

善建者行
守信者远

2013

企业社会责任报告



报告简介

2014年4月，建信人寿保险有限公司向社会公开发布2013年度企业社会责任报告，得到社会各界的关注。同年6月，在由上海市经济团体联合会牵头，市文明办、市经信委、市总工会等委办局共同参与举办的第三届“上海市企业社会责任报告发布会”上，建信人寿保险有限公司成为参加上海市第三届《企业社会责任报告》组织发布活动的企业之一。

时间范围

本报告内容以2013年1月1日至12月31日的活动为主，部分内容适当涉及相邻年份。

报告依据

- 1、上海市经济团体联合会《企业社会责任指南》（SEO-CSR1.0）
- 2、《上海市文明单位社会责任报告指导手册》（试行）
- 3、中国工业经济联合会《中国工业企业及工业社会责任指南》（GSRI-CHINA2.0）

报告形式

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《2013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。

意见调查反馈方式：

电话：+8621-38991666-1143

电子邮箱：wei.bao@ccb-life.com.cn



CONTENTS

CONTENTS 目录

前言 P1

公司简介 P2

公司介绍 P2

业务模式 P3

经营业绩 P4

责任管理 P5

公司文化 P6

责任绩效 P7

科学发展 P8

文化建设

持续创新

信用建设

公平运营 P9

守法合规

公平竞争

尊重产权

环保节约 P10

环境管理

降污减排

资源节约

安全生产 P11

安全管理

安全教育

顾客与消费者权益 P12

产品、服务质量与安全

责任营销与消费

投诉与争议处理

合作共赢 P13

权益保障

责任采购

责任监督

和谐劳动关系 P14

权益保障

培训与发展

民主管理

社区参与和发展 P15

社区建设

促进就业

社会公益

责任荣誉 P16

责任展望 P18

2011年7月22日，由中国建设银行控股的建信人寿保险有限公司(“建信人寿”)在上海正式成立，成为中国建设银行一体化金融服务平台的重要保险支柱。

建信人寿始终遵循寿险经营规律，以客户需求为导向，致力于以创新产品满足客户保险保障和财富管理需求、以诚信销售成为客户信赖的放心选择、以贴心服务为客户提供满意的保险体验，积极打造公司的银行系特色和综合竞争力。

自成立以来，建信人寿将追求公司与股东、客户、员工、行业、社会与环境之间的和谐发展作为重要发展目标，以积极履行企业社会责任为己任，持续完善企业社会责任管理体系，将企业社会责任融入公司的战略和商业模式，渗透到公司经营管理的各个方面。在这一过程中，我们的行动赢得了社会和大众的充分肯定。未来，建信人寿将秉持企业社会责任理念，用切实行动践行企业与社会和谐发展，与社会各界共同创造和分享美好的明天。

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、专业、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。



善建者行
守信者远

建信人寿是建设银行控股的保险公司，通过个人代理、银行代理、公司直销、电销、网销等渠道开展面向个人及团体的人寿保险、年金保险、健康保险以及意外伤害保险业务，以及以上业务的再保险业务。

截至2014年4月，公司在上海、广东、江苏、北京、山东、四川、湖北、河南、河北开展业务，共有分支机构71家，其中分公司11家，中心支公司30家，支公司7家，营销服务部23家。各分支机构运转正常，无市场退出情形。





2013年，建信人寿全年规模保费收入111.5亿元（不含团险账户式医疗），同比增长84.1%，并创下公司开业以来新高，其中新业务规模保费95.9亿元，同比增长86.3%。投资收益率达到5.11%，税后利润1.01亿元，比上年增长104.5%，资产规模达到262.8亿元，比上年末增长48%，偿付能力充足率为632%，达到中国保监会充足II类标准。

公司最近两年内无受金融监管机构重大行政处罚的纪录；不存在公司或者管理人员因工作行为涉嫌重大违法犯罪，正在受到金融监管机构或者司法机关立案调查的情形；最近一年内，公司没有受到保险行政处罚。



