

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 2024年企业社会责任报告

CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2024



聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding

目录 CONTENTS



序章 PREFACE

- 01 关于本报告
- 02 关于中信保诚人寿
- 05 业务版图
- 06 中信保诚人寿大事记
- 07 战略与文化
- 09 数说中信保诚人寿
- 11 社会荣誉
- 14 利益相关方沟通机制
- 15 社会责任议题管理

01 提升企业治理效能 坚持合规稳健经营

第一章

ENHANCE CORPORATE GOVERNANCE EFFECTIVENESS
UPHOLD COMPLIANCE AND PRUDENT OPERATIONS

- 19 党建引领
- 21 治理架构
- 23 诚信合规经营
- 25 完善全面风险管理
- 26 数据安全与客户隐私保护

02 写好金融五篇文章 服务国家战略大局

第二章

WRITE FIVE GOOD ARTICLES ON FINANCE
SERVE THE OVERALL STRATEGIC SITUATION OF THE COUNTRY

- 29 科技金融
- 31 绿色金融
- 33 普惠金融
- 34 养老金融
- 37 数字金融

03 担当企业社会责任 守护人民美好生活

第三章

FULFILLING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
ENHANCE SUSTAINABLE PUBLIC QUALITY OF LIFE OF PEOPLE

- 41 以客户本
- 57 员工发展
- 60 成就伙伴

04 践行绿色发展理念 共建清洁美丽世界

第四章

UPHOLD GREEN DEVELOPMENT PRINCIPLES
TOGETHER CREATING A CLEAN AND BEAUTIFUL WORLD

- 69 绿色公益
- 74 绿色运营

CITIC-PRU LIFE

聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding

序章 PREFACE



关于本报告 ABOUT REPORT

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、社会及管制报告指引》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2024年1月1日至2024年12月31日,为增强报告可比性、前瞻性及完整性，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。

CITIC-PRU LIFE

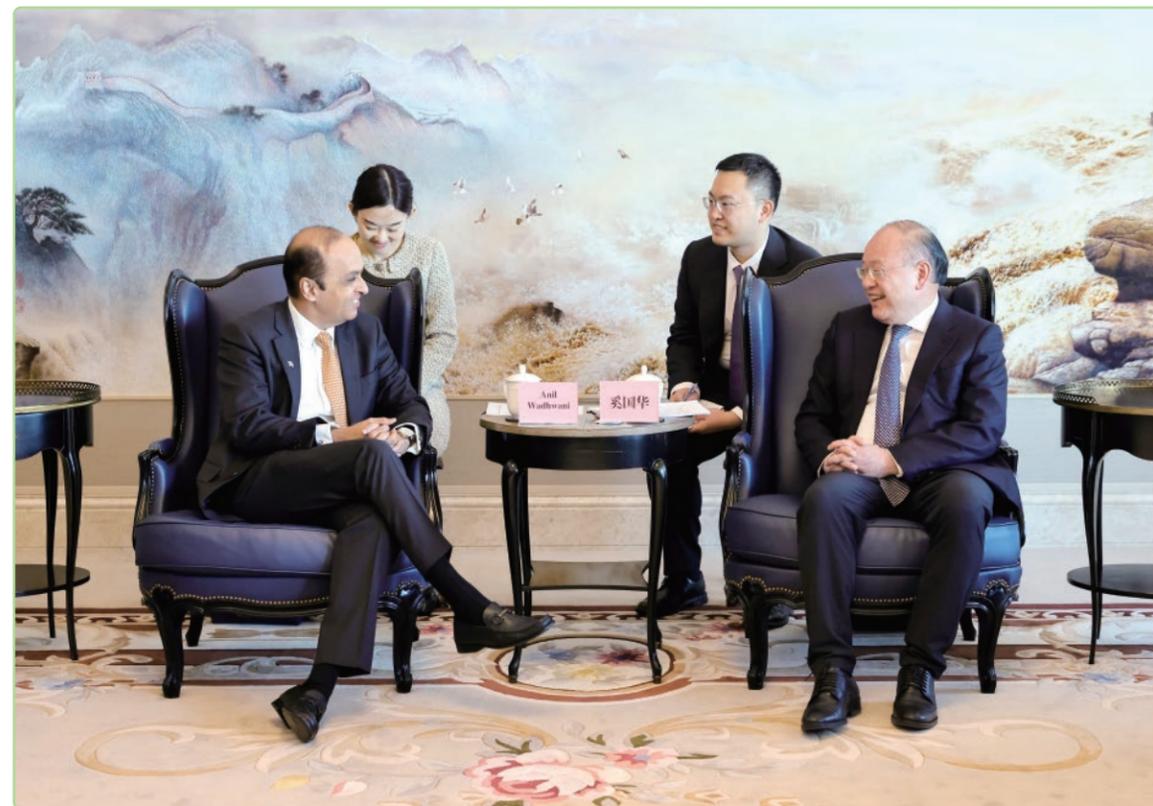
关于中信保诚人寿 ABOUT CITIC-PRU LIFE

中信保诚人寿保险有限公司成立于2000年，由中信集团和保诚集团联合发起创建。目前，中信保诚人寿总部设在北京。2024年，中信金控与保诚集团两大股东持续看好中国经济与寿险业发展，一年内两轮注资共**50亿元**，坚定了中信保诚人寿迈向高质量发展的信心和决心。

公司注册资本为
73.6亿元

截至2024年年底，中信保诚人寿总资产已超过
2,700亿元

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，公司设立全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司。



2024年12月，中信集团董事长奚国华会见保诚集团执行总裁华康尧

股东介绍

中信金控 >>>



中国中信金融控股有限公司（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。

CITIC FINANCIAL HOLDINGS



PRUDENTIAL CORPORATION HOLDINGS

股东介绍

保诚集团 >>>



保诚集团股份有限公司（简称“保诚集团”）于1848年在伦敦成立，是极具规模的国际金融集团。目前，保诚集团为全球约**1,800万名**客户提供人寿、健康保险以及资产管理产品和服务，其中超过**50%**的客户购买了健康及保障计划。保诚集团在伦敦和香港的证券交易所上市。

