

华安财产保险股份有限公司

2020 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2020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）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，赢得社会公众的信赖与支持。

（三）公司荣誉

1. 品牌类

7月9日，中国保险行业协会发布“2019年度保险好新闻”暨“保险战‘疫’十佳新闻报道”名单，华安保险选送的新闻作品《学贷险照亮贫困学子求学路》入选“2019年度保险好新闻”。

7月30日，广东省工商联（总商会）发布《关于表扬广东省抗击新冠肺炎疫情先进工商联、优秀民营企业、商协会和律师服务团成员的通报》，华安保险获评“广东省抗击新冠肺炎疫情突出贡献民营企业”。

9月22日，华安保险“书香传爱，共享阅读”少儿图书爱心捐赠项目入选由深圳市关爱办主办的深圳市第十七届关爱行动“百佳市民满意项目”。

11月27日，中国保险行业协会发布《关于2019年度保险法人机构经营评价结果的公告》，华安保险凭借优良的经营管理能力获得A级评价。

12月9日，共青团广东省委员会公布“2019-2020年度广东省青年文明号”评选结果，华安保险95556电话服务中心获评“广东省青年文明号”。

12月18日，深圳市志愿服务基金会为华安保险颁发“热心公益企业楷模”奖牌，对华安保险三年多来对口扶贫河源市和平县的行为表示认可。

12月18日，华安保险企业刊《华安保险》凭借优异的出刊质量，斩获多项荣誉并蝉联“深圳市十佳企业刊”称号。

12月29日，华安保险获评为“深圳市非公党委党建工作示范点”。

2. 专业类

6月，在2019年度（第十届）保险信息化技术峰会上，华安保险“基于自研容器云的DevOps实践”（简称“天枢平台”）荣获“2019年度中国保险行业信息化突破项目奖”、“基于分布式架构和RPA技术的华安新一代银保运营系统项目”荣获“2019年度中国保险行业信息化创新项目奖”、“智能语音回访系统”获“2019年度中国保险行业信息化创新项目奖”。

6月12日，在《中国银行保险报》主办的“2020中国

保险服务创新峰会”上，华安保险“车险视频极速赔”案例获评“2019-2020年度服务创新优秀案例”，“‘利奇马’台风抢险队员人身险赔案”获评“2019-2020年度影响力赔案”。

8月20日，《证券时报》设专栏公布“2020中国保险业方舟奖”名单，华安保险“智能监控项目”（又称“天眼平台”）荣获“2020中国保险业科技进步方舟奖”。

11月19日，在2020大数据应用及呼叫中心产业峰会上，华安保险95556全国电话服务中心在1000余家候选单位中脱颖而出，荣获第十三届金音奖之“2020中国最佳服务创新奖”。

12月17日，在中国金融出版社主办的“中国金融品牌年会暨第三届中国金融年度品牌案例大赛”颁奖典礼上，华安保险“视频查勘极速赔”项目凭借优良的客户体验，获评“2020年用户体验年度案例奖”。

12月18日，由《金融电子化》杂志社主办的2020年度金融科技及服务优秀创新奖评选结果公布，华安保险“基于自研容器云的DevOps实践项目”荣获“2020年金融科技开发创新突出贡献奖”。

12月18日，由《中国银行保险报》举办的2020中国保险业信息技术年会发布了中国保险业线上化技术应用“年度优秀案例”评选结果，华安保险“天枢平台项目”和“线上

化实践项目”荣获“2020年中国保险业线上化技术应用案例二等奖”，并入编《2020保险业线上化技术应用优秀案例精编》。

二、战疫力：勇担社会责任，支持复工复产

2020年初，新冠肺炎疫情暴发，华安保险在保障公司稳健经营、客户服务平稳运行同时，积极履行社会责任，以保险力量助力各地疫情防控及复产复工。

（一）火速驰援湖北，助力疫情防控

为支援奋战在疫情一线的医护人员，2020年2月2日，华安保险火速驰援湖北黄冈，通过湖北黄冈武穴市慈善会向武穴市人民医院捐赠疫情防控专用资金100万元，并捐赠40万只医用护理口罩支援黄冈武穴市各基层卫生所的防疫工作。2月6日，华安保险与六家保险企业联手，向湖北武汉市江汉区4600余名疫情防控一线人员捐赠总保额为13.98亿元的团体人身意外保险，为一线人员提供周全的保险保障。

疫情防控期间，华安保险党委及各级机构也发起募捐活动，向政府、学校等机构捐赠物资款项累计超233.1万元，积极助力各地疫情防控。同时，华安保险还为自有物业租户减免租金1341万元，以实际行动支持企业复产复工，助力中国经济复苏。

（二）首次启动灾备应急分流，有效保障客户服务质量

2020年1月24日，为应对新冠肺炎疫情影响，确保公司客户服务畅通，华安保险紧急启动“95556”电话服务中心成立14年来的首次灾备应急分流，在1月29日正式实现了成都、南昌两地话务灾备分流，并上线家庭坐席，有效化解了新冠疫情可能造成的呼叫中心暂停服务风险，保证了华安保险的全国服务质量。

疫情期间，华安保险开通线上收单、线上理赔等一站式线上服务，减少客户外出风险，并放开视频查勘定损管控规则，全面推广视频查勘快速理赔业务，实施自助服务，简化理赔流程，实现理赔款项快速到账。期间，视频查勘使用率一度达公司报案量60%。根据中国银保监会及各地监管局要求，华安保险还为疫情期间暂停运营的车辆办理车险停驶、复驶服务，共帮助2.4万余名客户完成停驶延期。

