



国泰产险
Cathay Insurance

2024 | 国泰产险

年度可持续发展报告

2024 Sustainability Report

Copyright © Cathay Insurance Co.,Ltd. All Rights Reserved

ESG可持续发展战略

战略

国泰产险以数字化发展为驱动不断完善保险服务，通过科技保险让更多的小微企业在数字化经济浪潮中获得平等的发展机会、让越来越多的个人客户获得更加普惠的风险保障。

结合发展的实际情况，公司确定了“服务实体经济”、“绿色普惠保险”、“创新开放发展”的可持续发展战略。

公司将以“科技驱动、守正创新、稳健经营、开放共赢”为发展理念，持续把ESG理念融入公司经营管理和业务发展之中，稳步探索ESG创新发展路径，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，推进公司高质量发展，在服务国家和社会的同时实现自身的长远发展，建设面向未来可持续发展的绿色保险公司。

组织

为有效推进ESG可持续发展工作，国泰产险建立健全ESG可持续发展组织保障体系。董事会领导公司ESG可持续发展工作，并对发展战略和行动计划进行审核、决策和指导。公司总经理牵头，各职能部门共同参与落实，将ESG可持续发展融入公司管理运营。

利益相关方沟通

政府与监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴及社区和环境是我们重要的利益相关方。我们持续保持与利益相关方畅通的沟通方式和开放的沟通渠道，积极主动了解各利益相关方的期望与诉求，不断优化自身经营管理。

议题管理

2024年我们深入学习金融政策方针，结合政策环境、行业趋势和公司战略发展规划等对ESG可持续发展议题进行回顾，明确利益相关方高度关注、与公司经营管理工作最为重要的核心议题，为可持续发展报告编制提供参考依据。

关键绩效



总资产

59.7 亿

总负债

41.1 亿

所有者权益

18.6 亿



保费收入

86.1 亿

净利润

1,155 万

绿色保险风险保额

278.3 亿



综合偿付能力充足率

282.4 %

风险综合评级

BBB 级

纳税人信用等级

A 级

关于国泰产险



国泰财产保险有限责任公司（简称“国泰产险”）于2008年8月28日在上海创立。

公司注册资本26.3亿元，在中国东南沿海和中西部地区多个省市设有分支机构，业务范围涵盖短期健康保险、意外伤害保险、财产损失保险、责任保险等非寿险业务的各个领域。

国泰产险秉持“客户第一”发展理念，全面拥抱数字化浪潮，开启“科技保险”新篇章，服务于广大家庭和小微企业个性化的保障需求，守护每一家的幸福。

一直以来，国泰产险努力打造以客户为中心的科技保险品牌。公司已连续多年蝉联“卓越保险公司”、“最佳服务保险公司”、“数字化转型优秀案例”、“普惠金融优秀案例”等荣誉称号，以细分市场的价值创新获得高质量发展和市场竞争优势。

荣誉及奖项

“宠物责任险”获评“年度创新保险产品”

品牌影响力保險公司

2024社会责任年度卓越影响力案例

2024保险业数字化运营优秀案例

“金理财”年度保险服务奖

年度卓越财产保险公司

让每个人更简单地享受保险

中央金融工作会议明确提出“坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨”作为中国特色金融发展之路的重要内容。国泰产险始终坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，在支持实体经济做实做强做优中做好五篇大文章。

以科技金融助力高水平发展

国泰产险深入服务科技创新型中小企业和技术先进服务企业，不断丰富科技企业全生命周期的产品体系，以专业化、场景化、精细化的风险保障服务赋能科技产业生态发展。2024年，国泰产险为电子信息技术、高技术服务业、先进制造与自动化等重点领域提供3.4万亿元风险保障。

赋能平台经济高质量发展， 共同为中小企业出海提供更有力的保障



国泰产险结合自身业务发展优势，聚焦电商等小微企业领域，持续加强小微企业保险产品体系建设。

让每个人更简单地享受保险 

为支持中小企业“走出去”，2024年8月国泰产险迭代上线无忧退2.0版，为跨境电商企业提供更为稳健、全面的风险保障方案，保障覆盖服装服饰、电子产品、珠宝手表、汽车配件等众多品类产品。

