

品质保障 健康随行

赋能美好生活

2021年招商信诺人寿
企业社会责任手册

“我们深信，
唯有共同担当，
才能共塑可持续的未来。”

常颖

招商信诺人寿
总经理兼首席执行官



总经理致辞

2021年是“十四五”规划的开局之年，也是满载里程碑的一年。这一年，全面小康圆满收官，共庆党的百年华诞；神州十三成功飞天，共同见证大国力量；这一年，在疫情和暴雨中，我们合力抗击，也一起共享、铭记那一个个感动的瞬间。

也是在2021年，招商信诺人寿迎来了18岁的“成人礼”，从青葱少年走向蓬勃青年，公司总资产也首次突破千亿。可以很骄傲地说，我们已成长为行业的主力军之一。同时，围绕大健康战略，我们持续履行社会责任，在提升健康服务能力、社会公益、员工发展等多方面持续贡献力量，共建美好生活。

我们立足本业，为客户的健康保障持续深耕。保险是金融行业的一大重要支柱，也是改善民生的重要支撑手段，是帮助人民实现财富和健康管理的关键基石。秉持“以客户为中心”的经营理念，2021年，我们持续强化自身在健康领域的核心优势：深化市场洞察，聆听客户需求反馈超100万人次，连续7年发布“信诺全球健康指数调研”；深挖产品及服务，强化保险保障理念，不断提升客户体验；持续搭建健康生态圈，国内直付合作医院突破870多家、全球医疗合作机构150多万家，并积极布局医养领域，为“健康中国”战略添砖加瓦。

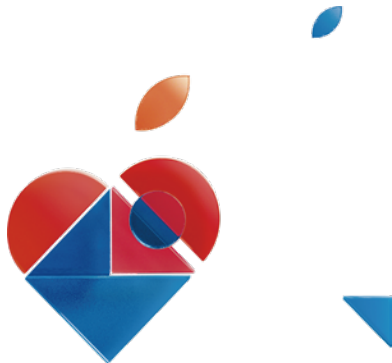
我们初心如故，为社会的可持续发展贡献力量。我们致力为人们的美好生活助燃，履行企业作为社会公民的责任。我们持续投身公益，回馈社会，连续4年捐助孤贫先天性心脏病患儿、捐建关爱留守儿童“儿童之家”；为上海10公里精英赛赛事提供保障服务，连续3年助跑“黑暗跑团”听力障碍及视力障碍人士；连续2年为贫困地区人民提供保险扶持、响应政府倡导推出普惠保障产品，让利于民，持续商业向善。我们以人为本，与员工共谋成长，打造健康、安全和成长型的职场环境，在8000余名员工中，资助LOMA专业认证及学历提升5200余人、累计线上培训时长超16万小时，经理及以上级别女性雇员占比超57%。

我们深信，唯有共同担当，才能共塑可持续的未来。2022年，我们将继续携手我们的员工、客户以及合作伙伴，遵循保险行业发展规律，把握中国市场发展机会，全力将招商信诺人寿打造成一家“客户信赖、社会认可、员工自豪”的公司。

董 强

招商信诺人寿
总经理兼首席执行官

目录



十八韶华 初心如故	01	
招商信诺人寿概览		
荣誉与嘉奖		
	10	健康保障 价值共生
		健康洞察 价值筑基
		健康产品 价值创新
		健康生态 价值共享
		健康倡导 价值指引
科技创新 以客为尊	17	
科技赋能 提质增效		
绿色金融 助力碳中和		
屡获认证 业界认可		
	24	品质经营 稳健发展
		合规经营 权益保护
		广纳伙伴 可持续发展
人文关怀 开放成长	29	
职场环境 开放包容		
人才培养 多元定制		
人文关怀 润物无声		
	34	奉献社区 反哺社会
		慈善扶贫 多方联动
		回馈社区 身体力行
		灾情面前 紧急应援
		社会责任 步步生根

十八韶华
初心如故



招商信诺人寿概览

招商信诺人寿是一家专业、稳健、创新、以健康保障为专长的中外合资寿险公司，为企业和个人提供涵盖保险保障、健康管理、财富规划等产品及服务，中外股东分别为招商银行和信诺保险集团。



招商银行1987年成立于深圳，是中国境内第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行。招商银行始终坚持市场导向、客户至上、科技驱动、专家治行，以自身的转型发展推动社会经济持续进步。



2021年全球财富500强
排名第162位



总资产额
超过8万亿



2021年全球银行1000强
排名14位



全国分支机构
超过1800家



2018年**首获亚太区最佳零售银行**大奖，
这也是中国银行业首次获评该奖项



信诺保险集团是美国四大商业健康保险公司之一，也是一家全球性的医疗服务公司，全球员工超70000人，全球拥有超过150万家直付医疗网络，专注于为客户提供全面健康解决方案，致力于提高他们的健康，关注、增加就诊选择及降低健康管理费用。



2021年全球财富500强
排名第28位



超过1.8亿
不同领域的全球客户关系



美国
四大商业健康保险公司之一



业务遍及30多个
国家及地区



全球领先的由雇主投保的**国际健康福利供应商**



我们的愿景

美好生活，自在掌握

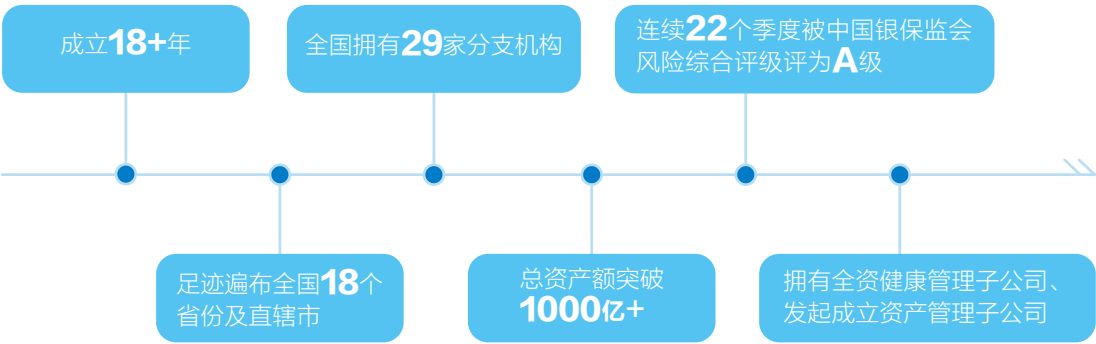


我们的使命

帮助更多的人更健康，更幸福，更有保障



稳健发展



以上数据截至到2021年12月31日

品质经营



专注健康

- 1 网络覆盖全球**150万+**家医疗合作机构
- 2 在中国境内与**2700+**家医院保持合作
- 3 在中国境内拥有**870+**家直付合作医院
- 4 国内医疗网络覆盖全国**90%**排名前**10**医院
- 5 全国排名前**50**医院覆盖率近**80%**
- 6 全国专科排名第一医院覆盖率近**70%**



