

招商局仁和人寿保险股份有限公司

关于 2021 年企业社会责任报告的披露

根据《中国银保监会关于印发银行保险机构公司治理准则的通知》（银保监发〔2021〕14号）的有关规定，现将我公司 2021 年企业社会责任有关情况披露如下：

一、坚持党建引领

2021 年，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大和历次全会精神，以党史学习教育为主线，紧紧围绕“价值引领、创新驱动、科技赋能、风控保障”的经营方针，坚持党建工作与生产经营、公司治理、企业文化相结合，以高质量党建促进高质量发展。

坚持把政治建设摆在首位，严守政治纪律和政治规矩，在政治立场、政治方向、政治原则和政治道路上同党中央保持高度一致；坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，引导广大党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”；坚持党管干部原则，建立完善特色鲜明的激励约束机制，持续打造政治过硬、业务过硬、作风过硬的人才队伍；

坚持狠抓“三基”建设，深入推进党支部建设标准化、规范化，持续提升党建工作质量；坚持全面从严治党，着力推进“清廉金融文化建设年”，持续深化“廉洁仁和”品牌建设。

二、积极服务国家区域发展战略

（一）服务粤港澳大湾区发展战略

围绕大湾区和先行示范区建设的国家战略谋划机构发展。截至2021年底，在大湾区已开业8家分公司、2家中支和19家支公司/营销服务部，机构布局基本覆盖大湾区。

积极开展跨境保险的创新探索。2021年6月，与亚洲保险和Avo保险就跨境保险合作进行深入研讨，初步达成跨境保险方面合作意向，将聚焦在产品、服务、再保三个方面开展合作探索。

认真贯彻落实“健康中国”战略，支持大健康产业在大湾区的发展。在养老产业建设方面，设立招商局仁和养老投资公司，通过投资养老社区并运营管理，积极布局参与大湾区重点城市优质养老服务，助力“幸福养老中国梦”的早日实现。在医疗健康产业方面，与招商创投合作，受托管理招商仁和厚德医疗管理有限公司及其附属的医疗服务机构，整合粤港澳大湾区丰富优质的医疗资源，筹建远程医疗服务中心，积极构建粤港澳大湾区医疗健康服务网络。

（二）服务长江经济带及长三角一体化发展战略

招商仁和人寿第一家省外机构——江苏分公司于2019

年 12 月获批开业。2020 年 9 月苏州分公司获批开业，2021 年 6 月无锡中心支公司获批开业。主动融入长三角经济社会发展，为长江经济带及长三角区域一体化发展战略提供保障服务。

投资 3.5 亿元参与“国寿投资——中色集团债权投资计划”项目，该计划规模为 30 亿元，其中 18 亿元投资位于湖北省黄石的 40 万吨高纯阴极铜清洁生产项目，以该项目建设为契机，以黄石为中心打造沿江固废处理基地，推动绿色发展、智能发展，为长江大保护做贡献，助力长江经济带高质量发展。

三、积极支持实体经济和社会民生事业发展

通过大连港集团投融资项目与陕国投·振兴 1 号开展集合资金信托计划，分别为实体企业大连港集团有限公司与辽宁港口集团有限公司提供资金，支持实体经济发展。

实施首笔股权计划暨“中保投——中远海运租赁股权计划”投资。资金用于收购中远海运租赁具有优先分配权的股权，投资金额 3 亿元，切实助推经济转型升级和优化布局。

结合保险资金负债久期长、信用资质要求高的特点，积极认购省级政府专项债券约 3.2 亿元，以实际行动支持地方政府项目建设，债券所募集资金主要用于交通水利、能源和民生社会事业发展等项目建设。

四、积极支持绿色金融发展

公司持续贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”战略，积极运用保险资金支持绿色低碳产业，为经济向绿色化转型提供融资支持。前期已投资广东省广业绿色产业发展基金以及 18 广业绿色债 01。投资华泰柏瑞中证光伏产业 ETF，累计投资金额 3500 万元。投资平安——国电投宁夏基础设施债权投资计划 3 亿元，资金用于国家电投集团旗下 9 个风电项目。

