

(上接D14版)

公司通过持续推动操作风险检视、及时修订管理制度和优化工作流程,以及切实推行风险限额管理、风险评估等措施,使各部门的工作不断走向标准化、规范化,达到了防患于未然的目的,同时,公司制定了检查的方法和流程,在要求职能部门和分支机构进行定期自查的基础上,有选择性地针对重点风险进行检查,以便能及时发现和防范经营过程中的操作风险。2022年,公司积极运用操作风险管理三大工具,维护公司损失事件数据库、关键风险指标库,开展风险与控制自评,进行SARMRA自评工作,管控销售、承保、理赔、财务、金融科技等条线的操作风险,并将消费者权益保护审查纳入机构风险管理。针对分支机构产生的违规处罚,公司进行责任追究并跟踪问题整改,防范类似问题再次发生。2022年,公司回访成功率等指标达成符合预期,重大操作风险损失金额指标为0,未发生重大操作损失事件和严重违规行为。

5. 战略风险

战略风险,是指由于战略制定和实施的流程无效或经营环境的变化,而导致战略与市场环境和公司能力不匹配的风险。

2022年,公司坚定贯彻“优先发展自营业务,兼顾合作业务,促进数字业务转型,提升公司价值”的发展战略,实现原保险保费收入529.17亿元,年度计划达成率104%;行业标准保费达成52.9亿元,年度计划达成率99%;新业务价值率同比提升近7个百分点,中短存续期产品占比0%,业务结构持续优化;累计13个月保费续率93%,累计25个月保费续率97%,业务品质持续提升行业优秀水平;受折现率下行及资本市场持续低迷影响,公司综合偿付能力充足率和净利润未及预期。

6. 声誉风险

公司实时监测各类媒体信息包括传统媒体、互联网、社交平台、自媒体等,对各类媒体信息进行分级研判,组织开展全媒体声誉风险隐患排查,结合舆情研判分析结果及风险隐患排查情况,客观评估公司声誉风险状况。2022年,公司共监测有效舆情信息38,109条,其中正向及中性言论占据主流,公司在品牌活动、产品服务、扶贫公益等方面的持续加大对外宣传力度,在不断提升的监管环境和新媒体时代日趋复杂的媒体环境下,负面及敏感信息量处于较低水平。公司通过声誉风险全流程管理、常态化建设等措施,妥善处置化解潜在声誉风险隐患,未发生重大声誉风险事件。

7. 流动性风险

流动性风险,是指公司无法及时获得充足资金或无法及时以合理成本获得充足资金,以支付到期债务或履行其他支付义务的风险。

公司在经营过程中非常注重对流动性风险的管理,针对流动性风险管理制定了一系列管理措施,包括完善流动性风险管理体系,加强流动性风险监控、制订有效的流动性应急计划,以应对流动性风险压力。公司时刻关注可能引发流动性风险的重大事件,及时分析其对流动性水平的影响,制定完善的流动性风险应急预案。2022年底,未来3个月和未来12个月的流动性覆盖率(LCR1、LCR2)在各情景下均大于100%,流动性覆盖率(LCR3)在各情景下大于50%,流动性覆盖率指标符合达标要求;2022年四季末经营活动净现金流回潮不利偏差率为162.22%,上季末经营活动净现金流回潮不利偏差率为98.3%,符合监管要求两个季度连续低于-30%;2020年净现金流为-1,994.82万元,2021年净现金流为241,569.05万元,2022年净现金流为93,388.16万元,公司过去两个会计年度及当年累计的净现金流未出现连续小于零的情况,符合监管要求,现金流相对充足,可以满足公司日常经营支出需要,流动性风险可控,公司将持续关注流动性风险情况。

(二) 风险控制

公司建立了由董事会负最终责任,高级管理层直接领导,以风险管理部为依托,相关职能部门和分支机构密切配合,覆盖所有业务单位的全面风险管理组织体系,明确架构中风险管理的职责分工。

公司确立了以保障偿付能力充足为核心,以加强风险管理体系基础建设为手段,以规范市场经营行为为重点的现阶段风险管理总体策略。公司自成立以来,董事会、高级管理层就高度重视风险管理工作,始终把防范化解风险作为公司管理的重要任务,逐步建立了全面风险管理组织体系,将风险管理文化建设融入企业文化建设,在企业内部的各个层面营造风险管理文化氛围,注重增强全体员工的风险管理意识。在此基础上,公司全面完善风险管理体系建设,努力夯实基础,不断建章建制,完善管理流程,逐步提高公司风险管理能力。截止2022年底,公司整体运作正常,各类风险在可控范围之内,保持了稳定、健康的发展势头。

