

2011年5月10日 星期二  
编辑 王玮伟 王珊珊  
组版 邱莉娜 校对 仕明

# 以服务促腾飞 以发展谋辉煌

## ——前进中的中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司

中国太平洋人寿保险股份有限公司(以下简称太平洋寿险)是专业经营各类人寿保险业务的全国性股份制商业保险公司,成立于2001年11月9日,总部设在上海。

太平洋寿险安徽分公司是太平洋寿险在安徽设立的省级分公司,目前安徽分公司建立了基本覆盖全省的销售服务网络,在17个地市均设有中心支公司,各县区设有支公司和营销服务部,拥有千余名员工和万名营销员。公司目前开办险种160余个,覆盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多个领域。安徽分公司在努力追求可持续价值增长的同时,还积极开展关爱孤残、捐助助学、扶贫赈灾等公益活动,认真履行企业公民职责。

近年来,在安徽省委、省政府和安徽保监局的大力支持下,在集团公司、寿险总公司的正确领导下,太平洋寿险安徽分公司以“做一家负责任的保险公司”为己任,遵循寿险经营规律,在业务发展、客户服务、内控管理和风险控制等方面都取得了显著成效,为安徽经济社会发展做出了重要的贡献。在今年的安徽省金融工作会议上,太平洋寿险安徽分公司被安徽省人民政府授予“2010年度全省金融工作优质服务奖”。

### 勇担责任 以客户需求为导向创新产品

什么是客户生命周期管理?作为太平洋保险旗下的专业寿险子公司,太平洋寿险用“人生四季,有保障,真幸福”的全新产品体系进行了阐释。

这款产品围绕客户所处不同人生阶段的具体需求,进行了实惠的产品组合:福宝宝——少儿阶段:重点是成长过程的教育、健康和意外,父母的爱是贯穿此产品的主线;福盈门——工作刚起步阶段:刚踏入社会的年轻人,需要规划人生,更需要规划保障,“我的保障我做主”是此产品的主旨;福满堂——成家立业阶段:儿女出生,父母渐老,压力不断,未来养老,这些困惑都可在福满堂产品中得以解决,全面保障是此产品的主题;老来福——接近退休阶段:儿女独立,自己也接近退休,退休后的生活质量如何保障不低于原有水平,这就需要通盘筹划,如何准备养老是此产品要义。

类似“人生四季,有保障,真幸福”的保险创新产品,越来越多地涌现出来。公司开发了一系列针对农村低收入家庭的小额保险产品,不仅仅涵盖意外伤害身故和残疾保障,甚至细化到投保人身故或者全残的债务偿还风险事宜。

太平洋寿险安徽分公司深入贯彻医改意见积极参与多层次医疗保障体系建设,淮南中心支公司自2010年起首席承保了淮南市政府



保监局领导在我司展台前

大额医疗保险,铜陵中心支公司为全市计划生育家庭提供了意外伤害保障。

太平洋寿险大量创新产品的推出,使得抗风险能力较弱且以往一直游离于保险业务之外的群体得到了保障,共享了现代金融提供的红利,不仅为群体本身,更为社会稳定与和谐提供了“安全垫”。

### 为民分忧 充分发挥经济补偿功能

做好理赔服务,一直是太平洋寿险重中之重的工作。太平洋寿险也因为理赔及时、高效,而深得消费者信赖。落实以客户需求为导向的战略转型后,太平洋寿险的理赔服务如何能更上一层楼?

