

英大泰和人寿保险股份有限公司

2024 年履行社会责任报告

本报告披露英大泰和人寿保险股份有限公司 2024 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。

目录

一、致辞

二、公司概况

三、履责意愿

四、履责行为

（一）坚持党的领导，全面从严治党

党建融入中心工作

压实管党治党责任

强化党风廉政建设

加强清廉文化建设

（二）坚持保障本源，服务实体经济

做好金融五篇大文章

（三）坚持客户至上，保障消费者权益

保护消费者权益

消费者宣教

化解急难危重

（四）坚持服务主业，产融、融融协同

聚焦电网主业，发展能源金融

服务民生安康，做实养老服务

聚焦主责主业，创新服务阵地

（五）坚持稳健经营，高质量发展

提升公司治理效能

筑牢风险防线

推进合规文化建设

（六）坚持以人为本，践行社会责任

致力公益慈善

关爱员工成长

参与社区建设

四、履责承诺

一、致辞

2024年，全球经济格局复杂多变，气候变化、人口老龄化、技术革新等议题持续考验着企业的责任担当和战略韧性。过去一年，英大人寿以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央经济工作会议精神，认真落实监管要求，落实国家电网公司金融高质量发展要求，坚持党建引领，坚守功能定位，聚焦主责主业，提升服务质量，将社会责任融入公司经营发展的各个环节，努力为社会创造长期价值。

公司积极践行国有企业使命担当，深入推动党建工作与中心工作融入融合，共产党员突击队深入偏远山区和高海拔地区开展健康管理服务，解决客户痛点、难点。

公司坚守央企办金融的初心使命，充分发挥自身资源禀赋，坚持走产融协同、融融协同的特色发展道路，着力服务电网主业、服务实体经济。联合国网乡村振兴办开展“电靓乡村·助力长阳”乡村振兴研学活动，实施“电力爱心教室”公益项目，彰显社会责任。

公司积极服务主责主业，深度参与国家电网公司“三大两新”和“五福”平台职工健康、医疗及养老保障体系建设。提升理赔效率，做到应赔尽赔、能赔快赔，切实提升客户体验，获得广泛认可。

展望未来，责任之路任重道远。英大人寿将继续保持金融业务高质量发展的战略定力，以责任夯实发展根基，在服务实体经济、根植主责主业中展现更大作为，加快建设具有

鲜明特色和较高知名度的人寿保险公司，推动公司高质量发展行稳致远！

二、公司概况

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 2024 年末，在全国设立省级分公司 21 家、中心支公司 103 家，营销服务部/支公司（含本部营销服务部）289 家。公司共有内勤员工近 3000 人，保险代理人约 1.18 万人。

英大人寿经营范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经监管机关批准的其他业务。

三、履责意愿

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

您 · 最重要

四、履责行为

（一）坚持党的领导，全面从严治党

党建融入中心工作

公司坚持改革发展出题、党建引领破题，持续推动党建工作与经营管理深度融合，协同推进改革创新等各项工作，把党的政治优势、组织优势转化为公司发展优势，在业务拓展、优质服务、风险防范、合规经营等工作中，充分发挥党委组织领导、党支部战斗堡垒和党员干部先锋模范作用，协同联动，谋发展、促改革、防风险、优服务。

压实管党治党责任

公司党委扛牢主体责任，推动压力层层传导、责任环环相扣。公司纪委履职尽责，严肃监督执纪问责，推动公司纪检工作高质量发展。

强化正风肃纪反腐

公司党委深入推进全面从严治党和反腐败斗争，坚持有腐必反、有贪必肃，力度前所未有，严肃查处重点领域、关键少数违规违纪问题，并对典型案例进行通报曝光，严的氛围逐渐形成。

加强清廉文化建设

公司党委扎实开展廉洁教育，树立以“清廉、诚信、合规、稳健、务实、为民”为鲜明特点的金融文化，厚植清廉根基，引导干部员工自觉涵养勤勉敬业、清廉自守的良好风尚。

（二）坚持保障本源，服务实体经济

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，充分发挥优势，站稳人民至上立场，坚持服务至上的理念，深刻理解和准确把握中央精神及监管政策导向，按照做好“五篇大文章”要求，以普惠金融、养老金融为重点方向，提高风险保障功能。

养老金融

丰富养老金融产品供给。推出“福鑫如愿养老年金”，实现个人养老金的跨期支付、保值增值、年金化领取等功能，为客户提供长期稳健的财富积累和持续稳定的养老金收入，有效满足老龄阶段财务收支匹配的保障需求。

推进养老金融服务创新。持续探索一体化养老金融综合解决方案，针对老年群体“医、护、康、养”需求，提供家庭医生、就医绿通、多学科专家会诊、老年风险评估等十余项优质服务，助力客户在长寿时代实现高品质养老生活目标。探索开展与国家长期护理保险相衔接的企业补充护理服务，在江西上饶、江苏南通、山东青岛等五个地区落地，适当降低失能职工个人医疗负担，满足多层次护理需求。

开展养老金融保险宣教。承办行业商业保险年金公益宣讲模拟试讲和研讨会议，推进股东单位商业保险年金公益宣讲工作，配合开展股东客户养老金融素养和资产配置调研。

绿色金融

对接绿色企业保险保障需求。落实国家电网公司绿色电网相关工作部署，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、特色化团体保险服务，全年实现绿色金融原保险保费收入 4.38 亿元。

强化绿色投资引导。将绿色发展理念融入到投资决策，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 2024 年末，公司共计持有绿色金融产品 21.55 亿元，其中绿色信托和债权计划 5.5 亿元，绿色股票和证券投资基金 0.3 亿元，绿色债券 15.75 亿元。

提升绿色服务质效。推动实体柜面升级为空中柜面，将分散在各级分支机构的实体柜面搬移到网络之上，通过视频方式为客户办理保全服务。2024 年，公司空中柜面成功办理保全业务 1995 件。引导线上化、智能化业务受理，微信线上化服务本年累计减少临柜客户办理业务事项近 20 万次。

普惠金融

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。

聚焦产业链上下游，大力发展普惠金融。依托“电 e 金服”平台，为上下游企业提供普惠金融服务，为电力能源产业链各类建设施工企业施工人员提供意外伤害保险保障。

科技金融、数字金融

聚焦科技创新，规范发展科技金融。加强科技园区建设、大型科技类项目工程建设、智能交通产业园项目建设等科技领域的调研投资。截至 2024 年 12 月末，实现科技金融业务规模 18.73 亿元，其中服务科技型企业保费规模 1437 万元，投资规模 18.59 亿元。

（三）坚持客户至上，保障消费者权益

保护消费者权益

在公司董事会、公司党委的关注与指导下，消费者权益保护体制运行平稳有效，消费者权益保护已融入公司治理各环节，积极防范、化解金融风险，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。

消费者宣教

组织开展各类消保及宣教活动 4267 次，触及消费者近 383 万人次，公司“7.8 全国保险公众宣传日”活动组织得力被中保协通报表扬。举办节日特色服务活动 670 场次，惠及 4 万余名新老客户。通过微信平台开展消费者权益保护和关爱父母健康知识问答特色活动，单月参与客户达 7 万余人，科技助力客户服务质效提升。微信理赔全面优化，客户使用微信理赔服务的产品更丰富，流程更畅通。大数据便捷服务流程，在运营业务环节中嵌入人工智能印章核验，实现让数据多跑腿，客户居家享服务的愿景。

