

工银安盛人寿
2018 年度
社会责任报告

报告编制说明

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 5 月发布。本报告时间范围为 2018 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》。

关于我们

公司简介：

工银安盛人寿保险有限公司（下称“工银安盛人寿”）于 2012 年 7 月正式成立。公司由中国工商银行、法国安盛集团和中国五矿集团三家实力雄厚的中外股东合资组建，注册资本金 125.05 亿元人民币。公司专营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务，服务客户超过 110 万人。根据中国银保监会公布的 2018 年末行业数据，工银安盛人寿保费收入位居国内保险市场合（外）资寿险公司的第一位。

工银安盛人寿总部设于上海，目前在全国 20 个省、自治区、直辖市，90 个城市设有分支机构。分布在上海市、北京市、天津市、重庆市、河北省、河南省、辽宁省、山东省、江苏省、浙江省、广东省、四川省、湖北省、陕西省、山西省、福建省、安徽省、广西壮族自治区、云南省和深圳市，公司拥有近 5400 名员工和逾 1.5 万名代理销售人员。

在经营中，工银安盛人寿以客户为中心，依托股东雄厚的资本实力、卓著的品牌声誉及互补的专业优势，构建以客户需求为导向的“产品+服务”体系，满足客户日益提升的多样化需求。同时，公司积极贯彻落实“保险姓保”的监管要求，坚持“高价值成长”的发展战略方针，以规模稳增、结构优化、盈利提升为经营目标，力争稳步实现成为信誉卓著、管理科学、文化先进、效益良好的国内一流保险公司的愿景，为中国寿险业的稳定健康发展贡献更多的力量。

2018年，工银安盛人寿秉持“服务客户、回报股东、成就员工、回馈社会”的理念，在服务实体经济、推动产品服务创新、维护员工客户权益、支持爱心公益等方面，不断践行公司使命，坚持履行企业社会责任。

目录

第一章 价值卓越.....	6
第二章 审慎投资.....	10
第三章 客户首选.....	12
第四章 安全稳健.....	15
第五章 以人为本.....	19

第一章 价值卓越

责任内涵

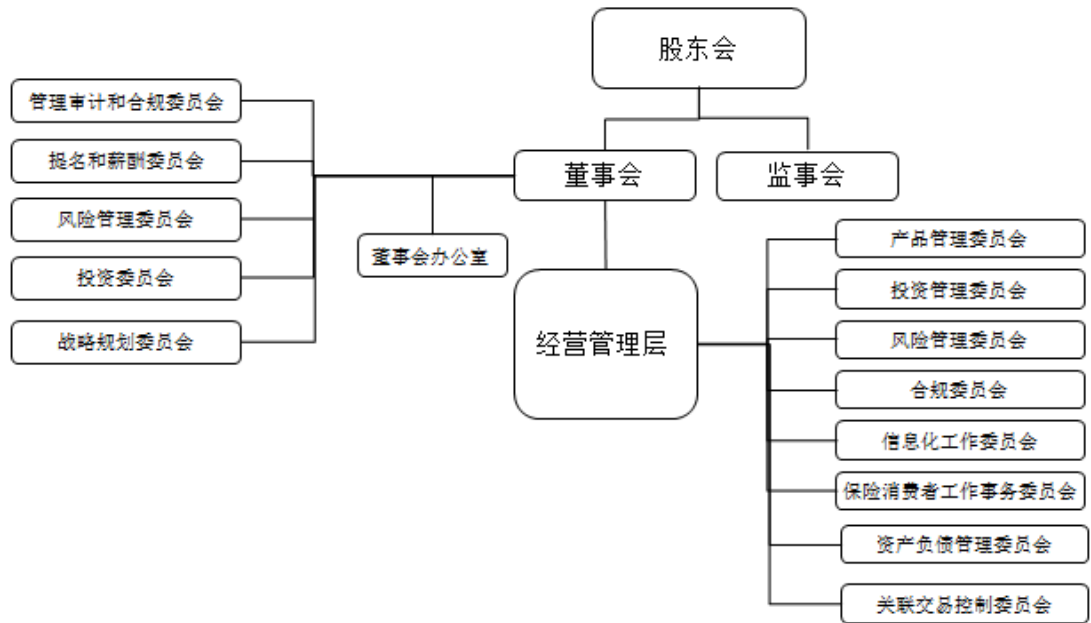
工银安盛人寿的发展目标，是通过专业化、规范化、国际化的运营，建设信誉卓著、管理科学、文化先进、效益良好的国内一流保险公司。公司将社会责任理念融入这一发展目标，形成了“诚信天下、勇于创新、精诚协作、追求卓越”的价值理念和“服务客户，回报股东，成就员工，回馈社会，帮助人们安享健康、幸福、美满的生活”的使命追求，在各项工作中，本司都始终以履行社会责任为基本准则，立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，服务于经济发展与社会进步之大局。

