



《渤海人寿2023年社会责任报告》

BOHAI LIFE INSURANCE 2023 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



渤海人寿
BOHAI LIFE

不忘初心 · 永存爱心



渤海人寿保险股份有限公司
Bohai Life Insurance Co.,Ltd

天津市和平区西康路与成都道交口东北侧赛顿中心C座写字楼21层

4008-667-668
全国统一客服及维权电话
www.bohailife.net



企业宗旨

至诚、至善、至精、至美

企业理念

为社会做点事、为他人做点事

企业目标

创建一个公司、创造一批人才、创造一种制度、创造一种文化

企业精神

大众认同、大众参与、大众分享、大众成就

经营理念

诚信、业绩、创新、服务

企业文化

前言

R E F A C E

经济大调整、社会大变革、技术大创新、市场大竞争——我们正处在这样一个风起云涌的时代。渤海人寿作为新生代险企，自成立以来，秉持“诚信、业绩、创新、服务”的经营理念，以促进区域经济发展和保障服务民生为己任，在贯彻落实行业供给侧结构性改革进程中，不断提高供给能力和质量。

2017年以来，渤海人寿连续多年跻身“中国服务业企业500强”，荣登“天津企业100强”前列。截至2023年底，公司整体纳税额逾5.38亿元，服务客户超166万人，为社会累计提供保额超1.17万亿元的保险保障，累计受理客户理赔申请并结案约48.89万件，提供保险赔付保障超6.7亿元。

浩渺行无极，扬帆但信风。2023年，中央金融工作会议首度召开，会议提出“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章”，为牢牢把握推进金融高质量发展这一主题，做好相关金融工作指明了方向。金融保险业在新的历史时期被赋予了新的内涵和更高使命。如何通过发挥保险业风险管理的核心职能，不断增强人民群众的安全感、获得感和幸福感，是渤海人寿在这新的历史方位需要深刻探索和不断追寻的课题。

不忘初心，以本图存——渤海人寿将回归保障本源、强化保障属性，发挥保险的风险管理和保障功能，服务实体经济，助推区域经济发展，守护人民美好生活。

心怀敬畏，循道而行——渤海人寿将合规守则作为公司健康发展的根本。敬畏法律、敬畏市场、敬畏人民，以诚实守信、高度负责的态度，让事业行稳致远。

永存爱心，因爱而久——渤海人寿将恪守使命，心怀大爱，不忘保险“扶危济困、雪中送炭”的天然属性，为推动保险成为充满爱心的崇高行业不懈努力！

铁肩担道义，妙手著文章。作为保险领域的企业公民，渤海人寿将在现代企业治理理念指引下，担当应有之责任、发挥应有之价值，切实推动企业实现高质量、可持续发展。

保险人，中国梦——让我们携手共勉。



目 录

C O N T E N T S

一 担当使命 服务大局 / 1

- (一) 服务实体经济 01
- (二) 助推区域经济发展 02

二 不忘初心 回归本源 / 3

- (一) 保障民生安康 03
- (二) 化解急难险重 04

三 稳健经营 提质增效 / 07

- (一) 合规从严治企 07
- (二) 全面风险管理 08

四 科技赋能 服务升级 / 11

- (一) 推动智慧运营 11
- (二) 改善服务体验 13

五 保护生态 和谐共生 / 15

- (一) 响应双碳战略 15
- (二) 低碳环保运营 15
- (三) 绿色节能办公 16

六 以人为本 以善为先 / 17

- (一) 保护消费者权益 17
- (二) 关爱员工成长 19
- (三) 助力公益慈善 21

附录：品牌荣誉 成长历程 / 24

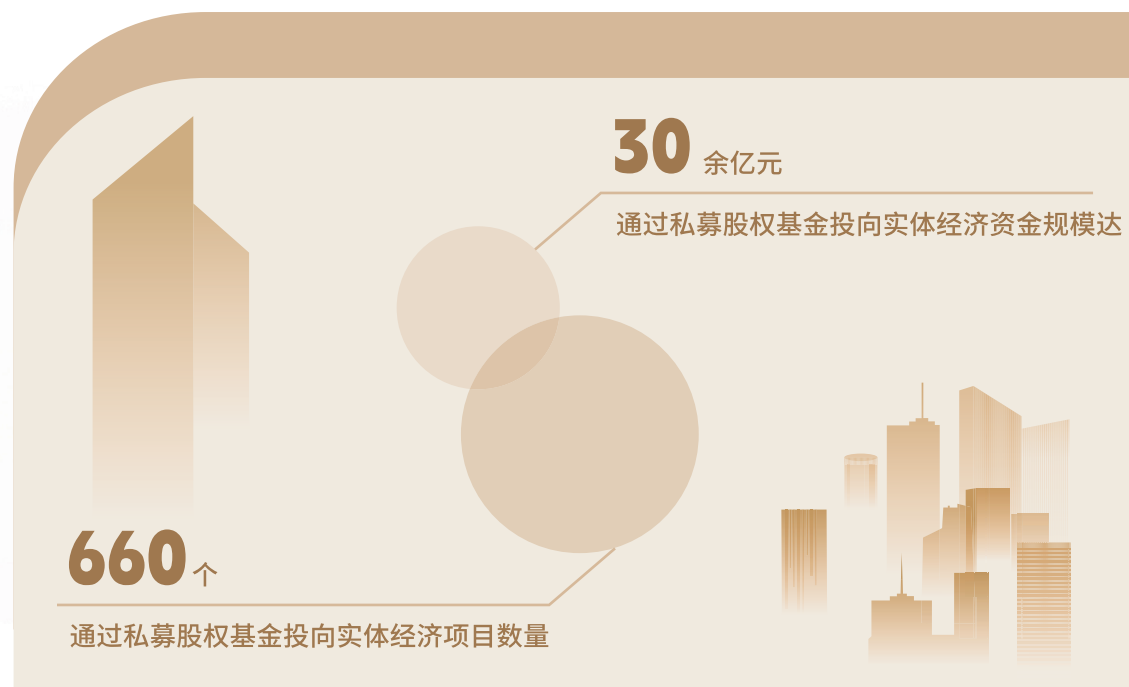


担当使命 服务大局

一 服务实体经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的立业之本。近年来，渤海人寿积极贯彻响应国家“保障与改善民生”、“节能环保”领域有关政策要求，紧抓**医养健康、能源环保、先进制造**方面的产业发展机遇，发挥保险资金额度大、稳定性强、长期性的优势，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，提高资源的配置效率，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融服务需求，推动保险产业和实体经济的深度融合。

2023年，渤海人寿不断完善投资体系建设，优化资产配置结构，保障投资端综合收益稳步提升，积极参与社会治理，以期更好满足不同层次实体经济的资金融通需求。公司通过保险债权投资计划，新增投资支持京津冀区域基础设施建设相关项目逾40亿元，实现了良好的社会效益和经济效益。截至2023年底，渤海人寿通过私募股权基金投向实体经济资金规模达**30余亿元**，穿透底层项目数量超**660个**，项目区域主要分布在京津冀、长三角、大湾区、长江经济带等重点区域，涉及以新能源汽车、光伏制造、储能等为代表的“双碳”领域，以及先进制造、前沿科技、医疗健康、消费等重点投资领域，为实体经济稳健发展注入保险资金能量。



