

上海银行业服务满意度大调查：谁在领跑，谁在掉队？

晨报记者 刘志飞

作为国际金融中心,上海汇聚了众多国内外知名银行和保险机构,金融服务业竞争日趋激烈。在激烈的市场竞争中,服务质量已成为银行和保险机构赢得客户、提升核心竞争力的关键因素。

为了更好地了解消费者对上海地区金融服务的满意度,并为金融机构提供优化服务的参考,新闻晨报联合第三方市场调查机构煜寒咨询,持续开展相关调研工作,通过煜寒咨询的臻试致用平台以及新闻晨报的多渠道资源,邀请上海地区的广大消费者对本地金融服务机构进行满意度评价。本次调研重点关注客户对银行、保险机构服务质量的总体评价,对不同类型银行、保险机构服务质量进行多维度对比分析,旨在全面了解消费者对金融服务的参与体验及满意度。

本次调研采用了定量与定性相结合的方法,通过问卷调查、深度访谈等方式收集数据,并运用科学的统计分析方法对数据进行分析。对上海30家银行、40家保险公司的服务态度、服务人员专业性及渠道体验等金融服务进行满意度评价。

本篇报告首先聚焦上海银行业满意度调研情况。

沪上银行服务满意度多数表现优秀

总体来看,在本次调研中,多数银行表现良好或优秀。

国有银行中,中国银行、建设银行、邮储银行、农业银行和交通银行为优秀水平。

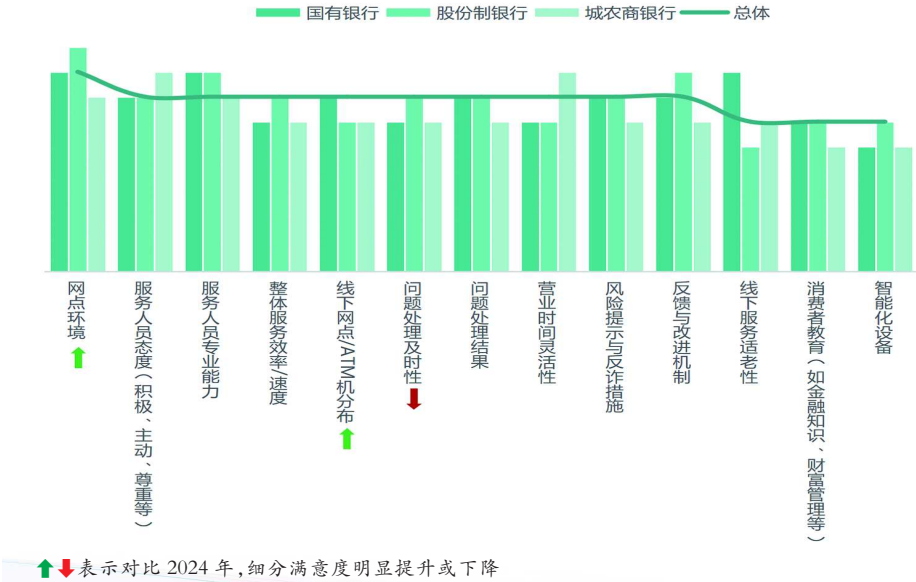
股份制银行中,广发银行、兴业银行、华夏银行、光大银行、浦发银行、恒丰银行、中信银行、民生银行和浙商银行为优秀水平,其余为良好。

城农商银行中,宁波银行、厦门国际银行、天津银行、上海银行和上海农商银行表现优秀,其余银行为良好或合格。

银行线下渠道满意度有升有降

总体来看,消费者对银行网点环境较为满意,其次是服务人员态度、服务人员专业能力和整体服务效率/速度。对比2024年,今年消费者对银行网点环境和线下网点/ATM机分布上的满意度明显提升,但在问题处理及时性维度上有所下滑。

