

2023

上海银行保险业 满意度白皮书

2023年3月



新闻晨报

煜寒咨询

联合发布

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

2023 上海银行、保险 满意度调研报告

前言

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越来越重要。为了更好地满足消费者的需求和保护消费者权益，新一轮上海金融业消费者满意度调研再次开展。

本次调研由新闻晨报联合第三方市场调查机构煜寒咨询共同推出，通过煜寒咨询内部平台以及新闻晨报渠道，邀请广大消费者对上海地区的金融服务机构进行满意度评价。调研内容包括服务态度、投诉处理、服务人员专业性等方

面，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。

在本次调研中，我们邀请上海的消费者参与，以更加全面和客观的视角了解上海地区银行、保险公司金融服务的满意度。通过调研报告的发布，我们将为金融服务的改进和提升提供有力支持，帮助银行、保险公司为消费者提供更好的服务体验，促进上海地区银行及保险业的发展。

报告说明

调研目标：对上海29家银行、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金融服务进行满意度评价。

研究方法：在线网络调查。

调研对象：上海地区29家银行（包括6家国有银行、12家股份制银行和11家城农商银行）和26家保险公司，总共2855人参与了本次调研。

分类	银行名称		保险公司	
国有银行	工商银行上海市分行	建设银行上海市分行	中国人寿	阳光人寿
	农业银行上海市分行	交通银行上海市分行	平安人寿	中英人寿
	中国银行上海市分行	邮储银行上海分行	太平洋人寿	建信人寿
股份制银行	中信银行上海分行	广发银行上海分行	新华人寿	中美联泰大都会
	光大银行上海分行	平安银行上海分行	泰康人寿	光大永明
	民生银行上海分行	浦发银行上海分行	太平人寿	国泰人寿
	招商银行上海分行	恒丰银行上海分行	人保寿险	工银安盛
	兴业银行上海分行	浙商银行上海分行	友邦保险	汇丰人寿
	渤海银行上海分行	华夏银行上海分行	民生人寿	招商信诺
			生命人寿	国华人寿
城农商 银行	上海银行	杭州银行上海分行	合众人寿	中航三星人寿
	上海农商银行	天津银行上海分行	中宏保险	华康保险
	北京银行上海分行	泰隆银行上海分行	信诚人寿	泛华保险
	宁波银行上海分行	厦门国际银行上海分行		
	江苏银行上海分行	温州银行上海分行		
	南京银行上海分行			



第一部分

报告关键概要

银行满意度

关键概要

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6.0达到了合格水平。

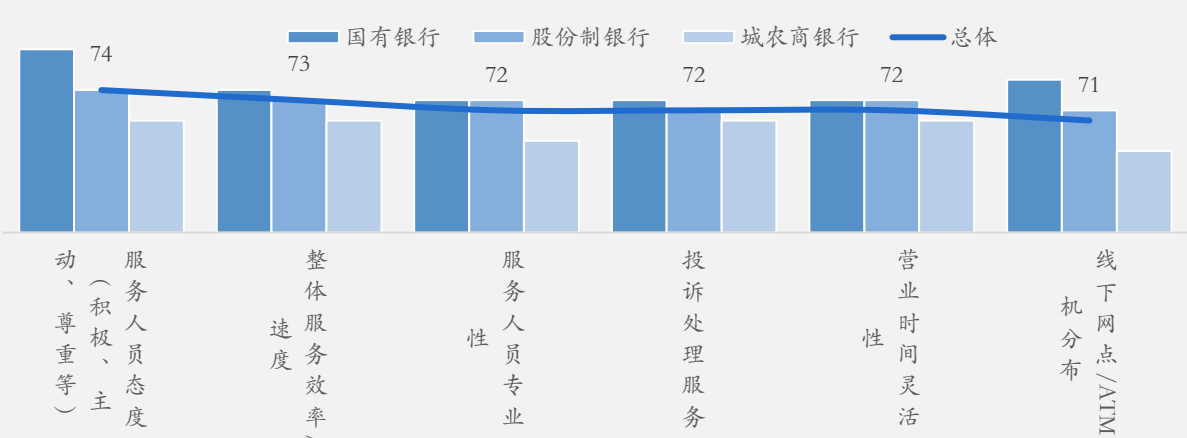
不同银行总体满意度水平

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

*不同满意度水平内银行排名不分先后。

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。

线下渠道细分服务满意度（5分制打分，4-5分占比）



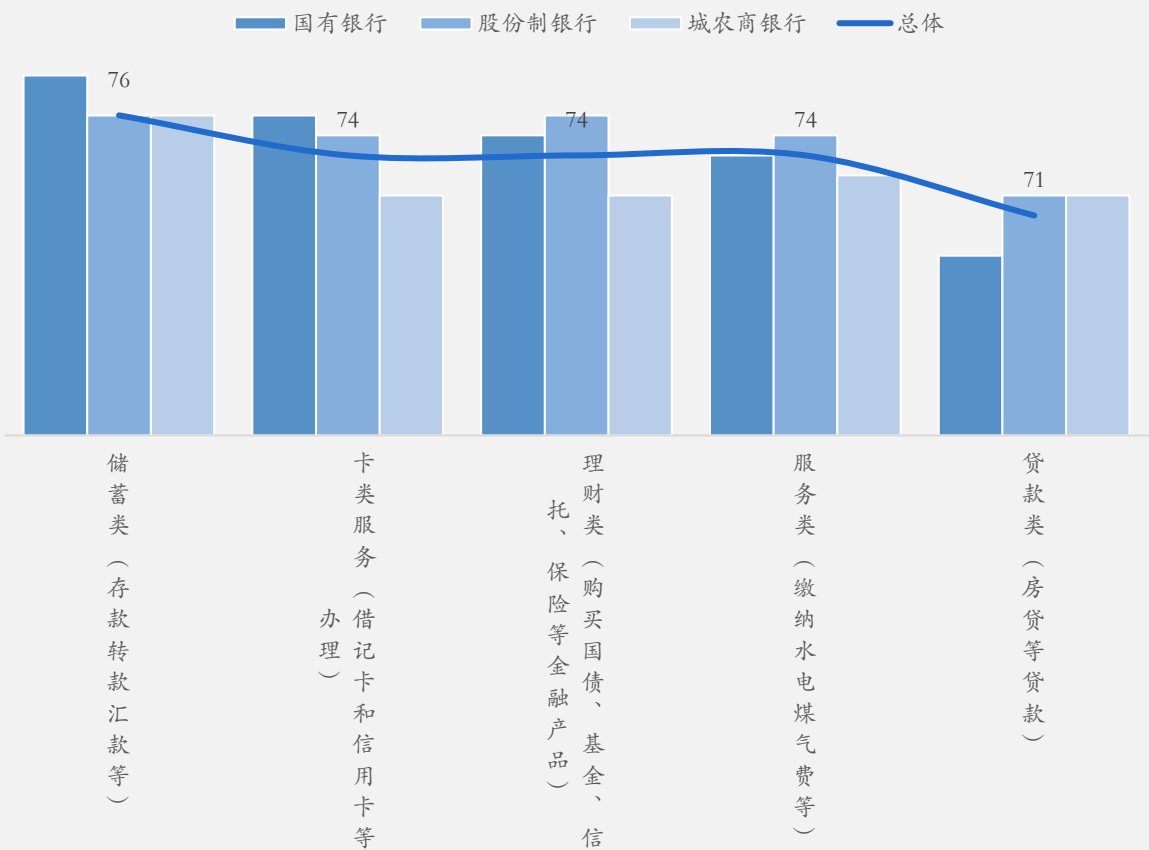
银行满意度

关键概要

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（存款转款汇款等服务）（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（存款转款汇款等）、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。

银行细分满意度（5分制打分，4-5分占比）



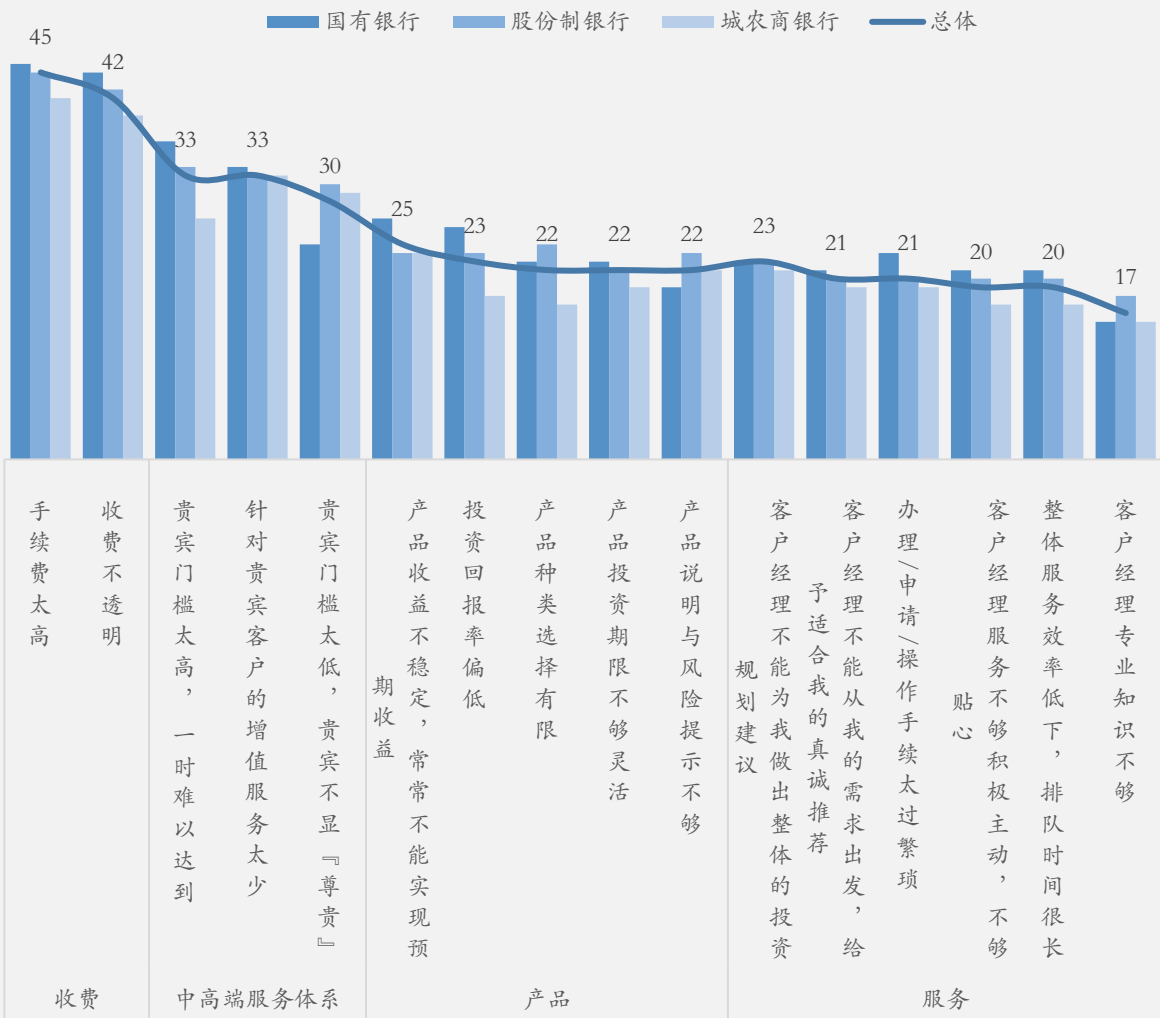
银行满意度

关键概要

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。

银行服务不满意原因 (%)



保险公司满意度

关键概要

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（如国泰人寿、太平洋人寿等）或合格水平（工银安盛，招商信诺等）。

不同保险公司总体满意度水平

优秀	
平安人寿	中国人寿
良好	
泛华保险	太平洋人寿
国华人寿	泰康人寿
国泰人寿	新华人寿
汇丰人寿	信诚人寿
建信人寿	阳光人寿
民生人寿	友邦保险
人保寿险	中航三星人寿
太平人寿	中美联泰大都会
合格	
工银安盛	生命人寿
光大永明	招商信诺
合众人寿	中宏保险
华康保险	中英人寿

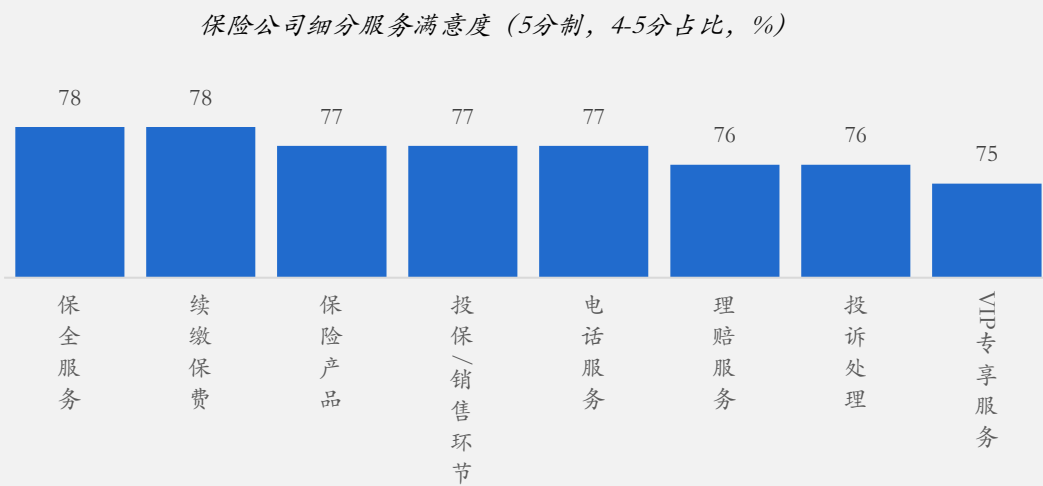
*不同满意度水平内保险公司排名不分先后。

保险公司满意度

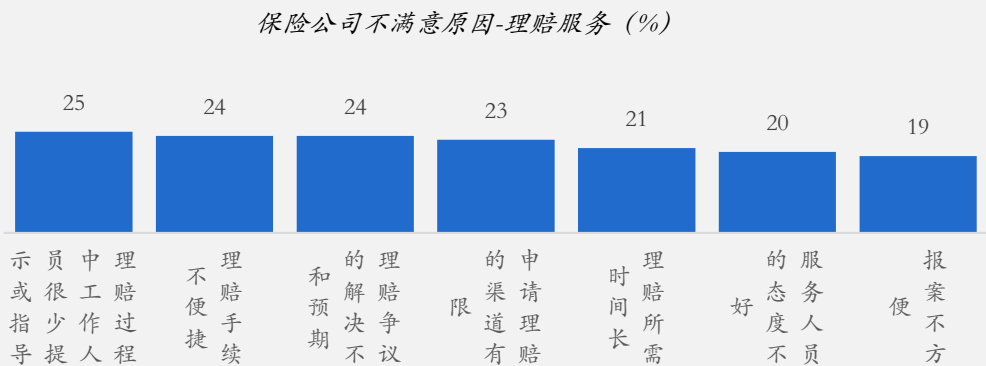
关键概要

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。



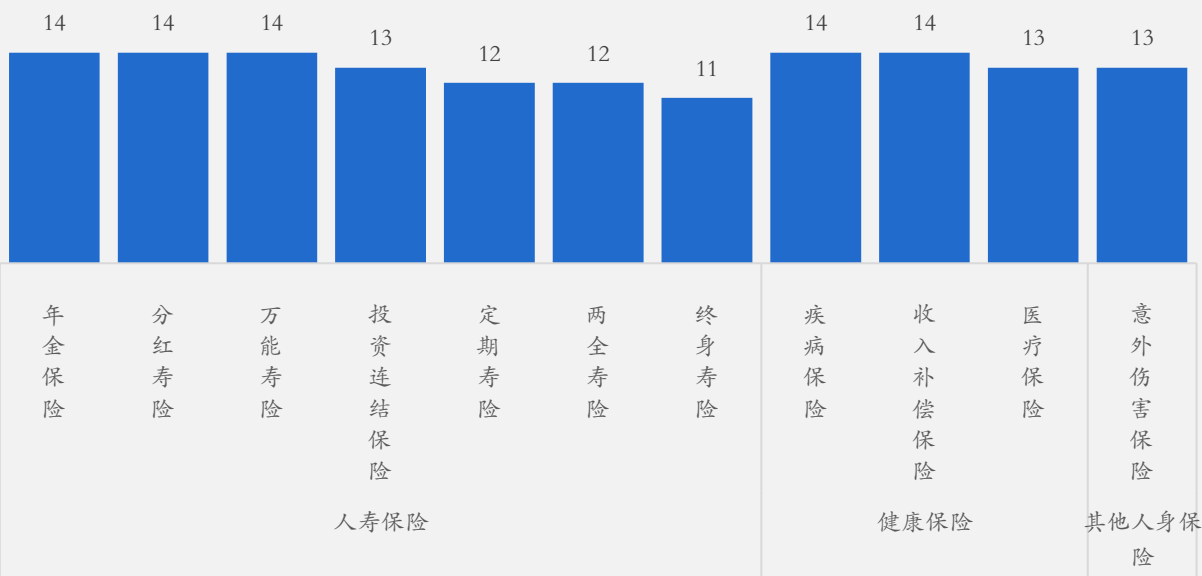
保险公司满意度

关键概要

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。

不满意保险类型 (%)



