

都邦财产保险股份有限公司

2021 年度社会责任报告

一、支持河南洪水灾害救援

2021 年 7 月，河南多地连降暴雨，都邦保险第一时间启动重大突发事件应急预案，成立重大灾情应急小组。总、分公司协调联动，建立河南防灾减灾应急管理理赔群和救援群，开设绿色理赔通道，协调当地全损车拍卖和救援公司参与抢险救援，并针对水淹车实行“三免政策”，简化理赔流程，提供线上便捷服务。提高河南资金支付优先级，确保证理赔资金余额充足，保证支付渠道畅通。都邦保险郑州、商丘、新乡等机构理赔救援小组奔赴一线，开展灾害救援工作，共协调 50 余人次参与救灾工作，历经 20 天 480 小时的日夜奋斗，河南灾后理赔工作全部处理结束，在此次河南暴雨中，都邦保险共接报案 1020 件，承担社会保险责任 2449.32 万元，展现了都邦保险准确、快速、高效的服务精神。

二、迅速应对大连冰雹

2021 年 10 月 1 日，大连地区突降冰雹，导致当天案件量突增至 1000 多件，都邦保险积极协调辽宁等机构 6 人次紧急驰援大连，积极应对此次冰雹，保障灾后理赔服务。此次冰雹共接报案 1777 件，承担社会保险责任 1145 万元。

三、快速响应石家庄涉水大巴

2021年10月11日，石家庄市平山县钢城路滹沱河段一载有51人通勤大巴车涉水时倾覆，造成14人遇难。为应对本次重大突发事故，都邦保险立即启动应急方案，统一领导、分级负责，反应及时、措施果断，切实履行“主动、迅速、准确、合理”的理赔原则。开通绿色通道，减材料、及时支付，提供了较为宽松的理赔环境。安抚死者家属，缓解政府工作压力，积极履行社会责任，承担社会保险责任1600万元。

四、都邦保险自然灾害预警提醒服务

2021年，为应对大面积自然灾害预控和减损工作，主动关怀帮助客户防灾减损，提升客户服务水平，都邦保险启动了常态化自然灾害监控及自然灾害预警短信提醒服务。通过与各机构建立自然灾害监测预警响应机制，提前监控和发送预警短信，积极做好灾前短信提醒、预防指导和灾后理赔指导服务。2021年在发生了烟花台风、河南水灾和大连冰雹等自然灾害前后，都邦保险共计为相应地区客户发送103589条自然灾害预警短信，有效帮助客户做好防灾减损准备，履行了保险公司的社会责任。

五、开通在线客服平台

2021年7月，除原有95586热线和柜台服务模式外，都邦保险开发了在线客服平台，为客户提供了新的服务渠道，同时组建了专职在线客服团队。客户可以在浏览都邦保险APP、微信公众号和官方网站时，在线与客户服务人员取得联系，获得所需信息，该模式更为便捷，符合大众沟通模式和习惯。截至2021年

底，都邦保险在线客服平台共计为 714 人次客户进行了服务。

六、消费者权益保护

2021 年，都邦保险积极开展了“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。都邦保险通过官方网站、微信公众号、易企秀等平台发布《“3·15”教育宣传周特刊》《以案说险风险提示专刊》等多个线上教育宣传栏目。全国各机构通过张贴活动宣传海报、印发宣传手册、现场讲解、悬挂活动条幅、使用 LED 电子屏等方式向保险消费者进行宣传。同时，还积极在《安徽商报》《江淮晨报》《中安在线》等新闻媒体刊发宣传稿件，扩大宣传覆盖面和影响力。活动期间，都邦保险参与人数达 3846 人次，发布原创宣教信息 22 条，原创宣教信息点击数量为 52720 人次。

2021年6月，都邦保险集中组织开展了以“学法用法护小家·防非处非靠大家”为主题的防范非法集资宣传月活动，通过形式多样的宣教活动，揭示非法集资特征及危害，增强社会公众对非法集资的防范意识和能力。活动期间，都邦保险共开展网点宣传活动251场，参与人数12899人，网点宣传覆盖率近100%；开展外出宣传活动121场，参与人数18884人；发布原创作品244条，点击量达48498次，发送宣传短信643条，发布新闻稿件96次；举办警示教育179场，累计参与人员3817人次，机构员工覆盖率达98%。

2021 年 7 月，都邦保险组织开展“7.8 保险公众宣传日”活动，通过自媒体推送内容 43 次，发布新闻 26 篇，发布短视频

88 部；建设利民便民营业网点 249 个；开展“保险五进入”活动 125 次，参与机构 135 个，各分公司积极为有需求的群众提供饮水、如厕、口罩、消杀、纸巾、花镜、纸笔等便民服务；都邦保险上海分公司等走进社区、街道、公园，进行垃圾清理、拾拣及分类，为文明助力；都邦保险四川分公司等开展献血公益活动，以实际行动践行保险人的责任与使命；都邦保险中山中支等开展走访慰问老党员活动，为老党员送去关怀与温暖。

七、公益慈善活动

自 2016 年以来，都邦保险先后投入近百万元，帮扶吉林蛟河市黄松甸镇南顶子村。2021 年，都邦保险再次走访慰问贫困村民，并送去慰问品。通过多年帮扶，该村已成功实现整体脱贫目标，全村脱贫 48 户，惠及 108 人，脱贫率达 100%。

都邦保险积极在全国多地开展各类扶贫公益活动。1 月 26 日，都邦保险在福建省宁德市福安穆云乡上村村开展“阳光 1+1”老区村新春行暨保险行业“献爱心，送温暖”慰问活动；六一期间，都邦保险作为唯一保险赞助商，为“凤凰尚境”杯平凉市第二届六一晚会演职人员和观众提供全程意外险保障；6 月 1 日，都邦保险前往大理白族自治州鹤庆县龙开口镇忠义初小举办助学慰问活动；6 月 3 日，都邦保险走进漳州正兴养护院开展“关爱老年人 保险在行动”公益宣传活动；9 月 9 日，都邦保险来到大连市普兰店区四平街道，为该街道四平社区捐款 2 万元用于修建党群服务中心。