

中信保诚人寿保险有限公司

CITIC-Prudential Life Insurance Company Limited

www.citic-prudential.com.cn

4008-838-838

中信保诚

人寿保险

聆听所至 信诚所在

# 中信保诚人寿

## 2023 年企业社会责任报告

### CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE

CORPORATE SOCIAL

RESPONSIBILITY REPORT IN 2023



聆听所至 信诚所在  
Always Listening Always Understanding

2023 CSR

# 目录

## CONTENTS

# CITIC-PRU LIFE

## 01

PART ONE

### 关于我们

#### ABOUT US

- 02 1.1 公司简介
- 07 1.2 股东介绍
- 11 1.3 企业文化
- 12 1.4 利益相关方沟通
- 13 1.5 党建引领公司发展
- 15 1.6 社会责任议题管理
- 17 1.7 年度荣誉
- 19 专题：中信保诚人寿希望小学

## 02

PART TWO

### 服务客户

#### CUSTOMER SERVICE

- 23 2.1 保险产品
- 24 2.2 保单服务
- 31 2.3 增值服务
- 36 2.4 消费者权益保护
- 39 2.5 科技赋能创新
- 40 2.6 高端子品牌「传家」
- 41 2.7 儿童少年安全品牌

## 03

PART THREE

### 创益股东

#### CONTRIBUTE THE VALUE

- 45 3.1 公司治理
- 46 3.2 风险管理
- 48 3.3 信息披露
- 49 3.4 经营表现

## 04

PART FOUR

### 员工发展

#### EMPLOYEE DEVELOPMENT

- 53 4.1 员工保障和员工关爱
- 55 4.2 员工职业发展
- 56 4.3 工作环境

## 05

PART FIVE

### 共促合作

#### WIN-WIN COOPERATION

- 59 5.1 保险营销员
- 63 5.2 银行保险
- 66 5.3 团体保险
- 68 5.4 电子商务

## 06

PART SIX

### 尽责社会

#### SOCIAL RESPONSIBILITY

- 71 6.1 积极参与公益事业
- 73 6.2 服务国家发展战略

## 07

PART SEVEN

### 绿色金融

#### GREEN FINANCE

- 77 7.1 绿色投资
- 80 7.2 绿色保险
- 81 7.3 绿色运营
- 82 附录 ESG关键绩效指标

## 2023 CSR

CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023

聆听所至 信诚所在  
Always Listening Always Understanding

# 序章

## PREFACE

### 中信保诚人寿企业社会责任一览

#### 客户

2023年

理赔客户数总计  
**65.4**万位

理赔赔付金额总计  
**23.3**亿元

理赔总件数  
**138.7**万件

单笔最高赔付金额  
**799.7**万元

在售产品共 全年开发新产品  
**132**款 **35**款

约**6**万人次客户使用视频医生咨询服务  
约**4,000**人次客户使用在线心理咨询服务

整体投保时效缩短至**20**分钟  
案均索赔支付周期缩短至**1.27**天  
优于行业平均水平

#### 业绩

2023年

公司实现原保费收入  
**316**亿元

同比增长  
**1%**

公司总资产  
**2,442**亿元

同比增长  
**13%**

截至2023年末  
公司内含价值  
**379**亿元

同比增长  
**4%**

是股东初始投入的**16**倍

公司新业务价值率  
**32%**

可比口径下提升  
**9**个百分点

#### 合作伙伴

截至2023年末

##### 营销渠道

中信保诚人寿营销员人数为  
**15,097**人

##### 银保渠道

与中信银行、渣打银行、中国工商银行、中国建设银行、招商银行等  
**61**家商业银行建立了长期稳定的合作关系

##### 团险渠道

为近**186**万名员工及家庭客户提供保险保障

##### 电商渠道

大力拓展保险中介合作机构，采取普惠型网销产品平台合作和高净值客户开拓的先进策略

#### 社会

迄今，中信保诚人寿已为公益事业累计捐款  
**4,540**多万元

累计派出**7,630**名爱心志愿者，参与到免费为公众提供爱心帮扶、义务教育、志愿服务和咨询讲座等工作中去

截至2023年12月末，中信保诚人寿通过债券、债权、股权等方式向实体领域投资，规模达到  
**765**亿元

从2019年开始，中信保诚人寿先后于陕西陇县和山西垣曲县援建两所希望小学，并通过图书室、食堂设备、文体用品等资助，助力两所“**中信保诚人寿希望小学**”进一步提质升级

#### 绿色金融

截至2023年12月31日，中信保诚人寿持仓绿色金融资产合计**96.46**亿元，主要投向水电、光伏、风电、储能等清洁能源产业，以及绿色交通、能效提升、污染防治、节能环保等行业

2023年，运用绿色电子化服务进行投保或理赔的客户占比全量客户的**99%**，通过官方微信/移动保全等提交保全变更申请的客户占比达**91.34%**

#### 员工

保障员工权益 完善员工及家属福利  
关爱员工身心健康 拓宽员工发展通道  
提供友好办公室环境

##### 报告编制基准：

本报告的编制以原中国保险监督管理委员会《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》等为依据。

##### 数据说明：

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计，公开报道以及第三方调查等数据。所涉及货币种类及金额如无特殊说明，均以人民币为计量单位。本报告严格按照真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

##### 报告范围：

报告时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性、前瞻性及完整性，部分报告内容可适当回溯以往年份或适度延伸以后年份。

##### 组织范围：

本报告以中信保诚人寿保险有限公司为主体，涵盖旗下各子公司报告。本报告中的“中信保诚人寿”、“公司”、“我司”均指代“中信保诚人寿保险有限公司”。

##### 报告获取方式：

报告以印刷版和网络电子版两种形式发布。为了保护环境，推荐您阅读电子版报告。您可通过访问中信保诚人寿官方网站www.citic-prudential.com.cn或扫描封底二维码获取查阅，感谢关注。



# 01

## PART ONE 第一部分

CITIC-PRU LIFE

# 关于我们 ABOUT US

中信保诚人寿保险有限公司成立于2000年，由**中国中信集团和英国保诚集团**联合发起创建。目前，中信保诚人寿总部设在北京，公司的注册本金为**48.6亿元**人民币。截至2023年12月底，公司总资产达**2,442亿元**。

秉承“**聆听所至，信诚所在**”的经营理念，自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务，覆盖传统险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域。截至目前，公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州、湖南、无锡、陕西、宁波、青岛等**23家**分公司，共在**102个城市**设立了**超过200家**分支机构。2020年3月，公司设立全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司。

用心聆听各方的心声，中信保诚人寿一直坚持竭诚服务客户，努力回报社会，开拓进取，不断创造新的辉煌。



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023

## 公司简介 COMPANY INTRODUCTION

**股东** 中国中信金融控股有限公司  
英国保诚集团股份有限公司

**成立时间** 2000年

**注册资本金** 48.6亿元人民币

**资产规模** 公司总资产2,442亿元

**主体信用评级** AAA

# CITIC-PRU LIFE



## 业务版图



CITIC-PRU LIFE

## 中信保诚人寿大事记

# CITIC-PRU LIFE

2000年

信诚人寿保险有限公司成立

2001年

推出寰宇卡  
为客户提供  
全球范围的紧急救援服务

2004年

成为首批保单通俗化试点公司  
并获批实施通俗条款

2011年

总部迁址北京  
公司发展史上具有  
里程碑意义的一步

2013年

与中信银行建立  
全面战略合作伙伴关系

2014年

推出高净值专属高端  
子品牌“传家”  
  
中信信托 - 信诚人寿建立  
战略合作伙伴关系

2023年

公司股东会审议通过变更注册资本决议，公司股东中信金控与保诚集团拟分别向公司增资人民币**12.5亿元**，完成增资后公司注册资本由人民币**23.6亿元**增加至人民币**48.6亿元**

2022年

公司总部搬迁至  
中信保诚人寿大厦  
  
中方股东变更为  
中国中信金融控股有限公司

2020年

全资子公司中信保诚资产管理  
有限责任公司成立  
  
主体信用评级从AA+  
提升至AAA

2019年

总资产规模首次突破千亿  
推出“理赔快赔”服务

2018年

在原中国银行保险行业监督管理委员会公布的“三位一体”（经营、服务、风险）监管评价结果中均获评“A类”

2017年

公司更名为“中信保诚  
人寿保险有限公司”

2016年

推出“微理赔”  
将理赔操作简化到指尖



## 股东介绍 SHAREHOLDERS PROFILE



中国中信金融控股有限公司（以下简称“中信金控”）成立于2022年3月，是首批获中国人民银行颁发牌照的金融控股公司和持有金融行业牌照齐全、业务范围广泛的综合金融服务企业，隶属于在邓小平同志支持下、由荣毅仁同志在改革开放初期创办的中国中信集团有限公司（原中国国际信托投资公司，以下简称中信集团）。

作为中信集团旗下综合金融服务板块的平台公司，中信金控坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走中国特色金融发展之路，贯彻党和

国家关于服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革的决策部署，落实金融控股公司监管政策要求，坚持“以资本管理为纽带、以公司治理为平台、以风险管理为底线、以财富管理为驱动”的总体思路，按照“一个中信、一个客户”原则，加强对所属金融机构的资本、风险、关联交易和协同发展等方面进行管控，提升“全面风险防控、综合金融服务、统一客户服务、先进科技赋能”四大功能体系，构建“财富管理、资产管理、综合融资”三大核心能力，不断提高金融科技实力，为服务实体经济、创造美好生活提供综合金融解决方案，努力成为具有国际竞争力和全球影响力的金融控股公司。

## 打造国际一流金控平台

中信金控在国内首批获得中国人民银行颁发牌照，于2022年3月注册成立。中信金控对下属金融子公司股权实施集中管理，加强风险防范、优化产品供给，助力金融改革和金融业高质量发展。

<p><b>4</b></p> <p>构建 统一客户服务 强化整体优势 全面风险防控 先进科技赋能 四大功能体系</p>	<p><b>3</b></p> <p>提升 财富管理 资产管理 综合融资 三大核心能力</p>	<p><b>5</b></p> <p>做强 银行、证券、信托、 保险、资产管理等 五大细分领域</p>	<p> 下属公司服务企业 <b>120万户+</b></p> <hr/> <p> 服务个人客户 <b>2亿户</b></p> <hr/> <p> 财富管理规模 <b>23万亿元+</b></p> <hr/> <p> 为社会提供综合融资 <b>13万亿元+</b> 资产管理规模 <b>7万亿</b></p>
--	---	---	---

## 中信集团业务概览



2022年，在英国《银行家》杂志“全球银行品牌500强排行榜”中排名第21位；一级资本在“世界1,000家银行排名”位列第19位。



多年来营业收入、净利润等经营指标和综合实力稳居同业前列，是中国内地唯一资产过万亿元的证券公司，业务覆盖13个国家。



是经中国证监会批准设立的全国性大型综合证券公司。主要经营指标目前均位居行业前10名。



中国综合实力领先的信托公司，经营业务覆盖信托业务、固有业务和专业子公司资产管理业务。2022年，公司关键性指标连续十五年排名行业前三。



由中信集团与保诚集团联合发起创建，成立以来已开设23家分公司。截至2023年，累计为1,220万名客户提供保险保障服务。



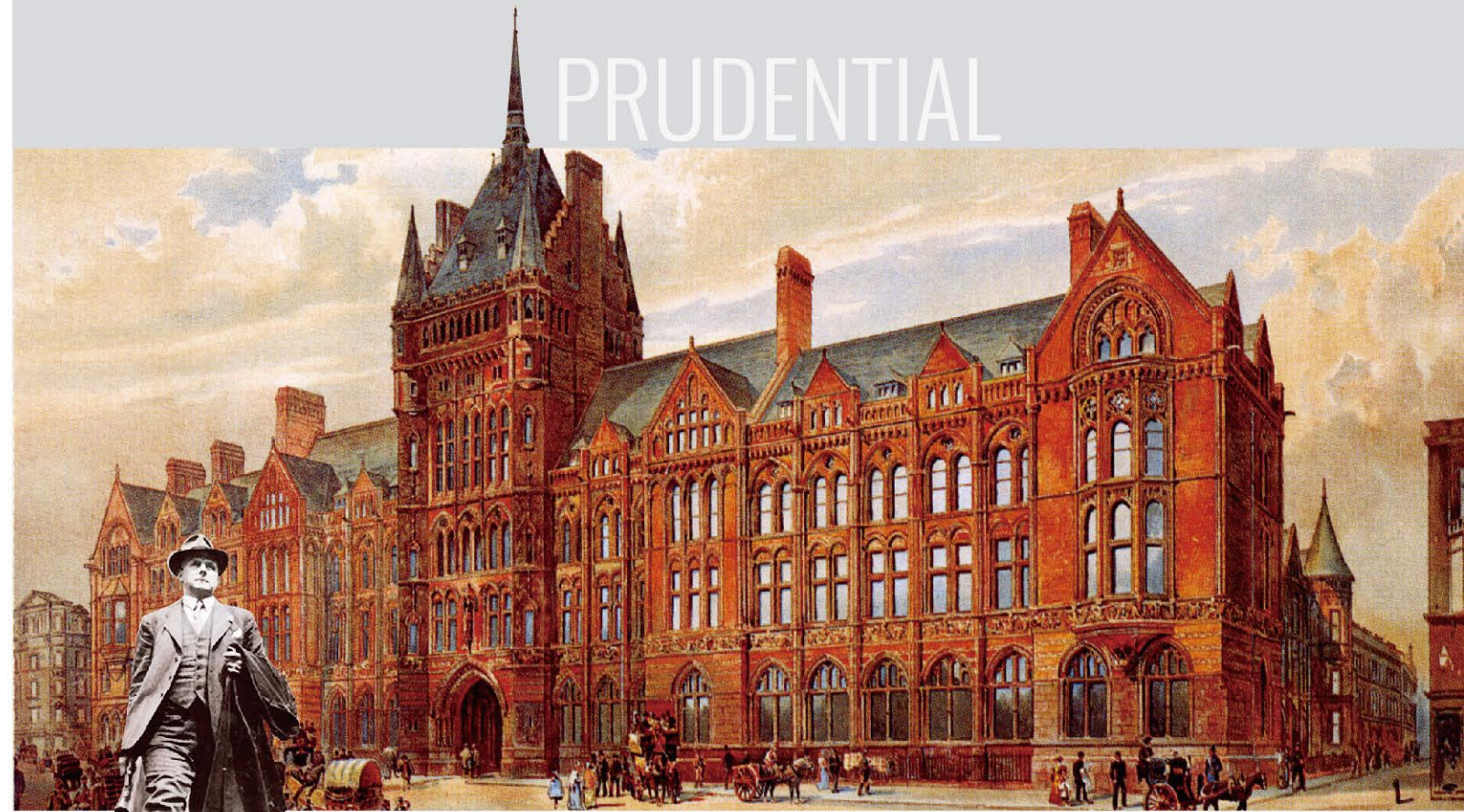
中国财务公司协会监事长单位，坚持受托管控、服务支持和市场化经营相统一，是中信集团的重要平台。





保诚集团于1848年在伦敦成立，是极具规模的国际金融集团。保诚集团旨在通过提供便捷及实惠的健康保障和资产管理，帮助人们活出丰盛人生，保障客户财产，协助资产增值，助力客户迈向人生目标。

目前，保诚集团主要提供人寿、健康保障及资产管理服务，拥有1,700万名寿险客户，并于伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市。



PRUDENTIAL

## 今日保诚 焕发新生

目前，保诚是一家国际知名金融企业，为客户提供人寿、健康保险以及资产管理产品。公司的宗旨是帮助人们活出丰盛人生，让健康及保障更实惠便捷以及促进金融普惠；守护财富并为资产增值，推动人们积极储备以实现目标。

2022年9月5日，保诚在香港联合交易所交易的股份（港交所代号：2378）已被纳入深港通下的港股通股票名单并生效，同日亦正式加入恒生综合指数。此后，中国内地的投资者可直接通过深圳证券交易所买卖保诚股份。保诚拥有稳健的资本状况及能力，善于发掘各项相关的增长机遇，致力实现内含价值的长远增长。

