



2018社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report 2018



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

公司官网：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

关于本报告

《利安人寿2018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”），重点阐述了2018年1月1日至2018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：2018年1月1日至2018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等相关责任案例。

（三）意见咨询及信息反馈方式

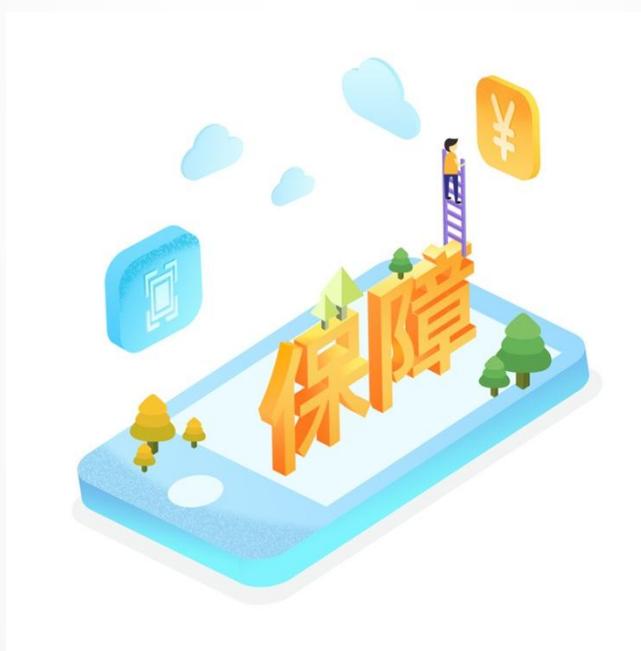
感谢您阅读《利安人寿2018年企业社会责任报告》。我们非常重视并希望聆听到您对本报告的反馈意见，您的意见和建议对我们很重要，是我们提升企业社会责任绩效的重要动力和依据。

联系电话：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，是经原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。

利安人寿以“利国利民”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。



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116.41亿元。其中，新单业务收入79.20亿元，续期业务收入37.21亿元。



总业务收入



新单业务收入



续期业务收入



提升公司实力

截止2018年末，公司注册资本45.79亿元，股东投入资本达79.06亿元；总资产达284.6亿元，原保费收入在全国91家寿险公司中排名第31位，较上年同期提升5位；综合偿付能力充足率为252%，核心偿付能力充足率为226%。公司综合实力显著增强。2018年度利润总额8700万元。

总资产284.6
亿元

综合偿付能力
充足率252%

核心偿付能力
充足率226%



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





服务能力不断提高，开启智能客服新篇章

2018年，公司为430万客户提供了7200亿元的保险保障，赔付金额1.7亿元。公司圆满完成“双给付”工作，成功举办第七届客服节，共30万人次参加活动。连续六年获得“重质守信-3.15满意单位”称号，推出VIP直升机救援，成功上线智能语音回访项目和多媒体智能客服平台，优化升级微信保全和理赔。



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，全年共开发上线产品28款。

在监管新规下，以产品迭代积极推动各渠道产品结构调整。安康倍保被评选为“最佳健康保险产品”、安好一生获得“全方位终身重疾保障产品”大奖、耀享人生获得“年度金牌市场潜力金融产品”。



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。针对泰国皮皮岛快艇爆炸、全国多地区冰冻暴雪灾害、四川暴雨洪涝灾害、河北张家口11.28爆炸事故等重大突发事件，公司第一时间快速反应，即时启动应急预案，部署应急服务举措，积极开展客户信息排查，主动开展慰问和各项理赔服务。



2018年8月，安徽分公司赔付客户夏某100万元。客户夏某投保保驾百万两全保险，因发生车祸身故。

2018年11月，河南分公司赔付客户李某80万元。客户投保团体意外伤害保险（B款），因意外身故。



2018年1月，江苏分公司赔付客户黄某60万元。客户投保团体重大疾病保险，因患重大疾病。

公司积极响应国家政策，高度重视在长期护理保险方面的投入和布局。认真研究国内外长期护理保险的先进做法与经验，积极参与省内多地的长期护理保险经办实践；快速布局、拓展养老护理产业链，提升长期护理保险经办专业水平。



