

华安财产保险股份有限公司

2023 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，经保险监督管理机构批准，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）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

经营理念：责任、专业、奋进

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。

（三）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 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。

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”。

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 95556 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。

“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。

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”项目获评“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，华安保险的内部资料性出版物《华安保险》荣获多项荣誉并蝉联“深圳市十佳企业刊”称号。

二、强化党建引领，厚植金融报国情怀

2023年，华安保险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻落实党的二十大、二十届二中全会、中央金融工作会议精神，扎实推进主题教育，聚焦经营发展中心任务，充分发挥公司党委把方向、管大局、促落实的作用，推动党建经营双融共促、同频共振，深刻把握金融工作的政治性和人民性，

为加快建设金融强国贡献力量。

（一）旗帜鲜明讲政治，深化党建经营融合发展

2023 年，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。坚持把学习贯彻党的创新理论作为首要政治任务，聚焦读原著、学原文、悟原理，党委班子、经营班子发挥表率作用，坚决贯彻执行“第一议题”制度。2023 年 10 月，公司组织“赓续红色血脉 确保承保盈利”领导力培训，将重走红色长征路领导力培训与经营分析会融合开展，砥砺红色初心，增强党性修养，激励党员干部在党的先进思想和科学理论的指导下，推动公司经营发展。

华安保险党委始终将党员思想政治教育贯穿于党建工作全过程，通过专题会议、专题党课、读书交流活动等，全面贯彻落实主题教育工作，开展常态化思政教育学习，扎实做好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的深化、内化、转化，统一思想、提高站位，不断增强对党忠诚的政治品格意识。

为增强党组织的政治功能和组织功能，华安保险党委以锻造坚强组织、打造过硬队伍为重要着力点，健全党建工作制度，推动“一岗双责”“交叉任职”，严密组织体系，建强战斗堡垒，确保党的组织覆盖至一线、党的声音传达至基层。截至 2023 年底，公司党委下设 8 个直属党支部，1 个二级党委，其余 30 家分公司基层党组织，设有 7 个二级党委、23 个党支部，均采取属地党组织与总公司党委双层管理模式，管理党员 1425 名。

（二）坚守金融为民初心，积极投身社会公益

在推进企业稳健运营同时，华安保险也始终坚守保险行业“金融为民”的初心，积极响应党和国家号召，结合政府及相关监管单位的要求，积极参与到精准扶贫、脱贫攻坚、乡村振兴等国家战略中，2023 年累计捐赠 202.32 万元用于扶贫公益，通过广泛开展各项公益志愿活动，以实际行动助力社会建设。

1、推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接，促进共同富裕

自 2018 年以来，华安保险连续六年与中国保险学会结对帮扶内蒙古察右中旗辉腾锡勒园区。2023 年 6 月，公司党委会同中国保险学会深入园区继续开展结对帮扶乡村振兴调研工作，共商下一步帮扶计划；2023 年共捐赠价值 76.16 万元的保险和 40 万元现金用于“马文化产业园项目”，年度累计捐赠 121.76 万元。截至 2023 年底，华安保险在六年来已累计向该园区捐赠 779 万元，再次在 2023 年收到当地政府寄来的感谢信。

同时，公司党委也捐赠 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；广西分公司积极响应南宁市青秀区工商联开展的“万名党员进万村”“三农”先锋行动，组织开展“党旗领航·助力乡村振兴”结对帮扶活动；广东、北京、贵州等分公司也积极响应当地监管单位和行业协会号召，深入乡村，开展乡村助学、困难群众慰问等活动，主动投身乡村振兴事业。

在服务全面推进乡村振兴方面，2023 年，华安保险承保的乡村人口意健险业务累计保费 9212.4 万元，承保人数 14.6 万人，

提供了包括农村自建房的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累计保额 1083.2 亿元。

2、推进公益活动与志愿服务统筹开展，助力社会公平

“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市罗湖区“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，通过持续开展春节“温暖行动”一系列内外慰问活动，形成了对内团结员工、凝聚华安保险力量，对外传递情谊、构建华安形象的文化纽带。

2023 年，华安保险联合深圳市福田区党群服务中心开展暖“蜂”爱心赠饮行动，关注关爱灵活就业和新就业形态劳动者、新市民；福建分公司继续设立“华安公益助学金”，全年为 185 名贫困学生赠送 39.85 万元的助学金。华安保险全国各地分支机构也持续踊跃开展社会公益活动，通过慰问孤寡老人和残疾人，为贫困儿童捐赠文具书包等物资，开展多场公益慈善捐款捐物，开展下基层送温暖，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，传递企业温度，助力社会公平。

三、深耕保险主业，护航国计民生

2023 年，华安保险全年实现保费收入 174.74 亿元，同比增长 4.84%，向国家缴纳税费 8.64 亿元，保障客户 2092 万人，全年为社会提供保险保障金额 58.73 万亿元。其中，车险保费规模

