

民生人寿保险股份有限公司

2016 年社会责任报告

民生人寿保险股份有限公司
MINSHENG LIFE INSURANCE CO., LTD.

二〇一七年四月

报告规范

本报告期限 2016 年 1 月至 2016 年 12 月，部分内容超出上述时间范围，并更新至本报告刊发前的最后实际可行日期。

本报告界限 民生人寿保险股份有限公司及其分支机构

确定本报告内容的依据 根据《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》（保监发〔2015〕123 号）文件要求，参照上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）可持续发展报告指南（G3.1 版）等进行编制

信息来源 公司内容统计及公开报道

联系方式 民生人寿保险股份有限公司

邮政地址：北京市东三环北路 38 号民生大厦

邮政编码：100026

电话：010-59206559

传真：010-59151885

目录

关于我们.....	3
对股东.....	7
对客户.....	12
对员工.....	16
对社会.....	21

关于我们

- 公司概况
- 关键经济指标
- 企业社会责任理念与文化



【公司概况】

民生人寿保险股份有限公司（以下简称“民生保险”）于 2003 年正式开业，注册资本 60 亿元，拥有 25 家分公司、近 800 个服务网点、4 万余名专业化员工队伍，业务范围涵盖中国境内个人意外伤害保险、个人定期死亡保险、个人两全寿险、个人终身寿险、个人年金保险、个人短期健康保险、个人长期健康保险、团体意外伤害保险、团体定期寿险、团体终身保险、团体年金保险、团体短期健康保险、团体长期健康保险、经中国保监会批准的其他人身保险业务、上述保险业务的再保险业务、经中国保监会批准的资金运用业务，为超 500 万客户提供贴心、高效的服务与保障。

2016 年，民生保险保费超百亿，年末总资产超 700 亿，连续七年实现盈利，各项业务稳健发展，服务水平不断提升，偿付能力充足率始终保持健康水平。连续三季度被中国保监会评定为风险综合评级（分类监管）A 类单位，被中保协评定为 2015 年度保险法人机构经营评价 A 级单位；先后荣获“年度最具竞争力保险公司”、“2016 中国保险风云榜‘企业公民奖’”、“2016 中国保险‘年度服务创新’项目”等多项荣誉。

【关键经济指标】

单位：元

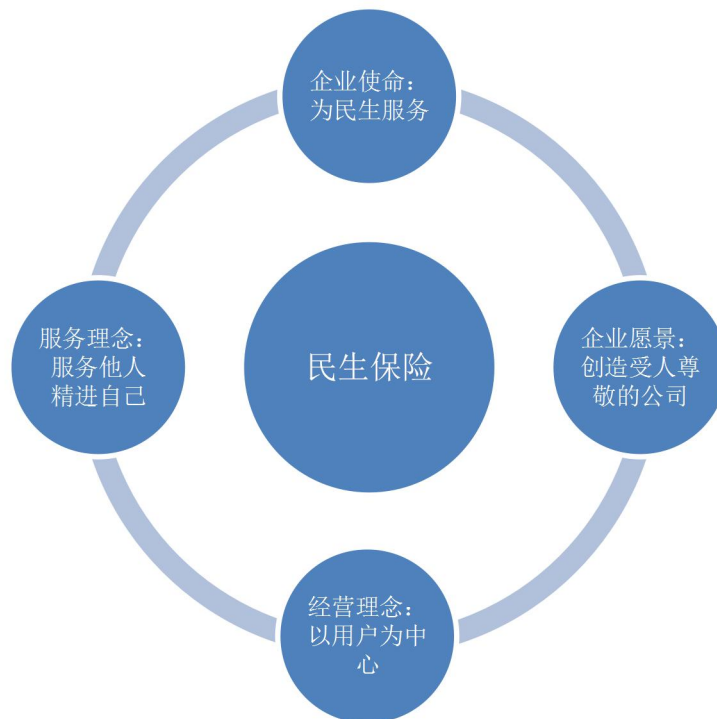
项目	2016 年年末数	2015 年年末数
资产总计	72,990,458,050.13	60,830,280,480.22
注册资本	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00
项目	2016 年	2015 年
保险业务收入	12,523,169,670.89	9,511,961,461.17
营业收入	15,643,987,296.27	14,465,213,986.83
赔付支出	2,857,136,403.41	1,191,031,249.84
营业支出	15,018,547,331.28	13,063,533,819.56
净利润	603,324,546.55	1,102,870,899.94
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	3,043,224,139.42	4,941,921,240.52
纳税额	335,137,795.40	562,052,244.66

