



相伴十年 全心守候

HK

弘康|人|寿  
HONGKANG LIFE

# 弘康人寿 2021年年度社会责任报告



# 目录

## 一、公司概况

- 01 公司简介
- 02 2021年主要荣誉
- 03 利益相关方沟通

## 二、对客户 完善产品服务,守护美好生活

- 01 积极推动产品研发,完善多样化保障需求
- 02 不断创新服务方式,持续提升服务质量
- 03 持续完善消保体制机制,强化客户权益保护工作

## 三、对员工 携手并进,共筑发展平台

- 01 持续深化公司文化赋能建设
- 02 创建符合员工和公司发展的培训体系
- 03 完善员工职业发展与晋升发展通道
- 04 完善营生环境,丰富员工生活
- 05 党建引领,全面促进员工发展

## 四、对股东 稳健经营,持续创造价值

- 01 公司治理水平稳步提升
- 02 持续完善信息披露
- 03 深化风险管理组织体系
- 04 坚守依法合规经营

## 五、对行业 科技赋能,助力行业健康发展

- 01 科技赋能保险产业链
- 02 数字化运营提质增效

## 六、对社会和环保 勇担责任,持续贡献社会价值

- 01 积极投身公益事业
- 02 践行绿色办公
- 03 推进绿色投资

# 01

## 公司概况

.....



# 公司简介

弘康人寿保险股份有限公司(下称“弘康人寿”或“公司”)成立于2012年7月19日,是经原中国保险监督管理委员会批准设立的全国性寿险公司,注册资本10亿元,弘康人寿成立首个完整经营年度即实现盈利并持续至今,截至2021年底,总资产超760亿元,服务客户超700万人。

弘康人寿总部位于北京,在河南、江苏、上海设有分公司,合作伙伴包括京东金融、苏宁金融等电商平台,工行、农行、建行、中行、交行、邮政等国有银行,光大、广发、民生等股份制银行,明亚、大童、慧择网等数十家保险专业中介机构。

弘康人寿致力于开发符合客户需求的高性价比产品,保障类产品涵盖寿险、重疾险、意外险等险种,客户人均保额超过行业平均水平;财富类产品以稳健为特色,覆盖投连、分红、终身寿等险种。

公司顺应科技发展潮流,通过引入人工智能、云计算、区块链等技术,推出人脸识别保全、重疾在线智能核保、理赔结果区块链公布、秒退等服务,逐步搭建起全流程、全线上、全国通赔的在线服务平台。

公司秉承“简单造就非凡”的文化理念,凭借在业界和消费者中间的良好口碑,先后获评2021价值成长保险公司、中国金融500强、先锋寿险公司十强等荣誉。

未来,弘康人寿将始终与时代相依,与客户相偕,充分把握中国保险市场快速发展契机,依托现有产品、销售、服务、投资、支持保障五大业务板块,践行保险姓保,努力打造有特色、创新型人寿保险公司,助力人民群众实现对新时代美好生活的向往。



# 2021年主要荣誉



6月23日,弘康人寿党总支在北京CBD区域党建工作领导小组举办的“庆祝建党100周年”表彰活动中,荣获“先进基层党组织”。



6月,弘康人寿党总支在北京市朝阳区委员会举办的表彰活动中,荣获“朝阳区先进基层党组织”。



10月29日,证券时报“2021中国保险业方舟奖评选”评选结果正式发布,弘康人寿荣获“2021价值成长保险公司奖”。



11月11日,由思维财经&投资者网主办、中制智库学术支持的2021年投资者年会暨金桥奖颁奖盛典在上海举行,弘康人寿获评“年度优秀创新能力保险公司”。

# 利益相关方沟通

弘康人寿高度重视与各利益相关方的沟通交流,不断完善沟通机制,积极回应相关方期望,不断提高公司的治理水平,与各利益相关方实现共赢。

利益相关方	沟通方式	沟通主题
政府与监管机构	学习法律法规及政策; 贯彻落实政策要求; 开展工作情况汇报。	依法依规,保险姓保; 改革创新,平稳发展; 稳字当头,践行责任。
客户	官网、官微在线服务; 柜面沟通;电话沟通;邮件沟通; 智能客服机器人7×24小时服务; 客户回访。	提升服务质量和效率; 创新产品研发,满足多元需求; 消费者权益保护; 金融知识普及。
员工	职工代表大会;绩效薪酬管理; 培训激励体系;员工座谈会; 员工关爱、俱乐部活动; 微信公众号、OA等线上渠道。	稳定的就业; 薪酬及福利待遇; 职业发展; 人文关怀。
股东	股东大会; 日常沟通; 信息披露。	公司治理事项; 战略发展规划; 激励约束机制。
行业	同业交流; 参与行业协会、学会活动; 参与行业标准、规范的制定等。	回归保险本源, 助力行业发展。
合作伙伴	交流访问; 座谈研讨。	合作共赢。
传媒	媒体交流会; 微信、电话沟通访谈。	品牌形象塑造; 舆情管理。
社会公益	主题性公益活动; 各分支机构开展的爱心活动。	社会公益与志愿行动。

