

# 关注客户需求，提升客户体验

## 太平洋寿险安徽分公司感恩有您一路相伴

2011年467位 2012年450位 2013年429位 2014年384位

**坚持铸就卓越**  
**中国太平洋保险**  
**蝉联财富世界500强**  
**名列328位**

太平洋保险 在你身边

95500 了解更多详情 欢迎访问官网 www.cpic.com.cn

太平洋保险 CPIC

成长路上，感恩有你，相伴相随。怀揣真诚和感恩之心，不辜负客户沉甸甸的信任，在成长壮大路上，太平洋寿险安徽分公司收获了广大客户的信赖与支持。

太平洋寿险安徽分公司自2001年产、寿险分营以来，始终坚持“诚信立业，合规经营”的准则，着力提升客户体验，致力于为客户提供更完善的产品和服务，为客户建立更完备的风险保障体系。据悉，公司在全省16个地市和73个县区均设有分支机构，拥有近千名员工和万余名营销员，连续两年获得由安徽省人民政府颁发的“优质服务奖”荣誉称号。

### 提高理赔时效，保护客户权益

近年来，太平洋寿险安徽分公司不断探索服务模式的转型升级，并将“提高理赔时效、保护客户权益”作为客户服务重点工作；邀请客户参与体验活动，提出痛点和建设性意见；根据客户的真实感受制定改善方案，提升客户体验；建立“稳健一生”客户俱乐部，会员可根据层级享受到基础服务和各类增值服务，获得惊喜回馈；通过开展“理赔服务年”活动，优化理赔流程，缩短理赔时效；根据客户实际情况制定定制化服务，提升客户的理赔满意度。

据统计，2015年，太平洋寿险安徽分公司全年共理赔各类案件12148件，为客户送上理赔款8577万元。其中，2015年8月26日，太平洋寿险安徽分公司为一名投保意外险的客户赔付了200万元，刷新了该公司单笔保险赔付金额的最高纪录。据介绍，该名客户于2014年8月投保了太平洋寿险“安行宝”意外伤害保险。2015年，该客户在一次驾车过程中突发交通事故当场身亡。接到报案后，太平洋寿险立即启动重大案件处理机制，并协助客户完成了理赔资料的收集工作。收齐资料后，公司在3个工作日内便完成了结案和理赔，并给付客户家属意外死亡保险金200万元。

“你们公司的服务就是好，以后买保险就认准太平洋保险！”事后，客户家属对公司快速优质的服务连声称赞道。

### 致力公益发展，履行社会责任

中国太平洋保险在努力追求可持续价值增长的同时，自觉履行作为一个企业公民的社会责任，致力于各类公益活动，履行企业公民的职责。

自成立以来，公司积极开展关爱孤残、捐资助学、扶贫救灾等公益活动。目前已建立60余所希望小学，总投资超过3000万元，并于1996年在安徽池州捐资成立安徽太平洋保险希望小学；自2008年开始，建立覆盖全系统的志愿者队伍，通过支教、捐赠等软硬件支持，在全国范围内为贫困地区孩子的教育、安全及健康提供帮助，截至目前直接服务的贫困地区孩子已超万名；在特大洪涝灾害、非典、南方雪灾、5·12抗震救灾、云南地区干旱、青海玉树地震、舟曲泥石流期间踊跃捐款捐物，总额超过1亿元。

### 关注客户需求，加速产品创新

太平洋寿险以客户需求为导向，致力于提供全生命周期的专业关注与整体解决方案，侧重于提供保障型产品，并在行业内首创了涵盖精神类疾病保障的产品。

日前，太平洋保险推出“花样年华”特定疾病保险，与市面上同类产品相比，“花样年华”具有缴费低、保障高、管精神、保重疾、加补贴等多重优势，为女性的健康撑起全面“保护伞”。

作为一款为女性朋友量身定制的健康保险产品，“花样年华”保障范围广泛，乳腺

癌、女性特定器官、系统性红斑狼疮累及肾脏都属于保障范围；保费低廉保障高，18-30岁女性仅需缴费80元（31-40岁女性缴费150元、41-65岁女性缴费300元）即可获得5万元重疾保障和单日200元住院补贴（最高补贴180天）。

