



利安人寿2022年 社会责任报告

2022 Social Responsibility Report of Lian Life

关于本报告

《利安人寿2022年社会责任报告》回顾了利安人寿2022年1月1日至2022年12月31日期间企业社会责任。关于本报告披露内容说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：利安人寿保险股份有限公司

报告的时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2016）作为报告的参考和信息披露的指导。

（三）报告发布形式

本报告以网络版形式发布，网络版可在本公司网址：
<http://www.lianlife.com/>查阅。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈，可以通过邮件
956009@lianlife.com，与我们联系。

目录

CONTENTS

PART 1 关于利安人寿

PART 2 2022年经营情况

PART 3 党建引领

PART 4 数字利安与服务提升

PART 5 社会责任与公益行动

PART 6 可持续发展与责任展望

关于利安人寿

PART 1

利安人寿保险股份有限公司（简称“利安人寿”）成立于2011年7月，是经中国银保监会批准设立的一家全国性人身保险公司。目前，公司注册资本45.79亿元人民币，总部位于南京。

经中国银保监会批准，利安人寿经营人寿保险、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。

利安人寿以“利国安民”为使命，秉承“客户至上、稳健经营、创新发展、价值导向”的经营理念，坚持“诚信做人、勤勉做事、持续创新、追求卓越”的核心价值观，着力构建专业、透明、便捷的保险服务平台，积极为社会大众提供全面周到的保险保障和财富管理服务。利安人寿在帮助客户实现终身价值最大化的同时，努力为员工的职业生涯发展提供良好平台，努力为健全社会保障体系、保障民众生活安定做出积极的贡献，致力于打造“广受尊重的保险金融集团”！

利安人寿保险股份有限公司

- 📍 注册地址：南京市建邺区江东中路235号雨润国际广场B1楼8-13层，15-16层
- 🌐 法定代表人：周俊淑
- ✉ 公司官网：www.lianlife.com
- ☎ 客户服务热线：956009



