



信诚人寿2016年度 企业社会责任报告

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

九、 公司荣誉

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2017年3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、安徽等16家分公司，共在69个城市设立了分支机构，拥有32,000余名员工及保险营销员。截至2016年年底，公司总资产达546.72亿元人民币。

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。在互联网+时代，信诚人寿敏锐地捕捉到客户需求，通过官方微信、官方网站及业务人员服务终端系统，提供全业务环节电子化服务，让客户体验全天候、足不出户的便利保险服务。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，信诚人寿正为全国逾百万客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险和理财服务。

在把握行业发展机遇的同时，信诚人寿紧密围绕公司战略与风险战略，以偿二代为引领，逐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。2016年，信诚人寿在保监会组织的 SARMRA 监管评估中，得分名列前茅；并且，连续四个季度在保监会的风险综合评级（分类监管）中获评“A类公司”。

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信诚人寿2016年的主体信用评级为AA+，评级展望为稳定，该评级反映了中国保险市场的巨大潜力、公司双方股东的有力支持，以及公司自身较快的发展速度、不断提升的市场地位、稳健的投资管理风格等优势。

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。迄今，信诚人寿已为救灾、助学、扶贫等领域累计捐款840余万元，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	2016 年	2015 年	同比增长
营业收入	9,845	8,183	20.3%
归属于股东的净利润	700	382	83.3%
资产总额	54,672	47,975	14.0%

2016 年，随着经济结构转型升级，供给侧改革深入推进，人口老龄化进程加快，商业保险在社会保障体系的作用不断提升；互联网、大数据等新技术快速发展，大众运用互联网金融的意愿加强，催生保险新产品、新模式不断涌现，为保险业创新发展提供了有力支撑；与此同时，随着经济增速放缓和市场利率下行，保险资金运用风险与日俱增，保险监管更加突出防范风险，强调“保险姓保”，即让保险回归风险保障功能的本质。

信诚人寿把握行业发展机遇，坚持“变革与创新”的经营理念，整体经营业绩有了新的跃升。2016 年，信诚人寿实现营业收入 98.45 亿元，同比增长 20.3%；净利润 7 亿元，同比增长 83.3%；资产总额为 546.72 亿元，同比增长 14.0%。

2016 年，面对复杂的外部经济金融环境，信诚人寿以偿二代为引领，以公司战略及风险战略为导向，以满足监管要求为底线，持续深化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；以全面风险管理体系为基础的风险战略得以良好执行，并有力支撑了公司战略发展目标的整体实现，使风险管理成为公司的核心竞争力。

三、 公司治理

2016年，信诚人寿严格按照国家法律、法规和监管规定以及公司章程和各议事规则的要求，开展公司治理工作，股东会、董事会、管理层各负其责、适度制衡、科学决策。同时，不断完善公司治理架构，加强关联交易管理和信息披露工作，形成了有效运行、规范运作的公司治理格局。

报告期内，公司按照规范公司治理的要求，召开股东会、董事会及下属专业委员会、管理层各项会议；按照保监会最新监管要求和公司管理实践，对公司章程及董事会和审计委员会、投资委员会、风险管理委员会等董事会下设专业委员会议事规则进行了修订；根据保监会相关监管规定，修订发布《信诚人寿保险有限公司关联交易管理制度 V2.0》，并向保监会进行了备案；按照保监会信息披露和偿二代第三支柱的要求，完成信息披露工作，合规、及时披露偿付能力信息、重大关联交易信息、主体评级结果及其他重大事项信息。

