

君龙人寿保险有限公司

2019 年度企业社会责任报告

目录

一、担当使命，服务大局.....	2
（一）服务国家战略.....	2
（二）助推脱贫攻坚.....	3
（三）促进对外开放.....	3
（四）服务实体经济.....	3
二、不忘初心，回归本源.....	3
（一）服务民生安康.....	3
（二）创新社会治理.....	4
（三）化解急难险重.....	4
三、改革创新，提质增效.....	4
（一）夯实发展基础.....	4
（二）提升风险防控.....	5
（三）强化科技赋能.....	6
四、保护生态，和谐共生.....	7
（一）发展绿色保险.....	7
（二）践行责任投资.....	7
（三）坚持环保运营.....	8
五、以人为本，以善为先.....	9
（一）保护消费者权益.....	9
（二）关爱员工成长.....	10
（三）致力公益慈善.....	10
展望.....	11

君龙人寿保险有限公司于 2008 年 12 月 17 日在厦门正式开业，由《财富》世界 500 强企业厦门建发集团有限公司和拥有 70 余年寿险管理经验的台湾人寿保险股份有限公司合资设立，是首家总部设在福建省的保险公司。

君龙人寿充分利用股东资源，不断引入先进的国际寿险管理经验，致力于守护与创造客户、员工、股东与社会的价值，以“让更多人过上更健康的生活”为使命，积极搭建“保险+医疗”生态圈，为客户及其家庭提供“主动干预式健康管理”，覆盖保单全生命周期，为客户家庭构建全方位的健康风险屏障。

一、担当使命，服务大局

（一）服务国家战略

作为两岸合资成立的保险公司，君龙人寿致力于推动两岸沟通与交流。公司林炫圻总经理应邀出席第十七届海峡青年论坛，在其中的“两岸青年人才融合发展论坛”活动中发表《融合发展，共创未来——发挥福建独特优势，打造两岸青年第一家园》主题演讲，借助第十一届海峡论坛这一重要平台，提出打造“第一家园”应聚焦两岸青年人才交流与引进，并就台湾青年人才登陆建言献策。

公司还与台湾高校接触，积极进行两岸校企合作新尝试。2019 年 7 月，公司接收台湾朝阳科技大学保险金融管理系学生前来实习，帮助大学生了解保险业务开展及保险公司运作

情况，还特别安排讲座就移动支付、厦门风土人情等内容给同学们进行知识普及，鼓励大家从日常生活中获取新鲜体验。

（二）助推脱贫攻坚

（无）

（三）促进对外开放

（无）

（四）服务实体经济

（无）

二、不忘初心，回归本源

（一）服务民生安康

为响应国家“健康中国”战略，积极推进“保险+医疗”合作，君龙人寿积极探索在互惠共赢的基础上与当地医疗机构建立战略伙伴关系，共同创新及探索服务地方民生保障的运营模式，提高国民健康生活质量，实现共赢。

2019年，君龙人寿与弘爱医院达成战略合作伙伴关系。君龙人寿与厦门弘爱医院同属建发旗下企业，在医疗健康服务与保险保障领域具备良好的合作基础与专业优势。双方签订了《保险+医疗服务合作协议》，以“便利群众、鼓励创新、统筹协调、稳步推进”为合作原则，君龙人寿在弘爱医院正式提供现场驻点服务，为君龙客户提供门诊挂号预约、体检预约、理赔直赔、专家门诊预约、陪诊服务等九大增值服务。

公司重视社会公众日益高涨的健康需求，联合厦门弘爱医院面向公司客户开展防治肿瘤健康讲座，消除市民对疾病、

对保险产品的不准确认知，做好客户教育工作，以避免因认知差异导致保险理赔纠纷、医患纠纷。

（二）创新社会治理

保险让生活更美好，带着这样的神圣使命，君龙人寿积极响应监管号召，对照综治宣传相关工作要求，将综治宣传融入到公司的“保险五进入”活动当中，结合公司实际，通过在官方网站、官方微信公众号、公司各营业网点等平台集中发布防范和打击非法集资、非法放贷、金融诈骗，反洗钱，扫黑除恶，反恐等主题宣传内容，为提升全社会对综治宣传的认知度做出贡献。

（三）化解急难险重

“保险姓保”，君龙人寿公司上下统一认识，充分了解企业自身社会责任。公司对突发事件保持高度关注，并及时推出专项服务举措积极响应。2019年，公司针对自然灾害、事故灾难、社会安全事故等突发事件，先后8次启动突发事件应急响应，推出“一个热线”“两个主动”“三个简化”“四个减免”“五个第一”等五项重大事故服务举措，主动排查出险客户，发挥保险的防灾减损作用。