责任沟通

本司高度重视与利益相关方，包括监管机构、员工、股东、客户、商业伙伴、社区及公众、非政府组织等的沟通。来自利益相关方的信任和支持是本司持续健康发展的有力保证。本司通过各种渠道积极了解相关方诉求，同各利益相关方积极构建相互支持、互利友好的合作共赢关系。

与股东的沟通

报告期内，本司与股东方通过会议、函件、定期工作汇报等形式保持沟通，及时向股东准确披露经营状况和重大事项信息，为股东提供合理的投资汇报。



工银安盛人寿治理架构图

报告期内，本司共召开次 1 次股东会和 4 次临时股东大会，审议通过了 11 项议案，听取了 3 项汇报。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会并行使权力。

截至报告期末，本司董事会共有董事 9 名（女性 4 名），其中执行董事 3 名、非执行董事 6 名。报告期内，本司共召开董事会会议 9 次，审议了 48 项议案，听取了 9 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，不能亲自出席的能够按规定授权委托其他董事代为出席和表决。

截至报告期末，本司监事会共有监事 5 名，其中股东代表监事 3 名，职工代表监事 2 名。共召开会议 3 次，审议议案 3 项，听取汇报 4 项，审阅材料 15 项。



2018年7月25日，本司召开第二届董事会第二十一次会议。

与员工的沟通

2018年，本司组织“高管接待日”活动6期，共收到5位员工的来电来访，反映的情况主要包括业务发展、团队建设、人员管理、公司党建、企业文化等。公司管理层高度重视员工反映的问题，邀请总公司相关部门负责人陪同参与，认真听取员工对公司发展的建议、意见，并根据员工所反映问题的实际情况予以妥善处理 and 解决。

与行业协会、媒体的沟通

报告期内，本司积极参加由行业协会和主流媒体举办的履行社会责任的各项活动。凭借积极的行动和良好表现，赢得了各界的广泛认可。先后荣获了第一财经2018“可持续的未来”年度跨界公益合作伙伴、中国保险慈善榜2018年度最具影响力公益项目等奖项。

颁奖机构	奖项
第一财经	2018“可持续的未来”年度跨界公益合作伙伴
中国保险慈善榜	2018年度最具影响力公益项目

社会责任能力建设

报告期内，本司连续第三年参加上海市企业社会责任报告发布会，向社会公众发布社会责任报告。

第二章 审慎投资

本司秉承一贯审慎合规的投资理念，积极响应中央及监管关于保险资金对接实体经济的号召，在投资战略规划上，探索多样化渠道服务实体经济，切实有效地履行与之对应的社会责任。报告期内，共实现实体经济投资 36 亿元，存量实体经济投资 444 亿元。

（一）支持国家战略新兴产业

为落实“制造强国”战略，报告期内，本司整合投资资源，积极助力国家重点战略新兴产业的发展。

案例：新能源汽车的商业化发展

报告期内，本司响应国家大力发展新能源汽车的号召，投资阳光中国五矿债权投资计划 1.5 亿元。该计划投向车用锂电正极材料产业化及环保技改项目（该项目已纳入“2018 年湖南省重点建设项目名单”），为补贴退坡后的新能源汽车商业化发展贡献力量。

（二）支持区域协调发展

报告期内，本司根据国家区域发展战略规划，将资金重点投向基础设施建设、交通一体化、住房等流域的重点项目，推动各区域协同振兴发展。

案例：让“来了就不想走”的城市更加美好

报告期内，本司通过光大-保诚 3 号信托计划，参与成都市城市音乐厅项目和文殊坊旧改项目建设，丰富了成都人民的精神生活，改善了成都人民的居住条件，让这座“来了就不想走”的城市变得更加美好。

