

# 关注可持续发展 共守更美好未来



招商信诺人寿  
2022可持续发展报告

## 报告编制说明

本报告是招商信诺人寿保险有限公司（简称“招商信诺人寿”）发布的第一份可持续发展报告。招商信诺人寿作为一家即将迎来成立二十周年的中型保险企业，我们深刻意识到，要响应党的二十大所提出以高质量发展推进中国式现代化的深远目标，必须以可持续发展的眼光，重新审视自身的优势和潜力，并积极深化各项可持续发展的规划与建设，以支持我们看得更远、想得更细、走得更稳。为此，我们通过这份报告，展示招商信诺人寿在 2022 年推进多个可持续发展议题所作的努力。

### 报告时间范围

本报告的时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

### 报告主要内容

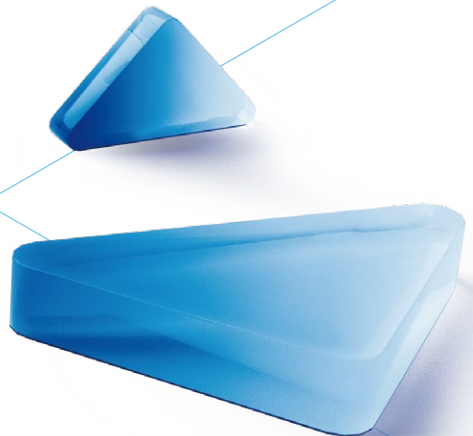
本报告以健康、科技、人才、文化、治理、绿色、社会责任等七个方面的可持续发展议题为主线，涵盖了公司在 2022 年通过业务发展、制度建设、文化推广、对外传播、公益慈善等各方面行为，积极履行自身社会责任，并对公司利益相关方及公众产生积极影响。

### 报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版报告可通过访问招商信诺人寿官方网站 <https://www.cignacmb.com> 获取。

### 报告信息及数据来源

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计、媒体报道，以及部门沟通访谈获取的信息等。



## 总经理致辞

### 以可持续眼光推进高质量发展

随着 2022 年党的二十大的胜利召开，擘画出以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的蓝图，我们更深受鼓舞，意识到结合自身优势，推动高质量发展，不仅是获得市场认可的砝码，更是企业公民义不容辞的责任。

2022 年，面对后疫情时代依然存在的外部环境及经济民生带来的挑战，招商信诺人寿充分发挥险企分担社会风险的功能，年承保保险金额超过 1.9 万亿元，展现了作为险企的责任担当。我们一方面发挥所长，继续深耕健康生态领域，推动“健康中国”的实现，让更多的人收获健康；另一方面，持续提升产品及服务品质，推出多样化满足财富及健康需求的保险产品，让更多的人收获幸福。此外，我们还在多方面取得了良好的成绩，令我们倍感骄傲：

**坚持品质服务，深耕健康保障。**我们洞悉市场需求，秉持“以客户为中心”的经营理念，全方位拓展保险产品及服务。围绕为客户提供全生命周期的需要，打造大健康生态圈，积极促进事前、事中、事后健康闭环服务链条的布局及融合，为不同类型患者和客户提供全方位“保险 + 健康管理”服务，同时结合科技手段，让这些服务触手可及，优化客户服务体验。

**坚持稳健经营，打造诚信文化。**作为一家总资产超千亿的保险企业，我们深知行稳致远对于保障客户终身的意义。2022 年，通过打造“TRUST”企业文化、完善风险管理体系、加强廉洁从业教育等方式，强化值得托付、值得信赖的诚信品牌。

**坚持绿色理念，优化服务运营。**2022 年，我们在客户服务和企业运营环节持续推进数字化进程，降低物流、打印、能耗等成本，同时加强对员工的减碳教育，打造绿色职场。此外，我们也在投资上关注绿色环保项目，以实际行动支持国家双碳战略。

**坚持平等包容，打造友好职场。**建立多层次的人才发展体系，定制化的培训体系和多元化的员工关怀项目，有助于我们在竞争日益激烈的环境中吸引和保留关键人才。2022 年，我们打造了“管理”和“专业”双通道人才发展体系，保障了公司多样化人才供给。同时，持续学习已经蔚然成风，线上学习平台“问学”参与人次超 35 万。

**践行社会责任，打造企业温度。**我们积极发挥金融企业的优势，通过投资参与到服务国家战略的各个项目中，以支持地区发展、助力基建建设、扶贫济困、推动绿色发展等；此外，我们积极履行社会责任，连续多年捐助孤贫先天性心脏病患儿、捐建关爱留守儿童的“儿童之家”。2022 年我们更将这份关爱拓展到更多人群，我们为一线防疫人员送去健康问诊卡，为退役军人送上意外险保障，为穿行于城市大街小巷的快递员和外卖小哥送去保障骑行安全的意外伤害保险。

2023 年，招商信诺即将迎来成立二十周年的重要时刻。站在“承上启下”的发展节点上，我们将继续积极融入国家战略大局，持续推动“大健康”差异化战略，深化“保险 + 健康管理”的模式；秉持“让客户更健康 生活更美好”的使命，以全球的视野，立足本土国情，深耕国内客户的多元保障需求，为客户提供更有温度的保险保障和健康服务，守护和陪伴客户的美好生活，积极履行企业公民责任，共绘美好未来。



招商信诺人寿总经理兼首席执行官  
2023年4月



### 总经理致辞

以可持续眼光推进高质量发展

### 关于我们

关于我们 01

02 2022年 经营亮点

专业专注，稳健经营  
健康保障，优势显著  
社会责任，持续履行

2022年 荣誉认可 03

### 可持续发展议题

# 01

05 01 全程陪伴 实现健康可持续

洞悉健康趋势  
深耕健康管理  
引领健康生活  
共促健康生态

# 02

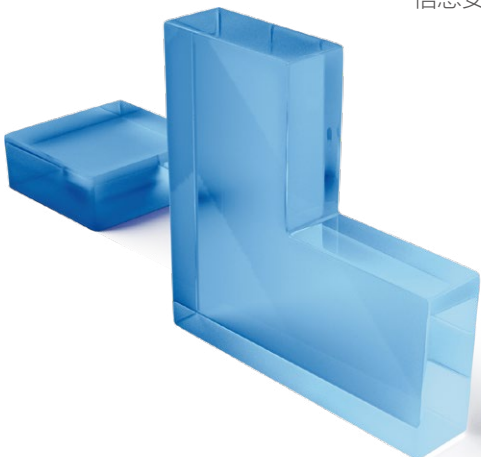
科技先行 驱动服务可持续 12

全时在线服务  
高效运营体系  
赋能客户自主  
信息安全守护

# 03

18 03 公平进取 实现人才可持续

促进平等包容  
定制人才培养  
多元贴心关怀





# 04

## 以诚立业 实现文化可持续

塑造企业文化  
倡导合规守责

22

# 05

## 稳健严谨 实现治理可持续

强化风险管理  
关注权益保护  
加强廉洁教育  
构建透明沟通

26

# 06

## 点滴积累 实现绿色可持续

强化绿色运营  
创建绿色职场  
参与绿色投资

31

# 07

## 企业温度 实现责任可持续

践行责任投资  
应对疫情挑战  
保障民生责任  
传播公益理念

35

历年企业社会责任足迹

读者意见反馈



## 关于我们

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集团。

自2003年成立以来，以网电营销、银行保险、经纪代理作为主要销售渠道，开展特色经营。历经20载的稳健发展，分支机构已覆盖全国三十个省市，拥有全资健康管理子公司，并于2020年发起成立了资产管理子公司，总资产超千亿规模，累计服务客户超千万。招商信诺人寿始终坚守“以客户为中心”的经营理念，作为健康保障领域的先行者，持续夯实自身的差异化优势，致力于帮助客户更健康，生活更美好！