五、公司治理

(一) 实际控制人及其控制本公司情况的简要说明

无

(二) 持股比例在5%以上的股东及其持股变化情况

序号	股东名称	持有股份(万股)	占总股本比例
1	大连万达集团股份有限公司	90000	11.55%
2	大连融达投资有限责任公司	80000	10.26%
3	新光控股集团有限公司	80000	10.26%
4	大连一方地产有限公司	80000	10.26%
5	江西恒茂房地产开发有限公司	80000	10.26%
6	大连城市建设集团有限公司	80000	10.26%
7	科瑞集团有限公司	80000	10.26%
8	中国华建投资控股有限公司	80000	10.26%

(三) 股东大会职责、主要决议

1. 股东大会职责

- 决定公司的经营方针和投资计划;
- 选举和更换非由职工代表担任的董事及监事,制定有关董事、监事薪酬制度,明确有关董事、监事的薪酬或津贴标准;
- 审议批准董事会的报告;
- 审议批准监事会的报告;
- 审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案;
- 审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案;
- 对公司增加或者减少注册资本做出决议;
- 对发行公司债券或者其他有价证券及公司上市作出决议;
- 审议批准股权激励计划方案;
- 对公司异地迁址、合并、分立、解散、清算或者变更公司形式做出决议;

- 修改本章程,审议批准股东大会、董事会和监事会议事规则;
- 依照法律法规对收购本公司股份作出决议;
- 对聘用、解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所作出决议;
- 审议批准公司设立法人机构、重大对外投资、重大资产购置、重大资产抵押、重大资产处置与核销等事项。其中:设立法人机构是指公司直接投资设立并对其实施控制的境内外机构;重大对外投资是指单项投资资产超过公司最近一期经审计总资产5%的事项;重大资产购置、重大资产抵押是指单项资产购置、抵押超过公司最近一期经审计总资产2.5%的事项;重大资产处置与核销是指单项资产处置与核销超过公司最近一期经审计总资产1%的事项;
- 审议批准法律法规、监管规定或本章程约定的应当由股东大会决定的其他事项。

2. 股东大会决议

会议名称	时间	地点	出席情况	主要议题	表决情况
2022年度股东大会	2022年4月25日	公司会议室	全体出席	1.关于公司2021年度财务决算报告的议案; 2.关于公司五年发展规划(2022年-2026年)编制和审议的议案; 3.关于公司2022年-2024年资本规划报告的议案; 4.关于公司2022年度财务预算方案的议案; 5.关于公司2021年度关联交易审核和追认的议案; 6.关于公司2021年度董事会工作报告的议案; 7.关于公司2021年度监事会工作报告的议案。	全部通过
2022年第一次临时股东大会	2022年6月15日	公司会议室	全体出席	1.关于《公司章程修订管理办法》的议案	全部通过

(四) 董事会职责、人员构成及其工作情况,董事简历及兼职情况

1. 董事会职责

- 召集股东大会,并向股东大会报告工作;
- 执行股东大会决议;
- 决定公司的年度经营计划和投资方案;
- 制定公司发展战略并监督战略实施;
- 制订公司的年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案及弥补亏损方案;
- 制订公司增加或者减少注册资本、发行债券或者其他证券及上市方案;
- 制订公司重大收购、收购本公司股份或者合并、分立、解散及变更公司形式的方案;
- 审议批准公司对外投资、资产购置、资产抵押、资产处置与核销、重大关联交易、数据治理等事项。其中:对外投资是指单项投资资产超过公司最近一期经审计总资产1%或超过20亿元,但不超过总资产5%的事项;资产购置、资产抵押是指单项资产购置、抵押超过公司最近一期经审计总资产1%或超过20亿元,但不超过2.5%的事项;资产处置与核销是指单项资产处置与核销超过公司最近一期经审计总资产0.5%或超过10亿元,但不超过1%的事项;重大关联交易是指公司或其控股子公司与一个关联方之间单笔

或年度累计交易金额达到3000万元以上,且占公司上一年度末经审计的净资产的1%以上的交易;

