



新华客服

2024年3月6日

第2期
总第700期

A股代码：601336 H股代码：01336

网址：www.newchinalife.com
全国统一客服电话：95567

京内资准字 1323-L0002 号
内部资料 免费交流

世界五百强企业 最受信赖的保险公司

记录新华成长的足音

中国最具价值品牌企业 国内首家A+H股同步上市的保险公司



金融消保在身边 保障权益防风险

导读

新华保险积极开展“3·15”金融
消费者权益保护教育宣传活动

(2版)

科技赋能，乘智慧高速路，增服务之力

(3版)

新华保险 2023 年度十大理赔案例
(4-5版)

新华保险柜面窗口为三类
重点群体开绿灯

(6版)

新华保险唤醒您的“睡眠保单”
(7版)

新华保险 2023 年度荣誉榜

(8版)

金融消保在身边 保障权益防风险

新华保险积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

2024年“3·15”期间，新华保险积极贯彻落实国家金融监督管理总局关于开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动的统一要求和部署，精心策划开展系列活动，守护您身边，保障您权益，助您防风险。

活动期间，新华保险将以“金融消保在身边，保障权益防风险”为活动主题口号，以“两个聚焦，两个坚持”为活动主线，进一步丰富教育宣传场景，持续强化活动推动力度，加强消费者参与性，提高消费者获得感，提升消费者满意度，全面开展好形式多样、内容丰富、特色鲜明的教育宣传活动。

一是普及“八项权利”，聚焦金融消费者基本权利，增强消费者的权益保护意识。加大对金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利的普及力度，发布系列图文、视频，帮助消费者了解自身合法权益；开展“金融知识五进入”活动，重点提高识别防范风险的能力；组织落实并宣传“消费者权益保护管理办法”“保险销售行为管理办法”等金融消费者权益保护和金融服务政策，帮助消费者正确认识金融产品和服务。

二是强化“三个适当”，聚焦产品、渠道、消费者三者匹配性，增强消费者理性投资意识。以总体国家安全观为引领，围绕防范化解金融风险，提高公众金融安全意识，强化投资者适当性管理和教育宣传，严格执行金融产品、销



售渠道、目标客户“三适当”要求。规范营销推介行为，引导消费者树立理性投资、价值投资观念。加强消费风险提示力度，提醒消费者提高消费风险防范意识，重点针对保本高息、投资养老等金融诈骗活动开展风险提示和教育宣传。

三是宣传“多元化解机制”，坚持关口前移，增强消费者

依法维权意识。坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，加强对金融纠纷多元化解工作的宣传普及，提升消费者对调解工作的认知度、参与度和认可度。贯彻“预防在前”理念，落实“调解优先”举措，畅通消费者维权渠道，加大宣传力度，完善投诉处理和纠纷化解保障机制，面向消费者提示金融消费风险，重点宣传“代理退保”等非法职业代理的特征、危害、法律后果；开展“总经理接待日”活动，提前做好活动公示，多形式受理投诉、倾听心声、解答咨询。

四是夯实“诚信文化建设”，坚持诚实守信，增强树立行业良好形象的主动意识。积极开展具有新华特色的诚信文化建设，面向内外勤员工队伍开展宣讲和推广，积极树立行业良好形象。发布“客户服务十大承诺”，积极践行，广泛宣传；开展“消保学堂”警示宣讲，强化诚信教育，评聘外部服务质量监督员，邀请参观公司、体验服务；推动诚信教育进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈，与消费者一道，共同营造和谐健康的金融消费环境，以坚实的文化力量助推金融业高质量发展。

面向未来，迈入高质量发展的新征程已经开启，新华保险将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把保护消费者权益作为公司融入党和国家发展大局、勇于担当作为、推进高质量发展的重要内容，彰显新华企业担当，为建设和谐金融生态环境，做出更大贡献。

新华保险客户服务十大承诺



1 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。

3 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。

5 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。

7 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。

9 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。

2 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。

4 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。

6 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。

8 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。

10 合规销售守诚信
详细讲解投保提示和条款内容，主动提示保险产品特点和风险，让客户投保放心，提振消费信心。

科技赋能，乘智慧高速路，增服务之力

新华保险始终坚持以客户为中心，以科技赋能客户服务，构建“线上+线下、智能+人工”多平台交互、全场景覆盖的智慧客服集群，实现智能服务与人工服务互备互补，客户可随时随地畅享便捷高效的智能服务体验。