我们的使命：**让客户更健康，生活更美好！**

我们的愿景：**模式领先、特色鲜明、服务卓越、国内一流**

### 股东简介

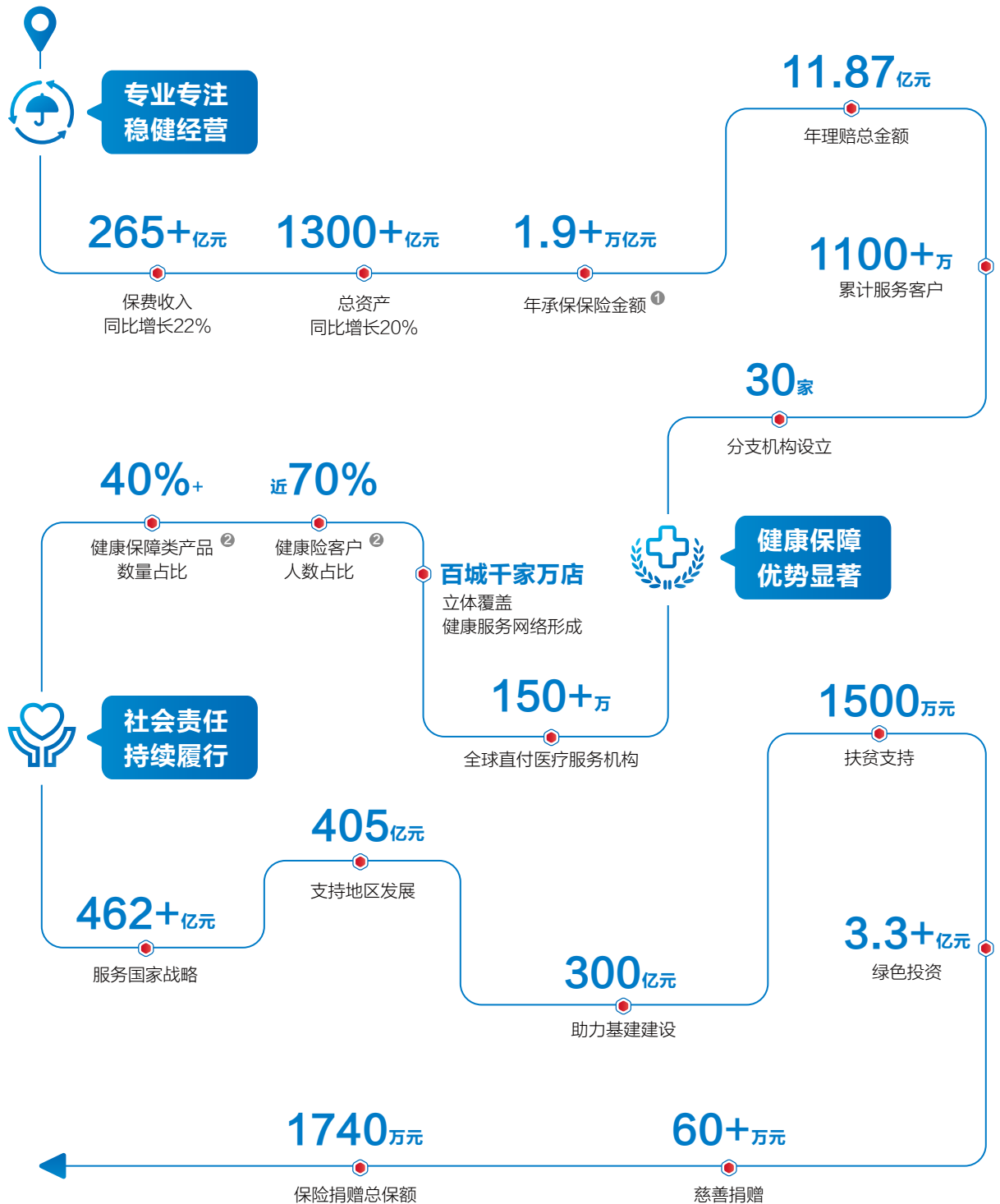


成立于1987年的招商银行是中国境内第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，于沪港两地上市，是拥有商业银行、金融租赁、基金管理、人寿保险、境外投行、消费金融、理财子公司等金融牌照的银行集团，业务覆盖130多个城市，员工总数逾11万人。



成立于1792年的信诺集团是美国最大且是最早成立的商业健康保险公司之一，拥有超过230年历史，也是一家全球性的健康服务公司，全球超7万员工，业务遍及30多个国家和地区，所服务的客户超过1.9亿人。

