

近日，“首批互联网应用适老化及无障碍改造优秀案例”征集活动结果正式出炉。

这次征集活动是按照工业和信息化部信息通信管理局有关部署要求，由中国信息通信研究院牵头会同中国互联网协会在全国范围内组织开展的。经自愿申报、地方推荐、专家评审及公示等多轮考评，仅有17家网站和27家手机App入选。

其中，平安口袋银行凭借着卓越的用户体验、贴心的产品设计和扎实的研发能力，成为与支付宝、微众银行共同入选的三家金融服务类App之一。而平安银行作为唯一上榜的传统金融企业，与互联网基因更加显著的阿里、腾讯并列，充分显示了其手机App平安口袋银行的适老化和无障碍改造工作不仅获得了工信部和同业的积极认可，同时也说明了平安口袋银行历经多年躬耕，无论用户体验、产品服务以及技术能力均已成为行业翘楚。

“客户点赞才是真的赞”，积极响应颐年、视障客群诉求，打造简单便捷的一站式金融服务

平安口袋银行在整体改造的过程中，时刻坚守“以客户为中心”“客户体验为先导”的产品设计理念和金融服务理念，并在过程中与信通院积极沟通，从用户访谈到用户研究、从竞品对比再到反馈迭代，日积跬步，精耕细作，切实做到“从客户需求出发”，从而能够准确锚定颐年、视障客户用户体验的特殊性，为其打造出简单、便捷的一站式金融服务。

比如，针对颐年客群的需求，平安口袋银行已经设立并打造出了40项适老化常用及特色功能。在产品的设计过程中，研发团队通过用户调研了解到，颐年客群往往面临着视力不佳、看不清手机界面内容、记不清操作步骤等现实窘境。此外，由于平时信息获取渠道有限，颐年人群搞不懂金融问题，容易遭遇网络诈骗等问题。对此平安口袋银行上线了“一键切换大字版”、“一键直达电话客服”、“验证码输入延迟”、“防骗宝典”、“防骗短信验证”等功能模块，在界面显示、功能交互、防伪防骗上为颐年客群提供更加精准适配、简单易用的在线金融服务。经调查显示，目前90%以上的颐年客户表示认可平安口袋银行的功能设置和交互流程，特别是在界面显示、隐私保护、金融安全上，能够得到全面、安全、放心的用户体验。

而在无障碍的改造过程中，为了让视觉障碍客群用得放心、用得方便，平安口袋银行的研发团队根据工信部及信通院制定的改造标准，以无障碍技术为基础，并与深圳市无障碍信息协会建立深度技术合作，确保App的改造更贴合视障客群的使用习惯和场景。整体改造后，App涵盖了49项无障碍人群的常用功能，充分满足了视障客群的日常需求。

另外，无障碍的改造更强调功能的通用性以及与普通版本的业务功能一致性。为解

决视障客群在使用互联网化金融工具时遇到的核心障碍，平安口袋银行通过上线“组合读屏”、“数字标签场景化”等特色功能，让视障用户能够“边听”边自主操作App，易用性得到了显著的提升。经部分视障用户表示，平安口袋银行能够兼容110多款手机型号，且能友好地贴合视障群体的日常生活习惯，体验颇佳。

平安银行持续致力为颐年、视障客群提供“有温度”的金融服务，积极践行“专业，让生活更简单”的理念宗旨。借助适老化和无障碍的功能设置和深度优化，颐年、视障群体能够在手机端独立、方便、平等、无差别地享受到理财、信用卡、保险和消费商城等一站式、综合化的金融服务体验。平安银行也为颐年、视障群体打通了从“金融服务”到“金融生活”的数字化通路。

“专业为基、科技赋能”，技术、团队全场景联动探索金融为民的现实路径

平安口袋银行在整体的改造过程中，针对颐年、视障客户的具体需求实现精准化产品设计固然重要，但是如何实现快速开发，以及怎样在研发、迭代、运营的过程中，将优化工作和客户体验实现区隔，实现“零干扰式”的开发、运营，对此平安口袋银行的技术团队自我探索出了一条“以专业推动、用科技赋能”的全新工作模式。

首先，基于颐年、视障客群对于App一站式综合金融服务的诉求，针对存量核心功能和新增功能，平安口袋银行技术团队在功能上线、迭代的同时，充分考虑了开发的难度和复杂性，积极研发针对性的技术，对于技术难题实现点对点的即时攻克。

