

弘康人寿 2022年年度社会责任报告



目录

一、公司概况

- 01 公司简介
- 02 2022年主要荣誉
- 03 利益相关方沟通

二、对客户 护航美好生活

- 01 洞察客户需求, 丰富产品服务功能
- 02 优化服务流程, 提升服务质效
- 03 践行理赔承诺, 提升保险获得感
- 04 完善消保工作体制机制, 强化客户权益保护

三、对员工 携手共同成长

- 01 深化企业文化建设, 坚守初心使命, 践行金融为民
- 02 构建人才发展与赋能体系, 提升人才核心竞争力
- 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 坚持党建引领, 推动党建与经营互融共进

四、对股东 持续创造价值

- 01 稳步提升治理水平
- 02 不断深化风险管理
- 03 坚持依法合规经营

五、对行业 科技赋能助发展

- 01 科技赋能行业发展
- 02 数字化运营提质增效

六、对社会和环保 积极贡献弘康力量

- 01 积极投身公益事业
- 02 践行绿色办公
- 03 发展绿色投资

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”)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寿险公司,注册资本10亿元,公司成立首个完整经营年度即实现盈利并持续至今,截至2022年底,总资产超800亿元,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,京东金融、支付宝等个人金融及支付平台,明亚、大童、慧择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2022年度高质量发展保险公司、卓越竞争力产品设计引领保险公司、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,与客户相偎,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,努力打造极具价值的保险产业链产品和服务供应商,助力人们实现健康、长寿、富足的人生。



2022年主要荣誉



7月13日,由《每日经济新闻》主办的2022中国保险行业风云榜揭晓,弘康人寿凭借“智能双录系统”荣登“年度科技革新榜”荣誉榜单。



11月16日,由《中国经营报》主办的“2022卓越金融机构案例精选”揭晓,弘康人寿凭借其产品创新能力,荣获“卓越竞争力产品设计引领保险公司”大奖。



11月28日,由思维财经和投资者网主办的“2022年思维财经投资者年会暨第14届金桥奖颁奖盛典”在上海举行,弘康人寿获评“年度创新赋能高质量发展保险公司”。



12月20日,由和讯网主办的“第二十届中国财经风云榜之保险行业评选”结果重磅揭晓,弘康人寿获评“年度高质量发展保险公司”。

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

.....

护航美好生活



洞察客户需求, 丰富产品服务功能

2022年, 弘康人寿上线开售了首款定额给付型医疗保险。在传统给付型重疾险和报销型医疗险之间, 设计了弘康优惠保医疗保险, 保费较低, 保障额度设计灵活, 与现有的健康险品类形成良好互补, 满足了不同人群的医疗保障需求。

针对广泛存在且日益增强的养老保障需求, 弘康人寿推出特色养老年金, 一方面, 给客户长期确定的养老资金规划选择, 另一方面, 通过实地调研走访, 筛选签约了多家优质的养老服务机构, 为有需求的客户提供丰富的养老服务, 让客户自在安享老年。

随着客群中低龄被保险人的增多, 弘康人寿注重分析客群的需求, 不仅提供教育金规划产品, 还引进了专注国际化教育领域的专业机构, 为有需求的客户提供一站式国际教育路径规划和咨询服务。



优化服务流程,提升服务质效

公司秉承“客户优先”的价值观,持续优化服务流程,提升服务效率,为客户提供更便捷、更高效、更完善的服务。



公司持续扩展保全线上客户自助服务项目,截至2022年底,客户可在线上自助办理二十余项保全服务,线上服务占比持续稳**超99%**,极大提升客户体验和服务效率。



公司各分支机构柜面相继投放使用立式海报机,通过图片、链接、视频等多种形式,为客户宣传相关业务规则、行业新闻、监管政策、风险提示等内容,强化消费者金融教育宣传工作。



公司持续优化线上承保流程,提升客户投保体验,线上化承保占比**95%以上**。同时,公司不断优化保险合同缮制流程,实现客户当天申请、当天打印,不断提升客户的服务体验。

践行理赔承诺,提升保险获得感

2022年,弘康人寿赔付总金额2.15亿元,重疾赔付金额1.31亿元,重疾件均赔付18.2万元,重疾件均赔付金额长期位居行业第一梯队,为客户提供足额保障。

典型理赔案例

01.客户L女士

获赔**222.64**万

因脊索瘤身故

投保产品:

2017年投保产品弘康至尊保年金保险(万能型)96万,2018年投保弘康常稳赢两全保险(分红型)102.96万。

02.客户Z女士

获赔**242.35**万

因多种疾病身故

投保产品:

2018年投保产品弘康安康赢两全保险(分红型)187.11万。

03.客户L女士

获赔**100**万

因乳腺癌

投保产品:

2017年投保产品弘康健康一生重大疾病保险A款100万。

04.客户Z先生

获赔**100**万

因交通意外身故

投保产品:

2019年投保产品弘康智能定期寿险100万。

05.客户Z女士

获赔**80**万,并豁免保费**32**万

因终末期肾病

投保产品:

2017年投保产品弘康多倍保重大疾病保险80万。

完善消保工作机制 强化客户权益保护

在消费者权益保护方面,弘康人寿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。

2022年,董事会消费者权益保护委员会第二次会议审议了《关于消费者权益保护考核办法的议案》,公司制定《弘康文化大纲(1.0版)》,将消费者权益保护纳入企业文化建设,并将考核结果纳入公司综合绩效考评体系,确保公司消费者权益保护工作有效开展。完善投诉管理机制,在投诉受理流程中建立内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉处理工作机制流程。在消费者权益保护方面,建立完善相关工作机制,通过调解、多元化解等方式,着力化解与消费者之间矛盾纠纷。

在金融保险知识宣教方面,为了强化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”、“金融联合宣传月”、“消保课堂”等多项金融知识宣传教育培训活动。为提升员工及消费者权益保护意识,在公司十周年客服节上,开展了一系列线上答题、消保宣教课堂等活动,取得了良好的活动效果。

03

对员工

.....

携手共同成长



人才是弘康人寿最核心的资产，是公司价值的源泉。弘康人寿提出“给想干事的人以机会，给能干事的人以平台，给干成事的人以财富”的人才价值主张。始终致力于成为员工职业成长之司，财富积累之司，生活幸福之司。

深化企业文化建设 坚守初心使命 践行金融为民

弘康人寿聚焦企业文化建设，始终坚守“助力人们实现健康、长寿、富足的人生”初心使命，秉承“客户优先、拥抱变化、乐观拼搏、简单非凡”的核心价值观，着力提升员工获得感、幸福感、归属感，积极开展社会公益，以实际行动践行保险业的责任担当。

2022年，围绕新的发展目标，弘康人寿发布《弘康文化大纲》1.0版。文化大纲沉淀和发展了弘康优良传统和十年来文化成果，进一步引导员工在行为标准下推进企业文化的全面落地。强化党建对企业文化的引领，与时代发展同频共振、与公司战略同向同行。

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。

构建人才发展与赋能体系 提升人才核心竞争力

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，公司还将各部门人员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,办理“普惠健康保”,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。在疫情防控关键节点,为数百位员工提供抗原、药品保供服务。



坚持党建引领 推动党建与经营互融共进

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。

站在新的起点,弘康人寿将以党的二十大精神为指引,不断强化党建引领下的企业文化建设,切实履行社会责任,彰显企业担当,以融入和服务新发展格局为己任,躬行保险为民,深化转型发展,坚定走稳走好有弘康人寿特色的金融发展道路,为保险事业高质量发展贡献弘康力量。

04

对股东

.....

