《2022 上海地区银行财富管理满意度调研报告》发布

沪上银行财富管理满意度出色

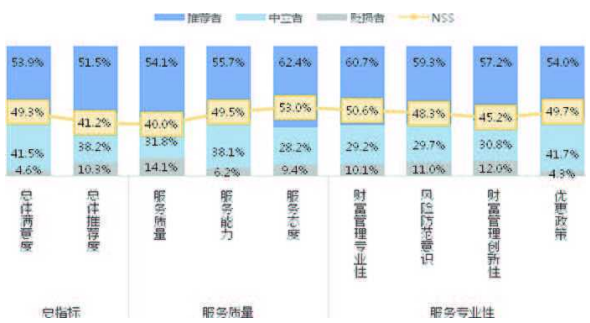
晨报记者 刘志飞

临近年末，新闻晨报?周到联合独立第三方调研机构问卷网，重磅推出《2022 银行财富管理满意度调研》报告。

作为资管新规正式落地首年，2022 年银行理财产品告别刚兑，进入全面净值化时代。这一年也让投资者认识到银行理财只赚不亏的时代结束了。但银行的财富管理不仅仅是销售理财产品，还包括各类资产配置，更包括对财富管理的能力、服务质量、服务的专业性等多方面的考量。那么，2022 年沪上各家银行财富管理业务表现如何？

近日新闻晨报?周到联合问卷网，面向 25 岁至 65 岁的投资者发布千余份问卷，邀请各投资者从沪上各家银行的服务质量、服务态度、风险防范意识、财富管理业务创新性和优先优惠政策方面内容进行满意度评价，最终形成本调研报告。

超 9 成银行客户总体满意



上海银行业整体满意度情况

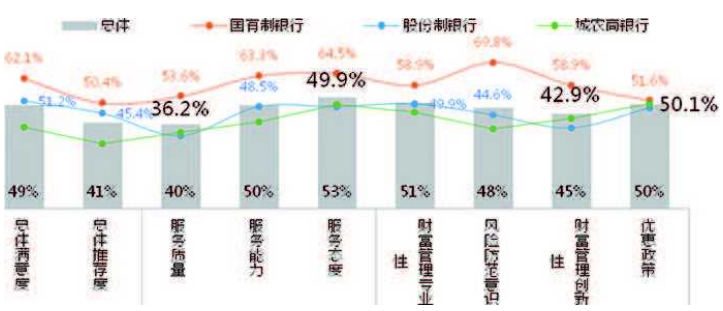
根据上海银行业理财客户满意度调研发现，上海地区各银行财富管理服务整体表现出色，总计有超 9 成的理财客户对上海银行业的总体满意度表示非常满意和比较满意，上海地区理财客户的总体净满意度为 49.3%，处于良好水平。有超 5 成的理财客户表达了较强的推荐意愿，表明理财客户对上海地区各银行提供的财富管理服务较为认可。

从调研结果的反馈看，上海各银行很好地兼顾了服务质量和服务专业性两方面，尤其在服务专业性方面表现更加突出，近 9 成的理财客户对银行服务专业性的反馈为非常满意或比较满意；各银行在风险防范意识、财富管理创新性和优惠政策等方面都得到了理财客户的认可，上海地区各银行风险防范意识高，财富管理创新性强；在优惠政策方面，目前有 41.7%的理财客户态度中立，各银行可通过改进优惠政策条件和力度来提升理财客户的满意度。

在服务质量方面，各银行在服务能力和服务态度方面均得到了理财客户的认可；超 9 成的理财客户对上海地区各银行的服务态度和服务能力均比较满意。

根据调研结果，得出上海银行业在满意度各项指标上的整体表现，如下图所示：

国有银行服务满意度表现突出



三类银行各项指标比较

本次调研主要针对国有银行、股份制银行和城农商银行展开，外资银行、民营银行和村镇银行不在调研范围内。

在总指标上，国有制银行表现较为突出，总体满意度高于均值 12.8 个百分点；在整体感知上理财客户对国有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；股份制银行紧随其后，在客户整体满意度和推荐度上略高于总体水平；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制银行和股份制银行落后于平均水平，表明理财客户对城农商银行的服务有更多期待。

从银行整体的评价结果看，国有制银行的优势在于服务质量和风险防范意识，股份制银行在于服务能力和财富管理专业性方面的表现优于城农商银行，城农商银行在服务态度和财富管理创新性方面的表现优于股份制银行。

在服务质量方面，国有制银行优势较为突出，股份制银行和城农商银行之间差异较小；在服务能力方面，国有制银行优势较为突出，其次是股份制银行，城农商银行的服务能力落后于平均水平；在服务态度方面，国有制银行较股份制银行有一定优势，而股份制银行与城农商银行差异不大。

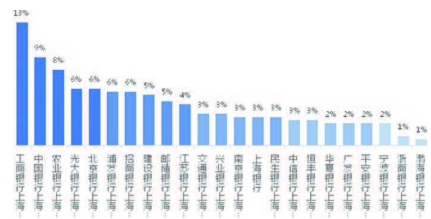
服务专业性方面，国有制银行优势较为突出，股份制银行表现略高于城农商银行；在风险防范意识上国有制银行满意度表现最为突出；在财富管理创新性方面国有制银行更具优势，其净满意度为 58.9%；在优惠政策方面国有制银行、股份制银行和城农商银行的满意度认知差异不大。

