

长生人寿保单回访指引——（网销）

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。

回访方式一：电子化回访

途径 1：回访短信

保单承保后次日发送电子回访短信，点击短信中的链接进行回访，回访前需要进行人脸识别。

途径 2：官方微信公众号

保单承保后次日关注“长生人寿客户服务”微信公众号，同时进行注册并登陆。电子化回访路径为：“微服务”—“您的保险”—“个人保险”—“待回访保单”。

回访方式二：电话回访

途径 1：客户致电回访

保单承保后次日起，客户可以使用投保时预留的手机号码拨打我司客服热线：400-820-8599 进行回访（回访时间：工作日 9:00-17:00，不包含法定节假日）。

途径 2：客服来电回访

保单承保 5 个自然日内未完成电子化回访的，我司客服将主动拨打投保人在投保时预留的手机号码进行回访。我司的回访号码为 021-68778900（回访时间：工作日 9:00-17:00，不包含法定节假日）。

注：1、承保后自动默认完成保单回执。

2、保单默认为电子保单，可在承保短信中点击链接查看。

3、后续纸质保单可以通过微信公众号申请或通过渠道代为申请。

4、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；电话回访结果为问题件的保单，则只能通过电话回访的 2 个途径进行回访。

5、采用电子化回访的保单，同时将保留传统电话回访方式。