

# 315金融消费者调查显示,保险行业四大痼疾难解

李 锐

一年一度的315金融消费者权益维护调查显示,保险行业尽管整体满意度不错,但部分问题依然存在。

日前,新闻晨报联合第三方市场调查机构煜寒咨询,持续开展相关调研工作,通过煜寒咨询的臻试致用平台以及新闻晨报的多渠道资源,邀请上海地区的广大消费者对本地保险机构进行满意度评价。

本次调研采用了定量与定性相结合的方法,通过问卷调查、深度访谈等方式收集数据,并运用科学的统计分析方法对数据进行分析。对上海40家保险公司的服务态度、服务人员专业性及渠道体验等金融服务进行满意度评价。结果显示,保险行业整体满意度较高,但对于保险产品的种类、电话销售

渠道的不规范以及理赔过程较慢等问题投诉依然较多。

以受访者对保险的满意度平均分为标准,将满意度分为4个水平——平均分大于等于8分的优秀水平;大于等于7分,但小于8分的良好水平;大于等于6分,但小于7分的合格水平;以及小于6分的不合格水平。总体而言,本次调研中,所有保险公司的总体满意度均超过6分,达到了合格水平。在寿险公司中,中国人寿和平安人寿的总体满意度达到优秀水平;在财险公司中,人保财险和平安财险亦表现出色,荣获优秀评级;在互联网保险公司中,众安在线和泰康在线的表现突出,其余保险公司则维持良好或合格水平。生命人寿在除投保/销售环节、保全服务和续缴保费之外的其他五个服务环节中,满意度均位列前五,特别在理赔服务和电话服务

方面,表现尤为突出,分别位居所有保险公司中的第一位。

国华人寿在投保/销售环节、理赔服务和投诉处理三个方面的满意度均位列前五,尤其在投诉处理方面,位居所有公司之首。泛华保险则在保全服务、理赔服务和续缴保费这三个领域的满意度均跻身前五,特别是在续缴保费服务方面,表现最佳。

对于消费不满意的地方,总结起来主要有四点:

第一个是产品选择方面,首先是种类有限,是受访者对保险产品最不满意的方面,其次是保费不透明以及复杂的保险条款。第二个是在投保/销售环节,受访者最不满意的两大问题是:业务人员不能根据客户需求推荐产品以及收到频繁的电话或短信骚扰。而在保全服务方面,受访者普遍反映办理

的流程和手续繁琐,其次是服务人员办理速度和专业能力不足。

第三个是在理赔服务环节,受访者最为诟病的是理赔等待时间过长,其次是理赔申请的时间限制、理赔过程中缺乏工作人员的有效指导,以及存在不合理条款的情况。这些问题反映了保险公司在提升理赔服务效率、优化流程和增强客户支持方面仍需做出改进,尤其是在提高透明度、加强客户沟通和简化管理程序等方面。

第四个是受访者在投诉处理方面,最不满意的两大问题是解决问题的速度较慢,以及提供的解决方案和处理结果未能达到预期。这反映了保险公司在提升响应效率、优化问题处理流程和确保解决方案与客户需求匹配方面的不足,亟需进一步改善服务质量,增强客户的信任感和满意度。

## 农行上海市分行创新举措 多维度开展金融宣教工作

农行上海市分行坚持以人民为中心,践行国有大行责任担当,将消费者权益保护融入经营发展,通过线上线下精准触达活动,推动金融知识普及,助力筑牢风险底线,满足人民群众对美好生活的向往。

### 发挥数字赋能,提升宣教创新力度

农行上海市分行积极探索新媒体在消保工作的应用。一是紧扣养老金融主题,拍摄微电影《千年之骗局》,以非法集资骗局为切入点,融合古今穿越、苏州评弹等江南特色元素,提升老年群体防诈骗能力,打造上海农行特色金融文化。二是在总行“‘农情消保’3D数字化展厅”上线上海地方馆,多维度普及金融知识,提高金融知识覆盖率和触达率。

### 驻守网点阵地,强化厅堂宣传

农行上海市分行充分利用网点资源,开辟金融宣教活动专区,摆放宣传资料,营造活动氛围。在客户办理业务的等待时间,聚焦“一老一少一新一农一特”重点人群,开展针对性金融知识普及。通过举办金融知识讲座、设置咨询台等方式,为不同年龄阶段的客户讲解金融知识,提升公众金融素养。

### 延伸宣传半径,提升金融教育覆盖面

农行上海市分行积极开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等活动,探索精准宣传渠道,构建综合、科学、高效的宣传体系,实现对不同人群的金融知识精准投放。

### (一)担当新使命,消保县域行



为进一步推动金融知识直达基层群众,农行上海市分行开展“担当新使命,消保县域行”乡村振兴专题金融宣教活动,结合地域特色,延伸服务触角,打通金融知识普及“最后一公里”。