全面覆盖公司

电子化服务平台



年服务客户量

超 2200 万人次



连续多年获得

行业认可

2021年



中国银行保险报
十大服务创新经典案例奖



人民网
保险创新案例奖

2022年



中国银行保险报
年度保险行业客户服务典范案例



全球保险科技大会
全球保险科技案例奖

2023年



金融电子化杂志
金融科技案例奖

“智多新”架起服务沟通新桥梁

自主设计研发多功能、全媒体人工智能客服“智多新”，综合应用语音识别、语义理解、语音合成、OCR、人脸识别、电子签名等多项人工智能技术。“智多新”拥有20余项智能工具，可灵活应对37万条互动咨询问题，对接公司官方微信、APP、网站等主要服务平台，为公司客户、销售队伍提供智能互动咨询、智能外呼、电子化回访系列智能服务。精准主动、智能高效的服务架起客户与公司的智慧沟通桥梁。

年服务客户量超 **1800** 万人次

与传统电话服务紧密协同，实现：

犹豫期内新契约
回访成功率

99.99%

95567 客户服务
满意度

99.34%

95567 电话热线
接通率

99.34%

保持行业

第一梯队

智能客服 智多新

全面 便捷 智能 活跃



产品推荐 业务办理 服务资讯 VIP尊享服务

新华人寿保险股份有限公司客户服务部宣 2024年3月

“随信通”高效服务惠民生

打造轻量级、分布式的“随信通”客户精准服务云平台，为客户提供免下载、免注册、一站式、轻量级的便捷服务解决方案。客户可通过短信、智能客服、柜面等线上线下多种渠道，享受业务办理、信息查询、资料下载等20余项常用服务。2023年新推出纸质保单申请、社保状态变更、保单信息查询等新功能，服务总量达302万次，切实满足客户移动化、简洁化、安全化办理业务的服务需求。

提供常用服务

20 余项

服务总量达

302 万次



智慧客服 随信通

全新升级



免下载 + 免注册 + 多项服务 + 扫码即办

智慧柜员机提升柜面服务体验

柜面服务加速推进智能化建设，在柜面窗口全面推广新一代智慧柜员机，支持查询、打印、交费、办理4类23项自助功能，实现客户高频办理场景全覆盖，充分发挥免排队、快办理的服务优势，临柜客户自助服务率39.4%，服务效率和客户体验显著提高。

提供自助功能

4 类 **23** 项

年服务客户量

104 万

临柜客户自助服务率 **39.4%**



新华保险2023年度十大理赔案例

2023年，新华保险继续关爱人生每一天，让奋进者心无旁骛，让长者安享岁月无忧，为和谐社会贡献力量。

案例一 医疗垫付类

人情保单显身手 医疗垫付解难题

2020年4月，山东东营客户F女士投保了两份“人情单”，包括5万元保额的《康爱无忧A款恶性肿瘤疾病保险》和最高保额可达400万元的《康健华贵B款医疗保险》（后转投为《康健华尊医疗保险（费率可调）》，两张保单年交保费不超2000元。

2022年10月，F女士被确诊为右乳腺癌并行保乳根治术。出院后，F女士向新华保险申请理赔，2.2万元的治疗费用经社保报销后，剩余需个人承担的1.6万元新华保险全额赔付，此外，还获赠《康爱无忧A款恶性肿瘤疾病保险》恶性肿瘤保险金5万元。

2022年11月起，专家建议后续可进行质子辅助放疗。F女士持有的《康健华尊医疗保险（费率可调）》配有医疗垫付服务，极大缓解了其1个疗程近30万元的高额治疗费用的难题。更幸运的是，此保险对于在上海市质子重离子医院实施的质子治疗费用可以全额赔付。在F女士提交至理赔审核的当天，公司便做出全额给付33万元理赔金的决定。

案例点评：

新华保险自2020年9月起，委托第三方服务商向持有《康健华尊医疗保险（费率可调）》或《康健长乐中老年癌症医疗保险》有效保单的客户（限被保险人）提

供医疗垫付服务。垫付款项直接代缴至住院账户，待正式提交索赔申请并获得赔款后偿还所垫费用。打破传统“先自缴住院，后出院理赔”的模式，使客户不因医疗费用筹集困难耽误治疗。

2023年，医疗垫付服务惠及417位客户，垫付总金额达到1383.43万元，件均垫付3.32万元，单笔垫付最高金额24万元。

案例三 应急响应类

应急响应主动回访 绿色通道应赔尽赔

2023年8月4日上午7时，新华保险接到投保人L女士的报案电话，了解到其女儿正在当地某医院紧急就诊。最终，L女士的女儿由于心肺功能严重受损，抢救无效去世。

经初步核实，被保险人在夜间被救援过程中，因船体侧翻落水，溺水导致心肺功能严重受损，最终抢救无效身故。新华保险为客户简化管理理赔手续，开通绿色服务通道，第一时间提交理赔申请。案件流转至理赔审核后一个小时内，公司便做出了给付身故保险金8万余元的理赔结论并于当天支付到账。

案例点评：

汛情即是命令，新华保险第一时间发布《新华保险防汛救灾理赔服务工作指导意见》：迅速开展理赔绿色通道，按照“应赔尽赔、能赔快赔”的原则，简化管理理赔手续，优化理赔流程；全面提供理赔服务咨询；主动寻访因灾出险客户等多项服务举措。

