



2025

工银安盛人寿保险有限公司 社会责任报告

中国(上海)自由贸易试验区银城路16号30层3001单元、31层、32层、33层、34层、36层

邮编200120 www.icbc-axa.com

目录

董事长致辞	01
关于我们	02
荣誉与奖项	04

治理篇

公司治理	07
风控固基	12

发展篇	
科技金融	19
养老金融	20
数字金融	24

	环境篇	
	绿色金融战略	27
	绿色投融资	28
	绿色运营	30

社会篇	
普惠金融	33
消费者权益保护	37
人力资本发展	41
奉献社会	46

报告说明 50

董事长致辞



值此《工银安盛人寿2025年度社会责任报告》发布之际，我谨代表公司董事会及全体员工，向长期以来关心和支持公司发展的各位股东、广大客户、合作伙伴以及社会各界朋友，致以最诚挚的谢意和最崇高的敬意！

2025年,我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,在“双七战略”的统领下,不仅实现了经营业绩的稳健增长,更在服务国家战略、践行社会责任方面留下了浓墨重彩的一笔。

这一年，我们强化政治引领，锻造提升治理效能的“新引擎”。我们深知，坚持党的领导是金融工作的最大政治优势。我们全面深化合资金融机构党建新标杆建设，将党的领导进一步融入公司治理各环节；率先在合资金融机构中培育中国特色金融文化，联合新华社发布国家级课题成果，发挥标杆引领作用；发挥合资金融机构中外交流“桥梁”作用，“引进来”与“走出去”并举，推动中外股

东深化战略合作,在海外展现中国金融机构新形象。

这一年，我们聚焦主责主业，书写了服务实体的“新答卷”。作为金融国家队的一员，公司进一步彰显了助力国计民生的责任担当，年内投向实体经济资金2,120亿元。科技金融方面，我们引导资金投向电子芯片、生物医药等“卡脖子”关键领域，并创新推出“首单私募REITs”投向AI算力基础设施，以金融之力助推新质生产力发展。数字金融方面，我们深化“数字工银安盛（D-IC-BC-AXA）”建设，迭代升级“一码通赔”等创新技术，实现了理赔时效从“天”到“分钟”的跨越，提升了运营效率，筑牢了智慧风控的屏障。

这一年，我们深耕绿色沃土，迈上了支持绿色金融的“新台阶”。我们主动担当，确立了“优秀绿色寿险企业”的战略目标，从顶层设计到基层实践，将金融手段深度嵌入减污降碳协同增效的全链条，为绘就人与自然和谐共生的现代化新图景注入强劲的金融动能。截至2025年底，公司绿色投融资余额达342.95亿元，精准滴灌广州开发区绿色基建、长沙轨交等重大项目。同时，我们积极拥抱全国碳市场扩围的历史机遇，助力高排放行业平稳过渡，让市场化减排的杠杆效应充分释放。

这一年，我们坚守“人民金融”底色，展现了保障社会民生的“新风貌”。致力于成为银行系和合资保险公司养老金融标杆企业，丰富了“盛”系列养老保险产品体系，深化了“盛华年”康养服务能力建设，切实解决老年人“急难愁盼”问题；加大普惠业务发展力度，聚焦“新市民、小微企业、一老一少”等重点群体，推出了覆盖意外、医疗、重疾的多元化保障。在“惠民保”业务上实现了跨越式发展，服务范围覆盖全国13个地区，惠及群众超30万人；积极响应国家乡村振兴战略，通过“消费帮扶”购买农产品超百万元，用实际行动助力共同富裕；将消保工作视为经营的“生命线”，创新打造“消保+”特色宣教体系，全年触达消费者逾1.2亿人次，取得较好宣传效果，多篇原创图文入选上海市保险同业公会优秀案例；持续通过“爱立方”公益品牌传递保险温暖，在雄安新区、湖北恩施援建两座“安全教室”，为乡村儿童的安全成长保驾护航。

展望未来,工银安盛人寿将继续胸怀“国之大者”,坚守“人民金融”的底色,以高质量党建为引领,以“守护同行”为指南,深化“双七战略”,在服务中国式现代化的伟大征程中贡献更大力量。

王昭言

董事长:王都富
二〇二六年八月二十四日

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、2家直属中心支公司和1家资产管理子公司。

工银安盛人寿在经营发展中以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,深入学习贯彻党的二十大和中央金融工作会议精神,牢牢把握金融工作的政治性和人民性,坚持保险姓保、回归本源专业性,通过实施“党建引领、集团融入、资负统筹、数字转型、风控固基、人才强司、文化凝聚”七大工程,坚定走好中国特色保险发展之路,努力把工银安盛锻造成为银行系和合资保险公司中客户数量最多、业务规模最大、经营结构最优、资产质量最好、盈利能力最强、服务口碑最佳和品牌价值最高的人身保险公司,为工银集团综合化经营、上海国际金融中心 and 金融强国建设贡献更大力量。

2025年,工银安盛人寿积极贯彻落实工银集团“五化转型”布局,纵深推进“双七战略”,以高质量党建、高水平文化建设引领高质量发展。公司全面深化合资金融机构党建新标杆建设,在合资金融机构中率先培育中国特色金融文化,联合新华社召开国家级课题成果发布会,获得社会各界广泛好评;全面加强经营管理,在经营效益、经营规模、资产质量、品牌价值等方面位居行业前列;全面深化行司协同,实现了行司理念深度融合、能力系统升级、资源有效对接,进一步增强了服务客户的能力;全面开展外部联动,将中外合作的纽带越系越紧,将合资品牌的形象越树越亮。



荣誉与奖项

◎ 世界品牌莫干山大会	2025新质品牌力创建优秀案例
◎ 人民日报健康客户端	健康中国建设十年实践案例
◎ 界面	2025好品牌100保险行业主榜品牌
◎ 第一财经	最佳投资管理保险机构
◎ 21世纪	2025年度领航寿险公司
◎ 上海证券报	2025年度保险资产管理品牌奖
◎ 证券时报	2025保险业养老金融实践方舟奖
◎ 中国金融传媒(中国银行保险报)	金口碑年度保险年金产品——盛世相守 金诺年度品牌宣传片 2025金融消保与服务创新优秀案例—线上金融服务创新案例(一码通赔)

◎ 清华商业评论	2025紫荆奖年度卓越银行系寿险公司奖 2025保险业年度数字金融典型案例——工银安盛数字化反欺诈量化模型
◎ 中国网	中国鼎金融业年度金融消费者权益保护优秀案例
◎ 第十六届InsurDigital数字保险峰会	金融科技创新奖



公司治理

本公司始终将公司治理建设作为增强核心竞争力的基础工程，坚持党的领导与公司治理的有机融合，对标监管要求和行业实践，积极践行现代公司治理理念，持续建设现代化公司治理结构、机制和文化，逐步构建起了由党委发挥领导作用，股东会、董事会和经营管理层组成的权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡的现代公司治理架构和运作机制，持续强化全面风险管理和内部控制体制机制，为积极促进各项业务健康发展、推进战略发展和转型、提升市场竞争能力提供了坚实保障。

坚持党建引领

本公司坚决贯彻党对金融工作的集中统一领导，将党建工作要求写入了公司章程，明确公司设立中国共产党的组织，党委发挥领导作用，把方向、管大局、保落实，确立了党委在公司治理中的法定地位。报告期内，本公司党委和领导班子持续深入实施“七大工程”，打造合资公司党建新标杆，切实发挥“党建引领”工程作用，坚持政治领航，深化党的领导与完善公司治理有机统一。通过坚持和完善“双向进入，交叉任职”领导机制和党委前置研究公司经营管理重大事项机制，促进党的领导与公司治理深度融合，为公司高质量发展提供坚实的政治保证和组织保障；通过再次修订完善党建入章条款，进一步健全党组织全面领导机制，将党建创新嵌入治理能力现代化进程，推动党的领导独特优势转化为公司治理效能。



▶ 2025年1月16日，公司2025年度党建与经营工作会议在上海召开。

公司治理架构

股东会

股东会作为公司最高权力机构，依法行使公司重大事项的决定权。

报告期内

本公司共召开
股东会会议

6次
(包括1次年度会议和5次临时会议)

审议通过

关于《工银安盛人寿保险有限公司2024年利润分配方案》的议案
关于《修订<工银安盛人寿保险有限公司章程>》的议案
关于《工银安盛人寿保险有限公司2024-2026年资本规划》的议案等

60项议案

听取

《工银安盛人寿保险有限公司2024年度经营业绩报告》
《工银安盛人寿保险有限公司2024年偿付能力状况报告》
《工银安盛人寿保险有限公司2024年度关联交易报告》等

