

2022 社会责任报告

农银人寿保险股份有限公司



扫描二维码关注公众号
了解更多产品及服务信息

 农银人寿保险股份有限公司
ABC LIFE INSURANCE CO., LTD.

地址：北京市东城区建国门内大街乙18号院2号楼7、9、11、12、22层
邮编：100005
网址：www.abchinalife.com

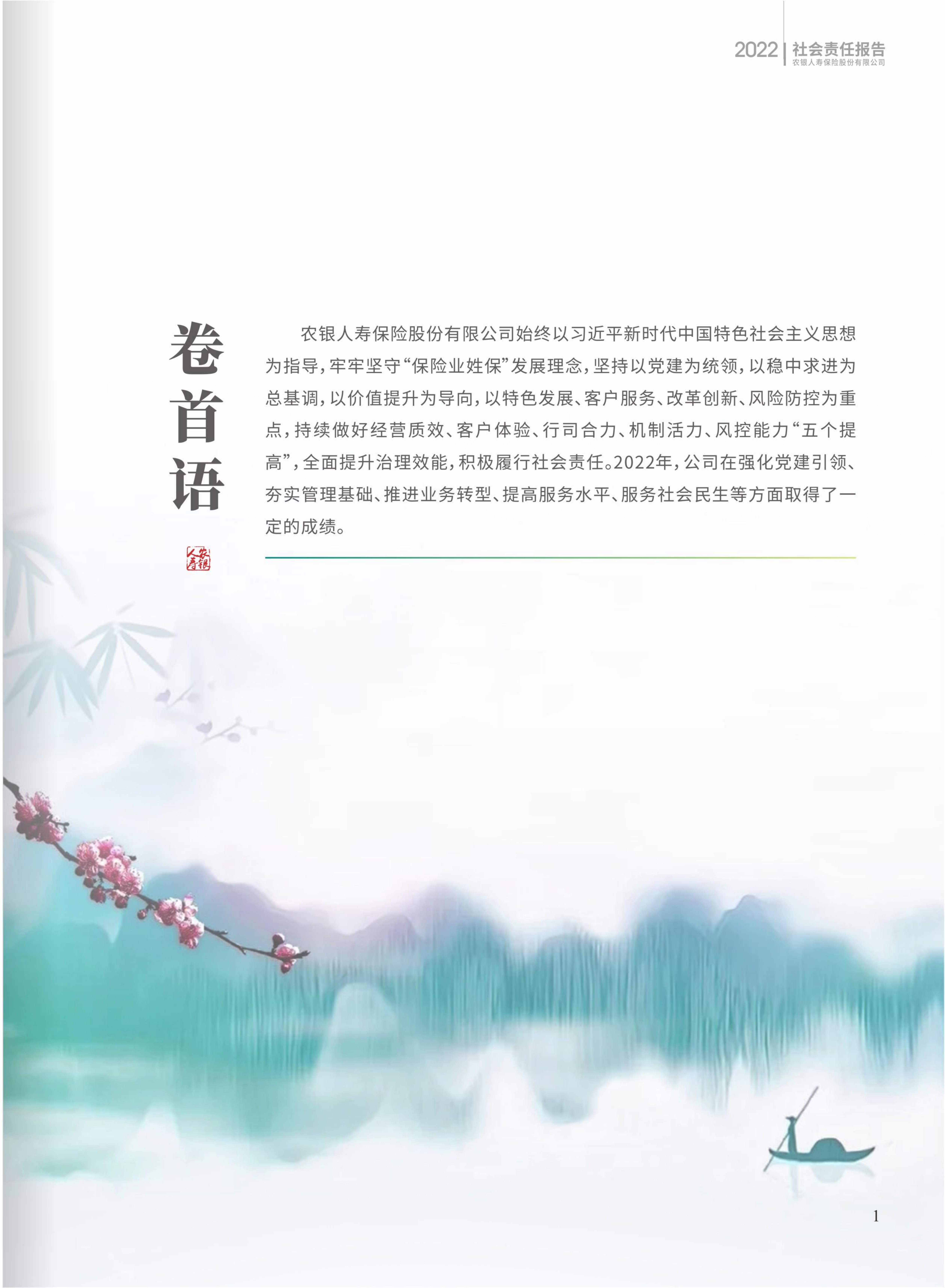
全国统一
客服电话

95581
40077 95581

卷首语



农银人寿保险股份有限公司始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢坚守“保险业姓保”发展理念，坚持以党建为统领，以稳中求进为总基调，以价值提升为导向，以特色发展、客户服务、改革创新、风险防控为重点，持续做好经营质效、客户体验、行司合力、机制活力、风控能力“五个提高”，全面提升治理效能，积极履行社会责任。2022年，公司在强化党建引领、夯实管理基础、推进业务转型、提高服务水平、服务社会民生等方面取得了一定的成绩。





公司简介

COMPANY
PROFILE

公司注册资本人民币29.5亿元,在北京、浙江等23个省市设立分公司。

主要经营范围为:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务;上述业务的再保险业务;国家法律、法规允许的保险资金运用业务;经中国银保监会批准的其他业务。

现有股东7家,中国农业银行股份有限公司及其全资子公司农银创新(北京)投资有限公司合计持股51%,是公司的控股股东。

公司秉承“诚信立业,稳健行远”核心价值观,担负“面向城乡,服务客户,回报股东,成就员工”远大使命,践行“以市场为导向,以客户为中心,以效益为目标”经营理念和“细节决定成败,合规创造价值,责任成就事业”管理理念,为把公司建设成为一家一流的高质量发展的现代化寿险公司而不懈努力。

