

# 信诚人寿 2015年度企业社会 责任报告



人 寿 保 险

聆 听 所 至 信 诚 所 在

# 目录

- 一、 公司简介
- 二、 年度回顾
- 三、 公司治理
- 四、 产品和渠道发展
- 五、 内控管理
- 六、 客户服务
- 七、 员工关爱
- 八、 公益活动

# 一、公司简介

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

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，开业以来，信诚人寿在产品开发、业务发展、渠道建设、内部管理、保险营销员培训方面开展了一系列卓有成效的工作，迅速建立和完善了内控和公司治理机制，并以优异的市场表现、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，信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2015年12月，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、河南等15家分公司，共在64个城市设立了分支机构，拥有21,500余名员工及保险营销员。截至2015年年底，公司总资产达479.75亿元人民币。

自成立以来，信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，公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域。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，信诚人寿正为全国80余万客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险和理财服务。

作为负责任的企业公民，信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，并设立“信诚关怀基金”，积极支持中国教育、健康以及环保事业的发展。如2008年，信诚人寿率先响应中国保险行业协会的号召，先后向汶川地震灾区中小学捐赠500套空中课堂教育设备，让灾区300多所学校近9万名学生从中受益。2010年，公司启动“点亮酥油灯，我们在一起”爱心公益项目，援建“酥油灯儿童之家”，支持青海玉树当地的学前教育及助学工作。2014年，信诚人寿举办“中国健身名山登山赛”暨“一名山·一小学爱心公益活动”，累计投资50余万元。迄今，信诚人寿已为救灾、助学、扶贫等领域累计捐款近799万元，为贫困地区孩子筹得优秀图书21万余册，并长期免费为公众提供理财教育、职业规划咨询讲座等。

聆听所至，信诚所在。信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！

## 二、年度回顾

人民币百万元	2015年	2014年	变化率
营业收入	8,183	6,476	26%
净利润	382	321	19%
总资产	47,975	38,165	26%

经济转型升级，“新国十条”和加快发展商业健康保险的意见等保险新政以及财税体系、养老金制度等相关改革措施的出台，为商业保险提供了较好的发展机遇。保险投资范围的拓宽，大资管时来的来临，进一步提升了保险行业的竞争力和吸引力。同时，互联网+也为保险行业的快速发展提供了新的动力。二零一五年，在中国经济增速放缓的情况下，中国保险行业逆势增长，保费收入和行业利润增长明显。

信诚人寿以产品创新为突破，打造差异化竞争优势；利用保险产品费率市场化改革的契机，积极开发相关产品；利用保险营销员资格考试取消的契机，大力进行人力扩充；顺应互联网+的大势，加大互联网技术在综合财富管理和后援支持的应用；同时，信诚人寿大力加强投资队伍、投资管理和业务流程建设，提升投资能力，拓展投资渠道，增强保险资金运用的效率。二零一五年，信诚人寿总资产、保费收入、净利润等主要指标均实现两位数的增长。

在把握行业发展机遇的同时，信诚人寿紧密围绕公司总体发展战略，以偿二代为引领，初步建立了以有效公司治理为基础、以风险偏好为引导、以风险与效率平衡为目标、以资本管理为核心、以共创价值为原则的全面风险管理体系。全面梳理了风险管理制度与流程，完善了风险管理的组织架构，强化了风险偏好形成与传导机制，提升了政策体系、流程体系、技术体系及各主要风险的管理基础，进一步夯实了风险防范基石，并实现了公司风险管理目标。

## 三、公司治理

(一) 优化公司治理架构，修订公司章程及专业委员会会议事规则。

为了保证在风险管理能力建设方面的制度完整性和执行有效性，报告期内，公司根据保监会“偿二代”监管规则及公司治理最新要求，对公司章程及管理委员会、审计委员会、投资委员会、风险管理委员会等董事会下设专业委员会会议事规则进行修改，进一步规范公司治理架构，简化内部决策流程，明确了股东会、董事会及专业委员会和管理层各自的权限和职责。

