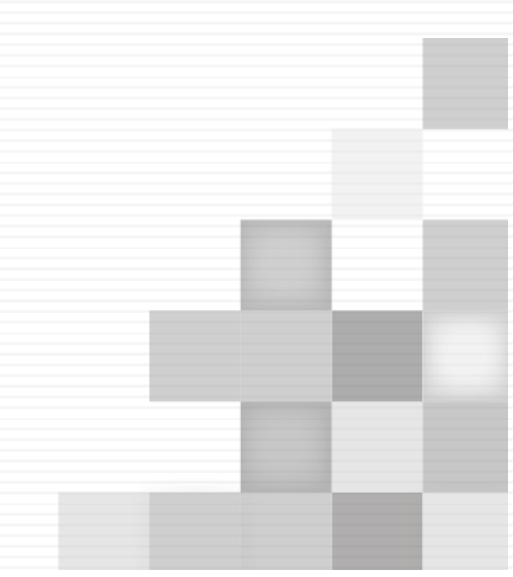


# 爱心人寿回访和官微保全 操作指引





# 回访业务

回访规则：

电子化回访有效期均为**3天**（投保成功后起算），如**3天**内客户未完成回访的，第**4日**系统自动转为电话回访流程

回访电话： 10109520

## 如何进行电子化回访？-短信入口



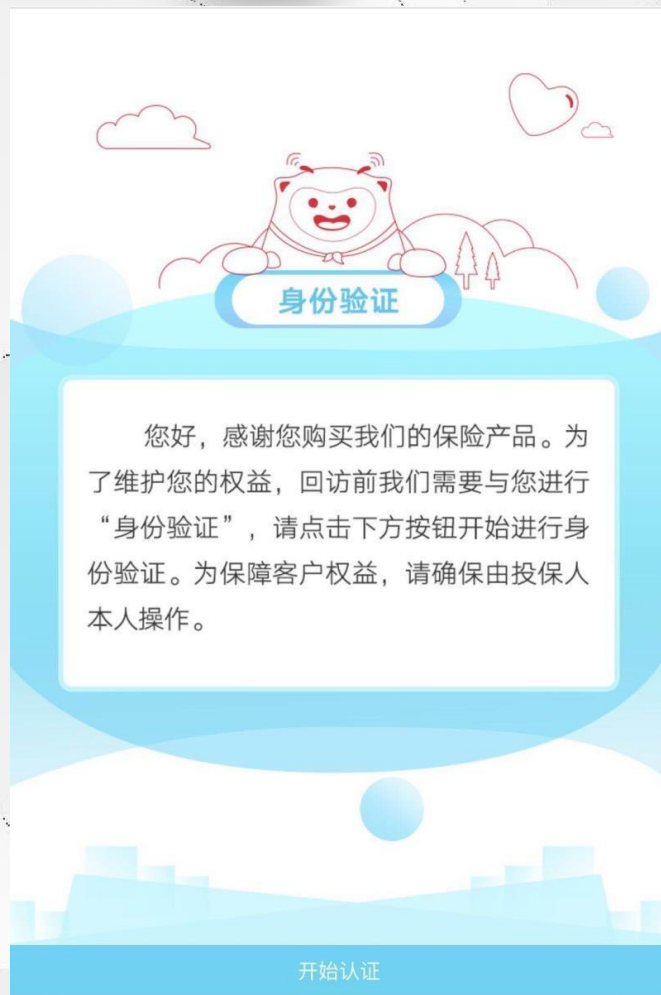
CC系统收到回访任务后发送电子化回访短信  
整体流程约**10分钟**左右



客户点击短信链接后可进行人脸识别



尊敬的{客户姓名}先生/女士您好！感谢您选择爱心人寿，您购买的{产品名称}保险产品已经承保，现根据中国银保监会的要求，为了更好的维护您的相关权益，需要对您进行回访服务。点击以下链接来体验科技带来的便捷吧！  
链接：<http://cs.aixin-ins.com/s/3b9acc16>  
爱心，让家庭更美好。



# 短信功能操作



身份验证通过  
待回访列表直观简洁



回访问卷轻松勾选  
有效提升答题



所有问题答案为是  
温馨提示回访结果

### 电子化回访保单

**爱心人寿爱鑫红两全保险（分红型）**

保险单号	880000001522216
投保人姓名	张德强
被保险人姓名	张德强
承保日期	2018-08-19
保险状态	保单有效

开始在线回访

### 爱心人寿爱鑫红两全保险（分红型）

保险单号	880000001522217
投保人姓名	张德强

### Aixin Life 爱心人寿

#### 回访问卷

亲爱的张德强先生您好~  
欢迎您加入爱心大家庭，为了保障您的权益,根据中国银行保险监督管理委员会的要求,需要在您投保后进行新契约回访,感谢您能在百忙之中参与问卷填写,谢谢!

