

新闻晨报·周到《2021 上海地区银行财富管理满意度调查报告》出炉

## 上海地区银行财富管理整体表现出色

晨报记者 赵智妍

随着社会经济的发展和居民收入水平的提高,居民财富管理的需求日益增大。目前,以个人金融资产计算,中国已成为全球第二大财富管理市场。

随着我国金融市场改革的进一步深化,保本保息的理财产品消失踪影,净值型理财愈加丰富,面对财富管理新的机遇和挑战,各家银行表现如何?近日,新闻晨报·周到联合问卷网,面向上海地区 25 岁至 65 岁的投资者发布问卷,调查市民对银行财富管理的满意度,通过服务质量、服务能力、服务态度、财富管理专业性、财富管理业务创新性和优惠政策等方面进行满意度评价,推出了《2021 银行财富管理满意度调查报告》。

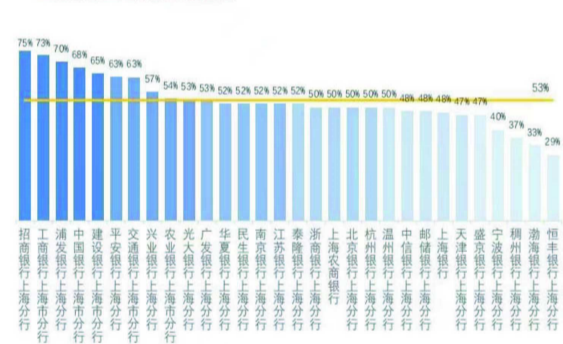
## 2021 上海地区银行财富管理满意度调查排名

国有银行	股份制银行	城农商银行
工商银行上海市分行	招商银行上海分行	南京银行上海分行
中国银行上海市分行	浦发银行上海分行	江苏银行上海分行
建设银行上海市分行	平安银行上海分行	泰隆银行上海分行

## 超 9 成理财客户表示满意

根据上海银行业理财客户满意度调研发现,上海地区各银行财富管理整体表现出色,总计有超 9 成的理财客户对上海银行业的总体满意度表示非常满意和比较满意,上海地区理财客户的总体净满意度为 53.1%,处于良好水平。有超 5 成的理财客户表达了较强的推荐意愿,表明理财客户对上海地区各银行提供的财富管理较为认可。

## 上海银行业整体满意度排名



从调研结果看,上海各银行很好地兼顾了服务质量和专业性两方面,尤其在服务质量方面表现更加突出,超 9 成的理财客户对银行服务质量的反馈为非常满意或比较满意;各银行在服务态度和服务能力方面都得到了理财客户的认可,上海地区各银行服务态度较好、服务能力较高。

总体来看,股份制银行表现较为突出,总体满意度高于均值 3.5 个百分点;在整体感知上理财客户对股份制银行的服务更为认可,满意度较高,也更倾向给其他理财客户推荐;国有银行紧随其后,在客户整体满意度和推荐度上与总体水平基本持平;值得注意的是,城农商银行总体满意度和推荐度相对于国有银行和股份制银行稍落后于平均水平,表明理财客户对城农商银行的服务有更多期待。

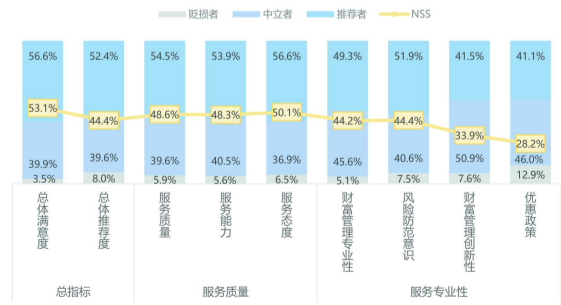


图 1 上海银行业整体满意度情况

## 国有银行服务受到认可

根据调查结果显示,国有银行的总体净满意度为 53.3%,有超过 9 成的理财客户对国有银行的财富管理较为满

意,其中非常满意的理财客户占到总体的 57.5%。国有制银行财富管理服务的总体净推荐度为 44.8%,其中忠诚客户(推荐者)占比也超过了全体客户的半数有余,总体来看,大多数理财客户对国有制银行的服务比较认可,同时愿意向其他理财客户去推荐国有制银行的理财管理服务。

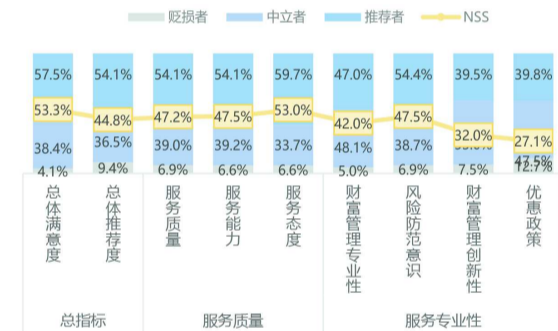


图 2 国有制银行各项指标表现

其中工商银行上海市分行表现突出。在上海地区各银行整体净满意度排名中,以 73% 的整体净满意度排名第二,在国有银行中排名第一。

工商银行上海市分行在理财服务质量满意度和理财服务专业性满意度方面都稳坐第一。“宇宙第一大行”的财富管理能力和有目共睹。工行最新发布的手机银行 7.0 版也着重财富管理板块的升级。新版手机银行实现由单纯的理财销售向财富陪伴的升级,建立起一套贯穿“投前、投中、投后”的财富陪伴服务体系。

