

恒守初心 向善而行

2023年，君龙人寿始终贯彻“保险姓保”的发展理念，以人为本、以客为先，充分发挥保险的保障功能，持续提升保险服务质量，为人民群众提供更多更好的风险保障。

第一章 助力国家战略

作为总部位于厦门的人身险公司，公司通过配置厦门市地方政府债券、支持本地银行存款等方式，积极服务厦门建设“两高两化”城市战略。

债券方面，2023年公司新增投资厦门市地方政府债券1亿元，合计持有厦门地方政府债券1.3亿元。存款方面，2023年公司在厦门当地银行新增存款1.7亿元，目前在厦门地区的总存款金额为4.54亿元，占公司总存款比例的90.44%。不动产类资产方面，2023年新增投资厦门地区基础设施债权投资计划1亿元，占公司不动产类资产比例的21.15%。股权投资基金方面，2023年公司新增投资厦门地区股权投资基金本金7,278万元，现持有的厦门地区股权投资基金账面余额总计3.56亿元，占公司股权投资基金账面余额比例的21.37%。

第二章 服务科技金融

一、加速数字化转型

公司与华为云深度合作，2023年采购了华为云数据管理平台，推进公司重大科技基础设施布局的建设。该平台作为

具有数据全生命周期管理和智能数据管理能力的一站式治理运营平台，包含数据集成、数据开发、数据架构、数据质量监控、数据资产管理、数据服务、数据安全等功能，帮助企业快速构建从数据接入到数据分析的端到端智能数据系统，消除数据孤岛，统一数据标准，加快数据资产化和数据变现，可更高效地支撑公司决策，实现数字化转型。

2023年，公司在数据管理平台上的第一个数集项目——费差项目，已构建业务指标82个，实现预期费用和实际费用的分层，实际现金流、预留核发等场景分析和决策，满足了公司费差数据的线上化管理需求。

二、加大对科技企业的投资支持

公司通过自营或者委托投资的方式购买科技企业发行的债券、股票等金融产品，间接参与科技行业的发展；通过将资金投资到工业软件、化学试剂、医疗器械等科技领域，为这些行业提供稳定的资金支持，助力其技术创新和产业升级。

截止2023年12月31日，公司累计持有1.97亿元的科技相关产业资产，包括公司债、可转债、股票等类型资产。

第三章 发展绿色金融

一、实施绿色运营提质降能

总公司运营部致力于实施绿色运营策略：一是成立流程规划小组，明确绿色保险的工作思想，针对保单全流程制定数字化、无纸化的绿色金融创新方案；二是建立运营成本及

预算模型，研究运营成本升降的影响因素及变动原因，找出影响运营成本波动关键因素，完成费用拆解及模型搭建；三是推广自动化、智能化工具，推动各模块自动化建设，进一步降低人工作业成本，提升作业效率。2023年通过推广电子保单、电子信函，优化多元渠道保单递送流程，减少无效递送等形式，公司纸质保单件均成本降低16.34%，纸质申请率降低11.98%，信函成本下降15.42%。

二、全力支持绿色产业发展

公司初步建立资金运用投资流程全面管控制度框架，修订了《保险资金运用管理制度》《投资决策管理办法》《投资风险管理操作指引》《绿色金融投资管理细则》《基金投资管理规定》等制度，规范资产分类、投后动态监测等流程，明确规范投资流程并初步落实动态分析；通过参与新能源等相关产业股票、指数基金等的投资，支持光伏、新能源、风电、环境治理等领域。截至2023年12月31日，公司累计持有2.21亿元的新能源相关产业资产，涵盖了债券、公募基金、股票及基础设施证券投资基金等类型。投资过程中，公司对合同协议安排设置禁投行业方向，以遏制对高能耗高排放等行业的投资。

第四章 推动普惠金融

一、赋能中小微企业发展

2023年，公司响应监管为小微企业提供更多的金融服务的精神，洞察小微企业主、个体工商户的寿险保障需求，定

制开发了“君龙君安兴一年期定期寿险”。该款产品等待期短，自主投保，健告简单，以普惠的费率向小微企业主、个体工商户在内的大众人群提供身故及全残保障，为广大家庭的稳定和幸福保驾护航。

