

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

中信保诚人寿 企业社会责任报告

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT
IN 2021

2021 CSR

CITIC-PRUDENTIAL LIFE

CITIC-PRU
LIFE

聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding

 **中信保诚**
人寿保险
聆听所至 信诚所在

目录 CONTENTS

COMPANY PROFILE

- 03 1.1 公司简介
- 05 1.2 股东介绍
- 09 1.3 党建引领发展
- 11 1.4 社会荣誉
- 14 1.5 利益相关方沟通
- 15 专题一：河南防汛抗灾
- 17 专题二：抗击新冠疫情

BUILD THE PLATFORM

- 49 4.1 员工保障和员工关爱
- 52 4.2 员工职业发展
- 52 4.3 职场环境

CITIC-PRU LIFE

PROVIDE THE PROTECTION

- 21 2.1 保险产品
- 23 2.2 保单服务
- 29 2.3 增值服务
- 35 2.4 消费者权益保护
- 37 2.5 持续打造儿童少年安全品牌

2 PART TWO 第二章

为客户谋价值



CITIC-PRU LIFE

1 PART ONE 第一章

公司概况

4 PART FOUR 第四章

为员工谋发展

5 PART FIVE 第五章

与合作伙伴促共进

PROMOTE THE DEVELOPMENT

- 55 5.1 保险营销员
- 57 5.2 银行保险
- 60 5.3 团体保险
- 60 5.4 电子商务

3 PART THREE 第三章

为股东谋效益

6 PART SIX 第六章

为社会尽责任

CONTRIBUTE THE VALUE

- 41 3.1 公司治理
- 42 3.2 经营表现
- 44 3.3 信息披露
- 45 3.4 合规经营

SHOULDER THE MISSION

- 63 6.1 积极参与公益事业
- 64 6.2 服务国家发展战略
- 65 6.3 ESG 关键绩效指标

客户

2021 年全年

中信保诚人寿新增承保人约 **878.6** 万人次¹

理赔赔付金额总计 **22.4** 亿元

理赔客户人次总计 **112.8** 万人次²

整体投保时效已缩短至 **20** 分钟

小额理赔服务时效缩短至 **1.10** 天，优于行业平均水平

公司持续为客户提供健康管理服务累计超过 **5.2** 万人次

股东

2021 年，公司实现

保费收入 **268** 亿元

同比增长 **15%**

净利润 **29.0** 亿元

同比增长 **16%**

截至 2021 年年末

总资产达 **1842** 亿元

较年初增长 **33%**

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

截至 2021 年年末

营销

中信保诚人寿营销员人数为 **18119** 人

实现保费收入 (2021 年) **128** 亿元

同比增长 **11%**

银保

银保渠道合作银行 **53** 家

银行合作网点 **6300** 个

银保渠道业务人员数量达 **3600** 余人

团险

团险渠道承保客户数为 **8.4** 万

其中，企业客户 **1.62** 万

为近 **185** 万员工及家庭客户提供了保险保障

电子商务

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和高净值客户开拓的先进策略。

环境与社会

2021 年，中信保诚人寿主要围绕河南暴雨等主题开展系列公益活动，全年捐款 **1000** 多万元

从成立至今，中信保诚人寿已发起公益项目 **277** 个

为公益事业捐款 **4400** 多万元

累计派出近 **7300** 多名爱心志愿者

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。同时，公司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。

支持河南防汛抗灾和灾后重建

2021 年 7 月，河南省多地市遭遇特大暴雨侵袭，人民群众生命和财产受到威胁。

中信保诚人寿迅速行动，及时启动应急预案，通过 24 小时受理客户报案、开展承保情况排查、开通理赔绿色通道、启动简易理赔流程等举措，确保受灾地区客户能及时顺利获得理赔。

中信保诚人寿向河南省慈善总会捐赠 **1000** 万元，积极支持河南防汛抗灾和灾后重建

中信保诚人寿河南分公司也通过各种形式积极参与救灾，河南分公司全体员工自发捐款共募善款 **12** 万余元

抗击新冠疫情

新冠肺炎疫情是全人类共同面临的大敌。2021 年，随着全球疫情蔓延态势持续加剧，多国出现病毒变异株，抗击疫情，人人有责。为了保护生命，拯救生命，呵护生命，中信保诚人寿主动拓展产品责任，全国各级分支机构迅速响应政府号召，始终将抗疫工作落到实处。

注：1、新增承保人次/单位(万)-CIRC口径
2、个团理赔金额和理赔人次总计

1

PART ONE
第一章



COMPANY PROFILE

公司概况

CITIC-PRU
LIFE



公司简介

社会荣誉

股东介绍

利益相关方沟通

党建引领发展

专题一：河南防汛抗灾
专题二：抗击新冠疫情



01 公司简介

COMPANY INTRODUCTIONS

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 2021 年年底，公司总资产达 1842 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。目前，公司正在为全国一百六十多个人客户及 1.6 万多家企业提供保险服务。

-  **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 1842 亿元（截至 2021 年年底）**
-  **主体信用评级：AAA（中诚信国际、联合资信）**
-  **风险综合评级：2016 年第一季度至 2021 年第四季度，公司风险综合评级连续 24 个季度获评“A类”**
-  **经营评价：2020 年度中保协保险公司法人机构经营评价“A类”**

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 99 个城市设立了超过 230 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。



- 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
- 2021-青岛

02 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年创办的。成立以来，公司充分发挥经济改革试点和对外开放窗口的重要作用，在诸多领域进行了卓有成效的探索与创新，成功开辟出一条通过吸收和运用外资、引进先进技术、设备和管理经验为中国改革开放和现代化建设服务的创新发展之路。

2002年中国国际信托投资公司进行体制改革，更名为中国中信集团公司，成为国家授权投资机构。2011年中国中信集团公司整体改制为国有独资公司，更名为中国中信集团有限公司（简称“中信集团”），并发起设立了中国中信股份有限公司（简

称“中信股份”）。2014年8月，中信集团将中信股份100%股权注入香港上市公司中信泰富，实现了境外整体上市。

中信集团按照“践行国家战略、助力民族复兴”的使命要求，以“打造卓越企业集团、铸就百年民族品牌”为发展愿景，以“深化国企改革、加强科技创新和融入区域战略”为工作主线，深耕综合金融、先进智造、先进材料、新消费和新型城镇化五大业务板块，致力于成为践行国家战略的一面旗帜，国内领先、国际一流的科技型卓越企业集团。

