



CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

中信保诚人寿2019年度 企业社会责任报告

中信保诚人寿保险有限公司

CITIC-Prudential Life Insurance Company Limited

北京市朝阳区东三环中路环球金融中心东塔16层

16F, East Tower, World Financial Center, NO.1 East
Third Ring Road, Chaoyang District, Beijing

www.citic-prudential.com.cn

95558/4008-838-838

目录 CONTENTS

公司概况 COMPANY PROFILE

- 05 公司简介
- 07 股东介绍
- 11 经营业绩
- 12 责任沟通

对客户 提供有温度的 保险服务

CUSTOMER:
PROVIDING WARM
INSURANCE SERVICES

- 15 产品保障
- 16 保单服务
- 22 增值服务
- 25 打造儿童少年安全品牌

对股东 实现可持续的 稳健发展

SHAREHOLDER:
ACHIEVING SUSTAINABLE
AND STABLE DEVELOPMENT

- 29 公司治理
- 31 风险管理
- 33 经营表现
- 34 持续稳步良性发展

对员工 聆听需求打造 成长平台

EMPLOYEES:
LISTENING TO THEIR NEEDS
BUILDING A GROWTH PLATFORM

- 41 员工保障
- 46 职业发展

对合作伙伴 秉持双赢理念 携手发展

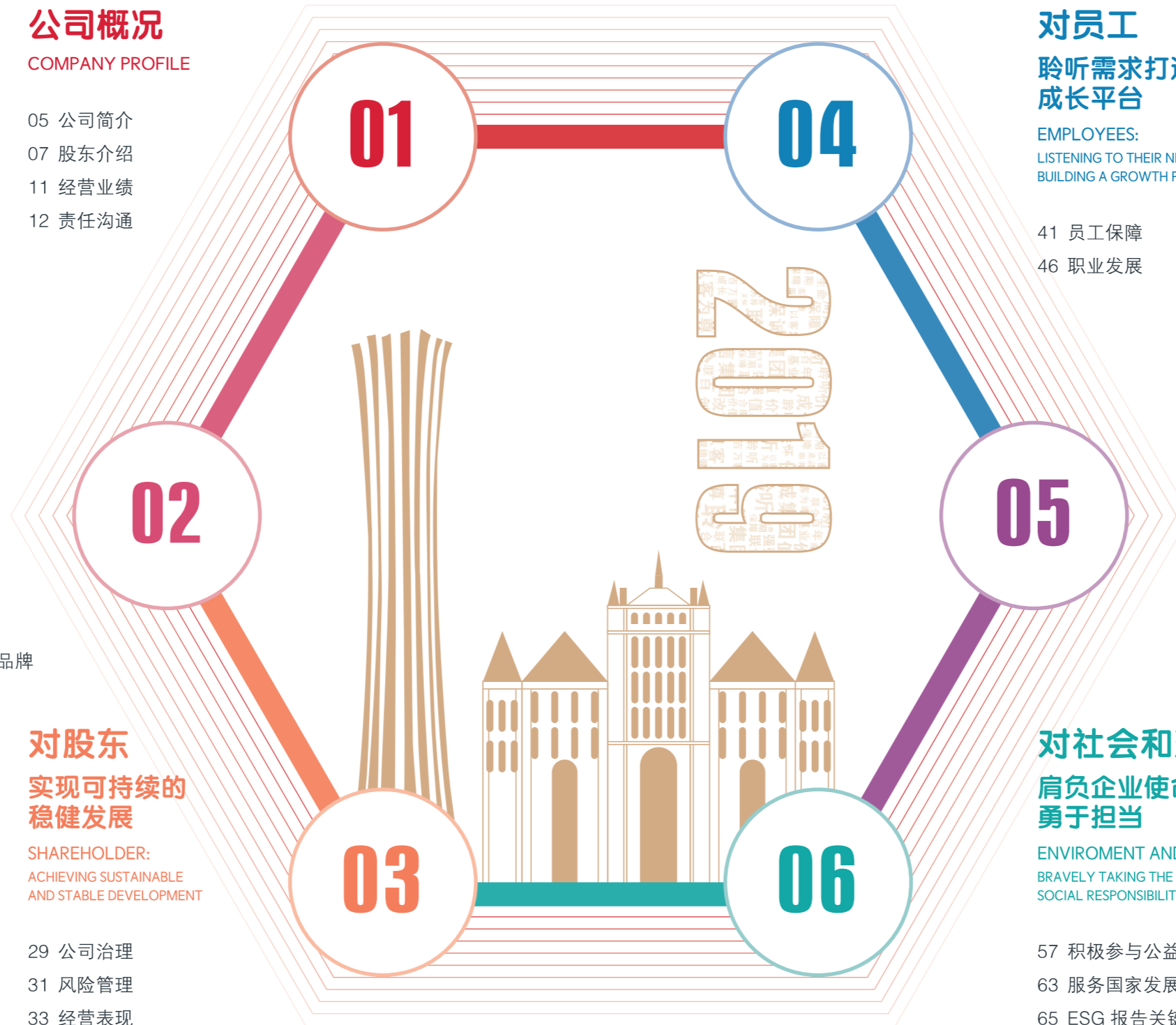
PARTNER:
ADHERING TO WIN-WIN STRATEGY
DEVELOPING HAND IN HAND

- 49 保险营销员
- 52 银行保险
- 53 团体保险
- 54 电子商务

对社会和环境 肩负企业使命 勇于担当

ENVIROMENT AND SOCIETY:
BRAVELY TAKING THE CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITIES

- 57 积极参与公益事业
- 63 服务国家发展战略
- 65 ESG 报告关键绩效指标统计表



序言 PREFACE

中信保诚人寿企业社会责任一览

客户

2019年,中信保诚人寿新增个险承保人次超过**124**万人次

全年理赔赔付金额总计**16.5**亿元

理赔客户人次总计**79.7**万人次

股东

2019年,原保费收入**213**亿元
同比增长**39%**

2019年,归母净利润**18**亿元
同比增长**63%**

员工

保障员工权益

完善员工及家属福利

关爱员工身心健康

拓宽员工发展通道

合作伙伴

截至2019年末,中信保诚人寿营销员人数达到**35,443**人

截至2019年年底,银保渠道合作银行**30**余家
合作网点近**3,800**个

银保渠道业务人员数量达**2,237**人
同比增长**21%**

其中,本科及以上学历人员数量占比达**48%**

中信保诚人寿团险渠道共为**2.4**万家企业
7.3万个家庭,近**177**万员工及家庭客户提供保障

网销渠道拥有懿久保险经纪有限公司、慧择保险经纪有限公司、明亚保险经纪有限公司等数十家互联网销售合作伙伴

电话行销渠道已与中信银行信用卡中心和山西晋商银行进行合作

环境与社会

截至2019年12月底,中信保诚人寿积极参与公益事业累计捐款逾**2,283**万元

发起公益项目**258**个

派出志愿者**7,000**多名

总服务时长近**2.8**万小时

将保险资金运用于服务国家发展战略上,投资了**29**个项目,涉及供给侧改革、“一带一路”建设、国家区域经济发展和精准扶贫等国家战略

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

01

公司概况

- 1. 公司简介
- 2. 股东介绍
- 3. 经营业绩
- 4. 责任沟通



COMPANY PROFILE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

公司简介 INTRODUCTION COMPANY

中信保诚人寿保险有限公司（原信诚人寿保险有限公司）成立于2000年，由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建。目前，中信保诚人寿总部设在北京，公司的注册资本为23.6亿元人民币。

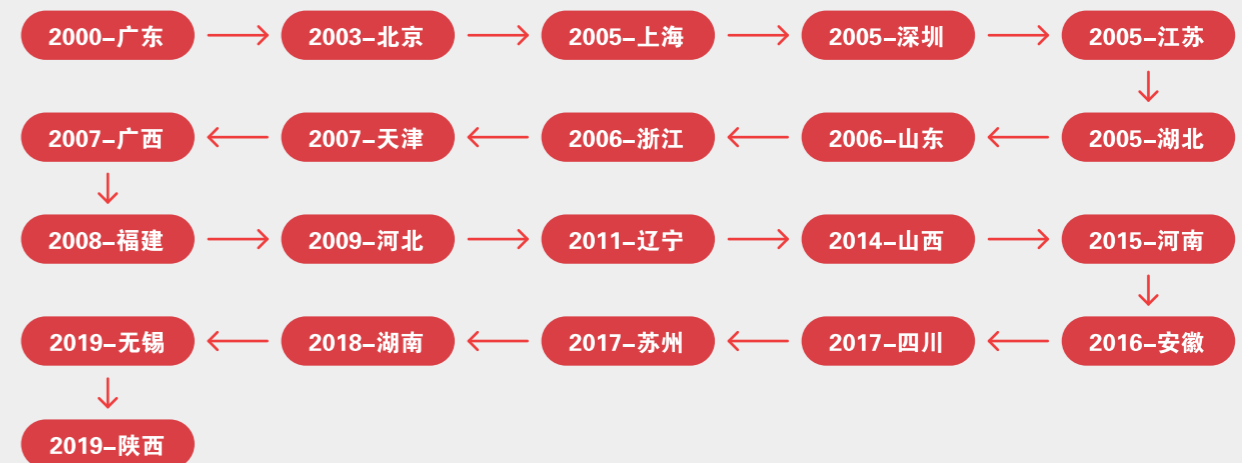
自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务。目前，公司提供覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域的保险产品和服务，充分满足客户全生命周期多层次需求。



- 成立时间：**2000**年
- 注册资本：**23.6**亿元人民币
- 总资产：2019年底达**1,041**亿元人民币
- 员工数量：逾**4**万名员工及保险营销员

机构拓展情况

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、湖南、无锡、陕西等21家分公司。



股东介绍 COMPANY PROFILE

中国中信有限公司

1979年

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

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。

业务范围



世界500强

2019年，中信集团连续**第11年**上榜美国《财富》杂志世界**500强**。

金融牌照平台

综合金融 国内领先 —— 中信全牌照金融平台

中信集团拥有“全牌照”金融平台，为客户提供涉及银行、信托、保险及证券等全方位金融服务，为客户提供综合金融解决方案。



快速成长的融资金融服务银行，创新特色产品和服务，旗下“交易+”品牌是国内首个交易银行专属品牌。



中国最大的信托公司，全口径资产管理规模连续十年位居行业第一。



立足类金融市场和价值投资领域，稳步发展资产管理、典当和中小微企业短期融资、融资租赁、商业保理和股权投资等类金融业务。



全国最大的证券公司，业务涵盖投资银行、经纪业务、证券交易和资产管理等领域。



中国第一家中英合资寿险公司，长期在合外资寿险公司中名列前茅。



COMPANY PROFILE

股东介绍 COMPANY PROFILE

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，在全球拥有2,000多万名客户。保诚集团业务遍及亚洲、美国及非洲，并在伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市，长期位列美国《财富》杂志世界500强。目前，保诚集团以亚洲市场为主导，通过保诚集团亚洲，着重把握亚洲及非洲市场的结构性增长机遇，提供广泛的产品系列以满足客户的需求。负责美国业务的Jackson公司则致力于服务不断增长的退休人口。



