

2023 年度手机银行 APP 更新观察

Observation of Mobile Banking App Updates in 2023

手机银行 APP 已成为线上金融服务的核心阵地

线上流量势必成为银行机构的争抢热点，而手机银行无论在零售端还是在财富管理端均有巨大的发展潜力与挖掘空间

作为获客活客、生态建设、品牌传播的重要渠道，当前手机银行 APP 的业务涵盖零售服务、对公服务、生活服务、转账支付、线上贷款、信用卡、直销银行等多个细分领域，并且积极应用金融科技的手段，以提升服务能力、改善客户体验、推进智能运营，并将“一站式综合金融服务平台”作为手机银行发展目标。

手机银行客户数新里程碑

2亿

- 2023年9月19日，工行宣布手机银行月活跃客户数突破2亿
- 同日，招行宣布，截至2023年8月末，招商银行 APP 客户数突破2亿

当下·手机银行 APP 优化升级热潮变为常态

自2022年以来，多家银行机构纷纷加码手机银行 APP 改造。主要举措包括优化页面布局、整合或新增部分功能等，以更好地提升客户体验，进而提高获客、活客能力。

挑战·功能内容趋于同质，仍须持续创新

手机银行已实现“从0到1”的业务线上化蜕变，产品和服务更加智能、安全、便捷。然而，从升级改造路径来看，中小银行相对同质化，手机银行 APP 呈现的功能大同小异，涵盖的功能大体包括存贷业务以及理财推荐，特色的服务内容相对缺失。

未来·在同质化市场中闯出差异化的发展路径

打破手机银行同质化，重点也在于打造服务的差异化。加强集约管理，定期更新应用模块，实现资源整合，始终能够超前掌握客户需求，满足差异化应用的需要，是未来银行不断努力创新的方向。

我们选取了月活数据/客户体验评分较高的23家手机银行 APP 作为观察对象

国有银行 6家

交通银行：



交通银行

建设银行：



中国建设银行

工商银行：



中国工商银行

中国银行：



中国银行

农业银行：



中国农业银行

邮政银行：



邮政银行

商业银行 11家

交通银行：



招商银行

平安银行：



平安口袋银行

民生银行：



民生银行手机银行

浦发银行：



浦发银行

中信银行：



中信银行手机银行

光大银行：



光大银行手机银行

广发银行：



广发银行手机银行

华夏银行：



华夏手机银行

兴业银行：



兴业银行手机银行

浙商银行：



浙商银行

恒丰银行：



恒丰银行

城市商业银行 6家

北京银行：



京彩生活

江苏银行：



江苏银行手机银行

宁波银行：



宁波银行

南京银行：



南京银行

上海银行：



上海银行手机银行

中原银行：



中原银行

*注释

中原银行 APP 因2023年月活数据以及客户体验表现亮眼，所以纳入此次年度更新观察范围。由于渤海银行2023年全年在 APP Store (IOS) 没有披露具体的更新内容，所以不纳入此次年度更新观察范围。

目录

01

年度政策热点

行业相关发展大方向

02

银行客群经营洞察

银行客群分层及经营现状

03

银行 APP 数据洞察

年度月活数据变化及观察

04

银行 APP 更新洞察

6大类更新内容汇总与洞察

年度银行业政策热点

行业相关发展大方向

【科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融】为银行发展五大重点

2023年度银行业相关政策 & 关键词

在党的二十大上，习近平总书记指出：“深化金融体制改革，建设现代中央银行制度，加强和完善现代金融监管，强化金融稳定保障体系”。2023年以来，各项金融政策及文件均围绕着对实体经济的支持、对金融体系的监管和风险控制等方面展开。

- 银保监会发布《关于印发商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法的通知》
2022.11
- 银保监会公开发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》自 2023 年3月1日起施行、中国人民银行降准0.25个百分点
2023.03
- 证监会印发《公募基金行业费率改革工作方案》、商业银行互联网贷款存量业务过渡期至6月底，LPR下调
2023.06-07
- 财政部发布《关于保障性住房有关税费政策的公告》、中国人民银行降准0.25个百分点、LPR下调、存款利率下调
2023.08-09
- 中央金融工作会议中强调金融高质量发展、做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章
2023.10
- 国务院发布《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》
2023.10
- 中国人民银行、证监会等联合印发《关于强化金融支持举措助力民营经济发展壮大的通知》、存款利率继续下调
2023.11-12
- 落实金融体制改革，中小银行吸收合并重组超20家
2023.11-12
- 国家金融监督管理总局公布《商业银行资本管理办法》自 2024 年 1 月正式实施，金融监管格局形成“一行一局一会”
2024.01



银行客群经营洞察

客群分层及经营现状

重点经营量级大、价值高的人生周期客群，关注较大潜力客群，兼顾长尾普惠客群

2023年度银行业手机 APP 主要客群观察

在客群细分经营时，银行一般会参考人生阶段、资产水平、消费偏好等维度，选取人群量级大、运营价值高的重点群体进行精细化运营，同时响应国家政策持续兼顾普惠金融群体。通过更新观察，银行在2023年普遍重点关注银发客群、财富客群与私行客群、代发客群，此外，根据各自经营重点会差异化关注企业主客群、女性客群、亲子客群、新生代客群、新市民、企业主、有车一族等细分群体。



响应“五篇大文章”要求，支撑实体经济，为广泛多样的基础客群提供全面服务

2023年度国有银行主要客群服务

国有银行快速响应2023年度各项金融政策要求，在支持实体经济、普惠金融服务和养老金融方面大力投入。在六大国有银行中，通过客群专区或单独版本的手机银行服务，覆盖了银行业基本关注的代发、养老、财富、私行和乡村客群。结合自身的资源特性和经营战略，还对亲子、跨境、企业主等客群提供精细化经营服务。



中国银行

- 代发客群 – 代发客户权益专区
- 养老客群 – 岁月长情版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 乡村客群 – 美好乡村版手机银行
- 亲子客群 – 投教、社群
- 跨境（留学生）客群 – 跨境金融
- 外国人客群 – 英文版手机银行
- 健身客群 – 体育健身专区



建设银行

- 代发客群 – 薪享通专区
- 养老客群 – 关怀版手机银行
- 财富客群 – 投资理财专区
- 私行客群 – 私行专区
- 乡村客群 – 裕农通版手机银行
- 年轻客群 – 青春版手机银行
- 外国人客群 – 英文版手机银行



工商银行

- 代发客群 – 工银薪管家专区
- 养老客群 – 幸福生活版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 军人专区 –
- 亲子客群 – 工银爱宝贝
- 企业主客群 – 普惠版手机银行
- 年轻客群 – 青春版手机银行
- 外国人客群 – 英文版手机银行
- 新实民服务 –



交通银行

- 代发客群 – 交薪通专区
- 养老客群 – 关爱版手机银行
- 财富客群 – 金融专区
- 私行客群 – 私行专区
- 乡村客群 – 乡村振兴专区
- 企业主客群 – 普惠版手机银行



农业银行

- 代发客群 – 薪资管家专区
- 养老客群 – 养老专区、大字版
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 跨境客群 – 跨境金融
- 乡村客群 – 乡村版手机银行



邮储银行

- 代发客群 – 开薪专区
- 养老客群 – 大字版手机银行
- 财富客群 – 投资理财
- 私行客群 – 财富私享专区
- 年轻客群 – 青春版手机银行
- 乡村客群 – 三农版手机银行

“五篇文章”：2023年10月，中央金融工作会议中强调要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇文章，支撑金融高质量发展。

在“精耕细作”的新阶段，立足自身优势，深度经营重点客群

2023年度商业银行主要客群服务

在银行业增长高峰期过后，对自身客群的精细化运营成为各行的发力重点之一。2023年各家银行 APP 更新和部分报告披露中，均有体现对客群细分运营的动作。商业银行中，招行、平安、中信等头部银行聚焦客群细分与需求洞察，通过更精细的数字化升级和产品服务，为基础的代发、养老、财富、私行客户提供经营服务。其中平安银行通过强大的金融科技能力，标记了更精准特征画像，在 APP 整体的页面信息架构、产品推荐上都做到了“千人千面”的差异化特色，在满足各类客群的个性化需要上表现出色。



招商银行

- 代发客群 – 薪福通专区
- 养老客群 – 长辈版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区、尊享版手机银行
- 跨境客群 – 跨境金融专区
- 车主客群 – 车主服务
- 年轻客群 – 我的大学



浦发银行

- 代发客群 – 代发专区
- 养老客群 – 关爱版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 跨境客群 – 出国金融专区



兴业银行

- 代发客群 – 代发专区
- 养老客群 – 安愉版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 贵宾版手机银行
- 企业主客群 – 兴业普惠专区