2021年，中信集团连续第13年上榜美国《财富》杂志世界500强，位居第115位。

历史沿革

1979年

中国中信集团有限公司（原中国国际信托投资公司）在邓小平同志支持下，由荣毅仁同志创办。

1979年-1993年

经济改革试点，对外开放窗口。

1993年-2006年

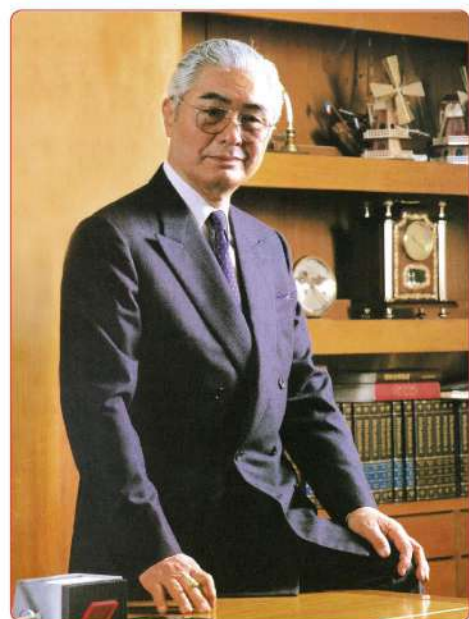
推进体制改革，探索综合经营道路。

2006年-2010年

加大整合力度，做强金融业务，发展有前景的非金融业务。

2010年-至今

国际化发展，产融并举。



发展战略

深耕五大板块

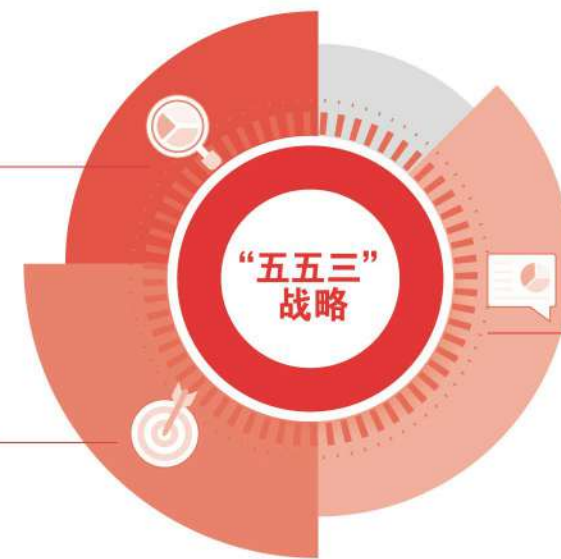
综合金融服务
先进智造
先进材料
新消费
新型城镇化

突出三大抓手

整合
协同
拓展

构建五大平台

金控平台
产业集团
资本投资平台
资本运营平台
战略投资平台



综合金融服务

致力于成为综合金融服务的引领者，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。



2021年，在英国《银行家》杂志“全球银行品牌500强排行榜”中排名第16位；一级资本在“世界1000家银行排名”位列第24位。

多年来营业收入、净利润等经营指标和综合实力稳居同业前列，业务覆盖13个国家。



2010年起连续11年被中国证监会评为行业最高级别A类AA级，多项业务指标保持行业领先。

管理资产规模、营业收入、信托业务收入均列行业前列，获评中国监管最高评级和信托行业最高评级。



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。



保诚集团

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，助力客户迈向人生目标。保诚集团长期位列美国《财富》杂志世界 500 强。2021 年，保诚集团位居世界 500 强榜单第 185 位。

目前，保诚集团主要提供人寿、健康保障及资产管理服务，拥有 1700 万名寿险客户，并于伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市。



保诚亚洲

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近百年，业务表现卓越并建立起广受赞誉的品牌。

- 已在亚洲 13 个市场 开拓寿险业务
- 拥有超过 60 万名代理人
- 1700 多万 终身客户

保诚旗下的瀚亚投资是亚洲领先的资产管理公司

- 管理 2540 亿美元的资产
- 在 11 个亚洲市场以及在北美和欧洲 设有分销办事处



03 党建引领 公司发展

2021年，中信保诚人寿党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大和十九届五中、六中全会精神，按照中央和中信集团党委全面从严治党的部署要求，坚持党的领导是政治原则，坚守党建是政治责任，坚定党建引领是企业健康发展的重要保证，切实提高政治站位，严格落实主体责任，全面加强党的各项建设，取得良好成效，为推进公司持续稳健发展提供了坚强保证。

★ 坚持以政治建设为统领，夯实管党治党政治责任

公司党委严格落实政治建设各项要求，严守政治纪律和政治规矩，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚决落实中央和中信集团党委决策部署；切实把牢意识形态工作主动权；着力加强公司党的组织体系建设；不折不扣落实“两个1%”要求，加强党建力量和经费保障；积极彰显党组织在防汛救灾中的政治责任。

★ 坚持高标准严要求，推动党史学习教育取得显著成效

公司党委按照“学党史、悟思想、办实事、开新局”的要求，扩大党史学习教育覆盖面，实现有形覆盖和有效覆盖；坚持学史明理，狠抓潜心自学和集中学习研讨；讲好专题党课，激发内力、凝聚合力；坚持学史增信、学史崇德，组织开展庆祝建党100周年系列活动；坚持学史力行，扎实开展“我为群众办实事”实践活动；严肃党内政治生活，认真组织召开专题组织生活会；连续三年与中央党校联合举办党支部书记、领导干部理论培训班。

★ 坚持以提升组织力为重点，加强基层党组织建设

公司党委重视抓基层、打基础，切实促进基层党建工作上台阶、上水平，大力加强基层党建工作的指导督导；切实推进党支部标准化、规范化建设；充分发挥党（总）支部的领导作用和组织功能，着力推动党建考核与绩效考核相衔接；本着“把骨干培养成党员，把党员培养成骨干”的原则，在核心业务骨干和经营一线优秀青年中发展党员；按照企业发展到哪里、党组织就建到哪里的原则，实现了基层党的组织和党的工作全覆盖。

★ 坚持以新时代党的组织路线为指引，建设高素质干部队伍

公司党委坚持党管干部与市场化选人用人相结合，积极探索合资保险公司干部队伍建设的路径和方法，着力打造高素质干部、人才队伍，严格执行干部选拔任用标准和程序，把好“入口关”；着眼后备干部队伍建设，探索推动渠道人才培养；建立健全干部交流机制，激发干部队伍活力；持续优化培训管理体系，不断提升人才培养质量。



★ 坚持严的主基调不动摇，持之以恒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”的政治自觉，加强党员干部教育管理，持续改进作风，严肃监督执纪问责，专题分析全面从严治党和党风廉政建设形势；加强纪律教育，筑牢拒腐防变思想防线；突出监督重点，加强对“一把手”和“关键少数”的监督管理；进一步完善大监督机制，促进监督综合效能提升；推进内部巡察工作，发挥利剑作用；严肃执纪问责，强化震慑效应。

★ 坚持凝聚发展合力，大力推进群团、统战工作和企业文化建设

公司党委加强对群团、统战工作的领导，准确把握职工需求，找准工作着力点，推进企业文化建设，激发职工干事创业热情。

一是坚持党建带团建 完成团委换届选举，组织公司210多个青年理论学习小组，认真学习习近平总书记“七一”重要讲话，提高团员、青年理论水平，成功举办“我和党有个同框”主题展览，重温中国共产党一百年峥嵘岁月，展现中信保诚人寿二十一载发展历程；加强基层团组织建设，指导8家分公司团（总）支部完成换届；依托“智慧团建”平台，加强团员教育，严格团员管理；积极协同集团子公司团委联合协同团建，举行第二届“健行未来，WE爱接力”线上公益健步走活动，共有25600余人参与。

二是切实加强统战工作 认真学习领会习近平总书记关于统战工作的重要论述，落实好新形势下统战工作的各项要求，增强统战工作的政治性、先进性；扎实做好调查摸底工作，全面掌握公司民主党派成员、无党派人士和具有侨身份人员信息情况；加强思想政治引领，组织各民主党派成员和具有侨身份人员参加学习贯彻党的十九届六中全会精神讲座，分享心得体会，增强政治认同、思想认同、理论认同。

三是推进企业文化建设 组织开展责任文化专项建设活动，累计学习教育858场次、参与人员达14974人次，开展责任文化讨论161场、参与人员达2335人次、收集意见建议343条，教育引导党员、职工培育责任文化理念、强化责任文化意识；组织参与中信集团“党旗下的风采”微视频活动，公司报送的5个视频获得中信集团全网展映，充分展示了中信保诚人寿党员职工的良好形象；踊跃参与全国金融系统思想政治工作和文化建设课题征集工作，遴选上报3篇研究报告，均被《中国金融业党的建设与思想文化建设调研成果库》全文收录；积极参与中信集团文明办组织的“一纸献爱心 救助贫困患病儿童行动”捐赠活动，传递节俭养德、全民节约思想观念。

04 社会荣誉

SOCIAL HONOR

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

“金耳唛杯”中国最佳客户中心卓越服务创新奖

在 2021 客户世界年度大会暨第十七届“金耳唛杯”评选中，中信保诚人寿呼叫中心荣获“金耳唛杯”中国最佳客户中心卓越服务创新奖。



“最佳财富管理机构奖”

在由时代传媒集团主办，以“坚守初心，助力实体经济高质量发展”为主题的“第六届时代金融金桔奖”中，中信保诚人寿获得“最佳财富管理机构奖”。



“金诺·中国金融品牌优秀宣传片”、“2020 年度十佳社会责任项目”、“2020 年度优秀社会责任报告”三项年度大奖。

在由《中国银行保险报》主办的 2021 中国金融品牌峰会暨金融企业社会责任大会上，中信保诚人寿获“金诺·中国金融品牌优秀宣传片”、“2020 年度十佳社会责任项目”、“2020 年度优秀社会责任报告”三项年度大奖。



“2021 最佳保险机构 -- 最佳财富管理奖”

在由《财富管理》杂志与财策智库联合发起主办的第 6 届亚太财富论坛暨 2021 年度国际私人及家族财富管理行业盛典中，中信保诚人寿「传家」荣获“2021 最佳保险机构 -- 最佳财富管理奖”。



“2021 价值成长保险公司方舟奖”

