

中信保诚人寿保险有限公司  
CITIC-Prudential Life Insurance Company Limited

www.citic-prudential.com.cn  
4008-838-838



2022

# 中信保诚人寿 企业社会责任报告

CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2022

聆听所至  信诚所在  
Always Listening Always Understanding

# 目录

CONTENTS

## 01 PART ONE 关于我们

- 02 | 1.1 公司简介
- 05 | 1.2 发展历程
- 06 | 1.3 股东介绍
- 08 | 1.4 企业文化
- 09 | 1.5 党建引领公司发展
- 11 | 1.6 年度荣誉
- 14 | 1.7 利益相关方沟通

## 02 PART TWO 服务客户

- 16 | 2.1 保险产品
- 18 | 2.2 保单服务
- 27 | 2.3 增值服务
- 31 | 2.4 消费者权益保护
- 35 | 2.5 持续打造儿童少年安全品牌

## 03 PART THREE 经营管理

- 38 | 3.1 公司治理
- 40 | 3.2 风险管理
- 42 | 3.3 信息披露
- 43 | 3.4 经营表现

## 04 PART FOUR 员工发展

- 46 | 4.1 员工保障和关爱
- 49 | 4.2 员工职业发展
- 50 | 4.3 工作环境

## 05 PART FIVE 合作共赢

- 53 | 5.1 保险营销员
- 56 | 5.2 银行保险
- 59 | 5.3 团体保险
- 60 | 5.4 电子商务

## 06 PART SIX 服务社会

- 62 | 6.1 积极参与公益事业
- 65 | 6.2 服务国家发展战略

## 07 PART SEVEN 绿色金融

- 69 | 7.1 绿色投资
- 72 | 7.2 绿色保险
- 76 | 7.3 绿色运营
- 77 | 附录 ESG关键绩效指标

2022 CSR  
CITIC-PRUDENTIAL LIFE



# 序章

PREFACE

## 2022年中信保诚人寿企业社会责任概览

# 2022 CSR

CITIC-PRUDENTIAL LIFE

## 客户





2022年

 理赔赔付金额总计 <b>22.6</b> 亿元	 理赔客户人次总计 <b>53.5</b> 万人次
 理赔总件数达 <b>1,293,943</b> 件	 单笔赔付金额最高达 <b>3,181</b> 万元
 电话呼入服务共 <b>38.5</b> 万人次	 电话呼入服务满意率达 <b>99.9%</b>
 累计为超过 <b>160</b> 万名个人客户和数百名企业员工提供健康管理及养老服务	

## 业绩

 2022年，公司实现原保费收入 <b>312</b> 亿元，同比增长 <b>16%</b>
 截至2022年末，公司总资产 <b>2,166</b> 亿元，同比增长 <b>18%</b> [总资产为合并口径]
 截至2022年末，公司内含价值 <b>364</b> 亿元，同比增长 <b>6%</b> ，是股东初始投入的 <b>15.4</b> 倍
 截至2022年末，公司投资资产规模 <b>2,056</b> 亿元，较年初增长 <b>18%</b>

## 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	 拓宽员工职业发展通道

## 合作伙伴

 <b>营销</b> 截至2022年末， 中信保诚人寿营销员人数为 <b>15,473</b> 人 达成MDRT业绩标准营销员共计 <b>1,082</b> 人	 <b>银保</b> 合作银行 <b>59</b> 家 合作网点 <b>6,703</b> 个 银保渠道业务人员数量达 <b>4,080</b> 余人
 <b>团险</b> 承保客户数为 <b>7.1</b> 万名 其中企业客户 <b>1.44</b> 万名 家庭客户 <b>5.62</b> 万个 为近 <b>181.8</b> 万员工及家庭客户提供保险保障	 <b>电子商务</b> 大力拓展保险中介合作机构 采取普惠型网销产品平台合作 积极开拓高净值客户

## 社会

 迄今，中信保诚人寿已为公益事业累计捐款 <b>4,500</b> 多万元。其中，2022年中信保诚人寿捐款 <b>100</b> 万元用于上海疫情防控
---

截至目前，公司累计派出近**7300**名爱心志愿者，参与到免费为公众提供爱心帮扶、义务教育、志愿服务和咨询讲座等工作中去。

2022年以来，公司通过债券、债权、股权等方式积极服务实体，支持重大基础设施和民生工程建设，支持国企混改及中小企业融资。截至2022年12月末，向实体领域投资规模达到**651**亿元。

## 绿色金融

中信保诚人寿响应国家号召积极探索发展绿色金融相关工作，在绿色投资、绿色保险、绿色运营方面迈出重要一步。

 2022年，公司绿色金融投资规模达到了 <b>75.58</b> 亿元，主要投向水电、光伏、风电、储能等清洁能源产业
--

2022年，公司共有**30**款专属产品可涵盖“一老一小”、新市民等群体，相关产品新承保保单覆盖超**10**万特定群体客户。

2022年，公司运用电子化服务进行投保或理赔的客户占全量客户的**99%**。

# 01

PART ONE  
第一章

## 关于我们 ABOUT US



### 公司简介

#### COMPANY INTRODUCTION

中信保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。截至2022年底，公司总资产达2,166亿元。

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，中信保诚人寿在产品开发、业务发展、机构拓展、渠道建设、风险管理等方面开展了一系列卓有成效的工作，并以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。

截至目前，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、青岛等23家分公司，共在100个城市设立了200余家分支机构。全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司成立于2020年，以服务全面、创新发展、经营稳健、特色突出为目标，致力于打造优质保险资产管理公司。

CITIC-PRU  
LIFE

PART ONE



### ■ 中信保诚人寿概况

-  股东:中国中信金融控股有限公司  
英国保诚集团股份有限公司
-  成立时间: **2000**年
-  注册资本金: **23.6**亿元人民币
-  资产规模: 总资产**2,166**亿元(截至2022年年底)
-  主体信用评级: **AAA**
-  经营评价: **A**类

### ■ 全国机构布局

- 2000年** 信诚人寿在广州开业  
2008年, 广东分公司成立
- 2003年** 北京分公司成立
- 2004年** 苏州分公司成立  
次年更名为江苏分公司
- 2005年** 上海分公司成立  
湖北分公司成立
- 2006年** 山东分公司成立  
浙江分公司成立
- 2007年** 天津分公司成立  
广西分公司成立  
深圳分公司成立
- 2008年** 福建分公司成立
- 2009年** 河北分公司成立
- 2011年** 辽宁分公司成立  
总公司迁址北京
- 2014年** 山西分公司成立
- 2015年** 河南分公司成立
- 2016年** 安徽分公司成立
- 2017年** 四川分公司成立  
苏州中心支公司改建为苏州分公司  
公司正式更名为中信保诚人寿
- 2018年** 湖南分公司成立
- 2019年** 无锡中心支公司改建为无锡分公司  
陕西分公司成立
- 2020年** 宁波中心支公司改建为宁波分公司
- 2021年** 青岛中心支公司改建为青岛分公司

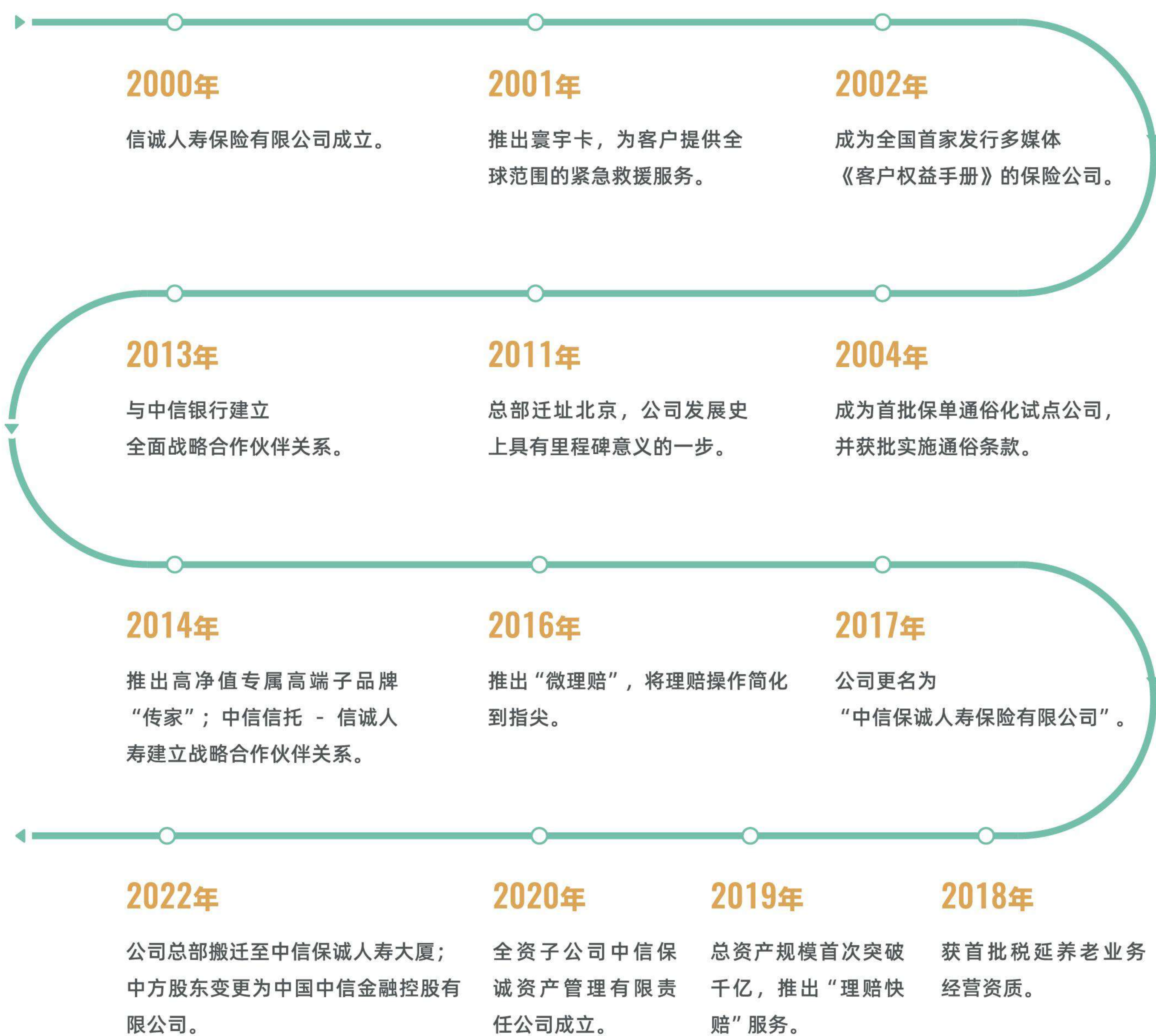


CITIC-PRU  
LIFE

## 发展历程

DEVELOPMENT HISTORY

### ■ 发展历程



## 股东介绍

SHAREHOLDERS PROFILE

### ■ 中信金控

中国中信金融控股有限公司（以下简称中信金控）成立于2022年3月，是首批获中国人民银行颁发牌照的金融控股公司和持有金融行业牌照齐全、业务范围广泛的综合金融服务企业，隶属于在邓小平同志支持下、由荣毅仁同志在改革开放初期创办的中国中信集团有限公司（原中国国际信托投资公司，以下简称中信集团）。

作为中信集团旗下综合金融服务板块的平台公司，中信金控坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走中国特色金融发展之路，贯彻党和国家关于服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革的决策部署，落实金融控股公司监管政策要求，坚持“以资本管理为纽带、以公司治理为平台、以风险管理为底线、以财富管理为驱动”的总体思路，按照“一个中信、一个客户”原则，加强对所属金融机构的资本、风险、关联交易和协同发展等方面进行管控，努力成为具有国际竞争力和全球影响力的金融控股公司。

提升“全面风险防控、综合金融服务、统一客户服务、先进科技赋能”四大功能体系

构建“财富管理、资产管理、综合融资”三大核心能力

不断提高金融科技实力，为服务实体经济、创造美好生活提供综合金融解决方案

CITIC-PRU LIFE

## ■ 保诚集团

英国保诚集团股份有限公司（以下简称“保诚集团”）于1848年在伦敦成立，是极具规模的国际金融集团。保诚集团旨在通过提供便捷及实惠的健康保障和资产管理，帮助人们活出丰盛人生，保障客户财产，协助资产增值，成就客户迈向人生目标。目前，保诚集团主要提供人寿、健康保障及资产管理服务，在全球拥有超过1830万名寿险客户，其中超过50%的客户购买了健康及保障计划。保诚集团在伦敦、纽约、香港和新加坡四地的证券交易所上市。

保诚亚洲总部设在香港，业务范围横跨人寿保险和资产管理。保诚集团在亚洲经营已达百年，业务表现卓越。保诚在亚洲及非洲布局多元并占据领先地位，业务遍及亚洲及非洲24个市场，触达人口达40亿，拥有超过100,000名活跃代理及逾190个银行保险合作伙伴，专注于为亚洲及非洲客户提供健康、保障及储蓄解决方案。

保诚旗下的瀚亚投资是亚洲领先的资产管理公司，管理2214亿美元的资产，其业务遍及亚洲11个市场，并在北美和欧洲设有分销办事处。

2022年9月5日，保诚在香港联合交易所交易的股份（港交所代号：2378）已被纳入深港通下的港股通股票名单并生效，同日亦正式加入恒生综合指数。此后，中国内地的投资者可直接通过深圳证券交易所买卖保诚股份。保诚拥有稳健的资本状况及能力，善于发掘各项相关的增长机遇，致力实现内含价值的长远增长。

保诚集团一向致力于环境保护，旗下所有市场均支持气候转型及负责任投资等策略。截至目前，保诚已为社区投资出资现金1220万美元，并招募员工志愿者为所在社区提供义工服务，服务时长超过18000小时。

