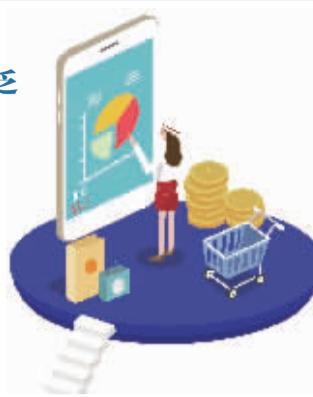


◎ 适老化版本成标配 专属产品供给较为匮乏

>>> 20家银行均设置适老大字版本

为缩短老年人群体存在的数字鸿沟，使其也能享受到便捷的金融服务，20家银行手机银行App迭代更新的同时，也在持续优化适老化服务。相较于标准版，20家手机银行App的适老化版本均设置了大号的字体，界面较为简洁、常用功能较为突出，部分银行提供“一键求助”、远程视频功能，方便老年群体办理业务。

一般手机银行App默认的版本为标准版，需用户自行切换至适老化版本，因此版本切换入口的明晰度是便捷老年群体使用的关键。目前大多数手机银行App的适老化版本切换



入口设置较为明显，通常置于首页搜索栏旁，以双箭头标识或“版本切换”字体显示。另有部分银行则是将切换入口设置在右上角“+”号下，工商银行的“幸福生活版”、平安银行的“大字版”均是如此。不过，尚有个别银行存在版本切换入口设置较为复杂的情况。

>>> 专属产品供给匮乏

在适老化版本主题下，手机银行App精简主页所呈现的功能，保留了账户查询、转账汇款、存款、理财、充值缴费等老年群体常用功能，其余功能均隐藏在“全部”功能之中。除具备常用功能外，部分银行还设置了养老金、电子医保、科普资讯等专区。

此外，在标准版的基础上，部分手机银行App适老化版本还提供“一键求助”、远程视频等服务。例如，邮储银行“大字版”模式、华夏银行“关怀版”、宁波银行的“关爱版”，均可通过页面中的“一键求助”直接转入“电话客服”。而光大银行“简爱版”还提

供了视频服务功能。

虽然20家手机银行App适老化版本在页面设置及辅助功能上相对比较完善，不过，在老年群体专属产品供给方面则较为匮乏，需补充完善。

目前，大多数手机银行App适老化版本仅是标准化版本的简化，仅个别银行设置了养老专区，提供少量的养老存款或基金产品。例如，建设银行手机银行App适老化版本有两只建信养老金管理公司发行的产品呈现。而部分具有养老理财代销资格或敬老存款发行的银行未能发挥优势，在适老化版本中优先呈现相关产品。

◎ 构建财富管理生态圈 创新业务优化空间

>>> 少数银行上线数字人民币专区

当前，手机银行App的竞争日益胶着，在基础功能优化的前提下，多家银行正寻求创新发展，通过构建并开放场景生态，提升业务的丰富度，进而增强用户的使用黏性。

作为数字人民币指定运营机构的工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮储银行、招商银

行和兴业银行均在手机银行App上线下了数字人民币专区。部分非指定运营机构，如民生银行、浙商银行、北京银行、江苏银行等手机银行App也设置了相关运营专区，通过与指定运营机构合作为用户提供服务。不过，整体来看，具备数字人民币专区的银行仍是少数。

>>> 以财富直播+话题讨论增强用户黏性

财富管理作为银行业务的“第二增长曲线”，围绕相关业务部分银行正在深度整合内外部资源，试图构建大财富管理生态圈，手机银行App中的财富管理直播间就承载了这一使命。

测评发现，工商银行、交通银行、招商银行、中信银行、光大银行、民生银行、北京银行、江苏银行的手机银行App均开通了直播业务，不过受制于资源渠道等因素，各家银行直播间丰富度差异较大。招商银行手机银行App的“小招直播间”直播内容相对丰富，目前直播专区已开设“招牌播客”“致富30分”“招行星期一”“大咖有约”四大栏目，主要依托旗下财富管理中心人员以及与基金公司、证券公司合作提供相关财富管理知识或对未来市场行情的分析，未来仍有望拓展行业专家资源，进一步增强直播内容的多元化。

围绕财富管理业务，多数手机银行App除提供本行公告内容外，还依托公开媒体报道为用户提供资讯行情等服务。同时部分银行手机银行App形成了与其他渠道的联动。例如，农业银行手机银行App中就与农银理财、农银汇理基金等旗下订阅号形成联动，兴业银行手机银行App则与兴业基金、兴业证券、兴银理财形成关注互动。

