



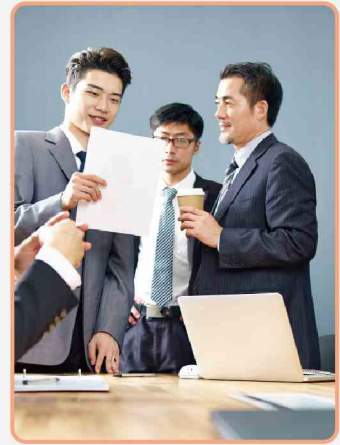
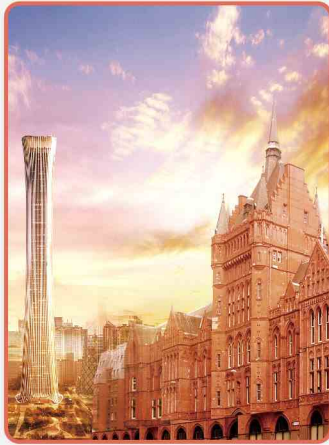
2018

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2018

中信保诚人寿2018年度 企业社会责任报告



目录 CONTENTS



01

02

03

序言

PREFACE

01

公司概况

COMPANY PROFILE

- 05 公司简介
- 07 股东介绍
- 11 业绩概览
- 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
- 24 增值服务
- 29 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

- 33 公司治理
- 35 风险管理
- 37 经营表现
- 42 品牌建设
- 44 外部机构评价





04

**对员工：
聆听需求打造
成长平台**

EMPLOYEES:
LISTENING TO THEIR NEEDS
BUILDING A GROWTH PLATFORM

- 47 员工保障
- 50 职业发展

05

**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

- 53 保险营销员
- 54 银行保险
- 55 团体保险
- 57 电子商务

06

**对环境和社会：
肩负企业使命
勇于担当**

ENVIROMENT AND SOCIETY:
BRAVELY TAKING THE CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITIES

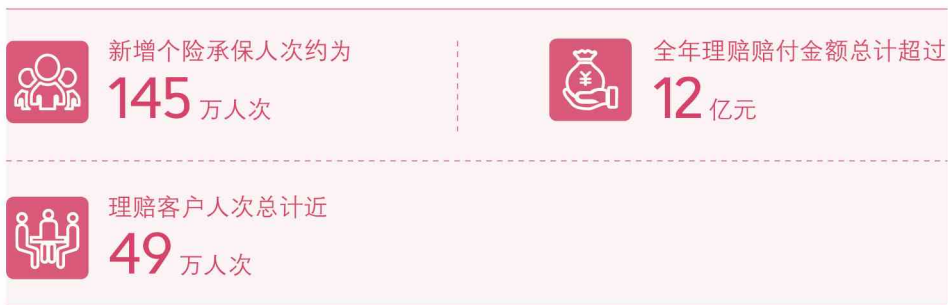
- 61 积极参与公益事业
- 67 服务国家发展战略
- 69 ESG 报告关键绩效指标统计表

序言 PREFACE

中信保诚人寿企业社会责任一览

客户

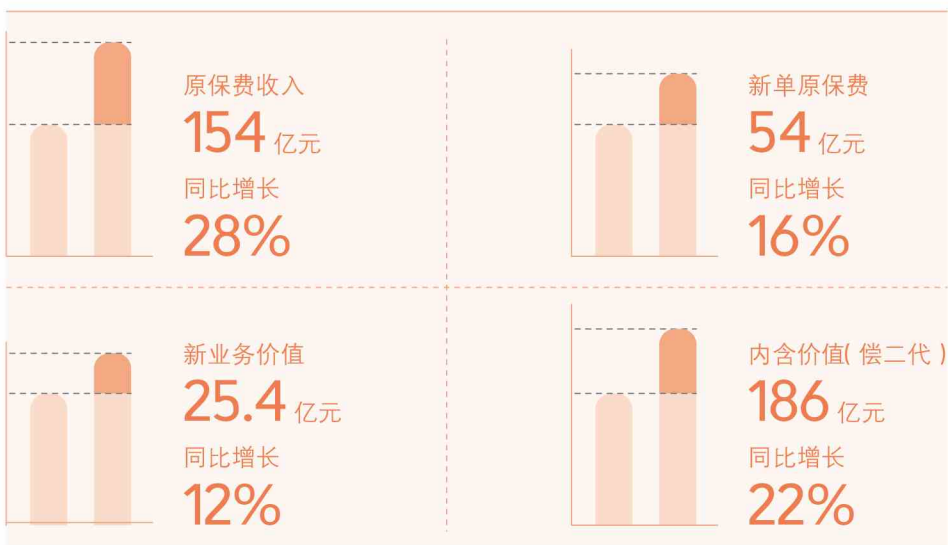
2018年，中信保诚人寿新增个险承保人次约为145万人次，全年理赔赔付金额总计超过12亿元，理赔客户人次总计近49万人次。



股东

2018年，中信保诚人寿实现原保费收入154亿元，同比增长28%，高于寿险行业平均水平（1%）；其中新单原保费收入达54亿元，同比增长16%，高于寿险行业平均水平（-29%）。

2018年公司实现新业务价值25.4亿元，同比增长12%；内含价值（偿二代）186亿元，同比增长22%。



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 2018 年末，中信保诚人寿营销员人数达到 48096 人，较 2017 年同比增长 7%。其中，业务主管人数 5863 人，较 2017 年同期增长 6%。

截至 2018 年年底，银保渠道合作银行 30 余家，合作网点 3400 余个。

2018 年，公司团险共为 2.1 万家企业、109 万名员工提供员工福利保障。

拥有中民保险经纪股份有限公司、懿久保险经纪有限公司、慧择保险经纪有限公司、宜信博诚保险销售服务(北京)股份有限公司等十余家互联网销售合作伙伴。



营销员人数达到
48096 人



较 2017 年同比增长
7%



业务主管人数
5863 人



较 2017 年同期增长
6%



银保渠道合作银行
30 余家



合作网点
3400 余个



公司团险共为
2.1 万家企业提供服务



为 **109** 万名员工
提供员工福利保障



10 余家
互联网销售合作伙伴

环境与社会

截至 2018 年年底，公司累计捐款 2048 万元，发起公益项目 197 个，派出志愿者 4117 名，总服务时长近 1.65 万小时。

服务实体经济，投资项目 30 个，涉及供给侧改革、“一带一路”建设、国家区域经济发展战略、军民融合发展和精准扶贫等国家战略。



累计捐款
2048 万元



发起公益项目
197 个



派出志愿者
4117 名



总服务时长近
1.65 万小时



服务实体经济
投资项目 **30** 个

01

公司概况

1. 公司简介
2. 股东介绍
3. 业绩概览
4. 责任沟通





COMPANY PROFILE

公司简介

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，充分满足客户全生命周期多层次需求的保险产品和服务。

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

COMPANY INTRODUCES



成立时间

2000年



注册资本金

23.6 亿元人民币



总资产

746 亿元(截至2018年年底)



内外勤数量

超过5万名员工及保险营销员



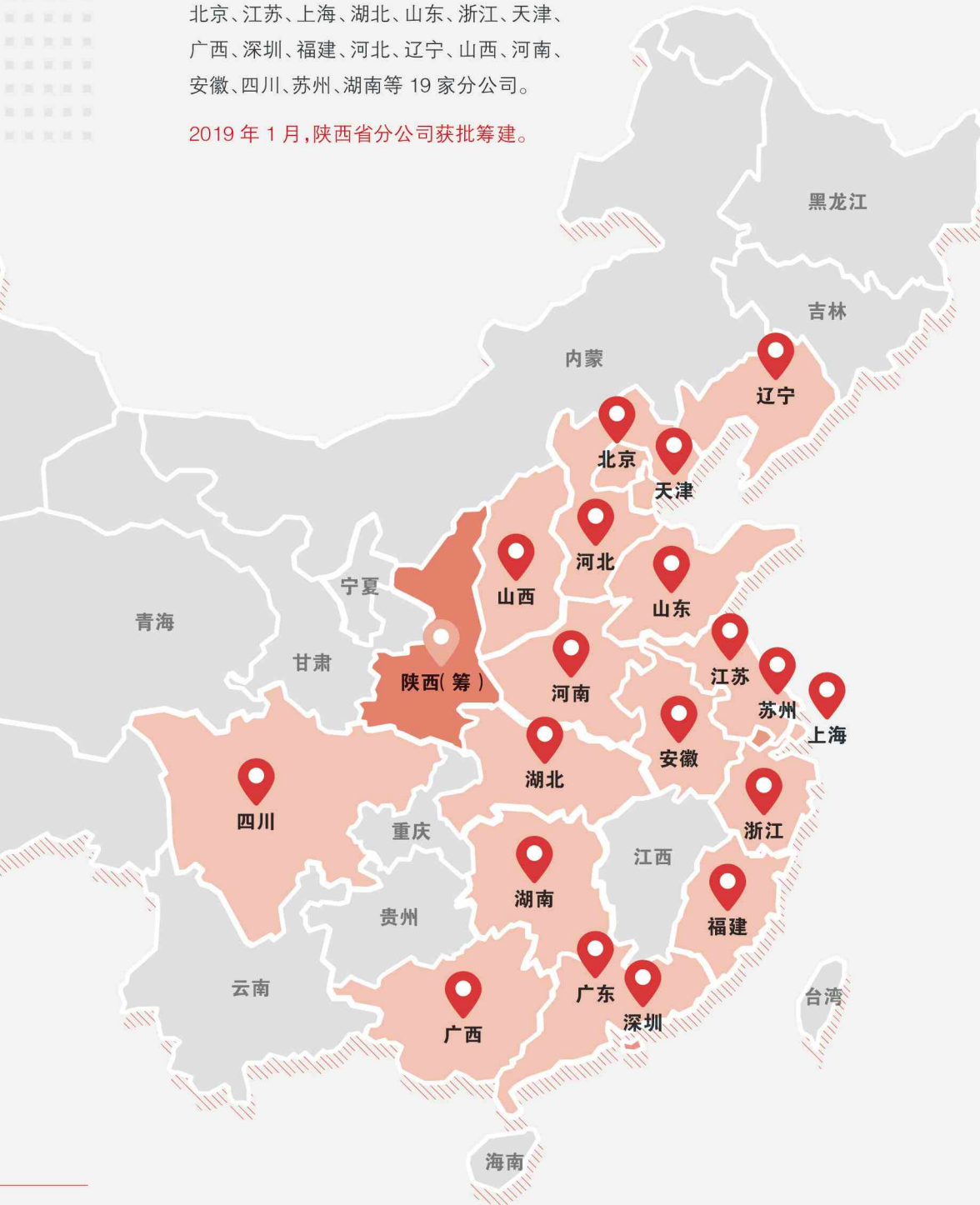
新疆

西藏

机构拓展情况

截至 2018 年 12 月底,公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州、湖南等 19 家分公司。

2019 年 1 月,陕西省分公司获批筹建。



股东介绍

中国中信有限公司

中国中信有限公司的前身可追溯为中国中信集团公司。中国中信集团有限公司（原中国国际信托投资公司）是在邓小平同志支持下，由荣毅仁同志于1979年创办的。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。

目前，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。

2018年，中信股份的营业收入为港币5,333亿元；归属于普通股股东的净利润为港币502亿元，创历史新高。2018年中信集团位居美国《财富》杂志“世界500强”企业排行榜第149位。



