

华安财产保险股份有限公司 2019 年度企业社会责任报告

一、关于华安保险

（一）公司概况

华安财产保险股份有限公司（以下简称“华安保险”）是经中国人民银行批准，于 1996 年 10 月 18 日正式创立的一家专业性保险公司，总部设于深圳，注册资本 21 亿元人民币，主要经营各种财产险、责任险、信用保证险、农业险、意外伤害险、短期健康险和再保险业务。经过二十余年的发展，华安保险已经发展成为资产质量优良，员工队伍蓬勃，创新能力突出的全国性金融机构。

截至 2019 年 12 月 31 日，经中国银行保险监督管理委员会批准，华安保险已在北京、上海、深圳、广东等 31 个省、市、自治区开设分公司，下设机构千余家。根据市场份额排名，华安保险在全国产险市场中位列第 12 位。

（二）发展战略

2019 年，公司继续按照《华安财产保险股份有限公司 2016-2020 五年发展规划报告》中“一二三六”的思路进行发展。即：围绕“增强规模能力，提升公司价值”一个重点，突出信保业务和投资业务两个特色，以金融企业价值三要素为抓手，打造机构运营、IT 建设、人才发展、风险控制、公司治理和文化建设六大后援支持平台。以“两率”标准为业务经营出发点，实现公司在业务规模、险种结构、渠道拓展、

客户留存、资金运用等方面的明显进步，确保公司未来经营发展稳健和企业价值提升。

（三）企业文化

企业愿景：做一家受人尊敬的保险企业

成长口号：华安保险与您共成长

经营原则：坚持正确的理念，把握客观的理论，保持操作的理性

经营理念：责任、专业、奋进

经营方针：利润生存，服务至上，规范经营，创新发展

服务理念：比出险客户的亲人早到三分钟

人才理念：用理想吸引人、用文化留住人、用待遇回报人

二十余年来，在责任文化的引领下，华安保险始终将国家利益放在首位，以社会责任和客户利益为重，凭借不断创新的精神及专业开发优势，开拓进取、奋力拼搏，在取得良好经营业绩同时，也为中国保险业的发展做出了积极贡献，赢得了公众的信赖与支持。

（四）公司荣誉

1. 品牌类

1月22日，在人民网主办的首届中国保险业创新发展高峰论坛中，华安保险报送的“扶贫先扶智，学贷险助57万寒门学子圆大学梦”扶贫案例获评“扶贫之星”保险扶贫优秀案例。

6月14日，中国保险行业协会发布《关于2018年全国

《保险行业自媒体建设征集发布活动的情况通报》，《华安保险》、“华安保险”官方微信公众号获通报表扬，分别入选“保险行业内部刊物建设发布 A 类名单”以及“微信公众号创意建设发布名单”。

9 月 10 日，在由中国保险报业股份有限公司举办的“金诺盛典品牌力量——2019 第三届中国保险品牌影响力论坛”中，华安保险与中国保险学会合作的“对口帮扶内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区脱贫项目案例”获评“2018-2019 年度社会责任传播案例”，“‘美途无忧’境外旅游保险卡传播案例”被评为“2018-2019 年度保险产品传播案例”。

9 月 24-25 日，在由上海泽为商务咨询有限公司和 InsurInnovator Connect 主办的第三届中国保险科技创新国际峰会暨颁奖典礼上，华安保险产品“境外旅游保险电子激活卡”凭借创新的开发思路和良好的用户体验，荣获“创新保险产品体验奖”。

11 月 6 日，在中国金融出版社主办的“第二届（2019）中国金融品牌年会暨中国金融年度品牌案例大赛”颁奖典礼上，华安保险选送的“华安助学 APP 助学贷款普惠金融案例”荣获“中融普惠”年度案例特别奖。

12 月 3 日，由人民网主办的第二届中国保险业创新发展高峰论坛上，第二届人民好保险推选活动结果正式揭晓，华安保险产品“华安安居宝”荣获年度“最受欢迎的财产保险产品”。

12 月 6 日，深圳市内刊界 2019 年度“优秀内刊传媒奖”

总结表彰大会在北京召开，《华安保险》凭借高质出刊质量，获得多项荣誉并继续蝉联“深圳市十佳企业刊”称号。

2. 专业类

3月14日，中国保险行业协会联合银保监会消保局，在北京发布“2018年度中国保险十大典型理赔案例”。华安保险在青岛“12.1”火灾事故中及时赔付客户4.43亿元，入选财产险“2018年度中国保险十大典型理赔案例”。

3月19日，2019年亚洲客户联络中心峰会及颁奖典礼在新加坡举行，华安保险95556电话服务中心荣获“卓越客户联络中心”奖。

7月12日，在由证券时报社主办的“2019年中国保险业方舟奖”评选活动中，华安保险“一站式电子签章平台”项目荣获“2019中国保险业创新方舟奖”。

9月5日，在第十届航空增值服务论坛上，华安保险因在航旅保险领域的积极表现荣获“最佳服务奖”。

10月14日，中国银行保险信息技术管理有限公司公布2018年度保险公司服务评价结果，华安保险“智能语音回访系统项目”入选为“2018年度保险公司服务评价前十大重要服务创新项目（财产保险类）”。

