

新华人寿保险股份有限公司

一、合作机构名称

新华人寿保险股份有限公司

二、业务合作范围

保险产品代理销售

三、合作起止时间

2023 年 10 月 30 日-至今

四、保险产品 & 保单的查询和验真途径

1、产品查询

我行代销的保险产品均在国家金融监督管理总局的网站上可以查询到产品备案信息。国家金融监督管理总局官网查询网址为：<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/index/index.html>；查询途径为：进入国家金融监督管理总局官网--在线服务--查询服务--人身险公司备案产品目录查询。输入“保险公司名称、保险产品名称”，点击“开始搜索”。

2、保单的查询和验真途径

可通过保险公司全国统一客户服务热线 95567、官方 APP（掌上新华）、微信公众号（新华保险）、官网（新华保险官网）办理保单查询业务。

五、理赔流程及处理机制

1、可享受如下理赔服务

01

报案

发生保险事故后，我该如何通知保险公司？

发生保险事故后，您可以通过以下三种途径报案

① 致电 95567 报案（推荐）

② 联系您身边的业务员

③ 登陆“新华保险”官微 / 官网自助报案：

第1步 关注“新华保险”微信公众号；

第2步 点击服务大厅—基础服务—理赔服务—自助报案。

温馨提示

☑ 报案关键信息：保单号、投保人或被保险人身份证号，出险时间、地点、经过、结果。

☑ 在医院就诊时，您一定要提示医生自身的保险保障情况，诊治项目和药品须符合当地医保政策的相关规定。

☑ 我公司保险条款对您就诊医院有相关资质要求，具体认可医院名录可详见新华保险官方网站

www.newchinalife.com

（路径：服务中心 - 理赔服务 - 理赔查询及下载）

02

准备材料

我从哪里了解需要准备什么理赔材料？

您需要保存好与保险事故相关的证明和票据，可以通过以下四种途径了解理赔所需材料

① 理赔报案短信

② 您身边的业务员

③ “新华保险”官微 / 官网（推荐）

④ 95567 或分公司理赔服务电话（具体扫描二维码可见）（推荐）



温馨提示

请检查收据、病历等相关材料上的患者姓名是否与保险合同、身份证上的索赔客户姓名一致。若信息有误，请在理赔前联系医院进行修改。

03

申请理赔

我可以通过哪些渠道申请理赔？

您可以通过以下四种途径申请理赔

- A 您身边的业务员（推荐）
- B 亲临客户服务中心
- C 委托他人到客户服务中心办理
- D 关注“新华保险”官微，使用自助理赔申请（适用于医疗险、重大疾病保险案件）（推荐）

递交理赔材料后，您可以通过以下三种途径查询理赔进度

- A 您身边的业务员（推荐）
- B “新华保险”官微 / 官网
- C 分公司理赔服务电话（推荐）

温馨提示

请您确认在索赔申请书上填写的手机号正确无误，新华保险收到您的正式申请后，将会短信通知您后续的理赔进度。

04

结案通知

理赔后如何通知我？

新华保险会将理赔结果以下列两种方式通知您，并将理赔款转账至您授权的银行账户中

- A 理赔短信 / 电话
- B 理赔批单或赔付说明书



温馨提示

- ✓ 通常情况下，新华保险会在 2 个工作日内做出理赔决定（事实清楚、责任明确的小额医疗险理赔）。情形复杂的赔案处理不超过 30 日。
- ✓ 为保证结案后理赔款能准确、迅速地支付到您授权的账户，请您务必：

- 在提交银行卡时，一定要注意使用本人名下的一类借记卡；
- 确保该借记卡没有发生账户状态异常，可以正常使用。

2、各环节流程要点





3、理赔申请资料获取途径及解析

各类理赔申请资料获取途径及解析			
出险事故类型	理赔申请资料	获取途径	解析与提示
交通事故	交通事故责任认定书	交警队	发生交通事故需及时报警处理
民事伤害	出险事故证明	公安机关	发生民事伤害需及时报警
刑事案件	出险事故证明	公安机关或法院	发生刑事案件需及时报警
特定场所身故	出险事故证明	对应的管理部门	安监部门、学校、商场、工厂等
伤残/全残/重疾/身故	鉴定报告	指定鉴定机构	事故性质、原因、伤害程度不能确定的需要进行鉴定
医疗	医疗费用收据复印件及费用分割单原件	医疗费用收据原件报销机构	如医疗费用收据原件在其他机构报销，应索取费用分割单并提供医疗费用收据复印件

