

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”

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、小微信秒贷、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。

“渤海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，但未刷脸登录。

“浦闪贷”单利较高。
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。
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良好。

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