COMPANY
PROFILE

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。



全国知名证券公司，业务涵盖投资银行、经纪业务、证券交易和资产管理等领域。



中国知名信托公司，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。

“世界 **500** 强”企业排行榜
第 **149** 位



2018年，中信股份的营业收入为
港币 **5,333** 亿元



归属于普通股股东的净利润为
港币 **502** 亿元



英国保诚集团

英国保诚集团(简称“保诚集团”)于1848年在伦敦成立,是英国极具规模的国际金融集团,业务遍及亚洲、美国及英国,并在伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市。截至2018年底,保诚集团在全球拥有2,600万名客户,管理基金总额达6,570亿英镑。2018年,英国保诚集团在《财富》世界500强排行榜中排名第50位。

英国保诚集团亚洲区总部在14个市场均设有领先的保险及资产管理业务,服务区内高经济潜力经济体的家庭客户。保诚集团亚洲区总部已在亚洲经营超过90年,并已建立表现卓越的业务,提供多渠道分销、以定期储蓄和保障为核心的产品组合、屡获殊荣的客户服务及广受赞誉的品牌。旗下的瀚亚投资是亚洲首屈一指资产管理人,为广泛资产类别提供投资解决方案。

“世界500强”企业排行榜
第50位



全球拥有
2,600 万名客户



管理基金
总额达 6,570 亿英镑





全球业务 亚洲领先

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已在亚洲经营超过 90 年，并已建立表现卓越的业务，提供多渠道分销、以定期储蓄和保障为核心的产品组合、屡获殊荣的客户服务及广受赞誉的品牌。旗下的瀚亚投资是亚洲首屈一指资产管理人，为广泛资产类别提供投资解决方案。



保诚集团亚洲区总部已在亚洲经营超过 **90** 年

Jackson

杰信人寿保险公司 (Jackson National Life) 为美国很多将近退休的人士提供退休储蓄及收入策略，



占美国变额年金市场份额的 **19%**

保诚非洲



拥有约 **70** 万名客户

M&G Prudential

完美切合英国及欧洲客户对财务解决方案与日俱增的需求，拥有逾 720 万名客户，管理基金规模为 3510 亿英镑。



拥有逾 **720** 万名客户



管理基金规模为 **3510** 亿英镑

业绩概览

2018年,受宏观经济和监管政策的双重影响,寿险行业新单原保费同比下降29%。在此背景下,中信保诚人寿始终遵循寿险行业基本经营规律,以追求价值总量最大化的战略指导思想为指引,坚持稳中求进,坚守风险底线,推动业务转型,业务经营呈现出高质量、可持续的发展态势。



2018年,中信保诚人寿实现原保费收入154亿元,同比增长28%,高于寿险行业平均水平(1%);其中新单原保费54亿元,同比增长16%,高于寿险行业平均水平(-29%)。

得益于业务结构的持续优化,2018年公司实现新业务价值25.4亿元,同比增长12%;内含价值(偿二代)186亿元,同比增长22%。

2018年公司实现净利润11亿元,同比增长5%。



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
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	问卷调查、工会、员工培训及活动、中信保诚快讯
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	新闻发布会、媒体交流会、电话、邮件、微信
社区	参与公益活动



案例：“携手18 健康同行” 2018年客服节

2018年8月5日, 中信保诚人寿2018年客户嘉年华暨客服节启动仪式在广州举行。此次中信保诚人寿客服节以“携手18 健康同行”为主题, 聚焦传递家庭健康生活新理念并在全国持续推广儿童青少年安全主题活动, 通过系列服务升级回馈广大客户。

作为一家负责任的企业, 中信保诚人寿一直秉承着聆听客户所需, 以客户为中心的理念, 致力于传播健康的生

活方式理念和持续打造儿童青少年安全品牌。中信保诚人寿希望通过健康理念、安全知识传递, 让客户确保平安、远离疾病, 从而拥有安康顺遂的人生。

在启动仪式上, 中信保诚人寿发布《国民健康大数据白皮书》, 该白皮书以大数据方式全面展现、解读我国居民的疾病与健康、医疗与保障情况, 旨在帮助人们了解国民健康状况, 树立健康意识, 提高健康水平。



■ 中信保诚人寿客服节开启



02

对客户： 提供有温度的保险服务

2018 年全年，中信保诚人寿理赔赔付金额总计超过 12 亿元，理赔客户人次总计近 49 万人次。

2018 年，在监管部门公布的保险公司服务评价结果中，中信保诚人寿获 A 类评价。截至 2018 年，中信保诚人寿是唯一一家连续三年获评服务评价 A 类的合外资寿险公司。

概 要 OVERVIEW



理赔客户人次总计近

49 万人次



全年理赔赔付金额总计超过

12 亿元



成为**唯一一家连续三年**
获评服务评价 **A** 类的合外资寿险公司





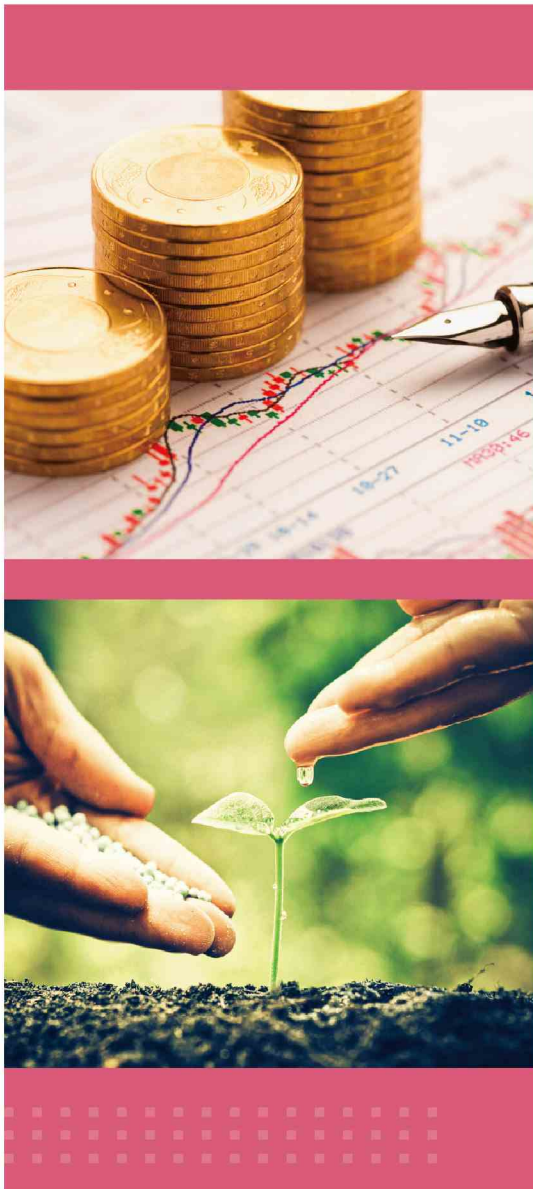
PROVIDING WARM INSURANCE SERVICES

产品保障

2018年,中信保诚人寿继续加大产品开发力度,从健康保障和财富管理两大方向入手,在现有产品体系基础上实现了动态迭代,不断推陈出新。

2018年,中信保诚人寿共上线40余款产品,围绕人民群众关心的大病医疗、子女教育、养老保障、老人防癌等问题,分别推出了创世金尊、加倍保、亲恩保、菁英领航、全民尊享、传富未来、金裕满堂等一

系列产品,获得良好的销量和口碑。在2018年12月上市的重大疾病产品中,公司又一次进行产品创新,关爱一老一小,对自闭症儿童和老年阿尔兹海默患者给予保障关怀。



从健康保障和财富管理两大方向入手



健康保障



财富管理



大病医疗



子女教育



养老保障



老人防癌

保单服务

2018 年中信保诚人寿理赔数据一览。



理赔赔付
金额总计超过 **12** 亿元



理赔客户人次
总计近 **49** 万人次



提升保单时效与客户体验

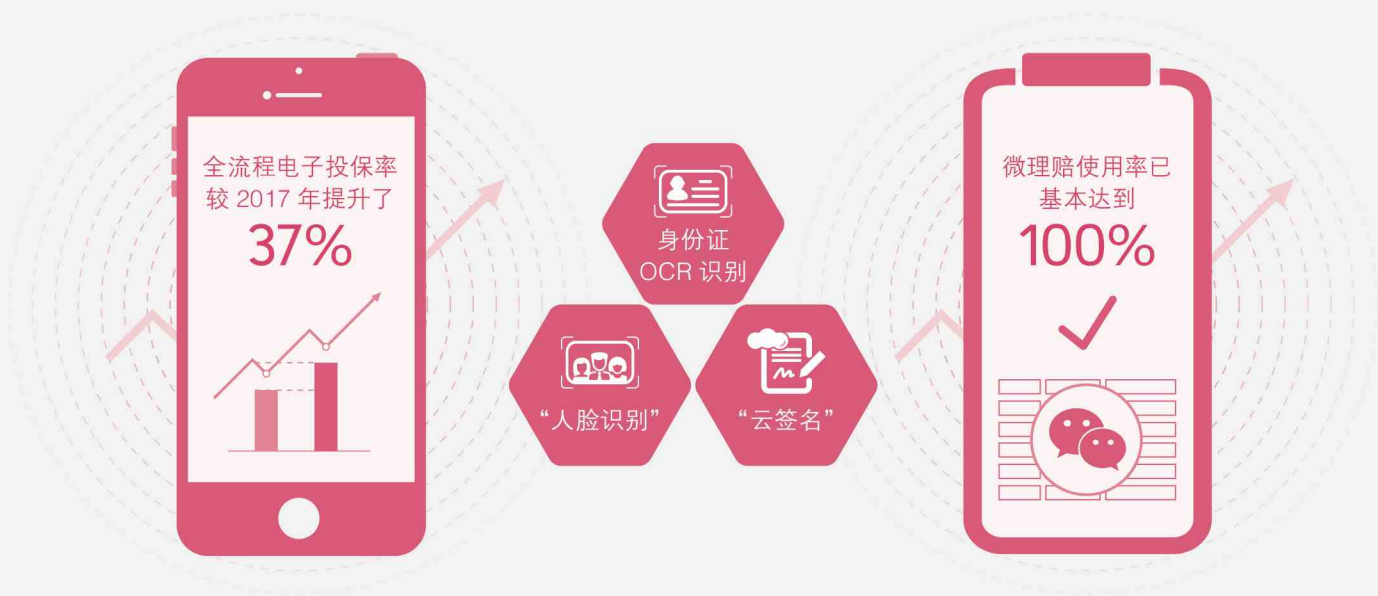
持续推进多渠道电子化服务

目前电子服务已基本覆盖全流程保单服务，包括新单投保、电子保单、电子回执、保全变更、理赔申请、客户咨询等服务。



2018年,为促进全流程电子服务使用率的提升,中信保诚人寿运用业内前沿的“云签名”、“人脸识别”和身份证OCR识别等技术进一步开发和升级公司业务系统。销售人员为客户提供电子投保服务时,通过身份证OCR识别自动录入客户信息,通过“云签名”发予客户远程签名,同时通过科学、可靠的“人脸识别”技术进一步验证

客户身份,在提高投保效率的同时确保了客户本人操作,保障客户权益。多项举措齐下,公司全流程电子投保率较2017年提升了37%,微理赔使用率已基本达到百分百。未来,公司还会将“人脸识别”技术应用到微保全、微理赔等更多服务领域。



提供人性化保单服务

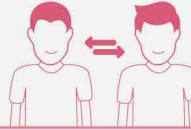
i. 第二投保人服务,延续爱与关怀

当投保人不幸身故后,家人在承受悲痛的同时,还需面临经济压力。保险合同效力的延续,不仅可为被保险人未来提供充分保障,也让投保人对家庭的关爱得以继续。

根据当前法律法规,保险合同作为投保人的遗产涉及全体继承人利益,因此客户家人须按照相关规定办理繁杂手续后方可新投保人身份接管保险合同,劳心劳力之余,更有可能对合同效力和被保险人利益产生影响。