7项报告

董事会

董事会作为公司决策机构，对股东会负责。

报告期内

本公司共召开
董事会会议

6次

研究讨论
议题

40项

重点议题

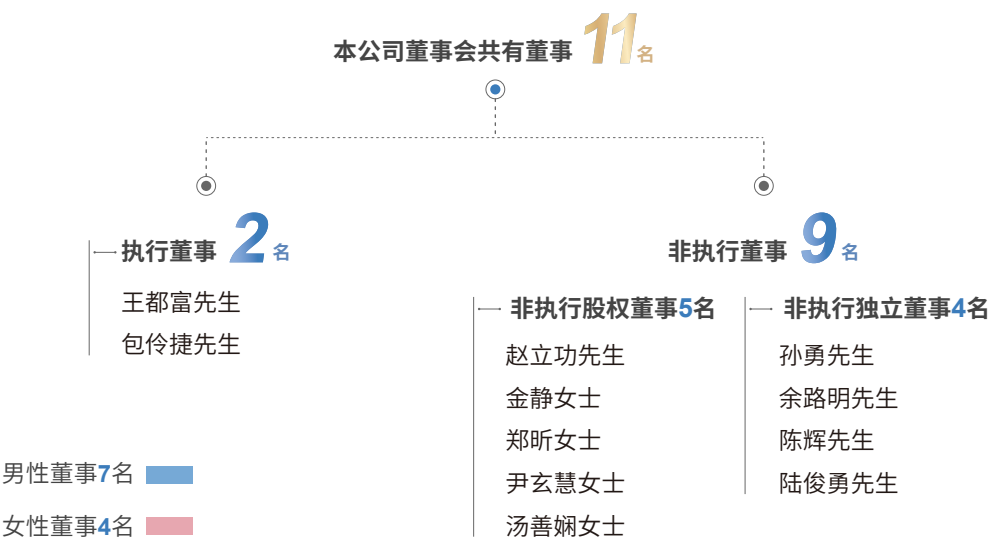
关于《工银安盛人寿保险有限公司2025年业务计划》的议案
关于《工银安盛人寿保险有限公司2025年投资计划》的议案
关于《工银安盛人寿保险有限公司2024年消费者权益保护工作总结及2025年工作计划》的议案
《工银安盛人寿保险有限公司2024年度信息科技风险管理情况报告》
关于《修订工银安盛人寿董事会专门委员会工作准则》的议案等

36项议案 + 4项汇报

董事会建设

报告期内，本公司进一步优化完善董事会架构，董事会完成由单一股权董事向股权董事、独立董事及职工董事共同组成的多元化架构的转变，构建专业、多元、独立的决策核心，充分发挥公司治理的核心作用，同时革新治理监督体系，撤销监事会及监事设置，强化董事会审计和合规委员会监督职责，实现公司治理运作向更集约高效的方向转型。

截至报告期末



工银安盛人寿第四届董事会第二十七次会议

◆ 董事会履职

报告期内,本公司董事会不断夯实公司治理制度基础,完善董事会运作机制,持续提升公司治理的合规性、稳健性和有效性。

01

加强战略引领,赋能高质量发展

董事会深入落实党中央金融强国战略、股东方集团各项决策部署,推动全司紧密围绕战略决策推进经营管理,激发经营发展活力,审议批准了公司《2025年业务计划》,科学设定公司2025年主要经营目标并明确了落实举措。同时以前瞻视野指导公司启动“十五五”发展战略制定,深入开展战略研讨,加强对内外部形势的分析研判,研究公司未来五年的发展愿景和中长期目标,为公司下一阶段高质量发展做好谋篇布局。

02

强化资负统筹,夯实发展根基

董事会持续强化对公司资产负债管理的监督与指导,深化资负联动与风险防范,坚持资产驱动负债理念,引导负债端回归保障本源,持续提升资负匹配和风险防范能力,坚持长期价值投资理念,资金配置服务国家战略领域。

03

深化消保工作格局,践行服务为民宗旨

董事会切实履行消费者权益保护的最终决策与监督职责,持续深化公司“大消保”工作格局,坚守“人民金融”底色,践行服务为民宗旨,强化战略引领的同时优化体制机制,设立“消费者权益保护办公室”,显著增强了消保工作的独立性与权威性。

04

加强风险管控,筑牢风险防控体系

董事会秉持审慎稳健的风险文化,统筹发展与安全,持续完善全面风险管理体系,为公司高质量发展筑牢防线。年内推动完成70亿元无固定期限资本债券发行,并在确保公司稳健经营的基础上制定合理的分红政策;加强核心风险监督,定期审议公司全面风险管理、偿付能力状况、保险欺诈风险、操作风险、案件风险等专项报告,并将信息科技与网络安全风险列为2025年监督重点。

◆ 经营管理层

经营管理层作为公司执行机构,对董事会负责并执行董事会决策。

根据本公司章程规定,在公司的经营管理结构中,管理委员会负责对上报董事会的事宜进行事先审核,并决定超过公司章程规定界线之上的公司重大日常经营事务,其成员为董事长、总裁、副总裁、首席财务官、首席精算师和首席投资官,由董事长任主席;总裁负责公司的日常经营管理工作, 根据规定或董事会和管理委员会的授权行使其职权,决定规定界线之内的事务。

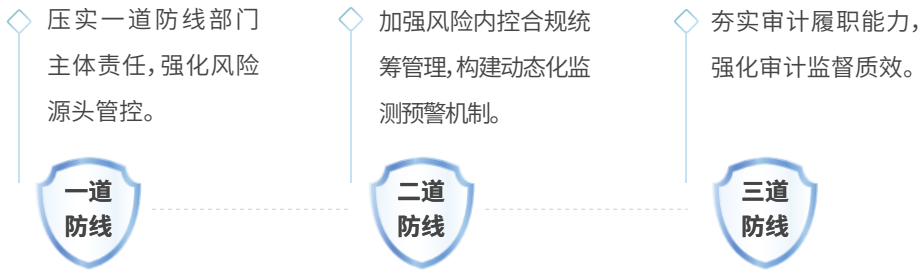


风控固基

风险管理

报告期内，公司全面贯彻落实党中央金融强国战略部署，深刻把握严监管导向，始终坚持“管住后端、筑牢底线，放开前端、创造价值”的风险管理理念，紧扣“十五五”规划关键节点，依托偿付能力监管体系与风险偏好管理体系，系统实施风控固基工程，服务公司高质量发展。构建符合监管要求和公司战略发展的全面风险管理体系，坚持“主动防、智能控、全面管”路径，深入推进“四管齐下”举措，持续优化风险偏好传导机制，强化利差损风险防控，加强ESG职责和气候风险管理，常态化推动三道防线建设，持续提升全面风险管理能力，风险管理覆盖各类风险、各分公司、各类业务及各类人员。

强化三道防线建设

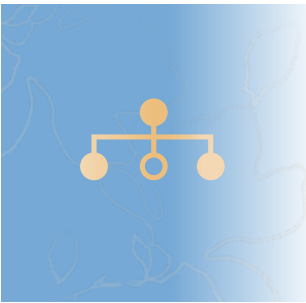


落实风险管理流程

风 险 识 别	遵循“主动防、智能控、全面管”路径，通过多种方式识别风险。
风 险 评 估	运用量化模型、风险指标、压力测试、情景分析等方式对风险进行分析与评估。
风 险 计 量	根据自身的业务性质、规模和复杂程度，计量公司潜在的经济价值损失，直观反映公司的风险状况。
风险应对和控制	围绕发展战略、风险偏好与风险容忍度，结合风险评估和计量结果制定风险应对方案。
风 险 监 测	建立风险监控机制，制定适当的定性和定量的风险监测标准，明确风险监测指标，建立风险监测报告机制。
风 险 预 警	建立风险预警体系，当风险状态偏离预警标准时，及时发出警戒信号。
风 险 报 告	定期风险报告，向公司管理层、董事会、股东方及外部监管机构汇报风险评估结果及管理情况。

合规管理

合规管理体系建设



报告期内，本公司坚持从严治司，积极落实监管新规各项要求，持续完善合规管理体制机制，构建了以首席合规官和合规官为枢纽、“横向到边、纵向到底、全员参与”的合规治理矩阵，优化了合规审查、监督检查、合规报告和违规惩戒等重点机制，切实提升风险防控质效。同时，持续健全以合规管理基本规定为引领、专项办法为延伸、员工行为规范为保障的合规制度体系，深化风控数智转型，以高质量内控合规服务高质量发展。

合规文化建设



报告期内，公司坚持合规从高层做起，按照“一年一个主题，一年一个台阶”思路，依托合规文化“四建一品牌”、内控合规“质量蓄能年”平台，组织开展“合规文化大讲堂”、“警示与反思”大讨论、“青年员工说合规”、“合规经理话合规”等系列特色宣教活动，讲好合规故事，锻造依法合规经营核心竞争力。



▶ 举办“合规文化大讲堂”

内部控制管理

◆ 内控建设

本公司不断健全内部控制体系,不断优化内部控制机制和管理流程。报告期内,本公司健全内控制度体系,做好制度统筹管理,强化案件风险反馈和从业人员异常行为排查管理。

◆ 内控体系建设

报告期内,编制全司2025年度内控体系建设工作举措及制度立项计划,做好各项计划执行情况的季度跟踪,推动落实到位。开展制度重检评估,强化制度“立、改、废”。

◆ 案件风险防控

报告期内,本公司压实案防主体责任,召开总公司案件防范工作领导小组会议。

完善案防管理体系

修订印发《工银安盛案防工作管理规定(2025年版)》《工银安盛涉刑案件管理办法(2025年版)》《工银安盛涉刑案件防范工作责任制及警示教育管理办法(2025年版)》《工银安盛涉刑案件风险排查管理办法(2025年版)》。

强化从业人员行为管理

做好从业人员教育、帮助、转化,防止不当行为劣变。

全链防范案件风险

印发《工银安盛2025年度案防工作计划》、《工银安盛2025年深化涉刑案件及风险事件全链防控实施方案》。

开展警示教育

开展国法司规学习、抵制异常行为宣导等警示教育活动。

◆ 防范非法金融活动宣传

报告期内,本公司践行维护金融安全责任,积极履行防范非法金融活动义务。深化培训与警示教育,在岁末年初时节结合分支机构属地情况特色开展防非宣教活动;在防非宣传月,设立“守好钱袋子·护好幸福家”的宣传主题组织对外宣教,深入机关、工厂、学校、家庭、社区、村屯、网点等开展的讲座、宣讲活动等“七进”活动宣传157场,参与群众14,176人。



▶ 2025年防非集中宣传日海报



福建分公司、湖北分公司开展防范非法金融活动现场宣传活动 ◀

◆ 内控系统建设

依托智能化手段,强化从业人员异常行为排查管理。

◆ 廉洁文化建设



推进清廉公司建设具体化、生动化,坚持每季度通报典型违纪违法案例,开展“以案四说”、举办多期违反“中央八项规定精神”及党的纪律案例专项培训,实现了滴灌式精准教育。充分利用20余份警示教育片资源,组织总分公司干部员工观看学习83次,覆盖2,000余人次,全体党员干部进一步从思想深处筑牢拒腐防变防线。

◆ 举报人保护制度



本公司根据股东方要求建立员工抵制、检举重大违规违纪行为和堵截案件奖励机制,明确员工检举和抵制重大违规违纪行为、堵截案件的奖励条件和标准,奖励实施负责部门及流程,切实落实举报人保护相关要求。

反洗钱管理

本公司反洗钱以“风险为本”原则为指导,严格落实中国反洗钱法律法规,构建法律合规部统筹管理和三道防线协同履职的“联防联控”治理格局,保障治理有效性。



▶ 小象宝宣传视频图示



宣传海报 ◀

提升反洗钱治理质效

报告期内,总公司反洗钱领导小组会议审议通过《关于工银安盛人寿2025年反洗钱工作意见》、《关于调整总公司反洗钱领导小组成员》、《关于开展人民银行监管通报问题自查整改方案》、《关于配合人民银行反洗钱执法检查工作方案》等议案,听取《2025年度上半年洗钱和涉敏风险管控指标执行情况》等报告,强化反洗钱管理体系建设,做实监管走访发现问题整改,安排人民银行反洗钱执法检查工作部署。董、监、高及管理人员参与反洗钱专题培训。高级管理层部署推动反洗钱工作,对反洗钱体制机制建设把舵定向,统筹决策。持续健全反洗钱检查体系,稳步推进反洗钱培训体系建设,坚持提升反洗钱系统智能化。

强化客户尽职调查管理

报告期内,公司严格落实监管新规,按照基于风险的原则,在建立业务关系以及业务关系存续期间内,对于风险较高情形,采取强化的尽职调查措施以及与风险相匹配的风险管理措施。配套开展多轮次强化尽职调查专项培训,提升尽调人员专业能力。优化强化尽职调查作业流程,前置尽调审查环节,强化质量监督。

加强洗钱风险评估与管控

报告期内,公司优化客户洗钱风险分类任务触发机制,精简高风险因素认定标准,提升风险识别精准度,聚焦高风险领域,增强风控效率;严格新产品准入评估、存量产品定期评估,开展全量产品回溯评估,新增产品风险动态评估指标;制定机构洗钱风险自评估方案,优化评估指标设计及评估流程。

优化反洗钱系统功能

报告期内,本公司严格落实监管新规,扎实推进受益所有人信息查询管理系统对接工作;完善反洗钱系统客户信息查询功能,增加非自然人信息展示以及按类型查询明细信息等功能,提高反洗钱工作效率;持续更新交易监测模型,提高可疑交易情报价值。

扎实开展反洗钱宣传

报告期内,公司结合“新法实施”“国际禁毒日”、“反洗钱宣传月”等热点主题,创新宣传形式,持续加强反洗钱宣传,通过微信公众号、机构进社区、机构进校园、机构进企业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,推出的“小象宝”反洗钱普法短片有效消解了反洗钱知识的专业壁垒,迅速拉近与各年龄层、各背景受众的距离,赋予普法宣传强大传播动能,在上海市金融系统职工立功竞赛中荣获二等奖。

内部审计

公司实行内部审计集中管理模式,在总公司设立独立的内审部,向董事会负责并报告工作,接受董事会管理审计和合规委员会的检查、监督和评价。

报告期内,本公司围绕发展战略实施以风险为导向的审计活动,加强对主要业务、重点机构、各类风险、关键少数的审计监督,全面完成年度审计计划。审计重点关注本公司在贯彻国家政策、落实监管要求、推进战略质效、加强风险防控等方面的情况,涉及机构经营、消费者权益保护、关联交易、保险资金运用、资产负债管理、偿付能力风险管理、反洗钱等领域。

本公司着力提升审计工作的全局性和有效性,推进信息化审计建设,加强审计项目质量管理,完善审计整改督促机制,提升监审协调配合质效,加强与其他监督贯通协同,提高审计结果运用效果,提升专业技能和队伍建设,持续增强内部审计工作对公司经营管理的价值贡献度。



科技金融

报告期内，本公司着力构建适应于科技金融的体制机制，提升为科技创新领域及科技型企业全生命周期提供金融服务，助力发展新质生产力，做好科技金融大文章。

❖ 深化科技金融组织管理机制建设

公司强化战略引领，制定《工银安盛关于做精做深金融“五篇大文章”的指导意见》，明确“五篇大文章”发展目标，将“五篇大文章”重点工作纳入“七大工程”管理体系。科技金融方面，2025年业务计划中明确科技金融发展重点，公司进一步完善科技金融委员会组织及议事规则，从高的站位就科技金融领域工作谋篇布局，进一步制定适应公司经营实践可落地的科技金融工作计划，为科技创新产业提供中长期资金支持，为提升科技金融支持力度提升风险管控质效，为新质生产力方向提供多形式高质量的科技金融服务。

❖ 形成支持做好科技金融大文章的资产配置体系

公司将服务科技创新作为年度投资计划的重点举措，并更新委托投资指引，引导委托资金有效为科技创新提供资金支持，助力新质生产力的进一步发展。公司优化了资金运用的主要受托人资管子公司的量化考核，完善有关科技金融的指标及规则设计，适当提高科技金融指标在考核体系中权重，引导锚定工银安盛服务五篇大文章业务目标，加大对科技创新、先进制造等重点领域的支持力度。

❖ 优化多元化高质量科技金融服务供给

上市权益积极投资电子芯片半导体、化工新材料、新能源汽车、自动化及数控机床等高端制造领域的科技型企业；股权投资当年新增认缴生物医药行业、AIC基金等科技相关行业投资的基金；非标投资顺应AI算力需求爆发式增长的浪潮，通过首单私募REITs创新型品种的落地投向数据中心新型基础设施；固定收益投资把握债市科创板推出及科创债ETF推出发行的机会，积极开展科技创新领域布局。截至2025年末，公司通过多元化投资形式服务科技金融**319亿元**，同比增长**25.0%**。

❖ 结合养老金融与科技金融丰富科技人才保障

为向科技产业企业员工提供丰富的人身风险保障，公司持续升级养老业务产品线，结合市场利率信息和公司业务安排推进产品迭代工作，开发盛系列六款养老保险，进一步补充多元化养老产品供给，有效满足科技人才在养老规划及风险保障方面的需求。

❖ 完善组织保障机制护航科技金融高效落地

一是全面强化金融消费者数据隐私保护，从技防、协议、员工意识、专业能力等方面全面强化金融消费者数据隐私保护。二是将加强科技金融监测追踪。在将科技金融年度工作纳入2025年总公司工作任务考核内容的同时，建立评估指标体系，定期监测指标情况，月度追踪、季度复盘，强化过程管理，保障目标达成。

养老金融

健全制度管理

公司深入贯彻落实中央金融工作会议精神和党中央、国务院关于加强新时代老龄工作部署，纵深推进养老金融战略，积极响应国家大力发展商业保险年金、个人养老金制度的号召，印发《工银安盛推动商业养老保险高质量发展实施细则》、《2025年养老保险业务高质量发展工作方案》、《个人养老金账户保险业务专项推动方案》等中长期及年度纲领性文件，强化制度建设和业务督导。充分发挥保险资金长周期特性和康养服务特长，在丰富产品供给、建设保险生态、提升服务适老化等重点领域取得了一定的经营成效，致力于打造银行系和合资保险公司养老金融标杆企业，守护群众美好生活。

服务成效

荣誉奖项



2025保险业养老金融实践方舟奖



第九届华夏城市产业链发展大会·2025城市建设高质量发展论坛——城市更新与无障碍适老化改造主题活动入选“2025全场景适老案例”

拓宽养老金融保障体系

丰富商保年金产品供给

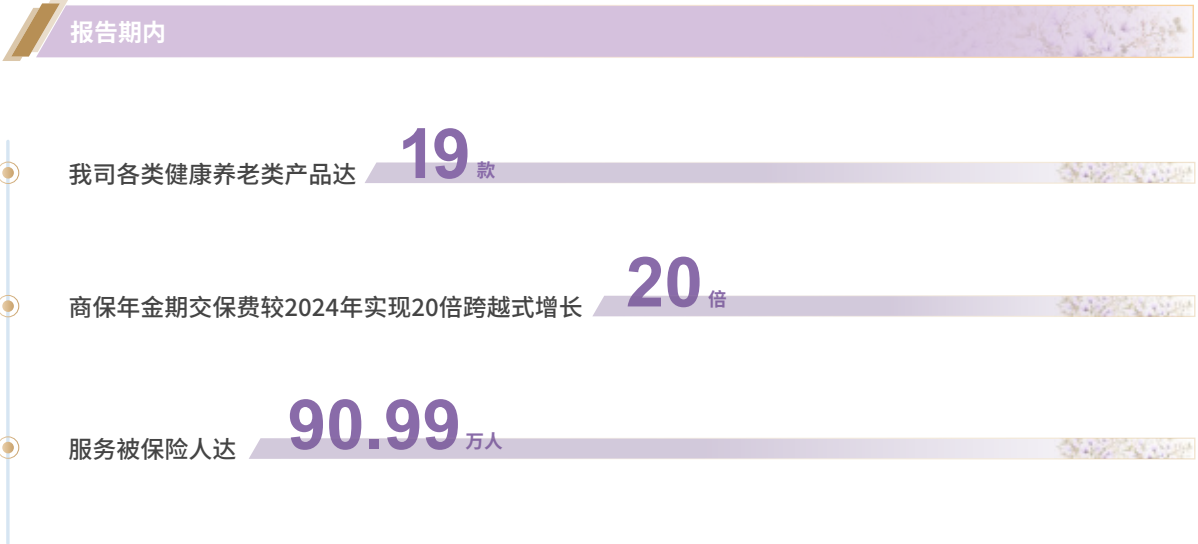


我司积极响应国家构建多层次、多支柱养老保险体系的号召，加大产品创新力度，开发多款养老年金产品，数量较往年翻番，研发上市分红型年金产品，全年形成涵盖养老年金产品、分红型年金产品、专属商业养老保险、两全保险等多品类商保年金产品体系，丰富度创历史新高。其中，大部分产品开放至个人养老金账户销售，为备老客户群体提供丰富选择。

创新老年健康保障产品



我司积极开发盛安康25B款长期护理保险、团体失能收入损失保险等适老健康保障产品新品类，与商保年金产品体系实现互补。持续推进人寿保险与长期护理保险责任转换业务试点，不断扩大责任转换业务的产品覆盖范围，丰富了产品责任对已老、备老细分客群的覆盖面。



❖ 深化养老增值服务建设

公司响应国家倡导的“居家为基础、社区为依托”养老模式，通过“轻资产、广覆盖、强运营”的方式，围绕“家庭、照护、严选”三大核心，于2022年底打造“盛华年”康养服务品牌，重点围绕居家养老中的医疗照护需求，提供健康管理、住院护理、居家护工、适老化改造等特色服务，部分服务的使用者包含被保险人及其直系亲属，协助解决家庭成员的日常健康需求，也减轻了家庭养老的照护压力。

为满足客户多样化养老选择，2025年公司强化了机构照护板块布局，积极签约合作全国各地高品质的养老机构，不断扩大机构照护服务覆盖范围。



❖ 提升适老服务体验

▶ 通过技术手段提升线上服务便利性

持续推进“工银安盛人寿”APP适老版升级改造，上线相关适老辅助工具。打造客服系统多元标签功能，实现关键信息即时提醒，制定差异化服务策略，通过智能外呼进行满意度回访优化流程。完成“上海保险码”平台的“医保商保一体化”系统功能上线和直赔医院的生产应用。

▶ 完善线下适老化服务设备

在线下网点开设“敬老窗口”，配置并完善相关适老化设施，更好地提升老年客户线下服务体验，助力老年客户跨越数字鸿沟。

▶ 面向老年人开展金融宣教活动

把握315、金融教育宣传周、中秋敬老宣传等重要时间节点，开展多场关于养老政策与保险宣传“五进活动”，深入县域基层，联动社区、敬老院、老年大学等外部机构开展老年专项活动，将金融知识送至老年群体身畔。针对“代理退保”、电信诈骗、“投资养老”等非法金融活动发布专项风险提示，运用场景化案例、漫画/图文及原创短视频等形式揭露养老金融骗局，提升老龄人群反诈意识。



数字金融

积极响应中央金融工作会议“做好五篇大文章”部署，以数据与科技双轮驱动，深化数字工银安盛(D-ICBC-AXA)建设，在医保商保融合、智能客服、智慧风控、数据安全四大领域持续突破，以科技赋能民生保障与金融安全，助力公司践行金融为民的社会责任。

在第七届中国保险业数字化与人工智能发展大会2025暨“金保奖”评选中，同时荣获“年度保险业数字化转型突破奖”和“年度保险数字化优秀项目”两项殊荣。



深化医保商保融合, 构建普惠医疗保障新生态

深度参与“上海保险码”平台建设，加速“一码通赔”服务规模化落地。2025年实现服务覆盖25家工行上海分行对公客户，全年服务客户超6万人次，赔付金额突破2,500万元。创新“医商保合并直付”模式，实现理赔时效压缩至“分钟级”，客户就诊免垫资、免材料，获评2025《中国金融传媒》“线上金融服务创新案例”。跨区域普惠延伸，完成山东济南补充医保平台直联，为当地参保职工提供一站式理赔服务，推动多层次医疗保障体系提质增效；团险服务效能倍增，简化近70%团体业务投保流程，覆盖小微、民营企业的共性需求，实现线上投保的便捷性和普惠性。

报告期内

服务覆盖工行上海分行对公客户

25家

全年服务客户人次超

6万人次

赔付金额突破

2,500万元

简化团体业务投保流程近

70%

升级数智化客户服务, 提升普惠金融获得感

持续升级“工银安盛人寿”APP2.0服务功能与体验，优化多类服务功能的UI及交互体验并开展适老化功能改造，同步拓展上线鸿蒙纯血版本，完成三大移动端平台生态的全覆盖，提升普惠服务可及性，实现注册用户年增长332.4%，突破178.3万。

报告期内

实现注册用户年增长

332.4%

突破

178.3万

智能化对客服务能力持续增强，运用Deep-Seek大模型技术打造呼叫中心的“坐席智能辅助助手”，助力坐席提供高品质服务。2025年全年实现对客服务智能语音外呼达25万次，较2024年增长300%，进一步提升了客户权益告知的覆盖率，有效保障客户权益。升级客户VIP权益体系并优化运营模式，实现客户权益线上自助申请率提升至79%，无断点服务率达92%，服务效率提升15个百分点。

报告期内

实现对客服务智能语音外呼达

25万次

较2024年增长

300%

线上自助申请率提升至

79%

无断点服务率达

92%

筑牢智慧风控屏障, 守护金融安全底线

反欺诈能力升级，自主研发“保险欺诈高风险因子”模型，构建多维度风控架构，风险识别有效性达90.68%，获评《清华金融评论》保险业数字金融典型案例及金融人工智能峰会“金融科技创新奖”和金融人工智能峰会“金融科技创新奖”。智能质检持续革新，融合多模态AI技术打造银保双录质检系统，质检效率提升55%，差错率下降72%。凭借其突出的技术创新与应用成效，成功入选德本咨询“2025新一代信息技术应用优秀案例”榜单，并荣获“金融科技创新奖”，另外还获得新华网、险企高参等媒体的专门报道。



2025《清华金融评论》
“保险业年度数字金融典型案例”



德本咨询、互联网周刊等单位联合主办的
“2025中国新科技100评选”活动中
“智能双录平台”荣获2025金融科技创新奖



入选德本咨询
“2025新一代信息技术应用优秀案例”

