

太平洋寿险宁波分公司： “谢谢你 22年感恩相伴”

从1995年到2017年，太平洋寿险宁波分公司在广大宁波市民的关心下，保费规模从1995年的1400万元到现在的18.8亿元，业务平台不断突破；分支机构从1995年的1家到现在的13家支公司，4家营销服务部，覆盖全市各地；员工队伍从1995年不到100人到现在的近400人，还有一支5000多人的保险代理人队伍，队伍发展日益庞大。

中国保监会、浙江省人民政府在2014年7月将宁波作为全国唯一保险创新综合示范区，鼓励宁波在保险组织和产品技术领域进行创新，丰富保险市场体系。对太平洋寿险宁波分公司来说，不仅是机遇，也是考验，同时还充满挑战与希望。我们将上下团结一致，努力拼搏、克服困难、锐意进取、开拓创新，为广大宁波市民提供更优质、更便捷、更贴心的保险金融服务！

A 快速理赔显诚信，太保服务暖人心

保额及赔款：从1995年到2017年9月底，太平洋寿险宁波分公司累计承保金额达23376亿元，累计赔款6.36亿元，累计给付21.3亿元，积极发挥了保险“经济助推器”和“社会稳定器”的作用。

赔案回顾：

1、疾病无情 保险有爱

客户王女士经业务员周胜文介绍在太平洋寿险宁波镇海支公司购买了金泰人生(B款)、金佑人生重大疾病、爱无忧等保险产品。2017年6月底，王女士去宁波医院检查是发现自己患甲状腺恶性肿瘤，医生建议手术治疗，于是当即入院手术治疗。2017年7月中旬，王女士向业务员周文胜报案，随后申请理赔，共计赔付458161.06元。

2、意外之后的“意外”

某天，太平洋寿险海曙支公司的业务经理王浙蓉接到客户余女士的电话——“王经理，我的爸爸体检结果不太好，估计后期需要大笔费用治疗，家里就我这么一个女儿，这可怎么办呀？”此时王浙蓉忽然想起今年的1月份，她拜访余女士家的时候，余女士的父亲曾经在她这里购买过一份银发安康的保险。于是，她急忙安抚客户，“小余你先别着急，叔叔的病一定会有办法治的，我记得叔叔当时在我这里买过一份保险，正好可以去报案理赔，也请你放心，叔叔的理赔事项我会全程跟踪并且亲自负责的，你现在最重要的就是要振作起来，有什么困难，我来帮你解决。”王浙蓉的一番话给予了余女士很大的安慰。

事情发生后，王经理积极收集各类资料，详细了解余女士父亲住院就诊时间及过程，结合保单的保险责任，及时进行理赔报案并积极搜集材料提交公司，她更是多次与公司理赔老师进行沟通及确认。在9月13日，余女士父亲的案子顺利通过理赔审核，获得了赔付款30万元。

公司的快速理赔，解决了余女士家里的燃眉之急，让她和母亲都对此深感欣慰，同时，她们更是为王浙蓉的认真负责而感动。小余的母亲对王经理深表感谢，她说：“我们家多了你这么好的一个女儿，小余有你这么好的姐姐，真好，真的非常感谢你。”而王浙蓉则觉得这所有的一切都是自己应该做的，客户的满意是她最好的动力。

王浙蓉于2016年入职太平洋寿险海曙支公司，她用骄人的成绩和真诚的服务为自己在业界树立了良好的口碑。客户都十分信任和喜欢她，

刚入司的新人营销员也把她视为榜样。在从业道路上，王浙蓉一直秉持着“用心承诺，用爱负责”的工作理念，她的每一次奔波都是希望能为更多的家庭送去一份保障。她对待客户就如同对待亲人一般，把客户的事情放在第一位，因为她觉得在客户幸福的时候，她会比客户还幸福，在客户出现风险和危机时，她会告诉他们，幸福就在前方。

3、曾经契约 永恒承诺

9月的某天，来自泗门的一对母子一大早来到了太平洋寿险泗门支公司的营业大厅，他们手里拿着两面锦旗，口中念叨着：“感谢太平洋保险的施亚军经理，她真的是一位非常专业、非常热心、非常负责的保险人。我们今天特意到公司向施经理来表示感谢……”

