

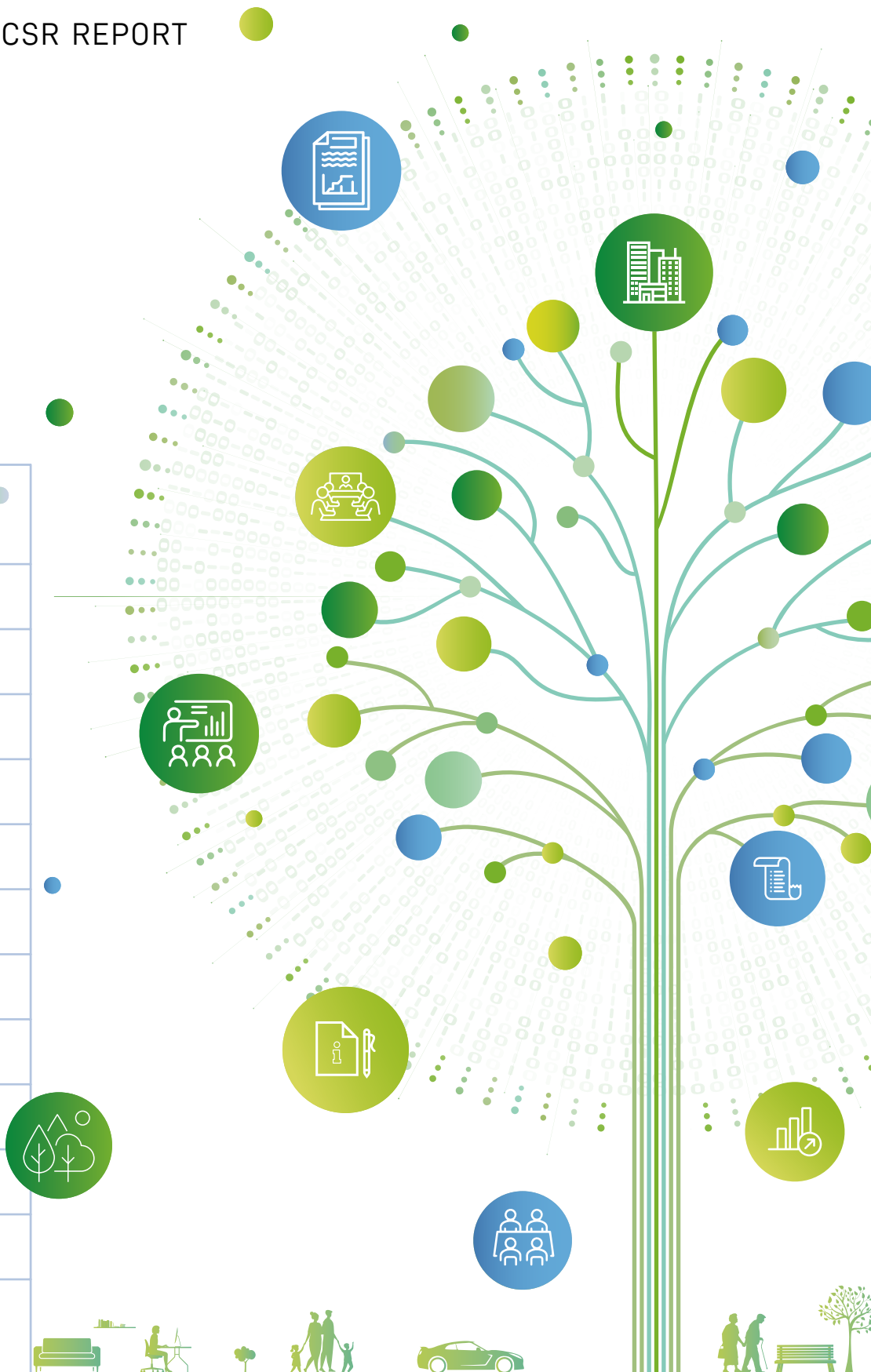
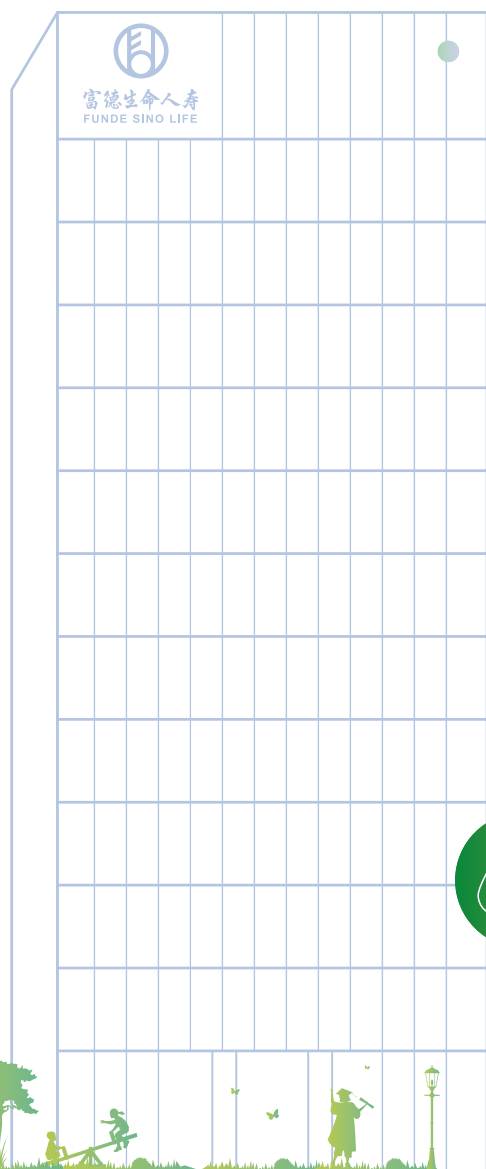
2023

