



# 银行业用户体验评测报告

金融科技用户体验研究中心





## 银行1.0-网点时代

银行1.0时代中，业务模式相对单一，银行间的服务类型差异相对较小，银行是否能接触到更多的用户主要依靠网点布局合理和银行服务人员的服务质量，在空间和时间上缩短和用户的距离是银行间竞争的重点。

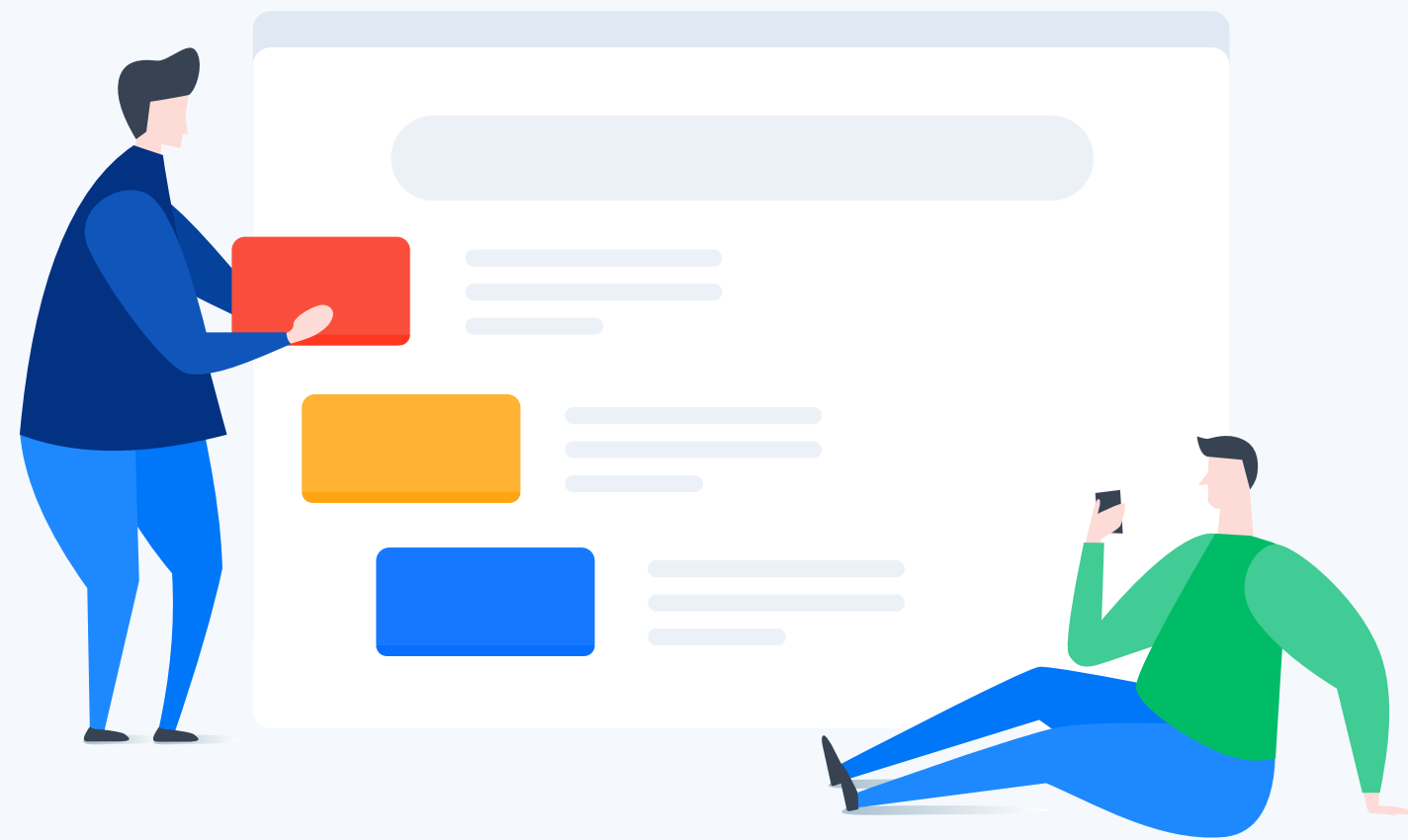
## 银行2.0-网银时代

2.0时代首次将银行服务从线下搬到线上，“网银”应运而生，随之而来的是用户对于线下传统业务“线上化”的实现程度、线上操作安全性的顾虑，发展过程中功能和安全性是该时期银行间竞争的重点。

## 银行3.0-体验时代

当银行业正式进入3.0时代，电子银行、直销银行、信用卡消费、理财产品交易等移动端银行服务成为了各家银行的“新战场”。银行间的迁徙成本降低，用户在选择银行服务时掌握了更多的主动权，紧密贴合用户的使用场景、不断提升用户体验是银行间竞争的重点。

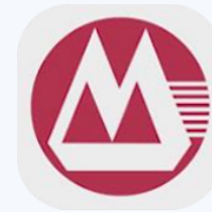
畅销书《Bank3.0》的作者布莱克·金曾预言，未来的银行将不再是一个地方，而是一种行为。



以人为本，用户至上，是所有银行的立身之道。各家机构都在不断追求“好的用户体验”，但鲜有体系化指标对用户体验进行客观评测。为此，金融科技用户体验研究中心耗时两年，研究了全国40余家银行的现有用户及潜在用户，涉及超过9万定性定量样本，总结出国内首个针对于互联网金融用户体验的专项指标体系，并抽取业内12家银行进行评测。



中国工商银行



招商银行



中国银行手机银行



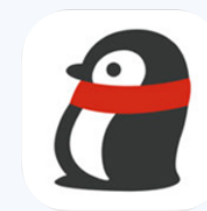
华夏银行手机银行



花旗掌上银行



壹伴客/大连银行直销银行



微众银行



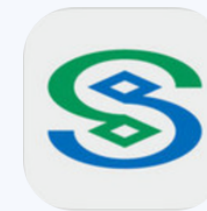
浦发银行直销银行



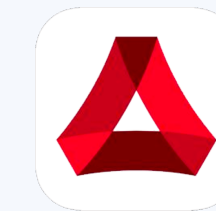
中信手机银行



平顶山银行直销银行



民生银行手机银行



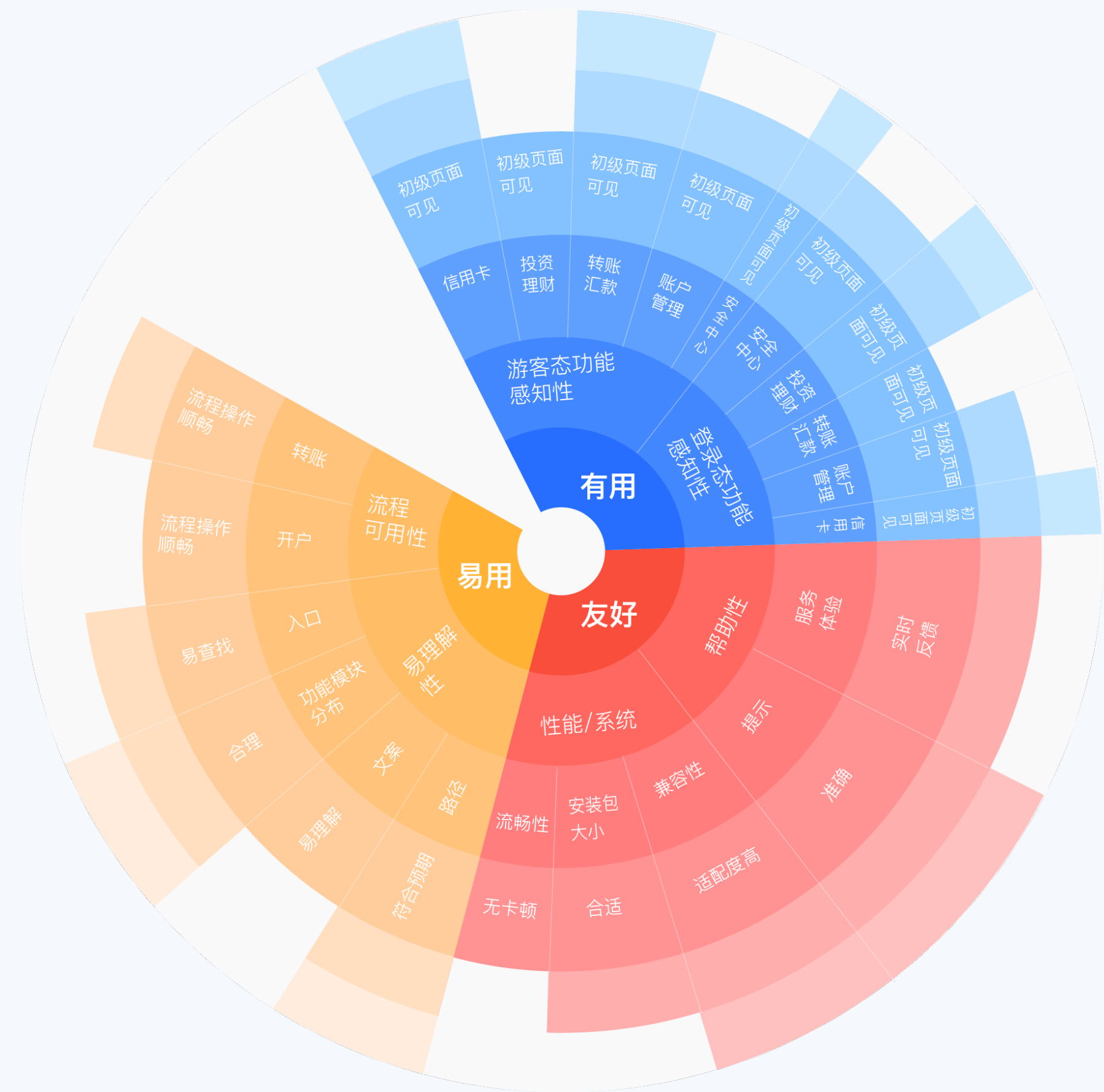
广发银行手机银行

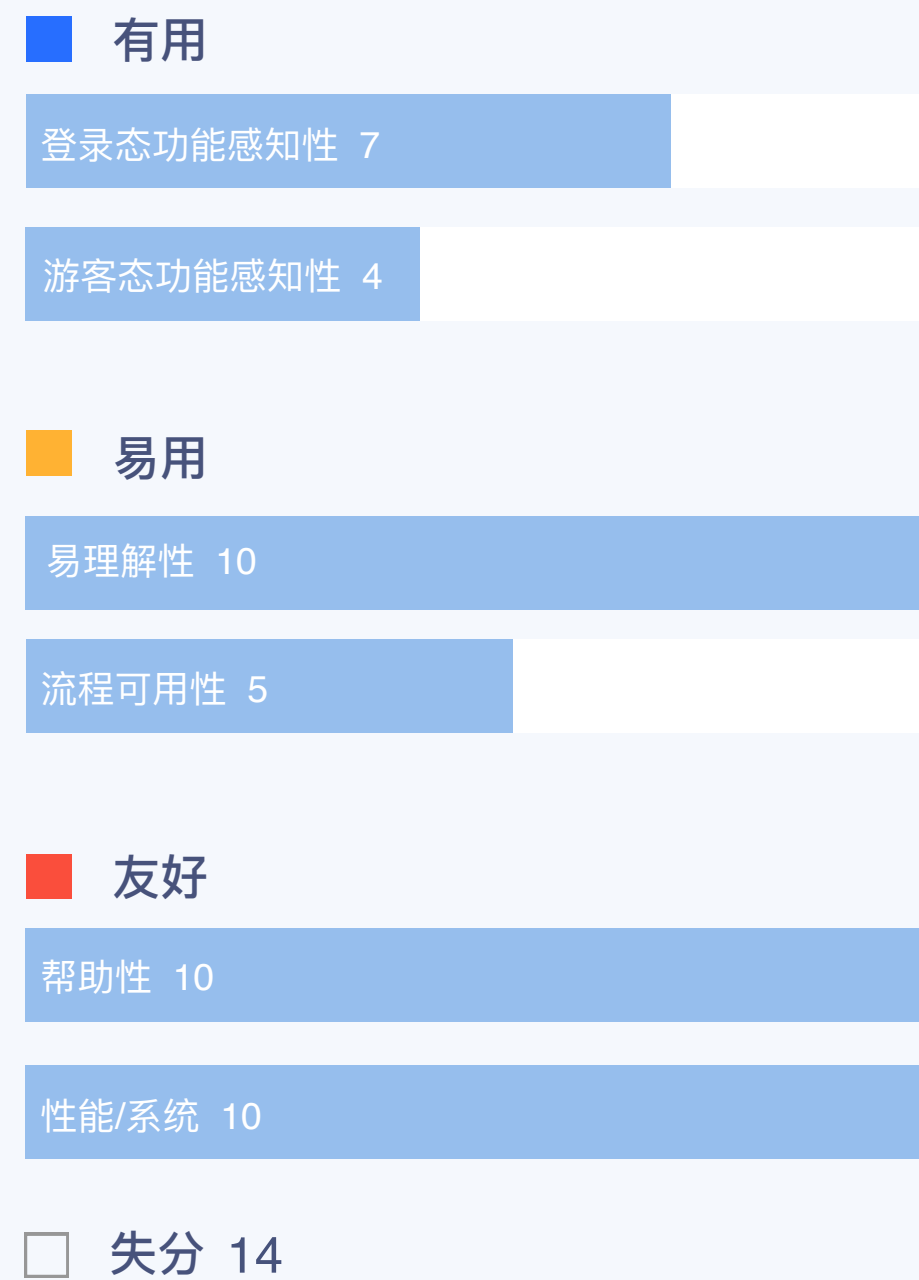
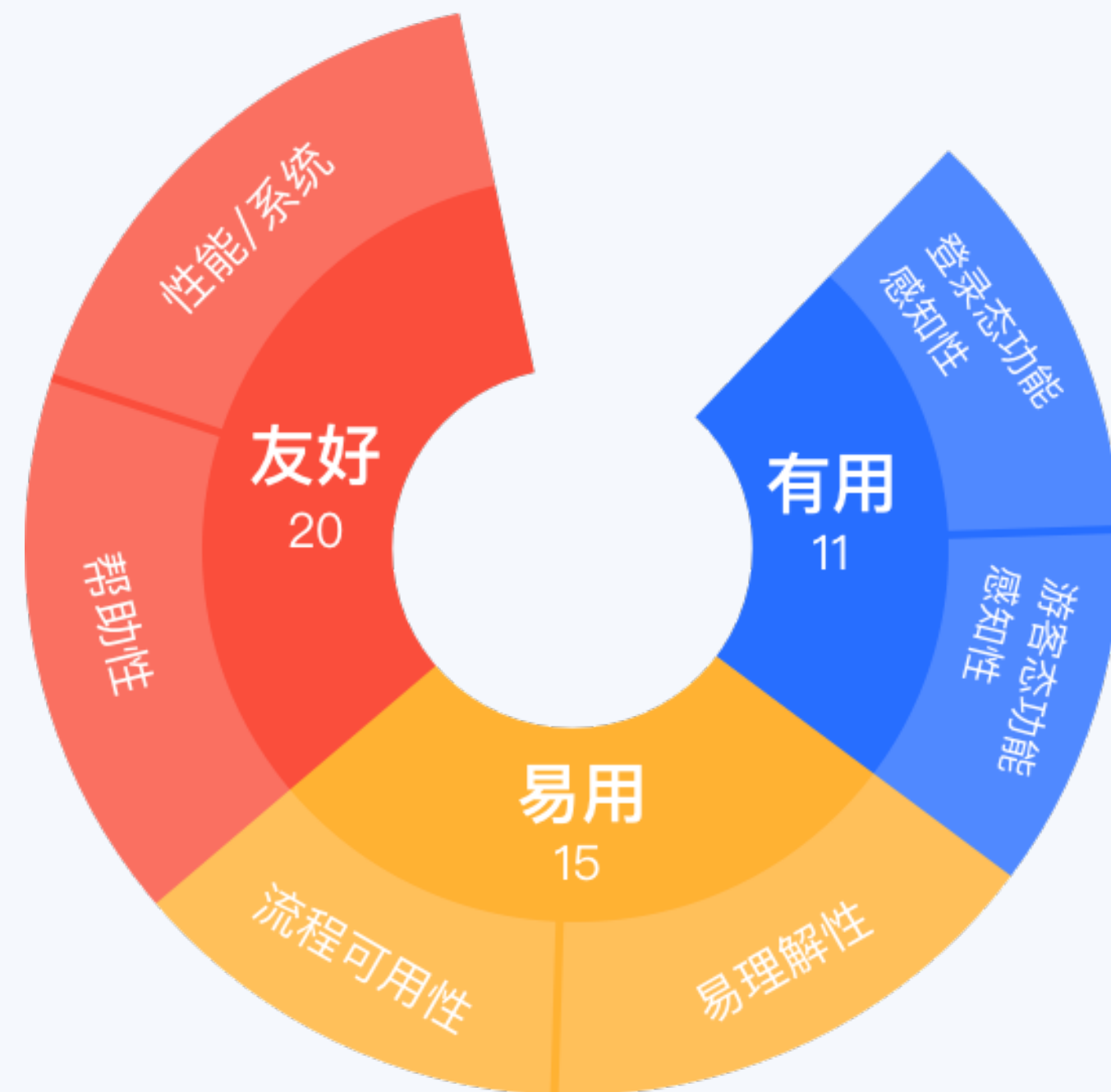
# Prism

## Financial Internet User Experience Index

### 金融互联网用户体验指标2017版

FUER Prism用户体验评分系统包含“有用、易用、友好”三个维度，三个指标级别，每个维度20分，共近20个细分指标（根据评测终端业务类型有细微差异，如电子银行19个，直销银行15个）总分为60分。结合该金融机构各用户接触端（APP / 网站 / 自助服务平台等）的柔性“优势”评价指标，全面合理评价一个金融互联网用户接触端的用户体验。





## 优点

- 使用微信,QQ快捷登录, 对部分用户来说方便快捷
- 金融产品的科普类信息帮助用户进行购买决策
- 金融产品页面中能够看到好友的购买情况, 促进用户转化

## 问题点

- 账户开户短信反馈“未通过人工审核”后, 缺少重新开户的入口
- 开户过程中, 绑定银行卡后页面提示“目前正在人工审核.....”, 点击“知道了”后页面无跳转及任何后续操作引导, 致使用户不知后续如何操作
- 绑定银行卡页中, 对于已绑定正在受理中的银行卡无任何提示, 易导致用户重复操作, 并对之前的绑定结果产生疑惑

