

# 2019

# 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2019



### 报告说明



建信人寿保险股份有限公司每年发布年度社会责任报告,时间范围为每年的1月1日至12月31日。

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性 陈述或重大遗漏。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。

ESG(环境、社会和公司治理的英文简称)是企业社会责任的指标之一,企业社会责任的总体目标是致力于可持续发展。本社会责任报告框架以建信人寿企业社会责任战略为主,纳入了相应的环境(E)、社会(S)和管制(G)的内容。

#### 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股份有限公司网站:

http://www.ccb-life.com.cn 进行下载。

#### 联系方式

中国上海市浦东新区银城路99号建行大厦32层

建信人寿保险股份有限公司战略发展部

邮编: 200120

传真: +86-21-60638204

电话: +86-21-60638273

电子邮箱: cn-zhanlue@ccb-life.com.cn



### 关于我们

建信人寿保险股份有限公司(简称:建信人寿)是中公司介绍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,注册资本金45亿元。2016年公司完成股份制改革,更名为建信人寿保险股份有限公司。自股权变更以来,建信人寿快速发展,全面融入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,有效利用社保基金会的深厚影响力,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,坚持"销售高诚信、服务高质量、理赔高效率"的经营方针,积极推动保险产品与服务创新,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。公司业已形成线上线下、面向全国的服务能力,并在深耕寿险业的同时不断延伸业务领域,开办资管、财险,介入健康、养老,保险综合服务能力不断增强。

善建者行,守信者远。建信人寿作为建设银行集团满足客户保险保障、长期储蓄和资产传承需求的专业保险服务平台和集团价值创造的重要业务板块,将坚持"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。

#### 经营区域

上海市、北京市、广东省、江苏省、山东省、四川省、湖北省、河南省、河北省、福建省、重庆市、陕西省、辽宁省、安徽省、湖南省、天津市、江西省、浙江省、黑龙江省、吉林省、广西壮族自治区

