

华安财产保险股份有限公司
2023 年度可持续发展报告

二〇二四年四月

目录

一、报告说明	1
二、关于我们	3
三、可持续发展战略与管理.....	7
四、持续稳健经营	13
五、服务国计民生	28
六、履行社会责任	34
七、专注客户服务	37
八、携手员工共进	40
九、践行绿色运营	41
附录	46

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：2023年1月1日至2023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《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《深圳经济特区绿色金融条例》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》及《深圳市金融机构环境信息披露指引》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）》、《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》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《2023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《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》《深圳市金融机构环境信息披露指引》《GRI可持续发展报告

标准（2021年版）》报告原则，概括如下：

兼容性原则：参考国内外环境、社会和治理相关政策和评价体系，同时充分考虑中国国情和保险业行业特殊属性。

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。

一致性原则：在不同报告期所采用的环境信息披露测算口径和方法保持一致。

连贯性原则：报告披露的统计核算边界、方法和内容保持连贯性。

（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）联系方式

法定代表人：李光荣

联系地址：广东省深圳市福田区福华一路117号华安保险大厦

联系电话：0755-84488254

互联网地址：<https://www.sinosafe.com.cn>

统一社会信用代码：9144030027929528XP

（七）获取方式

本报告以电子版形式发布，可在公司官网（<https://www>

w. 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2023年12月31日，经国家金融监督管理总局批准，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313家，四级机构691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10日，中国保险行业协会发布“中国保险业2022年度好新闻”名单，华安保险选送的由《金融时报》报道的《“管家式服务”让车险人伤理赔更有温度》入选其中。

2月23日，由上海证券报、中国证券网主办的第十三届上证财富管理峰会暨“金理财”评选颁奖典礼在上海举行。华安保险“人伤管家”服务荣获“金理财”年度保险服务奖，华安资产的“华安财保资管新动力26号集合资产管理产品”荣获“金理财”年度保险资管产品奖。

3月14日，由《中国银行保险报》主办的“2023中国银行业保险业服务创新峰会”在北京举行。华安保险“消保投诉系统”入选“2022中国银行业保险业服务创新优秀案例”。

3月2日，由《中国银行保险报》主办的“第二届中国保险业数字化转型峰会”在海口举行，会上发布了2022年中国保险业数字化转型优秀案例名单，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”入选2022中国保险业风险防控优秀案例。

5月3日，共青团深圳市委、深圳市青年联合会开展的2023年“深圳市五四青年奖章”推选活动获奖名单揭晓，华安保险电话服务中心团支部荣膺2023年“深圳青年五四奖章”集体奖项。

5月23-24日，由广东省粤港澳合作促进会金融专业委员会主办的“2023年数字金融创新论坛暨颁奖典礼”在广州举行，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”获评“第一届粤港澳大湾区金融创新成果优秀应用案例”二等奖。

6月9日，由上海瞻仕商务咨询有限公司主办的2023第五届金保奖颁奖典礼暨中国保险业数字化与人工智能发展大会在上海举行。华安保险凭借创新的科技管理和突出的数字化转型成果荣获“年度保险业数字化转型突破奖”。

“七一”前夕，深圳市两新组织党工委、非公党委印发表彰决定，华安保险党委荣获“深圳市两新组织先进基层党组织”，多人荣获“优秀共产党员”“优秀党务工作者”等荣誉称号。

7月，由分子实验室主办的2023中国保险科技创新大赛发布赛事结果，华安保险“车险理赔无间盾反欺诈系统”荣

获优秀奖，该奖项是对华安保险在数字化转型战略布局、科技创新、解决行业痛点等方面成果的再次肯定。

8月11日，由金融界发起的“乡约美好，共谱新章”——乡村振兴万里行系列活动发布“2023金融界乡村振兴优秀案例评选”结果，华安保险的学贷险案例荣获“乡村振兴公益慈善优秀案例”。

12月7-8日，由大中华区客户中心联盟(GCCA)主办，中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会(CNCCA)、香港客户中心协会(HKCCA)、台湾客服中心发展协会(TCCDA)联合协办的“2023年大中华区客户中心联盟高峰论坛暨大中华卓越客户服务大奖颁奖典礼”在香港举行。华安保险95556电话服务中心在活动中荣获“2023大中华卓越客户服务大奖”。

11月3日，由《金融电子化》杂志社主办的“2023金融科技大会暨第十四届金融科技创新奖颁奖仪式”在江苏苏州举行，华安保险“基于信创底座的新一代保险核心业务系统建设实践”项目荣获“2023金融科技应用创新奖”。

11月，由中国信息通信研究院主办的2023(第六届)金融科技产业大会在北京召开，会上发布第三届(2023)“金信通”金融科技创新应用优秀案例评选结果，华安保险自研开发的“数据中台项目”获评“金融科技创新应用卓越案例”。

12月7日，由《中国银行保险报》主办的第三届保险业

数字化转型大会暨第十六届保险信息技术大会在福建泉州举行，会上发布 2023 中国保险业数字化转型优秀案例，华安保险“基于信创底座的新一代分布式保险核心业务系统”荣获 2023 中国保险业数字化转型“IT 基础能力”优秀案例。

12 月 13 日，中国保险行业协会下发《关于 2023 年 7.8 全国保险公众宣传日活动开展情况的通报》，就全行业 7.8 活动总体开展情况进行总结和成果通报，华安保险在众多行业主体中脱颖而出，荣获“通报表扬一类单位”。

12 月 22 日，由深圳市出版业协会主办的深圳内刊界 2023 年度总结表彰颁奖大会在浙江嘉兴举行，《华安保险》荣获多项荣誉并蝉联“深圳市十佳企业刊”称号。

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；提升公司偿付能力充足率；	股东大会；公开信息披露；文书往来及拜访接待；
客户与消费者	优质的产品；创新的	95556 客服热线；客

	服务；消费者权益保护；信息安全与隐私保护；	服务；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）	供应商评估和管理；公司重要成果和突出贡献；	参与行业采购交流会议和展会；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，明确财产险行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、强化风险管理、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。

（五）环境风险与机遇

1. 环境风险与机遇识别

公司参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》，从转型风险、实体风险和机遇三大类别，按照短期（1-2 年）、中期（3-10 年）和长期（10 年以上）的影响时间维度，识别公司面临的气候相关风险和机遇类型；同时，根据国家政策法规、国内外可持续发展趋势和公司实际情况，进一步定义和描述气候变化给公司带来的风险和机遇。

（1）转型风险

风险类型	风险描述	时间范围	影响程度	应对措施
------	------	------	------	------

政策及法律风险	近年来，监管机构持续出台《中国保险业标准化“十四五”规划》《深圳经济特区绿色金融条例》《银行业保险业绿色金融指引》《绿色保险业务统计制度的通知》等标准或条例，如果公司未能及时履行相关政策和法律法规要求，可能会面临被监管部门问责、罚款或诉讼的风险。	长期	中	深入研究政策法规，正确领悟及判断政策走向，确保政策和监管要求有效落实；对外披露公司可持续发展报告，详细阐述公司在环境方面的管理举措和关键绩效。
技术及市场风险	<p>承保端：市场对于绿色保险的需求在不断增加，行业也在持续拓宽绿色保险领域。如果公司未能创新绿色保险，未能掌握新的定价技术，可能会面临产品与服务需求量下降等风险。</p> <p>投资端：技术改进及业务结构的调整可能会影响到部分投资标的商业模式和竞争力，进而可能给公司带来资产减值风险。</p> <p>运营端：公司正加快推进数字化转型，将科技应用至业务的各个环节，系统性降低碳排放。客户服务的线上化有效减少了人员出行产生的能源消耗和碳足迹，运营流程的线上化使得无纸化率持续提升。但是线上业务量的增加也使得公司数据中心等后台的能源消耗递增。如果公司未能在数字化转型中掌握节能减排技术、未能准确把握技术开发和部署的时机，可能会面临运营成本增加等风险。</p>	长期	中高	加强与第三方专业机构合作，丰富绿色保险产品供给；构建 ESG 投资体系建设，开展 ESG 投资策略研究，推进资产配置的低碳转型；持续关注数字化转型带来的气候变化风险，同步了解并应用相关低碳技术。
声誉风险	社会各界对生态文明建设、绿色低碳发展、保护生态环境等方面	中长期	中	将涉及环境保护、绿色金融等相关话题纳入声