▶ 开户步骤

手机号验证 —— 身份验证 —— 设置交易密码 —— 人脸识别 —— 绑卡

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
开户-完成后	账户开户短信反馈“未通过人工审核”后，缺少重新开户的入口	●	交互
开户-绑卡	绑定银行卡后页面提示“目前正在人工审核……”，点击“知道了”后页面无跳转及任何后续操作引导，致使用户不知后续如何操作	●	交互
开户-绑卡	绑定银行卡页中，对于已绑定正在受理中的银行卡缺少卡片显示或审核状态提示，易导致用户重复操作，并对之前的绑定结果产生疑惑	●	交互
微众卡	页面上有活期转入入口，但无法进行转入操作，页面中缺少操作引导	●	交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

- 短信反馈开户“未通过人工审核”后，缺少重新开户的入口



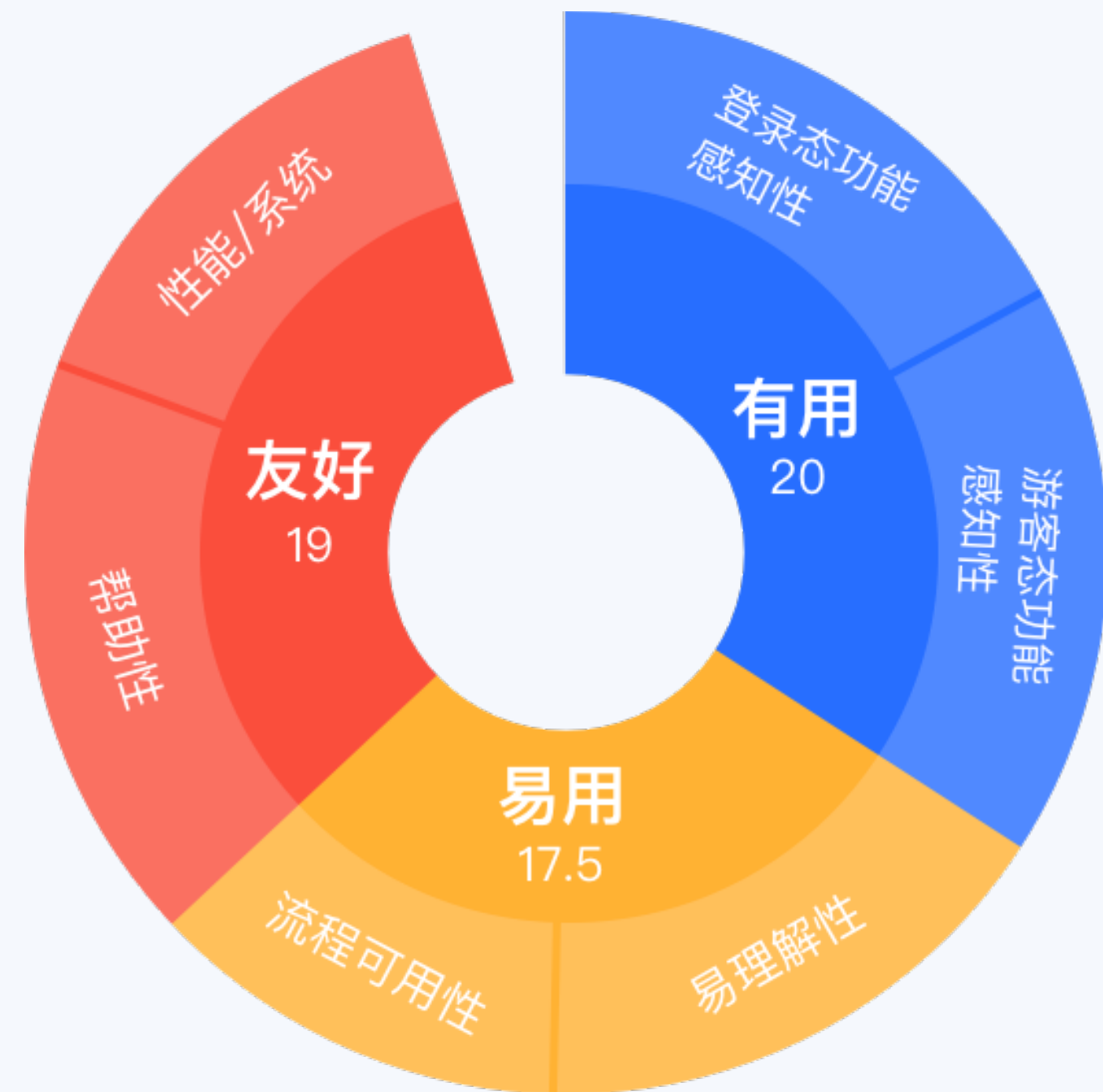
- 绑定银行卡后页面提示“目前正在人工审核.....”，点击“知道了”后页面无跳转及任何后续操作引导，致使用户不知后续如何操作



- 绑定银行卡页中，对于已绑定正在受理中的银行卡缺少卡片显示或审核状态提示，易导致用户重复操作，并对之前的绑定结果产生疑惑







## 优点

- 电子银行和直销银行共用APP，切换便捷
- 收益估算，让用户更直观地了解不同投入金额相应可获取的收益
- 能够自动识别身份信息并自动填写，缩减了用户开户绑卡的步骤

## 问题点

- 直销银行入口不醒目，且没有引导、提示
- 登录时“输入查询密码”输入框点击不敏锐，需多次点击才会弹出键盘
- 因手机银行与直销银行为同一APP，APP安装包90.2MB，较占内存空间

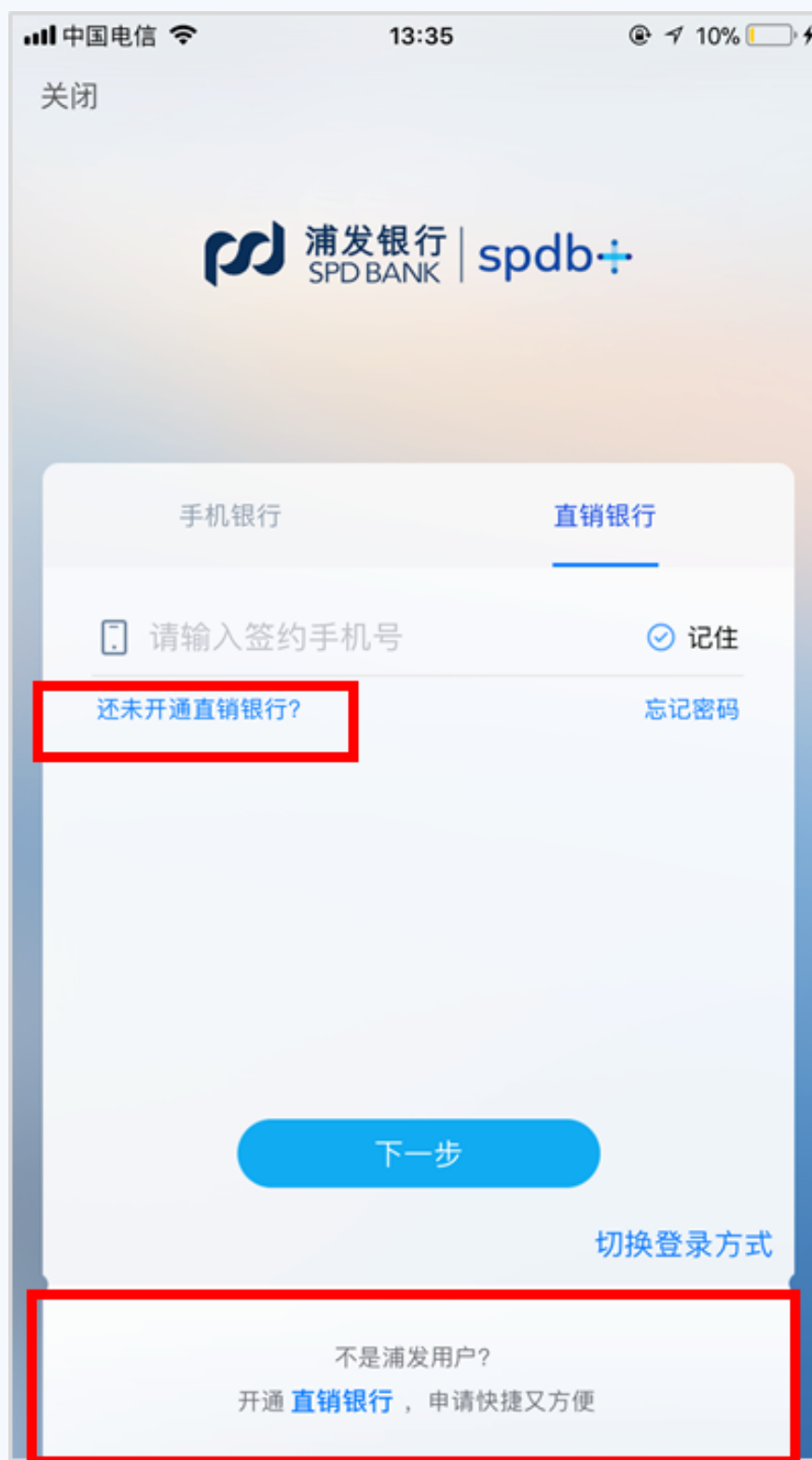
▶ **开户步骤**

点击登录 —— 身份验证上传 —— 身份信息输入 —— 选择开户 —— 绑卡 —— 设置密码

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
开户-登录界面	没有明确注册按钮，且一屏内出现两处开户入口，易造成操作困惑	●	交互
开户-登录界面	“输入查询密码”输入框点击不敏锐，需多次点击才会弹出键盘	●	交互
开户-绑卡	提示信息不够美观，备注信息文字排列较乱，不够整齐	●	视觉
开户-设置密码	设置密码确认密码，均没有密码显示隐藏功能	●	功能
开户-银行卡界面	“我的账户”和卡面上的“电子账户”为同一个入口，名称却不统一	●	交互
开户-完成后	卡面余额为0的时候，需进入电子账户后进行充值操作，缺乏快捷充值入口	●	交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

● 没有明确注册按钮，且一屏内出现两处开户入口，易造成操作困惑



● “输入查询密码”输入框点击不敏锐，需多次点击才会弹出键盘

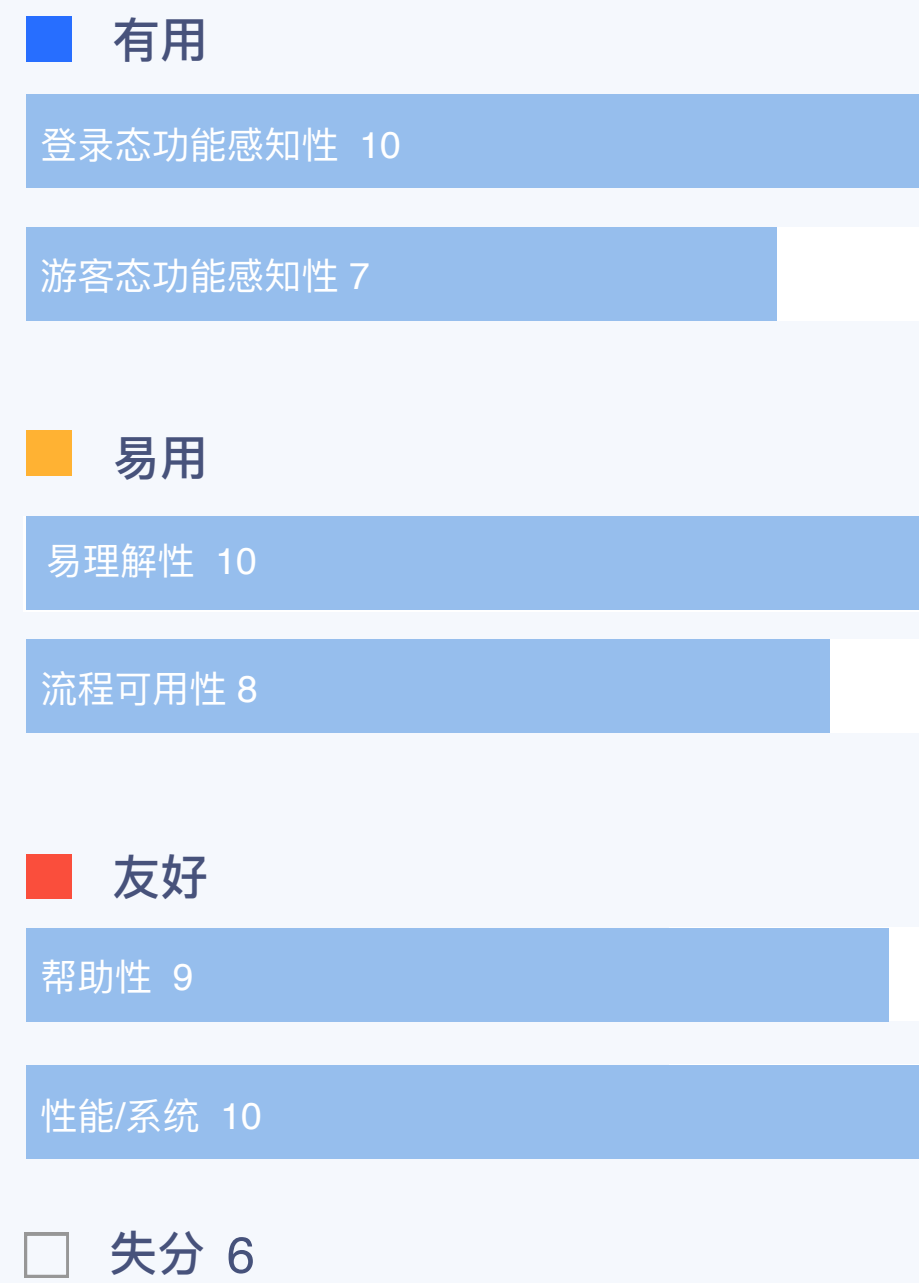
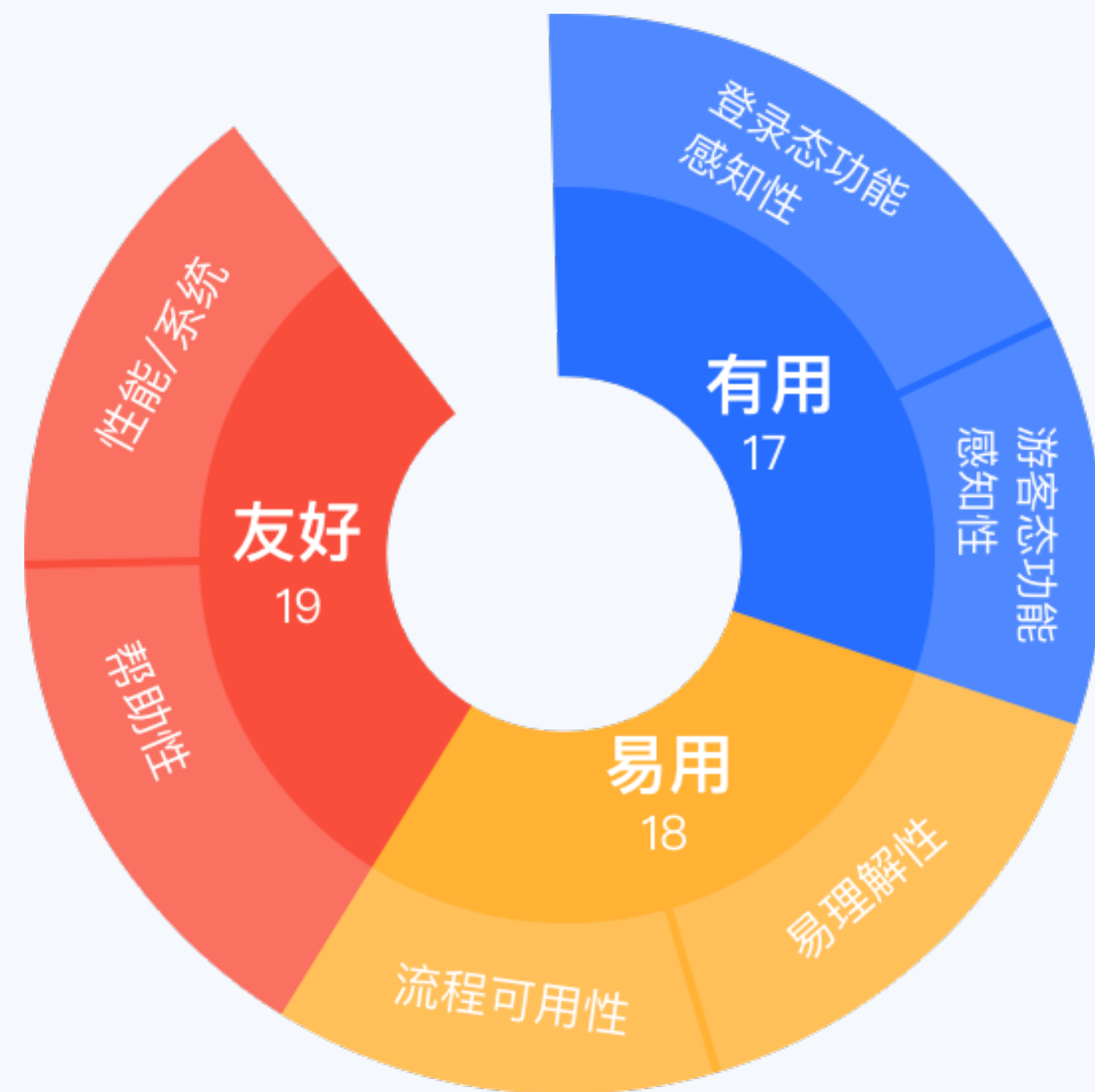


