



《渤海人寿2024年社会责任报告》

BOHAI LIFE INSURANCE 2024 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



前言

P R E F A C E

2024年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是落实“十四五”规划的攻坚之年。第三版“新国十条”发布，为保险业高质量发展提纲挈领、举旗定向。行业转型进程与时代同频共振，与改革同向并驱。渤海人寿也在机遇与挑战面前，迎来公司发展十年来的重要里程碑和历史转折点。

这一年，渤海人寿积极响应党中央对金融工作高质量发展的总体战略部署，完整准确全面贯彻新发展理念，围绕“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章擘画新发展蓝图，公司营业收入超81.75亿元，总资产达505.70亿元，连续第八年跻身“中国服务业企业500强”“天津企业100强”。

这一年，渤海人寿积极融入经济社会发展大局，主动适应行业深化转型潮流，防范风险、稳健经营，大力提升保险保障能力和客户服务水平，推动构建服务品质持续改善、资产配置稳健均衡、公司治理健全有效的高质量发展格局，为迈入新的十年奠定坚实基础、创建良好开局。

再踏层峰辟新天，更扬云帆立潮头。渤海人寿，将在“金融为民”的时代交响下，在推动高质量发展的变革潮流中，励精图治、笃行不怠，奋力绘就新十年征途上的华彩篇章！

企业文化

经营理念

诚信、业绩、创新、服务

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

企业理念

为社会做点事、为他人做点事

企业宗旨

至诚、至善、至精、至美



十载矢志前行、砥砺前行，我们用数据镌刻下戮力同心求发展，攻坚克难促转型的耕耘足迹；

十载春华秋实、同心筑梦，我们用信念担负起服务实体经济，保障民生安康的责任使命。



担当使命 服务大局

响应国家重大战略

为实体经济发展输入金融血脉

投向实体经济资金规模超 **230** 亿元

扎根天津 服务京津冀

支持发展新质生产力

助力提升城市治理现代化水平

纳税总额逾 **5.52** 亿元

支持京津冀基础设施建设项目近 **100** 亿元

为京津冀绿色产业提供保障总额近 **9.5** 亿元

保障民生 守护安康

服务健康中国战略

参与构建多层次社会保障体系

提供保险保障总额超 **1.2** 万亿元

累计服务客户约 **170** 万人

理赔受益客户近 **60** 万人

扶危济困 以行践言

履行保险理赔责任

完善经济补偿机制

理赔结案近 **60** 万件

理赔款支出总计超 **8** 亿元

总体获赔率达 **99.82** %

不忘初心 永存爱心

传递保险温度 诠释大爱真谛

积极参与公益事业

履行企业公民责任

保险捐赠保额超 **70** 亿元

智慧运营 数字生态

科技赋能驱动服务品质升级

数字生态构建客户品质生活蓝图

理赔线上化率 **95.68** %

个人理赔件均时效 **1.86** 天

奋楫扬帆 踏浪逐梦

承载责任使命

谱写光荣梦想

获得品牌荣誉 **60** 项

共谱金融**五篇章** 同绘发展**新蓝图**

目录

CONTENTS

01 ● 响应国家战略 服务新兴产业 / 1

- (一) 服务国家重大战略 01 (二) 护航新质生产力发展 02

02 ● 发挥保障职能 增进人民福祉 / 3

- (一) 服务保障民生安康 03 (二) 积极化解急难险重 05

03 ● 合规稳健经营 全面风险管理 / 7

- (一) 严格合规稳健治司 07 (二) 推行全面风险管理 09

04 ● 推动科技赋能 提升服务品质 / 11

- (一) 构建数字服务生态 11 (二) 扎实践行“六心服务” 14

05 ● 培育消保文化 共促消费和谐 / 17

- (一) 夯实体制机制建设 17 (二) 推进消保教育宣传 19
(三) 加强消费投诉管理 21

06 ● 坚持党建引领 构筑事业根基 / 22

- (一) 加强基层党组织建设 22 (二) 保障职工合法权益 23
(三) 积极投身社会公益 25

附录 ● 品牌荣誉 成长历程 / 26



响应国家战略 服务新兴产业

服务国家重大战略

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。

2024年，渤海人寿积极参与社会治理，服务国家战略，持续完善投资体系建设，优化资产配置结构，以期更好满足不同层次实体经济的资金融通需求，助力社会经济高质量发展。截至2024年底，渤海人寿通过私募股权基金投向实体经济资金规模超24亿元，穿透底层项目数量超500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，涉及新能源、先进制造、人工智能、医疗健康等投资领域，为实体经济稳健发展注入保险资金能量。

