



中信保诚人寿2017年度 企业社会责任报告

目 录

序.....	4
公司概况.....	4
第一部分 股东及公司治理.....	8
核心数据.....	8
战略实施成效显著.....	8
总资产经济效益稳步提升.....	12
公司治理规范严谨.....	13
风险管理机制健全.....	13
反商业贿赂\反保险欺诈\反洗钱管理持续优化.....	15
反腐倡廉建设.....	16
互联网金融风控提升.....	17
第二部分 客 户.....	18
核心数据.....	18
创新服务提升客户体验.....	18
提供全面健康管理服务.....	19
人性化客户服务，全面提升客户使用体验.....	20
2017 年十大理赔案例.....	23
2017 年十大承保案例.....	27
第三部分 员工及代理人.....	29
核心数据：.....	29
关爱员工身心健康，倡导工作与生活的平衡.....	29
保障员工权益，积极召开工会活动.....	29
完善绩效管理考核，拓宽员工发展通道.....	31
保障员工福利，创建合理薪酬体系.....	31
完善员工及家属综合福利保障计划.....	32
慰问困难员工.....	33

打造金牌企业文化 提供员工展示平台.....	34
促进营销员成长.....	34
全面提升营销员风险管理水平.....	34
提供营销员全方位学习培训平台.....	35
借助荣誉体系提升营销员业务水平和收入.....	35
第四部分 公益与环境.....	36
核心数据.....	36
公益项目.....	36
将保险资金运用于服务国家发展战略上.....	40
第五部分 合作伙伴.....	42
核心数据.....	42
银行保险合作伙伴.....	42
中信保诚人寿团险助力企业员工福利发展.....	43
网络销售合作伙伴.....	43
第六部分 社会认可及第三方评价.....	45
与利益相关方的沟通工作.....	45
外部机构评价.....	47
2017 年企业可持续发展报告表.....	49

序

公司概况

中信保诚人寿保险有限公司

中信保诚人寿保险有限公司（原信诚人寿保险有限公司）2000 年成立于广州，由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建。2017 年 11 月，公司正式更名为中信保诚人寿保险有限公司。目前，中信保诚人寿总部设在北京，公司的注册资本金为 23.6 亿元人民币。

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，开业以来，中信保诚人寿在产品开发、业务发展、渠道建设、内部管理、保险营销员培训方面开展了一系列卓有成效的工作，迅速建立和完善了内控和公司治理机制，并以优异的市场表现、杰出的专业化运作活跃在中国寿险市场。

顺应国家发展战略和市场监管要求，中信保诚人寿坚持规模与效益并重，速度与深度兼济的地域发展战略。截至 2017 年 12 月底，公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州等 18 家分公司，共在 77 个城市设立了分支机构，拥有近 5 万名员工及保险营销员。截至 2017 年年底，公司总资产超过 643 亿元人民币。

自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务。目前，公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域。在“互联网+”时代，中信保诚人寿敏锐地捕捉到客户需求，通过官方微信、官方网站

及业务人员服务终端系统，提供全业务环节电子化服务，让客户体验全天候、足不出户的便利保险服务。凭借专业的业务运作经验、成熟的管理机制，以及客户为尊的服务理念，中信保诚人寿正为全国逾百万客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险和理财服务。

在把握行业发展机遇的同时，中信保诚人寿紧密围绕公司战略与风险战略，以偿二代为引领，逐步建立了以有效公司治理为基础、以风险偏好为引导、以风险与效率平衡为目标、以资本管理为核心、以共创价值为原则的全面风险管理体系。

2016 至 2017 年，监管部门对保险公司开展了偿二代下的偿付能力风险管理能力评估（SARMRA），公司连续两次位居寿险公司前列，并连续八个季度在监管部门的综合评级（分类监管）中获评“A类公司”。在监管部门的保险公司服务评价结果中，中信保诚人寿连续两年获得A类评价。

在信用评级方面，穆迪投资者服务公司成员中诚信国际信用评级有限责任公司对中信保诚人寿 2017 年的主体信用评级为 AA+，评级展望为稳定，该评级反映了中国保险市场的巨大潜力、公司双方股东的有力支持，以及公司自身较快的发展速度、不断改善的业务结构、稳健的投资管理风格和持续增强的盈利能力等优势。

作为负责任的企业公民，中信保诚人寿一直用心聆听社会需求，主动承担社会责任，倡导“聆听·关怀”的公益主题，并设立“中信保诚关怀基金”，积极支持中国教育、健康以及环保事业的发展。迄今，中信保诚人寿已为公益事业累计捐款近 2000 万元，为贫困地区孩子筹得优秀图书 21 万余册，并长期免费为公众提供理财教育、职业规划咨询讲座等。

中信保诚人寿将用心聆听各方的心声 ,竭诚服务客户 ,努力回报社会 ,开拓进取 ,
不断创造新的辉煌。

股东介绍

中国中信有限公司

中国中信集团有限公司 (原中国国际信托投资公司)是在邓小平同志支持下,由荣毅仁同志于 1979 年创办的。成立以来,公司充分发挥经济改革试点和对外开放窗口的重要作用,在诸多领域进行了卓有成效的探索与创新,成功开辟出一条通过吸收和运用外资、引进先进技术、设备和管理经验为中国改革开放和现代化建设服务的创新发展之路。

2002 年中国国际信托投资公司进行体制改革,更名为中国中信集团公司,成为国家授权投资机构。2011 年中国中信集团公司整体改制为国有独资公司,更名为中国中信集团有限公司 (简称“中信集团”),并发起设立了中国中信股份有限公司 (简称“中信股份”)。2014 年 8 月,中信集团将中信股份 100%股权注入香港上市公司中信泰富,实现了境外整体上市。

中信集团现已发展成为一家国有大型综合性跨国企业集团,业务涉及金融、资源能源、制造、工程承包、房地产和其他领域。2017 年中信集团连续第 9 年上榜美国《财富》杂志“世界 500 强”,位居第 172 位。

中信股份 (SEHK : 00267) 是香港恒生指数最大成份股之一。截至 2017 年 12 月 31 日,中信股份的总资产达港币 75,207 亿元,营业收入为港币 4,505 亿元,归属于普通股股东的净利润为港币 439 亿元。

英国保诚集团

英国保诚集团（简称“保诚集团”）于 1848 年在伦敦成立，是英国极具规模的国际金融集团，业务遍及亚洲、美国及英国，并在伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市。截至 2017 年底，保诚集团在全球拥有 2,600 多万名客户，管理基金总额达 6,690 亿英镑。2017 年，英国保诚集团在《财富》世界 500 强排行榜中排名第 56 位。

保诚集团旗下主要业务：

- 英国保诚集团亚洲区总部在 14 个市场均设有领先的保险及资产管理业务，服务区内高经济潜力经济体的家庭客户。保诚集团亚洲区总部已在亚洲经营超过 90 年，并已建立表现卓越的业务，提供多渠道分销、以定期储蓄和保障为核心的产品组合、屡获殊荣的客户服务及广受赞誉的品牌。旗下的瀚亚投资是亚洲首屈一指资产管理人，为广泛资产类别提供投资解决方案。
- M&G Prudential 于 2017 年 8 月成立，完美切合英国及欧洲客户对财务解决方案与日俱增的需求，拥有逾 720 万名客户，管理基金规模为 3510 亿英镑；
- Jackson 为美国很多将近退休的人士提供退休储蓄及收入策略，占美国变额年金市场份额的 19%；
- 保诚非洲，拥有约 70 万名客户。

第一部分 股东及公司治理

核心数据

单位 人民币百万元	2017 年	2016 年	同比增长
营业收入	14,114	9,845	43.4%
归属于股东的净利润	1,051	700	50.1%
资产总额	64,306	54,672	17.6%

战略实施成效显著

2015 年，中信保诚人寿制定了《中信保诚人寿战略发展规划纲要（2016-2020 年）》。

战略指导思想：制定未来五年的战略规划，必须坚持寿险行业的基本经营规律，以股东资源为依托，以快速发展为主线，坚持发展与创新同步、规模与效益兼顾、共创与共享结合，实现公司价值总量最大化。

战略定位：将中信保诚人寿建设成服务全面、特色突出、风控严密、资本充足，能够提供最好的保险和理财方案的综合性人寿保险公司。

自该战略发展规划纲要制定实施以来，中信保诚人寿初步实现了高质量、高效益、可持续的健康发展，在规模、价值、利润、产品、服务、风险管理等方面，已基本达到合外资寿险公司的领先水平。

