



利宝保险有限公司
2025 年环境、社会和治理(ESG)
即社会责任报告

关于本报告



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：2025 年 1 月 1 日至 2025 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 2025 年财务数据源自利宝保险有限公司《2025 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 27 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 2025 年底，利宝互助保险的总资产达到了 1,782 亿美元¹，总收入达 505 亿美元，在 2025 年《财富》世界 500 强中排名 300 位²。

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. 公司 2025 年第四季度财务报表
2. 《财富》中国网公布的《财富》世界 500 强排名

董事长寄语



2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是进一步全面深化改革的重要一年，国家以“高质量发展”为引领、全面开启中国式现代化新篇章的时代号角，激荡人心，催人奋进。公司在环境、社会与治理（ESG）领域的行动，既是对国家战略的有力呼应，也彰显了我们赋能社会、与时代脉搏同向而行的坚定信念。我们始终将客户放在首位，不断打磨产品与服务水平；健全法人治理结构，夯实风险防控屏障，保障企业行稳致远；主动履行社会责任，以公益实践反哺社会，助推员工成长，塑造公平包容、追求卓越的组织文化。

在治理能力持续进阶、风险管控不断强化、高质量增长稳步推进的过程中，我们将为客户与公众创造更丰厚的价值，并在绿色金融、科技金融等前沿领域持续深耕，为经济社会发展注入更强动能。这些努力不仅履行了企业公民的应有职责，更延续了我们作为百年企业的初心——“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，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，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，不断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，2025年度内公司及各分支机构可统计用电量约为 1,183 兆瓦时。

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。

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。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 186,427.33 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 379 公吨。

（二）气候变化策略

利宝互助集团作为知名跨国保险集团，具备完善且国际化视野的气候战略，并通过三大支柱推进气候变化应对方针：推动数据与发现的进展、支持可再生能源及脱碳解决方案的应用，以及支持并倡导增强气候韧性。作为利宝互助保险公司的全资子公司，公司的气候变化策略将向集团看齐，并努力实现公司与集团在气候战略上的协同发展的一致愿景。

公司充分发挥保险行业风险保障专业优势，持续探索助力可再生能源及脱碳解决方案落地。现阶段聚焦为新能源汽车领域提供专属保险产品 & 绿色保险服务，以车险保障赋能交通领域脱碳与低碳转型。同时，在支持

并倡导增强气候韧性方面，公司运用专业能力加强基础信息建设，提升客户的防灾准备。公司通过在灾害发生前向受影响客户主动发送天气预警及防灾指引，助力提升气候韧性。

公司持续升级自然灾害风险管理体系，制定《利宝保险天气预警提醒机制》，构建覆盖“监测—预警—响应—处置—复盘”全链条的智能化应急服务机制。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，立即通过企微一对一消息、坐席朋友圈、官方公众号、短信等方式向客户推送灾害警报与预防避险指南，实现风险前置防控；灾前主动向受影响客户推送定制化防灾指南与实时警报，2024 - 2025 年已累计触达 139.2 万人次，推动风险管理从被动应对转向主动防控。灾中迅速启动跨部门应急响应，开通绿色理赔通道：小额案件全面推行“无接触线上理赔”，依托图像识别技术完成报案、查勘、定损及赔付全流程；针对新能源汽车创新提供“定损+维修+电池检测”一站式服务，显著提升响应速度与客户满意度。同时，全面推广电子保单、电子发票等无纸化服务，将低碳理念切实转化为可量化、可验证的运营实践。该体系不仅增强了客户抗灾能力与服务获得感，更彰显了公司在气候适应、社会治理与行业可持续发展中的专业价值与责任担当。

二、社会 Social

（一）员工保护与发展

利宝互助保险的使命是帮助人们拥抱当下，并满怀信心地追寻未来。我们的企业文化始终支持并激励员工，帮助员工将个人对工作的热忱转化

为富有成就感的职业生涯。2025 年全年 8 次的员工满意度调研数据显示，员工满意度均值达 70%，达到年度目标，同时一直保持为亚太地区得分最高的国家。

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 2025 年 12 月 31 日公司员工总人数 1329 人，男性员工 761 人、女性员工 568 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的职场环境，在全国范围内开展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《管理者高绩效沟通手册》，建立多层级对话机制，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 1.1%。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。2025年度，公司成功招聘青年员工 191 人，招募近百名实习生，通过实践行动为青年人才提供工作实习机会，为青年人才培养及发展贡献了企业力量。

