

2023

和泰人寿

环境、社会和治理报告

解手可及 · 泰然一生

目录

开篇

关于本报告 / 董事长致辞 / 公司简介 / 公司2023年经营结果亮点

第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理

公司治理体系 / 风险管理与内控合规 / 激励约束机制

第二部分 持续推进绿色运营，开展负责任的绿色投资

绿色运营 / 绿色投资

第三部分 坚持以人为本，保障员工发展和权益

人才引进与培养 / 福利保障

第四部分 以客户为中心，提升产品和服务质效

为客户提供多样化产品，并推进产品与服务融合 / 关注客户诉求，提升消费者权益保护水平 / 落实客户信息安全保障措施

第五部分 积极参与社会公益，助推乡村振兴

普及金融知识，传播金融正能量 / 践行社会公益，助推乡村振兴



开篇·关于本报告

和泰人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）按照《保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南》的相关内容，并参考行业标准，结合公司实际情况，基于环境、社会、治理三个维度的披露框架，通过定量数据和定性描述的方式，于本年度起编制环境、社会 and 治理报告，主动、及时、准确地在公司官方网站披露环境、社会 and 治理相关信息。

开篇 · 董事长致辞



洪宁
和泰人寿董事长

和泰人寿是一家总部在山东的寿险公司，公司战略定位是打造一家“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”，努力为客户、员工、股东和社会创造价值。公司成立以来，立足金融保险的政治性和人民性，始终践行绿色低碳理念，履行企业社会责任，公益回馈客户。

我们将客户需求置于核心位置，依靠公司互联网保险优势和特色，借助科技创新和数字化转型，致力提供“触手可及、泰然一生”的产品和服务。我们坚持绿色、低碳理念，服务黄河流域生态保护与高质量发展国家战略，积极参与沿黄绿化活动，降低公司办公、运营碳排放，为构建美好

生态环境贡献力量。我们积极参与社会公益事业，助力乡村振兴，传递保险大爱。我们注重建立和维护良好的企业治理结构，加强内部管理、监督机制建设，确保公司运营稳健性、透明度。我们坚持以人为本理念，充分保障员工权益，建立并维护积极、健康、和谐的职场环境。

企业服务社会的主要方式是在核心业务中不遗余力地追求卓越，创造性地将核心竞争力应用到新的挑战上，通过创造社会价值来创造利润。我们认为，良好的ESG管理可以帮助企业创造更多的价值。着眼未来，我们将全力做好寿险经营主业，持续深化ESG研究、认识，探索将ESG理念贯穿决策经营管理全过程，融入公司价值观的有效模式和方法，营造全员参与、共建共享的文化氛围。

开篇 · 公司简介

和泰人寿保险股份有限公司成立于2017年1月24日，由中信国安有限公司、北京居然之家投资控股集团有限公司、深圳市金世纪工程实业有限公司、北京英克必成科技有限公司（腾讯全资子公司）、栾川县金兴矿业有限责任公司、秦皇岛煜明房地产集团有限公司、深圳市合丰泰科技集团有限公司、深圳明香控股集团有限公司8家企业发起设立，注册资本金15亿元人民币，是山东省唯一一家中资寿险法人公司。

和泰人寿致力于打造“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”，坚持投资、负债、内部管理三轮驱动的发展思路，坚持互联网渠道和传统渠道协调发展，努力为客户提供优质的保险产品和服务。



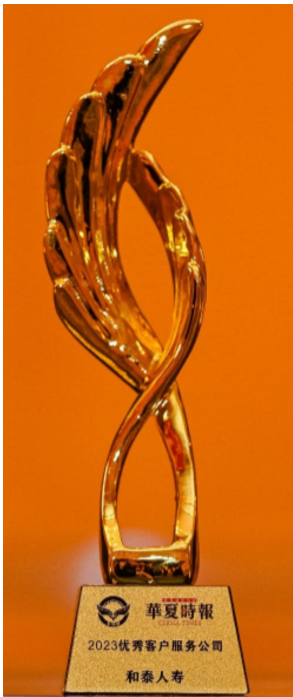
开篇 · 2023年经营成果亮点

业务情况

2023年，公司资产总规模突破100亿，全年实现规模保费34.7亿元，其中新单保费收入22.2亿元，续期保费12.5亿元，规模保费、续期保费均创历史新高。

荣获奖项

- 2023年1月荣获中国网2022年度第五届中国鼎优秀数字化转型保险公司案例；
- 2023年2月荣获易趣财经传媒、《金融理财》杂志社主办的“金貔貅奖”2022年度金牌创新力金融产品；
- 2023年3月荣获山东省互联网传媒集团绿色企业责任公民；
- 2023年4月荣获山东财经风云榜2022山东十大知名服务品牌；
- 2023年9月荣获华夏时报2023优秀客户服务公司；
- 2023年度荣获山东省互联网传媒集团2022年度山东金融业业务创新奖。



