

中国人民人寿保险股份有限公司

2016 年度企业社会责任报告

第一部分 公司概况

一、公司简介

中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人保寿险”、“公司”）经国务院同意、中国保险监督管理委员会批准于 2005 年 11 月成立，注册资本金 257.61 亿元，总部设在北京。

中国人保寿险是中国人民保险集团旗下的重要成员，主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务。2016 年，公司实现规模保费 1166 亿元，总资产达 3755 亿元。穆迪和惠誉给予公司“A2”和“A+”的保险公司财务实力评级。

公司在中国 31 个省、自治区、直辖市及 5 个计划单列市设立 36 个分公司，在 296 个地市、1894 个县（市、区）设立分支机构和服务网点，与银行建立合作网点超过 11 万家，拥有 31 万余名销售人员，为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动 APP 及客户端等多种保险服务体验。

为更好地服务经济社会发展，适应市场变化，公司于 2014 年提出“稳增长、重价值、强基础”转型发展战略，明确“实施五项改革，推进七个创新，提升七大能力”转型发

展路径，两年来的转型成效受到股东、客户和同业的普遍认可。公司拥有完善的公司治理和专业的管理团队，坚持以客户为中心，实施差异化经营、精细化管理，强调合规经营、严控风险。

公司秉承“人民保险 服务人民”宗旨，积极服务人民品质生活，参与国家民生工程建设。主动参与公益事业，承担社会责任，积极开展抗灾救灾、保险理赔和爱心捐助行动，截至 2016 年，公司各项赔款、给付及捐款达 1447 亿元。

中国人保寿险以良好的信誉赢得了客户信赖，受到了社会各界的广泛赞誉，先后获得 CCTV“新中国 60 周年 60 个杰出品牌”、“中国信用典范企业领军品牌”、“2016 中国经济转型发展领军企业”等奖项，以及其他媒体评选的“最佳社会责任奖”、“最值得信赖保险公司”、“最具竞争力品牌奖”、“金牌综合实力寿险公司”等多个荣誉称号。

二、获奖情况

1. 2016 年 5 月 24 日，中国人民人寿保险股份有限公司向中国保险行业协会选送的《中国人保寿险联合医加壹小饭桌推出国内首家“创业险”》一文获中国保险行业“2015 年度(公司)保险好新闻”。

2. 2016 年 7 月 8 日，中国人民人寿保险股份有限公司获得“公共关系与品牌建设优胜奖”。

3. 2016 年 7 月 15 日，中国人民人寿保险股份有限公司

凭借创新领先的优势喜获“2016 中国保险业创新方舟奖”大奖。

4. 2016 年 10 月 11 日，中国人民人寿保险股份有限公司荣获全国保险业公众宣传“最佳传播奖”。

5. 2016 年 10 月 22 日，中国人民人寿保险股份有限公司荣膺“2016 年度最受客户关注保险品牌”大奖。

6. 2016 年 12 月 8 日，中国人民人寿保险股份有限公司获得 2016 年度金融届“社会责任奖”。

7. 2016 年 12 月 9 日，中国人民人寿保险股份有限公司摘得“2015—2016 中国卓越金融奖 年度卓越管理创新保险公司”称号。

8. 2016 年 12 月 9 日，中国人民人寿保险股份有限公司获得“第七届金鼎奖卓越价值经营保险公司”称号。

附获奖图片：







三、竞争优势

1. 品牌优势

1949 年 10 月 20 日，中国人民保险公司伴随着新中国的诞生而成立，与共和国同生共长，是新中国历史最久、知名度最高的保险品牌之一。

2. 强大的股东背景

公司控股方为中国人民保险集团，持股比例达到 80%。

2012 年 12 月 7 日，中国人民保险集团股份有限公司在香港 H 股成功上市，中国人民人寿股份有限公司是集团上市的亮点，也是机构投资者的主要关注点。中国人民保险集团连续七年入围世界 500 强，2016 年列世界 500 强第 119 位。

3. 雄厚的资本实力

公司注册资本 257.61 亿元，集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。2016 年公司综合偿付能力充足率分别 175%，核心偿付能力充足率 148%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

4. 领先的市场地位

公司成立于 2005 年，十余年来迅猛发展，2006 年保费收入 8.5 亿元，行业排名第 19 位，资产规模 21 亿元。2009 年公司保费收入 524 亿元，位列行业第 6 位，同比增长 76%，增速在大中型保险公司中位居第一，是近年来市场上业务发展最快、成长性最好的寿险公司。公司 2016 年公司总规模保费突破千亿元，位居市场第十位，原保险保费收入 1050.54 亿，位居寿险市场第七位，亚洲保险 2016 年竞争力排名中国前 10 强。

5. 清晰的战略规划

公司积极贯彻“保险姓保”服务理念，适应时代要求，切实推进转型创新，明确“稳增长、重价值、强基础”的转型发展战路，保持业务规模持续稳定增长，注重价值创造特

别是中高业务价值业务的开拓，不断夯实转型发展基础，加快渠道、队伍建设和培训支持能力建设，注重提高售后服务水平，在市场营销、产品、运营服务等方面积极研究创新。

6. 完善的产品线和有竞争力的产品

公司主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务，产品涵盖终身寿险、定期寿险、两全保险、年金保险、养老年金保险、疾病保险、医疗保险、护理保险、失能收入损失保险以及意外伤害保险等各业务领域的人身保险产品，产品线齐全，种类丰富、体系完善。同时积极探索互联网保险产品新形态，开发保险业与养老、医疗和健康服务业相融合的保险产品。