在全球拥有**2,000**多万名客户



业务遍及亚洲、美国及非洲，并在伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市

世界500强

长期位列美国《财富》杂志世界**500强**



COMPANY PROFILE

保诚集团旗下主要业务：

Jackson

Jackson为美国老龄人口提供维持稳定退休生活的财务策略，拥有美国规模最大及最具生产力的变额年金批发分销团队，客户约400万名。

保诚非洲

保诚非洲，拥有约50万名客户。

保诚亚洲总部

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在亚洲经营已有95年，提供多渠道分销、以定期储蓄和保障为核心的产品组合，业务表现卓越，客户服务屡获殊荣，并已建立起广受赞誉的品牌。

经营业绩

中国保险行业经过2018年的深度调整后，2019年呈现恢复性增长趋势，行业正处于向高质量发展的关键转型期。中信保诚人寿继续保持健康稳步的经营。

2019年实现营业收入**249**亿元，同比增长**42%**
其中原保费收入**213**亿元，同比增长**39%**

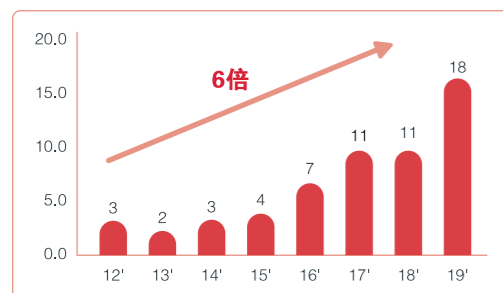
在业务增长拉动下，2019年总资产同比增长**39%**至**1,041**亿元

2019年，实现归母净利润**18**亿元，同比增长**63%**

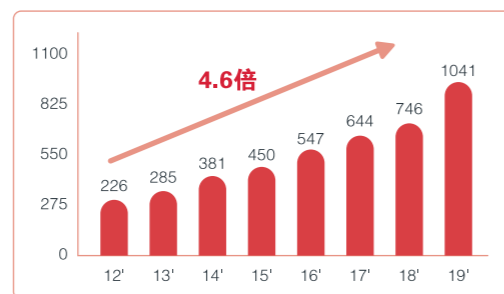
同时归母净资产收益率上升**4.2**个百分点至**24.5%**，业务创造价值的效率稳步提升

关键业绩指标

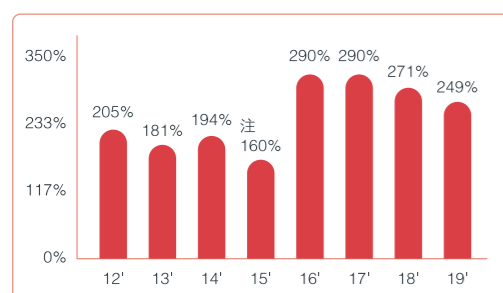
历年归母净利润（亿元）



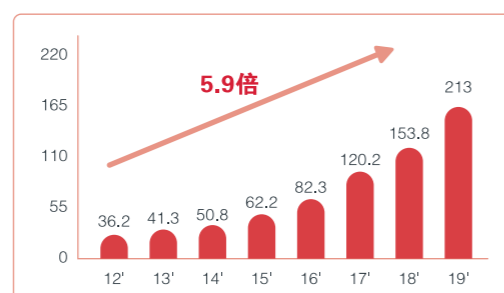
历年总资产（亿元）



历年偿付能力充足率



历年原保费收入（亿元）



注：2015年之前执行偿一代标准，2016年开始由偿一代切换至偿二代

责任沟通

利益相关方	响应及沟通方式
客户	电话沟通、客服节、官网在线客服、官方微信公众号、电子和纸质信函、短信
股东	定期/不定期会议、工作汇报；依法依规履行信息披露义务；切实防范关联交易风险
员工	中信保诚快讯，微快讯，问卷调查，工会，员工培训及活动
政府与监管机构	现场拜访，电话、传真、邮件沟通，电子政务传输系统进行公文对接，参加会议，接受检查，汇报工作
供应商	邮件，电话，面谈，微信
传媒	微信，邮件，新闻发布会，媒体交流会，电话，视频会
社区	参与公益活动

案例 关于金融保险知识的消费者宣传教育活动



2019年，借3.15国际消费者权益日、7.8保险公众宣传日、银保监会金融知识普及月等契机，中信保诚人寿积极开展消费者宣传教育活动。在公司官方微信公众号等平台发布一系列宣传图文，公司开展「消费者权益保护及普法知识」趣味答题活动，以互动性形式普及维权和法律知识。

此外，公司采用漫画、动画小视频等更为消费者乐于接受的多种形式向广大消费者广泛宣传风险意识。通过以

上多平台多渠道、形式丰富的宣传活动，提高了消费者对金融产品和保险服务的认知能力，提升了消费者的金融消费安全意识。

公司组织设计的专题漫画及动画视频获得中国银保监会官方宣传平台——“银保监微课堂”登载，同时凭借出色的组织部署及工作成效，获评中国银保监会2019金融联合教育宣传活动优秀组织单位。



02

对客户 提供有温度的保险服务

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。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一百余万个人客户及2万多家企业客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险服务。

概要 OVERVIEW



2019年全年，中信保诚人寿理赔赔付金额总计**16.5**亿元



理赔客户人次总计近**79.7**万人次



整体投保时效已缩短至**30**分钟



小额理赔服务时效缩短至**1.16**天
优于行业平均水平

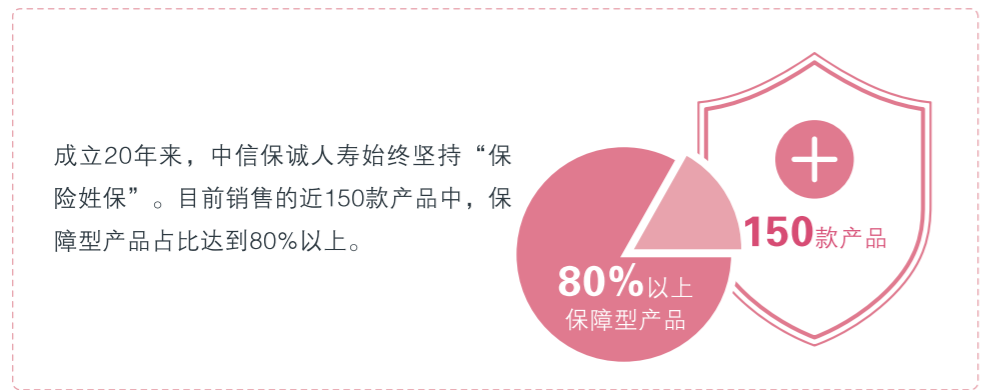
PROVIDING WARM INSURANCE SERVICES

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

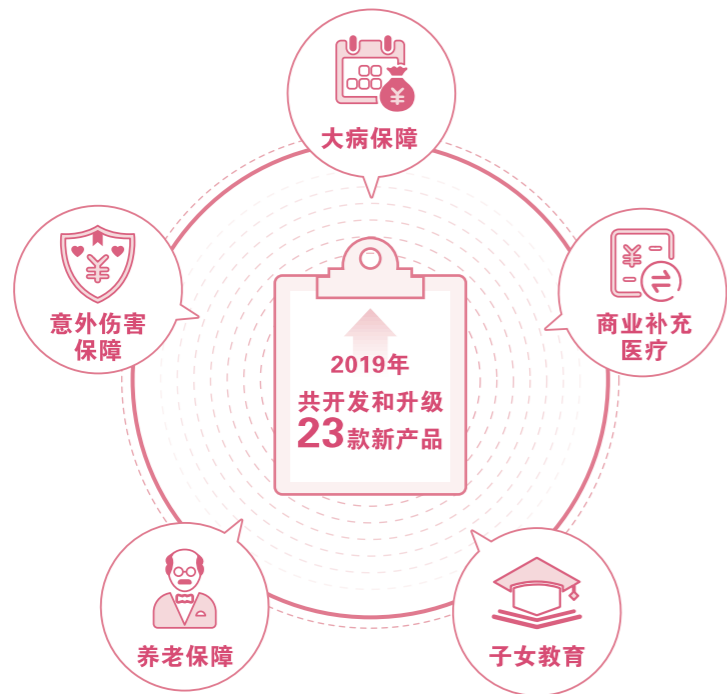


产品保障

公司通过持续推动保险保障型业务发展、稳健经营长期理财型保险业务，为客户提供全生命周期综合保险解决方案，全力打造“以客户需求为核心”的全方位产品体系。



近年来，公司进一步加大保障型产品开发力度，围绕人民群众关心的大病保障、商业补充医疗、子女教育、养老保障、意外伤害保障等需求，不断推陈出新，2019年共开发和升级23款新产品。



在银保渠道，公司深化和银行的产品合作，以多产品策略支持银保业务的价值提升和结构优化，开发升级多款寿险、年金产品，充分发挥公司投资优势，保费规模大幅提升，渠道价值稳健增长。

保单服务



提升保单时效与客户体验

持续推进多渠道电子化服务

针对线下理赔流程繁琐的“痛点”，中信保诚人寿早在2016年就正式推出“微理赔”服务，在公司官方微信平台上，为客户提供理赔申请、问题件处理、信息查询等服务，实现一站式、一体化、一步到位的保险理赔服务新模式。



2019年，中信保诚人寿持续提升官微服务的多样性和个性化特质。

- 4月，推出“微信函”服务，便于客户随时接收、查阅保单年报、缓缴期通知等多类信函。积极应用前沿科技。
- 9月，升级拓展“信易通”在线智能医务核保服务，可对超过200种疾病进行线上交互式问答，在线收集客户的疾病情况，操作简易，有效提高承保时效。
- 11月，在官微服务引入身份证明文件及银行卡OCR智能识别和人脸识别功能，免去客户逐项信息录入的繁琐，有效验证客户真实身份，提高客户信息真实性和准确性；同月，还在官微上线“家庭保单”服务，提供客户可在手机上一站式管理家庭保单的便利。
- 11月末，推出在线智能财务核保服务，可支持12种常见财务资料的审核判断，线上即可完成繁琐的财务审核，无需等待便可获悉审核结果。