灾害面前，新华保险深入重大事故一线，主动提供理赔服务。2023年累计响应86次，主动识别客户52人，赔付25人，赔付金额422.8万元。

案例二 特药直付类

首例特药直付赔付 寻药无忧购药安心

2023年2月，新疆巴州的Z先生被确诊为肺小细胞癌。完成第一期化疗后，主治医生建议专门针对小细胞肺癌的靶向药物“泰圣奇”（即阿替利珠单抗）并开具处方。

Z先生是新华保险《特药无忧药品

费用医疗保险》的投保客户，但该药物未纳入医院药房，需要院外购买。3月9日，Z先生前往“新华保险”官方微信公众号正式提交特药服务申请材料，公司立即实施审核，全程耗时仅21小时。经过特药服务团队紧急联络乌鲁

木齐特药资源调配，预约用药当天，Z先生及时完成药品注射，药品费用3.28万元全部由公司直付。

根据疗程方案，新华保险将持续为Z先生提供特种药品购药直付服务。此外，Z先生在其他院内的医疗费用也可以通过医保和新华百万医疗险产品进行补偿。截至目前，Z先生已享受特药购药直付服务9次，累计直付赔付29.52万元。

案例点评：

《特药无忧药品费用医疗保险》是新华保险重磅推出的重度恶性肿瘤特药费用保障产品，提供院外购药保障，目前涵盖175种境内外特药（计划二），最高

300万元用药保障（计划二），用药期长达3年。该产品采取“保险+服务”模式，配套提供药品费用直付服务、药品配送服务、特定医疗机构购药协助、MDT多学科会诊服务、专家门诊绿色通道服务和慈

善赠药申请指导等服务。客户可线上申请，全程省事、高效、便捷。支持境内所有地区药品配送，符合保险责任范围的费用均可由公司直付，真正助力客户“特药无忧”。

案例四 心源性猝死

青少年心源性猝死 实际行动践行使命担当

长沙的客户Z女士为儿子小C在新华保险投保了《多倍保障青少年重大疾病保险》《健康无忧青少年重大疾病保险（C款）》《福享一生终身年金保险（分红型）》等多份保险。2023年4月的一个早晨，小C在睡梦中大叫，继而神志不清，家属第一时间联系120救护车送往医院抢救。经心脏胸外按压、面罩球囊辅助通气、反复肾上腺素强心等抢救处置，年仅19岁的他因“心源性猝死”离世。

接到报案后，新华保险开通理赔绿色通道，第一时间将保险合同约定的114万余元身故保险金打入家属账户。

案例点评：

目前，我国心源性猝死的发生率仍有上升趋势，猝死正在“年轻化”。新华保险制订了《新华保险2023年民生保障工作实施方案》。针对心源性猝死客户开通理赔绿色通道，柜面优先受理理赔申请、审核及调查，优先安排人员处理，一路绿灯优先办理，以确保第一时间将理赔款送达客户家属手中。

案例五 特殊案情类

14岁女儿捐髓救父 新华保险倾心相助

2015年7月，浙江金华C女士为其丈夫H先生购买了一份新华保险的《康健吉顺定期防癌疾病保险》，保额7万元。

2022年3月，年仅38岁的H先生不幸被确诊为“急性髓系细胞白血病M5”。

经审核，新华保险给付35万元癌症确诊保险金。漫长的化疗治疗阶段，新华保险又先后为H先生给付了28万元的癌症放、化疗保险金和15.26万元的癌症住院津贴。2022

年7月，主治专家团队建议尽早实施造血干细胞移植治疗。H先生女儿坚定地做出了救爸爸的选择。7月末，来自女儿270毫升的亲缘半相合造血干细胞分两次缓缓输入H先生的体内。H先生手术出院后第二天，70万元的造血干细胞移植术保险金便顺利到账。

然而，2023年1月，H先生还是离开了这个世界。新华保险将最后一笔身故保险金5万余元打入了H先生家人账户中。

案例点评：

《康健吉顺定期防癌疾病保险》专注恶性肿瘤保障，七项保险责任贯穿生命全周期，确诊即豁免后续保险费。从确诊到住院、手术、放化疗全程跟踪给付，住院津贴实力加持，肝脏移植术或造血干细胞移植术保险金按照基本

保险金额的十倍给付，更有身故保险金为家人留下最后一份关爱。H先生5万余元的保费，带来了150余万元的保障回馈，支撑了H先生在世时的全程治疗花费，也在离世后为家庭留下了最后一份关爱。