127.27 亿元，财产险保费规模 26.71 亿元，人身险保费规模 13.54 亿元，信用保证险保费规模 1.72 亿元，再保险分入业务 2.21 亿元，创新业务 3.29 亿元。通过提供全面的保险保障，为缓解社会就业压力，优化社会公共设施，完善社会保障体系，促进当地经济稳定健康发展做出华安保险的积极贡献。

（一）承保重大项目，支持国家重点项目建设

在参与社会重点项目，支持国内基础建设项目方面，2023 年，华安保险为兰州至永靖至临夏高速公路、新建川藏铁路雅安至林芝段、新建粤东城际铁路、新建西安至重庆高速铁路安康至重庆段、新建上海至南京至合肥高速铁路沪宁段、新建北京至雄安新区至商丘高速铁路雄安新区至商丘段、环北部湾广东水资源配置工程等 105 个国家重点项目建设提供风险保障，倾力服务国家战略，保障金额近 460 亿元。

2023 年，华安保险通过临分分入方式，参与了雄安新区雄忻高铁东西轴线项目一体化施工项目、武汉市轨道交通 11 号线四期及新汉阳火车站段建安工程、海太过江通道工程、张靖皋长江大桥工程、天津滨海新区轨道交通 Z4 线一期工程、徐州市轨道交通 4 号线一期等项目，为基建工程提供风险保障，份额内保额达 14.24 亿元人民币。通过临分分入，华安保险也积极参与到国家核电项目的保障中，2023 年参与了广东廉江核电一期工程保险，份额内保额 4.8 亿元人民币，为国家核电建设提供保障与护航，助力国内能源产业健康发展。这一年，华安保险也积极参与

了包括华能集团、华电集团、国家能源集团在内的多个国家级电力统保项目,共为 357 亿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。在响应国家号召、支持新能源发展方面,华安保险也参与了华润电力统保项目,为 25 亿风电、光伏等清洁能源资产提供再保险保障。

2023 年,华安保险还先后承保了一系列基建工程的建筑施工人员团体意外伤害保险,主要承保项目有:桂林-恭城-贺州公路(桂林至钟山段)融资+工程总承包招标№3 标段项目;粤水电巴楚县 200 万千瓦光储一体化项目一标段项目;新建京港高速铁路九江至南昌段 CJZQ-7 标段项目等,积极护航国计民生。

(二) 响应国家战略部署,服务实体经济发展

为更好响应“一带一路”号召,华安保险也于 2020 年加入了中国“一带一路”再保险共同体,为“一带一路”相关的中国利益海外运营资产及在建工程提供稳定的再保险保障。

2023 年全年,“一带一路”再保险共同体承保中国利益海外项目 41 个,同比增长 37%;保障境外资产规模 382 亿元人民币,同比增长 102%;实现保费收入 2729 万元人民币。涉及险种包含工程险(含 DSU)、货运险(含 DSU)、恐怖主义保险及政治暴力险。作为共同体成员公司之一,华安保险承保能力最高至 1450 万元人民币,有效促进国家“一带一路”建设。

为进一步助力边境贸易发展,华安保险广西分公司持续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 年至 2023 年，华安保险累计承保跨境车辆 3.1 万辆，累计承保保险金额 42.66 亿元。

为响应国家“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、深圳等地监管要求，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，共为 1500 多名跨境客户提供车险保险保障。

华安保险也在积极践行“健康中国”战略，继续深入参与城市定制型商业医疗保险（惠民保）业务，2023 年共参与承保 10 个省份的 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 6206.4 亿元，以此促进多层次医疗保障体系建设，为提高基层防病治病和健康管理能力积极发挥保险力量。

2023 年，华安保险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，累计保险保障金额 259.5 亿元，通过商业保险形式为医保参保居民提供更为全面的医疗保险保障。

（三）立足社会责任，深耕责任险种

1、学贷险

2006 年，本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的理念，华安保险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。学贷险参与的国家助学贷款模式下，银行为贷款发放主体，区县资助中心负责学生贷款资质

认定，华安保险负责贷款全程风险管理工作，如贷款逾期，华安保险根据银保双方约定进行赔付。作为该模式下国家助学贷款的三大参与主体，银行专注贷款发放，华安保险专注风险管理，政府部门回归行政管理本位，三方分工明确，优势互补，既减轻了政府负担，又解决了社会问题，还减少了社会成本。

通过对银行贷款的敞口风险进行保障，也提高了银行发放助学贷款的积极性。全流程的风险管理服务，卸下教育部门繁杂的贷后管理负担，以市场化、专业化手段提高了助学贷款的整体运作效率。十多年来，华安保险通过不断创新，推动贷款银行实现助学贷款从传统线下运作到全线上运营的转变，极大提高了助学贷款的办理效率，有力提升国家助学贷款的“便利性”和“可得性”。学贷险银保合作模式也有效降低了国家助学贷款的运作成本，推动国家助学贷款运作效率提升，也改善了家庭经济困难学生和家长的申请体验，赢得社会的尊重，也实现了学生、家长、政府、银行和社会的多方“共赢”。截至 2023 年底，华安学贷险累计已支持银行发放国家助学贷款 130 亿元，惠及 80 万家庭经济困难学生。