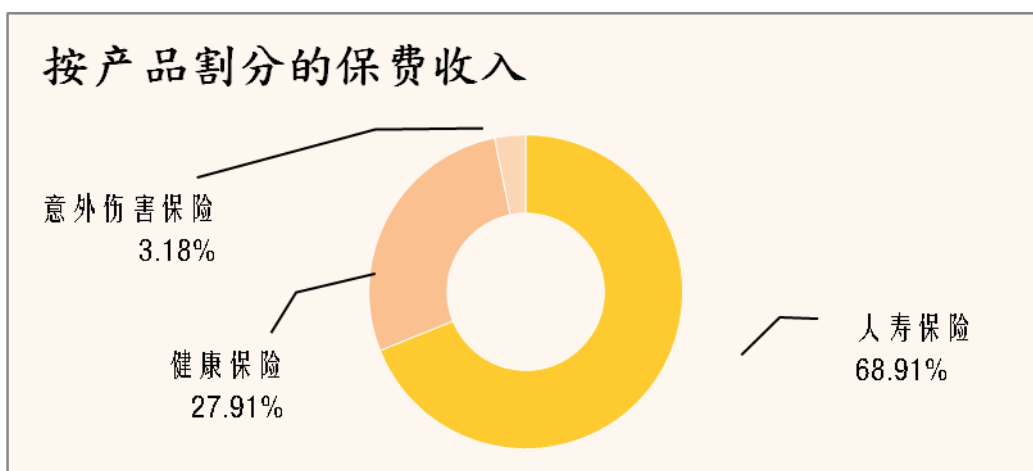
信诚人寿定期更新并持续完善以股权关系为基础的关联方清单以及以经营管理权为基础的关联方清单；建立完善符合监管要求以及适合信诚人寿经营管理实践的内部控制流程，严格执行重大关联交易的审批流程，确保关联交易符合合规、诚信和公允的原则，防止关联方通过关联交易侵害信诚人寿或者被保险人利益；及时准确的向中国保监会报告关联交易信息，并在信诚人寿官网和中国保险行业协会网站披露关联交易信息，保护保险消费者合法权益。

四、产品和渠道发展

(一) 产品

2016年，信诚人寿继续保持以人寿与健康保险业务为主，财富管理和意外险为辅的综合业务架构。信诚人寿全年保费收入为人民币82.31亿元，同比增长32%。其中，人寿保险保费收入为人民币56.72亿元，同比增长25%；健康险保费收入为人民币22.97亿元，同比增长59%，健康险保费收入占比同比提升4.66个百分点。

公司通过产品结构的优化，深耕高价值客户，推动规模和价值双增长。在营销员渠道，进一步推进长期保障类产品的发展，升级主力健康险产品，巩固了其拳头产品的市场地位。在银保渠道持续推进价值转型，积极顺应经济环境和监管政策的发展趋势，降低中短存续期产品业务规模；通过加强期缴价值型产品的开发与推动，使期缴业务占比大幅提升，银保渠道价值稳步成长。



(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。2016年，信诚人寿深入探索营销员体制改革，营销人力和业绩均大幅增长。

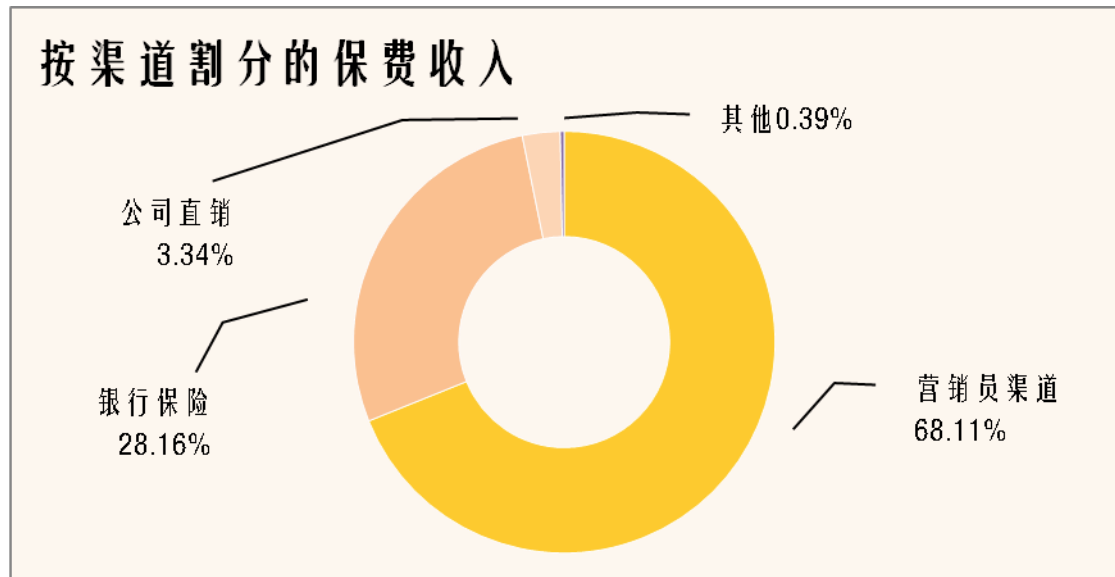
截至2016年底，营销员人力达33,075人，同比增长51%，我们不但为其提供了就业平台，更为有创业梦想的人士提供了创业平台；营销员渠道保费收入为56.06亿元，占整体保费收入的68.1%，占比同比提升0.59个百分点。