为 **1,900** 万名客户提供服务  
**53** 万名活跃代理人  
在亚洲的12个市场里位列三甲

## 深耕亚洲市场

保诚集团在亚洲经营已近百年，业务表现卓越，已在亚洲**13**个市场开拓寿险业务，拥有超过**60**万名代理人，已建立起广受赞誉的品牌。

保诚旗下的瀚亚投资是亚洲领先的资产管理公司，管理**2,540**亿美元的资产，在**11**个亚洲市场以及北美和欧洲设有分销办事处。

业务遍及亚洲及非洲 **23** 个市场  
触达人口达 **40** 亿  
拥有超过 **530,000** 名活跃代理

**170** 个银行保险合作伙伴  
**27,000** 间银行分行



## 保诚大事记

始于 **1848** 年

1848年5月30日，一家名为保诚的保险公司在英国伦敦创立。公司的诞生，源自一个清晰的目标，那就是向大众传递“审慎”（PRUDENTIAL）的理念。

【一便士保单】

在亨利·哈本爵士的倡议下，保诚推出了面向劳工阶层的【一便士保单】，象征审慎精神的保诚女神形象也首次出现在保单文件上。

【儿童保单】

保诚推出了英国首张【儿童保单】，改变了当时英国家庭无法为10岁以下儿童投保的现状。

泰坦尼克号理赔

泰坦尼克号因遭遇冰山而沉没。在事故发生后，保诚对泰坦尼克号上超过五分之一的遇难者进行赔付，有324个家庭获得来自保诚的理赔。

1848年

1854年

1856年

1912年

### 世界大战与保诚

保诚持续为三分之一的英国人口提供寿险保障。此外，二战中，保诚在波兰的全部资产被掠夺，其中包括4,623份保单。战后，保诚克服重重困难展开理赔，在20世纪50年代已理赔46%的保单。直到2014年，保诚还在为受保人及其亲属提供理赔联系方式。

保诚率先承诺废除战争免赔条款，为超过三分之一的英国阵亡军民进行理赔。

英国国王乔治六世参观保诚Holborn Bars大楼，并购买了一张【一便士保单】。

二战期间

一战期间

1928年

### 战后大发展

保诚重组为控股公司，以便提升管理的灵活性，实现产品的多样化。

保诚女神标识被重新启用，成为集团的现代品牌形象。

保诚亚洲成立，总部设在香港，以拓展马来西亚、新加坡和香港以外的其他潜在市场。

保诚在纽约证券交易所上市。同年，中信保诚人寿（原名信诚人寿）在中信集团和保诚集团联合创建下成立。

保诚在香港和新加坡的证券交易所上市。

保诚以亚洲市场为主导，通过保诚亚洲，着重把握亚洲及非洲市场的结构性增长机遇。

保诚在港交所的股份被纳入深港通下的港股通股票名单并生效，同日亦正式加入恒生综合指数。

1978年

1986年

1994年

2000年

2010年

2019年

2022年



## 企业文化 CORPORATE CULTURE



### 愿景 VISION

成为服务全面、特色突出、风控严密、资本充足，能够提供最好的保险和理财方案的综合性人寿保险公司



### 使命 MISSION

为大众的安康、幸福和成长保驾护航，追求客户、员工、股东和社会价值的最大化。

并践行“六心”使命：

让客户称心 让家庭安心

让员工开心 让销售伙伴舒心

让股东放心 让未来充满信心



### 核心价值观 CORE VALUE

诚信经营 互利共赢

精业进取 聚合创新

价值领先 快速稳健



### 企业风格 STYLE

聆听所至 信诚所在



### 企业精神 SPIRIT

变革创新 坚韧不拔 奋力开拓 勇于超越



### 经营理念 BUSINESS PHILOSOPHY

客户至尊 产品引领 跨界合作 平台互通



### 廉洁文化 HONEST & CLEAN

正心律己 知足敬畏 守正严明



### 行为规范 CODE OF CONDUCT

尊重差异 信任授权

担当尽责 勤勉奋发

团结互助 快乐工作

## 利益相关方沟通 STAKEHOLDER COMMUNICATION

利益相关方	期望和诉求	响应及沟通方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技创新，提升客户体验</li> <li>提升服务与客户满意度</li> <li>产品持续创新</li> <li>金融知识普及与传播</li> </ul>	电话沟通、客服节、官网在线咨询（智慧客服）、官方微信公众号、电子和纸质信函、短信
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>诚信透明</li> <li>风险管理</li> <li>合规管理</li> </ul>	定期/不定期会议、工作汇报；依法依规履行信息披露义务；切实防范关联交易风险
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益保障</li> <li>职业发展规划</li> <li>薪酬福利</li> <li>健康和谐的工作环境</li> <li>代理人队伍成长</li> </ul>	中信保诚快讯，微信公众号、企业号、视频号，问卷调查，工会，员工培训及考试活动
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>履行社会责任</li> <li>应对自然灾害或紧急事务</li> <li>支持实体经济</li> <li>支持乡村振兴</li> </ul>	现场拜访，电话、传真、邮件沟通，电子政务传输系统进行公文对接，参加会议，接受检查，汇报工作
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化合作共赢</li> </ul>	邮件，电话，面谈，微信，会议
传媒	<ul style="list-style-type: none"> <li>品牌形象塑造</li> <li>舆情管理</li> </ul>	微信，邮件，新闻发布会，媒体交流会，电话，视频会
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进社区发展</li> <li>实施公益帮扶</li> <li>普及金融知识</li> </ul>	保障民生项目 慈善公益活动 志愿者服务 7·8全国保险公众宣传日 3·15消费者权益保护活动

## 党建引领公司发展 PARTY BUILDING LEADS THE DEVELOPMENT OF THE COMPANY

2023年，中信保诚人寿党委认真履行全面从严治党主体责任，持续提升党建工作质量，为推动公司转型发展、高质量发展提供了坚强保证。

### 01. 坚持以政治建设为统领，全面落实管党治党政治责任

认真落实“第一议题”制度，召开全公司经营工作会议，坚持党建工作与经营工作同研究、同部署，第一时间制定公司深入学习宣传贯彻中央金融工作会议精神实施方案；落实好意识形态工作责任制，开展了职工思想动态调查分析，2023年公司职工思想动态呈现理想信念坚定、牢记使命责任、思想积极向上的特点。

### 02. 全力抓好主题教育，确保走深走实取得实效

坚持把深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育作为重要政治任务，坚持“三结合、三突出”，加强统筹谋划部署；通过自编学习材料、开展集体研讨、举办读书班、讲党课等形式，推动理论学习入脑入心；紧紧围绕“八个聚焦”，扎实开展调查研究，形成90多份有见地的调研报告；认真抓好检视整改，做好建章立制，修订150多项制度。高标准高质量推进公司系统第一、二批主题教育，得到中央第19巡回指导组和中信集团督导组的好评。



### 03. 立足中外合资企业实际，持续推动党的领导融入公司治理

深化“一个加强、六个融合”机制，充分发挥党委把方向、管大局、促落实的领导作用。持续推进党建进公司章程修订工作，进一步明确党委的职责权限、机构设置和运行机制等重要事项，进一步明确党委与董事会的工作机制和相互关系，确保党委前置研究讨论与各治理主体决策的顺畅衔接。

### 04. 坚持大抓基层鲜明导向，着力提升基层党建工作质量

创新开展“党建工作巩固深化年”活动，扎实推进“党建上云”工作，每月编发《中信保诚人寿党支部工作指引》，在经营一线优秀职工中发展9名党员，开展“学思想、庆七一、颂党恩、建新功”主题寄语活动，开展线上党建理论及实务全覆盖培训，组织7家分公司党支部书记进行党建述职，认真开展各分公司党（总）支部党建工作考核，强化考核“指挥棒”作用。



### 05. 认真贯彻新时代党的组织路线，党管干部党管人才工作取得新成效

严格履行选人用人“七步法”程序和标准，促进干部轮岗交流，总、分、子公司干部交流近40人次；优化干部考核评价，将绩效目标责任书考核与360度评价有机结合，实现党建与经营工作同考核、同检查；大胆使用年轻干部，开展银保渠道、三级机构负责人人才盘点工作；提升干部能力素质，加强干部管理监督，实现分公司总经理、计财经理、合规经理等关键岗位交流近20人次。

### 06. 凝聚发展合力，夯实群团工作和企业文化建设

坚持党建带团建，组织全体团员、青年认真开展主题教育；开展“高管与青年员工面对面”系列活动；协同举办“五四力量 青春飞扬”第一届中信团青飞盘友谊赛。切实加强统战工作，组织统战人员专题培训、外出参观研学、座谈交流等活动，凝聚团结一心、踔厉奋发的合力。大力推进企业文化建设，开展“中信文化我来讲”活动，拍摄制作视频73个，其中10个视频参与展映，1个视频荣获优秀奖；参与中国金融业党的建设与思想文化建设优秀课题征集活动，5篇调研文章被录用入库。



### 07. 结合保险从业人员实际，积极探索外勤党建工作模式

采取“四个参加”方式，加强外勤党员对习近平新时代中国特色社会主义思想和党章党规、党的基本知识的学习；开展创先争优活动，以榜样力量带动外勤队伍创造一流的工作业绩和服务品牌；带头依法依规经营，研究出台规范性文件指导意见，制定下发《中信保诚人寿关于加强外勤党员队伍党建工作的指导意见（试行）》。

2023年，公司党建工作成效得到上级党组织和相关机构的好评和广泛宣传。《旗帜》杂志刊发公司党建与业务融合经验做法文章《坚持央企姓党、保险姓保，推动中外合资寿险企业高质量发展》；公司《践行“保险姓保”使命 发挥寿险资金优势 为人民美好生活贡献保险力量》，被《中信集团第一批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育优秀案例汇编》收录；公司《聚力聚焦“四个提升”赋能企业文化品质》，在中外企业文化峰会荣获“新时代十年企业文化典型经验”称号。同时，监管机构对公司法人治理检查、集团股权董事调研和国家金融监管总局开展“回头看”期间，均对公司党建工作给予认可和肯定。



## 社会责任议题管理 CORPORATE SOCIAL TOPIC MANAGEMENT

一 公司治理		
1	风险管控	为防止各类公司违法违规等造成较大负面影响所开展的工作
2	反贪污	反对不正当竞争，坚决杜绝贿赂、勒索、欺诈、洗钱等商业活动中的腐败行为
		反贪污制度体系建设
		开展覆盖管理层及全体员工（含劳务派遣、第三方员工等，下同）的廉洁从业及商业道德培训
		制定对举报人的保护制度及相关措施
		对全体员工行为守则执行情况等职业道德方面的检查及审计
二 员工责任		
3	员工关怀	持续为群众办实事，健全困难员工关心关爱机制，切实为员工排忧解难
4	人才培养	开展覆盖高级管理层及全体员工的培训活动
5	健康与安全	强化安全保障措施，为员工提供安全、健康、卫生的工作条件和生活环境，保障员工职业健康，预防和减少职业病、心理疾病和其他疾病对员工的危害
三 环境责任		
6	绿色管理	在节能、减排、减废及生态保护等方面制定的管理制度、工作计划和环保目标等
7	“双碳”	工作推进措施、目标实现情况等
8	节能减排	控制废气及温室气体排放、控制对水和土地的排污、控制各类有害及无害废弃物产生，有效节约资源、提高资源利用效率
		围绕绿色办公，切实节水、节电、节约纸张，采用环保方式处置办公家具、IT设备，反对餐饮浪费等
9	绿色金融	加速绿色金融商业模式创新，加大对低碳经济、循环经济、节能环保企业转型升级和技术改造，以及绿色生态领域的支持力度，严格控制高耗能、高污染、低水平行业的资金投放，引导资源配置进一步向低能耗、低污染、低排放的行业和企业倾斜
		积极探索参与碳交易、碳金融市场，开发绿色金融创新产品和服务，助力国民经济实现绿色转型
10	生态保护	保护和改善所在地空气质量、水源、动植物等自然生态环境，包括养护和可持续利用海洋和海洋资源，保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续地管理森林，植树造林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，阻止生物多样性的丧失等
11	环保宣传	开展和参与环境保护方面的培训、实践和宣传活动

四 客户责任		
12	管理制度	在客户责任方面的管理制度及工作计划等
13	产品与服务	持续探索产品、服务和商业模式创新，改善产品性能，完善服务体系，最大限度地满足客户需求
14	消费者权益保护	完善客户和消费者投诉保障机制
		积极开展行业知识普及，维护客户和消费者知情权
		依法合规查询和使用客户信息，切实保护个人客户信息安全
		积极开展金融知识普及教育活动，引导和培育社会公众的金融意识和风险意识
		围绕消费者权益保护加强对员工的培训和考核，提升员工消费者保护意识，强化服务能力
		设立客户投诉专员和独立的内部投诉审查机构，制定完善的程序和目标
		搭建保护客户隐私、特别是进行投诉的客户隐私的独立系统，并对员工、客户开展专门培训
		每年对客户投诉情况进行审查
		制定独立的债务催收政策及工作流程，并为相关员工提供培训
15	维护公司品牌声誉	加强品牌建设，树立和维护公司品牌形象

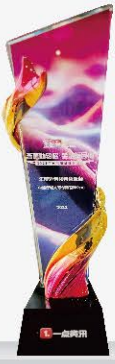
五 行业责任		
16	管理制度	在行业责任方面的管理制度及工作计划等
17	供应商管理	加强集中采购管理，完善供应商考察、准入、监督、评估和退出机制，特别是明确对供应商环境、社会、商业道德、反贪污等ESG风险的识别及监督考核措施
18	推动行业进步	建立和完善科技创新体制机制，加大研究开发投入，提高自主创新能力，提高企业发展的科技含量
		加快高新技术开发和传统产业改造，着力突破产业和行业“卡脖子”技术
		积极参与行业标准制定、行业论坛等，不断实现技术输出、管理输出、品牌输出
19	保护知识产权	创设高质量知识产权，推动行业的创新发展
		加大对侵权盗版行为和假冒伪劣产品的打击力度，有力维护知识产权

六 社区责任		
20	管理制度	在社区责任方面的管理制度及工作计划等
21	践行国家战略	乡村振兴工作
		定点帮扶和对口援藏工作
22	促进可持续发展	发生重大自然灾害和突发事件的情况下，积极提供财力、物力和人力等方面的支持和援助
		支持教育、文化、体育、卫生等公共福利事业
		组织员工开展志愿服务
		立足业务特点，在普惠金融、医疗养老、图书捐赠等领域打造特色公益项目；积极参与社会公益，树立正面形象

## 年度荣誉 ANNUAL HONORS



2024年3月，在由《中国银行保险报》主办的金融消保与服务创新“做好大消保共建新服务”主题活动中，中信保诚人寿“200万重疾理赔服务暖人心”案例和金融安全守护者亲子公益案例双双入选为“2023年度金融消保与服务创新优秀案例”，并分别获评“年度影响力赔案”、“金融消费者权益保护优秀案例”称号。



2024年1月，在由中国互联网新闻中心（中国网）主办的“中国2023年度‘中国鼎’金融业优秀案例征集”活动中，中信保诚人寿“时间回响”系列整合传播荣获“2023‘中国鼎’金融业年度品牌建设优秀案例大奖”。



2024年1月，2023年第六届“金融有温度”评选结果揭晓，中信保诚人寿推出的养老管家中居家适老化改造服务获得知名媒体“一点资讯”颁发的“年度适老化特色服务”称号。该服务可根据客户家庭不同阶段的康养需求，提供居家及机构养老服务安排和个性化养老解决方案。

2024年1月，在由《财富管理》杂志及财策智库主办、上海交通大学上海高级金融学院独家学术支持的第八届亚太财富论坛暨2023年度国际私人及家族财富管理行业颁奖典礼上，中信保诚人寿荣获“2023年度最佳保险机构-最佳财富管理奖”，公司已连续三年获此殊荣。



2023年11月20日，2023第八届时代金融金桔奖颁奖典礼暨“焕新而动·以质求变”2023新质生产力发展论坛在广州举办。中信保诚人寿凭借在企业社会责任方面的贡献，荣获2023年度“企业社会责任金融机构”称号。



2023年11月，在由《中国银行保险报》举办的首届“金口碑”保险产品创新大会中，中信保诚「安然无忧」中老年医疗保险B款，获评“金口碑”年度适老保险产品殊荣。



2023年9月，在2023中国保险与康养产业发展大会上，中信保诚大病管家健康管理服务凭借全新升级的阿尔茨海默专属服务荣获健康管理创新应用奖。



2023年5月，在由《中国银行保险报》主办的2023金诺·第七届中国金融品牌影响力大会中，中信保诚人寿《至诚相伴，信守百年》系列微视频荣获“金诺·中国金融品牌微视频典范称号”。



2023年4月，在上海召开的健康险与生态客户体验大会上，继2021年度荣获健康管理服务创新奖后，中信保诚大病管家再次凭借全新升级阿尔茨海默专属服务荣获“最佳健康险客户服务创新奖”。



2023年，中信保诚人寿在易趣财经和金融理财联合主办的“金貔貅奖”第十四届中国金融创新与发展论坛上获得两项殊荣，中信保诚诚托未来终身寿险B款获得2023年金貔貅年度最具市场影响力银保产品，中信保诚弘毅传终身寿险分红型获得2023年金貔貅年度金牌满意度银保产品。



