

长城人寿保险股份有限公司

长城人寿保险股份有限公司社会责任报告

长城人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）是始建于2005年的全国性人寿保险公司，由北京金融街投资（集团）有限公司等国民经济重要行业的多家股东投资创建。

截至目前，公司已在北京、山东、四川、湖北、青岛、河南、河北、江苏、天津、广东、湖南、安徽等地设立分公司，已经形成沿海、中部和西部相结合的全国性机构布局。公司业务范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险、理财保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经中国保监会批准的其他业务。

着眼未来，公司严格按照国际标准进行经营管理，自开业以来一直聘用国际四大会计师事务所作为公司年度报告的审计师，聘请国际知名的咨询公司华信惠悦(Watson Wyatt)和罗兰贝格(Roland Berger)做战略规划咨询，聘请全球著名的风险管理公司达信(MARSH)做风险管理咨询。

在产品开发上，公司始终坚守保险产品的保障本质，从客户的实际需要出发，建立了以“保障+服务”为特色的产品体系，

并根据细分客户不断创新，开发出一系列高保障保险产品。

在服务实践上，长城人寿不断探索、推陈出新——创建“总经理接待日”制度，安排公司高层直接与客户沟通，倾听需求，完善服务；业内首创纯公益性的“长城人文论坛”，为客户提供增值服务；推行“六个一工程”，全国通赔服务；进一步加快理赔速度，目前平均理赔时效优于行业平均水平；首创“营销员服务中心”，系统而全面地对营销员提供人文关怀服务。

公司“保障+服务”的差异化经营得到了社会的广泛认可——连续五年跻身“中国服务业企业 500 强”、先后获得“中国寿险行业客户服务最具影响力品牌”、“中国寿险行业最具发展潜力品牌”、“中国最具社会责任感企业”、“最受百姓喜爱的保险产品”、“最受信赖的寿险公司”、“中国最佳服务创新奖”、“保险业最佳理赔企业”和“行业十佳雇主企业”等荣誉。

公司对社会充满感恩之情，始终认真践行企业公民责任。2009 年，长城人寿启动“萌芽 100”爱心图书室计划大型公益活动，通过捐建贫困小学图书室彰显回馈社会的赤诚之心。除了组织捐资助学、减灾扶弱活动外，公司还要求员工每年参加一次公益活动，让爱心根植于每个长城人的内心深处。

公司以“有长城，更保险”为使命，以“让每个家庭拥有保险”为企业愿景，全力打造以客户为中心的服务体系，为服务民生贡献力量！

一、立足本职承担社会责任，服务社会经济发展大局

1、把握历史机遇加快发展，为公众提供更全面风险保障。

2015年，全球经济缓慢复苏，国内经济下行压力持续增大，保险行业全面深化改革取得重大进展。面对错综复杂的经济形势、保险行业的难得历史机遇和国内保险市场的激烈竞争，公司遵循“改革创新，加速发展，品质优先，持续盈利”的经营方针，依法合规经营，坚持科学发展，防范化解风险，提供优质专业的保险服务。截至2015年底，公司已为132.6万人提供了风险保障，保障额度达412.9亿元，为有效满足社会公众健康、医疗、养老等方面的保险需求作出了积极贡献。

2、坚持保障本源，大力发展保障型险种。

公司始终坚守“莫忘初心，回归保险本源”的研发思路，积极探索新市场环境下如何发挥保险产品的保障功能；并从客户的实际需求出发，建立起以“保障+服务”为基础的产品机制，完善产品体系，增加保障型产品开发力度，个人营销、经代业务、银保业务均有防癌险、意外两全险等保障型产品在售，2015年上市了“福泰百万防癌恶性肿瘤疾病保险”等多款保障型产品，在满足客户保障需求方面有了更多选择。

公司积极细分市场目标客户群，不断大胆创新，与医疗机构深化合作，开发了包括母婴险、种牙险等特色保险产品。在产品管理上，公司不断加强全流程、科学性和规范化管理，根据监管政策适时调整产品开发方向和形态，以确保开发的险种真正成为

