

# 2019社会责任报告

Corporate Social  
Responsibility Report 2019



# 目录



公司介绍 03

经济责任 11

社会责任 18

环境责任 31

责任展望 33

# 1

## 公司介绍



### 基本信息

中文全称：利安人寿保险股份有限公司

注册地：南京市建邺区江东中路235号雨润国际广场B1楼8-13层；  
15-16层

法定代表人：祝义财

公司官网：[www.lianlife.com](http://www.lianlife.com)

客户服务热线：956009



### 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；  
上述人身保险业务的再保险业务；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

江苏省、安徽省、河南省、北京市、四川省、山东省、河  
北省、上海市、湖南省，设立分支机构近200家。

## 关于本报告

《利安人寿2019年企业社会责任报告》回顾了利安人寿2019年1月1日至2019年12月31日期间企业社会责任。关于本报告披露内容说明如下：

### （一）报告范围

报告的组织范围：利安人寿保险股份有限公司

报告的时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### （二）报告编制原则

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，并参考了利安人寿相关社会责任案例。

### （三）意见咨询及信息反馈

感谢您阅读《利安人寿2019年企业社会责任报告》。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。

电子邮件至：[956009@lianlife.com](mailto:956009@lianlife.com)

## 公司介绍 · 公司简介

利安人寿保险股份有限公司成立于2011年7月，是经中国保险监督管理委员会批准设立的一家全国性人身保险公司。公司股东由江苏省国际信托有限责任公司、江苏交通控股有限公司、南京紫金投资集团有限责任公司、江苏省信用再担保集团有限公司、江苏苏汇资产管理有限公司、江苏汇鸿国际集团股份有限公司6家国有大型企业和雨润控股集团有限公司、深圳市柏霖资产管理有限公司、月星集团有限公司、红豆集团有限公司、远东控股集团有限公司5家知名民营企业组成。公司注册资本45.79亿元人民币，股东投入资本79.06亿元，总部位于南京。



## 企业文化



### 企业宗旨

利国安民

成为广受尊重的保险金融集团



### 核心价值观

诚信做人、勤勉做事

持续创新、追求卓越



### 管理思想

人本、协作、执行



### 经营理念

客户至上、稳健经营

创新发展、价值导向



## 经营理念



**客户至上** 是我们的核心经营理念。我们亲近客户，了解他们的需求和偏好，主动帮助客户解决问题，让他们享受到专业、优质、全面的保险金融服务。



**稳健经营** 是我们必须坚持的原则。保险金融企业是经营风险的特殊企业，我们遵循寿险企业经营规律，坚持稳健经营，合规经营，以求健康持续发展。



**创新发展** 是我们发挥后发优势的关键。我们是保险金融业的新生力量，将利用本土化的优势、创造性的思维，以全球化的视野、国际性的标准，创业创新，实现跨越式发展。

**价值导向** 是衡量我们工作的标准。我们坚持创造价值的经营理念，努力为客户创造价值，为员工创造发展平台，为股东创造利润和价值，为社会作出积极的贡献。

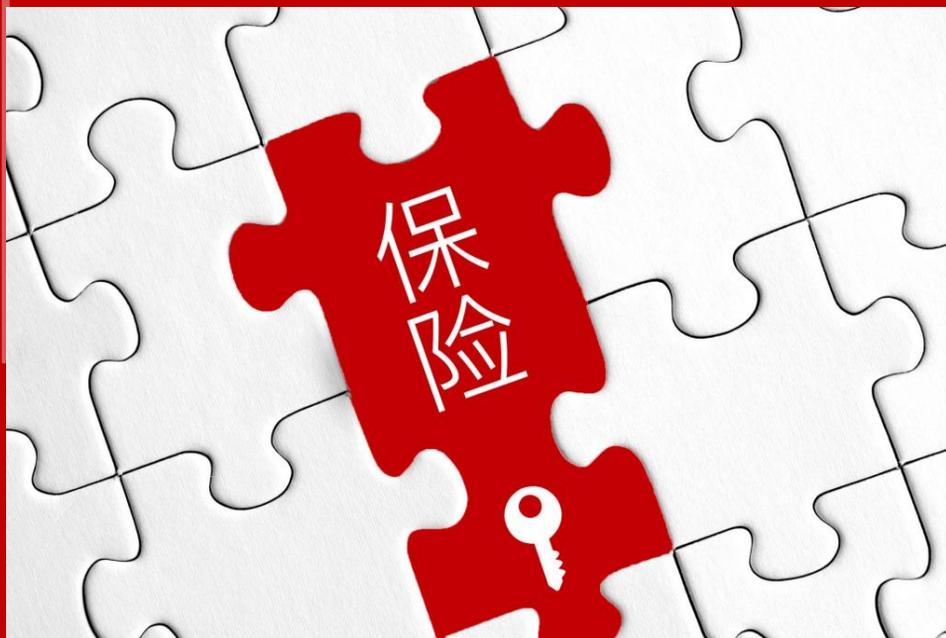
**管理思想：** **以人为本** 是我们的核心管理思想。公司尊重并公正对待每一位为之发展做出贡献的员工，为他们的发展提供条件和平台，对他们的人生规划负责。以工作绩效为导向，强调管理人性化、关系简单化，让员工开心工作，愉快生活。