	<p>的认知度和关注度越来越高。如果公司在运营过程中对气候和环境造成破坏性影响；或者在业务开展中，对环境和社会风险管理不完善、审查不严格导致发生重大环境和社会风险事件，可能会面临声誉风险，损害公司品牌形象，不利于正常经营。</p>			<p>誉风险监测和预警范围；提高 ESG 信息披露水平和透明度，积极响应利益相关方关注的议题。</p>
--	---	--	--	---

(2) 实体风险

风险类型	风险描述	时间范围	影响程度	应对措施
<p>实体风险</p>	<p>近年来，我国极端天气气候事件广发、频发、强发、并发，气候异常现象显著，高温、暴雨、洪水、干旱、寒潮等极端天气气候事件加剧。长期看，气候变化可能会导致海平面上升、平均气温持续升高等气候模式转变。</p> <p>承保端：承保风险增加，财产损失类保险业务中面临更高额的保险赔付。此外，气候模式的转变会以多种方式影响人类健康，人身险、健康险业务面临更多挑战。</p> <p>投资端：极端天气气候事件可能使公司在房地产业、建筑业、运输业等领域的投资标的遭到灾害影响，进而影响公司投资组合资产价值。</p> <p>运营端：可能破坏公司线下经营网点，造成财产损失，影响业务开展；影响员工的健康和安全；供水供电紧张，影响正常办公；公司需要投入更多的资金用于办公场所的改造或者建造，以适应气候变化。</p>	<p>中长期</p>	<p>高</p>	<p>积极开展风险减量服务，科技加持防灾减灾，将良好的探索经验逐步应用到更多险种及更多地区；构建 ESG 投资体系建设，开展 ESG 投资策略研究；密切关注天气预报，及时发布预警；制定应对极端天气气候事件的应急预案，建立和完善应急响应机制。</p>

(3) 机遇

机遇类型	机遇描述	时间范围	影响程度	应对措施
资源效率与能源来源机遇	提高资源使用效率、广泛使用清洁能源是减少温室气体排放的重要举措，同时也有助于企业降低中长期运营成本。	中长期	中高	公司将加快数字化转型，提高信息化、集约化管理和服务水平，渐进有序减少碳足迹，推进绿色运营和绿色办公，旨在实现运营的碳中和。
产品、服务和市场机遇	承保端：在经济社会发展全面绿色转型的过程中，出现新的经济业态、新客户群体，催生新的绿色保险产品需求。 投资端：ESG 投资加速发展，保险资金在生态环境产业、清洁生产产业、绿色服务、主题类投资、节能环保产业、清洁能源产业、基础设施升级等领域有广泛投资且规模增长空间大。	中长期	高	承保端：公司将积极开发新的险种，扩宽承保范围，增加市场有效供给，培育新增长点。 投资端：公司将加强 ESG 投资能力建设，参与绿色项目投资建设，不断提高绿色投资占比。

2. 环境风险管理及流程

公司积极探索构建有效的环境风险管理机制，旨在通过多方面环境风险管理举措，提高环境风险管理水平，推动绿色金融高质量发展。

(1) 绿色金融纳入全面风险管理体系

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，应当有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会 and 治理风险。

公司指定牵头部门专项负责，明确主要工作职责，包括：

根据监管要求，建立并持续完善管理办法及流程，推动实施；在全面风险管理体系基础上，推动专项管理领域风险管理机制及工作流程建设；组织协调跨部门管理工作事项；组织宣导与培训等。

（2）绿色投资管理

公司资金运用模式以委托投资为主，公司制定的《2023年度委托资产投资业务指引》中明确了绿色金融投资管理的有关要求。在投资原则方面，规定了委托资金运用应从促进绿色环保产业发展、促进资源循环利用与可持续发展、促进高效低碳发展、履行负责任投资几方面出发，在投资中优先投向绿色产业、节能环保等产业和项目。在风险控制方面，规定了受托人应当加强授信和投资审批管理，根据投资项目面临的环境、社会和治理风险的性质和严重程度，确定合理的授信、投资权限和审批流程；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项目，应当严格限制对其授信和投资。

四、持续稳健经营

（一）坚持党建引领

2023年，华安保险党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，紧紧围绕党的二十大精神、中央金融工作会议精神，以及习近平总书记对广东、深圳系列重要讲话和重要指示精神，坚决贯彻落实深入开展主题教育工作要求和党中央在全党开展大兴调查研究的重大工作部署，坚守

“金融为民”本色，着力增强党的政治功能和组织功能，聚焦经营发展中心任务，充分发挥党委把方向、管大局、促落实的作用，以党建引领各项工作，为推动公司发展赋能红色力量。

1. 突出政治引领，深化党建经营融合发展

华安保险党委严肃党内政治生活，严格执行党内议事决策制度，推动党建与经营工作同部署、同落实。将党委决策部署细化到具体措施、贯穿于履职尽责全过程；将重走红色长征路领导力培训项目与三季度经营分析会融合开展，增强党性，激励各中高层干部团结奋进；将理论学习作为政治建设的重点，聚焦读原著、学原文、悟原理，砥砺红色初心。党委班子、经营班子发挥理论学习的表率作用，坚决贯彻执行“第一议题”制度，在学上下实功、出实效，实现政治建设自上而下纵深推进，党建经营融合发展。

2. 筑牢思想根基，锤炼对党忠诚政治品格

华安保险党委始终将党员思想政治教育作为党建引领的重点和关键，以贯彻落实主题教育工作为主线，以开展常态化学习和廉洁教育为辅线，不断推动党员干部增强对习近平新时代中国特色社会主义思想的深化、内化和转化，从而从思想上正本清源、固本培元，进一步推动华安党员干部筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。

主题教育方面，华安保险党委制订下发《深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育的实施方案》，

组织召开部署工作会议，发放学习书籍，组织召开主题教育动员大会，落实书记讲党课和专家讲党课，开展读书交流学习活动、主题教育专题组织生活会等，推动主题教育走深走实。常态化学习教育方面，持续贯彻落实二十大精神，邀请外部专家讲党课，组织主题党日活动；组织两期学习强国平台竞赛活动，召开党委扩大会议传达贯彻中央金融工作会议精神，开展“坚持党建引领，推动高质量发展”书记讲党课，完成“厉行节约、反对浪费”专题宣传活动和党建活动周，参加上级党委开展的专题培训学习，推动党员思想教育入脑入心，见行见效。廉洁教育方面，坚持从严治党与廉洁从业相结合，组织廉洁教育党课，联合推进理赔人员廉洁从业专题讲座、廉洁从业培训等活动，坚守合规底线，筑牢思想拒腐防线。