符合客户需要和市场方向的价值产品，为发挥商业保险在社会保障体系中的重要支柱作用贡献一份力量。

二、进一步规范经营管理，实现社会经济效益共赢

1、坚持诚信经营，及时准确向社会公众披露信息。

公司根据中国保监会《保险公司信息披露管理办法》的规定，按时完成《年度信息披露报告》，并在公司网站公开信息披露专栏向股东、董监事和社会公众披露公司信息，共完成 16 项公开披露信息报备，在公司内网董事会信息专栏进行信息披露事项共计 12 次，及时、高效的将董事会最新信息进行发布。在中国保监会关于 2015 年保险公司信息披露核查情况的通报中，公司的信息披露完全达到规范性的要求。

2、持续优化公司治理结构，为股东、客户和社会创造价值。

董事会规范、专业运作。报告期内，公司在法人治理方面，继续保持职责明确、清晰的公司治理架构，“三会”和各专业委员会以其议事规则为运行基础，保证运作规范和决策程序合规，2015 年全年组织召开 25 次董事会，审议通过 77 项议案，2015 年组织董事会会议次数和审议议案次数为历年最多。在董事会建设方面，一是顺利地进行了董事会的换届工作；二是补充和调整了部分董事，保障了董事会的顺利运作；三是持续开展董事考核工作，提升董事履职的积极性；四是继续发挥独立董事作用，保障独立董事行使职权的权利；五是调整部分专业委员会组成名单，完善专业委员会人员构成。

顶层设计持续优化。报告期内，公司致力于不断优化完善治理顶层设计，公司按照“合法合规、权责明晰、决策科学、有效制衡”的原则，建立了包括股东大会、董事会、监事会、经营管理层在内的法人治理结构，有力地推动了业务的稳健持续发展和管理效率的提升，为公司分层治理、分级管理、权责明确奠定了基础。

治理制度及时修订完善。公司已建立以《公司章程》、“三会”议事规则、授权授信体系和报告流程细则为基础的公司治理制度体系。报告期内，公司持续修订完善公司治理制度，为落实“简政放权、务实高效”的总要求，董事会对授权授信体系和报告流程细则进行了修订，为公司治理工作提供了重要的制度保障和基本的行动指南。《公司章程》是公司的最高行为准则，对于维护公司、股东和被保险人的合法权益，规范公司的组织架构和经营行为具有重大意义，2015年，结合公司增资扩股工作和经营管理发展的需要，公司对章程进行了两次修订，并获得了中国保监会的批复，章程的适时修订将有利于进一步提升公司治理水平、促进公司持续健康发展。

截至2015年底，公司总资产达到244.5亿元，同比增长31%。总规模保费收入99.3亿元，同比增长140%。净利润1.8亿元，同比增长465%。2015年底，公司偿付能力充足率153%，满足监管偿付能力要求。

3、持续完善公司风险管理体系，全面推动“偿二代”风险

管理落地。

2015年，公司以全面推动“偿二代”风险管理落地为重点工作，持续完善公司风险管理体系。一是完成风险偏好体系搭建。根据“偿二代”偿付能力风险管理监管要求，公司聘请外部咨询机构完成风险偏好体系搭建，确定了公司风险偏好、风险容忍度及风险限额。项目针对公司重点风险领域，梳理并设置了相应的监测指标。二是定期开展风险监测，将风险指标推送至总分公司管理层，让公司管理人员及时了解自己所分管业务的主要风险情况，并组织专题会议，进行研讨分析，明确改善措施。三是开展合规文化宣传。2015年公司通过对重点法律法规进行解读、组织防范非法集资专项宣传、组织风险合规测试等形式，多方面加大对风险法律合规知识的宣传，营造“合规工作，人人有责”的文化氛围。四是组织全面及专项风险排查。2015年公司组织了全面风险排查及“两个加强、两个遏制”、违规销售行为等专项风险排查，加强风险自查自纠，并积极推动整改，主动防范和化解风险。五是加强内控管理工作。公司通过持续完善制度建设、推动授权授信管理、强化操作风险管理等活动，规范内部经营活动，保证公司健康合规经营。

三、提升客户服务水平，切实保障保险消费者权益

1、利用先进技术，不断拓展客户服务渠道。

公司坚持“以客户为中心”，不断拓宽客户服务渠道，为客户提供便捷的 E 化服务通道。目前客户通过长城人寿官方网站可办理保全、续期缴费等业务，免去客户亲临柜面提交理赔资料的辛苦和奔波。自 2014 年开通长城人寿官方微信服务平台以来，公司大力推进“指尖上的服务”，客户只要关注长城人寿微信公众号，随时随地即可通过手机完成保单查询、保全变更申请、电子信函订阅、保单解除合同、微信理赔等业务申请。