保诚集团在伦敦和香港设有总部，业务范围横跨人寿保险和资产管理，在亚洲经营已达百年。保诚集团在亚洲及非洲布局多元并占据领先地位。

业务遍及**23**个市场，触达人口达**40**亿

保诚集团拥有出色的代理团队，平均每月活跃代理约**68,000**名

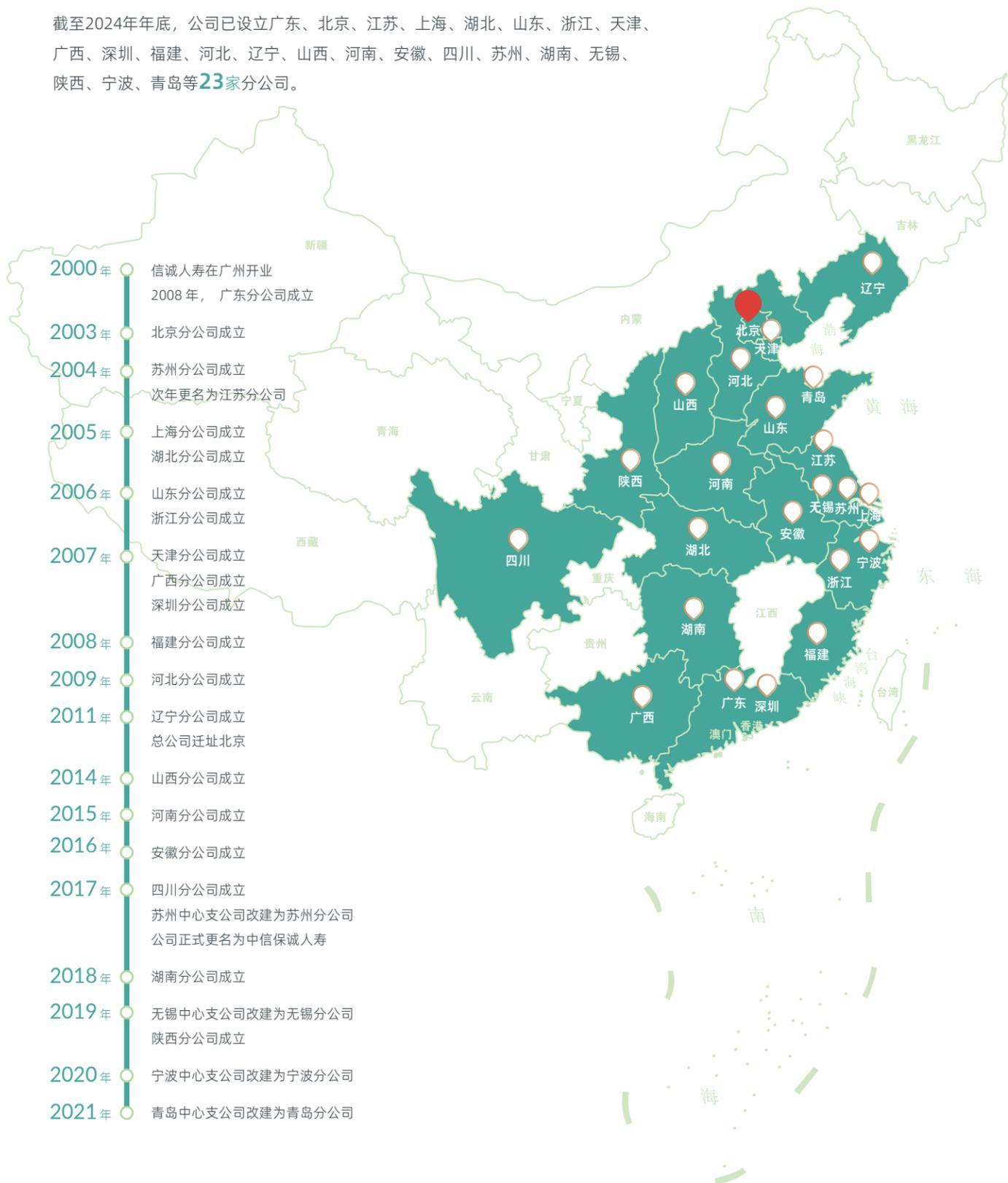
并与逾**200**家银行建立了合作伙伴关系

保诚旗下的瀚亚投资是亚洲领先的资产管理公司，管理**2,220亿美元**的资产，其业务遍及亚洲**11**个市场，并在北美和欧洲设有分销办事处。

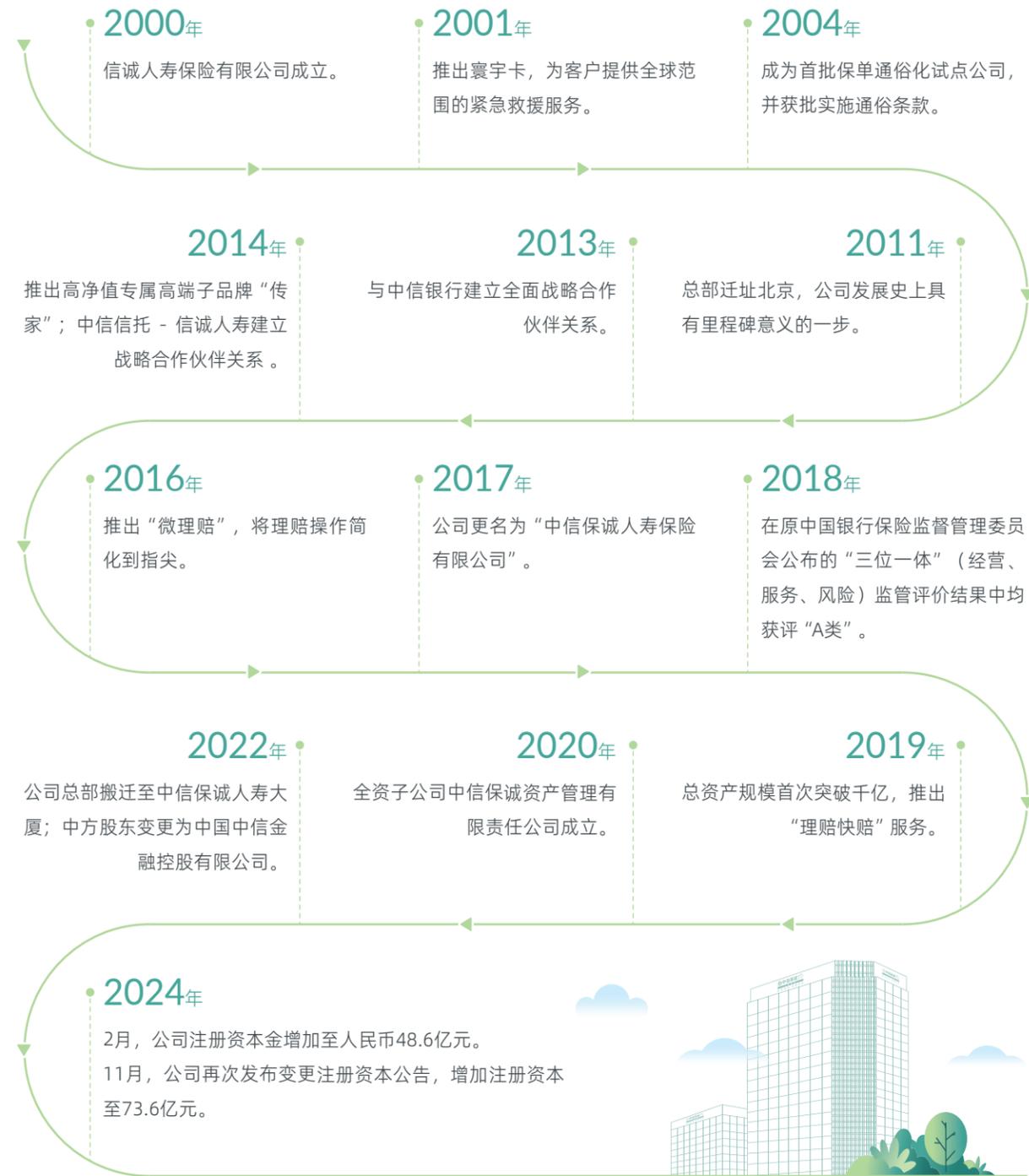


业务版图 BUSINESS MAP

截至2024年年底，公司已设立广东、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。



中信保诚人寿大事记 CITIC-PRU LIFE MILESTONES



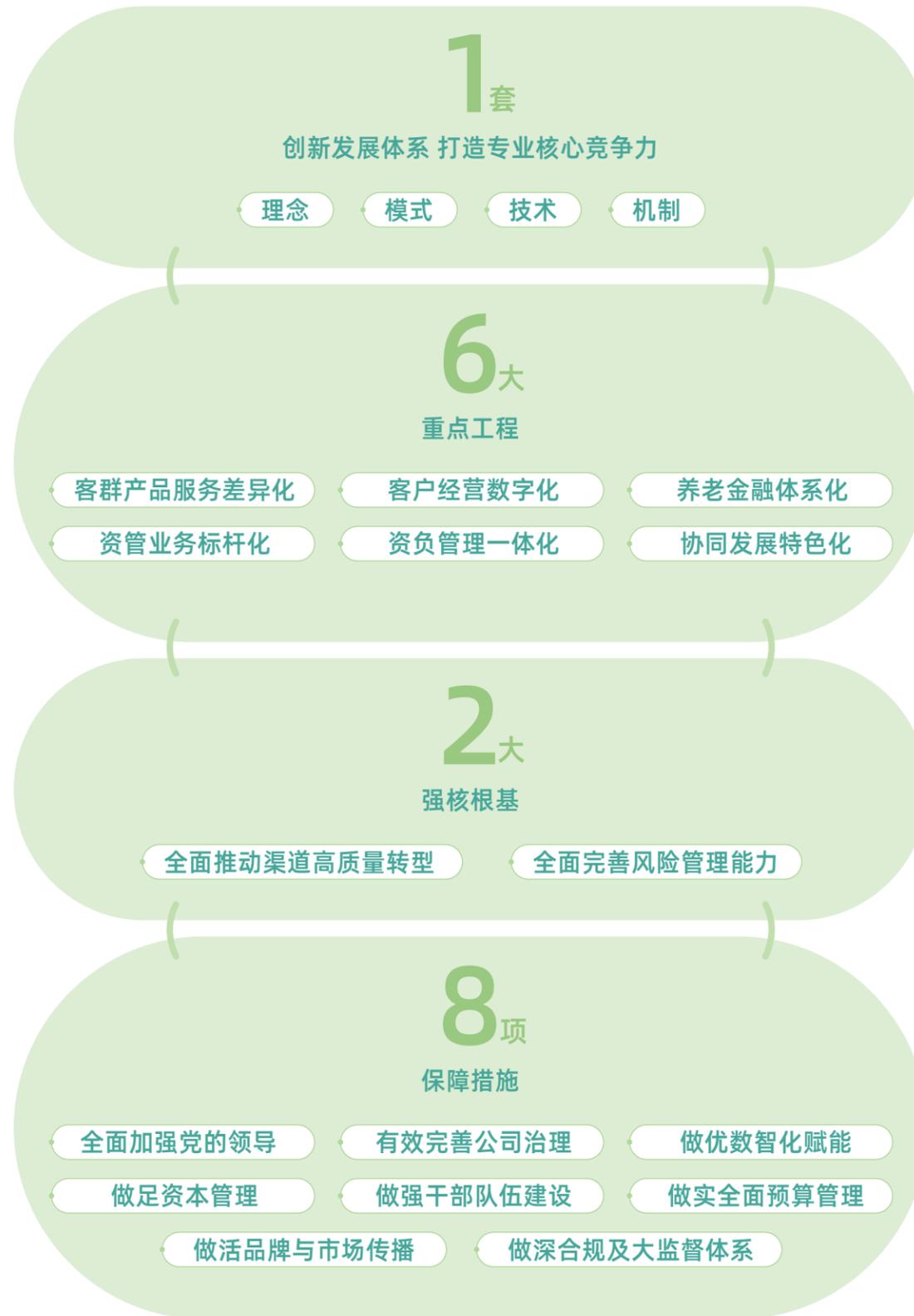
CITIC-PRU LIFE

战略与文化

STRATEGY AND CULTURE



“1628”三年战略规划蓝图



CITIC-PRU LIFE



数说中信保诚人寿

DATA HIGHLIGHTS OF CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRU LIFE

做好金融五篇大文章 服务国家战略大局 >>>

科技金融

债权投资、股权投资、股票投资等多种金融工具

资金或
资本支持

先进智造、科技创新、绿色发展等实体经济领域

截至2024年12月末

● 科技金融投资规模达**22.99**亿元

绿色金融

股票、非标、地方政府专项债等

新能源车 核电 储能 绿色交通
能效提升 污染防治 生态保护

截至2024年12月末

● 绿色、可持续和社会责任类投资规模达**214.71**亿元

普惠金融

截至2024年12月

● 普惠型人身保险有效承保人次**70.5**万人次
● 期末有效保险金额达到**925.58**亿元

养老金融

丰富养老产品供给 共建养老新生态

依托中信集团协同优势,打造“享”系列养老产品体系

截至2024年末

● 养老金融相关产品销量**8.47**亿元, 同比增幅**152.84%**

数字金融

2024年, 中信保诚人寿多项智能化应用指标优于行业水平:

● 电子投保率**99.8%** ● 自动核保通过率**88.3%** ● 智能回访语音识别率**92%** ● 智能应答机器人解决率**98%**

守护人民美好生活 携手伙伴共同成长 >>>

以客为本

2024年

● 公司承保**111.57**万名 ● 客户承保金额达**3.01**万亿元
● 赔付理赔金额**24.27**亿元

截至2024年末

● 中信保诚人寿已累计为近**1,330**万名客户
● 累计承保金额超过**23.17**万亿元
● 累计向客户提供理赔近**179.94**亿元

● 投保时效缩短至**20**分钟
● **98%**的保全变更业务可通过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**1.08**天, 优于行业平均水平, 为客户提供便捷高效的优质服务

● “寰宇救援”服务覆盖近**60**万名客户
● 2024年共为**788**人启动寰宇救援服务

员工发展

人才梯队建设

落地实施“三才计划”后备人才培养项目, 搭建后备干部培养机制, 制定多元培养项目

挂职轮岗 重点项目锻炼 导师引领

成就伙伴

营销渠道

● 推出“跨界为王”人才招募品牌, 持续深化人才领先战略

团险渠道

● 2024年, 承保客户数为**5.62**万个
● 为**89**家“专精特新”企业提供团体保险服务

银保渠道

● 截至2024年底, 合作银行**62**家, 合作网点**5,361**个

电子商务

● 探索创建互联网融合业务模式
● 实现客户数量和保费规模增长

践行绿色发展理念 共建清洁美丽世界 >>>

绿色公益

● 发起“健行未来WE DO”公益健步走活动, 累计吸引超过**10**万人次参与
● 携手“根与芽”推出环境教育公益, 邀请**珍·古道尔**出任公司环境保护特别顾问

绿色运营

● 积极利用智能AI、大数据、人脸识别、机器人等科技手段, 构建绿色保险服务体系
● **99%**客户运用电子化服务进行投保或理赔

爱心公益

湖南省遭遇特大暴雨
● 向郴州资兴和岳阳市华容县捐赠物资超过**4.2**万元

定点帮扶

以消费帮扶方式向中信集团帮扶援藏一区三县、中央和国家机关定点帮扶四县和其他帮扶地区采购农副产品,
● 累计超过**740**万元

社会荣誉

SOCIAL HONOR

2024年，面对复杂多变的市场环境，中信保诚人寿秉持“以客户为中心”的经营理念，在ESG实践、科技创新、养老服务、绿色公益等多个领域持续深耕，取得了一系列令人瞩目的成就，展现出行业领军者的创新实力与责任担当。



深耕ESG领域，引领可持续发展新标杆 >>>

聚焦养老服务，构建全方位保障体系 >>>



华夏时报“金融机构 ESG投资实践优秀案例奖”



新浪财经“年度卓越ESG实践奖”



第二届维港海外卓越机构评选“年度卓越ESG实践机构”



“复合型保险为乐养银发加保障”案例入选 人民网“2024建设金融强国创新实践案例”



在金融界主办的全球养老金融大会暨金融品牌大会上 荣膺“保险业卓越养老服务奖”

科技创新赋能，打造数字化新引擎 >>>



荣获中国人民银行颁发“金融科技发展奖二等奖”



第九届“时代金融金桔奖”评选获评“最佳数字金融机构奖”



荣获投资时报、财经标点、投资时间颁发的金桔奖“2024年新质生产力之星”



获得一点资讯第七届金融有温度评选之“年度养老金融机构”称号



荣获每日财报和每财网颁发的金柿奖“中国保险行业养老金融样本奖项”



客户数据统一智能分析平台（CDM）荣获中国电子商务会、中国工业合作协会、信息化观察网颁发的“2024保险领域新质生产力年度创新产品”称号



A智慧保“中国保险鼎峰榜”评选获评“科技创新卓越企业”称号



“安享年华”年金保险获得今日保“中国保险白象榜年度个人养老金保险领航产品”称号



凭借“养老管家”获评今日保“年度品质康养服务管理企业”

产品服务创新，斩获多项行业殊荣 >>>



思维财经和投资者网颁发
“金桥奖年度优秀客户服务保险公司”



中国经营报
“卓越竞争力跨界融合金融机构”



荣获金融界第十三届金智奖
“杰出寿险公司奖”



“乐享无忧”终身护理保险获得《保险文化》杂志2024年第十九届中国保险创新大奖“年度推荐税优健康保险产品”称号



中信保诚“诚托未来”终身寿险增额版荣获投资时报“2024年优秀保险产品”称号



“臻享惠康”重大疾病保险B款和“安享年华”年金保险，分别入选中国银行保险报2023-2024“金口碑”年度重疾保险产品和年金保险产品

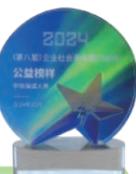


获得由财富管理杂志及财策智库主办的“金臻奖最佳保险机构”及“最佳财富管理奖”

持续回馈社会，品牌形象备受肯定 >>>



凭借“根与芽”青少年环境教育项目荣获北京商报“2024年度企业社会责任公益榜样”



荣获《保险文化》杂志2024年第十九届中国保险创新大奖“年度信赖保险品牌”



在金融界主办的全球养老金融大会暨金融品牌大会上荣膺“最佳品牌形象奖”和“品牌创意视频奖”

利益相关方沟通机制

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"> 科技创新，提升客户体验 提升服务与客户满意度 产品持续创新 金融知识普及与传播 	全国客服热线，官方网站，官方微信公众号，官方微信小程序，电子和纸质信函，短信
股东	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 诚信透明 风险管理 合规管理 	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"> 员工权益保障 职业发展规划 薪酬福利 健康和谐的工作环境 代理人队伍成长 	“总部听你说”建言献策通道，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"> 履行社会责任 应对自然灾害或紧急事务 支持实体经济 支持乡村振兴 	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"> 深化合作共赢 	邮件，电话，面谈，微信，会议
传媒	<ul style="list-style-type: none"> 品牌形象塑造 舆情管理 	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"> 促进社区发展 实施公益帮扶 普及金融知识 	保障民生项目 志愿者服务 慈善公益活动 7.8全国保险公众宣传日

社会责任议题管理

CORPORATE SOCIAL TOPIC MANAGEMENT

(一) 公司管治

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	薪酬福利	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	设立客户投诉专员，完善消费者投诉保障机制
		积极开展行业知识普及，维护消费者知情权
		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
		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

(五) 行业责任

15	管理制度	行业责任方面的管理制度及工作计划等
16	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
17	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
18	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

19	管理制度	在社区责任方面的管理制度及工作计划等
20	践行国家战略	乡村振兴工作
		定点帮扶和对口援藏工作
21	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中信特色公益项目；境外子公司要结合所在国家和地区实际情况参与社会公益，树立中资企业正面形象



01 提升企业治理效能 坚持合规稳健经营

第一章

ENHANCE CORPORATE GOVERNANCE EFFECTIVENESS
UPHOLD COMPLIANCE AND PRUDENT OPERATIONS

CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE >>>
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2024

党建引领

坚持金融工作的政治性、人民性，强化党建引领，提升党建效能，不断破解发展难题、化解风险挑战，下大力气推进转型发展。

治理架构

建立权责明确、适当制衡、运行有效的公司治理架构体系。

诚信合规经营

坚持依法合规经营，践行主动合规。持续深化合规治理机制建设，不断完善以风险偏好为引领、以主动合规为基石、以内部控制为抓手的合规、内控与操作风险一体化管理体系。

完善全面风险管理

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，切实做好防范和化解金融风险。

数据安全与客户隐私保护

构建以数据安全为核心的信息安全保障体系，加强数据流转过程的安全管控，优化效率和安全的平衡，防止客户数据泄露事件的发生。

聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding



党建引领

PARTY BUILDING LEADS THE DEVELOPMENT OF THE COMPANY

坚持党建引领，着力提升党建赋能成效

2024年，中信保诚人寿党委持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，中央经济工作会议精神，坚持金融工作的政治性、人民性，强化党建引领，提升党建效能，不断破解发展难题、化解风险挑战，下大力气推进转型发展。



公司党委书记、总经理常戈同志作专题党课



赓续传统 奋楫扬帆--中信保诚人寿“循迹·笃行”主题党日

01 强化顶层设计，着力探索中外合资企业党建工作模式

明确党建和决策机制完善结合、和团队作风建设结合、和合规风险管理结合、和企业文化建设结合、和密切联系群众结合，“五个结合”党建工作思路；确立“从严治企、体系为王、全面协同、数智赋能、竞赛文化”的“二十字”经营管理方针，贯通从严治党与治企，推进党建与业务深度融合。

02 强化政治建设，着力夯实管党治党政治责任

持续推动党的领导融入公司治理。2024年5月，公司股东会通过公司章程修订案，率先成为将党的全面领导写入公司章程的中外合资寿险企业；切实提高政治能力，严格落实“第一议题”制度，研究贯彻落实举措，充分发挥把方向、管大局、保落实的领导作用；压紧压实公司意识形态和网络意识形态工作责任；高质量推进中央巡视整改，坚持“当下改”与“长久立”相结合，做好建章立制，做实巡视“后半篇文章”。

03 强化思想建设，着力固本培元凝心铸魂

持续巩固拓展主题教育成果，举办党员领导干部读书班，抓好党的创新理论武装。组织全体党员、干部学习《习近平关于金融工作论述摘编》和党的二十届三中全会精神等，促进入脑入心；完善党委中心组学习机制，围绕学习贯彻中央经济工作会议精神等，举办集体学习研讨；全力组织开展党纪学习教育，讲专题党课，强化原原本本学、以上率下学、专家辅导学，推动学纪知纪明纪守纪；着眼凝聚发展合力，丰富党建带团建各项活动。



