

中英人寿保险有限公司

2022 年企业社会责任报告

2023 年 1 月

目录

报告说明：	1
第一部分：公司介绍	2
一、公司简介	2
二、股东介绍	3
三、公司价值观	4
第二部分：企业责任	5
一、优化治理结构与完善管理机制	5
二、可持续发展，注重长远经营	9
三、加强风控治理，依法合规经营	10
第三部分：客户责任	16
一、保护消费者权益，提供优质的服务	16
二、夯实消费者教育宣传，提升公众金融素养	19
第四部分：员工责任	22
一、保护员工权益，倡导合作伙伴关系	22
二、立足人本理念，赋能员工成长	24
三、倡导人文关怀，关爱关心员工	25
第五部分：社会责任	26
一、聚焦社会责任，整合公益资源	26
二、减碳净塑，共建绿色地球家园	31

报告说明：

本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围：2022 年 1 月至 2022 年 12 月，部分资料更新至本报告发布前的最后实际可行日期。

报告组织范围：中英人寿保险有限公司及其分支机构。

报告信息来源：公司内部统计及公开报道。

第一部分：公司介绍

一、公司简介

中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“公司”）秉承英杰华集团 300 多年的专业保险经验，依托中粮集团的强大实力，立足于中国市场，致力成为领先的多渠道及数字化保险公司，打造定制化产品与服务，为广大客户提供优质的寿险服务及全面的财务保障。

公司法定名称：中英人寿保险有限公司

公司注册资本：人民币 29.4598 亿元

公司成立时间：2002 年 12 月 11 日

公司经营范围：在北京市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内经营下列业务（法定保险业务除外）：

（一）人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；（二）

以及上述业务的再保险业务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

公司经营区域：公司经营区域覆盖 17 个省、市，包括：广东、北京、四川、福建、厦门、山东、湖南、河北、江苏、辽宁、湖北、河南、黑龙江、上海、安徽、江西、陕西。

公司法定代表人：孙彦敏

公司客服电话和投诉电话：95545

二、股东介绍

（一）英杰华集团

英杰华集团是全球化金融服务公司，卓越的保险、财富及养老业务提供者，拥有 300 多年保险经验，其主要业务活

动包括长期储蓄、基金管理和财产保险。

（二）中粮资本投资有限公司

中粮资本投资有限公司是中粮集团旗下运营管理金融业务的专业化公司及投资平台，旗下企业包括中英人寿、中粮信托、中粮期货、中怡保险经纪、中粮基金、中粮资本（香港）、深圳明诚金融、中粮金科、龙江银行等。

三、公司价值观

（一）企业愿景

中英人寿以“Care in Every Home（关爱万家）”为企业愿景：中国人以家为本，我们将以无私的关爱精神，让中国的千家万户体验到诚信与专业的保险服务。

（二）企业文化

中英人寿以 I_C. A. R. E.（关爱）为核心价值观，以正直与诚信（Integrity）演绎出团队情(Collaboration)、行动力(Action)、务实性(Result-oriented)、同理心(Empathy)的企业文化，成为企业持续、高速发展的坚实基础和源动力。

第二部分：企业责任

一、优化治理结构与完善管理机制

中英人寿致力于持续完善公司治理结构，建立健全“结构合理、机制健全、制度严密、运转高效”的公司治理体系。报告期内，公司结合最新的法律法规、监管要求以及监管在检查过程中提出的意见和建议，就治理结构持续改善和优化，推出了一系列举措并完成了以下治理改善事项：

（一）设立股东会为最高权力机构

报告期内，公司设立股东会为最高权力机构，实现了由

“一会一层”向“两会一层”的转变。

机制层面，公司通过完善《公司章程》，设立了股东会。修订后的《公司章程》于2022年10月获北京银保监局核准（京银保监复〔2022〕658号），章程载明了股东会相关内容，包括设立股东会为最高权力机构，增加股东会职权、召集及召集程序、提案与通知、召开、表决和决议及议事规则等相关内容。

实操层面，公司于2022年12月5日召开了中英人寿2022年第一次股东会会议。同时，公司修改《合资经营合同》，制定《股东会议事规则》作为《公司章程》的附件，制定《股东承诺管理办法》，完善股东承诺管理机制。