案例：缓解山城的电力紧张难题

报告期内，本司投资了重庆乌江银盘水电站项目，项目的年发电量达到 26.9 亿千瓦时，有助于缓解重庆市电力紧张的局面，并为沿江地区的财政收入添砖加瓦。

（三）服务小微企业

案例：小微企业员工有了保险

报告期内，本司团险渠道累计为 3000 个小微企业（200 人以下企业）提供

了团体保险保障，为近 800 家建筑企业的工程项目提供建工险保障，以及为这些建筑工地的工人提供了意外身故、意外医疗保险保障。通过及时高效的理赔服务，解除了这些企业员工的后顾之忧。

（四）支持民生保障

案例：保障老百姓的居住需求

报告期内，本司参与投资多个区域的地方保障性安居工程建设，如投资济南港新园公共租赁住房项目，切实有效落实当地保障性安居工程建设需求，改善区域民生发展格局。同时，本司继续积极参与投资国开金融新型城镇化发展基金，投资由国开金融及国开行主导的全国范围内的多项民生工程建设计划，区域范围涉及兰州、海南、贵州多地，累计投资近 5 亿元人民币。有效提升了标的区域的整体经济发展环境。

（五）推动传统产业优化升级

案例：淘汰煤电落后产能，促进转型提质增效

报告期内，本司投资了大唐东营“上大压小”电站项目，项目涉及的电机组在世界同级别中处于最先进水平，并且项目同步建设脱硫、脱硝、除尘等环保设施，达到国家超低排放标准。该项目对于淘汰煤电落后产能、促进煤电转型升级提质增效、改善区域环境质量指标等节能减排方面具有示范作用。

（六）服务一带一路

“一带一路”倡议发布以来，本司主动对接各方的融资需求。报告期内投向“一带一路”项目的投资余额达 26 亿元。其中中保投-招商局轮船股份股权投资计划 16 亿元，华泰-中国远洋海运集团债权投资计划 10 亿元。发挥保险资金期限较长、来源较稳定的优势，为拓宽“一带一路”合作项目提供及时周到的融资服务，不断为“一带一路”建设贡献自己的力量。

第三章 客户首选

客户是保险公司的立业根基。本司牢固树立并践行“以客户为中心”的经营理念，持之以恒为客户提供更加智慧、优质、高效、安全、便捷的服务。

（一）优化服务体验

报告期内，本司秉持以客户为核心的理念，不断创新服务实践，给客户以更好的服务体验。

案例：方便的人脸识别客户认证功能

报告期内，本司在公司满 e 保和官方微信两大电子化平台上线人脸识别客户认证功能，将原先需要人工审核，审核时间一个工作日的认证方式，升级为客户在线操作认证，系统实时反馈审核结果，有效提升了认证效率。客户在完成认证后保单实时生效，可立即享受我司提供的所有自助保单服务功能，为客户带来了更安全的隐私保护、更顺畅的操作流程以及更先进的服务体验。

（二）完善线上金融

报告期内，本司以客户为中心，简化操作流程，降低准入门槛，通过金融创新，为客户提供更方便快捷的线上金融服务。截至报告期末，本司官方 APP “满 e 保” 注册用户数达到 110.18 万户，增长率 53.49%。

“满 e 保” APP 更加聚焦将客户营销和运营服务介入移动社交生态圈。致力于将精细化、集中化运营管理及效率质量并重的管理理念纳入平台建设全过程。具有在线投保流程无缝闭合、运营客户服务功能多样、用户体验友好便捷、可拓展性灵活可塑等创新性特点

（三）解决客户需求

案例：发布税延养老保险产品

个人税收递延型养老保险是由保险公司承担的一种商业养老保险，主要面向缴纳个人所得税的社会公众，公众投保税延养老险，缴纳的保险费允许税前列支，养老金积累阶段暂不征收个人所得税，待退休后领取养老金时再缴纳相应税款。既减轻现下税赋，同时又为未来养老生活提前做好了储备。本司在报告期内，正式获批税延养老业务经营资格，9月6日相关产品即正式上市销售，积极落实好

这项惠民利民政策。



本司税延养老保险产品正式上市发售

（四）创新服务实践

案例：第五届客户服务节

报告期内，本司举办以“健康、公益”为主题的第五届客户服务节，通过线上线下互动的方式，共举办了2大线上活动及丰富多彩，形式多样的192场客服节线下活动。其中，线上活动参与总人数逾43万人次。

（五）创新产品服务

产品创新是保险公司长期稳定经营的保证，也是在激烈的市场竞争中抢占市场扩大公司品牌影响的关键策略。本司一向非常注重提高产品创新力度，秉持“勇于创新”的理念，以客户为中心，不断提升产品的市场竞争力，以不断的创新确保公司在瞬息万变的 market 环境中始终保持业务的稳定快速增长。