平安银行口袋银行

- 代发客群 – 平安薪专区
- 养老客群 – 大字版手机银行
- 财富客群 – 金融专区
- 私行客群 – 尊享版手机银行
- 跨境客群 – 跨境金融专区
- 车主客群 – 车主生活专区
- 年轻客群 – 口袋校园专区
- 企业主客群 – 生意通



广发银行

- 代发客群 – 畅享薪生活
- 养老客群 – 长辈版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 跨境客群 – 跨境金融专区
- 车主客群 – 车生活



民生银行

- 代发客群 – 薪悦生活
- 养老客群 – 长辈版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 跨境客群 – 跨境金融专区
- 车主客群 – 车友服务
- 乡村客群 – 乡村振兴版手机银行
- 企业主客群 – 小微版手机银行



中信银行

- 代发客群 – 开薪易专区
- 养老客群 – 幸福+版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行尊享版
- 跨境客群 – 出国金融版手机银行
- 企业主客群 – 小微版手机银行
- 外国人客群 – 英文版手机银行
- 军人客群 – 军人版手机银行



光大银行

- 代发客群 – 薪悦管家
- 养老客群 – 简爱版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行版手机银行
- 跨境客群 – 出国金融专区
- 企业主客群 – 车主生活



华夏银行

- 养老客群 – 关怀版手机银行
- 财富客群 – 投资专区
- 跨境客群 – 跨境金融专区

持续提升基础服务体验，找准地域特色客群，配合网点实现差异化运营

2023年度城市商业银行主要客群服务

相比国有银行、头部商业银行，城商行虽受限于相对有限的资本、客户、渠道等资源，但也有其区域经济资源、本地客户等特有优势，打造独具竞争力的客群服务。在城商行中，宁波银行、江苏银行依托长三角丰富的中小企业优势，打造了具有稀缺性的多元金融服务方案，还通过针对企业主业务的企业版、托管客群的托管版、生活场景的美好生活版进一步提升了核心竞争力。



宁波银行

- 代发客群 – 薪福宝专区
- 养老客群 – 关爱版手机银行
- 财富客群 – 理财专区
- 私行客群 – 私银专区
- 亲子客群 – 宁宝贝
- 跨境（留学生）客群 – 跨境金融
- 青年客群 – 美好生活版手机银行
- 企业主客群 – 企业版手机银行



南京银行

- 代发客群 – 代发专区
- 养老客群 – 大字版手机银行
- 财富客群 – 投资理财专区
- 私行客群 – 私行专区
- 企业主客群 – 企业版手机银行



江苏银行

- 代发客群 – 代发专区
- 养老客群 – 关爱版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 车主客群 – 车主生活专区
- 企业主客群 – 企业版手机银行
- 托管客群 – 托管版手机银行



中原银行

- 代发客群 – e发薪专区
- 养老客群 – 幸福版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 财私版手机银行
- 乡村客群 – 乡村在线版手机银行



北京银行

- 代发客群 – 爱薪通专区
- 养老客群 – 尊爱版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 私行客群 – 私行专区
- 外国人客群 – 英文版手机银行



上海银行

- 代发客群 – 代发专区
- 养老客群 – 大字版手机银行
- 财富客群 – 财富专区
- 跨境（留学生）客群 – 跨境金融

手机银行 APP 数据洞察

年度月活数据变化及观察

头部集聚效应持续显现，第一梯队全年 MAU 增速趋缓，部分商业银行及城商行仍有增长

2023年度手机银行 APP 月活数据

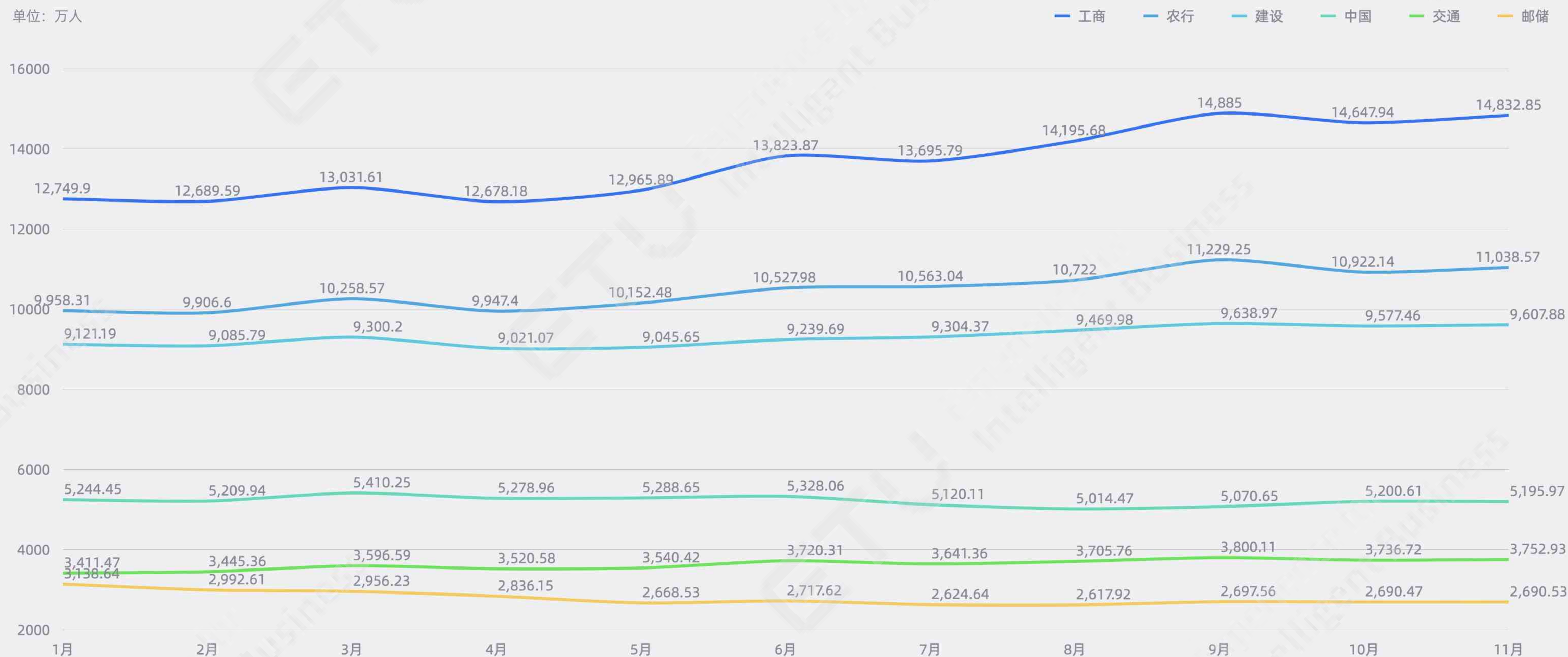
整体来看，2023年银行业 APP 总 MAU 量级进入5亿时代，领跑仍为头部国有银行，活跃占比超八成，且全年 MAU 涨幅幅度不大。规模变化进入平稳阶段，标志着头部银行业的数字化转型已经度过快速增长的爆发期，进入存量竞争的阶段，在此期间各银行更需找准核心特色服务及定位。部分商业银行、城商行在2023年展现出了持续增长的卓越态势，如光大银行、兴业银行、宁波银行、江苏银行、北京银行等，同时部分银行也出现发展失速的情况。



财富管理场景持续丰富，向银发族、三农群体、普惠人群等客群延伸服务广度

2023年度国有银行手机银行 APP 月活数据

国有银行中，工商银行、农业银行、建设银行持续稳坐前三，MAU 保持在1亿量级，直追互联网头部社交、电商等高频应用 APP；中国银行保持在5000万量级，交通银行、邮储银行分别还未突破4000万大关。从月活增长上看，有5家国有银行均保持了上升趋势，其中交通银行通过 APP 7.0和8.0版本在基础金融、财富管理等服务的功能完善和体验提升，实现全年月活增长10.01%；而邮储银行出现了负增长，从年初的3138.64万到年末的2690.53万下降了14.28%。

