

招商局仁和人寿保险股份有限公司

关于 2023 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 2023 年企业社会责任有关情况披露如下：

一、坚持党建引领，确保央企姓党

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，全面贯彻落实新时代党的建设总要求，始终在加强党的领导、党的建设、执行议事决策制度上下功夫求实效，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。

（一）深入开展主题教育

提高政治站位，扎实推进主题教育。党委班子坚持把深入开展主题教育与学习贯彻党的二十大精神结合起来，举办党的二十大精神集中轮训班和主题教育专题读书班，以“关键少数”示范带动“绝大多数”。党委书记带头，总公司其他班子成员到基层联系点或所在支部、分管领域调研、讲专题党课。

（二）党建引领业务融合

强化党建引领，牢固树立党建与业务“一盘棋”理念，坚持党建、经营两手抓两手硬。认真落实“四下基层”，建立党委领导班子成员基层党建联系点，大兴调查研究。着力抓好党建与业务双融双促，积极探索实践“党建+”模式，通过与股东企业、业务渠道和政府机构等开展“拓展融合”型党建共建联建，助力业务经营。广东、深圳、佛山分公司分别创建“红帆”“红叶”“红雁”党建品牌。深圳分公司新职域“党建+业务”合作项目在中国外运（深圳）成功落地，成为系统内首个“百件百万”标杆项目。

（三）精神引领凝心铸魂

坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂。同时，结合公司二次创业实际，深入学习贯彻《新时代招商局信条》，开展多种形式的宣传教育，邀请集团领导讲授招商局企业文化，厚植招商血脉、蛇口基因、海辽精神，深刻领会招商人艰苦奋斗、敢闯敢试的拼搏精神，致力于建设开放、简约、专注的企业文化，全面提振公司精神风貌。创作的《仁和青年代言人》展示了新时代中央企业一线员工无私奉献、奋力追梦的故事，在第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）展映活动中，获评敬业奉献主题优秀作品。

（四）打造廉洁仁和 culture

公司党委、纪委认真学习贯彻党的二十届中央纪委二次、

三次全会精神，充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用，一体推进“三不腐”，持续深化“廉洁仁和”建设，不断强化党员干部法纪观念和廉洁从业意识，营造反腐倡廉、警钟长鸣、严守底线、不越红线的廉洁文化氛围。坚决贯彻落实中央八项规定精神和集团十项措施要求，坚持以严的基调强化正风肃纪，扎实开展党委内部巡察，开展“廉洁仁和”纪律教育月活动，通过参观廉政教育基地、观看警示教育片、召开警示教育大会等方式，发挥典型案件的警示作用，引导广大干部员工牢记初心使命、实干笃定前行。

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

为落实招商局集团内部产融协同、融融协同的决策部署，协助基金解决制约其高质量发展的募资实缴缺口，2023年投资中国农垦产业发展基金18.5亿元（含子公司），该基金是根据《中共中央国务院关于进一步推进农垦改革发展的意见》（中发〔2015〕33号）要求，经国务院批准，由财政部、农业农村部与招商局集团共同发起设立的国家级产业投资基金。旨在助力垦区产业转型升级，加快推进农业现代化进程，保障国家粮食安全和重要农产品有效供给，培育具有国际竞争力的农业大企业大集团。投资该基金是积极贯彻落实习近平总书记关于保护黑土地的重要讲话和重要指示批示精神、深学笃用新发展理念、服务国家乡村振兴战略的具体

举措，也是公司支持实体经济发展、践行产融结合和责任投资理念的实际行动。

（二）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、粤港澳大湾区建设，推动黄河流域生态保护。

推进京津冀协同发展方面，通过保险资金运用，利用债券、基础设施债权投资计划等方式投资参与京津冀地区发展建设，投资京津冀地区债券 86 笔，全年累计投资金额 40.80 亿元，投资基础设施债权投资计划 4 笔，全年累计投资金额 7.2 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，通过债券投资参与长江经济带发展建设。截至 2023 年 12 月 29 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 27.44 亿元，支持长江经济带区域内政府及国有企业发展建设。