2、责任险

近年来，华安保险也在积极响应责任保险服务国家战略与社会治理的发展要求，积极发挥责任保险化解矛盾纠纷的功能作用，大力推广安全生产责任险、医疗责任险、食品安全责任保险、环境污染责任险等责任保险，保护广大人民群众的利益，护

航社会正常的生产生活秩序，并积极探索绿色金融、科技创新等领域的产品创新，助力经济发展和产业升级。

2023 年，华安保险为上万家企业提供安全生产责任风险保障，保额超 800 亿；在化解医患纠纷方面，华安保险积极参与各地区各类型医疗机构的医疗责任保险，全年为 5336 家医疗机构提供了累计 15.2 亿元的保险保障；面对近年来食品安全事故频发的情况，华安保险在保障消费者健康和生命安全方面也作出行动，2023 年为学校、餐馆、食品运输企业等单位提供超过 120 亿元的风险保障。

四、以人民为中心，用心服务提升品牌认可

2023 年，华安保险坚持以提升服务水平和客户满意度为目标，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，争取让每一笔赔款都能真正解决客户的燃眉之急，公司全年累计赔付支出 117.38 亿元，同比增长 20.55%。通过快速响应、及时理赔，不断创新服务理念、提升服务效率、丰富服务举措，华安保险切身践行“以人民为中心”，以更暖、更贴心的服务保障人民群众生命财产安全，维护经济社会稳定运行，分担社会管理成本压力。

（一）重大灾害事件有力处置，全力投身风险减量

针对重大灾害及突发事件，华安保险及时启动应急处置机制，确保证赔迅速，及时服务客户及社会大众。2023 年，公司直面台风“杜苏芮”“苏拉”“海葵”及积石山县地震等自然灾害，

总、分、支三级联动，高效配合，抓细抓实各项防汛救灾措施，通过开通绿色理赔通道，推出多项便民措施，全力做好客户救助、保险理赔、复工复产工作。全年快速响应重大灾害事件 105 次，向广大客户发送服务信息 186.12 万条，发送防灾减损预警短信提示 127.02 万条，特案预赔案件 1095 件，预赔金额 1849 万余元。

为更好提升理赔时效和客户满意度，华安保险采取视频查定、微信理赔和后台人员审核指导相结合的方式，对案情简单清晰、能够快速处理的小额案件进行快速处理。全年累计开展视频查勘服务 37.78 万次，第一现场查勘实施率 98.13%，小额快赔服务再加速，南宁、郑州理赔作业中心累计服务客户 65.5 万人次。

直面灾害风险，华安保险也积极运用各类科技工具开展科学风勘，助力风险减量。公司持续完善锐眼智能风控系统及非车自助理赔系统，通过智能风控系统科学开展风险调查、准确识别高风险标的、进行风险筛查，并结合物联网、云平台等新技术运用，实现主动风险监控，帮助客户主动预防风险。在 2023 年汛期和秋冬季来临前，组织实施汛期防灾防损和秋冬季防灾防损工作，在 30 个省市的重点地区重点标的中筛选风险较大的 549 位企业客户，安排分公司风勘员或者委聘公估公司上门风勘，协助客户做好防灾减损，切实有效为客户提供风险减量服务。

（二）推行服务标准化，提升整体服务能力

为提供高质量保险服务，用心践行“比出险客户的亲人早到三分钟”的服务理念，华安保险于 2022 年底启动并推行了“服

务标准化”项目。该项目集合产品销售、出单退保、查勘定损、人伤调查等与客户直接接触环节全流程的服务标准。通过话术、礼仪、时效、着装、服务步骤等全方面标准化的建立和推广，提高销售、承保、理赔、营业大厅等关键窗口岗位人员的服务意识、素养及责任心。

作为“服务标准化”项目的重要组成部分，华安保险于 2023 年分 7 个场景模块拍摄服务标准化教学视频，帮助一线服务人员提升自身服务能力。同时，通过持续开展视频检查、现场检查、电话抽查，将分公司标准化实施情况纳入考核体系并与绩效挂钩，加强培训、检查、督导、考核，实现承保前端及理赔后端更加标准、规范的全流程客户服务执行操作。

（三）推广“人伤管家”服务，落实“以人为本”服务理念

针对车险人伤案件纠纷复杂的局面，为更好服务客户，及时化解纠纷。公司秉承“比出险客户的亲人早到三分钟”的服务理念，派出专人跟进人伤案件，确保跟踪到底，为客户提供“一对一”提供便捷、人性化的“人伤管家”服务：不仅可以为客户提供全流程跟踪，“一对一”调解服务，更提供医疗费预付绿色通道，重大人伤案件慰问关怀，帮助客户寻找康复资源，提供免费的伤残鉴定等服务。