提供人性化保单服务

i. 拓展“理赔快赔”服务

加速拓展“理赔快赔”服务，借助信息科技和互联网技术，无缝对接医院及公司系统打通医疗数据与公司理赔系统交互通道，减免理赔信息录入环节，同时保证数据的真实可靠。截至2019年12月，公司已在14个省/直辖市/自治区、37个城市里，共计110家医院开通理赔快赔服务。

ii. 持续提高客服水平，赢得客户信赖和业内认可

电话服务作为传统服务模式，为广大客户所信赖。公司一直以来均重视提高电话服务质量及客户满意度。通过精细化管理及体系化运营等举措持续提升服务水平和效率。最新数据显示，公司电话呼入人工接通率为99.4%，呼入服务满意率高达98%；公司呼叫中心服务质量及运营水平也得到业内广泛认可。

公司为充分契合新时代下客户需求，进一步优化和丰富客户服务体系，开发了机器人客服和在线人工客服服务，2019年5月更全新升级“在线客服”服务，引入人工智能多轮对话模块，升级为更智能化的“睿智在线客服”，集“沟通易、计费快、资讯全、信息准”优点于一身，高效、便捷的应用体验获得客户的广泛认可。

案例

住在武汉市的53岁的李先生（化名）在公司购买了附加成人住院医疗费补偿医疗保险，今年因头晕去医院检查，诊断为腔隙性脑梗死，于11月17日入住公司快赔合作医院，经治疗后病情好转。11月28日出院，当天李先生在中信保诚人寿官微上传了本人身份证明文件和银行卡，其余资料如病历、收据、费用清单等均由公司从医院方直接获取，理赔审核人员实时进行审核结案，李先生当日便收到理赔款项。本次服务全程高效简易，真正做到想客户所想的贴心理赔服务。

公司电话呼入人工接通率为**99.4%**

呼入服务满意率高达**98%**

2019年十大理赔案例

01
第一大案例

公司高管因“乳腺癌”身故，家属获赔354余万元

投保情况

2015年投保「瑞享金生」年金保险5万元，「悦·康」两全保险2.28万元，「信悦行」两全保险10万元，「运筹」慧选投资连结保险18万元、附加「运筹」慧选投资连结保险1万元；2016年投保「瑞享金生」年金保险25万元；2017年投保「瑞享金生」年金保险8万元，「乐盈金生」年金保险28万元；2018年投保「乐盈金生」年金保险321万元。

保险事故

2018年12月，被保险人因乳腺癌身故。

理赔情况

经审核，属于保险责任，给付身故保险金354.82余万元。

02
第二大案例

公司销售人员，因“肺癌”获赔351余万元

投保情况

2013年至2019年陆续投保保额合计238.60万元的重大疾病保险产品及豁免保险费产品。

保险事故

2019年9月，被保险人因肺癌住院治疗。

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274.60万元，豁免保险费76.40余万元。

03
第三大案例

公司销售人员，因“恶性肿瘤”获赔315余万元

投保情况

2013年至2017年陆续投保保额合计250万元的重大疾病保险产品及豁免保险费产品。

保险事故

2019年10月，被保险人因恶性肿瘤住院治疗。

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290万元，豁免保险费25.61余万元。

04
第四大案例

公司高管车祸身故，家属获赔294余万元

投保情况

2015年投保「创未来」丰盈终身寿险80万元、附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险，「信悦行」两全保险10万元、附加「信悦行」意外身故定期寿险10万元。

保险事故

2019年6月，被保险人因驾驶私家车发生交通事故，经抢救无效身故。

理赔情况

经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计280.91余万元，豁免保险费13.74余万元。

05

第五大案例

公司财务人员，因“肺癌”获赔246余万元

投保情况

2009年至2018年陆续投保保额合计120万元的重大疾病保险产品、豁免保险费产品及医疗费用产品。

保险事故

2019年3月，被保险人因肺癌住院治疗。

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、癌症康复保险金、特定癌症康复保险金、医疗保险金合计128.71余万元，豁免保险费117.81余万元。

06

第六大案例

公司高管，因“肺癌”获赔240万元

投保情况

2016年投保「惠康」重大疾病保险200万元。

保险事故

2019年3月，被保险人因肺癌住院治疗。

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240万元。

07

第七大案例

高级工程师车祸身故，家属获赔230余万元

投保情况

2016年投保「惠康」重大疾病保险30万元，「信悦行」两全保险10万元、附加「信悦行」意外身故定期寿险10万元。

保险事故

2019年8月，被保险人因驾驶私家车发生交通事故，经抢救无效身故。

理赔情况

经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计230.53余万元。

08

第八大案例

公司职员车祸身故，家属获赔222余万元

投保情况

2015年投保「惠康」重大疾病保险20万元；「信悦行」两全保险20万元；信诚两全保险1.2万元。

保险事故

2017年10月，被保险人因乘坐朋友的车发生交通事故，经抢救无效身故。

理赔情况

经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计222.27余万元。

09

第九大案例

公司职员，因“恶性肿瘤”获赔182余万元

投保情况

2014年投保信诚「悦·康」两全保险、附加「悦·康」额外给付长期重大疾病保险52万元、附加豁免保险费长期重大疾病保险B款；2018年投保「尊享惠康」重大疾病保险100万元。

保险事故

2019年7月，被保险人因恶性肿瘤住院治疗。

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172万元，豁免保险费10.82余万元。

10

第十大案例

公司财务人员，因“恶性肿瘤”获赔156余万元

投保情况

2006年至2018年陆续投保保额合计74万元的重大疾病保险产品、豁免保险费产品、医疗费用产品。

保险事故

2019年11月，被保险人因恶性肿瘤住院治疗。

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、癌症康复保险金、医疗保险金合计92.33余万元，豁免保险费64.56余万元。

2019年十大承保案例

01

承保保额：8,000万元
投保人：公司行政人员
投保情况：中信保诚「瑞盈」终身寿险B款（分红型）8,000万元

02

承保保额：5,000万元
投保人：公司管理人员
投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险（银保渠道版）5,000万元

03

承保保额：5,000万元
投保人：公司总经理
投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险（银保渠道版）5,000万元

04

承保保额：5,000万元
投保人：公司副总经理
投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险（银保渠道版）5,000万元

05

承保保额：3,305.3万元
投保人：公司董事长
投保情况：中信保诚「金裕满堂」两全保险（分红型）3,305.3万元

06

承保保额：3,000万元
投保人：公司董事长
投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险3,000万元

07

承保保额：3,000万元
投保人：公司董事长
投保情况：中信保诚「传富未来」终身寿险（分红型）3,000万元

08

承保保额：2,800万元
投保人：公司经理
投保情况：中信保诚「安享未来」养老金保险D款（分红型）2,800万元

09

承保保额：2,600万元
投保人：公司总经理
投保情况：中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）2,600万元

10

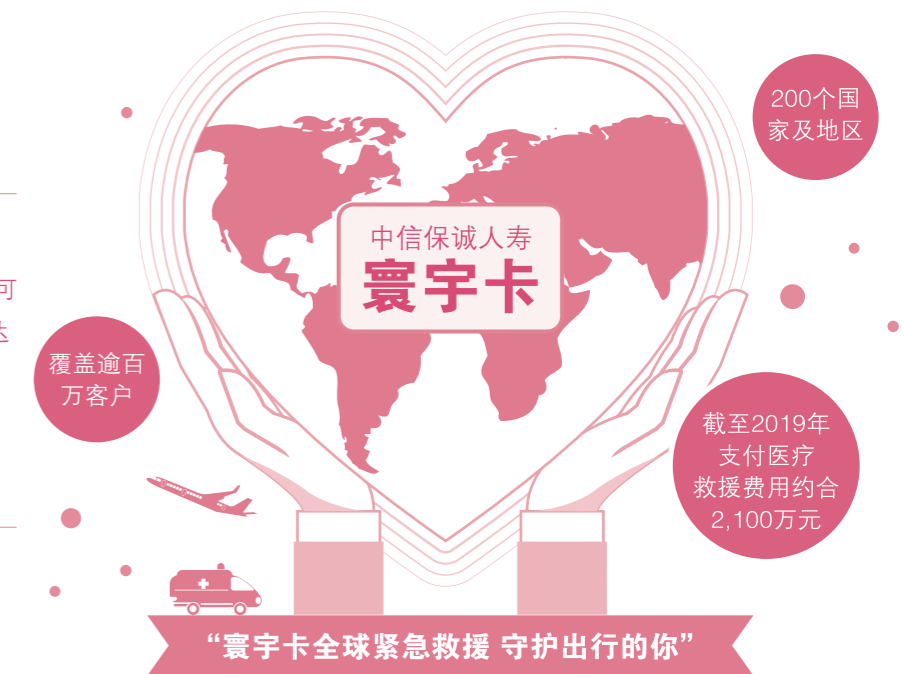
承保保额：2,280万元
投保人：家庭主妇
投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险C款（投资连结型）2,280万元

增值服务

寰宇卡全球紧急救援服务

服务优势：

- 23项服务多维度响应旅途紧急需求
- 高额救援费用保障（国内费用最高可达700万元人民币，国际费用最高达100万美元）
- 响应迅速，7天×24小时 随时待命
- 服务适用对象 VIP金/银卡、寰宇卡



2001年，中信保诚人寿推出寰宇卡，为客户提供包括国际旅行救援、国际医疗救援、国内医疗救援在内的全球紧急救援服务。截至2019年，全球紧急医疗援助

服务已覆盖逾百万客户，服务遍及全球超过200个国家及地区，累计为客户支付医疗救援费用约合人民币近2,100万元。

案例 突尼斯惊魂三日，中信保诚人寿护送骨折的客户安全回家

2019年4月30日，客户刘女士在托泽尔沙漠里体验骆驼骑行项目时，两匹骆驼失控，刘女士和朋友被双双摔落下来。刘女士感到全身不适，就近前往医院检查进行了简单的处理。

5月2日，刘女士痛感逐渐加重，行走困难，无法平卧。她感觉不妙，随即联系中信保诚人寿救援中心报案。救援中心在了解事件经过及刘女士目前身体状况后，为她推荐了两家当地医疗条件较好的医院，建议她进一步检查以确诊伤情。