1  
请问您是否已经收到了正式的保险合同?  
 是  否

2  
请问您在购买保险产品过程中是否接受了现场录音录像? 请问在录音录像中您的陈述是真实意思表示吗?  
 是  否

限是二十年，必需交每年缴纳保费...  
年元，下次缴费时间为2019-08-01，请问这些您是否清楚？（适用于期交）  
 是  否

5  
温馨提示

问卷提交成功，您的回访已经成功啦，非常感谢您的支持与配合！

好的

感谢您的支持与信任,如日后您有任何保险相关的服务需求,请致电10109520,愿爱心带给您最温暖的感受,再见!

提交问卷

# 官微功能操作



个人中心**新增**电子化回访菜单  
**高亮**提示电子化回访任务生成



身份验证体验升级  
人脸识别安全高效

正脸对框 >> 使用前置摄像头 >> 边录边读



大声慢读一遍数字

9 7 5 0

已记住，进入录制

# 官微功能操作



以保单为单位进行展现  
待回访列表**直观简洁**



回访问卷**轻松勾选**  
有效提升答题



回访完成后  
**温馨提示**回访结果

### 电子化回访保单

爱心人寿爱心i+定期寿险

保险单号	860000001296920
投保人姓名	爱小心
被保险人姓名	爱小心
承保日期	2018-07-05
保单状态	保单有效

[开始在线回访](#)

### 爱心人寿爱心i+定期寿险

保险单号	860000001296919
投保人姓名	爱小心
被保险人姓名	爱小心
承保日期	2018-07-05

请问您通过登记的电子邮箱查收收到我公司给您发出的电子保单了吗?

答案:  是  否

此款产品仅限本人投保, 请问是您本人亲自投保的吗?

答案:  是  否

您在我公司官微投保时对于投保提示书内容及产品的保险责任和责任免除等相关权益是否清楚呢?

答案:  是  否

请问投保时您是否已经了解这款保险产品的合同条款, 尤其是保险责任和责任免除的相关内容?

答案:  是  否


您购买的这份产品保险期间为20年, 缴费期限是10年, 您已支付保费213元, 下次缴费时间为2019-07-07, 请问这些您是否清楚?

答案:  是  否

[提交答案](#)

### 电子化回访保单

#### 温馨提示



您已完成全部电子化回访问卷, 感谢您的支持与配合, 愿爱心带给您最温暖的感受, 期待与您再次相遇!

[好](#)



# 保全业务

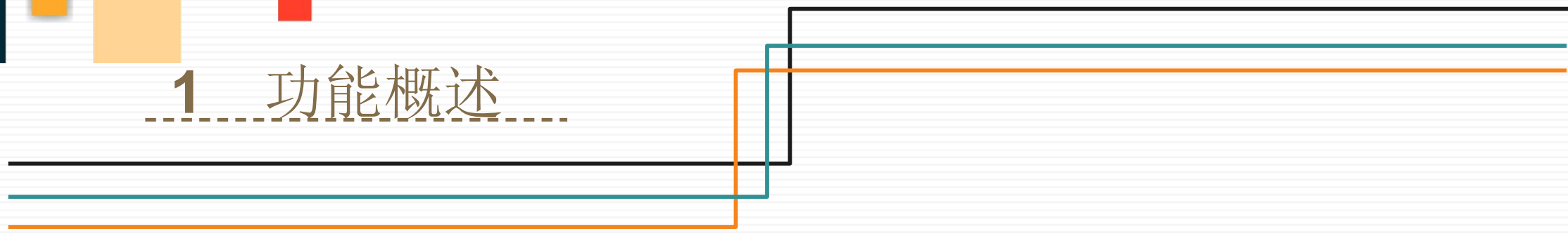




## 2 项目操作指引

## 1 功能概述

目录





# 01 Part one



## 功能概述





### 线上申请

不受时间、地域限制，随时随地可自主进行保全项目的申请



### 安全保障

大额资金交易，须进行人脸识别，比对成功后才能进行资金给付。



### 简洁方便

免服务预约，免填写纸质申请书，免临柜等待

关注“爱心人寿”官微进行认证

1

选择保单服务以及对应保单

2

填写信息、上传所需资料

3

进行身份验证，提交申请

4





- 进入“爱心人寿保险”公众号，点击“开启爱心之旅！”