中国银行上海分行在此次调查中的各项指数也都名列前茅。中国银行通过优质的财富管理服务,帮助客户实现多元化资产配置。特色服务“中银慧投”智能投融资资产配置服务让定制化的财富顾问服务“飞入寻常百姓家”。“中银慧投”成立以来,累计平均收益率 41.68%,超过业绩基准 27.4 个百分点。

## 股份制银行总体满意度最高

调查报告中,股份制银行的总体净满意度为 56.5%,超过 9 成的理财客户对股份制银行的整体表现较为满意,其中近 6 成理财客户对股份制银行的整体服务水平非常满意。其中,招商银行上海分行、浦发银行上海分行、平安银行上海分行在股份制银行整体满意度榜单中排名前三,满意度分别为 75%、70%、63%。

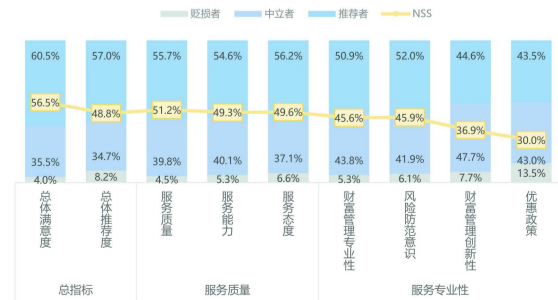


图 3 股份制银行各项指标表现

招商银行上海分行在此次调查中获得多个榜首的位置,净满意度得分,净推荐度得分,理财服务质量满意度得分都位列第一。作为财富管理的领军者,招商银行明确要打造“大财富管理价值循环链”,以招商银行 App 为依托构建了“财富开放平台”,一端链接全市场优秀的资管机构和产品,进驻机构可搭建自己的主页;另一端则链接个人客户,让客户不仅能享受招行的服务,也能享受优秀资管机构的专业服务。

浦发银行在零售业务提出了“打造最智能的财富管理银行”的目标,通过“智能财富管理”+“智慧生活服务”的“双智驱动”模式,实现对全量客户、全生命周期、多场景、泛在式服务体验的提升,满足客户的投融资一体化需求。

平安银行近年来在财富管理领域异军突起,在此次调查中,平安银行上海分行的财富管理专业性和创新性排名都在前三。平安银行提出积极打造综合化银行、AI 银行、远程银行、线下银行、开放银行“五位一体”新模式。目前,平安银行提供在线和外呼两大 AI 机器人能力,以“绩效优+服务优”理财经理为原型,打造专业投顾式的 AI 智能服务,提供 7\*24 小时的陪伴式服务和投教咨询服务。

## 城农商银行的服务态度更被认可

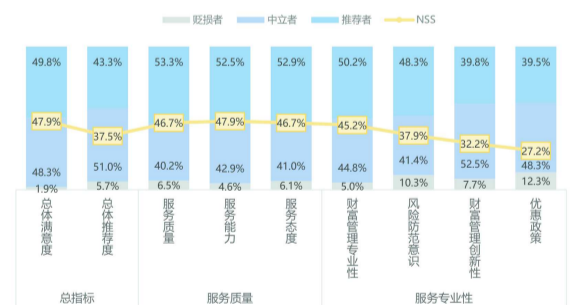


图 4 城农商银行各项指标表现

城农商银行的总体净满意度为 47.9%,总计有超九成的理财客户对城农商银行理财服务基本满意或非常满意。在服务质量和专业性方面较好,服务质量的净满意度相对较高;其中理财客户对城农商银行的服务态度上会更为认可。在上海银行业整体满意度排名中,南京银行上海分行、江苏银行上海分行、泰隆银行上海分行是城农商银行中的前三甲。

南京银行上海分行在理财顾问/规划服务的榜单中排名第一,得分 62%。南京银行始终保持在城商行第一梯队,理财产品屡获殊荣,投资能力为市场高度关注。2021 年第 2 季度,普益标准推出的城市商业银行收益能力榜单中,南京银行位居第一。南京银行上海分行的理财业务一直以来秉承“受人之托,代客理财”的业务定位,以全方位的财富管理服务,专业助力客户财富增值,满足社会公众的财富管理需求。

据普益标准统计,2021 年 2 季度城市商业银行中,理财能力综合排行榜的第一名为江苏银行,这是江苏银行连续 22 个季度拔得头筹。优秀的理财能力也让上海市民对江苏银行上海分行的认可度较高。