

# 新华保险 发布 客户服务十大承诺

Customer Service

新华保险积极贯彻落实中国银保监会要求，进一步做好消费者权益保护和金融教育宣传工作，在“3·15”期间全新发布2022年客户服务十大承诺，持续提升服务品质，优化消费者体验。



## 一、智能互动全天候

智能客服“智多新”与95567人工客服智联协同，为客户提供智慧便捷的全媒体互动服务，7\*24小时全天守候。

## 二、贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴，柜员人工服务和智慧自助服务“双在线”，贴心服务更专业，业务办理更便捷。

## 三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收，投保方便又快捷、畅享服务又安心。

## 四、智能回访保权益

智能回访在关键服务环节通过微信、电话、短信等方式主动联系客户告知保单与服务动态，切实维护客户权益。

## 五、保全服务更便捷

提供客户信息变更、满期金领取等60余项保全服务，特定业务可通过自助服务平台办理，便捷尊享保单权益。

## 六、快速理赔优服务

畅通线上线下理赔申请渠道，个人客户5000元以下小额及普通赔案2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

## 七、寻找理由主动赔

主动为客户寻找赔付理由，重疾客户慰问先赔，重大突发事件主动寻访。

## 八、投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道，优先推荐电话和网络，全渠道第一时间响应，一般投诉15日内办结回复。

## 九、附加服务优体验

高端客户专属特色健康增值服务，全方位关爱客户及家人的健康生活，打造全新体验。

## 十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容，主动提示保险产品的特点和风险，让客户消费安心，投保放心。

不忘初心，承诺如新！新华保险将不断夯实诚信基础，强化诚信教育和警示宣讲，加强诚信文化建设，为广大消费者提供更优质的服务。

## 关于新华人寿保险股份有限公司

新华人寿保险股份有限公司（简称“新华保险”）成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家大型寿险企业，目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老服务（北京）有限公司和新华世纪电子商务有限公司、新华家园健康科技（北京）有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华卓越康复医院有限公司等子公司。2011年，新华保险在上海证券交易所和香港联合交易所同步上市，A股代码为601336，H股代码为01336。

更多新华保险资讯，  
请扫描关注新华保险抖音号、微信公众号。



抖音号“新华保险”



服务号“新华保险”