

资讯



聚焦行业服务 畅享金融消费 3·15 我们在行动！
哪家保险公司服务最满意 一起来看看

“3·15 中原金融消费满意度调查之保险篇”今日启动

日前,中国消费者协会在京公布了2015年3·15消费维权年度主题:“携手共治 畅享消费”。为了更好地保护消费者利益、维护金融消费环境、普及健康的投资理财知识,《郑州晚报》、《郑州日报》、中原网等省会主流媒体和专业第三方机构共同推出“聚焦行业服务,畅享金融消费”——3·15 中原金融消费满意度调查活动。

如何参与问卷调查

- A、可登录中原网财经频道(http://finance.zynews.com/)相关活动页面参与。
B、可关注郑州晚报 TOP 理财官方微信(zzwbtopicai)参与。
C、可将填好的问卷剪下,邮寄至:郑州市郑东新区商鼎路77号河南文化产业园大厦郑州报业集团7层 郑州晚报经营中心金融部 收 邮编:450000



郑州晚报TOP理财官方微信

凡通过邮寄、网络、微信渠道成功提交调查结果且个人信息真实有效,我们将从中抽取200名幸运者,每人赠送10元或50元不等的电话充值卡。欢迎广大读者及网友踊跃参加!
问卷调查截止日期:2015年3月15日
活动咨询电话:0371-56568142

【问卷部分】请在所选答案前的□内打√

1、您的性别:

- A、男 □B、女

2、您的年龄:

- A、25岁及以下 □B、26岁~35岁 □C、36岁~45岁
□D、46岁~55岁 □E、55岁以上

3、您的月收入:

- A、3000元及以下 □B、3001~5000元
□C、5001~8000元 □D、8001~10000元 □E、10001元及以上

4、您对哪家保险公司的服务比较满意?(可多选)

- 中国人寿河南省分公司 □太保人寿河南省分公司
平安人寿河南省分公司 □泰康人寿河南省分公司
新华人寿河南省分公司 □太平人寿河南省分公司
民生人寿河南省分公司 □合众人寿河南省分公司
富德生命人寿河南省分公司 □长城人寿河南省分公司
平安养老河南省分公司 □中荷人寿河南省分公司
华夏人寿河南省分公司 □人保寿险河南省分公司
人保健康河南省分公司 □农银人寿河南省分公司
信泰人寿河南省分公司 □华泰人寿河南省分公司
国华人寿河南省分公司 □英大泰和人寿河南省分公司
恒安标准人寿河南省分公司 □阳光人寿河南省分公司
百年人寿河南省分公司 □中英人寿河南省分公司
太平养老河南省分公司 □中邮人寿河南省分公司
幸福人寿河南省分公司 □光大永明人寿河南省分公司
安邦人寿河南省分公司 □天安人寿河南省分公司
建信人寿河南省分公司 □工银安盛河南分公司
交银康联河南省分公司 □泰康养老河南省分公司
利安人寿河南省分公司

- 人保财险河南省分公司 □太保产险河南省分公司
天安财险河南省分公司 □平安产险河南省分公司
永安财险河南省分公司 □太平财险河南省分公司
中华联合河南分公司 □大地保险河南分公司
华安财险河南分公司 □安邦财险河南分公司
阳光财险河南省分公司 □都邦财险河南分公司
渤海财险河南分公司 □国寿财险河南省分公司
中银保险河南分公司 □安城保险河南分公司
民安保险河南分公司 □永城保险河南分公司
华泰财险河南分公司 □浙商保险河南分公司
英大泰和财险河南分公司 □信达财险河南分公司
出口信用河南分公司 □安盛天平河南分公司
紫金财险河南分公司 □国元保险河南分公司
华农财险河南分公司

5、您对哪家保险公司的服务不太满意?(可多选)

- 中国人寿河南省分公司 □太保人寿河南省分公司
平安人寿河南省分公司 □泰康人寿河南省分公司
新华人寿河南省分公司 □太平人寿河南省分公司
民生人寿河南省分公司 □合众人寿河南省分公司
富德生命人寿河南省分公司 □长城人寿河南省分公司
平安养老河南省分公司 □中荷人寿河南省分公司
华夏人寿河南省分公司 □人保寿险河南省分公司
人保健康河南省分公司 □农银人寿河南省分公司
信泰人寿河南省分公司 □华泰人寿河南省分公司
国华人寿河南省分公司 □英大泰和人寿河南省分公司
恒安标准人寿河南省分公司 □阳光人寿河南省分公司
百年人寿河南省分公司 □中英人寿河南省分公司
太平养老河南省分公司 □中邮人寿河南省分公司
幸福人寿河南省分公司 □光大永明人寿河南省分公司
安邦人寿河南省分公司 □天安人寿河南省分公司
建信人寿河南省分公司 □工银安盛河南分公司
交银康联河南省分公司 □泰康养老河南省分公司
利安人寿河南省分公司