至此，公司建立健全“两会一层”，股东会、董事会及高级管理层之间各负其责、规范运作、相互制衡，持续提升公司治理的健全性与有效性。

（二）提升董事会运作有效性

公司通过建立独立董事机制、调整优化董事会专门委员会结构、修改董事会职权及运作规则，持续提升董事会运作有效性与健全性。

机制层面，公司通过完善《公司章程》，建立独立董事机制。修订后的《公司章程》明确了公司董事会包含独立董事，并载明了独立董事相关内容，包括独立董事的设置要求、产生、任职条件、职责、履职保障等相关内容。

实操层面，根据《北京银保监局关于陆敏任职资格的批复》（京银保监复〔2022〕837号）、《北京银保监局关于陈夏玲任职资格的批复》（京银保监复〔2022〕838号），北京银保监局核准陆敏、陈夏玲中英人寿保险有限公司独立董事的任职资格。自2022年12月28日起，陆敏和陈夏玲正式担任公司第七届董事会独立董事。

公司调整优化董事会专门委员会结构，董事会下设的六个专业委员会中，提名与薪酬委员会、审计与风险管理委员会和关联交易控制委员会三个专门委员会负责人均由独立董事担任，符合监管对董事会专门委员会负责人的相关要求。

修订后的《公司章程》修改了董事会职权、会议召开及总经理职权的相关内容；并根据法律法规和监管规定，修改新设立的股东会及原董事会的职权划分；修改《中英人寿保险有限公司董事会议事规则（2022 年版）》。公司持续加强董事会建设，调整和优化董事会职权，不断提升董事会运作水平。

（三）完善内部制度流程建设

修订后的《公司章程》设立股东会为公司最高权力机构，建立独立董事机制。为适应调整后的公司治理架构，公司对内部制度流程进行了修订，不断完善公司内部制度流程建设。

除上述随《公司章程》修订的附属文件外，公司修订董事会专业委员会章程，包括审计与风险管理委员会章程、战略规划委员会章程、资产负债委员会章程、提名与薪酬委员会章程及关联交易控制委员会章程；公司修订关联交易管理办法、投资政策、发展规划管理办法、全面风险管理框架政策、基本信息披露细则等制度。根据监管要求并结合公司管

理实际，公司建立《高级管理层问责制度》，从制度层面规范惩处高级管理人员失职、不当履职行为，保证公司依法合规经营，防范和化解经营风险。

当前架构下公司治理工作运行良好，股东会、董事会与高级管理层职责清晰、运作规范、运转高效。未来，中英人寿将持续优化和完善治理结构，进一步健全公司治理体系，不断提升公司治理有效性。

二、可持续发展，注重长远经营

报告期内，中英人寿持续推进“十四五”三级火箭计划。公司围绕客户生命周期，打造立体化营销体系，通过康养、财富等战略项目布局，多管齐下构建保险综合金融服务生态圈。在经济转型的周期，公司保持战略定力、做好战略布局、主动求生求变，全力推动以全面均衡、健康可持续、创新驱动和关注客户价值为核心的高质量发展。

公司通过建立智慧经营分析系统健全经营管理机制，对经营数据进行量化分析、对标分析、趋势预测、预算管理：

一方面，准确掌握公司经营发展的问题，预警提示，及时纠偏；另一方面，及时了解市场环境的发展变化，适时防范与规避经营风险。同时，公司运用科学的精算技术与模型，对公司费用、理赔、分红、投资、利源等不断监测与定期分析，提升公司在定价假设中的精确度，保障公司偿付能力充足稳定，持续为股东、客户、员工与社会创造价值。

中英人寿始终坚持“保险姓保”的经营理念，强调保险回归保障本源，树立正确的保险发展观。公司经营遵循监管政策要求，严守风险底线，强化风险管控；顺应市场变化，响应客户需求，重视长远健康发展；构建健康产品生态，产品结构中以保障型产品为主导，以“人身保障”“健康医疗”“财富管理”为三大产品发展支柱，以高效的多元化营销体系，为客户提供全方位的健康保障、养老服务、财富管理的综合解决方案。

