

百年人寿保险股份有限公司

2023 年度企业社会责任报告

百年人寿保险股份有限公司是经原中国保险监督管理委员会批准成立的全国性人寿保险公司，2009 年 6 月 3 日正式开业，总部位于大连，是东北地区首家中资寿险法人机构。目前，在全国拥有 20 家分公司、379 家分支机构。自成立以来，百年人寿积极响应“保险姓保，回归本源”的行业初心，紧密围绕保险行业风险管理的核心职能，全面优化升级产品和服务体系，提升业务品质和经营质效，用实际行动为客户提供更温暖的保险金融服务，以高质量、多元化产品供给体系守护人民美好生活，夯实价值转型发展根基。

2023 年，百年人寿积极应对变化与挑战，不断完善发展理念和驱动因素，明确“以‘四个坚持’为引领，以‘四个聚焦’为路径，践行‘三大抓手’”的经营理念，确立“启行工程”五年战略规划，为未来发展全面谋定规划蓝图。

一、对客户：立足本源，恪守承诺

（一）优化产品体系，提高保险产品差异化价值

客户是公司发展的生命之源，必须要让“以客户为中心”的理念深深扎根于百年人寿的企业文化之中。2023 年，百年人寿致力于回归保险保障，全面贯彻价值转型，聚焦客户需求，快速响应监管部门出台的下调人身险预定利率、“报行

合一”等政策要求，共计完成 40 余款保险产品的开发。围绕客户全生命周期保险保障服务需求，为客户提供附加增值服务，提升保险产品差异化价值。

❖ 开发两款“保险+护理”服务产品《百年附加守护者壹号护理保险》《百年加倍关爱长期护理保险》，为客户提供保障的同时提供配套护理服务。

❖ 为满足非标体人群的健康保障需求开发《百年易核版终身重大疾病保险》。

❖ 开发上线多款养老年金产品搭配养老社区服务，包括《百年锦玉人生（成人版）养老年金保险》《百年锦玉人生（青春版）养老年金保险》《百年悦爱一生（2023 版）养老年金保险》等。

❖ 开发上线多款终身寿产品搭配保险金信托服务，满足高净值客户的资产传承等需求，包括《百年盛世典藏（2.0 版）终身寿险》《百年鑫爱人生（2.0 版）终身寿险》《百年传承终身寿险》等。



（二）增强理赔效率，持续提供风险保障服务

理赔服务不仅是保险业的立业之本和生存之基，也是衡量险企服务能力的重要指标。百年人寿深知理赔服务对于社

会和企业发展的的重要性，坚持“保险姓保”的初心，聚焦价值增长，持续为客户提供风险保障服务。

2023 年，百年人寿累计结案 14.97 万件，给付理赔总额 21.86 亿元。索赔支付周期 1.12 天，小额理赔平均索赔支付周期为 0.05 天，小额理赔 5 日结案率为 99.92%。

百年人寿积极应对突发公众事件，在“2.22”内蒙古露天煤矿坍塌、“12.18”甘肃积石山 6.2 级地震事故等发生后，均快速启动突发事件应急预案，开通快速理赔服务通道，推出 24 小时多渠道受理报案，简化管理理赔手续等多项服务举措。全年累计应对突发事件 22 起，事故涉及我司 3 名客户，均第一时间取得联系并提供理赔服务，累计赔付金额 10.8 万元。

（三）完善多元化服务，满足客户差异化需求

百年人寿一直秉持着“以客户为中心”的服务理念，以消费者需求为导向，不断强化科技赋能，积极深化多元化服务，提升客户服务水平。目前服务渠道涵盖电话咨询服务热线 95542、企业微信咨询“百年管家”、线上服务平台“百年一保通”、代理人服务平台“百年 E 助理”，为不同客户群体提供多元化服务。为更好的提升服务效率，高效解决客户问题，2023 年 11 月 1 日全面推出在线客服，在线客服采用“智能+人工”的服务模式，实现体验升级，智能先行，在线智能客服提供 7*24h 服务，快速响应客户咨询。同时为

提升用户体验，于 2023 年完成百年增值服务整合，将百年人寿一保通内的“百加服务”小程序定位为百年增值服务平台，集成 VIP、重疾绿通查询、养老服务、健康险产品服务等多项增值服务内容，便于客户一键查询，一键办理服务。

❖ 2023 年服务热线 95542 累计接听总量 57.94 万通，累计回访总量 79.19 万通，电子化回访 35.11 万件；

❖ 2023 年一保通注册用户数 342.09 万人，较 2022 年同比提升 14.3%，主菜单使用人次 1760.81 万人次，较 2022 年同比提升 6.4%；