构建全域数据安全防护网, 捍卫消费者权益

健全管理体系，修订包含《数据安全管理办法》等10余项制度，实现全司数据分类分级打标全覆盖，构建覆盖数据全生命周期的安全防护体系。强化安全防护实战能力，跨多业务领域组织10余个部门联合开展个人客户信息安全事件应急演练，验证跨部门协同处置能力。升级技防手段，部署客户信息的查询、操作行为日志标准化监控，确保异常行为100%可追溯，实现全年“零”重大数据安全事件。

绿色金融战略

绿色金融战略规划

❖ **战略目标** 成为国内具有良好声誉的优秀绿色寿险企业。

❖ **经营宗旨** 以绿色金融促进实体经济发展。

公司在经营发展中始终坚持经济责任与社会责任相统一，践行金融工作的政治性和人民性，积极贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议关于绿色金融的决策部署，全面提升本公司服务绿色发展的适应性、竞争力、普遍性，将加强绿色金融作为具体举措推进实施。

建立健全绿色金融顶层设计——牢固树立绿色发展理念，自上而下健全完善绿色金融发展的组织体系及长效机制，将绿色金融建设内化为全司经营基本理念。

全面提升绿色金融服务能力——构建绿色投融资、绿色保险和绿色运营的全面管理体系，将环境、社会 and 治理风险管理要求嵌入投融资全流程管理，切实加强对环境、社会 and 治理风险管理能力；引导自然、环保、节俭、健康的生活方式，为客户提供全生命周期的保险产品及服务；积极加快数字化转型，持续推进线上化运营服务，全面提升低碳运营管理水平，积极参与公益活动，践行社会责任。

加强绿色金融能力建设——积极开展绿色金融创新，通过金融科技手段和金融要素管理，创新工作机制，建立低碳绿色可持续的金融服务体系；强化数据治理，完善绿色金融信息披露，不断优化绿色金融实践。

绿色金融组织架构

本公司绿色金融工作体系，是由董事会、高管层、绿色金融委员会统筹管理，资产负债管理部牵头管理，全司各条线协同推进的组织管理体系。

绿色金融制度

修订《工银安盛绿色金融管理办法（2025年版）》。

修订《工银安盛绿色金融委员会议事规则（2025年版）》。

资管子公司同步修订《风险偏好陈述书（2025年版）》。

新增ESG职责定性指标，将绿色金融纳入战略规划。

绿色投融资

报告期内，公司坚决贯彻绿色投资理念，深化绿色投融资管理，持续加大绿色产业支持力度。

完善投融资管理机制

公司更新了《2025年委托投资指引》，将监管及总行绿色投资、ESG风险管理要求纳入其中，对委托投资受托人提出明确绿色金融要求，定期听取报告并开展评价。公司主要受托人资管子公司将ESG要求全面融入尽职调查、投资审查、审批、合同签署、资金拨付、投后管理全流程，制定ESG风险尽调要点，对存在重大ESG风险的客户限制投资，构建全流程风险管控机制。

强化绿色分类数字化管理

资管子公司基于《工银安盛资产管理有限公司绿色金融分类管理实施细则（2024年版）》，持续完善绿色分类查询功能模块数据治理，提升投融资数据实时查询准确度。同时，资管子公司积极推进存量投资资产绿色分类结果调整系统化改造，完成中保登“五篇大文章”报送系统化改造，推进金融监管总局相关报送系统改造，数字化管理水平持续提升。资管子公司严格落实绿色分类管理，依据“优先支持友好类、优化调整合格类、从严把握观察类、严禁新增整改类”原则施策。截至2025年末，公司持仓无整改类及观察类资产，友好类资产规模较年初稳步增加。

绿色投融资规模稳步增长

公司充分发挥保险资金长期投资优势，从战略高度推进绿色金融，持续加大对绿色、低碳、循环经济领域的投资布局。公司运用债券、股票、公募基金、私募股权投资基金、金融产品多种形式，持续加大流域综合治理、城乡环境基础设施建设、重要生态系统保护和修复、清洁能源设施建设、传统能源清洁高效利用和技术研发、交通运输工具绿色转型等绿色、低碳和循环经济领域投资。截至2025年末，公司绿色投融资余额达342.95亿元，同比增长10.2%。



荣誉

2025年11月20日，工银安盛资产管理子公司在由人民日报旗下《证券时报》主办的“2025中国保险业方舟奖”活动中荣膺“2025保险业绿色金融实践方舟奖”。



案例

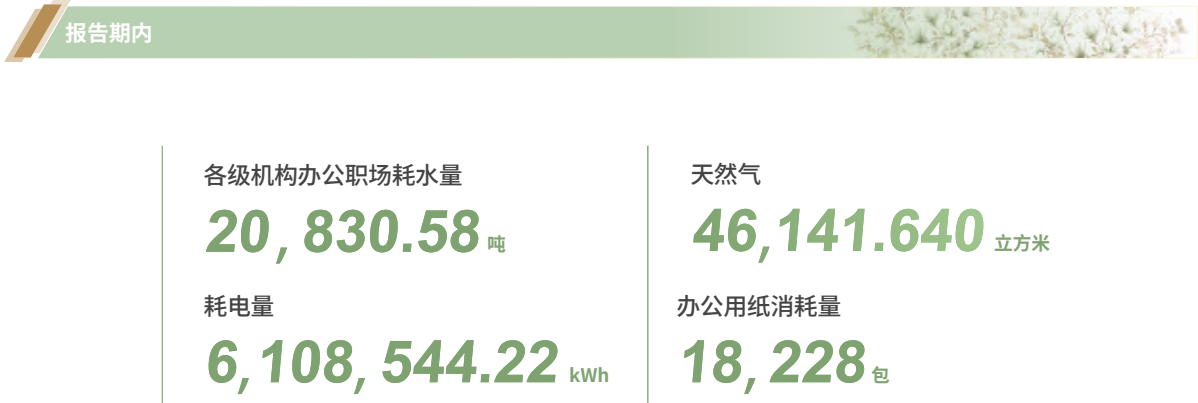
公司金融产品投资中，“工银安盛-广州开发区绿色基础设施债权投资计划”和“泰康-长沙轨交基础设施绿色债权投资计划”等项目均取得了第三方专业机构最高等级标准的绿色认证。其中“工银安盛-广州开发区绿色基础设施债权投资计划”投资项目为新能源产业化生产基地，在建设阶段充分采用工艺、设备、建筑、照明、电气和暖通空调等节能措施和节水措施。投资项目生产的新能源汽车，通过对传统燃油车的替代效应，具有间接的节能减排等环境效益，有助于建设资源节约型社会。



绿色运营

碳足迹管理

推行自身低碳运营



推动绿色办公切实执行



倡导绿色装修

公司持续倡议并指导分公司在基建项目中,对绿色节能的实施条件进行评估。



推动绿色采购

宣传资料印刷服务项目通过优化批次、精简供应商实现节约率超**32%**,主要标的单价降幅最高达**42%**。

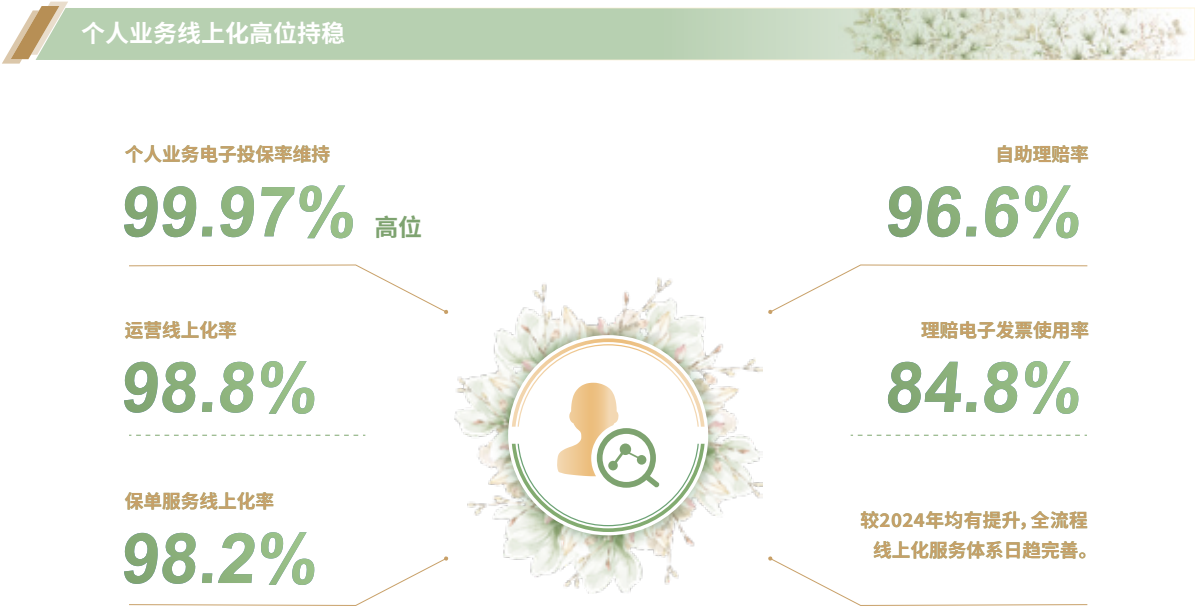


践行节能环保宗旨

推行无纸化办公、双面打印,取消非必要瓶装水和一次性纸杯,加强水电设备管理,杜绝“长明灯”“长流水”。

绿色运营服务

坚持“数字化转型”主线,以科技赋能低碳运营,持续提升业务线上化、自动化水平,同时深化职场绿色管理,践行绿色办公理念,实现节能降耗与运营效率双提升。



普惠金融

2025年度, 我公司坚持保险“经济减震器和社会稳定器功能”职能定位, 聚焦普惠产品保险保障功能, 全力构建普惠产品多元体系发展和供给, 强化普惠客群多元差异化覆盖, 提升普惠金融服务质效, 助力国家多层次社会保障体系建设、共同富裕迈上新台阶。围绕“普惠金融高质量发展”行动方案, 结合公司全年任务目标和“七大工程”等重点工作安排, 切实抓好普惠金融重点工作推动。

