

中信保诚人寿保险有限公司


CITIC-Prudential Life Insurance Company Limited

www.citic-prudential.com.cn

95558/4008-838-838

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2020

中信保诚人寿 企业社会责任报告

聆听所至  信诚所在
Always Listening Always Understanding



目录

CONTENTS

01

公司概况

COMPANY PROFILE

- 05 1.1 公司简介
- 07 1.2 20 年历程
- 09 1.3 股东介绍
- 13 1.4 品牌建设
- 15 1.5 社会荣誉
- 19 1.6 利益相关方沟通
- 21 专题：彰显企业价值，多措并举抗击新冠疫情

02

对客户

提供全生命周期
温暖守护

CUSTOMER:
PROVIDE WARM PROTECTION
FOR THE WHOLE LIFE CYCLE

- 25 2.1 产品保障
- 26 2.2 保单服务
- 32 2.3 增值服务
- 36 2.4 打造儿童少年安全品牌

03

对股东

完善治理
贡献可持续价值

SHAREHOLDER:
IMPROVING GOVERNANCE AND
CONTRIBUTING TO SUSTAINABLE VALUE

- 41 3.1 公司治理
- 42 3.2 风险管理
- 44 3.3 经营表现

04

对员工

聆听需求
筑成长成才平台

EMPLOYEES:
LISTEN TO THE NEEDS
AND BUILD A PLATFORM FOR GROWTH

- 49 4.1 党建引领 促进发展
- 51 4.2 员工保障与职业发展

05

对合作伙伴

秉持双赢理念
促发展共进

PARTNER:
UPHOLD THE WIN-WIN CONCEPT
AND PROMOTE DEVELOPMENT

- 57 5.1 保险营销员
- 59 5.2 银行保险
- 63 5.3 团体保险
- 64 5.4 电子商务

06

对环境和社会

肩负企业使命
创社会价值

ENVIRONMENT AND SOCIETY:
SHOULDER THE MISSION OF ENTERPRISE
AND CREATE SOCIAL VALUE

- 67 6.1 积极参与公益事业
- 68 6.2 服务国家发展战略
- 69 6.3 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

宏观战略

在深刻认识公司发展所处阶段和外部环境的基础上，中信保诚人寿制定了2016-2020年战略发展规划纲要，其指导思想与监管思路保持高度一致，并契合行业发展规律。

中信保诚人寿坚持价值导向，稳中求进。2016-2020年，公司价值、利润、规模五年复合增速均超20%，且达成五年规划战略目标。

中信保诚人寿概览

客户 CUSTOMER

2020年，
新增承保约**556**万人次
全年理赔赔付金额总计**18.3**亿元
理赔客户总计**88.4**万人次



股东 SHAREHOLDER

公司实现保费收入**234**亿元
同比增长**9%**
公司实现归母净利润**25.1**亿元
同比增长**40%**



员工 STAFF

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 COOPERATIVE PARTNER

截至2020年年末
中信保诚人寿营销员人数
达到**27,091**人

银保渠道业务人员数量达**2,924**人
同比增长**31%**

其中，本科及以上学历人员
数量占比达**48%**

银保渠道合作银行**40**余家
合作网点近**4,000**个

团险渠道正为**1.7**万家企业，**6.6**万个家庭
逾**186**万员工及家庭客户提供保障

电子商务部拥有
慧择保险经纪有限公司、明亚保险经纪、
平安保险代理等数十家专业中介合作伙伴



环境与社会 ENVIRONMENT AND SOCIETY

2020年，中信保诚人寿围绕抗击疫情、
教育扶贫等开展公益活动，
全年捐款逾**1,100**万元

将保险资金运用于服务国家发展战略上
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

截至2020年年末
中信保诚人寿共为公益事业
累计捐款近**3,330**万元
发起公益项目**265**个
派出志愿者**7,000**多名
总服务时长超过**2.8**万小时



抗击新冠疫情 FIGHT AGAINST COVID-19

2020年，新型冠状病毒肺炎疫情爆发，中
信保诚人寿推出多项举措：

绿色理赔通道
保单正常保障给付以外，针对新冠病毒额外
设立专项慰问基金

对多款医疗险产品和重疾险产品进行新冠肺
炎责任扩展

此外，公司向中华慈善总会捐赠人民币
1000万元，向北京市**3372**名社区

工作者无偿捐赠总保额达到人民币**3.372**
亿元的保险。全国分支机构自发行动，累计为
社会捐赠近**15**万元的现金以及价值**15**万
元的物资





01 | 公司概况

公司简介 20年历程 股东介绍 品牌建设 社会荣誉 利益相关方沟通

专题：彰显企业价值，多措并举抗击新冠疫情

COMPANY PROFILE

中信保诚人寿由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建，于千禧之年在广州成立。时任英国副首相约翰·普雷斯科特在开业仪式上称：“两位巨人走在一起，必将成为行业的领导者。”事实也正如此——伴随着中国保险业的快速发展与成熟，中信保诚人寿在行业中也取得了快速、稳健的发展。



CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2020

1.1 / 公司简介

COMPANY INTRODUCTIONS

中信保诚人寿保险有限公司(原名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,双方各占50%的股份。目前公司总部设在北京,公司的注册资本金为23.6亿元人民币。截至2020年12月31日,公司总资产达1381亿元。

秉承“聆听所至,信诚所在”的经营理念,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,覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域。截至2020年底,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、湖南、无锡、陕西、宁波等22家分公司,共在99个城市设立了超过240家分支机构。



- 成立时间: **2000** 年
- 注册资本金: **23.6** 亿元人民币
- 总资产: **1381** 亿元人民币(截至2020年12月31日)

- 2000-广东
- 2003-北京
- 2005-上海
- 2005-深圳
- 2005-江苏
- 2005-湖北
- 2006-山东
- 2006-浙江
- 2007-天津
- 2007-广西
- 2008-福建
- 2009-河北
- 2011-辽宁
- 2014-山西
- 2015-河南
- 2016-安徽
- 2017-四川
- 2017-苏州
- 2018-湖南
- 2019-无锡
- 2019-陕西
- 2020-宁波



COMPANY PROFILE

2020年全年业绩:
 公司实现保费收入**234**亿元,同比增长**9%**
 公司实现归母净利润**25.1**亿元,同比增长**40%**

信用评级:
 中诚信国际信用评级有限责任公司对中信保诚人寿2020年的主体信用评级为**AAA**,评级展望为稳定。
 同时,联合资信评估股份有限公司对中信保诚人寿的主体长期信用评级亦为**AAA**。

1.2/20年历程

20 YEARS OF HISTORY



2000年

信诚人寿保险有限公司成立

2001年

推出寰宇卡
为客户提供全球范围的紧急救援服务

2002年

成为全国首家发行多媒体
《客户权益手册》的保险公司

2004年

成为首批保单通俗化试点公司
并获批实施通俗条款

2008年

CPBA 商学院正式成立

2016年-**2017**年

在监管部门组织的 SARMRA 评估中
连续两年名列前茅

2016年

推出“微理赔”服务

2014年

推出高净值专属高端子品牌“传家”
中信信托 - 信诚人寿建立战略合作关系

2013年

与中信银行
建立全面战略合作伙伴关系

2011年

总部迁至北京
迈出公司发展史上具有里程碑意义的一步

2017年

公司更名为
“中信保诚人寿保险有限公司”

2018年

获首批税延养老业务经营资质

2019年

总资产规模首次突破千亿
推出“理赔快赔”服务

2020年

中信保诚资产管理有限责任公司
成立



20 YEARS OF HISTORY

1.3 / 股东介绍

SHAREHOLDERS PROFILE

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。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。2020 年中信集团连续 12 年上榜美国《财富》杂志世界 500 强，位居第 126 位。



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。



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。



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。



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。

业务范围



世界500强

2020 年，中信集团连续第 12 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。



中信成立初期的办公地点——和平宾馆

COMPANY PROFILE



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。

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。

保诚集团旗下主要业务：

保诚亚洲总部

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。

保诚非洲

保诚非洲，拥有约 50 万名客户。

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。

2020 年，保诚集团位居世界 500 强榜单第 80 位。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。

2020 年，英国保诚冠状病毒抗疫基金为社区以及员工义工活动提供财务支援，共计捐助 3320 万美元。

全球客户

在全球拥有 **2,000** 多万名客户。

业务布局

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



1.4 / 品牌建设

概述 | OVERVIEWS

2020年,中信保诚人寿迎来成立20周年。公司围绕“传诚百年,用信爱你”开展品牌建设工作,通过整合线上线下传播渠道,精准定位传播人群,有效传达“聆听+行动”的价值理念,在加强与利益相关方沟通的同时,有效传递公司品牌和保险行业价值,弘扬社会正能量。

传承

百年传承,改革创新
——融合中英股东基因,在传承中不断革新

聆听

聆听所至,信诚所在
——聆听各方心声,不辜负每一份信任的托付

温暖

坚守本源,以人为本
——做有温度的保险方案提供者,提供全生命周期守护

稳健

价值成长,行稳致远
——坚持高质量发展,致力于有价值的成长

担当

勇担使命,进而有为
——倡导“聆听·关怀”理念,积极贡献社会价值

推出品牌形象片,传递价值理念

20周年司庆之际,公司推出最新品牌形象片,倡导“聆听+行动”的价值理念,传递保险人的责任和担当,并通过微信朋友圈、抖音、腾讯视频APP进行广告精准投放,覆盖全国所在机构城市,触达用户1700万+。



推出高铁品牌专列,提升品牌认知

牵手“国家名片”中国高铁,在20周年司庆日前夕推出中信保诚人寿高铁品牌专列,将“传诚百年,用信爱你”的20周年品牌口号传至大江南北。



自媒体矩阵传播,实现良性互动

围绕20周年,公司重点推出系列品牌创意图文、视频,通过“中信保诚人寿保险”、“中信保诚人寿”、“中信保诚人”、“中信保诚银保E家”、抖音官方号等自媒体矩阵进行传播,累计阅读量达到170万+,有效实现与利益相关方的良性互动。

