



# 2020 年度 利安人寿社会责任报告

2020 Social Responsibility Report of Lian Life

## 关于本报告

《利安人寿2020年企业社会责任报告》回顾了利安人寿2020年1月1日至2020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：2020年1月1日至2020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2020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。

咨询及反馈邮箱：[956009@lianlife.com](mailto:956009@lianlife.com)

# 目录

## CONTENTS

PART 01 公司介绍

PART 02 抗疫专题

PART 03 2020 年度经营情况

PART 04 社会责任实践· 管理

PART 05 社会责任实践· 客户

PART 06 社会责任实践· 社会

PART 07 未来展望

# 公司介绍

- 基本信息
- 公司简介
- 企业文化

## PART 01

利安人寿保险股份有限公司（简称“利安人寿”）成立于2011年7月，是经中国银保监会批准设立的一家全国性人身保险公司。目前，公司注册资本45.79亿元人民币，总部位于南京。

经中国银保监会批准，利安人寿经营人寿保险、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；经中国银保监会批准的其他业务。

利安人寿以“利国安民”为使命，秉承“客户至上、稳健经营、创新发展、价值导向”的经营理念，坚持“诚信做人、勤勉做事、持续创新、追求卓越”的核心价值观，着力构建专业、透明、便捷的保险服务平台，积极为社会大众提供全面周到的保险保障和财富管理服务。利安人寿在帮助客户实现终身价值最大化的同时，努力为员工的职业生涯发展提供良好平台，努力为健全社会保障体系、保障民众生活安定做出积极的贡献，致力于打造“广受尊重的保险金融集团”！

## 利安人寿保险股份有限公司

- 📍 注册地址：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：王会清
- ✉ 公司官网：[www.lianlife.com](http://www.lianlife.com)
- ☎ 客户服务热线：956009



注册资本  
45.79 亿元

总资产  
569.6 亿元

股东投入资本  
79.06 亿元

\*数据截至2020年底

## 股东实力雄厚

5 家国有大型企业

5 家知名民营企业



# 公司愿景

致力于打造  
“广受尊敬的保险金融集团”

## 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

## 企业宗旨

利国安民

## 经营理念

客户至上  
稳健经营  
创新发展  
价值导向

# 抗疫专题

- 责任担当
- 服务举措
- 最美逆行者

## PART 02



## COVID-19团结应对基金·中国行

动



新冠肺炎疫情爆发后，利安人寿积极响应国家号召，推出多项措施，为新冠疫情战“疫”贡献“利安力量”。公司向中国人口福利基金会捐资 **72** 万元，支持世界卫生组织发起的COVID-19团结应对基金·中国行动。

## 善款物资捐赠



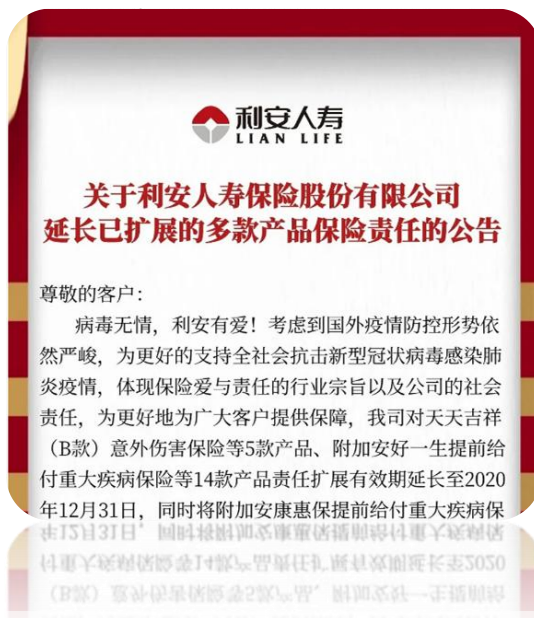
全体内外勤员工在疫情爆发初期自发捐款，共计捐出善款及物资达 **51.6** 万元，支援武汉等地区抗击疫情。

