

21世纪资管研究院研究员 杨希

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，本篇为第一期。

本期手机银行

财富管理评测的对象为国有

六大行手机银行App，包括工商银行、农业银行、中国银行

、建设银行、交通银行和邮储银行

。国有六大行拥有数量庞大的零售客户数量，拥有丰富的产品线与众多头部合作伙伴，在财富管理转型大潮中，国有六大行亦有足够的科技实力去完善细节，迎战潮头。

本期测评将从客户视角出发，对各行手机银行财富管理板块的相关架构及功能做一对比。

从评测结果来看，六大行手机银行App大多单独设置了“财富”、“投资理财”频道，对于财富管理产品，基本都分类进行了包括理财、基金、保险等在内的二级页面设计。

总体而言，各家银行对于基金页面的建设水平要高于理财页面，保险页面的建设则更次之，这与财富管理产品的需求频率，以及行业发展的整体水平有关。

大行手机银行均经过多版本的建设和迭代，在单只产品展示和风险提示等方面，已逐步完善。但仍有部分细节值得进一步完善和优化，譬如为了充分揭示风险，是否需要购买过程中，使得阅读风险提示或产品说明书成为不可跳过的过程。

对于产品在页面上的排布和推荐，各家银行对财富管理的理解不同，分类方式也有所不同。部分银行采用传统的按产品条线分类，也有部分银行从客户需求角度出发，将理财、基金等产品打散，以匹配客户的目标需求。

工商银行（版本号7.1.0.6.0）：理财产品展示细节较为完善，但增值服务不“增值

“

据21世纪资管研究院统计，2021年末，工行以16.96万亿的AUM总量居于商业银行之首。不过，工行去年的AUM增速为6%，在国有六大行中增速最慢。工行共拥有零售客户7.04亿户，同比增长3.44%。

工行2021年度报告披露，2021年末，工行个人手机银行客户4.69亿户，是首个实现MAU破亿的银行系App，移动端月活超过1.5亿户。与财富管理相关的数据是，工行线上渠道理财、基金、保险交易金额占比已超过95%。

1、目前，工行手机银行App有“首页、信用卡、财富、生活、我的”五大频道。“财富”频道顶部显示客户投资资产（可隐藏具体数额）以及“我的关注”，点击可查看客户关注的理财、基金、保险产品，如果客户没有关注基金产品，页面会自动推荐5款，并引导客户点击“全部基金”。

2、资产板块下方，共有20个常引用功能键（可左右滑动查看，用户不可自主排序）。功能键按照产品及业务条线分类，具体包括“风险能力评测、存款、理财、基金、贵金属”等，产品种类齐全。此外，个人用户购买产品前必经的“风险能力评测”功能被置于第一位。

值得一提的是，在这一区域工行手机银行App设置了“产品信息查询”按钮，在这一模块下，客户可查询工行全部在售产品，也包括产品已下架但仍属于存续期的产品，以及仅限柜面渠道购买的产品。

针对登陆客户，工行手机银行App设有“资产诊断”功能。21世纪资管研究院实际测试发现，这一资产诊断主要从“现金资产、固收资产、权益资产、另类资产”四个方面对客户的资产进行诊断分析，计算出当前比例，并显示建议比例，以及达成该比例各档资产需要调整的建议金额。

对于测算需要增加的资产类型，下方滑动框中配置“购买”按钮，对于需要减少的资产类型，配置“赎回”按钮。功能联动较为方便。

3、在常用功能键区域下方，依次是展示推荐主题产品的“财富主题”区域，和“银行存款、稳健理财、精选基金、幸福保障”四个板块，分别对应存款、理财、基金和保险四大类产品。其中理财和基金进行了基于人工智能推荐模型的个性化推荐。如果不需要个性化推荐，也可在设置中进行关闭。

“财富”板块的最下方是“财富资讯”。不过21世纪资管研究院注意到，相关资讯与财富管理主题并不十分贴近，更新也存在较为严重的滞后问题。7月评测时，页面尚有4月、5月的新闻资讯，譬如“百度宣布新一轮干部轮岗”和“小米有品再迎架构调整”（清除缓存后仍然如此）。在点击下方“查看更多资讯”时，才可看到资讯更新，对用户来说，这一增值服务的体验并不友好。