3. 强化组织保障，打造坚强有力战斗堡垒

华安保险党委围绕增强党的组织功能，以锻造坚强组织、打造过硬队伍为重要着力点，严密组织体系。严格审查基层党组织建设，围绕“一岗双责”“交叉任职”，选优配强党组织书记，推动党建经营同责；严格落实党管干部和党管人才要求，明确党委对干部任用决策研究；严格发展新党员，推动人才发展与党员发展的“双向进入”。从严考察落实“三会一课”、组织生活会、民主评议党员、主题党日等党组织生活；制订《2023年度党建工作要点》，下发《基层党组织履行党建工作职责考核管理办法（试行）》，出台《基层党组织党建

工作量化考核指标（2023年）》以及基层党组织日常党建工作指引、选举工作、党员发展、“三会一课”等6项党建工作制度，初步搭建党建工作制度框架；组织基层党务工作者培训，提升党务工作者的业务能力，持续提升党建工作质量，为推动公司经营发展提供坚强的组织保障。

4. 树立先锋榜样，培育特色创新党建品牌

华安保险党委坚持以培树党群先锋、打造宣传阵地、开展党建共建为主要手段，推动建设以爱党爱国为核心的党建文化，培育党建特色亮点，为推动公司发展积蓄文化动能。每年开展“七一”推优表彰工作；积极争取外部荣誉，华安保险党委荣获“深圳市两新组织先进基层党组织”，分公司4个基层党组织获得属地党组织表彰，总分公司13名党员分别荣获属地党组织的荣誉表彰，激励基层党组织、党员群众奋发进取、创先争优，汇聚公司发展合力。打造党建宣传阵地，每月定期发布“华安党群”企业微信专栏推文，在《华安》月刊发布主题教育专题文章、编辑印发《2022华安党群》，展现党员、群众奋发向上、积极进取的精神风貌。积极与监管单位、同业主体等党组织开展党建共建交流活动，共同探索党建融合企业经营，拓宽党建思路，推广华安党建特色亮点。

5. 传递党群温暖，激扬团结奋进向上力量

华安保险党委坚持打造和谐党群关系，传递组织温暖，发挥党群桥梁纽带作用，提升党员、群众对组织归宿感和向

心力，为推动公司发展团结群众。当好员工权益维护者角色，利用重大节日开展送温暖行动，关心一线人员、慰问困难员工及其家属。当好员工活动策划者角色，组织开展 2023 年春节征文、摄影比赛、首届员工飞盘赛等形式多样活动，参加深圳金融“过年”征文比赛和职工文化月活动均获得“优秀组织奖”，参加非公党委“党建杯”羽毛球邀请赛并获第五名，总分公司 30 余名党员群众通过参加当地及行业各项赛事，充分展现华安人专业技能和敢于拼搏的精神面貌。

6. 履实行业担当，坚守企业发展向善初心

华安保险党委始终坚持党建引领企业社会责任承担，积极推动企业履实行业担当，为公司发展树立良好的企业外部形象。自 2018 年以来，连续六年开展内蒙古辉腾锡勒园区帮扶工作，以实际行动助力乡村振兴，六年累计捐赠 779 万元，连续两年收到地方园区政府寄来感谢信。开展“一对一”扶贫帮困，助力广西隆林县者浪乡敢南村新时代新农村党支部建设，为新业态劳动者开展暖“蜂”爱心赠饮行动，常态化开展贫困助学、无偿献血、公益慈善捐款捐物等公益服务行动，坚持在党的领导下，秉承保险行业金融为民初心，助力社会公平和社会主义和谐社会建设。

（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. 2023 年董事会运作情况

(1) 维持平稳运作，依法行使职权。2023 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 11 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，全体董事认真履职，依法合规开展工作，对公司业务发展提出了诸多建议及工作要求，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，2023年董事会审议修订了《保险风险管理办法》《全面风险管理办法》《消费者权益保护工作管理办法》等制度，增强内部制度健全性和可行性。

(3) 指导公司开展治理评估，督促公司有效整改治理问题。董事会持续关注公司治理监管评估问题整改进度，对公司治理重点问题采取的整改措施及整改计划进行检视，及时跟进整改情况，审议了公司提交的《2023年公司治理监管评估问题整改报告》；听取公司关于2023年度公司治理监管评估问题整改情况的汇报，对公司治理风险重点问题整改进展进行监督，推动完善公司治理结构及改善公司偿付能力，夯实公司经营发展基础。

(4) 董事会积极参加内外部培训，持续提升自身履职能力。2023年，全体董事参加了《组织效能提升培训》《深入学习贯彻党的二十大精神》《声誉风险管理培训》等内部培训；除公司内部培训外，公司董事还参加了外部机构举办的《保

险机构董监高履职能力提升视频课程》《保险机构公司治理运作规范与实践》等课程，聚焦监管要求，就公司治理的理论基础、公司治理准则要求、公司治理监管评估、股权管理等方面进行深入学习，进一步规范董事会运作，提升公司治理水平。

3. 2023 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。2023 年，公司监事会共召开 9 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。2023 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。

4. 高级管理层的组成和运作情况

公司设总裁 1 人，副总裁 6 人、合规负责人 1 人、审计责任人 1 人、财务总监 1 人（由常务副总裁兼任）。以上高级管理人员在任职之前均取得监管部门核准的任职资格，在任期间始终符合相应的任职资格条件，兼任情况符合监管规定。公司高级管理人员按照监管要求和公司制度等有关规定，勤勉履职，并根据个人的能力特点和专业经验合理分工，在总裁授权下高效开展工作，并落实集体决策机制，对公司经营管理认真研究并提出合理意见、采取有效的举措。

（三）强化风险管理

公司构建了由董事会决策并负最终责任，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，总裁室和首席风险官直接领导，风险管理部统筹组织，八大类风险管理部门分类牵头，各职能部门各司其职，全体员工共同参与，监事会、审计委员会、稽核调查部负责监督的风险管理组织体系。

2023 年，公司围绕偿付能力管理、全面风险管理、操作风险与内控管理三条主线，持续完善全面风险管理体系建设。

1. 加强偿付能力管理

公司进一步优化偿付能力管理制度体系，修订《偿付能力管理办法》等基础制度，制定偿付能力报告、信息披露及数据质量管理等管理办法，完善偿付能力管理委员会会议机制，并修订《偿付能力管理委员会会议事规则》。同时，针对公司偿付能力充足率承压现状，启动 III 级应急响应、制定改善提升工作方案等多项管理举措。下一步公司将加强成本管控，强化利润导向，积极采取手段改善经营结果，尽快实现扭亏为盈，夯实内源性资本基础，稳定偿付能力水平。

2. 夯实偿付能力风险管理基础

公司组织开展了 SARMRA 自评估，评估期内根据二期新规要求及公司实际情况，更新全面风险管理办法、相关大类风险管理制度。在风险偏好管理、资本规划、资产负债匹配等风险管理工具运用程度有待提升，保险风险、市场风险、信用风险等风险管控效果仍需强化。

3. 风险综合评级失分指标表现改善

公司对风险综合评级重点指标失分情况进行了深入分析，通过扩充监测体系、提高预警效率、联动风险考核等方式加强过程管控，部分指标有所改善，但受公司治理、偿付能力充足率下降等因素影响，公司风险综合评级结果暂未提升。

4. 持续优化风险偏好体系

公司进一步优化关键风险指标及阈值体系，明确 2023 年

度风险偏好、风险容忍度及风险限额，定期开展关键风险指标监测分析及超限额处置，累计 37 次风险提示或预警。

5. 完善内控自评估流程

公司梳理完善内控自评估流程，包括根据不同阶段划分工作内容、明确责任人及评估范围，并基于此开展 2023 年度内控自评估。下一步公司将加大推进内控缺陷整改力度，提升内控管理水平。