案例：鑫丰瑞保险产品计划

“鑫丰瑞”是工银安盛开发的定位于养老规划，兼顾教育等长期规划需求的终身年金，旨在提供确定性的家庭储备金配置方案，满足长期规划需求，以此在多层次的社会保障体系中发挥长期年金险的养老补充作用。

报告期内，鑫丰瑞产品先后获得 2018 年度“金理财”创新型保险产品卓越奖, 2018 年新闻晨报寿险产品创新奖，2018 年度“中国鼎”保险行业评选年度最具影响力保险产品三项大奖。

第四章 安全稳健

安全稳健是银行长盛不衰之基础。本司积极践行“诚信天下”的发展理念，积极应对金融监管变革要求和市场环境的最新情况，严守风险底线和合规防线，以制度完善、风险防控为依托，安全运营，稳健发展，切实保障消费者权益，维护金融安全与稳定。

（一）完善合规管理体系

报告期内，本司持续完善内控合规管理体系建设，制定长效机制，加强人员培训，强化监督检查，积极履行金融机构反洗钱责任，不断优化内控制度和操作流程，保障经营安全和客户利益。

合规文化

报告期内，本司开展“内控合规宣传月”等主题宣传教育活动，通过张贴海报、专题培训、微信推送、在线测试等方式，引导各级机构和全体员工树立“合规人人有责”的理念，进一步夯实公司依法合规经营的基础。

（二）金融安全

反洗钱

报告期内，本司通过不断完善反洗钱管理体系，持续制定和修订反洗钱内控制度，开展形式多样的培训与宣传，进一步规范业务操作，强化反洗钱合规意识；以“风险为本”为原则，开展反洗钱监控报送系统新一轮升级改造，建立公司自定的异常交易监测指标，梳理优化大额交易和可疑交易报送流程，持续提升可疑交易报告工作有效性；推进完善客户身份识别机制，实现对洗钱和涉恐名单实时监测，进一步提升反洗钱工作质效，有效防范洗钱和涉恐融资风险。

（三）打造廉洁保险公司

报告期内，本司把党风廉政建设和反腐败工作摆在重要位置。积极推进廉洁文化建设，通过党课、主题党日活动、专项培训等多种形式，覆盖全体党员。

坚持“从严治司”

报告期内，本司坚持把全面从严治党、从严治司理念扎扎实实落实到位，具体化为一项项管理措施，为公司转型发展提供了风清气正的氛围和坚实的保障。

建章立制

出台改进总公司工作作风 20 条要求；建立首问负责制，提升服务基层意识；规范公务（商务）接待，修订完善相关财务费用管理办法，倡导“勤俭节约、合理开支”，为全司上下提供可执行、可操作的顶层规范，划出不可逾越的红线。

廉洁文化

以“讲政治、守纪律”为主题，开展“纪律教育宣传月”活动，通过组织党课集中学习、开展党风廉政建设专题宣讲、组织党员开展讨论及参观警示教育基地等活动，加强对干部员工党性宗旨、党纪党规、优良作风教育，强化党员干部党风廉政意识。

监督排查

坚持问题导向，将党纪司规执行情况的监督纳入合规检查及内部审计工作当中，加强对集中采购、资产管理、问题多发机构、关键岗位人员、行为异常人员等重点领域以及销售误导、违规套取费用等“十大禁令”行为监督检查，有针对性开展员工异常行为排查，报告期内累计排查 17000 余人次，对排查发现存在异常行为的 11 名人员给予处理，提高了监督整体成效。

强化教育

对违规违纪典型案例进行回顾剖析，深入开展“以案说纪 以案说规”警示教育。在工银安盛 WE 党校和各支部学习群中推送警示教育案例和党风廉政建设稿件 38 期；全司上下共召开警示教育大会 25 场次、通报曝光违规违纪案例 23 件，用身边事教育身边人，将警示教育范围延伸至全司每一位干部员工，在全司形成了闻警自省、防微杜渐的良好氛围。