## 援鄂医疗队保险方案



公司开发专属保险方案，向所有支援湖北的江苏医护人员捐赠每人保额50万元的保险保障，总保额超过 **14** 亿元。

## 保险产品责任拓展



公司将20款保险产品责任范围扩展到新冠肺炎，完成了涉及新冠肺炎的4件理赔案件，金额 **19.2** 万元。

## 迅速开启疫情绿色理赔通道和特色服务

- 1 成立重大突发事件应急小组
- 2 专人值守24小时报案热线
- 3 主动排查出险客户信息
- 4 开启春节期间绿色理赔通道
- 5 安排专人提供一对一服务
- 6 开通免保单服务
- 7 取消定点医院限制
- 8 取消等待期限限制
- 9 取消自费药限制
- 10 取消诊疗项目限制
- 11 医疗费用理赔金预付
- 12 简化管理流程

2020年赔付新冠肺炎客户4位，支付赔款**19.2**万元。

地区	出险人	赔付金额
安徽	H女士	90000元
安徽	Z先生	45000元
安徽	C先生	12000元
江苏	C先生	45000元

2020年伊始，一场突如其来的新型肺炎疫情席卷了中国，在这场看不见“敌人”、没有硝烟的战役中，却有这样一群利安伙伴，逆流而上，用单薄的肩膀，众志成城，扛起了“爱的桥梁”。



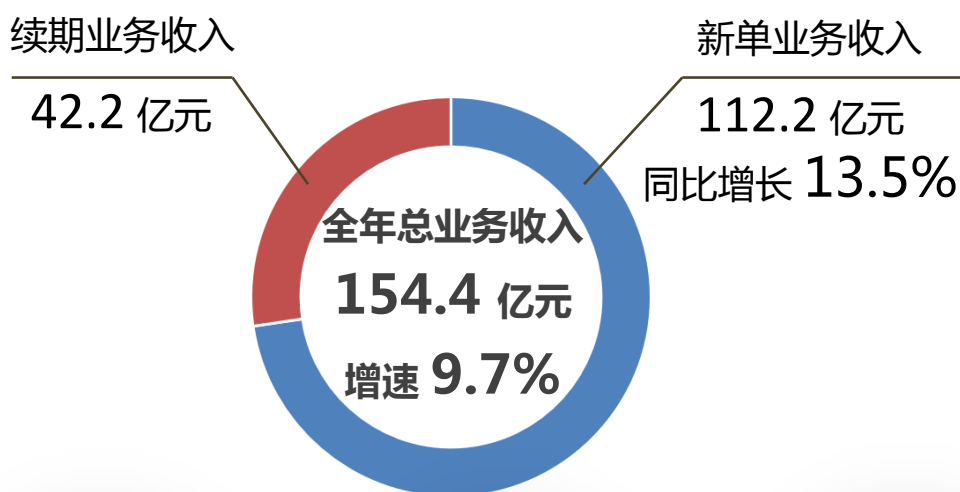
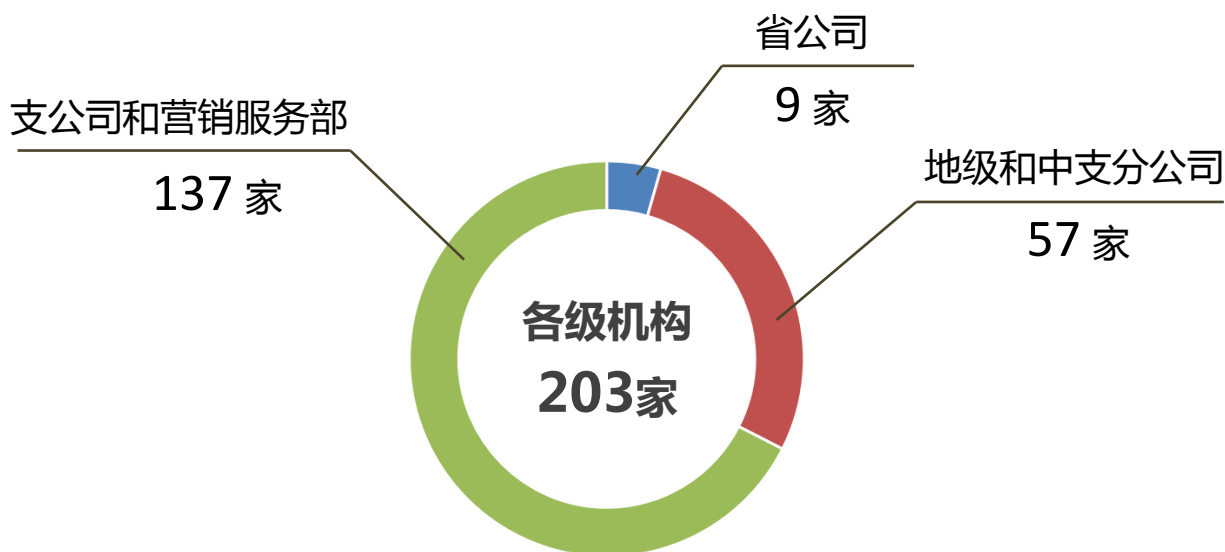
在得知23岁的儿子将派往武汉“火神山”支援后，利安人寿灌云支公司的负责人董启如掩饰心里的不舍与担心，默默在孩子身后支持与鼓励。