持续推动普惠金融工作机制建设

积极贯彻落实中央金融工作会议精神和党中央、国务院关于五篇大文章各项工作部署, 融入工银集团“打造普惠金融领军强行”战略, 制定《工银安盛关于做精做深金融“五篇大文章”的指导意见》。

制定2025年司内定量及定性考核指标, 建立普惠金融后评估指标体系, 明确普惠保险保额、普惠保险客户数等定量目标, 定期监测指标情况, 月度追踪、季度复盘, 强化过程管理, 保障目标达成。

根据《国家金融监督管理总局办公厅关于优化完善普惠保险重点领域统计工作的通知》, 搭建普惠金融数据平台, 完善《普惠保险重点领域统计表》机制。

丰富保障供给, 服务重点人群, 精准滴灌特定客群

❖ 善行无价, 保障无忧

2025年, 公司聚焦普通人见义勇为和随手善举, 以《与爱同行》中的平民英雄代表为核心保障对象, 以常见意外和医疗保障场景为切入点, 制定专属保障方案。2025年6月14日, 在“合资金融机构培育中国特色金融文化的实践与思考”课题报告会上, 向“平民英雄”代表罗婷等人赠送专属保险保障方案, 为推动培育中国特色金融文化、履行企业社会责任, 贡献工银安盛力量。



❖ 践行金融使命, 温情守护乡村防返贫

为贯彻落实好习近平总书记对扶贫干部格外关心爱护的指示精神及中央扶贫开发工作会议和云南政府的工作部署,云南分公司于2021年加入驻村人员保险保障项目(关爱保),持续支持云南省脱贫攻坚事业的发展,积极践行保险行业“扶危济困,服务社会”的责任感和使命感。

2025年3月份,山东分公司与工行泰安分行联合泰安市泰山慈善基金会,向泰安市民政局下**13,852户**市属特困人员群体开展普惠产品捐赠活动,保额超过**400亿元**,通过普惠金融产品帮扶特困群体,防止返贫,践行了金融为民、普惠为民的初衷。

❖ 聚焦新市民群体, 助力奋斗无忧

聚焦新市民群体人身风险保障缺口,推出一系列产品方案,惠及百万奋斗者,覆盖意外、医疗、重疾等各类保障产品计划,累计保障人次 447.80万人,累计赔付金额 8,516.89万元。同时以集团为依托,融入手机银行“新市民”专区建设,健康金重疾累计为14.27万人提供保障,奋斗无忧意外计划累计为5.33万人提供保障。

累计保障人次	累计赔付金额	健康金重疾累计提供保障	奋斗无忧意外计划累计保障
447.80万人	8516.89万元	14.27万人	5.33万人

❖ 围绕一老一少人群, 提升保障服务

大力发展适合“一老一少”保障需求和支付能力的意外伤害保险和健康保险产品,推出防癌医疗产品(孝行保)、少儿重疾产品(御安星)以及意外骨折及医疗保障(安稳保),切实提高人身风险保障力度。服务方面,工银安盛人寿APP适老版升级改造,推出老年数字辅助工具,月活稳定在4.8万人。“金色夕阳”活动触达2.6万老年客户,并为4.8万特殊客群提供保单标签差异化服务。



月活稳定	“金色夕阳”活动触达老年客户	为特殊客群提供保单标签差异化服务
4.8万人	2.6万	4.8万

❖ 普惠健康保障扩面提效, 惠民保守护超30万群众

2025年在惠民保业务上,新入围江西卫惠保、陕西全民健康保,续标沪惠保等7省项目,服务覆盖广度显著提升。为山西、山东、福建等8个省市共计13地区居民提供普惠型健康保险保障,惠及群众超30万人,提供保障金额超2.3万亿元。

提供普惠型健康保险保障	惠及群众超	提供保障金额超
13地区	30万人	2.3万亿元

加强普惠金融宣传力度

- 在普惠政策科普方面,2025年通过官方微信订阅号、服务号等媒体平台及线下活动,积极向大众普及金融知识和宣传惠民利民普惠政策,年度内公司官方微信订阅号共发布**198篇**普及金融知识、宣传惠民利民普惠政策的推文,累计阅读量**4.8万**,切实做好金融知识的普及工作,帮助客户更好地了解普惠金融的含义、相关政策动态和公司的普惠保险产品,提升普惠人群的保险保障意识。

案例:“普惠金融,点亮美好生活”普惠金融宣传活动

为普及普惠金融政策和金融保险知识,提升乡村居民金融素养和风险防范意识,助力乡村振兴,2025年5月21日,福建分公司组织宣传人员走进平潭务里海岛村,开展“普惠金融,点亮美好生活”宣传活动。

活动围绕普惠金融政策、金融消费者权益保护、防范非法集资等热点话题开展金融知识讲解,分享成功运用普惠金融政策改善生活的真实案例,引导村民树立正确的金融消费观,增强风险防范意识,提振普惠金融信心。

- 在健康险营销宣传方面,聚焦重点客群需求,持续深化普惠金融服务理念,通过“线上精准宣导+线下场景体验”相结合的模式,全面推进保险保障及风险防范教育。
- 线上宣传方面,紧扣社会热点,全年累计发布养老规划理念主题推文**15篇**,内容涵盖低生育率背景下的养老规划、养老金政策解读及防范养老诈骗等,显著提升老年群体科学养老认知;发布“盛华年”增值服务典型案例推文**8篇**,以老年人视角呈现居家适老化改造、住院护理等核心服务场景,深化客户对养老综合解决方案价值的理解;发布护理险产品“盛安康”宣传及知识科普推文**3篇**;发布健康保障科普推文**1篇**,重点普及大学生医保与商保知识。
- 线下体验方面,于杭州成功落地全国第二家“盛华年康养空间”,作为公司一站式养老解决方案的实体展示窗口,通过沉浸式体验有效增强了客户信任与服务感知度。
- 在惠民保宣传方面,结合惠民保业务销售期,同步在公司官微上线上海沪惠保、福建惠闽宝、湖北武汉福汉康、江西卫惠保、陕西全民健康保、江苏医惠保1号、山西晋康保、山东泰安市民保、济南齐鲁保、烟台市民保项目宣传链接,积极宣传各地惠民保项目,并为客户提供便捷投保通道。同时通过订阅号发布惠民保知识科普及业务宣传稿件,做好惠民保宣传推广。

案例：“情暖新市民，金融在行动”新市民金融服务周

2025年9月3日，福建分公司联合福建省工行自贸区分行深入福建省第二高级技工学校，举办“惠闽宝2025”专项地推活动暨新市民普惠金融知识宣传。



创新普惠金融销售推动

2025年，在创新普惠金融销售推动上，持续深化基础经营管理，贯穿式多维度抓活动量。设立“5个1”活动量关键指标，充分发挥分公司分管总、主管、销售各层级力量，共促行司经营，提高营销培训活动数量和效能。每月通报进展并针对落后机构开展一对一督导。全年实现推动小微企业客户承保6,458家。持续做好民营企业保险配套服务及销售工作，积极开展调研走访。上半年，为响应国家加强和完善对民营企业综合金融服务的要求，开展民营企业专项调研及服务工作，调研期间总、分公司累计走访民营企业87家，进一步梳理了民营企业保险保障需求，为保障和责任供给提供了充分的实践依据。

设立活动量关键指标
“5个1”
活动

实现推动小微企业客户承保
6,458家

累计走访民营企业
87家

消费者权益保护

客户规模

截至报告期末

本公司有效个人客户数

1,648,262人

消费者权益保护

强化高层战略引领，践行金融为民初心

公司立足消费者权益保护，持续完善消保工作顶层设计，强化了董事会、风险管理及消费者权益保护委员会、高级管理层消保履职机制。董事会切实履行消保工作最高决策职责，将消保纳入经营发展战略与企业文化建设，审议通过年度消保工作总结及工作计划，监督高级管理层履职成效。董事会风险管理及消费者权益保护委员会根据授权专项审议或听取消保议题，全面有效落实年度消保工作提升方案的多项重点任务及具体举措。党委书记、董事长坚决扛起消保工作第一责任人职责，亲自推动并主持审议通过了多项消保管理重要议案，牵头重大宣教活动。公司高级管理层清晰部署阶段性重点工作，主持消保委工作会议，落实董事会决议及监管规定，深化投诉数据分析，确保“以人民为中心”的发展思想贯穿经营全流程。

筑牢体制机制根基，长效守护客户权益

公司立足治理现代化目标，持续优化消保体制机制，结合监管新规及实践管理经验，不断夯实消保制度体系，现行有效制度达80个，全面覆盖消保审查、投诉管理、适当性管理、个人信息保护等13项消保工作机制。厚植消保文化并强化培训，构建“基础-专业-资深-菁英”四层消保专业培训体系，开展高管大讲堂、“消保有我”等活动，积极联动各业务条线开展覆盖广泛、内容丰富的消保培训，全年培训覆盖全员5.1万人次。升级消保审查机制，搭建AI智能工具，提升审查的针对性、时效性和统一性，全年审查覆盖率、实质性审查意见采纳率均达100%。深化消保考核改革，设置7大类考评要素，将消保关键环节纳入考核，覆盖总公司关键部门、各级机构、机构专业条线及全体员工，考核结果刚性挂钩绩效评聘。

❖ 前置风险防控链条, 源头护航消费安全

公司秉持风险为本理念, 通过构建体系化源头治理管控机制, 将消保要求深度融入经营管理全流程, 有效推动从“被动合规”向“主动消保”的理念转变。将适当性要求系统嵌入产品设计、销售推介及售后管理等关键环节, 切实从源头防范销售误导风险。强化合作方管控, 完善黑白灰名单动态管理, 每月开展评估预警、季度实施分级管控, 对高风险合作机构采取差异化管控举措。强化科技赋能, 升级双录体系, 打造“智慧录”、“智慧检”、“智慧眼”全链路智慧双录平台, 全新上线银保AI质检系统, 进一步强化了风险防控能力。深化投诉溯源治理, 将消费者反馈转化为公司完善产品设计、优化流程、精进服务的核心驱动力, 系统构建“前防后溯”的良性闭环管理机制, 驱动销售品质与服务质量的有效提升。

金融教育

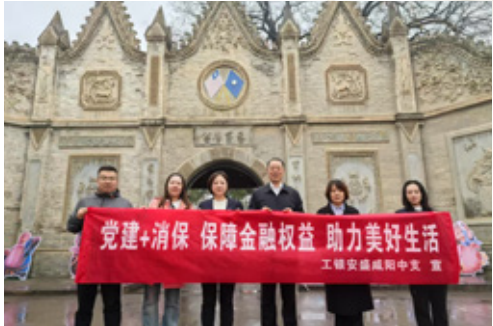
公司始终立足消费者视角, 坚持集中教育与常态化教育两手抓, 坚持创新驱动, 积极打造“标准化+特色化”宣教内容库, 着力构建“消保+”特色宣教矩阵。

2025年, 在“3·15”及9月金融宣传周两次集中式宣教活动中, 公司创新打造“消保+”特色宣教体系, 深度融合“党建+消保”、“高管+消保”、“数字+消保”、“生活+消保”、“文化+消保”等多元场景, 联动红色教育基地、民俗非遗、线上直播、线下市集等形式, 聚焦“一老一少”、新就业群体、县域人群、外籍人士等重点人群, 采用人民群众喜闻乐见的宣传方式, 寓教于乐开展精准宣教, 大幅提升金融教育效能, 累计开展线上及线下活动**1,397次**, 外部媒体报道**579次** (含中央级报道**180次**), 触及消费者逾**1.2亿人次**, 较2024年同期增长约**1,800万人次**。在常态化宣传教育方面, 2025年度推出《消保打假》、《以案说险》、《消保档案馆》等系列宣传, 全方位提升常态化教育宣传的创新性、趣味性、可得性, 深度聚焦金融保险知识科普、金融领域反诈防骗宣传, 助力广大消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

“党建+消保”：总公司和上海地区在中共四大纪念馆开展3·15活动, 联合各届发起“共建安全放心金融消费环境”倡议



“党建+消保”：陕西分公司党支部带领党员干部赶赴革命老区三原县开展金融教育宣传活动



“高管+消保”：河南分公司总经理带队探望植物人状态客户家属, 倾听特殊客户群体的服务需求, 主动提供上门风险提示与金融知识宣教服务, 用实际行动传递服务温度与关怀



“生活+消保”：上海地区面向老年群体开展金融宣教, 守护幸福晚年



“生活+消保”：河北分公司沧州中支走进少数民族县域沧县捷地回族乡开展金融宣教活动



“数字+消保”：创作《藏经洞启示》AI动画, 结合敦煌文化, 以“历史对照现实”手法生动揭示非法“代理退保”风险



“生活+消保”：北京分公司走进蓝色港湾商圈面向外籍人士开展金融教育宣传



“文化+消保”：云南分公司通过互动小游戏, 寓教于乐面向少年儿童普及反诈知识



投诉治理

报告期内，公司秉持风险为本理念，通过构建体系化源头治理管控机制，将消保要求深度融入经营管理全流程，有效推动投诉治理从“短期压降”向“长效管控”的转变，同时，公司创新构建了“小额快处、多元调解、纠纷化解资源运用”三大机制及“精准打击黑灰产、攻坚积案化解”两个专项治理双轮驱动治理体系，并荣膺中国金融传媒“2026金融消费纠纷化解优秀案例”。

2025年，公司各级分支机构共受理保险消费投诉3,166件，其中监管机构接收并转本公司处理的保险消费投诉405件，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稳居行业最优前三分之一。从投诉业务类别来看，主要涉及销售类纠纷（71.7%）和服务类纠纷（13.0%）。从地区分布情况来看，主要分布在华东地区（41.7%）、华北地区（18.3%）、华南地区（12.5%）、华中地区（10.8%）、西南地区（8.8%）、东北地区（4.7%）、西北地区（3.4%）。

个人客户信息保护

公司将个人客户信息保护置于维护金融安全、践行消保责任的战略高度，系统构建涵盖制度、技术、运营的全链条治理体系，筑牢数据安全底线与技术防护屏障，为消费者信息保护提供坚实保障。以制度流程为抓手，优化系统开发审核机制，将个人客户信息保护要求嵌入开发环节，严格落实个人客户信息保护影响评估与技防评估要求，将技防评估及个人信息保护影响评估作为系统开发与功能改造的必备要件，确保信息处理活动合规可控。优化应急处置机制，开展多专业场景全业务流程联合应急演练，大幅提升公司数据安全突发事件快速响应与协同处置能力，构建高效联动的应急管理体系。

人力资本发展

人才队伍建设

❖ 完善人才引进机制

公司高度重视人才队伍建设，将“人才强司”工程作为公司“七大工程”战略重要组成部分，为公司高质量发展提供坚实基础。



❖ 持续深化校企合作

公司积极助力青年学子职业成长，组织开展岗前实习及课外实习，为境内外高校各类专业背景的学生提供实习和岗前锻炼机会，帮助学生了解保险行业、拓展专业视野、积累实践经验。深化校企协同育人机制，积极与国内优秀院校合作共建实习教育基地，做好人才就业支持，提升校企合作效能。

教育培训体系

培训管理计划

▶ 深化管理人才培养机制

聚焦干部梯队建设,建立初、中、高级分层培养机制。持续推进核心管理人才培养项目,全面覆盖总分公司关键管理层级,强化新晋管理人员专项赋能,通过系统化、精准化的培训体系推动管理人才能力提升。

▶ 加强数字化人才能力提升

开展数据分析师培养项目,培育一批近**200人**的数据分析师队伍。依托行业标准与岗位需求,推动科技与业务人才交流融合;落实数字化新员工培养项目,通过岗位实践、专项培训等形式,助力其快速适应公司数字化转型需求。

▶ 加大重点领域人才培养

根据辖内经营发展需求,分层分类开展重点领域人才培养。持续加大对专业条线的支持力度,全年实施**52期**培训,人次同比增长**17%**,经费同比增长**10.4%**。

▶ 大力支持专业资格持证

为充分适应新形势下人才队伍建设对员工专业素质培养的更高要求,为员工获取北美精算师(ASA/FSA)、特许金融分析师(CFA)、金融风险管理师(FRM)等多项专业资格提供支持保障,不断拓宽专业人才学习成长渠道。公司现持有国际资格认证、高级经济师、高级专业资格人员共计**773人**,占比**20.2%**。

