

J.D. Power 研究：消费者对商业银行的汽车金融满意度超越汽车金融公司

奔驰汽车金融和招商银行分获汽车金融公司和银行类别第一

2023年7月27日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构 **J.D. Power | 君迪** 今日发布 2023 中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)。研究显示，2023 年，中国消费者对汽车金融的整体满意度为 776 分（1,000 分制），并且消费者对商业银行的满意度超越汽车金融公司。

今年是 J.D. Power 首次发布中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)。该研究从消费者角度出发，全面考察金融机构在汽车金融产品推介、贷款申请流程、审批效率、合同签订、汽车金融售后服务等方面的体验，同时考察金融机构汽车金融业务电子化的功能全面性及便利程度。满意度以 1,000 分制来衡量。2023 年，中国新车金融渗透率已高达 64%，但行业中对于消费者的汽车金融偏好尚不清晰，该报告有效弥补了此项空缺，为消费者选择汽车金融机构提供重要参考，同时也帮助金融机构进一步了解消费者需求，把握行业格局。

研究显示，2023 年，中国消费者对商业银行的整体满意度得分为 777 分，对汽车金融公司的整体满意度得分为 775 分，商业银行相较汽车金融公司，成为更令消费者满意的金融机构。此前发布的 2023 中国经销商汽车金融满意度研究SM (DFS) 显示，经销商对汽车金融公司的满意度远高于商业银行，显然，消费者对于汽车金融机构的满意度与经销商并不一致。

J.D. Power 中国区汽车金融事业部总监杨绪表示：“当消费者知晓自己可以自主选择金融机构来办理车贷业务，可以根据多方信息来综合判断哪家金融机构提供的产品和服务更能满足自己的需求时，标志着中国消费者在车贷市场的成熟程度已经接近发达国家水平，并且成熟的消费者群体能对金融机构的产品和服务提出自己的看法，从而促进整个汽车金融行业服务水平的提升。”

该研究的其他发现：

- **消费者对金融机构的满意度直接影响其推荐率：**消费者对金融机构满意度与净推荐率 (NPS) 成正相关，满意度越高，推荐率越高。当满意度得分达到 791 分时，净推荐率为 23%，当满意度跌至 756 分时，净推荐率仅为 4%。
- **豪华品牌专属汽车金融公司满意度高于主流品牌：**在汽车金融公司的细分市场中，奔驰汽车金融和宝马汽车金融分别以 791 分和 786 分位列第一和第三，豪华品牌专属汽车金融公司满意度处于领先地位，尤其在产品方案介绍和申请及审批流程这两项因子上表现出色。
- **产品方案介绍的影响力最大，且满意度最高：**从驱动满意度的五大因子来看，产品方案介绍以 28% 的权重成为影响力最大的因子，同时也以 787 分成为满意度最高的一项。申请及审批流程和售后服务满意度得分较低，且均为 771 分，有待进一步提升。

2023 中国消费者汽车金融满意度研究 (CFS) 排名

奔驰汽车金融以 791 分摘得汽车金融公司细分市场消费者汽车金融满意度冠军。上汽财务 (788 分) 排名第二，宝马汽车金融 (786 分) 排名第三。

招商银行以 787 分摘得银行细分市场消费者汽车金融满意度冠军。浦发银行（786 分）排名第二，兴业银行（784 分）排名第三。

J.D. Power 中国消费者汽车金融满意度研究SM（CFS）从多个角度挖掘消费者痛点以及影响满意度的关键行为因素，五大满意度评测因子分别是：产品方案介绍（28%）、申请及审批流程（20%）、贷款合同签订（16%）、售后服务（19%）和电子化体验（16%）。¹

2023 中国消费者汽车金融满意度研究SM（CFS）是基于 2022 年 6 月至 2023 年 3 月通过汽车金融购车的 12,722 名车主的反馈。此次研究的数据收集工作于 2022 年 12 月至 2023 年 5 月在 81 个中国主要城市进行。

点击查看 [J.D. Power 中国消费者汽车金融满意度研究SM（CFS）](#) 详细说明。

了解 J.D. Power 2023 中国消费者汽车金融满意度研究SM（CFS）详细内容及购买完整版数据，请联系：china.marketing@jdpa.com

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：王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