责 任 管 理




建信人寿
COBALT LIFE

公司愿景

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

公司使命

提供客户贴心的保障 回报股东持续的价值
给予员工宽广的平台 助力社会和谐的发展

核心价值

诚信 专业 稳健 创新

经营理念

以客户需求为先导 以合作共赢为基础
以价值增长为核心 以探索求变为精神

宣传用语

善建者行 守信者远

服务理念

一朝牵手 关爱永久



责任绩效



文化建设

公司自2011年股权转让以来，持续推动企业文化建设，确立了“诚信、专业、稳健、创新”的核心价值观，开展不同形式的宣教活动，推动理念文化向制度文化、行为文化渗透。通过建立“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”的公司愿景和“提供客户贴心的保障，回报股东持续的价值，给予员工宽广的平台，助力社会和谐的发展”的公司使命，公司将企业社会责任纳入到公司的中长期经营目标当中，在制定总体发展计划、各项制度、工作流程中，将所涉及的社会责任因素纳入考量，切实履行公司核心价值理念。

持续创新

公司持续推动经营模式、产品、服务创新。作为银行系保险公司，公司致力于探索与股东中国建设银行的新型银保合作模式，增强战略协同，对中国建设银行一体化金融服务平台起到了良好的补充和完善作用。根据银行客户的特点，公司设计开发了一批满足客户需求、与银行业务密切结合的产品，如“建信人寿龙卡”、“贷无忧”意外保障计划等。同时，公司快速响应监管机关的精神和要求，先后推出了个险营销员“一小时员工制”和人身险费率改革后全国首款采用新预定利率的产品，带领行业掀起寿险营销员体制改革和产品创新的热潮，为提高营销员待遇和为消费者提供实惠做出了贡献。

信用建设

公司积极投身信用建设，以“诚信”作为价值理念的核心，主动参与上海市“企业诚信创建”活动。该活动是上海市委宣传、市文明办、市经信委等20个政府部门联合推动的全市唯一市级企业诚信建设活动。2013年，建信人寿通过征信机构核实，被评定为“诚信创建企业”称号，对公司积累诚信记录、树立品牌形象起到了正面作用。



守法合规

公司持续加强合规工作，先后设立了内控合规部、监察部等专业部门，对公司合规工作进行持续性建设。两年多来，公司各项制度不断完善，保持了经营活动的规范性和合法性。公司对于发生贪污、职务侵占、挪用公款、挪用资金、贿赂、盗窃、金融诈骗等经济犯罪案件出台了专门的问责制度。公司银行保险业务、个人代理业务及团体保险业务等重要业务制度中均明确规定了反商业贿赂及禁止不正当交易行为要求，对违规行为设定了处罚措施，并设立专门部门及岗位负责监督落实。公司同时建立了违规线索举报程序，允许所有员工和营销员举报违规案件线索。

公平竞争

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。

尊重产权

公司高度重视知识产权保护，积极在全公司树立知识产权法律意识，定期开展正版软件及字体、图片版权检查，并出台有关制度，禁止盗版软件和视听素材的使用。



环境管理

公司在促进自身业务的同时，积极探索和发展绿色保险，制定节能降耗相关政策，节约能源，创造低碳工作环境，倡导员工实践低碳环保的生活方式，助力建设美丽中国。

降污减排

公司在日常经营管理过程中，通过合理安排人员出差，提倡电话会议、压缩现场会议，减少纸质文件印制数量，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，实现节能减排。

资源节约

公司秉承勤俭节约、反对浪费的经营理念，制定下发《分支机构办公职场配置管理办法》、《分支机构公务车辆配置管理办法》、《印刷品印制管理办法》，严格控制办公房屋租赁购置标准，规范分支机构公务车辆配置，提倡文件资料双面打印、双面复印，以实际行动切实降低行政成本，保护资源环境。





安全管理

公司建立了安全生产定期检查机制，并根据监管机关的要求制定对应不同类型重大风险事件的应急预案。公司定期为员工提供体检，调节职工劳动强度，防范工作中意外事件发生。

安全教育

公司扎实开展安全隐患排查治理工作，积极组织安全教育活动，通过开展安全知识普及教育、紧急避险疏散演练、火场救灾培训等方式，增强全员的安全意识，提高员工处理各类突发事件的能力。

