



2023

**环境、社会及治理 (ESG)
暨社会责任报告**



关于本报告

本报告是瑞众人寿保险有限责任公司（简称“瑞众保险”“公司”或“我们”）发布的首份环境、社会及治理（ESG）暨社会责任报告。报告提供纸质版与网络版，网络版可在本公司网站（<https://www.ruiinsurance.com/>）查阅下载。

》 报告范围

报告的时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。如无特别说明，报告中披露的数据和案例均源于瑞众保险及其全资子公司和分公司。

》 编写标准

报告编写力求符合业界社会责任报告编制标准，同时立足行业背景，突出企业特色，重点参考了中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理披露指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI）2021 版》及国际标准化组织《社会责任指南（ISO 26000）》。

》 数据说明

报告中所包括的数据与信息均来自公司内部的数据收集与统计系统，以及报告编制的访谈工作、信息收集问卷。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

目 录

开篇寄语	04
关于我们	06
公司简介	06
奖项与认可	08

未来展望	64
关键绩效	66
内容索引	70
读者反馈	74

01 夯实责任治理 筑牢发展根基

专题：党建引领	16
公司治理	19
风险管理	20
合规经营	21
数字转型	23

02 坚守使命担当 服务国家战略

区域协调发展	26
服务实体经济	27
助力乡村振兴	28

03 聚焦民生关切 践行金融为民

坚持金融惠民	34
打造养老生态	36

04 推进低碳转型 助力绿色发展

践行绿色金融	40
推动低碳运营	41

05 优化客户服务 护航品质保障

保障客户权益	44
提升客户体验	46
金融知识教育	50

06 创造幸福生活 共筑美好未来

携手员工成长	54
培养行业精英	57
友好职场生态	58
奉献公益事业	60



开篇寄语

2023 年,是贯彻落实党的二十大精神的开局之年,是“十四五”规划承上启下之年,更是瑞众保险迈入发展新征程的启航之年。这一年,瑞众保险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚决贯彻落实党中央决策部署,深入学习贯彻中央金融工作会议、中央经济工作会议精神,坚定不移走中国特色金融发展之路,广大干部职工坚定政治立场,筑牢发展信念,踔厉奋发、勇毅前行,深入践行“服务国之大者守护美好生活”的使命,坚持“诚信 专业 合规 创新”,整体经营稳中有进、进而有为,实现总保费 2,691 亿元,同比增长 6%;原保费 1,947 亿元,同比增长 7%;新单保费 1,544 亿元,同比增长 9%,奋力谱写了高质量发展的新篇章。

彰显担当,我们在服务国家战略的征程上倾情倾力。

瑞众保险胸怀国之大者,积极主动融入京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展等国家重大区域战略和区域协调发展战略,为构建优势互补、高质量发展的区域经济布局,助推区域经济协调发展持续贡献金融力量。我们立足主责主业,依托保险资金长期稳定优势,多维度支持实体经济发展。2023 年全年投资实体经济发行人

债券合计约 735.3 亿元;投资符合 ESG 认定标准的绿色债券合计约 15.1 亿元;投资基础设施方向债券和民生工程方向债券合计约 324.1 亿元。我们深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述,贯彻落实中央农村工作会议精神以及《“十四五”推进农业农村现代化规划》要求,把服务乡村全面振兴与公司中长期规划和重点工作有机融合,发挥保险主业优势,建立健全帮扶长效机制,为实现共同富裕作出积极贡献。2023 年,乡村振兴相关债券总投资规模约 1.9 亿元。

坚守初心,我们在守护美好生活的路途上勠力奋斗。

瑞众保险坚持人民至上,切实践行“金融向善”“金融为民”的初心使命,不断完善丰富普惠金融服务与产品,促进普惠金融高质量发展,2023 年内,我们推出 20 款普惠保险产品,有效满足小微经营、绿色出行、医疗健康等方面的保险保障需求。我们将积极应对人口老龄化、加强养老服务保障作为产品设计的主干线,将主力养老产品投保年龄上限进一步提高至 80 岁,拓展保险产品保障覆盖水平,提升老年群体保险保障水平;打造老年人特色网点服务,设置爱心座椅、爱心

窗口、银发专区、服务柜面覆盖率达 100%;多措并举关爱、帮扶老年群体,累计帮助 22,500 名困境老人改善养老现状。我们以数字化转型为契机,以科技赋能为抓手,以代理人、客户为中心,打造行业一流的数字化营销体系、用户体验极佳的高效服务体系;践行“消保为民”理念,进一步深化消费者权益保护各项工作,截至 2023 年末累计新增和修订各类消费者权益保护管理制度 40 余项,举办金融知识教育活动 6,405 次,触达消费者 3,345.8 万人。我们视员工为企业发展的宝贵财富,倾力构建平等、包容、友善的职场环境,做好员工权益保障,为员工提供多元的职业发展道路,构建多层次、多方面的员工培训体系,落实落细员工关怀,携手每位“瑞众人”共创美好生活。

筑牢根基,我们在践行稳健发展的道路上坚定前行。

瑞众保险始终坚持和加强党的全面领导,把握正确政治方向,深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,积极推进党的领导与公司治理有机统一,着力实现党的建设和经营发展深度融合,以高质量党建引领高质量发展。我们将党的领导写入公

司章程,推动完善“双向进入、交叉任职”的领导体制,持续落实党委前置研究经营管理重大事项,切实发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。我们坚持守护风险底线、合规红线,建立并不断完善全面风险管理体系,将风险控制贯穿业务全程,构建完善的合规管理体系,为公司健康可持续发展保驾护航。

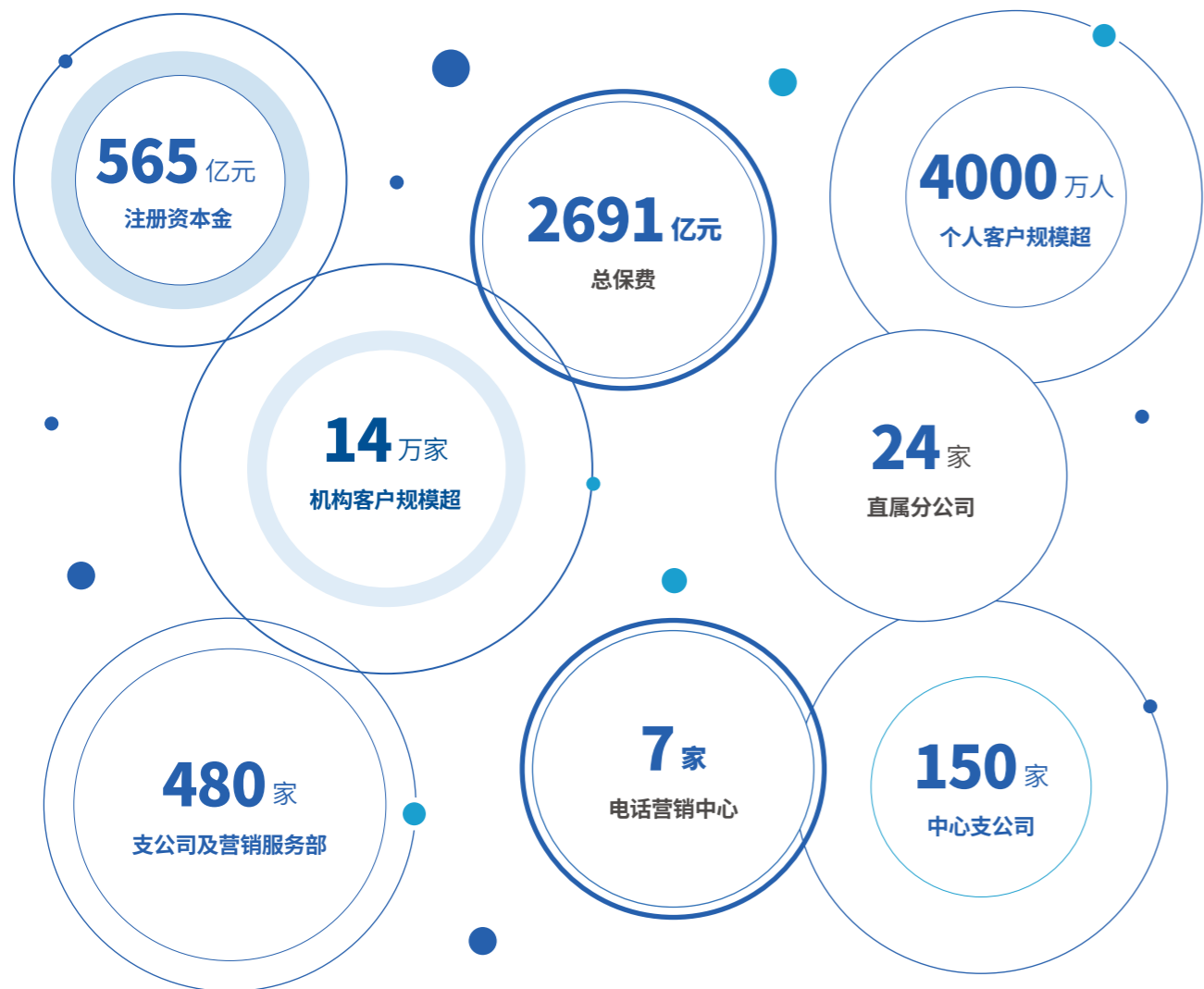
路虽远,行则将至。2024 年是贯彻落实党的二十大精神的关键之年,是深入实施“十四五”规划的攻坚之年,也是瑞众保险成立后的第一个完整经营年度,我们将继续坚持践行“服务国之大者 守护美好生活”的使命,充分发挥保险经济减震器和社会稳定器功能,为金融强国建设添砖加瓦,为中国式现代化贡献“瑞众力量”。

关于我们

公司简介

瑞众人寿保险有限责任公司（简称“瑞众保险”“公司”）于 2023 年 6 月 28 日获批开业，是经国家金融监督管理总局批准设立的一家国有制全国性人寿保险公司，总部位于北京。公司主要股东为九州启航（北京）股权投资基金（有限合伙）和中国保险保障基金有限责任公司。瑞众保险以专业领先的竞争优势及焕然一新的品牌形象赢得市场广泛关注。

瑞众保险注册资本 565 亿元，总保费市场排名位居前列。公司向个人及团体提供人寿、年金、健康和意外伤害保险产品，涵盖生存、养老、疾病、医疗、身故、残疾等多种保障范围，全面满足客户在人身保险领域的保险保障和财富管理需求。公司拥有健全的机构，营业网点及服务柜面广泛覆盖全国主要城乡。



发展战略

瑞众保险坚持把高质量发展作为新时代的硬道理，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，确立“专业化、生态化、数字化”远景，以“专业化”为体，以“生态化”“数字化”为翼，实现“一体两翼”有机统一。

<h3>专业化</h3> <p>聚焦寿险主责主业，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，打造专业化的“产品-销售-运营-投资”寿险经营价值链，切实提升经营运作保障能力的专业化水平。负债端，创新开发专业的寿险产品，提供专业的寿险服务，满足客户真实需求；资产端，聚焦资产保值增值，进行专业稳健的资金管理，实现收益风险平衡；加强资产负债联动管理，提升资负协同水平，促进公司长期稳健发展。</p>	<h3>生态化</h3> <p>以服务国家重大发展战略为责任，以生态投资业务为纽带，通过创业投资、股权投资、战略合作等形式布局保险生态产业链，统筹协调供需两侧，贯通产业链上下游资源，贯穿经营价值链各个场景，进一步延伸服务范围，提升服务附加值，努力建设以寿险为核心、具有瑞众特色的保险生态产业链。</p>	<h3>数字化</h3> <p>全面提升数字能力，大力加强基础设施建设，广泛应用智能化技术，对公司经营运转各要素、各环节、各场景进行数字化改造，提高工作效率，提升公司数字化运转水平；全面加强数据应用治理，提升整个经营链条数据质量和数据安全防护能力，加强大数据开发应用，洞察客户真实需求，提升公司数字化销售服务能力。</p>
--	---	---

企业文化

使命	服务国之大者 守护美好生活
愿景	成为值得信赖的专业寿险公司
理念	诚信 专业 合规 创新
价值观	为社会添保障 为人民谋幸福
品牌口号	瑞泽一生 众享美好