银保渠道业务转型初步成功，产品结构大幅优化，期缴保费占比由2015年的9%提升至39%；银保渠道以提速增值为核心推动业务转型，秉承“以客户为中心”的经营理念，不断加强队伍培训，提升业务人员围绕客户需求匹配保险产品的能力，同时围绕客户需求力推产品和服务创新，初步建立起较全面地客户健康管理增值服务体系。

团险渠道创新推动「信福家」家庭保单，获得优异的市场反响，2016年约1.5万个家庭承保家庭单，总保障额度约60亿元；为“玄奘之路”商学院戈壁挑战赛2500余名选手提供了89亿元的保险保障；为安徽省内各“儿童之家”试点村的58名儿童福利主任连续三年捐赠了意外保险，总保障额度超过5000万元。

电子商务渠道按照监管要求进一步规范流程，建立了互联网业务管理平台。电子商务部网销渠道通过互联网技术实现了产品定制模式创新、销售保全操作技术创新，为公司有效利用互联网技术进一步扩展销售模式、营运模式打下基础。

电销渠道以“总分联动，稳步发展”为经营策略。充分发挥集团协同效应，突破单一合作模式，网电联动业务相继展开。



五、 内控管理

信诚人寿全面风险管理体系建设的整体框架下，依据五部委制定的《企业内部控制规范》和中国保险监督管理委员会颁布的《保险公司内部控制基本准则》，借鉴 COSO 内控标准，参考业内良好实践，以“依法合规经营”为根本，将内控管理与操作风险管理有机结合，提升制度健全性和执行有效性，建设具有信诚特色的合规、内控与操作风险管理体系。

（一） 构建层次化管理的内控与操作风险管理体系

信诚人寿围绕层次化管理的基本理念，从组织、政策、流程、技术与文化五个维度进行内控与操作风险管理体系的构建，并不断加以完善。具体包括：

- 1、在董事会确定的内控管理政策和操作风险管理政策指导下、高级管理层领导下、以三道防线为基础的、层次化的内控与操作风险管理组织体系；
- 2、以内控政策和操作风险管理政策为统领、分层制定、定期重检的内控与操作风险管理政策体系；
- 3、以完整的操作风险管理循环（风险识别、评估、应对与控制、监测及报告）为导向、以操作风险三大工具（风险控制自我评估、损失数据收集、关键风险指标）为依托的内控与操作风险管理流程体系；
- 4、以操作风险管理系统为主体、其他业务和管理系统为辅助的内控与操作风险管理技术（系统）体系；

5、以“风险管理人人有责”“有效的风险管理创造价值”等理念为基础的内控与风险管理文化体系。

(二) 建设以有效公司治理为基础的内控与操作风险管理组织体系。

1、 构建以层次化管理为核心的内控与操作风险管理的组织架构

信诚人寿构建以层次化管理为核心的内控与操作风险管理的组织架构,即董事会负最终责任、管理层直接领导,以内控风险管理部门为依托,各职能部门及业务单位按照业务管理权限分别对所管辖业务的内部控制有效性进行管理,各司其职、各尽其责。

2、 建设以“三道防线”为基础的内控与操作风险管理组织体系

第一道防线由各业务部门及业务单位组成,负责所辖业务的操作风险识别、评估、控制、报告及各类内部控制政策、程序、流程的建立和实施;第二道防线由风险管理委员会和风险管理部门(包括风险管理部、合规部及法律部)及其派出机构等组成,通过与业务部门及业务单位分立、内部防火墙机制以及考评考核安排等确保各层次内控风险管理职能的独立性;第三道防线由审计委员会和审计部组成,对已经建立的风险管理流程和控制程序及活动进行监督、评价。建设以风险偏好为引导的内控与操作风险管理政策体系。