渤海人寿通过债权、股权等多元方式，投资绿色金融、科技金融、数字金融领域相关项目。2024年底，公司涉及新能源、环保节能领域的绿色投资余额达**1.86**亿元，当年共计为32家绿色企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达**9.96**亿元；通过股权基金投资数字出行、IDC、半导体制造、先进制造等先进生产力项目余额逾**10**亿元；通过保险债权投资计划，累计投资支持京津冀区域基础设施建设相关项目余额约**90**亿元；当年为80家中小微企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达**111.93**亿元，实现了良好的经济效益和社会效益。

10 亿元

通过股权基金投资数字出行、IDC、半导体制造、先进制造等先进生产力项目余额逾

1.86 亿元

公司涉及新能源、环保节能领域的绿色投资余额达

90 亿元

累计投资支持京津冀区域基础设施建设相关项目余额约

9.96 亿元

当年共计为32家绿色企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达

111.93 亿元

当年为80家中小微企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达

护航新质生产力发展

科技创新是现代化产业体系建设的重要支撑。中央金融工作会议指出，要加快建设金融强国，加强对新科技、新赛道、新市场的金融支持，加快培育新动能新优势。

为满足战略性新兴产业、科创产业及新型制造业等行业的多元化保险保障需求，渤海人寿充分发挥保险“社会稳定器”作用，着力构建全方位、多层次科技金融服务体系，旨在支持发展新质生产力和助力提升天津城市治理现代化水平上善作善成。截至2024年，渤海人寿支持科技自立自强领域的存量投资资金规模达**24.92**亿元。2024年，渤海人寿为12家科技企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达**43.86**亿元，有效转移了科技企业的潜在风险，切实帮助其增强了发展韧性。

24.92 亿元

支持科技自立自强领域的存量投资资金规模达

43.86 亿元

为12家科技企业提供意外险、健康险、寿险等保险保障总额达

服务案例

党建互促共进 服务科创企业

为深入学习贯彻习近平总书记视察天津的重要讲话精神，促进“科技—产业—金融”良性循环，2024年4月2日下午，渤海人寿党支部与天津市科技创新发展中心、天津天开发展集团有限公司党支部开展了以“聚焦科创，服务天津”为主题的党建共建活动，以期充分了解和满足科创型市场主体发展新质生产力的金融服务需求。

活动中，各单位党员干部走进天开园核心区，集体参观了天开综合服务中心、企业成果展示厅，深入了解了天开园政策及服务、企业入驻及发展情况。座谈中，各单位介绍了自身发展情况及党建规划，共同学习习近平总书记关于科技创新重要论述的基本内容。渤海人寿围绕“学科创论述，论险企投资”这一核心议题，展开了一场内容丰富的专题分享。会议深入探讨了保险企业如何与科技型企业展开深度合作，为其提供全方位、全生命周期的金融服务。此外，渤海人寿还介绍了公司“津商保”服务平台及最新的AI数字人客户服务模式，展示了公司在金融服务领域的创新成果和专业能力。

党建共建环节中，三方单位的四个党支部共同签署了《党建共建合作备忘录》，约定定期共同开展主题党日活动，通过开展党课学习、举办交流座谈会、参与党日实践活动等形式，深入了解科创企业的运营模式和业务需求，并为其提供专业化、定制化的保险保障规划方案，以优质金融服务助力科技强国建设，开拓共创共赢的党建工作新格局。



发挥保障职能 增进人民福祉

一 服务保障民生安康

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，提升普惠保险产品服务质效，服务社会民生和健康中国建设，完善经济补偿机制。

1 产品迭代升级 聚焦养老健康

2024年，渤海人寿贯彻落实国家金融监督管理总局《关于健全人身保险产品定价机制的通知》文件精神，积极调整人身保险产品定价策略，推动保险产品迭代升级，全年共成功备案10款新产品，实现了全渠道分布、长短险搭配、储蓄与保障兼顾。截至2024年末，公司在售产品31款，**人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险**四大类产品均实现布局。