第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理 公司治理体系

战略定位

公司以“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”为战略定位，始终坚定不移地走价值转型道路，积极探索公司高质量发展新模式，公司立足于保险保障本源，提升风险管理能力，严守合规底线，打造了健全的制度体系和更加有效的机制流程，夯实公司长期可持续发展基础。在资金运用方面，公司高度认可绿色、开放、共享的发展理念，坚持稳健、长期投资策略，积极履行社会责任，坚持负责任的投资，提升绿色投资管理水平，发展绿色金融，实现公司经济效益、社会效益与环境效益的统一。



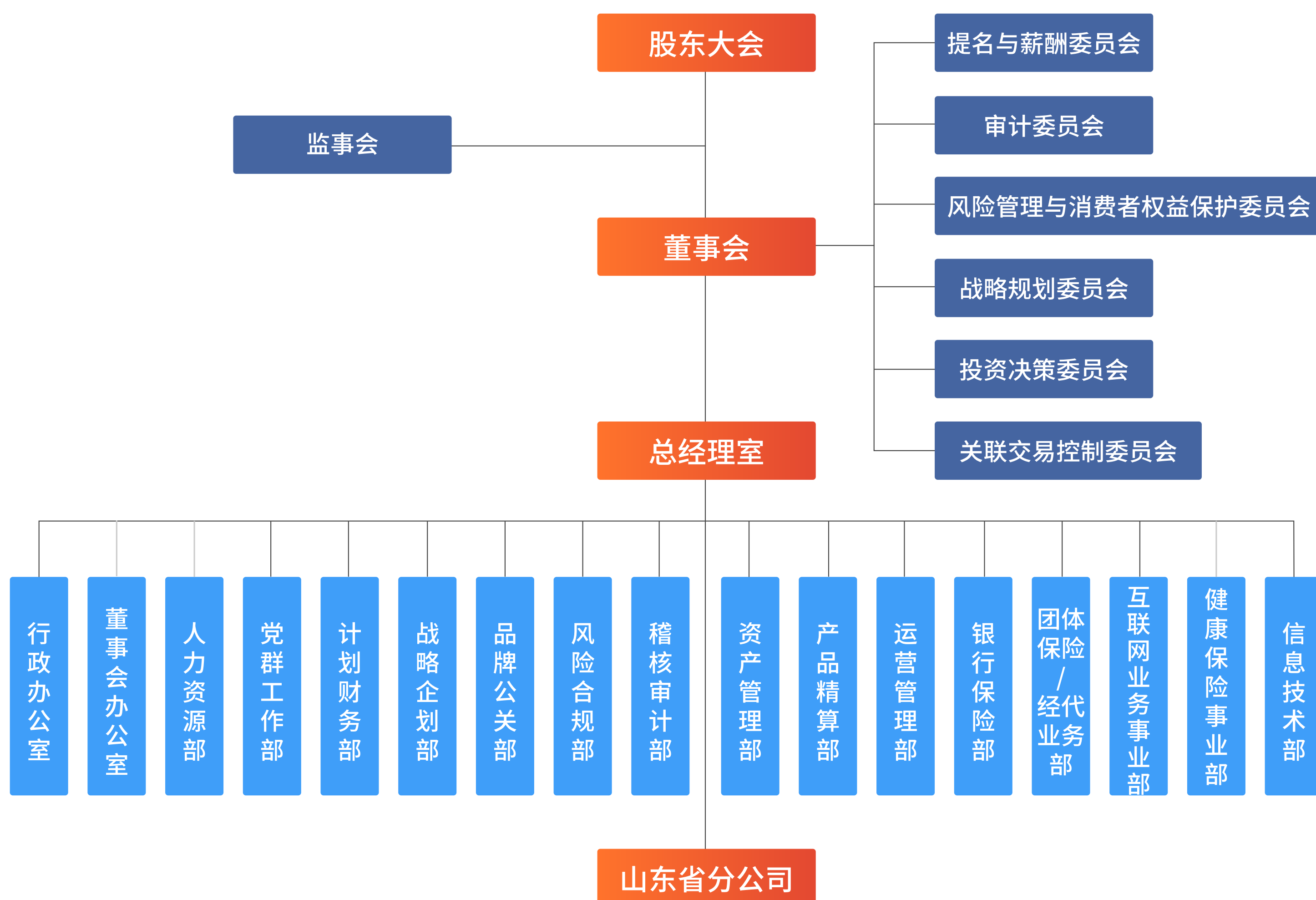
第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理