富德生命人寿 年度企业社会责任报告

FUNDE SINO LIFE CSR REPORT



富德生命人寿
FUNDE SINO LIFE





开篇词

在推进中国式现代化的新征程中，富德生命人寿作为我国金融体系的一部分，肩负着服务党和国家战略、守护人民美好生活的重大使命。公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将自身发展融入国家发展大局，不断把科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”做实做细，致力于成为推动经济社会高质量发展的坚实力量。

2023 年，中央金融工作会议提出加快建设金融强国的宏伟目标，公司把国家重大战略落实到产品服务上，深耕保险主业，紧扣经济社会发展和人民群众保险需求变化，围绕“教育、财富、健康、养老”四大领域持续丰富产品供给，打造具有鲜明富德特色的保险产品体系。同时，公司深度结合健康管理、养老服务，构建一站式“产品 + 服务”保障解决方案，并为客户送去总金额达 40.72 亿元的理赔金。

为践行“金融为民”的使命担当，增进民生福祉，公司围绕“客户旅程”践行以客户为中心，通过升级优化增值服务、积极推动科技赋能等方式打造全流程、多方位、高质量的综合服务体系，优化客户体验，提供暖心服务。

沿着“双碳战略”与“绿色金融”的发展方向，公司注重环境保护，致力于推动绿色保险和可持续发展；倡导低碳环保理念，推动绿色办公、绿色出行，减少能源消耗和碳排放，并积极参与环保公益活动，为保护地球家园贡献力量。

功以才成，业由才广。在人才强国战略的指引下，公司尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，坚信员工是企业最宝贵的财富，并为其提供良好的工作环境和职业发展机会，关注员工的身心健康，保障员工的合法权益。

为充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能，公司聚焦困难儿童、留守儿童、失亲儿童，持续做精做深“小海豚计划”公益活动，并在防灾减灾、扶危济困、敬老爱幼、无偿献血、助学助教等社会公益领域，向需要帮助的群体积极伸出援手、传播爱心。

人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。2023 年，公司全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的价值取向，并围绕“369”中心任务及“三个一”工程目标，按照结构优化、价值提升、效率提高的工作要求，深入推进专业化转型，增强价值创造能力，加强管理机制建设，提升公司综合实力，积极履行企业社会责任，不断满足经济社会发展和人民群众日益增长的金融需求。

关于报告

覆盖范围

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

数据来源

报告中所包括的数据与信息均来自公司内部的数据收集统计与公开报道。

时间范围

报告时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯历史数据。

称谓说明

为方便表述和阅读，本报告将使用“富德生命人寿”和“公司”指代“富德生命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”。

编写标准

立足行业背景，突出企业特色，本报告根据原中国银保监会《银行保险机构公司治理准则》银保监发〔2021〕14 号文编写，并重点参考了全球永续标准理事会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，以及联合国可持续发展目标。

关于我们

富德生命人寿保险股份有限公司是一家全国性的专业寿险公司

成立于 2002 年，总部位于 **深圳**

注册资本 **117.52** 亿元，总资产近 **5500** 亿元

目前在全国拥有 **35** 家分公司

近 **1000** 多个分支机构及其服务网点

致力于为社会不同人群提供包括人寿保险、年金保险、意外保险和健康保险在内的全生命周期、多样化的保险保障，保费规模持续站稳千亿平台，市场排名稳定在行业前十

十二度入选
“亚洲品牌 500 强”

2021 年入选
“深圳 500 强企业”，位居保险行业前三



* 地图蓝色标注仅用以展示公司分支机构覆盖范围

开篇词	01
关于报告	02
关于我们	03
附件 富德生命人寿保险股份有限公司 2023 年消费者权益保护工作信息披露	34
结语	36

01	保障民生安康 服务健康养老	
	保障先行	
	构筑风险屏障	07
	深耕主业	
	优化产品布局	08
	聚焦康养	
	延伸服务广度	09
	大灾理赔	
	积极应对突发	09

02	以客户为中心 践行消保理念	
	持续在线	
	服务高效暖心	11
	多维并举	
	丰富增值服务	11
	畅通渠道	
	快速响应投诉	13
	隐私保护	
	守护信息安全	13

03	创新科技应用 推动数字金融	
	科技创新	
	优化客户体验	15
	赋能营销	
	提升业务效率	17
	协同办公	
	保障系统畅通	17

04	强化风险防控 驱动价值成长	
	有效制衡	
	加强公司治理	19
	规范运作	
	强化合规风控	20
	筑牢底线	
	建设廉洁文化	21
	正心明道	
	满载美誉认可	22

05	守护绿水青山 发展绿色金融	
	云端服务	
	践行绿色运营	27
	主题活动	
	推广环保理念	28
06	践行以人为本 倡导人文关怀	
	适老体验	
	打破数字鸿沟	30
	锤炼队伍	
	关爱员工成长	31
	爱心立业	
	深耕公益慈善	33

