

都邦财产保险股份有限公司

2022年度社会责任报告

一、关于都邦保险

（一）公司简介

都邦财产保险股份有限公司（以下简称“都邦保险”）成立于2005年10月19日，注册资本金27亿元，注册地为吉林省吉林市。作为国有控股企业，都邦保险在历经十余年发展后，已设立省级分公司33家，中心支公司137家，支公司93家，营销服务部118家，营业部3家，形成了覆盖全国的机构服务网络。

都邦保险目前经营的主要险种达200多个，主要经营产品范围包括：机动车辆保险、财产损失险、责任保险、信用保险和保证保险、短期健康保险和意外伤害保险等。

都邦保险坚持以客户为中心，不断与时俱进，积极推进保险产品服务创新及品质提升。先后获得了“2017年度最具社会责任保险公司”“2018年度保险服务之星”“2019年度卓越客户服务保险公司”“2020年度严选综合保障计划”

“2022年中国保险行业风云榜年度产品创新榜”等荣誉称号。

都邦保险积极参与、支持国内外文化、体育事业，先后成为第十一届国际田联世界田径青年锦标赛指定保险赞助商、F1摩托艇世界锦标赛唯一指定保险服务商、中国女足世

界杯指定保险服务商、中国女子足球国家队官方合作伙伴、环崇明岛女子国际公路自行车赛保险服务商、中国男子篮球职业联赛（CBA）官方赞助商、第24届中国金鸡百花电影节荣誉合作伙伴等。

都邦保险积极履行企业社会责任，在汶川地震、玉树地震、吉林洪灾等大型自然灾害发生后，积极组织捐款捐物支援灾区，并在四川德阳设立长期的春蕾公益项目，建立“都邦春蕾学校”，通过捐款捐物、设立奖金、传道授业、结对子等形式，为灾后重建的学校师生送去长期的关怀与帮助。在扶贫工作方面，公司积极助力吉林省内脱贫攻坚工作，协助属地政府开展送医下乡、捐资助学等活动，用行动践行合格保险企业的社会责任。

（二）经营综述

2022年，都邦保险按照“一个核心”“两个维护”“三个价值”“四个改进”战略思路，以优化结构、成本管控、降本增效、提升服务为抓手，持续推进科技赋能，提高客户服务水平，推动公司创新转型发展。

2022年，都邦保险全年实现保费收入32.4亿元，为社会提供各类风险保障金额4.4万亿，同比增加4.4%；综合赔款支出20.2亿元，同比减少18%。

二、保障民生安康

2022年，都邦保险吉林分公司在通化、四平、延边、辽

源等多地区承保多家医疗机构的医疗责任险，为医院的医疗事故提供保险保障、缓解医患矛盾，全年提供风险保障累计4053万元。吉林分公司为长春市全区的市政单位提供公众责任险，全面保障全市因排水井盖、雨水井篦和路面塌陷造成的第三者人身伤亡和财产损失，全年提供风险保障累计1550万元。

都邦保险大连分公司服务自贸区建设，支持实体经济恢复发展。大连分公司于2016年开创了与交警支队事故处“警保联动”的合作。多年来共同打掉了大量虚假案件，对当地治安管理起到了一定的辅助作用。大连分公司“中南路便民服务站”作为大连市首家也是目前唯一一家警保合作网点，是都邦保险与大连交警联手推行的便民服务创新亮点项目，是继“警保联动”合作模式后再次推出的又一惠民之举。服务站内可办理机动车违法违章处理，补换领机动车牌证、驾驶证、检验合格标志，办理机动车临时号牌，自助证件拍照，驾驶员体检等多项业务，能够满足群众“一站式”办理机动车和驾驶证的相关业务需求。通过警保合作的开展，大连分公司为大连交警支队公共设施提供了2500万元的公众责任险保险保障，为大连最大的驭航泊车市内户外停车场，提供了超过40000个停车位的停车场责任险保险保障，为共治、共享、共赢，全力构建大连交管服务新格局奠定了坚实基础。