从不同类型的银行的表现来看,国有银行在线



↑↓表示对比2024年,细分满意度明显提升或下降

沪上银行业整体满意度情况

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

*不同满意度水平内银行排名不分先后

下网点/ATM机分布和线下服务适老性维度上的满意度打分较高。

股份制银行整体在网点环境、反馈与改进机制和服务人员专业能力三个维度表现突出;在线下服务适老性、消费者教育(如金融知识、财富管理)、智能化设备等方面需要持续提升。

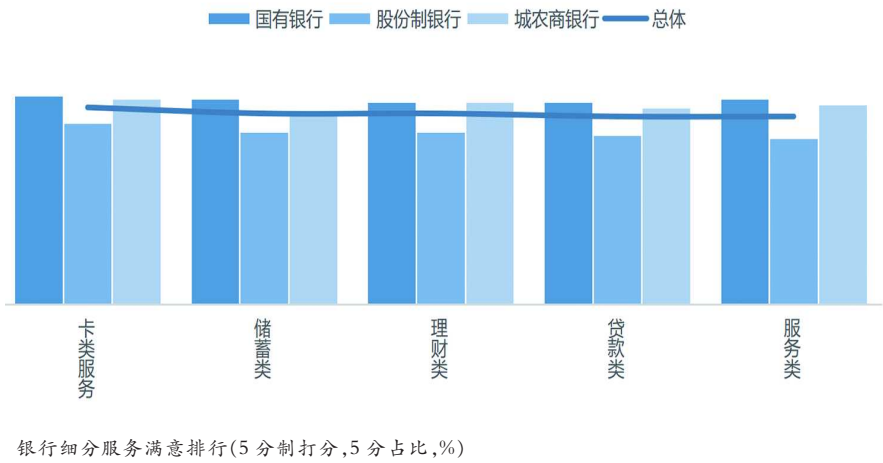
城农商银行在多个维度上的满意度打分比国有银行和股份制银行低,尤其在网点环境和风险提示与反诈措施维度值得进一步提升。

银行线上渠道满意度微信银行得分最高

总体来看,微信银行公众号/小程序渠道的满意度得分最高,其次是手机银行app与网上银行。

部分消费者表示微信银行小程序的通知功能非常便捷,如上班族Y先生反馈:

“账户变动的时候,像工资到账或者理财收益到账,微信银行都能及时通知我。之前我买了银行的一款理财产品,到了收益结算日,微信立马就给我发了通知,让我第一时间了解到收益情况。要是用APP,我可能还得自己想着去打开看看,说不定就忘记了。”



银行细分服务满意排行(5分制打分,5分占比,%)

从不同类型的银行表现来看,国有银行在手机银行APP、网上银行的满意度均比其他两类银行高。国有银行的手机银行和网上银行在系统性能和安全性方面可能表现更好。用户对国有行和股份制商业银行手机银行的安全性感知优于城农商行,这可能直接影响用户的满意度。

银行线上渠道服务5个不满意

总体来看,受访者对于银行线上渠道服务不满意的主要原因是:可购买的理财产品种类少、产品信息不够多、福利和活动少、缺乏反馈渠道和在线客服答复缓慢这五个方面。对比2024年,消费者对理财产品种类少和福利活动少的满意度明显增加,在加载速度慢和申请业务范围窄方面有所改善。

从不同类型的银行来看,股份制银行在界面不清晰、不友好、加载速度慢、在线客服答复缓慢和缺乏反馈渠道这四个方面的问题较其他两类银行更突出。

而城农商银行在产品信息不全面、申请业务范围窄、福利和活动少这三个方面值得重点改进。

银行细分服务满意度卡类最高

总体来看,受访者对于银行不同类型的服务最满意的是卡类服务,如借记卡和信用卡等办理和储蓄类服务。

从不同类型的银行来看,国有银行在整体满意度上表现最佳;股份制银行在卡类服务(如借记卡和信用卡的办理)方面也获得了较高的评价;城农商银行则在储蓄和理财类服务中表现较优,获得了较高的受访者满意度。

银行服务主要不满意投资回报低

总体来看,受访者对于银行服务不满意的原因主要是投资回报率低、产品收益不稳定且不能实现预期收益,且相比去年这些问题更加突出。其他则集中在优惠政策宣传不足、收费不透明以及贵宾权益未能体现“尊贵”价值,缺乏差异化和中高端服务体系不足,尤其是在贵宾客户的增值服务方面。一些受访者还提到银行的利率过低和收益波动较大,例如调研中采访的S先生表示:

“现在这些银行的存款利率也太低了,有时候看理财产品波动也挺大的,感觉都不太稳定。”

从不同类型的银行来看,国有银行在产品收益不稳定、未能实现预期收益、产品种类选择有限以及贵宾权益缺乏差异化等方面的问题较为突出。股份制银行则在投资回报率低的问题上表现较为明显;城农商银行则在服务不够积极主动、收费不透明以及针对贵宾客户的增值服务不足等方面值得重点优化。