



个人养老金账户竟能“被开户”？

员工自掏腰包求客源、“被开户”频现…… 个人养老金营销乱象丛生

养老金

人在家中坐，账户天上来。最近有多家商业银行的储户反映称，他们在不知情的情况下，“被开通”了个人养老金账户。甚至有人无意间误操作，把钱转到了这个账户下，结果就转不出来了。银行客服则回应称，只有客户预约开户，银行才会开通个人养老金账户。

记者调查发现，个人养老金账户“被开通”背后，是部分银行火热营销“揽客”所致，其中也不乏乱象出现：背负考核压力的银行员工，为完成开户缴存指标在社交媒体上贴息求客源，地推中介悄然出动宣传承接相关服务，消费者端则频频出现“被开户”的投诉声音。

A 储户反馈“被开户”

12月15日，山东济宁的刘先生收到一条短信，信息显示“中国银行已按您预约开户申请完成个人养老金账户开户”，但刘先生告诉记者，他从未预约开户。

今年9月30日，湖南长沙的侯先生错转了8000元至工商银行的个人养老金资金账户。通过查询，侯先生发现其个人养老金资金账户开启于2024年1月1日。但侯先生明确表示，他从未在线上或者线下签字确认开通这个账户。10月份开始，他多次与工行客服沟通，至今未能成功将错转的8000元取出。

中国工商银行长沙分行相关工作人员告诉侯先生，有很多储户反映此类问题，但没有相关政策可以取出这笔钱。“现在钱存在人社局，并不在银行。有三种情况可以取出来，一是退休，二是完全丧失劳动能力，三是出国定居，其余目前没有办法取出。”这位工作人员说。

12月22日，记者在投诉平台搜索发现，有468条信息反映，储户在不知情的情况下，开通个人养老金资金账户，涉及中国银行、中国工商银行、中国农业银行、兴业银行、交通银行等多家银行。

记者调查发现，目前用户反馈在不知情的情况下“被开户”主要存在两种情况，一种是客户完全不知情，在未与银行有任何接触的情况下被开通，另一种则是在办理其他业务时，银行员工未经同意，直接帮客户办理了个人养老金资金账户预约。储户孙翔(化名)表示，他前两天收到银行开通个人养老金资金账户的短信，打开银行App发现自己名下多出了一个个人养老金资金账户，但此前他本人已有两年未去过这家银行网点，想要办理账户注销，却发现App无法办理，只能去网点。储户王华(化名)也有类似经历，近日他收到一条开通个人养老金电子账户的短信，才意识到自己此前去银行网点办理换汇业务时，在不知情的情况下，工作人员帮其预约了个人养老金资金账户开户。

北京寻真律师事务所律师王德悦认为，银行员工在未经客户同意的情况下擅自开通个人养老金资金账户，不仅违反了职业道德，也可能违反了相关法律法规。同时，此举也暴露了部分银行内部管理漏洞。

B 银行员工贴息求客源

一边是用户投诉反馈在不知情的情况下“被开通”账户，另一边则是银行员工为个人养老金开户缴存任务苦苦追寻，开展火热营销。

为完成开户缴存考核指标，背负KPI压力的银行员工活跃在社交媒体上自掏腰包发帖寻求客源：“银行人求开户，开户+充10元，有偿”“帮忙完成个人养老金开户缴存业务，返还大红包”……

银行员工赵丽莉(化名)就是发帖人之一。据她所述，个人养老金业务12月15日落地全国后，其所在的银行网点要求，每人每天完成5户的个人养老金资金账户开户任务，若未完成就需要加班外出拓客，但由于试点阶段周围客户已大部分开通了账户，为顺利完成指标考核，她选择每户个人贴30元红包“揽客”。

银行员工谢昕(化名)则苦于完成个人养老金资金账户开户并缴存任务，选择贴现找客户，“个人贴现金红包50元，但需要开通账户并缴存1元，缴存后可以参加银行抽红包活动。”

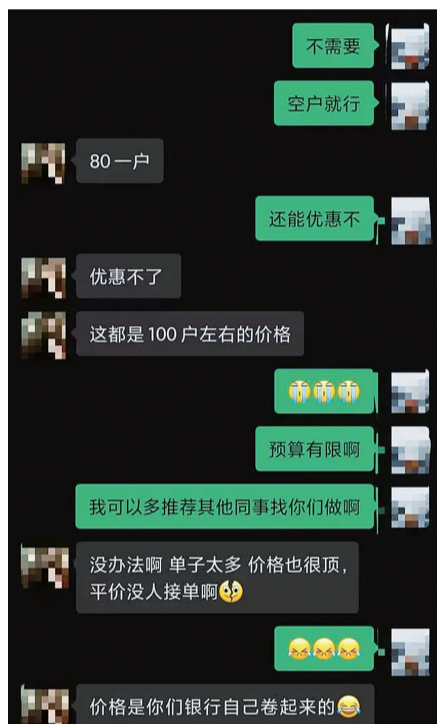
与此同时，承接相关服务的中介也悄然出动，通过发帖或在银行员工帖子下留言承接开户业务。记者调查发现，根据银行和开户量不同，这类地推中介个人养老金资金账户每户收费在70~90元，且仅开户，不包含缴存。