(二) 召开股东会、董事会及下属专业委员会、管理层各项会议，分层级、分事项、分授权为公司战略决策提供平台和决策支持服务。

报告期内，公司严格遵守保监会《保险公司信息披露管理办法》及《保险公司资金运用信息披露准则第1号：关联交易》等相关监管要求，对基本信息、财务会计信息、风险管理状况、保险产品经营信息、偿付能力信息、重大关联交易信息及其他重大事项信息在指定媒体、官方网站、中国保险业协会网站做到合规、及时披露。根据偿二代第三支柱的最新监管精神，不断完善偿二代偿付能力报告（年度、季度）、外部评级等披露内容。

(三) 维护关联方数据库，完成重大关联交易识别和审批、报告等规定动作。

报告期内，公司根据保监会【2007】24号文《保险公司关联交易管理暂行办法》和中国保监会【2015】36号文《中国保监会关于进一步规范保险公司关联交易有关问题的通知》的要求，制定了《信诚人寿保险有限公司关联交易管理暂行办法》、《信诚人寿保险有限公司资金运用关联交易信息披露实施细则》并向保监会进行了备案。为提升关联方识别的严谨性以及关联交易识别和监控的有效性，公司定期根据中信集团所提供的公司中方控股股东对关联方的持股比例、派驻董事、表决权等因素，对于“保险公司股东直接、间接共同控制点法人或者其他组织”的关联方进行了进一步的筛查和识别，不断更新满足保监要求的关联方清单。

## 四、产品和渠道发展

### (一) 产品

二零一五年，信诚人寿继续保持以人寿与健康保险业务为主，财富管理和意外伤害保险业务为辅的综合业务架构，大力推动业务结构转型和价值提升。全年保费收入为62亿元，较二零一四年增长22%。人寿保险的保费收入为45亿元，较二零一四年增长14%。健康险保费收入为14亿元，较上年增长54%。公司通过产品结构的优化，深耕高价值业务，推动规模与价值双增长。在营销渠道进一步强化长期保险保障拳头产品的销售，实现量价齐升。在银保渠道大力推动业务转型，及时应对经济与投资环境的波动，缩减高现价、短期万能产品并加大期交业务占比、减少首亏与资本耗费、强化业务价值管理。在高净值客户拓展方面，信诚继续引领保险金信托创新业务模式，与中信信托共同开发业内首个生存金信托选择权，进一步解决高端客户传承需求。

(实际年报将根据以下表格制作饼图)

险种	保费收入 (人民币百万元)		同比增减 变化	收入占比		同比变化
	2015	2014		2015	2014	
人寿保险	4,525	3,969	556	72.78%	78.07%	-5.28%
健康保险	1,445	937	508	23.24%	18.43%	4.81%
意外伤害保险	247	178	69	3.97%	3.50%	0.47%
总计	6,218	5,084	1,134	100.00%	100.00%	

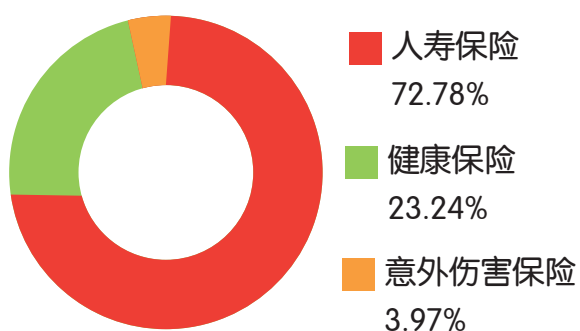
## (二) 保险销售渠道

营销员渠道和银行保险渠道是信诚人寿的主要销售渠道。二零一五年，信诚人寿尝试探索营销员体制改革，营销人力大幅增长，2015年底达21957人，营销员渠道的保费收入占整体保费收入的68%，占比较上年提高1.5个百分点。银保渠道与银行深化合作，积极开展网银业务和增值服务；围绕银行特色创新设计队伍发展模式，目前已初步建立起面向未来的银保业务发展框架。电子商务渠道按照监管要求完善了业务管理制度；建立了网销项目管理团队，积极进行渠道开拓；形成“E信诚”电子化服务体系；“i信诚”平台一期建设并上线运行。

