

# 都邦财产保险股份有限公司

## 2023年度社会责任报告

### 一、关于都邦保险

#### (一) 公司概况

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，注册地吉林省吉林市。作为国有控股企业，都邦保险在历经18年发展后，已建成含33家省级分公司在内的364家分支机构，形成了覆盖全国的机构服务网络。

都邦保险目前经营主要险种达200余个，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。成立以来，为社会提供各类风险保障46.8万亿元，支付各类保险赔偿累计316.1亿元。

都邦保险坚持以客户为中心，不断与时俱进，积极推进服务品质提升。先后获得“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，为灾后重建学校师生送去长期的关怀与帮助。在扶贫公益方面，都邦保险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、精准扶贫等活动，用实际行动践行合格保险企业社会责任。

## **（二） 经营综述**

2023年，都邦保险坚持党建引领，以“转型发展、全面改革”为总体战略思路，以创造价值为导向，努力实现“三个价值”发展目标，力争成为运营高效、有特色、专业化的保险服务提供商。

2023年，都邦保险积极履行社会责任，通过服务实体经济发展，助推脱贫攻坚战，提高服务水平等措施响应国家政策号召。全年实现保费收入36.04亿元，为社会提供风险保障金额6.61万亿元，赔款支出19.01亿元。

## **二、 服务国家战略**

### **（一） 服务乡村振兴**

12月27日，吉林通化市财政局对外公告了通化市2024年政策性农业保险承保机构遴选项目成交结果，都邦保险迎

来中标喜讯，这也是吉林省 2024 年政策性农业保险承保机构遴选公布的第一标。

## **(二) 赋能中小微企业发展**

都邦保险全面梳理服务小微企业的保险业务，不断完善业务模式，积极拓展小微企业保险保障渠道，探索完善服务小微企业的专属保险产品，建立小微企业和个体工商户数据统计监测机制。公司在出单系统中开发设置小微企业和个体工商户客户身份标识方案，建立小微企业和个体工商户数据统计基础，初步实现通过保险业保单登记管理信息平台报送小微企业和个体工商户保险保单数据。

## **三、保障民生安康**

### **(一) 服务健康中国建设**

2023 年，都邦保险为江苏泰州兴化市城乡居民提供服务，累计承保人数 42 万人，保险保障金额 600 万元，截止目前享受待遇人员 1243 人。

2023 年，都邦保险为吉林蛟河市重度失能一、二、三级城镇职工和城乡居民提供长期服务，累计承保人数 30.4 万人，保险保障金额 27.47 亿元，截止目前享受待遇人员 90 人。

2023 年，都邦保险为新疆户籍居民及援疆人员提供意外保障项目，累计人数 82.05 万人，提供保障金额 90.18 亿元，累计赔款 1158.53 万元。

### **(二) 保障生产生活安全**

1月29日，江苏扬州市某厂房租户燃放烟花导致火灾，

经双方协商，都邦保险赔付保险金112万元。

7月31日，姚某某在北京某岗亭值班时，因泥石流冲击跌落意外身故。都邦保险第一时间成立专案组，协助死者家属及投保单位进行案件处理，在24小时内完成身故保险金70万元赔款支付。

8月6日，受台风影响，黑龙江延寿县继嘉亚麻纺织有限公司亚麻仓库受洪水过境影响，遭受严重财产损失。都邦保险快速响应，协助开展物资抢救及受损物资损失清点工作，快速支付500万元保险金，助力企业复工复产。

8月9日，受台风影响，吉林舒兰市遭遇持续强降雨，都邦保险紧急采购救灾物资和生活用品送往受灾较为严重的金马镇，用于排洪抢险和向受灾群众提供基本生活保障。同时，启动绿色通道，简化管理理赔手续和流程，帮助受灾群众解决实际困难。

8月15日，受台风影响，黑龙江牡丹江市遭遇极端强降雨，都邦保险向牡丹江市南山医院抗洪防汛物资捐赠临时中转点捐赠各类救灾物资。

9月5日至6日，受台风影响，福建多地出现强降雨，福州市持续降雨突破历史极值，多地区出现严重积水内涝，大量车辆被淹。都邦保险第一时间启动台风气候灾害应急预案，开通理赔绿色通道。