三、加强风控治理，依法合规经营

（一）加强风控治理，完善内控管理

中英人寿积极遵循中国银保监会《保险公司偿付能力管理规定》《保险资产负债管理监管暂行办法》《银行保险机构公司治理监管评估办法（试行）》《保险公司内部控制基本准则》等监管规定，借鉴中粮集团、英杰华集团双方的风险管理经验，在“风险管理创造价值”理念的指引下，围绕公司经营战略和业务管理展开全面风险管理和内控管理建设工作，经历了搭框架、建制度、理流程、建工具等环节，打造了涵盖风险偏好体系、风险治理架构、风险政策体系、风险管理流程、风险管理工具、风险文化和考核等六大方面，以及保险风险、市场风险、信用风险、流动性风险、战略风险、操作风险、声誉风险、资产负债管理等重点风险领域的全面风险和内控管理体系，获得了来自监管机构、评级机构、股东和行业各方的积极评价。

董事会是公司风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作有效性负责：董事会设有审计与风险管理委员会(ARMC)，协助董事会建立和实施全面风险管理体系，对公司风险治理、风险偏好、风险状况、风险管理和内部控制等方面以及偿付能力风险管理体系运行有效性进行监督；董事会设有资产负债委员会(ALCO)，负责资产负债管理、资本管理、资产配置、市场风险、信用风险、保险风险、流动性风险等

进行监督和管理，并向董事会报告。

公司管理层履行全面风险管理的具体责任，风险防控由“一把手”总负责。公司设有风险管理委员会(RMC)，协助管理层在全公司范围内建立健全并有效执行全面风险管理体系，监督整体风险状况和各项风险管理工作。管理层其他专业委员会包括资产负债管理执行委员会(ALEC)、投资管理委员会(IC)、产品评审委员会(PAC)、两核委员会、总公司保险消费者事务工作委员会（领导小组）、企业永续经营管理委员会(BCMC)、信息技术规划与创新委员会(ITSC)、预算管理委员会、组织发展委员会、战略投资委员会、模型风险监督委员会等，协助高管层履行相关风险管理职责。

公司全面风险和内控管理工作包括：建立和完善全面风险管理体系；为一道防线识别、评估、管理、监控和报告风险提供支持；履行风险质询职能；协助管理层做好重大风险管理和重大事件处置，参与重大决策，提出独立风险评估意见；开展风险管理监管项目；协调风险管理培训、考核和问责；向管理层、董事会和监管机构报告整体风险情况等工作。

分公司总经理是分支机构风险管理的第一责任人。分公司风险管理委员会是分公司风险管理决策机构，负责贯彻监管、股东和公司风险管理要求，指导分支机构风险管理体系的建立和运行，强化分支机构合规与风控能力，保障风险管理工作的开展。分公司设立合规风控部，接受总公司风险管理部门、法律合规管理部门的垂直管理和分公司总经理的现场管理，负责牵头分公司合规风控工作。

报告期内，中英人寿全面风险和内控管理三道防线得到持续有效地运行，各级风险管理组织认真履行风险管理职责，在战略规划、重大决策和日常经营中，对关键风险和新风险进行识别、评估、管理、监控和报告，持续开展风险和控制自评估、关键风险指标监测、风险事件报告和管理、风险问题追踪和关闭、自上而下风险评估等风险流程，各类风险得到有效管理，未发生重大风险事件，确保公司的稳健经营和战略目标的达成。

近年来，中英人寿全面风险和内控管理体系得到贯彻执行，公司的风险管理监管评估保持行业第一梯队，风险综合评级（IRR）已连续获得 A 类评级，特别是在报告期内连续取得 AAA 评价结果（在偿二代新规下，风险综合评级结果进一

步细分为 AAA、AA、A、BBB、BB、B、C、D 这八类，其中 AAA 为评价结果的最高等级）。

按照监管要求，中英人寿组织完成 SARMRA 年度自评估工作，评估流程包括填报、审批、风险检查、风险复核、评估终审等环节，旨在确保 SARMRA 评估结果能够科学合理地反映公司的风险管理水平，加强评估质量控制；2022 年下半年，中英人寿接受了 SARMRA 现场评估，评估材料质量和准备工作情况得到了监管肯定。此前，公司适用的偿付能力风险管理能力评估（SARMRA）监管评分为 84.51 分（位居寿险行业第 4 名），每季度为公司节约风险资本约 1.5 亿元。