# CITIC-PRU LIFE

## 企业文化

### CORPORATE CULTURE

#### 愿景 VISION

成为 **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。

#### 使命 MISSION

为大众的安康、幸福和成长保驾护航，追求客户、员工、股东和社会价值的最大化，并践行“六心”使命：

让客户称心 让家庭安心 让员工开心 让销售伙伴舒心 让股东放心 让未来充满信心

#### ■ 核心价值观 CORE VALUE

诚信经营 互利共赢  
精业进取 聚合创新  
价值领先 快速稳健

#### ■ 企业风格 STYLE

聆听所至 信诚所在

#### ■ 企业精神 SPIRIT

变革创新 坚韧不拔  
奋力开拓 勇于超越

#### ■ 经营理念 BUSINESS PHILOSOPHY

客户至尊 产品引领  
跨界合作 平台互通

#### ■ 廉洁文化 HONEST & CLEAN

正心律己  
知足敬畏  
守正严明

#### ■ 行为规范 CODE OF CONDUCT

尊重差异 信任授权  
担当尽责 勤勉奋发  
团结互助 快乐工作



## 党建引领公司发展

### PARTY BUILDING LEADS THE DEVELOPMENT OF THE COMPANY

#### 2022年

中信保诚人寿党委认真落实主体责任，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，按照中央和中信集团党委的部署要求，提高政治站位，强化责任担当，全面加强党的各项建设，取得良好成效，为推动公司改革发展提供了坚强保证。



#### ■（一）坚持把政治建设摆在首位，切实强化管党治党政治责任

公司党委坚定不移以政治建设为统领，深刻领悟“两个确立”的决定性意义。公司党委严格落实“第一议题”制度，不断深化金融工作的政治性、人民性；坚决落实中央大政方针，更好发挥保险企业社会“稳定器”和经济“助推器”的功能作用；持续推进党的领导融入公司治理；牢牢掌握意识形态工作领导权和主动权；严肃党内政治生活，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

#### ■（二）全力组织推动，深入学习宣传贯彻党的二十大精神

公司党委把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，第一时间安排部署，第一时间研讨交流，第一时间制定方案，切实在全面学习、全面把握、全面落实上下功夫。坚持开展全方位、立体式宣传，促进入脑入心入行，迅速兴起学习热潮。坚持学以致用，推动工作提质增效，坚持“保险姓保”，贴近人民群众健康养老需求，构建多样化产品体系，满足人民美好生活需要；为“两新一重”、高端制造等领域提供长期资金支持；践行“聆听·关怀”的公司文化，不断增强职工群众的获得感、幸福感、安全感；积极响应国家号召，通过开展扶贫济困、捐资助学、赈灾慰问等多种形式，致力于做负责任、有温度、有情怀的金融企业。

#### ■（三）大力推动党史学习教育常态化长效化，深化“我为群众办实事”实践活动成效

公司党委聚焦学习党的历史、创新理论和促进公司党建工作、经营管理，党委书记带头作“大力强化作风建设、锤炼忠诚干净担当，为推动公司高质量发展提供坚实保障”专题党课，公司党委成员和各党（总）支部书记结合分管领域和工作实际，讲党课30余次，进一步激发工作动力；深入践行以人民为中心的发展思想，

持续巩固“我为群众办实事”实践活动成效；各党（总）支部充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，广泛开展“党员先锋岗”“党员服务队”等创先争优活动，积极组织开展志愿服务，彰显责任担当；撰写理论文章《立足“四个坚持” 推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实》，在中国金融思想政治工作研究会“非凡十年 人民金融”主题征文活动中，荣获一等奖。

#### ■（四）自觉践行“两个维护”，全面落实中央、集团巡视整改

公司党委以强烈的政治责任感，坚决扛起巡视整改主体责任，自觉对照“五个强化”、“四个融入”的整改要求，高标准组织推进“地毯式”整改。公司建立健全工作机制，强化责任制管理；周密制定整改方案，建立台账精细管理；按周追踪整改进展，加强过程管控；综合开展专项整治，打好整改“组合拳”；强化建章立制，形成解决问题长效机制，以巡视整改实际行动和成效践行“两个维护”。

#### ■（五）贯彻新时代党的组织路线，努力建设堪当重任的高素质干部队伍

公司党委坚持党管干部、党管人才，推进人才强企战略。公司健全组织领导机制，制定人才发展规划；对标集团最新制度，优化选人用人体制机制；严格选拔任用程序，提高选人用人质量；坚持多措并举，加强干部人才培养，着力打造公司高素质干部人才队伍。

#### ■（六）重视抓基层打基础，切实增强基层党组织政治功能和组织功能

公司党委树立大抓基层的鲜明导向，进一步建立健全基层党建工作机制。加大基层党建指导督导力度，狠抓工作落地落实；强基础固基本，推进党支部标准化、规范化建设；强化分类指导，稳步提升基层党建工作质量；充分发挥党（总）支部组织功能，强化考核“指挥棒”作用，全面加强基层党组织建设，切实提高基层党建工作质量。

#### ■（七）坚持严的主基调，深入推进党风廉政建设和反腐败工作

公司党委增强全面从严治党永远在路上、党的自我革命永远在路上的政治自觉，加强纪律教育，强化综合监督，严肃执纪问责。专题研究全面从严治党工作，全面分析政治生态；加强系统谋划，深化纪检监察体制改革；加强纪律教育，明确红线底线；层层压实责任，形成监督合力。

#### ■（八）凝聚发展合力，大力推进企业文化和群团、统战工作

公司党委大力推进企业文化建设。持续深化中信集团责任文化专题讨论成果，让“由我来办、马上就办、办就办好”的理念内化于心、外化于行；全面更新公司《企业文化手册》内容，促进公司企业文化体系升级；参与中国企业文化研究会“企业文化与经营管理深度融合”宣传活动，报送的《涵养清廉金融文化 彰显鲜明保险底色》交流材料，荣获“典型经验优秀成果”奖。坚持党建带团建，做好新形势下党的青年群众工作。加强和提升团员青年思想政治工作；实现团组织应建尽建全覆盖；创新探索团组织和团员发挥作用的有效途径；着力打造青年文化品牌，不断凸显广大团员青年在公司发展中的生力军和突击队作用。落实新形势下统战工作要求，切实加强统战工作，广泛凝聚思想共识。



## 年度荣誉

### ANNUAL HONORS



在一点资讯第五届“金融有温度”年度品牌评选中，中信保诚人寿获得“年度消费者满意金融机构”称号。



中信保诚「基石永固」年金保险荣获《保险文化》杂志主办的第十七届中国保险创新大奖——“年度创新保险产品”称号。



中信保诚「诚托未来」终身寿险荣获《保险文化》杂志主办的第十七届中国保险创新大奖——“年度信赖保险产品”称号。



在中国保险学会指导，中国网财经、中国社会科学院保险与经济发展研究中心联合主办的“2022年度十大温暖理赔案例发布会暨进一步提升保险理赔服务满意度研讨会”上，中信保诚人寿新冠疫情责任扩展海外理赔案例被评为中国网“2022 十大温暖理赔案例”。



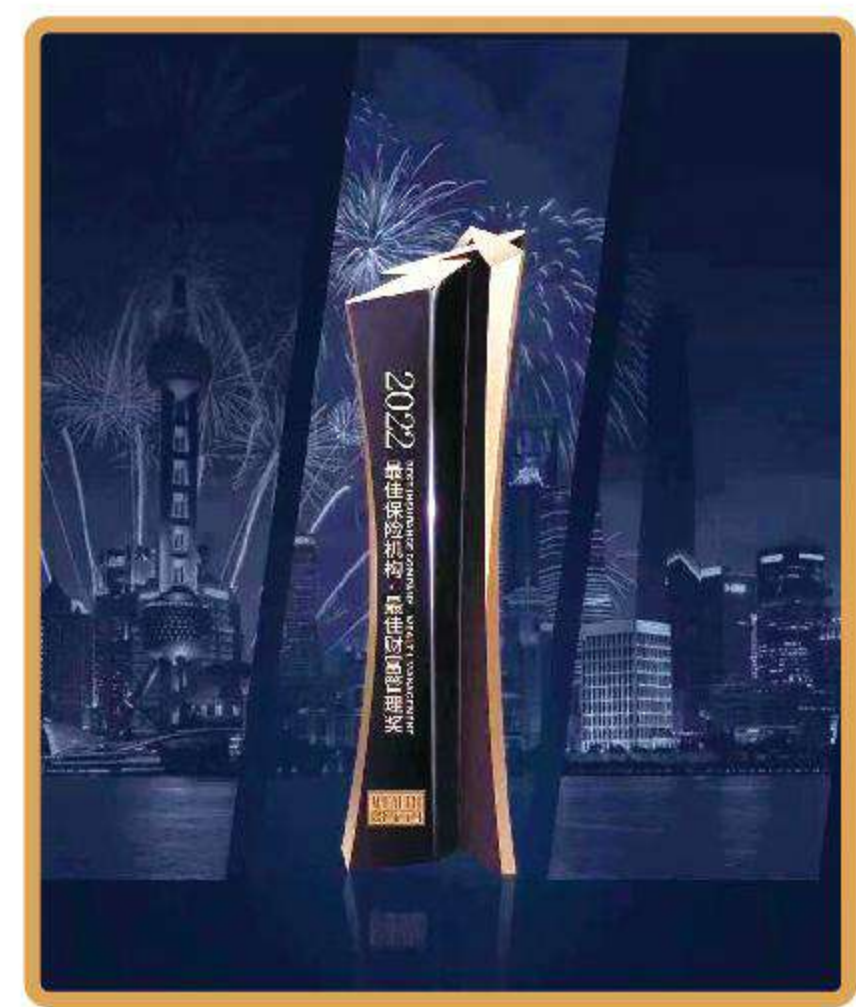
在由《中国银行保险报》举办的第六届中国金融品牌影响力传播活动公布结果，中信保诚人寿“康护养传”-【享美好】家庭养老综合解决方案，荣获“2022金诺·中国金融产品传播典范”大奖。



中信保诚人寿“信守承诺·快速理赔，3300万赔付两天到账”案例在由《中国银行保险报》主办的中国银行业保险业服务创新峰会上荣获“2022年度影响力赔案”称号。



中信保诚人寿“成功识破代理退保骗局，挽救客户百万资产”案例在由《中国银行保险报》主办的中国银行业保险业服务创新峰会上荣获“2022年度消费者权益保护典型案例”大奖。



中信保诚人寿荣获由《财富管理》杂志及财策智库主办、上海交通大学上海高级金融学院独家学术支持的第七届亚太财富论坛“2022年度最佳保险机构-最佳财富管理奖”。



在由《中国银行保险报》联合复旦大学中国保险与社会安全研究中心推出的“金口碑”保险产品榜单发布，中信保诚“惠康”重大疾病保险（至诚版）入选“金口碑”终身重疾险Top30榜单。

## 利益相关方沟通

### STAKEHOLDER COMMUNICATION

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，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

# 02

PART TWO  
第二章  
**服务客户**  
CUSTOMER SERVICE



## 保险产品

### INSURANCE PRODUCTS

中信保诚人寿坚持“以客户为中心”的产品发展理念，着力践行“保险姓保”，坚持创新引领、服务支撑，构建定位清晰、分层明确、配套齐备的大产品体系，为客户提供全生命周期综合保险解决方案。

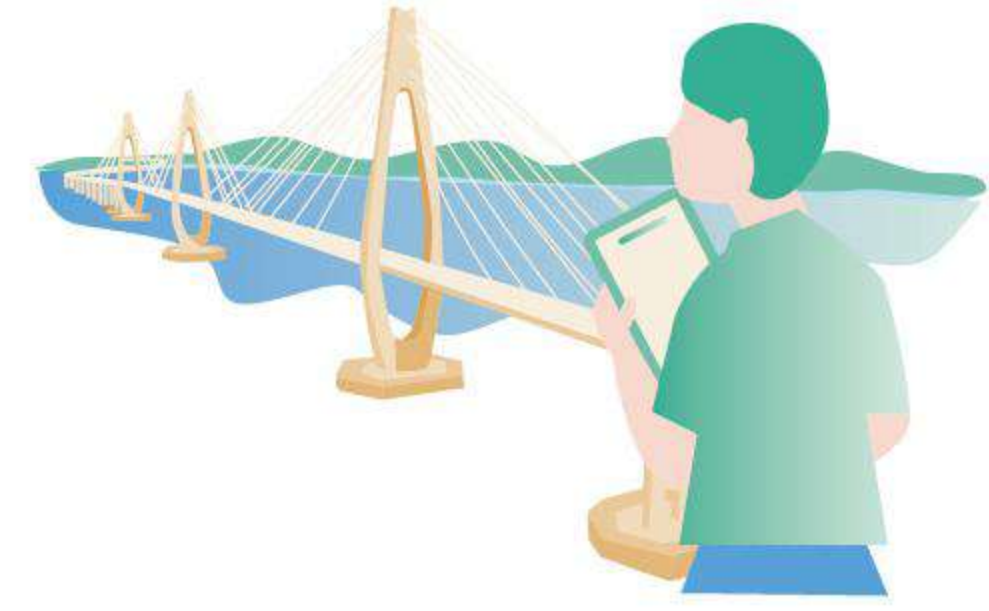
公司积极发挥人身险经济“减震器”和社会“稳定器”作用，持续加大传统险产品开发力度，传统险产品占比不断提高。

- 2022年，公司新上线**25**款新产品，新开发上线产品以传统型保险产品为主，传统险产品共**22**款，占当年新上市产品的**88%**。
- 截至2022年底，公司在售产品共**160**款，其中传统险产品共计**131**款，产品数量占比**82%**。

CITIC-PRU  
LIFE

PART TWO

公司贯彻落实党中央、国务院关于粤港澳大湾区建设的战略部署、深化保险供给侧结构性改革，积极研究大湾区客户需求，在2022年积极推动**中信保诚粤港澳大湾区「信享瑞康」重大疾病保险产品**销售。该产品的推出进一步丰富粤港澳大湾区居民的重疾保障产品，体现了区域特征和保障特色，助力区域发展。