二 助推区域经济发展

渤海人寿作为首家总部落户天津自贸区险企，以扎根天津、服务天津为使命，践行金融工作的政治性、人民性，切实找准服务民生大局和推动自身高质量发展的结合点，旨在为促进区域经济发展、增进民生福祉做出应有贡献。

2023年，面对国际国内经济形势下行压力、资本市场动荡、行业深度转型等多重困难挑战，渤海人寿攻坚克难促转型、戮力同心谋发展，当年实现规模保费105.69亿元，公司总资产540.74亿元，总体经营稳中有进。

渤海人寿紧密围绕天津市委、市政府“十项行动”号召，支持重点领域项目建设，积极推动京津冀绿色金融发展。公司充分运用大数据进行产业、企业细分，根据企业的不同风险保障需求，分类分层推出量身定制的保险产品和差异化的专业服务。在加强与天津市12条重点产业链企业的对接中，公司实施清单式对接服务，加强对中小微企业金融服务的扩面提质。2023年，渤海人寿共计为全市57家中小微企业服务业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达10.29亿元，有效转移了中小微企业的潜在风险，切实帮助这些企业增强了发展韧性。

渤海人寿依法纳税，自公司成立至2023年底，累计整体纳税额逾**5.38亿元**，2023年度纳税**1777万元**，积极为天津地方财政贡献税收，以持续促进区域经济发展、改善民生。

自成立至**2023**年底
累计整体纳税额逾
5.38 亿元

2023 年
当年实现规模保费
105.69 亿元

2023 年
公司总资产
540.74 亿元

2023 年度
纳税
1777 万元

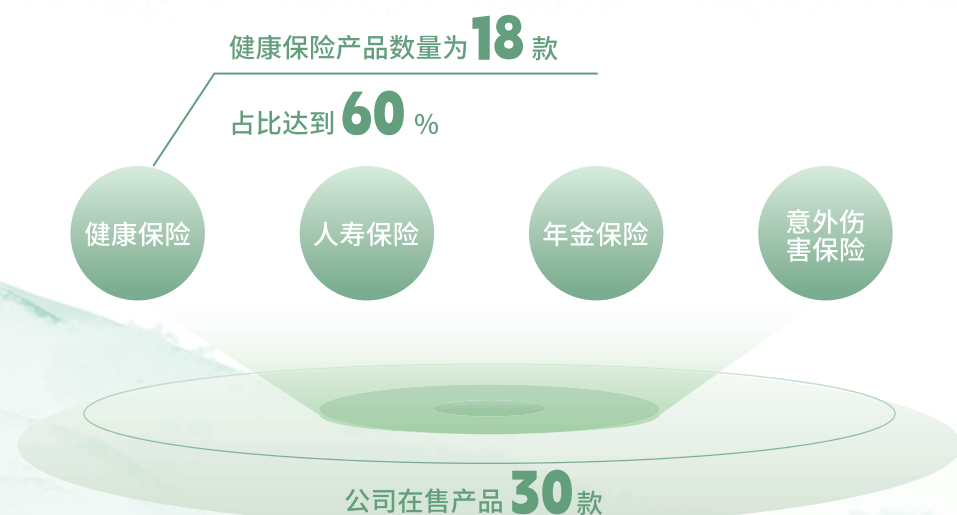
不忘初心 回归本源

一 保障民生安康

渤海人寿积极响应党中央和国务院提出的“加快发展商业健康保险，丰富健康保险产品供给”的有关政策，参与构建多层次的社会保障体系，服务社会民生和健康中国建设，完善经济补偿机制。

01 丰富产品内涵 拓宽保障维度

2023年，渤海人寿持续完善公司保险产品结构体系，优化负债结构，推动公司稳健发展。截至年末，公司在售产品30款，人寿保险、健康保险、年金保险、意外伤害保险四大类产品均实现布局，其中以保障型产品为主，健康保险产品数量为18款，占比达60%。



2023年，渤海人寿不断丰富产品的内涵价值，拓宽保障服务维度，加大保障力度，开发了满足客户对于养老和财富传承需要的终身年金产品与终身寿险产品，致力于提升老年人的养老资金保障水平。同时，公司积极储备养老、健康类产品，包含：提供灵活的领取年龄和交费选择，助力银发经济发展的养老年金产品；以低廉的保费为被保险人提供医疗费用补偿的意外医疗保险产品；进一步拓宽投保年龄，将更多老年群体纳入到保险保障中的恶性肿瘤医疗保险产品；为失能人群提供收入补偿的团体失能收入损失保险产品，以及为到达约定护理状态的被保险人提供护理保障的终身护理保险产品。

02 聚焦保障缺口 纾解民生痛点

新市民是中国城市居民的“新鲜血液”，推动了中国城镇化加速实现，为城市发展提供了活力和动能。当前，部分新市民群体金融服务需求未得到满足，在保险保障方面存在“面临生活风险多，普遍缺乏保险意识”和“医疗资源紧张，健康护理难题多”等问题。

2023年4月18日，北京银保监局、天津银保监局、河北银保监局联合印发《关于加强新市民金融服务支持京津冀协同发展的通知》，文件提出“总部位于京津冀地区的法人银行保险机构应建立本机构京津冀新市民金融服务统一协调机制，探索推出差异化的授信支持政策或保险费率优惠条款等”的要求。

