

华安财产保险股份有限公司
2022 年度可持续发展报告

二〇二三年四月

目录

一、报告说明	1
(一) 报告范围	1
(二) 编制依据	1
(三) 数据说明	1
(四) 报告原则	1
(五) 称谓说明	2
(六) 获取方式	2
二、关于我们	2
(一) 公司概况	2
(二) 组织架构	2
(三) 企业文化	3
(四) 公司荣誉	3
三、可持续发展战略与管理	5
(一) 可持续发展战略	5
(二) 可持续发展管理	5
(三) 利益相关方沟通	6
(四) 实质性议题识别	7
四、持续稳健经营	7

(一) 坚持党建引领.....	7
(二) 完善公司治理.....	10
(三) 细化风险管理.....	13
(四) 严守合规底线.....	17
(五) 夯实内部审计.....	21
五、服务国计民生.....	23
(一) 服务国家战略.....	23
(二) 服务民生保障.....	25
六、专注客户服务.....	28
(一) 优化系统建设.....	28
(二) 信息安全保护.....	29
(三) 普及金融知识.....	30
七、携手员工共进.....	34
(一) 吸引优质人才.....	34
(二) 畅通职业发展.....	34
(三) 全面人才培养.....	35
(四) 良性职场环境.....	35
八、践行绿色运营.....	36
(一) 加快数字化转型.....	36

（二）推行绿色化办公.....	39
（三）推进负责任采购.....	40
附录.....	41

一、报告说明

（一）报告范围

组织范围：本报告与公司合并财务报表的组织范围一致，包括华安保险母公司、华安财保资产管理有限责任公司以及扬子江保险经纪有限公司。

时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日，为保证报告连贯性，部分内容超出上述时间范围。

发布周期：本报告为年度报告。

（二）编制依据

本报告根据中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》要求编制，并重点参照了联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（2021年版）》编制标准。

（三）数据说明

本报告所披露的财务数据均来自公司《2022年度信息披露报告》，如无特殊说明，报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种。

（四）报告原则

本报告应用《GRI 可持续发展报告标准（2021年版）》报告原则，概括如下：

准确性原则：报告涵盖准确且详细的定性及定量信息。

平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面及

负面信息。

清晰性原则：报告呈现信息的方式通俗易懂。

（五）称谓说明

本报告中采用的“华安保险”“公司”“我们”均指华安财产保险股份有限公司。

（六）获取方式

本报告以电子版形式发布，可在公司官网（<https://www.sinosafe.com.cn>）查阅获取。

二、关于我们

（一）公司概况

华安财产保险股份有限公司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。经过二十多年的专业探索，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2022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。

（二）组织架构

华安保险搭建总公司、分公司、中心支公司、支公司四级架构层级，共下设分公司31家，三级机构321家，四级机

构 721 家。总公司下设 23 个管理及业务部门；分公司本部根据业务规模差异化设置相应的架构及岗位。

（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

成立以来，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。

（四）公司荣誉

1 月 20 日，中国保险行业协会对外发布“中国保险行业 2021 年度好新闻”名单，华安保险选送的由《南方日报》报道的《为农民担保，这家深圳保险助力三农度过疫情难关》入选其中。

3 月 14 日，在 2022 年中国银行业保险业服务创新峰会

上，华安保险广西乐业隧道塌方事故快速理赔案例获评“中国银行业保险业 2021 年度影响力赔案”。

9 月 7 日，在第四届中国保险业数字化与人工智能发展大会 2022 暨“金保奖”颁奖典礼上，华安保险“信保数字化中台系统”凭借在信用保证险业务数字化应用方面的创新与实践，荣获 2022 年度“金保奖”之“卓越数字保险应用奖”。

9 月 25 日，由深圳市保险同业公会、深圳市保险消费者权益服务中心、深圳市互联网金融协会联合主办的“2022 年金融联合教育宣传月保险关爱进社区”活动中，对深圳保险业 2020-2021 年度，在社会公益事业方面做出突出贡献的 30 家险企进行颁奖，华安保险荣获“履行社会责任优秀企业”称号。

11 月 17 日，华安保险“基于自研容器云的研运一体化平台项目”（简称“天枢平台”）在 2022 第五届中国金融科技产业大会暨第四届中新（苏州）数字金融应用博览会上，荣获第二届“金信通”金融科技创新应用最受关注案例奖。

12 月 2 日，华安保险 95556 电话服务中心在 2022（第十五届）大数据应用及呼叫中心产业峰会暨 2022（第十五届）“金音奖”中国最佳客户联络中心与卓越客户体验评选颁奖典礼与国际峰会上，成功获评“2022 年度中国最佳客户服务管理奖”。

12 月 27 日，由《金融电子化》杂志社主办的 2022 中国

金融科技年会暨第十三届金融科技应用创新奖颁奖典礼举行，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”荣获“2022 金融业风险管控突出贡献奖”。

三、可持续发展战略与管理

(一) 可持续发展战略

华安保险始终坚持“利润生存，服务至上，规范经营，创新发展”的经营方针，形成了包括“合规经营，治理乱象”

“业务规模与业务质量的双进步”“科技引领，创新求变”“强化以客户为中心的服务理念”“经济效益与社会效益的统一”在内的可持续发展重点实践方向，引领公司实现可持续高质量发展。

(二) 可持续发展管理

1. 组织架构

公司已建立较为完善的可持续发展管理架构，董事会负责制定公司可持续发展战略，董事会战略和投资决策及绿色金融委员会负责可持续发展工作，监督、评估公司可持续发展战略执行情况；经营层根据董事会的决定，制定可持续发展目标，开展内部监督检查和考核评价，每年度向董事会报告公司可持续发展情况；总公司及各分公司指定高级管理人员，统筹可持续发展工作的日常推进，开展可持续发展实践。

2. 制度建设

公司《发展规划管理办法》明确要求公司发展规划应包括绿色金融发展战略及策略，明确应加强绿色金融战略管理。

公司《全面风险管理办法》明确规定将绿色金融作为全面风险管理体系中的重要领域进行专项管理，即将环境、社会、治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系。

（三）利益相关方沟通

公司不断完善利益相关方沟通参与机制，多渠道、全方位收集、整理、分析和回应利益相关方的期望与诉求，并借鉴国内外先进经验，持续提升与利益相关方的沟通成效。

利益相关方	关注议题	沟通渠道
政府与监管机构	服务国家战略；支持实体经济；依法合规经营；推动行业发展；	贯彻监管要求；政府来访接待；参与政府项目；
股东	建立健全的公司治理体系以及全面的风险与合规管理体系；保持良好的盈利能力，实现资产保值增值；	股东大会；公开信息披露；
客户与消费者	优质的产品与服务；消费者权益保护；信息安全与隐私保护；	95556 客服热线；客服节；公司官网、微信、app 等媒介；
员工	薪酬福利；人才发展；员工关爱；	工会；公司政策宣导；员工活动；
合作伙伴（供应商、行业协会、媒体等）	供应商评估与管理；公司重要成果和突出贡献；	参与行业采购交流会议；采访沟通；
社区与环境	绿色运营；社会公益；普惠医疗；	志愿者活动；社会公益活动；

（四）实质性议题识别

通过深度分析宏观经济形势及行业发展趋势，明确财险业的政策导向及发展机遇，了解各利益相关方的期望和诉求，结合公司自身发展战略和经营现状，公司识别并确认了包括完善公司治理、细化风险管理、服务国计民生、专注客户服务、加快数字化转型在内的 5 项重要议题，并在报告中重点披露。

