

2025年

年度社会责任报告

弘康人寿保险股份有限公司

目录

一、公司概况

- 01 公司简介
- 02 2025年荣誉
- 03 利益相关方沟通

二、对客户 让每个人更容易获得足额保障

- 01 围绕客户需求,丰富产品供给
- 02 提升服务质效,升级服务体系
- 03 以客户为中心,以实际行动筑牢安全感
- 04 构建全流程消保体系,强化客户权益保护

三、对员工 携手共同成长

- 01 “党建+业务”深融合,赋能高质量发展新征程
- 02 完善全周期培养体系,锻造高素质专业化人才队伍

四、对股东 高质量稳健发展

- 01 持续稳健经营
- 02 提升治理水平
- 03 深化风险管理
- 04 强化合规经营

五、对行业 探索智能化转型

- 01 客户经营智能体实现陪伴式服务
- 02 “智能问数”释放数据潜能

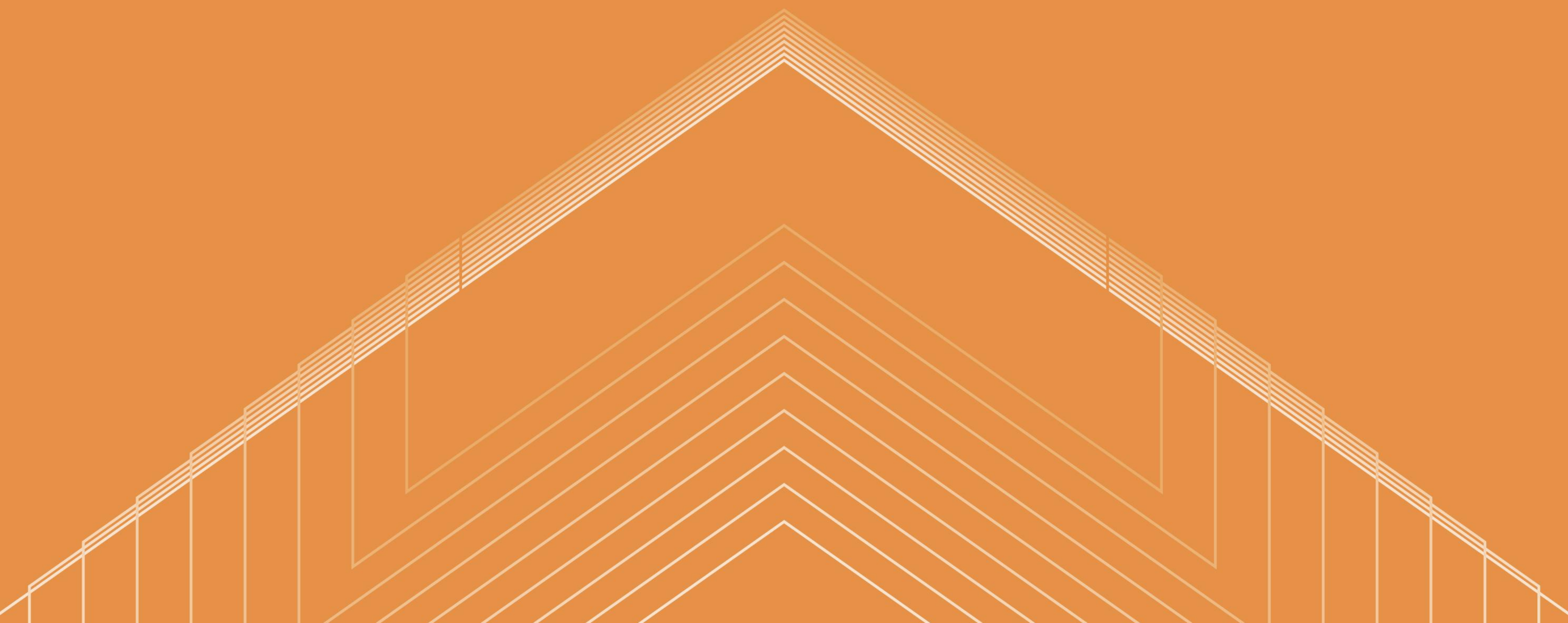
六、对社会和环保 持续贡献企业价值

- 01 积极践行社会责任
- 02 发挥保险资金融通功能

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2025年底,总资产超940亿元,服务客户超790万人。



