

2025年H1中国手机银行APP 流量监测报告

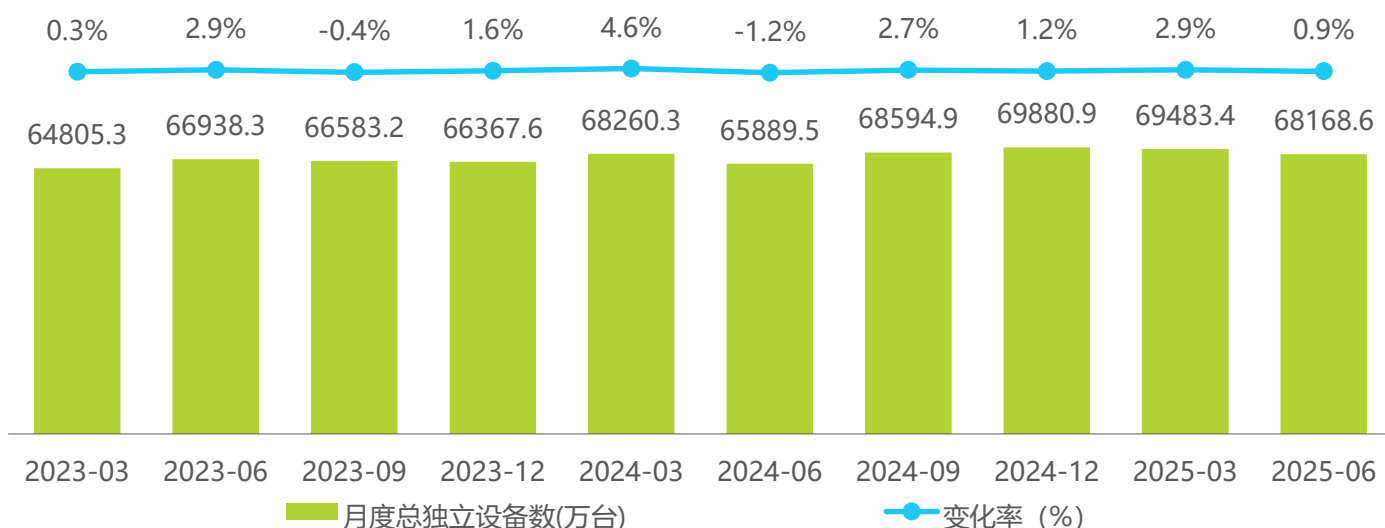
部门：TMT金融组

我国手机银行APP用户流量与用户行为均表明市场进入存量竞争阶段

手机银行APP用户流量已趋饱和，市场进入存量阶段

根据艾瑞监测数据，2023年至2025年间，中国手机银行APP整体流量在6.5亿~7.0亿之间平稳波动，变化率在-1.2%~4.6%——手机银行APP用户流量已然趋于饱和，市场进入存量阶段。一方面，移动互联网人口红利见顶，叠加银行物理网点线上迁移基本完成，银行“能开尽开”的账户迁移已接近尾声；另一方面，银行APP功能同质化严重，单纯依靠功能叠加或补贴获客的模式边际收益递减。