奖项与认可

总公司奖项与认可

★
价值转型
卓越企业

A 智慧保



★
值得信任寿险
样本企业

每财网、每日财报



★
社会责任先锋
企业奖

财联社



★
2023 责任犇牛奖 -
公益慈善奖

责任云研究院



★
杰出乡村振兴
典范奖

金融界



★
ESG 投资
实践奖

财联社



★
卓越竞争力品牌
建设金融机构

中国经营报



★
金融消费者权益
保护优秀案例

中国银行保险报



★
年度影响力
赔案

中国银行保险报

分公司奖项与认可

★
安徽分公司

2023 年度安徽地区客户
服务优选保险公司

新安晚报



★
北京分公司

2023 年度西城区两新
组织为群众办百件实事

中共北京西城区委
非公有制经济组织和
社会组织工作委员会



★
东莞分公司

2023 年度金融新锐榜
(东莞地区) 年度社会
责任贡献奖

羊城晚报



★
广东分公司

广州市 AA 级劳动
关系和谐企业

广州市人力资源和社会保障局、
广州市总工会、
广州市企业联合会 / 企
业家协会、广州市工商
业联合会



★
海南分公司

放心消费
单位

海口市放心
消费创建办公室



★
黑龙江分公司

龙江希望工程三十年
公益之星

黑龙江省
希望工程



★
河北分公司

河北消费者服务满意
保险公司

燕赵都市报、纵览
新闻客户端、河北经贸
大学金融学院



★
河南分公司

2023 中国金融业 (河南)
年度金融支持乡村振兴
典范奖

大河财立方



分公司奖项与认可

★
湖南分公司
**年度高质量发展
先进单位**
常德市及益阳市
保险行业协会



★
江苏分公司
**2023 年度新闻宣传
优秀团体奖**
中国银行保险报



★
江西分公司
**江西保险业寿险 2022
年度双十大典型理赔**
江西省保险行业协会



★
内蒙古分公司
**勇担社会责任
情系乡村振兴锦旗**
察哈尔右翼中旗美丽
乡村种养殖业专业
合作社



★
宁波分公司
**2022 年度宁波市金融支持
实体经济贡献突出机构**
宁波市人民政府



★
青岛分公司
**2023 年度大众网青岛
企业年度网络评选:
年度影响力企业**
大众网



★
山东分公司
**优秀
共驻共建单位**
千佛山街道党工委



★
陕西分公司
**陕西地区最具成长潜力
保险公司**
华商报“金融支撑 向实
而行”2023 陕西金融
总评榜



★
上海分公司
**用户满意
服务班组**
上海市质量协会



★
深圳分公司
**第九届中国金融年会
年度保险服务大奖**
南方都市报



★
四川分公司
**金融消费者权益保障
优秀金融机构**
四川日报报业集团
金融投资报社



★
苏州分公司
**2023 年度新闻宣传
优秀团体奖**
中国银行保险报



★
天津分公司
**捐建爱心井
并获赠锦旗**
天津市蓟州区杨津
庄镇金水庄村村民
委员会



★
无锡分公司
**2023 年度金口碑社会
责任贡献奖**
现代快报、
ZAKER 无锡



★
云南分公司
**2023 年度云南省
最具影响力金融机构奖**
云南日报报业集团、
云南报业传媒 (集团)
有限责任公司



★
浙江分公司
**农行杯杭州市金融系统
职工乒乓球比赛体育
道德风尚奖**
杭州市金融工会



责任管理

瑞众保险将社会责任理念充分融入企业的经营管理，通过推进社会责任的组织化和制度化建设，全力构建社会责任管理体系，推动各职能部门和运营实体将相关工作与日常工作有机融合。

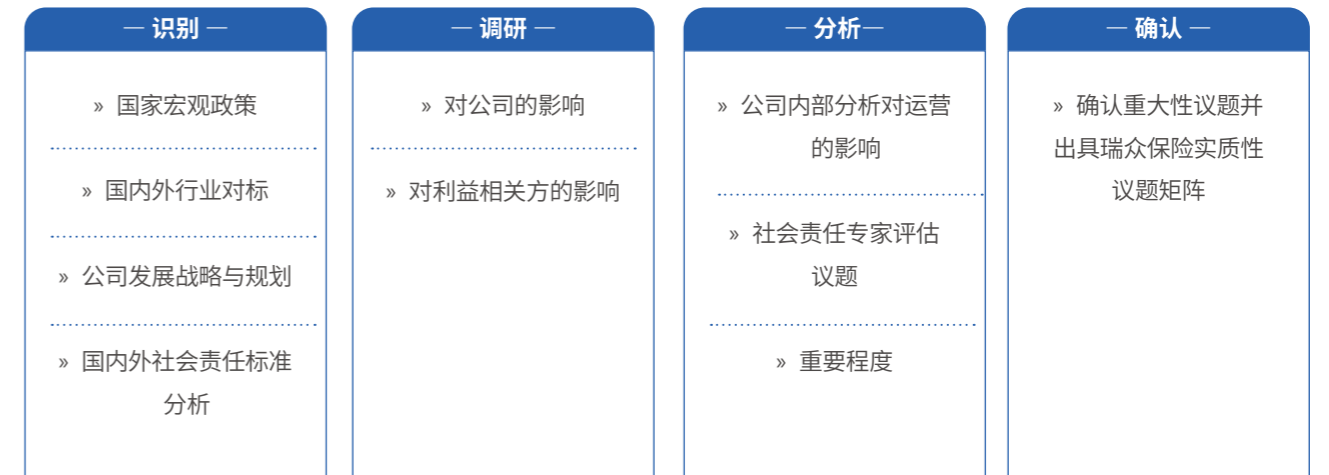
责任沟通

瑞众保险始终将利益相关方的意见和建议视为重要依据，通过高效、顺畅的沟通渠道持续收集相关期望和需求，并给予切实可行的回应。在践行企业社会责任的道路上，公司始终坚持与利益相关方保持密切联系，确保公司的决策和行动符合利益相关方的期望和需求。

利益相关方	期待与诉求	沟通方式
政府及监督机构 	<ul style="list-style-type: none"> 守法经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 工作汇报与沟通 参加会议和重大活动 汇报文件与专题报告 接受监督
股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 稳定的价值增长 完善的公司治理 防范风险和强化内控 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 定期专项沟通
客户 	<ul style="list-style-type: none"> 诚信优质服务 满意的客户体验 丰富的保险产品 保护合法权益 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服务流程 需求 / 满意度调查 服务热线电话 客户投诉处理 特色客户活动与增值服务
业务合作伙伴 	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 诚信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> 日常非正式沟通 签订合作协议 营销员晨会 专题调研、讲座 相关方调研
员工 	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本权益 薪酬福利保障 职业健康与安全 职业晋升与发展 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工座谈会 员工培训 帮扶困难员工 绩效考核沟通渠道 各类兴趣小组和文体活动
社区与非政府组织 	<ul style="list-style-type: none"> 促进当地就业 参与社区公益 带动社区经济 乡村振兴 服务民生 	<ul style="list-style-type: none"> 社会沟通与调研 开展公益活动 志愿服务 灾害救助 业务帮扶、物品捐赠 发展健康保险、普惠保险
环境 	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 节能减排 资源综合利用 绿色办公 绿色建筑 	<ul style="list-style-type: none"> 环保宣传 环境信息披露 环保绿色公益活动 服务流程电子化

实质性议题识别

针对利益相关方期望与诉求的整合结果，瑞众保险开展实质性议题识别及评估流程。公司开展多维度的研判工作，针对国家宏观政策开展研究，分析国内外社会责任标准，结合公司发展实际战略与规划、同行优秀实践对标结果以及利益相关方访谈调研结果等内容，以“利益相关方关注程度”“对公司发展的重要程度”两项评判标准识别出 20 项实质性议题，并最终形成 2023 年实质性议题矩阵。



实质性议题矩阵



夯实责任治理 筑牢发展根基

01

专题：党建引领 16

公司治理	19
风险管理	20
合规经营	21
数字转型	23

16 和平、正义与
强大机构



专题：党建引领

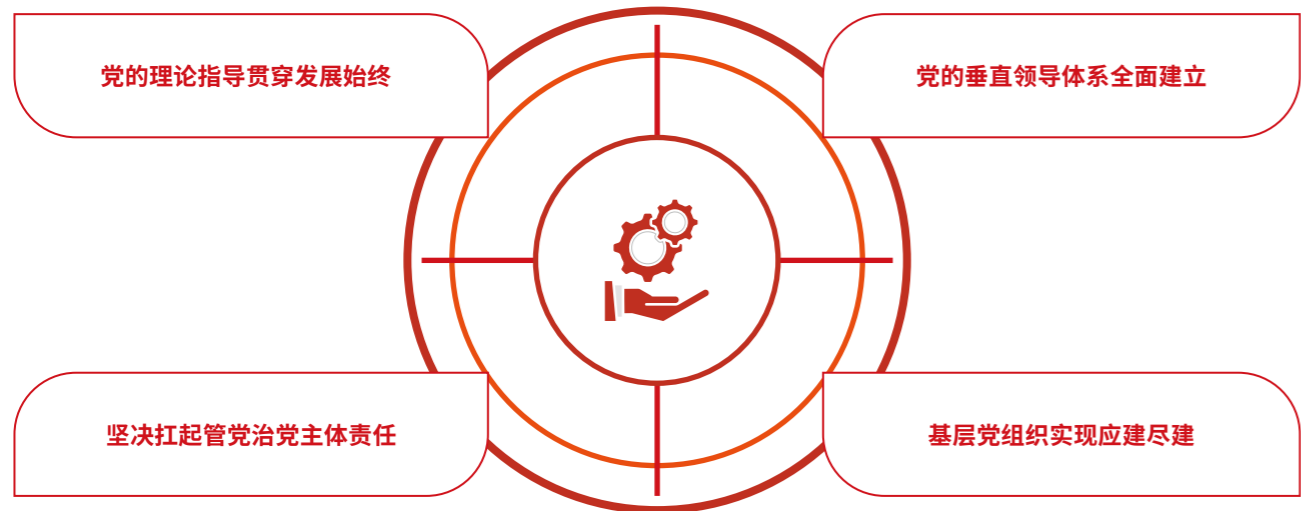


2023 年是瑞众保险的开局之年，瑞众保险党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神以及中央金融工作会议精神，扎实开展主题教育，以凝心聚力抓党建的责任和坚定行动，提高政治站位，强化党建引领，补足基层短板，坚定落实中央决策部署，推动公司高质量发展。

加强思想政治建设，实现党建引领发展新格局

公司党委把思想政治建设放在首位，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，使落实管党治党政治责任成为思想自觉、政治自觉和行动自觉。

- 坚持党委会“第一议题”制度和党委理论学习中心组学习制度，将学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央重大决策部署作为第一任务，第一时间做好传达落实，深刻领悟“两个确立”的决定性意义。
- 严密部署，快速推动 **24 家** 分公司成立党委，纳入瑞众保险党委垂直管理；完成全系统 **2,066 名** 党员党组织关系整建制转移至瑞众人寿党组织体系，实现党的集中统一领导。



- 公司党委第一时间研究制定《中共瑞众人寿保险有限责任公司委员会工作制度（试行）》，明确“三重一大”事项清单，截至 2023 年 12 月末，瑞众人寿党委共召开党委会议 **25 次**，研究议题 **228 个**，严格履行“三重一大”议事规则，切实发挥党委把方向、管大局、保落实的领导核心作用。党委班子成员严格落实“一岗双责”，严格执行党员领导干部双重组织生活制度，以普通党员身份积极参加所在党支部的主题党日、集中学习及组织生活会。
- 成立 **24 家** 分公司党委，设立 **154 家** 中支党支部，基本完成总公司、分子公司和中心支公司党组织覆盖，实现应建尽建。

提高政治站位，扎实开展主题教育

公司按照“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，以“三单”形式扎实推进主题教育。

坚持理论学习 摆在首位	抓深调查研究 检视整改	推动主题教育 成果转化
<ul style="list-style-type: none"> 突出“关键少数”学习，系统 26 个党委总计完成 364 期读书班、104 期专题研讨、69 次党委班子授课；总公司党委组织 14 期读书班，将规定的学习书目和总书记重要论述等内容学深学透。 党委书记带头讲授党课，其他班子成员为分管条线、部门所在党支部讲授专题党课，发挥党委班子领学带学促学作用；关注党员队伍日常学习，以落实“三会一课”为载体，集中学习与个人自学相结合，特别是党组织负责人，亲自备党课、讲党课，全系统共完成 189 次支部书记讲党课。 第一时间组织学习贯彻中央金融工作会议精神和中央经济工作会议精神，以大事大抓的强劲态势精心筹划部署，坚持党委带头学、支部会议集中学、多种形式广泛学，深刻领会新思想、新论断、新任务、新要求，推动会议精神入脑入心，各级党组织全部完成相关会议精神的专题学习。 	<ul style="list-style-type: none"> 各级党委认真学习习近平总书记关于调查研究的重要论述，深入一线开展调查研究，形成 118 个课题调研成果，组织召开调研成果交流会，制定调研成果转化清单，切实发挥调查研究重要作用。 各级党委上下联动，细化调查研究发现问题，梳理整改整治问题，并制定整改措施，加强问题清单动态管理，确保主题教育收尾阶段顺利完成全部问题整改。 	<ul style="list-style-type: none"> 按照“当下改”与“长久立”相结合，及时总结提炼有效做法，推动建章立制走深走实。 完善制度建设，推动公司管理规范化、科学化、系统化水平提升，结合实际规范分公司议事规则，确保党委核心作用有效发挥。 着力解决人民群众急难愁盼问题，召开专项推进会议开展“为基层服务，为群众办实事”活动，各级机构涌现出一批“小切口”解决基层和客户难题的先进典型，主题教育成果在实践中得到体现。



