

# 责任在肩 温暖前行

君龙人寿是首家总部设在福建省的保险法人机构，作为《财富》世界 500 强企业厦门建发集团有限公司成员企业，君龙人寿围绕客户需求为中心，借助股东方建发集团投资资源，以及医疗产业发展布局，以“让更多家庭过上更健康更美好的生活”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，构建全方位的健康风险屏障。

## 第一章 深耕“保险+医疗” 守护美好生活

君龙人寿积极响应“健康中国 2030”规划纲要，依托“保险+医疗”战略，将健康管理服务嵌入健康险产品，构建“防-治-护”全链条保障体系。针对一老一少等重点人群，公司推出了多款与健康管理服务紧密结合的保险产品。如少儿重疾险“小青龙系列”产品，在提供多次给付创新机制和全面保障的同时，公司针对白血病等恶性疾病携手陆道培医疗集团推出“暖白计划”，并与自闭症康复机构“大米和小米”合作，通过提供专门的健康管理方案，确保患病儿童能够得到最及时、最有效的治疗与关怀。针对老年人群，君龙人寿先后推出“君龙龙抬头”“君龙龙回首”等保险产品，从老年群体的实际生活需求与情感关怀出发，构建了一个综合的支付体系和服务体系，一方面满足养老金给付和养老健康保障的需求，另一方面有效连接康养服务资源，交出了一份高品质的养老金融服务答卷。

2024年，君龙人寿基于保险产品特点与用户需求，持续加强医疗服务体系建设，目前已整合超100家优质、前沿医疗服务机构和医疗健康科技公司。公司通过与这些机构的合作，可为客户提供更广泛的医疗服务选择，打造“安全、安心、安逸养”的健康生态。此外，公司还持续强化GO健康“早安计划”服务品牌的内涵价值，先后开展少儿关爱肺炎卡、旅居颐养计划、短时居家照护服务体验官、超码肺康卡等业务助推活动；举办第四届GO健康服务节，以养老服务为主题开展系列活动，累计制作6条视频、3组互动话题，开展线下30场活动，品牌曝光率586万人次。

## **第二章 以客户为中心 深化消费者权益保护**

君龙人寿注重构建“高级别、强监督、早介入、多通道”的消保文化理念，推动消费者权益保护融入公司经营管理，构建“事前预防”、“事中控制”、“事后解决”的全流程消费者权益保护体系。在此基础上，全公司各机构积极对标要求，不断提升消费者权益保护工作能力。2024年度公司消保监管评价结果为二级B，评级及评分较2023年度均有所提升。

### **一、创新形式 拓宽金融知识宣传边界**

君龙人寿积极履行消费者金融知识教育宣传主体责任，充分利用多方渠道拓展宣传范围，。目前各分支机构和网点均设立公益性金融知识宣传教育专区。2024年公司共组织16场金融消保驿站宣传活动，并结合属地宣传特色，通过与学做月饼、刺绣、亲子运动会等形式结合宣传金融知识，提

升了活动吸引力和宣传效果。在 3.15 金融消费者教育宣传活动中，公司创新宣传形式，开展了“高管说消保”、“打卡城市网红点”、“反诈小品进社区”等活动，把金融知识带进农村、社区、商圈等特定场所，整体活动触及消费者达 151.63 万人次。九月金融知识宣传月期间，公司对外宣导金融消费者八大权益、反诈防骗常识及防范非法金融活动侵害；对内开展诚信教育，宣扬中国特色金融文化等，并制作了《保单回访》、《正义使者》、《理财高手》等宣传短视频，用引人入胜的剧情和表演，生动展示了保单回访、代理退保黑产、保险欺诈等与保险消费者权益密切相关的场景，线上传播量超过 550 万人次。