在防护物资缺乏时，利安人寿邢台中支银保部负责人左立敏联系在澳大利亚求学的儿子和有国际业务的朋友，制定多套从海外采购直邮武汉的捐助方案，仅用两天时间，筹备了1500余个N95口罩、6台血氧饱和仪，为武汉空军预警学院的一线战士们解决了燃眉之急，左立敏也由此被亲切地称之为“救火队员”。

利安人寿阜阳中支的马洪阳从大年三十开始投身疫情防控一线，坚持了四十多个日夜；利安人寿武进支公司俞玲娟自发组织社区巡护小组，小区进出高峰期仅一天就开具了超过600张出入证明；在防护物资紧缺时期，利安人寿宣城中支的志愿者杨小丽在街道巡逻时，会将备用口罩送给没做防护措施的老人……面对疫情，利安志愿者们奔赴前线，雷厉风行。他们是义无反顾的守护者，更是老百姓的“安心丸”。

# 2020年度经营情况

## PART 03



总资产

同比增长 **36%**



利润总额

同比增长 **202%**



新单价值保费

同比增长 **21%**

34 / 88

原保费收入全国排名

核心偿付能力充足率 **133%**

综合偿付能力充足率 **154%**

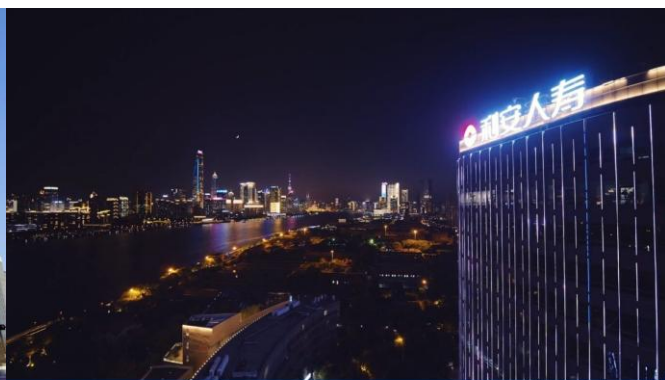


公司积极参与社会民生保障体系建设，不断构建利安特色的医保服务网络，2020年实现重大突破，医保服务项目从10个上升至20个，为1300余万参保人提供超过3000亿元保额的风险保障。

- 江苏地区成功中标徐州照护保险、苏州昆山护理保险、苏州吴江护理保险、泰州自费补充保险项目；
- 山东地区有序开展枣庄市意外住院经办项目；
- 河北地区实现了平山意外医疗项目的突破；
- 河南新乡如期续保大额补充医疗保险项目；
- 中标入围南京、常州、连云港、河南等地区惠民保险项目。



山东利安大楼落户济南高新区



上海利安大楼落户黄浦江岸

# 社会责任实践

## ——管理篇

- 党建引领
- 风险管理

**PART 04**



## 01 认真学习十九大和十九届四中、五中全会精神

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，及时传达学习全国两会精神和十九届四中、五中全会精神，全年指导支部召开17次党员大会、30次支部委员会、21次党课。公司党员“学习强国”APP注册率100%，激活率100%。



## 02 推进“两学一做”学习教育常态化制度化

把推进“两学一做”学习教育与公司年度工作任务结合起来。全面开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。组织党员前往江苏省党员教育实践示范点暨钟山“红岭”党建中心、梅园新村、雨花台烈士纪念馆等地参观学习，重温入党誓词，铭记革命历史。



## 03 加强党员队伍建设，认真落实党支部基本制度

公司总部全年发展党员2名，培养入党积极分子51名，预备党员转正5名，上报党员发展对象18名。党支部严格落实了“三会一课”、民主生活会、主题党日活动等相关制度。





## 合规管理组织架构全面建成



建立了上至董事会下至四级机构的合规管理架构体系。内控合规管理体系已覆盖公司所有业务活动和作业流程，合规绩效考核实现全员覆盖。组织启动了合规经营应知应会知识培训和考试。



