

陆家嘴国泰人寿
2022年度社会责任报告

目录

一、关于我们.....	2
（一）公司概况.....	2
（二）股东介绍.....	3
二、对客户的质量.....	3
（一）以客户为中心，持续优化客户体验.....	3
（二）提升服务能力，保障消费者合法权益.....	4
（三）坚持环保运营，化解急难险重.....	6
三、对股东的责任.....	6
（一）公司治理.....	6
（二）风险管理.....	7
（三）合规经营.....	7
（四）经营表现.....	8
四、对员工的质量.....	8
（一）保障员工权益，关注员工成长.....	8
（二）关爱员工身心健康，营造和谐工作氛围.....	8
五、对公众的质量.....	9
（一）致力公益慈善.....	9
（二）助推脱贫攻坚.....	9
（三）服务民生安康.....	10

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，公司已顺利筹设江苏、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，并且在49个城市（含县级市）设立了营销网点。

到目前为止，公司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2022年底，总资产超过202亿元人民币。

（一）公司概况

- 注册资本

三十亿元人民币（RMB3,000,000,000）

- 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1.87万亿元人民币，多年名列FORTUNE杂志全球500强，被誉为华人的保险专家。

二、对客户责任

（一）以客户为中心，持续优化客户体验

陆家嘴国泰人寿保险公司将社会责任视为企业发展的重要组成部分。始终坚持以客户为中心，不断创新并开发适应市场需求的商品与服务，持续强化消费者权益保护意识，并依托完善的服务体系、智能的工具平台、高效的服务团队来确保客户的利益和需求得到充分的保障。

公司注重客户的实际需求，围绕产品+服务的价值导向，从保单服务、健康服务、增值服务、养老服务、特色服务等出发，推出泰服务体系“包含泰方便、泰健康、泰尊贵、泰享福、泰正点、泰优惠”六大板块，其中，泰尊贵VIP为中高端客户提供日常健康管理、就医关爱服务、贵宾专享礼遇、国际服务网络四大服务板块，40余项专属VIP服务。

2022年5月，在原有的泰服务体系中，泰尊贵板块推出泰传承家族办公室项目，提供达创富、达守富、达享富、达传富、达承富“五达”家办服务，尊享10余项家办权益，以满足客户的多样化需求。并为客户配备健康管理服务专属专案经理，居家养老服务的康养专家，VIP服务的尊客团队和权益官团队，通过不断提升服务水平和优质的服务回馈客户，进一步赢得客户的信任和支持。

公司持续完善客户投诉处理机制。时刻关注来自于消费者的反馈和投诉，并采取有效的措施予以解决。通过多种渠道提供线上线下服务通道，使客户能够轻

松地与公司进行沟通和交流。例如持续优化官微智能化在线服务平台，为客户提供百余项的一站式7*24小时的全天候的保单服务与附加值服务申请。

2022年再次升级智能服务机器人小小泰系统，通过先进的知识图谱技术支持，强大的产品智库，实现7*24小时精准智能服务，时刻关注客户的反馈和投诉，并采取有效的措施予以解决。

此外，陆家嘴国泰人寿致力于用心打造各类创新主题客户活动，做好基础服务托底的同时，主动服务客户。2022年10月开发互动小程序，通过线上与客户共同培育幸福树、线下送客户幸福种子感恩卡的形式感恩回馈客户，展现陆家嘴国泰人寿保护保险消费者权益、践行绿色金融促进环保的品牌形象，输出与客户共筑幸福生活的理念，实现了企业价值和社会价值的共同提升。

陆家嘴国泰人寿保险公司始终以客户为中心，以保护消费者为已任，通过多种方式落实责任，为客户提供更好的服务，在服务中扮演着积极的角色。未来，公司将继续坚持、密切关注客户需求的变化和演变，不断优化服务和产品，为广大客户提供更全面、更可靠的保险服务。

（二）提升服务能力，保障消费者合法权益

陆家嘴国泰人寿始终深入践行“以客为尊”的服务理念，秉承企业核心价值观“诚信、当责、创新”，执行公司“以客户为中心”的消费者权益保护工作制度，切实保护金融消费者的八大权益，全面贯彻落实监管政策要求，从售前、售中、售后全流程贯彻消费者权益保护工作。

