

# 新疆前海联合财产保险股份有限公司 2023 年度

## 社 会 责 任 报 告

2024 年 4 月

# 新疆前海联合财产保险股份有限公司

## 2023 年度社会责任报告

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年。2023 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、公司概况

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，总分公司员工合计约 800 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。

2023 年，公司实现原保费收入 15.54 亿元，同比增长 11.27%，主要经营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 6.08 亿元，保费占比 39.10%；责任险原保险保费收入 4.09 亿元，保费占比 26.29%；其他保险原保险保费收入 3.02 亿元，保费占比 19.41%。公司资金运用收益 0.29 亿元，资金运用收益率 2.92%。截至 2023 年底，公司总资产 28.08 亿元，同比增长 14.44%，净资产 3.64 亿元。公司全年为社会提供风险保障 124.88 万亿元。

## 二、党建引领，高质量发展

立足新发展阶段，前海财险全面贯彻落实党的二十大精神，强化党建引领作用，落实新时代党的建设总要求，引领公司开创高质量发展新局面。一是完善组织机构，强化支部建设。公司坚持按照“基层是党的执政之基、力量之源”的总体要求，着力健全组织机构。2023 年，前海财险以党支部规范化建设为抓手，在上级党委的指导下对党支部进行梳理与调整，积极发挥党员先锋模范作用，锻造“三个过硬”（“政治过硬、能力过硬、作风过硬”），有效提升公司基层党组织的组织功能，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。二是加强思想建设，提升政治觉悟。公司扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深入学习贯彻中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，把党员教育作为基础性工程，着力抓好党员思想建设和学习教育，全年开展 15

次“三会一课”及主题教育，严格落实“第一议题”制度，把学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神和党的二十大精神作为首要政治任务，确保党员在思想上、行动上始终与党保持一致。三是加大反腐倡廉，营造风清气正政治生态。前海财险充分发挥党建在企业管理中的政治引领作用，秉承“清风守正、廉洁笃行”清廉金融文化核心理念，坚持激励与约束并重，探索建立长效机制，营造风清气正的政治生态。2023年，公司进一步严明纪律规矩，确保干部员工扣好廉洁从业“第一粒扣子”，同时定期组织开展廉政主题宣传及教育工作，切实提高党员的廉洁自律意识，确保党员的党性纯洁，切实营造风清气正的工作环境。

### **三、担当使命，服务大局**

#### **（一）主动融入国家发展大局**

作为首家总部注册在新疆的保险公司，前海财险响应党中央、国务院号召，积极服务“一带一路”建设和脱贫攻坚，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，服务当地保险需求，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，全力支持新疆地区经济社会发展。作为保险企业，前海财险充分发挥专业优势，践行绿色发展理念，积极推动绿色金融发展。2023年，公司不断丰富绿色保险供给，开发前海无忧骑行保、注册新能源汽车机动车辆保险、充电桩（站）充电安全责任保险、绿色建筑性能责任保险等绿色保险产品，增加绿色保险产品种类和保障范围，极大助力了绿色出行、低碳生活和减少环

境污染，为绿色行业和服务场景提供了及时、有效保障，促进了绿色金融健康发展。

## （二）助力推进普惠金融

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，重点面向小微企业、新市民群体开展多项普惠保险业务，充分发挥保险功能作用，服务保障人民美好生活。一是通过提供财产基本险附加盗抢保险产品，与安防科技公司合作搭建“安防+保险+服务”商业模式，为小微企业经营提供有效的风险保障。二是针对小微商铺企业开发专属店铺保产品，采用“场景化+通俗化”的条款、“线上平台+开放”的销售网络，形成一套通俗易懂、简洁清晰的小微企业标准化产品，具有免核保、价格低、保障全的特色亮点。三是聚焦小微餐饮企业新市民创业群体，与商业平台合作开展场景化产品，帮助广大商户有效抵御特定场景风险，不仅维系了小微商家的持续经营，也在一定程度上保障了消费者的权益，进一步增进了商业平台自身的运营效率，展现出了明显的社会效应。

## （三）全力服务实体经济

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。2023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，为实体企业平稳发展保驾护航，促进了当地经济稳定健康发展。2023年，前海财险承保了上海兴力达商业广场有限公司财产综合险（保额35亿元）、新疆旅游投资管理有限公司丝绸之路经济带旅游集散中心（大厦）财产一切险（保额13.7亿元）、深圳市深安企业有限公司C05地块配套工程项目施工总承包工程建工一切险（保额3.1亿元）等重点项目。

