

陆家嘴国泰人寿  
2021 年度社会责任报告

目录

<b>一、 关于我们</b> .....	<b>3</b>
（一）公司概况 .....	3
（二）股东介绍 .....	4
<b>二、 对客户</b> 的责任 .....	<b>4</b>
（一）以客户为中心，持续优化客户体验 .....	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 .....	6
<b>三、 对股东</b> 的责任 .....	<b>6</b>
（一）公司治理 .....	6
（二）风险管理 .....	6
（三）经营表现 .....	7
<b>四、 对员工</b> 的责任 .....	<b>7</b>
（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 .....	8
<b>五、 对社会</b> 的责任 .....	<b>8</b>
（一）致力公益慈善 .....	8
（二）助推脱贫攻坚 .....	9
（三）服务民生安康 .....	9

## 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 2021 年底，陆家嘴国泰人寿总资产超过 166 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）自由贸易试验区海阳西路 555 号/东育路 588 号前滩中心 38 层

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，从事金融持牌机构及相关产业的投资与管理业务，致力于搭建金融服务平台及资产管理平台。通过集聚金融资源、提供金融服务创新和金融产品创新，精准发挥金融服务于实体经济的作用，支持引领区高质量发展。

### 【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，持续优化客户体验

在“诚信、当责、创新”的核心价值观引领下，公司坚持以客户为中心，不断提供适应市场需求的商品与服务，强化消费者与员工权益维护意识，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”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，将传统保险的低频服务逐渐转变为互动性服务、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。

2021 年泰会保 APP 上线后功能不断优化，在原有多种查询、记录等功能的基础上增加消息通知、服务提醒功能，如 VIP 客户升级、权益领取通知、生日提醒、客户理赔进度通知等，助力服务人员为客户提供更加精准高效的服务。

2021 年丰富“泰·服务”体系，新增“泰享福”养老服务版块，升级客户需求生态圈，“泰方便、泰健康、泰尊贵、泰正点、泰优惠、泰享福”六大板块和近百项服务，全面覆盖客户全生命周期。公司产品+服务策略及各类便捷的移动服务平台和微管理工具的使用，旨在为客户营造一站式、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”的升级，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。

随着公司业务发展与日益增长的服务需求，95374 全国统一客服热线短号码持续投入使用，同时公司依托移动互联网通讯的微信平台技术，对智能客服机器人持续优化升级，开发智能微信语音回访功能。投保人亦可登录公司微信公众号的服务大厅选择自助回访，在人脸识别认证通过后，智能语音播放回访问卷，投保人可以边听边看，确认知悉合同主要内容和犹豫期等相关权益，从而提升消费者接受回访的便利度，优化保险服务体验。

## （二）提升服务能力，保障消费者合法权益

“以客户为中心”是公司永续经营的优先准则，为能夯实消费者权益保护工作，我司在 2021 年 1 月成立消费者权益保护工作小组，同时颁布实施“消费者权益保护工作管理办法”，积极推动各条线的消费者权益保护工作。

陆家嘴国泰人寿积极推进数字化转型，通过科技赋能开启主动服务、智能服务时代。多项线上智能化服务，为客户提供需求咨询、保单管理、业务变更、理赔申请、年金领取、借款等各项保单服务，让客户足不出户享受服务便利。维护消费者权益、提高客户服务体验是我们持续努力的目标，也是未来服务开展的优先重要考量。

公司秉承“诚信、当责、创新”核心价值观，推行“主动合规”、“合规创造价值”、“合规从高管做起”以及“合规人人有责”的合规理念，确立了以“实现规模成长、持续优化价值”为目标，以合规和风控为基础保障的发展路线。在董事会、经营层的领导及员工的努力下，坚持发展有内涵价值的业务。

2021 年，公司开展了“人身保险市场乱象治理”、“内控合规管理建设年”“案件集中清理专项行动”、“非法集资风险排查”、“扫黑除恶”等专项工作，对包括股东股权、公司治理、资金运用、销售违规、产品设计、理赔乱象、案件风险防范等重点风险领域进行了排查整治，发现问题即查即改，防止问题累积，同时对中介业务品质管理、非法集资案件、互联网保险业务、行业举报案件、行政处罚风险以及侵害消费者权益等各方面的合规风险进行提示。

### （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，无需提交原件，支援抗疫防疫工作，并提升业务效率与服务体验。2021年公司线上投保使用率95%、线上理赔使用率83%，线上保全使用率78%。

