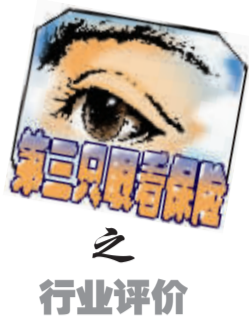


售后服务成为关注焦点

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。”

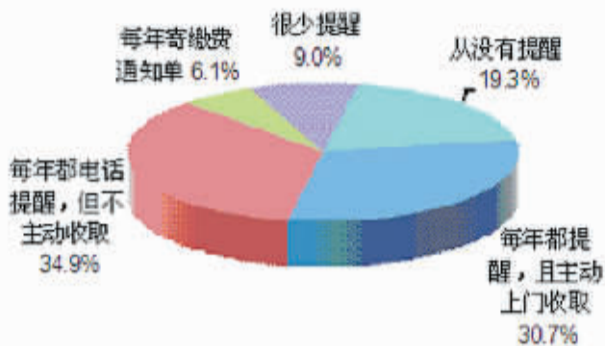
■保户对公司代理人服务不满意的原因



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。

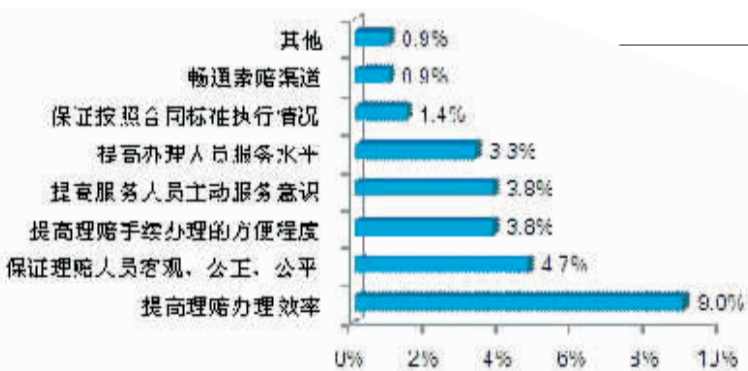
■保险产品需要改进的方面



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。

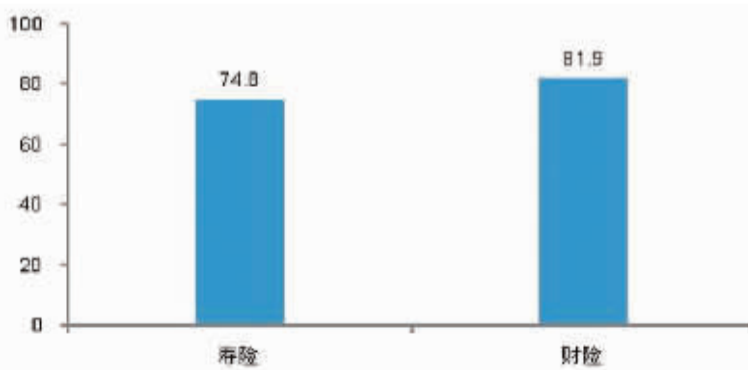
■保险理赔环节需要改进的地方



寿险和财险 满意度相差不多

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



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发展。

■目前保户的抱怨率和投诉率

