

## 创新发展 积极回馈

### ——建发·君龙人寿2020年度社会责任报告

建发·君龙人寿在疫情防控中逆境发展，以稳健务实的态度，实现年度盈利，公司经营取得良好成效。秉承“团结、敬业、诚信、进取”的精神，积极承担对社会、对股东、对客户、对员工的企业责任。

#### ➤ 聚焦资源，发挥投资优势

公司调整发展布局，聚焦产品、渠道、数字化战略，确保整体朝着共同目标前行，实现保费、资产、投资收益全丰收，给公司价值带来飞跃式提升，2020年全年投资收益率位列全国人寿保险公司第二名，拥有积极、热情、高效的利益相关者的服务理念。

#### ➤ 改革创新，提升客户体验

构建“保险+医疗”服务网络，通过产品和服务创新，携手厦门弘爱医院战略等医疗健康服务机构，提供诊前、诊中、诊后共计三大类18项服务，包括诊前疾病预防与咨询、诊中就医协助、诊后康复护理等。

#### ➤ 服务大局，提供两岸通赔

公司推出“两岸保险服务一条龙”，与股东方台湾人寿实现两岸通赔，包括双方为对方客户，在台湾或大陆代为办理保险理赔申请，代为转介理赔申请资料等增值服务。并在厦门弘爱医院设立了台胞服

务站，为在厦门就医的台胞提供台湾健保核退咨询、健保核退材料代寄服务，让台胞省时省力。

#### ► 顾客至上，提升客户满意度

公司以客户为中心，通过举办系列活动如突击联盟射击体验VIP沙龙会、亲子活动等回馈客户。与股东成员企业携手发展，推出“保险+医疗”服务特色，免费进行线上健康测评等。

#### ► 知识普及，维护消保权益

公司充分利用官网、官微、官抖等媒体渠道在线上开展丰富多样的推广活动进行金融知识宣传，线下组织各级机构及时向客户、社会大众普及各类金融保险知识，提升大众金融素养。积极开展消费者权益保护教育宣传活动，助力客户建立更完善的风险意识。

#### ► 完善体系，优化服务流程

公司抓住科技浪潮，坚持以改善客户体验为基础，不断强化服务体系建设，洞察客户需求，为客户提供温馨舒适服务环境，持续推进标准化体系融合，保持高标准的服务品质。

#### ► 传递关爱，彰显社会担当

公司推出一系列支持抗击疫情的举措，涉及24个产品的疾病保险能免费扩展新型冠状病毒肺炎的责任，并提供专人理赔绿色通道、简化管理流程、7\*24小时专线；电话医生；“新冠”肺炎筛查；延长犹豫期；延长宽限期；延长还款期等服务。各机构服务人员为当地医院防疫一线的医务人员送去慰问物资及口罩等，充分体现出大爱与关怀的品德。

### ➤ 关爱员工，打造模范职工之家

公司以人为本，为员工提供免费体检、免费技能及各类专业化培训，人人有平等的发展和晋升机会，持续检视员工薪酬竞争力水平。积极开展各类员工关爱活动，丰富员工业余生活，强健员工体魄，当年获评“厦门金融模范职工之家”荣誉称号。

### ➤ 信息透明，完善公司治理

公司一直遵循企业使命和治理原则，通过完善的制度、清晰的发展战略、健全的风险管理体系，能真实、准确地进行公开信息披露，以探索的精神，不断加强内部治理，为公司的发展提供保障。

公司将把社会责任作为企业可持续发展的根基，继续稳健经营，以关爱生命、保障民生、创造价值、服务社会为使命。