12月12日，在《中国银行保险报》主办的“2019中国保险信息技术年会”上，华安保险“智能运维之天眼平台项目”荣获“2019年中国保险业信息化优秀案例二等奖”。

二、对国家和社会负责：彰显责任担当，保障社会民生

华安保险在2019年累计实现保费收入145.78亿元，较

上年同期增长 17.79%，向国家缴纳税费 7.65 亿元，为社会提供就业岗位 12452 个，为社会提供保险保障超 39.68 万亿元，在缓解社会就业压力、优化社会公共设施、完善社会保障体系、积极履行承担社会责任等方面，切实发挥保险企业的专业优势。

（一）立足社会责任，保障国计民生

1. 学贷险

2006 年，华安保险本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的产品理念，在业内创新推出国家助学贷款信用保险（简称“学贷险”），将保险模式引入国家助学贷款机制，运用商业化方式解决助学贷款逾期风险问题。

学贷险的保险责任是在借款学生不能按期履行还款义务时，华安保险负责赔付和贷后的风险管理，缓解了助学贷款发放银行因助学贷款违约率高、风险大导致的惜贷和停贷现象，保障了商业银行发放助学贷款的积极性和连续性，从而帮助更多贫困学子获得高等教育机会，实现教育脱贫。华安保险学贷险推动更多商业银行资金进入助学贷款领域，扩大了贷款覆盖面，同时，也提升了助学贷款运作效率，减轻国家、各级政府部门、贫困家庭和贷款学生的负担，创造了可持续的国家助学贷款扶贫模式。

2019 年，华安保险通过学贷险帮助贫困学子 8.5 万余人，承保助学贷款 6.98 亿元；此外，华安保险在充分听取教育部门、经办银行、高校、学生等各方建议与反馈的基础上，

进一步优化华安助学 APP 及微信小程序，持续提高借款学生操作体验与贷款申请发放效率。

截至 2019 年底，华安保险学贷险已覆盖黑龙江、福建、云南、大连、海南、重庆、安徽等全国十多个省市，合作高校超过 400 所，已累计承保国家助学贷款达 80.09 亿元，受惠学生超过 60.17 万人。目前，华安保险已与中国邮政储蓄银行、中国农业银行、中国建设银行、中国工商银行等国家级商业银行，哈尔滨银行等地方性商业银行以及农村信用社等银行类金融机构达成合作。经过十几年的业务管理与沉淀，华安保险承保的国家助学贷款逾期率持续下降，从最初的 28% 降至目前不到 3%。

学贷险在助力扩大国家助学贷款覆盖面同时，也在一定程度上减轻了政府在助学贷款资金方面的负担，降低了国家助学贷款发放成本；同时，作为国家助学贷款的补充机制，学贷险进一步完善了高等学校经济困难学生的资助政策体系，缓解了高校资助经费不足的问题，对落实国家精准扶贫战略发挥了积极作用。

2. 农贷险

2014 年 8 月 10 日，国务院办公厅印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29 号），提出“要拓展‘三农’保险广度和深度，积极发展农村小额贷款保险”。同年 11 月，华安保险确定了公司的信保业务以“聚焦小微、助学助农”为发展方针。2018 年，华安保险开展的助农贷款信用保险和助农贷款履约保证保险业务（简称

“农贷险”），在多个省份实现开展和突破。

截至 2019 年末，面向广大中小农户和农业企业的农贷险业务已遍及华安保险九个省级分公司，与包括正大农业、六合新希望在内的大型农业公司，以及与国家开发银行、中国银行、建设银行、青岛农商行、邮储银行、网商银行、廊坊银行等贷款发放机构建立了合作关系。

2019 年，激烈的国际贸易争端和严重的猪流感侵扰中国农业种、养殖户，华安农贷险帮助有需要的农户获得农业贷款 7224 万元。截至 2019 年底，华安保险农贷险已累计帮助 3043 户农户获得农业生产经营资金 7.78 亿元，累计赔付 1880 万元的逾期贷款。在有效保证农业信贷资金安全的基础上，华安保险正用实际行动为广大农户提供优质的保险服务。

3. 责任险

2019 年，华安保险积极响应监管单位和政府部门的号召，持续推动责任险业务发展。在保障安全生产方面，华安保险为 5092 位客户提供了累计 262 亿元保额的安全生产服务保障，投身参与湖南省、海南省安全生产责任保险统保项目；在共建绿色家园方面，华安保险积极推广环境污染责任保险，为多家企业累计提供了 1.36 亿元风险保障；在食品安全责任方面，华安保险为客户提供了累计 24 亿元的食品安全风险保障；在化解医患纠纷方面，华安保险为 1087 家医疗机构提供了医疗责任风险保障，累计保险金额 20 亿元；