## 2022年 经营亮点



① 2022年期末有效保险金额

② 此处健康险数据主要涵盖重疾险及医疗险

# 2022年 荣誉认可

## ★ 稳健经营



★ 连续八年荣获  
《21世纪经济报道》  
年度稳健经营保险公司



★ 连续两年荣获  
《每日经济新闻》  
年度卓越人寿保险公司



★ 荣获2022年度  
《中国经营报》  
卓越竞争力寿险公司



★ 连续五年被  
《深圳晚报》评为  
深圳百万市民最喜爱的保险机构

## ★ 价值产品



★ 荣获《中国经营报》  
卓越竞争力产品设计引领  
保险公司



★ 醇悦人生 II 高端医疗保险  
荣获《证券时报》  
2022金牌保险产品方舟奖



★ “传家玺悦”年金保险产品计划和“智爱牙”牙科  
医疗保险分别荣获《中国银行保险报》  
年度养老保险产品 年度创新保险产品

## ★ 健康优势



★ 旗下招商信诺健康管理公司连续三年荣获  
由人力资源智享会（HREC）颁发的

薪酬与福利供应商价值大奖



2022智享会EAP臻选服务机构

2022智享会体检与健康管理臻选供应商



★ 荣获IQF2022第三届国际品质节  
暨消费领导力峰会

2022 大健康质造引领奖





## 科技创新



贡献奖优秀奖

★ 凭借“构建全球优质医疗网络与保险联动”项目荣获

“深圳金融创新奖”优秀奖

★ 凭借“流式数仓建设实践”和“完美人生DevOps容器管理平台”分别荣获《中国银行保险报》

中国保险业数字化转型十佳机构

IT基础能力优秀案例

★ 荣获《深圳商报》

年度金融科技创新保险公司



## 人力资源



2022中国年度优选雇主



年轻人心中的百大最爱雇主

★ 荣获智联招聘 2022中国年度优选雇主

★ 入选垂直招聘平台实习僧 年轻人心中的百大最爱雇主

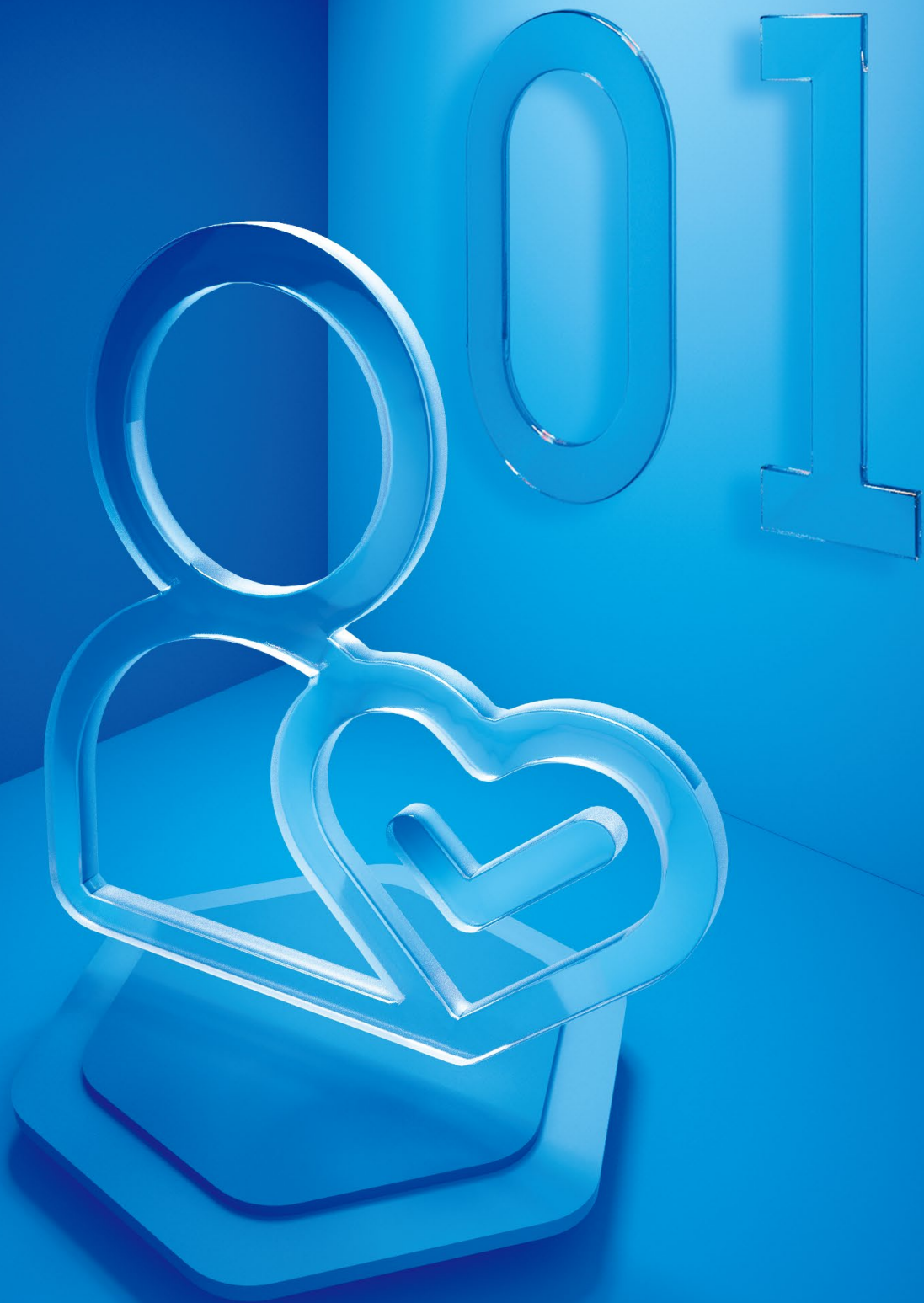


## 社会责任



★ 被授予《公益时报》

年度榜样慈善企业



**全程陪伴**  
实现健康可持续

## 01

## 全程陪伴 实现健康可持续

招商信诺人寿二十年来始终坚持“以客户为中心”，持续提供高质量、高价值的全生命周期健康与财富保障服务。我们依托全球150+万直付医疗服务网络资源、“百城千家万店”国内优质的医疗资源，以及国际化标准的服务品质，提供全生命周期的健康保障和管理服务，致力引领健康生活方式，让客户更健康，生活更美好。



洞悉健康趋势



深耕健康管理



引领健康生活



共促健康生态



- 连续**5年**发布《中国健康指数白皮书》
- 连续**3年**发布《中国高净值人群健康投资白皮书》
- “百城千家万店”健康服务网络，覆盖**276座**城市，上千家直付医院，涵盖“全国百强医院”**59家**，健康服务网点近**3万家**
- 全球找药合作药房覆盖全国**200多个**城市

# 我们怎么做

## 洞悉健康趋势

对大健康领域长期的、持续的敏锐洞察，是招商信诺人寿得以保持健康保障优势的基础。招商信诺人寿自2018年起连续五年发布国民健康指数报告，通过这些洞察更加准确地把脉市场需求，为产品品质提升、服务持续升级奠定基础。



### 案例 多维、精细洞悉健康需求

2022年11月，联合《第一财经》共同撰写《VUCA时代职场新常态——2022招商信诺人寿中国健康指数白皮书》，通过追踪监测和研究人们的身体状况、家庭生活、人际交往、财务状况和工作状态五项维度的变化，揭示了工作让职场人更健康、孩子有助于提升幸福感、不确定性带来更多压力、持续探索健康保障方式、企业需愈加重视员工健康保障等五大健康新常态；

2022年12月发布《2022中国高净值人群健康投资白皮书》，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，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。



扫码  
阅读



《2022招商信诺人寿中国健康指数白皮书》



扫码  
阅读



《2022中国高净值人群健康投资白皮书》

## 深耕健康管理

有鉴于对中国市场的深刻洞察，招商信诺人寿意识到，客户对健康的需求已经扩展到全生命周期的全程陪伴。因此，招商信诺发挥所长，一方面，融合健康管理服务开发新的保障产品；另一方面，整合医疗服务资源，为客户提供私属健康管家、疾病管理解决方案，以及全球医疗解决方案，以优质的健康管理服务呵护客户每一阶段人生旅程，践行让客户更健康，生活更美好的承诺。

### 案例 “保险+健康管理” 让产品更完善

重疾险能帮助患者家庭有效抵御疾病所带来的经济风险，但重疾患者往往在治疗过程中，面对不知“如何精准选择医院、科室及医生”、“预约挂号难”，“一药难觅”等问题而导致的治疗延误或药物中断，进而加重病情甚至危及生命。为此，招商信诺人寿于2022年10月推出了一款缓解重疾患者可能遇到的就医痛点的重疾产品——“臻享福”重大疾病保险产品计划。在提供120种重疾保障、40种轻症保障基础上，还融合了健康管理服务，涵盖包括重疾门诊预约、重疾住院或手术协调、全球找药、全球找医等在内的健康管理解决方案，真正做到了将重疾险由“医”、“保”延伸至“疗”，在客户患病的全程均给予有力支持和温暖相伴。

### 案例 依托全球医疗服务优势，推出一站式特药服务

近年来，随着我国癌症早期筛查发现率的不断提升，民众对特药的需求持续增长。基于此，2022年3月，招商信诺人寿面向团体高端医疗险客户推出一站式特药服务，通过遍及全球的医疗资源打通全球购药渠道，帮助患者全球找药，服务覆盖多种全球已上市的肿瘤特效药及罕见病用药，包括肺癌、乳腺癌、白血病等多种常见肿瘤的抗癌特药，同时，合作药房覆盖全国200多个城市，减少地域对药物治疗选择的限制。有海外特药需求的用户可前往海南先行区，在指定合作医院进行使用。此外，保险保障范围内的药品费用还可享受直付结算，提高了患者用药的便捷性，同时有效解决经济负担。

### 案例 链接“港澳药械通”服务体系

近几年来，受到疫情防控的影响，出境就医和治疗并不容易。为此，招商信诺人寿通过对接广州和睦家医院的“港澳药械通”服务体系，让高端医疗险客户在不出境的情况下，获取到已在港澳上市、在内地尚不可及的品质创新药械及医药创新成果，帮助患者争分夺秒地获得更为及时的治疗机会，实现从“患者等药”到“药等患者”的转变。

## 引领健康生活

传播健康知识、唤醒健康意识、组织健康活动，近年来招商信诺人寿充分利用线上线下等多种渠道，向公众和消费者传递“全面健康”理念，即身心健康与财富健康的双平衡。随着人口老龄化趋势的发展，全面健康理念不仅受到广泛认知，更成为人们追求健康、美好生活的重要组成部分。

### 案例 携手品牌IP，与用户深度沟通“财富健康”话题

2022年，招商信诺人寿携手多家品牌IP，跨界联动，与用户深度沟通“财富健康”的话题，增强大家对财富健康和长远规划的认识。

2022年一季度，携手奥运冠军刘璇以“好运分享官”身份亮相品牌活动，传递终身财富保障理念，让未来如虎添翼。品牌活动共计曝光4.6亿人次，互动2103万人次。二季度，招商信诺人寿首次合作博物馆文化IP，与陕西历史博物馆出品影片《时间宝物馆》，与用户深度沟通“时间出价值”，共同解读“时间”与“守护”的意义。四季度，携手国民喜剧IP——开心麻花推出岁末影片《转金阁的秘密》，传达年金保险值得被相信、被托付，招商信诺不辜负每一份难得且珍贵的信任，用优质稳健的品牌实力为客户提供美好生活保障。

