

# 中国手机银行APP用户行为专题分析2018



## 分析定义与分析范畴

- 手机银行指利用移动通信网络及终端办理相关银行业务的简称。本文研究领域主要是指通过手机WAP和手机客户端办理的银行业务，不包括银行电话银行和银行短信通知等银行业务活动。
- 本分析内容主要包括手机银行发展背景、用户画像、用户竞争、发展趋势分析等，涉及企业为行业内的一些典型企业。



## 易观千帆A3算法升级说明

- 易观千帆“A3”算法引入了机器学习的方法，使易观千帆的数据更加准确地还原用户的真实行为、更加客观地评价产品的价值。整个算法的升级涉及到数据采集、清洗、计算的全过程：
  - 1、采集端：升级SDK以适应安卓7.0以上操作系统的开放API；通过机器学习算法，升级“非用户主观行为”的过滤算法，在更准确识别的同时，避免“误杀”；
  - 2、数据处理端：通过机器学习算法，实现用户碎片行为的补全算法、升级设备唯一性识别算法、增加异常设备行为过滤算法等；
  - 3、算法模型：引入外部数据源结合易观自有数据形成混合数据源，训练AI算法机器人，部分指标的算法也进行了调整。

# 目录

## CONTENTS

**01** | 手机银行APP发展背景分析

**02** | 手机银行APP用户画像分析

**03** | 典型手机银行APP用户竞争分析

**04** | 手机银行APP发展趋势分析

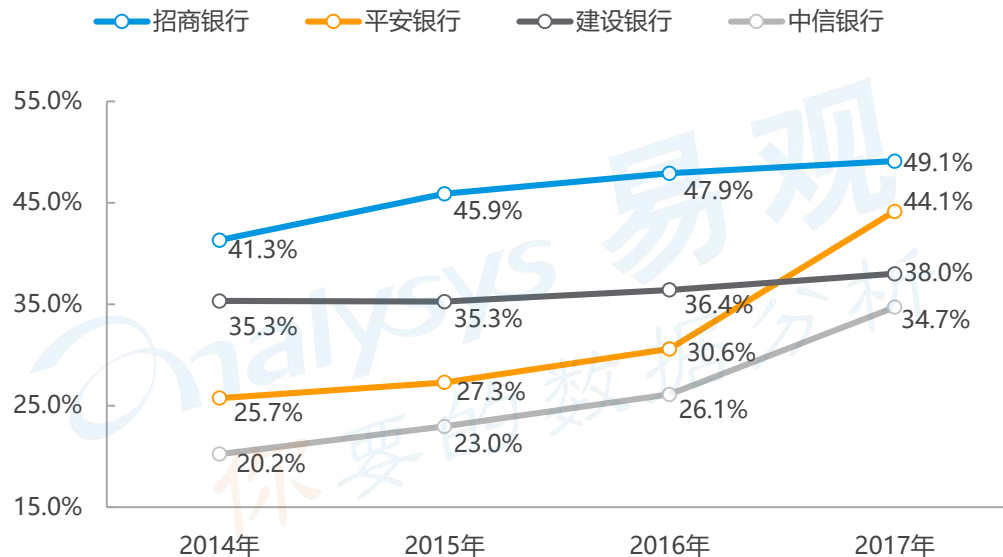
# PART 1



## 手机银行APP发展背景分析

# 零售银行收入占比上升 零售转型显成效

## 2014-2017年零售银行营业收入占总营业收入比例



数据说明：以上数据根据银行年报统计获得，易观整理。

© Analysys 易观

www.analysys.cn

近年来，零售银行业务逐渐成为银行创收的重要引擎，商业银行纷纷进行零售转型，大力发展零售业务。

以平安银行为例，提出“科技引领零售转型”战略，全面推进智能化零售银行转型与升级。

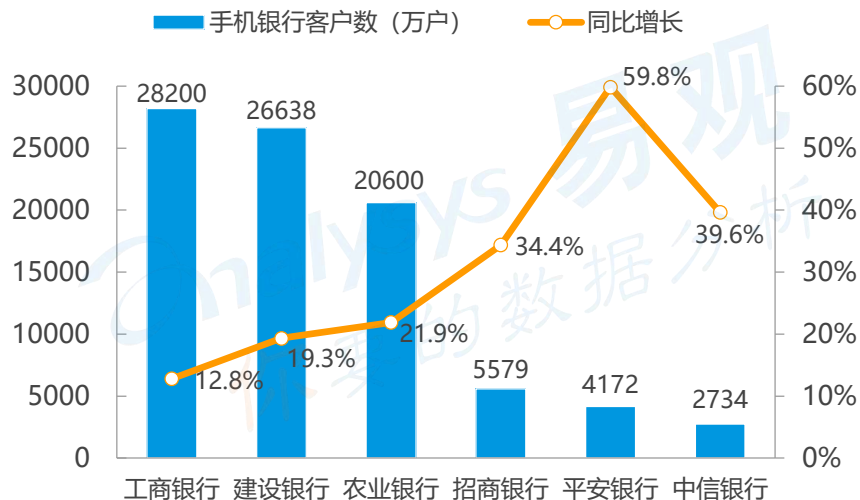
2017年，平安银行零售业务营业收入占总营业收入的比例达44.1%，该比例较2016年提升13.5个百分点；零售业务净利润占总净利润比例达67.6%，说明平安银行零售业务转型效果显著。



