

# 百年人寿保险股份有限公司

## 2022 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、394 家分支机构。百年人寿始终贯彻“保险姓保”的理念要求，回归保障本源，以多样化的产品、细致入微的服务，为消费者提供全方位、高品质、高效率的保险保障，用贴心的保险服务护航客户美好生活。

2022 年，面对行业及市场的变化，百年人寿秉持“悦客户以服务”的理念，通过高品质的服务和持续的赋能有效应对变化，科学规划坚定战略转型，通过优化业务结构，加强公司内控合规建设，加快推进机构改革，提升经营管理质效，践行价值发展路线，全方位推进“价值转型”战略落地，提升客户服务水平。

### 一、悦客户以服务

服务是保险企业发展的内生动力，百年人寿自成立之初，就秉承“悦客户以服务”的经营理念，充分发挥保险作为社会稳定器的作用，以消费者需求为导向，大力实施创新市场战略，致力于为客户提供全方位的保险保障服务，不断提升企业管理水平和服务能力。同时，百年人寿持续推动产品创

新，不断推出保障型产品，坚决贯彻“保险姓保”的发展理念，全力满足消费者日益多样化和个性化的保险需求。此外，百年人寿积极承担行业责任，以行业活动为契机，连续多年发起相关线上线下科普活动，积极向社会公众普及保险知识，倡导保险理念和文化，提升公众对保险的认知和了解。

### （一）优化公司产品，满足客户差异化需求

百年人寿践行“以客户为中心”的战略，2022年共开发上市了42款新产品，进一步健全产品体系、提升产品竞争力。2022年公司积极创新产品责任及形式，开发了药惠通（2022版）医疗保险探索全球特药、守护者壹号终身护理保险探索护理服务责任等。同时，借助“产品+预防”“产品+服务”模式满足客户差异化健康管理需求，发力细分市场，聚焦新市民群体，提高儿童、老年人等特定人群保障力度，如针对白血病人人群开发特定产品守护星（2022版）少儿医疗，针对老年人的孝顺保特定疾病保险等。



产品海报

积极开拓保险金信托业务，与中信信托、上海信托、五矿信托、浙金信托开展保险金信托业务，相继完成保险金信托 1.0、2.0 模式的上线，助力渠道业务开展。此外，百年人寿积极参与城市定制型商业医疗保险的开发与承接，持续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险保障。

## （二）升级理赔流程，提升理赔效率

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重要性，坚持“保险姓保”的初心，聚焦价值增长，持续推动理赔服务的创新升级。2022 年，百年人寿累计结案 12.96 万件，给付理赔总额 18.78 亿元。索赔支付周期从 2021 年的 0.25 天缩短至 2022 年的 0.19 天，小额理赔平均索赔支付周期为 0.24 天，小额理赔 5 日结案率为 99.91%。

百年人寿还积极应对突发公众事件，在“3.21”东航客机坠毁事故、“11.22”河南安阳厂房火灾事故等发生后，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。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 9 起，共计排查事故人员名单 151 人，系统清单调取排查 1199 人，累计排查 1350

人次，累计赔付金额 3.15 万元。

### （三）坚持客户至上，构建理赔服务闭环

百年人寿一直高度重视理赔服务的创新和完善，经过多年的发展与整合，百年人寿已形成了“健康知识有人教、疾病诊疗有人管、保险保障迅速赔”三位一体的理赔保障服务闭环，即“全程关爱理赔服务”。理赔前以“健康大讲堂”为主线；理赔中以“重疾绿通”和“住院免押金”为核心服务项目；理赔后以“极简极速理赔系列服务”为基础，指导健康客户有效的预防疾病发生，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，形成“全程关爱理赔服务”体系，不断提升理赔服务体验。



百年人寿“全程关爱理赔”服务项目荣获“2022 年度中国银行业保险业服务创新案例——年度影响力赔案”奖项

2022 年百年人寿健康季活动以“乐活百年 守护健康”为主题，以关注客户身体、心理健康为核心，通过健康科普、

健康咨询、健康运动等主题活动，提高客户健康意识，激励更多人通过健康的生活方式传递积极的健康理念。为老年人保留传统服务，柜面设置老年人专属服务窗口及爱心座椅、爱心服务箱，帮助老年人操作自助端服务。

❖健康大讲堂：2022年分别在大连、四川、山西、河南、湖北、河北、江苏、吉林、安徽、陕西举办健康大讲堂共计10场，并同时开通线上直播，超10万人获益；

❖重疾绿通：与国内一线的服务商开展合作，为罹患重疾的客户提供免费、超值的医疗支援服务。就医咨询、专家二诊、专家病房、专家手术等7项服务项目，为110余万百年客户提供服务支持；