公司产品市场化程度高，竞争力强。主打产品“无忧一生”“百万身价”等，保障全面、定位清晰，在同业中具有较强的竞争优势。

7. 健全的机构网络

2016 年末全系统销售人力达到 28.84 万人，其中个险渠道规模人力达到 18.96 万人，同比增长 30.82%。分支机构超过 2000 家，与银行建立合作网点超过 12 万家，已覆盖全国 100%的省级行政区域，96%的地市，75%的县区。公司将持续推进渠道基本法升级，强化销售队伍建设，优化队伍结构，促进机构发展，进一步健全公司机构网络。

8. 多元化的销售渠道

公司拥有个险、团险、银邮、电话、网络、收展等多元化的销售渠道，为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动APP及客户端等多种保险服务体验。公司依托人保集团，积极推进集团一体化进程，加强内部资源整合和互补，促进寿代产、产代寿业务的发展。

第二部分 社会责任

一、对股东

1. 公司价值稳健增长

我们围绕“稳增长、重价值、强基础”的转型发展战略，在经济增长下行压力加大、行业竞争加剧的严峻形势下，转型发展成效显著。2016年，公司原保险保费收入首过千亿，达到1051亿元，同比增长17%，保费收入市场排名第七位，其中首年期交保费收入达到163亿元，同比大幅增长174%，实现新业务价值41亿元，同比增长53%，公司业务结构进一步优化，业务价值持续改善。2016年，惠誉评级对我公司财务实力评级达到A+，穆迪评级对我公司财务实力评级达到A2。

2. 治理水平稳定提升

我们持续优化公司治理，以优良的企业治理服务于股东利益。我们严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律法规，忠实履行保监会《关于规

范保险公司治理结构的指导意见（试行）》和本公司章程等规章制度要求，坚守规范的公司治理原则，不断提升公司治理水平，确保公司稳健发展并努力提升公司价值。我们不断完善公司治理结构，股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，依法合规。2016年，公司制定并印发了《董事会提案工作规则（2016版）》，进一步健全了公司治理的制度基础和制度体系，有效提高了公司合规管理的基础和水平。

3. 信息披露规范进行

我们严格遵守国务院《企业信息公示暂行条例》、保监会《保险公司信息披露管理办法》等信息披露相关制度和公司《信息披露暂行规定》，按时发布年度信息披露报告和临时信息披露报告，依法合规披露公司相关信息。同时，按照“偿二代”监管体系的最新要求，公司制定并印发了《偿付能力信息披露管理办法（2016版）》，进一步完善了信息披露的制度体系。

4. 投资者关系得到加强

我们通过半年度、年度业绩发布路演，积极参加投资银行在境内举办的投资峰会和投资论坛等方式，与资本市场保持密切沟通。并通过定期向公司股东单位提供财务、投资信息，向董事编发《公司治理信息参阅》，增进投资者对公司的深入了解。

5. 风险管控水平持续提升

我们以贯彻落实偿二代风险管理监管要求、集团一体化风险管控体系和公司转型发展方针为指导，推进风险管理体系改革，保障和促进公司持续健康发展。

不断完善风险管理制度机制。在整体制度层面，我们已建立《中国人民人寿保险股份有限公司风险管理政策》、《管理层风险管理协调委员会工作规则》等制度。结合偿二代风险管理要求，我们建立了偿付能力风险管理制度体系，包括《中国人民人寿保险股份有限公司偿付能力风险管理办法》《中国人民人寿保险股份有限公司偿付能力风险应急管理办法（试行）》以及《中国人民人寿保险股份有限公司保险风险管理办法（试行）》等七大类专项风险管理办法，并持续完善各细项管理制度，注重强化各项风险管理机制，积极开展风险识别、评估与分析。

不断提高风险管理技术水平。我们建立完备的风险偏好体系，在模型测算的基础上，形成《中国人民人寿保险股份有限公司 2016 年度风险偏好陈述书》、《中国人民人寿保险股份有限公司风险偏好体系管理办法（试行）》，并通过董事会审议后下发。此外，在原有风险预警定量指标体系基础上，根据公司经营情况变化和风险偏好限额分解情况，我们进一步完善公司关键风险指标库，组织开展关键风险指标的日常监测和管理，加强风险评估和同业对标分析。