# 02

## 对客户



完善产品服务, 守护美好生活



# 积极推动产品研发,完善多样化保障需求

2021年,弘康人寿持续推动保障型产品发展,积极进行产品研发,针对客户需求丰富产品体系建设。

2021年,在行业重疾新定义切换之际,公司集中上线多款新定义重疾产品,不仅为广大新客户提供了新定义产品选购选择,在新产品迭代中还丰富了产品保障责任。在产品形态设计上,创造性的上线了模块化重疾产品,责任的多样化和保障方案的自由度,实现了客户按需定制的可能。在产品责任设计上,研发了疾病保障+体检筛查的创新产品“如意和美”,通过鼓励和引导男性、女性特定疾病筛查,将保险产品从传统的事后保障扩展到事前筛查+事后保障,同时对高发的疾病提供额外保障,进一步做深了保险的保障功能。



随着新冠疫苗上市接种,针对客户在疫情期间的保障需求,公司在前期提供新冠疫情保障服务的基础上,迅速开发了疫苗接种意外医疗保险,助力全民共建免疫屏障。

为有效满足客户、渠道的差异化需求,公司还推出了2款终身寿险产品,既为客户提供了终身增长的身故保障,也满足了客户资产传承的需求。

# 不断创新服务方式,持续提升服务质量

公司秉承“以客户为中心”的服务理念,持续进行服务创新,优化服务流程,提升服务效率。

公司保全主要以线上服务为主,根据不同的风险等级,通过视频、人脸识别、短信验证、鉴权、电话回访等方式,最大限度确保业务办理的真实性和合规性。2021年公司保全服务时效1.00日,线上服务占比99.75%。

## 线上化保全

公司不断优化保险合同缮制流程,实现了当天申请、当天打印、当天寄出的良好效果,客户申请、制单、寄送及客户收到短信通知全流程最快仅需3个小时。

## 合同服务

公司自2020年12月1日,正式启动柜面代服务项目,截至2021年底,已逐步放开27家第三方机构柜面,业务类型包含理赔、保全及投诉在内的多项代服务内容,公司落地服务能力已基本覆盖全国各省分公司。

## 柜面代服务

2021年,弘康人寿赔付总金额1.65亿元,重疾件均赔付22.43万元,稳居行业第一梯队。公司持续专注科技赋能,推出“足不出户,理赔到家”的全险种且无保额限制的线上理赔服务,让客户足不出户,动动手指就能为自己办理理赔手续,体验便捷迅速的理赔服务。

## 理赔情况

## 典型理赔案例

### 01.客户F先生

获赔 **308万**

2021年在家中猝死身故

投保产品:

2019年投保弘康弘利年年终身寿险18.062万;2019年投保弘康安立赢两全保险(分红型)214.6万。

### 02.客户F先生

获赔 **100万**

2021年自驾时发生交通事故身故

投保产品:

2020年投保弘康弘益安顺两全保险10万。

### 03.客户P先生

获赔 **180万**

2021年因胆囊癌身故

投保产品:

2019年投保弘康安康赢两全保险(分红型)169.8万。

### 04.客户Z女士

获赔 **100万**

2021年因胰腺癌身故

投保产品:

2016年投保弘康福佑人生定期寿险100万。

### 05.客户L女士

2019年因侵蚀性葡萄胎

获赔重疾 **60万**

并豁免保费 **23万**

投保产品:

2018年投保弘康多倍保重大疾病保险60万。

## 持续完善消保体制机制，强化客户权益保护工作



在消费者权益保护方面，公司持续贯彻《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38号）的文件要求，通过建立健全公司的消费者权益保护体制机制，加强监督检查，严格行为管控，积极开展各项消费者教育与风险提示等相关工作，持续推动产品与服务品质提升，防范损害消费者合法权益的风险，切实保护客户合法权益。

