



# 2017社会责任报告

Corporate Social  
Responsibility Report 2017



# 目录

责任文化 03

经济责任 11

社会责任 15

环境责任 30

责任展望 32

# 1 责任文化



## 公司基本信息

中文注册名称：利安人寿保险股份有限公司

注册地：南京

公司总部地址：南京市建邺区江东中路235号雨润国际广场B1楼  
8-13层

邮政编码：210019

法定代表人：祝义财

互联网地址：[www.lianlife.com](http://www.lianlife.com)

客户服务热线：4008080080



### 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

## 关于本报告

《利安人寿2017年企业社会责任报告》回顾了利安人寿成立以来企业社会责任（以下简称“CSR”），并阐述了2017年1月1日至2017年12月31日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。关于本报告的披露内容，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总部及各分公司

报告的时间范围：2017年1月1日至2017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《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，并参考了利安人寿年度大事记相关责任案例。

### （三）意见咨询及信息反馈方式

感谢您阅读《利安人寿2017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。

电话：025-86785555

电子邮箱：4008080080@lianlife.com

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，公司总部位于南京。公司股东由江苏交通控股有限公司、江苏省国际信托有限责任公司、南京紫金投资集团有限责任公司、江苏苏汇资产管理有限公司、江苏省信用再担保有限公司、江苏凤凰出版传媒集团有限公司、江苏汇鸿国际集团股份有限公司7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。

截至2017年底，公司注册资本47.2亿元人民币，股东投入资本达80.47亿元。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贡献，致力于打造“广受尊重的保险金融集团”。



## 企业文化



### 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

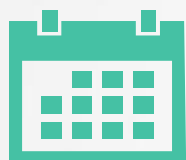
人本、协作、执行



### 经营理念

客户至上、稳健经营  
创新发展、价值导向





### 企业宗旨：

作为一家专门提供保险保障和财富管理服务的保险企业，我们起步于江苏，立足于长三角，着力构建全国性的保险专业服务平台，使国家社会保障体系更健全，民众生活更安心。我们努力为客户、员工、股东和社会创造最大价值，以赢得他们的信赖与尊重。