抗击新冠疫情时期，公司出台了多项应对举措，包括7\*24小时全方位受理客户报案；启动理赔绿色通道，优先处理因新冠疫情发生的理赔；简化管理申请材料；紧急排查客户出险情况；取消报案时效限制并及时提供电话私人医生服务等。同时，凡购买了公司医疗险产品的客户因确诊新冠肺炎就诊的，特别给予多项关爱举措，如取消等待期、取消药品与诊疗项目限制、取消免赔额、取消定点医院限制及取消住院方式限制等。此外，公司还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。

截至2021年底，公司通过主动排查及客户报案，已完成了两例确诊新型冠状病毒肺炎的客户理赔，目前客户均已康复出院。

## 三、对股东的责任

### （一）公司治理

我司两方股东各持股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、董事会专门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、关联交易控制、消费者权益保护八个专门委员会。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《偿付能力风险管理规定》等规章制度，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，2021年原保费达33.7亿元，同比增长14%，实现净利润1.84亿元。

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。针对新人、处经理、中高层、后备力量（管培生、分公司班子）等不同职务、不同层级的员工开展系统化的人才培养——包含新人在岗培育、专业序列培训（精算类、综合类、投资类、业务类）、外训内化授课（部门授课&跨部门授课）、管理技能培训（领导力新起航、领导力新续航、领导力新发展）、

内部轮岗培育等相结合，以“培养内部人才”为方针，以文化使命、领导力素质、能力建设为核心，提升员工综合素质，完善公司人才梯队建设。在数字化学习平台的推动下，以“线上+线下”方式推出各类培训项目，丰富员工学习培训形式，优化员工学习体验，打造学习型组织氛围，为企业发展提供持续保障。

## （二）关爱员工身心健康，营造和谐工作氛围

在构建和谐劳资关系进程中，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”、“电子竞技大赛”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。2021年的“疗休养”活动及员工体检，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。

2021年公司在全国五十个城市开展了小黄人“关爱特殊群体”主题公益活动，从老年人、防疫工作者及环卫工人群体入手，号召社会人士关注及帮助特殊群体。关爱“城市美容师”活动，小黄人志工团在活动期间赶赴全国多地环卫工驿站，为环卫工人送上精心准备的生活必需品；关爱“逆行战士”活动，以赠送防疫物资及慰问品、金融讲座和咨询等形式回馈基层防疫主力人员；关爱“夕阳红群体”活动，在精神上关注老年人身心健康的同时，组织开展各项活动、健康检测及防诈骗知识普及等活动，给老年人带去暖意。

此外，公司坚持致力美育事业，连续18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，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

2021年，公司成功举办第三届“书送爱”公益活动，通过搭建贫困地区孩子与城市孩子沟通交流的桥梁，为公益机构及贫困地区捐赠图书，圆更多孩子的读书梦。活动期间，小黄人志工团在全国各地开展线下征书活动近50场，总计募集爱心书籍数近3000本。此外，2021年公司特别新增大型公益项目——小黄人“心愿计划”，将帮扶对象扩展至困难家庭、贫困学生及特殊儿童群体，通过深入调研，在充分了解逆境群体真实需求的情况下，联合专业公益机构选定“心愿名单”，最终为106位帮扶对象实现心愿。

## （三）服务民生安康

陆家嘴国泰人寿始终秉承“以客户为中心”理念，以客户痛点为切入、以创新为驱动进行产品研发，努力构建完善的产品服务体系，提供满足客户差异化需求的产品和服务。截至2021年底在售产品共70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，覆盖客户全方位、全生命周期的保障需求。

2021年，我司进一步加大保障型产品开发力度，结合新重疾定义正式出台，推出产品包括基础型重疾“美逸无忧”、提供女性高发疾病专属保障的全面型重疾“美馨无忧保险计划”和“佑泰安康保险计划”、兼顾少儿特色保障的全面型重疾“美添无忧保险计划”和“佑宝贝保险计划”，回归保障本源。

为进一步满足带病人群和中老年人群特定保障需求，我司创新开发了慢病、结节人群可投保的“康爱宝癌症医疗保险”和中老年人群专属的“孝心宝中老年医疗保险”，并为“孝心宝中老年医疗保险”客户配套专属体检服务，提升中老年客群的综合健康保障。此外，我司积极极响应国家大力发展商业养老年金保险，应对中高端客户养老储备需求，推出递增型养老年金产品“福运满盈养老年金保险”和“裕享未来养老年金保险”，搭配“泰享福”居家养老护理服务，六大服务板块全方位覆盖养老所需，解决居家养老痛点，为客户着力打造“康养结合”的综合养老规划。

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司

2022年4月