

弘康人寿  
2023年年度社会责任报告



2023



# 目录

## 一、公司概况

- 01 公司简介
- 02 2023年主要荣誉
- 03 利益相关方沟通

## 二、对客户 提升保险获得感

- 01 围绕客户需求,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,提升保险安全感
- 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 推动“党建+”与业务发展互融共进
- 02 搭建多元化培养体系 提升人才核心竞争力

## 四、对股东 持续创造价值

- 01 主动优化业务结构
- 02 持续提升治理水平
- 03 不断深化风险管理
- 04 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 积极参与公益事业
- 02 探索实践绿色金融

# 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,公司成立首个完整经营年度即实现盈利并持续至今,截至2023年底,总资产超850亿元,服务客户超750万人。

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2023年度高质量发展保险公司、2022年度创新赋能高质量发展保险公司、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。

作为一家负责的金融企业,弘康人寿积极履行企业社会责任,通过提供保险服务为2016里约奥运会中国代表团赛前训练营、第十八届全国大学生网球锦标赛等大型体育赛事保驾护航;2018年,公司在河南省10个贫困县定向开展涉及1000名优秀乡村教师的扶贫奖励计划;2019年,公司助力广西教育精准扶贫、为大理大学贫困留学生捐资助学、助力新疆南疆建设美丽乡村;2020年,向大众捐赠抗疫保险累计37万份,并作为保险行业代表参加中国公益慈善项目交流展示会;2021年,向社会公众赠送疫苗险,助力河南暴雨灾害的赈济安置和灾后重建等工作,参与甘肃省陇南市两当县百万级乡村振兴帮扶捐助行动;2022年,继续进行甘肃省陇南市两当县乡村振兴帮扶捐助,积极参与中国职工发展基金会组织的公益项目;2023年,为卓资县北京朝阳学校(初中部)捐赠物资,开展“雪域弘心”捐资助学活动,为郑州市儿童福利院进行爱心捐款。

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,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。