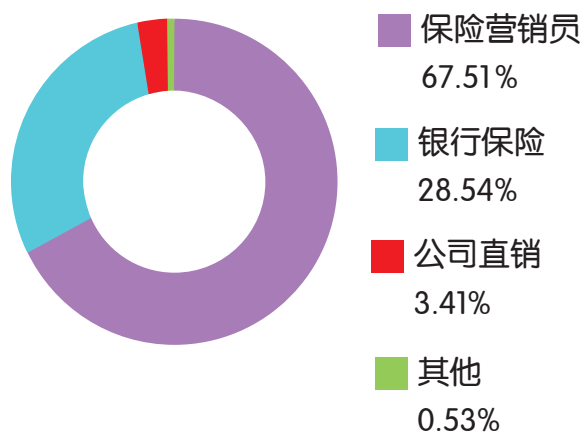
(实际年报将根据以下表格制作饼图)

渠道	保费收入金额 (人民币百万元)	同比变化	收入占比	同比变化
保险营销员	4,198	841	67.51%	1.49%
银行保险	1,775	238	28.54%	-1.67%
公司直销	212	33	3.41%	-0.12%
其他	33	21	0.53%	0.30%
合计	6,218	1,134	100.00%	

### 按产品割分的保费收入



### 按渠道割分的保费收入



## 五、内控管理

截至2015年第四季度末，信诚人寿偿一代偿付能力充足率为160.33%，属于偿付能力充足II类公司；偿二代综合偿付能力充足率及核心偿付能力充足率分别为322.37%和310.60%，均远高于监管要求的最低限。属于偿二代下偿付能力充足率较偿一代提升的公司之一。

面对宏观经济的复杂变化和保险行业的激烈竞争，信诚人寿在董事会和管理层的领导下，紧密围绕公司总体发展战略，认真落实年初工作会议精神，以偿二代为引领，持续完善全面风险管理体系，全面梳理了风险管理制度、流程，完善了全面风险管理的组织架构，强化了风险偏好形成与传导机制，提升了政策体系、流程体系、技术体系及各主要风险的管理基础，进一步夯实了风险防范基石，公司风险管理目标顺利实现。

(一) 以提高资本回报水平为导向、以强化偿付能力充足性的日常管理为基础，全面推进偿二代达标及方法应用

通过两次偿付能力风险管理能力自评估工作，对风险管理制度的健全性和执行有效性进行了全面梳理和整改；通过对偿二代量化风险技术规则的深入研究，对市场风险、信用风险及产品策略等提出了针对性的管理方案。

(二) 以提升风险管控的有效性为目标，持续完善风险治理机制及风险管理基础设施建设

制定了与公司战略相适应的风险战略，并建立了与风险战略相适应的风险偏好管理框架与机制，实现了风险的有效管控；完成了以流程为基础的内控合规管理体系和 risk 管理系统建设；加强了风险管理队伍文化建设，在风险管理团队中树立“互信、融入、合作、共担”的团队精神。

(三) 以保证不发生系统性、区域性风险为底线，强化重点领域的风险管控,保障公司健康稳定可持续发展

及时启动应急机制，稳健应对2015年中国股市的剧烈波动；建立了行业授信准入审批机制并持续强化预警机制，加大对非标准债和部分高风险标准债的管理力度；通过制定完善的满期给付应对方案、退保风险应急预案、流动性风险应急措施，妥善处置了2015年的满期给付高峰。