在由人民日报社旗下《证券时报》主办的“2021 年中国保险业方舟奖”结果揭晓，中信保诚人寿凭借稳健的经营、差异化的竞争优势、高品质的产品与服务，从众多机构中脱颖而出，荣获“2021 价值成长保险公司方舟奖”。



“保险业年度影响力赔案 / 金融消费者权益保护典型案例”

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中，公司“消保宣传工作常态化建设案例”获评金融消费者权益保护典型案例，“女强人靠保险成功击败病魔——重疾理赔案例”获评保险业年度影响力赔案。



“2020年度严选综合保障计划”的荣誉称号

2021年4月9日，在由《中国银行保险报》主办的“2021年度保险产品创新论坛”暨“严选·厚爱”年度保险产品评选中，中信保诚人寿【全民尊享】保险计划凭借科学配比和过硬品质，荣获“2020年度严选综合保障计划”的荣誉称号。

**“年度消费者信任品牌”**

2021年12月，在由一点资讯主办的第四届“金融有温度——一点金融年度品牌评选”活动中，中信保诚人寿获得“年度消费者信任品牌”。

**“2021年度健康管理服务创新奖”**

2021年11月18日，中信保诚人寿“大病管家”服务在第七届中国健康保险发展论坛金魁奖评选中斩获“2021年度健康管理服务创新奖”。

**“年度最佳养老保险产品”**

2021年12月，由《新快报》主办的第十届“金柜台”金融行业服务评选结果公布，凭借“以客户为尊”的产品宗旨和有温度的产品服务，中信保诚人寿「安享隽生」养老年金险获得“年度最佳养老保险产品”。

05 **利益相关方沟通****STAKEHOLDERS 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，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 |

多地实施暖心救援 中信保诚人在行动

在得知灾情消息后，中信保诚人寿迅速行动，及时启动应急预案，通过 24 小时受理客户报案、开展承保情况排查、开通理赔绿色通道、启动简易理赔流程等举措，确保受灾地区客户能及时顺利获得理赔。

郑州

得知正在郑州抗洪抢险的某抗险消防官兵缺乏基本生活物资后，7 月 22 日晚，中信保诚人寿河南省分公司连夜筹集 200 条毛巾、200 套牙刷、20 多床被子、两车食品连夜赶到众意路小学，将物资送给在此夜宿的消防官兵。



洛阳

2021 年 7 月 24 日，中信保诚人寿洛阳中心支公司员工自发携带救援物资，前往新乡市进行救援工作，并联合加入洛阳抗洪救援队赶往新乡市牧野区寺庄顶村进行救援，经过积极开展紧急救援行动，解救民众 100 余人。



安阳

中信保诚人寿安阳中心支公司员工于 7 月 25 日在滑县道口镇参加抗洪抢险救灾，帮助装填沙袋并运送到水库口进行填堵。



新乡

中信保诚人寿新乡中支成立志愿者小分队，分别参加了 7 月 23 日的获嘉县黄堤镇大狮涝河刘桥段填沙袋支援行动、长垣拉运物资车队、牧野湖填沙袋支援行动、为共产主义大桥志愿者送晚餐行动以及 7 月 24 日的新中大道填沙袋支援行动。



信阳

7 月 24、25 日，在信阳市平桥世纪广场，中信保诚人寿信阳中支员工参加信阳市志愿者协会组织的防汛救灾爱心捐赠服务活动，捐赠物品装车后发往受灾严重的新乡。



河南防汛抗灾

2021 年 7 月，河南省多地市遭遇特大暴雨侵袭，导致郑州、新乡、安阳等多地市出现严重城市内涝及周边洪涝灾害，人民群众生命和财产受到很大威胁。

启动应急预案 开辟绿色通道

在得知灾情消息后，中信保诚人寿迅速行动，及时启动应急预案，通过 24 小时受理客户报案、开展承保情况排查、开通理赔绿色通道、启动简易理赔流程等举措，确保受灾地区客户能及时顺利获得理赔。



支援防汛及重建工作 爱心捐款超过千万

灾情发生后，中信保诚人寿向河南省慈善总会捐赠 1000 万元，积极支持河南防汛抗灾和灾后重建。此外，中信保诚人寿河南分公司也通过各种形式，积极投入到防汛救灾工作中。其中，河南分公司全体员工自发捐款共募善款 12 余万元，通过河南省慈善总会统一调配。



2021年，全球疫情蔓延态势持续加剧，多国出现病毒变异株，为了保护生命，拯救生命，呵护生命，中信保诚人寿全国各级分支机构高度密切关注，迅速响应政府号召，始终将抗疫工作落到实处。

广东分公司抗疫“四大行动”抢先行

2021年6月份，广州、佛山等地区接连出现多例确诊和无症状感染者。广东分公司党总支建立疫情防控应急小组，通过组织新冠疫苗接种、开展新冠核酸检测、持续供应职场防疫物资、送暖关怀居家办公员工及家人，急职工群众所急，筑牢防疫第一线。



北京分公司组织员工集中接种新冠疫苗“第三针”

北京分公司按照“应接尽接”的原则，积极对接相关部门开展新冠疫苗接种“第三针”工作，降低员工的感染风险，进一步巩固免疫屏障。



江苏分公司献血战“疫”活动

2021年7月下旬，新冠疫情再次侵袭古都金陵，江苏省分公司严密排查近期机场、中高风险区及相关密接人员；细化办公区、公共场所等人员较为聚集的场所防控措施；积极组织和落实多轮全员核酸检测工作；做好每日疫情排查、体温测量、区域消杀等工作，迅速补足并发放防疫口罩、消毒液等防疫物资，做好防疫宣传教育。8月2日，江苏分公司开展“献血战‘疫’，爱心传递”职工献血活动，向江苏省血液中心南京血库成功无偿献血6600毫升。



陕西分公司举办疫情防控知识讲座

陕西分公司邀请专家为员工普及疫情防控知识，了解新型冠状病毒的主要传播途径和防控重点。



湖南、广西分公司工会持续强化疫情防控工作

湖南、广西分公司高度重视疫情防控工作，积极组织开展防疫物资采购、发放工作，每日对营业大厅、办公区域进行清洁消毒，备足口罩、温度计、消杀用品等防疫物资，同时积极宣传科学防疫知识和防护方法，切实保障员工身体健康和职场安全。



专题二 SPECIAL TOPIC 抗击新冠疫情

2021年，中信保诚人寿密切关注新冠疫情形势变化，总分公司在做好防疫工作的同时，积极响应中国银保监会对各保险机构从扩展责任等方面做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控保险服务工作的要求，充分发挥保险保障作用，为患病客户送去贴心关爱和额外保障。



2021年1月、7月、12月，公司先后发布第7、8、9号《中信保诚人寿关于产品责任扩展的公告》，持续提供重疾、医疗等产品的责任拓展措施。



根据公司第9号产品责任拓展公告，对于费用补偿型医疗保险的责任扩展，持有中信保诚人寿费用补偿型医疗保险有效保单的被保险人，在保单有效期内确诊感染新型冠状病毒肺炎并接受诊疗，理赔时取消就诊医院、等待期、免赔额、自费药品及诊疗项目的限制。



对于重大疾病保险的责任拓展，持有中信保诚人寿重大疾病保险有效保单的被保险人，在保单有效期内因感染新型冠状病毒肺炎而导致重大疾病，取消等待期及就诊医院的限制。持有中信保诚人寿重大疾病保险（不含防癌保险及豁免保险费重大疾病保险）有效保单的被保险人，在保单有效期内首次确诊感染新型冠状病毒肺炎且临床分型为重型或危重型，按保险合同基本保险金额的30%额外给付扩展责任保险金。被保险人持有一份或多份重大疾病保险保单，额外给付扩展责任保险金以一次为限，且获得额外给付扩展责任保险金合计给付以50万元为限。本额外给付扩展责任保险金的给付将不影响客户重大疾病保障额度。




此外，公司针对意外险、意外医疗保险也推出了相应的产品责任拓展。



与此同时，公司在疫情期间推出多项灵活服务举措，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、保单免息免核保免等待期复效等，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。

2

PART TWO
第二章 

PROVIDE THE PROTECTION

为客户谋价值



导语
INTRODUCTION



CITIC-PRU
LIFE

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一百六十多万个人客户¹及1.62万多家企业客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险服务。


2021年全年，中信保诚人寿理赔赔付金额总计22.4亿元，理赔客户人次总计112.8万人次²。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1.10天，优于行业平均水平。