- 进入“爱心人寿”页面



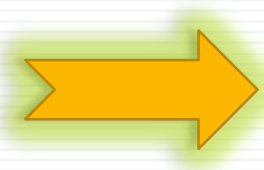
- 选择“服务”进入“个人中心”界面

- 第一次在进行保单信息变更的时候，需要先进行账户信息的认证，点击“请认证”，对账户信息进行认证。

在官微承保的保单，保单生效后，微信号已绑定客户号，下面界面的个人信息不用填写，只点击开始认证，进入人脸识别；如是线下承保的保单，此界面的个人信息需客户填写，进行保单绑定，绑定成功，点击“开始认证”，进入人脸识别。

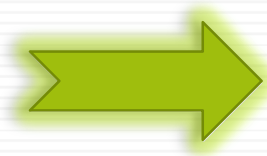


- 点击“开始认证”后，进入人脸认证这一步，进入认证环节。



- 点击“下一步”，界面会显示出4个数字，需要您大声的慢读出来，请牢记数字，待准备就绪，点击“已记住，进入录制”，进入下一步的认证环节。

- 视频录制完毕，点击“√”，完成视频的录制。
- 系统会上传您录制的视频，并进行验证。



- 认证通过后，需要您设置一个6位数字的密码，密码输入完毕，点击“确认”，对输入的两次密码进行验证并保存

- 完成密码设置，回到个人中心的界面，这时就会看到界面原先显示“未认证”已经变为“已认证”，代表着认证已完成，可以进行业务办理了





# 02 Part two

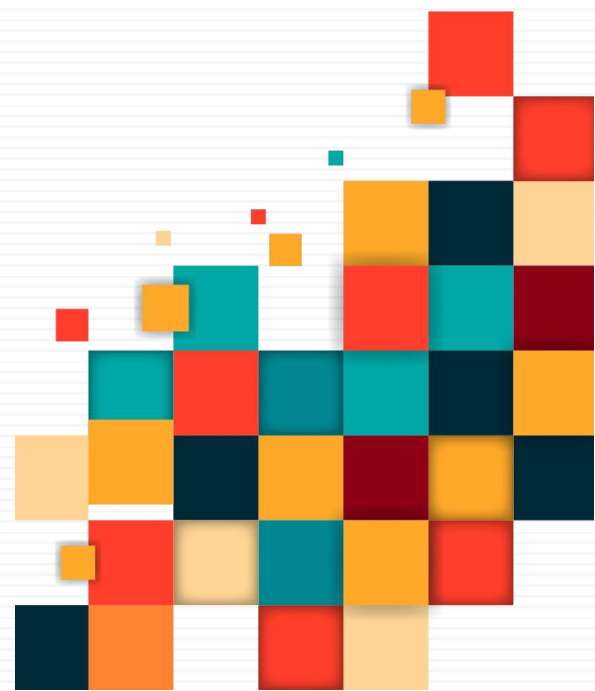


## 项目操作指引

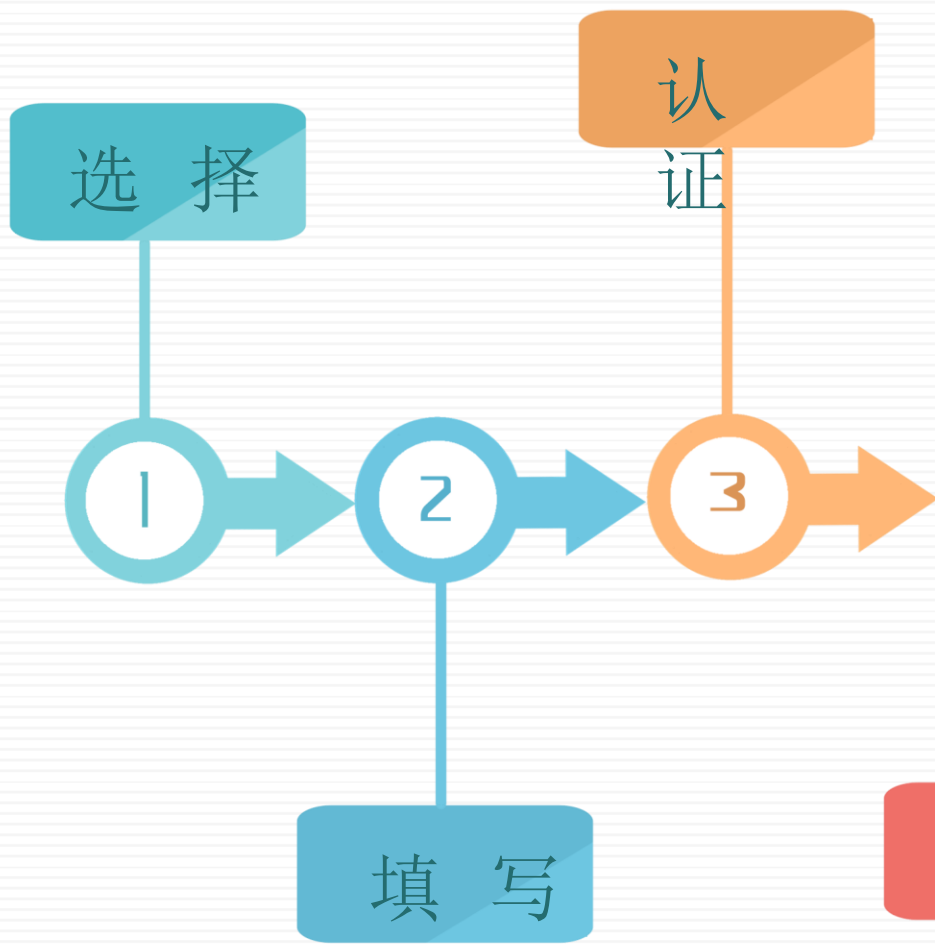
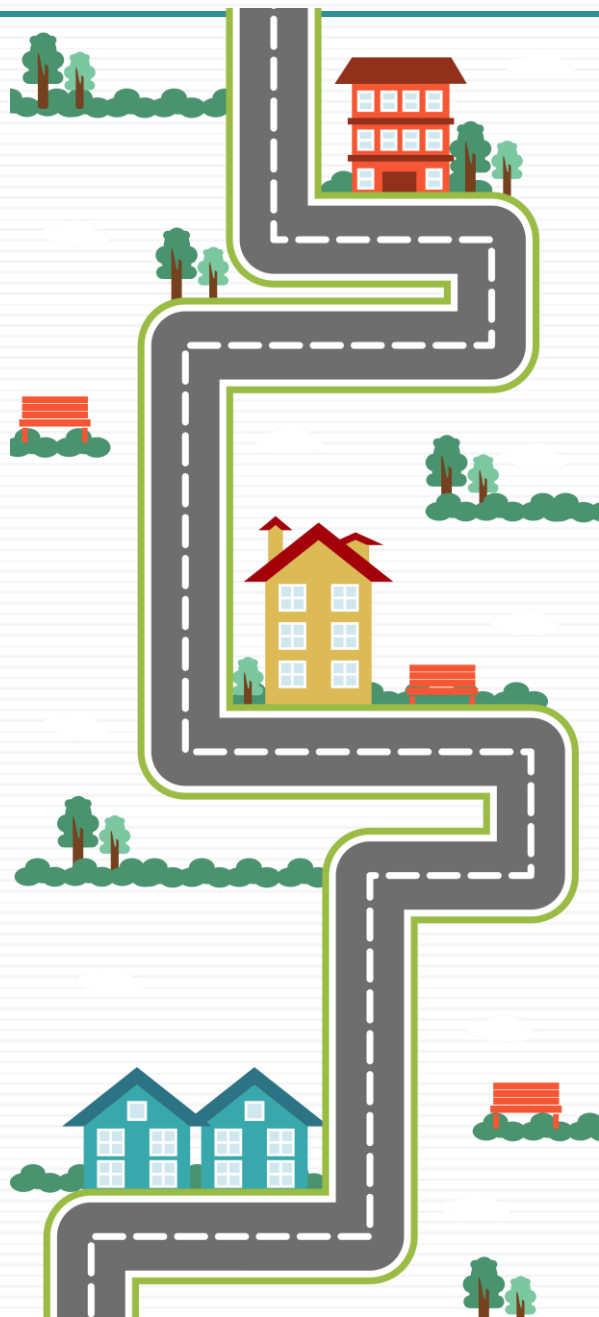




