



# 2022 | 信泰人寿保险股份有限公司 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



全国客服热线  
**95365**

网址: [www.xintai.com](http://www.xintai.com)

地址: 浙江省杭州市上城区五星路66号泛海国际中心C座26楼



# 目录

# Contents

XINTAI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



## 开篇

### 开篇词 01

- 报告简介
- 公司概况
- 企业文化
- 品牌焕新

## 01

### 正心明道, 行稳致远 07

- 高效公司治理, 驱动价值成长
  - 党建引领, 凝心聚力
  - 公司治理, 平稳运行
  - 合规经营, 坚守底线
  - 强化风控, 夯实根基
- 专业深耕不辍, 载誉再启新程

## 02

### 专业引领, 以优取胜 15

- 秉持诚心保险, 铸就品质服务
  - 专业向优, 保障民生安康
  - 服务制胜, 高效温暖入心
- 激活科技引擎, 树立品牌文化
  - 科创赋能, 携手行业进步
  - 品牌文化, 打造核心价值

## 03

### 胸怀家国, 不负韶华 21

- 以双碳为引领, 构建环境友好
  - 助推绿色运营
  - 促进节能减排
  - 践行低碳办公
  - 倡导环保理念
- 推动乡村振兴, 助力社会和谐

## 04

### 奉献公益, 履责于行 29

- 独特公益模式, 护航民生安康
  - 开展社群公益, 关爱弱势群体
  - 护航美好生活, 传播行业能量
- 共建健康中国, 保障人民健康
  - 奋战抗疫一线, 贡献金融力量
  - 守护公众安全, 共建急救驿站

## 05

### 人文关怀, 以人为本 37

- 金融服务有温度, 细微处见真心
  - 普及金融知识
  - 破除“数字鸿沟”
- 赋能员工发展, 激发组织活力
  - 保障员工权益
  - 搭建事业平台
  - 构建学习组织
  - 激发学习动能

## 【报告编制说明】

### 报告覆盖范围

在无特殊说明前提下,本报告信息涵盖信泰人寿保险股份有限公司及其各级分支机构。

### 报告数据来源

本报告中信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。

### 报告时间范围

报告期为2022年1月1日至2022年12月31日。部分内容适当追溯历史数据。

### 报告称谓说明

为方便表述和阅读,本报告将使用“信泰保险”“公司”和“我们”指代“信泰人寿保险股份有限公司”。如无特殊说明,本报告中的“元”指“人民币”。

### 联系方式

信泰保险品牌管理部/社会责任部  
邮箱:brand@sinatay.com

2022

## 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

信泰人寿保险股份有限公司

# 开篇词

这一年，是党和国家历史上极为重要的一年。面对风高浪急的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展任务，在党中央的坚强领导下，全面建设社会主义现代化国家新征程迈出坚实步伐。时至今日，我国经济已挺过了最困难时刻，而企业，则是经济长期持续健康发展源源不断的内生动力。企业好，中国经济才会好。这一年，发展好自己，是企业所应承担的最大责任。

这一年，公司以专业与专注擦亮社会责任的“家国”底色。在内外环境更趋艰难的背景下，公司迎难而上，坚守保险本源，扎实服务健康中国、双碳与绿色发展、乡村振兴等国家战略，以产品创新、科技赋能等凝聚各方力量，蓄积发展动能，2022年净利润4.65亿元，ROE高达11.4%位居行业第6位。新时代的这段新征程上，公司以壮阔的家国情怀、更大的信心和底气致力于履行好一家金融保险企业的主责主业，守护人民美好生活，以稳健发展让股东放心、为国家助力，亦以此标注了自己十五岁生日的最美注脚。

这一年，公司以回归与创新擦亮社会责任的“行业”底色。2022年，全行业资负两端备受考验，稳中求变成为行业主基调。在这个爬沟过坎的艰难时刻，公司在保险企业经营的核心上下功夫，以更加谦逊的作风、全面焕新的品牌形象，学以致用，引领风潮。党的建设稳步加强、公司治理能力持续提升，稳步筑牢保险企业持续奋进的基石；四个如意纹交织而成的“中国结”品牌LOGO，以长寿花为原型，既生动诠释了“一朝结缘，一生守信”的品牌主张，亦彰显了现代金融的中国品牌气质，更精准地传递着行业互助相济的精神。由内而外，履行着一家企业对行业所肩负的责任，为行业发展贡献着自己的力量。

这一年，公司以责任与担当擦亮企业发展的“绿色”底色。在绿色发展日渐成为必需品的时代，公司继续坚持绿色发展主线，不断拓展绿色发展范畴。从一纸一墨等内化于心的绿色行动，到以投资推动绿色产业发展，一大一小间，呈现出的是公司绿色发展理念的转变，是让更多社会公众受益于“绿色”的笃定和践行。

这一年，公司以速度与温情擦亮社会责任的“人文”底色。一纸保单，一头连着客户一头连着员工，于客户而言，公司只为让客户在最需要的时刻可以感受到信泰的温暖；对员工，坚持保护员工合法权益，更注重员工个人的发展与提升，通过开展“展望计划”“领航计划”“员工六艺”等系列活动为员工提供培训与发展机会。当然，如果说保单链接起的温情是公司人文底色的主色调，那“少儿国学文化节”、遍布18个城市的信泰志愿者自愿组成爱心献血团队以及“应急救援驿站”等等公益项目所传承和发扬的行业精神与文化，则是公司“人文”中的一抹亮色。

十五岁，奋斗新时代、青春正当时。2022年，随着公司的业绩成长、品牌形象焕新，社会责任形象亦已进入全新阶段。

# 报告简介

本报告围绕公司治理与稳健运营、诚心保险与品质服务、服务国家战略、促进公益健康与增进民生福祉、强化人文关怀等方面，展现2022年信泰保险履行社会责任的实践成果。

报告包括六个篇章：一是开篇；二是正心明道，行稳致远；三是专业引领，以优取胜；四是胸怀家国，不负韶华；五是奉献公益，履责于行；六是人文关怀，以人为本。本报告用详实的数据、精炼的文字展示信泰保险履行社会责任的年度情况。