其次，针对银行存量但非核心功能的全面性及多样性，技术团队在整体开发过程中创新性地构建“PUI组件系统”和“可视化的后管配置系统”两个通用能力。在前端，可以将银行核心业务线批量接入，覆盖平安口袋银行共4000多个页面，并实现PUI全量组件100%适老化、无障碍适配改造；在后端，通过可视化的后管配置系统，可以对内容区域存量页面、基础性页面的配置变量、语音读屏内容、字体、隐藏区域、字体颜色实施“一键式操作”。整体来看，平安口袋银行适老化、无障碍改造实现了“敏捷迭代”、“批量改造”、“全量优化”，并与“精细化改造”相结合，确保了各存量非核心功能“先保证能用，再优化好用”，推动整体改造工作驶进快车道。

最后，平安口袋银行准确结合了目前银行业务线上、线下高度融合的特点，将线上、线下服务完全打通，实现了银行业务全场景数字化赋能。例如，平安口袋银行升级了“附近网点”功能，让客户能够在有需要时第一时间检索到最近的线下网点。同时，平安银行“平安颐年”服务全面推动了“线上线下、一体联动”的银行适老化服务改造。此外，平安银行一方面通过技术运用，使得视障客群也能在手机上自主完成首次开户等复杂流程；另一方面在线下网点也提供了相关无障碍服务，让线上

线下的服务可以“无障碍”衔接。这些举措已经为同业提供了具有代表性的改造范本。

平安银行并未将适老化、无障碍改造视为“一次性工作”，在专业领先、科技赋能的背后，是矢志不渝地长期坚持和持续优化迭代。自2021年开始，平安银行就将适老化、无障碍改造的工作投入上升至全行战略级别，并通过内部资源调配，打造了一只专业化队伍并建立了成熟的工作制度，使得整体改造工作更加流程化、专业化。未来平安银行还将聚焦人力和资源两方面来持续推动改造工作，致力于将项目长期化、常态化，在持续保障颐年和视障客群金融权利、消弭数字鸿沟上不断践行金融为民的国家方略，为保障这些客群未来美好的金融生活而不断创造价值。

“好的用户体验让市场、行业说好”，不断实现以客户为中心的价值回归

在刚刚发布的2022年平安银行业绩报告中显示，平安口袋银行月活用户数(MAU)突破了5000万户，业务规模取得了进一步扩大。这充分说明，好的用户体验，不仅能够得到市场的承认，同时也能提供强大的业务增长潜力，并形成足够良性的自我循环。

二十大报告指出，高质量发展已经成为了各行各业未来发展的重要指向。对于金融业而言，如何推动用户需求与国家时代的发展同向而行，并在此基础上围绕用户体验打造核心竞争力，某种程度上不仅是企业寻求增长的破冰点，而且还能进一步发挥金融平权、金融普惠的潜力，收获行业的认可，从而积累口碑、精准迭代，再度使能企业发展，最终形成“以客户为中心”的价值回归闭环。

从过往各类奖项中，也能够看到平安口袋银行在适老化、无障碍改造过程中，已经为全行业树立了科学创新的标准范本，并给出了“什么样的用户体验才是好的用户体验”更加具象且实际的答案。

平安口袋银行在2022年第六届GXA好体验奖中，获得最具社会价值奖，同时，在2022年第五届中国服务设计大会上，又入选了中国服务设计十大优秀案例。这不仅是平安口袋银行在用户体验的“专业技术领域”所荣获的殊荣，得到的权威认可，同时也进一步折射出了平安银行在综合金融和科技储备上的优势，以及如何践行“专业·价值”，推动科技向善的崭新姿态。

2023年3月，在知名咨询公司易观发布的手机银行App用户体验评测中，平安口袋银行获得了最高的“AAAAA级”评定，在所有的银行类手机App中排名第一。相较GXA和中国服务设计大会中所获得的技术类奖项，本次易观发布的手机App用户体验评测，是从操作体验、性能测试、用户粘性三个维度出发，定性+定量相结合的多元化评测，最终的成绩是“市场和用户体验领域”的优秀反馈。

综上可看出，在平安口袋银行所构筑的用户体验获得了技术、市场、媒体“共同说好”的同时，平安银行零售转型也收获了又一次阶段性成果。同时可以看出，作为平安银行“智能化3.0”实施的重要领地，平安口袋银行自身也必将在开放银行、随身银行、综合化银行的领域构建中发挥着重要的连接器和入口效应，并为国家和全行业探索数字社会、老龄化社会、残障友好型社会的共同发展积累广泛的经验。

据第七次人口普查数据显示，我国60岁及以上人口已经超过2.64亿人。此外，根据第二次全国残疾人抽样调查数据推算，我国视障人群总数超过1700万。这充分显示，随着老龄化社会的不断步入，以及数字化基建的持续推进，“银发族”和“视障人群”也将形成新的线上金融市场，这同时也表明平安口袋银行在适老化和无障碍改造上的积极进取，必将形成优秀的反哺效应，为平安银行未来零售数字化转型提供积极助力。