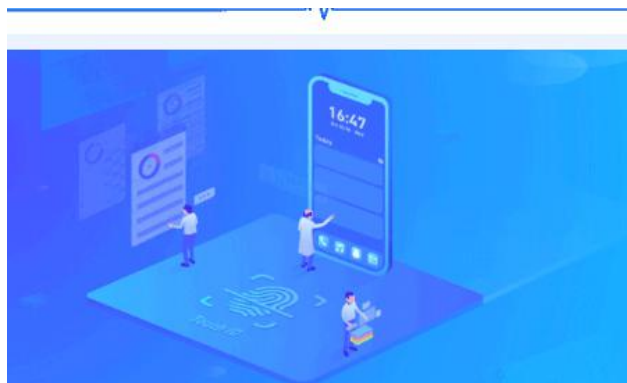


长生人寿保单电子化回访指引



全球疫情蔓延的关键时期，长生人寿积极响应中国银保监会发布的《中国银保监会办公厅关于推广人身保险电子化回访工作的通知》，同时为切实有效地保障每位客户的健康安全与保单信息安全，即日起，长生人寿全面推出电子回访业务。投保人只需动动手指，即可足不出户的轻松完成保单回访。

电子回访对象：使用身份证进行投保、收到电子保险合同的投保人。

注意事项：

*电子化—短信回访：投保人收到回访短信链接，即可点击链接进行操作电子化回访。回访短信发送时间为：

1) 第一次短信发送时间为：当日 10 点发送，发送对象为：承保时间为前 1 日 10:00-今日早上 10 点承保所有保单。举例：5/8 早上 10 点发送，5/7 10:00-5/8 10:00 承保 所有保单。

2) 第二次短信发送时间为：第一次短信发送时间后+3 天，发送对象为前次发送过但客户还未完成回访，将再一次发送回访短信。举例：5/8 发送过未完成回访保单，再一次进行短信回访推送。

*电子化—微信回访：

首次投保客户，需要在保单生效后+1 天，才可通过绑定“长生人寿客户服务”微信公众号，进行访问。

非首次投保客户（之前已经有投保成功过的客户），可在投保成功后（承保 5 分钟后）即可登陆微信公众号“长生人寿客户服务”进行回访。

微信公众号回访，仅限回访结果为未进行和电话回访中失败件（失败件指无人接听等情况，问题件除外。）

（2020/3/1 后承保的保单失败件也可在微信端完成电子化回访），不包括问题件，问题件仍须电话完成回访。（问题件指：电子回访中，未收到电子合同、不清楚保险责任等情况。）

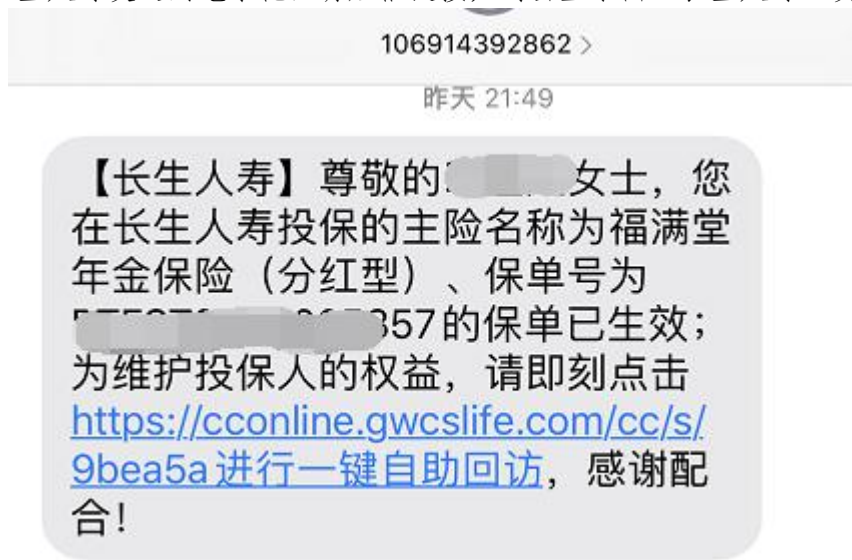
*电子化—短信、公众号微信回访，如保单生效后3 天内没有完成电子化回访。客服中心将对该保单进行电话回访。电话回访号码：021-68778900（工作日9：00-17：30）。电话回访期间，电话回访结果为失败件的保单，也可继续在微信公众号进行电子化回访。电子化回访失败的客户，客户也可用投保时本人登记的手机号，直接打400-820-8599 要求内呼电话回访。