阅读量达到 **170** 万+



“公益+健康”,传递品牌温度

公司推出“健行未来, Come on”公益马拉松活动,打造“公益+健康”模式,吸引客户、公司内外勤人员通过成团捐赠步数,与公司公益项目进行有效联动,共组建5570个健走团,累计捐赠步数达41亿步,有效传递品牌温度。



1.5 / 社会荣誉

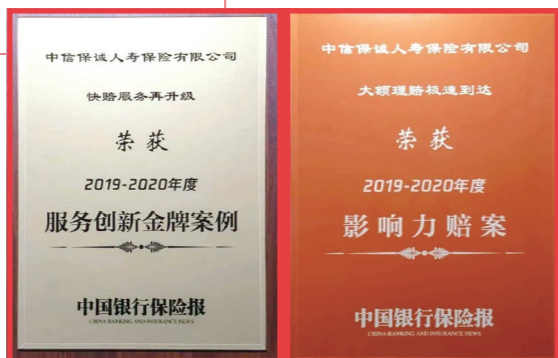
概述 | OVERVIEWS

凭借“**聆听所至，信诚所在**”的经营理念 and 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。



2019-2020 年度服务创新金牌案例 / 年度影响力赔案

2020年6月12日，在《中国银行保险报》主办的2020年中国保险服务创新峰会上，中信保诚人寿“理赔快赔”服务以及“大额理赔极速到达”案例分别荣获“2019-2020年度服务创新金牌案例”和“2019-2020年度影响力赔案”奖项。



2020 中国保险业抗疫先进事迹方舟奖

2020年8月，由人民日报旗下《证券时报》主办的“2020中国保险业方舟奖”评选结果公布，公司在本次评选中被授予“2020中国保险业抗疫先进事迹方舟奖”。



年度保险品牌

2021年1月底，行业权威媒体今日保发布首届“今日保·中国保险白象榜”。中信保诚人寿凭借以客为尊的产品服务、完善的内控和公司治理机制、优异的市场表现、杰出的专业化运作，荣获“年度保险品牌”大奖。



2020 最佳保险机构 - 最佳财富管理奖

2021年1月16日，中信保诚人寿受邀出席“Wealth APAC 亚太财富论坛暨2020年度国际私人及家族财富管理中国风云榜颁奖典礼”，斩获“2020最佳保险机构 - 最佳财富管理奖”。



“十三五”中国企业文化建设优秀单位

2020年12月，在由中国企业文化研究会主办的第十八届中外企业文化峰会上，公司被评为“十三五”中国企业文化建设优秀单位。



2020 年度严选综合保障计划 / 严选重疾保险产品

2021年初，在中国银行保险报举办的“2020年严选保险产品”评选中，中信保诚“全民尊享”保险计划获评2020年度严选综合保障计划，中信保诚人寿“尊享惠康2020”重大疾病保险获评2020年度严选重疾保险产品。



年度保险科技杰出项目奖

2020年7月15日，在上海举行的中国保险业数字化与人工智能发展大会上，中信保诚人寿“VR会客厅”项目荣获“年度保险科技杰出项目奖”。



精准扶贫先锋机构

2020年12月，在由中国互联网新闻中心（中国网）主办的2020年度“中国网之优秀金融扶贫先锋榜”评选活动中，中信保诚人寿获评“精准扶贫先锋机构”称号。



年度值得关注财富管理保险产品

2020年12月，在由和讯网主办的“第十八届中国财经风云榜之保险行业评选”中，中信保诚人寿【基石稳利】年金保险，凭借着在资产配置方面的优势，荣获“年度值得关注财富管理保险产品”称号。



金牌金融产品奖

2020年11月，由北京青年报主办的2020年北青财星榜评选中，中信保诚「基石恒利」终身寿险经过层层评选脱颖而出，斩获“金牌金融产品奖”。



年度金牌市场影响力金融产品

2021年3月18日，在第十一届中国金融创新与发展论坛暨2020年度“金貔貅奖”颁奖盛典上，中信保诚【安享隽生】养老年金保险凭借保障性功能优势，荣获“年度金牌市场影响力金融产品”称号。



2020年度最佳资产配置保险产品 / 2020年度最具市场影响力保险产品

2020年10月，在第十五届中国保险创新大奖颁奖仪式上，中信保诚人寿凭借「智尚人生」年金保险C款（投资连结型），斩获“2020年度最佳资产配置保险产品”大奖。中信保诚人寿拳头产品「尊享惠康2020」重大疾病保险斩获“2020年度最具市场影响力保险产品”大奖。



中国保险业服务创新案例暨影响力赔案优秀案例

2021年3月15日，由《中国银行保险报》主办的“2020年度中国保险业服务创新案例暨影响力赔案”征集活动获奖优秀案例揭晓，中信保诚人寿凭借医务核保智能化服务获评“2020年度中国保险服务创新经典案例”称号。中信保诚人寿283.69万元重疾理赔案例入选“2020年度中国保险业影响力赔案”。



优秀健康管理奖

2020年10月19日，2020第二届亚洲健康险决策者论坛上，中信保诚人寿“心守护”大病心理健康管理服务荣获“优秀健康管理奖”。



1.6 / 利益相关方沟通

利益相关方	响应及沟通方式	关注议题
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	科技创新，提升客户体验 提升服务与客户满意度 产品持续创新 金融知识普及与传播
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	公司治理 诚信透明 风险管理 合规管理
员工	中信保诚快讯，微快讯，问卷调查，工会，员工培训及活动	员工权益保障 职业发展规划 薪酬福利提升 健康和谐的工作环境 代理人队伍成长
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	履行社会责任 应对自然灾害或紧急事务
供应商	邮件，电话，面谈，微信、会议	通过加强线上线下办公方式，构建绿色办公体系
传媒	微信，邮件，新闻发布会，媒体交流会，电话，视频会	品牌形象塑造 舆情管理
社区	参与公益活动	社会公益与志愿行动



案例 CLASSIC CASE

关于金融保险知识的消费者宣传教育宣传活动

2020年，中信保诚人寿通过“以案说险”开展多项消费者教育活动，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，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，中信保诚人寿还开展了“以金融消费者为中心助力疫情防控”、“3·15微信接力活动”等，通过接力转发的方式向社会公众介绍保险业助力抗击疫情的举措。

此外，公司还采用漫画、小剧场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。通过形式丰富的宣传活动，提高消费者对金融产品和保险服务的认知能力，提升消费者的金融消费安全意识。

公司组织设计的“以案说险”动漫视频“打击银行保险恶意投诉举报·我们在行动”，获“广东保险”公众号选用和登载，同时凭借出色的组织部署及工作成效，继2019年被中国银保监会评为“优秀组织单位”后，2020年再度蝉联“优秀组织单位”奖项。



投诉管理信息

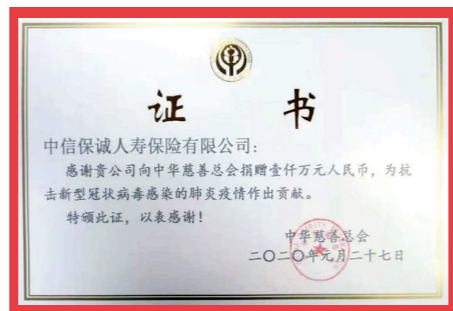
2020年，我司正式受理的监管转办投诉案件共333件。从业务类别来看，涉及理赔环节的案件占比约12.9%；涉及销售环节的案件占比约75.4%；其它占比约11.7%，包括条款费率、续期服务等。从地区分布来看，各分公司的案件占比如右侧图表：

分公司	占比	分公司	占比
安徽	1.5%	江苏	1.8%
北京	6.3%	辽宁	0.3%
福建	7.5%	山东	9.6%
广东	20.1%	山西	1.2%
广西	17.7%	陕西	0.3%
河北	8.1%	上海	0.6%
河南	0.9%	深圳	3.9%
湖北	10.8%	天津	6.6%
湖南	0.6%	浙江	2.1%

专题 SPECIAL TOPIC 彰显企业价值 多措并举抗击新冠疫情

2020 年年初，中国出现新型冠状病毒肺炎疫情。为防控疫情，践行企业社会责任，中信保诚人寿向中华慈善总会捐赠人民币 1000 万元，用于新型冠状病毒疫情医疗防护物资采购、疫情医护人员救助及奖励。

中信保诚人寿向中华慈善总会捐赠人民币 **1000** 万元



中信保诚人寿向中华慈善总会捐助 1000 万人民币证书

疫情发生以来，中信保诚人寿推出绿色理赔通道，取消理赔医院限制，取消等待期、免赔额、自费药品及诊疗项目；在保单正常保障给付以外，针对新冠病毒额外设立专项慰问基金。截至 2020 年 12 月 31 日，公司累计为 **221 名** 罹患新型冠状病毒肺炎的客户进行理赔。

赔付总金额近 **157** 万元



人民日报 -2020 年 04 月 10 日 14 版社会对我司抗疫事迹进行报道



2020 年 2 月，为支持北京市朝阳区抗击疫情，保障社区工作者安全，中信保诚人寿向公司总部所在地北京市朝阳区的 **3372 名** 社区工作者无偿捐赠保险，该保险扩展新冠病毒感染肺炎导致的身故和残疾保障责任。

总保额达到人民币 **3.372** 亿元

在了解到医院、环卫、社区等单位防疫压力较大、防疫物资不足的情况下，中信保诚人寿全国分支机构也纷纷行动起来，通过各种形式为抗疫捐款捐物。

参与捐赠的 **1500** 员工人数近



在针对客户的保险保障方面，中信保诚人寿从服务消费者的角度出发主动探索扩展保险责任，对多款医疗

险产品和重疾险产品进行新冠肺炎责任扩展，对因新冠肺炎产生的理赔取消等待期、就诊医院、免赔额等限制；同时推出新产品特药险，为客户额外提供人工肺（ECMO）治疗专项津贴或预付服务、居家康复指导服务等新冠肺炎特色健康服务，为客户复产复工保驾护航。

2020 年疫情期间，中信保诚人寿联合阿里巴巴公益 3 小时平台为奋战在抗疫一线的志愿者免费提供抗疫赠险保障。用户通过支付宝、淘宝登录“3 小时公益”首页点击领取赠险，填写相关信息，完成激活后，志愿者可以享受 10 万元保额的交通意外保障及新冠肺炎保障。呵护他们的公益之举，让保险助力公益走得更远。