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,京东金融等个人金融平台,蚂蚁保、明亚、大童、慧择等数十家保险专业中介机构。

弘康人寿坚持“客户优先”价值观,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、官微在线理赔等服务,逐步搭建起全流程、全线上、全国通赔的在线服务平台。

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,做好金融“五篇大文章”,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。

2025年公司荣誉



11月17日,由每日经济新闻主办的第十六届“金融金鼎奖”评选中,弘康人寿荣获“年度卓越成长价值公司”奖。



12月7日,弘康人寿在由和讯网主办以“寻找中国经济破局之路”为主题的“财经中国2025年会暨第23届财经风云榜”评选中,荣获“品质服务保险公司”奖。



12月9日,由中国经营网主办的“2025卓越竞争力金融机构案例精选”评选中,弘康人寿荣膺“卓越竞争力寿险公司”。



12月12日,由华夏时报社主办的“2025华夏机构投资者年会典型案例”评选中,弘康人寿“智能问数”产品入选“2025年度数据安全及隐私计算应用典型案例”。



12月18日,在每日财经主办的“2025金柿奖·中国保险行业样本企业”评选中,弘康人寿获评“2025金柿奖·中国保险稳健投资样本”;弘康稳畅赢两全保险获评“2025金柿奖·卓越分红险样本”。



12月19日,由中国金融传媒《中国银行保险报》主办的“2025保险业数字化转型案例”评选中,弘康人寿“智能问数”产品入选“2025保险业数字化转型优秀案例·创新技术与平台优秀案例”。



12月23日,在由环球网主办的“2025环球趋势案例”征集中,弘康人寿普惠金融实践成果入选“实践新质生产力·金融保险”案例。



12月,在由标点财经研究院联合《投资时报》、投资时间网举办的“见未来·2025第八届金禧奖年度评选”中,弘康人寿荣获“2025卓越理赔服务保险公司”。

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。
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



让每个人更容易获得足额保障



围绕客户需求 丰富产品供给

弘康人寿始终秉持“保险姓保”理念，将“让每个人更容易获得足额保障”作为核心使命。公司不断深化保险内涵与服务场景，致力于构建多维度的保障生态，有效满足客户多样化的保险需求。

2025年，为满足客户财富配置需求，公司聚焦中短期储蓄型产品的研发及创新，持续优化升级“弘运来”系列两全保险及分红险。这些产品在设计上兼顾资产配置与保险保障，为客户的储蓄和养老规划提供灵活、多样的选择，增强客户保障信心。在保障险领域，弘康人寿深入推进“保险+大健康”战略，聚焦产品简化与服务创新，推出“简爱”系列保障产品，创新融合健康咨询、慢性病管理等标准化服务，为客户提供全方位健康保障。同时，公司不断优化中端医疗险，丰富产品矩阵，推出健康守护中端医疗保险，健康管理服务涵盖健康咨询、疾病预防、慢病管理、就医服务等内容，全面覆盖客户医疗健康等多元化保障需求。



未来，弘康人寿将持续坚持创新驱动与需求导向，不断完善保障型产品体系，发挥在财富型保险领域的专业优势，覆盖客户全生命周期保障及财富管理需求。公司将以更全面、贴心的保障，帮助客户实现财富稳健增长和生活安心保障，进一步提振消费信心。

提升服务质效 升级服务体系

弘康人寿坚持保险服务的多样性、便捷性、可及性，持续升级运营体系，不断增强服务能力。

公司坚持以客户为中心，加快线上化、智能化服务布局，持续拓展线上自助服务场景，截至2025年底，线上化率超99%，基本实现服务全覆盖。同时，积极顺应行业数字化转型趋势，引入RPA与AI技术，重构业务流程，推动作业模式向智能化升级，有效提升服务效率，以更高效、更便捷的服务能力更好满足客户需求。