公司治理体系

治理架构

公司建立了由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的“三会一层”公司治理体系，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互制衡的运行机制。公司自2017年成立以来，持续完善健全内部制度建设，加强股东行为管理，强化风险管理和内部控制，不断夯实治理基础。

公司在经营管理中积极发挥党组织的政治功能和组织功能，认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党中央关于金融工作的决策部署，坚持以人民为中心的价值取向，开展清廉金融文化和企业文化建设，探索建立党建与公司治理及经营管理有机融合的“和泰模式”，以高质量党建引领公司高质量发展。



第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理

风险管理与内控合规



风险管理

风险管理

公司建立了包括全面风险管理、风险偏好管理以及应急管理 etc 顶层风险管理机制，同时将顶层风险分解为七大类风险，并在七大类风险制度下推动建立更为具体子类风险管理制度和机制，便于风险管理措施的最终落地和有效执行。通过层层细化、环环相扣的制度机制建设，建立起覆盖公司各条线和主要环节的风险管理体系，实现了总体和各类风险乃至各子类风险管理的上下贯通，也搭建起了全面风险统筹管理，各类风险板块专项运作，各职能部门职责明确、密切协作的全面风险管理架构。

内控合规

公司持续推进内控合规管理体系建设，不断夯实经营管理内控基础，构建合规发展长效机制。截至2023年末，公司有效内控制度共301项，建立了覆盖主要业务环节的信息系统，持续开展内控评估，积极构建多层次监控体系，基本形成了制度全面、运转规范、管控到位的内控管理体系。公司充分发挥“三道防线”合规管理合力，不断优化合规风险监测机制，加强合规审核，强化合规排查，有效识别并积极主动防范、化解合规风险，大力开展合规文化建设，认真做好案件防控，进一步完善合规运行机制，提升合规管理效能，确保各项业务依法合规开展。

