

华泰人寿保险股份有限公司

2022 年度社会责任报告

随着社会经济的发展和商业文化的演进，企业社会责任与经济责任呈现出融合发展的态势。顺应时代的要求，企业应主动把社会责任嵌入自身的发展基因，树立起强烈的社会责任意识和价值担当，推动社会经济和企业自身的可持续发展。华泰人寿保险股份有限公司作为一家富有社会责任感的现代企业，在自身不断发展壮大的同时，时刻不忘企业所应承担的社会责任，坚持“客户、股东、员工及社会”共赢理念，促进企业与社会的协调、和谐与可持续发展。

华泰人寿是一家由国内外实力雄厚的金融保险集团和知名企业发起设立的全国性寿险公司，股东投入资金 30 多亿元。公司于 2005 年正式开业，总部设在北京，目前已经在北京、浙江、四川、江苏、山东、上海、河南、福建、湖南、广东、江西、内蒙古、湖北、河北、安徽、辽宁、黑龙江、天津、陕西、重庆等 20 个省市开设了 500 余家分支机构和营业网点，经营范围覆盖人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

作为华泰保险集团的重要成员，华泰人寿持续聚焦客户、品质、规模和利润四大要素，坚持价值成长之路，依托华泰保险集团其他子公司的市场资源以及业内领先的资产管理

能力，利用美国安达集团的全面技术支持，实现了健康、平稳和较快的发展。

强强联手打造的华泰人寿，尊崇保险核心价值，着力加强内控管理和风险防范，不断优化业务结构和提高业务品质，在向客户提供人生保障和财富积累解决方案的同时，也致力于为推动中国保险业发展和新时代社会建设做出应有的贡献。

2022年，华泰人寿围绕“提质增效年”经营主题，深化推进各项品质升级举措。个险渠道稳固价值核心，推进绩优建设，银保渠道保持可持续发展态势，收展渠道以收促发展全面发展，综拓渠道启动探索准事业部运营模式，多元渠道持续寻求业务突破。公司不断优化业务品质，改善产品结构，提升保障类产品占比及新业务价值。整合内外部资源，提升渠道精细化管理力度和营销运作效率，持续开展机构差异化经营及弱体机构改造和优化机制，优化考核激励制度，推动各项基础管理规划及保障措施规划深化落地。面对错综复杂的外部环境，公司创新探索，逆势而上，取得了值得肯定的成绩。

2022年，华泰人寿原保费收入累计71.12亿元，同比增长9.9%。新单标保累计达成10.77亿元，同比增长5.5%。新业务价值累计实现2.04亿元，同比增长13.4%。截至2022年末，公司有效客户74.7万。截至2022年末，公司有效客

户 74.7 万，2022 年累计新单客户数 17.5 万人。

2022 年，华泰人寿在《21 世纪经济报道》21 世纪金融竞争力研究的评选中荣获“年度保险数字化转型机构”荣誉称号；在《中华工商时报》金融机构 2022 年度“质量中国”的评选中荣获“最佳保险服务奖”。

一、对客户：精智服务，温暖守护

（一）打造智能化服务平台，持续提升服务体验

2022 年，华泰人寿运营服务坚持专业化、标准化、自助化和智能化的四化建设，“空中柜面”、“智能客服”、“智能双录 2.0”、“智能核保”项目开发上线，应用人工智能、机器学习、大数据、云计算等新技术手段，结合业务特点，深入思考，不断探索实践，全面推进数字化进程。

“空中柜面”融入智能创新科技，客户可远程视频连线客服坐席轻松办理“柜面”业务，实现非接触式在线服务模式。“智能客服”通过搭建智能平台通用知识库实现智能质检、在线文本机器人优先服务，有效提升作业效率，提高服务品质。“智能双录 2.0”从流程、功能、服务、风控等方面优化升级，简化操作流程，提升用户体验。“智能核保”通过客户医疗资料的智能化解读、存储及评点，有效提升核保服务能力及风控能力，为公司业务发展提供有效保障。

