

J.D. Power 研究：市场变化催生多样化汽车金融需求，产品供应成掣肘

东风金融获经销商汽车金融满意度零售信贷品牌第一；上汽通用金融获库存融资第一

2021年5月27日，上海—全球领先的消费者洞察和数据及分析机构 **J.D. Power(君迪)** 近日正式发布 2021 中国经销商汽车金融满意度研究SM (DFS)，研究显示，伴随着中国汽车市场格局和消费者需求的深层变化，经销商对汽车金融产品的多样性和创新性提出更高要求，而产品供应能力不足对汽车金融行业发展的制约逐步显现。

今年是 J.D. Power 第七年发布中国经销商汽车金融满意度研究 (DFS)。该研究从零售信贷和库存融资两个领域评测经销商对汽车金融服务机构的满意度。零售信贷是指汽车金融服务机构向购买汽车的消费者提供的借贷金融产品。库存融资是指经销商为建立库存从汽车金融公司或者商业银行进行融资以批量向主机厂购车的业务。

研究发现，在零售信贷领域，经销商对汽车金融提供商业流程的满意度最高（833 分，满分为 1,000 分），其次是业务关系维护（828 分），而对产品供应的满意度最低（817 分）。在经销商满意度最低的十项具体要素中，九项都与产品供应有关，如新车贷款/租赁非贴息利率的竞争力、新车服务费/劳务费的竞争力、二手车贷款/租赁政策的灵活性、二手车贷款/租赁年限的竞争力等。

J.D. Power 中国区数字化零售咨询事业部总经理谢娟表示：“年轻人群的超前消费意识和复购人群的消费升级需求，使得消费者对汽车金融产品的丰富性和个性化要求进一步提高。而中国汽车市场的产品结构正逐步由传统燃油车向新能源汽车转变，需要汽车金融机构提供更多创新性汽车金融产品以减轻消费者的购车顾虑。面对市场的快速变化，汽车金融机构必须加强消费者洞察、提高风控管理和金融产品设计能力，才能在激烈的市场竞争中保持领先优势。”

以下是该研究的其他发现：

- **汽车金融在高价值产品上的杠杆作用更加明显：**10 万元以下的新车交易中，使用汽车金融的比例仅有 26%，而在 20 万至 30 万和 30 万以上的新车交易中，使用汽车金融的比例分别达到 50%和 58%。
- **银行与其他汽车金融机构表现差距拉大：**在零售信贷领域，主机厂金融/财务公司满意度得分继续领先，融资租赁公司快速跟进，而银行满意度得分下滑，具体表现为审批/放款效率、一致性/标准性以及服务主动性的下降。在库存融资领域，由于主机厂金融/财务公司进步明显而银行表现维持原状，两者的差距也在拉大。
- **新车零售信贷的审批和放款效率均较 2020 年明显提升：**数字化工具和大数据征信手段的运用加快了新车零售信贷的审批和放款速度。2021 年，零售信贷 1 小时以内审批（含自动审批）比例从 50%上升至 58%，1 小时以内放款（含自动放款）比例从 41%升至 51%。

2021 中国经销商汽车金融满意度研究 (DFS) 排名

零售信贷领域，东风金融（875 分）、吉致汽车金融（869 分）和大众汽车金融（868 分）分获满意度前三名。库存融资领域，上汽通用汽车金融（874 分）、广汽汇理汽车金融（864 分）和招商银行（858 分）分获满意度前三名。

J.D. Power 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）从零售信贷和库存融资两个领域评测经销商对汽车金融服务机构的满意度。在零售信贷领域，三大满意度评测因子分别是：产品供应、业务流程和销售关系维护。在库存融资领域，四大满意度评测因子分别是：融资信用额度、库存融资组合管理、库存计划支持和销售关系维护。

2021 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）以 2,792 个经销商的反馈和评价为基础，一共涵盖 46 个品牌和 86 家汽车金融机构（汽车金融/财务公司、银行、融资租赁公司和互联网金融公司）。此次研究的数据收集工作于 2020 年 12 月至 2020 年 3 月在中国 85 个主要城市进行。

点击查看 [J.D. Power 中国经销商汽车金融满意度研究（DFS）](#) 详细说明。

###

关于 J.D. Power（君迪）

J.D. Power（君迪）是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info。

媒体联系：庄清湄 +86 21 8026 5719/ shana.zhuang@jdpa.com