

华泰人寿保险股份有限公司

2024 年度社会责任报告

在当今复杂多变的全球环境下，企业不仅仅是追求利润的实体，更应成为承担社会责任的积极参与者。华泰人寿保险股份有限公司（以下简称“华泰人寿”）深知自身在社会中扮演的重要角色，故坚持秉承可持续发展理念，将商业运营与社会责任深度融合。从尊重员工权益、提供成长发展的机会到满足客户需求、努力提高客户满意度；从维护股东利益、提供合理稳定的收益到遵守社会公德、积极参与公益慈善事业、推动社会的进步与可持续发展，华泰人寿始终遵循公正诚信原则、勇于担当并且坚持长期主义的发展目标。华泰人寿《2024 年度社会责任报告》旨在全面展现公司近一年来在社会责任履行方面所做的努力、取得的成果以及未来的规划，让公众更清晰地了解公司如何创造价值，推动行业可持续发展，并为社会发展作出贡献。

华泰人寿保险股份有限公司（简称“华泰人寿”）由安达保险集团和华泰保险集团强强联合创立。安达保险集团的历史可追溯至 1792 年，至今已超过 230 年，是全球市值最大的上市财产及责任保险公司之一，业务遍布 54 个国家和地区。华泰保险集团成立于 2011 年，是一家集财险、寿险、资产管理、基金管理于一体的综合性金融保险集团，业务遍及全国，拥有 600+分支机

构，近 3000 家门店，受托资产规模超 9000 亿元。

华泰人寿于 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 300 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。

华泰人寿始终秉持以客户为中心的理念，致力于为其打造覆盖全生命周期的卓越产品与服务解决方案。依托全生命周期的坚实保障、稳健的风险管理策略，以及全面的康养生态资源，力求守护客户人生每一程，悠享不设限的美好人生。

2024 年，华泰人寿以“匠心筑业”为经营主题，秉承追求卓越、精益求精、专注创新的匠人精神，打造精细化管理、专业化运作、责任化执行的文化机制，推动各业务渠道销售队伍质量双提升。公司推出全新发展战略，以客户为战略核心，实现客户数量及关键客户指标的正增长；实施个险 3.0 战略，实现个险渠道销售队伍量质齐升，有效人力同比正增长，进一步巩固个险战略主渠道的地位；持续推进数字化体系建设，优化风险评估、客户服务及管理关键环节，提升运营效率和客户体验；产品结构转型初见成效，逐步向更加稳健和可持续发展的方向发展。

2024 年，华泰人寿实现量质齐升的经营表现，经营价值稳健成长：公司当年实现总保费收入 92.93 亿元，同比增长

27.1%；新单保费收入 32.78 亿元，同比增长 140.1%；新业务价值同比增长 51.5%；净利润 5,409 万元（合并口径）。投资表现亮眼：总资产实现 628 亿元，同比增长 27.5%；净资产实现 60 亿元，同比增长 88.9%；综合投资收益率达 12.73%；客户战略持续驱动：新增客户数同比增长 39%；新增长险客户数同比增长 31%。风险管控实力优异：风险综合评级（IRR）连续 11 个季度保持 A 类评级（偿二代二期实施以来），偿付能力高于监管要求，保持合理充裕水平。

本年度，公司优势和亮点的充分挖掘和呈现也赢得了行业内外和专业媒体的广泛赞誉：公司获评《中国经营报》2024 卓越竞争力寿险公司，中央财经大学中国精算研究院保险数据文献中心、今日保研究院“年度最具市场价值公司”，新浪鼎元奖“年度服务创新保险公司”，新华社“社会责任经典相册风采企业”等荣誉奖项。

一、面向股东：稳定运营，履行职责

（一）积极推动各项治理措施，保障稳定可持续发展

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，依法行使其相关经营决策权，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，为加快行业高质量发展积极贡献自身力量。

（二）整体风险状况良好，风险管理体系不断完善

2024 年前三个季度公司风险综合评级均维持 A 类及以上水平，公司整体风险状况良好。

第一、公司每年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，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、风险管理制度进行评估重检，持续完善风险管理体系，不断提升风险防控能力。

第二、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。对于触警指标及时进行风险提示，督促相关责任部门进行整改，同时每年对关键风险指标体系进行评估，及时更新、完善指标适用性、阈值合理性以及指标体系的完整性。