直面人口社会百年变局和艰巨繁重的改革发展任务，矗立于寿险行业全新的发展机遇期，信泰保险踔厉奋发，以寿险高质量转型促企业发展，探索保险现代化：

<b>发挥保障功能</b>	信泰保险服务经济社会发展、服务新冠疫情防控等。
<b>强化公司治理</b>	严格执行监管要求，进一步提升公司治理水平，完善合规体系建设，确保公司治理规范性、有效性不断提升，推动公司经营管理迈上新台阶。
<b>保障民生安康</b>	不断丰富产品供给，完善服务流程，推进产品与服务深度融合，在实现行业与自身的高质量发展中，为全国人民的美好生活保驾护航。
<b>推进改革创新</b>	构建智能化服务平台，以科技赋能保险全流程服务，全面提升客户保险服务体验，以品牌形象塑造打造核心价值。
<b>服务国家战略</b>	以国家“3060”双碳目标为引领，致力于建设环境友好型企业。
<b>践行绿色理念</b>	着力支持绿色、低碳、循环经济，开展“绿色办公、绿色运营、绿色家园”行动，低碳运营，提升环境保护质效，共建绿色和谐家园。
<b>倡导人文关怀</b>	把人文关怀融入企业发展，彰显社会责任，凝聚内部动能，提升经营效益，携手员工共同迈进新时代。

# 公司概况

信泰人寿保险股份有限公司自2007年5月18日创立以来，依托区位优势，积极吸纳优秀人才及战略资源，壮大公司实力。公司已先后开设浙江、江苏、北京、河北、福建、河南、山东、黑龙江、辽宁、上海、湖北、江西、宁波、广东、厦门、青岛、深圳、大连18家分公司，经营区域基本覆盖国内经济发展相对活跃的重点区域。

秉承“诚信为基、专业为本、进取为纲、共赢为要”的价值观，信泰保险坚持“客户优先、价值导向、精益管理、稳健成长”的经营理念，稳步提升持续发展能力和盈利能力，致力于为广大客户提供更为便捷的保险保障服务。在公司不断发展壮大的同时，信泰保险亦不忘回馈社会，持续开展扶贫救济、捐款赈灾、爱心助学、扶危助困、志愿服务等慈善、公益活动。

面对未来，信泰保险将始终关注我国经济社会生活的重大变化，紧跟时代步伐，将企业发展融入国家战略，大力推动产品及服务创新，满足广大客户全方位、多层次、个性化的保险保障需求。同时，坚持价值成长，加强内控管理和风险防范，切实保护广大保险消费者的合法权益，推动公司实现高质量发展，积极参与多层次社会保障体系的构建，服务于国计民生，造福社会。

截至2022年12月31日

公司注册资本  
**50** 亿元

年规模保费平台  
**超500** 亿元

公司总资产  
**近2000** 亿元

客户总数  
**近600** 万人

# 企业文化

## 企业使命

让客户保障无忧  
使员工健康成长  
促合作互惠共赢  
为股东创造价值  
助社会和谐发展

## 企业愿景

致力成为最专业的  
人寿保险服务提供商

## 企业价值观

诚信为基  
专业为本  
进取为纲  
共赢为要

## 公司司训

正心明德,以客为尊  
自信自励,专业立身  
团结协作,进取创新  
一朝结缘,一生守信

## 企业精神

自信自励  
简单高效  
创新进取

## 经营理念

客户优先  
价值导向  
精益管理  
稳健成长

## 服务理念

提供有温度、有效率、  
有品质的客户服务

## 产品理念

客户优先  
洞悉需求  
创新引领  
多方共赢

## 品牌主张

一朝结缘  
一生守信

# 品牌焕新

2022年,是信泰创立十五周年,信泰保险启用全新品牌形象。对于一个抱定长期主义、以专立业、奋楫笃行的人身保险公司而言,年方十五,意气风发。

跨越百年变局和世纪疫情,矗立于寿险行业全新的发展机遇期,信泰保险踔厉奋发,以寿险高质量转型促企业发展,探索保险现代化。惟实励新,笃行致远。信泰保险通过品牌形象的焕新,向市场以及社会公众传递着面向保险现代化、实现高质量的发展强音:以专业化、市场化的经营管理,推动公司的稳健成长;以“客户优先”为方向,持续创新产品理念,提升客户服务体验;也将以更加自信、开放的姿态,与广大客户、合作伙伴实现价值共赢!

品牌焕新,不变的是“一朝结缘,一生守信”的铿锵承诺。与“信”同行,携手向新,信泰保险稳行致远、迈进保险现代化。



**信泰保险**  
XINTAI INSURANCE

- 信泰保险新的品牌LOGO由四个如意纹交织而成,蕴含称心如意的美好寓意;
- 如意的相伴、交融,象征人与人之间无形的连接,传达保险行业互助共济的精神;
- 流畅舒展的线条,犹如一个不懈前行的跑者,代表着无限的激情和活力;
- LOGO整体形状源自于长寿花的花型,寓意健康、长寿,表达了公司的美好祝福,与寿险行业属性高度契合;
- LOGO整体来看,像一个中国结,用一根丝线编结而成,寓意一旦结缘,从一而终,与公司“一朝结缘,一生守信”的品牌主张相呼应;
- 公司原品牌形象麒麟印,化为新LOGO右下角的方印,既代表着公司文化的传承,同时也表达出重诺守信的诚信经营理念。

# 正心明道 行稳致远

保险行业的高质量发展是构建高水平社会主义市场经济体制的组成部分。保险业高质量发展,有助于加快构建新发展格局,着力推动全社会和各行各业的高质量发展。



损失补偿与风险管理是保险业与生俱来的功能,做人类社会发展和社会保障的安全卫士是保险业的天职。保险是我国民众获得感、幸福感和安全感的重要金融载体和社会管理媒介,为我国人民群众未来“更加充实、更有保障、更可持续”还将继续发挥重要作用。

## 高效公司治理,驱动价值成长

强化公司治理是寿险行业深化改革、转变体制机制的重要着力点。2022年,信泰保险严格履行监管要求,进一步提升公司治理水平,完善合规体系建设,确保公司治理规范性、有效性不断提升,推动公司经营管理迈上新台阶。

## 党建引领,凝心聚力

党建已成为引领公司凝心聚力、健康发展的根本保证和高质量发展的重要基石。

自成立以来,信泰保险始终坚持党建引领,坚守保险为民,以服务为本做金融,认真履行社会责任。自公司第三届党委班子成立以来,始终结合党中央、监管部门关于加强党的领导有关要求,在上级党委的指导下,信泰保险不断探索民营企业特色党建工作,充分发挥党的政治领导核心作用,并将党建工作要求写进公司章程,推动党建工作与公司治理有效融合。