2022 年 8 月，华泰人寿凭借数智化运营服务竞争优势在

上海第十二届 InsurDigital 数字保险峰会上荣获“InsurDigital 保险运营数智化赋能先锋奖”。未来，华泰人寿将持续推进数智化，坚持以科技重塑保险价值链，以专业、创新为基础，成为让客户满意、让公司放心的智能化运营中心，打造有温度的保险服务。

（二）创新理赔服务模式，积极履行保险责任

第一、理赔服务创新：华泰 e 赔自 2021 年 7 月上线以来，客户通过自助拍照上传资料申请理赔，足不出户尽享便捷，给越来越多的理赔客户带来了良好的服务体验。2022 年 3 月立项并启动的智能两核项目，理赔方面借助 OCR 识别技术及自动理算功能，实现部分案件全流程自动化处理，计划 2023 年 5 月上线，届时将会进一步提升客户体验。

第二、理赔应急举措：公司积极履行保险公司社会责任，针对重大紧急突发事件，如四川泸定 6.8 级地震、广西藤县航空事故、四川芦山地震等，迅速启动理赔应急预案，并采取以下理赔服务应急举措：1、24 小时全方位受理客户报案 2、主动排查客户出险信息 3、快速理赔服务 4、实行上门受理资料 5、取消医保费用限制 6、取消定点医院限制，其中 2022 年 9 月四川甘孜州泸定县发生 6.8 级地震之时，四川分公司立即派出距离地震发生地最近的雅安中支理赔人员等组成的三人小组奔赴地震现场，开展现场理赔服务工作。

（三）完善体制机制建设，强化消费者权益保护

华泰人寿始终坚持“以客户为中心”的服务理念，诚信服务、合规经营，将消费者权益保护纳入公司经营发展战略和企业文化建设中，建立并不断完善公司消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护融入公司治理各环节，不断提升客户服务体验，多措并举切实加强消费者权益保护工作。

第一、健全组织与人力保障。2022年公司设立消费者权益保护部一级部门，设置消保专职人力，对消费者权益保护工作进行全面管理，健全了组织与人力保障，为消保工作管理机制高效运转奠定基础。

第二、完善消保制度机制建设。2022年公司全面梳理现行制度流程，系统性整理消保工作相关监管要求，修订及完善了29项消保相关制度，加强公司消保审查、合作机构管理、适当性管理、销售行为可回溯、信息披露、个人信息保护、投诉处理工作、多元化解、内部培训、内部考核、内部审计11项消保工作机制的运行管理，将消保工作要求贯穿业务流程各环节，通过压实公司各级机构消费者权益保护工作（事务）委员会管理责任、多维度立体打造公司消费者权益保护体系，切实将消费者权益保护工作落到实处。

第三、畅通投诉受理渠道。公司不断搭建畅通的消费者投诉受理渠道，包括全国统一投诉专线4008895509、官网及公众号在线客服、柜面、信函等多种维权途径，各分支机构均制定了投诉应急处理流程，确保及时受理消费者诉求并妥

善处理。2022年消费投诉案件办结率达100%，切实维护了保险消费者的合法权益。

第四、积极开展消费者宣传教育活动。2022年公司多措并举，持续开展各类消费者权益保护宣传教育活动。“3.15”期间开展以“共促消费公平 共享数字金融”为口号的“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动，9月开展“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”金融联合宣教活动，通过多种形式向公司内外勤员工和客户推广金融保险知识，深入开展与消费者的交流互动。公司开展线上线下教育宣传活动千余次，活动触及消费者近百万人次。同时公司官网、微信公众号平台定期发布金融保险知识，推送消费者教育图文，各级营业网点设置金融知识宣传教育区，定期更新保险相关金融知识宣传信息，将保险消费者教育活动纳入常态化管理。

二、对股东：合规经营，稳健发展

（一）积极调整战略，实现价值成长

在战略调整方面，华泰人寿坚持“稳字当头、稳中求进”的基本原则，坚持以加快发展为第一要务，深耕大中城市城区市场，服务中高端客户，以个险渠道为核心，坚持保险保障和价值导向，妥善应对各种挑战，推进公司持续健康发展。