❖ 2023 年百年 e 助理服务平台关注用户数 15.55 万人，较 2022 年同比提升 2.37%，其中 2023 年人工客服累计服务总量 1.07 万人次，同比降低 41.93%，智能客服累计服务总量 1.05 万人次，同比上升 53.14%；

❖ 2023 年百年管家累计客户总量 51.48 万人，服务总量 41.40 万人次，较 2022 年同比提升 27.12%，服务会话应答总量 169.78 万次，较 2022 年提升 12.43%；

❖ 2023 年在线客服服务总量 9.15 万人次，其中智能服务量 6.27 万人次，人工服务量 2.88 万人次。

（四）聚焦服务创新，锻造有温度的保险体验

百年人寿一直高度重视理赔服务的创新和完善，坚持“以客户为中心”，不断提升理赔体验，为出险客户提供从出险到出院、从报案到结案的理赔全流程服务。2023 年，百

年人寿共为客户提供6.27万次直付速赔上门服务，客户仅需一个签名即可完成理赔申请，平均结案时效51分钟。

为能够给客户提供更加智能化、高效便捷、有温度的投保与保单服务，2023年百年人寿坚持鼎新革旧，在移动展业投保流程中引进人脸识别及智能审核技术，简化操作流程，完善投保个人信息授权内容，推出6款温馨的节日节气版主题电子保单，全力打造数智赋能、安全合规、温暖用心的一站式投保服务。

2023年依托于中银保信双录系统，实现“一部手机”“三地远程”两大重要功能升级，提升客户及销售人员的双录操作感受，让双录变得更简单。提供双录质检延时服务，大幅提高服务效率。同时，百年人寿于2023年7月启动“智慧双录”系统自主研发项目，从功能性、稳定性、便捷性、安全性等方面量身定制，为客户及销售人员提供更加舒适的双录应用体验。



在百年人寿“以客户为中心”的战略背景下不断升级完善线上保全办理，让客户足不出户，即可轻松办理保单变更服务，无论是保单信息修改、账户签约授权、保全记录、保全转账失败处理还是收益查询，可随时随地为客户提供方便、快捷的服务。2023年E化保全使用占比已高达99.12%。

在数字化转型方面，2023 年百年人寿与华为秉承优势互补、互惠互利、共同发展的合作理念，建立全方位的战略合作。借助华为先进的数字化应用技术为公司未来数字化建设打下坚实基础，加快公司数字化转型进程，助力百年人寿践行“金融报国”的社会责任，努力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。



百年人寿与华为签署战略合作

（五）以人民为中心，全面提升消保工作质效

百年人寿深入贯彻“以人民为中心”发展思想，高度重视消保工作，强化顶层设计，将消保工作作为践行企业价值观的核心工作切实开展，积极履行保护消费者权益主体责任，严格落实监管机构工作要求，将消保工作融入经营发展全流程，培育公平诚信的消保文化，树立员工消保意识，公司整体消保工作质效全面提升。

持续完善消费者权益保护相关制度机制，2023 年公司现行消保相关制度近百项，各项消保工作机制有效运行。强化三层防控消保审查，增强审查强制性，持续补充审查要点，审查内容全面覆盖。产品和服务信息披露覆盖售前、售中、售后全流程。坚持常态化、多样化金融知识宣教，面向“一

老一少一新”特殊群体，开展创新教育宣传活动，提高特殊群体金融素养和金融消费风险意识。信息公开方面，在官网公布客户服务电话、投诉渠道和投诉处理流程，设置“维权服务专区”并持续更新完善功能内容，切实履行企业社会责任。

公司坚持把消费者权益保护工作摆在首要位置，积极畅通客户投诉渠道，在官网、微信“百年人寿一保通”公众号、柜面等醒目位置明示投诉渠道及处理流程。坚持“三到位”原则，主动妥善处理客户投诉，加强保险纠纷多元化解机制建设，提升纠纷化解的效率，确保客户合理诉求得到及时响应、妥善解决。

在投诉数据方面，2023 年公司内部统计共产生投诉案件 17153 件，包括监管转办投诉案件及内部接收的全量投诉案件，均按照监管要求及时处理，未产生重大及群体性风险事件。详细分布情况如下：