3·15 国际消费者权益日期间，客户在长城人寿四川广安中心支公司展台前扫描海报二维码。

2、再度升级 VIP 服务体系，努力提升客户服务水平。

2015 年，为打造面向 VIP 客户的高品质服务形象，长城人

寿 VIP 服务再度升级。围绕“分类管理，分级服务”的客户服务战略，通过渠道协同、资源整合与系统保障，合力推动 VIP 服务落地实施。一是成立长城人寿 VIP 客户专属俱乐部——“吉祥燕客户俱乐部”，依托“尊贵礼遇”和“用心关爱”两大服务体系，为 VIP 客户营造优先、优惠和优质的服务空间。二是分类标准更清晰，服务落地差异化。将 VIP 客户划分为黄金、铂金和钻石三个会员等级，铂金级和钻石级 VIP 服务由总公司统一规划和落实，黄金级 VIP 服务由分公司落地执行。三是提供 12 项专享礼遇，新增两大特色服务。VIP 客户可享受业务办理绿色通道服务、健康管理服务、国际 SOS 救援增值服务、理赔住院探视、生日问候和贺卡赠送、主题俱乐部会员活动等多达 12 项专属礼遇服务。同时，面向高等级会员新增就医绿色通道和伙伴式庆生问候两大特色服务。

3、坚持客户导向，理赔服务水平再上新台阶。

2015 年，公司共办结理赔案件 53294 件，同比增长超过 50%；支付赔款 9735.76 万元，让数万名客户切身感受了长城人寿便捷、高效的理赔服务。2015 年公司平均理赔时效 1.35 天，与 2014 年的 1.95 天相比提速明显。全年理赔服务整体满意度超过 95%，理赔获赔率达到 96.98%。

为加强理赔服务质量，公司以提升客户体验为导向，着力打造“指尖上的服务”，于 2015 年 7 月 1 日正式推出了微信理赔服

务。至此，长城人寿已经构建了柜面、电话、微信、短信、官网五位一体的理赔服务支持体系，让沟通零障碍，使服务全天候。

良好的服务获得了客户的认可和赞许。据不完全统计，2015年，公司共获赠锦旗 80 余面，感谢信近 10 封，获得社会媒体报道数十次。众多客户因为长城人寿的服务，让生活得到了保障，让幸福得到了延续。



2015年10月，安徽分公司工作人员前往医院探视客户，并现场为客户办理理赔申请。

4、积极宣传普及保险知识，切实维护保险消费者权益。

2015年1月，公司正式成立总、分公司保险消费者事务委员会，全面贯彻落实保监会文件精神，将消保工作层层分解，逐

级落实，分工到位，责任到人。积极主动开展保险消费者教育工作，在“3·15 国际消费者权益日”、“7.8 全国保险公众宣传日”等重要时间节点，积极与当地监管部门和行业协会配合，开展保险消费者教育，引导消费者科学理性消费。2015 年客服节期间，公司以“感恩十年·用心聆听”为主题，围绕“寻缘”、“感恩”、“聆听”三个主题词推出丰富多彩的线上和线下活动；在长城人寿微信公众号陆续推出“全民建长城”、“长城人文论坛之微讲堂”、“订阅电子信函，尊享双重礼遇”、“客户聆听调查问卷”、“寻找长城有缘人”等活动；各分公司积极策划与举办各具特色的线下活动，共举办了现场活动 260 余场次，累计 2.3 万余位客户参与。此外，公司还开通了官网和微信的客户投诉受理功能，客户可通过官网及微信平台反馈任何诉求及建议，公司接到客户投诉后快速响应，有效确保消费者的合法权益得到尊重。

5、快速响应重大突发灾难事件的应急处理，共同维护社会和谐稳定。

6 月 1 日 21 时许，载有 458 人的客轮“东方之星”突遇龙卷风，在长江中游湖北监利水域倾覆。事件发生后，长城人寿第一时间启动应急预案，总分公司联动，紧急排查可能受到波及的公司客户，并为客户提供理赔 24 小时报案热线、国际 SOS 救援服务、理赔绿色通道等便捷服务。在事故发生后第二日（6 月 2 日）即初步完成全部客户的排查工作，经核实，天津分公司一位李姓客户不幸罹难。天津分公司在获知客户家属将奔赴事故发生