2023-2025年中国手机银行APP月活跃用户数

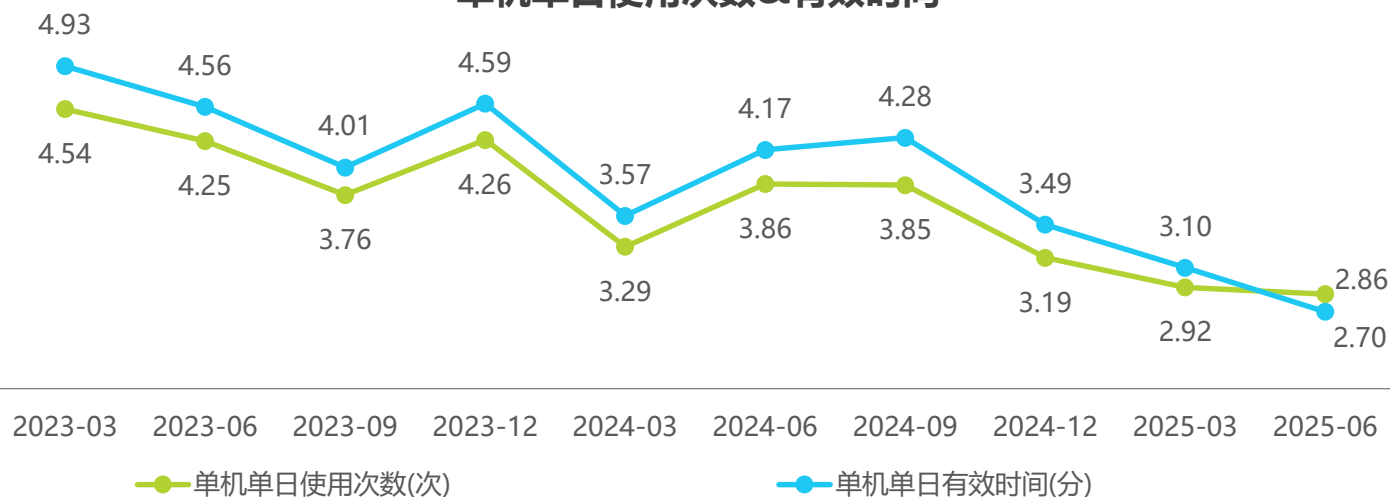


手机银行APP用户粘性明显下滑，银行亟需精细化经营

从用户行为角度，2023年至2025年间我国手机银行APP用户粘性明显下滑，用户单机单日有效使用时间从4.93分钟跌至2.70分钟，单机单日使用次数从4.54次降至2.86次。这表明手机银行APP作为银行用户触达和互动的核心渠道的吸引力正在减弱，传统的银行APP功能和服务模式已难以维持用户的高频次、长时间使用。而这现状是银行APP功能同质化严重、金融服务嵌入第三方场景、银行APP操作体验不佳等多重因素共同作用的结果。面对存量竞争市场与日益下滑的用户粘性，银行要实现有效“突围”，关键在于精细化运营。

2023-2025年中国手机银行APP用户

单机单日使用次数&有效时间



来源：Usertracker多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询研究院自主研究绘制。

手机银行APP精细化运营策略

在提升用户粘性方面，精细化运营已经成为目前银行留住客户的必经之路。艾瑞结合我国商业银行实际特点，从“基础、关键、目标”三层构建商业银行精细化运营策略，分别是：以精准的用户洞察与智能技术应用打牢运营根基，借场景化布局与差异化运营强化用户连接，最终达到建立用户与银行的情感连接的高阶目标，实现用户留存与价值沉淀。

情感连接

情感化连接是精细化运营的高阶目标，通过建立用户与银行的情感纽带，可有效提升用户满意度和忠诚度，进而给银行带来持续价值。具体策略上，银行需结合用户旅程地图，在用户生命周期中识别关键情感节点（例如首次投资成功、贷款审批通过）并设计对应服务，通过沉浸式、情感化的深度互动，建立用户对银行的情感依赖。

目标

场景化布局

场景化生态建设是提升用户粘性的关键抓手，通过高频生活场景与金融功能的深度融合，可有效延长用户使用时间、增加使用频次，其核心在于打造“金融+生活”生态，让用户在使用高频生活服务时自然接触金融服务。

差异化运营

在存量竞争阶段，差异化运营是银行突围的关键。银行可以根据自身不同的银行类型和客群特征实施差异化运营，比如国有大行可依托规模优势，构建全场景生态和数字员工体系，股份制银行则可聚焦用户粘性提升和场景创新。

关键

用户洞察

精细化运营的首要基础是构建全面、精准的用户分层与画像体系，其核心价值在于实现资源的最优配置，将有限的运营资源精准投放到高价值客群，避免“一刀切”式的粗放式运营。

技术应用

智能技术应用是精细化运营的重要支撑，通过大数据、AI大模型等技术，银行可实现用户需求的精准识别和个性化服务推荐。其价值在于实现“服务找人”而非“人找服务”，通过主动智能的交互方式，降低用户使用门槛，提升用户体验。

基础

AI 技术助力银行APP精细化运营

AI技术给各行业带来巨大的潜在价值已经成为社会共识，在手机银行APP流量趋缓，亟需精细化运营的当下，AI技术帮助银行进行精细化运营。银行借AI技术构建交互体验升级、风险防控强化、多元场景拓展、数据运营提效的智能化闭环体系，推动服务模式从被动响应向主动预见跃迁。

智能客户体验升级

主动预测客户潜在需求
客户定制化服务策略
全渠道服务融合
.....



实时风控强化

交易风险实时分级处置
风险定价能力产品化
欺诈防御系统自动升级
.....



