

**中英人寿保险有限公司**  
**2021 年企业社会责任报告**

## 目录

报告说明: .....	2
<b>第一部分: 公司介绍</b> .....	3
一、公司简介 .....	3
二、股东介绍.....	4
三、公司价值观.....	5
<b>第二部分: 企业责任</b> .....	6
一、优化治理结构与完善管理机制 .....	6
二、可持续发展, 注重公司长远经营 .....	7
三、加强风控治理, 依法合规经营 .....	7
<b>第三部分: 用心服务 关爱客户美好生活</b> .....	12
一、保护消费者权益, 提供优质服务 .....	12
二、夯实消费者教育宣传, 提升公众金融素养 .....	13
<b>第四部分: 员工责任</b> .....	15
一、保护员工权益, 倡导合作伙伴关系 .....	15
二、立足人本理念, 赋能员工成长 .....	16
三、倡导人文关怀, 关爱关心员工 .....	17
<b>第五部分: 聚集社会责任 整合公益资源</b> .....	18
一、关注自然灾害救助, 推动灾害救助保障服务 .....	18
二、开展公益帮扶活动, 助力乡村振兴工作落实.....	18
<b>第六部分: 社会荣誉</b> .....	21

## 报告说明：

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围：2021 年 1 月至 2021 年 12 月，部分资料更新至本报告发布前的最后实际可行日期。

报告组织范围：中英人寿保险有限公司及其分支机构。

报告信息来源：公司内部统计及公开报道。

## 第一部分：公司介绍

### 一、公司简介

中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“公司”）秉承英杰华集团300多年的专业保险经验，依托中粮集团的强大实力，立足于中国市场，致力成为领先的多渠道及数字化保险公司，打造定制化产品与服务，为广大客户提供优质的寿险服务及全面的财务保障。

公司法定名称：中英人寿保险有限公司

公司注册资本：人民币 29.4598亿元

公司成立时间：2002年12月11日

公司经营范围：在北京市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内经营下列业务（法定保险业务除外）：

- （一）人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；
- （二）以及上述业务的再保险业务。

公司经营区域：公司经营区域覆盖17个省、市，包括：

广东、北京、四川、福建、厦门、山东、湖南、河北、江苏、辽宁、湖北、河南、黑龙江、上海、安徽、江西、陕西。

公司法定代表人：孙彦敏

公司客服电话和投诉电话：95545

## 二、股东介绍

### （一）英杰华集团

英杰华集团是全球化金融服务公司，卓越的保险、财富及养老业务提供者，拥有300多年保险经验，其主要业务活动包括长期储蓄、基金管理和财产保险。

### （二）中粮资本投资有限公司

中粮资本投资有限公司是中粮集团旗下运营管理金融业务的专业化公司及投资平台，成员企业包括中英人寿、中粮信托、中粮期货、中怡保险经纪、中粮基金、中粮资本（香港）、深圳明诚金融、中粮金科、龙江银行等。

### 三、公司价值观

#### （一）企业愿景

中英人寿以“Care in Every Home（关爱万家）”为企业愿景：中国人以家为本，我们将以无私的关爱精神，让中国的千家万户体验到诚信与专业的保险服务。

#### （二）企业文化

中英人寿以 I\_C.A.R.E.（关爱）为核心价值观，以正直与诚信（Integrity）演绎出团队情(Collaboration)、行动力(Action)、务实性(Result-oriented)、同理心(Empathy)的企业文化，成为企业持续、高速发展的坚实基础和源动力。

## 第二部分：企业责任

### 一、 优化治理结构与完善管理机制

中英人寿致力于持续完善公司治理结构，建立健全“结构合理、机制健全、制度严密、运转高效”的公司治理体系。具体说明如下：

#### （一）进一步加强党的领导

根据《公司章程》要求，党组织在公司法人治理结构中具有法定地位，国家要求的、必要的重大事项将在党的领导下积极推进。2021年，公司梳理了中方股东党委对合资公司三重一大事项进行前置审议的清单，充分发挥党对公司的领导作用。

#### （二）完善公司治理架构

2021年11月，第七届董事会第三次会议讨论并通过了公司将建立独立董事机制。之后公司一直积极推进《公司章程》修订工作，建立健全股东会、独立董事，根据《公司法》、《银行保险机构公司治理准则》等重新梳理董事会、管理层

权责，从而完善公司治理架构。

## 二、可持续发展，注重公司长远经营

2021年，面对宏观经济变化给保险业带来的挑战，以及行业整体下行的压力，中英人寿采取积极措施，夯基础、搭平台，聚焦业务转型，不断深化改革，降本增效，开源节流，探索第二成长曲线拓展保险生态。