(四) 以“两个加强、两个遏制”专项自查工作为契机，以监管现场检查为推手，全面落实公司合规经营

针对两两自查和监管现场检查发现，公司各部门深入分析原因，认真制定并落实整改方案，建立完善长效机制。

(五) 强化审计监督作用

内外部审计工作有序开展，充分发挥审计作为风险管理第三道防线的作用。



## 六、 客户服务

### (一) 保护消费者权益 提供高品质服务

#### 1. 信诚微服务 大大提升客户体验

以往，保险的业务办理和查询，需要客户前往柜台处理，过程十分细致繁琐。在微信迅速流行，成为人们生活中不可或缺的沟通工具后，信诚人寿敏锐地捕捉到客户需求，利用微信平台开通五大项微服务，为客户提供飞一般的服务体验。现在，客户只需要关注信诚人寿官方微信（CITICPRU-Official），完成身份资格验证，即可随时随地办理各项保险服务，查询保单保险资料：

(1) 微回执：客户收到保单后，即可在微信上实时签收保单回执，回执数据直接回传公司系统核销。微回执功能的上线，实现了电子投保流程和新契约实时回访的无缝链接，投保承保、回执核销、新单回访，一步到位。

(2) 微保全：支持60%常见保单变更服务，包括通讯资料变更、投资账户转换、续期缴费账号变更、领取现金红利等。微保全同时提供在线提交申请开通重要变更权限，无需亲临公司服务柜台。

(3) 微理赔：简单三步完成理赔申请，通过微信拍照上传理赔资料，递交理赔申请，更可随时查询理赔审核进度和理赔医院网点，理赔服务更简单便捷。

(4) 续期缴费：客户在线选择需缴费保单，按界面提示录入银行账号等信息后，即可实时缴纳续期保费，有效应对客户续期转账账号余额不足或临时财务需要。

(5) 信息查询：通过微信查询功能，客户可随时获取保单基本信息、保单状态、尊贵服务信息、投资单位价格、产品介绍、公司动态等资讯。

微服务可以满足客户全天候服务需求，不受节假日或人工服务时间限制，全天候24小时开放接受服务查询和办理。应用互联网和系统对接技术，所有通过微服务办理的保单数据直接上载公司核心系统，服务时间从按“天”计算变为按“分钟”计算，实现了质的飞跃。

#### 2. 客服活动推广 改善消费者体验

2015年，信诚人寿先后举办了电子化回执推广活动和“爱·回家”客户关怀活动。

营销渠道电子化回执推广活动以生动活泼的活动形式鼓励消费者关注保单情况，及时维护保单信息真实完整，保障自身合法权益。活动时间为9月1日-12月31日，共有44852件保单签署了电子化回执。

“爱·回家”客户关怀活动则定位于提示消费者保单失效或终止状态，及时检视保障需求，完善周全保险保障。活动时间为3月1日-5月31日，共1905位客户参

与了本次活动，其中有255位客户在活动期内新投保保单371件。

### 3. 呼叫中心取得4PS国际标准管理体系认证

呼叫中心在2015年取得4PS联络中心国际标准管理体系认证证书，进一步为客户提供“迅速（Speedy）、专业(Specialty)、满意（Satisfaction）”的服务。

### 4. 回访服务不断规范

信诚人寿为客户开通了保单信息及服务节点自动实时提醒。为了让消费者及时了解保单变化情况及服务办理进度，信诚人寿现已开通短信、信函、电话、官网等多种服务查询和提醒渠道，系统根据保单变化和服务节点，自动向消费者发送短信或信函提示。对于高风险业务或异常情况，信诚工作人员会主动通过电话或上门拜访方式回访消费者，讲解保险合同的重要内容。