总资产

857.52 亿元

注册资本

45.79 亿元

股东投入资本

79.06 亿元

*以上数据截至2022年底

股东实力雄厚

5

家国有大型企业



江苏信托
JSITC



江苏交通控股有限公司
JiangSu Communications Holding Co.,Ltd



紫金投资
ZIJIN INVESTMENT GROUP



汇鸿集团
HIGH HOPE GROUP



江苏信保集团
JIANGSU RE-GUARANTEE

5

家知名民营企业

柏霖资管



雨润集团
YURUN GROUP



月星 YUEXING



HO do 红豆集团

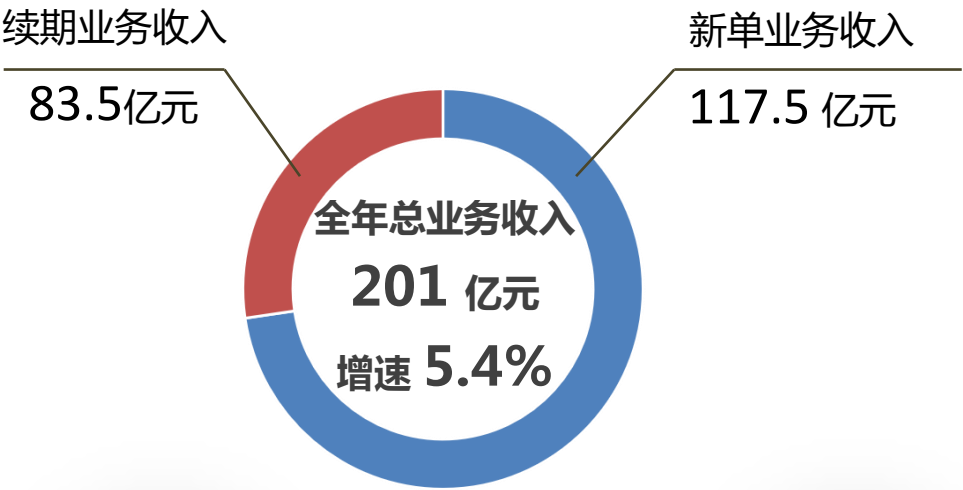
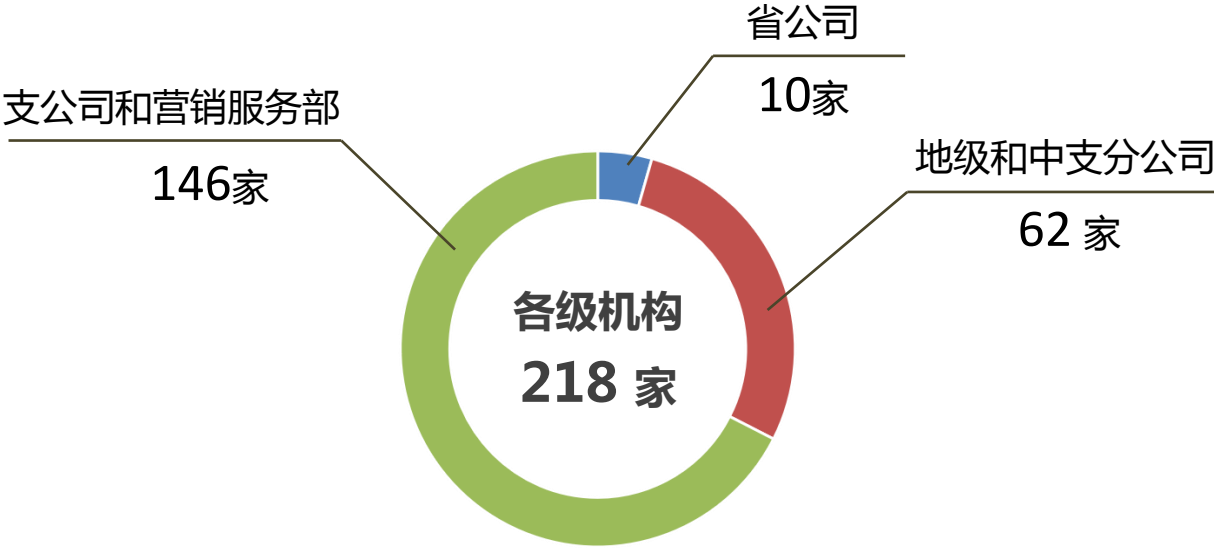


远东控股集团有限公司
FAR EAST HOLDING GROUP CO.,LTD.

2022年度经营情况

- 2022年度数据
- 合规发展与风险管控
- 服务重点民生领域

PART 2



总资产
同比增长**30%**



期交规模保费
同比增长**62%**

核心偿付能力充足率**79%**
综合偿付能力充足率**158%**

深化内控合规管理建设



2022年，利安人寿进一步深化“内控合规管理建设年”工作，公司开展了整治“五虚”问题专项行动等各专项排查和检查，进一步完善了内控合规管理体系。



公司治理不断完善

加强党建与完善公司治理有机融合，发挥党组织的政治核心作用，加强党的引领作用。股东大会、董事会、监事会及经营管理层职责明确，高效运作，促进公司持续健康发展。2022年，公司修订了公司章程，进一步完善公司治理体制机制建设，强化治理机制运行的规范性。

持续加强风险防控



2022年，利安人寿积极组织推进“偿二代”二期工程落地，加强全面风险管理体系建设，做好内控合规管理，持续提升公司风险管理能力；做好风险日常监测、识别、评估、预警、报告、处置及整改工作，确保公司长期健康稳定发展；开展风险应急演练和风险教育培训，提升全员风险管理意识。



风控合规保驾护航

公司建立健全风控合规管理架构体系，2022年，公司持续开展反洗钱、反欺诈、防范非法集资等活动，提高风险防范能力，为发展保驾护航。



利安人寿积极参与多层次社会保障体系建设，不断建立拓宽利安特色医保服务网络，服务区域覆盖江苏、河南、山东、河北4省17个地市，服务项目涵盖大病保险、长期护理保险、补充保险、惠民保险等类型，以专业优质的服务，助力当地社会保障水平提升和民生改善。