2022年,公司章程进一步明确细化党委参与公司治理的内容,确立党委在公司经营、公司治理中的引领地位。党委围绕公司发展中心任务,积极发挥政治核心作用,强化党在公司的领导、加强党的建设,参与公司重大问题决策。

在党的二十大召开的重要之年,在监管政策引领之下,党委议事制度日趋完善。2022年3月下发《中共信泰人寿保险股份有限公司委员会议事规则》,2022年10月牵头总公司各部门开展“三重一大”事项梳理,不断明确和完善议事职责范围,切实从制度上保障党建引领公司治理。

## 公司治理, 平稳运行



良好的公司治理是公司长期稳健运行的前提和基础,也是公司竞争优势的集中体现。

信泰保险遵循监管导向,立足自身实际,以深化公司治理改革作为防范化解风险和实现高质量发展的重要抓手,以建立“结构合理、机制健全、制度严密、运转高效”的公司治理体系作为核心目标,坚持“依法合规、权责明晰、决策科学、有效制衡”的原则,把加强党的领导和完善公司治理有机统一起来,系统谋划、顶层设计,聚焦公司党委“把方向、管大局、促落实”和董事会“定战略、做决策、管风险”的作用,不断完善公司治理制度体系和公司治理运作机制,持续规范股东股权管理、三会运作、信息披露等各项工作,不断提升治理层履职质效。

公司严格按照《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律、法规和监管规定的要求,建立了以股东大会、董事会、监事会和管理层为主体的公司治理组织架构,建立并不断完善以《公司章程》和“三会”各议事规则为基础的公司治理制度体系,形成了“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作的公司治理机制,有力地推动了公司持续健康稳健发展和管理效率的提升,为公司高质量发展营造良好的治理环境。

## 合规经营, 坚守底线



合规经营关系到监管政策落实和保险企业的持续发展,是保险企业的责任,也是保险企业长期稳定发展的生命线。

信泰保险健全合规管理组织体系,持续完善公司合规管理制度体系,立足合规管理职能,强化合规风险管控、加大法律法规宣传教育力度,持续推动消费者权益保护各项工作,积极承担保险机构的社会责任。

2022年,公司认真落实监管文件精神,切实防范化解非法集资、金融诈骗等风险隐患,提高消费者权益保护力度;贯彻落实国家法律法规和监管规定,深入学习研究《个人信息保护法》等法律法规颁布对业务经营的重大影响;持续推进扫黑除恶常态化工作,组织开展《反有组织犯罪法》贯彻宣传活动,提高保险消费者对违法犯罪行为的防范意识和辨别能力;持续落实国家各项反洗钱法律法规和监管政策,持续评估优化交易监测指标,提升异常交易监测分析和报告质效;积极组织开展和参与反洗钱培训宣传教育,提高公众反洗钱意识;不断加强个人信息安全管理,维护个人信息主体合法权益。



## 强化风控,夯实根基



保险业是经营风险的行业,保险公司自身的风险管理是支撑公司稳健经营、可持续健康发展、确保客户利益得到充分保障的根基。

信泰保险建立了由董事会承担最终责任,风险管理与消费者权益保护委员会为董事会决策提供支持,监事会监督,经营管理层及其下设的风险管理委员会管理和执行,风险管理部牵头组织,各单位密切配合,各司其职,全体员工共同参与的风险管理组织体系。

2022年,公司持续优化和改进公司全面风险管理体系,实现风险管理能力有效提升;深化科技赋能风控,根据偿二代二期新的要求,结合工作实际需要,风险管理信息系统进行优化升级,进一步提高工作系统运行效率;强化了公司重点业务领域内控与操作风险管理,完善了风险综合评级数据质量治理机制。公司的风险管控水平迈入新台阶,为公司各项业务持续稳定健康发展保驾护航。

## 专业深耕不辍,载誉再启新程

### 2022年公司荣誉

2022年1月5日,由《今日保险》杂志、《今日保》主办的第二届“2022今日保·中国保险白象榜”评选结果正式发布。信泰保险凭借在科技、产品和服务等方面取得的创新成果,荣获“年度创新能力保险公司”奖项。



2022年5月13日,“2022今日·保险中介榜”以线上方式揭晓,信泰保险荣获“年度保险产品供应商”,信泰如意倍护无忧重大疾病保险获得“年度重疾保险产品”。其中,信泰保险已第三年蝉联“年度保险产品供应商”奖项。

2022年7月29日-30日,由保险专业媒体《今日保》及中国健康管理协会联合主办的第三届中国健康产业与健康保险高端研讨会在青岛顺利召开。信泰御护无忧荣获“十佳商业健康保险推荐产品”。



2022年11月22日,由时代传媒集团主办,时代周报、时代财经承办的第十五届时代营销盛典获奖名单重磅发布,信泰保险荣获“年度创意品牌营销奖”。



2022年11月25日,以“驭变”为主题的“第十五届中国保险文化与品牌创新论坛暨第五届中国保险康养产业创新论坛”在浙江省诸暨市隆重举行,信泰保险荣获“年度价值保险品牌”,信泰恒爱传承终身寿险荣获“2022年度信赖保险产品”,信泰如意御护无忧重大疾病保险荣获“2022年度价值保险产品”。



2022年12月13日,在北京品牌协会、北京商报社联合主办的2022年度(第八届)北京金融论坛上正式揭晓了2022年度北京金融业十大品牌评选结果。信泰保险荣获社会责任典范奖。



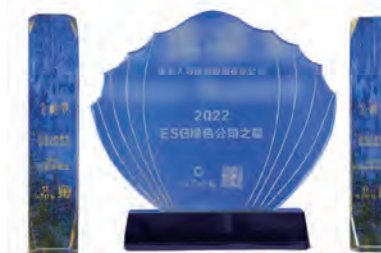
2022年12月20日,由和讯网主办的“第二十届中国财经风云榜之保险行业评选”结果重磅揭晓,信泰保险荣获“2022年度高质量发展保险公司”。



