



2016年“3·15”国际消费者权益日当天,太平洋保险全国各地机构围绕“诚信保险 自主消费”主题,进一步利用新技术手段升级客户服务,开展“首席客户服务经理接待日”“金钥匙服务”“客户俱乐部服务季”“寻找保险生存金主人”等多项增值服务,举办形式多样的现场咨询活动,凸显了太平洋保险与时俱进的创新意识和“以客户需求为导向”的转型成果。 倪子 张俊 王磊

# 金融·镜鉴

## 太平洋保险“3·15”消费者权益保护活动获好评 打造保险服务“新体验”

### 主动问诊需求 提升客户体验

3月15日当天,在辽宁、山东、安徽、宁夏、贵州、江西、山西、宁波、上海、天津、大连等地,太平洋保险产、寿险分支机构负责人在职场、闹市区广场与客户面对面互动交流,解决客户的实际问题;走进95500电话中心,倾听客户的需求和意见。“首席客户服务经理接待日”“高管接待日”等活动的举行,营造出安全放心的保险消费氛围,为消费者权益保护做出表率。

整个3·15活动期间,太平洋寿险各地分支机构邀请353位客户体验大使首次担任明察暗访的嘉宾,通过柜面明察、电话暗访、“中国太保”微信服务号和官方网站体验自助服务等方式,与公司窗口服务人员进行互动,通过对自助服务方式的体验,掌握窗口服务的服务质量,提出最及时的体验谏言,为公司改善客户体验献计献策。

### 深入社区民众 普及保险知识

与此同时,在河南、云南、西藏、福建、广西、山东、河北、北京、苏州等地,太平洋保险的员工和营销员走进广场、社区、商场等人流密集区域,设立保险现场咨询点,向过往群众发放保险宣传手册,普及保险知识。

一些机构的工作人员走入社区,向小区居民开展保险及有关法律法规的宣传,解答居民疑问。一些机构围绕消费者重点关注的问题开展保险知识、理念传播,如太平洋产/寿险上海分公司联合围绕反欺诈、反P2P理财陷阱的内容对消费

者进行风险提示和宣导;太平洋寿险云南分公司与云南省健康教育所联合开展健康知识讲座,并推出一系列客户专享的健康测评与健康服务活动;太平洋产险山东分公司向客户现场展示车险查勘定损和3G快速理赔服务。

### 线上线下融合 拓宽服务渠道

随着“互联网+”时代的到来,太平洋保险积极打造线上线下保险智能互动系统,拓宽消费者服务沟通渠道。在咨询现场,太平洋寿险工作人员邀请客户关注绑定“中国太保”微信服务号,现场体验“中国太保”微贷款等高科技移动智能服务。今年3·15活动期间,太平洋寿险推出“寻找保险生存金主人”活动,以保障消费者购买保险后所应享有的生存金领取的权益。客户可通过“中国

太保”微信服务号、95500全国统一客服电话、柜面等渠道查询保单生存金情况,并可通过“中国太保”微信服务号随时自助办理领取。太平洋产险则积极向广大消费者推广“中国太保”APP,通过在投保、服务、理赔等环节创新运用新技术,为客户提供一站式用车生活消费服务;在线自助理赔、自主查询、自助投保和一键续保等创新应用给客户带来诸多便利。

此外,由太平洋保险在线公司打造的24小时线上服务——新版“蓝鲸营业厅”也于近期正式上线,个人客户进入保单信息查询页面,只要输入证件号、手机号和手机动态验证码,就能全面了解自己在太平洋产险、寿险、健康险、长江养老四家子公司的所有保单列表。目前,“太平洋保险”PC端网站上已有53款全流程购买产品,97款O2O购买产品。截至2016年1月底,该网站访问量已突破1.74亿,吸引了860多万会员。

315  
太平洋保险

2016年3月23日 星期三 编辑:雷群芳 美编:高磊 校对:王阳



太平洋保险  
CPIC

温情陪伴·尊享一生

**东方红**

东方红保险理财计划  
状元红【尊享版】

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

太平洋保险  
CPIC

温情陪伴·尊享荣华

**东方红**

东方红保险理财计划  
满堂红【尊享版】

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

太平洋保险  
CPIC

STAND BY YOU

25<sup>th</sup>

THE 25TH ANNIVERSARY OF CPIC

# 太平洋保险25周年司庆倾情钜献 东方红、状元红 满堂红