

陆家嘴国泰人寿
2023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	9
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”或“公司”）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48个城市（含县级市）设立了营销网点。

公司以“实现规模成长、持续优化价值”为战略目标、以合规和风控为基础保障，通过业务和投资两大成长支柱驱动公司规模成长，以“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“民族保险新旗舰”。开业至今，公司已开发和销售包括寿险、健康险、意外险、年金险等在内的数百款保险产品，多年来荣获了近三十个产品类奖项，为广大个人和团体客户提供了多样化、有特色的保险保障服务。截至2023年底，总资产超过260亿元人民币。

（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作为台湾地区寿险业龙头，目前客户人数超800万人，每三个台湾居民中就有一个是国泰人寿的保户，有效契约件数超2000万件，客户满意度维持于97%以上。国泰人寿资产超过1.87万亿元人民币，母公司国泰金控也以集团之姿，连年夺得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

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，以诚信、当责、创新的经营理念，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，以“泰健康、泰享福、泰尊贵”三大服务板块为核心，构建的“泰服务生态圈”。其中，泰尊贵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，50余项专属VIP服务。

2023年7月，为夯实泰服务体系，满足后疫情时代满足消费者对健康养老财富的需求，在原有的泰尊贵板块中进行服务焕新，统一会员体系、优化现有增值服务、在原有的服务项目基础上新增与机场服务、医养结合相关的八项增值服务。通过一系列的焕新优化，打造高品质服务，践行“以客为尊”的服务理念。

泰尊贵板块顶层服务设计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。

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，以部门为单位进行知识库更新，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。2023年3月的“承诺树，10月的“感恩同行 成长相伴”等主题活动，通过“一叶之旅”线上互动小程序与“一叶之寻CityWalk”线下活动相结合的方式赠送客户服务体验卡及生命周期卡，注入感恩同行共同成长的概念，一如既往的践行公司绿色金融服务，提升服务体验。采取线上线下相结合的活动为客户介绍保单权益及服务，提升服务透明度，焕新服务体验，保障客户权益。

（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。

2023年，公司持续改进消费者权益保护工作，不断优化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”，不断将“精耕细作，优化创新”全流程融入消保工作，高度重视消费者权益保护深化治理年，压实消费者权益保护主体责任，具体行动如下：

1. 优化消费者权益保护组织架构

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。公司设消费者权益保护工作小组（以下简称“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

为积极贯彻落实监管指导意见，公司制定并不断完善一系列消保管理制度，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、审计管理办法、考核制度、销售行为可回溯管理、应急预案、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

公司遵循《陆家嘴国泰人寿诚信日实施办法》制定了2023年度消费者保护教育宣传培训工作计划，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。公司积极参与监管部门组织的集中式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、“金融消费者权益保护教育宣传月活动”等，利用新闻媒体平台、官网、官微、微博、视频号、抖音、营业网点等多元化平台，以创新“消保金融驿站”的方式开展以案说险及风险提示，有针对性地向“一老一少、新市民”人群普及金融知识，增强广大消费者的风险意识、自我保护意识和保险维权意识，推动消费者权益保护工作稳步发展。

4. 强化消费者权益保护工作教育与文化建设

公司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。消保宣传类刊物《消费者权益保护专刊》和《陆家嘴国泰服务速递》等从监管动态、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

公司积极深化制度体系建设，努力提升投诉管理水平，构建管理责任体系，明晰责任分工到岗，优化完善系统内部消费投诉处理流程，修订《陆家嘴国泰人寿投诉处理实施细则》和《陆家嘴国泰人寿重大及群体性投诉事件的应急预案》，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

消费者权益保护工作管理办法》，畅通渠道重视纠纷管理，始终坚持首诉负责制度，严防投诉升级舆情风险，积极践行消费者权益保护。

2023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项核实、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。

2023年全系统受理客户投诉共计599件，涉及投诉人数366人，其中金融监管总局系统接收并转送消费投诉案件共计102件，总体情况稳健，无重大案件发生。客户投诉反映的问题情况中，涉及销售方面占比62.6%，理赔方面占比14.2%，保全方面占比16.7%，收费方面占比5.01%，其他保户服务问题占比1.5%。投诉量前三分公司分别为：山东87件，占比14.5%；福建82件，占比13.7%；辽宁75件，占比12.5%。渠道看，多元经代渠道投诉占比59.9%，个险渠道投诉占比28.2%；团险职域渠道占比8.7%；银邮代理渠道占比3.2%。

（三）坚持环保运营，化解急难险重

陆家嘴国泰人寿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，以提升业务效率与服务体验。2023年公司线上投保使用率98%，较上年提升2个百分点；线上理赔使用率86%，较上年提升14个百分点；线上保全使用率85%，较上年提升1个百分点。