中信保诚人寿秉承以客户为中心的服务宗旨，率先在国内保险行业中推出“第二投保人”项目，为客户提前做好规划和准备，从容应对风险意外，维护合同效力，全面保障投保人和被保险人的权益与意愿。自 2017 年 7 月该服务上线以来，中信保诚人寿已为 6,554 份保单的个险投保人办理了此项服务。

率先在国内行业中推出“第二投保人”项目



6,554 份保单



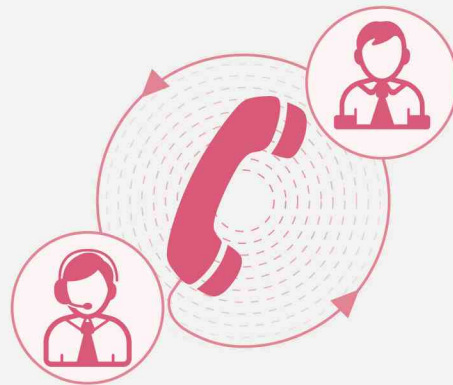
案例

客户陈女士(化名)2016年在我司投保终身寿险保障一份，保险金额高达1亿元。在公司推出“第二投保人”服务后，陈女士便指定了被保险人为第二投保人。2018年4月，陈女士不幸身故，被保险人凭“第二投保人”服务约定，提供简单资料文件即顺利变更成为保险合同的新投保人，保险保障得以延续，投保人的爱与责任也将继续守护。通过本次服务，被保险人(即新投保人)切实体验到公司及原投保人的用心，本次办理的便捷程度也超出其预期，赢得了客户对公司和行业的肯定和信赖。

ii. 持续提高客服水平，赢得客户信赖和业内认可

电话服务是广大客户较常使用的服务方式，其服务质量也成为评价一家公司服务水平的重要指标之一。

一直以来，中信保诚人寿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，中信保诚人寿电话呼入服务满意率高达 99%。与此同时，公司呼叫中心服务质量及运营水平也得到业内广泛认可。在 2017 年通过工信部颁布的《呼叫中心服务质量和运营管理规范》认证后，2018 年中信保诚人寿再次获中国电子商务协会客户联络中心专业委员会主办的“2018 年质效双保障示范单位”的荣誉。



■ “2018 年质效双保障示范单位”牌匾



电话呼入服务满意率高达

99%



再次获得
“2018 年质效双保障
示范单位”的荣誉



此外，中信保诚人寿已开发机器人客服和在线人工客服服务，将进一步优化和丰富客户服务体系。



已开发机器人
客服



在线人工客服
服务

iii.2018 年十大理赔案例

第一大案例

公司管理人员因车祸身故,受益人获赔 973.6 万元

投保情况

2007 年投保「创未来」丰盈终身寿险 30 万元,终身寿险 60 万元,「福享未来」养老年金保险 B 款 20 万元;2011 年投保附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险;2015 年投保「信悦行」两全保险 50 万元,「君悦人生」终身寿险 60 万元,附加投保人豁免保险费长期重大疾病保险;2017 年投保「君悦人生」终身寿险 150 万元,「金悦行」两全保险 10 万元。

保险事故

2018 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 973.6 万元,豁免保险费 23.7 万元。

第三大案例

超市老板车祸身故,受益人获赔 210 万元

投保情况

2016 年投保「金悦行」两全保险 20 万元;附加意外伤害保险 B 款 10 万元。

保险事故

2017 年 12 月,被保险人驾驶私家车发生交通事故导致车辆着火,不幸身故。

理赔情况

经审核,属于保险责任,给付身故保险金 210 万元。

第二大案例

公司职员因“肝硬化”身故,受益人获赔 256.6 万余元

投保情况

2001 年投保「运筹」智选投资连结保险 30 万元、附加住院津贴医疗保险 1 个单位;2013 年投保「筑福未来」年金保险 7 万元,累计已缴纳保险费 26.2 万元;2017 年投保「瑞享金生」年金保险 66 万元,累计已缴纳保险费 200.2 万元。

保险事故

2018 年 5 月,被保险人因肝硬化身故。

理赔情况

经审核,属于保险责任,给付身故保险金 256.6 万余元。

第四大案例

私营业主乘车身故, 受益人获赔 200.7 万元

投保情况

2015 年投保「信悦行」两全保险 20 万元。

保险事故

2017 年 4 月, 被保险人因乘坐私家车发生交通事故当场死亡。

理赔情况

经审核, 属于保险责任, 给付身故保险金 200.7 万元。

第六大案例

公司经理肺癌身故, 受益人获赔 166.7 万元

投保情况

2010 年投保「安享未来」养老年金保险 A 款 60 万元, 累计已缴纳保险费 130.2 万元。

保险事故

2018 年 9 月, 被保险人因肺癌身故。

理赔情况

经审核, 属于保险责任, 给付身故保险金 166.7 万元。



第五大案例

公司职员车祸身故, 受益人获赔 200.2 万元

投保情况

2014 年投保「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

被保险人于 2015 年 5 月因驾驶私家车发生交通事故死亡。

理赔情况

经审核, 属于保险责任, 给付身故保险金 200.2 万元。

第七大案例

医院职员溺水身故, 受益人获赔 166.6 万余元

投保情况

2014 年至 2017 年先后投保「创未来」丰盈终身寿险等寿险产品合计保额 165 万元及豁免保险费产品。

保险事故

被保险人在 2018 年 5 月因溺水身亡。

理赔情况

经审核, 属于保险责任, 给付身故保险金 166.6 万余元及豁免保险费 31.8 万元。

第八大案例

公司职员因“肺癌”获赔 160.3 万元

投保情况

2005 年投保「创未来」丰盈终身寿险、附加住院津贴医疗保险 6 个单位、附加手术津贴医疗保险 6 个单位；2013 年投保至尊「悦·享」终身寿险、附加至尊「悦·享」长期疾病保险 33 万元；2016 年投保「惠康」重大疾病保险 100 万元。

保险事故

2018 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、住院津贴、手术津贴保险金合计 160.3 万元。

第十大案例

大学生因“甲状腺癌”获赔 125.6 万余元

投保情况

2017 年投保「惠康」重大疾病保险 100 万元，附加少儿重大疾病保险 5 万元，附加「宝康」少儿住院费用补偿医疗保险 1 个单位、附加住院津贴医疗保险 1 个单位、附加手术津贴医疗保险 3 个单位。

保险事故

2018 年 8 月，被保险人因甲状腺癌住院手术治疗。

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、医疗费用保险金、住院津贴保险金及手术津贴保险金合计 125.6 万余元。

第九大案例

高校教师因淋巴瘤身故，受益人获赔 134.7 万余元

投保情况

2012 年投保「安享未来」养老年金保险 A 款 48 万元，累计已缴纳保险费 105.3 万余元。

保险事故

2018 年 2 月，被保险人因淋巴瘤身故。

理赔情况

经审核，属于保险责任，给付身故保险金 134.7 万余元。

iv.2018 年十大承保案例



增值服务

寰宇卡全球紧急救援 守护出行的你

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2018年，中信保诚人寿已为逾百

万客户提供全球紧急医疗援助，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1800万元。



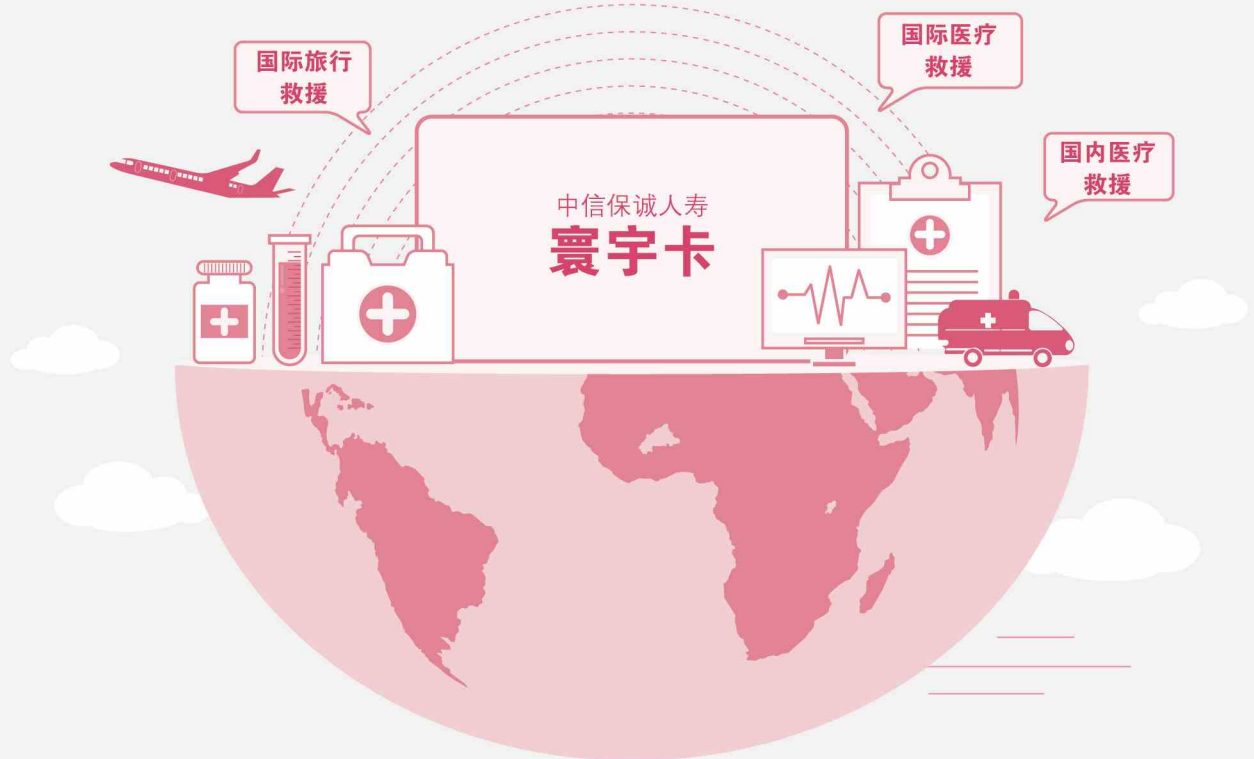
中信保诚人寿已为逾
100万客户提供
全球紧急医疗援助



服务遍及全球超过
200个国家及地区



累计支付医疗救援费用
约合人民币
1800万元



案例 1

客户小孩出游受伤,全球紧急救援全程守护



最快速度
送往医院



几分钟内
办理
微信理赔



不到一天
收到理赔款

2018年10月6日,客户曹先生孩子在石林风景区附近荡秋千时,不慎摔伤头部,由于没有出现头部伤痕,曹先生没有立即重视。然而,半个小时后,孩子开始出现头晕、呕吐的现象。由于享有中信保诚人寿尊贵服务,曹先生立即拨打了全球紧急救援服务热线。

经过电话医疗咨询,SOS医生建议以最快速度将孩子送往医院。由于当地镇医院没有大型设备,距离县城医院还有20公里,医生建议曹先生先让孩子在车内侧平躺,然后驱车与前来的120救护车汇合后抵达医院,这是在当时情况下能最快到达医院的方式。

到达医院后,曹先生孩子经过脑CT和核磁共振检查,发现头部没有伤痕和出

血。曹先生向救援中心申请提前订票,但SOS医生提出为确保安全护送,SOS医生要求孩子继续留院观察,并提出建议晚上父母留意孩子和的有无不适症状,随时向医生反馈,并和当地医院医生通话,在确定孩子出院诊断只是轻微脑震荡和软组织挫伤后,SOS医生才确定孩子可以安全出院,并叮嘱曹先生带上止痛药等注意事项。