无忧退2.0版提供免退货运费和免质检费的“双免”服务。买家在收到货后若发起退款申请，根据商家订购的无忧退2.0保障，平台通过物流商向买家出具免费退货物流面单，并提供免费退货到仓服务、质检服务，退货物流运费和质检费无需商家承担。这项服务不仅帮助商家节省大量的时间和精力，还能确保商品的质量和运输的安全，保护了商家利益，让其无后顾之忧。

同时，针对跨境科技企业面临的海外知识产权纠纷痛点，国泰产险积极发展跨境知识产权侵权责任保险，为跨境企业海外侵权提供专属保障。



护航“上云安全”：国泰产险特定云产品责任险

云服务在方便人们工作和生活的同时，面临着诸多风险。由于极大量的数据被储存在云服务器上，云服务器若出现宕机，则企业可能面临业务中断、客户流失等风险。云安全问题成为云客户最为关注的核心问题之一，直接关系到企业的稳定运营与发展。

为护航“上云安全”，国泰产险联合云服务商、专业网安生态公司等第三方机构，推出保障专属特定云产品的责任险，承保云服务商在服务期间内因管理疏忽、软硬件故障、火灾、爆炸事故等导致的云服务无法正常使用，造成客户自身的营业中断损失及其他保单列明的事故处理费用。

通过“保险+科技”的形式，国泰产险完善保前、保中、保后相关服务，构建“云安全+保险保障”闭环解决方案，降低事故发生概率。



打造“防、减、救”于一体的风险减量体系

2024年，国泰产险积极落实风险减量政策，丰富风险减量服务形式，以减少风险隐患、降低重大风险损害为目的，积极协助投保企业开展风险减量工作。

2024年，国泰产险采取多项措施，为投保企业提供风险辨识、评估、事故隐患排查等特色增值服务。一方面，委托专业经纪公司、第三方安全生产技术服务机构以及派遣公司专业技术人员，深入企业现场，充分发挥风险防控专业优势，为企业风险减量提供支持。另一方面，依托企业微信、邮箱等信息化平台，定期推送安全管理知识、风险预警资讯、事故案例分析及最新政策解读等，助力企业及时掌握行业动态，提升安全管理能力。

针对排查发现的隐患，积极推动企业进行整改，将事故预防与企业的生产活动结合在一起，实现保险服务从事后救助向事前、事中预防和事后救助的转变，减少事故发生，有效提高了企业风险管理能力。全年服务企业未发生较大事故级及以上安全生产事故。



2024年，国泰产险认真落实《国家金融监督管理总局关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》等要求，从战略高度系统化、体系化推进绿色保险发展，同步提升自身的环境、社会和治理表现。坚持稳中求进，强化风险意识，积极稳妥推进绿色保险可持续发展。



绿色保险

聚焦重点领域提供有针对性的风险保障方案

国泰产险积极践行可持续发展理念，以绿色保险为切入点，围绕经济社会发展的全面绿色转型，聚焦生态文明建设的重点领域与重点行业，提供具有针对性的风险保障方案，为生态优先、绿色低碳的高质量发展提供有力保障。2024年，国泰产险绿色保险风险保额为278亿元。

在环境、社会、治理（ESG）风险领域，国泰产险重点发展安全生产责任保险、环境污染责任保险、巨灾保险等业务，为相关重点行业和领域提供降碳、减污及防灾支持。在绿色产业领域，公司大力发展光伏安装人员团体意外险、光伏安装企业雇主责任险等业务，为清洁能源、节能环保、清洁生产企业提供坚实的保险保障。在绿色生活领域，公司致力于为新能源汽车用户提供优质保险服务，为非机动车提供充电自燃责任保险、二轮车自燃险、充电桩充电安全责任保险等多款保险产品，积极服务运营商平台及广大用户客群。



绿色投资

支持符合绿色发展要求的相关项目建设发展

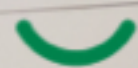
国泰产险围绕绿色科技创新领域，聚焦节能环保、清洁能源、清洁生产等绿色低碳产业，积极开辟发展新赛道的投资。投资研究集中在电力能源结构的变革、交通能源结构变革、能源传输结构变革和环保技术的变革等四大领域，寻找趋势性的投资机会。2024年末，公司持有的绿色投资主要集中于光伏、风电、新能源车、低碳出行等领域。

倡导低碳运营

2024年，国泰产险持续通过创新和实践推动绿色运营的深入发展，将节能减排、保护生态与环境、绿色运营等理念贯穿于公司经营的全过程和各领域。通过推广绿色办公、提倡节俭反对浪费、加强员工培训等方式，提高员工环保意识，落实绿色运营。