**精诚协作** 是我们成功的基础和保证。没有成功的个人，只有成功的团队。公司始终坚持“1+1 > 2”的管理思想，提倡真诚团结、协作共赢的团队精神。

**高效执行** 是衡量我们团队战斗力的尺度和标准。没有高效的执行，就没有卓越的表现和工作成果。我们强调一流的执行，提倡迅速敏捷的反映速度，果敢、高效的工作作风。



# 2 经济责任





## 创造经济价值

公司全年实现总业务收入140.76亿元。其中，新单业务收入98.92亿元，续期业务收入41.84亿元。



总业务收入



新单业务收入



续期业务收入



## 提升公司实力

2019年末，公司注册资本45.79亿元，股东投入资本达79.06亿元；合并报表总资产达423.59亿元，较上年新增139.98亿元；原保费收入在全国91家寿险公司中排名第30位，较上年同期提升1位；综合偿付能力充足率为176%，核心偿付能力充足率为159%。公司综合实力显著增强，2019年公司盈利能力继续提升，年度利润总额为1.58亿元。

总资产423.59  
亿元

综合偿付能力  
充足率176%

核心偿付能力  
充足率159%



### 服务实体经济

公司积极服务实体经济，支持多地基础设施建设，投资区域涵盖南京、苏州、常州、南通、扬州、泰州、青岛、温州等地区，投资项目包括江苏园博园项目建设、温州市滨江棚户区改造项目、青岛胶州湾大桥建设，南京江宁空港、泰州医药高新区、扬州广陵区、常州武进地区等多个地区的基础建设等项目，支持国家供给侧结构性改革，助力长三角地区发展，沉着应对市场环境挑战，发掘市场机遇，稳健开展投资，优化资金配置，强化资金运用的风险管控，资金收益率高于行业平均水平。





## 客户服务升级

2019年，公司为314万客户提供了3.4万亿元的保险保障，累计赔付2.53亿元；公司圆满举办了第八届客服节，活动覆盖百万客户群体；连续七年获得“维护消费者权益—3.15满意单位”称号，两名员工荣获“2018中国保险行业人身险服务大使”先进典型荣誉；全面启用956009客服热线，微信理赔完成提额升级。



**智能客服  
随时应答**



**健康管理  
普惠万家**



**微信理赔  
优化升级**



**在线服务  
方便快捷**



2019年3月，河南分公司赔付客户孟某的法定受益人115.27万元。客户孟某投保保驾百万两全保险（2017版）、安好一生终身寿险（分红型）（2018版）、至尊鑫享年金保险（分红型）、智胜人生年金保险（万能型），因意外身故。

