
国华人寿保险股份有限公司
企业社会责任报告
(2022)

目 录

第一章 国华人寿概况.....	1
第二章 企业社会责任理念.....	2
一、履行社会责任的理念.....	2
二、企业核心价值观.....	2
三、对社会责任的定位.....	3
四、履行社会责任的行动准则.....	3
五、企业文化.....	3
第三章 对客户的责任.....	4
一、产品保障.....	4
二、康养服务.....	5
三、客服创新.....	7
四、理赔服务.....	9
五、信息服务.....	10
第四章 对股东的责任.....	12
一、主业发展.....	12
二、公司治理.....	13
三、合规经营.....	15
四、风险管理.....	17
第五章 对员工的责任.....	19
一、体系培训 持续化发展.....	19
二、以人为本 保障员工权益.....	20
三、业余活动 聚力展风采.....	21

第六章 对社会的责任.....	22
一、绿色投资.....	22
二、国华公益.....	22
第七章 社会认可.....	27

第一章 国华人寿概况

国华人寿保险股份有限公司（下称“国华人寿”）成立于2007年11月，总部位于上海市地标建筑上海中心大厦，注册地湖北省武汉市。自成立以来，国华人寿始终科学把握寿险经营规律，合规经营、稳健发展，探索符合自身特色的健康发展之路。目前，国华人寿形成了以银行保险、互联网为业务主渠道，其他业务渠道作为补充的差异化经营格局，投资管理能力稳居行业前列。

国华人寿以人民的保险需求为出发点，坚持以寿险公司经营基本规律为指导，坚持保险姓保，坚持算账经营，坚持创新发展，打好资本运作、转型发展和提高资产配置质量三大攻坚战。按照“坚定转型发展、突出价值成长、全面提升能力、迈向成熟险企、助力共同富裕”的发展思路，全面提升公司风险管理能力。

2022年，在“2310”发展战略及“稳规模、调结构、练内功、谋长远”工作方针指导下，国华人寿各方面稳步发展。2022年，公司实现总规模保费455.56亿元，其中新单保费295.80亿元，续期保费159.76亿元；按缴费结构分，新单保费中趸交保费229.47亿元，期交保费66.33亿元；公司实现原保费收入374.49亿元。

2022年，围绕学习党的二十大精神，组织开展形式新颖、主题鲜明、内容丰富的党建活动，突出党建引领在民营企业发展中的重要地位，发挥公司党委在公司重大经营决策上的重要作用的同时，做好党建内外宣传工作，营造浓厚的党建文化氛围。

第二章 企业社会责任理念

一、履行社会责任的理念

让每个家庭拥有保障和幸福。

二、企业核心价值观

信任：信任于人，取信于人

信任，是文本契约的重要补充，企业生存的基础。既要取信于人，也要信任于人。我们被客户信任，客户才能相信并购买我们的产品；被员工信任，员工才能与公司患难与共、共同成长。信任于人，企业才能充分授权，提升效率；员工才能通力协作，发挥潜能，积极工作，实现目标。

责任：勇于担当 责有攸归

责任，是企业经营的必需。既要有所作为的勇于担当精神，又要具备恪尽职守的责有攸归态度。我们必须具备责任意识，勇于担当，有效执行；坚守本职岗位，用责任与专业推动工作，才能担负客户的信任。我们必须坚守责任精神，及时发现客户需求，为员工创造事业平台，为股东创造持续价值回报，为社会践行管理职责，使社会幸福、繁荣。

精益：精益求精 创新进取

精益，是国华人做事的态度。以不断改善的态度精益求精；以创新进取的精神追求卓越。我们倡导精益文化，算帐经营，务实高效，创新进取，挑战自我。我们坚持精益思想，迅速响应需求，不断改善流程，提升资源效率，将每件事情做的更好。

价值：创造价值 分享价值

价值，是企业经营的要求。持续创造价值，是企业经营的核心；乐于分享

价值，是企业良性运行的基础。

我们的价值：

- 为客户，提供优质的产品，便捷的服务，幸福的一生；
- 为员工，创造生活的乐园、事业的田园，精神的家园；
- 为股东，创造持续稳定回报；
- 为社会，丰富公众保障服务，使地方社会幸福、繁荣。

三、对社会责任定位

致力于成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司。

四、履行社会责任的行动准则

- 以人为本 信任为先
- 勇于担当 责任在肩
- 创新进取 精益求精
- 优化成长 价值共赢

五、企业文化

三园文化：让公司成为员工生活的乐园、事业的田园、精神的家园。

第三章 对客户责任

一、产品保障

公司始终坚持风险与养老保障的根本定位，加大对社会稳定具有重要影响的养老及重疾产品的开发及推动力度，专注为客户提供更周全的风险保障，简化产品形态。主要产品如下：

1、互联网国民健康福终身重疾

以人民的真实需求为开发产品导向，使保险回归保障。公司主要通过互联网渠道，挖掘客户的需求，以 C2B 的模式，开发特定客户专属产品。国华人寿携手蚂蚁保深耕健康险市场，打造“互联网+长期重疾险”的线上优化路径，多款重疾险赢得市场良好口碑。

2022 年，随着《中国银保监会办公厅关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》的公布，国华人寿在深入研究相关规定后切实落实各项监管要求，与蚂蚁渠道全面完成了该重疾产品的迭代工作，共同推出“国华重疾险升级版（保终身）”，具备投保年龄范围广，保障终身；保障疾病种类多，赔付额度高；恶性肿瘤—重度多次赔付；特定疾病保障更贴心等多重亮点，并可免费赠送多项增值服务，呵护一生健康。