## 开展市场乱象整治“回头看”工作

对2017年-2019年问题回头看工作中发现的多个问题确定整改追责情况；组织开展了市场乱象排查整治工作，对自查发现的多个问题立即组织整改。

## 偿二代风险管理工作



开展2020年SARMRA自评及问题整改，全面修订各类风险应急预案，完善风险应急管理机制。扎实推进投资项目的风险评估及审核，严格防范资金运用风险。



## 合规风控保驾护航

公司自开业以来，高度重视合规内控和全面风险管理工作，持续完善偿二代风险管理体系，提升系统性合规管理合力，有效开展审计监察工作，形成内部约束长效机制。

# 社会责任实践

## ——客户篇

- 理赔报告
- 温度理赔
- 创新服务

**PART 05**

## 2020年度理赔报告

### 累计赔付

**3.2** 亿元

### 案件处理

**6.83** 万件

### 支付时效

**1.71** 天

### 服务人次

**53.94** 万

### 理赔类型




提供 **3.2** 万亿保险保障


# 2020年十大理赔案例

地区	出险人	投保产品	赔付金额	出险原因
北京	Y女士	利享盈两全保险(万能型)	102万	肺癌身故
江苏	Z先生	保驾百万两全保险 (2017版)	85万	交通意外身故
南通	C先生	团体意外伤害保险(B款) 附加意外伤害住院补贴团体医疗保险	61万	意外伤残
江苏	W先生	团体重大疾病保险	60万	急性心肌梗塞
湖南	Q先生	团体重大疾病保险	60万	急性心肌梗塞
山东	Y先生	团体意外伤害保险(B款)	60万	意外身故
湖南	T先生	利安瑞(B款)年金保险 附加利安稳赢(G款)年金保险 (万能型)	58万	颈部肿瘤身故
南京	Q先生	安好一生终身寿险(分红型) (2017版) 附加安好一生提前给付重大疾病保险 (2017版)	52万	急性心肌梗塞
南京	D女士	团体重大疾病保险 住院补贴团体医疗保险	50万	左乳癌
江苏	S先生	安享无忧恶性肿瘤疾病保险 安心无忧恶性肿瘤疾病保险 附加住院费用医疗保险	50万	肝癌

## 电子化回访



### 电子化回访



电子问卷回访时间：2020-06-28

尊敬的江强 感谢您于近期投保了我公司的健利保重大疾病保险产品，保险单编号934800000004569，为了确保您的利益，根据监管要求，烦请您阅读产品条款，产品说明书以及投保提示书等相关投保材料。并仔细填写以下回访问卷。

- 1 江强 先生，您好！请问您在填写投保资料时，是否如实告知了您和被保险人的投保信息？
- 2 请问您是否了解您购买的是我公司健利保重大疾病保险产品，共交纳了保费4898元，是一次性交费，保险期间最长是保终身？
- 3 请问投保书是否由您和被保险人生日单亲笔签名？
- 4 请问您是否知晓保单已生效并收到了我公司给您发送的电子保单？

电子回访	
待回访列表（点击按钮分享回访链接至客户微信）	
<b>健利保重大疾病保险</b> 投保人：吴成    投保时间：2020-05-07 被保险人：吴成    保单号：9378000000001408	 点击分享
<b>真爱永恒两全保险（分红型）</b> 投保人：石婷婷    投保时间：2015-03-31 被保险人：江强    保单号：9328000001173520	 点击分享
<b>至尊鑫享年金保险（分红型）</b> 投保人：王艳艳    投保时间：2017-11-25 被保险人：王艳艳    保单号：9328000030279446	 点击分享
<b>智胜人生年金保险（万能型）</b> 投保人：江强    投保时间：2020-12-30 被保险人：江强    保单号：9328000030356998	 点击分享
<b>幸福金生年金保险</b> 投保人：江强    投保时间：2020-12-30 被保险人：江强    保单号：9328000030356988	 点击分享
<b>鸿运年年年金保险</b> 投保人：刘静静    投保时间：2020-05-07 被保险人：三岁    保单号：9328000030330158	 点击分享

