



2016企业社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report 2016



目录

责任文化 03

经济责任 11

社会责任 15

环境责任 33

责任展望 35

01

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

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2016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2016年1月1日至2016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

报告的时间范围：2016年1月1日至2016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2016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

责任文化·公司介绍

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等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等5家知名民营企业组成。

截至2016年底，公司注册资本47.2亿元，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和保障民众生活安定作出积极贡献，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，打造广受尊重的
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金融企业，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、服务等全方面的创新，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。



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。

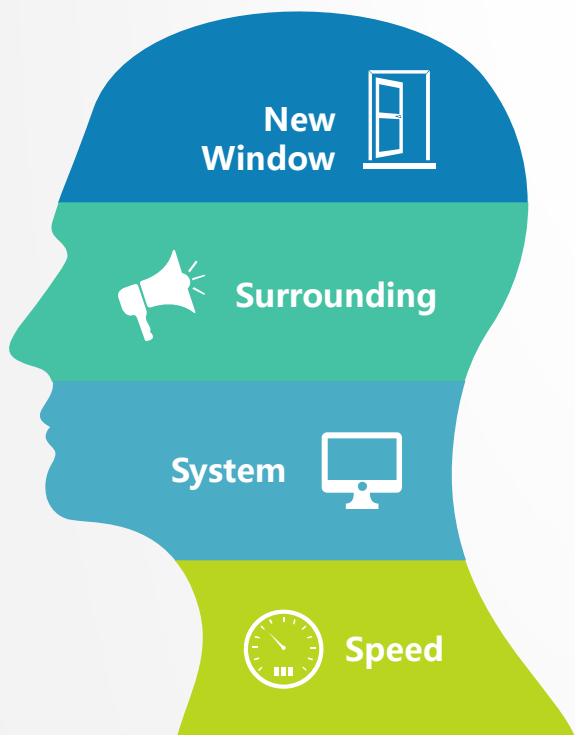


管理思想：

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，为他们的成长提供条件和平台，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。



02

经济责任





创造经济价值

全年实现总业务收入130.6亿元。其中，新单业务124.9亿元，续期保费5.7亿元。



总业务收入



新单业务收入



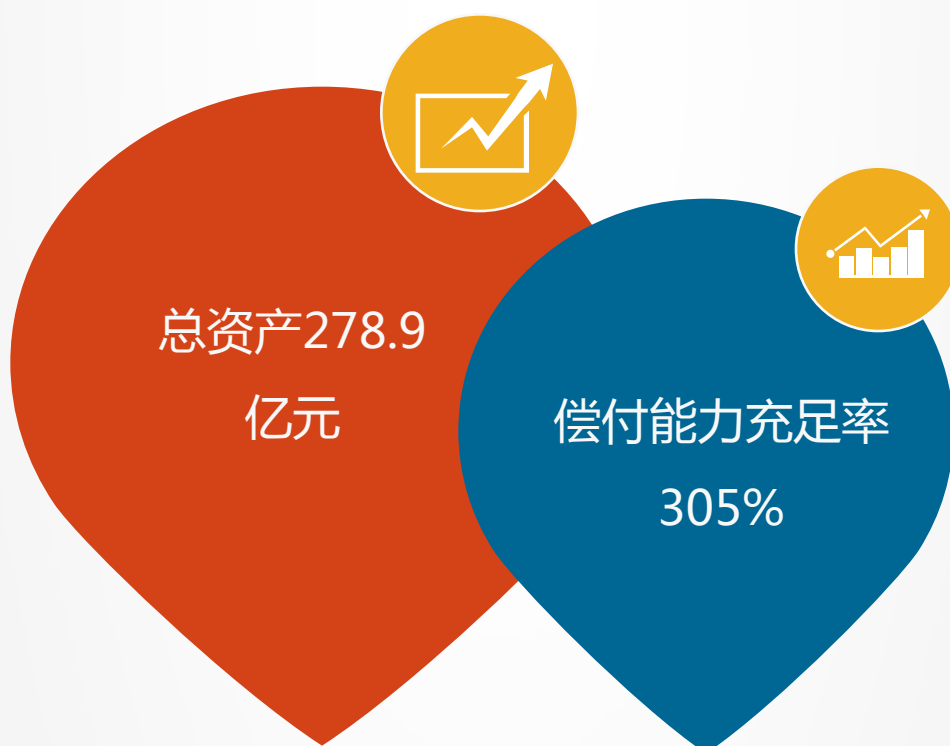
续期业务



提升公司实力

2016年公司完成了增资扩股和引进战投工作，注册资本金新增18.3亿，达47.2亿元，股东投入资本新增46.57亿元，达80.47亿元。公司总资产达278.9亿元，是成立初期的27.9倍，其中可投资资产269亿元。

截至2016年末，公司综合（核心）偿付能力充足率为305%，公司综合实力显著增强。





投资能力不断增强

全年受经济下行和“资产荒”的影响，资本市场出现了大幅波动，公司切实加强投资团队建设，积极应对复杂市场环境，克服困难、严守风险底线，稳健开展投资，投资综合收益率高于行业平均水平。