战略实施情况：

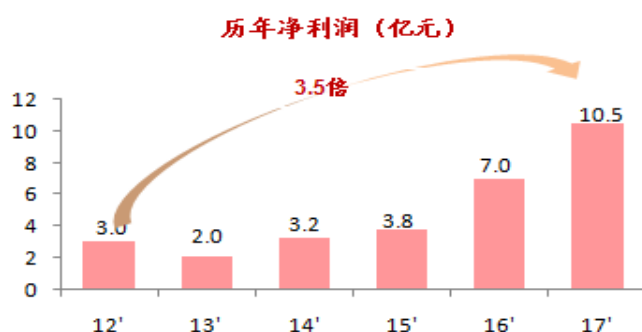
1.坚持高质量发展，负债与资产结构持续优化

负债端：坚持“保险姓保”，产品结构与渠道结构不断优化，银保转型取得阶段性成果。

资产端：按照保险资金运用规律，坚守风险底线，资负管理引领，资产配置结构更加丰富、期限结构更加合理，资负匹配状况更加优化。

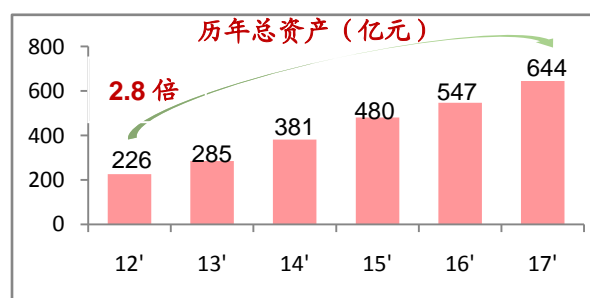
2.坚持高效益发展，盈利水平持续提升

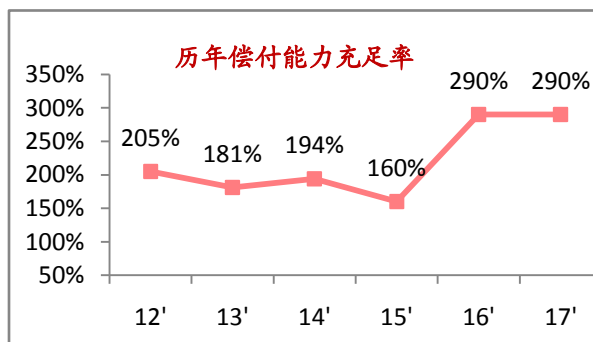
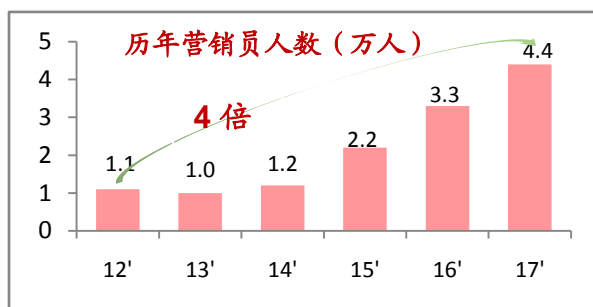
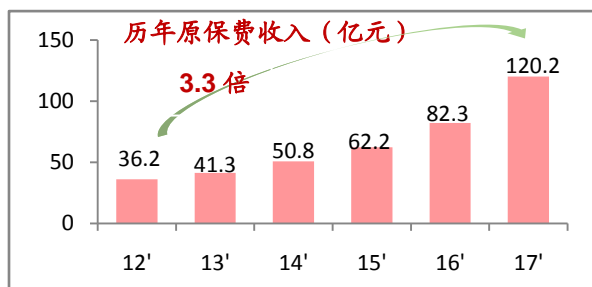
得益于近年来剩余边际的持续增厚并稳步释放，公司利润水平呈现阶梯式快速增长，净利润、净资产收益率连续两年稳居合外资前列。



3.坚持高效率发展，低资本消耗下快速增长

得益于负债及资产结构的持续优化，公司在业务规模、资产规模快速发展的同时，保持了充足的偿付能力水平。在双方股东的初始投资仍维持在 23.6 亿的情况下，公司偿付能力充足率从 2015 年的 160% 上升至 2017 年末的 290%。





4.坚持合规经营，全面风险管理行业领先

偿付能力充足率：自 2016 年偿二代正式实施以来，公司偿付能力水平显著提升，且近两年一直稳定地维持在较高水平。2017 年 4 季度末，公司综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率分别为 290%和 282%，均高于监管要求及行业平均水平。

风险综合评级：自 2016 年一季度至今，公司在风险综合评级（分类监管）中连续 8 次获评“A类”。

SARMRA 监管评估：在 2016 年 SARMRA 监管评估中，公司得分为 85.64 分，位居全部 72 家寿险公司前列。2017 年，公司 SARMRA 监管评估得分进一步提

升，得分为 85.75 分，位居参加评估的寿险公司前列。

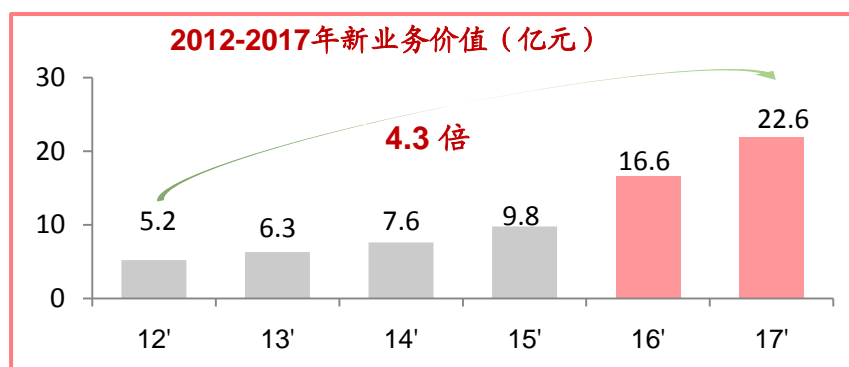
反洗钱分类评级：在中国人民银行 2016 年反洗钱分类评级中，公司得分为 86.8 分，对应评级结果为 A 类 A 级，位居寿险行业前列。

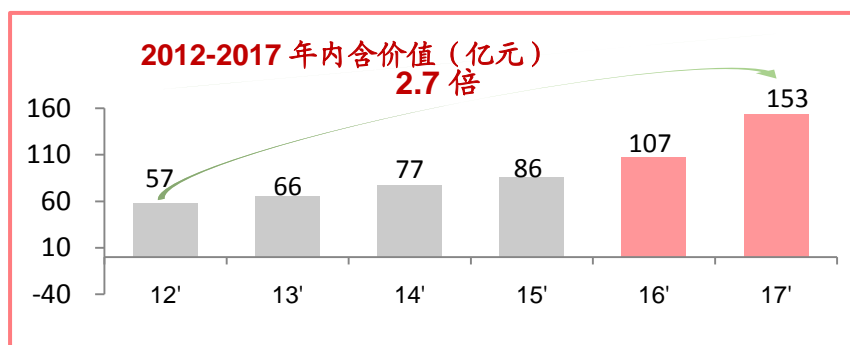
偿二代实施国际调研：2016 年 9 月，保监会率团赴美国参加“中美偿付能力监管体系研讨会”，公司被选为 5 家代表之一共同前往分享偿二代实施良好实践经验。2017 年 11 月 10 日，中国保监会组织第二届“亚洲偿付能力监管与合作研修班”莅临公司调研偿二代实施与全面风险管理体系建设的良好实践，13 个国家代表参与此次调研。

5. 坚持以价值增长为核心，持续为股东创造更高价值

近年来得益于新单规模的快速发展以及产品结构的不断优化，公司新业务价值快速增长，已提前三年完成五年战略目标。

截至 2017 年底，公司内含价值（偿二代）达到 153 亿元，是股东累计投入的 6.5 倍。





备注：由于假设调整，新业务价值口径会略有不同；2017 年末价值数据基于偿二代。

总资产经济效益稳步提升

2017 年，随着经济结构转型升级，供给侧改革深入推进，人口老龄化进程加快，商业保险在社会保障体系的作用不断提升；互联网、大数据等新技术快速发展，大众运用互联网金融的意愿加强，催生保险新产品、新模式不断涌现，为保险业创新发展提供了有力支撑；与此同时，随着经济增速放缓和市场利率下行，保险资金运用风险与日俱增，保险监管更加突出防范风险，强调“保险姓保”，即让保险回归风险保障功能的本质。

