



利宝保险有限公司
2023 年环境、社会和治理(ESG)
即社会责任报告

报告范围	本报告以利宝保险有限公司（以下简称公司）为主体，涵盖利宝中国总公司本部及全国范围内分支机构。 报告时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日
编制依据	本报告中参考《银行业保险业绿色金融指引》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》。
数据说明	报告中的2023年财务数据源自利宝保险有限公司《2023年财务报表》，其他数据来自公司内部或人工整理。 本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。
发布形式	报告以PDF电子版方式在公司官网发布。 官网地址 http://www.libertymutual.com.cn

公司简介

利宝保险有限公司是利宝互助保险在中国的全资子公司。利宝互助保险是一家多险种的国际保险公司，创建于1912年，总部设在美国马萨诸塞州的波士顿，在2022年《财富》美国最大的100家公司名单上排名第86位。目前在全球27个国家和地区设有机构，有大约45,000名员工，截至2023年，利宝互助保险集团的年度综合收入为494亿美元，在2023年《财富》世界500强中排名284位。

利宝保险有限公司是利宝互助保险在中国的全资子公司。1996年，利宝互助保险开始进入中国设立办事处。2003年，在中国重庆设立了分公司，把发展中国市场列为关键战略，正式进入中国西部地区。2007年，利宝互助保险重庆分公司经保监会批准，升级为利宝在中国的全资子公司，并正式更名为利宝保险有限公司，率先成为将中国总部设在重庆的世界500强企业。2009年起，利宝保险有限公司相继在重庆、北京、浙江、宁波、广东、山东、四川、石家庄、天津、河南、云南、陕西、上海设立分支机构，持续向中国更多市场快速稳健地引进外资保险服务。

今年政府工作报告中提出，大力发展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融。这是继中央金融工作会议后，“五篇大文章”首次被写入政府工作报告，为推进金融业高质量发展指明了方向。

当今时代，气候变化、地缘政治、通胀高企对全球经济社会发展产生深远影响，诸多不确定性因素给生产生活带来了前所未有的挑战。公司秉承以“效益为核心”的经营原则，不跟风，固守合规经营的初心，持续优化业务结构、深化渠道建设、探索绿色运营新模式、为消费者提供高品质的服务感受。同时，将不断提升自身在环保和经济社会的可持续发展，注重节能降耗管理，推动自身绿色低碳运营。秉持自身绿色节能理念，将环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳作为工作开展的重要考量内容，积极推行绿色办公。

我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚定信心、真抓实干，凭借广泛的销售渠道和多样化的保险产品，不断提高服务质量和效率，通过实际行动，履行企业的社会责任，践行百年企业“我们致力于帮助人们拥抱今天，并自信的追求未来”的使命与责任。

第一部分 可持续发展战略



2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是三年新冠疫情后经济恢复发展的一年，面对复杂多变的经济及市场环境，公司上下一心，积极应对，不断夯实各项核心能力。

2023 年公司累计实现保险业务收入 29.3 亿元，相比去年同期增长 14%，公司净利润 0.3 亿元，四季度公司偿付能力充足率为 209.96%，前四个季度风险综合评级（分类监管）结果均为 A 级，偿付能力达到监管要求。

公司积极响应中央、监管及集团关于做好可持续发展工作的号召，在所服务的领域，借助互联网、大数据、人工智能等新一代数字技术的应用，不断推进数字化进程，促进环保和经济社会的可持续发展。我们的使命是为了帮助人们拥抱今天，自信地追求明天。我们致力于为全球各地的个人、家庭、企业和社区带来信心-在世界不确定性面前感到安全的信心。保险提供了这种至关重要的保护。这是一个重大的责任-我们认真对待它。在利宝互助，我们认为可持续发展是一个巨大的、一代人只有一次的机会。在我们的身份和价值观的指导下，我们的可持续发展信心是通过专注于提高客户的复原力和实现可持续增长来提高复原力和包容性增长。同时，将不断提升自身在环保和经济社会的可持续发展。

可持续发展作为今后较长一个时期的战略性工作，公司将尽我司能力所及，在风险可控、商业可持续的原则下，不断践行集团在环境、社会及公司治理中“努力帮助人们拥抱今天，自信地追求明天”的发展理念，实现公司对可持续未来的承诺。

第二部分 可持续发展实践



公司已将可持续发展纳入公司战略规划中，该规划已通过董事会审阅。在规划中公司明确要积极响应中央、监管及集团关于做好可持续发展工作的号召，牢固树立和落实绿色保险发展理念，借助互联网、大数据、人工智能等新一代数字技术的应用，在所服务的领域不断推进科技化、数字化、线上化进程，提高企业在环境 E、社会 S、公司治理 G 等方面可持续发展。