2023年，中信保诚人寿高净值业务部「传家」团队荣获福布斯中国颁发的“年度卓越创新团队奖”。

## 专题 中信保诚人寿希望小学



中信保诚人寿作为青基会希望工程合作伙伴登上人民日报

从2019年开始，中信保诚人寿作为希望工程的合作伙伴，先后于陕西陇县和山西垣曲县援建两所希望小学，为当地教育事业的发展做出了贡献。作为青基会希望工程合作伙伴，中信保诚人寿荣登人民日报，被列为致谢伙伴之一。

2023年，中信保诚人寿携手中国青少年发展基金会、山西省青少年发展基金会来到山西省垣曲县英言镇中信保诚人寿希望小学，举办中信保诚人寿希望小学捐赠仪式，助力学校提质升级。

在捐赠仪式上，中信保诚人寿总经理助理、董事会秘书邱文光与中国青基会合作发展部副部长宋彦彬副部长一起，将物资捐赠牌交到校方手中。中信保诚人寿山西分公司总经理赵勇与校方完成了“聆听梦想”图书室揭牌仪式，标志着中信保诚人寿捐赠的1,000册图书及图书室借阅管理系统正式投入使用。

此次捐赠仪式还设置了“梦想邮箱”环节，与孩子们一起畅想梦想照进现实的模样。该环节从征集的学生梦想来信中抽取学生代表的来信，学生代表现场宣读梦想并获得公司根据学生梦想定制的AI梦想绘画。仪式结束后，中信保诚人寿的志愿者们与学校学生开展少儿财商公益课和“梦想拼图”、“彩虹接力”游戏互动，还为同学们发放了梦想盲盒、棒球帽等精美小礼物，助力每个小小梦想扬帆远航。

从2019年开始，中信保诚人寿先后于陕西陇县和山西垣曲县援建两所希望小学，并通过图书室、食堂设备、文体用品等的资助，助力两所“中信保诚人寿希望小学”进一步提质升级。此外，作为负责任的企业公民，中信保诚人寿一直用心聆听社会需求，主动承担社会责任，倡导“聆听·关怀”的公益主题，积极支持中国教育、救灾、健康事业的发展。迄今，中信保诚人寿已为公益事业累计捐款4,540多万元，累计派出7,630名爱心志愿者，参与到免费为公众提供爱心帮扶、义务教育、志愿服务和咨询讲座等工作中去。



迄今，中信保诚人寿  
已为公益事业累计捐款  
**4,540**多万元



累计派出  
**7,630**名爱心志愿者



首座“中信保诚人寿希望小学”在陕西省陇县峻底下村



第二所山西希望小学捐赠活动

# 02

## PART TWO 第二部分

CITIC-PRU LIFE

# 服务客户 CUSTOMER SERVICE

近年来，依托科技赋能，中信保诚人寿全方位提升理赔服务时效；瞄准行业痛点，持续完善尊贵服务体系、“康护养传”家庭养老综合解决方案，让客户享有更多权益和保障。

### 科技赋能提升服务时效

中信保诚人寿通过加大投入、持续科技创新，极大地提升了服务效率和客户体验。

截至2023年

中信保诚人寿投保时效已缩短至  
**20**分钟

**98%**的保全变更业务可在官方微信保单服务平台在线办理

案均索赔支付周期缩短至  
**1.27**天，优于行业平均水平



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023

### 客户理赔及承保数据

截至2023年

中信保诚人寿累计为  
**1,220**万  
客户提供服务

承保金额累计超过  
**20.41**万亿元

向客户赔付的  
个险理赔金额累计  
**67.99**亿元

团险理赔金额累计  
**87.68**亿元

### 客户服务和产品体系

中信保诚人寿在售产品共**132**款  
2023年全年开发新产品**35**款

中信保诚人寿打造的尊贵客户服务体系提供**出行护航、尊享礼遇、法税服务、菁英教育、中信协同、尊享健康、个性增值**共7大权益类别的保险增值服务覆盖服务超**50**项



## 保险产品 INSURANCE PRODUCTS

中信保诚人寿深入践行金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，持续发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能，切实提高公司产品的保险保障水平，围绕客户健康需求、养老需求和个人财富管理需求不断丰富以健康险、寿险、养老金及年金为主的多样化产品体系，持续优化业务结构，平衡利源，实现公司价值质增量长。

公司努力做好普惠金融、养老金融大文章。积极开发投保门槛低，核保简单，价格实惠，保障责任明确的保险产品，主要覆盖农民工、新市民等特定群体，以实际行动践行“以人民为中心”发展思想，加快发展普惠金融业务，助力共同富裕；发展养老金融、助力养老第三支柱建设、布局养老产业，推出公司首款个人养老金保险产品和服务，重点推进满足高龄客群的养老综合解决方案。

截至2023年底，公司在售产品共

132款

全年开发新产品

35款



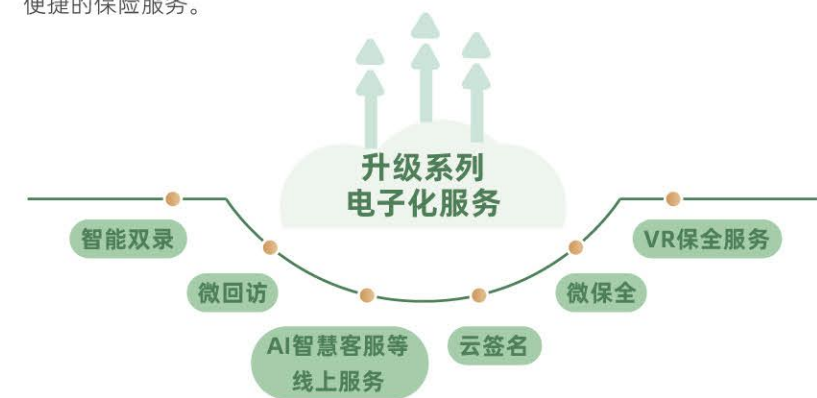
## 保单服务 POLICY SERVICES

### 持续推进多渠道电子化服务

中信保诚人寿积极探索科技运用，致力拓展客户通过网页端和移动端等线上办理的服务种类。目前电子服务已基本覆盖全流程保单服务，包括



为不断适应客户服务需求等市场及服务环境变化，中信保诚人寿持续升级系列电子化服务功能，包括进一步完善电子化服务范围，让客户随时随地均能获得及时便捷的保险服务。



2023年，中信保诚人寿持续完善微保全系统功能，一是就投连险客户服务，优化“定期额外投资”、“投资账户转换”与“预约投资账户转换”服务项目功能；二是实现双被保险人线上保单查询与变更服务等，以迎合新型保险产品客户服务需求，进一步提升电子化客户服务体验与推广电子化服务。此外，中信保诚人寿持续优化理赔案件处理机制，通过风险筛选和系统功能升级迭代，大幅提升理赔自动审核结案效率，为客户提供更快速、优质的理赔服务体验。



## 提供人性化保单服务

### ①持续提升客服热线综合服务能力 全力保证服务时刻在线

中信保诚人寿一直重视提高客服热线服务质量及客户满意度，

2023年电话呼入服务请求超过  
**30**万人次

满意率达  
**98.5%**

为向客户提供更有速度、有温度的优质服务，中信保诚人寿精心构建线上和线下、传统和新兴服务媒介相结合的全方位多点服务互联互通体系。在为客户提供服务的过程中，中信保诚人寿坚持“以客户为中心”的服务理念，注重引导客户回归保险本源，确保提供准确、及时的信息。同时，中信保诚人寿授予一线客服座席在线处理权限，使其能够迅速有效地解决客户问题，从而提升客户服务体验，实现为客户提供优质金融保险服务的目标。



### ②切实解决老年人使用智能保险服务的难处

中信保诚人寿在大力发展电子化服务的同时，始终重视老年人客户服务体验，聆听老年人客户需要，保留柜面人工服务、电话人工服务等传统方式。2023年，中信保诚人寿进一步推进机构客服柜面、客服热线及保单服务平台的适老化改造。



- 一是明确了老年人客户服务一般原则、配置专属客服人员接待老年人客户、鼓励机构为老年人客户提供上门服务，以及不得拒绝老年人提交的纸质材料申请等；
- 二是各机构客服柜面开设了老年人绿色通道或专窗，配置了老花镜、爱心座椅，部分机构还配置了急救包、轮椅、拐杖等物件便于老年人服务和应急需要；
- 三是优化官微、官网界面的适老化改造，更加便于老年人阅读；
- 四是持续优化客服热线功能，客户可以直接说出需求替代呼入按键，系统识别到长者客户电话入线的也可快速直达人工服务，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。2023年，中信保诚人寿60周岁以上保险消费者在客服热线中要求人工服务至接通人工服务的平均时长仅为**6.5秒**，极大地提升了老年客户与中信保诚人寿互动的便捷性和效率。



## 2023年十大理赔案例

### 01 第一大案例

**自由职业者，女，46岁，受益人获赔身故保险金7,997,361.20元。**

**投保情况：**2019年3月投保「筑福未来」年金保险B款（分红型）。

**保险事故：**2022年12月20日因脑胶质瘤复发身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金7,997,361.20元。

### 02 第二大案例

**退休人员，男，73岁，重症肺炎身故，受益人获赔身故保险金5,976,000.00元。**

**投保情况：**2019年6月投保「基石恒利」终身寿险。

**保险事故：**2022年12月25日因重症肺炎身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金5,976,000.00元。

### 03 第三大案例

**男，33岁，猝死，受益人获赔身故保险金4,006,775.40元。**

**投保情况：**2015年12月投保「瑞享金生」年金保险（分红型）。

**保险事故：**2022年4月1日猝死。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金4,006,775.40元。

— 家属2023年报案 —

### 04 第四大案例

**公司员工，男，40岁，直肠恶性肿瘤身故，受益人获赔身故保险金3,000,000.00元。**

**投保情况：**2017年12月投保「托富未来」终身寿险。

**保险事故：**2023年8月31日因恶性肿瘤身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金3,000,000.00元。

### 05 第五大案例

**公司CEO，男，43岁，呼吸衰竭身故，受益人获赔身故保险金3,000,000.00元。**

**投保情况：**2020年11月投「祯受」优选定期寿险。

**保险事故：**2023年8月29日因呼吸衰竭身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金3,000,000.00元。

### 06 第六大案例

**保险代理人，女，48岁，罹患乳腺癌，2023年因乳腺癌身故，受益人获赔身故保险金2,249,780.18元。**

**投保情况：**2008年3月-2021年11月分别投保附加「运筹」慧选投资连结保险、附加豁免保险费长期重大疾病保险、「创未来」丰盈终身寿险（分红型）、附加「及时予」长期疾病保险、「安享未来」养老金保险A款（分红型）、「筑福未来」年金保险（分红型）、附加「及时予」长期疾病保险C款、「惠康」重大疾病保险、「益安心」重大疾病保险、「托富未来」终身寿险等。

**保险事故：**2023年1月2日因乳腺癌身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金共计2,249,780.18元（2022年2月已经获赔重大疾病保险金、豁免保单保险费共计1,495,000.0元）。

### 07 第七大案例

**机关内勤，男，41岁，交通意外身故，受益人获赔身故保险金2,174,150.00元。**

**投保情况：**2015年3月、2016年3月分别投保「信悦行」两全保险、「康乐无忧」两全保险。

**保险事故：**2023年7月7日因交通意外身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金2,174,150.00元。

### 08 第八大案例

**企业员工，女，38岁，罹患甲状腺癌，获赔重大疾病保险金2,145,000.00元。**

**投保情况：**2017年3月-5月投保「惠康」重大疾病保险、附加「康无忧」疾病保险。

**保险事故：**2023年3月3日罹患甲状腺癌。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付重大疾病保险金2,145,000.00元。

### 09 第九大案例

**公司经理，女，54岁，肝癌身故，受益人获赔身故保险金2,100,000.00元。**

**投保情况：**2019年5月投保「金裕稳盈」两全保险（分红型）。

**保险事故：**2023年7月5日因肝癌身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金2,100,000.00元。

### 10 第十大案例

**机关内勤，男，45岁，交通事故身故，受益人获赔身故保险金2,000,000.00元。**

**投保情况：**2016年11月分别投保「惠康」重大疾病保险、意外伤害医疗保险、「金悦行」两全保险。

**保险事故：**2022年12月2日因交通事故身故。

**理赔情况：**经审核，属于保险责任，给付身故保险金2,000,000.00元。

## 2023年十大承保案例

01

### 第一大案例

承保保额：  
**61,800,000元**

投保人：  
某公司监事

投保情况：  
中信保诚「筑福未来」年金保险B款  
(分红型) 61,800,000元

02

### 第二大案例

承保保额：  
**61,670,000元**

投保人：  
某企业董事

投保情况：  
中信保诚「基石鸿利」年金保险  
61,670,000元

03

### 第三大案例

承保保额：  
**50,000,000元**

投保人：  
某公司董事长

投保情况：  
中信保诚「诚托未来」终身寿险  
50,000,000元

04

### 第四大案例

承保保额：  
**42,830,000元**

投保人：  
某公司董事长

投保情况：  
中信保诚「基石恒利」终身寿险  
42,830,000元

05

### 第五大案例

承保保额：  
**36,400,000元**

投保人：  
某公司管理人员

投保情况：  
中信保诚「诚意相伴」两全保险  
36,400,000元

06

### 第六大案例

承保保额：  
**36,400,000元**

投保人：  
某公司管理人员

投保情况：  
中信保诚「诚意相伴」两全保险  
36,400,000元

07

### 第七大案例

承保保额：  
**35,340,000元**

投保人：  
某企业法人

投保情况：  
中信保诚「智尚人生」年金保险C款  
(投资连结型) 35,340,000元

08

### 第八大案例

承保保额：  
**30,830,000元**

投保人：  
某企业董事

投保情况：  
中信保诚「基石鸿利」年金保险  
30,830,000元

09

### 第九大案例

承保保额：  
**30,820,000元**

投保人：  
某贸易公司销售工程师

投保情况：  
中信保诚「基石鸿利」年金保险  
30,820,000元

10

### 第十大案例

承保保额：  
**30,000,000元**

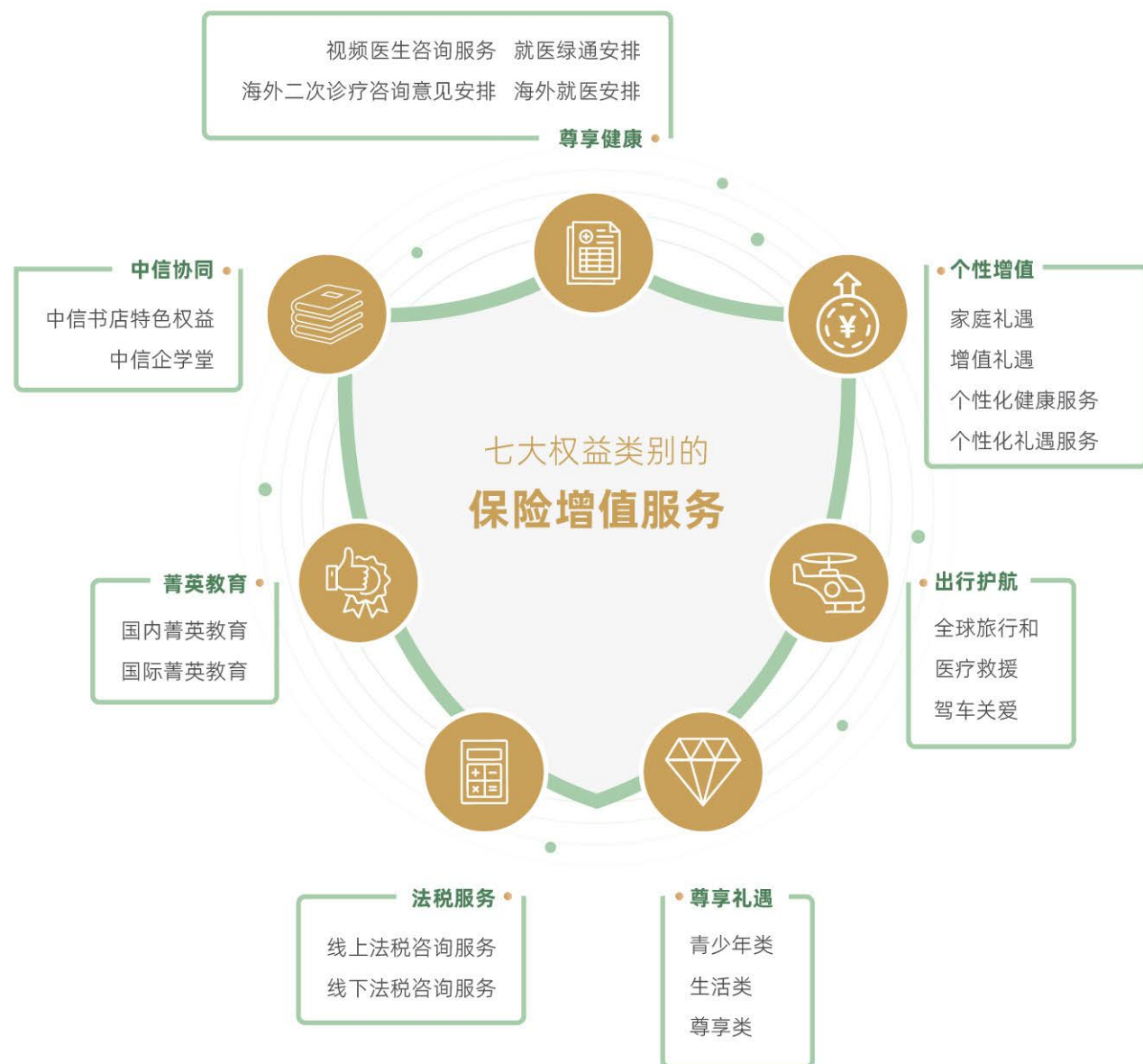
投保人：  
某公司管理人员

投保情况：  
中信保诚「诚托未来」终身寿险  
30,000,000元

## 增值服务 VALUE-ADDED SERVICES

### 尊贵服务体系

中信保诚人寿打造尊贵客户服务体系，尊贵客户包括传家客户、VIP客户和寰宇卡客户；提供出行护航、尊享礼遇、法税服务、菁英教育、中信协同、尊享健康、个性增值共7大权益类别的保险增值服务，覆盖服务超50项。