针对各类突发性自然灾害，如火灾、地震、台风等，公司加强日常防御工作，制定了《应对重大自然灾害自防自救应急预案》，落实各类紧急事件的处理流程和相关人员的职责，并定期组织培训，加强应急管理体系的战备能力。



产品、服务质量与安全

公司的产品进入开发阶段前均有充分的市场调研与可行性研究，并经公司产品委员会审批通过，产品开发过程中，公司内控合规部、风险管理部及相关部门全程参与，严格的风险管控确保公司的产品符合法律法规及监管要求。

公司出台专门规定，规范公司的客户服务行为，并定期开展客户服务演练和客户满意度调查，持续优化服务流程，不断提升服务质量。

公司高度重视客户信息安全，设立信息防火墙，出台保护客户信息安全的专项规定，加强员工信息安全培训，有效杜绝客户信息外泄。



责任营销与消费

公司建立了治理销售误导的专项机制，有效防范了销售误导行为。公司与所有销售人员签订《诚信销售承诺书》，要求销售人员遵守“不夸大保险收益、不承诺分红收益”等“销售十不准”的承诺。公司把销售业绩同诚信记录挂钩，消费者投保一年内若发现并证实存在销售人员误导消费者的，公司将对销售人员进行严厉处罚。

公司不断优化新契约回访作业流程，通过完善回访话术、加强身份识别、防范代回访、落实回访结果与佣金挂钩等举措，多管齐下，切实发挥回访对消费者权益的保护作用。

公司在投保文件中增加提示语，提醒客户提供真实信息的重要性。在理赔申请书中增加反保险欺诈提示，对骗取保险金的行为进行警示。

投诉与争议处理

公司高度重视消费者投诉。为妥善处理顾客和消费者投诉，公司不断健全投诉处理机制，坚持“投诉处理单个环节不超过两小时”与“首问责任制”，畅通电话、信函、网络等各类投诉渠道，并在公司网站、客服柜面公开投诉处理流程，倾听客户声音，保证投诉处理高效、公开、透明。在解决客户投诉的过程中，公司时刻从顾客和消费者立场出发，以维护保险行业形象、行业稳定为宗旨，确保客户抱怨、投诉的妥善处置。自公司成立以来，公司亿元保费投诉量持续低于行业平均水平。

权益保障

公司制定下发《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行为列入不良记录清单，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，有效推动了与供应商的诚信体系建设。

责任采购

公司所有采购项目严格按照相关采购制度执行，通过询价、招标、竞争性谈判等多种竞价方式进行采购，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。

责任监督

公司关注供应商提供的产品在原材料、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。



权益保障

公司在招聘用工、绩效考核、薪酬福利等内部管理中，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。

公司与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，公司注重员工个人信息和隐私的保护，严防员工个人信息的泄露。

公司基于销售类员工和非销售类员工在工作性质、日常管理、绩效考核等方面的不同特点，分别制定了规范的薪酬管理体系。日常管理中，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员工晋升等方式提升员工薪酬水平。

培训与发展

公司根据业务发展需要建立了良好的培训机制，合理制定培训计划、专项研发培训课程、系统编制培训教材、认真落实培训安排、积极培养企业讲师队伍。公司培训覆盖了各个层级员工，培训内容涵盖管理技能培训、专业技能培训、职业素养培训及新人培训等。除为员工提供大量丰富的内部培训机会，公司鼓励员工参与外部培训和专业考试，并给予一定政策扶持和费用资助。公司努力为员工提供优良的学习环境和自我提高的平台，培训成果逐年优化，员工培训满意度达98%以上。

公司设有科学合理的职务职等管理体系，建立了技术、管理双轨制上升通道，针对不同层级的员工设有专业的选拔任用制度，通过公司选拔、竞争上岗、公开招聘、委托推荐等方式，系统规范地开展人才培养和员工晋升工作。另外，公司设有内部招聘、内部人员流动机制，为员工提供多种岗位机会和职业发展选择。

