

2026年度3·15 沪上银行服务满意度揭晓：

科技赋能提升体验 消费者权益保护成焦点

晨报记者 刘志飞

值此“3·15 国际消费者权益日”，上海地区的银行服务满意度再次成为公众关注的焦点。近日，新闻晨报联合煜寒咨询发布的《2026 年度 3·15 沪上银行服务满意度调研报告》显示，沪上银行在服务态度、渠道体验及科技应用等方面取得显著进步，但消费者对于贷款服务、信息披露透明度及隐私保护等方面的期待仍待满足。

服务满意度总体提升
国有银行领跑

本次调研覆盖了上海地区 30 家主要银行，包括 6 家国有银行、12 家股份制银行和 12 家城农商银行，共收集有效问卷 1750 份。调研结果显示，多数银行在服务满意度上表现优秀或良好，其中国有银行整体表现尤为突出。中国银行、交通银行、建设银行、农业银行和工商银行五大国有银行的上海分行凭借全面的服务优势和良好的客户口碑，荣获服务满意度优秀评级。

股份制银行中，兴业银行、浦发银行、广发银行等 8 家上海分行处于优秀水平，4 家银行的上海分行为良好。

城农商银行中，上海农商银行、上海银行以及宁波银行上海分行等 5 家银行表现优秀，其余银行表现良好或以下。

线下服务：

细节决定成败
国有银行再获好评

在线下服务渠道方面，受访者对服务人员态度、网点环境及智能化设备等方面的满

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

*不同满意度水平内银行排名不分先后。

图表 1：银行服务满意度总体分布

意度较高。国有银行凭借其广泛的网点布局、完善的服务设施及专业的服务团队，在线下服务满意度上继续领跑。中国银行在 13 个线下服务细分领域均名列前茅，成为最大赢家，特别是在服务人员态度、整体服务效率及网点环境等方面获得受访者一致好评。

线上服务：

手机银行 APP 成主流
科技赋能提升体验

随着金融科技的快速发展，线上服务渠道已成为银行服务的重要组成部分。调研显示，手机银行 APP 的满意度得分最高，成为消费者最喜爱的银行服务渠道。国有银行在手机银行 APP 和网上银行的服务满意度上表现尤为突出，领先于股份制银行和城农商银行。这得益于国有银行在科技投入、产品创新及用户体验优化等方面的不断努力。

细分服务：

储蓄业务受认可
贷款服务待提升

在细分服务领域，储蓄类业务如存款、转账、汇款等因其操作简便、流程透明而受到消费者的广泛认可。然而，贷款类业务则成为银行服务中的短板。受访者普遍反映，贷款流程繁琐、审批时间长且信息披露不充分，影响了贷款服务的整体满意度。银行需进一步优化贷款流程，加强信息披露和风险提示，提升贷款服务的透明度和效率。

消费者权益保护：

信息披露与隐私保护成焦点

调研还显示，消费者对金融产品和

服务的信息披露透明度及隐私保护问题高度关注。年轻用户对隐私泄露和投诉无门问题尤为敏感，而中老年用户则更关注风险提示的充分性。银行需加强信息披露工作，确保消费者在购买金融产品前能够充分了解产品特性和风险；同时，加强隐私保护措施，保障消费者的个人信息安全。

银行回应：

持续优化服务
强化消费者权益保护

面对调研结果，多家银行表示将积极采取措施优化服务流程、提升服务质量，并加强消费者权益保护工作。某国有银行相关负责人表示：“我们将继续加大科技投入，优化线上服务渠道体验；同时，加强线下网点服务标准化建设，提升服务人员的专业能力和服务态度。此外，我们还将加强信息披露和风险提示工作，确保消费者能够充分了解产品特性和风险。”

共筑诚信消费环境
推动银行业高质量发展

本次调研不仅揭示了沪上银行在服务满意度方面的亮点与不足，也为银行未来服务优化和消费者权益保护工作指明了方向。随着金融科技的不断发展与消费者需求的日益多样化，银行需持续创新服务模式、提升服务质量，并切实加强消费者权益保护工作，共同营造一个诚信、透明、便捷的消费环境，推动银行业高质量发展。

