

2022年度 社会责任报告

2022 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

工银安盛人寿保险有限公司



目录 contents

关于我们	01
党建引领	02
风控强基	06
人才兴业	08
科技驱动	14
客户至上	16
可持续金融	22
回馈社会	28
报告编制	32

关于我们

工银安盛人寿保险有限公司（下称“工银安盛人寿”）由中国工商银行、法国安盛集团、中国五矿集团等实力雄厚的中外股东合资组建，注册资本125.05亿元，专营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务。总部位于上海，目前已在全国设立了19家省级分公司、1家直属中心支公司和1家资产管理子公司。

在经营发展中，工银安盛人寿始终坚守人民金融底色，深耕保险主责主业，坚持责任为先，积极服务国家战略和民生保障事业，锚定高质量发展，构建以客户需求为导向的“产品+服务”体系，为满足人民群众日益增长的美好生活需求源源不断贡献保险力量。



PART 01

党建引领

01

党建引领贯穿始终

党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持“以高质量党建引领公司高价值成长”的基本方针，以党的政治建设为统领，全面推动党的组织和党的工作全覆盖，为公司深化改革转型、促进业务发展提供了坚实的政治领导和组织保障。



> 2022年6月7日, 中国共产党工银安盛人寿代表会议胜利召开

报告期内, 公司党委召开首次党代表会议, 圆满完成了出席党的二十大代表候选人推荐工作以及出席工行党代表会议代表的选举任务。

报告期内:

党员人数**811**名
增长4.2%

党员人数占比**17.3%**
增长0.8%

党组织数**44**个
增加2个

► 加强基层支部建设

持续推动基层支部标准化规范化建设。坚持抓基层、打基础，不断推动基层组织朝着更标准、更规范的方向发展。

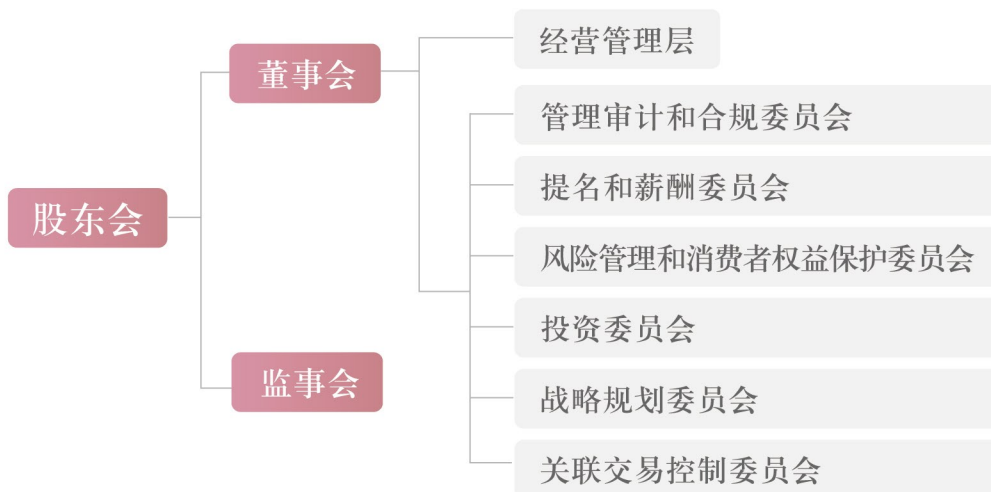


> 河北党支部开展“传承红色基因，汲取奋进力量”主题活动

公司治理体系

始终将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程，对标监管要求和行业实践，持续建设现代化公司治理结构、机制和文化，不断强化全面风险管理，健全各司其职、权责分明、相互协调、有效管控的治理体系，推进治理体系和治理能力现代化。