（二）强化合规经营，确保稳健发展

中英人寿持续秉持“主动合规、合规创造价值、合规从高层做起、合规人人有责”的合规理念，在公司董事会和管理层的支持下，稳步推进各项合规管理工作，积极落实各项监管要求。在行业高质量发展转型之际，公司通过以查带训的方式压实各部门责任，通过高频次、多样化的合规宣传培训持续提升全员的专业技能和合规意识。

报告期间，公司积极落实各项监管要求，完成了全面风险排查、非法集资风险专项排查、洗钱风险自评估、欺诈风险管理能力自评估、人民银行个人信息安全管理风险专项自查等各项排查/评估，对识别出的风险状况采取有针对性的防范措施，同时强化问责，压实各方责任。公司在完成各项监管要求的同时积极自主组织开展覆盖全部分支机构的自媒体营销宣传合规检查、分支机构内控合规检查、个险销售培训合规检查等专项自查，“以查带面”强化对重点风险领域的防御能力，聚焦重点风险领域的同时，夯实内控合规基础，“以查带教”提升基层人员合规意识。

在合规文化建设方面，公司已建立起制式化、体系化、专业化的合规宣传培训体系，以满足董事会、高级管理人员、各级管理人员和员工以及各渠道从业人员的需求。

报告期内，总公司开展专项合规培训：持续开发主要面向销售人员的专题培训 15 期，内容涉及保险法相关基础知识、保险专项基础知识、消费者权益保护等，以期助力各渠道业务高质量发展；向管理层发布监管信息 22 期，传达银保监会和人民银行发布的监管新规、重要市场动态等内容；涉

及对行业及公司影响重大的监管新规等，及时向管理层开展专题宣导。

各分公司在承接总公司统一开发和搭建的合规文化教育体系基础上，融合当地监管重点、市场特征和团队发展需求，常态化开展多种形式的合规培训、警示教育工作：报告期内，分支机构层面共计组织开展了 1100 余场次线上线下合规宣教活动，覆盖达 44000 余人次；总分通过多层次、高频次、多样化的合规宣教、警示工作，全面提升公司全员的合规经营意识，厚植主动合规、合规创造价值、合规从高层做起、合规人人有责的合规理念，防范侵害消费者权益经营风险。

第三部分：客户责任

一、保护消费者权益，提供优质的服务

（一）搭建畅通的消费投诉受理渠道

公司一直以来严格按照监管部门要求为广大保险消费

者搭建与公司之间反馈、沟通的桥梁。公司通过中英人寿官方网站、官方微信、短信、电子邮件及信函等方式向消费者公布投诉维权电话号码，畅通消费投诉通道，接受社会公众对公司服务的监督。各分公司及分支机构营业场所设立客户接待专区，张贴客户投诉处理指引，便于消费者了解投诉渠道及投诉处理流程等信息。公司还在客户接待室设置客户意见箱，在客服热线 95545 和官微消保专栏开通投诉渠道，便于随时了解收集客户的意见建议。

公司 2022 年共接收并处理消费投诉案件 2961 件，其中中国银保监会及其派出机构转办的投诉案件 407 件（注：2022 年上半年采用中国银保监会消保局通报数据，下半年采用中国银保监会保监投诉管理系统和各地银保监局转办数据并按照监管口径剔除重复投诉案件）。基于此测算，公司 2022 年亿元保费监管投诉量为 3.59 件/亿元，亿元保费自收投诉量为 22.53 件/亿元。

从消费者反映的投诉事由来看，涉及销售纠纷的案件占比 62%，涉及退保业务纠纷的案件占比 27%，其他纠纷的案件占比 11%，包括续期纠纷、核保纠纷和理赔纠纷等；从投诉地区分布来看，投诉主要集中在湖北、福建及四川分公司。

