

华泰人寿保险股份有限公司

2023 年度社会责任报告

华泰人寿保险股份有限公司（以下简称“华泰人寿”）在长期发展过程中，始终坚守初心、砥砺前行。作为一家始终遵循公正诚信原则、勇于担当并且有着长远发展目标的现代保险企业，华泰人寿深知自身在社会经济发展中所承担的责任，努力贡献力量，助力个体、家庭和社会实现更美好的未来。华泰人寿《2023 年度社会责任报告》旨在展示公司过去一年在自身经营和社会贡献方面所取得的成就和努力。保险业不仅仅是以规避风险和提供保障为使命，更应当以为社会创造价值为己任。公司始终坚守着服务客户、回馈社会的初心，致力于通过创新产品和服务，满足客户多样化的需求，同时关注社会整体风险管理和可持续发展的重要性，并且通过积极支持公益慈善项目等方式，履行企业的社会责任。在这个充满挑战和机遇的时代，华泰人寿将以更高的热情和更坚实的承诺，推动保险行业可持续发展，为社会发展作出更大的贡献。

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 40 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。

2023 年，华泰人寿围绕“强基固本年”经营主题，不畏艰难，奋力拼搏，深化推进各项规划举措，取得了值得肯定的成绩。公司坚定个险主渠道定位，保持多渠道均衡发展。个险渠道绩优队伍转型逐步深化，业务平稳发展；银保渠道严格落实“报行合一”政策要求，开启价值银保转型；收展渠道实现首续并进，业务呈现良好发展势头；综拓渠道产代寿业务取得突破，特色化经营初见成效。公司持续优化产品结构，提升保障类产品占比及新业务价值，业务品质保持良

好水平。机构管理体系建设逐步完善，机构达标率逐步提升。数字化闭环初步形成，科技赋能体系更加完备。战略及重点工作举措愈加清晰，为公司可持续健康发展筑牢根基。

2023年，公司实现原保费收入73.1亿，同比增长3%；新业务价值2.5亿，同比增长5.4%；长险新客户数约1.9万，同比增长4.5%，其中，中高端客户数同比增长约40%。全年公司理赔服务人次2.9万人，赔付金额2.93亿元，最快理赔时间仅为20秒。

本年度，公司优势和亮点的充分挖掘和呈现也赢得了诸多社会荣誉：公司荣登《每日经机新闻》主办的第八届中国保险行业风云榜活动的“年度价值经营榜”，获得《保险文化》主办的第十八届中国保险创新大奖活动的“年度保险创新先锋品牌”，获得新浪新闻、《保险世界》杂志社主办的新浪中国保险文化品牌节活动的“年度突破性保险公司”等奖项。

一、对股东：稳健经营，责任担当

（一）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。华泰人寿 2022 年度公司治理监管评估得分为 82 分，评估等级为 B（较好），与上年度持平。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，为加快行业高质量发展积极贡献自身力量。

（二）风险管控能力不断增强

2023 年前三个季度华泰人寿风险综合评级均为 AA 类，公司整体风险状况良好。

1. 公司每年持续开展风险管理能力评估工作。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，同时每年对风险偏好体系、风险管理制度体系进行评估重检，持续完善风险管理体系的适用性及完整性。

2. 公司通过建立关键风险指标体系，持续进行风险监测与预警提示。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，每年定期对关键风险指标体系进行评估，及时更新并完善指标适用性、阈值合理性以及指标体系的完整性。

（三）合规管理体系持续完善

2023年，在董事会的正确领导下，华泰人寿紧紧围绕“强基固本年”年度经营主题，深化推进各项合规管理举措，积极构建具有华泰特色的合规价值文化，扎实有序开展各项合规管理工作，努力实现促合规、稳增长和提效能的有机统一，为公司的稳健发展提供保障。

1. 守正笃行推进文化建设 走深走实强化合规宣教。

公司连续7年深入开展合规文化月宣传活动，着力打造有华泰特色的合规文化品牌，2023年合规文化月的活动主题为“守底线稳中求进 强合规提质增效”。通过公司的各类新媒体平台普及重要法律合规知识，宣扬“崇尚合规 践行合规”的公司文化。面对公众、公司员工、销售人员三个群体，把宣教“想讲的”与受众“想听的”结合起来，顺势而为、应需而宣，活动期间，共推送65篇活动文稿，线上总浏览量达到3.2万人次；通过线上培训与答题测评掀起公司内外勤学法用法热潮，共有1万余人次参与合规培训、测评；同时，聚焦基层机构合规宣传教育需求，打造高级管理人员和保险销售人员合规知识“五问五答”，积极回应管理人员履职过程中和营销管理工作中常见的风险问题；制发2023

