
保险，让未来更可期待
——工银安盛 2016 年度社会责任报告

目录

一、关于我们.....	1
1.公司简介.....	1
2.企业文化.....	2
3.关键绩效.....	2
二、社会责任管理.....	2
三、利益相关方沟通.....	3
1.“三会”.....	3
2.高管接待日.....	4
3.保险公众宣传.....	4
4.企业社会责任报告发布.....	9
四、倾力服务实体经济.....	10
1.促进经济民生发展.....	10
2.支持“一带一路”建设.....	10
3.助力小微企业保障.....	11
五、着力加强产品服务创新.....	11
1.产品创新互利共赢.....	11
2.服务创新沟通你我.....	12
3.渠道创新共创未来.....	14
六、切实践行绿色金融理念.....	16
1.绿色金融在行动.....	16
2.绿色办公靠大家.....	18
七、悉心关爱员工成长.....	19
1.保障员工权益，促进就业公平.....	19
2.加强员工培训，推动职业发展.....	21
3.文化引领，凝聚人心.....	24
八、积极投身社会公益.....	27
1.“爱立方”：传递爱的力量.....	27
2.志愿者活动：共享爱的芬芳.....	32
3.保险扶贫：播撒爱的火种.....	34
九、第三方评价及获奖情况.....	36

工银安盛人寿自成立以来就十分重视履行社会责任，在倾力服务实体经济、着力加强产品服务创新、切实践行绿色金融理念、悉心关爱员工成长、积极投身社会公益等方面践行秉承服务客户，回报股东，成就员工，回馈社会的理念，深耕保险，帮助人们安享健康、幸福、美满的生活。2016 年，工银安盛人寿（下面简称“我司”）通过一系列社会责任活动持续开展与利益相关方沟通交流，履行社会责任。

一、关于我们

1.公司简介

2012 年 7 月，工银安盛人寿保险有限公司（下称“工银安盛人寿”）经中国保险监督管理委员会批准成立。工银安盛人寿由中国工商银行、AXA 安盛集团和中国五矿集团公司三家股东合资。公司的股权结构为：中国工商银行持股 60%，AXA 安盛集团持股 27.5%，中国五矿集团公司持股 12.5%。公司专营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务。

公司总部位于上海。截至 2016 年末，公司下设 16 家省级分公司，分布在北京市、天津市、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、安徽省和重庆市，在全国 70 多个城市设有分支机构，共有员工超过 4000 人。

公司坚持以客户需求为导向，通过差异化经营策略、产品创新优势、多元化销售渠道，针对子女教育、退休规划、家庭保障和财富管理这四大人生最需财务保障和财富规划的关键领域，为客户提供度身定制的个性化保险解决方案及

服务，满足客户日益提升的多样化需求。

2.企业文化

愿景

通过专业化、规范化、国际化的经营，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。

使命

秉承服务客户，回报股东，成就员工，回馈社会的理念，深耕保险，帮助人们安享健康、幸福、美满的生活。

价值理念

诚信天下、勇于创新、精诚协作、追求卓越

3.关键绩效

截至 2016 年末，工银安盛人寿注册资本 87.05 亿元，实收资本 87.05 亿元。2016 年，全年公司共实现保费收入 342.71 亿元，同比增长 46%，其中，新业务保费收入 294.46 亿元，同比增长 45%。根据中国保监会公布的 2016 年末行业数据，工银安盛人寿的保费收入位列中国寿险行业第十四位，银行系保险公司第二位，外资合资寿险公司第一名。保费收入的增长带来公司规模的持续扩大，2016 年末公司总资产首次突破千亿，达到 1048.50 亿元，同比增长 58%。

二、社会责任管理

自 2014 年起，我司开展了“爱立方”持续公益活动，形成“同一主题，覆盖全国”的公益活动品牌效应，此后两年多的时间里，我们社会责任工作范围从以“爱立方”为主体的社会公益活动，逐渐拓展至对客户、员工、社会公众等利益相关

方的关注，形成了总公司规划指导，分公司协同工作的社会责任管理方式。

2016 年，专项投入社会责任工作的经费 10 万元，主流媒体共刊登本机构关于社会责任的报道 173 篇。我司从事社会责任工作的兼职人员为：总公司 2 人，18 家分公司各 1 人，总计 20 人。1 人参加总行举办的“社会责任工作（港交所 ESG 指引）培训班”。

三、利益相关方沟通

我们的利益相关方，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。来自利益相关方的信任和支持是我们持续健康发展的有力保证。我们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，推动公司和环境协调有序发展。