四、持续稳健经营

（一）坚持党建引领

华安保险于 2022 年 4 月召开党员大会完成换届选举，两委班子全部由董事会、经营班子中的党员干部交叉任职，确保公司党委在企业经营发展过程中充分履职，实现公司战略与党的要求高度契合。公司党委围绕习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九届六中全会和二十大精神、习总书记重要讲话、论述，围绕新发展理念、绿色金融、高效统筹疫情防控等重大任务，以“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”为核心，把党委决策部署与公司治理深度融合，使党建工作与业务经营同部署、同推进，充分发挥党建政治引领和政治核心作用，推动公司经营高质量发展。

1. 旗帜鲜明政治引领，压实党建引领核心作用

华安保险党委坚持把党员干部理论学习作为首要政治任务，切实在学懂弄通做实上下功夫，党委班子带头学思践悟、以学促行，坚持与经营班子共同落实“第一议题”学习

制度；严格执行党内政治生活，严格执行党内议事决策制度，坚持民主集中制，重大事项前置研究。

2. 思想教育常抓不懈，学习贯彻二十大精神

华安保险党委严格落实“三会一课”、组织生活会、民主评议党员、主题党日等制度。在党的二十大胜利召开之际，多措并举持续发力，组织开展系列活动，下发《关于深入学习宣传贯彻党的二十大精神的通知》，采购发放二十大学习资料、营造二十大宣传氛围、开展“亲爱的党，请听我说”征文比赛、以支部为单位开展“喜迎二十大，奋进新征程”主题党日活动；组织党员、干部收看二十大会议、开展学习二十大专题活动、邀请专家教授讲解党的二十大会议精神、组织“学报告，谈体会”活动、发起“党的二十大大家谈”活动；组织开展“学习强国”竞赛活动。

3. 基础建设夯实有力，不断规范组织建设

华安保险持续完善党建工作机构，健全党建工作机制，在原有党委办公室的基础上，依托人力资源部、行政管理部、稽核调查部等行政部门设立党委组织部、宣传部、纪检办公室三个工作机构，分工明确、各有侧重，确保党建工作充分融入公司治理各环节；制订下发《2022年度党建工作要点》《党委议事规则》，确保公司党建在服务全体党员职工、服务经营业务运行、服务行业发展大局等方面开展工作，助推公司经营稳步发展、规范党委集体决策。

4. 党建经营同频共振，助推企业健康发展

华安保险不断强化党建考核，发挥政治组织优势，将党建问责列入公司经营现场检查，查摆问题，印发《关于加强作风建设党建工作要求的通知》，提升基层党组织履职能力；将党建工作与公司经营分析会有机融合；将党性修养纳入领导力专项培训；参加监管单位与市非公党委组织的金融行业党建交流会，拓宽党建思路，推动党建与企业发展统筹兼顾、协调共进。

华安保险坚持从严治党，筑牢清正廉洁防线，建立常态化的关键岗位职业道德教育，组织《培育清廉金融文化，推进内控合规建设》专题党课；邀请市检察院高级检察官王栋华主讲“金融领域反腐工作警示案例”，弘扬金融清廉文化、抵制贪腐成为自觉；强化干部管理，落实党管干部和党管人才，明确党委对干部任用决策研究；推动落实“一岗双责”，各基层党组织负责人由总公司部门班子或分公司经营班子中的党员干部担任，筑牢“第一责任人”意识，推动一手抓党的建设，一手抓企业发展。

5. 党建基础深耕不辍，巩固主流思想文化

华安保险党委持续完善“华安党群”企业微信专栏、刊发《华安党群》年刊、刊印《华安保险》喜迎二十大党建月刊、制作党建宣传片，汇聚党建成果，将党的政治思想工作与企业文化建设有机结合，不断强化自身的文化实力。持续深化创先争优，每年定期开展七一评优表彰和外部推优工作，树先锋立典型，充分发挥榜样作用；坚持群团合力，组织开

展丰富多样员工关爱活动，打造党群和谐关系。

6. 社会责任使命在肩，彰显企业时代担当

华安保险牢记金融企业使命，践行社会责任，持续落实内蒙古辉腾锡勒园区结对帮扶脱贫工作，2022年合计捐资捐物达146.33万元。持续支援疫情防控，累计组织17批物资捐赠，捐赠金额15.04万元，组织志愿服务达28场。将党建与公益有机结合，开展15场“我为群众办实事”活动，彰显企业担当。

（二）完善公司治理

1. 公司治理架构

公司按照《公司法》《保险法》和有关法律法规及监管规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理人员组成的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制，为公司高效、稳健经营提供了组织保证。

董事会下设六个专门委员会，分别由三名或三名以上董事组成，并由在相关领域具备丰富经验的董事担任主任委员。董事会下设战略和投资决策及绿色金融委员会负责绿色金融工作，监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况。

公司已制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事管理办法》《总裁工作细则》等内部制度，明确了股东大会、董事会和管理层的职权范围和决策权限。多方股东诉求与“三会一层”的权利

配置良好契合，为公司治理的平稳规范运作、合理有效制衡打下了较好的基础。

2. 2022 年董事会运作情况

(1) 维持平稳运作，依法行使职权。2022 年，董事会按照各项制度规定和公司发展的需要，召开定期和临时董事会共 8 次，及时审议各项需提交董事会决策的事项。在第八届董事会延期换届期间，董事会按照法律法规和《公司章程》等的规定履行义务和职责，保证了董事会工作的连续性和稳定性。

(2) 制定和推动执行风控政策，提升内控合规和内审有效性。董事会定期听取管理层关于风险状况的专项报告，对风险水平、风险管理状况、风险承受能力进行评估，提出完善风险管理和内部控制的意见。董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会(原风险管理委员会)审议通过了《风险管理报告》《风险偏好陈述书》《内部控制评估报告》等风险内控报告。

董事会大力支持和重视监管部门的监管文件和政策指引性文件，牵头组织相关部门全面、认真地研究学习，做好监管新规解读宣导，并部署相应落实工作。结合监管部门发布的规章制度以及公司实际发展需要，2022 年董事会审议修订了《突发事件应急管理办法》《声誉风险管理办法》《市场风险管理办法》等制度，增强内部制度健全性和可行性。

(3) 调整组织结构，加强消费者权益保护和推动绿色金

融发展。公司根据法律法规以及监管规定要求，将公司董事会风险管理委员会名称变更为“董事会风险管理与消费者权益保护委员会”、将董事会战略和投资决策委员会名称变更为“董事会战略和投资决策及绿色金融委员会”，进一步明确相关专门委员会消费者权益保护工作方面职责以及从战略高度推进绿色金融工作。

(4) 优化薪酬激励体系，促进员工队伍结构改善和素质提升。为加强人才竞争力，促进员工队伍结构改善和素质提升，董事会指导公司以“保稳定、科学合理、市场化”为原则，重新修订了公司《薪酬管理办法》，并以“合法合规、科学合理”“价值导向、责任导向、过程导向、结果导向”和“奖优罚劣”为原则制定了《2022年度经营绩效考核激励方案》。

董事会指导公司确保薪酬激励与真实业绩相匹配，优化了公司薪酬激励体系，进一步完善了公司绩效薪酬激励约束和责任追究机制，鼓励各级单位和员工为公司创造价值，促进公司长期健康发展和年度经营目标达成。