五、提高客户服务水平，加强消费者权益保护

公司上下高度重视客户服务工作，坚持“以人民为中心”的发展思想，严格贯彻落实国家及监管各项政策要求，建立完善客户服务和消费者权益保护工作体系，致力于为客户提供优质服务体验，保护消费者合法权益。

（一）进一步完善客户服务制度体系

围绕提供优质服务体验、聚焦特定人群关爱、聚焦保护消费者合法权益三个方面，以解决当前阶段消费者关切的问题和满足客户需求为着力点，持续优化客户服务制度体系，修订发布了《招商仁和人寿客户信息全流程管理办法》《招商仁和人寿切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》《招商仁和人寿续收业务督导及述职管理办法》《招商仁和人寿 2021 年消费者权益保护宣传教育方案》等多项制度文件，从制度机制上保障各项客户服务工作有效开展，切实维护消费者合法权益。

（二）升级改造客户服务手段

搭建官网、官微、客户 APP、全国统一客服热线、柜面等多种服务渠道，并不断拓展升级服务方式，为客户提供便捷高效的服务体验。2021 年，上线了官方微信小程序，同步上线了 11 项主要服务功能，并持续更新升级服务项目；不断完善客户 APP 服务功能，新增了 42 项基础服务功能，全年累计为客户提供 3.3 万次保单服务、1.7 万次理赔服务、7000 余次续期服务；上线了智能客服项目，支持 7*24 小时不间断服务，自 2021 年 9 月上线后，年累计为客户提供了 9300 余次服务。针对老年群体运用智能技术设备困难的问题，对线下服务网点进行了适老化升级改造，并陆续在客户 APP 及官网上拓展了老年人无障碍服务功能，以满足老年群体的服务需求。

（三）深入开展消费者宣传教育

高度重视消费者宣传教育工作，积极响应监管号召，建立了常态化和集中性相结合的消费者宣传教育机制。对内通过召开专项会议、培训考试等方式，强化内部员工对消费者权益保护及服务的意识；对外通过自有线上平台发布宣传推文、发送风险提示短信、开展线上有奖问题活动、在营业网点设立宣传教育专区等方式，向客户、社会公众和特定人群宣传金融知识，提升消费者风险防范意识。2021 年，组织开展了“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“防范非法集资宣传月”“7.8 保险公众宣传日”“反保险金诈骗宣传月”“金融知识普及月”等大型教育宣传活动，进一步提升社会

公众的金融知识水平和风险防范意识，年累计宣传覆盖人次近 64.2 万。

六、履行社会责任，倾心倾力回馈社会

（一）积极抗击疫情

2021 年积极助力抗击疫情，主动为广州抗疫一线社工提供意外险和防疫物资，覆盖广州全市 68 家机构，战斗在 176 个街镇的抗疫一线社工共计 4900 余人。受托管理的招商仁和厚德组建核酸采样支援医疗队共派出近百人，支援公司所在地深圳辖区的核酸采样工作，覆盖 20 余个社区，服务居民超 3 万人次。

2021 年 5 月起，招商仁和厚德全面承接央企远程医疗平台的图文问诊（用药指导），通过央企远程医疗服务中心为境外员工提供线上图文及视频问诊服务，覆盖境外 190 多个国家，共计服务超 2 万人次；同时积极承担海外机构医务室器械、药品、防疫物资等的采购任务，受到了国资委的表扬，以及招商局集团、深圳特区报等主流媒体报导。

（二）助力脱贫攻坚

积极发挥保险优势，助力乡村振兴，巩固拓展脱贫攻坚成果。2021 年，为中山市三角镇光明村困难户代表提供累计风险保额 620 万元的健康保险保障，并对低保户开展了入户慰问，让弱势群体和困难群众感受到保险温暖。