华安保险还联合医加壹平台，免费推出视频医生服务，由执业医师在线7*24小时协助客户分析疑似症状，告知应对措施，给予客户情绪疏导和心理支持。为有效支持复工复产，华安保险与中保车服合作，为有需要的市民提供免费搭电救援服务。同时，华安保险联合境外旅游险全球合作服务商“英国速可”，为因疫情滞留国外的中国客户提供免费医疗咨询及资源对接服务。

（三）产品责任拓展，保障更加完善

疫情暴发后，华安保险于2月20日发布公告，对14款人身险产品扩展新冠病毒感染责任，并对雇主责任险产品新增新冠肺炎事故责任附加险，为客户提供更为全面的保险保障。同时，华安保险及时上线“复工保”附加保险，全力支持企业复产复工。

（四）保障员工健康安全，实现员工零感染

疫情防控期间，华安保险根据政府要求积极落实各项保障措施，成立职场消杀、监管信息上报、物资采购、后勤保障等专项工作小组，做好防疫物资采购与分发、员工健康状况检测、疫情防控培训等各项工作，在为员工提供全方位保障同时，有效提升员工防疫意识，做到全员零感染。

三、守护力：致力全面保障，彰显企业担当

华安保险在2020年累计实现保费收入150.65亿元，较上年同期增长3.34%，向国家缴纳税费9.15亿元，为社会提供就业岗位12337个，为社会提供保险保障超109.23万亿元，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、保障消费者合法权益等方面，切实发挥了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。

截至 2020 年底，华安保险学贷险已覆盖黑龙江、福建、山西等全国十多个省市，累计承保国家助学贷款达 88.91 亿元，受惠学生近 65 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%。

2020 年，面对新冠肺炎疫情影响，华安保险开发上线国家助学贷款网上宣传平台，通过线上点对点精准宣传，对国

家助学贷款政策进行宣传，为超过 20 万名师生提供服务。全年，华安保险通过学贷险帮助贫困学子 9.57 万人，承保助学贷款 8.11 亿元。同时，学贷险业务覆盖区域实现新拓展，2020 年为山西省两市的 2.5 万名贫困学子提供超 1.77 亿元助学贷款承保服务。

华安保险还在福建省开办个人助学贷款业务，联合商业银行为大学学子提供正规的学费及生活费补充贷款。2020 年，华安保险通过商业助学贷款保证保险帮助大学生 787 人，承保商业助学贷款 596.95 万元，其中补充学费占比 64.43%，生活费占比 34.58%。

2. 责任险

2020 年，华安保险积极响应监管单位和政府部门的号召，加快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保险保障，参与湖南、海南两省的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近 2 亿元的风险保障；在化解医患纠纷方面，华安保险积极参与各地医疗责任保险承保，为 2544 家医疗机构累计提供了 13.8 亿元的保险保障；在保障诉讼当事人权益方面，华安保险通过开展诉讼保全责任保险业务，为 4.78 万名客户提供保障，保险金额累计 1084 亿元。

3. 城市型普惠保险

2020年，全国多地推出城市型普惠保险（即“惠民保”），华安保险参与海南、黑龙江、河南、重庆等地项目共保。其中，华安保险参与共保海南乐城全球特药险，为海南省48万人提供240亿元保额的高额院外药品费用保障；参与共保黑龙江“i龙惠保”，为黑龙江哈尔滨市24万人提供720亿元保额的医保目录内外住院补充医疗及院外特药费用保障；参与共保河南“豫健保”，为河南省11.5万人提供了70.75亿元保额的医保目录内外住院补充医疗及院外特药费用保障；参与共保重庆“渝惠保”，为重庆市287万人提供310亿元保额的医保目录内住院医疗费用、特病门诊补充医疗费用以及院外特药费用保障。

4. 政策性健康险

2020年，华安保险参与多个政策性健康险承保，包括湖南桑植县医保局意外住院医疗保险项目，为17万人提供255亿元保额保障，以及特困供养人员护理险项目，为2652人提供4058万元保额保障；江西奉新县医保局意外住院医疗保险项目，为27.77万人提供277.74亿元保额保障；安徽辛利县特困供养人员护理险项目，为10072人提供1.21亿元保额保障。此外，还与同业公司共保广西桂林医疗救助项目，为1.6万余人提供5.52亿元保额保障。

（二）响应国家战略部署，提供多样化保险保障

2020年，华安保险响应“一带一路”号召，加入中国“一

带一路”再保险共同体，为“一带一路”中国海外运营资产及在建工程提供稳定的再保险保障，涉及工程保险、货运保险、恐怖主义保险及政治暴力保险等险种，承保能力最高达1000万元人民币，助力国家“一带一路”建设。

2020年6月1日，《海南自由贸易港建设总体方案》出炉，对海南省发展具有重要战略意义。华安保险充分结合内外部资源，以互联网科技能力为抓手，依靠业务先发优势，围绕机场、景区、港口码头等不同场景，提供包括航空意外险、签证保险、景区意外险、门票取消险等在内的场景覆盖全面的保险保障，助推海南自贸港建设。