推进粤港澳地区发展方面，截至 2023 年 12 月 29 日，共完成粤港澳大湾区债券投资 13 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 4.73 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，于 2023 年 1 月投资绿色债券 23 鲁能源 GN001B，投资金额 1.01 亿元。该公司债发行人为山东能源集团有限公司，本次债券募集资金 15 亿元，用于发行人下属子公司绿色项目建设。

三、坚持特色经营，保障民生安康

（一）场景化产品开发

深化少儿保险品牌。行业创新性开发重疾赔完轻中症继续赔，直至轻症、中症赔付责任终止，同时匹配少儿专属增值服务的产品，如口腔、眼科、脊柱侧弯等，为儿童提供全面保障。年度开发青云卫 2 号焕新版和青云卫 3 号合计 5 款产品，延续青云卫系列行业创新责任，该产品荣获 2023 年度保险业保险产品创新奖和第十八届中国保险创新大奖年度推荐少儿保险产品奖，并获得原银保监会通报表扬。

深耕养老金融领域。坚持养老金融和养老服务建设同步发力，搭建综合养老保险产品体系，持续加大老年群体保障力度，进一步满足人民群众养老保障需求。上市和享年年养老年金（分红型）产品，搭配“仁和颐家”综合养老服务体系，实现一张保单同时满足客户未来养老资金和养老服务双保障，一站式解决养老资金支付和养老服务资源问题。陆续上市仁爱团体老年综合医疗、仁安享老年综合医疗及仁孝保老年综合医疗（互联网）三款产品。

探索“慈善+保险”模式。充分发挥保险业专业优势和保障作用，服务国家构建慈善事业发展新生态，开创推动共同富裕的慈善新路径。开发和润一生终身寿险，提供一般身故、意外额外身故、公共交通意外额外身故和航空意外额外身故保险金保险责任，由投保人（捐赠人）通过保险公司进行慈善保险的投保，指定慈善组织及其公益项目作为慈善保险的受益人，并签订捐赠协议，将其所投保产品的权益全部捐赠给慈善组织。

丰富互动保险品牌。打造涵盖保险产品、健康管理服务、销售渠道拓展三方共赢的完整互动型保险创新生态。开发互动型成人重大疾病保险“疾走豹 2.0”，鼓励客户养成健康生活习惯，越运动越健康，保障额度随之提升。

（二）特色化创新服务

坚持“保险+医养”“保险+健康”战略，充分发挥保险支付管理优势，依托央企远程医疗平台和招商仁和厚德等专业医疗资源，在健康和养老等方面持续发力，提供特色化创新特色服务，实现用户精准管理，一站式满足客户及家庭的健康和保障需求，为客户提供“想得起来、用得顺手、觉得满意”的客户体验。

发布企业员工与家庭共享的和家健康综合保障方案。聚焦央企员工与家庭三大健康问题，全面整合线上、线下医疗健管服务资源，将全流程健康管理服务与保险保障进行深度融合，提高企业员工及其家庭的满足感与获得感，从而让企业实现“对员工有关爱，对家属有交代”，用央企实际行动为“健康中国”战略的实现贡献力量。与中国外运（华东）加强产融协同联合启动和家健康服务项目，并在在中国外运（深圳）顺利揭牌“和家健康驿站”。

打造多元养老金融服务方案。聚焦打造养老健康服务生态圈，延长养老服务链条，开拓多元养老金融场景。对接诊疗、健康管理等更多康养服务，助力养老服务升级，积极应对人口老龄化。发布仁和颐家 2.0 全新养老品牌，立足机构养老，全新推出“旅居养老”板块，优选高品质康养机构，

定制开发高端旅居养老权益，与机构养老权益形成功能互补，持续完善“仁和颐家”养老服务体系。延伸拓展居家养老场景，规划打造“居家养老”服务板块，以智慧家庭照护为特色，引入居家养老评估规划和医护乐居全方位咨询服务项目，携手招商高利泽推出短期托养“喘息服务”，满足短期入住机构的需求。

