

2023年同方全球人寿保险有限公司 企业社会责任报告

目录

- 一、报告说明
- 二、公司介绍
- 三、股东介绍
- 四、公司概况
- 五、企业文化
- 六、公司荣誉
- 七、客户责任（灾害响应）
- 八、社会责任
 - 1、“1份早餐”公益项目
 - 2、“宋庆龄爱心书库”公益项目
 - 3、中国居民退休准备指数调研报告发布会
- 九、消费者权益保护及纠纷化解

一、报告说明

本公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告时间范围：2023年1月至2023年12月，部分资料更新至本报告发布前的最后实际可行日期。

报告组织范围：同方全球人寿保险有限公司及其分支机构。

信息来源：公司内部统计及公开报道。

二、公司介绍

同方全球人寿保险有限公司（简称同方全球人寿）由荷兰全球人寿保险集团（Aegon）与同方股份有限公司（THTF）各出资50%组建而成，公司于2003年正式获得营业执照，在中国开展寿险业务。截止2023年年底，公司注册资本为26.3亿元，资产规模超过340亿元，在上海、北京、江苏、山东、浙江、广东、天津、青岛、河北、湖北、福建、四川、深圳等省市设立了多家分支机构，为全国逾百万客户提供周全的保险保障。

同方全球人寿凭借股东百年寿险经验和领先科技能力，致力于帮助客户未雨绸缪，实现财务保障，安享未来。我们的目标是成为中国最值得推荐的人寿保险公司。

公司网址：www.aegonthtf.com

三、股东介绍

同方全球人寿保险有限公司（简称同方全球人寿）由荷兰全球人寿保险集团（Aegon）与同方股份有限公司（THTF）各出资50%组建而成。

荷兰全球人寿保险集团

荷兰全球人寿保险集团创始于19世纪中叶，是一家拥有多元化业务的国际金融服务集团。集团始终秉承着“帮助人们成就美好生活”的宗旨，为全球客户提供投资、保障及养老解决方案。荷兰全球人寿在阿姆斯特丹、纽约证券交易所上市，截止2023年末，总资产超过3015亿欧元。多年位列《财富》世界500强，并被国际金融稳定委员会评选为全球九大“Too Big To Fail”的保险机构之一。

荷兰全球人寿保险集团网址：www.aegon.com/home/

同方股份有限公司

同方股份有限公司是1997年由清华大学出资成立的高科技企业，同年在上海证券交易所挂牌上市。2019年12月，中核集团与清华大学共同推进校企改革合作，成为同方股份的控股股东。目前，同方股份形成深耕核技术应用、智慧能源、数字信息、成果转化四大核心主业，打造“科技创新的引领者”的品牌形象，技术、产品和服务已遍及全球五大洲170余个国家和地区。

同方股份有限公司网址：www.thtf.com.cn

四、公司概况

1、公司名称

同方全球人寿保险有限公司

2、注册资本

26.3亿元人民币

3、公司住所和营业场所

深圳市福田区福田街道福安社区中心四路1-1号嘉里建设广场第三座
T3座4001-4002

4、成立时间

2003年4月16日

5、法定代表人

王林

6、经营区域和经营范围

经营区域：

上海市，北京市，江苏省，山东省，浙江省，广东省，天津市，河北省，湖北省，福建省，四川省

经营范围：

- (1) 人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；
- (2) 上述业务的再保险业务。

五、企业文化

我们的使命：帮助客户未雨绸缪，实现财务保障，安享未来

我们的愿景：致力于成为中国最值得推荐的人寿保险公司

我们的价值观：主动当责、团队协作、诚信透明、超越期望

六、公司荣誉

3月——中国银保传媒主办的“2022 中国银行业保险业服务创新优秀案例”评选——同方全球人寿“全+”康养服务获评“服务创新奖”

5月——中国银保传媒主办的“2023 金诺·第七届中国金融品牌影响力传播案例”评选——“同方全球人寿筑梦计划”荣获“金诺·中国金融年度优秀社会责任项目奖”

6月——中国银行保险报联合复旦大学中国保险与社会安全研究中心、复保科技共同推出“金口碑”保险产品测评榜单——同方全球「新康健一生」（易心安）重大疾病保险成功入选“金口碑”年度重疾险产品

7月——《证券时报》主办的“2023中国保险业方舟奖”评选——“全+”康养服务获“2023保险业服务健康养老方舟奖”

7月——《每日经济新闻》主办的“2023中国保险行业风云榜”——荣登“年度商业养老榜”

9月——2023HRoot大中华区人力资源管理卓越大奖——荣获2023年大中华区卓越雇主

12月——中国人力资源先锋评选——荣获2023人力先锋雇主

12月——每日经济新闻发起的2023中国金鼎奖评选——年度卓越人寿保险公司

12月——同方全球人寿消保服务文化理念——荣获2023上海保险行业年度服务大奖

12月——同方全球「臻爱2023」互联网定期寿险——荣获2023上

海保险行业年度产品大奖

12月——同方全球「新传世荣耀2023」终身寿险——荣获2023“上证·金理财”年度保障型保险产品奖

12月——同方全球「随心盈」年金保险（分红型）产品——荣获年度保险开拓领航产品

七、客户责任（灾害响应）

同方全球人寿在面对“台风杜苏芮”、“7.31北京暴雨灾害”、“12.18甘肃积石山地震”等多起灾害危难时刻，迅速启动快速响应机制并开通理赔绿色通道，危难时刻担负起社会责任，致力于成为中国最值得推荐的人寿保险公司。