### 案例 举办“健康有诺 财富有招”系列活动

2022年6月，招商信诺人寿推出“健康有诺 财富有招”系列客户活动，以身体健康、财富健康、家庭健康、社交健康和职场健康5大维度为核心，邀请各界权威专家，覆盖20余个城市，举办将近百场线上直播及线下沙龙。该活动从6月持续到12月，旨在守护健康，多方位为国民健康支招，让每个人都能成为自己和家庭健康的专家，自在掌握美好生活。

## 案例

## 借助Keep平台开展线上挑战赛

2022年9至10月，招商信诺人寿携手国内著名健康APP——KEEP平台开展线上挑战赛，通过运动打卡的形式激励大家增强体育锻炼，提升抵抗力；此外，结合“保险保障让健康不破防”的理念倡导健康保障，活动实现2207+万人次曝光，参赛挑战人数达8+万人。

## 案例

## 举办VUCA时代下的职场新常态客户活动



2022年11月4日，招商信诺人寿于上海举办《2022中国健康指数白皮书》发布会，与来宾一起分享“VUCA时代”下的职场新常态，探讨企业与员工的共生法则。会上，招商信诺人寿联合《第一财经》共同撰写的《VUCA时代职场新常态——2022招商信诺人寿中国健康指数白皮书》正式发布。该调研通过追踪监测和研究人们的身体状况、家庭生活、人际交往、财务状况和工作状态五项维度的变化综合得出年度健康指数。白皮书基础数据来源于已连续开展了八年的“信诺全球健康指数调研”，该调研范围覆盖全球数十个主要国家和地区，涉及的健康话题日益广泛。

## 共促健康生态

招商信诺人寿在2022年保持了稳健与多元化的拓展态势，合作医院与健康服务网点持续扩容，现已达成“百城千家万店”的网络立体覆盖。服务覆盖全国276座城市、高端医疗保险直付医院破千家、健康服务网点近3万家。这一立体的医疗网络将为客户提供多层次的就医及健康管理服务支持，充分发挥保险保障和健康管理联动作用，多方位守护客户身心健康。

### 案例 健康管理服务体验不断提升，推动行业高标准服务模式



招商信诺人寿通过旗下的健康管理子公司致力以更高质量、更丰富的服务内容推动医疗健康网络的建设，为客户的健康生活提供更完善的保障和服务。2022年实现资源可视化的创新；同时，为高端客户开拓“私立医院服务，公立专家看诊”，共在北京/上海各服务优质的私立医院合作公立多点执业专家700+，涵盖各个医学学科，提供私立医院级服务，告别“排队三小时，看病三分钟”。并且在非直付医疗机构中提供书面第二诊疗意见，视频第二诊疗意见，为患较严重疾患甚至在监护室不移动的客户提供了专科顶级专家的宝贵医疗意见，助力客户诊疗。

海外医疗服务网点方面，赴美就医覆盖全美34家医疗机构，其中包含所有全美综合排名前10医院；赴日就医覆盖45家日本著名医院，覆盖肿瘤、稀少癌症、儿童稀少癌症、硼中子治疗，质子重离子等稀缺资源。服务方案也在不断完善，开拓海外就医第三方服务机构，为客户提供完善的病情咨询评估、海外就医出行往返、就医服务、签证与海外落地服务等完整的海外网络就医服务方案。

### 案例 出席第五届中新合作服务贸易创新论坛，为促进大健康行业生态发展建言献策

2022年11月6日，第五届中新合作服务贸易创新论坛之国际医疗服务分论坛在苏州成功举行。招商信诺人寿健康险事业部总裁兼招商信诺健康管理有限责任公司总经理李鹏作为嘉宾受邀出席，代表公司与苏州大学附属独墅湖医院签署合作协议，并发表了以“特需医疗高端医疗与商保合作展望”为主题的精彩演讲。论坛上，李鹏就国际医疗、特需医疗与中国商业健康险的现状，以及中国高端健康险市场现状与发展预期进行了剖析，并提出了深化险企与医疗机构的合作方向建议，为促进大健康行业生态发展建言献策。



02



**科技先行**  
驱动服务可持续

# 02 科技先行 驱动服务可持续

互联网的广泛使用不仅带动了传播方式的改变，也令人们获取信息的渠道越来越多元。虽然保险是一种相对复杂的金融产品，但人们仍希望通过主动获取相关知识与理念，以清晰了解自身的保障需求。同时，他们也希望掌控沟通的主动权，包括沟通的时间、方式。随着金融科技水平的持续提升，人们对在线服务的接受度越来越高，同时关注自身的网络信息安全。

招商信诺人寿依托AI、移动互联、云计算、大数据等科技能力，已构建出了一套紧密结合业务流程的数字化营销服务和运营管理体系，贯穿售前、售中、售后的全流程链路，以赋能销售、提升智能运营效率以及改善客户体验。



全时在线服务



高效运营体系



赋能客户自主



信息安全守护



### 标签：全天候数字化服务广覆盖

- 官方APP年累计服务用户数**75万人**，使用人次**1933+万**
- 官方微信公众号E化服务使用**187万人次**
- 官方会员中心年度累计服务用户数**286万人**，年度访问人次**4555+万**
- 官方服务中心小程序年累计服务用户数**70万人**，使用人次**285万**
- 官方智能服务机器人小诺年度服务客户**63万人次**，在线服务占比**70%+**，机器人解决率**80%+**

### 标签：智能运营提升服务效率

- 智能核保显著提升承保时效和客户体验，上线至今累计使用**73.5万次**，解决了网电及职团约**62%**的健康异常件自动化处理
- 语音质检覆盖**70%+**网电新单质检，**100%**热线服务及**97%**新单回访质检
- 随着保单电子流程一体化，电子签收成功率达**56%**，电子回访成功率达**77%**
- 2022年智能保险顾问“北斗智保”生成报告超**3万份**
- 2022年全员开展信息安全意识培训**2次**，参与率**100%**

## 我们怎么做

### 全时在线服务

招商信诺人寿不断优化线上渠道，通过五大服务平台，包括官方APP、“招商信诺”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，以及合作银行员工团体福利微信小程序等，7\*24小时为客户提供多样性、综合性的保险保障服务。

#### 案例 官方APP升级至5.0版本

招商信诺人寿于2022年5月发布官方APP5.0版本，融入多项技术，实现了基础架构升级、服务场景探索、用户交互体验、数字化运营等方面更进一步，实现保险服务、内容运营，综合生态的全方位升级，为超过75万终端用户带来更加实时、高效的服务。与此同时，官方APP还为老年客户群体推出“关怀版”，通过操作简化、视觉优化等，解决老年群体自助办理线上业务时常常遭遇的“文字看不清”“功能找不到”“操作复杂”等问题，为他们带来更加顺畅的线上化服务体验。



#### 案例 适老化智能在线服务

招商信诺客服热线及网络终端服务均实现老年客户身份的自动识别，老年客户均可直接进入人工服务通道，减少老年人排队等候问题。积极推动智能在线服务，2022年在线服务占比达70%，较2021年提升5%；积极依托智能化服务，在线智能机器人对于客户简单的问题解决率提升，2022年机器人解决率81%同比2021年提升6%。

## 高效运营体系

运营系统是为客户提供简单、安心、便捷服务的“幕后英雄”。招商信诺人寿从2017年就开始布局金融科技，通过智能质检系统、智能核保系统，以及即时多方视频会议、人脸识别、在线电子签名等技术，持续提升保险服务效率。

### 招商信诺智能运营技术一览

#### 智能核保系统

支持存在健康异常的客户实时在线投保时自助完成核保，并支持在线出具标准体核保结论，无需线下人工处理，在风险可控的前提下简化客户健康告知流程，显著提升承保时效，客户投保体验佳。

