

银行App适老版多半不完善

银行适老化测评 · App适老版

18日—21日,记者与2位长者志愿人员一起,体验了10家银行App的适老版。结果显示,各银行App的适老化版本都已取得了不错的成果。相比标准版,各银行App适老版优化了界面设计,还普遍对展示内容、使用功能进行改进。不过,测评也表明,银行App适老化仍需继续努力。

银行App适老版功能体验测评排行榜

银行名称	老年版名称	老年版切换方式	字体大小	功能设置	语音呼叫功能	页面布局	总分
东莞银行	关怀版	9分(首次下载并打开App后,可直接选择标准版或关怀版)	7分(二级页面显示为大字体,但用户协议等文件字体较小)	7分(有转账、账号、基金、定期存款、电子社保卡、全部等功能,点击“全部”后,还有转行汇款、投资理财、生活服务等功能。提供网点预约服务。老年人常用功能较全)	7分(有“专属客服”图标,点击后有“远程银行的一键呼叫视频通话”“电话客服的一键拨打客服热线”两项功能)	8分(页面简洁)	38
上海浦东发展银行	关爱版	6分(点击左上角的切换图标,可切换关爱版,但切换图标较小)	6分(理财产品、基金、理财资讯等功能的二级页面字体相对较小)	9分(提供我的账户、转账汇款、交易明细、储蓄存款、理财产品、基金、养老金、呼叫理财经理、更多等九个选项。还提供防骗宝典以及理财、福利等资讯信息,并提供语音朗读文章服务)	7分(点击话筒图标即可进入语音助手服务,直接说话即可,相对便捷)	8分(页面简洁,信息明确)	36
长沙银行	尊爱版	6分(登录才能切换尊爱版。登录页面有老年用户注册选项)	6分(理财、存款、全部等功能的二级页面相对较小)	7分(包括转账、我的账户、我的账单、存款、理财、全部、湖南社会保障卡等功能)	8分(提供在线服务和语音服务两项,还可以视频服务。用户输入的字体也是大字,方便用户确认)	8分(页面简洁,信息明确)	35
中国民生银行	长辈版(至简版)	6分(登录后,会提供版本切换选择,可切换至长辈版)	6分(保险、基金二级页面字体相对较小)	7分(提供账户查询、账户明细、存款、转账、缴费中心、电子医保、网点服务等功能)	8分(点击话筒图标即可进入语音助手服务;还提供人工客服)	7分(页面简洁,但功能较为繁杂)	34
招商银行	长辈版	9分(首次下载App,首页会弹窗提醒“邀请您体验长辈版”)	6分(理财产品、基金功能、安全中心等功能的二级页面字体相对较小)	5分(首页提供转账、收支明细、理财产品、基金、网点预约服务等功能。总资产在首页上方显示,不利于隐私保护)	6分(“客服”页面下方有个“按住说话”,“按住说话”字体较小)	7分(页面简洁,理财产品推荐信息较为冗杂)	33
湖南银行	简洁版	6分(需要在“我的”页面选择“版本切换”)	6分(账户、转账等功能的二级页面字体相对较小)	3分(仅提供基本功能,设置过于简单)	7分(语音助手图标较大,也可点击联系客服)	8分(页面简洁)	30
渤海银行	长辈版	5分(登录后才能切换至长辈版,且需进入“我的”页面切换)	6分(理财产品等功能的二级页面字体相对较小)	7分(提供我的账户、转账、理财、联系客服、网点预约等功能,下方还有在线帮助、联系客服功能)	6分(“在线帮助”页面字体较小,且仅提供打字输入方式获得帮助)	5分(有银行宣传横幅广告)	29
恒丰银行	关爱版	5分(在“首页”选择“更多”选项,进入页面后找到“版本切换”)	6分(二级页面字体相对较小)	4分(仅账户查询、转账汇款、收支明细、联系客服四项功能)	5分(智能客服图标较小,容易误触)	8分(页面简洁)	28
中信银行	幸福+版(大字)	5分(点击“我的”,找到“版本切换”,切换两次后出现“幸福+版”)	6分(产品优选、智慧存款等功能的二级页面字体相对较小)	7分(首页有转账、账户、财富、零钱+、存款、更多六个选项。提供网点预约、电子医保等服务)	4分(语音助手页面整体字体较小。需点击图标才能使用语音助手)	5分(常用功能下方有广告弹窗)	27
兴业银行	安愉版	6分(首页右上角选择“换版”图标切换至安愉版。图标较小)	5分(安愉版首页部分功能字体较小,二级页面功能字体也未增大)	3分(首页有理财产品、转账汇款、全部三个选项。贷款、推荐客户赢好礼等功能并不常用)	5分(呼叫客服功能位于首页右上角,容易误触)	4分(页面设置较为繁琐,且有不少银行宣传广告)	23