版适用于总公司和分支机构的合规知识手册，覆盖 257 项总分公司应全面知晓的合规要求。公司将经营场所、自媒体平台打造成为宣教活动的一线阵地和战斗堡垒，积极履行社会责任，广泛投放消费提示宣传内容，充分展现了华泰良好的合规文化，宣传效果显著。

2. 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。

公司始终坚守依法合规经营和质量效益发展的底线，坚持稳字当头、稳中求进的基本要求，面对复杂严峻的市场环境，紧跟监管导向，聚焦重点领域，依据《保险公司合规管理办法》要求，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，通过完善合规管理的组织架构体系、制度体系、合规考核问责体系、合规文化建设体系及合规信息系统建设体系，保障合规管理三道防线有效参与合规管理。2023 年，公司认真贯彻落实各项监管要求，持续完善公司治理机制，落实实施偿付能力管理要求，着力防范产品开发、资金运用、业务发展、财税管理、信息科技等重点领域风险，持续强化保险销售行为管理、消费者权益保护等工作，自觉加强内部控制制度及机制建设，开展全面风险排查、销售人员互联网营销宣传合规性自查整改等工作，对排查发现的问题深入查找症结、举一反三、补齐短板，通过加强制度建设、优化管控流程、完善信息系统、细化追责标准等措

施，强化问题源头整治，压实经营过程中的内部管控职责，充分发挥制度的规范作用，不断提升内控制度的执行有效性，促进公司流程更加清晰、优化、高效，内控管理更加完善，切实履行消费者权益保护主体责任。

二、对员工：保障权益，尊重发展

（一）保障员工权益

在劳动关系方面，华泰人寿严格遵循国家各项法律法规要求，建立完善的制度体系和配套机制，做到合法用工，科学管理。公司建立并不断完善各项规章制度和管理办法，如《华泰人寿保险股份有限公司员工招聘管理办法》、《华泰人寿保险股份有限公司劳动合同管理办法》、《华泰人寿保险股份有限公司考勤休假管理办法》等。公司与员工本着平等自愿、协商一致的原则，以书面的形式签订劳动合同。明确公司与员工的权利和义务，维护双方的合法权益。公司在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律等直接涉及员工切身利益的规章制度或者重大事项时，严格执行职工代表大会流程，与工会或者职工代表平等协商确定。

在薪酬福利方面，公司不断完善和规范公司的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。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，还为员工提供“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。

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，还为女职工提供更多的保障措施，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。

（二）促进员工成长

在人才发展方面，华泰人寿建立了较为完善的晋升激励机制，设置晋升双通道，实现人才的多渠道、多元化发展。近年共建立了12个专业序列，2023年全面落实专业序列任职资格年度评审工作，其中行政综合、人力资源和战略等序列

为首次落地。随着公司管理需求及人才发展的不断更迭，相关制度如《员工晋升管理办法》《员工培训管理办法》等也进行了同步更新与细化。人力资源部及相关用人部门逐渐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。

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。2023年，公司全面再造新员工线上培训体系，简化了新员工培训流程，统一了公司全辖的新员工学习包，搭建高管寄语、合规培训、信息安全培训、消费者权益保护培训、企业文化以及公司战略等内容于一体的整体系列课程。全年重点培训项目：华泰蓝高潜人才梯队培养项目、华泰蓝人才培养项目、中层管理干部讲师体系开发项目、组织经验萃取基层管理人员讲师体系开发项目、HR乐学营专业能力提升项目及华泰E学堂线上培训社区等，为员工的技能提升与专业能力的夯实提供更多的学习机会与交流平台。

（三）关爱员工生活

华泰人寿成立于2005年3月，同年成立总公司工会，

总公司工会现有职工会员 391 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。

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，公司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。每年组织员工积极参与公司对管理层干部 360 测评工作，为不断提升公司管理团队的领导力，增进内部沟通和组织氛围等方面带来了很大帮助。进行职工监事表决，极大地发挥了发挥工会民主参与、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，及时反映和协调劳动和人事争议。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。