2022年，公司持续改进消费者权益保护工作，不断完善组织架构和机制建设，强化总分公司联动机制，将消费者权益保护工作从“落地执行”到“优质执行”，高度重视消费者权益保护专项治理年，压实消费者权益保护主体责任，具体行动如下：

1. 成立消费者权益保护组织

公司由董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，董事会下设有消费者权益保护委员会。公司设立由“一把手”牵头的消费者权益保护工作小组，负责建立和维护消费者权益保护体系，领导公司消费者权益保护工作。分公司参照总公司工作小组组成结构成立属地工作管理小组，并建立相应工作机制。

2. 完善消费者权益保护制度体系

公司制定并不断完善系列消保管理制度，明确将消费者权益保护纳入公司长期发展战略，融入企业经营发展战略和企业文化建设，完善了包括消保产品和服务审查制度、营销宣传、培训宣教、审计考核、销售行为可回溯管理、投诉和纠纷调解等各方面制度机制，为公司消保工作的有序开展夯实了基础，形成了较为完备的制度体系。

3. 落实消费者权益保护教育宣传

秉持“诚信、当责、创新”的企业核心价值观，公司致力于推动普及保险金融知识，提升消费者金融素养和诚实守信意识。2022年陆家嘴国泰人寿积极参与监管部门组织的金融消费者教育活动，如“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动、“7·8”保险公众宣传日、“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动等，利用多元化平台，以线上线下相结合的形式，持续开展消费者权益保护教育宣传工作。

4. 强化消费者权益保护工作教育与文化建设

陆家嘴国泰人寿制定了总分联动培训计划，不断提升全员消费者权益保护责任意识。创刊《消保专刊》从监管动态，风险提示、以案说法、金融消费者八项基本权益、以及公司消保体制机制架构方面开展培训。对象覆盖公司全体员工及业务伙伴，并将诚信消保教育纳入新员工入职培训必修课程，确保全体内勤和外勤100%全覆盖，并结合训后测试等巩固培训效果。

5. 注重基础制度夯实妥善解决消费者诉求

陆家嘴国泰人寿积极明确投诉处理工作中相关部门的权限和责任，优化完善系统内部消费投诉处理流程，2022年公司制定《陆家嘴国泰人寿保险消费纠纷调解工作管理暂行办法》，修订《陆家嘴国泰人寿投诉处理实施细则》，日常严格遵循《陆家嘴国泰人寿消费投诉处理管理办法》及《陆家嘴国泰人寿消费者权益保护工作管理办法》，畅通投诉渠道，在营业网点、官网及官微等醒目位置公布投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程，增强应急危机处置能力。

2022年，公司未发生重大负面消保舆情、突发事件。对监管部门开展的各类核实、考核评价或其他工作事项始终积极配合，按要求在规定时间内提供材料、定期报送各类报告及统计数据信息等。

2022年全系统受理客户投诉共计524件，涉及投诉人数330人，其中银保监会

及其派出机构通报中监管投诉案件共计77件，总体情况稳健。客户投诉反映的问题情况中，涉及销售方面占比57.25%，理赔方面占比18.13%，保全方面占比15.84%，收费方面占比5.73%，其他保户服务问题占比3.05%。投诉量前三分公司分别为：山东86件，占比16.41%；福建70件，占比13.36%；江苏65件，占比12.40%。分渠道看，多元经代渠道投诉224件，占比42.75%，个险渠道投诉案件203件，占比38.74%；团险职域渠道83件，占比15.84%；银邮代理渠道12件，占比2.29%；网销投保2件，占比0.38%。

（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。2022年公司线上投保使用率96%、线上理赔使用率72%，线上保全使用率84%。

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。

2022年，公司通过主动排查及客户报案，完成了98件涉及新冠肺炎的理赔。

三、对股东的责任

（一）公司治理

陆家嘴国泰人寿两方股东各持股50%，公司在此股权结构基础上搭建了与此相适应的治理架构，构建了由股东、董事会、董事会专门委员会、监事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。监事会发挥监督职能，助力公司不断提升

