
小康人寿保险有限责任公司

企业社会责任报告

(2022)

目录

第一章 小康人寿概况	3
一、公司简介	3
二、2022 年主要荣誉	3
第二章 对客户的质量-美好生活的幸福管家	6
一、高质量产品保障	6
二、优化服务品质	7
三、践行理赔承诺	8
四、强化客户权益保护	8
第三章 对员工的质量-同舟共济、携手成长	11
一、人才发展与培训体系	11
二、管培生发展体系	11
三、员工权益保障	12
四、坚持党建引领	12
第四章 对股东的责任-持续创造价值	13
一、公司治理水平	13
二、风险管理水平	13
三、依法合规经营	17
第五章 对行业的责任-科技赋能数字化发展	18
一、客户服务便利化	18
二、特殊人群技术困难	18
三、网络信息安全	19
第六章 对社会的责任-传递小康大爱，共建绿色金融	20
一、小康人寿公益	20
二、发展绿色投资	20

第一章 小康人寿概况

一、公司简介

小康人寿保险有限责任公司（以下简称“小康人寿”）成立于2005年12月，注册资本金30亿元。

小康人寿把握“长期主义”和高质量发展主线，关注客户与股东的长期利益，以内在价值驱动长期发展为经营准则，用坚实的每一步努力打造国内一流的人寿保险机构，致力于成为一家受人尊敬的百年险企。

公司积极创造社会价值，践行社会责任，以长期可持续的价值增长回馈广大客户、全体员工、社会公众、公司股东的信任与支持，始终践行“小康所在，心之所安”的品牌理念。

小康人寿秉持客户至上、价值共赢、小轻快活、稳健合规的经营理念，精准洞悉中国家庭各阶段的人身险配置需求，进阶式匹配兼顾性价比与场景针对性的精品保障方案，通过高效率的精细化运营和一站式的保险服务体验，充分转化实力股东的赋能优势，为广大客户在“小康大道”上全面保驾护航，打造新一代精品人寿保险公司，成为美满生活的幸福管家。

二、2022年主要荣誉

中国 ESG 金融峰会暨 2022 财联社绿水金山奖——企业社会责任先锋奖



中小金融机构数智化转型优秀案例评选——IT 架构创新优秀案例奖



2022 中国保险业数字化与人工智能发展大会——新锐数字保险公司
奖



2022 第六届亚太区健康保险国际峰会组委会——保险行业杰出产品
创新奖



第二章 对客户的质量-美好生活的幸福管家

小康人寿始终秉持“保险姓保”理念，建立以客户为中心的产品体系及服务体系。通过开发形态简单、功能清晰、客户利益至上的保险产品，多领域丰富人身保险产品供给，深度满足客户全生命周期、全方位保险保障需求。同时，公司搭建了“荟保、荟赔、荟服务”的服务体系，以全方位、多角度地满足客户的需求，始终致力于为客户提供更加优质、便捷的保险服务。

一、高质量产品保障

（一）满足人民健康保障需求

2022年，公司立足长期健康保障产品的供给，同时积极探索短期健康保险保障产品的开发和供给，在个人健康保险市场需求减弱，且竞争激烈的行业环境下，小康人寿着力于为家庭所有成员提供一站式、全方位的家庭保障。目前已打造完成包含寿险、年金险、疾病险、医疗险、意外险等全方位的团体保险产品体系，满足客户全方位的保险保障需求。

（二）关注疫情后的出行保障需求

疫情过后，人民群众出行意愿强烈，公司提前预判，有针对性的开发了《小康交通工具意外伤害保险》，为人民群众提供包括航空、轨道交通、水陆公共交通、公路公共交通、网约车及自驾车的意外身故及意外伤残保障。

（三）加大特定人群保障力度

2022年，公司设计开发《小康综合意外伤害保险》，在为客户提供一般意外身故与伤残保险金等基本责任之外，同时提供猝死保险金、急性病身故保险金、意外医疗保险金及意外住院津贴保险金等可选责任，并将投保年龄放展至75周岁，且放宽5类6类职业的投保限制，为高年龄人群及特定高风险职业人群提供综合意外保障。