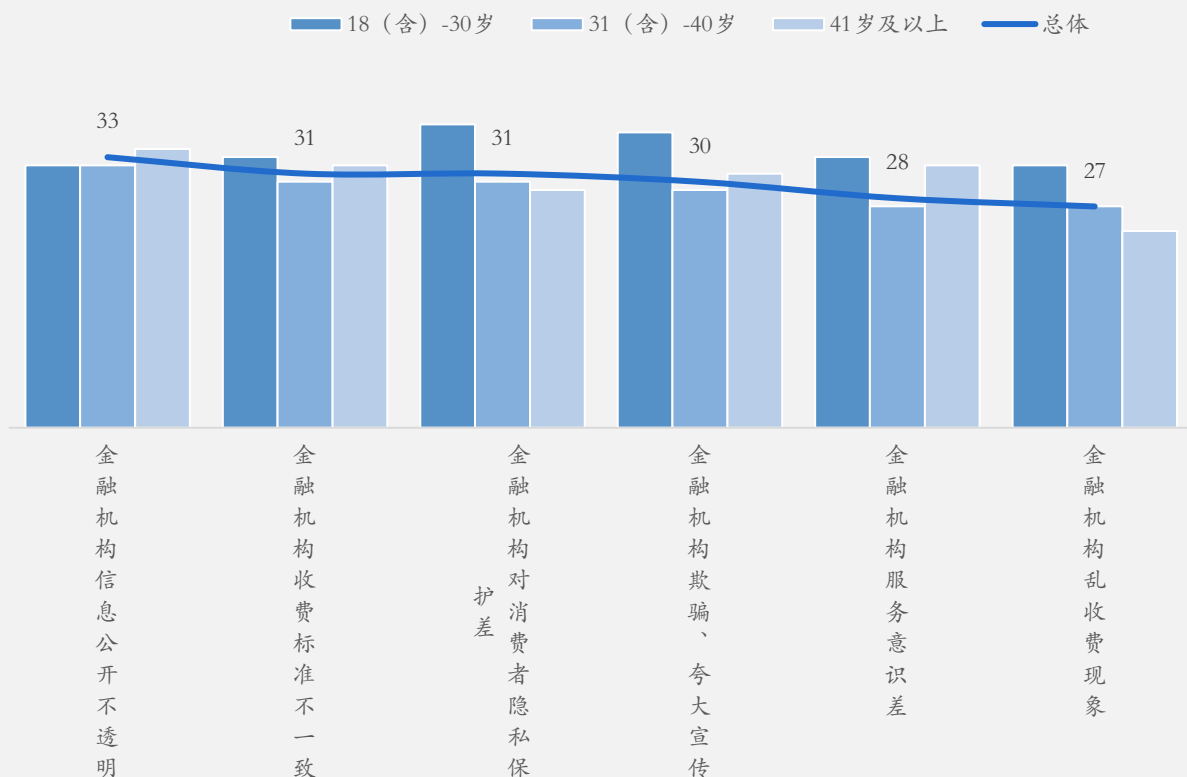
3 · 15专题

关键概要

年轻金融消费者更加关注权益，信息透明度问题居首

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、金融机构欺骗/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。

金融消费者权益问题关注 (%)



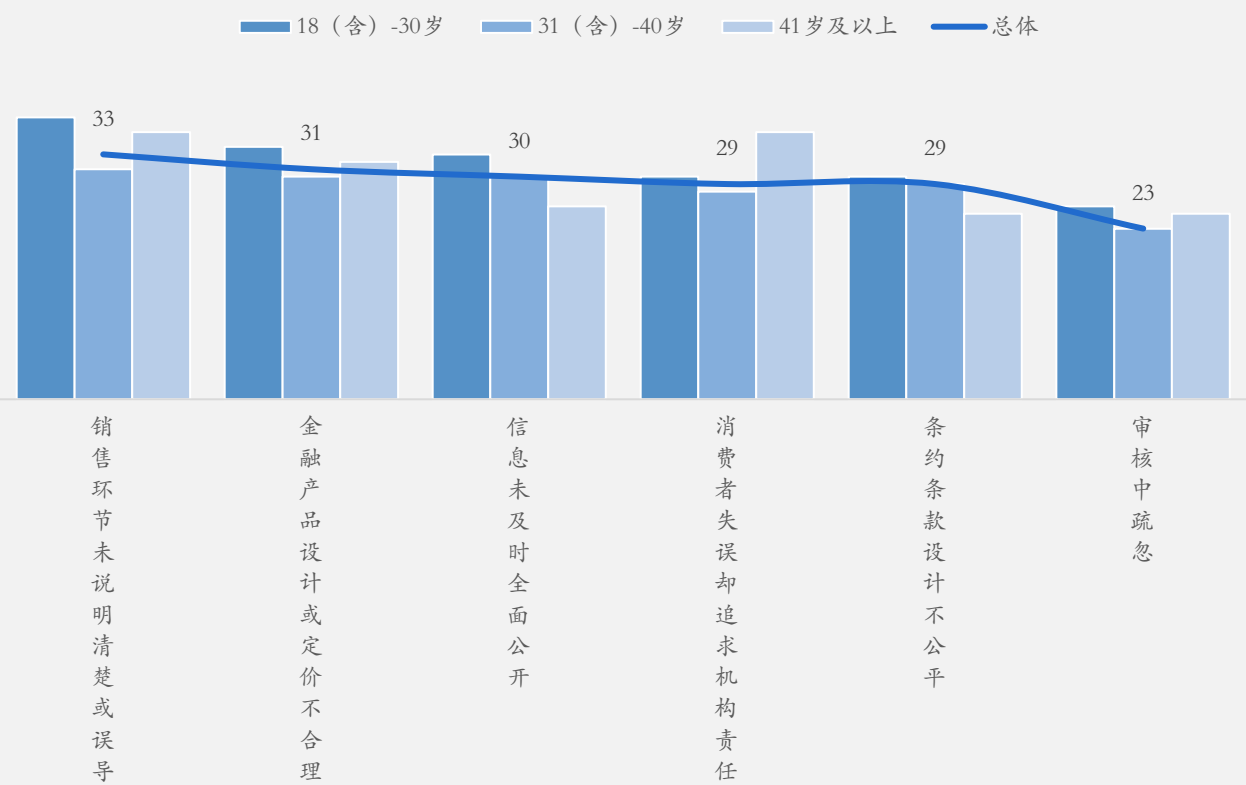
3 · 15专题

关键概要

销售环节不透明或误导是引发金融纠纷的核心

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求机构责任。

金融机构纠纷原因 (%)

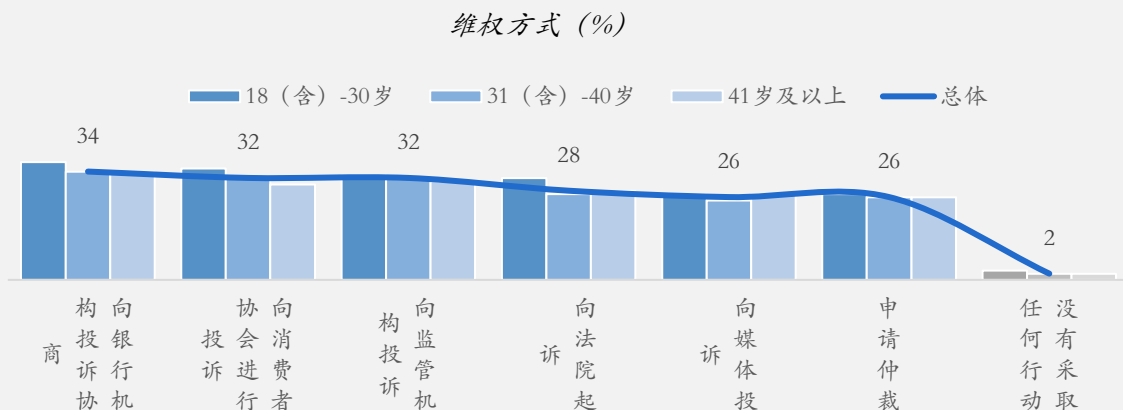


3 · 15专题

关键概要

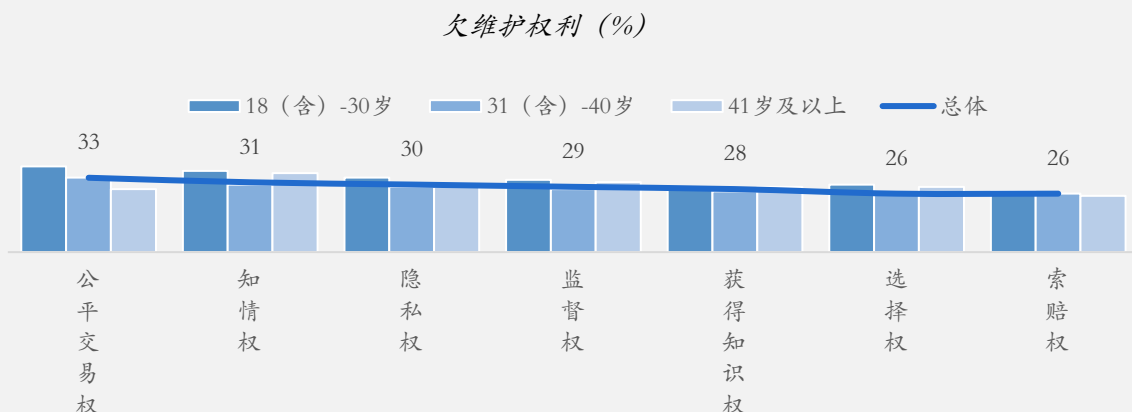
维权途径多样化，与银行机构投诉协商仍为首选

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。





第二部分

银行满意度

银行总体满意度

- 总体来看，在本次调研中，所有银行的总体满意度均大于6.0，达到了合格水平。
- 国有银行中，中国银行为优秀水平，其余为良好；股份制银行中，招商银行为优秀水平，其余为良好；城农商行中，上海银行为优秀水平，其余银行为良好和合格水平。

□ 银行总体满意度水平及其定义

银行总体满意度水平	定义
优秀	平均数≥8.0
良好	8.0>平均数≥7.0
合格	7.0>平均数≥6.0
不合格	6.0>平均数

□ 不同银行总体满意度水平

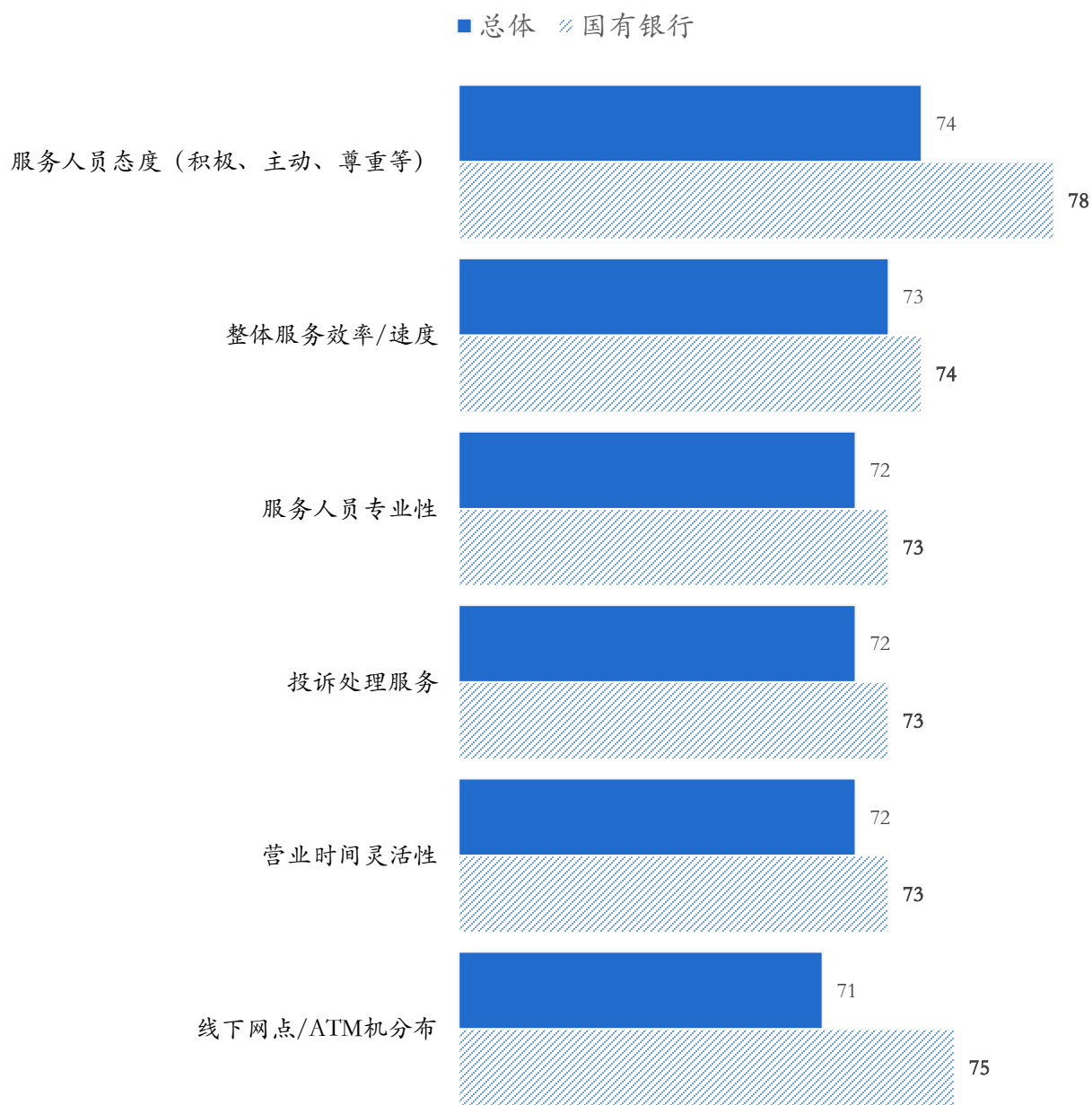
国有银行		股份制银行		城农商银行	
中国银行	优秀	招商银行	优秀	上海银行	优秀
建设银行		兴业银行		宁波银行	
工商银行		浦发银行		北京银行	
交通银行	良好	光大银行		厦门国际银行	
农业银行		广发银行		上海农商银行	良好
邮储银行		民生银行		江苏银行	
		华夏银行	良好	南京银行	
		中信银行		天津银行	
		平安银行		杭州银行	
		恒丰银行		泰隆银行	合格
		渤海银行		温州银行	
		浙商银行			

*不同满意度水平内银行排名不分先后。

国有银行-线下渠道细分满意度

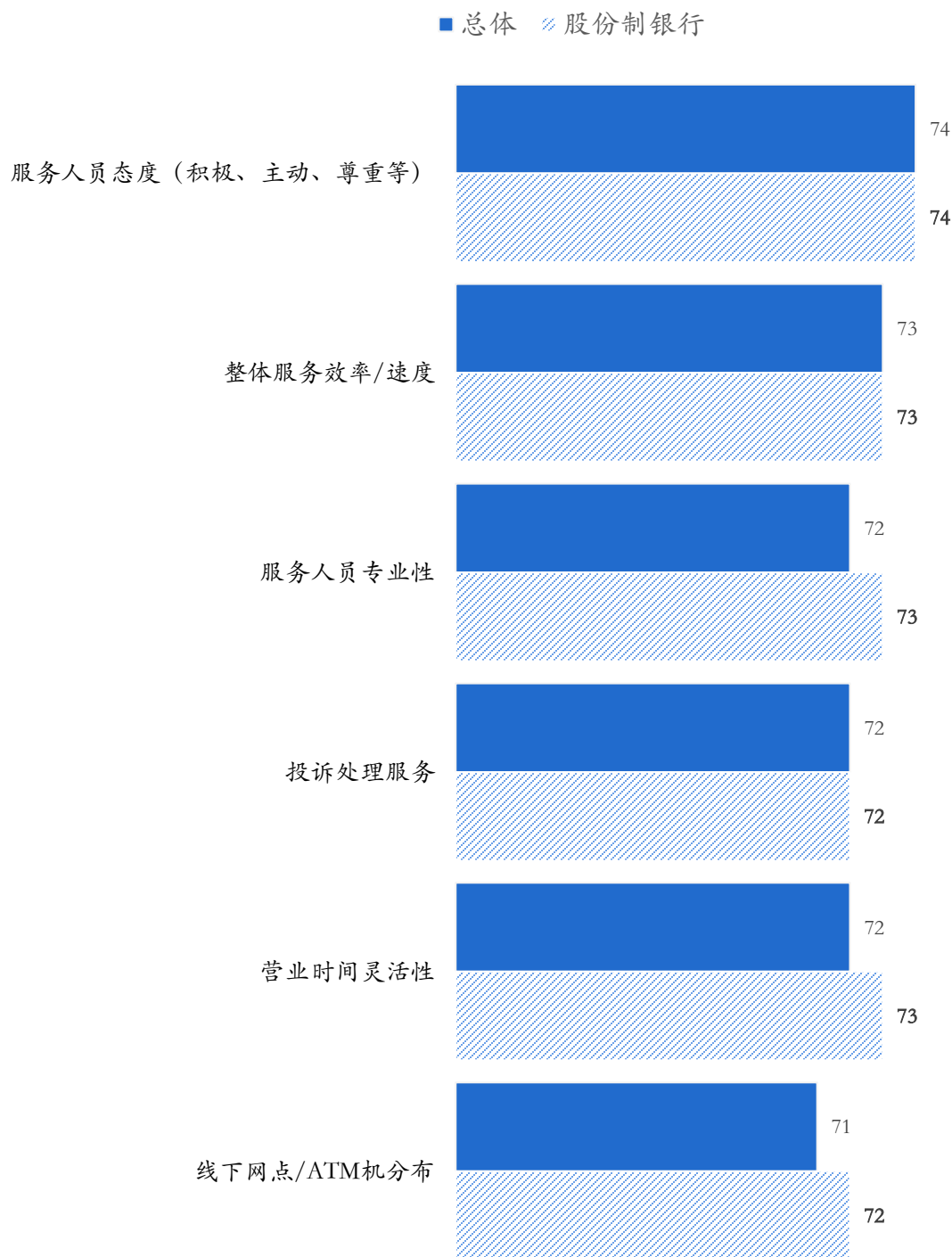
- 总体来看，服务人员态度（积极、主动、尊重等）是在所有银行中满意度最高的维度；线下网点/ATM机分布是满意度排行最后的维度。
- 国有银行几乎在所有维度的满意度均比总体银行高，特别是在服务人员态度（积极、主动、尊重等），线下网点/ATM机分布两个维度；在服务人员专业性、投诉处理服务、营业时间灵活性这三个方面还能够继续提升。