民主管理

公司积极开展民主管理，总公司与分公司均设立工会组织，引领和动员职工投身企业改革发展，依法维护职工合法权益。工会积极开展女职工劳动保护、职工技能提升、职工意见征集等活动，凡涉及员工福利、制度建立等事关员工切身利益的重大事项，公司工会均会充分征求职工代表意见。同时，公司还出台《员工急难互助基金办法》，积极热心帮扶困难员工。

社区建设

公司在重要节假日、行业宣传教育日，积极组织专家及员工赴社区为居民提供咨询服务。2013年8月保险宣传日期间，公司在全国各地组织人力，到人员流动密集处和居民社区开展保险宣传与金融知识普及活动，加深了与当地居民的联系，提高了居民的保险认知水平。



促进就业

公司根据自身发展和行业发展需要，创造条件为各级机构所在地创造就业机会，各分公司及下设机构人员皆以本地人才为主。

公司个人业务条线积极培养市场人才，出台了一系列培训和激励措施，长期为所在地劳动力提供就业机会。

社会公益

自揭牌成立以来，建信人寿始终重视发展教育慈善事业，特设立“建信·远行”公益基金，通过资金扶持、物质支援等形式，帮扶困难地区教育机构，扶持外来务工人员子弟学校。此外，公司发扬企业社会责任，在多次重大地震灾害事故发生后，积极捐款和赈灾。

2012年、2013年公司向北川永安镇小学和上海竹林民工子弟小学中的215名学生发放了助学金共13.2万元。2013年四川省雅安市芦山县发生7.0级地震，公司向地震灾区捐款200万元，向灾区医护人员和媒体人员赠送了价值1650万元保额的意外险。

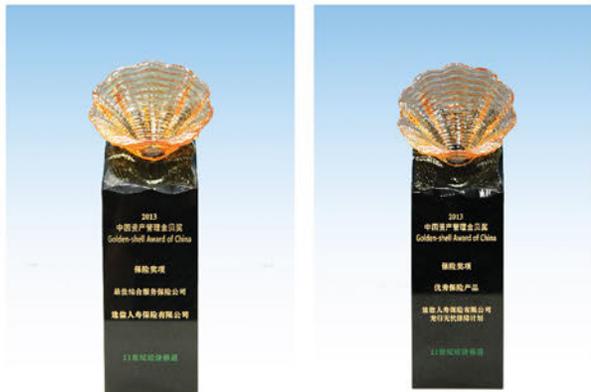




責任榮譽



2013年6月，由《21世纪经济报道》主办的21世纪资产管理年会暨第六届中国资产管理“金贝奖”颁奖盛典结果揭晓，建信人寿获得“2013年最佳综合服务保险公司”奖项，建信人寿“龙行无忧”保障计划获得“2013年优秀保险产品”奖项。