2、互联网真爱全民保·养老金

作为互联网保险领域的先行者，公司在年金险网销领域，凭借丰厚的行业积淀，与蚂蚁保携手为消费者提供优质的养老险产品，打造了“全民保”养老年金品牌。

传统的养老保险一般采用定期、定额的缴费方式，缴费门槛高，期间一旦中断还可能面对无法补交、到期无法领取的情况。而“全民保”用户可选择一次性或分期交费，起投门槛较低同时可支持灵活加保，非常适合初入职场、收入不高

或长期收入尚不稳定的中青年客户群体。

全民保在养老金领取设计上极为贴心，具有“固定领、保证领、终身领”三大优势。“全民保”用户自养老年金领取日起，可以选择按年或按月领取固定金额养老金至终身，且保证领取长达 20 年，规避养老过程中的不确定性，帮助用户做长期养老储备，在不确定的经济变局中提供确定性保障。

3、盛世福年金保险（尊享版）

年金产品具备较强的抗险属性，跨越经济周期，确定、长期给付，安全确定；同时具备金融属性与财务属性，给付稳稳现金流、支持人生各大重要时刻。公司于 2021 年开发上市了盛世福年金保险（尊享版）。

盛世福年金保险（尊享版）具备四大亮点，分别是利益载明合同、安全确定；利益保障终身，稳定持续；高龄高额可投，宽泛宽松；年金灵活领取，一金多用。

4、传家福终身寿险（尊享版）

2020-2022 年的三年，让很多客户对稳健增值、资金规划、足额保障等需求给予了更多的关注。当下市场更是激发了客户对长期资金的规划，从而可以定制专属人生，助力子女教育、婚嫁、品质养老等人生不同阶段的规划。从客户需求出发，公司开发了《传家福终身寿险（尊享版）》，致力为客户人生各个重要时期提供重要支持。传家福（尊享版）拥有资金安全、保额递增、资金规划、增值服务等年龄段广 5 个亮点，不仅能有效应对市场风险，保障终身，还能保值增值，满足资金规划享受人生。

二、康养服务

在人口老龄化加速的时代，公司顺应客户的需求、国家的号召，积极布局康养战略，发展多元化养老方式，致力于为中国长者及家庭提供高品质的长寿生活。

1、创立康养品牌，打造覆盖全生命周期的产品线

2022年，国华人寿创立康养品牌——国华合悦家，以“长寿时代幸福康养的引领者”为愿景，用爱心和专业，创造长者生命质量与人生价值的全新体验。

国华合悦家聚焦高净值客户家庭，打造国际康养中心、国际医养中心、国际医养中心三大产品线，满足长者全生命周期的康养需求。国际康养中心主要面向活力长者提供一站式养老及健康服务；国际医养中心面向中老年群体，甄选国际化高端医疗资源，以多元业态为其提供专业化医养服务；高端照护中心面向高龄失能及认知症长者提供专业护理服务。

2、升级服务体系，构建一站式康养综合解决方案

随着时代发展，长者需求已经从“安全且简单地生活”转变为“健康长寿且充实地生活”，国华合悦家在为长者提供健康、医疗和照护的专业服务基础上，升级营养膳食、私人管家和友好社区的高品质服务，丰富长者精神文化生活，倡导“优雅尊贵的品质人生、健康愉悦的长寿人生、充实丰盈的焕彩人生”三大生活方式，构建包括“合悦健康、合悦医疗、合悦照护、合悦膳食、合悦管家、合悦居所、合悦聚落”在内的七大专业服务体系，搭建符合中国长者需求的一站式康养综合解决方案。

3、落地首个康养项目，打造老年友好型健康社区

国华合悦家上海·普陀国际康养中心，是国华人寿推出的首个城市型高品质养老社区，预计在2024年年中开业。项目以267套活力公寓、100张医疗护理床位及逾3000m²会所配套，为活力、自理、护理及认知症长者提供全周期的养老及医疗服务。

项目注重“医养结合”，配备专业医护团队及医疗设备，以老年康复、多感官照护、慢病管理为特色，协调、整合内外部养老和医疗资源，解决社区内及周边老年人的医疗和护理难题。同时，从“文化养老”、“活力养老”的需求角度出

发，打造特色的老年大学、文化娱乐以及社群平台，积极推动健康老龄化，促进健康养老产业的高质量发展。

三、客服创新

公司在客户服务方面坚持以服务支撑为核心，品质管控为手段，推进科技赋能服务升级，将“e动柜面”服务范畴扩大，并推动续收流程和未收件管理平台优化创新，提升客户服务效率。同时，加速推动适老化服务的改造与升级，进一步提升客户满意度，以客户为本，切实保障消费者权益。

1、推动“e动柜面”服务升级

国华人寿秉持绿色金融服务理念，科技赋能保险服务，创新推出 e 动柜面视频服务并持续推动“e动柜面”服务升级。2022 年 e 动柜面在原有功能的基础上，将复杂保全业务纳入了 e 动柜面的服务范畴，推出“保全通服务”，使客户足不出户轻松体验全程线上服务。目前 e 动柜面已上线的 42 个保单服务项目，实现了保全线上业务 100%全覆盖，线上转化率已超 97%。线上自助单项业务不超过 3 分钟即可完成，视频服务单件时间也仅需 10 分钟，较实体柜面服务效率提升 70%。通过全国统一集中受理模式，选拔培养具备专业资质的优秀客服人员，辅以标准化的服务规范，使客户能够体验到高品质、高效率、高赋能的 e 动服务。

2、持续推动续收流程和未收件管理平台优化创新

公司续期业务流程不断创新，克服疫情等不利因素，总分续期条线开展了远程续收业务，增加手机 95549 使用频率，在不影响客户体验情况下适当调节外呼频次，提高客户缴费成功率。对于疫情严重地区简化客户缴费流程，针对有特殊困难的客户启动延期缴费支持；同时未收件管理平台持续优化，在续期客户信息脱敏、服务记录在线录入、未收件评鉴表在线客户回传、保单状态打标、工单在线处理等基础上，2022 年根据各银行授权要素、授权方式等差异及