□ 线下渠道细分满意度，4-5分占比（%）-国有银行



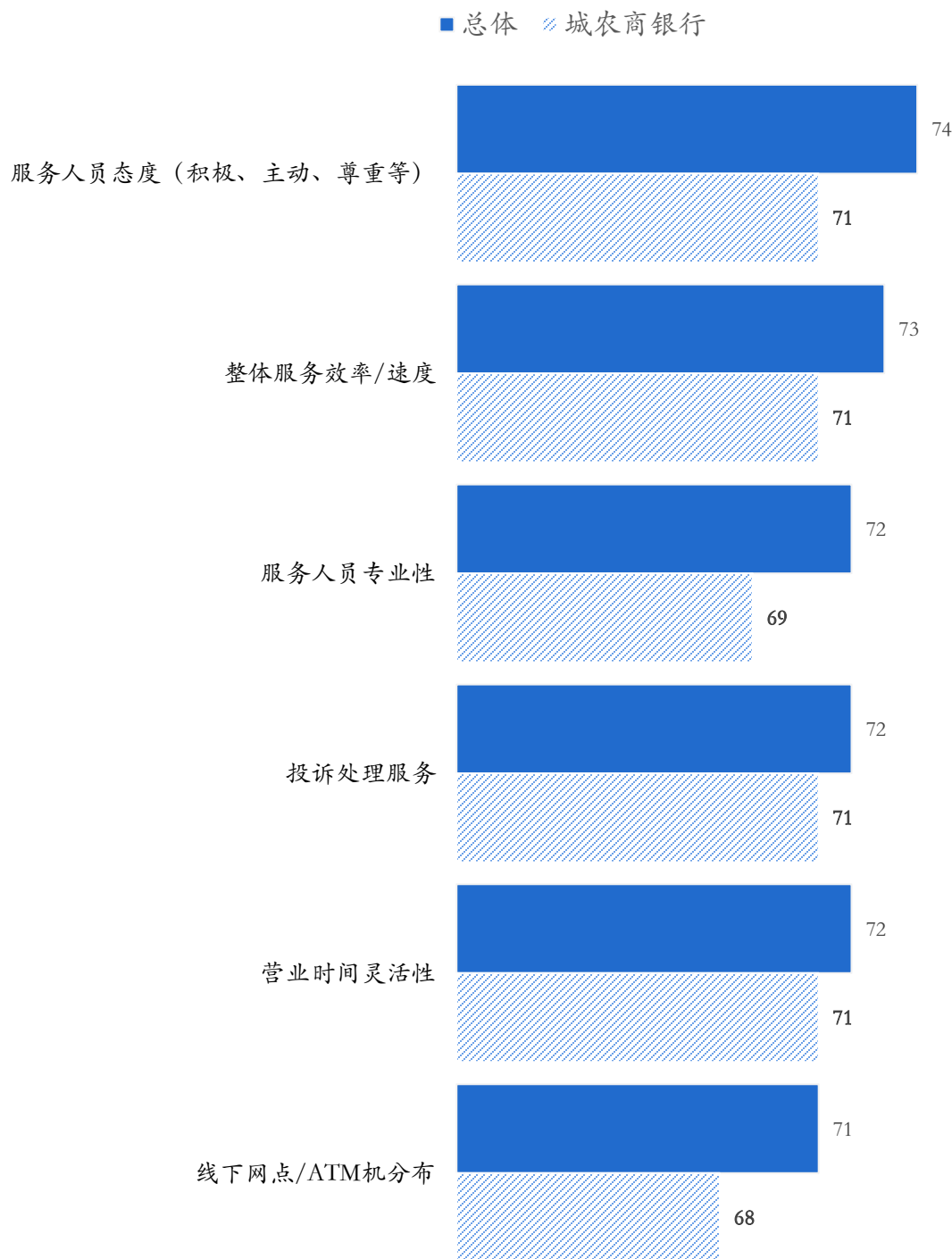
- 股份制银行表现与总体情况相近，在服务人员专业性、营业时间灵活性和线下网点/ATM机分布这三个方面的满意度略高于总体。

线下渠道细分满意度，4-5分占比(%) -股份制银行



- 城农商银行在线下渠道各个细分维度上的满意度均比总体水平要低。

线下渠道细分满意度，4-5分占比（%）-城农商银行



- 整体服务效率、服务人员态度、服务人员专业性是和银行总体满意度最相关的三个线下细分服务维度。

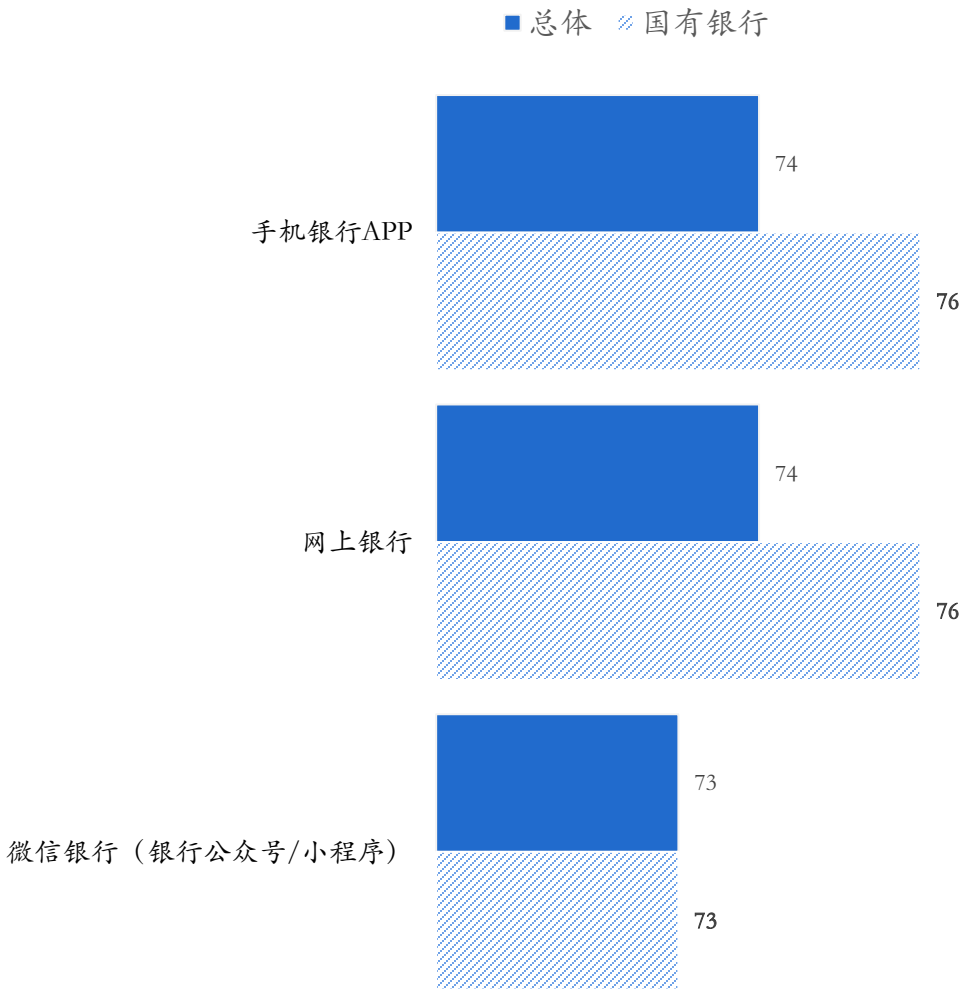
□ 银行总体满意与细分满意相关性



国有银行-线上渠道细分满意度

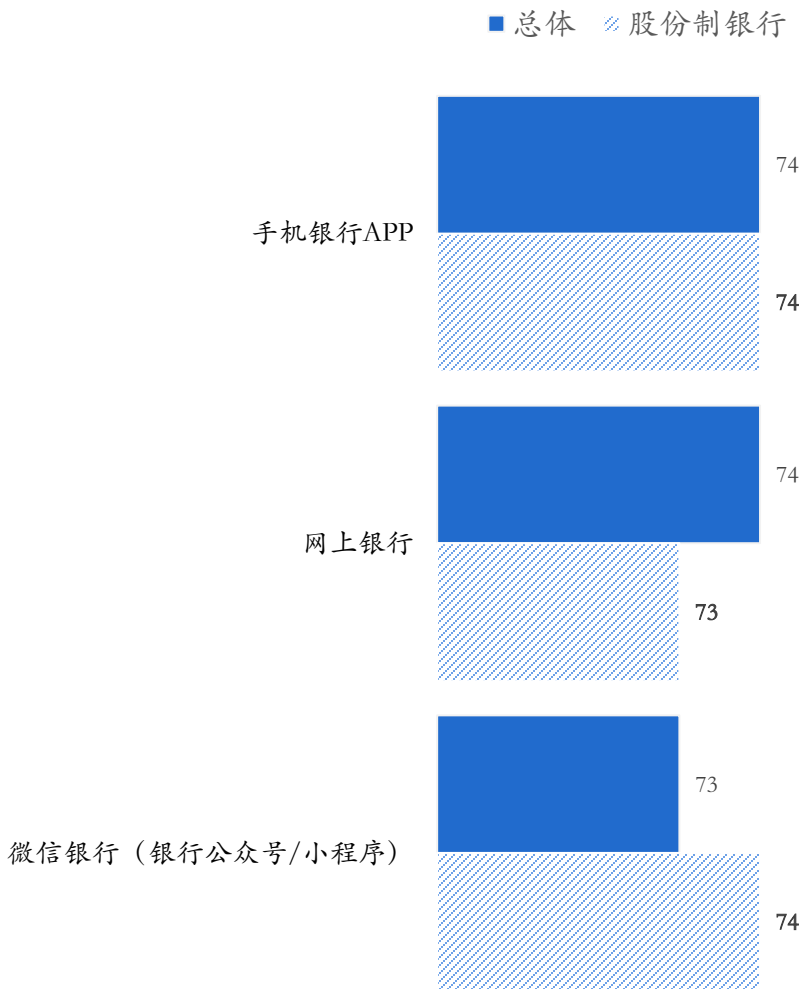
- 总体来看，手机银行APP是在所有银行线上渠道中满意度最高的渠道，即受访者对手机银行APP的服务最满意；微信银行（银行公众号/小程序）是满意度排行最后的线上渠道。
- 国有银行在手机银行APP、网上银行的满意度均比总体水平高，仅在微信银行的满意度上与总体水平持平。

□ 线上渠道细分满意度，4-5分占比（%）-国有银行



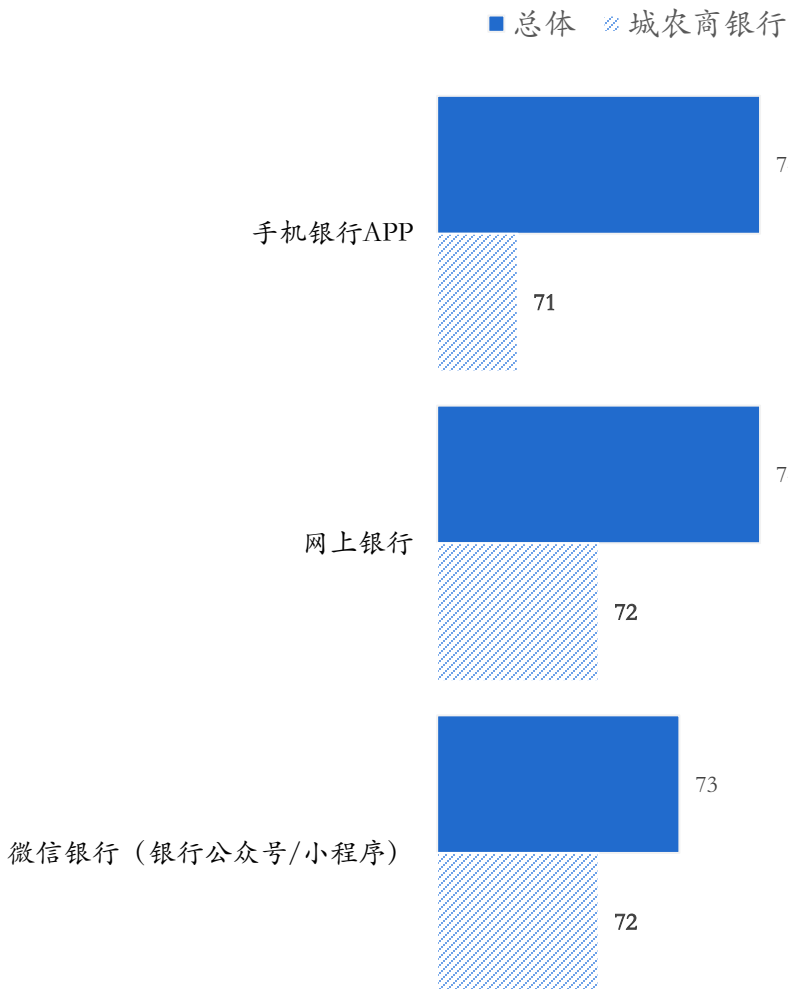
- 股份制银行表现与总体情况相近，在微信银行的满意度略高于总体。

线上渠道细分满意度，4-5分占比（%）-股份制银行



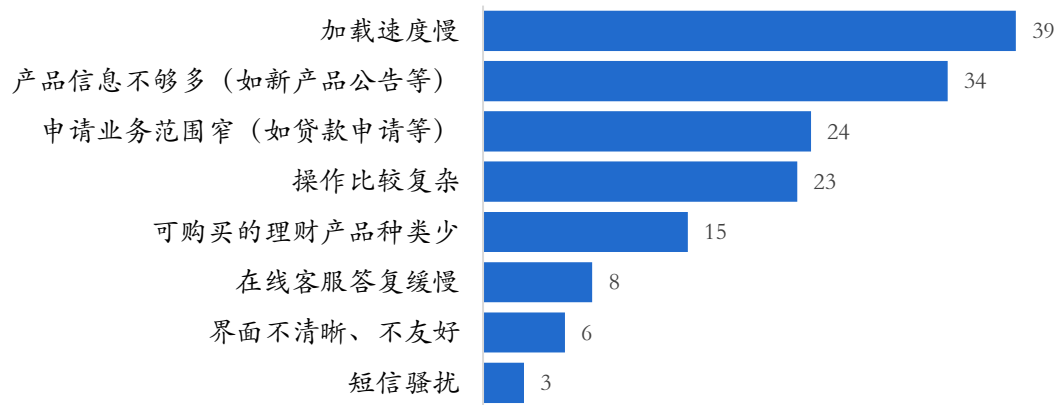
- 城农商银行在各个线上渠道服务的满意度上与总体银行水平相比还需提升，特别是在手机银行/APP这个线上渠道。