案例六 实时支付类

线上理赔 + 实时支付 理赔体验再升级

辽宁沈阳客户J女士自2003年便在新华保险为自己、丈夫和孩子投保了多份保险。2023年8月，J女士因“急性阑尾炎”在当地医院就诊，经过为期一周的治疗后顺利出院，2.3万余元的住院费用，经社保报销1.25万元后，J女士仍需自费1万余元。J女士出院后随即拨打95567报案，新华保险理赔服务人员建议J女士通过个人微信自助理赔提交申请。J女士就医事实清楚、责任明确，理赔智能审核系统迅速做出给付1万元的理赔结论，结案后J女士的手机上随即收到了理赔款到账短信。

案例点评：

新华保险积极打造覆盖“出险—支付”全流程的智能理赔服务体系，有效解决了传统理赔流程的诸多痛点。

出险—报案阶段：95567+ 官微+ 柜面等多种受理方式，为广大客户和业务员提供7×24小时、线上线下互融共通的专业理赔服务。

申请阶段：客户可通过“个人客户微信自助理赔”随时随地提交理赔申请，不限账单金额，符合特定条件的案件还可免提交纸质单证，保单服务人员同步支持上门签收，客户足不出户即可先人一步提交理赔申请。

审核阶段：新华保险积极打造理赔智能审核系统，不断提升赔案审核效率。

支付阶段：保险金实时支付范围扩展至个险金额1万元（含）以下的所有案件，近80%的案件当日结案即可到账，显著缩短了转账支付周期，增强了客户的获得感。

案例七 重疾慰问类

慰问先赔解忧虑 品质服务显关怀

从2002年开始，家住北京的W女士陆续为自己投保了多份重疾险。2023年5月，她被确诊乳腺恶性肿瘤。

接到报案后，新华保险理赔服务人员检视发现，W女士的保单承保超过两年，本次是初次确诊罹患恶性肿瘤，住院三日内即报案且组织病理学报告已明确诊断，符合公司“重疾慰问先赔”的条件。公司为W女士给付重大疾病保险金75.32万元，同时豁免《多倍保障重大疾病保险（A1款）》《康健吉顺定期防癌疾病保险》后续保费共计近9万元，次日W女士便收到了理赔款。

案例点评：

新华保险推出“重疾慰问先赔服务”，并配套提供“三个一”品质服务：一对一慰问协办、一路绿灯优先办理、一日出具理赔结论。2023年，新华保险在全国范围内累计完成5878例赔付，赔付总金额5.08亿元，让重疾客户在理赔过程中切实感受到新华保险的速度与温度。

案例十 医疗多次赔付类

规律透析逾百次 保险赔付终守护

黑龙江齐齐哈尔的G先生于2018年在新华保险投保重疾险及医疗险。2020年10月，G先生不幸被诊断为慢性肾病，后因双肾功能慢性不可逆性衰竭，达到了尿毒症期。由于G

案例点评：

血液透析作为一种针对慢性肾衰的肾脏替代疗法，可有效清除体内代谢物和有毒物质，维持水电解质和酸碱平衡，有效改善症状。然而作为一种不可逆性衰竭，长期血液透析不仅会导致身体不适，产生焦虑情绪，而且在正规医院接受持续性的治疗费用

案例八 特殊疾病类

罕见疾病不罕见 保障全面倍安心

陕西汉中9岁的小D被诊断为肝豆状核变性。这是2018年发布的《第一批罕见病目录》中的一种疾病。新华保险第一时间做出了给付重度疾病保险金100万元、少儿前10年关爱保险金100万元的理赔结论，同时豁免后续17期保费共计33.66万元，保单将继续有效，护航小D健康成长。

案例点评：

2023年9月20日，国家卫健委正式印发《关于公布第二批罕见病目录的通知》，新纳入罕见病86种，加上2018年第一批的121种罕见病，两份名单共计收录了207种罕见病。

2023年12月13日，新版国家医保药品目录发布，126种新药进入医保，其中包括15个罕见病用药，覆盖了16个罕见病病种，填补了10个病种的用药保障空白，让更多的罕见病患者有了用药希望。新华保险的健康险产品中囊括了部分罕见病重疾、医疗保障责任，让罕见病患者和家属能够重新燃起生活的希望和信心。

案例九 重疾多次赔付类

“轻症 + 重疾” 两次赔付 高额赔款护航人生

甘肃酒泉的客户Z女士于2014年起先后为自己投保了《健康无忧C款重大疾病保险》《健康无忧重大疾病保险（C1款）》《多倍保障重大疾病保险》等多款产品。

2023年1月，Z女士不幸确诊子宫颈上皮内瘤变Ⅲ级，新华保险第一时间向Z女士给付轻症疾病保险金68万元，同时豁免《健康无忧重大疾病保险（C1款）》26期保费共计130万元。

祸不单行，2023年6月，Z女士又不幸确诊急性心肌梗塞，新华保险再次赔付重大疾病保险金、前十年重大疾病关爱金合计455万元，豁免《多倍保障重大疾病保险》15期保费52.95万元。同时豁免了其为孩子投保的《多倍保障青少年重大疾病保险（A1款）》16期保费13.36万元，且《多倍保障重大疾病保险》产品在两次赔付后保障仍然有效，持续为客户保驾护航。