在为客户提供优质的保险服务的同时，公司聚焦客户健康生活的需求，打造多层次的权益服务体系，发布全新服务品牌“乐享生活俱乐部”，通过资源整合与连接，涵盖家庭医疗、重疾医疗、养老旅居、税法咨询等服务，打造客户可感知的好服务，为美好生活保驾护航。

以客户为中心 以实际行动筑牢安全感

弘康人寿不断探索更快速、更便捷的理赔方式，致力于减少客户在理赔环节的时间成本和精力消耗。通过AI赋能，公司研发了理赔智能体，优化理赔服务流程，大幅提升处理效率与准确性，不断优化“官微理赔、快速理赔、一键理赔”的全流程线上服务。2025年，公司87.85%的案件通过线上渠道申请，平均索赔支付周期缩短至1.03天，较上一年度缩短0.35天，优于行业均值，以更快的速度守护每一份信任。同时，公司提供专属理赔顾问，一对一线上直连，确保每位客户的问题都有专人跟进、即时响应，做到有问必答、高效沟通，让贴心服务时刻相伴，客户满意度显著提升。



2025年，弘康人寿理赔总金额1.88亿元，重疾险赔付金额(含身故) 1.25亿元，重疾件均赔付19.24万元，定寿件均赔付27.6万元，保障险件均赔付保额19.66万元，保障类产品的件均赔付保额持续位居行业第一梯队。从重疾赔付额度来看，2025年，弘康人寿单笔10万以上赔付占比已达72.84%。弘康人寿通过实实在在的赔付数据，专业高效的理赔服务，切实提升客户保险保障的安全感、获得感。

构建全流程消保体系 强化客户权益保护

弘康人寿始终秉持“客户优先”的核心理念，扎实推进消费者权益保护工作。2025年，监管转办投诉案件保持100%按时办结，公司获评北京保险业“行业调解工作表现突出单位”，消保工作取得积极成效。

公司将消保工作纳入战略层面同步推进，高管层实施“日监测、周分析、月复盘”的动态管理机制，确保政策落地及时有效。组织架构方面，构建全流程责任闭环，设立独立的消费者权益保护部门，覆盖产品开发、销售、售后全流程的责任网络，实现消保职责在各环节的全面嵌入。在源头风险防控上，深入开展“守法合规，正道经营”专项自查，系统梳理业务风险点，优化新产品消保审查机制，从产品设计与营销宣传源头强化合规管理。

纠纷化解方面，公司打造全链条服务机制。在事前预防环节，持续优化产品条款表述，提升可读性；开通全国统一消保服务专线，并通过多渠道公示投诉入口，保障客户诉求“有处说、有人应”。事中处理方面，实现监管平台案件实时转办、当日受理，建立分级处理机制，简单诉求即时办结，复杂纠纷由多部门协同跟进，确保高效响应。事后环节，通过全流程管理追踪问题整改，形成“投诉—处理—复盘—优化”的良性闭环，推动服务质量持续提升。

通过体系化建设与创新实践，公司不断夯实消费者权益保护工作基础，以更扎实的举措回应社会关切，顺应行业发展趋势，满足客户期待。



03

对员工

.....