线上渠道细分满意度，4-5分占比（%）-城农商银行



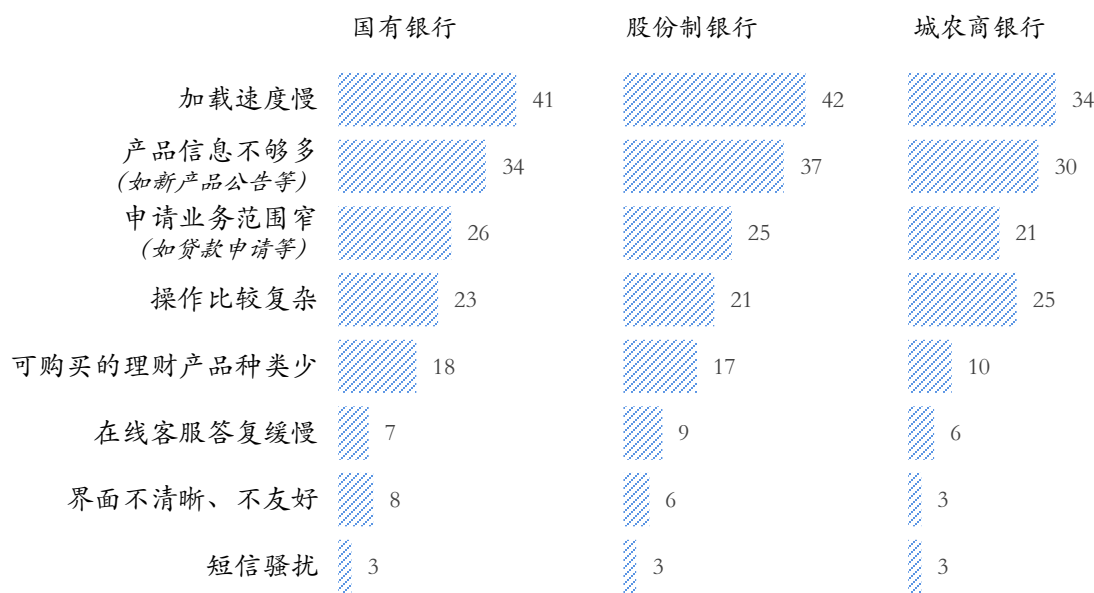
- 总体来看，受访者对于银行线上渠道服务不满意的主要原因是加载速度慢（39%）、产品信息不够多（如新产品公告、产品说明书）（34%）、申请业务范围窄（如贷款申请、其他功能申请等）（24%）、操作比较复杂（23%）这四个方面。

□ 线上渠道银行不满意原因（%）-总体



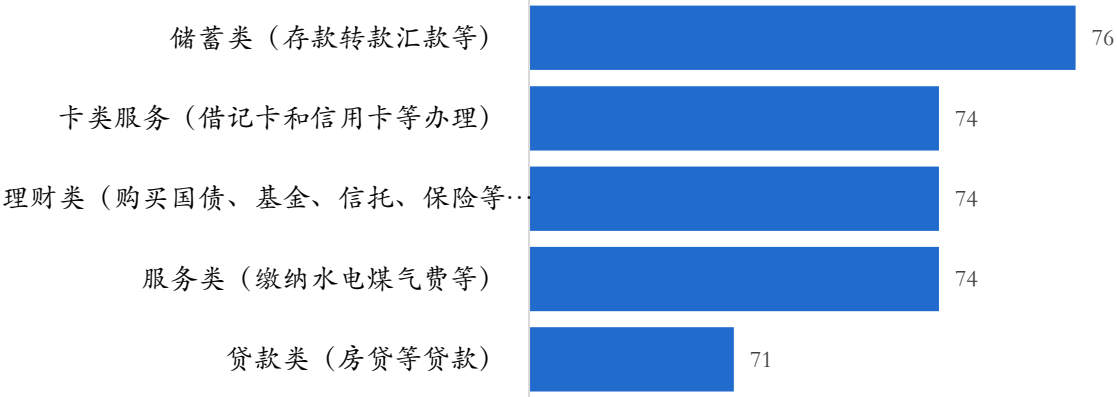
- 股份制银行在加载速度慢、产品信息不够多（如新产品公告、产品说明书）两个方面的问题较其他两类银行更突出。
- 而城农商银行在操作比较复杂这个方面的问题较其他两类银行更突出。

□ 线上渠道银行不满意原因（%）-不同类型银行



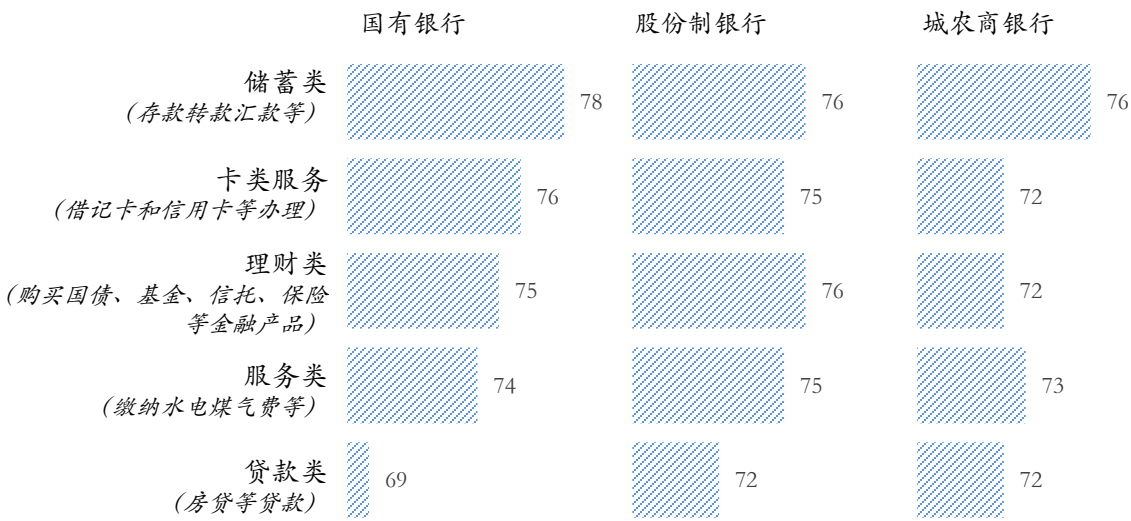
- 总体来看，受访者对于银行不同类型的服务最满意的是储蓄类（存款转款汇款等）服务（76%），较不满意的是贷款类（房贷等贷款）服务（71%）。

■ 银行细分服务满意度，4-5分占比（%）-总体



- 国有银行在储蓄类（存款转款汇款等）、卡类服务（借记卡和信用卡等办理）这两类服务上获得的受访者满意度更高；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受访者满意度更高。
- 城农商银行同样在贷款类（房贷等贷款）服务上获得的受访者满意度更高，不过其他维度的服务满意度仍有提高空间。

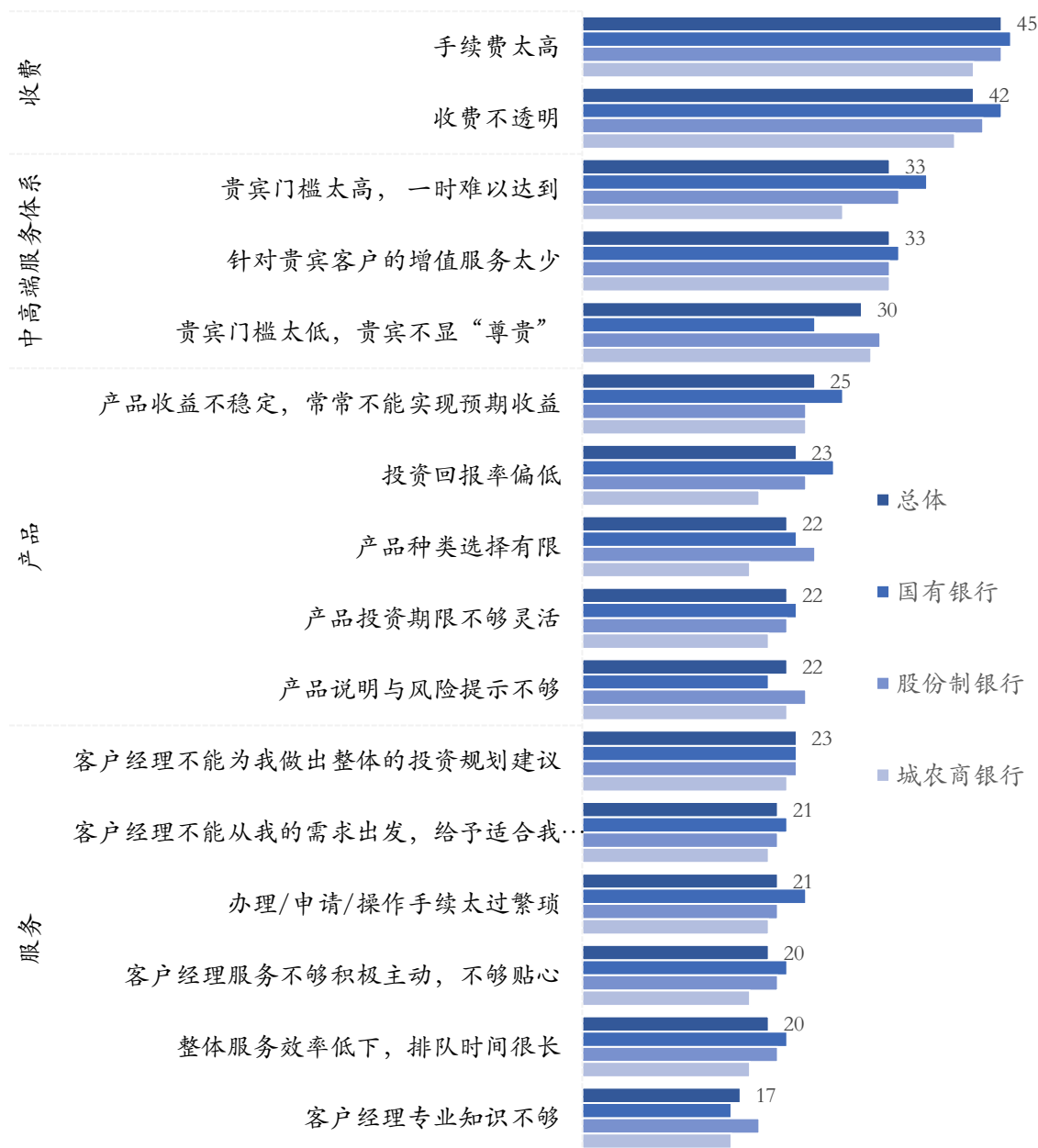
■ 银行细分服务满意度，4-5分占比（%）-不同类型银行



银行服务不满意原因

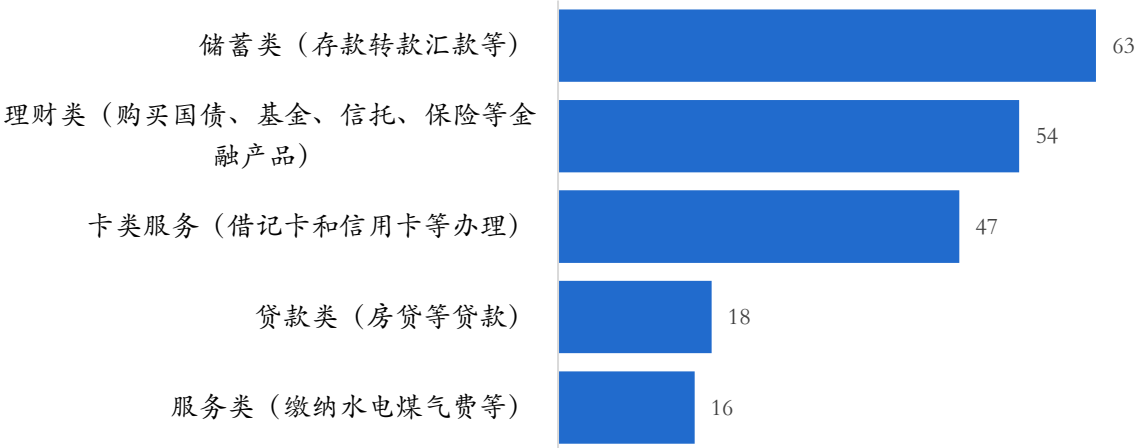
- 总体来看，受访者对于银行服务不满意的原因是手续费太高（45%）、收费不透明（42%）等费用方面，其次是贵宾门槛太高（33%）、贵宾客户的增值服务太少（33%）等中高端服务体系方面。
- 从不同类型的银行来看，国有银行在收费不透明、贵宾门槛太高、投资回报率偏低等方面问题较突出。
- 股份制银行在产品种类选择有限方面问题较突出。

□ 银行服务不满意原因（%）-总体



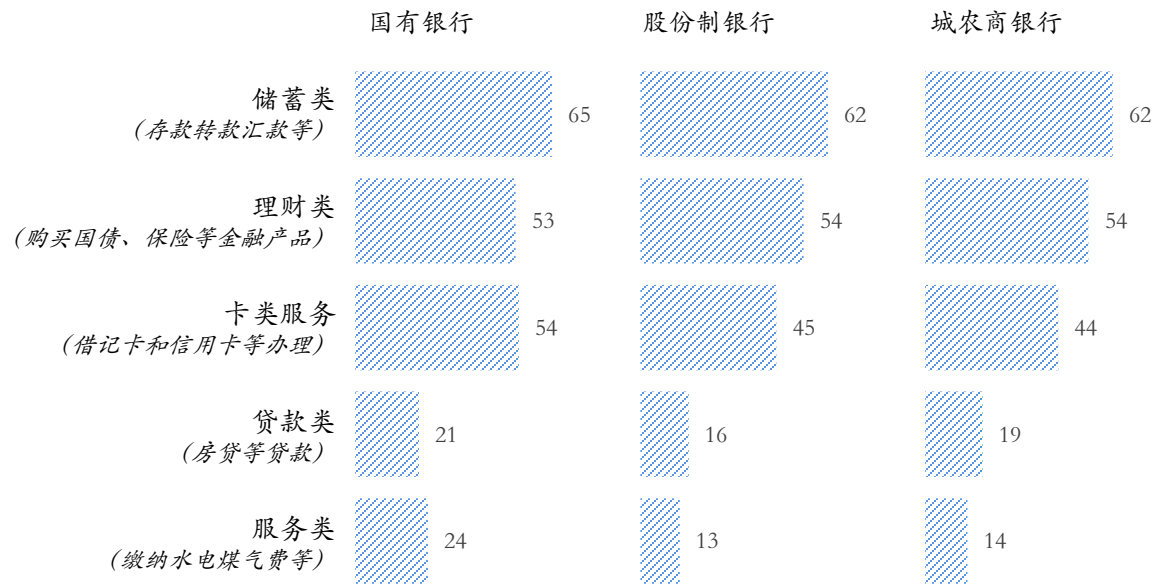
- 总体来看，受访者最有可能推荐的银行服务是储蓄类（63%）、理财类（54%）、卡类服务（47%）3种服务。

□ 银行推荐服务（%）-总体



- 国有银行的卡类服务、贷款类、服务类的推荐可能性相比起其他两个类型的银行要更高。
- 城农商银行在贷款类服务上被推荐的可能性略高于股份制银行，但依旧低于国有银行。

□ 银行推荐服务（%）-不同类型银行



- 建设银行、交通银行、邮储银行相比起其他银行，在受访者心目中被认知为偏向于便利的、高效的。
- 中国银行的形象在受访者心中倾向于创新的、产品多元化、产品出众。
- 亲切/亲和、客户至上、服务周到是农业银行在受访者心中较为认可的品牌形象。
- 工商银行在受访者心中被认知为偏向于稳健的、值得信赖的。

