

恒大人寿保险有限公司

2019 年度社会责任报告

恒大人寿保险有限公司（以下简称“公司”或“恒大人寿”）是一家全国性人身险公司，于 2006 年经原中国保监会批准设立。公司立足人寿、年金、健康和意外伤害等保险业务，积极推进康养、社区和数字化战略，为客户提供涵盖人身保障、财富管理、康养医疗等贯穿全生命周期的专业化保险保障服务。2019 年，公司秉承“恒守诚信，大爱保障”的经营理念，不断深化战略转型，坚持稳健经营、合规经营、价值经营，同时积极利用保险企业优势，积极开展慈善公益活动、灾难救助等，履行企业社会责任，为客户、员工、股东、社会创造价值。截至 2019 年底，恒大人寿业务规模排名已跻身全国寿险 20 强，总资产超 1800 亿元。

一、经济履约情况

（一）业务发展

2019 年，公司围绕“规范化经营、效益化增长、精细化管理”的主线，积极顺应监管导向，响应社会需求，推进结构调整，夯实发展基础，实现了良好的经营成绩。2019 年实现总保费 557.7 亿，同比增长 48.6%；总资产 1875.8 亿，较上年末增长 56.3%。同时，公司坚持“稳健发展，价值创造”的发展方针，深入推进转型工作，大力发展风险保障型和长

期储蓄型业务，业务实现平稳增长，保费结构持续优化，2019年原保费收入 420.2 亿，同比增长 29.8%，原保费占比达 75.3%；实现价值保费 115.3 亿，同比增长 48.5%。全年累计实现利润 9.4 亿元，连续三年实现盈利。2019 年，公司向国家缴纳税收共计 2.8 亿。

（二）风控建设

为加强偿付能力风险管理及资产负债管理工作，公司在高级管理层下设风控联席会及资产负债管理执行委员会，并在总公司设立风险管理中心，搭建起稳定的风险管理队伍，分公司层面设立风险管理岗，构建起与公司的业务规模、人员数量、风险水平基本匹配的科学立体的风控管理体系。2019 年，公司根据监管部门相关规定及公司发展需求，持续强化风险管理工作，不断完善偿付能力风险管理体系，搭建科学的制度体系，培育成熟的风险管理文化；公司持续夯实内控工作基础，对各项管理制度、流程进行重新梳理，不断完善偿付能力管理体系、资产负债管理风控体系、内部控制体系等方面的风控工具，并积极研究使用风险偏好、资产负债管理等工具，提升内控能力。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、内控管理等模块建设过程中提供专业支持。

（三）公司治理

2019 年，公司根据《保险公司关联交易管理办法》等相

关法律法规，结合实际经营管理需要，进一步修订《恒大人寿保险有限公司章程》，全面梳理三会议事规则等其他公司治理制度，充实董事会力量，加强关联交易管控，夯实公司治理法人结构运行基础。董事会、监事会及股东会的召开均符合监管要求。同时，公司按照监管规定开展公司治理自评估工作，不断完善公司治理相关工作流程，提高决策效率和水平，强化执行与监督，防范经营管理风险，确保“三会一层”高效合规运行，推动公司稳健发展。

（四）员工权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，与员工建立了合法的劳动关系，为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险和住房公积金，并为员工提供具有行业竞争力的补充福利保险，全方位保障员工健康及安全。2019年，公司根据公司发展战略需要，参照保险行业薪资标准，对薪酬激励机制进行调整和完善，实现了员工薪资与市场同步，进一步提升了公司薪资竞争力，为广泛吸引和保留优秀人才提供了有力保障。同时，公司加大力度推进培训体系搭建，建立培训供应商库，为不同专业、不同层级提供的针对性培训，全年共组织了包括恒青计划、人寿大讲堂、人才识别培训、项目管理培训等 15 个专项培训。

（五）客户服务

2019年，公司为 332.38 万名客户提供风险保障，保障

金额 17595.92 亿元，理赔案件 6.47 万件，赔付金额 4.76 亿元。公司坚持提升服务品质和丰富服务内容，除电话专席、贵宾通道、专属优先规则外，2019 年公司还为 VIP 贵宾客户新增救援服务、家庭医生、海外医疗、日本高端体检等服务内容，全年共为 32.83 万名贵宾客户提供专属服务。

为更好地服务出险客户、解决客户住院就医急需资金的问题，公司于 2019 年 4 月上线理赔垫付服务，对符合垫付条件的客户先行垫付入院押金并协助办理出院结算及理赔。截至 2019 年末，公司完成垫付服务 46 例，累计为客户垫付住院费用金额 93.11 万元，有效提升客户服务体验。此外，公司推行“重疾先赔”，对于投保重大疾病保险的客户，一经确诊，公司将主动收集客户诊断报告等资料，先行核赔重大疾病保险金，为客户后续治疗及时提供经济保障。

公司践行以客户为中心的理念，积极化解客户纠纷与矛盾，将客户投诉处理作为消费者合法权益保护工作的重中之重。2019 年，公司完成处理监管反馈的投诉 115 件，其中涉及销售的投诉 35 件，理赔 33 件，保险合同变更（含保全退保）22 件，续收及续保 16 件，承保 8 件，其他投诉 1 件；在投诉地域分布上，陕西省 34 件，湖南省 20 件，湖北省 17 件，重庆市 15 件，四川省 10 件，河南省 8 件，广东省 10 件（含深圳），江苏省 1 件。所有投诉案件均已妥善处理，依法依规切实保障消费者的合法权益。

（六）资金运用

公司秉承价值投资、长期投资和稳健投资的原则，紧紧与实体经济发展、国家战略相结合，积极广泛参与重大基础设施、扶贫攻坚、民生工程、康养旅居等领域的投资，为国家战略和实体经济提供长期稳定的优质资金，助力经济转型升级。2019 年公司继续积极参与投资方向为城市更新发展、基础设施建设、战略新兴产业的保险私募基金认购。此外，公司围绕“民生、保障”主题，探索养老、医疗、健康服务等投资领域，顺应国家养老服务的发展趋势，于 2019 年完成了康养商业项目投资。康养旅居产业符合国家政策及市场消费发展趋势，公司积极践行保险资金参与医疗、养老和健康产业投资，促进保险业和养老产业共同发展。

二、社会责任履行情况

公司坚持以回馈社会为己任，积极参与公益事业，以高度的社会责任感服务大众。2019 年，公司积极发挥保险企业优势，结合社会实际需求，在保险理念宣传、公益常态化机制探索、保险扶贫等方面开展了一系列工作。

（一）积极宣传保险理念

公司充分发挥保险公司机构数量以及深入区域的优势，积极宣传保险理念，普及金融知识，提升广大民众的金融消费知识。

“3.15”国际消费者权益保护日期间，公司主动落实银

保监会关于“3·15”消费者权益保护教育宣传系列活动方案的要求，组织各级机构开展关于消费者权益保护和金融消费安全的主题宣传教育活动，帮助广大市民提升消费安全意识，切实维护消费者权益。

“7.8”保险公众宣传日期间，公司结合自身情况，总分联动，面向广大市民宣传保险理念，组织开“扶贫公益跑”、“保险五进入”、“总经理接待日”等活动 100 余场，参与人员达 1.2 万人次，并连续三年认领扶贫项目，体现了保险业的责任和担当，对树立保险业良好的社会形象具有十分积极的意义。

9 月“金融知识普及月”期间，总分公司和下辖机构积极响应号召，结合线上、线下渠道，针对不同受众群体开展多维度金融知识普及，共组织相关活动近百场，参与员工超 4000 人次，发放宣传折页 7000 余份，官网上线 banner 图，公司自媒体平台发布、转载稿件 85 篇。活动覆盖 17500 名消费者，取得良好宣传效果。

（二）探索公益活动常态化机制

公司一直致力于探索公益行为常态化、机制化，不断丰富公益活动种类，增加活动形式，增强公益活动效果。

2017 年 6 月，公司启动了“社会服务月”，成立恒大人寿义工组织，并发动员工积极参与。2018 年 6 月和 2019 年 6 月，公司面向全体员工发起了“大童小益”义卖活动，分

别为贵州省毕节市七星关区海子街镇十三亩小学、毕节市发启小学捐赠了恒大人寿爱心图书室，为当地孩子送去知识的同时，提高了员工的公益参与意识和参与度，营造了良好的慈善公益环境。

公司组织开展常态化的慈善公益活动，包括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；关怀特殊职业从业人员，组织了慰问消防官兵、看望环卫工人等活动。

（三）创新方式参与扶贫攻坚

1. 保险公益扶贫

公司积极发挥保险在在扶贫方面的独特行业优势，积极参与保险扶贫。2019年为重庆市城口县沿河乡2396名困难群众捐赠保险保障1.77亿元、捐赠扶贫物资价值14.75万元。截至2019年末，公司为赠险的困难群众完成理赔8万元，在为困难群众排忧解难的同时，有效传递了保险大爱。

2. “因需制宜”精准扶贫

公司针对不同地区、不同情况的困难群众，开展了一系列有针对性的措施和办法，帮助困难群众稳定脱贫。针对需要产业支持的地区和群众，公司采用捐款、捐赠生产物资等方式，帮助困难群众稳定脱贫。包括向深度贫困乡镇捐款发展黄精种苗种植产业，向困难群众捐赠鸡苗等圈养小鸡所需设施以及化肥等，为困难群众规划产业发展，形成可持续扶

贫态势。

3. 认购扶贫基金参与金融扶贫

2016 年 4 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 2019 年末，公司向中国保险业产业扶贫投资基金投入款项余额为 2217.41 万元。

三、环境责任

在日常的经营活动中，公司积极践行低碳、环保、绿色办公理念，在管理上节约成本、降低能耗。公司确立了以各级机构行政管理部门为主导的节能管理体系，具体负责公司节能、绿色办公实施、监督工作。

节能减排方面，公司各级机构职场均使用低耗电量的 LED 照明，大大减少用电量；总部及分公司办公楼空调、照明系统，均采用分时运行措施，确保最大化减少电力浪费；办公区域的电气设备开关上均张贴有节能降耗提示标识，培养员工的节能意识；各级机构车辆使用及维护保养等，均有明确规范，进一步减少油量及废气排放。

此外，公司积极倡导无纸化办公，持续推进电子化办公平台的建设与完善，大力推广办公、业务电子化系统的应用。

公司已上线电子化审批流程近 220 条，覆盖公司各类业务，确保办公效率的同时减少纸张浪费。日常办公中，加强对办公耗材采购、领取、使用的管理，在打印区均张贴有节能降耗、双面打印的提示语，节约使用办公耗材。

四、公司荣誉

2019 年，公司荣获“年度最受欢迎保险产品供应商”、“新时代优秀风险控制金融机构”、“年度客户服务最优”、“2019 卓越竞争力寿险公司”等奖项，公司产品“恒大万年寿尊享版终身寿险”荣获第十四届中国保险创新大奖“最具市场影响力保险产品”奖、“恒大万年康终身重大疾病保险”荣获第十四届中国保险创新大奖“最佳重疾险保险产品”奖。

恒大人寿保险有限公司

2020 年 4 月 27 日