#### 语音质检系统

销售场景累计建设300+模型，覆盖70%+网电新单质检；客服场景覆盖100%热线服务及97%新单回访质检。

#### 智能保险顾问

依托于官方APP的智能保险顾问，用户只需花费2分钟完成在线测评，即可生成智能风险解读报告让个人及家庭的保障缺口一览无遗。2022年，生成报告超过3万份。

#### 线上客户经营平台

以企业微信为基础，连接多个业务系统和销售工具，打造成线上1V1的客户经营平台。

#### 实时同屏

连接服务人员与客户的音视频通话与实时同屏互动系统，沟通效率较传统方式提升约30%。

#### 电子流程一体化

广泛推广电子保单替代纸质保单服务，2022年，节省了32.59%保单寄送服务的物流及印务成本；新单回访环节比2021年节省了10.45%的物流成本。

### 案例

#### 搭建线上化1V1客户经营平台

以企业微信为基础，招商信诺人寿集成多个业务系统和营销辅助工具，创新应用赋能销售全过程。通过大数据及客户意向模型预测，以模块化、嵌入式的形式，销售员工可以根据客户的个性化需求作保险保障分析，推荐最匹配的产品；同时，运用实时同屏引擎技术建设了同屏服务平台，支持产品介绍文档、服务流程说明、保险计划书、投保链接等全部资料的实时同屏共享，可以在过程中进行重点圈划讲解，大幅提升线上服务的沟通效率及准确度，让客服人员与客户实现“零距离”线上沟通互动，提升客户服务体验。

## 赋能客户自主

基于数智化的支持，让客户主动参与和管理自身的保险保障过程成为可能。招商信诺人寿持续优化各项线上系统，方便客户了解自身的保障需求及现有的保障计划。2022年，招商信诺人寿自主开发的“北斗智保”智能保险顾问新增家庭保单管理功能，让客户一目获悉家庭成员当前的保险状态和潜在保障缺口。

### 案例

#### “金牛保宝”智能保险顾问开启年度保单回顾服务

2022年11月，招商信诺人寿开启了19周年银保客户关怀活动——“壹玖如初，温暖如顾”，活动期间，银保客户可在网点通过招商信诺人寿自主开发的智能保险顾问工具——“金牛保宝”，尊享年度保单回顾服务。基于系统智能测算，可为客户生成专业、定制化的家庭保障规划报告，帮助客户分析风险，同时以点带面，从客户自身延伸至家庭成员，打通从保单检视到完善家庭保障的关键链路，助力客户更好地进行财富规划。

### 案例

#### 诺+会员体系焕新升级

2022年10月，招商信诺人寿诺+会员体系焕新升级，升级后的会员体系在分级管理上更为细化，由此前的7个级别升为9个级别，可为不同客户群体提供更为精细化的服务。诺+会员体系分为等级权益、健康服务、财富规划和专属关怀4大模块，在为客户打造承保绿色通道、理赔住院关怀等保险保障服务的同时，还在健康管理、法律与税务咨询、品质生活方式体验等多个层面提供定制化专属增值服务，为客户构筑健康和财富安全的重要防线。



## 信息安全守护

保护客户信息安全是客户权益保护的重要组成部分。近年来，通过互联网窃取信息的事件屡见不鲜，为杜绝类似事件的发生，招商信诺人寿一方面通过全员安全教育培训及相关的情景演练，提高员工对信息安全保护的意识；另一方面，在实际工作中严格遵循国家安全标准即网络安全等级保护2.0版本、国际信息安全管理体系统ISO/IEC27001标准以及国际支付卡行业数据安全标准（PCI-DSS），并且已经连续多年通过国家网络安全等级保护测评、ISO/IEC27001体系以及PCI-DSS标准认证。

### 案例 持续开展全员信息安全培训，提高防范意识



2022年，招商信诺人寿为防范信息泄露事件，持续开展全员信息安全教育培训和情景演练。全公司员工开展钓鱼邮件测试6次，通过率99.59%，未通过员工100%完成钓鱼邮件安全意识专项培训。组织全公司员工开展信息安全意识培训3次，参与率100%，同时结合《员工违纪行为管理规定》，完善信息安全违规行为制度。这些举措提高公司内部人员安全意识及合规操作，降低因外部风险或内部人员操作导致的信息系统及数据安全风险，降低因人工风险导致的信息系统及数据安全风险。

03



**公平进取**  
实现人才可持续

# 03 公平进取 实现人才可持续

在日益激烈的市场竞争和巨大的不确定下，吸引和保留关键人才，不仅为业务发展提供源源不断的人才保障，更是企业可持续发展的最大源动力。平等包容的职场环境、多层次的人才发展体系、定制化的培训体系和以人为本的员工关怀计划，是招商信诺人寿能够持续引才留才的制胜法宝。



促进平等包容



定制人才培养



多元贴心关怀



- 2022年共有**530名**员工获得晋升；女性员工占比为**74%**
- 女性员工占总员工比例达**59%**，在公司高管及管理层的占比达**51%**
- 向海内外高校提供覆盖13个城市、7大岗位类别的就业机会
- 通过社会招聘渠道提供岗位**2000余个**，横跨20余个职能部门
- 累计超过**36万**人次参与培训，累计学时超过20万小时，覆盖人数超过**1.4万**人次
- 针对LOMA等行业专业考试费用赞助总计超过**180万元**，覆盖员工2千余人次
- 疫情期间职场发放口罩超过**200+万**个，近**2万**支抗原，布洛芬等各类药品逾2000盒
- 员工活动累计举办**380+场**，包括节日庆祝、健康行走、企业文化等多种类型



## 我们怎么做

### 促进平等包容

招商信诺人寿致力于建立平等、多元、有包容力的职场发展环境，给予员工平等的发展和晋升机会，打造多层次的发展路径。同时，这也是性别平等的职场，不仅让女性员工有发挥所长的平台，更在健康福利等方面充分考虑女性需求。

### 案例 建立“管理”与“专业”并行的双通道人才发展体系

2022年，为实现员工持续性与多元化的发展路径，保障公司内部多样化人才供给，招商信诺人寿打造了“管理”和“专业”双通道人才发展体系。

主要内容包括以下三个方面：

1

梳理职业发展路径，根据职位的工作性质，划分为管理通道、通用通道、专业通道、销售通道4条职业发展通道，并针对专业通道搭建了10条专业序列。针对各通道职位，依据职位的职责及能力要求，横向切分为若干个职务等级。

2

构建科学合理的人才评价机制，针对不同的发展通道分别建立了分层级的胜任力模型及任职资格标准，明确了未来选拔和培养人才的基本条件和核心标准。

3

打造晋升机制和流程，完善了各发展通道的晋升标准、晋升流程、晋升权责、评估方式等管理机制。

### 定制人才培养

招商信诺人寿重视人才培养，通过线上线下的各类培训，不仅帮助员工提升本岗位专业及能力，更着眼于他们未来的晋升和职场发展。



### “问学”平台访问量持续攀升

随着公司规模不断扩大，高效、便捷、整合的内部数字化学习平台成为推动员工持续学习的有效工具。“不知则问，不能则学”，2022年公司SaaS在线学习平台“问学”平台累计活跃人数为28万人次，完成线上学习354560人次，完成学时154606小时，年度人均线上培训学时12.8小时，这一成绩为公司学习型组织建设奠定了重要基础。目前平台已有课程1300余门，包括视频类课程918门和文档类课程413门。

## 多元贴心关怀

招商信诺人寿一直以来为员工提供舒适、安全、人性化的办公环境，包括职场餐厅、休息区、母婴室等，并充分发挥自身在健康保障的优势，为员工的身心健康提供有力的支持。2022年，考虑到各地受到不同程度的疫情影响，公司还在各职场配备紧急用药服务，确保员工紧急用药需求。

### 健康保险

- 为全体员工配置团体商业保险，提供医疗福利报销以及安排年度体检等健康福利

### 健康活动

- 举办足球、篮球、羽毛球、瑜伽、团建等各类文体活动，累计举办文体活动超100场次
- 举办团建活动俱乐部，全国逾2000人参与
- 每月发送电子版《健康月刊》，不定期举办健康讲座，帮助员工了解和掌握健康知识，培养健康的工作与生活习惯。

### 心理健康

- 为全体员工提供了1V1心理咨询热线
- 开设心理咨询线上讲座、视频问诊、职场理疗、职场问诊等服务

### 女性健康

- 在各地职场设立女性哺乳室，充分照顾职场妈妈的需求

### 劳动者权益保护

- 为员工提供防暑降温、抗疫防疫等健康防护用品。发放KN95口罩、医用口罩、酒精湿巾等防疫物资。
- 为疫情期间留守岗位的员工保驾护航，从入离场申报、测温核酸、食品水果、个人盥洗、睡袋保暖等各个方面提供无微不至的关照。