投诉类别	数量	投诉地区	数量	投诉地区	数量
退保纠纷	7201	大连分公司	357	陕西分公司	1243
销售纠纷	4168	湖北分公司	1780	福建分公司	355
续收续保纠纷	1865	河北分公司	1551	内蒙古分公司	1277
保全纠纷	1060	辽宁分公司	677	吉林分公司	1441
理赔纠纷	988	北京分公司	112	江西分公司	271
其他	941	安徽分公司	728	浙江分公司	376
承保纠纷	451	黑龙江分公司	890	山西分公司	907
合同条款纠纷	310	河南分公司	559	广东分公司	363
满期给付纠纷	169	山东分公司	1038	重庆分公司	628
总计	17153	江苏分公司	696	电销业务	1191
		四川分公司	358	互联网业务	355
		总计		总计	17153

❖ 公司组织开展“3·15”教育宣传周、“7·8”保宣日、防范非法集资宣传月、新市民金融服务宣传月、反欺诈集中宣传月、金融

知识普及月共六项大型集中宣教活动，组织线上线下活动超过 2100 余场次，活动宣传覆盖消费者超过 330 万人次。

❖ 面向老年群体的宣传活动 370 场，开展面向年轻学生群体的宣传活动 205 场，开展面向“新市民”群体活动 260 场，提高特殊群体金融素养和金融消费风险意识。



组织开展金融宣教活动

二、对员工：以人为本，共赢未来

2023 年百年人寿转变理念机制，以科学发展观推动各项工作部署，以“四个坚持”“三大抓手”为引领，以“四个聚焦”为路径，在基础管理领域取得了丰硕的成果。其中，“三大抓手”就是以“抓人才”为关键落脚点，以人为本，打造一支忠实坚守、专业过硬、市场一流的人才队伍。

（一）强化队伍基础，不断优化人才结构

截至 2023 年 12 月 31 日，全系统内勤员工共计 3900 余人。其中，男性员工占比 43%；女性员工占比 57%，男女比例符合人才配置要求。本科及以上学历占比 88.3%，较上年度提高 3 个百分点。其中以金融保险、经济管理等相关专业人才为主，人才素质优良。近半数员工年龄在 26-35 岁之间，

队伍呈现老中青结合，以中青年为主要生产力，人才结构不断优化。

（二）完善考核机制，科学选拔高质人才

百年人寿始终秉持“能者上、平者让、庸者下”的用人方针，严格执行人才选用的“硬杠条件”和“铁律标准”，强化“德、能、勤、绩、廉”的全面考核，即品德为先，德能配位，注重绩效，廉洁自律，营造公开、公正、公平的人才选用氛围，通过完善的绩效考核机制，为公司选拔高质量人才，打造具有纯洁性、专业性、战斗力的人才队伍。

（三）助力业务发展，持续人才赋能培育

根据年度培训计划，围绕“支持业务发展，助力人才成长”的重点目标，有序实施开展员工培训，为人才发展持续赋能。以学习地图为指引，落实“启航”“扬帆”“远航”

“护航”“领航”人才梯队培养计划，匹配通用能力、专业能力、管理能力等课程，不断提升员工岗位技能。启动“领军人物培养计划”，通过参访名校、名企，开拓管理视野，学习头部企业先进管理理念；加强中层管理干部培养，提高管理水平和履职能力，提升管理效能，组织开展新任管理干部培训。坚持推进指导人计划、管培生培养、新员工培训等人才培养项目，激发员工内在学习动力。

统筹前线业务渠道开展生产力提升培训，协同业务条线开展机构业务干部开展轮训，匹配相应的管理课程，统一思

想，凝心聚力，打造高绩效队伍。中后台序列依托监管、各行业协会等培训平台，加强法规政策及专业技能学习，提升经营管理能力，洞悉行业前沿动态，促进稳健经营。百年人寿将持续深化“一二一三”员工培育机制，进一步强化对各级人才的培养计划，以满足公司战略发展的要求，为业务赋能，为公司提供人才保障。



百年人寿 2023 年度新任管理干部培训班

（四）关爱员工成长，服务权益保驾护航

百年人寿坚持以人为本，不断提升员工关爱服务。落实员工福利，开展员工年度健康体检，体现企业对员工的人文关怀。建立员工荣誉体系，鼓励员工持续贡献，激励员工长期服务，为在职满 10 年员工发放金质司徽。公司坚持合规用工，依法为员工缴纳法定保险和住房公积金；保障员工享有法定节假日、年假、病假、婚假、产假等权益。