### 核心价值观：

**诚信做人。**诚实正直、信守诺言，是我们做人的基本准则。

**勤勉做事。**勤奋好学，努力不懈，是我们做事的基本要求。

**持续创新。**持续改进、不断变革，坚持管理、技术、产品、服务等全方位的创新，是我们发展的不竭动力。

**追求卓越。**卓越的客户服务，卓越的经营业绩，卓越的事业和人生，是我们永恒的追求。







**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。

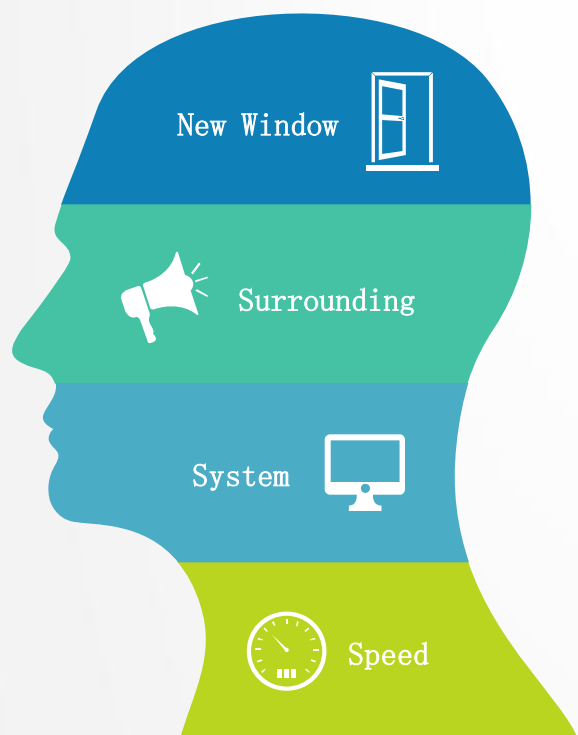


### 管理思想：

**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





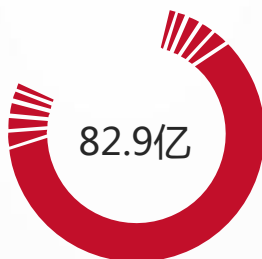
### 创造经济价值

全年实现总业务收入94.4亿元。其中，新单业务收入82.9亿元，续期业务收入11.5亿元。



94.4亿

总业务收入



82.9亿

新单业务收入



11.5亿

续期业务收入



## 提升公司实力

截止2017年末，公司注册资本47.2亿元，股东投入资本达80.47亿元；总资产达269亿元，是成立初期的26.9倍，其中可投资资产258亿元；综合偿付能力充足率为271%，核心偿付能力充足率为263%。公司综合实力显著增强。

总资产269  
亿元

综合偿付能力  
充足率271%



## 服务实体经济 增强投资能力

公司积极服务实体经济，投资江苏城镇化建设、中国保险产业扶贫基金、南京江宁区淳化街道敬老院等项目，支持国家供给侧结构性改革，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。



# 3 社会责任





## 践行社会责任 服务社会民生



### 服务能力不断提高，开启智能客服新篇章

2017年为280万客户提供了1.02万亿元的保险保障，赔付金额1.68亿元，完成到期给付99.18亿元，未发生一起投诉。围绕公司“深化转型”的发展策略，借助“互联网+”新技术，不断推出诸如VIP直升机救援、智能语音回访、微信交费方式及账号变更等创新服务举措，并启动智能客服平台建设，开启智能客服新篇章。



## 服务升级



**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  
简单方便**



**空中救援  
贵宾专享**



**自助交费  
轻松续保**



## 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，全年共开发产品32款。

“利安人寿畅享人生医疗保险”被《金融理财》杂志社评为“年度金牌市场潜力金融产品”，悦享健康终身重疾险荣获《理财周刊》“综合型特色重疾保障产品”年度大奖。



## 履行保险社会责任

理赔服务快速高效，坚持做有温度的理赔服务。针对四川九寨沟地震、徐州丰县幼儿园爆炸事故、北京门头沟泥石流、四川茂县山体垮塌等重大突发事件，公司均在第一时间快速反应，即时启动应急预案，部署应急服务举措，主动开展慰问和各项理赔服务工作。其中四川九寨沟 7.0级地震，公司仅用15 分钟就完成了全行业首笔三名受伤客户的赔付，获得了《中国保险报》、《中国经营报》等全国性媒体的报道。



2017年1月20日，江苏分公司赔付客户张某100万元。客户张某投保保驾百万两全保险，因驾驶小型轿车发生车祸身故。

2017年2月4日，江苏分公司赔付客户彭某100万元。彭某投保保驾百万（B款）两全保险，因驾驶小型轿车意外坠塘溺水身故。



2017年2月9日，江苏分公司赔付客户钱某100万元。钱某投保团爱家定期寿险，因恶性肿瘤身故。

政保合作不断突破，在南通地区承接如东、如皋自费补充保险项目，为43万城镇职工提供自费医疗费用保障。



成功中标苏州吴江护理保险项目，为苏州吴江区职工医疗保险、城乡居民医疗保险参保人员提供长期护理保障，受益群众超过104万人。



## 风险管理全面加强

1

公司自2015年起连续三年被中国人民银行南京分行反洗钱工作评为A类。

2

公司在2016年中国保监会首次组织的“偿二代”监管评估得分80.55分，高于行业平均分4.2分，在同批开业的新公司中排名首位。根据SARMRA评估差异化原则，2017年公司未纳入监管评估名单内。