（二）关爱万家，坚决抗击新冠疫情

报告期内，中英人寿助力疫情防控常态化，推出四大抗疫特别服务举措（适用至 2022 年 12 月 31 日）：

1. 取消四项限制，保障安心理赔

投保中英人寿医疗保险产品的客户，如果确诊新型冠状病毒肺炎，可以取消自费药品和诊疗项目限制，取消免赔额，取消医院性质及等级的限制，取消等待期。

2. 开通绿色通道，简化管理理赔资料

因新型冠状病毒肺炎出险的中英人寿客户，申请理赔时可无需提供保单原件。因新型冠状病毒肺炎导致残疾、重大疾病、身故的客户，先行赔付，后补齐相关资料。

3. 二十四小时受理，理赔报案无忧

中英人寿官方微信服务平台便捷理赔、全国统一客户服务热线 95545、官方网站 7×24 小时全方位人工及留言受理客户报案。

4. 在线健康咨询，免费不限次数

公司为客户及社会公众免费提供不限次数的健康咨询服务，三甲医院医生 7×24 小时提供在线解答，足不出户即可及时获取专业健康建议，减少感染风险。

二、夯实消费者教育宣传，提升公众金融素养

（一）积极推进消费者权益保护宣传教育工作

为不断提高消费者金融素养，中英人寿注重消费者宣传教育工作的创新，提升消保宣传的覆盖面和影响力：除通过公司官网、微信公众号、公司视频号、i 万家平台等不定期发布风险提示、以案说险等常规宣传教育内容外，还推出“消

保微视频”专栏，结合原创消保宣传微视频、原创消保漫画和外部专家视频授课等创新形式宣传消保知识，以消费者看得见、看得懂的方式进行保险知识的普及。

（二）积极响应落实集中式教育宣传活动

报告期间，公司围绕“315 宣传周”活动主题，利用官方网站、微信公众号、新闻媒体、网点电子屏幕、分支机构等线上线下渠道，多形式、多渠道开展金融消费者权益保护宣传教育和风险提示活动，构建和谐金融生态环境，共开展线上线下宣传活动 437 场次，触及客户及内、外勤员工 50 万人次。

公司积极响应号召，2022 年 9 月，深入开展 2022 年金融联合教育宣传活动，以形式多样、内容丰富的宣传方式，运用“线上+线下”“集中性+阵地化”金融宣传全网络，持续做好消费者金融知识教育宣传工作，共计 74 万消费者参与公司组织的各种线上线下教育宣传活动，帮助公众加强自觉参与金融教育的意识，提高了社会民众防范和应对非法金融活动的能力。

（三）爱无限客户服务体系提升服务品质

公司持续打造包含保单服务、增值服务和产品专属服务的客户服务体系，为客户提供覆盖保单生命全周期的“10E”智能化保单服务以及满足不同健康阶段需求的全方位健康管理服务。

1. 保单服务以爱为起点

以爱为起点，让客户安心。中英人寿保单生命周期全流程“10E”服务体系，用心呵护，贴心服务，守护万千家庭爱的承诺，为客户提供专业、便捷、轻松、安全的保单服务体验。

2. 增值服务向无限而生

健康在左，生活在右，中英人寿以 MR 肿瘤筛查、对症预约、国际 SOS 紧急援助、健康咨询、“步步为赢”等增值服

务给予客户生态链式的健康管理，提升生活品质。

3. 产品专属服务让守护常伴

中英人寿探索保险产品与健康管理的深度融合，在医疗保险、重大疾病保险的上下游进行服务延伸，提供创新全面的解决方案。

第四部分：员工责任

中英人寿以 I_C.A.R.E.（关爱）文化为核心，秉持客户、员工、股东“三赢”的经营理念，为员工打造公平公正、安心安全的就业环境，提供多种职业发展机会，激发员工潜能，协助员工实现个人价值和成长。

一、保护员工权益，倡导合作伙伴关系

中英人寿作为本土运营的合资公司，在尊重《国际劳工

公约》的基础上，严格遵守《民法典》《劳动合同法》《就业促进法》《职业病防治法》、工伤保险条例、带薪年假条例、女职工劳动保护特别规定等一系列保护劳动者权益的相关法律法规，并制定了《员工手册》及相关管理制度，通过制度约束和流程管理，既在制度文化管理层面上重视，也在实际管理工作中落实到位，切实保障员工权益。

中英人寿以关爱文化为核心，各级管理层尊重、爱护每一位员工，上司下属之间平等合作、彼此尊重；公司为员工提供健康、安全有保障的办公场所，提供便利的工作条件；尊重员工的劳动和休息权利，全员签署无固定期限劳动合同，提供员工就业安全感，并为员工提供多种优厚福利，如长期服务奖，带薪病假、带薪事假等；具备完善的医疗保障，除常规社会医疗保险以外，公司还为员工和未成年子女提供补充医疗保险；秉持公平公正的薪酬绩效策略，定期检视薪酬体系，保持在同业市场上一定的竞争力，在同工同酬，按劳多得的原则下，制定公平合理的薪酬调整和绩效考核办法，并在报告期内推出新一期核心管理人员中长期激励方案，不断完善核心管理人员激励和约束机制，促进公司可持续发展。