中信保诚人寿把握行业发展机遇，坚持“变革与创新”的经营理念，整体经营业绩有了新的跃升。2017 年，中信保诚人寿实现营业收入 141.14 亿元，同比增长 43.4%；净利润 10.51 亿元，同比增长 50.1%；资产总额为 643.06 亿元，同比增长 17.6%。

公司治理规范严谨

2017年，中信保诚人寿严格按照国家法律、法规和监管规定以及公司章程和各议事规则的要求，开展公司治理工作，股东会、董事会、管理层各负其责、适度制衡、科学决策。同时，不断提升公司治理水平，进一步加强关联交易管理和信息披露工作，形成有效运行、规范运作的公司治理格局。

报告期内，公司按照规范公司治理的要求，召开股东会、董事会及下属专业委员会、管理层各项会议；按照保监会最新监管要求和公司管理实践，对公司章程及董事会下设专业委员会会议事规则进行了修订；按照保监会信息披露和偿二代第三支柱的要求，完成信息披露工作，合规、及时披露偿付能力信息、重大关联交易信息、主体评级结果及其他重大事项信息。

中信保诚人寿定期更新并持续完善以股权关系为基础的关联方清单以及以经营管理权为基础的关联方清单；建立完善符合监管要求以及适合中信保诚人寿经营管理实践的内部控制流程，严格执行重大关联交易的审批流程，确保关联交易符合合规、诚信和公允的原则，防止关联方通过关联交易侵害中信保诚人寿或者被保险人利益；及时准确地向中国保监会报告关联交易信息，并在中信保诚人寿官网和中国保险行业协会网站披露关联交易信息，保护保险消费者合法权益。

风险管理机制健全

中信保诚人寿一直致力于构建和完善与发展战略、经营目标及财务状况相适应的，符合《中华人民共和国保险法》等法律法规和《中国风险导向的偿付能力体系》

（“偿二代”）、《人身保险公司全面风险管理实施指引》等监管文件，并与中国偿付能力监管制度体系相互衔接和配合的全面风险管理体系。全面风险管理体系由风险战略与风险偏好，风险管理组织、政策、流程、文化及技术体系等构成。

中信保诚人寿制定并实施了偿二代实施暨全面风险管理战略，从偿二代实施和全面风险管理角度保证公司发展战略目标的实现。

中信保诚人寿风险偏好体系由风险偏好陈述和风险偏好指标体系两部分构成，全面涵盖公司主要风险。通过自上而下与自下而上相结合的方式，将风险偏好的制定与业务规划、财务预算的制定有效结合，使风险偏好与财务预算和业务规划协调统一，并通过风险管理和资本管理两条主线将风险偏好有效传导至各业务条线和风险类型，通过风险偏好的有效传导实现对各类主要风险的管理。

中信保诚人寿以有效风险治理机制和三道防线为基础，建立健全全面风险管理组织体系；按照分层管理原则，构建并完善了涵盖风险管理政策、制度、细则、工作规范四个层级的风险管理政策体系；以控制与效率为目标，持续完善全面风险管理流程体系，全面、及时地识别、计量、监测和控制中信保诚人寿整体及在各产品、各业务条线、各业务环节、各层机构中的风险；建立与自身业务复杂程度和内部控制能力相适应、具有一定前瞻性的风险管理技术体系；建设以“风险管理创造价值”为核心的风险管理文化体系。

2017年，中信保诚人寿以偿二代实施为抓手，以公司战略及风险战略为导向，以满足监管要求为底线，持续推进风险文化建设，坚持稳健经营的风险偏好，进一步加强了全面风险管理与资本管理，强化了内部控制与合规经营。2017年，中信保诚人寿风险偏好体系总体运行平稳，风险偏好得以有效遵循，监管指标全

部达标，整体风险水平可控。2017 年四季度末，中信保诚人寿综合偿付能力充足率及核心偿付能力充足率分别为 290%和 282%，均高于监管要求与行业平均水平。2016 年至 2017 年，在监管部门已公布的八次风险综合评级(分类监管)结果中，中信保诚人寿均被评为“A 类”。2017 年 7 月中旬，监管部门对保险公司开展了偿二代下的偿付能力风险管理能力(SARMRA)评估，在 2018 年初公布的评估结果中，中信保诚人寿得分为 85.75 分，位居本次参加评估的寿险公司前列。

反商业贿赂\反保险欺诈\反洗钱管理持续优化

中信保诚人寿针对反商业贿赂、反保险欺诈、反洗钱等行为均有设置严格的规章制度。

反商业贿赂：开展反商业贿赂及不正当竞争行为自查自纠、要求员工进行反贿赂声明、礼物招待的申报、规范招待费人均标准以及要求在合作协议中加入反商业贿赂条款等对商业贿赂行为进行防范及控制，中信保诚人寿《反商业贿赂制度》及《反商业贿赂行为实施细则》对上述措施进行了规定。

反保险欺诈：通过对客户、员工、销售人员的身份调查(对客户的身分调查，对员工、销售人员入职时的身份调查、以及对客户理赔环节的调查及控制)以及开展欺诈风险评估工作对保险欺诈风险进行控制，中信保诚人寿《保险欺诈风险管理制度》及《保险欺诈黑名单监控实施细则》对上述措施进行了规定。

反洗钱：通过客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额交易和可疑交

易报告、涉恐名单核查、客户风险等级划分及评估、洗钱风险自评估等措施对洗钱风险进行防范及控制，中信保诚人寿反洗钱内控制度体系包括《洗钱风险管理政策》、《反洗钱及防止恐怖融资制度》、《洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理制度》、《洗钱内部风险自评估管理制度》、《大额交易和可疑交易报告及涉恐名单核查实施细则》、《反洗钱及防止恐怖融资营运作业细则》对上述措施进行了规定。

除此之外，中信保诚人寿还建立了违规事项举报机制，如员工发现违规事项，可以通过书面、电子邮件和直接报告的形式进行举报。

反腐倡廉建设

2017年面对复杂的市场环境和监管环境带来的挑战，尤其在防范化解金融风险攻坚战的大背景下，中信保诚人寿党委紧密结合公司实际，以落实全面从严治党主体责任的政治责任感，积极抓好党建和党风廉政建设工作。

一是切实发挥“两个责任”，加大抓党建和党风廉政建设工作力度。坚持党建工作与经营工作一同研究、一同部署、一同落实、一同考核。制定党委成员和基层党支部成员“一岗双责”责任清单，明确提出党委成员和党支部成员抓党建和党风廉政建设工作职责，把制度挺起来、规矩硬起来，促进了党委主体责任的细化落实，努力形成公司上下重视党建工作，以党建促经营管理，以经营业绩检验党建成效的良性发展局面。

二是抓好理论武装工作，推进“两学一做”常态化。以学习贯彻党的十九大精神

为主线抓好党员干部的理论学习。通过邀请学者专题辅导、下发工作方案和学习读物、开展全员“学习十九大”知识竞赛答题活动等，深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的理解。开展“牢记党员使命，坚定理想信念”、“警钟常鸣，正心修身”警示教育、“提高服务意识，改进工作作风”三次主题教育活动，推进“两学一做”常态化制度化。

三是紧密结合经营管理，夯实党建和党风廉政建设工作基础。按照“两指导，两结合”的工作思路，组织开展党课巡讲活动，现场指导党支部召开组织生活会和民主评议党员，规范工作流程，提高组织生活的质量。践行“互联网+党建”，建立“中信保诚人寿党员之家”微信企业号，创办《党建纪检之窗》电子专刊，为基层党组织和党员学习交流搭建平台。系统建立起党务纪检与风控部门信息互通、资源共享、对策共商、责任共担的大监督管理格局，聘请基层财务、合规人员为“廉洁守纪监督员”，实现对违法违规违纪问题的防范、调查、问责的一体化管理。

互联网金融风控提升

在监管机构颁布《互联网保险业务监管暂行办法》后，公司起草了《中信保诚人寿保险有限公司互联网保险业务管理暂行办法》，对各销售相关环节提出了明确要求。此外，公司还按照《中信保诚人寿电子商务合作管理办法》及《互联网保险业务管理暂行办法》，在业务开展期间明确了多项要求，提升了互联网金融风险控制。