探索跨境医养解决方案。发挥央企及地缘优势，充分利用粤港澳大湾区优质医疗资源，探索跨境安家养老实践，满足大湾区居民多层次、多样化的养老和健康保障需求。旗下招商仁和厚德联合汇能中国、肇庆雅居乐共同发布“乐享生活+”综合服务式住宅计划，探索跨境安家养老实践，为香港市民跨境养老、跨境医疗提供创新性方案，助力香港市民提升住房及健康养老服务的获得感和幸福感。招商仁和厚德与香港炬点医健合作成立“粤港澳医疗服务中心”，依托德正门诊部、香港仁德医疗中心、香港养和医院等优质医疗机构，引进港籍医生到内地出诊，打造香港专科诊疗、体检服务、肿瘤早筛、疫苗接种等港式医疗服务产品，充分发挥粤港澳大湾区优质医疗资源优势，服务深港两地居民。

四、积极发展绿色金融 打造低碳化运营模式

（一）坚定绿色责任投资

积极践行国家“双碳”战略，聚焦绿色科技和清洁能源方面的投资，围绕国家战略，抓住实体经济转型带来的绿色低碳投融资机遇，完善绿色金融整体制度体系，加大对绿色

经济、低碳经济、循环经济的支持，重点考察绿色能源、绿色天然气项目。截至 2023 年 12 月末，绿色金融投资金额总计 14.42 亿元，占总投资额的 2.15%，投资行业涉及清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等。

（二）践行绿色低碳运营

绿色运营方面，以科技赋能绿色发展，不断推动新技术与服务运营场景深度融合，构建覆盖保单全生命周期的绿色运营服务模式。全年业务线上化率 96.4%、线上化客户比例 94.5%、核保自动化率 90%、承保自动化率 89.1%、理赔自动化率 40%，有效节约了人力物力，积极践行绿色服务。2023 年节约纸张 450 万张，约 20 吨。

绿色办公方面，持续推行“节能降碳”专项职场巡查，优化职场空调使用，电脑及打印机等设备设置节能模式，倡导无纸化办公。全面执行线上采购，在采购环节设置环保分数，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。

五、提升客户服务，打造具有温度的保险企业

（一）数字化金融赋能提升客户体验感

紧跟招商局集团数字化转型战略，以建设行业一流的数字化体系为目标，持续追踪新技术发展趋势，重点规划“AI+金融”应用，提升公司系统自动化、智能化水平，为保单全生命周期的运营服务保驾护航。运营数字化达到行业先进水平，并不断突破创新，为客户提供线上化、智能化、定制化

的服务体验。

打造云智赔全流程智能化理赔交互平台，科技赋能理赔模式创新。围绕理赔“繁、慢、难”的问题，以科技赋能探索服务创新，针对理赔全流程打造“线上化、智能化、个性化”的便捷高效、温暖贴心的智能理赔交互平台。“云智赔”获得 2023 年度“金信通”金融科技创新应用优秀案例、2023 年中国保险业数字化转型优秀案例奖。

搭建直保再保区块链协同平台，创行业先行先试典范。与中再寿险共同打造高效、安全、可回溯的直保再保业务新模式，首创区块链平台助力直保再保协同，解决了再保业务“跨公司、跨系统”信息不透明、高度依赖人工、效率低下等问题，业务时效提升 90%，案均处理时长从 5 小时降至 30 分钟，大幅改善服务效率。该项目获得深圳市金融创新奖三等奖。

开发云保全服务系统，打造便捷、高效、贴心的保全服务。以客户为中心，以科技为驱动，致力于为客户提供高效、便捷、贴心的保全服务，让客户在享受保险保障的同时，感受到专业与热情。通过 OCR 识别、人脸识别、视频坐席、电子签名的方式，提供便捷服务，并开发个性化定制需求，为老年客户提供线上绿道，为睡眠保单提供便捷唤醒功能。

（二）加强消费者权益保护

始终遵循“保险姓保”的原则，为客户提供高效便捷暖心的运营服务，切实保护金融消费者合法权益。年度累计为客户提供保险保障 16.4 万个，为 9.1 万个家庭保驾护航；

累计为 6 万客户提供 12.5 万次保全服务，维护客户保单权益，与客户一起，从容应对未来变化；累计为客户提供理赔金额 1.37 亿元、平均理赔时效 1.5 天、小额件理赔时效 0.1 天、理赔获赔率达 98.2%、理赔满意度为 99.5%。客户线上办理占比 96%，平均时效 0.07 天，最快时效 5 秒。提供特色保全服务，为客户创造价值。为 4800 位客户提供满期金一件领取服务，最大金额 2245 万元。为 1953 位客户提供保单贷款线上快速办理服务，最大金额 800 万元。

