

21世纪资管研究院研究员 杨希

在大财富管理转型浪潮下，数字化转型的进程中，手机银行APP作为商业银行零售业务的重要“窗口”，成为了银行财富管理服务触达个人客户的重要渠道。

当财富管理业务体系不断演变升级，手机银行建设能否跟上业务进化的脚步？近日，21世纪资管研究院就商业银行手机银行app的财富管理板块构建情况展开了评测，测评从客户视角出发，对各行手机银行财富管理板块的相关架构及功能做评测与对比。此为第二期。

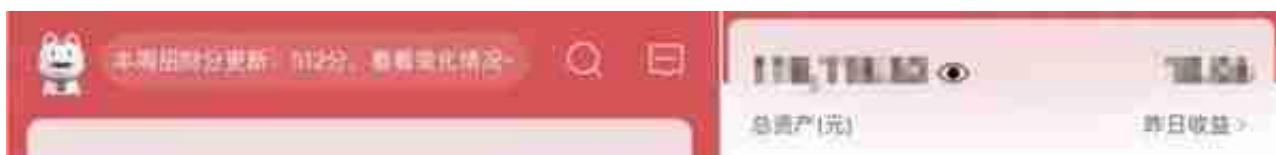
本期评测对象为招商银行、中信银行、浦发银行和平安银行的手机银行App。

在大财富管理转型中，招商银行的辨识度最高，招商银行提出了“大财富管理、数字化运营和开放融合”的招商银行3.0模式，向着做大轻资本的财富管理业务加速转型。

中信银行致力于成为“客户首选的财富管理银行”，以财富管理为核心牵引打造“新零售”。为此，中信银行不仅对组织机构进行了大刀阔斧的改革，还引入了专业人才。在中信金控正式成立的当下，未来潜力不容小觑。

浦发银行发力财富管理转型的着力点在于科技。通过深化“最智能的财富管理银行”建设，促进MAU向AUM转化。

平安银行的零售转型启动自2016年末。鲜明的平安特色体现在，平安银行志在快速推进“高质量、高产能、高收入”懂保险的财富管理队伍建设，为私行及财富管理业务的可持续增长开拓新赛道。



2、资产板块下方，共有9个常引用功能键（用户不可自主排序）和1个“全部”按钮。功能键按照产品及业务条线分类，包括“理财产品、基金、保险、存款、黄金”、“定投专区”、2021年新推出的“TREE配置”以及热门的“朝朝宝”等也在此区域体现。

值得一提的是，在这一区域下方，招商银行App放置了“我的自选”区域，客户可直接跳转至关注的产品页面，了解产品最新动态。在这一板块下，客户可直接点击“导入持仓”，将已购买但未关注的产品一键列入自选，已购买显示为黑色，未购买产品显示为灰色，使得查询产品状态更加便捷。



值得一提的是，由于资产诊断工具涉及的层级较多，如果逐层返回则客户体验不佳。招行App在页面右上角的更多处，设置有“功能直达”键，可直接返回首页。操作好感度提升。

产品名称	华夏理财固收纯债一年定期开放9号B
产品代码	HX020209
销售机构	华夏银行 22133000000000000000
云南银行理财产品登记费已收取	2020-09-22 投资者可以继续选择申购在该理财产品上
产品管理人	华夏银行
产品募集方式	公开募集
产品运作模式	开放式基金
产品投资范围	固定收益类
产品风险等级	中低风险
风险等级说明	无风险
产品评级说明	根据华夏理财产品评级标准，本产品分为理财类产品风险评级为：PR1级（低风险），PR2级（中低风险），PR3级（中高风险），本理财产品风险评级为华夏理财自主评定。
产品销售渠道	本理财产品通过代理销售机构（以下简称“代销机构”）或代销机构直接或通过其网站进行销售。代销机构应对理财产品等級的评级负责。
销售渠道	个人投资者、机构投资者 本理财产品面向合格投资者公开发行，风险等级为：PR1（低风险）、PR2（进阶型）、PR3（进阶型）、PR4（进阶型）。 理财产品面向不特定社会公众销售，风险等级为：PR1（低风险）、PR2（进阶型）、PR3（进阶型）、PR4（进阶型）。

在基金产品方面，App的页面建设也相对完善。客户除了可自主筛选外，招行还提供“五星之选”优选板块，推荐优质产品。此处也可直接带入客户经理和在线客服。单支产品展示较为清晰，收益情况、业绩走势、基金经理等情况，均可分类查看，信息较为完善。在产品评价方面，部分产品页面还设有“招行解读”板块，对基金的业绩进行复盘，对不同持有时长下的盈利情况进行分析，展示直观。