公司以客户为中心，积极履行社会责任，通过更好的理赔服务去体现保险的真谛。2023年公司累计提供理赔服务12.2万人次，同比增长34%，理赔总额2.8亿元，同比增长14%，理赔时效1.45天，小额理赔获赔率99.2%，对比2022年持续提升。高效的理赔服务为客户及时提供必要的经济支持与更便捷的服务体验。公司还通过主动理赔服务和重大疾病先赔服务，帮助客户快速应对急难风险，为客户的工作生活稳定提供保障和支持。

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。

公司建立了风险偏好体系，并每年对风险偏好体系进行评估和必要的更新。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。

公司持续推动突发事件应急管理工作，进一步完善公司重大突发事件应急管理体系，提高应急管理能力。

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。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。

2023年，公司开展了“产品炒停风险监测”“非法集资风险监测”“扫黑除恶及从业人员异常行为排查”“案件风险排查”“平安建设专项工作”“2023年度合规自查”等专项自查工作，覆盖公司治理、资金运用、销售行为、产品开发、人员管理、费用管理、内控管理、涉刑案件风险防控等重点领域。同时，公司对

涉刑案件、虚假投保套利、人员管理、保险诈骗、产品说明会管理、中介合作、公司就合规巡检发现问题等方面下发《合规风险提示》并推进整改。

（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，2023年原保费达60.6亿元，实现净利润0.51亿元。

经营层面，公司持续加强总公司、分支机构及合作中介机构及其人员的管理工作，对于内部总分公司通过职责分离、授权、层级审批和违规违纪问责等机制，形成合理制约和有效监督，进而加强操作风险的管理与防范；对于外部中介机构强控准入关，同时加速推进分支机构差异化管理、经代公司分级分类管理等精细化管理，力求将资源更有效地配置到产能较高、业务品质较高的分支机构和中介机构，并逐步强化分支机构和中介机构的退出机制。同时，加强费用管理，防范虚列费用等风险。

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，陆家嘴国泰人寿深刻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、基层员工、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，公司在年度员工体检的基础上，额外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

公司积极承担社会责任，2023年通过各项公益活动，以保险的力量守护公众的美好生活，让“传播幸福散播爱”的企业使命落到实处。

2023年，公司围绕“幸福行动”的年度经营主题，通过小黄人志工团在全国11个省区、近50座城市不间断地举办扶老、助学、关爱特殊人群等活动，并积极探索模式创新、平台创新，打破时间和空间限制，让更多人在线上参与公益，拓展公益边界。期间累计开展活动50余场，近3000人参与其中。

此外，公司坚持致力美育事业，连续20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

2023年，公司开展第五届小黄人“书送爱”公益活动，以书为媒，锚定不同城市和乡村地区的儿童，号召小朋友向同龄人捐出有益书籍，通过知识传递爱心。活动期间共吸引3000余人到场见证，募集爱心书籍超5000册。

活动期间，小黄人“书送爱”除原有的线下捐书活动，还创新启动援建特定学校的“添砖加瓦”细分行动，旨在改造和升级基础设施，改善教学环境，为孩子们营造更好的学习氛围。前期志愿者通过一次次深入偏远地区了解到部分学校

在基础设施方面的难题，通过统一规划，敲定援建项目和解决方案，帮助3所学校完成基础设施援建和物资增购工作，让孩子们切实感受到社会关爱，健康快乐成长。

（三）服务民生安康

陆家嘴国泰人寿始终坚持“以客户为中心”的产品发展理念，深入发掘客户需求，不断推出差异化、有特色的保险产品和服务。截至到2023年底，公司在售产品共59款，产品种类包括人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等，为个人和团体客户提供覆盖全生命周期的综合保险保障解决方案。

2023年，在监管下调人身保险产品预定利率的背景下，公司长期险产品全面改版，改版后的产品线依然保留了以保障型、长期储蓄型为主的风格。主力保障型产品包括“美佳安康”、“美御无忧”等重大疾病保险，分别满足了个人客户对于简单型和二次赔付型重疾保障的需求；“顺意人生2023”和“顺意百分百2023”两款保障型寿险产品分别提供了高保额、高杠杆的终身和定期寿险保障，客户可以匹配个人需求灵活配置。长期储蓄型保险以增额寿险和年金险为主，除了确定给付的传统型保险产品形态以外，公司还推出了多款分红型产品，为客户应对市场利率下行提供了更多的保险产品选择，更好地满足客户安全稳健的资金规划需求。

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司

2024年4月