二、优化服务品质

在核保服务方面：2022年上半年“i小康”上线智能核保问卷和核保照会在线回复功能。智能核保问卷对大量健告异常的问题件保单实现在线出单，从而提升次标准件的出单时效。另外，为了满足渠道业务需求，加强业务系统外人工处理，积极推动邮件预核保服务。

在续期服务方面：客户可自由选择交费时间和交费方式，既可以通过银行定期划款转账，也可通过官微在线支付功能实时交费，同时官微也开通了交费记录查询和在线获取续期保费发票的功能，让客户体验到便捷、高效的服务。

在增值服务方面：公司聚焦客户健康管理及就医协助需求，建立了小康之家·臻选荟员服务体系，不断创新服务内容，升级健康管理服务项目，为客户提供健康资讯、电话视频医生、就医绿通、健康体检、齿科洁牙、名医二诊等多项服务。截至2022年12月底，荟员服务体系服务覆盖客户数达2308人。

在保全服务方面：小康人寿在公众微信号推出在线优·服务功能，分别针对投保人、被保险人设计丰富的保全自助服务。其中，涵盖客

户信息变更、保单贷款、保单交费信息变更等 20 多个变更项目 and 查询功能。

在客户服务方面：400 客服热线在为客户提供提供基础保单服务的同时，公司关注高龄客户需求，进行服务升级，提供专属座席和资深客服人员全程跟进。此外，“康康”在线智能客服持续升级，通过海量知识库定制和预测服务方案的制定，高效输出最佳服务解决方案，服务接通率达到 100%、客户满意度高达 99.9%。

三、践行理赔承诺

小康人寿创建了“康荟赔”的理赔服务品牌，打造“快速、便捷、暖心”的理赔服务，为客户提供特色化保险理赔服务，做到因地制宜，因时制宜，因事制宜，因人制宜。线上，小康人寿开通了微信自助理赔、400 在线客服电话；线下，公司提供理赔上门签收服务，特殊客户上门赔，重疾先赔等服务。

2022 年度公布的人身保险服务质量指数中，在服务获得感方面小康人寿的理赔结案率得分 85.42 分（行业 79.09 分）、理赔获赔率得分 79.98（行业 78.46 分），均在行业中位值以上。

在面对重大灾害、意外时，小康人寿快速相应、积极应对，在“3.21”东航客机坠毁事故、“9.5”四川甘孜州泸定县地震等事故发生后，均快速启动突发事件应急预案，开通快速理赔服务通道，推出 24 小时多渠道受理报案，简化管理理赔手续等多项服务举措。

四、强化客户权益保护

2022 年，小康人寿在董事会、监事会、高级管理层的正确领导

下，积极承担消费者权益保护主体责任，严格落实消费者权益保护各项政策，将消费者权益保护要求贯穿售前、售中、售后等业务流程各环节，构筑了全方位的消费者权益保护工作体系。

（一）落实消保机制

根据消保监管评价的反馈情况，对公司现行的消保审查、信息披露、个人信息保护、合作机构管控、消保内部考核等制度进行修订及完善，不断强化消费者权益保护决策执行与监督机制，切实履行消保工作职责。

（二）开展消保审查

针对面向消费者提供的产品和服务，紧紧围绕消费者八项基本权益开展消保审查工作，从源头上防范了侵害消费者合法权益行为发生。全年共开展消保审查 239 次，其中涉及产品审查 40 次、涉及服务审查 199 次，消保审查专业性、权威性初步显现。

（三）保护个人信息

结合《中华人民共和国个人信息保护法》，公司修订了客户信息管理办法，进一步明确了客户个人信息保护的相关要求，并开展了侵害个人信息权益乱象专项整治、加强个人信息安全管理风险自查，有效提升了全体员工信息安全保护的责任意识和风险防范意识。全年未发生一例侵害消费者信息安全权事件，客户信息保护机制运行良好。

