



建信人寿
CCB LIFE



2015 社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report 2015

公司基本信息

中文注册名称：建信人寿保险有限公司

注册地：上海

公司总部地址：上海市浦东新区银城路99号
建行大厦29-33层

邮政编码：200120

法定代表人：章更生

互联网网址：www.ccb-life.com.cn

客户服务热线：95331



营业范围：

人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经中国保监会批准的其他业务。

经营区域：

上海市、北京市、广东省、深圳市、江苏省、苏州市、山东省、青岛市、四川省、湖北省、河南省、河北省、福建省、重庆市、陕西省、辽宁省、浙江省、安徽省

报告编制说明

建信人寿保险有限公司（简称：建信人寿）每年发布年度社会责任报告。本报告时间范围为2015年1月1日至12月31日，报告范围包括总部及分公司。

本年度报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。

报告编制依据：本报告根据中国保监会《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》保监发〔2015〕123号文编写，并参考了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, 简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南，以及建信人寿控股方中国建设银行年度社会责任报告体例。

联系方式：中国上海市浦东新区银城路99号建行大厦32层，建信人寿战略发展部，邮编：200120，传真：86-21-60638204

报告获取途径：本报告以电子版形式发布，敬请登陆建信人寿保险有限公司网站：<http://www.ccb-life.com.cn> 进行下载。

意见咨询及信息反馈方式：感谢您阅读《2015年度建信人寿社会责任报告》。我们非常重视并希望聆听到您对本报告的反馈意见，您的意见和建议对我们很重要，是我们提升企业社会责任绩效的重要动力和依据。

电话：+8621-60638272

电子邮箱：cn-zhanlue@ccb-life.com.cn

责任管理



建信人寿保险有限公司（“建信人寿”）是中国建设银行股份有限公司控股的人寿保险公司，总部位于上海。公司其它股东包括中国人寿保险股份有限公司（台湾）、全国社会保障基金理事会、中国建银投资有限责任公司、上海锦江国际投资管理有限公司和上海华旭投资有限公司。

公司成立于1998年，因股权变更，2011年更名为建信人寿保险有限公司。建信人寿注册资本金45亿元。自股权变更以来，建信人寿快速发展，全面融入股东中国建设银行的综合金融平台，充分借鉴台湾中寿的领先技术和丰富经验，有效利用社保基金的良好形象和深厚影响力，在打造银行系保险公司经营特色的道路上不断前行。公司牢固树立客户导向理念，“销售高诚信、服务高质量、理赔高效率”的经营方针得到监管机关、专家学者、权威媒体和社会公众的广泛认可；公司努力回归保险保障本质，“保障额度高、保障范围广”的产品特性深受广大客户青睐；公司深入推进创新驱动，在寿险业市场化改革和银保深度合作等方面大胆探索，不断为行业创新提供成功范例；公司始终坚持价值至上，自2006年以来保持连续盈利，盈利能力在国内同类寿险公司中名列前茅。

善建者行，守信者远。建信人寿作为国务院批准的国内首批银行控股的保险公司之一，将充分依托股东资源，着力发挥自身优势，坚持“诚信、精业、稳健、创新”的核心价值理念，以成为银行系保险公司的标杆为己任，全心全意为中国消费者提供优质的保险产品和金融理财服务。



社会责任管理



企业战略与社会责任管理



愿景	使命	核心价值
成为一家科学发展、 行业领先、持续创新、 公众信赖的保险公司	为客户提供贴心保障 为股东创造持续价值 为员工打造发展平台 为社会助推和谐发展	诚信 精业 稳健 创新

企业社会责任战略与实施



企业社会责任战略

以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为一家服务大众、促进民生、低碳环保、可持续发展的具有银行系特色的保险公司。



服务大众

关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓保险细分市场，努力提升综合服务质量和服 务能力。

促进民生

将业务发展与支持国家经济发展、促进民生改善相结合，满足各类企业事业单位和个人的多元化保险需求，努力为保障体系建设、城乡一体化建设等民生领域提供更好的保险服务。



低碳环保

积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大节能减排力度，积极推动网络金融服务，倡导低碳运营，降低自身能源消耗。



可持续发展

提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围和职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设与发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。



战略推进与实施

基础管理

我公司积极探索企业社会责任管理体系，主动对接企业社会责任标准，根据中国保监会有关企业社会责任的要求，参考了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）可持续发展报告指南、中国建设银行企业社会责任报告的规范和体例，开展企业社会责任活动，提高企业社会责任报告的规范性和科学性，同时也为未来建立严格的管理体系奠定了基础。



