

百年人寿保险股份有限公司 2021 年度企业社会责任报告

百年人寿保险股份有限公司是经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、395 家分支机构。开业十二年来，公司坚持科学的发展理念和运营机制，把握中国保险业和经济社会发展的历史机遇，开拓创新，锐意进取，实现了健康、快速和可持续发展。

2021 年，百年人寿坚持“以客户为中心”，坚持价值导向和创新发展，实施价值转型和数字化转型，在公司业务发展、运营管理、产品设计、客户服务等方面积极进行多元化创新，不断推出百年通、直付速赔、重大疾病绿色通道、健康大讲堂等具有百年人寿特色的、差异化的产品和服务，提升百年的竞争力，连续五年荣膺“年度中国价值成长十佳人身险公司”等荣誉称号，综合实力和行业地位不断增强。

一、悦客户以服务

（一）优化产品，满足多样保险需求

百年人寿 2021 年共开发 22 款新产品，通过“以客户为中心”战略始终致力于为社会大众提供优质的保险产品，让客户获得尖端前沿的医疗支持，持续升级的特色服务，更好地满足了客户对于保险保障的全面需求，为超过 2000 万客户提供寿险保障服务。在产品创新方面，百年人寿结合客户不

同生命周期的需求变化，持续关注客户对健康、养老的需求，陆续推出了保额递增的终身寿险产品—鑫爱人生、保障全面的终身重疾产品—福享安康、万能账户设计的终身寿险产品—臻自在等产品。此外，百年人寿更积极参与城市定制型商业医疗保险的开发与承接，为大连社保参保人员提供不限投保年龄、不限既往病史、不限健康状况、不限职业类型、不限户籍的高额医疗保障。

（二）重诺守信，切实提供风险保障

2021年，百年人寿累计结案11.11万件，给付理赔总额17.48亿元，索赔支付周期从2020年的0.35天缩短至2021年的0.28天，出险支付周期从2020年的47.34天缩短至2021年的47.13天。小额理赔平均索赔支付周期为0.3天，小额理赔5日结案率为99.84%。百年人寿还积极应对突发公众事件，在“6.13”湖北十堰燃气爆炸事故、“7.20”河南大暴雨事故等发生后，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，简化管理赔手续等多项服务举措。紧急排查出险人员名单，第一时间与出险客户取得联系并提供理赔服务。全年累计应对突发事件7起，共计排查129人，累计赔付金额53.88万元。

（三）转型升级，构建立体服务模式

百年人寿特别推出一对一管家服务模式，以“HOT管理理念”重塑保险服务，为客户提供更加完善的服务途径和良好的服务体验。作为客户身边的微信好友，充分发挥了自主操作，断点辅助，浮窗对话，便捷高效等特点，在线回访、保全代办与定向推送、增值服务一键直达、关怀慰问主动提

醒，实现了由传统被动解决客户需求向提供主动服务的双向服务模式转变，将服务从低频、单次交易性质的“小服务”，升级到关注客户保单全生命周期，全触点的客户体验的高频、互动型的“大服务”。百年人寿围绕健康、养老、家居、教育、娱乐等方面建立服务生态圈，全新推出百+服务小程序，不但聚合了保单查询、保全、回访等基本服务功能，还通过“保险服务+场景化增值服务”，持续丰富生活场景，各项增值权益全新升级、覆盖医疗、健康、生活三大场景，满足消费者多元化服务需求，赋予百年服务新的温度和内涵。

（四）理赔创新，锻造有温度的保险

2021年是百年人寿全程关爱理赔服务横向升华的一年，始终坚持为客户提供“健康知识有人教，疾病诊疗有人管，保险保障迅速赔”的三位一体保险保障生态圈，形成务实、专业、高效的理赔服务闭环，让客户无论处于理赔的任何环节，都能享受到适合的理赔服务。2021年百年人寿“极简极速理赔”服务项目荣获了《中国银行保险报》“2020-2021年度中国保险年度影响力赔案”奖项。百年人寿重点整合、打造的“极简极速”理赔服务，贯穿从客户出险至出院，从报案至结案的理赔各个阶段，为客户提供效率更高、体验更佳的理赔服务。其中，优化报案方式，让报案流程更简便；设置理赔专属顾问，一对一解答客户理赔疑问；对接理赔优势服务项目，解决客户治疗各环节上的主要痛点。数字化理赔的“保医直付”和极简体验的“直付速赔”再次提升了百年理赔的效率和体验。