2018年2月，公司顺利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，预计2019年参保范围将扩展至城镇职工及城乡居民，保费规模超过1亿元。

2018年4月，公司成功中标苏州市昆山护理保险项目，为昆山地区职工医疗保险、城乡居民医疗保险参保人员提供长期护理保障，覆盖人群超过165万，保费规模达2.14亿。



风险管理全面加强

1

认真贯彻银保监会各项决策部署，扎实开展乱象整治等排查整治工作。

2

2018年度SARMRA评估工作，公司评估得分79.29分，高于行业均分3.28分。

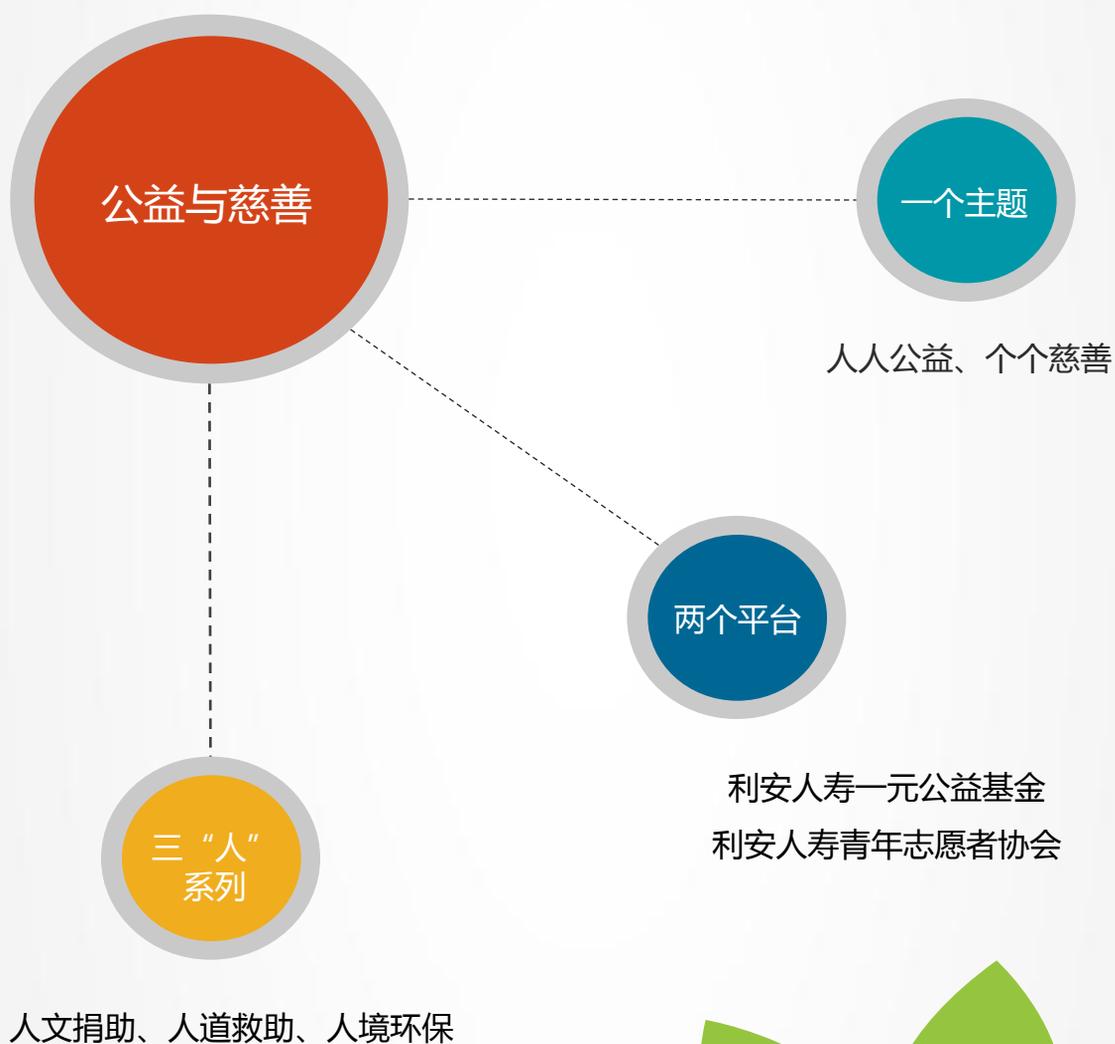
3

2018年度中国银保监会开展的公司治理现场评估中，公司得分83.4，位列参评20家人身保险公司第8位。





公益与慈善





公益与慈善



公司倡导“人人公益、个个慈善”的责任理念。“利安人寿一元公益基金”是利安人寿与江苏省青少年发展基金会合作设立的专项公益基金，用于支持江苏省希望工程“圆梦行动”。依托“利安人寿一元公益基金”，至2018年，公司已累计捐助200名家庭贫困、成绩优异的学生圆梦大学。

2018年，公司向中国人口福利基金会捐赠45万元人民币，开展“营养早餐”公益项目，资助四川大凉山金阳县桃坪乡中心校647名学生一年的早餐。

2018年，公司联合合作银行举办“联渠道、汇爱心、公益行”活动，定向捐赠甘肃定西县贫困地区，捐资105万元爱心土豆采购金，结对资助留守儿童103名。拉动留守儿童家庭经济增收，支持当地教育发展。



公司先后获得“2018年度教育扶贫先锋企业”、“2018年度江苏省希望工程圆梦行动突出贡献捐赠奖”、“江苏省希望工程实施20周年特殊贡献奖”、“中国公益奖”等公益奖项。



责任与保障



公司加速推进农村地区小额人身保险工作，助推地方脱贫致富奔小康工程。在江苏、安徽、山东等地推动农村人身小额保险工作，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，继续为江苏省、湖南省扶贫工作队队员提供保险保障，累计提供超10亿元保障。



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。