（三）承保重大项目，支持国家重点项目建设

2020年，华安保险持续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，先后承保深圳市海洋新兴产业基地陆域形成工程3b标段市政工程、广西贺州至巴马高速公路、广西钦州至北海段高速公路改扩建工程、信都至梧州高速公路、郑州至济南铁路山东段站前工程、济南至高青高速公路路桥工程、济宁新机场至枣菏高速段工程、济南至莱芜高速铁路工程、重庆至黔江铁路、六盘水市水城县农村饮水安全巩固提升工程、武汉至大悟高速公路、潮州市潮安区中小河流综合治理工程PPP项目等工程保险，总保额431亿元。

同时，华安保险通过临分分入为国内基础建设项目提供

保险保障，参与郑州市轨道交通 6 号线、7 号线、8 号线及 12 号线一期工程，东莞市城市轨道交通 1 号线，天津地铁 8 号线一期工程等项目，份额内保额达 15.30 亿元；参与徐大堡核电项目 3、4 号机组主体工程，昌江核电二期 3、4 号机组主体工程，份额内保额 11.2 亿元，护航国家核电建设；参与包括大唐集团、华能集团、华电集团、国家电投集团在内的多个国家级电力统保项目，共为 136.8 亿元的国家电力资产提供风险保障，大力支持国家电力基础设施建设。

此外，华安保险在 2020 年还参与广州地铁、南京地铁的运营期保险承保，以及顺丰集团、广东电信的统保业务，保障金额总计达 214 亿元。

（四）节能保障并举，协同绿色发展

2020 年，华安保险持续开展总部大厦电力节能项目，实现费用节约 130.93 万元，积极践行绿色可持续发展。同时，华安保险持续推动绿色保险业务，2020 年为固废处理行业、汽车及金属钢铁制造业的 98 家企业提供环境污染责任保险，保障金额近 2 亿元，其中，贵州分公司还参与到当地政府环境污染责任保险的统保项目共保中。通过内部节能与提供保险保障，2020 年，华安保险继续有效助力绿色金融发展，为环境保护贡献保险力量。

（五）注重人文关怀，理赔迅速有温度

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，帮助出险客户尽快恢复生产、生活，让每一笔赔款真正解决客户的燃眉之急。

1. 2020年2月28日，在连续“抗疫”奋战30多天后，投保了华安保险“君安保”个人人身意外伤害险的客户李先生在起床开展检测工作时昏迷倒地，最终因心力衰竭离世。新冠疫情暴发以来，华安保险已针对包括个人人身意外伤害险在内的14款产品扩展感染新冠肺炎保险责任。虽然此次李先生离世并非感染新冠肺炎所致，但华安保险在了解到他是因执行疫情防控任务而突然疾病离世后，仍参照确诊新冠肺炎保险责任给予赔付款项。在事故发生10个工作日，华安保险即将10万元的理赔款项支付给李先生的妻子。

2. 2020年3月2日18点56分，新冠疫情影响下复工仅四天的长沙某包装公司生产车间发生重大火情。接到报案后，华安保险查勘人员第一时间赶往事发现场，了解事故情况。针对客户在此次火灾中遭受的重大损失，华安保险次日即成立总、分公司联合理赔小组并确定工作方案，积极做好灾后理赔。后经消防部门火灾认定，本次事故是由于纸箱生产车间一台充电换辊装置线路短路引发，事故造成厂房建筑、机器设备、存货过火受损，属于保险责任范畴。为帮助企业尽快复产复工，华安保险工作人员与公估公司经过55个日夜

奋战，查阅收集纸质资料 3000 多页、音视频资料超 100 小时，整理赔案资料 1500 页，最终在 5 月 18 日将赔款 1150 万元支付到被保险人账户。该起赔案还在《中国银行保险报》举办的“2021 中国保险业服务创新峰会”获评“2020-2021 年度中国保险影响力赔案”。

3. 2020 年 5 月 21 日，广东多地出现强降雨天气，广州、东莞等地区降雨突破历史极值，受灾严重。面对暴雨灾害，华安保险迅速启动重大灾害事故应急预案，开通理赔绿色通道，对符合条件的案件快处快赔，事故发生 30 日内赔付结案 183 笔，结案率超 90%。

4. 2020 年 6 月 13 日下午，浙江台州温岭发生槽罐车爆炸事故，造成上百人遇难、受伤。华安保险浙江分公司在事故发生后迅速启动应急预案，开展受损客户摸排工作，并对相关客户逐一回访确认。当日 22 时 20 分，我司接到客户报案，驾驶员谢先生驾驶承保车辆行驶在高速公路，见前方发生爆炸事故后，立即弃车逃离，但因爆炸波及范围广，承保车辆受损严重，谢先生也在逃离途中受到波及，造成全身大面积烧伤。华安保险第一时间组织专人前往事故定点医院看望伤者，并于次日前往停车场对受损车车辆进行损失情况核实。6 月 16 日，华安保险将 23.25 万元的理赔款项打入客户账户。

5. 2020 年 12 月 9 日，华安保险承保的一辆标的车在江

苏无锡行车过程中发生碰撞事故，造成行人程某当场死亡。事故发生后，华安保险第一时间安排专人跟进案件调查处理，提供一对一人伤管家服务，并积极对事故双方展开调解工作。最终，在事故责任确认无异前提下，事故双方达成调解，签署调解协议。协议签署后第三天，华安保险即完成理赔款项115万元的支付。