#### 四、不忘初心，坚守本源

前海财险坚持以服务人民为中心的根本立场，深刻把握金融工作的政治性、人民性，始终聚焦保险主业，秉承“以客为尊、至诚至臻”服务理念，在业务稳步发展的同时，始终将客户服务工作放在首位，切实做好保险理赔服务，更好发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”的功能作用，不断增强保险带给人民的安全感。2023年，公司持续提升客户服务水平，根据业务发展并对标同业推出了更加高效、便捷、人性化的服务举措：一是优化理赔流程，提高理赔服务质效，通过推行车险理赔单证电子化及提升理赔系统流程标准化等措施，提高理赔处理效率，持续深入做好保险服务工作，进一步提升小额理赔创新服务能力和客户满意度；二是为客户提供“主动、迅速、准确、便捷”的理赔服务，让客户损失

尽快得到赔偿；三是健全应急管理体系，重点做好风险隐患预警、灾害现场指引、灾害救助等工作，在暴雨、台风等灾害期间，通过向客户提供气象预警、防灾防损指导、上门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；四是利用 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。2023 年，公司全年累计赔付支出 8.40 亿元。

## 五、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。

一是制度机制方面。前海财险贯彻落实国家关于推动绿色发展的决策部署，2023 年公司组织召开绿色金融工作启动会，成立绿色金融工作小组，明确绿色金融工作职责与分工，制定《落实绿色金融指引实施方案》，将其纳入年度绩效考核体系，开展绿色金融专项审计工作，不定期追踪各部门推进情况，有序推进公司绿色金融工作开展。同时，将绿色投资作为投资决策的考量因素之一，根据监管部门及相关法律、行政法规的要求，公司制定《绿色投资管理办法》，制度上

明确了绿色金融的投资支持方向和重点领域，规范了相关投融资流程。二是产品设计方面。公司积极开展新能源车险、安全生产责任保险等绿色保险业务，开发绿色保险创新产品《前海财险绿色建筑性能责任保险》；针对新能源车险、环境污染责任保险、安全生产责任险、食品安全责任保险、绿色建筑及设备的建设期及运营期保险等绿色相关保险，制定了专属承保指引；推出绿色骑行保险产品、充电桩综合险等标准化绿色保险产品，引导机构支持绿色保险业务的开展。三是运营管理方面。公司持续将绿色运营、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：实施运营节能降耗，持续推进单证电子化；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，增强 OA 协同办公平台的功能升级与推广使用，切实提高绿色办公效能；合理规划职场布局，实行集约化、无纸化办公；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。

## 六、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。2023 年，公司积极履行合规管理职责，有效监测与防控各类合规风险，扎实推进合规建设各项工作。一是合规管理体系方面，公司已建立由董事会负最终责任、管理层直接领导、风控合规部作为合规管理部门统筹协调、审计稽核部检查监督、各部门及各分支机构负首要责任的合规



管理架构，构建起分工合理、职责明确、制约有效、报告关系清晰的合规组织体系。二是制度建设方面，公司组织开展制度“立改废”工作，对标各项监管要求对公司规章制度开展合规性审查，修订完善公司内部制度。2023 年公司共新建制度 10 项，修订制度 32 项，废止制度 4 项，制度涵盖承保、理赔、销售、产品开发、消费者权益保护、防范非法集资、反洗钱等方面，有效提升公司管理水平。三是风险管控方面，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。四是合规检查方面，2023 年对五家分公司开展了合规检查，检查内容包括承保管理、理赔管理、财务管理、综合管理等，并对发现问题进行了追踪整改。五是合规文化方面，公司积极推动内控合规文化建设，制定合规宣导培训年度规划，充分采取邮件、现场、视频、网络会议等方式多形式多渠道开展风险管理、法律合规、反洗钱、涉刑案件、扫黑除恶及防范非法集资等相关培训宣导合计 150 次，助力提升全体员工合规意识，促进内控合规要求内化于心、外化于行。六是清廉建设方面，公司深入推进清廉金融文化建设，厚植清风守正、廉洁笃行、诚信为民、厚德致远的公司文化，组织开展集体观影、案例警示教育、演讲比赛等形式多样的清廉教育主题活动，丰富员工文化生活，弘扬清廉守正进取之风。

## 七、科技赋能，提质增效

2023年，前海财险持续推进数字化转型建设工作，进一步强化科技赋能，推动企业高质量发展。一是在满足各类监管要求和业务管理需求的基础上，持续加强信息系统建设，以需求和问题为导向，完善和优化核心业务系统，提升了需求响应满意度和运营效率；二是进一步深化并拓展“前海保”平台功能，实现了公司产品营销可配置化、渠道接口标准化、销售管理移动化与线上化；三是车险理赔系统本地化项目落地，该项目实现了与新影像系统平台的对接，通过本地化+SaaS服务进行部署，体现了公司技术能力的提升与进步；四是实现自动转账确认功能，该功能支持随时随地在移动端进行人工操作，显著提高了财务条线人工作业效率，更具时效性、灵活性与便捷性；五是上线微信委托代扣支付方式，支持自动续费、解约、退款等连带功能，助力提升客户服务质效与用户体验。

