

长沙晚报金融体验官全面测评24款手机银行APP

“掌上银行”整体优秀，服务细节仍需打磨

长沙晚报全媒体记者 陈星源

随着金融数字化的逐步展开，手机APP已成各大银行的“兵家必争之地”。手机银行APP的功能及场景能否带给用户满意的体验？近日，长沙晚报招募金融体验官，从24款手机银行APP的系统性能、科技安全性能、功能体验出发，结合时下热门的现金管理类理财和消费贷产品开展全面测评，并为各家手机银行APP打分。测评结果显示，e钱庄(长沙银行)APP、浦发银行APP分列前两名，交通银行APP、平安口袋银行APP并列第三。

硬件性能整体优秀

从测评结果来看，24家手机银行APP的系统性能和科技安全性能可圈可点。各大手机银行APP下载、

注册便捷，安装快速，系统运行稳定；日常登录密码设置科学，支持指纹、手势、脸部等多种登录与支付方式，同时拥有自动退出功能，及时保障账户安全。

部分手机银行APP的功能让人耳目一新。例如，招商银行APP可以使用短信验证码登录，为忘记密码的用户提供又一选择；广发银行APP提供语音转账功能，可以解放双手；浦发银行APP、平安口袋银行APP等还支持首页个性化定制，满足用户多元化需求。

理财、贷款产品仍可改进

数字化时代，手机成为消费者理财、贷款的主阵地。本次测评中，金融体验官以现金管理类理财和消费贷产品为依托，考察了各大手机银行APP的收益与放款能力。从结果来看，部分银行的产品表现突出，但也存在一些共性不足。

理财产品方面，中国建设银行、湖南银行等的七日年化收益率较高，为消费者带来“稳稳的幸福”；中国工商银行、中国农业银行等在购买前需开展全面风险评估，消除隐患；部分手机银行APP的理财产品页面没有显示明确的到账时间、风险等级等，存在信息遗漏。

贷款产品方面，长沙银行、长沙农商银行等放款额度较高，为50万元及以上；中信银行、渤海银行等办理便捷、放款迅速；部分手机银行APP的消费贷申请页面难以寻找，且审批流程繁琐，时长1~3天。

多家银行获体验官好评

综合测评得分结果显示，在参与测评的24款手机银行APP中，金融体验官共为16款打出90及以上的高分，占比超过65%，手机银行APP的表现获得整

体认可。其中，国有大行和股份制银行的好评率较高。国有大行中，中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、交通银行和邮储银行的得分均迈入“90大关”，丰富的产品种类和较低的贷款利率让金融体验官“一见倾心”；12家全国性股份制商业银行中也有8家表现不俗，斩获90及以上的高分，智能化的操作页面、可观的理财收益率是其获得青睐的理由。

在长城商行的评分则呈现“两极分化”态势。作为从湖南本土走出的银行，湖南银行、长沙银行及长沙农商银行依托APP平台，深刻洞察湖南金融消费者的需求，推出具有针对性的产品和服务，成效显著；其余城商行APP的表现则整体欠佳，系统运行不稳定、登录方式单一、理财产品门槛较高等情况需引起重视。

24款手机银行APP性能“大盘点”

长沙晚报全媒体记者 曹开阳 范宏欢 陈星源 金融体验官 任种 李佳 郭振 余秋兰 罗天奇

中国工商银行APP

优势：“活钱理财产品”购买有风险等级测评，测评内容较多，测评角度较为全面；产品一般为无固定期限，1元起购。“融e贷”最高放款额度100万元，年化利率最低3.7%，随借随还，审批快，整体好评。不足：长时间在页面停留未操作，系统不会自行退出。生活专区消费品类多集中在咖啡茶饮、商超、出行部分，餐饮品类及折扣较少。总分：92分

中国农业银行APP

优势：“现金管理类”购买有风险等级测评，测评后消费者无法购买超越等级的理财产品。测评很简单，包含年龄收入、可支配收入、对金融的了解。不足：理财产品资金购买的详细到账时间没有清晰体现。“网捷贷”的申请过程，在没有详细介绍产品及具体审批流程的情况下，需要先填写借款人基本资料。总分：91分