# 2023年主要荣誉



2月,由中国网主办的“2022年度第五届中国鼎保险业优秀案例评选”结果揭晓,弘康人寿倾心打造的十周年客服节荣获“优秀客户服务保险公司案例”。



7月7日,由《每日经济新闻》主办的2023中国保险业创新与发展论坛暨第八届“中国保险行业风云榜”评选结果揭晓,弘康人寿荣登“年度商业养老”榜单。



12月7日,《中国银行保险报》主办“2023年中国保险业数字化转型优秀案例”评选中,“弘康人寿数字化营销体系”入选“2023中国保险业数字化营销体系优秀案例”。



12月7日,在第四届保险数字化发展大会暨“金践奖”颁奖典礼中,弘康人寿荣获“保险数字化风控创新先锋奖”。



12月12日,由《中国经营报》举办的“2023卓越竞争力金融机构案例精选”结果揭晓,弘康人寿荣膺“卓越竞争力产品设计引领保险公司”。



12月12日,由和讯网主办的“第二十一届中国财经风云榜·保险峰会”评选结果揭晓,弘康人寿荣膺“2023年度高质量发展保险公司”。



2023年,弘康人寿党委入选朝阳区金融行业两新党建联盟成员单位,党建工作迈向新征程。

# 利益相关方沟通

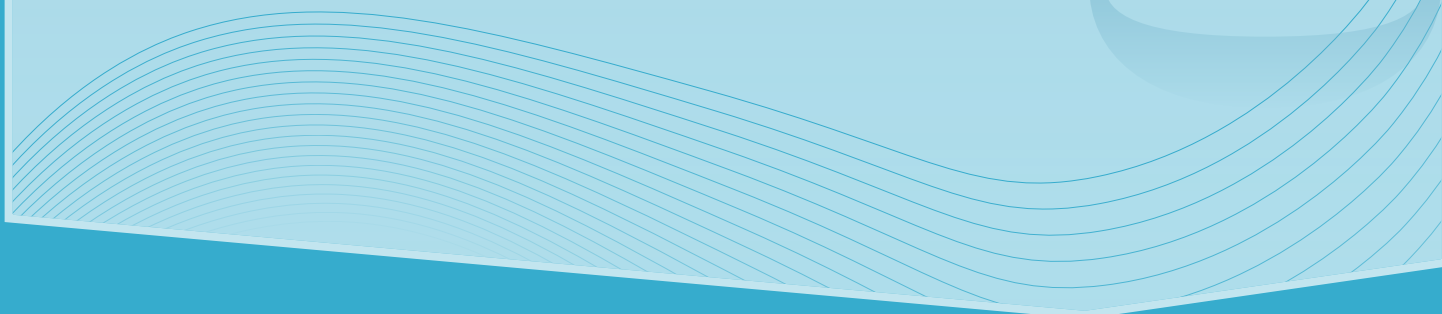
利益相关方	沟通方式	沟通主题
政府与监管机构	学习国家法律法规、监管制度； 贯彻落实会议精神、文件要求； 规范报送报告报表、调研问询； 邀请列席股董两会、主动报告。	廉洁建设、强化党性党建； 合规经营、坚持平稳发展； 保险姓保、维护消费者权益； 日常管理、监督指导提升。
客户	官网、官微在线服务； 柜面沟通；电话沟通；邮件沟通； 智能客服机器人7×24小时服务； 客户回访。	提升服务质量和效率； 创新产品研发，满足多元需求； 消费者权益保护； 金融知识普及。
股东	股东大会； 日常沟通； 信息披露。	公司治理事项； 战略发展规划； 股东行为规范； 激励约束机制。
员工	职工代表大会；绩效薪酬管理； 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。
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



### 提升保险获得感



## 围绕客户需求, 丰富产品服务功能

弘康人寿始终坚守保障初心, 以提升消费者保险保障的“获得感”为使命, 不断深化保险的内涵, 围绕消费者日益增长的保险保障需求, 推出了一系列的高性价比产品。

2023年, 弘康人寿创新养老年金保险形态, 兼顾客户储蓄和养老两方面需求, 独具匠心上市了弘康永享金生养老年金保险(A款)、颐享金生养老年金保险、鑫福一生养老年金保险等系列产品, 满足了不同人群的养老保障需求。

同时, 弘康人寿对居家养老服务进行了升级, 甄选优质第三方专业机构, 打造“医、护、康、养”四大服务体系、13项服务场景, 提供一站式居家养老综合解决方案。从居家安全到身心康健, 打造“子女放心、老人安心”的全方位居家养老服务体系, 满足客户日益增长的高品质养老服务需求, 提升晚年生活幸福感。

为响应国家关于推动长期护理保障体系建设的号召, 弘康人寿推出了弘康附加长期护理保险, 可搭配多款保险产品, 为客户提供终身的护理保障, 守护客户的健康。



# 优化服务流程,提升服务质效

弘康人寿秉承“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2023年底,客户可在线上自助办理二十余项保全服务,线上服务占比上升至99.6%,持续保证客户体验和服务效率。



总分各机构柜面相继投放海报机,全年累计共投放十二期,通过图片、链接、视频等多种形式,展示消费者权益保护、反洗钱知识、公司新闻、客户权益等内容,使客户可及时获取并了解最新信息。



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,并持续优化快递服务流程,提升售后服务满意度。

# 践行理赔承诺,提升保险安全感

2023年,弘康人寿赔付总金额2.39亿元,同比增长11.16%。其中重疾险赔付金额1.41亿元,重疾件均赔付16.52万元,为客户提供足额保障。

## 1.2023年理赔之最

年度单笔最高赔付

客户因为交通意外身故,获赔身故保险金**501万**

年度最快理赔时效

**0.01**天

年龄最小说理赔案件

一位3岁孩童因不幸遭遇车祸身故,获赔身故保险金**10**万元

年龄最大理赔案件

一位75岁客户因罹患脑出血身故,获赔身故保险金**12**万余元

## 2.以客户为中心,我们在行动

“956097”热线,客服管家一对一服务:一号直呼,高效响应,智能语音导航服务可选择人工和智能助手,客服管家一对一协助客户解决保险及保单服务方面的问题,服务更贴心。

足不出户,理赔到家:全险种、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。

突发事件应对迅速显担当:面对北京长峰医院火灾事故、汛期自然灾害、甘肃临夏6.2级地震等多起重大突发事件,弘康人寿快速响应,第一时间启动应急预案,开通理赔绿色通道,积极履行社会责任,诠释保险企业担当。

