



深圳银行适老化测评第三期

打造适老手机银行APP，对于老年群体来说呼声很高，也是银行业数字化改造的重要功课。

中国银保监会在《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》中明确提出，要提升网络消费便利化水平，各商业银行要开发手机银行APP的大字、语音、民族语言等服务，突出查询、转账及缴费等老年人常用功能，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。探索开发“一键求助”功能，对老年人在操作过程中遇到问题的，快速介入提供引导帮助，及时解决问题。

遵循这些要求，南都财研社团队选取了工商银行、光大银行、招商银行、兴业银行、浦发银行、邮储银行、广发银行、北京银行、上海银行、广州银行、广东南粤银行、渤海银行、浙商银行、江苏银行等14家手机银行(排名不分先后)作为测评对象

。通过观察APP版面设置情况与体验相关功能等方式，从适老化版面阅读、语音交互及客服辅助效率对上述银行进行APP适老化情况的体验与评价。

测评对象

工商银行

光大银行

招商银行

兴业银行

浦发银行

邮储银行

广发银行

北京银行

上海银行

广州银行

南粤银行

渤海银行

浙商银行

江苏银行

14家手机银行APP

测评方式

下载各银行官方APP，注册账户、不绑卡体验。

测评维度

1

适老化阅读

14家手机银行APP，仅8家开发适老化主题版本

设计元素、浮窗、子栏目太多，老年人阅读眼花缭乱

根据银保监会通知要求，手机银行可根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”，页面内容要清晰、简洁，重点突出。据此，财研社团队通过是否有适老化阅读版本设计、页面是否简洁清晰、是否突出常用功能作为测评标准，对14家手机银行进行评分。

结果显示，14家手机银行APP中共有8家开发了相关适老化的主题版本，其中，工商银行的“幸福生活版”、光大银行的“简爱版”和北京银行“的尊爱版”在页面设计上，简洁直观且字体显示较大；查询、转账及缴费等常用功能清晰明显；在页面上较易找到客服入口，符合老年人的阅读使用习惯。

记者发现，兴业银行和上海银行尽管分别推出了适合老年人使用的“安愉版”、“美好生活”版，但页面中设计的板块元素、子栏目较多，不利于老人家阅读和使用。同时兴业银行于首页通栏和浮窗处存在推广信息，且推广信息的内容并非符合老年人刚需，增加无关信息或会提高老年人的阅读负担。

而江苏银行、招商银行、渤海银行、南粤银行和广州银行等5家手机银行APP均未开发针对老年人使用的APP阅读版本。但值得注意的是，江苏银行于客服大厅处右上角可切换适合老年人阅读的“幸福版”，切换后该页面字体相对较大，亦有相关功能推荐，但该版本仅能于特定页面显示，未能推广至基础页面，使用范围较为局限。

招商银行APP主页有丰富的主题设计，但却局限于主流客户的视觉需求，而对长者的阅读需求考虑有所欠缺。记者注意到，目前招行APP暂未有推出适合长者的视觉版本，但可通过搜索“丰润人生”关键词，进入“丰润人生”老年相关专题页面，了解适合长者的服务和理财产品。

另外，通过咨询邮储银行的客服得知，手机银行内配有相关大字或VIP版本，但按客服指示操作，未能成功设置，更换手机再次尝试也无法成功设置。

2

语音交互

语音输入“如何转账”，这些APP傻傻分不清

南粤银行和广州银行均未能在首页找到语音交互功能

在手机银行对产品或功能检索中，文字输入要求长者有一定的智能手机使用基础，而开发语音交互功能将可降低长者使用的门槛。银保监会也于《通知》中要求，移动互联网应用要进一步优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能。南都财研社团队也通过体验使用各手机银行的语音交互服务，对各个银行的语音操作进行评价。

测评结果显示，北京银行“尊爱版”、南粤银行和广州银行APP，记者均未能在首页找到相应语音交互功能。值得一提的是，北京银行在普通版或标准版中，可于搜索框中找到语音交互功能，在“尊爱版”中语音交互虽有缺失，但其于首页明显处配置了“呼叫客服”功能，可以在一定程度上替代语音交互的功能缺失。