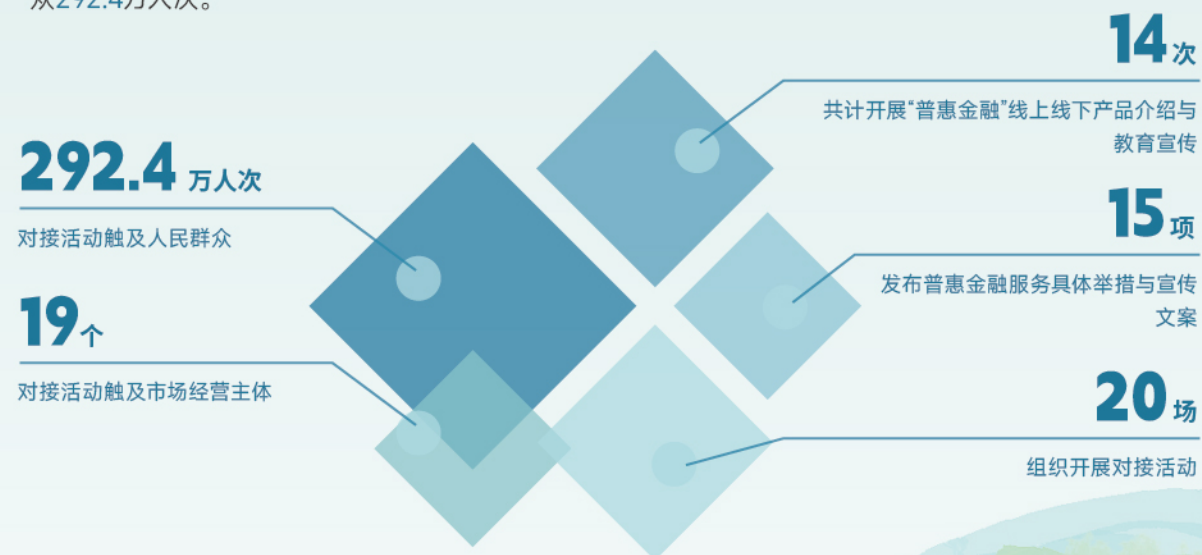
渤海人寿持续深化保险产品供给侧结构性改革，不断丰富保险产品内涵，拓宽保障服务维度。2024年，公司重点在养老和健康领域布局，加大养老和健康保险产品研发力度，开发了满足养老、财富管理和资产传承需要的年金保险产品 and 人寿保险产品，以及以防癌医疗为代表的健康险产品等，积极探索“养老+服务”“健康+服务”的创新模式，着力开发有渤海特色的系列产品，为客户提供一揽子“养老+健康”解决方案。



2 推进普惠保险 助力养老金融

2024年，为贯彻落实国家金融监督管理总局《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见》的文件精神，渤海人寿立足寿险公司经营主业和优势，深耕“京津冀一体化”民生保障领域，围绕医疗健康和补充养老两大需求，针对中小微企业、个体经营者、新业态、新市民、县域乡村、老年人、身患疾病等人群特点，加强普惠金融政策的教育宣传，加快推动普惠保险产品的供给，扩大保障覆盖范围，切实提升面向基层人民群众和中小微企业的金融服务质效。

2024年，渤海人寿共计开展“普惠金融”线上线下产品介绍与教育宣传**14**次，发布普惠金融服务具体举措与宣传文案**15**项，组织开展对接活动**20**场，对接活动触及市场经营主体**19**个，对接活动触及人民群众**292.4**万人次。



服务案例

2024年“普惠金融推进月”期间，渤海人寿以“防慢护老，新春送暖”主题，走进社区医院，向居民患者普及普惠保险理念，讲解医保及商保知识，引导广大居民患者提高自身健康素养和医疗保障水平。公司主动对接新市民数量多的企业及小微企业，提供灵活、实惠、便利的团体健康保险产品，拓宽保险保障覆盖面，推动服务模式转型。



● 服务案例

为服务养老保障体系，渤海人寿组织开展“普惠金融服务 惠及千企万户”普惠保险行动，与农村、社区和乡镇企业深度链接，开展寿险和养老保险的专项宣讲。公司制作多期养老理念及产品文案，利用数字化营销工具，向城乡群体提供低门槛、低保额起步，老百姓“买得起”、“买得到”的保险产品，打造养老金融新模式。



积极化解急难险重

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，助力筑牢灾害防控网，参与地震、台风、洪涝等自然灾害和重大事故处理，服务灾后重建和社会稳定；诚信高效履行保险责任，化解急难险重，保障民众生命健康，维护社会平稳运行。

1 诚信履约践诺 传递保险温度

2024年 总体赔付情况

共计支付保险赔款	同比2023年增长	结案总件数	同比2023年增长
1.81 亿元	11.04 %	13.85 万件	12.33 %
理赔总体获赔率达	受益客户达	个人业务理赔平均结案时效	较2023年缩短
99.95 %	2.33 万余人	1.54 天	18.95 %

2024年 赔付责任与赔付金额分布

超百万元的赔付案件	因疾病身故最高赔付金额	意外身故最高赔付金额	重大疾病最高赔付金额
13 件	622.37 万元	140 万元	105 万元
医疗费用补偿型单笔最高赔付金额	为60岁(含)以上老人提供人身险赔付	为60岁(含)以上老人赔付金额	
71.12 万元	17100 人次	5789.03 万元	

● 服务案例

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88万余元，全年共计赔付26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，快速完成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，累计赔付金额近88万余元，全年共计赔付26次，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，公司专业、暖心、高效的理赔服务获得了客户的认可和赞许。

2 强化应急响应 注重防灾减灾

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。2024年9月，公司组织“河北石家庄市井陉县9.5暴雨洪涝灾害”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。2024年，公司先后启动2次重大理赔应急响应：2024年3月13日启动《河北燕郊燃气爆炸事故渤海人寿理赔应急预案》；2024年5月2日启动《广东梅大高速塌方事故应急预案》。

