

2023年“3·15”金融消费者满意度调查 给保险服务打打分

金融机构(保险)服务满意度调查

□大象新闻记者 张欣欣
由河南广播电视台指导,大象新闻中心主办,大象新闻客户端、新闻频道、新闻广播、经济广播、东方今报、猛犸新闻客户端、映象网、大象网、今报网携手推出的“‘金融消费者权益保护好榜样’暨‘3·15’金融服务满意度调查”活动启动以来,受到了金融消费者和金融机构的广泛关注。

近年来,广大金融机构着眼于消费者需求,不断提高创新能力,优化服务品质,金融服务的可获得性和便捷性明显增强。通过调查活动,我们将介绍、展示一批消费者信任的榜样金融品牌。

助力消费者权益保护,提振消费信心,改善消费体验,本周,我们继续推出金融(保险业)消费者满意度调查问卷,期待广大消费者参与,让我们了解您在金融消费过程中遇到的困惑,无论是调查监督还是协助处理,我们一起助力营造安全、畅通的消费环境。

1.您喜欢购买哪家寿险公司的产品()

- A.中国人寿 B.太平洋人寿
C.平安人寿 D.泰康人寿
E.新华人寿 F.太平人寿
G.富德生命人寿 H.合众人寿
I.民生人寿 J.长城人寿
L.中荷人寿 M.华夏人寿
N.阳光人寿 O.百年人寿
P.其他

2.您喜欢购买哪家财险公司的产品()

- A.人保财险 B.太平洋财险
C.平安财险 D.天安财险
E.永安财险 F.太平财险
G.中华联合财险 H.大地财险
I.华安财险 J.安邦财险
K.阳光财险 L.都邦财险
M.渤海财险 N.其他

3.您在购买保险时,满意哪家公司的业务办理提示或告知服务()

- A.中国人寿 B.太平洋人寿
C.平安人寿 D.泰康人寿
E.新华人寿 F.太平人寿
G.富德生命人寿 H.合众人寿
I.民生人寿 J.长城人寿
L.中荷人寿 M.华夏人寿
N.阳光人寿 O.百年人寿
P.其他

4.出险后,您认为哪家寿险公司客户服务热线接听的速度最快()

- A.中国人寿 B.太平洋人寿
C.平安人寿 D.泰康人寿

- E.新华人寿 F.太平人寿
G.富德生命人寿 H.合众人寿
I.民生人寿 J.长城人寿
L.中荷人寿 M.华夏人寿
N.阳光人寿 O.百年人寿 P.其他

5.出险后,您认为哪家财险公司客户服务热线接听的速度最快()

- A.人保财险 B.太平洋财险
C.平安财险 D.天安财险
E.永安财险 F.太平财险
G.中华联合财险 H.大地财险
I.华安财险 J.安邦财险
K.阳光财险 L.都邦财险
M.渤海财险 N.其他

6.您认为哪家寿险公司的客户投诉渠道通畅、处理及时()

- A.中国人寿 B.太平洋人寿
C.平安人寿 D.泰康人寿
E.新华人寿 F.太平人寿
G.富德生命人寿 H.合众人寿
I.民生人寿 J.长城人寿
L.中荷人寿 M.华夏人寿
N.阳光人寿 O.百年人寿
P.其他

7.您认为哪家财险公司的客户投诉渠道通畅、处理及时()

- A.人保财险 B.太平洋财险
C.平安财险 D.天安财险
E.永安财险 F.太平财险
G.中华联合财险 H.大地财险
I.华安财险 J.安邦财险
K.阳光财险 L.都邦财险
M.渤海财险 N.其他

8.您在购买保险产品时出现过以下哪种情况()

- A.对于保险责任及责任免除范围讲述不清
B.隐瞒与保险合同有关的重要情况,如投保人带病投保等
C.虚假承诺高额收益、给予不实承诺等
D.混淆银行保险与银行存款、理财产品的概念,误导客户买保险
E.关于保险的扣费、免赔等问题做出不实的解释,或者不解释

9.在保险公司的服务中,您认为须改进的服务环节是()

- A.服务电话接通率 B.查勘速度
C.损失核定 D.投诉机制
E.赔款时限 F.理赔事项告知

10.您认为哪些保险公司的诚信度最高()