信息披露

我公司自2011年以来，每年发布企业社会责任报告，向公众披露我公司的企业社会责任理念、企业社会责任战略推进和实施的成效，持续改进和完善企业社会责任工作。公司历年披露的企业社会责任报告均可在公司网站上下载，供公众审阅和监督。



团队建设

我公司指定总部战略发展部负责组织开展企业社会责任相关工作，总公司各部门、各分公司负责配合。

责任绩效



服务大众 促进民生



提升综合化服务能力

公司根据“新国十条”关于加快保险业转型发展的要求，积极开展转型发展实践，制定了转型发展规划，不断延伸产业链，力求成为全面的、服务社会各阶层界别的综合性保险服务商。2015年，公司积极探索资管、财险、健康险领域，资管公司获批筹建，财险公司筹建正式申报，税优健康险系统获验收通过，为公司提升综合服务能力奠定了基础。

公司不断加强与建设银行合作，探索新型银行系保险公司发展模式，为行业发展提供宝贵经验。公司与建设银行建立了多层级联席会议制度，开展联合产品研发。建设人寿服务延伸至银行网点，产品针对性、服务便捷性显著改善了银行消费者的保险消费体验。



丰富产品选择

公司以客户为中心，密切关注客户需求，为客户提供可靠、优质、高性价比的产品。在新产品开发前期，公司进行充分的市场调研与可行性研究，完成可行性分析报告，并报送产品委员会审批通过后，方可进入开发阶段。开发过程中风险管理部、内控合规部及各相关部门全程参与，严格的风险管控确保公司的产品均符合各项法律法规及监管要求。

2015年，公司共计开发27款产品，同时，为了积极响应万能型人身保险费改政策，我公司共完成9款费改万能产品的开发工作。公司还紧密落实国家城镇化方针，开发了满足城镇化农民养老保障产品。高效迅速的产品开发让利消费者，提升了客户利益。

目前，公司产品通过银行、个人代理、网络、电话等多种渠道销售，针对不同渠道的客户特点，对产品进行搭配组合，确保客户获得符合自身需求的保险解决方案。



履行保险责任

公司一直倡导“方便赔、快速赔、主动赔”。不仅推出了小额案件快速理赔和重大案件应急处理机制，更是将“主动赔”的理念坚持到底，持续监控国内外灾害事故，及时排查出险客户。应急赔付、先行垫付已经成为建信人寿重大案件理赔的一大特色。

公司秉持“一朝牵手、关爱永久”的服务理念，积极践行企业责任和社会义务。针对社会突发事件迅疾响应，重视投诉的接待与处理，制定“两小时限时工作制”和“首问责任制”，同时严格根据当地监管局要求，快速处理各类监管投诉。对于重大案件的处置，公司会在第一时间启动应急预案，成立领导小组，建立理赔绿色通道，开通95331全天24小时报案热线，简化意外理赔申请、启动理赔款预付、启动无保单理赔、对出险客户提供理赔人员上门一站式服务。

公司对历史保单和历史数据进行全面排查，按照保监会清理失效保单要求，成立了总分公司一把手负责的工作小组，按计划完成了失效保单清理和整改工作，有效维护了客户权益。

公司不断完善投诉管理工作，修订实施《客户投诉管理办法》，强化投诉处理协同，建立紧急联络人机制，各分公司强化辖内部门间的客户投诉处理联动和信息互通，不推诿、敷衍、拖延客户投诉处理。至2015年末，公司亿元保费投诉率始终保持行业较低水平。



低碳环保



发展网络业务

公司致力于将网络业务发展与环境保护相结合，加大网络渠道建设，不断丰富网上产品及服务，降低客户成本，节约社会资源，减少对环境的负面影响。

除了自有网站的销售、服务功能外，公司还在建行的网上银行、手机银行创新的推出了保单查询和投保服务。此外，公司还联手建行官网“悦生活”平台推出专业化的网络保险销售服务，满足银行网络客户保险业务需求。



有效记录能耗

本年公司对各类能源消耗保持记录，全年能源消耗情况如下：

煤及煤制品（吨）	天然气（立方米）	柴油（升）	汽油（升）	外部购电（度）	水（吨）
18480	8405	2678	342815	2673573	14832

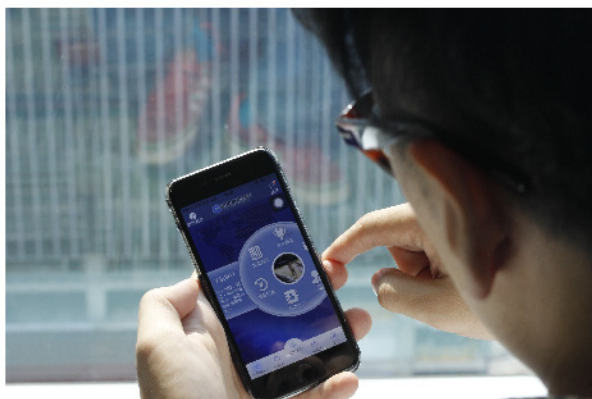
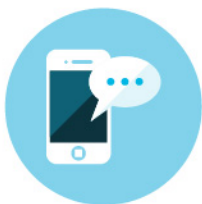