（四）内部员工培训

组织开展了“消保文化建设年”专项活动，主动聚焦消费者权益保护法律法规、突发事件应急预案等重点内容，通过自主学习与集体培训等多种形式，积极开展消保知识培训学习活动，不断提升全体员工消费者权益保护意识和技能。全年培训覆盖率、员工参与率均为 100%。

（五）关爱特殊群体

公司在保留客服柜面服务、热线人工服务等符合老年人习惯的传统服务兜底保障措施的基础上，主动聚焦涉及老年人的服务场景和高频事项，从组织保障、制度保障、人员保障等八个方面着手，帮助老年人解决在保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，不断提升老年服务。

（六）开展宣教活动

公司深入践行绿色发展理念，积极向社会传导保险正能量，主动聚焦“一老一少一新”等特殊群体，先后组织开展“3.15”消费者权益保护周、“7.8全国保险公众宣传日”“9月金融知识普及月”“反洗钱、防范非法集资”等系列公益性金融知识教育宣传普及活动，积极通过“线上+线下”相结合方式，让金融知识精准触达不同人群，不断增强广大消费者的风险防范意识、自我保护意识和合法维权意识。

公司发起的“承诺不变，爱不失联”寻找原中法人寿失联保单客户的活动在20家主流网络媒体曝光；创新推出的“高管微课堂”活动，先后被多家中央级、省部级主流媒体、大众媒体报道。

（七）消费投诉处理

公司高度重视消费投诉处理工作，在不断强化消费投诉工作机制落地执行的同时，通过以客户意见管理为抓手，以问题为导向，以客服工单、信访预警及舆情监测为工作重点，广泛收集、整理、提炼客户提出的建议或意见，主动聚焦客户关注的焦点、热点、难点问题，将消费投诉管理工作有效融入售前、售中、售后全流程。

第三章 对员工的责任-同舟共济、携手成长

一、人才发展与培训体系

（一）扁平化组织与双通道人才发展

小康人寿始终坚持精练的人员规模，以扁平化的组织设计促进内部协同的高效发展。在人才发展的上升通道方面，公司提供专业序列和管理序列并行的发展方式，鼓励更多能力出众，经验丰富的员工在专业领域精深发展。

（二）打造内部知识传承体系

公司通过引入带教人机制、内部讲师机制、征文活动等形式，使内部经验、才智在公司内得到传递。在传承的过程中，同样也磨练了带教人的基础管理能力，内部讲师的内容制作和授课能力。

（三）持续学习机制

公司提供了多层次、多维度、多场景的员工培训，全面覆盖中高层经理人、新员工、耀星管培生。培训维度涵盖：拓展训练、知识技能、企业文化、战略视野、管理能力等。在培训场景上，除传统线下培训外，公司引入了在线学习平台，实现了多场景学习方式。通过一系列的培训机制的建立，使员工得到持续提升个人价值的机会，进而提高公司的人力资本竞争力。

二、管培生发展体系

在就业环境严峻的大形势下，公司坚持开展耀星计划，协助解决大学生就业问题，目前已陆续招聘 20 余名高质量应届大学生，占总部人力六分之一。除了考虑招进来，也要做到留下来。通过轮岗、培

训、课题研究、考察学习等一系列培养形式，截至 2022 年末耀星管培生已完成定岗，并逐步成长为公司发展的骨干力量。

三、员工权益保障

公司在职工文体活动丰富多彩，2022 年总公司开展了足球、篮球、户外活动等社团活动。公司各项活动全面开花，进一步丰富了员工业余活动。

四、坚持党建引领

小康人寿于更名之初,就不断完善公司党组织,加强支部建设,积极促进未转入党员的组织关系转移工作。在党员的培训教育方面,积极开展党员的清廉文化培训,通过线下培训形式,让党员提高了理论知识和思想觉悟。在活动组织方面,通过组织党员参观到中共四大会址,丰富了党员的学习形式,让党员同志们始终保持初心、牢记使命,为自我价值提升提供源源不断的精神动力。