保障民生安康 服务健康养老

- P07
保障先行 构筑风险屏障
- P08
深耕主业 优化产品布局
- P09
聚焦康养 延伸服务广度
- P09
大灾理赔 积极应对突发

保障先行 构筑风险屏障

截至 2023 年底，公司有效投保人客户合计

859.96 万人



有效投、被保险人合计（不含团险团单）

1185.70 万人



253.55 万件

2023 年，公司累计承保保单 253.55 万件（不含团险团单）

理赔案件量	同比增长	其中医疗案件量	占比
39.93 万件	13.4 %	36.70 万件	91.9 %

40.72 亿元

理赔总金额 40.72 亿元

重疾赔付	医疗赔付	身故赔付
14.83 亿元	12.94 亿元	11.28 亿元
占比	占比	占比
36.4 %	31.8 %	27.7 %

普惠金融方面

为中小微企业提供风险保障合计

3381 户次

保险金额合计

5364.11 万元

养老金融方面

截至 2023 年底，为 60 岁以上老人提供的人身险保险产品达

111 款

2023 年，为 60 岁以上老人提供的人身险保障达

42.40 万人次

同比增加

10.3 %

深耕主业 优化产品布局



公司坚持以客户为中心，持续优化产品，完善各渠道产品体系，2023 年新上市产品 42 款，覆盖健康保障、财富规划、意外保障等各类需求，发挥保险社会稳定器作用，促进社会和谐。

个险渠道

积极响应定价利率调整新要求，以客户“教育、财富、健康、养老”四大需求为方向研发产品。

保障类产品方面

持续优化升级重疾品牌“康健至尊”，推出“康健至尊 A 款”，打造重疾前后年龄段双倍给付特色；推出“臻享保”简易核保重疾险，为不同风险客群提供保障。

储蓄类产品方面

推出“传世金尊 A 款”终身寿险产品，为客户提供终身的寿险责任同时，顺应其对财富规划的偏好。



银保渠道

积极响应监管“报行合一”新政要求，聚焦客户中长期储蓄规划需求，开发上市“鑫悦金典”系列、“如意臻享”系列和“鑫享如意”终身寿产品，持续完善“生命 360”系列产品。



经代渠道

持续优化重疾和养老年金两条产品线，开发上市“臻享健康 A 款”和“臻享健康”两款重疾险，打造“产品 + 服务”品牌。



其他渠道

结合市场环境和新政变化进一步丰富产品体系，满足客户对健康保障、长期储蓄等更全面的保险诉求。



聚焦康养 延伸服务广度



全面促进养老金三支柱的发展已成必然趋势，公司亦积极参与养老事业，结合国情及国人偏好，探寻养老金与养老服务的融合模式，引导消费者树立全生命周期的保险理念，以更好应对未来机遇与挑战。

在产品上

回归保险保障本源，以提供长寿风险保障为核心优势，提供具有鲜明特色的养老年金



在服务上

整合集团资源，着力打造以居家养老和社区养老为主的康养服务体系，为客户体验中心上线运营提供坚实基础



大灾理赔 积极应对突发



2023 年

公司主动积极应对突发事件

63 起

共计排查人数

1939 人

出险人数共

8 人

赔付金额

121.18 万元

以客户为中心 践行消保理念

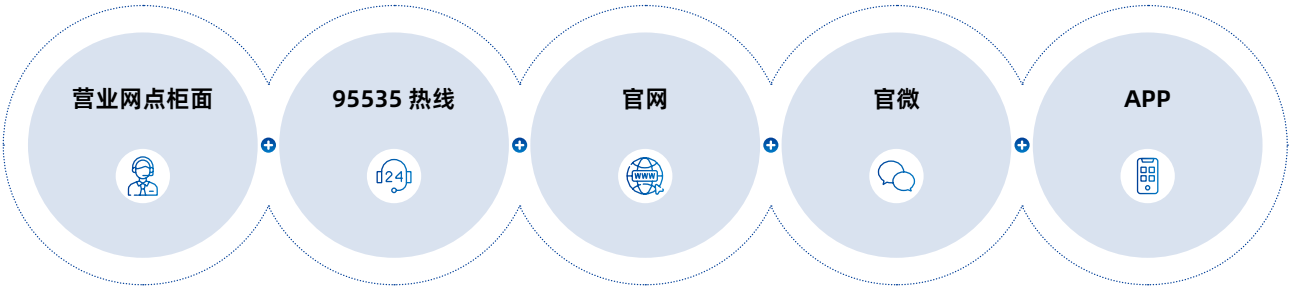
- P11
持续在线 服务高效暖心
- P11
多维并举 丰富增值服务
- P13
畅通渠道 快速响应投诉
- P13
隐私保护 守护信息安全



持续在线 服务高效暖心



秉承“为您 24 小时在线”服务理念，公司通过营业网点柜面、24 小时客户服务热线 95535 以及官网、官微、APP 等线上通道，全力保障客户诉求的快速响应和处置。



多维并举 丰富增值服务



2023 年，公司持续推出“家·恋”客户服务活动，累计举办现场活动超 400 场，线上线下参与活动人次达 180 万，为客户带来丰富多彩的活动体验。



增值服务体系 建设方面

高价值客户服务在既有服务体系上，推出 2023 年第二版 VIP 客户服务方案，新增及升级尊享体检、生日礼遇、全球找药、健康照护等 9 项服务，深度契合差异化服务需求。

