

新疆前海联合财产保险股份有限公司 2022 年度

社 会 责 任 报 告

2023 年 4 月

新疆前海联合财产保险股份有限公司

2022 年度社会责任报告

新疆前海联合财产保险股份有限公司（简称“前海财险”或“公司”）是经原中国保险监督管理委员会批准设立的全国性财产保险公司，于 2016 年 5 月 19 日开业，注册资本 10 亿元人民币，公司住所位于新疆乌鲁木齐，营业场所位于深圳。公司主要经营机动车保险、企业/家庭财产保险及工程保险、责任保险、短期健康/意外伤害保险等监管批准的保险业务以及保险资金运用业务。公司目前设立机构 11 家，其中省级分公司 5 家，总分公司员工共计 700 余人。

自成立以来，前海财险以“为客户提供一流财产保险服务，保障客户拥有体面和尊严的生活”为使命，以“诚信为本、客户为先、务实为荣、高效为上”为经营原则，始终坚持依法合规经营，建立了完善的公司治理结构和现代企业制度，不断提高内部控制水平和风险管理水平，努力成为财产保险市场规范管理、健康发展的践行者、引领者。公司始终坚持创新驱动发展，持续进行产品创新、渠道创新、管理创新，促进业务规模、专业能力、市场地位不断提升，努力建设市场化、新型化的一流财产保险公司。

2022 年，公司实现原保费收入 13.97 亿元，主要险种包括机动车辆保险、责任险、其他保险。其中，车险原保险保费收入 5.24 亿元，保费占比 37.5%；责任险原保险保费收入

2.87 亿元，保费占比 20.5%；其他保险原保险保费收入 2.01 亿元，保费占比 14.4%。公司承保盈利 0.04 亿元，同比增长 0.69 亿元；公司资金运用收益 0.28 亿元，同比减少 0.04 亿元，资金运用收益率 2.79%；公司净利润 0.23 亿元，同比增长 0.41 亿元。截至 2022 年底，公司总资产 24.54 亿元，同比增长 5.64%，净资产 4.53 亿元，同比增长 2.27%。公司深度参与社会风险管理，全年为社会提供风险保障 181.12 万亿元，同比增加 12.63%，保障金额提升明显。

2022 年，前海财险持续深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，充分发挥保险保障功能，守住风险底线，积极履行企业社会责任，全力推进经济社会高质量发展。

一、担当使命，服务大局

（一）服务国家战略情况

前海财险积极响应国务院、银保监会号召，依托新疆、深圳前海的政策和区域优势，以“保险业姓保”为原则，以服务实体经济为使命，以“创新发展、合规经营、风险可控”为宗旨，坚持市场化、新型化发展道路，努力建设科技化、创新型的新型财险公司。作为首家总部注册在新疆的保险公司，公司在实现快速发展的同时，积极投身“金融援疆”建设工作，在新疆巴州、阿克苏等贫困地区设立分支机构，在服务当地保险服务需求的同时，积极参与地方政企合作项目，组织参加新疆地区各类社会公益活动，有力支持了新疆地区经济社会发展，积极履行了企业社会责任，并多次获评新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）“社会贡献突出金融

机构”。

（二）服务普惠金融方面

前海财险始终坚持“以人民为中心”的发展思想，围绕人民群众切身需求，多元化开展普惠保险项目和服务，用心守护人民美好生活。2022年，公司聚焦小微餐饮企业等新市民创业群体，联合外卖平台，推出食品安全责任保险，该险种由餐饮商户投保，保障消费者因食用外卖食品致病就医，转嫁了餐饮商户的赔偿责任，保障商户平稳经营。同时，公司为家电安装上门服务人员提供雇主责任保险保障，切实保障了上门服务人员工作期间的人身安全，助力增强新市民获得感、幸福感、安全感。

（三）服务实体经济方面

自成立以来，前海财险始终深耕保险主业，充分发挥风险管理和保险保障功能，积极为社会提供各类保险保障服务，助力实体经济高质量发展。2022年，前海财险精准聚焦实体经济金融需求，充分发挥保险功能和作用，为实体经济平稳向好发展护航。一方面，公司为涉车企业提供多种类的车辆保险产品，包括机动车交通事故责任强制保险、机动车综合商业保险、特种车综合商业保险等，向合作企业提供完善的风险保障和保险服务，积极组织企业客户开展车辆管理及安全驾驶等方面的培训学习，促进企业安全生产。另一方面，积极服务于广大企业，为其提供涉及财产损失、责任保险等多方面风险保障产品，促进了当地经济稳定健康发展。2022年，在支持参与国家工程建设方面，公司承保了山东沂