除了将关爱员工保障员工权益落在实处，中英人寿非常

关注员工声音，每年组织员工敬业度调研，就公司治理的多个维度认真倾听员工意见，2022 年员工敬业度得分 82 分，高于金融行业 11 分，员工爱岗敬业，乐于宣传公司，乐于留任，也乐于与公司共同发展和成长。

二、立足人本理念，赋能员工成长

中英人寿一直致力于成为为员工提供发展机会的最佳雇主。为此，公司打造了线上线下相结合的立体化培训体系，根据不同序列不同层级员工的需求规划了通用类和专业类课程，实施了员工专业技术序列共五大序列 9 个子序列，覆盖包括个险督导、培训、核保、理赔、精算、IT 等总分公司 400 多名员工，占全体内勤员工的 20%以上。

为推动人才发展，加强后备梯队建设，组织实施年度人才盘点和英杰、弘才专项培养计划。2022 年共组织总分公司近 60 场人才盘点会议，盘点管理岗位约 450 人次，为盘点员工提供领导力和发展潜力测评及盘点反馈，帮助员工提高自我认知，更有针对性地制订个人发展计划，并选拔出 60 多人进入公司专项人才培养计划，选送多名优秀高潜人才参加

股东集团的人才培养计划。

在开展人才培养专项计划的同时，公司不断赋能内部教练，提升高管层的教练技能，帮助更多员工更快地成长。为加快年轻人才的储备和培养，公司重启“雏鹰计划”，在总分公司推行校园招聘，加快公司人才结构的优化。除人才培养专项计划和雏鹰项目外，公司通过日常培训、轮岗、竞聘等为员工提供多种多样的职业选择和内部流动机会，2022 年全公司内勤内部流动共 350 人次，40 多人次晋升到中高层管理岗位。

三、倡导人文关怀，关爱关心员工

中英人寿历来以员工身心健康、开心工作、幸福生活为己任，多维度多角度关心关爱员工。以“美好在中英”为主题，开展各种春游秋游、生日会、节日活动等团康团建活动；成立了员工俱乐部，包括运动、牌类、才艺等各种员工社团，丰富员工的日常生活；为员工提供年度体检、在线健康平台咨询等服务，除档案保管、社会保险、住房公积金等日常服务外，公司也在涉及员工利益的新政策新制度出台时及时组

织宣导会，为员工答疑解惑；在疫情期间暖心地为员工提供抗疫大礼包；并从关爱员工心理健康的角度实施 EAP 项目，员工及其家人遇到个人问题，均可以匿名预约第三方专业心理咨询公司的在线或线下一对一心理咨询服务，为员工情绪及时疏导和问题解决提供专业支持，让员工能够重新找回正能量，积极面对工作生活中的挑战和困难，与公司一起发展向前。

第五部分：社会责任

一、聚焦社会责任，整合公益资源

公司在企业社会责任的各个领域坚持不懈地努力，将“关爱万家”的企业愿景渗透到每一项实际活动中，积极履行企业的各项社会责任，组织全公司及各分支机构全面参与社会责任工作，要求各机构根据自身情况，并结合当地扶贫需要，积极开展保险保障工作，为困难地区提供优质保险服务。

（一）关注自然灾害救助，推动灾害救助保障服务

面对重大事故及自然灾害，中英人寿在获悉消息的第一时间，便启动了重大紧急理赔事件应急处理预案，立即进入应急工作状态。通过总分联动的形式，时刻关注死伤人员名单和排查进展情况，一旦发现有客户出险，就立即通过绿色通道展开快速无障碍理赔服务，确保在客户最需要的时候得到保障。

（二）开展公益帮扶活动，助力乡村振兴工作落实

报告期内，中英人寿从落实帮扶资金，并着力从产业振兴和文化振兴两大路径全力参与，助力乡村振兴工作落实。

1. 公益捐赠，改善乡村生活环境

按照中粮集团和中粮资本统一部署，公司 2022 年以现金形式捐赠中粮资本定点帮扶县广西壮族自治区南宁市隆安县 160 万元，助力提升隆安县教育和医疗水平。

2. 消费扶贫，助力乡村振兴

围绕乡村振兴，借助对口帮扶机制，中英人寿优先采购中粮资本定点帮扶县的农产品作为员工福利。公司 2022 年合计采购定点扶贫的甘肃省特色农产品燕麦礼盒 11.88 万元。