（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。

公司深入贯彻落实《中国银保监会财险部关于进一步加强和改进合规管理工作的通知》，结合公司“变革年”的要求，开展了系列合规工作。

1. 统筹制定年度合规管理计划

为深入贯彻落实监管要求，扎实推进公司合规管理工作，统一思想认识，凝聚发展合力，提升依法合规经营能力，公司

制定并下发了《2023 年度合规管理计划》，涵盖加强合规队伍建设、健全合规治理架构、健全合规管理机制、盯紧重点风险领域、强化消费者权益保护、强化个人信息保护、加强合规文化建设、增强审计监督合力等九个方面 79 项具体重点工作，作为公司 2023 年度合规工作的行动纲领和重要抓手。

2. 强化重要监管政策执行落实

公司持续落实重要监管政策解读及落实工作机制，全年共将银保监会系统发布的 5 项重要监管政策纳入了执行落实范围，以上政策涵盖了消费者权益保护、监管统计管理、偿付能力监管标准、金融产品广告代言活动规范、保险销售行为管理、操作风险管理等领域，共形成 80 项具体落实举措，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。

3. 开展绿色金融合规检查

根据《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》及相关规定，公司开展了绿色金融政策执行情况专项检查，涵盖组织管理、政策制度及能力建设、投融资流程管理、内控管理和信息披露等方面，涉及 50 项具体检查要点。通过此次合规检查工作，公司全面检视了在绿色金融政策执行落实过程中已取得的成果及存在的不足，并提出了后续工作建议，不断提高绿色金融政策执行力度，防范化解相关风险。

4. 深化合规文化建设

一方面，公司于 2023 年 9 月统筹建立并全新上线了分层、分类的合规培训系列课程，面向 5 类人员、覆盖 7 大业务领域，使得培训内容更综合、覆盖更全面，更具针对性和有效性，构建起“体系化、版本化、差异化、多样化”的全新合规培训课程体系；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。2023 年，公司累计发布 14 期《2023 年监管新规速递》，涉及 8 个重要新规；累计发布 11 期《合规简讯》，逾 9.5 万人次完成学习，阅读量超 2,600 次；组织开展了“反电信网络诈骗”“防范和打击非法集资”“扫黑除恶”等各项宣传活动，发放宣传材料 2.3 万余份，相关作品点击及转发超 5.7 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。

5. 持续加强反洗钱管理

(1) 完善反洗钱内控制度体系。2023 年，公司先后制定《反洗钱领导小组履职管理办法》《反洗钱和反恐怖融资培训和宣传管理办法》《车险理赔反洗钱工作实施细则》《反洗钱现场检查工作手册（2023 版）》和《非车险承保业务客户信息与资料操作指引》，为公司反洗钱工作有效开展奠定制度保障。

(2) 科技赋能，强化系统管控能力。一是持续推进核心、

理赔系统及周边出单平台反洗钱三期功能改造项目，开展反洗钱客户身份信息统一化、标准化建设；二是上线天眼查企业信息 API 数据接口查询服务项目，支持各系统对天眼查企业客户信息进行查询、预填、校验和分析需求；三是上线 BI 系统反洗钱数据统计报表功能项目，实现客户身份识别类报表的可定制化提取需求；四是上线全流程线上化的法人机构洗钱风险自评估系统，实现固有风险、控制措施有效性以及剩余风险的全流程线上化评估。

（3）多维度开展洗钱风险评估。一是开展机构洗钱风险非现场试评估，通过监管视角，找问题找差距，为工作找方向定目标；二是落实产品洗钱风险评估工作。完成 83 个新开发或修订产品条款的洗钱风险评估，以及存量 13 个险类 223 个险种的洗钱风险复评估工作；三是开展 2023 年度可疑交易质量分析，优化监测模型，提升监测准确性。

（4）加强内部考核监督，提高履职有效性。一是完成公司董事、监事、高管以及反洗钱领导小组成员部门和分公司的反洗钱工作年度考核，并对考核结果进行通报和运用；二是对深圳分公司、安徽分公司开展反洗钱现场检查，并在全辖范围内通报共性问题；三是加强风险提示和整改督办，先后对 10 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接受反洗钱外部监管措施的指导与帮扶，全程监督指导，推动分支机构切实做好迎检和问题整改；五是开展反洗钱自查自纠专项整治，各分公司针对自查发现的

风险漏洞和管理薄弱环节，切实落实问题整改。

（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，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，公司会根据内外部要求、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。2023年，为推动公司更好地贯彻落实绿色金融政策，提升绿色金融工作管理水平，规范绿色金融相关审计工作，公司制定了《绿色金融审计管理办法（试行）》。

2023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349项，全年项目计划进度完成率114.43%。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 39 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，积极推动审计创新工作、持续提升基础工作，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，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，2023 年，公司内部审计部门会同合规部开展绿色金融自评估工作，自主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，结合创新搭建“分支机构经营管理风险评估框架”、持续探索内审数字化管理等多种措施，夯实内部审计工作，完善公司内控管理机制，不断帮助分支机构培养内控合规意识，为可持续发展战略奠定基础。

五、服务国计民生

（一）服务国家战略

1. 服务乡村振兴

2023年，公司承保的乡村人口意外险保险累计保费收入9,212.4万元，承保人数14.6万人，提供建筑工程团体人身意外伤害保险、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1,083.2亿元。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，2023年累计向园区捐赠团体住院医疗保险、团体人身意外伤害保险等各类保障，保费合计76.2万元。

2. 服务科技自立自强

华安保险坚持服务科技产业，多点布局，2023年公司在辽宁、浙江、内蒙古、广西、青岛、安徽等地，为134个省市级产业园区提供超过413亿元的保险保障和风险减量服务。积极为高端制造、航天航空、人工智能等科技产业保驾护航，切实支持重大技术攻关和战略性新兴产业发展。

同时，公司通过股权投资基金间接支持国家重大科技项目。截至2023年末，公司投资了中小企业发展基金（深圳有限合伙）、光大永明-前海母基金股权投资计划以及深圳华安汇赢投资合伙企业（有限合伙）3只股权投资基金，股权投资基金底层项目资产包括了信息科技、生命技术等领域的国家重大科技项目。

3. 服务小微企业

在增强小微企业贷款可获得性方面，推出了面向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。2023年，公司为1,495名小微企业主或个体工商户承保小微经营性贷款19,063.20万元，当年签单保费5,618.45万元，赔付支出35,221.79万元（包含新单和老单）。

在满足小微企业非信贷金融需求方面，公司开发了投标、履约、预付款、农民工工资支付等建设工程类和其他非建设工程类保证保险产品，用保险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。2023年，公司为11,466家企业提供了非融资性保险保障服务，承保责任金额282.29亿元，签单保费7,116.12万元；其中，小微企业有116家，承保责任金额17,244.44万元，签单保费75.22万元。

4. 服务绿色发展

2023年华安保险积极开展绿色保险，取得显著成效。一方面，加强对储能行业险种的研发，通过产品质量责任保险和产品质量保证保险为储能行业累计提供约2.5亿元风险保障；为2,778个光伏、风电、水电等清洁能源产业客户提供超27亿元的风险保障。另一方面，大力推动环境污染责任险的机构宣导、产品培训和销售推动，2023年为353家企业累计提供环境污染保险保障6.3亿元，较2022年增长171.2%。

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。2023年，公司新能源汽车承保量、风险保障额度明显提升，新能源车险保单数量20.5万件，较2022年提升6.5万件；为新能源汽车提供1,801亿元的风险保障金额，较2022年提升88.4个百分点。