案例点评：

人一生中罹患两次以上重大疾病的风险有多高？随着医疗技术的进步，癌症、急性心梗等传统意义上的重大疾病，已经被证实存在治愈的可能。

新华保险“多倍保障”系列产品，按照疾病类别科学分组，支持多次赔付，为广大客户提供覆盖全生命周期、多层次的医疗保障方案，真正帮助客户规划了全生命周期的疾病保障方案。

先生投保的重疾险保额较低，因终末期肾病出险仅赔付重大疾病保险金1万余元。好在他同时购买了《康健华贵B款医疗保险》（后转投为《康健华尊医疗保险（费率可调）》），对于后续持续性规律透析治疗均支持赔付。截至2023年12月，新华保险先后为G先生赔付医疗费用保险金218次，经社保报销后，剩余医疗费用全部由新华保险承担。

输出对于绝大多数家庭而言，都是一笔不小的开支。此前，有部分患者因为费用过高，在家中自制简易透析机的新闻也见诸报端。新华保险百万医疗险产品，让类似肾透析的慢性持续性治疗获得稳定、可靠的保险保障。

重疾十大赔案

病魔侵袭，仍收获一份勇气

TOP 1	甘肃 Z女士 / 455万 / 急性心肌梗死
TOP 2	广东 Y先生 / 360万 / 下颌癌
TOP 3	北京 W先生 / 285万 / 髓母细胞瘤
TOP 4	吉林 S先生 / 284万 / 甲状腺癌
TOP 5	云南 T女士 / 261万 / 甲状腺癌
TOP 6	北京 Z女士 / 251万 / 子宫内保癌
TOP 7	广东 Z先生 / 224万 / 急性心肌梗死
TOP 8	北京 M先生 / 222万 / 食管癌
TOP 9	广东 H女士 / 212万 / 肝癌
TOP 10	吉林 H女士 / 211万 / 甲状腺癌

医疗十大赔案

路遇坎坷，更增添一丝从容

TOP 1	山东 L先生 / 190万 / 意外
TOP 2	广西 W女士 / 101万 / 车祸
TOP 3	北京 A先生 / 100万 / 车祸
TOP 4	内蒙古 Z女士 / 70万 / 车祸
TOP 5	湖南 H女士 / 70万 / 疾病
TOP 6	云南 Y女士 / 60万 / 疾病
TOP 7	江西 S女士 / 54万 / 车祸
TOP 8	河南 S先生 / 53万 / 意外
TOP 9	云南 Y女士 / 53万 / 车祸
TOP 10	新疆 S女士 / 53万 / 车祸

身故十大赔案

虽是告别，也传承一缕希望

TOP 1	云南 L女士 / 409万 / 疾病
TOP 2	北京 W先生 / 400万 / 疾病
TOP 3	山东 C先生 / 400万 / 意外
TOP 4	内蒙古 L先生 / 394万 / 意外
TOP 5	大连 J先生 / 293万 / 疾病
TOP 6	河南 L先生 / 293万 / 意外
TOP 7	山东 D女士 / 263万 / 疾病
TOP 8	新疆 Q先生 / 256万 / 疾病
TOP 9	山东 Z先生 / 249万 / 意外
TOP 10	北京 L先生 / 240万 / 疾病

说明：
1. 本年度赔案未做特别注明，仅含个人理赔金额
2. 本年度赔案赔款数据按赔款日期统计，均以赔款到账为准
3. 部分赔款以万元为单位

五类专属关爱服务 保民生暖人心

——新华保险柜面窗口为三类重点群体开绿灯

与国家同行，与时代共进，与民生相融，新华保险积极贯彻“以人民为中心”，践行金融工作的政治性和人民性。

近日，85岁的邵奶奶接到了新华保险95567的主动电话回访，提示其保单即将满期。随后她致电新华保险广州中支柜面，咨询其投保保单满期金领取业务，因被保险人正身处国外，邵奶奶希望公司能将满期金支付给自己。

面对疑难业务，柜面服务人员一方面耐心做好客户解释沟通，另一方面在公司内部迅速协调确定解决方案。考虑到邵奶奶高龄不便临柜奔波，柜员主动上门办理，确保满期金顺利到账。

事后邵奶奶亲自到广州柜面送来锦旗表示感谢，并体验了柜面的各项适老化服务，连连称赞新华的暖心服务。这是公司柜面窗口专项关爱服务活动的一个缩影。

2023年以来，公司在全国策划开展“保民生新服务，暖民心促发展”柜面窗口弘扬党员风采服务活动，面向老年人、残疾人、新市民三类重点群体，通过“请进来+走出去”相结合的形式，推出五类专属关爱服务，截至目前活动累计惠及客户已超10万人次，解决人民群众急难愁盼，保民生、暖民心，不断满足人民群众对美好生活的向往。

