建信人寿
CCB LIFE

2011 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2011

建信人寿保险有限公司社会责任报告

建信人寿保险有限公司（以下简称“公司”）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）、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。公司前身太平洋安泰人寿保险有限公司成立于 1998 年，2011 年，因股权变更，经监管部门批准，公司更名为建信人寿保险有限公司，于 2011 年 7 月 22 日在上海正式揭牌。

公司始终积极履行企业的各项社会责任，以“善建者行，守信者远”为口号，贯彻以“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”的经营理念，秉承“诚信、专业、稳健、创新”的核心价值观，肩负“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 ”的使命，努力实现“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”的美好愿景。

一、科学经营 快速发展

2011 年，公司坚持走差异化经营的道路，通过加强与股东的战略协同，探索新型业务模式，实现了公司与股东双方资源互补、协同共赢。公司通过完善经营管理体制、优化资源配置、拓宽渠道销售领域、创新业务发展模式，实现了保费收入快速增长，专业化管理水平和集约化经营程度显著提

高，取得了良好的经营成果。根据新会计准则解释 2 号的统计口径,公司全年实现总保费收入12.8亿元,同比增长81%;实现新业务保费 6.34 亿元，同比增长 357%；市场排名由 41 位上升至 35 位，提升 6 个位次，连续六年实现了税后盈利。根据国内权威财经媒体《21 世纪经济报道》和美国加利福尼亚州立大学推出的《2011 年亚洲保险业竞争力排名报告》，公司综合竞争力在国内寿险公司中名列第八，在亚洲寿险公司中名列第四十。

1、完善治理结构

股权转换后公司法人治理结构不断完善。由股东会、董事会、监事会和公司高管层组成的治理结构保障了公司高效、健康运行。董事会下还设置了五个专业委员会，包括战略发展委员会、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，起到了对董事会决策的良好支持作用。

根据自身发展定位，公司在原有管理架构的基础上增设七个部门。通过对各部门职责的科学划分，并对各部门及分支机构重新定岗定编，大大提高了公司各条线的管理专业度和执行效率，形成了精干高效，适应发展的组织架构。

2、推动模式创新

公司积极创新业务模式，推动各业务条线协调发展。银保业务是新业务规模保费的主要支柱，公司通过模式创新，开展与母公司的协同合作，强化业务管理和行销支援体系，

实现了银保业务内含价值稳步提升。在团险渠道，公司积极探索银团销售，提升市场拓展能力，逐步建立了销量增长、成本可控、利润稳定的团险业务新模式。在代理人渠道，公司通过探索和建立新型业务管理和激励制度，尝试开展流动综合金融业务，推进职团开拓试点，实现了新业务保费和续期保费的双增长。

3、提升风控能力

公司在多年合规管理经验的积累上，建立了较为系统的合规管理体系，组成了合规管理三道防线，第一道防线为各职能部门和业务单位，对合规风险防范和控制负有首要责任，负责执行由第二道防线制定的公司各项合规风险管理制度、流程及其他规定；第二道防线为风险管理职能部门，协助和支持第一道防线进行合规风险管理活动；第三道防线为审计部，负责对公司合规风险管理体系进行客观独立的评价，并对其有效性提出改进意见。

在股权转换之后，由于公司组织架构经历了较大的调整，为适应新形势，公司开展了主要合规制度的整理，有效提升了风险防控能力。例如，对《合规政策》、《案件问责制度》、《关联交易管理制度》、《协查制度》等多项合规和内控制度进行持续优化，通过更新《反洗钱制度》及其配套流程，公司洗钱风险防范能力进一步增强。

2011 年公司各方面积极按照各项合规政策、制度开展工作。根据 2011 年《合规风险管理计划》，公司完成了更新合规表、合规监督、综合风险评估（合规部分）、关键风险指

标（合规部分）等工作，系统开展风险识别、评估、应对、监督等合规管理工作。 2011 年，未发现风险等级为高的合规风险事项，未发生案件问责事项及其他重大不合规事件。公司整体合规风险可控。

二、以客为尊 用心服务

公司树立以客户为中心的服务理念，努力提升客户服务质量，不断提高客户满意度，通过深入保险本质、牢固服务基础，赢得了客户的广泛赞誉。在由解放日报主办、和讯网协办的“第六届上海保险论坛暨上海优秀服务保险公司”评选上，公司荣获 2011 年上海优秀服务保险公司“杰出贡献奖”。

1、全面提升服务水平

公司出台了多项快速理赔举措，不断提高理赔服务效率，形成了“争分夺秒去理赔”的服务特色。2011 年 9 月上海地铁十号线事故后，公司迅速行动，当天完成了客户理赔，成为此次事故中首家赔付的保险公司。11 月，上海浦东上南三村发生恶性伤人案件，获知保户受伤后两小时不到，公司已派人前往伤者所在医院先行垫付了理赔款。

