

回顾2021年，多家银行先后更新手机银行版本，在优化、增添多项功能的同时改进服务。虽然各银行侧重有所不同，但也有一些功能是大家都在着重布局的。小编通过梳理发现，手机银行APP功能升级有4大重心：即适老化服务、企业手机银行、财富管理、化繁为简。

## 积极推进适老化改造

2020年11月，为破解老年人面临的“数字鸿沟”问题，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》，明确要求推进互联网应用适老化改造，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能。过去的一年，多家商业银行相继推出“适老版”手机银行APP，在使用功能、字体大小、功能设置等方面进行优化。

六大国有银行均已开发上线了手机银行的适老版本，只是名称有所不同。工商银行(4.72 -0.63%, 诊股)(01398)为“幸福生活版”，中国银行(3.12 -0.64%, 诊股)(03988)为“岁悦长情版”，农业银行(2.98 -0.67%, 诊股)(01288)、邮储银行(5.60 -0.53%, 诊股)(01658)为“大字版”，建设银行(6.08 -0.98%, 诊股)(00939)则是“关怀模式”，交行为“关爱版”。全国性股份行方面，华夏银行(5.77 +0.35%, 诊股)推出“关怀版”、民生银行(3.97 -0.50%, 诊股)(01988) ( 600016 ) 上线“至简版”、浙商银行(3.56 +0.56%, 诊股)(02016)为“简约版”、中信银行(4.73 +0.00%, 诊股)(00998) ( 601998 ) 推出“幸福+版”等等。

以上提到的部分银行在手机银行“适老版”的产品功能和延伸服务另有创新，以工商银行、交通银行(4.76 -0.42%, 诊股)(03328)、民生银行为例：

工商银行“幸福生活版”配有语音识别以及屏幕阅读功能，并推出“基于家庭关系额亲情账户功能”的延伸服务；

交通银行“关爱版”包含精简功能展示，并为老年用户提供网点预约速查；

民生银行“至简版”除字体更大更清晰外，还将常用功能集中展示。延伸服务方面则为用户提供手势密码、远程银行、电子医保卡、安全账户锁等特色服务，极大方便了老年用户。

## 企业手机银行开启竞逐新赛道

据中国金融认证中心（CFCA）联合百家成员银行发布的《2021中国数字金融调查

报告》显示，2016年以来，企业网银、企业手机银行、企业微信银行三大渠道的用户比例连续增长，其中，企业手机银行增速明显，增幅达15%。数字经济浪潮下，企业纷纷拥抱数字化浪潮，开展全方位的变革和重构。伴随企业交易逐步向移动端迁移，当前企业客户涌现出对银行金融服务的新需求。2021年，多家银行在企业手机银行APP端发力，争夺企业用户，并借助支付结算、现金管理、外汇等服务，发展交易银行业务，实现客户资金、资产留存，并为财富管理、投融资等业务输送资源。

光大银行(3.41 -0.29%,诊股)推出企业手机银行1.0。5月28日，光大银行(601818)正式推出企业手机银行1.0。光大银行相关负责人表示，充分发挥集团金融全牌照优势，将企业手机银行平台打造成全面、多元的“企业财富产品超市”，为企业客户提供一站式财富管理服务；同时借力光大“云缴费”优势业务，在企业手机银行平台整合公司缴费入口，为企业客户提供全方位缴费服务。

南京银行(9.74 +1.35%,诊股)升级打造中小微企业全能手机银行。10月12日，南京银行(601009)正式发布“鑫e伴”(成长版)，突破传统对公金融服务模式，创新打造全场景生态圈，助力中小微企业数字化转型升级。

中国农业发展银行推出“农发企业银行”APP。2021年底，中国农业发展银行正式开办企业手机银行业务。该业务的开通填补了农发行在移动金融服务领域的空白，是农发行向现代银行电子化、网络化优质服务的重大跨越，标志着“以客户为中心”的运营集约化改革迈出坚实一步。“农发企业银行”APP除了向客户提供账户查询、转账汇款、电子对账、资金归集等业务外，还可为企业提供预约开户、费用报销审批、企业生态服务等功能，有效满足了客户多元化的需求。

## 强化财富管理

在手机银行APP更新迭代的同时，多家银行重点强化了财富管理服务。

招商银行(49.76 -0.18%,诊股)(03968)此前发布的APP10.0版本推出了“招财号”财富开放平台、财富投研平台等全新模块。“招财号”旨在向优质资管合作机构开放基于招商银行(600036)APP的各项运营能力，不同机构可以围绕自己的经营需求进行灵活配置。C端客户也可以在“基金讨论区”发声，与招行和资管机构互动。

光大银行日前发布的手机银行9.0全新推出了投资榜单、投资分析等决策支持服务，提升资产配置服务能力。同时，新版手机银行进一步丰富定制化移动财富管理服务，在标准版、财富版、简爱版基础上全新推出私行专版，囊括全系列私行货架展示，支持私行理财经理线上实时互动。

多位业内人士认为，当前零售转型仍是银行业大势所趋，财富管理则是重中之重。作为银行线上触客的入口，手机银行APP的重要性不言而喻。

### 手机银行创新 “化繁为简”

2021年，多家银行对手机银行APP进行了“瘦身”活动。包括建设银行、邮储银行、广发银行、兴业银行(21.37 -0.14%, 诊股)、浦发银行(8.69 -0.46%, 诊股)、平安银行(17.00 -2.35%, 诊股)等纷纷整合了旗下多个APP，化繁为简，转而向精细化运营前进。

12月，建设银行发布了一则《关于龙支付APP（个人版）迁移的公告》，根据《公告》，龙支付APP个人版将于12月27日从各大应用商店下线，相关功能不再更新，后续将逐步关停各项服务，该APP将无法注册、登录及使用。龙支付APP个人版所有的功能、权益、场景可通过中国建设银行APP和建行生活APP中的龙支付模块继续使用。

邮储银行表示，12月22日起，该行邮储生活APP全部服务停止，后续服务在手机银行APP中提供；12月18日，广发银行停止广发直销银行APP服务，将相关功能迁移至广发银行APP；8月27日，兴业银行终止兴业企业银行APP服务，相关功能已迁移至兴业管家APP；更早之前，光大银行于2020年7月将旗下阳光银行APP与手机银行APP进行了整合；浦发银行于2019年初将直销银行相关功能与手机银行功能合并；平安银行于2017年对手机银行、直销银行、信用卡三大渠道APP进行整合，推出平安口袋银行。

回顾2021年，不难看出商业银行仍希望通过手机银行这一渠道，构建“金融+泛金融+生活”开放平台，从而更有效地触达用户、增加用户黏性、提升服务水平。正如《2021中国数字金融调查报告》指出，手机银行迎来后APP时代，未来，APP将出现更多的一体化、数字化和生态化运营平台；各商业银行开启了“手机银行+”的移动端布局，着力提升获客、活客、留客、变现的能力，未来，手机银行会作为最重要的电子银行渠道，成为各商业银行发展的重点。