

百年人寿保险股份有限公司 2024 年度企业社会责任报告

2024 年是百年人寿贯彻落实“启行工程”的深化之年，公司以“四个坚持”为引领，以“四个聚焦”为路径，践行“三大抓手”，坚定“客户导向、价值驱动”的战略导向，在加速公司战略转型、稳健经营的同时，积极为服务保障金融发展大局、营造良好社会责任生态贡献力量。

一、坚持党建引领，助力企业转型发展

百年人寿坚持党对金融工作的全面领导，坚决践行金融工作政治性人民性，在公司治理中充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的核心领导作用，不断完善“双向进入、交叉任职”和“一岗双责”的领导体制，坚守合规、稳健的经营理念，不断强化投资能力建设，优化业务结构，推动数字化转型，将党的领导融入公司治理各环节、经营管理全过程，全力为人民群众提供有温度、有力度的金融服务。

❖ 2024 年公司全力推动金融文化“五化”建设，把培育和弘扬中国特色金融文化作为重要任务，融入中心工作。通过丰富的宣教活动，让诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规成为公司全员的自觉遵循，将“金融为民”的初心使命深植于心、践之于行。

二、坚持价值转型，全力推动“启行工程”

百年人寿借助全球著名的企业管理咨询公司——波士顿咨询确立了转型发展规划“启行工程”，坚定客户导向和价值驱动决心，通过八大经营体系、17 个子项目的顶层设计，

建立了以“价值提升为主线，强化机构经营能力，优化考评体系”为原则的管理机制，持续聚焦价值增长、聚焦资本贡献，聚焦客户经营及自营渠道，坚定不移地推进价值转型，全面提升公司综合经营管理能力，围绕客户需求，初步建立健康、财富“双无忧”的服务生态体系，打造适应市场需求的价值经营新生态。

三、坚持长期主义，坚守“保险姓保”初心使命

百年人寿以客户为中心，不断提升客户经营能力与业务赋能能力，构建覆盖健康管理、养老规划、财富增值、教育传承的综合服务生态。公司与华大基因、上海细胞治疗集团、中源协和、海尔细胞库等知名企业合作，推出“保险+健康”服务；与光大养老共建“三位一体”康养服务体系，满足客户从疾病预防到晚年照护的全周期需求。公司针对高净值客户定制化财富保障计划，先后在上海、北京打造启行寅宾社高客中心，实现客户黏性与业务价值的双提升。截至2024年末，公司全国累计纳税超过47亿元，累积赔付112亿元，为百万家庭带来了保险保障与医养康健等民生服务。

❖ 在健康方面大力推动细胞存储服务，深化推进场景化营销赋能。

❖ 百年人寿在全国合作养老社区网点达到百余家，实现省级机构80%以上的覆盖率。

❖ 2024年公司实现保险金信托服务，极大地推动了高端客户的开发。



百年人寿与知名企业签署战略合作

四、坚持底线思维，筑牢风险管理防线

百年人寿紧跟市场和政策变化，持续完善和优化全面风险管理体系，2024 年公司以“启行工程”为行动纲领，以 SARMRA 自评估等为工作抓手，对照 188 个评估项目要求，检视、调整与改进各项经营管理举措，重塑投资风控体系，稳妥落实风险管理信息系统建设，多措并举联合发力，全面推动公司风险管理能力提升。

❖ 2024 年，公司持续建立健全合规管理机制，系统性地推进合规管理，开展合规审核、检查、风险监测、考核问责以及培训等工作。

❖ 公司确立“预防洗钱和恐怖融资活动，维护金融秩序，遏制洗钱犯罪及相关犯罪”的洗钱风险管理目标，在制度建设、客户尽职调查、客户身份资料及交易记录保存、反洗钱特别预防措施、宣传培训、内部管理与检查等方面均取得了积极成效。

五、坚持客户导向，建立多元化产品体系

优秀的产品是赢得客户认可的根基，在不断追求产品创新的同时，2024 年百年人寿结合公司业务规划，落实监管要求下调人身险预定利率，完成 35 款新产品开发以及新老产品切换，不断丰富和完善产品种类，满足客户不同人生阶段、不同保障内容等方面的多层次需求。

❖ 回归保障本源，开发《百年传承（2024 版）终身寿险》《百年珍爱永恒（典藏版）终身寿险》，提供高保额、低保费的寿险保障。

❖ 注重产品责任灵活性、聚焦次标体细分人群、拓展护理保险+服务，上市《百年福佑安康（2024 版）终身重大疾病保险》《百年易核版（2024 版）终身重大疾病保险》《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》，提升健康险覆盖面。

❖ 差异化提供养老保险产品供给，推出《百年锦玉人生 2024 养老年金保险（成人版）》《百年锦玉人生 2024 养老年金保险（青春版）》。

❖ 响应开展普惠保险号召，积极探索更科学的城市定制型商业医疗险，承接 2024 年“大连普惠保”并将新市民纳入参保范围，提升居民获得感和幸福感。



产品海报

六、坚持科技赋能，提升客户服务体验

百年人寿以市场需求为导向，不断强化科技赋能，创新服务方式，提升服务效率，把互联网新科技广泛用于投保、核保、保全、理赔的保单全生命周期中；运用大数据、“互联网+”等新兴技术手段，不断提高风险识别和处置的准确性，想客户之所想，急客户之所急，不断为客户带来更高效、更前沿的服务体验。

