

휴대폰 보험 보상에 '만족한다', 38%에 그쳐

최근 1년간 보상받은 경험은 5% 수준

휴대폰 분실·도난·파손에 따른 손해를 경감하기 위해 가입한 보험에 대해 실제 보상 경험자들의 만족도는 그리 높지 않은 것으로 보인다. 휴대폰 보험이 확산되기 위해서는 보험 보상 절차나 기준에서 보완이 필요하다는 지적이다.

휴대폰 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 스마트폰 이용자 2,709명을 대상으로 실시한 '스마트폰 보험 현황' 조사에서 30%가 현재 보험에 가입해 있고, 5%는 지난 1년 간 보험을 통해 보상을 받은 경험이 있는 것으로 나타났다.

보상 경험자 가운데는 '파손'에 따른 보상이 61%로 '분실·도난'으로 인한 경우(39%)보다 많았으며, 보상 경험자들의 38%만이 보상서비스에 만족한다고 답해 개선의 여지가 커 보인다. 보상에 대한 만족률은 '분실·도난' 경험자들이 특히 낮아, 2명 중 한 명 꼴인 48%가 보상에 불만이라고 답했다. '파손'돼 보상을 받은 경험자들의 21%가 불만을 표했던 것과 비교해 두 배 이상 높은 수치다. 이는 스마트폰 '분실·도난'의 경우 '파손'됐을 때보다 본인 부담금도 많고, 개인 정보 손실로 인한 스트레스 등 심리적 요인이 만족도에 영향을 준 것으로 풀이된다.

실제로, 응답자들은 스마트폰 보험에 불만족한 이유를 ▲본인 부담금이 너무 많고(60%), ▲보상 신청 및 처리절차가 복잡해서(55%), ▲보상 기준이 까다로워서(26%), ▲매달 납입해야 하는 보험료가 부담스러워서(24%), ▲보상 기준에 대한 안내가 부족해서(19%) 등을 꼽았다. 현재 스마트폰 보험은 월 보험료가 2,000원~5,000원이고, 보상을 받더라도 본인 부담금이 많게는 10만원을 넘는다.

현재 스마트폰 보험 가입률을 통신사별로 보면 KT 이용자가 41%로 가장 높고, 그 다음은 LG U+(35%), SKT(21%)의 순이다.

For more Information

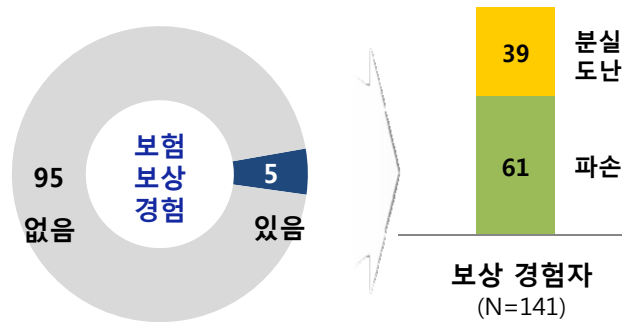
문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[첨부]=====

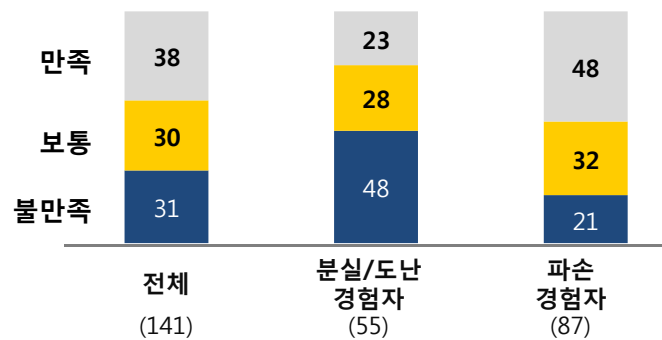
[그림 1] 최근 1년 내 휴대폰 보험 보상 처리 경험률

(스마트폰 이용자, N=2,709, %)



[그림 2] 휴대폰 보험 전반 만족도

(휴대폰 보험 보상 경험자, %)



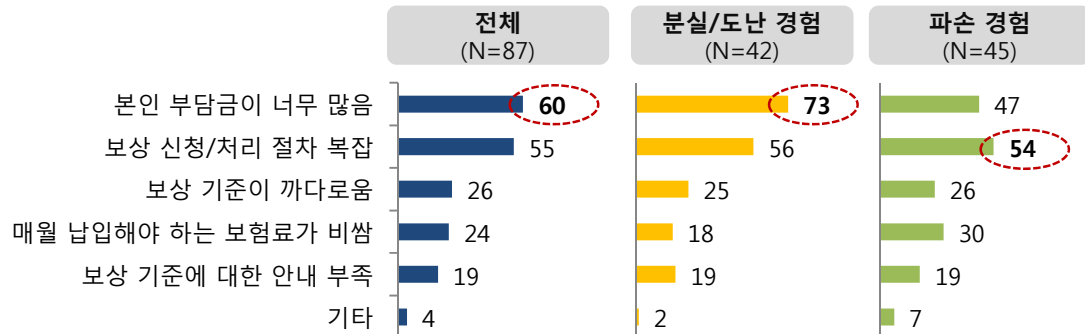
For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

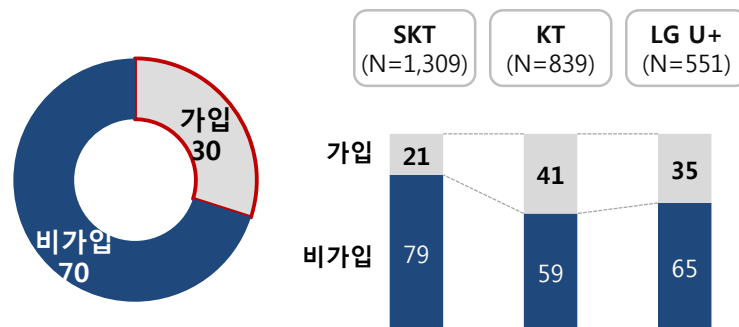
[그림 3] 휴대폰 보험 불만족 이유는?

(휴대폰 보험 불만족자, 복수, %)



[그림 4] 현 스마트폰 이용자 보험 가입 현황

(스마트폰 이용자, N=2,709, %)



For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[제 16차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2012 하반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: - 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등
- 통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2012년 9월 13일 ~ 10월 10일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 73,365명

위 조사 결과는 휴대폰 전문 조사업체 (주)마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2012년 9월 실시한 '16차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 10만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 박경희 부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr