

恒大人寿保险有限公司

2017 年度社会责任报告

恒大人寿保险有限公司（以下简称“公司”），于 2006 年经中国保监会批准设立。公司立足人寿、健康和意外伤害等保险业务，大力发展社区保险，积极打造“大健康、大养老”创新发展模式，致力成为以寿险为核心，集养老、医疗、健康等配套服务为一体的综合保险供应商。目前，公司排名已跻身全国寿险 20 强，总资产超 1000 亿。

一、经济履约情况

作为全国性寿险公司，公司不断研发贴近市场及客户需求的保险产品，发挥商业保险优势，积极参与社会公共服务体系建设。在保持稳健发展的同时，时刻秉承“保险姓保”的发展理念，积极响应监管要求，坚持诚信、责任、和谐共生的原则，致力于为社会、员工、企业和股东创造卓越价值，实现合作共赢。

（一）业务发展

2017 年，在“价值+服务”战略的指导下，公司大力推动业务转型，稳健经营，实现业务稳步增长。公司总资产首次迈入千亿俱乐部，较 2016 年末净增长 292 亿元；保费收入全国排名 20 位，排名较上年上升 21 位。

公司充分贯彻落实《中国保监会关于进一步加强保险监管维护保险业稳定健康发展的通知》文件精神，提升原保费收入占比，积极推进规模保费向价值保费的转型。2017 年公

司原保费收入 281 亿元，同比增长 710%，其中五年期以上原保费同比增长 67 倍；期缴新单保费较上年增长 20 倍，其中长期期缴保费较上年增长 11 倍，业务结构持续优化，转型成果显著。

2017 年全公司向国家缴纳税收共计 4.7 亿元。

（二）风险管理和内控建设

2017 年，根据监管部门相关规定，公司加强风控合规管理工作，致力于完善偿付能力风险管理体系、合规管理体系及制度体系，培育成熟的风控合规文化，使依法合规成为全体员工的自觉行为。

为进一步加强偿付能力风险管理及资产负债管理工作，公司在高级管理层建立风控联席会及资产负债管理执行委员会，并搭建起稳定的风控合规管理部门架构，分公司层面设立风控合规分部，与公司的业务规模、人员数量、风险水平等基本匹配，构建起科学立体的风控管理模式。

公司每年对各项管理制度、流程进行重新梳理，夯实、完善偿付能力风险管理、资产负债管理风控体系、内部控制体系等方面的风控工具，并积极研发经济资本、风险偏好、资产负债管理等工具。在不断修炼内功的同时，引入外部专家在资产负债管理、风险管理信息系统、资金运用等模块建设过程中提供专业支持。重新梳理反洗钱制度流程及系统，提升了公司反洗钱工作开展的成效。

（三）公司治理

2017 年，公司不断提升公司治理水平。通过完善三会（董

事会、监事会、股东会) 运作, 确保公司决策科学性、合理性、公允性。为进一步提升公司决策管理水平, 不断完善公司法人治理结构。同时, 公司严格参照监管制度不断开展公司治理自评自检, 加强对公司治理薄弱环节的管理, 进一步强化对关联交易的监督审查, 完善信息披露工作, 切实保证相关事项的合规性, 全面落实中国银行保险监督管理委员会对保险企业公司治理的各项监管要求。

(四) 保障员工权益

员工是企业发展的根本, 公司始终遵循以人为本的原则, 尊重和关心员工, 维护员工的合法权益, 营造优良的用人环境, 促进员工的价值实现和能力提升, 实现企业与员工的共同成长。公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规, 持续完善包括劳动合同管理、薪酬福利管理、领导干部选拔任用管理等在内的一整套人力资源管理制度。

公司为各级员工提供团体福利保险, 各级机构定期组织员工体检, 积极为员工创造健康、舒适的工作环境, 使员工能够保持良好的工作状态。自公司工会成立以来, 充分发挥其桥梁纽带作用, 动员和组织广大员工群众参与各项有益身心的活动, 在不断加强自身组织建设、制度建设的道路上, 最大限度地保护和调动广大员工群众积极性。

2017年, 公司完成了人才培养体系架构搭建, 有序开展新员工培养、关键人才培养、条线职能培训等相关工作。同时, 公司将组织绩效和个人绩效有机结合起来, 通过现有考核激励机制, 为员工的成长和发展创造有利条件。

（五）客户服务

2017年，公司为878,133人提供风险保障，风险保障金额4,028.96亿元，理赔案件15,019件，赔付金额10,822.78万元。

公司始终坚持“以客户为中心”的服务理念，不断完善运营服务体系，开发“E化服务”“闪赔”以及“双录系统”，为客户提供方便、快捷、贴心的个性化服务，提升客户满意度。

2017年，公司E化服务建设初见成效，恒大人寿服务中心微信号及公司官网全面升级，截至2017年末，恒大人寿官网上线服务功能22项，微信服务号上线服务功能30项。为提升服务时效及服务体验，2017年公司规划实施“闪赔”项目，针对小额理赔案件，实现线上操作、大幅提升小额理赔效率。该项目于2017年12月上线。