2022年,农银人寿业务规模继续保持增长态势,经营质效稳健提升,连续三年获得A类保险公司法人机构经营评价。



农银人寿保险股份有限公司
ABC LIFE INSURANCE CO., LTD.



年度优秀诚信企业—“诚信企业最佳案例”

年度服务创新案例—“保险业客户服务典范案例”

年度保险“金信”优秀案例—“优秀寿险产品”

人民匠心奖—“人民匠心服务奖”

中国保险业投资金牛奖—“2022年度中国保险业投资金牛奖”

21世纪金融竞争力研究优秀案例—“2022年度品牌影响力保险公司”

财经风云榜—“2022年度高质量发展保险公司”

领航中国“金智奖”—“年度杰出寿险公司”



SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

完善党建引领
依法合规经营



2022年，公司各级党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”领导作用，坚决贯彻落实党的路线方针政策，多措并举全面压实压紧党建责任，不断提高党建工作质量，为引领和推动公司高质量发展提供坚强政治保证。

（一）完善党建引领，筑牢发展基础

1. 政治引领作用突出

坚决贯彻执行党中央各项决策部署和要求，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。

全面落实“双向进入、交叉任职”，23家分公司全部实现党委书记、经营主要负责人“一肩挑”。

2. 理论武装持续深入

组织动员全系统党员干部深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记系列重要论述和十九届历次全会精神、二十大精神，全年开展理论学习50余次。