公司以创新谋转型，以改革促发展，以客户真实需求为出发点，开展价值产品攻关，加速重点产品迭代，增强产品和服务竞争力。打造个险、银保、经代等重点业务渠道，强化渠道核心能力建设。夯实投资能力，优化仓位和组合管理，严控投资风险。持续推进康养财富项目，为客户提供特色服务与支持，探索第二成长曲线，助力保险主业发展。

展望未来，中英人寿将未雨绸缪做好战略布局，坚持以客户为中心的发展思路，在丰富产品服务体系、构建立体化营销、搭建大资管能力、布局康养业态等方面进一步落实关键举措，推进人才建设，推动以全面均衡、健康可持续、创新驱动和关注客户价值为核心的高质量发展。

## 三、加强风控治理，依法合规经营

## （一）加强风控治理，完善内控管理

中英人寿积极遵循中国银保监会《保险公司偿付能力管理规定》《保险资产负债管理监管暂行办法》《银行保险机构公司治理监管评估办法（试行）》《保险公司内部控制基本准则》等监管规定，借鉴中粮集团、英杰华集团双方的风险管理经验，在“风险管理创造价值”理念的指引下，围绕公司经营战略和业务管理展开全面风险管理和内控管理建设工作，经历了搭框架、建制度、理流程、建工具等环节，打造了涵盖风险偏好体系、风险治理架构、风险政策体系、风险管理流程、风险管理工具、风险文化和考核等六大方面，以及保险风险、市场风险、信用风险、流动性风险、战略风险、操作风险、声誉风险、资产负债管理等重点风险领域的全面风险和内控管理体系，获得了来自监管机构、评级机构、股东和行业各方的积极评价。

中英人寿已建立由董事会负最终责任、管理层直接领导、风险、法律合规统筹协调、各职能部门和分支机构密切配合、审计部门履行监督职能的风险治理架构，形成全面风险和内控管理的三道防线框架。

董事会是公司风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会设有审计与风险管理委员会（ARMC），协助董事会建立和实施全面风险管理体系，对公司

风险治理、风险偏好、风险状况、风险管理和内部控制等方面以及偿付能力风险管理体系运行有效性进行监督。

公司管理层履行全面风险管理的具体责任，风险防控由“一把手”总负责。公司设有风险管理委员会(RMC)，协助管理层在全公司范围内建立健全并有效执行全面风险管理体系，监督整体风险状况和各项风险管理工作。管理层其他专业委员会协助高管层履行相关风险管理职责。

在首席风险官的领导下，风险管理部牵头全面风险和内控管理工作，包括：建立和完善全面风险管理体系；为一道防线识别、评估、管理、监控和报告风险提供支持；履行风险质询职能；协助管理层做好重大风险管理和重大事件处置，参与重大决策，提出独立风险评估意见；开展风险管理监管项目；协调风险管理培训、考核和问责；向管理层、董事会和监管机构报告整体风险情况等工作。

分公司总经理是分支机构风险管理的第一责任人。分公司风险管理委员会是分公司风险管理决策机构，负责贯彻监管、股东和公司风险管理要求，指导分支机构风险管理体系的建立和运行，强化分支机构合规与风控能力，保障风险管理工作的开展。分公司设立合规风控部，接受总公司风险管理部门、法律合规管理部门的垂直管理和分公司总经理的现场管理，负责牵头分公司合规风控工作。

报告期内，中英人寿全面风险和内控管理三道防线得到

持续有效的运行，各级风险管理组织认真履行风险管理职责，在战略规划、重大决策和日常经营中，对关键风险和新风险进行识别、评估、管理、监控和报告，持续开展风险和控制自评估、关键风险指标监测、风险事件报告和管理、风险问题追踪和关闭、自上而下风险评估等风险流程，各类风险得到有效管理，未发生重大风险事件，确保公司的稳健经营和战略目标的达成。

2021年，公司持续推进全面风险管理体系建设，守住风险偏好底线，实现公司业务合同“风险减分项”零扣分目标。同时，风险管理监管评估保持行业第一梯队，风险综合评级（IRR）已连续22个季度获得A类评级。公司适用的偿付能力风险管理能力评估（SARMRA）监管评分为84.51分（位居寿险行业第4名）。