# 1 保单贷款

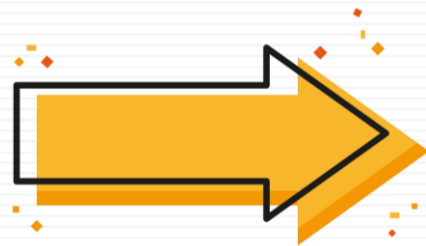


简单三步轻松搞定





- 登录“爱心人寿”官微，进入“业务办理”模块



- 选择“保单贷款”保全项目

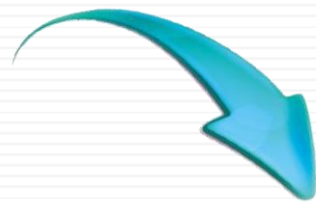


- 列表显示目前可操作“保单贷款”的保单清单，选择需要进行贷款的保单





- 页面将展示该张保单目前可贷款金额，以及当前贷款利率，如有未清偿贷款也将进行展示
- 录入“本次贷款金额”
- 超过2000元将收取印花税



- 录入贷款转入的账户信息，需要为投保人本人账户



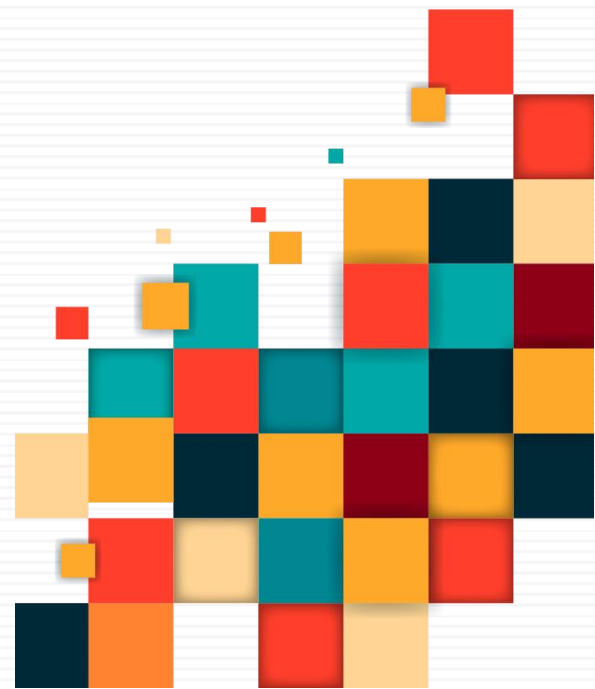
➤ 贷款金额大于1万元时，需要上传身份证正反面

➤ 身份验证通过后，将向投保预留手机号发送验证码

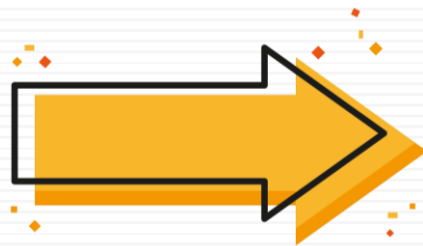
➤ 保全申请操作完毕，自贷款金到账开始计息



# 2 保单还款





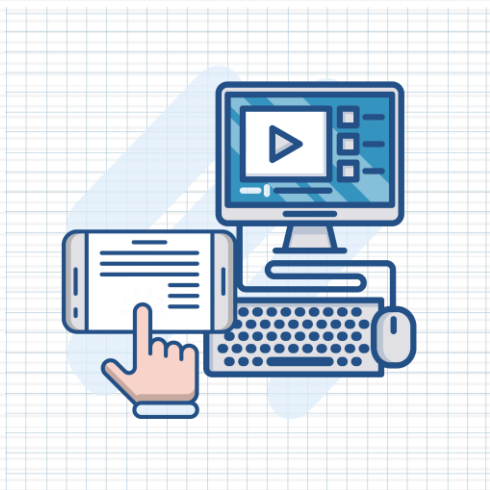


- 登录“爱心人寿”官微，进入“业务办理”模块

- 选择“保单还款”保全项目



- 列表显示目前存在未清偿贷款的保单信息，选择需要进行还款的保单





- 选择需要还款的保单后，页面将展示截止当下该张保单未清偿贷款的本金及利息；
- 录入“本次还款金额”