一、环境 Environmental

根据《银行保险业绿色金融指引》等要求，公司积极部署绿色金融发展战略，建立完善绿色金融推进机制，在公司专项制度中明确“致力于环境保护，建立健全绿色金融发展机制，支持绿色、低碳、循环经济的同时注重公司自身的环境减负”的绿色转型发展方针。

秉持自身绿色节能理念，将环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳等作为工作开展的重要考量内容，通过倡导科学使用设备、节水节电等举措，积极推行绿色办公。在卫生间、公共洗手台等区域设置有节约用水及节约用纸指示牌；公司倡导无纸化办公，打印纸领取时需要登记部门及姓名，在打印区设置有节约用纸指示牌，减少打印纸公取公用，有效减少打印纸浪费量，年度内公司及下辖机构用电度数为 92.97 万度；耗纸量为 5.22 吨；可统计用水总量为 6345.56 吨；同时，选择 PUE 达标的第三方数据中心，通过租赁机柜替代自建的方式组建公司数据中心等举措，有效降低能耗，注重节能降耗管理，推动自身绿色低碳运营，目前北京数据中心 PUE 值 ≤ 1.8 。

公司日常运营中主要碳排放为车辆使用过程中产生二氧化碳排放，积极引导减少公务用车，同时在每个车辆上装有 OBD 设备，该设备能监控车辆的行驶情况，并通过制度对管理要求进行固化，以此减少车辆的不必要使用以及驾驶员不规范操作导致的额外油耗，年度内公司及下辖机构汽车油耗量为 273018.6 升，以油耗量折算年度排放量，根据每升汽油产生大约 2.5 公斤二氧化碳的标准折算，公司年度内排放 682,546.5 公斤二氧化碳。

二、社会 Social

(一) 提升员工保障和发展水平

在利宝互助保险，我们正在创造一个多元化、公平和包容的工作场所。2020 年，我们宣布了一项多年计划，在三个支柱的推动下，在全球范围内推进我们对多样、平等、包容的承诺。首先，增加来自所有背景人才的选用和留存；其次，解决阻碍所有员工获得公平职业经历的障碍；再次是强化包容的心态和行为。实施该计划是我们专注于打造一支高性能和创新的员工队伍，所有背景的人都可以在他们的职业生涯中成长，与同事建立更牢固的关系，并为客户提供更好的服务和体验。

2023 年，我们开展了多样、平等、包容领导力培训项目，进一步完善了我们的多样、平等、包容工作理事会组织，并开展了各种活动，如“对话：女性司机是坏司机吗？”；“哈利波特”年度晚宴；程序员日庆祝活动；妇女节瑜伽；圣诞节礼物交换活动等。

我们的招聘体系为男性和女性候选人提供平等的机会，并为持有残疾证书的个人提供支持。公司在提供福利、培训、晋升和绩效评估政

策方面平等对待所有员工，不因性别、年龄、教育背景、地域或是否有身体残疾而歧视。截至 2023 年 12 月 31 日公司员工总人数 1285 人，其中男性员工 735 人、女性员工 550 人、残疾人 14 人，占总员工数量的 0.7%，全体员工平均年龄 36 岁。

为建立现代企业薪酬制度，适应公司发展的需要，促进公司健康可持续发展 and 战略目标的实现，充分激发员工的积极性和创造性，根据国家法律法规，公司发展战略和构建现代人力资源管理体系的需要，同时结合公司实际情况，制定了针对薪酬管理、薪酬递延管理、绩效管理等制度。每年还会根据公司的实际情况，对绩优员工的薪资、职级进行适当调整。

在员工福利方面，公司向员工提供多样化福利政策，包括节日红包、员工年度体检、员工婚育礼金、员工亲属丧葬慰问等福利；通过对月度 eNPS 数据的分析，我们发现员工对工作场所的关注，2023 年总部顺利完成搬迁；我们重视对员工的福利提供，扩大了医疗保险覆盖范围，增加了体检项目；我们还建立和优化了涵盖不同岗位的员工职业发展计划。

在员工职业发展方面，公司通过利宝在线学习平台职行力、周/月/季度等现场集会培训等多样化的平台渠道向全员赋能。包含各条线和岗位的专业知识技能、通用技能、领导力提升等，目前公司职行力在线平台上线课程超过 300 门，2023 年学习涵盖人次 23680 人。全年共计考试安排 208 场，6161 人次根据要求参加了考试，其中 5924 人次通过考试，平均通过率 96.2%；平台活跃人数 1262 人，全年活跃率 98.6%。

公司每个月都会开展员工体验调研，2023 年全体员工调研共计 12 次，调查结果显示，平均员工满意度为 70%，在利宝亚洲零售市场国家和地区中遥遥领先。员工反馈的前五种积极体验包括感觉受到高级领导人的重视；成长和发展的机会；获得合适的工作工具；感觉被倾听和信任；感觉被关心和支持。这一成就归功于管理层积极听取员工建议，分析可行性，并及时采取行动，不断提升员工体验。