（五）以人为本，维护消费者合法权益

百年人寿坚持“以客户为中心”的消费者权益保护理念，将消费者权益保护工作融入公司治理的各个环节。组织架构方面，在董事会下设消费者权益保护委员会，并设立由高级管理层与消费者权益保护工作成员部门负责人共同组成的消费者权益保护（事务）委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。制度建设方面，持续完善消费者权益保护相关制度，2021年新建、修订52项消保相关制度，涉及消费者权益保护、内部审计、金融宣教、纠纷化解等，已基本形成较为完备的消费者权益保护运行机制。消保宣教方面，借助百年人寿官方自媒体矩阵、柜面、外部媒体等渠道，开展集中化与常态化相结合的宣传教育活动，不断创新宣传形式。2021年在7·8保险公众宣传日活动中，百年人寿获得中保协发布的“通报鼓励单位”称号。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。

二、亲员工以眷顾

（一）培育赋能，促进员工成长

公司聚焦员工队伍关键培训需求，在疫情防控要求允许的条件下，有针对性地开展培训项目。组织开展个险、银保、顾销等业务渠道及中后台职能条线等多个培训项目，有效支持业务发展，提升队伍生产力水平；同时，坚持推进指导人培养计划、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。对内持续夯实培训平台，升级线上培训

平台，基本完成内部培训管理系统开发，推进微课项目上线，培训管理运作高效、便捷；对外不断拓宽培训资源，依托银保监、中保协、政府机构等培训平台，甄选优质课程，加强相关法规政策及专业技能学习，积极利用外部市场及行业资源为组织及员工赋能。

（二）优化架构，推动人才发展

根据战略发展需要，优化公司组织架构，重新明确前台、中台、后台职能部门划分。坚持“以人才为本，以奋斗者为本”的人才管理理念，大力发展优秀干部，严格遵循党委议事程序，优先内部提拔，完善干部选用流程，强化干部考核评价机制，力求锻造出“有热爱百年的信仰、有开拓创新的思路、有落地执行的方法”的干部队伍。

（三）鼓励贡献，提供关爱服务

公司建立员工荣誉体系，鼓励员工持续贡献，激励员工长期服务，为在职满 5 年员工发放银质奖章，满 10 年员工发放金质司徽。公司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；同时，在多个传统佳节及六一儿童节、三八妇女节等特殊节日为员工提供现金贺礼、实物福利；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；为员工在春节后开工伊始提供开工利是红包；同时，公司及工会组织开展形式多样、内容丰富、注重实效的各项活动，丰富员工生活。

三、回馈股东以价值。

（一）深化转型，推动高质量发展

百年人寿持续深化价值转型，落实以业务转型为主线的经营管理战略，坚持高质量发展。近年来公司资产规模稳步增长，业务结构持续优化，业务品质显著提升，连续七年实现盈利，价值转型成效初显。2021年，在价值转型战略的指引下，百年人寿积极面对疫情常态化、市场利率下行等因素的挑战，实现原保险保费收入568亿元，总资产突破两千亿元大关，全年实现2,364亿元，同比增长24.9%，累计13个月保费继续率93.3%，累计25个月保费继续率97.5%，业务品质保持行业优秀水平，新业务价值和内含价值同比增长17.3%和18.1%，有效推动高质量发展进程。