与此同时,SOS医疗团队开始为曹先生及其家人预订返程机票,并安排送机和接机服务。曹先生表示,10月8日孩子出院,他还顺便在几分钟内办理了微信理赔,不到一天的时间就收到了中信保诚人寿的理赔款,无论对服务过程还是理赔时效都特别满意。

案例 2

客户海外意外受伤,中信保诚人寿紧急援助



紧急援助

2018年4月,中信保诚人寿客户张先生(化名)在摩洛哥的清真寺意外摔倒受伤,于是送往当地医院就医。即将回国时张先生才意识到由于打了石膏,腿部无法弯曲,不能乘坐已订好的经济舱,于是向航空公司提出改签商务舱的要求,但航空公司表示没有机位,无法办理。这让急需回国处理公事的张先生焦急万分。

在了解情况后,中信保诚人寿客服中心出面联系了SOS国际救援中心,救援

中心的服务人员立即致电给张先生,按张先生的要求改签商务舱,并协助张先生尽快回国处理公事。

最终,张先生顺利回国。事后,张先生表示,中信保诚人寿的全球紧急救援服务很赞,国际救援中心不仅帮他改签商务舱解决了他紧急回国的问题,还报销了他回程的机票费用11446元。

2017 年底，拿到检查报告的秦女士向中信保诚人寿确认了服务需求，希望能到北京找专家进行治疗。在接到需求后，公司很快便安排秦女士到北京天坛医院神经外科就诊。经过诊断，专家徐主任同样认为应马上手术，并愿意亲自为秦女士进行手术，同时还提出了一个贴心的提议：徐主任在武汉刚好有一家合作医院，如果愿意，手术地点可以放在武汉。如果有顾虑，也可以在北京的天坛医院尽快帮助安排手术。这个提议让秦女士和她的

先生既意外又高兴，如果可以在湖北手术，家人可以就近照顾，对手术后的康复也是非常有利。

最终，秦女士选择在武汉当地医院进行手术。先进的技术和专家精湛的技艺避免了秦女士未来进行二次手术的痛苦，同时因为病情发现早，秦女士也不需要接受放化疗治疗。2018 年初，秦女士顺利出院，中信保诚人寿的服务人员一直和秦女士保持联系，关注她的康复情况。



搭建健康管理平台 普惠大众

中信保诚人寿把健康管理定位为公司发展三大战略支柱之一。自 2016 年起，公司从养、防、治三个维度构建多元、全面的健康管理服务体系。着力打造专业高效的服务平台，本着客户分层受益的原则，不仅包含了普惠型、中

端健康管理服务，也涵盖了海外医疗、海外体检等更具差异化的高端服务，以及在时间上更具弹性空间的特色心理健康咨询服务。



普惠平台

广覆盖和易用的在线服务，面向全体有效客户及准客户，提供健康咨询与健康教育服务

- 健康测评（与好啦合作：年访问量 8 万）
- 在线健康咨询（与上海万达合作：月均使用量 1000 人次）
- 微课堂（与小苹果合作：500 余代理人使用，每期覆盖客群约 5 万）



中端服务

市场常见的中端就医、体检类服务

- 重疾绿通（累计覆盖人次 12 万+）



高端服务

圈层高净值市场，全流程健检服务

- 国际二次诊疗服务
- 海外就医安排
- 高端体检（国内、国际）
- 在线专家一对一健康咨询等



特色服务

防病控病，从心理层面提升客户生命质量，延迟或控制疾病发生发展，从而长远看来降低保险保障成本

- 聆听心语

服务赋能
健康平台

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。目前,家长课堂活动正在全国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11月中信保诚人寿家长课堂启动仪式



■ 2018年11月中信保诚人寿“家长课堂”家长们仔细聆听导师课程



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



家长课堂活动在全国
20个省份
80个城市
开展系列巡讲

儿童财商主题活动

2018年5-8月，中信保诚人寿推出“少年财富传奇”儿童财商项目，包括自主研发了行业内首款财商教育桌游“财富传棋”、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，以及在全国范围内举办的“少年财富传奇”财商大赛，通过体验式、游戏化的方式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。中信保诚人寿已在全国培训了1000多名的专业儿童财商引导师。2018年

5-8月，在16个省份80余个地区举办超过1000余场儿童财商活动，近15000名少年儿童参与财商教育主题活动。

16个省份 80余个地区
1000余场儿童财商活动

15000名
少年儿童参与
财商教育主题活动



■ 儿童财商主题活动



■ 儿童财商主题活动

儿童安全讲师培养

2018年1月，中信保诚人寿与全球儿童安全组织(中国)建立了战略合作。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。

儿童安全嘉年华

2017年-2018年，中信保诚人寿在全国举办7站儿童安全嘉年华活动，超过5000个家庭参加，到场客户超过10000人，通过趣味和知识性的安全教育路演，赢得了广大家长和孩子的认可，取得了很好的安全教育普及效果。

案例

2018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2017年起就提出“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。在公司常务副总经理姜岩松的领导下，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，且都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

对股东： 实现可持续的稳健发展

2018年，中信保诚人寿实现原保费收入154亿元，同比增长28%，高于寿险行业平均水平（1%）；其中新单原保费54亿元，同比增长16%，高于寿险行业平均水平（-29%）。

2018年公司实现新业务价值25.4亿元，同比增长12%；内含价值（偿二代）186亿元，同比增长22%。

概要 OVERVIEW





ACHIEVING SUSTAINABLE AND STABLE DEVELOPMENT

公司治理

2018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29次、董事会下属专业委员会(及其下属专业委员会)共召开57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,修订董事会下属专业委员会会议事规则3次,进一步明晰了各专业委员会的职责,加强了专业委员会运作的协同性。2018年底,公司顺利完成董事会换届。



公司股东会
召开会议

1次



董事会召开
会议

29次



董事会下属专业
委员会(及其下属专
业委员会)共召开

57次会议



公司修订
《公司章程》

1次



修订董事会
下属专业
委员会会议事规则

3次

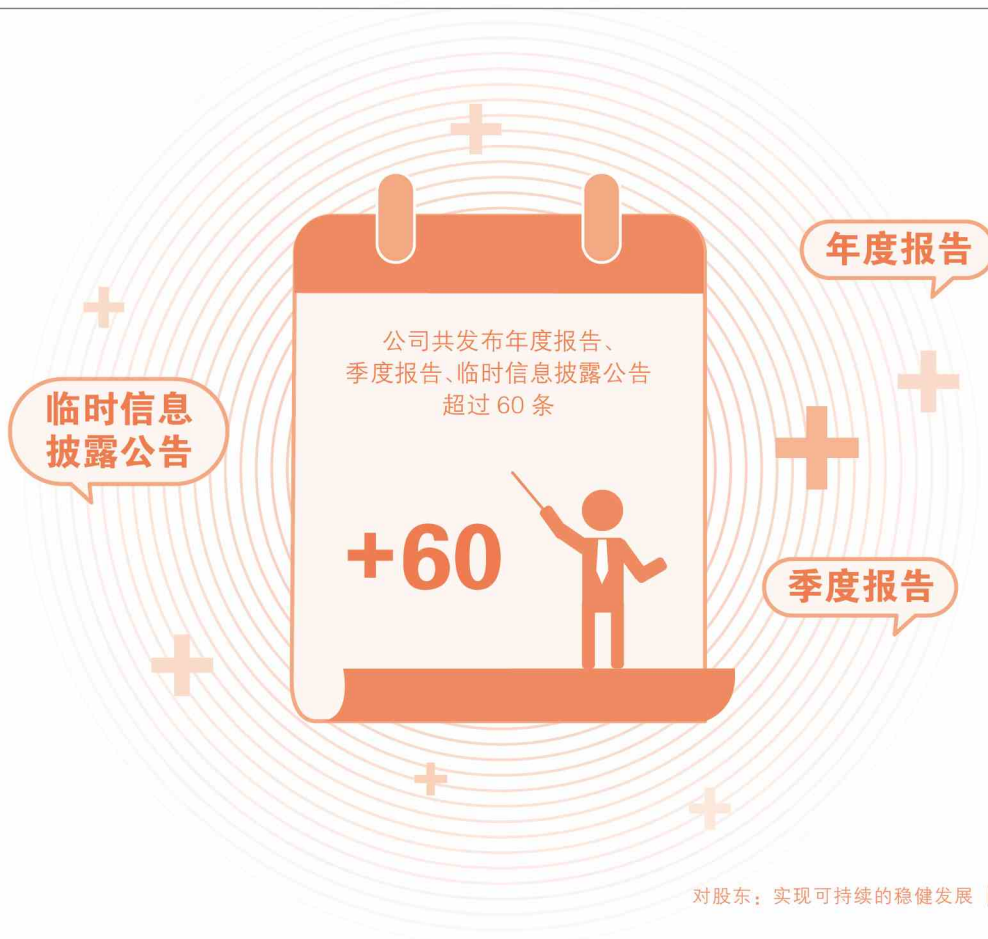


报告期内，公司严格遵守《保险公司信息披露管理办法》以及资金运用信息披露准则、偿付能力监管规则等相关文件的要求进行信息披露，并对公司《信息披露管理制度》进行了修订，更加系统性地明确了信息披露的内容、时间、方式、流程，确保信息披露工作合规、有序开展。2018年度内，公司共发布年度报告、季度报告、临时信息披露公告超过60条，为客户和公众提供了及时、充分、有效的信息。



2018年，公司继续规范和加强关联交易管理，落实《中国保监会关于进一步加强保险公司关联交易管理有关事项的通知》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，有效防止关联方通过关联交易侵害中信保诚人寿或者被保险人利益。



风险管理

中信保诚人寿一直致力于积极构建和不断完善满足《中华人民共和国保险法》《中国风险导向的偿付能力体系》(“偿二代”)、《人身保险公司全面风险管理实施指引》等法律法规要求,与公司发展战略、经营目标及财务状况相适应的,由风险战略与风险偏好,风险管理组织、政策、

流程、文化及技术体系等要素构成的全面风险管理体系。

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



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

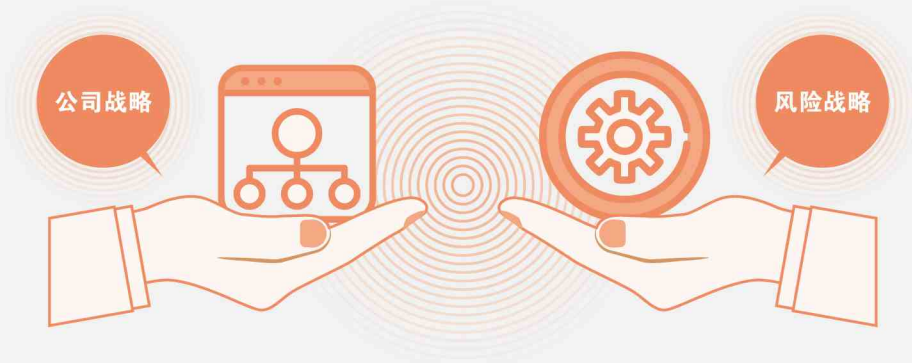
2018年，面对“防风险、严监管”形势，中信保诚人寿以公司战略及风险战略为导向，稳步推进偿二代实施与全面风险管理体系建设；坚持稳健经营的风险偏好，坚守合规经营红线，积极防范化解重点领域风险，持续强化内部控制与合规经营，牢牢守住了不发生重大风险事件的底线。2018年，中信保诚人寿风险管理工作

稳中有进，风险战略执行情况总体良好，阶段性目标提前完成，风险偏好得以有效遵循，监管指标全部达标，整体风险水平可控。

2018年末，中信保诚人寿综合偿付能力充足率及核心偿付能力充足率分别为271%和265%，均高于监管要求与行业平均水平。2016-2018年，在监管部门已公

布的12次风险综合评级（分类监管）结果中，中信保诚人寿均被评为“A类”。

在2016年、2017年偿付能力风险管理能力（SARMRA）监管评估中，中信保诚人寿得分分别为85.64分、85.75分，均位居寿险公司前列。2018年，公司免于SARMRA监管评估。