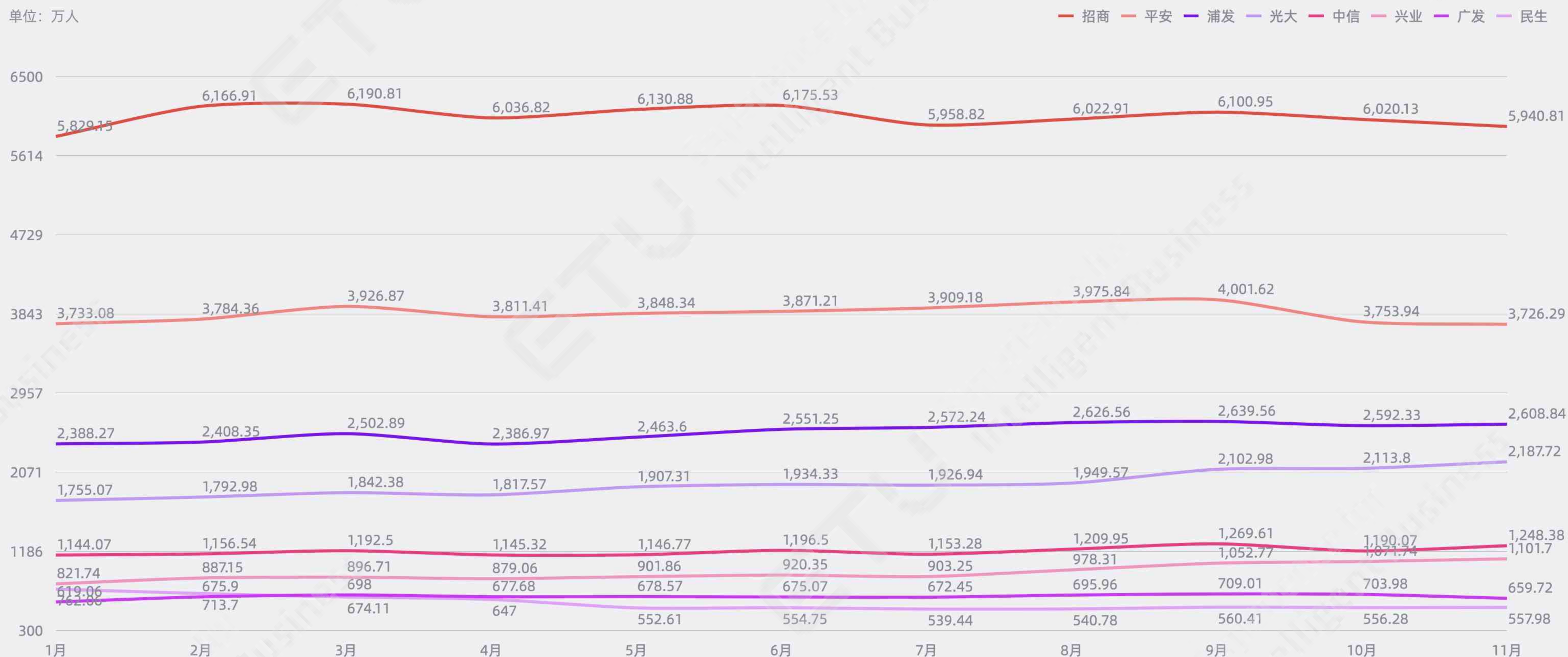


优等生也遭遇“瓶颈”，第二梯队部分银行仍实现持续增长

2023年度商业银行手机银行 APP 月活数据

商业银行中，招商银行月活优势明显，MAU 全年保持在6000万人左右，但年末出现小幅下降；平安口袋银行紧随其后，MAU 突破4000万人后在年末又出现小幅回落。从全年月活增长上看，光大银行通过制定FPA、AUM、GMV 三大北极星指标对应综合金融、财富管理和交易金融三大业务板块，配合手机银行APP 10.0版本在基础服务体验优化、完善财富管理场景的各项更新，实现较明显增长，全年增幅达到24.65%。同样超越千万级的浦发银行、中信银行、兴业银行紧随其后，全年保持小幅度上升，其中民生银行出现不小的降幅，从年初的762.06万人下降到年末的557.98万人，被江苏银行、北京银行等城商行赶超。

单位：万人

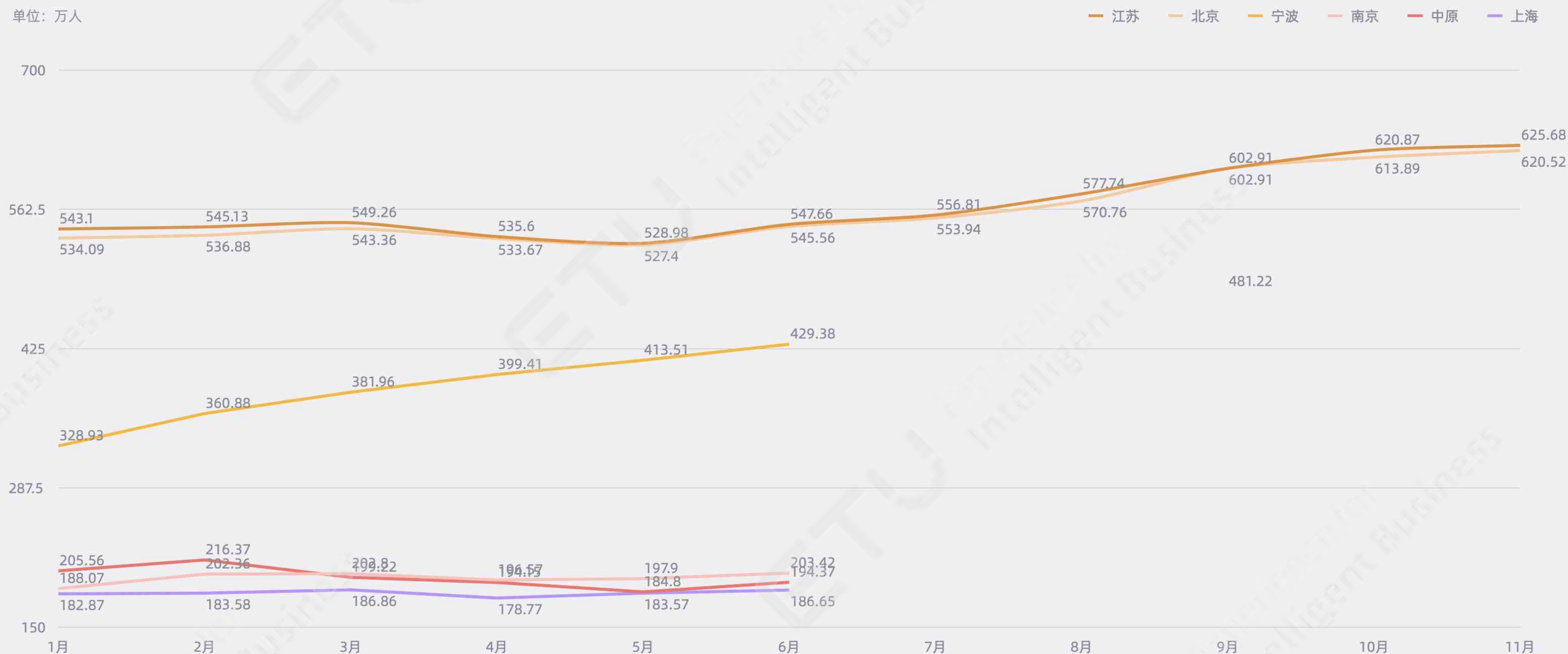


数据来源：易观千帆

依托地域优势资源，头部加速推进增长，聚焦城乡居民、中小企业，与线下网点紧密结合

2023年度城市商业银行手机银行 APP 月活数据

城市银行中，目前仅有6家 MAU 超过300万，分别是中原银行、宁波银行、江苏银行、北京银行、徽商银行以及e钱庄。宁波银行、江苏银行、北京银行整年同比增长超过15%，增长势头明显。其中宁波银行通过主题直播类服务、丰富的营销节点活动有效拉动 MAU，还通过接入云闪付、优化本地生活频道，扩展线上支付场景，在全年表现中尤为出色。北京银行 2023 年度在 APP 7.0和8.0的版本更新中，着重优化了基础金融和财富管理服务，还结合本地资源拓展了生活场景功能，获得了较高的 APP 评分。