目前，华安保险已配置 300 余人伤管家，在 2023 年累计提供人伤管家服务 19 万次，累计支付人伤赔款 58.01 亿元。其中住院探视 6.1 万人次；医疗垫付 1.11 万人次，垫付医疗费用 3.25

亿元；客户调解 11.8 万人次，支付受害人赔款 30.5 亿元；免费上门伤残鉴定 6962 人次，为伤者节约司法鉴定费约 1400 万元。

直击车险客户的理赔痛点与需求，为车辆事故中出现人身伤害的案件提供理赔一站式的“管家式服务”，不仅让保险客户的理赔感受更贴心，也积极化解了各方矛盾，充分保障交通事故受害者的各方权益，传递保险温度，促进社会和谐稳定。

（四）95556 智能客服机器人上线，线上化服务能力再升级

为不断提升服务水平，紧跟行业线上化发展趋势，华安保险与北京中关村科金技术有限公司于 2021 年起共建“华安保险智能客服机器人”信息化项目，从“建全服务渠道、完善智能应用、统一窗口标准”三个目标出发，结合华安保险全国统一服务热线“95556”智数运营整体规划，依托公众号、APP、官网三大线上渠道，搭建 7*24 小时的线上化客户服务窗口。经过两年的规划建设，2023 年 8 月，华安保险各网络平台陆续上线智能客服机器人“安安”，为客户全天随时提供“保单信息、投保续保、报案、防诈骗、保险责任、电子保单、理赔时效、服务热线、增值服务”等全方面的咨询服务，满足了客户多样化的服务渠道、服务方式选择，让华安保险的服务更加便捷、高效。截至 2023 年底，智能客服机器人总受理会话量 63167 件，总访客量 43768 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%。

近年来，华安保险持续深化线上运营，打造 7*24 小时线上

服务门店。面向 C 端客户，构建以线上为主，线下为辅的新型保险服务模式，通过打造公众号、小程序、APP 多维移动产品矩阵，丰富线上化功能渠道。当前，华安保险的车险承保、理赔已打通全流程线上化，各项在线指标稳定提升，打造形成了“一站式、全渠道、智能化”的客户体验中心。2023 年，华安保险客户通过线上自助理赔报案 21.6 万件，较 2022 年增长 70%。

2023 年 10 月，在为期一个月的华安保险第四届客服节上，“华安保险”公众号、APP 上线各项福利专区，通过丰富多彩的活动向广大客户派发多重客户福利、增值服务权益，以此答谢华安客户的长期信赖与支持。

（五）健全消保工作体制，切实保护金融消费者权益

近年来，华安保险也在持续完善消费者权益保护工作机制建设，加快构建“大消保”工作格局，推动形成责任清晰、高效顺畅的消保工作体系，促进消保工作走深走实。在行业发布的 2022 年度消保监管评价中，华安保险总体得分为 82 分，较 2021 年度提升 6.8 分，等级由二级 C 提升到二级 B。

1、建立健全消费者权益保护工作体制建设

为切实保护消费者合法权益，2023 年 8 月，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会 2022 年第 9 号令）中 12 项要素的管控要求，公司修订发布《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》。同时，统筹推动各职能部门制定了 52 项消费者权益保护相关制度与机

制。

根据监管要求，华安保险完成了针对监管消保评价失分项的查缺补漏，并对公司消费者权益保护工作的开展进行可量化管理，分别制定了总、分公司消费者权益保护工作计划并实施。

2、全面落实产品服务及消保专项审查

为优化消费者权益保护工作范畴，规范消费者权益保护审查工作程序，2023 年，华安保险在 OA 系统中建立专属审查通道，以系统流转方式实施审查流程，进一步明确“产品、服务、宣传用品”审查规范，增加“产品风险评估”、投诉前置预防等要求。12 月，公司修订发布《华安财产保险股份有限公司消费者权益保护产品服务审查管理办法》，明确了对面向消费者提供的产品和服务，在产品的设计开发、定价管理、协议制定等环节的消保相关部门审查职责、审查范围、审查要点以及审查程序。2023 年度，公司消委会对 157 款新增或发生实质性改变的产品、50 项次新准入服务进行了消保审查。此外，通过建立消保审查方案并落实审查机制，在 7 月至 9 月对总、分公司的消费者权益保护工作开展全面审查并提交专项报告。

3、多维度优化投诉管控机制

根据《关于 2023 年保险业消费投诉情况的通报》（金消保发〔2024〕2 号）中公布的数据，公司 2023 年投诉总量 884 件，在财产保险公司中排名 14 位。亿元保费投诉件数 5.12 件/亿元，高于行业中位数 0.17 件/亿元，优于行业平

均值 15.08 件/亿元（行业平均值 20.20 件/亿元）排名第 28 位；万张保单投诉量 0.47 件/万张，高于行业中位数 0.12 件/万张，优于行业平均值 0.30 件/万张（行业平均值 0.77 件/万张）排名第 24 位。

