

**杨丹**

光大银行郑州分行  
营业部理财经理

**丽人档案:**金融理财师(AFP),光大银行郑州分行理财精英团队成员,11年金融从业经历,对于国内金融市场有较深的认识,擅长为客户提供综合理财咨询及个人、家庭理财规划,帮助客户选择最适合自己的理财方式,实现财务自由及人生目标。

理财和每一个人的实际情况有着密切的关系。善于理财者,可以靠时间的积累来逐渐获得财富。做好合理的理财规划,让我们惬意地生活。

杨丹



理财师是一份高尚的职业,她以积极的心态、专业的精神将理财融入生活。为客户理财的过程是一段快乐的人生享受。

**庞莹**

光大银行郑州分行  
财富中心理财经理

**丽人档案:**18年金融从业经验,2006年成为中国首批AFP金融理财师,具有丰富的理财专业知识,擅长财务管理、投资规划,在保险、基金、税收等领域有独到见解,专注于为高净值客户提供综合家庭财务分析与理财规划。

庞莹

# 3·15 保险行业调查问卷

今年3·15的活动主题是“消费与安全”,郑州晚报联合郑州市消费者协会推出保险行业问卷调查活动,旨在了解市民在保险消费过程中的诉求,促进保险行业提高服务质量,规范行业发展。每个消费者都有维护自己合法权益的权利,在您购买保险和理赔过程中有哪些困惑,请您对以下问卷如实填写。

**寿险公司**

- |               |                 |               |
|---------------|-----------------|---------------|
| 1. 中国人寿河南省分公司 | 12. 中荷人寿河南省分公司  | 23. 百年人寿河南分公司 |
| 2. 太平洋人寿河南分公司 | 13. 华夏人寿河南分公司   | 24. 中英人寿河南分公司 |
| 3. 平安人寿河南分公司  | 14. 人保寿险河南省分公司  | 25. 太平养老河南分公司 |
| 4. 泰康人寿河南分公司  | 15. 人保健康河南分公司   | 26. 中邮人寿河南分公司 |
| 5. 新华人寿河南分公司  | 16. 嘉禾人寿河南分公司   | 27. 幸福人寿河南分公司 |
| 6. 太平人寿河南分公司  | 17. 信泰人寿河南分公司   | 28. 光大永明河南分公司 |
| 7. 民生人寿河南分公司  | 18. 华泰人寿河南分公司   | 29. 安邦人寿河南分公司 |
| 8. 合众人寿河南分公司  | 19. 国华人寿河南分公司   | 30. 天安人寿河南分公司 |
| 9. 生命人寿河南分公司  | 20. 恒安标准河南分公司   | 31. 交银康联河南分公司 |
| 10. 长城人寿河南分公司 | 21. 英大泰和人寿河南分公司 |               |
| 11. 平安养老河南分公司 | 22. 阳光人寿河南分公司   |               |
- (排名不分先后)

**财险公司**

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. 人保财险河南省分公司  | 14. 国寿财险河南省分公司  |
| 2. 太平洋财险河南省分公司 | 15. 中银财险河南分公司   |
| 3. 天安财险河南省分公司  | 16. 安诚财险河南分公司   |
| 4. 平安财险河南分公司   | 17. 民安财险河南分公司   |
| 5. 永安财险河南分公司   | 18. 永诚财险河南分公司   |
| 6. 太平财险河南分公司   | 19. 华泰财险河南分公司   |
| 7. 中华联合财险河南分公司 | 20. 浙商财险河南分公司   |
| 8. 大地财险河南分公司   | 21. 英大泰和财险河南分公司 |
| 9. 华安财险河南分公司   | 22. 信达财险河南分公司   |
| 10. 安邦财险河南分公司  | 23. 出口信用保险河南分公司 |
| 11. 阳光财险河南省分公司 | 24. 天平财险河南分公司   |
| 12. 都邦财险河南分公司  | 25. 紫金财险河南分公司   |
| 13. 渤海财险河南分公司  |                 |
- (排名不分先后)

- 您在投保时最关心哪些方面?(可多选,在框内打“√”)
  - 服务态度是否好 理赔是否容易 代理人素质高低 险种保障功能
  - 保险公司偿付能力 保险公司信誉度
- 保险营销人员向您推销保险时,是否给您详细解释条款?
  - 对除外责任、理赔事项等详细告知 大部分告知 未介绍清楚
  - 只是介绍一部分,部分关键条款未介绍 没有进行介绍
- 保险条款您看得懂吗?
  - 全部懂 一部分懂 不懂
- 您在购买保险时,遇到的“最大问题”是什么?
  - 故意诱导被保险人,做不实告知 不告知免责事项 合同文本晦涩难懂
  - 销售人员强制推销产品 保险合同存在不合理条款 没有遇到
- 出险后,当您拨打客户服务热线向保险公司报案时:
  - 立即接通 稍等一会接通 需拨打两三次 总接不通
- 保险公司客户服务人员对您报案时的服务态度如何?
  - 热情,详细告知有关注意事项 比较热情 服务态度一般 服务态度较差
- 报案后,保险公司办理理赔手续的速度:
  - 非常及时 较及时 较慢
- 保险公司是否按规定为您办理出险后保险赔付?
  - 是 否
- 您在办理具体赔付业务时,遇到的最大问题是什么?
  - 客户投诉渠道不畅 处理投诉不及时 诉求解决不公平 保险前后服务态度差别大 保险后续服务不到位
- 您对保险公司的电话营销有何评价?
  - 满意 不满意 非常反感 不了解
- 您与保险公司有过哪些不愉快的经历?(可多选)
  - 存款变保单 理赔不即时 保险公司业务人员无休止的骚扰 其他
- 您与哪家保险公司有过不愉快的经历,请详细说明。

热线电话: 0371-67655763 67655029 67655218  
信件寄送: 郑州市陇海西路80号郑州晚报金融部  
邮箱: zzwbjr@163.com

姓名: \_\_\_\_\_ 联系方式: \_\_\_\_\_

凡认真填写本调查问卷,并且真实有效,我们将从中抽取幸运读者,特设一等奖1名,二等奖2名,三等奖3名,礼品丰厚,欢迎广大读者踊跃参加!(本活动解释权归郑州晚报金融部所有)