



中银保险有限公司 2022 年度 环境、社会、治理工作情况

二〇二三年四月二十八日

目 录

一、环境

（一）绿色保险

（二）绿色投资

（三）绿色服务

（四）绿色运营

二、社会

（一）服务实体经济

（二）服务改善民生

（三）服务公共风险应对

（四）保护消费者权益

（五）投身社会公益

（六）关爱员工可持续发展

三、治理

（一）党建引领

（二）公司治理

（三）战略治理

（四）产品治理

（五）科技治理

（六）风险治理

附注

一、环境¹

中银保险贯彻落实“三新一高”，加大绿色保险产品创新和服务供给力度，提升绿色投资能力，推行绿色服务，践行绿色运营，助推经济发展绿色转型。

（一）绿色保险

本报告所称绿色保险是指《中国银保监会办公厅关于印发绿色保险业务统计制度的通知》（以下简称《通知》）中所称的绿色保险负债端业务，是对保险公司在环境资源保护与社会治理、绿色产业运行和绿色生活消费等方面提供风险保障等经济行为的统称。

- **重视绿色保险产品研发。**在售绿色保险产品共计 85 款，涵盖气候变化风险、环境风险、社会治理风险、绿色生活保险四类，主要产品包括巨灾保险、环境污染责任保险、船舶污染责任保险、安全生产责任保险、新能源汽车保险等。
- **强化绿色产业支持力度。**为城市环境卫生、光伏/风力/水力/核能发电、新能源汽车等多个行业提供保险保障。2022 年，公司出具绿色保险保单近 11 万张，承担保险责任约 1,656 亿元，赔付件数近 2.5 万件，支付赔款超 2 亿元²。
- **参与绿色发展相关保险共同体。**公司成立当年即加入中国核保险共同体。大连分公司首批加入大连市绿色金融委员会和大连市环境污染责任保险共保体。2022 年，上海分公司积极加入长三角生

¹ 如无特别说明，本节数据统计周期为 2022 年度。

² 统计口径参考中国银保监会《绿色保险业务统计制度》。

态绿色一体化发展示范区绿色保险共保体。

中银保险作为中国核保险共同体成员，参与支持福建霞浦核电示范快堆建设运营期核保险项目，为核物质损失险、核第三者责任险与核雇主责任险等提供再保险支持。福建霞浦核电示范快堆工程是国家新型核电项目，是核工业战略发展的重要组成部分，对我国核能可持续发展意义重大。

（二）绿色投资

本报告所称绿色投资是指《通知》中所称的绿色保险资产端业务，是对保险公司在环境资源保护与社会治理、绿色产业运行和绿色生活消费等方面提供资金支持等经济行为的统称。

中银保险坚持系统可持续的绿色投资策略。挖掘绿色投资机遇，资金投放向绿色金融、“双碳”等主题债券与基金倾斜，绿色投资规模稳中有升。2022 年年末绿色投资余额较上年末提升 17 个百分点。

（三）绿色服务

本报告所称绿色服务是指企业采取有利于保护环境、节能减排等方式为消费者提供需求满足或向客户提供防灾减损等风险减量服务，以实现各方可持续发展。

中银保险推出线上咨询、投保、理赔等全流程服务，提升服务效率与客户体验；提供灾害预警、风险培训、隐患排查等风险减量服务，助力共同提高社会抗风险能力、降低社会风险成本。

● 线上投保方便快捷。

个人客户可通过中国银行手机银行、中银保险微信公众号、第三

方互联网保险服务平台等在线投保机动车辆保险、意外伤害保险、短期健康保险、家庭财产保险，同时支持线上客户服务、缴费、电子保单和电子发票查询及下载。

积极对接政务平台，满足企业客户线上投保需求。已实现在国家口岸管理办公室主办的“单一窗口”平台可投保关税保证保险、货物运输保险；在多省市公共资源交易中心可投保投标保证金。

在政府项目采购招标中，投标保证金已得到广泛使用并实现电子化操作。2022 年，安徽蚌埠中支作为公司首个创新试点，成功与地方公共资源交易中心电子保函/单金融服务平台对接，实现投标保证金线上出单。目前中银保险已将该模式的服务范围扩大至四川、上海、南京、昆明等多个省市，为客户提供更便捷的线上服务。

- **线上理赔智能响应。**

稳步推进保险理赔线上化转型，目前已实现机动车辆保险、门急诊医疗险、住院医疗险、银行卡持卡人综合保险下航班延误险等产品的微信自助理赔，借助视频查勘定损等技术手段，提升客户操作便捷性与理赔响应时效。

- **线上增值服务多样。**

支持客户在线申请或使用多种增值服务。依据保单约定，可为短期健康保险客户提供图文及视频问诊、医疗费用垫付、专家会诊等一站式就医服务，为机动车辆保险客户提供非事故道路救援、代年检、代驾及安全检测服务。