场景化服务延伸

跨行业服务智能组合
企业生态数据信用赋能
.....



数据驱动运营优化

高价值客户流失预警与自动挽留
资源弹性调度
.....



“ AI+运营 ”实现
价值重塑

2025年H1中国手机银行APP月活榜单

——TOP50总榜单

从TOP50排名情况看，国有大行依旧占据流量优势，其中农业银行以2.4亿的平均MAU位居榜首，是行业内唯一一家单体APP MAU超2亿的银行。工商银行与建设银行紧随其后，MAU均超1亿，与农业银行共同稳居行业第一梯队；招商银行、邮储银行、平安银行、中信银行等平均MAU分布在1000万~9000万之间，为行业第二梯队；光大银行、浦发银行、福建农信、四川农信、云南农信平均MAU分布在500万~1000万之间，为行业第三梯队；榜单往下以100万平均MAU可以分为行业第四与第五梯队。环比2024年H2变化率方面，国有大行、城商行增幅明显。

2025年H1中国手机银行APP月活跃用户规模TOP50榜单

排名	名称	2025年H1平均MAU (万)	环比变化率 (%)
1	中国农业银行	23794.9	+4.8%
2	中国工商银行	18945.9	+0.2%
3	中国建设银行	10621.1	-0.4%
4	中国银行	8794.5	+3.5%
5	招商银行	7001.1	-1.2%
6	邮储银行	5224.4	+2.0%
7	平安口袋银行	2864.2	-3.8%
8	中信银行	2374.5	-3.6%
9	交通银行	2334.2	-5.0%
10	民生银行	1502.6	-3.9%
11	兴业银行	1163.4	-11.5%
12	光大银行	990.3	-2.9%
13	浦发银行	866.3	-4.9%
14	福建农信	795.1	+6.2%
15	四川农信	548.9	-1.8%
16	云南农信	531.7	-1.7%
17	丰收互联	482.5	-9.6%
18	广东农信	420.2	+8.5%
19	广发银行	399.0	-31.0%
20	华夏银行	395.1	+2.5%
21	重庆农商行	366.8	-3.0%
22	江苏银行	349.6	-1.3%
23	江苏农商银行	343.5	-5.5%
24	北京银行	328.8	-3.5%
25	宁波银行	296.3	-16.9%
26	中原银行	274.0	-16.3%
27	广西农信	271.1	+8.7%
28	徽商银行	227.7	+0.0%
29	山东农信	218.5	-5.1%
30	九江银行	201.0	-5.0%
31	陕西信合	186.5	-6.1%
32	东莞农商银行	185.5	-5.8%
33	甘肃农信	180.6	-0.4%
34	甘肃银行	174.6	+14.8%
35	江西农信	167.0	-1.4%
36	青岛银行	166.6	-11.8%
37	齐鲁银行	159.4	+27.3%
38	深圳农商行	156.8	+15.5%
39	山西农信	153.1	+1.1%
40	上海银行	146.1	-6.4%
41	海南农信	144.9	-7.4%
42	微众银行	141.3	-27.3%
43	河北银行	139.4	-5.3%
44	天津银行	109.9	+1.5%
45	安徽农金	106.7	+12.6%
46	爽爽bank	105.8	-21.8%
47	南京银行	98.1	+1.6%
48	兰州银行	94.1	+17.7%
49	贵州银行	91.3	+10.7%
50	杭州银行	90.9	-29.5%

注释：TOP50排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。
来源：Usertracker多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2025年H1中国手机银行APP月活榜单

——国有商业银行&股份制商业银行榜单

六大国有商业银行持续占据行业主导地位，MAU排名均稳居总排行榜前10。其中农业银行单体APP以2.4亿的平均MAU领跑市场，增速同样居于六大行之首，与MAU接近2亿的工商银行、超1亿的建设银行共同形成用户活跃度核心阵营。中国银行、邮储银行与交通银行季度平均MAU不及1亿，但中国银行与邮储银行MAU环比2024年H2有所增长。

国有商业银行
2025年H1手机银行APP月活跃用户规模

排名	名称	2025年H1平均MAU（万）	环比变化率（%）
1	 中国农业银行	23794.9	+4.8%
2	 中国工商银行	18945.9	+0.2%
3	 中国建设银行	10621.1	-0.4%
4	 中国银行	8794.5	+3.5%
5	 邮储银行	5224.4	+2.0%
6	 交通银行	2334.2	-5.0%