清朗金融网络守安心 金融为民践初心

——宁波银行上海分行多举措筑牢金融消保防线



文 力

2026 年 3·15 国际消费者权益日如约而至，今年金融领域以“清朗金融网络守安心消费”为核心宣传主题，紧扣金融权益保护主旨，以正面宣传树导向、以风险提示筑防线，着力营造清朗有序的金融市场环境。作为扎根上海、服务民生的金融机构，宁波银行上海分行深入贯彻国家金融监督管理总局工作部署，始终坚守“金融为民”初心使命，将金融消费者权益保护贯穿经营管理、产品服务、风险防控全过程，通过阵地深耕、线上赋能、精准宣教、责任压实等举措，全方位织密金融消保防护网，以实际行动践行金融机构的社会责任与担当。

打造消保全域场景
构筑金融安全“暖心防线”

数字金融时代，在线上金融服务普及的同时，信息泄露、电信网络诈骗、虚假理财等网络乱象也成为群众财产安全的潜在威胁。宁波银行上海分行主动将营业网点打造成触手可及的消保宣教主阵地，让消保知识融入客户日常金融场景。各网点液晶电视屏滚动播放活动海报、标语及反诈警示语等，柜面与等候区摆放通俗易懂的宣传折页，让客户在办理业务的间隙能直观获取金融安全知识。同时，网点均设置“消保宣教专区”，摆放金融知识书籍与反诈手册，将碎片化的等候时间转化为消保知识学

习的窗口，让金融消保服务更接地气、更有温度。

针对老年群体、青少年、新市民等金融风险防范薄弱环节，宁波银行上海分行开展“精准化、定制化”宣教行动，推动消保知识实现“滴灌式”传递：走进社区与养老机构开设“银发金融守护课堂”，用通俗易懂的语言剖析养老诈骗套路，手把手教老年人使用智能金融工具，用心守护每一份“养老钱”；走进校园开展“金融知识进校园”活动，通过趣味讲座与情景模拟，引导青少年树立理性消费观；深入产业园区、人才公寓开展新市民专场宣教，围绕工资理财、社保缴纳、租房陷阱等核心诉求，提供实用的金融知识讲解，助力新市民快速融入城市金融环境，在扎根奋斗中收获更多安全感。

数字化赋能
让金融安全知识普惠万家

为打破传统宣教的时空边界，宁波银行上海分行依托数字化优势，构建起“全场景、全覆盖”的线上消保宣传矩阵，让金融安全知识“飞入寻常百姓家”。分行整合运用官方微信公众号、视频号、手机银行 APP 等平台，打造“图文+短视频+互动”立体传播模式：推出“大咖说消保”系列短视频，普及金融消费者八项权益、非法集资防范技巧等核心知识；发布“以案说险”图文稿件，还原虚假投资理财、

虚假养老项目等诈骗场景，直观拆解各类风险套路；开展消保知识问答互动活动，以答题赢福利的形式激发群众参与热情。此外，分行还制作了“购买财富产品您要知道的 6 件事”“反诈骗灵魂 8 问”等轻量化内容，借助社群、朋友圈广泛转发扩散，切实提升群众风险识别能力。

强机制、重实效
以制度之力夯实消保根基

金融消保，重在落实。宁波银行上海分行严格落实《金融机构产品适当性管理办法》新规要求，将消保工作全面嵌入业务准入、产品销售、客户服务、投诉处理全流程，构建“全链条”式权益保护体系。在内部机制上，建立常态化消保培训与考核机制，定期组织员工学习消保法律法规、风险识别及投诉处

理规范，确保业务开展中充分保障消费者的知情权、选择权和公平交易权；同时，健全投诉快速响应机制，畅通客服热线、手机银行、网点柜台等多元渠道，严格执行“首问负责、限时办结、闭环管理”原则，高效妥善解决客户诉求。在此基础上，分行定期梳理投诉热点问题，溯源分析并优化业务流程，从源头减少消费纠纷，持续提升客户满意度与信任感。

清朗金融网络，守护安心消费。消保工作没有终点，只有连续不断的新起点。宁波银行上海分行将始终秉承“真心为客户好”的初心，将消保理念深度融入企业文化、制度流程与日常服务的每一处细节，以更坚实的举措与更有温度的服务，持续赋能群众金融素养提升，为构建安全、普惠、清朗的金融市场环境贡献宁波力量，让金融发展成果更公平地惠及千家万户。