1.“三会”

2016年，公司组织召开了一次股东会会议，四次董事会会议，十五次董事会专业委员会会议和三次监事会会议，审议公司经营发展重大事项。



2016年11月16日，工银安盛在上海召开第二届董事会第七次会议。

2.高管接待日

为倾听员工对公司发展的意见、建议，解答工作上的问题、发展中的困惑，2016年，我司内部组织“高管接待日”活动10期，共收到8位员工的来电来访，内容主要涉及绩效考核、岗位调整、个人发展、经营管理建议等。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，认真听取员工心声，详细了解实际情况，并予以妥善解决和处理。

3.保险公众宣传

2016年，为进一步普及保险知识、倾听公众心声，我司围绕“@保险 一切更简单”的主题，开展了一系列丰富多彩的“7.8全国保险公众宣传日”系列宣传活动，宣传保险理念、提升服务品质，加强了公司和客户之间的互动互通，具体做法

如下：

（1）制作推广“保险让生活更美好”视频

制作了以“保险让生活更美好”为主题的微视频，视频内容紧贴责任、诚信、合作等关键词，展现保险核心价值理念。

（2）组织开展“名家说保险”活动

分别在广州、武汉、石家庄等城市，开展了四场“名家保险大讲堂”活动。邀请业界专家，结合保险与财富管理、保险与健康生活等主题，向客户和市民群众宣传保险理念和知识。共吸引了 400 名市民群众参与，起到了良好的社会效果。

（3）举行彩虹定位跑活动

共举办或参与各地保险协会组织的“彩虹定位跑”活动 14 场。参与人数总计 249 人，员工冒着高温酷暑，毫不放弃，累计完成总里程近 1000 公里。

（4）组织开展公众咨询宣传活动及“五进入”活动

积极开展保险“进学校、进农村、进社区、进机关、进企业”的五进入活动。通过丰富多彩的活动形式，向市民群众普及保险知识，宣传保险功能，推动全体公众认识保险，支持保险，参与保险。活动期间，工银安盛共开展各种形式的“五进入”活动共 75 场，从业人员参与达 550 人次，覆盖公众人数 13 万人。受到了普遍欢迎，社会影响良好。



2016年3月15日，工银安盛河南分公司信阳中心支公司开展保险消费者权益保护宣传活动。



2016 年 6 月 28 日，工银安盛河南分公司进社区宣传保险知识。



2016 年 6 月 29 日，工银安盛山西分公司在山西省国体商城体育场参加 7.8 保险公众宣传日彩虹跑活动。



2016 年 7 月 8 日，工银安盛广东分公司江门个险业务员到新会小岗村宣传保险知识。



2016 年 7 月 8 日，工银安盛江苏分公司 7.8 保险公众宣传日彩虹跑活动。



2016 年 7 月 8 日，工银安盛上海地区 7.8 保险宣传活动现场。



2016年7月8日，工银安盛四川分公司开展“五进入”之进社区活动。

4.企业社会责任报告发布

2016年6月16日，我司作为发布单位参加上海市经济团体联合会和上海市质量协会联合主办的2016 上海市企业社会责任报告发布会。发布会总结了2015 年上海企业履行社会责任情况，我司获颁“企业社会责任报告发布证书”。

四、倾力服务实体经济

1.促进经济民生发展

工银安盛发挥保险资金长期投资的独特优势，创新支持实体经济发展的方式和路径，积极参与民生工程、重大工程和战略新兴产业。我司积极参与了京津冀、长三角和成渝地区的重大基础设施、棚户区改造、城镇化建设，投资了地铁、南水北调、电力、交通等核心关键领域，近三年来累计投资金额超过 300 亿元。为集成电路及芯片产业、环保与新材料、核电、优质商业不动产等具备巨大发展潜力的行业提供了超过 30 亿元融资。

2016 年，公司投向基础设施建设等经济民生领域的非标资产总金额高达 93.6 亿元，约占当年新增非标资产投资金额的 50%，在实现多元化资产配置的同时积极履行社会责任，体现了保险资金积极服务实体经济支持民生的功能。

2.支持“一带一路”建设

“一带一路”是我国新时期全方位扩大开放布局的重要战略举措，重庆作为一带一路战略和长江经济带的连接点，必将迎来重大发展机遇。为支持国家“一带一路”发展战略，主动承担相关社会责任，我司于 2016 年新设重庆分公司，进一步充实当地金融保险市场，为当地社会经济发展做出积极贡献。同时，公司于 2016 年 12 月首次尝试参与了带有永续性质的基础设施债权投资计划—华泰-中国远洋海运集团债权投资计划。借款主体中国远洋海运集团有限公司积极响应

