



利宝保险有限公司
2024 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：2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年财务数据源自利宝保险有限公司《2024 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，目前在全球 28 个国家和地区设有分支机构，有大约 40,000 名员工，按 2024 年最新数据，是全球第 9 大国际财险公司。截至 2024 年底，利宝互助保险的总资产达到了 1,667 亿美元¹，总收入达 502 亿美元，在 2024 年《财富》世界 500 强中排名 280 位²。

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。

1. 《财富》中国网公布的《财富》世界 500 强排名

2. 公司 2024 年第四季度财务报表

董事长寄语



2024 年是实现“十四五”规划目标的关键之年，也是国家以“高质量发展”为核心、全面推进中国式现代化新征程的攻坚之年。公司的环境、社会和治理（ESG）实践，既是对国家战略的积极响应，更是我们赋能社会、与时代需求同频共振的郑重承诺。我们坚持以客户为中心的理念，持续优化产品与服务体验；完善公司治理架构，筑牢风险防控体系，确保企业稳健运行；积极履行社会责任，通过公益行动回馈社会，助力员工成长，营造公平包容的高绩效文化。

通过持续提升治理水平、强化风险管理、推动高质量发展，我们将为客户和社会创造更大价值，并深化在绿色金融、科技金融等创新领域的探索，为经济社会发展贡献更多力量。这些实践不仅践行了企业公民责任，更传承了我们使命，践行百年企业“致力于帮助人们拥抱当下，并满怀信心地追寻未来”的使命与责任。

公司已将可持续发展纳入公司战略规划中，该规划通过董事会审阅。规划中明确公司将积极响应中央及监管部门的政策指引，与利宝互助保险集团全球可持续发展战略相协同，通过践行绿色保险发展理念、以科技赋能支持转型升级：运用大数据、人工智能等前沿技术推动服务领域技术变革，通过完善风险管理体系、创新绿色金融产品、提升服务效能，持续优化环境、社会和治理（ESG）工作的管理架构与实践路径，实现企业经营与社会责任的有机统一，为产业绿色转型和社会经济生态的可持续发展贡献力量。

一、环境 Environmental

公司遵循《银行业保险业绿色金融指引》及相关监管要求，积极部署绿色金融发展战略，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，同时聚焦公司自身环境减负”的绿色转型发展方针。

（一）绿色运营

公司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、减少集中会议等，提高绿色环保运营能力。

日常运营管理。公司将资源节约放在首位，注意自身的资源节约，2024年度内公司及各分支机构可统计用电量约为 121.6 兆瓦时、用水量约为 0.34 万吨。

废物减排管理。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；在打印区域设置“节约用纸”标识，践行“无纸化办公”理念，减少打印纸公取公用，在新设一家分公司的情况下年度耗纸量与去年水平持平。

信息技术绿色运营管理。公司从硬件管理到办公数字化，全方位降低各个环节对环境的影响。一方面，公司通过定期维护与升级，将 IT 设备平均使用寿命延长至 7 年，有效减少电子垃圾产生，并运用虚拟化和容器化技术，提升服务器资源利用率，降低物理服务器部署数量；另一方面，全面推进办公信息化，以电子文档替代纸质文件，依托邮件与报销系统实现审批流转线上化，并推广视频会议，这不仅提升了办公效率，还显著降低纸张消耗与会议差旅出行带来的环境影响。同时，选择能源使用效率（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，借助数据中心运营商的规模和效率优势，有效降低能源消耗。

车辆使用管理。公司目前主要的碳排放为车辆使用过程中产生二氧化碳排放，公司积极推行绿色出行倡议，通过政策引导减少非必要公务用车使用，并在所有公务车辆上配备 OBD 设备，实现对车辆行驶路线、速度、油耗等数据的实时动态监控。同时通过《车辆管理办法》将科学化、规范化的管理要求融入日常运营，有效规避车辆的低效使用与驾驶员不规范操作导致的额外油耗。

通过一系列的举措，公司在节能减排方面取得显著成效。经统计，年度内公司及下辖机构汽车油耗总量为 172,515 升，根据英国环境、食品与农村事务部（DEFRA）2024 年的换算标准，每升汽油对应碳排放可换算为年度二氧化碳当量（CO₂e）排放 360 公吨。该数据既反映了我们当前的碳减