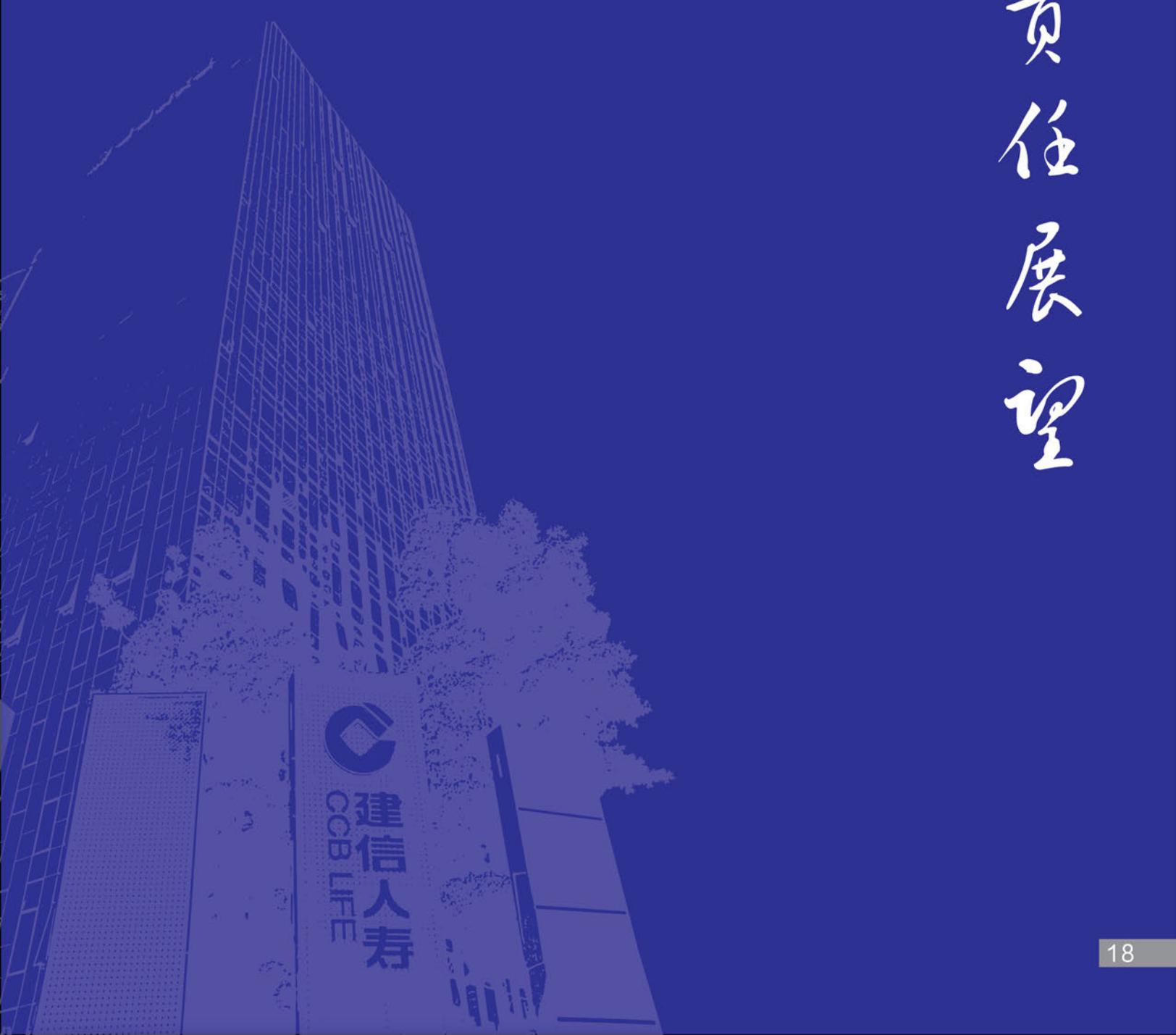
2013年11月，由国内主流财经媒体《理财周报》主办的“2013年中国百万中产家庭首选保险品牌榜”揭晓，建信人寿获得“2013年中国最佳银行系保险公司”和“2013年中国最佳费率市场化改革创新保险”两个奖项。



2013年12月，由《解放日报》主办的第九届上海优秀保险公司评选揭晓，建信人寿荣获“创新服务奖”。



責任展望



企业社会责任是建信人寿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，积极承担对客户、股东、员工等利益相关方的责任，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。

作为银行系保险公司，建信人寿履行社会责任的过程也是对自身责任理念与企业行为持续完善的过程，不断改进自身的工作是公司充分履行社会责任面临的一项挑战。对此，公司计划：一是加快发展，承担经济责任。依法合规经营，坚持科学发展，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；二是按照构建和谐社会要求，承担社会责任。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，投身社会公益活动；三是按照可持续发展要求，承担起环境责任。改善生态环境，在节约能源，减少浪费的同时，支持供应商和客户节约资源与保护环境。



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

地址:中国上海市源深路1088号葛洲坝大厦8楼
电话:021-38991666 传真:021-33922185