

2025年沪上银行财富管理满意度调研报告出炉

上海30家银行财富管理满意度总体表现优秀

晨报记者 刘志飞

随着上海国际金融中心建设迈向更高级别,其金融市场体系日益完善,金融服务业的竞争也日趋激烈。与此同时,2025年资本市场呈现活跃态势,银行业的财富管理业务依然展现出强大的韧性与增长潜力。

为客观、科学地评估上海各家银行财富管理服务的市场表现与消费者感知,《新闻晨报》近日联合业内专业的第三方市场调查机构——煜寒咨询,面向上海地区30家银行的客户,发起“2025年沪上银行财富管理满意度调研”,调研报告今日正式发布。

调研结果显示,上海30家银行的服务态度、服务人员专业性及渠道体验等金融服务整体表现优秀或良好,部分银行在一些服务细节上有待提高。

国有大行整体评价较高

本次调研以受访者对银行的满意度平均分为标准,将满意度分为4个水平——优秀、良好、合格和不合格水平。如表1所示,总体来看,在本次调研中,多数银行表现优秀或良好。

国有银行中,工商银行、农业银行、建设银行、中国银行和交通银行处

于优秀水平。股份制银行中,光大银行、兴业银行、中信银行、华夏银行、招商银行、浦发银行、恒丰银行处于优秀水平,其余为良好。城农商银行中,上海银行、厦门国际银行、宁波银行、上海农商银行、盛京银行表现优秀,其余银行表现良好或以下。

线下服务 网点适老性的满意度明显提升

以受访者对银行线下渠道细分满意度4-5分(5分制评分)的占比为标准,本调研对不同银行类型和具体银行的线下渠道服务满意度进行分析。总体来看,受访者对服务人员态度、线下网点/ATM机分布、问题处理及时性、线下服务适老性。对比上期调研,2025年年末受访者对风险提示与反诈措施、线下服务适老性的满意度明显提升,但在网点环境方面的满意度有所下滑。从不同类型银行的表现来看,国有银行在渠道不同维度的满意度都较高,尤其是风险提示与反诈措施、服务人员专业能力、整体服务效率/速度和问题处理结果维度上的满意度得分较高超过平均水平;在营业时间灵活性方面仍需提升。

股份制银行在服务人员专业能力、受访者教育与网点环境三个维度表现突出;在问题处理及时性方面存在提升空间。

城农商银行在渠道的服务表现在多个维度上略逊于国有银行和股份制银行,尤其在服务人员专业能力、网点环境、问题反馈与处理结果方面还存在较大提升空间。

线下渠道满意度中国银行表现优异

从各家银行线下渠道满意度排名来看,国有银行中,中国银行在11个线下渠道服务方面均排行前三,且在服务人员专业能力、问题处理及时性、问题处理结果和反馈与改进机制这4个方面满意度均排名第一,但在线下服务适老性、受访者教育、风险提示与反诈措施方面仍有提升空间。

农业银行在渠道服务方面的表现较为突出,尤其在服务人员态度、网点环境、线下服务适老性、受访者教育方面均排名第一。

建设银行在整体服务效率/速度、线下网点/ATM机分布和智能化设备方面的渠道体验较优。

股份制银行中,兴业银行在9个线下渠道服务方面均排行前三,尤其是在服务人员专业能力、线下网点/ATM机分布、问题处理结果、营业时间灵活性、网点环境、受访者教育和智能化设备方面这6大维度上的满意度均排名第一。

中信银行和浦发银行的表现同样出色,尤其是在服务人员态度、问题处理及时性和整体服务效率/速度这3个维度,另外浦发银行的线下服务适老性表现突出。

光大银行在整体服务效率/速度、问题处理结果、线下服务适老性和风险提示与反诈措施这4个维度上的表现相对突出。

城农商银行中,厦门国际银行在渠道服务体验上表现突出,在11个线下渠道服务方面均排行前五,尤其是在网点环境和线下服务适老性方面的满意度均排第一。

宁波银行在10个线下渠道服务维度的满意度均排行前五,整体服务效率/速度和反馈改进机制的表现排名第一。

上海银行在问题处理及时性和智能化设备维度上表现突出,在沪上市民对城农商银行线下渠道满意度中也较为靠前。

银行细分服务满意排行(5分制打分,4-5分占比,%)

国有银行-线下渠道细分满意度	第一名	第二名	第三名
服务人员态度(积极、主动、尊重等)	农业银行	邮储银行	中国银行
服务人员专业能力	中国银行	建设银行	农业银行
整体服务效率/速度	建设银行	中国银行	农业银行
线下网点/ATM机分布	建设银行	中国银行	农业银行
问题处理及时性	中国银行	交通银行	工商银行
问题处理结果	中国银行	交通银行	工商银行
营业时间灵活性	交通银行	农业银行	中国银行
网点环境	农业银行	交通银行	中国银行
线下服务适老性	农业银行	建设银行	交通银行
受访者教育(如金融知识、财富管理)	农业银行	工商银行	邮储银行
智能化设备	建设银行	中国银行	邮储银行
风险提示与反诈措施	农业银行	建设银行	中国银行
反馈与改进机制	中国银行	建设银行	农业银行

沪上银行业整体满意度情况

国有银行		股份制银行			城农商银行	
建设银行	优秀	光大银行	优秀	上海银行	优秀	
中国银行		兴业银行		厦门国际银行		
工商银行		中信银行		宁波银行		
农业银行		华夏银行		上海农商银行		
交通银行	良好	招商银行	良好	盛京银行	良好	
邮储银行		浦发银行		北京银行		
		恒丰银行		南京银行		
		浙商银行		江苏银行		
		广发银行		天津银行		
		平安银行		杭州银行		
		渤海银行		泰隆银行		
		民生银行		温州银行		