绿色办公

国泰产险积极推进绿色办公从粗放型向集约化转变，大力推进在线化、数字化、无纸化建设。持续推广钉钉会议、移动办公、共享文具、共享文档、共享工位等办公形式，不断优化OA、官网、查勘定损APP等移动端及客户应用端，减少办公耗材使用量；大力推动全电发票、电子保单、在线办公等措施，有效降低经营活动对环境造成的负担。





节能减排

通过强化宣导、巡检巡查和可回收利用等措施，全面推进垃圾分类。倡导办公资源共享与废弃物回收利用，提升员工行为素养，杜绝资源“跑冒滴漏”。公司人均能源消耗和排放量同比降低，节能减排管理有序，如人均用电量下降15%，水资源消耗量下降13%。同时，优化技术运维，深化业务云上化、去中心化，推进绿色数据中心建设，数据中心PUE值同比下降7%。



绿色采购

加强绿色供应商准入管理，倡导绿色产品采购优选和可降解工艺，摒弃过度定制和过度包装，从需求源头管控污染和排放。落实在线化招投采购管理，推行电子标书和非现场开标、评审等方式，减少采购各环节相关差旅和能耗。



绿色出行

积极倡导“公交化”出行模式，鼓励通过在线和远程方式组织会议、培训、节庆活动等，有效减少不必要的出行和无效差旅。持续引入和丰富企业用车平台、公务差旅平台，鼓励优先选用新能源车，大力倡导拼车出行。2024年，公司因公出行中新能源车的使用占比以及高铁出行里程数均实现了同比上升。



绿色建筑

优先承租绿色建筑和环保物业，探索节能方案建设办公场所。秉持“可改造不重装，可利旧不废弃”原则，避免浪费性重构。公司借营业场所变更或改造契机，按绿色运营标准统一规划，优化空间环境和硬件设施，形成完善独立的运营管理机制。

国泰产险深入践行金融为民的发展理念，围绕保障民生、服务社会，聚焦老年群体、母婴群体、新市民、小微企业等重点领域，努力为广大人民群众提供广泛覆盖、公平可得、保费合理、保障有效的保险服务，致力于通过高质量普惠金融，惠及更多企业和家庭。2024年，国泰产险为相关群体提供2.9万亿元风险保障。

推进“智慧适老+健康管理”

国泰产险借助互联网大数据，针对老年人群推出专属医疗险、疾病险和意外险，简化购买流程，优化服务。在核保规则、保障条款和理赔流程上，充分考虑老年人需求，解决供需错位问题。同时放宽续保年龄，满足备老需求，打破高龄老人“无保可投”困境，有效缓解老年人投保难、因病致贫等问题。

国泰产险凭借科技优势，赋能“保险+健康管理”个性化需求。通过用户数据挖掘和人群画像分析，推出“健康管理定制化服务平台”，精准定位保险保障和健康管理服务。以中老年保险产品试点为例，提供“专项健康体检”和“日常用药指导”等服务，用户可自主选择。科技与医疗结合，整合产业链，增加健康服务供给，扩容保险生态圈，形成良性循环，让保险更具温度。





服务母婴、少儿群体

国泰产险推出母婴幸孕儿、小额住院医疗险、青少年脊柱医疗险等多款健康险产品，全方位护航家庭成员从生育到成长的全周期健康保障。

家庭成员的健康状况直接影响家庭的幸福指数。国泰产险围绕家庭全生命周期，构建多元健康管理服务矩阵，提供主动且连续的健康管理服务。例如，在孕期，提供孕妈睡眠管理、新手爸妈育儿课程、陪检及产后康复等服务；在幼儿阶段，提供婴幼儿生长发育监测、专科门诊安排及特定疾病就医指导等服务。

服务新市民

针对灵活用工场景，国泰产险推出涵盖灵活用工雇主责任险、意外险和公众责任险的“三位一体”综合保障体系，全方位护航新市民的职业安全。同时，为台企台胞提供专属国泰鑫安意外综合保险产品、企业财产保险、雇主责任险、团体意外险等多元保险产品，助力台企台胞在大陆安心经营。