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，参与社会治理、基础设施、重点产业和民生工程建设。



2018年公益大事记

2月1日

2月1日，利安人寿与康乐年华养老集团正式签署南京利安康乐颐养院合作协议，标志着利安人寿正式进军健康养老产业。



5月31日

利安相伴，童心飞扬。5月31日，常州金坛区薛埠中心小学举行庆祝“六·一”儿童节暨“七彩童年 唱享幸福”文艺汇演。常州分公司员工志愿者携带儿童手表、学习文具、手绘风筝等前往学校，代表公司为小朋友们送上节日祝福和诚挚关怀，协助文艺汇演活动顺利举办，陪伴孩子们度过一个快乐难忘的节日。



2018年公益大事记

6月

继2017年利安人寿湖南分公司开业之初向395名省派驻村帮扶工作队员赠送团体人身意外伤害保险后，为积极响应国家“精准扶贫”的号召，践行社会责任，6月，利安人寿连续第二年为湖南省派驻村帮扶工作队员赠送团体人身意外伤害保险，为686名驻村帮扶工作队员提供保险总保额达3.43亿元。

6月

七一前夕，利安人寿团委组织青年员工前往南京爱德儿童发展中心，看望自闭症儿童，赠送文具和爱心礼物，通过现场互动，帮助孩子们打开心扉，以爱的名义为“星童”传递温暖。





2018年公益大事记

7月8日

7月8日，在第六个全国保险公众宣传日之际，利安人寿积极响应行业号召、全面部署相关工作，开展了“我为7.8点个赞”手指舞、扶贫健步走、“发现保障背后的故事”等一系列宣传活动，传递“守护美好，从一份保障开始”的活动主题，彰显了利安人“利国安民”的博爱之心。



8月23日

8月23日，利安人寿第七届客服节公益节暨司庆七周年在南京隆重启幕。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，推出以“精彩利安 — ‘7’ 来”为主题的第七届客户服务节公益节暨司庆七周年活动，进一步提升客户服务体验，传递公益主张，践行企业社会责任。



2018年公益大事记

9月-12月

9月26至30日，利安人寿安徽、江苏、常州、北京、河北、河南、山东、四川、湖南9家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。

