

工银安盛人寿  
2017  
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4月发布。本报告时间范围为2017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。本司由中国工商银行、AXA 安盛集团和中国五矿集团公司三家实力雄厚的中外股东合资组建，专营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务。根据中国保监会公布的 2017 年末行业数据，我司保费收入位居国内保险市场外资寿险公司第一位。

工银安盛人寿的使命，是秉承服务客户，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。2017 年，我司通过持续开展社会责任活动，在服务实体经济、推动产品服务创新、促进员工全面发展、支持爱心公益、打造环境友好险企等方面践行公司使命，履行社会责任。

# 一、 责任管理

## 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。

报告期内，本司共召开股东会 3 次，分别为 2017 年 6 月 6 日召开股东会第十九次会议（年度会议）、2017 年 8 月 18 日召开股东会第二十次会议（临时会议）、和 2017 年 11 月 13 日召开股东会第二十一次会议（临时会议）。以上股东会共审议了 7 个议案，听取了 3 个报告。

## 与员工的沟通

报告期内，我司组织了 5 起“高管接待日”活动，共接待了三位员工的来电

来访，反映的情况主要为职业生涯规划、绩效管理等内容。公司高管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和解决。

## 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“年度最受消费者信赖人寿保险公司”、“公共关系与品牌建设优秀保险公司”、“2017年度保险业值得信赖品牌”等多个奖项。

颁奖机构	奖项
中金在线	“年度最受消费者信赖人寿保险公司”
《每日经济新闻》	“公共关系与品牌建设优秀保险公司”
《证券时报》	“2017年度保险业值得信赖品牌”
《中国保险报》	“2016年度中国保险年度服务创新项目”
中国保险行业协会	“保险扶贫帮扶先锋榜”

## 社会责任能力建设

报告期内，本司社会责任管理部门负责人，参加了中国工商银行总行开展的社会责任管理培训班，并做交流发言。本司还积极参加了2017年度上海市企业社会责任报告发布会。

## 二、服务实体经济

报告期内，我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，本司共实现实体经济投资 96 亿元，占总投资规模的 49.06%；存量实体经济投资 429 亿元。

### （一）战略性新兴产业

为落实“制造强国”战略，报告期内，本司积极助力国家重点战略新兴产业的发展。

#### 案例：解决集成电路行业“缺芯少屏”难题

报告期内，本司已累计投资国元翰和投资计划 37 亿元。该计划所参与的芯屏产业基金，配合国家工信部主导的设立国家集成电路产业发展基金投资方向，投向新型平板显示、集成电路上下游产业投资建设领域，为有效解决当前产业内“缺芯少屏”问题贡献了力量。

#### 案例：京津冀“煤改气”

报告期内，本司对中保投中燃基金累计投资 5 亿元。中保投中燃基金是中燃控股与中国保险投资基金设立的产业升级发展基金。投资资金全部投资于保定、天津、廊坊、沧州和邢台等 5 个京津冀地区农村“煤改气”项目。有效支持了该区域落后产能的淘汰治理。

### （二）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：支持地方保障型安居工程

报告期内，本司投资参与了湖南安居投永州棚改项目等多项地方保障性安居工程建设，有效落实了当地保障性安居工程建设需求，改善区域民生发展格局。此外，本司还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项目，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。

### **（三）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 1600 个小微企业（100 人以下企业）提供了团体保险保障，为近 700 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）民生保障**

#### **案例：投向扶贫开发的资金**

报告期内，本司对中保投扶贫基金累计缴款金额 2300 万元，投向贫困地区资源开发、产业园区建设、新型城镇化发展等领域，为促进贫困地区经济发展和贫困人口脱贫提供资金支持。投资标的涉及范围包括：经济作物种植、热力发电项目、牧业开发项目、乳品加工项目等。本司除前期投资以外，深入“三农”项目老边穷腹地，详实了解投后情况，监督管理人将每一笔“三农”扶持基金落到实处。

## **三、社会奉献，打造品牌**

### **（一）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，构建服务生态。

#### **案例：柜面服务区的标准化**

为统一公司对外服务形象，规范装修标准及软、硬件配置，完善柜面服务及

管理流程,提升公司品牌形象和客户体验,报告期内,本司推动实施了柜面服务区标准化建设项目。对各省级分公司及直属中支柜面视觉形象、服务标识”及人员着装进行了统一。并建立起了柜面服务品质监督体系,通过客户满意度回访、服务监督和总部检查的评价机制,加强对柜面服务的持续监控和管理,不断提升客户体验。