手机银行 APP 更新洞察

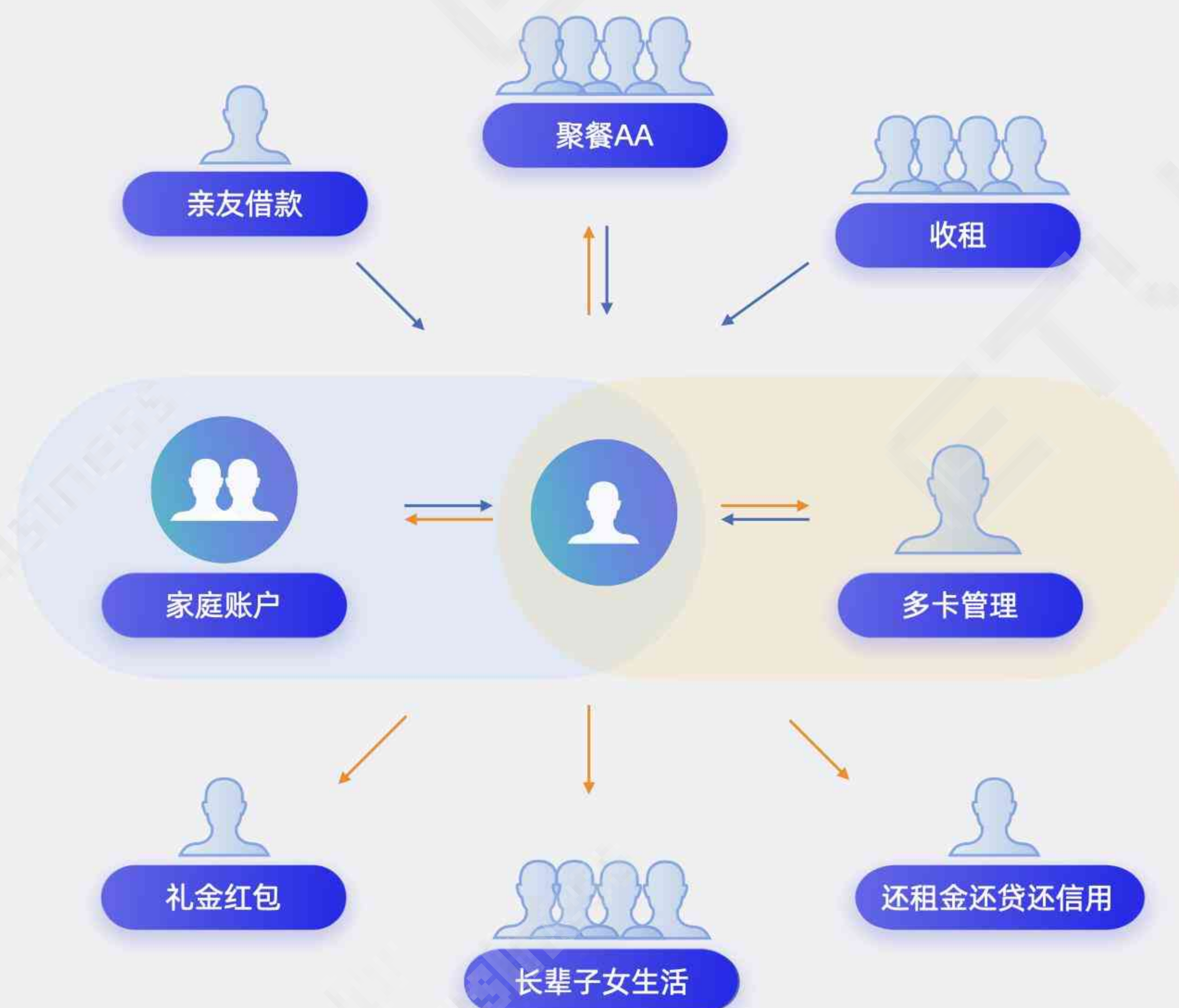
23家银行6大类年度更新观察总结

帮客户多想一步，给客户创造更多惊喜时刻，打造刚需服务极致体验

从各家银行 APP 更新情况洞察【基础金融服务】未来趋势

存量客户竞争阶段，为客户的真实使用场景考虑，更实用、便捷、高效的基础金融服务是牢牢抓住客户的关键。以高频的客户转账功能为例，随着日常生活数字化程度、智能化程度的加深，转账的对象和场景随之更加丰富。针对多样的转账场景和客户在其中所产生的痛点，优秀的手机银行 APP 能够简化操作流程，并将已知的转账信息、关联的下一步操作自然融入流程之中，并能够便捷进行后续的账本管理，在转账这个核心功能下衍生出更为贴心、便捷的体验细节，不输头部互联网金融 APP。

客户转账的丰富场景



转账过程中可考虑的体验环节

信息填写

- 频率
- 人数
- 转账联系人
- 所需转账信息
- 金额额度
- 附言
- 使用语音

告知对方

- 跨渠道通知
- 定时提醒
- 收款名片

信息回溯

- 账本管理
- 往来记录
- 流水证明

满足养老资金储备及增值的同时，拓展健康管理、文化娱乐等非金融养老服务

从各家银行 APP 更新情况洞察【养老金融服务】未来趋势

2023年【养老】板块的更新主要围绕三方面展开：一是完善开户、缴存等基础功能更新；二是持续加强养老金融财富管理的服务建设，打通养老金融与投资理财通道，打造养老金融专区；三是不断延伸养老金融和非金融场景，为客户提供一站式养老金融服务。

历次人口普查老年人占总人口比重



老龄化趋势明显，人口红利仍在

2023年中国65岁及以上人口规模2.2亿，约占全球老年人口的26.8%，大致每4个老年人口中就有1个是中国人。中国高龄化问题也将日益突出。2022年中国80岁及以上高龄老人近4000万人，约占人口的约2.7%。根据育娲人口《中国人口预测报告2023》“中方案”，预计2030、2050、2070、2100年80岁及以上人口占比将分别为3.7%、11.0%、18.6%、30.4%。

2023年手机银行 APP 养老金融更新围绕三方面展开



账户

开户红利期

人社部此前披露，截至2023年末，个人养老金开户数已突破5000万人。

产品

产品丰富期

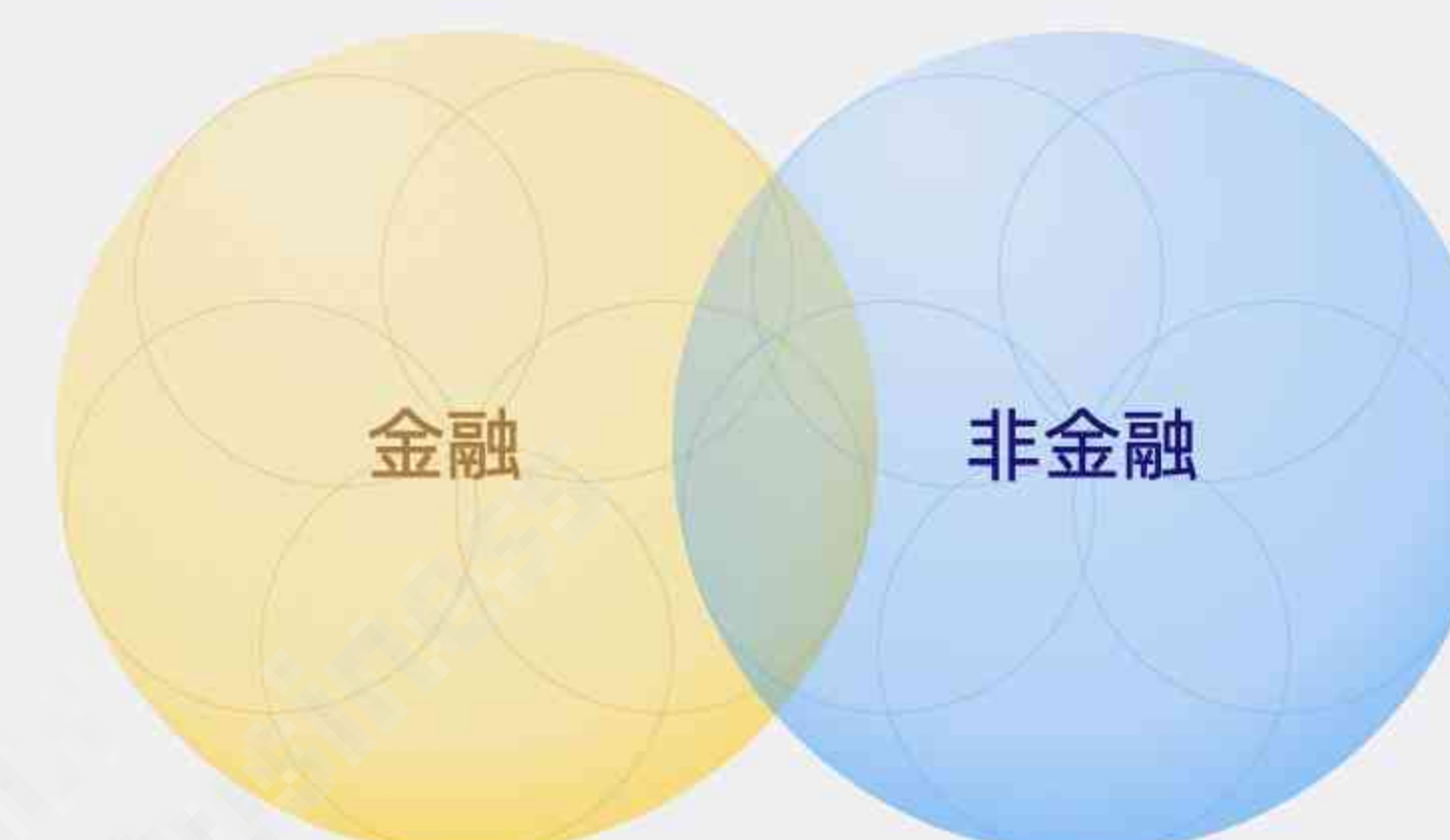
参加个人养老金的个人，可以自主选择购买符合规定的储蓄存款、理财产品、商业养老保险、公募基金等金融产品。