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。

合规稳健经营 全面风险管理

严格合规稳健治司

秉持“依法合规、从严治企”的理念，渤海人寿2024年持续加强合规管理，严格落实“报行合一”政策，不断提升反洗钱管理能力；积极构建有力度、有效能的审计监察体系，推进清廉文化建设，促进公司合规稳健发展。

1 加强合规审查 推进合规教育

渤海人寿以保障合规稳健经营、规范业务发展为目标，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，不断完善公司合规管理体系，增强合规管理能力。

2024年，公司审查涉及合规法务类文件超2700份，内容涵盖管理制度、业务流程、产品条款、业务单证、销售资料、培训宣传、激励方案、业务合同、投资项目、关联交易、各类合同等，公司对审查评估发现的相关问题进行充分的合规法律风险提示，防范违规行为和法律风险。

为培育人人合规、主动合规的文化氛围，2024年，渤海人寿组织开展了形式多样、覆盖面广泛的培训教育活动，全年共开展合规宣传65次、组织培训82次，内容涵盖法律法规、监管政策、反洗钱、消费者权益保护、警示案例等，宣传培训活动覆盖全体员工，进一步提升了全员合规意识和水平，保障了公司合规运营和稳健发展。



2 落实报行合一 防范洗钱风险

渤海人寿严格落实“报行合一”监管政策要求，深入理解其在规范市场秩序、提升业务内涵价值、化解经营风险方面的长远意义，统一思想、扎实落地、积极应对，各业务渠道、各分支机构严格执行经备案的保险条款和保险费率，公司内部组织开展专项检查和督导，确保政策贯彻到位、执行扎实有效。

渤海人寿不断夯实和健全反洗钱内部控制制度，完善优化操作流程，推进系统建设，切实履行金融机构在反洗钱方面的核心职责。公司反洗钱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。

在运作机制方面，公司持续夯实反洗钱组织保障，总、分公司共配备4名反洗钱工作专职岗位人员，反洗钱工作兼职人员共37名，负责牵头落实反洗钱相关监管规定和制度要求；内部建立反洗钱沟通协作和风险排查机制，定期就反洗钱履职情况、反洗钱系统建设情况等开展专项检查和自查，防范化解反洗钱领域合规风险，持续提升公司洗钱风险管理能力。



3 提升审计效能 完善监察体系

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、有效能的审计监察体系，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；推进内部审计信息化建设，完善审计工作平台系统功能，优化审计预警模型及程序，不断提升内部审计工作质效；制定监察调查操作细则，明确监察调查工作要求，进一步完善公司监察工作体系；深入开展清廉金融文化建设，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。

推行全面风险管理

秉持“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的中国特色金融文化，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，持续提升公司风险管理能力，健全完善公司治理。

1 偿二代为引领 加强体系建设

2024年，渤海人寿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，并落实监管政策，积极配合开展保险诈骗犯罪专项打击活动，提升公司欺诈风险防范能力；公司坚持以偿二代二期监管规则为引领，组织开展SARMRA、内部控制、制度回顾、欺诈风险管理能力等各类评估，全面查找公司风险管理存在的问题。

公司针对风险管理识别的各类问题，深入分析问题根源、加大跟踪整改力度，推动各责任主体积极整改，找差距、补短板、建机制、抓长效，持续强化公司全面风险管理体系建设。



2 完善制度管理 强化学习考核

2024年，渤海人寿持续推进关键领域制度建设，对照国家现行法律法规和行业监管政策查漏补缺，完善内控机制，确保企业内部管控有章可循、有据可依和有效执行。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。

公司按季度组织各单位开展制度汇编工作，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2023年度制度汇编》16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工作机制。全年公司组织开展制度专项培训18次，培训内容涵盖各条线的管理制度，全年累计500余人次参加规章制度学习及考试。

通过制度培训与考试，进一步深化了公司各单位对本单位职能及自身岗位职责的理解，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。



3 培育风控文化 推进反诈宣教

2024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11次，内容涵盖偿付能力风险管理、操作风险管理、保险欺诈风险管理、扫黑除恶等方面内容，通过持续开展教育培训，完善风险管理宣导机制，培育了良好的风险管理文化氛围。

2024年，渤海人寿还组织开展“全民反诈在行动”集中宣传月活动、“反保险欺诈宣传”专项活动，并通过公司微信公众号、微博等平台发布原创或转发风险管理宣传文案累计超20余篇，切实提高公司员工及社会公众风险防范能力。



推动科技赋能 提升服务品质

构建数字服务生态

2024年,渤海人寿持续推动运营服务体系智能化、数据化、云端化的综合发展,通过科技创新、变革、应用,优化客户体验,提升客户咨询回应、投保与理赔服务效能,积极构建数字化保险服务生态。