排成果，也为未来制定更具针对性的低碳运营策略奠定了坚实基础。

（二）气候变化策略

我们借助最新科学成果，持续深化对气候相关风险与机遇的实际及潜在影响的认知，并制定了气候战略，以推动业务全流程的行动与整合，增强公司、客户及社区的抗风险能力与应对准备。

围绕“推进数据与探索”“支持可再生能源与脱碳解决方案的应用”“倡导提升气候适应力”这三大战略支柱，我们构建了与全球业务及客户需求相契合的策略框架。这一框架使我们能够根据客户所处的转型阶段与实际场景，为其提供针对性支持。

此外，公司高度重视自然灾害风险管理，建立“监测-预警-响应”一体化应急服务机制，实时追踪全国灾害天气预警信息，对机构所在地市级及以上黄色预警进行动态监控，第一时间向客户推送灾害预警及防范指引，实现灾害风险的前置干预。灾害发生后，迅速协理赔与客户服务、风险管理等部门，启动应急预案，开通绿色理赔通道，运用智能定损、线上核赔等科技手段，确保客户获得快速、精准的保险赔付。同时，积极引导客户使用电子保单、电子发票等绿色服务，切实减少纸张消耗，践行低碳服务理念，充分彰显保险行业在灾害应对中的社会稳定器作用。

此外，公司高度重视自然灾害风险管理，建立了“监测-预警-响应”一体化应急服务机制。实时监控全国范围内的极端天气预警，动态追踪分支机构所在地区市级及以上层面发布的黄色及更高等级预警；一旦发现风险，立即向客户推送灾害警报与预防指南，实现风险前置防控；灾害发生后，迅速协调理赔、客服、风险管理等部门，启动应急预案，开通理赔绿

色通道，并运用智能定损、线上核赔等科技工具，确保客户快速获得精准保险赔付。同时，公司引导客户采用电子保单、电子发票等绿色服务，有效减少纸质消耗，践行低碳服务理念，充分展现保险业在灾害应对中作为“社会稳定器”的角色。

二、社会 Social

（一）员工保护与发展

公司将打造多元、公平且包容（DEI）的工作环境作为企业发展的核心支柱，通过系统化、多层次的专项行动，全力打造尊重差异、激发潜能的企业文化发展氛围。2024年，我们的工作取得了重大进展，让每位员工都感到自身价值得到认可、受到尊重，坚定员工为我们的共同成功做出贡献的决心。全年12次的员工满意度调研数据显示，员工满意度均值达74%，较上一年度数据提升4个百分点，创历史最优成绩，这一突破不仅彰显了公司的管理实践的有效性，更为持续优化职场生态系统，提供了坚实的数据支撑。

1. 人才发展策略

在促进公平性方面，我们优先考虑在组织的各个层级实施性别平衡，包括全职员工构成比例、管理人员与普通员工之间的比例，以及高级领导职位的性别比例等。截至2024年12月31日公司员工总人数1298人，男性员工744人、女性员工554人，员工平均年龄36岁。此外，我们优化了绩效评估、晋升通道及薪酬调整机制，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，确保所有员工享有平等薪酬待遇和发展机遇。我们还实施了360度反馈系统，通过多维度、全方位

的评价机制，有效规避主观偏见，实现人才评估的客观性与公正性。此外，公司还通过一系列创新举措以强化包容性职场环境，在国际妇女节期间，公司策划系列主题活动，旨在打破性别刻板标签，为职场女性营造一个更加包容和尊重的职业发展空间；在全国范围内开展的标准化绩效评估谈话培训，确保评估工作一致性和公平性的有效落实；公司制定并推出了《管理者行为作风九条》，建立多层次对话机制，要求高层领导深入分支机构开展一线座谈，并规定中高层领导必须定期与团队进行一对一的沟通，有效消除信息隔阂。

在员工招聘管理方面，公司已规范招聘录用流程，确保招聘工作的公平与透明。目前公司雇用残疾员工 15 人，占总员工数量的 1.2%。公司制定了部门级以下岗位的招聘策略，优先招聘应届毕业生，以培养新兴人才，这一举措不仅为应届毕业生提供了职业发展的平台，也为公司注入了新的活力与创新思维。公司还优化了实习生的招聘管理，对实习生招聘流程、实习津贴标准以及日常管理进行规范，切实保障实习生的合法权益。2024 年度，公司成功招募了近百名实习生，通过实践锻炼帮助青年学子积累宝贵工作经验，为青年人才培养贡献了企业力量。