# 手机银行为零售银行服务主渠道 客户数及交易规模快速增长

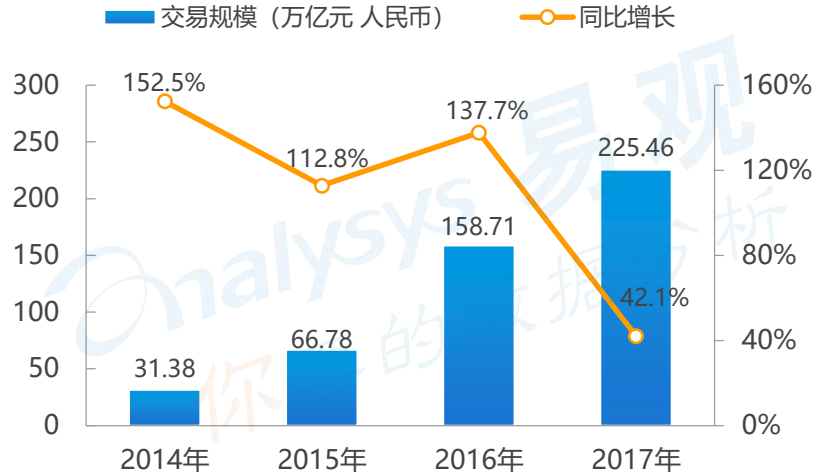
- 手机银行已成为零售银行客户服务主渠道之一，2017年手机银行交易规模达225.46万亿元，保持快速增长。另外，手机银行客户数也保持较快增长。

## 2017年商业银行手机银行客户数



数据说明：以上数据来源于银行年报，易观整理。

## 2014-2017年中国手机银行交易规模



数据说明：以上数据根据银行年报、易观自有监测数据和易观研究模型估算获得，易观将根据掌握的最新市场情况对历史数据进行微调。

# 账户分类管理、金融科技提升手机银行用户价值

## 账户分类提升手机银行获客能力

### 账户分类政策

- 央行下发的《关于改进个人银行账户分类管理有关事项的通知》，要求商业银行在手机银行、网上银行、直销银行等渠道办理个人II、III类户开立等业务

### 提升获客能力

- II、III类电子账户有助于手机银行快速获客和快捷服务，提升获客能力，创造更高客户价值

## 金融科技提升手机银行用户价值

### 提升用户体验

- 通过大数据、人工智能等金融科技技术应用，手机银行纷纷上线智能客服、智能投顾、智能销售等智能化应用，极大提升手机银行服务效率及用户体验

### 提升用户价值

- 大数据分析可以精准用户画像，并在用户细分的基础上，对不同客群进行精准营销，可以降低营销成本，提高营销转化率，深挖用户对银行创收贡献，提升用户价值

# PART 2



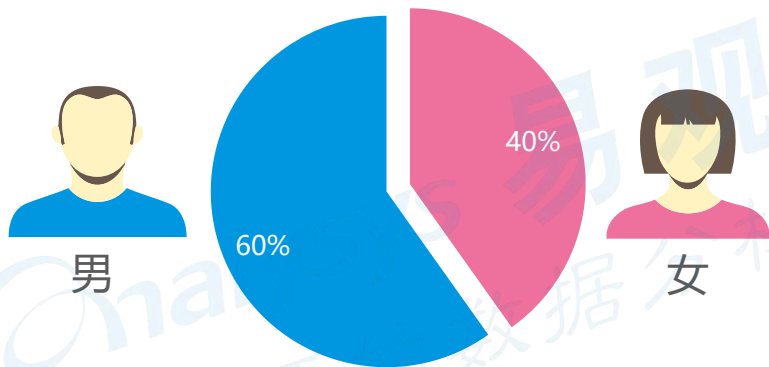
## 手机银行APP用户画像分析



# 手机银行用户男性偏多 呈年轻化现象

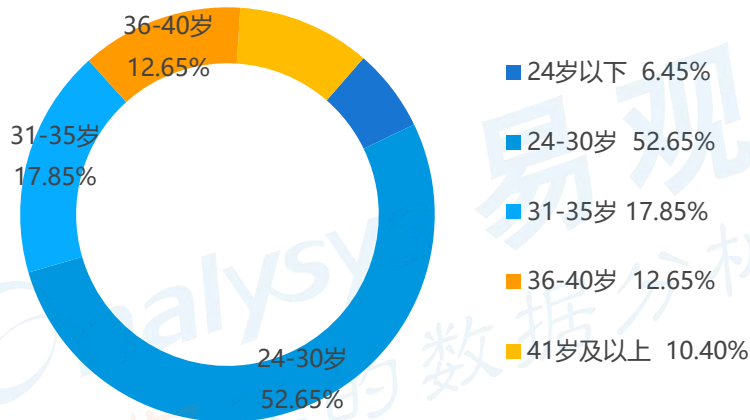
- 手机银行用户男性占比明显高于女性，男性占59.83%，而女性仅占40.17%。手机银行用户年轻化现象明显，24岁-30岁之间的手机银行用户占比达到52.65%，41岁及以上用户占比偏低，仅为10.40%。