公司通过投资绿色债券服务绿色发展。截至2023年末，公司委托账户持仓3只绿色债券，包括2只中国长江三峡集团有限公司发行的绿色可交换公司债券和1只厦门轨道建设发展集团有限公司发行的绿色债券。

5. 服务健康中国

在践行“健康中国”战略方面，公司2023年参与承保了10个省的27个惠民保项目，累计承保人数超过343.4万人，累计提供保险保障6,206.4亿元。同时，2023年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17.3万人，累计提供保险保障259.5亿元。

6. 支持区域发展建设

（1）财产险

参与“一带一路”建设方面，2023年以来公司为进出口货物运输提供风险保障超过29亿元，助力对外开放广度与深度的进一步拓展。

参与双区建设方面，为大湾区基建工程提供工程风险保障，累计保险金额超238亿元；为深圳地铁3号线四期低碳

城站砌筑及机电安装工程、深圳地铁 4 号线三期线路(QIH-NIH)及停车场轨道维护工程提供了保险保障。

(2) 车险

为响应“一带一路”区域发展战略，助力边境贸易发展，华安保险为出境越南的客户提供机动车出境综合商业保险产品，为临时入境客户提供交强险风险保障。2021 年-2023 年，公司累计承保车辆 3.1 万辆，累计承保保险金额达 42.66 亿元，累计保费收入 196 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，华安保险根据广东、深圳监管部门的要求，从政策优化、系统支持、电子化方面积极推进跨境车险“等效先认”，助力“澳车北上”“港车北上”成功落地实施。2023 年，公司共为 1,500 多名跨境客户提供车险保险保障。

(3) 投资业务

公司通过投资保险债权投资计划、股权投资基金和未上市企业股权助力和支持区域发展建设。

公司通过“华安-拉萨城投领峰国际智慧物流园债权投资计划”支持“一带一路”建设，资金用于西藏领峰国际智慧物流园项目。截至 2023 年末，公司投资了 5 只股权类项目支持双区经济建设，包括投资中小企业发展基金（深圳有限合伙）、光大永明-前海母基金股权投资计划、深圳华安汇赢投资合伙企业（有限合伙）、中保车服科技服务股份有限公司股权、民太安财产保险公估公司股权，更好地服务了大湾

区优质实体经济。此外，公司还通过债券投资支持双区建设，投资了广州地铁集团有限公司发行的债券。

(二) 服务民生保障

1. 服务灾害管理

再保分出管理方面，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；三是在完整的再保保障体系下为国计民生提供巨灾风险保障，截至 2023 年末，公司在 2023 年台风海葵中，为受灾地区提供超过 3,000 万元的保险赔付。

再保分入方面，参与了国内中小型直保公司的非水合约分入业务，提供各类巨灾风险支持，通过再保分入支持的方式，为人民群众生产生活中可能面临的地震、台风、暴雨、洪涝等灾害贡献保障力量。

2. 服务社会治理

华安保险大力推动责任险发展，服务社会治理。2023 年安全生产责任险、食品安全责任险、医疗责任险、建筑工程质量责任险累计提供风险保障 940 亿元；建筑工程质量保险保障服务区域从去年的广东、上海、安徽、山东，扩展至四川、内蒙古、湖南等地区。

3. 服务保供保畅及疫情防控

鼓励货运险发展，助力货运物流出行顺畅。2023年华安保险通过水路货运险提供保障超过400亿元，同比增长76%。

2023年1月疫情防控解除初期，华安保险通过营业中断保险为企业开工复工提供有力支持与信心保障，为物流企业、旅行社客户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、履行社会责任

华安保险立足社会责任，聚焦保险主业，切实履行风险转移职责，深耕责任险种、积极参与承保社会项目，在重大灾害及突发事件发生时，及时启动应急处置机制，确保理赔迅速。在推进稳健运营同时，华安保险也积极响应政府与监管号召，在巩固脱贫攻坚成果、参与乡村振兴、加强结对帮扶等方面贡献公益力量，并通过总分联动做好金融保险宣传，提高社会大众保障意识。

（一）深耕国家助学贷款信用保险

华安保险本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的产品理念，自2006年以来，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，并充分利用互联网平台及各项科技手段，将国家助学贷款打造成真正意义上的“智慧贷款”，学生只要有网络，有手机，即可足不出户申请到国家助学贷款，极大提高了助学贷款的便利性和可得

性。

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 2023 年末，学贷险累计支持放款人数达 80 万人，放款金额 130 亿元。

（二）积极参与承保社会项目

12 月 10 日，2023 年中国铁人三项联赛总决赛暨城市家庭铁人三项赛在深圳盐田成功举办。华安保险作为本次赛事指定保险服务赞助商，为参与此次赛事的全体人员提供总保额 196 亿元的意外风险保障，为赛事的顺利进行保驾护航。同时华安保险也组建起专业的理赔服务团队，在赛道沿途的 8 个急救点提供保险保障服务，以便及时为受伤运动员协调绿色就医通道，并为参赛队员喝彩加油。

（三）参与重大灾害救助

2023 年 8 月，台风“杜苏芮”在福建晋江沿海登陆，登陆时中心附近最大风力 15 级，受“杜苏芮”北上环流影响，北京、河北、四川、浙江等地连日出现强降雨天气，造成严重洪涝灾害。面对来势汹汹的极端天气，华安保险总分协同，第一时间启动应急预案，各地华安人无畏风雨，协助客户做好防灾减损，坚守在救援理赔服务的第一线，多措并举迎战暴雨台风天气，全力保障人民群众的生命财产安全。

（四）贡献公益力量

华安保险连续第六年与中国保险学会结对帮扶，公司党委与中国保险学会在6月深入内蒙古察右中旗辉腾锡勒园区开展结对帮扶乡村振兴调研工作，共商下一步帮扶计划；2023年捐赠价值76.16万元的保险和40万元用于“马文化产业园项目”，年度累计捐赠121.76万元；截至2023年末，六年来累计捐赠779万元。“一对一”困难家庭帮扶项目是华安保险的特色公益扶贫项目之一，目前已连续十三年为深圳罗湖区“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资，累计走访慰问35次、帮扶9个家庭，捐助资金超16.7万元。

2023年，华安保险累计捐赠202.32万元用于扶贫公益。公司党委捐赠3万元助力广西隆林县者浪乡敢南村新时代新农村党支部建设，联合福田区党群服务中心开展暖“蜂”爱心赠饮行动；福建分公司继续设立“华安公益助学金”，无偿为家庭经济困难大学生提供助学金。同时，2023年，华安保险各基层党组织先后慰问孤寡老人和残疾人，组织为贫困儿童捐赠文具书包等公益慈善捐款捐物，下基层送温暖，广泛开展“夏日送清凉”“春运高速护航”“爱心献血”等公益志愿活动，秉承保险行业金融为民初心，传递企业温度，助力社会公平。

（五）开展金融保险宣传活动

2023年，华安保险积极响应国家金融监督管理总局、中国保险行业协会等上级监管部门统一安排部署，高质量完成各项行业性主题宣传项目，包括“3·15”消费者权益保护教

育宣传周、“7·8”全国保险公众宣传日、“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动项目。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动共开展线上线下各类宣传活动 726 场，活动触及消费者 83 万人次，31 家分公司、近千名客户服务人员共同签署华安保险服务承诺书，推动一线理赔服务人员加强诚信意识，提升服务品质；“7·8”全国保险公众宣传日期间，组织全国机构开展“五进入”活动 270 场，带动近 4,000 人次参与线下“绿色环保跑”活动，参与中国保险行业协会与新华网联合举办的接力直播活动，带领广大客户直观感受科技赋能下的全新服务体验；“金融消费者权益保护教育宣传月”活动中，组织各级机构举办线上线下教育宣传活动 785 场，设置金融保险知识宣传点 954 个，发布原创金融消费风险提示和“以案说险”信息 175 条，活动共触及消费者 23.25 万人次。通过总分联动铺开全国性宣传，帮助公众提升保险保障意识，助力打造保险行业的良好形象，营造更优的金融服务环境。

