

# 十年蓄势图发展 长风浩荡勇担当

## 中邮人寿保险股份有限公司十周年企业社会责任报告纲要

这是一条温暖城镇与乡村的时间线。这是一组见证飞速发展与社会责任的大数据。这是一群坚守初心，勇担使命的业界先锋。这是一个谱写传奇，回报社会的优秀企业公民。从2009年到2019年，中邮保险经历了不平凡的十年，在创造骄人业绩的同时，积极履行社会责任，弘扬为民服务情怀。回顾企业十年风雨历程，“服务基层、服务三农”始终是中邮人笃定坚守的初心；“信送到哪里，中邮保险就到哪里”永远是中邮人的铮铮誓言和郑重承诺。

十年跨越，彰显了中邮保险的理想信念和精神追求，记录着中邮保险人砥砺奋进的使命担当。

### 心系国计民生 促进经济社会发展

十年磨一剑，中邮保险在薪火相传的百年邮路上，勇立潮头敢争先。“传邮万里，国脉所系”，立足国情，始终植根社会大众，普惠于民，谱写百年邮政新篇章。

——总资产由5.1亿元增至1687亿元，年均增长66.3%；

——资本金由5亿元增至215亿元；

——累计营业收入2922亿元，年均增长53.3%；

——累计保费收入2658亿元，年均增长51.9%；

十年坚韧不拔，奋斗足音融入时代进步的新曲。从一张桌子、几把椅子的狭小办公室开始，实现在21个省、区、市、291个地市、1549个县、3203个网点全面开展保险业务，累计服务客户1123万人。成为近十年来建设最快、范围最广、网点最多的人身险公司之一；综合竞争力连续八年保持行业前十，经营能力、发展潜力等关键指标名列前茅。

十年久久为功，品牌影响力逐步扩大。先后荣获行业和部委授予的价值成长性十佳、诚信服务保险公司和百姓信赖的保险机构荣誉称号，连续三年荣获全国交通企业管理创新成果一等奖；“三下乡”及关爱空巢老人、留守儿童主题活动入选首届中国保险公益“好声音”和“好品牌”；2018年荣获中国保险业精准扶贫方舟奖。



中邮保险2009年-2019年9月保费规模及资产规模

### 全局意识 理念先行

这些掷地有声的大数据反映了中邮保险充分依托邮政现有网络和资源，以“服务基层、服务三农”为己任，对国家经济社会大局及保险业做出的积极贡献。十年来，坚持专业化与特色化并举的原则，全力打造一个体系现代化、服务大众化、管理规范化，政府满意、监管放心、百姓欢迎的新型高效商业保险公司。近年来，充分发挥保险资金优势，紧跟国家经济转型和产业升级步伐，主动对接国家基础设施建设、重大经济项目及央企重组上市的股权和基础设施债权计划，积极参与中石化销售公司重组改制、中国互联网基金计划、中国铁建国家重点基础设施建设项目建设股权投资计划，招商局轮船股份股权投资计划等，支持国家“一带一路”建设，顺利推进“中加基金”“光以基金”等境外投资项目，有力促进实体经济发展。

### 坚守初心 不负使命

面对城乡保险发展不均衡的状况，中邮保险立足国企使命担当，积极发挥保险功能作用，全力服务保障

经济社会发展。十年间脚踏实地，守初心，担使命，始终将“三农”普惠保险服务作为整体发展战略的核心布局。坚持“低成本、广覆盖、高产出”，走出了一条以小额保险为切入点、以促进城乡保险业均衡发展为着力点，兼顾社会效益和经济效益的特色邮政保险发展之路。

从首批筹建省份的选择开始，中邮保险就植根于广大中西部地区和农业大省。努力克服业务成本高、风险管理难等现实困难，积极推进民生保障工程，开展“三农”与小额保险服务，在业内率先研发上市农民务工人员意外保障产品，努力满足广大农村消费者的保险需求，对农村商业保险保障体系形成有益补充。十年来，70%以上的业务及服务均在县及县以下地区，有力促进了城乡保险业均衡发展。