 **160** 多万
个人客户

 **1.62** 万家
企业客户

 理赔赔付金额总计
22.4 亿元

 理赔客户人次总计
112.8 万人次

 整体投保时效已缩短至
20 分钟

 小额理赔服务时效缩短至
1.10 天，优于行业平均水平

注：1. 截至2021年12月底有效自然人投保人客户数。
2. 含个险和团险。



保险产品

中信保诚人寿坚持“以客户为中心”的产品发展理念，践行“保险姓保”初心，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保障体系，为客户提供全生命周期综合保险解决方案。

2021年，中信保诚人寿以为客户做深保障、抵御风险为宗旨，以重疾新定义切换为契机，通过产品升级全面提升公司重疾和医疗险产品竞争力。中信保诚人寿从少儿、成人、中老年人、优选人群、大湾区人群及母婴等特定人群的需求出发，研发成人及少儿版「惠康」至诚版重疾、「惠宝」优选体重疾、粤港澳大湾区专属重疾等特色产品，并在行业内率先推出20年期保证续保长期医疗险「安逸」，推出长期护理险「诚护未来」等，为客户提供更加丰富的健康保障组合选择。

中信保诚人寿积极配合国家养老保障第三支柱体系建设，针对不同渠道的客户特点，推出多种产品满足客户养老需求。



在营销渠道，中信保诚人寿大力发展长期期交商业养老保险，帮助客户制定长期且较为稳定的养老金规划，实现养老金专款专用，并在保障计划中丰富重疾、护理等保障责任，提高养老金产品养老防病的综合保障功能，进一步发挥保险产品“社会稳定器”职能。



在银保渠道，中信保诚人寿发挥投连产品经营优势，积极探索趸交和期交投连产品的养老金储蓄功能，利用投连产品多账户配置满足不同风险偏好客户的养老金配置要求。

自新型冠状病毒疫情发生以来，中信保诚人寿主动承担企业社会责任，高度重视，迅速应对，积极响应中国银保监会关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控保险服务工作的要求，发挥保险保障作用，为患病客户送去贴心关爱和额外保障。针对目前国内本土疫情多地散发的特点，中信保诚人寿持续提供重疾险、医疗险等产品的责任扩展措施，并推出「安心疫苗」医疗意外保险，为广大疫苗接种居民提供医疗保障，为保障人民美好生活积极贡献社会力量。



成人及少儿版「惠康」至诚版重疾



长期医疗险「安逸」



长期护理险「诚护未来」



「惠宝」优选体重疾



粤港澳大湾区专属重疾产品「信享瑞康」



保单服务

02

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、增值服务等服务内容。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。



2) 提供人性化保单服务

疫情期间推出灵活服务举措，保证服务的及时便捷

2020 年初以来，中信保诚人寿持续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、保单免息免核保免等待期复效等，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。

持续推进多元化智能服务，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。中信保诚人寿一直以来均重视提高电话服务质量及客户满意度，通过精细化管理及体系化运营等举措持续提升服务水平和效率，2021 年中信保诚人寿电话服务水平受到认可：

电话呼入人工接通率为 **98%**

呼入服务满意率为 **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，近年来荣获多项国家部委、行业、集团颁发的认证、奖项，继 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”荣誉，在 2021 年再获客户世界“金耳麦杯中国最佳客户中心——卓越服务创新奖”。



中信保诚人寿始终向客户提供迅速、专业、满意的优质服务为己任，在智能化服务新时代敏锐捕捉科技应用触点，以全景式开阔视野顶层布局「智 AI」服务生态。



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。中信保诚人寿基础性咨询服务：

智慧客服使用率已接近 **40%** 同比增长近 **14%** 2021年累计服务量已逾 **30** 万人次

在回访业务中，智联服务显现出卓越服务效能，自2019年12月推出至今，服务处理替代率已达 **78%**。

切实做好解决老年人运用智能技术困难的工作

完善客服柜面老年人服务配备，配置老年人客户专属的客服人员，鼓励各机构开设老年人绿色通道或专属服务窗口，在营业网点内配置爱心座椅、老花镜等设施。当前中信保诚人寿全部分公司柜面基本完成相关配备工作。

上线客服热线的长者服务专席。针对长者不善于手机智能功能的情况，公司特制订贴心长者服务作业流程，由总公司客服热线在线协助客户完成保单相关服务需求及咨询服务；在无法通过线上指引协助完成的情况下，则及时转办分支机构，由机构客服人员主动联系客户协助办理。通过线上线下、总分客服联动，提供一站式服务，务求让长者获得温暖便捷的服务体验。



02. 第二大案例

外贸公司会计师，女，恶性肿瘤身故，受益人获赔身故保险金合计 **3,678,225.60** 元。

- ① 投保情况：2010年投保信诚「安享未来」养老年金保险A款（分红型）+ 信诚「安享未来」养老年金保险C款（分红型）。
- ② 保险事故：2021年9月5日因结肠肿瘤并全身多发转移身故。
- ③ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计3,678,225.60元。

03. 第三大案例

机关内勤，女，恶性肿瘤身故，受益人获赔身故保险金合计 **3,145,502.20** 元。

- ① 投保情况：2018年11月投保中信保诚「金悦行」两全保险100,000.00元、「尊享惠康」重大疾病保险100,000.00元、附加「加倍保」重大疾病保险100,000.00元、「世家金尊」年金保险（分红型）510,000.00元、「稳利人生」年金保险（万能型）以及医疗津贴、医疗费用保险。
- ② 保险事故：2021年10月8日因肺恶性肿瘤（腺癌IV期）身故。
- ③ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计3,145,502.20元。

04. 第四大案例

机关内勤，女，恶性肿瘤，被保险人获赔重大疾病保险金、癌症特别关爱金，合计 **2,400,000.00** 元，豁免附加「加倍保」重大疾病保险保险费 **141,120.00** 元。

- ① 投保情况：2017年6月、12月投保「百万信天游」两全保险100,000.00元、「尊享惠康」重大疾病保险2,000,000.00元、附加「加倍保」重大疾病保险1,000,000.00元。
- ② 保险事故：2021年11月10日确诊右肺下叶腺癌。
- ③ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、癌症特别关爱金，合计2,400,000.00元，豁免附加「加倍保」重大疾病保险保险费141,120.00元。

05. 第五大案例

公司职员，男，心源性猝死，受益人获赔身故保险金 **2,400,000.00** 元。

- ① 投保情况：2018年7月、2019年5月、2020年1月投保中信保诚「金裕满堂」两全保险（分红型）、中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）。
- ② 保险事故：2020年12月12日因心源性猝死身故。
- ③ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计2,400,000.00元。

2021年十大理赔案例

01. 第一大案例

私营企业总经理，男，恶性肿瘤身故，受益人获赔身故保险金 **4,478,324.40** 元。

- ① 投保情况：2017年5月投保「筑福未来」年金保险银保渠道版（分红型）。
- ② 保险事故：2021年2月3日因胶质母细胞瘤身故。
- ③ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计4,478,324.40元。

06. 第六大案例

测控技术公司职员，男，急性脑梗死身故，受益人获赔身故保险金 **2,200,000.00** 元。

- ④ 投保情况：2018年7月、2019年5月、2020年1月投保中信保诚「金裕满堂」两全保险（分红型）、中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）。
- ⑤ 保险事故：2021年6月5日因急性脑梗死身故。
- ⑥ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计 2,200,000.00 元。

07. 第七大案例

公司职员，女，恶性肿瘤，被保险人获赔给付重大疾病保险 **2,020,000.00** 元，给付医疗费用、津贴计 **20,590.69** 元，合计给付 **2,040,590.69** 元，豁免保费 **279,761.3** 元。

- ④ 投保情况：被保险人为公司职员，于2008年5月起至2021年8月在公司陆续投保多份保险合同，合计 32 份。
- ⑤ 保险事故：2021年11月确诊肺癌。
- ⑥ 理赔情况：经审核，属于保险责任，正常给付重大疾病保险 2,020,000.00 元，给付医疗费用、津贴计 20,590.69 元，合计给付 2,040,590.69 元，豁免保费 279,761.3 元。

08. 第八大案例

工程公司经理，男，工地生产事故身故，受益人获赔身故保险金 **2,000,000.00** 元。

- ④ 投保情况：2012年10月投保信诚「创未来」丰盈终身寿险（分红型）2,000,000.00 元以及附加医疗险。
- ⑤ 保险事故：2021年5月26日因工地生产事故身故。
- ⑥ 理赔情况：经审核，属于保险责任，给付身故保险金合计 2,000,000.00 元。