第一，坚持以加快发展为第一要务。公司坚持绩优队伍

建设方向不动摇，将员工、营销伙伴有更多成就感和获得感作为加快发展的出发点和落脚点。树牢共享发展理念，优化分配机制以及相关渠道销售人员基本法，以奋斗者为本，以担当者为荣，让有为者有位。

第二，坚持深耕大中城市城区市场，服务中高端客户。公司立足自身资源，形成差异化的区域市场策略，合理分配管理资源，稳中求进，在守住优势市场基本盘的前提下，循序渐进开拓新市场。

第三，坚持个险渠道绩优文化建设。个险渠道是公司发展的核心和基石，是公司保费的主要来源，是公司长期价值的贡献者，是公司赖以生存的立司之本，必须长期坚持，坚定不移地发展。公司找准细分市场定位，集中资源打造差异化竞争优势。

第四，坚持优化业务结构，突出保障和价值导向。一是坚持保险姓保，坚持长期主义和价值主义，确保公司持续稳健经营。二是深入研究细分市场客户需求，在保障、增值服务、销售场景等方面寻求创新增长点。三是寻找养老金、互联网等领域新业务布局及发展机会。

（二）公司治理水平稳步提升

华泰人寿一直高度重视公司治理工作，建立了较为完善的公司治理架构，并结合实际情况积极推进公司治理结构优化，提升公司治理水平，以保障公司稳定与可持续发展。公

司严格落实各项法律法规及监管规定对公司治理的相关要求，股东股权关系清晰，“三会一层”分工合理、各司其职、运行有效，股东大会、董事会、监事会根据《公司章程》约定及各自议事规则履行职责权限。股东大会依法行使公司经营方针、重大投资、利润分配等重大事项的表决权。董事会对股东大会负责，依法行使经营决策权，并设立了专门委员会辅助董事会决策。监事会对公司的经营情况、财务活动、董事会及董监高的履职情况进行检查和监督，有效维护了公司、股东和员工的合法权益。公司将持续推动公司治理，切实加强合规建设等工作，进一步夯实公司健康发展的基础，为推动行业高质量发展积极贡献自身力量。

（三）风险管控能力不断增强

公司坚持业务发展与风险防控并重。从 2021 年三季度开始公司连续四个季度风险综合评级为 A 类，2022 年三季度风险综合评级为 AA 类，公司整体风险状况良好。

第一、公司每年定期开展风险管理能力自评估工作，从制度健全性及遵循有效性方面进行差距分析，并制定整改方案，落实到具体责任部门，同时每年对风险管理制度体系进行重检，持续完善制度体系的适用性及完整性；

第二、公司通过设立关键风险指标体系，进行月度、季度监测与预警，对触警的指标及时进行风险提示，督促相关责任部门进行整改，每年定期对指标体系进行检视，及时更

新并完善指标阈值的合理性及指标体系的完整性。

（四）合规管理体系持续完善

在董事会的正确领导下，公司始终严守依法合规经营和质量效益发展的底线，深入贯彻法律法规及监管政策要求，将合规管理作为公司全面风险管理的核心内容及实施有效内部控制的基础性工作。

第一、高度重视并积极推进合规文化建设，培育具有华泰特色的合规文化。

2022 年开展以“守底线稳中求进 强合规提质增效”为主题的合规文化月宣传活动，制发各类合规宣传海报、宣传视频，通过公众号平台推送各类合规知识文章，针对重要法律法规进行普法宣传培训，宣传范围覆盖 2.7 万人次；常态化开展合规培训教育工作，年内发布培训课程 50 余件，内勤近 7000 人次参训，开展高管任前和任中合规面谈，通过全面、深入的培训，提示扎实做好基础工作，及时落实监管要求，有效防控合规风险，提高合规意识。