## 中国手机银行用户性别分布



数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

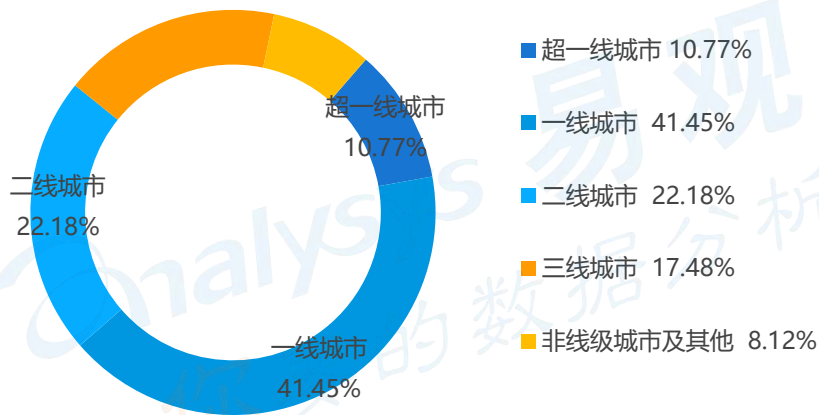
## 中国手机银行用户年龄分布



数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

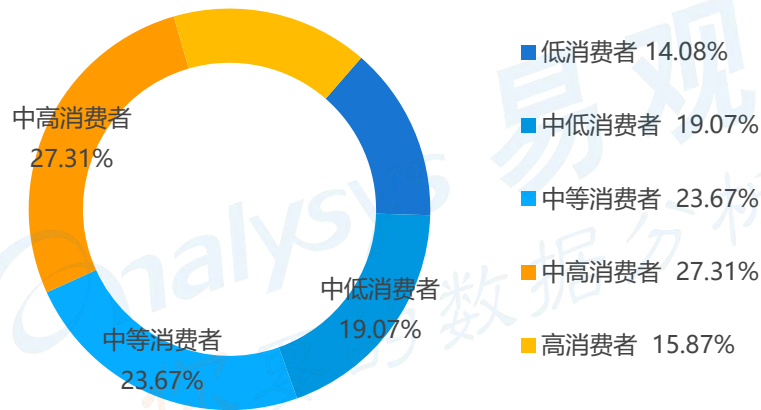
# 手机银行用户主要分布在一二线城市 具有中等及以上消费能力

## 中国手机银行用户地域分布情况



数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

## 中国手机银行用户消费能力分布情况

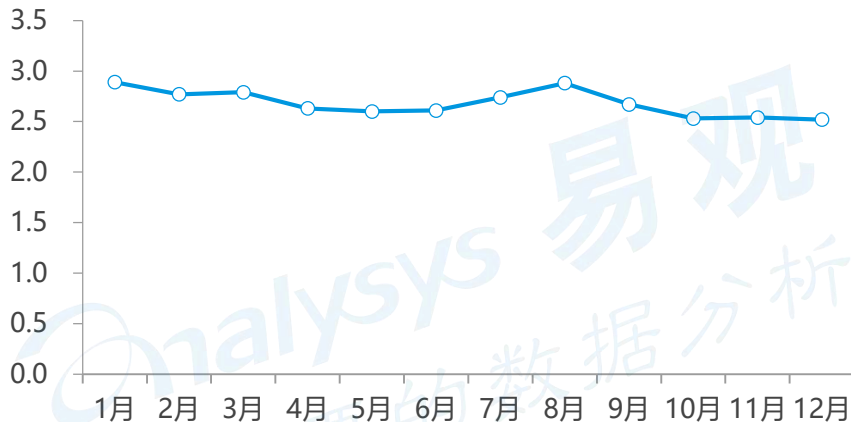


数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

# 手机银行人均单日启动次数波动较小 用户粘性有待进一步提升

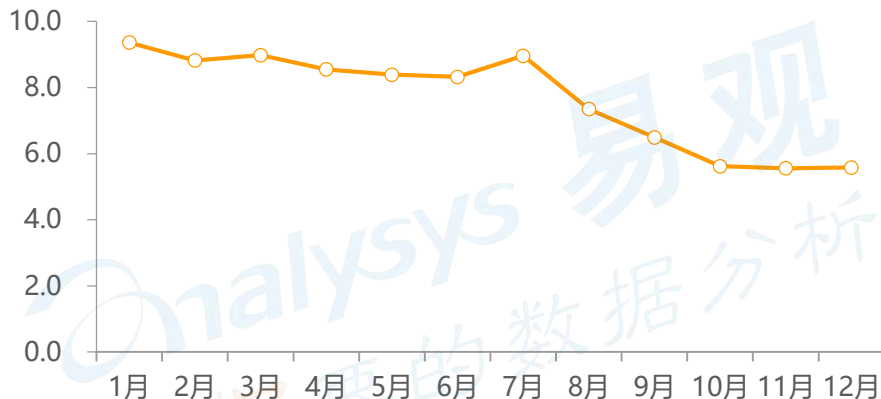
- 2017年，手机银行用户的人均单日启动次数与人均单日使用时长等行为数据波动较小，商业银行仍需从功能、用户体验、场景建设等方面进一步提升用户粘性。