在诉讼责任险业务方面，华安保险为 36137 位客户提供诉讼财产保全保障，累计保障金额 1108 亿元。

4. 城乡居民无责任方意外伤害住院保险

为贯彻落实《关于商业保险参与新型农村合作医疗经办服务的指导意见》（农卫发〔2012〕27号）文件精神，华安保险积极参与新农合经办服务，为建设可持续的多层次医疗保障体系做出贡献。2016-2019年，华安保险连续四年成功入围张家界市桑植县商业保险参与新农合经办服务商，提供城乡居民无责任方意外伤害住院保险。截止到2019年12月31日，华安保险累计承保78万人次，承保金额累计达1180亿。

（二）重大项目承保，支持国家重点项目建设

2019年，华安保险加大工程险业务拓展力度，积极参与各省市重大项目的招投标业务，先后承保了中交四公局集团有限公司107国道咸安城段改建工程项目、中国铁建大桥工程局集团有限公司省道S11曲靖至砚山公路曲靖（麒麟区）至师宗段高速公路、广西路桥工程集团有限公司北海市向海大道工程项目、江西方兴科技有限公司联合体取消省界收费站设计施工总承包项目的建筑工程一切险，总保额30亿元。同时，华安保险大力支持国内基础建设项目，通过临分分入为基建工程提供保险保障，先后参与了青岛胶州国际机场、深圳地铁8号线二期工程、连霍国家高速公路兰州绕城南段公路、广州轨道交通十二号线工程，总保额达人民币17.5

亿。

此外，华安保险在 2019 年参与广东电信的统保业务，份额内保障金额 91 亿元人民币，为促进基础设施建设，社会经济稳健、和谐发展提供保障与护航。

（三）积极投身社会公益，实际行动回馈弱势群体

华安保险深入贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的总体部署和行动意见，积极响应中国银保监会号召，坚持落实扶贫公益项目。2019 年，公司全年共捐资 527900 元，捐物价值 543570 元，购销扶贫农产品价值 328268 元，捐赠保险产品价值 621257 元，捐赠少儿图书 10134 本。

1. 积极参与深圳“募师支教”美丽乡村计划，与深圳市关爱办共赴江西寻乌落实专项扶贫项目，参与“鹏城小书屋”及“爱心保险”两个专项扶贫项目，为寻乌地区的小学生送去 10134 本少儿图书，并为寻乌县建档立卡的 2000 名贫困居民捐赠为期一年、总保险金额 6100 万元的团体意外险。

2. 持续落实内蒙古察右中旗辉腾锡勒园区精准扶贫项目，与中国保险学会合作继续帮扶园区脱贫。2019 年 8 月 8 日上午，中国保险学会与华安保险一行，前往内蒙古辉腾锡勒园区进行现场捐赠并举行捐赠仪式，向园区贫困家庭子女捐赠助学款 8.02 万元和 150 个爱心书包，向园区贫困户捐款 33.8 万元，向党建共建园地捐赠价值 2.4 万元的爱心超市奖品，捐赠总价值 2.96 万元的 8 台简易电动垃圾车，并向园区扶贫干部赠送总保额 630 万元的团体意外保险，向贫

困户赠送总保额为 175.4 万元的马匹养殖保险。

3. 2019 年 10 月，华安保险积极参与深圳市发起的广西百色结对帮扶工作，向广西百色隆林县革步乡向阳村捐赠 52900 元，用作脱贫攻坚指挥办公室所需办公设备的购置。

4. 积极响应深圳市罗湖区《“一帮一”扶贫帮困活动倡议书》，设立特困帮扶基金，连续八年坚持为“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资；与此同时，坚持开展春节“温暖行动”计划，为罹患重病、家庭困难的员工及家属送上华安保险大家庭的温暖和关怀。2019 年，华安保险利用春节、中秋节共计慰问 111 位罹患重疾、特困员工，29 位外派干部，32 位离退休职工。

5. 持续落实深圳团市委对口帮扶点河源市和平县上陵镇三乐村产业扶贫工作，2019 年，公司团委通过公益画作售卖募捐等活动，联合深圳市志愿者基金会以爱心物资采购捐赠等形式，支援当地学校举办 2019 届学生毕业典礼，并完成了心理咨询室、阅读教室的部分筹建工作。2019 年 12 月，华安保险团委前往河源市和平县三乐村岑江小学以及当地贫困农户家中，开展定点扶贫地结对帮扶回访工作，并为当地及支教老师、特困户送去援助物资。

与此同时，华安保险各地机构也积极参与到社会公益活动中。2019 年，华安保险贵州分公司助推当地脱贫攻坚工作计划，捐赠 9 万元精准帮扶建档立卡农户和建档立卡精准户高中贫困生；湖南、重庆、辽宁分公司积极响应政府号召，

