



国网英大集团
STATE GRID YINGDA GROUP
英大泰和人寿保险股份有限公司
YINGDA TAIHE LIFE INSURANCE CO., LTD.

— 2023 —

英大泰和人寿保险股份有限公司

2023 社会责任报告

Fulfilling
Social Responsibility
Report

2023

履行社会责任报告

— 英大泰和人寿保险股份有限公司 —



目录

本报告披露英大泰和人寿保险股份有限公司2023年履行社会责任,追求综合价值最大化的意愿、行为和绩效。

◆ 声明 ◆

英大泰和人寿保险股份有限公司努力保证报告内容的实质性、平衡性、全面性,系统阐述企业追求经济、社会、环境综合价值最大化的意愿、行为和绩效。我们保证报告信息的真实性、客观性、及时性。我们希望通过发布报告等方式加强沟通、促进合作,增进价值认同,凝聚可持续发展合力。



01 致辞

致辞 01

02 公司概况

公司介绍 03

履责荣誉和奖项 07

03 履责意愿

履责意愿 03

04 履责行为

坚持党的领导 加强党的建设 09

- (一) 扎实开展主题教育
- (二) 党建融入中心工作
- (三) 压实管党治党责任

担当使命 服务大局 11

- (一) 服务国家战略
- (二) 服务实体经济
- (三) 助力脱贫攻坚

不忘初心 回归本源 17

- (一) 保护消费者权益
- (二) 普及保险意识
- (三) 化解急难危重

服务主业 管理提升 20

- (一) 提升公司治理效能
- (二) 整合资源开拓业务
- (三) 强化科技赋能

保护生态 和谐共生 22

- (一) 推动绿色金融发展
- (二) 推进合规文化建设

以人为本 以善为先 24

- (一) 致力公益慈善
- (二) 关爱员工成长

05 履责承诺

履责承诺 26



高质量发展是中国特色金融发展之路的理论创新和实践指南。在2023年10月召开的中央金融工作会议上,习近平总书记提出要加快建设金融强国,强调金融系统要切实提高政治站位,胸怀“国之大者”,强化使命担当,以金融高质量发展助力强国建设、民族复兴伟业。

2023年,英大人寿秉承初心,以党建为引领服务实体经济、聚焦主责主业、回归保险本源、防控金融风险,结合电力能源行业特色走出了一条产融结合、融融协同的发展道路。公司践行使命,勇毅前行,兼顾企业经济功能与社会功能,高度重视社会责任履行,塑造良好的品牌形象,赢得社会赞誉,实现企业与社会共同可持续发展。

坚持高质量发展

围绕“根植主业、服务实业、以融强产、创造价值”金融发展定位,为电网主业和能源行业提供更加高效专业的金融服务。明确实施战略、管理和数字化三个转型的发展思路,优化业务结构,提升业务价值,降低负债成本,偿付能力保持在监管关注线以上,高质量发展取得初步成效。

坚持服务提升

立足服务实体、服务主业,提供优质高效的企业补充医疗保险服务。推广数字化便捷报销模式,药店直付、医保数据报销和微信理赔等便捷报销服务在全国推行,极大提高服务时效,客户服务满意度不断提升。

坚持履行社会责任

结合国家电网帮扶村开展“乡村振兴健康行”活动，践行国家“乡村振兴战略”。整合社会资源，开展健康检测、公益助学、直播助农、捐款捐物等服务和公益活动，提高村民幸福指数。全年累计开展“肺常心安”健康检测活动约4600场，受检群众近10万人。

第一时间为甘肃抗震救灾保供电员工、杭州亚运会保电员工提供赠险服务，驰援山西垣曲冻雨自然灾害抢修，参与河北涿州抗洪抢险，慰问国家电网公司抗洪抢险保电一线员工。参与国家电网公司“电力爱心教室”项目建设，为太原市聋人学校改造教室照明设备。公司荣获“中国金融机构金牌榜-金龙奖”最佳社会责任寿险公司奖项。

不忘初心，方得始终。英大人寿始终坚持金融工作的政治性和人民性，立足保险行业价值定位，坚定央企办金融的责任使命。做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇文章，不断强化金融服务实体经济的根本宗旨，服务经济社会发展。始终把防范化解金融风险作为永恒主题，坚持统筹发展和安全，严格遵守金融监管要求，依法合规经营。以时不我待的责任感和使命感，全力以赴推动金融业务高质量发展。