1 推进数字运营 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。2024年,公司服务E化率保持高水平运行,其中,投保E化率96.11%,保全E化率97.86%,理赔E化率95.73%。

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,在投保流程中嵌入客户适当性评估环节,实现客户从新单投保到合同签收的全流程线上化服务。投保人线上自助填写《适当性评估问卷》,系统根据自动化评分分级模型,实现对投保人风险承受能力的评估,依据评估结果,为投保人匹配合适的保险产品。

保全服务方面,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。2024年,渤海人寿智慧客服平台文本机器人重磅升级,智能文本机器人凭借全新的UI设计和丰富的自助化引导功能,服务人次1.49万人,为客户带来了全新的使用体验。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。2024年,渤海人寿视频客服新增满期金领取等5项保全功能,预约客户总量同比增长达72.6%。

渤海人寿在线理赔服务同样实现全面升级,安全性、便捷性、流畅性、功能性以及适老性得到进一步提升,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“快捷、高效、智慧”保险E服务。



2 双录优化升级 保障客户权益

2024年,渤海人寿通过技术创新,对智能双录系统展开三期升级工作,深度优化双录服务体验,全力筑牢保险消费安全屏障,充分彰显企业社会责任担当。

此次升级,智能双录系统在AI初筛质检的基础上,迭代完善了实时录制风险提示、自动化处理等功能。系统对关键条款播报、身份核验、即时预警违规话术等重要环节进行了全面的功能回溯,双录过程实现全流程透明化操作,从源头杜绝销售误导,切实保障客户知情权与自主选择权。针对未成年人投保中“法定代理人知情权”的落实难题,系统成功嵌入监护人角色功能。此外,系统新增“外国人永久居留身份证”投保双录录制功能,并且对录制地址信息进行了细化,进一步拓宽和完善了双录系统的应用范畴。

3 智能风控减损 提升客户体验

2024年,渤海人寿积极推进科技赋能与风控体系强化,为业务稳健发展与客户权益保障筑牢坚实基础。

公司稳步推进大数据风控网络建设,商业大数据风控服务资源扩充至3家。结合中国银保信意健险风险管理系统升级,公司进一步细化大数据风控数据维度,实现对投保客户在健康、行为、财务以及同业承保情况等多方面风险数据的实时校验。秉持“事前防范+事中控制”的风险管理思路,针对事前提示的明显风险,制定友好提示话术,在有效防范风险的同时提升客户投保体验;对于事中提示的风险,做好面向客户的咨询和答疑工作。

2024年,渤海人寿大数据风控服务联合人工审核,潜在减损保额达2.87亿元;依托医疗大数据、OCR识别技术、自动化理赔引擎、风控引擎等智能平台,实现理赔作业智能化风控,减损金额达639.60万元。

2.87 亿元

大数据风控服务联合人工审核,潜在减损保额达

639.60 万元

依托医疗大数据、OCR识别技术、自动化理赔引擎、
风控引擎等智能平台,实现理赔作业智能化风控,减损金额达

4 整合数据资产 智能健康管理

2024年,渤海人寿客户数据资源管理系统(CDP系统)上线,该系统有效整合全量客户数据、形成客户基础标签、搭建数据分析大屏,赋能续期、客服、健康管理三大业务场景。该系统上线打破客户数据孤岛,从客户角度出发,整合客户数据资产,精准对接用户需求,将满足客户更加高效、智能、人性化的金融服务需求。

同期,健康管理服务信息系统上线,该系统涵盖权益、服务商、服务项目、订单等共计七大模块管理,可随时查看健康服务订单明细并形成数据分析,全面优化服务流程与服务商管理,提升服务质量和客户体验,实现客户健康服务数据的系统化、数据化管理。

5 集成服务渠道 提高客服效率

2024年,渤海人寿全力打造数字化多渠道互动服务矩阵,完成了全媒体客服系统搭建,实现多窗口服务的统一接入。该系统配备12大核心业务模块,内置客户重要信息掩码、重要页面水印等安全性功能,为远程坐席服务提供安全保障,助力公司电话中心转型为多节点分散式智能化全媒体客服中心。2024年,渤海人寿全模式客户服务总量突破11.5万件,服务便捷性与高效性迈上新台阶。

12 大核心业务模块

全媒体客服系统配备

11.5 万件

全模式客户服务总量突破



二 扎实践行“六心服务”

2024年,渤海人寿秉持“六心服务”理念,不断优化服务流程、完善服务设施,面向“一老一新一少”、残障人士等特定人群给予人性化、差异化关爱;丰富增值服务体系,加强客户健康管理,提供管家陪伴式服务,推动客户服务品质进一步升级。



1 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,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。2024年,在原“关怀版”服务页面和“语音播报”服务功能的基础上,率先于“渤海人寿”官方服务号平台新增“色弱版”,通过优化色彩对比与界面适配,助力视障群体便捷获取服务。“银发直通热线”持续为老年客户提供直通人工服务,2024年服务“银发客户”8341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。