# 完善消保工作机制,强化客户权益保护

弘康人寿将消费者权益保护纳入企业文化、公司治理和经营发展战略,建立健全公司消费者权益保护体制机制,积极开展消费者教育与风险提示工作,以实际行动维护消费者的合法权益,为构建和谐社会贡献力量。

2023年,弘康人寿全面深化消费者权益保护工作,对《弘康人寿消费者权益保护管理办法》等十余项关键制度进行了新增和修订,确保各项规定与时俱进,更加贴合实际。同时,公司建立了“回头看”自评体系,定期对重点指标进行自查,确保消费者权益保护工作落到实处,防范损害消费者合法权益的风险。

在解决消费者纠纷方面,公司积极采取调解、多元化解等方式,着力化解与消费者之间的矛盾,通过一系列投诉综合治理措施,优化业务流程,公司监管投诉件得到有效控制,较上年度下降了21.4%,切实维护了消费者的合法权益。

在“3.15”消费者权益保护教育宣传周和“金融知识普及月”等重要时点,弘康人寿开展了丰富多彩的教育宣传活动,构建线上线下全方位的消费者权益保护宣传教育。线上宣传方面,利用短视频、长图、直播等创新形式,将金融知识以生动有趣的方式传递给消费者;线下宣传方面,公司积极走进特定人群和区域,开展“五进入”等活动,助力提升公众的金融素养。

未来,弘康人寿将继续优化消费者权益保护体制机制,加强内部管理和外部合作,不断提升消费者权益保护工作的水平,持续关注消费者的需求,积极回应社会关切,为构建更加和谐、稳定的保险市场环境贡献自己的力量。

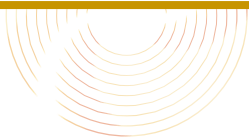
03

对员工

.....

携手共同成长





## 推动“党建+” 与业务发展互融共进

弘康人寿坚持党建引领，将“党建+”融入公司经营管理、人才和组织建设、客户服务、文化建设和社会公益，打造“红色弘康、党员拥护、群众支持”的党建工作新格局，有力促进了公司党建工作与业务发展的双提升，探索出一条与弘康业务发展模式相适应的“弘康党建模式”。

2023年，弘康党委将贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作摆在突出位置，严密组织，牢牢把握主题教育总体要求和目标任务，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂、锤炼党性，以担当作为、实干实绩推动高质量发展，确保主题教育在全公司有力有序推进，收到实实在在效果。

弘康党委注重搞好统筹结合，坚持把主题教育“学思想、强党性、重实践、建新功”和学习贯彻党的“二十大”精神和高质量发展一起抓，采取党委领学的形式，组织党员强化学习。灵活教育方式方法，全方位开展主题教育，组织1024要廉爱司活动、雪域弘心捐资助学活动、消费者权益保护宣传“五进入”活动，丰富教育载体，切实提升了教育实效。



## 搭建多元化培养体系 提升人才核心竞争力

人才是弘康人寿发展的重要资源，公司坚持以业务发展为导向，以素质提升和能力建设为核心，深入实施新时代人才强企战略，切实把人才优势转化为创新优势、竞争优势和发展优势，推动公司高质量发展。

