

# 渤海财产保险股份有限公司

## 2022 年度企业社会责任报告

渤海财产保险股份有限公司（简称“渤海财险”）由天津国有骨干企业发起设立，2005 年 10 月 18 日开业，是首家总部设在天津的全国性财产保险公司。

截至 2022 年底，公司拥有 24 家省级机构，232 家地市级和县级机构，销售服务网络遍及全国。保险产品涉及机动车辆保险、企业财产保险、工程保险、货物运输保险、责任保险、保证保险、意外伤害保险、短期健康保险等，能够为客户提供专业、全面的风险保障。

公司坚定贯彻新发展理念，不忘初心使命，回归保险本源，勇于承担客户、股东、员工、社会等利益之责任，以《渤海财险深化改革高质量发展实施方案》为行动纲领，秉持“诚信、规范、创新、开放”的经营理念，合规经营、规范管理、创新服务、开放共赢。

### 一、为客户分担风险

#### （一）产品供给持续丰富

为满足公众不断升级变化的保险服务需求，公司加快新产品开发步伐，累计研发保险产品 256 款，其中主险产品 26 款，附加险产品 230 款。公司完成了新能源汽车商业保险备案，有效拓宽了车险服务领域；先后研发了新就业形态从业人员第三者责任保险、投标履约保证保险、信息技术设备维修费用保险、团体重大疾病保险、团体住院医疗保险、骨折

保险、齿科医疗保险、宫颈癌保险、互联网医院医疗保险等 200 余款非车险产品，助力解决社会痛点，有效扩大保险保障群体范围，为公众提供更全面、多元化的保险服务，充分发挥保险社会“稳定器”功能。

## （二）理赔服务不断完善

公司始终践行“以客户为中心”的服务理念，坚持理赔原则和处理原则灵活结合，将依法合规和履行社会责任紧密结合，全力做好理赔服务工作。

1. 车险线上化理赔平台正式运行。为提升小额车险案件理赔时效，2022 年 8 月，公司正式上线车险线上化理赔平台，实现了小额车险案件自动核价、核赔、三证一卡 OCR 自动识别及无纸化理赔的运行模式。2022 年，公司线上化处理 3279 件小额车险赔案，案均结案时效 1.79 天。

2. 建设呼叫灾备中心。为进一步提升客户服务能力，确保客服热线 7\*24 小时不间断服务，公司在湖南长沙建立了呼叫分中心，与天津总部呼叫中心同时承载 956017 客户服务热线的接听工作，实现跨区域人员、数据与设备的备份，形成南北呼应的服务保障体系。

3. 加强重大案件处理能力。组建总分支多层次机构协调群，搭建理赔服务网络，做到“四早”服务即早发现、早介入、早跟踪、早落实，第一时间帮助客户就近、及时获得公司服务，提高案件处理效率，提高客户满意度。

4. 强化风险查勘服务。为企业客户提供保前、保中、出险后多方位的风险查勘服务，做好企业客户防灾减灾工作宣

传，与政府、企业、从业者多方建立互动激励约束机制。2022年5月，湖南长沙地区发生暴雨灾害，公司投入防灾减灾人力15人次，排查风险企业20家，预估减少损失30万元。

5. 加强客户信息保护。组织开展客户信息安全自查整改工作，加强个人信息安全在理赔实务处理中的操作管理，强化客户信息安全保护意识，保障客户信息安全。

### **（三）消费者权益保护不断加强**

公司董事会积极承担消费者权益保护工作的最终责任，履行消费者权益保护管理职责。董事会下设消费者权益保护委员会，由公司总经理担任委员会主任委员，统筹制定消费者权益保护工作计划、方案和任务，并为消费者权益保护工作开展提供必要的资源支持和保障。公司监事会对董事会、高级管理层对开展消费者权益保护工作履职情况进行有效监督。

