



利安人寿2021年 社会责任报告

2021 Social Responsibility Report of Lian Life

关于本报告

《利安人寿2021年社会责任报告》回顾了利安人寿2021年1月1日至2021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：2021年1月1日至2021年12月31日

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2016）作为报告的参考和信息披露的指导。

（三）报告发布形式

本报告以网络版形式发布，网络版可在本公司网址：<http://www.lianlife.com/>查阅。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可以通过邮件956009@lianlife.com，与我们联系。

目录

CONTENTS

- PART 1 关于利安人寿
- PART 2 2021年经营情况
- PART 3 党建引领促进发展
- PART 4 数字利安与服务提升
- PART 5 社会责任与公益行动
- PART 6 可持续发展与责任展望

关于利安人寿

PART 1

关于利安人寿

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
- ☎ 客户服务热线：956009



注册资本
45.79 亿元

总资产
722亿元

股东投入资本
79.06 亿元

机构数量
204家

员工人数
15757人

*数据截至2021年底

股东实力雄厚

5 家国有大型企业



5 家知名民营企业

柏霖资管

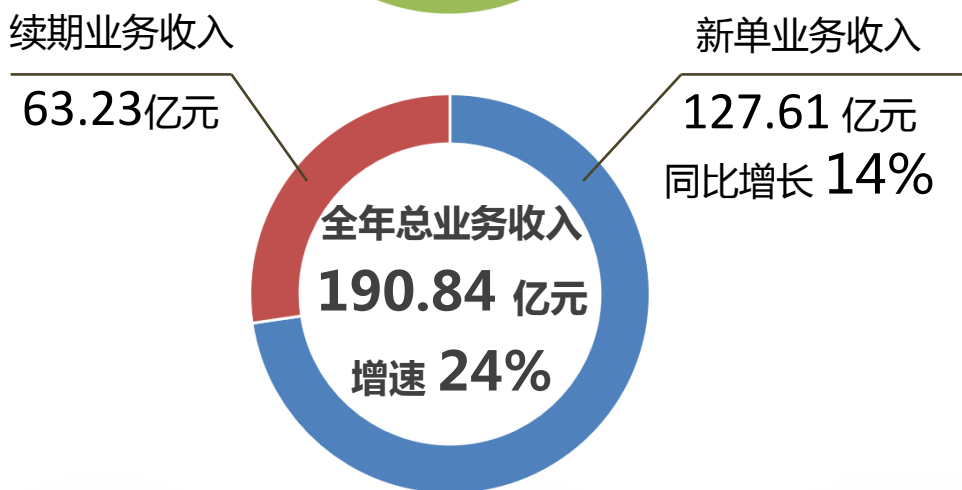
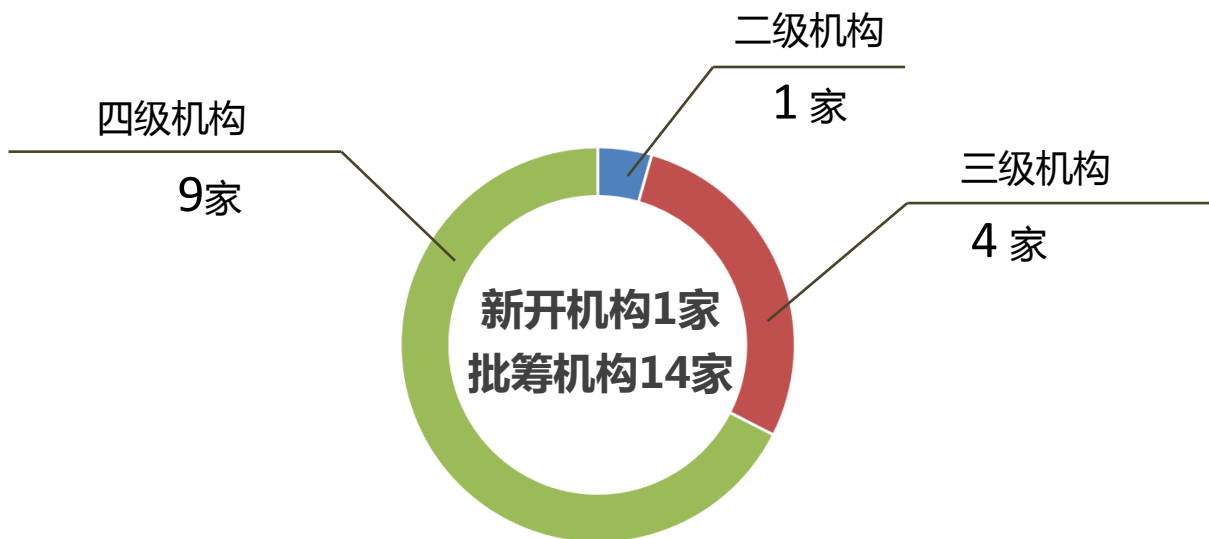