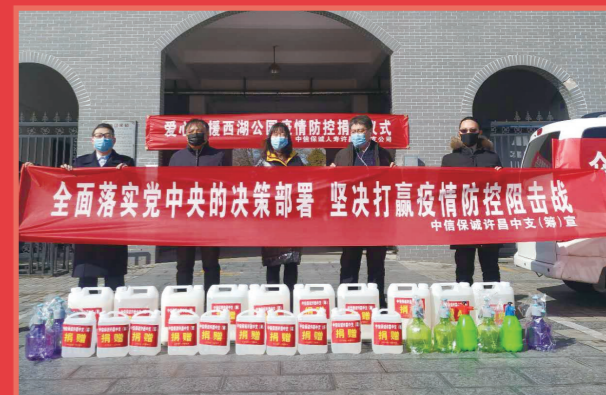
辽宁省分公司



广西分公司



周口中心分公司



河南分公司许昌中心支公司



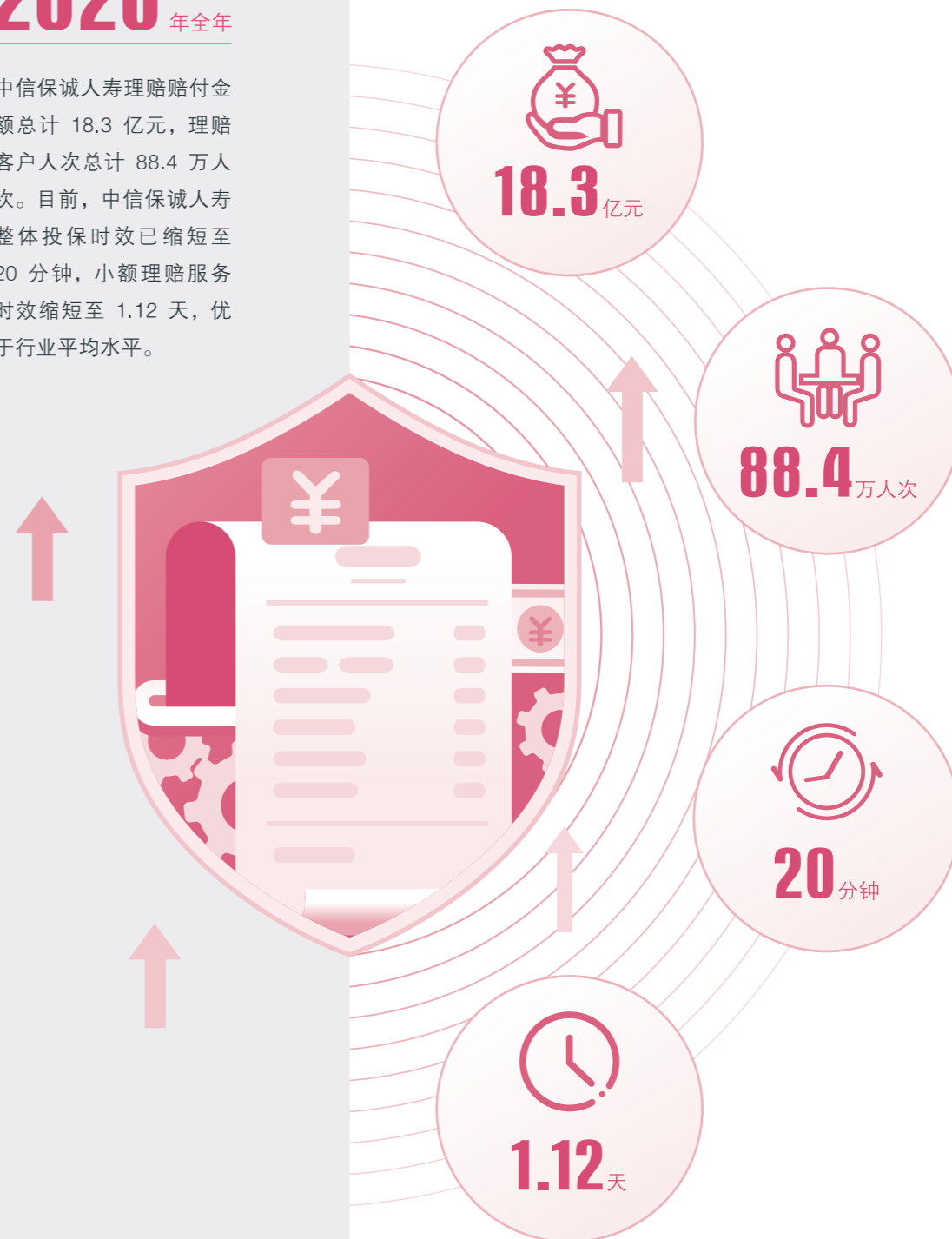


02 对客户 提供全生命周期温暖守护

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1.7万家企业客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险服务。

2020 年全年

中信保诚人寿理赔赔付金额总计 18.3 亿元，理赔客户人次总计 88.4 万人次。目前，中信保诚人寿整体投保时效已缩短至 20 分钟，小额理赔服务时效缩短至 1.12 天，优于行业平均水平。



PROVIDE WARM PROTECTION
FOR THE WHOLE LIFE CYCLE

2.1 产品保障

概述 | OVERVIEWS

中信保诚人寿坚持“以客户为中心”的产品发展理念，通过持续推动保险保障型产品发展，稳健经营分红、投连等新型产品业务，针对不同类型客户打造全方位产品体系，为客户提供全生命周期综合保险解决方案。

成立 20 年以来，中信保诚人寿始终坚持“保险姓保”，130 多款在售产品覆盖客户全方位需求。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重大疾病保障、保证续保型医疗保障、长期养老保障等需求，不断推陈出新，主打重大疾病产品「尊享惠康」经过多次换代升级，保障责任深受客户认可，并通过母婴险、男女特定重疾等产品，为客户提供更加丰富的健康保障组合选择。

公司注重在健康保障产品方面的开拓创新，创新推出 20 年保证续保长期医疗险「安逸」医疗，从客户需求出发为客户提供长期保证续保的医疗费用赔付责任，并与其他长期险产品相互配合，促进公司产品体系对客户完整生命周期价值保障的全覆盖；响应国家号召，对老年人等特殊群体提供商业保险支持，推出带有体检服务的老年百万医疗产品「安然无忧」，对身体健康状况较好的人群免费升级保障责任，鼓励全民健身，促进客户加强自我健康管理；同时紧跟国家政策，积极参与深圳市基本医疗保险参保人专属医疗保险项目等政策性保险项目，促进当地多层次医疗保障体系的健全和完善。



在个人财富管理方面，公司力求为不同生命阶段、具有不同投资风险偏好的客户提供个性化、差异化的年金保险产品。一方面，公司发挥投连险经营优势，打造项目型投连产品「智尚」C款，通过账户间的资金分配实现中长期净值财富管理和长期养老目标；另一方面，公司不断丰富、细分长期分红年金产品线，有针对性地为客户提供子女教育、长期年金、养老金领取等财富管理规划。

2.2 保单服务

概述 | OVERVIEWS

2020年全年，中信保诚人寿理赔赔付金额总计

18.3 亿元

理赔客户人次总计超过

88.4 万人次

目前，中信保诚人寿整体投保时效已缩短至

20 分钟

小额理赔服务时效缩短至

1.12 天，优于行业平均水平

2.2.1 提升保单时效与客户体验

1) 持续推进多渠道电子化服务

中信保诚人寿积极探索科技运用，致力拓展客户通过网页端和移动端等线上办理的服务种类。

在新冠肺炎疫情的特殊背景下，中信保诚人寿及时推出和升级一系列线上电子化服务功能，包括**智能双录系统、电子化回访（“微信回访”）、照会回复云签名、“微保全”增加多项保单服务等**，确保客户在特殊时期仍能获得及时便捷的服务。

其中，智能双录项目是中信保诚人寿响应创新驱动发展战略，在满足监管规定、有效保障消费者合法权益的前提下，积极应用 5G、AI、“互联网+”等前沿保险科技所开发的革新性服务项目，**具备语音报读、人证识别、语音识别、手势识别、同框检测、文件投屏、定点补录等功能**。目前，该项目已在营销渠道全面使用，使用率接近 100%。

该项目推出后，平均录制时间显著缩短，录音录像的质检每件平均用时

由原来的近 **30** 分钟缩短至不到 **10** 分钟，大大节省了客户时间、人力和纸质资源消耗。

目前电子服务已基本覆盖全流程保单服务，包括新单投保、销售行为录音录像（“双录”）、新契约回访、保全变更、理赔申请、信息查询、客户咨询、增值服务等服务内容。



中信保诚人寿官方微信平台

2) 提供人性化保单服务

A. 疫情期间推出灵活服务举措，保证服务的及时便捷

中信保诚人寿在此疫情期间推出一系列灵活举措，包括疫情期间免新单随机抽样体检、延长照会回复时效、适当延长保单犹豫期权益申请截止日、延长新旧单证并行期、保单免息免核保等待期复效等，并给予有效宣导推广，确保客户获取保险保障的紧迫需求得到有效实现。

经典案例 CLASSIC CASE

2019年12月底，一场突如其来的病毒风暴席卷武汉，全国上下人心惶惶。为配合国家疫情防控部署，发挥保险功用，疫情期间，中信保诚人寿为购买疾病保险类产品的客户升级相关服务。除了产品本身的保障外，客户更可额外享受住院津贴慰问金、重大疾病慰问金等服务。

39岁的客户王先生（化名）家住武汉市，2020年2月初，王先生因咳嗽、乏力伴纳差入住医院，被诊断为新型冠状病毒肺炎（危重型）。王先生住院1个多月，期间因呼吸衰竭在医院重症监护室治疗了3天。病情好转后，王先生在中信保诚人寿客服的协助下提出理赔申请。中信保诚人寿理赔审核人员快速审核、当日结案，给付王先生重症慰问金3万元。本次赔付不影响重大疾病保障额度，后续这份保险仍可继续发挥作用。

