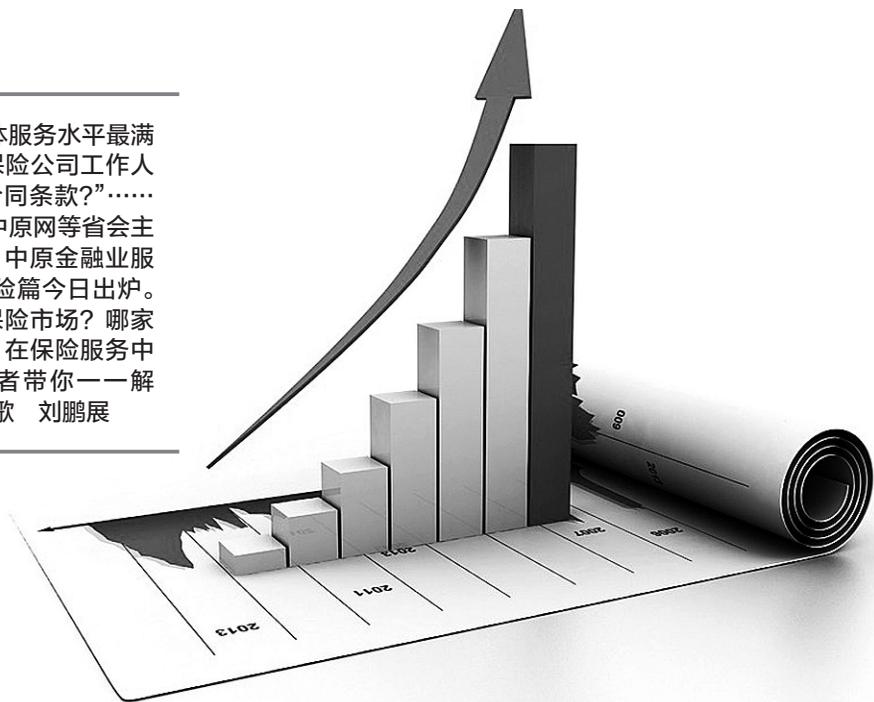


# “2014中原金融业服务满意度调查报告(保险篇)”出炉 市民希望:理赔速度快些,快些,再快些



“您对哪家保险公司的总体服务水平最满意?”“您在购买保险时,保险公司工作人员是否详细解释了保险合同条款?”……由本报联合《郑州日报》、中原网等省会主流媒体共同策划的《2014中原金融业服务满意度调查报告》之保险篇今日出炉。消费者如何看待目前的保险市场?哪家保险公司的服务最贴心?在保险服务中哪些环节需要改进?记者带你一一解读。郑州晚报记者 吴幸歌 刘鹏展



## 服务满意度 大型保险公司提及率较高

本报通过报纸问卷、网络互动、记者体验等方式对省会33家寿险公司和25家财险公司进行了服务满意度调查。其中,寿险公司涉及中国人寿、平安人寿、新华人寿、泰康人寿、太平洋人寿、民生人寿、生命人寿等;财险公司涉及中国人保财险、太平洋财险、天安财险、平安财险、永安财险、太平财险、中华联合财险等。

在问及“你对哪家保险公司的服务最满意?”时,调查发现,中国人寿、太平洋人寿和平安人寿分别以91%、86%和78%提及率位于寿险行业前三甲,中国人保财险、平安财险和太平财险分别以73%、69%和57%的提及率位于产险行业前三甲。而其他保险公司提及率均不足50%。

与此同时,记者还发现,选择寿险的人数远高于选择财险的人数。

## 合同犹豫期 七成市民不知咋回事

众所周知,保险合同都有犹豫期,也就是说在犹豫期内,如果投保人不想要持有保险的话可以退保。那么,投保人在购买保险时,保险公司工作人员会明确告知犹豫期吗?投保人知道犹豫期有多少天吗?本次报告也进行了这方面的调查。

在问及“你在购买保险时,保险公司工作人员是否明确告知保险合同有犹豫期”时,记者看到,表格内大多是“未告知”,只有个别市民选择的是“有告知”。数据显示,有近七成的市民在购买保险时不知道投保有犹豫期,保险公司的工作人员也没有明确告知。

在问及“你知道保险合同的犹豫期有多少天”时,有的市民回答说7天、10天,有的回答说20天。对于保险合同犹豫期指的是自然日还是工作日,市民更是直呼不清楚。

据悉,保险犹豫期也叫冷静期,就是投保人在购买保险产品之后,在一段时间之内可以慎重地考虑一下自己是不是需要这款产品,是不是有足够的支付能力去支付保费。今年年初,保监会和银监会联合发布进一步规范商业银行代理保险业务销售的新规定,犹豫期从以往的10个自然日延长至15个自然日。投保人在购买保险时一定要把握好这个期间。

## 保险合同条款 六成市民选择“比较详细”

近年来,有关保险合同如“天书”的报道不断见诸媒体,保险公司要求保险代理人在介绍保险时要详细解释保险合同的条款。实际操作中,保险代理人真的能做到吗?