三、改革创新，提质增效

（一）夯实发展基础

2019年，我司不断完善制度，确保董事会、监事和管理层之间各司其责，规范运作，相互制衡的治理架构。我司加强自查评估、强化问责，夯实治理基础，持续增强公司治理

的有效性。

修订《公司章程》，依照监管要求改善董事会人员构成，聘任独立董事，提高董事会专业素质，完善董事会作业机制，提升公司治理水平。修订《关联交易管理办法》，建立关联交易控制委员会和跨部门关联交易管理办公室，进一步完善关联交易的内部控制机制，优化关联交易管理流程。修订《信息披露管理制度》，进一步健全和完善股权信息披露规则，加强信息披露，强化社会监督。

（二）提升风险防控

在各部门、机构协调合作的基础上，2019年，我司风险管理的组织与人员依照要求总体较好履行相应的风险管理职责，整体风险状况未出现明显异常。我司进一步明确了由董事会负最终责任，高级管理层管理和执行，风险管理部门牵头组织，各职能部门各司其职的三道防线。在强化内部风险管理流程及内控流程的基础上，不断完善风险管理机制。

制度建设上，每年根据内外部情况，定期检视风险管理相关制度，明确职责及各类风险的管理流程，保证公司制度与监管要求的契合性。

内控体系上，为加强公司内部控制建设，提高风险防范能力和经营管理水平，组织全公司编制内控指引，执行每季度自行查核机制。

做好风险指标的监测与评估工作。公司内部的风险指标

体系涵盖各大类风险。公司按照红黄绿来设定风险阈值，评估监测内部风险指标。

做好风险管理文化宣导。进一步将风险管理文化建设融入我司企业文化建设的全过程，在内网设立风控资讯专栏、法规汇编、监管案例以及通过季度动员大会等多渠道、多形式进行风险管理文化的宣导，在企业内部各个层面营造风险管理文化氛围。

定期开展常规培训及专项培训。2019年公司开展偿付能力专项评估培训，风险管理相关的专项培训或接受保监组织或认可的培训。

（三）强化科技赋能

公司依据五年规划方案，围绕“业务方面需打造产品优势，在获利基础上扩大规模”“投资方面完善风控，提升能力”“积极探索‘保险+医疗’新营运模式”等三大策略强化推动，并构建“重塑文化、智慧运营、数字化转型”发展基石，以助力公司在未来发展中实现更多突破。

为加强、升级客户服务，顺应移动化、智能化服务趋势，2019年进一步优化服务平台、服务内容，推出多项新型特色服务。综合“微信公众号+企业微信+龙易保APP”三大服务平台，引入人脸识别、OCR等技术，为客户提供从获客、投保、承保、保全、客服和理赔等全保单生命周期、全方位的安全便捷服务。

面向营销员的“龙易保”移动展业平台向业务队伍提供了新契约投保、电子照会下发、电子保单生成、电子回执签收的一站式电子化服务。2019年，“龙易保”移动展业平台还推出了“通知”服务，包括新单承保提醒、回执回销提醒等10类保单消息，业务员随时随地了解客户保单的各项最新动向，为客户提供及时、准确的高质量服务。

君龙人寿充分利用股东资源，不断引入先进的国际寿险管理经验，致力于守护与创造客户、员工、股东与社会的价值，以“让更多人过上更健康的生活”为使命，积极搭建“保险+医疗”生态圈，为客户及其家庭提供“主动干预式健康管理”，覆盖保单全生命周期，为客户家庭构建全方位的健康风险屏障。

四、保护生态，和谐共生

环境层面。保险、投资、运营方面的环保情况。

（一）发展绿色保险

（无）

（二）践行责任投资

公司积极响应国家政策，充分发挥保险资金长期投资的独特优势，在保证安全性、收益性的前提下，积极通过投资债权投资计划、股权投资计划等方式，支持国家重大基础设施建设、棚户区改造等民生工程和国家重大工程。同时公司践行“金融扶贫、保险先行”的理念，积极参与投资中国保险业产业扶贫投资基金，该基金通过市场化运作，募集资金

投向贫困地区资源开发、产业园区建设、新型城镇化发展等领域，促进贫困地区经济发展和贫困人口脱贫。

（三）坚持环保运营

君龙人寿通过上线业务电子化办理及传统流程的无纸化优化，提升保险运营环保水平，为客户提供温馨及时的服务。

公司大力推动微信自助服务，并在**2019**年对服务进行全面升级。**2019**年，微信服务平台已实现投保签单、保全变更、保单理赔、续期缴费、VIP服务等全生命周期、全方位的服务，微信服务致力于提供自助式、实时化服务，显著减少客户上门申请和填写纸质资料手续，为环保事业贡献了一份力量。