B. 持续拓展多元化智能服务，业务水平获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。通过精细化管理、体系化运营等举措持续提升服务水平和效率。

中信保诚人寿电话呼入服务
呼入人工接通率为 **99%** 满意率高达 **98%**

同时，中信保诚人寿呼叫中心服务质量及运营水平也获得业内广泛认可，历年来荣获多项国家部委、行业、集团颁发的认证、奖项，如2019年获中国客户服务节“中国客户联络中心行业明星班组奖”等荣誉。

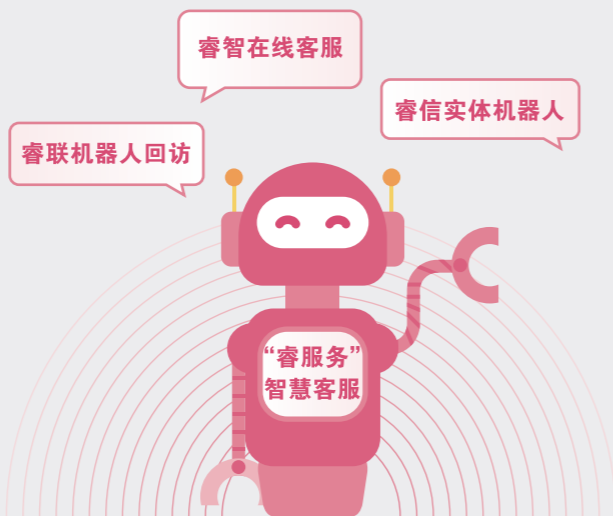


分公司营运伙伴开展培训



分公司召开2020年营运礼仪服务专项培训会议

中信保诚人寿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，全面构建“睿服务”智慧客服，整体布局**睿智在线客服**、**睿联机器人回访**、**睿信实体机器人**三大智能服务板块，形成贯穿保单生命全周期，覆盖网络、回访、柜面三大服务层面的机器人科技服务体系。人性化的高效、便捷服务新模式获得广泛认可。



2.2.2 2020年十大理赔案例

第一大案例

公司职员身故，家属获赔530.6万余元

01

投保情况：

2009年投保「安心倚」投资连结保险12万元；2010年投保「创未来」丰盈终身寿险10万元；2012年投保「运筹」慧选投资连结保险145万元；2015年投保「益安心」重大疾病保险3万元；2017年投保定期寿险B款300万元、「益安心」重大疾病保险1.5万元、「尊享惠康」重大疾病保险20万元。

保险事故：

2020年12月，被保险人经抢救无效身故。

理赔情况：

经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计530.6万余元。

第二大案例

公司高管因“宫颈癌”获赔306.5万余元

02

投保情况：

2012年投保附加至尊「悦·享」长期疾病保险33万元；2013年投保附加「安享未来」豁免保险费长期重大疾病保险；2014年投保附加至尊「悦·享」长期疾病保险50万元；2015年投保附加「安心倚」长期健康保险3.6万元、住院津贴2个单位、手术津贴4个单位、附加豁免保险费长期重大疾病保险、「惠康」重大疾病保险100万元；2017年投保附加「惠安康」重大疾病保险50万元。

保险事故：

2020年9月，被保险人因宫颈癌住院手术治疗。

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、住院津贴保险金及手术津贴保险金合计283.69万元，豁免保险费22.8万余元。

第三大案例

私营业主车祸身故，家属获赔301.5万余元

03

投保情况：

2014年投保「信悦行」两全保险15万元；附加「信悦行」意外身故定期寿险15万元。

保险事故：

2019年9月，被保险人驾驶私家车发生交通事故不幸身故。

理赔情况：

经审核，属于保险责任，给付身故保险金301.5万余元。

第四大案例

公司职员因“宫颈癌”获赔 288.8 万余元

04

投保情况：

2017 年投保「尊享惠康」重大疾病保险 50 万元、附加「康无忧」疾病保险 50 万元；2019 年投保「尊享惠康 2019」重大疾病保险 75 万元、附加「及时予」重大疾病保险 D 款 20 万元、附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险 C 款；2020 年投保附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险 C 款。

保险事故：

2020 年 8 月，被保险人因宫颈癌住院手术治疗。

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、癌症康复金、特定癌症康复保险金合计 165 万元，豁免保险费 123.8 万余元。

第五大案例

公司职员车祸身故，家属获赔 202.4 万余元

05

投保情况： 2015 年投保「信悦行」两全保险 20 万元。

保险事故： 2020 年 2 月，被保险人驾驶私家车发生交通事故不幸身故。

理赔情况： 经审核，属于保险责任，给付身故保险金 202.4 万余元。

第六大案例

公司职员车祸身故，家属获赔 200 万元

06

投保情况： 2018 年投保「金悦行」两全保险 20 万元。

保险事故： 2020 年 3 月，被保险人乘坐私家车发生交通事故不幸身故。

理赔情况： 经审核，属于保险责任，给付身故保险金 200 万元。

第七大案例

公司职员车祸身故，家属获赔 200 万元

07

投保情况： 2019 年投保「金悦行」两全保险 20 万元。

保险事故： 2020 年 4 月，被保险人乘坐私家车发生交通事故不幸身故。

理赔情况： 经审核，属于保险责任，给付身故保险金 200 万元。

第八大案例

公司职员因“甲状腺癌”获赔 196.7 万余元

08

投保情况：

2016 年投保「惠康」重大疾病保险 20 万元；2017 年投保「惠康」重大疾病保险 20 万元、附加「康无忧」疾病保险 20 万元、「尊享惠康」重大疾病保险 10 万元；2018 年投保「尊享惠康」重大疾病保险 20 万元、附加「康无忧」疾病保险 20 万元、附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险 C 款、附加「加倍保」重大疾病保险保费豁免责任；2019 年投保「鑫惠康」重大疾病保险 60 万元、附加「康乐保」恶性肿瘤疾病保险 18 万元、附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险 C 款、附加「加倍保」重大疾病保险保费豁免责任、「暖宝保」医疗保险计划 A。

保险事故： 2020 年 9 月，被保险人因甲状腺癌住院治疗。

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、恶性肿瘤保险金、恶性肿瘤特别关爱金、医保费用保险金合计 179.4 万余元、豁免保费 17.3 万余元。

第九大案例

医生猝死，家属获赔 192.0 万余元

09

投保情况：

2009 年投保「安享未来」养老金保险 A 款 36 万元、附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险；2013 年投保「信悦行」两全保险 50 万元；2014 年投保「创未来」丰盈终身寿险 40 万元、终身寿险 30 万元。

保险事故： 2020 年 5 月，被保险人猝死。

理赔情况：

经审核，属于保险责任，给付身故保险金 172.4 万余元，豁免保险费 19.5 万余元。

第十大案例

幼儿因“运动神经元病”获赔 176 万元

10

投保情况：

2019 年投保「尊享惠康 2019」重大疾病保险 80 万元。

保险事故： 2019 年 11 月，被保险人因运动神经元病住院治疗。

理赔情况：

经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、少儿特定疾病保险金、少儿特定遗传和先天性疾病合计 176 万元。



2.2.3 2020 年十大承保案例

- 01** 承保保额：4600 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 C 款（投资连结型）4600 万元
- 02** 承保保额：4000 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 C 款（投资连结型）4000 万元
- 03** 承保保额：3000 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「传富未来」终身寿险（分红型）3000 万元
- 04** 承保保额：3000 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险 3000 万元
- 05** 承保保额：2875.8 万元
 投保人：某公司总经理
 投保情况：中信保诚「金雪球」终身寿险（分红型）2875.8 万元
- 06** 承保保额：2676.1 万元
 投保人：某公司总经理
 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险 2676.1 万元
- 07** 承保保额：2495 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 C 款（投资连结型）2495 万元
- 08** 承保保额：2204.9 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「金裕满堂」两全保险（分红型）2204.9 万元
- 09** 承保保额：2200.2 万元
 投保人：某公司总经理
 投保情况：中信保诚「金裕满堂」两全保险（分红型）2200.2 万元
- 10** 承保保额：2100 万元
 投保人：某企业高级管理人员
 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 C 款（投资连结型）2100 万元

2020 TOP10 承保案例

2.3 增值服务

2.3.1 尊贵服务体系 全新升级

2020 年,中信保诚人寿全面升级尊贵服务体系,打通渠道界限,实现个险保单客户统一分级标准、统一服务水平,在保留原体系中金牌服务的同时,吐故纳新,整合以保险为核心的健康管理、出行护航、尊贵礼遇、法税服务、个性增值等五大权益类别的保险增值服务,并针对高净值客户短缴别业务模式,增设高客存续服务,为客户和家人多添一份保障关怀。



- 01 【健康管理】**
 我们聆听每一位客户真实的健康需求,整合国内外优质医疗资源,提供健康顾问专线、视频医生咨询服务、就医绿通安排、海外就医安排、海外二次诊疗意见安排等系列优质健康服务。
- 02 【出行护航】**
 整装待发前,准备周全;突遇危机时,化险为安。20 年来,我们已为近百万客户提供全球紧急救援及驾车关爱服务,紧急救援服务遍及全球超过 200 个国家及地区。
- 03 【尊贵礼遇】**
 为客户提供各种尊享礼遇服务通道,从体贴的商旅安排到丰富的文化活动,让客户享受尊贵礼遇平台中的专属权益。
- 04 【法税服务】**
 甄选多家专业律所、会计师事务所,提供法律、税务领域专业咨询,竭诚为客户解决财富规划、海外投资等法税难题。
- 05 【个性增值】**
 为「传家客」户提供定制化、个性化的健康服务、礼遇服务、生日礼遇等。



“全球紧急救援 守护出行的您”

全球紧急救援服务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 2020 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**。