捐赠现金作为驻村帮扶资金，助推当地精准扶贫工作；湖北、河南、内蒙古等分公司走进当地贫困村，实地开展扶贫送暖工作；江苏、广西分公司实地探访当地贫困小学师生，并组织全体员工捐款捐物，开展爱心助学活动；青岛分公司走进当地敬老院，慰问孤寡老人，号召全体员工奉献爱心、尊老爱幼；山东分公司走访定点帮扶对象，定点定户送温暖，并从多个层面进行帮扶。

三、对行业负责：坚守保险本源，勇担行业责任

（一）参与研究工作，助力行业发展

2019年，华安保险积极投身保险行业的研究工作，多次参加由中国保险行业协会、深圳金融学会以及深圳保险同业公会组织的相关研究工作。华安保险申报的《粤港澳大湾区财险业发展机遇研究》顺利入围深圳经济特区金融学会2019年度重点研究课题，目前课题研究工作正有序开展；同时，华安保险积极参与由中国保险行业协会组织开展的《2018-2019年中国保险发展报告》《保险市场运行分析报告》等项目的编写工作，针对行业当前热点金融话题进行研究，深入分析财险业的发展现状，总结行业发展中的问题与经验；此外，华安保险围绕深圳前海保险业的发展目标、发展重点、政策措施及发展路径等领域开展研究，为前海深港现代服务业合作区的发展积极献言献策。

（二）传播行业文化，提升行业形象

2019年，华安保险积极组织下属31家分公司、逾千家

机构在全国各地开展多项行业性主题宣传项目，包括“3·15”保险消费者权益保护教育宣传周、防范非法集资宣传月、7·8全国保险公众宣传日、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等活动项目。

除行业统一部署的宣传项目外，2019年9月，华安保险结合新中国成立70周年的契机，在全系统内组织开展“我为祖国添色彩”共绘蓝图团体巨画大赛、“岁月留声，与国同梦”爱国文学作品朗诵比赛、“奋进新时代，追梦华安人”主题征文活动以及“迎70华诞”国庆升旗仪式、特别晨会等文化项目，各项活动在公司内部进一步营造起浓厚的爱国爱党氛围，活动成果通过官方微信平台、外部媒体进行的二次传播也获得良好的宣传效果，积极传播了保险文化，传递了保险行业爱党爱国的正能量。

在新媒体传播方面，2019年，华安保险继续通过微信公众账号矩阵的全盘联动实现高效运营。公司以微信、抖音等新媒体渠道为传播载体，持续向社会公众普及保险常识、保险产品信息、用车知识及增值服务情况等内容，获得市场和同行的认可，累计实现阅读量400万次。此外，优质的活动形式和产品信息也吸引到同业关注，获得客户认可以及前线营销人员的积极参与，多篇原创文章获得中国保险行业协会官方微信号选录并转载，阅读量均超过十万。通过持续产出优质内容、提供专业服务、精选保险产品，强化了公司与客户之间的联系与互动，加深了社会大众对保险行业的了解和认

识。

（三）倡导科技创新，助推科技转型

华安保险立足“数字化经营”新业态趋势，以“线上化、数据化、自动化、智能化”为主导方向，谋篇布局，加快转型步伐，在降本提效、客户服务、基础管理、稳定生产等方面取得明显成果，多项自研产品获得业内认可。

2019年，针对企业内部业务及相关管理系统众多、运维情况复杂的痛点，华安保险开发出“智能运维之天眼平台”。该平台对保险企业各业务系统的应用资源、可用性、性能、数据质量、运营指标等状况实施闭环监控，可自动完成故障识别、预警推送及常规场景下的故障自愈，保障公司信息科技应用系统的稳定性和连续性，实现7*24小时的智能运维。该项目荣获“2019年中国保险业信息化优秀案例二等奖”。

2019年8月，华安保险自主开发建设的自动理算系统完成全国上线，该系统支持多种理赔场景下自动生成理算书，截至12月31日，自动理算率79%，自动理算准确率达到100%。此外，通过对外主动交流与宣传，促成了与同业公司同类项目的合作，首次实现公司科技成果商业化输出。

2019年，华安保险自主研发的电子签章平台系统投入使用，实现印章管控全面化，行政公文、个代协议、电子投保、诉讼文书、再保账单、电子保单等不同领域全面应用电子签章，2019年电子签章系统使用数量约553万次，在极大提升

办公效率同时，也节省了差旅人力及邮寄成本。

四、对客户负责：服务至上，为客户提供优质保险服务

2019年，华安保险积极履行赔付责任，全年累计赔付支出73.33亿元，较2018年增长4.00%。通过灾后及时赔付，为投保客户及时恢复生产、生活提供资金支持，保障人民群众生命财产安全，维护经济社会稳定运行，分担社会管理成本和压力。

