

从“养老”到“享老” 中国银行全方位备战个人养老金业务

酝酿多年的个人养老金制度建设驶入快车道。日前,《个人养老金实施办法》(以下简称“《办法》”)正式发布,对个人养老金参加流程、资金账户管理、机构与产品管理、信息披露、监督管理等方面做出具体规定。

近年来,我国老龄化程度日渐加深。预计“十四五”时期,60岁及以上老年人口总量将突破3亿,占比将超过20%,进入中度老龄化阶段。面对这一现状,银行业金融机构也应当肩负起社会责任,为“老有

扛责任:备战个人养老金业务

增加养老金来源,是解决养老生活后顾之忧的必由之路。如何补充养老金?完善养老金第三支柱、完善个人养老金制度迫在眉睫。

4月下旬,《关于推动个人养老金发展的意见》(以下简称“《意见》”)出台,个人养老金制度正式落地。《意见》从制度上确立了个人养老金在我国养老保障体系中第三支柱的地位,是对第一、第二支柱的有效补充,确保我国养老保障制度的可持续发展。

11月4日,《办法》《关于个人养老金有关个人所得税政策的公告》《商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法(征求意见稿)》《个人养老金投资公募基金证券投资管理暂行办法》同日公布,标志着个人养老金业务相关细则在商业银行和理财公司端、基金行业进一步明晰,业务落地进一步提速。《办法》明确,参加个人养老金制度需要在信息平台开立个人养老金账户,并在商业银行建立与之相对应的唯一特殊专用资金账户。换言之,商业银行将成为个人养老金制度的“入口”。

中国银行研究院发布的分析报告指出,这意味着,商业银行要根据客群不同阶段的风险偏好、财富积累、收入现金流等特征,形成不同年龄客群的差异化、系统化产品配置建议,进一步强化个人养老金产品

创品牌:打造养老金融服务品牌

在个人养老金顶层设计出台前,已经有银行意识到了养老金融的重要性,并开始着力提升银发客群服务质量。以中国银行为例,2021年1月该行发布了“岁悦长情”个人养老服务品牌,并联合中国银联、知名证券、基金、保险、信托等大型金融及康养机构,以及大型传媒、互联网公司 etc 社会各界从事养老产业的行业机构,共同发起了“个人养老联合服务计划”。中国银行作为“个人养老联合服务计划”的发起方,在账户、产品、权益、渠道方面为客户提供全生命周期服务方案,推出“岁悦长情”卡、大额存单、理财产品、养老目标基金产品、养老年

所养、老有善养”发展贡献金融力量。“十四五”期间,“有序发展老年人普惠金融服务,研究完善金融等配套政策支持”,正是国家对养老金金融发展的殷切希望。

近年来,我国持续推进多层次、多支柱养老保障体系建设,更催着银行、基金、保险、理财公司等各类型金融机构加快布局养老事业。

以中国银行为代表的国有银行在服务银发客群方面,已经走在了前列。从中国银行的实践看,近年

稳健性、长期性以及普惠性等特点。

11月18日,《商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法》(以下简称“《暂行办法》”)正式印发,首批开办个人养老金业务的机构名单同时亮相。其中,包括中国银行在内的23家商业银行和11家理财公司,获得了率先开办个人养老金业务的资质。为满足客户不同的养老需求,近年来银行持续丰富养老金融产品货架。

如在养老储蓄方面,根据监管层规定,从今年11月20日起,中国银行等四大国有银行将在合肥、广州、成都、西安和青岛市五个城市开展特定养老储蓄试点。试点阶段,单家试点银行特定养老储蓄业务总规模限制在100亿元人民币以内;特定养老储蓄产品包括整存整取、零存整取和整存零取三种类型,产品期限分为5年、10年、15年和20年四档。

在养老理财方面,自2021年底,养老理财问世以来,试点机构积极推进养老理财产品落地。如今,已有包括中国银行旗下中银理财在内的11家理财公司获得了发行养老理财产品的试点资格。

在构建、完善养老产品体系方面,中国银行颇有心得。截至2022年9月末,中国银行当年累计定制58只专属产品,保障客户资金流动性、安全性和收益性。在定制产品

金保险、家族信托六大金融产品。

养老准备并不局限于资金方面,还包括养老方式、生活方式的规划,从而保证老年时期的生活质量。中国银行发起“个人养老联合服务计划”正是基于此目的。该行凝聚各方力量,加大对银发产业及养老客群的服务力度。如为目标客群提供预约问诊、视频医生、尊享诊疗、养老社区等康养综合服务;投入数亿补贴,推出惠老活动等。该计划致力于通过参与各方的专业领域,建设常态化沟通机制,促进从事养老产业的行业机构和专家学者加强交流互鉴、开展合作研究、分享研

究成果,为我国养老客群提供专属金融服务、综合康养服务、品质生活服务、适老智能服务等一体化、一站式“金融+”服务支持。

助力养老事业发展,除了亲身实践参与外,以金融力量赋能养老行业企业发展也是重要方式。因此,中国银行近些年也在不断利用行业优势,聚合力、助养老,依托开户、存款、现金管理、数字货币、基础结算、贸易融资、国际结算、普惠授信等现有产品和服务,以数字化手段量身定制方案,为符合资质的养老企业提供了一揽子养老产业金融专项服务方案,满足其资金融通需求。