经营管理的合规性。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实现。

（三）合规经营

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。

2022年，公司开展了“非法集资排查和监测”、“扫黑除恶及从业人员异常行为排查”、“养老领域风险排查”、“2022年度合规自查”等专项工作，对包括公司治理、资金运用、销售行为、产品设计、人员管理、费用管理、内控管理、风险管理、非法集资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，公司对消费者投诉处理、涉刑案件、虚假投保套利、海外体检、保险诈骗、自保/互保件管理、团体年金业务、保险费率执行等方面的合规风险进行了提示。

（四）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，2022年原保费达39.0亿元，同比增长16%，实现净利润0.88亿元。

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、专业的团队是向客户提供优质服务的重要保障。公司倡导人人都是接班人，为各层级员工提供定制多元化的培育支持，引导员工不断提高行为素养、磨砺专业技能。

公司提供快速晋升及双轨道职涯发展通道，实施定期轮岗，提供挂职锻炼机会，拓宽员工职涯，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（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、通识类课程培训、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、体育竞技比赛、社团、员工体检等各类活动，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，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、对公众的责任

（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。

2022年公司结合年度经营主题“幸福行动HappyGo”，在全国五十个城市开展小黄人公益季活动，以城乡老年人群体、贫困学生、特殊儿童、环卫工人、防疫工作者等特殊群体为帮扶对象，邀请客户与社会热心人士，完成物资募集、爱心走访、公益宣传等工作，举办各项公益活动超过100场，现场参与人数超过5000人。

此外，公司坚持致力美育事业，连续19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

2022年，公司成功举办第四届小黄人“书送爱”公益活动，以书为媒，号召有爱心的小朋友，向有需要的同龄人捐出有益书籍，通过知识传递爱心。活动在全国11个省市召开，其中包括线下读书会及征书活动，同时结合DIY亲子游戏、观影会、小型夜市和地方民俗活动，进行爱心书籍募集。举办地点也从传统的教室、社区延伸到电影院、网红超市和户外集市等。在公益季活动期间，总计举办相关活动60余场，参与人数超过3000人。除此之外，公司首次举办线上“小小演说家”活动，鼓励孩子们以演说的形式，推荐书籍、分享故事，并录制成视频，和捐出的书本一起，传递到其他城市（尤其是偏远地区）孩子的眼前和手中，感

受素未谋面的心意相通。

（三）服务民生安康

自成立以来，陆家嘴国泰人寿始终倾心聆听客户心声，坚持“以客户为中心”的产品发展理念，不断推出符合客户需求的产品和服务。截至到2022年底在售产品共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，为客户提供全生命周期综合保险解决方案。

2022年，公司产品开发以保障型、长期储蓄型和策略型产品为主。推出产品包括少儿专属教育年金“乐未来”，资金支持覆盖孩子教育、成家立业等重要人生节点；同时搭配专属心理健康服务项目，儿童身心健康呵护双管齐下。终身年金“福享金生”，满5年即可开始领取生存金，满65周岁还可享有一次性年金领取选择权，资金安排更灵活。多元渠道对现有增额终身寿进行迭代升级，推出“永泰鸿福（2.0版）”，帮助客户实现财富保值增值，合理的养老规划及财富传承。策略型产品“智盈未来（B款）”为一款五年期趸交分红型两全保险，在利率下行、投资收益率走低的背景下，满足客户安全稳健的资金规划需求。

针对不同客群需求痛点，公司注重产品方面的开拓创新，为客户提供更加丰富的保障选择。推出包括齿科医疗保险“爱牙宝”，产品涵盖意外齿科、种植、正畸等五大齿科保障；同时提供洗牙、根管治疗、窝沟封闭等6项诊疗项目门市价折扣尊享权益。“超能保”综合意外保障系列通过模块化设计，组成了多个少儿、中老年等保险计划，最大限度满足各类客户的意外保障需求。“医无忧”团体医疗保险组合有效解决在陆台籍同胞看病难、报销难问题，报销医院范围特别包含长庚、明基、禾新台资医院，以匹配台籍人士就医偏好；搭配台湾医生视频问诊、返台治疗绿通等符合台商需求的特色医疗服务，同时升级了“关爱6+6”重疾专案管理服务内容，从“防诊疗顾”满足客户健康管理需求。

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司

2023年4月