目前，公司已形成

4 大系列



VIP 服务体系

42 项



全年服务次数超

8.9 万次



产品健康增值 服务方面

公司在“富德心服务”平台面向所有用户提供在线问诊、健康测评等线上服务，面向“无忧 / 至尊”保单客户提供门诊预约、住院手术协调等线下服务。

2023 年，健康增值服务覆盖范围扩大至

31 种产品



全年服务使用次数近

14.4 万次



与此同时，公司持续运营并优化集健康服务、VIP 服务、客户服务活动为一体的增值服务线上智能化平台“富德心服务”，升级 2.0 版本焕新界面。

截至 2023 年 12 月，平台总访问人数累计突破

111 万



畅通渠道 快速响应投诉



为快速响应客户需求，各分支机构根据自身业务特点和风险排查情况，有针对性地开展应急演练，强化对特定风险事件的处理，提高各类突发事件的快速响应及处置的能力。

在投诉处理 方面



公司通过畅通线上线下投诉处理通道，保障客户诉求得到快速响应和处置：

- 各机构柜面工作时段接待信访投诉客户
- 客户服务热线 95535 全天 24 小时为客户提供人工服务
- 线上通道（官网、官微、E 动生命 APP）具备“在线投诉”和“在线查询投诉处理进度”功能，且提供“联系人工客服”选项，方便老年人等特殊群体客户投诉咨询

隐私保护 守护信息安全



公司持续加强客户信息真实性管理，从严要求各机构及其从业人员在从事人身保险产品的销售、承保、保全、理赔等业务和提供客户服务时，应按照制度收集、记录、管理和使用客户信息，运用多种技术手段积极防范数据泄露风险，加强重要敏感数据信息安全的保护力度。



创新科技应用 推动数字金融

P15
科技创新 优化客户体验

P17
赋能营销 提升业务效率

P17
协同办公 保障系统畅通

科技创新 优化客户体验

01 E 动生命 APP

从客户需求出发，“E 动生命”依托统一账户体系，融合线上、柜面、代理等客户触点

覆盖公司	线上服务办理业务
7 大业务渠道	70 余种

同时融入健康、资讯等更多生活场景服务，实现了面向客户的统一服务。

目前累计注册用户超	年度活跃用户超	每年提供在线服务超
500 万	150 万	百万 次

02 智能坐席辅助助手

通过智能语音识别技术，智能坐席辅助助手可辅助客服专员，为其提供精准客户画像，高效辅助客服专员完成咨询。

智能坐席助手显著提升服务效率及品质，知识推荐的准确率超过

90 %

03 智能“双录”系统

富德智能“双录”系统可实现从双录规则配置到双录视频录制、存储、质检的全流程、线上化的统一管理，大幅提升了代理人和客户双录的体验。

个险双录平均耗时	下降约 13%	2023 年 12 月的
从 2022 年 12 月的	缩短至	11.24 分钟
12.95 分钟		

双录时长在 15 分钟内的占比从 69% 提升至 85%。

04 云赔与人工智能理赔



代理人通过移动展业 APP 随时随地上传客户理赔资料，实现理赔前置受理、录入，构筑理赔、展业一体化智享平台，打造“快、简、免”的理赔“云”体验。人工智能理赔可实现小额理赔案件自动理算结案，理赔款 5000 元以下的案件系统自动提至实时支付，支持全国逾 2300 家银行转账。

05 “睡眠保单”管理系统



2023 年，公司全面启动了“睡眠保单”清理专项活动，并成功上线了“睡眠保单”管理系统，致力于为客户提供全方位的“睡眠保单”唤醒方案。



我们通过短信、微信推送、智能语音外呼、签收面访函以及约投信函等多渠道主动联系客户，积极提示他们唤醒“睡眠保单”



同时，客户在使用 E 动生命等线上平台或临柜办理业务时，系统会自动检核并提示客户及时唤醒“睡眠保单”

公司通过诸多服务举措，更好地维护了保险消费者权益。

06 保全 E 代审



通过移动展业 APP 及企业微信平台，公司可为业务人员提供智能化保全服务入口，通过手机即可面对面为客户完成保全业务办理。全服务流程智能化控制，1-3 分钟即可完成业务受理，运用智能控制提示、人脸识别、OCR 等风控手段，全面防范风险，保证资金安全。

赋能营销 提升业务效率



2023 年，公司通过引入 AIGC 工具，提升了内容和设计等素材生成效率，在实现内容批量化、创作高效化的同时，保证出品质量。此外，公司推出以 IP 打造与自媒体营销为主、AIGC 应用为辅的线上营销课程，助力代理人队伍的数字化转型发展。



协同办公 保障系统畅通



为畅通公司内部信息流通，优化业务流程

E 富通链接超过

20 余个系统

实现了内勤应用的入口统一

2023 年平台月活人数超

1.3 万人



云文档超

29 万个



经过持续迭代，E 审计现已成功替代使用近十年的外购软件，全面提高了审计作业流程的自动化和智能化。

强化风险防控 驱动价值成长

P₁₉

有效制衡 加强公司治理

P₂₀

规范运作 强化合规风控

P₂₁

筑牢底线 建设廉洁文化

P₂₂

正心明道 满载美誉认可

有效制衡 加强公司治理



公司一贯重视公司治理建设，并持续健全相关体制机制，切实提升公司治理的科学性、稳健性和有效性。公司建立了以股东大会、董事会、监事会和经营管理层（合称“三会一层”）为主体的较为完善的公司治理及经营管理架构，“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作。