制定年度党员教育培训计划，举办“政治素质提升培训”，实现全系统党员干部员工4000余人全覆盖。

开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”党团系列活动，邀请中央党校专家讲授专题党课。

依法合规经营 完善党建引领

3. 党建工作扎实有效

全面完成三级机构独立建支工作，印发党支部工作指南、党支部建设标准化手册等相关规章制度，推进基层党支部标准化规范化建设。

完成20家分公司党委成员增补调整，入库各级“青年英才”380余人，创建党员责任区、示范岗，组建党员先锋队、突击队、服务队。

上线“智慧党建”系统，打造集教育培训、党建活动、专题学习为一体的高效党建工作平台。

4. 作风建设成效显著

坚决贯彻全面从严治党、从严治企要求，抓实党风廉政建设，开展违反中央八项规定精神典型问题专项治理。

深入开展巡察工作，制定廉政档案管理等制度，提高全面从严治党考核权重，压紧压实全面从严治党主体责任。



(二) 坚持依法治企, 强化合规经营

1. 完善制度体系建设

公司现行有效规章制度487项, 形成了覆盖“三道防线”的较为完善规章制度体系。
制定修订年度风险管理政策、风险偏好陈述书等128项制度, 审查规章制度105项, 涉及业务经营、资金运用、风险管理、运营管理等多个方面。

2. “三道防线”作用有效发挥

深入推进“偿二代”二期工程对接实施, 定期组织全面风险及七类专项风险自评估, 形成涵盖



开展客户信息安全保护、整治“代理退保”黑产乱象等20余项专项排查。围绕风险合规管理、高管经济责任等方面开展148个审计项目, 强化分支机构内部管理。

3. 偿付能力及资产负债管理有力

顺利实现偿二代二期新规平稳切换, 偿付能力指标保持在合理区间。加大资产负债匹配管理工作力度, 久期缺口明显收窄并优于行业水平, 资产负债管理更为精细。

4. 反洗钱管理深入见成效

围绕“履职管理、制度梳理、系统优化、名单监测、义务履行、评估检查、操作培训、工具支持”八大核心,



依托“合规教育年”、“普法合规宣传月”等活动, 开展风险合规、反洗钱、反欺诈及保险法培训宣传, 增强全员合规意识。
定期编发《风险合规园地》、《合规简报》简报, 修订《重要监管政策汇编》, 系统提供合规工作规则指引。

5. 依法纳税全面落实

严格遵守国家法律法规, 依法纳税, 纳税信誉良好, 税务管理规范,



全面贯彻落实《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》相关要求, 逐步规范非居民金融账户涉税信息收集义务的投保、保全、理赔、退保及客户服务等环节。



SOCIAL
貳
RESPONSIBILITY REPORT

加强利益相关者权益保护
促进公司健康发展

2022年,公司在多重目标中统筹兼顾、协同推进,在多种挑战中主动作为、创新应对,主要经营指标稳步增长,转型发展成效显著。公司高度重视利益相关者管理工作,不断健全利益相关者权益保护工作机制,关联交易、并表管理、信息披露等各项工作落实到位。

(一) 维护投资者合法权益

1. 价值发展成果显著

公司总资产达到**1,462.79亿元**,同比增长**16.13%**,其中总负债**1,387.48亿元**、净资产**75.31亿元**。

取得财务投资收益率**4.20%**、综合投资收益率**2.45%**

实现净利润**1.1亿元**,连续**9年**实现盈利。

2. 合规开展关联交易

梳理细化工作流程,修订制定《关联交易管理办法》及《内部交易管理办法》,进一步明确“三会一层”及各部门管理职责。
优化关联交易管理信息系统,增加“关联方识别”等功能,提高关联交易管理信息化、智能化水平。

3. 强化公司并表管理

落实农业银行并表管理相关要求,加强对并表管理执行情况的考核和评价,助力集团综合化经营高质量发展。

4. 信息披露及时规范

向银保监会、行业协会及股东单位报送并披露年度信息披露报告、股东大会决议、重大事项、重大关联交易报告及偿付能力季度报告摘要等20余份材料。
通过行业协会网站、官方网站、微信公众号等多种媒体渠道向监管机构、社会公众、消费者及股东单位披露公司治理、消费者权益保护等各类信息,保障公众知情权。