第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理 激励约束机制

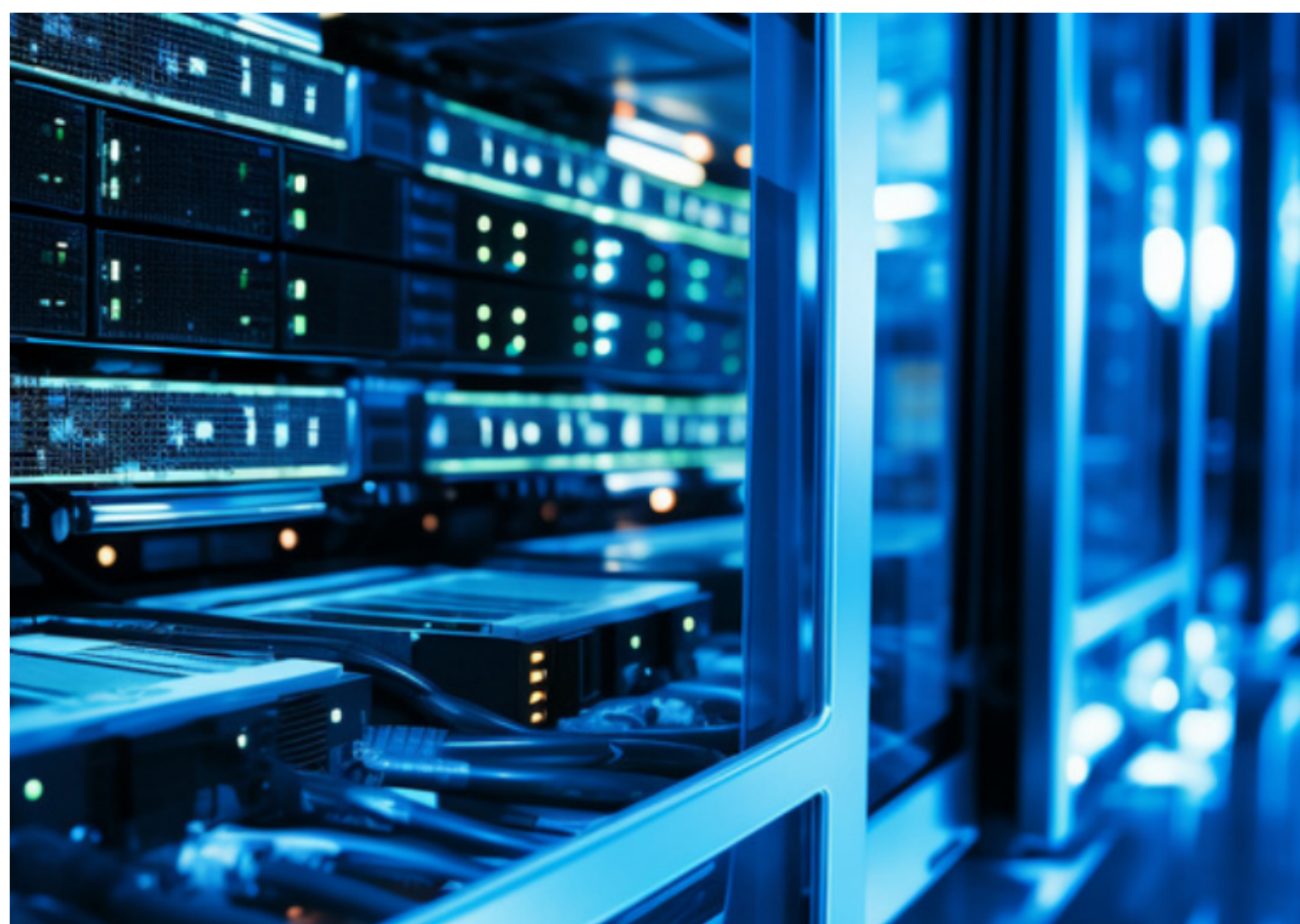


激励约束机制

公司致力于建立健全激励约束机制，健全薪酬管理体系和福利保障体系，根据各类人员的特点，确定市场化、差异化的管理思路，搭建规范的绩效薪酬管理体系，对其开展有效的考核激励工作。依据员工岗位价值和绩效表现合理核定薪酬水平，确保薪酬的外部竞争性和内部公平性。

第二部分 持续推进绿色运营，开展负责任的绿色投资

绿色运营



公司积极宣传落实绿色环保理念，通过线上办公系统和业务系统、配置电子化办公设备等方式，不断优化工作流程，持续推行“无纸化、电子化”办公，培养员工线上办公习惯，降低对办公用品的消耗；公司积极倡导绿色出行，鼓励和倡导员工乘坐公共交通出行。



公司依据自身经营发展情况，动态开展职场规划和空间管控，不断提高职场利用效率，减少空置空耗情况；通过动态评估资产损耗、适当延长资产使用期限、办公家具利旧管理等方式，提高资产利用质效，减少资源浪费。



公司加快数字化转型步伐，全面拥抱云计算，通过与腾讯云的长期合作实现数据中心已全面上云，分支机构采用云办公，提升了公司的运营效率，避免了资源浪费。云计算基础设施具有高效能耗比，公司也在推进容器等新技术的应用，进一步提升资源利用率，减小碳排放。

第二部分 持续推进绿色运营，开展负责任的绿色投资

绿色投资



公司深入践行责任投资和绿色金融理念，通过债权投资等形式，直接参与绿色投资建设，领域涵盖资源节约、循环利用和污染防治等。2023年，公司以债权形式投资致力于环境治理和危废处置的上市公司，助力改善生态环境；同时公司持有专类公园绿地建设项目的绿色债权，项目建筑布局合理，提升节能减排，助力2030碳达峰、2060碳中和，助力构建资源节约型建筑。



未来公司将高度参与绿色投资实践，持续关注节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务产业等多个领域。通过债权投资、权益投资等方式重点投向节能环保、清洁能源和绿色基础设施建设，持续推动绿色产业发展，为可持续发展贡献更大力量。

第三部分 坚持以人为本，保障员工发展和权益

人才引进与培养



公司坚持五湖四海、任人唯贤、公平公正的用人原则，在招聘、薪酬、福利、晋升发展等方面制定了一系列的制度举措保证员工来源多样性，并保障员工尤其是女性员工的发展和成长。公司面向全国招聘引进具备金融、保险、精算、IT、法律、审计和医学等相关领域及行业经验的专业人才，建设高素质人才队伍。公司重视女性员工的成长与发展，女性员工占比达到51.7%，公司高级管理层成员中女性占比达到37.5%。



第三部分 坚持以人为本，保障员工发展和权益

福利保障

公司致力健全福利保障体系，除根据国家相关政策要求保障员工享受法定福利外，还根据员工实际需求，设置多样化的福利项目，包括各种工作性补贴、多样化员工体检、多种假期等。此外，公司支持员工积极参加内外部培训以及精算考试等高水平职业资格考试与认证，为员工培训和考试认证提供费用和考试假期支持。