二、做好新市民金融服务

2023年8月，公司针对新市民群体定制化开发推出“君龙君养无忧养老年金”。该产品入驻厦门市“白鹭分”新市民专区，支持小额投保、预约加保、灵活加保等便捷功能，以普惠性、灵活性、易得性满足新市民对养老年金的需求。

第五章 服务健康养老

公司聚焦中青年客群养老规划需求，持续完善公司养老年金产品体系，自2023年5月起陆续推出了6款“龙抬头”养老年金保险系列产品，以多种缴费方式和领取方式满足大众客户的养老需求，丰富养老产品供给，为客户的退休生活提供稳定、优质的养老保障服务。

第六章 推动数字金融

一、加大信息化科技投入

2023年，公司信息化投入4,406万，其中资产类支出2,983万，费用类支出1,423万，并加大了对新核心、新前端及数据管理平台等重点项目的投入，通过聚焦核心技术，推动公司加速数字化转型。

二、科技赋能金融产品、服务创新

为进一步优化客户体验，公司持续建设新核心系统。2023年公司顺利上线5个子系统上线，升级优化5个业务中台，渠道与产品对接效率提升50%，支撑全渠道月均亿元平台规模；完成银保（兴业、邮储、工行、建行）、互联网（全渠道）、中介及个险共计44个渠道新核心对接出单，实现了多渠道作业协同的数字化连接；优化互联网交易客户保费直收模式，实现公司自主收费，保证保费及时快捷到账，有效提升资金安全性。此外，公司还通过数据管理平台建设，统一公司数据标准，建构数据模型支撑公司决策。

三、科技赋能流程自动化和风险控制

公司持续搭建互联网化新核心系统，上线理赔中台服务，将传统作业拆分为报案中台、理赔核心中台、影像中台、信息采集中心及码值管理5个重要子系统，为运营接入外部服务提供支撑，并通过规则引擎实现理赔流程自动化流程。2023年，公司共收到报案1539件，累计发起采集任务64007条，其中自动任务占比92%，上线后的理赔流程从申请到结案时长缩短至3.25分钟。

2023年，公司还搭建了寿险业务核心、新前端等共5个重要系统的应用级同城灾备环境，并完成新核心系统灾难恢复预案演练，预案验证有效，满足RTO<6小时/RPO<15分钟的监管要求。系统停机后可在2小时内恢复业务，接管实际交易，保障业务的连续性。目前，公司的灾难风险防范能力已达头部同业水平，并满足《厦门银保监局2020年巡查意见书》和《银保监2022年现场检查事实与评价反馈意见》

提出的“缩短 RTO/RPO 的目标、真演实练、承接真实生产”的要求。

四、科技赋能信息安全与隐私保护

公司建立由安全策略、管理制度、操作指引/规范组成的全面管理规程，启用了云计算数据中心，顺利将云计算技术应用于生产系统。在上云规划期间，公司参照等级保护 2.0 要求设计整体安全框架，依照生产环境、开发测试、安全管理等功能划分安全区域并进行隔离，部署 DDoS 流量清洗、Web 应用防火墙、ELB 负载均衡、主机安全防护、漏洞扫描、数据库审计、日志审计等安全服务；严格控制寿险业务核心系统的网络边界访问行为，强化主机系统安全技术防护，配置数据库安全审计和日志审计，并对所有业务数据操作进行记录，确保业务系统安全。

第七章 保护消费者权益

一、夯实消保体制机制建设

在消保工作机制运行及管理理念方面，2023 年度公司新增或修订了 10 份制度或方案，内容包含消保管理、投诉处理、纠纷化解、消保培训等方面。在消保文化建设方面，公司开展消保文化征集评选活动，鼓励公司全体员工通过多种才艺形式展示消保文化，共收到 20 个单位累计 64 个作品，提升了全员消费者权益保护意识。