电子化回访以公司客服呼叫中心系统作为载体，对接微信公众号、微信商城、移动展业系统等移动互联工具，由客户自主点击操作并通过人脸识别验证后，操作填写电子化回访问卷并签名提交，提交后客户可实时看到自己的电子化回访存档问卷。在跳转电子化回访页面前，提醒客户回访方式，并由客户确认后进入电子化回访页面。在客服呼叫中心系统中，可查询客户所有回访轨迹，包括电话、电子化回访记录，并可在回访记录查询页面查询客户电子化回访问卷存档（包含客户经CA验证的签名）及当时的人脸识别照片。

## 柜面智能终端



### 1、更先进的智能终端

将现有智能设备进行整合搭配，实现柜面功能多元化、智能化与自动化。

### 2、更安全的智能终端

柜员通过智能终端对客户进行身份证、银行卡的读取和客户的脸部识别，留存客户现场业务场景，保证客户信息的安全与准确性，及业务人员操作的标准化与规范性。

### 3、更高效的智能终端

基于现有核心业务系统，集成智能终端相关功能模块，使用智能终端OCR识别功能自动读取身份证、银行卡，留存影像。全程通过智能终端设备及系统操作并留存客户电子签名，实现客户操作的便捷性。



## 智能语音质检



### 1、领先AI技术应用

利用行业领先的人工智能语音识别（ASR）、语义理解（NLP）、大数据分析能力，结合SVM等机器学习算法，RNN等深度学习算法打造智能语音质检产品。

### 2、全量全自动分析

告别传统抽样质检带来的分析盲区，全量覆盖分析数据，降低服务风险，质检规则自动生成，质检任务全自动调度。

### 3、大数据分析挖掘

系统可通过数据统计进行热词分析，舆情分析，分析客户意图，以及多维度可视化数据展示，及时发现潜在的风险因素。



## 续期自动语音交费提醒

### 1、专线对接 维护安全

公司核心业务系统与自动语音系统进行专线对接，采用数据本地化部署方案，避免发生信息泄露，保障客户信息安全。

### 2、信息留痕 保障权益

将拨打记录和语音进行完整保存，建立报表，以备后期随时追踪和查看，该功能加强客户交费意识，促使保单持续有效，有效保障客户权益。

### 3、标准服务 温馨周到

标准化话术，准确、完整、实时的信息，给客户提供更好的服务体验，既能对客户尽到提醒义务，又不会过分打扰客户，服务周到。



2020年公司持续执行“投诉处理不过夜”原则，全年共受理各渠道投诉821件（含同一客户重复投诉224件，重复投诉占全年投诉总量的27%），其中公司自收投诉548件，占比高达67%；监管转办投诉272件；其他转办1件。根据投诉件分布情况看，投诉量居前的地区依次为：安徽、江苏、山东、河南、南京及四川。从投诉反映的主要问题看，产品销售纠纷占比39.34%，保全纠纷占比24%，其他纠纷占比20.1%，承保纠纷占比9.01%，理赔纠纷占比4.14%，续收续保纠纷占比3.41%。从投诉件分布的业务渠道来看，银保渠道占比56.95%，个险渠道投诉件占比40%，团险渠道占比2.68%，网销渠道占比0.37%。

2020年，公司建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，鼓励下辖机构参与消费纠纷多元化解工作。对于投诉案件无法与投诉人沟通协商一致的，可以向当地纠纷调解组织申请调解。全年共计7件投诉参加当地纠纷调处机制，分别是江苏、四川、山东、南通和南京5家机构。通过第三方调解，加快了投诉案件的处理进展，取得了良好的处理效果。

# 社会责任实践

## ——社会篇

- 公益项目
- 公益大事记
- 奖项荣誉

**PART 06**

## 甘肃定西定制扶贫



利安人寿副董事长、总裁刘政焕女士，副总裁、首席投资官龙大江先生，总精算师、财务负责人王龙根先生，各合作银行嘉宾代表、媒体朋友及利安人寿下辖机构爱心代表一行在定西市和渭源县两级共青团的携手接力下，远赴千里前来看望大涝子小学的孩子和大涝子村的父老乡亲们，在渭源县大安乡大涝子小学举行了利安人寿“联渠道汇爱心 接力行”捐资助学暨定制消费扶贫活动，并进行贫困农户走访和扶贫项目调研，为农户们送上爱心物资。

“联渠道、汇爱心、接力行”甘肃定西大爱行活动已持续开展5年，2020年累计捐助留守儿童1711名，捐赠助学金171.1万元，捐赠定制扶贫金146万元，订购爱心药材9160箱。