<p>系统 26 个党委总计完成</p> <p>读书班 364 期</p>	<p>专题研讨 104 期</p>	<p>党委班子授课 69 次</p>
--	------------------------------	-------------------------------

全面从严治党，搭建高效监督体系

公司党委成立后高度重视纪检工作，把纪检监察作为推进系统全面从严治党的重要保障抓实、抓严、抓到位，从基础工作抓起，将组织体系搭起来、队伍力量强起来、制度机制建起来，为充分发挥专责监督作用奠定基础。



公司治理



瑞众保险根据《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规及行政规章要求，不断健全公司治理体系，推动党的领导深度融入公司治理，形成科学、稳定、高效的公司治理模式。

完善治理架构

公司将加强党的领导写入公司章程，坚持党的建设与公司经营同步谋划、党的组织与经营机构同步设置、党组织负责人与经营干部同步配备，明确党组织在公司决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，厘清党委和公司其他治理主体的权责边界，确保公司党委发挥领导核心和政治核心作用。推动完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，总公司 6 名党委班子成员通过法定程序进入董事会和高级管理岗位。

2023 年，公司治理工作整体推进稳中有序，发展趋势稳中向好。



提升治理效能

2023 年，公司多措并举加强治理主体组织建设，完善机制执行保障，推动公司治理效能稳步提升。

年内，公司有序召开公司治理会议，圆满完成过渡时期议案审议工作；加强建设公司治理制度基础体系，进一步夯实公司治理基础；建立健全议案征集审核管理机制，持续规范治理会议工作机制。

风险管理

瑞众保险建立并不断完善全面风险管理体系，将风险控制贯穿业务运行全过程，切实提高风险管控能力。

完善风险管理制度政策，建立健全风险考核体系

- 制定 2023 年风险偏好陈述书，通过风险偏好设定、执行和监控，实现全面风险管理与公司业务目标和战略方针的有机统一。
- 优化公司偿付能力风险管理评估得分，提高公司风险管理制度体系的完善性和针对性，组织开展风险绩效考核方案修订，将合规经营达标考核纳入分公司风险绩效考核，细化考核计算公式，加强考核结果运用，推动全面风险管理能力稳步提升。

扎实开展风险管理培训，深化风险合规文化氛围

- 组织开展全系统风险管理线上培训，提升操作风险、监管政策、公司内部控制制度、风险管理能力评估、风险综合评级管理等方面的培训和宣导，并开展考核，提升内外勤员工风险合规意识，增强公司风险合规文化建设。

深化渠道合作，夯实品质底线

公司深化与外部中介机构合作关系，合作协议更新消保以及渠道业务品质管控和风险处置相关条款，企划案奖罚与品质指标达成挂钩，产品开发及协议签署明确防套利佣金上限。进一步注重过程管控，每季度盘点合作渠道品质指标，发送预警函提示分析整改，为渠道健康发展保驾护航；加强新单业务风险识别监测，对部分渠道开展业务回溯与风险排查，提前发现和处置问题。

公司优化直属中介渠道风控体系，形成 2023 年直属中介风险管控方案，进一步完善中介发展集团监督、子公司定期排查并处理重大风险事件、分支机构自查的直属中介渠道风险防控体系；按月形成《直属中介渠道风险管控报告》全面监控直属中介经营风险情况。

加强内控、风险评估与审计，增强风险管理基础支撑

- 组织开展全面风险管理评估工作，系统梳理公司整体风险状况、风险管理措施及管理成效，完成年度全面风险管理报告撰写。
- 组织开展 2023 年度 SARMRA 自评工作，对近 400 个评估要点进行全面评估与分析，并完成年度 SARMRA 评估报告撰写。
- 开展公司中长期发展战略与规划的独立风险评估，促进风险偏好传导，加强风险偏好体系与公司经营决策的融合。
- 制定操作风险控制自评工作方法与流程。
- 开展 2022 年度 SARMRA 综合审计，以及操作风险、流动性风险、保险风险、信用风险等专项审计。

优化风险管理信息系统，规范流程提升工作效能

- 将 SARMRA 自评、风险综合评级等嵌入信息系统，提升风险管理工作效率、规范工作流程，进一步提高风险管理能力。

合规经营

瑞众保险致力于构建完善的合规管理体系，坚持对照监管要求和同业优质实践，不断完善内控合规体系，为公司健康可持续发展保驾护航。

体系建设

公司坚持守住风险底线、合规红线，坚持将内控合规重点工作与公司发展实际相结合，持续优化内控合规体系建设，以完善的合规管理体系为公司业务发展提供坚实支撑。

打击违法违规，守牢风险底线

研究建立涉刑案件防控及管理体系，依法、及时、稳妥处置相关案件，并开展警示教育，推动广大员工“坚守底线、远离红线”。

进一步强化对机构及员工违规行为的监督管理，促进依法依规经营和履职，保障公司健康发展，有效防控违法违规风险。

完善内部协同，建立联合工作机制，筑牢、织密风险“防火墙”“防护网”。

加强评估排查，抓实问题整改

开展年度合规自评及年度风险排查、销售行为风险排查、非法集资风险排查等合规评估排查工作，确保重点领域风险评估及合规评估排查全覆盖。

坚持“立查立改”原则，要求相关单位对发现的问题进行立即整改并提供详细的整改计划；通过“整改通知书”“风险提示函”等多种方式，持续强化各单位整改意识，不断提升内控管理水平。

做深基础管理，持续化解风险

全面梳理管理关联交易相关规定，根据实际情况制定《瑞众人寿保险有限责任公司关联交易管理办法》，健全公司关联交易管理制度和工作机制，保障关联交易管理工作的规范化、有序化。

扎实推进财务制度建设，年内新发、修订 8 项财务制度及相关工作规范，进一步夯实财务基础管理能力，推动总账集中工作标准化、规范化，有效防范财务合规风险。

实施“全面检查、重点突破”模式，年内对监管要求和公司高质量发展中的重点工作领域、重大风险领域进行专项检查、重点检查，并执行针对性管理建议。

聚焦培训宣传，厚植合规文化

持续开展合规培训宣传、弘扬合规经营文化，组织开展防范非法集资、反电信诈骗等重点合规宣传，同时依托公司教育平台发布培训课程，常态化开展覆盖公司全员的合规培训，培训内容涵盖最新监管政策解读、常规风险问题及风险问题防范要点等，有效提升员工基础合规素养，确保合规文化得到持续培育和发展。截至 2023 年末，公司共开展合规培训 **901 次**，合规培训参与超过 **36 万人次**。

反洗钱

公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》等反洗钱法律法规和监管规定，持续健全反洗钱内控机制，明确各责任主体工作职责，规范反洗钱工作程序，保障反洗钱各项工作协调有序。

2023 年，公司根据监管政策变化、业务实际及反洗钱工作需要，制定《瑞众人寿保险有限责任公司反洗钱管理办法》《瑞众人寿保险有限责任公司洗钱和恐怖融资风险自评估实施规范》及《瑞众人寿保险有限责任公司洗钱和恐怖融资风险管理办法》，进一步完善反洗钱内控制度体系。

公司将洗钱风险纳入全面风险管理体系，建立反洗钱工作协调机制，成立由高级管理层组成的反洗钱工作领导小组和相关职能部门组成的执行小组，执行小组根据领导小组要求，全面推动落实反洗钱工作。公司全面落实监管要求，搭建以客户为单位，覆盖所有业务和客户的洗钱风险识别和监测功能的反洗钱监测系统，构建风险监测模型，切实做到风险预警前置。

年内，公司多措并举，推动反洗钱工作迈上新台阶。

迭代升级，优化反洗钱监测系统

升级反洗钱监测系统，提升可疑交易审核有效性，结合可疑交易规则触发概率，调整可疑交易触发模型，进一步完善可疑交易报告机制。

加大力度，深化反洗钱宣传效能

持续强化反洗钱宣传培训，多次举办主题鲜明、内容针对性强的大型反洗钱宣传活动与培训，利用微信公众号、微视频等平台积极创新宣传培训组织形式，有效提升全体员工和社会公众对反洗钱法律法规的认知，提升对洗钱风险的防范意识。

截至 2023 年末，总公司共开展反洗钱培训 **6 次**，覆盖超过 **11 万人次**。

2023 年“防范非法集资宣传月”活动期间，全公司累计开展员工教育 **821 场次**，参与达 **52,801 人次**；各级网点开展宣传活动 **614 场次**，参与群众 **28,327 人次**；各级机构外出宣传 **259 次**，参与群众 **18,983 人次**；制作海报、展板和发放宣传品等 **26,213 份**。

数字转型

作为数字金融的探索者，瑞众保险将数字化作为战略远景的核心内容，紧抓科技创新发展机遇，加强数字资源开发与利用，推动金融与数字技术有机融合，着力构建数字生态，加速数字化经营转型，提升各要素、各环节、各场景工作质效，推进经营价值链重塑变革。

优化数字管理机制

完善数字金融发展顶层设计，从数字化基础能力、数字化应用、数字化经营三个方面制定数字化建设规划。

深化基础设施建设

建立关键业务处理链路风险防护网，实现“事前预防、事中拦截处理、事后关键数据校对”的风险监控体系。全年拦截异常交易 **87 笔**，主动化解系统隐患 **23 次**。

上海异地灾备中心投产使用，符合金融行业灾备相关标准要求，实现重要业务系统数据及异地数据实时同步，并配有专职运维人员，对灾备中心设备及系统进行实时监测与维护。

针对信息系统生产环境构建高标准、高要求的防护措施，实现各类信息系统生产环境与开发、测试、预生产等其他环境风险隔离和有效管控，避免网络、设备、软件等交叉共享使用，保障信息系统生产运行安全稳定。

构建与分布式开发和运维紧密契合的组织体系和全面的 DevOps 工具链，实现高效、安全的分布式系统管理和变更控制，有助于提升分布式架构下大规模应用集群运维管理能力，更好适应日益多元化和复杂的业务场景。

完善数据应用治理

完善数据治理体系，设立数据标准，提升经营链条数据质量和数据安全防护能力。

通过加强大数据开发应用，分析客户数据和行为习惯，深入理解客户需求，提升精准营销和精细服务能力，为业务发展提供新动力。

建立 EAST 数据治理长效机制，月度开展数据问题整改工作，标准化数据质量提升 **52.5%**，取得数据质量提升新成效。

科技赋能业务发展

图像识别支持全证件类型，医疗票据识别准确率达 **91%**、支持 **24 个** 省份医疗票据验真。

深化数据赋能，利用 AI、数字人、大数据、大语言模型等新技术，深化渠道信息化建设，以技术助推渠道销售能力与管理能力提升，实现自主机器人问答、自主业绩通报、自主产品配置、自主续期督导。

加强知识产权保护

加强专利信息维护，打造核心技术“护城河”，提高核心竞争力。

坚守使命担当 服务国家战略

区域协调发展	26
服务实体经济	27
助力乡村振兴	28

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



02



区域协调发展



瑞众保险主动融入京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展等国家重大区域战略和区域协调发展战略，加大重点区域机构政策支持力度，聚焦城市基础设施建设、城市更新改造、产业结构优化等领域，结合区域特点，优先试点、布局相关生态产业，服务构建优势互补、高质量发展的区域经济布局，助推区域经济协调发展。

服务粤港澳大湾区建设

粤港澳大湾区是我国开放程度最高、经济活力最强的区域之一。公司积极参与粤港澳大湾区建设，服务国家发展大局。

推动区域改革创新试点方案：制定《瑞众人寿保险有限责任公司粤港澳大湾区及江浙沪改革创新试点工作方案》《瑞众人寿保险有限责任公司关于推动粤港澳大湾区分支机构高质量发展专项政策支持方案》等工作文件，进一步明确重点区域机构发展方向。