根据内部统计的数据，我司接收到的监管转办投诉案件共 954 件。从投诉业务类别来看，车险业务投诉案件 777 件，占比 81.45%；财产险业务投诉案件 63 件，占比 6.60%；人身险业务投诉案件 58 件，占比 6.08%；创新业务投诉案件 27 件，占比 2.83%；电商业务投诉案件 1 件，占比 0.10%；信保业务投诉案件 28 件，占比 2.94%。从投诉案件分布情况来看，投诉案件量占比在 5%及以上的机构为广东、广西、河北分公司，投诉案件量占比在 3%（含）至 5%（不含）之间的机构为总公司及浙江、天津、山东、内蒙古、江西、江苏、吉林、湖南、湖北、黑龙江、大连分公司，投诉案件量占比低于 3%的机构为福建、河南、四川、云南、青岛、山西、深圳、安徽、上海、辽宁、北京、甘肃、贵州、海南、陕西、宁波、重庆分公司。

为有效预防、及时应对突发事件，规范突发事件的应急管理和应急响应程序，加强突发事件信息报告工作，妥善处置由突发事件引发的公司管理风险、市场风险、声誉风险等，公司修订发布了《华安财产保险股份有限公司突发事件应急管理办法》。

华安保险“95556”全国客户服务热线，为客户提供 7*24 小

时全天候服务，常态化对投诉预警任务通过“T+0”实时监测与分析，第一时间受理客户进线投诉。为进一步规范监管投诉预防管理工作，提高对客户咨诉问题的响应速度及解决效率，加快投诉案件的流转处理速度，公司按照客户投诉问题的轻重缓急程度，设置重大、风险、常规级预警机制。该机制有效促进和快速解决了纠纷案件，有效提升保险服务品质，实现投诉风险在公司内部化解的目的，切实预防了争议升级，充分保障保险消费者的合法权益。

根据《华安财产保险股份有限公司声誉风险管理办法》规定，华安保险也将声誉风险防范与投诉处理机制相结合，及时回应和解决客户合理诉求，防止客户投诉处理不当引发声誉事件。2023年，依托专业信息监控平台进行不间断的企业信息监控及预警，华安保险对抖音、微博、今日头条、百家号、黑猫投诉等多平台实施 7*24 小时的人工监测预警，累计处理网络平台客户投诉事件 22 件，通过将客户网络投诉及时通报至投诉管理统筹部门及责任归属单位，通过系统内紧密有效的联动，切实落实事件处置和客户安抚，避免投诉事件发酵成为群体性事件或重大声誉事件。

为加强监督指导，做好新、旧监管投诉系统的衔接与案件处理工作，华安保险还对“监管新投诉系统”的使用进行学习掌握，明确系统处理的各项工作要求。2023 年 5 月，为提升溯源整改力度，总公司对 31 家分公司投诉系统使用情况进行回溯检查，对

各分公司系统运营情况以及指标结果进行分析、通报，要求各分支机构充分利用好公司消保投诉防控系统，实现案件闭环处理，加快案件的流转处理效率，从源头上预防和减少客户投诉。

4、进一步加强客户个人信息保护

为充分保护消费者的信息安全权，华安保险多措并举，进一步加强客户个人信息保护：一是对经营中发现的侵害消费者个人信息权益问题进行深入全面的自查，审查及防范因系统未授权查询漏洞导致客户信息泄露风险，同时，进一步提升对外部渠道加密规范要求，筑牢数据隐私保护的“安全墙”；二是在华安保险APP、官网及小程序的使用页面上，遵循合法、正当、必要原则，以醒目的方式、清晰易懂的语言对客户个人信息的收集、使用、共享和传输等方面进行说明和授权；三是在客户信息相关系统采用权限最小化原则严格管控员工系统权限，对客户信息数据提取增加专项审批流程，有效防范员工违规利用消费者个人信息。此外，在与第三方合作时华安保险也制定了数据信息安全条款，推进个人信息保护平台项目建设，切实防范客户数据信息滥用或泄露风险。

五、关注合规管理，坚持规范经营

（一）以“三会一层”为根本，切实完善公司治理

2023年，华安保险共计组织召开股东大会2次、董事会11次、监事会9次、董事会专门委员会32次，及时审议90余项议案；“三会一层”在法律法规、监管规定及公司章程的职权范围

内行使职权、履行义务，积极按照监管要求落实整改公司治理问题，推动完善公司治理结构，不断提升公司规范运作水平。

（二）强化合规管理体系建设，防范重点领域合规风险

2023 年，华安保险紧紧围绕既定发展目标，结合“合规经营，依法治司”的经营原则，不断加强合规队伍建设、完善公司内部制度、健全合规管理工作机制，落实监督检查，防范重点领域合规风险。

