



国泰产险

2022年可持续发展报告

国泰财产保险有限责任公司



ESG愿景

- 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。
- 结合公司发展的实际情况，国泰产险确定了“绿色保险”、“普惠小微”、“服务实体”、“科技创新”的可持续发展战略。
- 未来，公司将深入贯彻落实新发展理念，秉承“客户第一、科技引领、稳健经营”发展方针，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，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。

数说2022



53.8 亿

■ 保费收入



18.6 亿

■ 净资产规模



9649 万

■ 净利润



302.96 %

■ 综合偿付能力充足率



BB 级

■ 风险综合评级



超 **733** 亿

■ 为小微企业提供风险保额



10 万

■ 服务跨境商户数



100 万

■ 保障少儿客户数



超 **90** %

■ 无纸化办公



关于我们

- 国泰产险于2008年在上海成立，注册资本26.3亿元。迄今已在东南沿海和中西部地区9个省市设立25家分支机构。公司秉承“客户第一、科技引领、稳健经营”发展方针，立足“科技保险”战略目标，推进“保险+科技+服务”新模式，让每个人更简单地享受保险。公司以专业化服务优势，叠加科技赋能，精准对接细分市场的差异化需求，实现互联网业务与传统业务双向融合。聚焦国内/国际退运险、意外健康险、车险及其他非车险产品，为广大个人客户、小微企业及台资企业提供保险服务。



服务实体 助力小微

- 国泰产险始终把服务实体经济和助力小微企业成长作为公司业务发展的重要基础，围绕互联网电商等业务场景，不断探索产品和服务创新。
- 针对跨境电商出口商品退货难等痛点，国泰产险深耕跨境退运险领域，独创“退运保障+退货服务”的模式，建立“智能退货服务新标准”，重点解决出海企业退货痛点，打造跨境贸易共赢生态。

超 **733** 亿元

2022年公司小微企业提供风险保额

“跨境无忧退”完善退运保险保障范围

- 国泰产险于2019年上线“跨境无忧退”项目。2022年，“跨境无忧退”创新建立了以“买家体验为中心”的在线协同模式，克服高并发、高频的承接难度。通过金融科技能力在退货质检和风控方面建立了“智能退货服务新标准”，拓宽承保能力，优化服务品质。
- “跨境无忧退”项目已覆盖俄罗斯、巴西、意大利等多个国家，累计为国内**近10万**跨境商户解决海外退货难题，帮助**超5万**卖家数字化转型，为海外消费者提供**近亿次**的退货服务。

“店小保智能应用”跨境生意一键把握

- 2022年，国泰产险研发退运保险智能应用工具“店小保”，并建立“全球本地仓”整合全球供应链资源，使更多独立站商家能够享受一键式跨境退运保障服务。
- 升级智能质检、智能查勘、智能品控、智能风控的全流程智慧承保理赔工具，全面提升物流和查勘质效，优化跨境贸易保险服务体验。
- 目前，“店小保”实现签约、充值、投保、理赔全流程**100%线上化**；日处理退货审核**超5000笔**，准确率**超80%**。

质量

价格

售后

运输

国内电商保险方案

覆盖电商平台消费场景



全网退运保障
多次退货多次抵扣

交易场景保障
帮助解决消费纠纷

一站式保障
电商生态

跨境电商保险方案

全球首例海外退货保险工具



Easy Go Global



普惠下沉 守护万家

○ 如何助力缓解普通家庭的生活压力、让更多的人群能够实现幼有所养、老有所依、病有所医，是国泰产险发展过程中不断探索的课题之一。国泰产险始终坚守保险本源，积极发挥互联网

普惠优势，以普通家庭成员为服务重心，研发综合性保障方案，减轻家庭经济风险，让更多的家庭拥有安全、稳定的生活环境，为人民幸福生活提供风险保障。

○ 国泰产险将持续加强对细分客群的研究，以普惠保险和优质服务守护千家万户，助力人民实现对美好生活的向往。

发力普适家庭健康保险配置

国泰产险家庭保险配置的核心是保障方案能够适用于大部分人群。在一个家庭的保障规划中，聚焦重疾险、医疗险、意外险等保障险种，确保每一位家庭成员都能够获得适合、全面的保障，以“健康保障”和“长期价值理念”发挥商业保险在多层次医疗保障体系中的补充作用。

普惠产品

以国泰产险“健康福重疾险（保1年）”为例，产品保障100种重症和50种轻症，确诊最高可赔付50万，健康告知简单易懂，具备低门槛、高性价比等特点，线上渠道购买便捷，是适合每个家庭的健康保障产品。