2023 年根据《大连市实施〈辽宁省人口与计划生育条例〉办法》（大连市人民政府令第 170 号）要求，符合条件的员工，按照公司新规享有育儿假、独生子女护理假。在父母住院、新生婴儿的特定时期，给予员工关怀体恤、支持员工努

力工作的同时照顾好家庭。

同时，在多个传统佳节及三八妇女节等特殊节日为员工提供现金贺礼、实物福利，并在员工生日当天为员工发送生日祝福及贺礼；对员工新婚、生育子女、子女上大学、员工父母大寿、员工直系亲属逝世、员工疾病等提供体现人性关怀的礼金、慰问金；为员工本人及家属提供优质的综合福利保险保障；为员工提供定制年度福利体检。公司及工会组织开展形式多样、内容丰富、注重实效的各项团康活动，不断丰富员工生活。



妇女节员工活动

三、对股东：深化转型，合规经营

（一）加速价值转型，提升资本内生动力

百年人寿坚定“客户导向、价值驱动”的寿险经营长期主义发展观，坚持价值转型和资本约束不动摇，坚持做大做强个险业务，回归保险保障本源，积极应对新旧产品切换、报行合一、经济下行压力加大等因素的挑战，资产规模稳步增长，业务结构持续优化，业务品质显著提升，价值转型初见成效。2023 年，总资产全年实现 2,508.54 亿元，同比增

长 3.5%；原保险保费收入达成 527.32 亿元，其中，新单规模保费达成 160.1 亿元，期交新单规模保费占比为 63.7%；累计 13 个月保费继续率达成 94.7%；累计 25 个月保费继续率达成 97.8%；新业务价值率提升 1.35 个百分点。

（二）坚持风险防范，推进全面风险管理

百年人寿自成立以来，高度重视风险管理工作，逐步建立了全面风险管理组织体系，将风险管理文化建设融入到企业文化建设，在企业内部的各个层面营造风险管理文化氛围，注重增强全体员工的风险管理意识。2023 年，公司积极开展全面风险管理工作，把防范化解风险作为公司管理的重要任务，紧跟市场和政策变化，持续完善和优化全面风险管理体系，扎实做好偿付能力风险管理工作，公司各级管理人员高度重视风险管理工作，积极研究与改进风险防范手段，全面检视风险管理制度体系，优化升级风险管理信息系统，开展风险识别、风险评估以及风险应对，查缺补漏，补齐短板，巩固全面风险管理工作成果，提升公司风险管理水平，助力经营发展。

（三）守牢风险底线，服务好高质量发展

百年人寿始终坚持稳健、诚信、合规的经营理念，通过建立健全合规管理机制、完善合规管理制度及合规管理组织架构，开展合规审核、合规检查、合规风险监测、合规考核以及合规培训等合规管理工作，积极预防、识别、评估、报

告和应对合规风险，持续构建公司合规管理体系与合规文化氛围。在反洗钱工作方面，公司坚持“风险为本”的工作理念，建立以“全员参与，全线管控，勇于担当，坚守底线”为目标的反洗钱风险管理文化，积极开展反洗钱宣传培训，持续细化各环节工作要求，紧抓反洗钱工作不放松，统筹协调，不断完善反洗钱工作机制。

（四）聚焦党建引领，夯实清廉金融文化建设

廉洁是金融企业健康发展的保证，是员工幸福生活的基石。百年人寿始终坚持以党建为引领，多措并举激发清廉金融文化建设的内驱动力，教育广大干部党员带好头，起好步，引导公司全体干部员工形成“崇廉、学廉、尚廉”的良好氛围，全力营造风清气正、干事创业的良好企业环境。2023年，公司持续开展党委理论学习，深入学习关于党的自我革命战略思想和党风廉政建设、廉洁文化建设等重要论述。通过“三会一课”、党员固定学习活动日等形式开展清廉金融文化宣传教育，将清廉金融文化建设与公司企业文化宣传等教育活动结合起来。组织公司党委委员、党员干部、公司高管到大连市反腐倡廉警示教育基地进行警示教育，用反面教材敲响思想警钟。



反腐倡廉警示教育基地参观

四、对社会：立责于心，履责于行

（一）投身公益事业，以慈善之心回馈社会

百年人寿不忘以社会公益为己任，将志愿公益帮扶作为深化企业文化建设的重要一环。持续秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极投身慈善公益事业，用爱与责任兑现“长期主义”承诺。自2017年志愿公益全面启动以来，依托遍布全国各机构的志愿者队伍，在教育扶智、精准扶贫、环境保护、抗疫救灾、帮扶弱势等方面，持续开展公益活动。对内激发昂扬向上的正能量，对外树立勇担社会责任的企业正形象，其已在社会形成广泛影响力。