主动访，前置服务顺民意

针对满期客户老年人占比高，存在“不知办理、不会办理、不便办理”的实际困难，新华保险组织对年内满期老年客户逐一开展电话回访，温馨提示客户保单满期日期、领取金额，解答客户疑惑、听取意见建议，提供临柜、上门等多种办理方式，广东的邵奶奶便成为了该项服务的受益者。

临柜办，专属服务系民情

对于临柜办理老年客户，公司600余家柜面开设“银发服务驿站”，聚集老年人在运用智能技术中的困难需求，推出“保险服务便利站”“智能服务科普站”“生活服务助力站”三类18项专属关爱服务，以有温度的服务助力老年人跨越“数字鸿沟”。近日，广西的黄女士来到钦州中支柜面办理满期领取业务，在柜员全程指导下通过智慧柜员机快速完成办理，免去排队叫号等候。离开时，黄女士面露难色地告知柜员，来时儿子教了她如何线上叫车，现在想不起来了。柜员耐心讲解操作流程并逐一写下，帮助其顺利返家，“意料之外”的服务让黄女士倍感贴心。

上门帮，主动服务解民忧

对于无法临柜办理的老年人、残疾人及有特殊需求的新市民等，新华保险柜面服务人员主动联系，预约时间、地点，提供上门办理服务，给予关怀帮扶，解决客户实际困难。山西的王大爷来到新华保险长治中支柜面，其爱人因病伤残，行动不便，需申请理赔，自己也不知如何办理，只

能请托邻居帮忙照看，亲自来问问。在了解客户情况后，柜员当即陪同王大爷一同返回家中，上门办理理赔手续，保障理赔款顺利到账，解决了王大爷一家的燃眉之急。目前全国已超2600名客户享受到这一服务。

暖心助，贴心服务暖民心

新华保险组织百余家重点柜面配置饮水机、微波炉、充电器等便民服务设施，各地快递外卖小哥、环卫工等户外劳动者及有需求的新市民群体等都可以走进柜面休息、喝水、热饭、充电。同时，为残障人士办理业务，柜面提供轮椅等无障碍服务设施，目前已服务残障人士超650人次。

健康护，创新服务惠民生

公司在290家地市柜面开通“24小时健康服务视频专线”，为有需要的客户提供健康咨询、应急指导服务。同时组织柜员队伍开展急救培训，学习急救知识，并在部分柜面配置AED设备，守护客户生命健康安全。近日，浙江分公司先后组织绍兴中支柜面人员走进昌安社区居家养老服务照料中心、衢州中支柜面走进柯城区九华村、金华中支柜面走进新狮街道玉泉社区，组织开展金融知识普及讲座，并主动为老年人提供免费测量血压及视频健康咨询服务，深受居民及政府人员欢迎认可。

党的二十大报告指出，要紧紧抓住人民最关心最直接最现实的问题，深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心的举措，提高服务水平，不断实现人民对美好生活的向往。下一步，新华保险将始终贯彻“以人民为中心”，以“金融消费者权益保护教育宣传月”活动为契机，积极践行服务国家战略，主动肩负政治责任、发展责任、社会责任，主动服务增加民生福祉，推动专项服务常态化，努力把更多惠民生、暖民心、顺民意的服务做到群众心坎上，助力人民群众共享保险美好生活。



新华保险唤醒您的“睡眠保单”

根据国家金融监督管理总局《关于开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作的通知》文件精神，新华保险第一时间响应，全面启动“睡眠保单”清理专项工作，履行消费者权益保护主体责任，积极提示消费者关注保单状态，及时更新保单信息、领取相关权益、弥补保障缺失等，切实维护消费者合法权益，体现金融报国的国企担当。

什么是“睡眠保单”

“睡眠保单”主要是指保险事故发生但尚未领取赔偿金价值的保单。偿保险金的保单，保险合同到期但尚未领取满期给付保险金，以及保险合同效力中止或效力终止但尚未领取现“睡眠保单”清理工作是指对“睡眠保单”客户进行有效提醒，使消费者知悉保单权益，自主进行领取。

如何唤醒“睡眠保单”客户

内外齐发，全方位推广告知客户

新华保险通过多种渠道广泛告知和提示客户。一方面，借助央视新闻《朝闻天下》栏目、各地广播电台、直播间以及《中国银行保险报》等主流网络媒体、纸媒体力量扩展宣传范围，让广大客户了解保险行业正在开展睡眠保单清理工作。另一方面，积极组织公司内部平台高频发布“睡眠保单”宣传软文、客户公告，在公司客户服务中心摆放宣传海报及折页30余万份，有效提示消费者关注自身保障及合法权益。

