
**中煤财产保险股份有限公司
2021 年度企业社会责任报告**

目 录

一、担当使命，服务大局	2
（一）助推乡村振兴	2
（二）促进对外开放	4
（三）服务实体经济	4
二、不忘初心，回归本源	4
（一）服务民生安康	4
（二）化解急难险重	6
三、改革创新，提质增效	6
（一）提升风险防控	7
（二）强化科技赋能	8
四、保护生态，和谐共生	9
（一）发展绿色保险	9
（二）践行责任投资	9
（三）坚持环保运营	10
五、以人为本，以善为先	11
（一）保护消费者权益	11
（二）关爱员工成长	13
（三）致力公益慈善	14

一、担当使命，服务大局

（一）服务国家战略

中煤保险持续加强创新推动，实现科技引领。一是加快推进产品、模式创新。2021年优化产品开发管理系统，围绕业务发展诉求、聚焦政府民生研发场景化、特色化产品，全新开发注册各类非车险产品 21 款，农险创新产品 12 款，提高产品创新质量；打造拳头产品，以马铃薯收入保险、玉米目标价格保险、野生动物责任保险、社保补充医疗保险、建筑施工行业安责险等 7 款创新项目支撑公司非车险发展；在全国范围内复制推广安责险吕梁模式，2021 年新增大同、朔州统保主承，河南、四川入围区域安责险统保。二是加大自主研发创新和科技工具应用。2021 年公司取得经中国版权保护中心审核通过获得的国家版权局颁发的计算机软件著作权登记证书 3 项；通过引入行业大数据、AI 技术，自主开发了车险核保模型、车险费用配置模型、农险“慧农保”系统；以微信为入口，上线慧农保、晋燃保、中介 SAAS 平台、客户自助服务平台，助力业务高质量发展；依托数据中台上线 EAST 上报系统、档案管理、资金系统、保费及费用预算及监控等系统，深化数据赋能；充分利用旧设备，完成“两地三中心”建设，优化基建布局，夯实高稳低碳的坚实根基。

（二）助推乡村振兴

1. 创新产品试点助力乡村振兴

2021年，根据山西省委省政府部署，公司在运城市闻喜县、

临汾市洪洞县、朔州市朔城区、忻州市忻府区有序开展了省级政策性小麦、玉米完全成本保险、产量保险、收入保险和未转移就业收入损失保险试点工作，承保面积达到186.17万亩，提供风险保障19.68亿元，承保覆盖率均超过80%，全面提升山西省主粮作物保障程度，理赔款共计7148.33万元，惠及农户10.38万户次，有效降低了试点地区小麦、玉米种植主体生产经营风险，充分保障农户的物权收益和劳动力收益，确保农民收入稳定，大大提高了对农户服务的深度与广度。

2. 助推农业中小企业发展

公司在寿阳县开展“玉米收入保险+保单质押贷款”金融支农创新项目试点，2021年提供风险保障2169.81万元。该项目提供了涵盖玉米产供销环节的全链条风险保障，以“玉米收入保险”保单为质押，为新型农业经营主体提供担保并获得银行贷款，有效缓解新型农业经营主体贷款难、贷款贵的融资困局。2021年再次撬动银行贷款100万元，为助力我省农业生产托管服务壮大进行了有益探索。

3. 防贫险、农业生产综合保险巩固脱贫攻坚成果

为实现巩固脱贫攻坚成果有效衔接乡村振兴战略，公司不仅在农险业务上实现从保成本向保产量、保收入、保产业发展的创新，还主动助力农村地区民生和财产风险保障。开展了“1+N”防贫险、农业生产综合保险等项目，并主动参与山西省“野生动物致害补偿保险”的制定和试点服务工作。2021年公司农业生产

综合保险为 8442 名建档立卡脱贫户和边缘易致贫户提供风险保障 1.68 亿元，累计赔款 13.25 万元。

（三）促进对外开放

无

（四）服务实体经济

2021 年度，公司服务实体经济能力再创新高，落实推进金融服务业提质增效行动方案，围绕安全生产、绿色发展、乡村振兴开展一系列工作，为社会提供风险保障 31157 亿元。

二、不忘初心，回归本源

（一）服务民生安康

1. 不断通过保险服务保障民生风险。一是民用燃气保险方面，2021 年除晋中、晋城、太原清徐地区外，覆盖长治地区用户，为 3.87 万户民用燃气用户提供 166.57 亿元风险保障。二是按照根据山西省金融工作办公室城乡居民地震等巨灾保险实施方案积极报备产品，为下一步服务山西地区居民巨灾风险做好准备。

2. 从民生需求出发实现健康险产品和服务创新。一是结合民生需求开发防癌险、社保补充医疗保险、院外特定药品费用医疗保险、重大疾病保险、住院津贴保险、中煤 VIP、中煤矿工保等健康险产品。二是与远盟普惠、镁信健康、浩然正康等健康管理服务公司建立合作关系，丰富公司健康保险的健康管理服务内容，目前已实现 AI 问诊、AI 导诊、AI 问药、医疗健康咨询、购药权益等线上服务，并实现癌症特药的药品直付、药品配送、援

助用药申请、重大疾病早筛等；并可提供重疾绿通、垫付、海外救援、二次诊疗等健康险增值服务。

（二）创新社会治理

1. 持续推广“安责险+大数据+风险管理”模式

“安责险+大数据+风险管理”模式搭建了基于“大数据+物联网+人工智能”技术的“安全生产责任保险信息管理平台”，涵盖数据统计与分析、现场风险诊断、在线测评、实时监测和信息管理等功能；聘请由安全管理、采掘、通风、机电、地测防治水、信息调度专业组成的专职专家，为煤矿提供隐患排查与治理服务。通过以事故预防服务为核心，利用“保险+科技”，为煤矿企业提供“线上+线下”的事故预防服务，取得了积极效果，打造安全生产新模式。2021年，公司在吕梁和晋中统保项目的基础上，落地了大同和朔州的统保项目。

2. 事故预防服务，防患于未然

公司将事故预防服务作为核心和目标，基于大数据和专业团队构建了覆盖“事前预防、事中控制、事后赔付”的专业服务体系。与科技公司、第三方服务公司深度合作，对煤矿客户的事故预防服务进行全流程管理，充分运用煤矿大数据实现对煤矿风险的识别、评价、预警，同时配合线下专家进行精准服务。2021年，共为727家企业提供了2946次事故预防服务，减少了理赔费用支出，提升了社会效益。

3. 快速理赔，服务企业减灾

推出快速理赔的“绿色通道”服务，按照“从快、从简”原则，简化理赔流程、加快各理赔环节流转、精简理赔单证，确保在接到报案或资料齐全后24小时内快速预付保险金，为企业组织救援工作、减少损失提供资金支持，连续多年入围保险行业典型案例。公司在加速行业转型、快速、智能化发展的过程中，始终践行保障社会民生、助力安全生产的行业责任，向社会公众传递了保险业回归本源的保障真谛，在提高客户服务的路上不忘初心，不断创新。

（三）化解急难险重

2021年，山西多地持续遭遇强降雨，导致全省约357.69万亩农作物及畜禽严重受灾。公司迅速启动农业保险重大灾害应急预案，开通绿色快速理赔通道，积极调配理赔资源，赴现场展开灾后理赔查勘服务及抗灾救助工作，按照“应赔尽赔、应赔快赔”的原则，实现了100%结案，共结案1787件，赔付3873.82万元，有效发挥了农业保险的风险保障作用，帮助了农户灾后快速恢复生产。

2021年，暴雨灾害席卷河南，河南省多地发生严重内涝，公司立即安排部署，捐赠抽水泵等紧缺物资，河南分公司全体员工坚守一线，紧急投入到抢险救灾工作当中，第一时间组织现场救援，快速定损、理赔，为受灾客户及群众排忧解难。

三、改革创新，提质增效

（一）夯实发展基础

公司准确理解保险行业面临的新形势，求新思变、主动作为，结合监管新政完善制度体系，不断健全内控管理机制，着力强化对于关键风险和突出问题的整治和预防，创新培训和宣传手段，完善合规考核制度，加大对于违规行为的处罚力度，着力提升公司合规文化建设，将各项法律法规、监管规定内化为公司的规章制度，并在流程、系统和人员设置上予以真抓实干。以《合规管理制度》《偿付能力风险管理》等制度为抓手，建立健全依法合规经营长效机制，为守住不发生系统性风险底线提供有力保障。2021年，合规风险管理机制运行正常，风险整体可控。

（二）提升风险防控

继续坚持以风险管理为导向，持续推动全面风险管理体系建设，不断优化偿二代下公司日常经营以及风险管理流程，夯实风险管理基础，提高公司整体风险管控能力。

2021年，持续全面推进风险管理体系建设，落实风险管理主体责任，构建“三道防线”风控体系，其中以各职能部门和分支机构、业务单元为风险管理第一道防线，承担首要责任，履行首责应对职责；以风险、合规管理部门和风险管理委员会为第二道防线，履行尽职检视职责；最后以审计委员会和审计稽核部为第三道防线，履行审计监督职责，充分发挥风险管理“三道防线”作用。持续健全合规风控、审计稽核、监事会、纪检监督“四位一体”的内部监督体系，不断推进“偿二代”风险管理体系建设，建立健全符合公司发展规划和监管要求的风险偏好体系及传导

机制，设立风险管理指标体系，完善风险管理信息系统，适时监测和预警主要经营风险，不断提升公司风险管理能力。

（三）强化科技赋能

公司以“总体规划、分步实施、急用先行、局部领先”科技建设理念，重构业务运营管理方式，实现了运营移动化线上化，决策数据化，风控智能化。

一是强化数字化生态建设，助力业务发展。以科技为引领，开发了连接所有人群（客服、营销、协勤、客户），覆盖全业务流程的移动应用。已为客户提供超过 60 万次服务，为营销人员提供全营销流程在线服务；90%以上的业务流程实现移动审批，全年为运营管理提供服务 70+万次，通过数字化生态发展促进服务创新、助力业务发展。

二是深化数字化经营监测，秉承数据资产化、经营数字化理念，消除数据孤岛，深度挖掘数据价值，搭建决策支持分析系统（BI），线上线下化融合协同为决策层、经营层、操作层提供全业务流程、全维度的数据支持，为准备金系统、风控系统、审计系统、质检系统、保险统计上报系统、EAST系统等提供标准化数据保障，助力发现更有价值数据，提升数据利用水平。

三是提升数字化风险管理，构建数字化新防线，公司引入行业大数据、AI 技术，提高农险、车险风险管控能力，提升保险公司风险驾驭和风险管控能力，构筑了安全保障防线。

四是优化理赔科技，提升客户体验。在理赔科技应用方面，

持续推动易保通人伤线上调解平台，解决人伤案件三方调解的痛点，平衡调解各方时间和空间的矛盾。持续推动无接触服务，加大线上理赔比例，持续优化车险小额案件理赔流程、简化系统派工规则，2021年，最快速案件从客户报案到结案赔付仅13分钟。为进一步做好客户教育，在3.15活动、金融知识宣传月活动期间，通过微信、抖音制作宣传教育视频，文案，以引导客户正确鉴别金融陷阱，提升安全意识，将复杂的知识简单化、抽象化、符号化，提高客户知法、遵法、守法意识。

四、保护生态，和谐共生

（一）发展绿色保险

公司紧跟国家和山西省碳达峰碳中和政策，大力发展绿色保险。响应国家政策导向，在农险方面以创新绿色金融产品与服务为导向，不断实现农业保险的“提标、扩面、增品”。目前开展的农业保险，包括种植业、养殖业和林业保险，现已建立了相对完善的农业产品体系。2021年度为山西农业提供风险保障151.7亿元。积极参与荒漠化治理，为山西省682万亩森林提供风险保障；助力化解环境损害风险，环境污染责任险提供风险保障3.3亿元，促进企业绿色转型。贯彻国家绿色发展战略，发挥绿色保险在生态治理、绿色投资、风险管理方面的积极作用，继续深化碳资产研究。

（二）践行责任投资

1. 投资购买由广州发展集团股份有限公司发行的2017年第

一期广州发展集团股份有限公司绿色债券，该期债券募集资金大部分拟用于广州市天然气利用工程四期工程，属于绿色债券。

2. 投资购买由武汉地铁集团有限公司发行的 2018 年第二期武汉地铁集团有限公司绿色债券，该期债券募集资金用于武汉市轨道交通工程项目的投资建设，属于绿色债券。

3. 投资购买安邦-山西中南铁路通道债权投资计划，该计划由安邦资产管理有限公司募集委托资金，以债权方式投资于河南铁投，并进行运作及管理，属于可持续资产管理计划。

4. 投资购买中国保险业产业扶贫投资基金（第一期），该投资基金由中保投资有限责任公司管理，投向贫困地区的资源开发、产业园区建设、新型城镇化发展等领域，促进扶贫地区经济发展和贫困人口脱贫，并为投资者获取基金收益，属于扶贫基金。

（三）坚持环保运营

公司积极响应党中央加快推进创建资源节约型社会的号召，坚持在各个环节严格落实到位。秉承“节约成本、绿色环保”理念，最大化的利用网络资源，提高工作效能，倡议全体员工节约用纸用水用电，使资源得到合理利用，提高环保、节约意识，养成良好习惯。

不断推进无纸化运营，分级配置纸质监制保单、批单和交强险标志打印功能，减少纸张使用。全辖上线使用电子保单、批单和投保单，在满足客户需求的同时，节约能源。结合部分地区交管部门要求推进全面对接工作，便捷客户日常使用；扩展手机端

自主投保、出单功能操作，线上化率达 90% 以上，实现承保资料自动归档等，在客户体验快捷、高效承保流程的同时，降低相应工作的后端成本，提升工作效率，落实办公节能环保要求。

五、以人为本，以善为先

（一）保护消费者权益

1. 保险消费者教育活动

公司以切实保障保险消费者合法权益为宗旨，坚持“以人民为中心”的发展思想，围绕“共促消费公平 共享数字金融”为主题，开展了一系列形式多样的保险消费宣传教育活动。

一是丰富保险消费者宣传教育方式，利用自媒体平台，通过微信服务号、订阅号，官方抖音号同步进行宣传教育。紧密围绕“权益保护”、“特殊群体的消费者权益保护”、“理性消费”等话题，制作“权益保护教育”系列视频，包括《年轻人谨防预付式消费》《防范网络诈骗》《重视个人信息保护》和《助力乡村振兴树立正确保险观》等动画视频；以年轻人喜闻乐见的方式制作《给我一个机会，我想告诉你怎样买保险》实景拍摄视频。

二是开通“知了信箱” 聆听消费者心声，为切实保障客户权益，倾听客户意见及心声，公司通过官方微信公众号“中煤财产保险股份有限公司” 首页菜单-“客户服务”中开通“知了信箱”，广泛收集客户反馈的各类问题。

三是倡导消费公平践行科技向善，依托官方微信服务号“中煤财产保险股份有限公司”及微信小程序“中煤V服务”，致力于

搭建并完善线上平台、开展线上服务。现阶段，公司已实现包括车险询价、保单下载、理赔业务办理等车险自助服务全流程。并不断完善客户体验，使消费者在使用中更加方便快捷；微信在线人工服务、智能回复、投诉渠道的延伸在保障消费者权益的同时，不断优化，持续突破“数字鸿沟”技术壁垒。在优化客户体验的同时，围绕服务号开展丰富的线上活动，并持续扩大“朋友圈”，增强消费者的获得感，与客户建立良性互动，提高保险消费高质量服务。

2. 消费者权益保护管理工作

根据《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》文件要求，公司认真践行保护消费者合法权益的责任，维护公平、公正的保险市场环境，在消费者权益保护工作中，坚持以人为本，以客户为中心，服务至上，遵从公平原则，依法维护消费者的合法权益。在体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等五个方面强化了消费者权益保护工作的管理，通过细化各级机构的工作职责，明确了公司消费者权益保护的工作要求。持续优化服务流程，通过简化案件受理程序，畅通疑难案件处理通道，创新科技赋能等服务手段，不断提升案件处理效率，妥善解决争议问题；同时公司强化了消费者权益保护工作的督查和对外信息披露，定期通报消费投诉情况。2021年共产生监管投诉90件，亿元保费投诉量为4.17件/亿元，万张保单投诉量为0.38件/万张，指标数据均优于行业

平均水平。

（二）关爱员工成长

公司不断提升人才队伍建设能力，多渠道、全方位开展招聘工作，有效补充后备人才，强化人才队伍建设。按照“六定”改革要求，建立《人才培养管理办法》，丰富人才培养方式并明确实施举措，健全公司人才培养体系。贯彻落实省委、省政府人才强省战略，创新实习实训方式，开创校企合作模式，提升公司品牌影响力。不断强化培训管理，实现组织与个人的共同成长。持续推进残疾人的招聘录用，以实际行动彰显社会责任。

公司持续健全公司福利保障机制，充分调研体各类型体检机构，再次升级员工体检医院，分人群分年龄针对性优化设计员工体检项目，为员工健康工作排忧解难，为公司健康发展提供保障。完善员工医疗保险计划，优化员工商业险投保方案，增强人文关怀，提升员工的体验感和满意度。全面研讨省市人才补贴政策，积极对接相关部门，申请相关补贴，助力公司优秀人才的留存。

2021年，河南、山西遭遇极端强降雨，公司工会迅速开展员工关怀，发起“中煤一家亲”捐款倡议，将募集的善款拨付于受灾员工救助。在第111个“三八”国际妇女节，公司工会举办了“女神节”关爱女职工活动，为公司女职工组织插花活动，给女职工们带来了节日的惊喜和欢乐，使她们深切体会到公司的人文关怀。

（三）致力公益慈善

1. 为脱贫小学公益捐赠

公司在快速发展的同时，始终把追求卓越、服务社会作为企业价值观，不忘践行社会责任，时刻关注脱贫地区的发展。2021年，公司在五台县建安镇檀村开展捐赠活动，向檀村小学捐赠采暖费及学习用具、各类书籍等物资，为社会公益事业做出了贡献，帮助困难小学校完善基础设施保障，推动了脱贫地区学校教育的发展，为莘莘学子点燃希望之光。

2. 捐款捐物共同抗灾

2021年，暴雨灾害席卷河南、山西，公司紧急投入到抢险救灾工作当中，第一时间组织现场救援，快速定损、理赔，为受灾客户及群众排忧解难。积极履行社会责任，开展“中煤一家亲”捐款，为助力抗险救灾，公司紧急采购抽水泵、食品等物资，多处捐款捐物，帮助灾区减缓灾情。

3. 为脱贫户捐赠意外险

2021年，公司积极开展农业保险保障工作，为17.8万建档立卡贫困户提供风险保障6.41亿元；涉及建档立卡户赔款共计2766.92万元，受益贫困农户20.3万户。公司持续助力精准扶贫，向山西临县双塔村、孙家沟村、史家洼村、枣圪村、中庄村五村贫困户4000多人捐赠价值4亿余元保额的团体人身意外伤害保险。