2018年末，公司综合偿付能力充足率

271%

核心偿付能力充足率

265%



截至2018年第四季度，在监管部门已公布的12次风险综合评级（分类监管）结果中，中信保诚人寿均被评为

“A类”



在2016年、2017年偿付能力风险管理能力（SARMRA）监管评估中，中信保诚人寿得分分别为

85.64分

85.75分



经营表现

坚持价值增长为核心

中信保诚人寿以战略为驱动,专注价值成长,秉承“六大坚持”原则:

01



坚持高质量发展,实现负债与资产结构持续优化

02



坚持高效益发展,实现盈利水平持续提升

03



坚持高效率发展,实现低资本消耗下快速增长

04



坚持合规经营,实现全面风险管理行业领先

05



坚持经济与社会效益并重,实现软实力显著增强

06



坚持以价值增长为核心,持续为股东创造更高价值

业务增速高于行业

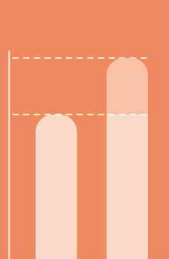
得益于业务转型的提前布局,中信保诚人寿整体原保费和新单原保费增速均高于行业平均水平。2018年,中信保诚人寿实现原保费收入154亿元,同比增长28%,高

于寿险行业平均水平(1%);其中新单原保费54亿元,同比增长16%,高于寿险行业平均水平(-29%)。

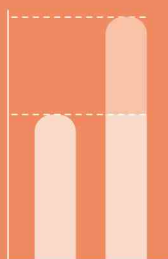


业务规模稳步增长

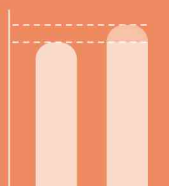
2018年,公司总资产746亿元,同比增长16%;净资产65亿元,同比增长33%;新单年缴化保费53亿元,同比增长4%;个人客户人数132万人,同比增长15%;营销员人力4.8万人,同比增长7%。



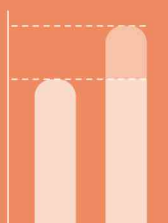
公司总资产
746 亿元
同比增长
16%



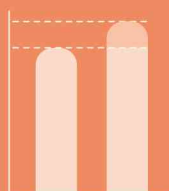
净资产
65 亿元
同比增长
33%



新单年缴化保费
53 亿元
同比增长
4%



个人客户人数
132 万人
同比增长
15%

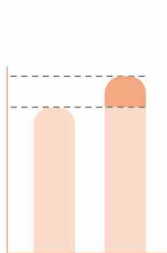


营销员人力
4.8 万人
同比增长
7%

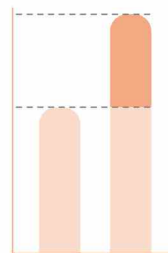
业务结构持续优化

公司重点发展价值贡献较高的长期保障类业务,同时中短存续期产品、低价值产品得到有效控制,逐步形成传统、分红、投连险均衡发展的良好态势。

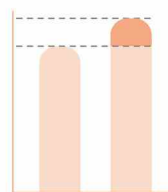
2018年,公司新单期缴规模保费占新单规模保费比例为69%,同比提升11个百分点;随着新单期交结构优化,续期规模保费稳步提升至117亿元,同比增长31%,续期保费占比62%,同比提升10个百分点。



新单规模保
费比例为
69%
同比提升
11%



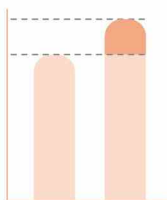
续期规模保
费稳步提升
117 亿元
同比增长
31%



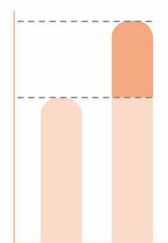
续期保费
占比
62%
同比提升
10%

公司价值持续提升

得益于业务结构的持续优化,2018年公司实现新业务价值25.4亿元,同比增长12%;内含价值(偿二代)186亿元,同比增长22%。



实现新业务价值 同比增长
25.4 亿元 **12%**



内含价值(偿二代) 同比增长
186 亿元 **22%**

会计利润保持增长

2018 年公司实现净利润 11 亿元，同比增长 5%；截至 2018 年底，公司剩余边际余额 176 亿元，同比增长 22%，为未来利润的可持续增长奠定基础。



经营成效获外部肯定

经营评价获评A类

2018 年 10 月 23 日，中国保险行业协会发布 2017 年度保险公司法人机构经营评价结果，中信保诚人

寿被评为 A 类。至此，中信保诚人寿在监管机构发布的“三位一体”综合评价（即经营评价、服务评价和分

类监管评价）中均为 A 类，意味着公司在经营、服务、风险方面均获最高大类评级。



信用评级连续四年AA+

在信用评级方面，穆迪投资者服务公司成员中诚信国际信用评级有限责任公司对中信保诚人寿 2018 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 年以来连续第四年获得 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。



2018年竞争力排名入围十强

根据 21 世纪经济报道《2018 年亚洲保险公司竞争力研究报告》，公司连续两年入围“亚洲保险公司竞争力中国寿险十强”，在资本金充足性测试中位列亚洲榜

首，稳定性测试中排名上升 4 位至亚洲第 21，盈利能力排名上升 23 位至亚洲第 54，体现出较好的市场竞争力。

公司连续
2年入围

“亚洲保险公司竞争力中国寿险十强”

在资本金充足性测试中位列**亚洲榜首**



稳定性测试
中排名上升 至亚洲第
4位 → **21**位

盈利能力
排名上升 至亚洲第
23位 → **54**位

公司业务类型日趋多元

首批税延养老资质

2018 年 5 月 31 日，中国银保监会公布了《关于经营个人税收递延型商业养老保险业务保险公司名单（第一批）的公示》，中信保诚人寿顺利通过了监管部门提出的注册资本、偿付能力、服务网络、养老金管理经验等 12 项验收标准，成为国内首批获得税延养老保险经营资格的保险机构。

6 月 22 日，中信保诚人寿三类四款税延养老产品同时获得中国银行保险监督管理委员会批准。中信保诚人寿本着“收益稳健、长期锁定、终身领取、精算平衡”的设计原则，推出 4 款税延养老产品，包括收益确定型 A 款产品，提供目前市场上较高的固定收益率 3.8%；收益保底型 B1 款和 B2 款产品，提供保底收益率 2.5%；另有收益浮动型 C 款产品。

中信保诚人寿从产品、系统、服务等多方面入手，努力为广大客户提供一流的税延养老保险服务，切实提升客户体验，满足客户需求，为推进多层次养老保险体系建设，有益探索养老保险第三支柱，实现人民群众老有所保、老有所养贡献力量。



收益确定型 A 款产品，
提供目前市场上较高的
固定收益率

3.8%



收益保底型 B1 款和 B2
款产品，
提供保底收益率

2.5%



筹建资产管理公司

2018年9月，中国银保监会批复同意筹建中信保诚资产管理有限公司。中信保诚资产管理有限公司(筹)是中

信保诚人寿全资设立的子公司。该公司的设立将进一步拓宽公司保险资金运用渠道，提高保险资金投资水平。



拓宽公司保险
资金运用渠道

提高保险资金
投资水平



设立资管公司将为保险公司带来哪些优势?

从中西方保险公司的资金运用和管理模式来看，成立资产管理公司是通行的做法。通过资产管理公司的运作模式，不仅可以更好地吸引投资管理专业人才，提高资金使用效益、有效拓宽投资渠道，还有助于更好地了解资本市场的特点进而更好地设计保险产品，为公司适应金融混业经营趋势，向金融保险集团发展积累有益的经验。

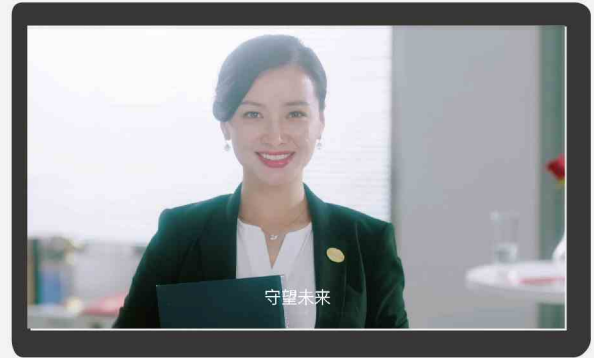
从专业功能上来看，设立资产管理公司可以满足保险资金运用专业化、规范化、市场化的内在要求，全面履行受托资金的价值增值服务，为保险业的健康发展做出积极贡献。中信保诚资产管理有限公司的设立将进一步拓宽中信保诚人寿保险资金运用渠道，提高保险资金投资水平。



品牌建设

18周年司庆

2017年11月29日，中信保诚人寿品牌发布仪式成功举行，公司由“信诚人寿保险有限公司”正式更名为“中信保诚人寿保险有限公司”。2018年，公司实现了品牌认知的全面升级。在18周年司庆之际，中信保诚人寿发起“携手18，健康同行”品牌活动，向客户、员工及大众传递产品、品牌和理念，提升美誉度和好感度。通过向行业、媒体和大众展示公司18年成长辉煌与品牌实力，提高公司的知名度和影响力。



■ 18周年司庆视频



■ 18周年司庆



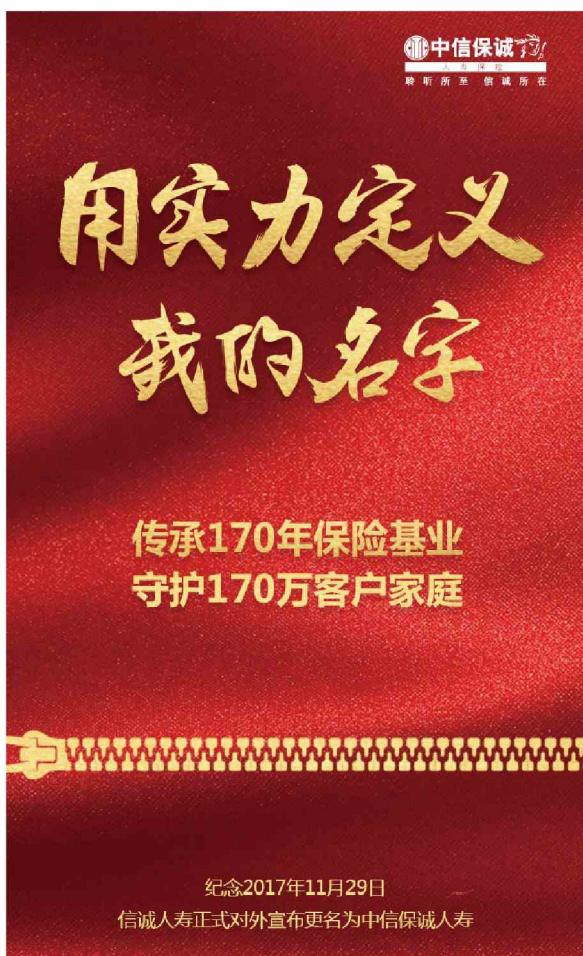
■ 18周年司庆 logo

更名一周年

2018年11月29日，中信保诚人寿迎来更名一周年。借更名一周年之际，中信保诚人寿推出系列以更名为主题的线上传播，通过视频、交互类H5、长图、海报等多元化传播手段，立体展现公司更名后的品牌形象。



