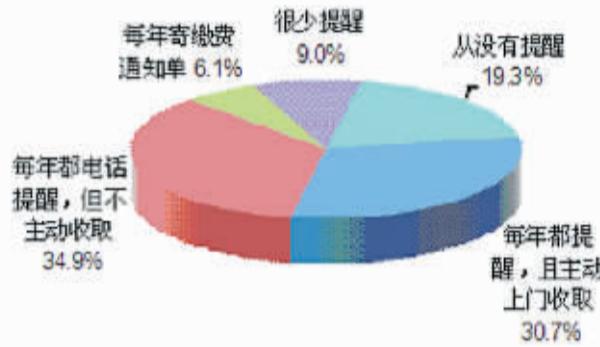


## 售后服务成为关注焦点

调查显示,8.5%的被访保户认为“保险代理人售后服务不好”,位居各不满意原因之首;其次是“保险代理人诚信度低,不能客观公正介绍产品”,提及率为7.5%;“介绍产品、解释条款不够全面通俗”以及“业务员更换频繁”并列提及率第三位。保户对于保险代理人的建议是:“保持业务员的稳定性,实行对客户一对一的服务,催保、收取保费方面做到连续性,不能只有在第一次办理时收费特别有效率,要做好售后服务。”



■保户对公司代理人服务不满意的原因



## 保险续保提醒反应尚可

调查显示,对于每年续保提醒服务,30.7%的被访保户表示保险公司每年都电话提醒,且主动上门收取;34.9%的被访保户表示保险公司每年都电话提醒,但不主动上门收取;6.1%的被访保户表示保险公司每年都寄缴费通知单,但不主动上门收取;9%的被访保户表示保险公司很少提醒,更不要说上门收取保费了;还有19.3%的被访保户表示从没有接到任何提醒。

■保险公司续保提醒现状



■保险产品需要改进的方面

## 保险产品需要部分改进

调查显示,16.0%的被访保户希望保险产品的“合同条款更加通俗易懂”,提及率位居第一;其次是“合同条款设计合理”,提及率为12.3%,“购买前介绍清楚,不夸大”位居提及率的第三位。从各需要改进方面的提及率来看,关于保险产品的合同占据了前两位。解决目前保险行业中存在的条款陷阱,应该成为改进保险产品的突破点。保险合同问题的有效解决,将直接影响到保险行业的信誉度、保险人与被保险人的权责归属、老百姓购买保险的信心以及售后各种问题的处理。



## 保险公司要提高理赔效率

调查显示,9%的被访保户认为保险公司需要“提高理赔效率”,提及率居首;其次是“保险理赔人员客观、公正、公平”,提及率为4.7%。理赔的关键在于平衡客户与公司的利益关系,提供尽可能快捷的服务,并使客户在理赔中得到公平的待遇。

■保险理赔环节需要改进的地方

## 寿险和财险满意度相差不大

调查显示,郑州保险行业的整体满意度水平为77.8分,低于银行整体满意度。郑州寿险满意度水平为74.8分,低于财险满意度水平81.9分。

■郑州市寿险和财险总体满意度比较

### 投诉过



## 两成被访保户有过抱怨

调查显示,79%的被访保户在办理业务时没有抱怨,而21%的被访保户抱怨过,其中只有3%选择了投诉。由此可以看出,低投诉率不代表高满意度。处理顾客抱怨是服务行业中非常重要的一环,处理结果将直接影响到企业的口碑与声誉。顾客抱怨率是检验顾客对企业售后服务满意与否的主要指标之一。需要畅通投诉渠道,通过监测等辅助手段,经常了解保户的抱怨原因,才能推进郑州市保险行业持续健康快速地向前发展。



随着中原金融业全面开放进程的加速,郑州金融业也取得了飞速的发展。正是在这样的背景下,越来越多的金融机构纷纷开始“抢滩”郑州。面对新的形势和机遇,保险公司如何面对挑战?如何树立良好的品牌形象?如何占领更大的市场?如何为市民做好服务?

正是在这样的背景下,本报委托河南省社情民意调查中心、河南强视市场研究有限公司,对郑州金融行业发展进行第三方独立调查,旨在促进中原金融行业更好更快地发展。调查样本分布情况基本符合全市人口、社会特点,具有较强的代表性。

由于各家保险机构进驻郑州时间不同,因此市民对其的认知度也会有所不同。因此对新进入郑州的保险机构仅在某些方面有所涉及。由于版面有限,在此仅对部分数据进行刊登。