第二部分 客 户

核心数据

2017 年 ,中信保诚人寿累计为客户理赔 894,880,000 元 ,接近 9 亿元人民币。

2017 年全年累计承保的被保险人为 530,640 人次 ,累计承保寿险保额为 309.2 亿元 , 健康险保额 455.6 亿元 , 意外险保额 242.5 亿元。

创新服务提升客户体验

大力发展和持续推进多渠道电子化智能化保单服务 ,减少资源消耗 ,提升环保意识 ,同时为客户带来切实便利 ,节省客户时间。

中信保诚人寿积极探索移动互联网技术应用 ,大力发展和持续推进电子化服务。

在投保、保全、理赔、增值服务等环节 ,客户均能通过网页和手机端 (包括客户日常使用频率较高的微信端)等便捷渠道体验绿色、高效、安全的保单服务 :

1. 网页、移动端、手机端多线开发投保软件 ,实现全流程电子化投保 ,电子投保使用率几近 100% ;
2. 推广电子保单 ,新单中有近半数客户选用电子保单 ;
3. 推进电子回执及电子信函 (电邮)的使用 ,客户选择电子化服务享受更多便利 ;
4. 95%的保全变更项目可在线办理 ,减少纸质申请 ,客户也可免亲临柜台 ;
5. 提供多线移动端理赔服务 ,理赔电子化服务使用率近 99% ;
6. 在各机构进行针对性的激励和引导 ,推广电子保单等电子化服务的应用 ,卓

有成效。

提供全面健康管理服务

中信保诚人寿“普惠型”健康管理平台。该平台目前由两大中心模块——健康测评中心和在线问诊中心组成，不但可以提升中信保诚人寿客户的使用体验，还可通过在线健康测评和在线问诊帮助更多人便捷了解健康状况，提前控制疾病风险，提高生命质量，享受健康生活。

普惠平台先行，布局健康管理

近两年来，在政府倡导分级诊疗的大背景下，保险公司布局健康管理的新闻屡屡见报，险企为给客户提供更好的服务体验进行了多方的探索。因为小病痛不得不请假去医院排队、挂号，在漫长的等待中浪费时间，是大部分人都会有的不愉快经历。有些人甚至因为不愉快的就医体验，有病也不愿去医院，小病痛发展成大问题。

中信保诚人寿“普惠型”健康管理平台推出后，民众可以利用在线测评和在线问诊平台功能，节省到医院排队的时间，小问题直接在线解决。拿捏不准的情况，则可将医疗诊断报告在线提交给专家，由专家查看并给出建议。既不耽误治疗，也不浪费医疗资源。

健康测评中心，关注日常健康

健康测评中心可为客户提供包括癌症风险自查、中医体质测评、女性健康等多个维度的总计 22 项健康测评。该系列问卷由中信保诚人寿与北京协和医院、北京

大学肿瘤医院等专业机构合作完成,具有较强的专业性和针对性。值得一提的是,不管是否是中信保诚人寿的客户,只要关注了中信保诚人寿官方微信服务号,即可免费享受在线健康测评服务,真正地做到了普惠大众。

通过在线健康测评,参评人可大致把握自己的健康状况,对平时容易忽略的异常身体变化引起警惕,甚至可以检测个人罹患癌症风险的高低。同时,测评数据库通过大数据连线,可以对参评人的症状进行精准分组,并提供成熟的解决方案,为参评人提供日常生活调理方面的建议。

在线问诊中心, 资深医生解惑

在线问诊服务开放对象为中信保诚人寿全渠道所有客户。只要持有有效保单,客户即可通过微信平台,向拥有 10 年以上临床经验的主治医师或更高级别专家进行咨询。微信平台可以实现客户上传检查报告,在线沟通,专家反馈指导意见的功能。

在线问诊服务由中信保诚人寿联合万达全程信息旗下万达全程健康门诊部打造。万达全程健康门诊部具有专业的医疗资质,在线问诊专家团队由曾在上海地区公立三级医院工作 10 年-30 年以上的资深医生组成,该专家团队全职负责在线答疑,可以为客户提供快捷、专业的指导意见。

人性化客户服务, 全面提升客户使用体验

中信保诚人寿试点及逐步推广“理赔直付”服务,再次革新理赔服务模式,让客户体验到切切实实的便利和实惠。

立足于高效便捷的客户服务基础，中信保诚人寿积极开拓服务思维，顺应移动互联网时代新趋势，响应从“以保单为中心”转向“以客户为中心”的经营服务理念，于2017年8月正式在湖北试点推出理赔直付服务。

理赔直付服务应用IT互联科技，无缝链接医院信息系统和商业保险公司系统，实时交互传输医疗理赔数据，在线快速完成理赔审定核算，实时结算医疗款项，实现一站式医疗费用理赔报销，成功打破买单式的传统理赔模式，让客户切体会到“免申请、免资料、免奔波、免等待”的商业保险理赔服务。

理赔直付项目在2017年11月中国质量协会举办的全国六西格玛项目发表赛中荣获“专业级技术成果奖”，在2018年3月由《中国保险报》主办的2017中国保险年度影响力赔案及服务创新征集活动中荣获“2017中国保险年度服务创新”大奖。



理赔案例：

居住在武汉的黄女士，于2017年七月份因“脑动脉供血不足”住院17天，因早前投保附加成人住院医疗费补偿医疗保险，是第一批享受理赔直付的顾客。黄女士有感而发：“住院时告诉医院是中信保诚人寿商保客户，出院时就能做理赔直付，跟医保结算一样，实在是太方便了。”

在保证客户得到周全保障之余，中信保诚人寿还一如既往为新老客户提供贴心的

全球紧急救援、电话医生、心理健康、尊贵礼遇等出行和健康增值服务。

以下为2017年中信保诚人寿执行的一项跨洋的全球紧急救援案例：

年轻的王先生在美国出差期间因突发脑血管意外入住当地医院重症监护室（ICU）。王先生家属致电中信保诚人寿救援中心，希望回国治疗。在获得主治医师同意且病人身体条件允许转运的前提下，中信保诚人寿救援中心立即启动“全程医疗包机，ICU医护团队陪护，两地救护车接送”的越洋医疗转运服务。医疗团队护送王先生登上医疗包机，从美国拉斯维加斯出发，途经美国阿拉斯加的安克雷奇和日本札幌等地，历时20余个小时，抵达上海虹桥机场，王先生在医疗团队的监护下，乘坐救护车安全转移进入上海医院继续治疗。

当客户身处异地遭遇意外或重疾等突发事件时往往因语言障碍、制度差异等问题束手无策，远在他方的家属更会焦虑万分，中信保诚人寿全球紧急救援服务为客户解燃眉之急。当公司寰宇卡及VIP客户前往异地出差或旅游途中，如若遭遇突发事件，可随时拨打中信保诚人寿救援中心24小时服务热线4006-505-505或86-10-6410-5530寻求专业救援服务。救援中心24小时为客户提供“紧急医疗转运”、“安排并支付未成年人返回居住地”、“安排并支付直系亲属探视及住宿”等多项服务，全面守候客户的旅途安全。凭借快速的服务响应和专业的服务技能，中信保诚人寿全球紧急救援服务已成为客户最熟悉和认可的一项保险增值服务。

开启智能客服时代，充分响应新时代下客户对咨询的个性化需求。

中信保诚人寿在2016年研发并于2017年不断完善智能机器人客服系统，为客户提供全天候24小时在线客服自动应答服务。至此形成人工客服坐席、电话自助服务（IVR）、智能机器人客服的全面的智能客服体系。

中信保诚人寿通过持续优化作业流程，致力探索服务模式创新，不断提升客户服

务体验。来电客户的需求解决率高达 97.5%，其中更有 90%以上能在 20 秒内得到响应,机器人自助应答已能满足在线客户 88%的服务需求。目前，客服服务已连续三年客户满意度均达到 98%以上。此外，中信保诚人寿营运部呼叫中心在 2017 年更是通过工信部颁布的通信行业标准《呼叫中心服务质量和运营管理规范》（YD/T2823-2015）认证，是保险业乃至金融业第一家通过认证的呼叫中心。

2017 年十大理赔案例

第一大案例 公司管理人员，因恶性肿瘤获赔 656 万元

投保情况：2007 年投保信诚「福享未来」养老年金保险 B 款 40 万元、信诚附加「福享未来」长期重大疾病保险 40 万元；2007 年投保信诚「金御双全」投资连结保险 200 万元；2013 年投保信诚附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险；2014 年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险 500 万元、信诚附加至尊「悦·享」长期疾病保险 500 万元。