3. 关爱儿童成长，大力开展公益帮扶活动

扶贫先扶智，教育当为先。教育帮扶犹如一束暖阳，照亮留守儿童的美好梦想。

作为保险行业内关爱留守儿童最早、历时最长的公益项目之一，13 年来中英人寿“星星点灯·关爱儿童公益计划”投资逾 4800 万元，援建了 30 间“关爱小屋”，超过 1500 多名志愿者参与其中，为 50 多所周边的村小送去了物资援助，帮扶关爱留守儿童超过 15 万名。

2022 年“星星点灯·关爱儿童公益计划”联合专业公益

基金会，开展了公益捐步、大病救助、义捐义卖等系列活动，对外捐赠 50 万元，切实缓解了乡村大病儿童家庭经济压力，改善困难群体的生活条件。

同时，公司持续发挥保险业服务民生、保障民生的作用，推动“星星点灯·关爱儿童公益计划”向平台化、体系化方向发展：通过平台化运作拓展关爱网络，携手专业社会资源、公益组织及中粮旗下企业等多方力量，多维度帮扶更多困境儿童；体系化方面，通过与更多的专业公益基金会开展合作，借鉴其优秀的志愿服务经验，结合自身经验总结，打造专业志愿者服务体系，加强志愿者队伍培育，优化志愿服务模式，从扶心扶志两方面开展关爱活动，帮助困境儿童成长、成才。

4. 积极响应行业号召，开展全国保险公众宣传日宣传

公司积极响应中国保险行业协会的号召，报告期内开展 2022 年“7.8 全国保险公众宣传日”宣传。公司各级机构积极开展“助推乡村振兴、服务老年群体”保险公益健步走活动、“卡点 show 保险”短视频话题挑战活动、“保险幸福生活”宣传活动等一系列形式多样、内容丰富的宣传活动，

邀请客户、公众、内外勤伙伴参与，通过线上、线下多平台、多途径，全方位普及保险知识、倾听公众心声、提升服务品质，以实际行动为保险发声，为金融扶贫贡献力量，共同践行“奋进新征程，保险守护稳稳的幸福”保险公众宣传日主题。

5. 践行社会责任，荣获公益大奖

中英人寿积极践行企业社会责任，得到了社会各界的广泛认可。

2022 上海保险行业发展论坛暨第十三届上海保险行业年度大奖颁奖典礼隆重举办，中英人寿凭借在社会公益事业上的杰出实践和公益项目品牌化、持续性、纵深化发展成果，斩获“杰出社会公益贡献保险机构”年度大奖。

“星星点灯·关爱儿童公益计划”荣获由中共中央宣传部、中央文明办等 16 个部门联合组织开展的 2021 年度全国学雷锋志愿服务“四个 100”先进典型宣传推选活动“最佳志愿服务项目”称号，成为保险行业的公益名片。

二、减碳净塑，共建绿色地球家园

长期以来，中英人寿积极履行环境责任，大力支持绿色运营，不断探索节能减排方案，寻求低碳运营实践，提升环境保护时效，始终坚持优化资源配置，降低自身能源消耗，促进社会可持续发展。

（一）绿色运营，优化资源配置

中英人寿依托官方微信搭建了中英 i 万家，覆盖了保单生命周期全流程“10E”服务，为客户提供咨询、投保、核保、保单查询、回执、回访、信函、保全、续收、理赔等方面的线上服务。同时，在营销员移动端服务方面，提供新单承保进度追踪、名下保单查询、协助名下客户办理保单变更服务相关功能。