金融知识赶大集,共绘乡村新“丰”景。农行上海市分行利用农民丰收节的热闹氛围,设置金融知识展台,开展群众喜闻乐见的教育宣传活动,提升乡村地区金融知识覆盖率和触达率。各支行组成金融知识宣讲团,向农产品合作社、农户及村民宣传金融知识,普及惠农政策,提醒大家守好“钱袋子”、保护个人信息安全。

我为群众送台戏,趣味节目助宣传。松江支行和闵行支行通过“我为群众送台戏”的形式,为村民献上金融宣教盛宴。通过设立金融知识宣传展台、开展有奖打卡互动、搬上原

创金调故事等方式,扩大品牌影响力,弘扬金融正能量。消保走进田间地头,延伸金融知识触角。嘉定支行和自贸区分行以党建引领,联动党建共建单位,走进田间地头为村民送上金融知识,增强村民风险防范意识,避免财产损失与隐私侵犯。

我为村民刷面墙,打造金融文化墙。示范区支行和闵行支行通过“我为村民刷面墙”的活动形式,用好墙报宣传栏等阵地,为村民提供一对一金融咨询服务。闵行支行还走进飞叶致康特教中心,为孩子们开展“小小银行家”课程,普及金融知识。

乡村“喇叭”说消保,传播金融好声音。崇明支行和金山支行组成金融知识宣讲队,巧借学校广播“大喇叭”,为师生授课。川沙支行制作通俗易懂的金融知识资讯,利用乡村喇叭循环播放,提醒村民切勿轻信“天降馅

饼”,避免造成财产损失。

### (二)金融知识进校园,守护青春助成长

农行上海市分行联合高校开展“金融知识万里行”进校园活动,通过发放宣传资料、现场讲解等形式,普及金融知识,分享真实案例和风险要点,解答师生日常金融问题,把易懂、有趣、有用的金融知识送进校园。

### (三)金融知识进社区,筑牢风险防范墙

农行上海市分行走进社区,开展金融知识宣传活动。通过敬老服务专属市集、养老社区宣讲、金融教育宣传月活动等形式,普及防范识别非法集资等金融知识,强化老年金融消费者的风险意识和自我保护能力。同时,农行上海市分行还走进养老院,为老人送上节日祝福及养老防诈金融知识。

### (四)金融知识进企业,金融赋能促发展

农行上海市分行深入企业内部,开展金融知识万里行宣讲活动。通过PPT解读行业新政,普及金融产品和服务,介绍防范电信诈骗等知识,帮助企业员工增强风险防范意识,远离非法金融活动,理性维护自身合法权益。

### (五)金融知识进商圈,暖心护航消费者

农行上海市分行参加文明风尚季启动仪式,在公益设摊区域设立金融宣传摊位,派发宣传手册等,普及金融知识。同时,农行上海市分行还走进商圈,开展金融知识宣传活动,讲解人民币知识和支付权益,提升公众对人民币知识和支付权益的认知。

农行上海市分行通过多维度开展金融宣教工作,切实推动金融知识普及,提升公众金融素养,助力筑牢风险底线,满足人民群众对美好生活的向往。

(文 力)

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

|                                            |                                                            |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 机构名称:中国银行股份有限公司<br>上海市周浦支行                 | 邮编:201318                                                  |
| 机构编码:B0003S231000231                       | 业务范围:许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务,经营范围以批准文件所列的为准。 |
| 许可证流水号:01127956                            |                                                            |
| 批准成立日期:2011年09月05日                         | 发证机关:国家金融监督管理总局                                            |
| 机构住所:上海市浦东新区沪南路3429号<br>1层、3431号1层、3435号1层 | 上海监管局                                                      |
| 电话:021-20975570                            | 发证日期:2025年03月12日                                           |

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.nfra.gov.cn)查询

## 国家金融监督管理总局上海监管局

### 关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

|                                                   |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 机构名称:上海农村商业银行股份有限公司<br>六团支行                       | 业务范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理人民币结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理兑付政府债券;从事银行卡服务;代理收付款项及代理保险业务;经银行业监督管理机构批准并经上级行授权经营的其他业务。 |
| 机构编码:B0228S231000030                              |                                                                                                            |
| 许可证流水号:01127959                                   |                                                                                                            |
| 批准成立日期:2005年10月19日                                | 发证机关:国家金融监督管理总局                                                                                            |
| 机构住所:上海市浦东新区普庆路502、504、<br>506、508、510、512、514号1层 | 上海监管局                                                                                                      |
| 电话:021-58594187                                   | 发证日期:2025年03月19日                                                                                           |
| 邮编:201202                                         |                                                                                                            |

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.nfra.gov.cn)查询