

新契约回访相关规则

回访基本规则：

- ❖ 若第三方合作机构与我司对接电子化回访接口，则投保成功并签收回执后即可在线操作电子化回访；犹豫期前3天可进入官微内在线进行电子化回访，若未操作则第4天起转至电话回访；
- ❖ 当前线上投保保单的在线回访规则建立在系统自动签收回执基础上，若回执签收规则变更或其他功能优化，在线回访可操作时间会发生变化。

一、电子化回访

1、可回访时间

- ❖ 客户投保成功并签收回执后跳转我司电子化回访页面，客户在线完成回访即可（需系统对接）
- ❖ 投保成功并签收回执后三天内在【大家养老】官微完成，菜单位置分别为：
 - ①大家养老官微公众号-佳服务-保单服务-在线回访；
 - ②大家养老官微公众号-佳服务-保单服务-查看所有保单-选择待回访保单
- ❖ 投保成功并签收回执后三天内在第三方销售平台，找到待回访保单，完成电子化回访（需系统对接，且第三方销售平台需完成相关开发）

2、回访结果

- ❖ 电子化回访成功/完成：在有效期内完成电子化回访，且全部问题答案均为“是”
- ❖ 电子化回访失败：在有效期内完成电子化回访，且至少一项问题答案为“否”

- ❖ 电子化回访未操作：未在有效期内进行电子化回访并提交完成
- ❖ 不参与电子化回访：在有效期内进入电子化回访页面，并主动选择预约电话回访

二、电话回访

1、电话回访时间

- ❖ 若客户在电子化回访有效期内未进行回访或者进入电子化回访页面选择预约电话回访，该回访数据会在保单签收后第 4 天推送至客服中心进行电话回访；
- ❖ 若客户在电子化回访页面针对部分问题选择答案为“否”，次日会推送至客服中心进行电话回访。

2、电话回访频率

- ❖ 正常情况下，客服中心电话回访执行 3 天 6 访；若联系不到则会下发新契约回访问题件工单，请对应机构沟通客户，预约可再次回访时间；
- ❖ 若客户回访中针对回访问题明确否认，或提出关于购买保单的疑问，会通过新契约回访问题件工单沟通渠道或分公司，处理完成后进行二访，直至客户全部问题回答均为“是”，保单回访完成。

3、回访结果

- ❖ 回访成功：成功联系到客户，并确认全部问题；通常观察指标为“犹豫期内回访成功率”；
- ❖ 回访完成：成功联系到客户，并确认全部问题，问题答案均为“是”；通常观察指标为“回访完成率”。(回访完成方可结佣)

注：以上规则更新时间为 2023.06，系统规则可能随功能优化而变化，实际规则以操作当时系统设定为准。