#### 1.(通知寄发)公司的各类续收单证分别于什么时间寄发？

|  |  |
| --- | --- |
| 单证类型 | 寄发时间 |
| 收费提示函 | 每个月的月末寄送下个月的 |
| 收费通知短信 | （仅限移动和联通）是在应缴日期的5日前。 |
| 催缴通知书 | 在应缴月的次月的上旬，有些机构可能不寄送通知书，只发送催缴短信 |
| 催缴短信 | 发送时间为在应缴日后15天。 |
| 转帐成功通知书 | 每半个月寄送：15~20号寄上半个月的，下个月的月初寄上月的下半月的。 |

#### 2.(关于存款）业务人员为什么要我在存折中多存十几元？是否银行转帐要手续费的？

我们公司通过银行转帐是不会收取任何手续费的，但目前某些银行会收取帐户管理费用，因此可能会导致客户存入保费后，被银行扣减帐户管理费用后，导致保费不足；另外，银行有最低存款余额要求，比如1元、5元、10元不等。若转帐后余额低于该金额则会转帐失败。所以建议您多存十几元是为了防止转账不成功。

#### 3.(关于扣款）我把今年的保费已经存入银行存折中，但是公司为什么没有扣款。

先核实客户的应缴日期，在很多呼入咨询中，时常会遇到客户早在续期应缴日前半年，或者几个月前，就将续期保费存入银行存折，由于公司到期才划款，有些客户会来电询问，为何不扣款。

“您别着急，我来帮您查询一下，请稍等。”

步骤一：先核实客户的应缴日期，在很多呼入咨询中，时常会遇到客户早在续期应缴日前半年，或者几个月前，就将续期保费存入银行存折，由于公司到期才划款，有些客户会来电询问，为何不扣款。

再核实客户是否选择银行转账的方式交纳续期保险费。若系统中显示是“人工收费”，则需要安排服务人员上门收费。

步骤二：与客户核实所需交保费。

客户存款金额与本次期缴保费金额是否一致，金额不足，有可能为附加医疗险跳档加费造成不足，由于有些银行需收取账户管理费，有可能造成扣除相关银行手续费后客户余额不足，或可能是小额帐户管理费或被其他保险（水、电、煤、电话费）等提前扣走，请客户拿存折先到银行拉一下卡。如为金额不足可派业务人员替客户办理收费手续

步骤三：存款日期是否在宽限期内；（情况一：客户在宽限期，及时提醒缴费；情况二：宽限期最后几天，提醒前往公司柜面缴纳现金，不方便者安排人员上门服务，但需区分个银险；情况三：过了宽限期，并进入停效状态，若客户有复效意向，可以及时记录客户复效意向，并下发预约工单。）

步骤四：与客户核对开户行、转账账号是否正确。如果账号有误，建议客户至公司柜面办理账号变更手续并同时办理交费业务或派业务员上门办理。

步骤五：如果是农行卡客户，核实账号所有人和投保人姓名是否一致。

#### 4.(扣款结果）客户讲自己的存折上已经有扣款记录，询问公司保费是否已经收到？

（定位客户，查看系统，在已缴查询中查询。）

系统显示为付费确认：“您所交的\*\*元保费我们已经收到了，请您放心”

系统显示为付费已付：“您的保费银行已经扣除，目前银行还未把这一数据传到公司。不过请您放心，您的银行卡上现有我们公司的扣款记录（保或者太平字样），可作为您的缴费凭证，待银行把相关数据传至公司后，我们会给您寄发转帐成功通知书”。

系统显示为转账途中：“公司正在和银行做数据交接转换，目前银行还未把这一数据传到公司，还不能确定本次扣款是否成功，待银行把相关数据传至公司后，若扣款成功，我们会给您寄发转帐成功通知书”

（如果客户追问何时能收到转帐成功通知书）我们会在15天左右给您寄发。

#### 5.(索取发票）客户讲自己只收到转帐成功通知书，要求公司寄发发票。

步骤一：“请您放心，您收到了公司的转帐成功通知书，就说明我们已经收到了您的保费了，您已经成功交纳续期保费了，它是您续期已缴费的有效凭证。”

（疑义情况一：要发票是要派用处，如：报销）

先查看是否存在机构差异信息，如有则按机构差异信息告知。如无，则告知客户转帐成功通知书上有服务电话，可拨打此电话询问是否可邮寄发票。或引导至机构柜面办理

（疑义情况二：你们公司不寄发票是偷税漏税，赶快寄发票给我）

（不要过多地与客户纠缠在这一问题上）您收到了公司的转帐成功通知书，就说明我们已经收到了您的保费了。如果您需要发票派用处的话，我们会满足您的要求，提供发票。如客户要求紧急，则引导机构柜面办理。如客户不愿去柜面，则留下客户的相关信息，下工单，联系业务人员上门替客户办理。

