

# 太平洋安信农业保险股份有限公司

## 2022 年社会责任报告

太平洋安信农业保险股份有限公司（以下简称“公司”）前身是 2004 年 9 月经原中国保监会批准，上海市委市政府发起成立的我国第一家专业性农业保险公司——上海安信农业保险股份有限公司。2014 年，按照上海金融国资国企改革整体部署安排，中国太保受让部分股权，2016 年成为控股股东，2020 年公司更为现名。公司现有股东 12 家，均为国资背景单位，公司注册资本 10.8 亿元。

公司自成立以来，始终以服务国家战略为己任，坚定走专业化高质量发展道路，坚持“政府引导、市场主导、专业运作、以险养险”经营理念，秉持“立足上海，服务全国”战略定位，先后在上海、浙江、江苏完成机构布局，并在全国部分省市开展农业保险创新试点，紧贴“三农”保险需求，主动参与和服务当地农业农村现代化建设，持续开展模式、产品、科技、服务创新，助力乡村振兴和共同富裕。作为一家专注于农业保险业务的保险公司，我们的使命是保障农业生产和农民的利益，同时推动农业的可持续发展，展现公司社会责任担当。

2022 年，公司实现原保费收入 17.51 亿元，同比增长 9.97%。其中，农险原保费收入 11.73 亿元，同比增长 9.59%；非车商险原保费收入 5.78 亿元，同比增长 10.77%。公司综合成本率 98.72%，资产总规模 66.74 亿元。

2022 年，公司从服务国家战略、服务实体经济、保险服务创新等方面为抓手持续提升公司的社会责任担当。

## 一、支持乡村振兴，服务三农等国家战略

公司秉承“政策扶持、市场运作、专业经营、以险养险”的发展思路，在金融服务乡村振兴战略、有效化解农业自然与市场风险、保障农业增效农民增收、带动全国农业保险创新等方面取得显著成效。同时围绕都市传统农业生产与城市生态农业发展的保障需求，构建都市农业风险保障体系，推动城乡融合发展，更好地服务于乡村振兴战略。

一是发挥保险机制，支持粮食产业安全。为推动上海市政府提出的“到2025年上市销售的地产稻米品牌化比例达到50%”目标早日实现，公司积极探索并发挥农业保险在风险保障、融资增信、利益联结、数字赋能等方面作用，创新推出“穗优行动”——上海市商业性优质稻米收入保险项目，组建优粮产业联盟，探索从保田头的单一保险转变为全产业链保险的新路径，实现“优产”、“优收”、“优储”、“优加”、“优销”五优联动风险保障，助推优粮工程。同时公司还提供了水稻全产业链保险服务，包括“水稻种植保险”、“农机库房财产保险”及配套的农机具综合保险，全方位保证粮食安全以及农民收入。

二是托底农产品种植户，稳定城市民生物资供给。公司对绿叶菜、生猪、稻米等关乎民生的农产品建立价格保险和收入保险机制，有效调节市场供求关系，稳定“菜篮子工程”。2022年因疫情反复，封控情况时有发生，面对突发农产品供应问题，公司创新开发“农供保”项目，从保地产农产品延伸到保外延蔬菜基地，从保田头延伸到保供应链，保险产品覆盖农产品价格、物流、仓储、质量，以及务农人身意外、合作社复工风险等方面，有力支撑了大城市农产品“稳价保供”。同时在上海新一轮绿叶菜成本价格指数保险政策发布后，公司同步完成市农委“神农口袋”系统与业务系统的对接与调试，种植户在“神

农口袋”端可以快速完成线上投保和自动化理赔操作。为进一步强化金融支持城市保供的措施力度，公司在上海地区对疫情封控期间起保的保单推出“抗疫双倍赔付”的临时支持举措。

## 二、服务实体经济、服务健康、增加人民福祉

一是公司积极推动危化工贸领域的安全生产责任险和建设工程安全责任险，为依法从事危险化学品的生产、经营、储存的单位以及建筑施工单位提供风险保障。协助客户组织开展应急预案演练，承办安全生产知识竞赛，提高企业安全生产意识。

二是公司经过前期调查研究，实现依托水下资产盘点的数字化成果，科技赋能于水产养殖保险新产品，已在浙江地区开发落地“保险+科技”的创新渔业领域保险产品，服务于水产养殖企业。后续还将进一步深入产业链，探索包括水下资产财产保险、养殖户饲料贷款信用保证保险等更多涉农业务场景的开发利用。

三是公司聚焦政保、民生项目，关爱弱势群体，尤其是生活困难、老年、妇女、残疾人等群体，运用保险机制开展帮扶工作，探索“保险+服务”，以保险的形式帮助、改善、解决基本民生问题。

## 三、发挥保险责任力，筑建生产底线

一是支持保供绿叶菜生产，做好城市隐形守护者。为进一步强化金融支持城市保供的措施力度，守护上海市民菜篮子，确保疫情期间绿叶菜的均衡生产和供应，太平洋安信农险继在2020年“双倍赔付”的基础上，对2022年疫情封控期间起保的保单继续执行“抗疫双倍

赔付”的临时支持举措。借助绿叶菜价格保险的托底保障，引导、支持蔬菜生产快速扩面，有效缓解保供压力。

二是聚焦危化工贸行业，完善事故预防服务体系。2022年，公司作为危化工贸安责险主承单位着力打造“六个一”事故预防服务体系。牵头组建专项服务团队和专家库，完成上海市安全生产责任保险信息管理平台2.0的升级。同时年内共为投保企业提供了近900次线下事故预防服务，推送各类安全生产知识、行业动态信息14万余条，推送法律法规信息5000余条。组织开展第六届危化品安全生产知识竞赛、中石油应急预案演练、中石化“三新”加油站专项检查、DNV-ISR体系培训等各类专项事故预防服务近20次，受到了客户和各级主管部门的肯定。