❖住院免押金：面对医院“先付费”和保险“后报销”现状，打破“有保障”却“无钱看病”困局，为符合资格的客户根据其申请安排住院押金代缴代还，支持全国3000余家医院；

❖突发事件理赔应急处理：2022年度启动9次，其中爆炸2次，交通事故/坠机2次，地震2次，火灾2次，台风1次；

❖极简极速理赔系列服务：理赔咨询、衔接、服务安排累计服务9万余次。直付速赔、重疾直付、直付先赔，三次速赔，升级改造，授权直付专员近500人。微信理赔随时随地办理，不受时间空间限制，理赔人脸识别技术、OCR识别技术、GPS定位简化录入。保医直付采用无纸化理赔，联通医院与保险公司数据，覆盖15个省级分公司，联通138家医院，出院即自动索赔。



百年人寿健康季活动



百年人寿健康大讲堂活动

#### （四）矩阵精细运营，打造多元化服务渠道

百年人寿一直致力于全方位洞察消费者的需要和诉求，打造多元化服务渠道，为客户提供更为完善的服务，提升客户体验。百年管家，24h\*7 随时为客户提供线上咨询服务，暖心服务一键触达，关怀慰问主动提醒，实现了为客户主动提供服务的模式转变，做客户的贴心管家。服务热线 95542，人工快速响应，IVR 智能导航，为客户提供便捷业务咨询服务。一保通公众平台，不但聚合了保单查询、自助保全、自助回访、咨询分享等基本服务功能，还持续丰富服务场景，升级增值权益，实现客户自主办理业务的同时，满足客户多元化服务需求。

2022 年，为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决



老年人运用智能技术困难的实施方案》和《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》等文件精神，百年人寿全新推出“智慧适老 服务适老”项目，打造老年人专属服务渠道，并持续进行服务优化升级，切实解决老年消费者咨询中遇到的困难。百年人寿打造多元服务渠道，满足客户多元化服务需求，百年服务，用心服务，只为客户满意。

❖ 2022 年服务热线 95542 累计接听总量 62.7 万通，累计回访总量 99.15 万通；

❖ 2022 年百年管家累计客户总量 42.61 万人，服务总次数 29.71 万次，服务会话应答总量 134.50 万次；

❖ 2022 年百年一保通服务平台关注用户数 299.3 万，同比增长 18.8%，累计服务人次 3497.7 万人次，较 2021 年同比提升 13.60%；

❖ 2022 年百年 e 助理服务平台关注用户数 15.19 万人，同比增长 1.11%，累计服务人次 102.92 万人次；

❖ 智慧适老项目于 2022 年 6 月 30 日上线，打造老年客户专属坐席，增加一保通关爱模式，实现 24 秒接入，优先排队，从系统、服务两方面致力于为老年客户打造“简捷、品质、温暖”的掌上服务，累计电话咨询量 7219 通，在线咨询量 3925 人次。

### （五）以客户为中心，将消保工作落到实处

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，同步健全

目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护工作管理体系，积极培育公平诚信的消费者权益保护文化理念，树立员工的消费者权益保护意识，切实将保险消费者权益保护工作落到实处。

持续完善消费者权益保护相关制度机制，2022年公司现行消保相关制度80余项，各项消保工作机制有效运行。严格落实消保审查制度要求，实现风险关口前移，建立消保审查的三层防控手段。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”特殊群体，开展创新教育宣传互动，提高保护意识。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。

❖按照大连银保监局统一部署组织公司全系统集中开展“315”教育宣传周、78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1200余场次，活动宣传覆盖消费者超过100万人次。

❖面向老年群体推出特别策划《管好自己的养老钱》，通过“以案说险”的方式，分别以投资理财、洗钱诈骗、电信诈骗、代理退保为主题，策划四期老年群体宣传系列内容，对金融风险意识较为薄弱的老年群体开展针对性宣传教育活动，帮助老年消费者树立理性投资



观念，提高老年人权益保护意识。面向年轻群体策划《中小学生保险知识小课堂》，帮助年轻群体了解保险知识，培养保险理念。线上总阅读量10万+，在线下339个网点投放老年群体宣传材料。



组织开展金融宣教活动

## 二、亲员工以眷顾

员工是企业发展的根本基石，百年人寿在经营发展中，始终以关注员工与企业的共同成长为目标，强信心、聚民心、暖人心、筑同心，通过依法合规用工、科学选拔人才、加强人才梯队建设、丰富员工福利活动等方式，持续保持员工队伍的全面发展和生机活力。

