

金融
明鉴

“您选择保险公司时主要考虑的因素是什么?”、“您为家庭配置了哪些方面的保险”、“您对保险营销人员不满意的原因是什么?”……本报策划推出的《3·15中原金融消费满意度调查》之保险篇今日出炉。消费者如何看待目前的保险市场?哪家公司服务最贴心?在保险服务中哪些环节需要改进?记者带你——解读。郑州晚报记者 倪子

看重保障功能 九成以上市民愿意买保险

“理赔是否及时”成为投保哪家保险公司的主要因素

九成以上市民 认为有必要投保

近年来,随着各种突发事件的增加、重大疾病患病年龄年轻化,人们的保险意识有了很大提高。本报经常会接到市民咨询如何选择适合自己的保险产品的电话,也有很多读者表示自己咨询了很多保险公司的若干产品,结果比来比去,也不知该买哪个。

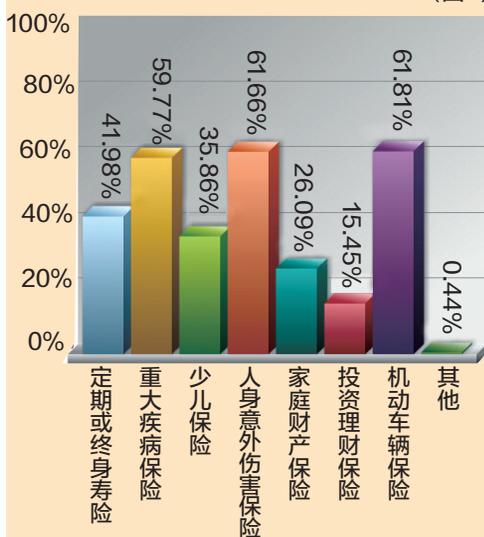
在本报“3·15中原金融消费满意度调查(保险篇)”中,“您认为购买保险产品的必要性如何?”这一问题里,高达95.77%的参与者选择有必要,认为没有必要的参与者仅占1.6%,两极分化十分明显,足见市民的保险意识比较高。

而在保险产品的选择中,绝大多数市民最看重机动车辆保险、人身意外伤害保险、重大疾病保险,分别占61.81%、61.66%以及59.77%,具有投资性质的投资理财保险占比最小,仅占15.45%(图1)。

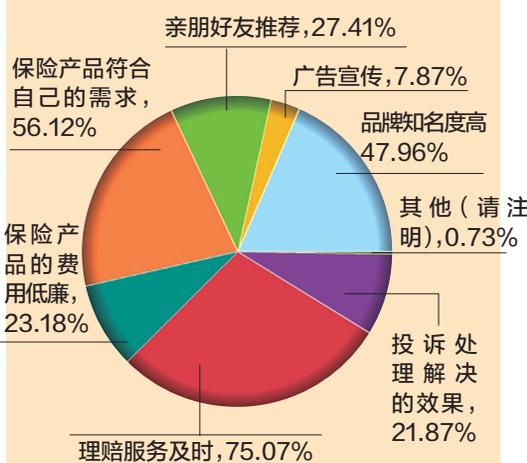
一般来说,合理的寿险投保顺序应为意外险、健康险、养老金、理财险等。从由此不难看出,广大市民对保险产品顺序的选择较为合理。

此外,八成以上的市民投保时选择先给自己投保,接下来才是孩子和配偶。对此,保险业内人士表示认同。因为,买保险最基本的原则是先保经济收入最高的人,一旦家庭经济支柱丧失经济能力,将直接影响家庭生活质量,孩子的生活和学习也将受到直接影响。因此,父母在为子女规划保险之前,应首先考虑自身的保障是否齐全。

您为家庭配置了哪些方面的保险?(图1)



您选择保险公司时主要考虑的因素是什么?(图2)



市民对保险行业满意度有提升

中国保监会主席项俊波曾指出,过去保险业持续快速发展,靠的是改革,今后保险业健康发展还是要靠改革。如果说过去的改革是解决保险业的生存问题,实现了行业由小变大,今后的改革将聚焦行业发展问题。

本报日前启动的“3·15中原金融消费满意度调查(保险篇)”活动中,河南省内保险机构的服务质量成为众多消费者最为关注的焦点话题之一。

近年来,在全行业参与者的共同努力下,理赔难和销售误导等问题治理效果较为显著。总体来说,老百姓对于保险行业的满意度有了较大提升。其中,六成市民对保险营销人员、保险公司的客服热线、保险公司的自有营业网点服务表示满意。

