

# 国泰财产保险责任有限公司

## 2021 年度社会责任报告

国泰财产保险有限责任公司（简称“国泰产险”）由国泰人寿保险股份有限公司（简称“国泰人寿”）和国泰世纪产物保险股份有限公司（简称“国泰世纪产物”）共同出资，于 2008 年 8 月 28 日在上海成立。2016 年 7 月，国泰产险引入蚂蚁科技集团股份有限公司（简称“蚂蚁集团”）战略投资。

国泰产险自成立以来，经营范围覆盖东部沿海和中西部地区，已在北京、上海、江苏、福建、厦门、广东、浙江、山东、青岛、四川、湖北等地建立分支机构。目前已设立机构共 25 家，其中省级分公司 9 家。

国泰产险现有股东 3 家，公司股权结构为：蚂蚁集团持股 51%，国泰世纪产物持股 24.5%，国泰人寿持股 24.5%。

2021 年，国泰产险深化落实监管要求，稳步推进数字化转型，强化产品、理赔、风控、技术等中台能力建设，不断完善公司的客户服务、承保理赔、运营、风险控制等体系，积极服务经济社会发展全局，为社会提供风险保障金额 126 万亿元，赔款支出 36.30 亿元。

### 一、强化风险管控，落实合规发展

#### （一）持续完善风险管理机制，强化风险应对能力

2021 年，国泰产险基于全面预算、业务规划，确立了“稳健审慎”的风险偏好，并在此指引下稳步拓展新业务、新模式，强调风险与资本相匹配的原则，稳步推进战略目标

的实现。第一至第四季度，公司综合偿付能力充足率分别为222.1%、247.4%、294.1%、313.0%，风险综合评级一直维持在A的水平，均符合监管要求，为偿付能力达标公司。

## （二）落实监管合规要求，强化内控合规建设

2021年，国泰产险严格依照《保险公司合规管理办法》等监管文件以及内控合规制度的要求，积极开展内控合规工作，加强内控建设。依照监管要求开展了“内控合规建设年”和“互联网保险乱象专项整治”等各类自查、排查工作。梳理公司内部控制制度，结合内控评估结果，稳步推进相关制度的建设和执行工作。全面梳理更新内控风险点，进一步完善了对控制活动有效性的评估，制定问题整改方案，落实整改措施。

## 二、服务实体经济，助力企业发展

2021年，国泰产险聚焦小微企业的保险需求，重点发展责任险、产品质量保证险、企财险等保险产品，积极探索产品和服务创新，助力企业发展。

绿色保险方面，国泰产险自2018年起参与昆山市绿色保险统保项目。昆山市绿色保险统保项目组建保险共同体，采取准入制形式，按照“统一收费标准、统一服务标准”的原则，承保全市范围内企业安全生产责任保险、环境污染责任保险。

支持跨境电商发展方面，国泰产险持续推进无忧保障计划【跨境免费退】项目，帮助跨境电商与消费者解决跨境交易的痛点，帮助小微电商提升了产品交易量，提高了售后问题处理时效，降低了售后纠纷。

助力脱贫攻坚与乡村振兴方面，国泰产险自 2018 年起与农村淘宝合作，为农村淘宝从业人员提供意外风险保障，助力农村电商发展和乡村振兴。截止 2021 年 12 月底，公司累计为超过 7 万人次提供了 79.1 亿元的风险保额。

### 三、科技赋能理赔服务，积极维护消费者合法权益

#### （一）推进保险科技发展，助力理赔能力提升

2021 年，国泰产险加强理赔科技建设，提升理赔系统自动化能力，探索知识图谱、疾病图谱、NLP 自然语义识别等技术的融合，结合 OCR2.0，打造适合不同业务需求的多元化理赔服务能力。同时，搭建第三方服务管理平台，集调度、质检、品控、评价为一体，形成体系化闭环管理机制。以无忧退品控质检系统为例，通过全链路联动，有效提升服务商理赔查勘质量，阳性案件降低 50%，实现全量质检自动化，效能提升 20 倍，有力地支撑了业务发展。