为严格落实监管要求，公司从体制建设、机制运行、操作服务、教育宣传、纠纷化解五个方面开展消费者权益保护自评估工作，检视消费者权益保护工作执行情况，及时改进消费者权益保护工作中存在问题和短板，促进公司消费者权益保护工作向常态化、系统化、规范化发展。

为强化员工消费者权益保护意识，公司组织开展个人信息安全法律法规、消费者权益保护自评、消费者投诉处理等系列专题培训，提升公司员工消费者权益保护能力与水平。

## **二、为股东创造价值**

### **（一）战略引领不断加强**

2022年，公司坚持以《渤海财险深化改革高质量发展实施方案》为行动纲领，全力以赴推动质量、动力、效率和风控四大变革，在业务结构转型、保单品质管控、经营成本优化、亏损机构出清、人员队伍建设、管理能力提升等重点领域推动实施了一系列改革举措，公司高质量发展迈出坚实步伐。

## （二）公司治理水平不断提升

2022年是渤海财险“强化公司治理年”，公司党委会、董事会4次专题研究完善公司治理具体措施，在天津银保监局指导下，以“四个坚持两个对照”为抓手，做出大量行之有效的。包括以下六方面：一是坚持“两个一以贯之”把党的领导有机融入公司治理。习近平总书记“两个一以贯之”的重要论述，为国有企业加强党的全面领导和完善公司治理相统一指明了方向。公司修订了《公司章程》，明确党组织在公司治理中的法定地位，通过落实“双向进入、交叉任职”的领导体制和重大经营管理事项党委前置研究的制度安排，制定《渤海财险法人治理“1+3”权责表》。二是坚持抓好公司治理制度体系顶层设计。2022年，新制定或修订11项制度。三是坚持持续完善公司法人治理结构。加大了独立董事和外部监事的配备力度，占比分别达到董事会和监事会成员总数的1/3。四是坚持提升董事会等治理主体履职能力。首次制定了股东权利义务手册，首次与独立董事、外部监事双方签订聘任协议；首次组织召开监事会与独立董事沟通会；2022年开展7期共101学时培训。五是对照公司治理监

管评估反馈问题抓好整改落实。六是对照监管新规等文件精神主动自查整改。

### （三）风险管控能力不断提升

在风险制度建设上，公司按照偿二代二期规则建设要求，完成了 135 项风险相关制度的新增与修订。全面优化了《渤海财险风险管理政策》和《渤海财险风险偏好陈述书》2 项纲领性制度，完成了七大类风险管理办法的对标升级，修订完善相关 90 项细则类制度的具体落地，公司风险管理制度体系的健全性显著提升，有效推动制度的贯彻落实。在偏好机制设计上，公司坚持风险偏好前瞻管理，采用定量指标与定性评价相结合的方式设定公司的风险偏好、容忍度及限额阈值，同时加大了对偿付能力充足率、风险综合评级等重要风险指标的监测频率，不断深化风险偏好与经营管理的融合。在管理能力提升上，通过开展 2022 年偿付能力风险管理要求与自评估（SARMRA），三道风险防线的自我加压和风险管理意识都有明显提升，推动公司再保险管理、委托投资管理、印章管理、信息披露、流程信息化检验等多个专题项目梳理管理流程、完善工作机制，进一步提升了风险管理科学化、规范化水平，促进风险管理能力与风险状况相适配。在风险文化渗透上，公司重视开展风险文化宣传各项活动。全年高质量召开风险专题研讨会 17 场、编印风险文化专栏宣传稿 11 期、组织全辖风险管理人员参与专题系列培训 13 场，通过培训与考试提高各级管理人员的风险管理意识和有效落实新规的技能，渗透全员有责的风险管理文化。

### 三、为员工提供发展平台

#### （一）提升员工专业技能

公司印发《兼职讲师管理办法（试行）》，建立兼职讲师制度。打造在线学习平台，制定针对兼职讲师的 TTT 培训方案，结合公司战略方向、市场环境、工作要求，针对不同层级、条线人员设计课程。公司先后组织开展声誉风险管理培训、保险从业人员消保投诉与舆情管理培训、操作风险与内控合规专题系列培训。2022 年，公司通过线上线下方式共计开展百余场培训，参训人次超过 1 万人次。

