

2024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：2024年1月至2024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2024年底，公司注册资本为26.3亿元，资产规模超过460亿元，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世纪上半叶，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泛欧和纽约证券交易所上市，截止2024年末，总资产约3274亿欧元，被国际金融稳定委员会（FSB）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，中核集团成为同方股份的控股股东。目前，同方股份深耕核技术应用、数字信息、智慧能源、成果转化四大核心主业，以“科技服务社会”为宗旨，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

Curtis Sherwin Chen

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

中国人力资源先锋评选——2023人力先锋雇主

中国银保传媒主办的“2023金融消保与服务创新优秀案例”评选——
—2023度金融消费者权益保护优秀案例

新浪财经主办的“2024年度金石奖暨金融消保优秀案例”评选——
2024年度金融消保优秀机构

中国银行保险报主办的2024“金诺·第八届中国金融品牌影响力传播案例”评选——“中国居民退休准备指数调研项目传播案例”荣获“金诺·金融品牌年度创新案例”

由《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、复保科技有限公司共同推出“金口碑”保险产品评测榜单——同方全球「臻爱2023」互联网定期寿险入选“金口碑”年度寿险产品

第十三届财经峰会——数智化创新引领奖
《21世纪经济报道》、21世纪金融研究院联合主办“21世纪金融竞争力优秀案例”评选活动——【智臻·赢家】家族办公室荣获“年度高客财富管理金融品牌”奖项

每日经济新闻发起的2024“中国金鼎奖评选”——连续第八年荣获金鼎奖

《理财周刊》主办的“2024（第15届）上海保险行业年度大奖”评选活动——同方全球「鑫享盛世」（智臻版）终身寿险（分红型）——荣获“上海保险行业年度增额寿险产品大奖”

证券时报主办的2024“中国保险业方舟奖评选”——荣获“方舟奖成

长优势奖”

上海证券报主办的2024“上证·金理财”评选活动——「同易赔」理赔服务体系获2024上证·金理财年度保险服务奖

七、客户责任（灾害响应）

同方全球人寿在面对台风“格美”、“康妮”、“贝碧嘉”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。截至2024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300万元公益善款，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13年投身“1份早餐”公益项目，为云南省怒江州泸水市上江镇平安寨添富小学、旧乃山完小和蛮云完小的师生捐赠早餐，解决当地学生早餐不足、发育不良的问题。多年来，公司已累计捐款超过220万元，送出超过55万份营养早餐，惠及7000余名师生，成为该项目中持续时间最长的企业志愿者之一。

2024年11月，近80位由高客、绩优业务员和重点合作方组成的同方全球人寿志愿者团队，深入怒江山区进校开展“1份早餐”回访活动，通过

为孩子们分发营养健康的早餐、开展有趣的支教课程、进行温暖的家访慰问，将爱与希望传递到怒江的每个角落。

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，启动“宋庆龄爱心书库”项目，并在其13家分公司业务所在城市的打工子弟学校落地实施。多年来，该项目累计为各地受助学生捐赠近2万本书籍。2024年，江苏、山东、广东、河北、福建、深圳等多地分公司相继开展了7场爱心书库公益活动，为受助学校捐赠上千件生活、学习和体育用品，致力于培养学生爱读书、读好书的阅读习惯。

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12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。

该报告通过退休责任意识、财务规划认知水平、财务问题理解能力、退休计划完善度、退休储蓄充分度及收入信心六大核心指标，科学计算退休准备指数，结合当下市场环境，分析中国居民的退休准备情况，并提供针对性的资产配置建议及退休规划方案。2024年中国居民退休准备指数为5.53，与2023年持平。

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。2024年期间，我司共计开展线上及线下金融教育活动676次，累计触及消费者超1870万人次，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2024年保险业消费投诉情况的通报，涉及公司保险消费投诉共137件，同比2023年降低20%。消费者反映的问题以销售纠纷和退保纠纷为主，分别为46件和52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《2024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：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

电话：+86 0755-36992191

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

2025年12月