【企业社会责任理念与文化】

企业社会责任观：秉持“为民生服务”的企业使命，充分发挥风险保障、资金融通、社会管理功能，为经济持续发展和社会和谐进步贡献力量，创造受人尊敬的公司。

企业社会责任领域：经济经营责任；社会民生责任；环境友好责任。

企业社会责任目标：致力于做新生活方式的推广者；致力于自身队伍的专业化建设和服务水平的提升，不断塑造专业精美的寿险公司服务形象，精心呵护每一个家庭的生活品质；致力于通过系列公益志愿活动成为社会主流价值观的传播者和践行者，赢得社会的尊敬。



对股东

贡献持续稳定回报

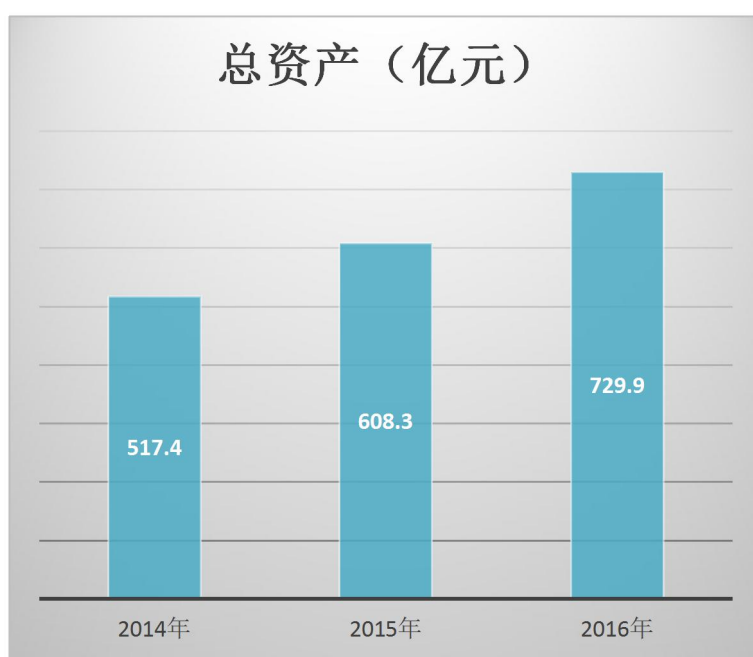
- 公司实力持续增强
- 公司治理不断优化
- 全面风险管理不断加强

【公司实力持续增强】

在宏观经济总体平稳的态势下，保险业也实现了“十三五”的良好开局，呈现出快中趋稳，稳中有好，稳中有控的发展态势，行业规模和社会影响力均进一步扩大。这一年，民生保险坚持“保险姓保”的发展理念，以用户为中心，以价值为结果，以管理为基础，以专业为抓手，全面推进公司效率、品质和专业水平的提升，实现公司整体业务稳健成长，公司价值持续增长，为股东带来持续稳定的价值回报。