4、在工行手机银行App中，存款、理财、基金和保险均建有单独的二级页面，用户可通过在“财富”页面点击“更多”到达。在单支产品展示方面，21世纪资管研究院随机挑选了存款、理财、基金和保险产品进行测评。

App存款页面展示清晰。自上至下有存款种类、当前执行年利率、存期、起存金额等。存入操作上可选择一键存入全部卡片活期余额，还可显示预计到期利息等信息。

在理财产品展示上，App对于采用业绩比较基准区间的封闭型净值型产品，会提示“不代表产品未来实际收益”，对于开放净值型产品则展示“近一月年化收益”。页面顶部则根据客户风险评级，提示可购买的产品范围。在单支产品展示页面，顶部滚动显示代销产品的来源，页面对产品净值、持有期限、历史业绩、额度、净值走势等展示较为清晰。

App对基金产品的筛选功能较为健全，可按照风险等级、晨星评级进行分类筛选，还可添加关注的基金公司。在基金展示页面，基金档案、配置、基金公司、基金经理等信息可分类查询，信息较为完善。

在保险板块，App提炼展示产品的关键信息，如保险期间、包保人年龄、交费期间等，下方还对保险产品是否支持撤单、保单是否支持质押进行了事前提示。

总体来看，工行手机银行App“财富”板块产品条线清晰，产品种类丰富，产品筛选、风险提示等细节也相对到位。但从板块建设上看，产品仍然主要依照“货架式”呈现，仅在个别位置展现了个性化推荐方案，客户属性与产品是否精确匹配，仍然有待观察。

建设银行（版本号5.7.4）：理财、基金二级页面建设较为完善

2021年年度报告显示，建设银行拥有个人全量客户7.26亿人，个人客户金融资产超15万亿元，该行个人银行业务利润总额占比为56.74%。2021年内，建行

继续擦亮“建行龙财富”品牌，也对手机银行财富频道进行了升级。

截至2021年末，建行个人手机银行用户数4.17亿户，增幅7.52%，月均月活用户数1.49亿户，交易量573.53亿笔，交易额92.18万亿元，建行表示，该行“个人手机银行用户规模、月活用户数、交易量、应用市场下载量等指标同业第一”。手机银行与“建行生活”将共同形成建行线上客户经营的“双子星”平台。

1、目前，建行手机银行App有首页、信用卡、投资理财、悦享生活、我的”五大频道。“投资理财”频道顶部显示客户总资产与昨日收益（可隐藏具体数额），下方可直接点击进入“财富体检”。

2、资产展示下方是常用键区域，此处共有9个功能，包括“财富体检，理财产品，基金投资，保险，实物贵金属，存款”以及相对特色的“速盈、出国惠、龙宝”，以及一个“全部”按钮，点击可查看建行全部投资理财产品。

具体来看，“速盈”和“龙宝”均为了满足客户活钱理财需求。“速盈”提供合作基金公司的货币市场基金，在“速盈”页面右上角，用加大字号显示“说明”，点击可查看相关简介，在此处建行同时为客户提供了简单的名称解析。“速盈”可设置自动买入，并联动了信用卡还款和还贷。“龙宝”为代销建信理财的按日开放式理财产品。

3、常用功能区下方，分别是“财富直击”、“人人需要四笔钱”、“财富号”和资讯服务“今日财经”。其中“财富直击”有三个滚动页面，可展示当期推荐的精选基金和代销理财。“人人需要四笔钱”区域按照客户四类财富管理需求，打散存款、理财、基金产品条线，根据产品属性进行了分类推荐。“财富号”为资管机构入驻账号。

4、在财富管理推荐产品展示的核心区域——“人人需要四笔钱”部分，建行将客户财富管理需求分为“零钱管理、稳健投资、追求回报、保险保障”，其中“零钱管理、保险保障”共有3个产品推荐位置，“稳健投资、追求回报”各有5个，在产品名称处，对代销理财产品进行了标明。