为积极应对人口老龄化，落实银保监会服务养老保险体系建设、加快商业护理保险发展的工作思路，公司在2022年开发了**中信保诚「诚护未来」护理保险产品**。公司以长期护理保险为契机，与养老、重疾产品相配合，为客户提供综合保险保障，逐步构建面向大众人群的社区、居家养老服务能力，逐步完善人口老龄化的养老解决方案。



围绕客户全生命周期，秉持产品、规则和服务三位一体的大产品理念

持续构建“康、护、养、传”产品体系，为客户提供全方位多层次综合解决方案。



2022年，公司先后推出**「惠诚」重大疾病保险**、**「优悦成长」少儿高端医疗保险**等多款特色健康险产品和互联网保障型产品，并在2023年开门红推出**「臻享惠康」重大疾病保险**，进一步满足客户综合健康保障需求；同时加大**「诚托未来」终身寿险**销售力度，开发**「诚意相伴」两全保险**、**「金石赢利」年金保险**等新产品，为公司中高端客群的财富管理需求和传承需求提供多种选择。

## 保单服务

### POLICY SERVICES

#### 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。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**等内容。



在新冠疫情防控要求、客户服务需求等变化下，中信保诚人寿持续推出和升级一系列线上电子化服务功能，包括**智能双录**、**微回访**、**「AI随行」智慧客服**等线上服务，拓展**云签名**、**微保全**、**VR保全服务功能**，让客户随时随地均能获得及时便捷的保险服务。



##### 2022年

公司在行业内率先推出**VR保全服务功能**，整合人脸识别、远程视频、远程签名等新技术，支持营销员、客户、客服多方音视频通话，实现“无接触保单服务”，为疫情期间无法亲临柜台的客户提供更便捷的服务；公司更进一步优化理赔案件处理机制，通过风险筛选和系统功能升级迭代，大幅提升理赔自动审核结案效率，为客户提供更快速、优质的理赔服务体验。

## 2. 提供人性化保单服务

因应各地疫情防控情况变化，中信保诚人寿自2022年初以来，**适时免除客户的随机抽样体检、延长部分产品核保优惠政策**，并安排作业人员远程处理保单，确保客户获取保险保障的紧迫需求得到有效实现；**开展保单免息复效活动**，为上万名缴费不及时的客户免除复效利息，帮助客户排忧解难。



## 3. 持续提升客服热线综合服务能力，保证服务时刻在线

中信保诚人寿一直重视提高电话服务质量及客户满意度，2022年电话呼入服务共**38.5万人次**，满意率达**99.9%**。为向客户提供更迅速、专业、满意的优质服务，公司持续提升客服热线综合服务能力，通过「AI随行」智慧客服、「AI无忧」智联服务为核心，实现官微、官网、服务企业号、服务APP、电话等新兴、传统服务媒体全方位覆盖，多渠道互联，实现智能化咨询、操作、查询一站式服务。

在投保、核保、变更、理赔、回访等保单生命全周期节点为客户提供“高智化秒级”应用体验。



## 4. 切实解决老年人使用智能保险服务的难处



中信保诚人寿始终重视老年人客户服务体验，聆听老年人客户需要。

### 2022年

公司从制度上进一步推进机构客服柜面及客服热线的适老化改造：

一是修订《客服柜面服务规范》，明确不得拒绝老年人提交的纸质材料申请，并持续完善老年人服务配备，除配置老年人客户专属的客服人员、爱心座椅、老花镜、设置“老年人客户优先办理”标识牌等设施外，更鼓励机构结合实务情况开设老年人绿色通道或专属服务窗口，增设急救包、轮椅、拐杖等物件；

二是修订《客户服务处服务操作规范》，设立客服热线的长者服务专席，明确长者服务专席的服务标准、流程及服务指引，包括提供一站式服务、转办专人上门办理、不在线拒绝老年人提出的特殊诉求等。

### 2022年

60周岁以上保险消费者在公司客服热线中要求人工服务至接通人工服务的平均时长仅为**11.17秒**，大大提升了老年人客户与公司接触的便利性和快捷性。



CITIC-PRU LIFE



## ■ 2022年十大理赔案例

### 第一大案例：

企业行政事务人员，男，61岁，猝死，受益人获赔身故保险金**31,809,750元**。

投保情况：2018年12月-2019年1月分别投保「稳利人生」年金保险（万能型）、「世家金尊」年金保险（分红型）。

保险事故：2022年1月12日猝死。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**31,809,750元**

### 第二大案例：

私营企业职工，男，49岁，动脉瘤破裂身故，受益人获赔身故保险金**2,372,370元**。

投保情况：2021年10月投保团体定期寿险C款。

保险事故：2021年12月9日因主动脉夹层动脉瘤破裂身故。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,372,370元**。

### 第三大案例：

私营企业职工，男，48岁，猝死，受益人获赔身故保险金**2,340,000元**。

投保情况：2021年2月投保团体定期寿险C款。

保险事故：2022年1月17日猝死。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,340,000元**。

### 第四大案例：

学生，女，27岁，罹患恶性肿瘤，获赔重大疾病保险金、一般医疗保险金、豁免保单保险费共计**2,216,465.53元**。

投保情况：2001年7月-2019年1月分别投保附加提前给付长期重疾保险、附加「康赢年年」额外给付长期重大疾病保险、附加「及时予」长期疾病保险C款、附加「悦·康」额外给付长期重大疾病保险、附加豁免保险费长期重大疾病保险B款、「惠康」重大疾病保险、附加「及时予」长期疾病保险C款、「鑫惠康」重大疾病保险。

保险事故：2021年11月29日确诊甲状腺癌。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、一般医疗保险金、豁免保单保险费共计**2,216,465.53元**。

### 第五大案例：

保险代理人，男，49岁，交通意外身故，受益人获赔身故保险金**2,210,710元**。

投保情况：2016年7月-2017年2月分别投保「信悦行」两全保险、「惠康」重大疾病保险、「金悦行」两全保险。

保险事故：2021年11月23日因自驾车交通意外身故。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,210,710元**。

### 第六大案例：

律师事务所内勤，女，38岁，罹患恶性肿瘤，获赔重大疾病保险金、豁免保单保险费共计**2,122,540元**。

投保情况：2020年12月-2021年1月分别投保附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险C款、「尊享惠康2020」重大疾病保险。

保险事故：2022年6月20日确诊乳腺癌。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、豁免保单保险费共计**2,122,540元**。

### 第七大案例：

 杂货商店员，男，47岁，交通意外身故，受益人获赔身故保险金**2,050,000元**。

 投保情况：2020年2月、5月两次投保「金悦行」两全保险。

 保险事故：2021年11月23日因交通意外身故。

 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,050,000元**。

### 第八大案例：

 贸易公司管理人员，女，53岁，恶性肿瘤身故，受益人获赔身故保险金**2,012,940元**。

 投保情况：2017年10月投保「安享未来」养老年金保险D款（分红型）。

 保险事故：2021年9月30日因宫颈癌身故。

 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,012,940元**。

### 第九大案例：

 工程师，男，43岁，一氧化碳中毒身故，受益人获赔身故保险金**2,000,000元**。


 投保情况：2019年9月投保「祯爱」优选定期寿险（2019版）。

 保险事故：2021年9月30日因一氧化碳中毒身故。


 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金**2,000,000元**。

### 第十大案例：

 服务机构项目经理，女，45岁，罹患恶性肿瘤，获赔重大疾病保险金、豁免保单保险费共计**1,928,148.6元**。

 投保情况：①2009年9月-2013年分别投保附加「及时予」长期疾病保险、「惠康」重大疾病保险、附加「悦·康」额外给付长期重大疾病保险、附加「康无忧」疾病保险、附加「加倍保」重大疾病保险、附加至尊「悦·享」长期疾病保险。

 保险事故：2022年5月27日确诊肺癌。

 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、豁免保单保险费共计**1,928,148.6元**。

## ■ 2022年十大承保案例

### 第一大案例：

 承保保额：**90,000,000元**

 投保人：某公司董事长

 投保情况：中信保诚「诚托未来」终身寿险**90,000,000元**

### 第二大案例：

 承保保额：**79,760,000元**

 投保人：某学校退休教授

 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险**79,760,000元**

### 第三大案例：

 承保保额：**73,720,000元**

 投保人：知名企业家

 投保情况：中信保诚「基石稳利」年金保险**73,720,000元**

### 第四大案例：

 承保保额：**65,030,000元**

 投保人：某公司董事长

 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险**65,030,000元**

CITIC-PRU LIFE



第五大案例：

- 承保保额：62,000,000元
- 投保人：某公司董事
- 投保情况：中信保诚「传富世家」终身寿险（分红型）62,000,000元

第六大案例：

- 承保保额：54,130,000元
- 投保人：某公司董事长
- 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险54,130,000元

第七大案例：

- 承保保额：53,960,000元
- 投保人：家庭管理
- 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险53,960,000元

第八大案例：

- 承保保额：50,000,000元
- 投保人：某公司管理人员
- 投保情况：中信保诚「诚托未来」终身寿险50,000,000元

第九大案例：

- 承保保额：50,000,000元
- 投保人：某公司股东
- 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险C款（投资连结型）50,000,000元

第十大案例：

- 承保保额：50,000,000元
- 投保人：某公司总经理
- 投保情况：中信保诚「诚托未来」终身寿险50,000,000元

CITIC-PRU LIFE





## 增值服务

VALUE-ADDED SERVICES

### ■ 尊贵客户服务体系

中信保诚人寿的尊贵客户服务体系，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，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。



同时，针对高净值客户短缴别业务模式，

设立高净值客户存续服务，为客户和其家人多添一份保障关怀。

#### 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。

#### 出行护航

整装待发前，准备周全；  
突遇危机时，化险为安。  
20余年来，我们已为近百万客户提供全球旅行和医疗救援服务及驾车关爱服务保障，全球旅行和医疗救援服务覆盖全球超过**200**个国家及地区。

#### 尊贵礼遇

我们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。



### 案例：3000多公里，驰援滑雪受伤客户

2022年

冬奥会在北京盛大开幕，掀起一阵滑雪热潮。

陈女士（化名）也与家人一道，前往长白山开启滑雪之旅。滑雪途中，陈女士不慎摔伤，在当地医院急诊确认为左侧股骨干骨折，由于医疗条件有限，需要转往长春的医院进行手术治疗。一筹莫展之际，陈女士拨打了中信保诚人寿服务热线求助。服务中心迅速启动应急方案，在多方协调下，优先解决了陈女士的转院难题，安排救护车将陈女士及家人送往长春吉大二院接受手术治疗。

手术顺利完成，陈女士的情况逐步好转。考虑到在长春休养的种种不便，陈女士希望能尽快返回深圳家中。服务中心再次响应客户需求，在评估陈女士身体状况后，为她安排了商业航班担架位，全程开启绿色通道，且医生、护士护航，并安排两地救护车接送，用实际行动给出了让客户满意的答卷。



最终，在服务中心的护送下，陈女士和家人顺利返回深圳。陈女士再三表示感谢：“你们专业、强大的服务，让我感到非常安心！”

## ■ 健康管理



2022年，超过160万名个人客户及数百名企业员工享有公司健康管理及养老服务资格，通过“保险+服务”的方式获得更为全面的解决方案。

中信保诚“康护养传”家庭养老综合解决方案斩获“2022金诺·中国金融产品传播典范”大奖。

中信保诚人寿将企业自身高质量发展同满足人民美好生活需要紧密结合起来，推出“康护养传”家庭综合养老解决方案，由四大管家（大病管家、康护管家、养老管家和传承管家）、两大网络（康护网络、养老机构网络）和N款保险产品及服务组合而成。



方案聚焦家庭养老痛点，解决客户整个家庭生命周期的健康、养老、护理、传承多维度需求。



## 全新推出养老管家服务

2022年，中信保诚人寿全新推出“养老管家”服务，整合国内优质康养服务资源，甄选全国高品质居家护理服务和养老服务机构资源，为有康护及养老需求的客户家庭提供专属优惠权益与推介安排。在居家养老方面为客户提供居家康护预约服务，根据客户的需



求、家庭情况、生活自理能力、认知能力、病情等进行评估，提供服务选择建议，目前合作居家康护网络覆盖全国**19个城市**。同时，中信保诚人寿在全国范围内甄选高品质的养老机构进行直签合同，满足客户对于地域分布、服务理念、价格水平等多样化的养老需求。



目前已先后与乐成养老、中信养老信悦88等**17家**养老机构达成合作，服务合作网络分布北京、上海、广州、杭州、南宁、海口、慈溪等地。



## 案例：养老管家服务，提供个性化专属养老解决方案



周女士，45岁，为一家企业财务经理，独生女  
母亲72岁，父亲78岁

周女士持有中信保诚「诚托未来」终身寿险、中信保诚「诚护未来」护理保险，并享有养老管家服务权益。

周女士的父亲年龄较大，患有II型糖尿病、高血压等多项慢性病，每天都要服药，测量血压和血糖。可老人家总是不是忘了吃药就是没有按时注射胰岛素，血压和血糖控制不理想。

周女士平日工作忙，没有时间照顾父亲，母亲年龄也大了无法照顾父亲。周女士希望能找到一家康养机构，让父母可以得到专业的照顾和护理。

接到周女士的服务需求后，养老管家根据客户的需求、生活自理能力、病情等多方面进行评估，为客户安排了市区中心的一家专业养老机构进行参观，这里可以为老人提供专业、个性化的护理服务，同时院区地处市区十分方便周女士探访，也为老人延续社会交往提供便利。