中信保诚人寿党员领导干部巩固拓展主题教育读书班

04 强化组织建设，着力提升基层党建规范化水平

实施党建创先“十项行动”，从2024年9月起，公司组织实施基层党支部强基行动、学思想担使命主题党日行动、党建领题破题行动、优秀党支部创建行动、“五员一雁”领衔行动、党建引领铸精品行动、党建联学联建行动、外勤党员先锋行动、重塑“大监督”格局行动、党建带群团行动等“十项行动”；提高基层党支部议事决策能力，组织修订分、子公司《党支部议事规则》，提升支委会集体研究、把关功能作用；加强日常督促指导。

公司每月编发1期《党支部工作指引》，持续推进“党建上云”；总、分、子公司各党（总）支部与系统内外部单位广泛开展党建联学联建活动，促进学习业务深度交流；深化外勤党员教育管理，采取“四个参加方式”，加强外勤党员的党性锻炼；创设“党建e站”，打造党建宣传“大平台”，畅通内外勤党员学习交流通道，增强外勤党员的凝聚力；发挥考核“指挥棒”作用，进一步建立党建考核与经营业绩考核相挂钩机制。



2024年9月，中信保诚人寿团委“协同奋进，竞速云端”云端竞速接力赛活动



2024年，中信保诚人寿党建工作受到中央金融工委、中信集团党委和国家金融监管总局等的充分肯定，中信集团党委领导多次给予高度评价，所属深圳分公司党支部荣获中信集团党委“基层党建质量提升优秀奖”称号。2024年12月9日，新华网刊登文章《中信保诚人寿积极探索实践合资寿险公司党建之路》，获得广泛关注，点击阅读量近125万次。

中信保诚人寿积极探索实践合资寿险公司党建之路

作为一家50:50股权结构的中外合资寿险企业，推进党的领导融入公司治理、党建工作融入业务发展，是一个重要的现实课题。中信保诚人寿党委旗帜鲜明坚持党的领导、加强党的建设，积极探索中外合资寿险企业党建工作新路子，立足实际、稳扎稳打，党建工作制度化、规范化水平大幅提升，逐步形成了高质量党建促进公司改革发展、稳健经营的生动实践。

从零出发 在善作善成中蹚出一条新路

中信保诚人寿是由中信集团和保诚集团于2000年发起创建的中外合资寿险公司，该公司从零出发，逐步探索出一条适合合资寿险公司发展的党建之路。

新华网刊登公司党建报道



中信集团党委书记、董事长奚国华同志一行赴公司开展调研



治理架构

GOVERNANCE STRUCTURE

按照国家法律、法规和监管规定，中信保诚人寿建立了权责明确、适当制衡、运行有效的公司治理架构体系。根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国外商投资法》等法律法规，公司设立股东会、董事会（董事会下设八个专业委员会）、监事、管理层，制定了公司章程、股东会议事规则、董事会议事规则、各专业委员会议事规则、独立董事管理办法等，对公司股东会、董事会、管理层（总经理）的权利义务和运作规则进行明确。

在股东会、董事会、管理层职责边界清晰，董事会专业委员会组织建设完善的机制下，中信保诚人寿切实充分发挥了董事会专业委员会的职能和作用。重要事项在专业委员会进行充分沟通和讨论，经专业委员会审议通过，再进一步提交董事会审批。实践中，中信保诚人寿还形成了董事会专业委员会联席会议机制，必要时多个专业委员会召开联席会议，以多元、专业角度审议同一个议题，充分发挥在专业领域的作用，为董事会决策提供支持。



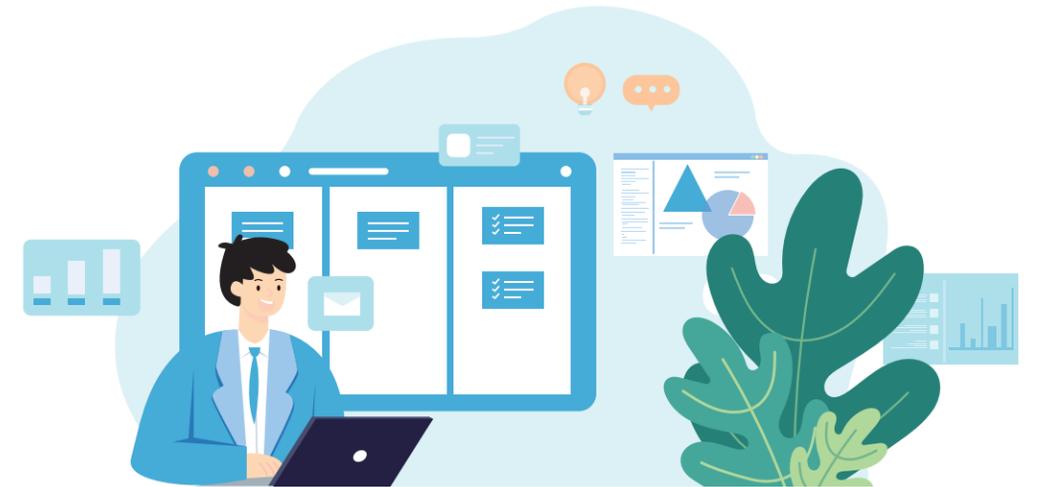
中信保诚人寿以董事会领导下的总经理负责制为基本公司治理原则。

-  董事会由**12**位董事组成，其中执行董事**2**人，非执行董事**6**人，独立非执行董事**4**人
-  每方股东各提名**4**位非独立董事，提名董事需经双方股东于股东会上一致通过

中信保诚人寿董事、监事、高级管理人员背景多元，履职经历涵盖财务、会计、精算、投资、风险管理、审计、法律等专业领域。中信保诚人寿董事、监事、高级管理人员中有多人毕业于海内外知名院校，多数具有经济师、会计师、精算师等专业资格，且曾任职于行业头部企业，能够保障专业履行职责，有序推进中信保诚人寿公司治理机制运作。



 审计委员会	承担审批公司的内部审计年度计划及其他监管要求的审计相关报告或文件等职责。
 投资委员会	主要负责管理及监督公司设立的所有投资基金，以及可能由公司董事会决定的其他投资事项。
 提名薪酬委员会	主要负责拟订公司董事的选任程序和标准，并对其任职资格进行初步审核，向董事会提出建议；对须提请董事会聘任或解聘的高级管理人员进行初步审核，并向董事会提出建议；决定公司员工的薪酬福利政策；对公司年度调薪预算和年度激励奖金方案以及长期激励计划作出建议，并根据经营计划指标的实际达成情况建议发放激励奖金等职责。
 风险管理委员会	主要负责审议公司风险管理总体目标、风险管理组织机构设置及其职责、基本风险管理政策、风险偏好及风险容忍度；评估公司重大经营管理事项的风险，持续关注公司面临的各类风险及其管理状况等职责。
 管理委员会	主要负责审阅公司的发展规划、年度经营计划、年度财务预算以及利润分配方案并向董事会提出建议；就重大发展策略、业务计划、管理政策及资源分配计划等事项作出管理决定等。
 关联交易控制委员会	负责关联交易管理、审查和风险控制，重点关注关联交易的合规性、公允性和必要性。公司关联交易控制委员会对关联交易进行表决或决策时，与该关联交易有利害关系的人员应当回避。
 消费者权益保护委员会	主要负责研究消费者权益保护重大问题和重要政策，审议消费者权益保护工作报告，对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。
 资产负债管理委员会	职责主要是审议资产负债管理总体目标和战略、资产负债管理和资产配置的相关制度、资产配置政策，根据董事会授权审批资产配置政策的调整方案、资产配置的组织和决策制度；评估相关经营活动对资产负债匹配状况的影响。



诚信合规经营

INTEGRITY AND COMPLIANCE IN BUSINESS OPERATIONS



中信保诚人寿坚持依法合规经营，践行主动合规，始终致力于加强合规管理，持续深化合规治理机制建设，不断完善以风险偏好为引领、以主动合规为基石、以内部控制为抓手的合规、内控与操作风险一体化管理体系，构建涵盖事前、事中、事后的全流程管控闭环，将合规要求嵌入经营管理各领域，贯穿决策、执行、监督各环节，覆盖各部门、各级公司及全体员工，积极推动合规文化建设，有效识别并积极主动防范、化解合规风险，保障公司长期稳健经营与高质量发展。

贯彻落实新《公司法》

《中华人民共和国公司法（2023年修订）》于2024年7月1日正式实施，为更好地贯彻落实新《公司法》，公司已采取以下措施：一是做好新《公司法》宣贯解读。公司采取多种形式开展新《公司法》宣贯工作，结合法律规定及行业特点进行外规内化及业务研究。二是开展章程重检更新。对标新《公司法》及公司治理配套政策的新变化、新要求，启动章程修订工作，在已将党的全面领导写入公司章程的基础上，进一步优化公司组织架构设置及两会一层职权配置，以提高公司决策效率为原则，调整股东会、董事会及管理层的职权设置。三是启动注册资本实缴排查。对公司自身及下属各级公司注册资本实缴情况、出资期限进行摸底排查，结果显示各级公司注册资本均已完成实缴。

持续深化合规管理

公司全面贯彻落实党中央防范化解重大风险要求，将合规管理作为有效防范经营风险的关键举措。公司搭建并持续完善“四层三道”合规管理组织架构，以党的领导为核心、以公司治理为基础，由董事会负最终责任，监事进行监督，管理层直接领导，以风险合规管理部门为依托，各职能部门、分支机构以及并表子公司密切配合；建立并持续深化“大监督”管理体系，形成“两纵三横”网格化管理格局；主动开展外规内化和动态重检，不断完善合规管理制度；持续优化合规风险管控机制，加强对重点领域、关键人员和重要业务的管理，有效识别、评估、应对和控制合规风险；积极引导和培育良好的合规文化，凝聚全员合规共识、增进认知认同、推动入心入行，共同守牢合规红线与风险底线。

反贪污治理

公司坚定政治方向，坚持金融工作的政治性、人民性，坚持“严”的主基调，持续深化全面从严治党和党风廉政建设。聚焦关键和重点，紧盯“四风”问题和违反中央八项规定精神问题，持续推进监督执纪问责，开展专项整治，积极营造风清气正的政治生态和经济发展环境，为公司健康发展提供保障。



商业道德实践

- 公司始终将员工的诚信道德与职业操守置于重要位置，制定员工行为规范并写入《员工手册》，内容涉及道德准则方面的依法合规、忠诚敬业、尽职尽责、廉洁自律、诚实信用、勤勉谨慎，以及行为准则方面的遵纪守法、严格履职、服从指挥、团结尊重、诚实守信、廉洁奉公、利益回避、保守秘密，公司通过教育、监督和考核等手段，确保员工行为符合高标准的职业道德规范。
- 公司明确要求公司全体员工，深刻理解并严格遵守《员工手册》各项内容，不得出现不诚实、不正直或贪污行为。在此基础上，公司每半年对员工执行情况进行检查和总结，致力于确保每位员工在日常工作及商业活动中，全面遵守法律法规和公司政策，以维护公司的良好声誉和商业道德标准。

防范洗钱与恐怖融资

- 洗钱风险管理作为法人金融机构安全、稳健运行的重要基础，是公司风险管理与内部控制体系中的重点领域。公司在严守反洗钱法律法规、人民银行监管规则底线要求的基础上，遵循全面性、独立性、有效性、匹配性等原则，持续深化洗钱风险管理体系：通过优化治理架构完善洗钱风险管理组织体系；构建并实施专业、分层的洗钱风险管理政策体系；建立“以客户身份识别为基础，以客户为单位，监测、识别、控制和报告洗钱风险”的洗钱风险管理流程体系；建立以“反洗钱系统”为核心的洗钱风险管理技术体系；建设以“风险管理创造价值”为核心的洗钱风险管理文化体系，并在此基础上，持续深化洗钱风险管理体系及长效管理机制，不断提升反洗钱合规内控管理水平，牢牢守住合规红线与风险底线，为构建新发展格局提供有力金融支持。

加强内控审计监督

- 公司董事会对内部审计体系的建立、运行与维护负有最终责任。董事会下设审计委员会，在董事会授权下，协助董事会对内部审计、财务报表、内部控制及重大合规事项等方面实施独立监督。公司内部审计实行集中化管理，在总公司层面设置内部审计部，统一制定实施预算管理、人力资源管理、作业管理等内部审计管理制度，不断强化内部审计体系的独立性。公司制定了《内部审计手册》《审计部内部控制及管理制度》《董事及高级管理人员审计管理制度》等审计制度，规范审计体系的运作和具体审计工作的开展。
- 内部审计部根据监管相关要求，开展关联交易、资产负债管理、偿付能力风险管理、保险资金运用、信息系统、信息安全、业务延续等专项审计，并对分公司及下辖三四级机构定期实施全面审计及反洗钱专项审计。

完善全面风险管理

IMPROVE COMPREHENSIVE RISK MANAGEMENT

2024年，保险业面临着优质资产荒、信用环境严峻、权益市场波动等诸多挑战，投资收益下降的即期性与负债成本下降的滞后性矛盾凸显，全行业面临资产收益难以匹配负债成本的巨大压力。

面对复杂的内外部环境，公司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，切实做好防范和化解金融风险，坚持稳中求进的工作总基调，认真落实党中央决策部署以及监管机构、股东方各项要求，立足于公司经营管理，不断强化资本管理、资产负债管理、资金运用风险管理，积极防范长期利率风险，持续优化业务结构、平衡利源、费用管控等重点工作，始终坚持依法合规稳健经营，持续健全与外部监管要求及公司经营管理需要相适应的全面风险管理体系，不断提升风险管理能力。

01 稳步推进偿二代二期监管规则全面落地实施

一支柱：公司偿付能力水平始终高于监管要求。2024年4季度末，公司综合与核心偿付能力充足率分别为**245.64%**、**144.81%**。

二支柱：偿二代二期规则下，公司最新一期（即2024年4季度）风险综合评级（分类监管）为**B类BBB级**；最近一次SAMRA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。

2024年，公司稳步推进偿二代二期监管规则全面落地实施，内源性资本积累与外源性资本补充并重，优化产品及业务结构，提升盈利能力，并积极推进股东增资落地及其他资本补充方案研究，严格落实监管报行合一政策，强化考核引领等。