### 案例 长白山摔伤持续昏迷 中信保诚人寿提供空中专机救援服务

北京客户陈女士在长白山骑行时不慎摔倒导致持续昏迷，中信保诚人寿为客户量身定制空中专机救援服务，将陈女士从延边地区安全转运至指定医院，顺利入住ICU病房，让客户在更优质的医疗条件下接受治疗。

2023年6月4日，中信保诚人寿寰宇卡客户陈女士，在长白山旅行骑行时不慎摔倒，跌落路边沟渠，造成严重颅内出血并全身多发损伤。陈女士被紧急送入当地医院的ICU病房后，持续昏迷不醒，情况严重，需借助呼吸机辅助支持呼吸。情急之下，家属拨通了中信保诚人寿全球救援服务热线。接到家属报案后，中信保诚人寿专业救援团队立即与主治医生取得联系，经了解判断客户当前身体状态不适合进行移动，需要进一步观察。

从6月4日到20日，中信保诚人寿专业救援团队每日监控客户病情，与主治医生保持密切沟通，持续了解客户病情。6月20日，根据最新医疗报告，专业救援团队判断客户虽仍处于昏迷状态，无法脱离呼吸器，但可适应飞行。经与家属进行充分沟通后，专业救援团队决定采用“空中专机+地面救护车”相结合、由医护团队全程陪同的方案，为客户提供救援转运服务。

6月21日，端午节的前一天，中信保诚人寿启动了为客户量身定制的空中ICU转运方案。当日清晨，重症监护医生和护士携带医疗设备，搭乘医疗专机从北京出发，前往延边。早已安排妥当的救护车将客户从延边的医院一路护送到机场，无缝衔接送上医疗专机，并顺利到达客户指定的医院。在医护团队的全程护送下，客户从延边安全归来，入住ICU病房，得以在更优质的医疗条件下接受治疗。本次空中ICU转运方案全程由中信保诚人寿安排并支付费用。

## 康护养传

根据国家统计局数据，2023年我国60岁及以上人口为**2.97亿人**，占全国人口的**21.1%**，标志着我国已步入**中度老龄化社会**。

### “康护养传”家庭综合养老解决方案

中信保诚康护养传家庭综合养老解决方案由**四大管家（大病管家、康护管家、养老管家和传承管家）、两大网络（康护网络、养老服务网络）和N款保险产品**及组合计划共同构建而成。以“家庭”为维度进行规划，根据客户及其家庭的实际需求，量身定制体系化家庭综合解决方案。

#### 四大管家

管家团队一对一全流程管理，打通大病精准预防、病中就医协助、病后心理康复全流程。关注阿尔茨海默风险，守卫认知力。

传承管家，联手中信信托等国内专业信托公司，为客户提供量身定制的传承增值服务。



提供专属院后/居家专业康护服务，实现康复服务无缝衔接。

为有需求的客户提供居家康护预约服务、居家适老化改造服务及养老机构预约等服务，提供尊享服务权益和专业养老方式建议。

#### 两大网络

##### 康护网络 + 养老服务网络

康护网络覆盖北京、上海、广东、湖北、湖南、四川等二百余地市。

养老机构服务网络辐射全国重点一二线城市。

##### N款保险产品及组合计划

更多保险保障.....



## 中信保诚康养老服务2023年年度大数据

#### Health+服务

平台于2023年6月正式上线，截至2023年年底

约**6万**人次客户  
使用视频医生咨询服务  
约**4,000**人次  
使用在线心理咨询服务

#### 疾病预防类

共**375**人次客户使用预防服务  
(肠道早期病变深度筛查及阿尔茨海默专属服务等)

#### 日常就诊绿通安排

累计为**570**位客户  
提供包含挂号预约、门诊就医安排、住院手术协调等服务

#### 康护服务

康护服务覆盖近**17**万人  
共为北京、广州、湖北、广西等地**52**位客户提供康复护理服务  
服务地域覆盖**200**余地市  
服务内容涉及骨伤照护指导、静脉血栓预防、居家环境风险评估、放化疗副作用应对指导、伤口管理、疼痛应对指导等

#### 住院医疗垫付服务

为**30**位客户  
提供医疗费用垫付服务  
单次服务最高垫付  
总金额超过**8**万元

#### 国内重疾绿通

服务覆盖超**50**万位客户  
服务网络覆盖  
**300**余个城市，**1,000**余家医院

#### 海外二次诊疗意见及海外就医安排

为超过**5**万名资格客户  
提供覆盖美国、日本等海外知名医院的  
就医咨询或就医选择

#### 养老服务

养老服务覆盖客户  
**3.3**万名客户  
为**60**位客户  
在养老机构参观、咨询、居家适老化改造线上评估、居家康护等方面提供协调服务

机构养老服务方面，中信保诚人寿搭建以“五星级、动态、认知症”为特色的养老机构服务网络，可为客户提供预约参观、优先入住协调等尊享权益

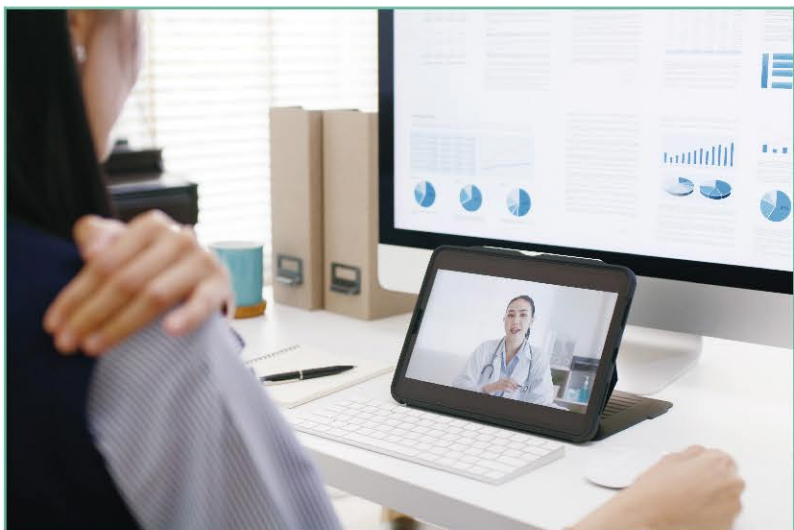
居家养老服务方面，除搭建优质动态上门护理服务网络外，中信保诚人寿合作的第三方专业服务机构还可为客户提供就医协调性服务和适老化改造服务安排

注：1) 服务获得条件请咨询保险服务人员，具体服务由中信保诚人寿合作的第三方专业服务公司提供，服务使用规则以服务手册为准。  
2) 由于第三方合作公司的运营、服务成本变化以及其它外部因素影响，中信保诚人寿提供的健康管理服务可能发生变化，届时中信保诚人寿将及时调整健康管理服务手册并通过官网告知客户服务变化情况，按照调整后的服务手册执行。

## 小信医生

中信保诚人寿致力于为客户提供全方位健康解决方案。从日常生活习惯的改善到健康咨询，从健康知识的普及到就医资源的安排，通过与第三方专业服务机构合作提供全流程服务，帮助客户轻松享有健康生活。拥有中信保诚人寿有效保单的客户（不含赠险）即可享受全年7\*24小时小信医生视频健康咨询服务，以陪伴式的服务协助解决日常健康咨询需求。

小信医生视频健康咨询服务，通过便捷直观的视频形式，一键呼叫即可与专业医生“面对面”，享受家庭常见病处置建议、体检报告解读等健康咨询服务。



### 案例 小信医生为患病幼儿提供紧急健康咨询服务

#### 7岁小爱，清晨腹痛难忍，紧急求助小信医生

7月2日清晨七点钟，爸爸被小爱的哭喊声惊醒，看到小爱捂着肚子难受的样子，爸爸慌张得不知所措。爸爸不知怎么面对这种紧急情况，赶紧打电话给出差在外的小爱妈妈求助。

小爱妈妈告诉小爱爸爸不要着急，可以先呼叫中信保诚小信医生进行咨询，根据医生建议看看是否需要去医院就诊。爸爸立刻呼叫了小信医生，短短5秒就连接上了小信医生，小信医生通过视频查看到小爱边哭边发出痛苦的呻吟声，马上让小爱在视频中指出具体是哪个部位疼痛，又确认是绞着疼还是如针扎一样疼，是持续的疼，还是一阵一阵的疼，有无呕吐等一系列问题。了解到小爱的具体情况后，小信医生通过视频指导小爱爸爸辅助给小爱进行腹部查体：“让孩子平躺下来，膝盖蜷起，爸爸用手从孩子左侧小腹开始逐渐向右侧按压...”。

#### 视频咨询，指导需尽快前往医院就诊

小信医生通过观察小爱的反应以及小爱爸爸的描述后得知小爱是1小时前于睡眠状态时无明显诱因出现右侧明显腹痛，为持续性针扎样疼痛，体感进行性加重，伴恶心、反胃，无呕吐，疼痛时无便意，有排气，昨日中午大便1次，为硬便夹稀糊便，有进食冷饮，左侧腹胀，按压无疼痛，右侧腹部平脐处疼痛拒按，稍偏硬。

详细了解孩子情况后，小信医生马上给出建议：

- 1.暂时不要服用止痛药物，避免掩盖病情；
- 2.不要进食、饮水，马上到当地公立医院就诊，可根据医生建议完善腹部彩超、血、尿常规、腹部X线、大便常规+潜血、泌尿系超声，排除不完全肠梗阻及肠套叠、肠痉挛或是泌尿系统问题。

爸爸立刻带孩子前往家附近的医院就医，医生详细询问了孩子的症状，了解到小爱爸爸在来院前做的辅助查体等工作，对爸爸提出了表扬。

通过医院相关检查，医生诊断小爱可能是肠痉挛引起的腹痛。

经过治疗，小爱目前已康复。小爱爸爸感谢小信医生给予的专业指导，对中信保诚Health+服务平台及小信医生服务称赞不绝。



注：1）服务获得条件请咨询保险服务人员，具体服务由中信保诚人寿合作的第三方专业服务公司提供，服务使用规则以服务手册为准。  
2）由于第三方合作公司的运营、服务成本变化以及其它外部因素影响，中信保诚人寿提供的健康管理服务可能发生变化，届时中信保诚人寿将及时调整健康管理服务手册并通过官网告知客户服务变化情况，按照调整后的服务手册执行。

## 消费者权益保护 PROTECTION OF CUSTOMER RIGHTS AND INTERESTS

中信保诚人寿始终坚持“以人民为中心”的发展理念和“以客户为中心”的经营理念，坚持以监管政策为导向，充分履行消费者权益保护主体责任，持续夯实消费者权益保护管理组织，不断加强消费者权益保护机制建设，强化落实保险消费投诉管理，深化开展金融知识教育宣传，切实保护金融消费者的合法权益。



### 持续夯实消费者权益保护管理组织

中信保诚人寿高度重视消费者权益保护工作，持续夯实消费者权益保护管理组织。中信保诚人寿已建立由董事会为最高决策机构、高级管理层直接引领、覆盖所有职能部门的消费者权益保护管理组织体系，同时建立了董事会、总公司、分公司三级消费者权益保护委员会的工作机制。2023年，中信保诚人寿进一步完善了监事职责以及消保委员会的运行机制，强化消保管理组织，自上而下保障公司各级机构消费者权益保护工作走深走实。

### 不断加强消费者权益保护机制建设

中信保诚人寿始终坚持以金融消费者八项基本权益为基本，紧随监管要求、业务发展和市场变化，持续健全消费者权益保护机制建设。自2020年以来，公司已从政策、制度、细则等维度构建了较为完善的消保制度体系。2023年，公司持续充实、修订各项规章制度，健全消费者权益保护制度体系，全年累计修订消保工作制度30余份，包括《消费者权益保护管理政策》《信息披露管理制度》《个人信息保护制度》等，进一步完善了消费者权益保护工作职责和要求，从制度层面推动消保工作与业务经营融合发展，为消费者权益保护工作提供强而有力的保障。

## 强化落实保险消费投诉管理

中信保诚人寿始终秉承“**聆听所至，信诚所在**”的企业精神，充分畅通客户服务沟通渠道，用心聆听客户提出的意见建议，及时响应和解决客户的投诉诉求。同时，以客户投诉为切入点，认真检视业务流程，推进落实溯源整改，切实提升业务品质，全力维护消费者合法权益。2023年，中信保诚人寿进一步修订《保险消费投诉管理细则》，细化保险消费投诉管理工作要求，确保全国各机构依法依规、及时妥善化解投诉纠纷，切实维护消费者合法权益。

2023年  
中信保诚人寿共受理投诉案件  
**6,788**件  
(含监管转办投诉和公司自收件投诉)

### 保险消费投诉分析：

从业务类别来看

涉及保险合同变更及保全环节的案件占比约  
**4.5%**

涉及理赔环节的案件占比约  
**5.5%**

涉及续保和续费环节的案件占比约  
**3.7%**

涉及承保环节的案件占比约  
**0.2%**

涉及销售环节的案件占比约  
**81.7%**

其它占比约  
**4.4%**  
包括条款、公司服务等

从地区分布来看，各分公司的案件占比大致如下：

分公司	件数	占比
安徽	80	1.2%
北京	582	8.6%
福建	194	2.8%
广东	832	12.2%
广西	314	4.6%
河北	813	12.0%
河南	1,961	28.9%
湖北	374	5.5%
湖南	39	0.6%
江苏	129	1.9%
辽宁	106	1.5%
宁波	134	2.0%
青岛	61	0.9%
山东	215	3.2%
山西	132	1.9%
陕西	4	0.1%
上海	112	1.6%
深圳	222	3.3%
四川	65	1.0%
苏州	20	0.3%
天津	160	2.3%
无锡	4	0.1%
浙江	235	3.5%

(按分公司拼音排序)

## 深化开展金融知识教育宣传

2023年，中信保诚人寿延续“**全年规划，关键节点重点投入**”的工作策略，进一步加大消费者权益保护教育宣传投入力度，巩固拓展教育宣传工作成果。在常态化教育宣传方面，持续深化线上宣传品牌影响力，推进“**七个一**”线下标准网点建设，强化线上线下一体化的金融知识教育宣传格局；在集中宣传活动方面，围绕“**3·15国际消费者权益日**”、“**7·8保险公众宣传日**”、“**金融知识普及月**”等节点，凝聚多方力量打造集中宣传活动效应。同时，中信保诚人寿积极开拓趣味

互动游戏、漫画图文、动画视频、H5、电视栏目、手册折页等多维度、多形式、多触点的宣教方式，不断扩大对老年人、青少年、新市民等特殊群体的覆盖范围，增强“以案说险”、金融风险提示、保险知识普及等内容的宣传力度，助力消费者提升金融素养，提高风险防范能力。2023

年，中信保诚人寿凭借《成功识破代理退保骗局，挽救客户百万资产》一案，在中国银行业保险业服务创新峰会上荣获“**消费者权益保护典型案例**”；同时，在保护消费者受教育权方面的消保工作实践案例，也入选了中国保险行业协会的《**保险行业消费者权益保护典型案例**》。



