

华安财产保险股份有限公司  
2024 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 2024 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

四新文化:重塑新认识，抓实新规矩，彰显新风气，成就新作为

企业愿景：做一家受人尊敬的保险企业

三个导向：利润导向、问题导向、目标导向

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

成长口号：华安保险与您共成长

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19日，由中国科协科学技术创新部和中国通信学会联合主办的第七届中国金融科技创新大会在京召开。华安保险“数据中台项目”依托多项自主研发前沿技术，荣获“金融大数据创新专题赛”项目奖。

1月25日，中国保险行业协会发布“中国保险业2023年度好新闻”名单，华安保险选送的由《金融时报》报道的《足不出户，大草原上就能申请国家助学贷款》入选其中。

3月14日，由《中国银行保险报》主办的2024金融消保与服务创新主题活动在京举办，华安保险的“客户触点环节服务标准化”案例荣获2023年度“消费者权益保护优秀案例”。

3月14-15日，由上海金融信息行业协会指导、安徽申馥商务咨询有限公司主办的 CIFS 第四届中国数智金融年会在上海隆重举行，华安保险“基于信创底座的核心业务系统分布式架构实践”项目入选“年度保险数字化转型优秀案例奖”。

7月14日，深圳市金融创新奖成果展示会在深圳市市民中心隆重举行，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”成功入围2022年度深圳市金融创新奖优秀奖。

8月2日，由金科创新社主办的2024金融科技创新发展论坛暨第七届金融科技管理人年会在天津举行。华安保险“基于信创底座的新一代非车险承保核心系统”项目荣获“基础设施优秀案例奖”，“数字化营销平台”项目获得“数字营销优秀案例奖”。

9月20日，凭借在“数字化客户运营与价值延伸”领域的管理优势，华安保险在第十二届中国保险产业国际峰会中获评“年度保险客户运营创新奖”。

9月27日，华安保险凭借其卓越的客户服务质量 and 出色的客户运营表现，在INSight金融洞察力峰会上荣获2024年“数字化客户运营卓越奖”。

10月16日，中国保险行业协会发布了《关于2024年“7.8全国保险公众宣传日”活动开展情况的通报》，华安保险获评为“通报表扬一类单位”。

11月2日，深圳罗湖区政府举办的2024年“企业家日”暨“惠企助企月”启动仪式，华安保险获评“2023-2024年度罗湖

区高质量发展明星企业”。

11月29日，由证券时报主办的“2024中国金融机构年度峰会暨2024中国保险业资产负债管理年会”在深圳举行，华安保险“新一代非车险承保核心系统项目”项目荣获“2024保险业科技金融实践方舟奖”。

12月20日，由深圳市出版业协会主办的深圳内刊界2024年度总结表彰颁奖大会在贵州遵义召开。华安保险的内部资料性出版物《华安保险》荣获多项单项奖并继续蝉联“深圳市双十佳企业报刊”称号。

12月21日，由上海证券报、中国证券网主办的2024上证·大虹桥金融高质量发展大会在上海举行，华安保险“客户触点环节标准化服务”项目荣获年度保险服务奖。

## 二、党建引领聚合力，多维赋能践初心

2024年，华安保险党委锚定党和国家的重大战略方向，以习近平新时代中国特色社会主义思想为灯塔，深入贯彻党的二十大、二十届三中全会以及中央经济工作会议精神，秉持“金融为民”的赤诚初心，全力推动党建工作与经营发展深度融合，为公司高质量健康可持续发展注入澎湃红色动力。

### （一）党建经营双融促，业务发展齐头进

华安保险党委始终坚持党的领导，贯彻新时代党的建设总要求，聚焦经营发展的核心任务，通过强化党建工作促进业务发展，推动公司健康高质量成长。2024年，以“防范化解风险，实现扭

“增盈”为首要目标，重塑经营理念、业绩观和风险观，围绕“四新三理”及“责任、专业、奋进”的核心价值观，在公司治理、审计监察、专业化经营、客户群体管理、队伍建设、考核激励和投资能力建设等方面取得了实质性进展，成功实现风险的有效管理和财务状况的显著改善。