公司在2021年度增设了消费者权益保护委员会，履行了相应的工作职责，并已将消费者权益保护工作纳入了公司治理评价中。在金融保险知识宣教方面，为了强化员工消费者权益保护意识，开展了包含“3.15”、“7.8全国保险公众宣传日”等多项金融知识宣传教育培训。在消费者权益维护方面，通过建立、执行多元化解机制，明确了职责，着力解决关系客户权益的突出问题。在产品和服务审查方面，公司进一步完善了消费者权益保护审查制度，全面切实地维护消费者的权益。

# 03

## 对员工



携手并进, 共筑发展平台



## 持续深化公司文化 赋能建设

公司秉承“简单造就非凡”的文化理念，践行合规、诚信、专业、简单的企业文化，积极传达监管政策、组织丰富的员工关爱活动，充分利用“弘康微生活”等宣传阵地，每周推送，宣传公司的政策事件、文化活动等，传导文化价值观，弘扬正能量。

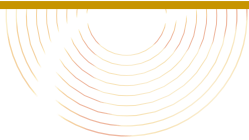
公司的人才梯队建设初见成效，持续干部赋能，提升人才核心竞争能力。配合公司战略提供线上、线下学习和项目实战，专注管理水平、战略落地等方面能力打造。优才计划建立滚动培养模式，集中培训、项目实战及导师辅导，持续培养懂经营、善管理、认同公司文化和核心价值观的后备人才。召开干部组织建设大会，组织中高层管理干部赋能课堂、战略研讨会和管理能力提升培训班，同时加大了职业技能培训，实现企业与员工共同成长。

## 创建符合员工和 公司发展的培训体系

## 完善员工职业发展 与晋升发展通道

公司根据人才发展需求及梯队建设，对员工职业发展设定晋升路径和职业发展方向。同时根据不同的岗位序列进行转换，设置不同的申请方式和发展周期。多维度、全覆盖的职业发展通道设置，能够让员工结合自身优势和不足，从实际出发考虑自身对于职业发展的需求，作出正确合理的职业发展规划。

同时，人事行政部还将各部门人员KPI与OKR考核评估列入重点工作当中。通过对员工的能力和综合潜力进行评估考核，在适当的时候为员工提供更多机会，提高员工工作发展的积极性，提升员工对企业的忠诚度。



## 完善营生环境 丰富员工生活

公司围绕生活中的医食住行乐各方面，为员工提供关爱福利和奖励政策。优化补充医疗方案，取消免赔额，提高住院赔付比例，随时线上理赔；开办星座生日会，增进员工间交流、互动；开展健康活力计划，除足球、篮球外，新启动羽毛球俱乐部，丰富员工业余生活；为员工申请公租房，办理积分落户和工作居住证，持续改善员工工作生活环境，员工满意度大幅提升。



## 党建引领 全面促进员工发展

弘康人寿以高比例党员职工、高比例党员管理骨干为基础，以党组织与公司深度融合的领导体制为牵引，充分发挥党组织政治引领作用，确保公司坚定不移听党话、跟党走，持续完善顶层设计制度框架。

推动党员培育与人才建设一体化。弘康人寿党委健全人才选育机制，以党建政治引领助力人才选拔工作；创新党员培育体系，以党建政治引领为公司人才服务工作聚心，分层分类开展党员人才培养工作。注重从公司高层、管理层发展党员，增强党组织的组织力和影响力，同时注重党员人才的岗位培养，每年由各党支部推荐优秀党员人才，通过竞争择优，充分调动一线职工的积极性、主动性和创造性。

推动关爱员工和社会责任一体化。公司党委定期开展慰问困难党员和职工，为职工准备节日礼物等企业关爱活动，同时坚持“视扶危济困为己任”的理念，在履行社会责任上向社会传递正能量，比如开展“七一”党员爱心捐款、“冬日暖阳”捐衣、“与困难群众结对子”、“慰问儿童福利院”等活动。