(二) 维护消费者合法权益

1. 产品体系不断完善

公开报备新产品**29款** 变更备案产品**6款** 上线产品及产品计划需求**45项**

银保渠道

创新开发30年期满期返还生存金的《农银人寿爱鑫福两全保险》,半年累计销量达到3亿元。

个险渠道

创新开发退休年龄后开始生存金领取的《农银人寿金穗年华两全保险》,30年期两全产品《农银人寿金穗常青两全保险》,增额终身寿险《农银人寿金穗传家终身寿险》。

团险渠道

开发保障型产品《农银人寿金穗筑福建筑施工人员团体意外伤害保险》和《农银人寿附加金穗筑福建筑施工人员团体意外伤害医疗保险》。

2. 线上化服务快速发展

优化线上服务功能,支持线上办理部分还款业务,支持投保人、被保险人不为同一人的客户线上办理满期领取业务,满足港澳台及外籍客户自助办理退保及满期领取服务需求,增加服务纵深。

上线“**农银慧e赔**”,并持续加大“**农银快e赔**”推广力度。

2022年,公司线上理赔申请率**79.81%**,同比提升1个百分点;

自动化理赔率**42.66%**,同比提升5个百分点;

通过“**农银快e赔**”自动处理的案件占所有小额理赔案件的**65.96%**。

3.客户服务水平持续提升



推出臻享绿速通、好健康、医无忧三大全新服务板块,丰富客户增值服务项目。



举办第九届客户服务金穗节,打造5大特色精彩系列活动,数字化驱动,服务为民。



升级再造电子化回访流程,2022年电子化回访成功率已达79.95%。



畅通投诉理赔渠道,2022年妥善处理各类客户转办投诉170件,理赔处理时效进一步提升。



4.特殊群体服务更有温度



面向老年群体

打造包含爱心专线、大字版和语音报读功能的老年人服务专区;推出“安享服务零距离”系列典型服务案例,宣传金融知识与康养理念。

面向新市民群体

开发《农银人寿金穗筑福重大疾病保险》,产品涵盖130种重大疾病和我司独有的特色责任癌症额外50%赔付。

面向少儿群体

创新开发公司首款保证续保百万医疗产品《农银人寿金穗福娃医疗保险》,最高续保至36岁,保额提升至400万元。

面向弱势群体

持续推进“理赔关爱服务”。2022年,公司累计探视客户387人次,月均探视32人次,较2021年提升38.59%。



(三)维护职工合法权益

开展各类培训工作,其中总公司安排

全系统的业务条线技能培训约**2.6万余人次**

职能条线与岗位系列培训约**4.55万人次**

新员工入职培训约**172人次**



为提升员工业务水平和综合素质、畅通职工发展通道创造了良好条件。

组织筹划线上健步走、线上摄影展、合唱比赛等文体活动,激发员工活力。

开展困难职工帮扶、军烈属“送温暖”等慰问活动,对全系统10名生活困难党员共给予7万余元慰问金及慰问物资,向20名生活困难员工资助9.2万元慰问金。

(四)维护供应商合法权益

严格执行采购管理相关规章制度,对系统开发、咨询服务等49项商业交易通过集中采购方式选择供应商,维护交易的公允性,至今未发生违反商业道德的合同纠纷诉讼等事项。





SOCIAL

RESPONSIBILITY

参

真情回馈社会
切实服务民生

2022年,公司始终坚持以服务人民群众和社会经济为己任,主动担当作为,积极探索有效履行社会责任的着力点,在实现自身健康可持续发展的同时,致力于在社会、经济、环境等领域发挥更大作用。

(一) 服务公共保障

1. 持续提升服务体验



公司全年处理各渠道理赔案件**12.06**万件。

赔付金额**8.95**亿元。

其中处理“重疾一日赔”案件**116**件,赔付金额**1551**万元。

上线“理赔后健康管理服务”,累计为229位客户提供健康管理服务的温馨提示,获得各方好评。

2. 积极应对重大事件

全年启动10次重大突发事件应急预案,推出多项应急举措,确保第一时间完成出险客户赔付,助力受灾群众纾困解难,彰显险企责任与担当。

3. 积极助力防疫抗疫

组织青年团员向过往市民、游客免费发放口罩,宣传疫情防控知识、劝导不科学的防护行为,当日累计派发口罩1200只。为上海市社区抗疫守“沪”项目赠送保险保障服务,全年累计完成赠险赔付金额27.39万元,为打赢防疫阻击战提供坚实保障。