02 统筹协调不断深化风险偏好体系建设

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。2024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《2024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，对资金运用风险、操作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。2024年，公司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、未发生重大案件、未发生重大负面舆情。

03 持续推进全面风险管理体系及专项风险管理长效机制建设

公司继续推动风险组织体系有序运转、密切关注党和国家政策及监管动态、做好政策研读及外规内化、开展专项内控流程梳理、优化风险管理系统、强化文化宣贯及风险考核等。同时，结合经营管理重点，公司推动深化网格化大监督管理体系、资产端穿透式风险管理等；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、个别账户流动性风险管理等专项领域体系及长效机制建设，推进风险化解；强化操作、合规与内控一体化管理，有序推动“报行合一”等重点领域内控有效性提升专项评估，以期不断夯实风险管理基础。

数据安全与客户隐私保护

DATA SECURITY AND CLIENT PRIVACY PROTECTION



中信保诚人寿遵守《网络安全法》、《数据安全法》、《个人信息保护法》等法律法规对于信息安全管控的要求，持续深化信息安全建设工作，积极应对外部和科技发展带来的信息安全方面的挑战，制定了《信息安全管理细则》、《数据安全管理制度》、《个人信息保护制度》等管理制度，并以相关制度为基础完善管理流程，建立起数据安全和客户隐私保护的管理体系，覆盖客户隐私数据的收集、使用、存储、销毁、共享等环节。

公司通过技术措施保护数据安全，包括对笔记本电脑用户安装磁盘加密工具，通过USB端口管理软件管控终端外设的读写权限；对于终端电脑部署数据防泄漏系统以增强数据安全监测能力，降低数据泄露风险。公司持续推进信息基础设施风险监测、响应处置及溯源能力建设，推动以技术手段支撑信息安全策略及流程的落实和运营，切实防范黑客入侵等非授权访问行为；构建以数据安全为核心的信息安全保障体系，加强数据流过程的安全管控，优化效率和安全的平衡，防止客户数据泄露事件的发生。



2024年，公司对网络安全等级保护三级系统、二级系统进行测评工作，并完成ISO27001:2022标准的重新认证。公司通过全面升级信息安全管理体系统，确保信息安全与业务连续性，降低因系统漏洞或黑客入侵导致的数据泄露风险，从而加强数据安全和客户隐私保护。

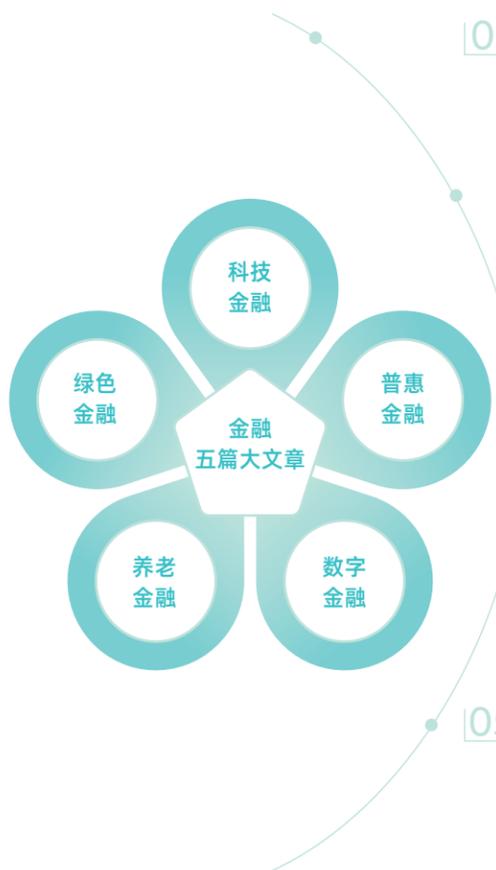


02 写好金融五篇文章 服务国家战略大局

第二章

WRITE FIVE GOOD ARTICLES ON FINANCE
SERVE THE OVERALL STRATEGIC SITUATION OF THE COUNTRY

为深入贯彻落实党中央关于做好“五篇大文章”的决策部署，中信保诚人寿立足主责主业，坚守初心使命，由公司党委牵头成立工作专班，制定并发布《关于做好金融“五篇大文章”进一步提升服务实体经济质效的实施方案》，明确工作机制，细化工作举措，量化工作目标，并取得阶段性成效。



01 科技金融 切实发挥保险资金作为长期稳定的资金来源独特优势，积极通过股权投资、股票投资等多种金融工具为先进智造、科技创新、绿色发展等实体经济领域提供资金或资本支持。

02 绿色金融 制定《绿色金融管理制度》、《环境、社会及治理风险管理制度》，建立“1+16”绿色金融工作机制，大力投资碳中和相关领域，积极服务实体经济绿色转型。

03 普惠金融 加大普惠保险发展力度，不断提高老年人、儿童保障水平，加大新产业新业态从业人员、各种灵活就业人员等特定人群保障力度；聚焦“一老一小”及新市民群体，依托“线上+线下”创新金融教育宣传模式。

04 养老金融 专属商业养老产品整合中信集团优势资源，打造“享”系列养老产品体系；与人民网、华为终端等多方跨界合作，共建养老新生态；推出“信未来 信养老”服务体系，为品质养老护航。

05 数字金融 坚持以创新技术驱动业务变革，不断推进大数据、云计算、人工智能等前沿技术深度应用于企业经营管理，以数智化赋能经营质效提升，实现数字化移动化应用全流程覆盖，并在投保、核保、客服等环节打造智能化服务工具，为客户和营销伙伴带来卓越的服务体验。

聆听所至 信诚所在
Always Listening Always Understanding

CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE >>>
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2024



科技金融 TECHNOLOGY FINANCE

中信保诚人寿及全资子公司中信保诚资管始终遵循保险资金运用规律，以资产负债管理为引领，切实发挥保险资金作为长期稳定的资金来源独特优势，积极通过股权投资、股票投资等多种金融工具为先进智造、科技创新、绿色发展等实体经济领域提供资金或资本支持，全力协助科技金融企业实现长期战略规划，持续推动创新项目落地和发展，努力实现科技创新链条与金融资本链条的有机结合，力争促进“科技金融”与服务保险主业的良性互动，切实保障经济效益与社会效益的有机统一。

投研学习 >>>

- 中信保诚资管成立了科技研究小组，配备了多名具备金融、科技复合背景的研究员重点聚焦人工智能、云计算、大数据等前沿科技发展及应用。研究团队持续跟踪国内外科技金融最新动态，深入分析行业发展趋势、政策法规、商业模式等，并撰写了一系列研究报告，为公司投资决策提供了有力支撑。2024年共完成科技相关研究报告超过**130篇**。
- 同时，中信保诚资管积极和外部机构开展合作交流，拓展研究视野，提升研究水平，与中信建投证券、中信证券等头部券商建立了长期稳定的合作关系，尤其在科技金融研究领域进行了深入的交流。



此外，中信保诚资管还多次与中信证券、中信建投联合举办各类专题培训和行业研究。



中信保诚资管学习交流活动



中信保诚人寿亮相第二届中国国际供应链促进博览会



新华网报道中信保诚人寿参加链博会

内部报道

投资实践 >>>

在一级市场，中信保诚资管重点关注前沿科技领域，致力于发掘具有颠覆性技术创新和巨大市场潜力的优质企业，通过股权投资等方式，为企业提供融资，助力企业突破发展瓶颈，实现跨越式成长。在二级市场，中信保诚资管高度重视二级市场上的科技股，其受益于科技金融政策支持和企业自身研发投入的增长，展现出较强的增长潜力。



绿色金融 GREEN FINANCE

机制建设

- 中信保诚资管建立了《绿色金融管理制度》、《环境、社会及治理风险管理制度》,以及“1+16”绿色金融工作机制,为公司开展绿色金融工作奠定了基础。
- 《中信保诚资产管理有限责任公司2024年行业投向指引和项目审查审批要点》明确提出积极服务、落实国家碳达峰、碳中和目标的实现,在符合整体行业政策的条件下,积极支持清洁低碳能源体系建设,积极支持 ESG 项目,积极支持绿色金融领域,包括重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾,如煤炭行业节能减排技术改造、新型电力系统建设等;进一步加强对高污染、高能耗、产能过剩行业的风险管理,严格控制产能过剩行业新增授信,审慎介入传统高能耗煤电等高耗能、高污染领域新建项目,加快退出落后产能。

绿色金融实践

中信保诚资管坚决贯彻落实党中央“双碳”战略部署,积极践行中信集团低碳发展战略,大力投资碳中和相关领域,积极服务实体经济绿色转型。

投资类型	投资领域
股票	新能源车、核电、水电、储能等清洁能源产业
非标	绿色交通、能效提升、污染防治、生态保护与建设等行业
地方政府专项债	安徽、福建、广东、河北、河南、湖北、吉林、江苏、江西、山东、山西、四川、西藏、新疆、浙江、重庆等地,为地方政府农林水利、交通、乡村振兴、生态环保、市政产业园区发展等民生社会基础设施提供金融支持

截至2024年12月末,中信保诚资管绿色、可持续和社会责任类投资规模达到**214.71**亿元

案例

2024年12月,中信保诚资管发行中信保诚-环境技术基础设施绿色债权投资计划(一期),已投资金额2.5亿元,资金主要用于中信环境的“潍坊市污水厂污泥无害化处置项目”及“潍坊渤发水处理有限公司污水处理厂改扩建工程项目”。项目聚焦资源节约与再利用领域,对区域循环经济发展起到有力的推动作用,环境效益显著提升,产品荣获绿色G-1等级(深绿)认证,预测本投资计划募集资金对应项目每年可实现减排化学需氧量3.61吨、氨氮0.33吨、总磷0.07吨、总氮0.37吨,处理和循环利用污泥量10.03万吨。



潍坊市污水厂污泥无害化处置项目

创新研究

- 创新研究方面,中信保诚资管深入开展绿色金融和ESG领域相关研究,并先后在《中国保险资产管理》2023年第3期(总第47期)发表《ESG评分卡构建--基于随机森林模型》,在《中国保险资产管理》2024年第1期(总第51期)发表《ESG视角下欧盟<新电池法>对我国动力电池行业影响研究》,在国家A类学术期刊《金融市场研究》2024年第7期(总第146期)发表《基于随机森林算法的ESG评价模型及其应用研究》等专业文章。



积极参与ESG投资领域探讨

- 2024年,中信保诚人寿积极参与ESG投资领域论坛、交流会,也凭借在可持续投资领域的杰出表现,收获“金融机构ESG投资实践优秀案例”、“年度卓越ESG实践奖”、“年度卓越ESG实践机构”等多项荣誉。



在第二届维港海外卓越机构评选中,中信保诚资管获评“年度卓越ESG实践机构”



中信保诚人寿入选《2024年中国企业ESG实践观察报告》金融机构ESG投资实践优秀案例

- 此外,中信保诚资管还参加了由中信集团举办的“2024ESG全球领导者大会”,以及由联合国责任投资原则组织(PRI)、秩鼎与泰康保险集团联合举办的“2024保险资金可持续投资研讨会”,“2024网易财经ESG趋势论坛”等会议,并与国内外机构就绿色金融和ESG开展积极交流和探讨。



ESG全球领导者大会



中信保诚资管参加联合国责任投资原则组织(PRI)会议

普惠金融

FINANCIAL INCLUSION

中信保诚人寿持续提供有力度、有深度、有广度的普惠金融服务。



注: 期末有效保险金额是指在一个保险合同期末内, 有效保单的保险金额总和。

产品供给 >>>

- 中信保诚人寿践行金融的政治性和人民性, 多领域丰富产品供给, 加大普惠保险发展力度, 不断提高老年人、儿童保障水平, 加大新产业新业态从业人员、各种灵活就业人员等特定人群保障力度。
- 2024年, 公司开发了适用个人所得税优惠政策的商业健康保险产品, 投保年龄扩展至70周岁, 借助税收优惠政策引导备老客群长期投资并建立养老金储备, 让客户享有税收优惠的同时获得护理保障, 满足客户多元养老保障的需求。同时, 主力重疾产品进一步放宽投保年龄, 在孕期即可为胎儿提供预投保服务, 并为0-18岁的少儿提供少儿特定疾病保障, 为60岁后的老人提供老年特定疾病保障, 提升“一老一小”保障水平。

公益赠险 >>>

- 截至2024年12月底, 公司通过“中信保诚人寿保险生活平台”累计赠送交通意外伤害保险**3.79**万份, 医疗意外保险**7,800**余份, 以此增强了人民群众对普惠金融服务的**获得感、幸福感、安全感**。

金融教育宣传 >>>

- 2024年, 中信保诚人寿聚焦“一老一小”及新市民群体, 依托“线上+线下”、“集中性+阵地化”等平台, 创新金融教育宣传模式, 联合主流媒体扩大宣传声量, 合力打造金融教育宣传全矩阵。公司全年触及消费者**超3,200**万人次, 助力提升人民群众金融素养及风险防范能力, 切实把金融教育这项惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上, 全力守护人民美好生活。



消保教育线下宣传专区



面向青少年-学生开展金融安全守护者活动

养老金融

PENSION FINANCE

丰富养老产品供给 >>>

- 2024年, 中信保诚人寿打造“享”系列养老产品体系, 推出了「安享年华」年金保险(至诚版)、「安享风华」两全保险(至诚版)、「乐享无忧」终身护理保险、「隽享丰年」养老年金保险(分红型)等兼具养老保障和税收优惠的产品, 满足客户多元养老保障需求。
- 专属商业养老产品整合集团优势资源, 集中信金控、中信银行、中信证券资管及中信科技之力, 共同打造产品创设、包装宣传、客户触达的中信解决方案, 产品成功申报为“中信优品”。目前, 十余款养老产品产品在架销售, 三款纳入个人养老金, 四款养老节税产品。
- 公司《复合型保险为乐养银发加保障》养老金融案例, 入选人民网“2024建设金融强国创新实践案例”。

截至2024年12月底,



共建养老新生态 >>>

- 2024年12月18日, 在中信集团指导下, 中信保诚人寿携手人民网, 中国互联网协会, 协同中信集团旗下多家机构主办了“信未来 信养老--2024未来大会”。中信保诚人寿在大会上发布了养老金融生态体系规划, 养老综合解决方案注入科技力量的“人工智能康养实验室”正式启动。