中国银行APP

优势：登录验证码可以放大验证码图片，更方便查看数字，对中老年人的体验感会更好。现金管理类理财产品多样，七日年化收益率2.47%，风险等级R1，0.01元起购，T+1申赎。不足：更换手机后，在忘记密码场景重置密码较为麻烦。现金管理类理财产品购买时显示的收益率和实际收益率存在差别较大的情况。消费贷方面，存在预约提前还款速度较慢的情况。总分：85分

中国建设银行APP

优势：理财产品丰富，可以在手机上直接购买，现金管理类理财产品七日年化收益率1.98%，风险等级R2.1元起购，T+1申赎。消费贷方面，有快贷、小微贷等多种贷款选择，可以查询贷款情况，业务全面化，可以满足大部分用户需求。快贷可贷额度为65700元，年化利率3.45%，万元日利息0.96元。不足：APP存在系统闪退或页面卡住无法操作的情况。个性化生活服务方面，未开通按时自动缴费业务。由于曾在另一台手机上使用过建行APP，导致贷款需经过多重验证，且存在最后验证失败的情况。总分：92分

交通银行APP

优势：下载和注册均很便捷，运行稳定，无延迟、闪退等情况。生活专栏，缴费、福利、折扣、消费等一应俱全。“活期盈”总体来说属于稳健型的理财产品，年化收益率较高，转入转出效率也不错。“惠民贷”整体优秀，放款速度快，还款方式多样，会持续推出不同类型的优惠活动，如利率折扣券、固定利率券。不足：大额转账未说明用U盾。总分：95分

邮储银行APP

优势：APP整体界面结构分布合理，功能种类多。现金管理类理财产品七日年化收益率2.09%，风险等级R1，1元起购，2个交易日申赎资金到账。不足：更改限额、交易笔数等需要专门到网点办理，无法线上更改，比较麻烦。消费贷方面，贷款点击选项不明显，需要搜索才能找到，审批时间较长。总分：90分

湖南银行APP

优势：系统性能、科技安全性能整体较为优秀。“天天添鑫”为中低风险产品，七日年化收益率2.23%，每个交易日均可开放。“湘银闪贷”额度最高可达100万元。不足：注册时需要拍摄身份证照片。支持指纹、手势登录，无刷脸登录。“湘银闪贷”需要通过远程视频，开通专业版手机银行才可办理。总分：90分

民生银行APP

优势：APP系统运行稳定，操作流畅，页面整体简单明了，功能清晰。相较于其他APP，忘记密码后重新设置较为便捷，只需人脸识别验证通过即可。现金管理类理财产品购买方便，产品多样，七日年化收益率1.89%，风险等级R2.1元起购，T+1申赎。消费贷贷款期限较长，还款方式灵活。不足：忘记密码重新登录后，用户需要重新绑卡。个性化生活服务基本功能齐全，但页面设计可以更加简洁，以方便用户寻找缴费入口。消费贷方面，贷款界面无明显提示。总分：92分

中信银行APP

优势：APP系统运行稳定，基本不存在打不开的现象。贷款的种类较多，有烟商贷、消费贷、小微秒贷、金融质押贷、房屋抵押贷、汽车消费贷、房屋按揭贷等，不同贷款的贷款额度有明显的区别，方便快捷。不足：APP反应速度还不够快。没有脸部便捷登录；更新至最新版本后，每次打开或退出安全中心时，界面都会一直闪，感觉很不安全；闲置时间要很长才需要重新登录，存在客户信息泄露的风险。现金管理类理财产品风险等级采用低风险、较低风险、较高风险等表示，没有R1、R2的表述方式直观，年化收益率相对较低。总分：88分

招商银行APP

优势：总体运行流畅，无卡顿，无延迟。用户忘记登录密码时，可以使用短信验证码代替，对于有急事处理但苦于重新找回密码的用户来说十分友好。验证码登录之后，系统会自动跳出提醒进行关切。理财产品“朝朝宝”各方面都较为优秀，是一款适用于大多数人的稳健型理财产品。“闪电贷”是适用于个人用户的贷款，速度快，额度适中，利率不高。不足：有开机广告，虽有跳过按钮，但用户误触进入广告的概率不算小。支持指纹、手势登录，但并未找到刷脸登录。“朝朝宝”七日年化收益率较其他银行不高。“闪电贷”还款方式单一。总分：93分