2021年度经营情况

- 年度数据亮点
- 合规发展与风险管控
- 服务重点民生领域

PART 2

2021年度数据亮点



总资产
同比增长 **30%**



利润总额
连续四年实现盈利



新单价值保费
同比增长 **84%**

原保费收入181.87亿元
排名第 **30** 位

核心偿付能力充足率 **151%**
综合偿付能力充足率 **172%**

内控合规管理建设年



2021年是利安人寿“内控合规管理建设年”，公司开展了一系列专项整治工作，全面建成了合规管理体系，2021年第三季度、第四季度，公司风险综合评级均为A类。



党建引领 公司治理规范有序

党的领导与公司治理有机融合，建立科学合理的组织架构、内控体系和运行机制，使股东大会、董事会、监事会及经营管理层职责明确，高效运作，促进公司持续健康发展。公司将持续优化公司治理结构和运作机制，不断夯实治理基础，推动公司高质量发展。

持续加强风险防控



利安人寿2021年SARMRA评估得分为79.46分。公司全面修订各类风险应急预案，完善风险应急管理机制，每年选取三项风险开展应急演练，及时进行分析总结，优化风险防范和处置措施，确保公司平稳发展。



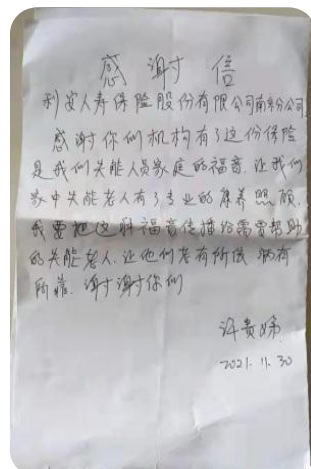
风控合规保驾护航

公司建立健全覆盖各层级的风控合规管理架构体系；2021年持续开展反洗钱、反欺诈、防范非法集资等活动，提高风险防范能力，为发展保驾护航。



利安人寿积极参与多层次社会保障体系建设，不断拓宽利安特色医保服务网络，服务区域覆盖江苏、河南、山东、河北4省15个地级市，服务项目涵盖大病保险、长期护理保险、补充保险、惠民保险等类型，以专业优质的服务，助力当地社会保障水平提升和民生改善。

2021年，公司服务项目从20个上升至34个，为2000余万参保人提供超过16万亿保障。公司连续中标7个大病保险项目，为苏州昆山市、苏州吴江区、徐州市、南通启东市、南通如东市、连云港市、镇江市参保人提供大病保险保障服务；积极参与多地政府指导的城市普惠型商业保险项目，为江苏省“医惠保1号”、南京“宁惠保”、常州“常惠保”、南通市“医保南通保”、河南省“豫健保”、山东“临沂保”、无锡“医惠锡城”提供方案设计、宣传推广及联合承保服务；中标南京市失能人员照护保险项目，筹建并运营江宁区失能人员保险服务中心，已为4317名参保人提供评估、待遇支付服务，项目服务受到广泛好评，接受锦旗66面、表扬信36封。



党建引领公司发展

- 建党百年党建风采
- 党员先锋志愿抗疫

PART 3

01 坚持党建引领，全面加强党建工作



公司以党建为引领，党委确立“以党建引领方向、以党建凝聚人心、以党建服务发展”的工作理念，发挥党委的政治核心作用、党组织的战斗堡垒作用、党员的先锋模范作用。2021年，围绕建党100周年党建工作重点：“紧扣一条主线”、开展“7个1”活动、实现五个目标，公司认真落实开展党组织工作和党员活动。

02 党的领导与公司治理有机融合



2021年，公司将党建写入了公司章程，成立党群工作部，经董事会讨论通过。章程中列明了党组织的职责权限、机构设置、基础保障等重要事项，持续深化党的领导与公司治理有机融合。