#### （二）进一步完善消保体系，维护消费者合法权益

2021 年，国泰产险持续落实中国银保监会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》及上海银保监局《关于开展 2020 年度上海银行保险机构消费者权益保护工作监管评价的通知》等监管要求，持续完善消费者权益保护相关制度及流程，优化消费者权益保护审查工作机制，开展重点产品专项审查、完善新产品上线专项审查、成立老年人消费者权益保护工作专项小组等工作，持续加强消费者权益保护审查工作。2021 年公司受理监管投诉 516 件，同比下降 40.9%，亿元保费投诉量 10.5 件/亿元，同比下降 12.3%。

根据消费者权益保护宣教工作计划，国泰产险针对公司内部员工和社会公众不同的受众面，采取了对外、对内等多样差异化宣传方式，特别是根据公司业务特色加入互联网产品的消费提示和正确维权的教育内容，向监管单位和社会大众展示了公司在互联网产品消费者权益保护工作中的专业性和积极性。

#### 四、完善员工培养体系，丰富企业文化活动

国泰产险秉承“开放、创新、创业、踏实、皮实、真实”的人才观和“公平、公正、公开”的原则，不断激发员工潜力和活力，始终将员工的权益放在重要位置，相信公司的发展依赖于每一位尽忠职守的员工，公司有责任保障所有员工的权益，为员工营造一个信任和谐的工作氛围，建立更加多元化的人才团队。

##### （一）不断完善员工培养体系，促进员工自身发展

2021 年，国泰产险不断完善员工培训与发展体系，为员工的职业生涯发展持续投入，丰富线上课程学习资源库，通过线下课程学习与线上直播相结合的方式，为员工提供多元化的培训渠道。

国泰产险持续开展理赔知识加油站、核保知识加油站、产品大讲堂、合规及消保系列培训、视野拓展培训等内部课程。通过线下授课和钉钉直播的形式，覆盖总分全体员工。持续推动内外部讲师的分享讲授，提升员工的保险专业知识、技能以及合规风险意识，及时了解行业与监管等最新动态和指导方向。此外，公司各部门内部也强化定期交流分享机制，包括技术中心的科技日培训、产品中心的创新业务产品培训

等，为员工搭建了良好的内部技术交流与学习的平台，不断营造学习型组织氛围。

在新人培训方面，国泰产险设有新人入职应知应会线上学习打卡、新员工线下面对面集中培训、新员工入职融入适岗期的跟踪培养，确保新员工顺利落地，适应公司工作节奏与文化氛围。

在管理者培训方面，国泰产险开展管理者基本动作训练营，覆盖全公司中基层管理者。通过“目标达成、人才培养、团队打造”的管理培训及小组 PK，提升管理者的管理能力，打牢基本功。

通过不同专业培训课程的学习和人才梯队培养，促进了员工之间的情感链接、业务交流，实现了企业文化的宣导与传承，让每一个员工都有学习的机会、有分享的舞台，不断提升自我。此外，国泰产险还设置有专项资格培训与考试经费，让员工可以更好地提升专业知识和技能，成就更好的自己。

## （二）宣导公司文化理念，丰富企业文化活动

2021 年，国泰产险积极践行“让每个人更简单地享受保险”的使命、“客户第一、狼性自驱、创业精神、敬畏心”的核心价值观和“开放、创新、创业、真实、踏实、皮实”的人才观，从精神、物质、行为等多层次持续宣导企业文化理念。

结合企业文化，组织了多项具有特色且温馨的节日庆祝活动，如线上元宵节、38 女神节、战役评优、儿童节、国泰日嘉年华、年度评优、年会等。此外，针对三、五、十周年

的员工公司组织了周年礼仪式，让员工真正的能够认真工作、快乐生活。公司每年开展2次“全民小二”活动，让每个岗位的同学都能有机会在第一线感知客户、服务客户，践行客户第一的价值观，为公司的服务及产品优化打下良好基础。

为了丰富员工的日常生活，国泰产险设有6个员工兴趣社团——篮球社、羽毛球社、酷跑社、网球社、游泳社、足球社。通过经费支持和运营，助力员工兴趣发展、强身健体。

国泰产险还通过打造“安全酱”、“叭歪君”、“消保宝”、“合规君”等IP形象，采用图文、视频等形式宣导风险文化知识和案例，让员工在轻松的氛围下，掌握更多的风险防范知识。通过战役启动会、庆功会和标杆宣传，小胜即庆的方式，宣导战役文化，助力业务发展，营造良好地组织氛围。