2022年，利安人寿服务政府医保项目共34个，为超过3000万参保人提供医疗保障服务，为南京、苏州、镇江、南通、泰州、徐州、连云港等地区参保人提供大病保险、长期护理保险、补充保险等保障服务；积极参与多地政府指导的城市普惠型商业保险项目，为江苏省“医惠保1号”、南京“宁惠保”、常州“常惠保”、南通“医保南通保”、无锡“医惠锡城”、山东临沂“临沂保”、枣庄“枣惠保”、泰安“市民保”、河北唐山“唐惠保”等地区的参保人提供普惠型商业健康险的方案设计、宣传推广和承保理赔工作。公司连续两年承办南京市失能人员照护保险项目，并获得服务“标兵单位”称号，为南京市政府十项民生项目建功立业，该项目陆续收到群众表扬信件100多封，锦旗200多面。



党建引领

➤ 党建风采

PART 3



01

组织学习教育，加强政治引领。

利安人寿党委坚持将政治建设放在首位，组织党员收看二十大开幕会、聆听习总书记作二十大报告；组织全系统专题学习宣传贯彻二十大精神；各党支部结合实际情况，充分利用各地红色文化资源，教育和引导党员学党史、强党性、跟党走、作表率。2022年6月，总公司第三、四党支部前往扬州联合开展主题为“运河文化：重走习总书记视察路线”的党建活动。2022年9月，公司党委组织优秀党员、优秀党务工作者和学习强国学习标兵前往革命圣地延安开展红色教育。通过学习教育，不断凝聚思想共识，提升发展动力。



02 加强队伍建设，夯实组织堡垒。



公司党委坚持“党的建设是核心、队伍建设是根本”的理念，不断发挥党建引领作用，持续加强队伍建设。按照属地管理原则，公司党委指导新开设机构成立党组织，做到组织建设与机构拓展同步推进。公司党委重视发展党员工作，注重从业务一线、技术和后援骨干中发展党员，不断优化党员队伍结构，为公司发展提供有力的组织保障。公司党委组织召开党委书记述职评议大会、组织生活会民主评议党员，表彰一批先进党组织和优秀党员，加大正向激励力度，引导广大党员担当作为、凝心聚力干事创业。



03 规范组织生活，筑牢党建基础。



公司党委重视“三会一课”，督促各党支部定期召开支部党员大会、支委会会议、上党课。公司各党组织领导班子成员能够发挥表率作用，带头执行党内各项组织生活制度，听取群众意见，开展批评与自我批评，执行党组织通过的各项决议，引导和带动其他党员认真参加组织生活。2022年，公司有1名同志被上级党组织授予“优秀党务工作者”称号。

04 推进党风廉政建设，净化政治生态。



公司党委重视党风廉政建设，组织党员干部带头学习《中国共产党廉洁自律准则》等党内法规。公司全体党员签署廉洁从业承诺书，不断提高廉洁自律意识，将廉政纪律内化于心、外化于行，筑牢廉洁从业的思想红线。

05 丰富群团活动，促进公司发展。



公司党委坚持“党建引领，群团共建”，支持工会、共青团组织独立自主地开展工作。工会建立健全职工代表大会管理办法等民主管理制度，维护员工合法权益。不断完善员工慰问相关规定和 workflows、将公司的关怀高效快捷地送达员工。开展健步走活动，组建篮球、游泳、羽毛球等兴趣小组定期开展活动，促进员工身心健康，营造和谐的工作氛围。充分发挥群团的桥梁和纽带作用，增强员工的归宿感和幸福感，提高团队凝聚力，激发员工工作热情，促进公司健康发展。