提升保险服务质效：研发粤港澳大湾区专属重疾险，推动粤港澳大湾区专属医疗险模式研究，丰富产品供给，满足大湾区客群保障需求。利用城市信息化程度高、移动互联普及面广的特点，推动运营服务智能数字化转型，优化服务模式与流程。

加快“保险+生态”建设：依托粤港澳大湾区经济发展优势、强大的政策支持和较高的市场化程度等有利条件，探索养老生态模式创新，推动健康生态合作试点，探索医疗生态配套服务。

加大投资支持力度：围绕粤港澳大湾区基础设施、科技创新、健康养老等项目投资。加强与当地政府及重点客户的对接以及与保险主业协同，为大湾区客户提供多元化金融保险服务方案。

支持粤港澳大湾区重要基础设施项目建设

2023 年，公司以发行债权投资计划的方式完成了对招商局蛇口工业区控股股份有限公司（简称“招商蛇口”）在深圳市南山区两个基础设施项目的保险资金投放，两项债券投资计划募集资金共 13.78 亿元人民币，助力招商蛇口在粤港澳大湾区重要基础设施项目建设。

公司持续关注粤港澳大湾区建设，自 2023 年以来，通过基础设施债权计划分别投资广州市花莞高速及机场二高速项目、珠海市国际会展中心项目、佛山市地铁二/三号线项目；通过上市公司定向增发的方式，先后完成对粤水电、科达利、招商蛇口的定增投资，助力粤港澳大湾区在水利、发电、新能源、基础设施等领域的高质量发展。

服务实体经济



瑞众保险立足主责主业，发挥经济减震器和社会稳定器作用，坚持把金融服务实体经济作为出发点和落脚点，在服务经济高质量发展方面展现担当作为。

公司依托保险资金长期稳定优势，通过投资地方政府专项债、绿色债券、其他信用债、资产支持证券以及另类投资等方式，直接或间接支持实体经济发展。2023 年，投资实体经济发行人发行债券约 735.3 亿元，投资基础设施方向债券和民生工程方向债券约 324.1 亿元，主要投资项目涉及城市轨道交通重大工程、城市功能优化、绿色发展、重点基础设施和民生保障工程等。

2023 年公司投资

实体经济发行人发行债券

735.3 亿元

基础设施及民生工程方向债券

324.1 亿元

支持民营经济发展壮大

民营经济是推进中国式现代化的生力军，是高质量发展的重要基础。2023 年，公司制定《瑞众人寿保险有限责任公司关于支持民营经济发展壮大的工作方案》，通过完善拖欠账款常态化预防和清理机制、加强科技运营服务供给、提升融资支持力度、拓宽直接融资渠道等方式，多措并举支持民营经济高质量发展。

提升融资支持力度

聚焦国家战略和产业发展需求，面向相关领域民营企业构建评价体系，加强调查研究，制定专项投资支持政策，增强对优质民营企业的投资支持。

拓宽直接融资渠道

运用保险资金支持优质民营上市公司再融资、国企混改等领域股权融资需求，科学配置民营企业债券。

2023 年，公司聚焦提升服务民营经济成效，进一步细化工作举措，通过方案牵引，推动各机构重点拓展中小微企业人身保险服务，结合企业实际需求为各类中小微企业客户提供丰富的员工福利保险产品，涵盖职工基本医疗保险、意外伤害附加保险、大病医疗保险等专项保障计划，通过科学合理的员工福利保险计划帮助中小微企业形成良性分配机制和激励机制，助力中小微企业引才留才，有效提升中小微企业吸引力和凝聚力。年内，公司服务法人客户超过 16,000 个。

年内，公司服务法人客户超过

16,000 ↑

加快培育新质生产力

公司构建科技金融服务生态，聚焦战略性新兴产业等关键领域，通过股权、债权投资等方式支持国家重大科技项目实施以及科技型企业、高新技术企业、“专精特新”企业等经营主体创新发展，助力解决“卡脖子”难题，维护产业链供应链安全稳定，促进工业智能化发展，助建科技强国。

投资国家战略科技力量

公司通过股权投资计划、保险私募基金和资产证券化等模式，为战略性新兴产业提供稳定的中长期资金支持。公司参与 TCL 科技集团股份有限公司（简称“TCL 科技”）定向增发业务，有效缓解 TCL 科技资金压力，助其加大对半导体材料的研发投入，提升企业技术创新能力。

服务高端智能制造产业

公司联合现代新型基础设施产业服务与投资公司普洛斯 (GLP) 发起设立收益型基金，这是公司聚焦先进智能制造产业园领域的首笔投资实践。该基金以先进制造产业园为投资主题，总投资规模约 43 亿元，拟投资位于上海、昆山、绍兴、天津、重庆、沈阳、大连等制造业核心城市的 13 座先进制造产业园及仓储物流园，所涉行业覆盖机械制造、电子电器、医药及医疗设备等高端智能制造业，以及新材料、工业机器人、半导体等新兴产业。

总投资规模约

43 亿元

产业及仓储物流园

13 个

助力乡村振兴

瑞众保险深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述，贯彻落实中央农村工作会议精神以及《“十四五”推进农业农村现代化规划》要求，把服务乡村全面振兴与公司中长期规划和重点工作有机融合，发挥保险主业优势，建立健全帮扶长效机制，为实现共同富裕作出积极贡献。

年内，公司制定《瑞众人寿保险有限责任公司 2023 年助推乡村振兴工作计划》，通过保险帮扶、党建帮扶、消费帮扶、投资帮扶、教育帮扶、就业帮扶具体举措，提升助推乡村振兴工作质效，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

2023 年，新增乡村振兴相关

债券投资约

1.9 亿元

提升保险帮扶能力 发挥主责主业优势

公司立足主责主业，通过产品设计要素、保险责任配置等方面创新，与现有产品形成保障功能互补、保险责任多元的产品方案，积极参与行业保险帮扶保障计划项目。积极落实“应保尽保”“应赔尽赔”“快赔早赔”的原则，依托网点和销售队伍，拓展数字应用新技术优势，共同打造保险服务乡村振兴生态。

丰富党建帮扶内容 探索农村发展新路

公司着力突出党建引领，注重乡村治理机制培育和创新，积极探索“党建+帮扶”手段、丰富“党建+帮扶”内容，通过开展结对帮扶、党建培训等方式，助力基层党组织和党员队伍建设，帮扶基层打通服务群众“最后一公里”。

加大消费帮扶力度 有机融合业务经营

公司压紧压实责任，在直接采购帮扶地区农牧产品基础上，探索消费帮扶新思路新形式。通过将帮扶地区产品推荐给公司客户和业务合作方等方式，融合公司业务经营，拓宽帮扶地区产品覆盖面。利用公司宣传资源，采用多种形式加强帮扶地区产品的宣传推介，助力帮扶地区农牧产品产生品牌效应，更多惠及帮扶点农户。

创新投资帮扶模式 发挥险资长期优势

公司充分发挥保险资金的长期性优势，不断探索创新投资帮扶模式，在助推乡村振兴、助力民营经济发展等方面提供有力支持，通过乡村振兴债券投资、涉农权益投资等投资帮扶模式，深入挖掘保险资金整合经营资源能力，推动投资工作高质量发展。

拓宽教育帮扶维度 助力乡村人才振兴

公司积极推动教育与培训资源流向乡村振兴重点领域，广泛协同联动社会公益力量，坚持“志智双扶”，把教育帮扶作为推动乡村人才振兴的重要手段，积极改善脱贫地区乡村学校学生的学习生活条件。同时，加强对帮扶村党支部书记、致富带头人、实用科技人才的培训，培养一批带领脱贫人口致富的先锋队，助力人才振兴。

开放就业帮扶机会 吸纳脱贫人员从业

公司持续关注县域低收入人群，加强就业支持，助力基层建设。在做大做强机构网点，推动县域业务高质量发展的同时，积极吸纳符合从业条件且有意愿的脱贫人口和低收入人口成为保险代理人或从事保险服务工作，做好已脱贫人口稳岗就业支持。

支持农业强国建设

2023 年，公司通过信托计划向先正达集团股份有限公司投资合计约 20 亿元人民币，助其加快生物育种技术创新研发，破解种业“卡脖子”难题，助力增强农业产业链韧性、保障国家粮食安全。

投资合计约

20 亿元

广东分公司设立“瑞众保险乡村振兴创新基地”，推动英德特色百亿红茶产业振兴

广东分公司以“推动英德百亿红茶产业振兴”为目标，在清远英德设立“瑞众保险乡村振兴创新基地”，认养瑞众茶园，面向保险代理人及客户发起“寻找乡村振兴代言人”计划，号召旗下保险代理人带领客户走进乡村、推荐乡村、宣传乡村，打卡英德非遗茶旅，体验采茶、炒茶、擂茶等趣味活动，促进乡村文旅产业发展。此外，广东分公司还携手中国邮政清远分公司和清远市龙头茶企，搭建“服务乡村振兴 助力百千万工程”红茶创新基地，“银、保、企”三方联动，发挥新质生产力，推动英德特色红茶全产业链健康发展。



广东分公司代理人带领客户一起走进瑞众茶园，打卡英德茶旅



安徽分公司因地制宜创新帮扶模式，助力太胜村发展

安徽分公司党委高度重视帮扶村太胜村经济发展，党委班子多次实地调研，积极引导探索因地制宜的帮扶模式，结合驻村帮扶点石台县矾滩乡太胜村特色，设立公司预备党员实践教育基地，开展“我在石台有亩茶园”创新帮扶形式，开发微信短视频带货，2023 年累计消费帮扶 30.67 万元。



太胜村村民对瑞众保险的帮扶举措表示感谢

陕西分公司汇聚金融力量，赋能安康岚皋乡村振兴

2023 年，陕西分公司密切关注三农领域的焦点痛点环节，着力解决乡村实际问题，将金融为民、金融惠民要求落到实处，在安康市岚皋县大道河镇茶农村开展定点帮扶工作，选派驻村人员 1 名，负责帮扶村宣传防汛防滑工作，核实录入脱贫户季度、年度收入，村户档案整理等工作；建立合作商户资源库，鼓励员工自主购买帮扶产品，建立帮扶台账，构建数据支撑，采购当地特色产品作为员工福利，累计消费帮扶 5.5 万元。陕西分公司全力助力乡村振兴，获岚皋帮扶工作组 2022 年度“乡村振兴帮扶工作先进集体”称号，并收到中共安康市委、安康市政府感谢信。



陕西分公司收到当地县委县政府感谢信



宁波分公司参与甘肃省和政县牙塘河（柳梅滩段）生态长廊建设项目，助力建设美丽乡村



河南分公司开展“乡情河南 最美家园”特色乡村振兴系列活动，活动期间帮扶销售农副产品约 50 万元

聚焦民生关切 践行金融为民

坚持金融惠民
打造养老生态

34
36



03

坚持金融惠民



瑞众保险坚持人民至上，坚定不移地走中国特色金融发展之路，发挥保险业作为经济减震器和社会稳定器的功能，牢固树立“金融向善”“金融为民”的初心使命，积极探索特色化服务的普惠金融发展模式，努力做好普惠金融这篇大文章。

拓展普惠金融广度深度

公司不断完善丰富普惠金融服务与产品，构建并优化普惠保险产品体系，积极试点开展惠民保、特定人群等普惠保险工作，通过社商融合服务方式有效助力普惠金融工作。2023 年内，惠民保项目累计整体覆盖 84 万余人，积极践行普惠金融，助力民生保障，促进普惠金融高质量发展。

2023 年内，惠民保项目累计整体覆盖

84 万余人

增加普惠保险产品供给

推出 20 款保障范围广、缴费方式灵活、具有普惠性质的系列短期保障产品，可用于满足小微经营主体投保需求，提升国家乡村振兴重点帮扶对象保险保障力度。

拓展普惠金融合作机会

积极寻求与大力发展普惠金融相符合的合作机会，加强对民营企业 and 中小微企业的金融支持，优化财富管理产品服务体系。

扩大普惠保险覆盖群体

围绕少儿、学生、老人、次标体、地域专属等细分客群领域，持续加大产品供给力度，拓展保险产品保障覆盖范围，研发“瑞牙保”少儿牙科医疗保险、“未来星”学平计划、“常青树惠享版”简易核保重疾、“常青树”粤港澳大湾区专属重疾等产品，有效补充特殊群体保险保障需求。