11月6日至7日，黑龙江多地遭受暴雪侵袭，为快速应对冻雨、暴风雪、道路结冰引发的车险、财产险理赔案件，

都邦保险第一时间启动极端天气应急预案，接到报案共计 74 起。

12 月 18 日，甘肃临夏回族自治州积石山县发生 6.2 级地震，都邦保险启动应急响应，集中资源开展地震应急处置。

### **（三）参与社会治理现代化**

2016 年，都邦保险启动了与大连交警支队事故处的“警保联动”合作，多年来共同打掉了大量虚假案件，对当地治安管理工作起到了一定辅助作用。都邦保险“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，服务站能够满足驾驶员“一站式”办理机动车和驾驶证相关业务需求。截止 2023 年末，服务站已累计处理违章车辆 1493 辆，罚单 3497 张；有 2555 名驾驶员来店体检，站内指导驾驶员使用 12123 软件更换驾驶证 2339 次。通过警保合作，都邦保险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，为构建大连交管服务新格局奠定了坚实基础。

### **（四）提升风险减量服务水平**

3月10日，都邦保险与四川成都市预安消防宣传中心为辖区内承保的某鞋业和服装公司进行了消防培训，内容涵盖模拟演习逃生疏散、灭火实操、心肺复苏，应急技巧、火线逃生等，通过演练提高了承保单位和企业员工消防安全意识。

江苏苏州市某环境卫生管理所共有环卫车辆58台、电瓶三轮环卫车200辆，过往出险频率较高。自2022年6月起，都邦保险定期为200余名驾驶员进行常态化安全培训。2023年，

该单位发生报案事故数量较以往明显减少，安全培训使事故风险得到了有效控制。

2023年，都邦保险组织开展了防灾减灾主题公益活动，将防灾减灾列为全年常态化宣传重点工作，开展防灾防损检查实务培训，提高员工风险意识；开展进企业、进社区、进校园等全国防灾减灾宣传活动；对照投保企业清单，对企业进行风险排查和防火防灾宣导，跟踪涉及风险整改企业落实情况，开展灾害风险基本知识和防范应对技能宣传培训等。

#### **四、 践行绿色金融**

2023年，都邦保险积极服务江苏相关企业，承保环境污染责任保险135家，提供风险保障累计1.85亿元。承保前，都邦保险对投保企业进行实地风险评估，厘定承保条件；承保后，定期对投保企业环境事故预防工作进行检查，及时排查隐患与不足，提出整改意见，并将有关情况报送当地环保部门；保险事故发生后，确保赔款及时支付，保证赔付过程公开透明和信息通畅，最大程度保障受害人合法权益。

“7.8全国保险公众宣传日”期间，都邦保险通过组织开展“唱响新征程，绿色环保跑”“随手捡垃圾”等形式多样的活动形式，助力绿色金融建设。

#### **五、 完善公司治理**

##### **（一） 着力提升公司治理水平**

都邦保险注册资本金27亿元，股东14家，其中国有股东6家，合计持股59.55%；民营股东8家，合计持股40.45%，公司属于国有控股的混合所有制保险企业。前十大股东持股

比例如下：

序号	股东名称	股份数量 (万股)	持股比例
1	吉林市铁路投资开发有限公司	52,000	19.26%
2	中泰信托有限责任公司	51,500	19.07%
3	吉林市吉晟金融投资控股集团有限公司	33,800	12.52%
4	吉林市城市建设控股集团有限公司	32,500	12.04%
5	吉林省金都集团有限公司	30,000	11.11%
6	吉林市金鹰投资有限责任公司	19,500	7.22%
7	吉林市中豪群实业有限责任公司	14,000	5.19%
8	吉林市恒正投资管理有限责任公司	13,000	4.81%
9	吉林省投资集团有限公司	10,000	3.70%
10	吉林市新悦投资有限公司	9,300	3.44%