（三）以合规管理助推高质量发展

2024年，在董事会的正确领导下，公司高度重视合规管理工作，以合规文化建设为依托，全面部署、综合施策，筑牢合规管理根基，增强公司高质量发展支撑。

第一、开展合规文化月宣传活动，以坚实文化力量助力公司高质量发展。2024年5月，以“匠心筑业合规为本 稳健经营责任担当”为主题，第八年开展合规文化月宣传活动，组织公司管理人员签署《合规考核知悉确认书》，覆盖各级机构经营管理层；制发2024版适用于总公司和分支机构的合规知识手册，覆盖267项总分公司应全面知晓的合规要求，引导公司内外勤主动提高风险防范意识与能力；制发《客户身份识别反洗钱法律法规汇编》，涵盖62件法律法规、人民银行规范性文件、其他文件和部门文件，坚实洗钱风险防范的首道屏障；通过线上培训与答题测评，掀起公司内外勤学法用法热潮，公司员工培训测评100%完成。借助华泰人寿、华泰人寿微服务、华泰人寿法律微百科、华泰个险微平台等新媒体平台，推送67篇活动文稿，普及了重要法律合规知识，宣扬了“崇尚合规、践行合规”的公司文化，线上总浏览量逾2.5万人次，传达公司坚守合规经营底线的理念，加强合规知识普及教育与风险警示教育。

第二、合规管理三道防线有效参与，合规风险管理工作持续强化。公司坚持稳字当头、稳中求进的基本原则，坚持

保险保障和价值导向，按照集团公司总体部署，坚持依法合规经营，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，坚持公司合规建设与公司战略发展路径同谋划、同部署、同实施。2024年，公司严格落实各项法律法规及监管规定要求，努力提升公司治理水平，落实偿付能力管理要求，在产品开发、资金运用、业务发展、财税管理、信息科技等重点领域，深入推进合规水平提升并强化风险防范，持续强化合规内控建设。

二、面向员工：确保权益，重视成长

（一）依法依规保障员工权益且注重人员管理有效性

在劳动关系方面，公司严格遵循国家法律法规要求，建立了完善的制度体系和配套机制，做到合法用工，有效保障员工权益。公司不断完善各项规章制度和管理办法，如《员工招聘管理办法》《劳动合同管理办法》《考勤休假管理办法》《员工奖惩管理办法》及实施细则等。公司通过公司与员工平等自愿、协商一致的原则，签订书面的劳动合同，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；同时，公司严格规范员工行为，切实增强员工荣誉感和责任感，确保人员管理的有效性。

2024 年公司启动 EAP 员工关爱计划，为员工提供专业的心理辅导和咨询服务，帮助员工缓解工作和生活中遇到的压力和阻碍。通过 EAP 员工关爱计划，促进员工身心健康，提高员工工作效率，提高员工对公司的满意度和忠诚度，建设“美好企业”。

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。公司每年坚持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，增强员工薪酬的外部公平与内部公平。公司为员工提供了补充商业保险，涵盖补充意外险、定期寿险、重大疾病以及医疗险，补充医疗保险还涵盖员工子女。2024 年公司建立了企业年金计划，保障和提高员工退休后待遇水平，调动员工积极性，建立人才长效激励机制，增强公司凝聚力，促进公司健康持续发展。

人力资源管理严格遵守合规要求。公司按照国家相关规定为员工缴纳“五险一金”；严格执行最低工资保障制度，无薪酬标准低于最低工资情形；按照约定工资支付，按照国家及公司相关制度规定给付处于医疗期的员工待遇。

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。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）通过多种举措助力员工成长发展

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。2024年华泰保险集团发布了新的“华泰保险集团人才标准”，提出了全新的华泰能力素质模型，将全面应用于公司的人才选拔、人才发展、绩效管理、360度评估、组织与人才盘点和荣誉表彰体系，为员工成长提供明确的标准和路径指导。随着公司管理需求及人才发展的不断更迭，人力资源部及相关用人部门通过优化员工岗位定位、知识技能和专业能力素质的要求，按照华泰人寿“每一程，不设限”的价值理念，配套完善的培训资源、提供多元发展机会，促进员工实现职业生涯的每一程。