这对母子口中的施经理就是泗门支公司行政区经理施亚军，她从2011年泗门支公司筹建初期就派驻分管小路下村及周边的4个行政村的客户服务，以及辖区内的保险宣传和推广工作。这么多年来，她一直用热情、诚实、守信的态度为区域内客户及所有住户提供专业的保险服务和咨询，是辖区内口碑极佳的保险顾问。

2015年4月14日，张女士投保了银发安康疾病保险4份，保额20万元。今年6月26日，被保险人在浙江大学医学院附属第二医院被确诊为左上肺癌，于7月12日出院回家后告知了客服专员施亚军。施亚军知道后马上帮客户报案，帮助客户整理理赔所需资料并拿到公司办理理赔手续。9月1日，张女士拿到了太平洋保险公司赔付的30万元理赔金，张女士一家对施亚军家人般的贴心服务都感激涕零，特意到公司送来锦旗表示感谢。

施亚军具有良好的工作习惯和自律性，将向辖区内住户宣传保险风险保障功能这项工作变成了日常行为习惯，用社保医疗与商保医疗有机结合的理念，帮助很多住户根据各自家庭情况配置合理险种和合理额度。她一贯秉承，一切以客户需求为出发点，以客户感受良好为标准，注意自己言行，严于律己，建立了良好的口碑，成为了太保在小路下村的一张活动名片。

就像施亚军说的，“保险是一份充满责任和爱心的行业，用负责任的态度付诸于行动，传递保险正能量，是时代赋予我们的使命，通过我的服务让太保的保障险守护每一个家庭，是我最大的心愿。”

B “太平洋保险一直在你身边”特色服务活动

(一)持续研发推广移动保全 提升客户体验

2017年，太平洋寿险已经实现官微、APP、官网、支付宝服务窗、短信等移动端客户自助保全，实现神太端PAD、IPAD、手机登移动端业务员代办保全功能，扩大了移动端保全业务的覆盖面。

(二)开展高管聆听活动 优化关键客户旅程

从2016年至今，太平洋寿险设立“首席客户服务经理接待日”品牌项目，总、分公司高管率先垂范，每季度开展聆听客户声音活动。高官们通过在门店、柜面与客户的亲切交流，在线、官微等

自主服务的亲身体会，为寿险公司客户体验提升指明了方向。

(三)无纸化取号 开启柜面“微”时代

为提升门店客户体验，降低门店纸质成本，太平洋寿险研发了门店取号无纸化功能，实现了门店排队纸条电子化和排队进度提醒两项功能。该功能自2016年5月15日上线后，客户通过微信扫码，即可收到“太平洋寿险”微信发出的电子排队信息，并可享受排队进度提醒及查询服务，获得了门店客户和柜员的一致好评。

通讯员 张慧慧 沈慧靓

张健：太阳之所以伟大，因为它上亿年都在持续燃烧，持续向外释放温暖，持续绽放光芒。保险之所以伟大，是因为有如同太阳般的温暖，时刻守护和温暖着我们的一生。

陈菊敏：保险是对未来灾害的财务安排，是集合大家的力量帮助个别遭遇灾害的人或集体度过困难期，并为今后的再发展准备条件，保险帮人也帮己。

胡静兰：我觉得保险真的是一份很有发展的行业，不但国家支持社会需要，而且还是百姓越来越认可的朝阳行业。能在太平洋上班让我感到骄傲与自豪！

张萍：保险其实就是钱，用可控的预算，转移不可控的风险，取代对家庭的责任，延续对家人的爱与关怀，我们从业者是风险赛跑者，是市民幸福的守护人！

鲁磊：拥有保险的人是幸福的，可是身边很多朋友还未真正认识到，原因是不了解。我每天的努力工作不停奔跑，只为赶在风险来临前能够见到你并能帮到你！

杨波：保险是最简单、最便宜、最方便、最快捷、在您最需要的时候制造大量现金的方法，来保障您的风险，买保险不仅为自己，更是为爱的家人。

李俊：社会风险多样化，未来的保险在中国人的生活中扮演着越来越重要的角色，保险就是保障风险，简单说就是让大多数老百姓风险转移，平平安安地过着无忧无虑的生活。

王晶晶：但凡有责任心的人，对家人的爱表现在他对这个温馨、幸福的家庭有完全的准备。保持适当的寿险，是一种道德责任。