### 开拓创新 融合发展

依托邮政得天独厚的网络优势，中邮保险开创性地搭建了“自营+代管”的特色模式，实行“四级架构、五级运作”，“四级架构”即自上而下构建总公司、省分公司、市、县两级依托邮政现有组织建立专业机构；“五级运作”即在四级架构基础上依托遍布城乡的邮政网点、“三农”服务站、村邮站建立直接服务于广大客户的保险服务站，形成五个运作层级。建立起以邮政网点为主阵地的“基本面”，以邮政投递员和营销员为主力军的“流动线”，以“三农”服务站和村邮站为基点的“延伸线”。连点成线，以线带面，交融互动，快速将中邮保险服务渗透到县域及广大农村地区，形成“三线并举”的高效保险营销体系，构建起与邮务、物流、金融联动共赢的发展格局，在保险业形成独树一帜的创新发展模式。

### 创新经营理念 提升现代险企管理水平

#### 创新产品 满足城乡多样化需求

中邮保险遵循“看得懂、买得起、用得着”的研发思路，在全国范围广泛调研基础上，自主研发“富富余”“绵绵寿”“贷贷喜”“禄禄通”“年年好”五大系列72款产品。针对农民工实际需求，创造性推出覆盖务工人员父母、配偶、子女的“一揽子”保险，实行“一人参保、多人受益”，解决农民工的后顾之忧。中邮保险价格低廉、保障适度的产品广泛覆盖了理财、养老、教育等多种保障功能的差异化需求，切实让广大消费者“愿意买、买得起、买得到、买得值”。在研发产品同时优化产品供给，72款产品中长期储蓄和风险保障型产品占比达79%，切实贯彻高质量发展要求。

#### 创新服务 提升客户服务效能

中邮保险坚持“以人民为中心”的发展理念，积极践行“视客户为亲人”的服务理念，大力倡导“产品有内容，服务跟得上”，创新构建“经营重心下沉，服务端口前移”的运营模式，搭建集核心业务系统、财务系统、监控系统、呼叫中心于一体的实时信息交互管理系统，将多项保险服务快速贯穿到市县和乡镇，实现服务的“广覆盖、快响应、深拓展”。所有网点全部实现实时出单和零现金交易，线上出单率93%以上，理赔五日结案率达99%。



在陕西汉中市城固县召开理赔现场会

### 创新管理 构建科学风控体系

中邮保险一贯坚持“先基础再发展、先模式再发展、先合规再发展”，按照“审慎稳健、风险可控”原则，创造性地提出“联动管控”的管理思路，加强与邮政、邮储银行的三方联动，在合规管理、风险防范上加强协调，同时强化业务质量监督与检查，积极运用先进技术手段，打造制度和科技的双重“防火墙”。各项运营指标良好，始终保持行业较低的投诉率，至今未发生一起资金案件及重大违规事件。

此外，中邮保险还建立与公司业务规模、分支机构扩展、资产负债匹配策略相适应的资本补充管理机制，开业至今偿付能力始终保持优良水平。建立以风险管理为导向的垂直独立审计体系，为企业管理再添有力屏障。强化落实党风廉政“主体责任”，扎实推进党风廉政教育，积极营造风清气正的发展环境。

### 关注社会 践行央企责任担当

#### 深入基层 促进民生改善

中邮保险不断强化责任担当，关注社会民生，关爱困难群体，一次次贴近实际、贴近生活、贴近群众的公益活动，汇聚成一部最鲜活最壮美的交响曲：组织“送知识、送温暖、做调研”三下乡活动，深入田间地头面对面了解广大农民的社会保障需求；开展“五年、五天、五座城市、五种团聚”公益活动，关爱空巢老人和留守儿童；举办“守护明日之星·关爱留守儿童”系列公益活动，助力留守儿童成长成才；开启“重走长征路·播撒中邮情”主题公益活动，慰问老红军及红军遗属，传递正能量；走访大学生“村官”，为基层工作者提供支持和帮助；健康义诊，为贫困人口提供免费体检；建设“中邮保险村”“中邮保险文化健康服务站”，使广大农民在家门口即可享受保险服务。