#### 公司基本信息

中文注册名称: 建信人寿保险股份有限公司

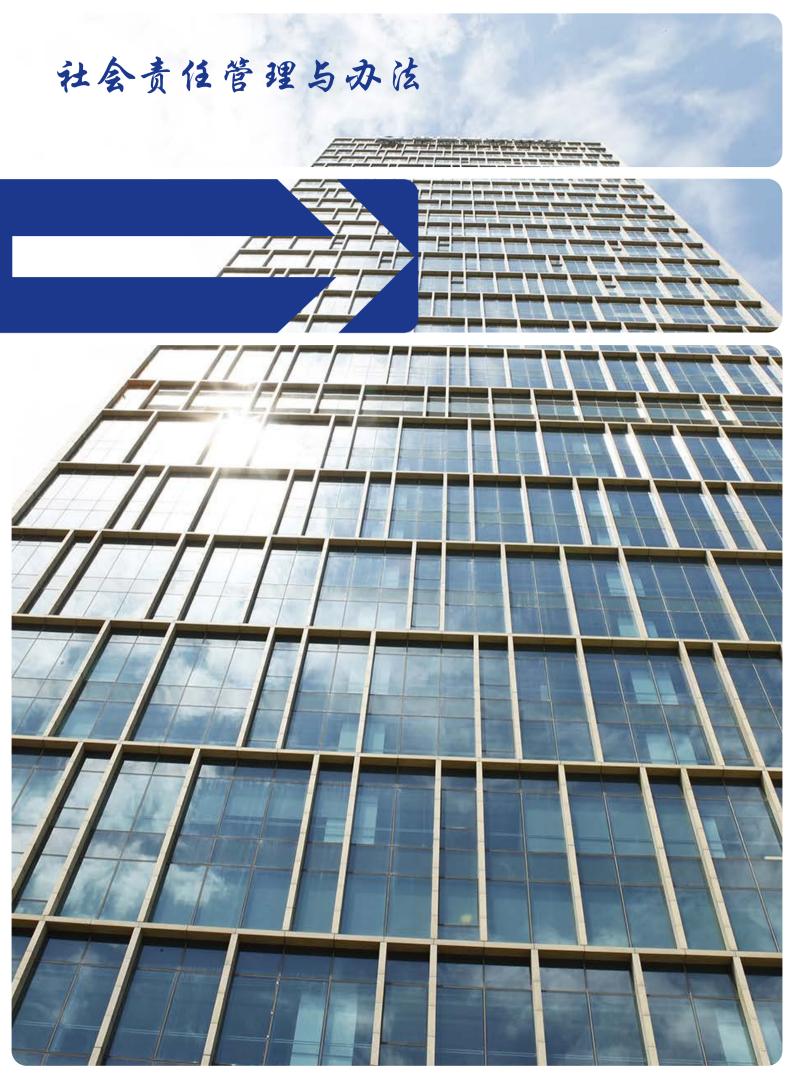
注册地:上海

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

互联网网址: www.ccb-life.com.cn

客户服务热线: 95331



# 企业文化

愿景、使命、核心价值

### 企业文化



### 愿景

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

### 使命

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

### 核心价值

诚信

精业

稳健

创新

#### 公司治理

董事会是股东大会的执行机构,对股东大会负责。董事会下设战略发展委员会、资产负债管理委员会、审计委员会、风险管理委员会、提名薪酬委员会、关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会七个专门委员会。截至2019年末,公司董事会共有董事9名,其中执行董事2名,非执行董事4名,独立董事3名(林生农先生拟任独立董事)。段超良先生担任董事长。

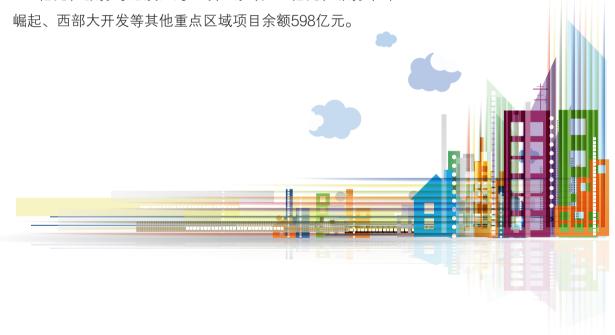
2019年,公司董事会严格执行股东大会决议及股东大会对董事会授权方案,召开董事会10次,审议通过85项议案;监事会召开7次,审议通过27项议案。



建信人寿发挥保险资金周期长、规模大的优势,积极参与国家重大发展战略、重要领域、重大项目建设,服务实体经济建设,紧紧围绕经济社会发展和客户需求提供金融解决方案。公司多元化开展扶贫攻坚,助力国家打好三大攻坚战。

### 服务国家战略、实体经济

2019年,建信人寿子公司建信保险资管发行保险资管产品16单,注册规模246.2亿元,成功发行172.05亿元,募集资金投向为战略性新兴产业发展,支持供给侧结构性改革,推动国民经济产业结构升级优化等领域。同时,建信保险资管通过受托建信人寿等9家保险机构资金,以投资债券和债权计划、信托计划、股权投资计划等非标资产形式,在京津冀地区项目投放余额172亿,服务长三角地区项目余额143亿元,服务粤港澳大湾区项目余额171亿元,服务中部崛起、西部大开发等其他重点区域项目余额598亿元。



建信人寿积极落实金融服务供给侧结构改革的要求,产品结构持续优化。高价值期缴业务和长期保障类业务得到大力发展,以健康保障、意外保障、长期储蓄、养老规划和资产传承为重点的产品体系不断丰富完善,期缴类产品和保障型产品数量占比逐步提升。公司积极响应国家"普惠金融"的号召,加大对小微企业员工福利和金融风险的关注,截至2019年末,公司有效机构客户数达到近2.9万,较上年同期增长78%,覆盖183万经营管理者和员工的保障需求。

### 多措并举,助推脱贫攻坚

建信人寿积极策应建行集团,助力健康精准扶贫,立足主业,多元化扶贫攻坚,开展了一系列 扶贫工作。

#### 健康精准扶贫

发挥建行集团保险板块支柱作用,以补强医疗健康保障为己任,协助集团改造升级基层医疗机构基础设施,研发推广健康保险产品。公司与陕西安康"一区三县"政府、建设银行安康市分行签署《健康扶贫专项合作协议》。根据政府要求和实际情况,分别为"一区三县"共计11.6万、8至60周岁的未脱贫人群设计了保险方案,极大降低了当地因病致贫、因病返贫的概率。为方便当地群众理赔,制定了多重服务方案,并配备专项服务团队。









为"一区三县"镇村卫生院室配备了"远程轻问诊"的服务,由正规医疗机构主治医生为当地居民远程看病,2019完成全部132个镇村卫生院室的硬件配备。衔接"一区三县"卫健系统,推进贫困人群健康体检工作,2019年完成岚皋、汉阴两县共4000人次的体检工作。

