

2024上海地区银行财富管理满意度调研结果出炉

国有银行整体优秀 中小银行参差不齐

晨报记者 刘志飞(理财主笔)

上海银行业整体满意度排名

2024年,银行存款利率和各类理财产品的收益率普遍下行,但上海各家银行的服务却不打折。临近年末,新闻晨报联合业内专业调研机构——上海煜寒发起了2024上海地区银行财富管理满意度调研,旨在深入了解市民对各大银行财富管理产品和服务的满意度,以及消费者在当前经济环境下的投资趋势与偏好。

本次调研共收集了1902份问卷,聚焦银行财富管理产品及服务体验,针对已购买和体验过财富管理产品和服务的投资者,了解其在相关领域的满意度评价。从产品来看,存款、理财产品和基金依然是居民投资理财的热门选择。从整体满意度来看,6家国有大行表现都是优秀,12家股份制银行中,只有浙商银行上海分行等三家银行表现不够优秀,12家城农商银行中,只有宁波银行上海分行等4家银行表现优秀,评价一般的是杭州银行上海分行和天津银行上海分行。

存款、理财产品和基金是热门选择

据调研数据显示,2024年,存款、理财产品和基金依然是投资的热门选择,其次是保险和储蓄型国债。在经济增速放缓,金融市场波动加剧的背景下,许多消费者的投资策略趋于谨慎。由于较高的投资门槛及政策监管,外汇、信托产品和私人银行服务等高端投资产品的市场占比相对较低。从信息获取渠道上来看,网银、手机银行app和银行或金融机构官方网站是投资者了解金融产品信息的主要渠道,尤其是年轻用户,更依赖线上媒介来获取相关信息。

投资者更看重财富管理银行的哪些因素呢?调研显示,线上操作便捷性、办理流程和银行知名度是投资者选择财富管理银行时排名前三的考虑因素。与上一期调查结果相比,投资者对线上操作便捷性和产品及服务多样性的关注度明显提升。这一变化可能与近年来数字化转型的深入推进密切相关,投资者愈加重视能够提供便捷、高效服务的金融平台,尤其是在智能化投资工具和个性化财富管理方案的推动下,线上渠道逐渐成为主流选择。

与此同时,风险控制的严格性和安全保障的高标准依然是投资者选择财富管理产品时的关键考量因素。投资者对金融平台在风险防控方面的综合能力提出了更高要求,特别是在信息安全、资金安全及合规性等方面的保障。此外,稳定且具有吸引力的收益率以及优秀的客户服务体验也被视为影响客户满意度和忠诚度的重要因素,银行在提升用户体验和优化服务流程方面的投入同样不可忽视。

调研结果显示,投资者对上海银行业的整体表现持满意态度。具体来看,6家国有银行满意度评分均为优秀;股份制银行中评分优秀的有9家;城农商银行评分优秀的有4家。

在国有银行中,农业银行上海市分行、建设银行上海市分行和中国银行上海市分行为第一梯队,其次是交通银行上海市分行、工商银行上海市分行和邮储银行上海分行。值得注意的是,相比上期结果,投资者对中国银行上海市分行的满意度有明显提升。

在股份制银行中,兴业银行上海分行、光大银行上海分行、中信银行上海分行和平安银行上海分行表现突出,且平安银行上海分行对比上期满意度打分有明显提升。此外,招商银行上海分行、浦发银行上海分行、华夏银行上海分行、广发银行上海分行和渤海银行上海分行也获得了投资者的普遍认可。

在城农商银行中,宁波银行上海分行、厦门国际银行上海分行、上海银行和上海农商银行的表现均获得“优秀”评分。

存款、储蓄型国债和理财顾问服务满意度较高

从财富管理产品和服务满意度来看,投资者对存款、储蓄型国债和理财顾问服务表现出较高的满意度,而对贵金属

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

属、信托产品和外汇的满意度则相对较低,这些产品的风险和复杂性可能对投资者的吸引力有所削弱。

在各类资产管理产品收益率有所波动,尤其是在市场不确定性增大的环境下,追求稳健收益的投资者除了存款外,储蓄型国债也是一个较为理想的选择,因其安全性较高、收益稳定。此外,随着金融市场逐渐走向多元化和复杂化,投资者对于理财顾问服务的需求也在增加,特别是在资产配置和风险控制方面,专业的理财顾问能够提供量身定制的解决方案,以帮助投资者更好地实现长期财务目标。

保险、基金及其他理财产品虽然在市场上有较高的需求,但其满意度普遍位于第二梯队,这反映出消费者对其投资回报、服务质量以及个性化解决方案的期望较高,存在明显的提升空间。