与内控与操作风险层次化管理原则相适应,信诚人寿的内控与操作风险管理政策亦进行分层次化管理,分为政策、制度、细则、操作规范四个层次。2016年,信诚人寿基于偿二代监管规则及其他新发布实施的法律法规以及监管规定,优化各项业务管理规则与流程,对253项主要的内部管理政策、制度与细则进

行了新增、修订。

(三) 建设以风险与效率平衡为目标的内控与风险管理流程体系。

信诚人寿以完整的操作风险管理流程进一步健全内控体系，2016年，通过流程梳理、操作风险控制自我评估等方式，对流程进行梳理分析、识别操作风险，并对风险和控制措施进行全面评估，针对控制缺陷制定行动计划，完善作业流程，提升了风险管理能力。

(四) 建设满足内控与风险管理要求的信息系统。

信诚人寿的风险管理信息系统已于2015年4月正式上线，并持续进行功能优化。目前该系统包括操作风险管理、合规管理等10个模块，操作风险与控制自评估、关键风险指标管理、损失事件管理三大工具均已通过系统有效运行，满足了合规、内控与操作风险管理的系统需求。

(五) 建设以共创价值为原则的全面风险管理文化体系。

信诚人寿致力于建设以共创价值为原则的全面风险管理文化体系，通过高层垂范、宣传引导、持续培训、激励机制和考核体系等方法，使各项风险政策与流程成为全体员工主动的行为与习惯，达到以思想引导来实现制度约束的风险文化建设目标，实现有效的风险管理创造价值。

六、 客户服务

(一) 推动服务电子化，打造便捷高效保险服务

1、电子投保 APP，保险保障轻松拥有

在现有电子投保系统基础上，2016 年拓展系统适配性，将保险投保与智能手机充分融合；同时全面升级系统功能，简化销售投保流程，提高服务时效，提升客户服务体验。

(1) 轻录入：引入光学字符识别技术（简称 OCR），身份证及银行卡信息扫描就能自动录入系统；客户资料和投保计划可随时录入、随时保存，碎片时间高效利用。

(2) 轻分享：通过电子投保 APP 拟定保险建议书和投保计划后，可通过微信、QQ 或电子邮件一键转发，客户随时查阅，了解详细保险方案，切合真正保障需求。

(3) 轻审核：为了减少资料补充和信息确认的问题照会件，提高承保时效，电子投保 APP 特设预核保功能，帮助销售人员和客户现场快速检核校验投保资料的完整性和正确性，将问题解决在核保之前。

(4) 轻承保：通过电子投保 APP，客户可在线实时缴纳保险费，无需等待银行转账扣费，合同更快生效，保障更快拥有。

(5) 轻管理：客户信息一键查阅，随时调用减轻二次销售信息录入量；同时

设有销售业务管理界面，核保进度实时查询；系统更支持手势密码、精英推荐等个性化设置，更契合销售习惯。

(6) 轻回复：对于投保问题照会件，电子投保 APP 支持在线实时处理回复，减少纸质文件流转时效，进一步提高保单承保效率。

电子投保 APP 不仅保留电子签名环节，更升级增加风险提示语在线抄写功能，客户在销售人员指引下可全程参与投保过程，更清晰了解保障权益。据统计截至 2017 年 3 月，全司全流程电子投保率已超过 70%。

2、实时回访，维护消费者合法权益

2016 年，信诚人寿以科技手段打通系统壁垒，实现回执系统与回访系统的数据交互，正式推出实时回访服务。客户收到并仔细阅读保险合同后，可在公司官方微信签署微回执，回执数据实时回传公司核心系统，并触发实时回访任务。公司资深客服专员将在 20 分钟内致电客户完成新契约回访，提醒客户关注犹豫期、退保等重点内容，维护自身合法权益。截至 2016 年 12 月，全国实时回访服务使用率超过 76.1%，犹豫期电话回访成功更已高达 99.2%。