案例 CLASSIC CASE

紧急救援后客户述真情：出险第一时间就想到你

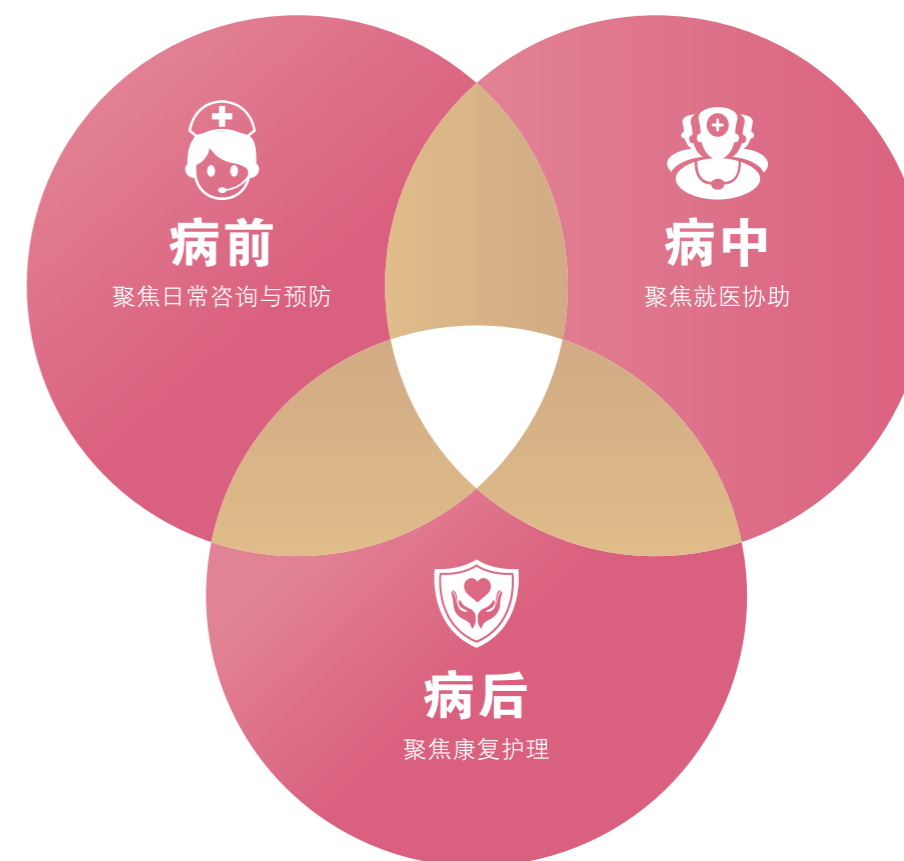
2020 年 8 月，客户赵女士（化名）和家人一起到神农架旅游，在爬山过程中被迎面而来的壮汉撞倒，赵女士脖子、腿部撞到石阶的尖角。山区人迹罕至、位置偏僻，赵女士正在不知如何是好之际，突然想起中信保诚人寿紧急救援服务或许能帮忙。拨通电话后，赵女士只来得及说出一句：“我受伤了，快来救救我……”就痛得说不出话来。中信保诚人寿保险服务人员在向随行家人了解事情经过后，立即联系了救援中心报案。

随后，赵女士被送往景区医院，初步诊断为颈部、腿部外伤，但受限于当地医疗条件，无法最终确诊。救援中心的医生在与当地医院的沟通中，基本确认：下巴、颈部、膝盖均有损伤，不排除有水肿、血肿等潜在风险。最终，救援中心确定了救援方案：通过商业航班辅以两端救护车形式，将赵女士转运至武汉继续治疗。

在赵女士受伤次日中午，当地救护车将她送至神农架机场，搭乘当天唯一一班飞往武汉的航班。落地后，赵女士见到了早已等候在此的中信保诚人寿工作人员，他们手持鲜花，送上亲切慰问。救援中心工作人员将赵女士护抬上救护车，直接送往武汉协和医院。医院诊断证明显示，赵女士颈部伤情不重，右髌骨有撕脱性骨折，送医及时，治疗难度不大。赵女士庆幸自己在第一时间得到了救援中心专业、及时的援助。病愈后，赵女士向中信保诚人寿表达了真诚的谢意。

2.3.2 中信保诚人寿管家式健康管理服务体系

中信保诚人寿管家式健康管理服务契合“新保险、新生活方式”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，覆盖健康全流程，致力于为客户提供全方位的健康解决方案。



病前 聚焦日常咨询与预防

在线健康咨询、健康测评、电话医生、控糖营等。

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。

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、少儿医疗陪诊、重疾关爱心理咨询、肿瘤专家电话咨询等。

特色服务介绍：

● 重疾绿通服务

为疑似或确诊罹患重大疾病的客户提供重大疾病绿色就医通道服务，包括专家门诊安排、专家住院安排、专家手术安排、专业导医陪诊、快速检查安排五项服务，帮助客户解决就医难题。

专家门诊安排：精确分诊，快速预约，医院点选，专家资源不再遥不可及

专业导医陪诊：诊前沟通，诊中陪同，全程协助，安心就医

专家住院安排：一床不再难求，缩短等候时间，治疗路上跑赢风险

专家手术安排：排期提速，专家操刀，明明白白，疗效保障

快速检查安排：辅助检查提速，让诊断更快捷

● 医无忧 - 住院医疗费用垫付服务

中信保诚人寿联合专业服务机构推出住院医疗费用垫付服务，旨在为客户提供快速住院医疗费用垫付，帮助客户解决治疗资金紧急筹集问题。

病后 聚焦康复护理

“悦康健”中信保诚人寿院后康护服务、“心守护”中信保诚人寿大病心理健康管理服务。

特色服务介绍：

● “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。

① 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。

② 院后居家康护计划

由资深医护团队，对客户的日常生活照料、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。

③ 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、心理关怀五大类 25 项专业内容的示范与指导。

● “心守护” - 中信保诚人寿大病心理健康管理服务

大病心理健康服务项目——“心守护”，帮助罹患重大疾病客户摆脱恐惧、悲伤、绝望、抑郁等不良情绪困扰，改变不良意识和倾向，引导接纳自我，建立正确情绪，克服治疗中的心理障碍，充分发挥个人潜能，促进疾病好转或治愈。

2.4 打造儿童少年安全品牌

概述 | OVERVIEWS

中信保诚人寿一直专注于打造“儿童少年安全品牌”，围绕儿童少年、年轻家庭细分客户群体，推出一系列关注儿童少年安全的市场活动，并提供多种针对儿童的差异化产品及服务，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。

2.4.1 “护航计划”公益项目

● 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，成为首批加入“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。

● 2020 年

面对海外新冠疫情形势严峻，中信保诚人寿不仅为海外留学生免费提供一年期全球紧急救援、线上心理咨询等服务支持，更在 5 月份紧急上线“护航计划”海外医疗协助服务，为身处海外的学子提供在线就医咨询、海外代预约医生、海外在线即时沟通、海外在线医学翻译四大海外医疗协助服务，为海外学子带来更可靠的支持。

● 2020 年 7 月

“护航计划”家长课堂温情升级，结合新冠疫情环境，开展多项围绕自我防护、学业规划、心理咨询等主题的线上及线下讲座，为处在迷茫中的学生和家長提供专业建议。

● 2020年8月

“护航计划”在青岛、深圳、厦门、北京等多个城市开展“爱家乡·知中国·看世界”研学活动，中信保诚人寿积极协助并参与活动组织！



● 2020年10月

中信保诚人寿联合中国儿童少年基金会，力邀复旦大学附属华山医院感染科主任张文宏教授，推出《对话张文宏，护航求知路》直播活动，针对传染病科普知识、留学生在校防疫和日常防护事项、正确的留学成才观、教育观等话题，为留学生的生命健康、心理成长和成长成才给予帮助和引导，助力做好“安全护航”和“文化护航”。本次线上活动获得全网 5000 万以上曝光，吸引了各大媒体平台和网友的广泛关注。



2.4.2 儿童财商主题活动

2018-2020 年，中信保诚人寿深耕“少年财富传奇”儿童财商项目，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的儿童财商体验课程，并在全国范围内举办“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。受疫情影响，第三季“少年财富传奇”财商大赛采取线上“财商营 + 线下实战”双线赛制，线上参与人数近万人，7月到11月举办线下活动100余场，累计参加人数达3000人。

10月25日

中信保诚人寿“少年财富传奇”财商大赛第三季总决赛于北京盛大启幕！



2.4.3 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、思维教育等六大课程主题，为广大亲子家庭提供强大的育儿支持和保障。

2.4.4 中信保诚人寿公益马拉松活动



2020年10月-11月期间

“健行未来，Come on！”公益马拉松活动，助捐中信保诚人寿希望小学

12月20日

中信保诚人寿联合长隆野生动物世界、悦跑圈 APP 举办一场趣味横生的野生动物世界跑





03 对股东 完善治理 贡献可持续价值

面对内外部环境的深刻变化，中信保诚人寿始终遵循寿险行业基本经营规律，坚持价值总量最大化的指导思想，稳健经营。2016-2020年，公司价值、利润、规模及资本充足率均超额完成“十三五”规划战略目标。

IMPROVING GOVERNANCE AND
CONTRIBUTING TO SUSTAINABLE VALUE

2020年

截至2020年末
公司内含价值 **296** 亿元
同比增长 **19%**

公司实现保费收入 **234** 亿元
同比增长 **9%**



2020年，公司实现归母
净利润 **25.1** 亿元
同比增长 **40%**
净资产收益率 (ROE)
24.5%
稳居合外资前列

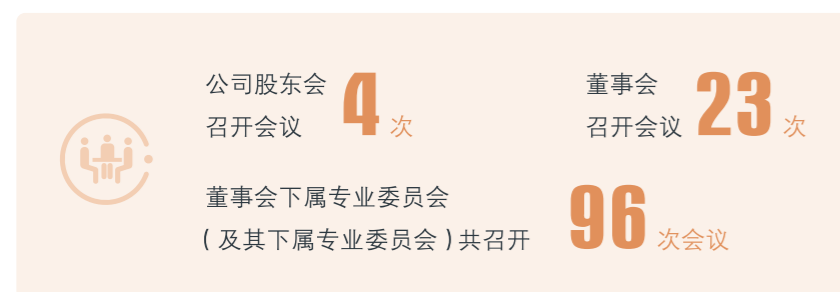
CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2020

3.1 公司治理

概述 | OVERVIEWS

2020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,



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》并获得银保监会核准,制定和修订董事会下属专业委员会议事规则4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,并进一步完善信息披露管理制度体系,促进信息披露工作合规、有序开展。