最低还款金额需大于等于未还利息和500元的较大者！！



- 录入还款金扣款账户信息，须为投保人储蓄卡账户



➤ 准确录入验证码，“保单还款”申请完成

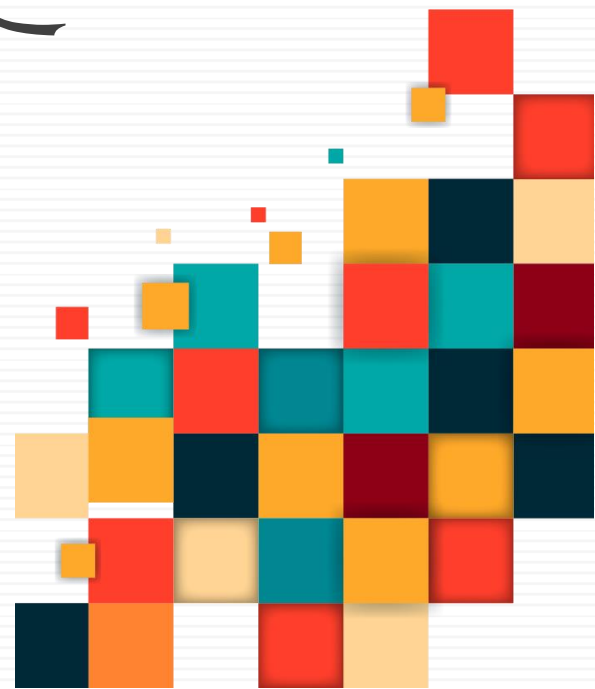


自“保单还款”申请成功当日，将有**15日**的扣款时间，如**T+14日**还款金额未到账，则在第**15日**本次保全申请失效，扣款期间将重新计息

➤ 信息录入完毕后，将向投保时预留的手机号发送验证码



# 年金领取方式变更





➤ 选择“保单服务”



➤ 选择“年金领取方式变更” 保全项



- 选择所需要的年金领取方式“累计生息”或“转入万能账户”

- 录入手机号，以及发送的验证码



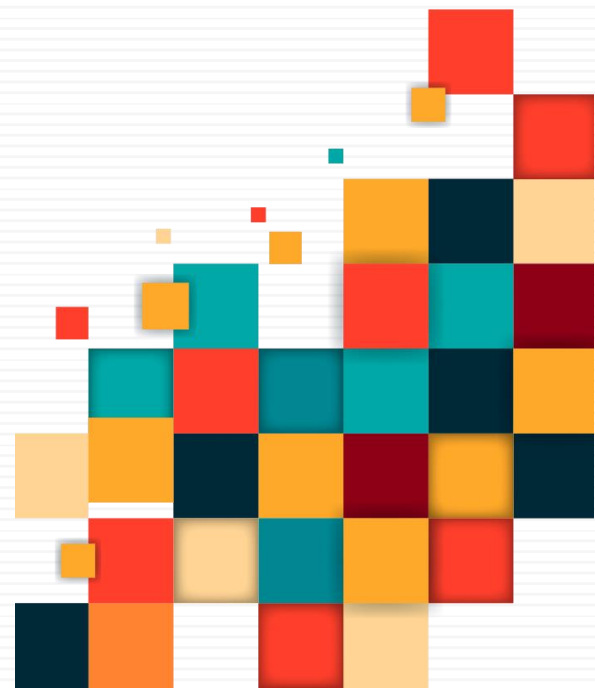


1. 目前仅支持投保被保险人为同一人保单的变更；
2. 存在有效的万能账户保单（责任）才可以选择“转入万能账户”，否则，未领取部分将继续累积生息；
3. 如选择“转入万能账户”，自本次保全确认后的下一个生存金产生日自动转入万能账户，保全申请前未领取部分将继续累积生息。