2017年1-12月手机银行人均单日启动次数（次）



数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

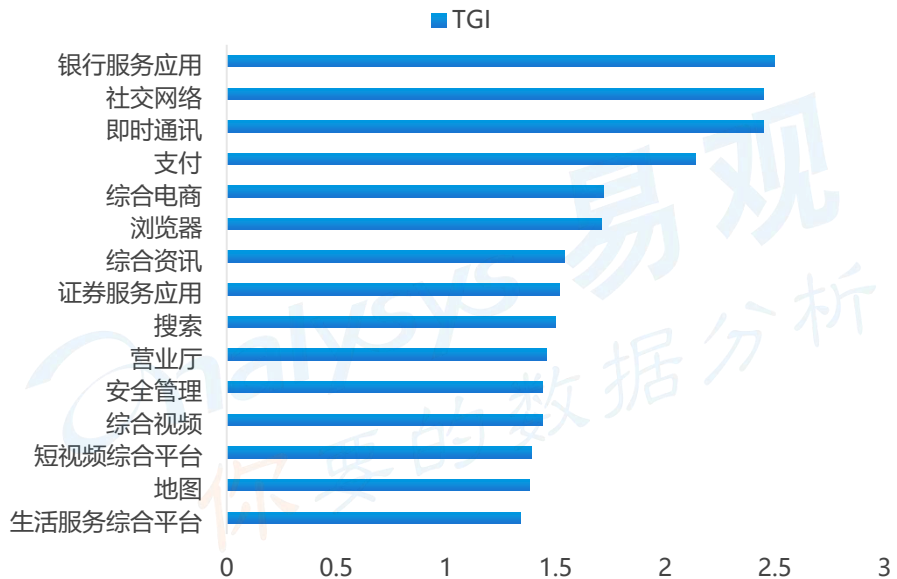
2017年1-12月手机银行人均单日使用时长（分钟）



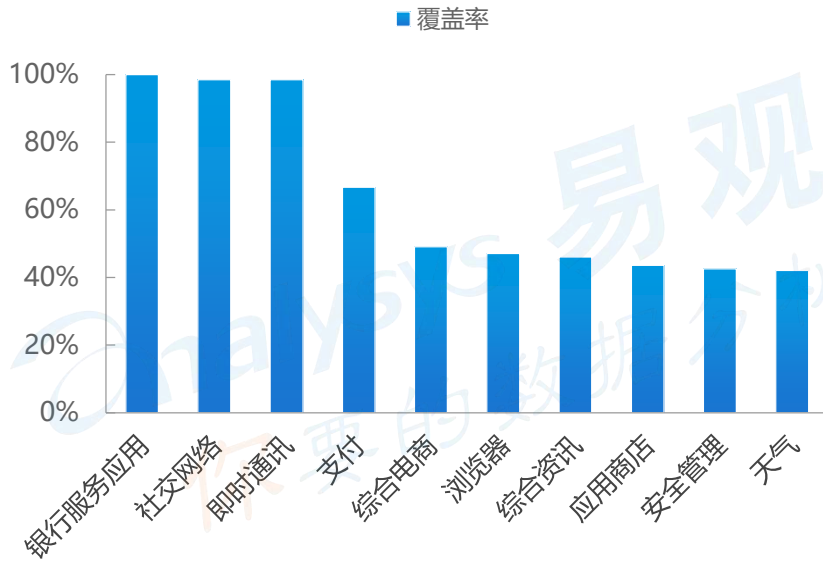
数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

# 手机银行用户社交、通讯、支付等需求较高

## 手机银行领域行为偏好TGI



## 手机银行领域人群覆盖TOP10



© Analysys 易观·易观万像

www.analysys.cn

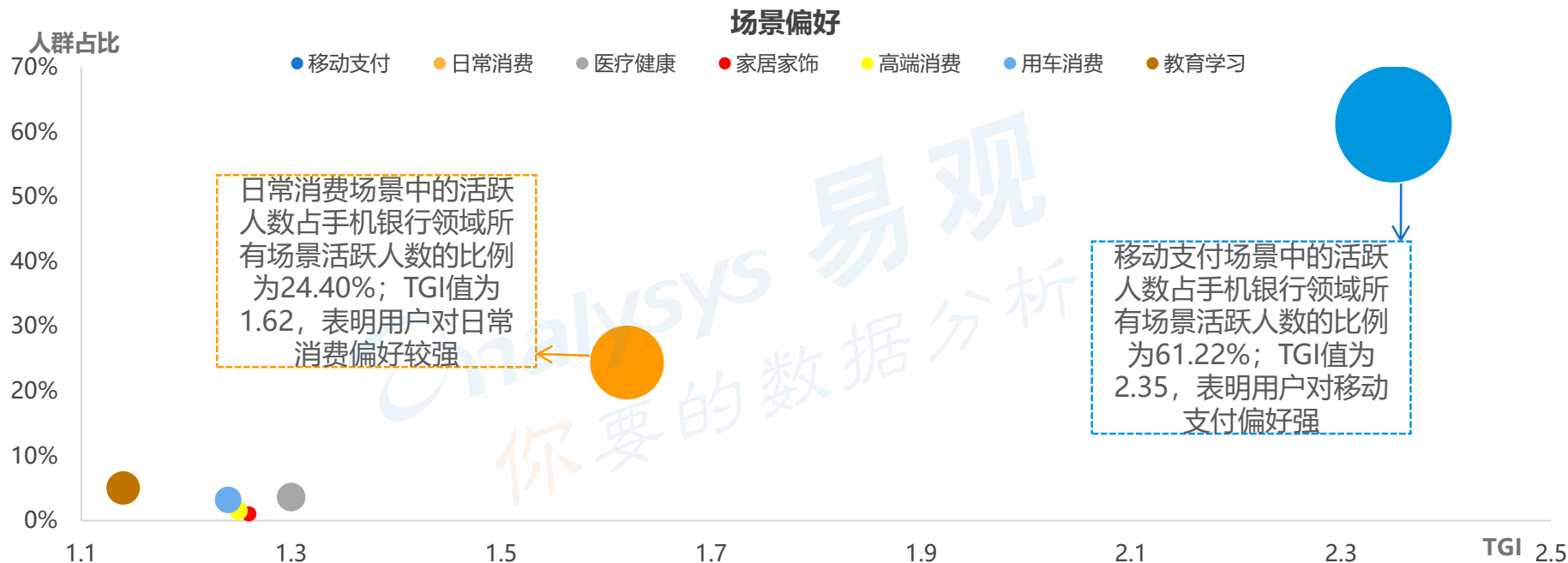
© Analysys 易观·易观万像

www.analysys.cn

数据说明：易观万像只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2017年第4季度易观万像基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