中信养老金融品牌发布

数字金融 DIGITAL FINANCE

中信保诚人寿积极拥抱数字化时代，坚持以创新技术驱动业务变革，不断推进大数据、云计算、人工智能等前沿技术深度应用于企业经营管理，以数智化赋能经营质效提升，实现数字化移动化应用全流程覆盖，并在投保、核保、客服等环节打造智能化服务工具，为客户带来卓越的服务体验。

2024年，中信保诚人寿多项智能化应用指标优于行业水平：



数字化营销

2024年，公司高度重视依托数字化能力提升客户经营效率和服务体验，以数字化营销项目为抓手，通过客户与团队双端驱动，赋能客户深度经营转型。

推出营销员App“E-Partner”

2024年10月，中信保诚人寿联合中信科技推出代理人App“E-Partner”，为一线营销员伙伴带来了任务赋能、获客赋能、销售赋能和数据赋能4大功能板块，共12项升级，大大提升了客户经营广度与深度。

截至2024年12月底，该应用已为**7.91**万家庭定制了保险综合解决方案
日均活跃用户（DAU）较以往提升**1.8**倍



员工在学习使用E-Partner



中信保诚人寿科技创新 共赋未来



E-Partner手机主页展示



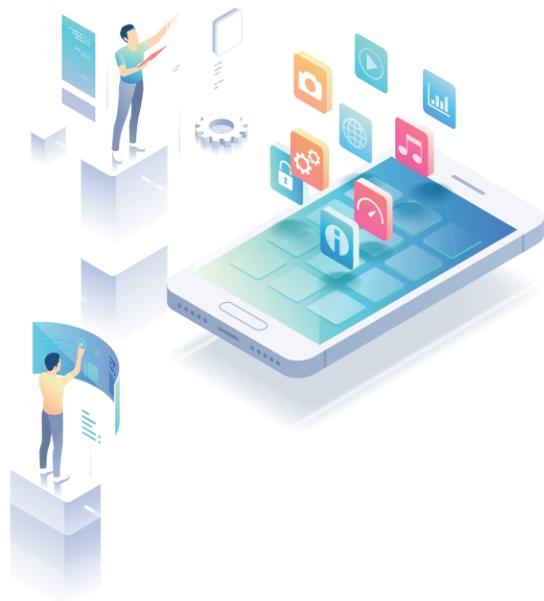
打造客户经营平台小程序

2024年12月1日，中信保诚人寿推出数字化客户平台，标志着中信保诚人寿在客户经营数字化转型方面迈出了坚实一步。作为客户服务的“主阵地”和客户经营的“蓄水池”，该平台首次将公司保单服务、增值服务、产品介绍、品牌推广及会员运营体系实现一体化聚合，通过轻量化的小程序设计，为客户提供更全面、更便捷、更贴心的服务体验。

上线一个月，平台注册人数即达到**89.7**万人
为公司客户经营打开新格局，培育数字金融发展新动能

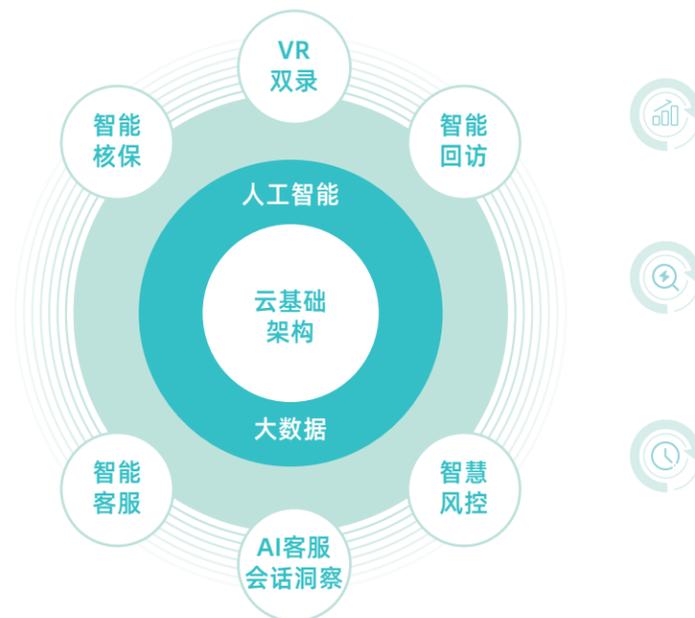


《中国银行保险报》深度报道公司数字金融举措



智能化运营

智能化运营是中信保诚人寿数字化能力建设的另一重点方向。近年来，公司通过综合应用NLP、VR、AI等新兴技术，赋能双录、核保、客服等关键环节，实现保单服务的秒级响应、端到端数智化作业，为客户带来便捷、高效的保单服务。



2024年，公司围绕客户经营主线，自研VR双录和智能质检平台，使作业效率提升接近**50%**，首次质检通过率提升至接近**90%**；

打造AI核保助手，非健康保单件的客户投保咨询效率由**小时级提升到秒级**；

推出AI客服助手和智能客服会话洞察，依托AI技术构建的智能知识库将专业问题平均回复时长**缩短至5秒以内**，并结合历史会话洞察，精准识别客户需求，提升客户满意度。

03 担当企业社会责任 守护人民美好生活

第三章

FULFILLING CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
ENHANCE SUSTAINABLE PUBLIC QUALITY OF LIFE OF PEOPLE

CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE >>>
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2024

- 截至2024年末，中信保诚人寿已累计为近**1,330**万名客户提供保险服务
- 累计承保金额超过**23.17**万亿元
- 累计向客户提供理赔近**179.94**亿元
- 目前，投保时效已缩短至**20**分钟
- 98%**的保全变更业务可通过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**1.08**天
优于行业平均水平，为客户提供便捷高效的优质服务



聆听所至  信诚所在
Always Listening Always Understanding

以客为本

CUSTOMER ORIENTED

保险保障 >>> 中信保诚人寿全面践行金融工作的政治性、人民性，产品体系丰富完整，至2024年末共有**132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。

客群	客户需求
 单身人群 <ul style="list-style-type: none"> 享受生活更理性 关注自身成长 关注健康、理财 	<ul style="list-style-type: none"> 健康保障 财富储备 个人意外风险
 年轻家庭 <ul style="list-style-type: none"> 刚刚建立家庭 买房买车有贷款 享受生活关注健康 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭健康 财富规划 家庭意外风险
 中产家庭 <ul style="list-style-type: none"> 家庭责任最重 事业达到稳定期 提升生活品质 容易受到环境影响 	<ul style="list-style-type: none"> 自身及子女健康保障 房贷、养育风险抵御 赡养父母、子女教育、个人养老规划 财富保值增值 家庭基础保障
 富裕家庭 <ul style="list-style-type: none"> 基本完成财富积累 关注养老规划 关注健康、医疗 关注体现人生尊严的照护服务 	<ul style="list-style-type: none"> 家族资产传承 品质养老 疾病、医疗等健康保障 高品质照护服务

产品体系（共132款）			
养老保障	税优产品	固定利益型 安享系列个养产品 (安享年华、安享风华)	共享增值型 安享丰年专属商业养老
	商业养老	岁悦无忧养老年金	筑福B、隽享丰年、隽享臻金系列、世家金尊荣耀版
保值增值	固定利益型 稳盈两全 鸿运金尊中期年金 基石恒固长期年金		共享增值型 分红增额寿（金耀未来、隽享承金、传富永盈） 弘盈B分红两全 中期年金（金刚智选、隽享鸿利） 投连产品（智尚人生C、全民投）
	固定利益型 诚托系列终身寿 (诚托至诚版、诚托增额版)		共享增值型 丰盈分红终身寿
健康保障	重疾	惠康重疾、丰盈+及时予 多倍重疾（加倍保）、疾病豁免（轻中症、投保人、被保险人豁免）	
	护理	税优护理（乐享无忧）、长期护理（诚护倍至、诚护相伴）	
	医疗	百万医疗（暖宝保）、长期医疗（安逸）、中老年意外骨折医疗、中老年医疗（安然无忧）、高端医疗、安心特药	
意外保障	长期意外系列（金悦行） 附加意外 交通意外（畅行无忧、E畅行）		

中信保诚人寿高度重视监管要求，积极响应党和国家对经济和金融工作的整体部署，多领域丰富产品供给，加大普惠保险发展力度，服务养老保险体系建设，满足人民健康保障需求，提高老年人、儿童保障水平，加大新业态从业人员、各种灵活就业人员等特定人群保障力度。从产品开发、销售、服务等多方面不断推进丰富产品供给工作，全面践行金融工作的政治性和人民性。

01

**加大普惠保险发展力度
部署全品类保障产品**

开发适用个人所得税优惠政策的商业健康保险产品，投保年龄扩展至70周岁，借助税收优惠政策引导备老客群长期投资并建立养老金储备，让客户享有税收优惠的同时，享有一定保障，满足客户多元养老保障的需求。

02

**积极响应国家号召
做好养老金融文章**

开发纳入个人养老金体系的个人养老金产品，进一步扩展客户投保年龄，丰富产品交费期及保障期，为客户提供定制化养老保障。为进一步助力养老三支柱建设，上线专属商业养老保险，使公司成为行业专属商业养老保险扩容后行业首家开发此类产品的公司。

03

**提高老年人、儿童保障水平
持续优化健康管理服务**

主力重疾产品进一步放宽投保年龄，在孕期即可为胎儿提供预投保服务，胎儿出生后可以不受等待期限制，为客户提供更加长久且全面的保障。该产品还为0-18岁的少儿提供少儿特定疾病保障，为60岁后的老人提供老年特定疾病保障，进一步提高“一老一小”保障水平。



保单服务 >>>

01 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、增值服务等内容。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一系列电子化服务功能，包括上线智能双录、微回访、AI智慧客服等线上服务，拓展云签名、微保全，进一步完善电子化服务，让客户随时随地均能获得及时便捷的保险服务。

2024年，中信保诚人寿多措并举，持续推进数字化转型：

- 1 扩展保全项目，推出年金受益人、生存金领取频次、新增可选责任服务项目；
- 2 构建个人养老金与税优系列产品的全流程线上服务体系，为新型业务提供完善的售后服务支持，满足客户多元化需求；
- 3 持续优化个险理赔案件处理机制，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；
- 4 积极推进拓展、完善团险理赔自助查询功能，打破时间和空间约束，客户可通过官微随时随地查看理赔案件情况，理赔进度清晰透明，客户理赔感知度大大提升；
- 5 借助全面、多样的通知方式，将各理赔环节信息精准推送、触达客户，避免通知疏漏，以更高质量的理赔服务提高客户满意度。

02 推行人性化保单服务，传递人文关怀

中信保诚人寿始终将提升客服热线服务质量与客户满意度作为工作重点。

2024年，公司处理电话呼入服务请求超**29**万人次，客户满意率高达**98%**

为进一步优化服务体验，打造兼具速度与温度的服务体系，公司积极构建线上线下融合、传统与新兴服务媒介互补的全方位多点服务互联沟通体系。

在服务过程中，公司始终坚守“以客户为中心”的理念，致力于引导客户深入理解保险本质，确保信息传达的准确性与及时性。同时，为提高问题解决效率，公司特别授予一线客服座席在线处理权限，确保客户问题能够得到迅速有效的解决，切实提升客户服务体验，践行提供优质金融保险服务的承诺。



03 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。

2024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：

- 1 丰富客服柜面适老化设施，设置老年人专用休息等候区域、配备爱心专座等候席位、增加老年人关怀的常用物品，方便老年人客户使用和应急需要；
- 2 鼓励机构增设老年人客户金融知识专区，放置面向老年人客户的金融知识宣传教育资料；
- 3 细化老年客户服务规范，鼓励配置专属的客服柜面人员接待老年人客户，明确应急或突发事件服务要求；
- 4 持续优化客服热线功能，客服热线引入智能语音识别技术，客户可以直接说出需求替代呼入按键，无需按键操作，当系统识别到老年人客户电话入线，快速直达人工服务，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

2024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，极大地提升了老年人客户与公司互动的便捷性和效率。



电话人工客服老年人专席



理赔与承保 >>>

2024年，中信保诚人寿承保与赔付一览：



重大承保

01 第一大案例

- 某企业高级管理人员
- 承保中信保诚「诚托未来」终身寿险（至诚版）
- 保险金额100,000,000.00元

02 第二大案例

- 某家族企业管理人员
- 承保中信保诚「诚托未来」终身寿险B款
- 保险金额50,000,000.00元

03 第三大案例

- 某企业董事
- 承保中信保诚「基石永屹」终身寿险
- 保险金额44,940,000.00元

04 第四大案例

- 某公司董事长
- 承保中信保诚「基石永利」终身寿险B款
- 保险金额43,290,000.00元

05 第五大案例

- 某企业董事
- 承保中信保诚「诚托未来」终身寿险B款
- 保险金额35,000,000.00元

06 第六大案例

- 某公司管理人员
- 承保中信保诚「诚托未来」终身寿险B款
- 保险金额30,000,000.00元

07 第七大案例

- 某企业家
- 承保中信保诚「筑福未来」年金保险B款（分红型）
- 保险金额29,000,000.00元

08 第八大案例

- 某公司管理人员
- 承保中信保诚「信守未来」终身寿险（尊享版）
- 保险金额28,570,000.00元

09 第九大案例

- 某公司管理人员
- 承保中信保诚「信守未来」终身寿险（尊享版）
- 保险金额28,560,000.00元

10 第十大案例

- 某企业总经理
- 承保中信保诚「信守未来」终身寿险（尊享版）
- 保险金额28,550,000.00元

重大理赔

01 第一大案例

- 退休人员，受益人获赔身故保险金12,000,000.00元
- 投保情况：2022年3月-4月投保中信保诚「基石稳利」年金保险
- 理赔情况：因心力衰竭身故，2024年12月16日经理赔审核属于保险责任，给付身故保险金12,000,000.00元

02 第二大案例

- 退休人员，受益人获赔身故保险金6,000,000.00元
- 投保情况：2019年1月投保「金裕满堂」两全保险（分红型）
- 理赔情况：因结肠癌身故，2024年5月16日经理赔审核属于保险责任，给付身故保险金6,000,000.00元