国家“21 世纪海上丝绸之路”的战略构想，筹借资金用于“海上丝绸之路”沿线的航运港口网络、船舶建造和造船基地的投资建设，将保险资金引入支持国家“一带一路”的战略建设中。



2016 年 12 月 15 日，工银安盛重庆分公司开业，重庆市政府、重庆市工行、工银安盛总公司领导为公司成立揭牌。

3.助力小微企业保障

公司团险渠道为约 1530 个小微企业（以员工 100 人以下为统计标准）提供了团体保险保障，理赔及时准确，解除了员工的后顾之忧，得到了客户的信赖。

五、着力加强产品服务创新

1.产品创新互利共赢

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。一款创新的保险产品一定是迎合市场需求、抓住客户痛点的产品，

在满足客户保险保障需求的同时，也必将为公司带来利润的增长。公司一向非常注重提高产品创新力度，不断提升产品的市场竞争力，致力于为公司和客户带来双赢。

鑫如意系列产品为我司针对中高端客户群推出的终身寿险产品，该系列产品从财富增值、灵活支取、定向传承三大方面进行了终身寿险形态设计与创新，可以全面满足中高端客户的家庭保障及资产传承需求。该系列产品自上市以来广受好评，2016 年实现约 63.59 亿元的总保费收入。



工银安盛鑫如意系列终身寿险产品

2.服务创新沟通你我

公司本着“以客户为中心”的服务理念，积极创新服务方式，不断提升服务品质，在服务的多元化渠道开发、服务便利性等方面取得了长足的进步，拉近了与客户的距离，实现了公司客户规模持续快速增长和客户结构全面优化。

(1)“健康公益总动员”，工银安盛客户服务节服务创新精彩纷呈

2016年7月1日至9月30日，公司组织开展第三届客服节，参与人数118,872人，活动场次共计105场。总分公司围绕“健康公益总动员”主题开展了形式多样的公益活动。总公司在上海儿童艺术剧场开展了主题活动，现场共募集到216本图书用于公益捐赠。客服节期间还通过官方微信线上公益活动，将客户捐出的折合人民币8700元全部用于购买图书和学习用品捐赠给了广东揭阳市惠来县的“爱立方”爱心图书室。各地分支机构也通过多样形式，向贫困学校、福利院老人等奉献爱心、提供帮助。



2016年7月24日，工银安盛在上海儿童艺术剧场举办“健康公益总动员”客服节活动，上海地区客户热情参与活动。



2016年6月30日，工银安盛河南分公司“小小保险家进山村”校园公益活动，为鲁山县张良镇第十小学捐赠学习用品。

（2）提升客户体验，客户自助服务平台进一步升级

2016年8月22日，工银安盛团险微信理赔一期功能正式上线，可全程自助完成理赔申请，无需填写纸质理赔申请书，无需递交任何纸质材料，采用全无纸化服务受理模式。自2016年11月起，在公司满e保APP及微信服务号平台中，同步新增11项自助保全的服务项目，客户无论在何时何地，只需一部手机，就可以在微信/APP上足不出户地轻松办理各类保全业务。高端医疗业务官网自助查询功能于12月19日正式上线，上线后填补了高端医疗业务自助查询服务功能的空白，同时也将高端医疗客户数据纳入客户数据中心统一管理。

3.渠道创新共创未来

2016年，工银安盛顺应互联网发展趋势，加快推动公司互联网保险业务发展，积极推动新渠道业务网销、电销业

务，融入工行 E-ICBC 战略，实现与工行互联网渠道的对接合作。截至 2016 年 12 月 31 日，新渠道累计完成新业务规模保费 244.3 亿元，其中工行自助终端保费销量 217.9 亿元，占比 89.2%；工行网银保费销量 26.1 亿元，占比 10.7%。

（1）不断深化与工行移动互联网平台纯线上保险业务合作，持续推与工行互联网金融三大平台的融合发展。在“融 e 购”平台，行司联合开展双十一“机票大狂欢”航空意外险赠险活动和“旅游订酒店”境内旅游险赠险活动。在“融 e 行”手机银行平台，联合推动“惠生活”版块上线场景化意外险产品。在“融 e 联”服务号方面，不断完善我司融 e 联服务号的功能建设，为后续市场宣传推广奠定基础。

（2）积极探索远程运维团队建设，将保险产品嵌入远程运维团队营销流程，研究依托工行远程运维团队，开展保险业务合作。以福建远程运维团队作为试点，探索远程运维团队销售公司期交保险产品模式。