服务三农领域

针对农村居民实际需求，国泰产险推出农信意外险、学平险、癌症疾病险等特色产品，有效增强农村地区风险抵御能力。



让每个人更简单地享受保险 

国泰产险持续加强科技应用，以数字化转型战略为导向，将大模型技术融入核心业务价值链重构，实现保险业务流程智能再造。依托多模态认知智能引擎，突破性打通文本、语音、图像、视频等多模态数据源，构建“专家经验数字化映射-行业知识图谱萃取-人机协同决策优化”的智能闭环。



智能在线风险定价

国泰产险自主研发了智能在线风险定价系统。该系统凭借实时数据分析、历史数据补充和模块化输入配置，实现了对市场变化的快速响应和精准定价，能够实时计算风险成本，支持多情景模拟和在线定价。

系统引入离线大数据建模和机器学习等新兴技术，革新了传统定价流程，在数据分析能力和产品创新灵活性方面取得显著提升。模块化配置和多情景模拟功能，显著加快了新产品开发速度和定价策略调整的灵活性。自系统上线以来，应用效果显著：数据处理速度提升8-10倍，大幅缩短业务开发前期时间；总体产品产出效率提升5倍以上，有力推动业务高效发展。



两核风控策略智能生成解决方案

国泰产险自主研发了两核风控策略智能生成解决方案，以智能化手段补充传统风控专家经验，实现风控策略的高效生成，显著提升风险管理效能。方案创新性地融合了特征自动筛选、策略智能生成与评估技术，革新了传统风控策略研发流程。得益于此，公司风控策略研发周期从7天缩短至2天，大幅降低了人力与时间成本，显著提高了风险防控的精准度与全面性，进而增强了经济效益与市场竞争力。

科技投入总金额

1.2 亿元



已受理/授权专利数量

48 件



消费者 权益保护

■ 长效消费者权益保护

国泰产险高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护全面融入公司治理、企业文化建设以及经营发展战略之中。

明确董事会及其专业委员会、监事、高管层在消费者权益保护方面需履行的具体职责，搭建完善的消保组织架构，将消费者权益保护要求贯穿于业务流程各环节。

组织保障

持续完善消保体制机制，在董事会下专门设立关联交易控制与消费者权益保护工作委员会，统筹指导消费者权益保护工作。委员会定期召开会议，研究解决重大问题，协调部门间工作，确保从目标设定到措施落实的全流程管理。

设立消保归口管理部门，专职负责牵头组织并协调各部门协同开展消保工作，全方位维护消费者合法权益。

制度建设

定期评估并更新制度，完善消费者权益保护制度体系，明确各部门在消费者权益保护工作中的职责和流程，以制度保障推动消保工作高效开展。

消费者权益保护

■ 完善消保体制机制建设

“一把手”负责，优化消保服务体验

我们成立“降诉专项工作小组”，由公司总经理牵头负责，统筹推进降诉工作，确保各项措施落地实施。各层级严格履行职责，按时召开消保专题会议，及时探讨、分析并解决消保问题，不断优化客户服务体验，共同构建大消保工作格局。

01

倾听消费者心声，开展总经理接访日活动

我们高度重视消费者诉求，积极主动予以回应。在总经理接访日，由总经理亲自接待消费者来电与来访，协调解决相关问题，搭建消费者与高管层的沟通桥梁。同时，在公司官网首页及客户接待区域显著位置，清晰公示总经理接访日信息、投诉电话及投诉处理流程等关键信息，畅通投诉渠道，确保消费者能够便捷、高效地与公司联系，切实保障其合法权益。

02

消费者权益保护

■ 完善消保体制机制建设

提高员工消费者权益保护意识

我们面向全体消保相关人员常态化开展消保培训，将消保培训课程纳入新人入司的必修环节，详细解读与消保有关的政策法规及消保典型案例，帮助员工深刻理解消保工作的重要性与复杂性。2024年，共开展消保主题培训16场，员工累计参与2,400余人次。同时，每半年开展一次消保考核，并将考核结果纳入综合绩效考核体系，推动员工高质量履行消保工作职责。

03

开展消保审查，保障消费者合法权益

我们持续更新消保审查要点，并将消保审查硬性嵌入需审查事项审批流程中，强化执行力度。定期对在售产品开展全面检查，重点审查销售页面是否存在可能导致消费者误解或者夸大宣传的内容，确保销售信息真实、准确。同时，严格核查产品的信息披露情况，杜绝侵害消费者权益的行为。

