

拼开户更拼缴存 银行掀新一轮个人养老金客源战



图片来源:视觉中国

伴随个人养老金制度落地全国,银行个人养老金客源争夺战愈发激烈。近日,笔者调查发现,个人养老金资金账户用户争夺硝烟再起,多家具备开展个人养老金业务资质的商业银行针对个人养老金资金账户推出开户缴存营销活动,为尽快抢占客源,不少银行再度将个人养老金推广纳入员工考核指标,背负考核压力的银行员工活跃在社交媒体竞相“揽客”。多家银行的营销重点也不再聚焦账户开户,而侧重于实际缴存。

在分析人士看来,经过两年多试点,个人养老金在试点区域已取得了较高覆盖率,开拓新的“蓝海”才是快速起量的关键。同时,此次个人养老金推广至全国还赋予了用户变更开户银行的自主权,无疑为各银行之间的竞争开辟了“新战场”,预计未来一段时间个人养老金争夺战会更加激烈。

营销考核指标落地

试点两年多后,个人养老金制度推广至全国,12月15日起,在中国境内参加城镇职工基本养老保险或者城乡居民基本养老保险的劳动者,均可以参加。

个人养老金以账户制为基础,随着制度的落地,作为个人养老金资金账户开设与管理方的银行再度打响客源营销争夺战,将个人养老金推广纳入员工考核指标。

“12月15日个人养老金制度全面放开,之前是36个试点城市且缴纳过社保的居民可以开立,现在全国只要缴纳过社保的用户都可以参与开户,为此,我们银行网点也下达了营销任务。”银行员工赵茜(化名)表示,她所在的网点要求,每名员工要在12月15日至31日完成80户的个人养老金资金账户开户任务,任务的重点在于开拓那些新开放地区、虽已缴纳社保但尚未开设个人养老金资金账户的客户群体。

和赵茜一样,随着个人养老金制度在全国实行,不少银行员工再度背上考核指标:“个人养老金资金账户每人每天要求开立3户”“半个月要求新增40户个人养老金资金账户”……在社交媒体上,银行员工分享着自己所在网点的营销任务指标,并试图寻找客源。

相较于试点阶段,如今的银行个人养老金资金账户营销不再仅满足开户量的需求,更强调用户的实际缴存。银行员工王曦月(化名)介绍:“我们月底前每人要完成10户个人养老金资金账户开户,虽然数量不多,但需要所开户有实际缴存,不太容易完成。”银行员工周雯(化名)也提到,她所在的网点要求个人养老金资金账户客户需存入100元才算是有效开户。

不过,从实际推广效果来看,任务完成尚有一定难度。12月15日个人养老金制度全国实施的当天,赵茜便加班打电话向客户推广个人养老金,但只有5位开立了资金账户且未缴存。赵茜透露,“拓客还是有难度的,因为试点阶段周围的客户就已经推广得差不多了,一些新纳入的地区也没有客源,比较难推广。”

除员工考核之外,从用户奖励端也可以看出个人养老金资金账户侧重缴存营销的变化。回顾2022年11月个人养老金制度在北京、上海、广州、西安、成都、武汉等36个先行地区试点阶段,用户只要开立个人养老金资金账户就能获得几十元到上百元不等的现金红包、微信立减金、京东E卡等补贴奖励。

而如今伴随个人养老金制度在全国范围施行,目前多家银行给出的奖励红包,均需开户并缴存才能享有,这一转变反映出银行的营销推广重点已从单纯扩大覆盖面转向提高

侧重账户缴存奖励

用户参与的深度和质量。

例如,工商银行推出开户缴存最高可领超800元立减金活动,12月15日9时起至12月31日24时,首次通过工商银行App开立个人养老金资金账户,并通过个人养老金专区向账户转入10元及以上资金的新客户可抽取最高288元的立减金,累计缴存1000元及以上另有达标奖励。中国银行也上线开户首缴福利,首次开立个人养老金资金账户且缴费10元及以上的客户有机会抽取28元、138元微信立减金权益,累计缴存千元、万元也可抽取38—300元金额不等的微信立减金。

“我们银行之前是个人养老金资金账户开户就可以抽取红包,现在光开账户不缴存没有红包奖励,主要是为了避免开空户。”赵茜坦言。

资深金融监管政策专家周毅钦指出,以往商业银行个人养老金资金账户主要以开户数量为主,这种做法容易导致“薅羊毛”现象,即客户为了获取开户奖励而开户但不进行实际缴存,造成缴存率低的问题。而随着个人养老金政策的全国推行,商业银行更加注重客户的实际缴存的考核,而非单纯追求开户数,这有助于提高个人养老金资金的实际流入量。

竞争或将愈加激烈

事实上,在个人养老金制度正式在全国落地之前,多家银行就已为业务的扩围做好准备。宁波银行相关负责人表示,该行前期已经为个人养老金试点推开做了一系列准备工作,包括个人养老金业务的宣传投教工作、丰富个人养老金业务产品线等。

随着个人养老金制度的全面施行,民生银行相关负责人在接受北京商报记者采访时也透露了该行一系列营销和拓客工作。例如,重点关注新开放地区的客户服务,对于预约客户,做好全国面客系统准备;对于未预约客户,提供手机银行、移动运营渠道的高效开户服务。相较于试点阶段,此轮营销推广更加注重客户体验和售后服务质量,通过优化开户流程、提升系统稳定性、加强客户教育等方式,确保客户能够便捷、安全地参与个人养老金制度。

星图金融研究院副院长薛洪言认为,个人养老金业务经过两年的试点,

试点区域的覆盖率已经较高,开拓非试点区域的蓝海才是快速起量的关键。对银行来说,有限的营销资源要用在刀刃上,重点发力非试点区域才能实现营销投入投产比的最大化。

根据人力资源和社会保障部等部门印发的《关于全面实施个人养老金制度的通知》,参加人每年可以两次变更个人养老金资金账户开户银行。同时,要求商业银行要健全线上线下服务渠道,为参加人变更资金账户开户银行、领取个人养老金等提供更多个性化服务。

中信证券首席经济学家明明表示,允许参加人变更个人养老金资金账户开户银行,为商业银行之间的竞争提供了更多机会,促使银行提高服务质量和效率,以吸引和留住客户,但也可增加银行的客户维护成本和运营复杂度,对于商业银行而言也是一种挑战。

为防止客户流失,上述民生银行

相关负责人透露,客户变更个人养老金资金账户通常发生在对现有服务不满意或者发现更优质产品和权益时。为防止存量个人养老金资金账户的流失,该行将持续加强客户服务,并通过提供更具竞争力的账户内产品和账户外产品,为客户提供养老资产的多元化选择。

“赋予用户变更开户银行的自主权,会进一步提高银行个人业务竞争的深度,从长远看这是好事,倒逼银行不仅要关注开户和缴存,还要更关注存量用户的维护和投资体验。”薛洪言认为,结合试点情况来看,很多银行重开户轻运营,在产品准入、用户陪伴等方面做得不足,缴存用户的投资体验很差,一定程度上影响了持续缴存的积极性,对试点本身也产生了一定的负面影响。只有银行投入更多资源来提升缴存用户的投资体验,才能形成正反馈循环,驱动个人养老金业务越来越好。(北京商报)