（3）大力推动公司“满 e 保”官方 APP 的功能开发与市场推广，积极推动与工总行互联网平台的相互引流，支持运营客户服务日趋多样，进一步提升风险管控能力。截至 12 月 31 日，已实现“满 e 保”官方 APP 总注册人数 91382 人，“满 e 保”官方 APP 已成为“互联网+”时代公司全新的线上综合营销服务平台。



2016 年，工银安盛“融 e 购”双十一活动宣传海报、工银安盛官方 APP“满 e 保”宣传海报。

六、切实践行绿色金融理念

1.绿色金融在行动

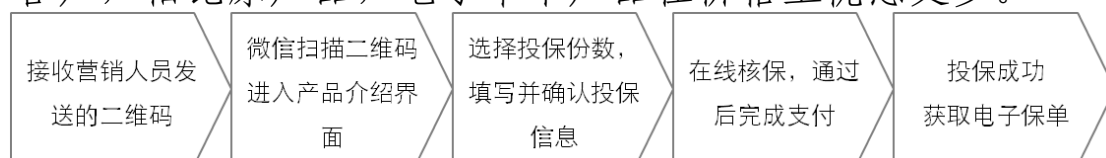
工银安盛人寿始终坚持“数字化”运营发展策略，秉承“以客户为中心”的服务理念，积极响应“绿色金融、环保节约”的号召，积极探索简洁、极致的保险产品，致力于打造“数字化、自助式”的服务模式。

（1）“无忧系列意外险”电子卡单产品

公司努力破除传统保险销售实物单证成本高、流程复杂的弊端，着力推进绿色金融产品创新。

“无忧系列意外险”电子卡单产品将我司既有的四款产品，包括吉祥安心意外伤害保险、吉祥安心意外伤害保险(B 款)、e+安行航空意外伤害保险、e+安行高速列车意外伤害保险，通过不同的产品组合提供不同保障额度和不同保障重点的

组合计划。该产品投保方式便捷，客户可通过销售人员推送的二维码或投保页面直接在手机端完成投保流程，同时，互联网营销模式的介入大幅减小营销费用、把更多的优惠让予客户，相比原产品，电子卡单产品在价格上优惠更多。



（2）服务平台不断升级，提升客户投保体验

新单：在我司个险业务部的理财顾问渠道，为了提高出单时效，提升客户投保体验，大力推广个人移动展业平台，该平台完全实现售前的电子化建议书的制作与展示、售中的全电子化投保信息采集、售后的全电子化保险合同递送与签收。2016年移动展业的使用率从34%提升至87.7%，服务评价指标中的15日保单送达率从70%提升至88%，自动核保通过率62.33%。

保全：2016 年度，公司微信服务号“工银安盛人寿官微”和“满e保”官方 APP 同步上线了 14 项自助保全的服务项目，客户无论在何时何地，只需一部手机，就可以在微信/APP 上足不出户地轻松办理各类保全业务。数字化服务平台始终致力于为客户提供“在线绿色通道”，丰富的自助保全服务项目，已覆盖了所有的保全服务业务。客户既可以在线提交申请，还能查询保单变更的实时进度。我们用全新的互联网技术不断满足客户的需求，从申请到退费为客户提供全流程的跟踪保障，不仅功能更强大，而且更高效安全。改变了传统

的柜面排队等候、递交身份证件及填写各类繁杂纸质申请书的模式，大幅提升客户体验。

理赔：移动端自助理赔，全面推进理赔全流程无纸化、信息化工作，优化理赔流程，改善客户理赔服务体验，提升客户满意度及公司服务品牌形象。随着自助理赔的不断推广，自助理赔的使用率从上线当月的7.6%，上升至现在的57.8%，通过工银安盛“满e保”或官方微信已为客户办理理赔业务3200多件，节约纸张约5万多张A4纸。以个险理赔数据为例：2016年，小额理赔案件平均理赔时效为1.52个工作日，而自助理赔平均索赔时效为108分钟，提升效果十分明显。

2.绿色办公靠大家

树立人人崇尚绿色、弘扬生态文明、自觉保护生态环境的理念和意识，积极建构“绿色文化”，即引导全体员工坚持“绿色发展、绿色消费和绿色生活方式”，使热爱绿色成为一种美好时尚，成为一种良好习惯，成为一种自觉行动，成为一种工作共识。

