

微信电子回访操作流程

- ◆ 微信回访身份校验及时效
- ◆ 功能菜单
- ◆ 选择回访保单、身份校验
- ◆ 在线回访及回访确认
- ◆ 在线回访结果
- ◆ 附：微信回访话术

微信回访身份校验：

- 身份证证件客户：人脸识别校验（如当天验证失败5次，则当天无法再进行回访操作，连续3天失败，第4天启动人工电话回访）
- 非身份证证件客户：短信验证码校验（手机号码为保单登记号码，无法更改）

微信回访时效：

- 微信回访时效为3天（自然日），如客户3天内未操作，则第4天启动人工电话回访，**无法再进行微信回访**；

微信回访操作流程-功能菜单

关注并注册微信公众号“复星保德信人寿”，菜单：星●服务→我的保单



➤ 如已注册，则跳过此步骤



➤ 点击“在线回访”，开启微信在线回访服务。

微信回访操作流程-功能菜单

- ◆ 如客户已关注并注册微信公众号“复星保德信人寿”，则会收到“待回访信息提醒”，点击该信息，可直接跳转待回访保单列表，点击保单号即可回访

待回访信息提醒
3月21日

事项：微信在线回访提醒

具体说明：尊敬的[]感谢您投保复星保德信星悦重大疾病保险产品，保单号：

00001354407808088。为保障您的权益，请点击“详情”进入在线回访列表页，完成微信在线回访，感谢您的支持！

请点击“详情”了解更多信息。

详情 >



微信回访操作流程-选择回访保单、身份校验

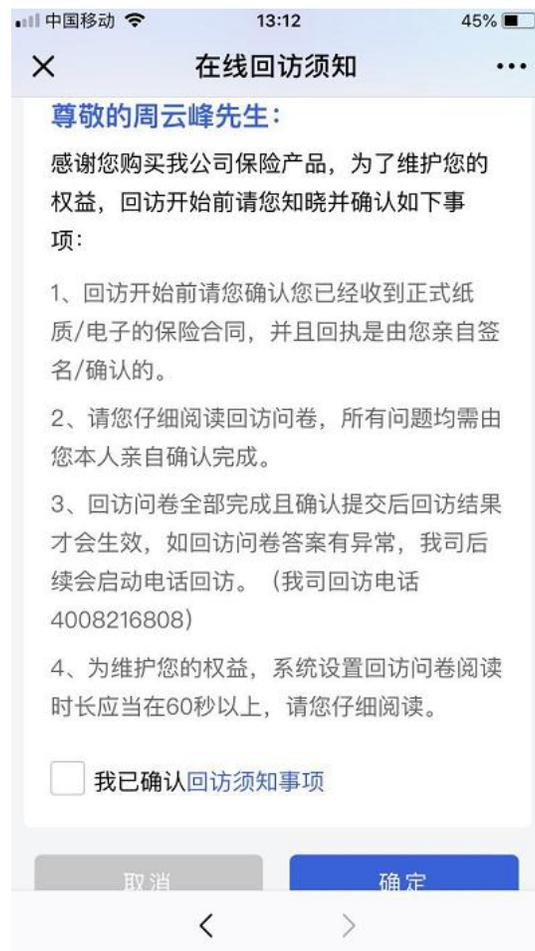
➢ 待回访保单列表，点击保单号进入在线回访



➢ 投保人“人脸识别”身份校验



➢ 阅读并确认“回访须知”事项



微信回访操作流程-在线回访及回访确认

➤ 在线回访，勾选回访问卷选项



中国移动 13:12 45%

× 在线回访 ...