2. 人才能力培育

在职业发展建设方面，公司持续推进人才盘点项目，在部分重点分公司开展专项实践，依托科学化评估和分析，系统梳理各分公司内部人才梯队结构，精准识别关键岗位核心人才，并实施专项培养方案加速人才成长，为公司的长远发展筑牢人才根基；同时，公司创新实施异地轮岗计划，遴选 6 名综合能力突出的员工参与跨区域岗位历练，该项目助力员工拓宽职

业视野、积累多元经验，有效激发个人潜能，为人才队伍建设注入全新活力，实现员工与企业的双向成长。

在学习和能力发展层面，公司依托在线学习平台与线下培训矩阵，构建覆盖专业技能、通用能力、领导力发展的课程体系。2024 年完成平台迭代升级，优化功能模块并更新课程资源，新增课程 104 门，实现上线课程 1619 门，年度内 10851 人次在线学习。总公司针对产品、核保、理赔等专业条线定期组织专业技能培训，各部门积极联动公司内、外部行业专家，为员工带来耳目一新的学习体验。年度内组织线上线下培训 200 场，共计 5719 人次参训；开展销售专项培训 513 场，培训覆盖公司全体销售人员。同时，以考促学，年度内组织 181 场考试，共计 9528 人次参与考试，通过率达 96%，平台年度活跃率高达 98%，持续激发员工成长动能。

在代理人管理方面，公司渠道发展部以数字化转型为导向，开发了智能化管理平台，构建全周期线上管理体系，深度整合个人代理人全流程管理功能，以数字化手段重构服务模式，实现从代理人注册、电子合同签署、智能审批流程，到线上出单、电子保单即时生成与定向推送，实现业务全链条无纸化运作，全面践行绿色办公与低碳运营理念，推动代理人管理向资源集约型发展模式转型。2024 年，公司聚焦代理人专业能力提升，着力构建数字化培训生态。依托技术赋能搭建完成标准化线上培训体系，建立涵盖产品知识、销售技巧、客户服务等多维度的动态培训资料库。通过云端存储与智能检索功能，实现培训课件的数字化管理与即时调用，为代理人提供随时随地的学习支持，有效提升队伍专业素养与服务效能，持续增强代理人合作粘性与服务满意度，为公司业务高质量发展注入新动能。

此外，打造以公司核心价值观为基础的强大企业文化是我们取得的另一项重要成就，在高管团队引领下，通过高管授课、分级培训等形式，将企业文化理念精准传递至全体员工。针对不同层级员工，创新推出线上线下融合的培训模式，重点强化诚信价值观的培育，通过多元化的教学方式，推动价值理念入脑入心。该举措不仅深化了员工对企业使命的认同，更营造出尊重个体价值、激发创新活力的职场氛围。

未来公司将持续深化打造多元、公平与包容工作环境的有效实践，让文化软实力成为驱动公司高质量、可持续发展的核心引擎。

（二）保险业务实践与服务

在保险业务实践中，2024年公司积极拓展绿色保险领域，推动新能源汽车保险、道路危险货物运输承运人责任保险等绿色保险产品的提供。这些产品不仅契合绿色低碳出行与安全运输需求，助力减少环境污染风险，更以强大的保障能力，累计为公司所在机构地区 2.4 万余家企业及个人客户，提供高达 5,314,738 万元的保险保障，为绿色经济发展筑牢风险屏障。在新能源汽车市场快速发展的背景下，公司主动响应行业需求，推出新能源汽车专项保险产品，为电动汽车提供全方位风险保障。2024 年实现新能源车保险保障提供 4,416,914 万元。

在客户服务方面，公司大力推进数字化基础设施升级，深度融合大数据等前沿技术，全面赋能产品、承保、理赔、财务等核心业务板块，提升客户服务能力，尤其是在理赔服务环节，实现案件处理全程数字化、自动化，大幅缩短了案件流程周期，极大提升客户服务质效水平。

（三）客户满意度管理

在金融服务民生保障的时代使命下，公司始终将消费者权益保护作为核心战略，构建起以客户需求为锚点、制度机制为根基的全方位服务体系。通过强化制度执行、细化服务流程，全面筑牢消费者权益保护屏障，建立“以客户为中心、触达可及”的服务体系，让金融服务的温度惠及每一位客户。