不过正是由于不再按产品条线展示，此处用户如果未看到满意的产品，需要回到常用功能键区域，点击展开理财、基金等的二级页面，进行更多筛选。

在理财产品展示上，App按照“热门产品、建信理财、市场优选”等角度，对产品进行了分类并设置在页面顶部。其中“市场优选”板块呈现代销的非建信理财产品。

在单支理财产品展示方面，页面展示理财产品业绩比较基准或成立以来年化收益率，并做出了相关说明。此外，还展示产品期限、起购金额、风险等级、销售进度等，下拉可查看产品相关完成协议及公告，还可进行收益测算。不过相比较来说，产品展示页面，文字性描述的推荐语占了较大篇幅。

建行手机银行App的基金投资页面内容较为丰富，除了较为常见的“自选”、“持有”等功能外，还有“基金排行、首发优选、特色榜单”等板块。在基金产品的筛选上，除了产品类型外，还有投资风格、投资主题等细项筛选条件，在基金评级方面，该行引入的是银河三年评级标准。单支产品展示上也较为完善，除了基本信息，还可直接查看产品排名，以及基金经理变动、任期回报等信息。遗憾的是，养老服务板块建设仍然较为简陋。

总体来看，建行手机银行

“投资理财”板块建设有所突破，除了传统的按照产品条线展示之外，还按照财富管理需求进行了区分。在理财产品和基金产品的二级页面建设上，也进行了较为细致的分类，单支产品信息展示清晰，但仍然有改进的空间。

农业银行（版本号7.3.0）：理财产品展示中规中矩，基金PK功能体验较好

截至2021年末，农业银行个人客户总量达8.78亿户，居于商业银行之首。该行手机银行注册客户超过4亿户，月活客户超过1.5亿户。在财富管理转型方面，农行表示，该行去年加快完善大财富管理体系，丰富基金、保险、理财、家族信托等产品和服务供给。在产品方面，“坚持精品优选策略”。

1、农行手机银行App分为“首页、财富、生活、兴农、我的”五大频道。在“财富”页面的建设上，农行同样采用分产品条线的方式。首先，顶部是9个常用功能键和一个“全部”按钮。9个常用功能键包括“存款、理财产品、基金、贵金属、债市宝”等产品线。下拉页面整体逻辑也与此基本一致，按照产品分类排序。页面最下方为“财富服务”和“财富资讯”板块。

2、在基金板块，点击“财富”页面顶部的“基金”按钮，可直接进入基金二级页

面。下拉页面中的“基金榜单”，则为客户提供了另一种选择基金的视角。在排行榜部分，共分为“热销榜、定投榜、人气榜和精选榜”，分别对应近3月销量最高基金、定投人数最多基金、同龄客户中销量最高的基金和客户经理精选基金。

基金超市的建设上，农行手机银行

App采用了分类展现+“PK”和“筛选”的方式，其中“PK”功能建设较好。客户可从基金榜单界面进入，也可以从基金超市界面的进入，对比展现两只任意基金的基本信息、基金公司信息、基金经理信息等。

特别是收益率/同类排行部分，进行了较为详尽的展示，方便客户了解两只基金的对比情况，也能看出该基金在同类中的表现水平。相比之下，App提供的单只基金健康诊断功能，就略显弱势，评分与文字状况并不如排名和对比更为直接。

3、农行手机银行App理财部分的建设中规中矩，目前提供的产品也以农银理财发行的产品为主。理财页面包括“农银理财、活期理财、定期理财、全部”，点击“全部”可进入下一级页面，但下一级页面与此处展示区别不大。

单支理财产品页面，展示产品性质、业绩比较基准、最低持有期限，不过相比同业多采用曲线图展示净值的方式，农行在这一页面主要以数字呈现产品历史单位净值，相对而言，不够一目了然。

4、在“保险”页面建设上，农行手机银行App以产品类型进行分类，包括重疾医疗、年金养老、人寿保险等，也提供筛选功能。

总体来看，农行手机银行在基金板块建设方面着力更多，理财板块和保险板块建设中中规中矩。理财板块在产品的净值展现、特色板块建设等方面，还有进一步提升的空间。

中国银行（版本号7.4.2）

：交互流畅度待提升，部分代销产品风险提示仍有完善空间

2021年度报告中，中国银行首次披露了集团个人全量客户金融资产规模，总规模突破11万亿。去年中行

发布了发布手机银行7.0版本，月活客户增长17.8%。去年年内手机银行交易额达39.38万亿元，包含612个非金融场景。中行手机银行App的月活客户数为7104万户，在六大行中排名第四，并与工行、建行和农行显著拉开差距。