为进一步增强与用户的互动性，平安银行、浦发银行等个别手机银行App开始尝试设置话题让用户参与投票。不过，目前手机银行App的话题设置尚处于探索阶段，设置的多为封闭式话题，选项通常为“是”或“否”，仅起到参与作用，不利于更深层次地了解客户，后续可结合购物节等活动场景设置消费金额选择，以便通过话题参与更了解用户。

报告总结

从测评结果来看，招商银行、光大银行、兴业银行、工商银行、中国银行手机银行App客户体验、内容丰富程度、适老化改造、内容创新等层面均表现优异，在参与测评的20家银行App中占据领先地位。

华夏银行、渤海银行、浙商银行等则需在手机银行创新发展方面发力，以提升App的活跃度。

此外，各家银行均需在贷款、信用卡业务产品展示方面多下功夫，适老化服务方面可以借助个人养老金发展契机，进一步充实专属产品的供给。

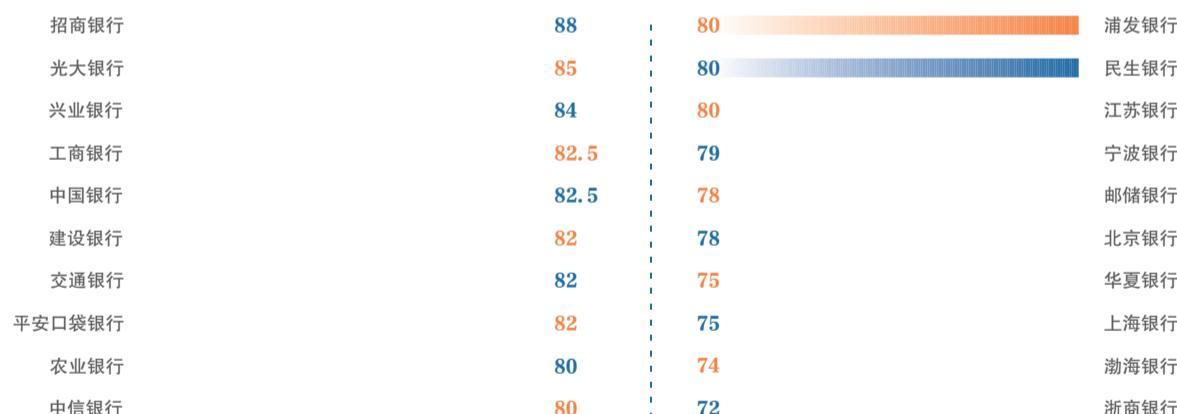


在数字经济时代，商业银行加速数字化转型步伐。手机银行是商业银行构建数字化平台的核心渠道入口，并且手机银行运营成果直接体现出银行的平台战略、技术、产品、品牌等各方面综合实力。未来看，手机银行会成长为超级App，集合了银行所有的业务和场景，几乎所有业务都可以在手机银行办理，其背后有强大的数字化系统提供支撑。另外，手机银行的各类业务也通过API等方式嵌入到各类外部场景中，实现业务的开放化。

手机银行作为超级App，承载了获客、活客，激活存量，促进业务转化的目的，主流手机银行App近

手机银行App测评评分结果展示

测评总分(100分)



学术指导

零壹研究院院长于百程：

手机银行运营成果直接体现银行综合实力

两年都进行了多次迭代。从功能看，主要有定制化、极简化、适老化、开放化等方向，体现了银行服务的智能化、个性化和温度。不过这些功能的背后，需要银行强大的技术和数据平台支持，以及丰富和开放的产品生态。

数字化具有规模效应，国有大行、股份行的规模大，用户基数大，全国分布，在App推进上更加积极和领先。区域性银行则以本地服务为主，自身的产品丰富度有限，通过在App引入代销各类理财产品，则可以借此弥补产品丰富度的不足，发挥了App的线上优势。

易观分析金融行业咨询顾问王紫玉：

持续优化迭代有利于手机银行用户留存

近两年，商业银行为满足不同客户需求，持续对手机银行进行升级迭代，打造差异化的创新服务场景，如顺应人口老龄化趋势，推出适老化版本，不断升级适老化服务产品；为迎合大众财富客群市场需求，大力发展财富管理，完善财富管理体系。

手机银行作为零售业务最重要的触客渠道，提升用户体验也就成为了实现用户价值增长的必然要求。因此，商业银行创新金融产品，打造差异化竞争力的同时，持续优化迭代金融产品体验，才能更有利于促使用户持续地使用和留存，推动商业银行数字化转型发展。