- 按照监管规定聘任或解聘公司高级管理人员,并决定其报酬事项和奖惩事项,监督高级管理人员履行职责;
- 决定公司内部管理机构的设置,制订公司的基本管理制度;
- 制订本章程的修改方案,制订股东大会议事规则、董事会议事规则和审议批准董事会专业委员会工作规则;
- 提请股东大会聘请或者解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所;
- 建立公司合规、风险、内控管理机制,对合规、风险、内控存在的风险定期进行检查评估;
- 制定公司风险容忍度、风险管理和内部控制政策,承担全面风险管理的最終责任;
- 对公司资产负债管理、委托投资承担最终责任;
- 制定公司资本规划,承担资本或偿付能力管理最终责任;
- 负责公司信息披露,并对会计和财务报告的真实性、准确性、完整性和及时性承担最终责任;
- 定期评估并完善公司治理;
- 维护保险消费者和其他利益相关者合法权益;
- 听取公司总裁的工作汇报并检查总裁的工作;
- 选聘实施公司董事及高级管理人员审计的外部审计机构;
- 建立公司与股东特别是主要股东之间利益冲突的识别、审查和管理机制;
- 承担股东事务的管理责任;
- 法律、法规、部门规章、规范性文件和公司章程规定以及股东大会授予的其他职权。

2. 董事会人员构成

截至2022年12月31日,公司董事会由10名董事组成,包括执行董事5名:刘朝晖、刘朝晖、董文奇、王祖温、王志宇、胡骏;非执行董事5名:吴晓黎、周晓光、张永捷、叶青、黄力。

3. 董事会工作情况

2022年,公司董事会严格遵守《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和各项监管规定,持续加强董事会建设,完善董事会运作机制。全年共召开董事会会议10次,合计审议通过了61项议案;共召开董事会专业委员会会议23次,合计审议通过56项议案;认真履行《公司章程》赋予的各项职责,严格落实股东大会的各项决议,维护公司、股东、被保险人和其他利益相关者的合法权益。

4. 董事简历及兼职情况

- 刘朝晖,执行董事,男,管理学博士,曾任中国建设银行厦门市分行客户经理,大连万达商业地产股份有限公司投资证券部总经理,境外地产中心总经理,大连万达集团股份有限公司投资管理中心总经理、副总裁兼CFO、高级副总裁。
- 吴晓黎,非执行董事,女,硕士研究生,现任大连融达投资有限责任公司研究发展部经理,职工监事,兼任党群工作部经理,纪检工作部经理,兼任大连银行股份有限公司董事,大连市信用融资担保有限公司董事。
- 周晓光,非执行董事,女,中欧EMBA,现任新光控股集团有限公司董事长、浙江新光饰品股份有限公司董事长、上海富越铭控集团有限公司董事长、义乌新光小额贷款股份有限公司董事长、新光金控投资有限公司董事长、浙江新光红博文化产业投资有限公司董事长、新天地国际经济技术合作(集团)有限公司董事、东阳市晓云实业投资有限公司董事长。
- 张永捷,非执行董事,男,研究生学历,现任大连一方集团有限公司投资部总经理。曾任职于珠江信托投资公司、美国CSUF新兴金融市场研究中心、香港第一上海投资管理公司、加拿大皇家银行金融集团,大连一方集团有限公司。
- 叶青,非执行董事,女,本科学历,会计师,现任江西恒茂房地产开发有限公司总经理助理。历任江西省冶金厅所属单位财务人员,山东省青岛恒基置业有限公司财务负责人兼办公室负责人。
- 黄力,非执行董事,男,经济学硕士,现任科瑞集团有限公司投资部总经理。历任中国建设银行辽宁省分行国际业务部科长、副经理、经理,中信银行沈阳分行国际业务部经理,韩国韩亚银行沈阳分行筹备组组长,科瑞集团有限公司资金部副总经理、资产管理部总经理、矿业事业部常务副总裁兼集团总务国际业务助理、投资部总经理。
- 董文奇,独立董事,男,研究生学历,高级经济师,历任中国银行大连市分行副行长,中国银行澳门分行行长助理,大连证券交易中心党组书记、总经理,中国证监会大连特派办党委书记、主任,中国证监会大连监管局党委书记、局长等职务。
- 王祖温,独立董事,男,博士研究生,历任哈尔滨工业大学机械师、教授、博士生导师,哈尔滨工业大学副校长,大连海事大学校长,中国机械工程师学会流体传动专业委员会副主任委员,第十二届全国人大代表。
- 王志宇,独立董事,女,研究生学历,历任中国东方航空股份有限公司北京基地副总经理,航联保险经纪有限公司副总经理、总经理、董事。
- 胡骏,独立董事,男,法学博士,现任中伦律师事务所合伙人。历任杜律师事务所合伙人,瀚一律师事务所创始合伙人,奋迅律师事务所创始合伙人,方达律师事务所合伙人。