03 隆重开展庆祝建党百年活动



公司隆重开展了庆祝建党百年活动：开展党史知识竞赛，组织百人学党史心得视频演讲，开展“学党史、办实事”活动，组织召开建党百年庆祝大会，表彰先进党组织、优秀党员、“学习强国”学习标兵，组织党员收看“七一”建党百年庆祝大会实况，开展党史学习教育专题民主生活会。各机构党组织因地制宜开展红色教育，重走长征路、奔赴红色教育基地，接受红色洗礼。利安人寿党委被建邺区委评选为“建邺区先进基层党组织”，河北分公司党支部荣获“先进基层党组织”荣誉称号。



志愿抗疫，温暖有爱



2021年7月，南京突发新冠疫情，为打赢疫情防控阻击战，全市多个核酸采样点昼夜采样，南京在与时间赛跑。为有序组织全员核酸检测，建邺高新区党委向所辖党组织发出了“防疫志愿者招募令”，收到通知后，利安人寿党委四支部立即响应，支部党员、入党积极分子踊跃参与，志愿者们铁肩担道义，勇敢逆行，为抗击疫情贡献力量，发挥党员先锋模范作用。志愿者们共参加了7月29日、7月30日、8月5日三个批次的防疫志愿工作，主要负责协助医务人员扫码以及协助现场引导，维持检测队伍秩序等工作。

“全天七八个小时坐得笔直，不停做着简单、重复的动作，整天全副武装捂在防护服里，是一件有挑战的工作。这是一件有意义的事，也算是完成一个心愿，也不希望再有这样的机会了，但是如果有需要还会义无反顾，党员，就应该冲锋在前。”四支部党员同志感慨到。

2020年底递交入党申请书的李上同志在经过了一天的辛苦工作后表示，这是有意义的一天，疫情当前，很荣幸能够贡献自己的绵薄之力，真心感慨医护工作者的不容易。

连续参加了两轮志愿活动的张雨涛同志感慨从最初的好奇心与满腔热血慢慢蜕变成对责任的坚守，他真正地感受到了医护人员的伟大。每一个志愿者都是英雄，他们都是最可敬的人！

志愿抗疫，温暖有爱

2021年南京疫情爆发后，为有序组织全员核酸检测，打赢疫情防控阻击战，建邺高新区党委向所辖党组织发出了“防疫志愿者招募令”。疫情就是命令，防控就是责任。利安人寿党委一支部党员同志积极参与防疫志愿活动，用实际行动诠释了“关键时刻冲得上去、危难关头站得出来”的党员风范，向疫情中的逆行者致敬！



江苏分公司党员同志和积极分子逆向而行、无畏困难，发扬志愿服务精神。尽已所能，帮助他人、服务大众，切实为南京疫情防控攻坚战贡献力量。志愿者责任担当冲在前，利安人挺身而出守护“宁”。