华安保险党委始终坚持将党的政治引领贯穿经营管理全过程，持续强化基层党组织书记的“第一责任人”职责，严格执行党内议事决策制度和前置研究程序，并制定执行《2024年度党建工作要点》。多次召开党委会议对企业重大事项进行把关定向，确保公司发展与国家政策及监管要求同向而行，实现党建与经营的深度融合。

为增强党组织的政治引领与组织凝聚作用，华安保险党委将筑牢坚实组织、锤炼精锐队伍作为核心攻坚点，完善党建工作制度机制，深化“一岗双责”与“交叉任职”措施，细化组织体系架构，夯实战斗堡垒根基，切实做到党的组织全面覆盖至业务一线，党的方针政策及时精准传达至各基层末梢。截至2024年底，公司党委垂直管理总公司8个党支部，深圳分公司1个二级党委；其余30家分公司设有4个二级党委、1个党总支和25个党支部，均采用属地党组织与公司党委双重管理模式，确保了党建与经营的双促双赢。

## **（二）社会公益担责任，金融助力展担当**

华安保险积极响应国家号召，持续履行社会责任，助力乡村

振兴和社会公益，2024年全年累计捐赠金额153.64万元。自2018年以来，已为内蒙古乌兰察布察右中旗捐赠总价值875万元的保险及资金支持，全力助推当地发展；公司也持续开展公益助学，自2020年起累计向福建、内蒙古地区贫困学生捐赠199.9万元助学金及学习物资，惠及773名困难家庭学子，以实际行动为他们铺就求学之路，传递社会温暖；面对台风“摩羯”，华安保险筑牢保障防线，聚焦主责主业，全力落实金融支持灾后重建责任，并向受台风影响的海航信管下属企业捐赠15万元，助力受灾企业尽快恢复生产；春节期间走访慰问困难家庭，连续第13年开展深圳市罗湖区困难家庭“一对一”帮扶慰问活动；积极参与“践行绿色公益 守护美好家园”系列活动，通过运动捐步、公益宣讲等形式，推动绿美深圳生态建设；组织参与深圳市“青骑兵”活动，提升社区居民金融素养和消费者权益保护意识，活动获得官方媒体多次报道，提升了公司声誉；通过持续开展“我为群众办实事”“党员亮身份”等党建公益活动，积极发挥党员先锋模范作用，也为构建和谐社会贡献华安力量；2024年，华安保险各地分支机构还通过义务献血、组织爱心车队“送考”、金融知识进校园、为户外工作者“送清凉”等形式，为社会积极奉献华安爱心。

### 三、深耕保险主业，护航国计民生

2024年，华安保险全年实现保费收入151.45亿元，向国家缴纳税费7.16亿元，全年为社会提供保险保障金额37.45万亿元。

车险保费规模 114.51 亿元，财产险保费规模 21.51 亿元，人身险保费规模 11.59 亿元，信用保证险保费规模 0.17 亿元，再保险分入业务 1.51 亿元，创新业务 2.14 亿元。截至 2024 年底，华安保险在售产品共计 3733 款，全国性产品 3501 款，覆盖机动车辆保险、企财险、工程保险、责任保险等 16 类险种。2024 年，华安保险以实际行动践行社会责任，积极融入国家重大战略，围绕金融“五篇大文章”，在服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革、推动绿色发展、助力民生保障等方面取得了显著成效。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了积极贡献。

### **（一）积极融入国家重大战略，发展责任险，承担社会责任**

华安保险积极回应责任保险在服务国家战略与社会治理方面的发展需求，致力于通过创新保险产品和服务，为国家经济发展和社会稳定做出贡献。公司不仅在传统保险领域持续发力，且紧跟时代步伐，不断探索和开发新的保险产品，以满足日益增长和变化的市场需求，公司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、雇主责任险在内的多种责任保险产品，助力行业普惠金融领域发展，旨在为不同行业和领域提供风险保障，帮助企业和机构更好管理潜在的法律风险，促进社会和谐与经济的可持续发展。