服务

服务场景完善期

聚焦养老服务、金融服务场景，不断完善养老一站式服务。

养老金融服务未来趋势



养老金融+非金融服务融合发展

金融机构除向老年人提供专属养老金融服务外，将加速打造医疗健康、文旅、医美服务、退休品质生活服务、智能养老服务等一体化、一站式、端到端的服务组合，通过养老场景构建，增加养老服务供给，拓展养老产业链，打造新业务增长点。

AIGC 助力适老化改造，逐步实现线上全旅程“真人”交互

从各家银行 APP 更新情况洞察【适老化改造】未来趋势

内容视频化趋势愈加显著，客户习惯也正在从传统的图文阅读向视频观看变迁。而视频作为内容载体，更易理解和触达，同样深受老年客户的喜爱。运用图文转视频技术能力，将原有的图文一键转换为具有解说词、配音、画面的视频，让老年客户轻松获取信息。AIGC 技术的发展与应用也将逐步实现线上“真人”交互业务的金融服务体验。

老年群体划分

积极型

更年轻，更高学历
愿意尝试手机新功能

接受型

年龄相对较大者居多
只保留手机必要功能

困难型

年龄较大者居多，学历偏低
不怎么使用智能手机

目前银行 APP 从三方面进行适老化改造

01

服务功能的适老化改造

- 精简业务范围
- 针对老年群体生理心理特征优化求助流程
- 针对老年金融场景挑选资讯内容
- 基于老年人偏好以及适合度，谨慎推荐产品

02

交互视觉的适老化改造

- 易操作：采用手指精度低的交互方式
- 易收听：收录等待增加、播报速度减缓
- 易反馈：延长等待时间、多模态反馈方式
- 易辨别：字体大小、色彩的调整

03

安全及情感化的适老化改造

- 建立可传递安全性和温情服务的适老化改造

未来趋势



体验成为未来

AIGC 塑造新交互体验

充分利用 AIGC 的技术，逐步实现线上“真人”交互业务办理体验成为未来 APP 的适老化改造趋势之一。

案例分享：

轻松健康携手火山引擎推出了首个基于 AIGC 的医患交互应用，为银发客户提供包括早筛视频报告、健康科普视频、每日智能用药提醒等多模态健康关爱内容，贯穿客户日常诊疗周期，进一步优化老年客户在社会保障、医疗、护理等方面的交互体验。

活钱理财因流动灵活、收益可观等特点备受青睐，在财富管理中的地位将更加凸显

从各家银行 APP 更新情况洞察【财富管理】未来趋势

在理财净值化转型的浪潮中，为应对存款业务带来的负债端压力挑战，银行逐渐推行存款理财化的策略作为有效缓解手段，传统的活钱管理模式逐步向更具增值潜力和流动性的活钱理财进行转变。活钱理财以其灵活便捷、收益可观等特点，在2023年成为银行产品布局中重要的引流产品之一，未来将从原有的魅力型产品进化为银行业务中必备的产品线，成为广大客户在挑选金融机构时重要的考量因素之一。



各家银行在不断推出活钱理财产品以及不断升级产品额度

银行活期理财提额动作不断，至少11家银行推出“宝宝类”理财服务：

招商银行在2023年7月将其“朝朝宝”产品的额度从5万提升到了10万元

交通银行在2023年5月29日将“活期盈”产品单日最高快赎额度由此前的5万元提升至10万元

民生银行于6月6日起上线“民生天天宝”业务，并于当月20日新纳入10只货币基金产品

工商银行2023年4月上线的天天盈，每日最高快赎额度10万元

宁波银行2023年5月推出的日日宝，每日最高快赎额度50万元

中信银行2022年10月推出的“零钱+”，于2023年将每日最高实时可用额度提升至30万元

投资者风险偏好较低，超短期理财行为增多

受市场情况的影响，数据显示2023年投资者风险偏好较低，最容易接受的就是低风险货币基金或现金管理类理财产品；活钱理财能满足客户灵活用款的需求。

活钱理财产品因其小而美、方便快捷的特点目前正成为魅力型需求，作为银行引流产品吸引大批客户

截至今年7月，招商银行零钱管理服务“朝朝宝”的累计客户已经突破3000万。活钱理财利率也相对普通存款要高，门槛较低、投资便捷，能够很大程度吸引到投资者。

活钱理财将从魅力型需求发展为必备型需求

随着活钱理财被客户广泛认可与使用，作为一款小而美的理财产品，在未来将成为银行必备型理财产品，消费者形成习惯之后，这项必备型需求将成为选择银行标准之一。

新时代活钱管理方式：从活期账户到活钱理财

随着客户习惯的养成，以及客户对银行天然的信任感，可以预见，活钱理财在未来将成为活钱管理中心。

客户期待全旅程陪伴的「人+产品+服务」全方位财富管理服务

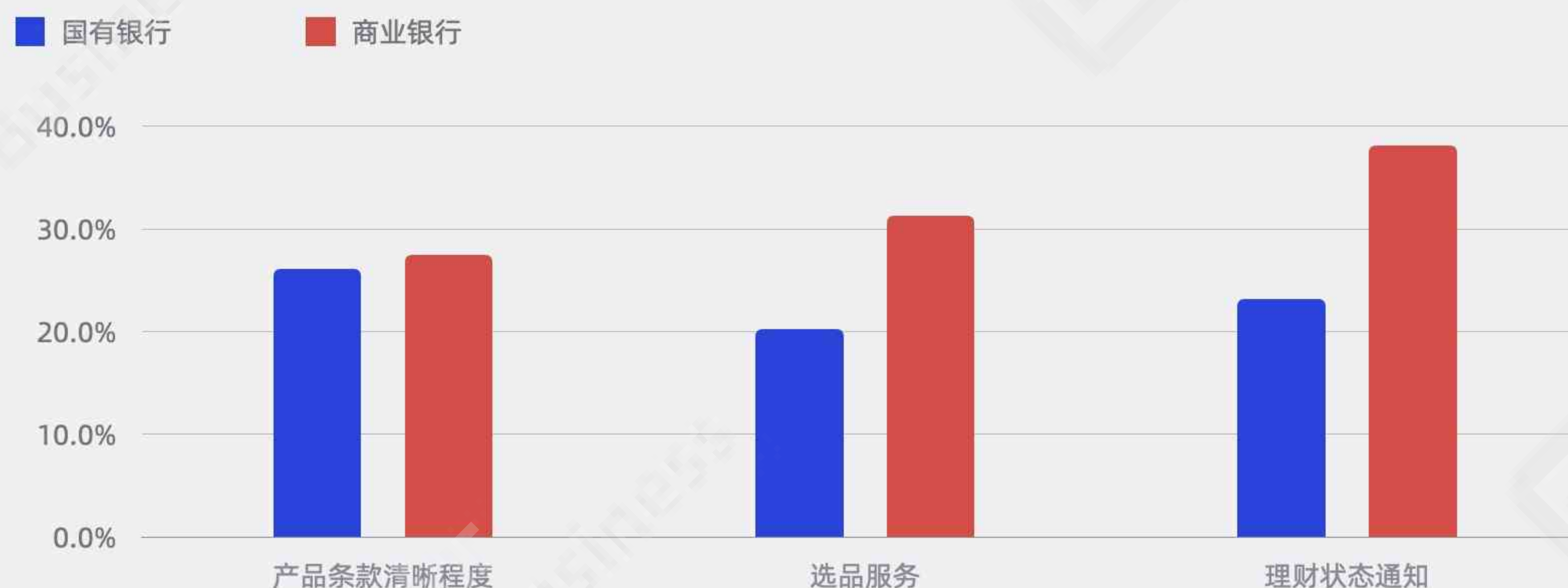
从各家银行 APP 更新情况洞察【财富管理】未来趋势

客户对银行财富管理的需求正在从单一的产品销售向综合型服务转变，客户期待贯穿投前、投中、投后的全方位专业服务与陪伴。财富管理全旅程陪伴通常包括：资产规划、产品选择、投资执行、财富传承、风险管理、退休规划等。手机渠道的财富管理服务还需要提供内容陪伴服务，培育客户财富心智；优化产品货架，提升客户投中体验；上线资产配置规划等功能，根据客户需求量身定制个性化配置方案；提供波动解读、调仓建议、持仓诊断等投后服务，增加客户留存。

