

2024

和泰人寿保险股份有限公司 环境、社会和治理报告

解手可及 · 泰然一生



目录

开篇

董事长致辞/公司简介/公司2024年经营成果亮点

第一部分 完善公司治理，坚持高质量发展

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 深耕绿色运营，开展绿色投资

绿色运营 / 绿色投资

第三部分 坚持以人为本，赋能职业发展

人才引进与培养/福利保障/员工关爱

第四部分 以客户为中心，优化产品服务质效

产品与服务/消费者权益保护/健康管理/客户信息安全保障

第五部分 践行公益使命，助推乡村振兴

普及知识，传递金融力量/公益赋能，助力乡村振兴

◆ 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，自成立以来，始终立足金融保险的政治性和人民性，始终践行绿色低碳理念，积极履行企业社会责任，努力为客户、员工、股东和社会创造价值。

我们以客户需求为核心，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，致力于提供“触手可及、泰然一生”的产品和服务。我们充分发挥保险资金长期投资优势，在风险可控的前提下加大对绿色、低碳、循环经济等领域的金融支持力度，力争提升在绿色产业领域的资产配置。我们坚持绿色低碳的发展理念，服务黄河流域生态保护与高质量发展国家战略，

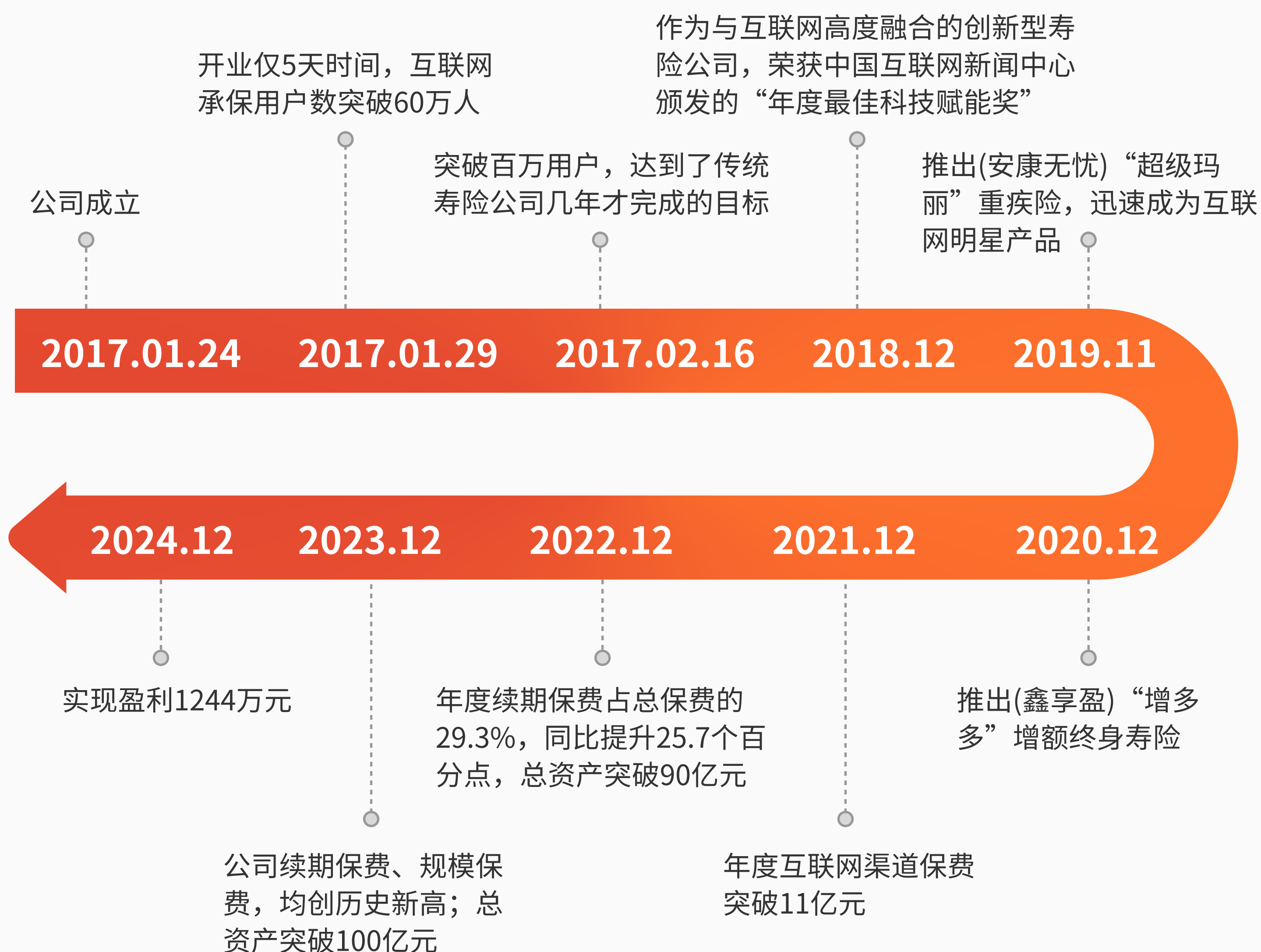
参与沿黄绿化活动，降低公司办公、运营碳排放，全力推动保险运营服务绿色转型。我们积极投身于乡村振兴、公益等社会事业，践行企业社会责任，推动社会的可持续发展。我们坚持以人为本理念，充分保障员工权益，建立并维护积极、健康、和谐的职场环境。

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，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。

和泰人寿坚持投资、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产品和服务。



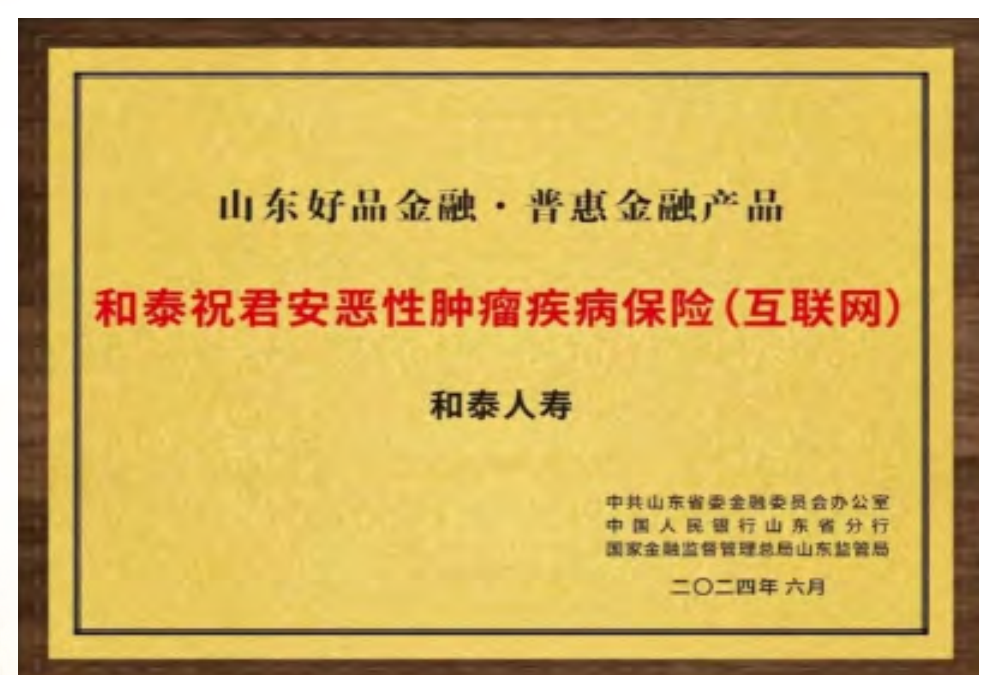
◆ 开篇 · 2024年经营成果亮点

业务情况

2024年，公司资产总规模148.2亿元，全年实现规模保费29.0亿元，13个月保费继续率达97.6%，业务品质持续提升。年末综合偿付能力充足率174.0%，公司开业以来实现首次盈利。公司引入三大类六项养老服务，涵盖旅居折扣、康养体验、长居社区等，实现了养老服务的新突破。此外，公司还上线了6个健康管理服务项目，推出首个自主研发实体权益卡“京医绿卡”，初步形成五大类十八项健康管理服务体系，为公司业务发展提供了新的赋能点。

荣获奖项

2024年2月荣获中国网2023年中国鼎金融业年度金融消费者权益保护优秀案例；
2024年3月荣获山东省互联网传媒集团绿色企业责任公民；
2024年3月荣获大众日报3·15诚信金融品牌称号；
2024年7月“和泰祝君安恶性肿瘤疾病保险（互联网）”产品获评2024山东好品金融普惠金融产品。