（疑义情况三：为何在银行购买的银保通单没有发票？）

银保通的客户大部分打印的是银行的代收费凭证，没有打印我们公司的发票，如果客户需要的话，可以拿着保单和收费凭证到公司柜面换取发票。

#### 6.(短险复效）一年期的保险失效后是否可以复效？

（询问客户）请问您购买的是什么险种失效了呢？

情况一：（现在仍在销售的一年期产品）如您需要，我们可以重新安排业务员上门替您办理投保手续。

情况二：（如是停售的产品）您能否告诉我是什么原因导致您没有继续投保下去呢？

（客户原因）很遗憾，这款产品已经停售，由于是一年期的产品，不能进行复效。

<如果停售的产品公司有差不多类型的新产品>

虽然这个产品停售了，我们公司有一款差不多类型的产品，您是否需要了解一下？我们可以安排业务员上门替您讲解。

（如果是公司原因或客户认为是公司原因要求投诉的）记录客户的情况，走工单流程。

#### 7.(不愿交费）客户表示经济困难，不愿意交费

您短期内经济困难的话没关系，我们有60天宽限期，在60天把保费交进来就行了；

（若客户表示宽限期内仍无法交费）我们的产品有二年复效期，您经济好转后可以申请复效，我们会安排工作人员及时为您办理，非常方便的；

（如客户有退保意向）：如果您现在退保的话，您将失去这款产品给您带来的各项保障，对您来说是一项重大损失；且退保金只能拿到现金价值，退保将使您面临双重损失；

您选择的这款产品权益方面还是相当全面的（根据不同产品简要强调产品优势），如果您现在因经济困难退保，将来经济好转重新投保的话，因年龄增长费率有所增加，对您也造成经济上的损失。

#### 8.(不愿交费）客户埋怨保单利率过低，故不愿意交费

买保险和存银行是不同概念的两件事，就象买冰箱和买电视机，两者的作用和性质是不一样的。存款的利息虽然是可以计算，但是保险风险损失却是无法预先估算的。购买保险其实就是给自己购买一个保障，买一个太平安心，以应对不时之需，万一有什么意外发生的话，保险公司将对客户承担相应的保险责任，因此不能将保单和银行存款进行简单的利息比较。

#### 9.(不愿交费）不着急，等我忙完了这段时间，再交吧。

（试探客户，究竟是否真忙还是有其他不愿缴费的原因）：

看来您比较忙，为了方便您的缴费，我们派业务人员上门替您收费，您看方便吗？

（客户表示再等等）：

(1) 您的保单马上就要失效了，到时再交费的话需先办理复效手续,且支付一定利息;

(2) XX险复效需重新核保,且复效后需重新计算等待期，权益受损；

   (3) 失效期内发生保险事故，公司不承担保险责任。

#### 10.(不愿交费）公司承诺上门收费，为什么现在却变成银行转账了，你们公司老在变。

现在公司实行银行转账，是应客户要求，从保证客户资金的安全性，方便客户交费，保

障客户的利益角度出发而采用的方法。这样您的保费就可以直接进入我们公司的账户，即安全又方便、快捷。

#### 11.(不愿交费）认为保险没意思，无利可图

您的心情我可以理解，大多数客户对保险可能还没有全面的了解，但当客户真正地去了解并享受到保险的功能后，才会体会到人对保险的需要是无时不在的（引导客户）。您购买保险的最初意向也是希望自己有一个保障，为将来未雨绸缪，谁都不想将来发生不幸，但您想如果大家都已经为自己购买了保险，万一以后有意外的事情发生，我们就可以用保险这把大伞来保护自己和家人的生活，（根据保单情况以及投被保人关系，酌情介绍保单的卖点）总的来说，这份保险对您来说还是很不错的，并且若您现在退保的话，损失还是很大的，建议您可以再考虑下是否继续拥有这份保险。

#### 12.(健康险收费）医疗险不能管我一辈子，老了怎么办？所以不打算交费。

我们每个人都担心今后老了怎么办，是的，买保险就是为了今后防备万一。天有不测风云，人有旦夕祸福。像您就考虑到了这点，看得出，您是一位非常有家庭责任感的人，买保险，就是买保障。昂贵的药费，是我们最担心的问题。其实，一般人的发病率高峰期在40-60岁之间，这一年龄段的人，上有老下有小，家庭和社会的压力都很大，难以承受失去工作、失去劳动能力的痛苦。而目前您购买的医疗保险正是保障了您最关键的年龄段。