03 第三大案例

- 医药公司经理，被保险人获赔重大疾病保险金3,285,978.28元
- 投保情况：2004-2014年间，投保附加提前给付长期重大疾病、附加「及时予」长期疾病保险、附加「及时予」长期疾病保险C款、附加至尊「悦·享」长期疾病保险
- 理赔情况：因罹患甲状腺癌，2024年1月18日经理赔审核属于保险责任，给付重大疾病保险金3,285,978.28元

04 第四大案例

- 咨询公司行政人员，受益人获赔身故保险金3,000,000.00元
- 投保情况：2020年12月投保「明爱」定期寿险
- 理赔情况：因一氧化碳中毒身故，2024年5月6日经理赔审核属于保险责任，给付身故保险金3,000,000.00元

05 第五大案例

- 行政事务人员，被保险人获赔重大疾病保险金2,433,370.00元
- 投保情况：2013-2020年投保附加「及时予」长期疾病保险C款、附加至尊「悦·享」长期疾病保险、「惠康」重大疾病保险、附加「倍安心」多重给付重大疾病保险、「尊享惠康2019」重大疾病保险、「尊享惠康2020」重大疾病保险
- 理赔情况：因罹患甲状腺癌，2024年8月7日经理赔审核属于保险责任，给付重大疾病保险金及豁免保险费合计2,433,370.00元

06 第六大案例

👤 机关内勤，被保险人获赔重大疾病保险金2,304,405.00元
 📄 **投保情况：**2010-2021年投保附加「及时予」长期疾病保险 B款、「尊享惠康2020」重大疾病保险、「惠康」重大疾病保险（至诚版）
 🏥 **理赔情况：**因罹患冠心病，2024年4月26日经理赔审核属于保险责任，给付重大疾病保险金及豁免保险费合计2,304,405.00元

07 第七大案例

👤 工程师，受益人获赔身故保险金2,255,298.23元
 📄 **投保情况：**2014年5月投保「节节高」年金保险（分红型）、附加「智盛未来」两全保险（万能型）
 🏥 **理赔情况：**因呼吸衰竭身故，2024年1月5日经理赔审核属于保险责任，给付身故保险金2,255,298.23元

08 第八大案例

👤 退休人员，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）
 🏥 **理赔情况：**因脑癌身故，2024年4月24日经理赔审核属于保险责任，给付身故保险金2,100,000.00元

09 第九大案例

👤 机关内勤，被保险人获赔重大疾病保险金2,053,751.80元
 📄 **投保情况：**2013-2022年投保附加至尊「悦·康」额外给付长期重大疾病保险、「惠康」重大疾病保险、「尊享惠康」重大疾病保险、附加「康无忧」疾病保险、「惠康」重大疾病保险（至诚版）
 🏥 **理赔情况：**因罹患甲状腺癌，2024年2月5日经理赔审核属于保险责任，给付重大疾病保险金及豁免保险费合计2,053,751.80元

10 第十大案例

👤 幼儿，被保险人获赔重大疾病保险金2,000,000.00元
 📄 **投保情况：**2020年3月投保「尊享惠康2020」重大疾病保险（少儿版）
 🏥 **理赔情况：**因罹患白血病，2024年8月15日经理赔审核属于保险责任，给付重大疾病保险金合计2,000,000.00元

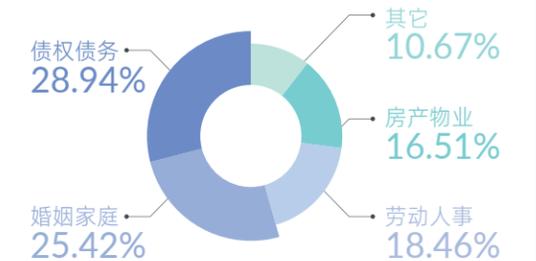
增值服务 >>>

2024年尊贵服务亮点

法税服务升级



客户活跃时间点：**11点** 和 **15点**
 客户平均通话时长：**23分15秒**
 客户最关注：



客户高度满意



注：数据来源于公司《尊贵客户服务简报》
服务满意度回访数据。

“寰宇救援”升级

全新推出寰宇尊享卡和寰宇同行卡，在传家和寰宇金卡权益上，增设长期寰宇救援守护。

目前“寰宇救援”服务覆盖近
60万名客户
 2024年共为
788人启动寰宇救援服务

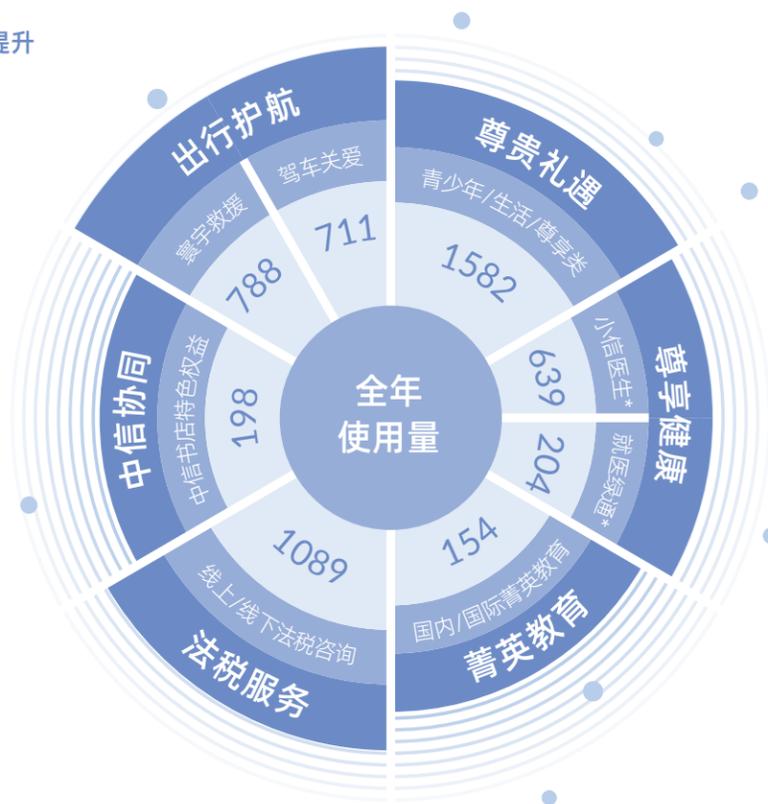
为传家客户、寰宇金卡客户本人，延续最长至70周岁的寰宇救援服务保障。

传家客户可将保障惠至家人，提供更周全保障。

寰宇尊享卡

寰宇同行卡

服务使用量持续提升



01 案例一：寰宇救援服务*

旅行援助显神威：助力M先生东京找回珍贵行李

2024年7月的一天，中信保诚人寿服务中心接到寰宇卡客户M先生（化名）的紧急来电。M先生表示，他在东京羽田机场转机时不慎遗失了一个装有儿童帽子、衣物及玩具的红色布包。由于不确定布包的具体遗失位置，M先生希望服务中心能协助他找回这些对于孩子来说意义非凡的物品。

接到这一需求后，服务中心立即采取行动，请M先生提供遗失物品的照片后，立即与羽田机场的工作人员取得联系。经过多次沟通，羽田机场航站楼的工作人员在国内和国际航站楼都没有找到遗失的布包。

然而，服务中心并没有因此放弃，而是进一步联系羽田海关分部。经过不懈努力，海关工作人员表示找到了一个与M先生描述非常相似的红色布包。在仔细核对后，海关工作人员确认找到的就是M先生遗失的布包。这一消息让服务中心倍感振奋。

服务中心与羽田海关分部沟通了物品领取的流程，并立即将这一好消息通知了M先生。M先生得知一天之内就找到了遗失物品，非常高兴，并对寰宇救援服务的高效表示了认可和赞赏。

注：*此服务适用用户：寰宇卡及以上客户

02 案例二：法税服务*

房企违约，如何要求法院强制执行，守护客户合法权益

北京客户A女士，因知名房地产企业违约，新房无法交付且退款延迟，深陷困境。法院调解后，房地产公司承诺在2024年1月31日退还购房款及利息。然而，房地产公司却未能如约履行其义务。

面对这样的困境，A女士向中信保诚人寿法税服务的服务中心求助，希望能找到专业的律师，为自己指明一条保护利益的道路。服务中心在接收到A女士的求助后，迅速响应。律师告知A女士，可以先与房地产公司的法务人员进行沟通，争取通过协商解决问题。若协商无果，A女士还可以联系法院，要求对方强制执行调解书中的约定。然而，律师也善意地提醒A女士，强制执行并非一蹴而就，其进展很大程度上取决于法院的处理速度和房地产公司的财务状况。如果房地产公司的账户资金不足以支付欠款，执行过程可能会受到阻碍，甚至可能需要轮候冻结，等待其他债权人的权益得到满足后才能轮到A女士。

一通电话，虽然简短，却让A女士对强制执行有了更为全面深入的了解。她感慨地说：“之前我一直担心这笔钱会石沉大海，对我来说无疑是一笔巨大的损失。但现在听了律师的解答，我心里有了底，也充满了信心。我会按照律师的建议，积极与法院沟通，争取早日拿回我的购房款。”

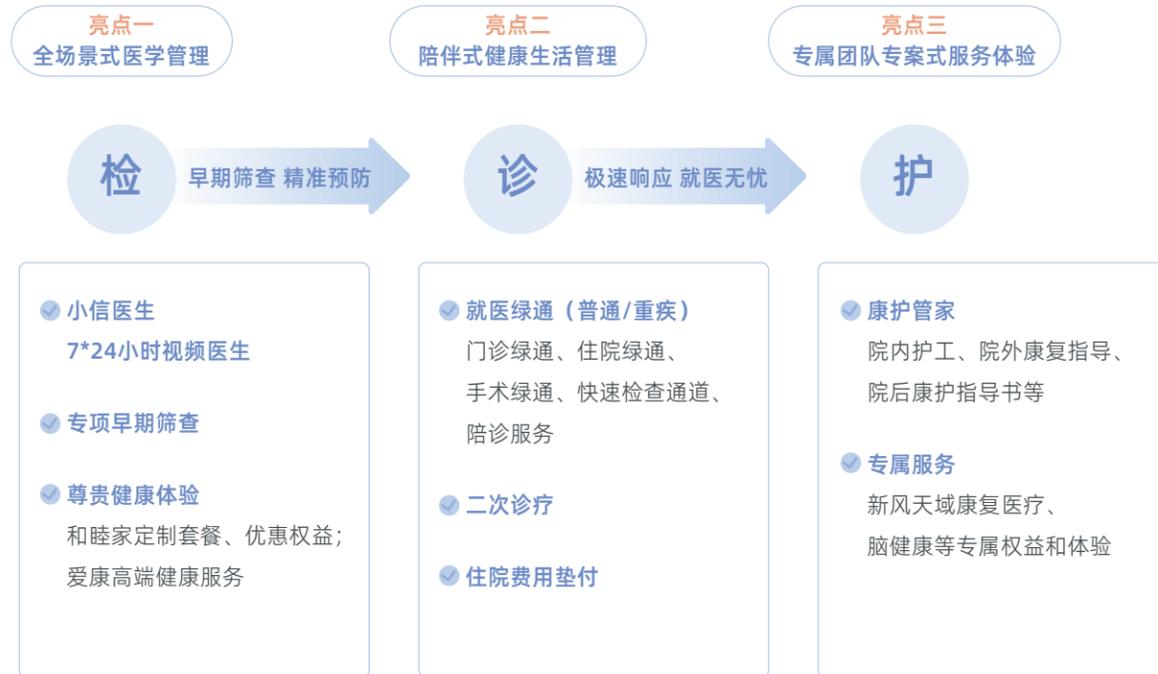
注：*此服务适用用户：传家客户





“信健康”服务体系：“检诊护康”为健康人生护航

围绕客户全生命周期医疗及健康管理需求，打造“保险+服务+科技”闭环，突出三大差异化优势。

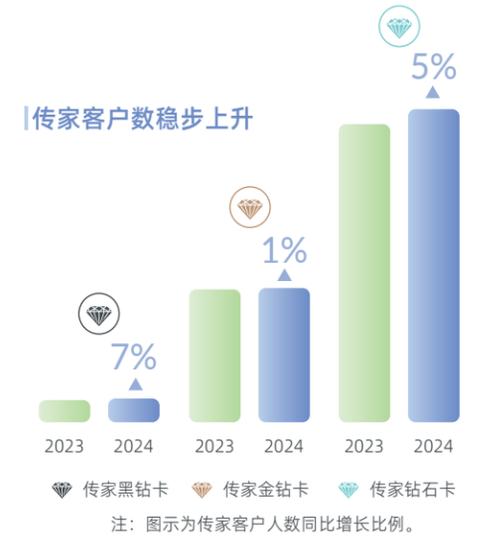


高端子品牌「传家」>>>

「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、法税服务、菁英教育、尊享健康、传承规划、智美生活等诸多增值服务，广受高净值家庭好评。

为了更加充分发挥中信金控资源协同优势，更好地赋能高净值业务发展，中信保诚人寿提出“一五四四”高净值业务经营战略，聚焦高净值客群，以企业家办公室为平台，通过打造专属方案、专属智库、专属体验、专属团队、专属服务五项专属，建立业务推动、专家支持、讲师赋能、增值服务四大支持赋能体系。

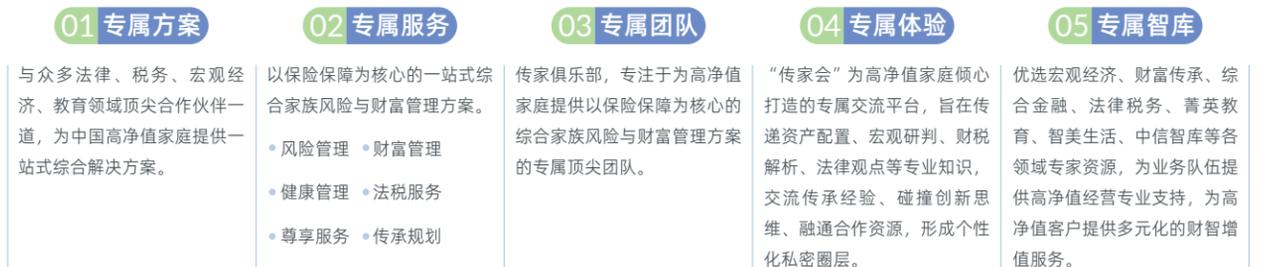
传家客户数稳步上升



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



客户活动 >>>

2024年，中信保诚人寿积极拓展跨界合作版图，精准洞察市场趋势与客户需求，打破行业边界，通过跨界融合，构建多元生态合作体系，实现资源共享、优势互补，全方位提升品牌价值与市场竞争力。