契约方面，**2019**年推出微信电子回执、微信电子签名功能，进一步实现新契约投保全流程无纸化；保全方面，**2019**年推出贷款清偿、生存金授权、银保电子渠道资料补充等项目，进一步完善线上保全服务，共计节省纸张约**1.9**万张；续期方面，为了让客户便捷缴纳续期保费，对于保费低于**3000**元（含**3000**元）的保单，客户可直接通过微信支付进行续期交费，足不出户即可完成交费，低碳环保；理赔方面，**2019**年理赔开通了微信理赔报案、理赔申请及理赔表单电子邮件发送三大功能，倡导客户通过微信进行理赔申请，仅理赔作业节能提效项目，使理赔案件纸质打印量较往年减少

40%。

除了大力推广及优化线上服务外，对传统作业流程也在不断进行无纸化推进。2019年，仅保全作业层面就实现纸质批单打印节省2.9万张。君龙人寿通过多种途径宣导电子信函的优势，并在微信服务平台专门开通了“选用电子信函”项目，让客户一键选择电子信函，减少纸质信函的使用。

五、以人为本，以善为先

（一）保护消费者权益

君龙人寿不仅从制度层面规范销售行为，还定期通过分析实务中的理赔、投诉案例，对可能存在侵犯消费者合法权益的展业、销售行为提出改善建议。公司及时根据监管最新要求制定年度消费者权益保护工作计划，同时筹备成立消费者权益保护部，全面负责消费者权益保护工作。

我司严格执行相关法律法规，合理设定合同权利义务和厘定产品费率，按时在公司官方网站进行相关产品的信息披露，切实保障消费者权益。在官网“产品博览”专栏中“产品目录”公示我司经营的保险产品目录及保险条款，在官方网站公示投诉受理渠道和投诉处理程序，在官网首页“风险提示”专栏发布保险消费风险提示文章及典型案例。

2019年，公司推出“理赔1+E”基础服务及增值服务。通过“五个1服务”：一个号码时时相伴，一次慰问尽显关爱，一条通道高效便捷，一句短信随时沟通，一张保单两岸

服务。及“五个 E 平台”：电话中心，短信/Email，官网，微信，龙易赔/龙易查移动理赔，覆盖理赔前中后流程，实现基础服务一生守护，增值服务温馨呵护。此外，还积极探索全新的理赔直付方式，通过在合作医院驻点，实现理赔直赔，客户在医院即可实现理赔申请，大大增强了客户的体验。

（二）关爱员工成长

公司自创业初期就十分注重人才的培养与引进，推行关爱人才、重视人才的理念。坚持推进人才强企、推动组织调整战略及提升流程运作效率；以提升人力资源职业能力为目标，紧紧抓住引、用、育、留四个环节，加快人才队伍建设步伐，缓解人才短缺的状况，为公司快速发展提供人才支持，全面提升人力资源效能，发挥成本最优效益。

公司设立福利委员会和工会委员会。福利委员会以立足于员工、服务于员工、活跃员工工作氛围为最高宗旨。同时为倡导公司“亲如家人”（We are family）的企业文化，福委会可独立自主在公司总体预算内，筹划、组织各项员工福利活动，实现福利的人性化、多元化及最大化。工会委员会在上级工会的领导下，代表和维护员工利益，依法独立自主地开展工作。依法履行维护、建设、参与、教育等社会职能，保护和调动员工的积极性，充分发挥员工的主人翁作用。

（三）致力公益慈善

君龙人寿用爱心回报社会，这种爱也渗透于企业的运营

行动之中，通过赞助大型赛事活动，或推广民众健康文化，或弘扬中华优秀传统文化，或促进两岸水乳交融，并为重大赛事活动保驾护航。2019年，公司先后成为2019年星光大道厦门赛区唯一指定保险机构、第28届中国金鸡百花电影节工作及演职人员保险承保机构、2019鼓浪屿日出女子跑唯一指定保险机构，君龙人寿福建分公司获得了福建省同人助残志愿者服务中心颁发的“扶残助残支持单位”称号。

公司联合媒体、教育机构举办“君龙人寿杯”2019蓝色星球少儿创意绘画童艺大会暨关注自闭症儿童公益行活动，呼吁社会更多关注自闭症群体。公司还向自闭症儿童教育机构捐款。这笔善款一部分源自公司此前推出的一款保险产品——“微爱保”，客户每购买一份君龙“微爱保”，君龙人寿就会捐赠1元给公益机构。

2019年，君龙人寿福建分公司继续赞助“爱艺”手工坊项目，为残障朋友打造学习、交流平台。福建分公司自2016年起赞助“爱艺”手工坊项目，与同人助残志愿者服务中心、闽江学院美术学院面向残障朋友共同推出剪纸、盘画、中国结、衍纸等手工项目技能培训，至今已有数以百计的残障朋友参加并从中获益。

展望

君龙人寿将充分借助两岸股东的优势，促进两岸金融保险业交流，同时以“让更多人过上更健康的生活”为使命，

积极构建“保险+医疗”生态圈，服务“健康中国”战略，让更多的民众享受健康生活提供高品质的保险服务。