二次就诊后，救援中心为刘女士提供了免费的病历翻译，刘女士才知道自己脊柱胸椎第十二节椎体压迫性

骨折，骨折裂痕延伸至左椎弓根椎骨。

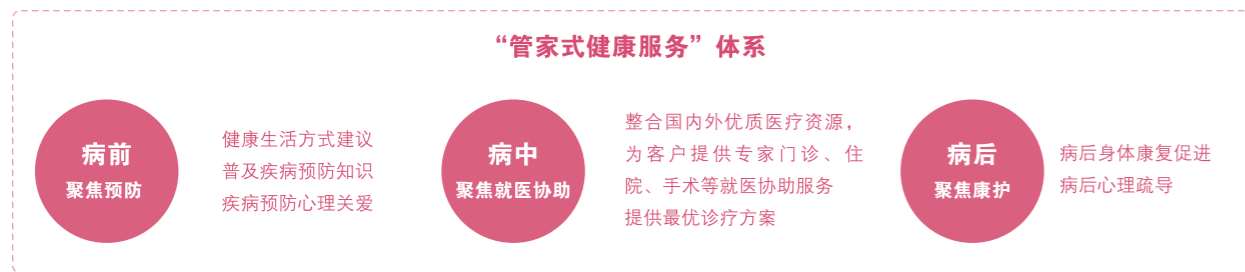
刘女士表示疼痛尚可忍耐，希望按照原定行程于5月3日回国。救援中心建议她乘坐商务舱回国，以避免长时间坐姿造成背部疼痛，全部往返费用由中信保诚人寿承担。

由于5月3日没有商务舱，刘女士便乘坐经济舱前往开罗，再由开罗经广州转机前往武汉。从开罗至武汉的航程由救援中心全程为刘女士安排了商务舱，最大限度保护刘女士的身体。

5月5日凌晨，刘女士顺利回到武汉，得以进一步接受住院治疗。刘女士对此次救援服务表示非常满意。

中信保诚人寿管家式健康服务体系

中信保诚人寿管家式健康服务契合“新保险、新生活”的指导思想，落实“大产品理念”，打造中信保诚人寿特色的“管家式健康服务”体系。从生活方式着手，覆盖健康全旅程，病前聚焦预防、病中聚焦就医协助、病后聚焦康护，实现全生命周期的健康体检提升。



病前聚焦预防

电话医生、在线健康咨询、健康测评、聆听心语、育儿微课堂、孕婴微课堂、控糖营、减重营。

特色服务介绍

控糖营

中信保诚人寿联合标准化代谢疾病管理中心（MMC）推出的糖前期/糖尿病人群全新血糖管理模式。通过权威专家、医疗资讯社群、AI管理三大维度相结合，帮助糖异常人群高效控糖，远离糖尿病。

减重营

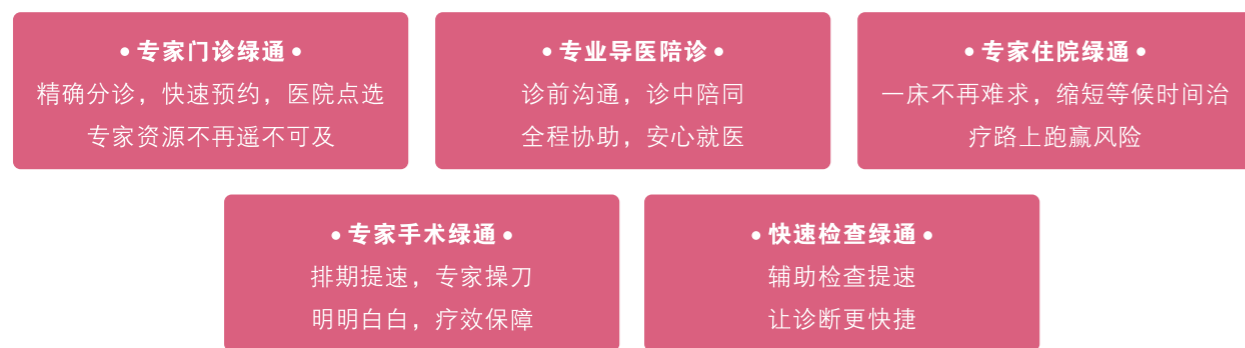
中信保诚人寿减重营是一套基于行为干预的减重方案，服务以微信群为载体，配合专家指导和线上工具支持，完成全在线式个体健康行为管理，调整饮食方案，运动行为，培养健康生活习惯，达到减重目的。

病中聚焦就医协助

国内/海外重疾绿通、普通门诊安排、国内/海外二次诊疗意见、MDT肿瘤多学科会诊、“医无忧”住院医疗费用垫付。

重疾绿通服务

为确诊或疑似罹患重大疾病的客户提供重大疾病绿色就医通道服务，包括专家门诊、专家住院、专家手术、导医陪诊、快速检查五项服务，帮助客户解决就医难题。



肿瘤MDT服务

多学科诊疗模式（Multi-disciplinary team, MDT）是指以患者为中心、以多学科专业人员为依托，为患者提供科学诊疗服务的模式，具体通过MDT病例讨论会形式开展，帮助客户告别误诊误治。

病后聚焦康护

“悦康健”-院后康护服务

院后延续康护，标准化服务流程，黄金康复期无忧陪伴，提升康复效率，改善健康质量。

出院陪护及交通安排

根据出院前上门评估的交通需求评估结果，为出院时暂时未恢复行动能力的服务资格人安排符合其身体条件的交通工具。

院后居家康护计划

由资深医护团队，对客户的生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康护促进、个性化风险预防等制定详尽、有针对性的专属书面居家康护指导书。

院后上门居家康护服务

由专业护士上门，为服务资格人提供现状评估、生活照料、专项指导、健康促进、心理关怀在内的五大类25项专业内容的示范与指导。

投诉管理信息

2019年投诉情况

2019年，根据《中国银保监会消费者权益保护局关于2019年保险消费投诉情况的通报》，涉及中信保诚人寿的保险消费投诉共161件，其中，保险合同纠纷投诉145件。从业务类别来看，合同纠纷投诉案件中，销售环节66件，理赔环节34件，保险合同变更28件，续期服务9件，承保环节4件，其它4件。从地区分布来看，合同纠纷投诉案件分布参见右边图示：

聆听心语

从孩子教育、家庭关系、恋爱婚姻、人际关系、情绪压力、职业发展、个人成长、性心理等8个方面为客户提供“轻心理咨询”服务，全方位呵护客户心理健康。



分公司	件数	分公司	件数
安徽	4件	辽宁	9件
北京	11件	山东	12件
福建	11件	山西	2件
广东	26件	上海	1件
广西	11件	深圳	7件
河北	9件	苏州	1件
河南	4件	天津	27件
湖北	4件	无锡	1件
江苏	3件	浙江	2件

打造儿童少年安全品牌

自成立以来，中信保诚人寿一直专注于打造“儿童少年安全品牌”，积极推动儿童安全保障事业，通过不同活动形式和体验方式，推出更多的儿童安全产品及服务，向广大客户和社会普及儿童安全知识，护佑孩子们健康、安全、快乐成长。

护航计划家长课堂

2017年11月，中信保诚人寿与中国儿童少年基金会签订战略合作协议，并向儿基会捐赠1000万元，成为首家加入“护航计划”爱心编队的企业。2018年11月，中信保诚人寿联合儿基会共同推出了“护航计划家长课堂”，以“正确留学观”和“青少年安全”为核心，面向广大家长打造专业化、全面化、系统化的课程体系。

2018年至2019年，家长课堂活动在全国20个省份80个城市开展系列巡讲，在意识观念上引导家长注重家庭教育，更新教育理念，并在日常点滴中提升孩子安全风险意识，护航孩子平安成长。



2018年—2019年
家长课堂活动在全国
20个省份
80个城市
开展系列巡讲

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019



儿童财商主题活动

2019年，中信保诚人寿推出第二季“少年财富传奇”儿童财商项目，通过自主研发行业内首款财商教育桌游“财富传棋”，与联合国内知名财商教育机构合作开发儿童财商体验课程，以及在全国范围内举办的“少年财富传奇”财商大赛，帮助儿童及其家长形成体系化的财商观念与理财规划习惯。

截止目前，中信保诚人寿已在全国培训了1,000多名专业儿童财商导师。在18个省份80余个地区举办超过2,000余场儿童财商活动，近23,000名少年儿童参与财商教育主题活动。



儿童安全讲师培养

中信保诚人寿与全球儿童安全组织（中国）进行战略合作。双方除合作开展系列儿童安全主题活动外，还在中信保诚人寿联合培养专业的SafeKids认证讲师，更广泛地在全国范围开展儿童安全教育活动。

中信保诚人寿育儿微课堂

中信保诚人寿育儿微课堂通过微信平台向全国10万余0-12岁亲子家庭客户提供高频次、高质量的育儿专家课程，聚焦孩子成长过程中的疾病预防、医疗健康、小儿喂养、心理沟通、生长发育、思维教育六大课程主题，为广大亲子家庭提供强大的育儿支持和保障。

案例

2019年3月6日，全国妇联在京举办“三八”国际妇女节纪念暨表彰大会。中信保诚人寿打造儿童少年安全品牌项目组以公益为先，关注未成年群体安全健康成长，通过举办一系列儿童安全相关活动，为儿童安全事业做出了卓有成效的贡献，被全国妇联授予“巾帼建功先进集体”荣誉称号。

中信保诚人寿自2017年提出“打造儿童少年安全品

牌”，希望通过持续的努力来有效减少儿童发生意外的概率，让更多的孩子能够安全、健康、快乐成长。公司成立了“打造儿童少年安全品牌”专项小组推动项目，小组成员大多为女性，是家庭事业兼顾的职场妈妈。她们站在为人母的角度上，围绕与孩子成长息息相关的安全和教育领域，切实开展了一系列公益活动。

