**专注民生 真诚服务**

**——中国建设银行养老金账户管理业务大发展侧记**

随着我国人口老龄化程度的不断加深，国家全面的改革部署和养老保障制度的深化改革为养老金业务跨越式发展带来重要的政策红利，养老金融产业呈现快速发展的“黄金机遇期”。建设银行本着服务民生、服务客户的理念，积极发挥所长，以企业年金账户管理业务为依托，通过面向广大企事业单位及个人客户提供专业、专注的综合养老金服务，后来居上，跻身国内一流养老金服务管理机构之列。

截至2014年6月底，建设银行养老金账户管理服务企事业单位超过2万户，管理个人账户约358万户，涉及账户资产总额达到895亿元，服务客户规模和管理资金规模均稳居国内养老金账管机构第二名，年复合增长率达到24.12%，居同业第一。全行建立起总分支三级运营服务体系，各省区市设置的属地运营服务机构，年度账户管理服务差错率控制在万分之一以内，保持着业内最低的客户流失率。

以客户为中心的卓越服务，赢得了各方的赞誉，建设银行先后荣获《首席财务官》杂志评选的“最佳养老金服务品牌奖”，以及“金典奖-中国养老金融服务公众满意最佳典范品牌奖”等多个奖项。建设银行养老金账户管理业务发展历程印证了专注民生、真诚服务、专业价值、合作共赢的中国养老金事业发展途径。

**2007-2009年，勤勉服务夯实建行账管基础**

建设银行养老金账户管理业务中深深的嵌入了勤勉的基因。由于种种原因，2005年国家人社部认定的第一批次企业年金基金账户管理人机构中建行遗憾缺席，当时，一大批优质行业客户的企业年金账户管理业务纷纷花落他家。建行养老金人深深的憋着一口气，狠练内功，全条线反复的设计业务场景、跟踪业务实务处理出现的各类情景问题，不断的重检、优化内部作业流程，调试业务系统，自加压力，从严制定业务服务规范，一切均从客户需求出发，以更好、更快服务客户，快速树立建行养老金服务品牌。

拼着这股劲，建设银行2007年11月顺利获得国家人社部企业年金基金账户管理人资格，全面进入养老金账户管理业务领域。当年建行员工企业年金计划上线运营，个人账户规模达到46万户；2008年铁路大单落定，建行取得半壁江山，个人账户规模突破百万；2009年，建行开发集合年金计划，实施“万户工程”大突破，近万家中小型企业选择建行养老金账户管理服务。大跨步的发展背后是建行养老金人员无数个日夜的坚守和勤勉付出。建行员工年金上线通过近六个月的细致准备，全国38个分行在三个月内的多批次交替实施，一举创造了当时国内最大单一年金计划集中上线运营记录；广铁集团企业年金历史数据迁移涉及业务记录6000余万条，是建行人三个月夜以继日的数据检查、清理、检核、录入，形成了业内经典的补充养老数据迁移实施案例；沈阳铁路局组合报价计量转换为计划报价计量的投资转换业务开启了业内多种计量核算的先例。

**2009-2012年，打造全方位的账管服务通道**

“建行开通E路通快速查询年金账户信息啦”。

“我可以在建行ATM上查到我的养老金账户权益了”。

2009年以来，类似的客户惊呼不断出现。根据建行新兴业务产品快速渠道部署策略的要求，建行大规模扩展养老金账户管理信息查询渠道。在初始的网银和电话查询基础上，2009年新增网站E路通快速查询服务、推出短信余额通知和交易变动通知、大范围优化扩展企业网银和个人网银养老金交易功能、增加95533电话银行企业年金语音播报内容；2010年推出手机银行企业年金交易服务；在辖内ATM设备上开通龙卡查询年金服务；定向铁路行业的年金委托人服务系统投产等。