3、微理赔，为理赔服务提速

理赔向来是客户关注的重点，更是体现保险保障责任的关键环节。信诚人寿于 2016 年 3 月推出微理赔服务，客户仅需关注公司官方微信、输入个人证件和姓名即可进入理赔申请界面，根据系统提示选择理赔类别，并将病历票据等资料拍照上传，就能完成理赔申请，全程仅需 2-5 分钟。微理赔实现了理赔服务的无

纸化和高效便捷，一推出即受到客户的高度认可，服务使用率高达 97%，理赔服务时效仅为 1.47 天，小额理赔案件基本做到“当天提交、当天结案”。在 2016 年中国保险年度服务创新评选中，微理赔更入选年度大榜，获得高度赞扬。

4、喜摘金音奖，呼叫中心再获殊荣

继 2015 年顺利通过 4PS 联络中心国际标准管理体系认证后，信诚人寿呼叫中心经历专业评审团队初评、复评、神秘拨测、实地入户测评等环节，最终成功荣获“金音奖—2016 年度中国最佳客户联络中心—客户服务奖”荣誉，为公司服务品牌再添光彩。

5、监管考评，成绩显著提升

在由中国保监会统筹开展的保险公司投诉考评和服务评价两项考核工作中，信诚人寿凭借专业高效的服务水平取得不俗成绩。其中，2016 年投诉考评年度得分 94.58，位列行业第 18 位，较 2015 年上升 7 位。

6、在线客服，智能技术提升服务效率

为不断提升服务效率，信诚人寿推出智能机器自动答复和人工在线问答服务，定制保险知识信息库，由系统根据客户问题或关键词实时提供专业回复，并安排人工座席提供在线实时问答服务，突破传统电话热线服务中排队等候窘境。智能机器自动答复服务全年无休，更便于销售人员和客户随时咨询、随时获取专业资讯。

(二) 核理赔规范专业

1、承保数据

保单承保情况：2016 年全辖各渠道共处理新单 452,300 件，其中营销和银保两渠道受理量占总受理量的 95.2%。

保单出单时效：2016 年各渠道平均出单时效为 3.22 天。

重大承保案件：2016 年承保案件中，保额在 500 万元以上的保单共 358 件，累计保费 15,820.2 万元。

2、理赔数据

理赔给付情况：2016 年公司累计给付 26,222 万元理赔款，较去年同期理赔款支出增长 33.36%。其中按赔付责任区分：身故赔付 7,156 万元，重疾赔付 12,447 万元，伤残赔付 345 万元，医疗赔付 6,274 万元。

理赔给付时效：2016 年公司理赔案件件均给付时效为 1.57 天。

重大理赔案件：2016 年理赔案件中，身故、重疾及残疾赔付重大案件共 1,791 件，赔付金额 19,948 万元。其中赔付金额在 100 万元以上的案件共 6 件，合计赔付保险金额超 1,350 万元。

信诚人寿 2016 年度十大理赔案例

第一大案例：企业负责人，铁水烫伤致身故，家属获赔 300 万元

投保情况：2015 年投保信诚借款人意外伤害保险 300 万元。

保险事故：2015 年 12 月，被保险人在监督生产过程中被铁水烫被及时送至医院治疗，2016 年 2 月最终治疗无效身故。

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 300 万元。

第二大案例：管理人员，车祸身故，家属获赔 300 万元

投保情况：2015 年投保信诚意外伤害保险 B 款 300 万元。

保险事故：2016 年 2 月，被保险人驾驶小型轿车因操作不当，发生交通事故不幸身故。

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 300 万元。

第三大案例：建筑公司项目经理，车祸身故，家属获赔 231 余万元

投保情况：2016 年投保信诚「信悦行」两全保险 10 万元、信诚附加「信悦行」意外身故定期寿险 10 万元、信诚「惠康」重大疾病保险 20 万元、信诚附加定期寿险 10 万元。