### 5. 精心组织，开展“3.15”、“7·8”等等消费者权益保护活动

在每年3月15日的消费者权益保护日和7月8日的保险公众宣传日前后，信诚人寿均会配合监管协会工作部署积极开展宣传活动。主要形式是开展“保险进社区、进校园”等公益宣传活动，帮助消费者正确理解和认识保险，维护合法权益。还会在微信平台开展消费者教育专题宣传周活动，发布系列宣传软文，引导消费者定期回顾检视保障计划、提醒信息如实告知的重要性、关注各类服务权益等。

## **(二) 核保理赔规范专业**

### 1. 核保数据

保单承保情况：2015年全辖各渠道共处理新单358,009件，其中营销和银保两渠道受理量占总受理量的92.9%。

保单出单时效：2015年各渠道平均出单时效为3.96天。

重大承保案件：2015年承保案件中，保额在500万元以上的保单共460件，累计保费10,343.2万元。

### 2. 理赔数据

理赔给付情况：2015年公司累计给付19,663万元理赔款，较去年同期理赔款支出增长26.22%。其中按赔付责任区分：身故赔付5,463万元，重疾赔付8,520万元，伤残赔付218万元，医疗赔付5,462万元。

理赔给付时效：2015年公司理赔案件均给付时效为2.42天。

重大理赔案件：2015年理赔案件中，身故、重疾及残疾赔付重大案件共1,780件，赔付金额14,201万元。其中赔付金额在100万元以上的案件共5件，合计赔付保险金额超975万元。

# 信诚人寿2015年度十大理赔案例

## 第一大案例 公司管理人员，驾车身故，家属获赔410.71万元

投保情况：2014年投保信诚意外伤害保险B款10万元、信诚「信悦行」两全保险20万元，信诚「信悦行」意外身故定期寿险20万元。

保险事故：2015年4月，被保险人驾驶小型轿车因操作不当，车辆碰撞花基后侧翻，被保险人不幸当场身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金410.71万元。

---

## 第二大案例 投资公司总经理，因“急性心肌梗塞”身故，家属获赔178.8万元

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)80万元、信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)30万元。

保险事故：2014年12月，被保险人突发左肩疼痛，当时以为是“肩周炎”，没有太在意。疼痛持续至第二日晚，被诊断为“急性心肌梗塞”，经抢救无效不幸身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金178.8万元。

---

## 第三大案例 商行老板 因“心源性休克”身故，家属获赔135万元

投保情况：2009年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)35万元、信诚附加定期寿险50万元；2014年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)50万元。

保险事故：2015年8月，被保险人因“胸前区压榨样疼痛1小时”入院，诊断为“心源性休克”，经抢救无效不幸身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金135万元。

---

## 第四大案例 公司经理，车祸身故，家属获赔130万元

投保情况：2015年4月投保信诚「惠康」重大疾病保险80万元、信诚附加意外伤害保险B款50万元。

保险事故：2015年9月，被保险人乘坐的小型越野客车与对向行驶的轿车相撞后失控冲下道路，被保险人不幸当场身故。

理赔情况：受益人递交理赔申请资料后，公司核实事故属实，给付受益人身故保险金130万元。

#### **第五大案例 公司经理，因“宫颈癌”身故，家属获赔119.8万元**

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)60万元

保险事故：2015年8月，被保险人因“宫颈癌”身故。

理赔情况：客户提出理赔申请后，公司迅速核实，赔付身故保险金119.8万元。

---

#### **第六大案例 医师，因“甲状腺癌”获赔79.68万元**

投保情况：2012年投保信诚至尊「悦·享」综合健康保障计划4份；2014年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)40万元、信诚附加至尊「悦·享」长期疾病保险40万元。