行为偏好TGI指在指定时间段内，所选人群对相应领域的偏好程度；TGI指数=【目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例】\*标准数100；TGI值等于1即等于全网平均水平，TGI值大于1即有偏好，值越大偏好越强。

# 手机银行领域移动支付偏好高 日常消费及医疗健康偏好较强



© Analysys 易观·易观万像

www.analysys.cn

数据说明：易观万像只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2017年第4季度易观万像基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

场景TGI指在指定时间段内，所选人群在该画像中各个场景相应领域的偏好程度；TGI指数=【目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例】\*标准数100；TGI值等于1即等于全网平均水平，TGI值大于1即有偏好，值越大偏好越强。



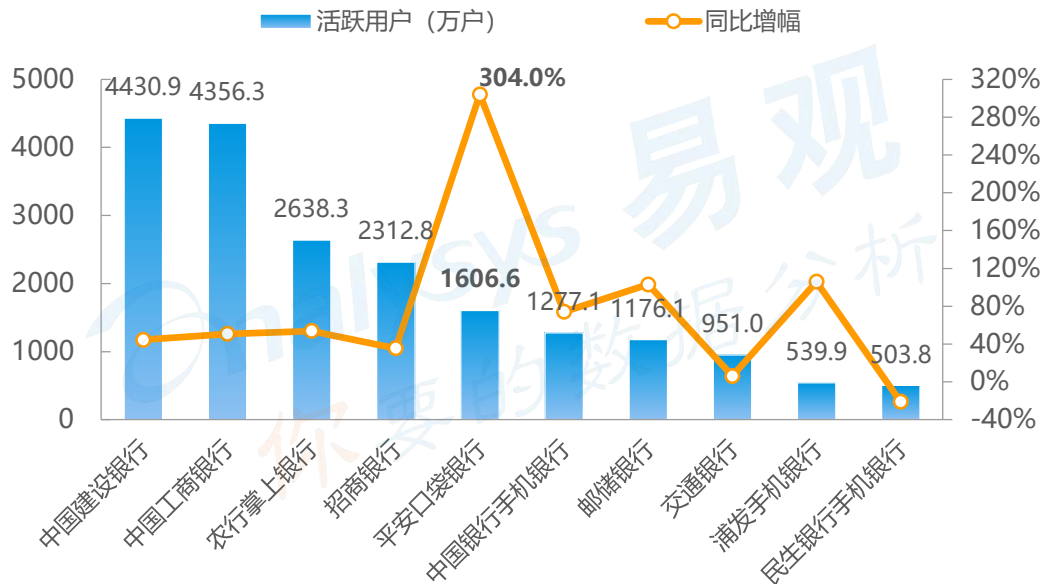
# PART 3



## 典型手机银行APP用户竞争分析

# 金融科技助力产品创新及提升用户体验 国有银行及招商银行、平安口袋银行活跃用户规模领先

## 2018年1月中国手机银行APP活跃用户



数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

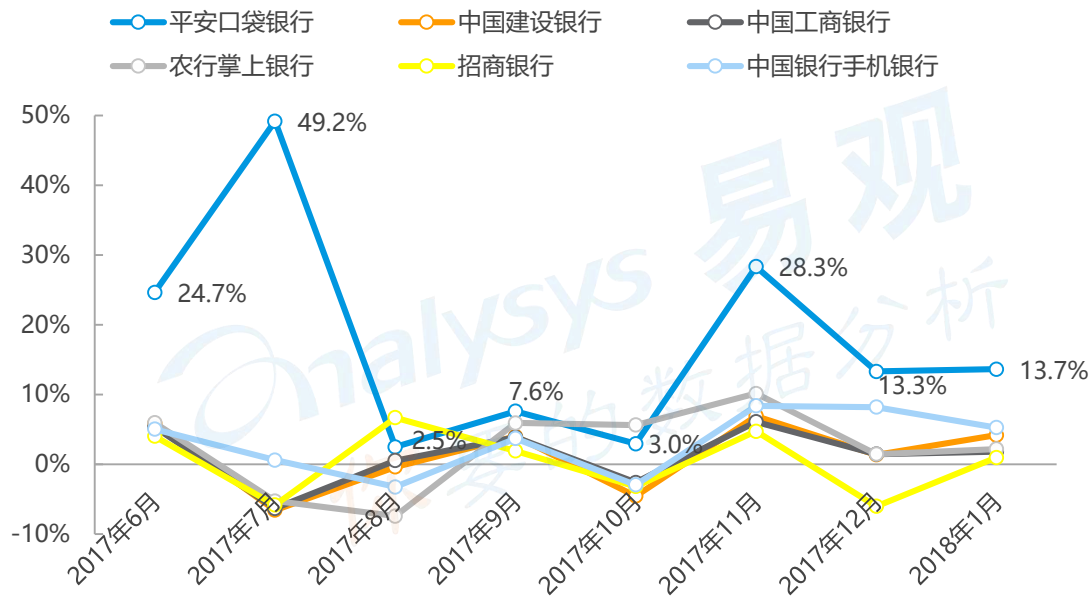
✧ 2017年以来，银行互联网渠道移动化趋势持续加强，手机银行用户数整体保持稳定增长，银行不断加强金融科技应用，进行产品及服务创新，同时提升用户体验。如工商银行手机银行通过运用生物识别技术新增指纹登录、指纹支付等功能提升用户体验，同时上线智能投顾“AI投”。