#### （二）激励员工成长进步

1. 加大人才培养。有针对性地对中层干部潜质人才开展专业技能、管理素质等方面培训。对基层潜质人才开展选拔工作，入选潜质库人员达到现有在岗人数的 20%。公司为每名潜质人才指定指导人，由上级领导对潜质人才开展针对性培养。潜质人才在本岗位进行工作实践，参与重要项目，在实践中磨炼管理能力，提升管理水平。

2. 构建科学考核评价体系。根据公司发展规划和年度经营目标，逐级签订经营业绩责任书（或绩效合约）。突出战略、经营导向，量化绩效考核指标，员工的个人考核指标与所在部门指标相挂钩。通过绩效薪酬发放系数，对不同考核结果的员工进行绩效薪酬调节，奖优罚劣。

#### （三）落实员工关心关爱

公司始终坚持“以人为本，关爱职工”的企业文化理念，关注职工身心健康、关心职工生活、保障职工工作安全。公

司为员工投保雇主责任险、交通工具乘客意外伤害险，为女性员工投保女性安康团体保险、发放生育津贴。组织员工全面体检，为员工身心健康提供多层次多方位保障。

公司积极为职工群众排忧解难、办实事，解决职工群众最关心、最直接、最现实的利益问题，解决最困难、最忧虑、最急迫的实际问题。公司严格按照《天津市基层工会经费收支管理办法》和《天津市总工会工会经费管理使用负面清单》文件要求，坚持合规合理使用工会经费。做好慰问关心职工工作，分批次向职工发放防疫物资。按照“三必访”工作原则，做好职工生病住院必访、职工家有丧事必访、职工家有突发事件必访，主动解决职工实际困难。

公司坚持贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要指示批示精神，坚持“两个至上”“三管三必须”和“四个并重”，严格落实全员安全生产责任制，统筹发展和安全，扎实推进安全生产各项工作，为公司员工提供坚实的安全保障。在泰达控股年度安全生产工作会议中，渤海财险被授予泰达控股 2022 年度安全生产“先进企业”称号。

#### （四）增强员工对企业民主管理与监督

公司全面落实职工代表大会票决制，对上会所有事项的表决，均采取分项无记名投票的方式开展，以线上线下相结合的方式，实现职代会全流程闭环管理。2022 年，公司共组织召开全辖职工代表大会 3 次、总公司职工代表大会 2 次，通过制度文件共 18 个；通过深化民主管理和加强职代会建设，坚持问计于职工群众，切实增强广大职工群众的主人翁

意识，充分调动职工群众的工作积极性、主动性和创造性，最大限度地集中广大职工的智慧 and 力量，使职工民主管理和职代会成为公司降本增效、防范风险、稳健经营的重要保证。

### （五）文化活动丰富多彩

在建司十七周年期间，公司组织开展了司庆系列活动。2022年10月18日，公司举办“风雨同舟映初心，齐心协力谱新篇”司庆主题晨会，向2006年10月19日-2007年10月18日期间入司的员工颁发“长期服务奖”纪念奖牌，肯定在公司发展进程中长期为公司服务的员工，同时播放“长期服务奖”获得者祝福视频、公司员工祝贺视频等。公司组织“迎司庆、展风采”短视频征集评选活动，各机构积极参与，共有15家机构报送作品获奖，作品在公司抖音号、官微发布展示。