3. 2022年监事会运作情况

(1) 依法稳健运作，认真审议公司重大事项。2022年，公司监事会共召开7次会议，除组织召开公司监事会会议外，公司全体监事还列席了股东大会和董事会的现场会议。通过参加、列席各类会议和活动，监事会更及时、全面地获取各类经营管理信息，并适时向董事会和经营层提出监督意见、建议或提示。在履职过程中，监事会从切实维护公司利益和

中小股东权益的角度出发，严格监督审查了公司重大决策和决议的形成、表决程序，做实公司治理的程序监督和实质监督，为公司规范运作提供保障。

（2）聚焦监督重点，合规履行监督职责。根据监管政策的有关规定，为规范和监督董事会、高管层履行职责，做好监事会自我约束，监事会对公司“董监高”开展定期履职评价工作。此外，监事会持续加强对董事会和高管层在反欺诈、资本负债管理、声誉风险管理、信息披露等方面履职进行监督。

（3）加强内部审计、风控管理工作督导。2022年，监事会通过听取公司《内部审计工作报告》《内部控制评估报告》《风险管理报告》等报告、参阅第三方专项审计报告，加强对内部审计工作的指导，跟踪督导内控评价发现缺陷以及审计发现问题整改；监督公司风险与内控合规的管理情况，聚焦全面风险管理机制建设，督促公司加强风险与内控管理工作，提高依法合规经营意识。

（三）细化风险管理

公司目前已建立分工合理、责任明确、机制有效、运行流畅的风控体系，搭建了相对完善的全面风险管理体系与内部控制管理机制。面对监管下沉、监管力量全面强化的外部严监管态势和竞争日趋激烈的行业环境，公司以“实质性提升公司风险管控能力，为业务发展保驾护航”为总体工作思路，有序开展各项风险管理工作，持续完善公司风控体系建

设，强化重点领域风险防范和管控，逐步提升公司风险管理能力。

1. 组织架构

公司建立了董事会决策并负最终责任，董事会风险管理与消费者权益保护委员会为董事会决策提供支持，高级管理层和首席风险官直接领导，风险管理部牵头组织，各职能部门各司其职，全体员工共同参与，稽核调查部负责监督的风险管理组织体系。

2. 风险管理策略

公司实行稳健审慎的风险偏好，通过主动管理风险，持续追求效益、风险与资本的均衡与匹配。在可接受的风险水平内，致力于规避经营成果的大幅、异常波动，保持业务发展与盈利能力的稳定性和持续性。始终贯彻稳健审慎的风险偏好，积极履行了各项职责，实现公司的稳健经营。

3. 制度和内控体系建设

制度建设方面，公司搭建并完善了风险管理制度体系，并根据偿付能力监管规则要求定期审阅及更新。公司已建设有 20 余项风险管理相关办法，均在有效执行；内控管理方面，公司建立了分工明确、路线清晰、相互协作、高效执行的“三道防线”的内部控制管理组织体系。每年通过开展内部控制评估，全面梳理与评估内控流程、查找内控漏洞，促进公司业务管理品质提升。

4. 2022 年风险管理情况

(1) 积极保障偿二代二期工程顺利落地，持续加强偿付能力管理与应急应对。一是深入落实偿二代二期工程，成功申请过渡期政策，顺利保障二期新规落地切换。二是多举措应对偿付能力压力，包括但不限于针对二期新规影响及公司面临的偿付能力 4 次专题汇报、沟通制定再保险偿付能力应急预案等。三是强化偿付能力日常管理，包括保质保量完成偿付能力监管报告、信息披露，加强偿付能力内部测算共计 8 期，及时评估相关事项对偿付能力影响。

(2) 夯实二期下偿付能力风险管理 (SARMRA) 基础，全面提升风险管理能力。一是全方位梳理偿二代新规，开展风险类政策提示，包括风险监管政策提示 11 份、工作提示函 10 份、意见与建议 72 条。二是启动偿付能力风险管理制度审阅更新，保障二期新规在制度层面落地。三是明确 3 年评估目标，以摸底为目的启动二期规则下首次评估。

(3) 规范风险管理评级指标体系，优化管理工作机制与流程。一是规范风险综合评级报送管理，提高数据质量；二是完成风险综合评级二期系统升级；三是建立“报送、预警、通报、整改”全流程管理机制；四是积极应对风险综合评级调降，建立常态化监测机制及采取针对性应急措施。

(4) 不断完善风险监测、分析、评估及报告机制，提升风险管控能力。一是新增风险限额管控，优化风险指标体系，将最低资本约束转化为对保险业务与投资业务的限额管控。二是常态化监测评估报告，动态反应风险变化。包括但不限

于编制 12 期公司整体、12 期投资端季度或月度监测分析报告，完成 2 期公司整体年度风险管理报告及八大类子类风险报告。

(5) 加强信用风险统筹管理，及时提示潜在信用风险。一是加强信用风险监测、分析、评估、报告，根据地产行业现状，建立地产相关投资资产日监测机制；对公司持仓地产债、可转债等情况进行专项风险分析，形成分析报告。二是完善公司资产风险五级分类管理，修订资产风险五级分类管理办法及分类规则并通过内网下发及转发各部门参照执行；组织开展 2022 年半年度投资资产风险五级分类工作，形成五级分类报告。

(6) 厘清公司授权管理现状，搭建授权管理体系框架。一是明确授权管理职能部门、授权管理流程、形式等事项，经公司第八届四十八次董事会审议通过印发实施授权管理办法；二是持续推动授权项目发现问题整改跟进。

(7) 优化风险考核体系，将风险管控要求与公司经营管理相融合。一是将风险指标与各部门、各分支机构现行组织绩效考核指标结合，推动各部门在日常经营管理中提高对风险管控的重视程度。二是将分公司风险管理履职要求纳入分公司风险考核中进行评价，提升分公司风险管理意识。三是根据偿二代二期 12 号 SARMRA 规则的要求，结合往年度风险考核实际执行情况，围绕考核对象、权重、流程等方面对公司风险考核管理办法进行修订。

(8) 内控重点评估与常规自评相结合，提升公司风险防控水平。2022年8月，公司下发《关于开展2022年度内部控制自我评估工作的通知》，明确了2022年内控自评工作的具体要求。公司采用重点评估和自评相结合的方法，通过内部控制自评工具表开展内部控制评估工作。重点评估围绕屡查屡犯领域的客户信息问题开展，通过组织31家分公司针对客户信息方面问题开展自查，对问题类型及成因进行汇总、分析，形成2份报表；针对内控自评，新增操作风险评估维度，实现操作风险与内控的协同管理，评估范围涵盖总公司22个模块及分公司11个模块。

(四) 严守合规底线

根据《保险公司合规管理办法》和公司《合规政策》的规定，公司设立了合规负责人，合规负责人对董事会负责，接受董事会和总裁的领导。在总公司层面设立合规部，在分公司层面设立合规管理部门，并配备了相应的专职合规人员。公司在经营层搭建了“总裁-合规负责人-合规部-分公司合规管理部门-中心支公司兼职合规人员”的合规管理组织架构，同时明确了各合规管理部门和合规岗位工作职责、人员配置、履职方式、考核管理、责任追究等，配备了相应的合规人员，确保公司合规管理工作有序推进。

公司紧紧围绕既定发展目标，以落实监管要求为导向，结合公司“合规经营，依法治司”的经营原则，开展了一系列合规工作。

1. 统筹抓好全年合规管理工作

为深入贯彻落实监管要求，统一思想认识，扎实推进公司合规管理工作，2022年初，公司统筹制定并下发了《2022年度合规管理计划》，涵盖了八个方面55项重点工作，确保公司合规管理各项工作落实、落细，助力公司业务高质量发展。