持续创造价值



稳步提升治理水平

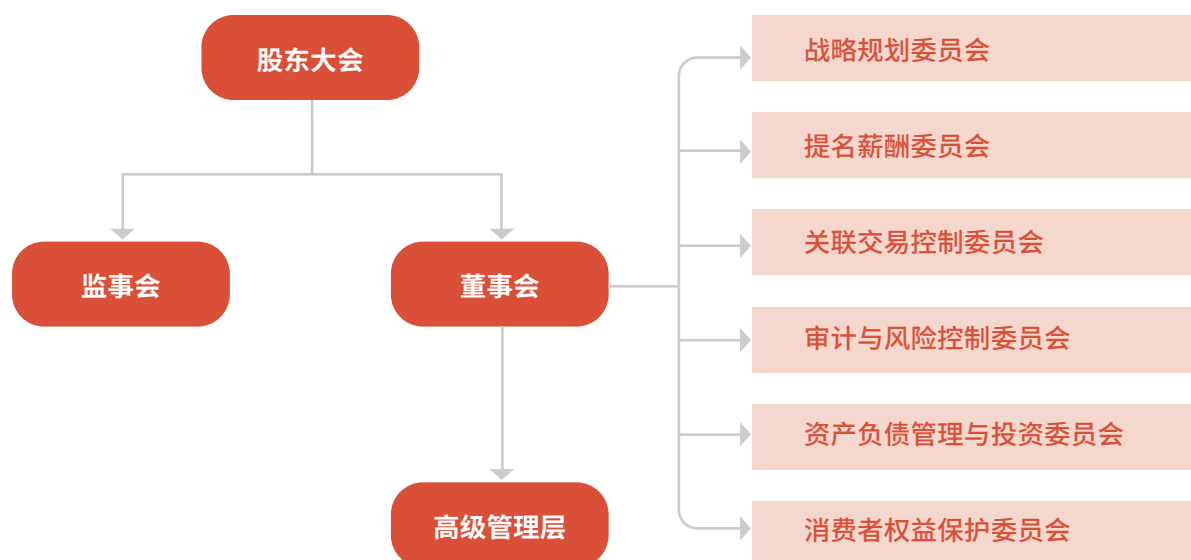
2022年,公司继续坚持“业务适度发展,重在结构调整,强化能力建设,实现内生循环可持续发展”的经营方针,并加大保障型产品的销售力度,为广大消费者提供高性价比的保险保障产品。公司全年实现规模保费139.31亿元,其中,传统险达成77.26亿元,原保险保费达成82.35亿元。



2022年,公司严格按照国家法律法规政策、监管规定、公司章程及制度等要求,稳步推进开展公司治理工作,不断提升公司治理质效,促进公司科学发展。

1. 公司治理运作: 依法合规、有序高效

2022年,公司基本层面无重大变动,股东结构及股权架构稳定,董监高人员各司其职,各尽其责,有序协调运转,“三会”运作正常高效,公司各项信息披露及时、准确,关联交易管理严格。2022年,公司严格按照监管治理准则相关要求,切实保持与利益相关方做好沟通,坚持保险姓保,践行落实社会责任。我公司治理架构图如下:



2. 信息披露: 及时准确、真实完整

2022年,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,公司官网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。

不断深化风险管理

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,形成了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;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;审计监察部作为风险管理第三道防线,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的三道防线机制。公司风险管理三道防线相互协作,共同管控公司风险。



2022年,公司严格落实偿付能力管理相关要求,按照监管统一部署,进一步推进偿二代二期规则落地实施工作,完善风险管理体系,加强风险管理文化建设的同时开发优化公司内部风险管理信息系统,推进公司数字化风控建设。

一是稳步推进偿二代二期全面落地实施,完善公司风险管理体系。公司积极落实偿二代二期要求,组织开展偿二代二期监管规则解读、分析,系统性梳理、对标、检视偿付能力风险管理制度和流程,同时及时制定SARMRA自评估工作方案,对照偿二代二期最新要求,全面评估公司风险管理机制运行效果,深入分析当前风险管理状况,查找不足和缺陷,并持续推进整改完善,建立健全公司偿付能力风险管理体系,切实提高公司偿付能力风险管理能力;