知识品牌合作

与知识平台“得到APP”及罗振宇建立合作，推广公司品牌、助力人才招聘，推广产品及服务。



中信保诚人寿
与知识平台“得到”建立合作



中信保诚人寿作为特别支持伙伴，携手得到APP创始人罗振宇
在2025“时间的朋友”跨年演讲中传递“来自未来的好消息”

央媒平台合作

与人民网建立战略合作，并在中信金控指导下，与人民网共同主办“信未来 信养老”未来大会。会上，中信金控财富管理委员会养老金融工作室发布“信未来 信养老”养老金融品牌，中信保诚人寿发布养老金融生态体系规划，携手多方合作伙伴共建“金融+科技+服务”养老新生态。



中信保诚人寿与人民网战略合作签约仪式



“信未来 信养老”未来大会现场

协同打造活动IP

联合中信出版集团共同举办“了不起的你”文化童年儿童故事大赛，同时作为麦当劳“为爱麦跑”官方合作伙伴，为参与家庭提供全程保险保障。



作为合作伙伴，中信保诚人寿参与麦当劳“为爱麦跑”亲子跑系列活动



中信保诚人寿“了不起的你”文化童年故事大赛



WE DO价值主张升级

焕新升级“WE DO 聆听者 行动派”价值主张，在中信保诚人寿大厦一层举办主题展览及快闪互动，并在北京地铁12号线三元桥站投放“WE DO”价值主张主题地铁广告。



消费者权益保护 >>>

中信保诚人寿始终将消费者权益保护作为践行金融工作政治性、人民性的核心要义，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，以监管政策为导向，充分履行消费者权益保护社会责任，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，深化开展金融教育宣传，将消费者权益保护贯穿业务全流程，切实保护金融消费者的合法权益。

01 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。2024年，中信保诚人寿进一步完善了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。



02 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蓝本，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。公司从战略、政策、制度、细则、操作规范等层级持续完善消保制度体系，从制度层面推动消保工作与业务经营融合发展。同时，为进一步提升消费者服务体验，巩固保险销售行为管理根本，2024年公司进一步从制度、流程、系统等维度构建了覆盖全产品、全渠道、全客户的适当性管理体系，并在全公司范围内上线运行，全面夯实消费者权益保护管理体系，切实强化消费者权益保护基石。

03 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，践行新时代“枫桥经验”，拓宽纠纷化解渠道，推动实施多元化解，及时响应和解决客户的投诉诉求。同时，公司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。2024年，中信保诚人寿进一步修订《消费者投诉纠纷调解管理细则》，细化纠纷多元化解工作要求，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。

2024年，中信保诚人寿共受理投诉**13,840件**（含监管转办投诉和公司自收投诉），**结案率100%**。从投诉业务类别来看，投诉量排前三的是销售环节、保险合同变更环节以及保全环节。从投诉地区分布来看，投诉量排前三的分公司是河南、北京以及河北分公司。

04 深化开展金融教育宣传

2024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，坚持“常态化+集中化”金融教育双线并行，将金融知识普及作为常态化教育活动持续开展。同时，公司完善“线上+线下”、“集中性+阵地化”立体化金融教育网络，加大金融教育投入力度，探索创新金融教育形式，取得了显著成效，筑牢金融消费风险防线。

中信保诚人寿充分发挥多方联动作用，创新开展多样化的金融教育宣传活动。一是创新推出了“金融教育云展厅”，为广大消费者提供了一个沉浸式、多视角的金融知识线上学习平台。二是联合儿童财商教育公益组织“佰特公益”，连续第四年推出“金融安全守护者”亲子财商公益志愿活动，线上浏览量**超5万人次**，线下更吸引了数百客户家庭参与，荣获了《中国银行保险报》“金融消费者权益保护优秀案例”称号。三是携手中国金融传媒推出5期“金融微课堂”系列微视频，累计触及消费者约**2,000万人次**。全年累计举办各类活动超**1,600次**，覆盖超**3,200万人次**，实现了金融教育宣传的广泛覆盖与深度渗透，彰显了金融服务的温度与价值导向。



金融为民谱新篇线下消保活动



针对老年人和新市民进行金融教育宣传



金融教育云展厅

员工发展

EMPLOYEE DEVELOPMENT

人才梯队建设和员工权益保障 >>>

人才梯队建设

2024年，中信保诚人寿落地实施“三才计划”后备人才培养项目，搭建后备干部培养机制，进一步提升关键人才队伍专业素养与履职能力，并根据各层级岗位胜任力要求，制定多元培养项目，通过挂职轮岗、重点项目锻炼、导师引领等方式加大培养力度，加强理论与实践相结合，推动后备人才综合能力快速提升，进一步激发干部队伍活力，为有能力、肯干事的优秀人才创造更多机会和良好工作氛围。



“三才计划”授旗仪式



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考试，为通过CFA、ACCA、CPA、精算师等专业考试的员工报销考试费用。考试前夕，还专门为备考员工提供带薪备考假期，保障员工充分的复习和休息时间。

2024年，中信保诚人寿工会成功举办第二届职工职业技能竞赛暨保险规划大赛，推动中信保诚人寿职工职业技能培养、训练和提高，发掘职工队伍中的业务骨干、技术尖兵和优秀人才，助力公司高质量发展。



中信保诚人寿工会成功举办第二届职工技能大赛



员工权益保障

中信保诚人寿人力资源管理制度完备，在制订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。在人员招聘、晋升、调动、薪资、解雇等相关工作中，公司严格遵循国家劳动法律法规和公司内部流程，不存在种族、社会等级、国籍、宗教、身体残疾、性别等方面的歧视行为。

中信保诚人寿薪酬激励体系秉承市场导向、绩效导向、效益导向的管理原则，主要由固定薪酬、绩效薪酬、长期激励、津补贴及福利构成，并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。

公司按时足额为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。



员工身心健康发展

中信保诚人寿工会成立于2009年12月，现有工会会员约3,235人。公司工会以关心关爱职工为已任，努力为员工做好事、解难事，落实“我为群众办实事”，将送温暖、慰问困难职工落到实处，加强工会政策宣传，配合工会制度执行，开设工会专用邮箱供职工申领慰问金，设有专人专责解答问题，及时慰问职工，为群众解难事、办实事、做好事。公司加强日常慰问职工和两节送温暖活动相结合，明确了因意外和灾害造成职工困难予以慰问的标准。在关爱女性职工方面，公司2024年续签了《女职工权益保护专项集体合同》，推动“女职工关爱室”“妈咪小屋”建设。此外，公司还积极组织开展形式多样丰富多彩的羽毛球、健身操、太极、芭蕾等各项职工文体活动，丰富职工业余生活，增强职工体质，增强员工归属感，增强企业凝聚力。

中信保诚人寿为员工提供安全健康卫生的工作环境，公司总部大厦设有新风系统，设立有健身房、咖啡间、母婴室、洗衣房、理发室并配备有AED等急救设备。



成就伙伴

ACHIEVEMENT PARTNER

保险营销员 AGENTS INSURANCE

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，致力成为特色鲜明、业绩突出、品牌领先的人身保障与财富管理最佳伙伴。

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。



中信保诚人寿培训中心

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;以构筑中信保诚人寿品牌、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

01 EDP卓越经理人

2000年，中信保诚人寿经理人项目创立于广州。

2014年，为进一步增强经理人品牌，全国范围统一复刻传承，中信保诚人寿经理人项目华丽升级为“EDP卓越经理人”项目。



02 SEDP超级经理人

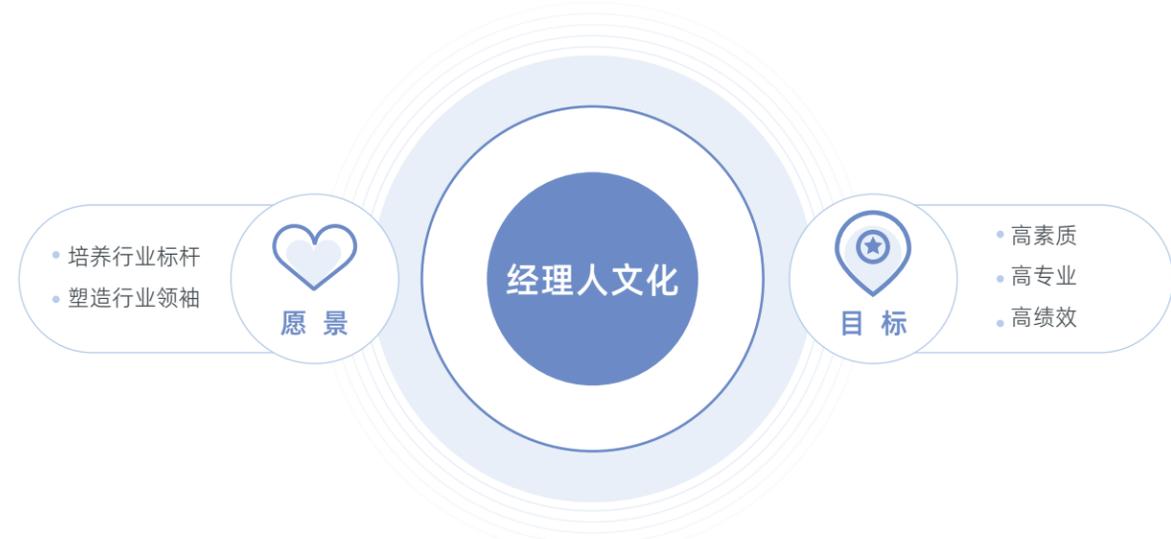
2019年，为提升经理人品牌影响力，应市场发展需求，引入更多高端人才，推出“SEDP超级经理人”项目，以完备经理人品牌，吸引更多高绩优人才，使经理人项目更具市场竞争力，打造中信保诚人寿核心辨识度。



03 EDAP未来经理人

2024年，24载轮回再起步，在EDP、SEDP优秀品牌的基础上，创新推出“EDAP未来经理人”项目，进一步提高效能，激发高质量发展动力，打造中信保诚人寿系列高端人才战略品牌。





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。

2024年“入星”人力保费贡献度
达到 **86%**



科技赋能

中信保诚人寿营销渠道以客户为中心，全新推出符合市场需求的数字化销售支持和管理支持App——E-Partner，基于大数据和人工智能等先进技术，打造专属于营销员的客户好管家、需求分析师、服务小秘书和成功私教团，以任务赋能、获客赋能、销售赋能和数据赋能支撑高质量营销队伍建设。

“跨界为王”人才招募品牌，持续深化人才领先战略

2024年2月25日，中信保诚人寿“跨界为王”人才品牌发布会在北京召开，“跨界为王”人才战略正式启动。



人才领先始终是中信保诚人寿营销渠道最重要的发展战略，公司始终将对人才的引进和培养放在第一位。2024年，营销渠道打造“跨界为王”优增品牌，注重人才选拔，创新人才培养，深化平台制胜，通过升级优增系统，配套优增工具，帮助营销员触达更多优质增员。未来的保险代理人将接受一系列专业培训，为客户提供医疗、教育、财税等方面的专业建议，更好把握未来中国寿险行业面临行业转型升级和高质量发展的契机。

规划与展望

2024年5月16日，中信保诚人寿营销渠道在广州召开寿险营销大会，以新历史时期的规划与展望，团结带领营销精英迈向新发展蓝图。

公司总经理常戈表示，伴随着中国经济的发展模式转型，寿险业也从“高速度”向“高质量”转型，保险业的增长已从机会驱动转向能力驱动，竞争方式、服务进阶和管理能力将成为企业发展的主要驱动力。

展望未来，中信保诚人寿营销渠道将更加注重优增优育，强化产品和服务迭代升级，强化数字化经营能力提升，以更加坚定的理想信念，融入寿险事业的磅礴征程。



银行保险 >>> BANCASSURANCE

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62家商业银行建立起长期稳定的合作关系，通过不断完善业务布局，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。

主要合作伙伴



中信银行

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。

目前，渣打中国的营业网点覆盖近30个沿海和内陆城市，是内地市场上牌照最全、业务范围覆盖最广的国际性银行之一。

合作渠道



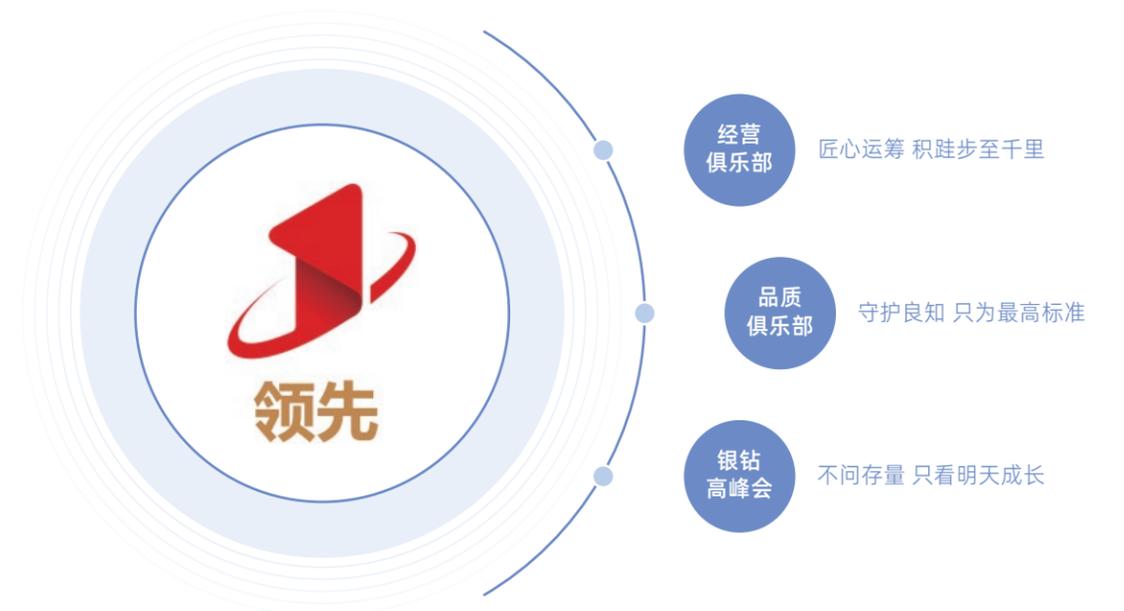
截至2024年底，银保渠道合作银行**62**家，合作网点**5,361**个

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会三部分组成，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，打造“发现之旅”、“腾飞之旅”、“翱翔之旅”三大培训体系，助力人才发展。