客户服务

国泰产险以商业健康保险为载体，与多家健康管理服务供应商建立合作提供健康咨询、协助挂号、就医绿通、体检预约与解读、术后随访、营养计划、中医理疗、中医中药、齿科保健等健康管理增值服务，打造“贴心”体验。

国泰产险通过400服务热线和在线两种服务渠道，提供7*24小时不间断的服务。公司搭建了支付宝小程序、微信服务号等线上化、数字化服务渠道，打通信息堵点，实现信息共享，提升服务效率，以长期价值理念服务客户全生命周期，打造“安心”的机制。



拓宽特定人群保险服务边界

○ 为了充分发挥保险风险保障功能，国泰产险积极响应相关政策要求，深入研究少儿、老人、妇婴等特定群体的保险需求，积极拓展保障责任边界，搭建特需服务通道，稳步落实特定人群个性化保障方案。

保障孕妇和新生儿

- 针对女性孕期阶段的保障需求，国泰产险专为孕妇及新生儿创新研发“幸孕儿·妊娠疾病及先天性疾病医疗险”。产品为孕妇提供常见的妊娠并发症医疗费用保障，不限孕周、不限胎数，20-45岁孕妇都可以投保；守护新生儿健康成长，保障延续至新生儿满一周岁，覆盖新生儿先天性疾病的关键治疗阶段。
- “幸孕儿”帮助孕期家庭减轻生育过程由于孕期并发症、新生儿先天性疾病治疗所产生的健康风险和经济压力，已成为公司助力落实国家生育政策的重要产品之一。

研发少儿保障产品矩阵

- “萌宝保少儿综合医疗险”最高300万保障额度，提供住院专属津贴守护；“萌宝保少儿重疾险”保障100种重疾和50种轻症，额外保障疾病身故。
- “小医保少儿迷你版百万医疗”同时覆盖门急诊、住院、意外及常见病；“元气宝贝少儿白血病医疗险”不限社保内外，保障责任延续一年和高额住院津贴弥补服务陪护的收入损失。

超 **100** 万

保障少儿客户数



绿色理念 融合发展

- 2022年国泰产险积极落实《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》、《银行业保险业绿色金融指引》、《上海银行业保险业“十四五”期间推动绿色金融发展 服务碳达峰碳中和战略的行动方案》等绿色发展要求，将绿色发展理念融入公司经营，探索绿色转型发展新模式。



绿色经营

- 2022年，国泰产险持续推进线上化建设，从业务模式上降低碳排放；通过技术优化，采取“减、撤、并”的方式，减少物理设备的能耗和公共资源的占用，并充分发挥技术优势，进一步落实单据票证**100%电子化服务**，实现**90%以上无纸化办公**。
- **日常经营**：充分利用在线模式降低耗材使用；全面落实垃圾分类的管理要求，严格管控有毒有害垃圾，大力倡导节约节水节电、共享文具，鼓励旧物利用等。
- **场所建置**：积极探索和应用智能和节能方案，将能耗管控前置在场所建置阶段。在同等条件下公司优先选择绿色建筑承租，做到“能改造就不装修，能利旧就不废弃”，合理规划职场用电设备及电控系统。
- **运维降耗**：按照“轻投入、重运维”的思路，通过技术优化，采取“减、撤、并”的方案，大幅降低了运维能耗。
- **采购管理**：对供应商管理做到事前审核，明确设定了环保门槛和产品环保要求，审验相关认证资质行业认证标准。
- **差旅出行**：鼓励在线远程的方式组织各类会议、培训等经营活动，提倡绿色出行，降低公司自有机动车保有量，鼓励新能源车配置。
- **组织文化**：倡导员工绿色出行，开展“运动捐步”竞赛、“线上植树节”活动，参与“地球一小时”等公益活动，形成了绿色环保的良好氛围。



绿色金融

- 在绿色保险业务方面，2022年公司聚焦安全生产、绿色环保等领域，加强保险宣传引导，让更多的社会公众、企业单位认识保险保障功能，推动安全生产责任险、环境污染责任险等绿色保险项目落地。
- 以环境污染责任险为例，国泰产险江苏分公司连续多年成为昆山市绿色保险共同体成员，为包括化工业、金属加工业、塑料制品业等多个行业提供保险保障，不断积累和完善相关保险服务。为更好的服务台商客户，公司联合昆山开发区安环局和昆山开发区台商投资服务办公室举办台资企业绿色保险沙龙，通过建立保险服务互动机制，为企业及时解读最新政策文件，提供事故预防服务等特色增值服务，进一步发挥绿色保险社会化服务对降低企业环保生产事故的作用。
- 截至2022年底，公司共为昆山市106家企业提供绿色保险风险保障。
- 在保险资金绿色投资方面，公司高度重视生态环境的可持续发展，践行绿色发展理念，积极参与绿色产业的股权和债权融资。公司通过投资相关绿色上市公司股票、债券等形式投资节能环保、低碳出行等领域，精准支持绿色低碳经济发展，助力“碳达峰、碳中和”目标。
- 截至2022年12月，公司通过股权、债权等方式，参与绿色领域相关投资余额超过1亿元。