去年在产品线条的丰富上，中行纳入了

包括中银理财

、汇华理财、招银理财等在内的七家理财公司产品。推出基金“中行甄选”品牌，引入中银基金、国华人寿等12家第三方合作机构。

1、中行手机银行App共包括“首页、信用卡、财富、生活、我的”五大频道。顶部展现客户总资产，并可带入资产诊断。下方是常用功能键区域，值得一提的是，所有常用功能键均可实现客户手动调整，同时调整也不限制数量。

但紧接着常用功能键下方的大片区域，这部分是用户点开板块后最容看到的位置，却被两个大块广告、推荐区占领，播报股指的滚动栏，点击后也会跳转中银子公司的页面，客户体验不算友好。

2、下拉页面，中行手机银行App按照产品优惠与特点分列出了“一折优惠、灵活申赎、稳健投资、价值进取、保险保障、投资专区”等，其中“投资专区”为根据客户特点进行的个性产品推荐，包括结构性存款、投策组合等。也分别可以抵达相应二级页面与产品页面，但加载过程相对不够流畅。

3、中行手机银行App“理财”页面展示较为清晰，按照“优选、现金类、稳健类、进阶类”进行了分类，其中“优选”呈现5只推荐理财，并对产品策略进行了简单标注。理财产品可根据起购金额、币种和风险等级进行筛选。

单只理财产品的展示上，顶部显示代销机构，点击“详情”可查看代销机构的简介，此处也有相关风险提示。页面有以曲线展现的理财产品净值走势，点击“查看更多”也可查看历史走势明细数据。不过相较而言，页面对产品的其他规则以及产品说明书等展示不够直观，均需要客户主动点击进入下一层页面查看。

4、在部分代销资管产品的购买流程中，中行手机银行App的风险提示措施仍然有改进空间。譬如，21世纪资管研究院实测中，选择了一款中行代销的资管产品，需要客户勾选包括产品合同、风险揭示书等在内的8份相关协议。实测中，客户可忽略对相关协议的阅读，直接勾选“已阅读并同意”，系统并没有其他措施限制客户直接勾选。相教而言，资管产品对客户风险承受能力要求更高，实务中也易产生纠纷，因此此处风险提示仍有完善空间。

5、中行手机银行的基金页面建设较为完善。除了展示产品外，还可对单只产品进行诊断，诊断结果已图形方式展示，较为直管。在基金产品的对比上，客户一次同时可最多比较5只基金产品，如果勾选了不同类型的基金，页面还会进行提示，建

议
客户

选择同类基金进行比较。单支产品展示也较为清晰，包括了行情与具体的持仓。

交通银行（版本号6.1.0）：财富管理类产品分区呈现

交通银行个人手机银行升级到6.0版本，强化开放互联、财富成长、科技关怀三大数字服务能力，去年该行手机银行月度活跃客户数为3811.03万户，全年增长22.82%。从收入来看，去年交行代销个人财富管理类产品收入增幅高于全行水平，一定程度上引领了增长。

在财富管理方面，交行打造了涵盖理财、基金、保险的“沃德优选”产品体系。年报称，该行去年与6家行外机构建立代销理财产品合作关系，丰富财富管理产品货架。

1、交行手机银行App分为“首页、贷款、生活、社区、个人”五大频道，可通过左右滑动在频道间进行切换。

交行这一版本手机银行取消了“财富”页面，客户可在“全部服务”下的“我的服务”区域，对包括理财、基金、保险在内的相关功能进行设置，也可在“个人”页面的“我的收藏”中查看收藏的财富管理相关产品，同时“首页”也有部分财富管理相关功能。但相对而言，并不足够直观。