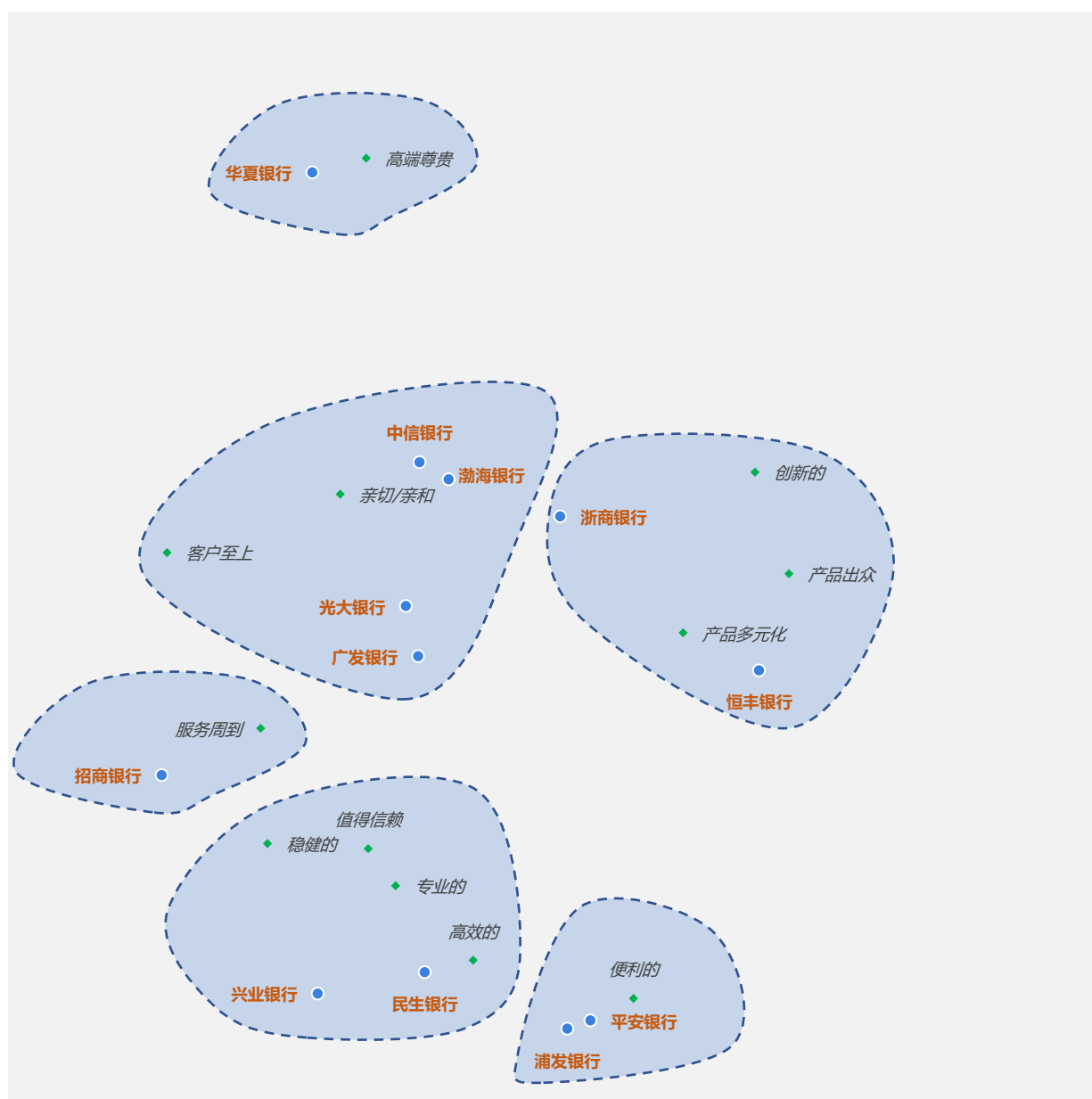
□ 银行形象-国有银行



银行形象-股份制银行

- 中信银行、渤海银行、光大银行、广发银行在受访者心中被认知为偏向于客户至上，亲切/亲和。
- 招商银行的形象在受访者心中倾向于服务周到。
- 兴业银行、民生银行在受访者心中被认知为偏向于稳健的、值得信赖的、专业的、高效的。
- 平安银行、浦发银行在受访者心中被认知为偏向于便利的。
- 创新的、产品出众、产品多元化是恒丰银行、浙商银行在受访者心中较为认可的品牌形象。
- 华夏银行在受访者心中被认知为偏向于高端尊贵。

□ 银行形象-股份制银行



- 北京银行、江苏银行在受访者心中被认知为偏向于客户至上。
- 天津银行、温州银行的形象在受访者心中倾向于亲切/亲和。
- 上海银行、上海农商银行在受访者心中被认知为偏向于服务周到、稳健的、值得信赖、专业的。
- 便利的、高效的是杭州银行、厦门国际银行、泰隆银行在受访者心中较为认可的品牌形象。
- 南京银行、宁波银行在受访者心中被认知为偏向于创新的、产品出众、产品多元化。

□ 银行形象-城农商银行





第三部分

保险公司满意度

保险公司总体满意度

- 总体来看，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（如泰康人寿、太平洋人寿等）和合格水平（工银安盛，招商信诺等）。

保险公司总体满意度水平及其定义

保险公司总体满意度水平	定义
优秀	平均数≥8.0
良好	8.0>平均数≥7.0
合格	7.0>平均数≥6.0
不合格	6.0>平均数

不同保险公司总体满意度水平

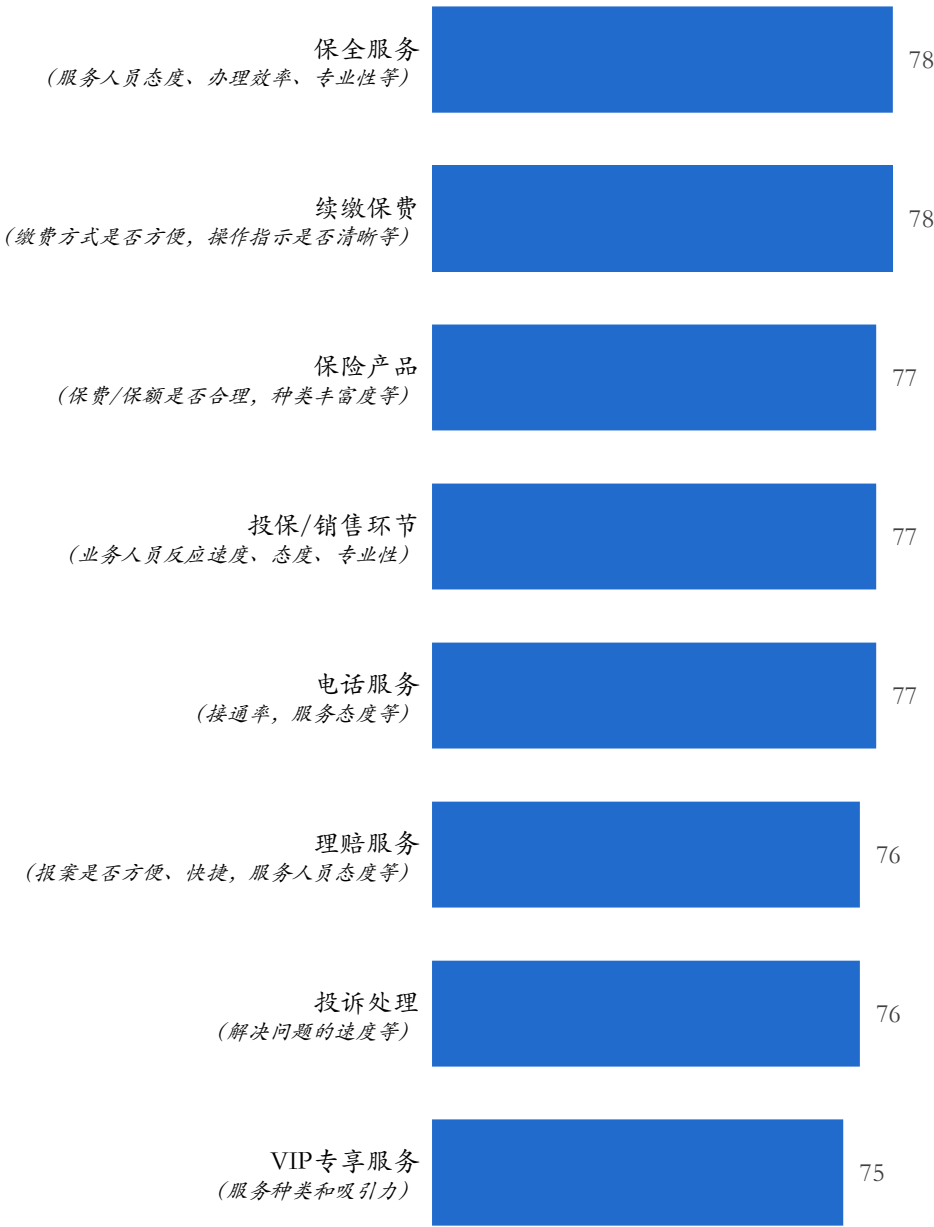
优秀	
平安人寿	中国人寿
良好	
泛华保险	太平洋人寿
国华人寿	泰康人寿
国泰人寿	新华人寿
汇丰人寿	信诚人寿
建信人寿	阳光人寿
民生人寿	友邦保险
人保寿险	中航三星人寿
太平人寿	中美联泰大都会
合格	
工银安盛	生命人寿
光大永明	招商信诺
合众人寿	中宏保险
华康保险	中英人寿

*不同满意度水平内保险公司排名不分先后。

保险公司细分服务满意度

- 总体来看，受访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，创造差异化优势的方面。

□ 保险公司细分服务满意度，4-5分占比（%）-总体



- 保全服务、保险产品、电话服务是和保险公司总体满意度最相关的三个细分服务维度。

□ 保险公司总体满意与细分满意相关性



保全服务
(服务人员态度、办理效率、专业性等)



保险产品
(保费/保额是否合理，种类丰富度，保障范围等)



电话服务
(接通率，服务态度等)



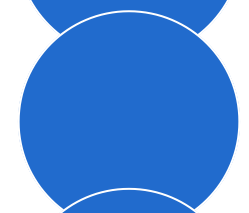
投保/销售环节
(业务人员反应速度、态度、专业性，投保流程等)



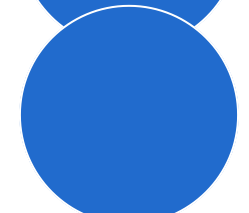
理赔服务
(报案是否方便、快捷，服务人员态度等)



VIP专享服务
(服务种类和吸引力)



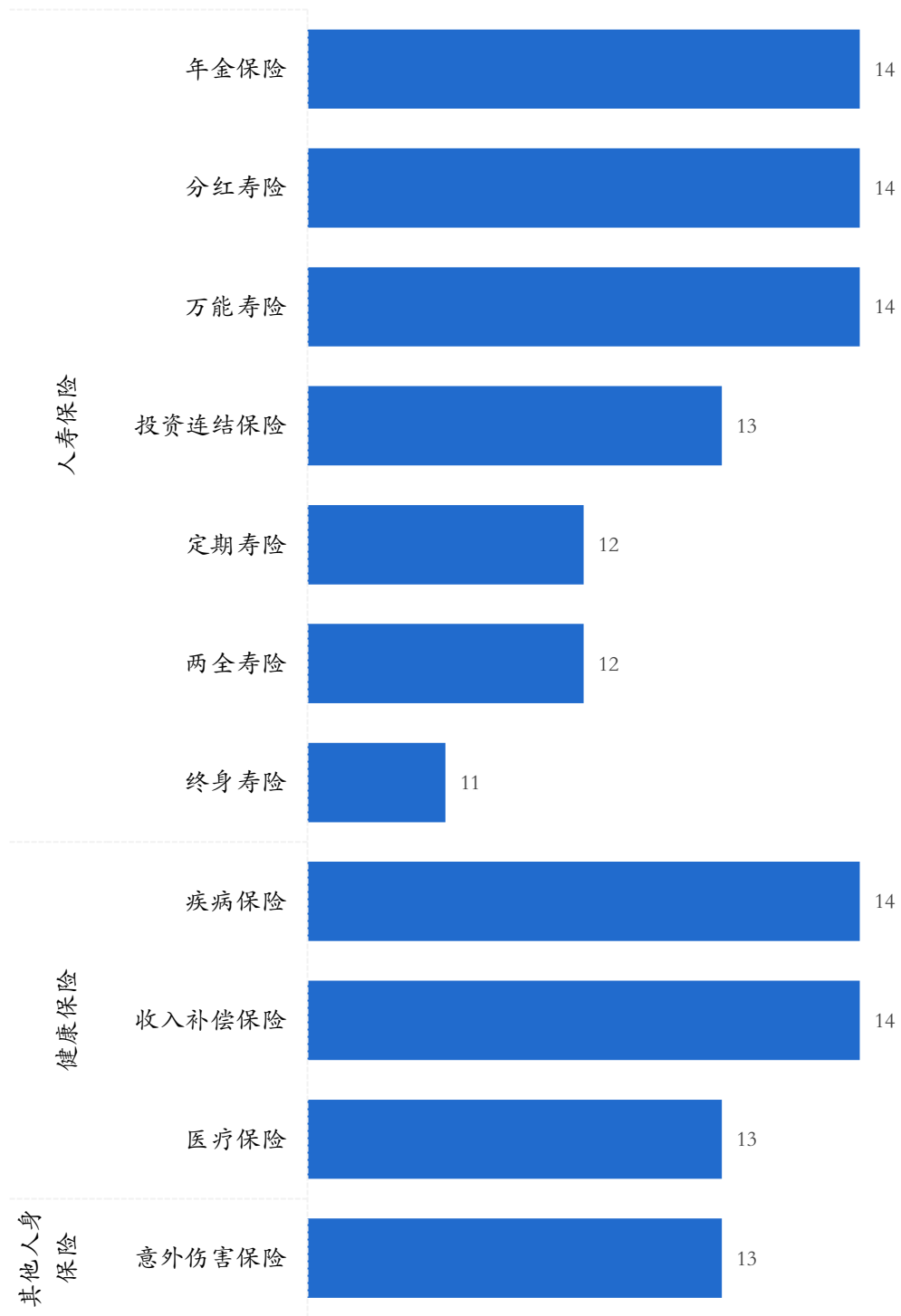
续缴保费
(缴费方式是否方便，操作指示是否清晰等)



投诉处理
(解决问题的速度等)

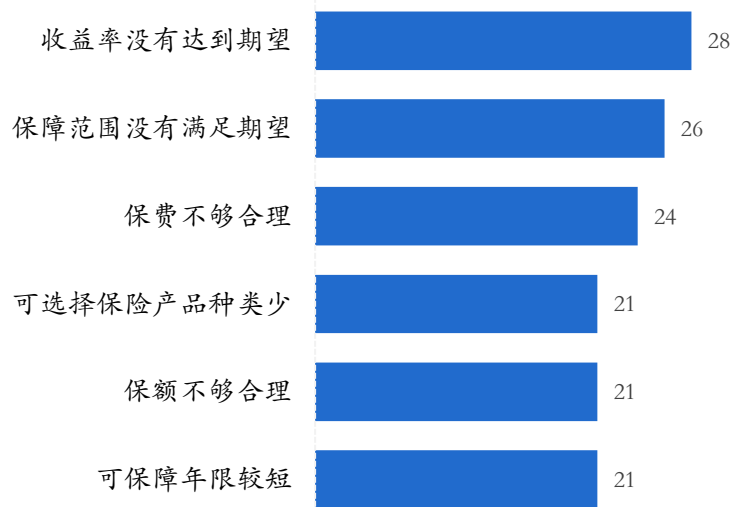
- 总体来看，受访者不满意的保险类型差距不大，分布较为平均，其中年金保险、分红寿险、万能寿险、疾病保险、收入补偿保险这5个类型的保险相较于其他保险，不满意的比率稍高一些。

不满意保险类型占比 (%)



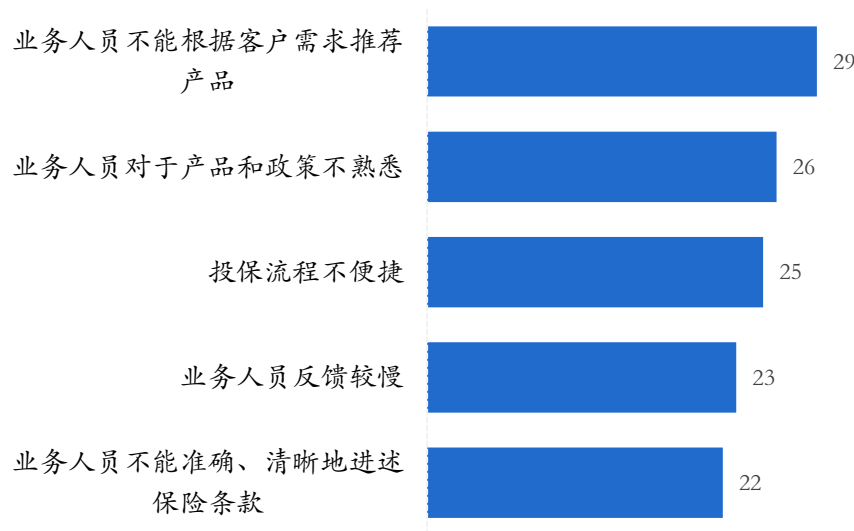
- 总体来看，收益率没有达到期望（28%）、保障范围没有满足期望（26%）是保险公司在保险产品方面最不满意的两个地方。

□ 保险产品不满意原因（%）-总体



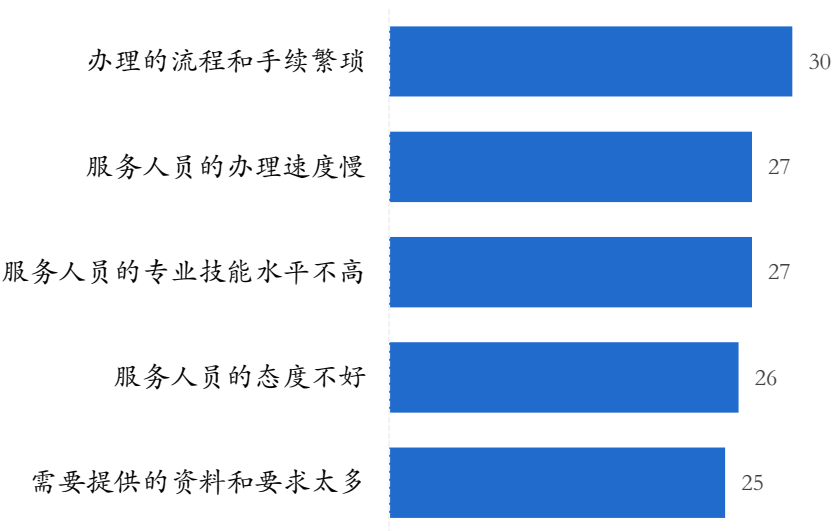
- 总体来看，业务人员不能根据客户需求推荐产品（29%）、业务人员对于产品和政策不熟悉（26%）是保险公司在投保/销售环节方面最不满意的两个地方。