###

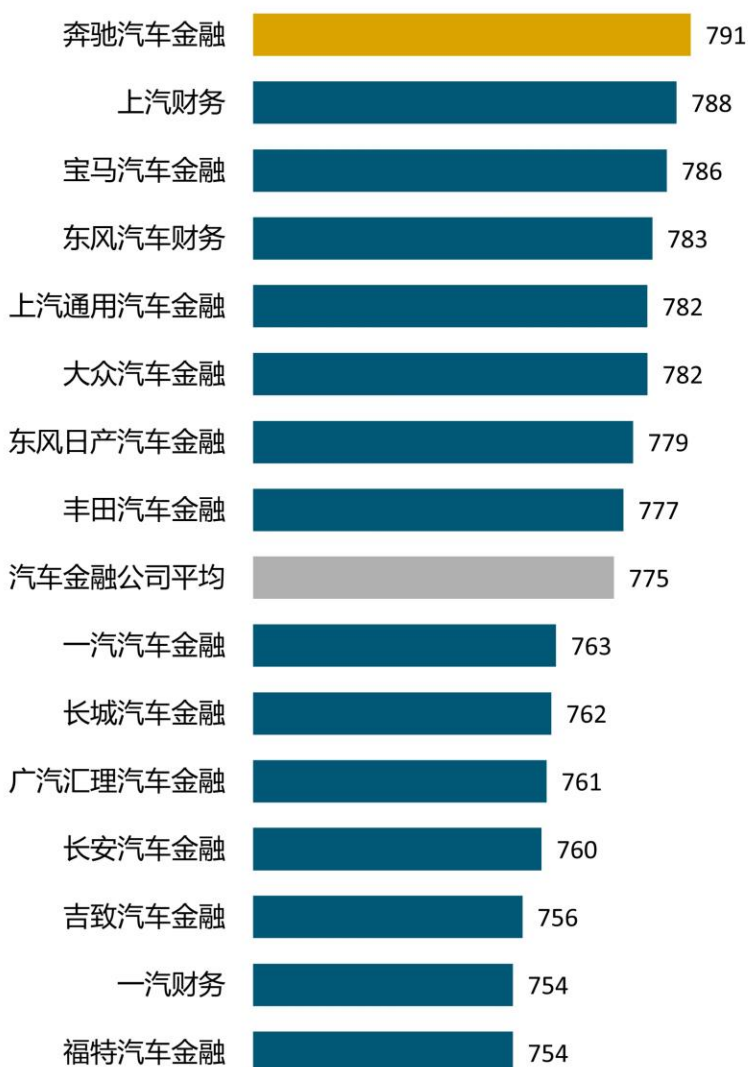
注：后附两张图表

¹ *权重以取整形式呈现，实际计算以小数位为准。

J.D. Power 2023中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)

汽车金融公司

(基于1,000分制)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。

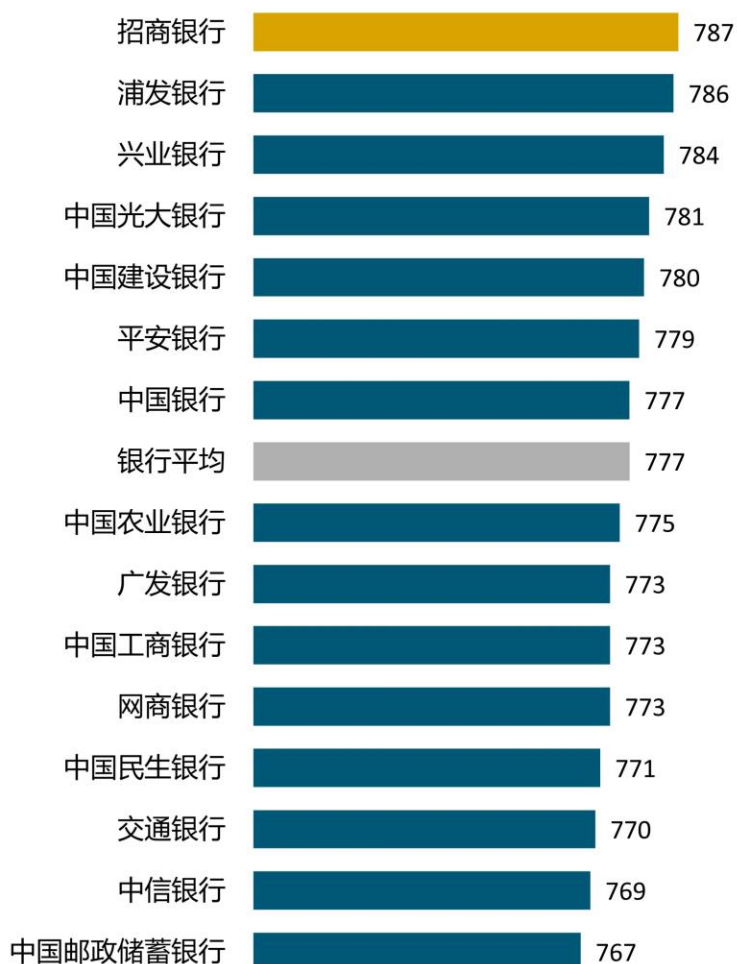
资料来源：J.D. Power 2023 中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)

银行

(基于1,000分制)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2023中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国消费者汽车金融满意度研究SM (CFS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。