数字为媒 全链革新

- 国泰产险立足科技保险转型战略目标，基于数字化运营、技术共建等机制，建立了以“产业生态层、数据+业务双中台层、智能引擎层、基础平台层”四层结构为基础的“数智双驱动系统”，实现了全域数据互联互通新跨越，赋能保险产业链新价值，大幅提高了国泰产险数字化经营服务能力。

- ✓ 新产品最快10小时上线
- ✓ 每日亿级保单处理能力
- ✓ 信息安全等级保护三级认证
- ✓ ISO27001信息安全管理体系认证
- ✓ 行业领先的反欺诈能力



“昆仑智能理赔体系”

以智慧创新提升理赔服务质效

- 覆盖全险种业务场景，支持标准化、差异化的理赔流程配置，重点提升保险赔付核心环节的服务质效，优化并丰富零接触和高效便捷的线上服务模式。

“北斗智能营销平台”

以技术算法赋能精准营销

- 以积木化覆盖全渠道实时互动与精准促达，建立可视化界面、SQL自助创建和标签维护机制，依靠机器智能算法，解决用户生命周期关键节点的自动牵引，高效响应数据运营诉求。

“全方位智能化应用”

以智能共建强化风险经营

- 集成全域数据实现灾前预警、灾中减损、灾后高效的高质服务水平。形成细分客户管理层，对投保企业进行评级、分类管理，以助推精准投保、精准服务、精准提升的运行模式落地。

“全域数据管理与应用航母”

推动服务品质全面升级

- 缩短数据到应用的路径，解决数据集中存储、建模、计算等要求，减少信息流转中烟囱式协作的成本，实现数据资产从“系统化+”升级到“数智化+”，全方位提升服务品质促进保险数字化深入发展进程。



共同成长 根基厚植

- 员工成长是公司可持续发展的重要支撑，国泰产险秉承“一开二创三实”的人才观，通过提供培训和学习机会、制定晋升计划和激励制度、提供工作经验等方式帮助员工成长，建立了保险、科技等领域相融合的人才结构。通过营造良好的工作和文化氛围，激发员工的创新、创业精神。

打造人才高地 增强文化归属

○为了建立适应可持续发展的人才队伍，国泰产险十分重视保险科技复合型人才培养。公司围绕“科技保险”战略目标，通过鼓励技术科研创新、定期展开人员培训、积极参加行业研讨交流会等，营造科技创新氛围，推进“保险+科技”人才发展，为复合型科技保险人才搭建广阔的发展空间。

- 2022年，升级专属培训管理平台，满足多岗位系统化人才培养，全年举办“新人入职培训”、“声誉风险培训”、“消费者权益保障培训”、“信息安全培训”等近百场，**员工覆盖率达100%**。
- 多位技术管理人员获得“上海市金融人才奖”；在深耕互联网电商场景过程中，培养了一批高新技术人才和跨境服务领域专家，建立了公司科技转型的“最强大脑”。



- 文化建设作为提升核心竞争力、实现可持续发展的重要战略，是公司长远发展的重要基础。
- 为了营造开放、创新的文化氛围，让不同背景的员工能感受到被重视、被尊重和被接纳，国泰产险在内部定期开展各项目沟通会、绩效通晒会、年度评优、主题纪念日等一系列活动，建立多元化、可持续意识。



- 2022年，面对新冠疫情，国泰产险统一思想，积极宣导教育，落实防疫政策要求，持续关注人员健康管理，加强员工个人防护，确保公司正常运营和保险服务。
- 疫情期间，公司加强人员健康监测和分级管理，做好员工关怀，向全体员工发放抗疫爱心包，为员工加强自我防护提供保障。针对健康异常人员，第一时间进行健康管理，及时检测排查或适时安排居家办公，由公司人事各条线跟进关怀。为缓解员工居家压力引入了灵活的公司福利和心理咨询服务。
- 公司提前采购防疫物资，细致保障员工需求，同时做好环境定时消杀和卫生管理，督促员工全程执行防护措施。





