

# 网络诚信 消费无忧

纪念2017年3·15国际消费者权益日活动

## 砥砺前行 再造上分

### —太平洋寿险上海分公司2016发展回眸

2016年，寿险行业发展强劲，市场化改革影响不断深入，区域竞争异常激烈。太平洋寿险上海分公司认真贯彻保险监管工作会议精神，紧跟集团公司和总公司的发展战略，坚持“价值可持续增长”的经营理念，大力推进“以客户需求为导向”的战略转型，不断完善公司发展战略和业务规划，实现了业务规模质量稳步增长，业务结构转型效果初显，客户经营活动多点开花，圆满完成各项经营指标。

#### 业务发展态势持续趋好

2016年，太平洋寿险上海分公司实现规模保费24.6亿元，同比增长12.8%；个人业务渠道实现规模保费12.7亿元，同比增长14.4%；法人业务渠道实现规模保费11.9亿元，同比增长11.2%；赔付总支出5.26亿元，同比增长163%。

个人业务新保31892万，同比增长46.9%；续期保费收入90799万元，13个月继续率93.18%，25个月继续率90.26%。

个人业务标保达成135562万元，提前14天完成全年标保任务，年度目标达成率141%，标保同比增长70.2%，标保增长全司系统排名第8名。

法人渠道业务达成新保保费10.73亿元，新保营业收入9.52亿元，全司系统排名第3位；非健短险保费达成9444万元，达成率128.8%。

#### 探索创新客户经营模式

2016年，太平洋寿险上海分公司围绕“触动人心的客户经营”主题，积极进行创新型客户经营模式的探索，并通过搭建“健康管理、快乐亲子、教育前线、都市丽人”

等四大资源平台增加营销员与客户接触的触点。聚焦公益、环保、节庆等社会热点，将客户经营与品牌建设与社会责任相结合，开展多个反馈良好的客户服务活动。

##### ①携手威宁六中启动“暖冬计划”

2016年1月，贵州省威宁六中老师通过微信晒出了学生缺少冬衣过冬的照片，穿着单薄的外套和单布鞋的孩子们照片牵动了太平洋寿险上海分公司员工的心。上海分公司立刻由团委牵头成立暖冬计划项目组，倡导公司内勤员工、外勤伙伴、公司客户共同参与，奉献爱心。经过一周的征集，共收集到437件公斤品相良好的服装包裹。这次点对点的捐助活动确保每一件衣服都送到孩子们的手中，表达了上海分公司对远方孩子们的暖暖爱心。

##### ②开展城市定向寻宝特别公益活动

2016年5月，上海分公司开展城市定向寻宝特别公益活动，邀请一路风雨同行的客户代表、营销代表、内勤代表、媒体代表等共同寻找太保25年发展在上海地区留下的足迹，以此一方面加强对公司历史的认识，一方面加强与公司继续前行的信心。另外，所有选手的计步成绩，都转化成公益金额，用购买相应的慈善物资。

#### ③举办“绿色魔法小口袋”少儿环保创意赛

2016年8月，上海分公司举办“绿色魔法小口袋”少儿环保创意赛，共吸引近200位客户参加。孩子们通过自己的努力，发挥奇思妙想，动手创造出造型别致的手工艺品。增加亲子时光的同时更借助“互联网+环保”的新型模式，传播优秀的环保创意趣味作品。

##### ④冠名主办亲子嘉年华活动

2016年10月，分公司冠名主办大型亲子嘉年华活动，以家庭为单位的亲子定向跑贯穿整个活动流程，中途设置摸石过河、火线穿越、弯腰过杆等十个创意有趣的任务点，极度考验了家长和孩子们的默契度。此外，终点区域还设有嘉年华游艺项目，活动以轻松愉快的模式，体现了太平洋保险致力于为幸福家庭保驾护航的宗旨。

#### 践行“数字太保”再造一个上分

2017年伊始，太平洋保险集团提出“数字太保”战略转型新目标，明确“从大象到猎豹”的发展愿景，以“创新数字体验、优化数字供给、共享数字生态”为转型抓手。上海分公司在集团“数字太保”战略指导下



#### 数字太保 愿景使命

太平洋保险

积极部署2017年重点工作任务，勇于探索，创新模式，运用数字化杠杆加强自身能力建设，推动公司各项经营指标实现可持续的价值增长，为实现“再造上分”而共同努力。

“保险姓保”是立业之本，也是保险初心，2017年，太平洋寿险上海分公司将坚守“保险姓保”不动摇，加强改革驱动，改善产品结构，积极拓展服务，筑牢风险底线。同时践行“数字太保”，实现手机出单，推动科技个险与太平洋寿险APP互联互通，搭建准客户经营平台。