而在其他11家手机银行APP中，均有配备智能语音交互或语音识别功能，同时，工商银行、光大银行、浦发银行、招商银行以及广发银行5家银行于语音交互中增设了语音播报，且智能助手回应相对具体清晰，便于长者的交互体验。

而上海银行及渤海银行的语音交互仅局限于语音识别功能，且仅能对软件内的功能服务名称进行辨别，而对于表述较为通俗的话语却无法识别。例如，通过语音输入“如何转账”，上述2家手机银行均无法识别任何结果。

3

客服介入

部分APP在线人工服务转接效率较慢

有的人工客服直接响应，有的“转人工”要耗三分钟

手机银行使用过程中涉及资金和信息安全等敏感问题，尤其对于对智能设备不熟悉的长者来说，客服的及时介入尤其重要，《通知》中亦倡导各银行机构应探索开发“一键求助”功能，快速介入提供引导帮助。南都财研社团队在本次测评中从入口是否明显、人工服务接入效率等维度对各手机银行客服帮助进行评价。

从客服入口显著程度来看，多数手机银行均在首页设置了客服入口，一般表现为耳机、机器人或电话的图案样式，部分手机银行将客服入口设置于较不常见的位置。例如，浦发银行“关爱版”中的客服入口设置于二级页面中，需往下划找到“助手”分类，才能发现在线客服功能。而渤海银行和广州银行将入口设置在非首页位置，对于长者用户较难直观找到客服帮助。

同时，大多数手机银行需于智能客服页面转接人工或提供客服电话进行转接，从人工客服介入效率比较来看，财研社团队发现，部分在线人工服务转接效率较慢。例如，记者通过江苏银行智能客服窗口多次转接人工服务，对话框均显示“坐席较忙”，连续3次于智能对话框中输入“转人工”后方能成功接通，耗时超过3分钟，响应速度较其他手机银行人工方式慢。

值得一提的是，光大银行的客服入口为“视频服务”，试客团队尝试拨通后，有真人客服直接响应，可与用户视频通话。对于老年人而言，这种直接真人面对面地沟通，可大大减少沟通成本。

4

APP测评小结

工商银行和光大银行在3个维度测评表现上佳

工商银行和光大银行在手机银行内开发了适合老年人使用的交互版本，版本内的页面清晰简洁、字体较大且功能明确，而且语音交互功能较完善，以及客服响应效率较高；浙商银行、浦发银行、招商银行、广发银行、兴业银行、北京银行虽均也对手机内的页面显示或功能服务做了适老化调整，但在语音交互或客服服务上的功能存在欠缺情况；而其余银行在本次适老化测评的三个维度评价中，表现相对较差，未能针对老年群体做出完善调整。

5

招商银行作为本土最大银行排名靠后

光大银行网点物业设施老旧配套不足

上海银行客服热线对老年人不够友好

本次综合测评总结

对待老年人的态度，是深圳银行业响应监管的一种重要姿态，也是“金融之都”能否扮演先行先试者的“试金石”。

从本次测评来看，工商银行的营业部网点可谓一骑绝尘，8个维度都表现均衡，没有明显短板，而且均有比较好的适老化体验，个别地方还能超出预期。

排名敬陪末座的光大银行网点，其实各个维度也比较均衡，但由于物业设施相对老旧等诸多客观原因，在适老化服务及配套上还是有较明显的不足。

上海银行与招商银行其实有各自出彩之处，但是因为客服电话接通人工服务对于老年人不够方便友好，而扣分较多，属于有显著的短板型问题。

南粤银行和渤海银行在硬件设施提供方面有欠缺。作为差异化竞争的城商行来说，人性化关怀显得不周全。

值得欣喜的是，不少银行在完成测评后第一时间表示将尽快完善部分硬件设施、服务清单。

07-08版

统筹：南都记者 卢亮

数据分析及内容提供：南都深圳大件事智库研究员 刘嘉仪

南都记者/财研社研究员 卢亮 实习生 郑少纯