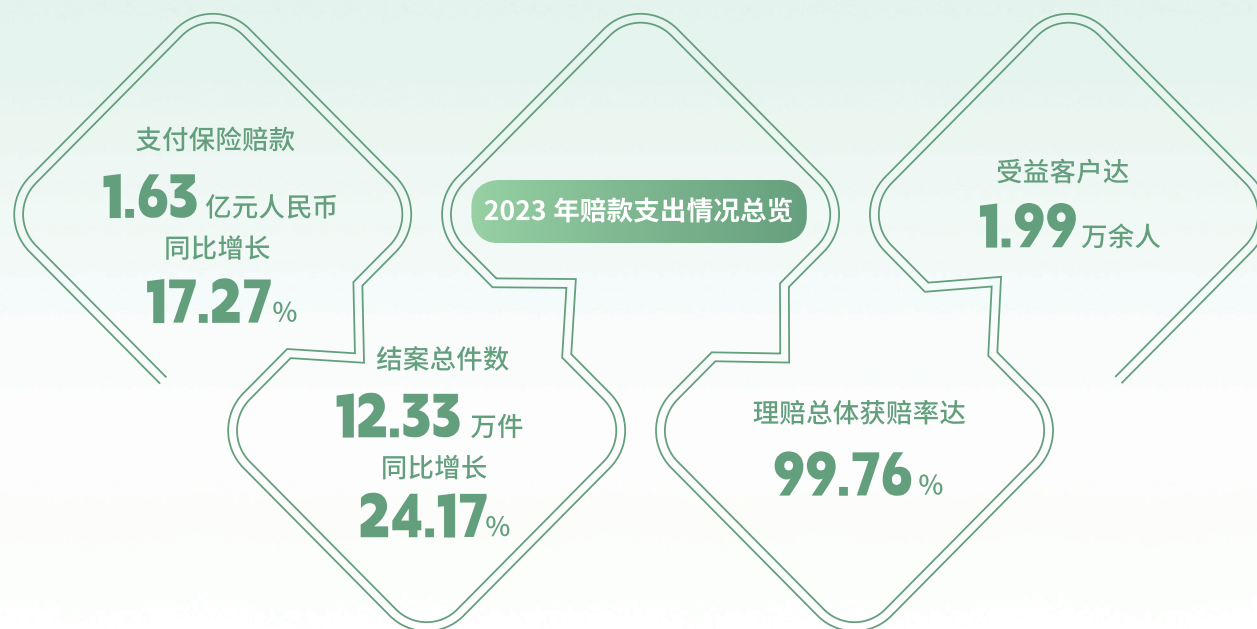
渤海人寿深入贯彻党中央、国务院关于“推进金融供给侧结构性改革、满足人民对美好生活的向往、促进全体人民共同富裕”等决策部署的重要内容，聚焦新市民保险保障痛点，适时推出“和护e家”家庭综合意外保险产品计划、“和睦e家”百万无忧团体医疗保险产品，切实做好新市民保险保障服务工作，推动形成覆盖新市民群体的多元化、多样化、多层次的区域性保险保障服务体系，进一步提高京津冀地区新市民保险服务的适配性和便利性，促进劳动力等生产要素自由流动和优化配置，更好服务京津冀协同发展。

二 化解急难险重

渤海人寿充分发挥保险的“经济减震器”和“社会稳定器”的作用，诚信高效履行保险责任，积极参与灾害救助、防灾减损，完善应急保障体系建设，化解急难险重，保障民众生命健康，维护社会平稳运行。

01 发挥保障职能 履行理赔责任

2023年，渤海人寿共计支付保险赔款1.63亿元人民币，同比2022年增长17.27%；结案总件数12.33万件，同比2022年增长24.17%；理赔总体获赔率达99.76%，受益客户达1.99万余人。其中，公司为60岁（含）以上老人提供人身险赔付17179人次，赔付金额719.10万元。在赔付金额和赔付责任分布上，超百万元的赔付案件6件，因疾病身故最高赔付金额192万元，意外身故最高赔付金额84万元，重大疾病最高赔付金额120万元，医疗费用补偿型单笔最高赔付金额41.17万元。个人业务理赔平均结案时效1.90天，较2022年缩短47.51%，客户体验不断改善，服务满意度稳步提升。



2023 年，渤海人寿单个被保险人获得医疗费用补偿型保障累计赔付金额近 80 余万元，全年共计赔付 17 次。1975 年出生的王女士是某学校骨干教师，热爱教育事业的她在 2022 年被天津血液病医院确诊为急性淋巴细胞性白血病，凶险的病情迫使王女士放下教鞭开始了漫长的抗癌之旅。病情的反复和恶化不仅给王女士的身心造成巨大创伤，持续高强度的治疗以及由此产生的高昂医疗费用也让王女士不堪重负。几轮治疗过后，原本经济优越的她陷入了后续治疗费用难以为继的境地。身心和经济的双重打击一度让王女士对战胜疾病和重返讲台失去信心。

渤海人寿在获知王女士罹患重疾后，秉持“以人为本、客户至上”的服务理念，第一时间与王女士及所在单位取得联系，极速完成对之前医疗费用的赔付，并同步启动了对后续住院费用的垫付服务。公司急客户之所急、想客户之所想，对王女士的后续治疗给予持续关注和人性化关爱，每次阶段性治疗结束后即启动理赔服务，为王女士持续治疗提供了充足保障，助力王女士重塑战胜疾病和重执教鞭的信心。渤海人寿专业、暖心、高效的理赔服务获得了客户的认可和赞许。

02 重视防险救灾 加强应急响应

渤海人寿高度重视防灾应急管理工作，将其纳入公司常态化运营机制。依据《渤海人寿保险股份有限公司应对突发事件金融服务管理办法》，公司明确界定突发事件金融服务的组织管理权责，对具有重大影响的自然灾害、事故、公共卫生或者社会安全事件实施分级分类管理，出台专项应急处置预案，完善突发事件发生时的业务和风险管理条款，要求采取必要措施将突发事件对业务连续运行、金融服务功能的影响控制在最小程度，确保持续提供基本金融服务，在风险可控的前提下提供便民金融服务，切实保障客户合法权益，积极支持受突发事件重大影响的企业、行业保持正常生产经营，有效预防、及时发现和妥善处置由突发事件引发的各类风险，提升突发事件应急金融服务能力，积极参与社会治理。

渤海人寿每年定期组织重大理赔事件应急演练。2023 年 7 月，公司组织“804 京沪高速重大交通事故”应急演练。通过演练，强化公司各核心业务岗位人员的风险意识，进一步巩固提升了公司各部门协同应对突发事件的应急金融服务能力，为有效预防、及时发现和妥善处置突发事件奠定了坚实基础。

面对重大自然灾害和受到社会高度关注的公共安全事件，渤海人寿均在第一时间积极响应和有效应对。2023 年，公司先后启动 5 次重大理赔应急响应：2023 年 4 月 18 日启动《北京长峰医院火灾事故渤海人寿理赔应急预案》；2023 年 6 月 21 日启动《银川市烧烤店燃气爆炸事故应急预案》；2023 年 7 月 29 日启动《北京地区特大暴雨灾害渤海人寿理赔应急预案》；2023 年 8 月 22 日启动《天津市新天地大厦火灾理赔应急预案》；2023 年 12 月 18 日启动《甘肃临夏地震灾害渤海人寿理赔应急预案》。

以上每次应急响应，渤海人寿均第一时间开启理赔绿色通道，推出简化理赔申请材料、取消定点医院及自费药品限制、简化伤残认定手续等多项应急服务举措，践行保险企业急难救助、抢险救灾的社会责任。特别是 2023 年 7 月北京及河北部分地区发生特大暴雨自然灾害后，渤海人寿持续关注受灾人员情况，随时做好应对准备。石家庄中心支公司更在第一时间筹集紧缺救灾物资奔赴灾区一线开展救灾慰问，及时为灾区群众送去保险人的温暖关爱。

稳健经营 提质增效

一 合规从严治企

01 完善合规体系 严格合规管理

防范风险是保险业永恒的生命线，合规经营是渤海人寿健康发展的根本。2023年，面对不断变化的新形势和新要求，公司合规管理工作继续秉持“**依法合规、从严治企**”的理念，以保障公司合规稳健经营、规范业务发展为目标，严格防范业务风险、全力化解重大投资风险，切实维护公司合法权益。通过严格合规审查、加强合规检查排查、强化合规考核、优化合规监测、提升宣教培训效果等措施，进一步完善了公司合规管理体系，增强了公司合规管理能力。