股东大会

董事会

监事会

经营管理层

三会一层



研究决策 监督执行

董事长办公会

临时资产管理小组

人事工作小组



统筹政策 强化联动

总经理办公会

销售工作委员会

资产负债执行委员会

在规范运作“三会”的基础上，公司继续通过董事长办公会、临时资产管理小组、人事工作小组等机制，对重大经营管理事项、重大资产处置和重要人事安排进行研究决策，并监督重大事项的执行成效；继续通过总经理办公会、销售工作委员会、资产负债执行委员会等机制，统筹经营管理政策，强化资产负债联动，提升政策和资源配置的合理化、专业化；持续健全公司治理制度体系，并采取定期回顾总结、考核评价等措施推动公司治理制度的有效落实。

报告期内，公司通过组织召开股东大会、董事会、监事会、董事长办公会、总经理办公会等重大会议对相关议题进行研究决策，注重决策制定和落实过程中各个环节的有效衔接，通过“制定、传达、督导、汇报”的完整闭环，强化决策执行成效。此外，公司认真落实信息披露责任，坚持真实、准确、完整、及时、有效的信息披露原则，保障公司利益相关方及社会公众的知情权和监督权。

规范运作 强化合规风控



全面开展风险管理体系建设

为保证全面风险管理体系有效运行，公司结合实际建立了全面风险管理组织体系。董事会对全面风险管理体系及工作的完整性和有效性负最终责任，董事会审计与风险管理委员会在董事会的授权下履行相应职责，管理层负责全面风险管理工作的统筹落实，首席风险官主持并领导风险管理部具体实施全面风险管理工作，保险风险、市场风险等专项风险管理部门负责相应专项风险的管理，相关职能部门各司其职、相互配合，形成分工明确、高效执行的风险管理体系。

公司在偿二代二期规则框架下，积极推进偿付能力风险管理建设，对风险管理工作流程进行了全方位明确。公司本着审慎负责的态度建立自上而下的风险偏好体系，并融入贯穿至各业务流程和管理环节，通过建立制度、规范流程、监督执行等方式，三道防线密切配合，成功将风险偏好体系融入公司经营决策中。



深入推进反洗钱等内控建设

2023 年，公司坚持“风险防控，务求实效”的合规工作方针，倡导并推行“诚实守信，令行禁止”的合规文化，建立风险协同防控工作机制，提高对各类重大风险事件的预警预防处置能力，创新合规文化传播方式，提升各级机构的合规意识和合规管理水平，优化内控管理，健全制度管理系统，强化制度评估执行监督机制，强调合规经营和消费者权益保护，坚守合规底线。