时准确地优化系统功能，在各续期扣费环节增加授权校验。另外在续期移动平台新上线保全及理赔链接分享功能，将续期系统与 e 动柜面、e 理赔无缝衔接，在线协助客户办理相关事宜，提升客户体验。

3、加速推动适老化服务改造与升级

公司从企业实际情况出发，通过智能化服务与管理适应老年人需求。2022 年为老年客户开通 95549 专属服务通道，帮助老年客户及时解决问题；建立国华快捷缴纳保费通道，通过页面提示方便快捷缴纳续期保费，确保保障持续有效；e 动柜面“一点通”助老服务，解决了老年客户信息录入的困难，同时其“关怀模式”，更是解决了老年人文字查阅不清、操作浏览不便的困难。公司通过多种方式加速适老化服务的改造，不断提升智能技术的适老化水平。目前，公司已将适老服务进行客服全流程覆盖，并为老年客群配备了 VIP 专属服务人员，在为老年人服务时会放慢语速，用子女式的关怀为老年客户送去贴心服务。老年客户进线即可享受到国华有态度、有温度、高品质的适老服务。

4、持续推进消费者权益保护工作全面开展

2022 年，公司将消费者权益保护工作纳入企业文化建设，全面贯彻落实监管机构关于消费者权益保护的各项要求，持续完善消费者权益保护体制机制建设，组织各部门、机构健全消费者权益保护制度体系，将消费者权益保护融入公司治理的各个环节，不断提升全公司员工消费者权益保护意识和工作能力，切实维护保险消费者合法权益。

2022 年，公司积极开展保险消费者权益保护教育宣传工作。为强化公司保险消费者权益保护主体责任，公司在官网、官微及营业场所设立宣传教育专区并发布涉及经营业务全流程的风险提示，持续完善并落实年度教育宣传计划。公司积极开展“3·15”保险消费者权益保护活动、7.8 保险公众宣传日活动和金融知识普及月等活动，根据要求成立活动专项小组，统筹推进全系统活动顺利开展。同时公司结合实际情况制定了金融知识普及月消费者权益保护宣传标兵评选方

案，通过公众投票活动加强了活动宣传教育力度，提高了消费者金融素养。

四、理赔服务

1、2022 年度十大理赔案例

2022 年，公司全年共为 11733 位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金 5 亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计 2860 万元，件均赔款 286 万元，案件遍布全国 10 大省份，单笔最大身故赔付 717 万元，单笔最大重疾赔付 115 万元。

- (1) 湖南 李先生因疾病身故，获赔身故保险金 717 万。
- (2) 广东 麦先生因疾病身故，获赔身故保险金 590 万。
- (3) 湖北 王先生因疾病身故，获赔身故保险金 280 万。
- (4) 山东 孙先生因疾病身故，获赔身故保险金 266 万。
- (5) 上海 杨先生因疾病身故，获赔身故保险金 227 万。
- (6) 北京 吴女士因意外身故，获赔身故保险金 200 万。
- (7) 重庆 胡先生因意外身故，获赔身故保险金 200 万。
- (8) 江苏 张先生因疾病身故，获赔身故保险金 150 万。
- (9) 河南 杨先生因意外身故，获赔身故保险金 115 万。
- (10) 辽宁 徐先生因罹患重疾，获赔重疾保险金 115 万。

2、重大突发事件应急服务

- (1) 快速启动“东航 MU5735 坠机”事故理赔应急预案。
- (2) 快速启动“甘孜州泸定县 6.8 级地震灾害”事故理赔应急预案。
- (3) 快速启动“四川龙漕沟山洪灾害”事故理赔应急预案。
- (4) 快速启动“重庆武隆食堂爆炸”事故理赔应急预案。
- (5) 快速启动“河南安阳 11.21 火灾”事故理赔应急预案。

-
- (6) 快速启动“台风梅花”理赔应急预案。
 - (7) 快速启动启动台风“上海金山石化火灾”事故理赔应急预案。
 - (8) 快速启动“四川眉山丹棱 4.3 级地震”理赔应急预案。
 - (9) 快速启动台风“湖南长沙望城突发塌楼”事故理赔应急预案。
 - (10) 快速启动“四川雅安芦山 6.1 级地震” 理赔应急预案。
 - (11) 快速启动“四川雅安宝兴 4.5 级地震”理赔应急预案。
 - (12) 快速启动“河北三河爆燃事故”理赔应急预案。

五、信息服务

1、在提升客户服务便利化水平方面

2022 年,公司继续秉持以客户为中心的服务理念,有序推进公司系统迭优化,持续提升用户体验。公司从科技赋能、大数据应用、风险保障、科技生态角度出发,搭建了国华 3.0 技术架构,为业务可持续发展提供了稳定可靠的科技支撑。公司持续推进客户服务相关系统智能化建设,将智能回访、智能外呼、智能语音导航、智能应答机器人、智能客服知识库、智能分析、录音智能管理、视频客服等功能在许多场景进行了推广应用。公司持续完善智能核保、e 动柜面、续期中台、e 理赔等系统,同时完成保全项目离柜化改造,实现保全离柜化服务全覆盖;完成核保标准化规则库建立,以及核保函件全面电子化。

2、在解决老年人运用智能技术困难方面

公司在加大智能技术应用的同时,继续保留和改进人工服务。对于老年人使用智能技术困难的问题,公司对 e 动柜面应用程序的功能进行了优化升级,目前公司全部保全业务均已支持线上办理,老年客户在使用线上服务时,可额外通过 e 动柜面的“一点通”助老服务,进入视频辅助环节,实现一对一的视频服务指导,由公司客服人员协助老年客户进行信息录入、资料填写等操作,解决了老