The screenshot shows the 'Zhaohui Protection - One Million Medical Insurance' product page on the China Merchants Bank mobile app. At the top, there's a banner with two user reviews: '湖南赵** 刚刚为自己和家人投保' and '山东张** 刚刚为自己和家人投保'. Below the banner, a large red button says '报销不限医保范围(责任内)'. A prominent feature is the text '最高 600万医疗保障'. The page is divided into two main sections: '保大小病' (covering minor illnesses) and '高性价比' (offering good value for money). Under '保大小病', it mentions '一般医疗含意外 +120种重大疾病'. Under '高性价比', it mentions '为家人投保 最高优惠10%'. Below these sections, there are icons for '押金垫付' (deposit advance), '视频问诊' (video consultation), '齿科服务' (dental services), and '重疾绿通' (major disease green channel). A '保障责任' section lists three plans: '基础版' (Basic Edition), '特需版' (Special Edition), and '海外版' (Overseas Edition). The '基础版' plan is described as '基础保障全面' (comprehensive basic coverage). The '特需版' plan is described as '附加指定疾病' (additional specified diseases). The '海外版' plan is described as '附加海外医疗' (additional overseas medical treatment). A red box highlights the price '低至7.3元/月起'. At the bottom, a large orange button says '算一算保费' (Calculate Premium).

总体来看，招行手机银行App“财富”板块产品条线清晰，产品种类丰富。页面建设“细节之处见功力”，客服的带入、产品的展示、关联功能的跳转均相对适当且清晰。个别页面仍有优化空间，但总体“瑕不掩瑜”。

浦发银行（版本号11.3.9）：产品交互有创新，但整体体验不流畅

2021年度报告显示，浦发银行个人客户（含信用卡）突破1.38亿户，AUM 个人金融资产余额（含市值）3.87万亿元，个人客户持有的理财产品余额10,344亿元，基金保有量1,860亿元，保险资产迈上千亿台阶；报告期财富收入67.57亿元。

浦发银行表示，该行深化“最智能的财富管理银行”建设，有效促进 MAU 向 AUM 转化。精心打磨“数字理财专员”，累计促活客户4,900万人次。

1、浦发银行手机银行App有“首页、资讯、财富、生活、我的”五大频道。在“财富”页面顶部，是搜索栏和产品推荐，产品推荐区域滚动推荐两款“稳健精选”产品。在推荐区下方，是常用键区域，此处共有9个功能，包括“理财产品、基金”等产品条线和“财富规划、收益升级”等工具，以及一个“更多”按钮，点击可查看投资理财全部功能。

常用功能区后，自上至下有多个产品展示区块，展示各有侧重。譬如“我的关注/足迹”板块可点击查看客户关注或浏览过的产品，最下方有“精选榜、涨幅榜、口碑榜”三个榜单，对理财、基金产品进行混合推荐。

不过或许是因为滚动栏过多，页面整体不流畅，这一问题还出现在“理财产品”二级页面中，评测中顶部滚动栏滚动时，经常出现半幅产品页面。

日丰 周周鑫 月月增 季季盈 年年涨

收益率 销量 好评 期限

季季盈 (手机银行专属) 3号

3.84% 91天 5万元起

成立以天算化 07/27起算

年化业绩比较基准: 3.45%-3.55%

益添利一年最短持有

6.76% 1年后开放期内可赎 1万元起

近三季变化 07/25起算 5,694人已购

年化业绩比较基准: 3.00%-6.00%

3、“基金产品”页面自上至下分别为“总市值、常用功能区、基金特快、为您精选、优选投资、基金排行榜、定投专区、新发基金和基金资讯”。 “精选基金”方面，可为用户推荐6只基金，推荐使用的关键词较为精炼，如“均衡配置、成长股猎手”等等。

单只产品的展示上，除了展示产品信息外，还引导用户关注入驻的基金管理人账号。在基金比较方面，用户可一次性比较两只基金产品，产品评级上，引入了晨星评级。

4、浦发银行手机银行App财富版块较为有特色的是“小浦理财”。点击进入页面会出现虚拟人物小浦与用户进行交互，熊猫形象的“数字理财小助手”则主要负责相关智能问答。

点击下方“产品解读”，虚拟人物会对在售产品进行1分钟左右的语音解读，对正在解读的产品有疑问时，可点击进入智能问答，只能客服会自动带入正在查看的产品，用户可点击“可购买时间、起购金额、产品特点”等进行快速问答。但由于声音设置按钮位置不算明显，对于不熟悉的用户，需要摸索一番。