2020年度内,公司在官方网站“公开信息披露”板块年度信息、关联交易、偿付能力、资金运用、新型产品、长期医疗保险等栏目发布信息披露公告50余条,对公司概况、公司治理概要、产品基本信息、互联网保险、新型产品等栏目进行持续更新,并配合公司股东做好信息披露有关工作,为客户和公众提供真实、准确、充分的信息。

2020年,公司继续强化关联交易管理,构建更加完善的关联交易管理制度体系,通过制度的制定和修订进一步明确董事会关联交易控制委员会职责,强化关联交易内部控制,严格进行重大关联交易审批,同时着力推进关联交易管理系统建设,确保关联交易符合合规、诚信和公允的原则,有效防范关联交易风险。

3.2 风险管理

概述 | OVERVIEWS

公司紧密围绕偿二代等监管要求,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。2020年,面对疫情冲击下复杂严峻的经济金融形势,公司继续遵循“以稳筑基、以稳助进”的风险管理工作总体原则,稳步推进风险战略执行及相关风险管理工作,在做好疫情防控应急管理的同时,主动防范化解重点领域风险,坚守合规红线与风险底线,持续深化风险管理与内部控制有效性,公司整体风险水平持续可控,五年风险战略如期顺利收官。

3.2.1 稳步推进偿二代(及二期工程)在公司的全面实施



一支柱: 偿二代下,公司始终保持较充足的偿付能力水平。2020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。



二支柱: 自2016年1季度至2020年4季度,在银保监会公布的二十次风险综合评级(分类监管)结果中,公司均被评为“A类”;公司2016、2017年SARMRA监管评估结果均位于寿险行业前列,2018年免于监管评估,2019年、2020年全行业未开展监管评估。



三支柱: 公司偿付能力信息披露及时、准确、合规。

3.2.2 以公司风险偏好体系为引领的风险战略制定机制运行良好 风险水平整体可控

公司不断探索并建立健全以风险偏好为核心的现代风险管理机制，构建并不断完善全方位、多层次、统一协调的风险偏好体系。2020年，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；整体来看，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，守住了合规经营红线、守住了信用风险零容忍底线，未发生重大行政处罚、未发生重大风险事件与案件、未发生重大负面舆情。

3.2.3 以全面风险管理体系为基础的风险战略执行机制运行平稳 风险管理能力持续提升

公司紧密围绕偿二代等监管要求及公司战略与风险战略，积极借鉴同业良好实践，不断探索并持续深化全面风险管理体系建设，使得风险管理的基础得以不断夯实。2020年，公司持续关注监管动态、紧密围绕公司战略及业务发展，有效运用精细化管理的手段，在全面风险管理框架下，进一步着力加强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；持续完善公司治理、资本管理、资产负债管理、资产配置管理、反洗钱管理、风险管理绩效考核及监督问责管理、应急管理及业务连续性管理等专项领域体系及长效管理机制，使得以组织、政策、流程、技术、文化等五要素为核心的全面风险管理体系得以不断健全。



3.3 经营表现

概述 | OVERVIEWS

2020年受疫情冲击，寿险行业新单保费同比减少2%。面对复杂多变的外部环境，公司坚持高质量发展不动摇，坚持渠道多元化和差异化的发展策略，银保渠道巩固竞争优势，将优势变胜势；营销渠道继续深化向高质量发展转型，同时投资策略上守正与出奇并举，在不确定环境中把握确定性，公司总体运行情况良好。

业务规模持续提升：

2020年公司实现原保费收入 **234** 亿元，同比增长 **9%**。

新单年缴保费 **88** 亿元，同比增长 **20%**。

截至2020年底公司总资产 **1,381** 亿元，同比增长 **33%**。

价值与利润稳步增长：

截至2020年末，公司内含价值 **296** 亿元，同比增长 **19%**。

2020年公司实现归母净利润 **25.1** 亿元，同比增长 **40%**。

净资产收益率（ROE）**24.5%**，稳居合资前列，并于2020年6月11日完成对股东的首次分红 **5.65** 亿元。

资金运用规模和收益同步增长：

公司坚持“守正出奇”的经营方针，非投连资产规模达人民币 **971** 亿元，同比增长 **22%**。

投资收益 **52.5** 亿元，同比增长 **50%**。

投资收益率 **6.18%**，同比提高 **0.97** 个百分点。

中信保诚资产管理有限责任公司成立：

2020年3月31日，中信保诚人寿旗下的全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司获得营业执照。中信保诚资产管理有限责任公司注册资本为**5**亿元人民币，注册地为北京。公司经营范围涵盖：受托管理委托人委托的人民币、外币资金；管理运用自有人民币、外币资金；开展保险资产管理产品业务；中国银保监会批准的其他业务；国务院其他部门批准的业务。

渠道多元化和差异化竞争优势显现：

公司坚持多元化和差异化的渠道发展策略，充分发挥协同优势。2020年银保渠道保费收入**107.6**亿元，同比增长**28%**。营销渠道坚定人才领先战略，坚持优增优育，坚定向高质量发展转型，持续强化基础管理。团险渠道坚持规模与效益并重，不断强化渠道经营。

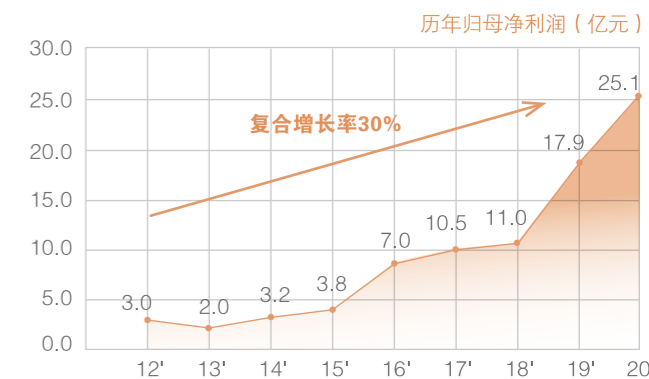
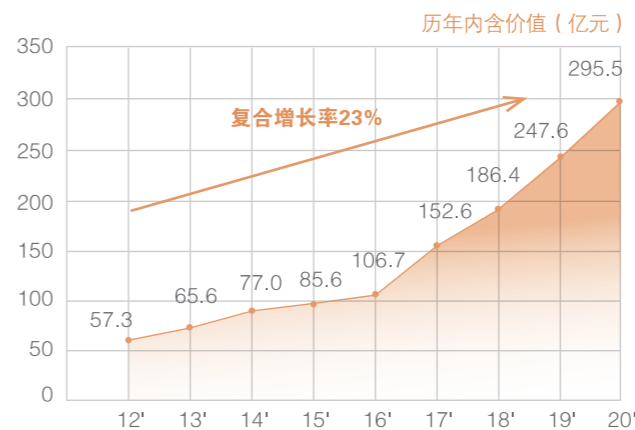
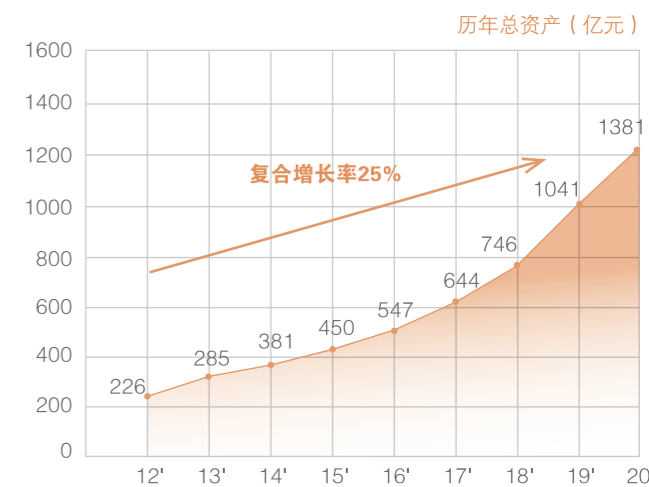
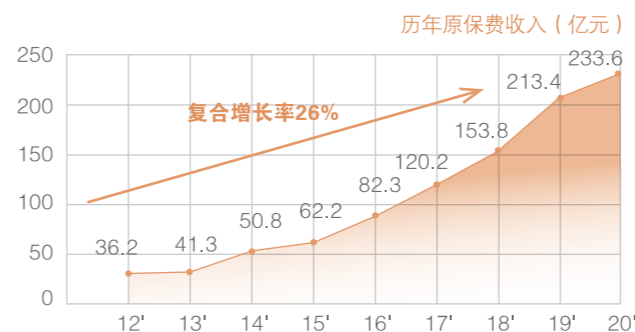
风险管理能力相对领先：

2020年末，公司综合偿付能力充足率为**249%**。2020年四季度，公司风险综合评级为**“A类”**，实现连续二十个季度获评**“A类”**。2020年公司主体信用评级由AA+提升至**AAA**。