2. 统筹建立重要监管政策解读及落实工作机制

为加强公司对重要监管政策的执行落实，推动合规与业务深度融合，公司发布了《关于规范重要监管政策解读强化落实工作的通知》，从重要监管政策的范围及来源、职责分工、工作内容等方面提出了要求，进一步提升公司依法合规经营管理水平。2022年，公司共将银保监系统发布的17项重要监管政策纳入了公司执行落实范围，并进行督办、汇总和报告。前述政策涵盖多方面领域，涉及多个牵头部门，各牵头部门共反馈了61项具体落实举措，明确了协办部门及完成时限。通过督促与反馈机制，确保重要监管政策在公司内部及时落地，有序实施，形成齐抓共管的工作格局。

3. 建立公司重点合规风险问题整改工作机制

为切实推动重点合规风险问题整改，压实合规管理责任，聚焦薄弱环节，做好合规风险管控，夯实合规管理基础，公司发布了《关于建立健全重点合规风险问题整改工作机制的通知》，从重点合规风险问题定义及来源、职责分工、工作内容等方面提出了要求，统筹建立起公司重点合规风险问题整

改工作机制，旨在形成一级抓一级、层层抓落实、逐项抓整改的工作格局，全面提升重点合规风险问题整改实效，切实增强合规风险识别预警和防范化解能力。至此，该机制与公司已建立的“重要监管政策解读及执行落实工作机制”前后衔接、协调联动，形成了“一头一尾”的闭环合规管理机制。

4. 持续加强合规队伍建设

为继续畅通合规序列人员晋升通道，促进合规人员提高专业水平和能力，公司于2022年9月启动了合规序列内部任职资格考试、评定工作。通过组织实施2022年初级中级合规序列任职资格考试、任职资格申请材料复审、现场测评等多环节，最终确定了合规序列任职资格人员名单。

5. 深化合规文化建设

一方面，公司启动了合规培训课程体系开发工作，统筹建立分层、分类的合规培训体系，增强合规培训的针对性和有效性。截至2022年末，公司已初步完成12类主体合规培训课程开发。另一方面，公司通过定期宣导监管新规、编制发布合规刊物、组织开展宣传活动等方式向总公司各部门、各分公司宣导合规理念、输出合规价值。2022年，公司累计发布20期《2022年监管新规速递》，涉及新规26个、征求意见稿6个；累计发布10期《合规简讯》，共73,247人次完成学习，阅读量超2,671次；组织开展了“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资、“防范养老诈骗”、“反有组织犯罪法”等各项宣传活动，相关作品点击及转发超11万次。

通过多措并举的合规文化建设工作推进，有效提高了员工合规意识以及合规操作水平，营造出依法合规经营的良好氛围。

6. 推进反洗钱工作

(1) 健全完善反洗钱内控制度体系。2022 年，公司先后修订反洗钱内控制度 2 部，发布或更新反洗钱相关通知或工作指引 9 部，包括《反洗钱法规实用手册（2022 版）》《反洗钱工作手册（2022 版）》等，为公司反洗钱工作开展提供坚实的制度保障。

(2) 深化洗钱风险自评估体系建设。一是开展分支机构层面的洗钱风险自评估试点工作，从地域、产品、客户、渠道等 4 大特定领域，固有风险、控制措施有效性评估 2 大维度，搭建 293 项评估指标。经评估，分支机构整体剩余风险集中在低风险和中低风险，该评级结果能够较为真实地反映当前的剩余风险水平，风险可控，整体洗钱风险管控效果较好。二是持续落实产品洗钱风险专项评估工作机制，全年完成 357 个产品洗钱风险评估工作。

(3) 全面推进“科技赋能反洗钱”。一是启动核心、理赔系统及周边出单平台反洗钱三期功能改造工作，推进反洗钱客户身份信息统一化、标准化建设；二是持续开展新反洗钱系统功能迭代升级工作，确保反洗钱系统高效平稳运行；三是优化完善反洗钱领域个人信息安全管理，从反洗钱系统操作端、监测端实现有效的技术管控；四是推进洗钱风险自评估系统建设，利用科技提升自评估工作效能；五是上线反

洗钱数据质量内控系统，提升反洗钱数据质量监控水平。

（4）强化内部监督有效性。一是完成公司董事、监事、高管以及 17 个反洗钱领导小组成员部门和 31 家分公司的反洗钱工作年度考核；二是开展 2022 年反洗钱自查自纠专项整治工作，针对反洗钱组织建设、内控制度建设等 13 个模块内容展开全面自查和抽查，并对阶段性抽查情况以及结果进行通报；三是强化内部监督措施，先后对 11 家单位发送反洗钱风险提示函或整改督办通知；四是加强对分支机构反洗钱外部监管检查情况的监督指导，对受到当地监管单位现场走访的分支机构，及时跟进，全程指导分支机构做好迎检和问题整改。

（五）夯实内部审计

公司设立稽核调查部作为内部审计部门，负责公司全系统内部审计工作。稽核调查部依据国家相关法规和公司制度规定开展工作，独立行使内部审计监督权，不受公司其他部门、单位的干涉。

公司建立了相对健全的内部审计与监督机制，通过《内部审计工作管理办法》《违法违规行为处理、处罚管理办法》《案件责任追究办法》《董事、监事及高级管理人员内部问责制度》《中高级管理人员管理过错责任追究办法》《审计发现问题整改工作管理办法》等制度规范，对内部审计、监督检查、违规问责、整改跟踪等工作进行管理、规范。同时，公司会根据行业形势、经营状况，不定期修订各类审计项目的

《审计实施方案》，通过《审计实施方案》指导内部审计人员开展审计检查工作，检视内控合规管理情况。

2022年，公司内部审计部门遵从监管指导，以风险为导向，持续优化审计检查要点，提升审计效能，有序推动审计项目实施，全年开展审计项目327项，全年项目计划进度完成率103.81%。根据审计发现问题，积极开展风险提示、落实整改，确保审计结果有效利用。当审计发现性质严重的问题时，坚持对违规行为严肃问责，共计对3起违规行为进行了处理处罚。内部审计部门通过多种审计手段，充分发挥审计监督职能：借助非现场监控系统，提升非现场监控质量；通过非现场分析积极支持现场审计，实现现场与非现场审计有效结合；总分联动，深入机构发现管理漏洞。同时，内部审计部门在数字化转型浪潮下，推动审计创新工作、基础工作建设，助力审计工作提质增效。此外，内部审计部门重视审计人员队伍建设工作，通过加强对内部审计人员培训力度，结合工作绩效考核引导，致力于打造一致高素质人才队伍。

公司内部审计部门高度重视可持续发展战略要求，聚焦绿色金融工作管理情况，坚持以风险为导向指导开展审计工作，在审计计划中专门立项“绿色金融专项审计”项目。通过定期开展绿色金融专项审计，检查、评价公司绿色金融工作开展情况，及时发现公司在绿色金融工作落实、执行过程中存在的问题，提示相关责任部门进行问题整改。

公司利用素质能力胜任的内部审计人员通过检查、评价

与提示等丰富的审计手段，结合创新审计工具等多种措施，夯实内部审计工作，完善公司内控管理机制，不断提升绿色金融工作管理水平，为可持续发展战略奠基。

五、服务国计民生

（一）服务国家战略

1. 服务乡村振兴

2022 年公司承保的乡村人口人身险保险累计保费收入 2,074.35 万元，承保人数 44,148 人，提供建筑工程团体人身意外伤保险、团体人身意外伤害保险、借款人人身意外伤害保险等保险保障 662.79 亿元。其中公司持续落实内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区结对帮扶工作，巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴，2022 年累计向园区捐赠团体住院医疗保险、团体人身险意外伤害保险等各类保障，保费合计 82.73 万元。