（一）推动新技术开发运用，提升服务效率

1. 为提升理赔运营效能，降低理赔成本，推进车险业务流程模式优化，2019年，华安保险创建理赔个人工作台，引入流程引擎，实现理赔任务根据设定规则主动推送，提升理赔处理效率；福建省和江苏省于11月19日试点上线，工作台实现了理赔任务统一接入、精准匹配、规则派发和统计分析，形成一站式理赔服务管理平台，极大提升了审核、结案时效。

2. 2019年3月，华安保险上线视频查勘定损系统，借助互联网移动视频技术，视频查勘人员可与出险客户实现实时视频连线通话，客户无需等待查勘员到达现场，便可快速便捷完成查勘工作。视频查勘系统全国上线后，视频使用率逐月提升，视频查勘率持续提高；在视频查勘系统基础上，公司于2019年9月推出车险“视频自助极速赔”特色理赔服务项目，从接到报案到赔款支付，全流程完成最快的案件仅用时12分40秒。经过几个月的运营，2019年12月的视频

系统使用率达到 19.33%，极速赔占比达 49.84%。

3. 为贯彻“科技提升服务”“理赔服务线上化”的发展思路，华安保险于 2019 年四季度起，开展“微服务”平台搭建规划工作。该项工作主要以微信公众号为载体，打通客户端、理赔业务端、核心系统的信息交互，为客户提供更加便捷的线上业务自助办理通道，创建集成化移动端理赔服务平台。

4. 2019 年，华安保险深度挖掘智能系统降本增效的潜力，开发并运用智能语音回访项目，持续改善车险回访服务品质，实现了车险现场与结案的“双百分百”回访，并建立了个性化回访问卷体系，支撑各机构的个性化回访需求。2019 年使用智能回访系统后，全年回访处理量 122.1 万件，产能同比增长 64.67%。

（二）规范服务要求，丰富服务内涵

1. 健全客户服务制度体系，强化客户服务过程管控

2019 年，华安保险制定并落实理赔服务提升工作要求，并通过小额理赔指标管控视频培训会的形式强化过程管控。为加强对 31 家分公司理赔服务质量的管控，华安保险在 2019 年先后下发《关于严格执行车险理赔服务承诺的通知》《关于收集理赔账户信息、提升后端理赔便捷度的通知》《关于加强 3.15 期间客户服务工作的通知》《关于通报半年度车险服务情况》等工作要求，进一步规范各级机构的客户服务工作，切实提升客户服务品质。

2. 强化客服队伍激励措施，激发客服条线主观能动性

为提升车险理赔服务质量，激发客服管控工作的主观能动性，助推公司实现行业服务评价评级提升的目标，华安保险于 2019 年三、四季度组织开展内部车险核心服务指标提升竞赛，对整体服务指标优化起到较大促进作用。

3. 加强运营风险预防管理，强化突发事件预防处置

为保证“95556”全国统一客服热线运营安全，有效应对及规避突发事件对客户服务工作的影响，2019 年华安保险从“类型边界定义、应对操作流程、流程环节操作标准、环节具体操作事务”四个方面，对恶劣天气、媒体公关、负面新闻、特殊客户来电、职场停电五个大类事件进行了突发事件处理应急规划，明确了以《电话服务中心突发事件应急处理操作制度》为基准的突发事件应急操作规范，建立起统一规范的电服中心突发事件处理体系。

2019 年，面对陆续发生的四川宜宾地震、台风登陆、新冠肺炎疫情等突发事件，华安保险依据应急处理流程，快速响应，实现了在各项运营风险频发情况下的稳定运营，年度服务接通率稳定达标并持续提升。

4. 统筹调度内外部资源，推进差异化服务体系建设

为进一步提升电话服务支撑能力，2019 年，华安保险加强内外部沟通协作、完善系统支撑、优化服务模式、组建差异化服务团队，着手开展差异化服务体系建设工作。针对渠

道客户，开通渠道客户服务专线，为专项客户提供快速、便捷的服务；在 IVR (Interactive Voice Response, 即互动式语音应答) 中设置专属通道，组建专家技能组，为重点渠道客户提供差异化服务，提升客户服务体验。

(三) 加强产品业务创新，持续满足保障需求

2019 年，华安保险深入研究不同行业、区域、渠道对保险保障的差异化需求，深度聚焦客户个性化定制服务，大力推动产品创新，为客户带来全新的保险保障消费体验。

1. 为响应“一带一路”号召，助力边境贸易发展，华安保险积极推出“机动车出境综合商业保险”，2019 年全年共为两千多名出境越南的车险客户提供车险服务；同时，响应“粤港澳大湾区”战略，服务港澳入境客户，华安保险积极推动有关政策落地，截至 2019 年末，已为近两千名客户提供车险服务。