工银安盛人寿公司治理架构图



► 保障股东会公司最高权力机构的职权

报告期内

5 次
召开股东会会议

1次年度会议

4次临时会议

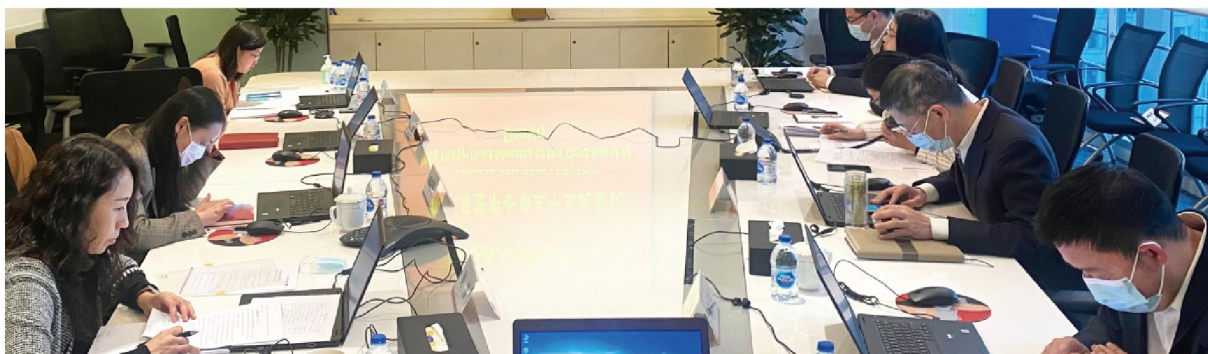
41 项
研究议题

议案33项

报告8项

审议批准公司财务预算、决算方案、选举和更换董事等事宜。

► 发挥董事会在公司治理和战略决策中的引领作用



> 2022年1月20日，以电话会议方式在上海总部召开第三届董事会第三十三次会议

董事会不断夯实公司治理制度基础，完善董事会运作机制，注重培育公司治理文化，持续提升公司治理的合规性、稳健性和有效性。

截至报告期末



董事会7名(女性5名) > 执行董事2名, 非执行董事5名

报告期内，召开董事会会议3次 审议了22项议案 听取了4项汇报

公司所有董事均能够按章程和相关监管规定出席现场会议，未能亲自出席的均按规定授权委托其他董事代为出席和表决。

► 加强监事会的监督职能

监事会围绕全司发展战略和改革创新目标任务，加强对董事会、高级管理层的履职监督，持续对本司发展战略的制定和执行情况进行监督，做好对财务活动、风险管理和内部控制等方面的监督。

截至报告期末



监事会共有监事**4**名

其中股东代表监事**3**名

职工代表监事**1**名

共召开会议**4**次

审议议案**5**项

讨论其他议题共计**11**项

► 全面风险管理制度体系

持续构建符合监管要求及公司战略发展的全面风险管理体系，持续推进建设偿二代三支柱体系与风险偏好双塔体系，风险管理覆盖各类风险、各分公司、各类业务及各类人员，做到风控无死角。



完善

风险策略与政策

风险偏好

风险管理流程

► 持续提升公司透明度

严格遵守监管机构信息披露规定，履行信息披露义务。多渠道加强与利益相关方的沟通和交流。

PART 02

风控强基

02

内控体系管理

报告期内，按照“主动防、智能控、全面管”路径，持续完善三道防线协同发力的内控合规管理体系，不断强化重点领域关键环节风险防控，深入开展“内控合规价值提升年”“内控合规宣传月”主题活动，切实增强内控合规价值创造力、风险管控力和文化穿透力。



> 四川分公司负责人为员工讲授专题合规课

“反洗钱”管理

报告期内，结合“国际禁毒日”等热点主题开展反洗钱宣传，创新宣传方式，通过微信公众号、机构进社区等多种渠道向社会公众普及反洗钱知识；切实履行金融机构反洗钱宣传职责，大力防范保险洗钱犯罪风险，深入践行反洗钱社会责任。



反腐败

纪委按照既定的纪检工作“抓改革、严督察、强体系、重联防、见成效”一年一台阶“五步走”的思路，深化改革强化监督，“纪、巡、审”一体化的巡察模式持续加强，横向到边、纵向到底、上下一体的监督网络持续加密，纪审协作、行司协同、内外联动的案件查办模式持续加力，纪检工作机制成型、监督成势，工银安盛“爱廉说”纪检工作品牌效应日趋显现。