公司从关心客户状况、善解客户需求、体恤客户困难三个方面不断深化人性化服务理念；丰富了“后理赔”服务体系，在重大灾害事故中，公司对客户不仅先行垫付理赔款，更安排专人上门处理客户的后续理赔事宜，力求在公司的能力范围内，降低事故对受灾客户的影响；公司积极应对老合

同面临的新问题，为介入手术等新技术打开理赔的通路。此外，公司通过完善服务体系和加强技术创新，有效提高了承保和保全作业时效；强化了单证管理，在客户信息安全性上取得明显的进步；公司还丰富了客户服务热线功能，与 SOS 合作开通了海外救助热线，对身处境外的客户提供全球医疗支援和全球旅行支援服务。

在完成股权转换之后，公司集中清理并快速处理了一批未结客户在诉案件和客户投诉案件。通过树立以客户为中心的理念以及采用通融理赔等措施，在诉案件和投诉案件全部和谐解决。至 2011 年底，公司保持了在中国保监会零投诉和无一在诉案件的良好记录。

2、产品研发持续创新

公司产品研发以客户需求为中心，深入研究消费者需要，密切关注消费者需求变化，不断积极创新，在完成股权转换后的较短时间内成功开发并推出了 15 款新产品，较好满足了消费者各类保障需求。公司还通过与股东建设银行合作，推出了建信人寿龙卡联名借记卡产品，研发了满足建行高端客户需求的“龙享年年”产品。

目前，公司产品体系日趋完善，产品线日益丰富，逐步形成两大产品特色：一是高保障特色，提高了产品的保险保障功能，进一步贴近了消费者的保障需求；二是和银行产品及业务流程有机结合，把公司产品嵌入银行产品和流程中，较好地满足了银行客户的保险需求。

三、关爱员工 共存共赢

公司致力于营造充满活力、富有效率的用人环境，持续推动有针对性的引才计划，大力吸引重点发展领域急需紧缺的专业人才，以建立多层次、高素质的人才队伍；同时，公司积极开展校园招聘行动，吸纳高等院校各类专业毕业生，为应届生创造就业机会。

公司注重人才培养，完善了面向不同层级、岗位的培训体系，从实际出发，开展了各类专业知识和技能的学习，提升了员工个人专业能力、执行能力和协作能力。2011 年完成股权转换以后，公司为加强管理干部队伍建设，适应业务快速发展的需要，相继成功举办了高级管理干部培训班、新进管理干部培训班、内勤兼职讲师培训班、业务主管培训班、银保专业技能讲师培训班等。同时，公司高度重视保险营销员继续教育工作，其中广东分公司的营销员继续教育工作一年内两度获广东保监局通报表扬。

公司加快建立和健全了员工绩效管理体系，对绩效管理体系做了进一步改革，突出了以业绩考核为核心的绩效薪酬体系，力求通过公平合理的绩效体系，让员工更多地分享到公司发展带来的好处。

此外，公司努力为员工创造安全舒适的工作条件，在职场安置大量的绿色植物，提升空气质量。在气候变换和流行疾病多发期，向员工发放预防药品，并通过企业内部宣传向员工普及预防知识。公司全年还在各个职场进行消防知识讲座和演习。

四、携手慈善 奉献爱心

公司关注教育慈善事业，通过资金扶持、物质支援等形式，帮助落后地区教育机构、扶持发达地区的外来务工人员子弟学校。2011 年 5 月，在汶川地震三周年之际，公司派人前往对口援建学校四川北川永安小学，向学校捐献了 1000 多本图书。

公司股权转换后，继续发扬爱心精神，在 7 月公司揭牌活动中力求节俭，将节约下来的经费十万元人民币注入上海市慈善基金会建信人寿慈善专项基金，用于扶助弱势儿童。下半年，公司响应上海保监局和上海市保险同业公会的倡议，积极参与“捐赠一元善款奉献社会”的公益活动并捐献五万元人民币，用于资助慈善公益性项目。

五、保护环境 造福社会

公司具有强烈的环境保护意识，关注环境与气候变化，积极推动绿色办公、绿色生活理念，使公司的发展同自然环境、社会环境的发展协调起来，以实现健康可持续发展的目标。

2011 年以来，公司致力于减少污染、提高再生资源利用率，从基础设施、日常工作、活动参与等方面开展绿色行动。基础设施方面，公司确保有利用价值及可回收物的充分使用；在日常工作中，公司倡导员工节能减排，实行低碳生活，减少纸张、油墨、电力的浪费，比如倡导双面使用纸张，尽量使用可再生物品，午休时间关灯，随手关闭水龙头节约每一滴水等；公司还在内部进行环境保护宣传，关注新闻媒体有

关环保的报道，阅读和传阅环保书籍、报刊 。

企业社会责任作为建信人寿战略经营管理的重要组成部分，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，积极承担对股东、员工等利益相关方的责任，在为客户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。

善建者行
守信者远