周女士的父母对养老机构非常满意，很快办理了入住手续，并享受了中信保诚人寿尊享优惠权益。



CITIC-PRU LIFE



## 消费者权益保护

### PROTECTION OF CUSTOMER RIGHTS AND INTERESTS

中信保诚人寿始终坚持“以人民为中心”的发展思想和“以客户为中心”的经营理念，充分发挥消费者权益保护主体责任意识，切实保护金融消费者的合法权益。



### 持续夯实消费者权益保护管理组织体系

中信保诚人寿高度重视消费者权益保护工作，持续夯实消费者权益保护管理组织体系，建立了由董事会为最高决策机构、高级管理层直接引领、覆盖所有职能部门的消费者权益保护管理组织体系，同时建立了董事会、总公司、分公司三级消费者权益保护委员会的工作机制，自上而下保障公司各级机构消费者权益保护工作的顺利开展。

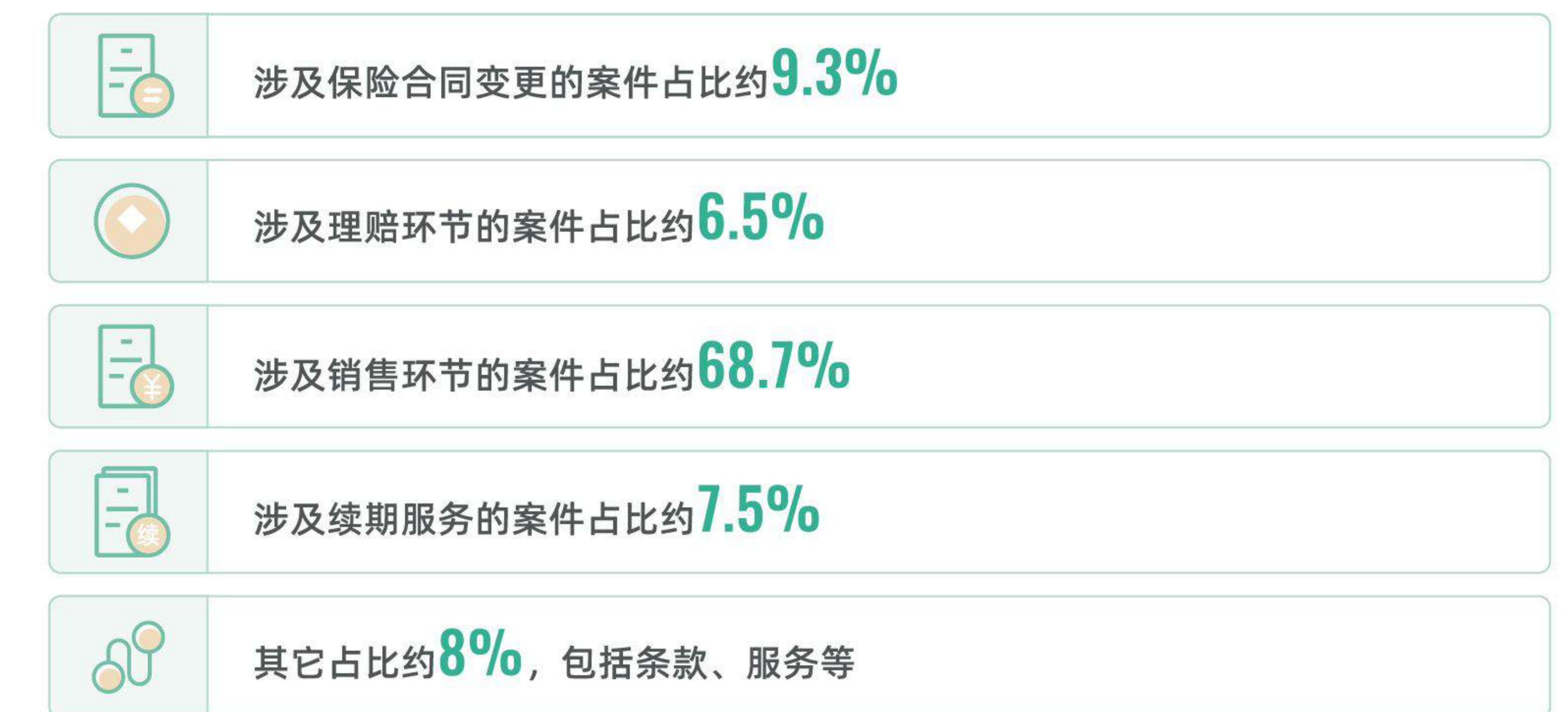
### 不断加强消费者权益保护机制建设

中信保诚人寿持续关注消费者服务需要，紧贴监管要求、业务发展和市场变化，不断加强消费者权益保护机制建设。2022年，公司制定了《消费者权益保护信息披露管理细则》等多项工作制度，修订了《消费者权益保护审查管理办法》等管理要求，进一步明确了消费者权益保护工作职责和要求，为消费者权益保护工作提供有力的制度保障。

## 强化落实保险消费投诉管理

中信保诚人寿以客户投诉为切入点，认真检视业务流程，推进落实溯源整改，切实提升业务品质，全力维护消费者合法权益。为强化落实保险消费投诉管理，公司在已有的《保险消费投诉管理细则》等投诉处理制度基础上，制定了《消费者投诉纠纷调解管理细则》，进一步完善投诉管理及配套机制，全面加强客户投诉管理。

2022年，公司共受理投诉案件**6,906**件（含监管转办投诉和自收件投诉），从业务类别看：



从地区分布来看，各分公司的案件占比如下：

分公司	件数	案件占比	分公司	件数	案件占比
安徽	117	1.7%	青岛	48	0.7%
北京	943	13.6%	山东	317	4.6%
福建	254	3.7%	山西	214	3.1%
广东	994	14.4%	陕西	10	0.1%
广西	499	7.2%	上海	179	2.6%
河北	713	10.3%	深圳	329	4.8%
河南	820	11.9%	四川	35	0.5%
湖北	626	9.1%	苏州	32	0.5%
湖南	52	0.7%	天津	255	3.7%
江苏	148	2.1%	无锡	20	0.3%
辽宁	177	2.6%	浙江	97	1.4%
宁波	27	0.4%			

(按分公司拼音排序)

## ■ 深化开展金融知识教育宣传

2022年，公司进一步加大消费者权益保护教育宣传投入力度，巩固拓展教育宣传工作成果。一是持续深化“消保教育直通车/消保专栏”线上宣传品牌影响力，推进“七个一”线下标准网点建设；二是围绕“3·15国际消费者权益日”、“7·8保险公众宣传日”等节点，凝聚多方力量，提升活动宣传效果。同时，公司积极开拓趣味互动游戏、动画视频、H5、电视栏目、手册折页等多维度、多形式、多触点的宣教方式，不断扩大对老年人、学生、外来务工人员等特殊群体的覆盖范围，增强宣传力度。

**探索保单 生命周期**

- 一张人身险保单
- 从销售人员制作计划书开始
- 到投保、承保，一直到最后保险合同终止
- 中间都会经历各种状态
- 本期我们主要讲 **保单如何诞生**

案例一：  
《保险防坑指南|探索保单生命周期》

CITIC-PRU  
LIFE



### 2022年

中信保诚人寿“成功识破代理退保骗局，挽救客户百万资产”案例在由《中国银行保险报》主办的中国银行业保险业服务创新峰会上获得“2022年度消费者权益保护典型案例”称号；同时，在银保监会组织发起的“金融知识普及月”集中宣传活动中，公司凭借出色的组织部署及工作成效，荣获“优秀组织单位”称号。

**老人误入“微信群”，险失百万元**

**以案说险 解析真实案例 提示消费风险 增强防范意识 维护合法权益**

**【前言】**  
信息时代，长者群体也加入潮流大军，活跃在各种线上网络信息平台，不法分子瞄准他们的钱包，充分利用了信息通信来诈骗他人钱财，所以广大市民尤其是中老年人，在日常生活中一定要树立防范电信诈骗的意识。

**【典型案例】**  
某银行工作人员正在接待一位高龄女士陈阿姨，准备为进行股票投资而申请办理开户业务，并要求存入100万元。业务办理期间，陈阿姨不停地接听电话，且内容与开户业务相关，此异常现象引起工作人员关注，在与陈阿姨沟通中了解到，她前期通过扫二维码加入一个数百人的微信群，其中不少人员每天发送自己获得大额收益的消息，陈阿姨因此确信此投资项目可获得可观收益，准备向此项目投资。银行工作人员找机会与来电人员进行直接对话，发现对方所述明显缺乏资金投资专业性且前后逻辑关系混乱，故确定陈阿姨遭遇了电信诈骗，并劝说陈阿姨不要落入骗子的陷阱。但陈阿姨不愿接受现实，没有立即醒悟终止操作，执意将多笔定期存款取出转入该账户。为避免陈阿姨受骗上当，工作人员通过报警，最终请公安人员协助配合说服了陈阿姨，保护了消费者的资金安全。

**【案例分析】**  
这是一起典型的网络诈骗，诈骗分子利用高龄人群金融知识欠缺，有从众心理、容易轻信的特点，打着投资旗号，通过暴富诱惑，诱导长者上当受骗。近年来诈骗手法不断更新，高龄客户对个人信息保护的意识较弱，容易受诈骗分子的诱导，将个人的账户信息甚至密码、手机验证码等直接泄露给诈骗分子，极易导致实质性的资金损失。

**【风险提示】**  
1. 消费者在进行理财行为时盲目理财。应对投资项目不轻信，对高息诱惑不盲信，对熟人承诺不轻信，选择正规的金融机构。  
2. 消费者在进行理财投资的同时向具有专业资质的理财规划师进行咨询，由专业人员进行投资指导。  
3. 消费者不可随意扫描来历不明的微信二维码，加入微信群。不可轻信不法分子在群中搭建起来引诱消费者上当的虚假信息。  
4. 消费者应建立理性投资的理念，避免因高回报的“投资”，或者看似“无门槛”的贷款，诱导误入投资陷阱。不法分子常采取网络钓鱼手段，发布虚假信息，引诱消费者上当。  
5. 注意避免个人资料外泄，保守好家庭及个人的各类信息，如银行密码、家庭住址等。

案例二：《老人误入“微信群”，险失百万元》

## 持续打造儿童少年安全品牌

### CONTINUOUSLY BUILDING A SAFETY BRAND FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS

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。

#### ■ “护航计划”公益项目



2017年，中信保诚人寿与中国儿童少年基金会签订战略合作协议，并捐赠**1000**万元

成为首批加入“护航计划”爱心编队的企业以来，中信保诚人寿持续着力于为留学生群体安全护航、文化护航及服务护航，先后联合儿基会及相关单位共同推出了“护航计划家长课堂”、“升学规划素养培养项目——新高考升学规划出击训练营”等活动，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，助力海外留学生增强文化自信，对外传播中华文化，并提供具有针对性的学业规划指导。疫情期间面对海外新冠疫情的严峻形势，中信保诚人寿切实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、海外医疗协助等服务支持，为家长提供线上、线下讲座等服务。

#### ■ 儿童财商主题活动

##### 2018-2022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。

##### 2022年

第五季“少年财富传奇”内容升级，构建亲子财商版块，并将亲子财商教育内容进行集中整合，推出“线上财富未来城”促进亲子共学，参与人数达到2.5万余人。



#### ■ “金融安全守护者”金融防诈骗活动

2021-2022年，中信保诚人寿联合儿童财商教育公益组织——佰特公益，共同推出“金融安全守护者”亲子公益活动，邀请亲子家庭普及防范金融诈骗手段和应对技巧，增强防诈骗意识，同时向公众，如社区居民宣传防诈骗知识，共同创建美好社会。



#### ■ 亲子成长嘉年华

中信保诚人寿联合全国多家儿科、齿科、眼科诊所，推出“亲子成长嘉年华”，通过职业体验和沙龙的形式让亲子家庭了解儿童成长相关的知识，帮助孩子更好地成长。



#### ■ 中信保诚人寿信ME微课堂

自2018年起，中信保诚人寿信ME微课堂通过微信平台向全国亲子家庭客户提供高频次、高质量的育儿专家课程，至今已直播**200**余次，收看客户人次近百万。2022年，微课堂进行升级，覆盖面从亲子家庭扩大到全年龄段，为客户提供各类健康知识。

# 03

PART THREE  
第三章

## 经营管理

BUSINESS  
ADMINISTRATION






PART THREE

## 公司治理

CORPORATE  
GOVERNANCE

2022年，按照董事会领导下的总经理负责制，中信保诚人寿党委会、股东会、董事会、监事、管理层各负其责、规范运作、科学决策。根据《中华人民共和国公司法》和《中信保诚人寿保险有限公司章程》的相关规定，公司第七届董事会任期于2021年12月31日届满。2021年12月，公司召开股东会对第八届董事会董事和监事人选进行了选举，按期完成董事会换届，第八届董事会新设独立董事。2022年1月10日召开的第八届董事会第1次临时会议审议批准了第八届董事会专业委员会组成人员的事宜。2022年4月12日，公司获银保监会核准的监事和独立董事已开始正式履职。独立董事和监事的设置将有助于提升公司风险管理水平，加强内部监督，提高公司治理的科学性和有效性。