## 八、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。公司积极贯彻落实监管要求，扎实开展消费者权益保护工作。一是对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，将消费者权益保护相关工作纳入经营发展战略和企业文化建设中，并将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价。二是制定公司2023年保险消费者权益保护工作计划，不断完善消费者权益保护制度与机制，确保消费者

权益保护各项工作有据可依。三是开展产品和服务审查工作，提高合同文件法律审查中涉及消费者权益保护工作要求，在与对外相关主体签订合作协议过程中添加“消费者权益保护条款”内容，明确签约主体在消费者权益保护方面的责任和义务。四是保障消费者个人信息安全，制定客户信息管理制度，建立客户信息保护政策和保障机制，规范个人信息收集、使用政策，并通过综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，防范非法客户端接入，确保数据安全，防范用户信息泄露。

2023 年公司共受理各类涉及保险消费者权益的投诉案件共 614 件，较去年同期下降 17.91%，其中监管转办投诉件 335 件、公司自接投诉件 279 件，具体情况如下：

2023 年共受理监管转办保险消费投诉案件 335 件，占投诉总量的 54.56%，亿元保费投诉量 21.76 件/亿元，同比上升 30.91%。从险种分布情况看，财产险 218 件，占比 64.69%；意健险 70 件，占比 20.77%；车险 47 件，占比 14.54%。从地区分布情况看，深圳分公司 27 件，占比 8.06%；广东分公司 23 件，占比 6.87%；湖北分公司 15 件，占比 4.48%；新疆分公司 13 件，占比 3.87%；其他（总部拓展业务）257 件，占比 76.72%。

2023 年共自接受理保险消费投诉案件 279 件，占投诉总量的 45.44%，同比下降 47.95%。从险种分布情况看，财产险 135 件，占比 48.39%；车险 110 件，占比 39.43%；意健险 34 件，占比 12.18%。从地区分布情况看，广东分公司 51

件，占比 18.28%；深圳分公司 48 件，占比 17.20%；四川分公司 16 件，占比 5.73%；湖北分公司 10 件，占比 3.58%；新疆分公司 7 件，占比 2.52%；其他（总部拓展业务）147 件，占比 52.69%。

## 九、以人为本，关爱员工

前海财险始终秉承“以人为本”的发展理念，2023年度在促进就业和关爱员工方面做了大量工作，切实保障员工利益，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。一是丰富职工权益，推进和谐企业共建。公司设置特色假期，如结婚奖励假、生日假等；定期组织全员体检，为员工筑起身体健康的“防护墙”；每年为员工购买涵盖重疾、意外、住院等全方位保障的补充商业保险，对住院员工进行关怀慰问并提供补贴。公司修订了员工手册，在手册中对公司制度、员工权益、发展通道等进行了说明，以帮助员工了解公司文化，更好地保护自身权益。二是开展多元化培训，提升能力素养。举办新员工培训，帮助员工快速融入团队；组织开展前海财险“大家讲堂”系列培训，着力提升干部管理能力及员工专业技术、业务能力等，促进个人成长和自我价值实现。三是加强员工关怀，营造舒适工作氛围。每周组织开展社团活动，成立羽毛球等社团，丰富员工业余生活，增强身体素质；举办特色节庆活动，每月组织员工下午茶和生日会活动，在春节、妇女节等节日发放员工关怀礼物，有效激发了员工的工作热情和积极性，显著增强了员工集体归属感和文化认同感。

## 十、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。2023年，公司积极升级保险理赔服务，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2023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，包括“3·15消费者权益保护宣传周”、“7·8保险公众宣传日”、“金融知识进万家”、防范非法集资宣传月等活动，借助悬挂横幅、张贴海报、摆放宣传折页、播放相关视频等方式进行金融知识宣传，并积极进入公园、社区、写字楼、养老院等场所向社会公众讲解普及保险、金融等知识，引导消费者选择正确的金融产品和服务，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，按照中央金融工作会议和中央经济工作会议提出的要求，立足保险本源，坚守保险为民的初心使命，主动服务国家战略，持续发挥风险管理和保险保障功能，在企业高质量发展的同时持续践行保险业社会责任，致力于保障和改善民生，促进社会和谐稳定，以高质量保险服务守护人民美好生活，为中国经济社会高质量发展贡献保险力量。