回访问卷

产品名称：复星保德信爱意传承D款终身寿险
投保人姓名：周云峰
被保险人姓名：赵一
保单号码：00001348587808088

1、您是否已经收到正式纸质/电子的保险合同，并且回执是由您亲自签名/确认的？

是

否

2、请问投保单和投保提示书内容是您亲自签名/确认的吗？

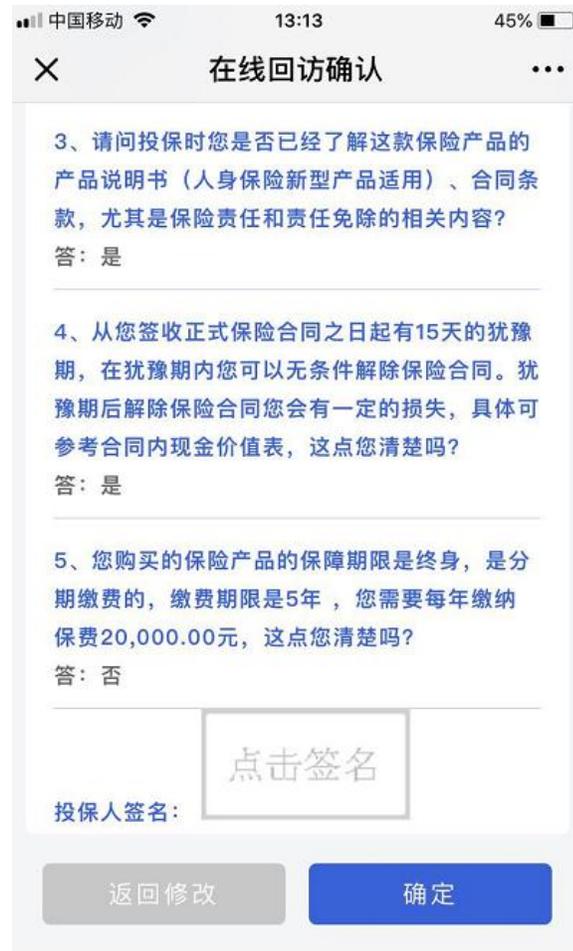
是

否

3、请问投保时您是否已经了解这款保险产品的产品说明书（人身保险新型产品适用）、合同条



➤ 问卷提交后，回访内容确认，并投保人完成“电子签名”



中国移动 13:13 45%

× 在线回访确认 ...

3、请问投保时您是否已经了解这款保险产品的产品说明书（人身保险新型产品适用）、合同条款，尤其是保险责任和责任免除的相关内容？
答：是

4、从您签收正式保险合同之日起有15天的犹豫期，在犹豫期内您可以无条件解除保险合同。犹豫期后解除保险合同您会有一定的损失，具体可参考合同内现金价值表，这点您清楚吗？
答：是

5、您购买的保险产品的保障期限是终身，是分期缴费的，缴费期限是5年，您需要每年缴纳保费20,000.00元，这点您清楚吗？
答：否

投保人签名：

返回修改 确定

微信回访操作流程-在线回访结果

➢ 回访完成（成功），问卷选项全部“是”



➢ 回访完成（不成功），问卷选项有“否”选项，后续将启动人工电话回访



or

提示：

- ◆ “回访结果”页面点击【关闭】后，回到待回访“保单列表”页。
- ◆ 已回访成功保单从保单列表页移除，如有其他保单可继续点击“保单号”进行回访。
- ◆ 如是连续回访，则无需再次进行“人脸识别”，但中途有退出，后续再操作回访时，仍需再次进行“人脸识别”身份校验。



回访须知

尊敬的***先生/女士：

感谢您购买我公司保险产品，为了维护您的权益，回访开始前请您知晓并确认如下事项：

回访开始前请您确认您已经收到正式纸质/电子的保险合同，并且回执是由您亲自签名/确认的。

请您仔细阅读回访问卷，所有问题均需由您本人亲自确认完成。

回访问卷全部完成且确认提交后回访结果才会生效，如回访问卷答案有异常，我司后续会启动电话回访。

(我司回访电话4008216808)

为维护您的权益，系统设置回访问卷阅读时长应当在60秒以上，请您仔细阅读。

备注：须客户勾选“我已确认回访须知事项”

回访问卷

- 您是否已经收到正式纸质/电子的保险合同，并且回执是由您亲自签名/确认的？
- 请问投保单和投保提示书内容是您亲自签名/确认的吗？
- 请问被保险人***也在投保单上签字了吗？--（投保被保险人非同一人）
- 请问投保单上的风险提示语抄录/信息确认是由您亲自完成的吗？--（分红/万能险产品）
- 请问投保时您是否接受了录音录像，录音录像中陈述的内容是否是您真实意思表示？--（双录保单）
- 请问投保时您是否已经了解这款保险产品的产品说明书（人身保险新型产品适用）、合同条款，尤其是保险责任和责任免除的相关内容？
- 从您签收正式保险合同之日起有15天的犹豫期，在犹豫期内您可以无条件解除保险合同。犹豫期后解除保险合同您会有一定的损失，具体可参考合同内现金价值表，这点您清楚吗？
【万能】从您签收正式保险合同之日起有15天的犹豫期，在犹豫期内您可以无条件解除保险合同。如果您犹豫期过后解除合同，我们按您申请退保时的个人账户价值给付给您，这点您清楚吗？

回访问卷

- (期缴产品)您购买的保险产品的保障期限是**年，是分期缴费的，缴费期限是**年，您需要每年/半年/月缴纳保费**元，这点您清楚吗？
(趸缴产品)您购买的保险产品的保障期限是**年，是一次性缴费的，您已缴纳保费**元，这点您清楚吗？
- 【针对分红】向您说明一下：您所购买的分红保险的红利分配是不确定的，您所看到所看到的高、中、低档分红利益演示是一种假设，不代表未来的实际收益，这点您清楚吗？
- 【针对万能】您所购买的万能险最低保证利率是XX%，在此之上的投资收益是不确定的，最低保证利率的约定仅针对投资账户中的资金。公司每月公布的结算利率只能代表一个月的投资情况，不是对全年投资状况的预期和保证。您所看到的高、中、低档利益演示是一种假设，不代表未来的实际收益，这些您清楚吗？
- 【针对万能】您是否了解您所购买的万能保险产品所有的费用扣除比例或金额？
- 【中介渠道】销售人员在销售保险的过程中，有没有承诺给予您保险合同约定以外的其他利益，向您承诺购买该保险产品即可获得其他公司的期权或股权？

谢谢！

守护你想要的未来