光大银行APP

优势：支持手机号登录，也支持微信授权快速登录。如果用户想更换登录账号，APP支持切换用户。设置了智能客服、数字人营业厅、理财经理小店、视频客服等诸多类型，智能化选择度高。现金管理类理财产品方面，以随心宝2号为例，七日年化收益率分布在2.18%~2.27%，风险等级R1，0.01元起购，T+1申赎，每日最高30万元快速到账。不足：消费贷产品“光速贷”的年化利率在4%~18%，上下限空间较大，消费者实际申请到的利率很容易受到影响。贷款期限选择少，只支持12期。总分：90分

华夏银行APP

优势：APP下载便捷，安装快速，注册也很便捷。系统比较稳定，未遇到崩盘情况。如果手机银行忘了密码，可以点击“忘记密码”，自己在手机上重置。客户闲置超时，系统需要重新登录。APP基本涵盖柜面业务，到账有短信提醒。理财产品低风险，1元起购，利率最高可超3%。信用贷年利率低，还款方式丰富。不足：本地业务有所欠缺，无法直接进行本地缴费，需绑定支付宝、微信等。理财产品周末提取金额1万元以上次日才能到账。信用贷线上申请效率较低，不太智能，前往线下网点申请速度会更快。总分：90分

兴业银行APP

优势：短信验证重置密码，较便捷。个性化生活服务一应俱全。“添利夜享”整体优秀，七日年化收益率较高。不足：开机广告较长，无跳过设置。支持指纹、手势登录，但不支持刷脸登录与支付。“添利夜享”相关手续费比其他银行高。“兴闪贷”放款额度只有30万元，年利率较高。总分：89分

北京银行APP

优势：“活钱理财类产品”一般为无固定期限，最低0.01元起购。“消费京e贷”申请流程简单，直接填写申请额度及常住地，即时审批，申请结果会以短信通知。不足：生活专区消费品类与第三方小程序打通，折扣品类有待完善；生活缴费品类不够丰富，没有看到自动缴费业务的设置。“活钱理财类产品”未见风险等级测评，未明确可赎回日。总分：81分

渤海银行APP

优势：页面简洁合理，基础柜面业务一应俱全。“理财有术晨夕盈3号”低风险，1元起购。“渤银e贷消费贷”在年龄、收入上有一定门槛，审批迅速，3~5分钟即可办理。不足：登录的时候没有跳出密码登录、验证码登录等其他便捷登录方式。对应生活缴费页面未见自动缴费设置，生活专区对应消费品类单一，很多产品已下架，可关联到第三方商家，但未见对应折扣。总分：91分

平安口袋银行APP

优势：无开机广告，特别好评。登录密码与支付密码分开，登录密码支持纯数字、纯字母或字母与数字组合，兼顾安全性与便捷性。APP页面支持个性化换肤，同时可选数量较多。“灵活宝”整体优秀，七日年化收益率高。“平安新一贷”门槛较低，放款额度高，并且充分考虑到不同人群状况，拥有按月还本付息、“低贷”两种还款方式。不足：支持指纹、手势登录，但不支持刷脸登录与支付。不支持APP内截屏，一定程度保护了个人隐私，但在某些需要截图说明的交流上带来不便。生活功能不太显眼，需要搜索才能找到。“平安新一贷”年利率较高，最高可达18.56%。总分：95分

浦发银行APP

优势：总体顺畅，安全性能优秀。APP页面支持个性化装扮。生活专栏，缴费、福利、折扣、消费等一应俱全。“浦发理财宝”总体来说属于稳健型的理财产品，年化收益率较高，转入转出效率也不错，属于优秀的理财产品。“浦闪贷”整体优秀，放款速度快，还款方式多样。不足：有开机广告，令人等待时间加长。指纹、手势登录都有，但无刷脸登录。“浦闪贷”利率较高。总分：96分

广发银行APP

优势：安装便捷，总体运行流畅，无卡顿、无延迟。使用简单，找回密码除了需要人脸识别还需要银行卡号、手机验证码，安全性很强。转账方便，有语音操作可以解放双手，反应快速。“日日薪6号B”会对年龄、家庭资产、收入来源、债务情况、投资经验等做系统性风险评估。“E秒贷”申请流程简单，申请要求未受限，直接填写申请额度及常住地，即时审批，申请结果会以短信通知。不足：生活类为一级菜单，目前生活缴费仅支持水费与有线电视，商家少且单一，二级菜单下的多数为第三方软件，点击使用就会弹出银行免责。总分：90分