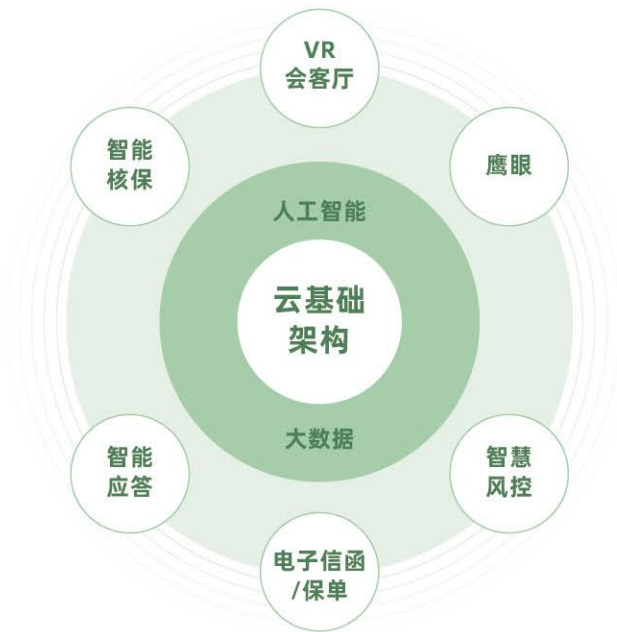
## 科技赋能创新 SCIENCE & TECHNOLOGY

### 科技助力业务流程移动化、数字化、智能化

中信保诚人寿始终紧跟新科技潮流，不断将NLP、图像识别、AI以及大数据等行业领先技术用于我司实践，数字化移动化应用已100%覆盖销售、保单营运、客户服务及再销售等全部业务流程，并在投保、核保、再销售等功能嵌入大量人工智能和大数据技术，极大提升了效能。

自主研发行业先进的VR会客厅，整合了公司介绍、投保、远程双录、客户服务等核心功能，成为重要的保险销售及服务工具。其中，远程双录通过AI预质检、AI语音交互等先进技术，提高了双录一次性通过率，带来了更流畅的用户体验。

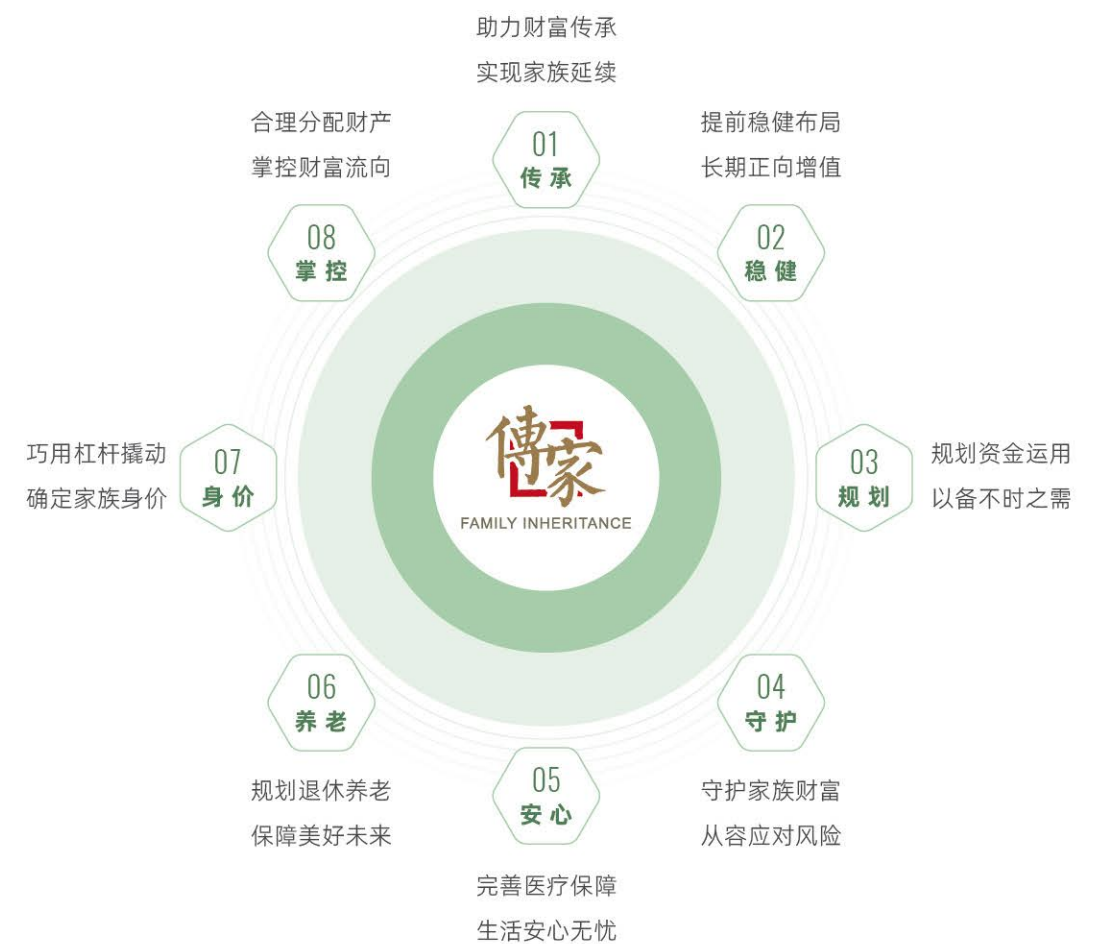
利用AI、大数据等技术赋能核保、回访、客户服务等环节，通过交互式引导等方式，缩短承保时效，降低人为干预比例，挖掘分析客户核心诉求，为客户提供有针对性的服务，提升服务品质。



## 高端子品牌「传家」 HIGH-END SUB-BRAND FAMILY INHERITANCE

「传家」是中信保诚人寿于2014年推出的高端子品牌，立足“更懂东方传承之道”，为高净值家庭提供以保险保障为核心的一站式综合家族风险与财富管理方案。「传家」结合股东及战略伙伴优势，推出保险金信托增值服务、法税务、菁英教育、尊享健康、传承规划等诸多增值服务，广受高净值家庭好评。

### 中信保诚人寿「传家」为客户实现八大功能



### 中信保诚人寿「传家」五项专属支持

- 01 专属方案
- 02 专属体验
- 03 专属团队
- 04 专属服务
- 05 专属智库

## 儿童少年安全品牌 A SAFETY BRAND FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS

中信保诚人寿一直关注国内儿童少年发展，从孩子的孕育到出生，再到每一步的成长，中信保诚人寿的守护从不缺席。从家庭到公益，从健康安全到发展教育，中信保诚人寿对孩子的关注和关爱遍布于成长阶段的方方面面，推出一系列市场活动，护佑孩子们健康、安全、快乐成长。

### 儿童财商主题活动

2018-2023年，中信保诚人寿持续六年深耕“少年财富传奇”儿童财商项目，自主研发行业内首款财商教育桌游“财富传棋”，与联合国知名财商教育机构合作开发儿童财商体验课程，并在全国范围内举办“少年财富传奇”财商大赛，帮助儿童及其家长形成体系化的财商观念与理财规划习惯。儿童财商活动覆盖了全国近百个城市，向超过十万余名6-12岁孩子普及财商教育，财商教育已经成为中信保诚人寿的品牌特色之一。



2023年，中信保诚人寿更是将“少儿财商教育”和国家发展战略“乡村振兴”相结合，探索少儿财商教育的新路径。总决赛采用创业实战体验方式，让青少年从小培养企业家精神，全面提升青少年解决问题的能力素养和系统化的独立思维能力。

### “金融安全守护者”金融防诈骗活动

2021-2023年，中信保诚人寿联合财商教育领域公益机构佰特教育，共同推出“金融安全守护者”金融防诈骗亲子公益活动。让亲子家庭在活动中增强防诈骗意识，同时向周边邻里社区宣传防诈骗知识，共同创建美好社会。



### “阅见美好”亲子读书会

2023年，中信保诚人寿推出“阅见美好”亲子阅读活动，在湖北、河北、广东、苏州、天津等城市开展以职业体验和读书沙龙的形式，寓教于乐的亲子读书活动，培养孩子们建立正确的读书习惯，提升亲子关系，帮助孩子更好地成长。



### 中信保诚人寿信ME微课堂

自2018年起，中信保诚人寿信ME微课堂通过线上形式为全国亲子家庭客户提供高频次、高质量的育儿专家课程，迄今已开展课程397节，累计听课人次197万人。

### 发布《中国家庭财富健康指数报告（2023年）》

2022年，中信保诚人寿联合财联社、南开大学社会心理学系，基于生命全周期风险覆盖的理念，打造了家庭财富健康指数HWI，通过支出风险、突发风险、投资风险和保全风险的四维财富健康评分体系，为每个家庭提供可参考、可评估的家庭财富健康指标及改善方向。

2023年，普华永道管理咨询协助中信保诚人寿全面升级家庭财富健康指数，持续追踪该指数的动态变化，为家庭制定风险保障规划提供解决方案。通过调研发现，随着年龄结构增长，家庭资产、负债、现金流面对影响因素更加多样化，驱动国内家庭需要关注多种场景下家庭面临的发展压力，更加全面、理性开展家庭财富规划，报告从“风险”、“收益”与“场景”的三维立体思维，帮助家庭来提升财富管理的韧性。





## 创益股东 CONTRIBUTE THE VALUE

中信保诚人寿始终坚决贯彻落实党中央、国务院和金监局防范和化解金融风险的相关要求，坚持依法合规经营，力求牢牢守住合规红线与风险底线。

2023年，按照董事会领导下的总经理负责制，**中信保诚人寿党委会、股东会、董事会、监事、管理层**各负其责、规范运作、科学决策。

面对复杂多变的外部环境，中信保诚人寿始终遵循寿险行业的基本经营规律及国家金融监督管理总局监管政策导向，以资本约束为前提，以风险偏好为引领，以优化结构为主线，根据自身能力特点与资源禀赋，努力实现公司的长期稳健经营与高质量发展。2023年，公司业务和资产规模保持稳步增长，长期价值持续提升，渠道保持差异化发展竞争优势，投资规模稳步提升，偿付能力高于监管要求，风险管理能力保持行业相对领先。截至2023年末，公司内含价值高达**379亿元人民币**，是股东初始投入的**16倍**。



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023



## 公司治理 CORPORATE GOVERNANCE

2023年，按照董事会领导下的总经理负责制，中信保诚人寿党委、股东会、董事会、监事、管理层各负其责、规范运作、科学决策。

2023年，按照相关法律法规和《公司章程》及各议事规则的规定，

公司召开股东会会议 <b>5</b> 次	董事会会议 <b>28</b> 次
董事会各下属专业委员会会议共计 <b>95</b> 次	召开监事会议 <b>5</b> 次

全体董监事均勤勉认真地履行了各项职责。



2023年，中信保诚人寿持续健全公司治理机制，并不断提升董事会及其专业委员会运行质效：（1）经董事会批准，成立了董事会资产负债管理委员会；（2）经董事会批准，发布了《中信保诚人寿关于规范和加强董事会专业委员会工作的指导意见（试行）》；（3）经董事会批准，制定了《中信保诚人寿有限公司董事会授权制度V1.0》和《中信保诚人寿董事、监事、高级管理人员职业道德准则V1.0》，制定了董事会资产负债委员会议事规则，修订了董事会关联交易控制委员会议事规则、审计委员会议事规则以及消费者权益保护委员会议事规则。



公司持续加强股东股权管理和关联交易管理，关注大股东/主要股东行为，进行风险隔离，切实防范利益冲突和风险传染。公司制定了股东权利义务手册，建立大股东信息档案、主要股东承诺档案，开展大股东行为评估、主要股东承诺履行情况评估，督促股东依法依规行使股东权利，履行责任义务。



## 风险管理 RISK MANAGEMENT

2023年，金融行业承受长期利率下行和高波动市场环境的双重压力。寿险行业持续深化转型，偿二代二期规则带来行业性资本压力，监管下调产品预定利率、加强产品报行合一管理、关注转型期利差损风险、持续强化严监管态势。面对复杂的内外部环境，中信保诚人寿始终坚决贯彻落实党中央、国务院和金监总局防范和化解金融风险的相关要求，坚持依法合规经营，力求牢牢守住合规红线与风险底线，切实做好防范和化解金融风险，紧紧围绕公司“以资本约束为前提、以风险偏好为引领、以优化结构为主线”的经营指导思想，坚持稳中求进的工作总基调，按照风险管理目标定位、工作原则及工作要点，立足于公司经营管理实际，认真落实党中央决策部署以及监管机构、股东方各项要求，力求通过不断探索、完善风险防控机制建设，持续健全风险研判机制、风险评估机制、风险防控协同机制、风险防控责任机制，筑牢防范化解重大风险的“防火墙”。



### 有序推进偿二代二期监管规则全面实施

2023年，公司有序部署并推进偿二代二期监管规则落地实施工作，同时针对新规下核心资本下滑的行业性压力，公司积极开展偿付能力充足率变动归因分析，在资本约束下加强经营规划、财务预算、产品结构调整、资产配置等整合性管理。

一支柱

公司偿付能力水平始终高于监管要求  
2023年4季度末  
公司综合与核心偿付能力充足率分别为  
**188%、94%**

二支柱

2023年四个季度公司风险综合评级均为  
“B类BBB级”  
最近一次SARMRA监管现场评估（即2022年8月），得分为**84.2**分

三支柱

公司偿付能力信息披露  
**及时、准确、合规**



## 风险偏好体系持续完善 风险偏好整体得以遵循

公司持续深化全方位、多层次、统一协调的风险偏好体系建设，强化发挥风险偏好的引领、指导和约束作用。2023年初，公司在全面回顾上年度风险偏好体系运行情况的基础上，初步制定《2023年度风险偏好体系》，并结合外部监管要求、内部管理需要、风险偏好指标体系运行情况，对市场风险、操作风险及流动性风险项下指标进行了修订完善，进一步优化偏好指标体系建设。2023年，公司风险偏好整体得以遵循，所有监管指标均符合监管要求，守住了合规经营红线，未发生重大行政处罚、未发生重大业内案件、未发生重大负面舆情，风险水平整体可控。



## 全面风险管理体系运行平稳 重点领域长效机制建设不断深化 风险管理能力持续提升

公司秉承适应及适用性原则，与时俱进，持续完善全面风险管理体系建设，不断深化专项领域体系与长效机制，夯实风险合规管理基础。2023年，公司持续健全与外部监管要求、股东方要求以及公司经营管理需要相适应的全面风险管理体系的同时，探索风险管理组织创新，建立专班专案工作机制，同传统组织管理模式形成优势互补，提升组织合力。坚持问题导向，强化资产负债管理、产品组合管理、利率风险管理和权益价格风险管理、信用风险管理、全面预算管理、费用管理等专项领域体系及长效机制；强化操作、合规与内控一体化管理，有序推动“四个专案”，聚焦重点领域管理能力专项提升；推动健全大类风险交叉传染的防范机制；不断夯实风险战略的基础。



## 信息披露 INFORMATION DISCLOSURE

报告期内，公司严格遵守《保险公司信息披露管理办法》以及各专项规定的有关要求，进行信息披露，并进一步完善信息披露管理制度体系，促进信息披露工作合规、有序开展。

2023年度内，公司在官方网站“公开信息披露”板块

年度信息 重大事项 关联交易 股东股权 偿付能力  
资金运用 长期医疗保险 短期健康保险 意外伤害保险

等栏目发布信息披露公告 140 余条

公司概况 公司治理概要 产品基本信息  
互联网保险 新型产品 健康管理服务

等栏目进行持续更新，并配合公司股东做好信息披露有关工作，为客户和公众提供真实、准确、充分的信息。



2023年根据《保险销售行为管理办法》（国家金融监督管理总局令2023年第2号）、《人身保险产品信息披露管理办法》（银保监会令〔2022〕8号）、《一年期以上人身保险产品信息披露规则》（银保监发〔2022〕24号）、《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15号）、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕9号）等监管新规和公司管理实践，公司修订、完善了信息披露管理制度，紧跟监管要求，明确披露分工和要点，强化信息披露管理。



## 经营表现 BUSINESS PERFORMANCE

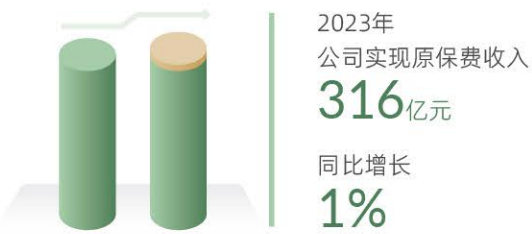
2023年，中国寿险行业进入高质量转型深水区，在低利率和资本市场高波动的资金运用环境下，监管积极引导行业降低负债成本，实施预定利率下调、银保市场“报行合一”等新规，推动行业高质量发展。

面对复杂多变的外部环境，中信保诚人寿始终遵循寿险行业的基本经营规律及监管政策导向，以资本约束为前提，以风险偏好为引领，以优化结构为主线，根据自身能力特点与资源禀赋，努力实现公司的长期稳健经营与高质量发展。**2023年公司主体信用等级继续保持AAA，评级展望为稳定。**