6. 2020年12月16日，华安保险承保的一辆牵引车在浙江金华不慎撞到一名骑电瓶车的女性，造成其受伤，后因伤势过重经医院抢救无效死亡。根据事故发生情况，交警判定该起事故中，承保车辆承担主责。接到报案后，华安保险工作人员第一时间联系死者家属，协助收集人伤理赔资料。在资料收集过程中，工作人员了解到死者有三名子女，家庭条件较为艰苦，故多次主动前往金华帮助事故双方进行调解，最终促使双方达成一致意见。华安保险在完成理赔资料收集后，及时为死者家属支付赔款109.14万，获得事故双方的一致认可。

（六）投身社会公益慈善，实际行动扶助弱势群体

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，持续推动华安特色公益项目，深化“关注弱势群体，勇担社会责任”的公益理念。2020年全年共捐资426.79万元，捐物价值109.21万元，购销扶贫农产品价值11.34万元，捐赠保险产

品价值 73.61 万元。

1. 持续落实内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区结对帮扶工作。2020 年，华安保险捐赠 20 万元用于开展 100 亩苹果林的嫁接改良项目；落实贫困户马匹保险和园区干部意外险续保；向园区 2269 人捐赠价值为 35 万元的“防贫保”保险；向园区脱贫洗碗车间捐赠 16 万元，用于消毒餐具的采购，并向察哈尔右翼中旗实验小学捐赠价值 2.39 万元的 200 套绘画工具。此外，华安保险还采购了价值 10 万元的扶贫农产品，在帮助当地农户解决销路问题的同时，也通过发放给公司员工的方式传递关爱，落实员工关怀。

2. 积极参与深圳市发起的广西百色结对帮扶工作，于 2020 年 4 月与 11 月向广西百色隆林县革步乡向阳村和隆林县者浪乡捐赠扶贫款共计 15 万元，支持革步乡向阳村贫困户住房保障项目及革步乡向阳村、隆林县者浪乡组织建设工作。

3. 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，持续十年为罗湖区“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资。同时，持续开展春节“温暖行动”计划，通过一系列的慰问行动，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。2020 年，利用春节、中秋节共计慰问 155 位罹患重疾、特困员工，38 位外派干部，27 位离退休职工。

4. 主动参与各方公益慈善行动，履行企业社会责任。2020年，华安保险支持深圳市关爱行动公益基金会·乡根计划，资助乡村教师阅读行动，向该项目捐赠款项8万元。公司团委持续开展对口扶贫河源市和平县项目，在2020年重点参与了岑江镇希望小学图书室筹建。同时，华安保险积极助力中国保险学会行业智库建设工作，向中国保险学会捐赠150万元，为保险的理论研究、政策研究、实践应用研究、智库建设等方面提供支持。

与此同时，华安保险各地机构在日常稳健经营前提下，也积极开展各项扶贫公益活动。2020年，福建分公司设立“华安公益助学金”，用于无偿资助福建邮储银行生源地助学贷款或个人助学贷款首贷贫困学生；贵州分公司对15名建档立卡精准户高中贫困生进行捐赠帮助，并新增168名小学生作为帮扶对象；湖南、云南、广东、陕西分公司通过捐款、购买扶贫产品等方式，助力当地精准扶贫开展；安徽、宁波分公司走进当地敬老院，慰问孤寡老人；河南、山东、广西分公司开展“扶贫日”活动，向贫困户送上爱心捐款和物资。

（七）健全消费者权益保护工作体制，维护消费者权益

华安保险始终以客户为中心，通过内部体制机制变革建设、加强管控监测，不断健全消费者权益保护工作体制，切实有效维护消费者合法权益。

1. 根据中国银保监会下发的《银行业保险业消费投诉处

理管理办法》（银保监会令 2020 年第 3 号）、《关于落实〈银行业保险业消费投诉处理管理办法〉有关事项的通知》（银保监消保函〔2020〕57 号）要求，华安保险在 2020 年先后修订下发了《华安财产保险股份有限公司客户投诉管理办法》《华安财产保险股份有限公司保险行业服务评价考核方案》，对公司客户投诉及服务评价考核做出进一步要求。同时，根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中国银保监会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》等文件要求，制定下发了《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》，将保险消费者权益保护工作融入公司治理各环节，并明确各级单位在其中的职责，切实有效维护消费者权益。

2. 华安保险在 2020 年对公司消费者权益保护工作（事务）委员会委员实行调整，通过强有力的组织保障，持续加大消费者权益保护力度。目前，华安保险消费者权益保护工作（事务）委员会由公司高级管理人员及有关部门主要负责人组成，根据监管要求及公司消费者权益保护目标、政策、战略，规划部署消费者权益保护工作，推动各项工作有效执行。

3. 为进一步加强消费者权益保护工作，华安保险将服务监控及关键数据预警细化至分公司，妥善处理各类消费投诉。通过建立投诉归因分析机制，华安保险发掘客户服务存在的

问题及客户需求，采取一系列有针对性的改善措施，提升客户服务体验。2020年，华安保险接到监管转办投诉案件519件，亿元保费投诉量为3.49件/亿元，较2019年下降2.97件/亿元（2019年为6.46件/亿元）；万张保单投诉量为0.36件/万张，较2019年下降0.28件/万张（2019年为0.64件/万张）。从投诉类型来看，承保类投诉115件（占比22.16%），理赔类投诉403件（占比77.65%），其他类投诉1件（占比0.19%），投诉案件量较2019年下降385件（2019年为904件）。从投诉案件分布情况来看，总公司、河南、山西、山东、吉林、河北、广西、四川分公司投诉案件量占比达5%及以上；湖南、陕西、天津、福建、江苏、广东、北京、黑龙江、深圳、安徽分公司投诉案件量占比为2%（含）至5%（不含）；江西、云南、贵州、浙江、青岛、内蒙古、湖北、上海、重庆、辽宁、海南、大连、宁波分公司投诉案件量占比低于2%；甘肃分公司投诉案件量为零。