保险事故：2017 年 8 月，被保险人因恶性肿瘤住院行手术治疗。

理赔情况：经审核，属于保险责任，正常给付重大疾病保险金、癌症特别关爱金合计 656 万元，豁免保费 258 万余元。

第二大案例 营销业务总监，因“鼻咽癌”获赔 163.2 万元

投保情况：客户很有保险意识，2004 年陆续投保信诚「创未来」丰盈终身寿险

(分红型)等近 50 份保险,其中含有重大疾病保险责任的保单 16 份,重疾保额达 160 万余元。

保险事故:2017 年 2 月,被保险人发现右侧耳下有一肿物,遂前往医院检查,确诊为鼻咽癌。

理赔情况:经审核,属于保险责任,给付重大疾病保险金 154.97 万元,豁免保险费 8.23 万元。

第三大案例 公司高管,因“乳腺癌”获赔 138.7 万元

投保情况:2015 年投保信诚「惠康」重大疾病保险 39 万元;信诚「悦·康」两全保险、信诚附加「悦·康」额外给付长期重大疾病保险 50 万元、信诚附加豁免保险费长期重大疾病保险 B 款。

保险事故:2017 年 3 月,被保险人因发现左侧乳腺肿物入院,进行乳腺穿刺手术后,病理确诊为乳腺非特殊型浸润性癌。

理赔情况:经审核,属于保险责任,给付重大疾病保险金、特定保障保险金合计 121.8 万元,豁免保险费 16.9 万元。

第四大案例 大学生运动后身故,家属获赔 121.5 万元

投保情况:王女士自 2006 年起陆续为儿子陆续投保信诚「未来有数」两全保险等 15 份保险,各方面保障非常全面。

保险事故:2017 年 6 月,被保险人在打篮球中突发晕厥,送院抢救,抢救无效当日身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金 121.5 万元。

第五大案例 公司高管，因肺癌获赔 120 万元

投保情况：2015 年投保信诚「君悦人生」终身寿险 200 万元、信诚附加「及时予」长期疾病保险 C 款 100 万元。

保险事故：2017 年 1 月，被保险人因发热伴有胸痛来到医院，检查发现肺部有阴影，经手术确诊为肺腺癌。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、癌症特别关爱金合计 120 万元。

第六大案例 车祸导致一级伤残，获赔 120 万元

投保情况：2016 年投保信诚借款人意外伤害保险 120 万元

保险事故：2017 年 1 月，被保险人乘坐其妻子驾驶的小轿车在东莞发生交通事故，致特重型颅脑闭合性损伤。经司法鉴定中心鉴定，符合《人身保险伤残评定标准及代码》中的“颅脑损伤导致植物人状态”，达到人身保险伤残一级伤残范围。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付意外伤残保险金 120 万元。

第七大案例 市场总监，因肺癌身故，家属获赔 115 万元

投保情况：2010 年投保信诚「安享未来」养老年金保险 A 款(分红型)50 万元。

保险事故：2016年12月，被保险人因肺癌身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金115万元。

第八大案例 公司职员，因车祸身故，家属获赔110万元

投保情况：2016年投保信诚「金悦行」两全保险10万元、信诚附加意外伤害保险B款10万元。

保险事故：2016年10月，被保险人乘坐的一辆小轿车，在武汉绕城高速公路被一大货车追尾，当场身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金110万元。

第九大案例 公司高管，因车祸身故，家属获赔106万元

投保情况：2006年投保信诚「智胜未来」终身寿险16万元、信诚附加意外伤害保险10万元；2010年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险80万元。

保险事故：2017年2月，被保险人驾车发生交通事故，抢救无效身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金106万元。

第十大案例 银行客户经理，因车祸身故，家属获赔100.7万元

投保情况：2013年投保信诚「信悦行」两全保险10万元。

保险事故：2017 年 10 月，被保险人驾车发生交通意外致身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金 100.7 万元。

2017 年十大承保案例

第一大案例 公司高管，承保保额 3138 万元

投保情况：2017 年 5 月投保信诚「金雪球」终身寿险(分红型)3138 万元。

第二大案例 公司高管，承保保额 3000 万元

投保情况：2017 年 4 月投保信诚「托富未来」终身寿险 3000 万元。

第三大案例 银行经理，承保保额 3000 万元

投保情况：2017 年 3 月投保信诚「聚盈」终身寿险(分红型)3000 万元。

第四大案例 公司高管，承保保额 3000 万元

投保情况：2017 年 1 月投保信诚「聚盈」终身寿险(分红型)3000 万元。

第五大案例 公司财务总监，承保保额 2280 万元

投保情况：2017 年 1 月投保信诚「瑞享金生」年金保险(分红型)2280 万元。

第六大案例 公司管理人员，承保保额 2000 万元

投保情况：2017 年 2 月投保信诚「托富未来」终身寿险 2000 万元。

第七大案例 公司高管，承保保额 2000 万元

投保情况：2017 年 11 月投保信诚「托富未来」终身寿险 2000 万元。

第八大案例 公司高管，承保保额 2000 万元

投保情况：2017 年 2 月投保信诚「聚盈」终身寿险(分红型)2000 万元。

第九大案例 公司管理人员，承保保额 2000 万元

投保情况：2017 年 6 月投保信诚「托富未来」终身寿险（银保渠道版）2000 万元。

第十大案例 公司管理人员，承保保额 1997 万元

投保情况：2017 年 2 月投保信诚「金雪球」终身寿险(分红型)1997 万元。

第三部分 员工及代理人

核心数据：

- 2017 年年末，公司正式员工数量为 2977 人。
- 2017 年年末，营销员人数为 44868 人，相较于 2016 年末的 33075 人，同比增长 36%。
- 2017 年年末，银保渠道业务人员在职人数 1100 余人。

关爱员工身心健康，倡导工作与生活的平衡

中信保诚人寿积极落实国家和地方法律法规，注重员工健康与安全合法权益的维护，每年为员工提供免费体检。鼓励成立成立羽毛球、篮球、足球、芭蕾舞、太极拳等特色社团，在丰富员工业余生活的同时，传递运动与健康的理念；积极组织参加所在地区的消防安全演习，增强员工安全逃生意识；为员工配置高效能防霾口罩，减少雾霾损害；持续为员工提供团体保险计划，包括重大疾病保险、意外身故定期寿险、补充医疗保险等，减少员工后顾之忧。

保障员工权益，积极召开工会活动

2017 年，中信保诚人寿坚持以习近平总书记系列重要讲话和党中央精神为指导，持续深化党的群团工作会议精神，紧密围绕中心工作，带领广大职工团结一心，投身公司发展。

一、夯实基础、搭建载体，引导职工积极参与企业发展。中信保诚人寿以工会工作为抓手，2017 年对所有成立的基层工会的工作开展情况进行全面梳理检查，根据实际情况及时调整委员设置、完善工作职能、抽查经费使用情况，通过系统工会建设把职工队伍凝聚和团结起来，进一步增强职工的主人翁意识。在此基础上，公司持续深化职工代表大会制度，例如，2017 年组织山东分公司召开职工代表大会，为职工更好地参与企业发展、维护自身权益提供了有力保障。

二、全面开展职工建家工作。针对公司地处商业办公区，职工工作强度大，日常活动区域小的实际情况，中信保诚人寿在充分开展需求调研的基础上，专门建立职工健身活动室，配置健身器材，开展体育锻炼、太极拳、舞蹈班等职工活动；专门开设“妈咪小屋”，向孕产期女职工赠送爱心胸牌，为女职工提供了便利；各分公司也因地制宜通过邀请职工家属参加主题亲子活动、趣味运动会、“清凉一夏”下午茶、职工图书角等一系列丰富多彩的活动，吸引了大家的目光，激发了参与热情。公司把职工的小家营造融入到企业的大家建设，让中信保诚人寿真正成为职工的“家”。

三、创新活动形式 提升与中心工作的粘合度。中信保诚人寿积极探索党群联动、服务经营的新思路新方式。在客服节期间，公司特别把员工健步走活动的平台搭建在客服节活动的现场，在组织员工积极参与文体活动的同时，更让会员们在现场为公司的业务开展加油助威；利用“悦享金秋”户外团建，组织职工参加主题拓展，以分组竞赛的形式考验团队合作、动脑用心、创新发想的能力，让职工活动真正围绕中心工作火起来、转起来。近年来，公司先后荣获中信集团金融知识竞赛季军，下辖广东分公司荣获“全国金融五一劳动奖状”。