□ 投保/销售环节不满意原因（%）-总体



- 总体来看，办理的流程和手续繁琐（30%）是保险公司在保全服务方面最不满意的方面。

□ 保全服务不满意原因（%）-总体

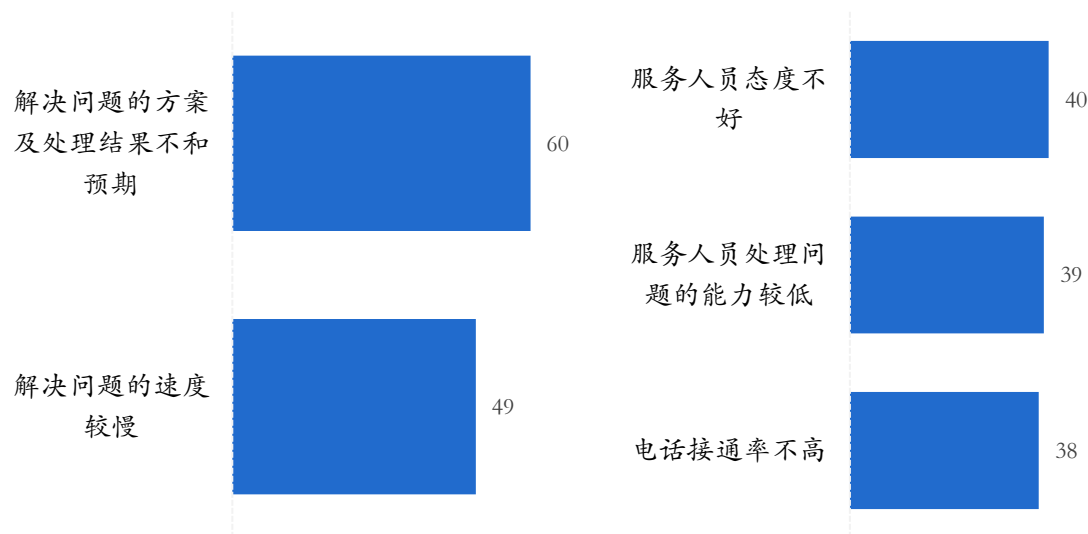


保险公司不满意原因-投诉处理 & 电话服务

- 总体来看，解决问题的方案及处理结果不和预期（60%）是保险公司在投诉处理方面最不满意的方面。
- 而服务人员态度不好（40%）是保险公司在电话服务方面最不满意的方面。

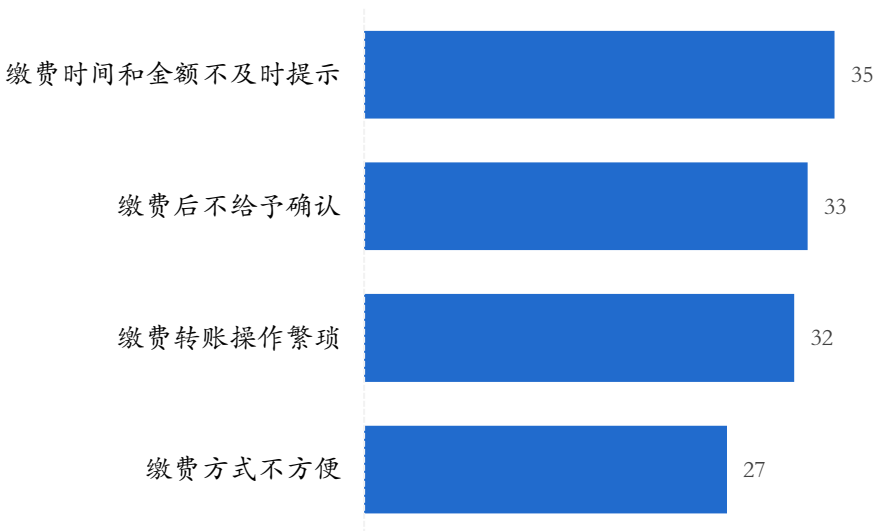
□ 投诉处理不满意原因（%）-总体

— □ 电话服务不满意原因（%）-总体



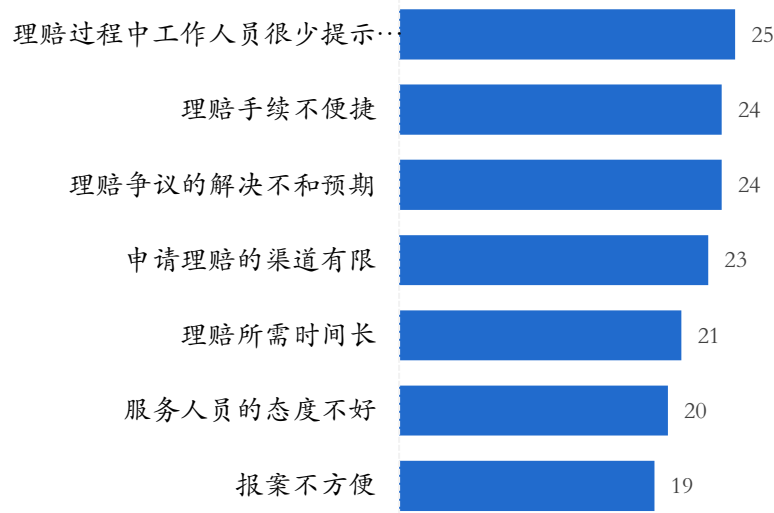
- 总体来看，缴费时间和金额不及时提示（35%）是保险公司在续缴保费方面最不满意的方面。

续缴保费不满意原因（%）-总体



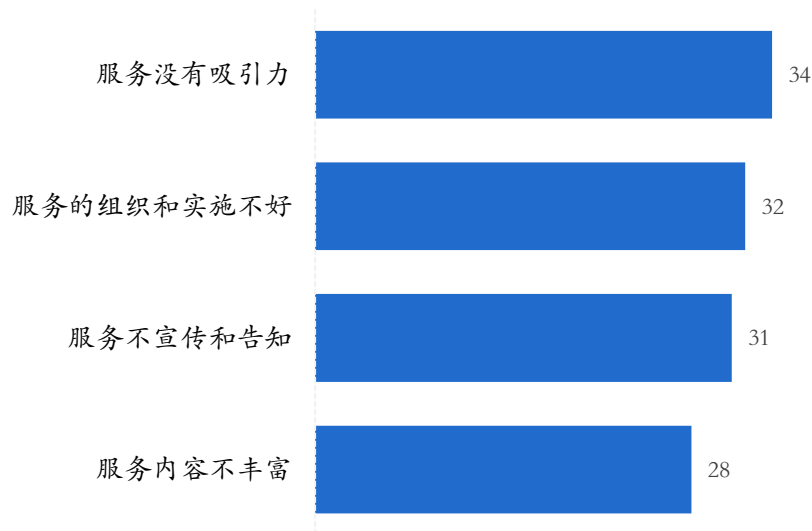
- 总体来看，理赔过程中工作人员很少提示或指导（25%）是保险公司在理赔服务方面最不满意的地方。

□ 理赔服务不满意原因（%）-总体



- 总体来看，服务没有吸引力（34%）是保险公司在VIP专享服务方面最不喜欢的地方。

□ VIP专享服务不满意原因（%）-总体



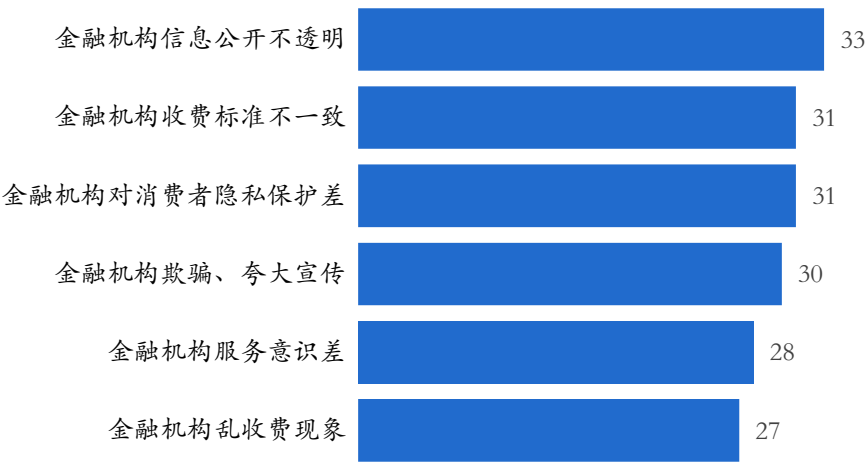


第四部分

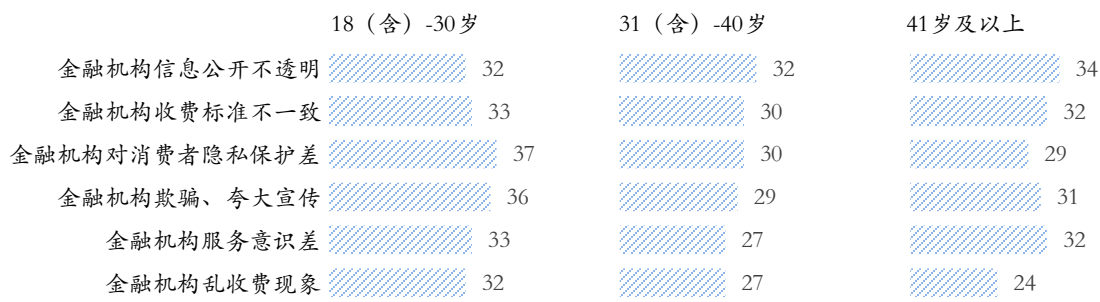
315消费者权益保护专题

- 整体来看金融消费者最关注的权益是金融机构信息公开不透明（33%），其次是收费标准不一致和隐私保护差（31%）。
- 相较而言，30岁以下年轻人更关注隐私保护、金融机构欺骗、夸大宣传。
- 年收入10万-50万人群相较于其它收入群体更关注隐私保护性差。

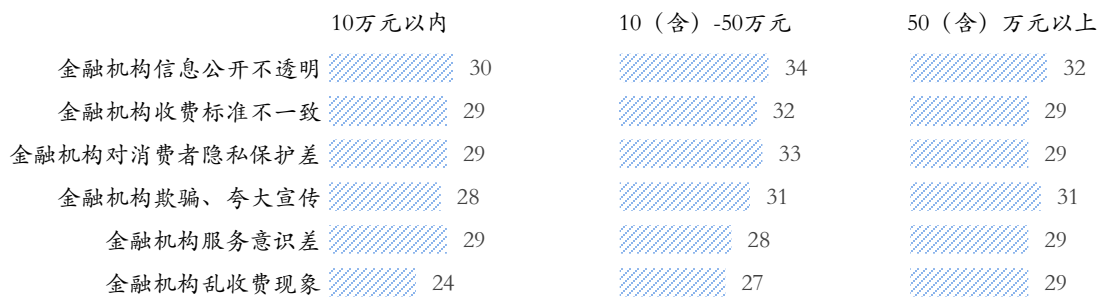
开展金融消费者权益保护应关注点（%）-总体



开展金融消费者权益保护应关注点（%）-不同年龄



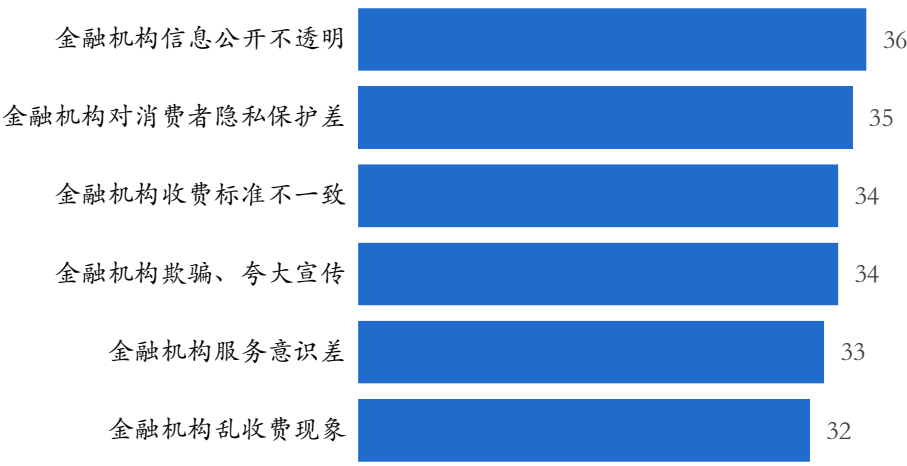
开展金融消费者权益保护应关注点（%）-不同年收入



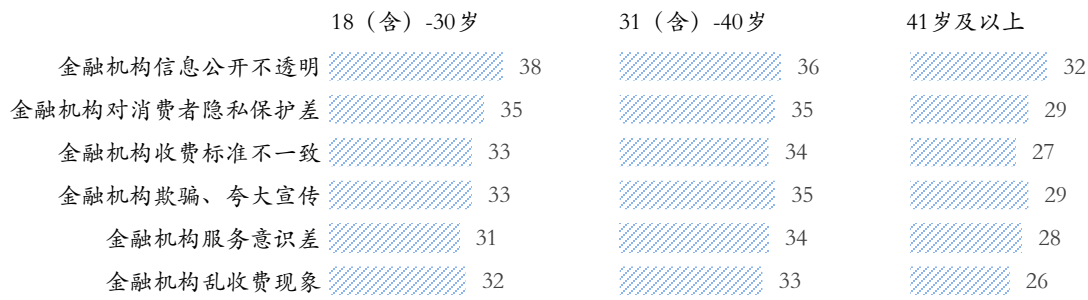
消费者权益问题严重性

- 整体来看，消费者认为消费权益问题最严重的是信息公开不透明（36%），其次是对消费者隐私保护差（35%）。
- 41岁以上人群对消费者权益问题严重性认知更加乐观。
- 10万元以内年收入的受访者，相比起其他受访者，更关注金融机构收费标准不一致、金融机构服务意识差这两个问题

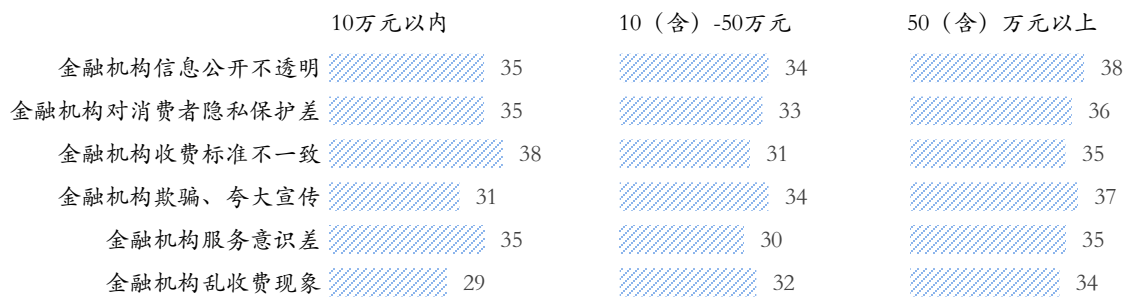
□ 消费者权益问题的严重程度4-5分占比（%）-总体



□ 消费者权益问题的严重程度4-5分占比（%）-不同年龄



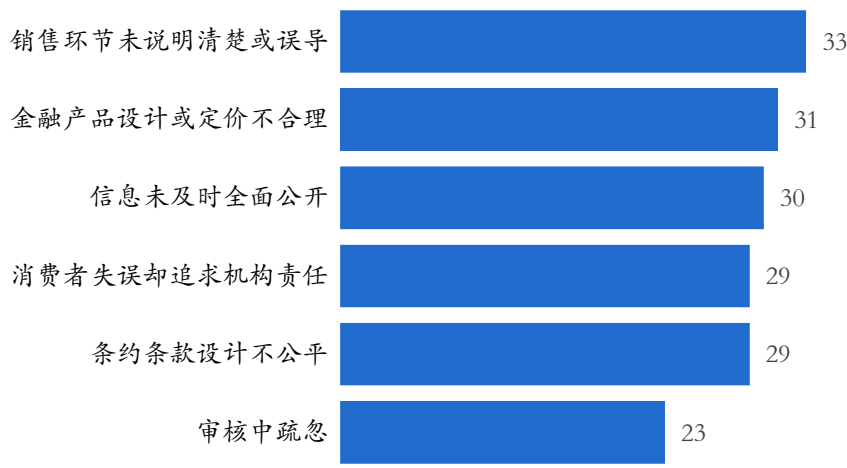
□ 消费者权益问题的严重程度4-5分占比（%）-不同年收入



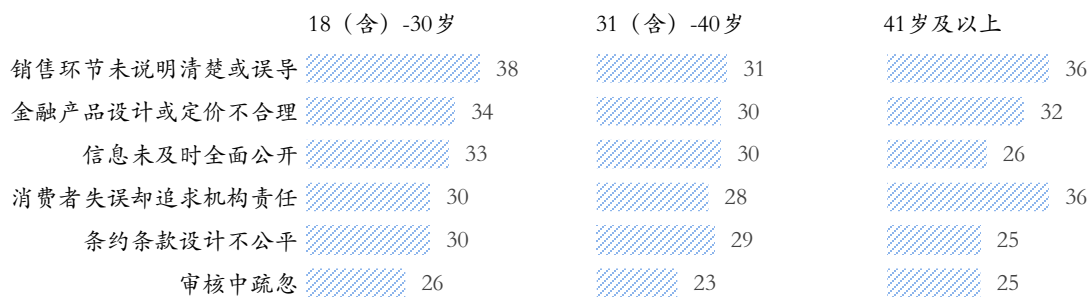
金融机构纠纷原因

- 整体来看消费者与金融机构出现纠纷的最常见原因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%）、信息未及时全面公开（30%）。
- 41岁以上人群更容易因为消费者自身失误追求机构责任而与金融机构产生纠纷。
- 50万以上高收入人群更容易因为金融产品设计或定价不合理而产生纠纷。