## （二）服务效率

### 案例：当天就能拿到的保单

报告期内,本司积极探索并推广互联网保险销售新模式。互联网保险规模保费在所有寿险公司中排名第二,市场占比达到 19.55%。

通过创新系统升级,在报告期内,本司实现了工行银保通系统和公司自身系统,由隔日出单升级为准实时出单的改造,方便客户能够更快拿到自己的保单。

## （三）解决客户需求

### 案例：让就医不再难

本司为解决“就医难”的社会焦点问题,不断加强保医合作,官方 APP“满 e 保”与国药集团合作建立“医药商城”和“线上问诊”,方便客户在线上得到

医生的及时咨询。通过深入研究医疗市场，本司以高保额、低费率、行业首创提前给付等特点，开发上线专属产品“御满e生”医疗险，对解决“看病贵”难题贡献绵薄之力。

#### （四）创新服务实践

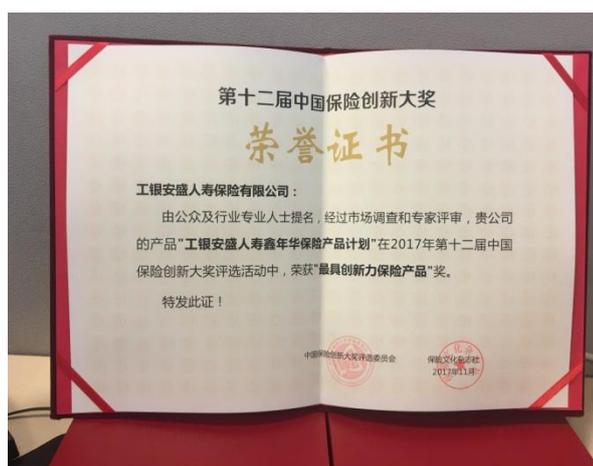
##### 案例：用微信开展售后回访

报告期内，本司在新契约回访的服务环节实现了微信回访功能在系统层面的投产，可以通过微信便捷的开展售后回访流程，节约了客户的宝贵时间。同时建立了较为完备的安全认证机制及质检/抽检机制，并可支持通过多维度配置对微信回访的准入条件进行灵活调整。

#### （五）创新产品服务

##### 案例：屡获大奖的保险产品

“工银安盛人寿鑫年华保险产品计划”由传统年金“鑫年华年金保险”和“附加养老年金保险”组成，创新包含了主险年金加附加险养老年金的“双年金”创新型组合形式，主险产生的年金可全部转入附加养老年金，实现稳健增值，抵御经济波动，以满足客户财富增值、子女教育、资产保全、品质养老和资产传承等多种需求。报告期内，该产品实现总保费收入约 1.4 亿元，件均保费约 11 万元。在 2017 年第十二届中国保险创新大奖的评选中，该保险产品计划获得“最具创新力保险产品”奖。在中国保险报举办的“优化保险供给，回归保障本源——2017 年度保险产品展示”中该保险产品计划作为“2017 年年度创新保险产品”进行参展。



## （六）一带一路上的工银安盛

### 案例：进军广西市场

广西壮族自治区是“海上丝绸之路”的起点之一，工银安盛大力支持广西保险业务发展，在多个备选开设分公司的省份中，优先在报告期内，完成了对广西分公司的筹建，下一步还将继续在云南等西南省份筹建分公司，全力支持“一带一路”建设。



### 案例：连接海上丝绸之路

报告期内，本司参与华泰中国远洋永续债权投资计划，为新成立的中国远洋海运集团有限公司提供投资资金 10 亿元，将保险资金引入支持国家“一带一路”的战略建设中。用于投资海上丝路航运港口营造、船舶建造、航运造船基地建设等项目，该计划参与了扬州、厦门、泉州、南沙等地的各类海洋经济项目，同时，更远赴重洋，投资在阿布扎比、鹿特丹等境外大型海港城市的集装箱码头建设项目。

## 四、绿色理念

报告期内，本司始终坚持“数字化”的运营发展策略，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”的公司号召，推进无纸化工作的开展，致力于打造“数字化、自助式”的服务模式。

### （一）绿色运营

报告期内，本司继续践行勤俭办司理念，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

践行绿色办公理念，本司继续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。办公用纸总量 9449963 张，比去年下降 1020142 张。

#### 降低车辆能源消耗

报告期内，本司公务车耗油总量 77491.8 升，比上个报告期下降 54198.7 升

### （二）绿色服务

#### 案例：告别纸质版信函

报告期内，本司对现有的纸质信函版式进行全面优化，并对通知发送的优先性进行梳理和调整，更多的以电子化通知方式为主、传统纸质方式为辅。新型通知模式如：短信、电子邮件、客服网站站内信等占比不断提升。“工银安盛人寿官微”和“满 e 保”官方 APP 中，同时开发上线了部分通知书的预览功能。客户可通过如下菜单随时随地查看了解自己的保单周期通知书和保单变更的内容批单，方便快捷、绿色环保。