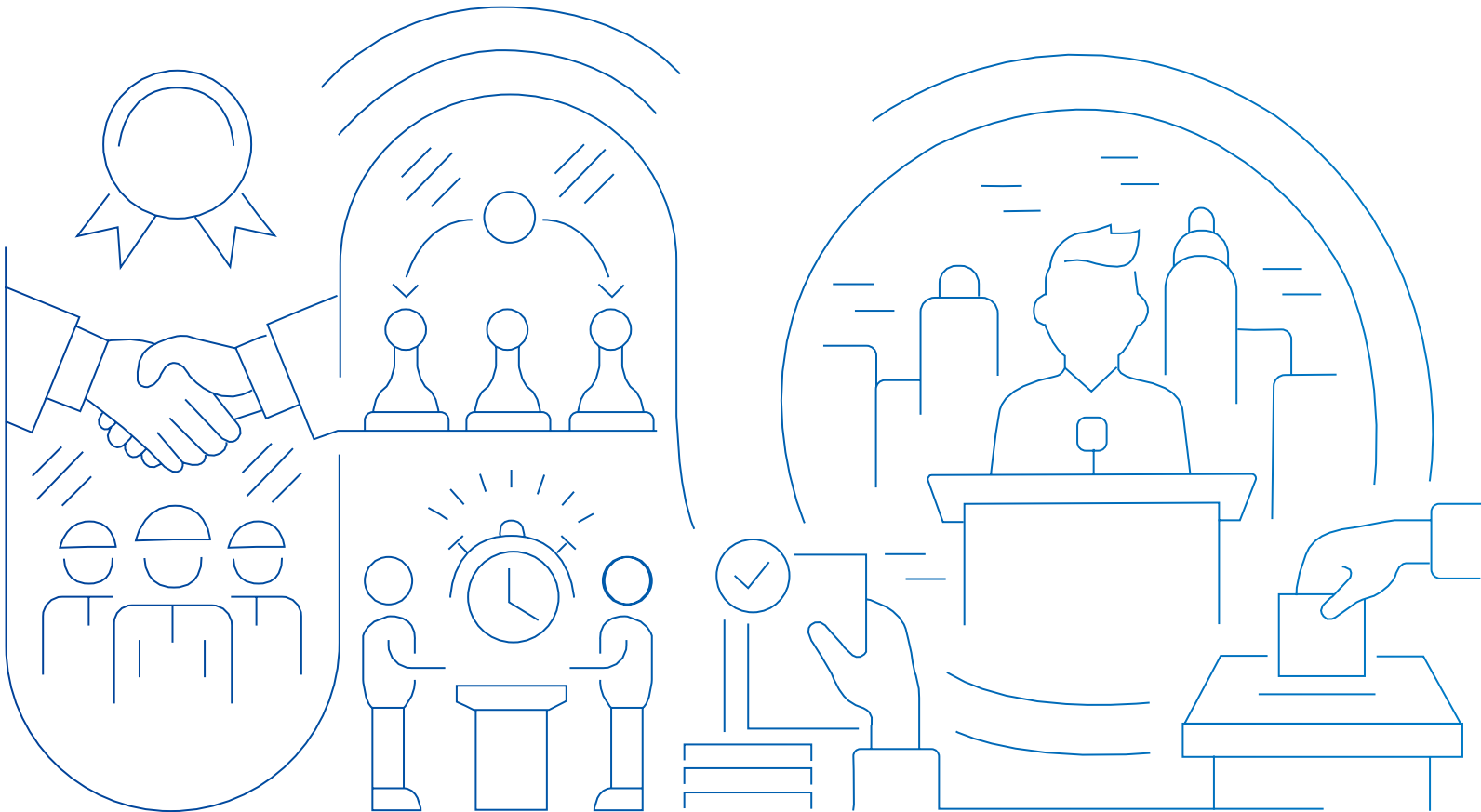
筑牢底线 建设廉洁文化



2023 年，监事会及监事会办公室（监察部）组织开展对分公司的专项监察工作，期间向分支机构干部进行廉洁自律工作宣导。

在监察干部员工 培训方面

监事会成员及监事会办公室（监察部）全体员工通过线上学习、以会代训及专项培训等开展监察工作培训。同时，通过巡检调研持续开展警示教育活动，推进廉洁金融文化建设。



正心明道 满载美誉认可



2023 年，公司持续推进保险服务提质扩面，聚焦主责主业，勇担社会责任，为人民群众擦亮美好生活的底色，并获得了市场和业界广泛认可，社会声誉和品牌价值得到进一步彰显。

每日财报“2022 金柿奖”

年度值得信任保险公司



中国网“2022 年度第五届中国鼎保险业”

优秀重疾险产品案例 - 康健至尊



《华夏时报》2022 华夏机构投资者年会暨第十六届金蝉奖

年度寿险产品创新公司奖



新华网金融企业责任蓝皮书 (2022)

社会责任优秀案例 - 小海豚计划



《上海证券报》第十三届“金理财”奖评选

年度创新型保险产品奖 - 富赢六号



中国保护消费者基金会

争创 3·15 消费安全品牌承诺单位



《证券时报》2023 中国保险业方舟奖

2023 金牌保险产品方舟奖 - 福禄两全保险



《每日经济新闻》第八届中国保险行业风云榜评选

年度产品创新榜



《金融界》2023 全球保险品牌大会“燕梳奖”

保险业卓越健康管理服务奖



2023 今日保·年度保险与康养服务评选

年度商业健康保险推荐产品（重疾）- 康健至尊（A 款）



《华夏时报》2023 第六届华夏时报保险科技峰会“金羽翼奖”

2023 保险科技创新之星



21 世纪经济报道“21 世纪金融发展优秀案例”

2023 年度稳健经营机构

**投资者网“金桥奖”**

2023 年度杰出社会责任企业

**南方都市报 2023(第九届) 中国金融年会**

年度保险服务大奖

**2023 年证券之星·资本力量**

年度最具社会责任保险公司

**时代周报“第八届时代金融金桔奖”**

2023 年度专业服务金融机构

**每日经济新闻第 14 届金鼎奖(金融)**

年度卓越人寿保险公司

**和讯第 21 届中国财经风云榜**

2023 年度值得关注养老险产品 - 鑫禧年年

**每日财经“2023 金柿奖”**

值得信任寿险样本企业

**界面新闻“2023 非凡保险评选”**

年度非凡保险公司 TOP10

**上海证券报 2023 “上证金理财” 评选**

年度保障型保险产品奖 - 传世金尊 (A 款)

**金融界 2023 第四届全球保险**

科技大会暨“燕梳奖”

全球保险科技案例奖 - 富德智能双录

**投资时报“金禧奖”**

2023 卓越理赔服务保险公司



守护绿水青山 发展绿色金融

P27

云端服务 践行绿色运营

P28

主题活动 推广环保理念



云端服务 践行绿色运营



富德生命人寿积极探索电子化绿色金融，聚焦科技赋能，注重创新求变，利用生物人脸识别、电子签名、OCR、大数据等技术，在保单全生命周期中应用，为客户打造了优质、高效的全流程电子化、智能化的保单服务。