5. 华安保险目前已建立起“事前预警、事中管控、事后分析”的投诉管理闭环流程。2020年，公司通过引进新的舆情监测服务供应商，并调整合作模式，实现7*24小时的舆情人工监测预警机制，提升网络投诉舆情处置时效。

四、创新力：赋能稳健经营，提升品牌形象

华安保险以创新力为核心，不断优化公司日常经营管理。

2020年，持续聚焦科技创新、产品研发，推动公司朝着更高效、更多元的方向发展。同时，华安保险还积极创新客户沟通与形象宣传方式，推出首届客户服务节，持续积累良好口碑，塑造华安保险品牌形象。

（一）持续发力科技创新，助推公司经营发展

华安保险科技建设围绕线上化、数据化、自动化、智能化全速推进，坚持深耕与创新并举，以交易在线、场景在线、数据在线、运营在线为设计理念，进一步深化应用科技化机制，革新底层技术设施，助力公司经营发展，加速推动数字化转型，获得行业内外认可。

1. 2020年，华安保险与中保车服、阿里云达成合作，探索共建保险灾备云平台，并于12月21日正式上线。云灾备中心通过采用一系列创新技术及原创方案，实现了将容灾核心指标RPO（复原位置目标）、RTO（复原时间目标）缩短到分钟级，安全标准达到灾备5级、等保3级的管理成效，项目成效远高于保险监管的“第四级”标准要求，实现了公司信息系统在遭遇长时间断电、网络中断、自然灾害等突发情况下仍能保障业务运营连续性。云灾备中心的上线运营，也为解决保险行业灾备问题及数据安全问题提供了参考借鉴。

2. 基于开源技术，深入探索云服务，华安保险于2020年自主研发容器云2.0天枢平台、分布式数据存储天璇平台，为生产应用系统提供云化部署能力及数据存储能力，实现基

基础设施领域重大突破。

3. 针对传统广域网 MPLS VPN 组网场景高本低效的现状，引入新一代 SD-WAN 云化技术对 34 家机构进行组网改造，降低网络运行成本，提升网络带宽，成为业内首批完成 SD-WAN 组网的四家公司之一。

4. 2020 年，华安保险引进 RPA 流程机器人，探索人工智能在保险行业的落地实践。目前已应用至运营、财务、法律等九个场景，实现 24 小时不间断自动化作业，较线下人工操作具有可监控、可回溯的优点。同时，RPA 流程机器人在符合业务规则前提下实现操作零误差，切实保障各项业务开展。

5. 针对分散式产品管理模式存在的信息不对称、更新不及时、更新滞后和遗漏问题，华安保险在 2020 年自主开发并上线了产品管理系统，实现产品管理集中化，产品开发流程标准化及信息更新同步化，助推对产品开发状态的全流程跟踪，提升产品开发效率。

（二）关注社会需求，加强产品研发

华安保险在产品创新过程中，始终践行“保险姓保”理念，紧跟社会热点和市场需求，持续开发新产品、拓展产品保障责任。2020 年，新冠肺炎疫情暴发后，华安保险针对重大公共卫生领域新开发了四款与新冠肺炎相关的保险产品，包括法定传染病疾病保险、附加法定传染病身故保险、附加

法定传染病住院津贴医疗保险和雇主责任保险附加新型冠状病毒引发肺炎事故责任保险。同时，华安保险还对家庭成员意外伤害保险、借款人人身意外伤害保险等 14 款人身险产品就新冠肺炎疫情扩展保险责任，并取消等待期、定点医院限制等，切实保障消费者健康安全。

（三）注重品牌宣传，主动拓展传播渠道

2020 年，华安保险组织下辖 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活动，包括“3·15”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、反洗钱宣传月、“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，围绕保险知识、服务推广等内容，创新宣传形式，通过互动推文、九宫格朋友圈海报、H5 互动游戏等线上方式做好对外宣传，配合开展一系列线下宣传活动，覆盖消费者超百万，有效帮助消费者树立正确的金融保险消费观念。

在新媒体创新宣传方面，华安保险在 2020 年继续发挥微信公众号矩阵优势，高效运营总、分公司微信公众号，向消费者提供保险产品信息、优质增值服务信息、金融保险知识、用车知识等内容。截至 2020 年末，微信公众号粉丝数累计达 80 万，较 2019 年同期增长 100%，发布的文章多次被《中国银行保险报》热文榜收录，公众号在业内权威“新榜”排名中，最高排名第 4 位。2020 年，华安保险还围绕产品推

荐、保险知识宣传、线上服务介绍等目标，运营抖音号、微信视频号，初步构建起公司全媒体矩阵，强化与消费者的联系，帮助消费者更好地认识保险行业。

（四）打造客户服务品牌，首届客户服务节回馈信赖

为持续提升客户服务能力，回馈新老客户，打造客户服务品牌，华安保险于2020年10月举办首届客户服务节，结合消费者需求开展多项线上线下活动，为消费者带去全新客服体验。在客户服务节开幕式上，华安保险正式推出基于微信端的“微服务”线上理赔服务，为客户提供更便利的车险理赔体验。