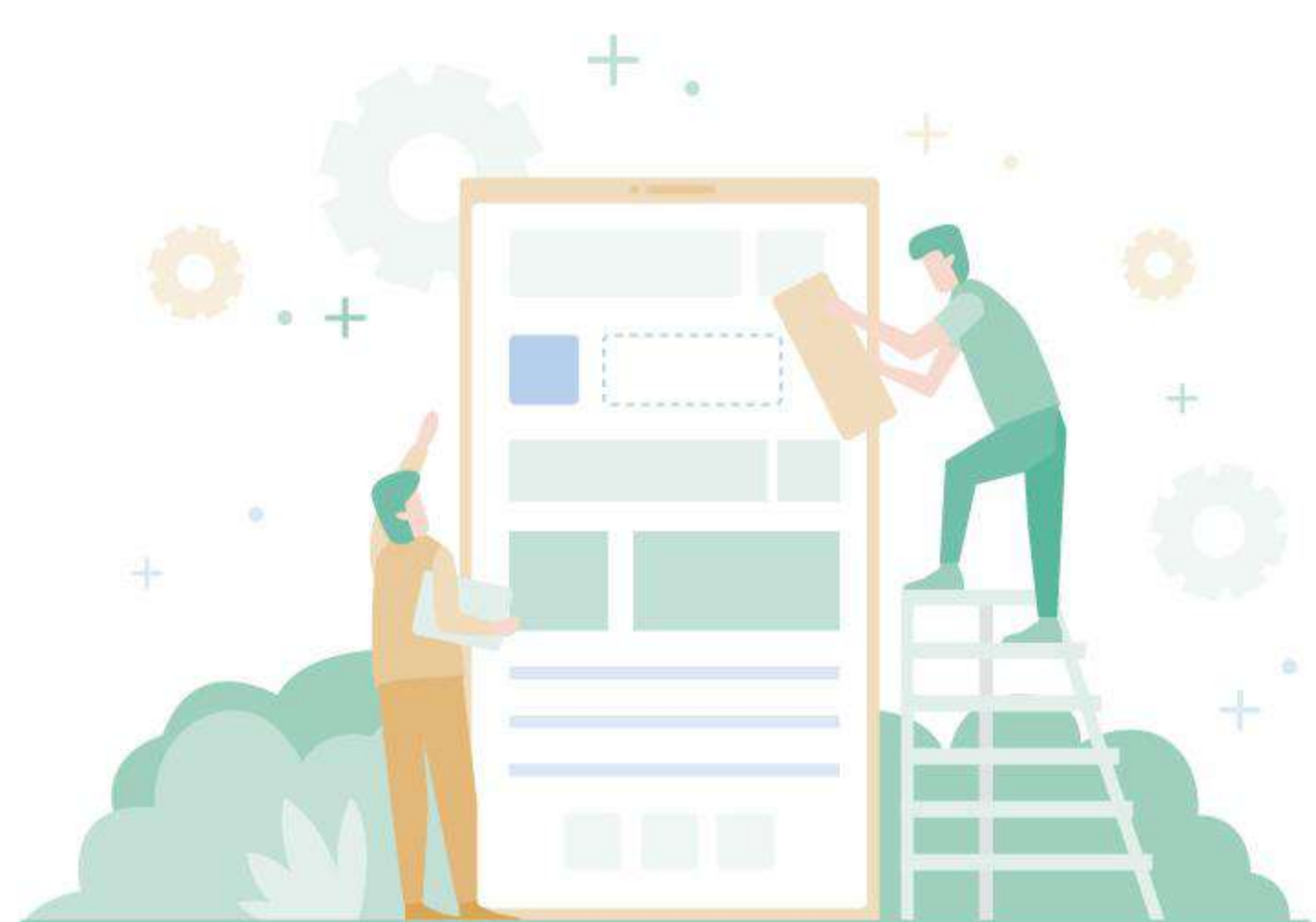
2022年，  
按照相关法律法规和《公司章程》及各议事规则的规定，

-  公司股东会召开会议**4**次
-  董事会召开会议**33**次
-  董事会下属专业委员会共召开**64**次会议
-  监事召开监事会议**3**次

CITIC-PRU  
LIFE



**2022年**，公司进一步健全公司治理制度体系，不断提升公司治理水平。经股东会审议批准，制定了《中信保诚人寿保险有限公司独立董事管理办法V1.0》。经董事会批准，公司对董事会风险管理委员会议事规则进行了修订，进一步明确了董事会风险管理委员会的会议流程和权限范围。经董事会批准，公司对董事会关联交易控制委员会议事规则进行了修订，调整了董事会关联交易控制委员会的职权范围、人员组成和会议规则。



**2022年**，公司加强股东股权管理和关联交易管理，关注大股东/主要股东行为，进行风险隔离，切实防范利益冲突和风险传染。公司制定了股东权利义务手册，建立大股东信息档案、主要股东承诺档案，开展大股东行为评估、主要股东承诺履行情况评估，督促股东依法依规行使股东权利，履行责任义务。



CITIC-PRU  
LIFE



## 风险管理

### RISK MANAGEMENT

#### 2022年

面对复杂多变经济金融形势下的诸多风险与挑战，公司始终坚持稳中求进的风险管理工作总基调，以偿二代二期监管规则落地实施为契机，坚持问题导向，聚焦重点领域，强化内外部检查发现问题整改、配合落实巡视整改任务清单，全力做好2022年度SARMRA监管现场评估，积极应对风险综合评级结果波动，持续强化以风险偏好为核心的重点领域风险管理、有针对性地围绕体系与机制的关键点持续深化全面风险管理体系建设，有序推进风险管理相关工作，持续提升风险管理能力的同时，力求助力公司稳健可持续发展。

#### 有序推进偿二代二期监管规则全面实施

**一支柱：**公司偿付能力水平始终高于监管要求。

2022年4季度末



综合偿付能力充足率



核心偿付能力充足率

**二支柱：**偿二代二期规则下，公司最新一期（即2022年4季度）风险综合评级（分类监管）为B类BBB级；公司于2022年8月份接受了银保监会SARMRA监管现场评估，得分为84.2分，位于寿险行业前列。

**三支柱：**公司偿付能力信息披露及时、准确、合规。

2022年，公司有序部署并推进偿二代二期监管规则落地实施工作，同时针对新规下核心资本下滑的行业性压力，公司积极开展偿付能力充足率变动归因分析，在资本约束下加强经营规划、财务预算、产品结构调整、资产配置等整合性管理。

### 风险偏好体系持续完善且运行基本平稳，风险水平整体可控

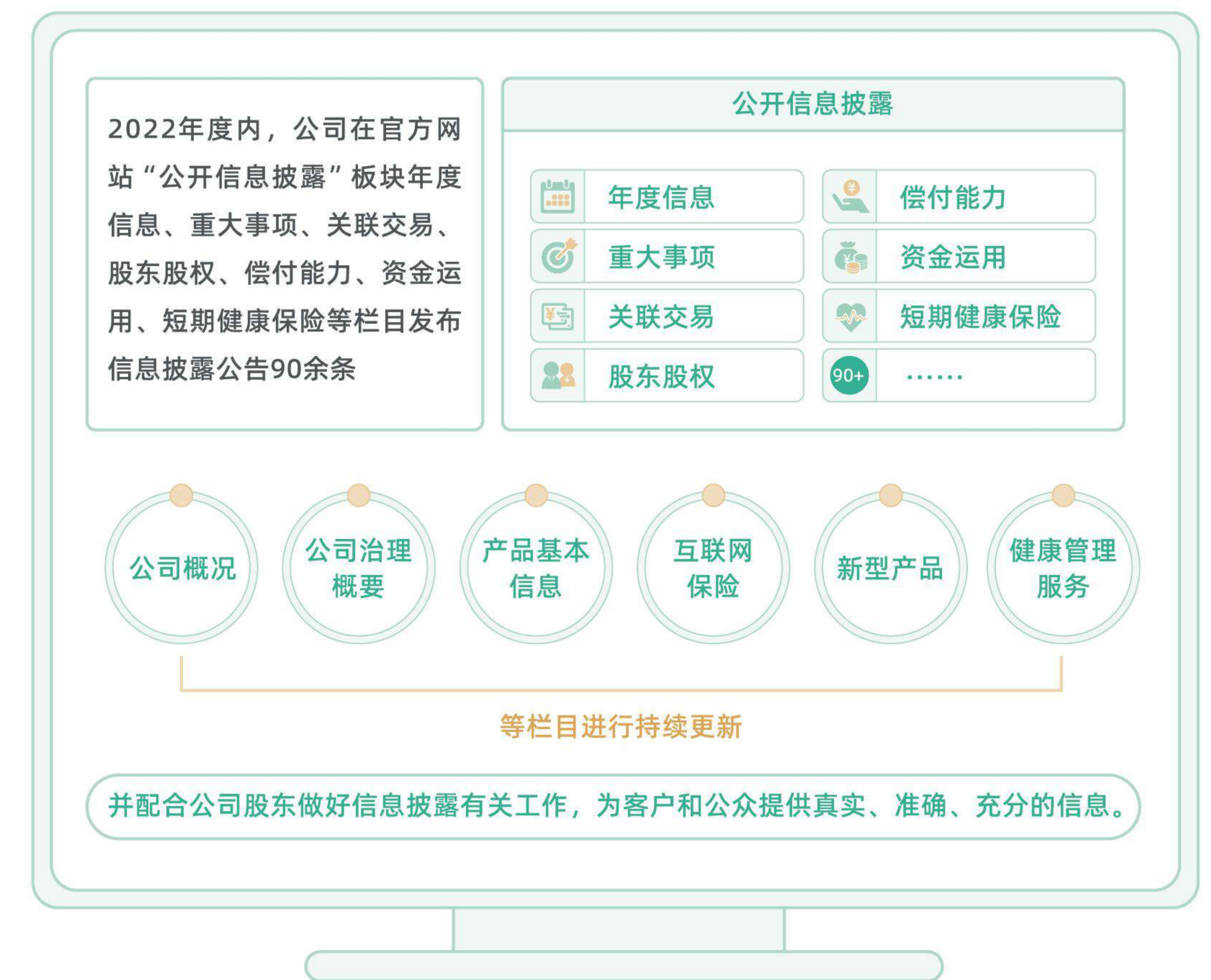
公司持续深化全方位、多层次、统一协调的风险偏好体系建设，强化发挥风险偏好的引领、指导和约束作用。2022年，公司在全面回顾上年度风险偏好体系运行情况的基础上，及时制定《2022年度风险偏好体系》，并持续结合内外部环境的变化、借鉴同业良好实践，对其进行多次修订完善，进一步优化关联交易、流动性风险管理、消费者权益保护等方面的偏好指标体系建设，并注重强化以风险偏好为核心的重点领域风险管理，充分发挥风险偏好引领作用。

2022年，公司风险偏好体系总体运行基本平稳，风险偏好整体得以遵循，所有监管指标均符合监管要求，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（资金运用业务连续七年零监管处罚）、未发生重大业内案件、未发生重大风险事件、未发生重大负面舆情，风险水平整体可控。

## 信息披露

### INFORMATION DISCLOSURE

报告期内，公司严格遵守《保险公司信息披露管理办法》以及各专项规定的有关要求开展信息披露，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。



2022年根据《保险公司偿付能力监管规则第15号：偿付能力信息公开披露》（银保监会发〔2021〕51号）、《银行保险机构关联交易管理办法》（银保监会令〔2022〕1号）、《关于建立完善银行保险机构绩效薪酬追索扣回机制指导意见的通知》（银保监办发〔2021〕17号）、《保险机构独立董事管理办法》（银保监会发〔2018〕35号）等监管规定和公司管理实践，公司对信息披露管理制度进行了修订，制定、修订了配套信息披露管理工作细则，不断加强信息披露管理，增强信息披露的合规性，提高信息披露的透明度。





## 经营表现

### BUSINESS PERFORMANCE

2022年以来，疫情反复、国际地缘政治冲突等因素带来较大不确定性，国内经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力。金融行业受资本市场震荡下行影响，投资收益普遍下降。偿二代二期正式实施，保险行业偿付能力水平普遍承压。在此背景下，寿险行业艰难转型，面临保费增速放缓、利润增长乏力、资本压力加大等前所未有的挑战。

面对挑战，中信保诚人寿始终遵循寿险行业基本经营规律，坚持稳中求进，深入践行多元化和差异化的渠道发展策略，坚守保险资金运用规律，坚定向高质量发展转型。

2022年公司主体信用等级继续保持AAA，评级展望为稳定。

#### 业务和资产规模保持稳步增长：



#### 长期价值持续提升：

截至2022年末，



#### 渠道保持差异化发展竞争优势：

2022年，公司继续坚持多元化和差异化的渠道发展策略。

##### 银保渠道



其中，银保渠道充分发挥相对竞争优势，深入落实“以客户为中心”的经营理念，引入客户策略，形成“渠道+客户+人才+科技+产品”的五维驱动策略，



##### 营销渠道



营销渠道面对行业人力和新单保费下降的挑战，坚持以高质量发展为中心开展工作，实施“队伍+产品”的经营策略，优化和创新双措并举，深耕渠道转型重点项目，业务保持相对平稳发展，



##### 其他渠道

其他渠道不断强化渠道经营，



#### 投资规模稳步提升：

2022年，公司坚持保险资金运用规律，投资业务保持稳健发展，截至2022年末，



同时，公司充分发挥保险资金优势，积极践行国家战略，通过债权、股权等方式投向基础设施、高端制造等实体经济领域，实现了保险资金与实体经济的良性互动。

①总资产为合并口径。

②渠道保费收入为银保监会统信部口径；“其他渠道”包含专业代理、其他兼业代理、公司直销、网销、保险经纪；团险产品主要包含在公司直销。

# 04

PART FOUR  
第四章

## 员工发展

EMPLOYEE  
DEVELOPMENT



## 员工保障和关爱

EMPLOYEE PROTECTION  
AND CARE

中信保诚人寿人力资源管理体系完备，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。

公司薪酬体系体现了外部竞争性、内部公平性和激励性的原则，薪酬福利主要由基本工资、津贴福利、年度绩效和长期激励构成。

- ¥ 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，公司提升高管人员和关键岗位人员的绩效表现，推动公司稳健发展。

CITIC-PRU  
LIFE

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。



公司在给予带薪年假、婚假、产假、护理假、育儿假等法定假期的基础上，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、分公司结合所在地政策及自身实际，提供午餐津贴、通讯费以及供暖费等福利，注重保障员工合法休息和休假权利。