年客户信息录入等使用困难。同时，为解决老年客户无智能手机或微信等多种问题，公司已支持让老年客户通过电话进行服务预约，由业务员携带便携式智能终端上门服务的方式，协助客户办理投保、保全、理赔等保险服务。

3、在网络与信息安全管理方面

公司严格落实《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》等法律法规要求，通过技术措施和管理措施，持续提升公司网络与信息安全管理水平，公司各系统均已通过了等保三级认证。公司信息安全岗位人员具备充分的履职经验和技能，各项安全工作依据公司制度规范有序开展，公司员工整体亦具备较高的信息安全意识。公司建立了科学完备的信息安全风险监测机制，统筹内外部资源建立防御体系，严密防范各类内外部威胁。公司对存储重要数据和敏感信息的关键业务系统，均采取了进一步的安全加固措施，切实保护了公司和消费者的数据安全，公司未发生过重大安全事件。

第四章 对股东的责任

一、主业发展

在业务发展方面，2022年，国华人寿紧紧围绕“坚定转型发展、突出价值成长、全面提升能力、迈向成熟险企、助力共同富裕”的发展思路，在保持适度规模的同时，推进长期价值和风险保障型业务发展，从“拉长负债久期，优化缴费结构，降低负债成本，增加保障内容”四个方面持续优化业务结构，提升新单业务价值，推动公司向成熟险企迈进。

从经营成果来看，公司保费规模适度发展，业务结构优化效果显著，公司经营持续盈利，偿付能力充盈，整体管理能力稳步提升，在保障业务规模稳定的同时，公司业务结构优化取得显著效果：

一是价值业务发展良好。2022年，公司主力渠道银保渠道新单保费中长期价值类业务突破60亿元。

二是持续关注保险保障。2022年，公司实现重疾、医疗、意外等风险保障型业务保费9.0亿元，保障属性持续加固。

三是保持适度的负债久期。公司险种结构根据市场、监管及公司自身发展需要进行持续优化，负债现金流出的修正久期较2021年有所提升，负债久期有所优化。

四是负债成本有效控制。公司通过差异化的业务节奏、差异化的产品供给、合理调节客户收益水平，与渠道开展深度合作等有效控制负债成本。

在机构建设方面，截至2022年底，国华人寿已在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳、安徽等省市开设了18家省级分公司、92家中心支公司等合计112家分支机构，已基本完成中国中东部地区和主要保费大省的覆盖，覆盖

区域保费份额接近全国寿险市场的 80%。

同时，为更好地满足客户健康养老需求，响应二十大号召，发挥保险在养老领域的积极作用，公司持续发力康养产业布局，通过推动养老与保险两产业实现协同支撑，打造康养产业链，围绕以中高净值为主的个人客户，解决其养老、医疗等需要，以保险加服务的方式提升保险行业的附加值，推动建立保险客户康养的生态圈。2022 年，国华上海普陀项目已开工，崇明项目已成功摘地。未来将通过与国际优秀的养老、康复医疗企业建立战略合作关系，引入国际先进经验的同时，逐步深化国华康养运营服务理念及体系，为广大客户提供更优质的康养服务。

二、公司治理

2022 年，公司严格贯彻落实国务院保险监督管理机构公司治理各项要求，稳步扎实推动公司治理工作，严格按照《公司法》《保险法》等要求，建立了职责清晰的公司治理架构和健全的制度体系，有效地防范了系统性和综合性的公司治理风险，从而保证公司遵守有关法律法规、实现公司及股东利益的最大化。

公司治理架构的整体设计包括：股东大会、董事会、监事会、董事会专业委员会、总裁室专业委员会、相关管理部门关键岗位人员及其他利益相关方，并明确了具体职责权限，通过适当的职责分离、授权和审批机制，形成合理制约和有效监督。同时，公司建立了合理均衡的股权结构，并不断改革，为建立完善的治理架构奠定了坚实的基础。

2022 年 11 月 21 日，根据银保监会相关监管制度，公司召开 2022 年第一次临时股东大会，审议通过《关于修订公司章程的议案》。

2022 年，公司召开了 3 次股东大会，审议通过了 22 项议案。

2022 年，公司召开了 7 次董事会会议，听取了 12 项议案，审议通过了 93 项

议案。

2022年，公司召开了7次监事会会议，听取了3项议案，审议通过了41项议案。

公司严格按照《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国公司法》《保险公司董事会运作指引》等有关法律、法规和监管规定的要求以及《公司章程》的规定，制定了《国华人寿保险股份有限公司股东大会议事规则》、《国华人寿保险股份有限公司董事会议事规则》、《国华人寿保险股份有限公司监事会议事规则》等基本制度，清晰界定了股东大会、董事会、监事会和管理层之间的职责，形成了有序的内部授权机制。公司的股东大会、董事会、监事会均按照《公司章程》和各自的议事规则独立有效运作。股东大会、董事会和监事会的召开、召集程序合法、合规。

2022年，公司董事会依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》《公司章程》和《公司治理准则》等规定，修订了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《董事会投资决策与资产负债管理委员会议事规则》和《国华人寿保险股份有限公司董事监事薪酬管理考核办法》。

股东大会、董事会、监事会和高级管理层依法规范运作，各司其责：股东大会、董事会、监事会严格依照相关规定履行有关职责，公司管理层有效运行，董事会对管理层有效管控，股东知悉经营状况，不存在内部人控制等问题，公司决策顺利执行，有明确的约束机制和责任追究机制。公司形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间分工配合、相互协调、相互制衡的内部控制运行机制。

