

渤海财产保险股份有限公司

2021 年度企业社会责任报告

渤海财产保险股份有限公司是泰达控股全资企业—天津市泰达国际控股(集团)有限公司直属的金融机构,于 2005 年 10 月开业,是首家总部设立在天津的全国性财产保险公司。

截至 2021 年底,公司拥有 24 家省级机构,283 家地市级和县级机构,销售服务网络遍及全国。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、短期健康保险等保险产品,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,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

2021年,公司加快新产品开发步伐,累计研发保险产品134款,其中主险产品25款,附加险产品109款,以满足公众不断升级变化的保险产品需求。在个人健康险方面,公司研发上线了个人恶性肿瘤(重度)医疗保险、个人医疗保险、个人恶性肿瘤境外治疗医疗保险等产品,为百姓生命安全保驾护航。同时,公司还研发了代驾服务责任保险、产品延长保修责任保险、试管婴儿手术妊娠失败费用补偿保险、体检

机构责任保险、宠物医疗保险、农民工工资支付履约保证保险及建设工程施工合同履行保证保险等工程类履约保证保险等，为公众提供更全面、多元化的保险服务。

（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. 全力做好灾害应对工作。2021年7月，河南出现罕见持续强降水天气。面对紧急灾情，公司第一时间启动应急预案，建立汛情专项服务小组，全辖调配理赔人员及理赔物资，客户服务热线7*24小时畅通，保证所有出险客户得到及时救援和查勘，全力做好灾害应对工作。本次灾情，公司累计帮助企业排查风险18次，协助救援受灾机动车376辆次，遵循“从简从快”原则，对出险客户优先处理，累计赔付千万余元。

2. 以科技创新提升服务质效。2021年，公司引进行业先进的车险理赔核心系统，包含智能理赔全平台系统、智能车物定损平台、智能人伤定损平台、智能反欺诈平台等，开启公司车险理赔智能化、自动化和线上化建设新纪元。同时，公司上线了网上风险查勘系统等，通过利用互联网、大数据、自媒体等新技术，让企业和个人客户在灾前信息预警、灾时应对指导、灾后保险理赔等方面得到方便快捷的服务，有效提高保险服务效率。

3. 开通新客户服务热线。2021年11月18日，公司正式推出新客户服务热线956017，替代原有400开头的10位数字号码，更方便客户在拨打和接听时准确识别，提高客户满意度，优化客户服务体验。

（三）消费者权益保护不断加强

公司董事会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工作总体规划及指导职责。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，按照议事规则和流程，研究消费者权益保护重大问题和重要政策，实现消费者权益保护工作目标。2021年，公司进一步完善消费者权益保护制度体系，制定了《渤海财产保险股份有限公司消费者权益保护工作实施细则》《渤海财产保险股份有限公司消费者权益保护审查办法》等，明确了公司各部门消费者权益保护工作职责，为公司消费者权益保护审查工作提供了制度依据。随着公司消费者权益保护制度体系的不断完善，公司消费者权益保护工作水平不断提高，消费者权益保护不断加强。

二、为股东创造价值

（一）增资扩股顺利获批

2021年4月7日，在公司股东—天津市泰达国际控股(集团)有限公司和天津渤海国有资产经营管理有限公司大力支持下，公司完成3.6亿元增资。2021年6月4日，公司增加注册资本的请示正式获得天津银保监局批复同意。本次增资完成后，公司注册资本金达到19.73亿元。

（二）战略引领不断加强

为推动公司步入高质量发展轨道，服务天津社会经济发展，服务国计民生大局，按照天津市政府、市国资委和泰达控股赋予的发展使命，公司编制了《渤海财险深化改革高质量发展实施方案》，该方案明确提出“三年再造新渤海”的总体目标，确定了“深耕天津，服务地方经济发展，优化布局，推动业务转型升级，打造具有核心竞争力的专业化、科技型、创新型现代财产保险公司”的战略定位，制定了“十四五”期间发展目标。该方案将作为公司“十四五”期间改革发展行动纲领，全面引领深化改革，推动公司实现高质量发展新跨越。