2. 服务小微企业

（1）公司介入小微企业贷款环节，推出专门服务个体工商户和小微企业主的贷款履约保证保险产品，通过保险增信，提高小微企业经营者的信用等级，通过保险的风险补偿机制，降低和转移银行的信用风险，促进银行以较低的利率发放贷款，帮助小微企业快速获得融资。2022 年，公司为 9,000 余名小微企业主或个体工商户承保小微经营性贷款约 20 亿元。

（2）公司对工程各环节提供履约保证服务，替代企业现金缴纳的保证金，切实减轻企业负担，提高企业运营效率，2022 年，公司为 10,756 家企业承保了工程类履约保证保险，

承保责任金额 266.55 亿元, 保费收入 5,991.77 万元。其中, 承保的小微企业有 107 家, 承保责任金额 1.33 亿元, 保费收入 64.86 万元。

(3) 2022 年公司通过优化投保流程、简化投保材料, 共为 7.56 万家小微企业提供了企财险风险保障, 风险保障金额 959 亿元, 助力小微企业发展。

3. 服务绿色发展

(1) 2022 年华安保险积极参与环境资源保护与社会治理, 支持地方产业向绿色经济转型发展, 共为 12.3 万家企业提供风险保障, 累计保费 2,760 万元, 保额 364 亿元。

(2) 探索发展新能源汽车保险, 为“绿色出行”保驾护航。公司积极研究、了解各地政策、新能源汽车行业发展趋势、风险特征等, 并通过与上海保交所平台合作、渠道合作等, 持续提升新能源汽车保险服务能力, 助推新能源汽车保险业务发展, 为新能源汽车消费者“绿色出行”提供多元、安心的保险保障服务。2022 年公司新能源汽车承保量、风险保障额度明显提升, 全年共承保新能源汽车 14 万件, 较 2021 年提升 1.1 万件; 为新能源汽车提供 955 亿元的风险保障, 较上年提升 23.2 个百分点。

4. 服务健康中国

2022 年公司参与 9 个省的 17 个惠民保项目, 累计承保人数超过 211.34 万人, 提供保险保障 44,445.16 亿元。同时, 公司还参与了湖南省张家界市永定区城乡居民医保参保

居民意外伤害住院医疗险项目，累计承保人数 25 万人，提供保险保障 375 亿元。

5. 支持区域发展建设

(1) 积极支持和参与“一带一路”建设，加快推进基础设施建设互联互通，先后为交通基建、民生工程、市政工程等项目提供风险保障，保费收入 1.6 亿元，风险保障 1,770 亿元。

(2) 为响应国家“一带一路”发展战略，助力边境贸易发展，公司推出机动车出境综合商业保险，2021 年-2022 年，共为近 2 万名出境越南的车险客户提供车险保险保障，累计承保保险金额达 22.6 亿元，累计保费收入 113 万元；为响应“粤港澳大湾区”发展战略，有效服务港澳入境客户，公司积极推动有关政策、业务落地，2021 年-2022 年共为 4 千多名港澳入境客户提供车险保险保障。

(3) 以保险资金支持大湾区经济建设。为助力大湾区建设，同时也为进一步优化公司资产配置，根据自身投资管理能力，公司在直接或间接投资大湾区企业股权方面做过很多努力和尝试，包括认购中小企业发展基金（深圳有限合伙）份额、认购“光大永明-前海母基金股权投资计划”份额、成为中保车服科技服务股份有限公司（中保车服）股东及主要发起人之一等，更好地服务了大湾区优质实体经济。

(二) 服务民生保障

1. 服务灾害管理

再保分入方面，参与了国内主要直保公司的合约分入业务，提供各类型巨灾风险保额，为人民群众生产生活中可能面临的地震、台风、暴雨、洪涝等灾害贡献了我们的保障力量。

再保分出方面，一是定期统计公司企财、工程及车损险方面的巨灾风险累积情况，根据最新的风险累积情况，科学规划巨灾再保保障；二是借助外部专业资源，全方位评估公司再保巨灾保障的充足性，每年邀请至少两家国际性再保险经纪公司，运用巨灾模型对公司巨灾保障充足性进行评估，并对公司后续再保安排提供建议。

2. 服务社会治理

华安保险积极响应责任保险服务社会治理的发展要求，大力推广安全生产责任险、公众责任保险产品等。安全生产责任保险有两款全国性产品、多款地方性产品，全国性产品包含建筑施工行业安责险与非建工安责险，地方性产品主要根据各地监管要求注册，2022年总保费规模1.39亿，风险保障保额944亿，为国家基础设施建设、市政工程建设、商业与工业房屋建筑等工程，以及煤矿业、交通运输业、制造业等行业提供安全生产保障。公众责任保险有多款细分场景产品，包括停车场、物业公共场所、展览会、供热供电等责任保险，2022年总保费规模1.05亿元，风险保障保额433亿元。

以十七冶集团为例，公司自2019年开始为该企业提供

安全生产责任保险服务，承保范围为安全生产事故责任，赔偿内容包括人员的死亡赔偿金、伤残赔偿金、医疗费与住院津贴以及第三者财产损失赔偿金，人身伤亡的每人赔偿限额达 120 万元，为雇员与第三者在遭遇安全生产事故后提供充分的赔偿保障。自合作以来，华安保险为该客户赔偿金额累计超 400 万元。

3. 服务保供保畅

为贯彻落实国务院、银保监会关于支持货运物流保通保畅工作要求，华安保险认真践行金融服务实体经济的责任担当，积极响应、多措并举，加大对交通物流业保险支持力度，全力支持货运物流保通保畅，满足物流企业、货车司机及其他物流业从业人员的保险需求。一方面，积极拓展承运人责任险业务，在雇主责任险产品中增加扩展新冠肺炎事故责任附加险选择，为广大物流企业的正常经营提供无忧保险保障，2022 年华安保险共计出具 6 万多笔承运人责任险保单，支付赔款 460 多万元，累计为 4 千多家物流企业提供雇主责任险保障，累计保额超过 400 亿元；另一方面，继续拓展货物运输保险，2022 年华安保险为物流企业提供的货运险保障累计保险金额超 200 亿元，切实保障生产生活物资运输畅通，维护产业链供应链稳定。

4. 服务疫情防控

2022 年，公司共为 31 个地区的车险客户提供近 4 万次的停驶延期服务；同时，持续完善线上投保服务流程，加大

电子化、线上化投保服务推广力度，为客户提供无接触式的承保服务。近年来，公司车险线上投保率、电子保单使用率逐步攀升。截至 2022 年，车险线上化比例为 80%，同比提升 7.2%；电子保单替换率为 98.5%，同比提升 7.9%；电子投保使用率为 81.3%，同比提升 10.2%。此外，针对受疫情影响、无法正常营运的物流企业、旅行社客户，公司积极响应各地政府号召，为其提供免费延期保险服务、减免保险费，减轻企业面临的经营压力。

六、专注客户服务

（一）优化系统建设

1. 打造保险消费者权益保护投诉防控系统

为提升服务质量，实现便捷、规范、高效的投诉管理模式，公司推出全新“消保投诉防控系统”，于 2022 年 5 月 26 日正式上线并投入使用，通过投诉风险预判预警、全线上化任务流转、总分垂直快速响应机制、客户及时回访、全流程留痕、多端实时监控、投诉根因分析与整改等措施实现了保险投诉事件的全流程闭环管理。