> 上海地区党支部廉洁文化学习主题党日活动

PART 03

人才兴业

03

人才体系与人才队伍建设

根据工银集团战略目标，研究编制公司人员规划，建立了覆盖全司各级员工的培养发展体系，人尽其才，才尽其用。

► 员工构成情况

截至报告期末



在职人数 **4650**人

其中非销售员工为**2770**人，销售员工**1880**人

员工以青年员工为主，本科及以上学历人员占比达到**76%**

► 青年人才培养

报告期内，校园招聘人数71人。将2021年毕业未就业的境内高校毕业生纳入招录范围，为因疫情影响未能及时就业的大学生提供同等就业机会。

为每位新员工配备“辅导员”，帮助他们快速融入公司，融入岗位，尽快成长为保险行业的优秀人才。

培训方式



入职集训



轮岗实践



新势力项目



> 吴茜总裁为2022届管培生们授课培训

► 教育培训体系

报告期内

举办线上线下培训**2636**期 培训**135526**人次

员工培训覆盖率**100%**

非销售员工人均培训学时**114.7**学时，同比增幅**13.12%**



► 四川分公司举办“拾光盛放”10周年暨跨界培训

► 打造学习型组织

报告期内，以提升员工思想政治水平与专业履职能力为目的，在全司员工中推动“职场加油站”活动，通过开展“全员阅读”、“微讲座”、“微课共创”等丰富多彩的学习分享活动，为各层级员工提供多渠道的自主学习服务，在公司内部营造乐学、好学、善学的组织氛围。

截至报告期末

共开展各类“职场加油站”活动**56**个

形成涵盖学习微课、读书心得、活动视频等活动成果**184**件



> 总公司开展“职场加油站”活动

★ “拾光·盛放” 创新大赛

2022年7月，开展“拾光·盛放”创新大赛活动，有力推动了公司的转型发展，塑造了开拓创新的文化氛围。

创新大赛活动

征集电子创意作品**56**个

创新成果类项目**71**个

创意创新创意类项目**78**个

组委会认真评选



电子创意作品**6**个



创新成果奖**21**个



最佳创意奖**10**个



优秀组织单位奖**6**个

► 持续提升公司透明度

团委组织各团支部开展公益相关活动。2022年共组织17场志愿服务活动，200余人参与抗疫志愿活动、多次学雷锋志愿服务活动和爱心献血活动等多项公益活动。



► 江苏分公司团支部开展传统文化体验活动
“御见国风少年”



► 湖北分公司团支部、综合管理部共同开展“疫情防控同心同行”主题志愿服务活动

员工基本权益保障

工会积极落实总行工会的工作部署，在党群共建、组织建设、评优表彰、鼓励创新、民主管理、疫情防控、帮困救助、财务经审、文体活动、慰问关怀、振兴乡村等方面作了富有成效的工作。在广大员工的关心支持下，在各级工会干部的辛苦努力下，加强和改进工会工作，努力提升工作水平，不断提升员工队伍凝聚力和向心力，促进公司健康快速和谐发展，为公司转型发展提供正能量。

► 落实民主管理、维护员工权益



► 2022年7月召开了公司职代会，选举产生了公司新一届职工监事，代表职工履行民主参政议政的权利。

定期组织召开职工代表大会，依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权利。

► 落实疫情防控、做好后勤保障

报告期内，全力做好疫情封控期间的员工后勤保障工作，多次通过点对点的物资递送，为被封控员工提供了丰富的物资保障，体现了对员工的关心，同时确保每一分钱都用在疫情防控紧要处。

