

# 招商局仁和人寿保险股份有限公司

## 关于 2022 年企业社会责任报告的披露

根据《中国银保监会关于印发银行保险机构公司治理准则的通知》（银保监发〔2021〕14号）的有关规定，现将我公司 2022 年企业社会责任有关情况披露如下：

### 一、深入学习宣传贯彻党的二十大精神

公司党委聚焦学习宣传贯彻党的二十大精神、学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育这两条主线，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧紧围绕“价值引领、创新驱动、科技赋能、风控保障”的经营方针，坚持稳中求进、自信自强、守正创新、敢于斗争，坚持党建工作与生产经营、公司治理、企业文化相结合，以高质量党建促进高质量发展，为将公司建设成为具有创新特色的精品保险服务商提供坚强思想保证、凝聚强大精神力量、营造良好舆论氛围。

始终坚持以党的政治建设为统领，始终在加强党的建设、执行议事决策制度上下功夫求实效。认真落实《关于中央企业党的领导融入公司治理的若干意见（试行）》，坚持党的领导体制机制，严格落实党建工作进《公司章程》，在《公

司章程》的总则中规定原则性条款，设立专章，明确公司党委作用、组成及职责；修订党委工作制度、党委会议事规则、“三重一大”事项决策制度等，构建权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，以科学的制度规范决策行为，提高决策水平，防范决策风险；贯彻执行民主集中制，严格落实“三重一大”事项决策制度和党委会议前置研究程序，把党组织参与公司重大问题决策贯穿于决策、执行、监督的全过程，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，引领公司始终保持正确方向，确保央企姓党。

## **二、服务国家战略，推动实体经济高质量发展**

### **（一）助力推进乡村振兴**

2022 年新增投资 22 蜀道投资 MTN008(乡村振兴)，金额 2963 万元，用于强化农业科技和装备支撑，健全种粮农民收益保障机制和主产区利益补偿机制，助力全面推进乡村振兴。截止 2022 年，总共持有支持乡村振兴债券 5976 万元。

### **（二）服务“一带一路”高质量发展**

招商仁和厚德整合粤港澳大湾区丰富优质的医疗资源，筹建远程医疗服务中心，全面承接央企远程医疗平台的图文问诊（用药指导），为坚守在“一带一路”沿线的境外中方员工提供远程问诊服务，并承担海外机构医务室器械、药品、防疫物资等的采购任务。已连续三年受到了国资委的表扬和集团、深圳特区报等主流媒体报导。

### （三）促进区域协调发展

积极推进京津冀协同发展、长江经济带发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设，推动黄河流域生态保护，支持雄安新区建设。

推进京津冀协同发展方面，北京分公司于 2022 年初开业，迈出京津冀地区机构布局第一步，截至 2022 年，当年产生新单保费 12.0 亿，为当地就业和财政收入做出贡献。2022 年，公司通过保险资金运用，利用债券投资参与京津冀地区发展建设，投资京津冀地区债券 119 笔，全年累计投资金额 67.20 亿元，支持京津冀地区政府及国有企业发展建设。

推进长江经济带发展方面，截至 2022 年 12 月 21 日，共完成长江经济带区域债券投资 45 笔，以利率债为主，全年累计投资金额 18.26 亿元，支持长江经济带区域内政府及国有企业发展建设。

推进长三角一体化发展方面，已完成江苏、苏州、无锡等机构的开设，截至 2022 年末，累计实现总保费 14.3 亿元，为长三角一体化发展。机构布局方面，已完成粤港澳区域内深圳、广州、东莞、佛山、中山、惠州、珠海、江门的机构开设，截至 2022 年末，以上机构累计实现总保费 124.7 亿元，为当地就业和财政收入做出贡献。

推进粤港澳地区发展方面，截至 2022 年 12 月 21 日，共完成粤港澳大湾区债券投资 10 笔，主要投向广东省政府专项债券及地方国有企业债券，全年累计投资金额 9.72 亿元，支持粤港澳地区发展建设。