# 04

## 对股东



稳健经营, 持续创造价值



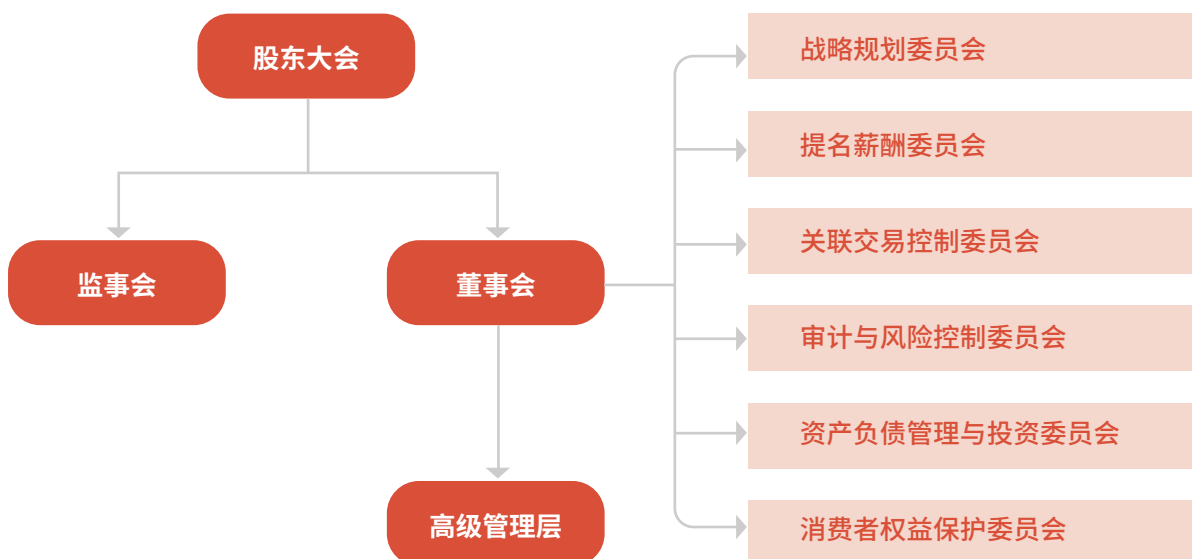
# 公司治理水平稳步提升

2021年,公司坚持“业务适度发展,重在结构调整,强化能力建设,实现内生循环可持续发展”的经营方针,全年实现规模保费175.58亿元,同比增长19.8%。其中,原保险保费达成94亿元,同比增长14%;传统险达成51亿元,同比增长106%。



2021年,公司依据《公司法》、《保险法》等法律法规修订了《公司章程》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《专业委员会议事规则》等各项规章制度,不断夯实治理基础,规范运作流程,提升公司治理水平,确保公司稳健发展。

公司设立股东大会、董事会、监事会,分层授权、相互制衡、各司其职、协调运转、有效监督治理结构。股东大会是公司最高权力机构;董事会是公司经营决策机构,进行科学决策;董事会下设专业委员会,在审计、发展战略、投资策略、提名薪酬、关联交易及消费者权益保护等方面提供专业意见;监事会作为公司的监督机构,切实履行监督职责;高级管理层在董事会授权下,开展各项经营活动,确保各项决议落地实施。



## 持续完善信息披露

为规范信息披露行为,切实维护消费者合法权益,公司严格依据《保险公司信息披露管理办法》规定,真实、准确、完整披露有关事项,以便社会公众更好地了解公司经营情况。

目前,公司信息披露主要有四大板块,分别为:基本信息、年度信息、重大事项及专项信息,满足信息披露各项要求。

## 深化风险管理组织体系

公司建立由董事会负最终责任,总裁室直接领导,以风险管理部门为依托,相关职能部门密切配合,覆盖所有业务单位的风险管理组织体系。在此基础上,公司进一步细分风险管理工作职责,建立了三道防线机制。以总公司各职能部门及各分公司为第一道防线,负责本单位风险管理的识别、评估、应对、监控与报告;风险管理部作为第二道防线,综合协调制定各类风险制度、标准和限额,提出应对建议;审计监察部作为第三道防线,针对公司已经建立的风险管理流程和各项风险的控制程序和活动进行监督。公司风险管理三道防线相互协作,共同管控公司风险。

2021年,公司根据监管要求、公司整体战略目标和公司内部管理要求以及与之相适应的风险管理目标,不断提升公司的全面风险管理能力。一是深化风险管理体系建设。持续培育和宣扬风险管理文化,增强公司全员风险管理意识,提升风险管理政策制度健全性和遵循有效性;细化和完善公司偿付能力风险考核机制,进一步压实各级风险管理责任。二是加强重点领域风险排查。针对发现的重要风险点加强风险管控力度,追踪整改进度并严格落实相应风控措施,有效提升风险管理的精细化程度,实现各关键部门风险有效管控,严守风险底线。