数字利安 服务提升

- 温度理赔
- 服务创新
- 保险科技与数字化

PART 4

利安人寿 2021理赔年报

高时效、主动赔

微信理赔再次升级

2021, 我们不辱使命

2022, 我们不忘初心

温度
WARM

便捷
CONVENIENT

透明
TRANSPARENT

专业
PROFESSIONAL

>>>>

98.92%

2021年度获赔率

<<<<<

2021年理赔数据

累计赔付

6.23 亿元

案件处理

6.63 万件

申请支付时效

1.94 天

服务人次

108.69 万

2021年十大理赔案例

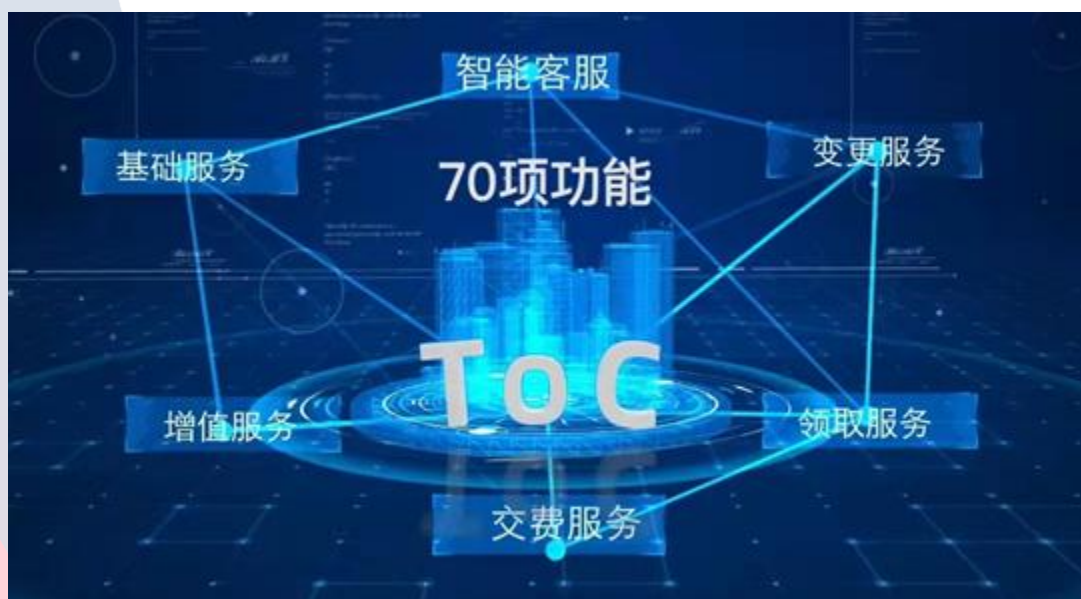
地区	出险人	投保产品	赔付金额	出险原因
河南	H先生	鑫悦一生养老年金保险 鑫富宝两全保险(分红型)	496万	心源性猝死
河南	W先生	利宝嘉两全保险(分红型)	260万	胰腺癌身故
南京	H女士	利安富年金保险 利宝嘉两全保险(分红型)	162万	结肠癌身故
南京	W女士	利安富年金保险 利安嘉两全保险(分红型)	131万	交通意外身故
江苏	Y先生	利安富年金保险	100万	高血压性心脏病身故
四川	Z先生	保驾百万两全保险(2017版)	100万	交通意外伤残
江苏	C女士	爱家定期寿险	90万	乳腺癌身故
河北	Z女士	利安嘉两全保险(分红型)	89万	肺癌身故
安徽	J先生	利安嘉两全保险(分红型)	89万	意外高坠身故
南通	L女士	悦享健康终身重大疾病保险 附加安康惠保提前给付重大疾病保险	88万	肺部微浸润腺癌



2021年，利安人寿持续执行“投诉处理不过夜”原则，共受理各渠道投诉1537件，公司自收投诉1290件，占比83.93%；监管转办投诉246件，占比16%；其他转办1件，占比0.07%。根据投诉件分布情况，投诉量居前的地区依次为：安徽、江苏、山东及河南。从投诉反映问题来看，产品销售纠纷占比43.46%，保全纠纷占比23.88%，其他占比18.93%，理赔纠纷占比5.79%，承保纠纷占比5.6%，续收续保纠纷占比2.34%。从投诉件分布的业务渠道来看，银保渠道占比61.16%，个险渠道投诉件占比33.64%，团险渠道占比3.38%，经代渠道占比1.76%，电销渠道占比0.07%。

2021年，利安人寿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10件投诉参加当地纠纷调处机制，分别是江苏、四川和河北3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。

个人客户微信服务平台重塑客户体验



利安人寿个人客户微信服务平台以重塑客户体验为落脚点，通过一部手机打造个人客户保单周期的全服务链条。模拟“掌上营业厅”，实现“功能场景化”，让客户足不出户即可在线办理各项业务，极大提升了服务效率。平台具有界面美观、操作便捷、信息安全、功能丰富几大特点，便捷的使用体验得到了客户的高度认可，上线当月的使用率同比提升了239.81%。

界面美观，布局合理。 平台的操作界面经过精心设计，各功能区域显示清晰，尤其是功能区的设置，完全从用户视角出发，聚焦高频业务项目，真正做到“以人为本”。

操作便捷，简化步骤。 以智能手机为载体，充分利用OCR识别技术，减少人工输入动作，客户仅需通过手机的点击、滑动即可完成操作。

多重验证，信息安全。 在为客户提供便利服务的同时，通过动态识别、电子签名等验证方式保证客户资料和信息的安全性。

功能丰富，无需等待。 平台提供保单查询、电子回访、保全、理赔、续期等70项服务，覆盖每一张保险合同的全生命周期，全程办理无需等候，随时随地、即点即办。

智能语音质检创新质检模式



利安人寿上线智能语音质检项目，对电话服务进行100%质量检查，实现了电话服务质量的全面提升。

创新质检模式：从无到有。使用智能语音质检系统之后，所有的质检工作均可在系统中完成，并通过系统导出报表或在线查看复核，质检模式得到了新的转变。

降低服务风险：从10%到100%。通过搭建智能语音质检系统，扩大质检覆盖范围，保证每一通语音服务都经过智能语音质检系统的检测，服务中存在的问题都将直观的展示给质检运营人员，为电话中心的规范运营提供坚实助力。