保险事故：2016 年 9 月，被保险人因自驾车发生交通事故不幸身故。

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 231 余万元。

第四大案例：贸易公司经理，车祸身故，家属获赔 220 余万元

投保情况：2012 年投保信诚意外伤害保险 20 万元，2015 年投保「信悦行」两全保险 10 万元、信诚附加「信悦行」意外身故定期寿险 10 万元。

保险事故：2016 年 3 月，被保险人因自驾车发生交通事故不幸身故。

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 220 余万元。

第五大案例：贸易公司司机，车辆爆炸身故，家属获赔 200 余万元

投保情况：2014 年投保信诚「信悦行」两全保险 10 万元、信诚附加「信悦行」意外身故定期寿险 10 万元。

保险事故：2015 年 10 月，被保险人自驾车途中车辆爆炸致其身亡。

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 200 余万元。

第六大案例：茶具店员工，车祸身故，家属获赔 100 余万元

投保情况：2015 年投保信诚「信悦行」两全保险 10 万元。

保险事故：2016 年 2 月，被保险人乘坐小型轿车在高速公路上发生车祸并当场身故。

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 100 余万元。

第七大案例：投资公司财务总监，车祸身故，家属获赔 100 万元

投保情况：2013 年投保信诚借款人意外伤害保险 100 万元。

保险事故：2016 年 2 月，被保险人因自驾车发生交通事故不幸身故。

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 100 万元。

第八大案例：服饰公司管理人员，因“脑膜瘤”获赔 100 万元

投保情况：2015 年投保信诚「瑞盈」终身寿险（分红型）100 万元、附加信诚附加「倍安心」多重给付重大疾病保险 100 万元。

保险事故：2016 年 9 月，被保险人因脑膜瘤行开颅手术治疗。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金 100 万元并豁免保险费 36.6 万元。

第九大案例：学生，车祸身故，家属获赔 90 万元

投保情况：2007 年投保信诚「智胜未来」终身寿险（万能型）10 万元，2015 年投保信诚「惠康」重大疾病保险 80 万元。

保险事故：2016 年 6 月，被保险人驾驶摩托车与一重型自卸货车发生碰撞导致当场身故。

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 90 万元。

第十大案例：汽车公司管理人员，因“急性心梗”获赔 80 万元

投保情况：2015 年投保信诚「惠康」重大疾病保险 80 万元。

保险事故：2016 年 10 月，被保险人确诊急性下壁心肌梗塞。

理赔情况：经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金 80 万元。

七、 员工关爱

信诚人寿将员工视作最宝贵的财富和资源，在“变革创新、坚韧不拔、奋力开拓、勇于超越”的企业精神的指引下，信诚人寿秉承“聆听所至、信诚所在”的企业风格，关注员工感受，专注员工成长，注重营造尊重差异、信任授权、遵规守纪、团结合作、履职尽责和快乐工作的文化氛围，在全员倡导以绩效为导向，尚贤任能，卓越成长。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

2016年，信诚人寿以“两学一做”学习教育为契机，紧密围绕企业经营中心工作，全面提升党建工作水平。一方面通过建章立制、实现基层党支部全覆盖等举措持续夯实党建基础工作，切实发挥好基层党组织战斗堡垒作用；另一方面，以中央巡视整改为契机，强化党风廉政建设，引导员工树立和强化红线意识，筑牢反腐防线，营造企业风清气正的良好氛围。在强化党建工作进程中，信诚人寿充分发挥党的政治核心作用，持续深化和践行党的群团工作路线。

在保障员工合法权益、维护员工利益方面，信诚人寿工会针对实际情况，着眼基础工作建设。2016年期间，为更好地发挥工会组织在基层的工作能力，引导员工参与到工会建设当中，河北、福建、湖北、辽宁、深圳、浙江六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。2016年春节前夕，信诚人寿工会由主席亲自带队，奔赴分支机构，将企业关爱送到第一线，把“娘家人”的温暖送到员工心中。

为团结队伍，增强凝聚力，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、陶冶情操；工会和共青团积极组织和推动羽毛球、篮球、足球等特色社团定期开展活动，健康体魄、凝聚团队，增强了发展的信心和决心。

(二) 员工管理

信诚人寿实行积极且具有人性化的劳动合同政策，响应国家倡导与员工签署长期合同，在第一次固定期限合同期满后，即与考核合格的员工签署无固定期限劳动合同，此举体现了对员工的重视和信任，大大增强了员工职业安全感。