■ 更名一周年视频



■ 更名一周年海报

拓展媒体沟通渠道

2018年，中信保诚人寿通过各传播渠道发布稿件880余篇，及时向客户、代理人、员工及时披露公司业绩、监管评级等信息，同时结合公司理赔案例、理赔报告、服务特色等内容，传播公司的品牌信息，向社会普及保险知识和保险理念。

在社交媒体传播方面，中信保诚人寿以“中信保诚人寿保险”(citicpru-brand)为主要平台，通过持续优化内容运营，创新内容与形式，2018年实现访问量280万，为各利益相关方了解公司经营情况、公司产品与服务，提供了便捷的渠道。其中，H5作品《OMG！我被女神送回170年前……》在中国保险报组织的保险业新媒体作品征集评选中，从100多件新媒体作品中脱颖而出，被评为“2018年保险业十佳新媒体作品”。



■ 2018年保险业十佳新媒体作品
《OMG！我被女神送回170年前……》获奖照片

外部机构评价

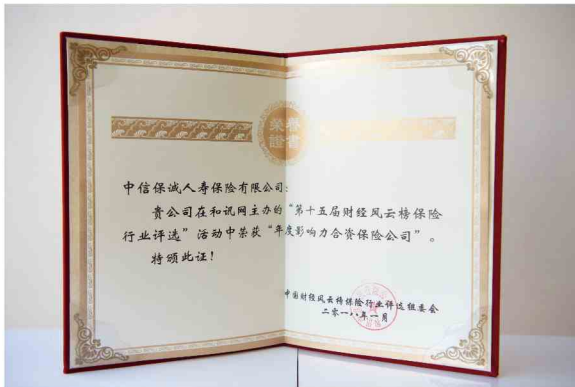
2018年，在“亚太财富论坛暨2018年度国际私人/家族财富管理中国风云榜”上，以最高分获得“金臻奖·最佳合资保险机构奖”。

2018年，在由中央财经大学中国精算研究院和中国保险报联合主办的“中国价值成长十佳保险公司”评选中，获得“2018年中国价值成长十佳公司”称号。

2018年，中信保诚人寿获得由证券时报颁发的“2018高质量发展保险公司方舟奖”。

2018年，由和讯网主办的“第十五届中国财经风云榜之保险行业评选”中，被评为“年度影响力合资保险公司”。

2018年，获得由《家族杂志》和中欧国际工商学院颁发的“最佳财富传承保险管理机构”称号，这已是公司第三次获得此殊荣。



■ 2018年年度影响力合资保险公司



■ 2018年高质量发展保险公司方舟奖



04

对员工： 聆听需求打造成长平台

概要 OVERVIEW





**LISTENING TO THEIR NEEDS
BUILDING A GROWTH PLATFORM**



员工保障

保障员工权益

中信保诚人寿招聘及用人管理制度完备,在招聘、晋升、调动、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。公司致力于为员工提供专业、全面、高效的人力资源服务,通过选聘市场广泛

认可,美誉度、知名度高的专业第三方人力资源服务机构,进一步提升人事档案、社保和公积金、福利待遇申领等工作的管理和服务质量。



中信保诚人寿工资主要由固定工资、绩效工资、福利以及长期激励构成。公司薪酬分配遵循以下原则:

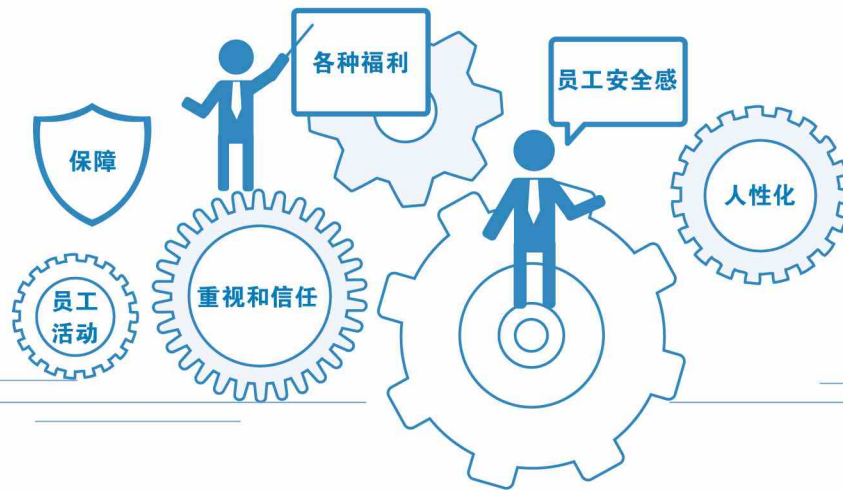


同时,公司按时足额为内勤员工缴纳法定社会保险。

中信保诚人寿在遵守国家劳动法律法规的基础上, 实行人性化劳动合同政策, 员工首次签订一年固定期限劳动合同且不设试用期, 期满续签即签订无固定期限劳动合同, 体现了对员工的重视和信任, 长期合同符合国家政策倡导, 增强了员工职业安全感。

结合所在地政策及自身实际, 总、分机构积极为员工提供午餐津贴、防暑降温费、住房补贴、通讯费以及供暖费等

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



完善员工及家属福利

中信保诚人寿近年来不断探索综合福利保障计划, 除在缴纳法定社保费用外, 公司还提供了多种额外福利补贴。一是参加中信集团企业年金计划。企业出资加入中信集团企业年金计划, 进一步保障了员工退休后的待遇和生活水平, 目前公司 70% 左右的内勤员工自愿申请加入了年金计划。二是提供补充商业保险。公司为员工及其子女提供补充商业保险, 并向员工及其家属提供价格优惠的保险产品组合, 有效减轻因意外事故给员工个人带来的经济损失和压力, 充分体现了公司对员工及其家属的关心和关爱。

此外, 公司从未雇佣未成年工, 并尤其注重对于“三期”女职工权益的保护。主动减少“三期”女员工工作量、保障员工休息, 在孕检、哺乳时间上给予方便, 同时设立“母婴室”, 并配备消毒柜、冰箱、沙发以及母婴书籍, 有效满足“三期”女员工的特殊需求, 提升员工归属感。



参加中信集团企业年金计划



提供补充商业保险



注重对于“三期”女职工权益的保护

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。

公司鼓励成立羽毛球、篮球、足球、芭蕾舞、太极拳等特色社团，组织员工趣味运动会，在丰富员工业余生活的

同时，传递运动与健康理念。

同时，公司积极组织员工参加所在地区的消防安全演习、应急演练，增强员工安全逃生意识；为员工配置高效能防霾口罩，减少雾霾损伤。

案例

2018年10月21日，中信保诚人寿在京津冀地区和广州开展职工趣味运动会。近年来，公司工会以中央党的群团工作会议精神为引领，在强化工会基础制度建设、维护职工合法权益、关心职工成长等方面积极探索，开展了形式多样的文体活动。



■ 员工趣味运动会



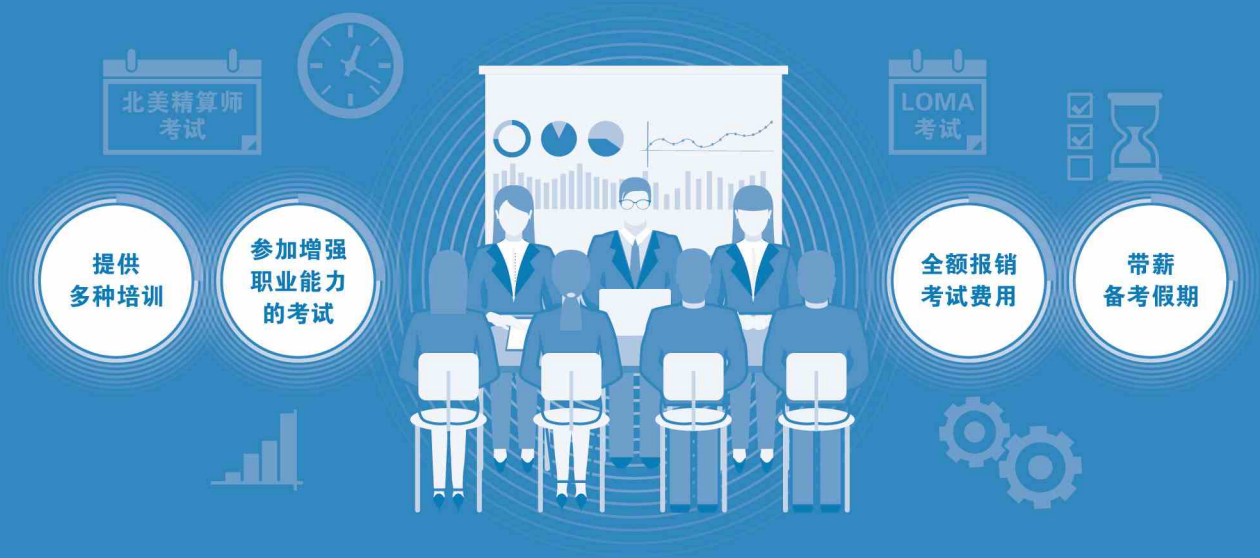
职业发展

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

对合作伙伴： 秉持双赢理念携手发展

截至2018年末，中信保诚人寿营销员人数达到48096人，较去年同比增长7%，其中业务主管人数5863人，较2017年同期增长6%；截至2018年年底，银保渠道合作银行30余家，合作网点3400余个；2018年，公司团险共为2.1万家企业、109万名员工提供员工福利保障；公司拥有中民保险经纪股份有限公司、懿久保险经济有限公司、慧择保险经济有限公司、宜信博诚保险销售服务(北京)股份有限公司等十余家互联网销售合作伙伴。

概要 OVERVIEW



营销员人数达到
48096人



较去年同比增长
7%



业务主管人数
5863人



较2017年同期增长
6%



银保渠道合作银行
30余家



合作网点
3400余个



公司团险共为
2.1万家企业提供服务



为**109**万名员工
提供员工福利保障



10余家
互联网销售合作伙伴



**ADHERING TO WIN-WIN STRATEGY
DEVELOPING HAND IN HAND**

保险营销员

从成立发展至今，中信保诚人寿营销渠道始终践行着速度与质量并重的发展理念。2018年，营销渠道营销人力实现4.8万人，连续多年正增长。

营销渠道以专业化培训为支撑，不断完善长效人才培养机制，着力提高营销团队的专业销售能力。秉持“聆听文化”，以客户需求为导向，在保障、投资、养老及医疗等诸多领域

提供专业化建议，使客户从容应对人生风险，尽享高品质生活。



营销人力实现
4.8万人

助力营销员成长

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渠道职业教育学院,致力于为公司培养具有高素质、高产能、高收入的营销业务队伍,并为此打造了CPBA三大平台、五大学科。两者相互配合,为营销业务队伍行销及组织发展提供了知识、态度、技巧和习惯等方面强有力的支持。同时CPBA商学院也是国内率先通过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。通过面对面培训、视频培训、在线培训及纸媒平台培训学习等不同形式的培训体系,全方位提升营销员综合能力。

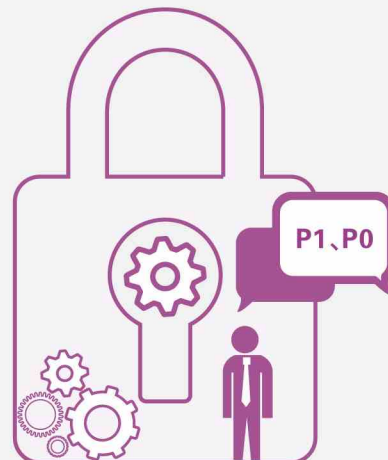


全面提升营销员风险管理水平

近年来渠道各项业务指标持续增长,在业务快速增长的同时,营销渠道力行业务、品质齐抓并举的方针,秉承防范销售误导、客户权益为先、合规责任到人、品质创造价值的宗旨开展各项保险营销活动。2018年渠道各项品质管理指标也保持了较好水平。P1、P0分别维持在93.5%、95%以上的行业领先水平;A、AA、AAA品质等级的营销员人数较2017年同比增长12%。