03

ACHIEVING SUSTAINABLE AND STABLE DEVELOPMENT

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

对股东 实现可持续的稳健发展

中国保险行业经过2018年的深度调整后，2019年呈现恢复性增长趋势，行业正处于向高质量发展的关键转型期，中信保诚人寿继续保持健康稳步的经营。

概要 OVERVIEW



2019年实现营业收入**249**亿元
同比增长**42%**



其中原保费收入**213**亿元
同比增长**39%**



在业务增长拉动下，总资产同比
增长**39%**至**1,041**亿元



2019年，中信保诚人寿实现归母
净利润**18**亿元
同比增长**63%**



同时归母净资产收益率上升
4.2个百分点至**24.5%**
业务创造价值的效率稳步提升

公司治理

2019年，按照董事会领导下的总经理负责制，中信保诚人寿股东会、董事会、管理层各负其责、规范运作、科学决策。同时，公司进一步完善关联交易管

理的组织架构体系，加强对信息披露管理的制度约束，全面落实各项监管要求，不断完善公司治理机制，提升公司治理水平。

报告期内，按照相关法律法规和《公司章程》及各议事规则的规定



公司股东会召开会议**1**次



董事会召开会议**19**次



董事会下属专业委员会（及其下属专业委员会）共召开**61**次会议
勤勉认真地履行了各项职权

按照银保监会最新监管要求和公司管理实践



公司修订《公司章程》**1**次



成立了董事会下属关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会
修订董事会下属专业委员会会议事规则**1**次
进一步明晰了专业委员会的职责，加强了专业委员会运作的协同性

报告期内，公司严格遵守《保险公司信息披露管理办法》以及资金运用信息披露准则、偿付能力监管规则等相关文件的要求进行信息披露，确保信息披露工作合规、有序开展。



2019年，公司继续规范和加强关联交易管理，落实《保险公司关联交易管理办法》等规定的要求，按照实质重于形式的原则穿透认定关联方和关联交易行为，定期更新关联方信息档案，完善关联交易的内部控制机制，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，按规定报送和披露关联交易报告，有效防范关联交易风险，维护公司独立性，防止关联方通过关联交易侵害中信保诚人寿或保险消费者利益。

风险管理

公司紧密围绕偿二代监管要求，在公司总体战略框架下，制定了《中信保诚人寿偿二代实施暨全面风险管理战略（2016-2020年）》（以下简称“风险战略”），将偿二代实施与全面风险管理体系建设紧密结合，提升至风险战略层面统筹安排、整体部署，并系统规划了风险战略实施“整体达标”、“持续提升”、“全面深化”的三个阶段。风险战略作为七个子战略之一，是公司战略的重要组成部分，是公司推进偿二代实施与全面风险管理体系建设的纲领性文件。



第1阶段
整体达标



第2阶段
持续提升



第3阶段
全面深化

以公司风险偏好为引领的风险战略制定机制运行良好，风险水平整体可控

公司紧密围绕监管要求，在“以稳健发展为主线，坚持高质量发展、突出价值经营”的战略导向下持续深化重点风险领域偏好指标体系建设，持续强化风险偏好的引领作用和传导机制。2019年，公司风险偏好体系总体运行平稳，监管指标全部达标，风险偏好得以有效遵循，风险水平整体可控。



以稳健发展为主线，坚持高质量发展、突出价值经营

稳步推进偿二代在公司的全面实施

1 支柱

偿二代下，公司始终保持较充足的偿付能力水平，2019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均为249%，高于监管要求及行业平均水平。



综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率均为**249%**

2 支柱

自2016年1季度至2019年4季度，在银保监会公布的十六次风险综合评级（分类监管）结果中，公司均被评为“A类”。



风险综合评级连续十六次获评**“A类”**

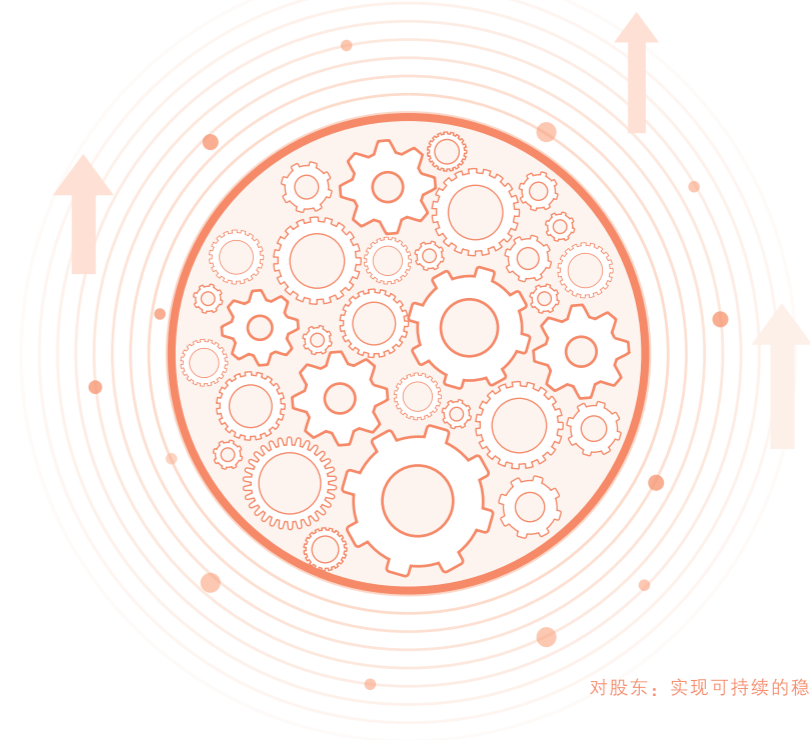
3 支柱



公司偿付能力信息披露**及时、准确、合规**

以全面风险管理体系为基础的战略执行机制已处于“全面深化”阶段

2019年，公司有效运用精细化管理手段，针对全面风险管理体系深化项下的重点领域，强化转型风险的前瞻性应对、市场风险的整合性管理、信用风险的全流程管理、流动性风险的精细化管理，以及合规内控与操作风险管理体系在分支机构层面的深化等，并进一步完善公司治理、资本管理、资产负债管理、重点业务渠道业务流程管理、资产配置管理、高管人员及关键岗位人员管理、风险管理绩效考核、平衡记分卡试点应用、大监督管理格局建设、案防与内控、应急管理长效机制建设，使得以偿二代为引领的全面风险管理体系建设得以持续深化。



经营表现

人身险行业经过2018年的深度调整后，2019年呈现恢复性增长趋势，正处于从高速增长向高质量发展转型的关键期，聚焦价值、聚焦队伍质态提升成为行业共识。

中信保诚人寿始终遵循行业发展规律，坚持“稳中求进”的战略方针，坚持高质量发展、突出价值经营。2019年，随着业务规模和质量快速增长，叠加良好的资本管理和风险管控，中信保诚人寿市场竞争力和综合实力不断提升，并得到多方认可。主要表现在：

保费增速高于行业平均水平

寿险行业在经历了2018年承压转型后，2019年以来整体呈现恢复性增长态势。

2019年
公司实现原保费收入
213亿元
同比增长**39%**

其中新单原保费收入
95亿元
同比增长**76%**

增速均高于行业的平均水平，位居合外资前列。

资产规模和利润保持稳步增长

随着业务规模的稳健增长
年末资产规模突破千亿元
达到**1,041**亿元
同比增长**39%**

全年归母净利润**18**亿元
同比增长**63%**

公司归母净资产收益率
(ROE) **24.5%**
位居合外资寿险公司前列

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

持续稳步良性发展

信用评级连续五年AA+

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2019年的主体信用评级为AA+，评级展望为稳定，这已是中信保诚人寿自2015年以来连续第五年获得AA+评级。该评级肯定了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和业务品质、稳健的投资管理风格、持续增强的盈利能力和良好的风险管理能力等优势。



2015 2016 2017 2018 2019

亚洲竞争力排名连续三年入围中国十强

根据《2019亚洲保险竞争力研究报告》^(注)，公司连续三年入围中国寿险十强，2019年排名升至第八，位列国内合外资寿险公司第一位，且稳定性排名位列中国第二、位列亚洲第五，创下新高。

(注：《亚洲保险公司竞争力研究报告》由权威财经媒体《21世纪经济报道》出品、美国加州州立大学富尔顿分校研发。)

2017 2018 2019

连续三年入围中国寿险十强
排名升至第八



2019年外部机构评价

2019年，凭借“聆听所至，信诚所在”的经营理念和优质的产品与服务，中信保诚人寿不仅实现了高质量的发展，也得到了社会公众、专业机构的认可与好评，荣获多项殊荣。

● 2019年11月

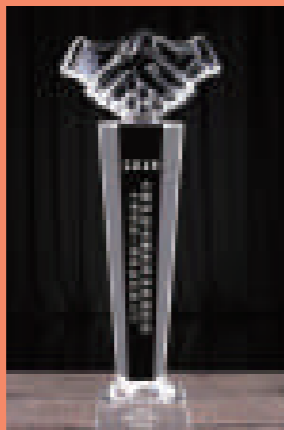
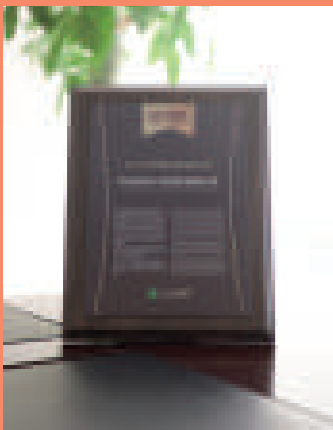
11月26日，2019数字时代保险高峰论坛暨中国鼎颁奖典礼召开，由国家重点新闻网站《中国网》、保险专业媒体《今日保》联合发起的2019中国鼎保险行业评选结果揭晓。中信保诚人寿荣获“年度最佳保险品牌”大奖。

● 2019年11月

11月19日，在由《21世纪经济报道》主办的“第十四届21世纪亚洲金融年会”上，中信保诚人寿在21世纪亚洲金融企业竞争力评选中收获“2019年度稳健经营保险公司”大奖。

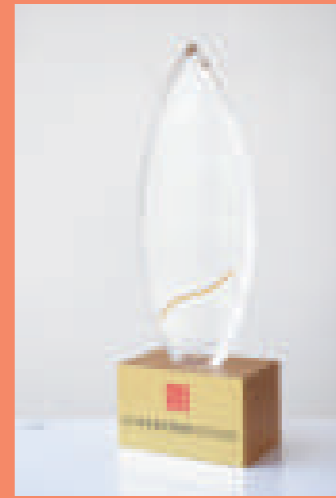
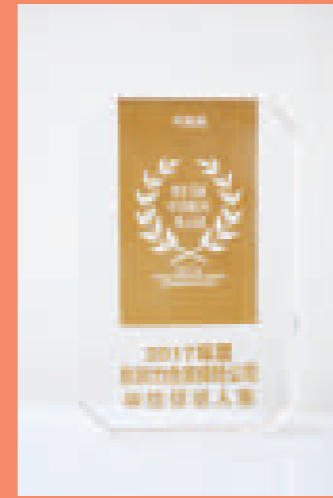
● 2019年11月