持续强化对重点风险的管理。在市场风险方面，我们下发《关于组建中国人民人寿保险股份有限公司资产负债管理工作组织机构的通知》，明确资产负债管理委员会和资产负债工作办公室的主要职责，不断完善资产负债协同管理机制。在信用风险方面，借助人保集团信用评估中心专业力量，开展投资产品的内部信用评级以及信用风险评估。在保险风险方面，我们通过产品定价、销售、赔付环节的严格管控和再保安排等措施管理保险风险。在流动性风险方面，我们高度重视现金流管理，持续对未来现金流状况进行有效预测，建立流动性风险管理专项办法和流动性应急制度。在操作风险方面，我们认真组织落实“两个加强，两个遏制”回头看专项检查工作，对 12 家省分公司开展了督导抽查，保证“两两”检查落实落细。做好“两两”检查、审计署审计和中央巡视发现问题的整改工作，组织保险业务合规专项检查，整改发现问题，坚守合规底线，积极处置司法案件风险，强化案件线索排查和应对工作。同时，结合前期基层内控体系建设试点及调研的探索实践，完善基层内控体系框架模型及操作工具，制定详细工作方案，全面启动该项工作。通过在三、四级机构建立自我评价、对标整改、验收评估的长效机制，引导基层公司发掘自身内控薄弱环节，主动改善，有效提升基层公司内控管理水平。在声誉风险方面，公司不断完善声誉风险管控职能，制定《中国人民人寿保险股份有限公司突

发事件声誉风险舆情控制应急预案》，积极应对和处置声誉事件，为公司持续健康发展提供和谐的外部环境。

二、对客户

1. 创新保险供给侧改革，开发满足客户多样化需求、服务国计民生的保险产品

我们通过客户需求挖掘和细分市场，从保险产品和产品附加服务两方面出发，开发储蓄、养老、健康、意外等保障和服务的产品，不断丰富产品体系，创新保险供给侧改革，全方位满足客户的需求，提升客户体验。

（1）积极开发税收优惠型健康保险

个人税收优惠型健康保险相关政策是国家出台的第一个个人购买商业健康保险享受税收优惠的政策，对个人购买符合规定的商业健康保险产品的支出，允许在当年计算应纳税所得额时予以税前扣除。我们紧跟国家政策导向，第一时间推出两款“惠众”个人税优健康险产品。截至 2016 年末，我们在试点地区共承保税优健康险客户 585 人，合计保费收入 73.3 万元。作为一项惠民工程，税优健康险紧密衔接医保，具有可带病投保、保证续保、保障范围广、赔付比例高等特点，可为人民群众提供较为完备的健康保障服务，帮助形成良好的健康习惯，不仅可以极大地减轻自负医疗费用负担，还可以通过个人账户的保值增值功能为退休后生活提供

保障。

专属健康管理服务

1. 服务项目

服务项目	服务内容	服务方式
健康档案	整理记录健康医疗信息并定期更新, 供被保险人查询使用。	微信公众专 客户服务系统
健康咨询	可咨询与健康管理有关及疾病预防等方面的问题, 但属信息普及及建议性质, 不构成医疗诊断及治疗意见。	✓
健康评估	根据被保险人提供的个人健康资料及配合填写的健康评估问卷, 评估包括健康状况、健康素养状况及有无患病风险等个人健康评估及健康促进建议。	✓

说明: 保险期间内(15天犹豫期后), 在被保险人同意的情况下, 我公司将向“人保寿险惠众个人税收优惠型健康保险(万能型)(A/4款)”被保险人提供专属健康管理服务。

2. 服务方式

1) 微信公众专服务

通过微信“扫一扫”右侧二维码或搜索微信公众号“人保寿险在线”, 添加关注。在“贴心服务”“个人中心”中注册并完善个人真实信息, 在核实“惠众”客户身份后, 即可获得“贴心健康”专属健康服务。

2) 健康咨询客服热线

拨打4008895518客服热线, 核实“惠众”客户身份后, 将转接至“贴心健康”客服专线。“贴心健康”客服专线咨询时间为每日09:00-17:00(包含周六日及法定节假日)。

公司介绍

中国人民人寿保险股份有限公司, 是经国务院同意, 中国保险监督管理委员会批准, 由中国人民保险集团股份有限公司为主发起成立的全国性寿险公司。公司总部设在北京, 注册资本金257.61亿元。2015年公司资产总规模3571亿元。主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务。

品牌·行业领先

中国人民保险是中国公众对保险的第一联想, 是中国保险业在国际上的杰出品牌形象代表。

● 2008年北京奥运会国内保险合作伙伴

● 2010年上海世博会全球保险合作伙伴

● 2010年广州亚运会保险合作伙伴

● 2016年, 中国人民保险集团连续7年入选美国《财富》杂志“世界500强”企业, 排名第119位。

荣誉·值得信赖

● 中央电视台“新中国60周年60个杰出品牌”

● 第五届中国保险创新大奖“2010年度中国保险业营销创新奖”

● 第四届中国理财节“2010-2011年度金融理财奖”

● 2012第三届中国金牌理财TOP10总评榜金融理财“年度金牌竞争力寿险公司”

● 2012中国品牌年会企业品牌榜“行业领军品牌大奖”

● CCTV2013中国信用企业发布“信用典范企业”

● 2015年第三季度, 被中国保监会分类监管再次评定为A类公司。

服务·全面便捷

● 遍布全国的服务网络

公司拥有健全的分销渠道和服务网络, 在30个省市自治区、294个地市、1820个县区都设有面向客户的销售和服务机构, 可以满足广大客户全方位的保险需求。11万多家银行网点代理中国人民保险的产品, 构成了覆盖全国城乡的代理销售网络, 进一步延伸了对客户的服务链条。