携手共同成长



“党建+业务”深融合 赋能高质量发展新征程

弘康人寿始终坚持把党的领导融入公司治理、人才培养各环节，持续推动党建工作与业务发展同频共振、同向发力，以高质量党建引领保障公司高质量发展，重点推进党委换届、特色党日活动等重点工作，切实把党的领导优势转化为公司治理效能。

2025年10月，中共弘康人寿党委委员会顺利完成党委换届工作，严格按照换届工作要求，规范选举流程、严把选举质量，选举产生新一届党委班子，进一步优化班子结构、凝聚班子合力，为公司党建工作和经营发展注入新的领导力量，推动管党治党政治责任落到实处。换届后，新一届党委持续深化思想政治引领，紧扣中央重要会议精神与行业部署要求，巩固拓展党纪学习教育成果，不断筑牢党员干部思想根基。

压紧压实管党治党政治责任，持续夯实基层党支部标准化规范化建设，严格执行“三会一课”、主题党日、廉政教育等制度，常态化开展廉洁风险防控、警示教育及“以案促改”专项工作。特别组织党员干部赴革命圣地西柏坡开展“传承西柏坡精神 走好新时代赶考路”主题党日活动，全体党员在西柏坡纪念馆、中共中央旧址接受党性教育，重温入党誓词，感悟“两个务必”的深刻内涵，在实地研学中传承红色基因、凝聚奋进力量，推动党员干部在学用结合中提升政治能力，强化责任担当。

同时，充分运用“学习强国”“弘康e学堂”“弘康微生活”等线上平台，丰富学习形式、拓展学习阵地，将日常学习、实践表现与党员考核评价紧密挂钩，持续推送党章党规、党史知识及最新政策理论，不断增强党员教育的针对性、实效性和吸引力。

2025年，弘康人寿累计开展集中理论学习30余次、“三会一课”35次、主题党日活动22次，其中西柏坡专项主题党日活动1次，组织红色研学与实践交流活动3次，为公司稳健经营与创新发展提供坚实保证。

完善全周期培养体系 锻造高素质专业化人才队伍

弘康人寿坚持人才引领驱动,把人才队伍建设作为支撑长远发展的核心工程,围绕战略目标优化人才布局,以人才能力提升推动核心竞争力持续增强,切实将人才势能转化为公司发展动能。

2025年,公司在人才盘点基础上建立动态人才管理机制,精准匹配组织需求与人才供给,持续优化岗位配置与梯队建设,重点发掘复合型、潜力型骨干人才,实现人岗相适、人尽其才。

目前,公司已形成覆盖全职业周期的多元化人才培养体系,持续优化人才成长生态。一方面,加强核心管理干部系统化培养,通过专题研修、外部交流、实战练兵等方式,提升干部战略思维、经营管理与攻坚克难能力,保障公司战略高效落地。另一方面,迭代升级优才培养计划,聚焦业务前沿与管理实战,优化分阶段培养路径,强化轮岗历练与项目实践,加快培育青年骨干力量。同时,持续完善新员工培养体系,深化线上线下融合教学模式,丰富企业文化、职业素养与业务技能课程内容,进一步增强新员工归属感、认同感与战斗力,为公司高质量发展储备充足人才资源。



04

对股东

.....