（二）恪守底线，完善内控合规体系

百年人寿高度重视合规经营及内部控制工作，坚持以价值为导向，强化依法合规经营，率先在业内开展合规年建设，将合规风险管控贯穿公司经营始终，着力优化制度体系，制定实施科学、精细的合规管理制度和策略，聚焦对于关键风险和突出问题的整治预防，采用定向和定量相结合的方式强化基层机构合规风险管控。同时，公司加强合规文化建设，综合运用法规普及、案例教育、问责警示教育等形式，固化对不同层级、不同岗位人员的培训内容、标准和要求，有效增强了全员依法合规和风险防控意识。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。

（三）多措并举，厚植清廉金融文化

公司制定了《2022年清廉金融金融文化建设活动实施方案》，积极建设各具特色的“墙、廊、屏、场、室”等清廉金融文化展示场所，构建全方位、多矩阵宣传阵地，通过公司微信公众号、百年内刊等加大宣传力度，传递“崇廉尚洁、以清为美、以廉为荣”的价值理念，营造清廉金融文化氛围。通过举办“清廉金融文化学习月”活动，组织公司党员系统学习《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党问责条例》以及中央八项规定精神。建立完善处罚机制，加强员工违法违规行为问责力度，开展警示教育，适时组织员工观看《作风建设永远在路上》《警钟长鸣》《零容忍》等教育片，开展厉行节约、职业操守、合规文化、爱岗敬业等教育活动。完善工作制度，夯实清廉基础。总公司各部门、各分公司根据各自职能，全面梳理内部管理制度和各项工作流程，把清廉工作要求全面嵌入公司管理控制、监督工作的全过程。

四、报社会以和睦

百年人寿秉承“创新百年，关爱永恒”的核心价值与经营理念，弘扬百年关爱文化，担当企业公民责任，在服务实体经济、脱贫攻坚、公益慈善和抗疫救灾中积极履行保险公司的社会责任，彰显险企使命担当。2021年，百年人寿总公司年纳税总额81,475万元，年累计物品捐赠99万元，资金捐赠91万元，合计190万元，其中抗疫救灾物资捐赠37万元。

（一）精准帮扶，助力乡村振兴发展

百年人寿积极响应国家号召，大力开展扶贫帮困与乡村教育振兴等工作，2021年全年共投入202400元，其中10万元作为对口帮扶瓦房店唐屯村的修路启动资金；另投入45950元为唐屯村新修建一座过水桥，彻底解决了村民苹果运输难和出行难的问题。自2017年以来，百年人寿还先后投入50余万元帮助唐屯村19户贫困家庭，2021年向贫困户捐赠资金36400元，在公司的帮助下贫困户的生活有了明显的改善。此外，2021年公司向辽宁抚顺松树嘴小学捐赠10万元，用于学校操场硬化建设，并再次向大连市星星之火孤独症支持中心捐赠爱心善款2万元，持续助力教育公益事业的发展；总公司和大连分公司组织落实了109万元的对口帮扶地区扶贫物资采购，完成了大连市金融系统的消费扶贫任务。

（二）“星辰计划”，点亮百年公益品牌

百年人寿志愿公益自2017年在全国390余家分支机构，全面落实启动以来，现已拥有志愿者5391人，组织开展公益活动3000余场，帮扶人群13万余人，参与志愿者4万余人。2021年，全年组织开展志愿公益活动680场，年累计帮扶22900余人次，年累计物资帮扶金额159万元。2021年，百年人寿以关爱自闭症儿童健康成长为主旨的“百年星辰计划”作为主题公益活动。在全国累计开展线下陪伴活动353场，帮扶自闭症儿童10902人，制作捐赠“百年关爱包”7000个，全国挂牌建立“百年星辰帮扶基地”100家。百年志愿者们以“有规律、有频次”的暖心陪伴，让自闭症群体享受