在员工培训方面，华泰人寿2024年持续加大投入，构建了全方位、多层次的培训体系。公司鼓励员工不断提升自我，资助员工参加保险行业、信息技术、财务、项目管理等相关行业的资格考试。公司为全面提升员工的综合素质与业务能力，开展丰富多样的内部培训，涵盖了合规、信息安全、消费者权益保护、企业文化以及公司战略等多个方面。2024年，公司系统升级新员工培训课程体系，线下与线上相结合开展新员工培训，加速了新员工融入与成长，提升了公司培训效率；并推出了一系列高质量、有针对性的重点培训项目，包括：高管线上培训计划、全国中心支公司总经理培训班、HR

乐学营专业能力提升项目以及华泰E学堂线上专业培训社区等，为员工提供了丰富的学习机会与交流平台，促进了员工个人技能与专业素养的提升，推动了公司整体知识管理与经验传承的深化。

在 2025 年华泰人寿依据公司战略及业务发展需要，继续通过完善晋升激励机制、优化培训体系、推出重点培训项目、落实推动“华泰能力素质模型”应用等一系列举措，全面促进了员工的成长与发展，加大在人才发展与员工培训方面的投入力度，为员工的职业生涯发展创造更加广阔的空间与机遇。

（三）关爱员工生活，营造企业温暖大家庭

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 421 人。公司工会自成立以来，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，充分发挥了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，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。

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，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。同时，“智慧工作，快乐生活”是公司的职场文化，公司工会积极组织各类工会活动。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”、“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，保证员工队伍的团结和稳定。

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，工会委员会及时登门探望，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。例如每当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、面向客户：竭诚服务，维护权益

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 2024 年底，已经为 27.29 万人次客户提供理赔服务，累计赔付金额为 26.37 亿元。

（一）以智能技术融合服务平台，优化多方面服务满足客户需求

2024 年，公司客户服务深入挖掘客户的个性化动态需求，不断扩展服务外沿，拓宽服务边界，通过智能技术与服务平

台的进一步融合，着力推进线上化建设，实现了更快速便利的双录投保、更安全高效的理赔流程、更广泛的线上保全功能覆盖，为客户打造流畅、便利的服务感受和体验。

“智能理赔”构建了新一代理赔系统，缩短理赔流程，助力业务发展；引入中再智能技术，实现理赔数据结构化存储，加强理赔风险控制；借助自动化规则，实现部分医疗案件自动化处理，提升用户体验。

“智能双录 3.0”针对双录业务用户痛点，从业务流程、功能操作等进行重构和优化，实现一部手机完成投保和双录，有效提升双录录制效率，使客户的投保更加顺畅。

“运营线上百分百”进一步拓展业务受理范围，实现线上保全受理 100%，彻底打破传统柜面的局限性，切实解决客户临柜难的问题。

未来，华泰人寿将不忘“以客户为中心”的初心，持续关注客户体验，不断探索智能技术的服务运用，优化服务场景，满足不断变化的客户需求，打造更有价值的运营服务。

（二） 创新理赔服务模式，积极承担保险责任

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；2024 年 1 月，智能理赔项目试运行结束并全面上线，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(如河南平顶山“1.12”煤矿安全事故、江西新余“1.24”店铺火灾事故、江苏南京“2.23”小区火灾事故、江西南昌“3.31”强对流天气、广东“5.1”梅大高速塌陷事故等)，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：开通绿色通道服务、主动排查出险客户、多渠道报案服务、上门理赔服务、无保单理赔服务、简化管理申请资料、取消定点医院限制等。

(三) 以客户为中心健全消保机制，维护消费者合法权益

2024年，华泰人寿坚持以客户为中心的发展理念，不断健全消费者权益保护机制，完善公司消费者权益保护工作管理体系。公司各级机构严格贯彻落实消费者权益保护主体责任，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，持续打造具有华泰特色的消费者教育宣传体系，切实维护保险消费者各项合法权益。

第一、不断健全消费者权益保护机制，完善公司消费者权益保护工作管理体系。2024年，华泰人寿不断完善消费者权益保护体制机制建设，为进一步加强公司消费者权益保护，

落实营销宣传行为管控，切实维护保险消费者合法权益，制定和修订下发多项管理制度包括营销宣传行为管理、适当性管理、业务品质管理、销售行为可回溯管理、信息安全管理等，同时压实各级机构消费者权益保护主体责任，通过消费者权益保护工作(事务)委员会的平台，确保横向信息共享，纵向传导顺畅，促进全公司消费者权益保护工作管理体系的进一步完善，切实保护消费者八项权益。