(五) 独立董事工作情况

2022年,公司全体独立董事诚信、独立、勤勉履行职责,以独立客观的立场参与董事会决策,以认真负责的态度出席董事会会议及各专业委员会会议,全年听取、审议通过董事会议案61项、专业委员会议案56项,经充分了解和审慎研究,全体独立董事对上述议案均独立表决,并对重大关联交易、董事的提名任免以及高级管理人员的聘任和解聘、聘用或解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所、其他可能对公司与中小股东、金融消费者合法权益产生重大影响的事项以及法律法规、监管规定或者公司章程规定的其他事项发表独立、客观、明确的判断意见,切实维护公司、保险消费者及中小股东的合法权益。

(六) 监事会职责、人员构成及其工作情况,监事简历及兼职情况

1. 监事会职责

- 监督和检查公司的财务;
- 监督公司发展规划的制定、实施和评估等工作,对发展规划实施情况进行审议并提出监督意见;
- 向股东大会提出提案;
- 对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督,对违反法律、行政法规、公司章程或者股东大会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议;
- 当董事、总裁或其他高级管理人员的行为损害公司的利益时,要求其予以纠正;
- 提议召开临时股东大会,在董事会不履行《公司法》规定的召集和主持股东大会职责时,召集和主持股东大会;
- 可以提名独立董事;
- 监督董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况;
- 依照《公司法》第一百五十一条的规定,对公司董事、高级管理人员提起诉讼;
- 法律法规、监管规定、公司章程规定或股东大会授予的其他职权。

2. 监事会人员构成

截至2022年12月31日,公司第四届监事会由6名监事组成,包括监事会主席邹水平,非职工监事段永平、胡宝剑;职工监事何大芳、王任、王萍。

3. 监事会工作情况

2022年度,公司监事会严格遵守《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和监管要求,认真、勤勉履行《公司章程》赋予的职责,持续加强监事会运作,完善监事会议事机制,全年共召开5次监事会会议,合计审议通过23项议案,重点加强对公司合规经营、风险控制与化解、董事高管履职的监督,维护股东、公司、保险消费者和员工合法权益。

4. 监事简历及兼职情况

- 邹水平,监事会主席,男,研究生学历,高级经济师,现任公司党委副书记,历任中国人保新余分公司总经理,平安人寿甘肃分公司和陕西分公司总经理,中国人寿筹备组成员,信诚人寿浙江省分公司总经理,百年人寿董事、副总裁,总裁。
- 胡宝剑,非职工监事,男,大学学历,现任江苏省高科技产业投资股份有限公司投资管理部经理,历任苏宁电器股份有限公司投资规划部部长、江苏省高科技产业投资股份有限公司投资经理,高级投资经理。
- 段永平,非职工监事,男,博士研究生,高级经济师,历任江西省物价局局长,国家统计局总局收费处处长,中国人民保险公司车险部总经理,浙江分公司总经理,中国人民保险集团分公司副总经理,中银保险有限公司董事、总经理,复星国际有限公司总裁高级助理兼金融集团联席CEO,用友网络科技股份有限公司高级副总裁。
- 何大芳,职工监事,女,博士研究生,现任公司人力资源部总经理,历任陕西师范大学讲师,平安人寿人力资源部区域督导。
- 王任,职工监事,男,大学学历,现任公司董事会办公室总经理、党群工作部总经理,历任中经开证券大连营业部投资部经理,平安人寿大连分公司组训、企划部经理,人力资源部经理,百年人寿综合部副总经理。
- 王萍,职工监事,女,大学学历,现任公司运营部总经理,历任平安人寿大连分公司理赔部核赔室主任,平安人寿两核管理部核赔人员,百年人寿运营部核保核赔部经理,运营部副总经理,核保核赔部总经理。