目前，除保监监管明确要求的纸质信函通知外，其余保单生命周期通知都优先通过电子通知，重复通知率从优化前的 75% 下降为 0%。报告期内的信函费用得到了有效管控并显著下降，每季度的环比降幅达到了近 50%。

### **案例：动动手指，自助理赔**

报告期内，本司不断发展网上自助理赔服务，目前已覆盖个人及团体业务的所有险种，医疗险自助理赔申请占医疗案件比例高达 92.88%，累计共有 5442 个客户人次做到足不出户、完全无纸化的进行申请理赔，此外，我司还设计增添“电子签名”和“自动拼装理赔申请书”的独特功能，客户即使在申请重大疾病和身故理赔时，也无需填写纸质单证。

## **五、打造诚信保险公司**

诚信是发展的基石。本司积极践行“诚信天下”的发展理念，持续强化消费者权益保护，构建诚信市场环境。

### **（一）维护消费者权益**

报告期内，本司进一步健全消费者权益保护工作机制。修订了《工银安盛人寿保险消费投诉处理细则（2017 版）》、《工银安盛人寿保险消费风险提示管理暂行办法》。出台了《工银安盛人寿保险销售行为可回溯管理暂行办法》（工银安盛规章【2017】26 号），完善消费者权益基本制度框架。推动消费者权益保护工作系统化、制度化和规范化。

### **案例：设立通融额度给付基金**

为了保证客户在向我司抱怨、反映情况或投诉后，其提出的特殊保全申请得以满足，本司设立了独立的通融额度给付基金，目的是在重大投诉案件和非正常给付与退保方面给予事发机构足够的资金支持，确保特殊案件处理的及时性。报告期内，该基金共协调处理保险消费者纠纷案件 1331 起，共支付 2059.8 万元，

### **（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**

#### **党风廉政常抓不懈**

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、党日活动、专项培训等多种形式，覆盖全体党员。适应合资公司实际情况，将对党纪司规执行情况的监督纳入合规检查以及各项审计当中，覆盖各业务环节、业务领域和分支机构。扎实开展信访举报核查。全年对 3 起总行转办的举报件和 1 起内部举报进行了核查，对相关人员给予了批评教育、记过、解除劳动合同等组织处理。综合运用监督执纪“四种形态”，特别是用好“第一种形态”，严格执纪。报告期内累计处罚违规人员 84 人，其中“第一种形态” 18 人，“第二种形态” 54 人、“第三种形态” 12 人。

#### **治理商业贿赂**

报告期内，本司积极落实保监会“1+4”文件要求，对于商业贿赂行为，坚持“严”字当头，针对重点风险领域有针对性的开展检查、报告及跟踪。严防发生商业贿赂行为。报告期内本司未发生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，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，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。

## 案例：公开公正的采购流程

报告期内，依据《工银安盛集中采购管理办法（试行）》以及《工银安盛评审专家和评审工作管理办法》，本司共组织专家评审项目 45 项，采购金额合计 8098 万元，选派评审专家 150 人次，参与人数 87 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。

## 六、管理有爱，和谐氛围

本司秉持以人为本的管理理念，积极保障员工合法权益。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。

### 员工管理

报告期内，本司不断完善各项劳动用工制度，依法合规做好劳动合同的签订工作，保护员工合法权益。不断完善带薪休假、企业年金等各种保障制度，切实保障员工各项权益。内勤员工的劳动合同签订率 100%。招聘、雇佣、培训、薪酬和晋升等均依据员工的资格、绩效、技能和经验进行考量。没有发生性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视的情况。

### 社会保障和福利

本司按月为员工缴纳国家规定的“五险一金”，并为员工提供年度体检、生日贺礼，补充医疗保险等福利。对于患病和困难员工，积极开展帮困行动，让困难员工感受到公司的关爱。

## 员工成长

本司持续关注员工成长，为员工提供多通道的发展路径。同时高度重视培训  
工作，逐步完善了分层分类，横向涵盖各类别、纵向覆盖职业生涯发展各阶段的  
培训发展体系，报告期内，本司员工人均培训小时数超过 40 小时，人均培训次  
数达到 14.7 次。