第二、加强保险消费投诉管理，畅通保险消费者投诉渠道。华泰人寿不断构建并完善消费者投诉受理渠道。2024年，公司在原有的全国投诉专线 4008895509、官方网站及官方微信公众号在线客服、柜面、信函、电子邮件等多种维权途径基础上，在客户端 APP“慧享华泰”新增投诉服务指南信息披露页面和“吐槽@反馈”功能，由专业团队负责运营管理，以确保消费者投诉问题通过多种渠道得到及时受理。

为切实维护保险消费者的合法权益，公司严格落实监管对投诉处理工作各项要求，及时、客观、公正的维护保险消费者合法权益。2024年公司共受理保险消费投诉 1467 件，投诉办结率 100%。

投诉业务类别分布情况（数据单位：件数）

投诉业务类别分布情况						
业务类别	销售纠纷	保全纠纷	续期纠纷	理赔纠纷	其他纠纷	承保纠纷

投诉 件数	922	361	97	78	5	4
----------	-----	-----	----	----	---	---

投诉地区分布情况（数据单位：件数）

投诉地区分布情况			
分公司	投诉件数	分公司	投诉件数
北京	80	江西	89
浙江	130	内蒙古	24
四川	66	湖北	24
江苏	227	河北	32
上海	123	安徽	28
山东	300	辽宁	53
河南	170	黑龙江	10
福建	31	天津	9
湖南	48	陕西	2
广东	20	重庆	1

第三、积极开展消费者教育宣传活动，提升保险消费者金融素养。2024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“金融消保在身边 保障权益防风险”为口号的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，全公司各家营业网点和所有内外勤员工均参与教育宣传活动，共开展线上线下活动990场次，触及消费者163.22

万人；9月开展以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为口号的金融教育宣传月活动，各机构网点参与率和内勤员工参与率均为100%，触达消费者248.54万人次；公司在每月15日常态化开展“华泰人寿消保日”教育宣传活动，活动中加入“消保数字人”创新宣传形式，并由管理层带头、全员参与，通过官方微信公众号、慧享华泰APP等多平台推送保险保障知识、日常案例分析及风险提示，宣传内容累计触达9.29万人次；公司各级营业网点持续更新金融知识教育宣传区，力求对保险消费者提供更加多元化的教育宣传形式及内容，保护好每一位保险消费者的合法权益。

四、面向社会：热心公益，绿色发展

（一）履行社会责任，积极投身社会公益与灾害救助

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，抗险救灾，体现了强烈的社会责任意识。

2024年，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。2024年，华泰人寿联合对外经济贸易大学举办第九届“华泰人寿杯”大学生保险·金融广告设计大赛，为国家保险金融行业发展贡献青年智慧和创新能力，来自全国40多所院校的大学生参与本届大赛，选送101个保险广告作品，最后于5月27日决出优秀作品20个。8月2日，为了积极履行社会公益事业，提升社区居民生活质量，华泰人寿向金融街街道社区捐赠了智能跑步机、动感单车、台阶机、健身车、椭圆机、乒乓球台等运动物资，总价值约10万元。同年，华泰人寿坚持第十年开展小小铅笔爱心公益计划，11月28日感恩节，华泰保险“小小铅笔”爱心公益计划走进江西省宜春丰车上中心小学，小小铅笔公益团队向学校赠送了电脑、桌椅、书架、文具、体育器材以及空调、教学一体机等丰厚的爱心物资，总价值12万余元；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。

2月和5月，重庆分公司先后两次前往重庆南岸区启明星智障儿童康复托养中心看望特殊儿童，共计为该机构的老师和孩子们捐赠了价值4000余元的生活及文体用品。4月，北京分公司员工在大兴区林场开展“呵护绿色生态 共建绿

色家园”义务植树抚育主题活动。

5月，天津分公司冠名“爱星筑梦·守望星田”心智障碍青年水稻种植基地，携手爱星筑梦公益机构开展了多次农耕活动，让“残健共融”从理念变为实践；湖南分公司开展“助力乡村振兴捐书活动”，员工将所收集的465册书籍及价值千元的文体用品赠予长沙市高觉村的孩子和残障人士；河北分公司衡水中支24位内外勤同事捐资采购学习用品，发放给贵州省黔南州三都水族自治县都江镇社区第二小学的孩子，并于6月1日收到了小学感谢信。