蒙交通发展集团有限公司-国道 580 线阿克苏至阿瓦提公路工程 AKSAA-4 标段建筑工程一切险，保额 5.4 亿元；承保中铁七局集团第三工程有限公司-桂庙路快速化改造（一期）工程-综合附属标建筑工程一切险，保额 1.7 亿元。在支持服务业及民营经济方面，承保了上海兴力达商业广场有限公司财产综合险，保额 44 亿元；承保成都前海人寿医院综合体项目西区（一、二号地块）施工总承包工程建筑工程一切险，保额 5.7 亿元；承保深圳市领鲜三六五农产品有限公司食品安全责任保险、公众责任保险，保额分别为 3 亿元、8100 万元；承保深圳鸿兴莱华酒店有限公司的公众责任险，保额 6000 万元。

二、不忘初心，坚守本源

前海财险积极践行“保险姓保”原则，秉承“以客为尊、至诚至臻”服务理念，以客户为中心，在业务稳步发展的同时，始终将客户服务工作放在首位。2022 年，公司持续提升客服工作效率，推出了更加高效、便捷、人性化的服务举措：优化理赔规则与流程，持续完善小额案件线上集中理赔机制；实行大案会商机制，为客户提供“主动、迅速、准确、便捷”的理赔服务，让客户损失尽快得到赔偿；健全应急管理体系，重点做好风险隐患预警、现场复勘回访、灾害救助等工作，在暴雨、台风等灾害期间，向客户提供气象预警、防灾防损上门指导、协助物资转移等防灾防损服务，全力推动降低保险标的风险，切实有效降低客户损失，保障合作客户财产及人身安全；利用 7*24 小时热线为客户提供出险理赔、故障

救援、保险咨询等全方位服务，理赔效率得到显著提升，客户满意度持续增强。2022年，公司全年累计赔付支出7.89亿元。

2022年，通过开设老年人专属服务窗口、提供“一站式管家服务”、配置老年人专用物品、开辟无障碍通道、客服热线增加“老年人专属服务”语音导航、实施互联网应用适老化改造、为老年人提供上门服务等多项举措，加大了老年人服务标准化建设，进一步完善了老年人服务供给，让老年人足不出户即可享受贴心、温暖、便捷的保险服务。

三、聚焦双碳，绿色发展

党的二十大报告指出，推动绿色发展，促进人与自然和谐共生，尊重自然、顺应自然、保护自然，是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。前海财险深入学习贯彻党的二十大精神，将绿色金融作为服务现代化产业体系建设的重要力量，充分发挥综合金融优势，助推实现“碳达峰”“碳中和”目标，为“绿水青山”注入金融活水，全力支持中国式现代化建设。2022年，前海财险积极将绿色运营、绿色办公融入日常管理、融入企业经营高质量发展，让绿色发展、低碳生活和健康人文理念渗透到每个细节：在产品端，公司不断丰富绿色保险供给，开发注册新能源汽车机动车辆保险、环境污染强制责任保险等绿色保险产品，增加产品服务种类和保障范围；在运营端，实施运营节能降耗，持续推进保单电子化，增强OA协同办公平台的功能升级与推广使用，合理规划职场布局，实行集约化、无纸化办公；着力在印章档案管理、

固定资产盘点、车辆管理等行政办公领域积极推进行政管理事项线上化、信息化、系统化，切实提高绿色办公效能；公司还大力倡导使用公共交通通勤、节约用水用电等，引导全员争做节能降碳的参与者、践行者。

四、合规先行，筑牢屏障

前海财险坚守风控及合规底线，致力于构筑依法合规的经营管理环境，建立了由董事会负最终责任、管理层内直接领导、风控合规部作为内控职责部门统筹协调、审计稽核部检查监督、各部门及各分支机构负首要责任的内控管理体系，扎实推进合规建设各项工作。

内控管理方面，2022年公司组织开展“内控合规管理建设年”、内部控制评估、系统化制度体系建设等活动，制定及修订制度共计146项，进一步完善了制度管理体系，提升了公司内部控制有效性；合规管理方面，公司持续完善合规管理组织架构和制度体系，巩固合规管理三道防线，坚持“守住不发生系统性风险”的底线要求，2022年积极开展风险可视化建设、审计整改与问责等工作，加强合规文化建设，创新合规培训机制，多角度、多渠道、多形式开展员工培训，内容涵盖承保、理赔、合规等多个条线，提高了员工合规技能，筑牢合规思想防线；风险管控方面，秉持“稳健审慎、平衡发展”风险偏好，主动经营和管控风险，优化风险偏好体系，加强反洗钱、反恐怖融资、反欺诈管理，落实风险评估及风险提示等工作，强化风险防范机制，提高风险控制能力，有效防范合规风险发生，为公司高质量可持续平稳发展保驾护航

航；清廉建设方面，公司在 2022 年明确了廉洁从业方面的处罚规定和尺度，群众监督、项目监督等监督机制逐步完善，开展了内容丰富的清廉建设活动，借助警示案例、知识竞赛、培训讲座等方式，强化了廉洁从业教育引导，着力构建亲清关系，努力营造“清风守正、廉洁笃行、诚信为民、厚德致远”清廉金融文化氛围。

