

风雨五载展宏图 普惠保险续远航

中邮人寿保险股份有限公司

五周年企业社会责任报告

筚路蓝缕，玉汝于成。

2014年9月9日，中邮人寿保险股份有限公司成立五周年。

五年前，中邮保险孕育而生，犹如一缕生机盎然的燎原星火。

五年来，中邮保险风雨兼程，绘就一幅绚丽磅礴的精彩华章。

回首中邮保险五年的光辉历程，每一步都走得坚实而笃定。从“服务基层、服务三农”的责任定位，到“低成本、广覆盖、高产出”的发展理念；从“看得懂、买得起、用得着”的产品体系，到“信送到哪里，中邮保险就到哪里”的服务承诺；从“专业化与特色化并举”的发展原则，到“加速价值成长”的转型布局。这五年，是传承百年邮政、勇担社会责任的奉献五年，是发挥特色优势、开创发展奇迹的拼搏五年，是追求价值成长、深化转型升级的创新五年。这是一条光荣之路，也是一条艰辛之路，更是一条希望之路。



在江西永修县柘林镇司马村免费为村民体检

### 植根社会大众 创新保险服务

“传邮万里，国脉所系”。中邮保险脱胎于百年邮政，普惠、诚信、便捷是其与生俱来的基因序列和价值取向。中邮保险五年的创业历程，始终坚持取信于民、施惠于民，最终更受惠于民。开业以来，总资产由5亿元扩展至635亿元；累计保费规模达669亿元；服务人群超过230万人；业内排名从2009年寿险业第54位，前移至2013年第8位；保费年均增幅达126%，成为“近十年以来建设速度最快、业务规模增长最快”的寿险公司之一。中央财经大学最新完成的《2014中国保险公司竞争力评价研究报告》显示，中邮保险综合竞争力排名晋升至第5位，较上年上升3位；资本管理能力由第5位跃升至首位，发展潜力连续三年蝉联首位。

●发展理念。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，坚持专业化与特色化并举的原则，以小额保险为切入点，以促进城乡保险业均衡发展作为着力点，全力打造一个体系现代化、服务大众化、管理规范化的政府满意、监管放心、百姓欢迎的新型高效商业保险公司。坚持以思维的转变引领发展的转型，不断契合国家经济社会大局及保险业宏观要求，努力推进全面可持续发展。

●发展战略。面对城乡保险发展不均衡的状况，始终将“三农”普惠保险服务作为整体发展战略的核心布局。从首批筹建省份的选择开始，没有按照同业的惯性思维优先选择一二线大中城市，首先将目光投向广大中西部地区和农业大省。努力克服服务成本高、风险管控难等现实困难，积极推进“三农”与小额保险服务，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。

●发展模式。依托整合邮政资源，创新打造“自营+代管”发展模式，实行“四级架构、五级运作”，快速将中邮保险服务渗透到县域及广大农村地区。“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。短短五年间，中邮保险服务范围已覆盖17省市、216地市、1115县市、24430个网点，其中有70%的机构网点和超过70%的业务分布在县及县以下地区。“自营+代管”发展模式，确立了区别于其他保险公司的独特性和差异性，集约集优社会资源，开创了自身独特的发展路径。

### 坚持管理为先 打造专业内核

依托科学的发展战略与精准的市场定位，中邮保险着力创新产品研发、营销终端、信息系统与风险管控，不断构建现代化的保险专业体系，在保证内部经营发展规范运转的前提下，不断释放现代化保险服务社会大众的力量。

创新构建普惠保险产品体系。中邮保险按照“看得懂、买得起、用得着”的研发思路，从组建筹建开始，根据来自20多个省份、30多场客户座谈会和1.1万份调查问卷的市场调研结果，自主研发“富余”、“绵绵寿”、“贷贷喜”、“禄禄通”、“年年好”五大系列共19款产品，形成集理财、养老、教育、意外等多种保障在内的差异化产品体

系，切实让广大客户“愿意买、买得起、买得到、买得值”。在业内率先研发农民工意外保障产品，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，解决农民工的后顾之忧。

集约整合社会与行业资源。依托遍布城乡的邮政网络，创新构建“经营重心下沉，服务端口前移”的运营模式和“三线并举”的前端营销服务体系，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，并在业内率先推出“30天犹豫期”的保全功能，实现服务的“广覆盖、快响应、深拓展”。

建立风险联动管理机制。中邮保险创造性地提出“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”。自保监会实行分类监管以来，连续4个季度被评为A类机构；各项运营指标良好，始终保持行业较低的投诉率；系统完好率始终保持100%；至今未发生一起资金案件。

持续优化资本运营环境。中邮保险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，五年来偿付



芦山地震1小时18分后率先设立灾区保险理赔服务点

能力水平始终保持在充足Ⅱ类以上。在负债管理端，紧密结合资本实力确定发展规划并控制展业成本，承保费用率始终低于行业平均水平；在资产管理端，根据负债特性合理配置资产，在做精传统渠道投资基础上，积极推进国家重要项目或优质股权、债权等新渠道项目，投资收益始终保持行业优良水平。

实施有效的内部审计监督。中邮保险针对内控管理、经营效益、风险管理与经济责任等方面，建立以风险管理为导向的垂直独立审计体系，掌握快速诊断企业内部控制缺陷的方法，厘清前、中、后台管理职责，提升管理层对内部控制自我评估的能力，建立有效的内部控制制度，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。

### 践行亲情服务 彰显社会价值

“邮政保险 情系三农”、“反应快速 服务高效”、“真诚为民 服务热情”……消费者赠送的一面面锦旗，是中邮保险最珍贵的礼物。本着“视客户为亲人”的服务理念，中邮保险在创建之初便制定出台《大服务体系建设方案》，提出构建“标准服务、特色服务、增值服务”三层次服务体系，为消费者提供内容丰富、渠道畅通、覆盖面广的亲情式服务。