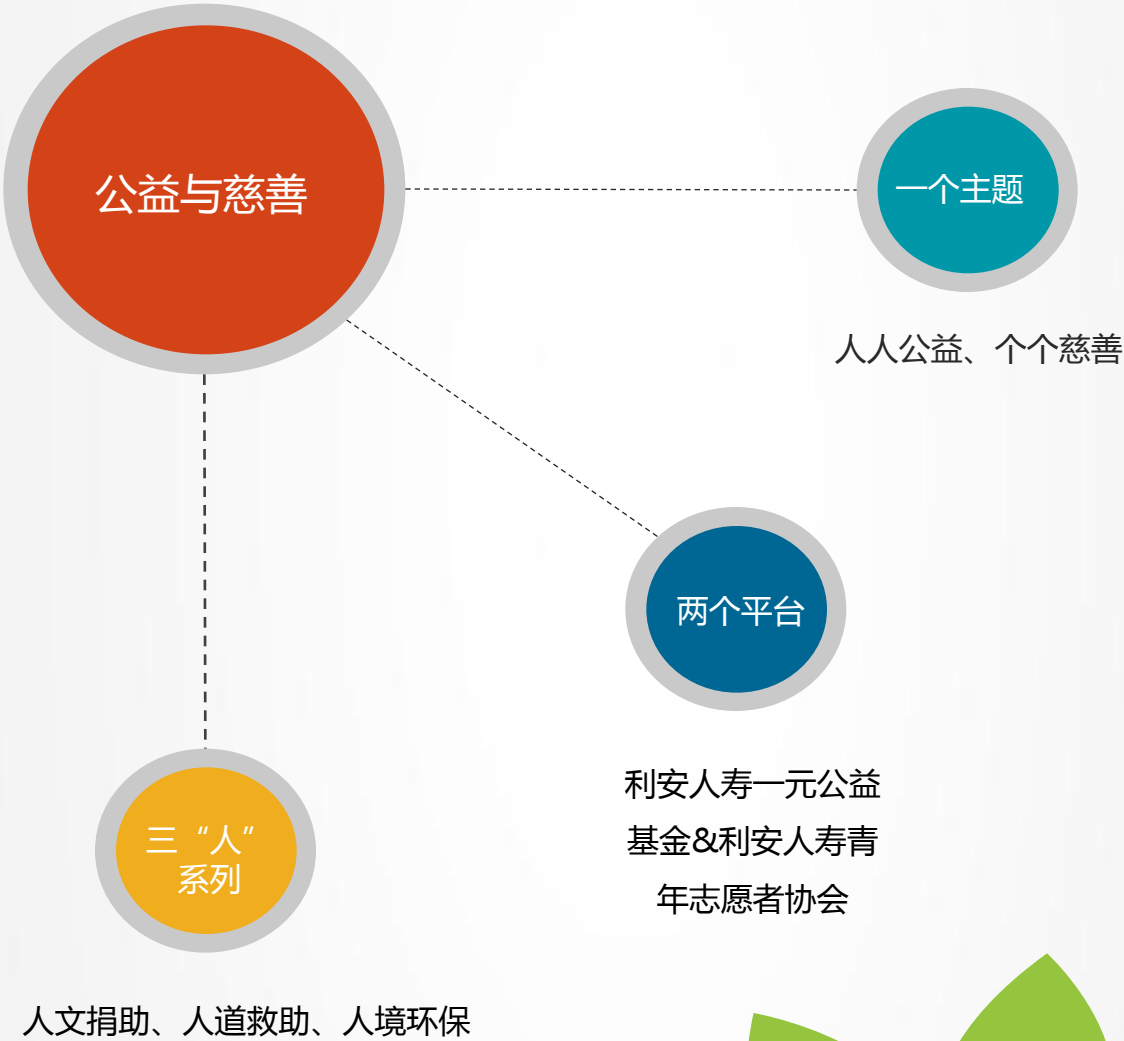
3

公司在2017年中国保监会开展的公司治理现场评估中得分83.05，位列44家人身保险公司第22位。





公益与慈善





### 公益与慈善



公司自创立之初，积极倡导人人公益、个个慈善的责任理念。“利安人寿一元公益基金”是利安人寿的特色公益基金，除公司捐款外，利安人寿郑重承诺每销售一张寿险保单，公司将捐出一元钱；倡导全体员工每人每月捐助不少于一元钱。自公司开业以来，先后捐助150多名贫困大学生顺利完成学业。公司先后获得中国公益节组委会颁发的“中国公益奖”、江苏省希望工程办公室颁发的“江苏省希望工程实施20周年特殊贡献奖”等公益奖项。



