

# 新华保险安徽分公司 诚聘服务质量监督员



新华保险安徽分公司日前正式启动“2018年度服务质量监督员”诚聘活动。此次活动面向社会各界聘请服务质量监督员,共同履行监督职责,关注新华保险安徽分公司的合规经营与诚信服务。

“服务质量监督员评聘活动”为新华保险业内首创,公司与服务质量监督员将一同携手,主动接受社会各界对新华保险的服务监督,逐步完善公司内部管理与服务流程,有效提高服务透明度,进一步提升客户满意度,打造保险业诚信经营、优质

服务的良好形象,不忘初心,更好地服务安徽新老客户。

此次“服务质量监督员评聘活动”评聘范围涵盖行业协会、法律合规、金融理财、新闻传播、教育医疗等公众性行业,从中挑选出具有一定代表性和权威性的客户作为新华保险安徽分公司的服务质量监督员,聘期为1年,负责对公司客户服务品质进行监督。新华保险安徽分公司将邀请服务质量监督员现场召开座谈会,宣读《新华保险十大服务承诺》,颁发

聘书,并收集客户服务调研问卷,倾听客户的心声,保障客户的权益。

新华保险安徽分公司将围绕2018年中国保监会在“3·15”期间开展的“品质时代 诚信保险”保险消费者权益保护主题活动周,通过举办服务质量监督员评聘活动,邀请社会公众广泛参与,促进公司完善服务体系和服务内容,保障客户权益,回馈广大客户和社会各界多年以来的支持和信任,让广大客户更好、更全面地享受高品质、全方位、深层次的新华服务。

## 平安人寿: 智慧客服为新西兰客户 解决资金难题

平安人寿安徽分公司持续推动空中智慧客服服务受理方式,通过线上渠道解决客户服务需求,获得客户好评。

日前,旅居新西兰的钻石VIP客户宋女士资金周转困难,准备办理保单贷款缓解经济压力,但因为人在国外,无法临柜办理业务,因为此次贷款金额巨大,无法通过常规渠道办理业务,得知客户的需求后,客户的保单服务人员焦急地向柜面进行咨询。柜员结合客户的情况及空中客服业务申请方式和保单贷款所需材料,向代理人进行说明,并通过代理人和客户约定次日北京时间上午九点半连接空中门店。

到了约定时间后,客户准时接通空客,充分的事前沟通、完整的应备材料、柜员娴熟的服务,该项累计1200万元的保单贷款在五分钟内即完成受理,便捷的服务模式令客户赞不绝口。

## 金融消费者的八项基本权利 您知道吗?

提升金融消费者的自我保护意识和风险意识,招商银行义不容辞,又是一年3·15,让小招为您解答金融消费者不得不知的八项基本权利:

2015年11月13日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,这是首次从国家层面对金融消费者权益保护进行具体规定,强调保障金融消费者的八项权利。这八项权利是:

保障金融消费者财产安全权、保障金融消费者知情权、保障金融消费者自主选择权、保障金融消费者公平交易权、保障金融消费者依法求偿权、保障金融消费者受教育权、保障金融消费者受尊重权、保障金融消费者信息安全权。

除此之外,金融知识的宣传普及在2018年又增加了新知识——增强识别非法金融广告的能力和风险意识。金融广告活动与人们的日常生活密不可分,虚假、夸大的非法金融广告容易误导金融消费者购买不符合自身风险偏好的金融产品和服务,甚至通过吸引眼球的广告内容诱骗金融消费者参与非法金融活动。因此,消费者通过广告接触金融产品和服务时应先了解相关的基本知识、通过正规渠道咨询专业的从业人员,再结合自身的风险承受能力做出谨慎的选择,坚决远离非法金融活动。

# 10 承诺

## 新华保险 客户服务十大

**一 专业门店在身边**  
千余家新华保险客服中心伴您身边,快享基础服务,乐享风险管理,满足您的全方位需求。

**二 实时响应全天候**  
95567客服电话、微信、手机APP、网站,互联互通,智能高效,轻松体验。

**三 投保便捷更安全**  
投保快速便捷,录信息、交保费、签保单10分钟即可完成,短信提醒全程陪伴。

**四 预约回访更贴心**  
投保成功后,多个预约时间段可供选择,主动回访提示保单权益。

**五 保全服务更简单**  
提供满期、电话、地址等60余项保全服务,特定业务可通过手机APP、网站、E保通等多渠道办理,便捷尊享保单权益。

**六 小额理赔瞬时达**  
5000元以下小额个人客户赔案,1小时内知晓结果;一般赔案2日内知晓结果;复杂疑难赔案30日内知晓结果。

**七 理赔超期给补偿**  
个人客户赔案超过30日仍未告知结果的,每超期一日支付一日的利息补偿。

**八 寻找理由主动赔**  
主动为客户寻找赔付理由,定期拜访关心健康,突发事件主动寻访客户,紧急医疗预付理赔金。

**九 投诉畅通快响应**  
电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉,第一时间响应,10个工作日内作出答复。

**十 合规销售守诚信**  
详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品特点和风险,消费安心,投保放心。