2. 2019 年，华安保险对电销产品的增值服务进行了丰富与完善，提升了客户体验。此外，公司完成了多款电销产品的升级换代，如在意外险已有的海外急难援助服务的基础上增加了二选一礼包（可选择防灾防损视频会员或 24 小时在线医生服务），重疾险产品配置心脑血管疾病或高发肿瘤五项的基因检测服务等等。在客户体验方面，利用自有微信公众平台，增强了客户在增值服务领取时的自主操作性和便利性。

（四）及时开通绿色通道，做好特殊案件服务

华安保险坚持以提升服务水平和客户满意度为目标，在有限的资源配置下以加快理赔时效为重要着力点，并对特殊案件开通绿色通道，帮助客户尽快恢复生产、生活，确保服务质量。

例 1：2019 年 3 月 12 日，华安保险承保的宁波某物流公司车辆发生火灾，造成严重的财产损失。火灾现场解封后，公司指定专人立即对火灾现场进行清点、核对，并及时与被保险人完成赔付金额的谈判，在最快时间内完成结案赔付，总结案金额 60 万元。

例 2：2019 年 5 月，广西桂北和沿海地区出现特大暴雨天气，给当地人民的生命财产安全造成严重的损失。华安保险根据气象预报迅速启动重大灾害应急预案和应急保障机制，并成立了暴雨灾害应急预案小组，24 小时值班待命，派出理赔人员前往重灾区开展现场支援工作，主动核实受损标的信息及损失情况，开通理赔绿色通道，简化管理流程，确保出险客户快速收到赔款。暴雨天气期间，华安保险共接到机动车辆车险报案 271 笔，财产险报案 32 笔，人身险 1 笔，累计赔款 477 万元。

例 3：2019 年 8 月，自获悉台风“利奇马”即将登陆的消息，华安保险上下快速反应、紧密联动，第一时间启动突发事件应急预案，成立应急处置小组，为受灾地区客户提供

及时的保险和救援服务，积极配合各地政府做好应急处置工作。台风期间，华安保险共受理“利奇马”台风相关的报案778起，凭借细致的查勘救援、快速的理赔服务以及稳健的救灾工作受到客户好评。

8月12日，在台风登陆期间，华安保险接到一起报案，上海一名排水作业抢险队员在冒雨抢险过程中突发疾病身故。华安保险接报案后第一时间启动快速理赔程序，确认抢险人员是因自身原因突发疾病身故，不属于意外伤害保险责任。为更好承担企业社会责任，华安保险决定对该抢险队员家属给予10万元保险慰问金，开启台风理赔绿色通道，简化理赔手续，于8月13日即完成保险金支付。

（五）健全消费者权益保护工作体制，维护消费者权益

1. 根据中国银保监会关于开展侵害消费者权益乱象自查整改工作通知要求，华安保险组织开展侵害消费者权益乱象自查整改工作，成立整治侵害消费者权益乱象工作小组，确定了总公司各部门职责归属、具体工作事项及完成时间等内容，并制定了详细的工作部署和自查方案。截至2019年11月30日，华安保险已完成总公司与31家分公司自查整改工作。

2. 为进一步加强消费者权益保护工作，落实以人民为中心的发展思想，夯实消费者权益保护工作主体责任，华安保险根据中国银保监会下发的《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》（银保监发〔2019〕38号）文件要求，对公司客户服务各环节相关的制度与机制进行了全面梳理，并制定了产品服务审查、投诉管理、内部考核、金融知识宣传教育等消费者权益保护工作制度机制建立的计划方案，确保推动公司各项产品和服务管理制度有效落实消费者权益保护工作要求，并根据监管要求及市场变化及时更新，切实将保险消费者权益保护工作落到实处。

3. 建立起“事前预警、事中管控、事后分析”的投诉管理闭环流程。2019年，公司通过全面调整与舆情监测服务供应商的合作模式，实现7*24小时的舆情人工监测预警机制，提升了网络投诉舆情的处置时效。

4. 2019年，华安保险积极响应中国银保监会、中国保险行业协会等上级监管部门统一安排部署，高质量完成各项有关消费者权益保护宣传项目，包括“3·15”保险消费者权益保护活动、防范非法集资宣传月活动、7·8全国保险公众宣传日、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等。各地机构全年共开展宣传活动2361场，线上线下发放宣传资料27.24万份，活动参与总人次达87万，有效助力消费者提升消费权益保护意识。

5. 2019年，华安保险持续加强在线服务能力，保障在线客服接通，提供在线咨询服务，完善在线微服务功能。在华安保险线上商城先后推出并推广电子保单、自助理赔、在线

批改、保单查询、一键续保、电子发票等服务，极大提升了用户体验，有效保障消费者合法权益。

五、对员工负责：以人为本，与员工共成长

（一）持续推动落实“金环工程 2.0”人才发展体系，明确人才培养模式，加大人才培养实施力度

1. 2019 年，华安保险围绕“金环工程 2.0”体系，建立起“3+2+N”模式的人才培养机制，并试行于三级机构班子人才培养项目。该模式旨在从知识、能力、经历各个维度，在不同阶段的培养下，逐步为各层级员工构建一套培养导向明确、路径清晰、内容丰富及发展周期全覆盖的“滚动式”培养机制，确保实现员工培养的常态化、标准化、个性化。