（三）治理结构不断完善

1.完善法人治理结构。2021年，公司完成新一届董事会和监事会换届选举，董事会下设7个专业委员会。新增董事会成员的执业领域涵盖金融、法律、财务和经济管理类，在战略引领、保险数字化转型、合规风控等方面具备丰富的经验，为充分发挥董事会战略决策主体作用提供保障。加大独立董事和外部监事的配备力度，有效提升了公司科学化、规范化决策水平。

2.提升治理主体履职质效。2021年，公司召开8次股东大会，审议28项议题；召开11次董事会，审议90项议题；召开监事会4次，审议59项议题。

3.健全治理制度体系。公司建立健全包括信息披露、股权管理、关联交易等相关制度，修订了公司章程及股东大会、董事会和监事会议事规则，进一步强化了股东义务，规范了

股东大会职权和行为、股东大会召开方式等，调整了董事的提名及限制、董事会决议事项，着重强化监事会对董事会确定经营理念、价值准则、发展战略的监督职责。通过建立健全公司治理制度体系，为推动公司提高公司治理质效，促进公司科学健康发展提供了制度保障。

（四）风险管控能力不断提升

2021年，公司坚持清旧与堵新、善后与前置，有效化解各类显性、隐性风险，全面提升公司风险管理水平。在体系与机制设计上，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风险偏好、容忍度及限额阈值，同时加大对偿付能力充足率等重要风险指标的监测频率，提高了风险监测的针对性与实用性。在风险处置与善后上，以经营风险源头治理为管理突破口，不断深挖风险源头，制定了梳理方案和风险处置方案，加快风险处置。在隐性风险排查与防范上，多次深入开展总、分公司全面风险排查，摸清风险底盘，制定偿付能力、流动性等多种风险预案，落实管理责任，实现前瞻性发现风险、发展中释放风险，以担当处置风险，坚决守住风险底线。

三、为员工提供发展平台

（一）提升员工专业技能

公司深入实施培训计划。建立兼职讲师管理制度，组建第一批共21人兼职讲师队伍，制定针对兼职讲师的培训方案。结合公司战略方向和工作要求，针对不同层级、条线人员设计课程，分门别类开展岗位技能培训。2021年，公司累

计开展 181 次培训，内容涵盖岗位技能培训、管理能力培训、风险文化培训、道德警示教育、新员工培训等方面，参训人次 1.75 万。通过职业技能培训，强化了员工风险意识，恪守职业操守，提升了员工岗位业务能力和综合素质，增强全员战略执行、制度落实和风险防范的行动力。

（二）激励员工成长进步

1. 启动中层潜质干部培养工作。制定中层干部“潜质人才”选拔及培养方案，开展人才测评，建立潜质人才库，为每名潜质人才指定指导人，由上级领导对潜质人才开展有针对性地培养，潜质人才在本岗位进行工作实践和参与重要项目实践，在实践中磨炼管理水平，全面提升管理技能。

2. 完善绩效考核管理。根据公司发展规划和年度经营目标，构建科学的考核评价体系，突出战略、经营导向，量化绩效考核指标，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，对优秀员工起到正向激励作用，对不胜任员工给予绩效薪酬扣减。

（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。及时掌握困难、生大病职工情况，对住院职工及时探望、慰问，对出现特重大病困难的职工及时走访，主动解决职工实际困难，定期对困难职工进行帮扶及慰问。春节期间，组织全辖走访探望病困职工，共慰问 25 名职工，涉及 14 家分公司，发放慰问金共计 7.5 万元。公司为员工投保交通工具乘客意