(七) 外部监事工作情况

无外部监事

(八) 高级管理层构成、职责、人员简历

- 白云飞,男,工商管理硕士(EMBA),北京大学光华管理学院MBA特聘导师,现任公司副总裁,任职批准文号为保监许可[2014]442号。历任中国平安人寿保险股份有限公司黑龙江分公司讲师、组训、区经理、郊县负责人、中支负责人、分公司营销部经理,分公司副总经理,百年人寿保险股份有限公司黑龙江分公司总经理、百年人寿业务发展总监。
- 荣红,女,研究生学历,工商管理硕士学位,现任公司副总裁,任职批准文号为保监许可[2017]890号。历任大连市地方金融监督管理委员会办公室金融管理处副主任科员,主任科员。大连市人民政府金融工作办公室(现为大连市金融发展局)银行与保险处副处长、处长,小额贷款与融资担保监管处处长,百年人寿保险股份有限公司董事会秘书。
- 庄粤红,男,研究生学历,工商管理硕士学位,兼任百年保险资产管理有限责任公司董事长,任职批准文号为保监许可[2018]450号。保监许可[2017]1360号,华夏证券深圳营业部业务主管、蔚深证券营业部总经理、南方证券经纪业务管理总部副总经理,湘财证券华南业务总部总经理,华西证券资产管理总部总经理,金元证券副总裁,民生普惠资产管理有限公司副总裁。
- 章晖,男,研究生学历,拥有北美精算师(FSA)资格,是北美精算师协会会员,现任公司总精算师,任职批准文号为保监许可[2012]1522号。历任中荷人寿精算师专员,主任、经理、部门主任,中经理职务,百年人寿保险股份有限公司副总精算师兼产品精算师总经理。
- 李富华,男,本科学历,现任公司财务负责人,兼任计划财务部总经理,任职批准文号为保监许可[2018]386号。历任平安保险经济南分公司财务部经理,平安人寿总公司财务部室主任,平安保险集团财务部室主任,泰康人寿总公司财务部助理总经理、副总经理,百年人寿保险股份有限公司财务总监。
- 李治非,男,研究生学历,具有法律职业资格,现任公司合规负责人、法律责任人、首席风险官,兼任法律合规部总经理,任职批准文号为保监许可[2009]563.511号。历任农业银行大连市分行副主任科员,首创安泰人寿保险股份有限公司法律合规部主管,恒安标准人寿保险有限公司合规与金融调查处理、内审经理,瑞泰人寿保险有限公司法律合规部经理。
- 张立伟,男,研究生学历,现任公司审计责任人,兼任审计部总经理。历任中国平安财产保险股份有限公司大连分公司财务部助理经理、企划负责人,平安集团改革发展中心麦肯锡项目成员,平安集团稽核部项目主管,平安寿险龙腾管理部室室负责人,首创安泰人寿财务部负责人,审计部负责人、投资后合负责人,太平汽车保险企划部负责人,中国人寿财务部负责人。

(九) 薪酬制度及当年董事、监事和高级管理人员薪酬

1. 薪酬制度

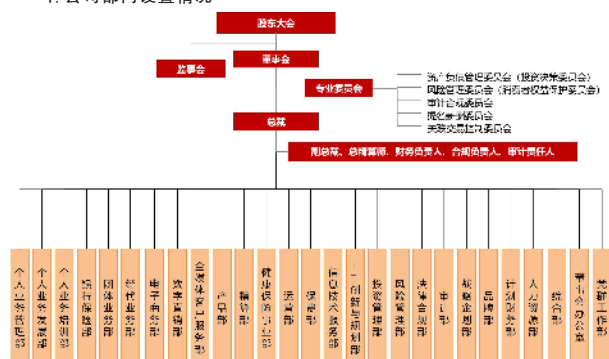
为鼓励公司管理人员勤勉尽责,激发公司经营发展的内在动力,根据相关监管规定,公司已经建立并持续优化薪酬制度,力求更为规范、科学、严谨,促进公司稳健合规经营和可持续发展。

2. 2022年董事、监事和高级管理人员薪酬

2022年董事、监事和高级管理人员税前薪酬总额共计1337.31万元,薪酬总额包括基本工资、绩效工资、福利性收入和津贴补贴。

(十) 公司治理设置情况和分支机构设置情况

1. 公司部门设置情况



2. 分支机构设置情况

截至2022年12月31日,公司在湖北、河北、辽宁、北京、河南、黑龙江、安徽、山东、大连、江苏、四川、陕西、福建、吉林、内蒙古、江西、浙江、山西、广东、重庆共开设分公司20家,中心支公司131家,支公司242家,累计拥有分支机构390余家。