黑龙江分公司深化金融服务创新，关心关爱新市民

黑龙江分公司加强新市民创业就业金融服务，积极推动各类团体福利保障产品销售；加强新市民基础金融服务，开辟绿色理赔通道；加快小额理赔速度，简化管理手续；推动学平险业务，为新市民子女提供商业保险保障；加强新市民金融服务需求研究，探索完善数据基础，开展针对新市民群体职业特征细分、群体画像、金融需求分析和风险量化等工作，2023 年全年为新市民群体提供团体意外伤害保险、团体意外医疗保险，累计保险金额 17.75 亿元，承保人次达 1.46 万人。

2023 年全年，新市民群体

累计保险金额

17.75 亿元

承保达

1.46 万人

株洲中心支公司参与“神农惠民保”，助力推进健康中国建设

2023 年 4 月，株洲中心支公司受邀出席了“株洲神农惠民保”上线发布会。“株洲神农惠民保”项目是经株洲市医疗保障局、株洲市人民政府金融工作办公室共同指导，中国银行保险监督管理委员会株洲监管分局监督，株洲中心支公司与多家保司共同承办，专为株洲市城市职工、株洲市城乡居民基本医疗保险参保人员及在株洲市居住的“新市民”量身定制的一款普惠型健康保险，推动填补了基本医疗保险和商业健康保险之间的空白，满足株洲市民多元化、多层次健康保障需求，助力推进多层次医疗保障体系发展。



云南分公司聚焦新市民需求，数字化助力高效便捷服务

云南分公司聚焦新市民群体企业及行业，积极开展新市民群体客户拜访工作，推荐符合其需求的保险产品及服务，并在产品费率上给予优惠。同时，了解新市民群体保险需求及现存困难，不断优化产品与服务内容。

优化产品生态：推出包含制造业、建筑业、批发和零售业、交通运输、仓储和邮政业、居民服务等针对行业特性的专属人身保险保障产品，有效扩大了新市民产品的保障范围。

增强服务效能：积极推行数字化服务，深化线上投保，客户可通过“中小企业弹性福利”平台完成保单查询、自主投保、保全等操作，助力新市民群体节约投保成本；上门拜访新市民聚集的企业客户，通过开展员工福利讲解会、金融知识培训会等，帮助企业员工了解其自身保险保障需求、树立保险意识、提升金融素养。



科技赋能普惠金融发展

公司持续提升金融科技与普惠金融的融合度，不断满足老百姓“普”和“惠”的金融需求。2023 年内公司在产品研发、营销推广、渠道运营、客户服务、决策辅助、风险管理等方面，大力借助科技手段，探索前沿技术在保险行业的应用，促进新型保险生态圈的构建、商业模式创新及业务运营的智能化改造，以科技赋能构建新型保险生态，助力普惠金融发展。

打造养老生态



瑞众保险立足于保险主责主业，以高质量发展服务国家大局，将积极应对人口老龄化、加强养老服务保障作为产品设计的主干线，推动养老事业和养老产业协同发展，提升老年人关爱服务水平，勇担金融责任，为老年人的福祉贡献力量。

拓展商业养老保险业务

- 拓展商业养老保险业务，面向不同特定人群的差异化养老保障需求，推出养老年金等产品。
- 适时提高终身寿险产品的投保年龄上限，推出定制化产品并设置多种缴费方式，充分满足高龄老人保险保障需求。
- 积极参与城市定制型医疗保险项目，加强对养老及康养方面的保险支持。
- 加快发展商业养老金、健康保险、养老储蓄和养老资管产品等业务，打造“开放生态、数智服务”一站式个人养老金融综合平台。

打造银发特色网点服务

- 聚焦养老产业投资布局与专业化建设运营，打造老年人特色网点服务，设置爱心座椅、爱心窗口、银发专区，服务柜面覆盖率达 100%。
- 加快推进养老社区和养老服务生态产业建设，用公益助老举措关爱老年群体，累计帮助 22,500 名困境老人改善其养老现状；提供综合解决方案，构建多层次、多方式的养老服务体系。

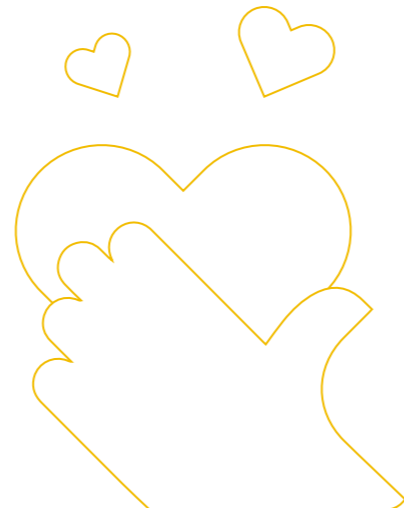


银发特色服务柜面覆盖率达

100 %

公益助老累计帮助困境老人

22,500 名



推动健康保险业务发展

- 推动健康险业务发展，创新开发各类保障型产品，全面升级保障范围，所覆盖的轻症、中症、重症病种由 155 种扩展至 200 种。加快整合健康服务资源，提升健康险专业化经营水平。

海南分公司以金融之力，助力养老事业发展

海南分公司迎合海南生态养老政策，选择海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区作为根据地，结合当地的康养资源，举办客户嘉年华主题活动，借助独具海南自贸港特色的国际康养知识之旅，在满足高端客户高品质康养需求的同时，携同客户共同传递国际高端康养生活，助力博鳌康养事业的发展。



上海分公司参与高质量健康管理建设，持续做好保险保障服务工作

上海分公司积极践行“十四五”全民医疗保障规划，积极参与社会保障体系建设，服务民生改善。公司结合自身实际情况，从客户需求出发，设计推出首款“保险+健康”产品；与中信养老达成合作，探索相关服务性保险的创新，以居家社区养老为主要场景，通过商业保险的第三支柱能力来解决居家养老的康养医等问题，围绕“高客联盟”客户活动经营体系，搭建大养老生态圈。



推进低碳转型 助力绿色发展

践行绿色金融	40
推动低碳运营	41



04



践行绿色金融

瑞众保险积极发展绿色金融，将绿色金融与各项业务有机融合，助推绿色产业高质量发展，助力“碳达峰、碳中和”目标实现。高效推进绿色金融建章立制，建立健全支持绿色发展的激励约束机制，丰富完善绿色金融产品服务体系，创新发展绿色保险、绿色投资，提供综合化、个性化的绿色金融解决方案。

2023 年度投资符合 ESG 认定标准的绿色债券约

15.1 亿元



推动低碳运营

瑞众保险严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，切实推动贯彻节能减排理念，落实节能减排举措，推动公司绿色办公。

2023 年，线上化保单共计节省纸张

864.4 吨

绿色生活创建 01

深入开展“绿色生活创建”行动，采取一系列线上化举措，减少纸质资源的过度使用；另一方面规范办公用品使用、倡导“双面用纸”“人走灯灭”“光盘行动”等绿色行动，积极引导员工厉行节俭。2023 年，线上化保单共计节省纸张 864.4 吨。

绿色采购管理 02

根据采购项目具体情况，要求供应商提供绿色产品认证、排污许可证等环保相关证明文件，确保合作供应商具备国家要求的企业产品环境管理水平。

绿色办公场所 03

精心规划通透开敞的办公空间，打造色彩简洁明亮的工作环境；严格控制装修用材的环保标准，为员工打造绿色、健康、舒适的工作环境。

江西分公司以科技赋能绿色运营

江西分公司通过线上承保、线上作业、电子信函等工作举措，打造运营服务无纸化、服务体验智能化、风险控制数字化的科技运营。2023 年，个人业务的无纸化投保率 100%，线上承保、回执 1.5 万份，保全业务总量 18.36 万份，其中通过移动端及银保通办理共计 18.32 万件，保全电子 e 化率 99.80%，至少节省 19.82 万张 A4 纸，助力“碳达峰、碳中和”，实现绿色低碳运营。

河北分公司通过“数字化保全”打造绿色低碳服务方式

河北分公司积极践行绿色低碳战略要求，通过无纸化保全推进运营服务绿色、可持续发展转型。2023 年，河北分公司保全服务通过线上作业、电子信函等工作举措，节约用纸超过 45 万张。

优化客户服务 护航品质保障

05

保障客户权益	44
提升客户体验	46
金融知识教育	50



保障客户权益



瑞众保险进一步深化消费者权益保护各项工作，坚持客户利益至上，践行“消保为民”理念，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，持续强化消费者权益保护工作体制机制建设。

加强战略引领

将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，围绕保障消费者合法权益，构建金融消费者权益保护工作体系，不断提升消费者权益保护工作水平。

筑牢制度体系

持续细化消费者权益保护各专业领域制度，搭建了以《瑞众人寿保险有限责任公司消费者权益保护工作管理办法》制度为主体、以各专业领域制度为配套的消保制度体系，截止 2023 年累计新增和修订各类消费者权益保护管理制度 40 余项，形成完备的消费者权益保护制度体系。

强化组织保障

构建了涵盖公司治理层、经营层、牵头部门、相关职能部门以及分支机构的消费者权益保护组织体系，持续加强消保队伍建设，将消费者权益保护工作“定人、定岗、定责，充分保证消保工作的独立性、权威性与专业性。

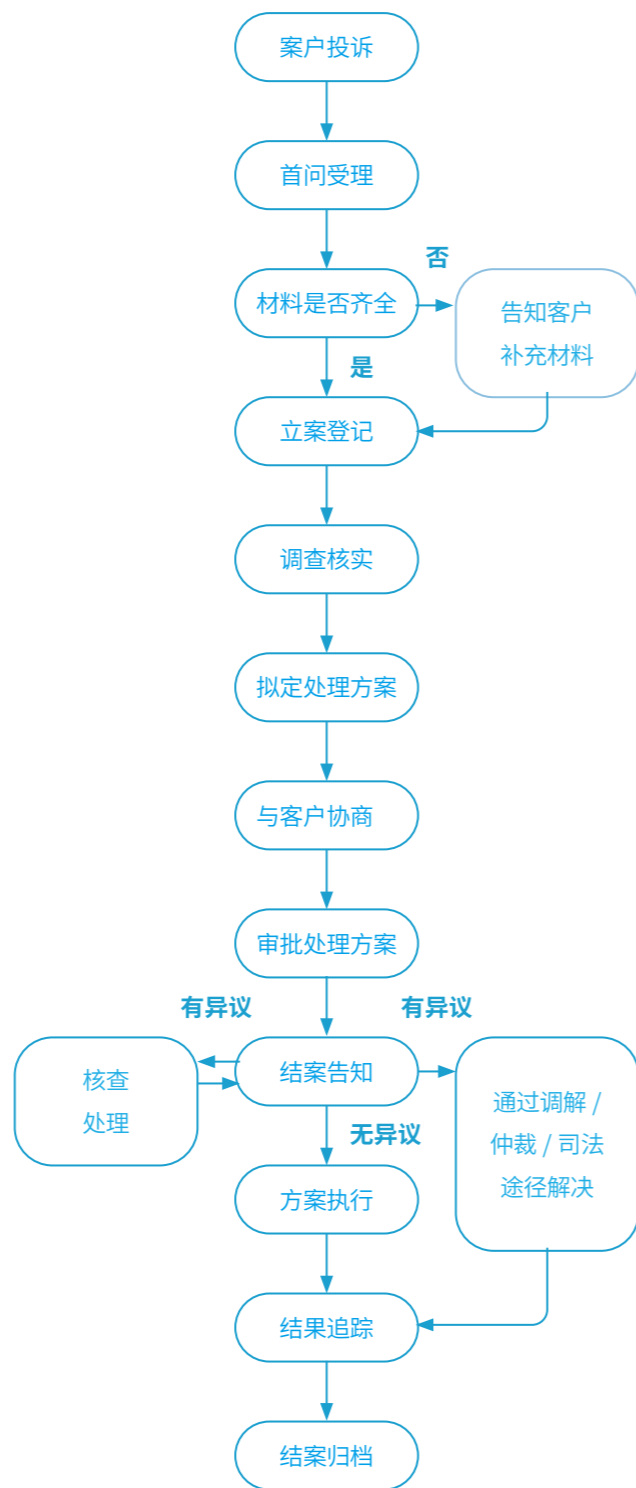
保障机制运行

着力推动消费者权益保护专业领域机制建设，建立健全消保审查、信息披露、销售行为可回溯管理、个人信息保护等各项工作机制，强化消保工作事前、事中、事后全流程管控，保障消费者权益保护工作全面性与规范性。