推动黄河流域生态保护方面，2022年8月投资绿色债券22鲁高速GN004(碳中和债)，投资金额4037.06万元。该公司债发行人为山东高速集团有限公司，共募集资金10亿元，用于发行人控股子公司山东高速新能源开发有限公司建设的位于山东省内多个地区的共计325.92MW分布式光伏发电项目，为促进地区节能减排作出贡献。

支持雄安新区建设方面，2022年新增22河北债02，金额9919万元，截至2022年底，总共持有支持雄安新区和粤港澳大湾区建设债券42957万元。

### **三、保障民生安康，参与社会治理现代化建设**

#### **(一) 落实“健康中国2030”战略**

为积极落实“健康中国2030”战略，推出和家健康服务体系，以“和您一起 健康同行”为主旨，致力于为客户提供“病前预防、病早筛查、病中诊疗、病后管理”的全生命周期的医疗健康管理服务。

和家健康服务体系包含“和家·养成”、“和家·早查”、“和家·优诊”、“和家·相随”、“和家·运动”五大健康管理板块，构建“保险+医疗”健康管理平台及医疗服务网络，打造专属健康管理服务体系，为客户提供从日常小病保健、慢病管理到大病医疗辅助的全流程健康管理服务。

#### **(二) 服务养老保障体系**

为贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，助力长者家

庭从容应对养老问题，重点依托招商局集团综合产业链优势，推出“仁和颐家 2.0”综合养老计划，全面引入集团旗下“招商观颐”和“招商高利泽”高端机构养老资源，重点聚焦半自理、全护理的高龄长者提供全天候、高品质、专业化的养老照护服务，丰富商业养老保险产品供给。“仁和颐家”服务网络已覆盖全国 4 城（包括深圳、广州、武汉、杭州），包括 7 家机构（深圳 3 家、武汉 1 家、广州 1 家、杭州 2 家）

### **（三）提供居家出行保障**

销售招商仁和仁安综合交通意外伤害保险（2021）、招商仁和仁瑞交通团体意外伤害保险（2021）等 4 款交通意外伤害保险产品，保费收入 133.9 万元，提供约 1,079 亿元保障额度，为市民出行提供保障，提升市民生活安全。

### **（四）推进创新民生服务**

为深化政企互动，强化医保商保协同，凝聚为民办事的合力，本着以“保大病、保特殊病种、保特殊人群”的原则积极参与中山市小榄镇合作医疗项目惠民服务，为中山市小榄镇社会经济高质量发展作贡献。自 2020 年 7 月 1 日正式承保以来，对医院进行线上直接理赔共 11 余万人次，累计赔付理赔金额超 1.6 亿元。

## **四、践行绿色金融，助力人类与自然和谐共生**

### **（一）践行绿色金融 制定发展规划与目标**

尊重自然、顺应自然、保护自然，是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。作为一家央企控股的保险公司，自

成立以来积极贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”战略，在招商局集团“十四五”双碳专项战略规划指引和部署下，制定了绿色投资与绿色运营的发展目标，并成立了双碳工作小组，持续推动各项绿色金融工作的开展，为促进人与自然和谐共生提供助力。

## **（二）依托保险资金运用 坚定绿色责任投资**

为贯彻落实国家绿色发展战略，积极运用保险资金参与“双碳”领域投资，重点支持低碳、清洁能源、技能环保等领域融资需求，投资风力发电、清洁能源、基础设施绿色升级等项目，发挥保险资金长周期优势，为经济向绿色化转型提供融资支持。截至 2022 年末，共投资绿色债券 1.6 亿余元。

## **（三）科技赋能绿色发展 打造低碳运营模式**

不断加强科技运用，以科技赋能绿色发展，不断推动新技术与运营场景深度融合，构建覆盖保单全生命周期的绿色运营服务模式。2022 年全新打造银保手工单极“简”投保平台和极“易”保全流程，积极利用新科技手段，改进服务方式，推动业务线上化，提高绿色运营服务模式效益。2022 年，新契约、保全及理赔业务线上化服务件数达 33 万件，线上化率 96%，共节约纸张约 35 吨。