“最近个人养老金开户任务完成了吗？完不成怎么办，找我们就对啦，专业团队承接个人养老金指标”，地推中介曹骏(化名)最近就通过在银行员工帖子下留言并发帖宣传承接相关业务。据他介绍，某家国有银行个人养老金资金账户每户开户收费为75元，若开户数量达到30户以上，可以优惠至70元。

“我们都是真实地推，客户都是知情的，主要是赠送小礼品让他们开通，银行员工只需要提供营销推广码就行。”曹骏补充说。

除送礼品外，记者调查发现，亦有地推通过二次分发任务完成承接的个人养老金资金账户指标。地推中介吴明(化名)介绍，他承接银行个人养老金指标需要大量收入开户充量，有国有银行的银行卡且年龄在18~60周岁的人均可参与，银行审核通过就发放佣金，一单最低20元。

“个人养老金开户‘冲量’业务的灰色产业之所以存在，本质上还是由于商业银行指标考核奖励制度不完善，‘重量轻质’。”资深金融监管政策专家周毅钦认为，这种“冲量”行为虽然在短期内能帮助员工批量完成任务，但并没有真正提高客户的质量和账户的实际使用率。对于商业银行来说，不仅没有带来任何回报，反而被白白“薅羊毛”，损害了银行的长期利益。



银行业务代办商家称某行个人养老金资金账户开通每户80元(网络对话截图)

银行回应 注销个人养老金资金账户 需要本人到柜台办理

社交平台上不少网友留言称，在未经其授权或知情的情况下，银行便为其开通了个人养老金资金账户。拨打银行客服电话后，被告知如果需要注销，无法线上办理，需要客户本人拿着身份证到柜台办理。

记者拨打了多家银行的客服电话询问，均被告知“如果用户没有预约，银行不会在未经授权的情况下开通个人养老金资金账户”。

中国银行人工客服回应称，如果收到已开通短信，一定是客户此前预约申请过。

中国工商银行人工客服也回应称，单位也有可能为员工集体开设个人养老金资金账户。目前工商银行的手机银行无法查询预约申请记录，注销只能本人带身份证到银行网点线下办理。

多位银行业内人士表示，如果经过查证未经授权或知情就为其开通个人养老金资金账户，一定是不正常的现象。由于个人养老金制度刚在全国实施不久，为抢占市场，确实存在部分银行给员工摊派任务，完成开户指标的情况。

记者在网购平台搜索发现，有多个商家宣称可为银行代办开立个人养老金资金账户，推广一户的价格从60~100元不等。这些商家宣传语都比较隐晦，打着“专业地推团队服务”“扫码地推各行KPI完成指标”等招牌对外宣传。

专家建议

完善客户身份识别机制 防止储户“被开户”

据了解，作为被大力推广、鼓励的业务，个人养老金账户开户流程非常便捷，可以纯线上操作，银行基本在App首页有专门推荐，只要符合相关条件，基本可以做到一键开户。

除不知情“被开户”外，亦有客户在早前预约开立了账户，但因时间过去而遗忘。储户赵铭(化名)近日收到开通个人养老金资金账户的短信，他原以为自己属于“被开户”，后经银行客服确认得知，自己很早前去银行网点办理信用卡业务时进行过个人养老金资金账户的预约，但由于相隔时间过久已遗忘。

星图金融研究院副院长薛洪言指出，用户若此前预约过个人养老金开户，就已经明确向银行表达了开户意愿，这种情况下，银行在条件成熟时直接为其开立个人养老金账户，虽然有欠考虑之处，如本可以在开立前二次确认，但也不能算违规操作。后续，为了提高用户体验、减少潜在的客诉和纠纷风险，对于预约用户，银行可在开立前进行二次确认。

记者注意到，招商银行此前就曾发布公告提醒客户，该行将在个人养老制度全面实施当天，为已办理个人养老金预约自动开户业务的客户批量开通个人养老金资金账户。如客户需取消预约，可在12月15日前，通过招商银行App搜索“预约开户记录”取消预约。

为防止个人养老金资金账户“被开户”，某国有银行内部人士指出，需要客户本人做好个人信息管理，避免信息泄露或将个人信息交给他人使用。如发现“被开户”，客户可及时到银行网点办理销户。

面对个人养老金存在的“被开户”现象，银行和用户该如何处理？周毅钦认为，银行应完善个人养老金业务的指标考核体系，弱化市场份额类考核指标，加大缴存金额、缴存户数等“硬指标”的考核力度。通过改变激励机制，把工作重心转移到客户质量和个人养老金账户的实际使用率上来。

当发现“被开户”情况时，王德悦建议，银行应立即核实客户身份，确保账户安全。对于非本人操作的账户，应及时冻结并通知客户，同时还应加强风险防控措施，如完善客户身份识别机制、加强账户监控等，防止类似事件再次发生。用户则应及时与银行沟通，核实个人养老金账户的基本情况，根据个人实际情况和需求，决定是否继续缴纳个人养老金或与银行沟通申请注销账户。

据央视新闻、北京商报等