在客户服务节期间，华安保险创新活动形式，以“忠实客户拜访”“客户关爱百城计划”“客户回馈专场直播”等活动为抓手，组织各级机构积极落实推广，扩大宣传，提升品牌影响力。其中，依托线上直播平台策划推出的直播活动，在为观众提供切实福利的同时，主播也在直播过程中向观众介绍保险配置干货，讲解保险购买中的注意事项，并为观众提供专业建议，获得观众广泛好评，实现观看人次超33万的效果，形成良好的宣传效应。

五、服务力：以客户为中心，夯实服务能力

2020年，华安保险在客户服务能力方面实现了更多突破，多项新技术的投入使用，让服务能力更上一层楼；以车险综

合改革为契机，为客户提供更加多样化的保障及服务；通过跨行业协作，为更多客户提供高质量的服务体验；成立区域理赔作业中心，推动服务能力再进一步。

（一）推动新技术开发运用，提升服务效率

1. 为提升运营效能，推进业务流程模式优化，华安保险自主打造集调度引擎、流程引擎于一体的“一站式工作台”数字工厂模式，并于2020年应用于核保、理赔业务流程，主要环节均已实现统一任务操作入口、任务自动调度与自动推送等功能，极大提升了核保、审核、结案处理时效。

2. 2020年10月16日，在首届客户服务节开幕式上，华安保险正式推出全新车险“微服务”线上理赔服务，以微信公众号为载体，打通客户端、理赔业务端、核心系统之间的信息交互，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。目前已全面实现微信快捷报案、视频自助查勘定损、在线预约定损、在线上传索赔资料、在线撤案、理赔自助查询、理赔单证下载、NPS评价等功能，实现车险小额案件理赔全流程线上化服务。与系统上线前相比，车险案件支付周期同比缩短1.39天，切实提升支付时效。

3. 2020年12月13日，华安保险上线“锐眼系统”，为客户提供更加科学的风险评估服务，帮助客户科学进行防灾减损。该系统可以为已投保客户提供保险期间的防灾减损服

务提醒，最快可实现三小时向保险客户提供风险查勘报告。同时，“锐眼系统”还将持续推动与外部物联网设备联通响应，对保险标的进行多方面实时监控，帮助企业更好地进行预警前置及风险管理。

4. 华安保险在 2020 年持续优化智能语音回访系统，通过优化语料模型提高智能机器人理解能力，截至 2020 年末，语音回访接通率提高至 80.67%，识别准确率提升至 72.5%，交互成功率提升至 70.71%，系统回访成功率提升至 84.32%，有力提升了客户体验。

5. 作为财险行业首套对标 4PS 联络中心国际标准的客服受理平台——华安保险“灵犀平台”于 2020 年成功上线，涵盖运营管理及数据应用两大模块。该平台能够有效推进电话服务中心各运营管理模块的线上化协同办公，在稳步提升电话服务水平同时，缩短了新业务的上线承载周期。目前，“灵犀平台”除能够有效监测电话服务中心核心指标、监管指标、机构指标、现场坐席效能等数据的达成情况外，还可以实时触发天气预警、区域话务预警、投诉预警、现场运营预警，全面助力精细化运营管理。

6. 2020 年 1 月，华安保险上线综合理赔工作平台，整合接入核心理赔、智能车物定损、智能人伤和整车残值系统模块，实现了任务统一接入、统一分发、精准匹配和智能派送，有效提升了理赔时效。截至 2020 年末，车险理赔加权平均

审核时效为 5.08 小时，较平台上线前提升 3.8 小时；2 万元以内非人伤赔案平均结案时效为 9.87 天，较平台上线前提升 1.07 天。

7. 为持续提升理赔效率，华安保险在 2020 年 3 月 19 日上线自动核赔系统，利用自建的自动化规则引擎，搭建起车险理赔系统操作标准，推动理赔各流程环节操作的标准化，并通过反欺诈平台等资源，建立多维度智能风险管控体系，增强系统风控能力。该系统的上线大大加快了案件处理时效，提升客户服务体验。截至 2020 年末，自动核赔率已提升至 18.88%，为更多客户提供便捷的理赔服务。

8. 华安保险在 2020 年以客户为中心，梳理客户体验全流程，治理整合客户信息数据，在公司 ECIF 系统基础上，进行客户标签画像管理及活动运营，构建起创新客户运营平台——华安慧客，并于 2020 年 9 月成功上线。该平台覆盖客户管理、分析、营销、服务等多项功能，能够实现客户活动推广智能化、自动化配置及系统追踪的全流程闭环管理，有效提升活动运营效率。

（二）落实车险综合改革，贴心保障惠及广大客户

2020 年，华安保险贯彻落实中国银保监会《关于实施车险综合改革的指导意见》文件要求，完成车险综合改革产品报审、开发、上线等各项工作，通过车险流程及功能优化、车险综合改革知识宣传等形式，助力“降价、增保、提质”

目标实现。9月19日零点17分，华安保险签出车险综合改革“第一单”，截至2020年末，公司机动车第三者责任强制保险平均保障额度由改革前的82万元上升至98万元，为广大客户提供更充足保障。同时，华安保险还进一步加强与服务供应商合作，为投保客户提供道路救援、代驾、代为送检等增值服务，切实提升客户服务体验。