✧ 2018年1月，平安口袋银行活跃用户为1606.6万户，同比增长304%，规模位居第五位，同比增速远超其他手机银行APP。

# 产品迭代及活动运营促进活跃用户增长 增速分化明显

## 手机银行

### 2017年6月-2018年1月五家手机银行APP活跃用户环比增幅



商业银行纷纷通过产品迭代、开放互联网账户注册等促进活跃用户增长，同时通过内容丰富、形式多样、互动性强的营销活动加强用户粘性。

从环比增幅可以看出，手机银行增速分化较为明显，其中平安口袋银行整体增幅要高于其他手机银行。

产品迭代及功能整合促进平安口袋银行活跃用户持续增长。平安口袋银行4.0整合了原口袋银行APP、平安橙子APP及平安信用卡APP三大APP，客户迁移、功能整合取得明显成效，带动用户量增长。

数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

# 平安银行打造智能化零售银行 口袋银行战略地位提升

- 平安银行提出“科技引领零售转型”战略，背靠平安集团行业领先的金融科技，通过加大零售科技投入、打造流量入口统一、线上线下融合、拓展零售服务等措施推动智能化零售银行转型。
- 口袋银行作为平安银行智能化零售银行转型的重要线上主战场，在内部战略地位不断提升，成为平安银行线上流量入口，截至2017年末，平安口袋银行APP累计用户数达4172万户。

## 智能零售银行

### 零售科技投入

- 建立零售专属IT团队，整体服务人员超过2100人，建立了业务团队、开发团队一体化的敏捷组织。

### 流量入口统一

- 形成统一线上流量入口，即将原口袋银行APP、平安橙子APP、平安信用卡APP整合为新口袋银行APP。

### 线上线下融合

- 建设智能银行网点，通过快闪店模式加强线上线下互动。快闪店体验场景同步在口袋银行进行直播，同时线下用户可以在智能网点体验口袋银行的服务。

### 拓宽零售服务

- 充分发挥集团综合金融的优势，口袋银行相继引入平安保险、好医生服务、汽车体检、生活缴费、精品商城、证券服务等，为客户提供丰富的场景化金融体验。

# 平安口袋银行强化金融科技应用 提供智能化金融服务

- 平安口袋银行4.0在整体设计上注重轻量化、扁平化设计，简化流程以提升客户使用体验，并致力于通过对人工智能、大数据、生物识别技术等科技的应用和技术创新，打造真正零售化智能银行。



