

# 新疆前海联合财产保险股份有限公司

## 2019 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”）是经中国银行保险监督管理委员会批准设立的全国性财产保险公司。公司于2016年5月19日开业，注册资本10亿元人民币，住所位于新疆乌鲁木齐，营业场所位于广东深圳。

前海财险积极培育以“共融、共创、共享”为核心价值观的企业文化，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，秉持“诚信为本、客户为先、务实为荣、高效为上”的经营原则与“人格平等、规则平等、机会平等”的人才理念，致力于快速成长为中国财产保险行业的标杆型企业 and 新锐力量。

自成立以来，前海财险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；公司始终坚持服务实体经济，为社会提供长期的稳健风险管理和保障服务；秉承“以客为尊、至诚至臻”的服务理念，为客户提供优质、快捷的理赔服务和增值服务，全力打造“服务一流、价值一流”的保险品牌。

2019年，前海财险坚持创新发展，严格内部管理，强化风险防控，较好地完成了各项目标任务。公司全年实现保险业务收入22.66亿元，较2018增加7.23亿元，增长率达到47%；2019年末，公司总资产达到20.23亿元，较2018年增加4.24亿元；公司偿付能力保持充足，各项责任准备金提取余额达到10.58亿元，较2018年末增加3.71亿元。

2019年，前海财险积极履行对客户、股东、员工和社会的责任，致力于为社会创造更多的价值，为社会发展贡献更大的力量。

## **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。在自身取得快速发展的同时，积极投身“金融援疆”建设工作，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。2019年，前海财险获得新疆乌鲁木齐经济技术开发区颁发的“2019年度社会贡献突出金融机构”荣誉称号。

### **（二）促进对外开放方面**

国家“一带一路”战略布局为保险行业带来了前所未有的历史发展机遇。随着国家进一步对外开放，企业对货运险、境外旅游意外险等险种的需求不断增加。前海财险根据市场

发展，充分发挥风险预警、风险管理功能，及时推出境外旅游意外伤害保险，为在疆企业构建全方位的风险保障体系，积极助力企业“走出去”。2019年11月，前海财险与新疆乌鲁木齐橡胶树会展有限公司签订合作协议，为10名客户提供了1136万元保额的境外旅游意外伤害保险。

### **（三）服务实体经济方面**

车险业务是前海财险规模最大的主营业务。公司为涉车企业提供多种类的车辆保险产品，主要包括：机动车交通事故责任强制保险、机动车综合商业保险示范、特种车综合商业保险等。公司积极践行社会责任，向合作企业提供完善的风险保障和保险服务，同时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。

前海财险积极服务于广大中小微企业，为其提供涉及财产损失、货物运输、责任保险等多方面风险保障产品。在支持参与国家工程建设方面，公司2019年承保了上海宝冶集团有限公司多个重大项目的建筑工程一切险，保额近10亿；在支持服务业及民营经济方面，公司2019年承保了深圳鸿兴莱华酒店有限公司的公众责任险（保额6000万）、杭州千岛湖新天地文化发展有限公司的公众责任险（保额5000万）。

## **二、不忘初心，回归本源**

前海财险积极践行“保险姓保”原则，通过健全应急管理体系，有效提高处理化解急难险重任务能力。广东地区为台风暴雨事故多发地，为做好防汛防灾工作，前海财险在台风暴雨气象灾害期间，及时启动风险隐患预警及排查应急方

案，实施风控人员现场复勘回访等措施，全力推动降低保险标的风险，确保合作客户财产及人身安全，同时积极参与灾害救助工作。

此外，前海财险积极探索研究构建多层次社会保障体系、创新社会治理等课题，积极发挥保险风险管理功能，主动参与协助政府治理、社会综合治理等工作。

### **三、改革创新，提质增效**

2019年，前海财险进一步强化科技赋能。在满足各类监管需求和日常业务管理需求的基础上，持续加强信息系统建设，完成了核心系统产品工厂和收付子系统的重构优化，并新建移动核保、车辆推修等子系统，优化承保理赔流程；此外，公司引进 PAAS 云平台，有效提升基础架构平台资源的管理能力；引进 SD-WAN 广域网技术优化网络架构，有效提升网络质量和管理水平；同时，为提升用户操作体验及客户服务水平，公司积极开展知识图谱、语音识别、大数据分析等新技术应用研究和试验；公司持续聚焦新零售，2019年围绕新零售建设做了大量工作，初步建成了相关平台体系。