第二、持续健全覆盖各部门和分支机构的合规管理体系，保障合规管理三道防线有效参与合规管理。

公司秉承“合规为先”的工作理念，以《华泰人寿保险股份有限公司合规政策》为公司合规管理行动纲领，持续健全覆盖各部门和分支机构的合规管理体系，涵盖组织架构、制度、考核与问责、合规文化建设及信息系统建设等各方面，

建立三道防线的合规管理框架，确保三道防线各司其职、协调配合，形成合规管理合力。2022年，认真贯彻落实各项监管要求，持续加强制度建设，落实实施保险业偿付能力监管规则（II），持续推动完善公司治理机制，着力防范产品开发、资金运用、业务发展、财税管理、销售管理、消费者权益保护、信息科技等重点领域风险，自觉加强内部控制制度及机制建设，定期开展管理自查，持续加大内部处理和追责力度，公司各项合规管理工作扎实有序开展，有力实现促合规、稳增长和提效能的有机统一，保障公司的稳健发展。

三、对员工：智慧工作，快乐生活

（一）保障员工权益

华泰人寿公司在劳动关系方面，建立了全面的管理制度，从招聘到劳动关系的建立、管理与解除，公司严格遵循国家各项法律法规要求。同时建立完善的配套机制，做到合法用工，保障职工合法权益。相关制度涉及：《华泰人寿员工招聘管理制度》《华泰人寿劳动合同管理办法》《华泰人寿考勤休假管理办法》等。全员签订劳动合同，各项职工权利在劳动合同中清晰约定，并积极维护职工合法权益。

公司特别注重对女职工的权益保护，除为女员工提供正常的劳动岗位、给付相应的劳动报酬外，为女职工提供更多的保障措施。2022年公司根据国家人口生育政策进一步修订

《华泰人寿考勤休假管理办法》，保障女员工在三期内获得相关权益保护。同时公司设立育儿假、亲子假、独生子女护理假等，全面保障员工工作与生活的平衡。

公司不断完善和规范薪酬管理制度与流程，使公司的薪酬管理体系与管理机制更加符合制度化、规范化和科学化的要求。在制度建设方面，薪酬福利制度较为完善。同时，公司每年参加外部咨询公司的薪酬调研，了解市场薪酬水平动态情况。公司薪酬总体水平较符合行业发展阶段和公司实际。

公司始终遵循提高市场竞争力和实现可持续发展的战略导向要求，制定合理的绩效考核机制及薪酬基准及分配制度，实现了按劳分配与效率优先相结合。员工收入包括：基本薪酬、绩效薪酬以及福利性收入。

公司严格执行最低工资保障制度，无薪酬标准低于最低工资。在员工提供正常劳动服务时按照约定工资支付，在员工进入医疗期时按照国家及公司相关制度规定给付医疗期待遇。

公司除按照国家相关规定为员工缴纳五险一金外，为员工提供“补充养老”福利与企业补充商业保险福利。其中补充商业保险福利，涵盖补充意外险、定期寿险、重大疾病以及医疗险，补充医疗保险可涵盖员工子女。

同时公司设立外部申诉通道，针对有违反《劳动法》等相关法律，及危害员工合法权益的行为，可通过申诉通道或

仲裁、法律等渠道进行监督与举报。

（二）促进员工成长

华泰人寿在人才发展方面，建立了较为完善的晋升激励机制，涉及制度《员工晋升管理办法》、《员工培训管理办法》的等。公司建立全面的人才发展机制，设置晋升双通道，实现人才的多渠道、多元化发展。2022年建立了人力资源、行政、战略专业序列，近几年共建立了12个专业序列。同时根据公司人才发展的需求，全面完善专业序列任职资格标准和评审机制，根据员工的岗位定位、绩效表现、工作经验、教育背景、资格证书、知识技能和能力素质多维度进行评价，并对相应等级配套完善的培训资源，以达到员工通过多通道实现职业发展的目标。