### 长期价值持续提升

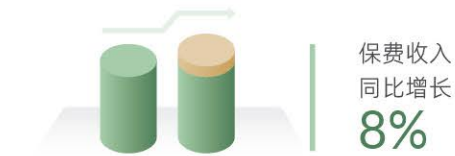


### 业务和资产规模保持稳步增长

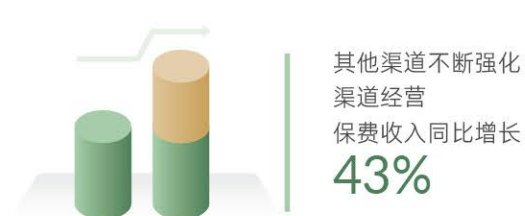


### 渠道保持差异化发展竞争优势

2023年，公司继续坚持多元化和差异化的渠道发展策略。其中，营销渠道坚持以客户为中心，优化和创新双措并举，深耕渠道转型重点项目。



银保渠道以产品结构优化为主线，以客户精细化经营为路径，业务发展质量有效提升，新业务价值率稳步增长。



[渠道保费收入为国家金融监督管理总局统计与风险监测司口径；“其他渠道”包含专业代理、其他兼业代理、公司直销、网销、保险经纪；保险产品主要包含在公司直销。]

### 投资规模稳步增加

2023年，紧密围绕“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三大任务，坚持保险资金运用规律，坚守合规红线和风险底线，投资业务保持稳健发展。



同时，公司充分发挥保险资金优势，积极践行国家战略，通过债权、股权等方式投向基础设施、高端制造等实体经济领域，实现了保险资金与实体经济的良性互动。

### 偿付能力高于监管要求 风险管理能力 保持行业相对领先



2023年四个季度公司风险综合评级均为“**B类BBB级**”。

# 04

PART FOUR  
第四部分

CITIC-PRU LIFE

## 员工发展 EMPLOYEE DEVELOPMENT

# CITIC-PRU LIFE

-  保障员工权益
-  完善员工及家属福利
-  关爱员工身心健康
-  拓宽员工发展通道
-  提供友好办公室环境



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023

## 员工保障和员工关爱 EMPLOYEE PROTECTION AND CARE

### 保障员工权益

公司依法保障员工各项权益，积极构建和谐稳定的劳动关系：在制定涉及员工切身利益的规章制度时，严格按照法律规定，广泛征求员工意见，履行法定民主流程。在员工招聘和职业发展中提供公平的机会，**无任何种族、性别、宗教、民族、国籍和身体残疾等方面的歧视。在劳动合同订立、履行、变更、解除、终止等各个环节，严格遵循法律规定和公司内部流程，确保合法合规。**

公司薪酬体系体现了外部竞争性、内部公平性和激励性的原则，**薪酬福利主要由基本工资、津贴福利、年度绩效和长期激励构成。**薪酬分配原则是通过适度提高固定工资水平，保证员工基本收入；通过提升绩效工资占总薪酬比重，充分激励员工；通过企业年金和团体保险，给予员工附加退休保障和医疗保障；通过实施长期激励机制，提升高管人员和关键岗位人员的绩效表现和推动公司稳健发展。

公司按时足额为内勤员工缴纳法定社会保险，严格遵循国家倡导的稳定就业政策，实行人性化的用工管理制度，**公司员工队伍稳定，离职率长期低于行业平均水平。**

公司在给予

- 带薪年休假
- 婚假
- 产假
- 护理假
- 育儿假等

等法定假期的基础上，人性化地设置了

- 年资假
- 全薪病假
- 充分保障员工合法休息和休假的权利

此外，总、分公司结合所在地政策及自身实际，设置午餐、通讯、供暖等多项津补贴和福利。

### 关爱员工身心健康

中信保诚人寿工会秉承“维护职工合法权益，竭诚服务职工群众”基本职责开展了大量工作，为职工群众解难事、办实事、做好事。如：加强日常慰问职工和两节送温暖活动相结合，及时、全面慰问职工，将送温暖、慰问困难职工落到实处。关爱女性职工，推动“女职工关爱室”、“妈咪小屋”建设，组织三八妇女节、六一儿童节相关活动，并签署女职工权益保护专项集体合同。弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，选树了“巾帼标兵”、“巾帼标兵岗”、五一劳动奖章、优秀工会干部等，获得上级工会表彰。加强工会政策宣传，规范工会制度执行，带领职工积极开展各项文体活动，如：传统文化讲座、读书活动、演讲、征文、摄影、运动会、健步走、羽毛球、篮球、跳绳、踢毽子比赛等，丰富职工业余生活，增强职工体质，增进集体凝聚力。建设升级“工会e家”，共建职工之（小）家、创新工作室，增加职工获得感、幸福感、安全感。





## 员工职业发展 EMPLOYEE CAREER DEVELOPMENT

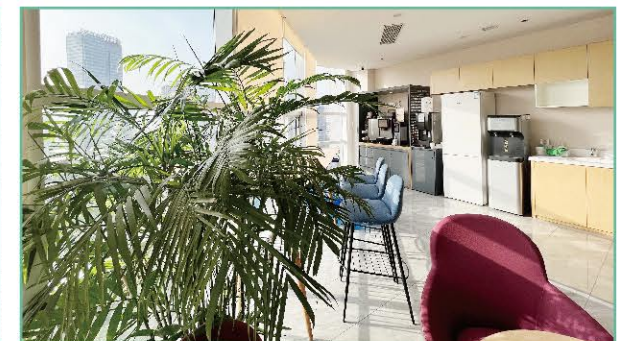
中信保诚人寿持续为员工发展打造良好的职业平台和成长通道，通过多种方式的人才发展和培训培养项目，不断满足不同层次、不同类别员工的职业发展需求，满足企业经营人才脱离职场进行知识沉淀的实际需求，强化企业核心人才的专业能力和素养。

公司在渠道业务部门开展人才盘点项目，选拔出一批综合素质优良、能力潜力较好的后备人才，并匹配相应培训培养举措。注重人才交流培养力度，通过任职、挂职等交流方式，促进人才锻炼培养和卓越成长。

公司为员工提供多种培训、考试机会，选派员工积极参与股东方、监管机构、行业协会等组织的培训，同时鼓励员工参加增强职业能力的LOMA、北美精算师、CFA等考试，并提供考试费用和考试假等支持，进一步增强了员工凝聚力和向心力，促进了员工综合能力素质和专业技术能力的提升。

## 工作环境 WORKING ENVIRONMENT

公司总部所在的中信保诚人寿大厦坐落于北京东三环与机场高速的交汇处，处于燕莎商圈核心位置，交通便利。大厦除了为公司员工提供更加优越的办公环境，还配备休闲区、母婴室、活动室、健身房、舞蹈室、沐浴间等，充分满足员工的多元化需求。



# 05

PART FIVE  
第五部分

CITIC-PRU LIFE

## 共促合作 WIN-WIN COOPERATION

截至2023年末，中信保诚人寿营销员人数为  
**15,097**人

银保渠道与中信银行、渣打银行、中国工商银行、中国建设银行、招商银行等  
**61**家商业银行建立了长期稳定的合作关系

团险渠道为近  
**186**万名员工及家庭客户提供保险保障

电子商务部大力拓展保险中介合作机构，采取普惠型网销产品平台合作和高净值客户开拓的先进策略

# CITIC-PRU LIFE



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023



## 保险营销员 INSURANCE AGENTS

中信保诚人寿营销渠道深入贯彻落实队伍高质量发展及新业务价值总量最大化战略部署，**坚持以客户为中心**，优化和创新双措并举，加快推进渠道转型升级，致力于成为中国最好的保险与理财方案的提供者。

营销员作为渠道最重要的合作伙伴，营销渠道建立**中信保诚人寿培训中心（CPBA）**，针对不同阶段的营销员开发细分课程，因材施教。公司还为其搭建专属荣誉体系，为营销员提供成长动力和展示自我的平台。

### 中信保诚人寿培训中心

(CITIC-PRU Business Academy, 简称CPBA)

CPBA是中信保诚人寿营销员渠道职业教育培训中心，也是国内率先通过ISO9001:2000（2007年）、ISO9001:2008（2010年）、ISO9001:2015（2018年）国际质量体系认证的保险培训机构。CPBA的愿景是成为最优秀的营销员职业教育培训中心，以提升营销员组织的知识、态度、技巧和习惯为使命，培养高素质、高专业、高绩效“三高”人才。

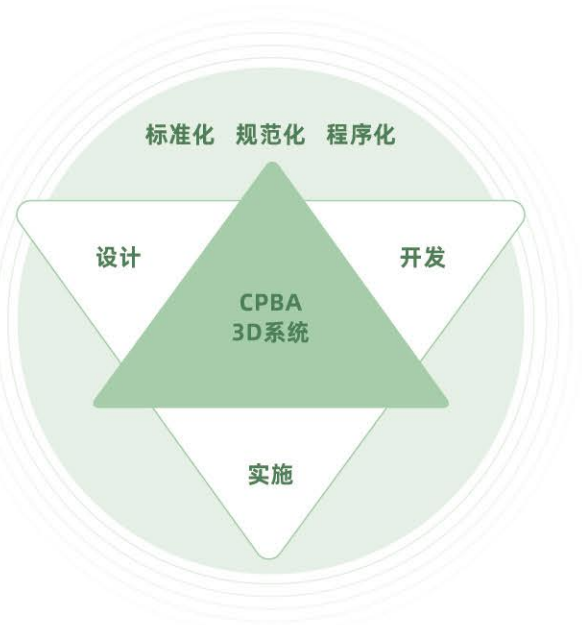


### 获得ISO国际标准认证

2007年6月，CPBA(总部)率先在中国保险行业培训系统中正式通过德国南德意志集团公司(TUV)的ISO9001:2000的审核，被宣布正式获得培训设计、开发、实施核心业务的国际标准认证。

2010年6月，CPBA通过ISO9001:2008审核；

2018年6月，CPBA通过ISO9001:2015的审核。



### 经理人项目

中信保诚人寿经理人项目自2000年创立以来，成为保险业的亮点，倍受关注，中信保诚人寿经理人项目以培养行业标杆，塑造行业领袖为愿景；以构筑中信保诚品牌、创造企业价值为使命；通过正规、全面、系统的培训，努力打造一支忠于行业、忠于公司、具有专业素质的优秀人才队伍。

经理人项目为公司培养了大量的营销骨干和管理精英。

中信保诚人寿营销渠道近  
**60%**的团队主管

及超过**70%**的营销精英  
皆毕业于经理人班

2023年

达星率是新人达星率  
**4.7**倍

人均FYP是全国人均FYP  
**3.6**倍

卓越经理人项目与亚洲保诚接轨，提升项目品牌度，融合海内外先进项目运作经验，引进海外讲师课程，与亚洲保诚精英共同学习、分享、成长，使卓越经理人成为具有市场辨识度、彰显中信保诚人寿营销特色核心项目之一。





- 培养行业标杆
- 塑造行业领袖



- 高素质
- 高专业
- 高绩效

- 莫名其妙的兴奋
- 无可救药的乐观
- 永远的积极正面

## 中信保诚之星项目

项目创立于2015年，已成为公司业务平台的重要支撑，是队伍健康可持续发展的重要驱动力，

2023年“入星”人力保费贡献度达到  
**88%**



## MDRT项目

百万圆桌 (MDRT) 成立于1927年，传承**97**载，一直是世界寿险业的顶尖荣誉。中信保诚人寿营销员队伍多年来充分践行MDRT全人理念精神，围绕专业化精英化队伍建设政策，多项方案齐头并进，不断取得新突破。

2023年，营销渠道达成MDRT业绩标准的营销员为  
**1,286**人

持续站稳千人达标平台，MDRT精英遍布全国各分公司，达标人力占比逐年攀升。



## 科技赋能

中信保诚人寿营销渠道以**客户为中心**，构建了符合市场需求的数字化销售支持和管理支持系统，不断强化科技基础设施建设，逐步形成了集销售生产线、管理生产线和创新生产线“**三大生产线**”为一体的科技赋能体系，支撑高质量营销队伍建设。

## 银行保险 BANCASSURANCE

### 银保渠道

中信保诚人寿银保渠道，始终坚持以客户为尊、科技驱动、专业经营的理念，持续加强队伍能力建设，提升科技赋能效率，价值业务有效提升，产品结构不断优化，坚持向高效能、轻资本、高价值的高质量发展目标迈进。

目前，中信保诚人寿银保渠道已与中信银行、渣打银行、中国工商银行、中国建设银行、招商银行、兴业银行、民生银行等61家商业银行建立起长期稳定的合作关系。中信保诚人寿银保渠道将与合作银行一道，不断完善业务布局，以专业化、特色化、差异化、精准化的产品与服务，做好客户家庭财富管理项下的风险保障管理。



### 银保渠道主要合作伙伴

**中信银行**  **中信银行**  
CHINA CITIC BANK

是中信集团旗下最大子公司，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外。

**渣打银行**  **渣打银行**  
standard chartered

渣打是一家领先的国际银行集团，业务网络遍及全球53个最有活力的市场，为来自117个市场的客户提供服务。目前，渣打中国的营业网点已覆盖近30个沿海和内陆城市，充分显示了渣打对中国市场的长远承诺。

### 银保渠道合作渠道



截至2023年底，银保渠道合作银行

61家



合作网点

5,939个

### 银保渠道队伍建设

新形势下，为进一步落实“以客户为中心”的经营理念，精准洞察客户需求，提供更优质服务，银保渠道积极探索银保业务新动能、布局新路径，以高专业、高价值、高收入、高品质的“四高”团队为目标，持续强化队伍建设。

#### 打造荣誉体系核心理念

银保渠道搭建起以“领先”为核心理念的银保荣誉体系，由经营俱乐部、品质俱乐部及银保高峰期三部分组成，围绕持续经营、品质保证及业绩贡献等方面全方位、多频次、高质量地表彰一线客户经理，提升员工荣誉感，鼓励发现优秀、学习优秀并成为优秀，加强团队自我驱动。



持续打造“人才引擎”推动业务发展，围绕银行经营及客户服务的10余个关键场景锻造内功，发现之旅、腾飞之旅、翱翔之旅三大培训体系助力人才发展。

## 银保渠道产品优势

银保渠道在强调客户需求导向的产品及服务一体化经营的基础上，聚焦客户所需的产品供给方向，大力推动重疾、医疗、意外、寿险、年金类产品的创新发展，持续提升客户服务能力，以期为客户提供全生命周期及全资产配置规划的产品及服务解决方案，满足客户的健康保障、养老规划、资产保全及传承等多样化需求。



## 银保渠道科技赋能

银保渠道坚持将科技作为最重要的赋能策略，以大数据分析为经营的起点，以提升客户体验作为关键工作方向，聚焦用户场景整合协同作业平台，不断强化更有效率的科技赋能方式。

其中，“云助理”将人工座席服务与AI前沿应答技术相结合，7\*24小时为销售队伍及合作伙伴提供“产品知识、核保规则、计划书制作”等售前咨询服务；“云管家”是银保渠道践行“以客户为中心”服务理念的重要平台，借助企微建立一对一服务通道，为客户提供“一站式、全方位”的保单售后服务。

小信财富管家小程序在微信端实现产品查询、建议书制作、需求分析挖掘、沙龙组织等功能；“中信保诚信享事诚”服务号是基于公司客户战略，围绕客户旅程、服务客户的线上平台，通过赋能财富团队，实现线上+线下融合，为客户提供最优的服务体验。



“中信保诚信享事诚”  
服务号



小信财富管家  
小程序二维码



## 团体保险 GROUP INSURANCE

中信保诚人寿团体保险以企业、企业员工和家庭的需求为导向，提供全方位、多层次的一揽子综合保险解决方案。经过十余年的经营，中信保诚人寿团险始终保持发展态势，市场占有率持续提升。客户覆盖银行、证券、信托、制造、海外建设、能源、制药、服务业等多个领域。

2023年，团险渠道承保的客户数为  
**6.28**万

其中企业单客户达  
**1.44**万个

家庭单客户达  
**4.84**万个

为近**186.4**万个  
人客户提供保障

## 团险渠道典型案例

### 1. 小鹏汽车

2023年，中信保诚人寿成功与小鹏汽车再度合作，成为小鹏四个保单年度的员工保险供应商，被保险人数过万。用心、高效、言出必行的优质服务得到客户的持续认可。中信保诚人寿将小鹏汽车纳入公司团险VIP客户，成立专属的服务团队，由前中后台员工组成，确保在整个保险服务期间各项服务环节顺利实施交付，同时根据小鹏汽车企业特点、员工就医习惯等提供个性化的建议和服务，全力配合客户多方式多渠道的员工沟通，旨在为小鹏汽车员工提供全方位、专业、便捷、尊贵的服务体验。