(十一) 银行保险机构对本公司治理情况的整体评价

2022年,公司持续完善公司治理制度和机制,不断健全股东大会、董事会、监事会、经营管理层责权利明晰的法人治理结构和经营管理体系,针对公司治理存在的薄弱环节,全面加强“股权管理、薪酬考核、三会一层运作、关联交易、风险内控管理”工作,全面提升了公司治理和合规经营水平,努力实现高质量发展。

(十二) 外部审计机构出具的审计报告全文

参见公司互联网网站信息披露的2022年度审计报告  
网址如下: <http://www.aeonlife.com.cn>

六、保险产品经营情况

2022年公司原保险保费收入位列前5位的产品依次为:百年挚爱人生终身寿险、百年原保人生终身寿险、百年瑞两全保险(分红型)、百年盛世两全保险(分红型)和百年盛世鑫享(2.0版)养老年金保险。

以上5款产品2022年经营信息如下:

险种代码	险种名称	主要销售渠道	原保险保费收入	退保金
1163	百年挚爱人生终身寿险	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	1,398,411.94	12,636.12
1170	百年鑫爱人生终身寿险	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	888,619.72	2,697.73
1169	百年瑞两全保险(分红型)	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	540,766.76	25,141.28
1168	百年盛世两全保险(分红型)	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	415,628.40	2,708.78
1050	百年盛世鑫享(2.0版)养老年金保险	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	291,816.60	1,548.28

2022年公司保户投资款新增交费位列前3位的产品依次为:百年附加钻石账户年金保险(万能型)、百年附加金账户年金保险(万能型)和百年臻自在终身寿险(万能型)。

以上3款产品2022年经营信息如下:

险种代码	险种名称	主要销售渠道	保户投资款新增交费	保户投资款退保金
1023	百年附加钻石账户年金保险(万能型)	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	287,272.57	337,141.86
1013	百年附加金账户年金保险(万能型)	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	106,619.54	279,126.07
1052	百年臻自在终身寿险(万能型)	个人代理 银行代理 公司直销 保险专业代理 保险经纪代理	104,571.70	1,103.37

七、偿付能力信息

项目	年末数(万元)
实际资本	2,759,527.53
核心资本	1,829,590.65
最低资本	2,371,235.14
综合偿付能力达标	388,292.39
综合偿付能力充足率	116.38%
核心偿付能力达标	-541,644.49
核心偿付能力充足率	77.16%

注:以上为审计前偿付能力数据,待审计报告出具后将第一时间补充披露。

八、重大事项

根据《保险公司信息信息披露管理办法》第十九条、第二十二等规定,涉及重大事项的,公司需编制临时信息披露报告,并在公司网站上发布。报告期内,本公司披露重大事项公告共1项,披露情况汇总如下,具体内容详见公司官网“信息披露”栏目“重大事项”模块:

序号	公告名称	主要内容
1	百年人寿临时信息披露报告(重大事项信息2022年1号)	对中国银保监会吉林监管局《行政处罚决定书》(银保监处罚决字[2022]56号)的内容予以披露。

除上述信息外,根据《银行保险机构公司治理准则》(银保监发[2021]14

号)第九十三条对“重大事项信息”的规定,本公司无其他重大事项信息变更。

九、关联交易总体情况信息

经大华会计师事务所(特殊普通合伙)审计后,公司2022年度重大关联交易以及统一交易情况如下:委托管理保险资金管理费金额117,617,520.37元,归属于以前年度应退回公司的委托管理保险资金管理费73,212,000.00元,保险代理服务费为39,127,496.06元。与单个关联方之间单笔或年度累计交易金额达到3000万元以上,且占公司上一年度末经审计的净资产的1%以上的交易中,收回持有公司5%以上股权的法人控股企业投资本金和投资收益为671,769,041.31元,收回投资于关联方发行的金融产品的投资本金和投资收益为200,635,136.99元。审计机构认为,公司按照中国银行保险监督管理委员会颁布的《银行保险机构关联交易管理办法》《中国银行保险监督管理委员会令[2022]11号》、《中国银保监会办公厅关于做好<银行保险机构关联交易管理办法>实施工作的通知》(银保监办便函[2022]69号)、《关于加强保险机构资金运用关联交易监管工作的通知》(银保监规[2022]11号)的相关规定,制定了《百年人寿保险股份有限公司关联交易管理办法》等内部控制管理制度,建立了《公司关联交易的内部程序》。公司披露的2022年度重大关联交易,在重大方面公允反映了贵公司关联交易情况。