第四章 对股东的责任-持续创造价值

一、稳步提升的公司治理水平

小康人寿深入落实法律法规及监管要求，建立了股东会、董事会、监事会、高级管理层为主体的治理结构。股东会是公司的最高权力机构，由四家股东单位组成，持股比例分别为 33%、30%、30%、7%，股权结构清晰稳定，四家股东均具备较强的资本实力。董事会是公司重大事项的决策机构，由 8 名董事组成，包括 3 名独立董事。董事会下设包括审计委员会在内的完备的董事会专业委员会体系，为董事会科学决策提供专业意见。监事会是公司的监督机构，负责对董事、高级管理人员履职进行监督，监事会由 3 名监事组成，其中包括 2 名职工监事。公司已制定相对完善的《公司章程》，明确了“三会一层”各主体的职责，建立了科学的决策机制，形成了权、责、利相互制衡的权责体系。在股东“长期主义”理念的指导及要求下，董事会、监事会及高级管理层以健康持续发展为主要目标，勤勉尽责，切实有效地履行了各自职责，高质量完成了各项年度工作目标。

2022 年，小康人寿持续优化公司治理运作机制和流程，全面提升公司治理水平，公司治理监管评估结果较前次提升一个等级。

二、不断深化的风险管理水平

2022 年度，小康人寿依法律法规、监管偿二代二期要求和董事会确定的风险偏好为引领，持续完善公司全面风险管理体系，不断深化提升公司风险管理水平。

（一）组织架构

公司已建立董事会负最终责任，授权董事会风险管理和消费者权益保护委员会履行风险管理职责、公司高级管理层及首席风险官组织实施风险管理工作，由风险管理部统筹协调，各职能部门及分支机构履行日常风险管理职责，审计监察部对风险管理履行情况进行监督，覆盖所有职能部门和分支机构的三道防线风险管理组织架构。三道防线之间密切配合、互为补充、形成完善的全面风险管理体系。

（二）风险偏好

2022年初，根据监管规定和公司发展阶段的变化，公司对风险偏好进行了重新评估和更新，以确保公司发展阶段和经营战略与风险偏好保持一致，经董事会审批后发文执行。公司管理层在经营和管理中负责风险偏好传导和落实。

（三）制度建设

2022年，公司修订了一系列风险管理相关制度，进一步夯实风险管理制度体系，提升制度的健全性、完备性，细化专项风险管理要求。各部门建立了负责领域必备的制度和操作细则，规范管理流程、指导员工实务操作。

（四）技术工具

公司不断完善风险管理技术工具的建设 and 运用，运用风险偏好模型、风险热图、关键风险指标、损失事件库、SARMRA 自评估、操作风险自评估、专项风险管理、风险管理信息系统、绩效考核等工具，持续提升风险管理能力。

1、风险偏好模型

公司更新了模型传导机制，将风险偏好通过模型融入经营活动中，在日常经营工作起到预警约束作用。

2、风险热图

2022 年度，公司每季度更新风险热图，对各领域的风险进行识别和综合评估，并在季度的风险管理和消保委员会议上分析讨论，及时发现、掌握和管理公司关键风险。

3、关键风险指标

公司根据监管规定，更新了《小康人寿 2022 年关键风险指标库》。公司实时监控关键风险指标运行情况，对于相关指标突破阈值情况通过季度风险管理和消保事务委员会分析讨论，及时制定整改措施并持续追踪整改情况。

4、损失事件库

公司建立了操作风险损失事件管理机制，建立操作风险损失事件库，掌握公司操作风险损失情况，有效防范和控制操作风险、减小损失。

5、SARMRA 自评估

公司根据《保险公司偿付能力监管规则第 12 号：偿付能力风险管理要求与评估》（银保监发〔2021〕51 号）等监管规定，每年按计划开展 SARMRA 自评估工作，提升公司偿付能力风险管理评估能力，确保公司制度健全、执行有效。

6、操作风险自评估

公司根据《保险公司偿付能力监管规则第 12 号：偿付能力风险管理要求与评估》（银保监发〔2021〕51 号）等监管规定，结合公司实际情况每年开展操作风险自评估工作，加强操作风险管理与内部控制的协同，及时发现风险并加强防范。