● “我的账户”和卡面上的“电子账户”为同一个入口，名称却不统一



● 设置密码确认密码，均没有密码显示隐藏功能





## 优点

- 整体页面设计富有地域特色
- 运营活动丰富，有针对新手用户收益高的理财产品
- 功能分类清晰，方便新用户快速上手

## 问题点

- 开户成功后，并没有首页体验的“开户有礼”反馈用户。
- 验证手机号时，输入框内“新手机号”会误导用户，以为之前注册过

▶ **注册** 输入手机号 —— 验证码 —— 设置密码 —— 注册成功

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
注册-手机验证	验证手机号时，输入框内“新手机号”会误导用户，以为之前注册过	●	交互
登录-输入手机号	输入密码键盘右上角的小钥匙在这里概念不是很明确，用户猜测是否是安全键盘的意思	●	交互
登录-输入密码	输入密码键盘右上角的小钥匙在这里概念不是很明确，用户猜测是否是安全键盘的意思	●	交互

▶ **开户** 身份验证 —— 绑卡 —— 设置交易密码 —— 开户成功

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
开户-开户成功	开户成功后，并没有首页体验的开户有礼反馈用户	●	交互

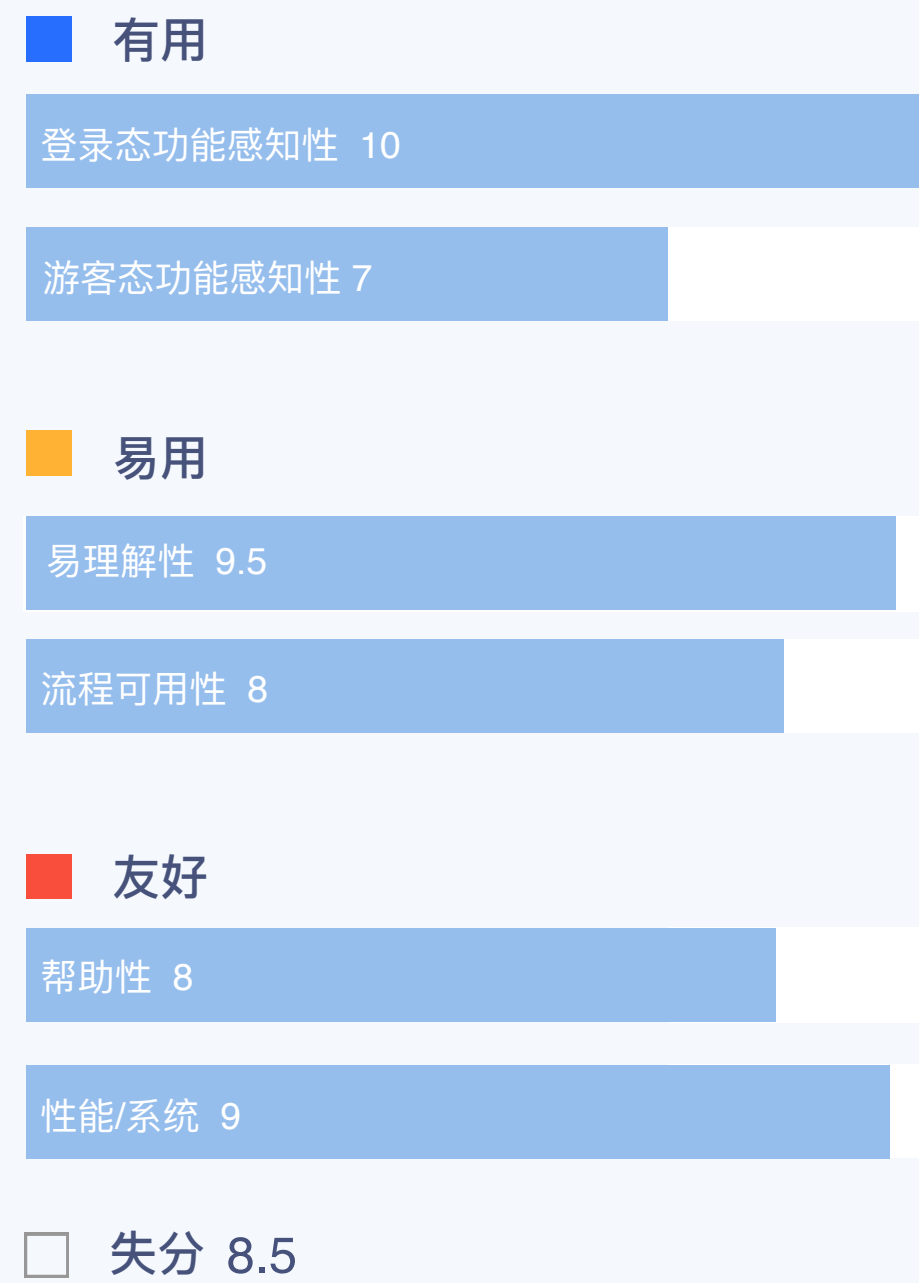
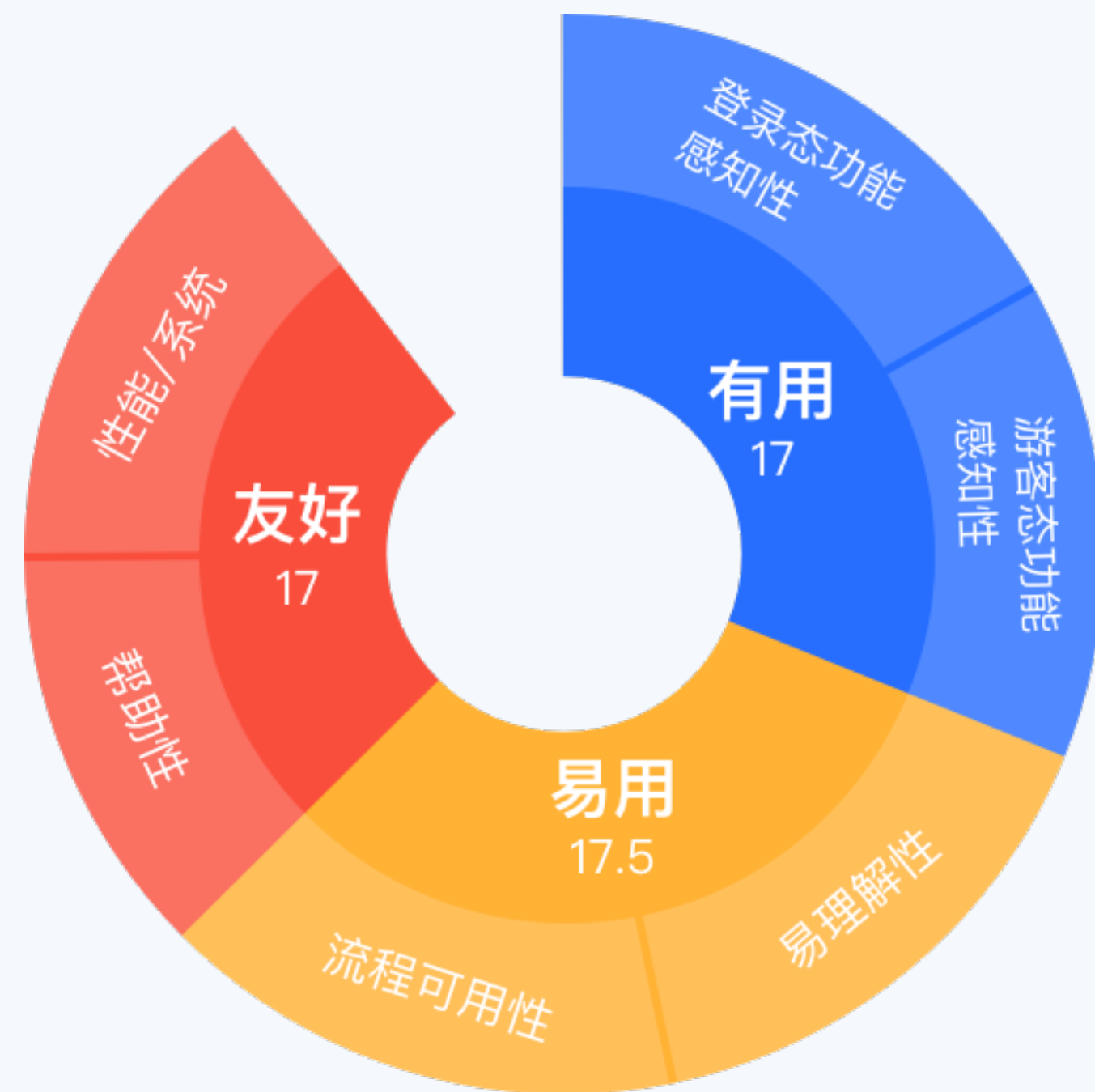
● 导致流程中断的问题      ● 影响用户操作效率的问题      ● 可优化的体验问题

- 开户成功后，并没有首页体验的开户有礼反馈用户



- 文案新手机号有误导用户，以为之前注册过





## 优点

- 通过进度条的使用, 让用户对于操作流程建立了心理预期, 避免了未知而导致的焦虑感
- 操作提示友好且准确及时, 操作规范的提示提高了用户的操作效率及准确性

## 问题点

- 密码、卡号等关键信息输入未使用安全键盘
- 财富页面“投标中”及“认购结束”都使用红色显示, 未从视觉上做区分引导
- 注册完成后, 在首页没有任何文字提示



▶ 开户步骤

点击登录 —— 身份验证上传 —— 身份信息输入 —— 选择开户地 —— 绑卡 —— 设置密码

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
注册-设置密码	密码、卡号等关键信息输入未使用安全键盘，字母与数字的排布并没有进行打乱	●	交互
注册完成-首页	注册后点击“完成”，回首页仍旧不能浏览APP详情页，降低了用户继续浏览的欲望	●	交互
首页	注册完成后，在首页没有任何文字提示	●	交互
财富列表页	“投标中”及“认购结束”都使用红色显示，未从视觉上做区分引导	●	视觉

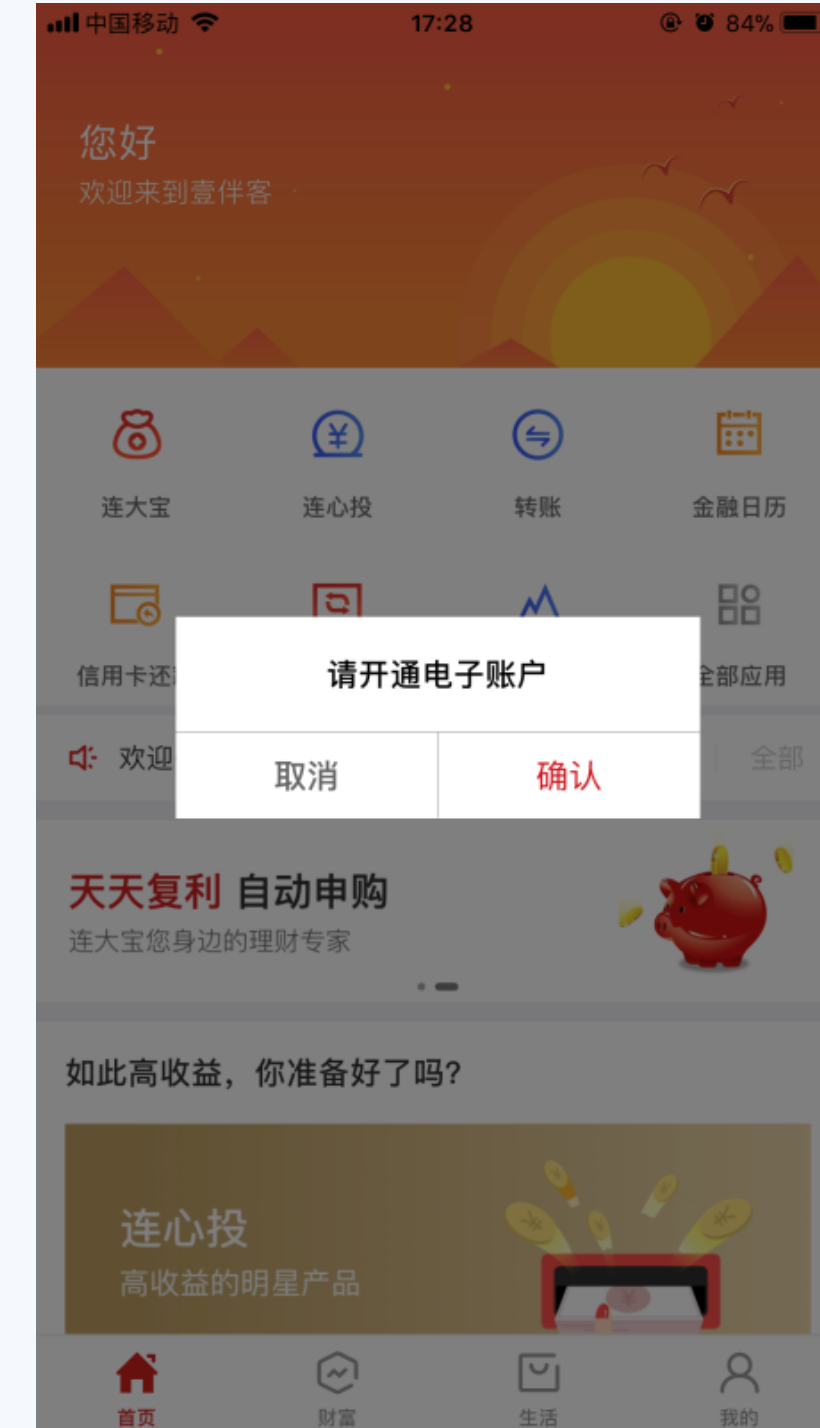
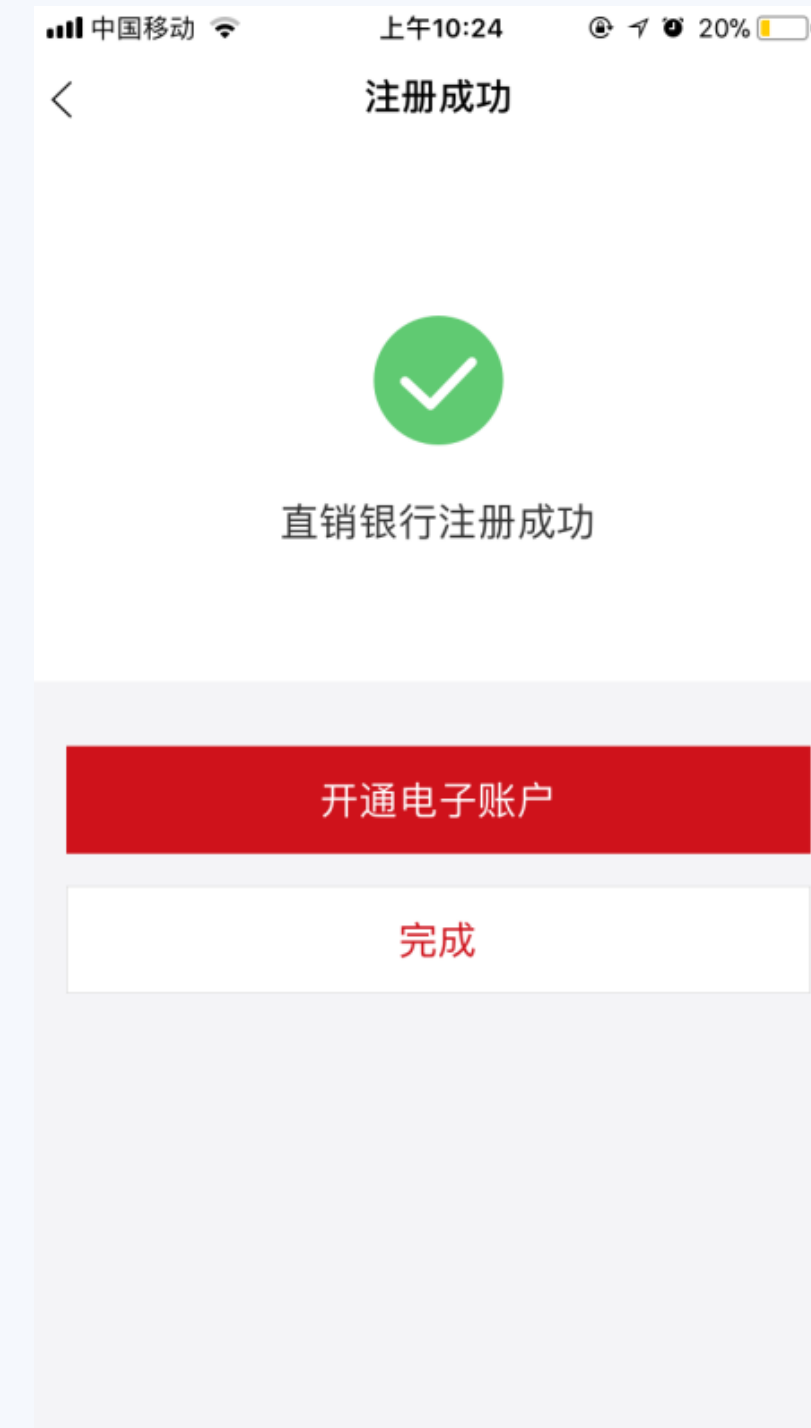
● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