公司按照国务院保险监督管理机构的要求和《公司章程》的有关规定，建立健全以董事会为核心的决策机制，设立了战略决策委员会、审计与风险管理委员会、提名薪酬委员会、投资决策与资产负债管理委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会六个董事会专业委员会。专业委员会就专业性事项进行研

究，定期或不定期召开专门会议，与管理层沟通，提出意见和建议，供董事会决策参考，并办理受董事会委托或授权的相关事宜，以提高董事会的运作效率，强化董事会功能。

公司董事会秘书自任职以来认真履行职权，依法筹备历次股东大会和董事会会议，确保会议的依法召开，为促进公司规范运作、改善公司治理发挥了重要作用。

自公司聘任独立董事以来，独立董事按照《公司章程》等要求，履行独立董事职责。公司独立董事积极出席公司董事会会议，参与讨论决策有关重大事项。随着独立董事制度的建立，独立董事在公司法人治理机构的完善、公司发展方向和战略的选择、内部控制制度的完善等方面发挥了重要作用。

三、合规经营

公司在 2022 年度牢牢坚守金融监管法律底线，按照党的二十大会议精神，在二十大报告高瞻远瞩的纲领性指引下，始终秉承合规经营的本心，树立“守正创新”的管理理念，以科学、有效、全面、可持续为原则，筑牢公司创新业务合规审核，全面提升公司合规管理能力。

1、强化培训，提升专业技能

公司为贯彻落实银保监会的各项规定，推进公司各级机构合规管理制度建设，切实提高公司运作水平，总公司、各分支机构根据自身需求开展了形式多样的合规培训。

2022 年全年，法律合规部根据计划并结合实际情况开展了多次不同主题的培训共计 30 余课时，培训主题包括针对法律合规条线的监管新规解读、工作指导、职业技能提升、基本法律素养提升等专业培训，还包括不仅限于法律合规条线参加的案例分析及警示教育、反洗钱工作介绍、防范非法集资宣传月、反

洗钱宣传月相关的专题培训。培训坚持有学有考，在每次培训后都会收集参训人员反馈，听取机构意见，布置接下来的培训工作，2022 年培训工作稳步推进。结合疫情防控需要，2022 年培训以视频形式为主，总公司法律合规部全员、重点业务部门及各分支机构合规人员、分支机构运营、销售等业务人员等参与培训。

2、推动法律合规宣传

为深植合规思想，力促合规建设，2022 年，在总公司法律合规部的宣导下，公司共举办了 5 次大型合规文化建设活动，包括举办第十五届法律法规知识竞赛、“金点子”征集大赛，开展防范非法集资宣传月、反洗钱宣传月、《反有组织犯罪法》贯彻宣传活动，侧重于开展普法宣传、加强风险警示教育，采取了网点宣传、社区宣传、网络宣传、短信宣传等形式，全面提升公司员工、金融消费者的合规意识、风险意识，杜绝违法违规现象发生，提升公司形象。

2022 年，法律合规部迎合短视频风口，创新宣传思路，推出了内容严谨、形式创新、趣味性强、制作精美的保险合规宣传系列视频，视频根据不同主题划分为合规条线、保险员工、保险消费者三种不同的受众范围，并根据受众调整视频风格。目前已经制作完成及正在进行剪辑的视频十余个，已有部分宣传视频被分公司用作公司形象展示。

3、加强合规风险管理

日常合规审核是控制公司合规风险的重要环节。规范化审核能够更进一步地从流程上、标准上保障审核质量，有效控制合规风险。公司法律合规部坚持动态化、全流程的合规审核方式，避免使第二道防线的作用“孤立化”。

公司法律合规部时刻关注监管动向、深入学习理解上级监管单位的各项指示与要求，严格按照法律法规规定及监管文件的要求死守合规红线，严格规范公司各项公开材料的合规审核流程，充分发挥三道防线的联动作用，严防死守经营合

规风险。涉及公司产品营销宣传的材料（包括销售辅助工具、宣传海报、产品彩页、宣传视频、内外部培训课件、互联网宣传及销售页面等）需首先经总公司业务部门严格自审，后通过法律合规、产品精算、核保核赔、客户服务等部门共同邮件审核，由业务部门统一对审核意见进行汇总修改且经前述部门复审通过后，相关宣传营销材料方可上线或下发使用。

另外，根据《消费者权益保护法》要求，在对公司产品宣发材料的日常合规审核方面，法律合规部与客户服务及消费者权益保护部需通力合作，着重从条款设置合理性、宣传用语合规性、个人信息保护等方面综合考量，避免出现对消费者权益侵害或发生误导宣传等问题。

四、风险管理

2022年，公司依据“2310”整体发展战略以及经营思路，始终坚持“严守底线、稳中求进”的风险偏好，持续完善风险管理制度体系及管理工具，积极防范并有效缓释公司面临的各类风险，树立公司整体风险意识，培育风险文化，努力推动公司长期、稳定、健康发展。公司主要风险防范手段包括：

1、深化全面风险管理

公司构建并完善了由董事会承担最终责任，审计与风险管理委员会为董事会决策提供支持，监事会监督责任，管理层执行和管理，全员参与的风险管理体系。公司风险管理工作坚持以制度为依据，以风险偏好为准则，以日常风险限额指标监测为抓手，持续提升风险识别能力。