以上数据截至到2021年12月31日

践行公益

● 帮扶济困

自2018年起，持续向爱佑慈善基金会“爱佑童心”及“爱佑安生”项目捐款。



累计捐款：
200万+元



带动员工及社会公众捐款：
近60万元



爱心遍布：
13个省



帮助先心病儿童：
100+名



资助“爱佑儿童之家”：
2所

● 保险保障

2021年，为湖南省有需要的老年人无偿配置团体交通意外伤害保险，满足其交通出行安全保障需求。



保障人数：
228名



捐赠总保额：
1140万元



四度成为上海10公里精英赛（简称“上海10K”）的唯一指定保险赞助商，为该赛事的参赛选手与工作人员免费提供团体意外伤害保险与团体意外医疗保险；连续3年守护“黑暗跑团”，40余名志愿者全程护航有视听障碍的黑暗跑者完成比赛。



“上海10K”唯一指定保险赞助商：
4年



守护“黑暗跑团”：
3年



2021保障选手及工作人员：
5500+名



2021免费赞助保额：
20亿+元

● 绿色运营

2021年通过电子流程一体化建设，节省快递物料及打印纸张，实现节能减排。



节省快递物料成本
141万元



节约纸张
80万+张

荣誉与嘉奖

稳健经营 值得托付



年度稳健经营
保险公司



价值成长保险公司
方舟奖



年度卓越
人寿保险公司



卓越竞争力合（外）
资保险公司



深圳百万市民最喜爱
的保险机构

中国寿险十强

连续三年位列《亚洲保险竞争力排名研究报告》“中国寿险十强”

年度稳健经营保险公司

连续七年荣获《21世纪经济报道》颁发的“年度稳健经营保险公司”大奖

年度卓越人寿保险公司

荣获《每日经济新闻》中国金融金鼎奖“年度卓越人寿保险公司”



卓越竞争力合（外）资保险公司

荣获由《中国经营报》及《中经未来》颁发的“卓越竞争力合（外）资保险公司”大奖

价值成长保险公司方舟奖

连续六年斩获由《证券时报》颁发的“方舟奖”重要奖项

深圳百万市民最喜爱的保险机构

连续四年荣获《深圳晚报》颁发的“深圳百万市民最喜爱的保险机构”

★ 品牌蜚誉 口碑之选



杰出品牌形象奖



最佳创新品牌奖



★ 杰出品牌形象奖

连续两年荣获中国财经峰会“杰出品牌形象奖”

★ 最佳创新品牌奖

荣获由人民日报社《国际金融报》颁发的“最佳创新品牌奖”

★ 中国金融品牌创新典范

荣获由《中国银行保险报》颁发的“中国金融品牌创新典范”

★ “金理财”年度保险保障品牌卓越奖

荣获《上海证券报》“金理财”“年度保险保障品牌卓越奖”



产品服务 价值认证



优秀产品价值奖



2021品质典范奖



年度保险产品称号



年度科技革新榜

荣获由《商学院》颁发的“优秀产品价值奖”殊荣



2021品质典范奖

在国际品质节上被授予“2021品质典范奖”



2020年度严选终身寿险产品



2020年度严选终养老保险产品

“和瑞一号”终身寿险和“自在金生”养老年金保险分别荣获《中国银行保险报》
“2020年度严选终身寿险产品”及“2020年度严选养老保险产品”称号



2020-2021年度中国保险影响力赔案



2020-2021年度中国保险服务创新经典案例

“2000万理赔帮助客户延续爱与责任”案例
荣获《中国银行保险报》“2020-2021年度中国保险影响力赔案”
“疫情之下的‘云理赔’服务”案例
荣获《中国银行保险报》“2020-2021年度中国保险服务创新经典案例”

★ 金融科技 创新为民

★ 年度科技革新榜

荣登《每日经济新闻》“2021中国保险行业风云榜”之“年度科技革新榜”

★ 2021 年度数字化营销卓越案例

“数字化赋能个性化营销服务”案例入选《中国银行保险报》“2021 年度数字化营销卓越案例”

★ 慈善公益 普惠保障

★ 年度社会责任榜

荣登《每日经济新闻》“2021中国保险行业风云榜”之“年度社会责任榜”

★ 2020年度中国公益企业

荣获《公益时报》颁发的“2020年度中国公益企业”

★ 年度公益践行奖

在第十届公益节上被授予“年度公益践行奖”



健康保障
价值共生



十八年来，招商信诺人寿始终专注于构建并持续强化其在健康领域的专长，持续洞察行业趋势和用户需求，坚持以客户为中心，有效利用“健康+科技”手段，赋能保险产品，从而为客户提供最大化价值。

健康洞察 价值筑基

招商信诺人寿多年来持续致力于对国民大健康领域进行深度的洞察、分析及研究。这些洞察能够帮助招商信诺人寿把脉市场需求，为产品及服务品质提升、引领健康行业奠定基础。

招商信诺人寿年度收集100万+客户反馈，细分客户旅程和服务触点，从投保环节到保全服务，持续聆听客户声音，从中汲取需求和痛点，有针对性且持续性地提升客户体验。2021年，客户关怀认可度提升了24%。



聆听客户需求
100万+ 反馈



连续7年
发布“信诺全球健康指数调研”



招商信诺人寿连续7年发布“信诺全球健康指数调研”，通过对受访者的身体状况、家庭生活、人际交往、财务状况及工作状态等五大健康领域进行调研分析，得出综合健康指数。本年度的调研范围覆盖包含中国大陆在内的全球21个国家/地区，深度揭示了健康市场潜在需求和机会，从而为客户设计并提供更有价值的产品及服务。



招商信诺人寿连续2年携手胡润百富共同调研并发布《中国高净值人群健康投资白皮书》。《2021中国高净值人群健康投资白皮书》以“健康服务”为主题，从财富健康和身心健康的角度出发，对在健康服务领域有领先需求的高净值人群进行调研；并对高净值群体进行细分，通过放大特定人群的需求颗粒度，为个性化服务提供决策依据。



扫描二维码
阅读《2021中国健康指数白皮书》全文。



扫描二维码
阅读《2021中国高净值人群健康投资白皮书》全文。

健康产品 价值创新

招商信诺人寿坚持以客户为中心，运用金融科技，结合自身在健康服务方面的优势，在丰富保险种类、提升服务品质等方面持续创新，尤其是针对慢病群体的健康管理及保障领域不断进行探索，以期将保险产品的价值最大化，将更优质的服务带给客户。