可以感觉得到，您是一位很有眼光的客户，不仅考虑到了自己年轻力壮时候的情况，也考虑到了年纪老的时候的情况。我们公司也正是考虑到客户这方面的保险需求，有专门这方面的养老及医疗保险。如果您需要的话，我们可以派业务人员上门替您介绍。

若客户有投保需求，可下发预约工单，勾选“预约投保”，记录客户的保险需求。

#### 13.(健康险收费) 重疾不得病拿不到钱，太亏了，不保了。

您好!我想，买保险不是想得病，而是因为怕得病才买的吧。如果买了保险而不生病，身体健康多好。退一步讲，如果保单经过了几十年，客户平平安安地走过来，这是最好的事，等终了再把这笔费用留给自己的家人，那就更好了。

重大疾病是专门保大病的，因为一旦得了这些病，所花的医疗费是非常惊人的，据统计，全国重大疾病平均花费8.3万元,而且病愈后，赚钱的能力也要大打折扣。这份保险花这样少的钱，却得到一份保障，一份安宁，何乐而不为呢？即使不得病，一辈子健康长寿，不是更好吗？像您购买的这款保险，在我们公司的销售情况也是相当不错的。

我想没有任何一个人敢保证自己一辈子不得病，正因为这样，我们才要替自己买一份保障。

#### 14.(人情单退保）人情单，想退保

业务人员的流动是很正常的，但客户的合同是和保险公司签订的，在这份保险中业务员只是起到一个中间人的作用，客户不应因业务员离职而承担损失，了解一下后续服务人员是否与客户联系过，尽可能多的了解客户对公司及服务人员的态度。

（１）从产品优势上说服客户，告知客户相应的保障及收益；

（２）告知退保会面临双重损失-失去风险保障，退保只能拿现金价值；

（３）以后如想再投保的话，因年龄增长、健康状况不同，费率会比现在这份保单高，再一次蒙受损失。

#### 15.(自保件）自保件，离职业务员

正是由于当初您的明智之举，才使您享受了这份保险一年的保障。一年几百块钱（或几千块钱）一定不会对您的生活造成什么影响。我想寿险的意义与功用，您比我更清楚。作为一个时刻面临风险的现代人，您有义务为自己为家人尽一份责任。当然，决定是否续保在于您，现在离保险责任中止还有点时间，请您再考虑一下，不过我还是真心希望您能继续拥有这份保障！

#### 16.(自保件）自保件，在职业务员不打算交费

您作为业务员，也清楚退保对于个人来说损失很大。就象我们经常告诉客户一样，保险是保障，真心希望您能拥有这份保障。

#### 17.孤儿单续期收费转为服务专员收费制是在全国范围内还是在部分机构实行?

截至2007年底,已实现在全国范围内实行孤儿单续期服务专员收费制。

#### 18.机构是按什么标准给服务专员分配孤儿单续期保单的?

根据机构设定的内容自动分配,例如按邮编或者按区域分配。

#### 19.你们公司打电话来说原来为我服务的代理人离职了,现在给我新派的人为我服务,我有认识的代理人,想让他为我服务,你看你们公司能调一下吗?

您的代理人离职后由公司统一安排服务人员为您服务，负责外派上门等服务，如您需指定代理人，那么您可以找他为您提供更优质的服务，考虑到公司要为所有客户提供稳定、均质的服务，所以统一安排的人员我们也会安排给您，您可以找他处理一般服务。(系统内设定的服务人员还是公司统一安排的人员)

#### 20.孤儿单客户要求公司派人上门为其服务

1)首先要问清客户要办理的项目,如是简易保全类则按正常流程处理.