报告期内

向下属各个基层工会拨付防疫专项资金**25.4**万元
支持基层工会的防疫物资采购



► 开展文体活动，丰富精神生活

各基层工会结合各地实际情况，因地制宜组织开展球类、健步走、瑜伽、跑步、摄影、读书等多项文体活动。丰富了员工的文化生活。

► 加强员工关爱，提高员工归属感

加强对员工的日常关爱和慰问。做好法定节日慰问和员工生日、住院等重要时点慰问，同时开展“春送祝福、夏送清凉、秋送健康、冬送温暖”等关爱活动，及时传递组织关怀。



> 2022年春节写福送福活动

PART 04

科技驱动

04

搭建系统完善数据信息安全管理体制和保障机制

► 在经营发展过程中，始终高度重视数据信息安全：



构建完善信息系统纵深化安全防护体系，提升自动化监测处置能力。



借助全集团网络安全实战演练契机，有效提升系统抗攻击能力。



加强VPN安全风险防控机制部署，在有效保障疫情期间远程办公需求的同时，降低VPN使用安全风险。



► 客户信息安全与隐私保护

报告期内

- 01 修订了《客户信息保护管理办法》
- 02 开展个人信息处理场景的排查与优化
- 03 进一步完善业务系统防护措施
- 04 不断强化个人信息保护内部培训与自查整改
- 05 着力提升个人信息保护水平

PART 05

客户至上

05

客户服务

► 客户规模



截止报告期末



有效个人客户数 **161.8**万

较年初净增 **1.9**万 增幅 **1.19%** 

成立以来累计服务客户人数 **940**万



► 密切客户关系

始终秉承“诚实守信，优质服务”服务理念，坚持“以客户为中心”，为客户提供专业、细致、热诚的服务体验。在疫情高峰期，坚守一线岗位，确保热线、在线、回访等服务的稳定开展。

报告期内



“95359”客服热线人工接通率**99.5%**
连续3年超过**99%**



在线客服接通率达**99.1%**



设置无障碍通道/爱心窗口网点数量**101**个



“95359”客服热线
“2022年度十佳呼叫中心-卓越客户体验奖”



► 举办精彩客户节

报告期内

举办了以“拾光相伴，盛放未来”为主题的客户节



开展了一系列多元化的线上线下体验活动，累计实现 **18.3** 万人参与活动受到了广大客户的欢迎和好评



> 广东佛山中支客户节举办亲子DIY活动



> 北京分公司开展客户节消防主题活动

维护客户金融资产安全

报告期内

通过多种渠道、组织开展消费者权益保护教育宣传活动**855**场次，受教育公众达**1104**万余人次。



> 河南分公司进入邮政快递营业网点开展金融知识宣传教育



> 陕西分公司开展金融知识宣传活动



> 云南分公司到栗树头社区组织开展防范非法集资宣传月活动

完善消费者权益保护体系

报告期内，进一步加强消保体制机制建设，从多方面完善消费者权益保护治理体系，充分履行消费者权益保护主体责任，切实维护消费者合法权益。

 消保审查

 信息披露

 合作机构管控

 个人信息保护

 宣传教育

 纠纷化解

提升宣教活动质效

报告期内，建立了常态化消费者宣传教育机制，将日常宣教与集中宣教相结合，围绕“一老一少”、新市民等重点群体，聚焦金融常识、社会热点以及跨越“数字鸿沟”等问题开展有针对性的宣传教育活动，进一步健全消费者教育宣传机制的长效化、精准化，着力提升消费者金融素养。



集中式宣传

01

“3·15消费者权益保护宣传周”

02

“7·8保险公众日”

03

“金融知识普及月,金融知识进万家”



行业荣誉

荣获2022年3·15消费者权益保护教育宣传周“**优秀组织单位**”称号



> 重庆分公司走进校园向学生讲解保险知识



> 河北分公司走进残疾人服务中心讲解保险知识



> 安徽分公司在项目工地开展金融知识教育宣传活动

► 强化客户投诉管理

报告期内，公司始终坚持“金融为民”理念，通过畅通投诉渠道、优化投诉处理流程、强化溯源整改、健全纠纷化解多元化机制等，及时响应客户诉求，化解纠纷矛盾，有效防范风险，切实维护消费者合法权益。

