

◎ 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

>>> 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



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。

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

>>>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。

行和兴业银行均在手机银行App上线了数字人民币专区。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。

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。

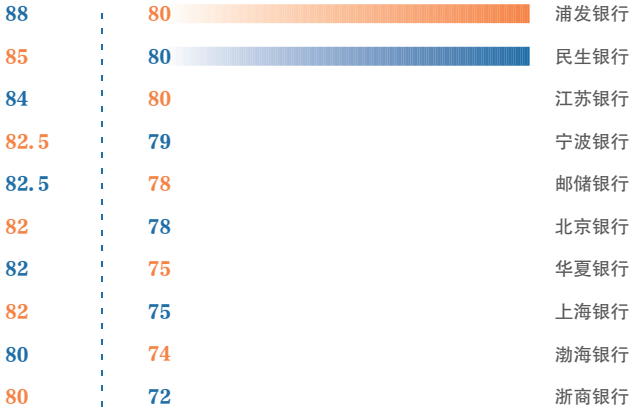


在数字经济时代,商业银行加速数字化转型步伐。手机银行是商业银行构建数字化平台的核心渠道入口,并且手机银行运营成果直接体现出银行的平台战略、技术、产品、品牌等各方面综合实力。未来看,手机银行会成长为超级App,集合了银行所有的业务和场景,几乎所有业务都可以在手机银行办理,其背后有强大的数字化系统提供支撑。另外,手机银行的各类业务也通过API等方式嵌入到各类外部场景中,实现业务的开放化。手机银行作为超级App,承载了获客、活客,激活存量,促进业务转化的目的,主流手机银行App近

招商银行  
光大银行  
兴业银行  
工商银行  
中国银行  
建设银行  
交通银行  
平安口袋银行  
农业银行  
中信银行

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性、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,提升其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。