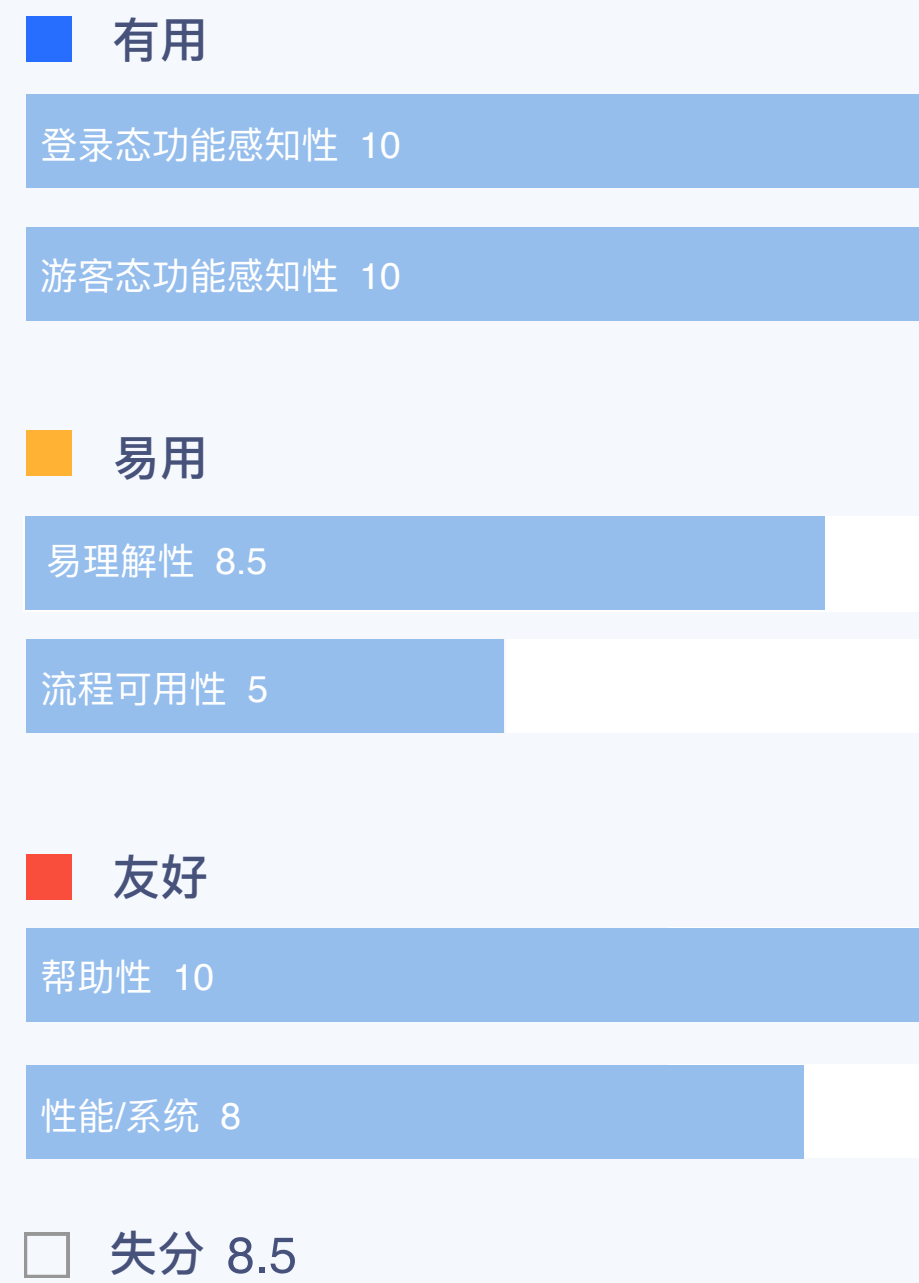
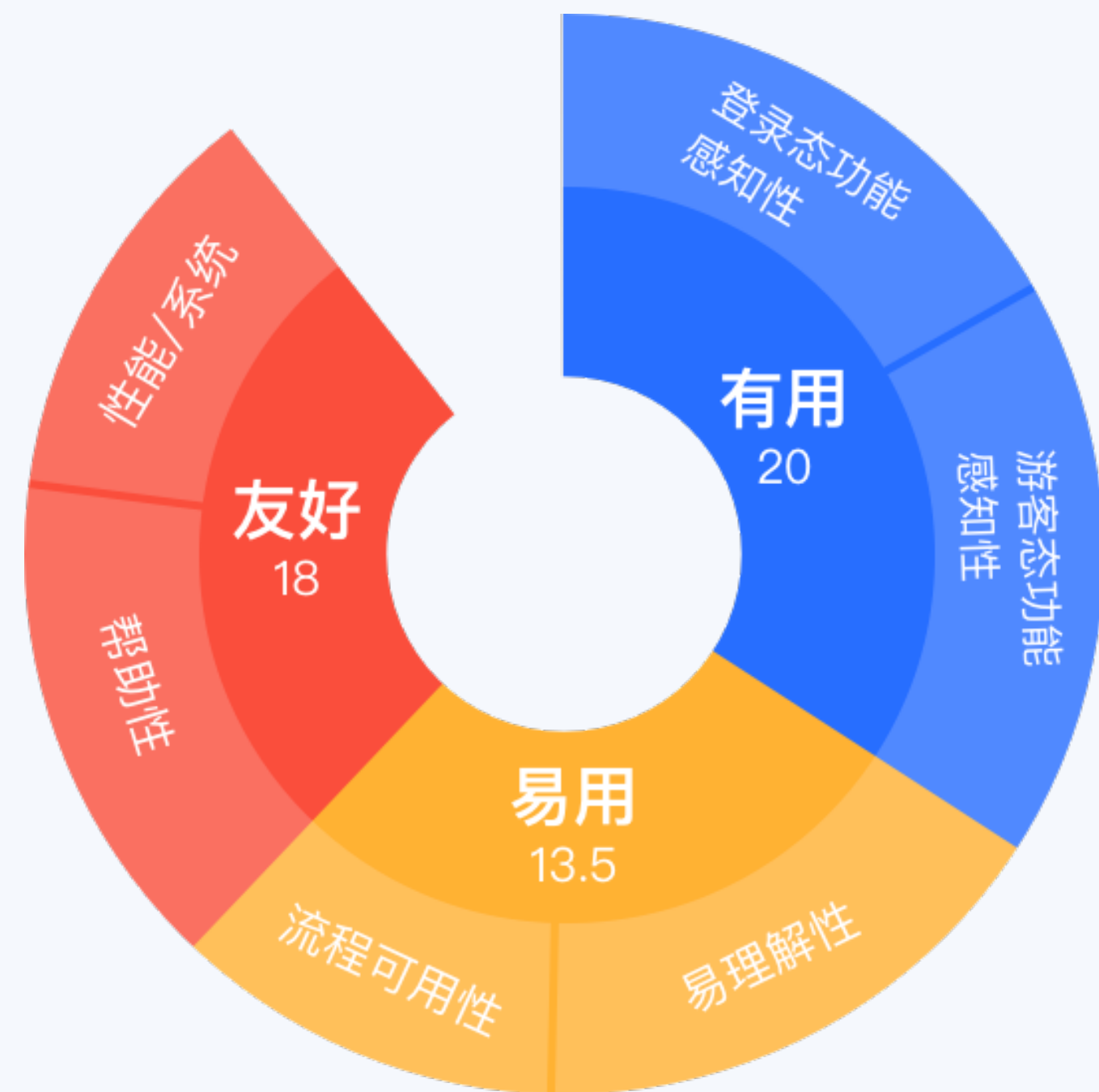


● 密码、卡号等关键信息输入未使用安全键盘，字母与数字的排布并没有进行打乱



● 注册完成后，在首页没有任何文字提示





## 优点

- 金融产品种类丰富，超过50款理财产品，给了用户更多选择空间
- 17个生活功能，为用户提供了更多的应用场景及生活便利
- OCR身份证及银行卡面识别速度和准确度高，输入时及时检索历史收款人，简化了用户的操作步骤

## 问题点

- 信用卡绑卡成功率低，且报错信息以编码形式呈现，用户无法理解
- 基本转账类型分为两种，从名称难以分辨功能区别，易造成用户困扰
- 短信验证码提示语带编号，易产生歧义
- 无法及时查询汇款明细

▶ **转账步骤** 转账入口 —— 选择注册用户转账 —— 选择收款账户、付款账户、金额信息 —— 弹窗进行信息确认 —— 转账成功

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账汇款-入口	基本转账类型分为两种，从名称难以分辨功能区别，易造成用户困扰	●	功能
转账-短信验证码及查询汇款明细	短信验证码提示语带编号，易产生歧义，无法及时查询汇款明细	●	功能
转账-输入金额	错误提示含信息代码，对用户无意义，形成阅读负担	●	交互

▶ **信用卡还款步骤** 还款入口 —— 点击立即还款 —— 选择还款金额 —— 信息确认 —— 还款成功

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款-添加信用卡	无法绑卡且未向用户解释失败原因	●	功能
信用卡还款-还款完成	无短信验证码、交易密码校验，易引起用户对行方风险控制的担忧；按钮层级未区分	●	功能 / 视觉

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

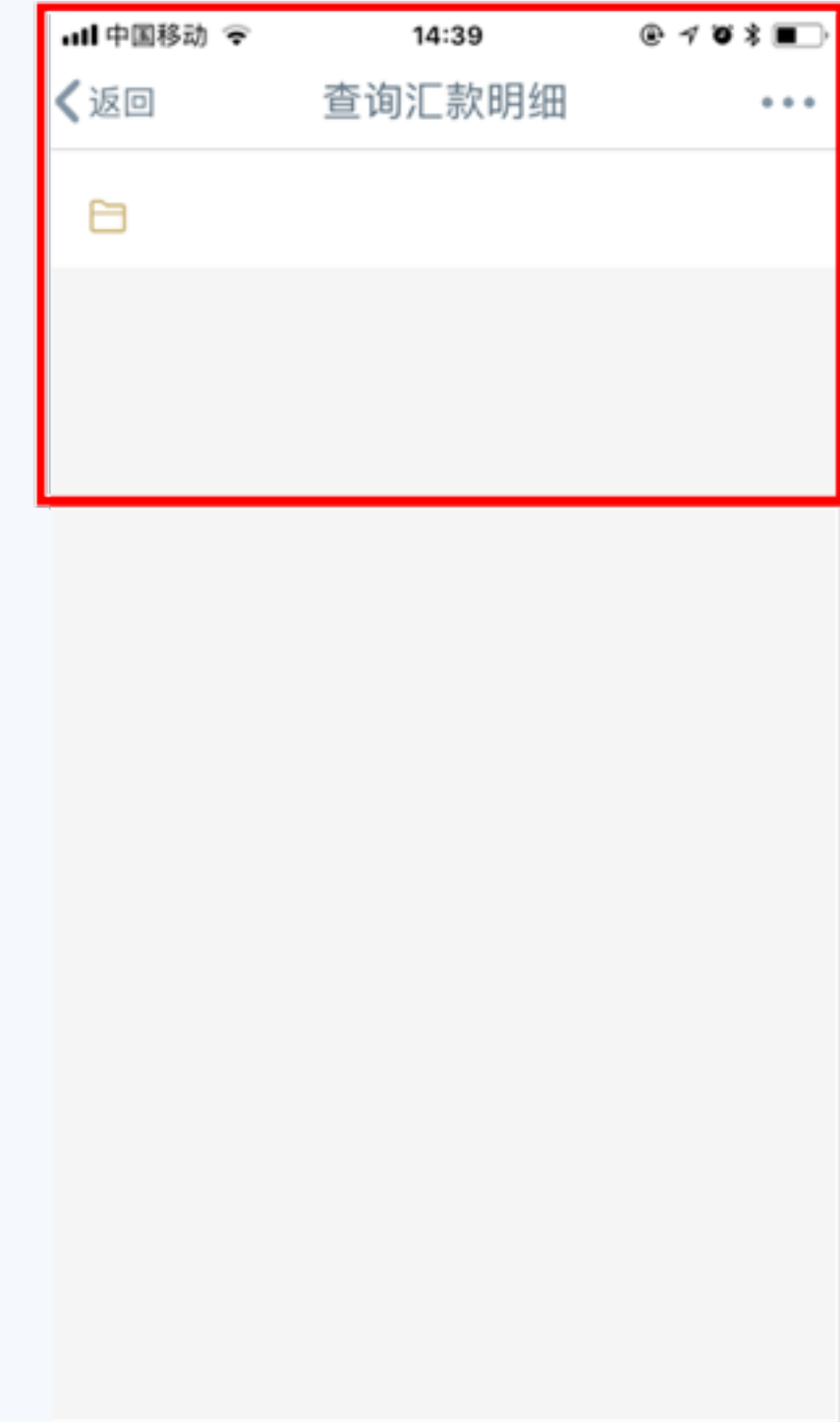
● 无法绑卡且未向用户解释失败原因

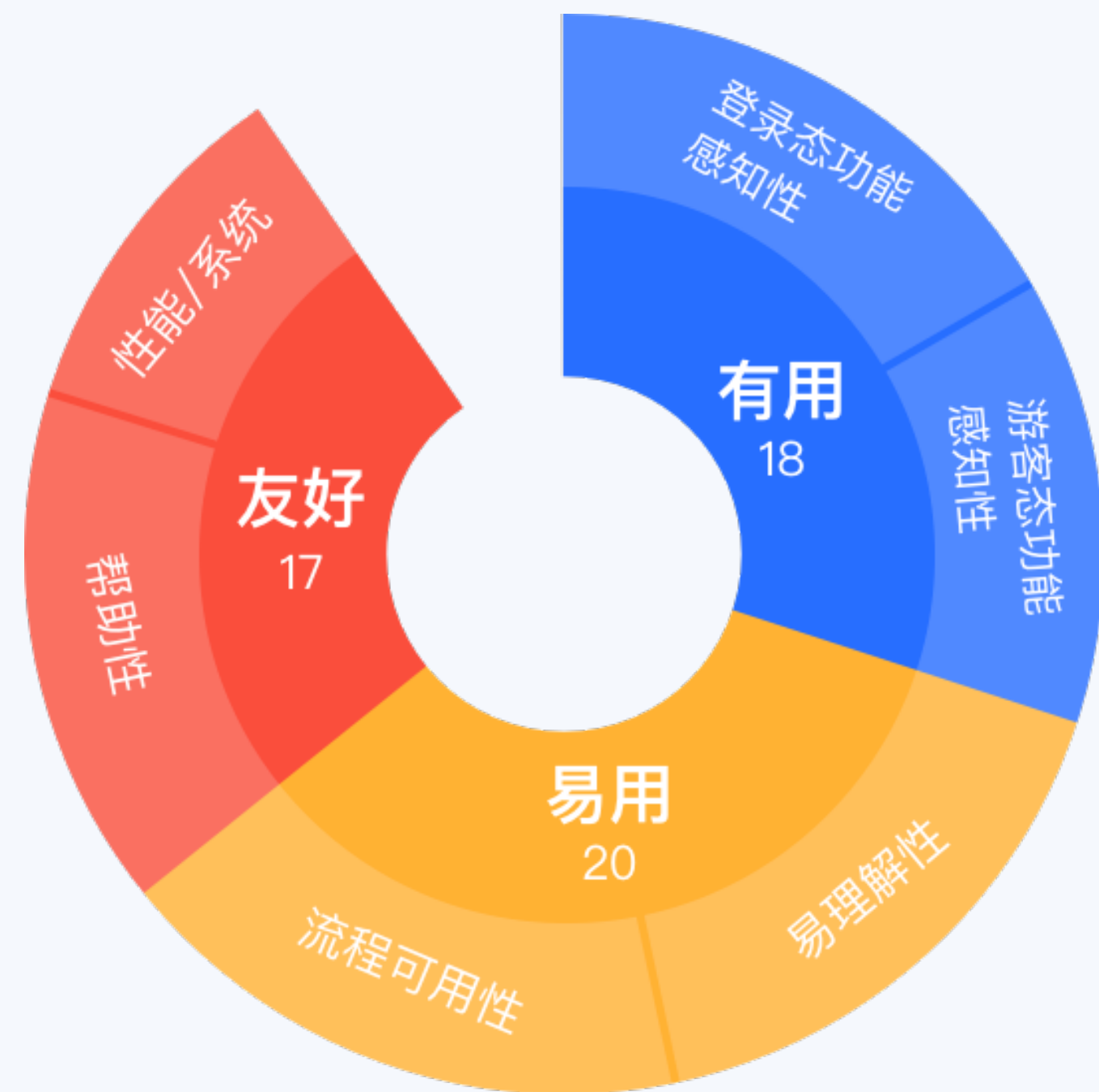


● 基本转账类型分为两种，从名称难以分辨功能区别，易造成用户困扰



● 短信验证码带编号易产生歧义，无法及时查询汇款明细





## 优点

- 依托于招商银行自身业务模式，金融产品类型齐全
- 操作流程文字引导明确，结果状态反馈及时，总体操作流程较流畅
- 金融资讯门类丰富，为用户提供了理财参考

## 问题点

- 同一功能在一二级页面的名称不一致，容易引起用户混淆
- 未在短信开头显示银行名称，易使用户产生不信任感
- 与一般电子银行相比安装包过大

▶ **转账步骤**

银行账号转账 —— 输入户名、账号、金额等信息 —— 输入短信OTP —— 输入取款密码 —— 确认转账 —— 成功  
 通讯录转账 —— 从通讯录中选择收款人 —— 输入转账金额 —— 等待收款人收款

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账汇款-入口	功能入口名称不一致【首页】里叫转账，【我的】里叫转账汇款	●	功能
转账汇款-短信通知	转账中填写短信，通知可以填任何人的手机号码，可能造成困惑或者不便	●	交互
转账汇款-导航栏进度条	导航栏下方的进度条，完成整个操作流程后，依然在10%的位置，不明用意	●	交互

▶ **信用卡还款步骤**

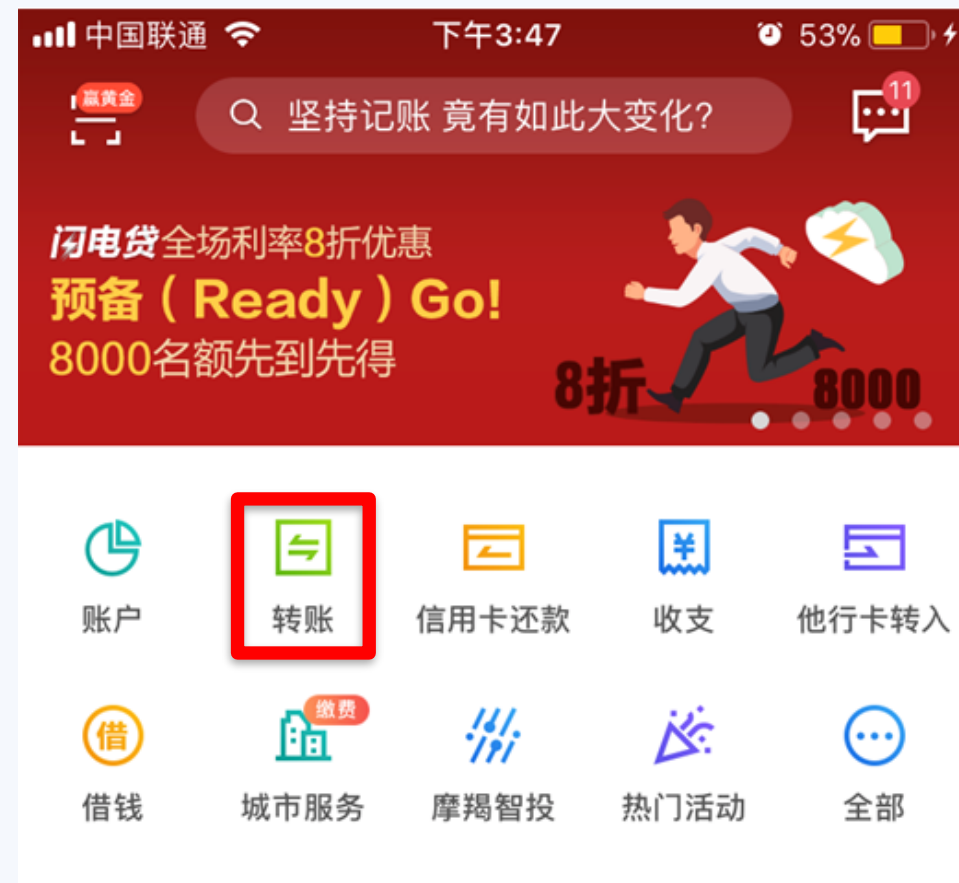
(还本行信用卡，无法还他行信用卡)