总体来看，浦发银行手机银行App财富版块的建设有创新，譬如虚拟人的带入和智能客服问答过程的细化。但也有一些交互问题，譬如部分页面滚动栏较多，页面流畅度不足，影响用户体验。在板块整体构建上，仍然是以传统的产品推荐、产品货架为主，同时个性化配置体验不足。

中信银行（版本号8.5.1）：投教内容相对丰富，养老账本有特色

截至2021年末，中信银行个人客户数1.20亿户，较上年末增长7.98%。中信银行称，针对大众客户，以线上APP为主经营阵地，以总行直营和分行属地化经营相结合的模式进行批量经营，针对不同场景、重点客群部署千人千面的差异化线上活动和产品推荐策略，大众基础客户较上年末增长6.77%。

2021年末，中信银行线上月活用户达3,022.83万户，2021年内，该行手机银行APP交易金额11.91万亿元，较上年增长13.18%。

1、中信银行手机银行App分为“财富、资讯、首页、生活、我的”五大频道。“财富”页面自上至下分别为资产总览、我的关注、常用功能区、财富配置、进阶理财等，页面最下方是投教相关区块。

“常用功能区”的建设上，中信银行也采用了分产品条线的形式，分为存款、理财、基金、私行、保险等，同时还有薪金煲和定投专区等功能区块。一个“更多”按

钮，可查看财富相关全部功能。

理财产品详情

全盈象强债稳健一年持有期1号D AF223084D

6.16%

近3月年化收益率

363天

锁定期

推荐 较低风险 100万元起购 **信银理财** 开放期

产品特色

精选固收资产

依托母行对公渠道资源，精选固收资产进行产品配置。

多策略丰富收益来源

通过“多策略工厂”投资体系，实现组合收益来源多元化，适应各类市场环境，全面把握市场机会。

3、中信银行手机银行App的“基金”页面建设较为完善。除和理财页面一样可查看产品、持仓、关注外，常用功能方面有基金排行、新发基金、十分精选等，还有目标盈、FOF精选、投资顺风车等特色功能。

值得一提的是FOF精选板块，除了介绍FOF百科外，还有养老FOF和常见问题。Ap

p对市场FOF产品进行了甄选，并按照“想稳重点、想多赚点”两类风格进行推荐。



5. 整体来看，App在投教方面也相对布局更多。从财富页面的“阿信说理财”、“基金经理来读信”，基金页面的“投资锦囊”，FOF页面的“FOF百科”，投教产品分布与产品结合较好。

总体来看，中信银行手机银行财富管理板块整体建设有序，在产品推荐上通常按照目标进行分类，养老板块建设有特色，投教内容相对丰富。在单只产品展示和风险提示上，还有进一步提升的空间。

平安银行（版本号7.4.2）：有“金融”频道，未单独建设“财富”频道

平安银行的零售转型启动于2016年，零售业务由经营产品向经营客户逐步进阶。截至2021年末，平安银行财富客户数突破百万户，私行客户数近7万户，AUM规模突破3万亿。此外，2021年末，平安银行的零售客户数为1.18亿户；平安口袋银行APP注册用户数1.35万户，其中月活跃用户数（MAU）4,822.64万户，较上年末增长19.6%。

1、App未单独建设“财富”频道。平安口袋银行App共分为五大频道，除了“首页”和“我的”不可调整外，用户可自主调整其他三个频道。在默认设置的“金融”页面，有理财、基金等常用功能，整体板块与同业“财富”频道建设类似。

3、App的基金页面总体分为“基金市场、基金自选和我的基金”三大页面。在主要展现产品的“基金市场”页面，顶部有常用功能区，覆盖“平安优选、基金排行、固收专区、定投专区”。点击更多可查看全部基金相关功能。

选基工具方面，有“基金排行”和“行业好基会”。在基金排行方面，App覆盖了常见的排行角度，譬如业绩榜单和定投等，也可根据期限进行比较。“行业好基会”主要选择和推荐行业基金，从机构偏好、资金流向、行业基本面及增长状况、最新估值四个角度，选出综合表现靠前的6个行业，每周二更新推荐产品。

与理财页面建设一样，App的基金页面建设也在行业平均水平。关键要素展示较为清晰，没有基金PK等比较工具。

3、相比之下，App的保险页面建设颗粒度较细。保险二级页面分为“首页”和“产品”两大页面。其中首页顶部有常用功能区，可左右滑动，点击可抵达“产品”页面的对应分类保险产品，如医疗、意外、重疾等。产品可再从成人、老人、少儿三个维度进行筛选。



更多内容请下载21财经APP