来该行把银发场景建设作为一项战略重点,不断探索养老金融业务的新模式、新路径。在不断丰富养老金融产品服务供给的基础上,中国银行持续完善一站式养老综合服务体系,推出“岁悦长情”个人养老金金融服务品牌,布局银发养老场景生态,完成适老化无障碍改造,开展助老公益行动,为老年客户群体提供了更优质、更贴心、更有温度的服务,为迎接个人养老金业务实施落地做足了准备。

目前,中国银行作为个人养老金业务首批开办行之一,正在紧张有序地推进业务开办前的各项工作,现阶段可为广大客户提供包括:个人养老金资金账户业务、个人养老金储蓄业务、个人养老金保险产品、个人养老金投资基金产品、个人养老金咨询业务,以及银保监会规定的个人养老金业务。

其中,在最受民众关注的个人养老金资金账户方面,中国银行养老金资金账户支持的功能服务包括:账户开立或指定、注销、变更;个人养老金缴费和领取(不受参加人持有的Ⅱ类户数量限制);通过其他银行账户、非银行支付机构、现金等途径缴费提供划转服务(不受Ⅱ类户非绑定账户资金转入限制);与个人养老金产品交易相关的资金划转(不受Ⅱ类户划转金额限制);资金账户信息管理及查询,以及银保监会规定的其他事项。

中国银行还将在年内上线手机银行养老金融服务专区,为客户提供包括资金账户开立、缴费、变更、领取,以及合格金融产品购买等服务在内的一站式个人养老金金融服务体验。



新转变:升级适老化无障碍服务

数字化时代快速到来,正深刻影响着人们的生活、工作及金融需求,亦给智慧养老、养老金融带来巨大机遇和挑战。

早在2020年6月,中国银行手机银行就推出了银发专区,为老年客户提供以金融为核心,满足养老需求的生态化服务。2021年4月,中国银行手机银行上线了“岁悦长情”版,为老年客群打造大字体、简明易懂的线上操作体验,提供养老金、医保卡、定制理财、银发地图等特色服务。2022年1月,中国银行手机银行APP首批通过工信部门适老化和无障碍改造评测。

从中国银行对于手机银行的适老化改造看,首先是要注重用户体验,增加老年人使用的友好性。在可感知性方面,考虑到老年人视力退化,中国银行采用大字体、宽行间距、高对比度设计,扁平化图标避免使用复杂装饰,让老年人更容易看清页面内容;在可操作性方面,中国银行将专区入口设置在应用首页,便于老年人寻找,专区内图片可点击面积更大,方便老年人

守初心:满足多样化养老场景需求

随着数字经济大发展,金融行业跨入场景金融竞争时代。中国银行此前发布的《金融场景生态建设行业发展白皮书2.0》指出,金融机构建设金融场景不能脱离服务实体经济、服务民生的初心。中国银行在服务银发客群时,正是以此为准绳,不仅为银发客群提供金融服务,还在老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐上积极助力,不断完善银发客群“医、食、住、行、娱、情、学”等生活需求服务供给,让老年人共享改革发展成果,全面提升老年人的获得感和幸福感。

促进老有所为,鼓励老年人继续发光发热。中国银行积极响应国家号召,上线了中银公益互助养老平台,助力政府部门开展养老社会化改革。这一平台免费向各地政府部门、社会组织、企业开放,旨

使用,同时配套语音输入法,满足不会打字的老年人的输入需求,降低使用门槛;在可理解性方面,专区内容描述简约,避免使用专业术语或网络用语,操作界面层次清晰、信息完整,使用流程与老年人的常规操作认知保持一致;在兼容性方面,中国银行顾及老年人手机更新换代速度慢,专区在设计上尽可能兼容更多设备型号及应用系统,提升使用覆盖面积。

其次是要丰富金融产品供给,优化在线金融产品购买的适配性。中国银行手机银行银发专区为老年人提供金融产品“货架选购”模式。一方面,依托集团全球化、综合化的经营优势,在银发专区“财富管家”板块中,重点围绕50岁以上客群,推出专属化、适老化金融产品。另一方面,为了提升老年人与金融产品的风险适配性,专区运用智能数据分析,通过后台筛选客户数据画像,匹配符合客户风险偏好的大类资产产品,持续调研同业竞品特点和营销模式,及时捕捉政策及同业变化,优选收益稳

健、波动率较低的金融产品适配银发客群。

在为老年客户提供便捷服务的同时,中国银行高度重视老年消费者权益保护,全方位保障客户端使用的安全性。在数据使用上,保证数据从产生、使用、传输、存储到销毁的全生命周期的安全。同时,中行手机银行银发专区内禁止弹窗广告及诱导性消费话术,为老年消费者提供一个安全、放心的智能应用环境。

在线下,中国银行也积极推动网点的适老化改造,通过打造“示范+标杆”的两级养老特色网点体系,搭建起“一刻钟”养老服务生活圈。网点在坚持传统服务方式的同时,引入诸多适老化设施。此外,不少网点还开设了老年书房、老年课堂、健康小屋等特色服务,丰富老年人的退休生活。据统计,截至今年9月末,中国银行在全国已建成养老服务示范点421家,养老特色标杆网点143家,在“家门口”为老年人带来便捷、丰富的暖心服务。