为进一步加强合规文化建设，营造人人合规、主动合规的文化氛围，不断提升全员合规风险意识，促进公司依法合规经营，2023年公司组织开展了形式多样、覆盖面广泛的培训教育活动，内容包括法律法规、监管政策、公司制度、典型案例宣导、警示教育等，宣传培训活动覆盖全体员工。同时，为巩固宣传培训效果，公司组织全体员工开展了两次合规法律知识专项考试，有效提高了公司整体的合规风险意识，保障公司合规运营和稳健发展。

02 强化能力建设 防范洗钱风险

渤海人寿持续加强反洗钱能力建设，不断增强员工反洗钱意识和能力，防范洗钱风险事件发生。

2023年，渤海人寿以问题整改为抓手，结合最新监管规定和公司实际，持续推进反洗钱能力建设。公司建立健全反洗钱内部控制制度、操作流程和管理体系，全面涵盖客户身份识别、大额和可疑交易报告、客户洗钱风险等级划分与管理、产品洗钱风险评估、机构洗钱风险评估、反洗钱内部检查、反洗钱宣传培训、反洗钱绩效考核和奖惩；总公司与各分支机构之间已建立沟通协作机制，可就洗钱风险事件进行高效处理；同时，公司反洗钱系统功能不断提升，通过金融科技各项技术手段，充分发挥反洗钱系统对公司反洗钱能力的技术支撑作用，进一步提高了公司洗钱风险管理能力。

在中国人民银行天津分行组织的2023年天津市反洗钱征文评选活动中，渤海人寿参赛论文《虚拟货币洗钱风险及技术监控应对措施研究》荣获征文活动二等奖，公司反洗钱理论水平获得主办方认可。

03 提升审计效能 构建监察体系

渤海人寿始终坚持以党建为引领，围绕中心、服务大局，根据监管要求积极构建适应本公司实际、有力度、有效能的审计监管体系，推进清廉文化建设，促进公司持续健康发展。

公司规范开展洗钱风险管理、保险欺诈风险管理、消费者权益保护和高级管理人员任中、离任审计等专项内部审计工作，推动内部控制缺陷整改落实；搭建信息化审计系统，建立预警模型，通过数据的收集、整理、分析、评估，精准、高效定位疑点数据，切实提升内部审计效能；发布监察制度，明确监察职责，完成公司监察体系顶层制度与体系框架的初步搭建；深入开展清廉金融文化建设工作，严防道德风险，推动干部员工廉洁从业，提升干部员工廉洁自律意识，营造风清气正的工作氛围；坚持不懈用党的创新理论凝心铸魂，着力推进监察工作具体化、精准化、常态化，坚决铲除腐败滋生的土壤和条件，标本兼治，构建不敢腐、不能腐、不想腐的长效机制，促进公司规范运作、行稳致远。

二 全面风险管理

渤海人寿致力于建立并不断完善与公司发展战略、经营目标及财务目标相适应的，符合国家法律法规及监管规则的全面风险管理体系；致力于建立诚实守信的企业文化和价值准则，树立“**有效的风险管理创造价值**”的核心文化理念，持续提升公司风险管理能力，健全完善公司治理。

01 偿二代为引领 加强体系建设

2023年，渤海人寿坚持以偿二代二期监管规则为引领，以风险综合评级、SARMRA自评估等为抓手，建机制、抓长效、找差距、补短板，持续强化公司全面风险管理体系建设。

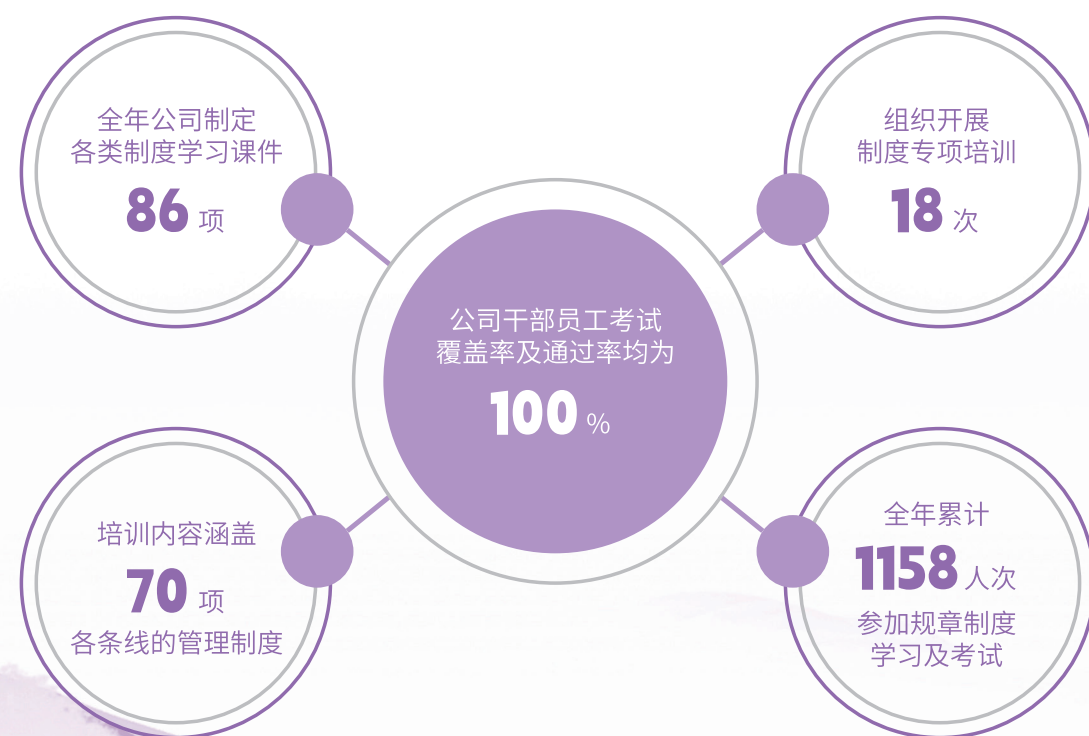
公司结合总体战略更新风险偏好体系，优化关键风险指标，按月度监测关键风险指标运行情况，完善风险监测与预警处置机制；强化大数据风控运用，控制重点业务领域欺诈风险，完善欺诈风险线索筛查机制，并定期开展欺诈风险评级和欺诈风险排查，提升公司欺诈风险防范能力；深入贯彻落实监管政策，组织开展常态化和专项风险排查，防范和化解经营风险；完成风险智能管理信息系统改造升级，提升风险管理自动化水平和信息化程度。

02 完善制度管理 强化学习考核

2023年，渤海人寿进一步改进制度管理机制，实施全面整合与分级分类相结合的体系化、精细化管理模式，同时进一步强化了制度的学习及考核运用，提高全员业务能力和内控风险意识。

公司将制度按效力层级重新分类，对总公司现行制度文本进行分层级整理编辑，编制形成《渤海人寿2022年度制度汇编》9册。为确保干部员工对公司通用类、各业务体系类核心规章制度做到全员领会、精准掌握，公司建立了覆盖课件制作、内容宣贯与考试、成果应用的制度学习与考核工作机制。全年公司制定各类制度学习课件86项，组织开展制度专项培训18次，培训内容涵盖70项各条线的管理制度，全年累计1158人次参加规章制度学习及考试，公司干部员工考试覆盖率及通过率均为100%。