在由《保险文化》杂志社举办的第十四届中国保险创新大奖颁奖盛典上，中信保诚“尊享惠康2019”重大疾病保险获评“2019年度最佳健康保险产品”。中信保诚「基石恒利」终身寿险获得“2019年度最佳资产配置保险产品”称号。



QUALIFICATION
AND HONOR

QUALIFICATION
AND HONOR



● 2019年10月

《保险世界》杂志社携手新浪保险举办2019中国保险金锺锋奖评选。本次评选共选出机构类、产品类、团队类、个人类四大类十个奖项。中信保诚人寿荣获2019年“金锺锋保障先锋奖”；客户服务中心获得2019年“金锺锋高品质服务奖”；中信保诚「世家金尊」年金计划荣获“金锺锋年金保障产品奖”；中信保诚「基石恒利」终身寿险摘得“金锺锋寿险保障产品”大奖；中信保诚「祯爱」优选定寿荣获金锺锋互联网保障产品奖。

● 2019年10月

在中国互联网新闻中心主办的2019年度第二届“中国网之优秀金融扶贫先锋榜”评选中，中信保诚人寿荣获“金融扶贫先锋机构”荣誉称号。

● 2019年10月

10月10日，全国妇联、中国儿童少年基金会在京召开“绽放在党的阳光下——春蕾计划30周年成果发布会”。中信保诚人寿荣膺“春蕾计划30周年致谢单位”称号。



● **2019年7月**

7月12日，由证券时报主办的“第四届中国保险资产负债管理年会暨2019中国保险业方舟奖颁奖典礼”在深圳举行。在颁奖环节，中信保诚人寿荣获“2019金质保险品牌方舟奖”。

● **2019年5月**

5月8日，第三届“中国客户服务节（CCSF）”在京举办，中信保诚人寿呼叫中心VIP贵宾组荣获团体荣誉——“2019年中国客户联络中心行业明星班组奖”。

● **2019年4月**

4月24日，第三届中国健康保险业创新国际峰会在上海召开。经复旦大学保险研究所学术审核，中信保诚人寿「惠康」系列重疾组合荣获“优秀健康保险产品创新奖”。

● **2019年4月**

4月11日-12日，2019年中国互联网保险创新峰会在上海举办，中信保诚人寿荣膺“金保奖-保险科技创新突破奖”。

● **2019年3月**

3月6日，全国妇联在京举办“三八”国际妇女节纪念暨表彰大会。中信保诚人寿“打造儿童少年安全品牌”项目组被全国妇联授予“巾帼建功先进集体”荣誉称号。

● **2019年1月**

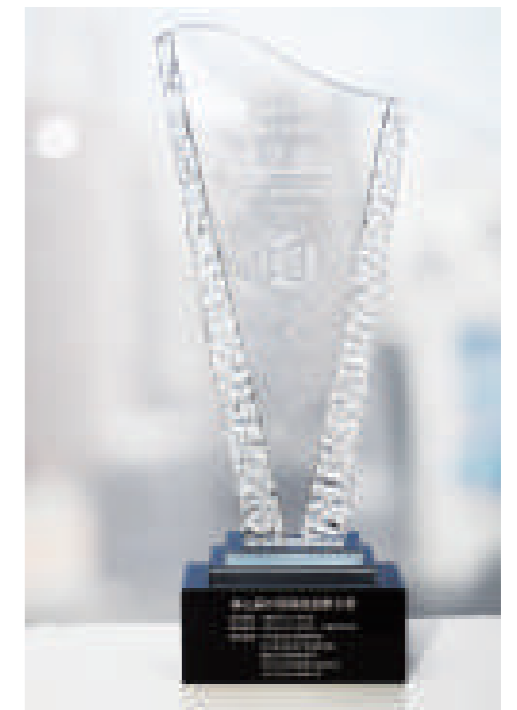
近日，保险行业垂直新媒体与研究机构——互联网保险观察发布了InsurStar50中国保险科技50强榜单。中信保诚人寿E行销平台脱颖而出，荣膺2018年度保险科技50强。

● **2019年1月**

1月9日，中信保诚人寿特色健康管理服务“聆听心语”在第四届中国健康保险发展论坛暨金魁奖评选中，荣获“最佳保险健康管理创新奖”。



QUALIFICATION AND HONOR



04

对员工 聆听需求打造成长平台

概要 OVERVIEW



保障员工权益



完善员工及家属福利



关爱员工身心健康



拓宽员工发展通道

LISTENING TO THEIR NEEDS BUILDING A GROWTH PLATFORM

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

员工保障

保障员工权益

中信保诚人寿人力资源管理制度完备，在制订涉及员工切身利益的规章制度时，能严格按照法律规定，在内容合法的基础上，广泛征求员工意见，履行法定民主流程。在人员招聘、晋升、调动、薪资、解雇等相关工作中，严格遵循国家劳动法律法规和公司内部流程，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。



中信保诚人寿工资主要以下四项构成：



薪酬分配原则

 <p>通过适度提高固定工资水平，保证员工基本收入</p>	 <p>通过提升绩效工资占总薪酬的比重，充分激励员工</p>	 <p>通过企业年金和团体保险，给予员工附加退休保障和医疗保障</p>	 <p>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</p>
--	---	--	---

公司按时足额为内勤员工缴纳法定社会保险。

中信保诚人寿严格遵循国家倡导的稳定就业政策，实行人性化的用工管理制度，公司员工队伍稳定，离职率长期低于行业平均水平。

关爱员工身心健康

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，每年都为员工提供免费体检，为客服中心员工提供心理减压咨询。

总公司工会督促和指导了分公司继续完善职代会、会员代表大会、工会委员会等各项基础制度。总、分公司纷纷建立母婴室、图书角、职工活动场所等。2019年，公司创立“工会e家”平台，对工会制度、总分公司工会动态等进行公布，设立签到、投票等小程序，及时沟通相关信息，形成学赶比超的态势，共同提高工会工作水平。

2019年，公司各单位组织举办三八节活动、六一亲子活动、单身青年联谊、观影、健步走、春秋游、拓展、

趣味运动会等文体活动。全公司重点推广读书会，总工会各自行动起来，以各种形式鼓励职工多读书、读好书，陶冶情操，形成积极向上的氛围。组织各类兴趣小组满足职工不同需要，让职工自发组织和参与感兴趣的文体活动。

此外，还组织了女职工权益保护、工会法知识等竞赛，做好两节慰问、七节福利、夏送清凉冬送温暖等基础性维护职工权益工作。公司关注困难党员、群众的工作和生活，认真组织开展好送温暖活动，针对生活困难及患病党员、群众，公司党工团组织安排专人走访慰问，把关爱送到基层。





◀ 花艺设计大讲堂



▼ “妇女节”陶艺工作坊活动



▲ 员工健康文体活动



◀ 员工团建活动



▲ 户外拓展

◀ 员工生日会

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

加强与员工的沟通

中信保诚人寿工会通过访谈、座谈、问卷或书面邮件等多种方式听取了总公司所有部门和分公司基层员工对工会工作的意见、建议，召开工会常委扩大会，讨论研究基层职工提出的问题和意见，做出下一步改进、解决、实施方案，召开职工面对面沟通会，并形成会议纪要发给各机构、各工会小组。坚持问题导向，做到立查立改、边学边改，得到了广大职工们的认可。



职业发展

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、不同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。

公司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，包括中保协人才发展高峰论坛、中青年干部培训班、中信卓越培训班、十九大精神专题研讨班等，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。



05

ADHERING TO WIN-WIN STRATEGY DEVELOPING HAND IN HAND

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

对合作伙伴 秉持双赢理念携手发展

概要 OVERVIEW



截至2019年末，中信保诚人寿营销员人数达到**35,443**人



截至2019年年底，银保渠道合作银行**30**余家，合作网点**3,800**余个



2019年，中信保诚人寿团险共为**2.4**万家企业，**7.3**万个家庭近**177**万员工及家庭客户提供保障



在网销、电销渠道拥有明亚、大童、泛华、中信银行信用卡中心和山西晋商银行等优秀合作伙伴

保险营销员

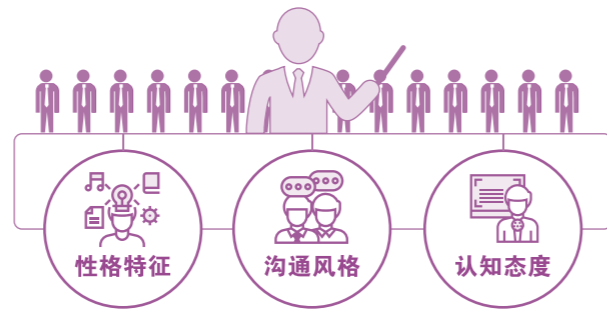
2019年营销渠道围绕“变革与创新”的理念，以客户需求为导向，以内涵价值成长为核心，实施人才领先战略，围绕队伍的“选”、“用”、“育”、“留”等关键环节，推进渠道工作，努力打造一支忠诚度高、自主经营能力强、市场口碑佳的营销队伍，以专业化的服务品质创造更大的客户价值，为公司在市场上赢得更多的