董事长、党委书记

总经理

林培建
吕珂



英大泰和人寿保险股份有限公司（简称英大人寿），由国家电网有限公司及其所属公司发起，于2007年6月26日在北京注册成立，公司注册资本金40亿元。

截至2023年末

| 已开发各类人身保险产品

> 近 **270** 款

| 在全国

> 设立 **21** 家分公司

| 共开业运营

> **103** 个中心支公司

| 共开业运营

> **343** 个支公司(营销服务部)

| 拥有内外勤员工、保险业务员

> **30000** 余人

英大人壽堅持“保險姓保”、回歸本源、服務實體、服務主業，以完備的保險產品體系，加快構建“保險+服務”模式。

全力落實“健康中國”戰略，差異特色經營企業補充醫療保險和商業健康保險業務。



02

公司概况

履责荣誉和奖项



公司荣获中国金融金牌榜·金龙奖
年度最佳社会责任寿险公司奖项



公司荣获国家电网公司
文明单位荣誉称号



公司一个部门荣获国家电网
公司先进集体荣誉称号



公司一家省级分公司荣获
国家电网公司抗击新冠肺
炎疫情先进单位荣誉称号



公司一名员工荣获国家电网
公司“最美国网人”荣誉称号



公司一名员工
荣获中央企业优秀共青团员荣誉称号



公司三名员工
荣获“感动英大2023年度人物”荣誉称号





● 企业使命

“让生活更美好、让家庭更幸福
让社会更和谐”

● 战略目标

打造具有鲜明特色和
较高知名度的人寿保险公司

● 企业精神

努力超越 追求卓越

● 服务理念

“你·最重要”

坚持党的领导 加强党的建设



作为国有能源骨干企业—国家电网公司控股的金融单位,英大人寿积极践行国有企业使命担当,毫不动摇坚持党的领导、加强党的建设,坚持不懈强“根”铸“魂”。

不断强化党委在企业经营管理中的领导地位,推动党的领导与公司治理有机结合,将党的领导写入公司章程,把公司党委研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序。

紧紧围绕新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线,坚持稳中求进工作总基调,以党的政治建设为统领,以提高党的建设质量为主线,不断加强党建工作与生产经营的融入融合,持续提升党建专业管理水平和价值创造能力,为公司各项任务高质量推进提供坚强政治保障。

04

履责行为

01

扎实开展主题教育

英大人寿党委坚决贯彻落实中央“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育”工作会议精神，牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，一体推进各项重点措施，做到从新思想中汲取智慧力量、增强履职本领、凝聚奋进之力，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上取得扎扎实实的成效。