7、专项风险管理工具

对于重点专项风险，由专项风险牵头部门进行针对性管理。产品精算部门牵头保险风险，监测承保、退保、赔付、费用等方面指标，对产品开发、核保、核赔、再保险进行管理。资产管理部牵头市场风险和资金运用的信用风险，采用久期、凸性、在险价值、压力测试、风险暴露等工具定期分析市场风险，通过内外部信用评级等方式管理信用风险。风险管理部牵头操作风险，通过操作风险自评估、关键风险指标、损失事件库等工具进行管理。战略企划部牵头战略风险，建立公司月度经营分析机制，推动经营目标达成。人事行政部牵头声誉风险，通过舆情监测分析进行日常监测和管理。财务管理部牵头流动性风险，通过业务计划与预算、资产负债匹配、日常现金流管理、压力测试、流动性风险评估等方式进行管理。

8、信息系统建设

公司风险管理信息系统已全面上线，实现了风险综合评级、SARMRA 自评估、损失事件收集、关键风险指标、问题整改、风险管理驾驶舱、操作风险自评估等功能模块的有效运用。

9、分支机构风险管理

2022年，公司进一步强化分支机构风险管理要求，加大分公司风险管理支持，提升分公司风险管理水平。公司每季度向分公司收集关键风险指标、损失事件等数据；在SARMRA自评工作中开展机构延伸评估；将分支机构同步纳入公司操作风险自评工作。

10、风险管理考核

公司建立了将合规和风险管理指标运用到组织绩效考核结果中的管理机制。2022年，风险管理以各部门SARMRA评估结果为主要抓手，相关结果和评分也纳入到部门和机构组织绩效考核中。

（五）文化培育

公司高度重视风险管理文化培育，通过多种手段推动风险文化宣导、普及风险管理知识，培育风险管理文化：一是2022年面向全员按月发布风险管理期刊，传播风险管理知识和理念。二是组织全员参加监管层面的风险管理培训，针对新入职员工开展风险管理专题培训。三是组织专项风险管理操作培训，提升管理质效。四是开展风险管理知识竞赛，激发全员学习热情。

三、强化坚持依法合规经营

2022年小康人寿保险有限责任公司积极开展合规管理工作，立足内控体系建设，强化合规法务联动审查，扎实推进反洗钱工作，严格落实各项监管要求。公司建立了健全的合规管理制度，完善的合规管理组织架构，明确了从董监高到各部门、各机构的合规管理责任，构建了以三道合规管理防线为基础的合规管理体系。

第五章 对行业的责任-科技赋能数字化发展

一、提升客户服务便利化

近三年，小康人寿通过构建数字化转型的支撑体系，持续提升保险核心业务系统的融合通信能力、持续交付能力、服务并发能力、服务共享能力以及风险预警和管控能力。公司新搭建的新一代云原生、分布式核心业务系统，可以为公司生态能力建设、客户服务全面自助、运营效率提升和敏捷支撑能力方面提供强有力的底座支撑。其中数字化前台方面搭建了官微和 i 小康平台，全面实现线上化、自动化、智能化的业务流程，为业务可持续发展提供了稳定可靠的科技支撑。在客户服务相关系统智能化建设方面，公司广泛应用了智能回访、智能客服等功能，并持续完善智能核保、在线保全、在线理赔等系统。

公司完成了保全项目离柜化改造，基本实现了保全离柜化服务全覆盖，并建立了核保标准化规则库，实现了核保函件全面电子化。在渠道建设方面，公司为银保客户经理定制了专属的智营平台展业工具，通过自动化和数字化的管理客户服务流程，替代了部分客户服务过程中的重复性、机械性工作。

同时，智营平台可以引入更多的用户数据和营销意识，通过打通客户、服务、业务之间的链接，重构服务价值链，最终实现数字经济下的客户价值最大化。另外通过建立 VIP 增值服务系统，制定 VIP 等级会员制度，搭配特殊重疾、意外险等产品，对客户进行 VIP 等级分类、打标签，通过科技技术不断增强客户的满意度。