投保环节

打造移动展业线上签约平台，实现投保全流程电子化。从客户投保-双录-核保-保单生成送达全链路无纸化、线上化、智能化

2023 年无纸化投保率达

100 %





保全环节

客户可通过 E 动生命 APP、生命云服务 APP、富德生命人寿在线微信公众号

线上自助办理保全服务项目	2023 年线上保全自助化率达
31 项	97.6 %

同时，公司在柜面推出“馨保全”服务，采用短信验证码替代免填单客户签名形式，实现柜面保全的“零”纸申请及全电子化归档。





理赔环节

借助人脸识别和电子签名等技术，在线自动生成理赔电子申请书和电子理赔通知书，云端实时通知理赔服务消息，为客户打造无纸化、即时性的理赔服务

2023 年，理赔 E 化率为

91.72 %



主题活动 推广环保理念



线上

“富德心服务”平台推出步数兑换积分活动，客户可通过计步走兑换积分，积分累计可在平台商城参与兑换奖励，倡导低碳绿色出行方式



线下

面向客户群体，组织“有声环保行”主题活动、环保绘画大赛、守护母亲河、自然教育户外实践、生态农场体验等现场活动，通过环保理念学习和环保实践探索，关注绿色家园建设



践行以人为本 倡导人文关怀

P30

适老体验 打破数字鸿沟

P31

锤炼队伍 关爱员工成长

P33

爱心立业 深耕公益慈善



适老体验

打破数字鸿沟



为切实解决老年人面临的“数字鸿沟”问题，公司不断完善服务内容和形式，使老年人在信息化发展中拥有更多幸福感与安全感，保障老年客户群体的合法权益。

电话服务方面	老年客户拨打 95535 热线，无需按键直达人工专线，专属团队提供服务
电子化回访方面	老年客户在电子化回访过程中可选择语音播报，实现“听”问卷功能
柜面服务方面	升级建设标准化柜面 2.0，设置老年人专柜，提供一对一人工服务
打造智享柜面服务	以一柜通系统为核心，为老年客户提供全流程线上保单服务
防控业务风险	严格认证老年人身份信息，明确其办理意愿，防范业务代办、冒办

结合实际需求，将传统上门服务与智能技术结合，解决老年客户无法亲临柜面办理业务的问题。



锤炼队伍

关爱员工成长



01 用稳健发展带动社会就业



富德生命人寿积极推进公司稳健发展，持续为社会提供就业机会并做出了较为突出的贡献。

截至 2023 年 12 月底，富德生命人寿共计拥有内勤员工

11630 人



02 用系统培训锤炼队伍能力



公司确立了内勤培训的专业化目标，与专业机构合作优化培训品质，构建培训流程，提升培训效率，不断夯实培训管理。

2023 年公司共开展制式化培训班

5 类

培训各层级干部员工

1395 人

根据不同职级学员标准，全年精选

10 位

4 位

外训讲师及课程

内训讲师及课程

为加强培训质量管控，公司将线下班务管理引入线上直播课堂；开展网络商学院转型升级，建立分级分类课程体系，全系统累计受训 11902 人。

03 用制度法规保障员工权益



公司依法保障员工获得劳动报酬和社会保险的权益，并按规定为员工缴纳社会保险及住房公积金费用。员工依法享有休息休假权，按照国家规定法定假日及《职工带薪年休假条例》，充分享有法定假、年休假、病假以及工伤假、婚假、产假、育儿假、独生子女护理假等权益。同时，公司制定了《员工考勤及休假管理办法》等制度，保障员工请休假权益的同时提高其工作积极性和生活满意度。

04 用暖心行动关爱员工身心



公司致力于为员工创造良好的工作环境，提高其工作满意度和幸福感。

- 01

除法定五险一金外，公司为员工提供“标准保险计划”“正式员工子女标准商业保险计划”及“额外身故保险计划”等保险保障，并为员工精心定制年度免费体检服务
- 02

在元旦、春节等多个传统节日为员工发送慰问福利，定期组织各类工会活动及员工生日会活动，增进情感交流
- 03

为支持员工继续深造提升专业性，给符合条件的员工报销专业学习及考试的费用，并提供一定奖励、津贴支持
- 04

为符合条件的员工申报政府创新人才奖及高层级人才奖励，申请政府人才租赁房等人文关怀服务

公司建立了完善的内勤员工年度评优机制，对优秀员工实施荣誉表彰及物质激励等正向激励。

持续推行长期服务荣誉激励机制，2023 年累计为 1829 名长期服务荣誉员工发放金质勋章及长期服务荣誉证书。



爱心立业
深耕公益慈善



做精做深“小海豚计划”公益活动

“小海豚计划”公益活动是公司履行社会责任的重要平台。
2023 年“小海豚计划”聚焦困难儿童、留守儿童、失亲儿童，共开展现场活动

309 场

“云上书香”主题活动

204 场

一对一帮扶现场走访

603 场

暑期游学、夏令营活动

38 场

累计捐赠温暖包

10568 个

专属保险

10622 份

惠及地市

214 个

惠及儿童

16144 名

共有 2401 位志愿者与 974 名困境儿童结成一对一帮扶对子，捐赠超 73 万元的帮扶款及爱心物资。



做广做细其他各类公益活动

除“小海豚计划”公益活动外，2023 年，公司积极开展各类公益活动超

220 场

涵盖防灾减灾、扶危济困、敬老爱幼、无偿献血、助学助教、环境保护等社会公益领域

捐赠善款及爱心物资近

85 万元

受益人数近

3.7 万人

附件

富德生命人寿保险股份有限公司 2023年消费者权益保护工作信息披露

一、消费者权益保护工作重大信息

公司高度重视消费者权益保护工作，积极推动落实各项工作要求。2023 年公司将消费者权益保护作为塑造重要竞争力的关键抓手和内驱动力，纳入公司治理和企业文化建设，从顶层设计入手，构建多维度且立体、统一的消费者权益保护体系，逐步建立起全流程融入消保因素，全员承担消保任务的“大消保”工作格局。

