

沪上银行、保险业服务满意度总体良好

晨报记者 刘志飞

随着长三角地区经济社会的高质量发展,金融服务对于经济的支持和保障作用愈发重要。为了更好地了解消费者的需求和保护消费者权益,值此3·15来临之际,新闻晨报·周到联合第三方市场调查机构煜寒咨询及复旦大学社会发展与公共政策学院共同发布上海市银行、保险业服务满意度白皮书。

本次研究邀请了合计2855名消费者对上海地区30家银行,包括6家国有银行、12家股份制银行和12家城农商银行和26家保险公司的服务态度、金融创新能力、服务人员专业性及投诉处理等服务进行评价。旨在全面了解消费者对于金融服务的参与体验及满意度,为金融机构优化服务提供参考,同时希望有助于促进上海地区银行及保险业的发展。

沪上银行总体满意度良好
国有银行引领行业标准

总体来看,在本次调研中,所有银行的总体满意度平均值均大于7.0,达到了良好水平。

可以发现国有银行几乎在所有维度的满意度均比其他两类银行高,特别是在服务人员态度(积极、主动、尊重等),线下网点/ATM机分布两个维度;在服务人员专业性、投诉处理服务、营业时间灵活性这三个方面还能够继续提升。而城农商银行在所有维度的满意度,总体上看,都比其他两类银行的总体满意度略低;股份制银行总体表现处于前两者之间。

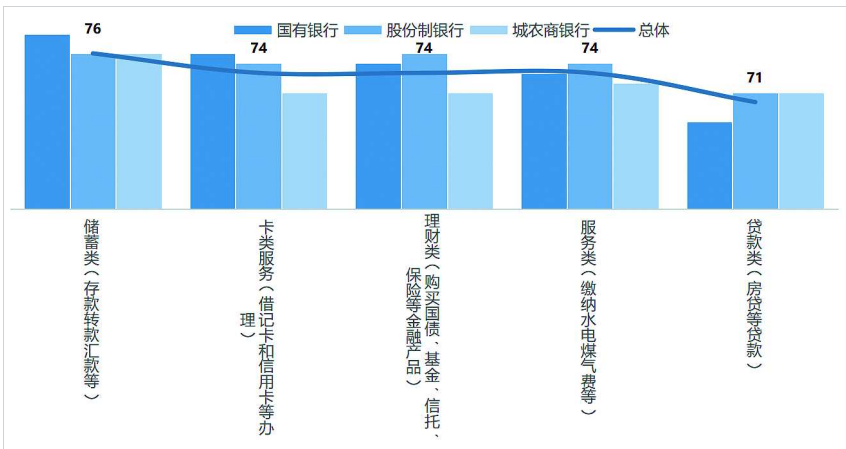
沪上银行业整体满意度情况

国有银行		股份制银行		城农商银行	
中国银行	优秀	华夏银行	优秀	上海银行	优秀
建设银行	良好	招商银行	良好	盛京银行	良好
工商银行		兴业银行		宁波银行	
交通银行		浦发银行		北京银行	
农业银行		光大银行		厦门国际银行	
邮储银行		广发银行		上海农商银行	
		民生银行		江苏银行	
	中信银行	南京银行			
	平安银行	天津银行			
	恒丰银行		杭州银行		
	渤海银行		泰隆银行	合格	
	浙商银行		温州银行		

储蓄类服务满意度高 金融类服务仍有提升空间

从总体来看,消费者对于银行不同类型的服务最满意的是储蓄类(存款转账汇款等服务)(76%),较不满意的是贷款类(房贷等贷款)服务(71%)。从不同类型的银行来看,国有银行在储蓄类(存款转账汇款等)、卡类服务(借记卡和信用卡等办理)这两类服务上获得的消费者满意度更高;

但是在贷款类服务上,国有银行的满意度仍有提高的空间。股份制银行在理财类(购买国债、基金、信托、保险等金融产品)、贷款类(房贷等贷款)这两类服务上获得的消费者满意度更高。城农商银行同样在贷款类(房贷等贷款)服务上获得的消费者满意度更高。



收费问题仍较突出

中高端服务体系尚待完善

总体来看,消费者对于银行服务不满意的关键原因是手续费太高(45%)、收费不透明(42%)等费用方面,其次是贵宾门槛太高(33%)、贵宾客户的增值服务太少(33%)等中高端服务体系方面。从不同类型的银行来看,国有银行在收费不透明、贵宾门槛太高、投资回报率偏低等方面问题较突出。股份制银行在产品种类选择有限方面问题较突出。

保险业总体满意度良好

平安、人寿表现优异

在本次调研中,所有保险公司的总体满意度均大于6.0,达到了合格水平。中国人寿、平安人寿的总体满意度达到了优秀水平,其余保险公司为良好水平(如平安人寿、太平洋人寿等)或合格水平(工银安盛、招商信诺等)。

收益型和保障型保险均有不足

年金险与疾病险问题稍显突出

消费者不满意的保险类型差距不大,分布较为平均,其中年金保险、分红寿险、万能寿险、疾病保险、收入补偿保险这5个类型的保险相较于其他保险,不满意的比率稍高一些。

理赔服务仍为核心问题 VIP专享服务差异化仍待深耕

消费者对于保险公司当前服务最满意的是保全服务(服务人员态度、办理效率、专业性等)(78%)和续缴保费(缴费方式是否方便,操作指示是否清晰等)(78%)。满意度靠后的服务是VIP专享服务(服务种类和吸引

力)(75%),这可以作为保险公司突破竞争重围,创造差异化优势的途径。

理赔过程中工作人员很少提示或指导、手续不便捷、不符合预期是保险公司在理赔服务方面消费者最不满意的原因。

【3·15专题】

中老年金融消费者更加关注服务意识

消费者最关心的金融消费权益问题是金融机构信息公开不透明(33%),其次是金融机构收费标准不一致(31%)。分别看不同年龄段的消费者,30岁以下的消费者关注的问题更多,且相比起其他消费者,更关注金融机构对消费者隐私保护差、金融机构欺瞒/夸大宣传这两个问题。41岁及以上的消费者相比起其他消费者,更关注金融机构服务意识差这个问题。

■销售环节不透明或误导是引发金融纠纷的核心

金融消费者遭遇金融纠纷的原因有哪些?调查显示,消费者与金融机构发生纠纷的

原因最主要是销售环节未说明清楚或误导(33%),其次是金融产品设计或定价不合理(31%)。30岁及以下的消费者,相比起其他消费者,更多地认为销售环节未说明清楚或误导是消费者与金融机构产生纠纷的原因;而41岁及以上消费者,相比起其他消费者,则更多地认为原因是消费者失误却追究机构责任。

■维权途径多样化,与银行机构投诉协商仍为首选

遇到金融纠纷,你更愿意选择什么维权方式?研究表明,消费者最常使用的维权方式是向银行机构投诉协商(34%),其次是向消费者协会进行投诉(32%)。分别看不同年龄

段的消费者,30岁及以下的消费者,相比起其他消费者,更多地使用向银行机构投诉协商、向消费者协会进行投诉、向法院起诉的方式维权。

■公平交易权与知情权最受关注,隐私权、监督权亦需保护

消费者认为目前最欠维护的权益是公平交易权(33%),其次是知情权(31%)。分别看不同年龄段的消费者,30岁及以下的消费者,相比起其他消费者,更多地认为目前最欠维护的权益是公平交易权、知情权和选择权;41岁及以上的消费者也更多地认为目前最欠维护的权益是知情权、选择权。