成功承保小鹏汽车案例，中信保诚人寿的团险服务标准得以提升，在吸引新能源企业客户投保领域打造了标杆效应，提升了公司在团险市场上的企业形象和品牌影响力。

### 2. 联影医疗

2023年，中信保诚人寿依托“中信企业家办公室”“人家企社”服务模式，成功落地联影医疗员工团体医疗保障项目，为联影医疗近万名员工提供团体医疗保障。中信保诚人寿组建了联影医疗专项服务团队，从承保、保全、理赔、服务等多个维度出发，确保在保险服务区间的服务流畅顺利。同时制定了以月度为单位，覆盖全年的服务计划，包括线下服务、健康管理活动、服务评价等多种形式，全面加深合作关系，优化专属服务方案，给联影医疗全体员工最好的服务体验。

后续中信保诚人寿将聚焦需求分析，整合服务资源，为联影集团提供全光谱的金融服务体系；同时以联影集团为示范效应，开展医疗行业或医疗产业链其他企业对接；梳理公司股权链企业，实现团险业务再突破。

## 团险渠道业务模式

中信保诚人寿团险坚持“短险+长险闭环”、“销售+服务闭环”、“B+C闭环”的经营策略，结合自身特点和优势，不断加强产品创新、结构优化、协同赋能，提升服务水平，拓展生态边界，创造业务价值。在企业开发与合作上，中信保诚人寿团险始终聚焦战略型、价值型及成长型的行业头部企业，同时通过职域开拓模式，为企业和员工提供多种保险资金筹集方案。自主研发“弹性福利平台”，支持员工在企业统一安排下，自费增加保险福利或构建家庭保险计划，满足多层次保障需求，为企业员工提供集保险保障、健康管理于一体的“**保险+健康**”综合平台，帮助企业员工和家庭解决后顾之忧。

## 团险协同优势

中信保诚人寿团险充分发挥协同赋能优势，搭建综合金融服务桥梁。中信保诚人寿团险依托中信集团协同一体化综合金融服务平台优势，为企业客户、个人客户搭建银行、证券及信托等金融业务合作桥梁，提供涉及全生命周期的优质实惠的金融服务。

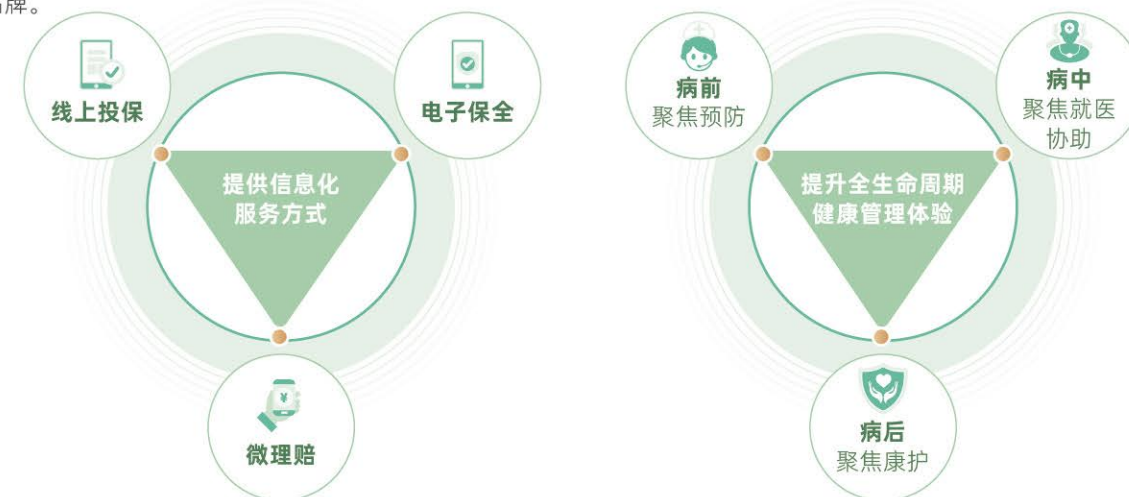
## 团险产品优势

中信保诚人寿团险坚持“**保险姓保**”，以客户为中心，建立了意外险类、寿险类、健康险类、年金类等定位清晰、分层明确的大产品体系。配合企业人力资源福利管理政策，根据企业需求量身定制专属员工福利保险保障方案，协助企业建立完善的人力资源福利管理体系；为企业、员工及家庭提供高性价比、投保便捷的套餐产品；同时，为员工及家庭提供满足个性化需求的个人商业保险产品，为企业员工及其家庭抵御风险、保驾护航。



## 团险服务优势

中信保诚人寿建立了**全国统一的VIP服务模式**，搭建专业的客户团队，制定规范的服务标准，树立团险优质的服务品牌。



可以满足客户一站式的快捷服务需求

为企业、员工和家庭建立病前、病中、病后健康管理体验

B端的服务方案基于企业发展全生命周期的逻辑，协同全链条纵深，服务全场景覆盖，客群全产品适配，帮助企业搭建福利保障体系，满足不同企业发展阶段的综合需求。

C端综合服务方案上，我们为不同层级和价值主张的客户提供全生命周期的保险保障服务，提供综合保险解决方案。BC联动，实现了个团业务的有效循环和相互促进。

## 团险科技赋能

从承保到理赔全流程E体化操作

- **E报价：**建议书系统，线上报价，行业领先，核保专家当天快速响应，电子版投保资料一键生成，快速准确；手机&IPAD版建议书，方便快捷。
- **E保全：**线上保全，突破传统交单模式，无纸化服务，环保快捷，处理时效大大提高。
- **微理赔：**手机操作，轻松便捷，免填单证，一键受理，实时查询，清晰透明，实现小额理赔完全线上化，大额理赔只需交回发票原件。

## 电子商务 E-COMMERCE

中信保诚人寿电子商务部全面落实“**打品牌、谋创新、增价值**”的渠道战略，夯实融合业务基础，坚持推广普惠型互联网保险产品，同时与互联网主流平台深入合作，探索创建互联网融合业务模式，实现了客户数量和保费规模的增长。公司将继续推动创新，引入基于AI的工具来优化客户体验，不断探索新的合作方式，为创造一个更加绿色和可持续的未来贡献力量。

# 06

PART SIX  
第六部分

CITIC-PRU LIFE

## 尽责社会 SOCIAL RESPONSIBILITY

# CITIC-PRU LIFE

2023年，中信保诚人寿  
开展了“聆听梦想”公益行，健行未来第四季“WE  
爱校医室”捐建公益计划等公益活动

共捐款  
**23**万元

在中央定点帮扶和乡村振兴决策部署方面  
中信保诚人寿以消费帮扶的方式重点向中信集团帮  
扶援藏一区三县和中央和国家机关工委定点帮扶四  
县和其他帮扶县采购农副产品

截至2023年11月30日  
共计采购  
**720.78**万元

中信保诚人寿积极服务实体经济  
支持重大基础设施和民生工程建设，支持国企混改  
及中小企业融资

截至2023年12月末  
向实体领域投资规模达到  
**765**亿元



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023



## 积极参与公益事业 PUBLIC WELFARE UNDERTAKINGS

2023年，中信保诚人寿围绕中信集团党委工作要求，开展了“聆听梦想”公益行，健行未来第四季“WE爱校医室”捐建公益计划等公益活动，

共捐款  
**23**万元  
同时组织北京地区员工捐赠  
**3.205**万元 履行植树义务

在中央定点帮扶和乡村振兴决策部署方面，中信保诚人寿以消费帮扶的方式重点向中信集团帮扶援藏一区三县和中央和国家机关工委定点帮扶四县和其他帮扶县采购农副产品，

共计采购  
**720.78**万元

## 中信保诚人寿“聆听梦想”公益行

2023年10月，中信保诚人寿“聆听梦想”公益行落地山西省垣曲县英言镇中信保诚人寿希望小学。中信保诚人寿携手中国青少年发展基金会、山西省青少年发展基金会，为山西省垣曲县英言镇中信保诚人寿希望小学捐赠13万元人民币，为学校打造“聆听梦想”图书室，提质升级体育、用餐、教学等设备设施。



## 中信保诚人寿“健行未来第四季”

中信保诚人寿“健行未来第四季”活动联合云南屏边县文教局、卫健委，以有医无类的大爱和“聆听·关怀”的担当，共同发起“WE爱校医室”捐建公益计划。通过健康行走、团队捐步的互动方式，凝聚全国23家分公司与社会力量，

完成**300**万公里的总公益目标挑战  
为云南屏边第一中学捐建了一间“WE爱校医室”

并向当地中小学校提供价值**10**万元的医疗设备  
及专业医护健康、急救培训等方面的支持



## 中信保诚人寿消费帮扶

2023年，中信保诚人寿工会借助中信易家、上海殷诚科技、中信书店、中信尼雅及北京影化科技等平台设立的专区，以消费帮扶的方式重点向中信集团帮扶援藏一区三县（重庆黔江区、云南元阳县、云南屏边县、西藏申扎县）与中央和国家机关工委定点帮扶四县（河北平山县，河北临城县，河北阳原县、山西宁武县）和其他**832**个帮扶县采购农副产品。截至2023年11月30日，共计采购**720.78**万元作为节日慰问品和活动纪念品，主要涵盖粮、油、水果、坚果、杂粮等农副产品。

共计采购  
**720.78**万元  
作为节日慰问品  
和活动纪念品

## 北京地区义务植树

按照中央国家机关绿化办《关于做好2023年中央国家机关义务植树工作的通知》相关要求，中信保诚人寿在北京地区开展了2023年义务植树工作的倡议活动，采取“互联网+全民义务植树”尽责形式组织北京地区职工捐款**3.205**万元，履行了植树义务。

捐款  
**3.205**万元  
履行了植树义务

## 服务国家发展战略 SERVING NATIONAL DEVELOPMENT STRATEGIES

### 拓宽保险资金运用领域，提升服务实体经济质效

中信保诚人寿注重发挥寿险资金运用的特点与优势，致力于提升服务实体经济与国家战略质效。

01

一是通过跨周期进行地方政府债券配置，在优化资产负债匹配的同时支持地方财政

02

二是通过债权计划、信托计划、资产支持计划、公募REITs等工具，积极支持国家重大项目建设与重大战略实施，为适度超前开展基础设施投资提供长期资金支持

03

三是通过直接或间接股权投资持续加大科技创新领域的支持力度，重点加强对于高端制造业、专精特新企业的投资布局

04

四是坚持长期投资、价值投资理念，发挥保险资金长期稳定的优势，助力资本市场结构完善与效率提升

2023年，中信保诚人寿继续通过债券、债权、股权等方式积极服务实体，支持重大基础设施和民生工程建设，支持国企混改及中小企业融资。

截至2023年12月末  
向实体领域投资规模达到 **765** 亿元

#### 地方债投资

持仓国债/地方债约 **255** 亿元

较2022年12月末上升 **31.21%**，继续支持地方经济发展

#### 非标债权投资

投资约 **197** 亿元

资产投向了城镇化建设、轨道交通、创新扶贫、农村基础设施改造、国家“双碳”战略等实体经济领域。

较2022年12月末上升约 **9.82%**，在风险可控的前提下，继续实现保险资金与实体经济的良性互动。

#### 股权投资

直接与间接投资的股权项目中有约

**146** 亿元投向包括医疗、养老大健康、新能源、科技创新、基础设施等实体经济领域。

较2022年12月末上升

**15.71%**，切实以长期资金支持国家经济战略转型，改善实体经济融资结构。

#### 股票投资

市值约 **168** 亿元（不含战略投资），其中工业、可选消费、信息技术、能源、材料等实体领域占比较高，公司股票投资坚持价值理念，以深度研究为支持，助力资本市场稳定与效率提升。

2023年，中信保诚人寿进一步完善了服务实体经济方面的制度保障，梳理资金运用行业投向政策，明确加大对基础设施、新能源、先进制造等实体经济领域支持力度。

#### 在支持国家战略，补齐基础设施短板方面

中信保诚人寿拟投项目中铁建基础设施股权基金系中信保诚人寿与中信系股权投资基金在重大基础设施投资领域协同合作的示范，深化中信集团产融并举、协同发展战略的同时，还进一步发挥了保险资金在“支持基础设施建设、区域发展、乡村振兴”等国家中长期战略发展中的重要作用。此外，中信保诚人寿已投资中铁保定基础设施项目、厦门建发会展中心项目、四川港投基础设施绿色债权投资计划、固废材料发电基础设施债权投资计划、山东能源集团高家堡项目债权投资计划，支持国家城镇化建设，补充基础设施短板方向。

#### 在助力先进制造业方面

目前正在推进的项目有：屹唐半导体基金已经完成协议签署，中信杭州城西科创大走廊股权基金已经完成两笔出资共计2亿元、中金瑞盈基金正处于投资期内。其中中信杭州城西科创大走廊股权基金是中信集团为进一步落实“十四五”规划和“五五三”战略布局，充分发挥中信集团综合经营和资本运作优势，拓宽多元融资渠道，加速战略投资平台搭建，做好协同，助力集团布局战略新兴产业，实现高质量发展而设立的基金，基金直接或间接投向于先进制造、先进材料、生命健康、人工智能、云计算大数据、信息软件、互联网+、集成电路等领域。



# 07

## PART SEVEN 第七部分

CITIC-PRU LIFE

# 绿色金融 GREEN FINANCE

根据国家及保险行业相关政策要求及中信集团整体工作部署，中信保诚人寿在绿色领域积极探索和实践。中信保诚人寿持续按照《**银行保险行业绿色金融指引**》等相关政策要求，开展绿色金融对标工作。

**制度建设方面**，中信保诚人寿出台《中信保诚人寿保险有限公司绿色金融管理制度 V1.0》，该绿色金融专项制度为中信保诚人寿绿色金融活动开展提供指引，并从组织、政策、投资、风险、技术和文化多个方面进行规范。

**风险管理方面**，中信保诚人寿加强投资风险体系及制度建设，将绿色金融纳入全面风险管理体系中，并结合ESG业务开展情况，自2021年开始较为正式地纳入至风险偏好体系。在全面风险管理政策中，中信保诚人寿坚持绿色、低碳、循环道路，深入贯彻落实“碳达峰、碳中和”绿色发展理念，围绕国家“双循环”发展格局，切实推动高质量发展，不断巩固和提高经营优势，加大金融服务实体经济力度。如在《中信保诚人寿2023年风险偏好体系V1.0》中，新增“积极落实支持实体经济和绿色金融要求”等表述。

**资金运用方面**，中信保诚人寿积极贯彻落实国家战略，大力投资ESG相关领域，积极服务实体经济绿色转型。在行业投向政策中，明确积极支持绿色金融相关领域项目，压缩退出不符合绿色金融政策导向的行业及相关项目。

截至2023年12月31日  
中信保诚人寿持仓绿色金融资产合计  
**96.46**亿元

主要投向水电、光伏、风电、储能等清洁能源产业，以及绿色交通、能效提升、污染防治、节能环保等行业。



CITIC-PRUDENTIAL LIFE  
CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT IN 2023

中信保诚人寿在构建绿色金融组织管理、绿色金融政策、绿色金融业务流程、绿色金融技术支持和绿色金融经营文化等五大体系方面不断努力，推进绿色金融和ESG投资能力建设。通过发挥保险资金优势，面向环保、新能源、节能等领域的绿色项目，为中国经济向绿色化转型发展提供有力的融资支持。

# CITIC-PRU LIFE



# ESG

## 绿色投资 GREEN INVESTMENT

近年来，中信保诚人寿不断探索绿色投资新路径，创新具有保险特色的绿色投资方式。发挥保险资金优势，面向环保、新能源、节能等领域的绿色项目，为我国经济向绿色化转型提供融资支持。中信保诚人寿积极贯彻落实国家战略，大力投资碳中和相关领域，积极服务实体经济绿色转型。

截至2023年末  
绿色金融投资规模达到了模达到  
**96.46**亿元

主要投向核电、光伏、储能等清洁能源产业，以及绿色交通、能效提升、污染防治、生态保护与建设等行业。

2023年  
出资宁德润信股权投资共计金额  
**4.95**亿元

本基金主要投向新能源电池上游产业链，助力国家双碳战略。此外，中信保诚人寿已投资深能源潮州燃气热电联产基础设施项目，促进低碳经济、改善生态环境将产生积极的影响，为潮州市科学发展、绿色发展创造有利条件。