客户，提升公司美誉度，成为公司最主要的价值来源和业务贡献渠道。



引进POP性向测试工具

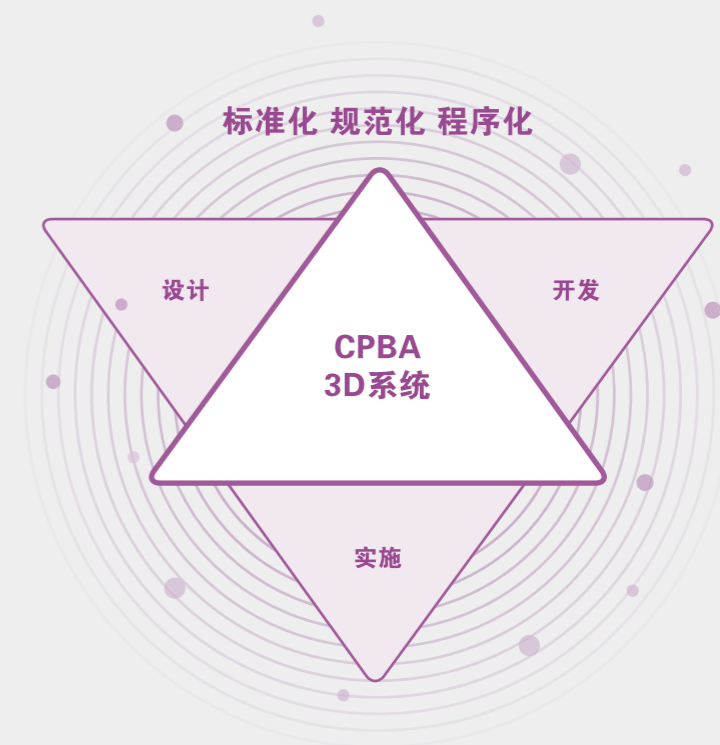
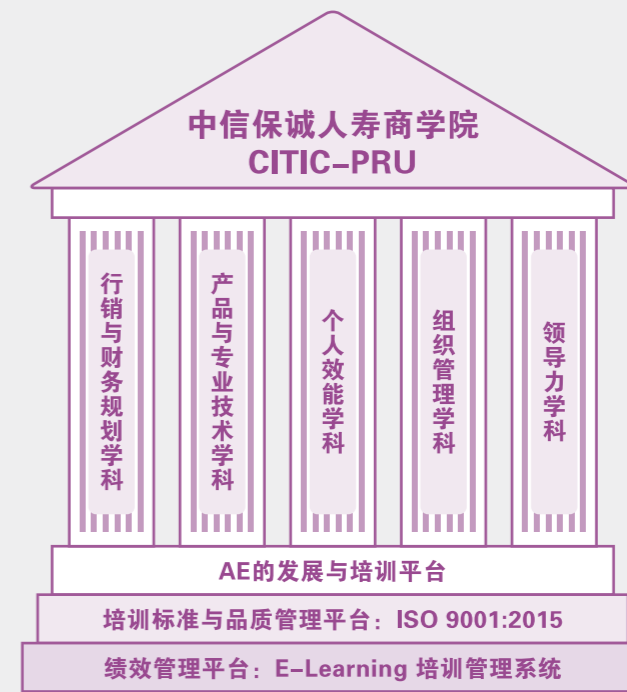
2019年，借鉴英国保诚先进经验，公司引进“职业发展潜能测试工具POP”，从性格特征、沟通风格、认知态度等多个维度衡量个人的职业发展潜能，帮助新人更科学地了解自己的性格特征和职业优势，从而选择更适合自己的职业发展方向，为渠道实施人才领先战略，推进队伍优胜劣汰奠定基础。



中信保诚商学院

中信保诚人寿商学院 CITIC-PRU Business Academy, 简称 CPBA 教育学院，也是国内首家通过 ISO9001:2000 (2007 年)、ISO9001:2008 (2010 年)、ISO9001:2015 (2018 年) 国际质量体系认证的保险培

训机构。CPBA 的愿景是成为最优秀的营销员职业教育学院，培养“三高”人才——高素质、高产能、高收入，提升营销员的知识、态度、技巧和习惯，作为其开拓市场的强力支持。



卓越经理人项目

卓越经理人项目于2000年在广州创立，由亚洲保诚极富保险经验的顾问团队亲手打造，中信保诚人寿卓越经理人班在业内被誉为保险业的“西点军校”。卓越经理人人才培养策略也是中信保诚人寿的人才发展核心策略，是最具市场辨识度，最能突显中信保诚营销渠道核心优势的文化名片。卓越经理人项目为公司培养了大量的骨干精英，目前中信保诚人寿50%以上的团队主管及绩优高手皆毕业于经理人班。



“中信保诚之星”项目

该项目创立于2015年，已经成为公司业务平台的重要支撑，是队伍健康可持续发展的重要驱动力。2019年月均入星人力平台接近6,000人，较2018年有明显提升，保费贡献度超过80%。

2019年月均入星人力平台接近**6,000人**，保费贡献度超过**80%**



科技赋能

进一步整合、强化信易通平台功能，积极探索、优化线上展业、优增、培训、辅导、追踪等营销模式，提高管理效率，提升队伍效能，打造高绩效营业单位，推进渠道全面实施科技赋能。

银行保险

中信保诚人寿银保渠道始终坚持以客为尊、价值为先、科技驱动、专业经营的理念，不断优化产品结构，持续推进队伍建设，价值业务稳步增长，品牌影响力不断增强，科技驱动力持续提升，坚定地走上了高质量发展的道路。

目前，中信保诚人寿银保渠道已与中信银行、渣打银行、民生银行、工商银行、建设银行、农业银行、招商银行等30余家商业银行建立起长期稳定的合作关系，并取得了令人瞩目的业绩，尤其是在高端客户的服务和销售方面

经验丰富，成为国内最早开展私人银行代理保险业务的合资寿险公司之一。中信保诚人寿银保将与合作银行一道，不断完善产品和服务体系，全面满足广大客户的人寿保障、健康保障、养老规划、资产传承需求。

人力建设

银保渠道重视队伍建设，业务人员数量、质量双提升。

截至2019年年底，银保渠道业务人员数量达**2,237**人，同比增长**21%**

其中，本科及以上学历人员数量占比达**48%**

合作网点

截至2019年年底，银保渠道合作银行**30**余家

合作网点近**3,800**个

合作伙伴

中信银行

中信银行是中信集团旗下最大子公司，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。



渣打银行

渣打银行是一家领先的国际银行，业务遍及许多国家，尤其是在亚洲和非洲。



民生银行

民生银行是中国第一家主要由民营企业发起设立的全国性股份制商业银行，定位于“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”。



科技赋能

围绕以客户为中心的经营理念，银保渠道积极创新营销模式，将科技能力与业务场景深度融合，通过数字化、智能化改造，首创线上线下一体化服务，进一步提升队

伍专业能力和客户服务能力。其中，云助理通过互联网+产品、营运的模式，提供7*24小时客户服务和智能保险顾问服务，提高客户需求响应速度和服务效率。



团体保险

中信保诚人寿团体保险，以企业、企业员工和家庭的需求为导向，提供全方位、多层次的一揽子综合保险解决方案。经过近10年的经营，中信保诚人寿团险取得了变革式的创新发展。客户覆盖银行、证券、信托、制造、海外建设、能源、制药、服务业等多个领域。2019年，团险渠道为2.4万家企业，7.3万个家庭，近177万员工及家庭客户提供保障。

中信保诚人寿利用信息优势、产品设计优势、精算和风险管理技术优势，为企业量身定制保险保障、健康管理、疾病管理方案，帮助企业提升市场竞争力、规避风险、节约成本、吸引和培育优秀员工；为员工提供弹性福利计划，满足多层次保障需求；通过职域开拓模式，帮助企业员工和家庭解决后顾之忧。

在团险产品方面，中信保诚人寿建立了意外寿险类、重疾医疗类、养老类及健康管理类全面丰富的四大产品体系；配合企业人力资源福利管理政策，制定个性化的保障方案，帮助企业建立完善的人力资源福利管理体系；为企业和家庭提供简单、标准的套餐产品，帮助员工及其家庭抵御风险。

在团险服务方面，中信保诚人寿建立了全国统一的VIP服务模式，搭建专业的客服团队，制定规范的服务标准，树立团险优质的服务品牌，提供信息化服务方式，线上投保、电子保全、微理赔可以满足客户一站式的快捷服务需求，同时为企业、员工和家庭建立立体化的健康管理和重大疾病绿色通道，提供全面多样化的增值服务，使客户拥有更好的服务体验。



电子商务

中信保诚人寿网销渠道经过多年的开拓与发展，与明亚、大童、泛华等数十家保险专业中介机构开展合作。2019年对特色产品中信保诚「祯爱」优选定期寿险进行升级，该产品围绕互联网保险客户特点，打通定期寿险、两全保险和终身寿

险之间的连接，保障期最长增加至99岁，同时还提供优选定寿、两全定寿、增额定寿、减额定寿等多样化的产品形态，让广大客户可以根据自己的风险偏好和支付能力，私人定制符合自身需要的风险解决方案。

在电销领域，中信保诚人寿电话销售渠道已与中信银行信用卡中心和山西晋商银行进行合作，全方位提供人寿险、意外险、医疗险和重大疾病险等个人保障计划，让客户足不出户即可享有保障。



06

对环境和社会 肩负企业使命勇于担当

概要 OVERVIEW



截至2019年，中信保诚人寿已投资了**29**个项目

涉及供给侧改革、“一带一路”建设、国家区域经济发展和精准扶贫等国家战略，将保险资金运用于服务国家发展战略上。



截至2019年12月底，中信保诚人寿积极参与公益事业累计捐款逾**2,283**万元



发起公益项目**258**个



派出志愿者**7,000**多名



总服务时长近**2.8**万小时

BRAVELY TAKING THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019



积极参与公益事业

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”的公益理念。以下是2019年中信保诚人寿部分公益项目介绍：

“聆听梦想”公益计划——中信保诚人寿希望小学

2019年，在中国青少年儿童发展基金会密切合作下，“中信保诚人寿希望小学”在陕西省陇县峻底下村落成，该小学位于陕西省陇县城关镇峻底下村，目前有在校学生267名，其中约60%为留守儿童。

除了出资助力学校建设，中信保诚人寿还向学校捐赠了1,000余册儿童图书和体育用品。其中，1,000余册儿童图书全部来自中信出版社，涵盖人文、历史、科普、艺术等，希望通过丰富多彩的儿童读物，为乡村的孩子打开认识世界的窗口。同时，中信保诚人寿还将为学校打造“聆听梦想”图书室，为在校学生提供专属阅读空间。

以此次援建希望小学为契机，中信保诚人寿推出“聆听

梦想”公益计划。该计划以“关注乡村、偏远地区基础教育，助力儿童身心发展和综合素质培养”为定位，在资助乡村小学教学硬件设施建设的同时，希望通过设立“聆听梦想”图书室、培养“阅”文化、引入线上学习资源等方式开拓学生视野，帮助学生自信成长。



捐赠了**1,000**余册儿童图书和体育用品



为学校打造“聆听梦想”图书室



LISTEN TO DREAMS




在陇县城关镇中信保诚人寿小学落成仪式上 ▲ 中信保诚人寿的志愿者与当地孩子进行游戏互动

中华女子学院——中信保诚人寿奖助学金

中华女子学院是中华全国妇女联合会主管的中央部属高校，是中华人民共和国成立后的第一所女子普通本科高等学校，是培养女性人才的重要基地，也致力于为贫困地区女童提供高等教育机会。金融系现有学生371人，其中贫困生149人，占金融系学生人数的40.16%。

2019年，中信保诚人寿响应国家精准扶贫的政策号召，为中华女子学院的贫困女大学生高等教育提供公益捐赠，每年提供助学金20万元（含10万元/人/年重疾保障），共计捐助3年，对符合贫困生评判标准的学生进行资助，为她们提供学业、生活方面的

