附件2

人身保险业综合治理销售误导

满意度调查问卷

1. 您的年龄阶段：

□18-25岁 □26-35岁 □36-45岁 □46岁及以上

1. 您上次购买人寿保险产品时，是通过何种渠道：

□保险营销员 □银行（邮政）网点 □电话销售

□网络销售 □其他 □从未买过

1. 您购买的人寿保险产品与销售人员的描述是否一致：

□非常一致 □基本一致 □有差异 □没买过

1. 您购买的人寿保险产品，是否符合您自身的需求，是否匹配您自身的经济状况和支付能力：

□非常符合 □基本符合 □不符合 □未判断过

1. 您在购买产品时保险公司是否做过详尽的风险提示（包括不限于投保提示、风险测评等）：

□非常详尽 □一般详尽 □简单提示 □未提示

1. 购买产品后，保险公司的回访是否是您更清晰地了解您购买的人寿保险产品，包括保险责任、责任免除、保单利益不确定性、退保可能带来的损失和犹豫期退保的权利等：

□非常有帮助 □有些帮助 □未接受过回访 □未购买过

1. 您对保险公司在处理投诉时的服务态度、时效和处理结果是否满意：

□非常满意 □基本满意 □不满意 □没买过/没投诉过

1. 您认为经过近几年的销售误导治理工作，当前人身保险业销售误导问题是否得到了改善：

□明显改善 □较以前有改善 □无改善 □不了解

1. 您在选择人身保险产品时最注重的是：

□保险代理人的职业道德和业务素质

□自身的保险需求

□保险公司的偿付能力水平

□保险公司的诚信规范水平

□保险公司的服务水平

□保险产品的价格

1. 您认为人身保险业综合治理销售误导工作还需要在哪些方面进一步加强和改善[多选]：

□提高保险销售人员的专业化程度和诚信度

□加强保险消费者教育，提高全社会的保险意识

□进一步改进人寿产品，满足保险消费者的真实需求

□在消费者购买人寿保险前，切实做好风险提示工作

□在消费者购买人寿保险后，切实做好客户回访工作

□进一度加大对销售误导行为的监管惩处力度

# **人身保险业综合治理销售误导满意度调查问卷统计表**

保险公司：

发放问卷数量：

回收问卷数量： 回收率（回收问卷数量/发放问卷数量）：

有效问卷数量： 有效问卷回收率（有效问卷数量/发放问卷数量）：

各选项选择数统计：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 问题  选项 | 选项1 | 选项2 | 选项3 | 选项4 | 选项5 | 选项6 |
| 问题1 |  |  |  |  | / | / |
| 问题2 |  |  |  |  |  |  |
| 问题3 |  |  |  |  | / | / |
| 问题4 |  |  |  |  | / | / |
| 问题5 |  |  |  |  | / | / |
| 问题6 |  |  |  |  | / | / |
| 问题7 |  |  |  |  | / | / |
| 问题8 |  |  |  |  | / | / |
| 问题9 |  |  |  |  |  |  |
| 问题10 |  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |  |