## 中信保诚人寿工会为员工谋福利，办实事

### 一、维护职工合法权益有担当

工会加强日常慰问职工和两节送温暖活动相结合，明确了因意外和灾害造成职工困难予以慰问的标准，增加了对重点项目（节日期间、重大灾害和防疫抗疫坚守岗位等）职工的慰问。

关爱女性职工，工会推动“女职工关爱室”“妈咪小屋”建设，组织三八妇女节、六一儿童节相关活动，选树了“巾帼标兵”、“巾帼标兵岗”、五一劳动奖章、优秀工会干部等获得上级工会表彰，并按期修订和签署了女职工权益保护专项集体合同。

落实“我为群众办实事”，工会将送温暖、慰问困难职工落到实处，加强工会政策宣传，配合工会制度执行，开设工会专用邮箱供职工申领慰问金，工会副主席、经审委主任专人专责解答问题，及时慰问职工，提高职工法律和维权意识，举办新《工会法》培训等，为群众解难事、办实事、做好事。

此外，工会持续做好防疫工作保障职工安全，工会维权支出设立专项防控资金，根据疫情形势发展追加预算，督促分支机构及时采购防疫物资，全面保障全体职工安全。

### 二、竭诚服务职工群众有温度

工会积极开展职工文体活动，丰富职工业余生活，增强职工凝聚力。

一方面，工会不断探索疫情防控常态化工会文体活动新思路，积极开展职工文体活动，丰富职工业余活动，增强职工凝聚力。2022年春节开始，结合节日和重大事项，工会均积极组织各项文体活动，如：春节视频答题活动、冬奥趣味答题活动、庆国庆摄影比赛、“喜迎二十大”书画比赛等。鼓励和号召总、分公司举办运动会、读书会、健步走等活动，并设立篮球排足羽毛球类体育小组，以及瑜伽、芭蕾舞、太极拳、书法班等各类文体兴趣小组，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，锻炼身体，陶冶情操。

另一方面，工会继续推动总、分公司建立图书角、职工活动场所等硬件设施工作，并将七节福利等基础性服务工作做到更加令职工满意。

### 三、锻炼职工队伍提技能

工会通过“学习强会”平台开展工会干部培训，日常多做组织群众、宣传群众、教育群众、引导群众的工作，更好地为职工群众服务；通过组织“你对工会知多少”系列答题闯关活动，加深全体职工对新时期工会工作的了解。



## 员工职业发展

### EMPLOYEE CAREER DEVELOPMENT

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，通过多种方式的人才发展和培训培养项目，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能力和素养。

公司在渠道业务部门开展人才盘点项目，选拔出一批综合素质优良、能力潜力较好的后备人才，并匹配相应培训培养举措。注重人才交流培养力度，通过任职、挂职等交流方式，促进人才锻炼培养和卓越成长。

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，包括中信集团中青年干部培训班、中信集团新任管理干部培训示范班、十九届六中全会精神在线培训班、麦肯锡“七步成诗”思维能力培训、偿二代二期监管培训等，同时鼓励员工参加增强职业能力的LOMA、北美精算师、CFA等考试，并提供考试费用和考试假等支持，进一步增强了员工凝聚力和向心力，促进了员工综合能力素质和专业技术能力的提升。

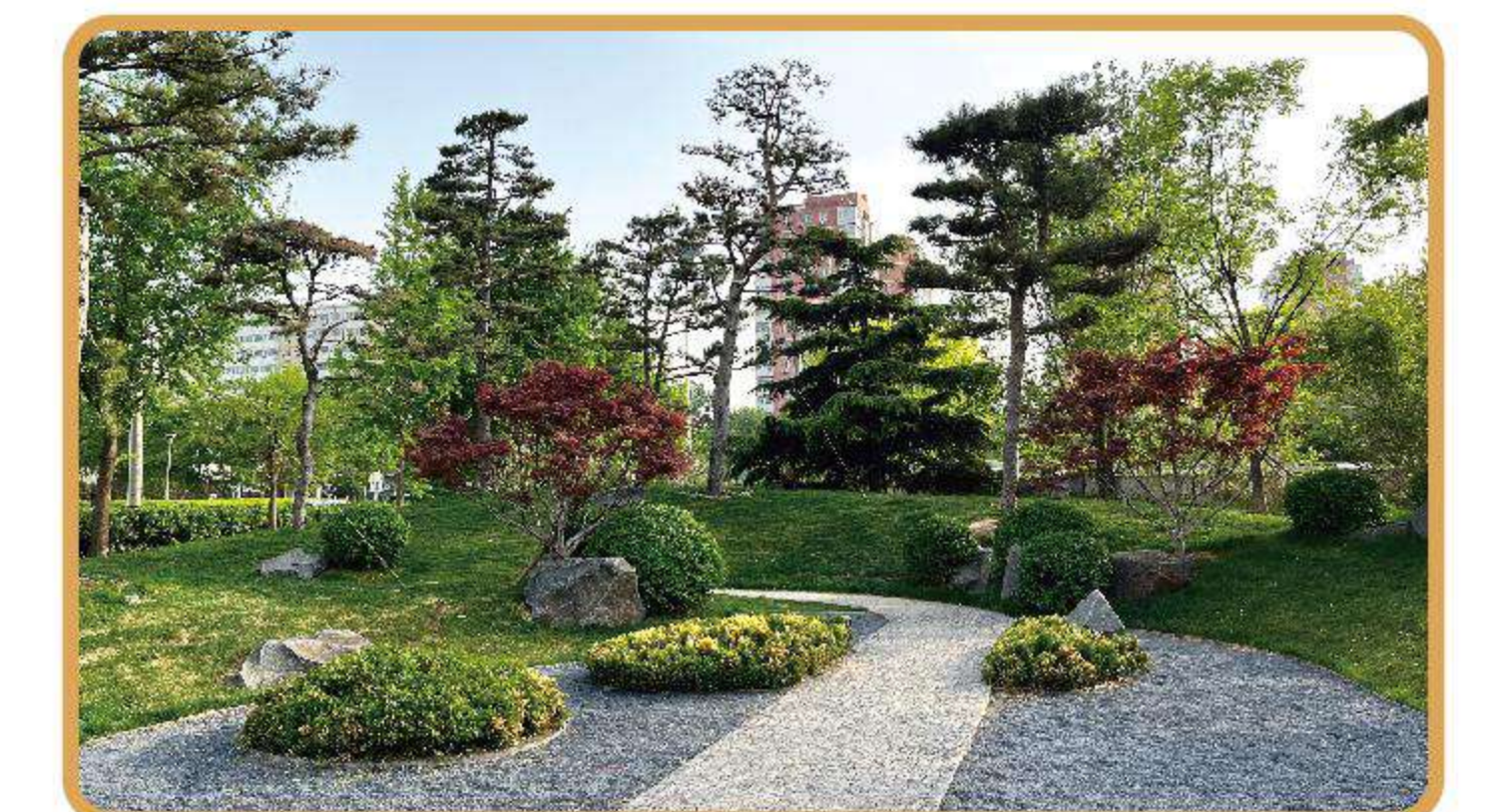


## 工作环境

### WORKING ENVIRONMENT

2022年，中信保诚人寿大厦正式投入使用。该大厦坐落于北京东三环与机场高速的交汇处，处于燕莎商圈核心位置，交通便利。大厦除了为公司员工提供更加优越的办公环境，还配备休闲区、母婴室、活动室、健身房、舞蹈室、沐浴间等，充分满足员工的多元化需求。

大厦分为A、B两座独立办公楼及商业部分。



CITIC-PRU LIFE



# 05

PART FIVE  
第五章

## 合作共赢

WIN-WIN  
COOPERATION



截至2022年末



营销:

中信保诚人寿营销员人数为**15,473**人,  
达成MDRT业绩标准营销员共计**1,082**人。



银保:

合作银行**59**家,  
合作网点**6,703**个,  
银保渠道业务人员数量达**4,080**余人。



团险:

承保客户数为**7.1**万名,  
其中企业客户**1.44**万名,  
家庭客户**5.62**万个,  
为近**181.8**万员工及家庭客户提供保险保障。



电子商务:

大力拓展保险中介合作机构,  
采取普惠型网销产品平台合作,  
积极开拓高净值客户。

CITIC-PRU  
LIFE



## 保险营销员

### INSURANCE AGENTS

中信保诚人寿营销渠道深入贯彻落实队伍高质量发展及新业务价值总量最大化战略部署，坚持以客户为中心，优化和创新双措并举，加快推进渠道转型升级，努力成为中国最好的保险与理财方案的提供者。

营销员作为渠道最重要的合作伙伴，营销渠道建立中信保诚人寿培训中心（CPBA），针对不同阶段的营销员开发细分课程，因材施教。公司还为其搭建专属荣誉体系，为营销员提供成长动力和展示自我的平台。

### ■ 中信保诚人寿培训中心 (CITIC-PRU Business Academy, 简称CPBA)

CPBA是中信保诚人寿营销员渠道职业教育培训中心，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培训中心，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司(TUV)的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。

## ■ 卓越经理人项目

中信保诚卓越经理人项目于2000年在广州创立，由极富保险经验的顾问团队亲手打造。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**30%**以上的团队主管及**70%**营销精英皆毕业于经理人班。



#### 2022年

- 卓越经理人项目全国总计参训人力共计**1195人**
- 占全国同期新增人力**25%**，提升**1%**
- 达星率是全国平均达星率**5.3倍**
- 人均APE是全国人均APE**3.2倍**



卓越经理人项目与保诚亚洲接轨，提升项目品牌度，融合海内外先进项目运作经验，引进海外讲师课程，与亚洲保诚精英共同学习、分享、成长，使卓越经理人成为具有市场辨识度、彰显中信保诚营销特色的核心项目之一。



## ■ 中信保诚之星项目



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，2022年“入星”人力保费贡献度达到**84%**。



## ■ MDRT项目

百万圆桌 (MDRT) 成立于1927年，传承96载，一直是世界寿险业的顶尖荣誉。中信保诚人寿营销队伍多年来充分践行MDRT全人理念精神，围绕专业化精英化队伍建设政策，多项方案齐头并进，不断取得新突破。

2022年，营销渠道达成MDRT业绩标准的营销员为**1082**人，持续站稳千人达标平台，MDRT精英遍布全国各分公司，达标人力占比逐年攀升，充分体现出中信保诚人寿是人才发展的摇篮。



## ■ 科技赋能

中信保诚人寿营销渠道以客户为中心，构建了符合市场需求的数字化销售支持和管理支持系统，不断强化科技基础设施建设，逐步形成了集销售生产线、管理生产线和创新生产线“三大生产线”为一体的科技赋能体系，支撑高质量营销队伍建设。



## 银行保险

### BANCASSURANCE

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、中国工商银行、中国农业银行、兴业银行、民生银行等**59**家商业银行建立起长期稳定的合作关系。中信保诚人寿银保渠道将与合作银行一道，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。



## 主要合作伙伴

### 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

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。



## 合作网点

截至2022年年底，银保渠道合作银行**59**家，合作网点**6703**个。

## 人力建设

银保渠道重视队伍建设，在“选、用、育、留”各环节，打造具有竞争力的队伍。截至2022年年底，银保渠道业务人员数量达**4080**人，同比增长**8.9%**。



银保渠道搭建起以“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，鼓励发现优秀、学习优秀并成为优秀，加强团队自我驱动。

<b>经营俱乐部</b> 匠心运筹 积跬步至千里	<b>品质俱乐部</b> 守护良知 只为最高标准	<b>银钻高峰会</b> 不问存量 只看明天成长
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

持续打造“人才引擎”推动业务发展，围绕银行经营及客户服务的10余个关键场景锻造内功，发现之旅、腾飞之旅、翱翔之旅三大培训体系助力人才发展。

## 产品优势

银保渠道在强调客户导向的全产品线经营的基础上，大力推进长期缴保障型业务的发展，开发医疗、重疾、意外、寿险、年金类保险产品，力求提供全生命周期及全资产配置规划的解决方案，满足客户的健康保障、资产保全及传承等多样化需求。

## 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；云管家是银保渠道践行“以客户为中心”的服务理念推出的1对1服务管家，为客户提供“一站式、全方位”的保险服务。

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；“信享事诚”服务号是基于公司客户战略，围绕客户旅程、服务客户的线上平台，通过赋能财富团队，实现线上+线下融合，为客户提供最优的服务体验。



## 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过程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：





## 银保渠道价值主张

- 做客户满意的保险服务商
- 做懂银行的保险合作伙伴
- 做具成长性的专业银保团队



## 团体保险

### GROUP INSURANCE

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。经过十余年的经营，中信保诚人寿团险始终保持发展态势，市场占有率持续提升。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。

2022年，团险渠道承保的客户数为**7.1万**



中信保诚人寿团险利用信息优势、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，为企业员工及家庭解决后顾之忧。

#### 在团险产品方面

- 中信保诚人寿团险建立了意外类、寿险类、健康险类、年金类全品类，定位清晰、分层明确的大产品体系；
- 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；
- 为企业和家庭提供高性价比、投保便捷的套餐产品，帮助员工及其家庭抵御风险。

#### 在团险服务方面

中信保诚人寿团险建立了全国统一的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。

## 电子商务

### E-COMMERCE

中信保诚人寿电子商务部大力拓展保险中介合作机构，采取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，并积极促进定期寿险、终身寿险的销售，实现了保费规模的持续增长。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

PART SIX  
第六章

## 服务社会

SOCIAL  
RESPONSIBILITY



PART SIX

### 积极参与公益事业

PUBLIC WELFARE  
UNDERTAKINGS

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，积极支持中国教育、救灾、健康事业的发展。

迄今，中信保诚人寿已为公益事业累计捐款**4500**多万元，累计派出近**7300**名爱心志愿者，参与到免费为公众提供爱心帮扶、义务教育、志愿服务和咨询讲座等工作中去。

CITIC-PRU  
LIFE



## 疫情防控

### 2022年



新冠疫情持续蔓延，我国疫情防控工作面临着严峻考验。中信保诚人寿在积极做好总公司疫情防控工作的同时，也积极履行企业社会责任，主动延展保险产品责任，在疫情防控过程中积极发挥保险保障作用