在投诉处理管理方面，公司高度重视管理机制建设与落地执行，为维护消费者的合法权益，规范消费投诉处理工作，我司已建立《投诉管理办法》《应对消保相关重大突发事件及重大消费投诉的应急预案》《投诉考评及责任追究管理办法》《保险消费纠纷调解管理办法》等一系列工作制度，构建涵盖投诉处理、内部管理、投诉考评、责任追究、纠纷调解等维度的完整投诉管理框架，为投诉处理提供了明确的指导和规范；同时，通过投诉工单系统，采用智能化工具进行投诉流转处理，从工单接收、处理、跟进、办结等环节进行全流程监控，实时跟进工单进度，确保投诉处理的及时性和有效性。针对新契约、理赔服务等建立满意度回访机制，旨在了解客户对公司产品或服务的满意度，从而不断优化、改进存在的问题和不足，提升客户满意度。

在宣传教育机制运行方面，公司打造良好的内外部消保环境。对内，借助培训平台设立消保培训专区，全年开展 24 场培训覆盖 6943 人次，自上而下将“人人消保”理念深植每位员工心中，形成全员知消保、懂消保、促消保的良好氛围。对外，通过“客户体验节”等特色活动，结合有奖问答等形式激发消费者参与热情，全年发布 55 篇宣传文章，触达消费者 12 万余人次，普及金融知识，搭建起与消费者沟通的桥梁。

在数字化服务平台建设方面，公司依托利宝保险微信生态圈，打造利宝保险公众号、视频号、小程序三位一体的线上服务平台，实现支持客户在线自主报案、案件进度实时查询等便捷功能，让保险服务既高效又贴心。公司大力推行专属客服服务模式，基于微信公众号和企业微信平台，为每一名客户指派专属人工客服，客户只需轻点屏幕，即可在任一服务页面直通真人客服，享受7×24小时不间断的专业服务。借助企业微信平台，通过在线聊天、在线语音等功能辅助，助力客户完成承保业务及基础服务的全流程线上化办理，实现对客户保单服务、增值服务、理赔协助等主要客户服务场景的覆盖，进一步提高在线客服可服务业务范围。

（四）企业社会责任履行

志愿服务实践。公司始终关注社会弱势群体，积极履行社会责任。2024年5月，公司举行了SWL (Serve with Liberty) 志愿服务活动，号召全体员工用实际行动点亮心中的火炬，践行公司的使命与责任。总公司携手渝中区化龙桥街道嘉博路社区和渝中区未成年人救助保护中心，开展了“情暖桑榆·阳光童行”主题活动。志愿者们深入社区困难家庭进行走访慰问，为困难老人家庭捐赠基础生活用品和血压仪，为低保儿童家庭捐赠书籍绘本、文具套装以及书桌等物资。各分公司也积极组织各类志愿活动，如清理街道垃圾、扶贫帮困、回收旧衣等，用点滴行动汇聚成关爱社会的暖流，彰显了公司履约负责的企业文化。

可持续投资管理。公司委托第三方开展投资项目，要求将可持续发展审查纳入投资流程。根据不同行业的特点，基于环境、社会和治理体系的考量，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拟投标的严格限制对其投资。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变化，暂时撤出了委托的资金。

适老化与特殊群体服务。公司始终秉持“以人为本”的服务理念，为保障老年人及特殊人群享受便捷的保险服务，公司重视群体需求的多元性与差异性，建立明确的服务规范和服务要求。首先，数字化适老化服务升级。针对老年客户使用习惯，公司推出“适老化”服务升级方案在微信小程序嵌入专属“关怀模式”，通过简化交互界面、放大显示字体、优化操作流程等适老化改造，大幅度降低数字服务使用门槛；客户管理系统对60岁以上老年客户进行智能标识，当该群体拨打客服热线时，系统自动触发优先转接机制，确保服务响应“零延迟”、沟通交流“无障碍”。其次，坚持“线上线下融合发展”原则。保留实体服务柜台并配备专业服务团队，为老年客户及特殊群体提供“一对一”专属服务。从业务办理指导到疑难问题解答，从材料准备协助到流程跟踪反馈，全方位满足客户个性化需求；在线上服务功能建设方面，公司贯彻落实“客服一触即达”服务承诺，在微信生态全场景嵌入智能服务入口。客户无论处于投保、咨询或理赔任一环节，只需一键点击，即可直通真人客服，彻底解决“操作难、咨询慢、响应迟”的痛点，确保线上服务全程畅通无阻，真正实现服务网络全覆盖、服务品质无死角，切实履行企业社会责任，传递金融服务温度。