*采用电子化回访，同时将保留传统电话回访。

目前电子化回访方式有 2 种：

方式一：通过电子回访短信链接，完成回访。

通过长生人寿给客户发送的电子化回访短信链接，点击短信链接完成回访。
（由长生人寿发送的电子化回访短信链接，均会显示由“长生人寿”发送）。



方式二：通过微信公众号“长生人寿客户服务”，进行自助保单回访。

首次投保客户：

首次投保客户，需要先绑定后方可进行回访。绑定的时间必须为保单生效日+1 天后进行绑定。举例：如客户 2020/5/8 进行投保，保单生效日为 2020/5/9，如客户为首次投保，那么，此单需要在 2020/5/10 方可登陆”长生人寿客户服务“进行绑定后进行回访。

非首次投保客户：

如已在我司之前有投保成功购买过的客户，在本次投保成功后，收到发送给您的电子保单后，在您承保当日，5-10 分钟后即可登陆”长生人寿客户服务“微信公众号，进行保单电子化回访。

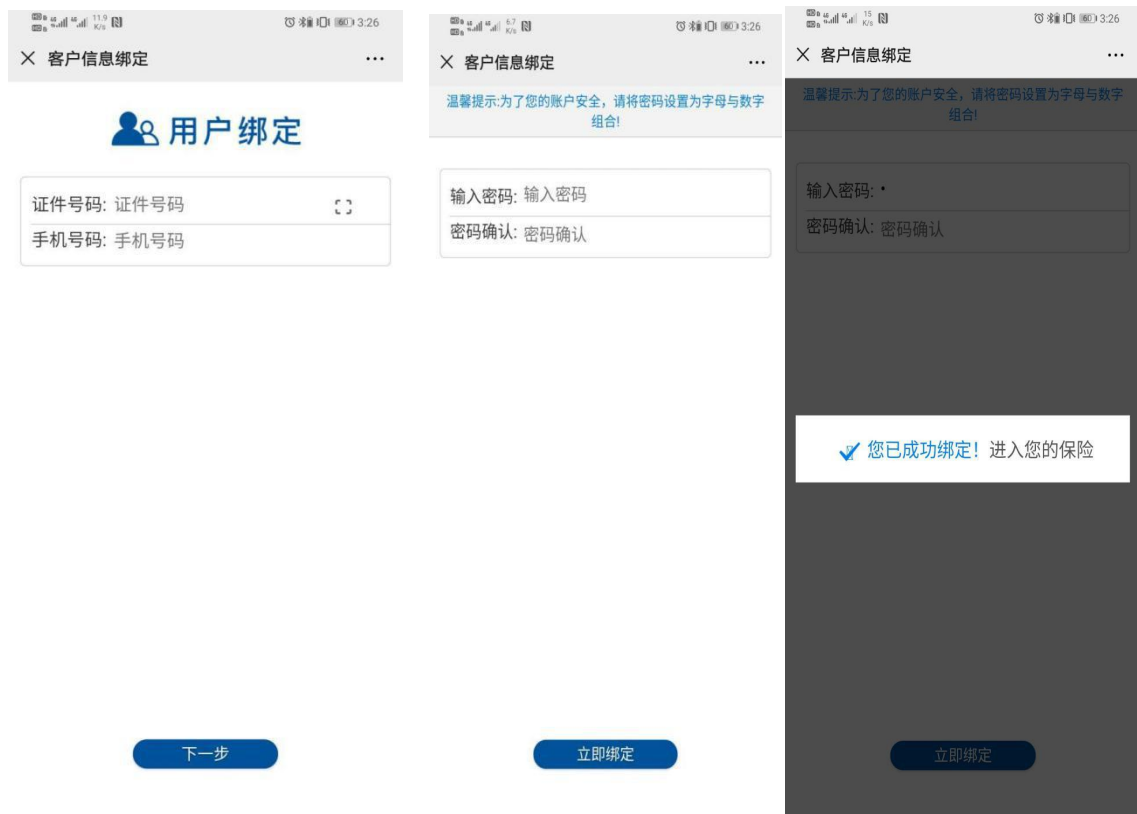
一|首次投保客户，微信公众号绑定操作

1、通过微信公众号关注“长生人寿客户服务”，点击左下方“微服务”



2、选择“您的保险”，出现“用户绑定”界面，输入客户留存在公司的身份证件号码和手机号码，并点击“下一步”