六、投诉流程及处理机制

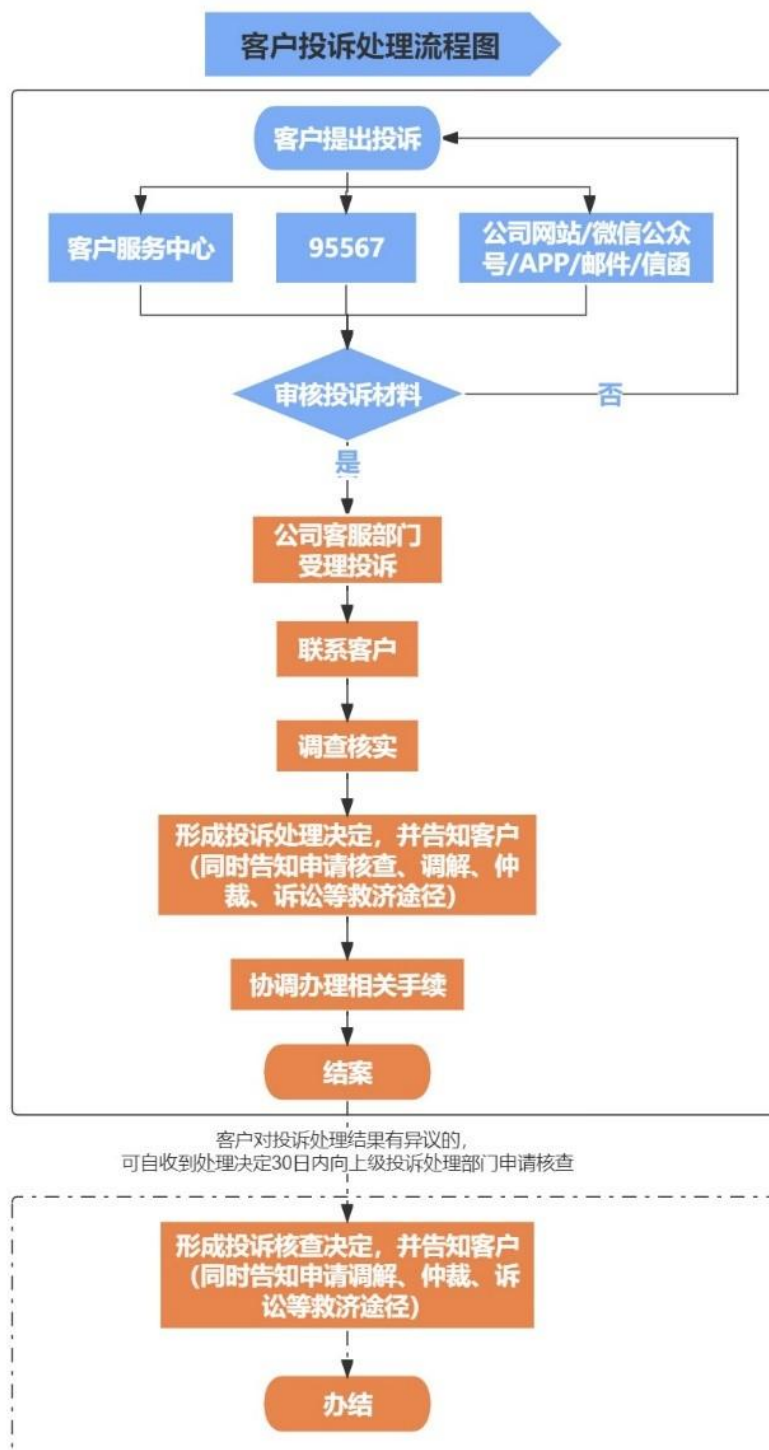
(一) 投诉渠道

- 1.拨打我公司全国统一客户服务热线电话 95567 提出投诉。
- 2.登录我公司官方网站 (www.newchinalife.com) , 并注册用户后, 点击“用户中心-网上投诉”自助提出投诉。
- 3.登录我公司官方微信公众号“新华保险”, 选择“在线咨询”与人工客服在线互动或注册用户后点击“我的服务-消保投诉专区-网上投诉”自助提出投诉。
- 4.登录我公司官方 APP “掌上新华”, 选择“在线客服”与人工客服在线互动或注册用户后点击“服务-其他服务-网上投诉”自助提出投诉。
- 5.寄送信函或发送电子邮件至我公司提出投诉(收信地址: 北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦; 电子邮箱地址: kehutsfw@newchinalife.com) 。
- 6.直接前往我公司及各级分支机构客户服务中心提出投诉。