● 全面完善的服务体系

公司通过个人保险、团体代理、团体保险、互动业务、电子商务、4008895518客户服务热线、短信平台、门户网站、官方微信、微信公众平台、客户服务热线、保单服务人员等多渠道服务网络体系, 向广大客户提供全面、便捷、高效的服务。

公益·勇担责任

中国人民保险积极履行企业社会责任, 开展了广泛的慈善公益活动, 取得了较大的社会关注度和影响力。先后赢得了“中华慈善奖”、“中国公益50强”、“中国民生行动先锋”、“人民社会责任奖”、“金融行业卓越贡献奖”、“第五届中国优秀企业公民”、“志愿公益贡献奖”、“金融社会责任奖”等荣誉称号。

税优新政 惠及国民

健康保险 众里寻它

人保寿险惠众个人税收优惠型健康保险(万能型)(A/4款)

该产品为万能保险, 缴费利率超过保证利率的部分是不确定的。

PICC 中国人民人寿保险股份有限公司

PICC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED

人民保险 服务人民

95518 4008895518 www.picc.com.cn

(2) 创新开发住房反向抵押养老保险

我们创新开发“安居乐”住房反向抵押养老保险产品, 为客户提供个性化、差异化养老保障服务。该产品将住房反向抵押贷款与养老保险创新性的结合在一起, 除提供终身按月领取的年金外, 创造性设置信用额度供被保险人随时支取, 满足客户对生活的改善、医疗等消费支出, 为有房产但养老资金不足的老年人增加了一种养老选择, 满足了老年人希望“居家养老”和“增加养老收入”的两大核心养老需求。住房反向抵押养老保险试点是贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》和《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的重要举措, 为具有养老需求的老年人群探索出一条养老融资的新道路, 是我们作为保险业服务于社会养

老保障体系供给侧改革的重要创新。

（3）积极开拓以移动互联为代表的新技术产品

在以移动互联为代表的新技术不断推陈出新、“互联网+”上升为国家战略的大背景下，互联网与传统金融行业的深度融合已是大势所趋，互联网保险将对保险业产生全局性的深远影响。我们积极拥抱行业变化，于 2016 年 8 月份成功上线微信学平险销售平台，在推动传统保险产品互联网化、不断创新业务拓展模式方面取得了明显成效，运营两个月保费收入突破百万元。

我们充分利用微信平台传播快速、覆盖面广、操作便捷、体验良好等优势，不断丰富互联网保险产品种类，持续扩大互联网保险客户群体，坚持运用“互联网+保险”和“保险+互联网”手段推进产品销售、运营流程、和业态布局等方面的创新。

三款专项产品，为技术企业员工提供全面的风险保障，在有效转移高新技术企业意外风险，大幅减轻科技人员医药费用负担方面做出应有的贡献，也是我们服务于国家创新驱动战略的具体体现。



《人保寿险高新技术企业团体意外伤害保险》宣传彩页



《人保寿险附加高新技术企业团体重大疾病保险》宣传彩页



《人保寿险附加高新技术企业团体医疗保险》宣传彩页

2. 妥善保管客户信息，维护客户信息安全

我们不断强化客户信息的规范管理，明确客户信息收集、维护、使用、共享、质量管理及安全管理等方面的职责分工、工作流程和工作细则，持续加强客户信息安全管理。同时，持续加强客户信息真实性管理，通过不断完善系统校验规则保证进入公司的新单具有较高的客户资料真实性水平。

3. 创新以客户为中心的新型服务模式

我们在客户保单服务方面进行积极探索，实现了互联网

销售业务的在线保全功能。公司客户可以通过注册、登录“我的保险箱”完成身份认证，完成身份认证的客户可以查询并绑定在我公司购买的所有保单，查询保全、理赔、续期记录，查询红利通知书、万能险报告书等材料，并可自主进行在线续期缴费，自主完成客户基本资料变更，保单交费方式变更，逾期未付处理方式变更，短信服务变更，保单挂失等基础保全服务。线上客户服务的新模式为客户的保单管理突破了时间和空间的限制，完成了以客户为中心的新型服务模式的创新。

4. 服务特殊群体，为失能老人提供长期护理保障

2016年7月，人保寿险北京市分公司与北京市海淀区人民政府举办了北京市海淀区落实《北京市居家养老服务条例》失能护理互助保险新闻发布会暨启动仪式。该试点项目作为行业首个居家失能护理互助保险项目，对于整个保险行业具有重要意义，是我们创新参与社会管理，充分发挥保险保障功能，服务社会民生项目的重大成果。

该项长期护理保险制度为参保人员提供四大类服务，主要包括：居家照护服务、社区照护服务、机构照护服务以及亲情家庭互助服务、精神安慰、志愿者服务等其他照护服务，服务费用由长期护理互助保险基金承担。

长期护理互助保险项目对社会稳定发展具有重大意义。一方面作为新型养老模式，在政府引导、政策支持下，通过

保险公司的运作，进一步发挥金融杠杆效应，形成了政府、社会、市场和家庭、个人多方共担、互惠互利的经营格局，共同促进养老事业和产业发展；另一方面，该项目采取服务给付新模式，保险公司根据参保人授权向服务机构支付服务金，通过建立风险控制机制，引入服务机构、人员和设施的竞争机制，形成良性竞争环境，丰富服务内容，提高服务质量，真正实现居家养老的健康持续发展。