五、科技引领，提质增效

2022 年，前海财险持续加强数字化能力建设，进一步强化科技赋能，推动企业高质量发展。公司依法合规运用大数据、人工智能等新技术开展流程和业务创新，在满足各类监管和日常业务管理需求的基础上，持续加强信息系统建设。公司已搭建的移动网络可快速响应业务管理、移动展业、线上签约等功能需求，在提供便捷高效保险服务的同时，极大提高了业务拓展和运行效率；公司进一步优化出单系统，实现合作伙伴出单系统底层架构和 UI 界面优化、前海保 2.0 出单展业工具升级，提高了保险需求响应、审批、办理速度；开发线上平台及工具，加强对第三方平台数据应用，积极利用先进科技工具巩固提升风险识别能力，有效管控业务品质，推动车险业务价值发展；完成对影像系统和电子资料存储模块的优化，提升系统响应性能；广开服务渠道，在官网、微信公众号开通在线客服，完善微信公众号在线报案功能，开展电子化回访，显著提升客户服务质效与用户体验。

六、强化消保，保护权益

前海财险始终将加强消费者权益保护作为维护金融秩

序、防范和化解金融风险的重要工作内容以及自身可持续发展的内在需求。公司积极贯彻监管要求，将消费者权益保护纳入公司治理各环节。董事会负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督，督促消费者权益保护战略、政策及目标的有效执行落实。

2022年，公司进一步健全消费者权益保护工作机制，修订印发《消费者权益纠纷调解管理办法》《客户投诉处理管理办法》等制度，确定了纠纷调解的牵头部门、工作职责、调解方式及工作流程等内容，完善了消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情的应急预案，明确了对重大消费投诉预防、应急处理要求等相关规定。同时，公司持续加强公平诚信的消费者权益保护文化和理念的培育，树立员工的消费者权益保护意识，进一步明确各部门消费者权益保护的职责分工、工作流程及规则，推动各级机构持续加强消费者权益保护工作开展力度，完善保险消费者权益保护机制，从产品开发、销售管理、客户服务、案件理赔、投诉处理、消费者教育以及保险诚信建设等方面开展消费者权益保护工作，切实保证各项管理制度落地，有效提升消费者服务体验。

2022年，公司共受理各类涉及保险消费者权益的投诉案件共748件，亿元保费投诉量16.62件/亿元。从地区分布情况看，广东分公司174件，占比23.26%；深圳分公司97件，占比12.97%；四川分公司79件，占比10.56%；湖北分公司

36 件，占比 4.81%；新疆分公司 29 件，占比 3.88%；其他业务（总部拓展业务）333 件，占比 44.52%。

七、以人为本，关爱员工

员工是企业发展的基础与动力，前海财险始终秉承“以人为本”的发展理念，以“机制引才、制度用才、培训育才、环境留才”作为人力资源工作的基本方针，尊重和关心员工，维护员工合法权益，营造优良的用人环境，促进员工的价值实现和能力提升，实现企业与员工共同成长。2022 年，公司修订印发《劳动合同管理办法》《薪酬管理办法》等制度，持续搭建合规用工体系，为员工提供具有行业竞争力的薪酬待遇及考核晋升路径，促进员工职业生涯发展；公司制定发布《员工外出培训管理办法》《员工培训费用管理办法》等制度，进一步加强干部培育及人才梯队建设，积极开展贴合公司发展和人才发展需求的各类培训，促进员工专业技术、业务能力和综合素质提升；公司特别为员工设置家长会假、结婚奖励假、考试假、生日假等特色假期，为员工购买涵盖重疾、意外、住院等全方位保障内容的补充商业保险，对员工开展节日及关爱慰问，每月定期举办生日会和下午茶活动，在春节、中秋节等重要节日举办节庆主题活动，开展羽毛球比赛等内外部联谊活动，有效提升员工归属感、幸福感，持续加强组织凝聚力建设。

八、以善为先，践行公益

“和衷共济、惠及社会”为前海财险司训，公司始终秉持“客户至上，生命至上”原则，履行“有温度、有担当”的社

会责任。2022年，公司在积极组织参与抗击疫情的同时，全面调研了解受疫情影响企业客户新需求，打造复工复产企业定制产品，升级保险理赔服务，全方位保障客户权益，支持小微及中大型企业防风险、稳经营。同时结合国家政策和行业协会主题活动，积极参与践行社区公益。公司在2022年多次走进社区开展形式多样的风险教育宣传及金融知识普及活动，先后组织了“3·15消费者权益保护”、“7·8保险公众宣传日”金融知识宣传月、防范非法集资宣传月等活动，通过社区现场讲解、发放宣传册等多种方式宣传金融保险知识，帮助基层群众尤其是老年人群体树立正确投资理财观念，加深对养老领域非法集资危害性的认识，引导树立风险防范意识，更好维护自身合法权益。

未来，前海财险将继续贯彻落实党的二十大精神，践行保险初心使命，主动服务国家战略，持续发挥风险管理和保险保障功能，在企业发展的同时积极回馈社会，致力于保障和改善民生，促进社会和谐稳定，更好地履行对客户、股东、员工、社区和环境的责任，为社会创造更多价值，为社会发展贡献更多力量。