同时，公司建立完善的制度体系和激励机制，保障代理人权利和发展。代理人能够享受长期服务津贴；不断改进代理人考核和职级晋升制度，激励团队发展；对于展业品质优秀的销售人员，予以表彰和奖励，激励代理人不断提升专业水平。



第四部分 以客户为中心，提升产品和服务质效

关注提升民生领域保险支持，推进产品与服务融合

产品结构多样化，加大特定人群保障力度

次标准体人群特定疾病保障需求

公司针对次标准体人群开发防癌疾病保险，满足了次标准体人群特定疾病的保障需求，充分体现了公司对于次标准体客户的人文关怀。

中青年疾病保障需求

为提高中青年群体保障水平，公司开发重疾产品，对癌症、心脑血管等多种高发的特定疾病提供保障，同时创新增加住院津贴责任，为确诊重疾后住院医疗提供保障需求。

产品与服务深度融合，提供全方位保障

开展养老年金业务

根据人口老龄化的现状，公司积极响应国家政策，开展养老年金业务，提供丰富的保险保障，灵活的交费方式，助力银发经济发展。

产品与服务深度融合

公司不断探索不同产品形态下健康管理服务的融合和落地，根据产品特性匹配相应的健康管理服务、养老服务，推进产品和健康管理、养老等服务的融合发展。

第四部分 以客户为中心，提升产品和服务质效

关注客户诉求，提升消费者权益保护水平



在线智能导航功能

关键字搜索、智能查询：

客户可在线输入要办理的业务关键字，线上直接弹出办理链接，点击链接即可线上办理。方便客户快捷查询红利、交费期、到期日等高频业务，进一步提升了客户体验。

在线自助领取功能

人脸识别、手续简化：

通过人脸识别确认客户身份、减免出示纸质及电子合同等手续，使客户业务办理更加便捷，提升客户操作体验。

客服适老优先服务

系统改造、适老优先：

为更好解决老年人运用智能技术在客服咨询方面的困难，特对公司客服系统进行适老化改造，包括：系统识别来电、一键人工、来电弹屏等，提升老年人服务体验。

数字化服务建设

电子化服务、ESG风险管理：

公司积极进行数字化建设，积极推广服务电子化、线上化、自助化，如推广电子保单、电子批单，官微“一键通”服务等，对ESG 风险进行管理，针对一般客户咨询服务及投诉客户的投诉处理分别制定了不同的管理制度，分级管理。

第四部分 以客户为中心，提升产品和服务质效

落实客户信息安全保障措施



信息安全制度体系

公司重大关注客户信息安全保障，已建立信息安全制度体系，全面规定信息安全管理要求。

数据安全治理

数据分类分级：

公司已制定并发布数据分类分级规范，确保各类数据得到适当的管理与保护。

数据脱敏加密规范：

公司已制定详细的数据脱敏加密规范，以防止敏感信息泄露，保障数据安全。

个人信息全生命周期管理：

公司已制定个人信息生命周期安全管理相关制度，明确消费者个人信息全生命周期安全管控措施，为消费者个人信息安全保驾护航。

第五部分 积极参与社会公益，助推乡村振兴 普及金融知识，传播金融正能量



和泰人寿积极落实“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，先后开展“金融知识进社区”“金融知识进校园”活动。

2023年9月，公司走进在济南市历下区解放路社区，结合生动案例提醒广大老年客户，认清高额回报后面的巨大风险，守护好自己的养老钱。帮助老年客户树立理性投资的理念，要通过正规渠道购买金融产品。

2023年10月，公司走进山东省第一医科大学，为高校师生带来精彩的金融知识课程《寿险公司常见合规问题》。加强了非法金融活动典型案例宣传，提升了高校学生的风险意识和合规意识，呈现出良好的宣教效果。

第五部分 积极参与社会公益，助推乡村振兴

践行社会公益，助推乡村振兴



和泰人寿始终立足保险的政治性和人民性，践行绿色低碳理念，积极履行社会责任，公益回馈客户。

公司已连续三年向济南市历下区环卫工人捐赠意外伤害保险，累计保额约5亿元人民币。截至2023年底，覆盖约2000名环卫工人，为城市最美劳动者构筑稳固保障后盾，持续传递保险大爱。

2023年3月，公司组织员工在济西湿地举办公益植树活动，用实际行动聚焦“双碳”目标，赋能绿色齐鲁，为推进黄河流域生态保护贡献力量。

公司工会积极通过“东西协作消费帮扶向重庆市武隆区采购扶农产品，积极助推乡村振兴。