(二) 投诉须知

- 1.在您提出消费投诉时, 请如实提供相关材料或信息, 包括: 投诉人姓名、身份信息、联系方式、保险合同号、投诉请求、主要事实和相关依据等, 以便我公司处理人员及时确认信息, 为您提供服务。
- 2.我公司将依照相关法律法规、合同约定, 在一定时间内公平公正地作出处理决定并予以告知: 一般投诉 15 日内告知; 情况复杂的延长至 30 日; 情况特别复杂的, 经我公司内部审批并告知投诉人后, 可以再延长 30 日。投诉处理过程中, 需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的, 相关期间不计入投诉处理期限, 我公司也将及时告知投诉人。
- 3.如您对投诉处理结果有异议, 可以自收到投诉处理决定之日起 30 日内向上级机构书面申请核查。核查机构自收到核查之日起 30 日内作出核查决定并予以告知。您也可以采取调解、仲裁、诉讼等其他救济途径解决。

(三) 客户投诉处理流程



七、保全服务及联系方式

理赔、保全等客户服务及投诉渠道，相关联系方式（包括电话、官微、官网）

客户服务热线：95567

新华人寿保险官方微信号：新华保险

公司信息披露网址：<https://www.newchinalife.com/>

八、省级分支机构和落地服务机构清单(自治区、直辖市、计划单列市)：

机构名称	办公地址	电话号码
------	------	------

新华人寿保险股份有限公司江苏分公司	南京市洪武路 198 号 3 层、A 幢 15 层	025-52277900
新华人寿保险股份有限公司苏州中心支公司	苏州市广济南路 258 号百脑汇 19F、20F	0512-69331502
新华人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市虹口区东大名路 558 号新华保险大厦 8-10 层、B1 层 B1101、B1201、B1202、B1203、B1204、B1205 室	021-61907092
新华人寿保险股份有限公司浙江分公司	浙江省杭州市上城区西子国际中心 1 号楼 33-36 层	0571-87235371
新华人寿保险股份有限公司杭州中心支公司	浙江省杭州市上城区中河中路 216 号 201 室、301 室、401 室、中河中路 222 号 21 楼 2101、2102、2103、2104、2105 室	0571-87255310
新华人寿保险股份有限公司湖州中心支公司	浙江省湖州市吴兴区东吴国际广场龙鼎大厦 1101-1128 室 (除 04、13、14、24 室)，1201-1228 室 (除 04、13、14、24 室)	0572-2038530
新华人寿保险股份有限公司嘉兴中心支公司	浙江省嘉兴市经济技术开发区嘉北街道洪波路 1200 号万豪大厦 301 室、304 室、1001 室、1002 室、1003 室、1004 室	0573-82713395
新华人寿保险股份有限公司金华中心支公司	浙江省金华市金东区多湖街道宾虹东路 219 号浙中总部中心 3 号楼 102、501-504、601-604 室	0579-82355886
新华人寿保险股份有限公司义乌支公司	浙江省义乌市稠江街道总部经济园 A5 幢 301、A6 幢 102、A6 幢 301 室	0579-85530080
新华人寿保险股份有限公司丽水中心支公司	浙江省丽水市莲都区寿尔福北路 9 号 S201、S301A 区	0578-2129315
新华人寿保险股份有限公司衢州中心支公司	浙江省衢州市柯城区白云街道须江路 90 号 A 座 401-405 室	0570-3052225
新华人寿保险股份有限公司绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区迪荡街道云东路 105 号天元大厦 1401 室、1404 室、1501-1504 室	0575-88600275
新华人寿保险股份有限公司台州中心支公司	浙江省台州市椒江区东平路 456 号、458 号、460 号、468 号，台州市东京湾小区怡心苑 8 幢 201-202 室、301-304 室、401-404 室、501 室、601 室	0576-88825236
新华人寿保险股份有限公司温州中心支公司	浙江省温州市鹿城区车站大道 2 号华盟商务广场 401、501 室	0577-88112633

温馨提示：

新华人寿保险股份有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 <https://www.newchinalife.com/>