*不同满意度水平内银行排名不分先后。

线上服务 满意度国有银行优势明显

总体来看,微信银行公众号/小程序渠道的满意度得分最高,其次是手机银行app与网上银行。部分受访者表示微信银行小程序的通知功能非常便捷。从不同类型的银行表现来看,国有银行在微信银行公众号/小程序、手机银行APP的满意度均比其他两类银行高。用户对国有行和股份制商业银行微信端和APP的使用便捷性和安全性感知优于城农商行,这可能直接影响用户的满意度。

国有银行中,中国银行在网上银行、微信银行公众号/小程序这2个渠道上的满意度得分较高。在手机银行APP端,农业银行满意度排名第一,紧随其后的是中国银行和工商银行。

股份制银行中,兴业银行在手机银行APP和网上银行两个线上渠道的满意度得分均排第一,中信银行的微信银行公众号/小程序满意度最高。

招商银行、浦发银行、光大银行在渠道上也较受受访者认可,满意度得分均排名前五,得到受访者的一致认可;广发银行在网上市行的满意度得分较高,但在其他线上渠道有较大优

化潜力。

城农商银行中,上海银行在微信银行公众号/小程序和网上银行这两个线上渠道上排名第一,宁波银行则在手机银行APP表现较优;上海银行、厦门国际银行、上海农商银行、宁波银行在以上3个线上渠道的满意度均排行前五,得到了受访者的一致好评;盛京银行主要在微信银行公众号/小程序和网上银行方面表现靠前,但是手机银行APP还需要更加优化。

■线上产品丰富性、便捷性满意度较高

总体来看,受访者对银行的线上产品丰富性、线上操作便捷性、客户信息保密和安全性、产品信息清晰性、客服多样性方面表现出较高的满意度,其次是在在线客服的服务态度、在线客服专业性。

从不同类型的银行来看,国有银行在多个维度,如客户信息保密和安全性、在线客服专业性、线上服务适老性、反馈与改进机制等方面的表现都明显优于股份制银行和城农商行。

股份制银行在客户信息保密与安全性、反馈与改进机制、多平台支持与体验一致性等方面的表

现接近国有银行,较为令人满意,但是在在线客服服务态度、线上服务适老性方面有较大进步空间。

城农商银行的产品信息清晰性、多平台支持与体验一致性相对表现良好,但在其他多个维度都相比股份制银行和国有银行要进行优化。

■线上渠道主要有三方面不满意

总体来看,受访者对于银行线上渠道服务不满意的主要原因是:申请业务范围窄、客户信息不够保密、适老性差这三个方面。对比上期调研,2025年年末时受访者对客户信息不够保密、加载速度慢的不满意度明显增加,在缺乏反馈渠道和在在线客服回复缓慢方面有所改善。

从不同类型的银行来看,国有银行主要是福利和活动少令受访者不满意;股份制银行在系统操作复杂、可购买的理财产品种类少、系统操作复杂这三个方面的问题较其他两类银行更突出;而城农商行受到不满意的方面比较普遍,在申请业务范围窄、客户信息不够保密、在线客服回复缓慢这三个方面值得重点改进。

细分服务

■最满意银行卡服务

总体来看,受访者对于银行不同类型的服务最满意的是卡类服务,如借记卡和信用卡等办理和储蓄类服务。从不同类型的银行来看,国有银行在整体满意度上表现最佳,尤其是卡类服务表现突出;股份制银行在卡类服务和理财类业务方面也获得了较高的评价;城农商行则在贷款和服务类服务中表现较优,相对于其他两类银行有更高的受访者满意度。

在国有银行中,农业银行在所有五个服务类型的满意度中均位列前三,尤其在储蓄类、理财类和服务类三项服务上,农业银行的满意度排名第一;中国银行在除理财类之外的四个服务类型中均排名前三,特别是在贷款类和卡类服务方面,其满意度分别位居第一。交通银行在贷款类和理财类服务方面满意度较高,建设银行在卡类服务和储蓄类方面表

现优秀,位列前三;整体来看,各银行在不同服务维度上各有优势,但仍需进一步优化部分服务领域,以提升客户的综合满意度。

股份制银行中,兴业银行在贷款类、卡类、服务类三个服务类型的满意度中均排名第一,在储蓄类和理财类服务中次于中信银行。光大银行在除贷款类的服务上的满意度均排行前五,特别是卡类和服务类服务上略逊于兴业银行。浦发银行贷款类已经做得接近于兴业银行,位居第二,理财和服务类表现也得到较高的满意度,但是在储蓄类服务还有较大优化空间。

在城农商银行的各类业务表现中,厦门国际银行能够在贷款类、卡类业务中有突出表现,并且和宁波银行在各类排名中都位居前五。

在银行的传统储蓄业务中,南京银行表现最突出;上海银行在理财类的金融产品业务中更多

受到受访者的满意;盛京银行具有较好的服务类产品。

■最不满意产品和售后服务

总体来看,受访者对于银行金融服务不满意的原因主要集中在产品和服务方面,他们会觉得投资回报率低、售后反馈处理不及时、针对贵宾客户的增值服务太少,且相比上期调研,前两个问题更加突出。其他则集中在产品说明与风险提示不够、产品投资期限不够灵活以及优惠政策宣传不到位。

从不同类型的银行来看,国有银行在投资回报率低、产品选择有限、售后反馈处理不及时等方面的问题较为突出;股份制银行除了国有银行的类似问题,还表现出明显的办理/申请/操作手续太过繁琐、缺少服务反馈渠道的问题;城农商行则在服务效率低、专业知识不够、缺乏个性化的财富管理规划服务等方面值得重点优化。