管控关键领域

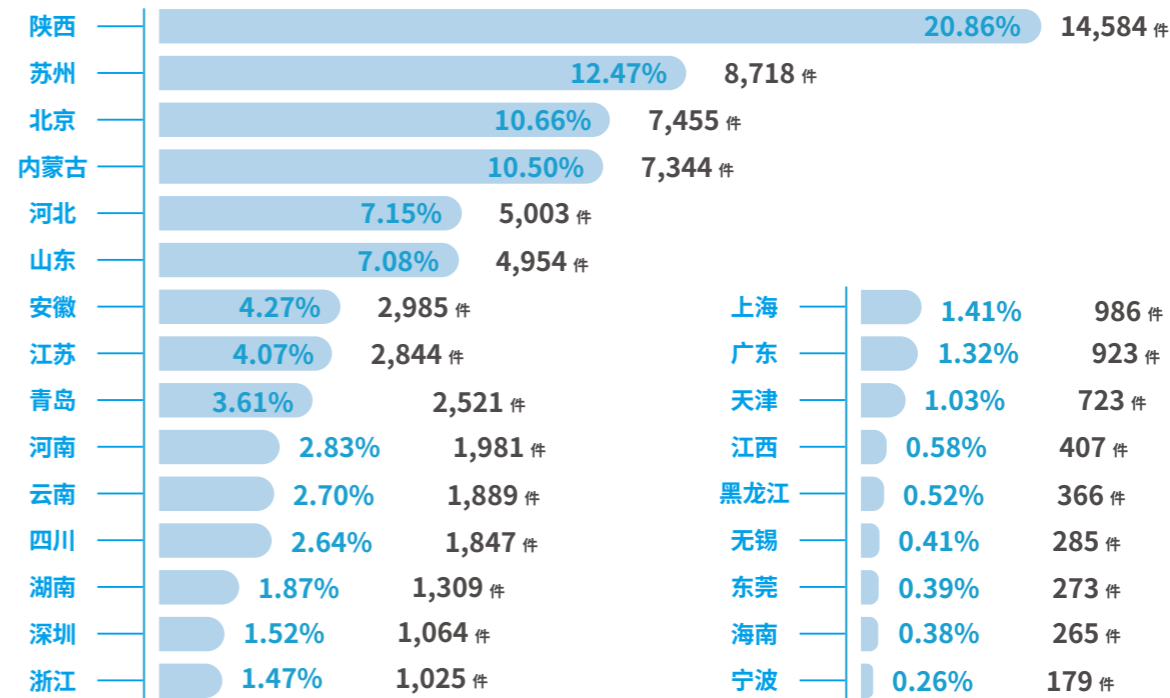
聚焦关键节点，强化消保风险溯源防控，建立营销宣传管理、销售行为可回溯管理、合作机构管理机制，保障消费者权益保护要求在公司经营全流程落实落地。

客户投诉处理流程图



全国统一客服热线 95300

公司高度重视消费者投诉处理，畅通官方网站、微信公众号、客服热线、现场来访等渠道的消费者投诉通道，并公布消费者维权电话、投诉流程等信息，积极落实消费者权益保护主体责任。2023 年，公司共收到监管机构转办及自收投诉案件合计 69,930 件，主要集中在销售环节 25,264 件，占比 36.13%，退保纠纷 16,593 件，占比 23.73%；投诉分布地区如下：



广东分公司荣获 2023 年度金融消保与服务创新优秀案例

广东分公司结合非遗传统文化开展“龙的传人”特色消保活动，获得《中国银行保险报》授予的“金融消费者权益保护优秀案例”称号。在 2023 年金融知识普及月期间，为了让青少年群体树立理性消费观，提升新市民群体的金融获得感和归属感，广东分公司以非遗赋能金融宣传，举办“龙的传人”特色金融消保活动，与名校开展深度合作，带领“一带一路”沿线国家留学生、高校教师、亲子客户等 150 人参与特色金融消保活动，活动融入独具地域特色的广东醒狮表演，展现非遗文化的赛龙舟，通过竞渡激发参与者了解消保、学习消保、掌握消保的热情。

在非遗体验期间，公司以移动宣传阵地的形式，设立金融消保驿站，将金融消保送上门，派发金融知识普及折页，向消费者普及常见的金融诈骗手段及防范方法，在增进消费者对瑞众保险品牌、金融行业了解的同时，也帮助消费者树立正确的消费观，助力金融知识走进千家万户。



广东分公司“龙的传人”特色消保活动现场

提升客户体验



瑞众保险根植科技基因，打造一站式空中服务平台，实现保险服务线上化、无纸化、移动化、数字化、智能化，让瑞众有温度、有力度、有速度的服务深入人心。

服务智慧升级

01 线上保全，足不出户办理

线上保全业务占比 **99.73%** 保全时效(含线下保全) **1.003** 天

02 保单体检，专业风险管理

在线提供 **16** 项保单检测服务，精确检索保单存在的风险并提供合理优化建议。

03 智能客服，准确高效暖心

客户咨询及回访服务总量 **666.24** 万件 智能化服务占比 **57.62%**

04 重疾绿通，增值医疗服务

公司为符合标准的客户开通重大疾病就医绿色通道服务，与高端医疗资源相匹配，囊括诊前、诊中、诊后全流程，享受预约专家门诊、预约专家手术、关爱电话回访、关爱复诊检查、康复热线咨询等服务项目。

适老便民服务

公司在客户服务过程中坚持“两条腿走路”，让传统服务与智能服务并行，持续推动解决老年人运用智能技术难点，助力老年客户跨越数字鸿沟，积极推进系统适老化改造，让老年群体轻松享受智慧服务带来的便利。同时，结合老年人的服务诉求和习惯，持续升级优化线下渠道，营造适老服务环境，丰富适老服务体验，增强老年客户的满意度。自官微适老服务上线以来，共服务老年客户 339 万余人次，老年客户满意度 100%。

共服务老年客户

339 万余人次

老年客户满意度

100 %

设立绿色通道，开辟全新服务体验

开启官微“敬老版”服务专区，以**大字号、大标题、大图标**形式引导老年客户快速找到常用服务入口，增设界面底部导航栏，分类简洁，内容醒目。

官微客服机器人提供“内容朗读”功能，解决老年客户“看不见、看不清、看不懂”的困境。



完善柜面服务，适应老年群体需求

聚焦老年人线下金融服务需求，保留柜面人工服务和热线人工服务，为老年群体开通绿色通道，优先为老年人提供服务，设置爱心座椅、爱心窗口、银发专区，服务柜面**覆盖率达 100%**。

提供电话回访，规避金融诈骗风险

在老年人线上保单借款流程中增设电话回访环节，对老龄客户线上借款做到**百分百电话回访**，百分百人工审批的风险管控措施，增强对养老诈骗风险的防范。

河北分公司优化服务流程，关注特殊群体

河北分公司持续优化客户服务流程，收到客户投诉后 1 个工作日内与客户联系处理，同时智能客服 7*24 小时在线，随时倾听客户诉求。分公司及所辖各机构柜面均设置“人工绿色通道”专属服务窗口，方便老年人办理各项业务，保证业务办理时效。

优质理赔服务

公司提升理赔自动化建设，聚焦客户理赔难的痛点，加强理赔自动化、便捷化建设，持续拓展自动理赔适用范围和场景。同时加强与医疗机构及政府部门等多元化合作，提升“一站式”理赔服务水平。2023 年，公司处理理赔案件 42.94 万件，赔付金额超过 58.13 亿元，豁免保费金额 10.12 亿元，小额理赔时效 0.2 天，小额理赔获赔率达 99.78%。



三次赔付彰显诚信，专业服务温暖客户

G 先生购买的瑞众保险重疾险包含多次赔付保障。自 2020 年起，他因急性心肌梗死、颅脑手术和结肠癌三次出险，瑞众保险迅速响应，每次均依据条款约定及时赔付保险金 20 万元，并豁免了部分保费，总计赔付 60 万元，多次赔付为 G 先生提供了多层次的经济保障。瑞众保险的高效、诚信服务赢得了 G 先生的高度认可，充分体现了公司“诚实守信、客户至上”的服务理念。通过多次赔付机制，瑞众保险为客户提供了坚实的经济保障，展现了公司在风险保障方面的专业能力和社会责任担当。

重疾快赔优服务，协助转诊暖人心

家住西华县址坊镇的 X 先生刚过而立之年，2023 年不幸确诊恶性肿瘤。面对高昂的医疗费用，他深感无助。幸运的是，X 先生之前购买了瑞众保险的常青树（旗舰版）重大疾病保险。得知病情后，瑞众保险迅速响应，协助 X 先生就医，迅速支付了 34.6 万元的理赔款，支持他前往广州接受更好的治疗。在治疗期间，瑞众保险人员定期进行回访并时刻关注住院治疗情况，在客户返回家中第一时间进行上门收取理赔资料，并在当日再次赔付 5.2 万元。瑞众保险的代理人和理赔人员的主动服务，通过重疾快速理赔、协助客户转诊就医等实际行动践行了“诚实守信、客户至上”的服务理念。

四川分公司快速完成“8·9”雅安陇西河洪水事件行业首笔赔付，荣获“年度影响力赔案”

2023 年 8 月，四川雅安雨城区陇西河突发洪水，四川分公司立即启动重大突发事件理赔应急预案，第一时间与遇难客户家属取得联系并提供上门服务、简化理赔流程，在将资料上传系统后于 10 分钟内即完成给付，切实保障客户权益。

《中国银行保险报》于 3 月 14 日在北京举办 2024 金融消保与服务创新主题活动，活动现场公布了“2024 金融业消保与服务创新案例”名单，此案例荣获“年度影响力赔案”。



宁波分公司迅速理赔显担当，家长点赞高效服务

台州 H 女士一年级的女儿突发双耳耳聋，曾多次在台州、上海医院治疗，一直未见好转，花费治疗费用数十万，正当 H 女士一筹莫展的时候，想起 2018 年曾给女儿买过一份重疾险，便联系了瑞众保险宁波分公司理赔人员，公司当即委派工作人员驱车 2 个多小时从宁波赶往台州了解其具体病情并协助办理理赔手续。资料齐全后，第 3 日便将 70 万重疾理赔款转入其账户，该产品未成年人双倍保额赔付，能够以更少的保费撬动高额的风险保障杠杆，减轻家庭负担，H 女士对保险公司的服务给予了高度评价。



收获多面锦旗，瑞众保险的优质理赔服务受到赞誉

金融知识教育



公司聚焦人民群众对金融知识的迫切需求，积极开展消费者权益保护教育宣传活动，做好金融常识的日常推广普及，通过视频、图文、宣教活动等丰富多彩的形式向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险，向社会传递金融为民的保险行业正能量。全年，公司共举办金融知识教育活动6,405次，参与员工4.6万人次，触达消费者3,345.8万人。

全年，公司共举办金融知识教育活动

6,405 次

参与员工

4.6 万人次

触达消费者

3,345.8 万人

“3·15”消费者权益保护教育宣传周

- 开展线上线下教育宣传活动 **1,567** 次，触及消费者 **183.5** 万人次
- 向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险，发布原创教育宣传文案 **312** 篇，点击达 **97.2** 万次

“金融消费者权益保护教育宣传月”

- 开展线上线下教育宣传活动 **1,934** 次
- 活动触及消费者 **2,482.9** 万人次
- 总分公司领导直接参与教育宣传活动 **155** 次
- 发布原创教育宣传文案 **741** 篇
- 原创教育宣传文案点击数量 **281.9** 万次，向社会传递金融为民的保险行业正能量

多场景联动，开展客户嘉年华活动

瑞众保险坚持以客户为中心，围绕“公益、健康、教育、关怀、生活”五大主题，覆盖全国169个地市，线上线下多场景联动，开展丰富多彩的客户嘉年华活动。2023年活动访问量超963万次，参与客户数近45万人。

2023年活动访问量超

963 万次

参与客户数近

45 万人



海南分公司结合“代理退保”开展金融知识教育

2023年9月，海南分公司在金融消费者权益保护教育宣传月活动中，结合年度金融热点“代理退保”，用海南方言演绎小品《连环诈》，用轻松欢快的方式提醒市民朋友注意警惕高息理财产品和代理退保陷阱，并借助新媒体热点推广宣传。



浙江分公司多形式践行消保主体责任

浙江分公司积极开展金融知识教育宣传，运用线上线下渠道多种形式开展教育宣传活动，研究搭建消费者充分参与的教育宣传平台，提升消保教育宣传的覆盖面与触达率。充分发挥新媒体优势，在公众号、视频号、微信群和客服节线上平台多方位发布消保趣味游戏、热点话题讨论等精彩活动，通过制作图文并茂的推文、原创有趣的视频等多种形式，倾听消费者心声，普及金融知识。聚焦“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”等重点区域，做实做细宣传工作，通过发放折页、现场讲解等多种方式，让“一老一少一新”特殊人群真正做到主动适应数字金融时代。