多半适老版“躲猫猫”

根据工业和信息化部发布的《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》,各企业在提供适老化服务时,可将适老版界面内嵌在App中或开发单独的适老版App。

志愿者体验结果发现,10款银行App均有相应的适老版,如民生银行长辈版(至简版)、恒丰银行关爱版、兴业银行安愉版、湖南银行简洁版、长沙银行尊爱版……就名称而言,这些适老版照顾到老年人对年龄的敏感,比较委婉。

实际操作时发现,各银行App老年版的基本功能都已具备,但都仍有很大改进空间。一个最基本的问题是,大部分App适老版的切换设置都不够醒目。“这我怎么找得到啊!”志愿者、长沙53岁的吴女士表示,因为步骤繁琐、途径隐蔽,在没有年轻人帮助的情况下,自己很难找到大部分银行的适老版入口。相比之下,东莞银行和招商银行App的设计更加人性化——在首次登录时,会提醒已推出适老化版本,可直接选择或点击弹窗切换。

根据综合打分情况,本次测评,东莞银行、上海浦东发展银行App在适老化方面排名靠前。排名靠后的则是兴业银行。

通过测评,记者与志愿者发现银行App适老版普遍存在七个问题。

问题一:图标含义不明确。部分银行App会在切换版本图标下方添加文字说明。一些图标没有文字说明,其含义比较费解。

问题二:登录页面、隐私政策页面并未提供大字版本。测评发现,多家银行的App在登录页面、隐私政策页面均未进行适老化调整。如恒丰银行App的登录页面并无大字选项,切换关爱版后登录页面字体也并未增大。此外,消费者一般需要点击同意《客户服务协议》《隐私政策》等,这些页面都是大段文字,字体小,无法看清。

问题三:部分银行App需登录

银行App适老版普遍存在七个问题

后才能切换适老版。渤海银行App需登录后才能切换至长辈版,但登录界面并无字体增大选项。长沙银行e钱庄App,也只能在登录账户后切换至尊爱版。

问题四:语音助手服务不够明显便利。中信银行App语音助手服务页面与金融页面相比,字体偏小,话筒按钮也偏小,易误触。招商银行App“客服”页面有“按住说话”语音服务,但按键字体较小。

问题五:部分App的二级页面字体并未增大。虽然10款App在首页均对字体进行了优化调整,但适老化设计并未落实到每一页面,二级或多级页面字体仍较小,行间距不足,与标准版无差异。

问题六:常用功能设置不符合老年人使用习惯。兴业银行安愉版首页上方提供理财产品、转账汇款、全部三项功能,老年用户常用的“查看账户”功能需点击“全部”进入二级页面才能看到。湖南银行App简洁版仅有“账户、转账、存款、理财、全部”五个选项,点击“全部”寻找更多功能时,会弹窗提示“切换至标准版”。

问题七:理财产品推荐信息不明确。部分银行App推荐的理财产品信息冗杂,或是字体较小,不利于用户理解。如渤海银行App推荐的理财产品以R2较低风险为主,但计算依据、业绩比较基准字体均较小,不利于阅读。