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；同时，公司创新实施异地轮岗计划，遴选 8 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。2025 年完成平台迭代升级，优化功能模块并新增课程 120 门，移除 78 门课程，实现上线课程 1661 门，年度内 8991 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 180 场，共计 5258 人次参训；开展销售专项培训 20 场，培训覆盖公司全体销售人员。同时，以考促学，年度内组织 114 场考试，共计 3855 人次参与考试，通过率达 94%，平台年度活跃率高达 98.12%，持续激发员工成长动能。

在代理人管理方面，公司渠道发展部持续推进数字化转型，构建绿色、高效、可持续的代理人管理体系。公司完善全周期线上管理体系，深度整合个人代理人注册、电子合同签署、智能审批、线上出单、电子保单即时

生成与定向推送等全流程管理功能，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。截至 2025 年 12 月 31 日公司个人代理人 1742 人，公司聚焦代理人专业能力提升，依托技术赋能完善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，为代理人提供便捷、高效、随时随地的学习支持，有效提升代理人队伍专业素养、服务效能与合规意识，助力代理人实现职业成长，践行企业对合作伙伴的赋能责任，为行业人才生态建设注入新动能。

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。2025 年，公司推出“高管零距离”系列访谈，该项目作为 2025 年公司重点落地的企业文化项目，通过搭建一个开放平台，打破了领导层与员工的层级壁垒，营造了一种多元观点被倾听和重视的文化。通过 3 期访谈节目，聚焦企业文化、渠道与理赔管理的战略剖析，实现全员 100% 覆盖学习。该举措体现了公司对透明度和双向沟通的承诺，强化了每一位员工，无论其职位或资历如何，都能在塑造组织未来中拥有知情权与发言权，有效促进了员工在核心价值、战略及运营重点上的思想统一。

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 2025 年保险业务实践中，公司在绿色保险领域展开多维探索与创新突破，着力构建特色鲜明、务实高效的绿色保险保障体系。公司聚焦新能源车险领域，精准响应监管关于新能源车险高质量发展的指导要求，深度

优化新能源车险定价体系，全面提升风险评估科学性与精准度，推动定价与风险的深度匹配。2025 年公司新能源汽车保险累计为客户提供保险保障 9,265,868 万元,支付赔款 10,285.88 万元，为新能源汽车产业稳健发展筑牢了保障防线。同时，公司将责任保险深度融入绿色保险体系，针对绿色产业客户差异化风险特征，提供定制化服务方案，助力企业全面提升风险抵御能力。

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，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，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，公司致力于构建长效、深入的金融教育体系。一方面，通过巩固日常宣传渠道、加强风险提示、创作多样化知识普及作品，推动金融教育“走深走实”；在“3·15”及金融教育宣传周等重点时段，集中开展线上线下主题活动超 100 场，覆盖公众超 10 万人次。另一方面，积极创新载体形式，制作发布短视频、长图文等原创内容超 200 条，并依托网点宣传区与自媒体矩阵进行广泛传播。同时，聚焦老年人、青少年及新市民等重点群体，组织人员深入社区、校园、企业及乡村，围绕防范非法集资、识别销售误导等主题开展专题讲座和面对面咨询，切实提升了目标人群的金融风险防范意识与综合素养。