选择还款账户 —— 点击还款（选择器可以选择继续还款或者分期还款） —— 立即还款（可选择付款账户，输入还款金额） —— 短信OTP —— 输入密码 —— 还款完成

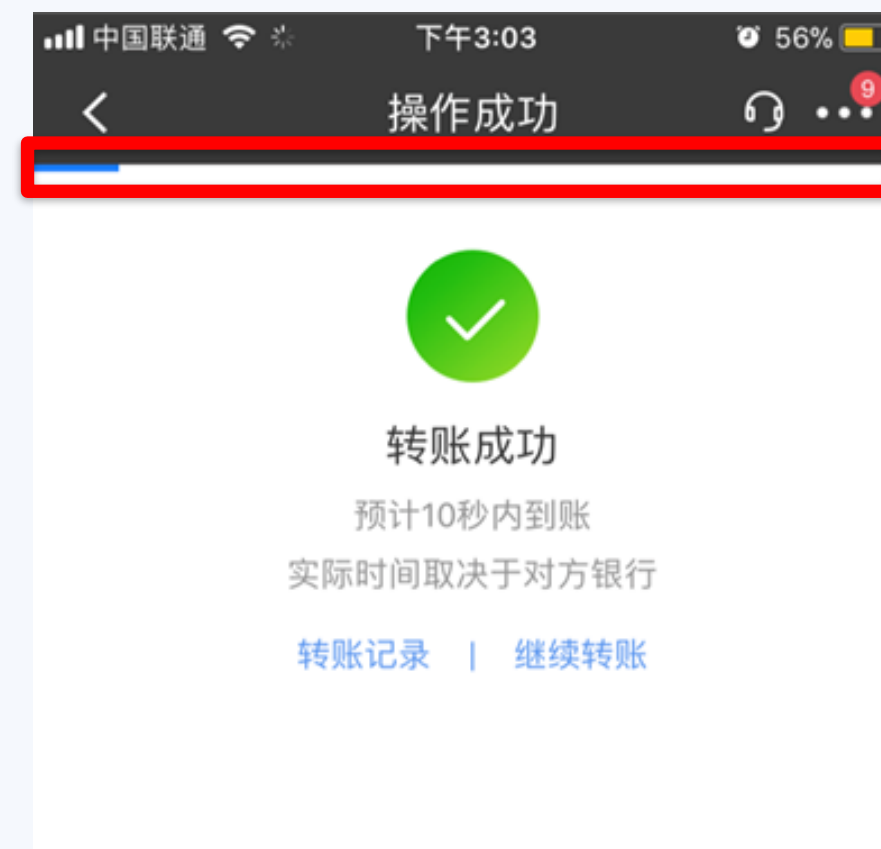
流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款-选择还款方式	还款、分期还款可在当前页面直接展出，无需弹出操作列表。以减少用户操作步骤	●	交互
信用卡还款-OTP验证码短信	未在短信开头显示银行名称，易使用户产生不信任感	●	交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

- 功能入口名称不一致【首页】里叫转账，【我的】里叫转账汇款

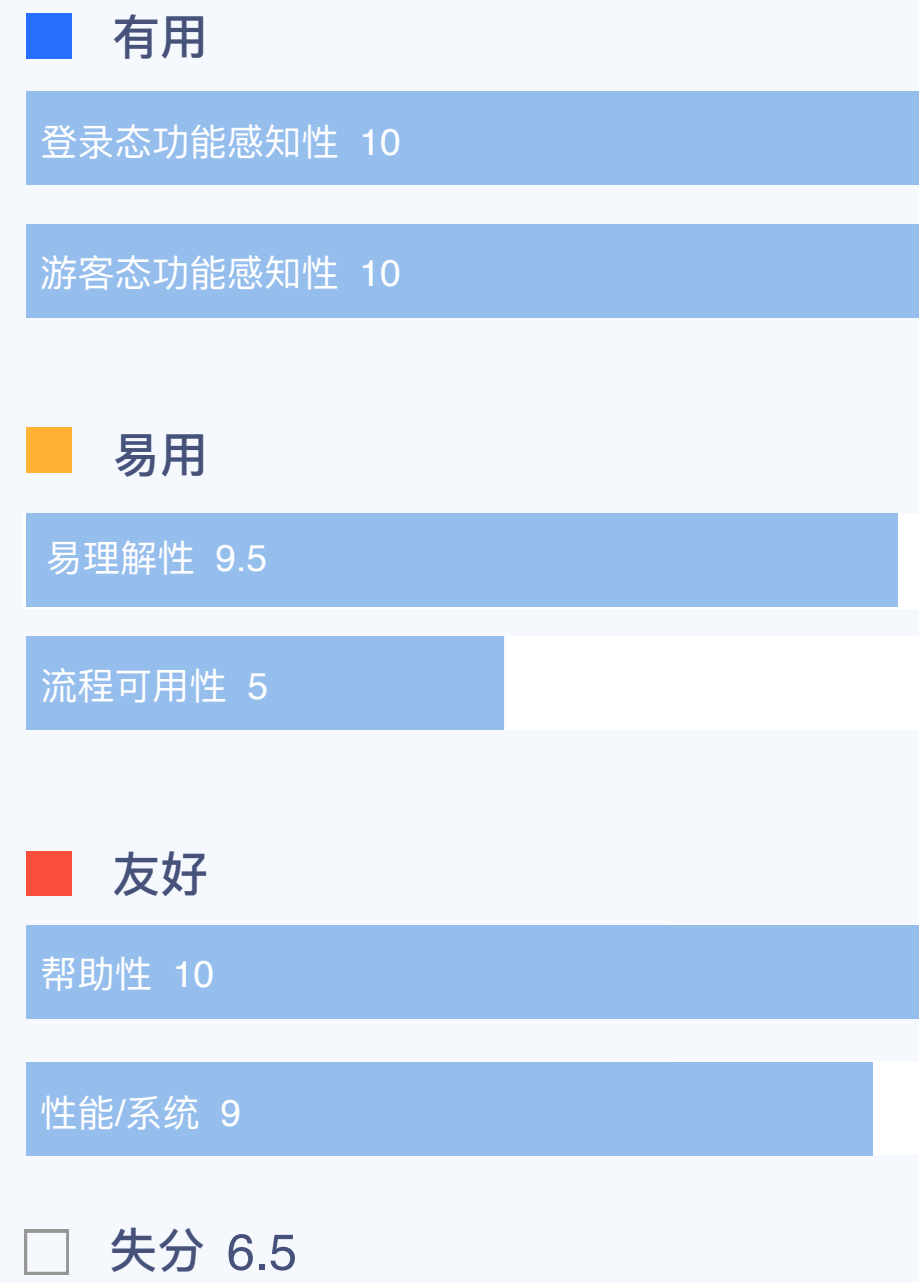
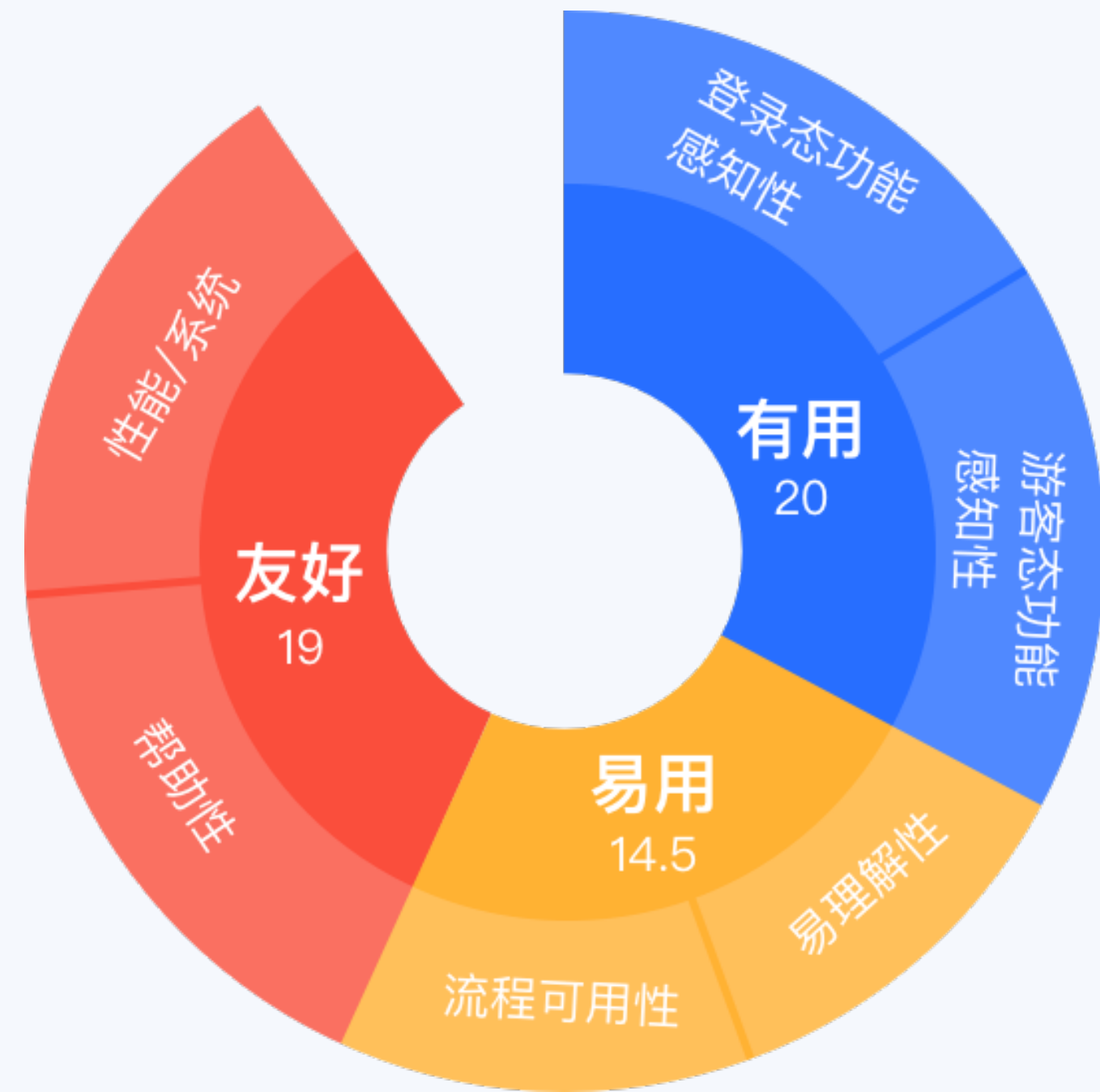


- 导航栏下方的进度条，完成整个操作流程后，依然在10%的位置，不明用意



- 未在短信开头显示银行名称，易使用户产生不信任感





## 优点

- 功能板块丰富、分类清晰，入口易查找
- 23个生活功能及优惠相关资讯，为用户提供了更多的应用场景及生活便利
- 首页“我的关注”版块内容可定制，体现了个性化的服务理念

## 问题点

- 收款账号使用OCR方式，识别率低
- 将“我的-资产”账户内的外币余额换算成人民币显示，无法直观了解多币种账户资产情况
- 信用卡账单查询页内“账单金额”显示的是存款金额，易引起操作困惑



▶ **转账步骤** 点击“转账汇款” —— 输入户名、账号、金额等信息 —— 确认转账信息 —— 输入取款密码 —— 确认转账

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账汇款-输入转账信息	收款账号使用OCR方式失败率高	●	功能
转账汇款-输入转账信息	无法智能识别账号来显示收款银行	●	功能、交互

▶ **其他**

板块	具体问题	严重程度*	分类
我的	将“我的-资产”账户内的外币余额换算成人民币显示，无法直观了解多币种帐户资产情况	●	功能
信用卡账单查询	“账单金额”显示的是存款金额，易引起操作困惑	●	功能

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

● 信用卡“账单金额”显示的是存款金额，易引起操作困惑

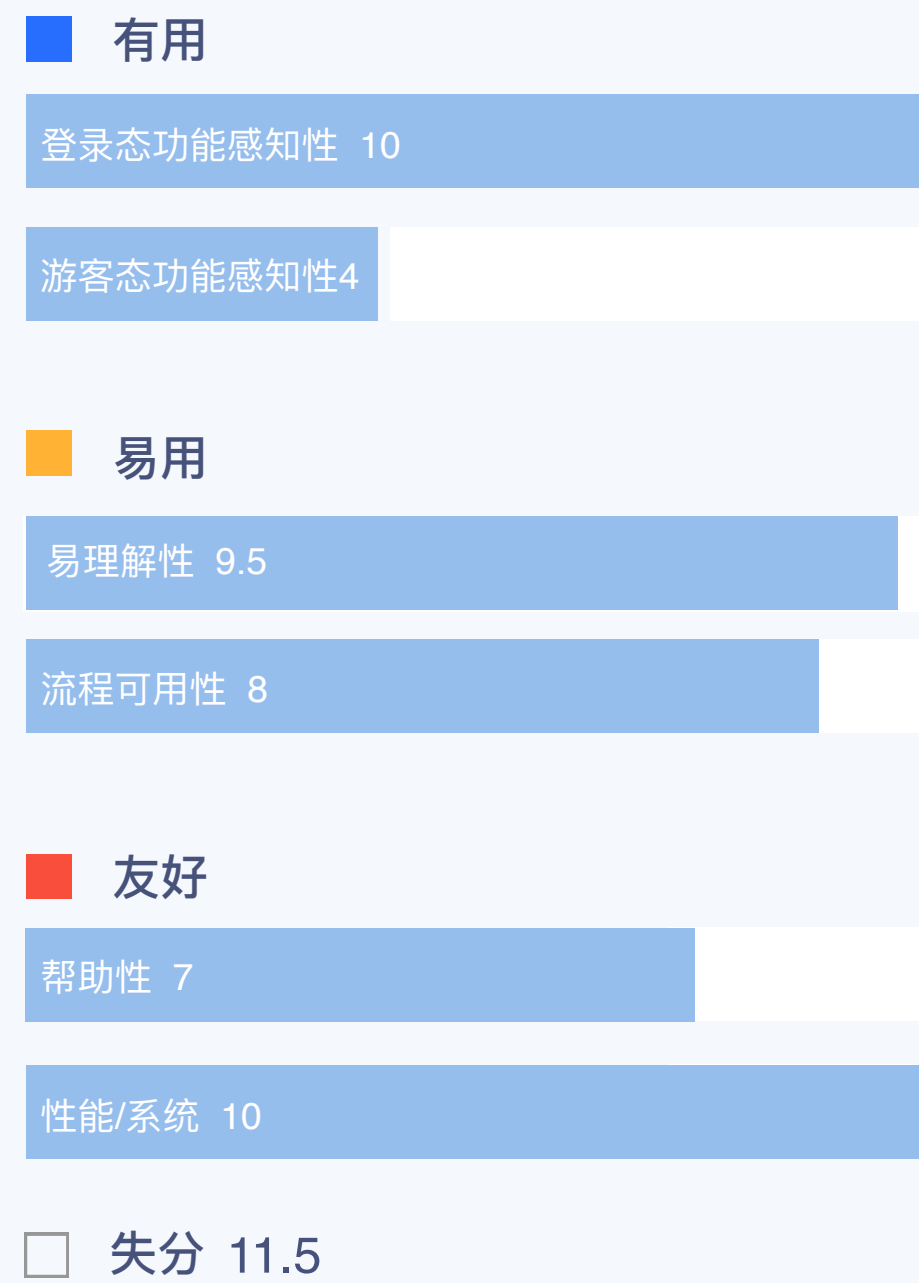
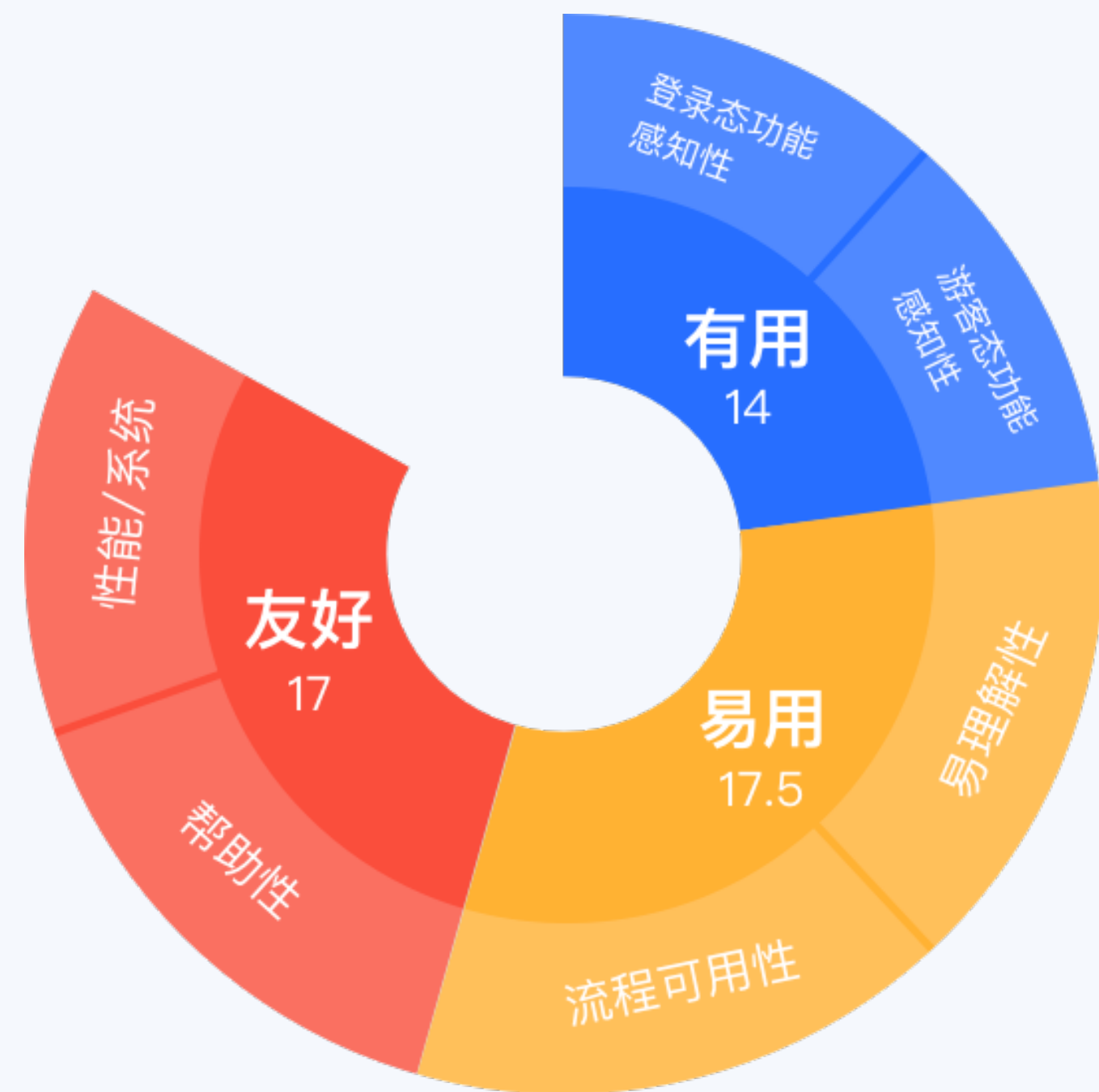