三、公司治理 Governance

（一）公司治理机制

作为外商独资的有限责任公司，公司持续完善现代企业治理体系，以清晰稳定的股权架构为基石，构建权责分明、运作高效的治理格局。2024年，公司董事会由四名成员组成，形成一名执行董事、一名非执行董事、两名独立董事的科学治理格局，独立董事占比达 50%，有效保障决策的独立性与客观性。

在治理团队建设方面，董事会展现出高度的多元化与均衡性特质。男女成员比例各占 50%，将性别平等理念深度融入公司治理顶层设计；成员平均年龄 50 岁，实现经验沉淀与创新思维的有机结合；平均任期 5.25 年，确保战略规划的延续性与决策执行的稳定性。团队专业领域涵盖法律、精算、经济等核心领域，通过跨领域知识融合与经验互补，为公司战略布局、风险管理及重大决策提供多维度专业支撑。

公司严格遵循现代企业治理规范，全面落实董事长与总经理分设制度。这一安排有效实现决策权与经营权分离，既保障董事会战略决策的前瞻性与科学性，又确保管理层执行的高效性与灵活性，形成相互制衡、协同共进的治理生态。

（二）高管体系架构

公司着力构建多元化、专业化的高级管理团队，目前 10 名高管成员在性别结构、专业资质与年龄层次上形成科学互补的格局。在性别维度，男性管理者占比 60%，女性管理者占比 40%，通过多元视角的思维碰撞，极大提升了决策的全面性与科学性；管理团队成员专业背景极为多元，其中有五人持有律师、精算师、经济师、注册会计师等权威职业资格，以深厚的专业素养为公司运营与风险管理提供坚实保障；三名具备管理专业背景，则凭借系统化的管理知识，高效推动团队协作，全方位提升组织运营效能。

在年龄分布上，36岁至50岁的骨干力量占比达80%，这一年龄段的管理者既拥有丰富的行业经验与资源积累，又保持敏锐的市场洞察力和创新意识，有效平衡战略决策的稳健性与灵活性。多元背景、专业互补的高管体系，为公司在复杂市场环境下实现高质量发展提供了强劲的领导力支撑。

（三）风险管理

公司遵循监管规则与公司现有三道防线风险管理框架，明确董事会、管理层、各职能部门及各分支机构在风险管理中的职责划分，并设立独立的风险管理部，各职能部门和业务单位作为风险管理和内控的第一道防线和责任主体，接受风险管理部及子类风险牵头部门或集中管理部门的组织、协调和监督；内部审计部门则对风险管理工作的有效性进行全方位监督评价，实现职能部门和分支机构的监督全覆盖。2024年，公司进一步强化三道防线协同效能，加强对偿付能力风险管理体系和风险管理举措落实情况的自我审视和主动提升。同时，严格遵循“外规内化、内规于制、执行监督、精准问责”的工作思路，持续提升内部控制规范的健全性、合理性和有效性，打造“揭示问题-落实整改-警示问责-检验成效-完善管理”的内控优化机制，充分发挥内部控制体系对公司的强基固本作用，在提高公司风险防范能力和经营管理水平的同时，为业务沿着健康有序的轨道前进、为公司战略目标的顺利实现筑牢根基，为公司长期可持续发展创造价值。

在关联交易管理方面，报告期内，公司贯彻执行各项关联交易监管规定，落实公司关联交易管理制度要求，坚持做好关联交易各环节管理工作，持续更新和识别关联方，进一步细化和规范关联交易过程管理，不断提高关联交易管理水平。报告期内未发生重大关联交易和资金运用类关联交易，统一交易协议按照监管规定参照重大关联交易流程提交董事会审批，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。

(四) 经营业绩

公司 2024 年总资产 35.1 亿元，总负债 27.4 亿元，所有者权益 7.7 亿元，保费收入 31.0 亿元，净利润 1.5 亿元，年度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。