经济支持。中信保诚人寿希冀通过此举带动员工、销售队伍以及客户共同推动教育公平，帮助更多女生获得高等教育机会，助力他们梦想启航。



每年提供助学金**20**万元
（含10万元/人/年重疾保障）
共计捐助**3**年



2019年9月

中信保诚人寿东莞中支携手幕天公益，组织全体员工和客户500余人，共同开展以“书送希望·与爱同行”为主题的19周年司庆公益徒步活动。活动主要分为现场公益捐赠（捐书、捐款）和徒步五公里两部分。中信保诚人寿东莞中支在活动现场向慕天公益捐赠价值2万元的书籍包，通过本次捐赠活动，为实现教育扶贫，圆农村少年读书梦贡献一份力量。

2019年8月

2019年8月1日，中信保诚人寿“少年财富传奇”财商大赛（第二季），携手中国儿童少年基金会、满天星公益组织，让参与大赛的客户以完成任务形式实现对公益目标的达成，在广东贫困落后地区的郁南县通门镇中心小学建立公益图书馆，配置适合当地教师和青少年阅读的设施，和当地师生一起创造儿童友好的阅读环境，这也是中信保诚人寿落成的第二座公益图书馆。

2019年8月

2019年8月1日，为深入贯彻国家定点扶贫工作部署，河南省分公司对信阳市商城县伏山乡簪子河村进行重点产业帮扶，在对该村进行精细化帮扶的同时，公司呼吁社会各界积极关注并帮销扶贫茶叶，让扶贫产业能真正转化为茶农发家致富的方法。

2019年7月

2019年5月，中信保诚人寿山东分公司开展了首届少儿书画作品征稿巡展活动。整个活动历时两个月，共收到全省投稿600余件。7月份，经过各机构初选和分公司复评，26幅优秀作品在分公司职场进行了展出，并在内外勤团队中进行了公益拍卖，最终共筹得5,270元款项，均通过山东青少年发展基金会捐助给了希望工程。



2019年5月

2019年5月22日，中信保诚人寿举办“汇聚点点星光 传递人间大爱”2019年中信保诚之星公益捐赠(关爱自闭症儿童)活动。“汇聚点点星光 传递人间大爱”一直是中信保诚之星项目核心文化之一。2018年共有5,752名营销员达成2018年中信保诚之星星级会员，按每位会员50元标准，合计捐款金额287,600元，本次捐款在2019年中信保诚之星年会暨48星会员表彰盛典（青岛）活动中进行，捐助对象为山东省青岛市自闭症儿童，受捐机构为青岛超然学堂特殊儿童康复机构。



2019年4月

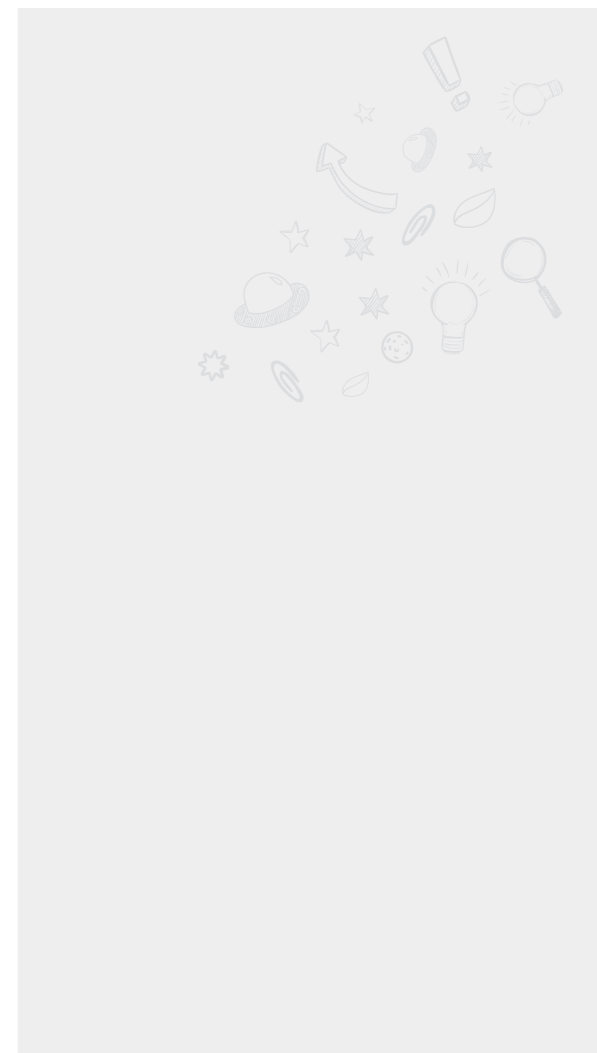
2019年4月开始，北京分公司组织营销业务团队，每两周到新乡市原阳县太阳村为重刑犯子女设立的少儿救助机构，为孩子们带出学习用品、生活用品的同时，发动广大客户家庭积极助养孩子们上学，利用节假日和孩子们一起度过，让孩子们感受到社会的关怀。

2019年3月

2019年3月1日，阿里巴巴举办公益3小时志愿者赠险活动。中信保诚人寿为阿里巴巴3小时公益平台提供爱心志愿者意外保险计划，感恩他们心怀公益，守护他们的公益之举，用保险让公益走得更远。在3小时公益平台，公众只要获得0.1公益时便可申领由中信保诚人寿提供的爱心志愿者保险，志愿者可在自然年内申领1次保额1万的意外险及保额2,000元的附加意外医疗险。中信保诚人寿同时邀请全国70万余名客户朋友，4万余名营销员以及千余名员工共同加入公益3小时队伍。

2019年1月

2019年1月1日，为持续响应政府及监管部门关于“精准扶贫”的号召，积极履行企业的社会公民责任，湖南分公司定点帮扶湖南省长沙市天心区黄鹤小学项目。公司捐赠8万元帮助该小学楼道地面及学术阅览室墙面维修，学生多媒体教室音响设备更换，图书、办公和教学手提电脑的配备。



服务国家发展战略

近年来，中信保诚人寿积极发挥保险资金期限长、供给稳的特点，综合运用债权、股权投资等方式为“重大基础设施、国家区域经济发展战略、精准扶贫、供给侧改革、服务民生、高端装备制造、一带一路、国企混改、军民融合、健康中国”等领域提供资金支持，切实支持实体经济发展。截至2019年末，公司约186.30亿元以另类资产的形式直接投向了实体经济的不同领域，具体如下：



CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2019

01

支持国家区域经济发展战略方面，公司投资了铁路、高速公路、轨道交通等基础设施建设等重点工程。

共计投资**87.13**亿元（实缴金额）

02

精准扶贫方面，公司参与“中国保险产业扶贫投资基金一期”项目。

认缴规模**6,000**万元
目前，该项目已投**2,369**万元

目前，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。目前基金投向了革命老区和国家级贫困区，所投项目在当地切实起到了扶贫效果。

03

在供给侧改革方面，公司投资的中建投三期项目。

已投资规模**19**亿元

项目资金用于华北地区农村气代煤项目建设，改善华北地区农村基础设施服务质量，改善当地环境。

04

在棚户区改造方面，公司以债权方式投资多个棚户区改造计划。

共计投资**13.8**亿元

05

支持服务民生方面
公司投资以个人及小微企业贷款为基础资产的普惠金融信托计划**20**亿元

以股权基金的方式投资的钟鼎五期基金约**0.90**亿元
专向投资于物流供应链产业

06

军民融合方面，公司投资由人保资产设立的股权基金项目“人保资产-中国航天军民融合发展基金股权投资计划（一期）”约**2.31**亿。
募集资金投资于军工行业的发展，服务于《中国制造2025》。

07

健康中国方面，公司选择礼来项目投资约**1**亿元到医疗板块，为切实推进健康中国的建设添砖加瓦。

08

中信保诚人寿通过股权基金方式支持实体经济发展，涉及医疗健康、现代服务、高端装备制造、环保及公用事业、国企混改等领域，合计约**33.76**亿元。

ESG报告关键绩效指标统计表

环境类关键绩效指标统计表						
填报单位	关键绩效指标					
	指标项目			2019年 (总量)	2018年 (总量)	未披露原因 或其他备注
中信保诚人寿 保险有限公司	KPI A1.1: 排放物	大气污染物(吨)	氮氧化物	0.035618558	0.034027705	
			硫氧化物	0.0071128	0.0080981	
			其他气态污染物 (可列明)CO,HC	0.944510097	0.900245548	
			颗粒物	0.009622924	0.009200541	
	KPI A1.2: 温室气体	温室气体总排放量 (二氧化碳当量) (吨)	---	3,505.512003	3,502.516078	
	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	0	本年度未产生有害废弃物
	KPI A1.4: 无害废弃物	无害废弃物	公司使用打印纸张	447.8269876	1,318.05	
	KPI A2.1: 能源消耗	直接能源总耗量	煤炭(吨)	0	0	我司为金融类企业,没有此项消耗
			天然气(立方米)	0	0	我司为金融类企业,没有此项消耗
			(其他,请列明)	0	0	我司为金融类企业,没有此项消耗
		间接能源总耗量	电(千瓦时)	4845,068.85	4278,679.9	
			汽油(公升)	205,790.6548	204,684.2752	
			柴油(公升)	0	0	我司为金融类企业,没有此项消耗
	KPI A2.2: 耗水量	直接用水耗水量(吨)	---	0	0	
		间接用水耗水量(吨)	---	26,325.66228	38,887.25	
	KPI A2.5:	制成品所用包装材料总量(吨)	(请列明具体种类)	0	0	本年度未产生包装

社会类关键绩效指标统计表				
填报单位	关键绩效指标			
	层面	指标项目	2019年	2018年
中信股份一级 子公司名称	人力资源	员工培训投入资金(万元)	587	556
		举办员工培训项目(个)	11,270	11,204
		员工培训累计人次	3.34	3.98
	捐款	公司捐款总数(万元)	235.65	118.82
	志愿服务	开展志愿服务活动总次数	61	32
		参加志愿服务活动总人数	1,175	1,712
请依次填报统 计口径内本公 司总部及合并 一级的子公司 情况	人力资源	员工培训投入资金(万元)		
		举办员工培训项目(个)		
		员工培训累计人次		
	捐款	公司捐款总数(万元,下同)		
	志愿服务	开展志愿服务活动总次数		
		参加志愿服务活动总人数		

聆听所至  信诚所在
Always Listening Always Understanding