2022年，公司工会组织丰富文体活动，凝聚奋进力量，做到日常有小活动，传统节日有特色活动，重要节点有主题活动。3月，公司组织开展“巾帼聚渤海 花影展芳华”主题活动，展示女职工风采；4月，为学习贯彻习近平总书记在冬奥会冬残奥会总结表彰大会上的重要讲话精神，公司组织开展“弘扬北京冬奥精神 凝聚渤海财险力量”主题系列活动；4月至10月期间，公司组织开展“强身健体鼓干劲 凝心聚力新征程”健康月活动；6月至7月期间，为迎接党的二十大和天津市第十二次党代会胜利召开，贯彻落实习近平总书记“致首届全民阅读大会举办的贺信”要求，积极响应市委宣传部和市全民阅读领导工作小组主办的“书香天津



·全民阅读”行动，组织开展“迎盛会·读经典·向未来”主题读书活动；7月，为传承红色文化，铭记红色岁月，激发爱党爱国热情，组织开展“党在我心中”主题观影月活动；12月，开展学习宣传党的二十大精神硬笔书法比赛。

公司组织开展弘扬艰苦奋斗勤俭节约和优良作风活动。2022年9月，公司发布《关于弘扬艰苦奋斗勤俭节约优良作风的倡议书》，号召全员不忽视身边的浪费行为，从节约每一度电、每一滴水、每一张纸等做起，厉行节约，人人有责。为积极响应，各分公司纷纷开展了“弘扬艰苦奋斗，厉行勤俭节约”系列活动，公司内形成了“厉行节约，反对浪费”的新风尚。

#### **四、为社会发展保驾护航**

##### **（一）积极发挥保险保障作用**

2022年，公司向企业客户、个人客户提供机动车辆保险、企业财产保险、工程保险、货物运输保险、责任保险、保证保险、意外伤害保险、短期健康保险等多种保险服务，累计承担保险责任总额超过56.84万亿元，全年支付财产保险赔款21.64亿元。为企业生产经营和人民群众生活稳定提供了有力的保险保障，为社会经济发展贡献了力量。

2022年，公司积极服务实体经济发展，向核心企业、重点项目、支柱产业等提供风险保障。先后为天津轨道交通运营集团有限公司提供风险保障65亿元；为天津国泰会展有限公司提供风险保障50亿元；为荣庆物流供应链有限公司提供风险保障55亿元；为天津泰达集团有限公司提供风险

保障 39 亿元；为天津中天对外服务有限公司提供风险保障 162.67 亿元；为湖南永州市城市公共交通运输有限责任公司提供风险保障 127 亿元；为山东泰安惠民保提供风险保障 222.38 亿元。

2022 年，公司针对各类中小企业复工所面临的经营风险，公司推出了涉及宾馆、物流、超市、餐饮等多类企业的经营风险保障方案，涵盖企业物质损失保险、经营类责任险及员工保障类责任险，一张保单为中小企业经营提供全方位的风险转嫁方案。开发建筑工程履约保证保险产品，为建筑产业转型升级提供保障。

## （二）支持社会经济发展

2022 年，公司作为总部设在天津的全国性财产保险公司，充分发挥金融机构总部资金融通功能，积极支持天津及滨海新区地方经济建设，持续通过银行存款等方式，为天津金融机构及本地企业提供资金支持。同时，公司作为中保投资有限责任公司和上海保险交易所股份有限公司股东，助力中保投资有限责任公司为国内硬科技领域和实体经济引入长期股权资金，支持上海保险交易所股份有限公司以提高市场效率和发展普惠保险为目标，建设创新型、智慧型的保险综合服务平台和保险基础运营平台。

## （三）助力国家重点战略

为助力国家“双碳”战略，2022 年，公司向中国银保监会申请新能源车专属产品备案并获批，各分支机构具备新能源车专属产品销售权限。2022 年，公司共为社会提供 18.75

万张新能源类车险保单的保险服务，助力新能源汽车推广应用，促进节能减排、优化能源消费结构。同时，公司积极探索研究光伏发电企业综合保障保险，联合同业公司针对光伏发电企业风险特性量身定制。

公司积极支持国家“一带一路”重点战略，向出国务工企业、重点项目提供风险保障。先后为天博电子信息科技有限公司提供风险保障 6350 万元，为安徽有成投资管理有限公司提供风险保障 1154 万元，助力国家战略发展。

