

# 上海银行业财富管理满意度 调研报告出炉

## 投资者最看重三个指标

晨报记者 刘志飞

在2023年资本市场的衬托下,银行的财富管理业务因其相对稳健的投资策略,得到了广大投资者的关注和信赖。

投资者对各银行在财富管理业务中的投资收益水平、风险控制能力、产品多样性等因素,哪些方面更看重?哪些方面的满意度更高?新闻晨报·周到联合上海煜寒信息近日面向上海地区投资者进行了一次深度调研。

调研结果显示,银行知名度、投资者服务体验和线上操作便捷性是投资者选择财富管理银行时的主要考虑因素。投资者对存款保险、存款及信托产品表现出较高的满意度,而对贵金属、外汇和基金产品服务的满意度有待提高。

### 品牌知名度、服务体验和便捷性受重视

本次调研显示,银行品牌知名度、投资者服务体验和线上操作便捷性是投资者选择财富管理银行时的主要考虑因素。

银行的知名度不仅反映了其在金融市场中的声望,一定程度上直接代表了银行抗风险能力和服务水平,直接影响了投资者对其信任度。在选择财富管理服务提供商时,投资者更愿意与那些具有较高知名度和良好声誉的银行合作,以确保他们的财务安全和投资受到可靠的支持。也正是因为如此,我们看到市场上越来越多的银行在做品牌焕新与升级,如“中信银行,有温度的银行”,招商银行与IP咖啡馆等积极联名,都是在采用品牌战略,不断优化品牌形象和定位。

良好的服务体验,不仅包括及时、专业的咨询服务,还包括能敏感地察觉到投资者的隐

藏需求并提出个性化的解决方案。通过提供卓越的投资者服务体验,银行能够增加投资者粘性,并为他们提供更全面的财富管理服务。对于现代财富管理投资者而言,线上操作的便捷性也成为选择银行的关键因素之一。银行在提供简便易用的线上服务方面的表现,直接影响了投资者的选择和满意度。其中邮储银行表现亮眼,在界面上设计友好的同时,更是将自己其他的邮政、邮票、甚至生活娱乐业务嵌入其中,打造便捷的一体化服务平台。

研究显示,随着年龄的不断增长,投资者的个人和家庭财富也在不断积累的同时,考虑因素也会不断增加。35-54岁之间的投资者在挑选财富管理银行时,除了关注品牌背书,还关注风险控制和安全保障,以及收益率表现。55岁及以上的投资者对服务的关注度和要求逐渐增加。而年轻的投资者在衡量财富管理银行时更加关注品牌效应。这也意味着,未来银行在关注不同类型的

投资者时需要有针对性地提供产品和服务。不同收入的群体在选择财富管理银行时,考虑的因素也有差异。收入越高的投资者越关注服务细节。

“中信和招行是比较低调的品牌,实力不敢说碾压其他银行,但绝对厉害。”

“农商银行利率高,知名度一般。”

“我还以为中国银行管其他所有银行,之前我还去中行跟工作人员说把我其他银行卡都注销了。”

### 存款、理财和基金,财富管理三件套

根据调研数据显示,存款、理财和基金产品是投资者购买的主要的财富管理类型的产品类型。经济放缓的大环境之下,不少投资者表示投资偏好更加谨慎。外汇,私人银行,以及信托产品因为投资门槛限制以及政策管制,所占比例更低。

“理财尽头是定存,我把所有理财都赎回了,我之前买的其它财富管理产品亏的没办法看。”

“我是看了B站up主去好几家银行买金条才知道银行可以买贵金属。”

投资者对存款保险、存款及信托产品表现出较高的满意度,而对贵金属、外汇和基金产品服务的满意度有待提高。存款产品满意度较高主要由于投资者对风险保障和财务安全的关注,股票市场波动较大时,存款反而成为了老百姓最信赖和满意的财务管理方式。

对标市面上良莠不齐的保险代理人,银行保险从业者的专业性和他们的专业背景大大增加了投资者的满意度。

“我在银行和保险公司都买过,也都中途需要退过,虽然银行那个经理早就不在了,但是我到那个银行找任意一个经理都能帮我处理,并且很快就能给我退了。但是去保险公司买的那个想去退,结果因为那个销售人员辞职了,我在保险公司扯皮了两三个月,才扯清楚才退成功。”

调研显示,随家庭年收入增加,财富管理产品满意度也会上升,中高收入家庭偏好多元化投资选择。年收入超过100万元以上的高净值家庭人群对私人银行服务,理财顾问和外汇服务的满意度有待提高。不少高净值人群表示许多银行提供的私人银行服务目前整体并没有让他们感到差异化和尊贵感。

“我也是好几家的私行客户,最方便的就是用下机场贵宾厅,接送机和每年洗个牙,这和信用卡没什么区别。”

“私行没啥特别的福利,反而天天推销让我买基金,也是韭菜。”

理财顾问的服务良莠不齐,不少投资者认为找到合适的理财顾问更多承担了销售的角色而没有真正站在投资者的角度考虑问题。而外汇的低满意度,很多时候是5万美元的外汇限制,操作的不灵活性带来的。家庭年收入为51-100万元的投资者更倾向于保险、信托产品、储蓄型国债、理财产品和基金等财富管理产品。

### 各银行间满意度对比分析

## 投资者对上海银行业总体表现满意

为了客观、公正地评估各家银行的财富管理表现,新闻晨报·周到联合上海煜寒信息近日面向上海地区投资者进行投资者满意度调研。调研显示,6家国有大银行中有5家满意度评分为优秀。股份制银行优秀的银行数量最多,有7家银行评为优秀。城农商银行有一半的银行被评选为优秀。投资者对上海银行业总体表现表示满意。