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

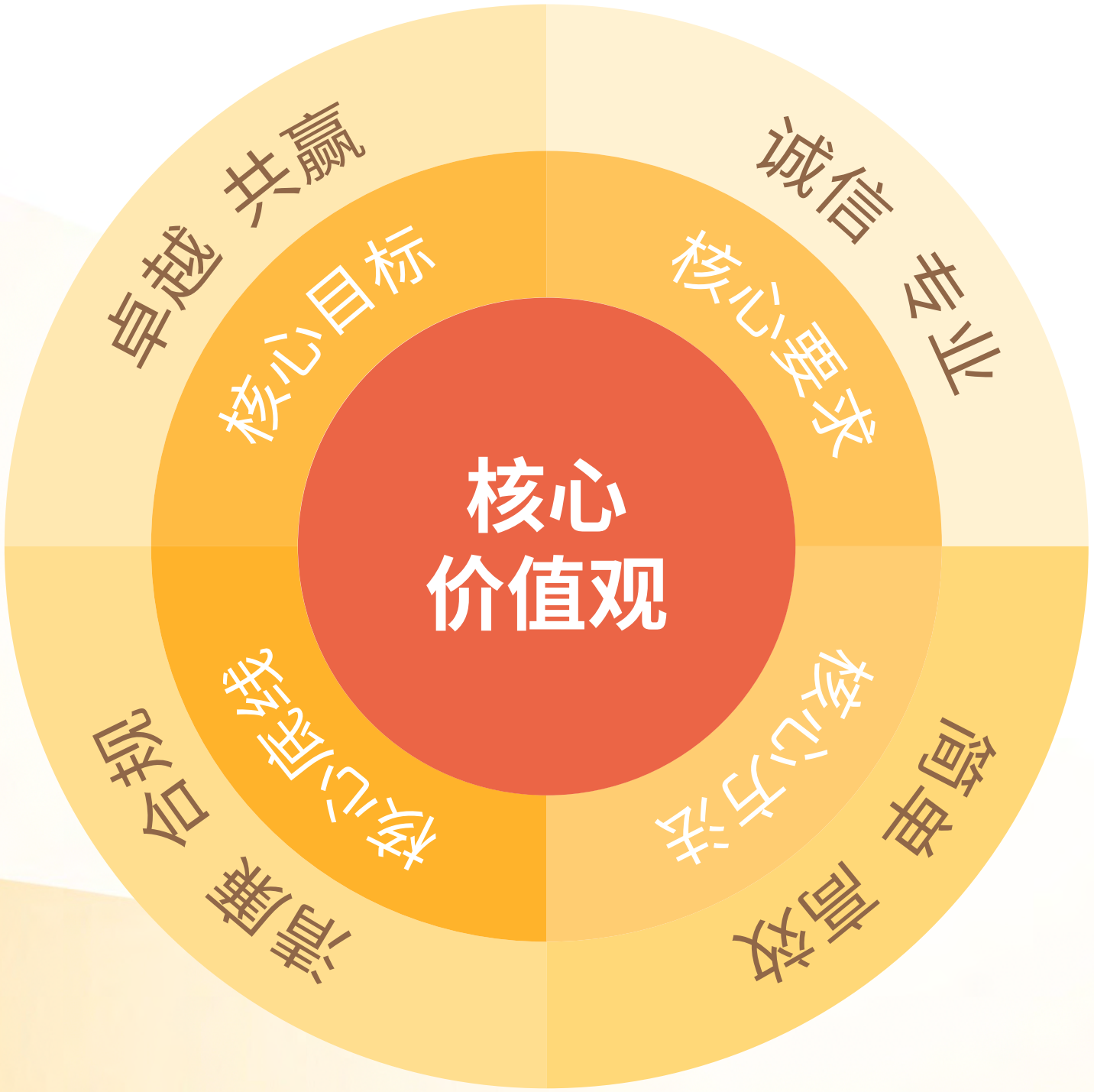
公司以“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”为战略定位，始终坚定不移地走价值转型道路，积极探索公司高质量发展新模式，公司立足于保险保障本源，提升风险管理能力，严守合规底线，打造了健全的制度体系和更加有效的机制流程，夯实公司长期可持续发展基础。在资金运用方面，公司高度认可绿色、开放、共享的发展理念，坚持稳健、长期投资策略，积极履行社会责任，坚持负责任的投资，提升绿色投资管理水平，发展绿色金融，实现公司经济效益、社会效益与环境效益的统一。