## 二、强化培训 提升从业者消保素养

2024 年，君龙人寿消费者权益保护内训场次为 176 场，培训覆盖率和考试通过率均为 100%。培训对象包括董事、监事、公司高管层、员工、管培生、新员工和新进代理人员等，培训内容涉及监管政策、消保审查、消保基础、投诉专题、消保机制与制度、消保典型案例分享、消保文化理念等；积极将消保文化融入企业文化，2024 年创立“消保视界”月刊，内容包含消保风险提示、消保机制介绍、消保典型案例等，向全司内勤传递消保知识，营造消保文化浓厚氛围。

## 三、畅通渠道 高效回应消费者关切

目前，君龙人寿的投诉渠道包括电话投诉、信件投诉、上门投诉、官方微信及官方网站，可满足广大消费者的沟通要求。2024 年，公司进一步完善消费投诉处理及管理机制，

通过联手管控及协作机制，积极化解投诉纠纷，进一步提升消费者满意度。

### **第三章 赋能数字化转型 驱动新质生产力**

2024年11月，君龙人寿正式上线新一代智能核心系统，以全流程数字化重构推动保险业务全面升级。该系统覆盖契约、核保、理赔、保全、保单管理及财务票据等全生命周期模块，凭借灵活可配置的产品工厂体系，实现业务流程线上化、自动化及数据管理智能化，构建起高效运营与敏捷迭代的双重引擎。

#### **一、数字化转型突破**

君龙人寿采用敏捷开发与持续集成（CI/CD）模式，全年实现系统400余次不停机发布，将业务影响降至最低；通过自动化引擎与智能算法，实现新单承保自动化率97.99%、核保自动化率98.93%。2024年，公司数字化转型成效显著，其中保全业务自动化率率从75%提升至95%，同时打通银保通、影像系统等配套平台，实现5个出单渠道收费模式切换，自主收费金额达5758万元，数字化运营效能大幅提升。

#### **二、绿色运营实践**

君龙人寿践行绿色金融发展理念，支持绿色金融建设。倡导绿色运营，针对保单全流程制定数字化、无纸化的绿色金融创新方案，通过自动化、智能化工具推广，推动各模块自动化建设，在降低人工作业成本的同时，提升作业效率。

在绿色运营方面，2024年公司通过推广电子保单，纸质申请率降低10.64%；通过推广电子信函，减少纸质信函寄送，

月均信函成本下降 28.52%；通过推广线上理赔，本年度线上理赔申请率达成 94.04%，共计节约纸质材料约 10,683 张。

在绿色投资方面，公司累计持有 6.05 亿元（截至 2024 年底）的新能源相关产业资产，包括利率债、可转债、可交换债、股票、债权投资计划及基础设施证券投资基金等类型资产。在投资过程中，公司通过对合同的协议安排设置禁投行业方向，以遏制高能耗高排放等相关行业的投资。

在绿色办公方面，公司对总部职场空间的空调开关进行了智能化改造，人均电费下降了 15%，由 2023 年的 1,984 元下降到 1,684 元；积极倡导利用电视电话会、无纸化办公系统等电子办公方式，尽量减少办公用纸。

## **第四章 筑牢风险防线 守护生命安全**

君龙人寿下属各营业机构地处福建、浙江等沿海地区，为台风多发区。为做好台风等灾害的相关理赔工作，公司高度重视，成立应急领导小组，提前启动灾害应急预案，及时发布预警提示，安排各地区机构人员密切关注台风动向及灾区受灾情况。在灾害发生时，公司按照“应赔尽赔快赔”原则，高效有序推进理赔工作，并通过开通理赔绿色通道、简化理赔资料、取消定点医院限制等措施，切实帮助受灾群众方便快捷获得理赔服务。