2023年，公司通过人才盘点，使人与组织相匹配，明确组织架构与岗位发展的变化，部门梯队建设，确定员工的能力水平，挖掘员工的潜能，进而将合适的人放在合适的岗位上。

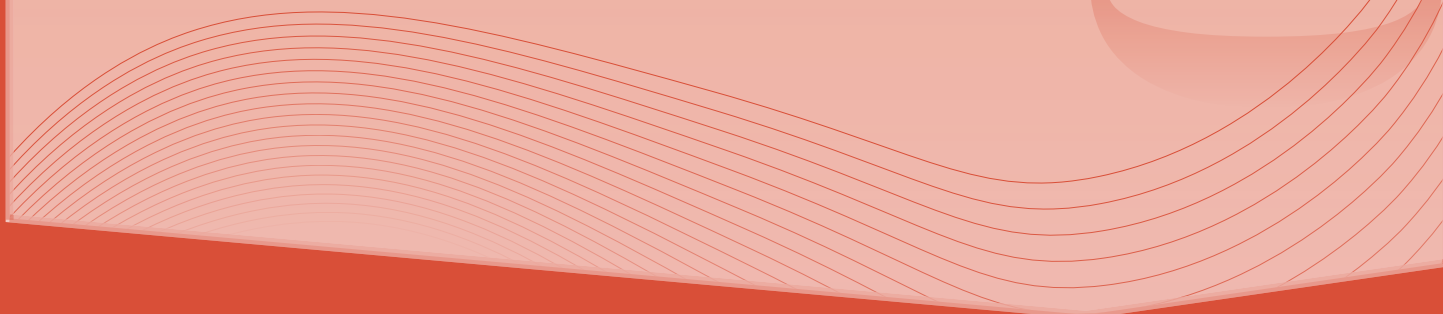
目前，弘康人寿已初步搭建了多元化、多层次人才培养结构和体系，培厚人才生长土壤。加强核心干部集体学习，进一步凝聚思想形成共识，借鉴先进经验、强化战略落地，提高弘康干部综合素养和履职能力。全方位升级优才计划培养方案，围绕培养“懂经营、会管理、敢担当”本领过硬的优秀青年骨干人才队伍，设定两年三阶段培养周期，强化培养项目的连续性。升级新员工入职培训项目，启用全新线上课程包，线下教学内容与团队拓展结合，强化新员工的团队融入、文化认同和组织归属。

# 04

## 对股东



### 持续创造价值



2023年,弘康人寿坚持回归保障本源,新单保费86亿元,连续第十一年稳健经营,追求卓越成长。

## 主动优化业务结构

弘康人寿积极落实中央高质量发展要求,持续优化业务结构,主动削减资本消耗高、持续盈利能力差的规模业务,重点推动客户利益和公司利益兼顾的价值型业务。

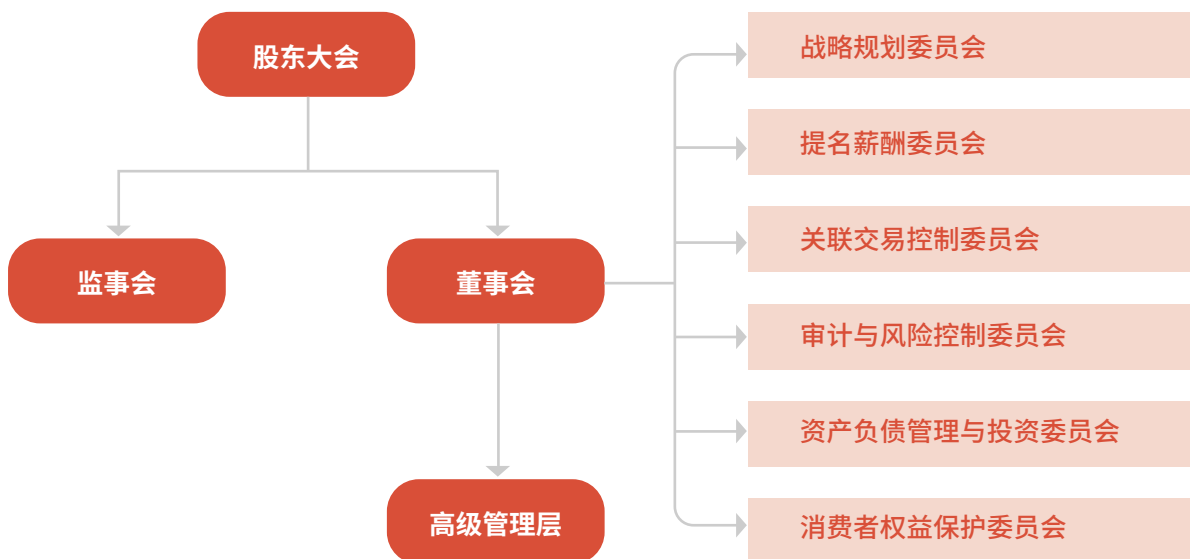
2023年,弘康人寿价值类业务同比增长42%,传统险新单占比从2022年55%提升至75%,业务结构持续优化,为公司长期稳健发展提供有力保障。