一、总资产

截至 2016 年底，公司总资产达到 729.9 亿元，实现了公司发展历程上的一个新的跨越。

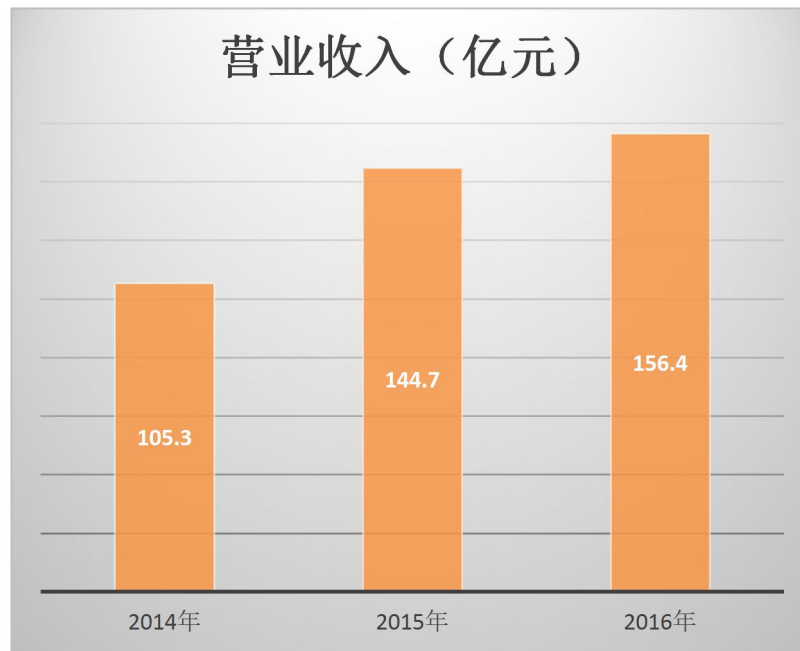


二、所有者权益

截至 2016 年底，公司所有者权益为 105.0 亿元。

三、利润

截至2016年底，按新准则计算，公司实现营业收入156.4亿元，净利润6.03亿元，公司连续七年实现盈利。



四、偿付能力

截至2016年底，民生保险实际资本合计204.8亿元，最低资本要求52.7亿元，偿二代综合偿付能力充足率为388%，公司偿付能力始终保持在充足、稳定的状态，确保了公司持续、快速、健康发展。

【公司治理不断优化】

一、董事会专业高效运作

报告期内，董事会共召开了7次会议，每次会议程序合法，决议有效，决议的执行情况良好。报告期内，公司执行委员会共召开了10次会议，董事会提名与薪酬委员会召开了2次会议，董事会审计与风控委员会召开了3次会议。2016年，公司共召开了2次股东大会。公

司董事会能够按照相关法律法规和《公司章程》的有关规定，严格在股东大会授权的范围内进行决策，勤勉地履行董事会的职责，认真执行股东大会的各项决议。

二、加强基础管理制度建设，完善公司治理结构

根据公司实际治理需要，报告期内董事会推进了公司治理、经营发展、投资管理、制度和文化建设等内容。在董事会的决策部署和指导下，公司修订多项风险管理制度，进一步强化了公司风险管理能力，促进公司的稳健发展。在董事会的推动下，公司进一步调整组织架构，以便更好地抓住机遇，加快创新步伐，发挥协同效应，提高管理效率，优化公司业务结构，提高经营水平。

三、信息披露规范有序开展

2016年，公司进一步规范和加强公司信息披露工作管理，保证信息披露工作管理制度实施的有效性。公司根据相关法律法规及《民生人寿保险股份有限公司信息披露管理规定》（民保办〔2015〕61号）等制度的要求，根据信息披露工作周期、内容、格式的不同，形成了定期信息披露及临时信息披露两个主体部分，有效地保证了信息披露工作内容规范、发布及时、应披尽披，确保公司及时、准确地向社会公众披露了经营管理相关信息，极大提高了公司透明度，强化了社会公众对公司的监督力度。

【全面风险管理不断加强】

2016 年，“偿二代”监管体系开始正式实施，为应对不断变化的外部监管环境，结合公司目前的风险管理现状，公司持续进行偿付能力及风险管理能力建设。公司进一步明确和优化风险管理组织架构，搭建完成风险管理制度体系，建立偿付能力风险管理考核和培训机制，设定了公司风险管理目标，运用多种风险管理工具管理专项风险管理。公司风险管理能力得到明显提升，风险管理状况得到有效改善。

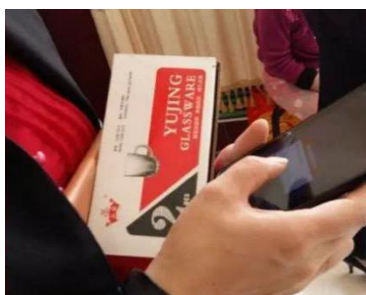
2016 年，公司内部审计组织架构完善，形成了以公司董事会、审计与风控委员会、公司执委会、审计责任人、监察审计部五级组织架构。公司实行审计集中管理，统一对总公司、子公司及各分支机构开展内部审计工作。