03

社会责任



▶ 践行社会责任 服务大众民生



提升客户服务能力

公司客户服务能力不断增强，获得中国保监会2015年度
保险公司服务评价工作A类评级。服务评价包含十项具体指
标，全面覆盖了售后服务的重点环节，体现了公司过硬的综
合服务实力。完成到期给付56.7亿元，未发生投诉事件。



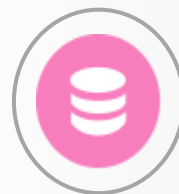
2016年最受客户欢迎的“利安服务Top 5”



微信小额理赔



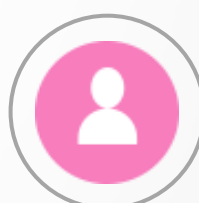
“1”键理赔报案



微信在线兑付



透明服务



聘请客户服务监督员



丰富客户产品选择

产品开发按照公司发展战略，结合新的监管规定及宏观经济环境，个险首创费改年金产品；银保开发短期缴产品助力转型；团险突出特色化医疗险产品开发；网销成功探索投连险运作模式。

公司2款产品荣获“最佳理财保险产品”奖，2款产品分别荣获“值得推荐的保险理财产品”年度奖和“年度投资型保险产品”奖，1款产品荣获“年度金牌市场潜力金融产品”奖。



履行保险社会责任

理赔服务以创新争先，以服务争优。面对2016年盐城阜宁龙卷风灾害等重大事故，公司高效应对，迅速启动应急机制，主动开展慰问和理赔服务。在山东龙口事故处理中，预付理赔款200万元，发挥了社会稳定器的作用。

“微信小额理赔”、“保驾百万”理赔案分获2015中国保险“年度服务创新”项目和“2015中国保险（寿险）年度影响力”十大赔案。



2016年3月21日，江苏分公司赔付客户钱某60万元。2015年9月，某公司为员工钱某投保团体重大疾病保险，2016年3月21日钱某确诊恶性肿瘤。

2016年6月3日，四川分公司赔付客户谭某60万元。2016年1月某公司为员工王某投保建筑工程团体意外伤害保险（B款），2016年3月5日王某施工时不慎从二楼跌落身故。



2016年6月23日，苏州分公司赔付客户张某100万元。2015年9月某公司为员工张某投保团体重大疾病保险，2016年3月14日张某确诊恶性肿瘤。

2016年7月27日，山东分公司预赔付客户200万元。2016年3月，某公司为员工投保建筑工程团体意外伤害保险（B款），2016年7月15日，建筑工地发生升降机坠落事故，造成8人身故。



2016年10月13日，无锡分公司赔付客户陈某100万元。2016年1月，顾某为本人投保借款人意外伤害保险（B款），2016年7月18日顾某驾驶二轮摩托车发生车祸不幸身故。



内控合规全面加强

1

公司自2015年起连续8个季度获得中国保监会风险综合评级（分类监管）A类评价。

2

公司自2015年起连续两年被中国人民银行南京分行反洗钱工作评为A级。

3

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。





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、个个慈善的文化理念，建立了“利安人寿一元公益基金”，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。公司积极参加江苏省希望工程圆梦行动。累计捐助逾250万元，资助超过200位贫困学子圆梦。

公司先后获得了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10亿元左右保障。



公益与慈善



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，以此作为机构开业仪式，节约费用支援当地贫困人群。



创新公益形式，开展“半瓶水”活动带动更多的群体力量参与到扶贫工作中。利安人寿联合江苏保监局、南京市团委等单位，策划发起“半瓶水、汇爱心、公益行”主题活动，联合爱心企业生产半瓶水，将省下的另一半山泉水捐赠给定西市缺水儿童，旨在唤起社会大众对缺水儿童的关注。共计向甘肃定西缺水地区捐水近25万瓶。





公益与慈善



委派交流干部，进入贫困县区做好技术帮扶。公司委派交流干部至盐城市亭湖区政府挂职副区长，通过金融保险、信息技术支持，参与当地经济建设和扶贫工作，向33个贫困家庭赠送千万保额的保障，为亭湖区南洋小学留守儿童赠送保险，组织利安人寿志愿者服务养老院老人等，并持续努力做好与当地民政局开拓老人险、与扶贫办开发扶贫保险、与残联开辟意外险保障、与农委开设小额农保、与人社局研发社保补充等多个项目。



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，积极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。





2016年慈善公益大事记

2月2日

2016年2月2日，利安人寿工会代表在南京市建邺区CBD管委会有关人员的陪同下，对南苑街道话园社区5户困难家庭进行慰问，为他们送去生活慰问品。

3月19日

2016年3月19日，利安人寿首次牵手中国山地自行车公开赛，成为南京站唯一指定保险赞助商，同年4月，利安人寿再次助力常州站赛事，共为所有参赛运动员、裁判员、志愿者及工作人员提供保险保障近2亿元。