2022年12月20日,由广东时代传媒集团主办,时代周报、时代财经承办的“第七届时代金融金桔奖”榜单重磅揭晓,信泰保险荣获“专业服务金融机构奖”。



2022年12月22日,标点财经研究院联合《投资时报》主办的“见未来·2022第五届资本市场高峰论坛暨金禧奖年度颁奖盛典”隆重举行。信泰保险荣获“2022创新品牌奖”“2022卓越理赔服务保险公司”“2022ESG绿色公司之星”。



12月29日,由《经济观察报》主办的“2021-2022年度受尊敬企业线上峰会暨颁奖盛典”举行。信泰保险荣获“年度社会责任杰出贡献机构奖”。



2023年1月6日,由《华夏时报》主办的“2022华夏机构投资者年会”于北京盛大召开,同期揭晓了第十六届“金蝉奖”,信泰保险荣获“年度寿险公司奖”。



2023年1月16日,北京商报社、《中外企业文化》杂志主办的2022第六届企业社会责任峰会上,荣膺“2022年度企业社会责任公益榜样”。



2023年1月19日,由中国互联网新闻中心主办的“中国网2022年度第五届中国鼎保险业优秀案例征集活动”结果正式揭晓。信泰保险荣获“年度优秀企业文化建设案例”。



# 专业引领 以优取胜

追求产品与服务的更高品质从来没有终点。2022年,信泰保险以更加专业化、市场化的管理推动公司转型与全面发展。未来,公司将持续把企业发展融入国家战略,进一步优化产品体系,不断完善服务流程,在实现行业与自身的高质量发展中,保障和改善民生。



## 秉持诚心保险,铸就品质服务

近年来,信泰保险坚持“客户优先、洞悉需求、创新引领、多方共赢”的产品理念,不断丰富完善产品结构,加强产品供给,满足消费者多层次、多元化的保险保障需求。同时,秉承“以客户为中心”的服务理念,通过在服务中增加人文关怀的内涵,体现出信泰保险暖暖的人情味儿。通过推进产品与服务深度融合,信泰保险着力构建客户满意、企业可为、社会认同的品质服务。

## 专业向优,保障民生安康

秉持保险回归保障本源的产品思路,信泰保险践行保险姓“保”的行业发展理念,以“客户优先、价值导向、精益管理、稳健成长”经营方针为导向,以强化风险管控措施、坚持合规开发理念、筑牢风险防范意识为底线,以“客户优先、洞悉需求、创新引领、多方共赢”为产品开发策略,进一步调整产品结构、完善产品体系,优化产品供给,提升产品服务水平。

截至2022年末,公司在售产品共81款,其中健康保险35款,人寿保险19款,年金保险19款,意外伤害保险8款,延续以年金险、终身寿险、重大疾病保险三条主要产品线为支柱,以医疗险、意外险等产品为补充的产品体系,旨在满足消费者多层次、多元化的保险保障需要。

## 服务制胜, 高效温暖入心

通过专业规划、合理支出,用确定的保障来应对未来的不确定性,传递保险的价值、为客户创造价值,是保险服务的天职。数字时代,科技创新,更为保险服务插上了专业化的羽翼。

保全服务贯穿着整个保单生命周期,在满足客户服务需求、维护金融安全稳定方面承担着重要责任。2022年,信泰保险有效应用科技对保全服务进行创新和优化。信泰保险官微已实现9项保全查询功能、31项保全变更功能,8类保全通知书均已实现电子化,全量保全电子批单,全面实现保全电子业务章,并且独创个性化预约服务,如预约临柜、预约清偿等。在上述共性化和个性化服务的基础上,智能化实时提醒功能深受客户和行业好评。信泰保险发挥专业优势,围绕保全电子化服务、智能化联络服务平台打造“智联、智创、智享”客户服务新生态,成为公司重要的无形资产。

2022年,信泰保险通过针对性健康测评服务,为用户打造专属健康管理保前服务。公司官微在线提供健康测评服务,包括癌症早筛、少儿生长评估、儿童口腔评估、新冠肺炎等总计11项风险测评工具,智能解读家庭保障需求,引导客户转向主动的健康管理。

官微平台构建的专业服务平台,实现全流程智慧服务。信泰保险官微可办理自主保全业务,涵盖借款增借、部分清偿、人脸识别、移动柜面等特色服务,实现云客服7×24小时不打烊。同时,匠心独具,多维度精细服务满足不同客户需求,截至2022年底,已服务VIP客户80万人,客户关怀基金累计支出达7579万余元。

同时,公司推出较为完善的用户增值服务体系,包括用户分级服务、就医绿通服务、紧急救援服务、国际二诊服务等;并针对保单的投保人和被保险人积极构建全生命周期的差异化增值服务体系,帮助广大用户享受更高品质的健康生活。

## 激活科技引擎, 树立品牌文化

金融科技已成为数字化、数智化时代保险业高质量发展的核心驱动力之一。近年来,信泰保险聚焦多元化用户需求和不同服务场景,持续构建智能化服务平台,以科技赋能保险全流程服务,全面提升客户保险服务体验。

保险公司经营特性决定了构成其品牌形象的核心价值就是公司的诚信,它取决于消费者心目中认知的公司实力及公司提供的产品、服务乃至方方面面。信泰保险品牌营销旨在树立有为保险机构企业形象,建立客户的信任度与消费粘性。

## 科创赋能, 携手行业进步

信泰保险的科技创新始终锚定公司经营,以科创扩展保险业务、客户服务以及企业场景应用和运营管理的各个方面,以集约化“轻科技”为路径,实现科技和成本控制平衡,进一步提升公司管理质效,是信泰保险科技创新的精神内核。

公司深度融合“保险+科技”,结合三大智能技术,为客户提供个性化保单、贵宾增值服务、健康绿色通道、积分商城等特色服务,均构筑在端对端在线、快捷直达的数字化运营模式中。

保障客户和公司的信息安全,是信泰保险科技创新的重中之重。公司按照“积极防御、综合防范”的原则,与自身业务及信息系统同步规划、同步建设、同步运行,构建了较为完备的信息系统安全保障体系,在信息化工作委员会下面设立信息安全小组,全面统筹协调公司信息系统安全相关事项的研判决策,信息管理部负责公司信息安全日常管理工作。2022年,公司持续优化网络架构及安全防护策略,开展信息安全等级保护,加强网络及系统安全渗透测试,并组织开展全员网络安全意识及开发人员安全专项培训,提高员工信息安全意识,提升信息系统安全防护技能。