通过制度培训与考试，公司干部员工对内控管理的了解和把握更加深入全面，制度的落地实施更加扎实高效，全员风险管理意识进一步增强，公司整体的内控管理水平得到有效提升。



03 培育风控文化 推进反诈宣教

2023年，渤海人寿面向全员积极推进保险业风险管理各领域知识的培训宣导，夯实风险管理文化宣导机制，促进风险管理文化的落地生根。

公司全年组织开展风险管理培训宣导共计6次，内容涵盖偿付能力风险管理、规章制度、风控信息系统、内控建设、反欺诈、电信网络诈骗等方面内容，培育了良好的风险管理文化氛围。此外，公司还组织开展了《反电信网络诈骗法》宣传贯彻活动、“全民反诈在行动”集中宣传月等专项宣传活动，向社会公众及公司干部员工普及《反电信网络诈骗法》出台背景、重要意义、重点内容，引导受众有效识别电信网络诈骗的主要手段，强调预警劝阻工作的重要性，切实提高了公司员工及社会公众反诈防诈意识和能力。



科技赋能 服务升级

一 推动智慧运营

渤海人寿成立伊始即以“满足客户需求，为客户创造价值”为导向，坚持以保险科技创新驱动服务品质升级，致力于构建客户全方位的品质生活蓝图。

2023年，渤海人寿持续推动智慧运营工作，不断提升服务效率，探索先进科技与保险服务场景的有机结合，满足消费者多元化的金融服务需求。

01 数字运营体系 畅享智能服务

渤海人寿依托数字化运营体系，实现个人业务从承保、保全到理赔的全场景线上化，让客户畅享智能服务，显著提升服务体验。

承保服务方面，公司运用人脸识别、电子签名、智核问卷等技术，实现客户从新单投保到合同签收的全流程线上化服务；大部分常见、高频的保全项目支持线上办理，客户可在“渤海人寿”官微及“渤海保呗”APP自助办理相关业务。在线客服机器人升级迭代，智能识别语义，已经实现热点问题全覆盖，并能作出精准回答，为客户提供了7*24小时自助咨询服务。针对一些复杂业务（例如保单复效、投保人变更等）同步支持视频客服办理，客服人员跨越空间与客户面对面进行视频交流，为其答疑解惑。电子化回访、智能客服、视频客服等创新服务模式正在持续改善客户体验。2023年，渤海人寿向客户提供电子化回访服务达4.58万单、视频客服0.12万件，智能客服1.73万人次；在线理赔服务让客户足不出户就能便捷申请理赔，随时随地自助查询了解理赔进度，体验互联网时代“快捷、高效、智慧”E服务。

向客户提供
电子化回访服务达

4.58 万单

视频客服

0.12 万件

智能客服 **1.73** 万人次

02 双录优化升级 保障客户权益

为有效防范销售误导，保障消费者权益，同时提升终端客户与销售队伍出单体验，渤海人寿持续推动双录系统升级：依托人脸识别、电子签名、TTS等技术，支持语音播报与屏幕实时滚屏、文件自动投屏、录制环节智能跳转等功能。在兼顾合规、合情、合理的情况下进一步简化使用端的繁琐操作，提升客户双录体验，极大提高了双录工作质效。

03 强化风控体系 实现潜在减损

2023年，渤海人寿大数据风控网络化建设稳步运行。商业大数据风控服务资源达到3家，结合中国银保信健康险风险管理系统升级，公司进一步细化了大数据风控数据维度，实现了投保客户“健康、行为、财务、同业承保情况等”风险数据的实时校验。风控应用持续保持“事前+事中”防范的思路，针对事前防范提示的明显风险制定友好提示话术，提升客户投保体验；事中提示的明显风险做好面向客户的咨询和答疑。2023年，大数据风控服务联合人工审核，为渤海人寿潜在减损保额达3.59亿元。

事前风险防范

进行风险提示
提升客户体验

大数据风控+人工审核
潜在减损保额达

3.59 亿元

事中风险防范

提供业务咨询
做好客户答疑

二 改善服务体验

2023年，渤海人寿推出客户服务文化“六心工程”——我们承诺做到“爱心、诚心、细心”，让客户感受到“舒心、贴心、安心”，用心做好每一次服务、用爱回馈每一位客户。公司致力于推动客户服务体系智能化、数据化、云端化的综合发展，积极构建数字化保险服务生态，通过“数字化运营+客户思维”打造客户服务新体验。

01 依托智能平台 提高理赔效能

随着科技赋能在理赔服务上的深入应用，线上理赔的安全性、便捷性、流畅性、功能性、适老性得到进一步优化完善，2023年公司线上理赔率达95.64%，近12万人次通过线上享受理赔服务，客户服务体验和满意度得到进一步提升。

2023年，渤海人寿通过与保险智能科技公司“因朔桔（上海）智能科技有限公司”合作，开启理赔智能化应用，依托医疗大数据、OCR识别技术、自动化理赔引擎、风控引擎等成熟智能平台，公司实现理赔作业智能化，自动化通过率达40%，智能风控减损金额达323.41万元。

02 升级适老服务 消除数字鸿沟

渤海人寿持续提升保险服务“适老化”水平，针对特定人群给予人性化、差异化关爱，让老年人、残障人士等共享保险业数字化发展的成果，推动解决“数字鸿沟”，实现消费公平。

为切实解决老年人、残障人士等人群使用智能技术的困难，渤海人寿对官方服务平台持续进行升级改造，优化界面交互等功能。根据年长和残障客户的需求，开发专属“关怀版”服务界面。该界面保留了必要的业务办理功能，隐藏其他宣传内容，页面内容更清晰、简洁，重点更突出；系统还配置了语音播报功能，客户可根据语音播报提示进行业务办理，同时平台设有一键400电话服务，在操作中遇到困难可随时拨打400电话求助，便于残障人士和年长客户清楚了解所办理业务的相关信息，有效维护自身权益。此外，渤海人寿还推出“银发直通热线”，系统能够精准识别60周岁以上的来电客户，快速转接至人工客服为其提供专属服务。2023年，渤海人寿服务“银发客户”超过5000人次，给予老年客户以更加人性化的关爱和差异化的服务保障。

03 集成服务渠道 提高客服效率

2023年，渤海人寿再次升级客户服务平台，打造了多渠道服务集成的全媒体客服系统，为公

司向客户提供更加全面、高效、智能的服务注入了新能量。该系统可一站式支持文本、视频及电话类服务，多场景服务工单在同一平台流转，提高了客服作业效率，进一步改善了客服品质。此外，公司成功上线新一代短信平台，实现短信分类发送管理，客户服务类短信与非服务类短信实现多通道发送，保障客户服务短信的及时送达。