到暖心的呵护与关爱，尽己之力向公众传递自闭症知识，增进社会对自闭症群体的认识和接纳。

（三）迅速反应，妥善应对突发事件

百年人寿面对疫情、暴雨、洪水等突发事件第一时间成立应急处置工作组，反应迅速，妥善应对突发事件。2021年大连疫情，公司积极向奋战在抗疫一线的医护人员及社区志愿者捐赠爱心物资；2021年7月20日，河南多地遭遇极端暴雨，百年人寿河南分公司第一时间成立应急处置工作组。其下辖新乡、安阳、周口中心支公司分别向当地慈善总会累计捐款32万元，此外身处灾区的公司爱心志愿者投入到救灾一线，为抗汛救灾做出积极贡献；2021年国庆期间，山西遭遇强降雨侵袭。百年人寿山西分公司第一时间召开紧急会议，成立应急处置工作组，启动突发事件理赔应急处理预案，全力配合政府提高灾害事故应急响应能力。分公司全体内外勤员工为山西红十字会捐款29470元。

附：2021 年度部分重要荣誉

奖项类别	奖项名称	活动名称	颁奖机构	获奖时间
品牌 实力	2021 中国品牌影响力 100 强	2021（第八届）中国品牌影响力评价成果发布活动	《中国企业报》集团、《发现品牌》栏目组等	2021 年 5 月
	金诺·中国金融品牌优秀宣传片——百年人寿“百年管家”官方视频宣传片	“金诺·以责任之心铸品牌价值”2021 中国金融品牌峰会暨金融企业社会责任大会	《中国银行保险报》	2021 年 5 月
	年度杰出数字保险公司	第三届中国保险业数字化与人工智能发展大会	中国保险业数字化与人工智能发展大会 2021 组委会	2021 年 6 月
	“2021 中国保险公司综合竞争力评价榜单”第十名	中国保险公司竞争力评估研究	中央财经大学中国精算研究院	2021 年 10 月
	年度卓越人寿保险公司	2021 中国金融发展论坛	《每日经济新闻》	2021 年 10 月
	2021 卓越竞争力寿险公司	2021（第十九届）中国企业竞争力年会周	《中国经营报》	2021 年 11 月
	年度优秀创新能力保险公司	“2021 年金桥奖”颁奖仪式	思维财经投资者网	2021 年 11 月
	2021 年度优秀形象传播奖	第十四届时代营销盛典颁奖典礼	时代传媒集团	2021 年 11 月
	2021 卓越保险公司	见未来·2021 第四届资本市场高峰论坛	《投资时报》	2021 年 12 月
	2021 中国人身险市场竞争力十佳保险公司	首届中国保险业价值成长思享大会	中央财经大学	2021 年 12 月
	年度影响力保险产品	第十六届中国保险创新大奖	《保险文化》杂志	2021 年 12 月
	年度保险康养创新品牌	第十六届中国保险创新大奖	《保险文化》杂志	2021 年 12 月
	杰出寿险公司奖	2021 第十届金融界领航中国‘金智奖’保险行业年度评选	金融界	2021 年 12 月

产 品 服 务	2021 年度最佳品牌 案例奖——百年管 家服务	第三届中国品牌建设 论坛	《国际金融报》	2021 年 4 月
	数字化转型金融服 务创新奖——百年 管家服务	颠覆时代数享未来 2021 中国企业竞争 力夏季峰会	《中国经营报》	2021 年 6 月
	年度产品创新奖— —百年壹心臻选高 端医疗保险	2021 中国保险行业 风云榜	《每日经济新闻》	2021 年 7 月
	年度数字化服务卓 越案例——智能客 服系统	2021 中国保险业数 字化转型峰会	《中国银行保险 报》	2021 年 12 月
	2021 年度最佳客户 体验创新示范单位	第六届中国客户联络 中心奖颁奖典礼	中国信息协会客 户联络中心分会 与才博（中国）客 户管理机构	2021 年 12 月
文 化 公 益	反欺诈筑诚信优秀 组织单位	“反欺诈筑诚信”主题 短视频征集活动	中国银保监会处 置局	2021 年 10 月
	通报鼓励单位	关于 2021 年 7.8 全国 保险公众宣传日活动 开展情况的通报	中国保险行业协 会	2021 年 11 月