- ✓ 首次查询需要绑定个人信息，绑定之后查询只需输入密码即可登入查询。
- ✓ 必须使用公司留存手机号，如客户手机号更改，须先拨打 400 电话至公司更改。更改成功后的次日可绑定。
- ✓ 绑定客户必须是公司已承保客户。



3、设置登录密码，点击“立即绑定”，绑定成功后，点击“进入您的保险”

二、电子回访步骤:

1) 进入公众号，菜单“微服务”——“您的保险”——“个人保险”——选择“待回访保单”。

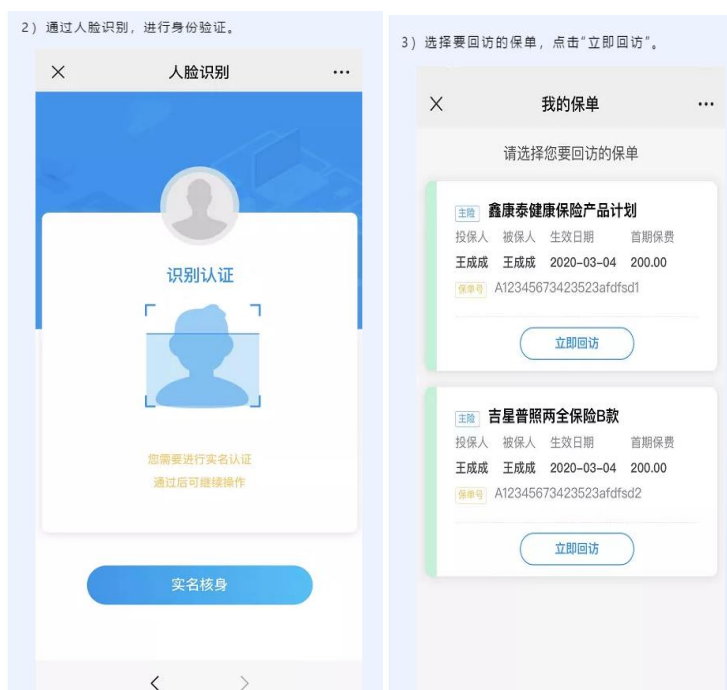
二 电子回访步骤



2) 进入“电子回访服务”页面，勾选“我已阅读电子温馨提示”。然后，点击“开始回访”。



3) 进行人脸识别后，在我的保单下会列出所有待回访的保单，选择其中一份保单，点击“立即回访”进行回访。



- 4) 开始问卷回访，回访结束 按页面尾部的“提交”（注：答卷时间不低于60秒），进入“答卷确认”，再次点击“确认提交”，完成电子回访。若需要对其他保单进行回访，可选择“继续 回访”。

问卷

尊敬的丁华清女士：

感谢您购买了我们的长生福优加重大疾病保险（计划一），保单号 [REDACTED]，为了更好的给您提供保险服务，现针对您所购买的保险产品进行回访，请您认真阅读访问问题并作答，感谢您的配合。

1.是否收到（电子）保险合同？

是 否

2.投保单和投保提示书是否由投保人及被保险人亲自签署或确认？（如被保险人小于18岁，无需签名）

是 否

3.所投保的长生福优加重大疾病保险（计划一）保险产品是分期性缴费的，缴费期限是20年，保险期限是终身，每年需缴纳保险费为3233元，是否了解？

是 否

4.这个产品是有疾病等待期的，详细情况请查看保险合同相关条款。投保单上填写的投保人及被保险人的健康状况是否都是投保人及被保险人提供并确认？如果有遗漏可能会影响合同的效力。

是 否

5.是否已经了解这款保险产品的产品说明书、合同条款，特别是保险责任、责任免除等相关内容？

是 否

6.在签收保险合同之日/网上投保结束之日起15天内为犹豫期，犹豫期内您可以要求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，是否了解？

是 否

备注：
点击输入备注：
0/200

温馨提示：
如您在答题过程中中止回访，我司后续将通过电话回访与您联系，感谢您的配合！
如在答题过程中放弃提交答案，下次需重新开始答题

为维护您的权益，答卷时长需不低于5秒

提交
中止回访

完成回访

电子回访已完成
感谢您的支持与配合

继续回访

短短几分钟，轻松搞定保单回访。

若您在回访过程中遇到任何问题，欢迎随时拨打长生人寿客服热线400-820-8599
(工作日9:00—17:30)

我们时刻守候，为您全心服务。