02

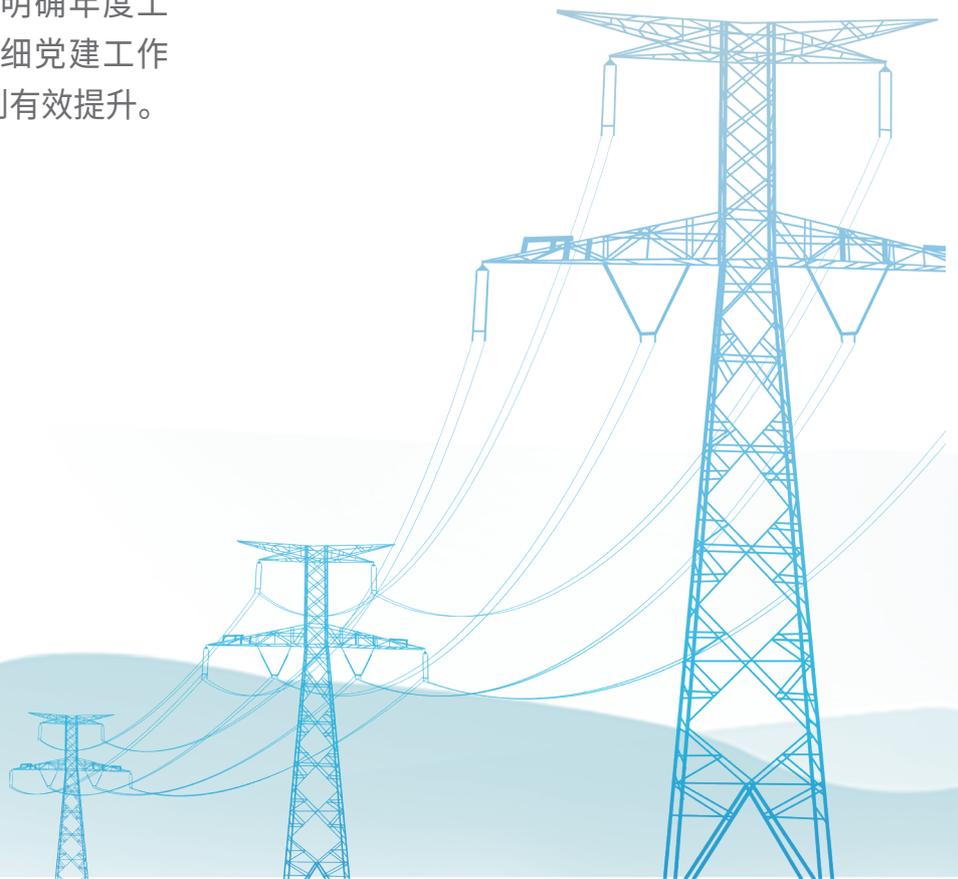
党建融入中心工作

大力实施“党建+”工程，全面推进“党建+”安全生产、物资管理、提质增效、优质服务、科技创新工程，推动党建与业务工作相融并进，彰显党建价值引领，切实将党建优势转化为企业高质量发展优势。

03

压实管党治党责任

全面落实党建工作责任制，明确年度工作任务和责任清单，落实落细党建工作责任，公司党建工作水平得到有效提升。



04

履责行为

担当使命 服务大局

服务国家战略

英大人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻党中央、国务院决策部署,坚定不移走中国特色金融发展之路,站稳人民至上立场,坚持服务至上的理念,积极履行企业责任。

中央经济工作会议、中央金融工作会议
对全面加快新时代金融高质量发展作出了重大战略部署

英大人寿深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神,深刻领会“八个坚持”的深刻内涵,全面做好金融转型升级、高质量发展大文章。坚持和加强党对金融工作的全面领导,牢固树立为实体经济服务的根本宗旨,坚持把防控风险作为工作的永恒主题。

聚焦金融业务高质量发展 ◆

04

履责行为

服务实体经济

坚定服务实体经济、坚定高质量发展，以自身具有的商业保险功能、市场化运行机制，充分对接广大客户的保险保障需求。

大力宣传推广普惠金融产品及服务

坚持以人民为中心的发展思想，以让金融发展成果更多更公平惠及全体人民为目标，组织开展多种形式活动，主动对接市场主体和人民群众金融需求，广泛宣传介绍普惠金融政策和产品。

开展全国个体工商户服务月

聚焦个体工商户客群,采取线上线下联动,同步开展服务活动。开通绿色服务通道,优化服务流程,精准教育宣传,保障个体工商户经营者的保险权益,持续提升金融服务质量。

2023年累计

开展“全国个体工商户服务月”线上线下专题宣传活动166场

参与人数4834人次

发放各类宣传材料4887份

参与3场个体工商户座谈会(银企对接会)

参与51家个体工商户座谈会(银企对接会)

主动走访个体工商户773户次

收集整理个体工商户反馈的意见建议101条

协助解决个体工商户金融诉求和困难60个

04

履责行为

助力脱贫攻坚

深刻领会国家脱贫攻坚战略,依据国家发改委《革命老区振兴发展2023年工作要点》文件精神,推动革命老区重点城市基础设施建设,改善居住环境,提高人民生活水平。

◆ 开发适合革命老区城市及区县人民的产品

截至2023年底

在革命老区及振兴项目投资

0.2亿

为债券项目湘高速MTN004(乡村振兴)