高质量稳健发展



持续稳健经营

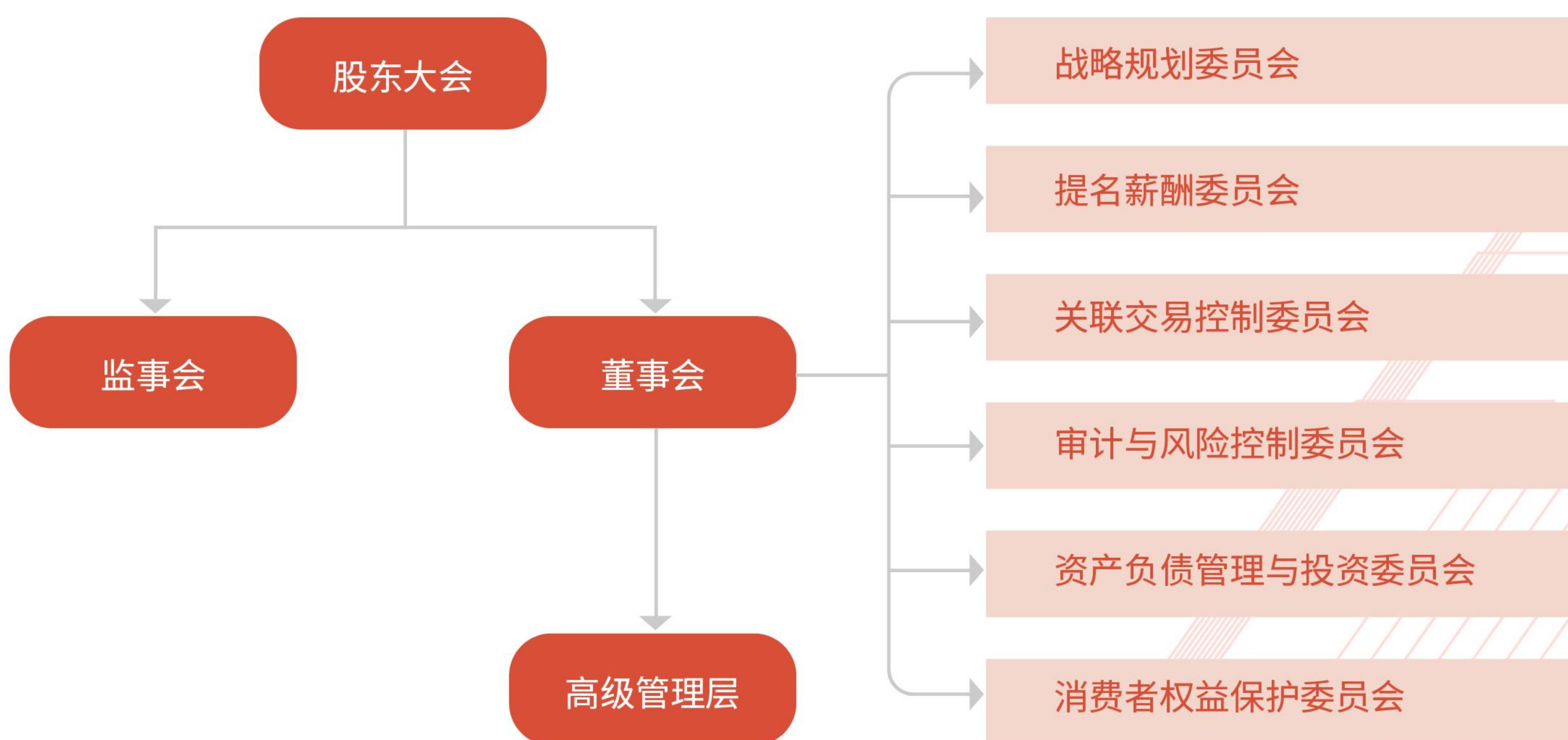
弘康人寿积极落实中央高质量发展要求，服务民生保障，坚持价值导向。2025年，公司主动调整资本消耗高、持续盈利能力差的业务，重点推动客户利益和公司利益兼顾的价值型业务，年度达成原保费72.25亿元，其中传统险占比为97%，连续十三年稳健经营。

提升治理水平

2025年，弘康人寿持续挖掘内生增长潜力，全面强化能力建设，严格遵循法律法规、监管规定及公司章程，扎实推进公司治理，优化治理结构，提升治理效能，为公司高质量发展注入持续动力。

1. 健全公司治理机制，筑牢合规高效根基

2025年，公司治理架构保持稳定，股东大会、董事会、监事会及高级管理层等治理主体权责清晰、运转协调，成员严格恪守职业道德准则。公司战略目标明确，信息披露机制健全，风险管理与内部控制运行有效，激励约束机制科学合理，为各项业务稳健开展提供了坚实保障。



2. 强化信息披露管理，切实保障消费者权益

2025年，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，确保信息披露的及时、真实、准确与完整。同时，持续优化升级公司官网，方便消费者及相关方及时了解公司经营动态，有效维护其知情权与合法权益。

