

调查：去年金融业满意指数回升 对保险业满意度微跌

梁伟康 报道
dneo@sph.com.sg

人们前年受防疫措施影响，对金融业的满意指数下降，但随着企业与客户适应了冠病疫情所带来的运作改变，客户满意指数去年出现反弹上升的迹象。相比之下，客户对保险业的满意指数则微降。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院昨天公布2021年金融和保险两个领域的客户满意指数调查结果。综合对餐饮、资讯通

讯、零售、金融与保险、陆路交通、保健医疗和旅游业这几个领域的调查，新加坡去年的全国客户满意度得分为73.8分，与2020年相比稍微下降0.3%，但在统计学来说，差异不显著。

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4700名消费者参与。

调查结果显示，客户对金

融业的满意指数整体上升至74.8分。在三个金融附属领域中，顾客对银行的满意指数上升，从前年的74分升至去年的74.9分，信用卡满意指数也提升至73.2分。去年调查中新增的项目——电子付款应用得77分。

更多年长客户接受使用数码服务

据观察，对银行联络中心和网上银行服务等接触点渠道的满意度在2020年下降后强劲回升。

调查结果也显示更多年长客户接受使用数码服务。在60岁及以上的人群中，80.3%的受访者表示他们最近使用过银行的网上银行服务或手机应用。这与2020年的65.5%相比有了显著增长。

卓越服务研究院研究与咨询主任陈勇畅说：“数码银行的广泛采用证明客户认可其好处和便利。然而，我们的分析还显示，银行体验的关键因素取决于所给予的保证和可靠性，尤其是考虑到最近发生的事件，例如星展银

行的网上银行服务中断和针对华侨银行客户的网络钓鱼诈骗案。”

电子付款应用在客户满意度和忠诚度方面的表现明显比信用卡更好，整体年轻用户群体的正面体验推高了分数。电子付款应用包括Apple Pay、DBS PayLah!和GrabPay等手机应用付款平台。

陈勇畅指出，年轻人对电子支付应用的评价高于信用卡。例如，18岁至34岁年轻的用户在电子付款应用上满意指数的得分为

77.3分，而在信用卡上只有72.6分。

此外，保险业的客户满意指数调查得分同比小幅下降，大多数指标保持稳定。然而，与2020年观察相同，同理心和可靠性相关的服务质量属性仍然表现不佳。

最新调查结果显示，投保人越来越倾向于通过数码渠道购买人寿、健康和医疗保险单。这种趋势从2020年的28.0%上升到2021年的35.2%。