

INTRODUCING OUR NEW CHATBOT!

We are excited to announce the launch of our new chatbot! Our chatbot is available 24/7 via desktop or mobile to answer questions and offer instant assistance and guidance tailored to your needs. Plus, you'll be able to easily communicate with the bot in both English and Español. We're committed to making your interactions with us smoother and more convenient than ever before!



Visit our website to try out the chatbot!

HOW TO ACCESS

- 1** Open a web browser and go to our website at **NewMexicoMutual.com**.
- 2** At the bottom right-hand corner, you will see a chat icon that says "Hi! What can we help you with today?" Click on the icon, and you will be prompted with questions to make your interaction tailored to your needs.

The image contains two side-by-side screenshots of a web browser window for 'New Mexico Mutual'.
Screenshot 2a shows the initial chatbot interface with two language options: 'Chat in English' and 'Charlar en Español'. A red circle with '2a' is in the top left corner.
Screenshot 2b shows the interface after selecting 'Chat in English'. It displays a message from 'New Mexico Mutual - Dev': 'Hi! What can we help you with today?' followed by a list of options: 'I'm an Agent', 'I'm an Employer/Policyholder', 'I'm a Worker', and 'I'm a Medical Provider'. A red circle with '2b' is in the top left corner.
Both screenshots include a message input field at the bottom labeled 'Message...' and a 'Press enter to send' button.

- 3** Next, you will select one of the following options to get started. To access certain information, you will need to login to your policyholder account on our website to see items within PolicyCorner.
- 4** Start chatting!

*You may be redirected to the Bill Pay Portal for certain questions and will log in there. Please note, the chatbot will not be available on the Bill Pay Portal.

Common questions you can ask the chatbot 24/7:

- When is my payment due?
- How do I set up auto pay?
- How can I pay my bill?
- How can I see my statements and transactions?
- I need a copy of my policy documents.
- And more!

If the chatbot is unable to answer your question, you'll be connected with one of our Customer Engagement team members in real time within the chat.

The image shows a screenshot of a web browser window for 'New Mexico Mutual'. A message at the top reads 'I'm an Employer/Policy Holder'. Below it, a message says 'Select one of the following options below to get started. Or if you have a different question, type it below!'. A list of common questions is displayed:

- How do I set up auto pay?
- How do I make payments?
- I need a copy of my policy documents
- How do I create an account/register?
- How do I file a claim online?
- Tips for filling out a first report of injury
- Where do I send my worker for treatment?

A message input field at the bottom is labeled 'Message...' and a 'Press enter to send' button is present.

HAVE QUESTIONS?

Contact us: 505.343.7744 billing@newmexicomutual.com



¡PRESENTAMOS NUESTRO NUEVO CHATBOT!