地后，与湖北分公司、四川分公司沟通做好接力运送的准备；湖北分公司与客户家属的联系负责人保持沟通，随时准备为客户理赔及其他方面提供帮助。6月23日，公司理赔人员来到客户家中办理理赔手续，保单受益人在25日收到被保险人身故保险金163428.6元。

8月12日，位于天津滨海新区塘沽开发区的天津港国际物流中心区域内瑞海公司所属危险品仓库发生爆炸。事故发生后，长城人寿第一时间启动重大突发事件应急预案，总公司有关部门与天津分公司组成应急处理小组，紧密联动，全面排查可能受到事故波及的公司客户，并按监管部门要求及时报送排查进展，配合做好理赔的各项前置准备工作。

四、 坚持以人为本，与员工共享发展成果

1、为员工构建良好发展平台，及营造和谐、健康、合规、有序的劳动关系。

依据劳动法及公司内部员工管理制度，提供良好的工作平台，建立合规、有序、和谐、健康的劳动关系。为满足员工的发展需求，公司通过年度晋升、公推公选、专业技术评聘等管理办法，建立和打通员工的职业生涯发展通道。对于表现优秀的员工，通过年度晋升工作给予肯定和表彰；管理岗位补员采用公开竞聘及优秀人才引进相结合的方式择优录取；除管理职位通道之外，为各专业人员（目前有IT、精算专业，两核等）建立专业的专业发展通道，使各专业人员能够通过自己的努力，在所从事的领

域内成为行家里手，并取得相应的发展和回报。通过上述举措，有效构建起员工双重职业发展通道。

2、打造全面、丰富的薪酬福利体系，为员工提供具有竞争力的薪酬待遇。

公司致力打造全面、丰富的薪酬福利体系，在平衡市场竞争力和内部公平、公正的基础上，为员工提供合适的薪酬和福利待遇。同时，探索建立工资收入正常增长机制，定期对员工的工资进行上调，让员工感受到随着企业的发展自身价值的提升，以激发员工为公司长期服务的热情，促进公司快速、长远发展。为吸引和留住人才，提高员工退休生活水平，完善公司的长期福利体系，自 2014 年起公司对内勤员工及部分外勤员工实行了企业年金计划。为进一步调动员工工作积极性，增强员工安全感和抗风险能力，保障其生活品质，有效减轻员工因意外及大病带来的经济损失和压力，公司为所有员工提供了综合福利保障计划。除基本员工福利外，公司还为员工提供节日福利、生病探望、困难补助、生日福利、免费体检、健身活动、献血补贴等关怀举措。

3、构建起便捷、高效的培训体系，帮助员工实现自我提升。

公司建立“长城人寿网络学院”学习平台，为全体员工提供便捷、高效的学习通道，每季度或每月根据公司发展战略及不同阶段的经营重点，设定相关课程，确保学习内容紧贴公司业务，帮助员工实现知识和技能的提升。推动“长城金讲台”活动，确定每月第三周周四下午为固定的学习时间，鼓励员工积极参与课

程的开发与讲授，建立起定期内部分享交流平台，由员工投票选择的内部讲师通过现场讲授和视频连线的方式为大家授课，效果良好。建立健全培训体系，定期举办新员工入职培训、初中级管理人员研修班、中高层管理干部研修班等培训，根据不同职级，安排不同学习内容，确保学习的针对性和有效性。实施职业资格考试资助制度，鼓励员工主动提升自身专业能力，对积极参与各类专业资格证书学习并成功通过的员工进行费用资助，每年累计资助金额上万元，极大促进了员工专业能力的提高。

4、开展丰富多彩的文体活动，丰富职工的文化生活。

为丰富职工的文化生活，促进员工身心健康，充分调动员工的积极性，有效提升公司凝聚力和向心力，公司深入开展了丰富多彩的文体活动。主要有：

4月，公司在奥林匹克森林公园成功举办了“阳光心态，健康行走”为主题的2015年春季健步走活动。

6月，在西城区举办的2015年“五月的鲜花”职工合唱大赛决赛中，公司选送的10名歌手参加了金融街集团职工合唱团，在比赛中取得第二名的好成绩。

9月，公司在西环广场举办了第三届别开生面的爬楼梯比赛。

10月，公司继续承办金融街集团第五届“长城保险杯”男子篮球赛，参赛队伍由金融街集团所属各公司组成，并特邀工商银行篮球队加盟，共10支球队，120余名队员参加比赛。