助力防灾减灾

全年在自然灾害及社会影响较大的重大事件中，启动应

急响应 49 次，累计为 9 位客户赔付 440.15 万元。

1.湖北分公司向国网湖北电力和国网华中分部无偿提供人身意外险。

2024 年 1 月，湖北省遭遇大范围极端暴冻雨天气，持续低温雨雪给人民群众的生产生活带来诸多不便。英大人寿湖北分公司，第一时间启动紧急情况一级响应措施，主动对接湖北电力和国网华中分部，为身在抢修一线的 1 万余名电力职工每人无偿提供 50 万元保额的人身意外保险。同时，湖北分公司下属各中支人员奔赴抢修工作现场，为一线抗冰灾职工送去慰问物资。

2.安徽分公司及时响应，全力以赴迎战暴风雪。

2024 年 2 月初，安徽省遭遇大范围持续性低温暴雪冰冻天气，英大人寿安徽分公司及时响应，统一部署，为国网安徽省电力的一线抢险保电职工无偿提供人身意外险，同时第一时间启动暴雪冰冻灾害天气理赔应急预案，相关部门相互协作，持续关注天气情况，主动排查出险情况。

2024 年 6 月 21 日，安徽省黄山市多地遭遇大暴雨、局部特大暴雨侵袭，部分地区发生洪涝等灾害。英大人寿安徽分公司切实做好此次特大暴雨引起的自然灾害事故及供电职工因抢修发生的意外事故后续理赔服务，全力为股东单位及客户提供快熟便捷的理赔服务。

3.四川分公司全力做好突发灾害应急处理工作。

2024 年 7 月，四川省受强降雨影响，部分地区爆发大暴雨及洪水。为全力做好突发灾害应急处理工作，英大人寿四

川分公司启动突发保险理赔事件应急预案，为受灾客户提供快速便捷的理赔服务。

4.陕西分公司启动应急响应机制，并向受灾地区赠送慰问物资。

2024年7月14日，陕西地区多地突降暴雨，局部地区出现多年罕见的特大暴雨，各地市普遍受灾，其中宝鸡、商洛地区受灾严重。英大人寿陕西分公司快速启动应急响应机制，针对本次受灾严重的商洛、宝鸡地区，下拨专项费用，第一时间向所属供电公司一线工作人员送去慰问物资，并就快速理赔服务进行宣导，为客户提供保险保障。

（四）坚持服务主业，产融、融融协同

聚焦电网主业，发展能源金融

产融结合强化能源金融产品供给，沿能源产业链适度延伸，强化电力能源行业特定风险产品供给，结合业务需求及同业竞品差异，**对电力行业意外险、建设工程意外险等产品优化保障服务方案**，从理赔情形与客户需求入手，突出差异化设计与定价，通过增加保障责任，强化高残等特定情境下的赔付与收入损失补偿保障，持续提升统括业务、建设工程等特定业务领域的综合保障能力，为电网和能源建设安全管理提供人身保险保障支持。落实产业链上下游融资及保障需求，积极做好“电e金服”平台宣传，推广建设各类“电e金服”驿站及服务站，不断将金融服务触角延伸至市县，加快推进金融服务的最后一公里。

服务民生安康，做实养老服务

以企业补充医保报销服务为基础，以做强重疾保险保障、做专健康管理服务、做实养老服务、做优企业补充医保系统为目标，整合康养服务资源，优化服务体系，持续深化多层次社会保障体系建设，全面提升客户的安全感、获得感和幸福感。在山东日照开展老年风险评估及干预服务，提前发掘潜在疾病风险，降低重大疾病发生率。在江苏南通、山东青岛等五个主业试点单位创新开展与国家基本长期护理保险相衔接的企业补充护理服务，2024年累计为86名符合属地政府长护险失能失智评残标准的重度、中度失能失智在职和退休员工提供补充居家或机构照护服务1212次，进一步减轻失能员工和家庭经济负担和照护压力。江苏分公司申报的《江苏省长期护理保险可持续发展研究》课题获江苏省保险学会应用课题三等奖。