信诚人寿积极贯彻、落实国家和地方法律法规，注重员工合法权益的维护。在对涉及员工切身利益的各类管理制度建立健全的过程中，依法合规，遵循民主程序，最大限度保障员工权益的知情权，虚心听取工会意见。

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。通过委托获得市场广泛认可，专业性、知名度较高的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。

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) 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。

丰富的教育培训课程体系。公司根据适用人群的不同,将课程分为中高级领导力培训、员工专业知识和营销员专题培训三类。在中高级领导力培训方面,鼓励领导干部积极参与股东方、监管机构、行业协会等组织的高阶培训,包括:中青年干部培训班、中国高潜人才工程、新任董事、监事和高级管理人员培训等;在员工专业知识培训方面,鼓励员工参加例如 LOMA、北美精算师等增强职业能力类的相关考试,并为通过考试的员工全额报销考试费用,提供带薪备考假期,保障员工充分的复习和休息时间;在营销员培训方面,建立营销体系特有的营销学堂和晨会制度,针对外勤队伍开展销售技巧、销售能力类的专题培训。

规范的内部中高级干部轮训工程。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。

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,尤其是在基层管理者和业务骨干的任用和培养上,通过充分的给予分公司授权,让分公司在员工使用、员工培训方面拥有了更多的人事自主权,部分潜力人才通过内部培训、轮岗计划、挂职锻炼得到了工作能力和视野的开拓,进一步提升了工作积极主动性、创新能力和企业归属感,员工“受重视、被关注”

的感受和“我要干”的热情得到了激发。

(四) 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。公司在办公空间非常紧张的情况下，特意为哺乳期的女员工设立了专门的母婴室，除了温馨的装饰外，还配备了先进的消毒柜和冰箱等电器，悉心呵护员工下一代。此外，公司还定期举办各类健康讲座，为员工们进行免费体检，关爱员工身体健康。

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 840 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。

信诚人寿 2016 年公益事件部分案例

2016 年 11 月

11 月 19 日，信诚人寿向百年职校捐赠人民币 12 万元。此外，信诚人寿还为百年职校设计了职业教育课程，由信诚人寿组织导师向百年职校学生授课。

2005 年创立于北京的百年职校是中国第一所全免费公益职业学校，也是中

国青少年发展基金会“希望工程”资助定点学校和“希望工程职业教育助学计划”实施学校，目前已在全国九座城市建校，为当地贫困年轻人提供教育和就业机会，成为中国公益和职业教育的著名品牌。该校依托社会各界的爱心资助和积极参与，为贫困家庭子女提供正规职业教育，学制三年，学生在校学习期间一切费用全免。

2016年11月

11月18日，信诚人寿第十六家分公司安徽分公司正式开业。在此期间，信诚人寿针对安徽经济落后地区的留守儿童开展爱心公益捐赠活动，捐赠儿童福利资源包，并为安徽省内目前“儿童之家”的儿童福利主任赠送3年的意外保险，总保额超过5000万元。

2016年10月

10月14日，由信诚人寿和国家民委、中国妇女基金会联合推行的“小背篓”少数民族儿童关爱计划完成首场捐赠仪式。仪式在云南省瑞丽市弄岛镇等嘎村召开，国家民委相关领导、瑞丽市委、市政府相关领导以及信诚人寿代表共同出席了活动。信诚人寿为当地孩子们捐赠了70件乐器。

2016年9月

9月中旬，江苏分公司响应由江苏省金融工会、团工委联合发起的“心计划 鑫行动星启航”爱心捐赠活动。共为西藏昌都第一儿童福利院募集了近百册书籍、百余套冬衣及一些运动器材。

2016年9月

9月，信诚人寿携手广州青年志愿者协会启智服务总队“心心之家”分队，走进肇庆怀集山区七甲村小学，为留守儿童带去关爱。志愿者们结合高、中、低年级学生的不同特点，安排了交流课程。课后，为全校学生捐赠了184份爱心书包套装，一体电脑、书柜、棉被、书籍、文体用品等爱心物资。据悉，本次活动还得到了营销员“信诚之星”俱乐部的广泛关注，共募集爱心资金2.3万余元，书籍375册，圆梦礼物98份。