2022年，都邦保险河南分公司参与了中原农险的“中原

医惠保”商业补充医疗共保项目，累计承保 21.9 万人，提供保障金额 518167.33 万元，累计赔款 48.79 万元。

2022 年，都邦保险泰州中心支公司作为从共保方（共保份额 20%）参与到泰州兴化市长期护理保险服务项目（第二片区）中，为泰州兴化市城乡居民提供服务，累计承保人数 42 万人，截至目前享受待遇人员 105 人。

2022 年，都邦保险新疆分公司为新疆户籍居民及援疆工作人员提供意外保障项目，累计人数 65.02 万人，提供保障金额 217200 万元，累计赔款 1354 万元。

三、发展绿色保险

2022 年，都邦保险江苏分公司积极服务当地相关企业，承保环境污染责任保险 177 家，提供风险保障累计 2.29 亿。承保前，江苏分公司对投保企业进行实地风险评估，根据企业生产性质、规模、管理水平及危险等级等要素合理厘定承保条件。承保后，主动定期对投保企业环境事故预防工作进行检查，及时指出隐患与不足，并提出书面整改意见，督促投保企业加强事故预防能力建设，并将有关情况报送当地环保部门。保险事故发生后，理赔人员及时介入，认真执行环境污染事故承保和赔付程序，确保赔款及时支付。保证赔付过程公开透明和信息通畅，受害人可通过环保部门和保险公司获取赔偿信息，最大程度保障受害人的合法权益。

四、灾害救援和灾后重建

2022年8月13日，山西黎霍高速中阳段工地发生特大洪灾，接到报案后，都邦保险防灾减灾指挥小组立即响应，配合当地政府和受损单位组织救援行动，本次事故共造成5死13伤，预估保险赔偿金额522.8万元。

2022年7月8日，黑龙江大庆哈大高速出口处发生重大交通事故，都邦保险黑龙江分公司第一时间赶赴现场查勘取证，并积极配合政府部门开展相关工作，持续跟踪、定期回访，截至2023年4月12日，已累计赔付329.78万元。

五、消费者权益保护

（一）消费者权益保护工作开展情况

2022年，都邦保险贯彻落实中国银保监会对消费者权益保护工作的整体要求，切实维护消费者合法权益，提高了消费者权益保护意识，始终着力解决侵犯消费者权益的突出问题，充分落实了各项工作。

在体制建设方面，都邦保险董事会、风险管理与战略规划委员会、监事会和高级管理层多次通过会议审议消保文件和相关议题，指导、监督消保工作开展。同时，公司建立了以《消费者权益保护工作管理办法》为核心的管理制度体系，涉及审查、考核、审计、风控、销售、信息技术等十几个方面，明确了总公司和各级机构的任务及操作流程，为消保工作的顺利开展建立了完善的理论基础。

在机制与运行方面，新建、修订了多项制度，包括《个

人信息保护制度》《消保内部考核制度》《消保内部审计制度》等。开展了产品和服务消保审查工作、消保年度审计工作、消保年度内部考核工作等，同时落实了消保信息披露工作和内部培训工作等。

在操作与服务方面，规范了对产品和服务营销宣传和第三方合作机构的管理工作，组织全辖开展了相应的监测检查和监督检查工作。开发了互联网业务的销售行为可回溯系统，对互联网营销活动实现了全环节的技术监控。同时，落实了多项措施有效改善面向老年人、残障人士等特殊人群的服务。

在教育宣传方面，明确了总公司和各级机构的责任主体和管理体系，修订了《教育宣传制度》。通过线下、线上多种渠道，灵活多变地开展了多项常态化教育宣传工作，并在监管部门的号召下，成功开展了“3·15 教育宣传周”“7·8 全国保险公众宣传日”“反洗钱、反欺诈”等多项主题活动。

在纠纷化解方面，修订了投诉管理相关制度，并新建立了《纠纷调解管理制度》和《重大消费投诉应急处理预案》，组建成完善的多元化纠纷化解机制，从上到下，严抓严管，层层落实，并组织全辖先后开展了重大消费投诉应急处理演练工作。