数字利安与服务提升

- 温度理赔
- 服务创新
- 数字化建设

PART 4

2022年理赔数据

累计赔付

7.75 亿元

理赔案件

6.79 万件

申请支付时效

1.44 天

服务人次

160.1 万



2022年十大理赔案例

地区	出险人	投保产品	赔付金额	出险原因
北京	B先生	利享盈两全保险（万能型）	280万元	急性心梗身故
北京	N先生	利安思源两全保险（分红型）	207万元	肝癌身故
北京	L女士	利享盈两全保险（万能型）	132万元	交通意外身故
湖南	W女士	健利保重大疾病保险	120万元	乳腺浸润性癌
河北	L女士	利安嘉两全保险（分红型）	118万元	多器官衰竭身故
江苏	W先生	保驾百万两全保险（2017版） 安好一生终身寿险（分红型） （2018版） 安康倍保终身重大疾病保险	111万元	交通意外身故
南通	S女士	鑫富宝两全保险(分红型)	109万元	胃恶性肿瘤身故
北京	M先生	健利保重大疾病保险	100万元	交通意外身故
北京	G女士	利宝嘉两全保险（分红型）	100万元	肺微浸润癌
江苏	S先生	利安团体（B款）意外伤害保险	96万元	意外伤害身故



2022年，利安人寿持续执行“投诉当日受理”原则，投诉总量同比下降12.95%。根据投诉件分布情况，投诉量居前的地区依次为安徽、山东及江苏。从投诉反映问题来看，保全纠纷占比53.59%，产品销售纠纷占比32.44%，理赔纠纷占比4.85%，承保纠纷占比4.78%，续收续保服务占比2.17%，其他占比2.17%。

2022年，利安人寿参与消费纠纷多元化解工作，积极运用调处机制化解与消费者之间的矛盾纠纷，加快投诉案件处理进展，并取得了良好的处理效果。

利安人寿智能语音服务

为满足客户多样化的服务需求,利安人寿客服热线956009于2022年9月1日起电话呼入服务全新升级,为客户提供更快捷、更智能、更高质量的7*24小时交互式智能语音服务。当客户拨打956009时,只需说出关键词,如“保单查询、人工服务”等,直达服务需求,服务四大功能包括:

七类查询:支持保单信息、保单利益、交费情况、保全查询、理赔查询、公司地址、银行转账授权等7类自助查询。

专线应答:“理赔报案”与“老年人服务”直达人工服务。

一语人工:自助查询期间,说“人工”立转至客服专线。

多轮对话:与客户保持良好的互动沟通,为电话咨询客户提供7*24小时语音服务,进一步提升客户体验与提高运营效率。

只需一语
便懂你心

利安人寿电话呼入服务全新升级



利安人寿积极探索数字化科技，聚焦线上化、数字化和智能化，全面赋能数字利安建设。

圆满完成党的二十大等重要时期网络安全保障工作，参加电信吉山数据中心现场安全演练工作。

引入新兴保险科技，推进智能服务应用建设。建设好云双录App、利安人寿App等应用，规划统一接入平台，同时继续维护好核心系统、微信商城、企业微信利保通、微信自服务平台等系统，着眼业务流程痛点，规划发展特色服务平台。

筑牢数字利安基石，完成电信数据中心扩容，启动移动新数据中心建设。

利安人寿智能云双录系统项目入选中国银行保险报2022年保险业数字化营销优秀案例。



社会责任与公益行动

- 公益项目
- 年度荣誉

PART 5

“梦想改造+”关爱计划

2022年9月1日，利安人寿在淮安捐资36万元资助建设30间“梦想小屋”，给30名孩子开学之际带来“梦想小屋”，因为有属于自己的“梦想小屋”，这30名莘莘学子将在追寻梦想的路上多一份幸福，多一份保障。而这30间“梦想小屋”，会化为30粒爱的种子，在淮安大地生根发芽，并茁壮成长。江苏省希望办为利安人寿颁发希望工程贡献奖。利安人寿作为江苏地方法人企业，饮水思源，积极参与公益事业，履行社会责任，持续为希望工程贡献力量，助力乡村振兴，助力青少年健康发展，成为一家有温度、有责任、有担当的保险企业。



助力脱贫攻坚，推进乡村振兴

2022年，利安人寿积极响应国家“持续巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴”的发展战略，北上情系甘肃定西，南下助力贵州乡村振兴，联合“工、农、中、建、邮”等合作银行，开展“联渠道、汇爱心、接力行”活动，共同订购贵州农特产品4800箱，持续进行产业扶持。