针对互联网营销宣传中的突出问题，华安保险也在 2023 年深入开展销售人员互联网营销宣传合规性自查整改工作，建立健全互联网营销宣传管理工作机制，规范销售人员互联网营销宣传行为，切实维护消费者合法权益；为提升保险产品开发和管理质效，华安保险持续开展在售产品的全面排查，视排查情况确定产品调整计划并有序推进产品注销或修订工作，以满足监管要求及市场需要；以践行新时代“枫桥经验”为导向，华安保险也开展了信访苗头性风险排查，提升矛盾纠纷预防和化解能力、规范信访管理。

（三）持续加强洗钱风险防控，深化反洗钱文化建设

2023 年，华安保险继续深入实践“风险为本”的反洗钱工作理念，多措并举，持续夯实反洗钱内控制度基础，推进反洗钱信息系统建设，完善洗钱风险评估体系和防控能力，全面开展反洗钱自查整治等工作，推动反洗钱各项工作取得积极成效。

一是完善反洗钱内控制度体系，加快推进一道防线反洗钱内

控制度建设，实现反洗钱合规管理要求与业务深度融合；二是持续推进科技赋能，开展反洗钱客户身份信息统一化、标准化建设，上线天眼查企业信息 API 数据接口查询服务，进一步强化系统管控能力；三是多维度开展洗钱风险评估，完成机构洗钱风险非现场试评估、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；四是通过加强反洗钱工作考核、开展反洗钱专项现场检查、开展反洗钱风险提示和专项整改督办、加强对分支机构接受反洗钱外部监管措施的指导与帮扶以及自查自纠专项整治等工作，加强内部考核监督，提高履职有效性。

（四）提升风险管理能力，确保险企稳健经营

1、完善全面风险管理制度体系，夯实风险管理基础

近年来，华安保险建立并完善了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。2023 年，公司进一步优化完善偿付能力风险管理体系，持续开展风险评估、内控评估及问题整改追踪，进一步夯实风险管理基础。

2、持续执行稳健审慎风险偏好，追求长期可持续发展

持续完善并执行稳健审慎的风险偏好，华安保险通过主动管理风险，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。2023 年，公司通过定期开展风险监测、分析、预警及报告，将风险偏好有效传导至公司经营管理各个环节；针对异常

风险指标，及时进行风险处置，制定并落实整改措施。

3、优化风险管理机制，提升风险管理意识

华安保险也已建立并持续优化集监测、分析、评估、报告、考核、培训为一体的风险管理机制。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，进一步强化风险管控意识。

六、投身行业发展研究，探寻保险科技创新，开展金融教育宣传

（一）参与前沿研究，助力行业发展

2023年，华安保险亦积极投身保险行业的研究工作中，加强与同业的交流，参与编写由中国保险行业协会组织开展的《中国保险业发展报告（2022）》《2023年保险市场运行分析报告（季度）》等课题项目，向中国保险学会、深圳经济特区金融学会等提供年度重点研究课题选题建议。同时，还向深圳经济特区金融学会报送《粤港澳大湾区绿色保险发展研究》等论文，为行业发展建言献策。围绕财产险行业发展、监管动态、保险科技、绿色金融、普惠金融等方面，华安保险也在系统内持续开展课题研究工作，为企业发展积蓄动能。

（二）持续发力科技创新，助推公司经营发展

2023年，华安保险全力推进信创、云原生、分布式等先进技术的集成创新，全面打通以信创为底座的分布式全栈体系能力，

新型数字化基建落地成型，实现了科技底层能力的巨大突破，并有力赋能应用到公司多个新型业务平台建设中，为华安保险的业务数字化转型铺就“高速公路”，获得行业内外认可的同时也增强了企业服务社会的能力。

1、打造新型数字基建，完成技术架构转型，领先行业获突破

近年来，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实现落地，标志着华安保险的核心科技能力获得重大突破。

一是 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。

二是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的打通，标志着华安保险成为行业首批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保司，技术架构转型完成，核心科技能力实现自主掌控。

三是经过五年长期谋划与艰苦奋斗，最终积小胜为大胜，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服务器实现接棒，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。

一是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。

二是以“One data, All analytics（一套数据支持多场景使用）”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。

三是完善销售管理体系，搭建数字化客户运营平台，实现从传统放养式逐步向有组织有流程、以客户为中心的社交、营销、服务一体化新型营销模式转型。

四是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。

一是算力工程：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。

二是应用工程：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。

三是数据工程：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。

（三）深入开展金融保险宣传，切实承担金融知识普及宣传责任

2023 年，华安保险积极响应国家金融监督管理总局及深圳监管局、中国保险行业协会等上级监管部门的安排部署，高质量完成各项行业性主题宣传项目，组织开展包括“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”、“征信主题宣传教育活动”、“全民国家安全教育日”、“安全生产月”等活动项目。通过总分联动铺

开全国性宣传，帮助广大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。

在“3·15”消费者权益保护教育宣传周，华安保险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，华安保险组织全国机构开展“五进入”活动 270 场，带动近 4000 人次参与线下“绿色环保跑”活动，并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，被中国保险行业协会评为“通报表扬一类单位”；“金融消费者权益保护教育宣传月”活动中，华安保险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；在征信主题宣传教育活动中，组织各分支机构在职场教育宣传专区摆放宣传折页、海报等宣教物料，同时在官微平台发布贴近信息主体生活的主题推文，取得较为良好的传播效果；在全民国家安全教育日宣传教育活动期间，各级机构充分利用通过微信公众平台、微博等多媒体平台营造良好宣传氛围，组织员工开展专题学习，并通过职场 LED 显示屏、宣传展架等载体向大众普及国家安全的有关知识；在 2023 年“安全生产月”期间，华安保险共计开展安全生产学习活动 449 场、“安全宣传咨询

日”活动 168 次、主要负责人“安全承诺践诺”活动 90 场，共计 8040 人次参与主题知识竞答活动。

七、积极推动绿色金融探索，促进经济社会发展全面绿色转型

（一）持续推动绿色金融服务，助力产业转型升级

2023 年，华安保险积极开展绿色保险，实现绿色保险保费收入 6 亿元，同比增长 53%，累计提供 2825 亿元风险保障，切实助力产业转型升级。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 2778 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%。

近年来，华安保险结合各地政策、新能源汽车行业发展趋势、风险特征等，从地区、品牌等维度探索发展新能源汽车保险业务，通过市场发展调研、新业态下的风险保险需求及风险研究、渠道合作、上海保交所对接等，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。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 1801 亿元的风险保障金额，较 2022 年提升 88.4%。

华安保险坚持围绕监管部门车险线上化要求、中保协《保险科技“十四五”发展规划》、及公安部“放管服”要求，贯彻落实绿色金融发展要求，以车险客户需求为导向，通过出单系统及流程智能升级与运用、丰富客户端 APP 客户服务、投保实名认证、投保便民服务等，持续推动车险线上化、电子化，为车险承保客户提供便捷服务。截至 2023 年底，华安保险车险线上化率为 84%，较 2022 年提升 4%。

2023 年，“华安保险”微信公众号、APP 为近 400 万客提供了线上保险服务，电子保单替代率达到 99%。

（二）切实践行绿色运营，助力实现可持续发展

为更好践行绿色运营，2023 年，华安保险进一步完善相关内部管理制度和流程，扎实推动 ESG 理念融入经营管理的过程中，助力实现可持续发展。

2023 年 10 月，华安保险组织公司各部门开展绿色金融政策执行情况专项检查工作。通过本次绿色金融政策执行情况专项检查，全面总结了公司在“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”四大方面已取得的成果及存在的不足，并提出后续工作建议，不断提高公司绿色金融政策执行力度，防范化解相关风险。

2023 年 4 月，华安保险在官网发布《2022 年度可持续发展报告》，全面梳理了公司 2022 年度可持续发展情况，披露了公司环境、社会 and 治理相关议题的重要制度和重要数据。推行绿色

化办公方面，2023 年，公司成功评选为福田区“节水型企业”；公司积极倡导“绿色华安”理念，全面推行无纸化办公；公司也积极推进负责任采购，《采购管理办法》规定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。此外，通过打造新型数字基建、搭建业务创新平台、完善科技顶层设计等举措加快数字化转型。

八、关注企业员工成长，潜心搭建发展平台

（一）贯彻落实人才发展三年规划，深化“金环工程 2.0”人才发展体系，夯实队伍整体战斗力

2023 年，华安保险进一步贯彻落实人才发展三年规划暨后备人才梯队建设方案，持续以人才发展三年规划为根本，深化“金环工程 2.0”人才发展体系，重点培育在岗干部、后备人才和专业人才，逐步促进公司人才结构由金字塔向类纺锤形转变，助力公司经营与员工成长共同发展。2023 年达成三年规划中期目标：后备人才数量获得提升，后备人才新增 627 人，总数达 1572 人，干部与后备储备比提升至 1:1.02；专业初级及以上 1265 人，占后台员工 39.2%；人才结构持续优化，后台本科学历 78.6%。

通过开展“虎跃计划”项目，华安保险聚焦党建引领、领导力与经营能力的提升，用心培育高级干部履职能力，打造梯队继任与专业化水平队伍；通过开展“金种子计划”项目，面向三级机构班子及总部中级干部开展培训，帮助在岗中级干部持续提升

经营能力与管理能力；通过开展“金凤雏计划”“领航计划”“远航计划”项目，发掘各类型、各层级绩优及高潜人才，通过培养赋能，夯实综合能力，推动继任发展；2023年，华安保险继续深化“数据应用与人才赋能”项目，加强数据分析基础能力建设，赋能公司全体员工，同时选拔核心岗位人员，参加技能培训、跟岗实践交流等，夯实公司数据分析能力，以数据赋能核心队伍经营能力，助力经营决策及业务发展；通过实施“春蕾计划”项目，帮助应届大学生快速融入公司、适应职场；通过定期举办“华安大讲堂”等活动，助力员工开拓视野，提升员工综合素质及能力。