健康产品：保障 + 服务

案例一

智控糖疾病保险产品计划



该产品是招商信诺人寿专为糖尿病患者“量身定制”的专属特定疾病保险产品，旨在帮助已确诊糖尿病患者难以获得保险保障的困境。主险涵盖50种重大疾病保障（6种糖尿病并发症除外），保障至终身；附加险为一年期保障6种糖尿病并发症，且保证续保5年。该产品可为糖尿病前期或罹患二型糖尿病客户提供保险保障及一站式控糖健康管理服务，通过“保险+健康管理”结合的方式，为糖尿病患者带来双重保障。

案例二

智爱牙齿科医疗保险计划



为解决齿科健康隐患及看牙难、看牙贵的普遍问题，招商信诺人寿打造了首款兼具“齿科保障+齿科日常护理指导+一站式就医服务”智爱牙齿科医疗保险，为0-85岁不同年龄段的客户群体提供齿科保障。该产品结合智能齿科健康管理设备、蓝牙等技术，把个性化齿科日常护理指导涵盖到产品保障中。

案例三

“真享福”重大疾病保险计划



该保险计划由招商信诺人寿基于蚂蚁集团旗下互联网保险代理服务平台蚂蚁保需求开发，在蚂蚁保平台销售。基于蚂蚁保极致的用户体验要求，该产品除了在定价方面和传统产品比有较大优势外，还为被保险人提供健康管理服务，覆盖“健康咨询”与“就医服务”多个范畴，且支持在线实时退保等功能。基于创新的设计理念，高性价比的产品优势，该产品入选为蚂蚁保“金选”产品。

健康管理：1+1+N



私密医疗管家服务

为企业高管和个人高端客户提供私人医生定制服务。每一位客户都会有固定的专属医疗管家负责跟进，为客户提供“1+1+N”的健康管理服务：即一个健康医疗管家，负责诊前健康管理服务、诊中专案管理服务和高端医疗直付服务、诊后跟进治疗及康复情况；一个私人医生，负责健康风险评估、一对一随访，健康和疾病全程关照，参与制定健康管理或疾病管理方案，并及时提供专科转诊建议；“N”代表由包含内科、外科、儿科、妇科、营养、康复及心理在内的多个学科专科医生组成的专家团队，当私人医生难以深入诊断时，客户将被转介到专家团队，以更准确判断病情，给予相应的就医建议。

绿通重疾管理服务

从国内外专家第二诊疗意见到境内外就医、住院安排，从药品购买规划服务到药品递送上门服务等，直通全球40多个国家和地区的150多万家医疗机构，帮助客户“全球找医”、“全球找药”，跟病魔与时间赛跑。

居家一站式康养服务

身心健康体检、心理援助计划、上门护理、上门理疗、中医调养、全球紧急救援，不一而足，力求精细化深耕客户需求，灵活定制，满足客户个性化品质需求。

服务案例一：69 小时生死时速

2021年1月5日，L先生在外地出差时突发脑出血，随即出现了重症肺炎及严重的败血症，当地治疗效果不佳建议转院至上海治疗。招商信诺人寿服务团队紧急启动异地医疗转送，并同步安排上海接收医院，最终顺利将L先生从出差地接至上海华山医院的感染科ICU病房治疗。考虑到L先生病情较重，在确认病人的身体状态符合转运要求后，制定了具体医疗运送方案：救护车及随车的ICU团队。期间，ICU团队全程陪护，对L先生身体状况进行实时监控。从L先生家属申请紧急救援服务，到L先生成功被转运至华山医院，仅仅用了69个小时。短短69小时的背后，是招商信诺人寿丰富的医疗资源、紧急救援的服务经验、强有力的资源调动能力和经验丰富的服务团队共同努力的结果。

服务案例二：44 天绝境逆转急性肝衰竭



2021年，客户A先生突发腹胀、尿黄、脚肿等状态。医院告知A先生患急性肝功能异常，如情况恶化，可能需要肝移植。A先生的情况涵盖在其所拥有的招商信诺人寿保单的保障范围，招商信诺人寿即启动相关的服务，由病案管理专家团队负责跟进，给予了他专业的就诊建议及紧密跟进病情。根据A先生的治疗需要，招商信诺人寿短短两天，便为A先生协调了全国综合排名第八*的中山大学附属第一医院特需部转院；并给予转院时机建议。招商信诺人寿团队了解到A先生虽排除了肝癌，却发现严重的肝硬化，已进入“失代偿期”。于是，便为A先生调整了转院安排，协调了肝硬化治疗领域的权威医院——南方医科大学南方医院惠侨楼特需部，同时提前安排预授权和住院费用直付事宜。最终在招商信诺人寿的密切跟进下，医院为A先生组建了多科室的权威专家会诊，进一步完善了治疗方案。不到两周，A先生肝功能各项指标好转，从病发到出院仅仅用时44天时间。除了诊疗过程中的医疗安排，招商信诺人寿全程为A先生提供贴心关怀及指引，出院后还为他提供健康指导及定期随访等服务。

数据来源：《2020年度中国医院排行榜》，复旦大学医院管理研究院

招商信诺人寿

“贵公司所提供的‘一站式全方位健康管理服务’非常有价值。因为在中国人口众多，优质医疗资源相对匮乏，被保险人医疗知识不足的情况下，特别需要医疗支持服务来提供帮助，解决有关医疗咨询顾问，医疗资源安排等问题，从某种程度上说，它甚至比保险理赔更为重要，更为有价值。”

——A先生，招商信诺人寿团体保单客户

健康生态 价值共享



国内直付合作医院

870+家



全球医疗合作机构

150万+家

招商信诺人寿认为，保险是健康管理价值链上的重要一环。在“健康中国2030”战略下，招商信诺人寿着力发挥保险公司在价值链上的中轴作用，专注与医疗机构及药企之间的深度融合，在提供风险保障的基础上，为被保险人提供集预防、治疗、康复于一体的整体解决方案，已经从过往的费用“支付者”转型为主动的健康“管理者”。

直付医疗网络：优质 + 便捷

招商信诺人寿在全球的医疗合作机构高达**150万+**家，在中国直付合作医院达**870+**家，其中，《2020年度中国医院排行榜》全国百强医院的覆盖率超50%；榜单排名前10位及前50位的医院，直付覆盖率分别达到90%和76%。