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，负责与本单位相关风险的监测、评估和报告，在风险源头识别并控制风险；风险管理部为第二道防线，负责统筹公司全面风险管理体系的建设，并对第一道防线的风险管理工作实施情况进行独立监督检查，从公司层面对风险管理解决方案进行评估；审计监察部是风险管理的第三道防线，对前两道防线风险管理工作的健全性、合理性以及实施有效性进行独立的监督评价。公司风险管理三道防线相互协作，共同管控公司风险。

2025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、反欺诈等培训，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。

强化合规经营

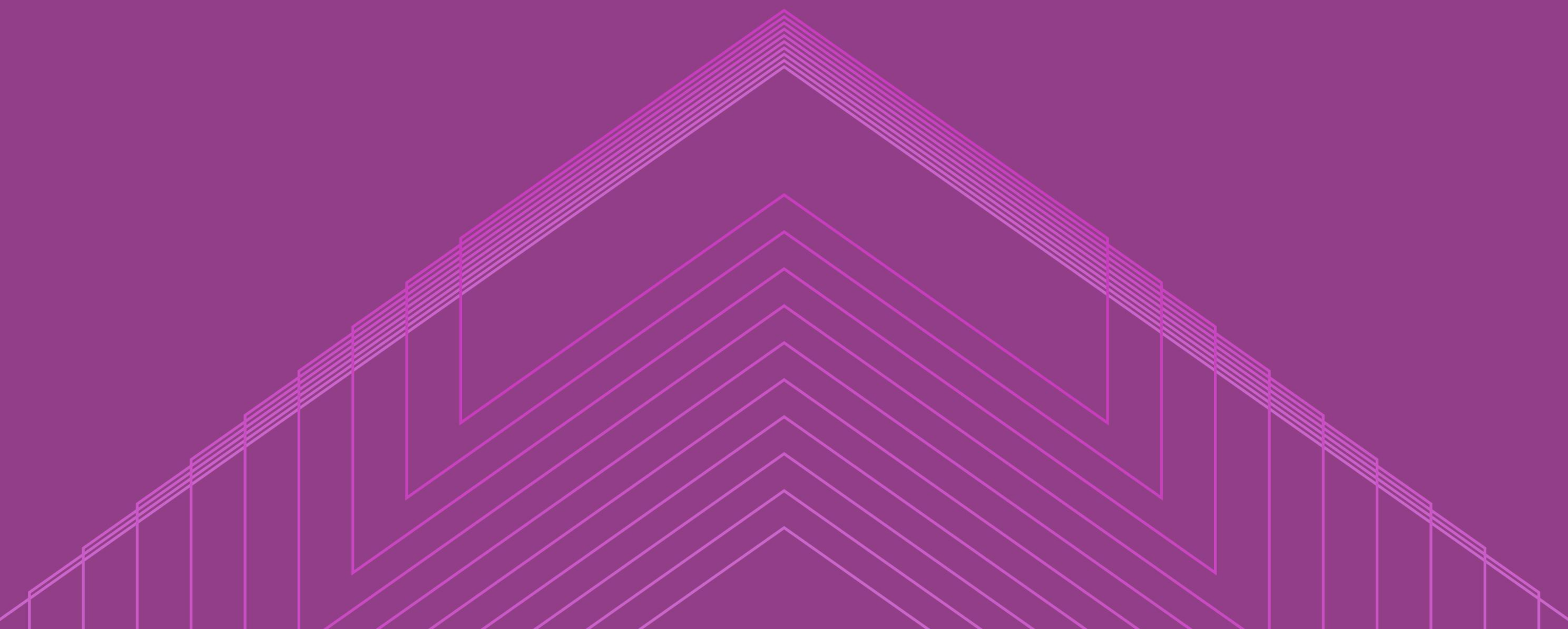
2025年，公司以“守法合规，正道经营”为指引，践行法律法规、监管规定和公司内部制度规定。公司在董事会和高级管理层带头作用下，持续完善合规管理体系，提升合规管理信息化水平。公司已经将合规管理要求融入产品开发、广告宣传、信息披露、承保理赔、费用管理、资金运用等重要业务流程和制度规定中，运用信息化手段将合规要求和业务管控措施嵌入流程，强化过程管控，切实提升公司依法合规经营水平。