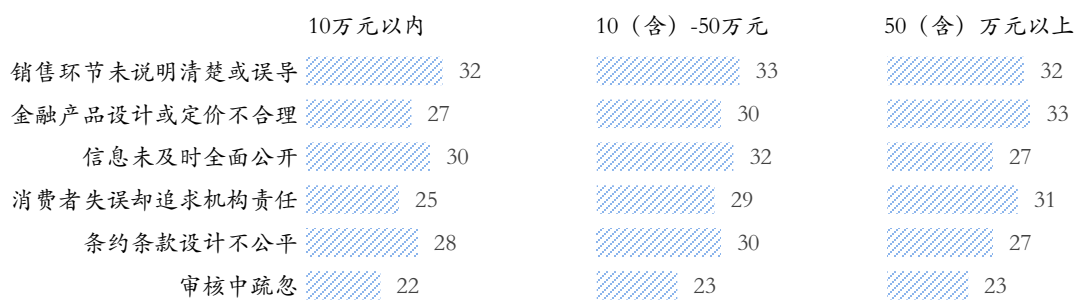
金融消费者与金融机构出现纠纷的原因（%）-总体



金融消费者与金融机构出现纠纷的主要原因（%）-不同年龄



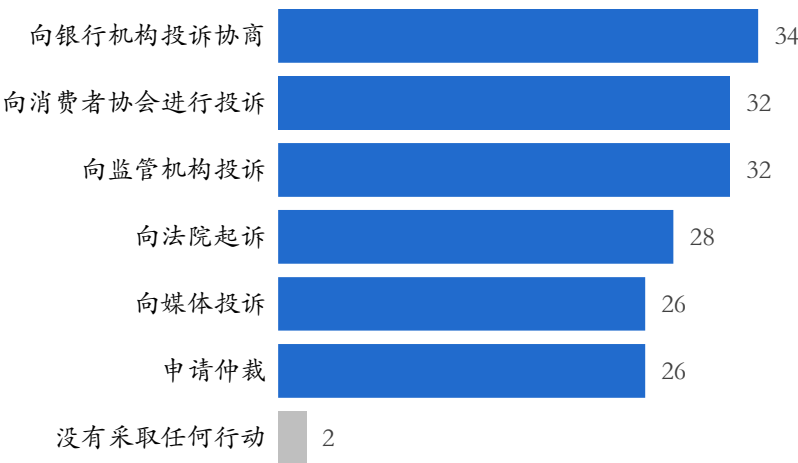
金融消费者与金融机构出现纠纷的主要原因（%）-不同年收入



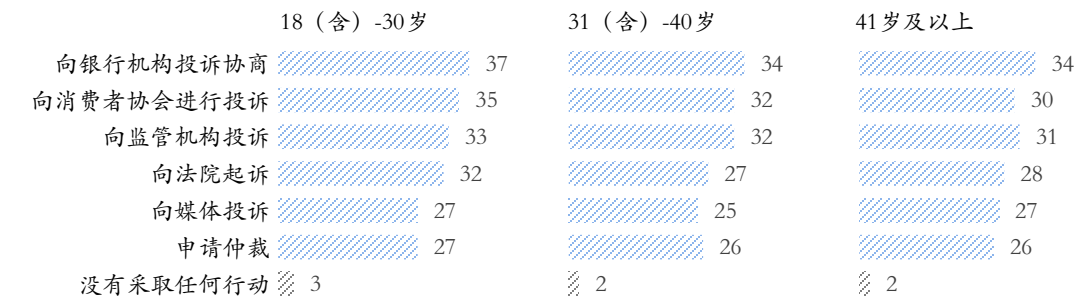
维权方式

- 整体来看消费者最常见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、监管机构投诉（32%）。
- 30岁及以下年轻人的维权意识更高，使用维权方式更多。
- 10-50万年收入人群更倾向通过向银行机构投诉协商维权，10万年收入以下人群更倾向于通过向监管机构投诉维权。

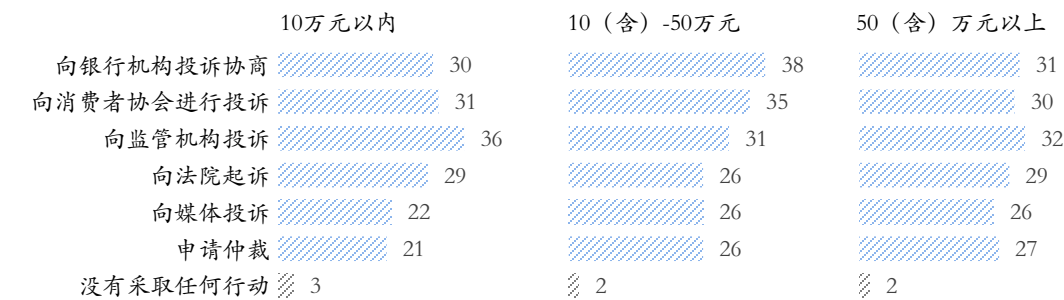
维权方式（%）-总体



维权方式（%）-不同年龄



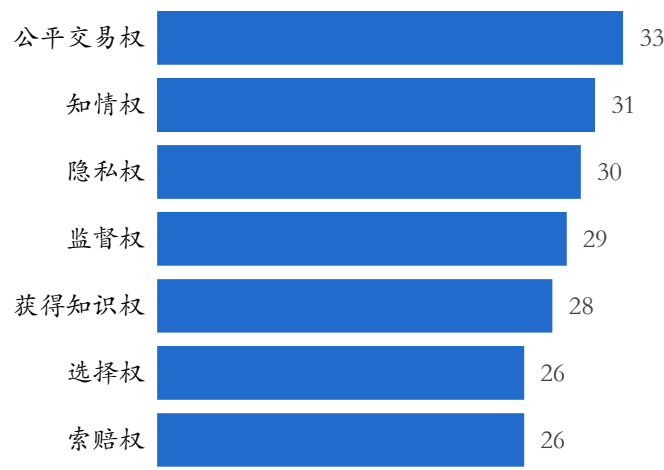
维权方式（%）-不同年收入



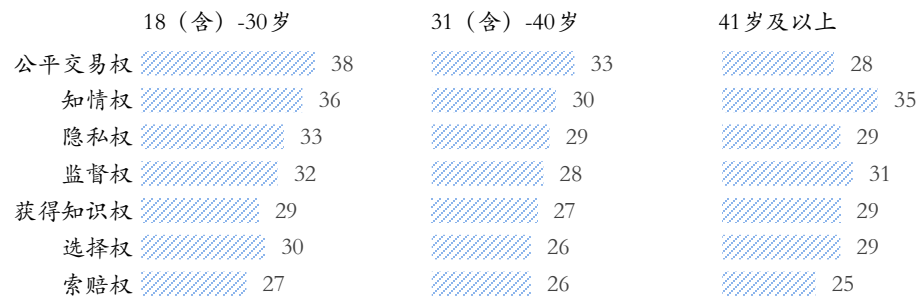
最欠缺维护权利

- 整体来看最欠缺维护的是公平交易权（33%），其次是知情权（31%）权和隐私权（30%）。
- 41岁以上人群认为最欠维护的权利是知情权。
- 10万-50万年收入人群比其它收入人群更加看重监督权，50万年收入人群比其它收入人群更加看重获得知识权。

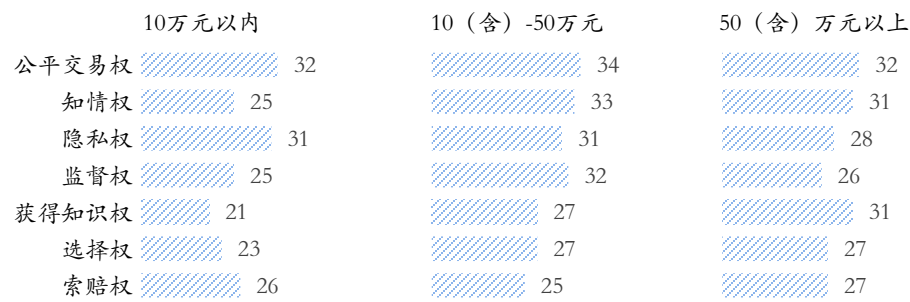
最欠缺维护的权利（%）-总体



最欠缺维护的权利（%）-不同年龄

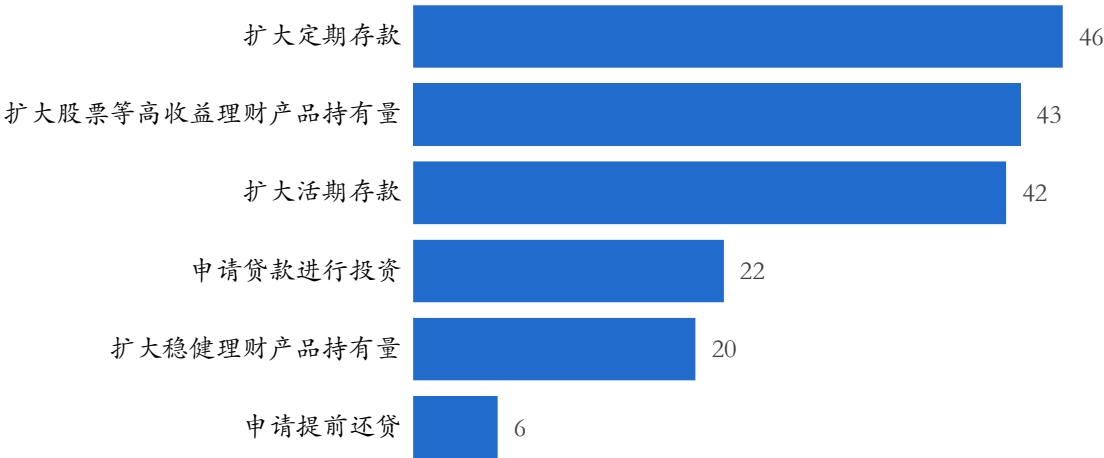


最欠缺维护的权利（%）-不同年收入

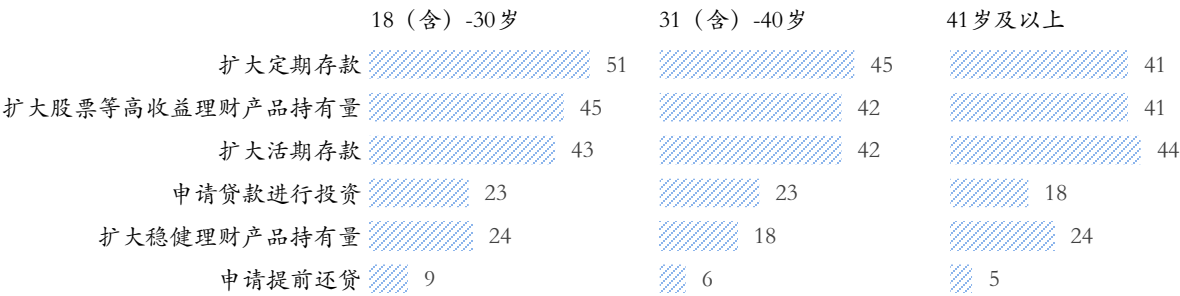


- 整体来看，资管新规生效最可能使消费者在理财选择中扩大定期存款（46%）、股票等高收益理财产品持有量（43%）以及活期存款（42%）。
- 扩大定期存款在30岁及以下人群中比其它年龄段中更有可能发生。
- 50万以上年收入人群比其它收入人群更多选择扩大活期存款，更少选择扩大股票等高收益理财产品持有量。

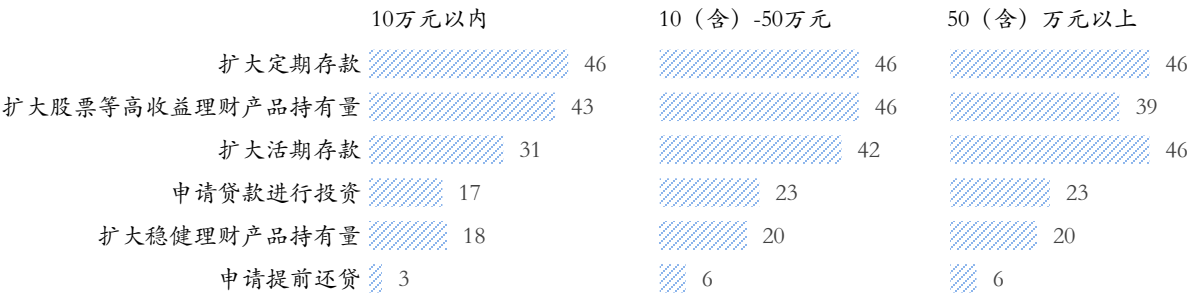
□ 资管新规生效对理财选择的影响（%）-总体



□ 资管新规生效对理财选择的影响（%）-不同年龄



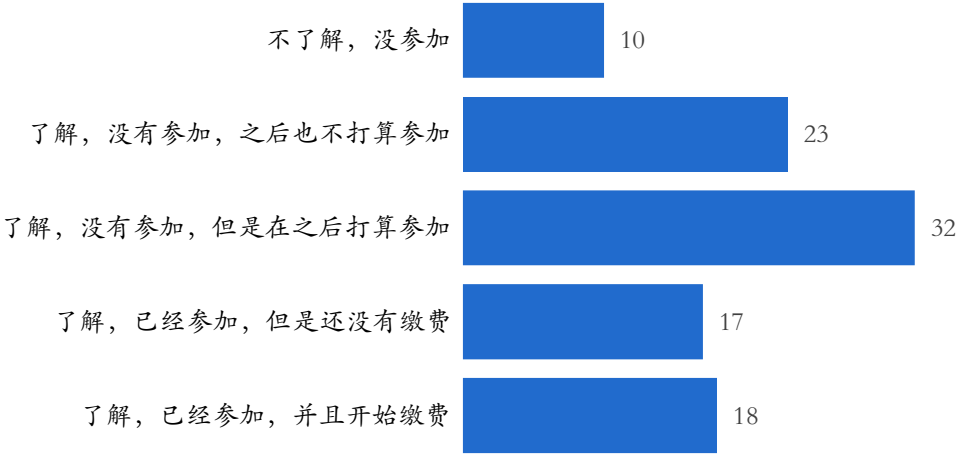
□ 资管新规生效对理财选择的影响（%）-不同年收入



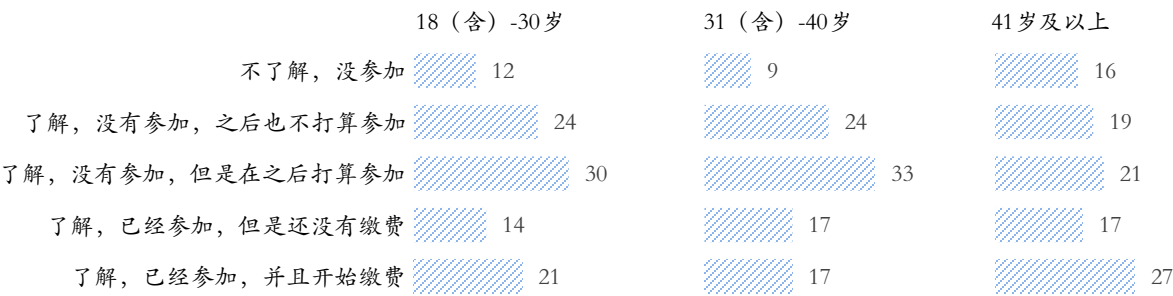
C6.2022年起，资管新规生效，银行理财产品打破了刚性兑付，部分稳健理财产品也出现亏损的情况，请问这