（三）加强运营风险防控，持续完善电话服务中心灾备应急管理体系

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，华安保险已于2019年明确了以《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。新冠疫情暴发后，华安保险在贯彻落实突发事件处理机制同时，结合疫情防控过程中的有效经验，在2020年进一步完善灾备应急管理体系，增加突发公共卫生事件的应急操作流程。在风险管理方面，中心逐步实现风险防控日常化、前置化、体系化，强化风险前置评估和预防管理。

（四）积极参与行业创新服务试点，促进跨行业服务联动

为更好服务车险消费者，保障消费者生命及财产安全，华安保险在2020年参与中国银行保险信息技术管理有限公

司与国家质检总局缺陷产品管理中心联合实施的跨行业创新服务联动试点工作，协助部分汽车厂商开展缺陷车辆召回通知工作。截至 2020 年末，华安保险协助丰田中国、宝马、东风日产、广汽丰田、广汽本田、广汽三菱、通用欧宝等多家车企进行缺陷车辆召回，完成召回通知两万余件，有效保障了消费者的合法权益。

（五）建设全国性区域作业中心，为客户服务保驾护航

为持续提升服务能力及客户体验，提高理赔管理效率，科学控制理赔成本，华安保险以“标准化作业、集约化运营、数据化品控、专业化服务”为宗旨打造建设的南宁理赔作业中心和郑州理赔作业中心分别于 2020 年 8 月和 12 月正式成立。通过集中运营模式，打造全国性理赔、管理、视频查定作业中心，让华安保险视频查勘的标准更加统一，服务内容更加多元，也让 31 家分公司的现场查勘力量更为充裕。截至 2020 年末，两大理赔作业中心共处理视频查勘案件 27.4 万笔，占公司整体案件量比例超 30%，客户满意度维持在 98 分（满分 100 分），得到了广大客户的认可。

六、上升力：坚守保险本源，与员工共同成长

华安保险在 2020 年始终坚守保险本源，根据经济社会发展方向及公司发展实际，参与多项行业研究，为行业发展贡献华安力量。同时，华安保险切实保障员工权益，打造员

工晋升通道，完善培训体系，以人为本，营造“华安大家庭”的人文氛围。

（一）参与前沿研究，助力行业发展

2020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、深圳市地方金融监督管理局、深圳经济特区金融学会以及深圳市保险同业公会等组织发起的行业研究工作。华安保险申报的《粤港澳大湾区财险业发展机遇研究》课题已正式结稿，并获得深圳经济特区金融学会颁发的优秀奖。同时，华安保险积极参与由中国保险行业协会组织开展的《2019-2020年中国保险发展报告》《保险市场运行分析报告》等课题项目的编写工作，向深圳市地方金融监督管理局报送《关于“十四五”规划财险业发展建议的报告》，针对当前行业热点金融话题进行研究，深入分析财险行业发展现状，总结行业发展中的问题与经验，为行业发展献言献策。此外，华安保险还围绕财险行业发展、监管动态、大湾区建设、保险科技、车险综合改革、绿色保险等方面开展课题研究工作，为企业的未来发展积蓄动能。

（二）持续推动落实“金环工程 2.0”人才发展体系，优化完善人才培养模式，加大人才培养实施力度

1. 2020年，华安保险持续推动以“金环工程 2.0”为核心的人才培养体系，坚持实施“3+2+N”的人才培养模式，通过线上赋能+线下历练、标准化+个性化、轮岗培养、基层

锻炼等形式，加强核心人才的学习与历练，完善人才梯队建设与培养。

2. 华安保险在 2020 年开展“虎跃计划”“金种子计划”项目，帮助公司各级干部员工持续提升素质能力；开展“领航计划”“远航计划”项目，发掘各级后备人才成长潜质，夯实综合能力；开展“金刚钻计划”“金明星计划”等项目，推动技术型人才精进专业技能，赋能业务发展；实施“春蕾计划”等项目，帮助应届大学生等新员工快速适应职场；同时，华安保险定期举办“华安大讲堂”等活动，为员工开拓视野、提升综合能力提供途径。

3. 为完善讲师队伍建设，华安保险在 2020 年组织内部讲师进行转套和集中认证，共有 31 名初、高级讲师通过认证。同时，组织 347 名讲师和中级专业技术人员参加课程开发训练营，开发课程 305 门；组织 43 名种子讲师学习 49 门线上技能提升课程，并开展“种子讲师训练营”培训，持续提升课程开发及授课能力。

4. 2020 年，华安保险继续深化学习平台应用，加大线上学习力度，全年实施考试 290 次。全体员工通过企大学习平台累计学习课程 15.8 万门，较 2019 年增长 27%。总、分公司共开展“空中直播间”111 期，从专业技能、业务学习等方面帮助员工成长。此外，华安保险还借助企业微信渠道，在“华安微学习”版块推出专属栏目，推送 77 期内容，丰

富培训信息，创新员工学习方式。

（三）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. 2020年，华安保险制定《华安财产保险股份有限公司任职资格管理办法（试行）》，初步搭建起五大岗位类别、十八条职业发展通道、五级十二等职级划分的任职资格体系，并组织完成13个序列的员工专业能力模型建设及12个序列的测评工具设计。其中，重点推动查勘、出单序列职业发展通道和任职资格标准建设，为员工数量较多、直接服务客户的两类群体规划职业发展路径，填补管理空白。