09. 第九大案例

研究院经理，女，恶性肿瘤，被保险人获赔重大疾病保险金、癌症特别关爱金合计 **1,920,000.00** 元。

- ④ 投保情况：2015年12月投保信诚「惠康」重大疾病保险 1,500,000.00 元，2017年6月投保信诚「尊享惠康」重大疾病保险 100,000.00 元。
- ⑤ 保险事故：2021年1月21日确诊甲状腺恶性肿瘤。
- ⑥ 理赔情况：经审核，属于保险责任，被保险人获赔重大疾病保险金、癌症特别关爱金合计 1,920,000.00 元。

10. 第十大案例

公司职员，女，恶性肿瘤，被保险人获赔重大疾病保险金、恶性肿瘤特别关爱金合计 **1,867,872.90** 元、豁免保险费合计 **173,668.6** 元。

- ④ 投保情况：被保险人为公司职员，于2007年4月起至2021年1月在公司陆续投保多份保险合同，合计 74 份。
- ⑤ 保险事故：2021年1月21日确诊右上肺腺癌（Ia期）。
- ⑥ 理赔情况：经审核，属于保险责任，被保险人获赔重大疾病保险金、恶性肿瘤特别关爱金合计 1,867,872.90 元、豁免保险费合计 173,668.6 元。

2021 年十大承保案例

01.

- ④ 承保保额：**5000** 万元 ⑧ 投保人：知名人士
- ⑤ 投保情况：中信保诚「托富未来」终身寿险 5000 万元

02.

- ④ 承保保额：**3983** 万元 ⑧ 投保人：行政事务人员
- ⑤ 投保情况：中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）3983 万元

03.

- ④ 承保保额：**3918** 万元 ⑧ 投保人：私营企业主
- ⑤ 投保情况：中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）3918 万元

04.

- ④ 承保保额：**3242** 万元 ⑧ 投保人：某公司股东
- ⑤ 投保情况：中信保诚「基石稳利」年金保险 3242 万元

05.

- ④ 承保保额：**3000** 万元 ⑧ 投保人：某公司管理人员
- ⑤ 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险C款（投资连结型）3000 万元

2021 TOP10 理赔案例



- 06.
 - ④ 承保保额：3000 万元 ⑧ 投保人：某公司管理人员
 - ③ 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 E 款（投资连结型）3000 万元
- 07.
 - ④ 承保保额：3000 万元 ⑧ 投保人：某公司股东
 - ③ 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 E 款（投资连结型）3000 万元
- 08.
 - ④ 承保保额：3000 万元 ⑧ 投保人：某公司股东
 - ③ 投保情况：中信保诚「智尚人生」年金保险 E 款（投资连结型）3000 万元
- 09.
 - ④ 承保保额：2673 万元 ⑧ 投保人：某公司总经理
 - ③ 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险 2673 万元
- 10.
 - ④ 承保保额：2657 万元 ⑧ 投保人：某公司股东
 - ③ 投保情况：中信保诚「基石恒利」终身寿险 2657 万元

03 增值服务

对客户有温度 以客为尊

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、就医绿色通道、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】

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。

【法税服务】

甄选专业律所、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。

【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。

全球旅行和医疗救援服务 守护出行的您



全球旅行和医疗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救援服务。

截至 2021 年，该项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

大雪天气交通受阻 寰宇卡服务解客户之困

2021 年 12 月 20 日晚，客户杨先生（化名）像往常一样，下班后打篮球锻炼身体。天有不测风云，这时意外发生了：杨先生脚部受伤严重，行动不便。随后，他前往附近的医院就诊，并被确诊为左侧跟腱断裂。由于当地医疗条件有限，医生建议杨先生前往长沙的大医院进行手术治疗。可是这时，湖南省内大面积下雪，公共交通受到管制，只身一人在异地工作的杨先生一时之间陷入了困境。

这时，他想起了在中信保诚人寿购买过保险产品，并享有寰宇卡服务。于是，他联系了保险代理人，协助其启动紧急救援服务。中信保诚人寿快速响应，立即联系杨先生及医院了解具体情况。征得客户同意后制定了转院方案，并为杨先生安排了舒适的车辆。

次日凌晨 4 点，杨先生启程前往长沙。历时 6 个小时，抵达中南大学湘雅附二医院。

很快就顺利进行了手术治疗。公司代表也前往医院慰问杨先生。杨先生没想到这张小小的卡片，给他带来了满满的安全感，提起这次事件的整个救援过程，他感到既专业又安心。“紧急救援考验的是公司工作人员的反应速度、服务态度、沟通能力等软实力。这次救援非常迅速、专业，准备的车辆也非常舒适，没有任何不舒服的感觉，服务人员细致又耐心。真的非常感谢他们，也感谢中信保诚人寿，让我对保险有了新的认识。”杨先生称赞道。

风险来临时，我们需要的不仅是钱，同时也需要高效、专业、有温度的服务。

管家式健康服务体系

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管家式健康服务体系。从生活方式着手，覆盖健康全旅程，致力于为客户提供全方位的健康解决方案。



布局大健康，提供健康 / 养老全周期服务 管家式服务覆盖疾病、康护、养老多层次需求

大病管家

“管家团队 1 对 1 全流程管理 + 多学科医疗顾问团队 N 对 1 专业护航”双管家模式

康护管家

为客户提供专属院后居家专业康护服务，实现康复服务无缝衔接

养老管家

整合全国高品质养老机构服务网络，为客户提供专属优惠权益与推介安排



大病管家-首创双管家服务模式

聚焦大病健康管理，中信保诚人寿创新推出“大病管家”，打造“管家团队1对1全流程管理+多学科医疗顾问团队N对1专业护航”双管家模式，打通大病精准预防、病中就医协助、病后心理康复全流程。



服务内容：

- 体检报告解读
- 肠道早期病变深度筛查
- 多学科医疗顾问团队咨询
- 国内重疾绿通
- 国内二次诊疗意见
- “心守护”大病心理健康管理

康护管家-延续院后关爱



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

养老管家-安享高品质健康养老生活

中信保诚人寿整合国内优质康养服务资源，甄选全国高品质康护服务机构和养老服务机构资源，推出“康护网络”和“养老网络”，可为有康护服务和养老机构服务需求的客户及家人提供专业推介及专属优待。



专业团队 + 两大网络：





消费者权益保护

中信保诚人寿始终坚持“以人民为中心”的发展理念和“以客户为中心”的经营理念，不断增强消费者权益保护责任意识，建立健全消费者权益保护管理组织体系，加深加强消费者权益保护管理机制建设，持续强化保险消费投诉管理、金融知识宣传教育等消费者权益保护工作，切实维护消费者合法权益。

建立健全消费者权益保护管理组织体系

公司高度重视消费者权益保护工作，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。

加深加强消费者权益保护管理机制建设

中信保诚人寿持续关注客户最新服务需求，不断加强消费者权益保护管理机制建设。2021年，公司修订了已有的《保险消费投诉管理细则》等多项工作制度，并制定了《消费者权益保护管理政策》等六份新文件，进一步明确消费者权益保护相关工作职责，规范消费者权益保护相关工作要求。

保险消费投诉管理工作情况

公司始终秉承“聆听所至，信诚所在”的企业精神，畅通客户服务沟通渠道，用心聆听客户提出的意见建议，及时响应和解决客户的投诉诉求。根据银保监会有关保险消费投诉情况的通报，2021年公司保险消费投诉共**5686**件，其中监管投诉**390**件，自收投诉**5296**件。

为加强保险消费投诉管理，确保公正、及时、有效

解决客户的投诉诉求，公司建立了《投诉处理总则》、《保险消费投诉管理细则》等投诉处理制度，明确了投诉处理流程的标准要求，覆盖了投诉处理的全过程节点，切实规范投诉处理工作。

公司重视客户反馈声音，以客户投诉为切入点，认真检视各项业务活动，持续推进落实溯源整改，切实提升保险业务品质，全面维护消费者合法权益。

保险消费监管投诉分析：

- 从业务类别来看，涉及理赔环节的案件占比约**10.3%**
- 涉及销售环节的案件占比约**76.2%**
- 其它占比约**13.5%**，包括续期服务、保险合同变更、承保环节等