04 丰富增值服务 完善健康管理

渤海人寿致力于不断优化、完善各项增值化服务体系，通过全方位的健康管理服务，为客户提供知识普及、疾病预防指导、高效就医途径以及专业的康复护理服务。

2023年，渤海人寿面向特定客群分别提供了涵盖健康体检、健康咨询、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理六大项服务：面向VIP会员客户提供包括体检、医疗绿通、癌症筛查、海外二诊、视频医生及健康筛查在内的多元化健康服务；面向符合标准的重疾险承保客户和2023年符合标准的新承保客户提供重疾绿通专属增值服务和专属健康权益包；推出“健康驿站”项目，通过健康检测设备，向广大客户提供疾病预防建议；邀请医疗、教育领域的专家开展秋季中医养生、儿童心理健康等主题的直播讲座，同时举办线下专家坐诊活动，为客户进行现场诊脉，提供健康咨询。



05 打造管家团队 提供陪伴服务

2023年，渤海人寿建立管家服务团队，旨在为客户提供陪伴式服务，一站式解决客户各类保单问题。管家服务团队围绕养老健康方面的保险业务，为客户提供线上问题一对一咨询解答，及时响应客户诉求，高效解决客户各类问题，以全流程、全方位的保险保障服务模式，为客户带来管家式、陪伴式的贴心服务体验。2023年，渤海人寿管家团队共承接客户数超6000人，客户服务品质得到进一步升级。

保护生态 和谐共生

一 响应双碳战略

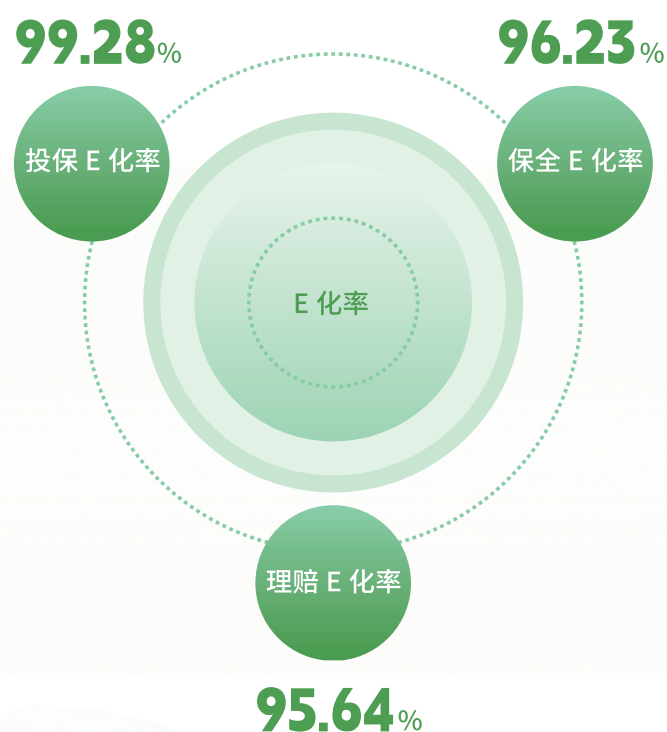
碳达峰、碳中和为我国建设和谐共生、青山绿水、环境友好低碳发展型社会的长期战略。双碳领域覆盖多个容量巨大的战略新兴产业，投资机会层出不穷，上市公司数量与质量与日俱增。尤其在光伏、风电、锂电池、新能源车等产业已打造出若干具有世界竞争力的领先企业。

渤海人寿秉承长期投资、价值投资、稳健投资策略，运用保险资金助力国家双碳战略实施。公司高度重视新能源行业的发展，对相关标的进行持续跟踪、投资。截至2023年底，渤海人寿二级权益类投资在新能源板块持仓市值约3.9亿元，重点布局了光伏、锂电池、新能源车等细分行业绩优龙头公司。

二 低碳环保运营

近年来，渤海人寿已将承保、保全、理赔服务全面转向线上，大力推行保险“E服务”，实施无纸化环保运营。服务模式的变革在很大程度上改善了客户体验，客户在线自助服务比例大幅提升，各项服务时效明显改善。在合理控制风险的同时，环保服务模式也大幅减少了传统柜面服务对人力数量的依赖，实现了降本增效。

2023年，渤海人寿服务E化率持续提升，投保E化率整体达99.28%，保全E化率96.23%，理赔E化率95.64%，实现客户足不出户高效便捷办理业务，推动绿色低碳服务不断走向深入。



三 绿色节能办公

渤海人寿始终秉承“节能环保 精细管理”的办公宗旨，在全司推行无纸化低碳办公。除特定需求外，公司各部门、业务单位均使用电子传真系统、电子沟通软件等无纸化办公设备开展工作；广泛采用视频会议系统、腾讯会议、企业微信及其他移动终端等电子设备进行工作汇报和演示；优先使用可再生、环保纸张，鼓励回收、循环利用等方式减少损耗；切实做好办公用品及耗材的精细化管理，科学合理管控办公用品预算及执行情况；公司办公职场、家具、设备等符合国家节约用地、节能节水、环境保护的相关规定；倡导员工节约用水用电、绿色低碳出行、杜绝铺张浪费，以实际行动践行环保理念。

2023年，渤海人寿升级优化智能行政办公系统，在原有办公自动化系统基础上新增固定资产管理系统、办公用品管理系统，实现摸清家底、精确管理、合理调配、减少库存；新增电子档案功能，全年电子档案存档3000余件；优化了电子章模块，电子印章使用5000次。

行政办公系统的日趋完善，进一步提高了公司办公效率，降低了企业管理成本，全面提升了工作的科技化、智能化水平，开创节能减排、可持续发展办公新局面。



以人为本 以善为先

一 保护消费者权益

渤海人寿持续完善消费者权益保护体制机制建设，将消费者权益保护纳入公司经营发展战略和企业文化，全面建立目标清晰、架构合理、保障充分、执行有效的消费者权益保护管理体系，推动公司“共治共享 构建消保大格局；从心出发 同塑消保新气象”理念真正落地生根。

01 完善体制机制 确立消保文化

2023 年是渤海人寿消费者权益保护工作管理水平的提升年，公司消保工作正式步入体系化管理轨道。渤海人寿将消保理念深入融合进企业文化建设体系中，发布消费者权益保护专项文化，在经营发展战略中将消费者权益保护独立成章。公司从董监高企业治理层面，自上而下全面统筹做好消保工作，建章立制，完善机制，理顺流程，旨在从顶层设计层面为消保工作的顺利推进奠定扎实基础。

2023 年，渤海人寿持续完善消保内部控制体系，消保制度由原有 44 项增加至 51 项，并对关键业务流程体系健全性、遵循有效性等方面进行全方位评估，为增强消费者权益保护力度提供了重要抓手，为有效规避金融消费风险设置了坚实屏障。

渤海人寿依托公司办公协同平台工作流引擎研发了消保管理平台并上线运行，“指标管理、方案管理、工单管理、知识中心”四项基本功能发挥效力，开创了消保工作常规化系统集中管理的新局面。新系统上线优化了公司各单位消保工单的处理效率及追踪管理模式，搭建了消保管理任务闭环处理机制，助力公司消保工作稳健规范开展。