七、专注客户服务

（一）智能客服机器人正式上线，智能线上化服务能力进一步提升

公司自 2021 年开始规划引入智能客服机器人，经过两年的规划建设，2023 年 8 月正式于公司微信公众号、App、公司官网上线。自此，电话服务渠道从“单一电话、短信”渠道，发展为“电话、短信、微信、APP、官网”等多元化服

务渠道并行，满足了客户多样化的服务渠道、服务方式选择，让服务更加便捷、高效。2023年9月至2023年12月，智能客服总受理会话量63,167件，总访客量43,768次，人工接入率99.94%，人工客服代表服务满意率97.72%，线上自助服务率从上线前10.46%提升至12.93%。

（二）风险管控严防死守，提升消费者权益保护和投诉管理成效

目前，金融监管导向趋严，且客户服务过程中面临多种风险叠加，服务风险复杂性和处理难度越来越高。在风险防控方面，2023年重点通过建制度、强预防、抓监管红线等举措提升风险处置成效。

一是建制度。从客户信息记录与查询、验证管理、信息调取与使用等方面，制定并下发《华安财产保险股份有限公司电话服务中心客户信息管理实施细则》，进一步明确客户信息管理权责，规范客户信息管理工作，并执行客户信息调取和分级审批流程。组织开展2023年《反电信网络诈骗法》专题培训课程，提升员工风险防范意识和法律观念，做好客户及员工个人信息保护工作，防范电信网络诈骗。

二是强预防。常态化对“95556”投诉预警任务通过“T+0”实时监测与分析，对于消费者投诉的热点问题和突发情况，及时对公司各单位进行风险提醒。同时，针对疑难等异常案件，电话服务中心、客服消保部和业务主管部门保持密切沟通，共同研究解决方案，协助机构采取有效措施，提升投诉

处理效率。

三是抓红线。监管新投诉系统于2023年6月15日上线，为加快系统中投诉案件处理，通过制作监管投诉操作指引、投诉录入及办结、典型案例分享等措施，积极协助和引导机构准确录入和办结投诉。同时，做好公司消保投诉防控系统中办结案件的审查、核验工作。

（三）作业中心完成集约化建设，打造专业理赔功能中心

公司于2023年10月顺利完成全国31家分公司的车险视频查勘定损集中作业以及车险两核集中审核作业。2023年郑州、南宁作业中心在逐步完成集约化作业后，分别聚焦商用车、新能源车理赔专业化领域研究，致力于打造成商用车、新能源车功能中心。

郑州理赔作业中心以建设商用车功能中心为目标，2023年主要推进在商用车理赔的专项作业及专项服务工作。一是整合现有商用车专业人才资源，开展商用车专项作业，提升商用车理赔审核的专业性和风控能力。二是为分公司提供商用车询报价、重大物损管控、人伤伤残和诉讼专业指导等专项服务，提升分公司商用车理赔服务能力。

南宁理赔作业中心以建设新能源汽车理赔功能中心为目标，2023年推进培训输出和在线支持开展工作。一是加大新能源车理赔数据分析、课程开发和培训：自主开发多门新能源汽车专业课程、新能源汽车理赔岗位操作规范，培训

4,000 余人次。二是为分公司提供新能源车理赔在线技术支持:建立了新能源案件专人专审制,为各分公司提供新能源车查勘定损在线技术支持服务。

八、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“全打通、全覆盖”的任职资格体系。整个任职资格体系划分为五大类别、二十二条序列,并形成对应职业发展体系。每个序列均建立能力标准,实现人才标准的“可视化”,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. 公司持续推动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。

3. 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，逐步建成华安的人才供给链。

九、践行绿色运营

（一）加快数字化转型

1. 打造新型数字基建，完成技术架构转型，领先行业获突破

华安保险以科技创新与科技驱动为导向，实施自主研发、自主创新，由传统的单体集中式技术架构成功转向以信创为底座的新一代分布式架构，并领先行业在最重要的车险承保核心系统落地，标志着核心科技能力的重大突破。

（1）2018 年制定云化战略，开展以云原生、分布技术为方向的技术布局；2021 年抓住信创契机，对信创、云原生、分布式等技术进行集成式创新，重塑科技架构体系；2023 年

赢得转型先机，联合申报《中小型保险基于信创云底座的新一代分布式核心系统建设应用示范项目》获批发改委信创示范工程，成为保险业唯一代表项目（金融业四大项目之一）。

（2）开展技术集成创新与体系重塑，以信创为底座的新一代分布式技术栈全链路打通，华安保险成为行业首批三家完成车险承保核心业务系统数据库国产替代公司，也是首家自主完成项目实施的公司，技术架构转型完成，核心科技能力自主掌控。

（3）经过五年长期谋划与艰苦奋斗，2023年10月，甲骨文一体机从核心业务系统领域成功下线，国产PC服务器接棒，实现硬件成本降低50%，存储空间节省75%，同等硬件资源可支撑2-3倍保费规模，收益显著。

2. 搭建业务创新平台，释放科技新质潜能，驱动业务转型变革

华安保险坚持科技创新引领，充分发挥科技新质生产力作用，落实四个在线设计原则，融入新理念、新模式、新流程，推动业务模式转型。

（1）以产品精细化专业化为基础，搭建新一代非车险承保数字化运营平台，推动组件管理、多样定价、多样录单等新模式落地，支撑非车险业务高质量发展。

（2）以“One data, All analytics”为理念，集成数据整合、清洗、分析、预测及可视化于一体，打造企业级一站式数据分析平台，试点应用至客服条线。

(3) 完善销售管理体系，搭建数字化客户运营平台，实现从传统放养式向有组织有流程、以客户为中心的社交、营销、服务一体化新型营销模式转型。

(4) 通过引入外部大数据、灵活构建审批规则、推出线上缴费对账功能和渠道展业小程序“华安e出函”，赋能提升非融业务作业效率和客户体验。

3. 完善科技顶层设计，规划实施三大工程，推动公司数字化深度转型

聚焦公司战略方向，华安保险配套延续编制了信息科技未来三年规划，通过实施三大工程筑基鼎新，打造新型数字化底座与精品应用，驱动业务转型变革，助力公司建立以客户为导向、运营智能化、组织敏捷富活力的新型数字化经营体系。

(1) 算力工程：建立融合信创与云原生技术为底座的基础设施平台，完善网络安全体系，有效应对复杂场景下高弹性、高可靠、高算力、高存力以及低成本严苛需求。

(2) 应用工程：引入数字原生理念，开展技术集成式创新，针对业务增长、业务运营不同领域，开展用户体验、流程与模式重构，建立新一代数智化作业与管理平台，驱动数字化转型发展。

(3) 数据工程：大力发展大数据与大模型技术，建立强大的数据中台与AI中台，数据植入场景，机器协同人脑，实现自动化、去人工与辅助决策，数字化运营取得明显突破。

(二) 推行绿色化办公

1. 开展节约用水单位创建，并成功评选为福田区“节水型企业”。采用节约型用水设施设备，对跑冒滴漏现象、管道水压、节约用水宣传等进行了全面评估，提高了用水管理水平，促进合理用水，节约保护水资源。