深挖客户诉求：从难到易。智能语音质检系统提供大数据分析服务，通过对服务合规数据的统计分析，可以了解在不同周期内整体服务品质的变化情况；通过对客户行为数据的聚类、归纳与分析，可以形成客户热点问题统计、业务趋势分析；通过对通话数据挖掘，发现潜在客户、产品需求等有价值信息，为客服运营管理提供有力支撑。



电子化回访方便客户操作

手机APP、微信平台等移动互联网技术的广泛应用为电子化的回访方式提供了技术支持。保险消费者对标准规范、方便快捷的电子化回访接受程度也越来越高。利安人寿电子化回访项目，以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平台，实现多渠道、多入口，为客户提供方便快捷的新契约回访操作通道。项目上线后，实现了T+0新契约回访时效，服务效能明显提升。

利安人寿围绕“移动优先、中台赋能、决胜数据建设”的总体策略，打造公司整体的数字化思维、数字化形象、数字化效率。

引入新兴保险科技，推进智能服务应用建设。建设好云双录App、利安e家App等应用，规划统一接入平台，同时继续维护好核心系统、微信商城、企业微信利保通、微信自服务平台等系统，着眼业务流程痛点，规划发展特色服务平台。创新数字化平台体系，数据驱动效能提升，对产品、销售、服务、理赔等整个流程进行数字化升级，满足经营需求，让智能、便捷的服务更加深入人心。

升级“销售+服务系统”矩阵。致力于从“微商城、利保通、ToC (客户端)平台”的销售矩阵，向“ToC 平台、销售App、服务App”的服务矩阵升级，建立“销售+服务+IT”多部门协作功能组，在架构规划、系统功能、流程设计、多项目协同、标准化数据、新科技共享等领域统筹设计和高效推进，更好地实施“数字利安”战略。



建设智慧数据中心和智慧安全中心，满足监管和审计关于两地三中心的要求，强化信息安全体系的功能。启动建设智能办公室、智能展厅、智能营业厅三大智能服务应用，将人工智能、物联网为代表的新技术广泛应用于利安可视化职场、可视化办公和可视化会议建设，引领全场景智慧办公；同时建设智能化销售4S店，提升客户服务温度。

社会责任与公益行动

- 公益项目
- 公益大事记
- 可持续发展荣誉

PART 5

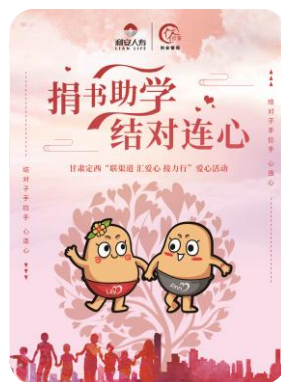
“梦想改造+”关爱计划



2021年，利安人寿在连云港地区捐资36万元，建设30间梦想小屋，关爱困境青少年，助力乡村振兴。“梦想改造+”关爱计划是由江苏团省委、省扶贫办、省青联、省青基会联合推出的公益项目，聚焦江苏省内以事实无人抚养儿童为重点的困境青少年，针对困境青少年居住条件简陋、生活设施缺乏的实际状况，依托受助儿童原有居住房间进行规划、设计、装修，配备必要家居和学习生活用品，建成“梦想小屋”。公司计划在未来组织成立志愿者队伍，定期对辖内捐建的“梦想小屋”及受助儿童进行回访，精准服务困境青少年健康成长。



助力脱贫攻坚，推进乡村振兴



2021年，利安人寿积极响应国家“持续巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴”的发展战略，持续情系甘肃定西，关爱留守儿童，联合定西团市委、各合作银行渠道开展“联渠道、汇爱心、接力行”活动及捐书助学活动；公司联合南京大学、各合作银行渠道开展助力贵州乡村振兴活动，共同订购贵州农特产品3000箱，进行产业扶持。

3月

3月20日，利安人寿河北分公司党支部携手河北省保险学会、河北省保险中介行业协会、校企合作促进会、大童保险河北分公司、河北外国语学院，300余位爱心人士在河北外国语学院（元氏校区）共同举办2021年“童学植树 利国安民”公益活动。