我们将在与政府及各相关机构的合作中，进一步推动长期护理保险项目的落地实施工作，充分发挥“人民保险，服务人民”的企业使命，在参与社会管理、服务民生的领域上加大探索和创新力度，为促进社会持续稳定发展贡献更多的力量。

2016年7月5日《海淀区落实《北京市居家养老服务条例》失能护理互助保险新闻发布会暨启动仪式》





5. 传播健康生活理念，开展公众宣传教育

我们以传播国民健康生活理念为己任，积极倡导“保险让生活更美好”，2016 年中国人保“客户节”期间，各地分公司组织开展形式多样的保险健康教育宣传活动，向公众推行健康、向上的生活理念。

案例：

1. 浙江省分公司员工及客户近 200 人组织参与“喜迎 G20，人保伴您行”西湖毅行活动。在健康行走的同时，不仅可以体会历史文化的底蕴，更是从“我”做起，共同传递低碳环保的绿色发展理念，倡导健康和谐的生活方式。活动参与者们以热情、积极、充满活力的姿态展示中国人保形象和“以客为尊”的理念，以良好的精神风貌迎接 G20 盛会。

2. 河北人保产、寿、健公司在石家庄滹沱河畔联合开展“悦运动，跃健康”中国人保为爱控烟大型徒步活动。近七百名人保员工及公司客户共同举行了“为爱控烟”宣誓仪式，旨在通过徒步运动的形式，提倡健康无烟的生活方式，共建美好生活环境，向社会公众传达中国人保“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念。

3. 浙江省产、寿分公司在党建协调委员会指导下，联合举办了 2016 年文明出行大型巡回演出公益活动，围绕“文明出行”主题，将交通安全法律法规宣传和对各种违规行为的警示融入到表演中，让数百名观众在欢声笑语中接受“文明出行，从我做起”的交通安全教育以及“生命无价、保险护航”的风险防范理念。两家公司的员工代表向广大市民宣传了公司的品牌形象和服务理念，同时寿险公司“百万身价”等王牌产品也引起了广泛关注。

4. 大连分公司积极参加大连市保险行业协会举办的“2016 年全国保险公众宣传周”启动大会、保险金融知识普及和“彩虹定位跑”等系列活动。公司在“彩虹定位跑”活动现场宣传保险知识，践行保险宣传的社会责任，改善公众对保险的认知，提升行业社会形象，推动保险行业健康发展。

附：客户节相关活动图片







6. 兑现服务承诺，保证理赔时效

2016 年各种重大气象灾害或者意外事故频发，江苏盐城气象灾害事件、湖南高速重大交通事故、四川广元沉船事故，台湾机场高速火灾事故、江西丰城电厂坍塌事故等给人民造成了巨大损失。我们作为人民的保险企业，切实贯彻服务人民的根本理念，第一时间对灾害与事故做出反应，及时对外发布服务承诺，开展各项理赔服务工作。2016 年我们共启动处理重大突发理赔事件应急预案 30 起，排查我司出险客户

共计 14 人，支付赔款合计 159.43 万元。

随着公司转型工作推进，个人期缴客户逐渐增加，风险保障型产品占比逐年增高，个人客户理赔服务意识和效率也逐年提高。我们 2016 年全年超 200 万以上的大额赔付案件 65 件，较 2015 年增长 58.54%。尤其是人保寿险的百万身价驾乘意外产品，为无数的驾乘人员送去保障，2016 年累计赔付驾乘意外身故 115 笔，累计保险金达 1.74 亿元。我们全面践行“保险姓保”和“人民保险，服务人民”的理念，一张张巨额的保险赔款单，体现着我们对客户的承诺与对社会的责任担当。

案例：2016 年度十大理赔案件

案件一：

赔款金额：318.67 万元

投保险种：人保寿险金鼎富贵两全(E)保险

所属机构：山东省分公司

案件简介：2012 年 6 月 9 日，白先生为自己投保金鼎富贵 E 款保险，2016 年 10 月 1 日，白先生突发疾病，抢救无效身故。我司接到报案后，快速赔付疾病身故保险金 318.67 万元。

案件二：

赔款金额：310 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全；人保寿险无忧一生重大疾病保险

所属机构：福建省分公司

案件简介：2015 年 8 月 3 日，张先生为自己投保百万身价惠民两全保险、无忧一生重大疾病保险，2015 年 9 月 17 日，张先生驾驶车辆行驶过程中不慎翻入水库，造成溺水死亡。2016 年 3 月 3 日我司依约赔付驾乘意外身故保险金 310 万元。

案件三：

赔款金额：300 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险；人保寿险机动车驾乘人员意外伤害保险

所属机构：北京分公司

案件简介：2015 年 12 月 9 日，魏先生为自己投保百万身价惠民两全保险、机动车驾乘人员意外伤害保险。2015 年 12 月 15 日晚上 20 点左右驾驶的私家车外出途中，不慎撞击立交桥桥墩，造成魏先生当场身故。接到受益人申请资料后，我司理赔人员立即成立了专案小组，迅速核实处理案件，赔付驾乘意外身故保险金 300 万元。

