

Kepuasan pelanggan ke atas sektor kewangan di sini meningkat



ANTARA DAPATAN KAJIAN: Di kalangan bank, DBS ditempatkan di tangga pertama dalam kepuasan pelanggan dengan 75.9 mata. Di belakangnya adalah Citibank dengan 75.1 mata, diikuti dengan OCBC dan UOB, yang kedua-duanya memperoleh 75 mata.
– Foto fail

KEPUASAN pelanggan terhadap sektor kewangan di Singapura telah meningkat di tengah-tengah langkah bank untuk meningkatkan keselamatan perbankan dalam talian mereka, sementara minat terhadap bank digital baru semakin berkurangan.

Penemuan ini adalah sebahagian daripada kajian nasional mengenai kepuasan pelanggan yang dikeluarkan pada Selasa yang dijalankan oleh Institut Kecemerlangan Perkhidmatan (ISE), Universiti Pengurusan Singapura (SMU) setiap suku tahun dan tahunan.

Indeks Kepuasan Pelanggan Singapura mengukur kepuasan meren-

tasi enam sektor utama dalam industri perkhidmatan termasuk pelancongan, runcit, pengangkutan darat dan makanan dan minuman.

Skor sektor kewangan bertambah baik sebanyak 0.9 peratus tahun ke tahun pada suku keempat 2022, meningkat kepada 75.5 mata daripada mata penuh 100.

Sebanyak 4,700 pengguna tempatan telah ditinjau antara Oktober 2022 dengan Januari 2023 mengenai sektor kewangan dan insurans.

Dalam sektor kewangan, subsektor bank mencatat 75.6 mata, meningkat 1 peratus tahun ke tahun, manakala subsektor kad kredit men-

catat 73.8 mata, peningkatan 0.9 peratus.

Namun, aplikasi e-pembayaran jatuh sebanyak 1.8 peratus, dengan 75.6 mata.

Di kalangan bank, DBS ditempatkan tempat pertama dalam kepuasan pelanggan dengan 75.9 mata.

Di belakangnya adalah Citibank dengan 75.1 mata, diikuti dengan OCBC dan UOB, yang kedua-duanya memperoleh 75 mata.

Tinjauan mendapati bahawa persepsi pelanggan terhadap kualiti didorong oleh pertimbangan sama ada bank mempunyai kepentingan terbaik mereka, dan sama ada produk dan perkhidmatan tersedia apabila mereka menginginkannya.