八、社会责任

同方全球人寿始终秉承着回馈社会的公益初心，通过多项公益项目积极践行企业社会责任。截止2023年底，公司“筑梦计划”旗下“1份早餐”、“宋庆龄爱心书库”等项目已累计投入超过280万人民币公益善款，惠及万余青少年儿童。

1、“1份早餐”公益项目

同方全球人寿联手第一财经，连续12年投身“1份早餐”项目，为云南省怒江州泸水县上江镇的师生捐赠早餐，解决当地学生长期缺乏早餐和发育不良的问题。多年来，已累计捐款超过200万元，送出超过50万份营养早餐，温暖6000余名师生。2023年，同方全球人寿将受助学校

从平安寨添富小学和旧乃山完小扩展至第三所——蛮云完小，以覆盖更多山区孩子，助力他们的健康成长和教育发展。

除了关注当地儿童身心健康之外，同方全球人寿也在积极探索乡村振兴与经济发展策略。公司承包了云南怒江250亩咖啡田，并将当地产出的小粒咖啡打造成公益礼品。2023年，累计采购价值超过11万元的小粒咖啡，用以回馈每一位因“1份早餐”项目慷慨解囊的爱心人士。此举旨在帮助当地受助学生的父辈们努力致富，促进地方经济的自主发展与繁荣。

2、“宋庆龄爱心书库”公益项目

同方全球人寿于2016年与上海宋庆龄基金会达成合作，并在13家分公司业务所在城市的打工子弟学校落地“宋庆龄爱心书库”项目。该项目旨在激发学生养成爱读书、读好书的阅读习惯。截止2023年底，“宋庆龄爱心书库”公益项目已为受助学校搭建68个书架，累计捐助18700本图书。

3、中国居民退休准备指数调研报告

同方全球人寿致力于成为养老服务领域的探索者，自2013年起联合清华大学经济管理学院中国保险与风险管理研究中心启动中国居民退休准备指数调研项目，连续11年发布《中国居民退休准备指数调研报告》，目的是针对中国居民在退休准备方面的现状和存在的问题，提出切实可行的建议。

《2023中国居民退休准备指数调研报告》涵盖了中国居民退休责任意识、财务规划认知、财务问题理解能力、退休计划完善度、退休储蓄

充分度以及对期望收入的信心六个关键指标。报告显示，2023年中国居民退休准备指数下降至5.53，低于2022年的5.7，创下历史新低，连续两年显示出国人退休准备不足。这一下降趋势主要归因于退休责任意识、退休计划完善度和退休储蓄充分度的降低。面对未来不确定性的增加和收入下降等因素的影响，个人退休计划亟需重新审视和制定。

九、消费者权益保护及纠纷化解

同方全球人寿始终将消费者权益保护置于首位，深刻领悟到保护消费者权益是践行“以人民为中心”发展理念的关键所在。为此，公司将消费者权益保护深度融入长期发展战略，并使之成为企业文化建设与企业经营发展战略的核心要素。秉持“以客为先、消保同行”的价值理念，公司构建起纵横交织、协同共进的消保组织架构，从高层到基层，层层压实责任，确保消保工作高效推进。同时，公司不断革新消保工作管理模式，强化决策执行力度与监督效能，将消费者权益保护贯穿于公司经营管理的每一个环节，致力于为消费者呈献公平、优质、透明且值得信赖的产品与服务，全力守护消费者权益，彰显企业担当。在践行企业社会责任的道路上，同方全球人寿勇挑重担，矢志不渝地致力于消费者金融教育工作，将金融知识普及设定为一项具有深远意义的长期系统性工程。公司精心构建起“常态+专项”双轮驱动、“线上+线下”有机融合，且精准聚焦“一老一少一新”各类群体的立体化、全方位教育宣传体系。通过持续加大原创教育宣传素材的开发制作力

度，源源不断地为公众输送新鲜、优质的金融知识养分；不断创新教育宣传活动形式，激发公众的参与热情与学习兴趣；积极拓展教育宣传的渠道与路径，打破知识传播的壁垒与局限，让金融知识以更加鲜活生动、触手可及的面貌呈现在社会公众面前。2023年期间，公司管理层直接参与金融教育活动52次，开展线上及线下金融教育活动477次，累计触及消费者超400万人次，为提升社会公众的金融素养与风险防范能力贡献力量，诠释社会责任的深刻内涵。

同方全球人寿注重畅通金融消费者投诉渠道，发挥全国统一客服热线956095主通道作用，倾听每一位客户声音，建有“信、访、电、网”等多样化投诉及咨询渠道，积极倡导通过多元调解方式处理疑难、复杂投诉纠纷，并在公司官网、官微、“全球e家”APP、营业场所公开保险消费者投诉维权电话、投诉流程等信息接受消费者监督，积极、妥善、快速响应和处理相关问题，维护消费者依法求偿权。根据国家金融监督管理总局金融消保局关于2023年保险业消费投诉情况的通报，涉及公司保险消费投诉共171件，同比2022年降低23.3%，消费者反映的问题以销售纠纷和退保纠纷为主，分别为61件和47件，主要分布上海、江苏、湖北及山东地区，全年未发生重大突发消费投诉。

读者反馈

尊敬的读者

您好！感谢您阅读同方全球人寿《2023企业社会责任报告》。我们真诚地邀请您对我们的社会责任工作和此份报告提出反馈意见和建议。您的意见和建议，能够为我们持续提升社会责任管理和实践水平提供重要参考。

您可以通过以下方式联系我们：

地址：上海市浦东新区世纪大道1196号世纪汇二座36层

电话：021-38784868

感谢您对同方全球人寿企业社会责任工作的支持！

同方全球人寿保险有限公司

2024年12月