积极开展内外部消费者宣传教育活动，通过线上线下相结合的方式推动宣传教育，筑牢消费者权益保护第一道防线。2023 年，强化常态化、集中化宣传教育机制，通过官网、官微、客户 APP 等线上渠道发布宣传文章，组织全系统员工开展消保新政策学习并考试，开展客户 APP 线上有奖答题活动，集中组织开展 3.15 消费者权益保护教育宣传周活动、2023 年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，向员工、业务队伍、客户、社会大众及重点人群开展教育宣传，对内提升员工消费者权益保护意识及服务意识，对外提升社会公众风险防范意识及金融素养，全年开展宣传教育活动 144 场次，宣传覆盖约 286 万人次，取得良好成效。

六、履行社会责任，共创新时代幸福美好生活

（一）积极践行普惠金融 助力新市民美好生活

主动参与政府和社会民生工程，推动普惠金融发展，积极践行金融为民、金融惠民、金融便民的理念。参与深圳市政府组织的深圳专属医疗险项目及深圳专属重疾险项目。投保只需拥有深圳医保，不限户籍，满足深圳新市民多层次、多样化的健康保障需求。共开发了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 2024 年 7 月 15 日，累计被保险人数 1.3 万人，累计提供 365 亿保额保障。

参与中山市小榄镇的民生项目-合作医疗(补充医疗保险)项目。截至 2023 年底，项目覆盖居民 23 万人，累计 14.5 万人次获得理赔，支付赔款 1.96 亿元。2023 年初被授予小榄镇打击治理电信网络新型违法犯罪“优秀合作单位”，项目得到小榄镇政府及参保居民的高度认同。2023 年 12 月，加入深圳市养老护理院“慈善助养”战略联盟。“慈善助养”战略联盟旨在汇聚社会爱心与力量，为老年群体带来关爱和帮助。招商仁和人寿将发挥金融保险优势，以实际行动践行企业社会责任与担当，助力老年人实现安享晚年。

（二）积极履行社会责任 传递保险正能量

开展红荷乡村振兴、红荷健康护航、红荷星语心愿三个类型的公益活动，以进社区、进学校、进乡村、进医院等方式，为社会贡献公益力量。公益服务范围遍布广东、河南、江苏及北京。年度举行公益类活动 110 余场，参与项目的红荷志愿者约 500 人次，服务的青少年家庭及社会公众近 8000 人。

开展乡村振兴公益活动，持续丰富活动形式。前往河源紫金县竹塘村、紫金县柏埔镇、恩平那吉镇中心小学、荥阳市汜水镇中心小学、信阳市簪子河村等开展多场活动，为师生捐赠物资、保险，举办爱心慰问、文艺汇演、健康义诊和助农直播等活动。前往广东河源市紫金县柏埔中心小学为乡村儿童提供健康义诊，开展金融知识科普并捐赠物资；前往广东江门那吉镇中心小学，为学校教职员工和学生捐赠了保额 6000 万意外伤害险和保额 200 万意外医疗险及物资；前往河南荥阳汜水镇中心小学开展爱心慰问活动，慰问困难学生家庭，助力学校灾后重建，切实解决困难留守儿童的生活需要。积极开展消费帮扶，采购招商局集团定点帮扶的新疆、云南等地农产品超 70 万元。积极参与保险行业消费帮扶，有效促进了内蒙古察右中旗、察右后旗，甘肃和政县、临洮县等四个旗县的农牧产品销售。

开展群众服务，聚焦一老一少一新等重点人群，走进社区开展系列关爱帮扶活动。在深圳联合粤海总工会和大冲社区中心，走进大冲社区的暖蜂驿站，为外卖小哥、快递配送员等新业态劳动者送上暖“新”送清凉的服务；联合招商仁和厚德走入社区开展公益义诊活动，邀请专家问诊、为公众提供免费义诊、健康筛查和健康知识科普，同时普及金融知识、防诈防骗知识等。北京分公司为老年人和困难家庭送去米、面、粮油及小家用电器等慰问品，并开展美化社区环境行动，增强居民的幸福感，向社会传达了正能量。河南分公司助力河南省重点民生实事项目，捐建上街区中心路颐苑社