从地区分布来看，各分公司的案件占比如下：

| 分公司 | 件数 | 占比 | 分公司 | 件数 | 占比 |
|-----|----|-------|-----|----|-------|
| 安徽 | 4 | 1.0% | 青岛 | 9 | 2.3% |
| 北京 | 57 | 14.6% | 山东 | 39 | 10.0% |
| 福建 | 15 | 3.8% | 山西 | 23 | 5.9% |
| 广东 | 23 | 5.9% | 上海 | 5 | 1.3% |
| 广西 | 32 | 8.2% | 深圳 | 15 | 3.8% |
| 河北 | 39 | 10.0% | 苏州 | 3 | 0.8% |
| 河南 | 10 | 2.6% | 天津 | 44 | 11.3% |
| 湖北 | 37 | 9.5% | 无锡 | 1 | 0.3% |
| 江苏 | 8 | 2.1% | 浙江 | 11 | 2.8% |
| 辽宁 | 15 | 3.8% | | | |

保险消费自收投诉分析：

- 从业务类别来看，涉及保险合同变更环节的案件占比约**12.9%**
- 涉及承保环节的案件占比约**1.5%**
- 涉及理赔环节的案件占比约**9.7%**
- 涉及销售环节的案件占比约**67.1%**
- 其它占比约**8.8%**，包括条款、时效和公司服务等

从地区分布来看，各分公司的案件占比如下：

| 分公司 | 件数 | 占比 | 分公司 | 件数 | 占比 |
|-----|-----|-------|-----|-----|------|
| 安徽 | 75 | 1.4% | 青岛 | 75 | 1.4% |
| 北京 | 890 | 16.8% | 山东 | 271 | 5.1% |
| 福建 | 238 | 4.5% | 山西 | 112 | 2.1% |
| 广东 | 924 | 17.5% | 陕西 | 11 | 0.2% |
| 广西 | 304 | 5.7% | 上海 | 192 | 3.6% |
| 河北 | 476 | 9.0% | 深圳 | 279 | 5.3% |
| 河南 | 354 | 6.7% | 四川 | 23 | 0.4% |
| 湖北 | 383 | 7.2% | 苏州 | 37 | 0.7% |
| 湖南 | 26 | 0.5% | 天津 | 204 | 3.9% |
| 江苏 | 191 | 3.6% | 无锡 | 28 | 0.5% |
| 辽宁 | 92 | 1.8% | 浙江 | 102 | 1.9% |
| 宁波 | 9 | 0.2% | | | |

金融知识宣传教育开展情况

2021年，公司延续“全年规划，关键节点重点投入”的工作策略，持续强化消费者权益保护教育工作。在常态化教育宣传方面，树立了“消保教育直通车”线上宣传品牌，建设了“七个一”线下网点标准，形成线上线下全覆盖的长效工作机制；在集中宣传活动方面，围绕“3·15国际消费者权益日”、“7·8保险公众宣传日”、“金融知识普及

月”等节点，凝聚多方力量打造集中宣传活动效应。同时，公司积极开拓漫画图文、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辐射范围，增强“以案说险”、金融风险提示、银行保险知识普及等的宣传力度，助力消费者提升金融素养，提高风险防范能力。



其中，公司组织设计的“以案说险”漫画图文《告知既往病史，免吃理赔“闭门羹”》，获得了“广东保险”公众号的选用和登载；同时，在银保监会组织发起的“3·15教育宣传周”、“金融联合教育宣传活动”中，公司凭借出色的组织部署及工作成效，连续获评“优秀组织单位”称号。



持续打造儿童少年安全品牌

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、线上心理咨询等服务支持，为家长提供线上、线下讲座服务，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、海外在线医学翻译等四大海外医疗协助服务，为海外学子带来更可靠的支持。同时推出《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、心理健康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”。
- 2021年**

在海外疫情持续蔓延的情况下，中信保诚人寿继续为海外留学生提供海外医疗协助服务，以及线上心理咨询等服务支持。
- 2021年7月**

中信保诚人寿联合儿基会及国家博物馆，举办“华熠千秋”文化研学营中华优秀传统文化海外传播志愿服务项目，助力海外留学生了解中国传统文化，增强文化自信，对外传播中华文化。


- 2021年9月-11月**

在“双减”的教育政策变化背景下，中信保诚人寿联合儿基会共同推出线上“升学规划素养培养项目——新高考升学规划初级训练营”，配套线下讲座，为广大家长提供具有针对性的学业规划指导。



儿童财商主题活动

- 2018-2021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。第四季“少年财富传奇”财商大赛进行赛制升级，采取线上“财商游戏竞技+线下实战”相融合赛制，线上参与人数近万人，举办线下活动**220**余场。



“金融安全守护者”金融防诈骗活动



- 2021年**

中信保诚人寿联合财商教育领域公益机构佰特教育，共同推出“金融安全守护者”金融防诈骗亲子公益活动。让亲子家庭在活动中增强防诈骗意识，同时向周边邻里社区宣传防诈骗知识，共同创建美好社会。



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。

3

PART THREE
第三章



CONTRIBUTE THE VALUE

为股东谋效益



导语

INTRODUCTION

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。

2021 年



实现归母净利润
29.0 亿元



同比增长
16%

2021 年



公司实现原保费收入
268 亿元



同比增长
15%

截至 2021 年底



公司总资产
1842 亿元



同比增长
33%

CITIC-PRU
LIFE

02 经营表现

2021年是“十四五”规划的开局之年，寿险行业营销渠道仍处转型阵痛期，行业保费收入同比微降；同时面临利率低、资产荒、波动大的严峻市场环境，利润增长承压。公司始终遵循寿险行业基本经营规律，坚持高质量发展，坚持多元化和差异化的渠道发展策略、守正与出奇并举的资金运用策略，坚守风险底线，稳中求进，总体经营情况良好。2021年公司主体信用评级继续保持AAA，评级展望为稳定。

业务规模持续提升

2021年公司实现

原保费收入
268 亿元

同比增长
15%

新单年缴保费
100 亿元

同比增长
25%

截至2021年底，公司总资产
1842 亿元

同比增长
33%

价值与利润稳步增长

实现归母净利润
29.0 亿元

同比增长
16%

净资产收益率 (ROE)
22.0%，
保持在合外资保险公司前列

2021年6月11日
完成对股东分红
7.9 亿元

01 公司治理

2021年，按照董事会领导下的总经理负责制，中信保诚人寿党委、股东会、董事会、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，完成候任独立董事和候任监事的内部审批流程

(注：2022年4月，公司收到银保监会对3位独立董事任职资格的核准批复，2位监事任职资格的核准批复。2022年4月12日，公司依程序规定进行任命，上述独立董事和监事开始正式履职。另，尚有一位候任独立董事任职资格的核准还在进行之中)。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。

2021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3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88次会议，勤勉认真地履行了各项职权。经董事会批准，公司对董事会投资委员会议事规则进行了修订，进一步明确了董事会投资委员会的权限范围和投资授权金额。

2021年，银保监会下发了多项公司治理相关监管规定，对保险公司公司治理作出了若干新的要求。公司依据公司治理最新监管规定，制定修订了公司内部管理制度，健全公司治理制度体系，提升公司治理水平。

2021年，公司继续强化关联交易管理，进一步完善关联交易管理的组织架构体系，构建更加完善的关联交易管理制度体系，通过制度的修订进一步明确了管理层关联交易控制委员会的人员构成和具体职责，强化关联交易内部控制，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。



资金运用规模和收益同步增长

公司坚持守正与出奇并举的资金运用总体方针，在坚守合规红线和风险底线的前提下，为达成公司整体经营目标和渠道转型提供有力支撑。

截至 2021 年年末，

投资资产规模合计人民币
1749 亿元

同比增长
37%

非投连账户财务收益保持增长，投连账户表现分化但整体战胜业绩基准。

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。

渠道多元化和差异化发展保持竞争优势

2021 年，公司继续坚持多元化和差异化的渠道发展策略。

其中，**银保渠道**努力转优势为胜势，不断优化产品业务结构。

实现保费收入
129 亿元

同比增长
19%

营销渠道在行业整体人力大幅下滑的不利环境下，坚持高质量发展，持续探索渠道改革转型。

实现保费收入
128 亿元

同比增长
11%

其他渠道坚持规模与价值并重，不断强化渠道经营。

实现保费收入
11 亿元

同比增长
11%

[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]