2、交行手机银行“理财”页面顶部包括“我的理财、我的收藏，特色选品、新品上架”等常用功能，下方为公告区，紧接着是“特色专区”，点击可进入“沃德优选理财”。“沃德优选理财”根据当周重点以及不同的产品最低持有期限，对产品进行了分类推荐。

在“全部理财产品”页面，产品被分为“活期、定期、净值型、私人银行”四类进行推荐，页面展示产品名称、七日年化收益或业绩基准、以及部分产品特色。客户也可对全部产品进行筛选，筛选条件包括期限、起投金额、产品状态、发型机构等。单支理财产品信息展示较为完善。

值得一提的是，在“智能筛选”功能下，客户可输入投资金额和期望的投资期限对产品进行筛选。对于系统筛选出的产品，下方还提供“PK”功能对产品的关键信息进行简单比较。但需要注意的是，在PK页面，产品比较时仍然有“收益率”一项，虽然可以理解此处为预期收益，但仍然有优化空间。

3、交行手机银行App的“基金”页面按照“新发基金”以及客户追求的投资风格对产品进行了分类。在这一板块同样有“沃德优选”页面，该页面按照产品类型，对基金产品进行了分类呈现，并以文字简要“划出重点”。

在单只产品展示上，进入“沃德优选”的基金与未进入的基金有一些区别。“沃德优选”基金顶部一般配有简短视频，对产品进行介绍，呈现更直观。此外，单只基金页面展示产品名称、日涨跌幅、最新净值、业绩走势等。在接近底部的“特色数据”部分，也带入了名词解释，方便理解。

4、在“保险”页面，交行手机银行App设有“精选产品”，共分为“财富增值”与“财富传承”两大类。不过相比其他页面，单只保险产品展示显得较为简单，保障计划的关键信息，仍需要用户再次点击更多进行查看。

总体而言，这一版本交行手机银行并没有像同业一样整体呈现一个“财富”板块，在单只产品的展示上也显得中规中矩。但各页面均重点打造了“沃德财富”板块的呈现，对优选产品更为聚焦。理财产品展示等相对清晰，但细节仍然有进一步提升的空间。

邮储银行（版本号7.0.9）：产品展示细节可提升

2021年，邮储银行手机银行客户规模突破3.26亿户，手机银行月活客户规模突破4700万户，其中，手机银行交易金额13.04万亿元。

在财富管理方面，邮储银行自2019年起加大力度推进财富管理体系建设，强化客户分层经营。邮储银行称，去年该行优化客户关系管理系统（CRM平台）和个人财富管理系统，整合客户关系数据，为客户提供便捷化的财富管理服务。

1、邮储银行手机银行App包括“首页、投资理财、信用卡、生活、我的”五大频道。在“投资理财”页面，顶部为“总持仓”，向下分别为“客户经理、理财推荐、基金推荐、金品推荐、保险推荐和财经资讯。”

2、“理财”页面按照“活钱管理、短期理财、稳健固收”等设置了常用功能键，客户可以点击并查看相关理财。在“理财超市”中，明确了的产品名称、成立以来的年化收益率、申购赎回条件等进行了说明，也标明了代销机构。

单只理财产品展示较为清晰，也展现了产品的净值趋势与历史收益，不过单就“剩

余可购买额度”而言，如果能够展示此项数据，那么直接显示在上级页面似乎对客户更友好，避免一连点进多只产品页面却发现没有额度的“尴尬”，同理包括筛选页面。

3、邮储银行手机银行app对基金产品的展示较为清晰。页面设有“基金超市、U定投、邮益宝、养老专区”等常用功能和常用产品。也提供基金对比与基金定投计算器。在单只产品展示上，也带入了基金诊断、收益排名、以及基金对比等功能。对比结构的展示也较为清晰。不过特色产品“邮益宝”的展示较为简单，仅有一张图片宣传，客户如需了解详情需自行从排版较密的产品说明书中寻找“答案”。

4、App对保险板块的建设较为简单，单只产品展示页面中，并未提取出任何相关有效信息，客户需要了解产品，则要下拉到三方机构提供的图片材料中进行了解。对于前述保险协议必须的各类协议展示也较为简单，随机查阅几款均为图片，且字体过小，客户体验不佳。

更多内容请下载21财经APP