公司在员工培训方面，为员工在工作期间能够不断提升员工本岗位职业技能，建立了保险行业知识、信息技术、财务、项目管理等相应制度支持内部员工参加相关的行业资格考试，并组织内部培训，根据科目和考试成绩予以相应报销资助。根据人才标准体系，公司建立了配套的华泰蓝人才培养体系，覆盖各层级员工，每年按照年初制定的培训计划落实。全年重点培训项目有：华泰英语系列培训、常青藤培养项目二期、组织经验萃取微课开发培训项目、全国中支总培训项目、新蓝·新员工培养项目、基层员工培训通过外派及网课相结合的方式开展，其中网课通过各个部门建立学习社

区进行了有效自主学习，以切实做到员工的知识技能能够有效提升，同时促进岗位胜任力和员工的个人发展。

（三）关爱员工生活

华泰人寿保险股份有限公司成立于 2005 年 3 月，同年成立总公司工会，总公司工会现有职工会员 378 人。公司自成立以来，在公司党委和上级工会的领导下，广大会员积极参与，紧紧围绕公司发展战略，认真贯彻上级工会工作的总体思路，本着与时俱进，实事求是的工作思路和方法，以创新、务实、高效的工作作风和饱满的工作热情，认真履行各项工会职责，极大的发挥基层工会的桥梁和纽带作用。

第一、坚持以人为本，推进民主管理工作，致力于员工与企业共同发展。

近年来，华泰人寿工会积极探索职工民主管理的有效途径，坚持和完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，履行好维护员工权益的工会工作职能，全心全意为广大职工服务。公司工会坚持每年召开职代会，认真落实职代会各项决议，认真审议事关员工利益的各项人事管理制度。通过职工监事履行职责，发挥工会民主参与、民主管理和民主监督的职能作用。做好职工劳动法律政策咨询服务，畅通言路，听取员工诉求，建立了劳动关系双方沟通的有效渠道，指导帮助职工签订劳动合同，积极开展协调沟通，建立和谐的企业劳动关系。

第二、积极开展各类丰富的员工活动，增加团队的凝聚力。

公司职场地处金融街，交通便利，公司为职工提供了安全、整洁、舒适的工作环境。为提供更全面、细致的服务，公司专门规划设计了“职工休闲区”“工会暖心驿站”“母婴关爱室”“职工阅读角”“咖啡慢时光”等，还配备了微波炉、电水壶、针线盒、医药盒等各种方便员工的生活用品，组织员工充分利用集团工会的员工健身房、瑜珈室，外请健身教练，每周定时组织健身和瑜珈课程，有乒乓球台、跑步机等各种健身设备和器械齐全，更衣室、沐浴房齐备。关心大龄青年，鼓励参与金融街街道举办的大龄青年联谊活动；公司还积极组织员工开展丰富多彩的其它文体娱乐活动，常年组织开展羽毛球、乒乓球及篮球活动，每年还组织员工开展丰富多彩的户外拓展旅游活动。一年一度的迎新活动精彩纷呈，全员参与，主题明确，特色鲜明，精彩文艺表演和抽奖活动，既活跃了职工业余文化生活，又增强了团队的凝聚力，充分调动工作积极性。

第三、积极开展送温暖活动，多方位帮扶困难职工群体。

为体现公司人文关怀，每逢节假日，公司工会为每一位职工奉送温馨节日小礼物。工会每年定期为职工购买必要的劳保用品，组织全体员工进行体检，并积极帮助困难职工解决后顾之忧。

一直以来，华泰人寿工会一直大力倡导并开展献爱心公益活动，积极担负起寿险企业的爱心传承的社会责任，每次重大自然灾害时，动员员工积极参与爱心捐助，还组织员工向西藏、贵州等边远贫困地区捐赠衣物和学习用品的爱心捐赠活动；进一步做好“小小铅笔”爱心公益活动，关爱留守儿童，截止目前公司已经策划捐献了近四十多个贫困山区学校。这项活动还将继续下去，爱心公益永远在路上。