健全医疗保障体系，提高健康服务水平

创新开发并上线福嘉团体综合疾病补充医疗保险，增加常见特定疾病保障和康复护理、慢病管理等健康服务，不断拓宽保障范围，极大减轻患病人群医疗费用负担。大力推广家庭医生服务，提供视频问诊、电话医生、心理咨询等健康咨询服务，门诊预约、重疾手术预约等绿通服务，健康评估、健康档案等疾病预防服务。整合新上市药、特效（价）药、日常用药等服务资源，上线新特药服务专区，为客户提供更优质、更规范、更便捷购药服务。全面推广医保数据报销、药店直付服务、微信理赔等数字化报销模式，简化报销流程、提升报销时效。

聚焦主责主业，创新服务阵地

英大人寿主动对接能源电力央企，延伸服务触角，在服务单位设立“职工健康服务驿站”，配置血压计、拔罐器、雾化器等小型医疗设备，开展驻站服务。为电网企业职工足球、篮球等运动赛事提供服务保障及服务工作。

（五）坚持稳健经营，高质量发展

提升公司治理效能

英大人寿坚持党的领导，推动党的领导与公司治理深度融合，建立适合自身情况的法人治理架构，持续健全制度、建优机制、建强队伍，建立权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，促进制度优势更好转化为治理效能。

英大人寿设董事会，下设五个专门委员会，分别是：战略发展委员会、审计委员会（关联交易控制、监督委员会）、提名薪酬委员会、资产负债管理委员会、风险及合规委员会（消费者权益保护委员会），发挥决策支撑作用，协助董事会履行各项职责。

筑牢风险防线

公司全面贯彻新发展理念，以打好防范化解金融风险攻坚战为目标，深入贯彻金融监管持之以恒防范化解重大金融风险决策部署，认真落实上级单位关于风险管理和风控治理工作要求，持续完善风险管理体系，全面提升风险管理能力，加强内控体系建设，2024年度未发生重大风险事件。

推进合规文化建设

公司坚定落实金融监管政策和上级单位的新部署、新要求，以高质量发展为目标，“强体系、抓制度、树理念”，加强顶层设计、强化合规责任落实；完善合规管理政策，健全合规管理体系；夯实制度立本根基，强化制度宣贯执行；持续压降违规事件，强化压力传导；狠抓重点领域合规管理工作，促进化解合规风险；深化合规文化建设，提高全员合规意识。全面推进合规管理要求贯穿业务一线、贯穿基层一线，牢守合规风险底线。

（六）坚持以人为本，践行社会责任

致力公益慈善

连续十余年向山西太原市聋人学校进行爱心捐助，开展“电力爱心教室”公益项目。2024年为山西太原市聋人学校8间教室实施照明设备改造升级，安装智慧护眼灯99盏，改善室内光源环境面积总计430平方米，并配备灯光智慧控制系统。

关爱员工成长

畅通员工职业发展通道

建立管理序列、职员职级序列、专家人才序列“三个通道”，规范层级岗级设置，明晰职业晋升路线，打通横向转换通道，支持员工在公司内部寻找到适合自己的多元化发展路径，拓宽员工成长空间，激发员工干事创业的激情。

健全员工各类保障体系

提升员工福利保障待遇水平，持续完善员工医疗保障，组织开展家庭医生健康主题活动、职业病宣传周活动等，当

好员工“健康守门人”。持续健全企业年金保障机制，发挥企业年金的分配激励作用，鼓励绩效优异员工长期服务公司。积极推进员工健康疗养工作，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。

五、履责承诺

2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年，英大人寿上下将切实把思想统一到党中央对形势的科学判断上来、把行动落实到工作部署中去，认真贯彻国家电网公司党组各项决策部署，坚持党建引领，聚焦主责主业，回归保险本源，防范化解风险，持续推动三个转型，持续推动改革措施落地，全力推动公司高质量发展，确保“十四五”圆满收官。