**以诚立业**  
实现文化可持续

# 04 以诚立业 实现文化可持续

“诚信百年，一诺千金”，诚信是招商信诺人寿的立业之本和庄严承诺，2022年，面对组织内外的变化，为更好地牵引企业战略落地执行，公司的企业文化延展为“TRUST”文化，明确将诚信作为立业的首要原则，并通过积极宣导，贯穿到公司各个层面，确保各项业务行为符合公司发展的长期利益，以助力招商信诺人寿成就“百年梦想”。



塑造企业文化



倡导合规守责

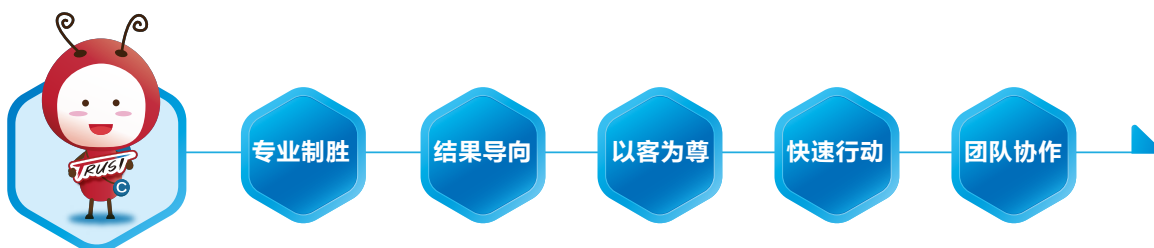


- 2022年，为推进TRUST文化从研讨共创到落地践行，组织共创研讨会**5场**、文化工作坊**2场**，各地分支机构组织相关活动近**280场**
- 2022年，公司累计开展线上线下各类反洗钱培训**340余次**，累计参训**1万余人次**
- 2022年，公司通过学习平台开展防范非法集资专项培训、防范养老诈骗专项培训、案件防控专项培训以及年度合规反洗钱专项培训，每场平均参训**5千余人次**，累计参训**2万余人次**



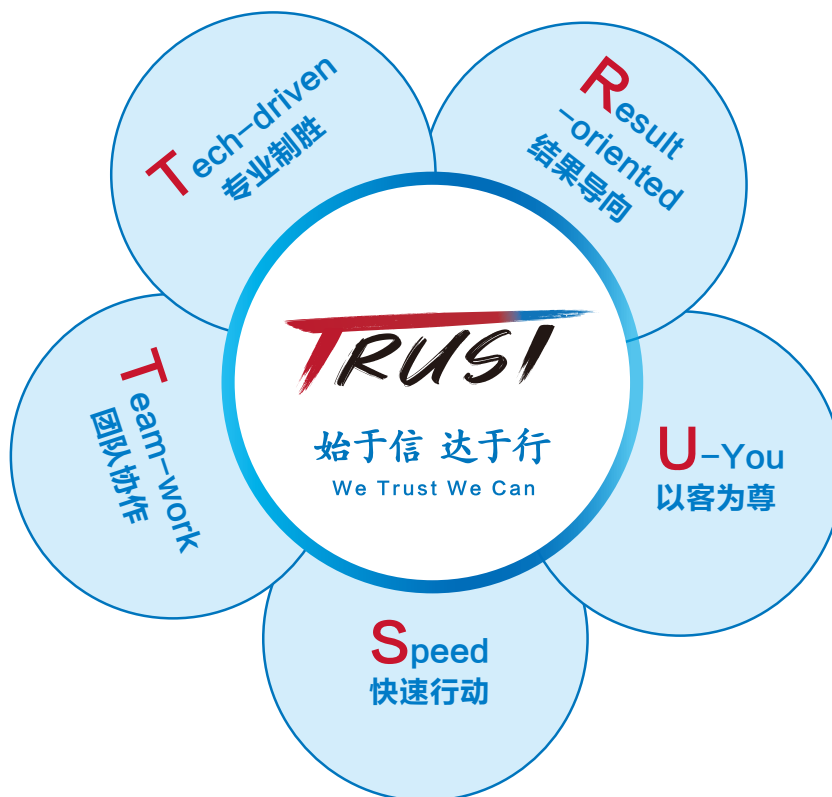
## 我们怎么做

### 塑造企业文化



2022年，公司企业文化延伸拓展为“TRUST”文化，包括专业制胜、结果导向、以客为尊、快速行动、团队协作五项内涵。为贯穿TRUST企业文化的落地践行，公司总部牵头，从组织共创研讨会开始，继而开设文化专栏、重塑企业文化之星奖项、推广文创产品、设置文化主题季等多种形式传播和推广TRUST企业文化，同时各地分支机构也积极践行，期间公司涌现出一批积极践行公司文化的优秀团队及员工代表。

### TRUST文化内涵：



“以客为尊，首先要做到的就是以客为本。‘本’是服务工作的出发点、落脚点，也是目标和归宿。我们不仅要提倡和展示‘以客为尊，倾心服务’这一工作理念的职业道德风采，更应用实际工作行动来完美诠释‘顾客至上’的服务精神。服务工作在坚持秉承‘满意服务高于一切’的前提下，需要结合实际情况来制定适应现实需要的个性化服务。用心倾听客户声音，努力做到超越客户期待。”

——员工Sean

“我认为的团队协作是指通过团队完成某项既定的事件时所显现出来的自愿合作和协同努力的精神。刚入职进来就感受到了团队带来的强大温暖，团队小伙伴都像老熟人一样会帮我解决我不懂的问题，有活动也是一起参加，非常和谐。”

——员工Tom



## 倡导合规守责

招商信诺人寿将合规文化作为公司文化的重要组成部分，公司制定了《招商信诺合规政策》，坚持合规经营理念，注重培育合规文化，助力业务稳健发展。

### 公司塑造合规文化的相关行动

#### 合规理念及管理原则

公司倡导“合规人人有责、合规从高层做起、合规创造价值”的合规理念，坚持“主动合规、有效互动、全员参与、各尽其责”的合规管理原则。



#### 合规管理框架体系

公司建立了三道防线的合规管理框架体系，三道防线各司其职、协调配合，有效参与合规管理，形成合规管理合力，有效推动合规文化的传导。

#### 营造诚信、开放、有序的工作环境

公司《道德规范与行为守则》推行平等的就业机会，倡导以开放、尊重、诚实的方式交流，严禁歧视和骚扰等，着力于营造诚信、负责、有序并合乎法律和道德标准的工作环境。

05



**稳健严谨**  
实现治理可持续

# 05 稳健严谨 实现治理可持续

多年来，秉承负责任运营和高质量发展的理念，招商信诺人寿一直坚守各项法律法规、行业规范、从业道德规范等。2022年，公司通过完善风控体系、保护消费者权益、加强廉洁从业教育及构建透明的沟通机制，进一步完善公司的各项治理制度。



强化风险管理



关注权益保护



加强廉洁教育



构建透明沟通



- 全年共举办**70余场**进企业、进社区等的公益性金融宣教活动
- 充分运用公司官网、微信、APP、微博进行金融宣教，官方微博、微信共发布金融宣教活动**554次**，阅读总量**2257万人次**，短视频**100余条**，视频播放量为**100余万人次**
- **4002家**媒体对金融宣教活动进行报道，触达量超**6.5亿人次**



## 我们怎么做

### 强化风险管理

招商信诺人寿已建立完善且全面的风险管理体系，风险治理组织架构职责清晰、完整，风险管理制度体系完善，风险偏好体系及风险管理工具管控有效，已形成全员风险管理文化氛围，公司具有较高的风险管理能力和风险管理水平。