二、强化金融消费者教育宣传

公司部署并开展“2023 年度 3.15 金融知识宣传周活动”中，推动所属 12 家机构积极参与，设置金融知识宣传教育专区，共开展了 40 场线下宣传活动，推送新媒体信息共 41 篇；向 125743 位客户用发送【共筑诚信环境，提振消费信心】短信；编写《维护利益，消保护航》宣传折页并发放给客户发放。通过当地主流媒体版面宣传，宣传周活动预计触及消费者约 144.7 万人次。

九月金融知识宣传月期间，公司开展线下教育宣传活动 62 场，推送新媒体信息 63 篇，原创教育宣传信息点击数量为 16985 次；围绕监管“五进入”号召，先后走进农村、学校、社区、商圈、企业开展活动 27 场；以“理性对待高回报承诺，拒绝快速致富陷阱；谨防点击不明链接，守护好个人信息安全”为宣传要点，向 156696 位客户发送了消费者权益保护教育宣传短信；开展“开学第一课金融课（保险篇）”活动，向厦门晚报小记者传递金融消保知识；编写并发放“阿康课堂”（退款篇）金融知识宣传手册；创意开展“消费投诉案例剧本杀活动”，拍摄消费者八大权益（个人信息保护篇）宣传故事短剧。此外，公司还联系当地主流媒体，以“推进消保宣传，护航美好生活”为主题，宣传公司金融消保驿站建设及特色活动开展情况；编写 15 篇微信推文，涵盖提醒老人防范网络诈骗、做好个人信息保护、谨慎退保、拒绝高利诱惑、反洗钱等内容，整体活动触及消费者 107.7 万人次。

三、提升从业者消保意识及能力

2023年，公司消费者权益保护内训场次为23场，培训覆盖率和考试通过率均为100%。公司鼓励员工积极参加外部行业交流，去年共参加外部线上线下培训8场，内容涉及消费者权益保护管理、消保审查、消费投诉处理等。

此外，公司还建立了消保荣誉激励机制，举办年度消保总结及荣誉表彰会，对2023年度中消保工作做出突出贡献的团队和个人给予表彰奖励。

四、倾听消费者心声，回应社会关切

公司投诉渠道包括电话投诉、信件投诉、上门投诉、邮箱投诉、官方微信及官方网站等，可满足各地不同消费者的沟通要求。2023年度公司推进各分公司与分支机构根据《适老化金融服务细则》内容开展适老化服务，推动各服务网点配备了放大镜、轮椅、优先通道等，落实针对老年人等弱势人群的便民服务措施。

第八章 投身公益慈善

一、护航城市名片，做好赛事保障

作为2023年建发厦门马拉松赛、2023年建发海沧半程马拉松赛的赛事赞助商暨唯一指定保险品牌，君龙人寿为这两项当地重点赛事的顺利举办提供了全面保障，累计为超5万名参赛者提供了近280亿保额的赛事保障。

二、贴身守护计划，关爱老年群体

2023年12月，君龙人寿在上海建发国际大厦举办“贴身守护计划”捐赠仪式，向上海东方脑医学基金会出资15

万元，拟为 1000 位阿尔茨海默症及其他脑部精神疾病的老年患者群体提供爱心物资包，包括防走失定位器、计时闹钟便携药盒、脑健康相关宣教材料等实用物资。

三、追逐希望的光，“移”路相伴永远

2023 年 12 月，君龙人寿与陆道培医疗、红棉公益基金会共同主办“因爱而生‘移’路相伴”血液病患者关爱项目捐赠签约仪式，并向广州市红棉肿瘤和罕见病公益基金会捐赠 40 万元。

四、谱写爱的乐章，见证公益力量

2023 年 9 月，君龙人寿举办“爱的致意”少儿白血病公益音乐会，以音乐的力量感染和引起社会各界对白血病的关注。活动当天，君龙人寿还联合水滴公益发起“爱心漂流——闲置玩具捐赠”活动，现场唤起 300 多件“沉睡玩具”。

未来，君龙人寿作为一家“产品公司，将继续深耕保险职能持续提供更优质的产品和服务与行业及社会各界的同行者助推社会和谐发展。