保险事故：2015年3月，被保险人因“甲状腺结节”住院手术治疗，诊断为甲状腺癌。

理赔情况：得知客户生病住院，公司客服人员立即前往医院探视慰问，并积极协助办理理赔手续，核实事故属实，赔付重大疾病保险金、癌症特别关爱金合计79.68万元。

---

#### **第七大案例 财务会计，因“左侧咽舌神经鞘瘤”获赔78.09万元**

投保情况：2007年投保信诚「安诊无忧」住院费用补偿医疗保险6个单位、信诚附加手术津贴医疗保险6个单位、信诚附加住院津贴医疗保险6个单位；信诚「运筹」慧选投资连结保险16万元、信诚附加提前给付长期重大疾病保险15万元。2010年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)30万元、信诚附加「及时予」长期疾病保险30万元。2014年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)30万元、信诚附加至尊「悦·享」长期疾病保险30万元。

保险事故：2015年9月，被保险人因“左侧咽舌神经鞘瘤”住院行开颅手术。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金、医疗保险金合计78.09万元。

---

#### **第八大案例 公司经理，因“甲状腺癌”获赔70.63万元**

投保情况：2005年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险(分红型)20万元、信诚附加提前给付长期重大疾病保险19万元、信诚附加成人住院医疗费补偿医疗保险10个单位、信诚附加住院津贴医疗保险6个单位、信诚附加手术津贴医疗保险6

个单位；2011年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险（分红型）30万元、信诚附加「及时予」长期疾病保险B款30万元；信诚「创未来」丰盈终身寿险（分红型）20万元、信诚附加「及时予」长期疾病保险B款20万元。

保险事故：2015年6月，被保险人因“甲状腺肿物”住院手术治疗，确诊为甲状腺癌。

理赔情况：仅5天的时间，40万元的重大疾病保险金已经转入被保险人的账户。

---

### **第九大案例 网络公司经理，因“肺癌”获赔70万元**

投保情况：2009年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险（分红型）70万元、信诚附加「及时予」长期疾病保险70万元。

保险事故：2015年9月，被保险人因“体检发现右肺结节3月”住院治疗，行胸腔镜肺楔形切除术，确诊为肺微浸润性癌。

理赔情况：4个工作日，70万元重大疾病保险金已经转入被保险人账户。

---

### **第十大案例 公司职员，因“溺水身故”获赔62万元**

投保情况：2014年投保信诚「创未来」丰盈终身寿险（分红型）20万元、信诚附加意外伤害保险B款30万元，信诚「智赢未来」终身寿险B款（万能型）12万元。

保险事故：2015年6月，被保险人在水库游泳时不幸溺水身故。

理赔情况：信诚人寿工作人员第一时间前往客户家中进行慰问，并协助客户准备理赔资料，递交理赔申请。

## 七、员工关爱

信诚人寿将员工视作最宝贵的财富和资源，在“聆听所至、信诚所在”的企业精神指引下，公司倡导和谐、包容、多元的工作氛围，注重塑造卓越成长、尊重差异、快乐工作的企业文化。公司致力于提高全体员工的满意度、归属感，并通过加强员工管理服务、薪酬福利、教育培训等各方面工作，持续地将关爱传递到每一位员工。

### （一） 党群工作

2015年，信诚人寿全面践行党的群团工作路线，充分发挥党的政治核心作用，围绕企业经营中心工作，持续深化工会工作。

在保障职工合法权益、维护职工利益方面，信诚人寿工会完成《女职工专项集体合同》的签订工作，为充分发挥女职工企业发展“半边天”的作用提供了制度保障；2015年期间，为更好地引导员工参与到工会建设当中，全面发挥基层工会职能，广州、北京和山东三家分公司先后成立分工会，为推动系统工会建设工作的有序开展打下了良好的基础。

为增强广大员工的企业归属感，信诚人寿工会特别注重员工关怀工作，切实把节日送温暖工作落到实处。2015年春节前夕，信诚人寿工会由主席亲自带队，奔赴分支机构，将慰问金亲自交到病困员工手中，仔细了解员工工作和生活情况，把“娘家人”的温暖送到员工心中。