一张张保单上的温馨小提示，一个个保险专有名词的详细解释，一项项消费者权利的重点标注，中邮保险人性化、重细节、点滴用心 的服务，赢得消费者的一致信赖。“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。

在《中邮保险理赔案例汇编》中，截至2014年8月，中邮保险共发生1142起理赔案件，理赔五日结案率始终保持在99%以上。为给消费者提供更贴心高效的服务，中邮保险建立突发事件预先赔付机制，即在消费者发生意外需要理赔时，先将理赔款送到出险家庭手中，手续随后再进行补办。在雅安地震中，芦山县“中邮保险理赔服务点”成为保险行业首个在灾区设立的理赔服务点；在甬温线特大铁路交通事故、昆山工厂特大爆炸中，中邮保险理赔小组第一时间赶赴现场进行理赔，承担起安抚民心、助力赈灾的保险责任。

五年来，在实践“大服务体系”的过程中，中邮保险积极搭建呼叫中心、网络平台、新媒体等多功能服务渠道体系的同时，更加突出发挥自身优势，充分利用遍布城乡的邮政网点资源，不断延伸保险服务的“最后一公里”，村民在家门口就能买到保险。中邮保险在一些偏远地区，尝试通过改造邮政车辆，设立流动保险服务站，“在流动车上就能实现投保出单，办保险再也不用往县城跑了”，一位农村客户如是说。

“走基层、访一线、接地气”是中邮保险对自身工作的一贯要求。

连续开展“送知识、送温暖、做调研”三下乡活动；定期走访大学生“村官”；慰问孤寡老人，关爱留守儿童，开展公益捐赠，提供免费健康体检；走进田间地头，面对面了解广大农民的生产和生活保障需求。制定实施服务“三农”整体方案，积极推进中邮“保险村”和“农村书屋”建设，已建成“保险村”138个，首批建设的“农村书屋”也已正式投入使用，百余种与农民生产生活密切相关的书籍，供村民阅览和借阅，加强普及农村保险知识。

多少个日夜，中邮保险人倾心奉献在亲情服务的路上。“以优良的邮政传统育人，以专业的保险理念塑人，以和谐的企业文化融人”，正是这种自始至终的执着，成就了中邮保险追求卓越的企业品质；正是这支坚守担当的创业者团队，汇聚出践行社会责任的无穷力量。

### 紧跟时代步伐 推进转型升级

忆往昔，筚路蓝缕，硕果累累；看今朝，前路铺就，催人奋进；展未来，梦想铸就，任重道远！在复杂多变的国际国内形势下，在中国保险业的改革大潮中，作为一家正处于快速发展阶段的寿险企业，中邮保险将如何在宏观经济形势和新型政策调整下寻找定位？如何在激烈的市场竞争中突出重围？如何在行业的发展大势中坚守普惠服务？

中国保险业的新纪元已经开启，“建设有市场竞争力、富有创造力和充满活力的现代保险服务业，使其成为完善金融体系的支柱力量、改善民生保障的有力支撑、创新社会管理的有效机制、促进经济体制增效升级的高效引擎和转变政府职能的重要抓手”，是《国家关于加快发展现代保险服务业的若干意见》对加快保险行业发展转型的目标定位和总体要求，也是中邮保险立足当前、展望未来的愿景和蓝图。

“路虽远，行则将至；事虽难，干则必成。”五年的创业艰辛，锻造了中邮保险谋定致远的企业气质，专业至诚的员工队伍凸显出中邮保险底蕴、现代、恒进的公司文化。加快推进转型发展的战略导向已经确立，回归保险本质，坚持专业引领，加速价值成长，是中邮保险不懈的追求。

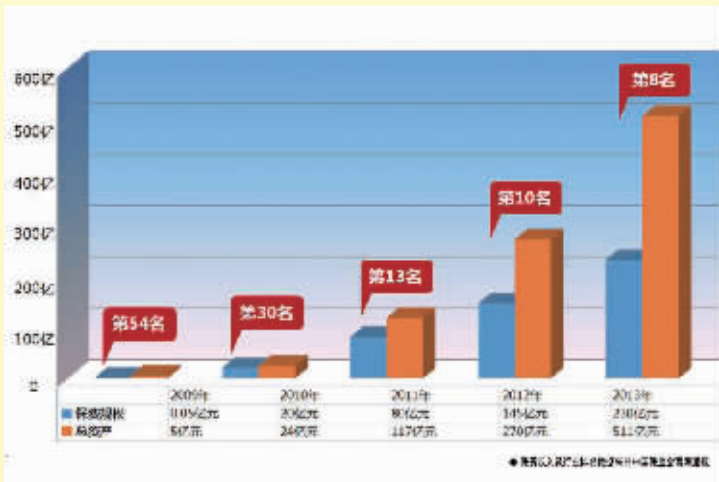
百尺竿头须进步，天高海阔待远航！中邮保险正以只争朝夕的豪情和紧跟时代的步伐，矢志探索，锐意进取，向着“政府满意、监管放心、百姓欢迎的新型高效商业保险公司”的目标不断迈进！

### 中邮保险关键运营指标持续保持业内优良水平

|           |      |
|-----------|------|
| ✔ 理赔五日结案率 | 99%  |
| ✔ 续期综合达成率 | 97%  |
| ✔ 电话回访成功率 | 90%  |
| ✔ 亿元保费投诉件 | 0.06 |
| ✔ 系统完好率   | 100% |



在宁夏田间地头向农民客户介绍保险产品



中邮保险历年业务发展情况