4月

4月22日世界地球日之际，利安人寿江苏分公司联合江苏“江河卫士联盟”在南京绿博园共同发起主题为“关爱地球 共护绿水青山”环保公益活动，为保护长江水源贡献力量，江苏分公司20余名公益志愿者参与公益活动，全省10家分支机构在各地举行了同一主题的环保公益活动。



5月

5月9日，利安人寿河北分公司通过河北省残疾人福利基金会，向苍岩山地区残疾农户捐赠总价值三万元的蜜薯苗、有机肥等农资，帮助残疾人巩固脱贫成果、提高生活质量。



7月

6月，江苏分公司组织全省机构开展“浓情端午 利安有爱”贫困群体关爱慰问活动。各分支机构联合当地社区走访慰问了部分残障人士、孤寡老人和留守儿童，送上节日慰问金和生活物资共17000元。



7月

2021年7.8保险公众宣传日期间，利安人寿结合“不忘初心，守护美好”年度活动主题，积极响应行业号召，全面部署相关工作，组织开展“我为群众办实事”活动、“唱支心歌给党听”短视频挑战赛、“7.8云长征”公益健步走等活动。



7月

7月10日，利安人寿河北分公司党支部在石家庄市井陘县洛阳村举办“乡村振兴 果树认养”大型公益活动，通过认养当地农户苹果树，为实现乡村振兴增光添彩。



8月

8月，江苏南京、扬州等地陆续开展新冠疫情全员核酸检测工作，江苏各地员工积极请愿成为防疫志愿者，党员和入党积极分子冲锋在前，协助防疫工作，慰问抗疫一线医护和防疫人员，捐款捐物12000余元，为防疫、抗疫工作贡献力量。



8月

2021年8月23日是利安人寿成立十周年的重要日子，公司第十届公益节拉开帷幕。利安人寿开展司庆十周年“一元公益基金”募捐活动，总分公司领导员工踊跃献出爱心，共募集善款18万余元。



9-12月

利安人寿在江苏、安徽、河北、四川、湖南等地全国10家“幸福书屋”开展回访和维护，支持机构所在地落后地区教育发展，回访维护项目捐资3万元。



时 间	奖 项	授奖单位
2021年3月	连续九年荣获“维护消费者权益3.15满意单位”称号	中国保护消费者基金会
2021年3月	“健利保（超享版）重大疾病保险”荣获2020年度金牌创新力保险产品	第十届中国金融创新与发展论坛暨“金貔貅奖”颁奖盛典
2021年3月	“智能语音质检项目”荣获2020-2021年度中国保险服务创新经典案例	中国银行保险报
2021年3月	“境外游意外出险一千个日夜守护”荣获2020-2021年度中国保险影响力赔案	中国银行保险报
2021年3月	银行保险满意度调查榜单“诚信守业奖”	扬子晚报
2021年3月	金蝉奖“2020年度寿险公司”	华夏日报社
2021年4月	“至尊稳赢保险产品计划”获评“2020年度严选综合保障计划”	中国银行保险报
2021年5月	“2021人力资源管理杰出奖”	前程无忧
2021年6月	“电子化回访项目”荣获2020年度“中国保险行业信息化突破项目奖”	中国信息协会和中国金融CIO联盟
2021年7月	“2021行业影响力品牌”	第十届中国财经峰会
2021年12月	“2021中国人身险发展潜力十佳保险公司”	中央财经大学中国精算研究院
2021年12月	“电子化回访项目”、“TOC客户服务平台”获评为“2021年度保险行业数字化典范案例”	首届中国保险业数字化峰会
2021年12月	“2021年度寿险公司”	第十六届中国保险创新大奖
2021年12月	“臻心十意（庆典版）特定疾病保险”荣获“年度畅销保险产品”	第十六届中国保险创新大奖

可持续发展与责任展望

- 融合发展“保险+养、健、医”
- 绿色金融发展

PART 6

融合发展“保险+养、健、医”