注释：排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。

招商银行以超7000万的平均MAU稳居股份制商业银行榜首，平安口袋银行与中信银行紧随其后，MAU集中在2000~3000万；民生银行与兴业银行MAU在1000~2000万；光大银行、浦发银行、广发银行与华夏银行则MAU不足1000万。从环比2024年H2变化率看，股份制银行普遍面临用户活跃度下滑压力，仅华夏银行实现2.5%的增长。

股份制商业银行
2025年H1手机银行APP月活跃用户规模

排名	名称	2025年H1平均MAU（万）	环比变化率（%）
1	 招商银行	7001.1	-1.2%
2	 平安口袋银行	2864.2	-3.8%
3	 中信银行	2374.5	-3.6%
4	 民生银行	1502.6	-3.9%
5	 兴业银行	1163.4	-11.5%
6	 光大银行	990.3	-2.9%
7	 浦发银行	866.3	-4.9%
8	 广发银行	399.0	-31.0%
9	 华夏银行	395.1	+2.5%

注释：排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。

来源：Usertracker多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2025年H1中国手机银行APP月活榜单

——城市商业银行&民营商业银行榜单

2025年上半年MAU排行榜中，城商行总体表现亮眼，共有17家城市商业银行进入TOP50榜单，MAU主要集中在90万~400万之间。其中，江苏银行以349.6万的MAU位列城商行第一名，北京银行、宁波银行与中原银行紧随其后。环比上季度变化率方面，各城商行变化率差距明显，其中齐鲁银行实现27.3%的增长，甘肃银行、兰州银行与贵州银行增幅均超10%。

城市商业银行
2025年H1手机银行APP月活跃用户规模

排名	名称	2025年H1平均MAU（万）	环比变化率（%）
1	 江苏银行	349.6	-1.3%
2	 北京银行	328.8	-3.5%
3	 宁波银行	296.3	-16.9%
4	 中原银行	274.0	-16.3%
5	 徽商银行	227.7	+0.0%
6	 九江银行	201.0	-5.0%
7	 甘肃银行	174.6	+14.8%
8	 青岛银行	166.6	-11.8%
9	 齐鲁银行	159.4	+27.3%
10	 上海银行	146.1	-6.4%
11	 河北银行	139.4	-5.3%
12	 天津银行	109.9	+1.5%
13	 爽爽bank	105.8	-21.8%
14	 南京银行	98.1	+1.6%
15	 兰州银行	94.1	+17.7%
16	 贵州银行	91.3	+10.7%
17	 杭州银行	90.9	-29.5%

注释：排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。

民营商业银行在2025年上半年的总体表现不佳，仅有微众银行1家进入2025年H1 TOP50榜单，且MAU环比2024年H2下降27.3%；而网商银行则以64.7%的降幅跌下100万MAU，并未进入TOP50榜单。

民营商业银行
2025年H1手机银行APP月活跃用户规模

排名	名称	2025年H1平均MAU（万）	环比变化率（%）
1	 微众银行	141.3	-27.3%
2	 网商银行	90.2	-64.7%

注释：排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。

来源：Usertracker多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2025年H1中国手机银行APP月活榜单

——农村商业银行&农村信用社榜单

有17家农商行和农信社入选2025年上半年TOP50榜单，其中福建农信以795.1万的平均MAU位列榜单第一，在总榜单中位于第14名，且相比2024年H2实现6.2%的增长。四川农信和云南农信平均MAU均超过500万，在总榜单中分别排于第15与16位。其余14家银行平均MAU在100~500万之间，排名在17~45名之间，差距较大。环比上季度变化率方面，17家银行中仅有6家实现正向增长，其中深圳农商行与安徽农金增幅超过10%。

农商/农信银行
2025年H1手机银行APP月活跃用户规模

排名	名称	2025年H1平均MAU（万）	环比变化率（%）
1	 福建农信	795.1	+6.2%
2	 四川农信	548.9	-1.8%
3	 云南农信	531.7	-1.7%
4	 丰收互联	482.5	-9.6%
5	 广东农信	420.2	+8.5%
6	 重庆农商行	366.8	-3.0%
7	 江苏农商银行	343.5	-5.5%
8	 广西农信	271.1	+8.7%
9	 山东农信	218.5	-5.1%
10	 陕西信合	186.5	-6.1%
11	 东莞农商银行	185.5	-5.8%
12	 甘肃农信	180.6	-0.4%
13	 江西农信	167.0	-1.4%
14	 深圳农商行	156.8	+15.5%
15	 山西农信	153.1	+1.1%
16	 海南农信	144.9	-7.4%
17	 安徽农金	106.7	+12.6%