在“三下乡”活动中，为村民提供免费医疗服务



开展中邮保险“五年、五天、五座城市、五种团聚”公益活动，西安务工人员为母亲洗脚，母亲感动流泪

“灾害无情、中邮有情”，在突发事件发生时，中邮保险工作人员不仅第一时间到达现场进行理赔，给予受灾民众亲人般的关怀与慰藉，而且根据困难情况，为消费者提供必要的经济援助，帮助受灾家庭渡过难关。当四川雅安地震发生后，中邮保险第一时间启动重大突发事件应急预案，下发紧急通知要求举全司之力做好抗震救灾工作，出台5项理赔应急举措、11项运营服务特殊政策，并当即派出由公司领导带队的工作组赶赴灾区。在地震仅仅过去1小时18分钟后，即在灾区现场挂起了“中邮保险理赔服务点”的牌子，成为保险行



业第一个在雅安灾区设立的理赔服务点。拨慰问专款、赠意外保险、助力灾后恢复重建，快速应急机制，不断延伸保险服务的“最后一公里”，中邮保险永远在路上。

#### 精准扶贫 助力脱贫攻坚

中邮保险精准聚焦贫困人口致贫、返贫原因，发挥保险专业优势，为建档立卡贫困人口定制保险保障方案。截至目前，在河南光山、陕西商洛、湖南永顺、四川凉山等多地开展了保险精准扶贫工作，累计为47万贫困人口免费提供258亿元风险保障。

在河南光山，向建档立卡贫困人口及重点帮扶村赠送意外伤害保障，累计风险保额达141亿余元，在一定程度上防范了贫困家庭因意外致贫、返贫情况的发生；在湖南永顺，主动参与政府、监管部门确定的保险精准扶贫项目，为4个乡镇2.13万建档立卡贫困人口提供“扶贫特惠保”服务；在陕西商洛，对邮储银行扶贫贷款发放对象开展信贷保险扶贫，解除申请人因意外造成无法还款的后顾之忧；向中国邮政集团公司定点扶贫村村民提供涵盖人身意外伤害和意外医疗保障的三农小额保险，增强贫困人口抗风险能力；在四川凉山，为昭觉县、喜德县等地区深度贫困村的建档立卡贫困人口提供定期寿险保障……

### 行稳致远 擘画发展新图景

中邮保险将家国情怀和社会责任融于血，抵于心。面对未来发展，中邮人继续逐梦理想。

中邮保险深入思考和探索在经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段后，如何统筹处理短期与长远、规模与效益、固本与创新等关系。回归保险保障的本源，把握行业发展趋势和规律，以深化供给侧结构性改革为主线，持续推进“承保+投资”双轮驱动和期交规模化、价值化的发展战略，为企业实现可持续发展擘画蓝图。

一方面，最大限度依托特色模式，在承保端，严控承保费用，实现低成本运营，承保费率连年大幅低于行业的平均水平；在投资端，立足“抓增量、转存量”，持续优化资产结构，投资水平和能力不断提升。另一方面，实施期交“百亿工程”“双百亿工程”“期交翻番计划”，主动大幅压缩中短存续期产品、趸交产品规模，大力推进期交规模化发展和价值化发展。

面向未来，中邮保险强力打造信息化“1号工程”，加快大数据、人工智能、云计算等新技术运用，全面提升线上化、自动化、智能化水平。加大专业骨干人才引进力度和培训力度，持续完善人才评价发现、选拔使用、培养开发、考核激励机制，着力建设一支结构合理、素质优良的人才队伍。积极引进战略投资者，通过引资、引智、引制，进一步完善公司治理，优化体制机制，释放发展活力。

使命呼唤担当，担当成就未来！站在新的历史起点上，今日之蓬勃，是明日发展的强大信心所在。当下之荣光，赋予未来砥砺前进的磅礴力量。十年，再出发，中邮保险踏上新征程，谋篇新布局，擘画新蓝图。