理赔力推透明服务。社会上经常有人说保险公司是投保容易、理赔难。所谓“理赔难”,一方面与客户不熟悉自己保障内容有关,另一方面也与客户不熟悉理赔流程、理赔手续以及一些公司理赔服务不到位有关。所以,近年来,安徽分公司一直力推“主动透明式理赔服务”,提出了“明明白白买保险,简简单单做理赔”的理念,其核心就是在继续提升理赔案件的处理效率与质量的基础上,加强与客户的信息交流。同时,在客户报案后,太平洋寿险会及时通知客户的服务人员主动协助客户准备理赔资料,办理理赔手续。这些举措受到了客户的欢迎和高度评价。

今年3·15前夕,太平洋寿险安徽分公司安庆中心支公司接到客户家人报案,该客户生前在银行贷款45万元并投保太平洋寿险“安贷宝”保险。接到客户因交通事故不幸身故的

报案后,公司立即开辟理赔绿色通道,及时查勘,仅用两天的时间,安庆中心支公司就完成了赔付。太平洋寿险及时、快速的理赔服务得到了银行和客户家人的一致好评。以客户需求为导向的战略转型,让安徽分公司对做好透明理赔服务工作更加充满信心。

### 用心承诺 用爱负责 贴心关爱向客户

“随风潜入夜,润物细无声”,像春雨那样将点点滴滴的关爱之情,撒播进保险消费者的心,早已成为太平洋保险人的共识,以客户需求为导向的战略转型,正在继续强化这种春雨精神。

凡是一些节庆和热点时段来太平洋保险办理业务的消费者,总会得到一些令人惊喜的温馨服务。如3·15期间,柜台会发放问卷“客户眼中的太保”,进行满意度调查,并赠送小礼品;同时公司还不定期的举办客户联谊会、客户答谢会,为客户提供健康讲座等贴心服务;随着二十周年司庆的临近,公司将通过一系列形式多样的客户活动,向社会各界介绍公司的优质服务,了解客户心声。

“问渠那得清如许,为有源头活水来”。随着“以客户需求为导向”战略转型的全面启动和实施,公司实力进一步增强。2011年,太平洋寿险安徽分公司将以科学发展观为统领,以“诚信天下、稳健一生、追求卓越”为核心价值观,秉承“做一家负责任的保险公司”使命,切实为安徽省经济发展和社会保障体系建设做出应有贡献。

### 理财产品新高地, 随心所享“鑫”体验

——太平洋寿险“鸿鑫人生理财计划”

近几年来,随着中国股市的屡屡下挫和CPI指数的节节攀升,老百姓越来越看重投资的安全性,分红保险凭借其收益下有保底、上不封顶的特点日益成为理财市场的热点。太平洋寿险凭借多年经营分红保险的经验,深刻洞察当下投资者不断变化的理财需求,潜心研发,创新推出新一代分红保险理财计划——“鸿鑫人生理财计划”。

2006年,太平洋寿险创新推出一款具有生存金及红利累积生息功能的分红保险,成为速返类分红产品的市场领跑者。“鸿鑫人生理财计划”是太平洋寿险集合多年市场经验后,在持续市场研究基础上推出的一款以“长期理财”为核心的产品计划,它由“鸿鑫人生两全保险(分红型)”和“附加鸿鑫人生加倍关爱重大疾病保险”组成,能全方位满足客户长期、稳健的财务规划需求。

“鸿鑫人生理财计划”除了具备目前市场上理财型分红保险“快速返还”等一些基本特征外,还特别设计了“即交即领”、“一年一领”、“终生领取”、“一次还本”等进一步倾向于客户利益的功能。在人性化服务方面,太平洋寿险研发团队也考虑周全,精心设计了重大疾病保费豁免和重大疾病关爱金给付的功能,并且在生存金领取方式上进一步突破限制,创新推出了“自设日期、自动转账(需办理相关手续)”领取生存金累积账户余额的方式,极大地提高了客户个人账户管理的便捷性和个性化程度。

在满足客户理财需求的基础上,为更全面地满足不同人生阶段客户的保障需求,太平洋寿险也精心为身处不同人生阶段的客户定制了以“鸿鑫人生”为主要险种的“福”系列保障计划(“福宝宝”、“福盈门”、“福满堂”、“老来福”),让您的保险保障一步到位,牵手鸿鑫,轻松成就幸福四季人生。



近年开展的太平洋保险爱心支教



中国太平洋人寿保险股份有限公司  
China Pacific Life Insurance Co., Ltd.



用心承诺·用爱负责