2. 华安保险通过增加测评前评委沟通会的形式，明确任职资格测评流程，统一评分标准，保障职务评定的公平公正。2020年，在原有两核中初级考试基础上，新增合规、行政、人力序列任职资格考试。同时，根据任职资格标准，创新开发车险核损、医疗核损分层级学习地图，通过游戏化模式，提升员工学习兴趣。

3. 2020年，华安保险持续扩大人才交流覆盖面，推动不同层级、不同单位的人才交流，包括总、分公司高级干部、五星级后备人才、三级机构班子、中级干部、四星级后备人才轮岗历练及春蕾大学生交流锻炼，拓宽员工视野及发展通道。

（四）持续完善公司绩效考核及薪酬激励体系，提升队

伍执行力和薪酬竞争力

2020年，华安保险继续以“高素质、高绩效、强考核、强激励”为导向，建立起“计划制定、跟进督导、绩效考评、优化改善”的管理闭环。

华安保险建立并持续完善各层级员工职业发展评价档案，关注员工素质能力和自身优劣势，提出培养建议和职业发展方向。同时，加强后备人才选拔及员工激励，帮助员工进行职业规划。华安保险还组织开展总、分公司述职会，推动经营目标及各项工作任务达成。在具体考核方案内，华安保险还设置了多项与风险事件相关的考核指标，督促各单位全面防范风险事件发展，提升员工队伍执行力，助推公司稳健发展。

华安保险在2020年按时实施考核调薪，充分发挥薪酬激励性，提升员工薪酬竞争力，并重点向优秀员工、关键岗位员工、低收入员工及优秀春蕾大学生等倾斜，有效促进公司人才队伍建设。

（五）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

2020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，激发员工工作热情，鼓励员工与华安保险共成长。

（六）员工活动丰富多彩，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。2020年疫情防控期间，持续做好防疫物资储备、发放及员工健康情况跟进，对职场卫生、食堂用餐等做好部署，全面保障公司生产经营正常开展。全年组织开展一系列丰富多彩的员工活动，包括“三八妇女节”女员工活动、羽毛球篮球兴趣小组活动、户外远足等；持续开展“温暖行动”计划，父亲节、母亲节慰问，防暑降温慰问，以及端午、中秋、八一建军节、重阳节等节日活动；落实员工年度体检，制定符合员工健康保障的体检方案，满足员工健康需求。

七、内控力：持续优化管理体制，扩大公司经营规模

2020年，新冠肺炎疫情、车险综合改革，为保险行业发展带来了诸多不确定性。面对更趋激烈的市场环境，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2020年累计实现保费收入150.65亿元，较上年同期增长3.34%。

（一）以“三会一层”为根本，完善公司治理

2020年，华安保险共计组织召开董事会专业委员会27次、董事会8次、监事会5次、股东大会2次，及时将70余项议案提交“三会”审议。严格依照法律法规和监管规定的要求完善公司治理机构，不断提升公司规范运作水平。

（二）强化合规管理体系建设，抓好重点领域风险防控

2020年，华安保险持续健全合规管理制度，加强队伍建设，培育合规文化，强化考核力度，夯实分支机构管理基础，完善合规管理。根据监管要求及公司经营情况，以公司治理检查为契机，完善公司治理；围绕加强互联网保险销售行为可回溯，积极落实相关管理要求；以车险综合改革为指导，强化车险业务合规管理；围绕“深自查、严整改”原则，开展股权及关联交易专项整治“回头看”；根据监管要求，开展意外险市场清理整顿；持续推进落实保险乱象整治“回头看”，查找管理漏洞，进一步构建内控合规长效机制。

（三）强化洗钱风险防控，推进反洗钱信息化建设

2020年，华安保险修订下发《华安财产保险股份有限公司反洗钱工作考核办法》《华安财产保险股份有限公司反洗钱管理办法》，完善公司反洗钱内控制度体系。同时，推动反洗钱系统重构及智能化升级项目落地实施，完成核心业务系统二期反洗钱功能改造，优化产品评估、可疑交易等指标模型，进一步推动反洗钱工作信息化进程。此外，开展可疑

交易监测分析工作，并针对机构洗钱风险、产品洗钱风险等进行评估，对特定业务进行合规风险提示，有效防控洗钱风险。

（四）提升风险管理能力，优化风险管控措施

2020年，华安保险以“立足监管、落地机构、精细管理、创造价值”为总体工作思路，积极开展各项风险管理工作，持续提升公司风险管控能力，保障公司业务稳健发展。

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。2020年，华安保险进一步完善、优化了偿付能力管理机制，持续开展内控评估及整改追踪，系统梳理完善授权管理体系，夯实风险管理基础。

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。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

2020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

评估与不定期专项评估，识别分析风险，排查隐患，提升风险管理水平；通过风险考核及培训，进一步提升风险管控意识，将风险管理责任有效落实到各层级。

4. 持续开展前置风险评估，防控重点业务领域风险

华安保险构建了前置化风险评估机制，2020年针对公司重点业务及管理领域持续开展事前风险评估。针对疫情影响，对信用保证保险业务开展专项风险评估，积极落实监管部门关于打好防范化解重大风险攻坚战的各项要求，有效防范重点领域风险。