### ■国有银行品牌认知度较高

在国有银行中,建设银行上海市分行、工商银行上海市分行、交通银行上海市分行、邮储银行上海市分行和农业银行上海市分行都为第一梯队。

“建行工作人员的服务态度真的非常好,连卡长得都好看。”

从细分的满意度来看,邮储银行因为其广布的网点和业务广泛(例如如邮票业务,快递业务等非银行业务),线上操作便捷受到欢

迎;工商银行的银行知名度、网点数量以及风险控制和安全保障也得到了不少好评。交通银行的增值服务和建设银行的收益率表现都较为突出。根据投资者的反馈,中国银行的不少服务细节在国有银行中还有待提高,如线上操作的便捷性,跨境转账的高额手续费等都有不少受访者希望得到一定的改善。

就银行知名度而言,投资者普遍对国有银行的品牌和企业印象有较高的认知度。邮储银行、工商银行、建设银行和农业银行得分都较高。就客户服务体验的细分满意度来说,在国有银行中,邮储银行上海市分行、工商银行上海市分行和建设银行的满意度更突出。

“我基本上平时线上操作了,最近去工商银行主要是为了更新,效率真的高,不到20分钟。”

增值服务的细分满意度,在国有银行中,邮储银行上海市分行和交通银行上海市分行满

### 上海银行业整体满意度排名

国有银行	等级	股份制银行	等级	城农商银行	等级
建设银行上海市分行	优秀	中信银行上海分行	优秀	宁波银行上海分行	优秀
工商银行上海市分行	优秀	兴业银行上海分行	优秀	上海银行	优秀
交通银行上海市分行	优秀	光大银行上海分行	优秀	上海农商银行	优秀
邮储银行上海分行	优秀	广发银行上海分行	优秀	天津银行上海分行	优秀
农业银行上海市分行	优秀	恒丰银行上海分行	优秀	稠州银行上海分行	优秀
中国银行上海市分行	良好	招商银行上海分行	优秀	杭州银行上海分行	优秀
		浦发银行上海分行	优秀	温州银行上海分行	优良
		民生银行上海分行	优良	泰隆银行上海分行	优良
		平安银行上海分行	良好	北京银行上海分行	优良
		华夏银行上海分行	良好	南京银行上海分行	良好
		渤海银行上海分行	良好	盛京银行上海分行	良好
		浙商银行上海分行	一般	江苏银行上海分行	良好

意度受欢迎,主要由于赠送的产品类型丰富且有使用价值。

### ■股份制银行普遍满意度较高

在股份制银行方面,投资者对中信银行上海分行、兴业银行上海分行和光大银行上海分行、广发银行上海分行、恒丰银行上海分行、招商银行上海分行和浦发银行上海分行都表示满意。

“光大银行我觉得挺香的,优惠券特别多,之前其他银行跌的厉害的时候,光大也没有跌。”

股份制银行网点的数量会影响用户对银行满意度的评价,如恒丰银行、浙商银行等。从细分的满意度来看,中信银行和广发银行在股份制银行当中各个方面表现突出。从品牌的声量到产品的表现都让投资者感到颇为满意。光大银行在服务上,如线上操作便捷性和服务等收到了相对较高的满意度。招商银行在增值服务的表现较为突出。就银行财富管理产品及服务多样性的满意度来说,兴业银行上海分行、中信银行上海分行和恒丰银行上海分行的财富管理产品及服务多样性满意度较高。

在股份制银行中,广发银行上海分行、中信银行上海分行和光大银行上海分行客户服务体验满意度高。相比之下,民生银行上海分行和渤海银行上海分行的满意度得分相对较低,仅达到一般水平。

“别的银行早就提供的服务,渤海没有,服务滞后,银行之间互相踢皮球!”

### ■上海本地城农商银行明显有优势

从细分的银行知名度来看,上海本地的上海银行和上海农商银行都有非常大的优势。从服务环节来看,上海农商银行不论是客户服务体验还是线上操作的便捷性都受到好评。但也有不少银行从服务,到产品,到品牌知名度都需要有极大的提升。如盛京银行在上海需要不断提高自己的品牌认知,如增加网点。建议可以积极开展品牌宣传和推广活动,提高银行的品牌影响力。财富管理产品及服务的多样性上,上海农商银行、宁波银行上海分行和上海银行的财富管理产品及服务多样性的满意度得分更高。宁波银行上海分行、上海农商银行和上海银行在客户服务体验方面表现出色。北京银行上海分行和温州银行上海分行的满意度评价则较为一般。不少投资者反馈部分银行柜员态度较差,业务不精通。

“今天就去办个存款和存款证明,前面就一两个人,花了一个多小时,其中很大部分时间浪费在柜台员工业务不熟,旁边站着一个人在一步步教怎么操作。”

宁波银行上海分行在增值服务方面表现出色。也有不少投资者反馈某银行存款礼物虚假宣传,送的礼品如生活用品等质量不行,建议提高礼品数量和质量,举办抽奖或优惠活动。

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称: 中国银行股份有限公司 上海市临港支行	邮编: 201306
机构编码: B0003S231000125	业务范围: 许可该机构经营中国银行保险监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务,经营范围以批准文件所列的为准。
许可证流水号: 00855606	发证机关: 国家金融监督管理总局 上海监管局
批准成立日期: 2005年04月29日	发证日期: 2023年12月21日
机构住所: 上海市浦东新区秋山路 1775弄1、2号102室	
电话: 021-38250190	

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询