## （二）强化合规经营，确保稳健发展

中英人寿秉持“主动合规、合规创造价值、合规从高层做起、合规人人有责”的理念，在董事会和管理层的领导下，公司已搭建起清晰的合规管理框架，董事会对合规管理承担最终责任，三道防线各司其职、相互制约、协调配合，形成合规管理的合力。公司确立了合规管理在内部控制中的重要地位，确保公司履行对保险消费者所承担的责任。报告期内，

公司合规经营状况良好，未发生重大合规风险，无重大违法违规情形。

公司已建立起制式化、体系化、专业化的合规培训教育体系，满足董事会、各级员工以及各业务渠道保险从业人员的需求。2021年期间，总公司开展了“合规助我 稳健前行”“销售人员合规手册”等合规专题培训、“以案为鉴”警示教育、“内控合规管理建设年活动”专项宣导培训，以及防范非法集资专题宣传、反洗钱专题宣传和防范金融犯罪年度全员培训等。各分公司在承接总公司合规文化教育体系基础上，融合当地监管重点、市场特征和团队发展需求，常态化开展分公司特色合规培训、警示教育等。

2021年期间，公司稳步推进各项合规管理工作。根据中国银保监会部署，公司积极推进落实“内控合规管理建设年活动”，以此为契机完善内部控制体系建设，开展内控自查自纠，夯实合规经营根基，厚植合规文化。

### 第三部分：用心服务 关爱客户美好生活

#### 一、 保护消费者权益，提供优质服务

##### （一）打造优质客户服务体系

公司持续打造包含保单服务、增值服务和产品专属服务的客户服务体系，为客户提供覆盖保单生命全周期的10E智能化保单服务，以及满足不同健康阶段需求的全方位健康管理服务。中英人寿“10E”智能化保单服务，覆盖E咨询、E投保、E核保、E理赔等10个核心环节，为客户提供专业、便捷、轻松、安全的保单服务体验，2021年保单线上服务总数为413万次。2021年增值服务使用总数为452万次，通过保险保障与健康管理服务有效协同，帮助客户守护健康，改善生活品质。

##### （二）持续推进消费者权益保护建设

公司坚持“以客户为中心”，积极推进消费者权益保护建设，将消费者权益保护融入公司治理、企业文化和经营全流程。公司持续完善消费者权益保护工作相关的产品和服务审查机制、内部考核机制、信息披露机制、投诉管理机制、金融知识宣传教育机制、突发事件应对机制、溯源整改

机制、履职回避机制、纠纷多元化解机制和审计机制等内容，并在实务中贯彻执行。

### （三）畅通渠道快速响应客户诉求

公司以客户为中心，积极搭建与消费者沟通的桥梁，通过公司官方网站、官方微信、短信、电子邮件及信函等方式畅通意见反馈渠道，及时了解、快速响应客户诉求，提高金融消费者投诉处理质量和效率，不断优化改善公司服务质量。

公司2021年共接收并处理消费投诉案件2074件，其中国家金融监督管理总局及其派出机构转办的投诉案件433件，亿元保费监管投诉量为4.03件/亿元，亿元保费自收投诉量为15.45件/亿元。从消费者反映的投诉事由来看，消费投诉量前二的投诉事由是销售纠纷和退保业务纠纷。从投诉地区分布来看，消费投诉集量排前三的分公司是湖北、河北及福建分公司。

公司积极解决消费投诉纠纷，2021年未发生重大消费投诉案件。

## 二、 夯实消费者教育宣传，提升公众金融素养

### （一）积极推进消费者权益保护宣传教育工作

为不断提高消费者金融素养，中英人寿注重消费者宣传教育工作的创新，提升消保宣传的覆盖面和影响力：除通过公司官网、微信公众号等不定期发布风险提示、以案说险等常规宣传教育内容外，还推出《爱小保漫话消保》系列原创漫画、“步步为赢×消保总动员”活动等创新形式宣传消保知识，以消费者看得见、看得懂的方式进行保险知识的普及。

## （二）积极响应落实集中式教育宣传活动

报告期间，公司围绕“315宣传周”活动主题，利用官方网站、微信公众号、新闻媒体、网点电子屏幕、分支机构等线上线下渠道，多形式、多渠道开展金融消费者权益保护宣传教育和风险提示活动，构建和谐金融生态环境，共开展线上线下宣传活动420场次，触及消费者超过36.5万人次。

公司积极响应号召，深入开展2021年金融联合教育宣传活动，通过形式多样、内容丰富的宣传方式，包括开展“消保‘答’人挑战赛线上答题活动”、举办“防范金融诈骗”等专题讲座、进行红色金融史宣传等，持续做好消费者金融知识教育宣传工作，共计50万消费者参与公司组织的各种线上线下教育宣传活动，帮助公众增强风险防范意识和自我保护能力，更好守护自身合法权益。