### 案例：“四定回头看”

报告期内，本司实施了“四定回头看”战略项目，全面梳理了公司岗位体系  
存在的问题，尤其是员工在晋升发展方面遇到的瓶颈。在此基础上突出业务导向，  
聚焦员工发展，在总公司范围内，拓宽并统一管理类岗位职级跨度，对涉及 20  
个部门的通用岗位最高职务层级向上拓展一级，为员工搭建了连续性的职业发展  
阶梯。

### 案例：“引领变革、推动转型”主题培训

2017 年 9 月，本司开展了“引领变革、推动转型”主题培训。总公司部门  
及分公司全体 31 名主要负责人参与。课程采用行动学习、分组研讨的方式，帮  
助这些公司的中层管理人员聚焦转型变革中的关键问题，共同寻找问题的解决方  
案，以推动公司的可持续性发展。

## 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。

### 案例：第一届元宵歌会和职工运动会

报告期内，本司组织了第一届工银安盛职工元宵歌会和职工运动会，总公司  
各部门全体参与，展示了各部门的精神风貌，增进部门间交流和沟通，激发职工  
的创造力和活力，体现了工会活动广泛的群众性，也体现了工银安盛人蓬勃向上  
的活力和追求卓越的团队精神。



### 案例：《五周年员工回忆录》

在公司成立五周年之际，本司特别编撰了《五周年员工回忆录》一书，收集了170多位各层级员工在公司工作期间的感人事迹，增强了员工的荣誉感和对公司的归属感。

## 案例：员工荣誉表彰大会

6



## 七、崇尚公益、奉献爱心

本司持续培育“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。报告期内，共对外捐赠 30 万元。

### 爱心品牌

#### 案例：上海国际半程马拉松

从 2015 年起，本司连续三年，作为“上海国际半程马拉松赛”官方唯一指定保险合作机构，为一万余名参赛选手和工作人员提供全方位的保险保障服务。选择支持这项赛事，是因为本司认为，跑步作为一项群众性的流行体育运动项目，在普及运动习惯，增强健康体质方面具备不可替代的优势。而马拉松运动所蕴含的不断挑战自我、坚韧不拔、永不言弃的精神内涵，与本司的企业文化同样高度契合。在为赛事提供专业保险服务的同时，本司还同时派出由员工和客户组成的“爱立方”队，与参赛选手一起迈开脚步，拥抱健康，传递爱心，希望通过对这项全民体育赛事的全力支持，积极倡导健康生活方式，回馈客户，回馈社会，充

分展现“工银安盛，与您同行”的品牌理念。



### 案例：“马拉松爱心跑”

报告期内，本司策划举行以“同行五年，相伴一生”为主题的“马拉松爱心跑”活动，共有 18 个地区先后参加，爱心跑轨迹覆盖了上海、北京、重庆、浙江、天津、四川、深圳、山西、陕西、山东、江苏、湖北、湖南、安徽、河北、河南、广东、福建。线上跑团总参与人数 6305 人，累计步数约 8963 万步，累计公里数近 6 万公里。根据折算，将为爱立方爱心图书室捐赠 1400 余本图书。



### 案例：特殊的冰球队

报告期内，本司独家爱心捐助并冠名上海市长宁区特殊职业技术学校的“旱地冰球队”，聘请专业教练每周为学生开展旱地冰球训练。让这些特殊学生在感受到社会各界的温暖和关爱的同时，能够拥有更丰富的课外生活，练就更强健的体魄，能够更好的踏入社会，拥有更美好的未来。



### 案例：“爱立方”爱心图书室

本司从 2015 年起，开展“爱立方·爱心图书室”系列公益活动，深入贯彻总书记的重要指示和落实中央扶贫开发工作会议精神，积极响应保监会关于“保险扶贫”的号召，支持教育扶贫事业，不让贫困地区的孩子输在起跑线上。

截至目前，本司已经在河南省鲁山县张良镇第十小学、四川省达州市开江县甘棠镇白杨枫木小学、河北省张家口市沽源县小厂镇寄宿制学校、广东省揭阳市惠来县葵潭镇门口葛小学、安徽省六安市霍邱县邵岗乡泮河小学，陕西省榆林市佳县王家砭中心小学，辽宁省葫芦岛市建昌县玲珑塔镇中心小学，山东省菏泽市单县龙王庙镇戚集小学，湖北省宜昌市远安县洋坪镇老君小学，建立了九座“爱立方”爱心图书室，总计为当地儿童带去了超过 30000 册的各类图书以及文教用品。



## 志愿服务

报告期内，本司共开展志愿者活动 21679.5 小时，志愿者活动项目 99 个，志愿者参与活动 3728 人次。特别为了响应国家关于无偿献血好号召，报告期内本司共有 50 名位员工参加了无偿献血的活动。



## 八、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