2023年内，浙江分公司官方微信公众号共发布消保宣传文案74篇，阅读量达29,286人次；开展线下消保宣传115场次，触及消费者3.78万人次，有效提升金融知识宣教的深度和广度，扩大公司社会金融影响力。



▲ 内蒙古分公司开展“金融消费者权益保护教育宣传月”等专项活动，聚焦重点人群构建金融宣教长效机制，做实做细金融知识教育，切实维护保险消费者合法权益，构建和谐金融生态环境。



▲ 江苏分公司组织开展2023年“3·15消费者权益保护教育宣传周”活动，通过形式多样的宣传和服务，进一步扎实推进金融消费者权益保护工作，构建和谐健康的金融消费环境，提升消费者满意度。

创造幸福生活 共筑美好未来

携手员工成长	54
培养行业精英	57
友好职场生态	58
奉献公益事业	60

<p>4 优质教育</p> 	<p>5 性别平等</p> 	<p>8 体面工作和经济增长</p> 
<p>10 减少不平等</p> 	<p>11 可持续城市和社区</p> 	



06

携手员工成长



瑞众保险视员工为企业的宝贵财富，致力于构建平等、包容、友善的职场环境。公司全力保障员工权益，为员工提供多元的职业发展道路，构建多层次、多方面的员工培训体系，鼓励员工充分发挥潜能，努力提升员工的职业认同感、获得感和幸福感。

合规雇佣

公司坚持合规雇佣，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定出台《瑞众人寿保险有限责任公司员工招聘管理办法（试行）》及年度招聘工作方案，持续优化工作程序。

公司践行雇佣多元化和机会平等的原则，严格禁止基于性别、地域、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾等产生的任何歧视，坚决反对雇佣童工与强迫劳动，致力于构建和谐共融的劳动关系。加强雇主品牌建设，创新人才引进模式，优化校招人员占比，成功突破校招瓶颈，高效、高质引进人才。2023 年，公司劳动合同用工总数为 9,397 人，女性员工比例为 56.1%，少数民族员工占比为 5.1%。



▲ 2024 年 1 月，瑞众保险获评 2023 年度智联招聘“中国年度最佳雇主地区 50 强”。

人才培养

公司注重员工的培养与成长，持续构建全面化、多层次、有特色的人才培养体系，为所有员工提供多元化的人才培养项目。公司多措并举，吸引并培养行业知识丰富、专业配置齐备、知识结构合理的专业人才队伍，实现“管理人才”与“专业人才”双驱动，助力公司在新竞争格局中构建人力资源竞争优势，释放“人才红利”。

2023 年，公司制定出台《瑞众人寿保险有限责任公司总公司岗位职级及选拔任用管理办法（试行）》，畅通青年干部晋升通道，促进公司人才多样性，完善梯队结构，激发员工的潜在能力，确保为公司源源不断贡献人才。



2023 年培训情况

<p>厚植思想文化根基</p> <p>将党性教育贯穿至干部教育培训全过程，包括微课、视频教学、现场教学。全年主办 9 期 专题讲座，包括中央金融工作会议分析与解读，共计观看超过 17,000 人次。</p>	<p>建立学习型组织</p> <p>瑞众书院在往年试点的基础上全面推广，覆盖全系统 10,879 人，人均学时 69.89 小时；全系统开发《情境微课—自助服务指南》330 门 课程，优选 116 门 优秀课程，浏览量约 113 万人次。</p>	<p>外考外训机制落地</p> <p>全面落实外部考试认证，助力各序列、机构专业精进与知识更新。2023 年外部培训涉及总公司 8 个 部门，36 人次 申请参加外训；分公司 CICE 行业资格考试推广实施，17 家 机构，报考人员 361 人，合计报考 1,137 科次。</p>
--	---	---

陕西分公司打造层级育才“快车道”，培养人尽其才“内生力”

陕西分公司落实“鸿鹄”“青鸟”“英才”计划人才梯队项目；瑞众书院陕西特色馆分区经营、资源建设类活动有序开展，2023 年完成培训项目 16 个，培训计划达成率 100%；瑞众书院学习平台访问量达成 3.7 万人次，访问量达成率 248%；研发微课 14 门、选拔特聘讲师 5 人、自主研发内训课程 5 门、机构特色馆上线课程 5 类 9 门。

完成培训项目

16 ↑

培训计划达成率

100 %



深圳分公司打造学习型组织，全力支持员工发展

2023 年，瑞众保险深圳分公司共举办 6 期大鹏展翅计划，11 期搏击长空计划，2 期翱翔天际计划和 1 期自主学习计划。开展瑞众大讲堂，打造充满活力的学习型组织，为公司高质量发展提供有力的人才支持。



绩效薪酬

公司持续优化绩效管理工作，为完善员工绩效评价机制，全面、准确评价员工绩效表现，制定《瑞众人寿保险有限责任公司人事考核办法（试行）》，按照考核办法开展 2023 年度考核工作，同时设立明确的反馈与申诉流程，加强绩效考核结果的沟通。公司不断完善员工发展通道，探索差异化的干部管理模式，修订总公司及分支机构岗位职级及选拔任用管理办法，拟定《干部选拔任用实施细则》《干部能上能下实施细则》，构建“能上能下、能进能出”的干部选拔任用体系，推动形成能者上、优者奖、庸者下、劣者汰的用人导向，激发员工的潜在能力，确保为公司源源不断贡献人才。

公司注重薪酬分配激励，优化劳动薪酬体系，完善固定工资和浮动奖金相结合的薪酬体系，强化绩效导向分配原则，奖金结合个人绩效及贡献度差异发放，进一步激发干部员工干事创业的热情，与公司共同发展成长。年内，公司推动《瑞众人寿董事监事薪酬管理方案》履行公司治理审议，持续完善覆盖全员的绩效考核管理体系，加强总部高级管理人员考核效能，进一步激发员工工作潜能与活力。

培养行业精英



瑞众保险为保险代理人制定详细的管理和提升规划，优化代理人队伍改革路径，制定创新发展机制，建设培训支持体系。同时，公司关注保险代理人的基本保障与福利，致力于为代理人提供多样化的关怀机制。截至 2023 年底，公司前线销售人员约 12 万人。

公司持续为代理人安排适应代理人发展需求的培养和培训计划，提升代理人服务技能与专业水平。2023 年内，新人营销员人均培训时长 105 小时，主管营销员人均培训时长 10 小时。同时，公司运用数字化和信息化手段帮助营销队伍提高效率，上线瑞众微门店 2.0，借助全新个人名片 + 客户端 + 助手端，助力代理人打造专业人设，增强获客养客 + 客户服务能力，全年超 169 万人访问，转化标保 5.4 亿。

公司不断提升发展质效，修订《瑞众人寿保险有限责任公司营销渠道营销员品质行为管理实施细则》等管理办法，规范代理人销售行为，保护消费者合法权益，提高客户服务质量。

2023 年内，		上线瑞众微门店 2.0	
新人营销员人均培训时长	主管营销员人均培训时长	全年访问超	转化标保
105 小时	10 小时	169 万人	5.4 亿

公司银保渠道坚定不移推动高质量人力增长，全面升级行业独家渠道培训工具，打造“培训支持 + 销售辅助”双循环，实现碎片化功能向一体化平台推进；打造多维度培训形式，针对不同培训需求开展不同形式、不同内容、不同主题的培训活动，有效提升培训体系的连续性、科学性和全面性；打造精品课程库，高效赋能队伍伙伴及合作影响，赋能超过 3 万个网点，为业务发展奠定坚实基础。2023 年，公司银保渠道年度保费超过 1,400 亿元，位列市场前列。

精品课程库赋能网点超过

3 万个

银保渠道年度保费超过

1,400 亿元

友好职场生态



守护身心健康

公司高度重视员工的身心健康，为全体员工提供了安全健康的工作环境。持续优化员工福利体系，做好干部员工关心的工作，传递公司温暖；结合市场水平和公司实际情况，落实员工工作餐补等，提升员工福利公平性和合规性；优化完善异地工作待遇政策，妥善解决异地工作人员住房和探亲等问题，免除员工后顾之忧。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等相关法律法规和文件，按照员工年龄层、性别、婚姻状况分别为员工制定不同体检方案。同时，为适当减轻公司员工在面临疾病、意外等情况的经济负担，公司每年为员工投保内部福利保险，包括团体补充医疗保险、团体定期寿险、团体意外伤害保险及团体重大疾病保险等。

丰富员工生活

公司举办职工春秋游、绿色出行等多项文体活动，成立羽毛球、乒乓球、网球、瑜伽等各项文体兴趣小组，举办首期“金融基础急救达人”培训，丰富职工文化生活，营造和谐融洽的团队氛围。

实施温暖工程

公司开展“党的光辉照心田”送温暖慰问活动，深切关怀困难员工，将党的温暖和关爱带给公司一线伙伴；对结婚、生育员工，及时开展关爱慰问，截至 2023 年底，总公司共关爱员工 74 人，发放慰问金 10 万元；发放节日福利，与办公室配合增设员工福利场所，体现公司关怀。

总公司共关爱员工

74 人

发放慰问金

100,000 元

暖心后勤服务

公司设立总部员工食堂，提供安全优质餐饮服务，严选供应商，打造一应俱全物业管家服务。搭建商旅平台，为员工提供便捷高效的差旅服务。成立健康管理中心，为员工提供流感疫苗、HPV 疫苗预约接种服务，设立健身房、职工理发室、减压室、母婴室、电话亭，进一步创造温馨、和谐的工作氛围。

宁波分公司开展“唱响新征程绿色迎亚运”趣味运动会

2023 年 7 月，宁波分公司开展“唱响新征程 绿色迎亚运”运动会，展现保险人贯彻党的二十大精神、“奋进新征程、建功新时代”的昂扬风貌。助力员工增强身体素质，丰富了文化生活，树立积极乐观的生活态度，激发建功立业的热情。



广东分公司荣获“广州市 AA 级劳动关系和谐企业”称号

瑞众保险广东分公司积极开展各类员工关爱活动，举办如毛球、瑜伽等文体活动，关爱女性员工、因病住院员工等，开展送温暖慰问活动，累计为结婚生育、住院等 54 位员工发放慰问津贴。2023 年，公司荣获由广州市人力资源和社会保障局、广州市企业联合会 / 企业家协会、广州市工商业联合会联合颁发的“广州市 AA 级劳动关系和谐企业”称号。



▲ 2023 年 8 月，内蒙古分公司参加自治区保险业第五届篮球友谊赛暨第一届气排球友谊赛，获得保险业气排球比赛第二名。



▲ 2023 年 2 月，东莞分公司工会组织举办“兔年元宵喜乐会”庆元宵活动。

奉献公益事业



瑞众保险心系民生，在巩固自身发展的同时积极履行社会责任，积极开展公益活动，为人民构筑美好生活，打造了致敬抗战老兵、圆梦行动、重阳行动等公益品牌项目。



重阳行动

>>>>

每年组织开展大规模关爱老人的“重阳行动”，向生活困难的老人传递爱心、传递温暖；并回访探望抗战老英雄，赓续红色血脉，传承奋斗精神。全年累计帮助22,500名困境老人改善养老现状。



圆梦行动

>>>>

每年组织开展慰问困难儿童的“圆梦行动”，走进乡村、走进山区，用行动和爱心传递温暖、点亮希望、打造幸福。

北京分公司志愿服务“一带一路”高峰论坛

2023年10月，为保障“一带一路”高峰论坛期间辖区群众出行平安有序，北京分公司党委志愿服务队累计派出24名志愿者、值守时长超480小时，为“一带一路”国家重大活动营造辖区平安祥和的社会氛围。

值守时长超
480 小时

“守望相助·温暖同行”，苏州分公司探望慰问老年人

2023年9月，苏州分公司以“守望相助·温暖同行”为主题，通过业务员队伍和社会联动，一对一探望慰问市内困难老人、失独老人和退伍士兵，以保险的力量帮助更多老人安享一个幸福美满的晚年。



河南分公司“线上+线下”多渠道传递公益力量

河南分公司通过“线上+线下”的形式开展多样性的公益活动，在2023年“六一”儿童节与九九重阳节期间，发动全省17家机构300余名爱心志愿者，累计投入公益善款近20万元，探访留守、残疾儿童，抗战老兵与孤寡老人共计238名，志愿者们历经504小时、遍布170个地区，向弱势群体传递爱心、传递温暖。

累计投入公益善款超近

20 万元

提供志愿服务

504 小时

志愿服务遍布

170 个地区



黑龙江分公司回访“保险爱心书香小屋”