## 第四部分：员工责任

中英人寿以 I\_C. A. R. E. 文化为核心，秉持客户、员工、股东“三赢”的经营理念，为员工打造公平公正、安心安全的就业环境，提供多种职业发展机会，激发员工潜能，协助员工实现个人价值和成长。

### 一、保护员工权益，倡导合作伙伴关系

中英人寿作为本土运营的合资公司，在尊重《国际劳工公约》的基础上，严格遵守《民法典》《劳动合同法》《就业促进法》《职业病防治法》、工伤保险条例、带薪年休假条例、女职工劳动保护特别规定等一系列保护劳动者权益的相关法律法规，并制定了《员工手册》及相关管理制度，通过制度约束和流程管理，既在制度文化管理层面上重视，也在实际管理工作中落实到位，切实保障员工权益。

中英人寿以 I\_C. A. R. E. 文化为核心，各级管理层尊重、爱护每一位员工，上司下属之间平等合作、彼此尊重；公司为员工提供健康、安全有保障的办公场所，提供便利的工作条件；尊重员工的劳动和休息权利，全员签署无固定期限劳动合同，提供员工就业安全感，并为员工提供多种优厚福利，如长期服务奖，带薪病假、带薪事假等；具备完善的医疗保障，除常规社会医疗保险以外，公司还为员工和未成年子女

提供补充医疗保险；秉持公平公正的薪酬绩效策略，定期检视薪酬体系，保持在同业市场上一定的竞争力，在同工同酬，按劳多得的原则下，制定公平合理的薪酬调整和绩效考核办法，并在报告期内推出新一期核心管理人员中长期激励方案，不断完善核心管理人员激励和约束机制，促进公司可持续发展。

除了将关爱员工保障员工权益落在实处，中英人寿非常关注员工声音，每年组织员工敬业度调研，就公司治理的多个维度认真倾听员工意见，2021年员工敬业度得分78分，高于金融行业4分，员工爱岗敬业，乐于宣传公司，乐于留任，也乐于与公司共同发展和成长。

## 二、立足人本理念，赋能员工成长

中英人寿一直致力于成为为员工提供发展机会的最佳雇主。为此，公司打造了线上线下相结合的立体化培训体系，根据不同序列不同层级员工的需求规划了通用类和专业类课程。

为推动人才发展，加强后备梯队建设，组织实施年度人才盘点和英杰专项培养计划。为盘点员工提供领导力和发展潜力测评及盘点反馈，帮助员工提高自我认知，更有针对性地制订个人发展计划，并选拔出30余人进入公司专项人才培养计划，选送多名优秀高潜人才参加股东集团的人才培养计

划。

在开展人才培养专项计划的同时，公司不断赋能内部教练，提升高管层的教练技能，帮助更多员工更快地成长。为加快年轻人才的储备和培养，公司重启“校园招聘”，在总分公司推行校园招聘，加快公司人才结构的优化。

### 三、 倡导人文关怀，关爱关心员工

中英人寿历来以员工身心健康、开心工作、幸福生活为己任，多维度多角度关心关爱员工。以“美好在中英”为主题，开展各种春游秋游、生日会、节日活动等团康团建活动；成立了员工俱乐部，包括运动、牌类、才艺等各种员工社团，丰富员工的日常生活；为员工提供年度体检、在线健康平台咨询等服务，除档案保管、社会保险、住房公积金等日常服务外，公司也在涉及员工利益的新政策新制度出台时及时组织宣导会，为员工答疑解惑；在疫情期间暖心地为员工提供抗疫大礼包；并从关爱员工心理健康的角度实施 EAP 项目，员工及其家人遇到个人问题，均可以匿名预约第三方专业心理咨询公司的在线或线下一对一心理咨询服务，为员工情绪及时疏导和问题解决提供专业支持，让员工能够重新找回正能量，积极面对工作中的挑战 and 困难，与公司一起发展向前。

## 第五部分：聚集社会责任 整合公益资源

### 一、关注自然灾害救助，推动灾害救助保障服务

面对重大自然灾害，中英人寿在获悉消息的第一时间启动重大事故理赔应急预案，立即进入应急工作状态。公司通过总分联动的形式，时刻关注死伤人员名单和排查进展情况，一旦发现有客户出险，立即通过绿色通道提供快速无障碍理赔服务，确保在客户最需要的时候得到保障。