2)银险期缴及个险续期保单的续期服务:由保费部承担，需要上门服务的可以工单下发至机构,要求派服务专员上门为客户服务

3）银险趸缴保单的续期服务:公司不提供服务人员，客户要求上门服务，座席可以解释，若客户不接受并强烈要求，座席可以下发预约工单，勾选“预约上门服务”。

#### 21.另外还有一收费问题：在CC系统中，在宽限期第60天客户将保费存入银行是否也可以转账呢？

宽限期系统设定为60天，3月13日上线，如遇到60天后的客户请客户联系当地机构具体处理处理。

#### 22.业务员离职后，公司安排新的服务人员，会不会通知客户？

1)个险人员离职我们要电话回访客户的，所以是通知的。

2)银险保单本来客户就没见到我们的人，也就不存在通不通知的问题。

#### 23.你们公司刚打电话给我说原来为我服务的代理人离职了,可我现在刚好有事情着急要办,是不是没人为我服务了?

之前为您服务的代理人离职后,公司会马上为您安排新的服务人员,(安排新的服务人员是即时性的)如果您有需要,依然会有专业人士为您服务,请您放心。

#### 24.公司为孤儿单客户安排服务专员，是否需客户签署同意服务人员变更类文件？

不用，我们只是“均质”提供服务，且人员由保费部统一管理，没有续期利益的问题。

#### 25.由公司安排服务专员为客户服务后，是否该客户保单在系统中的“保单服务人员”就变更成现公司安排的服务专员姓名？

是的。

#### 26.我原来的代理人离职了,近期我要办理保险业务,你们能不能安排人在周日的时间到我家来?

可以, 公司为您安排的服务专员会像之前的代理人一样，随时为您提供全面专业的服务.(如客户需要,服务人员在非工作日也可上门为客户服务)。

#### 27.如服务专员离职，公司是否会再安排另一位服务专员继续为客户服务？

是的。

#### 28.如客户对公司安排的服务专员的服务不满，是否可向公司申请更换或指定其他服务专员？

一般来说不会出现客户严重投诉服务人员的情况，一方面我们保费部都是专职服务人员，规定比较严格，另一方面也没有什么利益冲突，但如确有服务不佳的问题，一般安排外勤主管进行安抚，如确有必要则进行更换。

#### 29.原分配给业务员的保单是否要收回?

原来已经分配给业务员的保单不强行收回，还是由他们服务直到他们离职或提出不再服务为止。

#### 30.你们公司支持那些银行的续期交费转帐？

查询客户保单所属分支机构，然后根据知识库—续期收费—转帐银行及卡的类型，根据该分支机构的收费支持银行进行作答。

#### 31.你们公司续期保费会提前划款么？一般提前多少天？

我们不同银行的划款时间都是不一样的，比如说一个星期可能分为2个时间点进行划款，有可能会提前几天（最多提前一周）。不过也请您放心，即使提前扣款，您的保费也是暂时挂在您的保单帐户里，到保费应收日才会转实收。您如有需要，在应收日之前可以随时将保费退出，您的权益是不会收到任何损失的。

#### 32.我在2006年11月份在银行投保的盈盛两全保险，每年缴保费是2000元，2007年你们公司转帐成功，我今天没事去银行打印存折，存折上显示公司转帐2003元，这是为什么呀？

1、查询已缴查询公司具体转帐是否是2000元保费。

2、分步解释：先引导客户看一下转帐成功通知书，核对金额。如仍有问题再去银行打印交易明细，看是否存在多笔款项合扣的情况。

#### 33.我在你们公司的网上投保的公司的保险，我的保险合同怎么可以拿到，以后有谁为我提供服务呀？

XX先生（女士），您好，我们现在也是为了方便客户的投保，开通了该业务渠道；（了解客户的投保时间）您的保单我们会通过E-Mail发至您的电子邮箱内；之后您有任何服务需求,您都可以随时拨打95589（8008196990）进行咨询。

如客户需要纸质保单，引导其自行将电子保单打印出来即可。如客户需要纸质缴费凭证，可引导其至机构柜面办理或者下工单至机构。

#### 34. 你们原先的服务人员服务我不满意，是否可以更换服务人员？

先了解之前客户不满的详情，听完后记录、复述情况，经客户确认后致歉，如有必要的话，下发工单，告知客户会尽快回复。（不可承诺，先下发工单请机构安抚）

#### 35.客户反馈没有收到缴费提醒？（20190404更新）

先了解客户是否是产品转换的保单，涉及一年期险种停售进行的险种转换，没有发续期催缴短信。

****36.续期应缴前收费提醒短信：****

1、年缴件：每月28日合并发送同一客户下月应缴保单的应缴前收费提醒短信。

2、月缴件：每月28日合并发送同一客户下月应缴保单的应缴前收费提醒短信，同时对于应提醒未提醒的保单（如上期保费未缴），在保单下期应缴日更新或下期应缴记录生成后，在（提前5天-提前1天）补发该短信。

****37.续期催缴短信优化方案：****

1、年缴件低缴次：发送频率改为应缴日提前2天、应缴日提前20天、应缴提前55天发送节点。

2、年缴件高缴次：发送频率改为应缴日提前10天、应缴日提前20天、应缴日提前55天发送节点。

3、月缴件：发送频率改为应缴日提前20天、应缴日提前55天发送节点。