组织架构方面，公司在董事会下设消费者权益保护委员会，在管理层设立消费者权益保护工作委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。分公司参照总公司架构设立分公司消费者权益保护工作委员会。公司消费者权益保护的职能部门为消费者权益保护部，负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作。公司配备专职消保人员和经费预算，保障开展消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性。通过会议机制、报告机制和追踪督导机制的良好运转，提升横向跨部门交流与纵向跨层级的沟通力度与成效，指导和督促下级机构的工作规范和落地执行，促进公司整体消费者权益保护工作的有效开展。

企业文化方面，公司强化“消费者权益保护”企业文化建设，把“以消费者为中心”的“消费者权益保护理念”写进公司企业文化理念。对内强化培训，对外加大宣传，不断将消费者权益保护理念融入企业文化建设。

制度建设方面，公司持续加强消保制度建设，完善消保制度体系。2023 年建立健全消费者权益保护管理办法、消费者权益保护工作委员会工作细则、消费者权益保护审查管理规定、业务品质管理办法、消费者权益保护内部考核方案、投诉纠纷多元化解机制管理办法等制度。通过制定或修订多项消保相关工作制度，以制度促规范，以规范促落实，进一步强化保险产品和服务全流程管理，规范销售行为，提升公司风险防范处置能力，提高消费者权益保护工作水平。

机制建设方面，公司落实监管“两全三头”消保工作要求，逐步实现在源头关注消保，从苗头加强消保，主要领导带头抓消保的工作机制。在抓源头预防方面，从消费者权益保护角度对产品和服务进行审查，识别和提示相关风险，严防产品及服务“带病入场”，将消保审查做深做细，筑牢第一道防线。在抓关键环节方面，将消费者权益保护融入前中后台，强化内部控制、考核与监督，真实、准确、全面披露和告知客户产品和服务信息，推进线上化服务能力进一步升级。在抓纠纷处置方面，畅通多个渠道受理客户投诉，建立健全多元纠纷化解机制，强化消保工作事前、事中、事后全流程管控，切实保护消费者合法权益。

金融教育方面，公司落实常态化宣传与集中化宣传“双轨并行”、线下宣传与线上宣传“双体并重”、大众宣传与特殊保护“双向发力”的金融教育模式。充分尊重金融消费者八项基本权利，关注消费者需求，积极探索金融知识普及工作新载体、新渠道、新方式。集中化金融教育方面，开展“3·15 消保伴我行”保险知识竞答活动、“消保服务承诺”活动、“高管说消保”活动、“向

光而立 与美同行”征文活动、“点富德地图，绽消保光芒”风险提示等活动。常态化金融教育方面，公司在营业场所、官网、官微、APP 客户端设立金融知识教育宣传区，并配备充足的金融教育宣传资源。结合公司艺术季、客户服务活动、公益帮扶等活动，向消费者发放金融教育宣传资料，宣讲消保知识，多形式开展风险提示。

二、保险消费投诉情况

（一）监管转送投诉情况

根据监管保险消费投诉情况的通报，2023 年全年，公司共收到国家金融监督管理总局及其派出机构转办投诉 2,442 件，较上年有所改善。从投诉涉及环节看，销售环节 1,615 件，占比 66.1%；保险合同变更及保全环节 481 件，占比 19.7%；理赔环节 109 件，占比 4.5%；承保环节 87 件，占比 3.6%；续收续保环节 78 件，占比 3.2%；其他环节 72 件，占比 2.9%。

投诉量分布情况为华东地区 689 件，占比 28.2%；中南地区 531 件，占比 21.7%；东北地区 455 件，占比 18.6%；华北地区 392 件，占比 16.1%；西北地区 263 件，占比 10.8%；西南地区 112 件，占比 4.6%。

数据说明：数据来自国家金融监督管理总局公布的保险消费投诉情况通报。

（二）自收件投诉情况

2023 年公司通过柜面、95535 客服热线、官方网站、官方微信等渠道自收的保险消费投诉共计 34,178 件。从投诉业务类别看，销售纠纷 26,596 件，占比 77.8%；续收问题 1,779 件，占比 5.2%；服务体验问题 1,157 件，占比 3.4%，理赔纠纷 1,102 件，占比 3.2%；核保、保全服务问题 843 件，占比 2.5%；其他投诉 2,701 件，占比 7.9%。

投诉量分布情况为中南地区 10,542 件，占比 30.9%；华东地区 8,108 件，占比 23.7%；东北地区 6,095 件，占比 17.8%；西南地区 3,601 件，占比 10.5%；西北地区 2,925 件，占比 8.6%；华北地区 2,907 件，占比 8.5%。

结语

在过去的一年中，公司坚决贯彻落实党和国家决策部署，服务国家建设，服务社会民生，勇担企业社会责任，积极推进保险创新实践，发挥保险保障和资金支持作用，以“富及民众 德行天下”的理念，全心全意守护人民群众的美好生活。

面向未来，公司将持续做好金融“五篇大文章”，追求高质量发展和价值增长，为客户提供更好的服务，为员工搭建更广阔的发展平台，为社会承担更全面的企业公民责任，在造福民生、回馈社会的过程中打造长青基业。





富德生命人寿保险股份有限公司
FUNDE SINO LIFE INSURANCE CO.,LTD.

公司地址：深圳市福田区福中一路 1001 号生命保险大厦 27、28、29、30 层

官方网站：www.sino-life.com

客服热线：95535