为团结队伍，增强凝聚力，信诚人寿工会一年来分期分批组织员工开展健步走和近郊采摘活动，带领员工投身自然、愉悦身心、陶冶情操，在相互交流中增强了企业发展的信心和决心；与此同时，信诚人寿针对公司年轻人较多的特点，牵头组织成立羽毛球、篮球、足球等特色社团，定期开展文体活动，健康体魄、凝聚团队、助力发展。

### （二） 员工管理

信诚人寿致力于为广大员工提供专业、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，进一步提升了人事档案、社保和公积金、福利待遇申领等工作的管理和服务质量。与此同时，公司在人力资源部配置专人负责员工与第三方服务机构的沟通协调，政策咨询、福利信息查询、证明开具等事项的办理效率和质量得到极大提升。

信诚人寿积极落实国家和地方法律法规，注重员工合法权益的维护。通过逐步建立健全各类管理制度，最大限度保障员工权益的知情权和享受权。此外，在给予员工法定带薪年假、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，进一步增强了员工的归属感和向心力。

信诚人寿主动站在员工立场考虑问题、开展工作。公司积极实行人性化的劳动合同政策，在法律规定第二次续签为无固定期限劳动合同的基础上，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，增强了员工职业安全感。同时，公司考虑非京籍员工的实际生活需求，努力克服政策和体制困难，积极协调尝试办理海外留学人员落户和北京市工作居住证，以期解决相关员工的购房、购车、子女教育等实际需求。

### (三) 薪酬福利

信诚人寿致力于搭建具有市场竞争力和符合公司业务发展的薪酬福利体系，并结合自身实际和员工需求逐步完善。公司建立了固定薪与绩效奖金有机结合的薪酬体系，根据公司经营情况和市场对标每年调整，使广大员工能够分享企业发展的成果，较好地调动了工作积极性。

在缴纳法定社保费用外，公司额外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70%左右的内勤员工自愿申请加入了年金计划。

在法定福利之外，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，有效地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庭的关心和关爱。

### (四) 教育培训

公司努力为员工发展打造良好的职业平台和成长通道，通过开展多种方式的培训，不断满足不同层次、类别员工的职业培训需求。

充分的岗位实践培训。近年来，在二级经营管理体制指引下，公司不断下放管理权限，尤其是针对基层管理者和业务骨干，通过充分地信任授权，他们自我创新和发展的空间得到进一步拓宽。全方位的岗位工作实践不断提升了员工工作积极性和创新能力，员工“受重视、被关注”的感受和“我要干”的热情得到了激发。

规范的年度轮训工程。从2014年起，公司通过与国内顶尖高校合作办学的模式，每年度为企业中高端人才提供定制化培训课程，通过体系化的学习，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。

丰富的教育培训体系。公司为员工提供了诸多培训、考试机会，一方面加强各层级员工的外派学习。鼓励员工积极参与股东方、监管机构、行业协会等组织的培训，包括中青年干部培训班、创业与创业研讨班、保诚集团财务准则培训等。另一方面鼓励员工参加增强职业能力的考试。公司为通过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。

## 八、公益活动

作为负责任的企业公民，信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，并设立“信诚关怀基金”，积极支持中国教育、健康以及环保事业的发展。如2008年8月，信诚人寿率先响应中国保险行业协会的号召，先后向汶川地震灾区中小学捐赠500套空中课堂教育设备，让灾区300多所学校近9万名学生从中受益。青海玉树发生强震后，公司迅速发起玉树抗震救灾行动，2010年9月，公司与玉树州牧人发展促进会合作，共同启动“点亮酥油灯，我们在一起”爱心公益项目，将所募款项的34万多元用于援建“酥油灯儿童之家”，以支持玉树当地的学前教育及助学工作。2014年，信诚人寿赞助了以弘扬全民健康理念为宗旨的公益性大型活动“中国健身名山登山赛”暨“一名山·一小学爱心公益活动”，累计投资50余万元。2014年8月，云南昭通鲁甸县发生6.5级地震，信诚领导及党员干部带头，全国员工慷慨解囊，在短短一周内筹得善款16万余元，全部捐献给灾区。迄今，信诚人寿已为救灾、助学、扶贫等领域累计捐款近799万元，为贫困地区孩子筹得优秀图书21万余册，并长期免费为公众提供理财教育、职业规划咨询讲座等。