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，为客户提供优质的服务体验。



团险渠道 >>> GROUP INSURANCE

中信保诚人寿团险始终坚守保险初心，专注聆听客户声音，紧密围绕企业、员工及其家庭的实际需求，精心打造全方位、多层次的综合保险解决方案。

在过去15年间，团险渠道实现了21%年化复合增长率，业务版图更是广泛覆盖银行、证券、信托、制造、海外建设、能源、制药以及服务业等多个领域。

2024年，团险渠道承保客户数为**5.62万个**

其中企业客户**1.38万个**，家庭客户**4.24万**，贡献个人客户资源**163.91万个**

服务“专精特新”企业

2024年，团险渠道积极践行企业社会责任，聚焦“专精特新”企业服务，取得显著成效。

公司成功为**89家**“专精特新”企业提供团体保险服务

业务覆盖北京、上海、广州、深圳等**21个省市**

针对“专精特新”企业的特点和需求，公司量身打造了专属团体保险计划。该计划充分发挥中信金融全牌照及实业广覆盖优势，构建了覆盖企业发展全周期的金融产品体系。不仅涵盖传统的人寿保险、疾病保险、医疗保险和意外伤害保险，还结合财富管理服务，满足企业及员工在不同发展阶段的多元化需求。

同时，公司加强与协同单位的合作，为“专精特新”企业提供全方位专业支持。包括股权投资、资产重组、资本运作以及个人服务等，助力企业解决发展中的难题。



团险服务

在团险服务领域，公司积极践行企业社会责任，以客户为中心，持续优化服务。2024年，团险渠道重磅推出“团聚MAY好，智享未来”和“团聚美好 健康随行”两大品牌，构建了全方位、多层次的团险服务体系，涵盖基础服务、综合增值服务，提供全方位团险贴身服务和家庭保险规划。



电子商务 >>> E-BUSINESS

中信保诚人寿电子商务全面落实“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。公司电子商务将继续推动创新，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。

04 践行绿色发展理念 共建清洁美丽世界

第四章

UPHOLD GREEN DEVELOPMENT PRINCIPLES
TOGETHER CREATING A CLEAN AND BEAUTIFUL WORLD

CITIC-PRU LIFE

CITIC-PRUDENTIAL LIFE >>>
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT IN 2024

启动“助青少年救地球”志愿者服务项目

携手全球知名环保领袖珍·古道尔博士及其创立的根与芽组织启动“助青少年救地球”公益活动，通过一系列环保教育和实践活动，提升青少年的环保意识和行动力，激励他们积极参与到环境保护中来，共同守护地球家园。

多措并举 用爱心构建美好和谐社会

围绕“坚持以老年人为中心，构建老年友好型社会”这一主题，分别组织志愿者赴北京、广东、广西等地开展助老公益活动，营造敬老爱老的良好社会氛围。

低碳运营 无纸化服务智能办公

积极探索科技运用，引进智能AI、大数据、人脸识别、机器人等科技手段，全力构建贯穿全流程的绿色保险服务体系。

积极响应国家的双碳战略和股东的双碳目标，在日常办公中进一步推行绿色电子化，进一步降低公司经营对环境和气候的负面影响。

聆听所至  信诚所在
Always Listening Always Understanding



绿色公益

PUBLIC WELFARE UNDERTAKINGS

启动“助青少年救地球”志愿者服务项目

公益项目案例集锦

活动一 珍·古道尔“助青少年救地球”项目

项目简介

2024年11月30日，中信保诚人寿携手全球知名环保领袖珍·古道尔博士及其创立的根与芽组织，在中国科学技术馆成功启动“助青少年救地球”公益活动。该项目旨在通过一系列环保教育和实践活动，提升青少年的环保意识和行动力，激励他们积极参与到环境保护中来，共同守护地球家园。

项目内容

活动当天，珍·古道尔博士亲临现场，与500位嘉宾共同见证这一绿色盛会。她分享了自己在环保领域的多年经验和深刻见解，鼓励青少年成为未来环保的中坚力量。活动内容丰富多样，包括珍·古道尔博士的主题演讲、环保教育互动、“中信创品”慈善理财捐赠发布等。此外，还特别设置了观看珍·古道尔博士的纪录片《Jane Goodall Reasons for Hope》的环节，让参与者更深入地了解她的环保历程和理念。

本次活动上，双方共同启动了“助青少年救地球”志愿者服务项目，宣布将开展春季和秋季“根与芽”环境教育团队招募及培训工作，并由志愿者向学校所在城市城郊和乡村的中小學生教授环境教育课程，提升当地学生的环境保护意识和行动力。同时，在乡村学校/社区暑假环境教育营活动中，双方将为三至九年级学生开展集中性的环境教育，将优质和适合的环境教育课程和活动带到当地，循序渐进地提高当地学生和成人的环境保护意识，并尝试和他们共同探讨和解决当地面临的可持续发展问题。

项目成果

该项目的成功举办，不仅增强了公众对环保议题的关注，提升了中信保诚人寿在绿色金融和社会责任方面的品牌形象，还通过实际行动支持了环保项目，为社会和环境的可持续发展做出了积极贡献，同时，珍·古道尔博士受邀成为中信保诚人寿“环境保护特别顾问”，持续指导公司在环境保护和环保教育上贡献力量。

中信保诚人寿将持续开展环境教育团队招募及培训、城市城郊和乡村中小學生环境教育课程等行动，循序渐进地提高当地学生和成人的环境保护意识，推动更多人共同探讨和解决当地面临的可持续发展问题。

CITIC-PRU LIFE



公益项目案例集锦

活动二 “健行未来”公益健步走活动

项目简介

“健行未来”是中信保诚人寿发起的一项公益健步走活动，旨在倡导健康生活方式，同时通过实际行动支持环保和公益事业。该活动自2018年首次举办以来，已成功举办了五季，吸引了大量员工、代理人及客户积极参与。

项目内容

活动通过线上云接力和线下健步走相结合的方式，鼓励参与者在完成健步走的同时，为指定的公益项目积累步数。公司根据累计步数进行相应的公益捐赠，支持环保和健康生活理念的推广。2024年9月，中信保诚人寿隆重启动了第五季“健行未来WE DO”公益健步走活动，特别携手“根与芽”组织，共同推动地球生态保护。

项目成果

“健行未来”活动不仅提升了员工的身体素质，增强了团队凝聚力，还通过实际行动支持了环保和公益事业。截至2024年，活动已累计吸引超过10万人次参与，成为中信保诚人寿践行企业社会责任、推动健康和环保事业发展的重要平台。



中信保诚人寿启动“健行未来WE DO”第五季，携手珍·古道尔共同保护地球



中信保诚人寿分公司积极开展“健行未来”公益健步走活动

多措并举 用爱心构建美好和谐社会 >>>

案例一

2024年，中信保诚人寿持续围绕“坚持以老年人为中心，构建老年友好型社会”这一主题，开展了一系列丰富多彩的公益志愿者活动，营造了敬老爱老的良好社会氛围。8月至11月，公司组织志愿者赴北京、广东、广西等地开展助老公益活动。同时，中信保诚人寿全国各地分支机构，持续通过消费者权益保护日、保险公众宣传日和金融教育宣传月等契机，深入社区和养老院等机构，积极为老人开展金融知识宣讲和反诈知识公益宣讲。



北京恭和苑爱心讲座活动

案例二

中信保诚人寿按照中信集团党群工作部《关于做好2024年集团义务植树工作的通知》的相关要求，在北京地区开展了2024年义务植树工作的倡议活动，通过邮件、微信等形式号召北京地区职工捐款，履行了植树义务。

案例三

2024年7-8月，湖南省遭遇历史罕见的特大暴雨，中信保诚人寿驰援郴州资兴和岳阳市华容县，抗洪救灾，对灾区群众捐赠粮油、大米等急需物资，积极履行社会责任，累计捐赠物资**42,530元**。



中信保诚人寿驰援湖南华容水灾爱心接力彰显企业担当

案例四

在支持乡村振兴工作方面，中信保诚人寿围绕中央定点帮扶和乡村振兴决策部署、集团党委工作要求等，继续通过消费帮扶等工作协助集团定点帮扶地区，做好巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接工作。2024年，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、中央和国家机关工委定点帮扶四县和其他帮扶地区采购农副产品，截至2024年末，共计采购超过**740万元**作为节日慰问品和活动纪念品，主要涵盖粮油、生鲜、坚果、杂粮等农副产品。

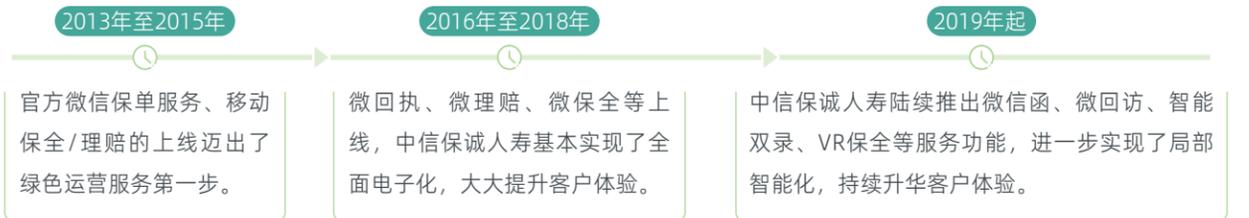


CITIC-PRU LIFE

绿色运营
GREEN OPERATION

低碳运营实践

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、增值服务绿色保险服务体系。



近年来，中信保诚人寿密切关注客户服务需求，持续深化科技赋能绿色运营。在客户服务方面，智慧客服平台引入AI大模型技术，借助其强大的知识库文档理解学习能力，实现智能交互问答功能；在官方微信保单服务系统建设方面，构建个人养老金与税优系列等新型产品的全流程线上服务体系，扩展保单变更服务项目，持续完善线上服务功能，满足客户多元化需求。

截至2024年12月，官微线上保单变更服务项目已多达**45**项，支持**98%**保全业务线上办理

此外，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：



无纸化服务智能办公：科技赋能绿色运营

中信保诚人寿积极响应国家双碳战略，将绿色办公理念深度融入日常运营体系。公司构建数字化办公生态，全面推行行政流程线上化改革，实施办公文件使用刷卡打印，有效降低纸张消耗；同步优化远程协作机制，依托视频会议系统与云端协作平台，显著减少因会议差旅产生的资源消耗。同时，公司倡导全员践行低碳理念，通过制度规范与文化建设双向引导，持续提升绿色出行、节能办公等环保行为的常态化水平。

在核心业务领域，公司以数智化转型为抓手重构服务模式。2024年，在中信金控统筹指导下，公司协同中信集团内科技力量重点打造E-Partner智能展业平台及统一客户经营平台。通过电子签名、云端核保等技术创新，实现保单服务全流程数字化闭环；创新研发的家庭组合多产品建议书系统，将传统纸质报告转化为动态可视的数字交互界面。目前E-Partner平台核心功能已形成规模化应用，日均活跃用户持续提升，保单检视、在线投保等高频服务场景全面实现无纸化操作，有效降低业务环节的资源消耗。

中信保诚人寿通过智能办公系统与数字服务平台的有机融合，建立起覆盖内部运营与外部服务的立体化减碳机制，为金融行业探索可持续发展路径提供了实践案例。



附录 2024年中信保诚人寿ESG数据关键指标表格展示

环境类数据

移动源废弃	
汽油消耗量 (升)	112,200.83
有害废弃物	
废铅酸蓄电池 (千克)	170.00
有害废弃耗材 (千克)	382.20
废荧光灯管 (千克)	3.50
无害废弃物	
生活垃圾 (千克)	4,000.00
-A4复印纸	79,026.56
-其他类型复印纸	652.33
-灯泡和灯管	65.50
电子耗材类废弃物 (千克)	161.49
安保设备耗材类废弃物 (千克)	721.00
办公设备废弃物 (千克)	9,602.00
电子产品废弃物 (千克)	2,505.00
安保设备废弃物 (千克)	6.00
报废公务用车 (千克)	6,270.00
其他	25.00
能源消耗	
电消耗量 (千瓦时)	258,057.83
-中国大陆地区合计	
耗水量	
市政用水耗用量 (立方米)	24,573.86
包装物	
纸箱包装物 (吨)	66.32
塑料类包装物 (吨)	5.00
员工人数及办公面积	
员工人数 (人)	3,723
办公区建筑总面积 (平方米)	186,558.82

社会类数据 ▾

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 (人)	0
-2022年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
-2023年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
-2024年因工作关系而死亡的员工人数 (人)	0
近三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
-2024年因工作关系而死亡的人员比率 (%)	0
因工受伤人数 (人)	0
因工伤损失工作时间 (小时)	0
社会保险覆盖率 (%)	100%
劳动合同签订率 (%)	100%
发展及培训	
员工培训项目数 (个)	12
员工培训参与人次 (人次)	6468
员工培训参与总人数 (人)	3007
男性员工参加培训百分比 (%)	39%
女性员工参加培训百分比 (%)	61%
管理层员工参加培训百分比 (%)	29%
非管理层员工参加培训百分比 (%)	71%
人均参与培训时长 (小时/人)	7.9
男性员工人均培训时长 (小时/人)	7.9
女性员工人均培训时长 (小时/人)	7.9
管理层员工人均培训时长 (小时/人)	13.6
非管理层员工人均培训时长 (小时/人)	5.6
产品责任	
客户投诉总次数 (次)	13840
参与消费者权益保护培训的员工人数 (人)	19391
客户信息安全 (次)	0
反贪污	
反贪污培训次数 (次)	1
员工参与反贪污培训次数 (次)	1
董事参与反贪污培训次数 (次)	1
反贪污培训覆盖率 (%)	100
员工反贪污培训参与人数 (人)	3001
员工反贪污培训参与人次 (人次)	3001
董事反贪污培训参与人次 (人次)	11
报告期内, 向贵公司或贵公司员工提出并已审结的贪污诉讼案件的数目。(件)	0
社区投资	
对外捐赠总额 (万元)	4.253
支持乡村振兴捐赠总额 (万元)	0
志愿者活动项目个数 (个)	5
志愿者活动员工参与人次 (人次)	50
志愿者活动员工参与时长 (小时)	200