

# 新大调查：通过反诈措施保护客户利益 本地消费者对银行满意度达历来最高

李思敏 报道

leesimin@sph.com.sg

本地银行通过反诈措施更好地保护客户的利益，在客服以及可靠度等方面的表现都取得进步，这些让消费者对于银行业更加满意，满意指数达历来最高。

新加坡管理大学卓越服务研究院上星期二（4月11日）公布2022年金融和保险两个领域的客户满意指数调查结果。研究院是在去年10月至今年1月间，针对这两个领域展开客户满意指数调查，共有4700名消费者参与。

金融领域涵盖银行、信用卡，以及电子付款三个次领域。

消费者对银行的表现最满意，从前年的74.9分增加至去年的75.6分；对信用卡的满意指数则从73.2分增至73.8分。这也是这两个金融次领域自研究团队2017年首次展开调查以来取得的最佳表现。电子付款则从77分下滑至75.6分。

研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯说，银行在可靠度、回应速度，以及同理心等方面的服务指标都显著提升。银行也采取了反诈措施并加强线上服务的安全，这些都让消费者改观。

“不过，银行服务中断的问题还是不时发生，业者必须确保他

们有能力保护客户的利益。”

调查也询问消费者对数码银行的想法。消费者认为，数码银行不论是产品还是品牌形象，都比不上传统银行。例如，当问及产品是否符合需求时，他们分别为数码和传统银行打了6.96分和8.23分（满分为10分）。66.7%的消费者不愿申请使用数码银行的产品，高于前一年的61.2%。

## 对保险业满意指数微升

拉切曼达斯说：“本地消费者财务领域竞争激烈，传统银行已经提供非常全面的数码服务。数码以及其他新银行必须提供更

创新的方案或是花更多资源，才能吸引到消费者。”

另一方面，消费者对保险业的满意指数也从前年的73.5分上升到74.8分。这主要是因为人寿保险在可靠度和流程等各项指标的表现都取得进步。

调查也发现，客户购买保险的习惯近几年出现变化。愿意通过保险经纪或顾问购买保单的消费者从2020年的51.6%下滑至去年的45.3%；通过数码渠道购买则从28%增加至36.4%。

卓越服务研究院每个季度会就不同领域进行调查，再按照所有领域的表现计算年度全国客户满意指数。去年的年度客户满意指数为74.6分，高于前一年的73.8分。这也是研究院展开调查以来的最高得分。