#### （四）积极纳税、创造就业

随着业务发展，公司在全国范围内创造了大量就业岗位，吸收了社会各层次人才从事管理和销售工作，在满足企业发展的同时，也为广大干部员工提供了实现自我提升和人生价值的舞台。截至 2022 年底，公司劳动合同制员工 2772 名，劳务派遣制员工 66 名，共为 2838 人提供就业岗位。

#### （五）加大社会宣传力度

1. 开展清廉金融文化宣传。积极参与天津银保监局组织开展的清廉金融文化线上访谈活动，精心拍摄《渤海财险清廉金融文化线上访谈》短视频，公司党委副书记、总经理阳建军作为访谈对象，全面介绍渤海财险清廉金融文化建设的总体思路、工作机制、教育宣传等方面内容，短视频在天津市保险行业协会官方网站播出，并在渤海财险官方视频号发布，达到了良好的社会宣传效果。

2. 加大公司自媒体平台宣传力度。通过官微、官网等平台，积极发布有关承保理赔、防范非法集资、防范网络诈骗、

反洗钱等金融保险知识，将消费者教育宣传活动常态化，切实保护广大金融消费者合法权益。

3. 组织开展各类宣传活动。2022年，公司组织开展了“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“7·8全国保险公众宣传日”“金融保险知识普及月”等系列专题宣传活动，通过线上线下相结合的方式，向社会公众普及金融保险知识。针对容易受骗的老年人消费群体，各分支机构通过“进社区”“进养老院”等方式有针对性地开展宣传活动，并在机构营业场所开设“老年服务窗口”。通过积极宣传，增强消费者自我保护能力和风险防范意识，提升民众金融素养。

4. 加大媒体宣传力度。2022年，公司通过腾讯网、新浪网、网易新闻、搜狐网、中国日报网、中国新闻网、中国网、凤凰网、同花顺财经等媒体发布69篇共692篇次宣传信息，让公众更加全面了解公司的产品与服务，提高公众对金融保险的认知，不断提升公众金融素养。

#### （六）积极投身社会公益

公司积极投身公益事业，组织员工开展形式多样的捐款捐物活动，为社会上需要帮助的公众奉献爱心，树立有担当有温度的企业形象。2022年1月，天津分公司津泰支公司购买了近3万只口罩和150瓶消毒液等防疫物资，送到天津滨海新区公共交通集团有限公司，为保障公交运营、服务市民出行贡献绵薄之力。2022年1月，天津分公司海河支公司先后前往梅江会展中心、滨海投资、能源集团城安热电、新交通实验线、泰达滨海站、泰达交通枢纽、地铁六号线延长线走

访问需，为上述国资客户累计送去口罩31000只、蔬菜170箱、防护服700套。2022年5月，内蒙古分公司组织员工参与赤峰市青少年发展基金会的“传美德，诵经典”爱心安全礼包捐赠活动。2022年6月，内蒙古分公司对察哈尔右翼中旗进行消费帮扶，为自治区全面推进乡村振兴，加快经济社会发展贡献一份力量。2022年6月，宁波分公司员工参加“宁波慈善一日捐”活动，荣获“爱心大使”称号。2022年7月，江西分公司及下辖机构参加江西保险业第十一次“勿忘灾害保险有爱”无偿献血活动。2022年10月，宁波分公司为安徽歙县的留守儿童们捐书、捐物献爱心。2022年11月，辽宁分公司参与公益扶贫项目，对本溪桓仁满族自治县朱家堡村进行消费帮扶。

### （七）助力疫情防控

2022年，公司积极落实各级政府及监管部门工作要求，开通保险理赔绿色通道，本着简化管理流程和简化管理单证的原则，对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险客户优先处理，做到“应赔尽赔”。总、分公司员工通过提供医用口罩、协助一线医疗人员、提供后勤保障、参与各地区防疫志愿服务等方式，为抗击疫情贡献力量。