● 收款账号使用OCR方式失败率高



● 将“我的-资产”账户内的外币余额换算成人民币显示，无法直观了解多币种帐户资产情况





## 优点

- 信用卡欠款金额会自动显示在还款金额的输入框中，简化用户操作步骤
- 跨行还款流程操作简便。

## 问题点

- 信用卡还款、转账汇款等重要功能入口需登录才可见，易导致用户的使用困扰
- “当前余额”显示的是信用卡未还款金额，易引起误解

▶ **信用卡还款步骤**

点击信用卡模块 —— 点击“我要还款” —— 点击“信用卡还款” —— 账单确认 —— 填写还款信息 —— 确认还款信息 —— 还款成功

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款-入口	登录前信用卡还款功能入口不可见，必须登录后才能看到该功能	●	交互
信用卡还款-账单确认	“当前余额”显示的是信用卡未还款金额，易引起误解	●	视觉
信用卡还款-登录首页	登录前快速入口无分类，不易快速查找功能	●	视觉

● 导致流程中断的问题      ● 影响用户操作效率的问题      ● 可优化的体验问题

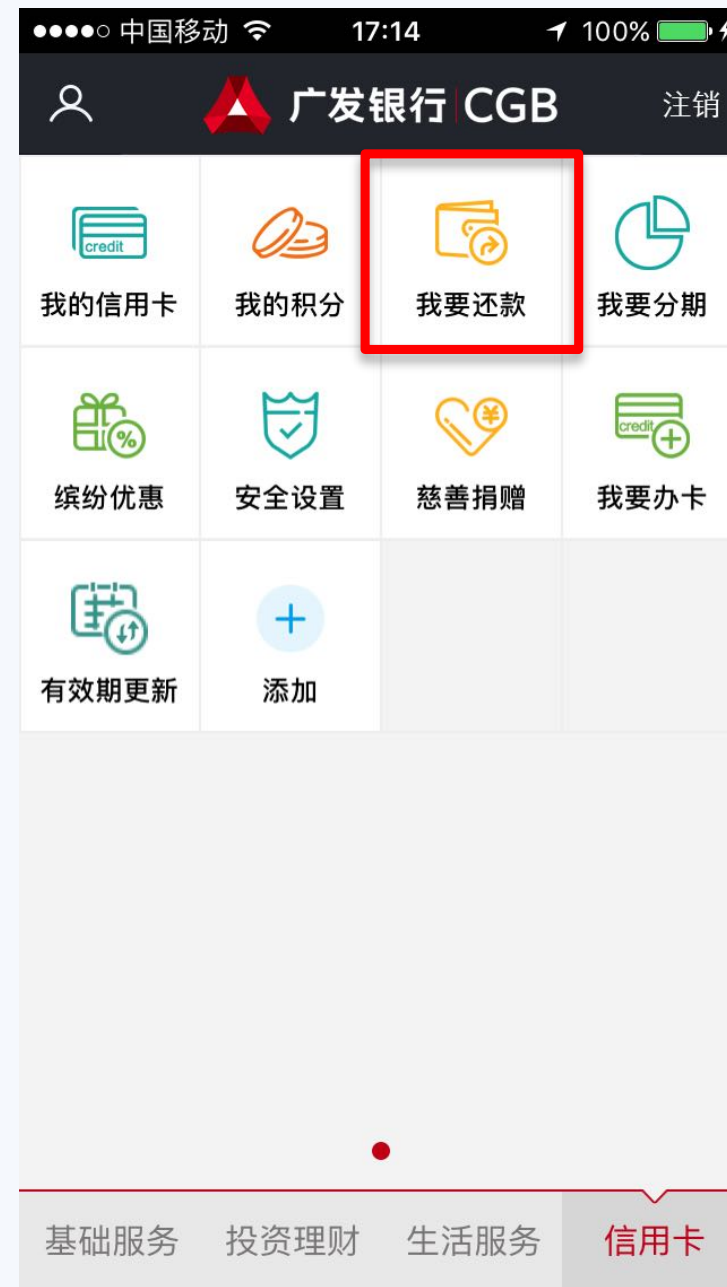
● 登录前信用卡还款功能入口不可见，必须登录后才能看到该功能

● “当前余额”显示的是信用卡未还款金额，易引起误解

● 登录前快速入口无分类，不易快速查找功能

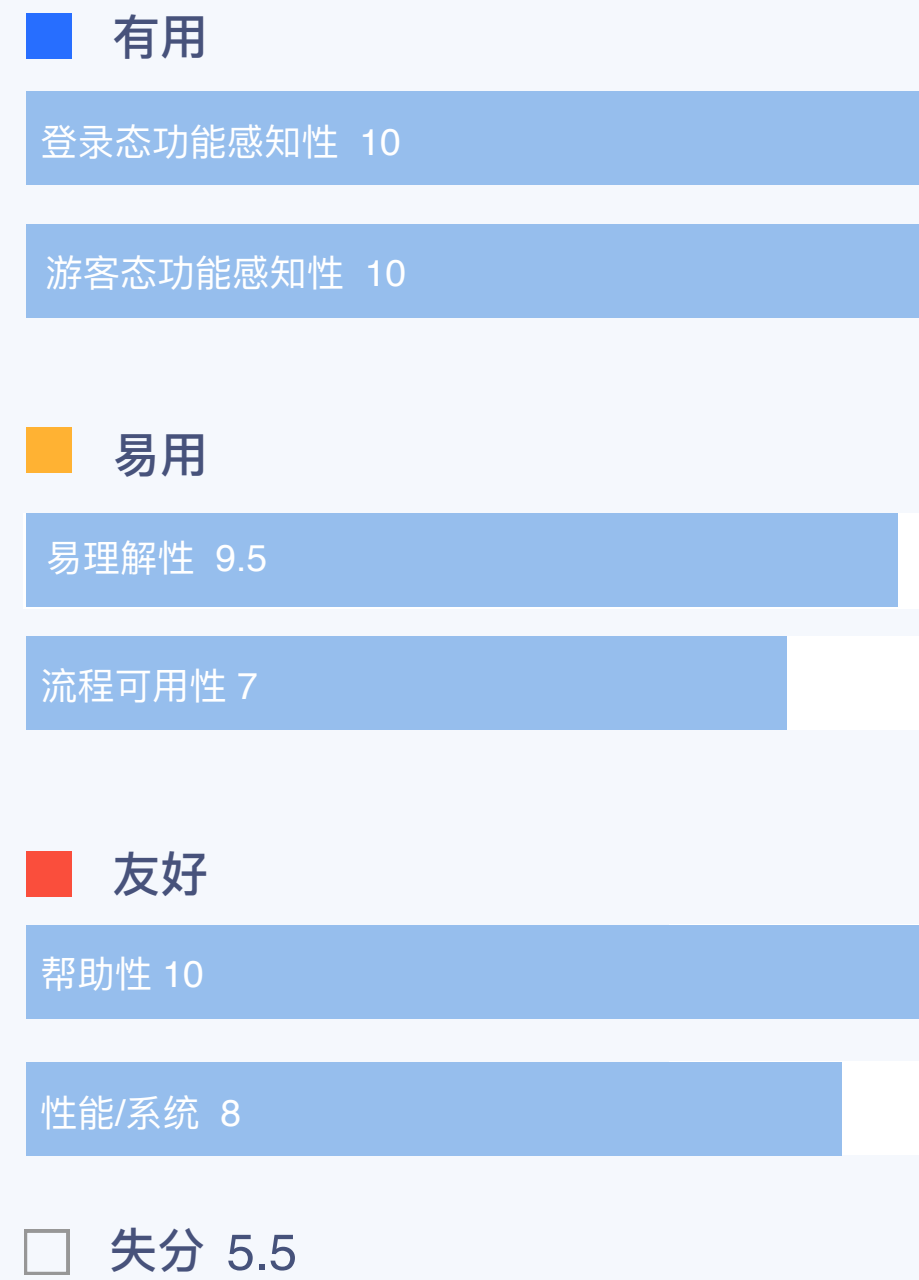
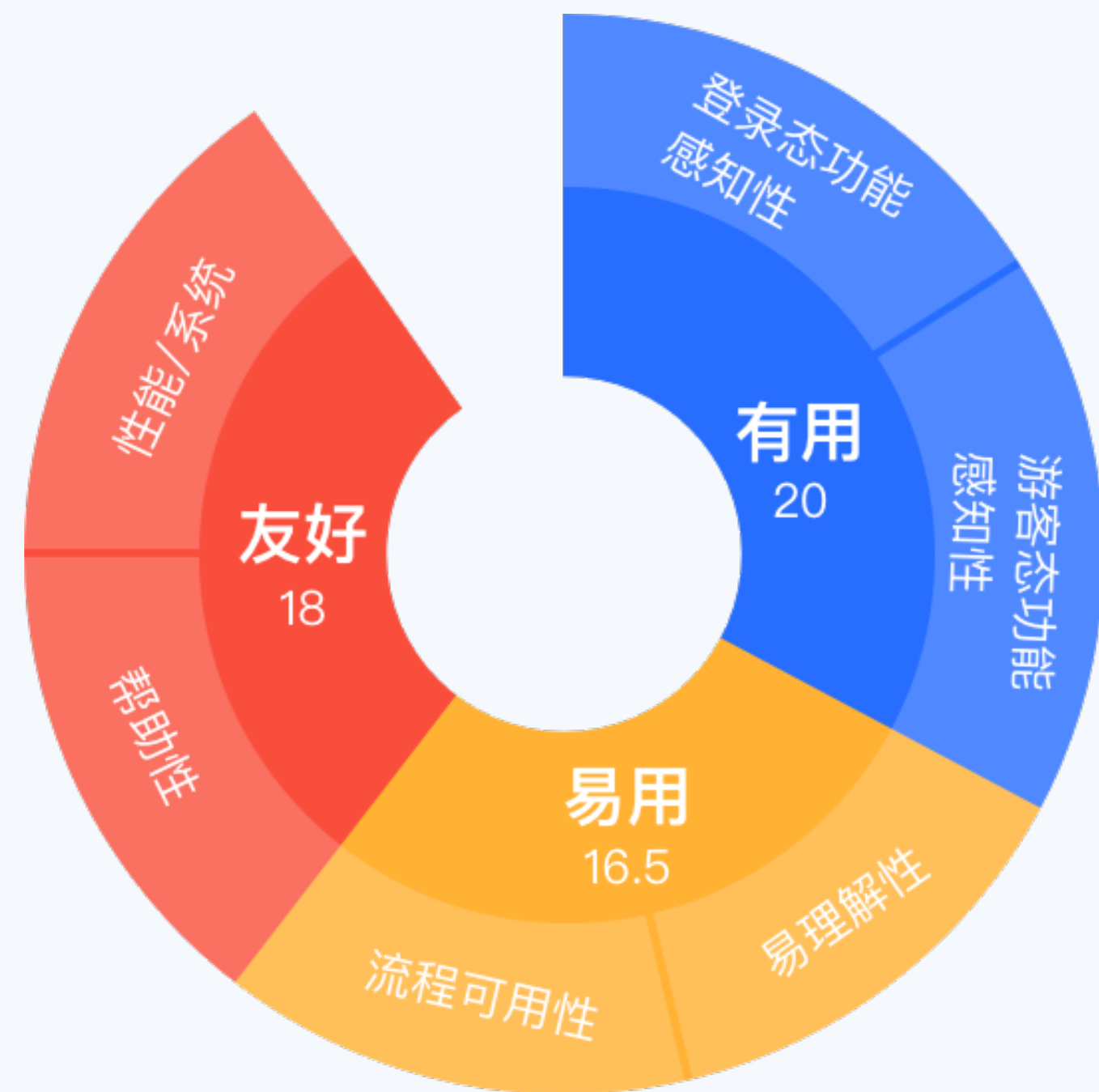


登录前



登录后





## 优点

- 二级页面分类清晰，且功能列表中都有功能提示说明，方便用户理解
- “生活圈”产品内容丰富，围绕用户的医、食、住、行提供服务
- 【电子回单】方便转账完成后查看并给予用户安全感

## 问题点

- 首页功能区未分类，用户难以快速找到需要的功能
- 提交转账后输入动态码和交易密码均在原页面底部，用户需手动下滑才能看到
- 转账成功后转账明细被广告弹窗遮盖，影响用户操作

▶ **转账步骤**

转账 —— 转账汇款 —— 选择付款账号 —— 输入转账金额 —— 选择收款人 —— 输入短信OTP —— 输入交易密码 —— 确认转账 —— 转账结果

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账-短信OTP/交易密码	提交转账后输入动态码和交易密码均在原页面底部，用户需手动下滑才能看到	●	交互
转账-转账结果	转账成功后转账明细被广告弹窗遮盖，影响用户操作	●	交互
转账-转账列表	各类转账入口样式一样，无主次	●	视觉 / 交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