# 坚守依法合规经营

2021年,公司坚持“坚守合规底线 合规塑造品质”的合规经营理念,围绕监管要求,以乱象整治为抓手,持续开展合规文化培育,促进公司依法合规经营。



## 1.开展重点业务风险排查专项行动

聚焦非法集资、违规销售非保险金融产品两大领域,在全系统开展了相应风险排查和教育警示活动,有效防范重大法律合规风险。



## 2.持续开展人身险市场乱象整治工作

结合监管要求,开展“互联网保险乱象专项整治工作”、“人身险市场乱象治理专项工作”,对既往排查、检查中发现的问题逐项检视,建立台账,落实整改,并依托专项行动开展补齐公司治理机制短板,完善合规管理制度机制。



## 3.开展全员合规能力建设

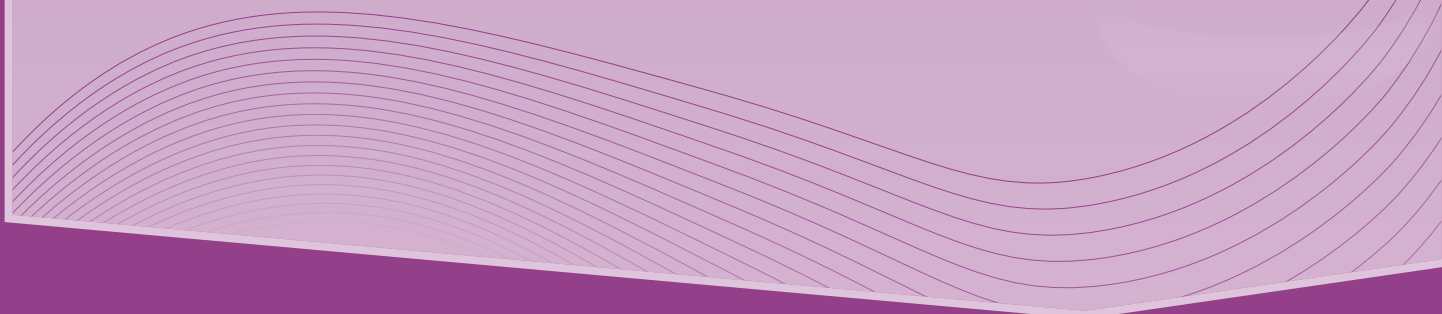
进一步培育“合规从高管做起”、“合规人人有责”的合规文化,逐步形成合规底线思维。全面开展合规审核、合规咨询、合规风险提示等各项合规管理工作,并通过组织形式多样的宣传活动,增强宣传力度和宣传广度,让合规深入人心。

# 05

## 对行业

.....

科技赋能,助力行业健康发展



# 科技赋能保险产业链

一直以来,弘康人寿快速响应行业发展的内生需求,积极拥抱数字化时代,用“保险+科技”赋能公司核心业务和服务能力,加快融入保险数字化发展浪潮,推出系列科技产品,助力保险产业链发展。

## 容易联

承载保险机构、转化商、流量商“三方一体”的业务中台操作系统,可实现一站式的产品开发及工具赋能。

## DMP

针对客户线上化运营打造的一整套数字化市场营销平台,包括DMP-网电中心、DMP-客服中心、DMP-智能营销,通过科技赋能,创新线上线下一体化管理及服务。

## 保险家

将数字科技与产品销售、业绩查询、回访及保全等服务深度融合,为投顾及代理人提供高效的展业工具。

## 双录系统

支持代理人同时通过PC端、移动端与客户实时进行远程双录,能让代理人和客户进行远程双录灵活录单,帮助代理人完成交易的最后一公里服务。

# 数字化运营提质增效

在保险公司传统业务流程中,有大量重复性高、耗时费力、易于出错的基础性工作依赖于人工处理,并且存在跨系统应用、数据量大、等待时间长、工作效率低等诸多问题。基于这一痛点,弘康人寿引入RPA技术——流程自动化机器人,实现标准流程自动化,积极推动业务流程从人工化到智能化转变。



作为行业内应用RPA技术的先行者,弘康人寿打造了首个虚拟数字员工——“RPA”智能机器人,率先将RPA技术应用于投诉、电话中心、用户管家、核保、续期、运营、柜面、保全、理赔等核心业务场景,提升保险业务流程处理效率。目前,弘康人寿RPA技术已实施两期,覆盖9大业务模块,20多个子流程。截至目前,机器人共运行约5万次,节省时间超过5000小时。