2、完善公司制度体系

在制度机制体系方面，公司建立起了全面覆盖各个业务环节、层级清晰的风险管理制度体系。每年按照相关法律法规要求并结合公司风险管理工作实际，及

时更新及检视公司现行所有制度内容，形成公司级及部门级的整体制度汇编，推动公司风险管理制度体系更加规范化、系统化、科学化。

3、持续优化风险管理信息系统

在满足监管和自身风险管理要求的基础上，进一步优化了风险管理信息系统功能。2022年在PC端稳定运行的同时，移动端也已全面上线，依托风险管理系统对指标管理、集中整改任务、风险报告等进行全流程线上化管理，包括线上采集、整理、分析、整改及报告。同时按照偿二代二期新规，更新升级了偿付能力自评估板块系统规则和功能，确保严格符合监管最新要求。公司持续优化和完善风险管理信息系统性能，提升公司风险管理系统运行质效。

4、优化风险流程管理

2022年，公司依据监管规定，结合公司长期发展目标和年度重点工作安排，持续优化风险管理流程，进一步完善风险的防控体系。一是持续优化风险偏好。结合业务发展战略和风险状况，对风险偏好体系进行评估和更新。二是使用标准化手段，整体提升风险管理质效。从数据的收集、汇总、计算等环节形成完整的标准化管理闭环，实现各环节操作有迹可循，减少数据错报风险。三是开展风险自查整改工作，组织实施多次风险排查。公司借助风险管理信息系统针对风险排查发现的薄弱项进行追踪，提升风险排查问题的整改工作质效。针对排查发现问题及时梳理，明确整改责任，制定总体整改计划，跟踪整改进展情况，使整改工作落到实处。

5、建设开放式的风险沟通文化

为建设开放式的风险沟通文化，提高风险信息在公司中的有效传递。公司建立了定期风险合规培训机制，主要面向总公司各部门、各机构风险合规及业务、运营相关人员。2022年培训主题以风险排查总结、损失事件案例分享、机构风险事件管理情况、风险管理制度宣导为主，持续提升各级人员的风险意识和责任。

第五章 对员工的责任

公司秉承“三园文化”，心系员工，落实全心全意为员工服务的需要，努力将公司打造成员工事业的田园、精神的家园、生活的乐园。

一、体系培训 持续化发展

随着“2310”发展战略持续向纵深推进，围绕提升员工队伍战斗力这一目标，在“建设学习型组织，营造终身学习文化”方针的指导下，总、分公司紧密合作，通过创新高效的开展工作，整合资源，挖掘培训潜力，营造学习文化，驱动员工队伍战斗力提升，有效推动公司发展战略落地。

1、制定明确的培训目标

结合公司战略及员工发展需要，最终确定了贯彻公司经营方针，传承企业文化、提升员工素质能力，增强员工队伍战斗力、搭建交流分享平台，增强员工归属感和凝聚力、营造积极学习氛围，促进学习习惯养成四大培训目标，并以此为中心，合理调配培训资源，积极开展培训工作。

2、健全多元的组织管理

公司积极推动培训的组织建设，为培训学习工作保驾护航。在总公司各部门及各分公司设置培训联络人，负责在线培训平台管理、具体培训工作开展和培训信息的上传下达。

同时，根据培训需要先后建立国华大讲堂直播联系群、总公司培训联络人微信群和分公司国华e学堂管理员微信群等，及时传递培训信息，落实培训的过程管理。

3、尝试创新的运作方式

针对学员时间紧张、意愿不强、学而不用等培训常见问题，我们引入培训新形式、新工具、新方法，包括创建国华大讲堂直播平台，促进经验知识分享；导

入移动互动平台技术，提升效率，增进互动；开展线上线下混合式培训，提升培训效果。

4、进行务实的培训设计

围绕“解决实际问题，产生实际收益”，强调培训以终为始、贴近需求、增进交流。

(1) 培训主题鲜明突出。在高级干部研修、三级机构负责人培训、青年干部培训、新员工入职培训等中，针对不同培训对象，策划了人才梯队建设、团队管理、企业文化等有针对性的培训主题。

(2) 培训内容融合工作。在重点培训项目中，除安排针对性的通用管理课程外，邀请企划、银保、精算、合规等总公司部门就绩效考核、业务发展、法律合规等进行交流，体现公司阶段性经营管理重点。

(3) 培训现场重视互动。培训中安排拓展活动、知识竞答、辩论大赛等环节，促进了解，相互学习，增进员工归属感和凝聚力。

二、以人为本 保障员工权益

员工是企业可持续发展的基石。国华人寿推进平等就业，创造高质量的就业岗位，丰富招聘模式，完善员工薪酬福利体系，打造多元化人才队伍。

公司持续实行“外部引进、内部培养”并举的人才战略。2022年，总公司招聘入职50人，全辖入职人数213人。通过建立管理和专业双通道晋升体系，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出；同时不断完善后备人才选拔和培养运作机制，打造出一条具有国华特色的“人才供应链”。

公司致力于为员工提供具有竞争力的薪酬和福利待遇，按照国家和地方法律法规为每位员工缴纳社会保险及住房公积金，确保员工的基本生活需求得到保障。同时，我们注重员工的身心健康和幸福感，公司提供有母婴室、员工休

息室等配套设施，积极落实生育假、育儿假等权益保障，帮助员工实现工作和家庭的平衡，打造舒适、温馨的工作环境，倾力提升员工幸福感，促进公司和谐氛围建设和员工队伍稳定。

三、业余活动 聚力展风采

在职工文体俱乐部建设方面，2022年总公司足球队、篮球社、羽毛球社、酷跑团、乒乓球、网球社、瑜伽社、密室桌游社、合唱团九大文体社团，克服各项困难，社团活动全面开花，进一步丰富员工业余活动的可选项，并引导各俱乐部实现自主管理、独立运转。