（1）通过对办公电脑、打印机、灯光、饮用水等集中监控，有效降低办公场所能量消耗。绿色办公措施包括对办公电脑的日常使用进行节能优化，强制设置黑白打印（彩色打印需申请），鼓励双面打印，会议后未用完的干电池同事可免费领取，瓶装水和一次性水杯由专人管理，收集使用后的快递包裹免费提供给同事等。

2016 年绿色办公关键数据

2016 年 OA 系统减少的纸张数量	737963
2016 年采用节能设备数量	860
2016 年办公耗水总量（吨）	47157.67
2016 年办公耗电总量（度）	4292433.75
2016 年公务车耗油总量（升）	131690.49
2016 年办公用纸总量（吨/张）	10470105 张

（2）银保业务运营流程优化降低印刷费用。应用工行核算印章改革成果，实施工银安盛保险合同印章电子化，取消预印保单重空凭证，2016 年全年约减少 35000 份保单重控凭证，保单打印和凭证印刷费用同比下降 16.6%，节约保单打印和凭证印刷费用 180 多万元。

七、悉心关爱员工成长

1.保障员工权益，促进就业公平

我们致力于维护彼此信任、平等沟通、团结协作、公平竞争的员工关系，尊重员工的个性和隐私，维护员工权益。截至 2016 年 12 月底，公司合同制员工总人数 4566（其中合同制销售 2651 人，内勤员工 1915 人），代理制销售 8366 人；公司女员工比例为 56.8%；女性管理者比例为 38.4%；产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例为 100%；少数民族员工比例为 3.2%，少数民族干部占比 2.4%。

2016 年 12 月 26 日，公司召开职代会，选举了职工监事、审议与员工利益密切相关的制度、选举和充实工会组织，推进员工民主管理，畅通员工沟通渠道；2016 年全年组织职工开展文化体育活动约百余次，总公司文艺汇演，广东、上海等职工运动会均形成了品牌效应；帮扶困难员工 40 余人次、金额 10 万多元；为每位内勤员工提供一年一次的健康体检。



2016 年 12 月 26 日，工银安盛在上海召开 2016 年职工代表大会。



2016年9月23日，工银安盛总公司首届职工文艺汇演在上海顺利举行，参与演出员工逾200人。

2.加强员工培训，推动职业发展

结合公司战略落地和业务发展的需要，加强核心人才培养、强化员工培训资源建设。通过实施总经理领导力提升、中支总经理训练营等核心人才专项工作，建立多层次、全覆盖的核心人才培养体系；加强培训师资体系建设，探索开发并建立了工银安盛微信移动学习平台“工银 WE 学院”；分类实施重点项目：设计并组织自我管理与职业发展系列重点项目，探索实施新员工发展项目，持续推进网络培训课程的应用；规范实施常规培训课程和项目，不断丰富完善培训课程框架和内容，优化新员工培训等必修课程，开发高效能员工的修炼等多门精品课程，形成专业覆盖全面、梯次安排合理、内容详实丰富的培训课程体系。

2016 年，我司培训次数 2254 次，参与员工 28574 人次，总计培训 79168.6 小时，人均培训 41.41 小时，网络大学培训时长 2400 小时。组织 61 名安保人员培训 81 人次。

（1）工银安盛完善核保、理赔序列员工职业发展通道

为完善以岗位和能力为核心的员工职业发展与晋升体系，拓宽员工职业发展空间，促进员工立足本职、提升专业能力，公司于2016年12月印发了《在核保、理赔试行业务类岗位管理的工作方案》，该方案通过明确核保、理赔序列员工的任职资格评定、选拔聘任、职业规划等工作机制，拓宽相应岗位职级，明确选拔任用标准，指导员工完善专业进阶规划，不断校准职业发展的阶段目标，实现有序、快速的职业发展。

工作方案下发后，公司积极宣导，并组织实施了首批两核人员评聘的专业能力测评考试，共40人参加测试。测试结束后，公司组织集体沟通会，对两核业务类岗位的具体评聘细则进一步解释和说明，并对测试成绩进行解读。自2017年1月开始，总公司核保、理赔专业员工按照业务类岗位要求进行管理，员工同一个职位上有3个职级、5个薪级的变化，在工作岗位不变的情况下职业发展更加广阔。