● **风险减量服务提质。**

践行“防重于赔”服务理念，积极协助客户开展风险评估、风险隐患排查与应急演练、预警自然灾害、出具防灾防损意见、预备防汛灭火物资、开展教育宣导等，帮助客户消除隐患、减少损失。全年发布短信预警 72 万余条，为超 570 家企业客户进行风险排查，减灾减损金额超 700 万元。

2022 年，中银保险荣获金融领域电子保单服务企业标准“领跑者”称号。金融领域企业标准“领跑者”活动由中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会共同组织，围绕网上银行服务、电子保单等与金融服务质量提升密切相关的 11 个重点领域开展，目的是为进一步激发金融领域市场主体创新活力，引导金融机构强化企业标准建设，提升金融业整体服务质量和水平。

（四）绿色运营

本报告所称绿色运营是指企业在经营管理的全过程和各方面，倡导节能减排与最大限度减少污染，以自身行动投身环保实践、传递环保理念，降低经营活动对环境的影响，以实现经济效益、社会效益和环保效益的有机统一。

中银保险从加大节能减排力度、培育绿色文化两方面着手，探索绿色运营新实践。

- **加强节能减排，推进高质量绿色运营。**推进绿色数据中心建设，制定实施《中银保险绿色行动方案》《员工绿色行动倡议书》，推进绿色办公、节水节电与化石燃料使用管控。2022 年底，用电

量较上年度降低约 5%，用水量、办公用纸量、公务车汽油用量均降低 10%以上。

- **强化培训宣导，培育绿色文化。**从课程资源、师资人才、案例教学等方面持续完善绿色金融教育培训体系，积极组织开展绿色金融、绿色运营、绿色生活相关主题培训。

二、社会³

中银保险以服务实体经济、改善民生为己任，助力公共风险应对，切实保护消费者权益，积极投身社会公益，持续关爱员工成长与发展。

（一）服务实体经济

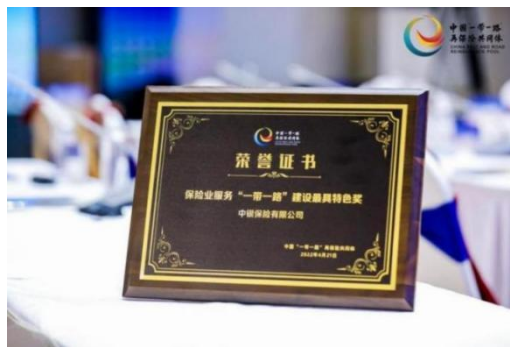
中银保险始终坚持金融工作的政治性、人民性，服务区域重大战略、创新驱动发展战略、“双循环”和“一带一路”倡议，支持重大项目、扶持中小微企业，助推经济社会高质量发展。

- **强化重点区域支持力度。**实施差异化资源配套政策，为京津冀、长三角、粤港澳大湾区合计提供保险保障超 54.5 万亿元，同比增长 13.8%；积极支持雄安新区能源管网系统、港珠澳大桥、上海中心大厦和中山保税物流中心等区域重点项目建设与运营，提供保险保障近 170 亿元。
- **响应国家创新驱动战略。**以首台（套）重大技术装备保险、高新技术企业财产保险（一切险）、上海市科技型中小企业短期贷款履约保证保险等 90 余款科技型保险产品助力科工领域快速发展，为中国星网集团等高新技术企业提供服务。

³ 如无特别说明，本节数据统计周期为 2022 年度。

- **服务“双循环”及“一带一路”倡议。**承保海外项目超 220 余个，其中“一带一路”项目占比超 60%，遍及 60 余个国家和地区，保险保障金额超 670 亿元。
- **保障重大项目。**为中国石油、中国船舶、中国雄安集团、中国广核集团、中国中铁等的超 180 余个大型项目提供风险保障，保险保障金额近 3,300 亿元。
- **助推中小微企业发展。**通过国内贸易信用险、企业授信保证保险为企业提供融资便利，利用关税保证保险帮助企业提升通关效率、降低通关成本。大力支持专精特新、“小巨人”等重点客群，全年为超 1.2 万户中小微企业提供保险保障。

2022 年，中国“一带一路”再保险共同体召开第五次成员大会。中银保险因积极发挥银保协同、境内外联动优势，联合成员单位持续为境外业务提供优质服务，获评保险业服务“一带一路”建设最具特色奖。



该共同体由中再集团、人保财险、中银保险等 11 家公司参与发起设立，现有成员单位 23 家，覆盖国内市场主要财产险和再保险公司，是我国保险业高质量、高效率、全方位服务“一带一路”的重要机制创新。