协助建设银行为安康镇卫生院、村卫生室的医疗设备硬件进行升级,升级16辆"母亲健康快车"硬件,为当地两所医院配备了"云巡诊车"及相关设备耗材和医师培训。

#### 保险扶贫



与当地政府机关合作,承接保险需求,发挥保险保障作用,包括:支持锦州市政府联合市残疾人联合会为当地2.76万名贫困残疾人提供意外伤害保险,保额6.68亿元;支持河南省商丘市柘城县政府及民权县政府为当地17.21万贫困人口提供意外伤害和意外医疗险种,保额68.84亿元;支持湖北武汉市硚口区政府为13万老年人提供意外伤害保险,保额4.67亿元。

向陕西安康汉滨区政府扶贫干部、重庆万州区白土镇 谭家村贫困人员、天津市民政局管辖的福利机构、福建省 安溪县霞云小学、海南三亚百年职校学生等捐赠价值 20.03万元(以保费计)的保险保障。

#### 产业扶贫

通过"以购代扶"的形式购买贫困地区产品,支持当地产业发展,采购价值544.66万元的扶贫产品,包括:农副产品购买451.21万元,认购81.21万元"半亩茶园"项目产品,采购毛绒玩具9.25万元,采购矿泉水2.99万元。



#### 直接帮扶



建信人寿不忘初心,牢记使命,充分发挥保险保障的作用,情系民生,服务大众,守护人民的美好生活。

### 服务民生安康,丰富产品选择

公司发挥保险在稳定社会民生、服务人民生活等方面的风险保障功能,完善产品体系并持续优化产品结构,覆盖意外、疾病、医疗、寿险、年金等多个方面,保障型产品数量逐步增加且保障水平不断提升,能够满足客户日益丰富的保障需求,为客户提供更加多样化的服务。

2019年加大健康保障类和储蓄养老类产品开发,全年完成9款健康险,2款年金保险,2款终身寿险,1款两全保险、1款意外伤害保险的开发。









公司推出医疗产品"孝敬保",解决了中老年群体投保难、医疗保障缺口大的问题;升级"康乐金生"重疾保障计划,引入多次轻症给付和差异化满期金的形态设计;探索与医保账户的联动,参与上海医保账户专属商业健康保险产品开发,助力"医保+商保"的互融互通,现已覆盖"重疾、医疗、住院自费医疗、意外伤害医疗"等四个领域。

### 履行保险责任,化解急难险重

建信人寿一直倡导"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。过去几年,建信人寿多次主动理赔灾害事故,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。2019年,公司全年赔付金额累计达到15.84亿元。公司与国药集团合作开展理赔直付业务,通过更丰富多样的健康管理服务,为客户带来全新的医疗服务体验。

对于重大案件的处置,公司第一时间启动应急 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,简化意外险理赔申 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。

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",同时严格根据监管部门的要求,快速处理各类监管投诉。建信人寿开通了电话、网络、柜面、信函等多种投诉通道,并在官网及客户服务柜面对投诉方式、处理流程、处理时效进行公开,畅通投诉渠道,降低消费者投诉成本。同时,通过落实责任、完善机制,不断加强投诉管理,积极公正处理保险消费者的各类投诉。









建信人寿贯彻转型发展战略和工作要求,主动深化战略协同,以客户为中心,以高质量发展为己任,聚焦价值增长,快速稳健发展,实现经济社会效益共赢。

### 加强内控合规建设,夯实健康发展基础

在内控标准化建设方面,公司建立内控"五要素"体系,搭建起了内控基本框架体系,提出可落地的主要纲领、流程分类与内控举措;形成内控流程框架,梳理公司业务管理流程,2019年已涵盖60个一级项目,131个二级流程,319个三级事项;组织内控有效性排查,落实37项重点经营与业务管理环节内控有效性排查,为公司提供相对统一的作业标准或操作手册。



加强合规制度保障,推动2019年度制度重检,全面进行制度合规审查,完成外规内化,主动识别制度缺陷,建立目录完整、层次清晰、体系科学的规章制度体系,同时搭建公司制度管理平台,加强制度维护工作水平,建立健全公司制度库,确保各项业务管理活动有规可依;加强员工行为合规管理。年内组织开展2次员工行为排查,识别、堵截、报告业务操作中各项违法违规行为,把握风险防范化解的主动权;加强合规文化建设,形成人人尽责的合规文化氛围。积极响应合规管理培训。做好员工警示教育,使广大员工心有所畏、行有所止。

2019年,公司认真落实监管机构和总行审计工作要求,有效组织实施各项审计工作,加强审计队伍建设,提升抓关键问题能力,有效推进落实审计发现问题整改,积极配合建总行履行集团审计职能,助力公司各项业务高质量发展。本年度强化审计信息管理系统的运行,将项目通过系统化管理,方便了资料保管、后续跟踪分析等作业,落实了审计项目的规范化管理。