（二）投诉相关数据及分布情况

2022年，都邦保险全年受理的案件投诉量为1318件，同比减少了28%。其中监管转办投诉量为227件，同比减少了44%，在监管转办投诉量中销售及承保业务类投诉为29件，占比

13%，理赔类投诉为198件，占比87%。自收投诉量为1091件，同比减少了23%，在自收投诉量中销售及承保业务类投诉为68件，占比6%，理赔类投诉为1023件，占比94%。

从地区分布情况看，广东占27.2%，河南占7.7%，中山占7%，山东占5.7%，江苏占5.2%，大连、浙江、福建占比在3%到5%之间，安徽、内蒙古、宁波、辽宁、四川、山西、北京占比在2%到3%之间，湖南、深圳、贵州、上海、江西、河北、陕西、湖北占比在1%到2%之间，青岛、泰州、甘肃、黑龙江、天津、重庆、吉林、苏州、广西、厦门、新疆、云南占比均不足1%。

2022年，都邦保险在投诉管理方面通过制度完善、机制改革等多方面举措，加大了管理和奖惩力度，投诉情况明显改善，服务大幅度提升，切实保护了消费者实际权益，维护了公司品牌形象，获得了客户的普遍好评。

六、支持疫情防控

（一）员工积极参与志愿行动

2022年初，苏州市发生新冠肺炎疫情，都邦保险苏州分公司员工踊跃参与社区疫情防控志愿服务。截至5月31日，五位员工累计参加防控工作78次，其中分公司理赔部孙欣恒参与39次。

2022年新年伊始，宁波北仑疫情突然来袭。都邦保险宁波分公司北仑支公司负责人汪勤奋响应北仑区金融监管局号召，积极报名参加志愿者服务队。

2022年3月8日，都邦保险吉林中支副总经理李伟、理赔部负责人李浩霖参与吉林市金融办组织的志愿服务工作。随着疫情发展，吉林市进入全市静默状态，李伟和李浩霖又加入了封控区配送保供物资队伍，同时参与对封控区、管控区的消杀工作。

2022年，中山市多次组织开展全市全员大规模核酸检测，都邦保险中山中支党员何春婷多次带领志愿者队伍参与核酸检测工作。

2022年，都邦保险上海分公司员工黄亮先后两次参与街道和居委会一线志愿者防疫工作和杨浦团区委组织的青年志愿工作。

2022年，都邦保险唐山迁安营销服务部经理赵中荣、唐山市区业务团队经理于宝生获社区颁发的“路北区抗疫先锋”荣誉证书和奖杯；唐山理赔部滕海军协助医护人员配送核酸检测试剂和采样样本。

（二）助力援吉医疗队服务保障工作

自吉林市疫情暴发以来，内蒙古、黑龙江、江西、陕西、河南、辽宁、四川7个省区和北部战区等调派17支医疗队驰援吉林市疫情防控工作。

作为吉林本土金融企业，为积极履行社会责任，助力吉林市疫情防控，都邦保险于2022年4月12日，通过吉林市有关部门向抗疫一线爱心助力50万元，用于援吉医疗队服务保障

障工作，为驰援吉林市的省外援吉医疗队日常工作生活保驾护航，解决援吉医疗队的后顾之忧。

（三）创新服务形式，支持企业复工复产

近两年来，都邦保险大连分公司与光大银行大连分行近10家支行建立了良好的合作关系。累计协助光大银行服务企业52家，授信金额38.3亿元，实现保费收入143.8万元。同时，大连分公司在疫情期间开通了保险减费延期服务。简化手续，为停驶车辆办理停复驶手续，减轻车主的保费负担。

都邦保险重庆分公司针对投保公众责任险的重庆洪崖洞酒店有限公司、重庆小天鹅物业管理有限公司等受疫情影响严重的酒店及餐饮企业，采取了降低保费等措施；对部分停业企业采取延长保险期限、不加收保费等举措。