## 品牌文化, 打造核心价值

品牌形象塑造的核心价值之一,在于根据保险产品与服务向消费者发出信号,从而触发消费者购买欲望,直至完成购买行为。

信泰保险在品牌创意营销方面持续发力,塑造如意IP,并围绕IP构建品牌营销新载体、新形式,满足新生代群体个性化保险消费需求。开发兼具实用性和独特审美的周边文创,结合“520如意表白节”“如意飞盘嘉年华”“如意节气活动”“如意随信 生活百态”系列口碑活动,持续将中国传统文化元素与潮流时尚和公司品牌相结合,利用热点节日多维度输出新鲜创意,全面渗透产品服务和互动话题,吸引社会公众积极参与响应。



截至目前,信泰保险已成功举行了八届少儿国学文化节,通过少儿书画大赛、才艺展示秀、诗朗诵等丰富多彩的形式,推动和普及少儿国学文化教育,弘扬传统文化,提升文化自信。2022年少儿国学文化节活动于5月18日结合公司15周年司庆在京揭幕,历时近四个月,活动“点燃”全国18家分支机构所在地。公司累计收到各类参赛作品3.4万余件;累计活动报名人数1.7万余人;国学节线上微站总浏览量超9万次;入围全国赛区总决赛网络投票的作品,总投票数达74万余票,充分展现了本届少儿国学文化节活动的品牌影响力。



基于对行业内外市场的环境变化及自身品牌发展定位的敏锐洞察,信泰保险多维度创新探索,赢得“年度创意品牌营销奖”“2022创新品牌奖”“2022年度价值保险品牌”等荣誉。

# 胸怀家国 不负韶华

推动经济社会发展绿色化、低碳化是实现高质量发展的关键环节。兼顾经济、环境、社会效应的ESG理念已经成为重要的发展路径。

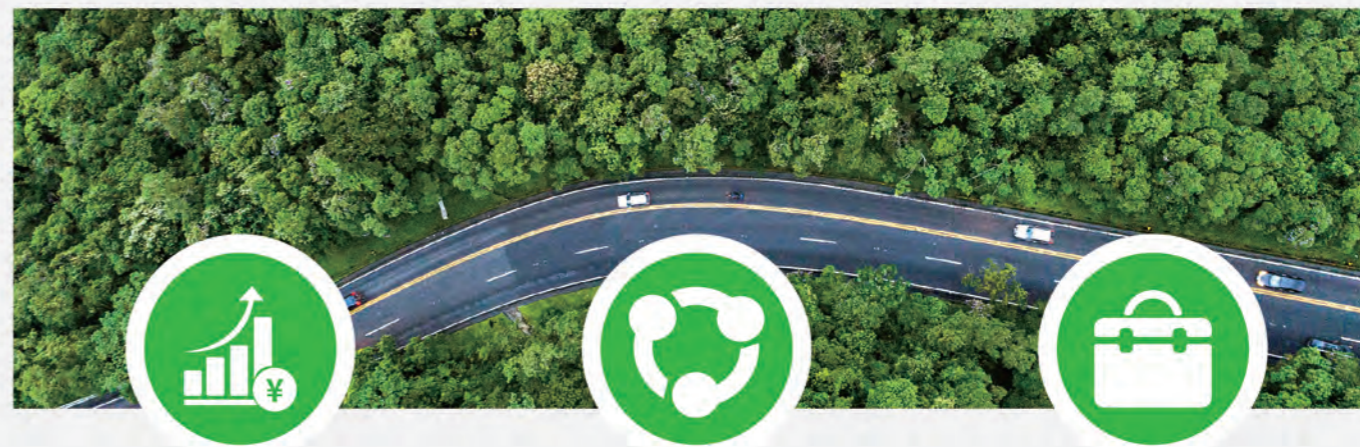
全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。人才兴, 产业兴, 乡村旺。在促进乡村振兴人才培养、助力产业升级的路上, 信泰保险勇于探索、奋楫笃行。



## 以双碳为引领, 构建环境友好

信泰保险以国家“3060”双碳目标为引领, 深入践行绿水青山就是金山银山理念, 致力于建设环境友好型企业。依据《银行业保险业绿色金融指引》, 公司于2022年正式制定并印发《绿色金融管理制度》, 明确积极践行绿色投资, 加大对绿色、低碳、循环经济的支持; 着力开展“绿色办公、绿色运营、绿色家园”的“三绿行动”, 不断探索节能减排方案, 提高能源资源利用效率, 寻求低碳运营实践, 提升环境保护质效, 共建绿色和谐家园。

## 助推绿色运营



### 绿色投资

绿色投资, 服务绿色金融。践行责任投资理念, 加大对绿色、低碳、循环经济的支持, 进一步提升绿色投资参与度。

### 绿色运营

绿色运营, 提升资源效率。推进保全、理赔等运营各环节全面线上化, 逐步实现纸质作业等传统模式转型升级, 打造智能化数字化运营体系。

### 绿色办公

绿色办公, 倡导低碳理念。加速推进科技创新, 提高线上办公水平; 大力提倡绿色生活, 积极开展绿色公益活动, 共建绿色家园, 助力碳减排和社会绿色转型。

## 促进节能减排

信泰保险大力倡导资源节约, 营造节能减排的良好氛围。

公司厉行节水节电, 督促员工下班后及时关闭电器, 减少待机损耗, 并设置LED节能灯具定时开闭时间; 加强用水设备日常维护管理, 引导全体员工养成节水习惯; 尽可能使用环保节能装修材料及办公家具, 共建绿色办公环境。

## 践行低碳办公

提高线上办公水平。2022年, 公司搭建统一会议管理, 完善预订流程, 显著提升会议室利用效率, 成功节省视频设备资源及成本, 实现“见屏如面、无限连接”的远程办公协作体验。2022年, 公司级各类视频会议近180次, 有效减少了资源浪费。同时, 公司升级专属钉钉并深化运营, 深挖数字化改革潜力, 进一步提升管理的数据化、智能化水平。

推进无纸化办公。2022年, 公司打造移动数据报表系统, 满足了业务渠道对重点数据便捷获取的需求, 提升了业务渠道经营追踪和管理决策的效率, 同时减少纸张打印成本。此外, 公司上线协同办公系统, 优化公文及工作审批流程, 在节约办公成本的同时, 提升员工办公效率及公司集约化管理水平。2022年, 公司公文、签报、用印等96类工作流转流程达到15万条, 节约纸张打印150万页以上。