都邦保险股东大会是公司权力机构，由全体股东组成。按照《公司法》等法律法规、监管规定及章程规定行使权力。公司股东大会分为年度股东大会和临时股东大会。年度股东大会于每一会计年度结束后六个月内召开，有满足《公司章程》规定相关情形的，可在两个月内召开临时股东大会。公司股东大会由各股东单位委派其法定代表人或委托代理人出席。股东大会严格按照议事规则对会议召集、提案与通知、召开与主持、表决与决议等相关要求执行，保证了股东大会议事流程的合法合规。

2023年，都邦保险召开股东大会3次，14家股东单位

均全部出席，出席率 100%，除因股权超比例质押股东单位及其一致行动人不能行使表决权外，其他股东单位均参与了投票表决。会议召开程序合法有效，会议对公司监事会换届、公司章程修订等重要事项作出决议。

都邦保险董事会由 13 名董事组成，目前在任董事 12 名。其中男性董事 10 名，占在任董事总人数的 83%；女性董事 2 名，占在任董事总人数的 17%。在任 12 名董事中，年龄在 20 岁至 35 岁之间董事 1 名，占在任董事总人数的 8%；36 岁至 50 岁之间董事 4 名，占在任董事总人数的 33%；51 岁至 60 岁之间董事 5 名，占在任董事总人数的 42%；61 岁以上董事 2 名，占在任董事总人数的 17%。在任 12 名董事平均任期为 5 年。在任 12 名董事中，有职业资格董事 9 名，占在任董事总人数的 50%。在任 12 名董事中，执行董事 2 名，占在任董事总人数的 17%；独立董事 5 名，占在任董事总人数的 42%。公司董事长与总经理不是同一人。

都邦保险监事会由 9 名监事组成，目前在任监事 9 名。其中外部监事 4 名，占监事总人数的 44%。

都邦保险在质押股份合计 6.92 亿股，股权质押比例为 25.63%，公司总体质押率不超过 50%。

## **（二） 偿二代二期工程落地**

根据二期工程监管规则，都邦保险在 2022 年至 2023 年间，对偿付能力风险管理制度进行了全面修订，包括偿付能力风险管理制度、七大类风险管理制度、风险偏好体系管理制度、二级子制度等；改造风险管理系统，满足最新风险综



合评级报送要求；对一支柱量化风险测算模型进行修订，在原有模型基础上，对资产穿透要求、资本分级要求、集中度风险要求等测算规则和因子进行调整更新，对原有风险量化系统进行升级改造，顺利完成新规则下偿付能力数据测算相关工作。

都邦保险先后向监管部门上报了《关于偿二代二期规则过渡期政策的申请报告》《关于偿二代二期规则过渡期政策的补充申请报告》。2022年3月21日，原中国银保监会向都邦保险正式批复《关于明确都邦财产保险股份有限公司实施偿付能力监管规则（II）过渡期政策的通知》，给予公司自2022年至2024年三年的过渡期政策。

在2022年正式实施二期规则后，都邦保险积极参与监管部门偿二代二期监管规则专题系列培训，确保公司在二期规则下平稳过渡。

### **（三） 风险管理系统信息化建设**

9月，国家金融监督管理总局下发《关于优化保险公司偿付能力监管标准的通知》，根据新规则变化，都邦保险完成风险管理信息系统改造，调整偿付能力测算模型，完成相关测试，系统上报调整，KRI指标调整等相关工作。

## **六、 提升服务水平**

### **（一） 科技赋能提升客户体验感**

为进一步提升客户服务水平，都邦保险持续优化理赔流程，加强相关岗位考核，明确岗位职责与工作量，加大对查勘定损、核价核损、单证收集、未决管理等岗位的管理与考

核力度，设立小额案件处理部门，加快小额案件处理时效，通过查勘员手机移动终端或客户使用嘟嘟易赔等直通车方式，可在查勘定损后一小时内结案赔付，极大降低结案周期，提高结案率。