### 提升风险防控,促进稳健发展

公司贯彻落实偿付能力风险管理要求,偿付能力充足率符合监管要求,2019年前三季度风险综合评级均为A级;建立了董事会负最终责任、监事会有效监督、高级管理层直接领导,以风险管理职能部门为依托,相关业务单位密切配合,覆盖所有分支机构、所有业务及流程的全面风险管理体系,践行"稳健、审慎、全面、主动"的风险文化;建立全面覆盖公司各个业务环节,制度层级清晰的风险管理制度体系,确保主要业务流程和各类重大风险在制度规范下得到充分、有效的管控;公司运用全面预算、压力测试、资本规划、资产负债管理及风险管理信息系统等风险管理工具实施相应控制。

### 强化科技赋能,优化客户体验

2019年,公司完成新一代保险业务系统咨询项目,正式启动新一代保险业务系统建设,以先导项目形式,进一步细化业务需求分析;制定并发布了客户、机构和渠道数据标准,开发完成"销售快报"应用,实现客户保单查询全景视图,完成数据集市建设;完善移动互联服务能力,完成"建信e保"和"微信"平台的数据共享,实现个险渠道代理人微信空中签名、鸿雁传书投保、保险小店投保、产品介绍微信转投保、建议书微信转投保等功能;深化母子协同,利用建设银行的"客服同业云",建成"综合化、多功能、集约性"的新一代呼叫中心系统、引入人脸识别技术和智能外呼机器人,为公司实现智能运营提供支持;夯实安全生产基础,以生产运维客户端区建设为契机,整治风险隐患,提升安全防护能力;建设完成"云管平台及自动化运维项目",缩短上线时间,有效提升运维效能。



建信人寿积极履行环境责任,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。

### 坚持环保运营,倡导绿色环保

公司通过引入技术手段、优化作业流程,不断强化运营稳健性,运营管理效率实现新提升。2019年保险公司服务评价结果为BBB级,评级连续第二年提升,各项运营指标进一步改善,人工录单量同比减少36%,理赔、保全时效分别提速22%和41%。

集约化生产运营平台项目一期功能在全部分公司上线运行,提高录入效率。新客服系统在建设银行"云客服"平台启动建设,在上海、北京开展自助理赔申请试点。

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。

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成本。

2019年公司网络业务坚持互联网营销手段,开展灵活定制的产品计划,改进客户体验,方便快捷且实现了无纸化。广泛利用线上工具宣传,定期制作电子海报,组织各种线上活动,显著提高资源使用效率。



### 能源消耗绩效

能源种类	消耗量	
	2019年	2018年
天然气的消耗量(立方米)	107137	41624
液化石油气的消耗量(吨)	0	0
煤的消耗量(吨)	0	0
柴油的消耗量(升)	0	600
汽油的消耗量(升)	531268.7	626262.8
外部购电消耗量(度)	6773156.01	7048974.04
耗纸量(吨)	276.33	1683.89
耗水量(吨)	48851.49	28422.07
废弃电子信息产品(吨)	1.92	40.48
废弃硒股墨盒(吨)	1.05	1.57
废弃电池(吨)	0.36	0.14
废弃办公用品(吨)	1.34	1.04
废弃交通工具(吨)	0	3





建信人寿致力提升企业价值创造力,持续保护消费者权益;努力为员工创造更好的工作氛围和职业发展机会;积极参与公益慈善事业,回报社会,为推动社会的和谐发展做出贡献。

### 保护消费者权益

公司严格贯彻监管各项要求,积极履行消费者权益保护主体责任。2019年,根据《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》,公司在董事会下单独设立了消费者权益保护委员会,将消费者权益保护纳入公司治理环节;

同时,持续推动消费者权益保护重点工作,通过加强销售管理,优化理赔流程,完善信息安全保障,畅通投诉渠道等,进一步提升消费者权益保护水平。此外,2019年,公司陆续开展了"3·15"消费者权益保护教育宣传活动周、"7·8"保险宣传日以及金融知识普及月等活动,通过"线上+线下"相结合的方式,针对社会关注度高的保险热点、焦点、疑点问题进行了广泛宣传,让保险消费者明晰自身权利和义务,提升风险识别和自我保护能力,展现了保险业良好的形象。