偿付能力保持充足

公司在业务稳健发展的同时，适时调整资产与负债结构，优化资本结构，多元化方式补充资本，始终保持偿付能力充足。

2021 年 6 月，

公司成功公开发行
40 亿元资本补充债券

截至 2021 年四季度末，

公司综合偿付能力充足率为
261.34%



03 信息披露

信息披露

50 余条

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，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。

2021 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、短期健康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、健康管理服务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。

2021 年，根据《互联网保险业务监管办法》（银保监会令 2020 年第 13 号）、《中国银保监会办公厅关于规范短期健康保险业务有关问题的通知》（银保监办发〔2021〕7 号）、《银行保险机构公司治理准则》（银保监发〔2021〕14 号）、《银行保险机构大股东行为监管办法（试行）》（银保监发〔2021〕43 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 2 次修订，对信息披露细则进行了 1 次完善，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。

合规经营

2021年，公司努力提高政治站位，顺应形势，进一步强化系统观念和全局思维，认真学习领会党和国家有关“完善金融服务、防范金融风险”等精神与要求，切实执行银保监会关于防风险、助实体、促改革等重要工作部署，秉持“抓住关键、找准重点、分类管理、精准施策”方针，立足于公司经营管理实际，着眼于公司高质量稳健发展和可持续经营目标，坚持稳中求进的工作总基调，坚守合规经营红线与风险底线，持续健全与外部监管要求及公司经营管理需要相适应的全面风险管理体系，助力公司高质量发展与可持续经营。

偿付能力



偿二代下，公司始终保持较充足的偿付能力水平。

2021年4季度末，公司综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率分别为**261%**、**235%**，高于监管要求和行业平均水平。

主要监管评级/评价



2016年1季度至2021年4季度，在银保监会公布的二十四次风险综合评级（分类监管）结果中，公司均被评为“A类”；公司最近两次（即2016年、2017年）SARMRA监管评估结果均位于寿险行业前列。按照最近一次（即2017年）SARMRA监管评估得分计算控制风险最低资本，助力提升公司2021年四季度末综合偿付能力充足率**7.51**个百分点。

信息披露



公司偿付能力信息披露及时、准确、合规。

稳步推进偿二代（及二期工程）的全面实施

2021年，公司在落实偿二代一期监管规则的同时，根据银保监会下发的《保险公司偿付能力管理规定》（银保监令〔2021〕1号）、《偿二代二期工程监管规则（征求意见稿）》、《保险公司偿付能力监管规则（II）》（银保监发〔2021〕51号）等相关监管文件，积极开展偿二代二期监管规则解读、分析，及时制定偿二代二期工程行动方案、SARMRA自评估工作方案等。



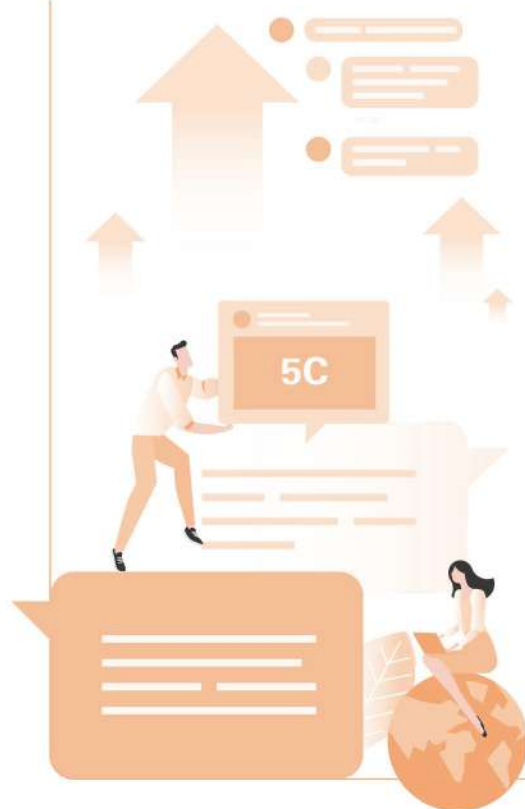
风险偏好体系持续完善且运行良好 风险水平整体可控

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。2021年初，公司在全面回顾上年度风险偏好体系运行情况的基础上，制定形成《2021年度风险偏好体系》。之后，公司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，进一步优化重点行业资金运用、统一授信与重要客户管理、集中度管理等方面的偏好指标体系建设，强化风险偏好在相关管理领域的引领作用及传导机制。2021年度，公司风险偏好体系总体运行平稳，风险偏好得以有效遵循，监管指标均符合监管要求，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、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。



全面风险管理体系运行平稳 重点领域长效机制建设不断深化 风险管理能力持续提升

公司紧密围绕偿二代等监管要求，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，不断夯实风险管理的基础。2021年，公司持续关注监管动态（尤其是偿二代二期相关监管规则）以及股东方风险管理要求，及时开展对标及差距分析，持续梳理并完善重点领域长效机制建设，包括风险治理项下的党委及监事职责、关键岗位人员管理、绩效考核管理、并表子公司风险管理等；操作风险项下的案防与内控、“5C”标准化管理体系、损失事件库管理、信息科技外包风险管理；资金运用风险项下的投资资产穿透管理、集中度风险管理、委托投资管理、统一授信及重要客户风险管理等；声誉风险管理职责分工及分级管理等。



4

PART FOUR
第四章



BUILD THE PLATFORM

为员工谋发展



导语 INTRODUCTION

自成立以来，中信保诚人寿始终坚持聆听员工需求，关爱员工身心健康，持续打造专业化人才成长平台。

- 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

CITIC-PRU LIFE



温暖的员工关爱

在员工关爱方面，中信保诚人寿工会进行了大量的工作，为员工谋福利，办实事。

一、维护职工合法权益有担当

加强扶贫帮困工作，除了两节送温暖和日常慰问生病和困难职工外，还制定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，并按期进行了“夏送清凉、冬送温暖”活动。

关爱女性职工，推动“女职工关爱室”建设，组织三八妇女节、六一儿童节相关活动，并按期修订和签署了女职工权益保护专项集体合同。

防疫抗疫不放松，工会设立专项防控资金用于保障全体职工安全、采购防疫物资，并在各地区突发疫情时第一时间与当地机构工会负责人进行电话了解情况和慰问。



员工保障和员工关爱



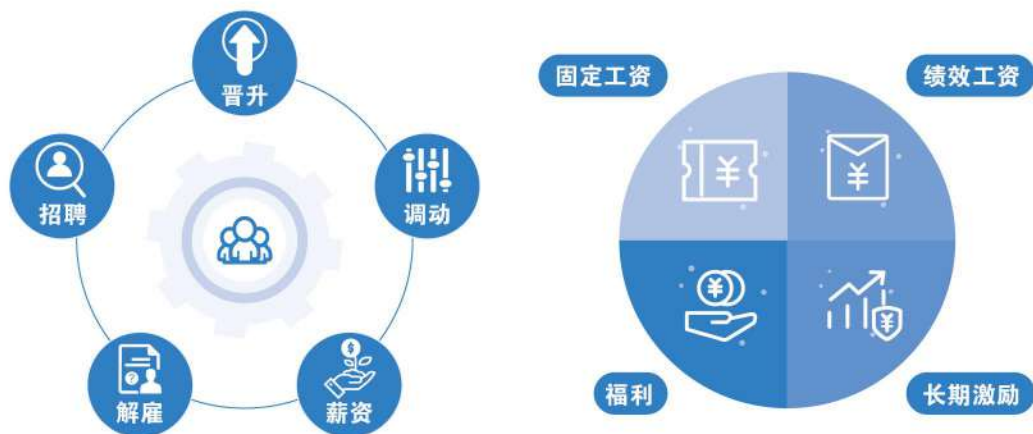
扎实的员工保障

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。

中信保诚人寿员工薪酬由固定工资、绩效工资、福利及长期激励构成。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。



二、竭诚服务职工群众有温度

公司落实“我为群众办实事”，将送温暖、扶贫帮困落到实处，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，为群众解难事、办实事、做好事。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。鼓励和号召总、分公司举办运动会、读书会、健步走等活动，并设立篮排球羽毛球等球类体育小组，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。继续推动总、分公司建立母婴室、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