2016 年，根据监管规定，公司全面贯彻“以风险为导向”的审计理念，结合审计工作目标，全年共完成 109 个审计项目，其中专项审计项目 3 个、任中审计项目 11 个、离任审计项目 95 个；项目涉及 24 家分公司，分公司覆盖面达 96%，为公司合规经营、稳健发展提供了有力保障。

对客户

以用户为中心

- 为用户提供全面保障
- 不断提升服务能力
- 积极应对重大突发事件



【为用户提供全面保障】

公司坚持以用户为中心，以用户需求为导向，打造个性化、多样性的保险产品，以满足用户不同的需求。2016年公司先后推出民生富贵鑫圣保险计划（典藏版）、民生如意康伴防癌保障计划、民生富贵鑫瑞年金保险计划、民生如意鑫康终身重大疾病保险等一系列产品，为用户提供全方位、立体式保障，满足用户养老、健康和财富管理的需求。

【不断提升服务能力】

一、关注服务体验,提升服务品质

公司为方便用户自助办理相关业务，提升用户体验，不断升级和优化“民生保险微管家”线上自助服务平台，2016年上线查询类（保单查询、红利查询、万能账户查询、万能结算利率查询）、变更类（手机号码变更、联系地址变更、交费方式及交费账号变更）、万能账户新增及保费追加、生存金领取等多项保全业务。此外，用户还可以通过理赔管家进行理赔报案和理赔申请，足不出户即可线上完成相关业务的申请，简单便捷。

二、关切用户需求，丰富客服节活动

2016年，公司丰富客户服务节活动，首次分两季举办客服节，分别以“闻过则喜欢迎吐槽”、“民生欢乐送只等你回家”为主题，

策划“吐槽”、健康、亲子、休闲、娱乐等五类活动，线上线下相结合，在全国范围内广泛开展各项活动，覆盖人群184220人次。



此外，为了能够更全面、更深入地了解用户需求，公司依托客户服务节创新性地打造一支独立于公司各业务部门之外的全流程客户服务品质监督队伍——客户服务体验师，作为公司客户服务的“质检员”和“美容师”，邀请他们亲身体验公司各项业务环节，发现服务工作中存在的不足并建言献策，从而得以持续改善服务质量、提升服务水平。

三、保护消费者权益

2016年，公司不断建立健全消费者权益保护机制，完善工作流程，组织全系统科学普及保险知识、开展总经理接待日、设立保险咨询台等多种形式的用户服务活动，切实保护消费者权益。仅在2016年“3·15”期间公司便开展各类宣传活动共633场、发送各式宣传资料31961份，总经理接待日活动227场、接待人数388人。

【积极应对重大突发事件】

灾难无情，民生有爱。面对“6.23盐城龙卷风冰雹特大灾害”、“津蓟高速客车坠河”、“7.19台湾游览车起火”事故、“河北邢台特大暴雨灾害”等一系列重大突发事件，民生保险均在第一时间启动应急预案，积极配合政府开展抢险救灾工作，开通快速理赔绿色通道，深入一线提供及时优质高效的理赔服务。民生保险人用专业、无畏和无限的爱心将关怀及时送到用户身边，为保障用户的正常生产生活作出了积极贡献。



对员工

保障权益，成就未来

- 保障员工权益
- 员工职业发展
- 关爱员工



【保障员工权益】

以人为本，对员工负责，民生保险重视每一位员工的利益，依法保障员工的合法权益。公司严格执行《劳动合同法》的规定，建立了规范劳动用工的长效机制，促进公司和员工的和谐发展；建立完善具



有竞争力的薪酬福利制度，为员工提供公平合理有竞争力的薪酬；设立具有吸引力的发展路径，保障员工“人尽其才”、全面成长；营造具有凝聚力的企业文化，最大限度地释放组织与员工的活力。