04

消费者权益保护

■ 完善消保体制机制建设

金融消保在身边 扎实开展宣教活动

我们深知金融知识普及对消费者权益保护的重要性，明确教育宣传目标，常态化推进线上线下消保教育活动。线上通过官网、微信公众号等平台发布多样化金融知识；线下开展多维度教育宣传，如“进社区、进企业、进商圈”等活动。2024年累计开展了14场消费者教育宣传活动，加大对金融消费者八大基本权利的普及力度，将金融知识送到消费者身边。



消费者权益保护

■ 加强消费者数据安全与隐私保护

国泰产险高度重视数据安全及客户个人信息保护，严格遵循国家法律法规，结合行业标准与最佳实践，制定了完善的数据安全管理规范和客户信息保护制度，以标准化流程保障业务稳健运营。技术层面，我们构建了网络安全防御体系，并建立了持续监测和预警安全风险的管理机制，确保数据资产的完整性和保密性，加强边界安全防护，为业务运营提供了坚实的网络安全保障。同时，我们的核心业务系统已通过国家信息安全等级保护三级认证，技术体系建设也获得了ISO27001信息安全管理标准认证，为数据资产提供了全方位的严格保护和规范管理。公司高度重视员工信息安全意识的培养，每年定期开展多次数据安全相关培训，持续提升全体员工的信息安全防护能力，以确保数据安全防护水平的持续改进和提升，为客户提供更可靠的服务保障。

消费者权益保护

科技赋能 提升效能

我们设立了全国统一客服热线，提供7×24小时不间断服务，确保客户遇到问题能及时获得帮助。2024年，公司热线服务近115万人次，热线接通率97.4%，服务满意度97.5%。每一次的接听，都是我们践行服务承诺的见证。

我们对客服系统进行了全面的需求梳理与优化，挖掘业务流程堵点，对系统功能进行针对性改进，对各作业环节SOP进行详细的规范与优化，使服务过程更加流畅、专业。同时，加大智能客服机器人、意图识别、话务预测等智能化应用，助力整体提升服务效能与客户满意度。

我们致力于优化投诉处理流程与机制，从投诉案件登记受理、核实调查、制定解决方案等环节出发，充分考虑消费者诉求与实际情况，确保投诉能够得到及时、公正、有效的处理。通过对投诉处理的全流程严格把控与持续优化，稳步推进消保投诉压降工作，提升消费者满意度。

贴心服务 提升质量

优化流程 压降投诉

消费者权益保护

■ 关怀重点人群，提升金融服务适老化水平

我们始终将特殊群体的服务需求放在重要位置，特别是老年群体与残障人士，致力于通过一系列切实可行的举措，为他们提供更贴心、更便捷的服务体验。

所有接待区域均设置重点人群服务绿色通道，统一配置爱心专座、医药箱、轮椅等便民设施，为重点人群提供舒适、安全的环境。

全国统一客户服务热线中提供一键直通人工服务，并自动识别60岁以上老年用户，尊重老年人群的心理诉求。

在客户接待区域设置了无障碍通道，为残障人士提供顺畅通行的通道，满足残障人士服务需求。



员工关怀与发展

■ 助力成长——提供多元的职业发展与成长路径

国泰产险始终坚持“一开二创三实”的人才观，将人才规划、战略规划与组织设计相融合，重点关注关键岗位的人岗适配、人才补充与能力提升，精准分析和预测人才需求。加大专业人才引进和培养力度，持续夯实人才队伍，为公司的持续成长提供坚实的人力资源保障。2024年国泰产险获得“年度TOP雇主”、“年度人力资源数字化最佳团队”。

专业技能学习普及率达到

100%



综合性的培养体系

我们结合员工的职业发展需求与组织的战略洞察，根据员工的不同特点和发展阶段，制定分层分类的培训体系。通过系统化和针对性的培训计划，不仅助力员工个人能力提升，同时也激发整个组织的活力，为公司的持续发展注入强劲动力。

多元化的发展路径

我们坚信员工的成长与企业发展息息相关，致力于构建多层次、多通道的职业发展体系。聚焦领导力培养，为具备潜力的员工提供团队管理实践机会，鼓励员工在技术研发、行业创新等领域深耕。