### 公司2015年公益事件表：

#### 2015年10月

10月21日至22日，信诚人寿湖北分公司响应湖北省省委、省政府、湖北保监局关于合力推进全省精准扶贫工作的安排，帮困扶贫，关爱民生。各机构内外勤伙伴迅速响应，发扬大爱精神，踊跃募捐，短短两天之内共筹集了11,260元善款，为扶贫工作贡献力量

---

#### 2015年8月

8月12日，天津滨海新区发生爆炸事故，信诚人寿立即启动应急预案，同时积极组织捐款及志愿服务活动。8月17日、26日，信诚人寿天津分公司派出15名志愿者，3辆满载物资的车辆先后两次为受灾民众捐赠物资，共捐赠物资价值约26000元。同时，信诚天津分公司全体员工向天津市救灾扶贫工作站自愿捐款共计16450元。

---

#### 2015年8月

8月，中信集团精神文明领导小组发来关于开展“一张纸献爱心 救助贫困患病儿



童行动”的通知。信诚人寿积极参与，在分公司及下级机构进行宣导，组织各级机构售卖废弃纸张和书刊，共计筹得2737.1元，全部捐给患病儿童。

---

### **2015年7-9月**

7至9月，信诚人寿上海分公司主办，美国莎伦画院、上海皇图投资顾问有限公司协办了“呵护环境 从关注开始”主题少儿绘画活动。鼓励小朋友们拿起画笔，用绘画的方式表达自己对环境的关注，从小开发艺术细胞、树立环保意识。组委会共收到464幅有效作品。经过美国莎伦画院初选，评出207幅优秀画作进行了公益展览。

---

### **2015年6月**

广东省委、省政府每年6月30日举办“广东扶贫济困日”活动。信诚人寿广东分公司响应广东保监局的号召，捐款20000元参与定向捐款行动。

---

### **2015年6月**

6月6日，信诚人寿山西分公司参加由共青团山西省委、山西省环境保护厅、山西省保护母亲河行动领导小组、山西省青年联合会、山西省学生联合会发起的“环保在路上”主题徒步活动，为徒步队伍全程提供意外保险，并组织五十余名内外勤组成信诚徒步走团队，用健步走活动，倡导环保健康的生活理念。

---

### **2015年5月**

5月30日，信诚人寿山西分公司为忻州市河曲县赵家沟联校的43名学生送去了一份爱心大礼包，与孩子们共度过欢乐六一。山西分公司考虑到孩子们的出行安全，除了给孩子们送去装有学习用品的爱心礼包外，还开展了一对一帮扶活动，为结对子的孩子们送一份意外险爱心保障。在爱心志愿者的共同努力下，“河曲县赵家沟联校公益图书室”正式挂牌，迎来第一批小读者。

---

### **2015年4月**

信诚人寿广西分公司开展“捐物赠暖·齐献爱心·点滴感恩”系列活动各，部门、各机构的捐赠物资数量2981件，其中包含衣服、鞋子、背包、教课读物等。

---

### **2015年2月及9月**

信诚人寿河北分公司长期关注保定唐县花塔乡山区儿童及当地教育事业，先后对花塔小学捐款捐物多达十余次，累计费用近十八万余元。2015年2月,河北工会委员组织部分员工前往花塔小学带去3台笔记本电脑、1套音响设备及部分生活用品，共计捐助约两万余元。9月,河北分公司捐赠了价值3万余元的生活用品及网络教学设备，解决了学校的燃眉之急。



人 寿 保 险

聆 听 所 至 信 诚 所 在