P1、P0 分别维持在
93.5%、95%
以上的行业领先水平

A、AA、AAA 品质等级
的营销员人数较
2017 年同比增长 **12%**



借助荣誉体系提升营销员业务水平和收入

为了培养最优秀的保险营销人才，公司不但在培训工作上上下下苦功，同时公司还针对 4 万多保险营销员专门设立由保诚总裁杯、保诚区域主管会、卓越会、“百万圆桌会议”(MDRT)竞赛、“百万圆桌会议”半年加油站、雏鹰会、月度 TOP10、年度冠军榜等业务系列荣誉体系，帮助营销员在追逐荣誉的同时，达成个人素

质、知识、技能、职业道德等方面的提升。

“百万圆桌会议”是国际保险行业内的最高专业荣誉。经过 6 年的发展，公司已经从 2012 年的 59 名营销员达成“百万圆桌会议”标准，发展到 2018 年有 630 名营销员达成标准，年复合增长率高达 48%。



从 2012 年的
59 名营销员
达成“百万圆桌会议”标准



发展到 2018 年有
630 名营销员
达成标准

年复合
增长率高达
48%



银行保险

在新的监管和行业变革中,中信保诚人寿银保始终坚持价值为先、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,业务转型的成果和优势得以进一步巩固和扩大。

截至 2018 年底,中信保诚人寿银保渠道已与中信银行、渣打银行、工商银行、建设银行、农业银行、民生银

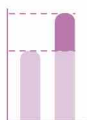
行、招商银行等三十余家商业银行建立起长期稳定的合作关系,并取得了令人瞩目的业绩,尤其是在高端客户的服务和销售方面经验丰富,成为国内最早开展私人银行代理保险业务的合资寿险公司之一。中信保诚人寿银保将与合作银行一道,不断完善产品和服务体系,全面满足广大客户的人寿保障、健康保障、养老规划、资产传承需求。

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 2018 年年底,银保渠道业务人员数量 1388 人,同比增长 32.5%; 其中,本科及以上学历人员数量同比大幅增长,人员占比达 45%。



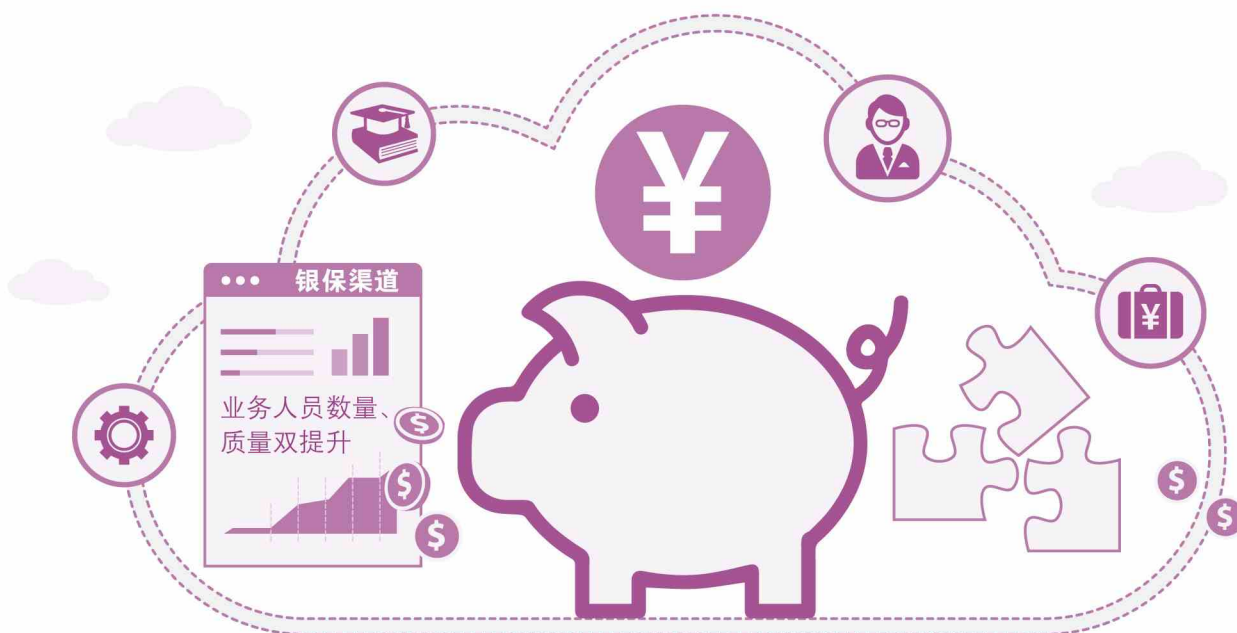
银保渠道业务人员数量
1388 人



同比增长
32.5%



本科及以上学历
45%



合作网点

截至 2018 年年底，银保渠道合作银行 30 余家，合作网点 3400 余个。



银保渠道合作银行

30 余家



合作网点

3400 余个

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。



团体保险

中信保诚人寿保险有限公司团体保险，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。中信保诚团险经过 8 年多的经营，取得变革式的创新发展。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。

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

中信保诚人寿拥有中信保诚人寿拥有中民保险经纪股份有限公司、懿久保险经纪有限公司、慧择保险经纪有限公司、宜信博诚保险销售服务(北京)股份有限公司等十余家互联网销售合作伙伴,合作销售五款网销产品。



10 余家
互联网销售合作伙伴



合作销售
5 款网销产品

网络销售合作伙伴:

中民保险经纪股份有限公司

中民保险经纪股份有限公司是经中国保监会审核批准,注册资金为 5000 万元人民币的全国性、综合性保险经纪公司。中民保险网是站在投保人的角度、满足投保人需求的主动型保险电子商务平台,是中国领先的第三方保险电子商务网站。

懿久保险经纪有限公司

上海懿久保险经纪有限公司成立于 2013 年,以规范、专业、创新、共赢的经营理念,高效贴心的服务,团结协作、敬业负责、服务奉献、求实进取的企业精神,在全国区域内(港、澳、台除外)为投保人拟定投保方案等。

慧择保险经纪有限公司

慧择保险经纪有限公司 2006 年正式成立,是经保监会批准最早获得保险网销资格的网站之一,是第三方互联网保险服务平台的创立者。慧择网已与 80 余家保险公司合作,提供近千款保险产品服务,产品线涵盖了健康险、人寿险、意外险、旅游险、企业险等全险种产品,服务用户超过 3000 万。

宜信博诚保险销售服务(北京)股份有限公司

宜信博诚保险销售服务(北京)股份有限公司于 2011 年成立,总部设立在北京,全国设立二十多家分公司。首家提出保险科技理念并推出保险智能工具 -- 智能保险,累计服务超过一百万名客户。



06

对环境和社会： 肩负企业使命勇于担当

截至2018年，中信保诚人寿累计捐款2048万元，发起公益项目197个，派出志愿者4117名，总服务时长近1.65万小时。

服务实体经济，投资项目30个，涉及供给侧改革、“一带一路”建设、国家区域经济发展战略、军民融合发展和精准扶贫等国家战略。

概要 OVERVIEW



累计捐款
2048 万元



发起公益项目
197 个



派出志愿者
4117 名



总服务时长近
1.65 万小时



服务实体经济
投资项目 **30** 个





BRAVELY TAKING THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES

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，并设立“中信保诚关怀基金”，积极支持中国教育、健康以及环保事业等发展。截至2018年，中

信保诚人寿积极参与赈灾、教育、关怀弱势群体和文化事业等公益事业，累计捐款2048万元，发起公益项目197个，派出志愿者4117名，总服务时长近1.65万小时。



累计捐款
2048 万元



发起公益项目
197 个



派出志愿者
4117 名



总服务时长近
1.65 万小时

以下是2018年中信保诚人寿部分公益项目介绍：

2018年11月

2018年11月，四川分公司通过邻水县红十字会向金垭村捐赠**10万元**，用于该村5、6、8组共计**1600米**的生产便道的修建，以改善村民出行难的问题。

2018年08-11月

2018年8-11月，中信保诚人寿通过健步走小程序以公益为名，向公众众筹健步走步数解锁公益项目，通过组团健步走，为广东山区贫困县郁南县捐赠一座中信保诚人寿满天星图书馆。活动跨越了全国**18个省市地区**，历时**118天**，集结**30万**爱心人士力量，汇聚高达**42亿步**。

2018年10月

10月19日，中信保诚人寿桂林中心支公司组织员工志愿者一行至桂林市社会福利院开展爱心慰问活动，为63位孤寡老人送去了2台液晶电视，牛奶及水果一批，物资折合**6000元**。

2018年10月

2018年10月，中信保诚人寿广西分公司在全区范围内开展公益扶贫活动，向全体员工发起“扶贫日”爱心捐赠倡，共筹集爱心款项15710.48元，用于保险行业扶贫项目实施。



■ 中信保诚人寿保险有限公司广西分公司扶贫健步走

2018年10月

10月17日是全国第五个扶贫日，中信保诚人寿湖北分公司通过走访了解，决定对口帮助江夏区舒安街燎原村建设一个多媒体图书室暨公益活动基地。公司拨出相应的扶贫经费，并着手采购了格力空调一台、阅读桌2张、电脑桌3张、沙发2个组合，相关书籍3批，并落

实当地供应商安装了玻璃门；根据多媒体图书室暨公益活动基地的性质，制作了相关墙面标语，定制了门头标牌，最终建成一个现代化的多媒体图书室暨公益活动基地。

2018年08-10月

2018年8-10月，中信保诚人寿作为“为爱麦跑”一级赞助商参与活动，旨在通过亲子跑活动，为“麦当劳叔叔之家”的日常运营和未来建设捐款70万元，为异地就医的患儿家庭提供免费住宿和关爱服务。

2018年09月

2018年9月6日，中信保诚人寿总公司在武汉举行MDRT慈善跑活动，来自全国的**500多位**中信保诚人寿保险销售精英在东湖绿道白马驿站开跑，同时自发募捐**10万元**善款，捐助给位于十堰市竹溪县汇湾镇北部的荣玉村，用于修缮不久前被大雨冲毁的桥梁。



■ 中信保诚人寿举办销售精英慈善公益跑





■ 2018年3月,湖北分公司组织“学雷锋”主题日活动



■ 2018年3月,湖北分公司组织“学雷锋”主题日活动

2018年09月

河南分公司帮助尉氏县南曹乡中山村完成党建活动室装修、村委会筹建、学校基础设施改善、村内路灯安装、产业基地基础设施完善、村内街道双向绿化等。

2018年08月

2018年8月下旬,中信保诚人寿湖北分公司走访舒安中学,对该校现有50名学生进行宿舍软环境改造,购买了50套统一整齐的蓝色格纹被褥套装,包含床单、被套、枕套、枕芯、被芯、褥子、卧具包等七件,发放给全校学生,让学生们开学能享受到更好的住宿条件。

2018年08月

2018年8月,中信保诚人寿广西分公司阳光GA团队组织举办女童保护公益讲座,针对12岁以下儿童进行防范性侵害安全知识普及。

2018年07月

2018年7月,中信保诚人寿各级机构踊跃参与7.8保险公众宣传日活动,各级机构积极组织“保险扶贫健步走”、“给7.8点个赞”手指舞、“发现保障背后的故事”开放日活动。其中,中信保诚人寿共举办“扶贫健步走”活动107场,参与总人数达8085人;各地举办保险开放日活动69场,参与总人数达2914人。