公司推出“小额保险”，助推地方脱贫致富奔小康工程。在江苏盐城、宿迁、连云港、淮安和徐州等五市推动农村低收入人群保险工作，以解决低收入人群因病致贫返贫问题，协助完善农村社会保障制度。

公司积极响应保险扶贫的号召，连续2年向江苏省扶贫工作队队员赠送意外险，合计提供10亿元保障。



### 公益与慈善



利安人寿牵手中国人口福利基金会，开展“幸福微笑”和“幸福书屋”公益项目。2017年公益节，利安人寿向公益战略合作伙伴中国人口福利基金会捐赠60余万元人民币，用于参与“幸福微笑”和“幸福书屋”公益项目，“幸福微笑”项目用于救助唇腭裂儿童的修复手术。



将公益行动制式化，将公益捐赠设定为新设机构的开业名片。每开设一家省级分公司或贫困地区的三级机构，就会结合机构所在地区贫困群体的实际需求，开展慈善捐助和针对性帮扶活动，以此作为机构开业形式，节约费用支援当地贫困人群。



### 公益与慈善



2017年9月至12月，“利安人寿·幸福书屋”陆续在河北正定、河南南阳、江苏徐州、湖南益阳、四川广安、山东济南、北京延庆、常州金坛9个省市建成9所学校建成落户，为这些地区学校的孩子们撑起一片阅读蓝天，在全国各地获得广泛好评。



积极关注地方基础设施和民生工程建设，以债券、股权、资产支持计划等多种形式，优先参与江苏农村基础设施、重点产业和民生工程建设，助力奔小康工程。





## 2017年公益慈善大事记

3月13日

利安人寿湖南分公司举行公益捐赠仪式，向省直395名扶贫工作人员赠送保额2亿元人身意外伤害保险，社会各界见证了利安进驻湖南大手笔的历史时刻。

5月20日

常州首届童趣节亲子变装迷你马拉松活动落下帷幕，来自常州近500组家庭参加活动。小朋友们通过与父母合作，共同完成约3.5公里的赛事路线，欢声笑语，温馨非凡。利安人寿常州分公司作为唯一指定保险赞助商，为本次活动、当天所有家庭成员提供了超亿元的保险保障，保障被保险人参加马拉松中出现的意外伤害事故，以确保活动的安全。





## 2017年公益慈善大事记

6月15日

河北分公司“利人安己献热血 党民同心共创城”公益活动在全省各分支机构所在地市同时开展，“月行一善，季积一德”四季主题公益活动有力推进基层党建工作，为共创“全国文明城市”助力。河北省无偿献血领导小组办公室向河北分公司授予“无偿献血，关爱生命”锦旗。



7月5日

一方有难、八方支援，众志成城、抗洪救灾！7月5日，利安人寿湖南分公司迅速反应，积极支援抗洪救灾战场，赴长沙望城区乌山、岳阳湘阴沙田垸等受灾区域，为奋战在一线的抗洪官兵和热心群众送去慰问物资，助力抗洪一线的英雄们战胜洪水，保卫家园。



## 2017年公益慈善大事记

7月8日

7·8 全国保险公众宣传日，是普及保险知识的重要平台，是倾听公众心声的重要载体，是整个保险业的盛大节日。利安人寿积极响应中保协号召，与全行业齐心协力，共襄盛举，开展了别开生面的系列活动，一同为保险添色彩。