精准定位，灵活开展通知服务

为快速高效通知客户，新华保险精准定位“睡眠保单”，集中通知先行，辅以人工闭环通知服务。清理工作启动3个月内，高效成功触达百万客户，通知成功率达70%。

各机构因地制宜，灵活开展通知

服务，通过多样化的手段，不断扩大活动影响范围；同时举办各种特色活动（如“寻找睡眠保单主人”等多个主题活动）有效激活客户参与、发动广大内外勤服务队伍提供上门通知服务，与客户形成良性互动；对于确实无法取得联系的客户，借助地方政府、公安户籍中心、村委会等外部力量提升客户寻找效率，进一步查找并获取客户联系方式，直至联系并通知到位。

目前，新华保险正在陆续为已通知到的客户，积极配合协商办理后续业务和相关解释工作，累计通知成功百万保单客户，支持客户领取满期金、理赔金上亿元，支持失效保单客户复效重新激活保障超万件。

科技赋能，提供跟进式服务

打造快速、便捷的线上服务流程体验：面向客户提供在线领取、在线复效/退保业务，方便客户随时随地、

足不出户完成业务办理。

提供利民惠民服务政策，跟进式服务检视激活保障：“失效两年内免息复效，5年内可复效”，尽可能地满足消费者激活保险保障的诉求。此外，保单服务人员为客户提供跟进式服务支持，在为客户提供领取服务的基础上，同步为客户开展二次检视保单保障，激活客户保险保障，切实有效维护客户保障与权益。

长效机制，避免“睡眠保单”出现

多年来，新华保险一直秉承做好客户服务的宗旨，建立了完整的保单通知服务体系。在保单服务各个关键节点（例如进入交费期/交费期临近结束、保单进入满期金领取期等），通过短信、电话回访或人工服务的方式高频通知并提示客户关注保单状态，避免“睡眠保单”的出现。

经典案例

专题活动，唤醒80岁高龄客户权益保障

2023年12月15日，湖北分公司联合湖北经济广播开设《新华说险》专题节目，湖北分公司运营管理部保全室人员做客直播间，通过广播唤醒“睡眠保单”。

该期节目收听总计3000余人次，直播间互动踊跃，同时节目期间还连线了黄石中支党员标兵讲述了此次唤醒“睡眠保单”工作中积极关注老年客户群体的权益，积极与业务人员联动，找到一位80多岁高龄的“睡眠保单”客户，提供关爱和帮扶，通过上门服务，为老奶奶办理满期金领取的案例。

联动政府，营造正能量保险行业环境

2014年，浙江客户郑先生向新华保险申请意外医疗理赔。结案后，理赔人员发现客户提供的银行账号一

直支付不成功，于是联系客户变更账号，不料却发现客户的手机号码已注销。此后的9年时间里，公司多次尝试联系客户，均未果。

2023年10月，收到“睡眠保单”工作任务后，公司及时排查，明确仅通过客户提供的资料已无法联系上客户。2023年11月，公司尝试通过政府热线查找到客户所属乡政府的办公电话，恳请政府帮忙查找该客户，帮助客户领取理赔金。该工作得到了乡政府的大力支持及协助，最终在乡政府工作人员的沟通协调下获取了客户的最新联系方式。

考虑到客户年事已高，公司随即决定上门帮助客户变更账户信息。2023年11月28日，理赔人员于约定时间上门向客户详细解释“睡眠保单”清理工作并协助客户办理付费方式变更手续，客户被公司近十年坚持不懈地努力和执着深深感动。2023年12月，该笔理赔款支付成功，公司及时通知

客户告知理赔金支付成功的消息，为此笔清理工作画上了圆满的句号。

一诺千金，圆满兑付增强保险行业信任度

淮北客户王先生名下保单于2020年5月满期，满期金额83.72万元。时过三年，客户一直未办理领取。新华保险服务人员侧面了解到该客户在2020年不幸患脑梗卧病在床，无法说话和行走，近三年一直处于康复治疗期，现客户身体状况已有所好转。

公司专派服务人员上门慰问，并为客户讲解保单权益，协助客户整理领取所需资料。由于客户当天有效证件未在身边，无法现场办理，工作人员当即和客户邀约再次上门办理的时间，客户被新华的真诚服务所感动，主动要求等方便的时候会携带有效证件到公司柜面亲办。2023年11月王先生来到客服中心办理领取，次日满期金83.72万到账。



Q&A 你问我答

Q：我想知道我名下有没有“睡眠保单”，可以通过什么途径查询？

A：对于您关心的查询和领取问题，新华保险提供了多种查询和领取方式。您可通过“金事通APP-睡眠保单模块”查询相关信息；可拨打新华保险全国统一服务热线95567咨询并确认；或到新华保险遍布全国的客户服务中心咨询柜面服务人员。