十、消费者权益保护工作

(一) 消费者权益保护工作重大信息

1. 重要政策

公司已将消费者权益保护纳入公司治理、经营发展战略及企业文化建设,构建消费者权益保护工作架构,2022年度不断完善消费者权益保护工作管理制度体系,修订发布《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法(V2.0)》、《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作(事务)委员会章程(V2.1)》等消保相关制度。消保管理各环节进一步明确责任与分工,将消保工作纳入公司内部考核,积极落实消费者权益保护各项工作。

2. 重大举措

公司制订2022年消费者权益保护工作计划并跟踪执行,为防范化解金融风险,促进公司业务稳健发展,多措并举开展消费者权益保护工作。董事会、监事会及高级管理层积极开展消保职责,持续推动消保各项制度机制建设,消保事务委员会每季度召开消保工作专项会议,不断完善总分公司消费者权益保护工作沟通机制,推进各项消保工作机制有效运行。

3. 重点工作

强化审查机制落地,建立三层消保审查防控手段,实现风险关口前移。强化消保监督检查,建立差异化管理机制,加强对分公司的消保工作督导力度。消保培训全面覆盖,岗位针对性培训深入开展,坚持常态多样宣教,注重“一老一少”特殊群体,树立理性金融消费观念。提高投诉处理质效,推动多元纠纷化解。深入自评发现问题,切实整改提升质效。关注服务质效指数,提升客户服务体验。细化考核管理机制,发挥激励约束作用。

4. 重要事件

- 持续完善消保制度体系。修订发布《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法(V2.0)》《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作(事务)委员会章程(V2.1)》《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护事务管理制度》《百年人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作内部考核管理办法(V1.0)》等消保关键制度,已建立完善的消保制度体系。
- 持续开展消费者权益宣传培训。开展集中教育宣传培训,组织总分公司开展3·15消费者权益保护教育宣传周、7·8全国保险公众宣传月、金融知识普及月、新市民金融知识普及宣传月等六项大型集中宣教活动,共组织线上线下活动超过1200余场次,常态化宣教全年共发布金融宣教内容3000余篇。
- 强化审查机制落地,实现全流程管控。建立消保审查三层防控手段,前置介入产品和规则制定流程,通过强制性约束机制和季度联合审查机制,不断在源头提高规则制定者的消保意识,并将消保审查纳入公司风险管理及内控系统。全年审查673条,覆盖率100%,提出实质性意见376条,实质性修改意见占比56%,意见采纳率100%。
- 不断提升老年群体服务体验。老年客户可优先接通95542服务电话,语音导航流程设有老年人专属服务通道和专属服务座席。百年一保通增加老年人语音操作功能,可通过语音交互调取相关业务页面。柜台设置老年人工专属服务窗口,还为老年人提供由专业理赔人员上门的直付理赔服务。
- 将消费者权益保护纳入企业文化建设。开展全体员工消费者权益保护培训,线上答题,对服务关键岗位进行消保针对性培训,提升全员消保意识和服务水平。

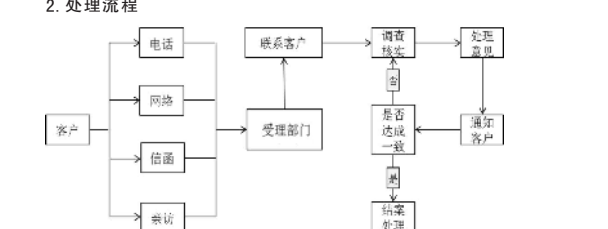
(二) 消费者投诉信息

1. 投诉渠道

- 全国统一客服热线:95542
- 网络
- 公司官网—“在线客服”
- 微信“百年一保一保通”公众号—“百年管家在线客服”
- 信函
- 纸质信函:百年人寿保险股份有限公司各分支机构运营部
- 电子信函:保险消费者权益保护信箱(quanyibaohu@aeonlife.com.cn)
- 亲访

百年人寿保险股份有限公司各分支机构运营部(每周一至周五8:30-17:30)

2. 处理流程



3. 投诉数量

2022年公司共产生投诉案件15392件。  
数据来源:公司内部统计数据,包括监管转办投诉案件及内部接收的全量投诉案件。

4. 投诉业务类别