2023年，百年人寿全年累计开展公益活动880余场，年活动达成率132%，帮扶总人数达3万余人，志愿者参与人数8005人次，志愿者参与度达154%，累计物资捐赠97.2万元。



志愿者积极参与公益活动

（二）“百年星辰”持续发力，帮扶星童守望成长

2023 年，是“百年星辰”关爱自闭症儿童主题公益活动的第三年，越来越多的机构参与到关爱自闭症儿童这一特殊群体。亲身陪伴、用心守护，带领越来越多的“小星星”走出孤独。公司全年累计开展自闭症线下陪伴活动 590 场，帮扶自闭症儿童及其家庭 22659 人，捐赠价值 13.5 万元的“百年星辰物料包”，全国累计挂牌百年帮扶基地 161 家。

自 2021 年起，百年人寿星辰计划关爱自闭症儿童主题公益活动启动以来，百年人寿与自闭症儿童一路结伴而行。分布在全国各地的 5000 余名百年志愿者，化身星童守护者，陪伴在他们身边。在过去的三年里，百年志愿者克服疫情带来的挑战，积极投身于帮扶中，在全国 190 余个城市开展自闭症帮扶活动 1600 余场，挂牌帮扶基地 160 余家，捐赠“百年关爱包”1.3 万个，定制捐赠价值 60 余万元的“百年星辰物料包”，建立“奥尔夫音乐教室”130 余间，帮扶自闭症家庭 5 万余个。



“百年星辰”关爱自闭症儿童公益活动

（三）关注民生所需，推进乡村振兴发展

2023 年，为持续深入贯彻落实中央和原银保监会关于乡村振兴的各项部署和要求，充分发挥百年人寿公益基金会慈善机构的优势和特点，精准发力，助力帮扶乡村振兴发展。依据对口帮扶村的需求，2023 年百年人寿公益基金会先后向对口帮扶村捐赠 12 万元，帮助瓦房店市曲家沟村、唐屯村修建下沉式垃圾存储转运池和党建文化广场。这一举措，既美化了环境，又为百姓丰富业余文化提供了有力保障，有力推动美丽乡村建设，打造适宜人居的乡村环境。

在困难帮扶方面，持续向瓦房店唐屯村困难家庭捐赠医药费、生活费，帮助困难家庭缓解生活压力及经济负担。在消费帮扶方面，2023 年百年人寿总公司再次响应号召参与采购了价值 25 万余元的对口帮扶地区农副产品，为全面推进乡村振兴战略奉献力量。



志愿者前往对口村帮扶

（四）紧急响应处置，妥善应对突发事件

百年人寿面对地震、暴雨、泥石流等突发事件第一时间成立应急处置工作组，快速响应，妥善应对突发事件。2023年百年人寿针对发生的自然灾害及灾难事故累计启动22次突发事件理赔应急处理预案，并推出应对服务举措，全力做好理赔服务和急难支援工作。

2023年，百年人寿坚决落实国家金融监督管理总局下发的《关于加大保险预赔付力度着力做好防汛救灾保险理赔工作的通知》等文件精神，对因台风和强降雨影响导致部分遭受洪涝及泥石流灾害地区的出险客户做好理赔服务。为河北张家口、重庆万州、陕西长安区的3名出险客户开通快速理赔服务通道，累计赔付金额10.8万元。

2023年8月，受台风“杜苏芮”影响，京津冀地区遭遇连续强降雨，因极端强降雨天气和上游河道行洪等因素，河北保定涿州、廊坊永清等地受灾严重，经济损失巨大，给当地人民群众生产生活造成严重影响。面对灾情，百年人寿河北分公司积极组织捐赠，共捐赠物资3万元，帮扶受灾群

众约 950 人。

2023 年 7 月，重庆万州区遇到特大暴雨洪涝灾害，重庆分公司积极响应，第一时间向万州红十字会捐赠抢险救灾资金 1 万元，加入洪涝救助工作，服务社会，履行社会责任。

2023 年 8 月，黑龙江多地遭遇持续暴雨，洪水引发严重灾害。百年人寿黑龙江分公司组织人员向灾区较重的牡丹江铁岭镇、哈尔滨尚志、五常捐赠防潮垫、手套、铁锹、雨衣、雨鞋、消毒湿巾、矿泉水和食物等抗洪救灾物资，共计 13570 元。



自然灾害突发事件捐赠