2016年12月20日，工银安盛在上海开展运营部两核业务类岗位人员专业能力测试。

（2）工银安盛未来中支总经理快速培养项目

2016 年是公司新三年规划的起始之年，为更好地应对外部的竞争，帮助公司实现新一轮三年发展的宏伟蓝图，公司于 2016 年 3 月启动了工银安盛人寿 2016 届“未来中支总经理快速培养项目”，整个项目计划用两年的时间，前瞻性地培养中支总经理后备人才，帮助高潜质的中青年人才提升自我、快速成长为独挡一面的中心支公司管理者。58 位报名员工经选拔共有 19 位具备培养潜力的候选人正式入围了 2016 届“未来中支总经理快速培养项目”。截至 2016 年底，候选人已完成集中学习，正在进行轮岗学习，分公司的轮岗实践也已在进行中，随着快速培养项目的深入，更多、更丰富的学习内

容也将在 2017 年陆续开展。

3.文化引领，凝聚人心

（1）荣誉表彰

为进一步加强企业文化和凝聚力建设，培养、鼓励和激发各级各类员工荣誉感、成就感，公司于2015年制定了《工银安盛人寿荣誉激励体系管理暂行办法》，并召开荣誉表彰会，表彰公司年度先进集体和个人。2016年5月27日，公司召开了2015年度荣誉表彰大会，公司高管分别为16家优秀机构、6家最具成长性机构、15个优秀团队，10个优秀业务渠道团队、2个特殊贡献团队和98位优秀员工，进行颁奖并合影留念。此外，公司还特别为截至2015年底在公司工作满5年、10年和15年的51名员工颁发了长期服务奖。公司全体员工进一步统一了信念，明确了目标，为共同建设一个更美好的工银安盛阔步前进。



2016年5月27日，工银安盛在上海召开2015年度荣誉表彰大会，公司高管为先进员工颁奖。

（2）遵纪守法

2016 年全年开展员工行为准则培训共计 2297 人次。

2016 年，公司持续完善反洗钱管理体系，制定和细化反洗钱内控制度、开展多形式针对性培训与宣传，进一步规范业务操作，全方位强化反洗钱文化氛围；构建新一代反洗钱监控报送系统，以“风险为本”、“量化监测”为原则，实现客户风险评级、异常交易监测、工作过程留痕等功能的升级改造，并建立异常交易监测指标长效优化机制，持续提升异常交易监测的覆盖范围和有效性；推进完善客户身份识别机制，开展客户信息质量排查并推动整改，进一步提升反洗钱工作质效，有效防范洗钱风险。



2016年10月28日,工银安盛安徽分公司在合肥开展反洗钱户外宣传活动。

(3) 廉洁诚信

公司将治理商业贿赂作为一项常态化工作持续开展,2016年,开展专项治理工作并及时向监管报送报告,在组织开展不正当交易行为自查自纠及整改中我司未发现商业贿赂案件,也未接到任何商业贿赂案件的协助调查通知。

在反腐倡廉方面,公司一是畅通群众信访举报渠道,对信访举报进行了调查核实并报告。二是认真落实监督责任,根据总行执法监察工作要求,成立执法监察组,全年先后开展了上半年不良行为供应商排查、对机构负责人履职待遇和业务支出情况检查、集中采购制度执行情况检查、下半年不良行为供应商排查四项检查以及我司员工信用卡和个人消费贷款逾期情况专项排查治理。三是结合“两加强两遏制”回

头看契机，全面展开检查工作，自查结果显示，在近一年内我司未涉及新发生的需移送公安司法机关类案件，同时通过专项检查，深化整改工作，把回头看工作落实在促进管理发展上，通过提升管理来促进效益，提高业务发展质量，从而全面提高公司经营管理水平。四对分支机构在日常各项经营管理情况进行了独立检查，开展了年度关联交易、保险资金运用、运营专项及反洗钱专项审计，通过各类审计独立检查，再次强化了各分支机构基层人员合规经营和风险防范意识。

在培训监督方面，2016年公司多人通过自我学习获取专业资格，其中1名注册信息系统审计师，1名中级寿险管理师、2名国际注册内部审计师，且内审部全部员工参加了中国内审协会组织的共计400个小时专业类培训课程，既满足了监管对于内审人员每年后续教育的要求，又提高了内审人员专业能力。

八、积极投身社会公益

1.“爱立方”：传递爱的力量

自2014年起，我司开展了“爱立方”持续公益活动，以集中资源，形成“同一主题，覆盖全国”的公益活动品牌效应。2015年，围绕“爱立方”这一主题，下设“爱立方-爱心图书室”、“爱立方-爱心义卖”、“爱立方-爱心志愿者活动”三个公益项目。截至2016年底，“爱立方-爱心图书室”已经在河北、河南、四川、广东四省建成。安徽和陕西的两所爱心图书室正在紧张建设中，预计将在2017年第一季度内投入使用。