同时，有序开展关键岗位轮岗，鼓励员工选择适合自己的发展路径。

复合型的人才培养

结合大模型发展趋势，我们注重科技与保险的融合，将科技保险复合型人才培养作为重要环节。面对行业前沿的AI大模型技术，定期组织行业咨询分享及大模型提效比拼活动，鼓励员工迅速转化。2024年共收集36份投稿，涵盖设计、编码、测试等15个应用场景，赋能产品和服务的高质量、高效率产出。

员工关怀与发展

快乐工作——打造舒适的职场，一起快乐工作共同进步

我们高度重视员工的健康安全与基本权益，致力于打造一个公平、安全、舒适的职场环境。同时，提供有温度的员工福利，与员工一起快乐工作，认真生活。

国泰产险以客户为中心，通过组织文化、兴趣文化打造开放、包容的公司文化。让员工感受到被看见、被尊重、被接纳，增强员工的归属感和凝聚力。

安全舒适的工作环境

为了让每一位员工都能在工作中找到快乐与归属感，我们精心打造了一个充满关怀与便利的工作环境。现代化的健身房，让员工保持健康活力。开放式的阳光露台、零食柜，让员工能放松享受阳光的同时随时补充能量。我们为孕产期员工设立了母婴室，提供一个私密、舒适的空间。此外，儿童房的设立方便妈妈照顾宝宝，兼顾工作和家庭。办公室内还配备齐全的应急药品和设备，全方位保障员工安全。

全民小二日

全民小二作为公司特色的节日，截至2024年已有370名员工参与，扮演客服小二角色，负责客户接线、产品体验、质量监控等工作。员工除了能亲自体验客服小二的不易以外，更能直接对话客户，了解市场、产品的痛点。我们希望从客户角度出发，持续创造、优化更多优秀的保险产品，为客户创造更多价值。

国泰日

8月28日不仅是公司的诞辰，也是我们一年一度的“国泰家庭日”。为了表达对家人和亲友长期以来的陪伴与支持的感激之情，我们特别邀请员工的家属和亲朋好友来到公司，共同参与丰富多彩的活动。让大家亲身体验公司的氛围，深入了解公司文化，感受国泰产险的独特魅力。

员工参与公益实践

公司持续开展线上植树节活动，参与“为地球献出一小时”关灯行动，倡导运动捐步、无偿献血等公益项目，从多方面激发员工对“爱自己、爱生活、爱环境”的热情，传递核心价值。

组织文化

打造客户第一、自我驱动、简单开放、共同成长的组织

兴趣文化

以兴趣社团为形式，激发员工的活力，加强彼此的链接



员工关怀与发展

■ 关爱员工——让员工有归属感、幸福感

科学激励体系

公司致力于构建兼具市场竞争力与内部公平性的薪酬体系，通过科学的绩效管理机制，营造公平、公正、公开的工作环境。以提升员工绩效为核心目标，采用多维度的绩效考核方式，助力员工高效达成绩效目标。同时，将员工薪酬与绩效考核紧密挂钩，发挥薪酬的激励作用，激发员工潜力。此外，公司开通管理晋升与专业晋升双通道，认可不同岗位员工的独特价值，为每一位优秀员工提供平等且公平的晋升机会。

薪资

基于岗位的市场付薪水平、岗位职责等来确定，是员工履行日常岗位工作职责的回报。

激励

基于年终绩效奖金及过程激励等多种形式，根据组织绩效、公司特色业务形式及员工的个人绩效综合确定。

多元化福利体系

公司始终将员工视为公司发展的核心资源，秉持“以人为本”的理念，致力于营造一个充满关怀与温暖的工作环境。公司不仅注重员工的工作表现，更关心员工的身心健康与生活平衡。通过持续推行多样化的员工关爱活动，积极构建了一个涵盖健康保障、心理关怀和生活支持的多元化福利体系。



公司治理

严格按照《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规及监管要求，持续完善公司治理架构，为董事会引入更多元的视角；进一步完善公司章程及治理制度，严格履行治理程序；强化董事监事履职管理，提升治理水平，为公司稳健合规经营提供支持。

治理主体各司其职、规范运作

2024年度召开的股东会所议事项全体股东均投出赞成票，100%决议通过。
2024年度召开的董事会所议事项全体董事均投出赞成票*，100%决议通过。
说明：*不含根据监管规则回避表决情况。