二是加强风险管理文化建设,通过线上化碎片式学习模式,针对偿二代二期风险管理和操作风险管理等重点领域开展系统性培训,培养全员参与的风险管理文化;

三是开发优化公司内部风险管理信息系统,推进公司数字化风控建设,实现关键风险指标数据的采集、加工、计算、存储、查询和导出的同时,还能实现对各大类风险状况进行列示、分析和预警,针对预警指标开展线上化整改流程,持续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

2022年,是公司第十个完整经营年度。公司坚持“长期稳健、创新引领、科技驱动”的指导思想,践行“合规底线”思维,大力倡导依法合规经营的行为准则和价值观,强化合规风险自查和问题整改,强化合规文化建设,促进公司稳健发展。



1.持续完善合规管理体系

合规管理工作有序开展,三道防线合规管理架构不断健全,合规管理已经基本覆盖到各业务条线和中后台部门职能中,贯穿于产品开发、产品营销、产品销售、承保理赔、费用管理、人员管理及资金运用等重要环节和流程中,合规管理职责得以更有效的落实,合规管理体系更加完善。



2.持续开展重点领域风险防控工作

聚焦防范非法集资、防范洗钱两大领域,在全系统开展了相应风险自评、排查和教育警示活动,有效防范重大法律合规风险。



3.强化合规文化建设

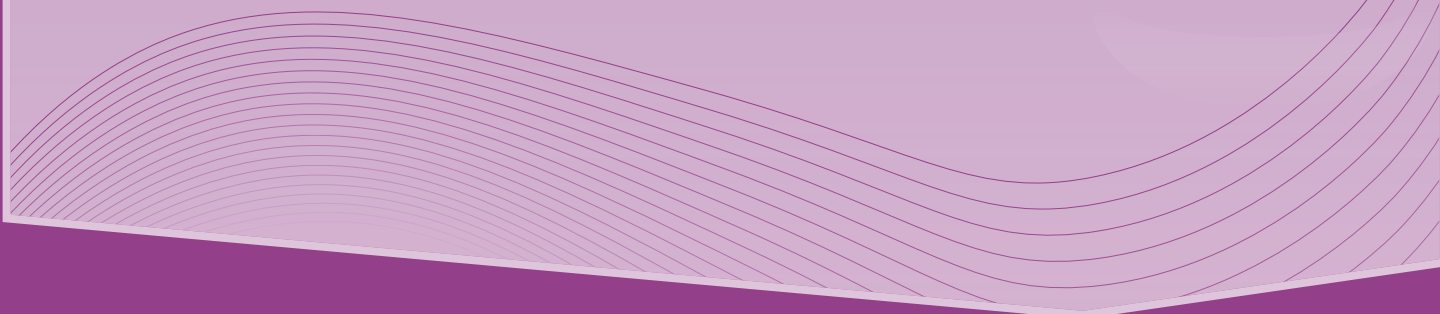
进一步培育“合规从高层做起、合规人人有责、合规创造价值”的合规文化,全面开展合规审核、合规咨询、合规监测、审计监察、合规考核等各项合规管理工作,并通过组织形式多样的专项培训宣传活动,增强从业人员合规意识和合规管理水平,让合规深入人心。

05

对行业

.....

科技赋能助发展



科技赋能行业发展

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”赋能核心业务和服务能力,加快融入保险数字化发展浪潮,不断推出并升级系列科技产品,助力保险产业链发展。

保险家

以经代渠道代理人、银保投顾为中心,开展新形式作业平台,将科技技能与产品销售、计划书创建、业绩查询、回访及保全服务、代理人培训、展业内容分享等深度融合,通过数字化、智能化改造,为代理人及投顾提供高效的展业工具。

双录系统

可以实时接收交易环节的双录任务或随时导入临时双录任务,通过数字化、智能化改造,支持代理人能同时通过PC端、移动端进行实时远程双录,可以支持投、被保人同框双录或多被保人同框双录;可以通过智能识别手段对双录结果进行智能质检,不通过的推送人工质检,提高系统机动性,能让代理人和客户进行远程双录时灵活录单,帮助代理人完成交易的最后一公里服务,提高代理人展业效率。