区青翼家园，2023 年接待相关咨询 20 余人次，开展青少年心理健康服务活动 8 场，服务覆盖青少年 500 余人次。

七、坚持固本强基，凝心聚力携手员工共发展

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

公司在内部加强落实优胜劣汰选人用人机制的同时疏通市场化引进通道，及时更新用人需求，吸纳优秀人才，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。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、公平发展的职场环境。积极贯彻落实民主管理原则，广泛征求员工意见，注重制度公开、公平、公正，强化制度监督。

在员工培训以及开展员工绩效考核、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。举办了题为“向高攀向新进，共筑二次创业梦”仁和青年座谈会，为公司青年搭建了一个建言献策、展示自我、贡献智慧的舞台。修订印发了《招商局仁和人寿保险股份有限公司

职务职级管理规定（2024 版）》《招商局仁和人寿保险股份有限公司专业序列职级管理办法》，建立完善三大序列十九级的职务职级体系，进一步规范公司职务职级管理，畅通员工发展通道，拓展员工发展空间，引导专业人才工作能力持续提升。

（二）助力员工成长

通过搭建多元学习平台，分层级分类别开展专项培训，提升员工素质、激发员工潜能，发挥培训赋能作用。

组织 2024 年管理干部人力资源管理培训，进一步筑牢管理干部经营能力和团队管理能力；组织习近平新时代中国特色社会主义思想招商仁和人寿党员干部轮训“研学班”和党员联学班，深刻教育引导了仁和的党员干部在推动中国式现代化、在仁和的“二次创业”中担负新使命；组织“企业文化的力量——基于经营视角的企业文化建设”培训，帮助管理人员理解和掌握企业文化的要素、建设要点和方法；组织“百年商道——招商局集团企业文化宣讲”视频课培训，帮助新员工认识招商局、融入招商局，促进角色转变，提升职业素养；组织“变革时代，人的破局、韧性和成长”培训，增强团队的韧性，员工抗压性，推动全体员工与公司同进步、共发展；组织开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的二十届三中全会精神集中轮训，引导党员干部以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习习近平总书记在党的二十届三中全会上的重要讲话精神，深入贯彻习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设的重要

论述。充分应用集团培训资源，全年组织参加集团“世界一流国际公开课”共 17 次，招商公学“思享汇”共 11 次。

通过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，有效增强核心骨干战略部署研判能力、提升全体员工职业素养。

（三）关爱员工成长

坚持将员工福祉放在首位，倡导工作与生活的平衡，多举措提升满意度，及时解决难点问题，不断增强归属感、幸福感，提升工作效率，营造和谐工作氛围。

开展运动、小球、篮球、光影、游泳、健步以及音乐社团等多元文体活动，提供丰富多彩体验，满足多样化兴趣爱好。执行“员工健康关爱计划”，年度内为职工提供全方位康复理疗达 1559 人次；组织 4 次专家线下问诊和 10 次全科医生线下出诊，为职工提供了面对面的专业医疗咨询；举办 1 场心理沙龙和 22 次心理问诊，疏导工作压力，提升心理健康水平；提供洁牙服务 311 次、专家线上线下咨询服务 38 次、绿通协诊服务 50 次、日常保障药品补充 3 次，确保员工健康需求得到及时满足；提供皮肤检测 88 次和足底功能评估 30 次，进一步关注员工健康细节。

高度重视女职工关爱工作，三八节打造了以“内外兼修，美丽永驻”为主题的沙龙活动，并邀请“和家健康综合保障计划”的新成员“癌症防控保”举办女性健康讲座，为全体女员工提供宫颈癌精准防控检测服务，全方位体现公司对女

员工的深切关怀与健康守护。

开展“和您一起 开展未来”520 员工关怀活动，提高员工的凝聚力、满意度和忠诚度，助力于企业效益、竞争力和团队协作力的提升，加强企业文化和品牌价值。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 76%。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 29 人次，申请补贴 119.5 万元。

招商局仁和人寿保险股份有限公司

2023 年 12 月 18 日