截至 2022 年底，公司亿元保费“95556”投诉件数下降 6.86 件，同比优化 14.88%；全险种亿元保费监管投诉件数下降 2.2 件，同比优化 36.73%。在效能提升方面，合计减少投诉预警人工下发量 28,538 件，投诉预警过程中减少约 4 个人工环节；减少坐席投诉处理人工判断、筛选、下发量 3,997 件，投诉处理过程中减少约 1 个人工环节。通过这一系统，

也实现了保险消费者诉求前置处理、风险化解、溯源整改、品质管控和报表分析等功能的线上化处理，助力华安保险消费者权益保护工作体系建设提质。

2. 开通老年人便捷通道服务

2022 年根据监管及公司要求，通过系统改造，公司开通老年人便捷通道服务，60 周岁及以上的被保险人致电“95556”服务热线可自动识别并进入快捷服务通道，由专属客服代表进行服务。2022 年老年人服务通道数据：呼入量：7,106 通；接起量：6,551 通；平均振铃时长：3.04 秒/通；客服代表满意度：99.84%；平均通话时长：2.84 分钟/通。

(二) 信息安全保护

1. 修订《客户信息管理办法》

为规范客户信息管理，明确各管理部门的权责，提高客户信息数据质量，取得消费者明确授权后合理合法使用客户信息，适应客户信息安全性要求，公司于 2022 年修订下发《客户信息管理办法》。

2. 开展专项自查整治工作

根据《深圳银保监局办公室关于开展银行保险机构侵害个人信息权益乱象全面自查工作的通知》（深银保监办发〔2022〕45 号）要求，公司召集各职能部门召开个人信息权益乱象全面自查工作部署会议，成立自查专项工作组，围绕通知与“侵害个人信息权益乱象主要表现形式”全面开展自查整治工作。自查期间，公司结合监管要求与公司实际情况，

同步开展了一系列整改工作举措，具体如下：

（1）制定《新身份验证操作规范》，用于规范消费者致电“95556”进行信息查询时，进行身份识别，保护保险消费者个人信息。

（2）根据《短信平台管理办法》要求，再次强调公司短信平台的合理使用规范，要求各级单位在使用过程中依据监管与办法要求，保护消费者合法权益。

（3）对公司各部门、各机构调取消费者致电“95556”的录音及短信等资料进行规范，要求机构填写申请表，申请表中明确要求申请机构或部门承担信息保密责任。

（三）普及金融知识

1. 常态化消费者教育工作

（1）在营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，并配备充足的教育宣传资源

公司在官方网站发布反洗钱、防范非法集资等消费者权益保护的相关知识内容，并组织、推动分支机构在营业场所设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，并配备相应的教育宣传资源。经统计，在全国范围内已设立 672 个教育宣传区，通过摆放宣传教育资料（展架、折页等）、安排专人向客户宣传消费者权益保护相关内容。2022 年度，31 家分公司 200 余家分支机构共开展 1,968 次总经理信访接待日活动。切实落实常态化消费者宣传教育工作。

（2）主动开展线上线下公益性金融知识教育宣传活动，

充分利用网站、微信、APP 等丰富渠道，拓展宣传范围

2022 年，公司组织各级单位主动开展“保险五进入”“公益健步走”等线下公益性金融知识教育宣传活动，向各地消费者传递保险知识和保障理念，增强消费维权意识。线上方面，在全公司范围内举办“卡点 show 保险”线上短视频挑战赛，通过短视频的方式在抖音短视频平台、微信视频号等平台向消费者传播保险产品选购技巧、反洗钱、反欺诈等金融保险知识，充分利用线上渠道拓展宣传覆盖面。公司日常还通过官方网站、官方微信公众号、《华安保险》内刊等公司自有媒体平台，结合购置保险技巧、保险续保小知识等消费者常见的消费问题，以推文、期刊专题的形式，做好教育工作，针对社会金融热点发布风险提示信息。

(3) 主动在营业场所、官方网站等渠道对消费者开展以案说险、风险提示等宣传

公司持续向广大社会公众进行消费者权益保护宣传教育，2022 年全年，相关提示次数已超过监管要求标准。例如：5 月 27 日发布防范“征信修复”骗局提示，提醒消费者识别“征信修复”诈骗陷阱；5 月 20 日以以案说险推文，对车险消费者群体作出反欺诈特别提示；6 月 1 日发布防范非法集资推文，详细揭露非法集资骗局类型；6 月 24 日推送“防范非法集资最新案例剖析”推文，以实际案件向广大消费者科普防范非法集资知识；8 月 19 日推送防范养老诈骗推文，提醒老年群体谨防养老诈骗等。各级机构也充分利用自有媒体平

台和营业网点，持续对当地消费者开展以案说险和风险提示，切实帮助消费者提升消费者合法权益保护意识。

2. 集中教育宣传活动

2022年，在中国银保监会的指导下，总公司及下辖分支机构全面开展了“3·15宣传周”、“金融知识进万家”、“7.8全国保险公众宣传日”等集中教育宣传活动，在全国范围内实现了较大的宣传声量，取得了良好的宣传教育效果。

在“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间，采用线上、线下相结合的方式，更注重对老年消费群体的关注与消费提示，截至活动结束，共开展线上、线下教育宣传活动636场，活动触及消费者84万人次。

在“金融知识进万家”活动中，公司组织各级单位有序开展以金融保险知识普及为主题的宣传活动，整体活动采用线上、线下相结合的方式。截至活动结束，共举办面向青少年的宣传活动107次、面向老年人的宣传活动223次，设置金融保险知识宣传点867个，发布原创金融消费风险提示和“以案说险”信息110条，活动共触及消费者20.46万人次。

在“7.8全国保险公众宣传日”期间，结合中国保险行业协会宣传要求和公司具体实际，组织全系统开展“保险五进入”及各类志愿服务活动175次，覆盖人群超万人；在“保险科技&幸福生活”宣传活动中，郑州理赔作业中心举办开放日活动，让客户直观感受科技赋能带来的全新服务体验；同

时，部分机构还开展了金融保险知识绘画比赛、高速护航、金融知识校园行等自主创新活动，较好体现了华安保险良好的企业形象。

3. 开展第三届客户服务节

为贯彻以“客户为中心”的服务发展理念，提升客户服务体验、培育忠诚客户群体、加强对外宣传、助力销售提升，2022年10月28日至11月28日期间，公司面向社会公众和广大客户，举办了为期一个月的华安保险第三届客户服务节。活动项目包括开幕式、四项线上活动（人人都有见面礼、消保有奖问答、理赔评价有礼、老客户有礼）和四项线下活动（2022年华安温暖理赔案例评选、VIP“安享陪”服务竞赛、“忠实客户感恩回馈”主题活动、社会关爱主题活动）。

活动期间，线上活动专区累计访问17.6万人次；新增注册会员16.6万人，较上届（3.8万人）增加12.8万人次，同比增长336.84%；粉丝新增14.7万；APP新增下载2.1万人、注册1.1万人次。四项线上活动参与总人数42,654人，较第二届客服节同期参与人数增长约200%。客服节期间共发布7篇微信推文，总阅读量107,939人次。

线下活动方面，温暖理赔案例共收到30家分公司和河南理赔作业中心报送79篇案例，评选出“2022年度华安保险十大温暖理赔案例”，湖北、广西、辽宁分公司获得“2022年度最佳服务团队”奖。VIP“安享陪”服务竞赛期间，共1,264名VIP客户续保成功，共126名VIP客户出险，向VIP

出险客户赠送代驾券 39 张、赠送保温杯、雨伞、停车号码牌各 100 份。忠实客户拜访活动中，15 家分公司共联系到 337 位有效客户，完成 163 次上门拜访，174 次礼品寄送，拍摄 4 条祝福视频及上百张合影。“社会关爱”主题活动期间，共 13 家分公司组织 20 余次公益活动，向超过 600 位孤寡老人、儿童、一线抗疫工作人员、环卫工人送去慰问，积极履行企业社会责任。

七、携手员工共进

（一）吸引优质人才

1. 用理想吸引人。公司持续加强雇主品牌建设，提升人才招聘面试体验。

2. 用待遇吸引人。公司以薪酬体系优化为契机，给与关键岗位优秀人才一定的薪酬倾斜。

3. 选拔优秀人才。公司积极拓宽招聘渠道，同时严把人才入口关，提高用人标准，加强对学历、背景、年龄的把关，做好面试官人才测评技巧赋能，提升人才测评的科学性及准确性，助力公司选拔优秀人才。

（二）畅通职业发展

1. 公司建立了完善的干部管理体系，基于员工的素质、能力、业绩、态度等公平、公正、公开的开展干部选拔、交流、履职监督、淘汰退出等工作。

2. 公司建立了专业序列任职资格体系，完成 17 个专业序列能力模型建设并发布相关管理细则及配套材料。通过完

善公司专业序列任职资格体系并加强落实应用，为公司人才提供了明确的专业序列晋升通道，清晰认识个人职业发展路径。

（三）全面人才培养

1. 公司以数字化转型为契机，以数字化应用为导向，以数据应用与人才赋能项目为载体，推动公司数据指标体系建设，加快数据分析人才培养，以人才培养促经营发展，搭建公司数据标准化基础。

2. 公司制定了人才发展三年规划和后备人才梯队建设方案，贯彻推行以任职资格体系为基础、以“金环工程 2.0”为核心的人才发展体系，重点培育在岗干部、后备人才和专业人才，优化人才管理机制，促进人才结构由金字塔向类纺锤形转变，构建高质量人才供给链，支撑和驱动战略的实现。落实各单位选拔培养主体责任，以人才三年发展规划为抓手，集全司之力逐步提升后备人才总量，重点提升核心人才质量，用 3 年建成华安的人才供给链。

（四）良性职场环境

1. 公司为员工提供安全且适宜的办公职场，及时开展职场安全检查和消防培训，排除安全隐患，提高员工安全意识和自救技能。

2. 公司通过修订薪酬管理等制度，打开员工薪酬区间，匹配市场水平，优化考核激励方案，在有效激励的基础上，始终坚持同工同酬，保证公平公正。

3. 疫情期间，公司通过“科学防疫，精准防控”保证员工健康和安 全，提供防疫物资及核酸检测，推动疫苗接种，完善疫情应急处置机制，充分做好员工关爱。

八、践行绿色运营

（一）加快数字化转型

1. 深度应用云原生、分布式、大数据等先进技术，形成厚实的数字化基础能力，夯实数字化转型基石

（1）更新系统架构。以信创技术、开源组件、自研技术相结合，建设通用信创底座。深入探索云服务，开发容器-天枢平台、分布式存储-天璇平台，构建华安云 2.0，比肩商业产品，具备研运一体化数字化交付能力，应用容器化比例已达 65%。自研建设 Lina 微服务、Dubbo 等互联网分布式技术架构平台，实现应用由单体到微服务，敏捷提升应用部署及系统研发效率。

（2）升级运维体系。坚持“智能运维”发展路线，自研完成华安天眼平台建设，围绕业务应用状态、链路访问性能、数据质量三个维度进行闭环监控，可自动完成故障识别、预警推送及常规场景下的故障自愈，时刻保障应用系统的稳定性和连续性，实现了 7*24 小时的智能运维。

（3）提升数据能力。根据监管数据标准化规范指引，建立企业级数据标准，完善数据检验规则，加强数据治理，提升底层数据质量。以数据统一抽取、统一存储、统一分层、统一调度为目标，建立企业级离线统一数据平台，搭载 MIS

报表、数据频道、成本分摊、慧策平台、无间盾等应用系统，大幅提升数据处理效率。

(4) 探索应用新技术。积极应用人工智能、云计算、流程引擎等前沿技术，推动产品综合能力升级。如 OCR 图像智能识别七大类证件、智能语音应用于质检、回访、催收等场景、引入“数字员工”流程机器人应用于 13 家银行对账、利用 AI 硬核技术建设理赔无间盾反欺诈系统，减损效果远超商业产品。

2. 科技应用至业务的各个环节，为业务腾飞注入新动能

(1) 客户服务线上化。构建以线上为主、线下为辅的“一站式、全渠道、智能化”新型保险服务模式。深入迭代优化运营及推广业务员展业工具“掌上宝 APP”和“全民保代 APP”等线上服务入口，建立在线批改、保全、理赔和投诉处理等全流程服务体系，提前达到监管 80% 的业务线上化目标。持续整合服务商救援资源，拓宽保险服务生态圈，触达客户应用场景，提供多样化的增值服务。

(2) 运营流程自动化。引入自动化技术，创建规则因子，相继上线自动理算、自动核赔、自动核价核损、自动赔付等，规则内案件快速审批，2022 年车险自动理算率已达 85%。以数字工厂为理念，推出集调度引擎、流程引擎于一体的工作台，实现多系统多类型任务统一接入、统一分发，任务精准匹配、智能派送，后台通知处理的“任务找人”模式，并自

动生成绩效分析，形成一站式流程管理平台。目前已应用至车险理赔、车险核保、非车承保等领域。自动化流程与人工精准介入相结合，大大提升了作业响应及处理效率。

(3) 产品风控智能化。从车、人、环境及历史赔付率指标等维度自建华安车险分模型，应用至精准车险定价体系，业务结构风险明显改善。上线华安锐眼智能风控平台，建立专属因子库，风险点全覆盖，针对多险种多行业提供定制化风控方案，在线报告在线跟进，形成隐患整改全闭环管理。在理赔端深度融合防渗漏、反欺诈、低碳修复、整车残值，实现人伤跟踪、车辆定损等关键环节的标准化作业，降低对作业人员专业度的依赖，提高业务风险识别和处置的准确性。

(4) 经营决策数据化。聚合底层数据，通过开源大数据技术，构建公司经营决策平台（慧策平台），平台涵盖自核监管、业务分析、车型分析、监控分析等七大类主题、32个场景门户，提供集数据预警、探查、分析、决策于一体的闭环管理，并实现展业地图、归因分析、回溯对比等功能的全线上化、可视化，提升数据驱动业务快速决策能力。

3. 积极响应政策要求，完善数字化转型顶层设计，明确数字化转型方向

结合公司实际发展情况及科技发展趋势，公司制定了《华安保险数字化转型发展规划报告（2023-2025年）》，明确了每年具体发展路径，2023年将重点围绕承保端定价风控、理赔标准化建设、客户基础管理、信息安全等方面推进。

(二) 推行绿色化办公

1. 加强用水管理

开展水平衡测试评估，对水量进行系统测试，统计分析水量平衡关系的过程，摸清单位用水现状，加强用水科学管理，提高用水管理水平，促进单位合理用水，节约保护水资源。

2. 开展电力节能、电费节约项目

一方面，在公司内部号召全体员工厉行节约，做好随手关灯、关闭空调；另一方面，与外部供应商合作，采用“容改需”等手段促进节能节约，2022年全年总部大厦电力节能项目共降低开支210.65万元。

3. 推行无纸化办公

公司积极倡导“绿色华安”理念，并在总分公司全面推行无纸化办公。以无纸化办公作为创新实践，开发了华安保险PC端OA系统及企业微信移动端OA平台，充分利用移动互联网等技术手段，构建智慧办公，实现了总分公司“纵向贯通、横向互通”的目标。同时，以公文交换、OA自动化办公、会议管理、考勤管理、督查管理、数据统计、出差申请及报销等多种办公服务为载体，实现了电子单证归档、电子发票报销多项关键功能。

据统计，目前已实现公司所有部门及机构的公文移动化、无纸化办公应用，已开通用户13,031余人，累计处理审批事项172,927件，处理公文11,549件，通知新闻发布7,974

件。目前预估无纸化办公率约为 60%，公司将持续贯彻“低碳、环保、绿色”的办公理念，利用信息化手段，加大力度推行无纸化办公，实现“绿色华安”的目标。

（三）推进负责任采购

公司开展集中采购工作时，要求供应商提供营业执照、原厂授权文件、代理资质等材料，并由商务小组对资质及相应资料的完备性进行审核，确保公平公正。同时，根据公司《采购管理办法》，稽核调查部作为监督审计部门，有权对采购计划、供应商选择、采购过程、价格确定、合同签署、采购计划执行等情况进行监督与审计，受理采购过程中的投诉举报，对采购工作中的违纪违规问题提出纠正和处理意见，可视采购需求情况及工作需要参与过程监督。公司将持续加强供应商管理，完善采购管理制度体系建设，进一步推进负责任采购。

附录

一、ESG 相关议题重要制度清单

议题	制度名称
公司治理	《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事管理办法》《总裁工作细则》
战略规划	《发展规划管理办法》
风险管理	《全面风险管理办法》
合规管理	《合规政策》《反洗钱管理办法》
员工管理	《职工代表大会管理办法》《工会工作管理办法》《招聘录用管理办法》《薪酬管理办法》《干部管理办法》《任职资格管理办法》《后备人才管理办法》《培训管理制度》
客户服务	《消费者权益保护工作管理办法》《消费投诉处理管理办法》
信息安全	《信息安全管理办法》
合作伙伴	《采购管理办法》

二、ESG 绩效

(一) 治理绩效

指标名称	2022 年
公司治理	
董事人数 (名)	14
监事人数 (名)	3

管理层人数（名）	11
股东大会召开次数（次）	5
董事会召开次数（次）	8
监事会召开次数（次）	7
风险管理	
风险类政策提示（份）	93
风险专题培训（场）	24
一级风险指标（个）	135
二级风险指标（个）	248
合规管理	
反洗钱专题学习研讨活动（场）	198
反洗钱专题学习研讨活动参与人数（人次）	4,829
《2022年监管新规速递》（期）	20
《合规简讯》（期）	10
《合规简讯》学习人数（人次）	73,247

（二）经营绩效

指标名称	2022年
财务表现	
营业收入（亿元）	176.70
利润总额（亿元）	2.24
净利润（亿元）	1.75
总资产（亿元）	229.57
服务规模	
分公司（家）	31
三级机构（家）	321
四级机构（家）	721
个人客户数量（万）	7,228
企业客户数量（万）	206.7

（三）社会绩效

指标名称	2022年
------	-------

员工管理	
员工总数(人)	12,344
前台人员(人)	6,178
后台人员(人)	6,166
参与内部专业知识与技能考试人数(人次)	2,706
学习地图课程(门)	249
客户服务	
亿元保费投诉量(件/亿元)	3.79
万张保单投诉量(件/万张)	0.35

(四) 环境绩效

指标名称	2022年
绿色保险	
环境风险类保险保费收入(万元)	163
社会治理风险类保险保费收入(万元)	13,906
绿色产业保险业务保费收入(万元)	686
绿色生活保险业务保费收入(万元)	25,086
环境风险类保险保障金额(万元)	23,659
社会治理风险类保险保障金额(万元)	9,440,785
绿色产业保险业务保障金额(万元)	1,304,497
绿色生活保险业务保障金额(万元)	11,786,757
电子化运营	
车险自动核保率(%)	86%
非车险自动核保率(%)	34.66%
车险电子保单替换率(%)	98.5%
非车险电子保单率(%)	40.09%
线上收款率(%)	95.93%

收款自动对账率 (%)	86.38%
能源消耗	
总公司用电量 (万度)	541.8
总公司公务车汽油消耗量 (升)	15,976
水资源消耗	
总公司用水量 (吨)	80,222
纸张消耗	
总公司办公用纸量 (A4 大小/张)	349,000

三、内容索引

(一) GRI 标准

GRI 标准	披露项名称	页码
GRI2: 一般披露标准 2021	2-1 组织详细情况	P2
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P2-P3
	2-7 员工	P43
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P41
	2-9 管治架构和组成	P5、P10
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P5
	2-13 为管理影响的责任授权	P5
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P5
	2-15 利益冲突	P10
	2-16 重要关切问题的沟通	P6、P42
	2-17 最高管治机构的共同知识	P5
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P5
	2-23 政策承诺	P5
2-24 融合政策承诺	P5	

	2-25 补救负面影响的程序	P27-P28
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P6
	2-29 利益相关方参与的方法	P6
	2-30 集体谈判协议	P6、P41
GRI3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P7
	3-2 实质性议题清单	P7
	3-3 实质性议题的管理	P5
GRI201: 经济绩效 2016	201-1 直接生产和分配的经济价值	P10、P42
GRI203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P22-P27
	203-2 重大间接经济影响	P10、P23-P28、P36-P38
GRI302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P44
	302-3 能源强度	P44
GRI303: 水资源和 污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P38
	303-5 耗水	P44
GRI401: 雇佣 2016	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职职工）的福利	P41
	401-3 育儿假	P41
GRI403: 职业健康 与安全 2018	403-3 职业健康服务	P35
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	P41
	403-5 工作者职业健康安全培训	P35
	403-6 促进工作者健康	P35
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P35
GRI404:	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P34-P35

培训与教育 2016		
GRI405: 多元化和平等机会 2016	405-2 男女基本工资和报酬的比例	P35
GRI418: 客户隐私 2016	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	P29-P30

(二) 联合国可持续发展目标 (SDGs)

SDGs	披露项名称	页码
目标 1	消除贫困	P22-P23
目标 2	消除饥饿	P22-P23
目标 3	良好健康与福祉	P10、P22-P24、P35
目标 4	优质教育	P23、P29-P32、P34-P35
目标 5	性别平等	P35
目标 6	清洁饮水和卫生设施	P38-P39
目标 7	经济适用的清洁能源	P23-P24
目标 8	体面工作和经济增长	P10、P23-P28、P33-P35
目标 9	产业、创新和基础设施	P24-P25
目标 10	减少不平等	P22-P24、P35
目标 11	可持续城市和社区	P23-P24、P35-P40
目标 12	负责任消费和生产	P23-P24、P35-P40
目标 13	气候行动	P23-P24、P38-P39
目标 14	水下生物	P43
目标 15	陆地生物	P43
目标 16	和平、正义与强大机构	P7-P22、P28-P29、P34-P35
目标 17	促进目标实现的伙伴关系	P24-P27