降低能源消耗

公司秉承厉行节约、反对浪费的经营理念，通过制定下发各类管理制度严格控制各项经费支出范围，确保专款专用，实现节能减排。

在日常经营管理过程中，陆续下发了《分支机构办公职场配置管理办法》、《建信人寿公务车辆安全、调度管理及费用管控实施细则》、《印刷品印制管理办法》、《建信人寿差旅费管理办法》、《建信人寿保险有限公司会议管理办法》等制度，严格控制办公用房租赁购置标准；规范机构公务车辆配置；提倡电话会议、压缩现场会议；通过尽量减少人员出差，进一步规范差旅费、会议费和培训费报支管理。

提倡文件资料双面打印、双面复印；尽量使用网络共享，推行电子政务，减少纸质文件印制数量，提倡无纸化办公；在办公区域内实施空调控温措施，办公用房建设使用节能照明灯等方式降低能源消耗，保护资源环境，以实际行动切实降低行政成本。



保持运营连续性

公司积极落实国家政策和监管要求，通过引入技术手段、优化作业流程，不断强化运营稳健性。

2015年，公司完成持续优化运营服务流程改革，取得阶段性成果：已完成电子投保、保全优化、理赔优化，呼叫中心系统优化等项目；电子投保APP“建信e保”上线，简化了投保流程，实现客户投保和公司核保作业的无纸化；保全、理赔首期优化项目上线，保全优化自核项目较运营服务流程改革上线前增加17项，显著提升整体自核率；理赔优化项目方面，包括核保会签、报案管理、协谈、品质管理、自动核赔一期、审核审批优化等在内的功能已成功上线。以上措施为提高运营稳健性和持续性发挥了作用。



保护员工权益

公司在招聘用工、绩效考核、薪酬福利等内部管理工作中，秉承公平、公正、合理的原则，严格遵守国家关于就业促进、职工保护等规定，为各类员工提供平等的机会和公平待遇。

公司同所有员工均签订了正式书面合同或聘用协议，依法合规安排员工工作时间和工作内容，为员工提供舒适安全的工作环境。同时，公司设有员工资料使用规范和保密协议，注重员工个人信息和隐私的保护，合理使用，严格保密，严防员工个人信息的泄露。

公司薪酬基本制度及考勤加班办法的制定和修改均依照公司治理有关要求提交公司职工代表大会或工会审议，相关制度的制定均经历了较严谨的酝酿、内部专业部门或各级分支机构多轮研讨和论证，或在局部范围内一定时期的试运行，以保障薪酬管理的公平合理有效。日常管理过程中，公司严格依照国家法律法规、劳动合同有关约定、公司薪酬管理办法以及考勤和加班管理办法，按时计算发放员工薪酬和加班工资，并按照当地政策依法为员工缴纳各项社会保险费住房公积金。

公司参照行业市场薪酬调研结果，根据公司年度经营目标达成情况，通过员工年度薪酬调整及年度考核优良员工晋升等方式提升员工薪酬水平。同时，建立专业岗位津贴，吸引和留住短缺人才，对稳定公司人才队伍、提高公司人才市场竞争力发挥了一定作用。

公司坚持培训提升员工素质，不断创新培训方式，完善培训体系，提升培训效果。2015年总公司培训累计273期、10809人次、3459课时，分公司培训累计1881期、89292人次、11021课时，专业资格考试报考1001人次、各类专业讲师聘任人数394人，培训综合满意度得分95.31分。

公司不断丰富员工文化生活，积极举办了形式多样的员工活动，如“纪念反法西斯70周年读书月”活动、职工文艺竞演活动、书法绘画比赛、乒乓球比赛、游泳比赛、登山比赛、歌唱比赛、团队拓展等活动，既有益于员工身体健康，又增强了员工的凝聚力。2015年，15个分支机构创建了职工之家，为员工设置健身器材和阅览室等设施。