使命

提供满足客户需求的有价值的保单。

愿景

打造数字化驱动、价值创造能力突出的创新型寿险公司。





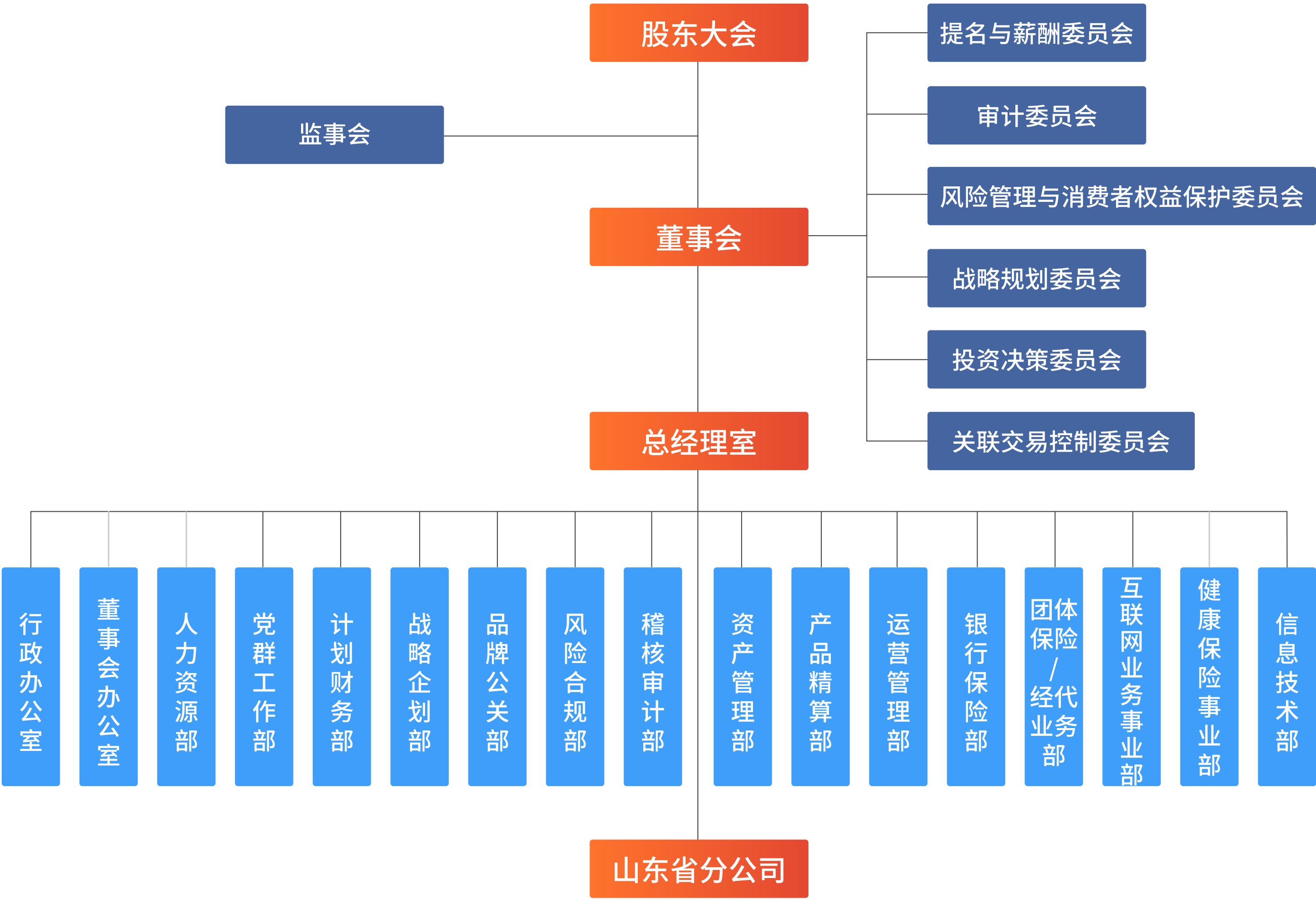
第一部分 坚持发展定力，强化治理结构，完善内部管理

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 and 党的二十届三中全会精神，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

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2024年末，公司有效内控制度共310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 深耕绿色运营，开展绿色投资