➤ 点击” 确认 “完成本次保全操作



# 4 受益人变更





➤ 选择“保单服务”



➤ 选择“受益人变更” 保全项



➤ 选择所需变更的保单



➤ 选择“受益人变更”保全项目

### 身故受益人变更



➤ 点击“+”，进行新增受益人

➤ 录入姓名、证件类型、证件号、证件有效期等关键信息

### 生存受益人变更

16:31

受益人变更

身故受益人 生存受益人

Ariel

受益人姓名 Ariel

证件类型 护照

证件号码 EG567899

性别 男

出生日期 1986-11-06

证件有效期  长期  2029-02-11

与被保险人关系 配偶

受益顺序 第二

受益比例 100 %  
同一顺序的受益比例相加需为 100%

新增受益人

提交



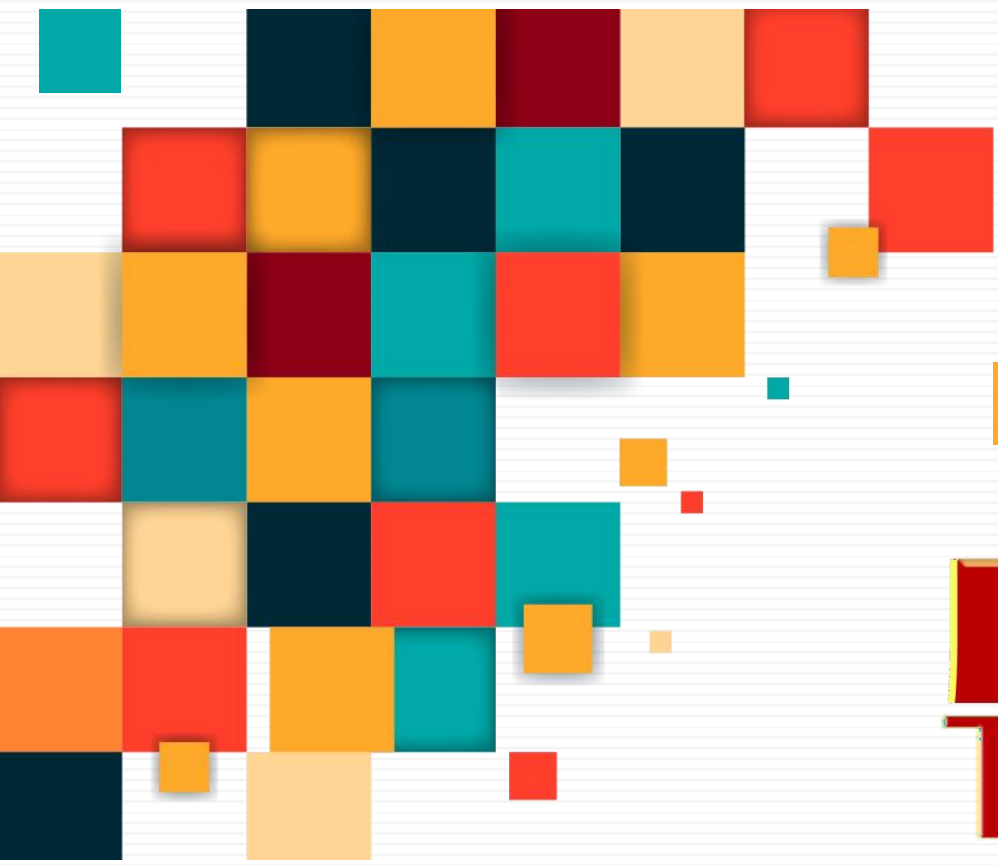
- 选择“生存受益人”，点击“+”后录入姓名、证件类型、证件号、受益顺序、受益比例等信息，点击“提交”

- 确认不再添加其他受益人后，点击“YES”，本次业务受理成功



1. 受益人变更包括“身故受益人变更”以及“生存受益人变更”，这里的生存受益人指的是“生存金受益人”；
2. 新受益人与被保险人的关系支持“本人、父母、配偶、子”；
3. 仅支持投保人与被保险人为同一人时的受益人变更。





感谢  
THANK YOU  
心切