利安人寿河北分公司向2022冬奥会张家口媒体接待站人员捐赠10亿元保险风险保额

2022年1月，利安人寿河北分公司向2022冬奥会张家口媒体接待站人员捐赠10亿元保险风险保额，此次所赠意外险方案是利安人寿为冬奥的媒体工作者量身定做，用贴心、准确、高效的服务温情守护冬奥，为本届冬奥会圆满成功、冬奥会媒体报道工作顺利开展贡献险企力量。此善举得到北京2022冬奥会和冬残奥会河北省运行保障指挥部、河北省委宣传部、张家口市委和市政府的高度赞扬。



北京2022年冬奥会和冬残奥会河北省运行保障指挥部宣传和文化活动分指挥部

感谢信

利安人寿保险股份有限公司：

北京2022年冬奥会成功举办，我省张家口赛区各项赛事活动有序进行，特别感谢贵公司河北分公司为2022张家口媒体接待站人员提供了超10亿元保险风险保额，为中外媒体记者在张家口市采访报道提供了温情保障。

2022张家口媒体接待站主要服务于北京冬奥会张家口赛区非注册但具有正式记者身份的媒体从业人员，以常驻京外国记者、港澳台记者，境内中央媒体和地方媒体为主，向其提供符合奥运会举办城市规定的、符合国际惯例的新闻信息服务和媒体公共服务。此次，贵公司河北分公司向以上媒体从业人员及接待站工作人员捐赠保险风险保额，发挥行业优势，以实际行动护航冬奥，展现了良好的企业担当。

特向贵公司表示感谢，感谢贵公司的大力支持，感谢贵单

位一直以来在我省经济社会发展与精神文明建设上付出的努力，让我们一起向未来！

北京2022年冬奥会和冬残奥会
河北省运行保障指挥部
宣传和文化活动分指挥部
(中共河北省宣传部代章)



张家口冬奥会城市运行和
环境建设管理部
2022年2月20日

2月

利安人寿河北分公司志愿服务队向西三教敬老院捐助爱心鞋。



3月

第44个“植树节”之际，中共利安人寿河北分公司党支部、志愿服务队，携手石家庄市桥西区中山街道党工委、桥西区人大中山代表团及各界爱心人士，在石家庄市共同举办义务植树活动，河北利安所辖机构在各地市同期开展“春季植树 利国利民”公益活动。利安人寿河北分公司连续第七年开展“春季植树”活动，已累计植树超7000棵，持续传递绿色发展理念，保护生态环境，共建美好家园。



4月

利安人寿工会组织总部员工参加南京市建邺区无偿献血活动，本次志愿献血过程中，共有18名员工成功献血，总献血量达4800毫升，以实际行动为社会奉献一份爱心。



4月

4月25日，利安人寿湖南分公司组织青年党员、团员代表前往浦沅社区慰问一线防疫工作者，主动向抗疫人员献爱心、送温暖，同社区党支部一起筑牢抗疫防线，以实际行动彰显时代担当，助力疫情防控工作。



4月

4月，利安人寿南通分公司组建“同心同行抗疫小分队”，从派驻如皋医保系统的12名工作人员中选派4名巾帼女杰，奔赴江安镇葛市高速路口和镇区加油站，对过往重点车辆进行消毒，执行逢车必查、逢车必验等工作，为守好如皋西大门筑牢江安防线积极贡献利安力量。



5月

五四青年节当天，郑州市启动静态管理。疫情就是命令，防控就是责任。危难时刻显本色，抗击疫情见初心，河南分公司及郑州中支爱心党员及员工勇当先锋、倾情奉献，助力疫情防控，彰显青春担当，以实际行动践行特殊时期的企业责任。



5月

5月，利安人寿湖南常德中支与常德市保险行业协会党员代表一行前往常德市鼎城区镇德桥镇财神庙社区，慰问老党员，送去慰问品，表现了浓浓关怀暖心之情。

湖南湘潭中支开展“创文有‘我’党旗飘扬”主题活动，志愿者身着红色马甲，手持清扫工具，清扫沿街路面，发放创文宣传资料，并开展文明劝导，深入推动全国文明城市创建工作。



6月

热血汇聚爱心，奉献践行初心。七一建党节前夕，利安人寿南京分公司党支部为提升党员社会责任感，弘扬无私奉献的精神，于6月21日联合江苏省血液中心组织开展无偿献血活动。