### 2022年3月

上海疫情爆发后，防控形势严峻，防疫物品紧缺。中信保诚人寿上海分公司积极响应上海金融系统抗疫工作党建引领社会动员工作组发出的倡议，为助力打赢疫情防控大仗贡献金融力量，凝聚金融合力同抗疫，共担社会责任克时艰，向上海国泰君安社会公益基金会捐款

**100万元**用于支援一线疫情防控工作，采购防疫必备物资和居民生活必需品，守卫社区安全、保障民生需求。

## 消费帮扶

### 2022年



中信保诚人寿工会借助中信易家、上海殷诚科技和中信国安信息等平台设立的专区，以消费帮扶的方式重点向中信集团帮扶援藏一区三县（重庆黔江区、云南元阳县、云南屏边县、西藏申扎县）和中央和国家机关工委定点帮扶四县（河北平山县、河北临城县、河北阳原县、山西宁武县）和其他832帮扶县采购农副产品

2022年，公司共计采购超过**650万元**作为日慰问品和活动纪念品，主要涵盖粮、油、水果、坚果、杂粮等农副产品。

## 绿色公益



中国中央国家机关绿化办发布了《关于做好2022年中央国家机关义务植树工作的通知》号召做好义务植树工作

中信保诚人寿积极开展2022年义务植树工作的倡议活动，采取“互联网+全民义务植树”形式的形式植树，最终组织北京地区职工捐款2.12万元，履行了植树义务。

## 生物多样性公益活动

### 2022年9月-11月

中信保诚人寿“家美好PLUS”客户节，期间公司联合阿拉善SEE华北项目中心公益组织，推出“健行未来·守WE家园”第三季健康公益主题健步走，在社会及消费者层面积极倡导绿色出行、低碳环保、可持续发展等绿色发展理念，并用公益行动来实质支持生态保护，践行绿色生活方式，守护碧水晴天，共绘生态画卷。

本次活动在中信保诚人寿分布全国的23家分公司全面开展，向客户和大众普及了环保知识，带动健康生活，让大家通过运动捐赠步数的形式共同完成公益目标活动，活动共有两万多人参与。在达成公益目标之后，中信保诚人寿向阿拉善生物多样性项目捐赠物资，帮助保护地球的生态环境。

## 关爱弱势群体，助力中国教育



2019-2022年，中信保诚人寿在中华女子学院设立中信保诚人寿奖学金，捐助金额共计**60万元**，分别从贫困生奖学金、贫困生助学金、新生助学金及学生保险保障方面进行资助。

中信保诚人寿希望通过自己的行动，给予贫困女大学生及优秀学生在学业和生活上的经济支持，鼓励她们“穷且益坚，不坠青云之志”，帮助她们叩开更广阔天地的大门，笃志博学，实现自己的人生价值。

## 关注家庭财富健康



2022年，中信保诚人寿联合财联社和南开大学社会心理学系，共同推出《中国家庭财富健康指数白皮书（2022）》，《白皮书》根据对我国7个城市近千个家庭的问卷调研及深度访谈，透视国内家庭财富配置理念、现状及短板。

基于专业模型提出了可以诊断家庭财富健康状况的家庭财富健康指数（HWI），为每个家庭提供可参考、可评估的财富健康指标和改善方向，助力中国家庭实现更全面、更具针对性，且更健康的覆盖国人全生命周期的财富管理。

## 服务国家发展战略

### SERVING NATIONAL DEVELOPMENT STRATEGIES

中信保诚人寿资产端注重发挥寿险资金运用的特点与优势，致力于提升服务实体经济与国家战略质效。一是通过跨周期进行地方政府债券配置，在优化资产负债匹配的同时支持地方财政；二是通过债权计划、信托计划、资产支持计划、公募REITs等工具，积极支持国家重大项目建设与重大战略实施，为适度超前开展基础设施投资提供长期资金支持；三是通过直接或间接股权投资持续加大科技创新领域的支持力度，重点加强对于高端制造业、专精特新企业的投资布局；四是坚持长期投资、价值投资理念，发挥保险资金长期稳定的优势，助力资本市场结构完善与效率提升。

2022年以来，公司继续通过债券、债权、股权等方式积极服务实体，支持重大基础设施和民生工程建设，支持国企混改及中小企业融资。

截至2022年12月末，向实体领域投资规模达到**651**亿元，较年初增长约**93**亿元

- 01** 地方债投资

截至2022年12月末，非投连持仓国债/地方债约**194**亿元，继续支持地方经济发展。
- 02** 非标债权投资

截至2022年12月末，非标债权投资中约**179**亿元资产投向了城镇化建设、轨道交通、创新扶贫、普惠金融、农村基础设施改造、国家“双碳”战略等实体经济领域，较去年同期持平，在风险可控的前提下，继续实现保险资金与实体经济的良性互动。
- 03** 股权投资

截至2022年12月末，直接与间接投资的股权项目中有约**126**亿元投向包括医疗、养老大健康、新能源、科技创新、基础设施等实体经济领域，较去年同期上升**26.00%**。切实以长期资金支持国家经济战略转型，改善实体经济融资结构。

### 04 股票投资

截至2022年12月末，股票投资（不含战略投资）市值约**153**亿元，较去年同期上升**108.57%**。其中工业、可选消费、信息技术、能源、材料等实体领域占比较高，股票投资坚持价值理念，以深度研究为支持，助力资本市场稳定与效率提升。

### 2022年以来

公司进一步完善了服务实体经济方面的制度保障，梳理资金运用行业投向政策，明确加大对基础设施、新能源、先进制造等实体经济领域支持力度。

在支持国家战略，补齐基础设施短板方面，公司拟投项目中铁建基础设施股权基金已通过评审，并提交投资决策，本次投资是公司与中国系股权投资基金在重大基础设施投资领域协同合作的示范，深化中信集团产融并举、协同发展战略的同时，还进一步发挥了保险资金在“支持基础设施建设、区域发展、乡村振兴”等国家中长期战略发展中的重要作用。此外，公司已投资中铁保定基础设施项目、厦门建发会展中心项目，支持国家城镇化建设，补充基础设施短板方向。

在助力先进制造业方面，公司目前正在推进的项目有：屹唐半导体基金已经完成协议签署，中信杭州城西科创大走廊股权基金已经完成第一笔出资、中金瑞盈基金正处于投资期内。其中，中信杭州城西科创大走廊股权基金是中信集团为进一步落实落地落细集团“十四五”规划和“五五三”战略布局，充分发挥中信集团综合经营和资本运作优势，拓宽多元融资渠道，加速战略投资平台搭建，做好协同，助力集团布局战略新兴产

业，实现高质量发展而设立的基金，基金直接或间接投向于先进制造、先进材料、生命健康、人工智能、云计算大数据、信息软件、互联网+、集成电路等领域。

在实现绿色环保方面，中信建投宁德润信基金已完成全部实缴出资，公司出资共计金额**4.95**亿元。本基金主要投向新能源电池上游产业链，助力国家双碳战略。此外，公司已投资广州产投项目（资金用途包括绿色清洁能源方向）、深能源潮州燃气热电联产基础设施项目以及中信保诚-四川港投基础设施绿色股权投资计划符合国家双碳战略。



# 07

PART SEVEN  
第七章

## 绿色金融

GREEN FINANCE



根据国家及保险行业相关政策及双方股东整体部署，中信保诚人寿在ESG投资领域积极探索和实践。

目前，公司正按照《银行保险业绿色金融指引》等相关政策要求，开展绿色金融对标工作，并通过构建绿色金融组织管理、绿色金融政策体系、绿色金融业务流程、绿色金融技术支持和绿色金融经营文化等五大体系，统筹推进绿色金融和ESG投资能力建设。

同时，公司结合ESG业务开展情况，将ESG投资风险纳入至风险偏好体系，并在行业投向指引中明确ESG领域相关投向。

中信保诚人寿积极响应国家的双碳战略和双方股东的双碳目标，倡导节能减排，最大限度减少污染。同时，公司坚定践行和落实关于“保险姓保”和发挥保险风险保障核心功能的各项要求，提高老年人、儿童保障水平，加大新产业新业态从业人员、各种灵活就业人员等特定人群保障力度。公司还积极探索科技运用，全力构建贯穿多个流程的绿色保险服务体系。



## 绿色投资

### GREEN INVESTMENT

近年来，中信保诚人寿不断探索绿色投资新路径，创新具有保险特色的绿色投资方式，发挥保险资金优势，面向环保、新能源、节能等领域的绿色项目，为我国经济向绿色化转型提供融资支持。公司积极贯彻落实国家战略，大力投资碳中和相关领域，积极服务实体经济绿色转型。

#### 2022年

公司绿色金融投资规模达到了**75.58亿元**，主要投向水电、光伏、风电、储能等清洁能源产业，以及绿色交通、能效提升、污染防治、节能环保等行业。

## 绿色金融机制建设

公司积极践行新发展理念和国家“双碳政策”要求，同时。公司积极开展绿色金融相关专题研究，2022年主要完成《ESG评级体系及应用研究报告》、《银行业保险业绿色金融指引政策解读及工作方案》、《基于随机森林方法的ESG评分卡构建的研究报告》等。

## 绿色金融投资实践

### 案例一：华泰-潮州燃气热电联产基础设施债权投资计划

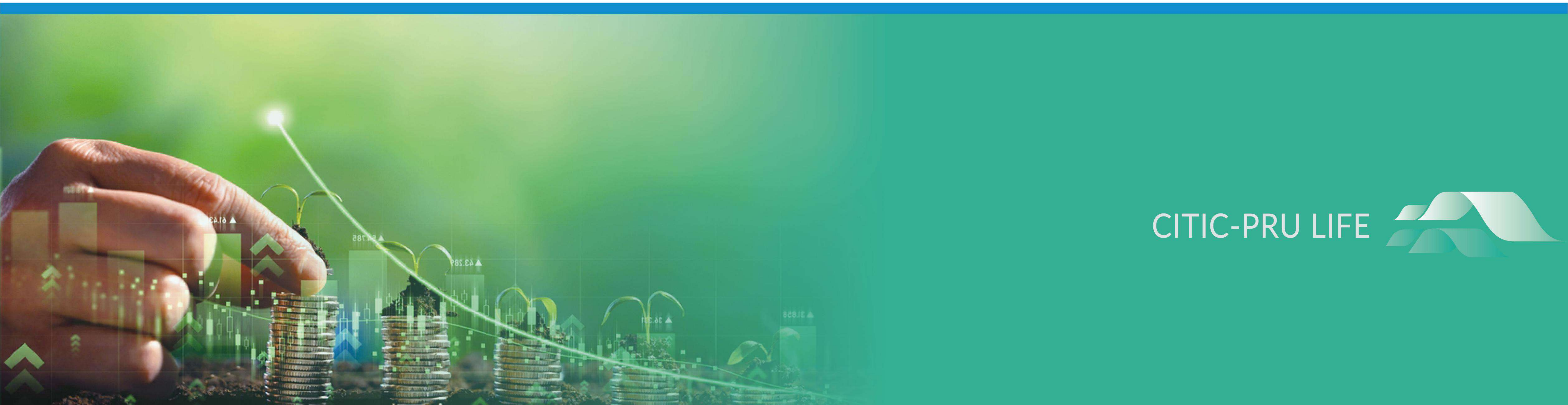
#### 2022年4月

中信保诚人寿投资“华泰-潮州燃气热电联产基础设施债权投资计划”，金额为**5亿元**。投资项目为潮州深能凤泉湖高新区燃气热电联产项目和深能潮安2×100MW级燃气热电联产工程项目。项目均为清洁能源项目，采用清洁的天然气作为燃料，是现代化环保型电厂。

项目建成后将解决区内能耗高、污染大的问题，节能减排；同时向潮州市区供电，解决潮州市区仅有小水电、缺乏稳定主力电源问题，提高城区供电可靠性。



投资项目对优化地区能源结构，促进低碳经济、改善生态环境将产生积极的影响，为潮州市科学发展、绿色发展创造有利条件。



CITIC-PRU LIFE



## 案例二：中信保诚-四川港投基础设施绿色债权投资计划

2022年12月

中信保诚人寿投资“中信保诚-四川港投基础设施绿色债权投资计划”，已投资金额**6亿元**，资金主要用于岷江龙溪口航电枢纽工程项目。



该项目是一座以航运为主、结合发电，兼顾防洪、供水、环保的综合性枢纽工程，对于促进长江经济带发展和加速融入成渝地区双城经济圈具有重要意义，项目已纳入交通运输部水运“十三五”发展规划和四川省“十四五”综合交通运输发展规划。



项目建成后，预计每年水力发电**20.20**亿千瓦时，每年可减排二氧化碳**115.56**万吨，替代**61.11**万吨标准煤，绿色环保效益显著。



## 案例三：华泰-中节能基础设施债权投资计划（一期）

2020年12月25日

中信保诚人寿投资“华泰-中节能基础设施债权投资计划（一期）”，金额**8亿元**，资金主要用于原平长梁沟10万千瓦风电场项目、中节能尉氏80MW风力发电项目、通辽奈曼旗东盈永兴风电场4.96万千瓦风电项目。



本计划投向为清洁能源行业，电力行业延续绿色低碳的发展趋势，清洁能源装机占比逐步提高，在节能减排的背景下，具备良好的政策环境，行业发展前景较好。



## 绿色保险

GREEN INSURANCE

中信保诚人寿积极响应党和国家对经济和金融工作的整体部署，不忘初心，牢记使命，坚定践行和落实关于“保险姓保”和发挥保险风险保障核心功能的各项要求，多领域丰富产品供给，加大普惠保险发展力度，服务养老保险体系建设，满足人民健康保障需求，提高老年人、儿童保障水平，加大新产业新业态从业人员、各种灵活就业人员等特定人群保障力度。深入贯彻党中央、国务院关于推进完善金融服务，促进人身保险发展的决策部署，更好服务民生保障和经济社会发展。