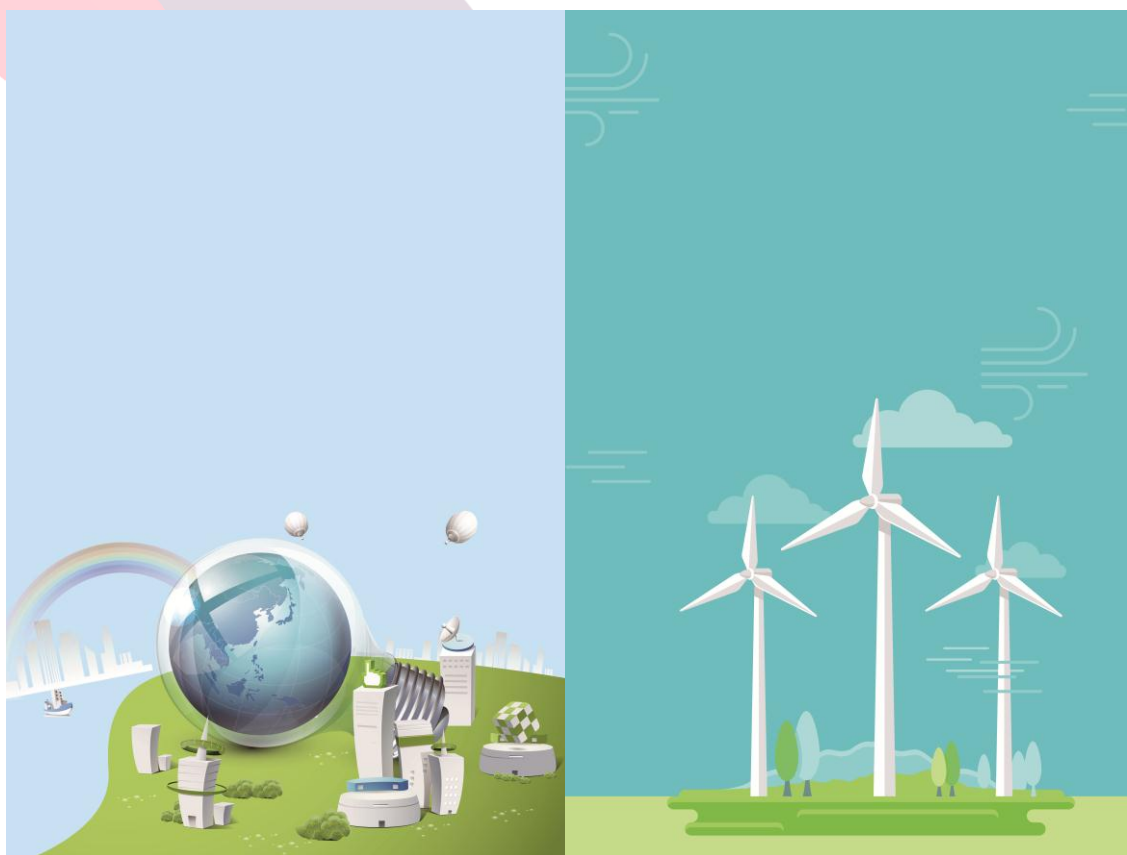
国家“十四五”规划首次提出了实施积极应对人口老龄化国家战略，加快构建积极应对人口老龄化体系。随着人口老龄化迅速发展，以及人口预期寿命不断提升，步入长寿时代，我国面临着养老金储备不足的问题，面临着健康医疗和护理不足的挑战。围绕养老金融、商业养老保险、医养结合、养老服务等将有更多的利好政策。

未来，利安人寿将整合各方资源，推动“保险+养、健、医”战略项目，以轻资产模式尝试布局养、健、医产业，实现资源整合共享与优势互补。公司将考虑分别从“保险+养老”、“保险+健康服务”、“保险+医药”三个方向切入，以轻资产采购服务模式为主，辅以创新产品和服务，依托第三方合作夯实服务基础，扩大服务人群。并逐步过渡到轻重结合模式，既要做强养老社区的所有者，又要做强养老社区的经营者，提供多层次、个性化的养健医服务，在服务国家经济战略中发挥作用、多做贡献。



利安人寿坚持走可持续发展的绿色保险之路，紧紧围绕贯彻落实党和国家任务工作，大力推进公司转变发展方式，实践价值化发展，树立集约化经营的绿色发展理念，充分发挥保险经济助推器和社会稳定器作用，实现公司有价值、高质量、可持续发展的同时，履行社会责任，提升行业形象。

未来，利安人寿将继续推进高质量转型发展，加大科技投入，提供丰富的保险产品和优质的服务，探索和完善“保险+健康”管理模式，支持实体经济发展，积极服务百姓民生，践行绿色发展理念，更好地服务新发展格局，更好地发挥保险对新发展格局的支撑作用。



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