具体来说，个人业务方面，在人力健康发展的基础上，将通过主动调整产品结构和客户经营模式来提升队伍整体收入，优化核心队伍结构，改善队伍留存并提升投入产出；法人渠道业务方面，将继续聚焦健康养老事业中心和渠道业务，其中健康养老事业中心聚焦中大型企业客户健康养老业务，渠道业务条线巩固渠道经营业务规模与盈利能力。

## 保单配送便捷 车险理赔迅捷

### —太平洋产险上海分公司让客户“消费无忧”

■文/张航

为贯彻落实“发挥消费对增长的基础作用”的精神，中国消费者协会确定2017年年主题为“网络诚信，消费无忧”。保监会也公布了“美好生活、保险保障”的主题，根据相关主题，中国太平洋财产保险股份有限公司上海分公司在客户保单配送和理赔效率两方面，强化经营者责任意识，建立完善网络安全消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面消费者的权益保护制度，取得了明显成效。

#### 太平洋车险电销保单配送更便捷

作为国内电商发展速度飞快的区域，处于“江浙沪包邮区”的上海地区车险客户对于车险配送时效有着很高的要求，太平洋直销车险打造了一条便捷化的配送线——“网上销售配送系统”，追求保单配送精准、便捷、复查。

2016年，太平洋产险上海分公司通过建立配送系统，促进直销车险进一步提高了配送效率，实现了配送信息可查询，提升了客户体验。一是通过打造配送系统，解决了配送信息处理和打印难点问题，提高了批量打印保单速度，日均以订单化流程打印保单约2800件，并节约打印人力5-6名；二是实现保单加载条形码，普及使用扫码枪，提升了总体配送效率，48小时内保单配送成功率达96.03%，较上线前提升超1.5%；三是分公司系统与“太平洋产险”微信公众号实现对接，上海地区太平洋直销车险客户可随时掌握订单和配送进程详



情，体验保险电商化带来的便捷；四是通过应用系统掌控配送动态，据统计目前因配送引起的投诉率为0.13%，较系统上线前降低0.07%；五是可提供相关统计报表——如系统自动分析的营销费用率报表，可以细化统计至坐席所出每一单的营销费用情况，为团队的礼品额度控制提供参考和考核依据，实现营销投放后台的精准监控；六是系统提供配送供应商配送失败原因分析，通过统计对相关失败因素进行分类，来不断提升配送服务质量和平。

##### 太平洋车险事故实现“快处易赔”

为改善上海道路交通通行现状，切实做好“排堵保畅”工作，2015年9月，由有关部门牵头，上海市保险同业公会、沪上三家保险公司“太保、人保、平安”作为项目组成员共同开发“快处易赔”管理系统。2016年6月，上海市道路交通事故“快处易赔”机动车物损交通事故线上快处机

制正式启动。在该系统下，保单属地为上海地区的机动车交通事故当事人，在仅发生车损与物损，无人员受伤的情况下，可通过移动客户端完成事故受理、在线定责等一系列程序快速索赔。

为了做好“快处易赔”管理系统在车险理赔实务中的对接工作，确保“快处易赔”线上快处机制顺利落地，太平洋产险上海分公司第一时间建立了“快处易赔”专项工作小组，与上海市保险同业公会进行系统对接，开启上海市车险“快处易赔”新时代。

“快处易赔”管理系统主要实现了以下四个方面的功能：

一是快处管理系统，借助移动互联网工具实现两车事故现场处理、事故定责以及争议处理；二是一键报案，“一键报案”功能与太保核心理赔系统无缝对接，客户报案简便迅速；三是理赔进度查询，提供方便的查询通道，方便客户实时跟踪，理

赔进度了然于心；四是在线补传资料，对接快处易赔在线补传理赔资料，让客户足不出户，任性理赔，缩短赔付周期。

“快处易赔”系统的研发使理赔处理由原来的单一线下快处转变为线上、线下快处机制并行，供客户自由选择。事故现场照片推送至相应的保险公司，出险信息后台保存，让反欺诈案件有源可溯，有据可查。完成系统对接后实现一键报案，单证补传，进度查询等功能将提升小微案件赔付速度，缩短案均报案支付周期。该系统与中保信平台对接，将有效保障事故无责方的合法权益。

数据显示，从2016年4月18日至2017年2月28日，通过“快处易赔”处理报案共计3538件，已结案案件为2836件，占比为80.15%。其中，已结案的案件报案支付周期仅为12.18天，相较于2016年整年普通案件报案支付周期18.00天，查勘周期缩短5.82天。