6月

6月14日，第19个“世界献血日”之际，利安人寿河北分公司携手河北交通广播共同开展“无偿献血 利人安己”公益活动，活动严格按照疫情防控要求进行了测温、体检、检测。利安人寿河北分公司连续第8年开展无偿献血活动，活动在全省10个地市同期开展，共1000余人参加活动，566人成功献血，献血总量19.08万cc。



7月

利安人寿围绕年度“7.8 全国保险公众宣传日”主题“奋进新征程 保险守护稳稳的幸福”，认真组织分支机构开展系列活动，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。通过开展保险公益健步走活动、“保险五进入”活动、拍摄制作“卡点show保险”短视频、开展防范非法集资宣传等形式，引导客户及公众关注活动主旨及理念，提升金融意识。



8月

2022年8月，利安人寿组织开展“一元公益基金”爱心捐赠活动。利安人寿总裁傅杰携总裁室成员在总公司进行“一元公益基金”募捐活动，各部门负责人、广大员工积极响应此次捐赠号召。各分公司先后在当地开展爱心捐赠活动，分公司员工踊跃献出一份爱心。总分公司共募集善款165780元。



9-10月

利安人寿在江苏、安徽、河北、河南、常州、湖南、四川等地“幸福书屋”开展回访和维护，支持机构所在地落后地区教育发展；唐山中支来到果园镇边各寨小学开展2022年“萤火虫计划”图书捐赠活动，照亮孩子成长之路。



时 间	奖 项	授奖单位
2022年3月	连续十年荣获“维护消费者权益3.15满意单位”称号	中国保护消费者基金会
2022年3月	百姓信赖的保险机构	《中国金融展望蓝皮书》 优秀案例
2022年7月	2022杰出品牌形象奖	2022第十一届财经 峰会
2022年11月	安康福保险产品计划荣获 年度推荐综合保险保障计划	第十七届中国保险 创新大奖
2022年11月	2022年度寿险公司	第十七届中国保险 创新大奖
2022年12月	2022年度责任优秀企业	2022年第五届社会 责任大会
2022年12月	利安鑫利来（金珏版）终身寿险荣获 最受客户青睐终身寿险产品年度大奖	第十三届上海保险 行业年度大奖
2022年12月	利安传家福（尊享版）终身寿险荣获 2022年度值得关注财富传承保险产品	第二十届中国财经 风云榜
2022年12月	2022年度金融文化创新奖	《中国金融文化》 杂志
2022年12月	年度寿险公司	华夏时报社
2022年12月	北京金融业十大品牌“服务优化先锋奖”	2022年度（第八届） 北京金融论坛