消费者权益保护专项文化

诚实守信
依法合规
以客为尊
专业制胜

平等尊重
公平公正
审慎经营
严格管控

严守秘密
严防泄露
从“心”出发
用爱回馈

科技赋能
高效便捷
敬业尽责
协同合作

党建引领
廉洁奉公
创造价值
回馈社会

02 加强消保宣教 提升金融素养

为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，营造和谐健康的金融环境，渤海人寿秉持“金融为民”理念，开启“常态化+集中式”相结合的金融宣教新格局。2023 年，公司组织开展形式多样、内容丰富的线上线下宣教活动，向广大金融消费者普及基础金融知识，提示金融风险，增强消费者对保险行业的信任感和满意度，展现了公司在消费者权益保护方面的新担当、新气象。

渤海人寿积极拓展线上平台，创新宣教模式，通过图文、直播、视频、趣味游戏等多维方式增强金融知识宣传普及力度，拓展消费者服务保障覆盖面，将金融宣教正能量传播至广大消费者的“眼里、耳边、心中”。2023 年，渤海人寿自有媒体平台发布消保宣教原创文案 178 篇，自主策划制作宣教视频 50 个；其他媒体平台累计转发 445 次；央媒累计发布消保主题新闻稿件 31 篇。

在监管机构和行业协会组织开展的消保集中宣教活动中，渤海人寿积极落实国家乡村振兴战略，深化党建引领，年内共举办线上、线下活动 347 场，组织京津冀三地分支机构多渠道开展“五进入”线下教育宣传活动，落实利民惠民举措，同时借助高影响力平台，弘扬宣传公司消保理念，营造守信互信、共践共行的消保文化氛围，整体宣教活动触及消费者 785.53 万人，有效拓展了金融消保教育宣传及保险服务的广度与深度。

在 2023 年 7.8 全国保险公众宣传活动中，渤海人寿被中国保险行业协会评定为“通报表扬一类单位”。



天津分公司消保宣教“进农村”



天津分公司消保宣教“进校园”



石家庄中支消保宣教“进农村”



石家庄中支消保宣教“进社区”



北京朝阳支公司消保宣教“进企业”



北京朝阳支公司消保宣教“进校园”

二 关爱员工成长

渤海人寿始终坚持以人为本，坚信员工是公司价值的创造者，是公司发展的基石，是公司最宝贵的财富。公司将造就员工的**归属感、成就感和幸福感**视为企业重大职责，并将此能量转化成巨大的生产力，达成个人、家庭、企业、社会的多方和谐共赢。

01 加强党建引领 提升觉悟修养

2023年，渤海人寿党委、纪委成立，建立和规范重大事项党委前置决策机制，完善“三重一大”决策、规则和程序，进一步加强党的领导，增强公司价值转型的动力；设立党委办公室和纪委办公室，确保党委、纪委工作有“抓手”，保证各项工作可落地；明确党委工作职责以及议事规则，加强党费缴纳、使用和管理，一系列组合拳的落地，促进党组织架构的完善，夯实了党的核心领导基础，提升了公司党群建设水平，开创了公司党建工作的新阶段。同时，党委按照“规范党内政治生活、促进党建业务融合、属地化加强党组织建设”的原则重新调整支部情况，以党建促进业务发展。

渤海人寿组织开展“7.8环保跑暨庆七一党建纪念活动”、“知中国，服务中国 强党性，凝心铸魂”主题党日活动；积极拓展外部联动，与同业以及兄弟单位进行交流，借鉴优秀工作经验，促进党建业务融合；开展形式多样的党建学习活动，2023年累计组织党群活动38次，参与人数1,692人次，切实提高了公司全员的政治觉悟和素质修养。



“知中国，服务中国 强党性，凝心铸魂”主题党日活动



7.8 环保跑暨庆七一党建纪念活动

02 建立工会组织 维护员工权益

2023年，为维护和保护劳动者的权益，促进劳资双方的公平合作，使公司与职工共建、共享发展成果，渤海人寿组织召开工会会员大会，选举产生工会干部，先后完成北京、天津、石家庄等属地工会成立相关手续，出台工会各项规章制度。工会的正式成立，丰富了公司员工关爱文化内涵，为建立健全员工权益保障机制奠定了更加坚实的基础。

渤海人寿以工会为平台，以重要节假日为契机，组织开展了形式多样的员工关爱活动。2023年，公司累计组织员工关爱活动40次，参与人数4196人次。通过员工关爱活动，公司搭建了与员工交流沟通、聆听心声的平台，进一步增强了员工的归属感与企业凝聚力。



天津地区员工趣味运动会



北京地区“登香山 健体魄”活动

03 加强学习培训 促进员工成长

2023年，渤海人寿结合保险行业特点和公司现状，组织开展了内容丰富、形式多样的线上线下培训活动：加强各级各类岗位专业资质认证及培养，鼓励干部员工进行综合素质提升；组织干部员工积极参与公司内外部培训并进行交流分享，提升专业能力；组织公司规章制度学习，提升全员业务能力和内控风险意识，强化干部员工风险、底线思维；组织消保知识竞赛，营造“以赛促学、以学促干、比学赶超”的学习氛围，为干部员工提供展示才华的舞台；紧跟公司数字化转型步伐，构建专业、高效、科学的培训平台，提升培训作品品质。2023年，渤海人寿累计组织培训102次，6343人次参与学习、提升，为公司高质量发展做出贡献。

04 保障员工就业 维护社会稳定

渤海人寿根据公司经营情况及人力资源规划，科学评估用人需求，优先开展一线、关键岗位的招聘工作；加大干部员工技能培训力度，持续开展各层级、各体系人才专业及通用技能培训工作，充分挖掘员工潜力，培养“一岗多能”复合型人才，提高生产效率，降低人力成本；打造“党工共建·服务职工”党群品牌，推进党建与工会业务融合发展，维护职工合法权益，竭诚服务职工群众，增

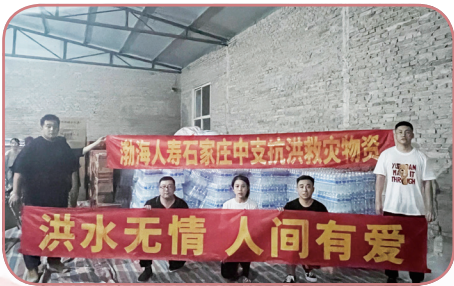
强职工群众幸福感和企业凝聚力。

截至 2023 年末，公司共有内勤人员 402 名、外勤人员 378 名。其中，2023 年新引进内勤人员 25 名，外勤人员 176 名，合计提供 201 个就业岗位。渤海人寿以实际行动诠释险企责任担当，为维护国家安全和社会稳定做出贡献，彰显现代企业发展大局观和社会责任感。