容易联

打造一站式保险产业链科技服务平台,致力于连接供应商、转化商、流量商之间的业务合作,成为行业的基础设施。真保险——聚焦保险科技,围绕保险业务、保险产品、代理机构、代理人等,打造简单便捷高效的保险科技智能平台,保障合作供应商业务品质。数字化——以运营、展业、SCRM、质检、结算、客服、CRM等应用,打造平台数字化能力。全场景——提供丰富多样的线上线下合作场景,最大化客户的互动价值。透明化——建立经纪人合作网络,提供线上供需交易连接体系,透明的交易模式,透明的客户转化全路径漏斗。

DMP(数据管理平台)

针对客户线上化运营的一整套数字化市场营销平台,围绕以客户为中心,线索为抓手,为展业人员提供一套集电话外呼和企微运营的作业平台,包括商机线索、客户触达、转化出单、业绩统计、报表统计、私域运营等产品功能,为保险产品的客户服务团队,提供一套集客户信息管理、运营策略管理、触达过程管理的产品能力,实现自动化营销互动,实时反馈效果,进一步提高队伍专业能力和客户服务能力。

数字化运营提质增效

弘康人寿作为行业首批RPA——流程自动化机器人的实践者,持续多年深耕RPA领域,率先将RPA应用于保险后端运营,先后开展三期工程,创建“12大模块、27个场景”,实现核保、保全、续期等相关流程自动化运行。自上线以来,弘康RPA机器人累计节约人力时间已超过1.3万小时。公司不断加强RPA自有能力建设,不断迭代升级,逐步迈入“人机协作,流程再造”大门。



06

对社会和环保

.....

积极贡献弘康力量



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.服务防疫举措

2022年上半年,北京、上海等地疫情出现反复,弘康人寿持续助力国家防疫,践行企业社会责任。北京、上海、江苏、河南,两省两市社会公众可免费领取弘康安康保意外险,该保险在原有意外身故保险金和意外伤残保险金的基础上,增加了“新型冠状病毒”扩展责任,为社会公众提供贴心保障。



2.助力定点帮扶

为推进定点帮扶、助力共同富裕,弘康人寿积极参与乡村振兴举措,践行乡村帮扶行动,在2022年3月,为甘肃省两当县捐赠18万元,持续彰显公司公益情怀,有力支持当地乡村振兴事业的发展,展现企业的社会担当。



3.助推民生慈善

2022年,弘康人寿河南分公司积极响应河南省学生安全救助基金会、河南省儿童文化艺术促进会《关于开展|“豫爱童行、书香校园”爱心书屋公益捐赠活动的倡议》,参与爱心助学,帮助基层学校改善阅读条件,呵护儿童健康成长。

2022年,弘康人寿积极参与中国职工发展基金会组织的公益项目,捐赠相关保险保障,以实际行动传递温暖大爱,彰显责任担当,入选“2022年度中国职工公益优秀爱心企业名单”。

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。

发展绿色投资

公司积极支持传统产业改造升级，将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，推进绿色经济高质量发展。

截至2022年末，公司投资资产中，与绿色题材相关的债券总成本金额为3.10亿元，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；积极参与与绿色题材相关的另类投资项目。

此外，为积极落实“双碳”行动部署，公司通过布局新能源（光伏、风电、储能、新能源汽车等领域）上市公司股票和公募基金产品，投资清洁能源与基础设施绿色升级产业，助力经济社会全面绿色低碳转型，为推动我国实现“双碳”战略目标频频发力。

展望2023年，在稳健投资的背景下，公司将进一步加强投资体系建设，关注金融服务创新，继续布局绿色股债市场投资，积极为新能源发展、基础设施建设、环保等领域的绿色项目投资提供支持，持续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

客户服务电话：956097



弘康人寿公众号