浙商银行APP

优势：系统性能方面总体运行稳定。基础功能板块可以进行自助个性化编辑，且有基础信用卡申领服务。生活服务板块品类较多，有热门活动的重点推荐；水费可进行自助管理自动缴费。不足：不支持人脸便捷登录。APP平台上消费基本没有折扣补贴。现金管理类理财产品没有申购、赎回费率说明；交易规则等重要信息的字体较小，不易引人注意，加大了客户投资理财的风险。“贷款”专区功能暂未开放；贷款种类少，部分需去柜面审批，不能在APP上办理；贷款年利率相对较高。总分：76分

恒丰银行APP

优势：登录密码设置合理，同时支持指纹、手势、刷脸登录。页面简洁，较为清晰。“新·恒梦”理财产品七日年化收益率较高，整体合理。“恒信易贷”整体合理，最高放款额可达100万元，还款方式多样。不足：注册只能扫描实体身份证不能上传照片，注册时出现过一次系统崩溃的情况。页面不支持个性化定制，无老年人关爱版本。“新·恒梦”收益生效较慢，起购金额高于同类产品。“恒信易贷”审批较慢。总分：83分

e钱庄APP(长沙银行)

优势：安装便捷，可通过应用商店搜索直接下载安装。注册便捷，专门设有老年用户注册通道，较人性化。总体运行流畅，无明显延迟。使用中无闪退、系统崩溃等异常情况。社区、生活等内容齐全。“长旺现金管理”进行风险评估后即可直接购买，无过多限制，且为低风险产品，每日可赚，赎回额度不限。“快乐秒贷”是适用于个人用户的贷款，速度快，额度适中，利率不高，还款方式较多。不足：无刷脸登录和内部持身份证验证。“长旺现金管理”起购金额较高，七日年化收益率不算高。总分：97分

福祥e家APP(长沙农商银行)

优势：功能分类较少，APP总体较为流畅，无卡顿闪退等。基础功能整体合理无缺点。长沙快贷需有公积金(含省直、市直)或社保缴纳的稳定收入，避免不良贷款，额度最高可达50万元，年利率可低至3.3%(单利)，随借随还，手机就能提款真方便。不足：长沙农商银行与湖南农信共一个APP，名叫福祥e家，在手机应用商店搜索长沙农商银行只会出现湖南农信的结果。“福祥金种子天天盈”起购金额一万元，比同业略高。总分：92分

湖南三湘银行APP

优势：有微信快捷登录、支付宝快捷登录、微博快捷登录等登录方式。没有专门的生活服务板块或专区，也没有自助缴费和自助编辑缴费功能；仅设置“湘米”兑换商城，且内容相对单一，没有吸引力。有抵押贷、薪金贷、小微贷、消费贷、经营贷等多种贷款选择，种类较全，审批较快。不足：打开APP部分功能专区的反应速度较慢。APP没有脸部身份验证；没有信用卡业务板块。理财产品种类少、单一；均系代销其他理财机构的产品，购买理财的选择非常有限；有限的几种理财产品中基本没有最低起售金额。贷款年化利率相对较高。总分：76分

广东南粤银行APP

优势：APP系统性能方面总体表现好。针对不同企业、不同人群有不同的贷款，贷款种类比较全面；贷款专区设置了贷款计算器功能，可为客户提供不同种类贷款的利息、还款金额的计算。生活专区是通过积分的形式进行兑换服务，品种相对比较齐全。不足：登录方式比较单一，仅支持密码登录和指纹登录，不支持脸部便捷登录。不能根据个人喜好和习惯进行自助个性化的编辑定制；没有信用卡申请板块。现金管理类理财产品类型、风险等级等产品信息及开放时间、赎回资金到账时间等交易规则都是用很小的字体来表示，不易引人注意；产品详情页面没有申购、赎回费率这一重要信息的任何说明。生活服务方面，长沙地区暂不支持水电气等生活缴费服务；不能自助编辑缴费项目。总分：74分

强产业 树品牌 兴消费

2024 长沙3·15 暨中国品牌日

特别报道