- 寿险: A.中国人寿 B.太平洋人寿
C.平安人寿 D.泰康人寿
E.新华人寿 F.太平人寿
G.富德生命人寿 H.合众人寿
I.民生人寿 J.长城人寿
L.中荷人寿 M.华夏人寿
N.阳光人寿 O.百年人寿 P.其他
财险: A.人保财险 B.太平洋财险
C.平安财险 D.天安财险
E.永安财险 F.太平财险
G.中华联合财险 H.大地财险
I.华安财险 J.安邦财险
K.阳光财险 L.都邦财险
M.渤海财险 N.其他

■ 银行快讯

工行郑州航空港区支行 成功办理首笔“质押快贷”业务

为进一步完善本行数字普惠产品体系,持续推进经营发展转型革新,助力旺季营销工作多点开花,近日,工商银行郑州航空港区支行成功办理首笔“质押快贷”业务。

高层组织推动,科学统筹安排。“质押快贷”业务是工商银行重点发展的网络融资产品,为实现业务突破,该行负责人积极沟通,多层协调,经过总、省、分、支行四级联动,第一时间成功实现系统开通及各项业务准备工作。

公私联动配合,高效着力推进。从该业务的发起到落地仅用时3个工作日,在有效组织推动下,该行充分做好公私联动,有条不紊推进业务迅速落地,带动多项业务同时发展。

紧跟客户需求,持续提质增效。根据客户需求,该行实施精准营销,凭借高效的服务和执行力,让客户充分感受到工行温度,实现双赢的良好局面,同时将积极带动双方后续更加紧密合作发展。②

工行郑州分行积极开展警示教育学习活动

为进一步贯彻落实从严治党、从严治行,持续营造清廉金融文化氛围,按照河南银保监局及上级行的工作安排,工商银行郑州分行近日组织全行认真开展“大型银行2023年清廉金融文化建设线上警示教育案例”专题学习活动。该行班子成员、各机构重点岗位人员对展示的12个警示案例进行了深入的学习和讨论。通过深入剖析通报的

案例,引导行内干部员工牢固树立合规理念,增强守法意识,切实做到以案为鉴、警钟长鸣、入脑入心,远离违法犯罪。

该行相关负责人警示全行要深刻认识本次警示案例及典型问题的危害性,牢记“打铁还需自身硬”,自觉提高思想认识,时刻保持忧患意识,认真开展各项排查工作,织密案件防控网络。②

单日访客量增长3倍 中信银行“有家花店”活动备受关注

早春三月,春意正浓。3月6日,一直秉承“让财富有温度”的中信银行别出心裁,在网点搭建了临时鲜花店,为女性客户带来节日的温馨祝福。

温馨的展台、娇艳的鲜花,在中信银行尚都支行活动现场,盎然生机和温暖心意扑面而来,前来中信银行活动展台领取礼品和打卡的博主络绎不绝,短短1个小时,一个网点千余朵鲜花一抢而空。“活动当天,单日访客量增长了3

倍。”中信银行北京尚都支行有关负责人说,每支鲜花上都带有别具一格、积极向上的花语。

“希望通过这些温暖、鼓舞人心的话,能让我们的女性客户切实感受到属于这一特殊节日的喜悦。”上述负责人表示。

“很开心可以在妇女节当天收到来自中信银行的鲜花和祝福。”活动现场的另外一位客户表示。②

擦亮“金融为民”底色 中信银行全面加强金融知识普及教育

近年来,中信银行高度重视消费者权益保护工作,深入践行金融工作的政治性、人民性,并以金融知识普及教育为契机,多措并举,帮助消费者“懂金融 信金融 用金融”,切实维护消费者合法权益。

构建高效宣传教育网络,使金融知识惠及更多消费者群体;聚焦消费者关切重点,提升群众金融风险防范能力;体系化推进金融知识普及教育,切实守护好百姓“钱袋子”。

为进一步保障百姓“钱袋子”安全,2023年中信银行将在全行落地金融知

识普及教育“一十百千万工程”,即:举办一场全国性大型宣传教育活动,着力打造十个特色金融知识普及教育阵地,组织各分行开展百场金融教育宣传活动,推动全行网点打造千个金融知识普及教育亮点,组织全行网点开办万场消保公益课程,切实增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

金融知识普及没有止境,下一步,中信银行将持续细化完善消费者权益保护体制机制,践行“共同富裕”发展理念,加大金融知识普及力度,以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。②