在建党 100 周年之际，工会精心筹划并成功举办了主题为“建功十四五，奋斗新征程”首届中信保诚人寿职工技能竞赛。

在党的历史上具有特别的意义的 7 月 23 日，公司在福建龙岩举办了现场决赛，激发了各岗位职工钻研技术、提高自身素质的热情，互学互帮，比学赶超，树立劳模典型，形成劳动最光荣的氛围，鼓励工匠精神，重点培养一批高水准的复合型人才，形成一支起点优、业务强、技术精、技能高的骨干队伍。

工会还帮助基层岗位和职工选树巾帼标兵岗、巾帼标兵、金融先锋号等先进典型，形成以点带线、以线促面、以上率下、以下督上的良好局面。



员工职业发展

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，包括司局级干部专题研修班、中信集团卓越班和中青年干部培训班、中保协人才发展高峰论坛、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 CFA、ACCA、CPA、LOMA、精算师等专业考试的员工报销考试费用。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。



工作环境

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。



5

PART FIVE
第五章



PROMOTE THE DEVELOPMENT

与合作伙伴促共进



导语 INTRODUCTION

截至 2021 年年末



营销

中信保诚人寿营销员
人数为 **18119** 人
实现保费收入 (2021 年)
128 亿元
同比增长
11%



银保

银保渠道
合作银行 **53** 家
银行合作网点
6300 个
银保渠道业务人员
数量达 **3600** 余人



团险

团险渠道承保客户数为
8.4 万
其中, 企业客户
1.62 万
为近 **185** 万员工及
家庭客户提供了保险保障



电子商务

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
平台合作和高净值客
户开拓的先进策略。



CITIC-PRU
LIFE

保险营销员

01 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。我们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 (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 审核。



卓越经理人项目 PRUventure

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。2014 年，为了进一步增强经理人项目的影响力，全国范围统一复制传承，中信保诚经理人项目华丽升级为“卓越经理人”项目。2020 年，卓越经理人项目品牌升级为 PRUventure，融合海内外先进项目运作经验，引进海外讲师课程，与各国伙伴共同学习、分享、成长，使卓越经理人成为彰显中信保诚营销特色的文化名片。

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。2021 年“入星”人力保费贡献度达到 **82%**。





MDRT项目

百万圆桌 (MDRT) 成立于 1927 年, 传承 95 载, 一直是世界寿险业的顶尖荣誉。中信保诚人寿营销员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。

2021, 营销渠道达成 MDRT 业绩标准的营销员为 **1091** 人, 2022 年 MDRT 官方注册会员达 902 人, 创造公司成立以来的历史新高, 全国各分公司均有 MDRT 精英带领全国伙伴不断向前。



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

02

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、工商银行、农业银行、兴业银行、民生银行等 53 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。



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。



合作网点

截至 2021 年年底, 银保渠道合作银行 **53** 家, 合作网点 **6300** 个。



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 2021 年年底, 银保渠道业务人员数量达 **3600** 余人, 同比增长 **25%**; 其中, 本科及以上学历人员数量占比 **50%**。

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。



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; 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。



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。

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



银保工作价值观内含于以下十方面：



制度品质合规

科技运营

客户产品渠道

人才机制

团体保险

03 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。



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。

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。

电子商务

04 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。

6

PART SIX
第六章



SHOULDER THE MISSION

为社会尽责任



导语 INTRODUCTION

2021年，中信保诚人寿主要围绕河南暴雨防汛救灾等主题开展了系列公益活动，全年捐款一千多万元。

从成立至今，中信保诚人寿已发起公益项目 277 个，为公益事业捐款 4400 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。

同时，公司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。

公益项目
277 个

为公益事业捐款
4400 多万元

累计派出近
7300 名爱心志愿者

CITIC-PRU
LIFE

01 积极参与公益事业

2021年，中信保诚人寿围绕中央定点帮扶和乡村振兴决策部署、中信集团党委工作要求、企业社会责任等，开展了一系列公益活动，共计捐赠人民币一千多万元。此外，公司还积极落实消费帮扶，采购帮扶县生活物品达516.86万元，助力巩固脱贫攻坚成果。

支持河南暴雨灾害防汛及救灾工作

2021年7月，河南省部分地区突降暴雨，人民群众生命财产遭受严重损失。在得知灾情消息后，中信保诚人寿迅速行动，在中信集团的统筹之下，向河南省慈善总会捐赠1000万元，积极支持河南防汛抗灾和灾后重建。此外，中信保诚人寿河南分公司也通过各种形式，积极投入到防汛救灾工作中。其中，河南分公司全体员工自发捐款共募善款12余万元，通过河南省慈善总会统一调配。

其他公益活动

2020年，中信保诚人寿“聆听梦想”公益计划援助山西省垣曲县英言乡马湾小学。2021年，该小学新建的教学楼和生活楼竣工，同时学校操场焕然一新；

中信保诚人寿总公司在中华女子学院设立助学金，从贫困生助学金、贫困新生助学金、优秀生奖学金及重疾保障几个层面进行资助，帮助贫困女大学生实现梦想；

2021年9-11月，中信保诚人寿联合中国残联直属机构中国智力残疾人及亲友协会，通过捐步、捐赠体育包等公益行为进行爱心接力，呼吁社会大众关注智障儿童群体，帮助他们融入社会；

广东分公司开展了社群服务活动、捐赠防疫物资、捐赠爱心物资等活动；

河南分公司开展了养老院慰问活动、爱心图书捐赠等活动；

广西分公司开展了教育扶贫活动。



乡村振兴 消费帮扶

在消费帮扶方面，中信保诚人寿积极落实中央定点帮扶和乡村振兴决策部署，围绕集团党委工作要求，借助中信易家电商平台，向4个集团定向帮扶县——元阳县、屏边县、黔江区、申扎县以及其他832个有产品的帮扶县采购生活物品，采购金额共计516.86万元，范围涵盖粮油、水果、坚果、杂粮等农副产品，助力巩固拓展脱贫攻坚成果。

02 服务国家发展战略

近年来，中信保诚人寿积极发挥保险资金期限长、供给稳的特点，综合运用债权、股权等投资方式为“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**6000**万元，目前，该项目已投**1887**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**126.94**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。

在绿色金融方面

公司以债权方式投资包括核电项目、光伏项目、风电项目以及清洁生产项目，共计投资**29**亿。

在支持实体经济、助力国家经济转型升级方面

公司以股权直接投资、股权间接投资等方式投资于“专精特新”、“卡脖子”技术及设备、医疗健康等领域，累计投资超百亿元。

ESG 关键绩效指标

环境类绩效指标

| 废气 | |
|---------------------------------|-----------|
| 氮氧化物 (NOx) 排放量 (吨) ¹ | 0.01 |
| 二氧化硫 (SO2) 排放量 (吨) ² | 0.001 |
| 温室气体 | |
| 温室气体排放总量 (吨) | 2,154.91 |
| 直接温室气体排放 (吨) | 117.18 |
| 汽油 | 117.18 |
| 柴油 | 0.00 |
| 煤气 | 0.00 |
| 液化石油气 | 0.00 |
| 天然气 | 0.00 |
| 间接温室气体排放 (吨) | 2,037.73 |
| 外购电力 | 2,037.73 |
| 废弃物 | |
| 有害废弃物总量 (吨) | 0.24 |
| 无害废弃物总量 (吨) ³ | 235.97 |
| 能源使用 | |
| 能源消耗总量 (兆瓦时) | 2,783.03 |
| 直接能源消耗 (兆瓦时) | 478.68 |
| 汽油 | 478.68 |
| 柴油 | 0.00 |
| 煤气 | 0.00 |
| 液化石油气 | 0.00 |
| 天然气 | 0.00 |
| 间接能源消耗 (兆瓦时) | 2,304.35 |
| 外购电力 | 2,304.35 |
| 资源使用 | |
| 总耗水量 (立方米) | 17,652.00 |
| 纸张消耗总量 (吨) | 15.97 |
| 办公区建筑总面积 (平方米) | 57,364 |

注: 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。

社会类关键指标

| 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 | 0 |
| —2019 年因工作关系而死亡的员工人数 | 0 |
| —2020 年因工作关系而死亡的员工人数 | 0 |
| —2021 年因工作关系而死亡的员工人数 | 0 |
| 近三年因工作关系而死亡的人员比率 | 0% |
| —2019 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% |
| 因工受伤人数 | 0 |
| 因工伤损失工作时间 (小时) | 0 |
| 反贪污 | |
| 报告期内, 向贵公司或贵公司员工提出并已审结的贪污诉讼案件的数目 (件) | 0 |