绿色运营

推出便捷的 在线签收流程	开发线上生存金 自助领取功能	实现理赔案件 100%线上申请
客户可通过承保短信链接或和泰官微轻松完成签收，免去了传统纸质回执签收的繁琐。	将部分保全项目优化为电子申请书办理，减免填写纸质申请单证，可随时随地全程在线申请，实现全流程电子化。2024年保全E化率已达99.98%。	2024年累计办理各类案件1000余件，客户无需打印、复印各类繁琐的理赔申请书、病历资料等，理赔申请全部实现免填单服务，通过线上拍照方式完成理赔资料的提交。



公司积极宣传落实绿色环保理念，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；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；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；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。



公司持续推进数字智能化建设，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，完成云原生改造，分支机构采用云办公。云计算提升了公司的运营效率，具有高效能耗比，减小了碳排放。同时，公司也在积极跟进AI技术的落地应用，进一步优化公司经营效率。

第二部分 深耕绿色运营，开展绿色投资

绿色投资



公司积极布局绿色投资，助力绿色金融发展。2024年，公司通过债权形式投资绿色超算中心建设项目，超算中心可支撑人工智能、工业互联网、大数据等新兴技术研发应用,助力科技创新与产业升级；公司通过债权形式投资综合性水利与城市环境提升建设项目，项目包含防洪、排涝、治污水、保供水及信息化平台建设五大核心任务，构建全域生态水网，打造生态新区，以基建投资带动产业链协同，促进绿色金融与实体经济深度融合，助力当地绿色发展。



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，赋能职业发展

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53.9%，公司高级管理层成员中女性占比达到42.9%。



第三部分 坚持以人为本，赋能职业发展

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。

针对代理人层面不断优化制度和激励机制，保障代理人权利和发展。代理人根据入司年限可享受不同梯度长期服务津贴，同时不断完善代理人考核要求，加强代理人培训工作，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。



第三部分 坚持以人为本，赋能职业发展

员工关爱



丰富员工生活

工会组织建立了职工书屋，组织开展多项丰富多彩的会员活动，充分体现对员工的关怀。



完善帮扶机制

工会建立会员婚丧嫁娶、生育健康等帮扶机制，精准实施各类生活补助，进一步增强员工归属感。



助力扶贫与福利升级

协助公司所在地政府的扶贫工作，每年向对口扶贫地区采购绿色农副产品用于员工福利发放，有效助力地区经济发展。

加强健康管理

为员工在办公职场附近提供健身服务场所，丰富员工的业余生活，践行健康中国的理念，进一步增强员工的幸福感。

◆ 第四部分 以客户为中心，优化产品服务质效

产品与服务

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，优化产品服务质效

消费者权益保护

客服适老优先服务

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。官网增加适老教育宣传专区，官微增加敬老关爱专区，页面设置为大字版方便客户进行常用业务办理，操作指南查询。理赔服务对60周岁以上老人，提供语音导航服务，方便客户理解理赔相关信息。

在线自助服务功能

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。实现100%线上理赔服务，客户可不同地域、不同时间在线申请，减少客户异地签字、邮寄资料等繁琐手续。

在线智能导航功能

通过“和泰服务指南”展示公司最新的服务路径，还能实现一键跳转至相关页面，另外客户也可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。

产品与服务深度融合

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、理赔“免填单”、官微“一键通”服务等，减少纸张使用，推广绿色运营，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，优化产品服务质效

健康管理服务



预防疾病，提升健康水平，降低理赔风险

公司通过提供就医服务、健康咨询、康复护理、健康体检、健康促进等健康管理服务，帮助客户更好地了解自身健康状况，及时发现潜在的健康问题，并采取有效措施进行预防和治疗，从而提高客户健康水平，有效降低客户患病的概率，减少因疾病导致的经济损失和理赔风险。

匹配健康险产品，为客户提供更全面的保险保障

健康险产品通过搭配科学、合理、适当的健康服务，能扩充保险保障内涵，为客户提供差异化选择，提高产品竞争力。当客户面临健康风险时，不仅可以得到经济上的赔偿，还能获得专业的健康管理服务支持。健康管理服务可以帮助客户更好地应对疾病和恢复健康。公司将进一步以健康险为核心，进行不同产品形态下的健康服务融合，不断提升产品质量与服务能力，促进健康管理和保险协同创新，构筑“保险+健康”生态体系。

促进健康产业发展，助力健康中国建设

一方面，保险公司作为健康产业的重要参与者，通过开展健康管理服务，可以带动健康体检、慢病管理、医疗服务等相关产业的发展，促进健康产业发展与进步。另一方面，开展健康管理服务，有助于促进健康生活方式的普及，从而提高全民健康水平，提升全民健康素养，契合国家“健康中国”战略目标，为推动社会整体健康事业的发展做出贡献。



