

## 受防疫措施和低利率等因素影响

# 客户对银行业服务满意度下降

金融领域涵盖银行、信用卡，以及电子付款三个附属领域。研究院是在去年10月至今年1月间，针对金融和保险领域，进行去年第四季度的客户满意指数调查。

魏瑜峰 报道  
elynh@sph.com.sg

去年许多银行因防疫措施而须暂时关闭部分分行，这虽然推动更多消费者改用电子服务，但也拖累了银行整体的客服表现。此外，低利率环境导致一些金融产品失去吸引力，各种因素造成客户对银行业的满意度下降。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院昨天公布了2020年金

融和保险两个领域的客户满意指数调查结果。

金融领域涵盖银行、信用卡，以及电子付款三个附属领域。研究院是在去年10月至今年1月间，针对金融和保险领域，进行去年第四季度的客户满意指数调查，有4720名消费者参与。

在三个金融附属领域中，顾客对银行的满意指数下跌，从前年的75.3分降至去年的74分，跌

幅为1.7%，信用卡满意指数则维持在72.7分。去年调查中新增的项目——电子付款则得79分。

对于银行的表现，研究院研究与咨询主任陈勇畅指出，银行在多个环节上表现不如2019年。例如在服务方面，无论是通过分行或是客服热线等，顾客与银行接触的满意指数几乎全面下滑。

他解释：“造成这个情况的因素有很多，可能是因为顾客没得选择被迫通过他们不喜欢的管道取得服务。又或是一些管道面对高客流问题，像是拨打热线的顾客增加，客服难以应付。”

在产品方面，他指出，由于利率普遍下跌，许多银行都降低了存款户头的利率，也没有太多空间能提供高回报产品，所以顾客无法找到满足需求的产品。

纵观金融和保险领域，疫情推动更多消费者采用电子服务。

有76.9%的受访者去年曾用银行电子服务，高于前年的72.1%。使用率增加最多的是60岁及以上的顾客群，这组人当中，去年有65.5%的人用银行电子服务，前年则只有20.3%。

79.2%的受访者认为相较2019年，他们去年更常用电子付

款。在购买保险前，消费者最常通过网络寻找相关信息。

卓越服务研究院每个季度会就两个领域进行调查，再按照八个领域的表现计算年度全国客户满意指数，去年的满意指数为74，略低于前年的74.3。

除了金融和保险，其他涵盖的领域包括餐饮、零售等。

陈勇畅解释，全国客户满意指数微跌，主要是受银行业牵连。在统计指数时，各附属领域占的比重取决于它们对国内生产总值的贡献，因此银行业的占比较重。