（1）“爱立方-爱心义卖”公益活动

“爱立方-爱心义卖”公益活动于2015年10月在全司范围内展开，共筹集善款225,340元，为“爱立方-爱心图书室”所在小学的孩子们购置爱心美术包。根据计划，未来，我司将继续每年在三个展业省份挑选三所贫困小学，为其各援建一个“爱立方-爱心图书室”，并由总公司和各相关分公司开展“爱立方-爱心志愿者活动”，为受助儿童持续传递爱的力量。



2016年11月25日，工银安盛第四座“爱立方—爱心图书室”在广东揭幕。



2016年3月31日，工银安盛河北分公司“爱立方”爱心美术包捐赠活动美术课现场。



2016年3月31日，工银安盛河北分公司开展“爱立方”爱心美术包捐赠活动。



2016年9月3日，工银安盛江苏分公司在南京开展“走进星星的你”关注自闭症儿童公益活动。



2016年3月31日，工银安盛四川分公司志愿者在达州开江县甘棠镇白杨枫木小学开展爱心美术包捐赠活动。

（2）工银安盛河南分公司开展爱心美术包捐赠活动

2016年3月31日上午，我司为平顶山市鲁山县张良十小捐赠“爱心美术包”仪式举行。此次为张良第十小学捐赠爱

心美术包活动，是我司通过中国扶贫基金会捐助的，是继2015年捐建“爱立方”爱心图书室后的系列活动。此次共捐助爱心美术包402个，其中包括颜料盒、水彩笔、画纸等各类美术用品，河南分公司还捐赠了5000册图书，捐款2万余元。

张良十小位于偏远山区，学校的400余名孩子中，300多为留守儿童，且大部分家庭贫困，许多孩子是第一次见到美术用品。领到爱心美术包后，孩子们都十分欣喜，看着美术包里精美的文具露出开心的笑容，拿着美术包小心翼翼地抚摸，舍不得放下。

捐赠仪式后，我司员工为孩子们讲了“学雷锋，画雷锋”为主题的美术课，通过讲述雷锋热心公益、乐于助人、扶贫济困、见义勇为的故事，引导孩子们描绘出“雷锋”形象，以此来学习和传承雷锋精神，做一名新时代的小雷锋。



2016年3月31日,工银安盛河南分公司为平顶山市鲁山县张良十小捐赠“爱心美术包”。

(3) 赞助“半程”马拉松, 提供“全程”保险保障

在 2015 年成功赞助上海半程马拉松赛的基础上, 2016 年工银安盛继续与上海半马组委会合作, 鼎力支持上海国际半程马拉松赛。作为官方唯一指定合作保险机构, 在 2016 年 4 月 17 日比赛日, 工银安盛不仅为每位参赛选手提供了全程赛程保险保障, 还专门派出了一支由 90 人组成的“工银安盛人寿爱立方”队, 分别参加半马组 (21 公里赛程) 和女子 8 英里组 (12 公里) 的比赛。另外, 工银安盛 4 个加油方阵的助威员工和 2 个品牌鼓动站的志愿者也在比赛沿途为选手呐喊助威, 一路支持选手比赛, 践行公司品牌标语“工银安盛, 与您同行”。



2016 年 4 月 17 日, 上海半程马拉松赛, 官方唯一指定合作保险机构——工银安盛志愿者及参赛员工。

2. 志愿者活动: 共享爱的芬芳

(1) “行走的格桑花”——工银安盛四川分公司与青海格桑花救助会共同组织公益夏令营

“等着我！我明年一定会考上四川的大学，到成都去找你们！”即将踏上西行的列车，刚刚在成都结束了 7 天探索营的李健向志愿者们依依不舍地挥别，许下了定要再归来的承诺。

来自青海省西宁市湟中县多巴中学的 30 名家境贫困、品学兼优学生第一次来到“天府之国”，参加由青海格桑花救助会和工银安盛人寿四川分公司共同组织的“行走的格桑花成都探索营”活动。为保证活动顺利进行，工银安盛人寿四川分公司共派出了 29 名志愿者全程参与活动。在为期 7 天的探索营中，孩子们体验了 3D 打印，参观了大学校园，进行了城市探索，还体会了一把欢乐谷的刺激。探索营期间，孩子们还拜访了他们的资助人。



2016 年 8 月 2 日，工银安盛四川分公司志愿者参与公益夏令营“行走的格桑花”。

（2）洪水无情 工银有爱 共献爱心 无偿献血——工银安盛安徽分公司无偿献血活动

2016年7月，安徽暴雨频频来袭，持续的强降雨造成多地灾情告急，累计受灾人口1000多万，激增的医疗救护服务导致省内多地血库告急，合肥市中心血库各血型血液均告急！