第四部分 以客户为中心，优化产品服务质效

客户信息安全保障

建设信息与数据安全制度体系，明确客户信息安全保护规范

- 信息安全方面：公司重大关注客户信息安全保障，已建立覆盖开发运维、通信网络、访问控制、资产管理、外包管理、第三方服务管理等各方面的信息安全制度体系，全面规定信息安全管理要求。
- 数据安全管理方面：公司已制定数据分类分级管理办法，明确客户信息分类分级，为客户信息安全保护措施落地提供基础；同时制定个人信息生命周期安全管理办法，对客户信息收集、传输、存储、使用、加工、提供、销毁环节的安全管控要求进行规范；制定数据脱敏加密管理办法，明确客户信息加密脱敏要求，以防止敏感信息泄露，保障数据安全。

完善技术与管理措施，持续保障客户信息安全

数据安全产品部署	公司已部署终端数据安全系统，对处理客户个人信息的业务系统添加页面水印、截图水印，同时对系统下载的数据进行落地加密。通过以上方式，在数据访问、传输等环节加强客户个人信息保护，降低客户个人信息安全风险
落实等级保护测评	公司定期针对处理客户信息的重要业务系统实施等保测评，对主机、数据库、网络、应用等层面进行全面测试和评估，对相关风险问题完成整改，实现安全加固，降低安全风险
加强信息安全文化建设	公司定期针对全体员工进行信息安全培训，明确公司信息安全要求、加强员工对于外部攻击行为识别及处理的能力、加强员工个人信息及数据安全观念。
实施信息安全风险评估	公司定期进行信息安全风险评估，针对各重要系统，从防病毒、日志管理、漏洞管理、终端安全、通信安全、人员安全、信息安全事件管理、业务连续性管理、信息安全组织、远程访问、访问控制、数据安全及个人信息保护等方面识别风险问题，制定整改方案，跟进整改，优化管理流程与控制机制，降低客户信息安全相关风险。
实施网络安全应急演练	公司定期进行网络安全应急演练，模拟真实外部攻击场景，巩固相关人员的应急响应处理能力。

第五部分 践行公益使命，助推乡村振兴

普及知识，传递金融力量



2024年3月，积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、金融知识“五进入”集中教育宣传活动，在济南、济宁、淄博、临沂等多地组织员工开展保险知识进校园、进社区、进商圈等活动，在济西国家湿地公园、济宁柳杨小学、济宁柳行社区、淄博火炬广场商圈、淄博火炬公园社区、临沂万象汇等通过发放宣传折页、现场宣讲金融知识，向广大金融消费者普及消费者八项基本权利、“三适当”原则、纠纷多元化解机制、诚实守信等内容。

2024年“金融教育宣传月”活动期间，和泰人寿围绕“金融为民谱新篇 守护权益防风险”活动口号，积极组织开展“担当新使命消保县域行”专项活动。2024年9月19日，总公司、山东省分公司联合开展“消保县域行”专项活动，活动小组来到济南市历城区仲宫街道王家庄北村，为推动金融教育“直达基层群众”，打通金融教育宣传“最后一公里”，活动小组通过设置保险知识咨询台、乡村大喇叭播放金融知识、张贴金融知识海报、村委大院开展金融知识宣讲等活动，向村民普及保险知识。

◆ 第五部分 践行公益使命，助推乡村振兴

公益赋能，助力乡村振兴



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。

公司已连续四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7亿元人民币。2024年11月，公司继续向济南市历下区环卫工人捐赠意外伤害保险，此次捐赠覆盖全区1900多名环卫工人，合计保额约2亿元人民币，为城市最美劳动者构筑稳固保障后盾，持续传递保险大爱。

2024年3月，公司组织员工举办公益植树活动，以实际行动助力“双碳”，并获得“绿色企业责任公民”称号，为建设绿色齐鲁贡献力量。同时，在官网、官微等自有媒体平台，开展“守护母亲河 碧水长流”主题宣传活动，向社会公众普及黄河流域生态保护相关知识，强化环保意识。

公司积极投身乡村振兴事业，充分发挥自身的组织优势和员工的力量，形成消费帮扶合力，以实际行动拓宽帮扶产品的销售渠道，协助公司所在地政府部门开展对口扶贫工作，深化扶贫协作，为乡村产业发展注入活力，有力助推乡村振兴战略的实施。