2. 公司积极倡导“绿色华安”理念，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。坚持创新与务实相结合，进一步降低公司的管理成本，提高管理效率。

(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。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。此外，《采购管理办法》

规定优先绿色采购，支持绿色产业发展，在采购过程中优先采购高效、节能、节水、环保、再生的绿色产品，逐步淘汰高能耗的办公设备或产品，并推广使用节能型的新产品、新技术。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》《信息披露管理办法》
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	《招聘录用管理办法》《薪酬管理办法》《干部管理办法》《后备人才管理办法》《任职资格管理办法》《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》
知识产权	《知识产权管理办法》

二、ESG 绩效

(一) 治理绩效

指标名称	2023 年	2022 年
公司治理		
董事人数（名）	14	14
监事人数（名）	3	3
管理层人数（名）	9	11
董事会成员性别组成（%）	男性比例：79% 女性比例：21%	男性比例：79% 女性比例：21%
董事会成员年龄分布（%）	35 岁及以下：0% 36 岁-50 岁：29% 51 岁及以上：71%	35 岁及以下：0% 36 岁-50 岁：29% 51 岁及以上：71%
董事长与总经理是否为同一人	否	否
外部监事占监事总人数比例（%）	67%	67%
管理层成员性别组成（%）	男性比例：78% 女性比例：22%	男性比例：82% 女性比例：18%
股东大会召开次数（次）	2	5
董事会召开次数（次）	11	8
监事会召开次数（次）	9	7
风险管理		
风险类政策提示（份）	10（本年度以专项培训形式展开）	93
风险专题培训（场）	32	24
一级风险指标（个）	179	135
二级风险指标（个）	262	248
合规管理		
反洗钱专题学习研讨活动（场）	91	198
反洗钱专题学习研讨活动参与人数（人次）	3,193	4,829
《合规简讯》（期）	11	10
《合规简讯》学习人数（人次）	90,955	73,247

(二) 经营绩效

指标名称	2023 年	2022 年
财务表现		
营业收入 (亿元)	181.00	176.70
利润总额 (亿元)	-14.64	2.24
净利润 (亿元)	-10.95	1.75
总资产 (亿元)	227.21	230.17
总负债 (亿元)	185.74	180.99
服务规模		
分公司 (家)	31	31
三级机构 (家)	313	321
四级机构 (家)	691	721
个人客户数量 (万)	7,965	7,228
企业客户数量 (万)	237	206.7

注：2022 年总资产较公司《2022 年度可持续发展报告》中披露数据的差异为会计政策变更进行追溯调整所致。

(三) 社会绩效

指标名称	2023 年	2022 年
员工管理		
员工总数 (人)	12,505	12,651
前台人员 (人)	6,213	6,322
后台人员 (人)	6,292	6,329
男性员工人数 (人)	6,164	6,291
女性员工人数 (人)	6,341	6,360
参与内部专业知识与技能考试人数 (人次)	2,608	2,706
学习地图课程 (门)	410	249
代理人总数 (人)	18,371	19,350
客户服务		
亿元保费投诉量 (件/亿元)	5.54	3.79
万张保单投诉量 (件/万张)	0.49	0.35

(四) 环境绩效

指标名称	2023 年	2022 年
绿色保险		
环境风险类保险保费收入（万元）	277	163
社会治理风险类保险保费收入（万元）	16,694	13,906
绿色产业保险业务保费收入（万元）	1,024	686
绿色生活保险业务保费收入（万元）	42,770	25,086
环境风险类保险保障金额（万元）	63,285	23,659
社会治理风险类保险保障金额（万元）	7,985,484	9,440,785
绿色产业保险业务保障金额（万元）	429,170	1,304,497
绿色生活保险业务保障金额（万元）	19,771,253	11,786,757
电子化运营		
车险自动核保率（%）	86.4%	86%
车险电子保单替换率（%）	99.5%	98.5%
能源消耗		
总公司用电量（万度）	595.6	541.8
总公司公务车汽油消耗量（升）	24,347	15,976
水资源消耗		
总公司用水量（吨）	88,633	80,222
纸张消耗		
总公司办公用纸量（A4 大小/张）	162,500	349,300

三、经营及投融资活动的环境影响

(一) 经营活动的环境影响

指标名称	2023 年	2022 年
经营活动能源消耗		
汽油-自有交通工具 (移动源)消耗的燃油 (升)	24,347	15,976
汽油-自有交通工具 (移动源)消耗的燃油 产生的碳排放量(吨二 氧化碳当量)	51.64	33.89
营业办公消耗的电力 总量(广东地区)(千瓦 时)	11,004,404	10,004,004
营业办公消耗的电力 总量(广东地区)产生 的碳排放量(吨二氧化 碳当量)	4,965.19	4,513.81
营业办公消耗的电力 总量(其他地区)(千瓦 时)	7,891,699	7,174,272
营业办公消耗的电力 总量(其他地区)产生 的碳排放量(吨二氧化 碳当量)	4,814.73	4,377.02
营业办公耗水		
耗水总量(吨)	113,810	103,464
耗水产生的碳排放量 (吨二氧化碳当量)	294.77	267.97
纸张消耗		
营业、办公纸张消耗总 量(吨)	0.70	1.5
营业、办公纸张消耗产 生的碳排放量(吨二氧 化碳当量)	2.45	5.25

废弃物排放		
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-非厨余垃圾（吨）	963	256
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-非厨余垃圾产生的碳排放量（吨二氧化碳当量）	340.12	90.42
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-厨余垃圾（吨）	282	876
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-厨余垃圾产生的碳排放量（吨二氧化碳当量）	1.25	3.89

注：

1. 汽油-自有交通工具（移动源）消耗的燃油量、纸张消耗量为深圳总部数据。
2. 营业办公消耗的电量、水量为全国各分支机构总体数据。
3. 营业、办公场所的废弃物排放及处置情况为深圳总部及深圳分公司数据。
4. 碳排放量的测算参照《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》《关于做好2022年企业温室气体排放报告管理相关重点工作的通知》、北京绿交所等标准。

（二）投融资活动的环境影响

指标名称	2023年	2022年
整体投融资情况		
投融资总额（万元）	1,906,364	1,843,048
投融资总额-前十大行业名称-第1	货币金融服务	房地产业
投融资总额-前十大行业名	房地产业	电气机械和器材

称-第 2		制造业
投融资总额-前十大行业名称-第 3	土木工程建筑业	保险业
投融资总额-前十大行业名称-第 4	电气机械和器材制造业	货币金融服务
投融资总额-前十大行业名称-第 5	保险业	道路运输业
投融资总额-前十大行业名称-第 6	租赁业	铁路运输业
投融资总额-前十大行业名称-第 7	铁路运输业	土木工程建筑业
投融资总额-前十大行业名称-第 8	道路运输业	商务服务业
投融资总额-前十大行业名称-第 9	商务服务业	零售业
投融资总额-前十大行业名称-第 10	批发业	租赁业
投融资总额-前十大行业-第 1 (万元)	159,621	116,727
投融资总额-前十大行业-第 2 (万元)	96,802	96,033
投融资总额-前十大行业-第 3 (万元)	96,441	89,944
投融资总额-前十大行业-第 4 (万元)	92,578	87,979
投融资总额-前十大行业-第 5 (万元)	92,516	70,883
投融资总额-前十大行业-第 6 (万元)	60,067	48,410
投融资总额-前十大行业-第 7 (万元)	46,457	43,987
投融资总额-前十大行业-第 8 (万元)	43,351	40,633
投融资总额-前十大行业-第	39,365	35,232