### 关爱员工成长

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。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管理办法的制定和修改均依照公司治理有关要求提交建信人寿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,以保障薪酬管理的公平合理有效。日常管理中,严格依照国家法律法规、劳动合同及建信人寿相关制度,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和住房公积金。

公司参照行业市场薪酬水平,根据建信人寿年度经营目标达成情况,结合个人绩效考 核结果,通过职务晋升、职等、薪档调整等方式提升员工薪酬水平。建立专业岗位津贴, 吸引和留住短缺人才,对稳定人才队伍、提高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。 2019年培训累计1492期、62108人次、16197.5课时,专业资格考试报考722人次,同时 采用网络学习直播平台线上培训2291场,101580人次参训。



工会积极推动职工"快乐工作、健康生活",开展构建企业和谐劳动关系的各种活动。丰富职工精神文化生活。2019年,工会组织举办了建信人寿第一届职工趣味运动会;积极推广员工"健身工间操"活动;为职工搭建学习平台,开展各类实用技能培训;各级工会兴趣小组、职工协会活动蓬勃开展。公司各级工会成立多种形式的兴趣小组(职工协会)30个,覆盖1000多职工,兴趣小组(职工协会)积极开展多种活动,丰富了职工业余生活。

工会加强"职工之家"建设,并给予资金补贴,保障一线职工休息和活动区域;积极 开展帮扶救助和送温暖工作,公司各级工会建有困难员工档案,定期走访困难员工,推进帮扶工作精准化、规范化、常态化,重点做好重大节日期间"送温暖"工作和单亲困难女职工慰问帮扶工作。2019年系统工会向15家机构下拨8.7万元,帮扶29名员工;认真做好女职工特殊关爱工作。严格执行女职工特殊时期保护和关爱,指导并补贴分支机构"妈咪小屋"建设,现北京、福建、成都、河北等机构建有"妈咪小屋";公司行使职工权益,深化民主管理工作,进一步完善维权机制建设。

### 致力公益慈善

公司始终致力于社会公益慈善事业,通过物质援助、资金支持、志愿者服务等多种形式,帮助贫困受灾地区的弱势群体,向落后地区教育机构、发达地区的外来务工人员子弟学校提供资金支持。



公司始终致力于社会公益慈善事业,通过物质援助、资金支持、志愿者服务等多种形式,帮助贫困受灾地区的弱势群体,向落后地区教育机构、发达地区的外来务工人员子弟学校提供资金支持。

2019年,公司响应集团和监管扶贫攻坚号召,在陕西安康和"三区三州"深度贫困地区开展公益行动,为陕西安康洪山镇九年制学校和四川凉山柳洪乡中心小学建设了两间"建信爱心音乐教室",投入使用。公司并向两所学校捐赠了价值3.5万元的学习用品。六一儿童节前夕,公司特邀专业乐团的老师为陕西安康汉滨区洪山镇洪山九年制学校的同学上课,帮助孩子们全面发展。

2019年,公司向中国妇女发展基金会"母亲健康快车"项目的随车人员提供总保额2.5亿元的意外保障。

公司组织多场爱心捐赠活动,公司职工对外捐赠资金共计4.96万元。







### 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,公司将在以下四个方面加强履行企业社会责任:

积极服务实体经济。公司将按照监管机构的统一部署,一如既往地坚持服务实体经济,持续提高服务实体经济的广度和深度,切实发挥保险资金服务实体经济的独特优势,实现公司发展与实体经济发展同频共振、相得益彰,促进经济和金融良性循环、健康发展。

持续提升服务质量。2020年,公司将经营主题明确为"质量年",持续丰富服务范围和服务种类。公司始终坚持"以客户为中心"的工作方针,努力为客户提供优质服务。同时,公司也将关注员工需求,建立健全员工关爱机制,注重培养和开发员工潜能,促进员工健康成长;公司还将洞悉合作伙伴需求,坚持遵纪守法、诚信合作、公平竞争、互惠互利,与合作伙伴共同发展。

积极参与、开展公益活动。公司将密切关注社会公益慈善事业的发展走向,积极参与各类公益活动,创新社会公益模式,完善公司履行社会责任的综合水平,推动公司社会责任机制的不断升级优化。

践行低碳环保的发展理念。公司将坚持绿色发展,大力推进节能减排,不断提高办公效率、简化运营流程,鼓励员工参与环保活动,树立绿色健康的企业形象。



## 建信人寿保险股份有限公司 CCB Life Insurance Co.,Ltd.

地址:中国上海市银城路99号建行大厦29~33楼 服务热线: 95331 网址: www.ccb-life.com.cn