在“你在购买保险时,保险公司工作人员是否详细解释了保险合同条款”的答复中,有21%的市民选择了“很详细”,有63%的市民选择了“比较详细”,只有14%的市民选择了“没有解释”。

虽然大多数市民表示,保险代理人在推销保险时对合同条款都进行了“比较详细”的介绍,但仍有许多市民看不懂,尤其是一些年纪相对较大的市民。“买的时候,感觉什么问题都弄清楚了,买过之后却发现,和之前理解的并不一样。”

在微信上,一位姓刘的先生曾给我们“吐槽”道,他两年前在保险公司业务人员的推荐下为子女购买了一款分红保险,当时,业务

人员口头承诺说年收益在5%以上,绝对比定期存款划算。当时看着密密麻麻的保险条款,年近六旬的他在没有完全看明白的情况下,经不住保险业务人员的再三推荐便同意购买了此产品。事后,经其子女仔细阅读保险条款并核算后发现,此种保险产品利率其实很难达到5%,当即找到保险公司要求退回已交的保险费,而保险公司拒绝全额退保,只能按中途退保处理。

## 理赔速度 期望理赔速度再快些

理赔,是投保人购买保险后最为关注的一个环节,也是各家保险公司竞争的焦点。那么,市民对各保险公司的理赔速度评价如何?

调查显示,有17%的市民认为“非常及时”,有41.5%的市民认为保险公司出现“较及时”,认为“一般”的占三成多,还有7%的市民认为较慢。半数以上市民对保险公司的理赔速度还比较满意,其他市民为一般,期望理赔速度再

快一些。

在对保险公司的理赔速度做出评价的同时,不少网友和微友对个别保险公司推出的理赔新举措也提出表扬。

如中国人保、中国人寿、平安人寿等多家保险公司推出了3C理赔,理赔申请可以在网上提交,大大缩短理赔时间。如今,平安产险还推出了微信理赔,爱车发生事故,只要拍几张照片上传微信,不必苦等查勘员到来就可以完成定损;受伤

或生病住院无法前往保险公司办理申请,只要通过微信提交相关单据,就可以获得理赔。

有些保险公司甚至对小额赔付还推出“绿色理赔通道”,这些提高理赔效率的措施都得到市民的认可。

业内人士分析,随着保险业竞争的加剧,再加上各种网络方式的运用,未来各保险公司的理赔将会越来越快,越来越便捷。

## 改进环节 服务电话接通率排第一位

本次调查,除了对各保险公司目前的服务状况进行综合的调查外,对哪些环节需要改进也进行了调查。

在问及“在保险公司的服务中,你认为需改进的服务环节是什么”时,服务电话接通率排第一位,其他分别是赔款时限、理赔事项告知、查勘速度、损

失核定、投诉机制等。

许多市民表示,出险后,保险公司的服务电话打不通是最烦恼的事情。在微信上,张先生表示,去年10月份,他的爱车出险后,他曾不停地拨打保险公司的服务电话,从15时到17时,他先后拨打了30多遍才打通。

此外,理赔事项告知

不明确也是许多市民认为保险公司需要改进的环节之一。家住西郊的王阿姨表示,曾经为了老伴的一次住院理赔,她和女儿来回回跑了十几次,每次递交材料,不是缺这个,就是少那个。“理赔流程能不能简化?理赔告知能不能一次说清?”王阿姨在建议栏里写道。

## 更多建议

**董先生:**在业务营销中,保险营销人员的误导现象时有发生,致使有的客户稀里糊涂就投了保险,等完全明白保险条款的真正含义时,保单已生效。这时退保损失大,续保又不舒心,从而失去了对保险公司的信任。期待保险营销能够诚实、守信,树立良好的服务新风尚。

**吴女士:**在购买保险时,营销员先“热”后“冷”,一旦保单正式签订,现金交足后,服务热情便随即下降,原来上门服务的也停止了。盼望营销员对待客户能始终如一,对大额、小额投保一样欢迎,承保和退保一样乐意办理。

**黄先生:**目前,虽然保险公司营销的保险产品不少,但险种大同小异,缺乏特色。希望保险公司能够开发出适合不同客户群体、满足众多客户需求的新产品。

**赵女士:**家住农村的客户,有时因繁琐的理赔手续,来回奔走,既耗时又费力。保险非但没有排忧解难,反倒成了甩不掉的累赘。

**孙先生:**有的保险营销员综合素质不高,缺乏基础的理财知识。希望保险营销员能够就客户的经济状况和经营发展趋势,对资金进行合理布局,达到更好的收益。