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，环境宽敞、明亮，公司为职工提供了安全、整洁、舒适的工作环境，“智慧工作，快乐生活”是公司的职场文化。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”等区域，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，鼓励员工充分利用集团工会的员工健身房、瑜珈室，健身房中乒乓球台、跑步机等各种健身设备和器械齐全，更衣室、沐浴房齐备。同时，公司工会外请健身教练，每周定时开展健身和瑜伽课程。

公司工会关心大龄青年，鼓励参与金融街街道举办的大龄青年联谊活动；积极组织员工开展其他丰富多彩的文体娱乐活动，常年组织开展羽毛球、乒乓球及篮球活动，每年还组织员工分系列按部门开展丰富多彩的户外拓展旅游活动。公司一年一度的迎新年活动全员参与、主题明确、特色鲜明、精彩纷呈，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，充分调动大家的工作积极性，促进员工队伍的团结和稳定。

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的节日小礼物。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，做好疾病预防工作，提高健康意识。职工家有红、白大事或伤病住院等情况，工会成员会及时登门探望，帮助职工解决实际问题。

一直以来，公司工会一直大力倡导并认真开展献爱心公益活动，并跟进后续发展。例如重大自然灾害发生时，工会动员员工积极参与爱心捐助，积极担负起企业爱心传承的社会责任，扩大活动的社会效益。

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给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，每年救助金达十万元。让大家帮助大家，让爱心传承光大。工会还专门制订了特困员工子女关爱助学计划。工会对困难员工全方位无微不至的爱心关怀，让大家感受到了家的温暖、集体的力量。

总之，在公司党委的领导下，在上级工会的大力支持下，华泰人寿工会组织的感召力和凝聚力不断提高和增强，积极调动了广大职工的参与意识，传递正能量，让大家置身于一个充满爱的大家庭中。

三、对客户：诚信服务，保障权益

华泰人寿自 2005 年开业以来，始终践行“以客户为中心”的服务理念，把满足人民日益增长的对美好生活需求作为客户服务的出发点和落脚点，不断创新服务理念、提升服务效率、丰富服务举措，倾力打造“简捷、品质、温暖”的客户服务。截止 2023 年底，公司累计有效保单 120 万件，累计有效客户 110 万人。已经为 23.85 万客户提供理赔服务，累计赔付金额为 22.91 亿元。

（一）打造智能化服务平台，持续提升服务体验

客户服务坚持专业化、标准化、自助化和智能化的四化建设，“空中柜面”、“智能客服”、“智能核保”及“智能双录 3.0”开发推动，通过应用人工智能、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，实现了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。“智能双录 3.0”将双录流程嵌入移动展业流程中，上线后将实现一部手机即可完成投保和双录

操作，并同步从流程、功能、服务、风控等方面优化升级，缩短录制时长，简化操作流程，提升用户体验。

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、让客户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”微信理赔小程序自 2021 年 7 月上线以来，客户通过自助拍照上传资料申请理赔，足不出户尽享便捷理赔服务，给越来越多的理赔客户带来了良好的服务体验。

2023 年 10 月底，智能理赔项目已进入试运行阶段，借助 OCR 识别技术及自动理算功能，实现部分理赔案件全流程自动化处理。

第二、理赔应急举措

积极履行保险公司社会责任，针对重大紧急突发事件（如德州平原 5.5 级地震、甘肃临夏州积石山县 6.2 级地震、江苏宿迁及盐城局地龙卷风事故等），华泰人寿迅速启动理赔应急预案，并给出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、实行上门受理资料或指定专人对接理赔服务 5、取消医保费用限制 6、取消定点医院限制。

（三）完善体制机制建设，推出华泰特色的消费者教育

宣传活动，维护消费者合法权益

2023年，华泰人寿充分践行消费者权益保护工作的“人民性、政治性”，坚持以客户为中心的发展理念，不断完善公司消保工作体系，打造具有华泰特色的消保教育宣传与培训机制，落实投诉处理全流程闭环管理，推动消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化、经营管理的全流程，公司全员参与，实现在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保，不断提升公司消费者权益保护工作水平。