（二）服务改善民生

中银保险切实服务民生保障与改善，在提升人民群众获得感的同时彰显保险温度。

- **推进新市民金融服务创新。**上线灵活就业人员意外伤害保险，为外卖骑手、建筑工人、城市清洁工等新市民群体提供保险保障超 6,000 万元。
- **加大普惠保险产品供给力度。**创新研发畅行无忧系列产品，以实惠保费为客户提供公共交通出行意外风险保障，年度保障金额超 140 亿元。参与承保南京、长沙、武汉等城市惠民保险（城市定制型商业医疗保险）。

中银保险高度关注银发客群保险需求，所打造的“场景+服务”多层次适老化服务体系入选“2022 中国银行业保险业年度服务创新案例”。该服务体系运用多元化保险产品、定制化服务组合，拓宽适老化服务领域，提升银发人群幸福感，助力健全多层次社会保障体系。

如中银保险天津分公司持续优化天津市河西区老年人意外伤害保险项目，2022 年，联手中国银行天津市分行实现老年人意外伤害险直接赔付。该项目是河西区政府深化居家养老服务的重点项目之一，化解意外伤害给区内年满 60 周岁老年人带来的经济、医疗等方面的风险。



图为中银保险出席天津市河西区居家养老金融服务
老年人意外险直接赔付服务启动仪式

（三）服务公共风险应对

中银保险充分发挥社会“稳定器”作用，以财产保险力量支持减灾救灾，助力完善公共安全体系。

- **做好重大灾害事故理赔服务。**2022 年，在四川雅安地震、四川泸定县地震、台风“桑达”“马鞍”“梅花”“轩岚诺”等灾害事故发生时，第一时间启动应急响应预案，开展信息排查和理赔救援，7×24 小时受理客户报案，开启绿色理赔通道，简化理赔资料，为受灾客户提供高效、便捷的理赔服务。
- **助力国家应急管理体系建设。**加入中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体，连续 7 年为城乡居民因地震导致的住宅损失提供风险保障。
- **积极参与社会治理。**通过责任保险服务公共安全体系建设，全年为近 6,000 起安全生产事故与工伤事故赔付 1.2 亿元。

（四）保护消费者权益

坚持以人民为中心的发展思想，积极将消费者权益保护纳入公司治理、体制机制建设和发展战略规划；开展保护消费者权益常态化宣

教，组织“3·15 教育宣传周”“7·8 全国保险公众宣传日”“金融知识普及月”等活动；连续三年，被监管机构评选为“3·15 教育宣传周”表现突出的组织单位、保持年度监管转办投诉件数负增长。

（五）投身社会公益

中银保险牢固树立和践行“服务社会、奉献社会、回报社会”理念，投身社会公益，服务乡村振兴，做好志愿服务与冬奥赛事支持，发挥金融向善的力量。

- **扶贫捐赠方面**，组织开展“中银·未来——咸阳北四县多彩课间”“同在蓝天下，慈善一日捐”“冬日暖心计划”等一系列活动。

中银保险安徽分公司蚌埠中支牢记“金融为民”初心使命，在获悉当地一些学生因家庭贫困而不得不放弃学业后，在当地保险行业发起“心系大山、扶贫助学”公益活动。组织企业爱心捐助，募集款项物资，精准扶贫永胜县民族中学学生，用实际行动践行国有金融企业责任担当。



图为“一封来自大山里的感谢信”

- **同心抗疫方面**，公司员工主动增援一线疫情防控，化身“消杀员”“搬运工”“配药员”，用实际行动诠释社会责任担当。

- **志愿服务方面**，公司青年员工志愿服务第五届进口博览会贸易投资接洽与翻译工作；上海分公司主动加入由外滩街道办事处主办的认知障碍友好单位联盟，参与打造“认知症友好社区”，分公司团委及员工分别获得“优秀志愿服务团队”“优秀志愿服务者”荣誉称号。
- **服务冬奥赛事方面**，公司积极加入张家口市保险理赔服务查勘联合体，根据当地行协《冬奥会期间理赔专属服务方案》，在崇礼赛区封闭驻点提供理赔查勘服务，并配备专属物资和救援物资等，全力做好赛区保障工作。

（六）关爱员工可持续发展

中银保险以关爱、赋能、尊重人才为宗旨，构建人才培养发展体系，守护员工身心健康，维护员工合法权益。

- **建立健全人才培养体系**。兼顾公司发展和员工成长，持续完善培训项目体系，开设分层分类培训课程，着力打造经营管理、“两核一精”、青年人才等专业队伍。
- **打造明确职业发展路径**。优化人才发展体系，树立选人用人正确导向，持续完善经营管理序列和专业序列建设，健全专业能力评定和专业任职资格管理，为员工打造畅通的职业晋升通道。
- **保障员工身体健康**。在公司职场设立健康角，配备 AED（体外自动除颤仪）、血氧仪等仪器设备，保障员工日常健康监测、应对身体突发状况等方面需要。
- **开展员工心理援助计划（EAP）**。加强关注员工心理健康，联合外

