

马来西亚将近一半的客户并不完全理解他们的车贷产品内容

联昌国际银行（CIMB Bank）在 J.D. Power 首个汽车金融满意度研究中名列第一

吉隆坡，马来西亚（4月25日讯）25 April 2017 — 据 J.D. Power 今天发布的 2017 年马来西亚汽车金融满意度研究SM 显示，将近一半（43%）的客户表示他们并不完全理解他们的车贷产品内容。

这份研究通过 6 个因素来衡量客户对汽车金融服务机构的满意度，依重要性排序分别是互动、客户引导、账单及缴费、车贷产品、贷款申请审批和贷款顾问。

J.D. Power 服务行业总监 **Anthony Chiam** 说：“目前只有不到一半的客户表示车贷产品能够满足他们的需求，因此汽车金融行业必须做到以客户为中心。汽车贷款是一项长期贷款，汽车销售人员有必要花充分时间向客户讲解车贷相关的服务、条款和费用。”

在车贷申请过程中，由贷款顾问或汽车销售人员帮助申请车贷，客户的满意度差别很大。满意度评分以 1000 分为满分，由贷款顾问帮助申请的平均得分是 777 分，而由汽车销售人员帮助申请的平均得分是 735 分。

在选择伊斯兰汽车金融产品的客户当中，超过 30% 的受访人表示“肯定会”在下次购车时选择同一家金融机构，而只有 22% 选择传统车贷金融产品的客户会这么做。

Anthony Chiam 说：“马来西亚的伊斯兰金融领域在过去 30 年蓬勃发展。客户对伊斯兰汽车金融产品满意度更高是伊斯兰金融领域不断扩张、表现出色的最佳证明。

以下为其他调查结果：

- **顾客越满意，忠诚度就越高：**在马来西亚，每户家庭平均拥有两辆汽车。55% 对车贷感到满意的受访人（整体满意度为 852 分或以上）表示“肯定会”在下次申请车贷时选择同一家银行。至于那些不怎么满意的客户（整体满意度为 650 分或以下），只有 5% 的受访人会这么做。
- **伊斯兰汽车金融产品：**选择伊斯兰汽车金融产品的客户，整体满意度比选择传统车贷金融产品的客户更高（758 分比 744 分）。
- **金融机构直接贷款对比经销商贷款：**将近三分之一（32%）直接向金融机构申请车贷的新车主，整体满意度比起通过汽车经销商申请车贷的车主更高（759 分比 742 分）。

调查排名

联昌国际银行（CIMB Bank）整体满意度为 772 分，高居榜首。在 6 个因素评估中，每项皆获得最高分。

马来亚银行（Maybank）以 759 分排名第二，在客户引导和账单及缴费因素中获得优异成绩。阿马银行（AM Bank）以 757 分排名第三，在贷款顾问因素中表现出色。

2017 年马来西亚汽车金融满意度研究是基于 2683 名车贷客户的反馈，这些客户在过去 12 个月内曾申请车贷。研究的数据收集工作在 2017 年 1 月至 3 月间进行。

媒体联系人

Aisling Carty; J.D. Power; Singapore; 65-6733 8980; aisling.carty@jdpower.com.sg
Geno Effler; J.D. Power; Costa Mesa, California, USA; 001-714-621-6224; media.relations@jdpa.com

亚太区J.D. Power 简介

J.D. Power 在东京、新加坡、北京、上海、马来西亚以及曼谷设有办事处，进行客户满意度研究，并为亚太区的汽车、资讯工艺与金融业提供咨询服务。这6间办事处将有关客户满意度的信息传达给澳洲、中国、印度、印尼、日本、马来西亚、菲律宾、台湾、泰国和越南的消费者与企业。请浏览 www.asean-oceania.jdpower.com 以获取有关 J.D. Power 和产品的资讯。