# 06

## 对社会和环保



勇担责任,持续贡献社会价值



# 积极投身公益事业

公司自成立以来持续发挥保险保障功能,切实履行金融企业社会责任与担当,在灾害应急救助、服务国策民生、帮扶弱势群体等方面积极参与捐赠,践行企业社会责任。



## 1.服务国家防疫举措,助力构筑免疫屏障

为了全力支持疫情防控和国家构筑免疫屏障举措落地,公司积极发挥自身保险专业优势,2021年2月特别推出定制“疫苗险”,可全面保障包含新冠肺炎疫苗在内的一类、二类疫苗的接种安全,社会公众均可免费领取,为个人和家庭提供保护,助力构建免疫屏障,2021年累计送出疫苗险超2.8万份,累计保额超34亿。



## 2.助力赈济安置,落实金融帮扶

2021年7月21日,受台风“烟花”影响,河南地区发生特大洪涝灾害。公司第一时间启动河南暴雨灾害应急预案,并成立应急小组,积极排查事故人员信息。2021年8月2日,河南分公司为洪灾捐款10万元,助力赈济安置和灾后重建等工作。为响应河南银保监局号召对林州市灾后恢复,支持林州市落实金融帮扶工作,2021年12月20日,河南分公司向林州市慈善总会捐款3万元,支持帮扶重建措施落地。

为深入贯彻落实乡村振兴国家战略,切实履行金融企业社会责任,2021年10月,公司积极进行消费帮扶,采购甘肃和政县松鸣岩冰泉矿泉水375箱、甘肃临洮县聚春园酸辣粉100箱、内蒙古察右后旗雪菊茶叶100件,采购金额共计30115元,尽力为帮扶地区减轻压力。12月,公司与太平资产管理有限公司共同参与甘肃省陇南市两当县乡村振兴帮扶捐助行动,向甘肃省两当县捐赠100万元,款项将按照捐助资金使用用途,全部用于两当县巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作。



## 3.党建引领公益,助推民生慈善项目

公司党组织组建党员群众志愿队伍,为所在地区基层工作提供志愿服务。2021年7月8日,公司党总支积极响应参与2021年北京市朝阳区慈善协会开展的“共产党员献爱心”捐款活动,共捐赠10095元,为北京朝阳区医疗救助、爱心助学等慈善项目贡献绵薄之力。

# 践行绿色办公

## 1. 倡导无纸化办公

公司在各楼层设立集中打印区，共享打印、刷卡打印，在刷卡前可随时取消已发送作业，避免了因错印、多印等造成的浪费。同时，张贴相关标语，提倡双面打印，废纸利用，无纸化办公，通过OA系统、企业微信等办公工具对公文进行流转请示，尽最大力度减少纸张消耗，节能减排。

## 2. 节约用水用电

公司通过张贴标语、微生活宣导的方式增强员工节约意识。通过加强巡查，督促员工养成会议结束随手关灯、关设备，下班后人走电断的良好习惯。每天安排专人加强职场检查，对浪费现象及时发现及制止，共创低碳办公的好氛围。

## 3. 倡导绿色出行

倡导员工日常选择乘坐公交车、自行车、步行等出行方式，将出行和运动锻炼结合起来，把绿色、环保、健康的出行习惯融入到日常生活中，使绿色出行常态化、持续化，以实际行动助力绿色环保发展的引领作用。

# 推进绿色投资

公司积极支持传统产业改造升级，保险资金优先投向能源安全保供和绿色低碳发展领域，响应保障煤电、煤炭、有色金属等生产企业的合理融资需求，积极探索新能源领域投资机会，推进绿色高质量发展。

截至2021年末，公司资管中心固收部持仓债券中，与绿色题材相关的债券总成本金额为3.55亿元，涉及公用事业、运输、建筑与工程等行业，发行人募集资金主要用于生态修复工程建设、水环境治理、供水工程建设和水电站建设等绿色项目投资建设。

展望2022年，公司在稳健投资的前提下，将进一步完善绿色投资管理体系，加强绿色金融研究与创新，加大碳金融服务创新等方面的工作，将继续布局绿色债券市场的投资，积极为新能源、环保、水务等领域的绿色项目投资建设提供支持，为实体经济保驾护航。



弘康人寿保险股份有限公司

地址:北京市朝阳区建国路甲92号-4至24层内13层1304-1311、1318、14层1404-1407

官网:[www.hongkang-life.com](http://www.hongkang-life.com)

客户服务电话:4008-500-365



弘管家·1对1服务



弘康人寿公众号