为了满足疫情后消费者“无接触”的健康管理需求，招商信诺人寿上线视频问诊服务，一站式囊括：在线视频问诊、送药到家、药费直付等服务；**7*24**小时不限时不限次问诊，健康问题一键求医，电子处方即时配药，最快**28**分钟送药上门，全面优化客户体验。

健康生态：共建 + 共享

2021年10月，招商信诺人寿作为唯一一家受邀发言的高端医疗保险机构，出席第四次涉外与特需医疗服务学术会议暨广东省第五届涉外高端医疗高峰论坛，以及第十三届健康中国保险平行论坛等，与健康生态各行业的领军企业一起共同探讨大健康产业的现在和未来。

2021年10月，招商信诺人寿与招商蛇口达成战略合作，共同探索“医养”合作模式，以居家老人的护理、助餐、家庭医生、就诊咨询、康复指导、绿色通道等服务需求为切入点，落地居家养老，社区养老服务，打造以健康服务+保险支付为特色的服务闭环，为招商蛇口带来有特色的养老保险产品及健康管理服务体系。

“人口结构老龄化和中国家庭倒金字塔结构，加大了对长期护理、慢病管理的需求。保险公司作为健康产业中服务支付方，在整个医养链条中起着中枢关键作用。”

——招商信诺人寿副总经理、总精算师兼首席市场官
蔡廉和

健康倡导 价值指引

招商信诺人寿以“帮助更多的人更健康、更幸福、更有保障”为使命，一直坚持通过多渠道、多形式的传播手段全方位倡导健康、有保障的生活方式，实现与多圈层消费者的真诚对话。



招商信诺人寿搭建了官方网站、移动官网、官方微博、微信订阅号、服务号、“完美人生”APP、抖音、视频号、头条号、百家号等自媒体平台矩阵；2021年，运用漫画、图文、小视频等消费者喜闻乐见的形式，自制近千条内容，向公众传达健康与保障理念。



招商信诺人寿品牌活动“诺粉节”在2021年迎来为期8天的“城市卡路里PK赛”，全国**400+**城市**近40万**用户参与其中，在悦动圈平台参与运动打卡。活动邀请奥运冠军杨威、脱口秀演员王建国，号召“行动就是冠军”，该话题在网上收获**6亿+**的关注，引发**10万+**网友的讨论热议。



招商信诺人寿持续关注不同客户的健康需求，于2021年相继推出联合胡润百富发布的《2021 中国高净值人群健康投资白皮书》以及联合第一财经发布的《2021 中国健康指数白皮书》，结合不同受众的特点开展圈层传播，倡导身心健康和财富健康理念。两个项目收获**7亿+**的泛曝光，精准曝光**5000万+**，**40万+**人次互动。



精准曝光
5000万+



40万+人次
互动

科技创新
以客为尊



招商信诺人寿自2017年起布局金融科技，秉持“以客户为中心，以科技为支撑”的经营战略，持续强化科技创新，实现科技与保险的深度融合，提供以客户需求为导向、创新型的产品及服务解决方案，帮助更多客户享受到更高效、更便捷的保险服务。

得益于在科技创新领域的诸多探索，2021年，招商信诺人寿荣登《每日经济新闻》“2021中国保险行业风云榜”之“年度科技革新榜”；此外，招商信诺人寿多个案例还收录在业内权威著作《中国金融科技发展报告（2021）》及《2021中国保险业信息化案例精编》中，展现出在金融科技应用领域的卓越市场地位。



科技赋能 提质增效

招商信诺人寿在“智能服务”、“智能运营”、“智能营销”三大场景均衡投入创新应用，通过会员服务及企业级数据两大“数据平台”；技术创新、流程创新及模式创新三大“创新模式”，推进金融科技的应用，搭建服务生态闭环。

截至2021年底，招商信诺人寿通过线上会员服务平台已累计为**776万**客户提供了保单查询及健康管理等服务，线上服务客户数呈逐年上升趋势。

智能服务：多触点 更便捷

多维度构建线上平台矩阵，五大服务平台：“完美人生”APP、“招商信诺在线”微信公众号、招商信诺官网会员中心、“招商信诺会员中心”微信小程序及合作银行员工团体福利微信小程序，提供多样化、综合性的便捷服务。

持续优化升级智能客服和线上办理时效，至今，智能客服机器人的问题解决率已达到**75%**，保全业务线上自助件均办理时效缩短至**1-3分钟**。



智能运营：促效率 优体验

招商信诺人寿通过科技赋能提升运营效率及质量：



科技赋能
优化体验

- “飞马座”智能质检系统，85%覆盖新单回访质检，客服质检准确率达到99%；
- “比邻星”视频服务，利用即时多方视频会话、人脸识别及在线电子签名等技术，实现远程空中保单服务，覆盖保全、理赔、投诉等业务。



线上运营
提升效率

- 实现电子流程一体化，保单签收到回访的时效从3天缩短到承保当天即可完成，2021年电子回访完成率增长了22%。
- “天秤”智能核保平台，覆盖公司全险种，在线实时核保，智能核保仅需2分钟。

智能营销：个性画像 精准营销

基于大数据，实现客户的深度洞察和刻画，由细分化逐步过渡为定制化的价值性需求，在合适的时间，通过合适的载体，以合适的方式传递给客户，以切实需求为拉动点实现“智能营销”。

为此，招商信诺人寿自主开发了“北斗智保”智能保险顾问，2021年累计为近8万名用户提供保单检视。在深入了解客户特征、理解客户需求的同时，构建“浑天”大数据平台；基于大数据平台的客户画像，将客户的潜在需求进行精准匹配，再通过智能算法，有选择性地输导给恰当的用户，旨在为每一位客户的精准需求给予具有针对性的解决方案。



“健康 + 科技” 完善保障闭环

招商信诺人寿结合自身在健康服务的资源优势，应用金融科技，在产品及服务方面不断创新，作了多项有益的实践：

“全链路” 保险服务

多平台矩阵增加客户服务接触点，让保险服务从过往的“销售服务”“保单管理”转向“客户经营”，把保险保障延伸到前端的健康管理，中端的医疗服务以及末端的理赔直付，为消费者搭建起一个闭环保障系统，提供“全链路”保险服务。

科技植入保险服务

“智爱牙” 齿科医疗保险，结合智能齿科健康管理设备，提醒用户及时纠正刷牙习惯；同时，通过蓝牙等技术形成分析档案，为用户提供刷牙指导，把健康管理服务武装到牙齿。

一站式、“零” 接触服务

从线上问诊到点对点送药的一站式、“零” 接触服务：广覆全国，药品最快28分钟送达；针对年长客群，“一键直呼” 管家服务联动专业护士和医师，从专属管家到上门护理，全国200余个城市专业护士预约 48 小时内上门。

“在当前的市场环境下，一个好的保险产品已经不是产品本身，而是通过与值得信赖的合作伙伴一起，进一步延展与核心保障相关的健康管理服务，为消费者搭建起一个切实可行的闭环保障系统，提供‘全链路’ 保险服务。”

——招商信诺人寿副总经理、总精算师兼首席市场官
蔡廉和

信息安全 应对新型风险



保险科技在迅速发展的同时，也带来一些新型风险，如网络安全风险、操作风险等，招商信诺人寿在加大科技创新布局力度的同时，也在积极防控科技发展过程中带来的新型风险。

为应对网络数据安全风险，招商信诺人寿基于“网络安全等级保护2.0版”标准进行严格管控。2021年，招商信诺人寿通过ISO27001信息安全体系认证，且已经连续多年通过国家网络安全等级保护测评及PCI-DSS(卡支付行业数据安全标准)认证。

2021年，招商信诺人寿助力以下三个方面加大网络安全防护力度：

- 1 缜密识别系统开发时的风险并做好防范，如：做好系统规划和衔接、加强外部供应商管理等；
- 2 持续提升金融科技水平，防范黑客攻击、病毒植入、信息泄露等技术风险；
- 3 加强员工培训，提高信息安全意识。2021年，信息安全意识培训覆盖率及考试合格率达到100%。

绿色金融 助力碳中和

为助力实现我国“2030碳达峰，2060碳中和”的目标，招商信诺人寿利用人工智能、大数据、云计算等技术，积极打造多元化绿色金融服务体系。

数字化流程 节能减排



保单投保环节

“北斗智保”智能保险顾问、“天鹰座”大数据智能分析引擎、“飞马座”实时辅助，实现投保、核保及回访环节的线上智能化，使客户享受到更加自主便捷的初始保单体验。2021年节省快递物料成本**141万元**。



保单服务环节

APP、官网、微信等多维服务平台，搭载“天玑视图”、在线客服机器人、E诺保全等智能终端，为客户提供需求咨询、保单管理、领取生存金等各项保单服务，最快办理业务仅耗时**21秒**。2021年节省纸张约**80万张**。

精细化管理 节能至微

除践行绿色金融理念，招商信诺人寿通过精细化的管理与运营实现行政层面的节能减排，降低人力及资源损耗，通过技术应用和理念传播，将减碳渗入细节。2021年，彩色打印纸张的数量节省13.4%，黑白打印节省4.5%，总印量节省6%。



彩色打印节省 **13.4%**
黑白打印节省 **4.5%**
总印量节省 **6%**

屡获认证 业界认可

金融科技获奖

- “基于微服务架构的健康管理生态圈大数据平台”项目荣获**工信局数字经济产业扶持计划最高级别奖励**
- “大健康综合管理服务体系”荣获**深圳市金融监督管理局金融创新优秀奖**
- “数字化中台”荣获《**中国银行保险报**》**保险业信息化案例三等奖**

业界认可

- 多个金融科技实践案例获中国人民银行主编的《中国金融科技发展报告（2021）》以及中国金融出版社出版的《2021中国保险业信息化案例精编》收录

知识产权专利

- 2019年至2021年，共**申请18项知识产权专利**
- 自主研发的“智能语音质检”技术被**国家知识产权局授予发明专利**

“智能语音质检”技术优势

- 基于ASR语音识别技术，结合对话语境，通过NLP自然语言处理，深度识别解析，及时发现销售过程中的非合规表述
- 在招商信诺人寿电销渠道实现**90%**的保单应用覆盖率

品质经营
稳健发展





成立18年，招商信诺人寿总资产已超过**1000亿+**元，年保费收入**200亿+**元，拥有卓越承保能力，至今已承保多个亿级保额保单；截止2021年第四季度，银保监会风险综合评级**连续22个季度**保持**A级**，拥有全资健康管理子公司、发起成立资产管理子公司。2021年，招商信诺人寿持续在风险防控、合规经营、渠道扩充和消费者权益保护方面夯实提升；**连续七年**荣获《21世纪经济报道》评选的“年度稳健经营保险公司”大奖，**连续三年**位列《亚洲保险竞争力排名研究报告》“中国寿险十强”。

2021 年，招商信诺人寿实现：



年保费收入
200亿+元



总资产已超过
1000亿+元



年理赔
38万+次



年理赔总金额
10亿+元

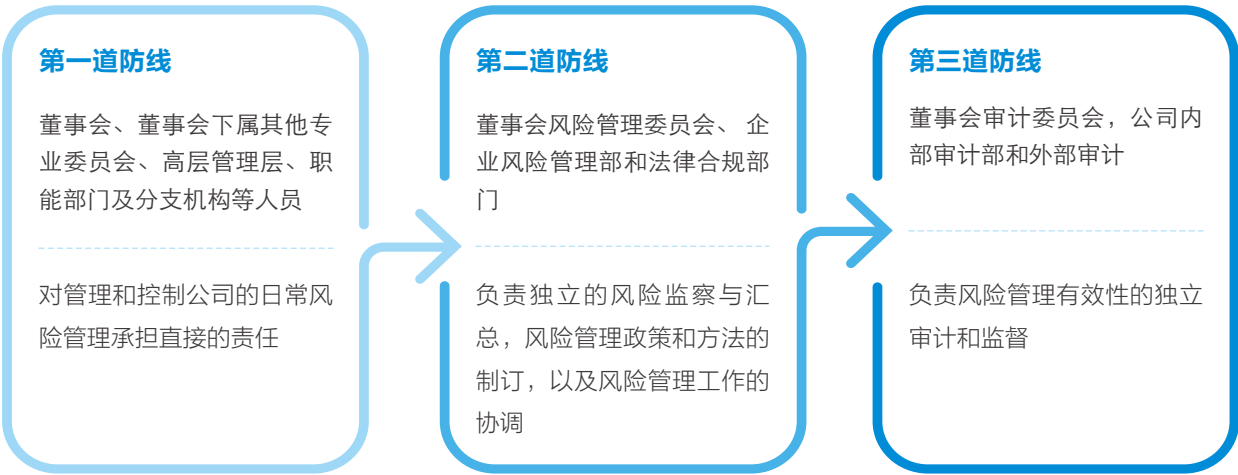
合规经营 权益保护

招商信诺人寿一直将风险管理贯穿于公司经营管理的方方面面，并根据业务发展和风险管理需要，不断建立健全覆盖公司各业务环节的风险管理体系，积极、有效、科学地开展风险管理工作，使风险管理在公司经营发展中发挥重要作用。



招商信诺人寿风险管理体系及特色

招商信诺人寿“三道防线”风险管理组织架构：



消费者权益保护

招商信诺人寿高度重视消费者权益保护工作，始终把消费者权益保护工作摆在与业务发展并驾齐驱的战略高度，多措并举扎实推进消费者权益保护工作深入、有序开展，着力构建和谐诚信的金融环境，切实履行应承担的社会责任，努力为保障人民群众美好生活做出贡献。

铸造夯实公司金融消保基底

金融消费者权益保护工作，是公平对待消费者承诺的一个重要体现。招商信诺人寿构建金融消费者权益保护制度体系，制定落实保护金融消费者权益的具体措施，以保障金融消费者的重要权益，即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权及信息安全权。

将金融知识送到消费者身边

招商信诺人寿在2021年开展“3.15”教育宣传周、“7.8全国保险公众宣传日”、“防范非法集资宣传月”、“金融联合教育宣传月”活动及日常金融知识宣教，利用自媒体、分支机构服务网点、进社区、进大学等线上线下相结合的多种传播渠道开展立体宣传，让消费者了解保险产品知识，对洗钱等行为保持警惕性，提升保险产品安全性。活动触及消费者127.5万人次。

重视客户信息安全与隐私保护

招商信诺人寿十分重视客户信息安全保护，努力为社会经济的稳步运行提供良好的信息环境。为此，招商信诺人寿采用国家最高标准——安全等级保护2.0版要求严格管控，2021年通过第三方独立审计获得ISO27001认证，并且已经连续多年通过国家网络安全等级保护测评及PCI-DSS(卡支付行业数据安全标准)认证。

认真倾听客户声音，化解消费投诉纠纷

招商信诺人寿认真落实监管要求，倾听客户之声，探索以更加科学高效的方式开展投诉管理工作。

在机制建设方面，招商信诺人寿不断规范和优化投诉处理流程，修订完善《招商信诺人寿保险有限公司客户投诉管理制度》和《招商信诺人寿保险有限公司保险消费投诉纠纷调解管理办法》等，积极响应、妥善化解消费投诉纠纷，为保险消费者搭建便捷、高效的投诉纠纷化解平台，切实维护消费者合法权益。

在投诉受理方面，招商信诺人寿已建立“信、访、电、网”四位一体的投诉渠道，在公司官方网站、移动客户端、总公司及分支机构办公场所均已披露了公司投诉处理流程、公司联络方式、接待地址等内容，在保险合同中也列明了公司客户服务及投诉热线、联络地址等投诉通道信息，让保险消费者可随时随地可以联系到公司。

在投诉处理方面，招商信诺人寿总、分支机构客服人员在日常投诉处理过程中严格遵照公司制度执行，遵循“公平公正、以诚待客”的服务理念，站在消费者的角度考虑问题、认真评估消费者诉求的合理性，充分运用多元纠纷化解机制处理投诉，做到对消费者投诉件件有落实、事事有回音。同时投诉信息实现系统化管理，完整记录每笔投诉受理、调查、处理、审批、资料归档及跟进结果等信息。系统对投诉处理完成时间进行监控，初步实现对消费者投诉的精细化管理和标准化分类，为实现全公司客户投诉问题的溯源整改奠定了基础。

广纳伙伴 可持续发展

招商信诺人寿经过18年稳步发展和口碑积累，不断扩展业务足迹、扩充客户和渠道伙伴，以期为消费者提供长期稳定的保险保障、健康管理、财富规划等全方位产品和服务。

稳步开拓分支机构

截止目前，招商信诺人寿已在北京市、上海市、重庆市、天津市、湖北省、江苏省、浙江省、四川省、山东省、广东省、辽宁省、陕西省、湖南省、河南省、江西省、福建省、安徽省、云南省设立了29家分支机构以及自建6家电销中心。

2021年9月，招商信诺人寿在云南设立云南分公司，成为第二家布局云南的中外合资保险公司。

十四五开局之年，云南全省各地区经济运行持续恢复及提升，民生福祉全面改善。云南省保险市场也经历着较快的发展，成为国内重要的保险发展市场。招商信诺人寿云南分公司的发展将沿承公司总体发展战略，通过线上网络、电话等渠道及线下合作银行各网点，为省内消费者及企业客户带来覆盖保障、医疗、健康管理、退休养老、资产传承等多层次、全方位的保险产品与服务。

持续拓展合作伙伴

为顺应市场的发展，招商信诺人寿不断拓展与合作伙伴的深度合作，务求满足不同圈层客户对保险保障服务的需求。

- 入驻招商银行财富开放平台，加入“大财富管理朋友圈”，成为首批特邀的四家保险公司之一进驻该平台。
- 与大新银行宣布开展业务合作，为大新银行的客户提供涵盖健康、养老、传承等多方位的保险产品与服务，以丰富大新银行客户财富管理的多元产品结构。
- 进驻蚂蚁集团旗下蚂蚁保，携手开发并联合发布新重疾保险产品，在支付宝平台独家销售。
- 与招商蛇口达成战略合作，深度融合彼此在保险保障、健康管理和社区医养的经验，研发定制化“医养”保险产品与服务。



人文关怀
开放成长



作为一家在人寿保险和健康保险服务领域具有领先地位的中型寿险公司，招商信诺人寿提供平等多元的就业机会，打造舒适健康的职场环境，持续投入人才培养和员工发展计划，始终以人为本，与公司和健康产业共谋发展。2021年，得益于雇主品牌建设和人才培养方面的卓越表现，招商信诺人寿于前程无忧“2021人力资源管理杰出奖获奖企业峰会上”斩获“2021人力资源管理杰出奖”。



员工人数
8000+



女性雇员占比
60%+



员工累计线上培训时长
16万+小时



员工获得晋升或横向发展
2544人



LOMA专业认证及学历提升资助人数
5289人次

职场环境 开放包容

招商信诺人寿致力于创造平等、多元、包容的职场发展环境，除在职场性别平等方面身体力行，让不同性别的员工均可以在此找到发挥个人所长的平台外，招商信诺人寿提供多种不同工种职位，通过校园招聘以及日常社会招聘、内部竞聘等渠道广纳人才。



- 2021年，招商信诺人寿女性雇员占比60%+；
经理及以上级别女性雇员占比57%+，部门负责人女性雇员占比46%+；
- 向海内外高校应届毕业生开放覆盖20+个城市、横跨7大类的50+个岗位需求；
- 通过社会招聘渠道提供岗位848个，横跨19个职能部门；
- 通过内部竞聘渠道，2544位员工获得晋升或横向发展。