#### 招商信诺人寿的风险管理体系

1

##### 公司风险治理组织架构职责清晰、完整。

- 董事会承担最终责任，监事进行监督，董事会风险管理委员会建议指导，高级管理层组织实施，企业风险管理部在首席风险官领导下统筹协调，各职能部门及分支机构负责日常风险管理及工作落实。
- 形成了董事会、管理层到员工全员参与的全面风险管理文化氛围及“三道防线”的风险防控体系。

2

##### 公司建立了三个层级的完善的风险管理制度体系。

- 第一层级为公司《偿付能力管理制度》《风险管理政策》，是公司风险管理的核心框架和基本准则。
- 第二层级为各大类风险管理制度。
- 第三层级为专项风险管理制度、其它监管有指定要求的风险管理制度及细化的风险管理实施细则或指引。

3

##### 风险偏好体系及风险管理工具管控有效。

- 公司建立了完善的风险偏好体系及传导机制。
- 通过运用全面预算、资产负债管理、资本管理、压力测试、信用评级、风险管理信息系统等风险管理工具，将风险管理要求嵌入公司经营管理流程中，有效管理各类风险。

4

##### 公司不断加强全员风险管理文化建设，形成全员风险管理文化氛围。

- 依托公司企业文化，公司推动建立“人人有责、团队协作、专业制胜、快速行动、不断提升”的风险管理文化。
- 通过风险管理绩效考核机制和完善的风险培训及宣导机制提升公司全体员工的风险文化氛围和意识。

## 关注权益保护

2022年，招商信诺人寿理赔总金额**11.87亿元**，个险理赔获赔率**98.84%**，个险理赔索赔支付周期**1.61天**，以诚信服务兑现了对客户的承诺。招商信诺人寿高度重视消费者权益保护工作，遵循“以客为尊”的理念，将消费者权益保护纳入公司治理、经营发展战略和企业文化建设之中。2022年度公司进一步完善消保工作机制，不断夯实消保工作基础，加大消保工作力度，切实维护消费者合法权益。

### 案例 及时提醒客户警惕“非法代理退保”的风险

2022年10月，我公司客服人员接待了一名亲临分公司办理理赔服务的老年客户。在指引客户填写相关资料的过程中，健谈的老年客户反馈近期曾接到陌生的来电，告知可以为其办理保单全额退保业务，还向其推荐了几款高收益的理财产品。客服人员听闻后立刻提高了警觉，为客户处理完理赔申请后，客服人员现场为老年客户介绍了“非法代理退保”的基本特征及相关风险隐患，同时提醒客户凡是收到来电不明的电话、异常短信、要求提供验证码、身份证、银行卡等信息时，切勿轻信，应及时向相关部门或保险公司官方渠道反馈。客户离开前对我司客服人员专业、主动的服务连连称赞。

### 案例 积极投身消费者权益保护宣教活动并屡受认可



招商信诺人寿在消保宣教等方面积极投身消费者权益保护的宣传与教育活动，积极履行社会责任。2022年，在深圳银保监局和深圳市地方金融监督管理局的指导下，由深圳市同业公会、深圳市保险消费者权益服务中心、深圳市互联网金融协会联合主办的“2022年金融联合教育宣传月保险关爱进社区”活动在深圳中心书城举行，活动现场进行了2020-2021“履行社会责任优秀企业”的授牌仪式，招商信诺人寿获此殊荣，并至现场参与授牌仪式。

## 加强廉洁管理

廉洁从业是招商信诺人寿企业文化和理念的重要组成部分，全体员工严格遵守法律法规、监管规定和行业自律规则，遵守社会公德、商业道德、职业道德和行为规范。

- 明确规定员工不得向他人提供贿赂或其它不正当利益，公司对任何形式的商业贿赂“零容忍”。
- 明确员工失信行为认定标准，规范失信行为管理流程，加强廉洁从业管理。

## 构建透明沟通

招商信诺人寿充分利用内外部资源，建立线上线下相结合的机制，确保公司与员工之间信息畅通，沟通无阻。

### 三大沟通机制

- 通过人力资源热线等线上渠道，以及在各机构不定期组织的开放日等线下活动，员工可以咨询问题、发表意见和建议
- 为全体员工提供EAP心理援助计划，包括提供“1V1电话心理咨询或面询”服务，员工可通过这一管道抒发心理情绪并发表心声
- 在公司内网设置交流平台供员工提问，并作相应解答

根据中国银保监会消费者权益保护局保险消费投诉情况的通报，2022年度本公司涉及投诉案件共计1475件；从投诉业务类别看，涉及销售纠纷占比71.1%，涉及退保纠纷占比22.3%；从投诉地区分布看，主要集中在广东、浙江、深圳、江苏等地区。2022年本公司无群访群诉，无社会影响较大的投诉案件或投诉升级情况。

# 点滴积累 实现绿色可持续

06



# 06 点滴积累 实现绿色可持续

在我国为实现“双碳”目标，推进生产生活方式绿色转型的背景下，将低碳环保理念重点融入企业运营管理体系，将助力企业确立碳中和发展路径，提高治理水平，增强可持续发展能力。为此，招商信诺人寿自2017年起提前布局金融科技，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，同时，在职场建设、投资方向等方面也处处践行绿色理念。



强化绿色运营



创建绿色职场



参与绿色投资



- 通过电子化流程减少运营中的物流及印务成本。2022年广泛推广电子保单替代纸质保单服务，节省了**32.59%**保单寄送服务的物流及印务成本；2022年，新单回访环节较比2021年节省了**10.45%**的物流成本
- “E诺理赔”“E诺保全”让客户不仅体会到轻松便捷的理赔体验，每年更节省纸张约**80万张**
- 随着绿色职场的意识逐渐深入人心，整体印量费同比降幅约**35%**
- 累积投资绿色能源项目达**3.3亿元**

## 我们怎么做

### 强化绿色运营

招商信诺人寿积极打造多元化绿色金融服务体系，利用人工智能、大数据、云计算以及数字化安全等技术，构建智能远程营销服务一体化。该系统集营销辅助、电子化流程、空中保全、远程办公于一体，覆盖客户全链路的营销、服务场景。此外，还完成了营销和服务流程、在线和语音平台的打通，提升了服务效率和服务专业度。实现“员工居家移动办公”和“无纸化办公”，持续推动绿色低碳发展，在后疫情时代让客户享受到简单、便捷、安心的保险服务体验旅程的同时，将绿色办公、节能减排理念融入服务客户的各个环节。

### 创建绿色职场

招商信诺人寿2022年制定了《职场环境管理规定》，通过精细化管理，积极倡导节能减排的理念，有效降低了职场中的人力和资源消耗。比如规范私人电器功率控制在1000瓦以内，减少对能源的消耗；要求节约用电，下班或设备不再使用时，随手关闭设备电源；提倡按需使用办公文具、合理评估所需采购各类物料的数量，避免浪费或闲置过期等。

### 案例 开展“绿色环保-助力‘碳减排’从身边开始”宣传活动

2022年，公司在全国职场开展“绿色环保-助力‘碳减排’从身边开始”的宣传活动，倡导员工小事着手，为绿色环保贡献绵薄之力。通过“绿色打印”和“碳减排”小妙招两项分享，一方面帮助员工了解绿色打印的各种方法，例如电子阅读、双面用纸、黑白打印、合理使用再生纸、随打即取的节能方式；另一方面，倡议大家少用或不用一次性用品、及时关灯，节约用电用水、调整合适的空调温度、生活垃圾分类、增加可回收物的再生价值、短途选择公共交通工具出行、拒绝过度包装等。



## 参与绿色投资

招商信诺人寿积极支持国家“双碳”战略，在投资项目的选择上，充分发挥保险资金长久期投资的优势助力风电项目发展，践行绿色理念，积极为国家“双碳”战略做出贡献。



### 发挥保险资金长久期投资优势，助力绿色能源项目

公司于2021年参与了宁夏基础设施债权投资计划的投资，累计投资金额达3.3亿元。该债权计划由国家电力投资集团有限公司直接融资，投资期限超过7年，用于融资主体开发运营的位于宁夏的多个风电项目的债务结构调整及补充营运资金。相比于传统能源，风电产业更加节能环保，属于国家重点倡导的绿色清洁能源类投资项目。



