

陆家嘴国泰人寿
2019 年度社会责任报告

目录

一、 关于我们	3
(一) 公司概况	3
(二) 股东介绍	4
二、 对客户 的责任	4
(一) 以客为尊，提升客户服务体验	4
(二) 提升服务能力，保户客户合法权益	5
三、 对股东 的责任	5
(一) 公司治理	5
(二) 风险管理	5
(三) 经营表现	5
四、 对员工 的责任	6
(一) 保障员工权益，关注员工成长	6
(二) 关爱员工身心健康，营造和谐工作氛围	6
五、 对社会 的责任	7
(一) 致力公益慈善	7
(二) 助推脱贫攻坚	7

一、 关于我们

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司（以下简称“陆家嘴国泰人寿”）是海峡两岸第一家合资寿险公司，总部设在上海。公司注册资本 30 亿元人民币，于 2005 年 1 月正式对外销售保单。开业以来，陆家嘴国泰人寿已顺利筹设江苏、浙江、福建、北京、山东、广东、辽宁、天津、厦门、四川、河南 11 家分公司，同时在近 50 个城市设立了营销网点。

到目前为止，陆家嘴国泰人寿已开发和销售包括寿险、健康险、意外险、年金险在内的百余种商品，其长期看护类产品填补了业内在此方向的空白，荣获多种奖项。同时，不断扩展的营销渠道及服务平台也为保户快速了解产品及享受服务提供了便利。截至 2019 年底，陆家嘴国泰人寿总资产超过 100 亿元人民币。

（一）公司概况

- 注册资本

三十亿元人民币（RMB 3,000,000,000）

- 注册地

中国（上海）自由贸易试验区世纪大道 1168 号东方金融广场 B 座 19 楼及 A 座 11 层 1104 室

成立日期 2004 年 12 月 29 日

- 经营范围和经营区域

经营范围为在上海市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内经营下列业务（法定保险业务除外）：（一）人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；（二）上述业务的再保险业务；（三）保险兼业代理业务。

经营区域为上海、江苏、浙江、福建、山东、广东、辽宁、北京、天津、四川、河南。

- 法定代表人

黎作强

- 客服电话和投诉电话

8008199899, 4008869899

（二）股东介绍

【上海陆家嘴金融发展有限公司】

上海陆家嘴金融发展有限公司，作为地方国资推动的金融发展平台，以金融控股投资、基金投资、资产管理为重点，发展企业并购、金融及相关产业的投资与管理业务。迄今，陆金发通过集聚金融资源、提供金融服务创新和金融产品创新，已初步形成了“一个金控平台、三大持牌机构、多家战略及财务投资项目”的金融控股雏形。截至 2019 年年底，陆金发总资产 211 亿元。

【国泰人寿保险股份有限公司】

国泰人寿保险股份有限公司为台湾地区寿险业龙头，目前客户人数约 800 万人，每三个台湾居民中就有一个是国泰人寿的保户。公司资产超过 1.5 万亿元人民币，多年名列 FORTUNE 杂志全球 500 强，被誉为华人的保险专家。

二、 对客户的质量

（一）以客为尊，提升客户服务体验

在“诚信、当责、创新”的核心价值观引领下，公司坚持以客户为中心，持续推行规范化服务，进一步提升服务品质。公司持续对运营体系进行完善和优化，提高系统运作效率和准确性，在核保核赔方面等方面加强科技运用，通过大数据建模分析、云计算等技术，完善系统化服务流程，提升客户体验。

随着公司业务发展和网点扩张、客户服务要求的提升，公司申请了专属 95 短号码，在全国范围内统一使用五位数短号码，便于客户识别。后续公司将继续推进人工智能的落地，包括开发和完善智能客服机器人语音问答功能、电话客服录音语音识别和语义分析功能、智能语音回访、微信绑定的人脸识别功能等，将客群经营作为重点任务，持续提升服务品质。

2019 年，公司主要规划了包括少儿季活动、主动服务及感恩季在内的一系列客户活动，取得了不错的社会反响。同时，公司通过满意度调查，借助量化指标体系衡量客户满意度，与同业公司满意度调查结果对比，收集突出问题，改善服务流程。

（二）提升服务能力，保户客户合法权益

2019年，公司开展了侵害消费者权益乱象整治、中介业务乱象整治、巩固乱象促合规等专项整治工作，重点排查和整治虚假套费、销售违规、执业管理、非保险金融产品销售、非法集资以及客户信息保护等消费者权益方面的问题。公司将不断完善投诉处理制度，优化投诉处理流程，同时会继续加强内部合规管理，持续宣导品质教育，提升公司客户服务质量。

三、对股东的责任

（一）公司治理

公司两个股东双方各持股50%，公司在此股权结构基础上搭建了与此相适的治理架构，构建了由股东、董事会、董事会专业委员会及经营管理机构为要素的公司整体治理架构。

董事会是公司的最高权力机构，保证公司合规运作，防范经营风险。董事会下设审计、风险管理、提名薪酬、预算、战略规划、资产负债管理及关联交易控制七个专业委员会。公司经营管理机构由总经理、副总经理以及董事会秘书、合规负责人、总精算师、首席风险官、审计责任人、财务负责人组成，实行总经理负责制。

（二）风险管理

在风险内控管理上，公司一如既往的坚持并不断强化合规经营和风险管理理念，近年来在合规和风险管理上作了大量的工作，也取得了显著的成效，建立了较为完善的风险管理流程与制度体系，实现了以风险管理为中心的内部控制管理框架。风险内控管理体系基本覆盖所有业务流程和操作环节。

公司每年对各项管理制度、流程进行重新梳理和必要更新；通过培训宣导，持续深化全员参与的风险管理文化和相应机制，将风险管理渗透至公司各项业务环节；开展年度内控自评估工作，对重要的业务和管理流程开展评估，进一步提升公司的内控管理水平；充分运用并持续完善全面预算、资产负债管理、压力测试和风险管理信息系统等风险管理工作，管理各类风险。

（三）经营表现

公司聚焦长期个人业务的“泛个险”发展战略，在“泛个险”战略的指引下，

公司近年业务平稳健康发展，业务价值稳步提升，2019年原保费达26.8亿元，同比增长15%，实现净利润1.56亿元。

未来公司将继续坚持“保险姓保”，在“泛个险”战略的基础上加强对标管理，以合规和风控为基础保障，以六大策略支柱推动公司发展，即通过业务和投资两大成长支柱驱动公司规模成长，通过“产品+服务”、科技赋能、人才战略和企业文化战略四大促进支柱持续优化发展价值，努力成长为有价值、有特色、有效率、有口碑的“四有”险企。

四、对员工的责任

（一）保障员工权益，关注员工成长

保险是“人”的事业，陆家嘴国泰人寿更能体会人才在市场竞争中的核心地位，高素质的团队是向客户提供优质服务的重要保障。陆家嘴国泰人寿倡导终身学习，提供多元的生涯选择和完善的培训支持，引导员工不断提高行为素养、磨砺专业技能。

陆家嘴国泰人寿提供快速晋升通道，实施定期轮岗，拓宽员工生涯，协助其不断成长，实现自我价值。多方位且极具针对性的学习平台与之相辅相成：从新人衔接训练到绩优员工赴台、海外培训，从课堂授课到网络学习，从岗前训练到专项培训，人人都能在事业发展中不断积累优势。

（二）关爱员工身心健康，营造和谐工作氛围

在构建和谐和的劳资关系进程中，陆家嘴国泰人寿严格遵守、执行法律法规，完善经营管理，规范用工行为，健全诚信体系，积极履行企业社会责任，依法保障员工的合法权益，促进企业的健康发展。在员工福利上，公司提供员工及其家属商业保险，保障员工个人身心健康之余，对于家属也给予保障与支持，使其无后顾之忧。

每年陆家嘴国泰人寿会组织“员工家庭日”、“员工羽球赛”等活动，丰富员工业余生活，也向员工提供携亲带友的机会，尽享天伦之乐、友朋之欢。2019年启动的“疗休养”活动，也旨在关心员工的身心健康，保障员工群众的切实利益而开展，投入自然怀抱，感受人文气息，加深同事情谊。

五、 对社会的责任

（一）致力公益慈善

陆家嘴国泰人寿履行“传播幸福，散播爱”的企业使命，持续向社会传递关爱。2019年，公司在全国二十个城市开展“关爱城市美容师”活动，不仅为环卫工人带去生活必需品，还将关怀与爱带到他们身边，让这群可爱的人感受到更多来自社会的理解和关怀；开展“圆梦足球”捐赠活动，资助“甘孜得妥少年足球队”参与绿茵星秀大赛，为孩子们圆足球之梦。

此外，公司还坚持致力美育事业，连续16年携手中国福利会少年宫，在全国举办少儿绘画比赛，覆盖全国十余个省市，超过五十万人次参与其中；连续5年向贫困儿童伸出援手，捐赠免费午餐；自发成立“小黄人志工团”，在全国各地深入开展志愿者服务工作，通过安老、助孤、支教、助学、赠险、助医、捐赠等方式成功开展上千场活动，足迹遍布全国，数以万计的群众得到了不同形式的帮助。

（二）助推脱贫攻坚

2019年，公司在全国30余个城市开展“书”送爱公益系列活动，举办包括公益捐书、小黄人邮局及爱心支教在内的公益项目，来自全国各地的爱心人士共同筹集超5000本爱心书籍，助力改善贫困乡村孩子缺乏与外界交流沟通的状况。为将新鲜文化带去贫困地区，陆家嘴国泰人寿小黄人志工团评选出14名优秀志愿者，组成爱心支教团，前往福建省罗源县飞竹中心小学开展扶贫支教活动。根据学校现状及当地实际情况，支教团为孩子们量身定制了教学项目，同时带去了体育器材、爱心书籍及教学物资。

2019年，公司在河南省宋家村成立“陆家嘴国泰共建小学”，为学校全面提供现代化设备、图书室、教学设施等；与中国福利会少年宫再度携手开展“春兰支教”，为贵州支教地区的学生及老师带去生活必需品及学习用品；携手北京新阳光慈善基金会及上海扶轮青年服务团，共同举办“Run In Blue”公益跑活动，为支持关爱白血病儿童共同努力。

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司

2020年4月