- 整体来看，养老政策发布实施的了解率为90%，参加率为35%，缴费率为18%。
- 41岁及以上人群缴费率最高，为27%。
- 收入越高了解率越高，年收入10万以下人群不打算参与率最高，为35%。

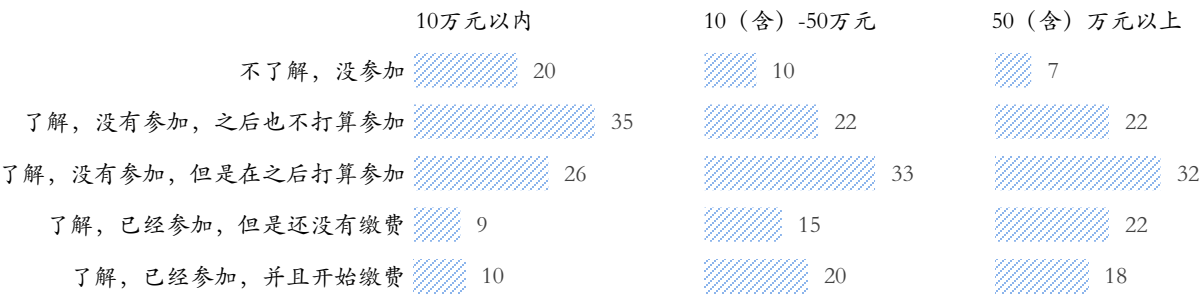
对养老政策的了解和参与情况 (%) -总体



对养老政策的了解和参与情况 (%) -不同年龄



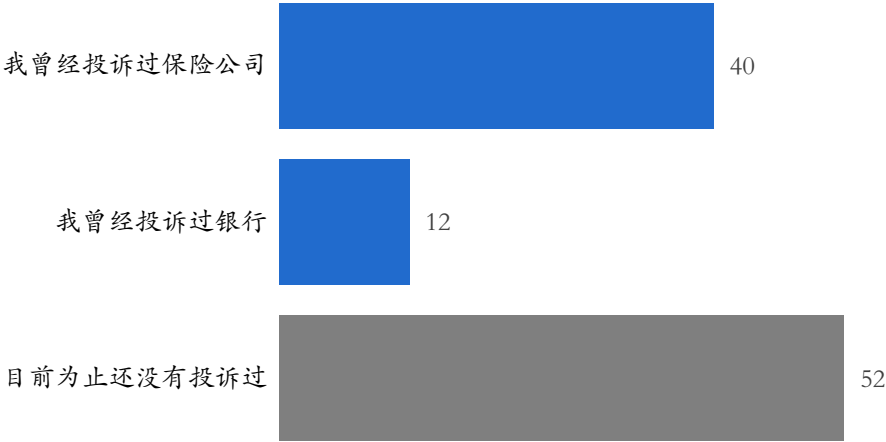
对养老政策的了解和参与情况 (%) -不同年收入



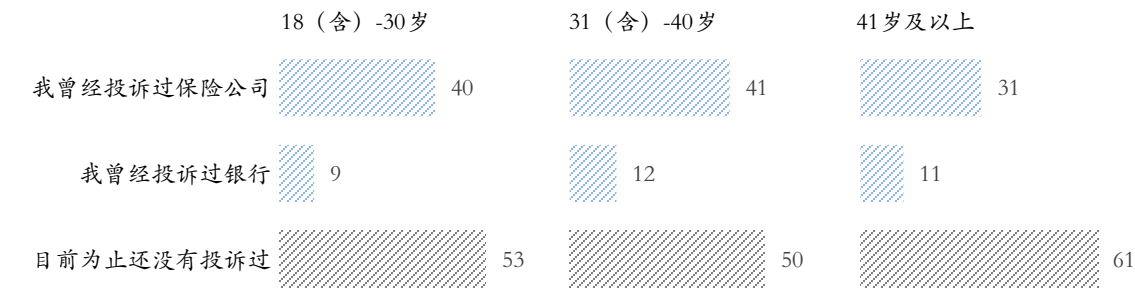
投诉经历

- 整体来看，近50%的受访者投诉过银行/保险，40%的受访者投诉过保险，12%的受访者投诉过银行。
- 40岁以上人群对保险公司的投诉率为31%，和总体相比较低。
- 年收入50万以上人群对保险公司的投诉率为44%，和总体相比较低。

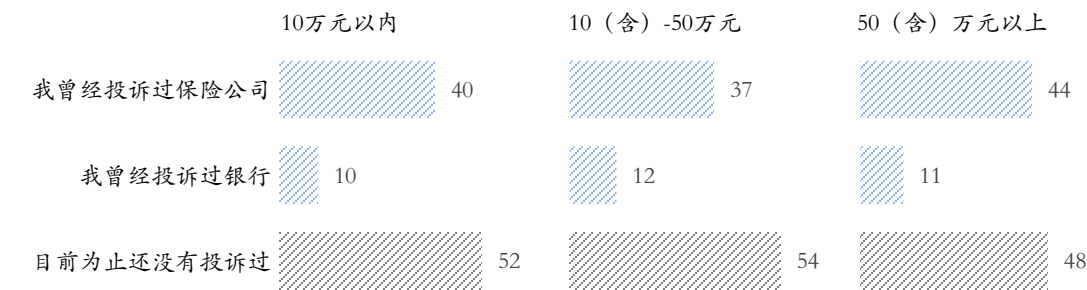
过去对银行保险的投诉情况 (%) -总体



过去对银行保险的投诉情况 (%) -不同年龄



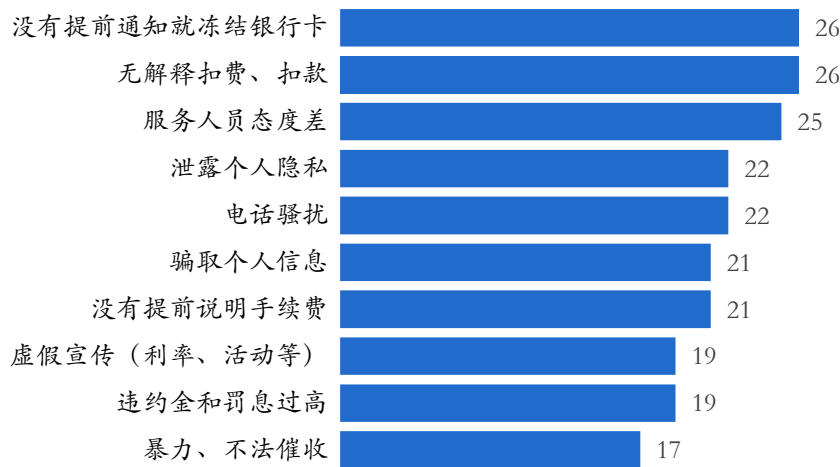
过去对银行保险的投诉情况 (%) -不同年收入



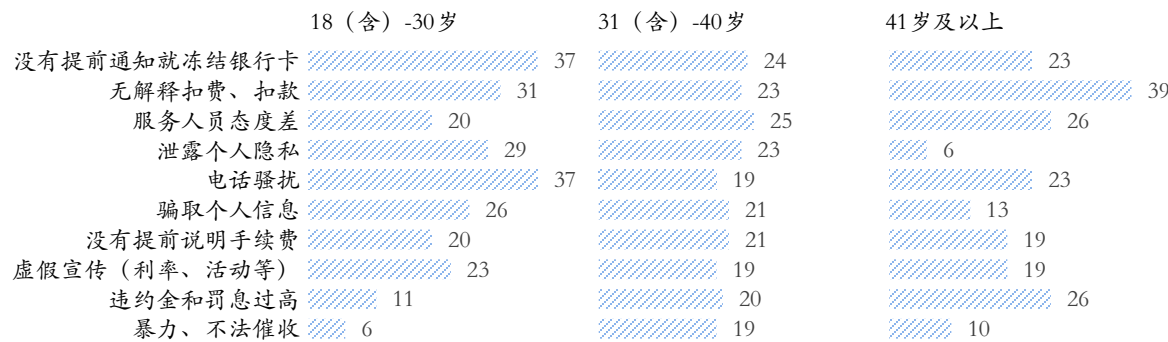
银行投诉原因

- 整体来看，投诉原因最多的是没有提前通知就冻结银行卡和无解释扣费、扣款（26%），其次是服务人员态度差（25%）。
- 30岁及以下人群投诉更多原因是没有提前通知就冻结银行卡、电话骚扰，41岁及以上人群投诉最多的原因是无解释扣费、扣款，31-40岁人群对暴力、不法催收的投诉率明显高于其它年龄群体。
- 年收入50万以上人群因为没有提前说明手续费和无解释扣费扣款的投诉率高于其它收入群体。

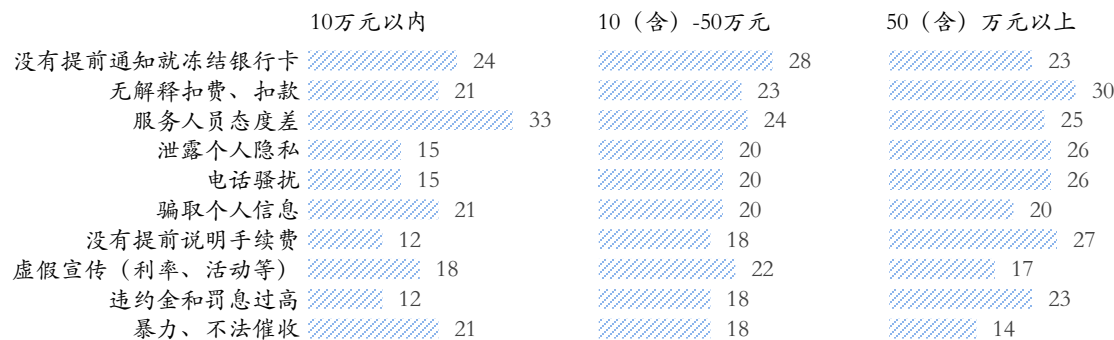
投诉银行的原因（%）-总体



投诉银行的原因（%）-不同年龄



投诉银行的原因（%）-不同年收入



通过调研我们收集到了一些来自消费者的对银行的投诉原因。
无通知扣费，冻结银行卡是比较常见的投诉原因。

我2019年办了一张XX银行卡，当时办理并未有人告知我每个月会扣一块钱精灵信使服务费，而且这个扣的也太无语了，消费也从来没有短信通知啊。

——L女士 26岁 公务员

我住院。没有时间出去开门出去营业厅，XX银行暴力催收，说不还钱就联系村委，家里人，我说等我出院了有收入了就还，催收叫我找别人借，我住院的钱都是借的，态度不好然后导致我病情加重，咽不下饭，只能靠打营养针。

——M先生 32岁 自由职业者

年级大了，因为不会用支付宝这些软件，所以不买理财产品。平常经常使用线下银行，因为线上银行软件页面过于复杂，指导也做得不好。

——N先生 40岁 金融从业者

我最近到一个没去过的银行办理业务，本来想在线上银行开户，但我发现只能先有一张他们银行的卡，才能在线上app开新卡，所以我只能去线下办理，希望他们能改进一下线上银行的业务。

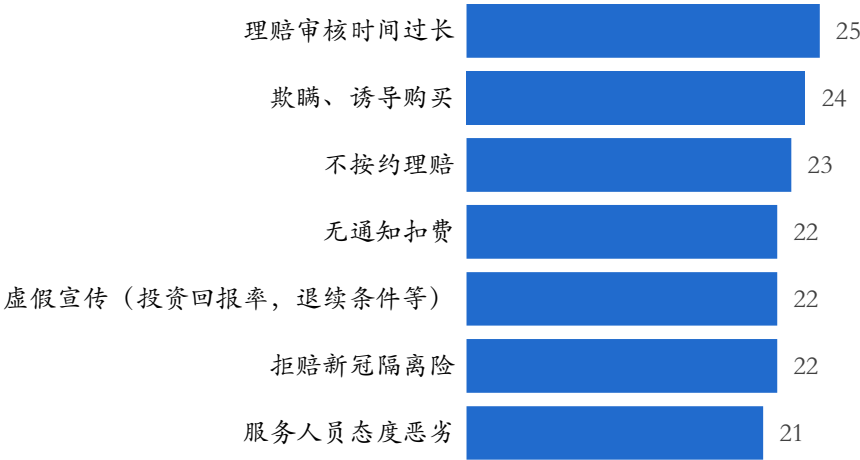
——Z同学 21岁 大学生



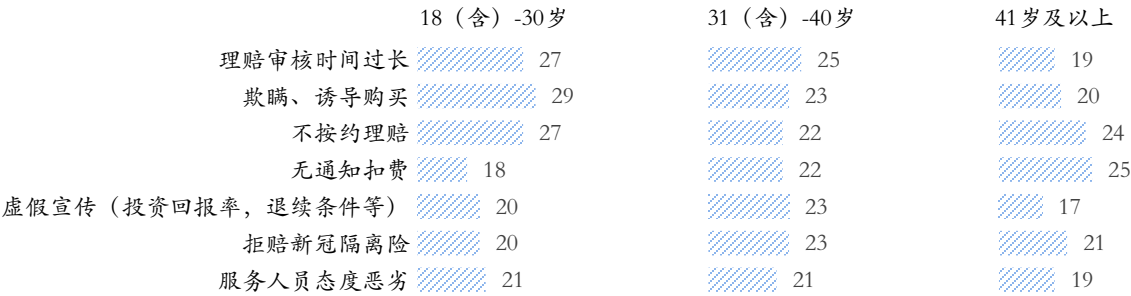
保险投诉原因

- 整体来看对保险公司投诉原因最多的是审核时间过长（25%），其次是欺瞒、诱导购买（24%）和不按约理赔（23%）；
- 30岁以下群体对欺瞒、诱导购买的投诉率明显高于其它年龄群体；
- 10-50万年收入人群对理赔时间过长的投诉率明显高于其它收入群体。

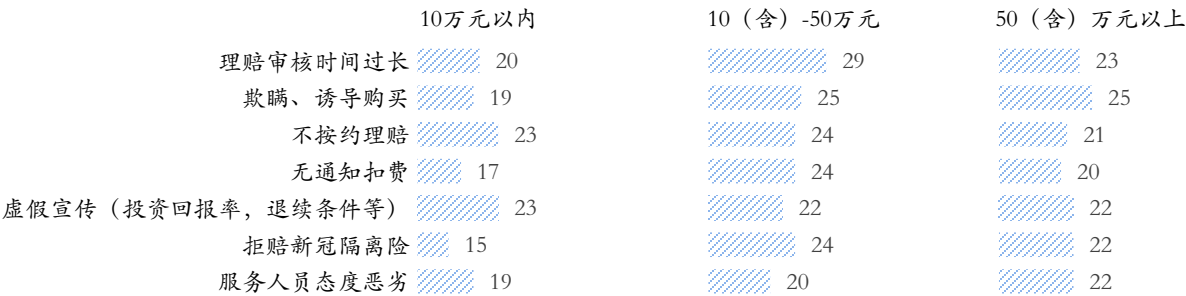
投诉保险公司的原因（%）-总体



投诉保险公司的原因（%）-不同年龄



投诉保险公司的原因（%）-不同年收入



通过调研我们收集到了一些来自消费者的对保险公司的投诉原因。受理时间慢，理赔时间长是经常出现的投诉原因。

我买过新冠险，后面去年年底就阳了，打电话过去理赔的时候对方一拖再拖，一会说要出示核酸阳性证明呀，一会又说就算核酸阳了，没有得肺炎就不能理赔，要我们去医院做CT。跟他在那里吵完都好得差不多了。

——L女士 公务员

之前我给家里的小猫购买了宠物险，由于金额较低，没有做好功课就下单了。后来才发现，网页上隐藏了一些重要信息，许多合作医院离我家很远，线上申请赔付流程也很长。而且，保险公司在未充分告知本人时自动续费了该宠物险，导致不能及时退保。这类小额的互联网保险真的是个大坑啊！

——H女士 30岁 上班族

在XX保险购买的保单，第二年已明确表示不再缴费，扣费方式也更改成了现金，最后还被扣费了。XX保险这是霸王条款，不给退费，我要求XX保险把这4000元退还回来！

——K先生 28岁 上班族

21年买电动车投保了XX保险，第二年8月，电瓶车被盗，报案提交各种材料，中途被各种理由阻塞、恶心，最后终于提交材料，邮寄过去后，开始审核，审核已经第3个月了，咨询客服还是遥遥无期，故发起投诉。

——J先生 32岁 上班族



INSURANCE

作者

刘志飞

新闻晨报·周到金融工作室总监

朱春贵

上海煜寒信息技术有限公司总经理、董事

张继洋

上海煜寒信息技术有限公司高级研究经理

汪芮妮

上海煜寒信息技术有限公司高级研究经理

聂志东

上海煜寒信息技术有限公司研究经理

胡光虎

上海煜寒信息技术有限公司高级研究员

共同执笔

对李昊宸、刘进成、孙安琪、郭家瑜、姜若雨、马雨哲为本报告的研究和成稿所提供的贡献致谢。



新闻晨报 煜寒咨询 共同发布

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn