

# 淮安保险业 2021年度社会责任报告



# 回归保险本源 勇担社会责任

## 淮安保险业发布二〇二一年度社会责任报告

2021年是“十四五”开局之年，淮安保险业在淮安银保监分局的正确领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，围绕“防风险、维秩序、精服务、提治理、促改革、稳创新、优管理”工作主线，努力满足人民群众健康、医疗、养老等需求，积极参与构建多层次的社会保障体系，发挥保险社会治理作用，提升服务实体经济质效，切实履行行业社会责任，有力助推淮安经济社会高质量发展。

**一、业务稳定增长，服务能力持续提升**  
2021年，淮安保险业保费收入首次突破100亿元大关，达到1003.3亿元，同比增长4.7%，赔款与给付36.2亿元，同比增长0.9%，为社会提供财产风险保障约115.5亿元。2021年保险密度2.22%，保险密度2047元/人。

在保费规模稳定增长的同时，淮安保险业持续优化业务结构，财产险、责任险、农险等效益险种占比持续提高，积极探索创新发展科技保险，支持地方经济发展能力持续提升，充分发挥“风险减压器”“经济助推器”和“社会稳定器”作用，在服务地方经济转型、完善社会保障体系、构建防灾减灾体系等方面发挥重要作用，为全市经济社会发展保驾护航。

**二、深化合规理念，防范化解金融风险**  
淮安保险业高度重视合规管理工作，多措并举防范化解金融风险，维护淮安经济社会秩序稳定。2021年，行业上下切实贯彻中国银保监会“内控合规管理建设年”活动要求，完善内控合规制度流程，紧盯重点领域风险的内控合规建设，狠抓重

要岗位关键人员管理、细化内部问责标准、建立流程体系，强化消费者权益保护与履行社会责任。加强行业清廉金融文化建设，将清廉金融文化建设作为推进“不敢腐、不能腐、不想腐”体制机制建设和防范化解金融风险的基础性工程。开展多种形式的保险消费者专题教育，围绕老百姓关心的保险热点、难点和疑点问题宣传普及保险知识，提高人民群众的保险认知度。持续加强保险消费者权益保护工作，认真做好消费者投诉处理工作，对人民群众反映强烈的违规问题加大治理和问责力度，提高群众满意度。

**三、强化责任担当，牢记使命助力乡村振兴**  
受疫情、国际形势等因素影响，淮安经济发展面临多重压力。淮安保险业提高政治站位，牢记使命责任，积极落实监管部门要求，加强保险保障，积极减费让利，提升保险服务，全力助企纾困。人保财险淮安分公司免费开展保险服务，涉及保单3600余件、保额近5亿元；平安人寿淮安分公司为抗疫一线人员赠送保险保障约1.3亿元；中华财险淮安中支为防疫一线人员捐赠价值13万元的防疫物资和食品。各保险机构还通过优化理赔服务流程，给予企业续交保费或保费优惠、为困难企业复工复产提供资金帮助等方式，让市场主体切实享受政策红利，充分展现淮安保险业的主动担当和积极作用。

**四、突出保障功能，服务经济发展大局**  
淮安保险业从服务淮安地方经济发展大局出发，全面提升保险行业服务实体经济质效。全年累计承担财产风险保障总额

115.5亿元，支付赔款26亿元，引进保险资金31.1亿元支持地方经济发展。人保财险淮安分公司为4573家企业提供保证基金15亿元，为67家企业的对外贸易业务提供8.2亿元的保障，为全市17家企业的高新技术产品提供1.3亿元的保障；中国人寿淮安分公司为2679家企业提供950万元工伤补充保障；淮安安联淮安分公司争取保险资金1.5亿元投资地方信托计划；太平财险淮安中支通过高质量的保险服务护航第四届中国（淮安）国际食品博览会；新华人寿淮安中支为288家民营企业提供团体意外伤害、附加意外伤害医疗等保险保障，支付理赔款213.9万元；紫金财险淮安中支开展保险替代现金或银行保函缴纳保证金的保证保险业务，为215家企业提供1.5亿元的保险保障。

**五、提升服务质效，助力乡村振兴战略**  
淮安保险业深入贯彻党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署，落实创新支农惠农政策，持续加大农业保险的保障效应。全年农险赔付理赔总额488亿元，支付赔款4.8亿元，受益农户21万户次。人保财险淮安分公司推出“农业保险贷”融资项目，累计帮助76户农户获得贷款2700万元，在基层建立11家镇街营销服务部、14家镇街“三农”服务站和56个“警保联动”劝导站，招聘兼职服务人员694人，确保保险服务延伸到“最后一公里”。太平财险淮安中支积极推动农业保险创新发展，为全国首创的村集体经济收入保险提供风险保障8376万元。“防贫保”累计覆盖人群近90万人，提供风险保障130余亿元，积极试点家庭农场综合保险和生猪“保险+期货”价格指数保险。极端天气发

生期间，保险行业高效处理报案1.2万件，支付赔款2300余万元。

**六、发挥治理作用，增进民生福祉**  
淮安保险业切实履行社会责任，充分发挥保险社会治理作用，在构建淮安民生保障体系方面勇于担当。参与构建多层次的社会保障体系，扎实做好大病保险工作，全年承保601.8万人，给付20.3万人次，支付赔款4.2亿元，为82家企业1.6万名职工开办企业年金保险，积极开拓保险养老社区、长期护理险、个险递延型商业养老保险等民生保障业务，持续推进全民健康补充医疗保险“淮安保”，助力完善灾害事故救助体系建设，为我市801家学校投保校园责任险，为850家食品餐饮企业提供10亿元的风险保障，为150多家危化企业提供17亿元的风险保障，为全市323家医院提供3.3亿元的医疗责任险保障，电梯保险惠及162个安置房和住宅小区。积极参与社会综合治理新模式，在重点做好火灾保险赔付、打击非法金融、多元化解矛盾纠纷等工作的同时，人保财险淮安分公司利用自身优势开办社会治安综合保险，为全市22万户家庭近70万户提供260亿元保障，支付赔款1200万元。

**七、服务绿色发展，推进美丽淮安建设**  
淮安保险业坚决落实ESG理念，聚焦双碳目标，深化服务绿色发展“3+3”行动，加大绿色保险支持力度，提升绿色专业服务能力与风险防范能力，扎实推进美丽淮安建设。全年为75家企业提供2亿元的环境污染责任保险保障，为13家企业提供0.5亿

元的船舶油污责任风险保障，为850家企业提供11亿元的食品餐责任保险保障。各保险机构积极开发碳资产价格指数保险、绿色产品质押保险、绿色企业贷款保证保险等产品，加强养殖业环境污染风险管理，加大病死牲畜无害化处理设施投入，积极参与环境风险治理体系建设，做好投保主体环境风险管理指导和售后服务工作，深入推进绿色淮安建设。

**八、保障员工权益，投身公益彰显大爱**  
淮安保险业坚持以维护人民群众的根本利益为宗旨，积极承担社会责任，倡导人文关怀，关爱员工成长，通过公益慈善活动回馈社会，彰显行业大爱。中华财险淮安中支致力于打造“家有中华，中华有家”的“家”文化，改善和保障员工福利，把工作建成温馨的职工之家；泰康人寿淮安中支通过举办健步行等活动，倡导积极向上的健康文化；中国人寿淮安分公司将“中国人寿杯”老年春晚打造成淮安老年文艺活动的品牌和文化盛事，至今已连续举办10年，累计投入近300万元；信泰人寿淮安中支为涟水县高沟镇麻垛居委会老年群众赠送总保额达2930万元的人身意外伤害保险和生活物资；英大财险淮安中支组织理赔人员奔赴河南抢险救灾，并捐助物资。淮安保险业全年慈善捐款和扶贫救助资金投入累计达210万元，为近万人解决就业，用实际行动回馈社会，体现保险行业责任担当。