## **第五章 完善治理体系 夯实可持续发展根基**

君龙人寿不断健全风险管理制度，积极提升智能化风险管理水平，持续完善公司风险偏好体系和全面风险管理体系，

并做好风险管理文化培育宣导。目前，公司已建立智能风险管理平台，实现指标收集、风险评估等功能。该平台对接业务、财务等系统，实现部分数据的自动采集、全部数据的自动计算、监测和预警等功能，有效提升了风险数据的时效性和准确性。2024年公司开展偿付能力风险管理专项培训，编制风险管理资讯，在公司内部宣导风险管理文化，有效增强全员风险管理意识。

在保险资金运用方面，君龙人寿严格遵照《保险资金运用管理办法》（保监会令2018年1号）等规章制度，由总公司下设资产管理部集中管理、统一配置，实行专业化管理。公司依据各资产类型、投资环节，针对投资合规、集中度、风险管理先后制定了《保险资产运用管理办法》、《投资决策管理办法》、《资产配置管理制度》、《保险资金运用风险管理办法》、《基金投资管理规定》等制度，对保险资金运用全流程进行风险监测、约束及跟踪管理。

## **第六章 践行公益慈善 传递向善力量**

### **一、赛事医疗保障 护航全民健康**

作为2024年建发厦门马拉松赛的赛事赞助商暨唯一指定保险品牌，君龙人寿为超3万名参赛者提供近180亿保额，确保参赛者在比赛中享受运动带来的乐趣和挑战的同时，也能获得充分的保障。在赛事当天，公司开通理赔绿色通道，在赛事定点医院实行驻点服务，安排专业服务人员全程驻守，协助参赛者落实垫付相关治疗费用，及时对接优质、快速的医疗服务。

## 二、关爱重症患者 共建爱心港湾

2024年5月，公司与广州市红棉肿瘤和罕见病公益基金会、陆道培医疗、陆道培血液病研究院、淋巴瘤之家、暖白小屋、骨髓瘤之家在上海新道培血液病医院联合主办“首届培爱血液病病友会”。病友会以“因爱而生，为爱而行”为主题，聚焦血液肿瘤群体，通过案例分享、康复故事以及科普答疑等形式，增强患者治疗信心，提升患者生存质量。2024年12月，君龙人寿携手红棉公益基金会、陆道培医院发起“爱心共享厨房”公益项目，为患者家庭免费提供厨房场地、水电、部分食材及统一进行安全监管，努力解决造血干细胞移植患者照护后顾之忧，尽可能帮助他们减轻些经济负担。未来，“爱心共享厨房”将提供更多形式的服务，包括建立户主平台、护理技能培训、社工服务、健康饮食指引等，为血液病患者的康复之路注入更多动力。

## 三、开展爱心宣导 公益点亮人生

在世界自闭症日（4月2日）和儿童节（6月1日）期间，君龙人寿特别策划并发布互动推文，征集大家对自闭症儿童的祝福，呼吁全社会关注这群“星星的孩子”，共同帮助他们感受社会的美好。此外，公司继续为同人助残“爱·艺”手工坊项目提供资金与资源支持，安排志愿者参与同人助残志愿者服务中心的“暖心暖意爱相随”入户探访残疾人的活动；在3.15期间结合“爱艺”手工坊DIY气球活动，开展针对残疾人群体的金融消费者权益保护教育讲座，在提升残疾人动手创收的同时，增强了他们的金融反诈意识。

展望未来，君龙人寿将致力于成为中国优秀的家庭保险专业服务商，同时坚定不移履行好企业社会责任，不断创新和优化社会责任实践。在业务发展方面，公司将持续加强产品创新与服务提升，为客户提供更优质、更全面的保险保障。在可持续发展履行社会责任方面，公司将积极做好金融“五篇大文章”，充分发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能，深度参与多层次医疗保障体系建设，关爱更多特定群体。此外，公司还将积极探索更多创新公益项目，并加强与利益相关者的沟通与合作，共同推动社会责任工作迈向新的台阶，为构建和谐社会、实现可持续发展贡献更多力量，以实际行动诠释“让更多家庭过上更健康更美好生活”的企业使命。