

汽车保险理赔 ,你满意了吗？

市消保委开展消费者满意度调查 ,等你来参加

□记者 施娟

随着汽车保有量的日益攀升 ,交通事故也随之增长 ,作为最为普及的险种之一 ,汽车保险已成为时下各方关注的热点。然而 ,买车险时千好万好 ,等到理赔服务时却磨磨唧唧 ,车险 理赔难 的问题一直是保费者投诉的焦点所在。

记者从市消保委获悉 ,为了解汽车理赔服务的基本现状 ,掌握广大消费者对财产保险行业的满意程度及存在问题 ,给社会和广大消费者提供正确的消费信息 ,努力营造规范、健康、和谐的消费环境 ,根据省消保委

《关于进一步深化服务领域消费维权专项行动的通知》精神 ,市消保委决定开展以 携手共治 ,畅享消费 为主题的汽车保险理赔服务消费满意度调查。

为了保障自身利益 ,大多数车主都会购买车险 ,这是一个庞大的群体。本次调查旨在全面了解我市消费者对保险产品、销售、理赔等各服务环节的评价 ,从而有针对性地改进保险监管 ,提升服务质量 ,提高车险消费者满意度。消保委将立足自身职能 ,综合运用社会监督、调查等手段 ,了解和掌握汽车保险

理赔服务现状 ,增强保险行业服务意识和社会责任意识 ,努力营造安全、放心、和谐的消费市场环境。市消保委负责人如是说。

事实上 ,车险具有自主购买性等特点 ,已经成为财险公司经营的主力险种。而对车险服务的感受 ,很大程度上代表了个人客户对财险公司整体服务满意度的评价。

那么 ,日常生活中 ,你对车险理赔满意吗？此次汽车保险理赔服务开展消费者满意度调查将通过线上线下进行 ,分别由永康日报社、永康生活网微信共同推出 ,欢迎你的参与。

永康市汽车保险理赔服务消费满意度调查问卷

1. 您的性别

男 女

2. 您的驾龄

2年以下 2至5年 5年以上

3. 投保车险的年限

1年以下 1至3年 3年以上

4. 是否有理赔经历

有 没有

5. 请问车险报案电话好接通吗？

好接通 一般 不好接通

6. 您对公司查勘人员到达事故现场的速度是否满意？

满意 一般 不满意

7. 您对公司理赔服务人员的服务态度是否满意？

满意 一般 不满意

8. 保险公司理赔人员能主动向您说明理赔的有关事宜 ,并一次性书面告知理赔所需的全部资料吗？

能 否 说不清

9. 您认为保险公司理赔手续是否便利？

便利 一般 不太便利

10. 保险公司是否强制您到指定的地点进行维修？

是 否 说不清

11. 您对保险公司的理赔及赔款速度是否满意？

满意 一般 不满意

12. 您对保险公司的赔付金额是否满意？

满意 一般 不满意

13. 您对保险公司的理赔服务承诺执行情况是否满意？

满意 一般 不满意

14. 请问您对保险公司的理赔服务是否进行过投诉？

有 没有

15. 理赔结束后保险公司有没有对您做过回访？

有 没有

16. 您对保险公司车险理赔服务全过程的评价？

满意 一般 不满意 如果不满意 ,请描述原因：

17. 在理赔过程中 ,您最关注哪些方面？

定损维修速度快
理赔金额足额赔付
赔款支付时间短
损坏零配件换修有标准
定损点多、距离近
手续单证简便
服务态度好
其他

18. 您享受到的车险理赔创新及增值服务项目？

简易案件快速理赔(包括提前支付赔款、简化手续等)
理赔一站式服务
信息提醒或网上查询理赔进展
非事故道路救援服务

恶劣气象及车辆养护提醒

替代车服务

车辆代办年检服务

其他

19. 您对哪家保险公司的车险理赔服务满意？(限选不得超过三家)

人保财险 太平洋财险
天安财险 平安财险
永安财险 太平财险
中华联合 大地财险
华安财险 安邦财险
阳光财险 都邦财险
中国人寿财险 安诚财险
民安财险 永诚财险
浙商财险 信达财险
天平保险 大众财险

20. 请您谈谈对保险公司车险理赔服务的意见和建议

抽奖联

您的姓名
身份证号
联系电话

活动须知

- 活动时间 2015年6月4日 7月10日。
- 参与方式 :调查问卷将在《永康日报》、永康生活网微信上同步刊出 ,消费者可通过纸质或网络参与问卷调查。
如参与纸质问卷调查的 ,请在上文 相应选项上打 √ ,沿虚线剪下调查问卷后 ,邮寄至 永康市城南路329号204室 ,永康市汽车保险理赔消费满意度调查工作组收(邮编321300) ,并在信封上注明 问卷调查 字样 ,如参与微信问卷调查的 ,则请关注今日永康生活网微信的推送。
- 基本要求 姓名、身份证号码、联系电话等个人信息必须真实、准确 ,并将作为领取奖品的凭证。
- 获奖方式 活动结束后 ,将由市场监督管理局、消保委联合随机抽取50名幸运消费者 ,每位幸运者获得价值100元加油卡一张 ,获奖名单在《永康日报》、永康生活网等媒体进行公布。



关注永康生活网微信
参与问卷调查