在数智化服务能力建设方面，公司以微信为核心载体，构建起公众号、视频号、小程序、企微四位一体协同联动的数字化服务平台矩阵。该平台全面支持客户在线自主报案、理赔材料上传、案件进度实时追踪及电子赔款签收等关键功能，将传统需多环节、跨渠道完成的服务流程压缩为“一次登录、全程可视、即时响应”的闭环体验。依托企业微信深度集成能力，公司推行“一人一客一专服”机制，为每位客户动态绑定专属人工客服，无论处于投保咨询或理赔协助任一服务节点，均可通过任意微信服务页面一键直连真人坐席，实现 7×24 小时无缝响应。在此基础上，通过在线文字交互、实时语音辅助及智能表单预填等工具，已实现承保核保、增值服务预约、小额快赔等高频场景的全流程线上化办理，这一数智服务体系不仅提升了服务效率与一致性，更以稳定、可预期、有温度的交互体验，夯

实了客户信任基础，成为公司践行 ESG 中“社会”维度——即提升金融可得性与服务包容性——的重要实践支撑。

（四）企业社会责任履行

志愿服务实践。秉持利宝互助集团“致力于帮助人们拥抱当下，并满怀信心地追寻未来”的企业宗旨，公司致力于在其运营所在的社区产生积极影响。与利宝互助更广泛的社区影响力方针一致，公司通过志愿服务和亲身参与的社区活动，支持员工和当地社区所关注的公益事业。

2025 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践行公司的使命与责任。总公司携手重庆儿童救助基金会，重庆山城志愿服务中心，重庆渝西医院，重庆市九龙坡区残疾人联合会，开展了“爱聚渝西 童梦飞扬”主题活动。志愿者们深入“渝西小家”进行走访慰问，为残障儿童捐赠书籍绘本、文具套装等物资。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。

在适老化与特殊群体服务方面，公司坚持以客户为中心的服务本质，

将包容性设计深度融入服务全流程。针对老年客户数字使用障碍，微信小程序全面上线“关怀模式”，通过界面简化、字体放大、语音引导及操作步骤精简等系统性适配，显著降低智能服务使用门槛；客户管理系统对 60 岁以上客群自动标识，其拨打客服热线时即触发优先接入与人工坐席直转机制，确保响应零等待、沟通无障碍。坚持“温度不减、渠道不撤”服务，所建专属企微群配置服务专员并保留机器人持续服务，提供从材料准备、流程指导到进度跟踪的一站式协助，彻底打通“操作难、咨询慢、响应迟”的堵点。此外，线上报案环节已接入企业微信服务，依托大模型精准识别客户诉求意图，自动匹配服务策略并推动客服主动介入，全程辅助完成报案动作。这一深度融合、智能与人工协同互补的服务体系，不仅切实提升了老年客户及特殊群体的服务可及性与体验感，更以扎实行动诠释了金融服务的普惠价值与人文温度。

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。2025 年，公司董事会由四名成员组成，董事长 1 人，独立董事 3 人。独立董事占比超 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 4.5 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 50%，女性管理者占比 50%；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、注册内部审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

在利宝互助集团，公司已建立了一套完整的风险管理框架，通过确立统一的风险管理原则、标准、方法和控制措施，以增强决策的清晰度，加强对相关风险敞口的理解，并支持识别风险管理中的差距与机遇。特别是在气候风险管理领域，集团将其作为独立审视的科目，由集团层面统一实施，并覆盖全球各个子公司；同时，公司也将其作为完善内部风险管理的

有益参考，将在符合本公司治理结构、运营需求及监管要求的方式进行探索与实践。

依托集团成熟风险经验作为指引，公司搭建适配自身经营发展的风险管理运行体系，严格遵循行业监管规则，建立权责清晰、多层协同的风险管理三道防线框架，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。2025年，公司持续深化三道防线协同运作机制，推动偿付能力风险管理体系的自我检视与动态优化，切实提升风险管控举措的落地实效。紧扣“完善内部控制、强化执行监督”的工作主线，着力提升内控体系的系统性与适配性，稳步推进年度重点任务扎实落地。同时，进一步优化风险控制矩阵结构，强化内控措施与实质性风险的匹配联动，不断增强全员风险意识和管控效能，切实筑牢业务稳健运行的制度屏障，为公司战略目标的高效实现和长期可持续发展夯实根基、积蓄动能。

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 2025 年总资产 39.35 亿元，总负债 30.85 亿元，所有者权益 8.50 亿元，保费收入 33.28 亿元，净利润 0.92 亿元。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。