各级分支机构共受理保险消费投诉**4396**件，主要涉及保险销售、保单服务等业务领域，主要分布在广东、上海、山东、湖北、河北等地区。

根据中国银保监会最新公布情况，报告期内监管机构接收并转本司处理的保险消费投诉**164**件，主要涉及保险销售、保单服务等业务领域，主要分布在广东、辽宁、浙江、安徽、湖北等地区。万张保单投诉量、亿元保费投诉量、万人次投诉量的行业排名呈向好趋势，处于历史最好位次。

PART 06

可持续金融

06

绿色金融

报告期内，由本司资管公司发起、工行海南省分行托管的“工银安盛-海发控水利枢纽绿色基础设施债权投资计划”在中国保险资产管理业协会成功登记。该计划被联合赤道环境评价有限公司授予最高等级（G-1）标准的绿色认证，是海南省完善水资源配置、构建防洪体系、改善生态环境以及支持工农业发展的重点项目。



每年可节约标准煤**2.48**万吨

减少SO₂、NO_x、烟尘分别为**13.00**吨、**14.54**吨、**2.60**吨



> 海南省北门江天角潭水利枢纽工程

助力健康中国建设

▶ “住院垫付” 理赔创新服务

报告期内，推出“住院垫付”理赔创新服务，该服务颠覆了传统的“事后理赔”服务模式，通过住院押金垫付、住院费用垫付、出院结算垫付等多重服务举措，切实解决客户筹措资金的燃眉之急，让客户享受到工银安盛“有温度的理赔”服务。



覆盖客户数 **8.9** 万人



全年累计赔付金额约 **50** 万元

► “御未来” 迭代升级

报告期内，迭代升级“御未来”重疾险增值服务：新增线上购药服务，并对累计重疾保额30万元以上的客户新增中英、中美远程多学科会诊及转诊服务。



在“2022今日保·年度保险与康养服务评选”中“御未来”荣获“十佳热门健康管理服务”荣誉



聚焦养老保障

报告期内，积极响应国家号召，在老龄化问题日益突出的大背景下，为助力个人养老第三支柱发展，加速开拓养老保险业务，积极落实推进全行养老战略部署的重要举措、落实二十大精神，提升人民群众获得感、幸福感、安全感，本司推出与盛享颐年养老年金保险配套的养老服务品牌“盛华年”。

报告期内

推出与盛享颐年养老年金保险配套的
养老服务品牌“盛华年”

“家庭”

“照护”

“严选”

向被保险人及其直系亲属提供以家庭医生、照护服务为核心的“健康咨询、健康管理、居家照护”三大板块康养服务。同时，还推出《工银安盛人寿盛长安两全保险》及《工银安盛人寿附加盛长安护理保险》等创新产品，聚焦长期护理保障和资金储备支持，减轻家庭的经济、护理负担。

适老化金融服务

深入贯彻落实“积极应对人口老龄化”国家战略，加强线上线下业务的适老化改造，让老年人享受到安全、易用的金融服务



让感官更加适老：推出“视频客服”，为老年客户提供更直观、更便捷的在线服务；“银发安心”服务专线，提供“一键转接人工”、“优先接听”等服务，人工接通平均时长1.9秒



让服务更加适老：不断升级网点适老化改造，通过开设“无障碍通道”、“爱心窗口”等，优化柜面服务。



让安全更加适老：打造多维安全保障，协助老年人防范电信诈骗，守好老年人的“钱袋子”



聚焦老年客户服务需求，开展一系列主动服务活动，通过线上养生直播活动，满足老年客户健康管理需求；线下指导在线智能客服满e保APP等智慧功能使用，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，体验数字化服务。

> 江西分公司服务人员走访看望大士院社区的独居、空巢老人

活动共计触达客户11932位，对失能、独居、空巢等共计382位特殊老年客户进行走访慰问，提升客户服务体验，让保险温度惠及更多老年客户。

服务新市民

报告期内，积极开展“守护新市民，保障新生活”主题活动，通过产品创新和服务升级，不断提升作为我国城市现代化建设生力军的新市民群体在创业就业过程中的保险保障水平，更好助力新市民在城市中“落得下脚”“扎得住根”。