2018年12月3日，工银安盛直属第一党支部党员参观“廉至诚，洁致远”金融业廉洁历史文化展

治理商业贿赂

本司积极落实银保监会各项文件要求，依法合规经营、从严治司，并在全年各项监督检查工作中，将不正当交易行为自查自纠嵌入检查内容，切实提高治理效果。报告期内，首次开展员工异常行为专项核查工作，通过排查共发现异常行为员工11人，分别给予处理11人次。总公司分别对2家分支机构的“治乱打非”专项工作和6家分支机构“进一步深化乱象整治”工作的开展情况进行了重点督导。各分支机构共计开展了57次合规专项自查及抽查工作。未发现工作人员利用职权参与或干预企业经营活动、谋取非法利益的情况；也未发现工作人员玩忽职守、失职渎职以及其他不履行市场监管职责，放任、纵容甚至包庇不正当交易行为的情况。此外，我司也未接到任何商业贿赂案件的协助调查通知。

供应商管理

本司在向供应商采购产品或服务的同时，将道德、劳工、社会和环保因素纳入考量因素。尽力避免削弱供应商遵守社会责任能力的情况，如因紧急采购、或者采购标的超过供应商能力等导致的过度加班和其他违反社会责任的做法。集中采购部门通过与业务主管部门的积极沟通，在每年年初根据业务需要制定采购计划，合理安排采购资源，提升采购效率。

公开公正的采购流程

报告期内，本司依据《工银安盛集中采购管理办法（试行）》以及《集中采购专家管理办法（2018年版）》，共组织专家评审项目 71 项，采购金额合计 4034 万元，选派评审专家 239 人次，参与人数 101 人。专家们通过公平、公正、科学的评审工作促进了采购过程更加透明、公开。评审专家均签署了《集中采购评审专家声明书》，承诺恪守职业道德，遵循廉洁保密的原则，声明与供应商不存在利害关系，遵守评审工作纪律进行评审，并择优推荐供应商。

案例：融 e 购电商集中采购平台

本司通过融 e 购电商集中采购平台广泛吸收潜在供应商参与竞争，加强电商采购组织管理，提升集采效率。报告期内，全公司完成融 e 购采购 3127 万元，其中集采订单 144 笔，326 万元，线上寻源项目 55 项，2801 万元。融 e 购电商平台采购增强了采购工作的公开透明性，有助于防范采购风险，缩短了采购周期，提高了采购效率。同时，线上公开寻源起到了供应商公开招募的效果，挖掘了潜在的优质供应商。

第五章 以人为本

本司秉持以人为本的管理理念，积极创建人尽其才的用人环境，保障员工合法权益，完善职业发展体系，尊重关爱员工，推动公司文化建设，与员工共同发展成长。同时，本司积极支持公益事业，鼓励员工参与志愿者活动，通过扶贫助困、助老助残、助学支教等多种方式回馈社会，积极履行企业社会责任。

维护员工合法权益

依法规范用工

本司严格执行公司所在地有关劳动用工的法律法规和政策，平等对待员工，依法合规做好劳动合同的协商与签订工作，以书面形式明确公司与员工双方的权利和义务，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，升级员工团体医疗保障，提升员工风险保障水平，增强员工归属感。

推进民主管理

报告期内，召开了第三届职工代表大会，全司职工代表通过无记名投票，选举出第三届工会委员会委员和新一届工会主席。



本司员工在职工代表大会上投票

助力员工成长

本司持续为员工成长搭建平台、创造条件，建立促进员工成长发展的科学机制，为员工提供多元化的职业发展路径，重视培训工作，促进文化交流和融合，推动员工成长进步和企业发展相统一。

一、核心岗位管理人员开展年度专题培训

为持续提升管理者的综合能力。报告期内，本司组织实施了“总经理领导力发展项目”、“中支总经理业务能力发展项目”、“总公司部门管理人员培训班”、“未来中支总经理快速培养项目”。

二、聚焦“绩效管理”专题

结合公司企业文化，定制《打造高绩效团队》（团队主管）与《高绩效员工修炼》（一般员工）的专题培训，并在总分公司进行推广，进一步提升员工的执行力，促进公司战略目标及年度工作计划在各级机构的落地实施。

三、推进人才交流

本司不断集团内、总分公司间、部门间多层次人才交流，通过工作交流、轮岗等方式，促进员工多岗位学习发展，在推动公司业务发展的同时，促进了集团内文化的交流与融合，加强了业务协同，提升了人才的综合能力和全局意识。