外伤害险、补充医疗保险等，为女性员工投保女性安康团体保险，有效缓解员工就医负担，为员工身心健康提供多层次多方位保障。

（四）增强员工对企业民主管理与监督

公司工会充分发挥职能，积极推进职代会开展工作。2021年，共召开5次全辖职工代表大会和1次总公司职工代表大会，民主商议讨论公司制度建设，审议通过制度文件25个。同时，组织审议了公司2021年经营预算安排，拓宽了公司职工参与公司管理的渠道和途径，保障职工参与管理和监督的民主权利，从而进一步发挥民主管理工作在助推公司高质量发展中的积极作用，更加有力地促进了公司科学、和谐、稳定发展。

（五）文化活动丰富多彩

在建司十六周年期间，公司组织开展了十六周年司庆系列活动。向员工颁发“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。组织开展“迎司庆、展风采”短视频征集评选活动，15部作品获奖，在公司抖音号、官微发布展示。为积极推动2021年“7·8全国保险公众宣传日”系列活动——“唱支心歌给党听”活动开展，公司在全辖范围内组织开展了“唱支心歌给党听”短视频征集评选活动。

四、为社会发展保驾护航

（一）积极发挥保险保障作用

2021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85万亿元，全年支付各类保险赔款30.65亿元，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。

2021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132亿元；为天津一号线、三号线轨道交通运营有限公司提供风险保障91亿元；为天津泰达集团有限公司提供风险保障44亿元；为荣庆物流供应链有限公司提供风险保障59亿元；为顺丰速运有限公司提供风险保障163亿元等。

（二）支持社会经济发展

公司充分发挥保险总部资金融通功能，积极支持天津及滨海新区地方经济建设，通过银行存款、间接股权投资等方式，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，推动中保投资有限责任公司扩大国家重大项目资本金来源和直接融资规模，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。另外，公司也积极参与其他地方政府融资工作，为经济社会发展提供资金支持。

（三）助力国家“双碳”战略

公司积极响应国家“双碳”战略，在助力天津市能源结构优化升级方面，与荣程集团旗下荣程智运科技有限公司开展战略合作，参与天津市首个氢能运输示范应用场景——荣程众和自用氢能源项目，成为天津市首家承接氢燃料电池重卡车辆风险保障服务的保险主体，为天津市氢能产业先行先试保驾护航，推动天津市绿色高质量发展。

（四）积极纳税、创造就业

公司严格履行纳税人义务，依法积极纳税，2021年，公司业务经营实缴税款8047万元。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2021年底，公司共有员工3036名（签订劳动合同），签约个人代理人2956名，劳务派遣性质人员105名，劳务外包性质人员51名，累计为社会提供6148个就业岗位。

（五）加大社会宣传

1. 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。

2. 组织开展各类宣传活动。2021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”、“进老年大学”等方式有针对性地开展宣传活动，并在机构营业场所配置“助老服务专员”。通过积极宣传，增强老年人自我保护能力和风险意识，为社会公众守护美好生活保驾护航。

3. 加大媒体宣传力度。2021年，公司先后在中国保险行业协会、中国银行保险报、国际金融报、凤凰网、北方网等宣传媒体平台发布公司应对自然灾害、助力新能源产业发展、探索国际化保险合作、上线新客户服务模式等内容。通过媒体正面宣传，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。2021年2月3日，临沂市郯城支公司为郯城县万高册村困难家庭送去米、面、油、福字等物品；2021年5月22日，太原中心支公司与当地其他单位联合开展爱心慰问活动，为清徐县孤儿学生送去学习和生活用品；2021年7月8日，江西分公司及下辖机构参加江西保险业第十次“勿忘灾害 保险有爱”无偿献血活动；2021年9月，云南分公司与云南省40家保险公司成立共保体，为全省驻村第一书记和工作队员捐赠意外伤害保险保障；2021年10月14日，菏泽中心支公司为开发区陈集镇敬老院老人送去生活物资，奉献爱心；2021年11月1日，山西分公司开展国庆期间雨灾捐助活

动，为受灾员工送温暖。

（七）助力疫情防控

2021年，新冠肺炎疫情防控形势依然严峻，抗击疫情也成为企业义不容辞的责任。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、提供后勤保障等方式，为抗击疫情、保卫健康贡献力量。