(二) 支持实体经济

积极融入国家战略和区域发展,不断提升服务实体经济质效。



2022年,公司在交通、新能源、制造业等实体经济领域新增投资**9.06**亿元,年末余额达**263.46**亿元。

(三) 助力“三农”发展

深化与农业银行的县域联动,打造《农银人寿惠农添富两全保险》、《农银人寿金穗大丰收养老年金保险》等多款三农产品,为县域目标客户提供差异化保险保障服务。

加大金融服务“三农”力度,2022年投向“三农”领域的新增地方债投资金额超过16.4亿元。团险条线为约9万户三农客户提供了保险保障服务,保额4234亿元。

(四) 服务社会公益

1. 做好金融知识普及宣教

以3·15、金融知识普及月、7·8全国保险公众宣传、客户服务金穗节、服贸会五大主题为重点，开展内容丰富、有益有趣的金融保险知识和消费者权益保护宣教活动。

推出消保专属卡通IP形象及表情包、“消保我做主”金融知识挑战赛小程序、“农银护航人”原创短视频大赛等创意项目，三项活动连续两年获得监管、行协“表现突出组织单位”表彰。



2. 开展多种形式公益活动

举办“爱心汇聚你我同行”捐赠活动，为贫困山区及福利院儿童捐赠爱心书籍500余册。

组织青年员工走访企业办公大楼，开展《反有组织犯罪法》等法律法规和常见非法金融活动的普及教育，增强群众法律意识。

开展学雷锋“礼让斑马线”志愿劝导、卫生清洁、无偿献血等公益活动，传递文明新风尚。



无偿献血





SOCIAL

RESPONSIBILITY REPORT



践行绿色理念
服务绿色发展

服务绿色发展 践行绿色理念



2022年,公司深入贯彻党中央、国务院绿色发展重大战略部署,加快绿色金融的顶层设计,多方位推进绿色发展,为公司高质量发展不断赋能。

(一) 加快绿色金融人才队伍建设

加大对绿色投资管理、绿色产品研发、数字化科技人才的招聘倾斜力度,打造高素质专业化人才队伍。围绕绿色金融支持碳中和、金融支持碳减排、绿色保险等主题,邀请专家学者组织集中授课。



(二) 贯彻绿色发展理念



密切跟进国家政策和市场需求,推出意外伤害身故及伤残、交通意外伤害等多款意外伤害保险产品,发挥人身保险专业优势,丰富行业绿色金融产品供应链。先后发布客户端平台2.0版、3.0版,年度新增注册用户22万人,闭环式全流程数字化服务水平

迈上新台阶。

完善“智能核保机器人”、“智慧核保系统”、“智能核保小助手”等创新项目,通过科技手段提高承保服务体验,高效精准防控风险。

(三) 大力支持绿色投资

参与国家电力投资集团主导设立的碳中和股权投资基金,实现绿色行业股权投资零的突破。认购中国长江三峡集团碳中和绿色公司债券,支持光伏风电、节能减排等绿色领域产业发展。



全年绿色投资金额合计**10.11亿元**。

(四) 积极推动绿色运营

大力弘扬绿色环保精神,鼓励员工绿色出行,推进绿色用能,加强职场绿化。优先选择已实施“碳中和”或已有明确规划的供应商,采购环境友好型、节能低耗型和循环利用型的产品和服务。

2023年是全面贯彻党的二十大报告精神的开局之年。农银人寿作为国有控股保险公司,将坚定不移以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的二十大精神,以服务国家战略和实体经济为己任,牢记“保险为民”,强化责任担当,走绿色发展之路,促进公司高质量发展。