在员工活动组织方面，公司加大内部员工活动开展频率，基本实现“月月有活动”的目标，共组织举办了12场工会活动，有AED培训活动、线上烹饪大赛、线上宠物大赛、滑雪美照征集、爱国观影活动、健身操活动、六一活动、棋牌大赛、“国华杯”足球友谊赛、健康跑活动、“五光十色”趣味运动会等，不管是线上还是线下，工会一直陪伴着大家，充分发挥连接党和职工群众的桥梁作用，2023年的国华大家庭会依旧充满阳光、充满爱！

第六章 对社会的责任

一、绿色投资

当前，“碳中和”和“绿色复苏”已成全球发展趋势，推动全球绿色金融市场持续扩张。国华人寿积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，参与推动建立保险资金绿色投资新体系。公司按照整体投资计划，严格遵守安全性、合规性原则和资产负债匹配原则，把握市场机会，主要聚焦于发达地区，聚焦长期景气方向，适时投资优质资产，积极响应国家号召，服务实体，协助企业提升创新能力，完善现代化产业链，积极参与绿色可持续投资。

近年来，公司在绿色金融方面的投资主要为股票、债券、公募基金及股权投资。其中，股票投资的投资标的主要业务涉及节能环保及清洁能源，债券投资的投资标的主要业务涉及生态环境和清洁能源，公募基金的投资标的主要业务涉及清洁能源，股权投资的投资标的主要业务涉及清洁能源产业。2022年，涉及绿色发展投资产业的投资余额为11.38亿元。主要为节能环保产业股票投资1.76亿元，股权投资0.31亿元；清洁生产产业债券投资0.27亿元，股权投资0.14亿元；清洁能源产业股票投资1.18亿元，债券投资1.35亿元，公募基金投资1.87亿元，股权投资1.17亿元；生态环境产业债券投资1.64亿元；基础设施绿色升级股票投资1.06亿元，公募基金投资0.53亿元；绿色服务股票投资0.11亿元。

二、国华公益

在“国华公益，从心做起”的理念指引下，国华人寿及国华人寿公益基金会以实际行动践行保险公司的社会责任和担当。

2022年，国华人寿继续秉承初心，在助力国家抗击新冠肺炎疫情的同时，聚焦爱心救济、助老扶老、积极抗疫等方面，总分联动，全面开花，精准扶贫，回

馈社会。2022 年年度，国华人寿及国华人寿公益基金会公益总支出 115.6 万元。
具体事迹如下：

2022 年 3 月，国华人寿公益基金会捐赠近 7 万元用于给重庆市忠县双桂镇初级中学学校，购买篮球架、乒乓球台及节能路灯等设备，丰富乡村学生的文体生活，助力乡村振兴。

2022 年 5 月，国华人寿本着共克时艰的责任担当，向陆家嘴街道普联大厦捐助了 64 份爱心物资（总价值 32000 元），捐助对象为办公人员和生活困难者，物资包含蔬菜、肉蛋、点心和调味料等，用实际行动关心着特殊时期坚持驻守在岗位上的工作人员，希望尽绵薄之力，为大家带来便捷和温暖。

2022 年 7 月，基金会携手国华人寿安徽分公司、农业银行安徽省分行三方共同发起设立的农行·国华皖美乡村助农基金项目，创新地用业务+公益的模式，农业银行安徽省分行每销售一份国华人寿保单在业务费用中计提助农基金，捐赠到国华人寿公益基金会。资金用于安徽省内的公益助农项目，目前项目已募集 41.5 万元善款。

2022 年 9 月，国华人寿公益基金会资助 10 万元，携手 5A 级社工机构设立“筑起防护网，守护幸福晚年”老年人防诈骗社区服务项目。该项目将陆续开展防骗科普宣传活动、防骗专题培训、智慧课堂及防骗剧场小组服务，通过寓教于乐的形式，形成防骗宣传手册、防骗剧场故事、防骗宣传视频、防骗宣传书画作品，多方位地增强社区老年人防骗“免疫力”，筑起社区老年人晚年生活“防护网”，守好老年人稳稳的幸福。

春燕行动是由国华人寿公益基金会携手新民晚报、国华人寿上海分公司在 2021 年末共同发起，旨在为上海市 2000 个社区助老、扶老站点免费赠阅一年《新民晚报》，并在全年开展不少于 200 场的助老、扶老公益活动。第四季度，春燕行动从线下走到线上，给社区老人提供了多元主题的各类在线讲座，不仅仅有健

康类，也有金融科普类的讲座。重阳节之际组织的银发手机摄影大赛也受到了老年朋友的积极参与和广泛好评。年末，捐赠第二期项目款 42 万元，春燕行动圆满结项。

国华人寿各分公司和中支在 2022 年也开展了形式多样的各项行动：

2022 年 4 月 22 日，国华人寿四川分公司眉山中支针对眉山市重点帮扶村——郑军村开展“春满人间，爱在国华”乡村振兴公益活动，向郑军村 255 名建档受帮扶村民捐赠了意外险，总保额 1275 万元，保险期间 1 年，保费合计 2550 元；同时针对部分经济困难户发放了丰富的生活物资，涵盖了村民生活的方方面面，捐赠物资合计 3513.82 元。

2022 年 4 月 26 日，国华人寿四川分公司资阳中支与中国人民银行资阳市中心支行、中共资阳市委党校在资阳市雁江区丰裕镇共和村共同举行“倡导乡风文明 助力乡村振兴”暨“心手相牵 关爱留守儿童”志愿服务活动。资阳中支向丰裕镇祥嘉九义校贫困学生及丰裕镇共和村优秀党员、疫情防控优秀网格员等 52 人，捐赠精心采购的学生用品及慰问物资共计 2 万元。