培训平台建设

公司持续迭代教育培训中台,以数字化方式整合培训资源供给,帮助各级机构快速自动形成个性化培训方案,赋能基层培训工作开展。

报告期内

- 持续扩展培训中台资源遴选范围,丰富课程、师资、方案等优质资源。
- 加快平台功能迭代,增设“工银安盛培训专区”,提升分支机构应用覆盖率,推动培训实施主体多元化。
- 依托培训中台完成师资遴选、方案指定并成功办班**146期**,有效提升基层机构培训班开展质效。

培训资源建设

报告期内

01

公司系统推进课程资源建设,常态化开展“全员阅读”、“全员悦课”等学习活动,不断丰富内部培训资源。同时,着力加强师资队伍建设,深化与外部优质培训机构合作,进一步拓宽高质量培训资源的供给渠道,为人才发展提供支撑。

02

报告期内,开发风控合规、五化转型等线上微课共计**84门**,遴选优秀微课**11门**,进一步促进优秀实践成果萃取沉淀,推动先进经验在公司范围内交流互鉴、共建共享。

03

通过主题讲座、读书活动等形式,聚焦“五化转型”、“五篇文章”主题,组织开展各类学习活动**289场**。

04

加强师资队伍建设,建立起一支**300余人**的内训师队伍,将管理干部纳入公司级内训师范畴,大力推动领导干部上讲台,鼓励民间高手开展经验分享,加强新员工导师建设,加大对基层业务骨干的挖掘培育力度。

05

深化与中央和地方党校、国家级干部教育培训机构、中组部公布的党性教育干部学院等机构的合作,组织**126名**中基层管理人员走进高校、走进党校,持续扩大公司优秀培训资源供给。

特色培训项目

▶ 新员工培训项目

为进一步强化年轻干部梯队储备力量、助力新员工成长发展,公司迭代实施新员工培训项目。报告期内,面对入司三年以内的新员工,按照签约保温、岗前培训、适岗融入、关键成长四大阶段,举办新员工线上线下培训班。

▶ 课程培训

通过集中培训、交流研讨、实地参观等方式，帮助新员工更好地转变角色，学习专业知识和综合技能，持续增强文化认同。

▶ 导师带教

高质量建设公司新员工导师辅导机制，印发《工银安盛培训师资管理办法》，发挥“传帮带”作用，建立“以老带新、以优促新、互学共进”的新员工成长机制。

▶ 项目实践

为助力新员工快速融入组织、充分理解业务，组织开展为期6个月的课题研究“新势力项目”。新势力项目累计为总分公司**15个部门**提出了**32项**业务流程优化建议与解决方案，其中4项成果在实际工作中落地应用。

职业健康与薪酬福利

❖ 员工健康管理



提高员工医疗保障水平。坚持以人为本的经营理念，在参加基本医疗保险的基础上，建立补充医疗保险计划，员工补充医疗保险覆盖率达到100%。

每年组织开展全员体检。结合员工需求，优化健康体检的组织安排，提升体检项目的全面性和针对性，强化员工健康保障力度。

高度关注员工工作环境。积极收集员工意见建议，并及时提出改进建议，保障员工的身心健康。

❖ 员工薪酬福利

▶ 薪酬与考核机制

公司实行与治理、发展目标和风险管理相匹配的薪酬政策，以价值创造为核心优化资源配置，坚持公平与激励并重。通过制度设计、政策宣讲、公正考核与沟通，建立科学规范的考核分配机制，并将考核结果与薪酬挂钩。

为落实公司战略要求，不断优化员工绩效考评机制。分类实施绩效考评，将业绩考评和行为能力评价有机结合。明确绩效考评程序和标准，科学开展评估，注重结果导向，考核结果客观公正。完善员工绩效反馈，倡导绩效导向文化，促进组织绩效和个人价值的协调发展。

▶ 员工福利待遇

公司严格按照国家法律法规，为员工缴纳社会保险、公积金。贯彻落实“积极应对人口老龄化”国家战略，不断完善员工养老保障体系，在全员参加基本养老保险的基础上，建立补充养老保险计划（即企业年金），员工参与补充养老保险计划率不断提高，养老保障力度不断增强。

公司积极保障员工正常休假权利，员工按国家规定享受带薪年假休假，员工年休假在年度内可以集中安排，也可以分段安排，因工作需要确有必要跨年度安排的，结合实际灵活掌握。

▶ 荣誉表彰体系

公司建立了具有自身特色、体现激励效应的荣誉表彰制度体系。司内荣誉表彰体系由奖章、表彰奖励组成。

奖章：设立全司最高综合类荣誉表彰“工银安盛卓越奖章”。评选严格遵循“向基层和一线倾斜”原则，在参评范围、提名规则及获奖名额分配上均向基层单位和员工倾斜。

表彰奖励：设立各专业条线荣誉表彰“工银安盛成就奖”，首次实现了对寿险公司及资管公司全条线的覆盖。

维护员工合法权益

员工申诉机制与程序。公司制定《员工手册》，建立员工信息沟通和申诉机制，保障员工合法权益。根据国家法律法规，制定《劳动合同管理办法》，依法依规开展劳动争议管理工作。明确职责分工，由工会积极参与，并向员工提供帮助指导。



奉献社会

文化担当

❖ 红色纽带

与安盛天平、中欧基金等多家单位开展党建联建活动，主动分享基层党建“六个有机统一”创新实践，以党建为纽带深化交流合作。



▶ 公司与安盛天平、虹口区金融办开展党建联建



▶ 工银安盛-中欧基金党建联建交流

❖ 文化培育

本公司积极承担行业责任，深度参与“合资金融机构中国特色金融文化培育”课题研究。作为调研课题中唯一的合资金融机构样本，本公司主动开放平台，贡献独特实践经验和前沿思考，此次深度参与不仅是履行社会责任、贡献行业智慧的重要体现，更是以专业力量赋能中国特色金融文化建设、推动行业高质量发展的切实行动。

❖ 对外交流

参加Brand Finance 主办的第二届“日出东方：探访中国—中国品牌核心之旅”国际性品牌论坛，向世界分享工银安盛人寿的品牌锻造之道。



❖ 公益行动

本公司在敦煌莫高窟举行“岁月传承 一心坚守”防风固沙草方格公益行动，向中国敦煌石窟保护研究基金会捐款用于莫高窟窟顶防风固沙草方格的建设工作，守护民族文化瑰宝，深入挖掘和阐释敦煌莫高窟文化遗产的精神内涵，当好人民幸福生活和莫高窟世界文化遗产的守护者。为文化强国的建设贡献工银安盛力量。



公益品牌

自2012年成立起，工银安盛人寿始终秉持做一家“温暖”企业的理念，积极回馈社会。公司创立“爱立方”公益品牌，将司庆日7月19日定为“公益日”，积极助力国家脱贫攻坚战略，在全国各地建设了**29座**爱心基地。

❖ 爱立方安全教室

报告期内

分别在雄安新区安新县、湖北省恩施土家族苗族自治州来凤县，援建了两座“爱立方”安全教室。



▶ 公司援建的第六座“爱立方”安全教室在雄安新区安新县王家寨小学揭牌并投入使用



▶ 公司援建的第七座“爱立方”安全教室在湖北恩施来凤县红花希望小学揭牌并投入使用

消费帮扶

2025年度,公司通过多个渠道,累计购买帮扶农产品超 **116** 万元。

志愿活动

报告期内,本公司于三月开展“学雷锋·文明实践我行动”主题宣传,深刻把握雷锋精神的时代内涵和实践要求,联系金融工作实际,开展形式多样、内容丰富的学雷锋活动,奋力书写新时代的雷锋故事。



▶ 山东分公司淄博中支开展“学雷锋活动”与环卫工人共同清扫雪后人行道



▶ 云南分公司开展“弘扬雷锋精神 凝聚服务群众”志愿服务活动



▶ 福建分公司开展“学雷锋 做志愿 服务改革建新功”金融知识宣教志愿活动



▶ 广东分公司江门中支开展“传承雷锋精神 守护银龄安全”活动

▶ 案例：“爱目行动”志愿服务山东临沂站

报告期内,工银安盛人寿团委积极响应工商银行总行青年志愿服务队号召,组成志愿队伍第三次奔赴“爱目行动”公益一线,圆满完成第11季山东临沂站的服务任务。继青海站、拉萨站后,公司志愿服务的足迹延伸到沂蒙革命老区,以向上向善的青春风貌,为守护儿童清晰“视界”持续传递工银安盛青年的温暖力量。



▶ 案例：第八届中国国际进口博览会志愿服务

报告期内,本公司团委积极发动青年组建志愿者队伍,继2024年后连续第二年组队参加第八届上海进博会志愿服务。志愿者们在展会现场的各个服务点位,协助开展引导咨询、秩序维护、信息协助等工作,以专业细致的服务,为参展客商与观众提供便利,成为展会中一道亮眼的“青春风景线”。在这场全球经贸盛会上展现金融青年的活力与担当,以实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。



报告说明

报告编制

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2025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：

邮箱：YunQing.Lou@icbc-axa.com

地址：中国(上海)自由贸易试验区银城路16号30层办公室

邮编：200120