9 (万元)		
投融资总额-前十大行业-第10 (万元)	31,359	32,800
分行业投融资总额占比-前十大行业-第1 (%)	7.05%	6.33%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第2 (%)	4.28%	5.21%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第3 (%)	4.26%	4.88%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第4 (%)	4.09%	4.77%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第5 (%)	4.09%	3.85%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第6 (%)	2.65%	2.63%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第7 (%)	2.05%	2.39%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第8 (%)	1.92%	2.20%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第9 (%)	1.74%	1.91%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第10 (%)	1.39%	1.78%
绿色投融资活动情况		
绿色保险产品服务保险金额 (万元)	28,249,192	22,555,696
绿色保险产品服务承保单数 (单)	355,351	312,877
绿色保险产品服务保费收入 (万元)	60,765	39,839
绿色保险产品服务赔付笔数 (笔)	78,082	24,016
绿色保险产品服务赔付支出 (万元)	28,383	7,429

投资于绿色债券资产市值 (万元)	4,142	5,504
---------------------	-------	-------

注:

1. 绿色保险界定依据: 根据《中国银保监会办公厅关于印发绿色保险业务统计制度的通知》, 绿色保险业务统计内容包括为环境、社会、治理风险 (ESG) 提供保障的保险业务、为绿色产业提供保障的保险业务及为绿色生活提供保障的保险业务。
2. 绿色债券界定依据: 根据《深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第1号——绿色公司债券》(深证上〔2020〕1173号), 债券名称包括绿色的债券。

四、内容索引

(一)《深圳市金融机构环境信息披露指引》

披露项名称	页码
第九条 金融机构应当披露责任主体的组织名称、所在地、所属行业、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人、业务类型等基本信息。	P2
第十条 金融机构应当披露报告期内与环境、绿色金融相关的目标愿景、公开承诺及其完成情况, 与环境相关的中长期发展战略和行动计划。	P7
第十一条 金融机构应当披露与环境相关的治理结构。	P7-P8
第十二条 金融机构应当披露报告期内遵循的环境与绿色金融相关政策制度。	P46
第十三条 金融机构应当披露环境风险及机遇相关的管理机制和流程。	P12-P13
第十四条 金融机构应当披露报告期内对自身业务、战略具有实际与潜在影响的环境相关风险和机遇。	P9-P12
第十六条 金融机构应当量化测算并披露报告期内自身经营活动所产生的环境影响及采取环保措施所产生的环境效益。	P49-P51

第十七条 金融机构应当披露报告期末整体的投融资情况、行业投融资结构及较之前报告期的变动情况，并量化测算、披露其绿色投融资活动所产生的环境效益。	P51-P54
第二十五条 金融机构应当对所采取的披露原则、统计口径、测算方法进行披露说明。	P51、P54

(二)《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》

披露项名称	页码
第六条（环境维度）：（一）能源消耗。保险机构经营活动中所消耗的能源，包含直接能源消耗和间接能源消耗。	P49-P51
第六条（环境维度）：（二）资源投入。保险机构经营活动对自然资源的开发导致的环境影响。	P50-P51
第六条（环境维度）：（三）污染及排放。保险机构在生产经营活动中排放出的污染物及其对环境造成的影响。	P51
第六条（环境维度）：（四）应对气候变化。保险机构应对气候变化方面所做出的努力，主要考察公司为直接或间接降低温室气体排放采取的管理措施、实践及效果。	P41-P45、P49-P50
第六条（环境维度）：（五）绿色运营。保险机构在生产经营活动上践行绿色运营的具体行动、实践及效果。	P30-P31、P41-P45、P49、P51-P54
第七条（社会维度）：（一）员工保障和发展。保险机构在制度上依法保障员工的合法权益和发展诉求。	P40-P41、P46
第七条（社会维度）：（三）可持续供应链。保险机构对供应商和供应链管理的可持续发展要求。	P44-P45
第七条（社会维度）：（四）产品和服务。保险机构开发并提供对 ESG 议题产生积极影响并支持客户进行更好风险管理的保险产品和服务。	P30-P31

第七条（社会维度）：（五）社会责任。保险机构对社会应负的责任以及践行相关责任的行动、实践及效果	P28-P37
第七条（社会维度）：（六）外部交流合作。保险机构与国内外相关组织的交流与合作。	P19-P20
第七条（社会维度）：（七）知识产权。保险机构在知识产权保护方面的政策措施和投入情况。	P46
第八条（治理维度）：（一）战略和政策管理。保险机构将可持续发展理念融入企业战略和政策管理中，以及建设相应的组织架构和配套能力。	P7-P8、P12-P13
第八条（治理维度）：（二）商业道德。保险机构在经营活动中遵守的道德规范和行为准则。	P46
第八条（治理维度）：（三）股东（大）会。保险机构股东（大）会运作情况和相关股东权益保护措施。	P18、P20、P47
第八条（治理维度）：（四）董事会。保险机构董事会的组成和运作情况。	P18-P20、P47
第八条（治理维度）：（五）监事会。保险机构监事会的组成。	P20-P21、P47
第八条（治理维度）：（六）高级管理层。保险机构高级管理层的组成和运作情况。	P21、P47
第八条（治理维度）：（七）风险管理。保险机构关于 ESG 风险管理的总体情况。	P21-P28、P47
第八条（治理维度）：（八）薪酬管理。保险机构董监高层面的薪酬管理。	P40、P46
第八条（治理维度）：（十）经营绩效。保险机构经营的绩效结果。	P48

（三）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	P3
	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-P2

	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P2-P3
	2-7 员工	P48
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P7、P17
	2-9 管治架构和组成	P40
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P7
	2-13 为管理影响的责任授权	P7
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P7
	2-15 利益冲突	P11
	2-16 重要关切问题的沟通	P8
	2-17 最高管治机构的共同知识	P7
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P7
	2-23 政策承诺	P7
	2-24 融合政策承诺	P7
	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	P8
	2-29 利益相关方参与的方法	P8
	2-30 集体谈判协议	P8、P46
GRI3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P9
	3-2 实质性议题清单	P9
	3-3 实质性议题的管理	P7
GRI201: 经济绩效 2016	201-1 直接生产和分配的经济价值	P17、P36、P46
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P9-P12
GRI203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P28-P36
	203-2 重大间接经济影响	P17、P29、P36

GRI302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P49
	302-2 组织外部的能源消耗量	P50
	302-3 能源强度	P49
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	P44
	303-5 耗水	P49、P50
GRI306: 废 弃物 2020	306-3 产生的废弃物	P51
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	P40-P41
	401-3 育儿假	P46
GRI403: 职业健康 与安全 2018	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、 意见征询和沟通	P46
GRI404: 培训与教 育 2016	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P41
GRI405: 多元化和 平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P47-P48
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	P38

（四）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	P17、P29、P31、P33、P35-P36
目标 2	消除饥饿	P17、P29、P36
目标 3	良好健康与福祉	P17、P29、P31、P33-36
目标 4	优质教育	P34-P35、P36-P37
目标 5	性别平等	P40、P48

目标 6	清洁饮水和卫生设施	P44
目标 7	经济适用的清洁能源	P30-P31、P45
目标 8	体面工作和经济增长	P17、P29-P36
目标 9	产业、创新和基础设施	P30-P33
目标 10	减少不平等	P40、P48
目标 11	可持续城市和社区	P30-P31、P41-P45
目标 12	负责任消费和生产	P30-P31、P41-P45
目标 13	气候行动	P30-P31、P44
目标 14	水下生物	P49-51
目标 15	陆地生物	P49-51
目标 16	和平、正义与强大机构	P13-P28、P34-P41、P46
目标 17	促进目标实现的伙伴关系	P31-P37