2016年7-9月

信诚人寿湖北分公司持续关注武昌南湖孤儿院65名彝族失孤儿童，开展了“绿丝带”计划长期公益项目。信诚湖北自6月份开始与孤儿院建立联系，多次对其进行捐助。2016年7月，武汉暴雨，孤儿院驻地被淹，公司迅速组织人员安排车辆将孩子转移到酒店安顿，并送去食物与玩具；9月得知孤儿院粮油告急，再次安排人员给孤儿院送去200袋大米、100桶食用油及部分生活用品。

2016年7-10月

在北京市朝阳区妇联支持下，由北京市朝阳区民和社区工作事务所组织发起，信诚人寿北京分公司赞助了面向北京市朝阳区“全职妈妈”群体举办的首届“全职妈妈创业大赛”。大赛内容大赛面向朝阳社区内的全职妈妈个人和自发组织的群体，以个人或组织创业的方案，创办非盈利性质的活动及实践情况，以及现有群体活动内容等项目作为评审内容，并组织现场路演，最终由专家组及大众评选得出奖项。对于获奖者将获得扶持资金支持及项目推广。

2016年5月

2016年5月9日至6月5日,信诚人寿举办了“和你在一起,五月为爱跑”健身公益活动。员工、客户可报名组成跑团,通过微信平台统一纪录跑步里程,再由信诚人寿将里程转化为爱心物资,支持中国儿童福利示范项目完善试点村的“儿童之家”。

“五月为爱跑”活动采用线上线下相结合的方式在全国同步启动,超过8000人参加。在为期4周的活动,全体参赛队员跑步总里程达到30.66万公里,累计转化为捐赠金额20万元,为安徽省长丰县、利辛县、石台县以及河南省上蔡县4个县40个行政村的“儿童之家”配备了资源包。

2016年5月

广东分公司以及北京分公司分别携手全球最大的非盈利教育机构JA(Junior Achievement),在两地共同举办2016年JA职业见习日活动,来自广东外语外贸大学和首都经济贸易大学的学生,走进信诚人寿当地分公司职场聆听讲座。

2016年4月

4月6日是信诚人寿辽宁省分公司成立五周年纪念日,信诚人寿以爱心助残的方式来回馈社会,辽分50名内外勤员工来到沈阳市铁西区聋人学校,组织了一场“让爱发声”的主题公益活动,向聋人学校捐赠了价值28260元的用具。同时信诚人寿员工参与到聋人学校的西点制作课堂,并参与了爱心义卖活动,员工们购买了大约5000元左右的西点。

九、 公司荣誉

凭借着 2016 年在中国保险市场上的出色表现 ,信诚人寿获得了外界的肯定 ,获得了一系列荣誉。

2016 年 12 月

12 月 28 日 ,信诚人寿荣获中国网 2016 “中国鼎” 评选之 “最佳外资保险公司奖” 。

2016 年 12 月

12 月 8 日 ,在首届智能金融国际论坛暨第五届金融界 “领航中国” 年度盛典上 ,信诚人寿获得 “杰出消费者青睐奖” 。

2016 年 12 月

12 月 ,在由《21 世纪经济报道》举办的金 V2016 年度榜单大奖 (保险类) 评选中 ,信诚人寿荣获 “2016 年度最具传播力保险公司” 。

2016 年 11 月

11 月 7 日至 8 日 ,信诚人寿因 “2014 年推出国内首个高净值人士专属保险产品—传家 ,并联合中信信托创新推出保险金信托服务” 荣获 “最佳家族财富传承管理保险机构” 殊荣。

2016 年 11 月

在 11 月 18 日于北京举行的“2016 年度第一财经金融价值榜”评选中，信诚人寿获评“最受高净值人士信赖的金融机构”。

2016 年 10 月

10 月 13 日，信诚人寿在 2016 客户联络中心与服务外包国际峰会上荣获“金音奖—2016 年度中国最佳客户联络中心—客户服务奖”。这是继 2015 年通过 4PS 国际标准认证后，信诚人寿营运呼叫中心再次摘得殊荣。

2016 年 1 月

1 月 15 日，在《金融理财》杂志社、北京金牌财富研究院主办的第六届“金貔貅奖”颁奖盛典上，信诚人寿“惠康”重大疾病保险获得“年度金牌畅销金融产品”奖项。