与此同时，随着生活节奏和工作压力的增大，女性精神类疾病的发病率也有所增长。“花样年华”市场首创精神类疾病保障，在疾病观察期后被指定医疗机构确诊初次发生重度双相情感障碍，即可获取5000元特定疾病保险金。

### 强化科技创新，巩固行业领先优势

早在2014年，太平洋寿险以“神行太保”、“中国太保”两大移动平台组成的移动应用布局已基本形成。而今年，移动应用布局全面升级。“神行太保”平台在移动销售功能的基础上，进一步拓展至核保、保全、理赔等客户服务区域，累计上线35项应用，为客户提供全方位的一站式体验；“中国太保”官方微信平台以客户需求为核心理念，以服务功能为基础，深度融合客户俱乐部体系，覆盖客户服务、业务员行销支持、社交活动三个维度，累计上线70项应用，安徽地区关注用户已突破11万人。

电子签名、电子回执、移动保全和微信理赔等新技术的应用，不仅改善了传统的生

产方式，更是大大提升了客户办理业务的时效。“电子签名”取代了传统手工填写流程，由客户直接在平板电脑上手写签名，提高了作业时效；“电子回执”颠覆了传统纸质回执签字后的手工保管、手工交付等流程，由客户直接在移动终端上确认签收保单，极大缩短了回执签收时效；“移动保全”将保单变更、信息查询、贷还款等服务功能延伸至移动终端，实现了客户自助服务的模式创新，大大提升了服务效率；“微信理赔”使客户在家中就能通过官方微信平台向公司递交申请与资料，通过微信随时查阅理赔进度，无需前往公司营业网点，节省了客户时间，实现了理赔全程透明化服务。

客户	地区	投保险种	赔付
张先生	宣城	安行宝	200万
张先生	阜阳	安行宝+万全重疾+鸿福年年	114万
李先生	安庆	安行宝+金佑	108万
陈先生	六安	安行宝	100万
余先生	合肥	建筑工程(B)团体意外伤害保险	50万
刘先生	合肥	吉利宝C	46万
项先生	合肥	如意宝重大疾病	20万
王先生	淮南	金佑人生	20万

50周年纪念 服务，在你身边

快乐乐园 了如指掌 理赔计算器 护身福

25周年献礼 花样年华 花样年华特定疾病保险 花样宝 暖心呵护

友属宝 双爱宝 健康宝 贴心宝

### 客户声音

很多达到领取大学教育金条件的被保险人都在外地就读大学，无法亲自办理教育金领取，委托父母代办常常会因为资料不齐等原因无法顺利领取。如今有了“中国太保”“微领取”，即使远在大洋彼岸求学的客户，也可直接通过微信进行领取操作，大大提升了客户满意度。

——蚌埠客户陈某

我是一名商人，保单质押贷款是我周转资金的主要方法，但每次贷还款都要到柜面办理特别耗费时间。“中国太保”微信

服务号“我的贷款”功能，使我可以随时自助操作贷款、还款，资金周转效率更高了，“中国太保”微信服务号，真的很好用！

——淮南客户李某

我对保险本身很认可，但是圈子里的朋友都说“理赔难”，又让我望而却步。前段时间听说太保寿险推出“中国太保”微信服务号，微信自助报案、理赔进度查询让理赔透明化，部分险种还可以自助理赔。这样理赔真的不难！就冲着这服务，买保险我就买太保的！

——合肥客户赵某

### 相关链接

**企业简介：**中国太平洋人寿保险股份有限公司成立于2001年11月，是中国太平洋保险(集团)股份有限公司旗下专业寿险子公司。公司以“做一家负责任的保险公司”为使命，以“诚信天下，稳健一生，追求卓越”为企业核心价值观，以“推动和实现可持续的价值增长”为经营理念，不断为客户、股东、员工、社会和利益相关者创造价值，为社会和谐做出贡献。近年来，中国太

平洋保险多次荣登《福布斯》全球上市企业2000强(2014年列第227位)、英国《金融时报》2012年全球500强和中国企业500强，并于2015年连续第五次入选《财富》世界500强企业，位列第328位。此外，太平洋寿险凭借突出的业绩表现、良好的市场声誉及品牌知名度，获得国内寿险公司中唯一一项“年度杰出保险企业”奖，还连续第七次获得“年度最受信赖寿险公司”奖项。