8月10日

利安人寿通过微信自助理赔服务，仅用时15分钟就完成了九寨沟地震首笔客户赔付。同时向3位轻伤客户送达“利安人寿地震理赔关爱金”，客户对公司热情周到的服务、准确高效的办事效率表示感谢。



## 2017年公益慈善大事记

9月19日

利安人寿在全国捐建10所“幸福书屋”，首家书屋落户安徽霍邱。2017年，利安人寿第六届公益节携手公益战略合作伙伴中国人口福利基金会，向“幸福微笑”和“幸福书屋”公益项目捐赠总计60万元人民币，用于救助唇腭裂儿童的修复手术和向贫困地区学校捐建图书阅览室。



12月14日

中国人口福利基金会授予利安人寿“慈善榜样”荣誉。利安人寿副董事长、总裁刘政焕与社会各界爱心企事业单位代表共同出席“不忘初心·共建幸福之家”主题活动。利安人寿自创立以来，积极践行企业社会责任，将公益慈善纳入公司发展战略。



### 保护员工权益



公司在劳动关系、薪酬福利、绩效考核、招聘培训等内部管理工作中，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，为员工提供平等的机会和公平的待遇。

公司同所有员工签订了劳动合同或聘用协议，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，公司拟定并严格执行人事档案借阅管理相关规定，做好员工个人信息和隐私的安全和保密工作。

公司严格依照国家法律法规、劳动合同有关约定、员工薪酬管理办法以及考勤与休假管理规定，按时计算发放员工薪酬，并按照当地政策依法为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。除了国家法定福利外，公司为员工购买意外险、医疗、重疾为一体的较为完善的员工综合保障计划，切实保障员工利益。





### 保护员工权益



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考核优良员工晋升等方式提升员工薪酬水平。同时，建立专业序列岗位津贴，吸引和留住短缺人才，对稳定公司人才队伍、提高公司人才市场竞争力。

公司围绕业务发展需要，解决实际问题，构建分层次、分类别，专业性与通识性并举，内外结合的培训体系，并据此组织开展培训工作。新员工培训注重适应与融入、骨干员工培训强基固本、中高级管理人员培训提升管理能力，有序衔接、进阶提高、全面覆盖；推进通用类技能培训的基础上，结合条线和专业部门的需求，加强业务和专业特色课程的开发和实施；在有效利用外部师资资源的同时，推进内部兼职讲师队伍建设及内部课程开发工作。

公司不断丰富员工文化生活，积极举办形式多样的员工活动。如举行运动会、“亲近大自然，快乐健康行”活动、7.8公益跑、户外拓展活动，既有益于员工身心健康，又增强了团队的凝聚力和向心力。

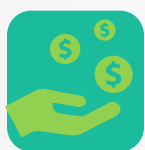
# 4 环境责任







## 保护环境



从节约一滴水、一度电、一张纸做起，提高全体员工节约资源、保护环境、绿色发展意识。



持续深化IT平台建设，公司依托互联网+，推出微信在线投保、微信理赔、“利安说”微信拓客系统，以及人工智能语音回访等创新服务，开发移动展业平台，平台使用率高达97%。





# 5 责任展望



# 社会责任展望

展望未来，我国保险业正处于经济战略机遇期和保险黄金发展期。企业社会责任是公司发展战略的重要组成部分，未来利安人寿将在三个方面加强企业社会责任的履行：

一、落实经济责任。公司将按照转型发展的要求，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、公司按照构建开放共享和谐社会要求，主动承担社会责任。创新产品和服务，切实维护客户合法权益，依法合规经营，严守风险底线。

三、公司按照绿色发展要求，承担保护环境、建设生态文明的责任。加强对互联网新技术应用，持续优化公司运营管理流程，爱护环境。

四、响应国家和政府精准扶贫，更多参与社会治理，保障民生，支持地方建设和发展。



利天下 安万家

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