2 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“保险+健康”的增值服务体系，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。

2024年，渤海人寿面向广大客户提供了涵盖健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理的七大项服务：面向VIP会员客户提供包括体检、医疗绿通、口腔护理、海外二诊、视频医生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2024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；创建“健康空间”，通过健康检测设备，向广大客户提供免费健康检测和疾病预防建议；上线“BOBO聊健康”官微专栏，围绕大病预防、女性健康、儿童健康、旅游安全、季节病预防、运动健康等多方面开展健康知识普及；邀请健康管理专家开展科学管控三高、脊柱健康、老年人噎食/误吸急救方法、儿童视力健康等主题的系列直播及线下讲座活动，提升客户健康管理水平。

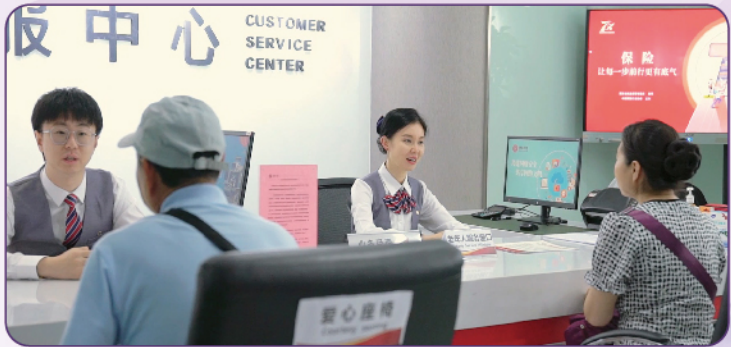


3 夯实管家团队 全程陪伴服务

2024年，渤海人寿进一步加强管家服务团队建设，持续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、健康等方面的保险业务，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。2024年，渤海人寿管家团队共承接客户数超1.2万人，服务品质得到客户认可。

4 统一柜面管理 提升服务形象

2024年，渤海人寿加快推进客户服务中心柜面服务礼仪和形象的精细化、标准化管理。公司出台《渤海人寿保险股份有限公司柜面标准化服务管理办法》进行柜面服务标准的进一步细化和明确；通过柜面设计统一、服务形象统一、服务礼仪强化和助残升级改造四大举措，打造了更加专业、舒适、人性化的线下服务环境，客服柜面形象焕然一新，服务品质进一步升级。



培育消保文化 共促消费和谐

一 夯实体制机制建设

渤海人寿确立“共治共享 构建消保大格局；从心出发 同塑消保新气象”的消费者权益保护工作核心理念，公司从董监高企业治理层面，自上而下全面统筹、率先垂范，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。

1 夯实治理体系 推动规范运行



2024年，渤海人寿董事会及其下设的审计与消费者权益委员会、监事会全年累计审议或听取43项消费者权益保护工作议案及汇报；消费者权益保护工作（事务）委员会召开10次专项会议，为消保工作推进提供有力指导。

2 强化内控建设 提升管理质效

2024年，渤海人寿持续强化消保体系内控管理，提升员工对消保制度的认知和执行能力，当年度消保制度体系持续优化完善，相关制度较2023年新增15项、修订13项，消保内控制度总数达66项。新增与修订制度全面覆盖消保各环节，持续优化产品和服务审核流程，从源头杜绝侵害消费者权益的行为；特别针对残障人士等特定群体，制定了更加细致、严谨的服务规范，推动消保工作向纵深发展；定期开展内部培训与考核，年内共举办121场消保内部培训，11300人次参训，培训覆盖率和参与率均达100%；成功举办第二届“消保之星”知识竞赛，营造“以赛促学、以学促干、比学赶超”的浓厚学习氛围，进一步推动公司消保文化落地生根。

渤海人寿消保管理信息系统于2024年10月底完成二期功能上线。系统新增消保审查、消保考核以及消保宣传等关键模块，进一步强化了消费者权益保护工作力度，确保审查过程严谨规范、考核结果公正客观、宣传范围广泛全面，实现了对消保工作更精细、更全面的系统化管理，推动消保工作常态管理向着规范化、标准化和数字化迈进。



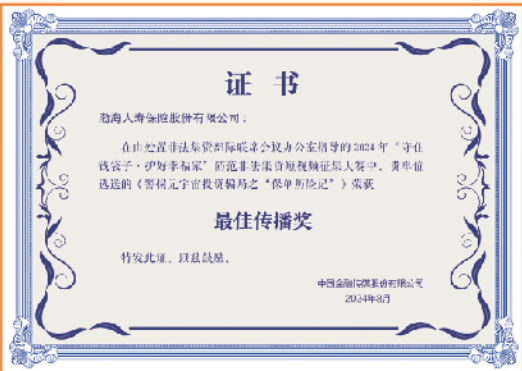
3 开展消保审计 加强监督检查

渤海人寿针对消费者权益保护工作建立常态化、规范化的内部审计工作机制，在《渤海人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作专项审计操作细则》中明确审计周期、审计频率、审计对象范围等内容。公司每年针对消费者权益保护工作开展一次专项审计，制定消费者权益保护审计方案，对公司消费者权益保护工作进行监督检查，出具相应的专项审计报告，并经董事会审计与消费者权益保护委员会、董事会研究审议，切实发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。