12月27日，利安人寿全国第10所“幸福书屋”在安徽太湖县徐桥镇新丰小学落成。



11月4日

11月4日，利安人寿作为2018南京马拉松官方独家保险赞助商，为近29000名参赛人员、5000余名赛事工作人员和志愿者提供了全方位保险保障和服务。





2018年公益大事记

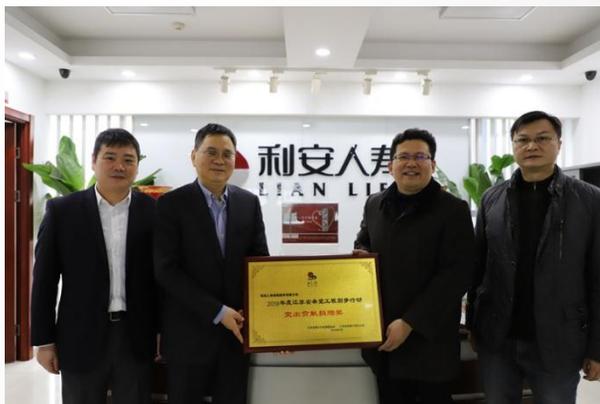
11月28日

11月28日，第一届亚洲传统武术锦标赛在南京隆重开幕。利安人寿作为本届锦标赛的国家供应商，积极支持运动赛事的顺利举办，建设强富美高新江苏。



12月7日

12月7日，江苏省青少年发展基金会、江苏省希望工程办公室特别授予利安人寿“2018年度江苏省希望工程圆梦行动突出贡献捐赠”奖，表彰利安人寿“一元公益基金”在江苏省希望工程“圆梦行动”捐资助学活动中做出的突出贡献。





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，公司为员工购买集意外、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



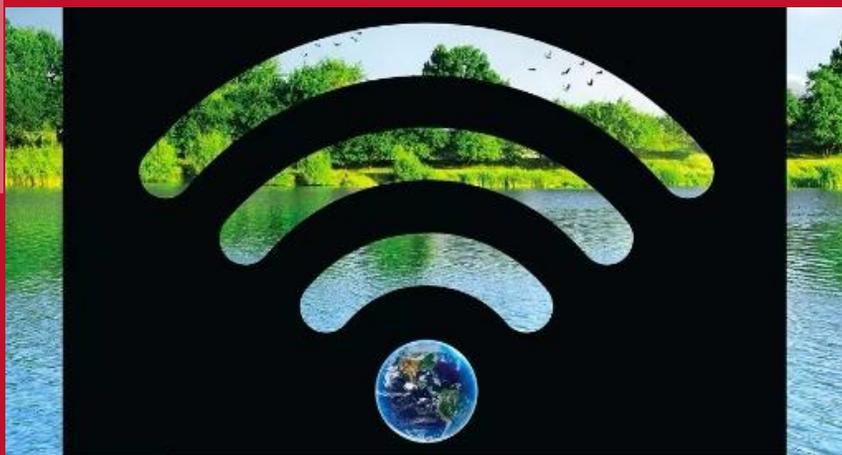
公司参照行业市场薪酬调研结果，根据公司年度经营目标达成情况，通过年度薪酬调整、年度考核评定后晋升等方式提升员工薪酬水平。同时，建立专业序列岗位津贴，吸引和留住短缺人才，稳定公司人才队伍、提高公司人才市场竞争力。

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，公司特别举办“利安大讲堂”活动；有效利用外部师资资源的同时，推进兼职讲师队伍建设及课程开发工作。

公司不断丰富员工文化生活，组织举办形式多样的员工活动。如秋季运动会、五四青年活动、健步走、员工户外拓展训练等活动，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



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，增强节约资源、爱护环境、绿色环保、可持续发展意识。



持续深化服务，优化平台建设，加快保险科技运用，运用“利保通”APP、保酷APP、“利安说”微信拓客等系统平台，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。



5

责任展望



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、和谐社会的要求，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，保护环境、建设生态文明的责任。加强对保险科技的应用，持续优化服务、运营管理流程，爱护环境。

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.