影响客户 APP 财富管理体验的关键因素



数据显示，在 APP 上购买理财的客户最关注的三要素为：
产品条款的清晰程度、选品服务的便捷性，以及线上理财的状态通知的及时性



数据来源：毕马威银行业客户体验白皮书

不同银行财富管理核心竞争力的差异对比

代表：招商银行

注重人的服务与陪伴

给客户“客户洞察 - 资产配置 - 客户陪伴”的全流程服务链路，结合多渠道触达，在每个环节为客户提供专业支持与情感陪伴。

代表：微众银行

买家视角定制化投资服务

定位从客户实际需求出发，为不同客群提供个性化服务，同时扩展合作机构进行合作，向客户提供丰富金融产品，

代表：平安银行

科技驱动精细化经营

根据客户的成长阶段、所处场景，及时准确的生成客户营销策略，为客户提供贴合个人需求的产品与服务推荐。

信贷业务嵌入场景生态的触达方式更贴合客户需求

从各家银行 APP 更新情况洞察【信贷服务】未来趋势

多家银行正大力拓展线上获客渠道，构建多元化的客户获取场景。具体措施包括：设立生活服务专区并融合信贷业务，为用户提供无缝对接的金融服务体验；积极研发低利率、高知名度的明星信贷产品，以品牌效应吸引和黏住客户；运用先进的数字化技术实现贷款审批自动化与风控智能化，主动出击接触潜在客户；基于大数据分析并精细化客户标签体系，精准推送适宜的产品和服务。当前，六大国有银行已纷纷响应趋势，纷纷创建各具特色的线上小微信贷品牌，搭建丰富多样的信贷产品与应用场景矩阵，实现大规模、高质量的客户获取。



广发银行：在生活服务中提供车主客群服务，围绕车主生活提供洗车优惠等权益，为贷款服务导流；
招商银行：提供利率低至3%的消费贷“闪电贷”吸引客户，并筛选出了具备一定资金实力，而且信用好的优质客群；
平安银行：基于客户标签、知识库等，对不同客户旅程的客户制定不同规则，推送符合客户需求的产品和服务，并实现7*24小时的服务；
邮储银行：完成全行资产类客户基本信息、资产数据、交易流水多维数据整合观察，推进主动授信数字化运营体系建设。

客户对线上服务智能化的满意程度达到了 81.0%，较去年提升 7.2%，其中9分的客户占比近三成；客户对产品使用场景的丰富度满意率高达89.5%，较去年提升19%。可见，消费金融机构近年来的场景建设工作取得了较好的成效，大部分客户都认为消费信贷产品可使用场景已十分丰富；客户对手机银行生态体系完善的满意度达 91.7%。可见，金融机构在手机银行、APP 等移动端产品上的不断迭代升级，对于提升产品功能、丰富服务场景起到较好的效果，客户体验全方位获得提升。

AI 科技以及数字人的发展将全面变革“人与银行”的交互体验

从各家银行 APP 更新情况洞察【AI 科技应用】未来趋势

头部银行已战略性地推进高级人工智能技术的全面应用部署，探索 AI 在手机银行中新的应用形态。目前，AI 在手机银行中主要扮演以下关键角色：智能客服与数字人服务、客户体验优化、智能风控体系、个性化产品推荐等。总体来说，AI 技术已经深入渗透到手机银行的各个环节，显著提升了金融服务的智能化水平、运营效率以及客户服务质量，有力推动了银行业务模式向更高效、更个性化的方向发展。

未来 AI 银行特征



1

智能化

凭借语音对话、智能识别等技术，手机银行的功能将实现高度智能化，有效融合更多的金融与非金融场景应用。

2

个性化

银行的行业标准正快速转向个性化定制的“千人千面”服务模式，基于多元机器学习模型，致力于为每位客户创造独特价值定位和个性化体验。

3

全渠道

无缝跨越多设备实现服务全覆盖，通过线上线下深度融合，确保客户在不同场景和渠道可获得连贯一致的服务体验。

4

更多增值服务

银行业务不仅局限于传统服务范围，将广泛拓展至多元化的服务领域，通过构建丰富多样的服务组合，为客户带来更具吸引力和价值的综合体验。

附录一

23家手机银行 APP 更新版本总览

四季度为各大银行发版高峰，更新重点围绕财富管理，配合发布会活动、特色节日提升影响力

2023年度手机银行APP大版本发布

随着银行业对移动金融、数字化转型的日益重视，手机银行 APP 的战略地位越发重要。2023年第四季度，多家银行扎堆发布大版本更新。据统计，包括招商银行、交通银行、光大银行、民生银行、上海银行、邮储银行在内的十数家主流银行已在今年内发布了各自的手机银行全新版本。除了在 APP 开屏和常规渠道推广新版本的更新，还巧妙地结合特色节日活动、APP 内部直播发布会以及与新版特色功能相关的互动营销活动进行联动推广，借此机会进一步强化自身品牌特色与市场竞争力。



版本更新总览 | 交通银行

8

大版本

2010 年上线至今

10

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 中国建设银行



中国建设银行

6

大版本

2010 年上线至今

21

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 中国银行

8

大版本

2010 年上线至今

16

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 中国农业银行

9

大版本

2012 年上线至今

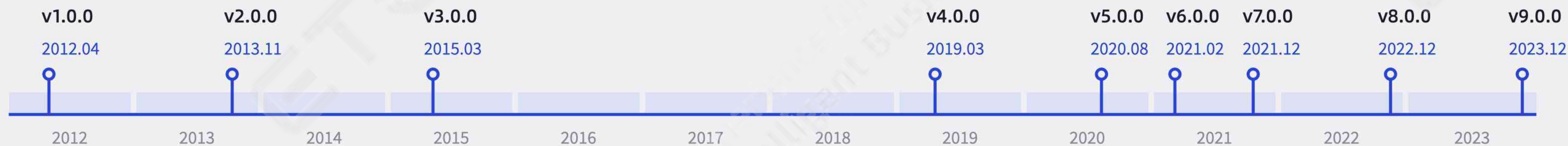
5

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 邮储银行

9

大版本

2012 年上线至今

15

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 招商银行

12

大版本

2010 年上线至今

9

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 平安银行

6

大版本

2016 年上线至今

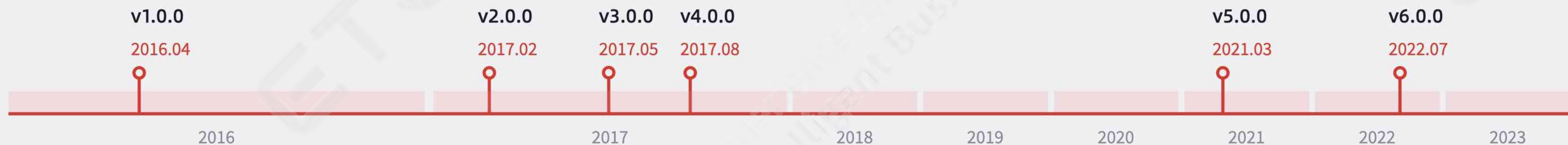
21

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览



民生银行

8

大版本

2012 年上线至今

10

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 浦发银行



浦发银行

12

大版本

2011 年上线至今

14

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 中信银行

10

大版本

2011 年上线至今

17

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源: 易观千帆

版本更新总览



光大银行

11

大版本

2011 年上线至今

11

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 广发银行

9

大版本

2011 年上线至今

11

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览



兴业银行

6

大版本

2011 年上线至今

17

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



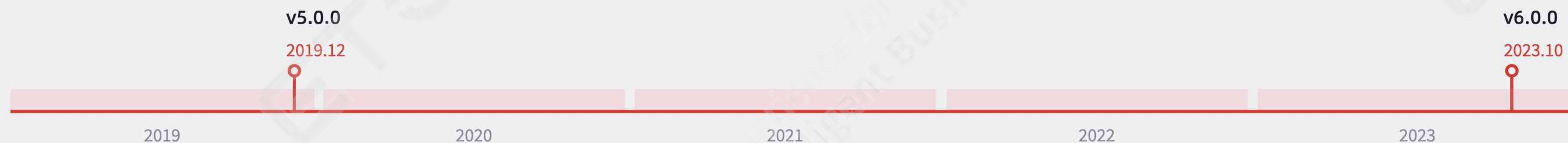
数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 华夏银行**6** 大版本