三是做好重大灾害保障作用。台风“梅花”于2022年9月14日0时30分前后在浙江省舟山普陀沿海首次登陆，登陆时中心附近最大风力14级（强台风级，42米/秒），9月15日0时30分前后，台风“梅花”在上海奉贤沿海再次登陆，登陆时中心附近最大风力13级（台风级，38米/秒）。由于“梅花”台风强度大、又受台风“南玛都”影响，登陆上海时恰逢天文大潮期，对上海地区农业生产、农村设施等造成巨大破坏。公司共处理理赔案件2268件，截至2022年12月31日核赔通过支付标的赔款的金额为7875.84万元，未决赔款金额为6313.21万元。

#### **四、强化保险供给创新，更好满足服务乡村振兴需要**

一是创新农险助力稳产保供，服务实体经济。2022年，公司积极挖掘生猪产业链保险需求，创新研发同时覆盖养殖经营风险、市场

风险等的生猪现货价格保险，有效助力上海市生猪稳产保供工作。产品不仅承保生猪养殖过程中价格剧烈波动带来的市场风险，同时补充了价格急剧上涨过程中生猪死亡带来的收益损失风险。该产品能较好的平抑不同时期的赔付情况，在价格上涨中，承担客户额外养殖收益损失的风险，在价格下跌周期中对客户市场风险进行兜底，从而平滑不同年间的赔付风险。

二是创新商业保险助力民生改善，服务乡村振兴。公司持续致力于探索建设美丽乡村，围绕提升村容村貌、推进绿色田园建设、改善农村水环境质量、推动农村公路提质增效等各个方面，通过保险机制转化村容村貌优化提升行动中风险。公司开发了美丽乡村建设工程保险产品，为推进“美丽乡村”建设进程提供风险保障。

## **五、加强薪酬体系建设，激发人才潜力**

一是在完成上年度绩效考核的基础上，及时盘点人员队伍，对工作表现突出、绩效优良的人员，实施职级晋升，并同步配套市场化薪酬调整方案，让员工劳有所获、勤有所得。

二是人力资条部门会同工作继续依法依规履行相关民主程序，续签工资专项集体合同，并开展集体合同履行情况检视，保障员工的合法权益。

三是疫情居家期间开展员工关爱工作，制定并落实物资发放、新冠医疗险见习、职场值守人员关怀等工作。

## **六、打造服务新体验，保障消费者权益**

打造服务新体验、优化客户生态方面。建设“三级服务官”组织体系，落实“服务官实事工程”，建立以服务官为管理枢纽的分工协

作、共建共享的长效工作机制。开展“服务官接待日”“我为客户办实事”等活动，发挥服务官领军示范作用，持续推动建立“更懂客户”的太安服务文化。围绕客户经营主线，上线面向客户的一站式移动端“服务大厅”提供客户自助服务功能，助力客户生态圈建设，探索推动“以客户为中心”的服务模式深化转型。

确保消费者权益方面。持续加强关键领域能力建设，健全消保工作制度体系，推进消保精细化管理。完成公司官网长辈版爱心模式改造，推动“线上+线下”“集中性+阵地化”金融宣传全网格建设，建设具有太安特色的宣贯阵地，树立“消保人人有责、消保贯穿始终”的消保文化。

公司畅通投诉维权渠道，客户可通过官方客服电话、官方网站、邮件、信函等形式随时与公司进行联络。同时，公司在官方网站、营业场所公示投诉渠道和投诉处理程序，确保客户维权无阻。2022年，公司共处理消费者投诉19件，15日结案率100%。从投诉类别来看，主要集中在理赔环节，占比94.74%。从投诉地区分布来看，主要集中在上海地区，占比94.74%。

## **七、提升合规能力，完善内控机制与风险管理**

一是深化体系化能力建设，公司启动建设合规风控体系建设项目，确定“管理主动性、横向协同性、纵向穿透性、工具标准化”四大方法，致力于输出“前置主动的风险管理能力、严密高效的法务内控能力、从严务实的合规管理能力、数智精准的系统管理能力、共建共享的文化塑造能力”，项目通过立项申请并按计划有序落实推进。

二是内控管理全程护航，全面配合内外部审计，对内控薄弱环节

建立整改跟踪机制，提升内部控制有效性和精准性。开展制度体系评估工作，持续更新完善各项内控制度；开展年度内控自查，对重点领域或环节进行风险评估与测试，促进公司内控管理体系更趋完善。

三是合规管理从严务实，落实监管规定要求，排查重大合规隐患，巩固近年合规建设成果，杜绝重大合规隐患。2022年公司辖内未受到外部监管处罚，经营管理依法合规。持续增强洗钱风险防范，开展并完成首轮反洗钱自评估，优化完善反洗钱系统，组织各级机构开展反洗钱培训 26 次，提升全司洗钱风险管控能力。

## 八、科技赋能提升“三农”服务水平

一是利用科技手段积极开展线上服务。开发智能远程验标查勘服务平台，业务外勤可以与客户建立远程视频连接，采集现场验标、现场查勘定损的影像定位等信息，为客户带来便利。

二是实现市农业农村委“神农口袋”系统对接。达成保险信息与田建档案无缝对接，完成“一键投保”功能顺利切换，确保线上业务不断不乱，提升客户体验。

三是实现动检通系统及光明养殖系统对接升级。通过系统级数据交互，支持理赔工作流畅衔接，赔款按时发放，提升客户满意度。