### （一）人才结构稳定，依法合规用工

截至2022年12月31日，全系统内勤员工共计4000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 85.1%，以金融保险、经济管理等相关专业人才为主，人才素质良好。员工平均年龄为 36.1 岁，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。人才队伍整体结构稳定，发展态势健康良好。

公司始终坚持贯彻落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国人口与计划生育法》《女职工劳动保护特别规定》《职工带薪年休假条例》等法律法规要求，建立健全依法合规的劳动用工机制，保障员工合法权益，确保员工在依法合规的环境下工作，并获得应有的福利待遇。

## **（二）助力业务发展，选拔核心人才**

公司始终围绕“支持业务发展，助力人才成长”为目标，深化内勤员工培育机制。前台业务渠道开展生产力提升培训，组织业务负责人定期轮训，匹配管理类思维课程，同时提供具有实战性的业务赋能培养方案，统一思想，凝心聚力，赋能人才，打造高绩效队伍。中后台序列依托银保监会、中保协、政府机构等培训平台，甄选优质课程，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。

同时，根据业务发展需要，坚持“能者上、平者让、庸者下”的竞争机制，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”全面考核，优化选用流程，确保选拔出素质高、潜质优的高水平人才，营造公开透明的人才选用氛围，为公司健康持续发展不断注入新的活力。

### （三）做好梯队建设，提升人才质量

不断加强人才梯队建设，优化人才结构，提升人才质量，巩固公司长期发展基础，进一步完善潜质人才库建设，做好各层级关键人才的梯队储备，并制定高质量人才引进目录，关注核心人才的引用和留存。同时，重点关注行业高端人才积累，加强高层次、高技能人才储备，满足公司发展对核心人才的配置需求。

以学习地图为引领，按员工层级及成长时间分类，匹配专业能力、通用能力、管理能力等课程，落实“启航”“扬帆”“远航”“护航”和“领航”人才梯队培养计划。启动“领导人计划”，走访名校名企，开拓视野，引进先进管理理念，助力公司发展；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；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。



百年人寿总公司 2022 年“赢战未来”新人入职培训

#### （四）提升员工关爱，丰富员工生活

公司坚持以人为本，不断提升员工关爱服务。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，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；为员工在春节后开工伊始提供开工利是红包等。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。





员工活动丰富多彩

### 三、回馈股东以价值

公司自成立以来，把坚持服务国家战略，服务实体经济，服务人民对美好生活的向往作为工作宗旨；坚持稳健经营、创新驱动、依法合规、从严治企的经营管理理念；坚持回馈股东、回报社会、守住底线的工作目标，努力朝着高质量发展迈进。

#### （一）坚持价值转型，持续推进结构优化

百年人寿积极面对疫情常态化、经济下行压力加大等因素的挑战，遵循行业高质量发展的要求，坚持价值转型，资产规模稳步增长，业务结构持续优化，业务品质显著提升，降费增效成果初显。2022年，总资产全年实现2,514.06亿元；原保险保费收入达成529.17亿元，其中，期交新单规模保费占比为49.2%；累计13个月保费继续率达成93.6%，

累计 25 个月保费继续率达成 97.6%，业务品质保持行业优秀水平；总费用同比下降 35%，新业务负债成本率下降 0.09 个百分点，新业务价值率提升 6.5 个百分点。

## （二）强化合规经营，完善内控管理体系

百年人寿始终坚持稳健、诚信、合规的经营理念，把风险经营始终放在首位。在严格落实监管各项要求的基础上，结合公司经营和业务发展需要，不断完善风险管理体系机制建设，持续加强内部控制与风险管理工作。同时大力推行合规文化建设，将风险管理深度嵌入到具体工作中去。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。

❖ 2022 年度总部层面累计开展合规培训 17 次，涵盖总公司和分公司关键岗位人员、合规条线人员及公司全体内勤，培训内容包括法律法规、监管要求、内控制度、奖惩机制、举报机制等，培训人员覆盖公司全体内勤；

❖ 组织开展反洗钱培训 9 次，涵盖公司各层级人员，累计参训人数 585 人。

## （三）筑牢风险防范，推动全面风险管理

公司自成立以来，始终把防范化解风险作为公司管理的

重要任务，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。2022年，伴随《保险公司偿付能力监管规则（II）》等监管政策的实施，公司努力夯实基础，做细做实各项风险管理举措，已建立了包括偿付能力风险管理在内的全面风险管理体系，投入资源开展偿付能力风险管理工作，并着力搭建组织架构和风险管理制度体系，通过采取各项风险管理控制措施保证各项制度的执行和落实，风险管理的体制、机制和管理工具正常运转。