## 圆梦行动



2020年，利安人寿再次携手江苏省青少年发展基金会，捐资35万元参与“圆梦行动”公益项目，为70名家庭经济困难、品学兼优的大学新生提供资助。

2月

利安人寿河北分公司携手河北银保监局扶贫工作队，向驻张家口双庙村、右所堡村抗疫人员捐赠2520万风险保额，为决胜抗疫阻击战、全面打赢脱贫攻坚战贡献力量。



5月

利安人寿河北分公司党支部牵头在全省范围组织开展“抗击疫情 无偿献血活动”，共计献血5万余cc，五年来累计献血超23万cc。



7月

利安人寿团委代表前往爱德儿童发展中心（自闭症儿童中心），向该中心捐赠了六箱防疫物资，包括成人口罩、儿童口罩、消毒凝胶、体温计等。解决了儿童中心初期准备的防疫物资不足的问题。



7月

利安人寿积极响应行业号召，积极组织全辖开展“7.8 保险扶贫健康操”、“一起增强免疫力动7来8”话题视频拍摄、“保险五进入”等一系列宣传活动，深化与公众的互动，携手攻坚克难，共创美好生活。



8月

利安人寿总分公司、分支机构踊跃开展“一元公益基金”募捐活动，今年总分公司共募集“一元公益基金”善款近十六万元。至今，“一元公益基金”已累计资助280名成绩优异的贫困学子踏入高等院校的大门。



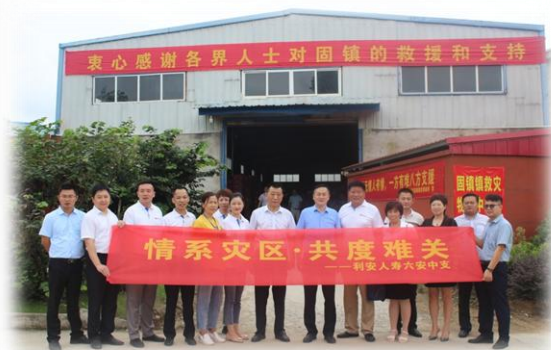
8月

利安人寿举办了第九届客服节公益节暨司庆九周年活动，发布“团结应对基金·中国行动”、江苏省希望工程“圆梦行动”、定西“爱心药材”三大年度公益项目。



8月

利安人寿安徽分公司爱心团队前往固镇镇灾区，看望受到洪水侵害的灾区群众并捐赠百余袋大米、八十箱方便面、十箱矿泉水、百余桶油，帮助受灾居民度过难关。



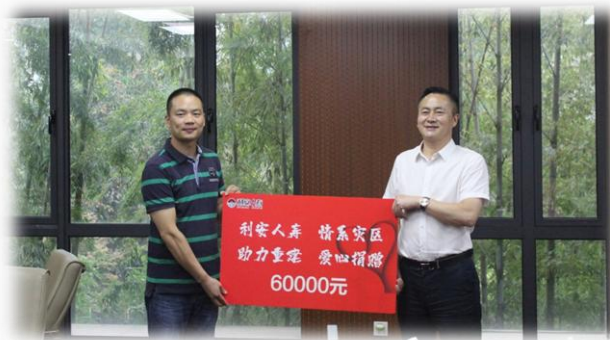
9月

利安人寿“联渠道汇爱心 接力行”捐资助学暨定制消费扶贫活动，持续5年在甘肃定西开展。



9月

利安人寿安徽分公司携阜阳中支爱心团队前往阜阳市颍上县开展洪涝灾区重建捐赠活动，并向颍上县红十字会捐赠爱心善款，帮助受灾群众恢复生产和生活。



9月

利安人寿江苏、安徽、湖南、四川、河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，帮助偏远地区的孩子们拓宽视野，增长知识，助力青少年健康成长。



10月

利安人寿河北分公司携手衡水市武邑县扶贫办、银保战略合作渠道，共同开展“保险担当 爱心守护”扶贫活动，向300余贫困家庭共计捐赠总价值6万余元的扶贫物资。





10月

利安人寿北京分公司组织公司员工一同探望位于“365晨光宝贝之家”的先天残疾孩子，并为孩子们送去了牛奶、饼干、猪肉、调味品、蔬菜等生活必需品。



12月

利安人寿副董事长、总裁刘政焕女士出席中国人口福利基金会2020年度答谢会。十一届全国政协副主席、中国人口福利基金会会长李金华亲自向利安人寿颁发了抗疫纪念盘，感谢利安人寿对公益事业的大力支持。