2019年8月，南京分公司赔付客户芮某的法定受益人100万元。客户芮某投保保驾百万（B款）两全保险及附加保驾百万（B款）意外伤害保险，不幸因车祸身故。



2019年12月，河南分公司赔付客户孙某70万元。客户孙某投保安享无忧恶性肿瘤疾病保险、附加安好一生提前给付重大疾病保险，罹患输卵管癌。

2019年11月，南京分公司赔付客户杨某50万元。客户杨某的工作单位为其投保团体重大疾病保险，杨某罹患甲状腺癌。



2019年1月，江苏分公司赔付客户周某受益人60万元。客户周某的工作单位为其投保团体意外伤害保险（B款），周某因意外身故。



### 民生保障

1

2019年，利安人寿为苏州吴江区职工医疗保险、城乡居民（大学生）医疗保险参保人员提供长期护理保障，覆盖人群超过104万人，保费规模达2.4亿元；承办如皋市长期护理保险项目，为如皋市25万城镇职工提供长期护理保险服务；承办苏州市昆山护理保险项目，覆盖人群超过165万，保费规模达2.14亿。为南通地区职工和居民提供照护保险保障，覆盖人群达120万，保费规模达1.2亿；新增承保了枣庄市意外住院经办项目、河南新乡和封丘大病补充保险项目，为超50万城乡居民提供医疗健康保障。

2

2019年，公司先后承保了江苏省、湖南省商务厅出国劳务项目、苏州市老人保险、泰州市牵手夕阳慈善保险、江苏省扶贫工作人员保险、江苏省及多地市银保监局保障计划等项目，合计为150万人次提供20亿元风险保障。

3

公司工会结对帮扶建邺区5户困难家庭，春节、中秋节积极开展走访慰问活动。2019年，公司在淮安青莲岗村开展农业扶贫公益项目，捐赠49万元，帮助青莲岗村购置标准化厂房，带动近20户建档立卡低收入户脱贫；安徽池州东至支公司开业时，东至支公司向东至中医院养护中心捐赠价值1万元的物资；河北分公司衡水支中携手衡水市枣强县扶贫办及当地爱心企业，共同援建西良党村“扶贫爱心超市”，首批捐赠40类、200余件爱心扶贫物资。

# 3 社会责任





## 丰富客户产品选择

产品开发以满足客户保险需求为导向，紧盯消费者不断变化升级的保险保障需求，结合新的监管规定及宏观经济环境，不断增加风险保障型和长期储蓄型产品，丰富客户产品选择，全年共开发上线23款产品，多款主力贴近市场，兼顾了效益性和竞争性。“鑫悦一生”获得2019金牌满意度银保产品大奖，“安康惠保”被评为“最佳健康保险产品”，“鑫惠一生”获得“最具市场潜力年金产品年度大奖”。



## 履行保险社会责任

快速应对重大突发事件，针对2019年发生的2.22广西桂林车辆坠崖事故、3.21盐城爆炸事故、9.28宜兴特大交通事故、10.10无锡高架桥坍塌事故等16起重特大事故，公司均在第一时间快速响应，启动重大突发事件应急预案，及时发布理赔服务举措，突显公司“温度理赔”服务理念。