人才培养 多元定制

招商信诺人寿致力人才培养，通过线上、线下的各类型培训，综合提升员工的专业及能力。2021年，招商信诺人寿搭建全新的领导力发展培训体系，并通过线上学习平台提供培训课程**2127**门，累计线上培训时长达**16万+**小时；**2544**名员工实现内部晋升或横向发展；资助**5090**人次的员工学习并获得LOMA寿险管理师认证，**199**位员工完成学历提升。

搭建领导力发展体系框架

为推进公司管理者梯队建设，满足行业发展及公司战略发展下的干部储备需求，招商信诺人寿于2021年全面升级管理者人才培养体系，搭建起全面辐射基层、中层、高层管理人才的领导力发展体系框架，围绕企业文化、战略发展和管理能力三大维度，实现管理人才的分层分类培养。

该领导力发展体系包括针对新任团队长的“启航”计划、针对资深团队长的“扬帆”计划、针对总部部门、机构副助及负责人后备干部的“远航”计划、针对部门/机构负责人的“领航”计划，形成金字塔型梯度框架。2021年，该领导力发展培训体系已覆盖420名员工。

该体系通过人才分层体系明确培养目标，针对不同层级的储备人才进行APO及360度综合能力素质模型评估得出群体共性发展需求，以此确定年度培养方案。以领航计划为例，2021年，招商信诺人寿与中国商学院合作，为领航计划学员提供42门线上课程、3门线下课程及一次拓展课程。

上线“问学”在线平台



2021年，招商信诺人寿上线面向所有员工的企业级在线学习交流平台——“问学”。该平台面向全国的8000多名招商信诺人，具备线上直播、学分看板、智能客服和数据提交四大功能亮点，是一个开放、融合的学习平台。该平台与销售端的人机对练及“爱上学习”平台一起构建招商信诺人寿线上学习平台矩阵。

截至目前，“问学”平台提供283门课程，包括750个视频知识，129个文档类知识。全员总线上学习时长达840万分钟（14万小时），线上活跃人数达89001人次，线上学习总计39884人次。

持续培养行业新人

招商信诺人寿为职场和行业新人提供完善的培训体系，通过未来星学习项目及管培生培养规划助力新人融入职场和后续职业通路晋升。基于三年管理培训生项目实践，招商信诺人寿结合公司发展战略，将聚焦在金融科技、健康险、健康管理服务三大领域的管培生定向培养计划。

● 未来星学习项目

面对校招新人，通过线上培训、大咖讲座、实践任务及团队拓展，赋能职场软实力，助攻行业及岗位硬实力，帮助新人快速融入团队，适应职场。

● 管理培训生培养规划

该项目基于能力模型进行人才画像，一方面增进员工全面的自我认知，一方面制定有针对性的发展计划，通过工作岗位实践(70%)、项目锻炼(20%)和课堂学习(10%)的方式，培养稳健的人才梯队。



培养全方位电销团队



招商信诺人寿作为国内保险行业电话营销的市场领先者，始终坚持非代理人渠道的多元化营销，重视电销人员的培养与发展，使其成为客户的保障、健康和财富管理顾问。招商信诺人寿通过营销学院、管理学院、讲师学院三大学院，为电销团队提供培训，覆盖一线销售员工、储备管理者和兼职讲师，实现从岗前到持续教育，再到进阶知识技能，从管理理念到管理技能，沿着其职业发展路径，实现全方位的团队培养体系。值得一提的是，招商信诺人寿应用金融科技开发人机对练培训，提供**1248门**课程，培训时长达到**1.9万+**小时。

人文关怀 润物无声

招商信诺人寿作为以健康为专长的寿险公司，在企业内部不但重视保险专业知识和技能培训，而且关注员工身心健康及可持续发展的需求。

促进员工身心健康

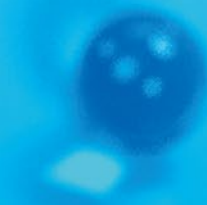
- 招商信诺人寿倡导健康美好的生活方式，在职场内部也积极引导员工关注健康。
- 2021年，招商信诺人寿在9月8日司庆日发起“FUN运动越健康”活动，联结招商信诺人寿自有“完美人生APP”，鼓励员工在此平台上计步、打卡、上传运动照片进行积分，设立个人赛和团队赛，倡导员工健康行动。该活动为期一个月，共有**2793**人参与，人均步数达**90415**。
- 招商信诺人寿工会联合招商信诺健康管理子公司推出“鸭博士”员工健康守护计划。该计划通过全科医生职场坐诊的鸭博士诊所、鸭博士职场理疗、鸭博士药箱、鸭博士EAP心灵驿站和鸭博士医疗咨询热线五大维度守护员工的职场健康。

营造持续学习文化

2021年，借由世界读书日，招商信诺人寿举办首届读书日活动，涵盖易书、个人阅读、家庭共读、团队分享等互动环节，涉及全国**22**个城市、**50**个职场，共计收到**2000**余本图书。当日，武汉网电中区“沁馨书会”正式挂牌开幕，幽静温馨的环境、品类丰富的藏书，为员工提供一个能够静心品读的好去处；在此定期举办的知识沙龙，帮助员工持续提升保险领域专业度、拓宽行业内外视野，以满足员工希望获得持续培训与学习的心声，同时舒缓员工的工作压力，做到张弛有度。



奉献社区
反哺社会



招商信诺人寿的慈善公益事业始于公司成立之初，十八年来以爱为营，回馈社会。截至目前，已经连续4年捐助孤贫先天性心脏病患儿，连续4年为上海10公里精英赛（简称“上海10K”）赛事提供保障服务，连续3年助跑“黑暗跑团”听力障碍及视力障碍人士，连续2年为贫困地区人民提供保险扶植，连续2年为深圳特区献礼普惠保障产品，让利于民，商业向善。

慈善扶贫 多方联动

爱佑童“心”

2021年6月，值“中国儿童慈善活动日”成立20周年之际，招商信诺人寿再度通过爱佑慈善基金会捐款**50万元**，用于“爱佑童心”项目资助困难家庭先天性心脏病患儿的手术治疗费用，以及“爱佑安生”项目，捐建“爱佑儿童之家”，帮扶孤贫留守儿童，让孩子们有“家”可依。

2021年9月，招商信诺人寿第三届“公益司庆月”再次联手腾讯99公益日和新浪人人公益节，在短短四周的时间里，募集到来自员工和公众的善款**20余万元**；招商信诺人寿等额配捐，合计捐出**40余万元**善款，全部用于爱佑慈善基金会“爱佑安生”项目，进一步为项目灌注爱心。

截至目前，招商信诺人寿已经累计向爱佑慈善基金会捐赠**200万+**元善款，带动员工及社会公众捐款近**60万元**，爱心遍及**13省**，已帮助超**100+**名先心病患儿重拾健康，资助2所“爱佑儿童之家”，帮助孤贫及留守儿童。