推进消保教育宣传

为提升社会公众金融素养，防范化解金融风险，营造良好金融环境，渤海人寿秉持“金融为民”理念，围绕金融消费者权益保护教育主题，持续开展了形式多样、内容丰富的线上线下金融教育活动。

公司积极拓展线上平台，创新金融教育模式，通过图文、直播、视频、趣味游戏等多维方式，加大金融知识宣传普及力度，拓展消费者服务保障覆盖面。2024年，渤海人寿成功举办近千场线上线下教育宣传活动，发布近千篇消费者权益保护资讯，举办10场“高管讲消保”系列直播，发布265次“以案说险”等风险提示，制作并发布200余条消费者权益保护类视频，设立6个视觉统一的金融消费者权益保护教育专区。



渤海人寿各分支机构结合不同地区特色，组织开展重点突出、特色鲜明的“五进入”教育宣传活动，走进校园、农村、社区、企业和商圈，积极向社会公众普及金融知识、提示金融风险。通过这些活动，累计触及近2670万消费者人次，开创了“常态化 + 集中式”相结合的消费者金融教育新格局。



三 加强消费投诉管理

1 投诉工作整体概况

渤海人寿高度重视消费投诉处理工作，持续完善消费投诉工作机制建设，并全力推动机制的高效落地与执行。

公司构建了“六位一体”消费投诉受理体系，涵盖“全国统一客服及维权电话4008-667-668”、“渤海保呗APP”、“渤海人寿”微信公众号、e-service@bohailife.net专用邮箱、各机构柜面和信函渠道。同时，进一步深化疑难与重点投诉处理、推动纠纷多元化解、加大投诉考评力度、做好重大群体性投诉应急预案等方面的工作，将投诉风险管理前置置于业务合作审查环节，深度融入业务全流程，致力于切实维护消费者合法权益。

2 投诉案件处理详情

2024年，渤海人寿积极应对投诉管理工作，全年累计受理投诉案件1295件（含重复投诉）。其中，监管系统转办投诉案件487件、公司自行接收投诉808件（含金融消费者保护服务平台接收投诉32件），剔除重复投诉后，实际受理投诉案量为651件，其中监管转办投诉案件为54件（数据来源于国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局公布的2024年保险业消费投诉通报结果）。所有案件均严格按照监管规定时效要求处理结案。

在纠纷调解方面，全年累计纠纷调解案件12件，其中，第三方调解机构案件8件，诉讼调解案件4件，应调率100%。

从投诉原因分析，引发投诉的主要因素为销售纠纷、退保纠纷和理赔纠纷等，上述三类纠纷案件总计529件，占投诉总量81.26%。具体来看销售纠纷285件，退保纠纷171件，理赔纠纷73件。

从投诉产品维度分析，增额终身寿险成为投诉高发险种，共计收到投诉368件，占投诉总量的56.53%，涉及的主要产品为《渤海人寿前行无忧终身寿险》和《渤海人寿鑫禧人生终身寿险》。

3 各机构投诉案件分布情况

投诉分布 (单位: 件)	案件数量 (剔除重复投诉)			案件类型 (剔除重复投诉)			
	总量	监管转办	自收	销售纠纷	退保纠纷	理赔纠纷	其他纠纷
合计	651	54	597	285	171	73	122
天津分公司	87	5	82	19	22	12	34
石家庄中心支公司	81	0	81	27	31	9	14
北京朝阳支公司	188	13	175	86	23	51	28
互联网业务 (历史存量)	295	36	259	153	95	1	46

坚持党建引领 构筑事业根基

一 加强基层党组织建设

渤海人寿以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，高举党建引领大旗，发挥企业党组织的领导核心和政治核心作用，深入贯彻落实党的二十大会议及二十届三中全会精神，将党建工作与业务工作深度融合，提升基层党组织的凝聚力和战斗力。

1 强化理论武装 夯实制度建设

2024年，为持续深化贯彻党的二十大精神学习，渤海人寿党委下发《渤海人寿学习贯彻党的二十大精神工作方案》并督促落实，借助“学习强国”、共产党员网和“党课开讲啦”等平台载体，通过多种形式组织党员同志开展党的重要理论学习；结合《2024年党群工作计划》《渤海人寿2024年庆“七一”党建系列活动》等文件，健全完善和落实“第一议题”制度，指导督促党支部严格落实党的组织生活各项规定，提高“三会一课”和主题党日质量；结合月度主题下发主题党日活动方案及素材，进一步提升党支部主题党日的执行效果。