（二）提升绿色保险服务能力

在保险业务方面，2023 年公司提供了新能源汽车保险、安全生产责任保险等，累计向公司所在机构地区提供保险保障 5,336,773.11 万元，保费收入 10,318.83 万元，赔款支出 3,794.82 万元。公司聚焦定价模型优化，通过对重点风险因子进行筛选，提升风险区分能力，如车辆品牌车系车型因子、历史理赔信息因子、车辆物理属性因子等，补充到现有定价体系中。同时尝试新方法，如机器学习、融合学习等，在现有广义线性模型的基础上，结合先进建模方法提升定价准确性。同时，结合国外定价先进经验，对车辆风险指数、地区风险分类等进行深入研究，补充定价因子多样性，公司 2023 年实现新能源车保险保障提供 4,928,080.02 万元。

在理赔管理方面，引进行业内先进的理赔自动化规则引擎，持续提升风险识别精准性，小额 5000 元以下实施在线远程直连，实现实时对接，实时定损；制定统一标准化线上作业流程与规范，为客户提供清晰的理赔指引与高效的理赔服务；同时，通过打造智能理赔调度系统、智能车物定损系统、人伤定损系统、公估管理系统、质量控制系统等，实

现管理流程的系统化、智能化，客户服务场景化和便利化，风险识别和预警的自动化。2023 年公司线上专岗照片定损率达到 20.1%，5000 元以下车物案件五日结案率 76.6%，案均周期 6.3 天；定损/调查电子化（理赔件数）率 100%；理赔电子化（理赔件数）率 96.2%；远程定损理赔（理赔件数）率 59.9%，大幅缩短了案件流程周期。

（三）提升客户满意度和忠诚度

为维护消费者的合法权益，不断提升公司服务质量，我司已建立投诉、考评、责任追究、消费纠纷调解、客户回访等工作制度，并建立投诉工单系统，根据客户投诉涉及的业务类型，通过工单形式通知到相关条线部门及分支机构，以便投诉信息及时传递到投诉管理人及处理人，并对处理时效、处理情况进行全流程跟进、监督，确保投诉处理的及时性、规范性。在客户回访方面，我司针对新契约、理赔服务、增值服务、工单任务等流程均建立回访机制，了解客户对产品或服务的满意度，从而优化、改进存在的问题和不足，提升客户满意度和忠诚度。

公司通过微信生态，打造“利宝保险”公众号、视频号、小程序三位一体的线上客户服务体系，积极推行保险服务线上化，全面推行无纸化业务办理，目前已实现客户通过公众号进行在线报案、实时案件处理进度查询、案件服务节点对应处理时间和处理人员查询等。2023 年，实现客户线上化迁移率 91%、线上自助保单查询率 50%、车险道路救援服务在线预约率 75.5%，代办年检服务在线预约率 58.2%、并完成线上理赔业务办理 7.9 万次，有效减少办公资源消耗，并通过多维度指标监测，及时为坐席客户服务工作提供技术支持为客户持续提供高品质、

便捷、满意的线上服务。

同时，公司通过数字化、线上化等一系列科技举措，加强对销售人员入离职、投保流程、培训宣传等工作的管理，并通过线上平台直接参与机构的日常人员管理、业务推动、宣传教育中，给机构提供直接的内容支持、会员活动策划、社群运营支持等，加强销售人员销售行为管理，提高客户服务能力。

为保障线上化工作稳步推进，公司全面开展“推进客户服务体验优化”工作。通过重新设计系统流程和操作、精简业务办理手续、建设智能容错和验证机制，真正实现了“化繁为简、简中求变、变而有则”，切实降低线上化功能的使用门槛，让更多人享受到线上化服务的便利，同时有效保障客户权益

（四）持续践行企业社会责任

在投资方面，公司委托第三方开展投资项目，并要求其将可持续发展(ESG 相关)审查纳入投资流程。根据不同行业的特点，制定环境、社会和治理体系、制定可接受的投资清单和合规风险审查制度。审查包括但不限于拟投资标的/项目的公开信息、文件和相关手续的契合性、有效性和完整性，确信对相关风险点有足够的重视和有效的动态控制。对在环境、社会和治理方面存在严重违法违规和重大风险的客户严格限制对其投资。公司在前期进行的委托投资方面的操作符合制度描述，只是鉴于市场风险的升级，暂时撤出了委托的资金。