绿色办公方面，推行“节能降碳”专项职场巡查，重点检查职场中浪费水电情况。倡导无纸化办公，倡导打印设置默认双面黑白，对非涉密文件废纸统一回收。绿色采购方面，公司全面执行线上采购，按照“应招必招、应上必上”要求，

充分利用交易平台实施采购活动。在相关项目采购实施时，设置环保分数，增加环境管理检测在总评价中的权值，采用绿色权值法进行综合评分，培养员工绿色意识。绿色出行方面，精简车辆配置，合理安排公务用车出行，人数不足时倡导公共交通出行，多人出行则安排合乘出车。“光盘”行动方面，通过宣传发动、自查自纠、监督检查等方式开展禁止浪费的行动；设立制止餐饮浪费督导员，对食物浪费现象及时进行监督和制止，并督促做好垃圾分类、厨余垃圾情况登记。

## **五、提升客户服务，打造具有温度的保险企业**

### **（一）科技赋能提升客户体验感**

秉承“和您一起”的服务理念，新技术与运营场景深度融合，直击客户需求，打造依托核心业务系统、“仁和 e 家”APP（业务人员使用）和“招商仁和人寿”APP（客户使用）的“一体两翼、互联互通”的云上运营服务生态圈，涵盖云投保、云核保、云保全、云智赔、云风控等五大模块，为客户提供便捷、贴心、安全的服务体验，提高客户的服务获得感。其中，“云智赔”项目在 2022 年荣获 2021 年度深圳市金融创新奖贡献奖二等奖。

搭建“招商仁和人寿”客户 APP、官网、官微、小程序、全国统一客服热线、柜面等多种服务渠道，并不断拓展升级服务方式，为客户提供便捷高效的服务体验。2022 年持续升级服务项目、不断完善客户 APP 服务功能，全年累计为客

户提供 6.1 万次保单服务、2.8 万次理赔服务、9000 余次续期服务；智能在线客服项目实现 7\*24 小时不间断服务，全年累计为客户提供 4.5 万余次服务。

## （二）优化新市民金融服务

满足新市民多层次、多样化的健康保障需求，积极参与深圳专属医疗险项目及深圳专属重疾险项目，开发不与户籍挂钩的普惠型商业健康保险产品，共开发深圳专属长期团体医疗保险、粤港澳大湾区深圳专属长期重大疾病保险等 4 款产品，上市以来截止 2022 年 12 月末，累计被保险人数共 12560 人，总保费 2098.4 万元。

丰富养老金融服务产品，加大新市民养老保障力度，开发上市了仁孝保老年医疗产品，该产品提供 6 年保证续保，以满足客户长期稳定的保障需求。该产品于 2022 年 5 月 20 日上市，截至 2022 年 12 月底，累计承保 346 人，累计保费收入 59.4 万元，累计为 142 人提供体检增值服务，客户参加体检率为 41.0%。其中 14 人获得无除外责任的保障升级，121 人获得部分病种除外责任的保障升级，体检后的责任保障升级率为 95.1%。

成立适老化专项工作组，积极探索“适老化”服务模式，2022 年全覆盖公司约 4 万名老年群体。对所有线下服务网点进行全面适老化改造，开通长者服务热线，系统识别来电号码自动进行转接，无缝直达人工客服，无需语音导航或按键选择；开通 APP 老年人一键直呼视频客服功能，在官方 APP 及官网开发老年人无障碍浏览功能，通过科技创新与服

务关怀保障老年用户需求；提升厅堂服务人员的急救技能培训、开发并上市老年医疗专属产品不断提升老年人风险保障水平；完善体制机制建设，将老年群体服务纳入柜面服务管理制度及消保内控体系。

