

《五五购物节信用卡服务满意度调研报告》出炉

# 信用卡争当促消费排头兵

晨报记者 刘志飞

上海第三届“五五购物节”即将落下帷幕,在本次五五购物节期间,各家银行信用卡发挥金融平台优势,围绕各类消费场景及消费需求,重磅推出餐饮、出行、购车等生活领域的一系列优惠,助力激发上海消费市场新动能,为促进消费持续恢复和升级,服务构建新发展格局、更好满足人民美好生活需要作出新贡献。

在本次上海五五购物节期间,新闻晨报与第三方调研机构问卷网合作,面向上海消费人群启动“五五购物节信用卡服务满意度调研”,调研期间,邀请消费者对各家银行信用卡的服务满意度、推荐度、活动体验、用卡体验等方面内容进行满意度评价,共计5529人参与本次调研。今天,《五五购物节信用卡服务满意度调研报告》正式出炉,多家银行信用卡获得了消费者的普遍认可。

## 国有银行信用卡整体评价较高

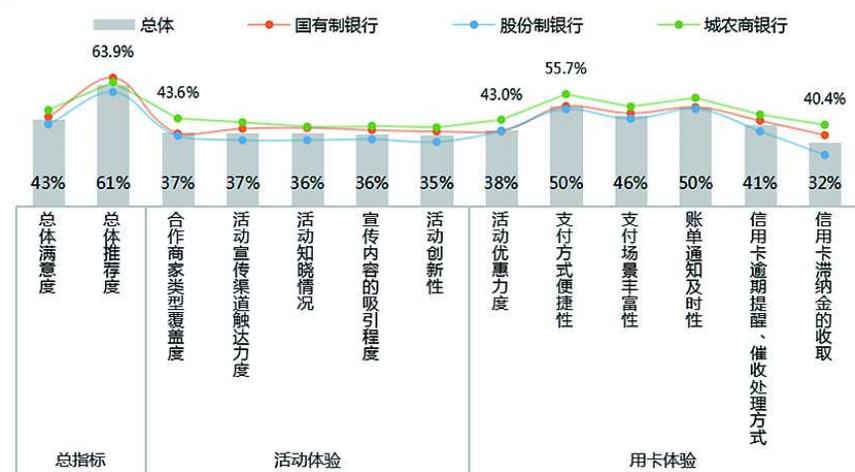
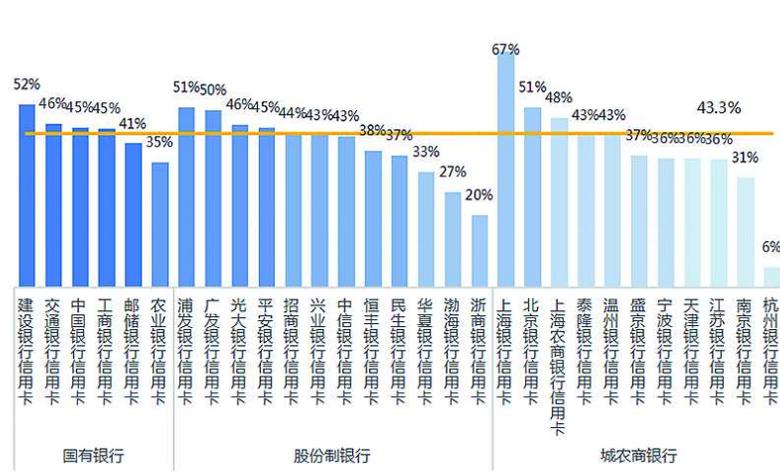


图1 三类银行各项指标比较

## 信用卡服务满意度哪家强?



各银行信用卡整体满意度排名

通过本次调研,我们发现消费者在信用卡支付方式的便捷性方面满意度较高,在信用卡滞纳金收取方面满意度较低。

对比国有银行、股份制银行和城农商银行三类银行信用卡的表现来看,国有银行占有较大优势,总体满意度高于均值1个百分点,推荐度高出均值3个百分点;表明在整体感知上,信用卡消费者对国有银行整体更加认可,满意程度较高,也更倾向国有银行给其他人推荐;股份制银行和城农商银行在客户整体满意度和推荐度上表现差异不大,其中城农商银行较总体满意度相对较高,推荐度较高。

从银行整体的评价结果看,国有银行的活动体验优势在于活动宣传渠道触达力度、活动知晓情况、宣传内容的吸引程度和活动创新性;用卡体验中优势在于支付场景丰富性、信用卡逾期提醒、催收处理方式和信用卡滞纳金的收取方面优于整体表现。股份制银行在整体表现