0.2亿

在革命老区城市实现就业人员

408人

开展“乡村振兴健康行”活动

累计开展“肺常心安”健康检测活动约

4600 场

受检群众近

10 万人

开展“我为群众办实事”活动

开展关爱留守老人、提供医疗垫付护工护理健康保障等活动

3800 余场

累计服务国网职工、家属及用电用户

40000 余人

● 实践活动记录

◆ 福建分公司共产党员服务队为三明十中教职工送上“呵护健康AI智能健康检测”服务。邀请龙岩市第一医院医生,为电力退休职工提供体检报告解读,助力养老服务体系构建。



吉安中支共产党服务队队员,走访慰问国网电力公司空巢退休老职工,开展“情暖中秋,健康义诊”。



福建

吉安

三明中支开展关爱洋溪镇留守儿童活动。

三明



江西



◆ 江西分公司举办红色主题教育活动,参观赣县区江口镇的苏区中央对外贸易局江口分局旧址,感受苏区革命精神。

黄冈



黄冈中支支持革命老区重点城市中小企业发展面向主业开展“电e金服”培训、“电e金服”宣讲会。

不忘初心 回归本源

◆ 保护消费者权益



将消费者权益保护融入公司治理各环节,切实履行保护消费者合法权益的主体责任,不断提升公司消费者权益保护工作水平。

◆ 将消费者权益保护融入公司治理各环节

公司董事会是消费者权益保护工作的最高决策组织,将消费者权益保护纳入公司“十四五”发展规划及公司治理评价,并对公司消费者权益保护工作进行总体规划及指导。董事会、消保委研究公司消保工作存在的问题与管理提升举措,对公司消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性进行指导。

◆ 推进消费者权益保护各项工作机制有效运行

深入开展内外勤消费者权益保护培训、消费者权益保护专项审计及内部考核,关注消费者权益保护审查工作,有效推动各部门、各分公司积极落实消费者权益保护工作要求。

04

履责行为

开展丰富的消费者宣传教育与主题服务活动

“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融消费者权益保护教育宣传和反电信网络诈骗法普及等集中教育宣传活动。

2023年累计

开展线上线下教育宣传活动
2490 次

开展金融消费者权益保护教育宣传月活动

· 累计举办宣传活动

· **1067** 次

· 发布原创教育宣传文案

· **244** 个

· 触及消费者近

· **185** 万人

开展妇女节、儿童节、重阳节系列主题服务活动

· 累计举办各类特色活动

· **544** 场



◆ 普及保险意识



组织开展“7·8保险公众宣传日活动”，通过公众开放日、健身操、短视频等方式开展保险宣传活动，为社会公众解疑释惑，普及保险知识，提升公司的品牌影响力。

◆ 化解急难险重

01

完善经济补偿机制，响应监管要求回归保障本质，建立巨灾保险制度，为灾害救助、防灾减损等特定风险提供保障

对发生保险责任内保险事故，按照相关规定及时、准确、迅速、合理地进行损失补偿

02

03

通过风险转移机制，从整体提高客户的风险承受能力

● 应对措施

建立个人保险重大理赔事件应急处理预案，积极应对自然灾害、事故灾难等事件，做到及时反应，主动跟进，便捷服务，快速理赔。降低受灾客户经济压力，体现寿险功效，发挥“稳定器”作用，保障社会经济生活稳定运行。



2023年8月



陕西分公司共产党员服务队慰问电力抢修一线人员

2023年12月



陕西分公司为甘肃地震受灾群众送去救援物资

04

履责行为

服务主业 管理提升

◆ 提升公司治理效能

- 公司不断强化党在公司经营管理中的领导地位,推动党的领导与公司治理有机结合,切实发挥党委“把方向、管大局、促落实”的领导作用。股东大会是公司最高权力机构,董事会是公司的决策机构,对股东大会负责并报告工作,监事会是公司的监督机构,高级管理层是公司的执行机构。



- 公司深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚决落实“两个一以贯之”重大原则,把治理制度体系建设摆在突出位置,构建了较为完备的公司治理制度体系。



◆ 整合资源开拓业务

加大改革创新力度,整合各种优质医疗资源,不断丰富健康管理服务内涵,持续提升客户保障水平。

围绕主营 业务夯实基础

优化配置健康服务资源,依托公司微信平台,搭建健康管理服务平台,提供绿通就医、在线问诊、健康评估、互联网医院、心理咨询、新特药、视频问诊等特色服务,解决客户“看病贵、就医难”的问题。

创新服务 提供增值服务

创新开发与企业补充医疗保险相衔接的团体商业补充医疗保险。产品内嵌MDT多学科专家会诊、住院医疗费用垫付等增值服务,持续探索保险与健康管理融合发展的创新模式。制定家庭医生套餐产品,结合各地医疗优势,突出专属特色服务,形成“健康咨询+便捷就医+康复护理”一站式家庭健康管理服务保障。



