

保险运营专业知识培训

主讲：金玉成

课程对象：

课时安排：1天，6小时/天

授课方式：

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动提问、经验分享、启发教学

课程大纲：

第一讲、新契约专业知识

一、新契约

- 1、什么是新契约
- 2、五个名词释义
- 3、新契约填写一般规则
- 4、新契约常规出单流程
- 5、新契约电子保单出单流程
- 6、核保概述：防范风险、保证稳定经营、维持差别费率、维护客户利益
- 7、风险因素：非健康风险因素、健康风险因素
- 8、核保决定：标准费率承保、附加条件承保、拒保或延期

二、多元知识

- 1、电话营销的定义
- 2、电销三种模式简介
- 3、寿险电销运营——保单咨询
 - A、客服电话

- B、网上营业厅
- C、全国运营柜面
- D、微信等新领域

第二讲、简易保全

一、保全分类

- 1、一般保险保全、广义保险保全、狭义保险保全
- 2、保全相关名词释义
 - A、保单犹豫期
 - B、宽限期
 - C、红利
 - D、自动垫缴
 - E、保单效力中止（停效）
 - F、保单效力终止（永久失效）
 - G、原缴费账户
- 3、保全的价值：更低的成本、更优的风控、更好的服务
- 6、保全怎么做
 - A、审核业务申请的真实性
 - B、评估业务办理的合规性
 - C、确保保全操作的准确性
 - D、确保保险金给付的正确性

二、多渠道助力保全

- 1、网上营业厅

2、运营服务柜台

3、客服热线

4、邮储联名卡

第三讲、理赔知识

一、理赔的作用

1、提现保险职能

2、履行保险责任

二、理赔的流程

1、常规理赔

A、报案——申请——受理——录入——审核、签批、结案

2、理赔免审核

A、移动端信息录入——系统处理自动结案——自动转账实时付费

——资料交接影像扫描——案件符合风险防范

三、理赔的基本规则

1、报案规则

A、报案人——报案方式——报案时效——报案告知

2、申请规则

A、什么人有权申请理赔

B、理赔需要提供哪些资料

3、审核规则

A、理赔审核

B、理赔审核依据：合同约定、医保规定

4、结案规则

A、三种理赔结案通知方式

B、两种理赔款项支付方式

四、理赔相关知识

1、如实告知

2、观察期

3、责任免除

第四讲、电话回访与工单处理

一、电话回访

1、电话回访概述

A、回访范围

B、回访方式

C、回访时间

D、资料保存

2、新契约回访重点

A、个人身份核实

B、合同条款核对

C、保险权益确认

D、是否亲笔签名

E、分红告知

F、犹豫期告知

G、续期保费相关

H、服务热线

3、电话回访流程

A、重置工单回访—工单下发—工作流程—工作时间—数据处理

4、电话回访状态

A、回访成功

B、回访不成功

C、下发回访工单

5、回访不成功件处理流程

二、工单处理

1、工单概述

2、工单处理流程

3、呼出业务工单结案标准

3、呼入业务工单结案标准

第五讲、课程回顾