

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变



“如今，客户体验的定义更为广泛，不再局限于良好的客户服务态度。零售银行若想脱颖而出，需要在专业性和效率上有出色表现。值得注意的是，消费者往往以自己在不同领域的体验为标尺来衡量银行的表现。因此，确保整体表现在不同行业间都具有竞争性，对银行而言是至关重要的。”

— 过人，高级研究分析师，中国

在这篇报告中我们回答了以下问题：

- 零售银行需要在哪些方面做到与众不同？
- 如何吸引富裕的消费者？
- 下一代零售银行将会如何？

零售银行一直宣称在改善“客户体验”以满足其需求。然而，该领域内银行业务激增，加之来自互联网金融领域的压力，“客户体验”这一经常被提及的概念定义逐渐变得更宽泛。

本报告通过调查中国消费者（尤其是那些负责管理家庭可支配收入的消费者）对零售银行的使用情况和态度，来探究这一问题。本报告还探讨了市场总体情况以及领先企业的产品/服务创新。

购买
这篇报告

地址：
store.mintel.com

电话：
欧洲，中东，非洲
+44 (0) 20 7606 4533

巴西
0800 095 9094

美洲
+1 (312) 943 5250

中国
+86 (21) 6032 7300

亚洲
+61 (0) 2 8284 8100

邮件：
reports@mintel.com

想要了解更多内容？

这篇报告只是一系列报告中其中的一篇，整个系列可以提供你整个市场的历史

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变

目录

概述

您所需了解的

报告定义

定义

不包括

综述

市场

数据1: 中国零售银行市场销售额预测的最好和最差情形，2011-2020年

数据2: 零售银行利息收益以及其占总收入的比例，2011-2016年(估计)

公司和品牌

数据3: 零售银行的市场份额，2016年(估计)

数据4: 领先零售银行收入占比和年同比增长率，2016年(估计)

消费者

谁是主要的决策者？

数据5: 财富管理责任(按性别和年龄区分)，2016年11月

哪家银行的服务使用最广泛？

数据6: 平均拥有的银行账户数量以及前三大银行(按账户类别区分)，2016年11月

数据7: 最常使用的银行账户，2016年11月

数据8: 银行整体满意度排名(高频用户选择“非常满意”的比例)，2016年11月

什么是影响满意度的关键因素？

数据9: 中国银行总体满意度的关键动因，2016年11月

中国消费者对哪类信息感兴趣？

中国消费者对财富管理有什么偏好？

数据10: 财富管理偏好(按英敏特城市精英人群和其他人群区分)，2016年11月

我们的观点

议题与洞察

零售银行需要在哪些方面做到与众不同？

现状

启示

如何吸引富裕的消费者？

现状

启示

下一代零售银行将会如何？

现状

启示

市场——您所需要了解的

现在购买这篇报告

网址: store.mintel.com

电话: 欧洲, 中东, 非洲 +44 (0) 20 7606 4533 | 巴西 0800 095 9094

美洲 +1 (312) 943 5250 | 中国 +86 (21) 6032 7300

亚洲 +61 (0) 2 8284 8100 |

邮件: reports@mintel.com

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变

2021年零售银行市场规模将超过3.5万亿元人民币

零售银行收入结构变化

竞争提升效率

市场规模与预测

2016年市值2万亿元人民币

数据11: 中国零售银行市场销售额预测的最好和最差情形，2011-2020年

零售银行收入结构正在改变

数据12: 零售银行利息收入以及其占总收入的比例，2011-2016年 (估计)

市场因素

抵押贷款增加

数据13: 年末未偿还抵押贷款和增长率，2011-2016年 (估计)

利率差得到更好调控

数据14: 一年期贷款和存款基准利率及利率差，2010-2016年

来自互联网金融领域的威胁

消费者的财富管理态度正在改变

重点企业——您所需要了解的

四大银行 市场份额被其他商业银行蚕食

在不同发展阶段的竞争

科技是零售银行的核心创新力

市场份额

前十大银行占有一半以上的市场份额

数据15: 零售银行的市场份额，2016年 (估计)

中国银行在四大银行中表现最佳

数据16: 领先零售银行市场份额的变化 (百分比)，2015-2016年 (估计)

零售银行业务处于不同发展阶段

数据17: 领先零售银行收入占比和年同比增长率，2016年 (估计)