04

履责行为

◆ 强化科技赋能



提供智能化对接服务

依据客户单位服务需求,提供符合需求的智能化、特色化、差异化对接服务,实现客户单位商业保险管理精细化、客户单位职工报销服务便捷化。

智能化

特色化

差异化



持续优化信息系统功能

持续升级信息系统功能,提升公司信息系统并发服务能力,确保客户稳定访问和使用。



推广数字化便捷服务

持续践行让客户少跑腿、数据多跑路的服务理念,为客户提供医疗机构直付、医疗费用垫付、基本医保数据报销、微信理赔、在线问诊等种类丰富的便捷服务。

04

履责行为

保护生态 和谐共生

推动绿色金融发展

公司强化绿色金融能力建设,坚持服务“双碳”目标,立足公司实际,以保险产品“绿色化”引导绿色生活,以保险资金“绿色化”支持绿色低碳产业发展,以保险流程“绿色化”做好节能减排工作。



积极落实监管要求,立足产融协同,为智能电网、抽水蓄能、光伏发电、太阳能发电类等清洁能源企业职工提供差异化、特色化企业补充医疗保险服务。加大绿色保险推广力度,满足企业客户“绿色出行”保障需求,丰富“低碳出行”意外伤害身故或伤残保险金给付责任,鼓励绿色低碳生产生活发展方式。



数据如下

推广顺和交通C款团体意外伤害保险保障

累计承保英大人寿顺和交通C款团体意外伤害保险新单保费

7110.03 万元

累计承保企业及家庭

1271(企业)+957(家庭)=2228 家

保障出行交通意外风险

91.78 万企业职工

保障绿色出行交通意外风险

957 户家庭



04

履责行为

◆ 创新绿色产品供给 ◆

坚持绿色保险产品研发,结合业务需求,开发“英大人寿出行护身福(臻爱版)两全保险”产品,突出“低碳减排”概念,聚焦新能源汽车的人身风险,在产品与服务设计中融合绿色发展理念,鼓励客户购买或驾乘新能源汽车,以保险产品“绿色化”引导消费电气化与绿色出行,兼顾客户对金融产品的多样性需求。

强化绿色投资引导,修订投资指引,引导公司保险资金委托管理机构投资绿色债券、绿色信贷等绿色金融产品,通过股权投资、债权投资等方式,支持节能环保、新能源等绿色低碳产业发展。

截至2023年12月末数据如下

共计持有
绿色金融产品

31.17

亿

较2022
年末增长

36.95

%

绿色信托
和债权计划

12.40

亿

绿色债券

18.77

亿

践行
责任
投资

◆ 坚持环保运营

推动无碳办公绿色运营,加快电子化、智能化服务推进速度,促进科技应用水平与客户服务满意度双提升。

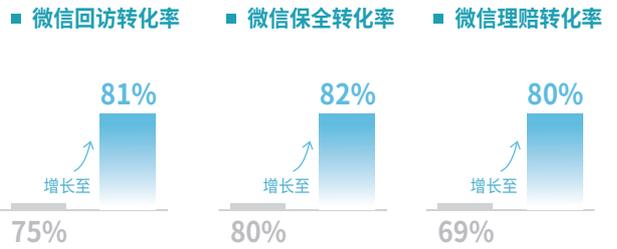
手机APP及官微功能改造成功上线,E化服务平台为客户提供线上承保、保全、理赔等服务,实现了运营服务无纸化、电子化。

创建智能营销管理新模式,依托远程智能移动学习平台,建立覆盖培训计划管理、执行管理、费用管理、学习考评管理等全方位、立体化的管理体系。

加强绿色业务数据治理

推动服务线上化转型,完成“空中柜面”开发上线,实现客户足不出户,即可通过视频方式与客服人员面对面的咨询并办理业务。通过微信回访、保全、理赔线上化服务,大大减少客户临柜和电话业务。

聚焦客户需求,坚持创新思维,借力科技持续扩展线上服务的广度与深度,促进服务质效再提升。借助行业大数据服务平台,部分地区实现自动理赔,最快可实现2分钟内理赔款项到账。上线实时支付功能,理赔报案支付时效、索赔支付时效显著提升。



2023年7月12日

湖北武汉

“首义论碳·2023年全国低碳日”宣传活动



英大人寿湖北分公司荣获
电力碳银行“优秀推广团队”荣誉



04

履职尽责

◆ 推进合规文化建设

- 持续开展法治企业建设提升行动,结合公司发展战略、行业特点、发展阶段等因素,健全重点领域法律合规风险防范及法治宣传教育机制,推动专业人才培养,扎实推进法治体系和法治能力建设。

