

手机银行数字竞争力排行榜 TOP 100

(2023 年第 3 期 总第 8 期)



研究机构：零壹智库

报告主编：赵金龙

执笔团队：苏越

数据支持：杨光

CONTENTS 目 录

（一）TOP100 综述：招商银行进入前三，城商行入选增多，民营银行席位减少 ..	3
（二）TOP100 机构类型及所属省份：城农商行增加，山东、江苏入榜多	7
（三）TOP 100 中小金融机构前 5 名：北京银行、微众银行表现突出	9
二、活跃用户：宁波银行增速较高，云南农信首度入榜	10
三、IOS 评分：招商银行、浦发银行、宁波银行名列前茅	12
四、银行 App 重大版本更新案例	13
（一）招商银行	14
（二）宁波银行	15
（三）渤海银行	16
（四）北京银行	17

据《2023 中国数字金融调查报告》显示，在网上银行、手机银行、微信银行、电话银行等零售数字金融渠道中，个人手机银行用户使用比例达 86%，已停止增长，但显著高于其余渠道。手机银行依然是银行数字化经营的关键发力点和主阵地。

随着数智化转型向纵深推进，新客增速见顶，深耕存量和挖掘特定增量成为手机银行最核心的增长手段。

据零壹智库不完全统计，2023 年三季度以来，银行 APP 的升级改造大多集中在财富管理、场景建设、智慧金融、养老服务等模块。从本质上看，这些举措最终都落在提升客户体验和活跃度方面，以期充分挖掘客户价值。将服务做“轻”以提升便捷性也是部分手机银行的调整方向，比如渤海银行将信用卡 APP 整合进个人手机银行。

在中秋、国庆、双十一等黄金节点，手机银行 App 成为银行促新导流的战略重地之一。银行 APP 更加关注支付场景生态圈建设，携手线上电商、线下品牌店，通过商超立减、专属消费折扣等方式开展各种优惠活动，同时切入文旅出行、就医购药、线上政务等高频生活场景，达到获客、活客、留客的目的。

此外，智能化服务成为手机银行 APP 版本更新的亮点，在产品解读、投资决策、业务提醒、交互体验等方面发挥着日益重要的作用。大模型也在推动虚拟数字人智能进化，三季度以来，交通银行、邮储银行、上海银行、招商银行等将迭代优化后的数字人应用于手机银行 app，在对客户服务、风险控制、新媒体运营等方向落地，全面提升远程银行智能化水平与客户体验。

零壹智库从 2020 年开始，系统解读中国银行业数字金融生态平台的发展变迁，其中手机银行是重要的一环。此前，我们曾连续发布了 7 期“手机银行 TOP100”榜单。本期选取了 218 家银行旗下 264 个具有代表性的手机银行 APP 样本，根据零壹智库设定的评价体系，展开综合分析。

零壹智库构建了手机银行 4 项维度指标体系，包括用户规模粘性、日均启动使用、商店口碑评分、产品功能体验，并细化为 12 项二级指标，具体如下。

表 1：手机银行数字竞争力评级体系

一级指标（权重）	二级指标（权重）
用户规模黏性（35%）	月均活跃用户（50%）
	日均活跃用户（40%）
	用户活跃度=日均活跃用户/月均活跃用户数（10%）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/168045116056006023>