及各指标表现中未能超越城农商银行,说明城农商银行在服务上海市民过程中对各类活动的支持力度和市民用卡体验均表现出较高的服务质量和能力。

调研显示,国有银行的总体净满意度为44.4%,占比55.5%忠诚用户非常满意其服务,仅有11.1%的贬损用户对其金融服务基本满意。国有银行总体净推荐度为63.9%,忠诚用户(推荐者)占比达到69.6%,大部分消费者都乐于推荐国有银行的金融服务。总体来看,国有银行在消费者中受到广泛认可。

股份制银行的总体净满意度为40.7%,推荐度为56.8%,超过半数的用卡消费者对股份制银行的整体表现较为满意,近六成用卡消费者都非常愿意推荐其金融服务。

城农商银行的总体净满意度为47.8%,净推荐度为61.7%,占比57.1%消费者对其金融服务持十分满意的态度,有超六成的用卡消费者对城农商银行非常推荐。

国有银行、股份制银行和城农商银行本身的规模和定位就存在差异,拥有的资源和服务能力也明显不同。因此,本次调研将三种类型的银行区分开,同一类型的银行更有可比性。

调研结果显示,针对信用卡服务整体满意度,国有银行排名前三的信用卡分别是建设银行信用卡、交通银行信用卡、中国银行信用卡;股份制银行排名前三的分别是浦发银行信用卡、广发银行信用卡、光大银行信用卡;城农商银行排名中,上海银行信用卡、北京银行信用卡、上海农商银行信用卡排名前三。

持卡人对信用卡服务的满意度仅代表一个维度,持卡人是不是愿意将这家银行的信用卡推荐给其他人,则更能体现持卡人对这家银行信用卡的品牌忠诚度。

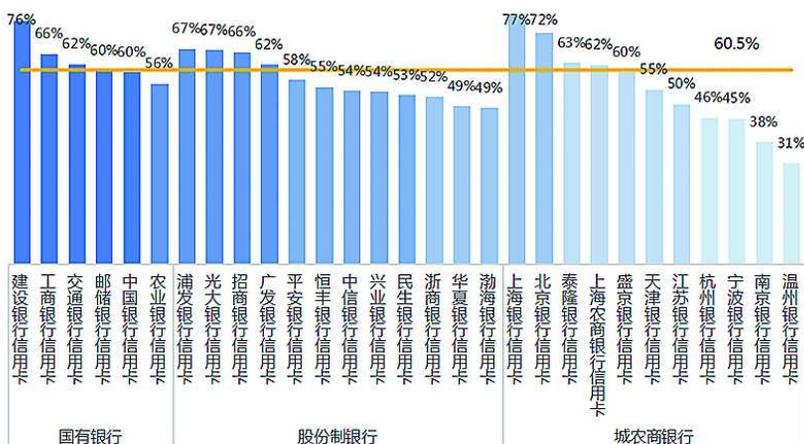
调研结果显示,各银行信用卡整体净推荐度均值为60.5%,其中国有银行排名前三的银行分别是建设银行信用卡、工商银行信用卡、交通银行信用卡;股份制银行排名前三的分别是浦发银行信用卡、平安银行信用卡、渤海银行信用卡;城农商银行排名中,上海银行信用卡、北京银行信用卡和盛京银行信用卡排名前三。

卡、招商银行信用卡。城农商银行排名中,上海银行信用卡、北京银行信用卡、泰隆银行信用卡排名前三。

本次调研还通过对各家银行信用卡的合作商家类型覆盖度、活动宣传渠道触达度、活动创新性、活动优惠力度、支付方式便捷性、支付场景丰富性等多个维度进行综合评价,各家银行也是各有千秋。

以股份制银行信用卡为例,光大银行信用卡的活动创新性满意度最高,浦发银行信用卡的活动优惠力度满意度最高,广发银行信用卡在活动知晓情况满意度最高。

本次调研中,信用卡逾期提醒、催收处理方式以及滞纳金的收取是消费者满意度的重灾区,整体净满意度均值仅为31.8%,其中国有银行排名前三的银行分别是建设银行信用卡、工商银行信用卡和中国银行信用卡,股份制银行排名前三的分别是浦发银行信用卡、平安银行信用卡、渤海银行信用卡。城农商银行排名中,上海银行信用卡、北京银行信用卡和盛京银行信用卡排名前三。



各银行信用卡整体推荐度排名



信用卡滞纳金的收取排名