企业温度

实现责任可持续

07





# 07 企业温度

## 实现责任可持续

从2004年第一笔救助印度洋海啸灾民的捐款开始，招商信诺人寿对社会责任的关注从未间断，累计向社会各界捐款近千万。在近二十年的公司历史中，关注社会价值的创造与关注自身业务成长，始终是齐头并进的。近年来，招商信诺人寿还积极践行责任投资，聚焦国家战略，发挥金融专长服务社会需求。在慈善公益方面，聚焦儿童、老人等弱势群体身上，从慈善捐助到免费提供保险保障，从公益直播到提供健康管理服务，招商信诺人寿始终围绕自身优势，不断探索更多有意义的慈善项目和慈善行为，并鼓励更多的人参与其中，努力践行让更多人更健康、生活更美好的企业使命。



践行责任投资



应对疫情挑战



保障民生责任



传播公益理念



- 服务国家战略：462+ 亿元
- 支持地区发展：405 亿
- 助力基建建设：300 亿
- 扶贫支持：1500 万
- 绿色投资：3.3+ 亿元
- 捐助爱佑慈善基金会“爱佑童心”、“爱佑安生”两个项目共 50 万元
- 捐款 10 万元支援上海一线疫情防控工作
- 向宁波市 1100 位防疫一线志愿者们赠送 24 小时视频问诊卡
- 向广东省河源市退役军人捐赠总保额为 1740 万元的意外伤害保险
- 每年为员工提供 3 天志愿服务假，鼓励员工积极投身志愿服务

## 我们怎么做

### 践行责任投资

招商信诺人寿积极履行社会责任，通过各项投资服务国家战略，支持重点区域经济建设、欠发达地区发展，投资基建项目产品、扶贫基金及绿色投资等，体现企业的责任担当。

#### 案例

### 招商信诺积极开展责任投资

招商信诺人寿积极服务国家战略，截至2022年末，在支持京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设以及成渝地区双城经济圈建设等重点区域战略上投资超**462亿元**。此外，还在支持地区发展方面不遗余力，截至2022年末，招商信诺人寿增配地方政府专项债券，持仓政府债**405亿元**；2022年净新增政府债配置**150亿元**，其中部分投向贵州、吉林、黑龙江、新疆、西藏、云南等融资市场欠活跃的省份，积极支持经济欠发达地区的发展。在助力基建建设方面，截至2022年末，招商信诺人寿投资金融产品合计**300亿元**，包括基础设施债权投资计划、不动产债权投资计划、信托计划和资产支持计划等，主要投向包括铁路、高速、地铁、城市基建、城市交投等基础建设项目、国家重点工程及地方产业投资。招商信诺人寿还投资中国保险业产业扶贫投资基金超过**1500万**，投资宁夏基础设施债权投资计划达**3.3亿元**，进一步以责任投资为社会作出贡献。

### 应对疫情挑战

2022年疫情在各地此起彼伏，招商信诺人寿一方面对疫情期间的保险保障服务进行部署安排，一方面充分发挥自身优势，为受到疫情防控影响的客户及战斗在抗疫第一线的志愿者送去关爱与温暖。

#### 案例

### 向防疫志愿者捐赠视频问诊卡

2022年8月，招商信诺人寿宁波分公司向宁波市1100位奋战在防疫一线的志愿者们赠送一年期招商信诺24小时视频问诊卡，旨在为志愿者就诊提供多元化选择，缓解其线下诊疗压力、有效减少交叉感染风险，传达招商信诺人寿全方位守护甬城的美好愿景。





### 案例 携手和睦家 共赴公益善举

2022年4月21日，面对新冠疫情反复的形势，招商信诺人寿携手合作伙伴和睦家医疗，为公众及客户推出多项公益及服务举措，包括为缓解民众线下诊疗压力、有效减少交叉感染风险而推出公益线上咨询服务，为公众就诊提供多元化选择；双方还联合制作防疫科普视频，以提升公众防疫的意识和能力，为疫情防控助力。

## 保障民生责任

招商信诺人寿多年来坚持发挥健康保障优势，关注贫困地区的儿童健康和日常生活，连续5年携手爱佑慈善基金会，通过捐助、探访、陪伴等方式，帮助孩子们重拾健康，拥抱更美好的未来。2022年，招商信诺人寿的这份关爱覆盖到了更多群体，积极参与各项民生保障建设，为普通市民、新冠患者、以快递员和外卖小哥为代表的市民，退役军人这一特殊的老年群体，筑起应对“不测风云”的保险保障。



### 案例 发挥保险“社会稳定器”作用，积极投入民生保障建设

2022年，招商信诺人寿凭借自身在健康保险保障上的优势，积极投入民生保障的建设，让保险发挥“社会稳定器”作用。首先，在深圳银保监机构的指导下，推出“深圳专属医疗险”和“深圳专属重疾险”两项惠民保险产品，以全面保障为主体思路，缓解因病返贫、因病致贫的问题。其次，为了应对疫情挑战，为投保“招商信诺团体意外伤害保险A款”等42款的客户提供新冠责任拓展保障，再有，有鉴于新市民群体规模日益壮大，2022年新开发36款产品均支持“新市民”投保，为客户提供全面的人身风险保障。其中“骑行保”意外伤害保险产品可为外卖骑手等特定人群提供骑行意外伤害保障。



### 案例 关爱特殊老年群体的保险需求

响应中国保险行业协会开展“7.8全国保险公众宣传日”的号召，招商信诺人寿为广东省河源市退役军人捐赠总保额为1740万元的团体意外伤害保险，解决特殊老年群体的实际困难和问题，满足老年人多样化的保险需求。

## 传播公益理念

“众人拾柴火焰高”，招商信诺人寿不仅积极履行自身的企业社会责任，更在2022年通过多种活动形式，以引发更多的人对受助对象的关注，并以实际行动积极参与，在帮助别人的同时，也能收获自身的成长。

### 案例 举办“为爱添彩·护佑童心”公益直播

招商信诺人寿携手爱佑慈善基金会开展“为爱添彩·护佑童心”公益主题直播，将先心病患儿对憧憬健康未来的画作，传递给每一位牵挂孩子们的爱心人士，也藉此号召更多的人加入到助力先心病患儿健康未来的公益事业中来。该活动全网观看总量达**10+万人次**。

### 案例 “童”你一起，共享书香



时值“世界读书日”，招商信诺人寿开展“‘童’你一起，共享书香”员工易书活动，根据员工易书的数量，采用配捐的方式，按比例采购全新儿童绘本捐赠至招商信诺人寿捐建的两所“爱佑儿童之家”。活动合计捐出200册图书，帮助当地的困境儿童们通过阅读了解外面世界，享受阅读的乐趣的同时，还在员工中进一步传播公益理念，让更多的人关注到慈善公益中来。



## 历年企业社会责任实践足迹

- 2022年
- 向爱佑慈善基金会捐赠50万元善款，其中30万元善款用于“爱佑童心”项目资助孤贫先天性心脏病患儿的手术治疗费用；20万元善款用于“爱佑安生”项目
  - 捐款10万元支援上海一线疫情防控工作
  - 向宁波市1100位奋战在防疫一线的志愿者们赠送一年期招商信诺24小时视频问诊卡
  - 为广东省河源市退役军人捐赠总保额为1740万元的团体意外伤害保险
- 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1500万人身意外伤害及医疗保险
  - 官方APP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，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





## 读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《招商信诺人寿2022可持续发展报告》。我们真诚地邀请您对我们的可持续发展工作和此份报告提出宝贵的意见和建议，这将有助于我们持续提升可持续发展的规划能力与实践行动。

您可以通过以下方式联系我们

联系邮箱：[customerservice@cignacmb.com](mailto:customerservice@cignacmb.com)

**再次感谢您对招商信诺人寿可持续发展工作的大力支持！**



诚信百年 一诺千金

公司网址：[www.cignacmb.com](http://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](mailto:customerservice@cignacmb.com)



官方微信订阅号



官方微信服务号



官方服务APP

© 2022 招商信诺人寿保险有限公司