11月，第六届“长城保险杯”才艺作品征集赛成功举办，围绕“跨越新高度 献礼十周年”的企业文化主题，向广大员工征集才艺作品，内容广泛涉及摄影、手工艺、书法、绘画。



在长城人寿十周年司庆之际，山东分公司以“我运动，我健康，我环保，我快乐”为主题，开展大型客户联谊活动。

五、积极投身公益事业，用实际行动践行社会责任

1、“萌芽100”爱心图书室项目稳步推进，致力打造让孩子受益一生的公益品牌。

为了响应国家扶持贫困地区教育事业的号召，助推公益行为从“物质扶贫”向“精神扶贫”转变，长城人寿于2009年自主创建和实施“‘萌芽100’爱心图书室计划”公益活动。项目秉持“爱心成就希望”的理念，寓意“以百分百的真诚和奉献，为孩子提

供百分百的温暖与关爱”，致力于为农村贫困地区及城镇农民工子弟小学捐建可持久使用的爱心图书室。截至2015年12月31日，“萌芽100”公益项目已在全国11个省市捐建爱心图书室116座，捐赠全新图书室近35万册，直接受益学校逾7万人，间接受益对象近30万人。

2012年和2013年，“萌芽100”连续入围我国公益慈善领域最高政府奖——“中华慈善奖”。2014年和2015年，“萌芽100”在第四届、第五届中国公益节中连续获得“最佳公益项目奖”，得到了社会各界的关注与认可。



学生们兴高采烈的参观新图书室。

2、继续加强外部合作，为“腾讯益行家”公益项目保驾护航。

8月中旬，公司继去年与腾讯益行家的成功合作后，在十周年司庆之际又一次成为第二届腾讯益行家古长城公益挑战赛的官方合作伙伴。作为保险行业的官方唯一合作伙伴，公司为参赛选手及相关工作人员免费赠送了悉心定制的风险保障，为赛事活动全程护航。

通过对现售网销产品的组合定制，公司为活动参与者提供了多项专属的保障计划，实现了保险与公益的有机结合。为全力支持腾讯益行家古长城公益挑战赛安全、顺利进行，公司针对赛事特点、不同人员的需求，赠送涵盖九类保障责任，最长保障期限为两周，最高保额达 300 万元的保单，全面搭建起包含寿险、意外险、医疗险在内的全方位“保险长城”，为古长城挑战赛全程提供了坚实的风险保障。

3、邀请口腔医学专家开展社区巡回义诊活动，为首都市民送上健康关爱。

2015 年，长城人寿携手中日友好医院口腔医学中心专家启动了“关注口腔健康，提高生活品质”系列免费义诊活动，特邀多名主治医生及知名专家，现场为居民进行免费口腔义诊，围绕口腔保健、口腔修复、牙周疾病的预防与治疗等方面，普及正确的口腔知识，举办健康讲座。

通过十余场口腔义诊活动，为首都市民创造了一个与专家面对面交流的难得平台，有效纠正了大家长期以来的一些错误认识。从参加义诊的社区居民年龄层来看，其中 50 岁左右老人护

齿积极性最高，义诊人数占近六成。口腔专家现场解决了患者最常见的牙结石、缺牙等问题，解答了老人生活中关于牙周炎、龋齿方面的疑问。

4、各分公司积极开展公益活动，赢得当地社会公众好评。

2015年3月和11月，北京分公司先后两次组织向顺义区“太阳村”儿童的献爱心公益活动，共捐赠400余件衣物、62本儿童图书和96套“长城版”少儿拼图。

6月20日，长城人寿天津分公司部分员工积极参与帮助特殊儿童及白血病儿童康复的公益慈善演出。分公司员工和天津“早安宝贝”特殊儿童康复护理人员以及白血病义工早早来到现场参与义卖活动，分公司部分员工利用业余时间组织乐队排练并参加义演活动，活动当天共计募集捐款4万余元，全额捐献用于“早安宝贝”护理经费以及白血病患者救治。

2015年12月，为扎实做好对口扶贫，实现脱贫目标，安徽分公司勇担责任的行业精神，积极响应安徽保监局号召，向阜阳市颍东区北照村扶贫开发项目踊跃捐款，用于北照村光伏电站、基础设施、困难补助等扶贫项目。

长城人寿保险股份有限公司

2016年4月28日

长城人寿保险股份有限公司办公室

2016年4月28日印发