■保协宣



人保财险淮安分公司主要负责人宋行

近年来，人保财险淮安分公司充分发挥保险保障作用，深度服务淮安经济发展和产业升级，主动融入淮安经济转型和产业升级，助力实体经济，积极参与社会保障和治理体系建设，聚焦民生实事工程，助力乡村振兴和农业农村现代化建设，落实创新支农惠农政策；公司全力支

## 人保财险淮安分公司 2021年度社会责任报告

持淮安疫情防控和复工复产，为企业纾困解难；坚持做精做优客户服务，持续提升客户体验，以党建引领助力公司高质量发展，坚守为民初心，彰显国企担当。

2021年，人保财险淮安分公司保费规模达179亿元，市场份额占44.8%，居全市首位。2021年，公司缴纳各项税费1.4亿元，同比增长16.4%，为全市保险收入中最高。2021年，人保财险淮安分公司在全市保险行业综合考核中名列第一，在行业服务测评中名列第一。公司连续多年荣获“江苏省文明单位”“淮安市年度经济工作先进集体”“年度金融支持高质量发展突出贡献单位”“淮安市维护先进集体”“市工人先锋号”等称号。涉农保险小麦和水稻等作物物理险工作多次得到政府和农户肯定，社会治安综合治理积极助力平安淮安建设，防范保险有效防止区域减

贫，结对帮扶工作取得了显著成效，相关事迹被国家、省、市级媒体宣传报道。在全市首创电梯“保险+服务”新模式。2021年，电梯保险新模式覆盖电梯3500台，惠及162个安置房和住宅小区。2021年，人保财险淮安分公司发生保险总额280亿元，试点区域电梯故障率同比下降12%，在全市首创气瓶“保险+科技”新模式，独家开发“淮安市气瓶透明充装系统”，2021年共覆盖全市37家加气站，为近百万个气瓶提供风险保障服务；与市场监管局共同探索推进特种设备“穿透式”监管，被国务院安委办第64期安全生产简报报道并肯定；在全市首创危化领域安全生产责任险，2021年共为150多家危化企业提供各类风险保障17亿元；推广“保险+防灾”模式，2021年累计为67家企业提供对外贸易业务提供8.2亿元的保障。

■人保宣



中国人寿淮安分公司总经理高振海

中国人寿淮安分公司主动融入淮安发展大局，牢记初心使命，一路攻坚克难，始终秉持市场业务“队伍”“双领先”地位。公司获评“2019—2021年度江苏省文明单位”“2018—2020年度淮安市文明企业”“2021年度金融支持高质量发展突出贡献单位”

## 中国人寿淮安分公司 2021年度社会责任报告

等，在服务淮安建设中发挥了重要作用。

**一、初心不改，党建引领勇当先锋**  
公司党建工作有声有色，创新实施党建清单管理，建立“五位一体”调研督导机制。累计调研督导24次；开展建党百年系列活动，创作的节目《致敌人后方的力量》荣获省公司建党百年文艺汇演评比一等奖，着力抓好各级干部员工分批、全覆盖集中轮训，市分公司党委理论学习中心组累计学习35次，研讨6次，取得较好成效。

**二、强化服务，守护客户保安康**  
2021年，公司全面完成柜面适老服务改造及敬老服务升级，不断完善客户服务体系建设，全方位提升客户满意度。2021年，公司服务临柜客户12万人次，面对面处理总数量98534件，空中客服接待7160人次，实现智慧柜员机业务办理23172件。公司秉持“客户至上”服务理念和“高效、简

捷、温暖、准确”的理赔服务宗旨，通过建立“重疾一日赔”绿色通道，为理赔服务提速、加温。2021年，公司共处理理赔案68975件，赔付金额9664.23万元，短期保险赔款金额12967.42万元，被评为“淮安消费者维权先进集体”。

**三、主动担当，助力经济发展**  
一是发挥自身专业优势，服务经济社会发展。2021年，公司累计为全市319.5万人提供各类人身保险服务，给付各类保险金5.29亿元；为2678家企业办理“法人属保”业务，总承保金额达到850.65亿元，有效增强了企业抵御风险能力。二是积极化解理赔难题，全力服务“六稳”“六保”。公司持续开展校园招聘及社会招聘活动，以“政保业务网格员”“区域服务专员”“魅力新人”等主题开展招聘，2021年公司秉持“客户至上”服务理念和“高效、简

■国寿宣



中华财险淮安中心支公司负责人孙艳敏

中华财险淮安中心支公司坚持以人民为中心，积极履行国企使命担当，在经受经济下行压力及疫情反复等多重不利因素考验下，全面贯彻上级公司和行业监管部门要求，深入落实市委市政府决策部署，以高质量发展为主线，上下同心、砥砺前行，成功实现“三年翻番”目标，开创三年规划良好开局。2021年，全险种实现保费收入4.18亿元，实现利润总额3754

## 中华财险淮安中支 2021年度社会责任报告

万元。

**一、服务地方经济建设，发挥发展“稳定器”作用**  
2021年，全市农业保险深度1.44%、农业保险密度768.42元/人，三大主粮作物保险覆盖率90.68%。中华财险淮安中心支公司承保全市种植业794.97万亩，畜牧业171.64万头（只），规模和增速创历史新高。农险赔款金额18836.73万元，受益农户达4.2万户次。意健险、责任险保费收入分别为9985万元、1069万元。公司积极投身地方经济建设，充分发挥社会“稳定器”作用。

**二、拓展保险保障领域，发挥民生“助推器”作用**  
公司积极参与地方治理现代化建设，在食品安全、安全生产、医疗卫生、交通运输、建筑工程等诸多领域开展保险服务。充分发挥保障民生“助推器”作用，聚焦经济转型升级，化解社会纠纷，维护群众权益，提升民生保障。公司坚持延伸

保险服务范围，持续推动畜禽无害化处理与保险联动机制建设，积极与市、县（区）相关政府部门对接，大力提升各地保联动平台使用率。

**三、助力健康中国战略，发挥改革“加速器”作用**  
公司积极融入“健康中国”战略大局，依托专业优势，深化政企合作，积极参与城乡居民及职工、新型农村合作医疗、低收入人口补充医疗险等政策性健康险的合作经办。服务淮阴区基本医疗和城乡居民意外伤害险项目，为265万群众提供保险保障。践行“保险让生活更美好”服务理念，为“促改革、保民生”持续发挥保险助力作用。

**四、履行国企社会责任，发挥公益“先行者”作用**  
公司成立近20年来，始终不忘初心，牢记肩负的服务经济发展和民生保障的社会责任与使命，坚持不懈地致力于助学、扶贫、慈善捐助等公益事业。2021

■中华宣



平安人寿淮安中支总经理刘畅

平安人寿淮安中心支公司响应“保险姓保，回归本源”号召，努力做好客户服务和理赔保障工作。截至2021年年底，

## 平安人寿淮安中支 2021年度社会责任报告

共计有效投保客户14.2万人，理赔件数3653件，赔付金额3388万元，理赔获赔率达98.4%，持续保持较高水平，充分发挥保险保障作用。

**一、践行社会责任，积极应对疫情防控**  
2021年疫情期间，平安人寿淮安中心支公司积极履行社会责任，推出平安疫苗伴侣意外伤害保险，配合政府加快推进新冠疫苗接种进度，累计为市民赠送保险保障约12.76亿元。

**二、开展宣传教育，努力保护消费者权益**  
2021年，平安人寿淮安中心支公司连续推出四项举措，努力保护消费者权益：一是加大对老年人、残障人士等特殊

群体应用软件功能的建设力度，利用科技手段开展金融服务和消费者权益教育工作，推动解决特殊群体“数字鸿沟”问题，实现更大范围消费公平；二是利用数字化技术，广泛宣传八项权利、维权救济方式，提醒消费者警惕非法“代理维权”活动侵害；三是加强防非非法集案教育宣传，利用风险提示引导消费者树立正确教育、价值投资观念；四是在公司内部开展诚信教育，加强全系统从上到下、从内到外的诚信文化建设，将诚信和维权文化纳入经营管理全流程。