序号	时间	奖项	授奖单位
1	2020年1月	最具影响力品牌	《江苏商报》
2	2020年1月	2019年度江苏人信赖的 保险品牌	《扬子晚报》
3	2020年1月	“至尊稳赢综合保障计划” 获评“年度金牌市场潜力 金融产品”	第十届中国金融创新与发展论 坛暨“金貔貅奖”颁奖盛典
4	2020年1月	2019年度最佳价值创造 保险公司	南京日报旗下报网融合新媒体 南报网
5	2020年3月	连续八年荣获“重质守信 3.15满意单位”称号	中国保护消费者基金会
6	2020年8月	“杰出品牌形象奖”	第九届中国财经峰会
7	2020年9月	希望工程“圆梦行 动”15周年杰出贡献奖	共青团江苏省委/江苏省青少 年发展基金会
8	2020年10月	2020中资人身险公司综 合竞争力排行榜30强	第十三届中国保险文化与品牌 创新论坛暨第十五届中国保险 创新大奖
9	2020年10月	“福满堂保险产品计划” 荣获“最具创新力保险产 品”奖	第十三届中国保险文化与品牌 创新论坛暨第十五届中国保险 创新大奖
10	2020年11月	2020新型冠状病毒肺炎 防疫先锋	中国人口福利基金会
11	2020年11月	金貔貅奖2020金牌满意 度银保产品	易趣财经传媒、《金融理财》 杂志社
12	2020年11月	2020年度战‘疫’先锋	人民日报社《国际金融报》

序号	时间	奖项	授奖单位
13	2020年11月	2020江苏省省部属企业职工运动会官方合作伙伴	江苏省国资委 江苏体育局 江苏省总工会
14	2020年12月	“鑫利来增额终身寿险”荣获“卓越竞争力保险产品年度大奖”	上海保险行业年度大奖评选组委会《理财周刊》
15	2020年12月	2020社会责任优秀企业“奥纳奖”	社会责任大会组委会
16	2020年12月	利安与“最美逆行者”荣获公益视频大赛最具创意抗疫短片	社会责任大会组委会
17	2020年9月	中国（行业）最具成长价值奖	中国日报社、中企网主办的2020（第四届）中国品牌博鳌峰会
18	2020年12月	北京金融业十大品牌“产品创新卓越奖”	北京商报、北京品牌协会

希望工程“圆梦行动”15周年杰出贡献奖

共青团江苏省委、江苏省青少年发展基金会希望工程



2020社会责任优秀企业“奥纳奖”

社会责任大会组委会



重质守信3.15满意单位

中国保护消费者基金会



中国（行业）最具成长价值奖

2020（第四届）中国品牌博鳌峰会



# 责任展望

企业社会责任是公司发展战略的重要组成部分，利安人寿在未来将积极落实经济责任，深化转型发展，主动承担社会责任，响应绿色发展的号召，持续为客户、社会、股东和员工创造价值。

## PART 06

根据利安人寿《2021-2023年发展规划》确立的指导思想，未来几年，公司将坚定战略定位，贯彻“有价值、高质量、可持续”发展战略，加强统筹兼顾，全面推进发展。

## 坚守合规，防范风险

全面依法合规经营，切实防范经营风险。深化资产负债管理联动机制建设，防范利率下行风险和资金运用风险，保持稳定较高的投资水平。

## 稳中求进，价值成长

着力发展健康保险等风险保障型和养老、年金保险等长期储蓄型业务，着力提升保障型业务和长期期交业务的占比。重点实施“健康保险+健康管理”发展模式，分步推进以养老保险为主体的“养老保险+养老服务”发展模式。

## 科学规划，服务升级

从服务客户、服务营销、服务管理三个层面科学规划统筹布局，分阶段推进重点领域和公司整体数字化建设进程。

## 深化责任，融入使命

通过公益事业地开展，逐步在公司中树立社会责任和可持续发展的理念，融入企业的使命与核心价值观和公司的日常经营中，成为各部门、所有员工的目标和行为准则，进一步为股东、客户、员工、社会与环境、合作伙伴创造价值。

美好生活  
利安相伴

客/户/服/务/热/线 . SERVICE CENTER

956009  
至真至诚 利安保险