## 风险管理全面加强

1

认真贯彻银保监会各项决策部署，扎实开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”等排查整治工作。

2

公司选举增设了董事会关联交易控制委员会、消费者权益保护委员会。

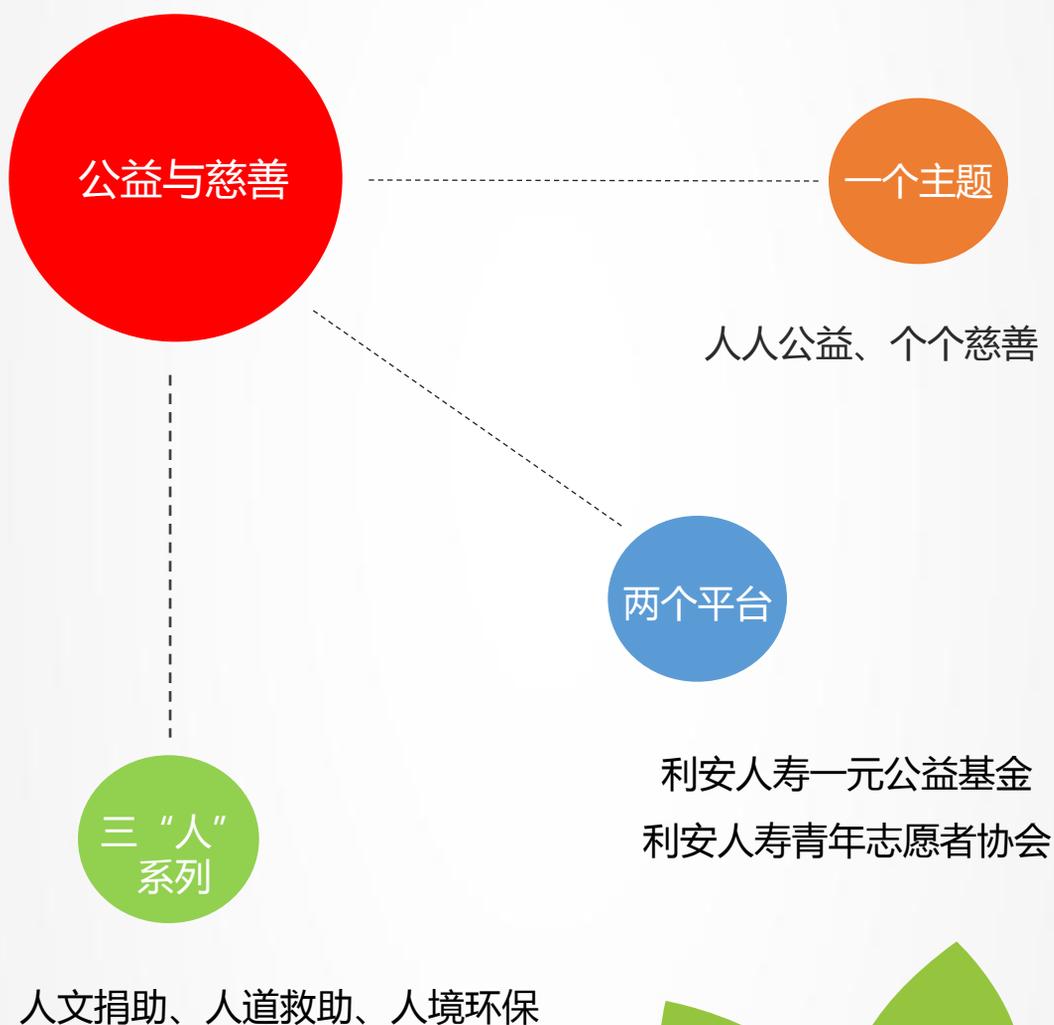
3

2018年度监管SARMRA评估中，公司评估得分79.29分，高于行业均分3.28分。





## 公益理念





## 2019年度公益成果



利安人寿以“利国安民”为使命，秉承“人人公益、个个慈善”的公益理念。2019年，公司开展了新疆“幸福微笑”、江苏“童享阳光爱心小书桌”、甘肃“爱心中药材”、淮安农业扶贫四大公益项目，用实际行动助力国家的公益事业和扶贫工程，保障社会民生。

安徽分公司开展“圆梦书屋”捐赠活动，河北分公司慰问抗战老兵，开展春季植树、夏季献血、秋季助学、冬季敬老主题公益活动。



公司获得“2019年度最佳精准扶贫奖”、2019年度江苏省青少年发展基金会“希望工程突出贡献者”、2019年实施脱贫致富奔小康工程“突出贡献企业”等公益荣誉。



## 2019年公益大事记

2月21日

2月21日，利安人寿携手中国人口福利基金会启动河南省“幸福微笑”公益项目，公司副董事长、总裁刘政焕女士作为捐助企业代表受邀出席启动仪式并作代表发言。





## 2019年公益大事记

5月31日

歌舞中尽情欢笑，阳光下茁壮成长。利安人寿常州分公司在常州金坛区薛埠中心小学开展“六一”儿童节爱心捐赠活动。



6月20日

6月20日，利安人寿安徽分公司在临泉县高塘镇捐建张新小学“圆梦书屋”。这是利安人寿安徽省内的第三所公益书屋，也是安徽分公司捐赠的首家“圆梦书屋”。





## 2019年公益大事记

7月8日

利安人寿积极响应行业号召，开展“7·8保险扶贫公益跑”，参与“爱，从一份保障开始”主题短视频拍摄及传播活动，开展“保险五进入”活动，传递“爱国爱家，从一份保障开始”主题，树立了保险行业形象，同时提升了公司品牌形象。

8月23日



8月23日，利安人寿第八届客服节公益节暨司庆八周年隆重开幕。客服节延续“美好生活、利安相伴”的服务宗旨和“人人公益、个个慈善”的公益理念，进一步提升客户体验，传递公益主张，践行企业社会责任。