坚持合规运营

公司持续加强内控合规监察工作，全面提升风险控制能力。本年，公司稳步实施偿二代切换，完成公司偿付能力风险管理情况自评估并制定整改计划；公司深入开展“两个加强、两个遏制”专项检查，完善了57项制度流程，积极推进反洗钱工作，细化关联交易管理，加强法律审核和授权管理公司高度重视审计工作，严格规范审计发现问题整改，强化内部审计责任制。

公司全面推进惩治和预防腐败体系建设任务的分解落实，组织开展了商业贿赂专项治理、年度员工行为排查和安全生产大检查并落实整改，及时查办违规违纪行为和信访举报案件。

公司公平参加市场竞争，银行保险、个人业务、团体业务等业务渠道管理部门均制定了业务品质管理制度，对销售行为、业务品质等进行管理，并在全系统贯彻执行，防治销售误导行为以及恶意诋毁其他保险经营者等不正当竞争行为。



创造经济价值

公司全年总保费收入410.4亿元（含账户式医疗），同比增长120.2%；全年投资收益率7.58%；实现税后利润4.13亿元，同比增长140.1%；净资产收益率（ROE）达到5.03%，较上年提升了2.65个百分点；年末总资产691.7亿元，比年初增长70.4%。资本实力再上新台阶，截至2015年底，净资产达到87.7亿元，比年初增长14.7%；公司偿付能力一代充足率为241.4%，高于监管充足II类标准。



供应商管理

公司所有的采购项目都是按公司相关采购制度执行，为严格规范采购工作的管理和执行，公司出台了《建信人寿集中采购管理办法》、《建信人寿供应商管理规程》、《供应商准入、禁用和退出的实施细则》、《集中采购操作规定》，通过实施“供应商管理-采购谈判-合同执行管理”的采购流程建立采购管理信息平台，与重大供应商建立战略合作关系。采购工作遵循“集中性、独立性、竞争性、适用性”原则，所有的采购结果均以公文形式公布，保证采购结果的严肃性。



公司通过制定下发《供应商管理规程》、《供应商准入、禁用和退出的实施细则》，将供应商的商业信誉或商品质量出现严重问题、严重违法违规、有商业贿赂或商业欺诈等列入不良行为，经认定后对供应商给予包括取消候选资格、禁用和退出等惩戒措施，与供应商共同建设诚信体系，防范道德风险。



公司对供应商提供的产品要审慎严格把关。在原材料、生产工艺、能耗等方面是否符合绿色、环保、节能要求。在公务用车、IT产品、金融设备、办公场所装修等商品的采购中，坚持采购节能环保产品，与供应商共同履行环境责任。



公益与慈善

公司持续开展爱心公益事业，优先支持教育事业，通过减轻教育负担、丰富教育资源等形式，帮助落后地区教育机构及发达地区弱势群体，促进教育公平。公司设立“建信·行远”公益基金，每年向对口援建教育机构拨款捐赠。

2015年1月，基金向四川北川永安小学和上海竹林民工子弟两所小学发放助学金共计6.6万元。2015年12月，基金向以上两所学校再次发放助学金6.6万元。公司为上海竹林民工子弟小学捐赠电脑教室一间，含25台电脑，帮助学校改善教学环境。



责任展望





社会责任展望

企业社会责任是公司发展战略的重要组成部分，公司将通过不断实践创新，借鉴国内外优秀管理经验，为社会创造经济效益，积极承担对利益相关方的责任，在提供优质服务的同时促进公司与社会环境的和谐发展，力争成为优秀企业公民的典范，未来，建信人寿将在以下三个方面加强履行企业社会责任：

一、落实经济责任。公司要按照发展是第一要义的要求，承担经济责任。公司要依法合规经营，坚持科学发展，防范化解风险，营造公开、公平、公正和安全、稳定的行业竞争秩序，以优质的专业服务，持续为国家、股东、员工、客户和社会公众创造经济价值，为社会创造财富，坚持健康可持续发展是公司的社会责任之一。

二、公司要按照构建和谐社会要求，承担社会责任。公司要以符合社会道德和公益要求的经营理念为指导，积极维护客户、员工和社区大众的社会公众利益；承担慈善责任，为社会公益事业多做贡献，促进社会和谐发展。

三、公司要按照可持续发展要求，承担起环境责任。完善相关的节能减排管理制度，加强日常监督检查工作，加大监督检查奖罚力度，形成长效管理机制。积极承担环保义务，开展环保活动，加强环保宣传；不断开发新产品，提高企业竞争力，通过开展业务支持，从而节约资源，保护环境。

善建者行
守信者远

建信人寿保险有限公司
CCB Life Insurance Company Limited

地址:中国上海市银城路99号建行大厦29~33楼
电话:021-60638288 传真:021-60638204