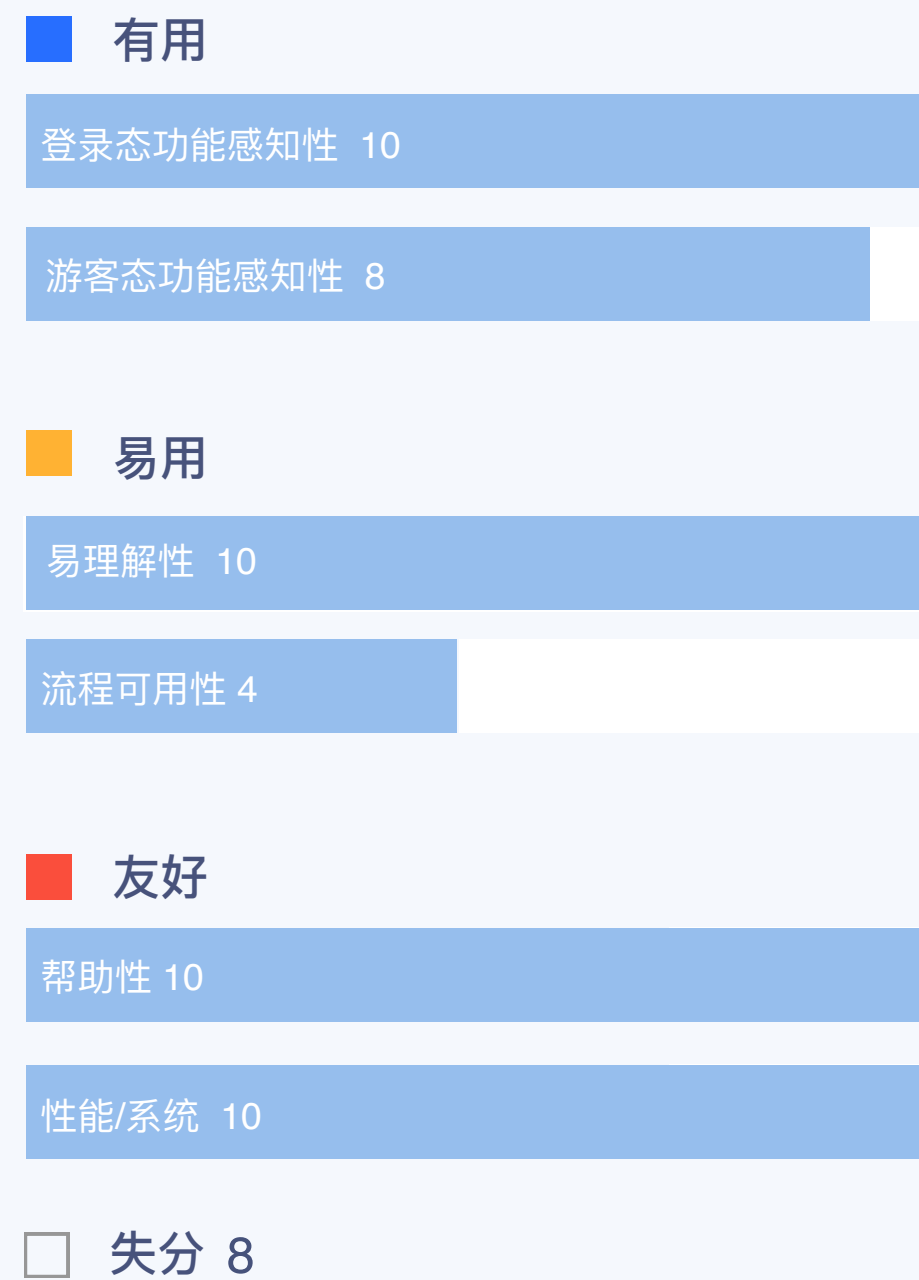
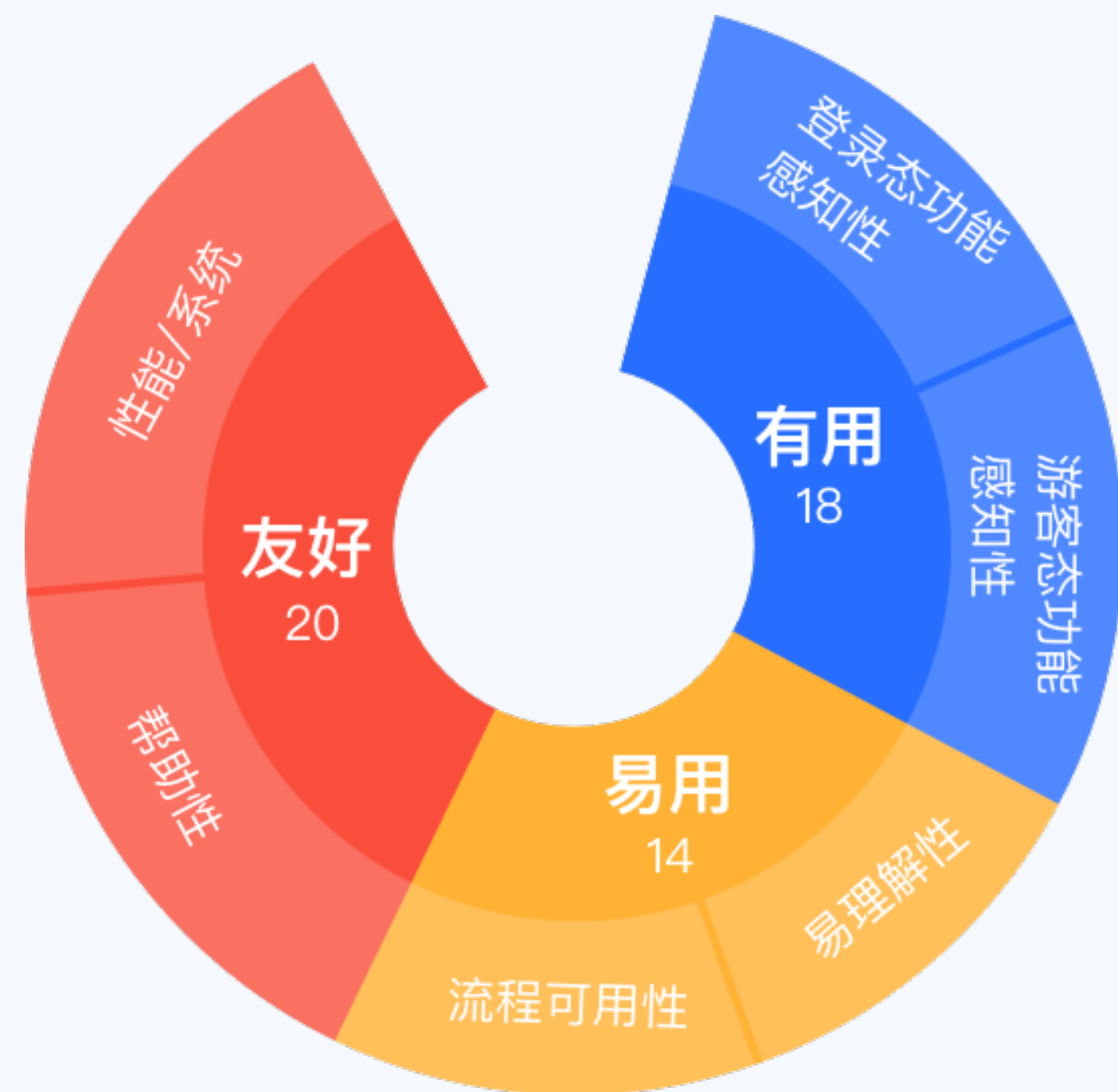
- 转账汇款提交后，确认短信验证码和交易密码等输入框显示在原页面底部，用户需下滑才能看到，体验不好，容易找不到



- 转账成功后转账明细被广告弹窗遮盖，影响用户操作







## 优点

- 重点版块分类清晰，入口易查找
- 资产金额可点击隐藏，保证私密性
- 提供出国金融服务，支持美国签证缴费及进度查询

## 问题点

- 银行卡OCR识别率较低
- 未绑定借记卡的用户无法直接通过绑定他行卡进行信用卡还款，需经多步骤开通电子账户，且过程中文案提示不明确
- 信用卡有效期无填写格式提示，且错误弹窗中提示文案仍未提示如何正确填写，导致无法进行后续操作

▶ **转账** 首页—转账

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账—银行卡转账	银行卡OCR识别率较低	●	功能
转账—银行卡转账—输入交易密码	填写短信验证码时输入框被键盘遮挡	●	交互
转账—银行卡转账	短信验证码输入框默认调出文字键盘，需手动改为数字键盘（IOS）	●	交互

▶ **信用卡还款** 首页—信用卡

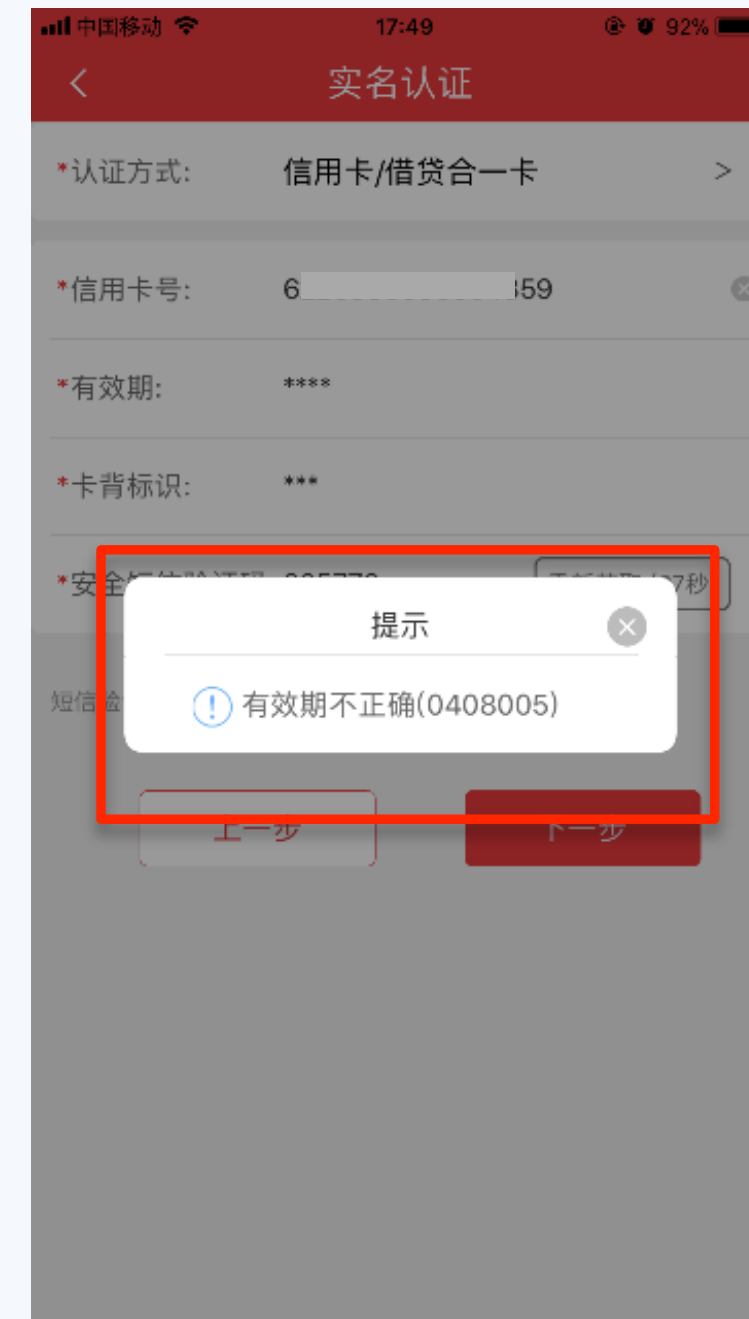
板块	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款—实名认证	信用卡有效期无填写格式提示，且错误弹窗中提示文案仍未提示如何正确填写，导致无法进行后续操作	●	视觉
信用卡还款	未绑定借记卡的用户无法直接通过绑定他行卡进行信用卡还款，需要经过多步骤开通电子账户，且过程中文案提示不明确，影响用户体验	●	交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

● 银行卡OCR识别率较低，多家银行卡片无法识别

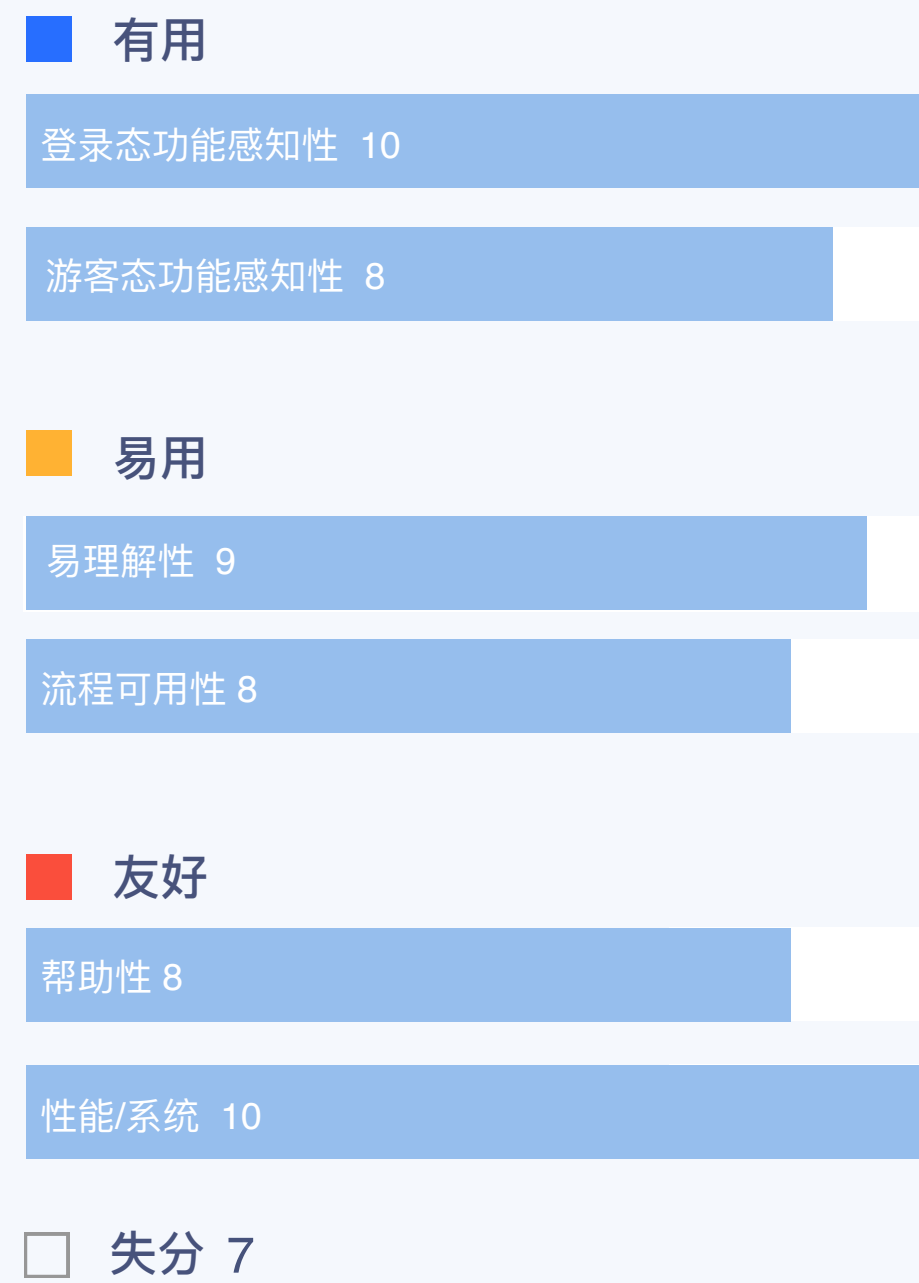
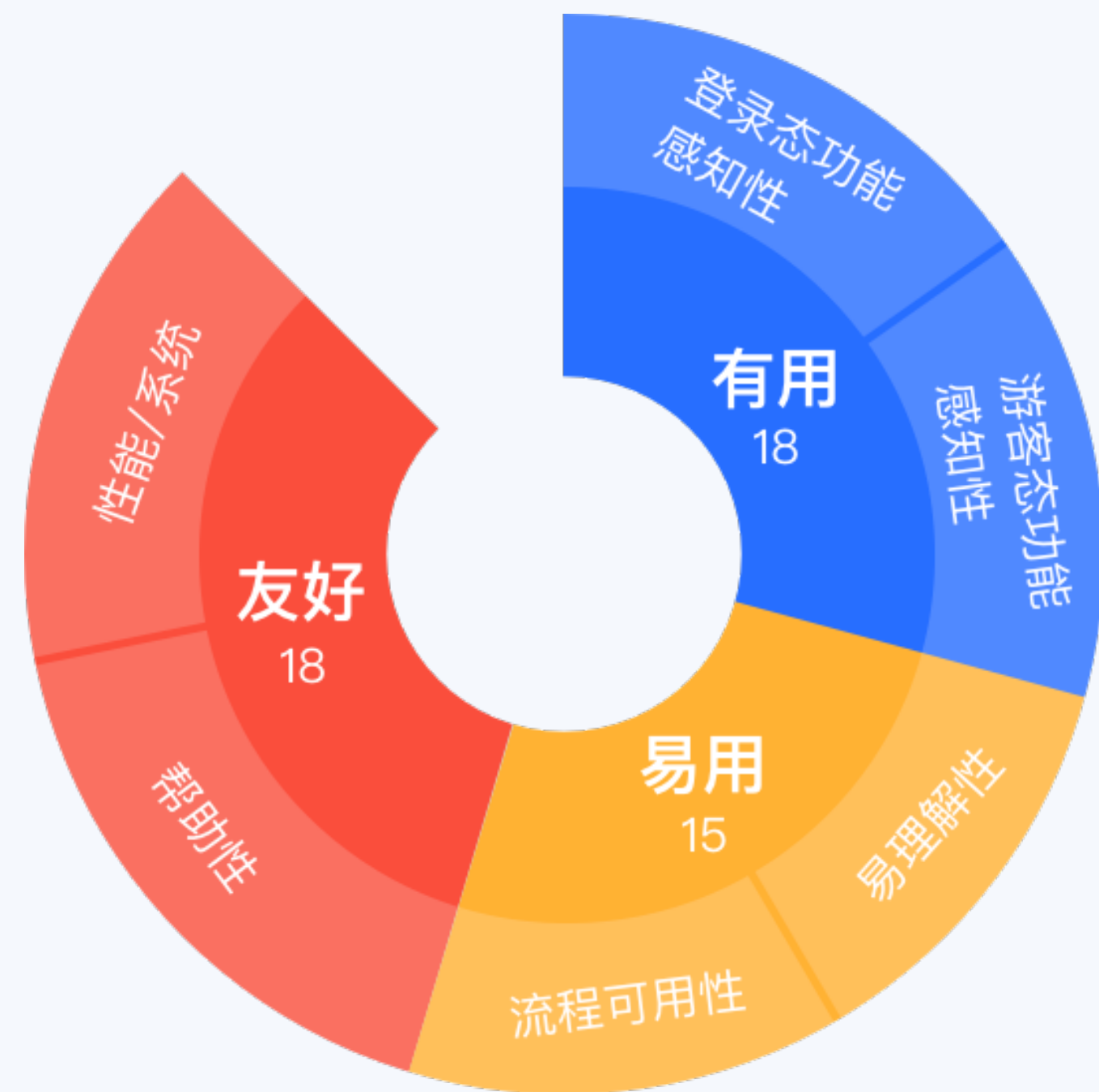


● 有效期无填写格式提示，且错误弹窗中提示文案仍未提示如何正确填写，导致无法进行后续操作



● 有未绑定借记卡的用户无法直接通过绑定他行卡进行信用卡还款，需要经过多步骤开通电子账户，且过程中文案提示不明确，影响用户体验





## 优点

- 对新手有浮层引导，帮助新用户快速上手
- 银行卡OCR读取速度快，准确率高

## 问题点

- 他行信用卡还款标题为“跨行汇款”对用户产生误导，且还款步骤反复
- 理财产品数量繁多未进行分类，且首页的理财产品列表展示方式及内容不统一
- 在线/电话客服入口不明显

▶ 转账（跨行转账）

首页入口 —— 选择汇款类型跨行转账 —— 选择付款卡号及金额 —— 收款人卡号及金额 —— 输入密码、短信验证码 —— 完成

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
首页	首页的理财产品列表展示方式不统一	●	产品
跨行转账—汇款业务	汇款业务拆分过细，可以合并一些功能或添加至附加功能	●	交互

▶ 还信用卡（还他行信用卡）

个首页入口 —— 信用卡还款 —— 选择本行卡还他行信用卡 —— 选择付款卡号及金额 —— 收款人卡号及金额 —— 输入密码、短信验证码 —— 完成

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款	他行信用卡还款标题为“跨行汇款”对用户产生误导	●	交互
信用卡还款—行内信用卡还款	还款类型拆分太细，步骤繁复	●	交互
信用卡操作列表	功能以操作列表的形式无优先的排布在页面上	●	交互