### （三）加强消费者权益保护

面对日益增长的消费者需求以及保险市场的日趋激烈竞争，积极响应《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，不断优化完善消费者权益保护机制的建设，切实履行保护消费者合法权益义务，为消费者提供更加高效优质的保险服务。

在消费者投诉处理方面，充分利用多样化平台为消费者提供全方位的帮助与支持。设立客户服务热专线与投诉建议通道，并开设客户服务中心，及时倾听客户声音、响应客户需求，通过投诉数据的分析与总结，不断完善产品与服务，提升消费者满意度。

在消费者教育宣传方面，注重普及保险知识与推广保险文化，通过各类渠道开展多形式的宣传以提高消费者的保险素质。线上通过官网、官微、客户APP、短信等平台发布金融知识宣传教育文章，开展线上有奖问答等；线下立足网点、辐射周边，在营业场所设立消费者教育宣传专区、开展内部专题培训宣导会、“进校园、进商圈、进老年活动中心”等活动，普及保险理念与知识，为消费者提供权威性、专业性、人性化的保险服务。主动向企业特别是困难行业的企业宣传

讲解金融知识，提高企业诚信经营和金融风险防范意识，积极帮助企业运用金融工具规避经营风险。

为提高企业诚信经营和金融风险防范意识，年度开展“守护钱袋子、护好幸福家”防范非法集资宣传，在官方网站、官微发布原创作品16条，相关企业及客户阅读量近4000次。根据深圳银保监局《关于2021年度深圳银行保险机构消保监管评价详细情况的通报》，招商仁和人寿评价结果二级B，在同期公布的同类机构中排名第二。

## **六、履行社会责任，共创新时代幸福美好生活**

### **（一）暖心回馈社会**

积极参与服务乡村振兴，结合帮扶地区实际需求，通过实践和探索，走出了保险扶贫、消费扶贫、教育扶贫、社会扶贫、志愿服务的脱贫攻坚路子，为打赢脱贫攻坚战、振兴乡村作出贡献。

年度积极参与招商局慈善基金会乡村振兴项目，开展产业帮扶，在招商局集团定点帮扶的贵州威宁、湖北蕲春、新疆叶城和莎车等四个地区累计投入消费扶贫采购约130万元。在广东河源、广东珠海、广东汕头、江苏南京、江苏苏州、河南郑州、贵州省黔东南等地开展爱心助学、特殊困难人员和残疾家庭慰问、公益义诊等活动50余场，为村民群众送上了生活物资、助学文具、图书等。

### **（二）勇担防疫责任**

积极投入抗击新冠疫情项目，参与招商局慈善基金会和

中外运物流联合发起为疫情地区运输救灾物资的“灾急送”项目，为广东、江苏、深圳两省一地援鄂和在当地抗击疫情的一线医护人员以及集团“灾急送”公益项目运输人员捐赠保险累计 2.3 万人，总保额逾 236 亿元。其中“灾急送”公益项目获得“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。

积极响应党中央号召，近 700 名内外勤党员及群众踊跃为抗击疫情捐款 7.8 万余元。招商仁和厚德多名医护人员在疫情期间主动前往抗疫一线，支援疫情防控工作。认购 1000 万元抗疫专项债券，以实际行动支持疫情防控工作。

### **（三）红荷公益奉献社会**

“红荷公益”志愿者服务队积极开展“爱心助学送春归，鼓舞灵动报春晖”乡村教育志愿项目、“践行党员初心 聚力乡村振兴”公益行动等特色公益活动 150 余场，参与志愿者近 1000 人次，直接服务青少年家庭及社会公众约 2.1 万人，持续为广东、河南、江苏三个省份十多个城市的青少年健康成长贡献公益力量，树立“红荷公益”健康阳光品牌形象，将企业公民责任根植于每一份善意与爱心，为创造一个更美好和谐社会贡献力量。项目 2022 年捐赠物资总计 60 万元。