2019 年上线至今

20 次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1 次大版本更新

浙商银行

5 大版本

2011 年上线至今

13 次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0 次大版本更新

版本更新总览 | 恒丰银行

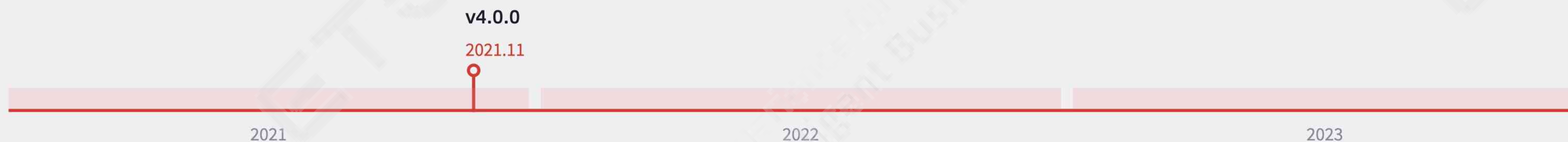
4 大版本

2021 年上线至今

14 次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0 次大版本更新



版本更新总览



北京银行

8

大版本

2011 年上线至今

16

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

2

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 江苏银行



江苏银行

8

大版本

2012 年上线至今

13

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆

版本更新总览 | 宁波银行

7

大版本

2012 年上线至今

15

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆（部分城商行月活数据暂未披露）

版本更新总览 | 南京银行

7

大版本

2011 年上线至今

15

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆（部分城商行月活数据暂未披露）

版本更新总览

上海银行

8

大版本

2013 年上线至今

15

次更新

2023年度（截至 2023.12.31）更新

1

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源：易观千帆（部分城商行月活数据暂未披露）

版本更新总览 | 中原银行

8

大版本

2015 年上线至今

13

次更新

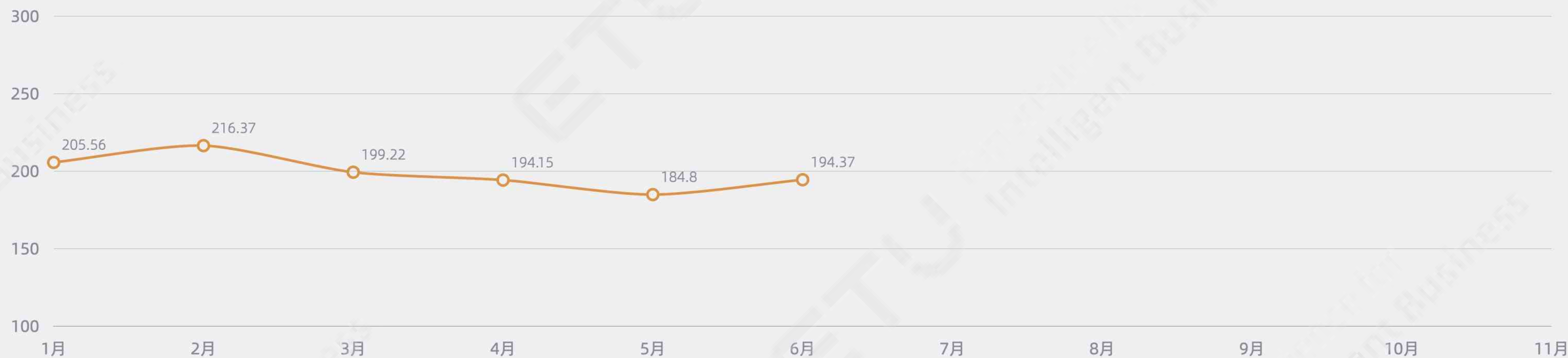
2023年度（截至 2023.12.31）更新

0

次大版本更新



2023年MAU数据



数据来源: 易观千帆 (部分城商行月活数据暂未披露)

附录二

23家手机银行 APP 更新内容总览

2023年度国有银行手机银行 APP 更新情况

● 热门更新 ● 特色更新

	基础金融	财富管理	信贷场景	泛生活场景	网点 O2O	智能客服体系
交通银行	· 新增乐享青春系列主题，定制多款特色主题 · 首页下拉上二楼浏览足迹全记录 · 账务中心升级 · 账户异常提醒升级	· 行情中心 · 推出保险小额专区 · 基金持仓透视 · 养老专区升级 · 基金特色榜单 · 理财智能筛选 · 攒钱心愿	· 房贷专区提供面向全周期的线上房贷服务	· 体验试购车一站式便捷服务		
建设银行	· 数字人民币试点地区新增一键签约功能 · 境外汇款相关功能升级 · 上新城市皮肤 · 微信绑定升级 · 预约转账扣款前一日新增消息预提醒	· 个人养老金新增税收优惠计算器功能 · 推出“时光盈”功能 · “四笔钱”财富体检上新 · 基金转换功能界面交互优化 · 保险服务首页全新升级 · 债券投资增加历史报价查询功能 · 丰富产品排序筛选功能	· 贷款详情更新 · 新增无还本续贷功能 · 贷款服务全新升级	· 碳账本功能更新 · 首页增加消保专区楼层 · 生活首页直达领券中心	· ATM 无卡取款升级 · 异地换卡功能上线	
中国银行	· 信用卡相关功能优化 · 借记卡相关功能优化 · 新增热门问题分享功能 · 新增乡村学堂 · 交易流水相关功能升级	· 优化个人养老金功能 · 保险频道增加搜索功能 · 优化基金、理财、代销资管功能 · 新增“数据选基”功能 · 基金定投新增每日定投选项 · 理财产品详情页更新 · 新增“产品持有情况”功能 · 基金签约支持个人养老金账户		· 新增常用缴费分组 · 生活缴费优化界面设计		
农业银行	· 转账支付相关功能优化与更新 · 基础服务优化与更新 · 登录相关功能优化与更新	· 全面打通养老金账户理财产品的投资通道 · 新增车险专区 · 个人养老金相关功能优化升级 · 产品/持仓详情页更新 · 全新上线基金财富号、资讯专区 · 优化存款定活互转、定活两便等功能流程 · 基金持仓页支持查看已设置的止盈止损 · 优化时时付理财等产品 · 完善理财收益展示、基金交易流程	· 贷款详情中可一键查询个税专项附加扣除填报所需信息 · 新增无还本续贷功能	· 生活优惠整合展示 · 优化乡村版，新增惠农补贴查询，全新上线惠农大讲堂		
邮储银行	· 数币拓展使用场景 · 全新推出 AI 空间 · 优化搜索服务 · 升级消息中心 · 完善登录方式 · 新增桌面小组件并优化组件功能	· 新增行情中心，支持查询黄金、外汇牌价 · 社区上线基金经理观点专栏				
工商银行	· 首页新增本地与政务服务 · 远程服务聚合升级 · 转账汇款相关功能优化 · 我的账户功能优化 · 云网支付更新 · 新增5套页面皮肤 · 我的明细相关功能优化 · 年度、月度账单更新 · 工银信使余额变动提醒 · 储蓄卡相关功能更新 · 碳空间相关功能优化 · 同屏解说相关功能优化 · 注册方式/登录/密码管理/数字证书更新	· 存款相关功能优化 · 财富社区-投资顺风车版块，新增投资风向标 · 财富页签全面改版 · 特价“基”汇精选千余只产品 · 财富板块新增天天盈产品 · 财富社区指数专区支持搜索 · 支持使用个人养老金购买基金、保险、理财、存款等产品		· 新增扫码取号和医保电子凭证签发碳能量采集场景 · 绿色勋章会员体系全新上线 · 权益中心页面重塑全新升级	· 支持线上预约人民币新钞 · 访问云网点可以查网点做业务买产品	