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

● 他行信用卡还款标题为“跨行汇款”对用户产生误导

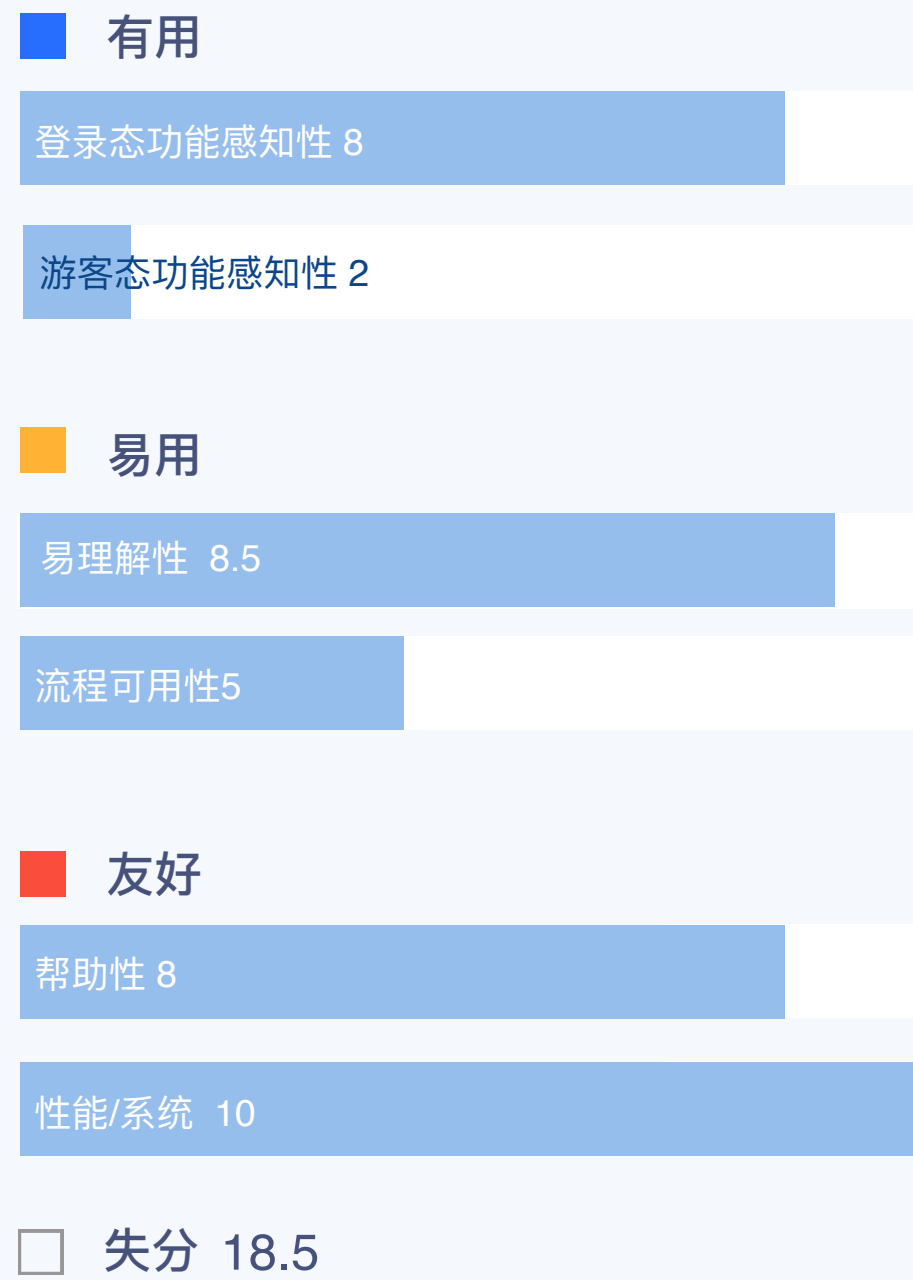
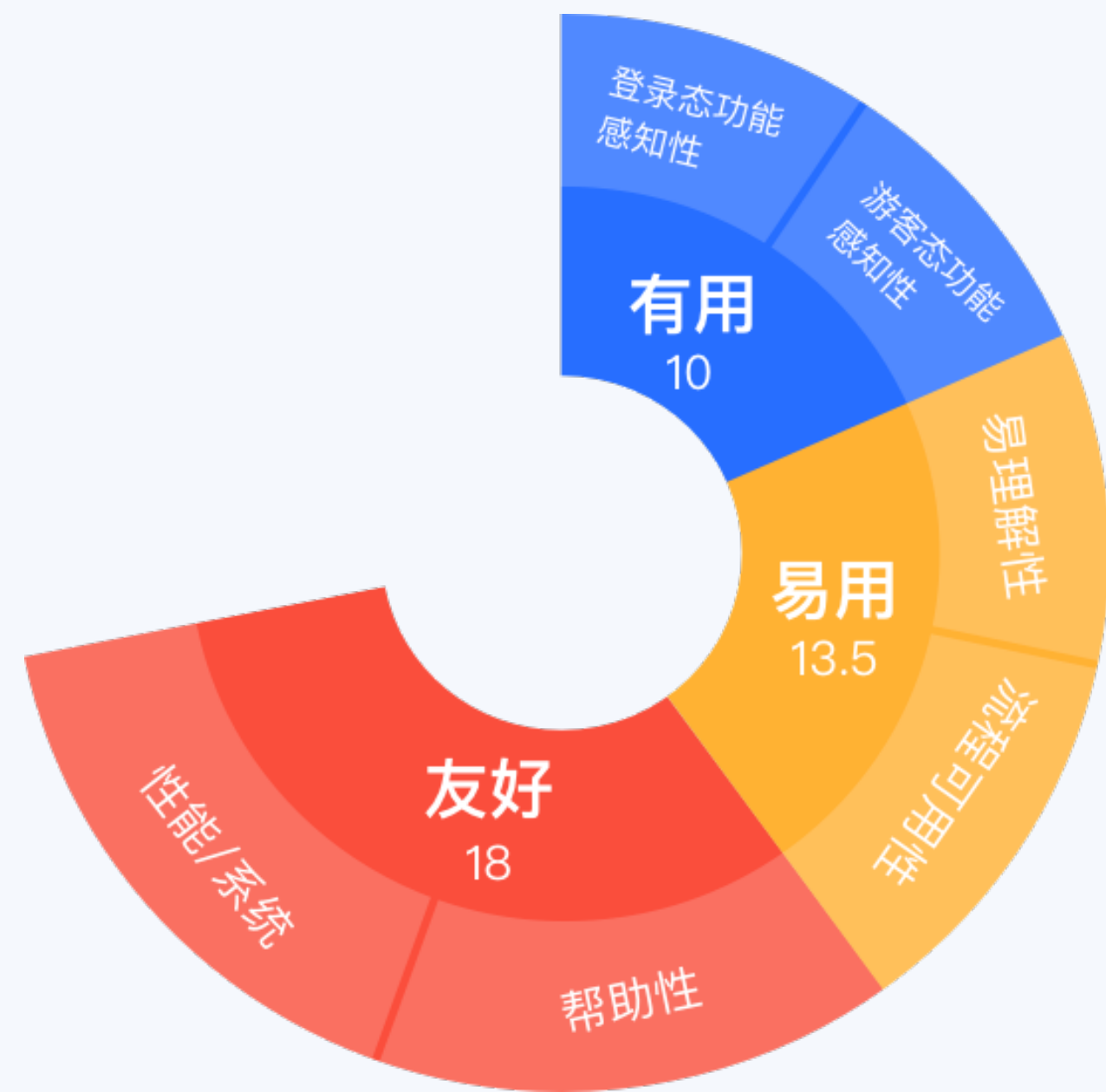


● 功能以操作列表的形式无优先的排布在页面上



● 首页的理财产品列表展示方式不统一





## 优点

- 页面简洁，功能列表分类清晰
- 支持境内外账户转账

## 问题点

- 无信用卡还款功能
- 转账时，选择汇出账户后告知【没有有效汇出账户】，导致用户多次无效操作
- 首页仅展示信用卡当前欠款状态和额度，功能均隐藏，不易查找

▶ **转账** 首页 —— 快速功能列表 —— 转账汇款 —— 输入一次性口令 —— 选择有效汇出账户

流程步骤	具体问题	严重程度*	分类
转账-选择有效汇出账户	选择汇出账户后告知【没有有效汇出账户】，导致用户多次无效操作	●	功能
首页	APP首页仅展示信用卡当前欠款状态和额度，相关操作均隐藏	●	功能
转账-输入一次性口令	输入【一次性口令】页面的返回按钮在右上角，和其他页面不统一	●	视觉
转账-输入一次性口令	客服电话不可点击，且没有在线客服入口，可能造成用户流失	●	功能
转账-选择有效汇出账户	【没有有效汇出账户】页面解释为中英文，降低用户阅读体验	●	视觉

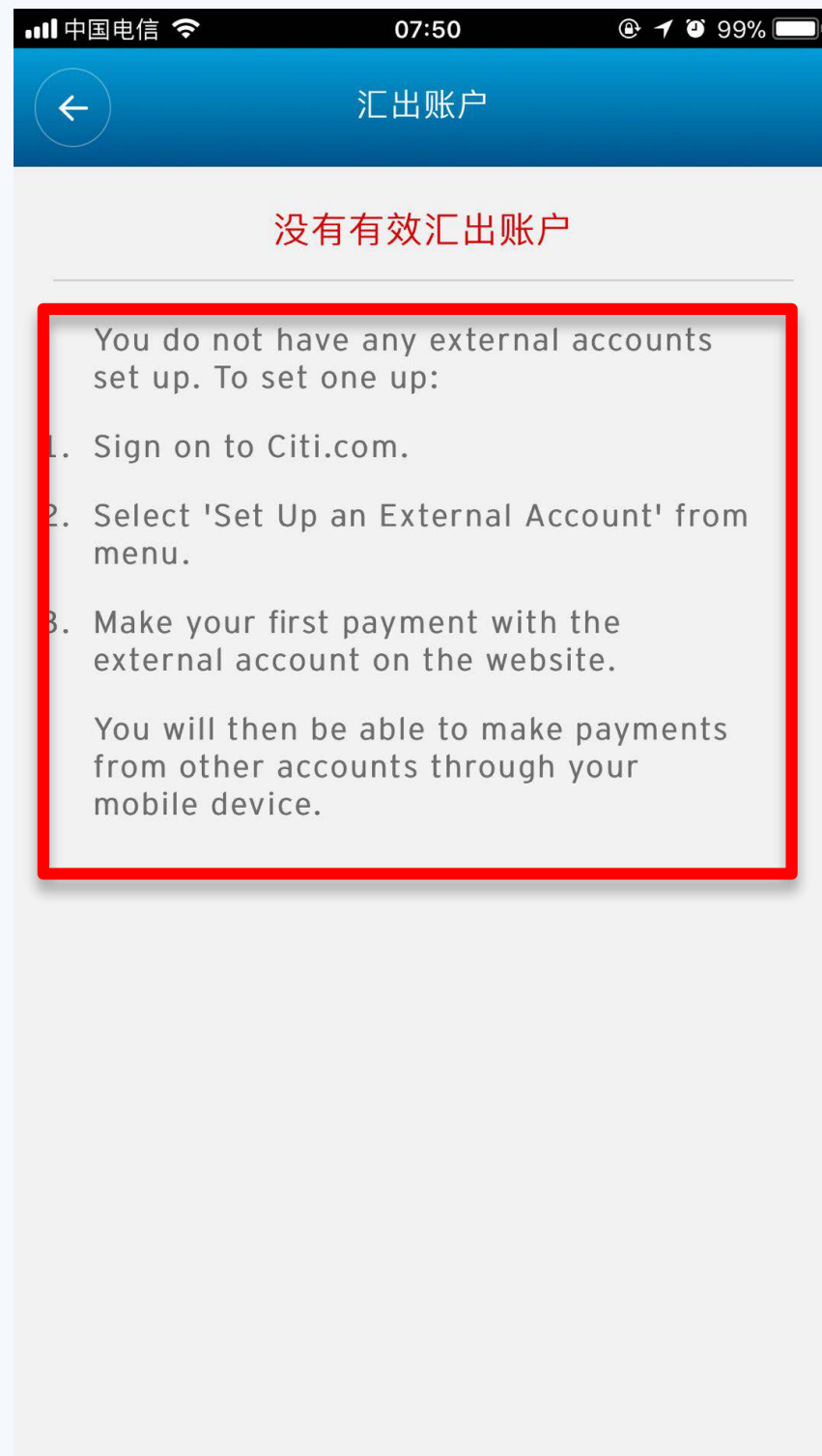
▶ **信用卡还款**

板块	具体问题	严重程度*	分类
信用卡还款	APP无还信用卡功能，还卡渠道近两年刚开通支付宝还款，大多数时间还是需要去便利店刷卡还卡，非常不方便	●	功能

● 导致流程中断的问题    ● 影响用户操作效率的问题    ● 可优化的体验问题

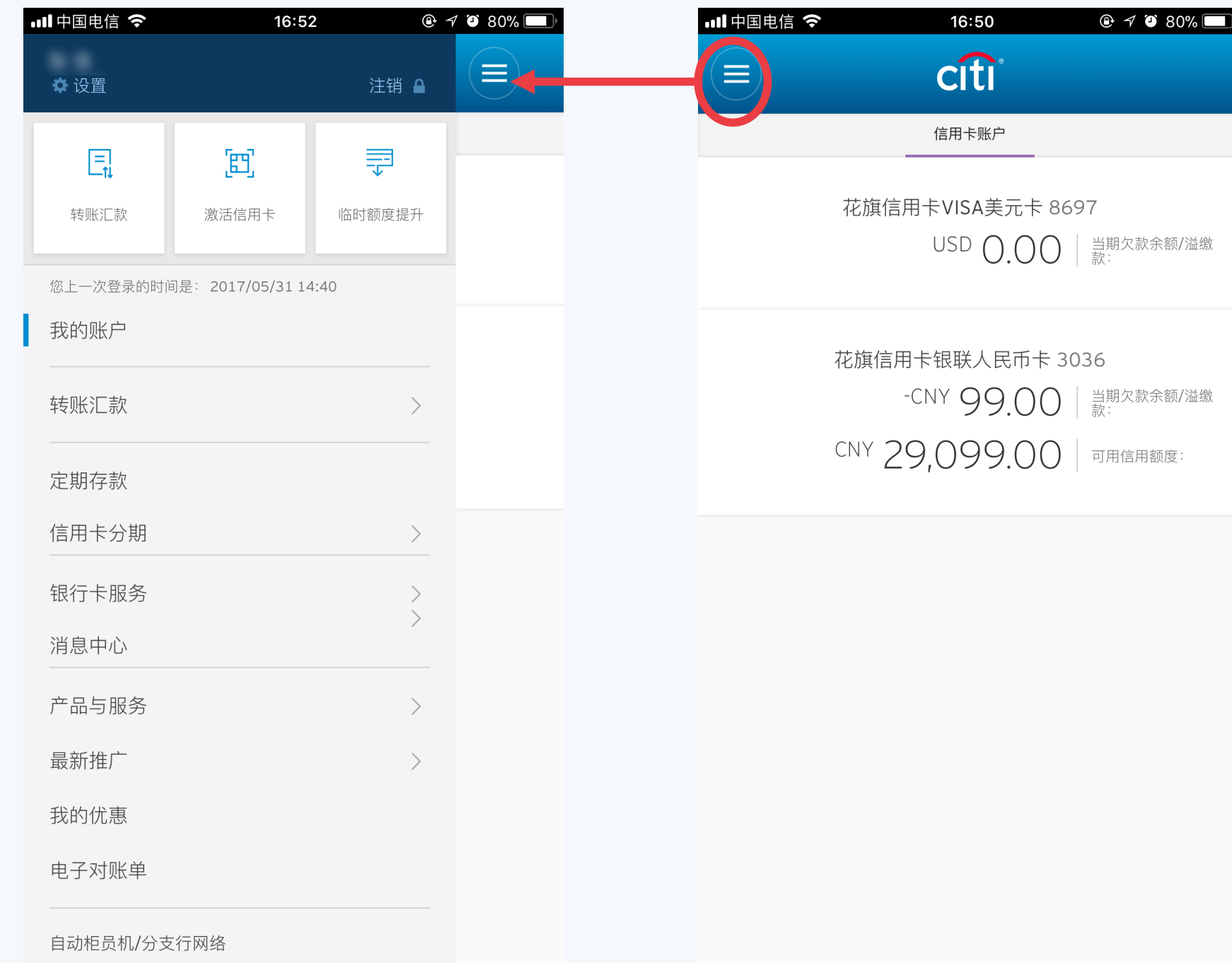


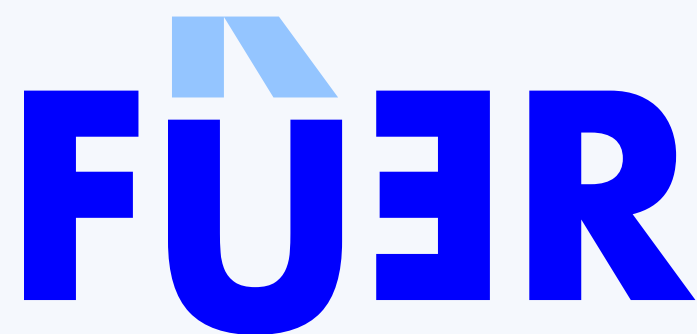
- 选择汇出账户后告知【没有有效汇出账户】，导致用户多次无效操作



- 【没有有效汇出账户】  
页面解释为中英文，降低用户阅读体验

- APP首页仅展示信用卡当前欠款状态和额度，相关操作均隐藏





Fintech Users Experience & Research

金融科技用户体验研究中心

FUER金融科技用户体验研究中心创立于2011年，是国内最早专注于金融行业用户体验研究的团队之一。中心逾三十位资深用户体验专家，拥有丰富的体验设计资源整合能力及多年金融科技用户体验项目经验，先后服务过银行及金融机构40余家。中心致力为金融机构提供专业的能力输出服务，提升金融用户体验。

本报告以Prism指标为基准的页面评测和流程走查（直销银行—注册开户，电子银行—转账还款）。页面评测为对该版本（所测版本号见各银行页）浏览态，登录态一二级主要页面进行基于Prism三级指标体系的初评，和复评；流程通过用户初测，专家复测，联合评审确认结果，力求结果客观公正和公平。相关数据供参考，更多银行评测报告敬请期待……

联合发布



学术指导单位