第一、不断完善消费者权益保护体制机制建设，健全公司消费者权益保护工作管理体系，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2022年第9号），修订下发《华泰人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作政策（2023版）》，制定下发《华泰人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理细则》，进一步压实公司主体责任及各级机构消费者权益保护工作（事务）委员会的管理责任，确保横向信息共享，纵向传导顺畅，切实保护消费者八项权益。

第二、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，在原有全国投诉专线4008895509、官网及公众号在线客服、柜面、信函等多种维权途径基础上，开通华泰人寿消费者投诉邮箱，专人管理，进一步拓展消费者投诉渠道。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。2023 年消费投诉案件办结率达 100%，及时、公正、高效、多元化解保险消费纠纷，切实维护了保险消费者的合法权益。

第三、积极开展消费者教育宣传活动。2023 年公司持续开展各类消费者权益保护教育宣传活动。“3.15”期间开展以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为口号的“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动，全公司 387 家营业网点、2606 名员工均 100%参与活动，开展线上线下活动 787 次，触及消费者 66.27 万人。9 月 15 日至 10 月 15 日开展“汇聚金融力量 共创美好生活”金融消费者权益保护教育宣传月活动，通过多种形式向公司内外勤员工和社会公众宣传金融保险知识，集中开展进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈的“五进入”活动，深入开展与消费者的交流互动，共开展线上线下教育宣传活动千余次，触达消费者 131.78 万人次。自 2023 年 7 月起，每月 15 日推出华泰人寿消费者权益保护日教育宣传活动，截止 12 月已推出 6 期，通过领导带头、全员参与的形式开展教育宣传活动，累计触达 6.4 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。

四、对社会：积极公益，共同进步

（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。

2023年，华泰人寿全公司坚持履行公益职责，贯彻落实精准扶贫的理念，成功举办了形式多样的公益项目，传递关爱、温暖社会。2023年9月20日，华泰人寿承办华泰保险“小小铅笔”爱心公益计划陕西站活动，启用中国红十字会·华泰保险博爱基金，向西安启智学校学生捐赠了夏冬春季校服各230套，总价值14万余元；同时，华泰人寿举办“小小铅笔邀您一起做公益”线上活动，号召社会公众为学校捐赠了体育用品、彩笔、铅笔等各种爱心物资，总价值2万余元。

同时，华泰人寿各分支机构也积极响应号召，结合当地实际情况举办形式多样的公益活动，承担社会责任。2023年春节、端午、中秋前夕，安徽分公司先后前往六安市思古潭学校看望留守儿童，捐献爱心物品和资金，总价值5033.86

元。2月17日、6月29日，江西分公司先后两次为西山镇红桥村捐赠爱心物资，总价值3948.57元。5月25日，天津分公司首期公益天蜂行&爱星筑梦公益行走河北保定易县狼牙山镇陈家会小学，公司员工出资捐赠运动和学习用品。5月25日，陕西分公司赴西安市启智学校开展公益助学进校园活动，为学校轮滑队捐赠了十套轮滑训练防滑垫。从6月起，天津分公司联合北方信托、爱星筑梦公益机构，共同为孤独症青年家长提供“保险金信托及其他信托咨询服务”，降低信托门槛，助力孤独症特殊群体家庭高品质生活创造。6月19日，辽宁分公司铁岭中支联合当地助残志愿者协会开展端午温情进社区活动，慰问辖区贫困残疾人家庭，为他们送上慰问品。6月27日，广东分公司河源中支组织参加当地行协组织的“汇聚保险正能量 无偿献血传爱心”无偿献血公益活动。7月，江苏分公司无锡中支以北桥社区为服务站点，向居民开展反诈、防范非法集资、反洗钱等公益宣传服务，被社区授予“爱心企业贡献奖”。9月26日，河南分公司为新郑市梨河镇吴庄小学捐赠学习用品、体育用品和生活用品。9月26日，湖北分公司恩施中支重访“小小铅笔”曾帮扶的咸丰杨洞中小学，为师生们送去了体育用品。9月27日，重庆分公司前往“重庆启明星智障儿童康复托养中心青少年部”看望患有自闭症、孤独症的“星星少年们”，为他们送去爱心礼物。11月18日，江苏分公司无锡公益小分队