四、建立柔性团队管理机制

在全司下发《关于建立柔性团队的通知》，试点推动成立柔性团队，通过柔性团队项目平台，加强人才培养和梯队建设，促进各级各类人才脱颖而出。



2018年7月4日，公司召开2018年度员工荣誉表彰大会

重视专业技能培训

围绕公司转型发展的战略要求，统筹优化管理人员、专业人员和基层一线员工培训，拓展发挥战略传导、研讨交流、问题解决、学习共享平台优势，充分利用内外部培训资源、借助工银网络大学和工银安盛WE学院线上学习工作，逐步构建促进员工发展的培训体系。

报告期内，本司共举办各类内勤培训 2685 期、培训 40439 万人次、人均受训约 7 天，为增强员工岗位履职能力提供了必要的培训支持。

员工关爱

本司每年组织员工开展一次身体检查，广泛开展各类文体活动，加强对员工的人文关怀，激发员工的工作和生活热情。加强对困难员工的帮扶，开展困难员工集中帮扶工作，报告期内累计共帮助了全国各地共计 6 位困难职工。



本公司举办 2018 年度元宵团拜会



本公司直属工会组织员工参加插花活动

致力环保公益

报告期内，本司继续推行勤俭办司理念，转变用能观念，实行绿色运营，强化节约意识，创新节能减排，深挖节能空间，降低运营能耗。

倡导绿色办公

本司践行绿色办公理念，以办公信息化为手段推行无纸化办公。搭建起集流程管理、办文处理等功能于一身的办公信息化平台。同时，继续稳步推进印章管理系统、离职管理系统、会议室预定管理系统等多个办公子系统的建设，基本涵盖各个办公管理领域。

公益活动

报告期内，本司围绕助老助残、捐资助学等主题，持续培育“爱立方”长期公益品牌，引导全体员工积极参与符合当地特点的公益活动，坚持社会效益与经济效益的统一。合计共对外捐赠 60 万元。

案例：“爱立方”爱心图书室

为了让农村留守儿童能像城市里的同龄人一样，拥有丰富的课外书籍。工银安盛坚持在贫困地区设立“爱立方爱心图书室”，每个图书室配备了崭新的书架桌椅，以及 3000 册适合儿童阅读的书籍。报告期内，本司新设了位于广西三江县、山西平陆县、福建福安县和内蒙古乌兰察布察右中旗的四座爱心图书室。目前，“爱立方”爱心图书室已经覆盖了全国 13 个省区，累计捐赠图书超过 3 万册，2018 年获评中国保险慈善榜年度最具影响力公益项目。



广西省三江县三团小学爱心图书室



内蒙古自治区察右中旗巴音乡中心小学爱心图书室

“一份早餐的温暖”捐赠活动

报告期内，本司响应中国保险协会 7.8 扶贫公益基金活动的号召，在全国系统开展了“一份早餐的温暖”公益活动。该活动通过募集捐款，为云南省贫困地区小学的孩子进行早餐营养加餐，改善贫困地区儿童的营养状况，为学生提供生活资助和成才支持，经统计，全司捐款人数总计 4916 人，筹集善款 179,565.14 元。



“一份早餐的温暖”现场捐赠活动

四川雅安地震灾区高中生自强班项目

自 2013 年起，本司携手中国扶贫基金会，通过建立“新长城高中自强班”扶贫助学项目，捐助 90 万元助学金，专门用于资助四川雅安汉源县第二高级中学的贫困高中学生。从 2013 届开始，每届自强班的 50 名学生，每人每年可以获得 1800 元的补贴并持续三年，帮助他们顺利完成学业。

报告期内，本司在汉源二中为自强班项目的最后一届高三学生举行了简单而温馨的“高考壮行会”，预祝他们在考场上取得优异的成绩，也为公司对该项目的捐助画上了圆满的句号。在“壮行会”上，4 名优秀毕业生专程回到母校，感谢公司的帮助，分享了学习和生活心得。

除了资金资助，本司还通过形式多样的关爱措施，如定期组织员工开展志愿者活动，与受助学生互动交流等，帮助受助学生身心健康成长。欢迎自强班学生在公司实习，学生毕业后可优先录取为正式员工。



四川雅安汉源二中“高考壮行会”

案例：敬老院里的“爱心厨房”

报告期内，本司在上海曹家渡街道敬老院设立了“爱心厨房”，为老人们烹制营养美味的饭菜，使他们可以安享晚年。2月4日春节当天，举行了爱心厨房落成典礼暨“爱立方”志愿者活动基地揭牌仪式，志愿者代表探望老人并送上美味午餐，让老人们感受到了公司的关爱。

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：朱晨 邮箱：salva.zhu@icbc-axa.com