完善绩效管理考核，拓宽员工发展通道

中信保诚人寿持续为员工发展打造良好的职业平台和成长通道，通过多种方式的培训，不断满足不同层次、类别员工的职业发展需求，满足企业经营人才脱离职场进行知识沉淀的实际需求，强化了企业核心人才的专业化素养。为员工提供多种培训、考试机会，选派员工积极参与股东方、监管机构、行业协会等组织的培训，包括新任董事、监事和高级管理人员培训班、中青年干部培训班、中信卓越培训班等。同时鼓励员工参加增强职业能力的考试，为通过 LOMA、北美精算师等考试的员工全额报销考试费用。考试前夕，还专门为备考员工提供带薪备考假期，保障员工充分的复习和休息时间。

保障员工福利，创建合理薪酬体系

中信保诚人寿招聘及用人管理制度较为完备，在招聘、晋升、调动、解雇等相关工作中，严格遵循公司规章制度及劳动法律法规，不存在种族、社会等级、国籍、宗教、身体残疾、性别等方面的歧视行为。公司致力于为员工提供专业、全面、高效的人力资源服务，通过选聘市场广泛认可，美誉度、知名度高的专业第三方人力资源服务机构，进一步提升了人事档案、社保和公积金、福利待遇申领等工作的管理和服务质量。

中信保诚人寿工资主要由固定工资、绩效工资、福利以及长期激励构成。薪酬分配原则是通过适度提高固定工资水平，保证员工基本收入；通过提升绩效工资占

总薪酬比重，充分激励员工；通过建立企业年金和提供团体保险，给予员工附加退休保障和医疗保障；通过实施长期激励机制，提升高管人员和关键岗位人员的绩效表现和推动公司稳健发展。公司按时足额为内勤员工缴纳法定社会保险。

中信保诚人寿在遵守劳动合同法律法规基础上，积极实行人性化劳动合同政策，员工首次签订一年固定期限劳动合同且不设试用期，期满续签即签订无固定期限劳动合同，体现了对员工的重视和信任，增强了员工职业安全感。结合所在地政策及自身实际，总、分机构积极为员工提供午餐津贴、防暑降温费、住房补贴、通讯费以及供暖费等福利。

公司注重保障员工合法休息和休假权利，对 IT 部门、理赔部门、呼叫中心等 24 小时值守岗位采用轮班制。在给予法定带薪年假、婚嫁、产假等规定假期的基础上，公司人性化地设置了年资假、全薪病假，并允许法定年假部分递延到次年享受。总公司、部分分公司成立了工会组织，定期组织丰富多彩的员工活动，陶冶情操，如健步走、参观革命博物馆及党史展览等，增强了员工队伍凝聚力。

完善员工及家属综合福利保障计划

中信保诚人寿近年来不断探索综合福利保障计划，除在缴纳法定社保费用外，公司还提供了多种额外福利补贴。一是参加中信集团企业年金计划。企业出资加入中信集团企业年金计划，进一步保障了员工退休后的待遇和生活水平，目前公司 70% 左右的内勤员工自愿申请加入了年金计划。二是提供补充商业保险。公司为员工及其子女提供补充商业保险，并向员工及其家属提供价格优惠的保险产品组

合，有效减轻因意外事故给员工个人带来的经济损失和压力，充分体现了公司对员工及其家属的关心和关爱。三是设立母婴室。公司在办公空间非常紧张的情况下，为哺乳期的女员工设立了专门的母婴室，除了温馨的装饰外，还配备了先进的消毒柜和冰箱等电器，悉心呵护员工下一代。四是关爱员工身体健康。公司定期举办各类健康讲座，每年为全员提供免费体检，始终将员工身体健康放在首位。

慰问困难员工

中信保诚人寿时刻把职工冷暖放在心中，在日常发挥工会系统联动职能，及时了解职工诉求和实际情况，既关注职工八小时内的工作，更关注八小时外的冷暖，既助力职工在职场中的表现，更把工作的触角延伸到职工家庭当中，特别是针对困难职工，公司在及时了解其实际情况的基础上定期赴一线开展慰问，把精神激励和物质支持带到困难职工身边。

在 2018 新春佳节之际，中信保诚人寿党委、工会委派专人分赴各地，积极开展困难职工走访慰问工作。本年度，中信保诚人寿慰问覆盖广东、安徽、湖北等地，党委和工会干部带着上级组织的浓浓嘱托深入到基层一线，向每名困难职工表达节日的问候，送上慰问金，并仔细了解他们的现实情况和实际困难，认真倾听职工的诉求。慰问中，党委和工会干部表示，中信保诚人寿发展到今天，广大职工付出了辛勤的汗水和无私的奉献，公司也愿意成为大家坚实的后盾，努力在职工的工作生活方面排忧解难，让大家更加安心地投身工作，积极为公司的改革发展献计献策，推动中信保诚人寿经营工作再上新台阶，为中信的发展做出应有的贡献。

献。

打造金牌企业文化 提供员工展示平台

为迎接党的十九大胜利召开，认真落实中央党的群团工作会议精神，以实际行动践行“变革创新、坚韧不拔、奋力开拓、勇于超越”的企业精神。例如，中信保诚人寿党委、工会和团委联合在全体员工中组织开展了“我与信诚共成长”主题征文、演讲比赛活动。

促进营销员成长

2017 年末，中信保诚人寿营销员人数达到 44868 人，较去年同比增长 36%。全年累计晋升业务主管 2506 人，较 2016 年同期增长 77%，非主管晋升 1228 人，同比增长 13%。

全面提升营销员风险管理水平

近年来渠道各项业务指标持续增长，在业务快速增长的同时，营销渠道力行业务、品质齐抓并举不放松的方针要求，秉承防范销售误导、客户权益为先、合规责任到人、品质创造价值的宗旨开展各项保险营销活动。2017 年渠道各项品质管理指标也保持了较好水平。P1、P0 分别维持在 94%、97%以上的行业领先水平；A、AA、AAA 品质等级的营销员人数较 2016 年同比增长 20%；保单 15 日送

达率达 96.92%，超出 92%年度目标近 5 个百分点。

提供营销员全方位学习培训平台

中信保诚商业学院（CITIC-PRU Business Academy，简称 CPBA）是中信保诚人寿保险有限公司营销员渠道职业教育学院，也是国内首家通过 ISO9001:2000（2007 年）、ISO9001:2008（2010 年）国际质量体系认证的保险培训机构。通过面对面培训、视频培训、在线培训及纸媒平台培训学习不同形式的培训体系，全方位提升营销员综合能力。

借助荣誉体系提升营销员业务水平和收入

为了培养最优秀的保险营销人才，公司不但在培训工作上苦功，同时公司还针对 4 万多保险营销员专门设立由保诚总裁杯、保诚区域主管会、卓越会、“百万圆桌会议”（MDRT）竞赛、“百万圆桌会议”半年加油站、雏鹰会、月度精英榜七大竞赛组成业务系列荣誉体系，帮助营销员在追逐荣誉的同时，达成个人素质、知识、技能等方面的提升，积极攀登国际保险行业内的最高专业荣誉“百万圆桌会议”的殿堂。经过 5 年的发展，公司已经从 2012 年的 59 名营销员达成“百万圆桌会议”标准，发展到 2017 年有 631 名营销员达成标准，年复合增长率高达 60%。

第四部分 公益与环境

核心数据

2017 年，中信保诚人寿累计捐款 1080 万元，累计发起公益项目 27 个，共有志愿者 1562 名参与了活动，服务时长 6248 小时。

部分公益项目

作为负责任的企业公民，中信保诚人寿一直用心聆听社会需求，主动承担社会责任，倡导“聆听·关怀”的公益主题，并设立“中信保诚关怀基金”，积极支持中国教育、健康以及环保事业的发展。以下是 2017 年中信保诚人寿部分公益项目介绍：

2017 年 11 月

11 月 29 日，中信保诚人寿总经理赵小凡向中国儿童少年基金会捐赠 1000 万元人民币，用于支持“护航计划”的顺利开展。在现场嘉宾的共同见证下，赵小凡总经理将 1000 万元支票交到中国儿童少年基金会朱锡生秘书长手中，朱锡生秘书长代表中国儿童少年基金会向中信保诚人寿颁发捐款证书。