★ “新市民健康金赠险计划”

针对有大病医疗方面保障缺口、同时经济收入不高、对保费投入有一定压力的刚毕业新就业学生、进城务工人员，以及对子女健康保障有一定需求的新市民家庭提供免费重疾保障，登录工商银行手机银行APP即可领取。

报告期内：



惠及新市民超1万2千人



累计保险金额：近亿元



> 广西分公司热情为新市民提供金融服务

普惠金融

报告期内

累计参与2省6个地市共7个惠民保项目

惠及812人 保险金额累计10.9万亿元 完成理赔516万元

切实帮助降低人民群众医疗费用支出，减轻群众医疗费用负担。



> 山东泰安中支“市民保”捐赠仪式

小微金融服务

截至报告期末



提供风险保障的小微企业4330家

较年初增加432家 增速11.1%



提供的保险保障金额4496亿元

较年初增加172亿元 增速4.0%

PART 07

回馈社会

07

十周年与公益日启动

2022年7月19日，在主题为“拾光·盛放”的十周年庆暨公益日特别公益项目启动会上，宣布将今后每年的7月19日司庆日定为“工银安盛公益日”。同时启动了向21座“爱立方”爱心图书室所在学校捐赠防疫健康包和“爱立方”安全教室项目两大特别公益行动。

► “爱立方”安全教室



在未来3—4年中，将向全国乡村学校至少援建十所融入互动式、体验式理念的爱立方“安全教室”，提升乡村儿童灾害意识和避险能力，提高学校老师减防灾教学能力和应急管理，守护乡村儿童安全。



► “防疫健康包”

报告期内，为在疫情复杂形势下保护乡村儿童的健康，向之前援建的21座“爱立方”爱心图书室所在的乡村学校捐赠了一批包含口罩、免洗手消毒液、酒精湿巾等在内的防疫健康包，让孩子们能够平安度过疫情。



> 四川分公司为孩子们送去防疫健康包



► 爱立方爱心图书室

从2015年至今



在全国**18**个省、市、自治区的贫困学校

先后援建了**21**座“爱立方”爱心图书室，累计捐赠书籍**6**万余册

每座图书室还配备了视听设备，受助学生超万人。公司的员工每年都会定期前往受助学校开展回访活动，以维持图书室的长期可持续良好运作，让爱心永远持续。



► 江苏分公司走进盱眙天泉湖镇古城希望小学“爱立方”爱心图书室

抗击疫情



2022 年第二季度，本司在抗疫关键时刻，向社会公众免费开放“视频医生及线上购药”服务，满足在疫情日常封控期间的日常问诊及购买常用药的需求。助力打赢疫情防控阻击战。



“你保国家安宁，我护亲人平安”拥军服务项目

报告期内，联合母行推出“你保国家安宁，我护亲人平安”拥军服务项目，为江西省 2022-2023 年准入伍义务兵及其父母提供定制化保险计划，涵盖意外伤害保险和意外医疗保险，助力推动军民融合发展，满足军队特殊商业保险需求。



2022年度累计承保近**2.9**万人，保费收入累计**24.2**万元
累计赔付约**4.3**万元

PART 08

报告编制

08

► 编制说明

本报告为工银安盛人寿保险有限公司年度社会责任报告，每年第二季度发布。本报告时间范围为2022年1月1日至12月31日，部分内容追溯以往年份。

本报告覆盖范围为工银安盛人寿保险有限公司及下属机构。本报告编写参照T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》。

► 报告反馈

工银安盛人寿非常关注社会各界对本报告的意见和反馈。如果您对本公司履行社会责任有任何意见和建议，可以通过电子邮件的方式告诉我们。

具体联系方式如下：

联系人：

娄韵清 YunQing.Lou@icbc-axa.com



工银安盛人寿

ICBC-AXA LIFE



微信订阅号



微信服务号



满e保 APP

全国客户服务热线: **95359**

www.icbc-axa.com