



行业评价

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,对郑州保险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。



保险行业满意度得分 77.81

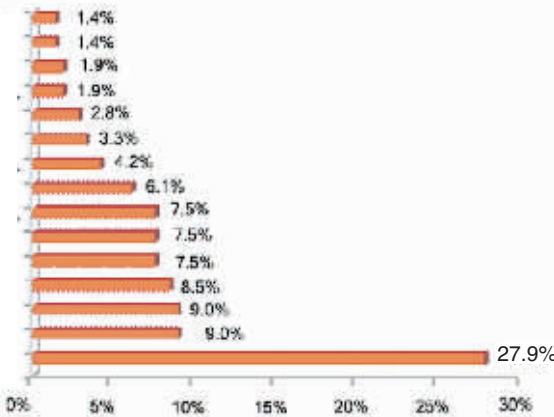
调查显示,郑州市保险行业满意度为77.81分,在各个满意度分项指标中,“指定银行服务人员”获得的满意度评价最高,其次是“办理业务规范”和“投保方式的便捷程度”。而续保提醒服务、退保服务、业务宣传三个分项满意度指标得分最低。

从各个分项指标上看,续保服务、退保服务以及业务宣传已经成为制约郑州市保险行业发展的瓶颈。同时,数据显示,被访者对保险产品的满意度只有76.68分,低于总体满意度水平。产品和服务作为衡量行业发展水平的两个重要方面,满意度水平均偏低,反映出目前郑州市保险行业发展水平不能满足市民对保险的需求。

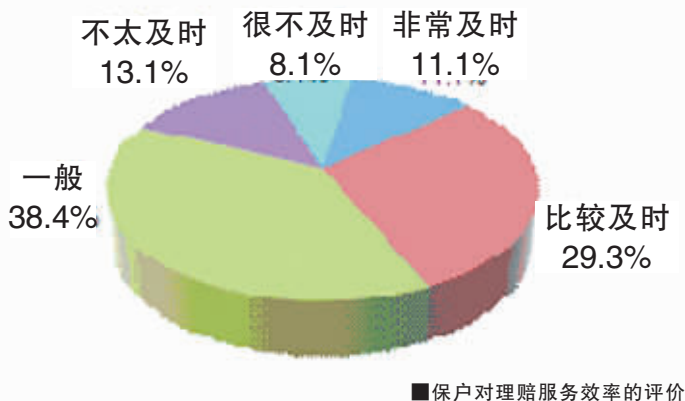
对保险合同不通俗最有意见

调查显示,“保险合同条款不公平不易理解”是保户对保险行业最不满意的理由。保险合同成为被访者最关注的因素,尤其是保险理赔时,赔付双方因为保险合同中的条款理解差异产生的纠纷并不鲜见。因此,解决保险合同中存在的隐性条款、模糊条款、回避责任条款以及专业词汇过多难以理解的条款是提高客户满意度的一项重要措施。其次是理赔效率低和退保成本高,提及率均为9%。

- 业务办理不够规范 1.4%
- 服务动机不正确 1.4%
- 投保费用高 1.9%
- 对客户不够尊重 1.9%
- 业务员更换频繁 2.8%
- 业务员业务水平不高 3.3%
- 解释条款不够全面 4.2%
- 办理退保效率低 6.1%
- 诚信度低,不能客观介绍 7.5%
- 收费理赔分红的透明度差 7.5%
- 产品不能满足需求 7.5%
- 售后服务不好 8.5%
- 退保成本高 9.0%
- 理赔效率低 9.0%
- 合同条款不公平不易理解 27.9%



被访者对保险行业总体不满意原因

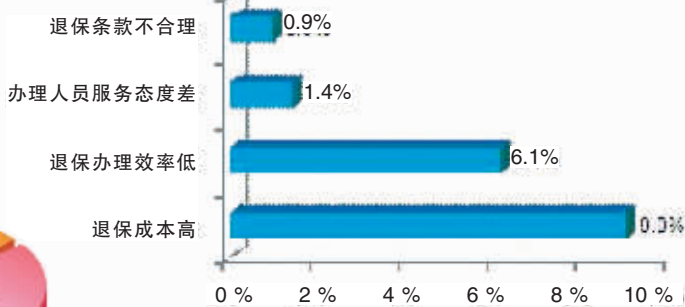
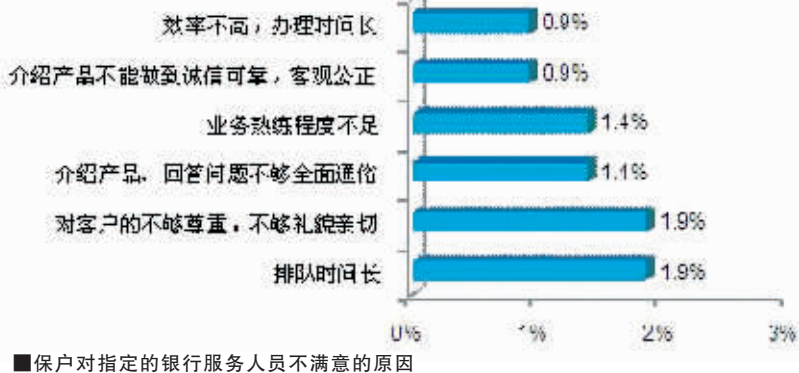


保户对理赔服务评价中等

调查显示,郑州市保户对保险理赔服务满意度并不理想,认为保险理赔服务非常及时和比较及时的提及率为40.4%,认为保险理赔不太及时和很不及时的提及率有21.2%,认为理赔效率一般的为38.4%。

银保服务满意度较高

调查结果显示,排队时间长是保户对指定的银行服务人员服务最不满意的理由。整体上看,保户对指定银行服务人员的各项不满意原因的提及率都很低,均在2%以下,反映出银行行业的整体服务水平要高于保险行业。从满意度得分情况来看,指定银行服务人员的满意度水平最高,也再次印证了这个观点。



退保成本高令人有意见

调查显示,对于退保环节,被访保户最不满意的方面是“退保成本高”,提及率为9%;其次是退保办理效率低,提及率为6.1%。客户退保一般有四种原因:一是出现突发的财务状况,保费支出超出客户的实际承受能力。二是对保险公司的服务不满意。比如投保后发现和预想的根本就不一致,被保险代理人“忽悠”了。三是遇到了更适合自己的保险。四是国家宏观政策的变化,例如存款利率的提高。保险公司应当采取转换保单,降低退保成本等更加人性化的柔性策略来留住客户,而不是通过生硬的条例,高昂的退保成本来保持客户的忠诚度。



保险公司在退保环节不满意的原因