2022 年 5 月 31 日，国华人寿四川分公司德阳中支举办了以“关爱留守儿童 助力乡村振兴 推动农村廉政文化建设”为主题的公益活动。在国际六一儿童节到来之际，向德阳市中江县玉兴镇金钩村父母在外打工的儿童带去书包、书籍、文具、零食等学习生活用品，激励他们好好学习，天天向上。因疫情管控等原因，受赠儿童还在学校课堂上课，无法亲自到现场接受捐赠，孩子们的爷爷奶奶作为代表接受捐赠。本次捐赠物资合计 3822 元。

2022 年 6 月末，国华人寿四川分公司德阳中支开展“7.8 全国保险公众宣传日”看望慰问老党员活动。6 月 29 日、6 月 30 日德阳市金融工作局联合国华人寿德阳中支对旌阳区光华社区和中江县玉兴镇的 10 名老党员、困难党员进行了走访慰问，给他们送去了米、油、牛奶等慰问品以表节日的问候和祝福，本次

捐赠物资合计 2711 元。

2022 年 6 月 30 日-7 月 8 日，广东分公司牵头组织辖内中支，开展扶贫济困捐款活动，共筹得善款 13260.70 元，全款用于广东银保监局对口帮扶湛江市麻章区太平镇有关项目。

2022 年 8 月，重庆江津、大足、涪陵、南川、巴南等多区先后发生山林火灾，国华人寿重庆分公司高度重视，持续关注火灾一线情况，及时与火灾区域当地政府进行联系，向主城巴南区界石镇先后捐赠头灯 50 个，手套 200 双，充电宝 30 个，毛巾 50 盒，共计 2060 元，将物资用于山火救援，并实时关注物资送达情况，准备好力所能及的物资进行捐赠。

2022 年 9 月 28 日，湖北分公司荆门中心支公司向荆门市慈善总会的 2022 年“慈善一日捐”活动捐款 1000.00 元

2022 年 9 月 29 日，四川分公司为马边彝族自治县小谷溪村 60 岁以上的老人和部分困难村民共计 50 人捐赠了粮油等生活物资共计 13000 元。

第四季度，辽宁分公司响应辽宁银保监局《关于订购爱心大米的倡议》倡议书的号召，以购代捐，订购辽宁银保监局对口帮扶贫困村朱家堡村爱心大米盒装大米 1560 斤，支付爱心大米款 4368 元。

2022 年 10 月 14 日，安徽分公司为丰富留守儿童课余生活，增强自身身体素质，为肥东县响导乡农村留守儿童配备价值 3040 元的篮球架。在这个微冷的初秋，点亮了他们追求运动健康的梦想和对未来美好生活的无限憧憬。

2022 年 11 月 15 日，六安中支将 1600 元善款转入六安市慈善协会账户，以实际行动践行企业公民职责。这也是六安中支自开业以来，连续第五年开展的“慈善一日捐”活动。

2022 年 11 月 18 日，国华人寿眉山中支按照 2022 年支持乡村振兴工作规划，对眉山市重点帮扶村——郑军村开展了第三次公益捐赠活动，捐赠物资包括

大米 48 袋、洁柔卷纸 48 提、菜籽油 24 桶、面 24 袋、奶粉 24 斤、洗衣粉 24 袋，本次活动费用共计 7482.36 元

2022 年 11 月，国华人寿达州中心支公司向位于四川省万源市竹峪镇东南方向的达州市银保监分局定点帮扶村——团包寨村捐赠资金增设直径 60 公分的排水涵管 5 处共计 20 米，以解决该村排水困难问题。同时，对该村一户困难家庭予以半年的生活资助（每月 500 元）。本次项目总计捐赠 20000 元。

随着 12 月的到来，雷波脐橙“甜蜜”上市。为进一步巩固脱贫攻坚成果，积极响应四川银保监局、四川省保险行业协会号召，在服务国家乡村振兴战略的同时提升公司员工幸福感，国华人寿四川分公司通过“以购代帮”的方式采购了 6300 元的雷波脐橙，作为公司员工福利发放。

为认真落实党中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，重庆分公司自 2020 年起向重庆银保监局对口扶贫的重庆市城口县沿河乡开展定向扶贫工作，为定向资助的贫困生提供扶贫助学金，每月资助三位品学兼优的贫困学生，向每位学生每月提供 400 元，2022 年度共计捐赠 14400 元。

第七章 社会认可

7月，国华人寿最新企业宣传片《人生，向光而行》斩获“金诺·中国金融品牌影响力宣传片”奖项。

8月，2022武汉民营企业100强、民营制造业企业50强发布会暨金融服务民营企业高质量发展大会召开，国华人寿位列“2022武汉民营企业100强”第5位。

11月，由思维财经&投资者网主办、中制智库联合主办的“2022年度思维财经投资者年会暨金桥奖颁奖典礼”在上海举行。经过专业的评选角逐，国华人寿荣获2022年“金桥奖·年度创新赋能高质量发展保险公司”。

12月，由投资时报主办的“金禧奖”2022年度获奖名单揭晓，经过《投资时报》社、标点财经研究院及各方评委严谨、审慎评判，国华人寿荣获“金禧奖·2022卓越理赔服务保险公司”奖项。

12月，在和讯网2022年财经中国年会暨第二十届财经风云榜评选中，国华人寿荣获“年度品牌号召力保险公司”。

12月，由楚天都市报极目新闻主办的“2022中国武汉极目金融榜”获奖榜单发布。国华人寿荣获“2022年服务实体经济责任大奖”，旗下“国华申利福两全保险”荣获“2022年年度最具投资价值寿险产品”。

未来，国华人寿将继续推进公司“2310发展战略”，坚定转型发展，突出价值成长，全面提升能力，迈向成熟险企，助力共同富裕，努力成为一家“规模适度、结构合理、品质优良、管理现代、创新持续、效益突出、品牌卓著”的创新型寿险公司。