## 倡导环保理念

### 志愿捡跑活动



广东惠州中心支公司开展以“志愿捡跑, 服务绿色文明生态”为主题的志愿服务活动。志愿者穿上红色志愿服, 戴上红帽子, 顶着烈日, 一手拿着夹子一手拿垃圾袋, 化身“清洁大使”, 为服务绿色文明生态出一份力。

### “烟头清理”行动



湖北宜昌中支志愿者为了保护城市环境卫生, 拿着环卫工具上街进行“烟头清理”。行动一个小时后, 公司负责的区域无一烟头和垃圾, 用自己的身体力行换来整洁而美丽的城市是每个志愿者的心愿。

### 共创文明城市



河北衡水中支举办了主题为“维护美好家园, 共创文明城市”的垃圾清理志愿服务活动。本次志愿服务活动中, 中支员工分为4个小组进行垃圾清理工作, 在一个小时的时间里, 大家捡拾了约4公斤的垃圾, 其中烟头和塑料袋占大多数。

### 垃圾分类宣传



浙江湖州中支通过垃圾分类知识现场授课、测试等方式巩固和加强员工对垃圾分类知识的认知。此外, 湖州中支还通过在职场内张贴宣传海报和垃圾分类温馨提示小标语等, 让员工、客户随时随地都能感受到浓厚的环境保护氛围, 潜移默化地养成良好的环保意识。





## 助力社会和谐, 推动乡村振兴

为乡村振兴贡献保险力量, 信泰保险及各分支机构深入郊远乡村, 围绕巩固脱贫攻坚成果, 做好“十四五”时期农村金融服务工作, 让人民生活更美好。

通过“扶贫+公益”的方式, 信泰保险大连分公司连续五年从农产品收购入手, 不仅帮助村民解决销路难题, 还能为养老院等社会福利机构捐赠爱心物资。同时, 全国各地分支机构还通过向定点地区老人捐赠保险产品、为乡村建设文化广场、为农户改善基础设施等多种公益形式, 推动美丽乡村的建设。

力求扶贫也扶智, 深入县市乡村等偏远地区, 信泰保险各分支机构通过建立爱心书屋等方式, 不仅为农户补充农业技术知识, 也给学校的孩子们搭建了更好的阅读平台。



### 大连分公司

信泰保险与普兰店荒地村张家盛老人结缘于2018年精准扶贫活动中, 四年来, 在大连分公司的帮助下, 老人摘掉了贫困户的“帽子”, 不但还上了老伴生前治病欠下的“饥荒”, 还买了台农用三轮车来种地, 日子一天天好了起来。2022年1月19日, 在壬寅虎年新春佳节即将来临之际, 信泰保险大连分公司为张家盛老人带来了新衣服、年货、慰问金和新春的祝福。老人表示: 天寒人心暖, 非常感谢党和国家的好政策, 感谢信泰保险公司的关心与帮助。

### 河北分公司

2022年是第 10 个“7·8 全国保险公众宣传日”, 信泰保险河北分公司通过调研了解, 选定2021年疫情严重的小果庄村地区, 通过与当地政府共建文化广场项目, 对该村基础文化健身场所改进提升, 为村民创造更美好的居住环境, 提高村民身体素质, 对乡村基础设施予以改进。

### 河南分公司

2022年3月9日, 信泰保险河南分公司向驻马店市玉山镇苏庄村捐赠了太阳能路灯等物品, 太阳能路灯不仅改善村容村貌, 还能丰富村民傍晚的文化生活, 更能提升村民的幸福感和安全感。



# 奉献公益 履责于行

保险,不仅是改善民生的有力支撑,亦对社会稳定发展肩负责任。信泰保险成立十五年来,热心公益事业,履行社会责任,充分发挥着保险保障和参与社会管理的重要职能。



## 独特公益模式,护航民生安康

作为负责任的企业公民,在关注企业发展的同时,信泰保险致力于将社会责任的履行融入经营管理的每一个环节。秉持“人人为我、我为人人”互助相济之保险精神,信泰保险坚持开展志愿服务,支持和参与捐款赈灾,捐资助学等各项慈善、公益活动。10余年间,信泰保险直接公益捐款累计超过1000万元,用实际行动诠释品牌价值和责任担当。

## 开展社群公益,关爱弱势群体



### 北京分公司

为了关爱弱势儿童群体,6月1日,信泰保险北京分公司来到顺义区儿童福利院开展迎“六一”儿童关爱活动。分公司精心准备了儿童节大礼包,包括如意飞盘、小挎包、文具套盒等如意国潮系列礼品及篮球、毽子、乒乓球、羽毛球等运动器材,帮助小朋友们快乐地成长。

## 开展社群公益,关爱弱势群体

### 山东分公司

10月21日,山东枣庄中支在当地镇政府支持下开展了“庆祝二十大·关爱老人慰问活动”,前往枣庄市薛城区亲和源康养中心送慰问。志愿者不仅为康养中心的老人送去了米面油,还将防范非法集资、防范电信诈骗、反洗钱等金融知识和宣传资料转交康养中心,帮助老人提升金融安全意识,安享老年生活。



### 河北分公司

5月13日,在全国助残日来临之际,由河北省残疾人联合会等单位共同主办的善立方“心向未来·爱赴征程”河北省第十届大型助残公益活动在古城正定举行。信泰保险河北分公司作为爱心企业受邀参加此次活动并收到爱心牌匾。8月17日,河北秦皇岛中支总经理带领员工前往昌黎县宏兴残疾人创业园进行观摩慰问,并给创业园的残疾人员工送去粮油等慰问品。



### 深圳分公司

6月19日,信泰保险深圳党支部携手罗湖区金融服务署党支部、人民银行深圳统研处党支部开展党建主题党日活动,共同走进罗湖区青少年活动中心,举办“星星学堂 金融守护”关爱特殊儿童爱心公益活动。“星星学堂”针对特殊儿童的需求开设了智力开发、口语训练、功课辅导、手工制作及家长心理辅导等课程。恰逢父亲节,“星星学堂”特意安排手工制作花篮课程,孩子们可以带着亲手制作的花篮当作礼物送给自己的爸爸。