2023年度商业银行手机银行 APP 更新情况

● 热门更新 ● 特色更新

	基础金融	财富管理	信贷场景	泛生活场景	网点 O2O	智能客服体系
招商银行	· 长辈版 · 友借友还服务 · 支付 · 收支结构 · 资金归集 · 信用卡还款首页 · “一码通扫” · 组件设置 · 手势登录 · 收款名片服务 · 智能账务 · Siri轻松唤起服务	· 现金理财产品额度提升 · 全新升级上线多宝理财 · 推出新版基金指数通 · 推出新版基金专区 · 保险推出保障总览 · 养老金融一站式服务 · 新增每日行情/热议话题组件	· 全新上线房贷自主申请功能 · 升级闪电贷	· 优化互动社区板块 · 全新推出收租宝服务 · 上线直播间海报分享 · 新版社区频道上线 · 三维触控支持添加医保码 · 社区个人主页新增战绩卡片 · 我的频道新增“五险一金”		· AI 小招升级
平安口袋银行	· 账务复盘，帮你自动记账，自动复盘 · 勋章到手，荣誉我有！查看本月消费报告解锁专属勋章！	· 升级产品地图 · 个人养老金账户 · 基金专区升级 · 保卫年终奖	· 贷款新品上线	· 境外专区，焕新升级 · 私人银行推出“鲲鹏益课”		
民生银行	· 支持系统手势滑屏返回 · 优化登录功能 · 全新交互改版消息中心 · 新增远程专家功能 · 我的页面增加每月收支 · 全新安全工具 · 交易明细新增自定义日期查询功能 · 收支新增自定义功能，支持不同维度搜索	· 个人养老金开户 · 新增我的自选功能，提供投资理财自选服务 · 打造全新资讯频道 · 推出资产总览“卡视角”新服务		· 推出跨境金融专区 · 升级未来之星		· 数字人全新改版 · 全新升级在线客服
浦发银行	· 关爱版升级 · 指纹认证覆盖转账服务	· 财富选品功能升级		· 升级生活专区		
中信银行	· 新增个人权益报告、待遇支付测算功能 · 资产总览全新版本升级 · 收支观察升级 · 优化弱网下加载和登录体验；优化启动、加载体验 · 优化升级人脸识别	· 个人养老金频道、养老资产升级 · 保险相关功能升级 · 理财产品列表升级 · 升级资产负债表，资产总览融合账户与资产负债 · 零钱+支持外籍人士购买	· 一站式个人信贷服务升级	· 2023出国留学蓝皮书正式发布 · 打造客户专属会员成长体系		· AI 小浦升级
光大银行	· 智能双录支持自主设置语音播报速度 · 升级“我的”页资产专区 · 私行版升级 · 优化交易明细筛选功能 · 简爱版升级 · 信用卡专区服务升级 · 推出“账本”功能 · 新增字体大小设置功能 · 搜索功能升级 · 升级身份证更新功能 · 推出“我的收藏” · 借记卡升级交易密码重置功能 · 升级消息中心	· 全新推出“收益账单”功能 · 全新推出“随心宝” · 理财新增智能双录功能 · 财富看点频道全面升级 · 基金交易记录，查询功能改版升级 · 个人养老金专区改版升级/优化个人养老金服务 · 基金频道新增“目标智投”定投止盈服务 · 优化存款产品购买流程，全新的交易页面 · 财富消息增加特色榜单服务 · 财富产品货架扩容 · 财经资讯推出“今日聚焦”	· 升级“我的”页贷款专区 · 简化光速贷授信申请流程	· 生活频道升级 · 全新推出“活动”页		· 信用卡分期业务打造数字人助手陪伴式服务 · 升级在线客服功能，新增工单查询服务及数字人进线提示

2023年度商业银行手机银行 APP 更新情况

● 热门更新 ● 特色更新

	基础金融	财富管理	信贷场景	泛生活场景	网点 O2O	智能客服体系
广发银行	· 爱心版升级	· 财富首页优化升级 · 通知存款新增预约支取功能 · 新增京东 PLUS 财富卡专区 · 财富号改版 · 理财产品详情页优化升级 · 推出智能宝业务 · 新增广发智投投顾组合产品定投功能 · 新增理财/存款支持定投 · 新增个人养老金资金账户资产详情查询功能	· 新增轻松YI贷现金分期产品 · 丰富“精彩贷”还款方式 · 新增“抵押易”一键续贷功能	· 上线电影票购买及商超优惠买单服务 · 新增“缴费管家” · 跨境专区改版		· 新增数字人视频甄选理财产品介绍内容 · AI能力应用升级
华夏银行	· 优化数字人民币功能 · 关怀版优化 · 新增账户降级/升级功能 · 升级收支相关功能 · 新增手机银行主题设置功能 · 信用卡主页面全面焕新升级	· 新增个人养老金业务相关功能 · 推出可一键大额快赎的现金管理产品“华夏基金宝” · 推出投资灵活、消费便捷的“日日盈”产品	· 新增额度信贷、我要借钱、取现、购汇还款等多项服务	· 新增手机银行乘车码业务功能		
兴业银行	· 界面全新升级 · 智能搜索功能升级 · “安愉版”升级	· “财富”频道融合“钱大掌柜” · 财富账单升级 · 财富产品精选天天财富系列 · 投资生态圈实时为您提供资讯信息			· 附近网点地图查找更直观，线上一键预约	· 智能语音融入各业务场景 · “圈子”在线实时联系专属客户经理
浙商银行	· 首页顶部功能栏优化，背景图优化 · 优化转账收款人管理功能 · 新增口令码功能 · 远程银行功能优化 · 新增实名认证功能，并优化 · 新增信用卡频道页 · 网证功能优化 · 人脸识别功能优化 · 双卡双待客户体验优化 · 新增语音唤醒功能 · 优化网络异常提示页面 · 消息中心功能优化 · 手势登录流程优化 · 新增自定义头像功能 · 外汇金融输入键盘优化 · 信用卡面签新增截屏功能 · 新增 UKey 密码重置与展期功能	· 理财协议展示优化		· 贵阳地铁乘车码功能优化，新增温州乘车码功能	· 网点查询支持跳转到高德地图 · 银联云网新增定位功能	
恒丰银行	· 新增预约转账功能 · 关爱版体验升级 · 私人银行增加线上录音录像功能 · 产品说明书优化展示 · 收支明细导出功能上线 · 登录、换卡、密码等相关功能升级	· 基金页面展示升级 · 私募产品增加补录功能 · 理财页面展示优化 · 新增存款、理财产品分享功能		· 生活页专区改造	· 我的网点功能优化	

2023年度城市商业银行手机银行 APP 更新情况

● 热门更新 ● 特色更新

	基础金融	财富管理	信贷场景	泛生活场景	网点 O2O	智能客服体系
北京银行	· 一键锁卡 · 转账限额提升 · 数字人民币 · 养老金融：新增专区 · 尊爱版 · 预约转账 · 转账限额分级 · 首页二楼 · 银联二维码	· 存款：新增通知支取、收益规则、交易记录 · 理财：新增业绩比较基准、理财热搜榜、过往业绩、交易规则、单笔持仓收益率、最新收益汇总金额 · 私募：新增私募专区、产品支持线上认证 · 基金：新发产品专区、固收专区、产品人气 · 保险：增加投教资讯、保费试算、历史被保险人、优化我的保险页面 · 积存金：新增专区	· 当期/逾期还款：京e贷新增当期还款、逾期还款，满足客户不同还款需求	· 北京地铁乘车码 · 美味随享 · 演出购票 · 打车出行 · 生活缴费 · 本地特色服务 · 生活场景专区		
江苏银行	· 视频银行 · 交易查询 · 数字人民币 · 主题皮肤 · 首页二楼	· 理财：业绩比较基准展示	· 贷款：新版卡易贷功能上线	· 燃气充值 · 杭州地铁乘车码 · 信用就医		· 视频客服：视频客服支持多屏幕展示
宁波银行	· 搜索功能	· 直播间升级				
南京银行	· 设备安全 · 主题皮肤 · 首页二楼 · 大字版			· 商城升级 · 电子医保凭证		· AI服务管家：“晶晶”正式出厅
上海银行	· 年度账单 · 消息中心 · 首页二楼 · 大字版 · 语音读屏 · 账户功能优化	· 理财：理财对比 · 财富体检		· 生活服务：家乡味道、云影票、运动生活、健康医疗	· 云网点：支持开通自助注册版手机银行	· 数字员工：聊天、问问题、办业务
中原银行	· 转账升级 · 商户服务 · 账户 · 简约版上线 · 语音读屏 · 乡村在线版	· 理财：频道升级 · 基金：优化基金详情、交易流程	· 贷款：优化原e贷、商e贷等功能	· 亲子：优化萌宝乐园 · 缴费：房屋租赁缴费		· 客户经理：“我的”频道页右上角增加入口 · 智能客服升级

关于我们



ETU 体验咨询，全称上海艺土界面设计有限公司，是国内领军的用户体验咨询公司。2004年成立至今，ETU 深耕中国用户体验行业，致力于为企业提供从战略规划、商业洞察到设计落地的完整解决方案，以创新型设计和研究咨询，引领和赋能企业数字化长效经营。

秉承“让生活更简单而美好”的初心，ETU 始终走在行业创新的前列，以用户需求为导向深耕垂直领域，在零售、金融、移动互联网、智能家居、汽车、游戏等领域积累了大量成功案例和经验，与企业共同探索用户体验的创新和发展方向。



ETU 体验咨询
扫一扫关注我们

Website: www.etucn.com
Tel: 13601745926
Email: business@etucn.com



Website: www.etucn.com
Tel: 13601745926
Email: business@etucn.com

上海
长宁区华山路1568号南丰大厦1201室
021-52733736

北京
朝阳区光华路4号东方梅地亚C座1612室
010-85116881

广州
天河区珠江东路28号越秀金融大厦601单元
020-87096962

深圳
深圳湾科技生态园10A栋915室
0755-86573210