竞争策略

瞄准年轻成年人

重视海外市场

携手农村地区一起发展

界定高端客户

谁在创新？

借力大数据征信

社区网点主要依托自助设备

延长营业时间

人工智能协助银行服务

消费者——您所需要了解的

现在购买这篇报告

网址: store.mintel.com

电话: 欧洲, 中东, 非洲 +44 (0) 20 7606 4533 | 巴西 0800 095 9094

美洲 +1 (312) 943 5250 | 中国 +86 (21) 6032 7300

亚洲 +61 (0) 2 8284 8100 |

邮件: reports@mintel.com

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变

女性负责更多家庭财富管理责任

理财账户拥有率尚待提高

中行满意度最高

富裕消费者眼界更广，对投资更有信心

财富管理责任

女性担负更多财富管理责任

数据18: 财富管理责任 (按性别和年龄区分)，2016年11月

全职员工和高收入者承担更多财富管理责任

数据19: 财富管理责任 (按收入情况、工作情况和公司类型区分)，2016年11月

在北部和中西部地区，理财更多是家庭决策

数据20: 财富管理责任 (按城市线级和地区区分)，2016年11月

拥有银行账户类别

消费者在3个以上的银行都有储蓄账户

在定位富裕客户方面，招行和中行更胜一筹

数据21: 不同银行账户的类别，储蓄账户/借记卡，2016年11月

消费者平均有2个银行贷款账户

年轻消费者偏爱招商银行的贷款服务

数据22: 不同银行账户的类别，贷款账户/信用卡，2016年11月

四分之一的消费者尚无任何理财账户

数据23: 不同银行账户的类别，理财账户，2016年11月

股份制商业银行理财账户的账户持有人更有可能转银行

数据24: 拥有银行账户类别 (按储蓄账户/借记卡的拥有率区分)，2016年11月

最常使用的银行账户

工行和建行最受欢迎

数据25: 最常使用的银行账户，2016年11月

高使用频率要求银行业务均衡发展

数据26: 最常使用的银行账户 (按账户类别区分)，2016年11月

满意度影响因素

渗透率高不代表满意度高

数据27: 银行整体满意度排名，2016年11月

零售银行令人不满的普遍因素

专业创造完美

数据28: 中国银行总体满意度的关键动因，2016年11月

业务办理效率有待提高

数据29: 中国农业银行总体满意度的关键动因，2016年11月

招行在网上银行方面表现出众

数据30: 中国招商银行总体满意度的关键动因，2016年11月

感兴趣的信息

现在购买这篇报告

网址: store.mintel.com

电话: 欧洲，中东，非洲 +44 (0) 20 7606 4533 | 巴西 0800 095 9094

美洲 +1 (312) 943 5250 | 中国 +86 (21) 6032 7300

亚洲 +61 (0) 2 8284 8100 |

邮件: reports@mintel.com

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变

投资者偏爱实用信息

富裕消费者的需求更广泛

数据31: 感兴趣的信息，2016年11月

财富传承服务的关注度上升

两性的关注重点不同

感兴趣的移动银行服务

不同消费者群体的需求多样化

数据32: 感兴趣的移动银行服务，2016年11月

不同移动银行服务间的联动

财富管理偏好

多数投资者为保守型投资者

数据33: 风险管理偏好，2016年11月

对财务顾问缺乏信任

数据34: 理财产品的筛选标准，2016年11月

数据35: 最常使用的银行账户（按对顾问的偏好区分），2016年11月

互联网金融机构蓄势待发

数据36: 投资渠道偏好，2016年11月

教育程度较高的投资者依然肯定银行的专业程度

数据37: 投资渠道偏好（按风险管理的偏好和对顾问的偏好区分），2016年11月

大多数人不喜欢“把所有的鸡蛋都放在一个篮子里”

数据38: 分散渠道投资的偏好，2016年11月

认识英敏特城市精英人群

英敏特城市精英人群担负更多财富管理责任

数据39: 财富管理责任（按英敏特城市精英人群和其他人群区分），2016年11月

中行凭借其境外服务更受该人群欢迎

数据40: 英敏特城市精英人群和其他人群在银行账户的拥有率和使用频率方面的差异，2016年11月

英敏特城市精英人群投资视野广，尤其关注境外投资和高端医疗保险

数据41: 感兴趣的信息（英敏特城市精英人群对比其他人群），2016年11月

英敏特城市精英人群对投资更有信心

数据42: 财富管理偏好（按英敏特城市精英人群和其他人群区分），2016年11月

附录——市场规模与预测

数据43: 零售银行销售额和预测，2011-2021年

附录——研究方法和缩写

研究方法

关键动因分析——方法论

关键动因分析——结果

数据44: 交通银行总体满意度的关键动因，2016年11月

数据45: 中国工商银行总体满意度的关键动因，2016年11月

现在购买这篇报告

网址: store.mintel.com
 电话: 欧洲, 中东, 非洲 +44 (0) 20 7606 4533 | 巴西 0800 095 9094
 美洲 +1 (312) 943 5250 | 中国 +86 (21) 6032 7300
 亚洲 +61 (0) 2 8284 8100 |
 邮件: reports@mintel.com

零售银行 - 中国 - 2017年1月

报告价格: £3170.69 | \$3990.00 | €3696.39

以上是报告发表时候的价格，但是也可能因为汇率的改变而有所改变

数据46: 中国建设银行总体满意度的关键动因, 2016年11月

扇形图预测

现在购买这篇报告

网址: store.mintel.com

电话: 欧洲, 中东, 非洲 +44 (0) 20 7606 4533 | 巴西 0800 095 9094

美洲 +1 (312) 943 5250 | 中国 +86 (21) 6032 7300

亚洲 +61 (0) 2 8284 8100 |

邮件: reports@mintel.com