积极响应招商局集团关于开展“同心共筑 希望小屋”公益项目爱心捐助的号召，全员积极行动为援建“希望小屋”献上爱心，共筹得捐款 55295.64 元，用于在偏远乡村建设才艺学习、科学实践、体育训练等内容的“希望小屋”，弥补乡村“第二课堂”教育的不足，提升青少年素质、改善青少年成长环境。

（三）红荷公益奉献社会

成立“红荷义工”志愿者服务队，持续为城乡青少年健康快乐成长注入正能量。2021 年成功组织 43 场公益活动，主要为“进社区”公益知识宣传服务、“进学校”健康咨询服务、“进乡村”助力乡村振兴活动，全年共服务 586 个困境青少年及其家庭，各类公益活动直接受益青少年及公众 1 万余人，年捐赠物资共计 11.22 万元。

2021 年在“720”河南暴雨发生后，河南分公司迅速成立了“红荷义工”抢险救灾支援分队，对郑州当地派出所、城管、救援队和环卫工人进行了物资捐赠，缓解因灾情造成的物资紧缺问题。同时在公司内部筹集了善款 18999 元，用于采购食品、日用品等物资捐赠给受灾严重的新密市湖地村、荥阳市梁沟村。

七、强基固本，凝心聚力

公司秉持“人尽其才、才尽其用”的人才理念，以开放、平等、包容的方式引才聚才育才，尊重并保障员工的合法权益，为员工搭建快速成长并能够施展才华的平台，营造平等、

健康、和谐的工作环境，促进人才活力释放，携手员工共同进步。

（一）保障员工权益

重视保障员工的基本权益，公平、公正对待不同背景的员工，致力于为员工提供和谐的职场环境。严格遵守法律法规，不断丰富和完善涵盖人才“选、育、用、留、退”等各方面的人力资源管理制度，通过劳动合同明确劳资双方的权利和义务，构建和谐劳动关系。积极贯彻落实民主管理原则，重视员工沟通和员工诉求，广泛征求员工意见，注重制度公开、公平、公正，强化制度监督。在开展员工绩效考核、干部选拔等工作中，注重畅通员工意见渠道，收集员工合理化建议并予以及时反馈，增强员工对公司的归属感，激发员工创业创新的动力。

（二）助力员工成长

坚持“人才是第一资源”的理念，重视人才的培养和发展，持续完善人才培养体系，让员工充分施展才能，成就职业发展梦想。聚焦核心人才和专业梯队建设，建立健全分类分级、全员覆盖的教育培训机制，开发重点突出、有针对性、有创造性的培训课程，建立“学习型组织”，实现员工个人成长和公司长远发展相结合。

坚持选贤任能、优胜劣汰并重的选人用人导向，建立健全人才发展体系，搭建多层次、多方向和跨领域的人才交流成长平台，科学选拔、立体培养、充分激励，畅通员工职业发展通道，强化员工职业生涯管理，锻造数量充足、结构合

理、素质优良、勇于攻坚的高素质队伍。

（三）打造幸福仁和

高度重视对员工的人文关怀，致力于培育温馨的企业文化，以形式多样的活动激发员工活力，以真情暖意关怀员工解决困难，让员工充分感受到家的温暖，切实增加员工对公司的认同感、归属感及忠诚度。

积极为员工创造轻松快乐的氛围，丰富员工文娱生活，展现员工精神风貌，营造温馨“招商仁和之家”。截止 2021 年，建立了总公司、深圳分公司、广东分公 3 个“员工之家”，通过举办员工关爱月、读书会、健康讲座、瑜伽、羽毛球、篮球、观影等丰富多彩的活动，把“员工之家”办成工作之余学习、交流、放松、锻炼的场所；与招商仁和厚德合作，全年开展健康专家讲座 9 场，全科咨询 23 次，理疗服务 113 人次，进一步加强了良好企业文化氛围的营造。

招商局仁和人寿保险股份有限公司

2022 年 11 月 12 日