“护航计划”是中国儿童少年基金会经过认真调研和长期筹备，拟联合国家有关部门和相关机构共同推出的，旨在为低龄留学儿童少年提供一系列公益关怀、中国文化陪伴与服务保障的公益项目，希望广大海外学子能够出国前立志求学、出国中学有所成、归国后报效祖国，切实承担起“华夏文化使者”的使命。

2017 年初

JA 中国(Junior Achievement China)在北京分公司、广东分公司成功举事业启航工作坊。“JA 志愿者日”是 JA 中国组织的商界志愿者大型活动，旨在帮助在校大学生有更多的与来自社会各界、各行各业的在职人员沟通交流的机会，使在校大学生对于他们所学知识与今后走向工作岗位之后所需技能之间的联系有更清楚的认识，帮助大学生顺利步入社会，并在企业中倡导“回馈社会、帮助他人”的良好社会风尚，在中国青年一代播下志愿精神的种子。通过讨论、模拟面试等互动性的活动，志愿者与学生们分享他们的个人职场经验，提高学生对自我的认识，加深对职业和人生的理解。从 2007 年至今，中信保诚人寿派出了近 430 名志愿者参加了该活动。

2017 年 7-8 月

在全国“7.8 保险公众宣传日”活动期间，公司共组织了 50 多场“7.8 公里扶贫公益跑”活动，吸引了超过 3400 多名营销员及客户参与，估算捐赠里程超过 18000 公里；设立“保险为生活添色彩”活动大型填色墙 20 多面，发放填色卡 12000 多张；举办“五进入”活动 68 场；保险扶贫成果图片展 5 次，吸引了 2900 人参观。

2017 年 1-12 月

北京市太阳村作为 NGO 组织,以无偿代教的形式,所针对扶助的对象,是一群特殊的弱势群体——服刑人员未成年子女。中信保诚人寿北京分公司自 2016 年启动“蒲公英”太阳村服刑人员子女帮扶活动（长期项目），发动公司员工及客户，以各类形式为太阳村的孩子们助学、送暖、陪伴、关怀。

2017年3月-至今

中信保诚人寿湖北分公司携手长江日报光谷编辑部、江夏区舒安街政府在武汉市舒安街燎原村启动了长期结对定点帮扶计划。扶贫活动以植树拉开帷幕，湖北分公司组织 200 余名青年员工在舒安街二环路路口，参加三方共建“同心林”义务植树活动，共植树木 200 颗。同时，分公司还组织内外勤员工分别走访慰问燎原村 10 户贫困家庭，为他们送去米、面、油等基本慰问物资。经当地政府推荐，并实地了解贫困户家庭情况后，选取其中三户家庭作为公司长期帮扶对象。

2017年6月

每年 6 月 30 日为“广东扶贫济困日”，是广东省委、省政府贯彻落实党中央、国务院的一项重大举措。为响应省政府及监管部门号召，体现“聆听关爱”的企业理念，中信保诚人寿广东分公司公司向省保监局指定对口扶贫单位捐款 5 万元。

2017年5-10月

中信保诚人寿广西分公司多次组织公益活动。积极开展“公益扶贫”活动，向全体员工发起“扶贫日”爱心捐赠倡议，分公司班子成员带头捐款捐物，全区内外勤员工共计捐赠款物折合 2 万余元，其中，募集书籍 173 册，募集衣物 559 件。

此外，广西分公司为还钦州市大寺镇广琅村光伏发电项目捐款三万元，致力于改善当地村民生活质量。

2017年8月

中信保诚人寿山东省分公司与中信银行济南分行协同前往红嫂故乡临沂市沂南

县马牧池乡北村、双泉村、横河村、董家村以及费县龙雨村，中信保诚人寿投入 5 万元用于购置电脑、空调、冰箱、药品柜、病床及常用药物等卫生医疗设备建设了 5 个统一标准设施配置乡村卫生室，改善当地的就医条件。

2017 年 7 月

山西保监局、山西省希望工程办公室联合中信保诚人寿山西分公司在山西省国家级贫困县，娄烦县米峪镇乡窑庄小学举行公益捐资助学活动。山西分公司向希望工程捐赠三万元，用于为家庭贫困、品学兼优的学生发放助学金；并向扎根一线的老师赠送意外保障。

2017 年 9 月

9 月 21 日，中信保诚人寿福建分公司举办“让爱与你同行”托起明天的太阳活动。组织 10 名员工进入福州市永泰县赤锡中心小学，为孩子 50 名学生献上了一份爱心，并资助课外读物 1000 本。在资助书籍同时，为增强学生动手能力，开展了折纸互动，折出爱的标签。

将保险资金运用于服务国家发展战略上

作为市场经济的基础性制度安排，保险是国家竞争力的重要组成部分，服务实体经济和社会发展是保险业的天然使命，必须和实体经济实现良性循环、协调发展。近年来，中信保诚人寿采取多种方式为促进实体经济的发展提供支持，在保险资金运用工作中加大相关产品配置力度，调整公司的资产结构，将保险资金运用于服务国家发展战略上。

据统计，中信保诚人寿投资了 30 个项目，涉及供给侧改革、“一带一路”建设、国家区域经济发展战略、军民融合发展、“中国制造 2025”和精准扶贫等国家战略。

在精准扶贫方面，中信保诚人寿积极响应保监会号召，认缴出资 6000 万元加入中国保险产业投资扶贫基金，成为该基金最大的单一保险公司投资者之一。扶贫基金投资方向以连片特困地区、革命老区、民族地区、边疆地区为重点区域，以贫困地区特色资源开发、产业园区建设、新型城镇化发展为重点投资对象，以增强贫困地区造血功能、增加当地就业岗位、解决农民就业为最终投资目的。

2017 年全年，中信保诚人寿完成了对基金的前四笔投资，金额共计 2760 万元，目标投资金额 6000 万元。本基金宗旨在于履行保险社会责任，通过发挥保险资金优势，服务国家“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，对贫困地区基础设施建设、民生工程、具有特色和发展潜力的重要产业进行投资，以增强贫困地区造血功能，增加当地就业岗位，解决农民就业。目前基金已投资项目涉及河北、贵州、吉林、山西等省。其中第一笔资金投资于河北省保定市阜平县老乡菇菌业发展有限责任公司，投资规模 5000 万元，中信保诚人寿投资 150 万元。被投资企业作为食用

菌产业大棚的承建主体，发展食用菌产业的基础设施建设，帮助政府提供准公共服务。

第五部分 合作伙伴

核心数据

截至 2017 年年底，中信保诚人寿银保渠道合作银行二十余家，合作网点 3200 余个。网络销售方面拥有中民保险经纪有限公司、懿久保险经纪有限公司、慧择保险经纪有限公司等合作伙伴。

银行保险合作伙伴

中信银行：

中信银行是中信集团旗下最大子公司，成立于 1987 年，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外，为中国经济建设做出了积极的贡献。

渣打银行：

渣打银行(又称标准渣打银行；英语：Standard Chartered Bank；LSE：STAN，港交所：2888,OTCBB：SCBFF)是一家建于 1853 年，总部在伦敦的英国银行。渣打银行 1858 年在上海设立首家分行。2007 年 4 月，上海渣打银行(中国)有限公司成为第一批本地法人银行之一。渣打是一家领先的国际银行，为遍布亚洲、非洲和中东市场的个人和企业客户提供金融服务，支持他们进行投资、开展贸易。渣打集团在伦敦证交所、香港证交所，以及印度的孟买及印度国家证券交

易所挂牌上市。它的业务遍及许多国家，尤其是在亚洲和非洲。渣打银行的母公司渣打集团有限公司则于伦敦证券交易所及香港交易所上市，亦是富时 100 指数成份股之一。

中信保诚人寿团险助力企业员工福利发展

2017 年，中信保诚人寿团险持续助力企业员工福利发展。2017 年共为近 1.8 万家企业约 80 万员工提供员工福利保障，使越来越多的员工在发生意外伤害或疾病时得到经济补偿，一定程度上缓解了员工家庭的经济压力。为重点客户建立了专享健康管理体系，结合客户需求、当地医疗资源，联合药店、诊所、医院、体检机构等，打造全方位医疗服务链；同时根据客户需求，提供就医绿色通道和陪诊服务，使中信保诚人寿团险成为解决企业客户医疗和保险的忠实伙伴。