6月，广东分公司参加洪桥街社工服务站举办的“洪”心义集市活动，积极宣传消费者权益保护、电信网络反诈骗等金融知识，并将义卖所得款项直接汇入广州市慈善会账户，用于困难群众救助；湖北分公司走进高家台社区，为环卫工人送夏日清凉物资，为困难群众家庭送上慰问物资。

7月，湖南分公司郴州中支与岳阳中支向遭遇台风“格美”及特大洪水灾害的郴州资兴市以及岳阳华容县地区捐赠爱心大米、食用油等救灾物资。8月，河南分公司南阳中支向因特大暴雨严重受灾的社旗县村民捐赠大米、夏凉被等物资；安徽分公司向六安市孙岗镇思古潭学校捐赠了400份文具用品和部分文体用品。

9月，陕西分公司携手陕西省保险行业协会，在西安市启智学校举办“情系教育助成长”爱心公益活动，为学校捐

赠了价值 4000 多元的爱心物资；河南分公司漯河中支党员同事为鄆城区孟庙镇敬老院老人们义务进行健康监测，并送去节日慰问品；辽宁分公司鞍山中支在沈阳和平街道中心社区领导陪同下走访辖内贫困家庭，为其捐赠米面油等生活物资；黑龙江分公司大庆中支到龙凤镇保田新村开展金融知识普及宣传活动，提高村民的金融安全意识；江西分公司与南昌市新建区扶贫办合作的“华泰·尚德小屋”为贫困村民捐赠大米、食用油等家庭必需品，金额共计 1500 余元。

10 月，重庆分公司支持沙坪坝区老干局、沙坪坝区文化旅游委、沙坪坝区民政局联合主办的“2024 年沙坪坝区离退休干部徒步大会暨敬老孝老爱老‘六大行动’启动仪式，为参加活动的老同志购买意外伤害保险，并提供咨询服务、普及金融知识。11 月，辽宁分公司锦州中支与锦州市银河艺校、锦州市美术家协会、锦州市民办教育协会、锦州瓷娃娃爱心协会联合举办了“童心绘梦 典藏未来”少儿爱心公益书画大赛画展，并为瓷娃娃患者送上慰问金。12 月，广东分公司联合洪桥街“双百工程”社工站，走访慰问了辖区高龄、重残、重病、独居等特殊困难家庭 30 户，为他们送去大米、食用油等生活必备物资。

（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。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，致力于绿色金融战略管理的确立与完善，同时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。

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 2024 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 10.33 亿元，其中股票（wind ESG 评级 AA 级及以上）0.75 亿元，股权产品（底层产品涉及新能源汽车电池项目）0.49 亿元，债券（wind 绿色债券）2.52 亿元，债权计划（底层项目为绿色业务）6.57 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）”和“平安-四川港航岷江航电基础设施债权投资计划”等。

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。优先采购可重复使用的环保办公用品，并定期维护办公设备提高运行效率，

以节约能耗。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。

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。2024年，公司主要职场人均办公用纸使用量5.40千克，同比下降6.41%。

第三，推广绿色出行。公司定期举办“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医疗案件全程自动处理，伴随功能优化提升，进一步拉动客户对“慧享华泰”APP理赔模块功能的使用意愿，进而提升理赔电子化率。2024年理赔电子化(理赔件数)率达到54.15%，同比提升8.95个百分点。2024年空中柜面2.0项目升级，进一步拓展业务受理范围，实现线上保全受理100%。同时，开展保单服务重构项目，“慧享华泰”APP可受理保全项目增加，同步提升了客户服务体验。2024年保全变更电子化率

为 76.84%，同比提升 0.25 个百分点。

社会责任是企业发展的基石与使命传承。回顾过去，我们已在这条道路上迈出了坚实的步伐；展望未来，我们深知社会责任之路任重而道远。公司将始终秉持着积极负责的态度，持续提升自身履行社会责任的能力与水平。我们期待与各界伙伴携手共进，不断探索创新社会责任的履行模式，为社会的和谐发展、环境的可持续保护、民众生活品质的提高贡献更多的力量。我们坚信，通过不懈的努力和积极的践行，定能创造更美好的社会，迎接充满希望的明天！

华泰人寿保险股份有限公司

2025 年 2 月 26 日