7月6日上午8时许，工银安盛安徽分公司献血小分队从分公司集合出发，上午9点准时赶到合肥新站区瑶东社居委，配合工行新站支行参加了由瑶东社区举办的“洪水无情 人间有爱 共献爱心 无偿献血”活动。活动现场人头攒动，填表、检验、献血各个环节井然有序，经过近两个小时的忙碌，献血活动顺利结束。本次献血活动不仅为我司员工提供了奉献爱传递爱的平台，而且也充分展示了我司员工关心社会、关心他人的社会责任感。

3.保险扶贫：播撒爱的火种

为响应中国保险行业协会倡议，积极支持国家保险扶贫事业，2016年11月14日，我司发出了向全司员工征集保险扶贫宣传语的通知，在短短两周内，共收到180条精彩宣传语，充分体现了公司员工为保险扶贫事业贡献力量的热情。

（1）工银安盛湖北分公司荆州中支参加“精准扶贫你我同行”活动

今年10月17日是全国第三个“扶贫日”，根据《荆州市2016年“扶贫日”暨“精准扶贫你我同行”活动方案》通知精神，荆州中支响应荆州市保险行业协会的号召，积极参与“精准扶

贫你我同行”活动。

为切实开展好“扶贫日”宣传活动，营造人人关心扶贫、人人支持扶贫、人人参与扶贫的浓厚社会氛围，荆州中支在全司进行了扶贫动员，传达了荆州市扶贫活动要求，向全员发布了扶贫倡议。通过宣导和动员，进一步弘扬了“扶贫济困、人心向善”的中华民族传统美德和友善互助的社会主义核心价值观，

10月19日，荆州中支组织内勤员工开展“扶贫一日捐”募捐活动，支持扶贫事业的发展。荆州中支全体内勤踊跃参加了募捐，募捐款由荆州中支统一收集统一汇款，汇至荆州市慈善总会账户，全程公开透明，并将募捐情况报荆州市保险行业协会。

（2）工银安盛河南分公司开封中心支公司开展扶贫特困青少年公益捐赠活动

2016年12月6日，开封中支开展扶贫特困青少年“六百六千”公益捐赠活动。本次活动是由开封市共青团发起，开封市保险行业协会组织的公益活动。中支利用夕会时间，组织中支全体内外勤进行捐款活动。个人自愿进行捐款，募得款项参与到本次公益活动。

“六百六千”活动，是开封市共青团发起的一项精准扶贫特困青少年的公益活动，通过招募100个有信誉、有实力的爱心单位、企业工商户参与帮扶，每个捐赠助学金1000元，招募1000名有责任、有能力的爱心家庭和爱心人士参与帮

扶，每人捐赠助学金 100 元；将捐赠资金全部用于救助不少于 100 名特困青少年，每人发放助学金 1000 元；联合中国启明公益基金会等为不少于 100 名特困青少年，每人发放价值 1000 元的学习资料等。本次活动开封中支内外勤员工共捐款合计 1400 元。

九、第三方评价及获奖情况

1.凭借积极、持续的公益活动，工银安盛人寿 2014 年至 2016 年连续三年被中国扶贫基金会授予“扶贫爱心奖”。

2.2016 年，荣登由中央财经大学中国精算研究院和中国保险报联合评选的“2015 年度中国价值成长性十佳保险公司”。

3.2016 年，在第十二届中国呼叫中心行业峰会暨年度最佳呼叫中心颁奖典礼上，工银安盛人寿客户服务中心在全国 1000 多家优秀呼叫中心中脱颖而出，获得 2016 年度中国呼叫中心最佳服务创新奖。

4.2016 年，在由证券时报社组织的“2016 年中国保险业方舟奖”评选中，工银安盛人寿的“御立方三号保障计划”荣获了“2016 年度值得信赖保险产品”的称号。

5.2016 年 7 月 8 日，在由《每日经济新闻》全媒体发起，中央财经大学保险学院等机构联合主办的“2016 中国保险风云榜暨中国保险业创新与发展论坛”上，工银安盛人寿荣获 2016 中国保险风云榜“行业新锐奖”，董事长孙持平同时当选“行业领军人物”。

工银安盛人寿坚持履行社会责任，赢得了各方的赞誉和肯定。公司品牌影响力不断提升，业务发展不断突破新高度，涌现出一批不畏艰难、开拓奋进的团队和个人。公司今后将进一步做好社会责任工作，充分发挥企业公民的作用，让未来更值得期待。