### （三）进一步完善员工薪酬及福利体系

国泰产险始终坚持“以人为本”的理念，建立了公平且具有竞争力的薪酬机制和多元化的福利体系。

国泰产险持续推行员工关爱活动，为员工提供多种类的健康体检套餐，满足个体的不同需求，并为员工家属提供体检名额，保障员工及家人的健康；在春节、中秋节等传统节日为员工定制公司特色的专属礼品，送上节日祝福；同时，为员工提供交通、餐补等履行工作职责所必需的各类津补贴，以保障员工的日常工作需求。

国泰产险根据当地政策，为员工缴纳五险一金，并提供员工人才引进落户、留学生引进落户、居住证办理等人事业务的办理咨询及支持工作，为员工提供多种假期安排，从工作和健康生活等多方面持续优化员工的福利待遇。

## 五、绿色低碳经营，履行环境责任

2021 年，国泰产险持续践行“低碳环保、绿色经营”的理念，积极响应国家“双碳”发展目标，在经营管理中积极将环境维护、和谐发展予以够足的重视。从理念到行动，从业务到服务，始终把社会责任与公司实际相结合，取得了良好的成效。

在业务发展方面，国泰产险大力参与和推进在线业务，结合电商平台和消费者生活服务场景，持续开发适合于全流程在线售卖的保险产品，从业务模式上保证了零排放、零污染。

在系统建设方面，针对长期存在的多系统并行问题，实施了云上化迁移战略，完成了系统精简、撤并。在减少物理设备消耗的同时，大幅降低对公共资源的占用和能源的消耗。

在保险服务方面，充分发挥技术优势，在实现 100%系统化的基础上，更进一步落实系统的优化提升，为客户提供 100%电子化单据供用户选择，95%以上实现在线理赔服务，极大程度地降低了业务对环境产生影响。

在日常办公方面，公司最大限度优化传统工作模式，已基本实现无纸化办公，如：在线会议、无线投屏、在线审批、移动办公等；全面实现无害化，落实垃圾分类的管理要求，严格管控有毒有害垃圾管控；大力提倡节俭，提倡节纸节水节电、共享文具，鼓励旧物利用等管理措施，有效降低了对环境的不利影响。

在组织文化方面，倡导绿色出行，常年开展“捐步”竞赛，并积极参与地球一小时（Earth Hour）、“线上植树节”等公益活动，形成了绿色环保的良好氛围。

经多方努力，2021 年国泰产险充分发挥了自身优势，在实际工作中牢固建立绿色发展的理念，既带来了良好的社会效益，更获得了企业价值。

## 六、公司荣誉

1. 2021 年 2 月，国泰产险四川分公司被中国银保传媒、四川省保险行业协会、四川省保险学会授予《中国银行保险报》2020 年度四川保险业通联工作先进单位。

2. 2021 年 7 月初，国泰产险“萌宝保少儿综合意外险”荣膺《中国银行保险报》“金诺-中国金融产品传播典范奖项”。

3. 2021 年 7 月 8 日，国泰产险凭借稳健发展荣登每日经济新闻中国保险行业“年度行业成长榜”。公司已连续第三年入围相关榜单。

4. 2021 年 10 月，在江苏金融工委等单位联合举办的“2021 年江苏金融系统保险业车险业务职工技能竞赛”活动中，国泰产险江苏分公司代表队凭借良好的业务技能和综合素质，以及团结拼搏、积极进取的精神风貌，荣获“团体三等奖”，彰显了国泰产险江苏人的良好形象，弘扬了新时代保险从业人员的劳动精神和工匠精神。

5. 2021 年 10 月 22 日，由《每日经济新闻》主办的“2021 中国金融每经峰会暨第 12 届金鼎奖颁奖礼”在北京召开。国泰产险荣获“年度卓越财产保险公司”奖项。

6. 2021 年 11 月 30 日,《国际金融报》“第四届企业社会责任先锋论坛”召开。国泰产险荣获“2021 年度环境责任先锋企业”。

7. 2021 年 12 月 29 日,上海证券报“金理财”保险行业评选奖项揭晓,国泰产险凭借“智能引导式理赔”获“2021 年度保险服务卓越奖”。