2 深化党纪教育 提升党性修养

2024年，为提升党员的党性修养，渤海人寿党委不断探索党建活动新模式，组织开展了一系列主题鲜明、形式多样的主题教育活动。年内组织党建活动109次，涵盖专题讲座、学习交流、参观革命基地、观看红色电影等模式，累计参与人数2578人次，实现党员覆盖率100%。

渤海人寿各党支部以学习贯彻新修订的《中国共产党纪律处分条例》为契机，开展集中性纪律教育，深化党章党规党纪学习教育，常态化开展专兼职党务干部教育培训，着力建设高素质、专业化机关党务干部队伍；组织党建专题培训活动，全体党员干部赴延安、重庆及长沙三地，追忆革命先烈丰功伟绩，感悟伟大建党精神；通过“三会一课”、书记讲党课、线上培训及考试等多种形式，助力全体党员持续深入学习贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神核心要义和实践要求；认真开展党史学习主题教育活动、爱国主义教育，不断提高党员的政治素质。



党建专题培训活动之“延安行”



党建专题培训活动之“长沙行”



党建专题培训活动之“重庆行”



“78奋力前行”党建活动

二 保障职工合法权益

渤海人寿不断强化以人为本的管理理念，关爱员工成长，保障职工权益，致力于构建公平公正、和谐稳定劳动关系。

1 依托工会组织 落实员工关爱

2024年，渤海人寿坚持以党建带工建，加强工会基层组织建设，充分发挥工会组织桥梁纽带作用，落实员工关爱，增强干部员工凝聚力和向心力。2024年，渤海人寿工会累计组织员工关爱活动30次，参与人数3016人次，覆盖率100%，荣获上级工会“灯塔工会提名奖”。

公司以春节、妇女节、中秋节、国庆节等节假日为契机，组织开展形式多样的职工关爱及团建活动，激发职工的积极性和创造性；慰问生育职工、生病员工，及时了解员工实际工作、生活情况，通过多种形式帮助困难员工或员工家庭渡过难关，传递工会组织关爱；倡导健康生活方式，积极开展文体活动，增强员工的归属感与企业凝聚力；加强党和工会、共青团等群团工作的联系，凝心聚力共同为公司发展贡献自身力量。



2 加强学习培训 促进员工成长

为深入构建学习型组织，搭建干部员工多元化成长平台，打造高绩效、高潜力人才梯队，渤海人寿立足保险行业发展态势与公司自身实际，构建系统化培训体系，强化干部员工责任与担当意识，培育职业素养，提高专业能力。2024年，公司累计组织113次培训，覆盖员工0.86万人次，为公司推动高质量发展筑牢人才素质根基。

渤海人寿借助线上线下融合的多元模式，常态化组织干部员工踊跃参与内外部培训，并搭建交流分享机制，实现知识沉淀与专业技能的持续精进；围绕公司规章制度开展专项学习，将理论知识融入业务实践，有效提升全员业务操作规范性，强化内控风险意识，筑牢干部员工风险底线思维；顺应公司数字化转型的战略方向，打造了专业、高效、科学的培训平台，让培训资源实现智能匹配与高效投放，显著提升培训工作质效。

积极投身社会公益

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。

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。

2024年，渤海人寿持续打造“BO·i”系列公益项目品牌，携手南开大学等相关单位完成“BO·i助学公益计划”二期助学金暨保险捐赠，积极落地2024年7.8保险公益项目，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，并向2024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，进一步健全了公司公益捐赠类CSR项目的长效性运作机制，扩大对外交流合作，强化公司社会公益形象。



品牌荣誉
Brand Honor

品牌实力

- 2017-2024 连续8年中国服务业企业500强
- 2017-2024 连续8年天津企业100强
- 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

2024	“AI数字人应用项目”获第四届中国保险科技创新大赛“优秀项目金奖”
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

● 品牌建设与传播

2024	中保协7.8全国保险公众宣传日活动通报表扬“一类单位” “守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛“最佳传播奖” 金视频奖·第二届金融机构短视频评选大赛“养老金融主题奖”
2023	中保协7.8全国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

2024年	公司转型发展踏上历史新征程
2023年	推出消费者权益保护专项文化与客户服务“六心工程”
2022年	智能化服务体系再上新台阶
2021年	推出会员分级体系 完善增值服务
2020年	向天津抗疫医护人员捐赠超14亿元保额保险
2019年	举办首届客户服务节
2018年	跻身中国服务业企业500强第328位
2017年	自营电商平台“渤海保呗”上线运营
2016年	业内率先引入“五位一体”创新服务模式
2015年	成为首家总部落户天津自贸区险企
2014年	渤海人寿在津成立