网络销售合作伙伴

中信保诚人寿拥有中民保险经纪公司、懿玖保险经济公司、慧泽保险经济有限公司、i 云保等 10 余家互联网销售合作伙伴，合作销售 14 款网销产品。

中民保险经纪：

中民保险经纪股份有限公司是经中国保监会审核批准，注册资金为 5000 万元人民币的全国性、综合性保险经纪公司。

慧择保险经纪公司：

慧择保险经纪有限公司打造了网上垂直交易保险电子商务平台。拥有旅游保险、

儿童保险、重疾保险、中老年保险等多品类的上千款产品，致力解决用户的保险难题。

懿久保险经纪公司：

上海懿玖保险经纪有限公司为全国区域内（港、澳、台除外）为投保人拟定投保方案等。

i 云保：

i 云保是由上海豹云网络信息服务有限公司构建的互联网保险 APP，其互联网保险产品推广平台可与全国数百万具备保险业务资源的个人或机构均开展合作。

第六部分 社会认可及第三方评价

与利益相关方的沟通工作

2017年,中信保诚人寿重视与各利益相关方的沟通,积极采取有效措施,及时、真诚地回应各利益相关方的愿望和诉求,增强公司与各利益相关方的和谐可持续发展。

一、信息披露

中信保诚人寿严格遵守中华人民共和国相关法律、行政法规和公司章程的规定,按照银保监会信息披露和偿二代第三支柱的要求进行信息披露工作,合规、及时披露基本信息、财务会计信息、保险产品经营信息、偿付能力信息、重大关联交易信息、主体评级结果等其他需要披露的重大事项信息。2017年度内,公司在官网披露年度报告、临时报告(包括重大关联交易报告)等超过40条,为客户和公众提供了及时、充分、有效的信息。中信保诚人寿严格执行信息披露制度,致力于不断优化相关操作流程和完善制度的修订,为信息披露的规范化和体系化提供制度保障。

二、客户交流

中信保诚人寿通过电话、互联网、微信、电邮等多元服务媒介为全国客户及销售服务人员提供全天候7×24小时电子化自助服务和7×12小时电话人工咨询、变更服务。截至2017年末,公司共为约73.1万人次的客户提供了电话在线服务,同比增幅约16.8%。其中,为超过49万人次的客户提供了专业人工咨询服务,同比增幅约17.9%。

三、内部沟通

在内部传播方面,《中信保诚人寿快讯》全年共计发布 48 期,快讯特刊 2 期,共计 50 期,累计发布文章近 400 篇,较好地将公司最新动态传递给公司广大员工。

四、品牌推广

1.举行品牌发布会

2017 年 11 月 29 日,中信保诚人寿在国家会议中心成功举办品牌发布会,包括中信集团常振明董事长、保诚集团韦立思执行总裁在内的嘉宾千余人参加了活动,到场媒体百余家。会上,公司领导正式宣布公司由信诚人寿保险有限公司更名为中信保诚人寿保险有限公司。

从 2017 年 5 月开始到 2017 年底,7 个月间,公司持续进行了更名的传播工作。包括中央电视台、人民日报、21 世纪经济报道等权威媒体在内,共计 67 家平面媒体、5 家电视台、200 余家网站等对公司更名活动进行了报道。

2.丰富公司品牌形象

2017 年,借助公司更名契机,中信保诚人寿通过制作覆盖视频、线上、平面等不同传播介质的品牌传播工具,丰富了公司的品牌宣传物料,对外传达了统一的公司品牌形象。具体包括:

- (1) 推出了“印章篇”公司品牌形象广告片;
- (2) 制作 3 分钟公司形象宣传片,形象介绍公司的业务亮点;
- (3) 重新编曲并演绎中信保诚人寿司歌,拍摄司歌 MTV;
- (4) 制作全新品牌宣传平面广告;

(5) 制作系列情感品牌形象海报；

(6) 推出公司介绍类 H5 等线上传播工具。

3.拓展媒体沟通渠道

2017 年，中信保诚人寿通过各传播渠道发布稿件近 500 篇，及时向客户、代理人、员工及时披露公司业绩、监管评级等信息，同时结合公司理赔案例、理赔报告、服务特色等内容，传播公司的品牌信息，向社会普及保险知识和保险理念。其中，在社交媒体传播方面，中信保诚人寿以公司官方微信订阅号“中信保诚人寿保险”（citicpru-brand）为主要平台，通过持续优化内容运营，创新内容与形式，2017 年该订阅号实现访问量近 250 万，为各利益相关方了解公司经营情况及公司产品与服务，提供了便捷的渠道。在新榜保险行业企业新媒体 Top10 榜单中，“中信保诚人寿保险”长期位列 5~10 位，并获得由《21 世纪经济报道》举办的金 V 榜“2017 年度最具传播力”大奖。

外部机构评价

- 2018 年 3 月，在由中国保险报举办的 2017 中国保险年度影响力赔案及服务创新征集活动上，中信保诚人寿选送的理赔案例入选年“2017 中国保险（人身险）年度影响力赔案”，并凭借出色的客户服务入选“2017 中国保险年度服务创新”榜单。
- 2018 年 1 月 10 日，由和讯网主办的“第十五届中国财经风云榜之保险行业评选”结果揭晓，近 50 家保险公司参与评选，中信保诚人寿在此次评选中被评为“2017 年度影响力合资保险公司”。

- 2018 年 1 月中旬，在中信银行举办的 2018 年“同心创价值 携手新征程”投资理财代销业务启动会上，中信保诚人寿荣获中信银行“2017 年度最佳合作机构”奖，并列最佳合作保险公司之首。
- 2017 年 12 月 13 日，2017 年中国公益年会在京举行，年会发布了《2017 中国公益事业发展报告》和“2017 年度中国公益十件大事”，中信保诚人寿在此次年会中获评“2017 年度公益企业”。
- 9 月 12 日至 13 日，“亚太财富论坛暨 2017 年度国际私人（家族）财富管理中国风云榜”在上海举行。该活动由《财富管理》杂志社发起主办、中国首席经济学家论坛协办，目前已经成为了私人银行与财富管理行业内影响力最大、参与度最广、最具权威性的行业盛典。经过组委会的专业评选，中信保诚人寿在服务中国（超）高净值客户的保险机构中脱颖而出，以最高分荣获“金臻奖·最佳合资保险机构奖”。
- 2017 年 12 月，由 21 世纪经济报道委托、美国加州州立大学富乐顿分校保险研究中心受托研发的《2017 亚洲保险公司竞争力研究报告》发布，中信保诚人寿跻身中国大陆寿险公司前十名，在亚洲寿险市场排名从 69 名升至 34 名。
- 2017 年 10 月初，由中央财经大学中国精算研究院和《中国保险报》联合主办的“中国价值成长十佳保险公司”榜单发布。中信保诚人寿凭借近年在中国寿险市场上的卓越表现和对价值导向的持续坚持，获得“中国价值成长十佳保险公司”称号。

2017 年企业可持续发展报告表

企业可持续发展报告，也称 SUSTAINABILITY / ESG 报告，是企业将其履行社会责任的理念、战略、方法，及其经营活动在经济、社会、环境等维度产生的影响定期向利益相关方进行披露的沟通方式。下表呈现了公司 2017 年的社会环境类数据。

中信保诚人寿保险有限公司 2017 年 ESG 数据表

指标项目		2017 年	密度 (每人、每平方米或每单位产量的排放消耗量)
KPI A1.1: 排放物	大气污染物 (吨)	氮氧化物	0.055300081
		硫氧化物	0.030080285
		其他气态污染物 (可列明) CO, HC	1.142105297
		颗粒物	0.011073983
KPI A1.2: 温室气体	温室气体总排放量(二氧化碳当量) (吨)	6361.281702	2.13680944
KPI A1.3: 有害废弃物	有害废弃物 (请根据实际情况分类列明主要有害废弃物情况)	0
KPI A1.4: 无害废弃物	无害废弃物	我公司使用打印纸张 363.13 吨, 回收利用 5.6292 吨	357.503952 0.120088664

KPI A2.1:能源消耗	直接能源总耗量	煤炭 (吨)	0	0
		天然气 (立方米)	0	0
		(其他, 请列明)	0	0
	间接能源总耗量	电 (千瓦时)	8317169.695	2793.809102
		汽油 (公升)	337182.816	113.2626187
		柴油 (公升)	0	0
		石油液化气 (公升)	0	0
		(其他, 请列明)	0	0
KPI A2.2:耗水量	直接用水耗水量 (吨)	——	0	0
	间接用水耗水量 (吨)	——	75186.69584	25.25586021
KPI A2.5:	制成品所用包装材料总量 (吨)	(请列明具体种类)	0	0