二、解决特殊人群技术困难

小康人寿提供产品投保、承保、回执、回访、保全及理赔等保单全生命周期的线上化服务能力，提供了 67 项线上服务，使得线上化客户占比高达 72.6%，其中线上保全占比更是达到了 82%。为解决老年人操作困难和应用智能工具的便捷性问题，公司在官微推出了适老化改造，旨在优化系统界面和功能，使之更符合老年人的操作习惯和需求。智营平台从 UI 体验和功能操作多方面进行优化，秉持简洁、实用的系统开发方针，做好操作引导和大字体设置等功能，提升老年人使用智营平台的便利性和体验感。下一步公司将提供视频服务，一对一提供助老服务，通过进入视频辅助环节，实现一对一的视频服务指导。

三、保障网络信息安全

小康人寿严格落实《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规要求，制定了《数据安全管理办法》、《敏感信息脱敏管理规范》等规章制度。对公司业务系统数据落实了分级分类工作，通过新构建的数据管控平台，对客户敏感信息采取脱敏管控措施，落实了重要数据和敏感数据的重点防控，确保数据安全。在各项安全工作中，严格按照制度规范执行，不断提升员工信息安全意识。同时建立了科学完备的信息安全风险监测机制，持续推进零信任、专业堡垒机等安全防护措施。整合内外部资源构建防御体系，严密防范各类内外部威胁，持续提升网络信息安全管控能力，切实保障公司和消费者数据安全，公司至今未发生重大信息科技安全事件。

第六章 对社会的责任-传递小康大爱，共建绿色金融

一、小康人寿公益

为充分发挥保险保障功能，切实解决老年群体保险保障需求，2022年小康人寿积极在北京地区开展“7.8 公益助老社区赠险项目”，先后为北京市各居民社区 300 名 55 岁以上的老年居民捐助累计最高意外保险保障 3000 万元、保障期限为 1 年的保险，有效满足了北京地区部分老年居民在人身意外保障方面的保险需求，让老年群体切实感受到了来自保险行业的关注、关心、关爱和温暖。

公益项目开展期间，小康人寿根据“胡同社区”的特点，采取“串胡同、广撒网、点对点”的灵活方式，在各个社区工作人员的带领下走访了大量老年居民，向老年居民发放《金融伴我成长》金融读本、“消保守护”小程序宣传页以及各类宣传素材，用老年人看得懂、听得进、用得上的方式普及金融知识、金融风险案例、金融维权途径，传递金融关爱，以金融安全守护老年人幸福晚年。在进行金融知识宣教的同时，公司还向老年居民免费赠送了人身意外保险。本次“7.8 公益助老社区赠险项目”，小康人寿用实际行动诠释了“奋进新征程，保险守护稳稳的幸福”的主旨思想，充分体现了“小康所在，心之所安”的社会责任。

二、发展绿色投资

为切实履行保险公司社会责任，小康人寿将绿色基因注入公司经营战略，把绿色金融发展纳入三年发展规划，推动实现经济效益与社会效益协调发展。具体来看，公司将 ESG 管理融入投资流程，在考虑

与 ESG 相关的新投资机会时，着重挑选一些能够推动低碳经济、促进可持续发展以及应对环境或气候问题的投资机会。在尽职调查阶段，投资团队在公司基本面分析中充分考虑其面临的环境、社会和治理风险，根据融资人及其项目所处行业、区域特点，明确尽职调查的内容要点，确保调查全面、深入、细致。在投后管理阶段，公司日常监测舆情风险，对有潜在重大环境、社会和治理风险的客户制定并实行有针对性的管理措施，密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响。

在推进“双碳”工作和发力稳增长的大局之下，绿色投资正在成为中国投资者的主流战略和关注焦点。小康人寿将加强绿色投资资金运用管理，利用保险资金长期性和稳定性优势，进一步扩大绿色投资规模，促进国家经济高质量发展。