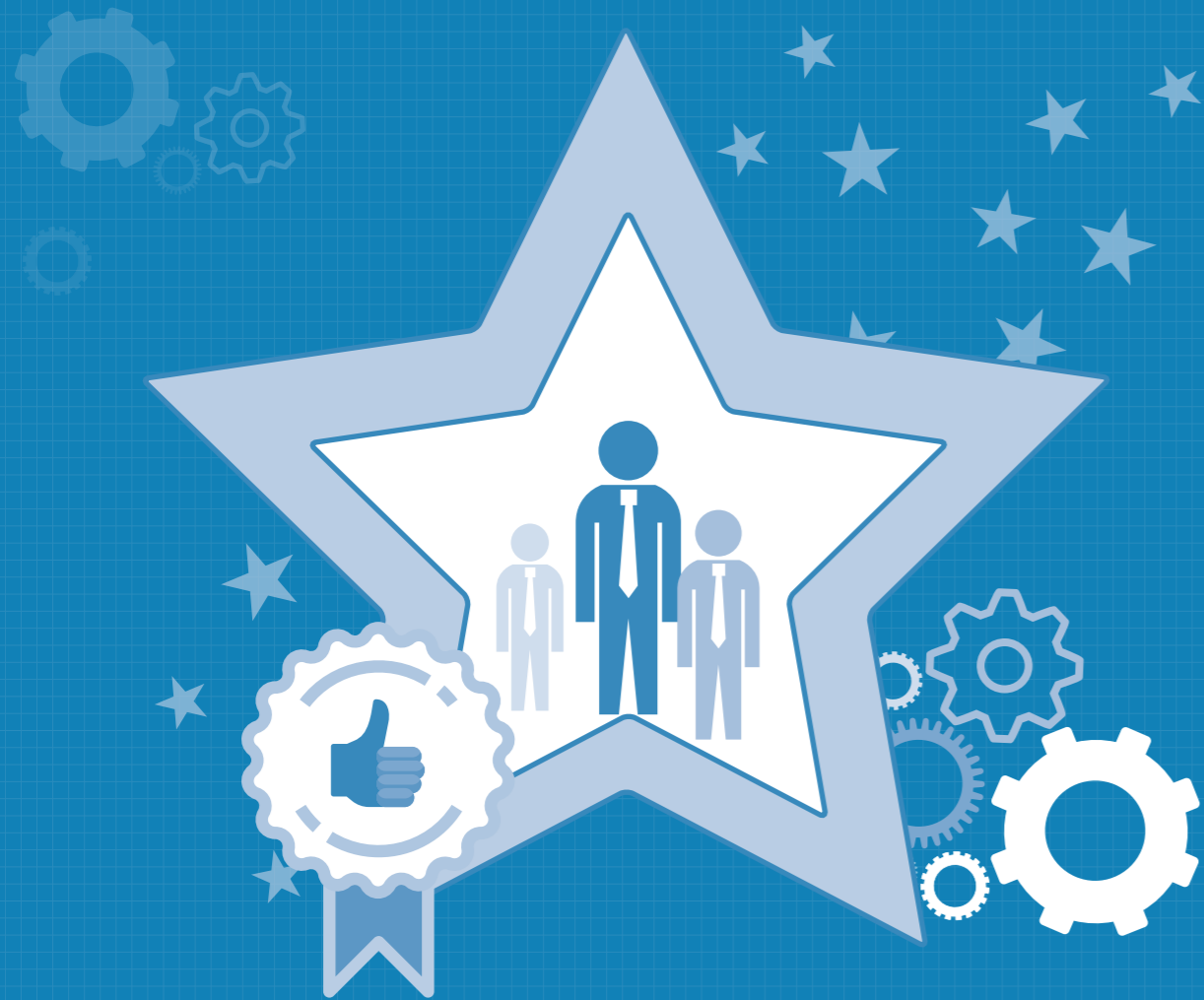


信用评级 AAA：

中诚信国际信用评级有限责任公司对中信保诚人寿2020年的主体信用评级为**AAA**，评级展望为**稳定**。同时，联合资信评估股份有限公司对中信保诚人寿的主体长期信用评级亦为**AAA**，评级展望为**稳定**。上述评级反映了中信保诚人寿在公司治理及风险控制能力、市场竞争力及资本实力、保险产品及其期限结构、渠道多元化及差异化、盈利能力、偿付能力充足水平等方面的优势。



注：1. 复合增长率为2012年-2020年。
2. 2012-2016年内含价值数据基于偿一代。2017年后内含价值基于偿二代。



04 | 对员工 聆听需求 筑成长成才平台

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



LISTEN TO THE NEEDS
AND BUILD A PLATFORM FOR GROWTH

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2020

4.1 党建引领 促进发展

概述 | OVERVIEWS

中信保诚人寿党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九届五中全会精神，按照中央和中信集团党委的部署要求，认真履行全面从严治党主体责任，加强党的各项建设，取得积极成效，为公司改革发展提供了有力保证。

4.1.1 加强政治建设，全面落实管党治党政治责任

坚决落实中央和中信集团党委决策部署，进一步强化党委前置性研究讨论重大事项，精心制定落实全面从严治党主体责任清单，着力推动将党建要求写入公司章程，积极在新冠肺炎疫情防控中践行党组织政治责任。

4.1.2 强化理论学习，着力提升党员干部思想理论素质

突出习近平新时代中国特色社会主义思想、党中央文件和上级党委工作部署的学习贯彻，切实提高党委中心组学习质量，扎实抓好全体党员干部的学习教育，进一步强化年轻干部的理论学习。

4.1.3 贯彻新时代党的组织路线，努力建设高素质干部队伍

优化制度流程、增强干部选用规范化科学化，坚持内部选用与外部引进相结合、加强关键人才队伍建设，注重激励约束、优化绩效考核体系，建立健全履职回避管理制度、加强干部监督检查。

4.1.4 以提升组织力为重点，加强基层党组织建设

加强基层党建工作的指导督导，推进党支部标准化、规范化建设，组织开展主题党日活动、发挥党员模范作用，发挥考核指挥棒作用、组织召开党支部书记党建述职评议会。



主题教育扩大会议

4.1.5 持续正风肃纪，营造风清气正的良好政治生态

加强纪律教育、强化规矩意识，完善制度体系、强化刚性约束，发挥“大监督”格局作用、强化日常监督，推进巡视整改和内部巡察工作、强化利剑作用。

4.1.6 加强群团工作和企业文化建设，凝聚发展合力

坚持党建带团建，强化工会工作，推进企业文化建设，增强党员、职工的凝聚力、战斗力，激发干事创业热情。

此外，中信保诚人寿团委在公司党委和中信集团团委的领导下，坚持党建带团建，围绕中心、服务大局，不断保持和增强政治性、先进性、群众性。

在政治引领方面

公司团委按照“应建尽建”的原则，在全公司范围内成立 210 余个青年理论学习小组，实现 40 周岁以下青年全覆盖，并配备学习资料，制定学习计划，开展多种活动。

在组织动员方面

公司团委注重培养员工实践创新能力，引领团员青年发挥生力军和突击队作用，开展提升岗位能力、提升服务水平的“双提升”活动。

在服务青年方面

公司团委注重发挥桥梁纽带作用，关注青年需求，在工会支持下持续举办形体芭蕾培训、瑜伽培训，并及时向公司青年传达党组织的关心和关怀。

在从严治团方面

公司团委持续深化共青团自身建设，完善团员统计管理，规范团费管理，严格组织程序，严把入口关，努力使团组织成为联系和服务青年的坚强堡垒。

第五党支部参观抗美援朝主题展览



7.1 联合党建参观浙东革命根据地



“七一”主题党日重走长征路



福建分公司党建联建活动



安徽分公司党建活动



4.2 员工保障与职业发展

4.2.1 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，严格按照法律规定，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；通过企业年金和团体保险，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，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。



2. 基础建设促民主，完善制度强管理

2020年，中信保诚人寿总公司工会继续督促和指导分公司完善职代会、会员代表大会、工会委员会等各项制度和机制，加强政治学习。此外，工会委员多次集体召开现场或企业微信会议，讨论和修订各种规章制度，充分征求行政部门意见、职工代表意见，印发了经费收支、固定资产、采购、评优、议事、财务等系列管理制度，对工会加强管理起到了很好的制度保障作用。2020年，公司获得金融系统市级工会财务先进单位表彰。

3. 线上线下齐行动，协力共筑同心圆

2020年由于疫情影响，工会通过线上线下相结合，创新工作方式。其中，“工会e家”微信公众号升级相关功能，及时公布工会制度、总分公司工会动态等，还设立了各项线上活动等小程序，可灵活、高效地开展工会服务与活动，及时沟通相关信息，形成各机构工会学赶比超的态势，共同提高工会工作水平。2020年，平台访问人数达12万余次。

4.2.2 关爱员工

1. 防疫抗疫有温度，扶贫帮困有担当

中信保诚人寿工会始终坚持履行维护职工合法权益，竭诚服务职工的职责。在新冠疫情突发之时，第一时间做出反应，工会常委分工协作、召集工会干部电话会议、下发文件指导防控、采购防疫物资物品、设立“专项防控资金”，积极保障职工安全。

为展现职工防疫抗疫风采，提升复工后的凝聚力，工会还组织了“携手抗疫、共迎春风”主题摄影大

赛和“生命·阳光·未来·梦想”主题职工子女在线书画大赛等活动。

在困难职工帮扶方面，中信保诚人寿工会从制度上予以保障，按集团、总公司、分公司不同层级进行帮扶慰问，并在节日期间对所有困难职工进行现场慰问，将慰问金和节日问候送到职工手中。

此外，2020年是中国脱贫攻坚收官之年，中信保诚人寿工会在中信集团工会的号召下，积极采购集团定点贫困县消费扶贫产品。



慰问员工



职工代表大会



分公司趣味运动会



分公司运动会



分公司秋季运动会



4.2.3 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。



LISTENING TO THEIR NEEDS
BUILDING A GROWTH PLATFORM





05 | 对合作伙伴 秉持双赢理念促发展共进

截至2020年末，中信保诚人寿营销员人数达到27,091人，银保渠道合作银行40余家，合作网点近4,000个。

2020年，团险渠道为1.7万家企业，6.6万个家庭，逾186万员工及家庭客户提供保障。公司在网销、经代渠道，拥有明亚、大童、泛华、保通等优秀合作伙伴。

UPHOLD THE WIN-WIN CONCEPT
AND PROMOTE DEVELOPMENT



截至 **2020** 年末，中信保诚人寿营销员人数达到 **27,091** 人



银保渠道合作银行 **40** 余家，合作网点近 **4,000** 个



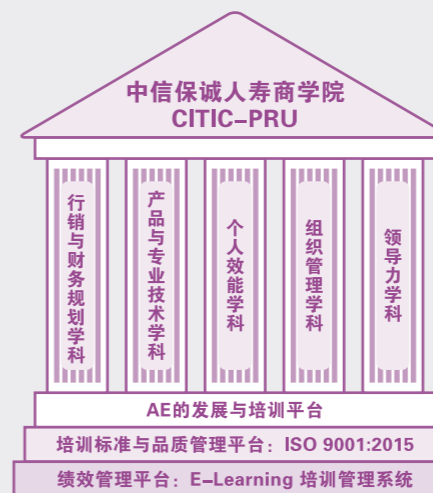
2020 年，团险渠道为 **1.7** 万家企业，**6.6** 万个家庭，逾 **186** 万员工及家庭客户提供保障