案件四：

赔款金额：300 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险

所属机构：广西省分公司

案件简介：2014 年 3 月 4 日，陈先生为自己投保百万身价惠民两全保险，2016 年 3 月 22 日，陈先生驾驶车辆行驶过程中被超载大货车撞击，造成陈先生当场死亡。经核实事实清楚，我司依约快速赔付驾乘意外身故保险金 300 万元。

案件五：

赔款金额：300 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险

所属机构：云南省分公司

案件简介：2014 年 6 月 6 日，付先生为自己投保百万身价惠民两全保险，2016 年 6 月 29 日，付先生驾驶车辆行驶过程中因急转弯操作不当，导致车辆翻入河中，重伤后溺水身亡。经核实事实清楚，我司依约赔付驾乘意外身故保险金 300 万元。

案件六：

赔款金额：300 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险

所属机构：山东省分公司

案件简介：2013 年 6 月 21 日，王女士为丈夫李先生投保百万身价惠民两全保险。2014 年 9 月 29 日，李先生驾驶车辆外出时，不慎发生交通事故，造成车辆起火燃烧，被保险人当场死亡。经审核，事故属实，案件清晰，我司赔付驾乘意外身故保险金合计 300 万元。

案件七：

赔款金额：300 万元

投保险种：人保寿险团体定期寿险保险

所属机构：北京市分公司

案件简介：2013 年 4 月 20 日，某大型企业为公司高管黄先生投保团体定期寿险保险，2016 年 10 月 31 日黄先生突发重度肺炎，导致急性呼吸衰竭，抢救无效在医院于身故，对家庭造成了精神和经济的双重打击，2016 年 12 月我司收到受益人提交的理赔申请，快速赔付疾病身故保险金 300 万元。

案件八：

赔款金额：290 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险

所属机构：辽宁省分公司

案件简介：2016 年 2 月 1 日，任先生为自己投保百万身价惠民两全保险。2016 年 9 月 12 日晚上 22 点左右，任先生驾驶自己车辆回家途中，因驾驶不当导致车辆失控撞向护栏，当场身故。经公司核实，排除酒驾行为，赔付受益人意外身故保险金 290 万元，解决了一家老小的后续生活问题。

案件九：

赔款金额：250 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险；人保寿险安详意外伤害，附加一般交通工具意外保险

所属机构：北京市分公司

案件简介：2014 年 6 月 18 日，滕先生为自己投保安详意外伤害，附加一般交通工具意外保险；2015 年 3 月 10 日，滕先生再次投保百万身价惠民两全保险。2015 年 4 月 28 日，滕先生驾驶小轿车行驶途中，因速度控制不当，追尾大货车，造成滕先生当场死亡。公司审核后依约赔付受益人驾乘意外身故保险金 250 万元。

案件十：

赔款金额：240 万元

投保险种：人保寿险百万身价惠民两全保险；人保寿险康乐无忧两全保险；人保寿险无忧一生终身保险

所属机构：重庆市分公司

案件简介：2016 年 5 月 26 日，任先生为自己分别投保百万身价惠民两全保险、康乐无忧两全保险以及无忧一生终身保险。2016 年 11 月 15 日，任先生驾驶小轿车外出时，因山路视线不佳，导致车辆坠崖并起火燃烧，任先生意外身故。经认真调查后赔付受益人意外身故保险金 240 万元。

三、对员工

我们保障员工的合法权益，积极落实工会有关福利政策。公司工会建立了销售人员关爱基金，为系统内重大疾病员工或家庭成员提供协助计划。

我们注重女职工的权益保护，定期组织送温暖活动，关心关爱系统内有困难的职工和单亲女职工，2016年春节前共为全系统24名特困职工和10名单亲困难女职工送去慰问金合计84000元。

我们关注员工身体健康，每年定期组织员工进行体检，天气较为恶劣及偶遇突发传染性疾病等问题时，采取应急措施，积极做好安全防护。

我们结合“两学一做”学习教育和建党95周年纪念活动，评选表彰了26个先进基层党组织、50名优秀共产党员、30名优秀党务工作者、40名党员展业精英、74名党员服务标兵，并向集团公司推荐了13个先进基层党组织、8名优秀党务工作者、17名优秀共产党员，选送了8家单位作为基层党建工作先进典型。

四、对合作伙伴和企业

1. 拓展银行合作伙伴，维护稳定合作关系

我们始终高度重视与银行渠道的合作和关系维护，积极了解合作渠道的信息、导向、政策导向、合作策略，以及同业公司的渠道合作动态，有针对性地研究对策、研究产品、

研究政策，渠道合作不断走向深入。截止 2016 年，我公司与近百家银行机构建立了稳定的合作关系，不断拓展农商行、农信社等新的银行合作渠道，为推动银行渠道发展和银行保险业务奠定良好基础。同时积极与银行开展联合业务培训，2016 年先后与工行、建行、两邮、兴业银行等组织培训班，强化业务合作。通过与合作伙伴的共同努力，2016 年我们与工行、农行、建行、中行、邮政五大银行均保持了最高合作等级，渠道合作的广度和深度进一步得到拓展。