董事会成员年龄分布较为合理

年龄段	31岁-40岁	41岁-50岁	51岁-60岁	61岁以上
人数	1	2	2	2

注：董事会成员共7名，女性成员2名，占比28.57%

2024年度

董事会提请召开
股东会次数

4次

董事会
召开次数

11次

董事会专委会
召开次数

24次

公司治理



商业道德

公司不断健全内部规章制度，将反洗钱、反腐败、反垄断及反不正当竞争等相关要求纳入公司制度体系，规范公司员工行为，并通过明确员工行为规则等方式规范员工日常行为。具体如下：

制定《国泰产险合同管理办法》约束收受贿赂或者获取不正当利益行为，在合作过程中，严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律法规要求，杜绝向相关方案要或接受相关方给予的不正当利益（包括但不限于现金、有价证券、购物卡、实物、宴请、旅游等形式）。

制定《国泰产险员工工作规则》明确员工行为准则和严肃公司奖惩纪律，将擅自签署涉嫌垄断的自律公约以及采购、广告、装修等对外付费合同未添加反商业贿赂条款等的行为纳入违规问责清单。

制定《国泰产险内部信访举报管理办法》可通过内部信访举报公司人员存在违法违规违纪行为、贿赂失职渎职行为。

制定《国泰产险廉政建设管理办法（试行）》把员工廉正建设作为本单位廉政建设的重要内容，厚植清廉金融文化基础，严格落实廉政建设责任制，建立廉洁从业行为规范，规范员工廉洁从业行为。

制定《国泰产险涉刑案件风险防控管理办法》加强对公司从业人员存在“在业务经营过程中利用职务便利实施侵犯所在机构或者客户合法权益”行为进行防控管理。

公司在选人用人、资产处置、投资、承保理赔、大额采购、招投标、无形资产等关键领域和重点环节，以及互联网保险业务活动中，全面落实廉政建设要求，并持续开展廉政风险排查。通过多渠道获取公司违法违规违纪线索，建立内部信访举报渠道，将举报电子邮箱、电话、地址在公司内网显著位置公示。公司建立违规处罚体系，对违法违规行为，由相关部门依程序调查，经高级管理层根据调查结果确定处理方案后，实施相关处罚。



外部监督

公司持续优化外部监督机制，主动接受外部监督，推动公司治理水平不断提升。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所对公司2023年财务报表出具标准无保留意见。

公司在官网等渠道披露《国泰产险2023年可持续发展报告》。

公司治理

■ 风险管理

公司在发展各类业务的过程中，始终强调风险与资本相匹配的原则，构建了全面风险管理体系，涵盖可持续发展相关要求。2024年，公司全面风险管理体系年度运行情况及结果良好，综合及核心偿付能力充足率均高于200%，风险综合评级结果BBB级，符合监管要求。

风险管理策略

根据中国偿付能力监管规则，结合公司经营战略目标及风险管理要求，公司采取了“稳健审慎”的风险偏好策略。在此基础上，公司构建了包括资本、价值、盈利、流动性、特定风险五大维度及七大类风险的风险偏好指标体系，涵盖环境、社会、治理风险。该风险偏好指标体系实现了对公司各业务条线的全覆盖，确保业务发展与风险的有效平衡，助力公司稳健经营。

风险管理组织架构

为了确保偿付能力风险管理体系的有效运行，公司建立了全面的偿付能力风险管理组织体系，明确各层级职责：董事会负最终责任，监事（会）负责整体监督，审计与风险管理委员会为董事会决策提供支持，高级管理层直接领导，风险管理部门牵头管理工作，专项风险工作组承担具体子类风险管理职责，审计部门负责监督、检查、评估风险管理政策的执行情况及体系的运行情况、效果并向董事会汇报。

风险管理制度建设

公司具备较为健全的风险管理制度体系，包括风险管理基础制度、七大类风险管理制度、风险管理工具类制度、突发事件管理规定以及其他相关内控制度及流程管理办法，涵盖了环境、社会、治理风险管理的内容。为确保制度的适用性和有效性，公司建立了常态化评估机制，每年对风险管理制度进行审阅和优化，持续提升风险管理能力，为公司的稳健经营提供坚实的制度保障。

风险文化建设与培训

为加深员工对于风险管理相关知识的理解，提升风险管理的文化水平和意识，确保风险管理工作的有效实施，公司在2024年组织开展了各项针对管理中层、业务骨干、新员工、公司全员的风险管理培训，培训内容涵盖环境、社会 and 治理风险管理。