公司在网销、经代渠道，拥有明亚、大童、泛华、保通等优秀合作伙伴

5.1 保险营销员

2020年，中信保诚人寿营销渠道以“营销队伍高质量发展”为中心开展工作，实施“队伍—产品”双轮驱动策略：在队伍建设上，坚定人才领先战略，全面展开“选育用留”工作，一以贯之地强化基础管理，努力打造“三高”团队；在产品策略上，聚焦中产及高净值客户市场，成为公司重要的价值来源和业务贡献渠道。



5.1.1 持续推动 POP 职业性格测试工具使用



2020年，借鉴英国保诚先进经验，公司持续推动“POP职业性格测试工具”进行人才筛选，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，推进队伍优增优育奠定基础。

5.1.2 中信保诚人寿商学院

中信保诚人寿商学院 CITIC-PRU Business Academy, 简称 CPBA, 是中信保诚人寿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)、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，以提升营销员组织的知识、态度、技巧和习惯为使命，培养高素质、高产能、高收入“三高”人才。

获得 ISO 国际标准认证

2007年6月，CPBA(总部)率先在中国保险行业培训系统中正式通过德国南德意志集团公(TUV)ISO9001:2000的审核，被宣布正式获得培训设计、开发、实施核心业务的国际标准认证。

2010年6月，CPBA通过ISO9001:2008审核；2018年6月，CPBA通过ISO9001:2015的审核。

5.1.3 卓越经理人项目

卓越经理人项目于2001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之一。卓越经理人项目为公司培养了大量的骨干精英，目前中信保诚人寿超过32%以上的团队主管及70%营销精英皆毕业于经理人班。



5.1.4 “中信保诚之星”项目

该项目创立于 2015 年，已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。2020 年月均入星人力平台接近 4,300 人，保费贡献度达到 70%。

4,300 人 **70%** 贡献度



中信保诚人寿
保险代理人合影

5.1.5 科技赋能

中信保诚人寿以活动量为核心，实现七大模块（契约服务、自我管理、客户资源管理、客户需求分析、团队管理、线上培训辅导、活动量管理）一体化矩阵式运作，构建具有实战性的专业化营销支持与管理平台，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。

5.2 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，坚定走高质量发展道路。

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、兴业银行、工商银行、建设银行、农业银行、招商银行、浦发银行等 40 余家商业银行建立起长期稳定的合作关系，并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。

5.2.1 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，业务遍及多个国家和地区。



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”。



5.2.2 合作网点

截至 2020 年年底，银保渠道合作银行 **40** 余家，合作网点近 **4,000** 个。

5.2.3 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 2020 年底，银保渠道业务人员数量达

2,924 人，同比增长 **31%** 其中，本科及以上学历人员数量占比达 **48%**

搭建起以“领先”为核心理念的银保荣誉体系，由**经营俱乐部、品质俱乐部及银保高峰会**三部分组成，围绕持续经营、品质保证及业绩贡献等方面全方位、多频次、高质量地表彰一线客户经理，提升员工荣誉感，加强团队自我驱动。



5.2.4 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；FinCRAB理财经理小程序在微信端实现产品查询、建议书制作、需求分析挖掘、沙龙组织等功能。



5.2.5 银保工作价值观

银保渠道践行以“价值最大化”为核心的价值观体系，由“价值最大化”、“成本效率”、“有效控制风险”等价值观构成。其中，“价值最大化”包含“公司价值最大化”和“个人价值最大化”，是统驭其他价值观念的核心价值观，是银保经营管理活动中所推崇的基本信念和要达到的最终目标。银保工作价值观内含于以下十方面：



结合自身经营实践，提炼出银保工作价值观。在中信保诚人寿公司文化的基础上，银保渠道

- 以客户为尊，服务制胜。
- 尊重规律，科学配置。
- 深耕细作，合作共赢。
- 专业精进，复合成长。
- 公平公正，奖惩分明。
- 内化于心，外化于行。
- 正直诚信，坚守品质。
- 合规经营，价值创造。
- 科技赋能，体验升级。
- 快速反应，稳健运营。



5.3 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、多层次的综合保险解决方案。经过十余年的经营，中信保诚人寿团险取得变革式创新发展。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。2020年，团险渠道为1.7万家企业，6.6万个家庭，近186万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。同时，公司积极参与保险第三支柱建设，获得税优健康保险经营资质，并首批获得税延养老保险业务经营资质，提供相应产品。

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，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、员工和家庭建立病前聚焦预防、病中聚焦就医协助、病后聚焦康护，提升全生命周期健康管理体验。



5.4 电子商务

中信保诚人寿电子商务部大力拓展保险中介合作机构，形成了普惠型网销产品平台合作策略和高净值客户开拓策略。网销渠道积极推动产品升级，尝试与中介机构合作定制产品，并积极促进投连险的销售，实现了保费规模的增长。经代渠道依托公司「传家」品牌，推广高端保险金“传家”产品，利用多渠道中介线下打造高净值业务体系，实现了渠道利润的突破。





06 | 对环境和社会 肩负企业使命创社会价值

中信保诚人寿用心聆听社会需求，积极参与公益事业，并将保险资金运用于服务国家发展战略上，切实支持实体经济发展。

截至 **2020** 年末

- 
 2020年，中信保诚人寿为抗击疫情及帮扶弱势群体，捐款逾 **1,100** 万元
- 
 中信保诚人寿为公益事业累计捐款近 **3,330** 万元
- 
 发起公益项目 **265** 个
- 
 派出志愿者 **7,000** 多名
- 
 总服务时长超过 **2.8** 万小时



CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2020

SHOULDER THE MISSION OF ENTERPRISE
AND CREATE SOCIAL VALUE

6.1 | 积极参与公益事业

概述 | OVERVIEWS

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。

“聆听梦想”公益计划——中信保诚人寿希望小学

2019年，在与中国青少年儿童发展基金会的密切合作下，中信保诚人寿以援建希望小学为契机，推出“聆听梦想”公益计划，首家“中信保诚人寿希望小学”在陕西省陇县陵底村落成，并于2020年9月，援助该校建成“聆听梦想”图书室，为学校师生打造专属阅读空间。

2020年6月，中信保诚人寿再次与中国青少年发展基金会合作，选定山西垣曲县英言乡马湾小学为援建希望小学。截至目前已向该学校捐赠**50**万元，用于该校基础设施建设。

“聆听梦想”公益计划以“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。

LISTEN TO DREAMS



中信保诚人寿广东分公司在2020年相继举办致敬白衣天使活动、徒步公益捐赠、珍珠计划、残联爱心捐款捐赠等活动，共捐赠**12.2**万元。

陕西分公司向陇县陵底村中信保诚人寿小学捐赠了防疫物资。



6.2 | 服务国家发展战略

概述 | OVERVIEWS

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、股权等投资方式为“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。

在精准扶贫方面，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**1,917**万元。根据政策实施精准扶贫。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。

在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、轨道交通以及城市建设等重点项目，共计投资**53.50**亿元。

在供给侧改革方面，公司投资的中保投三期项目，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。

在棚户区改造方面，公司以股权、债权等方式投资多个棚户区改造计划，共计投资**12.9**亿。



6.3 | ESG报告关键绩效指标统计表

中信保诚人寿2020年环境类关键绩效指标统计表					
关键绩效指标				未披露原因或其他备注	
指标项目	2020年(总量)	2019年(总量)			
KPI A1.1: 排放物	大气污染物(吨)	氮氧化物	0.035505201	0.035618558	
		硫氧化物	0.006800821	0.0071128	
		其他气态污染物(可列明)	0.879787314	0.944510097	
		颗粒物	0.014072124	0.009622924	
KPI A1.2: 温室气体	温室气体总排放量(二氧化碳当量)(吨)	---	3235.188598	3505.512003	本年度产生的有害废弃物主要是废弃的办公室电脑显示器以及废旧电池等物品
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)	3504	0	
A1.4: 无害废弃物	无害废弃物(请根据实际情况分类列明主要无害废弃物情况)	22956.3	447.8269876	此项主要是打印纸张,去年单位为吨,今年单位为包,所以差距较大
A2.1: 能源消耗	直接能源总耗量	煤炭(吨)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
		天然气(立方米)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
		(其他,请列明)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
	间接能源总耗量	电(千瓦时)	4725993.527	4845068.85	
		汽油(公升)	191872.43	205790.6548	
		柴油(公升)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
		石油液化气(公升)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
		(其他,请列明)	0	0	中信保诚人寿为金融类企业,没有此项消耗
A2.2: 耗水量	间接用水耗水量(吨)	购买的自来水	26968.62	26325.66228	
		购买的可饮用水	3036.36628		
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

中信保诚人寿2020年社会类关键绩效指标统计表				
关键绩效指标				未披露原因或其他备注
指标项目	2020年			
健康与安全	因工死亡人数及占比 (该项需报送2018、2019、2020每年的数据)	-		中信保诚人寿为金融类企业,不会因工作产生健康与安全问题
	因工伤损失工作日数	-		中信保诚人寿为金融类企业,不会因工作产生健康与安全问题
发展及培训	全年所有培训人次不同类型员工占比(%)	男性	40.53%	-
		女性	59.47%	-
		高级管理层	0.47%	-
	全年所有培训时数不同类型员工完成受训的平均时数(小时)	中级管理层	2.76%	-
		男性	-	根据目前全公司培训情况,因各分公司培训覆盖维度、广度不同,暂无法统计男、女参训时数
		女性	-	根据目前全公司培训情况,因各分公司培训覆盖维度、广度不同,暂无法统计男、女参训时数
供应链管理	按地区划分的供应商数目	高级管理层	50	-
		中级管理层	-	根据目前全公司培训情况,因各分公司培训存在差异,暂无法统计中层管理人员参训时数
产品责任	(请根据实际情况填写地区)	无		按照公司的采购制度,大额采购采用招标的方式确定供应商
	无		按照公司的采购制度,大额采购采用招标的方式确定供应商
社区投资	因安全或健康等原因回收产品的百分比(%)	不涉及		
	接到的关于产品及服务投诉数目	4905		
社区投资	扶贫投入资金(元)	4163000		其中,消费扶贫415.7万元,帮助贫困学校0.6万元
	其他公益捐助资金(元)	11003500		