### 案例1 华泰-固废材料发电基础设施债权投资计划（二期）

2023年5月，中信保诚人寿投资华泰-固废材料发电基础设施债权投资计划（二期）  
金额为**9.8**亿元

投资项目包括保定环保热电工程、中节能（保定）环保能源有限公司生活垃圾焚烧发电二期扩建暨餐厨垃圾无害化处置扩建项目、沧州垃圾发电厂项目、中节能（沧州）环保能源有限公司扩建项目、成都市祥福生活垃圾焚烧发电厂等五个底层项目。项目均为生活垃圾焚烧发电项目，属于基础设施领域的固废污染治理项目的一种，是解决垃圾处理难的方法之一。垃圾焚烧发电可把垃圾中的可燃物氧化为二氧化碳和水，实现垃圾的减容化、无害化和资源化。垃圾焚烧处理量大、速度快、占地面积小，可分解破坏有害、有毒废弃物。其中，保定环保热电工程项目为保定市第一座垃圾转化发电站，该工程日处理生活垃圾1200吨，年处理垃圾量40万吨，可极大地缓解保定市垃圾处理与环境保护的矛盾，减轻垃圾对城市环境的污染。经焚烧处理后垃圾体积将减少85%以上，是彻底治理城市大气污染的主要举措，该工程建设对满足不断增加的生活垃圾处理非常必要。同时，本工程还可向社会供电，年供电量1.44×108kWh，具有较好的经济效益；中节能（保定）环保能源有限公司生活垃圾焚烧发电二期扩建暨餐厨垃圾无害化处置扩建项目为一期工程扩建项目，该扩建项目日处理生活垃圾能力1000吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约37万吨，年发电约15000万kwh。通过扩能对保定市生活垃圾全部进行焚烧发电，实现垃圾减量化、无害化和资源化，使有害的垃圾转变为再生能源，进一步改善城市环境。项目的建设不但解决了“垃圾围城”的困境，而且为当地居民提供了一个相对干净的生活环境。同时，扩建项目投产运营后，预计每年能够为保定市新增1.45×108kwh（达产年平均），在一定程度上满足当地用电增长需求，缓解当地供电紧张的局面，对推动当地的社会经济发展起重要作用；沧州垃圾发电厂项目（以下简称

“项目一”）日处理生活垃圾能力600吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约22万吨，年发电约9000万kwh，中节能（沧州）环保能源有限公司扩建项目（以下简称“项目二”）日处理生活垃圾能力800吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约29万吨，年发电约10800万kwh。上述两个项目可基本解决沧州市及周边县市城市垃圾无害化处理问题，有效地改善城市的生态环境和投资环境，不但有利于人们健康，同时也有利于吸引外资，带动相关产业，促进地区的可持续发展，促进沧州市融入京津冀一体化战略的实施体系中去。同时，上述项目为节能、环保工程，利用垃圾焚烧处理的余热发电，变废为宝，具有社会公益性质；对垃圾采用的焚烧处理方法，及产生二次污染烟气、污水、飞灰处理工艺，技术上成熟、可靠，投资运作也合理、可行，带动当地循环经济及相关产业发展，促进沧州地区的经济可持续发展；成都市祥福生活垃圾焚烧发电厂工程平均处理垃圾规模为1800吨/天，年处理能力可达65万吨，本项目作为一个环保工程，以焚烧处置城市生活垃圾，利用垃圾焚烧产生的热量发电，实现了垃圾作为再生资源进行回收与利用。项目本身节能、环保效益就比较显著，进一步解决了成都市面临的垃圾处置难题，改善城市环境，同时又将热能回收，取得了一定的经济效益，做到了生活垃圾处置的无害化、减量化、资源化。本项目属于对成都市长远建设和经济发展具有重要作用的项目，在国民经济发展中社会效益和环境效益始终显著。项目实施后，可很好地改善该市的环境质量，具有巨大的环境效益。



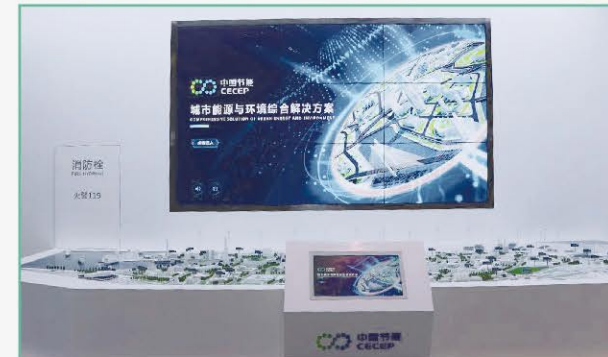
### 案例2 华泰-固废材料发电基础设施债权投资计划（三期）

2023年7月，中信保诚人寿投资华泰-固废材料发电基础设施债权投资计划（三期）

金额为**9.8**亿元

投资项目包括中节能（涿水）生活垃圾焚烧发电项目（以下简称项目一）、毕节市中心城区生活垃圾焚烧发电项目（以下简称项目二）、开封市城市生活垃圾焚烧发电项目（以下简称项目三）、平顶山市城市生活垃圾焚烧发电项目（以下简称项目四）等四个底层项目。项目均为生活垃圾焚烧发电项目，属于基础设施领域的固废污染治理项目的一种，是解决垃圾处理难的方法之一。垃圾焚烧发电可把垃圾中的可燃物氧化为二氧化碳和水，实现垃圾的减容化、无害化和资源化。垃圾焚烧处理量大、速度快、占地面积小，可分解破坏有害、有毒废弃物。项目一位于河北省涿水县，主要建设内容为两条日处理生活垃圾500吨的炉排炉焚烧线。日处理生活垃圾1000t，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约37万吨，年发电约15000万kwh；项目二位于毕节市，主要建设内容包括生活垃圾处理设施1000吨/日，其中:2 x500吨/日机械炉排焚烧炉+1x20兆瓦汽轮发电机组，日处理生活垃圾能力1000吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约37万吨，年发电约12000万kwh；项目三位于开封市，采用3台国产两段式焚烧炉及单台蒸发量27.8t/h的余热锅炉，两台9MW汽轮发电机组，日处理生活垃圾能力1000吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约37万吨，年发电约10800万kwh；项目四位于平顶山市，主要建设内容包括建设2x500t/d机械炉排炉焚烧线及1x20MW抽凝式汽轮发电机组，日处理生活垃圾能力1000吨，年运行6,000小时，年处理生活垃圾能力约37万吨，年发电约12000万kwh。上述四个项目可通过对所在城市或地区的生活垃圾焚烧发电，实现垃圾的减容化、无害化和资源化，使有害的垃圾转变为再生能源，进一步改善城市环境，极大地缓解所在城市垃圾处理与环境保护

的矛盾，减轻垃圾对城市环境的污染。同时，上述项目为节能、环保工程，利用垃圾焚烧处理的余热发电，变废为宝，具有社会公益性质，垃圾焚烧发电在一定程度上满足当地用电增长需求，缓解当地供电紧张的局面，对推动当地的社会经济发展起重要作用。



### 案例3 中信保诚-四川港投基础设施绿色债权投资计划（第2期）

2023年6月，投资中信保诚-四川港投基础设施绿色债权投资计划（第2期）

**3.5**亿元

累计持仓中信保诚-四川港投基础设施绿色债权投资计划9.5亿元。投资项目为岷江龙溪口航电枢纽工程项目。该项目是一座以航运为主、结合发电的综合性枢纽工程，其建设内容包括水利设施建设。经中诚信绿色债券评估委员会审定，授予中信保诚-四川港投基础设施绿色债

权投资计划G-1等级(最高等级)，确认该投资计划募集资金投向符合国家发展和改革委员会等七部委发布的《绿色产业指导目录（2019年版）》和中国人民银行等三部委发布的《绿色债券支持项目目录（2021版）》。岷江是四川省航运以长江、岷江、嘉陵江为骨架的“一横两纵”水运进川的主通道之一，是联系周边省市和长江中下游地区的重要通道，也是四川省货物进出川的大动脉和生命线，投资项目的建设对完善四川综合交通体系、发展外向型经济具有极其重要作用，也高度契合“一带一路”建设、长江经济带发展、成渝地区双城经济圈建设等国家战略要求。



### 案例4 铁信畅达(深圳)基础设施私募股权投资基金合伙企业(有限合伙)

2023年6月,投资铁信畅达(深圳)基础设施私募股权投资基金合伙企业(有限合伙)

认缴金额**15.3**亿元,已实缴金额**7.2**亿元

基金以股权投资方式投资基础设施项目,重点投资于中国铁建股份有限公司下属或集团内公司参与投资并负责建设及运营的基础设施项目。基金首个投资标的为贵阳市轨道交通S1线一期工程PPP项目。地下铁道是城乡公共交通系统的重要组成部分,其建设运营,可有效减少地面车辆的使用,从而减少因地面车辆使用而消耗能源所带来污染物与碳排放,特别是针对燃油私家车尾气排放及因私家车过量导致拥堵而加剧的污染物与碳排放具有显著的减少作用。地铁是现代化的绿色、低碳交通方式,是交通系统这一重要基础设施的绿色升级项目,其符合《绿色产业指导目录(2019年版)》第5.2.7条“城乡公共交通系统建设和运营”的要求,应被认定为绿色产业项目。此外,地铁可为广大人民群众提供高效、便捷的出行服务,缓解交通拥堵,亦具有较强的社会价值。

(贵阳地铁S1线是联系贵阳市和贵安新区融合发展的市域快线,是贵阳和贵安新区一体化发展的第一助力引擎,是支持中心城空间发展的战略需要。图为S1线一期工程首列电客车接车仪式。)



### 案例5 宁德润信股权投资合伙企业(有限合伙)

宁德润信股权投资合伙企业(有限合伙)为中信系金融子公司与宁波梅山保税港区晨道投资合伙企业(有限合伙) (“晨道资本”)合作设立的新能源产业基金 (“子基金”)。

基金总规模

**5**亿元,管理人为中信建投资本,托管行为中信银行

中信保诚人寿作为单一-LP出资

**4.95**亿元,基金投资策略主要围绕宁德时代产业链上游的新能源方向项目

中信保诚人寿已于2022年完成对本项目的全部

**4.95**亿元实缴出资

本项目为中信集团战略客户协同服务的重要组成部分,中信集团各成员单位将持续为宁德时代及其上下游客户提供综合金融服务,全面支持制造业产业升级与创新发展,有效引导社会资本向环保、节能、清洁能源等方向流动,是绿色金融领域投资的有效实践。

## 绿色保险 GREEN INSURANCE

### 产品设计

中信保诚人寿全面践行金融工作的政治性和人民性,在公司统一部署下,做好“五篇大文章”,加力提升服务实体经济工作质效,以高质量金融供给服务高质量发展。

截至2023年末共有**100**余款在售产品和多项服务可满足人民群众健康、养老保障需求

### 01 加大普惠保险发展力度,加快部署全品类保障产品

上线中信保诚「小英雄」少儿综合意外伤害保险、中信保诚「护身符」综合意外伤害保险,通过扩展责任覆盖范围、增加可选责任,灵活搭配的方式,分别为0-17周岁未成年人及18-60周岁被保险人提供意外伤害、意外伤害医疗综合保障。



### 02 研究养老需求,积极布局第三支柱养老领域



开发个人养老金产品中信保诚「安享年华」年金保险。「安享年华」年金保险是一款中长期缴纳的年金产品,不仅能为客户提供风险保障,更能保障客户身价增长,真正能够满足客户多方面的实际需求,为客户提供更加稳定、长期、持续的资产配置补充,同时该产品为个人养老金产品,纳入个人养老金体系,进一步助力养老三支柱建设。形成以丰富的养老保险产品体系、优质的养老服务资源、专业的服务人员为支撑的“三位一体”品质养老综合解决方案。

### 03 满足人民健康保障需求,优化重疾险保险责任

新产品中信保诚「臻享惠康」重大疾病保险B款,围绕“一老一小”,进一步强化少儿及老年特定疾病保障。少儿特定疾病方面:少儿特定恶性肿瘤、少儿特定疾病及罕见病均额外给付100%基本保险金额;老年特定疾病方面:增加对阿尔兹海默、糖尿病特定并发症的保障。新增长期护理保险金和生命特别关爱金。



### 04 提高老年人、儿童保障水平



新产品设计中,充分考虑老年人保障需求,提升各类型产品的投保年龄上限。2023年上线的新产品中,投保年龄上限提升至最高**70**周岁。

新开发重疾险产品中,包含**少儿特定恶性肿瘤、少儿特定疾病及罕见病保障,以及阿尔兹海默、糖尿病特定并发症等老年疾病的保障。**

## 保险服务

自2013年起，中信保诚人寿积极探索科技运用，着手规划升级营运服务系统，加快推进服务创新，积极引进**智能AI、大数据、人脸识别、机器人**等科技手段，全力构建贯穿新单投保、销售行为录音录像（“双录”）、新契约回访、保全变更、理赔申请、信息查询、客户咨询、增值服务等绿色保险服务体系。



- 2013年至2015年** 官方微信保单服务、移动保全/理赔的上线打响了科技赋能第一炮。
- 2016年至2018年** 微回执、微理赔、微保全等上线，中信保诚人寿基本实现了**全面电子化**，大大提升客户体验。
- 2019年起** 中信保诚人寿陆续推出**微信函、微回访、智能双录、VR保全等服务功能**，进一步实现了局部智能化，持续升华客户体验。
- 2022年** 中信保诚人寿官方微信保单服务模块上线**“指定第二投保人”和“被保险人与受益人联系信息”**两个新功能，为客户办理变更被保险人与受益人手机号码等联系信息提供便捷通道，进一步完善官微功能，提升电子化服务。
- 2023年** 为切实履行绿色保险责任，中信保诚人寿主动鼓励客户通过线上方式办理保单服务。运用电子化服务进行投保或理赔的客户占比全量客户的**99%**，通过官方微信/移动保全等提交保全变更申请的客户占比达**91.34%**，**88.9%**的客户通过官方微信完成回访，近**86.4%**的客户选择了电子信函方式，最大程度减少纸张流转环节。

接下来，中信保诚人寿将持续推进保单服务全面智能化建设，搭建一站式的营运智能服务平台，兼备信息互联互通、对外数据精准可靠、风险识别分析强大、有效前瞻预警防控、客户诉求提前预判等功能，以信息化、数字化、智能化激发营运作业新效能，给予用户优质新体验，进一步提升业务全电子化率、全智能化率的水平，切实履行“节省一张纸，保护一片绿”的环保理念。

## 绿色运营 GREEN OPERATION

中信保诚人寿积极响应国家的双碳战略和股东的双碳目标，倡导节能减排，最大限度减少污染，在日常办公中进一步推行行政、文档服务的信息化，办公文件全部使用刷卡打印，以减少纸张资源浪费；充分利用电话会议和视频会议系统，减少会议出差等，积极呼吁员工选择公共交通，低碳绿色出行，进一步推动降低公司经营对环境和气候的负面影响。

公司运营过程以办公活动为主，资源消耗主要来自于办公场所使用的水、电。业务开展过程中消耗的纸质资源以及办公车辆使用过程中消耗的汽油、柴油。主要排放为能耗引致的温室气体排放和废弃排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放，对自然资源和环境不产生重大负面影响。

## 附录 ESG关键绩效指标

### 环境类关键指标

废气	
氮氧化物 (NOx) 排放量 (吨) <sup>1</sup>	0.02
二氧化硫 (SO <sub>2</sub> ) 排放量 (吨) <sup>2</sup>	0.002
温室气体	
温室气体排放总量 (范畴一及范畴二) (吨)	3,073.87
直接温室气体排放 (范畴一) (吨)	260.42
汽油	258.90
天然气	1.53
间接温室气体排放 (范畴二) (吨)	2,813.45
外购电力	2,813.45
废弃物	
有害废弃物总量 (吨)	0.58
无害废弃物总量 (吨) <sup>3</sup>	36.08
能源使用	
能源消耗总量 (兆瓦时)	5,998.34
直接能源消耗 (兆瓦时)	1,065.06
汽油	1,057.25
天然气	7.81
间接能源消耗 (兆瓦时)	4,933.28
外购电力	4,933.28
资源使用	
总耗水量 (立方米)	23,213.81
纸张消耗总量 (吨)	86.36

注：1. 此数据包含移动源和固定源排放产生的氮氧化物排放总量。  
2. 此数据包含移动源和固定源排放产生的二氧化硫排放总量。  
3. 此数据不含纸张消耗重量。

### 社会类关键指标

健康与安全	
因公死亡事故数 (起)	0
近三年因工作关系而死亡的员工人数	0
2021年因工作关系而死亡的员工人数	0
2022年因工作关系而死亡的员工人数	0
2023年因工作关系而死亡的员工人数	0
近三年因工作关系而死亡的人员比率	0%
2021年因工作关系而死亡的人员比率	0%
2022年因工作关系而死亡的人员比率	0%
2023年因工作关系而死亡的人员比率	0%
因工受伤人数 (人)	2
因工伤损失工作时间 (小时)	40
反贪污	
反贪污培训覆盖率 (%)	100%
员工反贪污培训参与人数 (人)	3,389
员工反贪污培训参与人次 (人次)	3,389
报告期内，收到并已审结的贪污诉讼案件的数目 (件)	0