部专业机构，持续为员工提供心理健康咨询、测评、培训和宣传。2022 年，累计近千人次接受了员工心理关爱服务。

- **发挥工会桥梁纽带作用。**持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，维护职工合法权益，构建和谐劳动关系。服务干部员工，打造“职工之家”，组织开展文体活动、帮扶慰问等，增强员工获得感满足感。



图为中银保险总公司“三八”妇女节手工皮艺体验活动现场

三、治理⁴

中银保险以党建凝心聚魂，引领公司经营管理全过程，建立了系统完善的公司治理、战略治理、产品治理、科技治理、风险治理体系，并将 ESG 理念融入其中。

（一）党建引领

中银保险党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“两个一以贯之”，将党建写进公司章程，将总书记重

⁴ 如无特别说明，本节数据统计周期为 2022 年度。

要讲话、重要指示批示精神和党中央重大决策部署作为党委会“第一议题”和党委理论学习中心组学习内容，学习宣传贯彻党的二十大精神。坚持党的领导、加强党的建设与公司治理和经营发展有机统一，以高质量党建引领公司高质量发展。

2022 年，党委会前置审议公司《风险偏好陈述书》等议题，将“环境与社会风险管理机制”纳入风险偏好，建立环境与社会风险管理体系。

（二）公司治理

中银保险顺应监管政策和集团要求，持续健全公司治理结构、机制和透明度建设三维度的治理体系，围绕良好公司治理十项标准，持续探索公司特色治理实践，以规范、有效的公司治理为高质量、内涵式、有价值发展提供坚实保障。

公司积极践行 ESG 治理理念，董事会及其下设风险管理与消费者权益保护委员会审议通过公司《绿色金融发展措施》等议题，管理层召开 ESG 及绿色金融专题会议，推动建立 ESG 框架体系，部署绿色保险业务发展，不断提升公司绿色金融发展质效。

（三）战略治理

中银保险确保战略目标和发展规划符合行业发展和公司转型方向，不断增强战略执行力，并建立与自身业务规模、产品复杂程度和监管要求相适应的战略风险管理框架。

公司《“十四五”发展规划》明确将积极开发推广绿色金融细分领域的特色财产保险作为公司服务金融供给侧结构性改革的重点领

域。制定《绿色金融发展措施》，从明确发展目标、建立产品体系、优化政策支持、深化行司协同、推进绿色办公、坚持依法合规等六个方面确定 12 条举措。

（四）产品治理

中银保险持续加强产品开发规划和统筹管理，强化产品开发风险管控，落实产品全生命周期管理要求，完善产品管理系统支持，提高产品开发效率，以更好适应监管新形势、市场新需求。

公司建立健全绿色保险产品体系，满足客户应对气候变化风险、环境风险、社会治理风险和绿色生活等方面需求，并将其融入中国银行绿色金融产品与服务体系。

（五）科技治理

中银保险强化信息科技治理顶层方案设计与实施，加快数据治理能力建设与数字技术运用，有效防范化解信息科技风险，不断提升金融服务能力和市场竞争能力。

公司加大保险科技建设力度，实施数字化转型，赋能业务和管理模式转变，持续提升公司绿色服务水平。2022 年，公司工商保险、个人保险、车险三大业务条线业务线上化率同比提升 5 个百分点以上。

（六）风险治理

中银保险建立健全全面风险管理体系，完善风险管理的组织架构、制度规范、策略方法和技术手段，运用管理工具防范和缓释各类风险，培育风险管理文化和全员意识，以防风险支撑稳增长。

公司将环境与社会风险纳入全面风险管理体系及风险偏好，制定

绿色保险业务承保指引，从客群、行业、产品等维度分层级实施差异化承保策略，有效管控风险。

附注：

2022 年，中银保险在外部评价、信用评级等方面获得多项荣誉认可。

荣誉奖项
荣获中国“一带一路”再保险共同体颁发的保险业服务“一带一路”建设最具特色奖
荣获中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会颁发的 2021 年度金融领域电子保单服务企业标准“领跑者”称号
荣获《21 世纪经济报道》保险金信优秀案例“2022 年度优秀财产险公司”
“畅行无忧（惠民版）”荣获《中国银行保险报》将 2021 “年度普惠保险产品”
“关税保证保险”荣获《中国银行保险报》2021 “年度创新保险产品”
“供应链企业线上化保险服务方案”荣获和讯网第 20 届财经风云榜“年度值得关注保险服务品牌”
荣获金融界第十一届领航中国金智奖“杰出财险公司奖”
国际评级
连续 9 年获标准普尔“A-”信用评级，评级展望“稳定”