2. 2019 年，华安保险通过实施“虎跃计划”“金种子计划”“领航计划”等培养项目，帮助公司各层级员工快速成长；通过“金刚钻计划”“金明星计划”“园丁计划”等培养项目的实施，促进技术型人才实现专业精进；通过“春蕾计划”“新员工培训”等项目帮助新员工快速适应工作岗位与公司氛围；定期举办普惠式的“华安大讲堂”，为全体员工新增开拓视野、了解科技前沿、提升综合能力的学习途径。

3. 搭建讲师队伍，深化学习平台，全面支持人才培养与发展。2019 年，公司发布《华安财产保险股份有限公司讲师管理制度》以规范讲师管理，开展内部讲师转套和集中认证。同时，公司结合任职资格体系“知识与技能项”的输出，优化课程体系。在课程体系建设上，公司重点开发车险医疗核

损及核损系列分类分层的课程体系，上线 85 门课程，初级标准化内部专业课程，是公司首批针对专业技术人员体系化、标准化的内部专业课程。

4. 推动公司“企大”学习平台与“保险网络大学”对接专业课程，其中包括政策解读、国际视野、行业发展、理论前沿、宏观经济、名家访谈六个模块，帮助拓宽员工视野，丰富员工知识储备。2019 年，公司通过平台实施线上化考试 261 次，并通过平台直播形式支持三级机构负责人培训等人才培养项目。全公司员工累计学习 12.4 万门线上课程，较 2018 年学习人数增长 19%。总、分公司“空中直播间”共计开展 111 期，总公司通过“微学习”平台录播，实现了反复回听和回顾自学，持续提升学习的便捷性；分公司通过微信社群、“钉钉”等新媒体工具进行分享，使“空中直播间”成为业务交流和资源共享的常规化学习与交流平台。

（二）持续完善公司职位体系，打通员工职业发展通道，为员工发展和晋升创造空间

1. 2019 年，华安保险全面推动“全打通、全覆盖”，5 大类别 18 个序列的任职资格管理体系建设，打通人才发展通道，明确人才标准和评价依据，为公司人才结构由金字塔型向纺锤型逐步转变奠定基础。

2. 2019 年，华安保险持续扩大人才交流覆盖面，深化人才交流机制，推动不同层级、不同单位的人才交流，包括总分公司春蕾大学生的交流锻炼、总分公司中级干部的轮岗历练、后备人才的轮岗历练等，补充员工成长经历、拓宽员工

视野和发展通道。

3. 2019年，华安保险积极组织后备人才选拔工作，共选拔五星级后备人才17人，四星级后备人才46人，三星级后备人才60人，通过后备人才选拔工作的持续开展，进一步充实总、分公司各层级后备人才梯队。

（三）持续完善薪酬考核体系，强化员工激励，提升薪酬竞争力

2019年，华安保险根据经营发展需要，进一步加强公司绩效考核体系的落实，通过精细化管理促进公司经营目标和各项工作任务达成，在公司经营绩效考核的基础上，对总公司、总公司各部门、各分公司、分公司职能条线实施组织绩效考核。考核体系着重于对重要工作职责落实情况和各项工作达成情况的检验，督促各级员工努力达成年度经营目标的同时，促进公司长期健康发展。

2019年，华安保险人力资源工作以“高素质、高绩效、强考核、强激励”的人才管理机制为主要目标，依据各单位经营业绩和员工个人工作绩效表现，组织实施考核调薪工作，充分发挥了薪酬的激励性，提升员工薪酬竞争力。考核调薪重点向优秀员工、关键岗位员工、低收入员工及优秀春蕾大学生等倾斜，促进了公司人才队伍的建设。

（四）保障员工权益，建立具有激励导向、满足员工个性需求的员工福利体系

2019年，华安保险在依法为员工缴纳社会保险、住房公积金的基础上，继续为员工提供各项福利，包括现金福利（过

节费、家属身故慰问金、员工子女教育关爱金等）、交通通讯及中餐补贴、工会福利（免费体检，购买意外伤害、重大疾病两种商业保险，员工慰问，不定期组织文娱活动，员工食堂，员工宿舍等）、异地交流干部福利及带薪年假等福利项目，对员工的工作、生活予以关怀，激发员工工作热情，鼓励员工与华安保险共成长。

（五）开展丰富多彩的员工活动，营造华安大家庭的温馨氛围

华安保险始终以坚持升华企业文化为要领，践行公司责任文化，体现公司人文关怀，营造华安大家庭的温馨氛围。2019年，公司组织开展了一系列丰富多彩的员工活动，包括庆祝新中国成立70周年系列文化活动、“三八妇女节”女员工活动、员工趣味运动会、羽毛球篮球兴趣小组、户外远足等；持续开展“温暖行动”计划，父亲节母亲节慰问，以及端午、中秋、八一建军节、重阳节等佳节慰问活动。通过形式多样的企业文化活动，极大丰富了员工的工作生活，在促进员工身心健康的同时，提高员工的凝聚力和工作积极性，增进了员工对公司的归属感。