公司工会一直秉承把好事做实，把实事做好的原则，认真做好困难员工的帮扶工作，建立职工帮扶的长效机制，建立困难职工档案，在集团工会的关心和财务支持下，公司每年在元旦春节前开展对特困职工送温暖工作，对遭受重大自然灾害和直系亲属罹患重大疾病的特困员工家庭进行财务救助，让大家帮助大家，让爱心传承光大。工会还专门制订了《华泰人寿特困员工子女关爱助学计划》，救助特困员工子女实现教育梦想。

第四、充分发挥工会作用，助力打好疫情防控主动仗。

2020年国内多地出现新冠肺炎以来，工会组织站在维护职工健康权、生命权的高度，把疫情防控放在第一位。坚决扛起政治责任。公司工会人力、物力、财力向疫情防控工作倾斜，充分发挥工会组织独特作用不折不扣落实好疫情防控各项要求，按照最高标准最严要求落实防控措施。积极配合协同其他部门，落实好联防联控、群防群控各项措施。

公司工会组织密切关注有关政策措施和疫情动态，多渠道立体化及时发布权威信息，准确解读防控措施，积极传播卫生健康知识，增强职工群众防护意识，引导职工群众不造谣、不信谣、不传谣，减少流动和聚集。引导职工配合流调调查、接受核酸检测、遵守各项防控措施。

公司工会整合资源力量，加大对职工的关心关爱力度，及时开展形式多样的慰问服务，帮助解决实际问题，缓解后顾之忧。同时，主动为受疫情影响的下级单位和职工发放防疫物资，做到凡困必帮、有难必救，传递工会温暖。

四、对社会：践行公益，关爱社会

（一）践行企业公民理念

华泰人寿作为一家具有高度社会责任感的现代企业，一直关注企业的长期发展目标和与之适应的成长环境，以成为合格的企业公民为目标，为建设和谐社会而承担使命。自成立以来，公司在社会教育和公共健康等领域开展了卓有成效的社会公益活动，特别是在灾害救助的危急时刻，华泰人寿上下动员，全力以赴，采取有效措施为受灾客户快速理赔，并在第一时间筹款募捐，发起义卖，体现了强烈的社会责任意识。

（二）全公司开展形式多样的公益项目，积极回馈社会

保险具有扶危济困的天然属性。近年来，在中国银保监

会的领导下，华泰人寿积极主动在公益慈善和精准扶贫方面做出尝试和努力，并将其作为内外勤员工思想品德教育和实践的重要平台，全面提升公司人员从业道德素质。2022年，华泰人寿组织各分支机构因地制宜开展了形式多样的公益活动。1月3日，江西分公司南昌本部带领客户一同拜访南昌市广福镇敬老院，期间为老人们准备新年大餐并进行精彩表演。2月24日，华泰“小小铅笔”安徽站心理课程第六次走进六安市孙岗镇思古潭学校。安徽省家庭教育研究会副会长王世民教授以“如何使用新年礼物”为课程内容，指导学生正确使用新年礼物、如何处理未实现新年愿望的负面情绪等。6月，安徽分公司、陕西咸阳中支分别走进六安思古潭学校、咸阳市特殊儿童康复中心，向那里的贫困留守儿童、特殊群体儿童捐赠了课外书籍和体育用品。江西分公司通过“华泰·尚德小屋”为红桥村困难群众发放爱心物资。7月1日、13日，河南开封、驻马店中支先后举办爱心公益活动，购置农户西瓜，并送与当地医护人员，在“扶农助农”的同时也支持防疫工作。8月15日，天津分公司金蜜蜂队伍的队员们认购了爱星筑梦公益机构的作品，通过爱心接力，持续用公益行为践行社会责任。9月5日，四川省甘孜泸定县发生6.8级地震后，四川分公司为灾区开展线上捐款活动，雅安、南充、德阳等中支开展线下捐款活动，奉献爱心、贡献力量。江苏镇江中支、盐城中支先后参与了“同心共富工程”

慈善募捐活动，积极履行企业责任，践行社会担当。10月15日，内蒙古分公司向所在辖区交管大队民警捐赠生活物资，对他们在疫情期间坚守在工作岗位表达感谢与敬意。

特此报告

华泰人寿保险股份有限公司

2023年2月24日