对于保险消费者来说,感受最明显的是保险理赔速度。过去保险公司完成理赔大概需要一至两个月,甚至三个月的时间,现在大部分保险公司都把理赔周期尽量缩短到3~5个工作日,个别保险公司甚至还推出简单案件一日之内完成赔付,这点对于广大车主来说体会尤为深刻。

从销售误导到承诺服务,从坐等客户上门投保或理赔到主动上门服务,从冷漠服务到笑脸迎客等,种种转变使得保险行业日渐深入人心,老百姓关于保险的质疑声和吵架声也逐渐淹没在日益提升的行业口碑中。随着保险宣传的逐步到位,老百姓的保险意识也在逐步提升,这对于今后保险业的长久发展无疑是一大利好。

消费者最反感被销售员误导

对于目前消费者认为保险行业需改进和提升的领域,参与调查的众多市民反映,对保险营销人员“介绍保险产品误导消费者、夸大其词、不如实告知合同条款”等问题最为反感,占42.42%。

在“保险误导消费者”中,“银保产品”毫无疑问是“重灾区”。其实,保险市场要更加健康的发展,重点不在驻不驻点,真正需要管控的应该是销售过程。如果保险业务员在销售过程中回归真实不刻意装扮迷惑客户,不偷换概念误导客户,不夸大其词煽动客户,不急于求成隐瞒客户,那么消费者自然会少一些怨声载道。高层监管部门制定的规范更应严谨细化到每一个销售环节,最大限度地降低消费者的弱势地位;对于违规操作的业务员加大惩罚力度,增加欺诈成本;不定期地对银保销售场所摸排调查,清扫不规范操作;尽量实现每份保单销售的责任监管,切实起到监督作用,维持市场秩序,相信保险销售误导的事件会越来越少了。

在此,业内人士提醒读者,不要轻信所谓的高收益承诺,擦亮眼睛、谨慎选择。另外,保险公司不应该为了片面地追逐利润,故意隐瞒收益率不确定性等关键问题,更不应该误导甚至欺骗消费者。

此外,市民也希望保险公司在“提高理赔手续便捷程度”、“畅通索赔渠道”、“提高理赔办理效率”等方面继续改进。

“理赔及时”成为选择保险公司的主因

随着人们对未来风险认识的深入,保险产品也日益丰富,涉及领域日益宽泛,健康险、养老金、投连险等也都进入人们家庭理财的范畴。保险,在现代社会,正在充当越来越重要的角色。

但不容忽视的是,保险业的诚信也正遭遇大众的质疑。其中,销售误导、理赔难成为行业两大顽症,严重影响保险业声誉。特别是投资连结险、分红险,在股市持续低迷中,使得投保人财富缩水,遭到大众诟病。于是,管理层紧急呼吁,要回归保险保障的本来面目。

保险,是转移风险的工具,不是博取高收益的手段。在家庭理财配置中,如果把各种理财工具比喻为一支球队,那么,保险充当的

是家庭财富“守门员”的角色,而不是为高收益冲锋陷阵的“前锋”。如此定位,保险业才能有长远的未来;如此定位,投保人才能理智很多。

而在本报的调查中,也印证了市民渴望“回归保险本质”的夙愿。在“您选择保险公司时主要考虑的因素是什么”这一问题中,75.07%的市民选择“理赔服务及时”、56.12%的市民选择“保险产品符合自己的需求”,而“保险产品的费用低廉”只占两成(图2)。

同样,在“您购买保险产品的目的是什么”问题中,近九成市民明确选择“人身安全、健康风险保障”、五成市民选择“财产风险保障”,“投资理财”占比较低。

中原金融消费满意度调查报告

保险篇·服务

第一创业证券 FIRST CAPITAL SECURITIES 郑州农业东路营业部 ZHENGZHOU NONGYE DONGLU JIANGYEWUYE

新三板快车道

挂牌 融资 并购

咨询电话: 0371-55619561 18637133233

公司地址: 郑州市农业东路九如路宝龙城市广场1、3楼

第一创业证券 FIRST CAPITAL SECURITIES 郑州农业东路营业部

诚聘

投资顾问 2名
理财经理 20名
证券经纪人 不限

联系人: 张总
联系电话: 18503859011
0371-55619562

