

新华保险全新发布 2024年客户服务十大承诺

新华保险积极贯彻落实监管部门要求,牢固树立以人民为中心的价值取向,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2024年客户服务十大承诺,并在全系统范围内开展承诺践诺活动,让诚实守信成为全体员工的自觉遵循,共同营造和谐健康的金融消费环境,为金融业高质量发展贡献力量。

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7×24小时全媒体互动服务,增强服务覆盖。

二、贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴,柜台人工和智慧自助服务“双在线”,“银发驿站”贴心关爱老年朋友,保民生暖民心。

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

在关键服务环节,以微信、电话、短信等智能回访方式主动联系客户,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

70余项保全服务覆盖保单全生命周期,线上线下全方位提供服务支持,关键权益变动即时短信提醒,便捷尊享保单权益。

六、智慧理赔效率高

依托科技赋能、运用智能化理赔处理,个人客户5000元以下小

额及普通赔案件均2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

七、贴心理赔更温暖

7×24小时线上受理理赔,全国任一网点线下提交理赔申请,重疾慰问先赔,让理赔更便捷更贴心。

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

丰富多彩的各类增值服务,惠及不同客户群体,全方位关爱客户及家人的生活。

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,让客户投保放心,提振消费信心。

新华保险将以消费者为中心,以实际行动践行金融工作的政治性、人民性,开展形式多样、内容丰富、特色鲜明的系列教育宣传活动,不断增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。



95567
全国统一客服电话
www.newchinalife.com

NCI 新华保险

乐享童年·畅想未来
共筑中国梦

手绘希望,勾勒纯真的童年
做自己的未来畅享家

2022全国公益广告大赛获奖作品