**智能核身：**“人脸识别”、“语音识别”等生物识别技术实现智能核实用户身份，被应用在口袋银行的II类户绑卡、转账、手机充值等场景中，在便捷的同时确保客户的使用安全。



**平安智投：**该智能投顾服务运用大数据和人工智能技术，选取了海外投行广泛运用的Black—Litterman模型和量化资产配置方法，根据客户的风险偏好制定个性化投资方案，实时监控并对资产配置进行动态调整。



**智能客服：**7\*24小时实时在线，可实现对客户90%以上问题的自动解答。

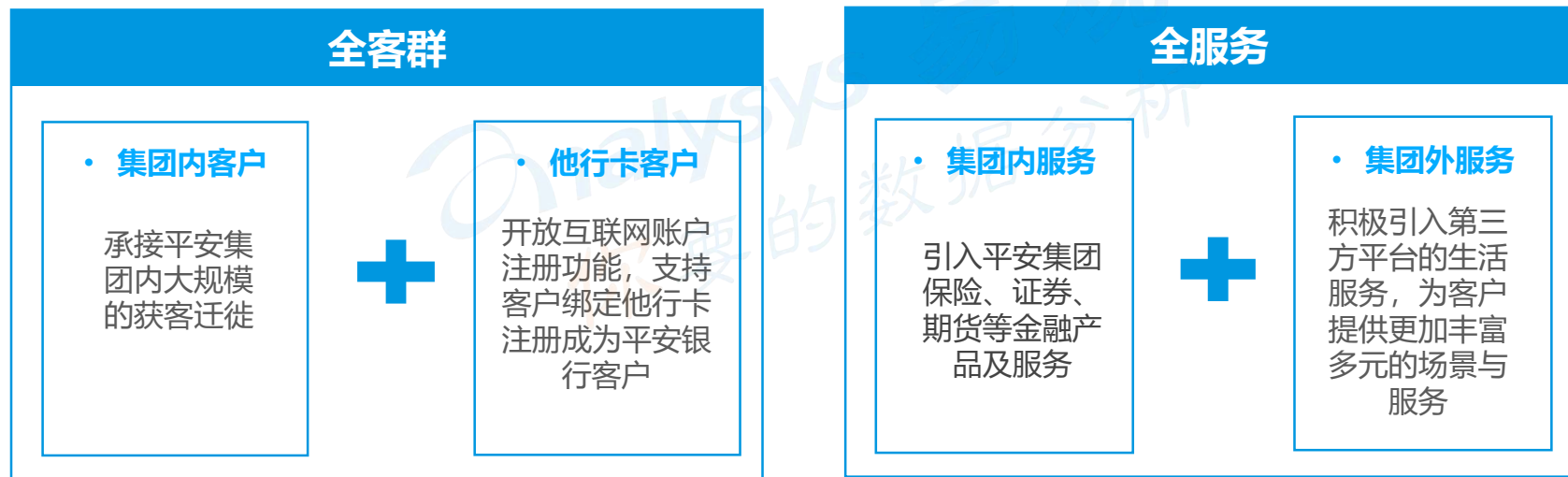


**智能风控：**平安银行推出了平安信用卡智能反欺诈服务，能通过亿级别的海量金融数据，建立用户行为画像、训练大数据侦测模型，搭载高效的决策引擎，全天候实时反欺诈监控，可有效防堵首笔欺诈盗刷交易。



# 平安口袋银行打造开放的互联网生态圈 实现全客群全服务的深层经营

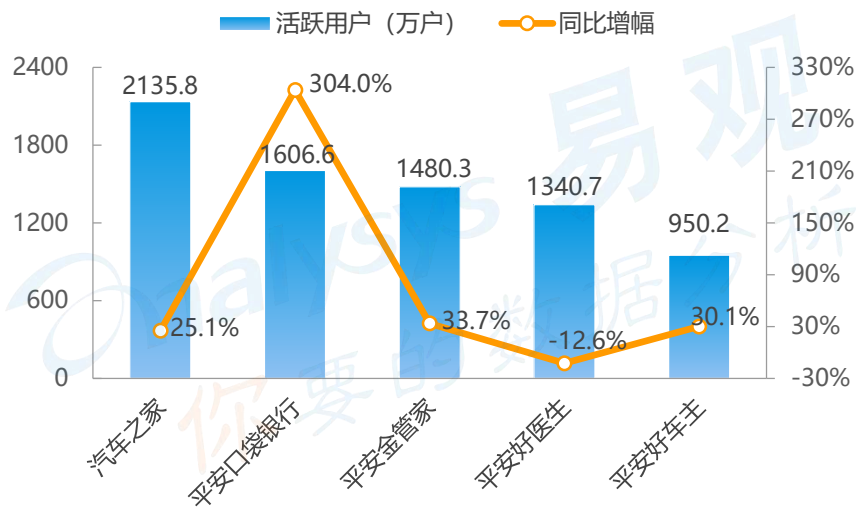
- 口袋银行打造以客户为中心的一站式综合金融线上服务平台，构建连通集团内外的互联网“金融 生活”的生态系统，承接集团内的获客迁徙及全客群的深层经营，为不同类型客群带来一站式、智能化、个性定制的全新金融生活服务。
- 口袋银行开放性表现在两方面：一是面向所有客户开放互联网账户注册功能；二是接入平安集团内外的产品及服务，为用户提供更多选择，同时将平安银行优质金融产品及服务，通过插件方式向第三方平台输出，打造开放的互联网生态圈。



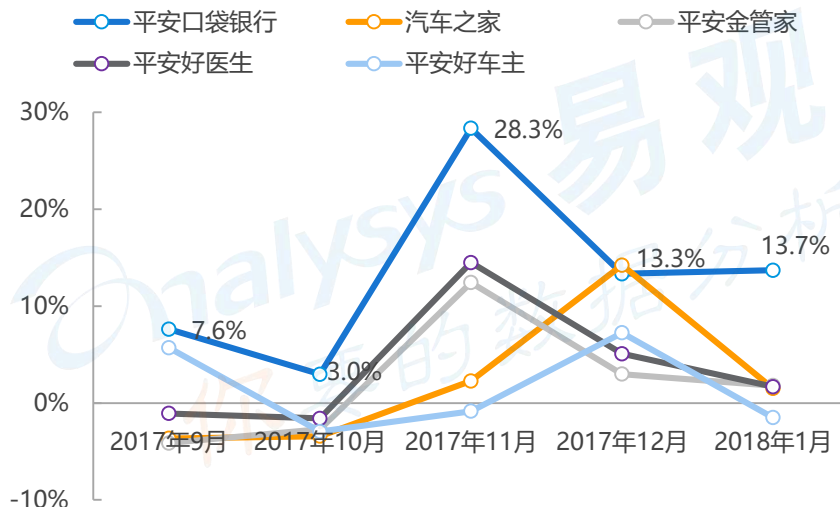
# 平安集团有多个千万级App 口袋银行活跃用户达1606万户

- 平安集团高度重视科技+金融，重视移动化，在银行、保险、医疗、车生态等领域均出现行业领先的千万级活跃App。其中平安口袋银行APP 2017年在月活增长上引人注目，在股份制银行中名列第二位。