可持续发展与责任展望

- 融合发展 “保险+养、健、医”
- 绿色金融发展

PART 6

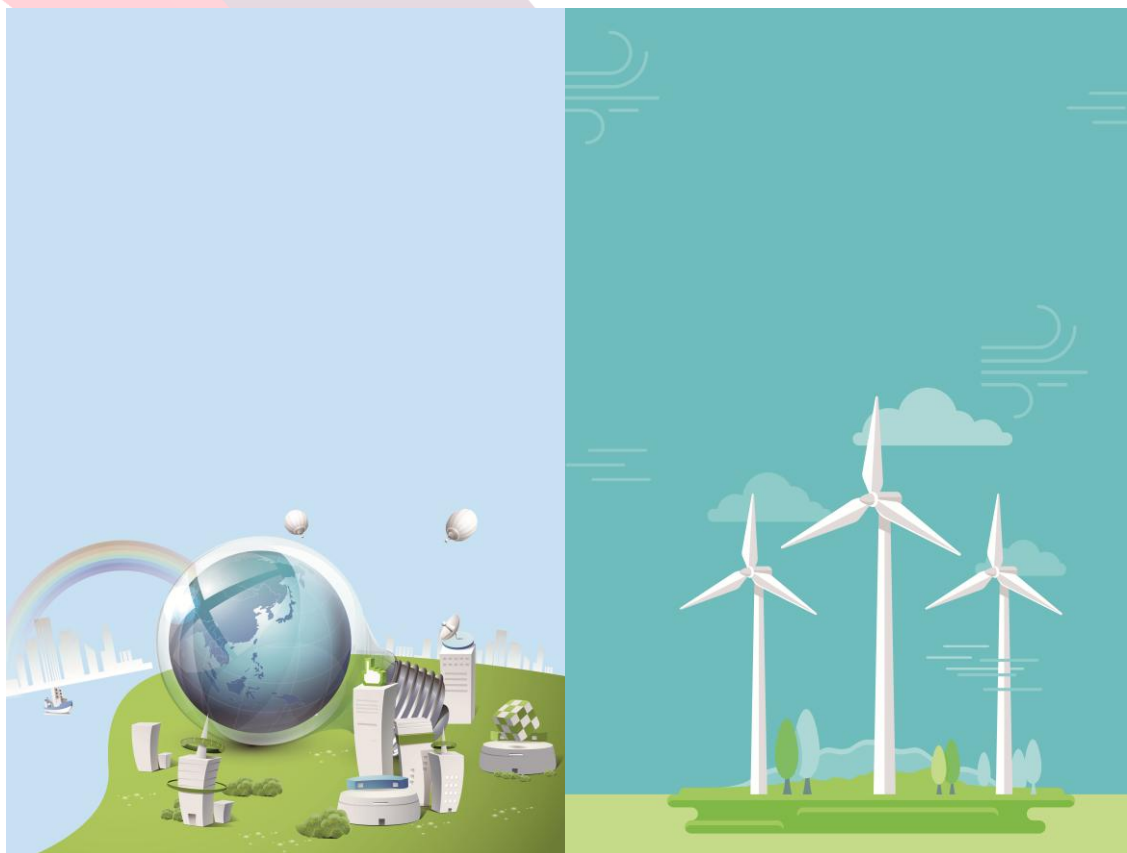
国家“十四五”规划提出了实施积极应对人口老龄化国家战略，加快构建积极应对人口老龄化体系。随着人口老龄化迅速发展，以及人口预期寿命不断提升，步入长寿时代，我国面临着养老金储备不足的问题，面临着健康医疗和护理不足的挑战。围绕养老金融、商业养老保险、医养结合、养老服务等将有更多的利好政策。

未来，利安人寿将整合各方资源，推动“保险+养、健、医”战略项目，以轻资产模式尝试布局养、健、医产业，实现资源整合共享与优势互补。公司将考虑分别从“保险+养老”、“保险+健康服务”、“保险+医药”三个方向切入，以轻资产采购服务模式为主，辅以创新产品和服务，依托第三方合作夯实服务基础，扩大服务人群。并逐步过渡到轻重结合模式，既要做养老社区的所有者，又要做养老社区的经营者，提供多层次、个性化的养健医服务，在服务国家经济战略中发挥作用、多做贡献。



利安人寿坚持走可持续发展的绿色保险之路，紧紧围绕贯彻落实党和国家任务工作，实践价值化发展，树立集约化经营的绿色发展理念，充分发挥保险经济助推器和社会稳定器作用，实现公司有价值、高质量、可持续发展的同时，履行社会责任，提升行业形象。

推进公司发展方式转变，树立集约化经营的绿色发展理念，将ESG理念（环境、社会、治理）融入公司投资决策、管理与风险管控的全流程。公司积极探索云服务、区块链、自动化运维等金融科技，通过技术创新、服务创新，提升精细化管理水平，围绕绿色运营、绿色服务、绿色投资等，增加绿色竞争力。公司涉及绿色投资的主要为债券投资，项目领域涉及污水、废水处理等环境保护以及轨道、公交等公共交通。未来，利安人寿将继续推进高质量转型发展，加大科技投入，提供丰富的保险产品和优质的服务，探索和完善“保险+健康”管理模式，支持实体经济发展，积极服务百姓民生，践行绿色发展理念，更好地服务新发展格局，更好地发挥保险对新发展格局的支撑作用。



美好生活 利安相伴

客/户/服/务/热/线 . SERVICE CENTER

956009
至真至诚 利安保险