不同银行的服务亮点各有千秋

尽管上海银行业服务整体满意度较高,但是从细分的满意度来看,各家银行也有各自的优势和短板。国有银行上海市分行普遍拥有较高知名度,且其网点数量和线下操作便携性的细分满意度均表现优秀。在财富管理产品及服务多样性方面,农业银行和中国银行表现优异,满足了不同投资者的多样化需求;而在客户服务体验方面,建设银行、工商银行和中国银行表现更为出色,为客户提供了更加细致的服务体验。

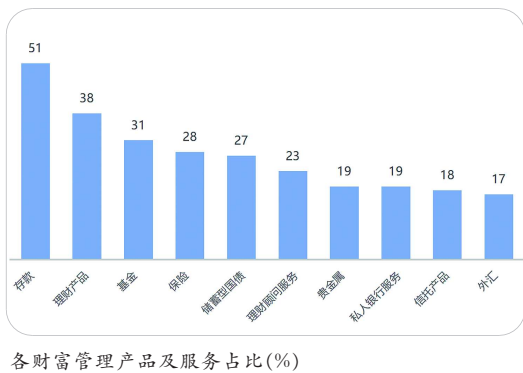
在风险控制与安全保障方面,农业银行、建设银行和邮储银行表现稳健,赢得了客户信赖。此外,农业银行和中国银行凭借稳定且具有吸引力的收益率,以及相对较低的服务收费,更加受到投资者的青睐。

在投资选择和申赎政策上,中国银行的表现尤为突出,其灵活的政策和丰富的产品选择满足了投资者的多样化需求,紧随其后的是农业银行,交通银行则因办理流程的简便性备受好评。

股份制银行在不同细分领域的表现也各有千秋。其中,中信银行在各个维度上均表现突出,无论是品牌声量、产品表现,还是客户服务体验,都得到了投资者的广泛认可,成为客户满意度较高的银行之一。

在财富管理产品和服务多样性方面,光大银行和华夏银行脱颖而出,凭借多样化的产品线,灵活应对不同投资者的需求,赢得了客户的青睐。同时,光大银行、兴业银行、平安银行和浦发银行通过丰富的增值活动和优惠政策,进一步增强了客户体验,得到了较高的满意度评价。

在上海城农商银行中,上海银行和上海农商银行作为本土银行,在知名度、产品与服务体验、网点数量和办理流程等各维度均表现出色,展现出强大的综合实力。从财富管理产品和服务多样性来看,厦门国际银行和宁波银行均受到好评,且在客户服务体验方面也表现优异。宁波银行在风险控制和安全保障上表现突出;而在服务型收费、收益率方面,上海银行和上海农商银行仍保持领先地位,具有较强的竞争力。



各财富管理产品及服务占比(%)

银行代销三类产品各有所长

商业银行代销的产品主要有保险、基金和理财产品,在这一领域,各家银行的优势又如何呢?在保险的购买经历和体验方面,国有银行上海市分行的投资者对农业银行、建设银行和交通银行的保险产品满意度较高。

在股份制银行中,光大银行、中信银行、恒丰银行和浙商银行保险产品满意度达到优秀水平。此外,也有部分股份制银行的保险产品满意度得分一般,表明其在产品定制、销售渠道以及售后服务等方面存在较大的提升空间。

在城农商银行中,上海农商银行、江苏银行、上海银行和温州银行的保险产品满意度表现突出,均处于优秀水平。

在基金产品领域,国有银行上海市分行中,农业银行、交通银行和邮储银行的基金满意度评分处于优秀水平。

在股份制银行中,共5家银行基金满意度得分达到优秀,分别为光大银行、中信银行、平安银行、广发银行和浙商银行。

城农商银行中基金满意度得分一般的较多,仅宁波银行、上海银行、厦门国际银行和上海农商银行达到优秀水平。

值得注意的是,基金产品的满意度评分受市场表现影响较大,其波动性可能对客户体验和评价产生显著影响。

从理财产品满意度来看,国有银行上海市分行中,邮储银行和工商银行的表现达到优秀,其余国有银行的理财产品满意度普遍处于优良或良好水平。

在股份制银行中,中信银行、浙商银行、华夏银行和渤海银行的理财产品满意度得分达到优秀。然而,部分银行的基金产品满意度处于一般或良好水平,表明仍有较大的提升空间。

城农商银行中仅上海银行、上海农商银行和南京银行达到优秀,得分一般的银行数量有6家。

总体而言,各类银行在理财产品满意度上表现不一,但普遍存在对高风险投资产品的敏感性问题,这要求银行在产品设计和风险管理上更加注重平衡,以增强客户信任和满意度。

存款、储蓄型国债和理财顾问服务满意度较高



银行财富管理产品及服务满意度梯队