秉持“挖掘优秀经验，传承优秀基因”的理念，华安保险持续加强对讲师队伍的建设，截至2023年，公司累计认证讲师1484人，较2022年增加354名，总体比例增加34%，进一步壮大的讲师队伍，为员工的专业提升和职业发展保驾护航，2023年，公司讲师队伍累计授课2823课时，倾情投入企业培训。

除讲师力量的持续投入和补充，华安保险在培养课程的投入上也持续发力。截至2023年，华安保险内部自研课程达到3872门，同比增长28.6%；引进企大在线学习平台的精品课程1108门，为员工持续成长提供丰富的“养料”。

（二）构建华安特色“全打通、全覆盖”任职资格体系，打通员工职业发展通道，为员工发展创造广阔空间

为保证人才的持续成长和能力提升，华安保险建立了“全打通、全覆盖”的任职资格体系。任职资格体系将员工划分为五大

类别、二十二条序列，并形成“五级十二等”的职业发展体系。每一序列均根据岗位工作内容和人员能力要求，建立起各序列能力标准，实现人才标准的“可视化”。经过多年实践和探索，公司内部已经沉淀出一套标准的评定体系，确保人才定级合理、准确、严谨，激励员工在职业发展上不断成长。在促进知识与技能提升方面，华安保险每年组织内部专业考试，内容涵盖两核、信保、合规、行政、人力、营销等序列高、中、初级共计三十余门科目。

（三）以“价值创造、多劳多得”为导向，推动公司薪酬激励体系优化，促进业务发展和队伍稳定

根据“科学合理、市场化”的原则，公司以“薪酬水平市场化、激励奖金与经营业绩匹配、有效激励、多劳多得”为核心思路，在 2023 年实施了薪酬激励体系优化第二阶段工作，达成分 2-3 年完成薪酬优化的阶段性目标，绩优单位和优秀员工的薪酬水平具备一定薪酬竞争力，重点向核心经营管理人员、两核风控、关键岗位和优秀员工倾斜，有效支持任职资格体系和人才队伍建设。各激励奖金设置瞄准各业务核心目标，树立在本业务条线创造价值的基础上才能获得奖金的激励导向。

2023 年，华安保险下发了总、分公司经营绩效考核激励方案，加强绩效考核结果应用，强化经营结果与薪酬收入的挂钩，提升员工薪酬竞争力，确保队伍稳定，同时促进全体员工关注经营，提升经营业绩和工作业绩。同时，通过表彰 2022 年在经营业绩、

工作业绩突出的单位和个人，树立起经营业绩和工作业绩优秀典范，鼓励各单位和员工向标杆学习，激发员工的工作动力和积极性。

（四）保障员工权益，建立具有激励导向、满足员工个性化、多样化需求的员工福利体系

2023 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，也为员工提供多种关爱慰问福利，包括员工关爱（过节费、节日慰问、家属身故慰问金、结婚、生育、退休慰问等）、工作补助（交通通讯及中餐补贴）、工会福利（员工年度体检、为员工及其家属购买意外伤害和重大疾病两种商业保险、提供员工免费食堂、员工宿舍、春节慰问重疾及特困员工等）、异地交流干部福利及带薪年假等，切实保障员工权益，有效激发员工工作热情，实现员工与公司共同成长。

（五）丰富员工文体活动，营造温馨大家庭氛围

华安保险始终坚持践行责任文化，充分体现公司的人文关怀，积极营造华安大家庭的温馨氛围。2023 年，华安保险继续积极打造和谐员工关系，提高群团合力，组织开展了一系列丰富多彩的企业文化活动：包括“三八妇女节”节日慰问关爱活动、“六一”亲子活动、防暑降温慰问，以及端午、中秋等佳节慰问活动，春节温暖行动慰问，不定期开展网球和篮球等多种文娱活动，同时，华安保险各地分公司也积极开展员工文体团建活动，加深部门间交流，提升团队默契，激励员工团结一致、奋发向上。

为营造积极进取、热爱生活、昂扬向上的企业文化氛围，公司还先后组织开展春节征文、摄影比赛，首届员工飞盘赛，积极参与外部单位组织的各项比赛并获佳绩：在深圳金融“过年”征文比赛和职工文化月活动中，华安保险获得“优秀组织奖”，参加深圳市非公党委“党建杯”羽毛球邀请赛获第五名，广东、广西、湖南、甘肃、贵州、江苏等分公司也积极参加当地行业协会组织的体育竞技比赛并获得荣誉，充分展现了华安人专业技能和敢于拼搏的精神面貌。

通过形式多样的企业文化、文娱活动，也极大丰富了员工的工作生活，在促进员工身心健康同时，提高团队的凝聚力和工作积极性，增进了员工对公司的归属感。