3月26日

2016年3月26日，利安人寿上海分公司以举行公益捐赠的形式庆祝公司开业。本次活动上海分公司将开业仪式经费购买轮椅捐赠给上海市社会福利协会，以支持养老福利事业发展。



2016年慈善公益大事记

6月7日

2016年6月7日，由利安人寿河北分公司主办、省血液中心协办的主题为“夏季献血 利人安己”的大型志愿献血活动在石家庄庄家金融大厦成功举办。共计49人成功献血，献血量达16600毫升。



6月17日

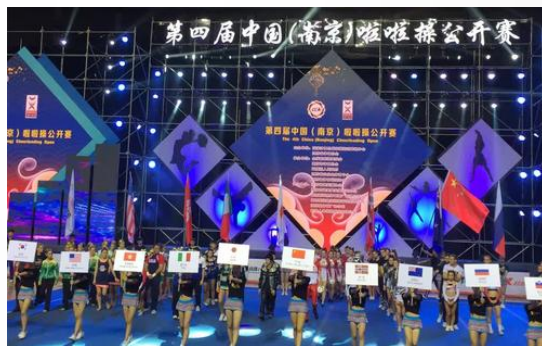
2016年6月17日，利安人寿团委带领部分团员青年赴南京莫愁新寓涌泉里的爱德儿童发展中心，慰问自闭症儿童，用实际行动为他们献上一份爱心。



2016年慈善公益大事记

7月17日

2016年7月17日，由利安人寿赞助的第四届中国啦啦操公开赛圆满落幕。利安人寿与啦啦操公开赛组委会全面建立“战略合作伙伴”关系，将在未来三年赛期，为中国啦啦操参赛参训的运动员、教练员和裁判员等提供总保额约165亿元的意外险，为赛事保驾护航。





2016年慈善公益大事记

8月14日

2016年8月14日，利安人寿安徽省分公司太湖支公司举行开业仪式，向10名贫困大学新生各发放2000元助学金，以此践行服务民生、回报社会的宗旨。





2016年慈善公益大事记

8月23日

2016年8月23日，利安人寿在南京举办第五届公益节（客服节）启动仪式。公司向江苏省扶贫工作队捐赠了意外伤害保险。同时公司还举办了“利安服务 公开透明”2016年客户服务监督员座谈会。



9月8日

2016年9月8日，中秋佳节即将来临之际，利安人寿工会代表在南京市建邺区CBD管委会有关人员的陪同下，走访慰问了结对帮扶的5户困难家庭。



2016年慈善公益大事记

9月9日

2016年9月9日，利安人寿河北省分公司爱心图书捐赠仪式在桥西区永安街小学举行，社会各界代表及学校师生共计400余人参加了此次活动。本次活动共捐出图书320册，并在每个年级建立“爱心漂流图书屋”，方便孩子们阅读。

9月22日

2016年9月22日，利安人寿在南京开展了无偿献血活动。公司员工积极响应，共有31名员工献血9250毫升，充分展示了利安人寿积极履行社会责任的良好形象，诠释了利安人寿践行公益的企业文化。

9月23日

2016年9月23日，利安人寿与江苏保监局、南京市团委等单位的爱心代表，赶赴甘肃省定西市渭源县大安乡大涝子小学，开展“半瓶水、汇爱心、公益行”捐赠活动，向定西市缺水儿童捐赠了1万箱合计24万瓶山泉水，结对帮扶72名贫困留守儿童，捐赠7.2万元助学金，并感召社会各界爱心人士结对帮扶大涝子小学13名贫困留守儿童，捐赠1.3万元助学金；还向该小学捐赠了保温桶、保温水杯等生活物资。



2016年慈善公益大事记

10月24日

2016年10月24日，利安人寿河北省分公司走进河北经贸大学金融学院，举办了“公益利安·牵手校园”公益金颁奖暨第二期活动启动仪式。对王敏、刘华、张晓阔等15名表现优秀的学生进行了隆重表彰。



11月12日

2016年11月12日，利安人寿常州分公司举办旨在筹集善款资助常州市郑陆镇域内的贫困学生的公益活动。





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。同时还做好员工个人信息和隐私的安全保密工作。

公司依法制定考勤与休假管理规定，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，按时发放员工薪酬，并依法为员工缴纳各项社会保险和住房公积金。除国家法定福利外，公司为员工购买集意外、医疗、重疾为一体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，通过年度薪酬调整及年度考核晋升等方式提升薪酬水平。同时，建立专业序列岗位津贴，吸引和留住人才，稳定人才队伍、提高人才市场竞争力。

公司构建分层次、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，加强业务和专业培训；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。如举办运动会、“亲近大自然，快乐健康行”活动、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。

04

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、“利安说”微信拓客系统、开发移动展业平台，平台使用率高达97%。



05

责任展望





社会责任展望

展望2017年，人身保险业仍然处在可以大有作为的战略机遇期。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。公司要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、公司要按照构建开放共享和谐社会要求承担社会责任。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，承担企业保护环境、建设生态文明责任。利安人寿将加强对互联网新技术应用，持续优化公司运营管理流程，支持环保创新。



利天下
安万家

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