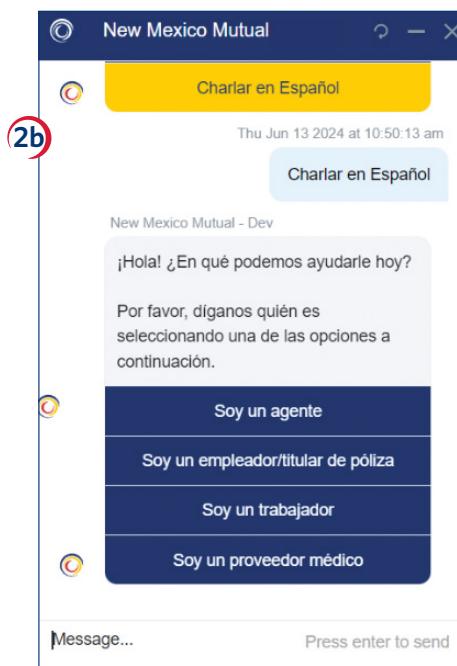
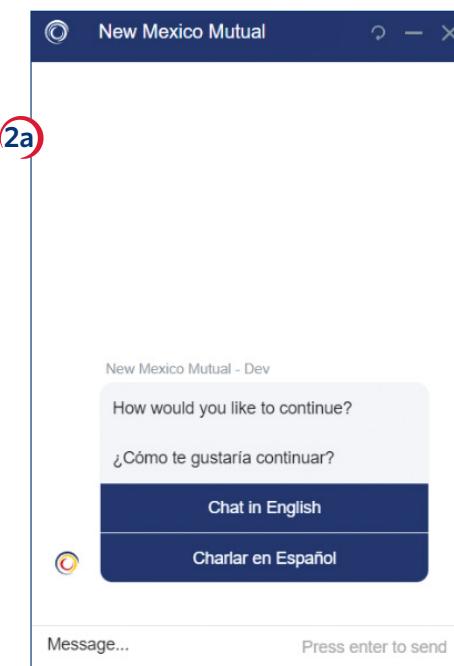
¡Nos complace anunciar el lanzamiento de nuestro nuevo chatbot! Nuestro chatbot está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para responder sus preguntas y ofrecerle asistencia y orientación instantánea según sus necesidades por computadora o teléfono celular. Además, podrá comunicarse fácilmente con el bot en inglés y español. ¡Estamos comprometidos más que nunca en hacer que sus interacciones con nosotros sean más fluidas y convenientes!



¡Visite nuestro sitio web para probar el chatbot!

CÓMO USARLO:

- 1** Abra un navegador web y diríjase a nuestra página NewMexicoMutual.com.
- 2** En la esquina inferior derecha, verá un ícono de chat que dice "¡Hola! ¿Cómo le podemos ayudar hoy?" Haga clic en el ícono y recibirá una serie de preguntas para que su interacción se adapte a sus necesidades.



- 3** A continuación, seleccionará una de las siguientes opciones para comenzar. Deberá iniciar sesión en su cuenta de usuario en nuestro sitio web para ver los elementos dentro de PolicyCorner.

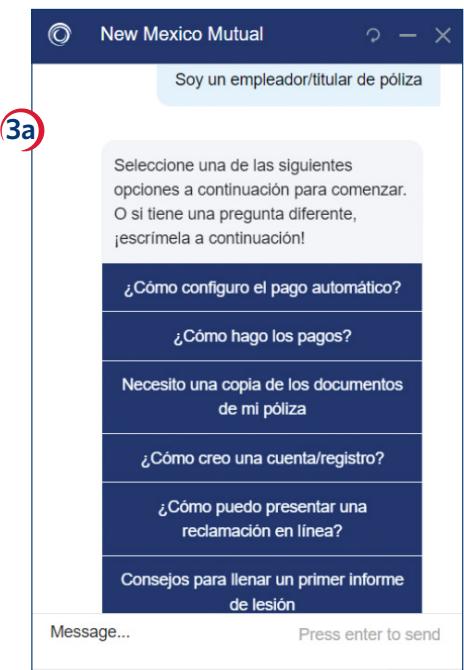
- 4** ¡Empiece a chatear!

*Puede que la página lo redirija al Portal de Pago de Facturas (Bill Pay Portal) para ciertas preguntas, deberá iniciar sesión allí. Tenga en cuenta que el chatbot no estará disponible en el Portal de Pago de Facturas.

Preguntas que le puede hacer al chatbot las 24 horas del día, 7 días a la semana:

- **¿Cuándo debo pagar?**
- **¿Cómo configuro el pago automático?**
- **¿Cómo puedo pagar mi factura?**
- **¿Cómo puedo ver mis extractos y transacciones?**
- **Necesito una copia de los documentos de mi póliza.**
- **¡Y muchas más!**

Si el chatbot no puede responder su pregunta, será conectado con un miembro de nuestro equipo de Atención al Cliente en tiempo real dentro del chat.



¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?

Contáctenos al: 505.343.7744 billing@newmexicomutual.com