### 二、开展公益帮扶活动，助力乡村振兴工作落实

报告期内，中英人寿从公益捐赠与消费扶贫两大路径，积极参与乡村振兴工作。

#### （一）公益捐赠，改善乡村教育水平

按照中粮集团和中粮资本统一部署，中英人寿2021年以现金捐赠形式汇给青海门源县148万。资金援助的对象为青海省门源县，用于学前教育条件改善提升项目，5个乡镇村级幼儿园，1个县城幼儿园校舍、活动场地、校园教具以及设施设备配置。

## （二）消费扶贫，助力乡村振兴

2021年中英人寿合计采购农产品20.269万元，其中，按照集团工会关于开展消费扶贫行动助力脱贫攻坚的通知要求，采购修水县土蜂蜜6.72万元、甘孜县牛肉干5.91万元，响应集团工会开展帮扶甘肃省销售农产品专项行动要求，采购甘肃农产品苹果礼盒6.985万元、苹果汁礼盒0.664万元。

## （三）关爱儿童成长，大力开展公益帮扶活动

“星星点灯·关爱留守儿童公益计划”是中英人寿保险有限公司借鉴英方股东英杰华集团(AVIVA)“Street To School”（从街道重返校园计划）的运作经验，结合中国的实际情况，对留守儿童进行关爱的一项大型的公益活动。回顾过去11年，中英人寿“星星点灯”已走过15个省份，援建了30间关爱小屋，为50多所周边的村小送去物资援助，号召了1500多名社会志愿者参与，帮扶了超过15万名留守儿童。

## （四）全国保险公众宣传日宣传

公司积极响应中国保险行业协会的号召，积极开展2021年“7.8全国保险公众宣传日”宣传。公司各级机构积极组织

开展“7.8云长征”健步走、“唱支心歌给党听”、保险知识普及等一系列形式多样、内容丰富的宣传活动，邀请客户、公众、内外勤伙伴参与，通过线上、线下多平台、多途径，全方位普及保险知识、倾听公众心声、提升服务品质，以实际行动为保险发声，传递保险行业正能量，共同践行“不忘初心，守护美好”的保险公众宣传日主题。

## 第六部分：社会荣誉

### ● 公益推动力大奖

2021年1月28日，第十届中国公益节在上海举办。凭借“星星点灯·关爱留守儿童公益计划”这一保险行业标杆公益项目，中英人寿保险有限公司荣获“2020年度公益推动力大奖”。

### ● 保险公司投资金牛奖

2021年5月18日，由新华社指导、中国证券报主办的“立足新阶段 构建新格局——2021中国保险业发展论坛”在北京歌华开元大酒店举行，被誉为资本市场“奥斯卡”的金牛奖于当天揭晓，中英人寿获评“保险公司投资金牛奖”。

### ● 2021金牌保险投资团队方舟奖

2021年10月29日，《证券时报》主办的“2021中国保险业资产负债管理年会暨2021中国保险业方舟奖评选颁奖典礼”在深圳举办。经过2个月的评委打分和微信网友投票，中英人寿资产管理中心权益投资部凭借优秀的投研能力及耀眼的投资业绩，荣膺“2021金牌保险投资团队方舟奖”。

### ● 精准营销类银奖

2021年10月30日，“2021年度中国传播领袖论坛暨蒲公

英盛典”在北京隆重举行。中英人寿提报的“中英有品小程序”（下简称“中英有品”）荣获第八届蒲公英奖——技术组“精准营销类银奖”。获此殊荣，不仅体现用户对中英人寿数字化战略的同频共振，更是彰显用户对中英有品小程序服务的认可。

### ● 年度最具社会责任保险公司

2021年12月8日，由证券之星主办的“财经风云榜·新征程”2021年度评选活动圆满落幕，本次活动主旨是为了表彰这些为中国发展做出卓越贡献的优秀企业。在本次活动中，中英人寿凭借“星星点灯·关爱留守儿童”公益计划，荣获“年度最具社会责任保险公司”。

### ● 年度价值保险品牌/年度营销创新奖/年度推荐重疾险保险产品

2021年12月17-18日，由《保险文化》杂志主办的“第十六届中国保险创新大奖”正式召开，会上进行了多个保险大奖的评选。中英人寿价值经营获得评委会的一致认可，揽获“年度价值保险品牌”、“年度营销创新奖”和中英人寿至尊保（如意版）重大疾病保险荣获“年度推荐重疾险保险产品”奖。