- 人保财险河南省分公司 □太保产险河南省分公司
天安财险河南省分公司 □平安产险河南分公司
永安财险河南分公司 □太平财险河南分公司
中华联合河南分公司 □大地保险河南分公司
华安财险河南分公司 □安邦财险河南分公司
阳光财险河南省分公司 □都邦财险河南分公司
渤海财险河南分公司 □国寿财险河南省分公司
中银保险河南分公司 □安城保险河南分公司
民安保险河南分公司 □永城保险河南分公司
华泰财险河南分公司 □浙商保险河南分公司
英大泰和财险河南分公司 □信达财险河南分公司
出口信用河南分公司 □安盛天平河南分公司
紫金财险河南分公司 □国元保险河南分公司
华农财险河南分公司

6、您选择保险公司时主要考虑的因素是什么?(可多选)

- A、品牌知名度高 □B、广告宣传
□C、亲朋好友推荐 □D、保险产品符合自己的需求
□E、保险产品的费用低廉 □F、理赔服务及时
□G、投诉处理效率高 □H、其他(请注明_____)

7、您认为购买保险产品的必要性如何?

- A、有必要 □B、没有必要 □C、说不清

8、您为您的哪些家庭成员购买了保险?(可多选)

- A、自己 □B、配偶 □C、孩子 □D、父母

9、您为家庭配置有哪些方面的保险(可多选)

- A、定期或终身寿险 □B、重大疾病保险
□C、少儿保险 □D、人身意外伤害保险
□E、家庭财产保险 □F、投资理财保险
□G、机动车辆保险 □H、其他(请注明_____)

10、您购买保险产品的目的是什么?(可多选)

- A、人身安全、健康风险保障 □B、财产风险保障
□C、投资理财 □D、储备孩子教育经费
□E、其他(请注明_____)

11、您是通过什么渠道购买保险产品的?(可多选)

- A、到保险公司的营业网点 □B、网上投保
□C、找代理人购买 □D、到指定银行购买
□E、通过营销人员上门介绍 □F、电话营销
□G、其他(请注明_____)

12、您对保险营销人员的服务满意度如何?

- A、满意 □B、基本满意 □C、不满意

13、您对保险公司的客服热线服务满意度如何?

- A、满意 □B、基本满意 □C、不满意

14、您对保险公司的自有营业网点服务满意度如何?

- A、满意 □B、基本满意 □C、不满意

15、您是否使用过网络平台进行保险业务咨询或办理?

- A、从未使用过 □B、偶尔使用过 □C、经常使用

16、您对银行工作人员推荐销售保险产品知情吗?满意度如何?

- A、不知情 □B、不满意 □C、知情 □D、满意

17、您对保险营销人员不满意的原因是什么?(可多选)

- A、缺乏对客户推荐及量身定制产品的能力

- B、介绍产品、回答问题不全面不易懂
□C、介绍产品不能做到诚信可靠,客观公正
□D、业务熟练程度不足
□E、对客户不够尊重,不够礼貌亲切
□F、介绍保险产品误导消费者,夸大其辞,不如实相告合同条款
□G、其他(请注明_____)

18、您对保险公司投保方式的便捷程度总体满意度如何?

- A、非常满意 □B、基本满意 □C、不满意

19、您觉得在办理保险公司的业务后,该公司的客户回访工作如何?

- A、满意 □B、基本满意 □C、不满意

20、您在办理保险公司业务后,该公司续保提醒服务做的怎么样?

- A、每年都提醒,且主动上门收取
□B、每年都电话提醒,但不主动收取
□C、每年寄缴费通知单 □D、很少提醒 □E、从没有提醒

21、您对保险公司理赔服务的满意度如何?

- A、满意 □B、不满意 □C、一般

22、您认为保险公司在理赔方面应当怎样改进?

- A、畅通索赔渠道 □B、提高办理人员服务水平
□C、提高服务人员主动服务意识 □D、提高理赔手续便捷程度
□E、提高理赔办理效率
□F、保证按照合同标准进行理赔
□G、其他(请注明_____)

23、在保险公司办理业务期间,您抱怨过吗?

- A、抱怨过 □B、没有抱怨过

24、您都抱怨哪些方面呢?

- A、业务员宣传保险业务时夸大保险责任范围和作用
□B、业务员没有详细解释条款
□C、业务员没有对退保的规定作出明确解说
□D、业务员没有按约定办理退保手续
□E、业务员专业素质太差
□F、业务员没有履行如实告知的义务
□G、拨打服务热线反应不及时
□H、保险公司没有按规定分配红利、定期返还
□I、保险工作人员出险不及时,效率低
□J、保险公司的理赔金发放不及时
□K、保险公司人员办理赔付时存在吃拿卡要现象
□L、保险公司合同存在“霸王条约”
□M、其他(请注明_____)

25、您在办理保险消费过程中,遇到过不公正待遇吗?请写下来,我们帮您维权。

【您的资料】 姓名:_____
电话:_____

感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查活动,您所提供的信息我们会严格保密,不会对您产生任何不良影响,谢谢您对我们工作的支持! (本活动解释权归郑州晚报所有)