参加灵山慈善基金会“为爱行走·救在身边”大型徒步公益活动，学习“救命神器 AED 和儿童心肺复苏（CPR）”的规范操作。11 月 19 日，北京分公司先后前往徐辛庄敬老院和和美安吉养老照料中心，为在院的老人们送去慰问品。11 月 26 日，辽宁分公司鞍山中支走进 12 户特困家庭进行精准扶贫，捐赠棉被、厨具等生活必需品。12 月，辽宁分公司积极响应监管号召，组织全省内勤参与“爱心大米”订购活动，全辖机构累计征订 78 份袋装米、42 份礼盒米及 17 份糙米礼盒，累计金额超万元。12 月 18 日，四川分公司为甘肃临夏积石山县地震灾民组织全省爱心捐款活动，共计捐款 11945.5 元至甘肃省财政厅。

（二）积极发展绿色金融

华泰人寿完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极开展绿色投资，推进公司绿色运营，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，促进经济社会发展全面绿色转型。2023 年，公司制定并下发《华泰人寿保险股份有限公司绿色金融管理制度》，旨在构建一套全面且系统的绿色金融工作管理体系，同时致力于绿色金融战略管理的确立与完善。制度还着重于绿色金融业务管理流程的持续精进，以及绿色金融内部管理和能力建设的不断加强，从而确保公司在绿色金融领域的稳健发展。

1. 绿色投资发展情况

为顺应绿色金融发展趋势，公司资金运用业务持续加强绿色投资。截至 2023 年 12 月 31 日，公司投资绿色股票、绿色债券及非标项目总规模约为 11.47 亿元，其中股票（主营业务收入主要来源于绿色业务）13.26 万元，股权产品（底层产品涉及新能源汽车电池项目）4896.61 万元，债券（wind 绿色债券）3.35 亿元，债权计划（底层资产为绿色业务）7.63 亿元。其中重点项目包括“中再-节能环保绿色债权投资计划（一期）”、“华泰-中节能基础设施债权投资计划（一期）”、“中建投资 MTN001（绿色）”、“中电路桥 GN001”等。

2. 绿色运营发展情况

公司积极将绿色发展理念融入公司运营的各个层面，积极推进节能减排，倡导绿色办公，推广绿色出行，优化绿色业务流程，努力降低碳排放。

第一，推进节能减排。公司积极开展绿色宣传教育，邮件下发“关于厉行节约、杜绝浪费的倡议书”，倡导全体员工践行勤俭节约。持续加强用电管理，优化办公区域的照明和空调系统，降低能源消耗。实施瓶装水使用登记制度，除会议需求和特殊需求外，倡导饮用物业提供的净化水，以减少瓶装水使用量。2023 年，公司主要职场人均用电量 903.48 千瓦时，在疫情恢复职场办公的影响下，同比上升 36.60%。

第二，倡导绿色办公。公司积极推动办公线上化，无纸

化，通过优化办公流程建设、加强办公用纸使用管理等手段，降低资源消耗。积极推广电子文件、电子邮件和网盘云存储等工具，鼓励员工使用电子化方式进行文件传递和存储，减少纸质文件的打印和传递。除存档文件外，均使用电子文件进行演示和交流。2023年，公司主要职场人均办公用纸使用量 6.54 千克，在疫情恢复职场办公的影响下，同比仅上升 7.09%。

第三，推广绿色出行。公司举办“乐行有约”健步走活动，提升员工和公众对绿色出行的认知和兴趣。同时，公司倡导员工选择步行、骑行、公共交通或新能源汽车通勤，提倡员工因公出差过程中多使用高铁等公共交通工具，减低碳排放。

第四，优化绿色业务流程。公司智能理赔系统实现部分案件全程自动处理，伴随功能优化提升，进一步拉动客户对“华泰 e 赔”微信小程序及“E 华泰”APP 的使用意愿，进而提升理赔电子化率。2023 年理赔电子化（理赔件数）率达到 45.20%，同比提升 5.58 个百分点。同时，公司在部分试点机构开展了微服务公众号、空中柜面平台的退保、犹豫期撤保业务，同时“慧享华泰”APP 上线部分保全功能。2023 年保全变更电子化率达到 76.59%，同比提升 8.07 个百分点。

随着社会经济的发展和商业文化的演进，企业的社会责

任与经济责任呈现出融合发展态势。华泰人寿作为一家富有社会责任感的现代企业，将在自身不断发展壮大的同时，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，推动企业与社会共同繁荣。

华泰人寿保险股份有限公司

2024年2月26日