❖ 2024 年简化投保签署流程，扩展电子通知书的场景应用，全力打造数智赋能、安全合规、温暖用心的一站式投保服务。

❖ 历时 8 个月自主研发的百年人寿智慧双录系统上线。该系统借助 AI 技术，兼顾双录便捷性与合规性，助力提升双录服务质效。

❖ 2024 年百年人寿 E 化保全使用占比高达 99.07%，客户足不出户即可轻松办理保单变更服务。

❖ 9 月上线的视频保全服务，依托智能数字化建设，突破服务地域限制，构建线上线下协同服务模式。

❖ “柜面会客厅”职场赋能项目，精准赋能销售队伍，实现渠道营销与运营服务的有机协同。

❖ 为服务老龄人群，2024 年新增 6 项保全指导视频，15 项适老指南，为老年客户提供清晰易懂的服务指引；创新研发 23 条老年专属话术，全年为 1753 位老年客户实现“看得懂、听得明、办得快”的服务体验；开通老年电话服务专属通道，全年累计为 3.3 万老年人提供专属服务。



七、坚持优质高效，积极应对突发事件

理赔服务作为保险业的核心竞争力与发展基石，是衡量险企服务效能的关键标尺。2024 年百年人寿累计结案 14.2 万件，给付理赔总额 20.9 亿元，最快理赔用时 31 秒，最大赔付金额 2828 万元，索赔支付周期 1.13 天，小额理赔平均索赔支付周期为 0.03 天，小额理赔 5 日结案率为 99.98%。

同年，百年人寿共为客户提供 5.4 万次直付速赔上门服务，平均结案时效 52 分钟。公司持续优化客户服务体系，多渠道、多维度为客户提供咨询服务 141.5 万余次，其中服务热线 95542 服务 58.9 万通，在线智能服务 43.1 万次，在线人工服务 39.5 万次，累计回访总量 66.6 万通。

在应对突发公众事件方面，全年累计应对突发事件 17 起，其中火灾 4 起、交通事故 2 起、台风/暴雨 3 起、山洪泥石流 2 起、龙卷风 2 起、矿难 1 起、燃气爆炸 1 起、暴雪 1 起、路面塌方 1 起。

八、坚持金融为民，全面提升消保工作

2024 年百年人寿以党建引领公司发展，不断推动消保与公司经营相融互促，公司消保工作质效和机构管理能力持续提升。12 月启动智慧消保审查系统，切实发挥消保审查的风险前置管理作用；自主开发“智慧双录系统”，为客户创造安全可靠的双录系统环境；开展个人信息保护专项培训，增强客户信息保护意识。

公司坚持把消保工作摆在首要位置，高度重视投诉处理工作，持续落实“积极畅通维权渠道、提高案件解决效率、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，提升纠纷化解的质效，确保客户合理诉求得到及时响应、妥善解决。

❖ 全年开展“高管讲消保”宣教 200 余场，发布 3600 余篇金融宣传内容；开展“315 宣传周”“金融教育宣传月”等金融知识宣传

活动 2753 场，覆盖消费者超过 520 万人次。



金融宣教活动

九、坚持人才驱动，激活发展新动能

百年人寿持续加强队伍能力建设，落实“能者上、平者让、庸者下”的用人方针，开展岗位竞聘，激发全体干部员工的干事活力。同时，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，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。

❖ 2024 年度重点人才项目领航计划，以“名企参访+名校访学+优秀机构分享”为培育方案，组织公司管理干部参观深圳华大基因和比亚迪总部基地。

❖ 充分利用高校资源，组织公司管理干部前往深圳大学进行学习交流。



百年人寿 2024 年重点人才项目：领航计划

❖ 不断提升员工关爱服务：开展员工年度健康体检；建立员工荣

誉体系；保障员工享有节假日权益；在特殊节日或人生特别时刻为员工提供福利；综合福利保险保障为员工平安健康保驾护航。

十、坚持公益事业，勇担企业社会责任

百年人寿自成立起，积极践行企业社会责任，关爱社会弱势群体，持续开展慈善公益活动，发挥正导向，弘扬正能量，以实际行动善尽企业社会责任，用慈善之心、责任之心，践行百年的使命与担当。志愿公益项目作为公司企业文化落地的有力抓手之一，依托遍布全国各机构的志愿者队伍，不断在教育扶智、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。2024 年累计开展公益活动 980 余场，帮扶总人数达 3.5 万余人，志愿者参与人数近 9000 人次，累计物资捐赠 82 万余元。



公益活动开展

2024 年司庆十五周年之际，为回馈社会，献礼司庆，特

别推出“司庆日·公益周”活动。全体百年志愿者，以爱心行动，献礼百年司庆，传递慈善正能量。期间，百年人寿捐赠多媒体教学一体机，为全国 135 所自闭症帮扶学校捐建“星辰多媒体教室”，用实际行动表达对特教学校的支持以及对自闭症群体的关爱。在志愿者的陪伴下，全年累计开展自闭症线下活动 650 场，帮扶自闭症儿童 26744 人，全国累计挂牌百年帮扶基地 160 余家。



“司庆日·公益周”活动开展

在长久公益成果基础上，十五周年之际，“共爱百年”公益计划应运而生。该计划将公益和产品进行深度融合，即每承保一张个险长险（指定产品）保单，公司就会向“共爱百年”公益计划注入 9.9 元，用于公益活动的组织和推广。该计划在全国 20 家省级机构落地，得到业务伙伴和客户的充分认可。通过购买保险的方式参与公益活动，不仅为自己

及家人构筑了风险屏障，同时也为社会公益贡献了力量，达成“爱己及人，久久为功”的公益共识。