#### （四）坚持党建引领，加强清廉金融文化落地

百年人寿始终坚持党建引领，深入学习贯彻习近平总书记关于金融工作和文化建设的系列讲话精神，夯实党员干部清廉理论根基，立足工作实际，大胆创新工作举措，丰富创建活动载体，深入推进清廉金融文化建设，在做深做细理论武装、制度建设、员工教育、阵地建设等方面打好“组合拳”，不断推进清廉金融文化建设取得积极成效。

2022年，公司先后通过邀请专家授课、观看专题警示片、组织廉政知识考试等方式开展学习。通过以学助廉，督促党员干部加强政治理论和党纪党规的学习，厚植理论根基，筑牢廉洁自律思想防线；通过制作清廉金融文化展板、开展廉



洁家访、向客户发放“廉洁从业调查表”等形式，整治行业不良习气，营造良好的企业经营环境。

#### **四、报社会以和睦**

善尽企业社会责任，扎实推动慈善事业的开展。百年人寿始终秉承“创新百年，关爱永恒”的核心价值与经营理念，热心奉献公益事业，以百年力量服务社会所需，以品牌影响力和社会责任感，弘扬百年关爱文化，踊跃担当企业公民责任，在公益慈善、乡村振兴和抗疫救灾中积极履行保险公司的社会责任，彰显险企的使命与担当。2022年，百年人寿总公司年纳税总额37,894万元，年累计物资捐赠92万余元。

##### **（一）坚守公益初心，践行企业责任担当**

2022年是百年人寿志愿公益项目实施开展的第六年，同时也是百年星辰计划实施开展的第二年。伴随着疫情常态化影响，经过遍布全国各机构的5000余名志愿者的共同努力，公司先后在疫情防控、精准扶贫、教育启智、关注弱势等方面，持续推动公司志愿公益活动的广泛开展。全年开展公益活动780场，年活动达成率113%，帮扶总人数达13万余人，志愿者参与人数8188人次，志愿者参与度达174%，累计物资捐赠92万余元。

同时，2022年“百年星辰计划”关爱自闭症儿童主题公益活动在第一年帮扶模式探索的基础上，持续优化，深入帮扶，升级捐赠，为更多的自闭症儿童送去百年的关爱与温暖。

全年累计开展自闭症线下陪伴活动 482 场，帮扶自闭症儿童 1.5 万人，捐赠“百年关爱包” 3078 个，定制捐赠价值 50 万元的“活动物料包”，在全国累计挂牌百年星辰帮扶基地 123 家，百年志愿者用行动为星星的孩子点燃一盏温暖的灯。



百年人寿志愿者暖心陪伴帮扶对象

## （二）深耕精准帮扶，持续振兴乡村发展

百年人寿持续深入贯彻落实中央和银保监会关于乡村振兴的各项部署和要求，充分发挥保险行业的优势和特点，精准发力，助力帮扶乡村的振兴发展。2022 年，百年人寿再次向对口帮扶单位大连瓦房店唐屯村捐赠 10 万元，用于该村大口井及文化党建广场的建设。在精准扶贫方面，持续向瓦房店唐屯村三户贫困家庭捐赠生活费用，帮助贫困家庭缓解生活压力及经济负担。在消费扶贫方面，2022 年公司持续响应号召参与采购价值 27 万余元的对口帮扶地区农副产品，

为助力贫困地区巩固脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴战略  
奉献力量。

### （三）应急响应处置，妥善应对突发事件

百年人寿面对疫情、空难、火宅、暴雨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。2022年大连疫情，百年人寿联手大连市医疗保障局，为大连市定点医疗机构中在抗疫一线抗击疫情、参与救治的医保医师、医保护士、核酸检测人员赠送意外身故 / 伤残保险保障。此次赠险覆盖约 3.5 万人，累计保额约 175 亿元。同年，辽宁、吉林、陕西等地受疫情侵袭，百年人寿所辖机构积极组织员工为一线防疫人员捐款捐物，踊跃参与一线抗疫志愿服务，以实际行动助力疫情防控。2022年8月，重庆因极端天气，持续强高温干旱导致山火蔓延，百年人寿志愿者闻讯而动，迅速投入到山火救灾一线，为消防战士输送物资，展现百年人的奉献与担当。



百年人寿志愿者踊跃参与一线抗疫志愿服务