## 持续提升治理水平

2023年,弘康人寿持续挖掘公司内生循环发展的潜力,强化自身能力建设,严格按照国家法律法规、监管规定、公司章程及制度等要求,稳步推进公司治理工作,不断提升公司治理质效,增强公司科学发展的动力。

### 1.规范公司治理,确保依法合规、有序高效

2023年,公司治理基本层面无重大变动,股东大会、董事会、监事会、高级管理层等治理主体相对稳定,职责边界清晰,各成员均以高标准的职业道德准则要求自己,各主体运转协调有序。公司发展战略目标明确,信息披露机制健全,风险管理及内部控制有效。公司治理架构图如下:



### 2.完善信息披露,确保及时准确、真实完整

公司严格依据《保险公司信息披露管理办法》《人身保险产品信息披露管理办法》等监管制度规定,真实、准确、完整披露相关信息,及时对公司官网升级改造,确保产品信息披露全面,切实有效维护消费者及相关方利益。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,满足信息披露各项需求。

## 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;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。公司风险管理三道防线相互协作,共同管控公司风险。

2023年,公司继续贯彻落实监管各项要求,结合公司实际情况,不断提升风险管理能力。一是建立健全风险管理制度体系,对偿付能力风险管理制度体系进行年度审阅和更新,不断完善风险管理制度健全性;二是不断优化风险内控流程,加强操作风险与内控的协同,风险排查与内控手册建立并行,针对重要业务领域和关键风险点开展内控检查,发现问题及时跟进整改,与之建立相应的内控手册,多举措优化内控流程,提升风险管理的遵循有效性;三是开展风险管理培训,多部门联合采取线上线下相结合的形式开展偿付能力、操作风险、声誉风险、反欺诈培训,全面提升各层级风险管理意识;四是不断优化公司风险管理信息系统,推进公司数字化风控建设,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

2023年,弘康人寿坚守合规底线,不断加强各方面能力建设,全面落实合规审核、合规监测、合规检查、审计检查等各项合规管理工作,组织开展了形式多样的专项培训宣传活动,增强公司员工合规意识和合规管理水平。

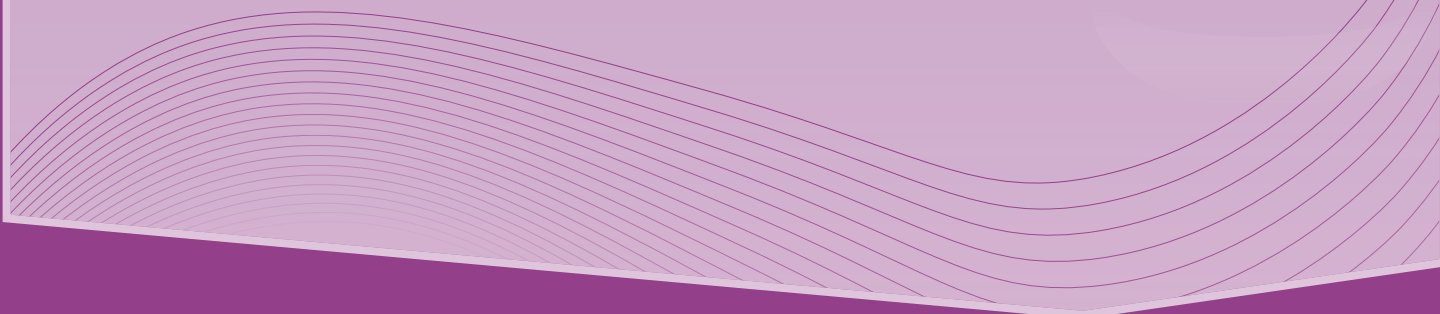
公司在销售管理、运营管理、资金运用、财务管理、产品精算管理、信息系统管理等重要业务领域持续优化管理。同时,聚焦防范洗钱风险及涉刑案件管理两大领域,在全系统开展了相应风险自评、排查和教育警示活动,有效防范重大法律合规风险。

# 05

## 对行业



### 科技赋能助发展



# 科技赋能行业发展

弘康人寿致力于以前沿科技推动行业革新,不断研发并整合人工智能、大数据分析及云计算等先进技术,优化产品性能与用户体验。2023年,弘康人寿推出了智能化解决方案,助力公司提升效率,减少成本,同时确保数据安全和隐私保护。通过技术赋能,助力行业向更智能、更环保、更互联的未来发展。