在社会责任方面，2023 年，在集团公司的领导下，我司致力于关注当下社会弱势群体，通过线上与线下相结合的活动形式，集团公司代

表利宝员工向世界反饥饿组织捐出了 25,000 美元，其中，中国员工共 1046 人参与其中，为慈善事业贡献了一份中国力量。除了关注全球饥饿问题，利宝也聚焦于环境保护和碳中和这个全球目标，2023 年 5 月，利宝中国举行了 SWL (Serve with Liberty) 志愿服务活动，为了让每一位利宝火炬手了解到我们的使命，我们号召大家用实际行动来点亮心中的火炬。总公司共招募了 35 位植树志愿者，到缙云山的山火发生地，种下了治愈的树苗，重现缙云山的明媚仙境。分公司也组织了各类志愿活动，如爱心义卖、垃圾分类、回收旧衣、无偿献血等活动，旨在用这样的方式，来彰显利宝履约负责的企业文化。利宝中国还向“图书馆计划”和“大自然保护协会”两家慈善机构分别捐赠了 10000 美元的善款。图书馆计划的捐款用于为陕西省北晁小学打造了一个阅览室，同时还给小朋友们送出了 248 份阅读包；大自然保护协会的捐款投入到了“大熊猫小种群保护项目”中，为让更多的人关注到大熊猫保护事业贡献力量。

在社区关系管理方面，为方便老年人和弱势群体享受便捷的保险服务，公司在线上服务功能的建设中贯彻落实“客服一触即达”理念，客户可在利宝保险微信生态内的任一服务页面，通过一次点击连接到真人线上客服提供服务，力争消除客户“不懂、不会、不便”的情况，让每个人都能享受顺畅的线上保险服务。此外，对于提供保险服务过程中需通知客户的重要事项，公司通过微信推送、客服在线交流、电话、短信等多种方式，确保客户能够通过线上的方式第一时间了解到信息，有效保障客户权益。

三、公司治理 **Governance**

(一) 健全的公司治理体制

公司为外商独资有限责任公司，股权结构单一，公司业务规模亦处于行业中小水平。2023 年公司董事会共有五名成员，包括执行董事一名，非执行董事两名，独立董事两名占比 40%，公司董事会中男性成员占比 60%、女生成员占比 40%，平均年龄为四十七岁，平均任期为四年。董事会成员专业涉及法律、精算、经济等多领域。公司董事长与总经理由不同人员任职。

(二) 多元化的高管体系设置

公司高级管理人员 8 人，其中男性管理者占比 62.5%、女性管理者占比 37.5%，其中有职业资格 5 人，包括英国精算师、律师、经济师、中国注册会计师等，有管理专业背景 2 人。年龄主要分布在 36 岁至 50 岁之间，占比达 75%，51 岁至 60 岁管理者 2 人，占比 25%。

(三) 完善全面风险管理体系

在内控制度建设方面，公司持续开展“立、改、废”工作，2023 年期间法人机构层面新建、修订内部制度 71 个，分支机构层面新建、修订内部制度 55 个。公司还在四季度启动了内控梳理工作，从业务管理实际出发，以完善“行为守则、风险举措、奖惩问责”为抓手，持续强化公司内控管理、执行监督和责任追究机制的有效运行，实现管理要求与实际执行的一致性。

在关联交易管理方面，公司明确关联交易是指公司与关联方之间发生的利益转移事项，并通过制度进行固化。公司按照实质重于形式和穿透原则，识别、认定、管理关联交易及计算关联交易金额。2023 年公司未发生重大关联交易，全年累计发生关联交易 2,059.15 万元人民

币，涉及保险业务类，提供货物或服务类和利益转移类。其中，重大关联交易按照监管规定提交董事会审批，并进行逐笔报告和披露；其他一般关联交易按照公司内部授权程序进行审查报备，并在每季度结束后按照监管要求进行分类合并披露，全力维护公司及相关方的整体利益。同时，公司也从未开展过资金运用类关联交易，资金运用关联交易占总资产、净资产的比例均为零，符合监管比例要求。公司将按照监管规定建立健全关联交易管理制度，并持续更新和识别关联方，规范关联交易流程，不断加强并完善公司关联交易管理工作。

公司 2023 年总资产 30.2 亿元，总负债 24.1 亿元，所有者权益 6.1 亿元，保费收入 29.3 亿元，净利润 0.3 亿元，净资产收益率（ROE）为 4.3%。2023 年财务报表外部审计意见为标准无保留意见。公司严格遵守财务核算制度、会计准则，真实准确核算经营成果，依法履行纳税义务，保证依法诚信纳税。目前公司处于盈利水平持续提升阶段，此前未发生过分红行为。

公司将不断探索可持续发展的有效实践方式，在推动内部运营模式绿色转化、降低自身运营碳排放的同时，将尽我司能力所及，在风险可控、商业可持续的原则下，不断推动产品和服务模式创新，提升绿色保险供给保障和服务力度，为绿色低碳发展“赋能”，支持经济社会绿色低碳转型。