三 助力公益慈善

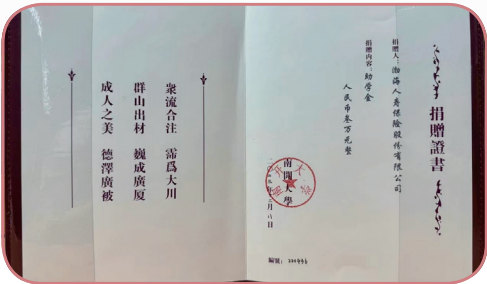
在实现自身不断发展壮大的同时，渤海人寿将履行社会责任、用心参与公益作为完善企业治理的重要内容之一，积极联合政府部门、权威慈善组织、知名高校，精准对接贫困群众的保险需求，践行金融为民理念。在成立以来，公司先后推出和开展了失独老人特别扶助保险计划暨爱心捐助探访活动、天津市“关爱金色童年”血友病患者救助、天津市千村单亲困难母亲家庭保险捐赠、“心之助 爱无界”留守儿童关爱项目、“BO·i 助学公益计划”等扶贫公益活动，向捐助对象提供健康和意外保障、医疗救助、捐资助学、心理咨询等救助服务，累计保险捐赠保额超 70 亿元。

2023 年，面对 8 月河北省保定、涞水等地暴雨灾害情况，渤海人寿石家庄中心支公司紧急发动员工捐款筹集救灾资金，购买当地急需的饮用水、方便面等价值 5 万元的爱心物资加急驰援，及时为灾区群众送去保险人的温暖关爱。



驰援涞水救灾

2023 年，为发挥保险保障优势，提升乡村振兴教育帮扶的价值，渤海人寿通过与南开大学等有关单位联合运作“BO·i 助学公益计划”的模式，向 300 名南开大学软件学院学子提供了 1500 万元保额意外险捐赠；通过南开大学教育基金会向 2023 年考取南开大学的 10 名家庭经济困难全日制本科生提供了每人 3000 元的助学金帮扶。同时，在南开大学天津校友会的倡议下，作为校友企业的天津笔尖文化传媒有限公司，面向南开大学应届毕业生发出实习邀约，并承诺为每位实习生投保由渤海人寿承保的 10 万元保额重疾险和 10 万元保额意外险。以上系列举措帮助受益南开学子有效抵御了意外、重疾等风险隐患，同时在一定程度上减轻了经济压力，扩大了就业机会，帮助和鼓励南开学子成长为有理想、有担当、服务人民、奉献祖国的优秀人才。



“BO·i 助学公益计划”捐赠仪式

“BO·i 助学公益计划”的启动，是渤海人寿在党建引领下积极响应国家乡村振兴教育帮扶、科教兴国等国家战略，履行社会责任、完善企业治理的有效举措。后续该公益计划还将在南开大学等相关单位的帮助支持下，吸引更多第三方企业、社会组织参与，以定向助学金和保险捐助等形式进行“BO·i 助学公益计划”的共建。渤海人寿将以此次捐助活动为契机，有效整合各方品牌资源，在教育、文化、人才培养、品牌共建等方面达成更广泛、深入的合作，持续搭建完善更具长效性和影响力的公益扶助平台，积极践行金融为民理念，用实际行动彰显保险行业的责任使命和大爱情怀。

迈入伟大征程

建功伟大时代

新时代事业征程上

渤海人寿将

恪守使命，心怀大爱

以保障人民美好生活为核心

服务实体经济为主线

发挥好保险的“经济减震器”和“社会稳定器”功能

在响应国家战略和增进人民福祉方面做出新的更大的贡献

品牌荣誉 Brand Honor

品牌实力

- 2017-2023** 连续7年中国服务业企业100强
- 2016-2023** 连续8年天津服务业企业100强前列
- 2020** “金貔貅”奖年度金牌创新力金融机构奖
- 2019** “中国鼎——年度最佳科技赋能奖”
- 2019** 中国保险业科技创新榜——年度价值经营保险公司
- 2018** 中国保险风云榜-新锐保险公司奖
- 2018** 卓越竞争力风险保障践行保险公司
- 2018** 中国鼎保险行业评选“年度最佳业务转型”保险公司
- 2017** 中国财经峰会时代创建榜-年度影响力企业
- 2016** 天津保税区百强企业
- 2016** 寿险先锋榜-最具成长性保险公司
- 2015** 京东金融“最佳创新典范奖”
- 2015** 天津保税区百强企业
- 2015** 第十届中国保险创新大奖“新锐保险品牌”

社会责任

- 2021** “今日保·白象榜--2020年度保险社会责任“奖
- 2019** 天津市慈善协会“倾情奉献奖”
- 2019** 中国网之“金融扶贫优先机构”奖
- 2018** 健康扶贫先锋奖
- 2018** 中国保险慈善榜“年度优秀公益品牌项目”奖
- 2018** 保险行业公众宣传大比武“保险扶贫攻坚奖”
- 2017** 保险公益先锋奖
- 2017** 中国年度最佳雇主天津地区-最佳雇主奖
- 2017** 第七届中国公益节“年度责任品牌奖”

● 产品与服务

- 2023** “智能计算引擎”项目荣膺2023“全球保险科技案例”奖
- 2019** 津城3·15消费者最信赖保险公司-消费者最信赖理赔服务奖
- 2019** 金燕奖——最佳重疾终身(无身故)险奖
- 2018** 中国保险产业国际峰会-最佳保险大数据应用创新奖
- 2018** 天府金融论坛“金燕奖”年度最佳定期寿险奖
- 2017** 保险保障先锋论坛“年度卓越客户服务大奖”
- 2017** 第二届互联网保险大会“最受欢迎互联网保险产品奖”
- 2016** 中国保险年度服务创新项目奖-渤海E宝

● 品牌建设与管理

- 2023** 中保协7·8保险公众宣传日活动通报表扬一类单位
- 2017** 7.8全国保险公众宣传大比武“最佳传播奖”
- 2017** 中国保险风云榜“公共关系与品牌建设优秀保险公司”
- 2016** 保险行业微信公众号评选“优秀视觉效果奖”
- 2016** 7.8全国保险公众宣传大比武“最佳传播奖”

成长历程 Growth Process

2023年

- 9月** 推出客户服务“六心工程”
- 12月** 推出企业文化-消费者权益保护专项文化

2022年

- 8月** 视频客服上线,开启线上服务新篇章

2021年

- 4月** 推出会员分级体系

2020年

- 10月** 正式发布天津市普惠医疗保险——“津惠保”

2019年

- 12月** 举办首届客户服务节

2018年

- 4月** 2017年审计版年度信息披露,公司连续第四年实现盈利

2017年

- 7月** 获准经营个人税收优惠型健康保险
- 7月** 自营电商平台“渤海保呗”正式上线运营

2016年

- 9月** 业内率先引入“五位一体”创新服务模式
- 11月** 注册资本金规模增至130亿元

2015年

- 4月** 天津自贸区挂牌仪式上,政府领导共同为入区金融机构颁发金融许可证。渤海人寿成为首家总部进驻自贸区的保险企业
- 6月** 实收规模保费首破亿元
- 10月** 注册资本金规模增至58亿元

2014年

- 12月** 中国保监会下发《关于渤海人寿保险股份有限公司开业的批复》和《保险机构法人许可证》,正式批准渤海人寿开业
- 12月** 取得天津市滨海新区工商行政管理局下发的工商营业执照

2013年

- 9月** 中国保监会下发《关于筹建渤海人寿保险股份有限公司的批复》