### 浙江分公司

为让辛勤劳动的环卫工人在爱岗敬业的同时得到尊重和肯定,激发全社会对环卫事业的尊重和支持,浙江金华中心支公司开展了“关爱马路天使,共建文明城市”的公益慰问活动,为环卫工人送上了慰问品,并普及保险知识。



## 无偿献血,与爱同行

每年3月5日,遍布18个城市的信泰志愿者就自愿组成爱心献血团队,开展无偿献血公益活动。

### 江西分公司

在江西省“勿忘灾害 保险有爱”活动中,南昌、吉安、宜春三地信泰保险志愿者积极参与行协组织的献血活动,全省共有12名内外勤伙伴参与献血,共献血3000CC,为公益添力。



### 辽宁分公司

盘锦中支自2013年成立以来,连续10年组织员工无偿献血,已累计无偿献血1万多毫升,不仅为社会提供了公益服务,也提高了员工的思想素养。



### 厦门分公司

厦门市金融工会联合市中心血站,在五一文化广场举办“无偿献血活动”。厦门分公司积极参与,展现了信泰人无私奉献的大爱精神。



## 护航美好生活,传播行业能量

### 江苏分公司



为提升电动自行车驾乘人员交通安全意识,增进保险与公众的良性互动与深度融合,11月17日下午,南通市公安局交警支队联合南通银保监分局、南通市保险行业协会举行酒驾“劝阻员”志愿服务队成立仪式暨安全头盔捐赠发放启动仪式。30家保险公司为电动自行车骑行市民募集安全头盔1万个,江苏南通中支则是其中之一。

### 辽宁分公司



2022年8月份,辽宁省盘锦市绕阳河遭遇1951有水文记录以来最大汛情。积极响应盘锦市保险行业协会倡议,辽宁盘锦中支为盘锦水灾捐款现金1万元,为灾情贡献信泰力量。盘锦市慈善总会对公司的捐赠活动表达了谢意,并颁发捐赠证书。

### 宁波分公司



中秋佳节来临之际,宁波分公司联合白鹤街道紫鹃社区、鄞州市中医院等单位,共同开展了“情暖中秋,爱心助老”公益行活动。联合甬城中医院、走进了雅园康乐体验中心,开展了老年人义诊公益活动。医生为老人带去了一场干货满满的健康知识宣讲,向老人普及了常见病的预防诊治知识以及健康生活方式。

### 浙江分公司



浙江台州中支的志愿者们通过讲解“非法集资小知识”“如何防范电信诈骗”以及“浙江省2022年以来主要惠企政策文件及政策要点”等,向台州市椒江区前所街道外西村的村民普及了保险及相关金融知识。此外,为关爱困难群众,公司还为村中低保户送去了大米、食用油、牛奶等慰问礼品。

## 共建健康中国,保障人民健康

近年来,“健康中国”已经上升为一项重要的国家战略,“全面推进健康中国建设”越来越受到各行各业的关注。信泰保险积极响应国家号召,在抗击疫情、体育赛事、应急救援服务保障等方面积极探索,为践行“健康中国”助力。成立15年来,信泰保险为各类体育运动无偿提供保险保障服务总保额累计超过两百亿元。

### 奋战抗疫一线,贡献金融力量

**上海分公司:**2022年3月,疫情席卷上海,作为当地金融业的一分子,上海分公司共捐款两万元,略尽微薄之力。同时充分利用公司的供应商和物流资源,上海分公司在物资供给紧缺的非常时期,购买了生活必需物资,由志愿者向上海老旧小区的老年人群体挨家挨户进行了捐赠,切实为使用电子设备、获取生活物资困难的老人们雪中送炭、解燃眉之急。



**福建分公司:**自福州新冠肺炎疫情反弹以来,一线抗疫工作者坚守岗位,承担巨大压力。福建分公司随即发动员工,利用下班时间帮助街道扫楼通知核酸检测,拨打流调电话通知“应检尽检”。3月27日,信泰保险福建分公司积极响应所在曙光社区的号召,组织员工志愿者小分队,投身核酸检测一线,引导群众有序进行核酸检测。

**广东分公司:**在广州金融人才协会的统筹组织下,广东分公司为广州市海珠区赤岗街道送去医用防护服、医用N95口罩、医用手套等防疫物资,向奋战在防疫一线的工作人员致以慰问和感谢。广州金融人才协会在捐赠仪式上表示,信泰广东积极承担社会责任,为抗疫工作添砖加瓦,表现出企业的高度担当意识和社会责任感。

**青岛分公司:**5月疫情席卷之际,青岛分公司积极响应号召,发动员工协助香港中路街道开展核酸检测服务。分公司志愿者与医护人员并肩作战,积极配合街道工作人员开展工作,提醒群众提前准备好身份证,维护现场秩序,做好检测人员信息登记,有效提高核酸检测的效率,为打赢疫情防控阻击战贡献信泰力量。

**黑龙江分公司:**持续蔓延的疫情,让大庆这座城市再次按下暂停键。在各地市的医疗团队和物资陆续支援到位情况下,2022年9月的志愿者队伍中,也出现了黑龙江大庆中心支公司员工的身影。面对社区抗“疫”工作的巨大压力,信泰人更是主动向所在社区申请加入志愿者团队,负责所在社区核酸检测秩序引导及社区保供蔬菜包卸货发放。

### 守护公众安全,共建急救驿站

2022年5月,信泰保险与浙江省红十字会达成合作,共同建设应急救援驿站项目。合作期间,信泰保险将连续四年,每年捐赠50万元,累计捐赠超20个应急救援驿站站点,打造社会公众健康安全救助圈,守护社会公众生命安全。



2022年9月7日至9日,“99公益日”期间,信泰保险联合浙江省红十字会“应急救援驿站”项目上线腾讯公益平台,连续3日开展企业加倍金配捐活动,发动系统员工和社会爱心人士积极参与,活动收到爱心人士募捐近40万元。



9月10日“世界急救日”当天,信泰保险浙江分公司以“世界急救日”为契机,联合红十字会开展“红十字救护员”专场急救培训活动,参训人员经过理论、操作考核后可以获得“红十字救护员”证书并成功注册为“红十字急救侠”,成为危急时刻伸出援手的“急救侠”。

# 人文关怀 以人为本

把人文关怀融入企业的发展,不仅从外部彰显出其肩负着的社会责任,对内部亦具有强大的凝聚功能和激励功能,可从根本上调动广大员工的积极性和创造性,将其结成一个整体,在提高经营效益的同时,信泰保险携手员工一同进步。