结合保险行业特色进行公益科普，红荷公益在“315”消费者权益保护日、“7.8 保险公众日”、金融知识普及月等重要节点深入学校、社区、企业举办了多场金融知识公益科普活动，以寓教于乐的方式，切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造清朗金融环境。

## **七、坚持固本强基，凝心聚力携手员工共发展**

公司秉持“人尽其才、才尽其用”的管理理念，以开放、平等、包容的方式引才聚才育才，尊重并保障员工的合法权益，为员工搭建快速成长并能施展才华的平台，营造平等、健康、和谐的工作环境，促进人才活力释放，携手员工共同发展。

### **（一）保障员工权益**

广泛吸纳各类优秀人才，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，全方位保障员工的基本权益。关注员工发展，公平、公正对待不同背景员工，完善员工沟通渠道和民主管理机制，致力于为员工提供安全健康、多元包容、非歧视的职场环境，增强员工的归属感，激发员工创业创新的动力。积极贯彻落实民主管理原则，重视员工沟通和员工诉求，广泛征求员工意见，注重制度公开、公平、公正，强化制度监督。在开展员工绩效考核、干部选拔等工作中，注重畅通员工意见渠道，收集员工合理化建议并予以及时反馈，增强员工对公司的归属感，激发员工创业创新的动力。

### **（二）助力员工成长**

注重员工能力培养，持续开展分层级、分类别培训项目，不断提升人才队伍素质。以集团培训与公司项目相互补充、内部资源与外部渠道相互融合，有序推动各类培训项目的开展运作，管理类课程有效增强核心骨干战略部署研判能力，

专业类课程赋能业务专才市场开拓能力，通用类课程提升全体员工职业素养，全年共开展 8 个培训项目，参与学员 338 人次，以高质量培训促进人才成长。

建立岗位指导人制度，拓展培训师资队伍力量。制定《岗位指导人管理办法》，通过指导人“传帮带教”，协助轮岗、异动及新入职员工尽快熟悉岗位职责、工作标准、操作流程、管理方式以及人际环境，充分挖掘内部人才资源，提升公司人才培育与发展。

加强专业人才队伍建设，完善人才知识结构。修订《员工专业资格考试管理办法》和《精算考试管理办法》，进一步细化、规范员工专业技能培养及专业人才管理机制，持续落实专业津贴管理办法等人才激励政策，不断提升员工专业能力，发掘人才潜力和价值，抓好专业人才队伍的建设。

### **（三）关爱员工成长**

倡导员工工作与生活的平衡，多举措提升员工满意度，及时解决员工面临的难点问题，不断提升员工的幸福感和获得感，切实增加员工对公司的认同感、归属感及忠诚度。

积极为员工创造轻松快乐的氛围，丰富员工文娱生活，展现员工精神风貌，营造温馨“招商仁和之家”。截止 2022 年，建立了东莞分公司、江苏分公司、河南分公司 3 个“员工之家”，举办员工关爱月、健康讲座、羽毛球、篮球、观影等丰富多彩的活动。与招商仁和厚德合作，全年开展健康专家讲座 9 场，全科咨询 23 次，理疗服务 1538 人次、洁牙

服务 113 次、增值服务（足底评估、皮肤检测、体检咨询）170 人次。

围绕司庆五周年开展“和您一起 点亮未来”520 员工关怀活动，通过员工体检健康咨询、理财知识科普、女性形象照片拍摄、下午茶分享等主题内容，增加员工对公司的认同感、归属感及忠诚度。优化员工体检预约流程，通过组织专场、统筹预约、定向服务，提高体检资源使用率，员工到检率超过 85%。借力惠企政策增加员工福利力度，积极关注政府优惠政策福利，做好员工申请指引及跟踪进度，累计申报项目奖励、补贴共计 32 人次，申请补贴 53.5 万元。

招商局仁和人寿保险股份有限公司

2023 年 10 月 13 日