根据调研结果，对比国有制银行、股份制银行和城农商银行三类银行在各项理财客户满意度指标上的表现，并以上海银行业财富管理服务总体水平作为参考，制作对比图如下：

个人养老金开户市民倾向国有银行

11月 4 日，人力资源和社会保障部、财政部等 5 部门联合发布《个人养老金实施办法》，标志着社会关注已久的个人养老金制度进入落地实施阶段。其中有 6 家国有银行、12 家股份制银行和 5 家城农商银行获得首批个人养老金试点资格。

那么，上海地区的居民更愿意选择哪些银行开办个人养老金业务呢？调查显示，国有银行更受青睐。工商银行上海市分行、中国银行上海市分行和农业银行上海市分行分别获得前三甲。此外，光大银行上海分行、北京银行上海分行、浦发银行上海市分行、招商银行上海分行和建设银行上海市分行也排名前列。

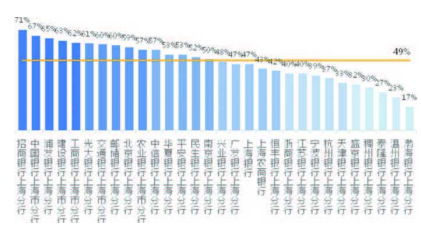


上海银行业个人养老金开户意愿占比

各银行间满意度对比分析

上海银行业整体满意度排名

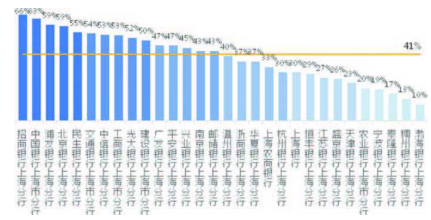
上海地区各银行整体净满意度排名如上图所示。净满意度均值为 49%。排名前三的国有银行分别是中国银行上海市分行、建设银行上海市分行和工商银行上海市分行；排名前三的股份制银行分别是招商银行上海分行、浦发银行上海分行和光大银行上海分行；排名前三的城农商银行分别是北京银行上海分行、南京银行上海分行和上海银行。值得一提的是，招商银行上海分行净满意度得分 71%，在所有银行中排名第一，凸显其财富管理的能力。



上海银行业整体满意度排名

上海银行业整体推荐度排名

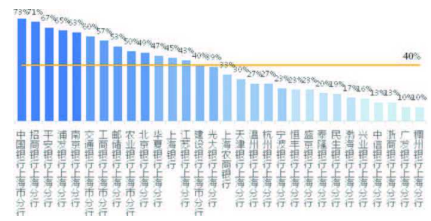
上海地区各银行整体净推荐度排名如上图所示。净推荐度均值为 41%。排名前三的国有银行分别是中国银行上海市分行、交通银行上海市分行和工商银行上海市分行；排名前三的股份制银行分别是招商银行上海分行、浦发银行上海分行和民生银行上海分行；排名前三的城农商银行分别是北京银行上海分行、南京银行上海分行和温州银行上海银行。



上海银行业整体推荐度排名

上海银行业服务质量排名

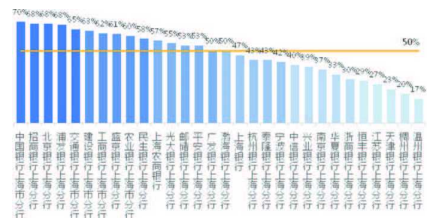
上海地区各银行的理财服务质量满意度排名如上图所示。理财服务质量满意度均值为 40%。排名前三的国有银行分别是中国银行上海市分行、交通银行上海市分行和工商银行上海市分行；排名前三的股份制银行分别是招商银行上海分行、平安银行上海分行和浦发银行上海分行；排名前三的城农商银行分别是南京银行上海分行、北京银行上海分行和上海银行。



上海银行业服务质量排名

上海银行业服务能力排名

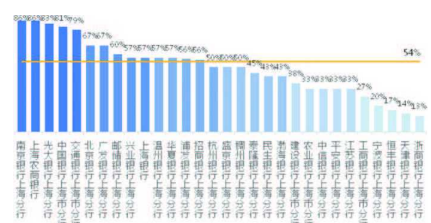
上海地区各银行的理财服务能力满意度排名如上图所示。理财服务能力满意度均值为 50%。排名前三的国有银行分别是中国银行上海市分行、交通银行上海市分行和建设银行上海市分行；排名前三的股份制银行分别是招商银行上海分行、浦发银行上海分行和民生银行上海分行；排名前三的城农商银行分别是北京银行上海分行、盛京银行上海分行和上海农商银行。



上海银行业服务能力排名

上海银行业理财顾问/规划服务排名

上海地区各银行的理财顾问 / 规划服务满意度排名如上图所示。理财顾问 / 规划服务满意度均值为 54%。排名前五的银行分别是南京银行上海分行、上海农商银行、光大银行上海分行、中国银行上海市分行、交通银行上海市分行。其中南京银行上海分行理财顾问 / 规划服务得分 86%，排名第一。



上海银行业理财顾问/规划服务排名