公司拥有健全的重大理赔案件工作体制，当灾难发生时，公司能及时启动应急措施，能有效防范化解重大理赔事件风险。面对“8.8九寨沟7.0级地震”及“8.10陕西西汉高速重大交通事故”，总、分公司获知事故情况后积极响应，第一时间成立应急小组，启动突发事件应对预案，通过公司微信公众号对外公布快速理赔举措，同时开展主动排查工作，并与涉险客户迅速取得联系，提供相应帮助。

（六）资金运用情况

公司紧密联系实际，把服务实体经济作为保险资金应用的出发点和落脚点，持续发挥保险资金期限长、成本合理的

优势。积极参与“一带一路”、扶贫攻坚等国家重大战略和基础设施建设，积极投资现代技术和先进制造业等国家主导产业。

2017年，公司再次参与投资方向为高新技术企业和软件企业的私募股权基金的认购，并持续关注相关基金的后续运作，目前相关基金已投资多个高科技及高新技术企业。

二、社会责任履行情况

心存善念，行则久远。作为一家极具社会责任感的寿险公司，公司坚持经济效益与社会效益有机统一，坚持以回馈社会为己任，秉承取之社会、回报社会的宗旨，重视利益相关方的诉求，用高度的社会责任感服务大众，扶弱济困，造福社会，传递正能量，树立良好的社会公众形象，构建良好的品牌形象和信誉优势。

（一）积极宣传保险理念

2017年，公司主动落实保监会关于2017年“3·15”消费者权益保护系列活动方案的要求，各地分公司组织开展关于消费者权益的主题宣传教育活动，帮助广大市民提高消费风险意识和自我保护意识，明白投保、放心消费，进一步强化了恒大人寿的品牌含金量。

7.8 全国保险公众宣传日期间，公司在全国范围内开展了多场活动，深入全国各地社区、街道和广场，用发放宣传单、填色卡等方式，宣传保险扶贫理念。此外，公司在全国组织总计超过6000人参加的公益跑50场，捐赠公益跑里程约5万公里，为树立保险业良好形象、助力保险公益扶贫做

出积极贡献。

(二) 建立慈善公益常态化机制

2017年，公司在促进公益行为常态化、机制化上作出有益探索。

2017年6月，公司启动了“社会服务月”，成立恒大人寿义工组织，并邀请到中国国家队总教练郎平担任恒大人寿公益导师。总公司义工组织已加入深圳市慈善会进行统一管理，并将长期持续地开展义工服务等；通过积极倡导，公司号召新员工入职第一年及中层以上管理人员每年参加不少于24小时的义工服务。

同时，公司全国总分联动，举办公益活动20余场，向贫困地区捐赠衣物、图书、生活必需品，帮助困难学生，拜访福利院、养老院等活动，捐款捐物折合人民币50余万元。在此期间，深圳中心支公司获得深圳保险同业公会、南方都市报共同颁发的“2017深圳保险精准扶贫爱心单位”称号；广东分公司积极捐赠善款，获得广东省扶贫基金会颁发的荣誉证书；河南分公司助力行业扶贫，被授予“扶贫示范组织奖”。

(三) 积极参与扶贫攻坚

1.7.8 保险公益扶贫

2017年9月27日，公司向广东省惠来县葵潭镇建档立卡的2342名贫困户捐赠了总计2.34亿元保额的团体意外险。捐赠项目源于“7.8保险公众宣传日”，公司成功认领广东省扶贫项目并迅速落地实施，因此荣获由中国保险行业协会颁发的2017年中国保险业“7.8公益扶贫贡献奖”。

2. 重庆隘口产业扶贫

2017年，公司积极响应重庆秀山县隘口镇参与脱贫攻坚工作，捐赠产业扶贫资金10万元，用于资助当地贫困村民进行黄精种苗的培育，为推进深度贫困乡镇脱贫攻坚产业发展、金融精准扶贫提供资金支持。

3. 认购扶贫基金参与金融扶贫

2016年四季度，公司与中保投资有限责任公司签署协议，参与“中国保险业产业扶贫投资基金”第一期的认购工作，希望通过积极发挥保险资金长期投资的独特优势，彻底促进贫困地区经济发展和产业脱贫，打造从风险保障、信用增信到保险资金直接投资的保险扶贫全链条。截至2017年末，公司根据相关协议和扶贫基金项目需求，向中国保险业产业扶贫投资基金共投入扶贫款项2,760万元。

三、环境责任

在节能减排，保护环境方面，公司首先从内部做起，持续推行“低碳办公”和无纸化办公，不断优化和完善线上办公系统，将公文流转、合同审查、事项审批等流程电子化，大幅减少纸张的使用数量。

同时，公司号召全体员工积极发扬“勤俭节约”的美德，节水、节电、节油，节约资源，降低能耗，爱护环境。

四、公司荣誉

2017年，公司荣获“优秀价值经营保险公司”、“最诚信保险机构”、“2017年度稳健经营保险公司”等行业知名奖项；公司产品“恒享福养老保险组合计划”荣获“最具创新力产

品”奖，“恒大恒久健康终身重大疾病保险（钻石版）”荣获“最佳健康保险产品”等行业知名奖项。

恒大人寿保险有限公司

2018年4月30日