七、助力公益事业

2022年4月27日，宁波市交通运输协会集装箱运输分会对年度集运分会爱心助学先进单位进行了通报表彰，都邦保险宁波分公司获得了交通运输协会颁发的爱心助学先进单位荣誉称号。自2018年起，宁波分公司持续大力支持宁波交通运输协会集卡分会与共青团北仑区委联合组织的爱心助学活动，用爱心照亮学子求学之路，点燃贫困家庭希望之光，鼓励孩子们努力学习，用知识改变命运。

2022年5月6日，都邦保险黑龙江分公司牡丹江中支与西安区人大代表及各企业代表组成公益小队，前往东和村植树

点进行义务植树，为美丽乡村增添浓浓绿意，为当地生态文明建设贡献力量。

2022年6月27日，在“广东扶贫济困日”到来之际，都邦保险广东分公司、佛山中支、中山中支为贫困地区有关项目捐款，以实际行动支持巩固脱贫成果、推进乡村振兴及慈善公益事业，营造扶贫济困、奉献爱心的良好氛围。

2022年7月13日，都邦保险广东分公司汕头中支积极响应由汕头市银行业协会、汕头市保险行业协会联合发起的“汕头市银行业保险业2022年无偿献血公益活动”，中支多名员工报名参加。献血活动体现了员工勇担社会责任、弘扬献血救人的高尚情怀。

八、参与行业共建

2022年6月，都邦保险在全系统范围集中组织开展了以“守住钱袋子·护好幸福家”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。全系统共开展网点宣传活动178场，参与人数6668人，网点宣传覆盖率达93%；开展外出宣传活动81场，参与人数5592人次；通过各类网络平台，发布原创作品60条，点击量达35912次；各分公司通过晨会宣导、播放宣传教育视频、专题培训会议等方式举办警示教育159场，累计参与人员3548人次，机构员工覆盖率达96%。

2022年7月，都邦保险在全系统集中开展了以“奋进新征程，保险守护稳稳的幸福”为主题的“7·8全国保险公众宣传日”活动。活动开展以来，通过官方微信公众号、抖音短视频等自媒体平台累计推送相关内容335次，公司内网发布机构新闻报道26篇；与外部媒体紧密合作，其中省级媒体报道3次，为活动顺利开展营造了良好氛围。都邦保险各分公司积极参与组织“助推乡村振兴、服务老年群体”健步走活动，展示员工奋发有为、敢于拼搏的精神风貌，累计参与活动3910人次，组织活动201次；积极参与“卡点 show 保险”短视频挑战赛，在各社交平台发布短视频92部，获赞数最多单个作品点赞数685个，总点赞数3374个，充分运用抖音、微信等平台开展线上推广传播；为有需求的群众提供便民服务；在职场接待区域放置可供取阅的金融保险、健康保健、防范非法集资、扫黑除恶、反洗钱等方面知识普及资料；在查勘车内配备瓶装水、健康包、雨伞、消毒湿巾、口罩等装备，为消费者提供周到细致的服务。同时，多家分公司还积极开展“总经理接待日”“客户服务节”活动，满足消费者实际需求，推进完善规范化、专业化客户服务体系进程；组织“保险五进入”活动，走进社区、农村、学校、企业，举办金融知识讲座，发放宣传资料，普及保险知识；邀请企业客户、社会公众、消费者代表走进公司，了解保险业务流程和公司发展历程，为提升保险客户获得感，多家分公司邀

请客户来访体验保险科技带来的便捷性，并着重从老年客户群体差异入手，着力优化服务流程，提升金融适老化服务水平，从帮助老年人防范电信诈骗、非法集资等重点方面，开展教育宣传活动，各分公司开展相关活动177次，邀请客户现场参与活动32次，举办展览19次。

2022年9月，都邦保险在全系统范围集中开展了“金融知识普及月”活动，通过网络平台宣传、内部员工培训、营业网点宣传、金融知识进社区等形式宣传普及金融知识。都邦保险全系统组织相关活动累计达354次，受众消费者人数94518人，发放宣传资料累计15109份，自媒体推送阅读量达67259次，通过全国性、地方性媒体报道共计2次。