Q：我收到了新华保险的“睡眠保单”领取通知，要如何申请领取呢？

A：您可通过登录新华保险掌上新华APP自助办理满期金领取或复效业务，也可选择联系我司保单服务人员或拨打我司服务热线95567协助您办理。

Q：如何避免自己的保单成为睡眠保单？

A：我们建议您及时关注在保险公司留存的联系地址以及手机号等联系方式，以及银行账户信息是否准确、是否为最新信息。如您的联系方式或银行账户有变动，应该及时联系保险公司进行业务变更，这样保险公司发送的各项通知服务能够准确送达，包括保险公司发出的保单权益变动提醒、交费提醒等信息。同时如果您的保单在交费期间内，要确保在交费期内账户金额充足，以便支持及时交费，避免保单失去效力。

新华保险 2023 年度荣誉榜

★ 公司实力 ★

《财富》世界 500 强

2023年8月2日，2023年《财富》世界500强排行榜正式发布。榜单显示，新华保险2022年营业收入达318.61亿美元，连续3年入榜《财富》世界500强。

《财富》中国 500 强

2023年7月25日，财富 Plus APP 发布了2023年《财富》中国500强排行榜。新华保险连续12年入榜《财富》中国500强，排名第137位。榜单期内显示，新华保险2022年营业收入达318.61亿美元。

惠誉评级

2023年3月24日，惠誉评级确认新华保险财务实力评级(IFS)为“A”，展望稳定。这是新华保险连续7年获得A级评级。本次评级确认反映了新华保险稳健的偿付能力缓冲水平、“最有利”的公司状况，以及惠誉对新华保险的新业务销售表现将回升的预期。

《福布斯》全球上市公司 2000 强

2023年6月8日，美国《福布斯》杂志发布了2023年“全球上市公司2000强”排行榜(Forbes The Global 2000)。新华保险连续10年进入榜单前500强。榜单期内，新华保险营收约333亿美元，利润约15亿美元，资产约1770亿美元，证明了新华保险高质量发展的成效。

中国企业 500 强

2023年9月20日，中国企业联合会、中国企业家协会发布“中国企业500强”名单。榜单以企业2022年营业收入为入围标准，新华保险排名第130位。

金锺锋·2023 年度影响力 保险公司

2023年11月14日，由《保险世界》杂志社携手新浪保险举办的第七届中国保险金锺锋奖评选结果正式揭晓，新华保险荣获“金锺锋·2023年度影响力保险公司”。

★ 投资 ★

2023 金牌保险投资团队 方舟奖

2023年7月14日，“2023中国保险业方舟奖评选”结果揭晓，新华资产股票投资部荣获“2023金牌保险投资团队方舟奖”，这是2019年以来，股票投资部第三次获得金牌投资团队奖，也是新华资产连续5年荣获方舟奖有关奖项。

保险业投资金牛奖

2023年11月11日，由中国证券报主办的“第三届保险业投资金牛奖”评选结果出炉，新华资产获得“保险业投资金牛奖(保险资管公司类)”，这是新华资产连续三年获得该奖项。

★ 产品 ★

金蝉奖·年度寿险产品 创新奖

2023年1月6日，由《华夏时报》主办的“2022华夏机构投资者年会”于北京召开，同期揭晓了第十六届“金蝉奖”。新华保险凭借在产品创新方面的优秀表现，获得“年度寿险产品创新奖”。

年度养老险推荐产品

2023年1月12日，由《今日保险》杂志《今日保》主办的“2023今日保·中国保险白象榜”获奖榜单公布。新华保险惠享未来终身年金保险荣获“年度养老险推荐产品”。

2023 年度竞争力金融产品

2023年12月8日，由南方周末主办的首届“新金融大会”在京举行，新华保险荣耀鑫享庆典版终身寿险获评“2023年度竞争力金融产品”。

★ 品牌价值 ★

全球最具价值保险品牌 100 强

2023年4月19日，国际知名品牌咨询公司“品牌金融”(Brand Finance)发布“2023全球最具价值保险品牌100强”排行榜，新华保险再次登榜，位列第33位，连续第九年进入该榜单前50强。

亚洲品牌 500 强

2023年9月20日，世界品牌实验室发布《亚洲品牌500强》榜单，新华保险排名第234位，较上年度上升2位，这是新华保险连续17年入榜。

中国 500 最具价值品牌

2023年6月15日，世界品牌实验室(World Brand Lab)发布2023年《中国500最具价值品牌》分析报告。新华保险品牌价值为875.85亿元，较上年度品牌价值提升13.3%，排名第84位。这是新华保险连续20年入榜，连续12年居榜单前100名。

BrandZ 最具影响力 中国保险品牌

2023年6月2日，凯度集团与《中国银行保险报》联合发布《2023中国金融消费者品牌影响力指数报告》，并揭晓2023年度BrandZ最具影响力的中国保险品牌10强榜单，新华保险凭借着品牌影响力109.6的高分强势上榜。