05

对行业



探索智能化转型



随着保险行业深度转型、智能化进程的快速推进，科技正在成为保险业越来越重要的生产力。弘康人寿顺势而为，充分利用大数据、人工智能、大模型积极拥抱智能化时代，探索应用科技金融的创新模式。

客户经营智能体实现陪伴式服务

弘康人寿积极拥抱模式及技术创新，推动客户经营模式从“广撒网”向“精运营”转型，研发了“客户经营智能体”，实现了以“管家+规划师”为核心的陪伴式经营模式智能化落地，通过AI技术构建全景客户画像，使智能体精准识别痛点需求，生成场景化经营策略，通过专业互动强化信任，设计“千人千面”的家庭方案，为客户构建覆盖全生命周期的家庭保障。

该智能体的应用优化了保险客户服务与经营模式，推动了“人机协同”新模式，显著提升了运营效率，为客户提供了更加便捷、个性化的服务体验。

“智能问数”释放数据潜能

弘康人寿将大模型与Auto-Agent技术深度融合，研发了“智能问数”产品，突破了保险行业数据体量大、业务场景复杂，传统数据分析存在响应滞后、人力成本高、数据利用率低等痛点，成功构建了“自然语言驱动、端到端自动化”的数据消费范式，形成了从“业务提问”到“洞察生成”的全链路闭环，提升了数据价值释放效率与决策速度。

“智能问数”产品打破数据孤岛与专家瓶颈，支持一线业务员及管理人员自助查询，通过大模型的深度分析将原始数据直接转化为可行动的洞察，可覆盖90%以上日常分析需求，数据响应时效提升80%以上，真正释放数据潜能直达业务最前线。

弘康人寿将以科技赋能为核心，通过持续的技术创新和应用实践，为客户提供更加优质、高效、便捷的保险服务，助力行业智能化转型。



06

对社会和环保



持续贡献企业价值



积极践行社会责任

弘康人寿始终将履行社会责任与企业发展紧密结合,积极参与公益事业,助力民生改善。

在公益捐赠方面,公司建立公益捐赠专项机制,确保捐款精准用于帮扶困难群体、支持公益事业发展,以实际行动回馈社会。在西藏自治区成立60周年之际,弘康人寿坚持党建引领,凝聚红色力量,积极响应落实金融援藏,了解到西藏日喀则市江孜县江孜镇江岗村的单亲母亲的家庭情况后,将善款精准发放到62位单亲母亲的手中,用于购买生活必需品、补贴子女教育开支或日常家庭生活支出,为她们的生活带来实实在在的帮助,以实际行动为其生活注入温暖力量。

在养老助老方面,深入践行尊老敬老传统美德,开展系列养老助老活动,借鉴养老帮扶模式,为敬老院老人、社区高龄老人送去生活物资与关怀,与老人们亲切交流、了解生活需求,给予精神上的慰藉,助力提升老年群体的幸福感与归属感,推动形成全社会关爱老人的良好风尚。



发挥保险资金融通功能

保险行业正以其独特的资金属性与风险管理专长,成为支持“五篇大文章”不可或缺的“助推器”。

保险资金规模大、期限长、来源稳,与科技企业研发周期长、资金需求大的特点高度契合。弘康人寿充分发挥保险资金融通功能,积极布局符合国家经济发展趋势和政策导向的投资项目,投资领域涵盖生物医药、先进制造、人工智能等国家战略性新兴产业,截至2025年,弘康人寿支持科技创新等存量投资金额超23亿元。

为响应国家大力发展绿色金融的要求,弘康人寿全面推进绿色金融各项举措落地。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,明确投资重点支持的方向和领域,积极开展绿色投资。截至2025年,公司存量投资金额超7亿元,投资行业涉及清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等。



弘康人寿保险股份有限公司

地址：北京市朝阳区慈云寺北里118号楼8层801等[17]套内15层1501内01室、02室、03室

官网：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