### **四、节能减排，热心环保**

节能减排是国家实现全面协调可持续发展的一项重要举措，前海财险一直以来都致力于保护生态、节约能源，高度重视企业运营中的资源节约，注重培养员工勤俭治司和绿色环保的观念。

公司自成立以来一直保持着良好的节约资源的传统。如一直坚持纸张的双面使用，废弃纸张及信封的再利用等；为

响应环保号召，公司自 2016 年起便积极推动实现保单电子化。电子保单是由保险公司向消费者签发的以数据电文形式存在的证明合同关系的电子文件，具备传统纸质保单同样的内容和同等法律效力，具有便捷、高效、加密防伪防篡改、低碳环保等核心优势。据中国银保监会发布的 2018 年保险数据统计报告显示，2018 年，保险业新增保单近 300 亿件，以每份保单需要 5 张 A4 纸计算，上述保单需用掉 1500 亿张纸，相当于 1765 万颗树。在公司的积极努力推动下，2019 年，前海财险互联网业务已基本实现商业车险和非车险全部保单的电子化，向着全面保单电子化迈进了一大步；2019 年，前海财险进一步推进办公自动化系统（OA）项目的开发上线，全系统基本实现 OA 办公，进一步节约了大量纸张。

## **五、以人为本，以善为先**

### **（一）消费者权益保护方面**

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和落实。

2019 年，公司进一步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、工作流程及工作规

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。

2019年，公司共受理各类涉及保险消费者权益的投诉案件共430件，亿元保费投诉量7.25件/亿元。从地区分布情况看，广东占41.86%，深圳占13.72%，新疆占7.21%，四川占3.49%；从险种分布情况看，车险占63.72%，非车险占36.28%。

## （二）关爱员工成长方面

员工是企业发展的根本。前海财险以“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。始终遵循以人为本的原则，尊重和关心员工，维护员工的合法权益，营造优良的用人环境，促进员工的价值实现和能力提升，实现企业与员工的共同成长。

前海财险严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，建立了包括劳动合同管理、考勤休假管理、薪酬福利管理等在内的一整套人力资源管理制度，并不断加以完善，搭建合规用工体系。前海财险对员工的关爱体现在多个方面，各级机构定期开展各项福利项目，包括员工体检、生日庆贺、重要节日慰问、生病住院关怀等等。为丰富员工生活，前海财险组织多种文体活动，让员工在紧张的工作之余身心能得到放松。2019年，公司组织了“魅力女神节，烘焙幸福味”、

“逐梦财险 笑傲江湖”、中秋主题摄影比赛、季度生日会等丰富多彩的活动。公司积极为员工创造健康、舒适的工作环境，努力使员工能够保持良好的工作状态，有效增强了员工归属感和凝聚力。此外，前海财险一直致力于构建完善的培训体系，努力提升员工的知识和技能，为员工职业发展提供更大的空间。（三）致力公益慈善方面

前海财险一直关注着社会特殊群体、受灾群众和贫困家庭的生活，积极向他们提供力所能及的帮助。2019年主要开展了以下公益慈善活动：

2019年7月，前海财险以2019年“7.8全国保险公众宣传日”活动为契机，积极推动落实“7.8”保险行业扶贫健步走和扶贫公益跑活动；2019年8月，前海财险参加新疆行业协会举办的“2019年春芽计划”爱心包裹捐赠活动，在活动中共捐赠物品52件，并参加爱心包裹分拣工作，使捐赠物资分类明确、包装完整，对扶贫帮困起到了积极助力作用；2019年11月，前海财险在四川银保监局和四川省保险行业协会指导下，积极助力四川省邻水县的脱贫攻坚工作，采取“以购代捐”的形式，购买农产品公司3840元，向贫困家庭奉献爱心。

今后，前海财险将继续沿着全力打造“服务一流、价值一流”的优秀保险品牌的道路稳健前行，不断优化客户体验，为客户创造更大的价值；继续践行“共融、共创、共享”的

核心价值观，使公司成为行业精英大展宏图的人生舞台；持续提升公司专业化运作能力、整体盈利能力和可持续发展能力，努力为股东、客户、员工和社会创造更大的价值。同时，前海财险将以更大的热情和责任履行好企业公民的各项社会责任和义务，用更加丰富的保险产品和更加优质的客户服务，为国家繁荣、社会稳定与人民幸福贡献自己的力量！