六、对股东负责：管理体制持续优化，风控体系不断强化

2019年是外部金融市场、监管环境发生巨大变革的一年，面对新形势下的机遇与挑战，华安保险主动适应行业变革，专注产品及业务模式创新，全面加强自身建设，实现公司规模持续扩大，公司价值稳步提升。华安保险在2019年

累计实现保费收入 145.78 亿元，较上年同期增长 17.79%。

（一）以“三会一层”为根本，完善公司治理

2019 年度，华安保险共计组织召开董事会专业委员会 35 次、董事会 10 次、监事会 5 次、股东大会 5 次，及时将 102 项议案提交“三会”审议。“三会一层”高效规范运作、科学决策，对经营层工作进行了有效及时的检查与督导，公司治理水平不断提升。

（二）以法律法规为依托，推进公司业务合规发展

2019 年，华安保险以监管要求为指导，根据中国银保监会下发的《保险公司关联交易管理办法》（银保监发〔2019〕35 号），制定并实施《华安财产保险股份有限公司关联交易管理办法》，着重开展关联交易制度建设、组织架构完善、管理流程完善等专项工作，持续强化关联交易管理；以备案产品专项整治工作为抓手，积极开展产品自查整改工作，保证了备案产品的合规性，提高产品质量；以深化公司全体人员的合规意识为目的，严厉打击涉嫌黄赌毒和黑恶势力“保护伞”，开展对黄赌毒及黑恶势力专项整治活动；以“巩固治乱象”为要求，持续推动公司重点领域问题整治，确保公司各项工作依法合规的稳步推进。

（三）以防控风险为立足点，落实反洗钱监管要求，夯实反洗钱工作基础

2019 年，华安保险将洗钱风险纳入全面风险管理体系，通过修订《华安财产保险股份有限公司全面风险管理办法》，

将洗钱风险单列为第八大类风险，与市场风险、操作风险等其他风险统筹考虑；以完善反洗钱内控制度为根本，结合《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引》要求，修订了《华安财产保险股份有限公司反洗钱管理办法》，进一步明确公司反洗钱工作组织架构及各层级机构反洗钱工作职责。以建立健全洗钱风险管理制度为重点，公司制定和修改《华安财产保险股份有限公司洗钱和恐怖融资风险评估管理办法》《华安财产保险股份有限公司产品洗钱和恐怖融资风险评估管理办法》《华安财产保险股份有限公司客户洗钱和恐怖融资风险分类管理办法》，从机构、产品及客户三个层面完善了公司洗钱风险评估和管控工作机制；为提升管控能力，推进系统建设，公司积极开展核心系统反洗钱改造专项工作，建立数据监控机制，落实风险审核模块功能优化、黑名单管理功能完善等系统建设工作。

（四）提升风险管理能力，优化风险管控措施

2019年，为贯彻党中央、国务院关于金融工作的决策部署，积极落实执行监管部门关于打好防范化解重大风险攻坚战的各项要求，华安保险以推进全面风险管理建设为核心，以防范化解系统性风险为首要任务，探索建立科学、有效的风险管控手段，为公司业务发展保驾护航。

1. 健全全面风险管理制度体系，夯实风险管理基础

华安保险建立并完善以偿付能力风险管理为核心，八大类风险管理制度为抓手、各类风险管理实施细则及内部管控制度为依托的全面风险管理制度体系，为落实风险管理政

策、机制、措施等工作夯实基础。

2. 完善风险偏好体系，传导风险管理政策

华安保险建立并持续完善符合监管要求，且能够将风险偏好有效转化或传导至公司经营管理各项环节的风险偏好体系。在保持符合监管要求的偿付能力充足水平，持续满足各项监管要求的情况下，通过主动管理风险，持续追求效益、风险与资本的均衡和匹配，追求长期可持续发展。

3. 优化风险管理机制，落实风险管理措施

2019年，华安保险建立并持续优化集监测、分析、评估、报告、考核、培训为一体的六大风险管理机制。通过月度、季度、年度监测分析与报告，动态掌握风险状况；通过定期评估与不定期的专项评估，识别分析风险情况，排查风险隐患，提升风险管理能力水平；通过风险考核及培训，进一步提升风险管控意识，加强及落实各层级风险管理责任的有效性。

4. 建设风险管理信息系统，提升风险管理效能

2019年，华安保险建设了集风险指标监测、SARMRA评估、操作风险损失事件管理、压力测试、风险报告和报表等功能为一体的风险管理信息系统，提高了风险管理效能，为精细化的风险管理提供了技术支持。