【员工职业发展】



在人才培养和发展方面，公司按照“德才兼备、以德为先”的用人观，通过优秀人才引进和内部造血机能培养相结合的机制，逐渐构建起公司健康

的人才梯队，通过竞争、培养、激励等机制，让最优秀的人才到最适合的岗位上去。

2016年，总、分公司共组织员工培训298次，累计参训6780人，

基本实现内勤员工参训全覆盖。培训内容包括新员工入职培训、潜质干部骨干员工管理能力培训、任务型学习、专业化项目培训等制式培训和监管部门以及其他外部培训机构培训、专业认证培训(财务人员、两核人员)、面向总公司部门责任人及分公司责任人的战略思想与决策培训等。



【关爱员工】

一、丰富多彩的文体活动

为缓解员工工作压力，营造和谐、健康的工作氛围，公司积极举办插花培训、烘焙培训、羽毛球比赛、健步走等各种类型的文化体育活动，受到广大员工的好评。



2016年5月-6月,用户体验中心运营部分别组织两批员工进行了西岭安仁古镇两日游,北京总部于7月份组织员工进行了登泰山之旅。9月23-24日,上海总部组织员工赴浙江省千岛湖进行了为期两天的“千岛千寻·唯羨金秋”主题之旅。轻松、愉快的游玩活动,增进了员工之间的友谊,增强了团队的凝聚力和向心力。

2016年4月,江西分公司一行50人进行厦门春游活动;4月,内蒙古分公司组织员工进行登山健身;6月,四川分公司赴红原大草原团建,洗涤心灵、增进团队情感;7月,湖南分公司前往溯溪开展员工素质培训;8月,



山西分公司工会举办了“服务民生,走走更健康”户外团康活动;10月,河北分公司组织员工前往平遥古城、壶口瀑布进行秋季户外团康活动;10月,安徽分公司举办首届“民生杯”乒乓球比赛,丰富员工生活;11月,黑龙江分公司组织员工前往滑雪场滑雪,深受员工喜欢。

二、关注员工健康

公司高度重视员工健康管理,先后开展健康知识讲座、健康体检等活动,关注员工身体健康。

在2016年“三八”妇女节主题活动中，公司工会将“关注女性健康”作为节日慰问活动的重点，在3月8日-22日期间为女员工安排了女性专项健康体检，为员工创造条件，在工作之余关心自身健康。

10月-12月，公司组织开展全体员工健康体检活动，让员工能够及时了解自身身体状况，防范疾病风险，也让员工切实感受到公司的温暖与贴心，增强了员工的归属感，促进公司持续稳定健康发展。

对社会

勇担责任，促进和谐

- 支持国家经济建设
- 积极投身社会公益
- 提供就业支持
- 重视环境保护



【支持国家经济建设】

2016年8月,公司成为2016中国—东盟博览会指定保险机构,在博览会期间为东盟10国专机人员、会议组织人员共计超过3800人提供高达10.2亿元保险保障。中国-东盟博览会是连接中国和东盟国家的纽带和桥梁。公司作为指定保险机构,积极发挥保险服务区域经济发展的强大作用,助力区域经济增长再上新台阶。



2016年9月,公司赞助第二届区块链全球峰会召开。会上,全球700余位区块链行业泰斗、大型金融机构、海内外重点学术机



构演讲嘉宾就区块链技术在全球保险、能源、银行等行业的应用展开探讨,内容涵盖区块链业界主流的底层技术、应用场景及其发展趋势等。

2016年11月,公司与宁波市人民政府签署战略合作协议,充分利用服务资源和产品优势,积极参与宁波保险创新综合实验区等重点建设项目,为支持重大建设项目、经济结构调整和产业转型升级、新兴产业发展提供各类风险保障服务和其他便捷的金融保



险服务，全力支持地方经济发展。

【积极投身社会公益】

一、民生人寿保险公益基金会

民生人寿保险公益基金会自 2015 年 10 月份成立以来，先后在救助灾害、救济贫困、扶助残疾人、提供志愿服务、推动新型城镇文化事业发展、推广全民阅读、参与公共文化事业基础建设等方面开展各项工作。