## **（二） 加强消费者权益保护**

都邦保险高度重视消费者权益保护工作，构建了以《都邦财产保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》为核心的管理制度体系，推出 20 多款单项制度，涉及审查、考核、审计、风控、销售、信息技术等方面。

都邦保险对客户服务工作进行改革，在理赔接报案环节后，增设总公司介入的回访业务。在客户等候时间节点，主动致电了解现场查勘进展情况，安抚客户情绪、告知事故现场注意事项、协助疏通衔接查勘等后续环节。

2023 年，都邦保险积极开展“3·15 教育宣传周活动”“7·8 全国保险公众宣传日”“金融消费者权益保护教育宣传月”“防范非法集资宣传月及短视频征集”“打击治理电信网络诈骗犯罪全民反诈在行动集中宣传月”“宪法宣传周”等多项活动。同时，还自主开展了“客户服务节”活动，各项活动累计触达消费者 103 万人次以上。

## **七、 助力公益慈善**

4 月 30 日，都邦保险赞助中山保利和院足球俱乐部成立两周年暨足球运动嘉年华活动。

6 月 11 日，都邦保险开展吉林市马拉松品牌赞助活动。

6 月 29 日，都邦保险赴潜山市岳西县槎水镇方冲村，开

展乡村振兴调研工作，双方将深化交流合作，为全面建设产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的新农村添砖加瓦。

“7·8 全国保险公众宣传日”期间，都邦保险参与中山市无偿献血及“新市民送温暖”活动；走进宁波市宁海县三替养老服务中心开展走访慰问；在天津市开展健康义诊，通过形式多样的宣传方式，加强与公众间的互动交流，树立良好的行业及公司形象。

8 月 17 日，都邦保险出席 2023 年黔江脆红李大型云采摘活动暨“红岩先锋·金融雷锋”黔江区青年金融服务团授旗仪式，通过产销活动，助力果农增收和乡村振兴。

8 月 25 日，都邦保险响应吉林市关于开展舒兰灾后重建捐赠活动的倡议，向吉林市慈善总会捐款 50 万元，助力防汛救灾和灾后重建工作。

## **八、关爱员工成长**

### **（一）注重队伍建设**

2023 年，都邦保险共举办 5 场面向全体员工的业务技能培训，全面提升员工综合能力及专业技能水平，促进员工持续成长，在公司范围营造浓厚的全员学习氛围。

4 月 7 日，都邦保险召开理赔反欺诈典型案例分享，宁波、安徽、黑龙江、辽宁、四川、厦门等 6 家分公司负责人分别解析减损案件侦破思路、介入手段和反欺诈成果。

11 月 3 日，都邦保险召开理赔案件运用第三方辅助工具暨新能源动力蓄电池查勘检测全国视频培训会议，维护消费

者合法权益，加强公司理赔成本和风险控制能力，提高风险案件排查数据的准确性、及时性，增强科技信息震慑力度，提升理赔人员专业技术能力。

## **（二） 关爱员工生活**

2023年，都邦保险全系统组织开展多次征文摄影书画比赛、拓展训练等企业文化活动，激发员工活力与创造力，增强团队凝聚力与员工归属感，营造健康积极的企业文化氛围。

## **九、 2023 年度履行社会责任荣誉和奖项**

1 月，四川省保险行业协会组织评选第八届保险双星，都邦保险张伟、苟宝元分别获四川省第八届银牌保险之星和铜牌保险之星荣誉称号。

12 月 14 日，都邦保险在 2023 年“清廉蜀风”主题活动暨“金融廉洁风险管理”研究成果发布会上，获国家金融监督管理总局四川监管局授予的“四川银行业保险业清廉金融文化基层品牌”，成为四川省银行保险业首批清廉金融文化基层品牌。

2023 年，由安徽省级都市早报《江淮晨报》主办的“2023 合肥优质生活评选金融榜单”评选活动揭晓，都邦保险连续 13 次蝉联“最佳产险服务机构”殊荣。同时，再度获评“最佳产险服务门店”称号。

2023 年，都邦保险凭借突出表现，获四川省保险行业协会授予的“2023 年度反欺诈突出贡献单位”称号。