注释：排名依据为2025年H1平均月度总独立设备数（MAU）。
来源：Usertracker多平台网民行为监测数据库（桌面及智能终端）、艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

农业银行——构建数字金融场景生态，筑牢惠民服务新基石

农业银行持续领跑行业，2025年上半年其单体APP平均MAU以4.8%的增速再创新高，达到23794.9万台。通过在教育、政务、养老、绿色金融等领域的深度耕耘，农业银行将金融服务与生活场景紧密融合，为广大民众提供了更加便捷、高效、个性化的金融服务，真正实现了便民、惠民、利民，有力促进民生发展。

01 智慧教育

围绕“管”“教”“学”“食”“费”等五大校园场景，打造智慧校园生态：

- 教学教务**：协助学校搭建智能管理平台，学校教师可轻松完成发布通知、批改作业、学情分析等日常工作；
- 家校互动**：家长便捷缴纳校园费用，掌握校园动态；
- 智慧校园**：围绕学生“衣、食、住、行、学、娱”等多元需求，打造智慧校园生态圈。

03 暖心养老

面向不同人群的差异化需求，精心推出养老、备老服务，并协助地方政府开展社区养老服务：

- 养老服务**：重点面向长辈客群提供养老护理、康养等暖心服务；
- 备老服务**：兼顾中、青年客群备老需求，协助客户提前做好养老资金储备与长期规划；
- 社区养老**：与地方民政部门、街道社区合作，打造社区食堂场景，助力社区建设老年大学场景。

02 数字政务

融合金融服务与政务服务，聚焦“政”“民”“县”三个方面，针对政务服务关键场景，打造一系列综合解决方案：

- 政务专区**：整合超百项高频民生服务，实现社保、公积金、电子社保卡、医保电子凭证等业务全覆盖；
- 便民缴费**：支持5大类10万余项缴费项目在线缴纳；
- 县域政务**：助力政务服务向县域农村下沉，集政策发布、事项办理、进度查询等功能于一体。

04 绿色金融

响应国家绿色发展政策，瞄准“双碳”打造绿色金融场景：

- 碳积分服务**：创新推出“低碳空间+碳积分”服务应用，增强客户减碳意识；
- 扫码出行服务**：与公交、地铁运营方及共享单车企业合作，提供扫码便捷出行服务；
- 充电服务**：与头部充电平台合作，促进充电服务资源的整合与共享。客户可快速定位周边空闲充电桩，随时随地查询充电订单详情，清晰掌握充电费用及时长。

招商银行——提供智能化、专业化、便民化的数字金融服务

招商银行APP作为银行业数字化转型的标杆，其MAU长期稳居股份制银行首位，并持续引领行业创新。2025年上半年招商银行持续迭代其“双子星”战略体系下的手机银行APP13.0版本，以应对客户需求变化、国家经济发展需要和人工智能技术进步趋势。



智能化服务升级

“AI小招”新增省税测算、养老选品功能，**支持语音交互与自定义问题解答**，同步上线AI翻译助手，覆盖跨境金融场景。通过智能分析实现“能听会说”，为用户**提供个性化、即时化的金融决策支持**。



建设智慧养老金融服务体系

智慧养老专区整合省税测算、资产配置及长期资产追踪功能，支持长按讲解，简化养老知识学习。用户可一键规划资金需求，**构建“收益弹性+风险可控”的养老方案**，实现全周期专业管理。