截至 2016 年 12 月底，民生人寿保险公益基金会累计捐款超 1300 万元，先后与北京桂馨慈善基金会、爱佑慈善基金会等多家慈善组织进行合作，在孤残儿童救治、贫困地区助学助教、公益项目创新等多个领域开展公益扶贫实践和探索。同时公益基金会在孤寡老人、失学儿童和贫困大学生救助方面开展形式多样的公益慈善活动。

基金会关注“儿童阅读”志愿者活动，打造儿童阅读推广微信公众号“布客”，发起儿童阅读推广志愿者活动，“阅读抵达梦想 丢书大暴走”等系列活动，辗转全国 13 个城市，吸引众多志愿者参

加。截至目前，“布客”公众号粉丝已超 13 万人，并荣获 2016 年度保险行业微信公众号“优秀活动策划奖”。

民生人寿保险公益基金会用爱心促进社会进步，用智慧解决社会问题，让公益发光，为民生服务，为社会创造繁荣，促进人与社会的可持续发展。

二、2016 年部分志愿者活动开展纪实

2016 年 6 月，公司组织开展全系统无偿献血活动，累计无偿献血者达 1761 人，献血量达 586450 毫升。近三年来，民生保险共有 4046 人参与无偿献血活动，累计献血量达 1229900 毫升，全体民生人用血液为社会奉献自己的一份爱心力量。

2016 年 1 月 16 日，山西分公司 15 名志愿者深入太原市金刚里社区，服务 37.5 小时，为孤寡老人打扫卫生，干干净净迎新年。

2016 年 3 月，在植树节到来之际，浙江分队志愿者和杭州市“爱绿护绿”志愿者一起前往杭州半山田园社区进行植藤活动。

2016 年 7 月 19 日河北邢台发生特大暴雨灾害，河北分公司邢台中支全体员工第一时间为灾区群众献爱心，提供口罩、手套、藿香正气水等生活物资，并前往灾情严重的 11 个村落，慰问受灾群众。

2016 年 8 月 20 日，民生志愿者广东分队开展白云山捡拾垃圾环保公益活动。

2016 年 9 月 22 日，民生保险河南分公司志愿者服务分队参加“世界无车日”健步走活动，通过自己的实际行动为“世界无车日”贡献自己的一份力量。

2016 年 9 月 23 日，厦门分公司志愿者走上街头，帮助清扫因台风“莫兰蒂”而严重影响通行的路面。

2016 年 10 月 26 日，河北分公司赞皇营服的伙伴们开展“暖冬活动”，下乡慰问赞皇县许亭乡的孤寡老人。

【提供就业支持】

伴随着“大众创业，万众创新”的社会浪潮，大学生毕业后选择自主创业的比例逐年升高，但由于缺乏专业知识培训、缺乏与行业互动以及缺乏对社会的深入了解等因素，导致大学生创业成功率呈下降趋势。特别是在保险创业领域，因为行业对创业者理论基础和实务操作的双重要求，更加降低了大学生创业的成功率。



为改变这一现状，提高大学生在保险创业领域的成功率，民生保险创新性推出专门针对大学生的保险创业平台——创客学院。目标是把大学生培养成为保险销售精英与精英团队的领袖，成为创新驱动的先锋，成为热心公益服务，具有社会影响力的志愿者。2016 年 9 月 25 日，民生保险举办首届大学生保险创业论坛，进一步为

大学生搭建保险业与社区间的交流互动平台，帮助大学生更好地提供服务，更快地融入社区，更深地了解社会。

【重视环境保护】

履行环境保护责任是企业的应尽之责，也是创建资源节约型、环境友好型社会的题中之义。

2016 年，民生保险一方面积极营造人人节约、处处节约的企业文化，进一步深入开展节能环保全员行动。要求全系统员工从点滴做起，节约能源，减少浪费，随手关灯、节约用水，杜绝“长明灯”、“长流水”等现象；倡导电子公文、双面打印，节约使用纸张；随身携带水杯，减少饮用瓶装水、纸杯等。另一方面，通过优化流程、技术革新、使用新型环保材料，降低运营环节的能源消耗和碳排放，积极为环境保护工作贡献力量。