“益”路有我 服务于民

○ 国泰产险始终坚持“客户第一”的服务宗旨，在自身业务持续稳健发展的同时，践行为民服务的承诺，充分发挥了保险公司的“社会稳定器”作用。

○ 2022年，国泰产险积极参与开展各类公益活动，将企业社会责任融入公司企业文化建设，从理念到行动，从工作到生活，从业务到服务，始终把社会责任与公司实际相结

众志成城 抗疫有我

- 面对严峻的疫情防控形势，公司认真落实“抗疫有我，共同守护”的号召，积极响应上海金融系统倡议，支持上海一线抗疫捐赠价值25万元防疫必备物资和居民生活必需物资。
- 关注疫情下独居老人物资匮乏的困境，与社区居委会并肩，帮助独居、高龄和行动不便的老人提供生活急需物资。倡导员工担当社区志愿者，主动化身为疫情下“宣传员”、“快递员”、“指挥员”等开展相关志愿工作。
- 开通理赔绿色通道，简化理赔手续、精简理赔资料。健康医疗险取消定点医院就诊限制。提供在线三方调解工具，实现远程三方调解，方便客户与三者处理赔案件。与增值服务厂商合作，提供疫情期间增值服务保障。
- 上线老年人一键转人工功能，解决老年人运用智能技术困难问题。全线上化处理客户问题。积极办理营业车辆的保单延期工作，为客户降低损失。



便捷服务 践行初心

- **“消保讲座”：支招慧眼识风险**
国泰产险积极开展金融公益讲座进社区活动，面对面、手把手、心贴心帮助社区老人深入了解金融保险知识，加大消费者权益保护宣教力度，树立风险防范意识，解决独居老人运用智能技术的困扰和难题，跨越数字鸿沟，为“银发族”撑起金融保护伞，以实际行动打通金融普惠最后一公里。
- **“中医养生”：树立科学健康观**
国泰产险特邀资深中医共同进社区，开展系列健康讲座，为老年人普及养生知识，关爱老年人身体健康。

健康讲座主要通过肩颈疏通、失眠放松、穴位敷贴、体质辨识、缓解腰痛、头晕头痛、脾胃虚寒七个方面，帮助老年群体建立日常科学的康养意识。同时，还开展艾灸体验活动，为中老年人提供家门口的暖心服务。



完善公司治理

- 2022年，国泰产险持续提升公司治理水平，为公司可持续发展提供基础保障和动力。
- 站在新起点、新征程，国泰产险认真贯彻落实党的二十大会议精神，公司组织全体员工认真收听观看党的二十大开幕会。公司党支部组织召开研讨会，“分层次”学习研讨、“多形式”深入贯彻落实，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、切实做到“两个维护”；不断增强学习宣传贯彻党的二十大精神的思想自觉、政治自觉、行动自觉，切实走好第一方阵、当好“三个表率”。
- 公司已建立以股东会、董事会、监事和高级管理层为主体的公司治理结构，保证三会一层依法独立运作，职权明晰、有效制衡。公司注重强化董事会成员多元化。截至2022年末，国泰产险第五届董事会履职董事7名，其中独立董事2名。
- 2022年，国泰产险修订《国泰产险信息披露管理办法》，进一步完善信息披露管理规范。公司各项信息披露工作符合监管要求，为利益相关者提供充分、有效的信息。



- 公司已建立健全三道防线，有效保障公司风险、合规管理水平。通过三道防线各司其职、协调配合，有效参与合规管理，形成合规管理合力，进而发挥公司治理机制作用，确保公司合规经营和持续健康发展。
- 当前公司已建立独立的内部审计体系。2022年度，公司各个审计项目的实施及内审体系的完善基本达到了预期效果。
- 2022年公司强化落实《国泰产险廉政建设实施管理办法（试行）》，持续推进清廉文化建设。推动公司员工树立以清为美、以廉为荣的价值取向，把廉洁文化纳入机构经营管理全过程。





踔厉奋发 笃行不怠

- “消保投诉全周期管理服务”获评“2022年消费者权益保护典型案例”
- “数智双驱动系统”获评“2022年中国保险业数字化转型优秀案例”
- “跨境无忧退 - 一站式跨境退运保险”项目荣获“2022年度社会责任优秀案例”
- 金鼎奖 -2022 年度服务实体经济金融贡献奖
- 金理财奖 -2022 年度企业社会责任奖
- 第二十届财经风云榜 -2022 年度高质量发展保险公司