2023年，在“7.8全国保险公众宣传日”期间，黑龙江分公司赴巴彦县万发镇中心学校，开展以“保险力量为奋斗的你加把劲”为主题的保险宣传活动，回访此前捐助的第110号“保险爱心书香小屋”，为需要帮助的孩子们撑起一片爱的天空。



📍 宁波分公司开展“百人结伴 公益助学”教育资助行动

宁波分公司走进宁波对口帮扶城市之一四川省大凉山，开展为期三年的“百人结伴 公益助学”教育资助行动，与 101 名家庭困难的学子结对帮扶。公司每年向当地教育基金会捐助 47.5 万元，前往部分资助学生家中实地走访，汇聚金融力量，为困难家庭学生提供持久帮助。



📍 天津分公司为金水庄村捐建爱心井

天津市蓟州区杨津庄镇金水庄村原饮用水井，因年久失修且深度不够，出现返沙，水质极差，严重影响村民健康，喝上放心水是全村人的愿望。天津分公司得知金水庄村这一情况后，秉承“服务国之大者 守护美好生活”的企业使命，积极行动，决定无偿捐赠 6 万元，为金水庄村打一眼“爱心井”。这眼水量足、水质优的百米深井正式并网入户，让全体村民喝上了甘甜的健康好水。



📍 圆梦助学，青岛分公司在行动

2023 年 6 月，青岛分公司组成的探访小队前往平度市蓼兰小学开展捐献活动。青岛分公司为孩子们讲解了金融消费者的权益以及防范新型传销的方法。活动中，青岛分公司为平度市蓼兰小学捐赠书籍 600 套，并为 8 位品学兼优的困境儿童送上书包、被子、花生油、牛奶、画笔等爱心物资。青岛分公司将继续秉承公司“爱老慈幼”的公益主题，不忘初心，积极履行企业社会责任。

📍 广东分公司开展“种下一棵树·守护一片蓝”旧衣回收环保行动

2023 年，广东分公司联合全省下辖机构开展“种下一棵树·守护一片蓝”旧衣回收公益活动，广大内外勤队伍踊跃参与，活动共回收蓝 T 工装 5,190 余件，获取配捐善款，以“互联网+”形式植树 20 棵，用于定向帮助饶平县 2023 年“互联网+全民义务植树”公益项目，积极支持项目实施，以实际行动响应“绿美广东”号召，为实现“双碳”目标贡献力量。



未来展望

2024 年，是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标的关键一年。瑞众保险将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻党中央决策部署，坚持金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，坚持把金融服务国家发展大局作为出发点和落脚点，扎实推进以“专业化”为体，以“生态化”“数字化”为翼的“一体两翼”发展战略，做好“五篇大文章”，持续提升服务国家战略、实体经济、民生保障质效，服务国家所需、满足民众所盼、把握大势所趋、发挥瑞众所能，努力开创高质量发展新局面。

面向未来，守正创新，坚定不移持之以恒走中国特色金融发展之路。瑞众保险将进一步提高政治站位、强化使命担当，全面落实中央决策部署，树立正确发展理念，把握好“稳”和“进”、“立”和“破”的关系，统筹平衡好规模与效益、资产与负债、发展与安全。全面聚焦三化战略落地，以中长期发展战略及 2023-2025 年发展规划落地为牵引和抓手，坚持内外兼修、一体推动高质量转型落地见效，积极主动参与金融强国建设，以实际行动为中国式现代化贡献瑞众力量，在助力经济社会高质量发展中展现更大责任与担当。

立足当下，担当实干，以新气象新作为谱写瑞众保险高质量发展新篇章。瑞众保险将紧紧围绕推进中国式现代化这个最大的政治，在成立后的首个完整经营年度中，全面加强党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，持续推动主题教育成果转化；积极服务国家发展大局，制定服务大局整体工作方案，推动工作方案规划落地见效；推进三化战略全面宣贯落地，完成战略规划审议报备，做好战略规划宣传引导，推动战略规划落地实施；着力推进重点领域深化改革，创新产品研发模式，强化业务与销售能力建设，加

快推进数字化转型，推动投资能力和投资收益持续双提升；强化资源保障和机制建设，加强人才队伍建设，完善三位一体政策体系，强化全面风险管理，加强企业文化建设，以公司高质量发展助力行业高质量发展、助力金融强国建设。

不负时代、不负韶华，迈上新征程的瑞众保险，将切实践行“服务国之大家 守护美好生活”的使命，坚持“为社会添保障 为人民谋幸福”，充分发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，做金融强国的“实干者”，为中国式现代化贡献更大力量！

关键绩效

经济绩效

指标	单位	2023 年
总保费	亿元	2,691
续期保费	亿元	1,146
赔付件数	万件	42.94
理赔金额	亿元	58.13
豁免保费金额	亿元	10.12
小额理赔时效	天	0.2
小额理赔获赔率	%	99.78
个人客户数量	万人	4,025.77

环境绩效

指标	单位	2023 年
全年投资符合 ESG 认定标准的绿色债券	亿元	约 15.1
能源消耗：汽油 + 柴油	升	16,121.5
能源消耗：外购电力	万度	588,559.31
用水量：总用水量	吨	4,078

治理绩效

指标	单位	2023 年
公司治理		
董事会成员数量	人	8
执行董事数量	人	2
独立董事数量	人	3
男性董事数量	人	5
女性董事数量	人	3
股东会召开次数	次	4
风险与合规		
开展风险管理培训次数	次	3
风险管理培训参与人次	人次	93,491
合规培训次数	次	901
合规培训参与人次	人次	363,237
反洗钱培训次数	场	6
反洗钱培训覆盖人次	人次	113,511
反腐倡廉培训次数	次	7
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	10,000
审计问题整改率	%	93.70
高管审计达成率	%	169
专项审计完成率	%	175

社会绩效

指标	单位	2023 年
员工		
劳动合同签订率	%	100
员工总数	人	9,397
男性员工人数	人	4,128
女性员工人数	人	5,269
残障员工人数	人	58
35 岁以下员工人数	人	5,162
35-50 岁员工人数	人	3,874
50 岁以上员工人数	人	361
少数民族员工人数	人	480
员工平均年龄	岁	35.6
中高层员工男性比例	%	81.80
中高层员工女性比例	%	18.20
员工职业和技能发展培训投入金额	万元	1,133
开展员工职业和技能发展培训期数	次	53
员工参与培训	人次	76,854
员工参与培训平均时长	小时	78
银保营销员		
银保营销员数量	人	16,571
银保营销员培训次数	次	916
银保营销员培训人次	人次	695,982
银保营销员人均培训时长	小时	112

指标	单位	2023 年
个险营销员		
个险营销员数量	人	104,616
个险营销员培训次数 (新人)	次	963
个险营销员培训次数 (主管)	次	1,064
个险营销员培训人次 (新人)	人次	136,516
个险营销员培训人次 (主管)	人次	61,897
营销员人均培训时长 (新人)	小时	105
营销员人均培训时长 (主管)	小时	10
消费者权益保护		
金融知识教育活动举办次数	次	6,405
金融知识教育活动参与员工	万人次	4.6
金融知识惠及受众人数	万人	3,345.8
发布教育宣传及风险提示文案	条	3,298
95300 总体服务量	万件	666.24
保全时效	天	1.00
服务国家战略		
全年投资实体经济发行人发行债券	亿元	约 735.3
年度投资基础设施方向债券和民生工程方向债券	亿元	约 324.1
乡村振兴相关债券总投资规模	亿元	约 1.9
消费帮扶金额及产业帮扶金额	万元	93

内容索引

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南 (GRI Standards) 2021 版本》

使用说明	瑞众保险在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日 (部分内容超出上述时间范围) 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P6-7
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-7 员工	P68
	2-8 员工之外的工作者	P68-69
	2-16 重要关切问题的沟通	P12
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P4-5
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P74
	2-29 利益相关方参与的方法	P12
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P12-13
	3-2 实质性议题清单	P13
反腐败		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P22
GRI 205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P22
能源		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P41
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P66

GRI 标准	披露项	披露位置
水资源和污水		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P41
	303-5 耗水	P66
供应商环境评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P41
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	P41
雇佣		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P54
	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P68
GRI 401: 雇佣 2016	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P58
职业健康与安全		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P58
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	P58
	403-6 促进工作者健康	P58
培训和教育		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P55
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P68
多元化与平等机会		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P54
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管理机构与员工的多元化	P68
反歧视		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P54
当地社区		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P58
供应商社会评估		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P41
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	P41
客户隐私		
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	P23

中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理披露指南》

一级指标	二级指标	披露位置
环境维度		
E.1 能源消耗	E.1.1 能源消耗	P41
	E.1.2 节能降耗	P41
E.2 资源投入	E.2.1 用水量	/
	E.2.2 水资源节约	/
E.3 污染物排放	E.3.1 废弃物排放	/
E.4 应对气候变化	E.4.1 温室气体排放	/
	E.4.2 温室气体减排	/
	E.4.3 气候变化管理	P40
	E.4.4 环保投入	P40
	E.4.5 生态和生物多样性保护	/
E.5 绿色运营	E.5.1 职场类	P41
	E.5.2 硬件设施类	P41
	E.5.3 因公出行类	/
社会维度		
S.1 员工保障和发展	S.1.1 员工多样性	P54
	S.1.2 员工保障与福利	P58-59
	S.1.3 员工职业发展	P55
	S.1.4 员工满意度	P55
S.2 代理人管理和提升	S.2.1 代理人发展	P57
	S.2.2 代理人关怀	P57
S.3 可持续供应链	S.3.1 供应商管理	P41
S.4 产品和服务	S.4.1 可持续保险产品	P27-29、P34-37
	S.4.2 客户关系	P44-51
S.5 社会责任	S.5.1 负责任投资	P26-28、P40
	S.5.2 普惠投入	P34-35
	S.5.3 乡村振兴	P28-31
	S.5.4 社会公益参与	P60-63
	S.5.5 社区关系管理	P36-37、P46-47、P60-63
S.6 外部交流合作	S.6.1 与国内外相关组织的交流与合作	P20、P29
S.7 知识产权	S.7.1 知识产权、专利研发	P23

一级指标	二级指标	披露位置
治理维度		
G.1 战略和政策管理	G.1.1 战略和政策理念	P07
	G.1.2 组织架构	/
	G.1.3 能力建设	/
	G.1.4 信息披露	/
G.2 商业道德	G.2.1 商业道德准则和行为规范	P20-22
G.3 股东（大）会	G.3.1 持股情况及中小股东保护	不涉及
	G.3.2 股东（大）会运作情况	P19
G.4 董事会	G.4.1 董事会多元化	不涉及
	G.4.2 董事长和 CEO 是否独立	不涉及
G.5 监事会	G.5.1 外部监事比例	/
G.6 高级管理层	G.6.1 高级管理人员多元化	/
G.7 风险管理	G.7.1 制度建设	P20
	G.7.2 关联交易	P21
	G.7.3 风险事件披露	/
	G.7.4 客户管理	/
G.8 薪酬管理	G.8.1 董监高激励约束机制	/
	G.8.2 董监高薪酬合理性	不涉及
G.9 外部监督	G.9.1 监督结果	P70-73
G.10 经营绩效	G.10.1 经营绩效指标	P66
G.11 治理结果	G.11.1 分红及税务	不涉及

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《瑞众人寿保险有限责任公司 2023 年环境、社会及治理 (ESG) 暨社会责任报告》。公司真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便公司持续改进工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问题（请在相应位置打“√”）

1. 对于瑞众保险，您的身份是？

- | | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 政府 | <input type="checkbox"/> 投资者 | <input type="checkbox"/> 员工 | <input type="checkbox"/> 供应商 / 承包商 |
| <input type="checkbox"/> 合作伙伴 | <input type="checkbox"/> 同行 | <input type="checkbox"/> 社区和公众 | <input type="checkbox"/> 媒体 |
| <input type="checkbox"/> 非政府组织 | <input type="checkbox"/> 其他（请注明） | | |

2. 您认为瑞众保险履行社会责任表现：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

3. 您对报告的总体印象是：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

5. 您认为报告结构：

- | | | | |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很合理 | <input type="checkbox"/> 较合理 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较不合理 |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

开放性问题

7. 您对瑞众保险社会责任方面的工作有哪些期待？

衷心感谢您对瑞众保险的关心和支持！



地址：北京市丰台区凤凰嘴街2号院2号楼瑞众保险大厦

全国统一客户服务热线：95300

官网：www.ruiinsurance.com



订阅号：瑞众人寿保险



服务号：瑞众保险