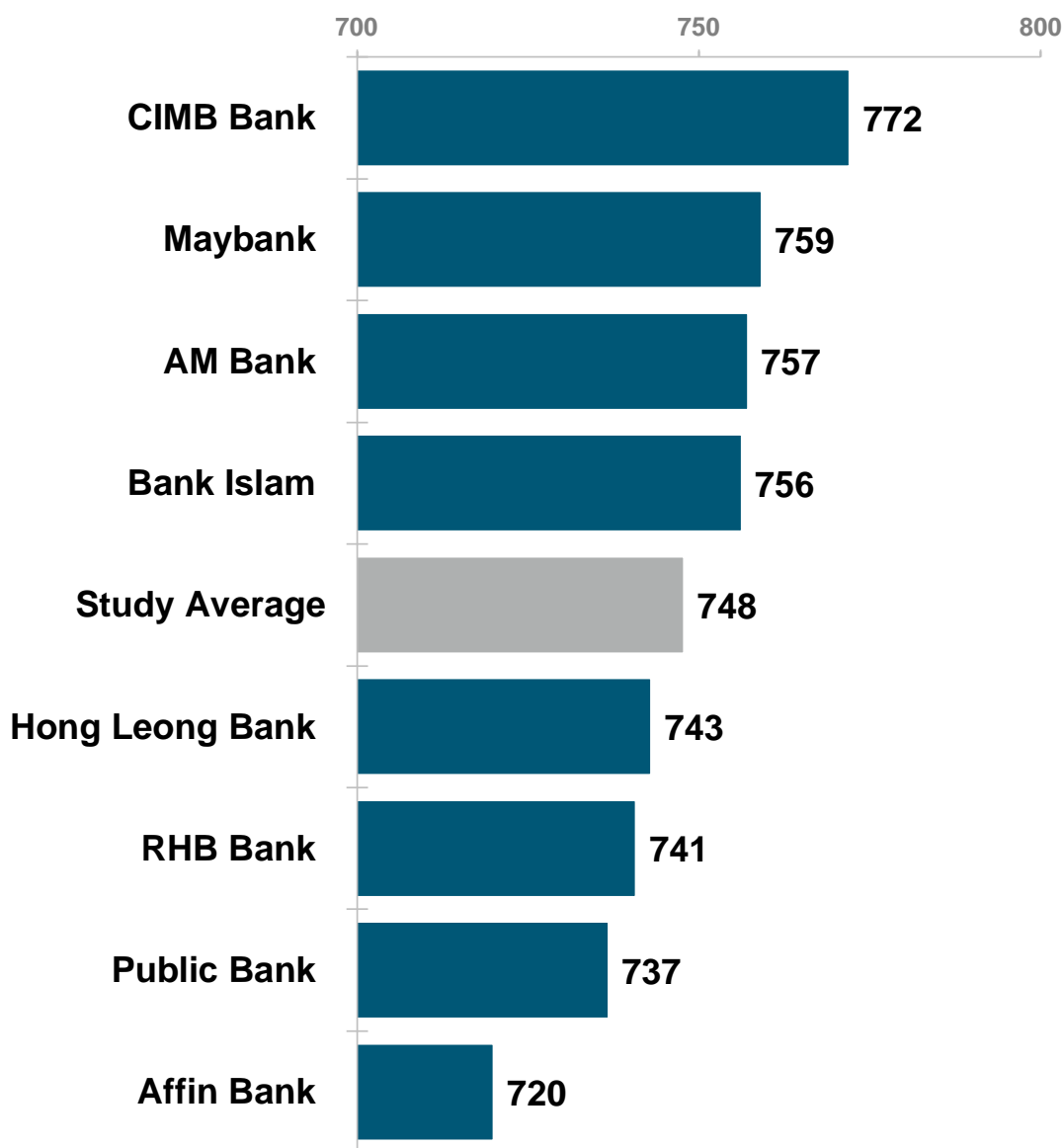
J.D. Power 简介和广告/宣传条例，敬请浏览 www.jdpower.com/about-us/press-release-info

###

注：附有两个图表

J.D. Power 2017年马来西亚汽车金融满意度研究SM

整体满意指数排名 (以1000分满分制为基础)



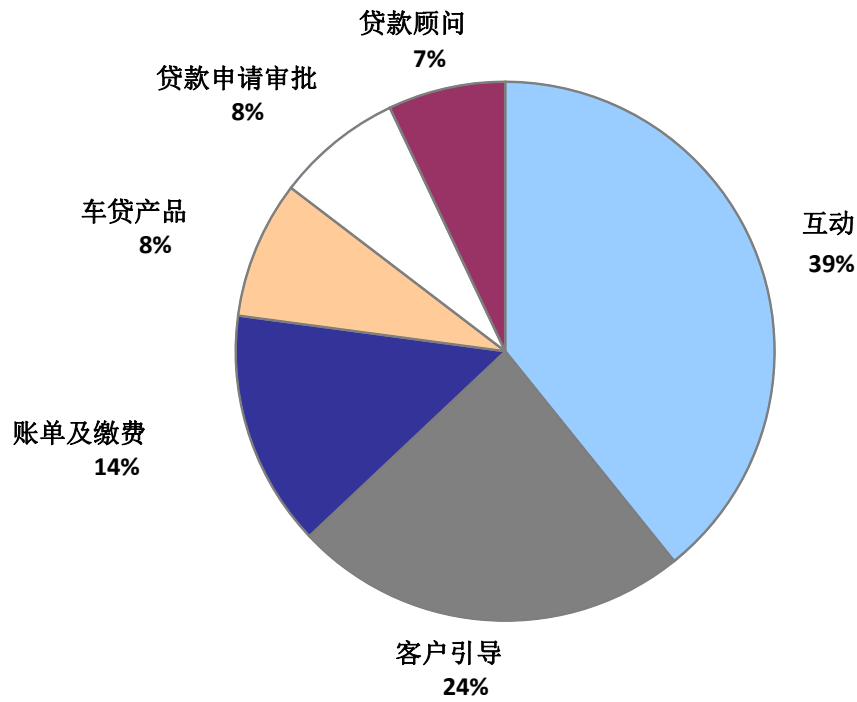
注：由于研究样本太少或不足而未被列入正式排名的金融机构包括Alliance Bank、Bank Muamalat、Bank Rakyat、BMW Credit、MBSB、Mercedes-Benz Financial、Proton Commerce、Tan Chong Capital 和 Toyota Capital。

资料来源：J.D. Power 2017 年马来西亚汽车金融满意度研究SM

媒体使用由此新闻摘录的图表时必须注明J.D.Power 为出版者及资料是来自此研究。这项排名依照计分而定，不考虑是否具有统计上的显著差异。未事先获得J.D.Power 书面批准，不可将此新闻稿的资料或J.D.Power 的调查结果用于广告或其他宣传用途。

J.D. Power 2017 年马来西亚汽车金融满意度研究 SM

构成整体满意度之因素



资料来源: J.D. Power 2017 马来西亚汽车金融满意度研究 SM

媒体使用由此新闻摘录的图表时必须注明 J.D. Power 为出版者及资料是来自此研究。这项排名依照计分而定, 不考虑是否具有统计上的显著差异。未事先获得 J.D. Power 书面批准, 不可将此新闻稿的资料或 J.D. Power 的调查结果用于广告或其他宣传用途。