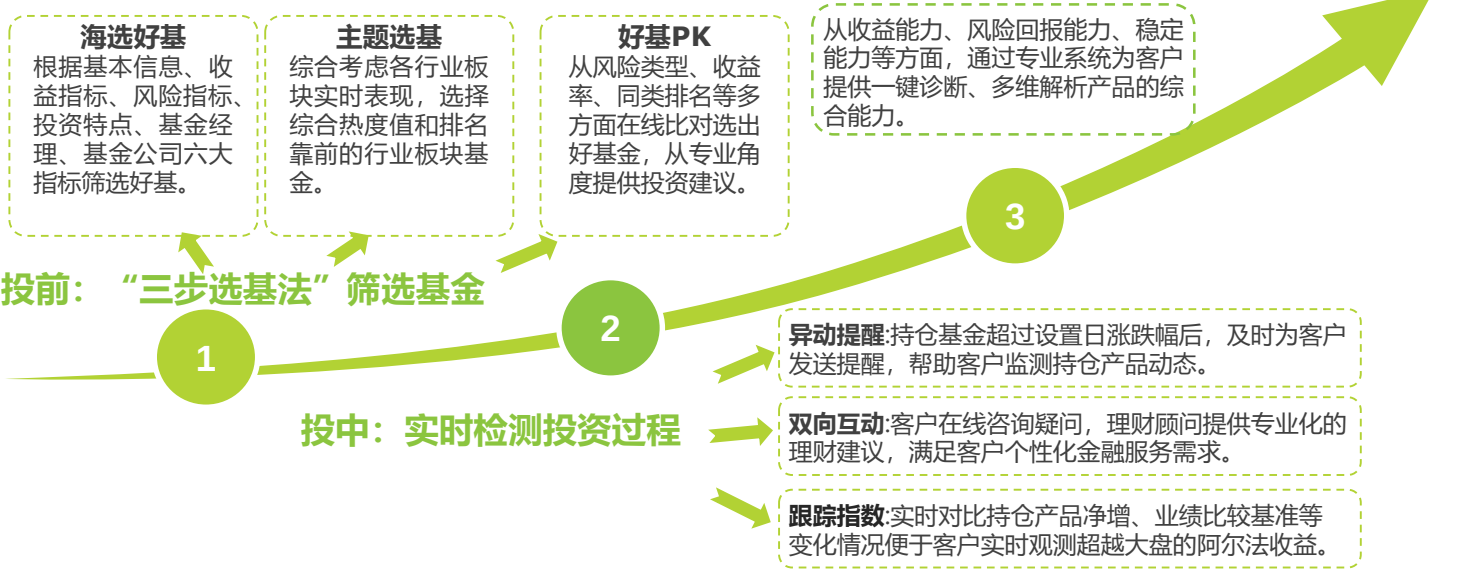
便民场景与财富管理深度融合

以用户生活场景为切入点，**拓展“金融+生活”服务边界**。便民服务新增医保账单、五险一金查询；财富端推出月月领服务、优享基金，平衡收益与流动性。

江苏银行——数字化能力与财富管理能力的深度融合

2025年上半年，江苏银行APP以349.6万的平均MAU持续领跑城商行。在APP建设方面，江苏银行坚持以“客户的财富管理需求”为出发点，继续迭代其10.0版本，将数字化能力与财富管理能力深度融合。该版本在基金服务板块升级提供基金管家式服务，解决了客户找基难、选基难的问题。

江苏银行管家式基金服务



北京银行——“科技+场景+服务”的数字化转型战略

北京银行APP在2025年上半年TOP50榜单中以328.8万的平均MAU位列第24名，位居城商行第二，表现亮眼。2025年上半年，北京银行持续更新其APP9.0版本，推出智能财富管理、提供全生命周期养老金融服务、构建以“任务+权益”为核心的会员体系等，体现其以科技赋能金融、以场景链接需求、以服务创造价值的数字化转型战略。

智能财富管理

- ✓ 推出“i智配”智能资产配置服务，聚焦智能、互动、及时、资讯
- ✓ 覆盖财富攀升、积累、传承三阶段，满足收支、养老、风险、增值需求
- ✓ AI驱动售前、售中、售后全流程资产配置
- ✓ 强化“总行大脑”与投研体系，垂直赋能财富管理能力

养老金融服务

- 构建全生命周期养老金融服务体系，覆盖储蓄、理财、基金、保险
- 提供养老金自动缴存+基金定投组合，打造备老账本
- 实时查看养老资产，定制个性化养老方案
- 融合医疗、出行、娱乐等生活服务，打造一站式养老平台

会员成长体系

- ◇ 构建以“任务+权益”为核心的会员体系，提升用户粘性
- ◇ 引入“成长值”分级，精准配置专属特权
- ◇ 通过“京彩任务”激励登录、签约、购买等行为
- ◇ 尊享积分礼遇、金融礼遇、生日礼遇、成长礼遇、相伴礼遇五大权益

BUSINESS
COOPERATION
业务合作

联系我们



400-026-2099



ask@iresearch.com.cn



www.idigital.com.cn

www.iresearch.com.cn

官 网



微信公众号



新浪微博



企业微信



LEGAL STATEMENT

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。



THANKS

艾瑞咨询为商业决策赋能