

陆家嘴国泰人寿
2020 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、 对客户的质量	4
（一）以客户为中心，优化客户体验.....	4
（二）提升服务能力，保障消费者合法权益.....	5
（三）坚持环保运营，化解急难险重.....	5
三、 对股东的责任	5
（一）公司治理.....	5
（二）风险管理.....	6
（三）经营表现.....	6
四、 对员工的质量	7
（一）保障员工权益，关注员工成长.....	7
（二）关爱员工身心健康，营造和谐工作氛围.....	7
五、 对社会的责任	7
（一）致力公益慈善.....	7
（二）助推脱贫攻坚.....	8
（三）服务民生安康.....	8

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 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，其中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 2020 年底，陆家嘴国泰人寿总资产超过 130 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

95374、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。

【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 840 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 1.7 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）以客户为中心，优化客户体验

在“诚信、当责、创新”的核心价值观引领下，公司坚持以客户需求为导向，不断提供适应市场需求的商品与服务，强化员工客户权益维护意识，以客户的满意及体验感受为追求目标，从上至下贯彻落实“以客户尊”的服务理念，持续推行规范化服务，进一步提升服务品质。自创的主动服务模式，将传统保险的低频服务逐渐转变为互动性服务，“主动服务”策略与“CRM 客户关系管理微平台”的推出，形成了公司特有的“策略+工具”服务组合，大幅度提升客户体验的同时，也引导服务人员养成持续主动服务的习惯。

围绕客户需求生态圈，公司推出“泰·服务”体系及各类便捷的移动服务平台及微管理工具，致力于为客户营造一站式、便捷、专业的服务体系。多项服务如要客通、体检、MDT 多学科会诊等服务深受内外部客户好评。客户服务创新工具“客户权益微平台”，使得客户可以 365 天 7*24 随时随地、简便、快捷享受在线查询与申请服务，体验到互联网服务带来的便利。同时，通过满意度调查、触点 NPS 等量化指标体系衡量客户满意度与推荐值，在收集突出问题的同时，优化服务流程，提升客户满意度，2020 年公司荣获中国保险产业国际峰会“最佳

客户服务品牌奖”。

随着公司业务发展与日益增长的服务需求，2020年12月，公司全面启用更好记、更上口、更具标志性95374全国统一客服热线短号码。针对智能语音回访、智能客服机器人持续优化升级，成为客户和服务人员的24小时在线好助手。为保证客户及时收到续期缴费提醒，智能外呼机器人的也于2020年上线，为中介续期客户权益保驾护航。

（二）提升服务能力，保障消费者合法权益

2020年，公司开展了中介业务乱象整治、意外险市场排查、乱象整治回头看、产品组合销售排查等专项整治工作，重点排查和整治公司治理、保险资金运用、财务业务数据、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。同时开展扫黑除恶、非法集资排查、杜绝销售非保险金融产品等排查活动，全面排查违规销售非保险金融产品、是否涉嫌非法集资问题。切实把消费者保护工作放在首位，并不断完善投诉处理制度，优化投诉处理流程，持续宣导品质教育，提升公司客户服务质量。

（三）坚持环保运营，化解急难险重

公司借助科技力量实现保险运营全流程无纸化，在新契约投保申请、补充资料收集、签收回执、保全变更、理赔申请等方面均可实现线上操作，在提升业务效率与服务体验的同时，坚持节能减耗，绿色运营。

在2020年初抗击新冠疫情的关键时期，我司第一时间出台“启动理赔绿色通道”、“取消定点医院限制”、“简化管理申请材料”等多项应对举措，并对部分险种在原保险责任的基础上进行了责任扩展，将新冠肺炎纳入保障范畴，充分发挥保险保障功能。

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、总经理助理以及董事会秘书、合规负责人、总精算师、首席投资官、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

为明确全面风险管理的流程框架，规范风险管理环境建设、资产负债管理、风险偏好体系建设、风险识别与评估、计量等风险管理活动，同时实现偿付能力风险管理建设的要求，公司制定了《陆家嘴国泰人寿全面风险管理指引》以及《偿付能力风险管理规定》，各项风险管理工作在此基础上有序开展。

结合实际经营要求及市场发展状况，公司参照行业水平，修订了风险偏好陈述书，并设定了相应的风险容忍度和风险限额。若指标数值突破健康区间，指标管理部门将分析预警或超限原因，给出改善措施。通过研究分析指标预警超限情况，总体风险可控，各相关部门均采取措施积极改善。

总体而言，公司遵照风险与收益相匹配的原则，以保持稳健发展的偏好应对经营中面临的各类风险。公司遵循将风险管理活动嵌入经营管理和决策过程的管理理念，以优化资源配置，实现公司价值最大化，保障公司愿景和经营目标的实现。

（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，2020年原保费达29.7亿元，同比增长11%，实现净利润3.33亿元。

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、人才战略和品牌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。公司倡导终身学习，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。

公司提供快速晋升通道，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：从新人衔接训练到潜力员工领导力培训，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

在构建和谐和谐的劳资关系进程中，公司严格遵守、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。

每年公司会组织“员工家庭日”、“员工体育竞技比赛”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。2020年的“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

陆家嘴国泰人寿积极承担社会责任，坚持秉承“传播幸福，散播爱”的企业使命，持续向社会传递关爱。2020年公司继续在全国十余个城市开展“关爱城市美容师”活动，覆盖人数近500人；同时特设“关爱眼部健康”活动，在全国多地邀请眼科专家现场进行护眼知识普及和眼部项目检查。此外，第二届“圆梦足球”活动、免费午餐等在内的一系列志工活动均在2020年圆满举办。

公司坚持致力美育事业，连续 17 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，超过四十万人次参与其中，活动邀请到知名美术专家倾情点评，助力孩子登上更为绚丽的人生舞台。

（二）助推脱贫攻坚

2020 年，公司成功举办第二届“书送爱”公益活动，通过线上线下融合的方式在全国近 50 个地区开展捐书活动，活动期间线下参与人数超 2000 人，线上捐书平台参与人数近 80000 人次，共计募集爱心书籍数近 10000 本。此外，第二届宋家村共建小学资助活动也在河南圆满举办，两年来，公司持续关注孩子们的学习及生活，定期回访互动，并帮助孩子们完善教学环境，充足教学资源，助力孩子们快乐成长。

（三）服务民生安康

陆家嘴国泰人寿坚持“保险姓保，保险回归保障本源”理念，不断优化产品结构，满足客户不同需求。2020 年底公司在售产品共 78 款，产品种类包括人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险，满足客户全方位、全生命周期的保障需求，助力保险行业发挥对构建多层次社会保障的促进作用。在保障型产品方面，2020 年公司推出“佑达安康保险计划”，涵盖重疾、中症、轻症等保险责任；针对女性增加特定疾病保障，进一步提升产品保障力度。依托公司特色和股东优势，公司对医疗产品进行全面性升级突破，推出“馨康悦医疗保险计划”，主险基础保障计划灵活多样，并且可选恶性肿瘤赴台医疗，使客户享受更优质的医疗资源。同时，公司致力于“产品+服务”探索，打造了首款高净值客户专属产品“鑫玺传世终身寿险”，搭配专属尊享定制服务，服务内容延伸至日常健康管理、尊享就医服务、贵宾专享特权、国际服务网络四大服务版块，共涵盖 30 余项服务项目，赋予产品新的保险温度。

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司

2021 年 4 月