推进合规
文化建设



深入开展
“合规管理提升年”
专项工作

- 建立健全金融监管行政处罚“说清楚”工作机制,对监管处罚严格按照相关规定对相关责任人进行考核和责任追究。

不断强化
合规管理



04

履责行为

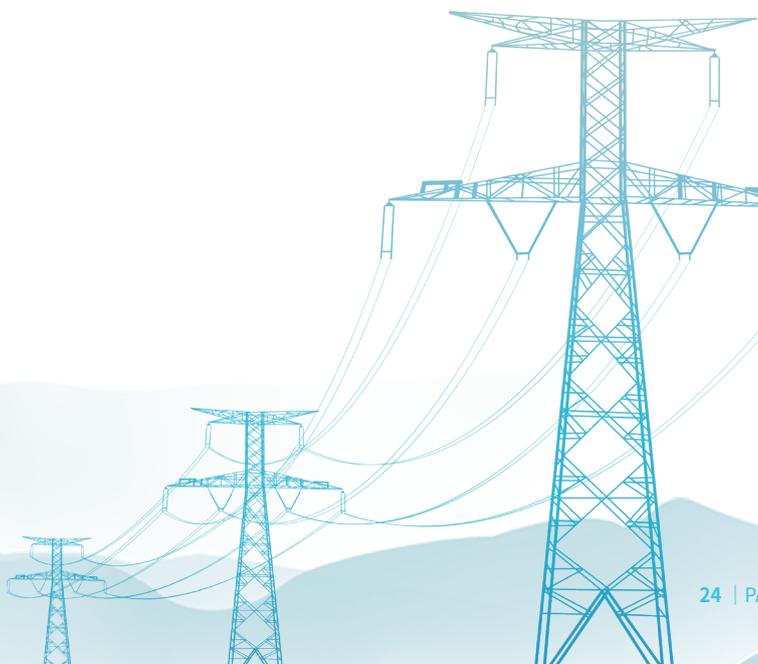
以人为本 以善为先

致力公益慈善

以回馈社会为己任,持续践行企业社会责任,积极助力脱贫攻坚,组织开展各类社会公益活动,向社会传递爱心,采取切实帮扶举措,回应社会热点问题。



国家电网公司“电力爱心教室”项目建设为太原市聋人学校改造教室照明设备



04

履责行为



连续5年为国家电网公司和电力体育协会健步走提供赠险服务
服务电网职工,提升对主业的支撑度



安徽分公司淮南中心支公司与当地政府开展结对共建帮扶
解决当地社区民生问题



全国特大暴雨期间
重庆分公司员工组建救援队,参与河北涿州抗洪抢险,被多家媒体报道



湖北分公司为湖北保险事业发展作出显著贡献
获得武汉市洪山区2022年度“最佳文明单位”荣誉称号



北京、天津、黑龙江分公司筹集医药等物资,慰问国家电网公司抗洪保电一线员工

关爱员工成长



多样化培训助员工成才

以“分层施训强本领、精准赋能促提升”为目标，多维度推进员工教育培训与实战练兵。采用“线上+线下”相结合的方式，围绕政治素养提升、管理能力改进、业务知识更新等设置课程，有针对性地补短板、强弱项，为员工“储能蓄力”，助力员工“岗位成才”。

关爱员工成长

健全员工各类保障体系

持续完善福利保障体系，依法足额为员工缴纳社会保险及住房公积金，维护员工合法权益。

建立职工疗养体系，鼓励员工劳逸结合，调动员工的工作积极性，助推公司和谐发展。

健全多层次医疗保障体系，提升员工抵御疾病风险的能力。

组织安排年度体检，开展2023年《职业病防治法》宣传周活动，切实保障员工身心健康，提升员工幸福指数。

强化交流人员保障，切实解决交流人员实际困难，增强人文关怀。

2024年,面对新征程新使命

英大人寿将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导
坚持党建引领,上下以高度的责任感、使命感和强烈的进取心、上进心

咬定青山不放松,撸起袖子加油干

牢记初心使命,心怀“国之大者”

聚焦主责主业,回归保险本源,防范化解风险

加快建设具有鲜明特色和较高知名度的人寿保险公司

努力跑好公司高质量发展的“接力赛”

答好金融服务主业、服务实体的“新答卷”





国网英大集团

STATE GRID YINGDA GROUP

英大泰和人寿保险股份有限公司
YINGDA TAIHE LIFE INSURANCE CO., LTD.





国网英大集团

STATE GRID YINGDA GROUP

英大泰和人寿保险股份有限公司

YINGDA TAIHE LIFE INSURANCE CO., LTD.