## 1. 智能费控系统

弘康人寿开发的智能费控系统通过集成最新的人工智能、大数据分析、云技术等现代信息技术,为行业提供了一个高效、自动化的财务管理解决方案。

智能费控系统不仅优化了传统的费用管理流程,还提供了实时监控和分析工具,实现更精细化的成本控制和预算管理。同时,系统能够自动处理和审查报销流程,减少人为错误和欺诈风险,提高工作效率和透明度。此外,系统的数据驱动洞察可支持管理层进行更明智的决策制定,促进资源的有效分配和使用。

## 2. 反洗钱系统

随着金融监管的日益严格和技术的快速发展,弘康人寿通过科技赋能反洗钱(AML)系统,反洗钱工作更加高效和精确,持续强化公司预防和打击洗钱活动的的能力,助力推动保险市场更稳定、更透明。

**自动化工具:**自动化的监控和报告工具减轻了人工操作负担,提高了合规效率。

**实时监控:**科技使得公司能够实时监测交易活动,快速响应可疑事件。

**客户尽职调查:**技术辅助的CDD流程可以更深入地了解客户背景,防止欺诈。

# 数字化运营提质增效

弘康人寿作为行业首批RPA实践者，持续多年深耕RPA领域，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，通过持续的迭代升级，逐步迈入“人机协作，流程再造”大门，助力行业生产方式变革。自上线以来，弘康RPA机器人累计节约人力时间已超过2.2万小时。



# 06

## 对社会和环保



积极贡献“弘康力量”



# 积极参与公益事业

2023年,弘康人寿持续践行企业社会责任,积极参与各类型的捐赠及公益活动,发挥“弘康力量”,展现责任担当。



## 1.助力基层教育

6月,弘康人寿河南分公司党支部前往尧山五小,组织开展“捐赠爱心图书 助力文化振兴”爱心活动,将党支部爱心捐赠的图书,送给山区儿童,为他们送上一份特殊的关爱。

7月,为助力脱贫地区产业发展,促进卓资县教育教学发展,弘康人寿捐助卓资县北京朝阳学校(初中部)物资,为学校的阅览室提供桌椅、书柜。

10月,弘康人寿联合西藏自治区检察院驻尼玛县卓瓦乡驻村工作队开展“雪域弘心”捐资助学活动,改善当地学生的生活条件,解决卓瓦乡小学全体学生防寒过冬衣物不足的问题,此次捐助惠及卓瓦乡小学230名学生。



## 2.助力民生福祉

7月14日,弘康人寿走进郑州市儿童福利院,进行爱心捐款活动,为孩子带去温暖与关怀。此次爱心捐款用于儿童福利事业,助力孩子们健康成长。

7月21日,弘康人寿员工走进开封市龙亭区巡防大队,捐赠爱心物资,助力开封市龙亭区巡防大队工作人员维护社会治安,保护人民群众的财产和人身安全。

# 探索实践绿色金融

2023年,弘康人寿响应《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》(银保监发〔2022〕15号)要求,制定了《弘康人寿绿色金融管理办法》,建立工作机制及绿色金融考核评价体系,全面推进绿色金融。

绿色投资方面,公司根据国家绿色低碳发展目标 and 规划以及相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等规定,建立了《绿色金融行业投资指引》,明确投资重点支持的方向和领域,积极开展绿色投资。截至2023年末,公司存量绿色投资项目31项,存量投资金额7.27亿元,投资行业涉及清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等。

同时,公司开展专项行动,积极落实绿色办公、绿色运营、绿色采购、绿色出行、“光盘”行动。倡导绿色办公,充分利用网上办公系统、工作群、微信群,减少纸质文件印发,逐步实现无纸化办公;引导绿色出行,倡导员工更多地使用自行车、公共交通工具上下班,践行绿色、健康、环保的生活理念;践行绿色运营,通过新契约电子保单、保全作业线上化、共享调查、线上化理赔、引入RPA智能机器人等方式,实现部分运营流程自动化。

展望未来,弘康人寿将不断深化绿色金融的探索和实践,为推动绿色经济发展贡献“弘康力量”。





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:956097



弘康人寿公众号



弘康人寿视频号