中信保诚人寿积极践行“以客户为中心”的经营策略，重点关注“一老一小”、新市民群体保障覆盖情况，积极提供适当、有效的产品及服务。



目前，公司共有**30**款专属产品可涵盖“一老一小”、新市民等群体，2022年相关产品新承保保单覆盖超**10**万特定群体客户。



### （一）提高老年人保障水平

#### 一是提高投保年龄上限，扩展老年人投保范围。



中信保诚人寿在新产品设计中，充分考虑老年人保障需求，提升各类型产品的投保年龄上限。

- 如中信保诚「金刚智选」年金保险（分红型）将投保年龄范围扩展至**75**岁；
- 中信保诚「安然无忧」中老年医疗保险B款，在连续投保且未停售情况下，客户不间断投保年龄上限可达**99**岁，实际投保年龄60岁以上被保险人占比达到**67%**。

#### 二是开发老年人特定疾病保险，提升老年人保障水平。



中信保诚人寿在现有重疾产品基础上，积极探索开发老年人常见特定疾病的保障需求。

- 如中信保诚「臻享惠康」重大疾病保险增加了老年特定疾病保障，60岁后确诊“严重阿尔茨海默病”或“非阿尔茨海默病所致严重痴呆”额外给付50%基本保险金额，有效为老年人提供保障需求。

### 三是积极提供护理保险等特定保险。



开发中信保诚「诚护未来」护理保险，以长期处于失能状态的参保人群为保障对象。

- 最高可保至**90**周岁，重点解决重度失能老人基本护理服务需求。
- 同时针对护理险产品设计专属的健康告知，告知内容大幅简化为**3**题，易于客户理解，投保更为便利。

## (二) 提升儿童保障水平

### 一是扩展保险责任覆盖范围，积极探索覆盖少儿罕见病的可行性。



中信保诚人寿在原有少儿重疾产品保障基础上，积极探索进一步将保障拓展至覆盖少儿罕见病的可行性。

- 如中信保诚「臻享惠康」重大疾病保险（少儿版）增加了少儿特定恶性肿瘤保障、少儿特定疾病及罕见病保障、少儿特定疾病及罕见病豁免保险费等，极大地提升了儿童保障水平及覆盖范围。

### 二是提升保障水平，开发专属产品。



为更好地有针对性提升少年儿童保险保障水平，公司开发了多款少儿意外伤害保险、少儿意外伤害医疗保险，公司可针对不同需求进行产品组合，供客户灵活选择，更好地保障少年儿童权益。

## (三) 加大特定人群保障力度

### 一是提升新市民保障水平，互联网产品加速上线。



互联网产品因其简捷的业务流程及较低的保费成本与年轻群体相匹配，因此中信保诚人寿以互联网产品作为提升新市民群体保障的重要产品线，积极开发多款保障责任多样的互联网产品。

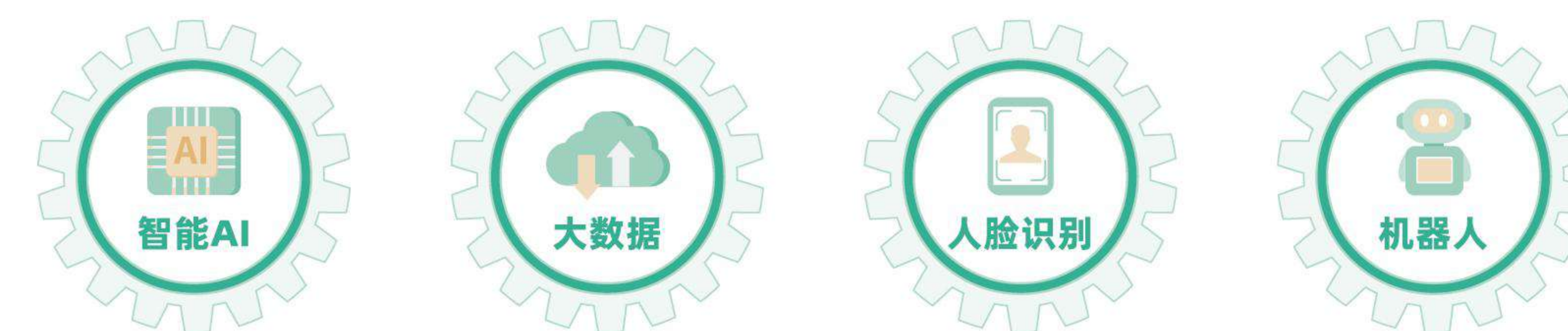
- 目前中信保诚人寿的互联网产品涉及意外、医疗、重疾、定期寿险等多种品类，已上线互联网产品9款，可满足新市民群体多重需求。

### 二是升级团体意外伤害险和团体重疾险产品，丰富保险责任，满足新市民多样化需求。



为进一步丰富保险责任、提供更优惠地价格，满足新市民多样化需求，进一步覆盖投保人群，中信保诚人寿开发并上线了中信保诚团体意外伤害C款、中信保诚附加团体意外伤害C款、中信保诚附加团体重大疾病保险E款。

自2013年起，中信保诚人寿积极探索科技运用，着手规划升级营运服务系统，加快推进服务创新，积极引进智能AI、大数据、人脸识别、机器人等科技手段，全力构建贯穿新单投保、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、增值服务绿色保险服务体系。



- **2013年至2015年**  
公司陆续推出官方微信保单服务、移动保全/理赔上线。
- **2016年至2018年**  
微回执、微理赔、微保全等上线，公司基本实现了全面电子化，大大提升客户体验。
- **2019年起**  
公司陆续推出微信函、微回访、智能双录、VR保全等服务功能，进一步实现了局部智能化，持续升华客户体验。
- **2022年**  
公司官方微信保单服务模块上线“指定第二投保人”、“被保险人与受益人联系信息”两个新功能，为客户办理变更被保险人与受益人手机号码等联系信息提供便捷通道，进一步完善官微功能，强大电子化服务。



为切实履行绿色保险责任，中信保诚人寿主动鼓励客户通过线上办理保单服务。

2022年，运用电子化服务进行投保或理赔的客户占全量客户的99%，

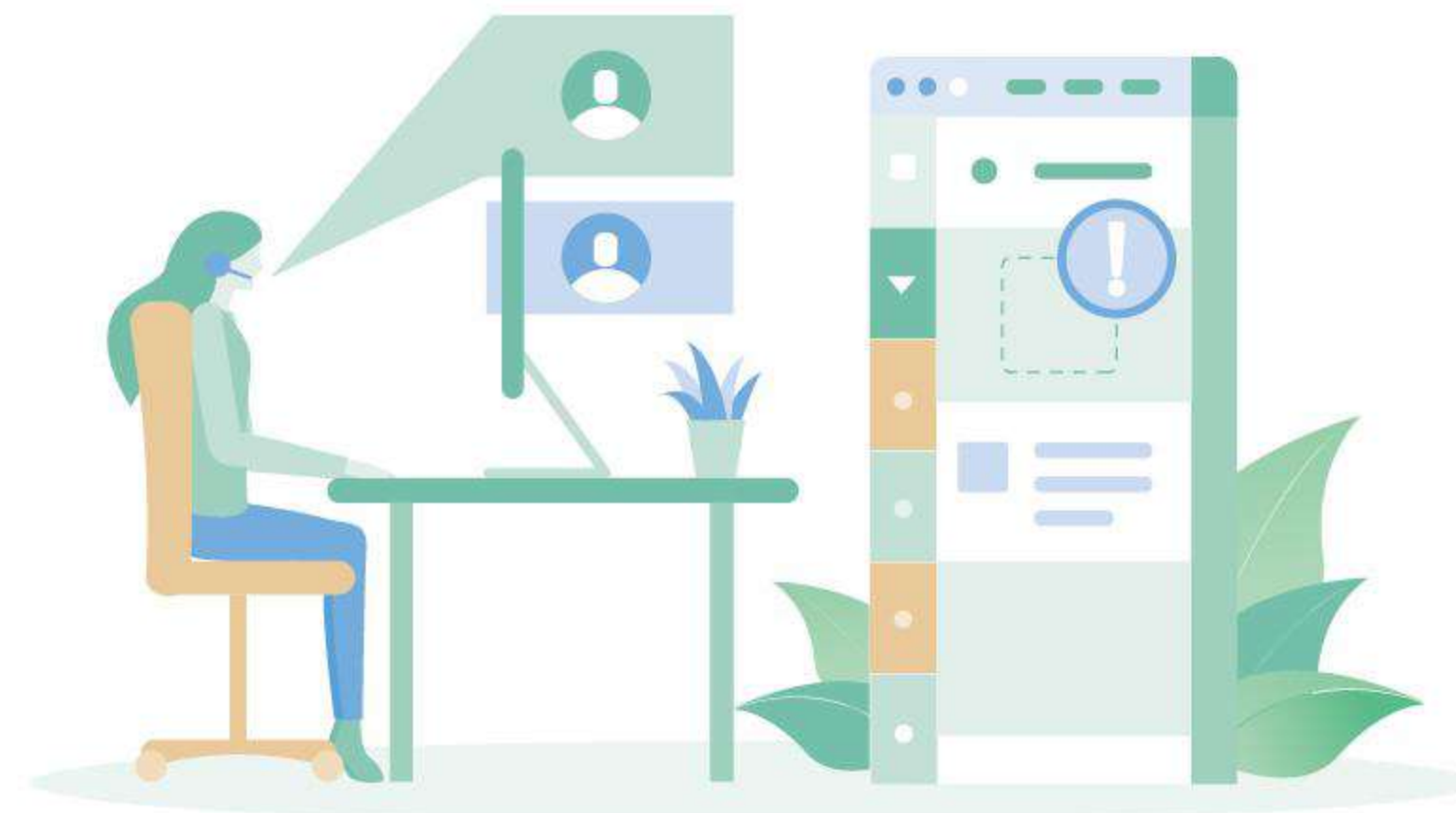
通过官方微信/移动保全等提交保全变更申请的客户占比达91.4%，

86.1%的客户通过官方微信完成回访，

69.4%的客户选用了电子方式接收保单合同，

近84.5%的客户选择了电子信函方式，

最大程度减少纸张流转环节。



未来，公司将持续推进保单服务全面智能化建设，搭建一站式的营运智能服务平台，兼备信息互联互通、对外数据精准可靠、风险识别分析强大、有效前瞻预警防控、客户诉求提前预判等功能，以信息化、数字化、智能化提升营运作业新效能，给予用户优质新体验，最终进一步提升业务全电子化率、全智能化率的水平，切实履行“节省一张纸，保护一片绿”的环保理念。



## 绿色运营

### GREEN OPERATION



中信保诚人寿积极响应国家的双碳战略和集团的双碳目标，倡导节能减排，最大限度减少污染。

在日常办公中进一步推行行政、文档服务的信息化，办公文件全部使用刷卡打印，以减少纸张资源浪费；

充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差等，积极呼吁员工选择公共交通，低碳绿色出行，进一步推动降低公司经营对环境和气候的负面影响。



公司运营过程以办公活动为主，资源消耗主要来自于办公场所使用的水、电。

业务开展过程中消耗的纸质资源以及办公车辆使用过程中消耗的汽油、柴油。

主要排放为能耗引致的温室气体排放和废弃排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放，对自然资源和环境不产生重大负面影响。



## 附录 ESG关键绩效指标

### ESG 环境类数据表

废气	
氮氧化物 (NOx) 排放量 (吨) <sup>[1]</sup>	0.02
二氧化硫 (SO2) 排放量 (吨) <sup>[2]</sup>	0
温室气体	
温室气体排放总量 (范围一及范围二) (吨)	3,278.96
直接温室气体排放 (范围一) (吨)	326.68
因汽油产生的温室气体排放量 (吨)	326.25
柴油	0
煤气	0
液化石油气	0
因天然气产生的温室气体排放量 (吨)	0.42
间接温室气体排放 (范围二) (吨)	2,952.28
因外购电力产生的温室气体排放量 (吨)	2,952.28
废弃物	
有害废弃物总量 (吨)	0.55
无害废弃物总量 (吨) <sup>[3]</sup>	152.24
能源使用	
因汽油产生的能源消耗 (兆瓦时)	1,332.75
间接能源消耗 (兆瓦时)	4,426.89
外购电力能源消耗 (兆瓦时)	4,426.89
资源使用	
总耗水量 (立方米)	52,623.26
纸张消耗总量 (吨)	95.39
员工人数及办公面积	
员工人数 (人)	4,903
办公区建筑总面积 (平方米)	21,677.89

[1]此数据包含移动源和固定源排放产生的氮氧化物排放总量。

[2]此数据包含移动源和固定源排放产生的二氧化硫排放总量。

[3]此数据不含废弃纸张重量。

### ESG 社会类数据表

健康与安全	
因公死亡事故数 (起)	0
近三年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
-2020年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
-2021年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
-2022年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
近三年因工作关系而死亡的人员比率 (%)	0
-2020年因工作关系而死亡的人员比率 (%)	0
-2021年因工作关系而死亡的人员比率 (%)	0
-2022年因工作关系而死亡的人员比率 (%)	0
因工受伤人数 (人)	3
因工伤损失工作时间 (小时)	384
发展及培训	
员工培训项目数 (个)	211
员工培训参与人次数 (人次)	92092
人均参与培训时长 (小时/人)	10
反贪污	
反贪污培训次数 (次)	1
员工参与反贪污培训次数 (次)	1
董事参与反贪污培训次数 (次)	1
反贪污培训覆盖率 (%)	1
员工反贪污培训参与人数 (人)	4838
员工反贪污培训参与人次数 (人次)	4838
董事反贪污培训参与人次数 (人次)	5
报告期内, 贪污诉讼案件的数目 (件)	0