2. 积极开拓中介合作，创新业务发展模式

我们持续开展互联网销售业务与中介业务，与各类机构保持密切合作与互动。2016 年，我们互联网销售业务新增中介业务合作机构 8 家，其中涉及专业互联网销售公司 6 家，第三方网络平台合作业务 2 家，续签合作机构 3 家；电话销售新增中介合作机构 1 家，现有合作中介机构 11 家。2016 年互联网销售业务与中介机构合作持续稳步增加，互联网保险场景化销售方面完成了进一步的探索；电话销售业务合作稳定，规模保费实现 67.43% 的稳步增长。

2016 年，我们与阿里巴巴旗下的蚂蚁金服开展合作，初次尝试在支付宝平台销售公司畅销保险产品，借助互联网平台的流量优势开展销售业务。产品的销售时间为一个半月，实现规模保费 696 万元。通过与互联网金融服务平台的合作，打开了互联网业务借助普惠金融平台流量优势的新型业务

增长模式。

3. 深化供销社系统合作，全面服务三农建设

我们持续深化与供销社系统的全面合作，至 2016 年末，共有 14 家分公司与当地供销社签署了省对省战略合作协议，累计保费收入 1.1 亿元。我们参加 2016 年 12 月由中国人民保险集团与全国供销合作总社联合举办的“优势互补，服务三农”业务培训班，就寿险行业发展及可供双方合作的人身险产品进行宣导，在探索保险服务三农建设工作过程中取得良好成效。



4. 发掘集团一体化资源，打造统一客户服务平台

借助中国人民保险集团一体化战略资源，我们持续与人保财险、人保健康开展业务互动，并依托各省级分公司交叉互动业务平台，大力发展保险销售队伍，加大对财产险法人客户、自然人客户人身险保险需求的发掘力度，推进集团内交叉销售业务的快速发展。2016 年共实现产代寿业务 47.25 亿元、寿代产业务 17.43 亿元，互动业务 161.54 亿元，为

重要合作伙伴提供了维系客户关系、丰富客户服务内容的良好手段。

五、对社会

1. 积极探索老龄化背景下的国民养老解决方案

作为具有社会担当的国有大型保险企业，我们积极应对中国老龄化到来的严峻社会现实，努力为构建多层次的养老保障体系贡献自己的力量。

2016 年，我们在此前已投资购置的大连养老公寓项目基础之上，再次在大连市开发区丹田颐园追加投资 5.5 亿元，增购 800 套养老公寓。至此，人保寿险在养老地产领域累计投资约 15 亿元，为社会提供约 3500 个养老床位，构建了一个医养结合、医护结合、安全舒心的养老环境，能为包括活力老人、半介护老人、全介护老人的多样化老龄群体提供全方位的养老服务。

我们积极组建养老运营团队，在总部成立了健康养老事业部，并筹备设立养老运营管理公司，招聘养老、医疗等专业人才，为即将入住养老社区的老年人提供专业的养老保障服务。

我们立项开发与养老社区对接的保险产品，发挥保险公司的理财优势，为社会大众提供一种全新的养老方式，使年轻时能为年老时储备养老资源，年轻人能为老年人提供养老场所，为普遍存在的“四二一”家庭养老难题提供了有效的

解决方案。

2. 积极参与社会保障体系建设，开发政策性保障产品

个人税优健康保险是健全全民医保体系、统筹推进基本公共卫生服务均等化等相关领域改革的组成部分，是服务于国家供给侧结构性改革、医疗卫生体制改革的重要举措。2016 年，我们紧跟国家税收优惠健康保险政策导向，积极申请并获得了税优健康险经营资质，并推出“惠众”个人税优健康险系列产品。个人税优健康保险允许客户带病投保，为客户提供医疗费用保险保障、个人账户保值增值和健康管理服务，购买该产品还可以享受个人所得税税前扣除优惠。

住房反向抵押养老保险试点是贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》和《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的重要举措，探索出一条养老融资的新道路，是保险业服务社会养老保障体系供给侧改革的重要创新。在国家政策倡导下，我们积极开发“安居乐”住房反向抵押养老保险产品，将住房反向抵押贷款与养老保险创新性的结合在一起，为有房产但养老资金不足的老年人增加了一种养老选择，满足了老年人希望“居家养老”和“增加养老收入”的两大核心养老需求。

我们充分发挥专业优势、深层次参与构建多层次的养老医疗保障体系，进一步减轻广大人民群众的社会保障负担，提高健康保险服务的重要举措，也表明了中国人保寿险主动

承担社会责任、将改革发展成果惠及广大群众的决心，真正做到人民保险，服务人民。

3. 积极开展公益活动，实现企业社会价值

我们积极参与人保集团设立的中国人保公益慈善基金，并组织开展各项公益活动，充分体现人民保险在服务人民、回馈社会中的社会价值。

案例：

1. 各分支公司踊跃开展不同形式的公益助学活动。内蒙古分公司机关工会赴呼和浩特市武川县哈乐镇小学，开展“寄人保情，铸未来梦”公益助学活动。自治区领导及工会代表为该校学生捐赠了大量学习用品及生活用品，通过公益助学活动，切实履行中国人保服务社会的企业责任。福建省分公司在三明泰宁县朱口镇龙湖村官田小学开展“中国人民保险国学希望教室”主题活动，为学生捐赠运动服、图书、体育用品等，用实际行动承担公益使命，积极回馈社会，全力支持福建教育事业发展。淮南中心支公司参加了由人保淮南市党建协调委员会开展的“大手牵小手”助学公益行慰问活动，向寿县连塘小学送去助学金和学习用品，表达中国人保对教育工作的崇高敬意。