■ 中信保诚人寿7.8安徽公益跑

2018 年 07 月

2018 年 7 月，中信保诚人寿河南分公司为贫困学生捐款，并一对一认领 6 名贫困生儿童。

2018 年 05-06 月

2018 年 5-6 月，为积极践行社会责任，实现校招与公益有机结合，2018 年中信保诚人寿广东分公司“青苗计划”开展“大手牵小手，助力梦启航”志愿者活动，带领公司志愿者将职场技能干货送进校园，为大学生提供专业的简历制作、就业指导建议、职业生涯规划等实用技能知识。2018 年 5 月，公司再次携手全球最大的非盈利教育机构 JA(Junior Achievement) 共同举办 2018 年 JA 授课公益活动。活动选择了 2018 年春季学期《理财小高手》小学四年级金融知识选修课，为 20 多位小同学进行理财教育的公益授课。

2018 年 05 月

2018 年 5 月，JA 中国 (Junior Achievement China) 在中信保诚人寿北京分公司成功举办事业启航工作坊。“JA 志愿者日”是 JA 中国组织的商界志愿者大型活动，旨在帮助在校大学生有更多的与来自社会各界、各行各业的在职人员沟通交流的机会，使在校大学生对于他们所学知识及今后走向工作岗位之后所需技能之间的联系有更清楚的认识，帮助大学生顺利步入社会，并在企业中倡导“回馈社会、帮助他人”的良好社会风尚，在中国青年一代播下志愿精神的种子。通过讨论、模拟面试等互动性的活动，志愿者与学生们分享他们的个人职场经验，提高学生对自己的认识，加深对职业和人生的理解。从 2007 年至今，近 480 名志愿者参加了该活动。



■ 中信保诚人寿广东携手 JA 举办 2018JA 理财小高手授课公益活动

2018 年 05 月

2018年5月，中信保诚人寿广西分公司举办了“童”心“童”行儿童关爱嘉年华活动，活动邀请到央视知名少儿主持人、儿童安全教育专家鞠萍女士出席。现场特别设置了爱心捐赠点，呼吁小朋友为贫困儿童捐献爱心，募捐到爱心款项及书现场移交至邕宁蒲庙镇良勇村小学十位贫困学生及学校代表手中，将持续用于该校贫困儿童的学习生活以及教学设施的改善。

2018 年 03 月

2018年3月15日，中信保诚人寿钦州中心支公司积极参加钦州市保险行业协会组织的纪念3.15国际消费者权益日无偿献血活动，近20余名人员报名献爱心，踊跃献血。

2018 年 03 月

2018年3月30日，中信保诚人寿山西分公司组织青年团员来到太原市灵星自闭症学校，开展“纸飞机”公益活动。呼吁社会共同关注、关爱自闭症儿童。青年团员参与到孩子们的游戏中，丢手绢，表演节目，与孩子们一起午餐。

2018 年 03 月

2018年3月，中信保诚人寿湖北分公司举办3月助学扶贫活动——选取舒安街燎原村8户有孩子的贫困户家庭进行走访慰问，阶段性改善贫困户家庭的生活条件，号召武汉三个职场的总监的团队、银保客户经理团队分别对口八户进行点对点帮扶，帮助其增添家具，孩子学习用具，书籍等。



■ 中信保诚人寿满天星公益图书馆正式落成 - 满天星公益



2018年2-3月

2018年2-3月，为响应保监局关于《帮助贫困群众解决冬季春节期间生活难题的通知》，2018年春节前夕，中信保诚人寿聊城中心支

公司的冠县、莘县、阳谷三家支公司在省分公司的大力支持下，分别购买了米、面、油等日常生活必需品，先后组织员工前往周边贫困乡

镇进行走访，对低保户、残疾人家庭、孤寡老人等15户困难家庭进行了帮扶慰问，改善贫困地区群众生活条件，送去节日的温暖。

2018年全年

2018全年，中信保诚人寿柳州中心支公司持续开展“星星点灯，爱心助学”教育扶贫持续性活动，将

公司业务发展与扶贫工作有机结合，组织绩优业务人员“中信保诚之星”开展活动，每月向柳州市柳江区三都镇4位贫困学子提供

1200元生活费，关爱贫困学子成长，同时也呼吁更多的爱心人士加入到助学活动中。

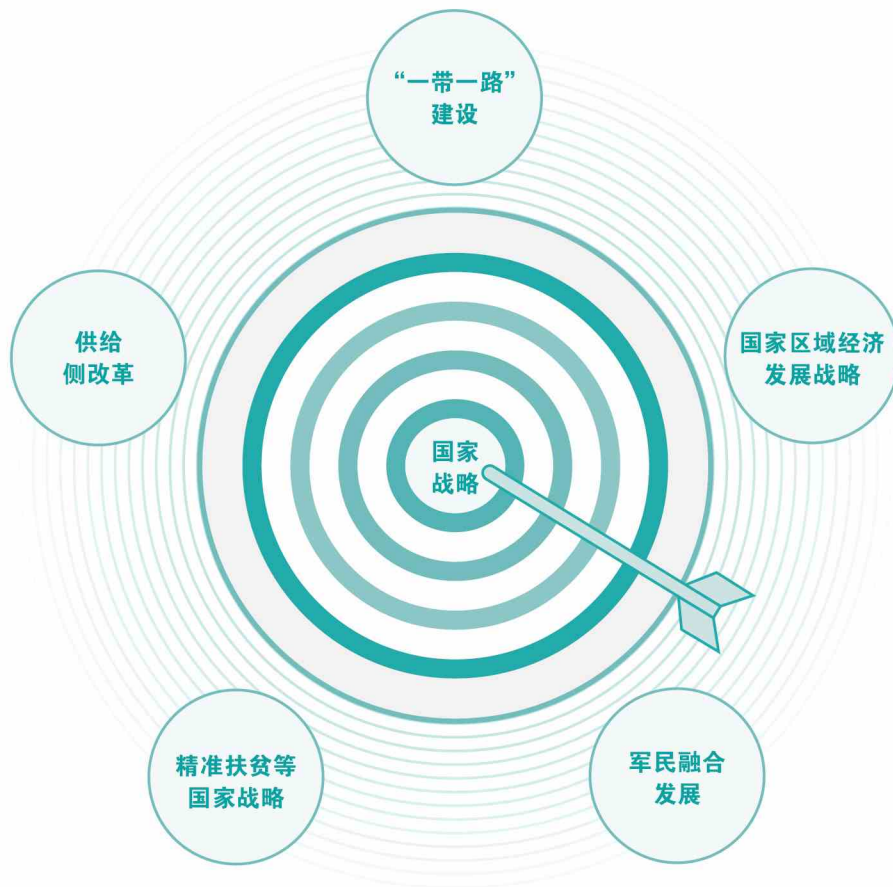


■ 中信保诚人寿各分公司开展公益健步走活动

服务国家发展战略

近年来，中信保诚人寿采取多种方式为促进实体经济的发展提供支持，在保险资金运用工作中加大相关产品配置力度，调整公司的资产结构，将保险资金运用于服务国家发展战略上。

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



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

以增强贫困地区造血功能、增加当地就业岗位、解决农民就业为最终投资目的。



认缴出资
6000 万元加入中国保险产业
投资扶贫基金

2018 年全年，中信保诚人寿对基金的前四笔投资额共计 2789.4 万元，目标投资金额 6000 万元。本基金宗旨在于履行保险社会责任，通过发挥保险资金优势，服务国家“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，对贫困地区基础设施建设、民生工程、具有特色和发展潜力的重要产业进行投资，以增强贫困地区造血功能，增加当地就业岗位，解决农民就业。目前基金已投资项目涉及河北、贵州、吉林、山西等省。其中第一笔资金投资于河北省保定市阜平县老乡菇菌业发展有限责任公司，投资规模 5000 万元，中信保诚人寿投资 150 万元。被投企业作为食用菌产业大棚的承建主体，发展食用菌产业的基础设施建设，帮助政府提供准公共服务。



对基金的前四笔投资额共计

2789.4 万元



目标投资金额

6000 万元

吉林

山西

河北

贵州

目前基金已投资项目
涉及河北、贵州、吉林、
山西等省

在供给侧改革方面，中信保诚人寿积极响应保监会号召。



认缴出资

19 亿元

投资中国保险产业投资基金(三期)



本基金规模为

70 亿元



当前实缴出资

58 亿元

资金投向为中国华北地区天津市区域、廊坊市区域、沧州市区域、邢台市区域、保定市区域的煤改气项目，投资方式包括股权和债权两种。下层基金已投所有工程均按计划顺利推进。

5 家项目公司共完成华北地区

1,535,055 居民户签约

已接驳用户共计

923,000 户

已点火通气用户达

201,628 户

较 2017 年底，接驳户和点火通气户分别增长了约

37.7% 和 **68%**

积极参与公益事业

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			2018年	密度(每人、每平方米或每单位产量的排放消耗量)	2017年	密度(每人、每平方米或每单位产量的排放消耗量)
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	0.034027705	1.05089E-05	0.055300081	
			硫氧化物	0.0080981	2.50E-06	0.030080285	
			其他气态污染物 (可列明)CO,HC	0.900245548	0.000278025	1.142105297	
			颗粒物	0.009200541	2.84143E-06	0.011073983	
	KPI A1.2: 温室气体	温室气体总排放量(二氧化碳当量)(吨)	—	3502.516078	1.081691192	6361.281702	2.13680944
	KPI A1.3: 有害废弃物	有害废弃物	……(请根据实际情况分类列明主要有害废弃物情况)	0	0	0	0
	KPI A1.4: 无害废弃物	无害废弃物	公司使用打印纸张	1318.05	0.41	357.503952	0.120088664
	KPI A2.1: 能源消耗	直接能源总耗量	煤炭(吨)	0	0	0	0
			天然气(立方米)	0	0	0	0
			(其他,请列明)	0	0	0	0
		间接能源总耗量	电(千瓦时)	4278679.9	1321.395893	8317169.695	2793.809102
			汽油(公升)	204684.2752	63.2131795	337182.816	113.2626187
			柴油(公升)	0	0	0	0
	石油液化气(公升)		0	0	0	0	
	(其他,请列明)	0	0	0	0		
	KPI A2.2: 耗水量	直接用水耗水量(吨)	—	0	0	0	0
		间接用水耗水量(吨)	—	38887.25	12.01	75186.69584	25.25586021
	KPI A2.5:	制成品所用包装材料总量(吨)	(请列明具体种类)	0	0	0	0

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	2018年	2017年
中信保诚人寿 保险有限公司	人力资源	员工培训投入资金(万元)	556	531
		员工培训累计总时间(天)	11204	10700
		员工培训人均时间(小时)	3.98	3.59
	供应链管理	供应商总数(个)	0	0
		中国内地(个)(可列明具体城市)	0	0
		香港(个)	0	0
		境外(个)(可列明具体国家和地区)	0	0
	产品责任	所提供被客户投诉量(件)	4051件(因投诉原因多为综合产品和服务,故只提供总数。)	
		已售产品被客户投诉量(起)		
		已售产品因安全与健康原因被召回的产品数量百分比	0	
	反贪污	对公司及员工提出并已审结的贪污诉讼案件(件)	0	0
	捐款	公司捐款总数(万元,下同)	118.82	1080.89
		用于赈灾	10	0
		用于帮扶弱势群体	16.45	35.18
		用于支持教育事业	92.37	1045.71
		用于支持体育事业	0	0
		用于支持环保事业	0	0
		用于支持文化事业	0	0
		用于支持医疗卫生事业	0	0
		用于其他(可列明具体项目)	0	0
	志愿服务	员工开展志愿服务的总次数	32	15
开展志愿服务活动总人数		1712	1562	

本报告的编制单位为中信保诚人寿保险有限公司总公司办公室

聆听所至  信诚所在
Always Listening Always Understanding



聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding

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