在保单服务方面，针对客户不同的应用场景及需求，中英 i 万家为个人客户提供从投保进度查询、保单详情及权益

查询、电子保单/发票/信函查询与下载、保全变更、续期缴费到理赔覆盖保单全生命周期的保单服务，实现新单照会、回执签署、新契约回访、保单续费、保单还款及时提醒，人脸识别、电子签名、OCR 技术、视频客服的应用，支持客户在线回复照会、签署回执，自助办理保单借款、满期金/红利/年金/生存金领取、津贴险直赔、医疗险闪赔等业务，在风险可控的范围内，款项实时到账，提高服务效率。2022 年，公司持续拓展线上服务项目，先后上线补发保险合同、永久失效结清（二期）、客户取消授权三个保单变更功能。客户可以线上办理补发电子保险合同或纸质保险合同、永久失效保单退费、变更客户信息授权。近几年公司坚持积极引用新科技，提高信息化和线上服务水平，2022 年全公司 E 化使用率约 74%，进一步提升了无纸化服务的水平，既实现了客户获得便捷、安全的服务体验，也实现了减少纸张，减少使用线下设备的绿色运营目标，用实际行动响应执行国家“发展绿色金融，有序推进碳达峰、碳中和工作”的政策。

在营销员移动端服务方面，2022 年 8 月“便捷理赔”功能全新升级上线，实现移动理赔营销员端全流程在线服务。上线至今，营销员为客户线上协办理赔案件约 1,364 件，大大提升了营销员为客户办理理赔需求的效率，提升了客户满

意度。

在大数据风控方面，2022 年 2 月，公司对接第三方风控平台实时排查保险业高危风险（包括既往业内非标承保结论、重大理赔史、短期多家投保史等），客户既往重大病史、征信情况等健康、财务风险，实现两核精准风控，为营销员伙伴提供更加专业、更加高效、更加卓越的核保意见。

在续期服务方面，2022 年 9 月上线续期智能外呼服务功能，目前已实现向客户提供保单基本信息核实及续期缴费提醒、网销客户短期健康险到期提醒及重投指引、保单账户核实及更新指引三项服务。续期智能外呼机器人拥有自主学习能力，通过海量的呼出作业经验积累及学习，后续将可实现更多样化的续期服务场景，为客户提供更多元化、更贴心的续期服务，提升客户续期服务广度及深度。

中英人寿始终坚持以客户为导向，以卓越的服务，以精益的运营，以有效的风控，不断发展和创新数字化运营服务，为客户提供更安全、更便捷、更贴心的服务。

（二）节能减排，倡导绿色生活

1. 节约办公用电

在节约办公用电方面，公司多管齐下，全面要求。公司提倡办公区域节约用电，要求员工下班后及时关闭办公室内的照明灯及电脑显示屏，同时安排保安在每日下班前进行职场巡查，确保职场内的照明灯做到“人走灯灭”，无开灯过夜情况出现。对于计算机、打印机、复印机等办公设备，合理设置待机时间及锁屏时间，做到“人离屏关”。公司定期对空调进行清洗，加强空调系统的检测与维修，防止因为空调污垢增加主机的使用功率，同时规定了空调的设备温度，夏季设定在 26 摄氏度—28 摄氏度，冬季设定在 16 摄氏度—18 摄氏度，防止由于空调温度调整得过低或过高导致耗电量的增加。此外，在节假日前，公司通过邮件形式提示员工对办公设备进行合理关闭，并组织专人进行逐台检查，对无特殊要求的电脑进行断电处理，最大限度地节约办公用电。

2. 倡导绿色办公

绿色办公是节能减排的重要组成部分。公司提倡无纸化办公，加大网络系统建设工作，搭建各种审批流程，加大网上审批力度，要求员工尽可能以电子文件、电子邮件来替代纸质文件。对于必须打印的文件，提倡进行双面打印，对于只使用过单面的非涉密纸张进行二次利用，最大限度节约用纸。此外，对于废旧报纸、杂志、非涉密纸张、废旧电池等实行集中回收，统一处置，减少环境污染。

3. 加强节能宣传

在平时的工作中，公司以员工喜闻乐见的方式对节能减排进行宣传。在 2022 年春节前夕，公司以“安全意识不松懈，平安祥和过大年”为题，倡导员工在春节假期前关闭电脑，以节约用电。在 6 月中旬，公司又以“绿色发展、节能先行”为主题向全体员工进行了节能环保宣传周的宣导，为大家介绍了许多节能小窍门，倡导大家节能降耗、低碳生活。各种宣传活动对员工形成了潜移默化的影响，公司为践行绿色低碳生活方式，构建节约型社会营造了良好氛围。

中英人寿保险有限公司

2023 年 1 月