**三、坚持以人为本，管理工作更有温度**  
在日常工作中，平安人寿淮安中心支公司深入贯彻以员工为中心的管理理念，围绕个性化、差异化、多元化等方面开展工作，让管理更有温度、关爱更有力度，让员工更有幸福感、归属感，凝聚起推动公司高质量发展的强大合力。

■平安宣



人寿财险淮安中支负责人孙国志

2021年，面对复杂多变的经济形势，人寿财险淮安中心支公司逆势而上，增强发展韧性，坚决落实市委市政府决策部署，在淮安银保监分局的正确领导下，确保业务平稳发展，有力助推经济社会持续

## 人寿财险淮安中支 2021年度社会责任报告

健康发展。

**一、助力实体经济**  
2021年，公司坚持服务实体经济，为重大项目建设和实体企业发展提供财产风险保障约72亿元；进一步健全“三农”服务网络，创新农业产品服务体系，先后单独承保小麦种植保险、收获期保险、鸡蛋期货价格保险等保险产品，累计承保金额达2012.25万元。此外，公司与主承保公司共同开办“防贫保”，并在金湖县落地实施，为当地低收入脱贫人群提供有力保障。

**二、强化民生保障**  
2021年，公司通过各类责任险为社会提供风险保障累计保额119亿元，其中为10家化工企业提供环境污染责任保险，累计保额980万元。此外，公司还持

续扩大食品安全、医疗责任、校园安全等领域的保险产品覆盖面，积极推动产品质量及各类职业责任险、产品责任险和公众责任险等业务的发展，有效发挥保险化解民事纠纷的功能作用。

■寿财宣



紫金保险淮安中支总经理曹子军

紫金保险淮安中心支公司作为省财政厅主管的国有大型金融企业，始终将“关注民生、紧贴民生、服务民生”作为不懈的追求。2021年，公司深入推进“五进”服务工作，稳车险、强非车险、拓农险，助力疫情防控和乡村振兴战略，积极参与优化营商环境企业挂钩帮扶服务工作，严守合规底线，不断提升服务质量和水平，努力提升综合竞争力和品牌形象，助力经济社会高

## 紫金保险淮安中支 2021年度社会责任报告

质量发展。

**一、稳步发展业绩显著**  
2021年，紫金保险淮安中心支公司以“行稳致远，奋发有为”为发展主题，落实监管要求，严守合规底线，加快转型升级，履行社会责任，朝着公司“成为全国前列的综合服务和解决方案供应商”的愿景砥砺前行。

2021年，紫金保险淮安中心支公司致力为淮安社会发展提供保险保障服务，保费收入1.65亿元，同比增长13.3%。承保件数63670件，提供了超1300亿元的保障保障。在淮安市场排名第6，市场份额占4.1%，地方纳税总额469万元。

**二、坚守本源做强主业**  
2021年，紫金保险淮安中心支公司坚守“保险姓保”本源，努力做强主业。落实车险综合改革要求，优化服务，持续提速；创新财险服务模式，逐步做强；积极拓展安全生产责任险、食品安全责任险、履约保证保险等服务地方经济发展险种；聚焦助

力乡村振兴战略，努力提高农险服务能力，顺利中标洪泽区黄集街道农险，逐步推动中桥区区域农险工作顺利开展。

**三、强化内控坚守底线**  
2021年，紫金保险淮安中心支公司根据淮安银保监分局要求，积极开展“内控合规管理建设年”活动，强化内控合规管理，完善规章制度和管理流程，提高合规意识和合规能力。围绕清廉金融文化建设开展系列活动，让清廉文化深入人心。

■紫金宣

■本版策划：融媒体记者 卢波