2. 徐州中支联合社区管委会，在客户节期间进驻徐州最大的社区奎园社区，发放宣传折页近 500 份，耐心解答社区居民对于保险前期承保、后期理赔等方面的疑问和顾虑，记

录相关需求，并根据客户需求侧重点提供有针对性的后续服务，使人保寿险更贴近客户生活，使公司服务更贴近客户需求。

3. 宁波市分公司携手宁波云医院开展“防癌筛查健康讲座”活动。本着“公益反哺，回馈社会”的理念，我们免费提供六百余个防癌检测名额，并对到场客户宣导“保险+健管”的健康保险理念，为客户制定从健康管理、疾病防控、疾病诊疗、病后康复到保险保障的全方位综合性健康保障计划。

4. 积极参与国家重点项目，服务国计民生建设

棚户区改造是我国政府为改造城镇危旧住房、改善困难家庭住房条件而推出的民心工程。社会资本参与棚户区改造，不仅符合国务院关于加强棚户区改造工作的指导精神，也是各地政府重大民生建设工程项目。我们于 2016 年积极参与了上海、宁波、湖南等地的棚户区改造项目，为改善民生、增强社会凝聚力、促进社会和谐发展提供支持。

“一带一路”是促进共同发展、实现共同繁荣的合作共赢之路，是增进理解信任、加强全方位交流的和平友谊之路。我们积极响应国家“一带一路”战略，积极参与国际枢纽机场、沿海城市港口建设及核心区域的基础设施、产业投资、资源开发等领域的投资，积极参与和助力“一带一路”建设。

在区域发展总体战略、新型城镇化战略、京津冀协同发

展等国家重大战略对京津冀地区的发展产生重大影响的新时期，我们积极参与京津冀及周边地区基础设施建设、工业园区建设、公共设施建设等领域的投资，促进京津冀区域协同创新。

军民融合发展是我国国防和经济建设一贯的指导方针，习近平总书记在十八届五中全会上明确提出“实施军民融合发展战略，形成全要素、多领域、高效益的军民深度融合发展格局”，并将军民融合发展战略纳入到《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》中。2016年，我们作为战略投资者积极认购军民融合基金，支持强国强军的国家战略，该基金由中国航天科技集团在国资委、国防科工委等国家部委的大力支持下牵头发起设立，主要投向军工装备、军工资产证券化、军民融合项目、国企改革等领域，贯彻落实了军民深度融合发展的国防战略。

2016年，为贯彻落实中央关于解决小微企业和“三农”融资难融资贵问题的精神，我们继续积极参与支农支小融资业务，向中小微企业、涉农企业、城乡个体工商户和创业者发放小额贷款，助力三农和小微企业发展，进一步拓展保险服务实体经济的创新手段。

六、对环境

1. 倡导公司电子化运营

我们倡导公司经营管理电子化运作，不断完善公司信息化建设相关制度，提升公司信息建设水平，实行无纸化办公，降低资源消耗，提高办公效率。截至目前，我们已建立了信息化公共制度、信息化系统基础运维、信息化系统软件测试、信息化系统软件开发、信息化系统软件运维、信息化项目管理、信息化相关硬件基础等各类制度规范，明确规定信息化系统建设与评估、运维及上线、硬件及网络管理、重大事故的报告及故障处理、信息安全及网络安全、外部厂商及人员管理、预算管理等信息技术相关日常工作的流程规范等内容。在日常经营管理过程中，通过核心系统群、销售支持类系统群、电子商务系统群、数据类系统群、移动系统群等主要信息化系统，。公司全年共召开大小视频会议 100 余次，包括每季度、月度经营情况分析会，各业务渠道组织的培训等，以减少因公务出差行为带来的碳排放和能耗。探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，减少纸质消耗。鼓励员工绿色、环保出行，降低出行带来的碳排放和能耗，践行绿色金融理念。

2. 建立绿色办公环境

我们以绿色、环保的理念进行办公职场管理。长期以来，公司积极推行办公场所节能降耗管理，我们对大楼办公用电情况进行摸底调查，收集日常用电情况和办公区作息時間，根据实际情况制定了办公区节电方案，并限定关灯时间以减

少资源消耗。我们组织专人例行对大楼用电情况进行巡视，并严格管控违章电器，确保办公场所不存在安全隐患。我们利用多种手段提醒广大员工节约能源，加强节约意识，做到人走灯灭。未来，我们将逐步对大楼用水及其他能源使用情况进行调查并制定相应节能方案，努力将公司办公楼打造成更加智能、绿色的办公场所。