## 金融服务有温度,细微处见真心

金融也能够迸发有温度的力量,让每一份信任都受到悉心守护。信泰保险普及金融知识,助力社会公众金融意识、风险意识、诚信意识与参与意识稳步提升。同时,解忧银发族,推动金融保险服务适老化,也成为增加服务温度的有力注脚。

### 普及金融知识

2022年,信泰保险全辖机构围绕“金融保险知识普及月”“3·15消费者权益保护日”“防范代理退保”“反洗钱”“防范金融诈骗”等主题,积极组织走进街道、走进校园、走进社区,开展金融知识普及活动以及形式多样的志愿服务活动,现场宣传保险基础知识,科普金融常见风险,切实提升保险消费者的风险防范能力,提高公众金融安全意识和金融素养,增强公众安全使用保险产品和服务能力。

“7·8全国保险公众宣传日”期间,信泰保险各分支机构大力开展了72场“保险科技 幸福生活”活动,切实加强与众的互动交流,提升金融服务的温度。





## 破除“数字鸿沟”

为解决老年人面临的“数字鸿沟”，信泰保险公司官网及官微上线了“网站无障碍”“长辈模式”功能专区，老年客户通过登记号码来电系统可精准识别并转人工接听。微智能IVR功能于2022年1月上线至今，共服务老年客户23650人次，老年客户满意度100%。

在做好适老金融服务工作的同时，信泰保险加强老年消费者合法权益保护，常态化开展老年人金融知识教育宣传，持续提升老年人金融素养和防范风险的能力，为更多中国家庭的自在养老提供服务。



## 赋能员工发展, 激发组织活力

人才是公司发展和竞争的关键。信泰保险是一家稳健发展的保险公司，公司始终坚持“以人为本”的发展理念，致力于通过全面、灵活、完善的内部人才机制，不断吸纳优秀人才，并为其打造开放、平等、公正的事业发展平台。

截至2022年12月，信泰保险员工总数逾1万人，其中内勤逾2500人，大量优秀人才的涌入，为公司持续发展提供了有力保障。未来，信泰保险也将与每一位员工共同成长和进步，致力于实现员工不断成长，公司长期、稳健发展。

## 保障员工权益

信泰保险密切关注员工的各项合法权益,并为员工提供多项保障。公司按照相关法律法规以及公司福利政策,为员工缴纳各项法定社会保险,提供完善的社会保障。公司还为员工购买商业保险,为不同层级的员工提供意外、定寿、重疾、医疗等综合保障。

公司根据各地不同的消费情况,提供午餐、通讯等补贴,法定节日发放过节福利,每年定期发放取暖、降温费等补贴。公司每年定期组织员工体检,并在生日当月以生日会等形式送上生日祝福和礼物。

公司严格依据国家有关法律要求,制定有关假期管理办法,并在员工晋升等多方面坚持男女平等原则,保障女性员工的职业发展空间,并于每年三八妇女节设立女性假期。此外,工会针对员工结婚、生育、工伤/意外伤害/生病住院等给予各项福利。

## 搭建事业平台

信泰保险始终秉持“让想干事的有事可干,能干事的平台广阔”的理念,为员工搭建了广阔的职业发展路径和能力发展平台。

公司关注员工的成长与发展,为员工建立清晰的职业发展通道,致力于打造德才兼备、奋发有为、肯干事、能干事、干成事的职业化、专业化人才队伍。公司建立管理职务序列与销售培训、客户服务、产品精算、核保核赔、信息技术、投资研究、通用职能等专业职务序列,结合员工个人发展意愿,给予明确的职业发展指引,创造更多发展机会和更大发展空间。

## 构建学习组织

致力于为员工提供学习与发展的机会,信泰保险积极推进建设“学习型组织”,立足长远,有计划、分阶段、有重点地推动关键人才发展项目,实施“三个一工程”(运营一批重点项目、培养一批内部讲师、开发一批品牌课程),构建学习发展体系。

公司已建立较为完善的线上线下培训体系。截至目前,公司已陆续推出“展望计划”高级管理干部研修班、“领航计划”中级管理干部培训班、“员工六艺”技能通关系列培训、“启航计划”新员工培训班等品牌项目,开展“不忘初心”红色主题教育、“如意启橙杯”微课设计大赛、“与高管一起读书”“学习主题月”等系列学习活动。

通过各种途径选拔认证兼职讲师,公司搭建内训讲师队伍,认证讲师逾百人。通过积极引进外部品牌课程,组织员工参加人社部“保险从业人员技能提升”专项培训,推出抗疫赋能精品课程,与云学堂、得到、浙江大学等开展课程合作,同时自主开发在线课程,搭建内部课程库。截至2022年底,公司在线学习平台自有课程超1100门,外部课程逾2400门。

## 激发学习动能

信泰保险为员工搭建了数字化学习平台,以信泰e企学为主阵地,引入绚星云学习、得到等外部优质平台,并持续完善平台运营支撑,充实平台优质课程资源,为员工提供多样化的在线学习工具。2022年新上线课程400余门,发布学习地图100余个,组织考试300余次(参加者超7万人次)、直播160余场、培训班近100个。激活用户10000余人,活跃率94.21%。当年累计学习人次110余万,学习总时长近50万小时。

此外,公司还鼓励员工不断自我学习,参与与行业或员工本职工作相关的各类专业考试。公司根据考试类别、项目的差别,给予报销相应的考试费用。



# 后记

任何企业都存在于社会之中,都是社会的企业。因此,承担社会责任,是每一家抱负远大、追求卓越的企业秉持的家国大义。一个对消费者负责的企业,更将赢得客户与市场;一个热心慈善公益的企业,更能树立良好的公众形象;一个诚实守信、保护环境的企业,更会得到社会各方的帮助。

对信泰保险而言,承担社会责任是其责任感和使命感的充分体现。过去的一年,信泰保险在促进行业高质量发展、创造就业机会的同时,积极投身公益事业。疫情防控期间,公司积极作为、主动担当;在服务乡村振兴,助力健康中国等方面亦作出了突出贡献。未来,信泰保险将继续在诚信经营、客户服务、绿色金融、公益慈善、员工成长等方面勇担公共责任,助推中国经济航船行稳致远。