## 2018年1月平安集团5款APP活跃用户规模及同比增幅



## 2017年9月-2018年1月平安集团5款APP环比增幅



© Analysys 易观.易观千帆.A3

www.analysys.cn

© Analysys 易观.易观千帆.A3

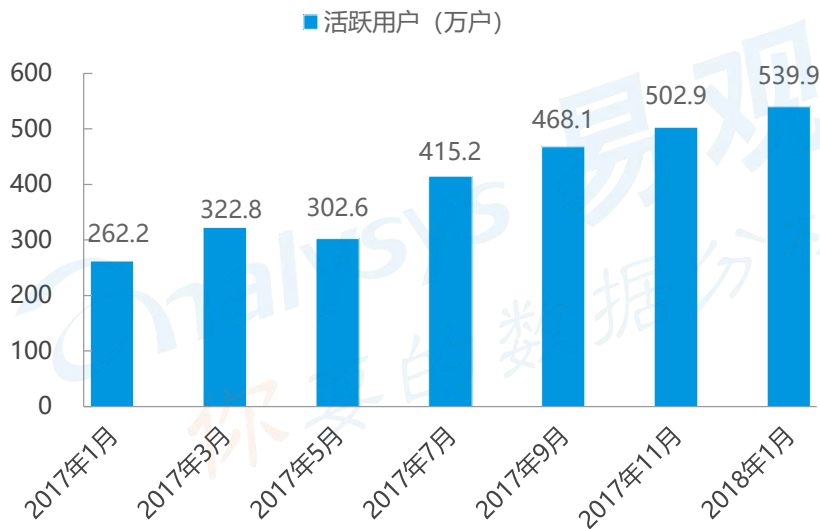
www.analysys.cn

数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

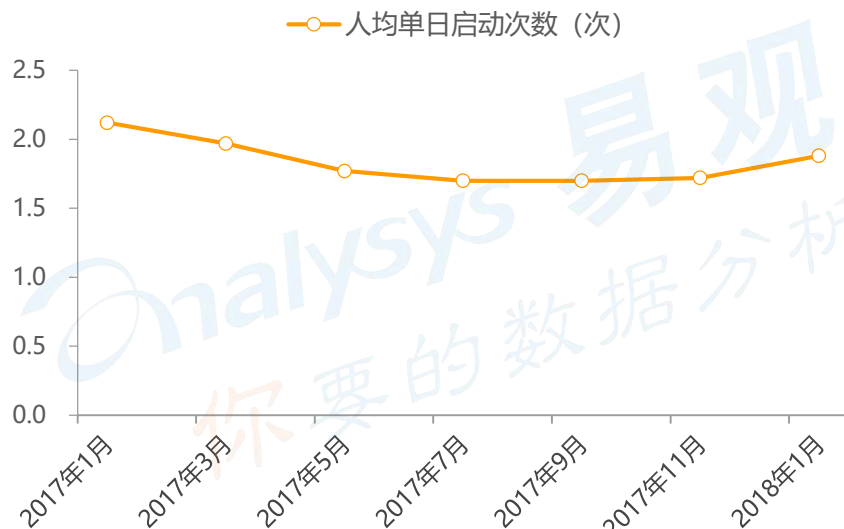
# 浦发手机银行活跃用户稳步增长 粘性待提升

- 根据易观千帆数据，2017年以来，浦发手机银行活跃用户稳步增长，2018年1月活跃用户规模为539.9万户，同比增长105.9%，人均单日启动次数整体小幅下降。

## 2017年1月-2018年1月浦发手机银行活跃用户规模



## 2017年1-2018年1月浦发手机银行人均单日启动次数



© Analysys 易观.易观千帆.A3

www.analysys.cn

© Analysys 易观.易观千帆.A3

www.analysys.cn

数据说明：易观千帆只对独立APP的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截至2017年4季度易观千帆基于对22.5亿累计装机覆盖及5.5亿活跃用户的行为监测结果采用自主研发的enfotech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

# 浦发手机银行创新智能金融模式 建设开放式平台

- 浦发手机银行积极拥抱金融科技，推出智能投顾、智能营销等智能金融模式，同时植入直销银行服务，以直销银行为抓手，建设开放式平台，将金融服务与各类“互联网+”场景相融合。

## 智能金融模式

### 智能服务

智能核身：人脸识别、指纹等生物技术，在手机银行登录、转账汇款等业务环节中结合应用，缩短用户交易路径，提升用户体验。  
浦发极客智投：打造集投前分析诊断、投中智能交易、投后跟踪提醒为一体的智能投资顾问，还推出“今日提醒”、“市场风向”等增值服务。

### 极客智投

## 融合“互联网+”场景

### 场景

浦发直销银行运用API、H5等信息技术，将开户、理财、信贷、贵金属等植入到合作方经营场景，为用户提供场景化服务。例如，浦发银行在中国移动战略合作伙伴5个全网平台、26个省/市平台开设了金融专区，与京东金融、马上理财、同花顺等平台开展合作。

### 合作



# PART 4



## 手机银行APP发展趋势分析



# 金融科技赋能手机银行发展 提升市场竞争力

- 商业银行将加大培养金融科技领域人才，强化对金融科技的研究与掌控，保障手机银行金融科技创新的可持续性，同时将继续加强与领先的金融科技企业合作，通过互联互通实现创新发展。

通过机器学习、生物识别等技术，进一步提升手机银行服务效率和用户体验

已有少数手机银行推出跨境服务，区块链可缩短跨境支付周期、降低费用



通过大数据技术，提升产品定价、精准营销、大数据风控水平

通过云计算，提升手机银行服务性能，优化技术架构，打造服务海量客户的能力

# 发力场景化建设 加强与互联网生态融合

- 手机银行可依托II、III类电子账户，基于居民生活及企业经营场景对外输出能力，创新产品研发和金融服务，促进手机银行客户及业务规模化拓展。

## 生活+场景化

基于手机银行的账户及产品服务体系，在金融产品、支付结算、身份验证等方面实现手机银行与生活化互联网平台联合，开拓生活场景合作模式。

## 行业+场景化

输出手机银行贷款产品、服务、风控等方面的能力和经验，根据行业经营场景衍生更多互联网服务形态及线上金融需求，为不同行业客群提供定制化的商业场景服务。

# 数据分析驱动业务升级

• 易观千帆 • 易观万像 • 易观方舟 • 易观博阅



易观订阅号



易观千帆试用