经过近三年大规模养老金账户管理服务渠道建设，建行已形成覆盖互联网、电话、手机、短信、自助终端、物理网点、客户经理在内的13种服务渠道，形成应用于不同客户群体的差异化渠道服务策略。企事业单位的人力社保经办人员，可通过建行的委托人服务系统直接为本单位员工办理养老金人员变更、发起缴费、支付、调转等交易申请，可直接查询本单位各类型的年金统计报告、报表。中小型公司的业务综合人员，可通过建行的企业网上银行，方便快捷的查询公司和员工个人的账户交易明细，掌握养老金投资收益情况。个人客户中的移动一族，上手机银行即可直接查阅到自己的养老金账户；行动不便的客户，建行95533电话24小时提供服务；对养老金账户敏感人群，每次缴费后就会有建行的养老金短信推送；到银行存取款，还可顺带用卡在ATM上查查自己的养老金。

**2012-2014年，规范运营构建多层次账管服务体系**

2012年，建设银行养老金账户管理规模达到255.8万个人账户，服务企事业单位2093户，涉及账户资产591亿元，市场排名已跃升至国内账管机构的第二名，中小型客户遍地开花，养颐四方系列福利薪酬产品快速推出，与全国养老金产业协会联手发行的养老金卡面世。于此同时，建设银行在养老金账户管理业务上的运营服务压力也日渐增大。为做好客户服务，保障各类型客户养老金服务需求，切实提升业务运营服务能力，建设银行以二次创业的态度，积极推进全行养老金业务运营模式调整，在每一个省级行政区域设置养老金账户管理运营服务机构，在北京设置建设银行养老金北京运营中心，加快规范、整合各类型养老金产品的运营实施和客户服务，建立起覆盖全国集中运营服务模式、省市区分散运营服务模式、集中管控和属地服务相结合的跨区域运营服务模式等多种运营组织形式，大幅度提升了养老金账户管理业务的运营服务能力，丰富了个性化、差异化的账户管理服务内容，取得了极大的成效。

与服务模式调整相配套，建设银行因时制宜，从巩固完善客户服务出发，建设、发布了建设银行养老金业务管理办法，重新修订养老金账户管理业务规程，全面优化业务运营流程，细化作业环节和执行标准，先后出台补养数据迁移和建账作业指导、流程备忘录谈判意见、信息披露管理规定、业务资料管理规定，落实服务岗位人员和职责，出台账管运营岗位人员管理规定等一系列管理制度，强化业务规范标准，实施客户服务首问责任制和运营项目服务跟踪机制，严格内部责任追究，规范全行养老金账户管理业务运营服务标准。一系列的举措，进一步巩固和强化了建设银行养老金专业、专注、诚挚、贴近的服务理念，确立了建设银行在养老金融领域不可或缺的市场地位。

**2014-未来，科技引领账管业务大发展**

当前，信息技术发展日新月异，大数据应用、云平台、全景视图、企业级共享……引发了一系列深刻变革。建设银行着眼国际前沿，把握业务变化趋势，启动了新一代的养老金业务系统建设。新养老金业务系统是建设银行在多年业务实践经验的积累基础上，全力打造业务服务标准化、流程化、自动化的新业务平台。在这个平台上面，将全面集成养老金业务的客户服务、运营操作、资产管理，实现养老金业务在全行电子渠道上的同步部署，构造出建设银行养老金业务新的核心竞争优势。

新系统平台覆盖企业年金、养老福利和保障产品的方案咨询、合约管理、计划管理、企业个人管理、缴费支付、权益归属、资产投资管理、收益管理、机构考核、账务调拨、信息披露、差错处理等养老金账户管理全流程，并满足延伸至客户前端的差异化服务需求，实现了一体化客户识别、运营服务自动化执行、不落地业务申请交互、自动批量信息披露；全面优化养老金账务核算，创新养老金权益归属、投资收益机制，扩展个人养老金交易范围，实现交易渠道的多元化，以个人为主体的养老金账户管理零售化转型方向初现；系统软硬件环境进一步升级，扩展优化数据存储单元，多种电子渠道联通、互动。

2015年，建设银行新一代养老金业务系统平台将投产上线，届时，更加丰富的服务内容、更加高效的服务效率、更加方便的服务渠道、更加人性化的服务形式，将给养老金账户管理服务带来新的变革，也将引领建设银行更加坚定的忠于所托，服务民生，为波澜壮阔的中国养老金事业做出更积极的贡献。