扶贫助老

2021年12月，招商信诺人寿在“7.8云长征”保险助老公益项目中，为湖南省邵阳市石马江村当地乡村振兴帮扶的**228名**老年人，捐赠总保额为**1140万元**的招商信诺交通团体意外伤害保险A款，满足了该地区部分老年人的交通出行安全保障需求。此次保险助老公益捐赠活动，是招商信诺人寿贯彻落实积极应对人口老龄化的国家战略，也是对中国保险行业协会倡议的积极响应。



为爱健跑



2021年，招商信诺人寿第四度携手上海10K，提供保险保障服务。历年来，招商信诺人寿先后为“垂直健康跑”、“The Color Run™ 彩色跑”、“为爱麦跑”、“Run To The Beat 悦节拍音乐半程马拉松”等赛事提供保险保障及贴心服务。

作为 2021 上海 10K 的唯一指定保险赞助商，招商信诺人寿为现场 5500 余名参赛选手与工作人员免费提供总保额超过 20 亿元的团体意外伤害保险与团体意外医疗保险。

招商信诺人寿连续 3 年守护“黑暗跑团”——一个全国性视障公益陪跑项目。在 2021 上海 10 公里精英赛中精心选拔员工志愿者为视听障碍者做全程陪护，帮助他们顺利完成比赛。

回馈社区 身体力行

让利于民，服务特区

继为深圳特区市民定制两款团体医疗保险产品后，2021年，招商信诺人寿再次凭借稳健的经营理念、良好的业界口碑及充足的偿付能力，经深圳银保监局、深圳市保险同业公会等部门审核及验收，成为首批获得“深圳市专属重疾险”销售资格的商业保险公司之一。

深圳专属重疾险是市政府继深圳专属团体医疗险后推出的又一项惠民工程，专属重大疾病保险与专属团体医疗险相互补充，共同为被保险人组成抵御人生高危风险的“健康保障盾牌”。招商信诺人寿作为深圳本土企业之一，长期扎根特区，主动融入地方经济与社会管理大局，希望通过充分发挥保险保障和风险管理功能，以保险惠民的方式满足深圳基本医疗保险参保人多样化的健康保障需求，不断协助政府完善社会保障体系，为深圳特区发展贡献力量。

与爱同行，志愿服务

2021年9月，招商信诺人寿云南分公司正式开业。揭牌典礼同时，招商信诺人寿宣布与爱佑慈善基金会合作在云南省镇雄县捐建“爱佑儿童之家”。“爱佑儿童之家”致力帮扶镇雄当地困境和留守儿童，为他们提供生长发展需要配备的娱乐、学习、办公等设施，提升他们的情感、认知、社会交往等能力，同时为他们提供基本的生活保障、医疗、教育、心理干预等方面的救助。



10月，招商信诺人寿保组织全国各地共8位员工志愿者来到位于云南省镇雄县“爱佑安生”项目“爱佑儿童之家”，探访当地受助小朋友，为他们带来慰问及关爱。

灾情面前 紧急应援

为应对2021年入夏以来全国多地发生大风、龙卷风、冰雹等自然灾害，招商信诺人寿始终、持续关注各地极端灾害天气情况，并先后在河南暴雨汛情、四川泸县6.0级地震发生之时，第一时间启动重大突发事件处理流程，针对因极端灾害天气导致的各类事故，推出各项服务举措，为客户提供便利，包括：



开启理赔绿色通道



多渠道受理报案



积极主动排查事故



无保单理赔服务



简化理赔手续



放宽医院限制

社会责任 步步生根

- 
- 2021年
- 给湖南省228名老年人捐赠总保额为1140万元的团体交通意外伤害保险
 - 向爱佑慈善基金会“爱佑童心”及“爱佑安生”项目捐赠50万元善款，同时发动员工和公众捐赠20万+元善款
- 2020年
- 为四川地区259位贫困户捐赠总保额为2590万元的团体意外伤害保险
 - 向爱佑慈善基金会“爱佑童心”及“爱佑安生”项目捐赠50万元善款，同时发动全体员工义卖募捐25万余元善款
 - 累计向2万+名抗疫医护人员赠送总保额达61亿+元的意外伤害保障
 - 筹措价值220万元的医用防护物资，捐赠给新冠疫区一线防疫工作者和志愿者
- 2019年
- 向爱佑慈善基金会“爱佑童心”项目捐赠50万元善款，发动全体员工义卖募捐13万余元善款
- 2018年
- 为四川省资阳市新场乡希望小学师生捐赠总保额为1500万元人身意外伤害及医疗保险
 - 官方APP“完美人生”启动公益健康走公众捐步活动，配捐善款8万元
 - 向爱佑慈善基金会“爱佑童心”项目捐赠善款50万元
- 2017年
- 与中国儿童少年基金会合作，出资支持10名贫困留守儿童3年的生活费用
 - 赞助上海交大医学基金会50万元，资助其中国医院发展研究院的发展



- 2016年** ● 启动“梦想家：爱心募捐”，员工的捐款近15万元
- 2015年** ● 发动员工向重庆市彭水苗族土家族自治县四所小学捐赠20万+元
- 2014年** ● 向中国儿童少年基金会捐款42万+元，捐助1间安全体验教室及4间安康图书馆
- 2013年** ● 向中国青少年发展基金会捐款8万元，捐建2间希望厨房
● 向壹基金捐款37万+元，支持雅安灾区抗震救灾工作
- 2010年** ● 发动员工为青海玉树灾区捐款约10万元
- 2009年** ● 向中国青少年发展基金会捐款50万元，在四川援建第二所希望小学
- 2008年** ● 向中国青少年发展基金会捐款50万元，在四川援建第一所希望小学
● 向中国红十字会捐款10万元，支持汶川灾区的地震救灾工作
● 向广东省红十字会捐款5万元，支持灾区的冰冻救灾工作
- 2006年** ● 向深圳市慈善总会捐款10万元用于洪水救灾
- 2004年** ● 向中国红十字会总会捐款10万元救助印度洋海啸灾民





美 好 生 活 自 在 掌 握

公司网址：www.cignacmb.com

总公司地址：深圳市深南大道 7088 号招商银行大厦 31 楼

邮编：518040

全国统一客户服务热线：95362，24 小时自助语音服务

全国统一客户服务传真：400 888 8299，随时接收您的服务申请

全国统一客户服务邮箱：customerservice@cignacmb.com



官方微信订阅号



官方微信服务号



官方服务APP

© 2021 招商信诺人寿保险有限公司