## 2019年公益大事记

8月

秉承“人人公益、个个慈善”的企业社会责任宗旨，公司司庆八周年之际，开展“一元公益基金”募捐活动，公司总部全体员工积极参与，现场共募得善款一万五千余元。各分公司、分支机构也陆续展开爱心捐赠，总公司共募集善款十万六千九百元。





## 2019年公益大事记

8月28日

2019年，“联渠道、汇爱心、接力行”活动累计资助定西留守儿童952名，捐赠爱心助学金95.2万元；认购爱心药材11587箱，累计爱心采购金179万元，惠及贫困农户654户。联合工、农、中、建、邮政等渠道推进公益宣传活动，覆盖近10000个银行网点。



9月

利安人寿安徽、江苏、北京、河北、河南、四川、湖南等省公司对所在地幸福书屋进行爱心回访，再次向书屋和学校捐赠精美图书和文体用品。





## 2019年公益大事记

10月

10月15日至19日，利安人寿和中国人口福利基金会联合发起的新疆克州“幸福微笑—救助唇腭裂儿童”集中医疗救助公益活动在克州人民医院顺利开展。2019年，利安人寿捐赠35万元，资助新疆克州地区唇腭裂患儿康复治疗。



12月



12月10日，公司副董事长、总裁刘政焕应邀出席大会。中国人口福利基金会向利安人寿颁发奖杯，感谢利安人寿对公益事业的支持。



## 保障员工权益

利安人寿秉持“以人为本、人才强司”的人才理念，构建“管理人性化、关系简单化”的工作环境，坚信人才是公司最为核心、最具开发潜质的资源，打造贯穿职业生涯的培训平台，搭建畅通宽广的职业发展通道，提供具有竞争力的薪资福利，开展丰富多彩的员工活动。

公司设计了兼具外部竞争性和内部公平性的薪酬福利体系，根据市场环境、人员能力适时调整薪资待遇。绩效奖金、年终奖金、各类补贴、节日福利等各类项目一应俱全；另设股票增值权计划，作为关键岗位员工长期激励的重要举措。





## 培训与发展

公司建立了多层次、全方位的培训体系，新进员工、青年员工、专业技术人员、各级管理人员全员参与，企业文化、战略传导、管理能力、职业技能等课程全方位覆盖，不同层级、不同岗位的员工均有个人成长和能力提升的机会。

公司设置了“双通道”职业发展路径，员工可以根据自身专业和个人意愿自由选择职业发展方向，实现了管理序列、专业技术序列双通道发展。公司还设立了后备干部专项培养计划，通过文化制度引领、管理理念浸润、专题研修培训、挂职轮岗锻炼等多种形式加速后备干部成长提升。公司举办丰富多彩的员工活动，如秋季运动会、五四青年活动、健步走、户外拓展训练等活动，既有益于员工身心健康，又增强团队的凝聚力和向心力。



# 4 环境责任





## 可持续发展



2019年12月，在《中国银行保险报》主办的“2019中国保险信息技术年会”上，利安人寿“智能柜面项目”荣获“2019保险业信息化年度优秀案例”。



公司加快保险科技运用，实现微信在线投保、承保、微信理赔、人工智能语音回访等创新服务。推出企业微信移动办公系统，倡议全体员工从节约一滴水、一度电、一张纸做起，节约资源。

公司上海职场和上海分公司积极参与和实施垃圾分类管理，用实际行动保护环境，提升分类实效，致力于打造上海职场生活垃圾分类示范单位。

# 5

## 责任展望



# 责任展望

企业社会责任是公司发展战略的重要组成部分，未来利安人寿将在以下几方面加强企业社会责任的实践履行：

一、积极落实经济责任。公司将按照深化转型发展的要求，承担经济责任，持续为客户、社会、股东和员工创造经济价值。

二、主动承担社会责任。创新产品，优化服务，维护客户合法权益，依法合规经营，严守风险底线。

三、公司按照绿色发展要求，履行保护环境、建设生态文明的责任。加强保险科技应用，持续优化服务和运营管理流程。

四、响应国家精准扶贫号召，参与社会治理，保障民生，支持地方建设和教育发展。



利天下 安万家

利安人寿保险股份有限公司  
LIAN LIFE INSURANCE CO.,LTD.