2024 年，华安保险为超过两万家的企业提供了安全生产责任

风险保障，总保额达到 826 亿元，涵盖了国家基础设施、“一带一路”建设工程、交通运输工程以及民生建设工程等多个领域；在处理医患纠纷方面，华安保险也通过为各地区不同类型的医疗机构提供医疗责任保险服务的方式积极化解矛盾纠纷，全年共计为 8114 家医疗机构提供了 21.4 亿元的保险保障；针对食品安全事故频发现状，华安保险为学校、餐馆、食品经销商等单位提供了超过 130 亿元的风险保障额度，以保障消费者健康和生命安全；在绿色金融领域，华安保险响应国家号召，为 329 家企业提供了环境污染保险保障，总额达 6.54 亿元，助力企业减轻经营负担，缓解政府管理压力。

## **（二）写好金融五篇大文章，持续助力经济社会发展**

### **1.科技保险**

华安保险立足保险主业，坚持把服务实体经济作为根本宗旨，聚焦国家重大战略、重点领域，不断丰富保障供给，扩大非车保障领域，全方位、多层次提供保障。2024 年，华安保险坚持服务科技产业，多点布局，在广东、广西、江苏、浙江、辽宁、内蒙古、青岛、安徽等地为 524 个省市县级产业园区提供了超 173 亿元的保险保障和风险减量管理，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。

聚焦于医药板块相关行业，华安保险先后开发药物临床试验保险、疫苗责任险等产品，并逐步将产品宽度延伸至高新技术企

业相关领域，构建起企财险、产责险、雇主责任险、环境污染责任险和航空保险等多层次科技保险产品覆盖。2024年，我司共为3700多家科技企业/个人提供风险保障约83亿元。

## 2.绿色保险

华安保险从绿色保险、绿色服务两个方面着手，以实际行动助力绿色经济发展，绿色保险业务覆盖环境风险和社会治理风险包含生态环境、清洁能源、基础设施、节能环保、清洁生产等领域，并提供新能源汽车保险、非机动车保险等绿色生活服务保障。2024年共为49.8万家绿色产业企业和个人提供风险保障金额4129亿元，赔付件数9.6万件，赔款支出4.24亿元。

根据监管部门“五篇大文章”要求，华安保险结合各地政策、汽车行业发展趋势、新能源汽车风险特点等，以服务客户为中心，从地域、品牌、车种等维度持续探索发展新能源汽车保险业务，通过趋势分析、风险研究、丰富风控工具、服务配套等，持续助推新能源汽车保险业务发展，为消费者“绿色出行”提供多元化的风险保障服务。2024年，华安保险新能源车专属商业保险保费规模突破4亿元，同比增长44.6%，共为17.14万台车辆提供了新能源汽车保险，提供风险保障额度为2976亿元。

华安保险始终坚持保险的人民性，2024年继续围绕中保协《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，持续推动车险服务质效提升，通过出单系统及流程智能化升级与运用、投保实名认证、投保便民服务、

车型车价等，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 2024 年 12 月底，车险线上化率为 89%，较 2023 年继续提升 5.2pt；车险电子保单替换率为 99.9%，较 2023 年继续提升 0.5pt；车险电子投保使用率为 93.4%，较 2023 年继续提升 6pt。

### 3.普惠保险

华安保险目前的普惠保险业务覆盖了财产、责任、人身等多个险种，提供家财险、责任险、企财险、工程险、意外险、健康险等多个产品，为老年群体、“三农”群体、少儿及学生群体、妇女群体、特定职业群体、部分地市医保参保人群和新市民群体等提供保险保障。2024 年，我司普惠保险共为 104 万个家庭、企业和个人提供风险保障约 32023 亿元。

### 4.数字保险

目前，华安保险的数字保险尚处于起步阶段，以网络安全财产损失类保险为切入点，通过从共方式成功参与网络安全综合保险业务，为科技型中小微企业提供保险保障人民币 200 万元，在 2024 年正式开启华安保险在数字保险领域的首次尝试。

## **（三）承保重大项目，支持国家重点项目建设**

2024 年，华安保险积极参与社会重点项目建设，先后承保了一批国家重点项目，为交通基建、民生工程、市政工程等在建项目提供超人民币 1678 亿元风险保障。其中，工程规模超 5 亿以上的项目共 47 个，主要包括广西隆安至硕龙高速公路、南水

北调中线核心水源区绿色建材生产线提升改造项目、西部陆海新通道(平陆)运河工程、广西平乐至荔浦公路、桂林至钦州港公路、新建延安至榆林铁路站前工程 YYZQ-6 标段、新建深圳至深汕合作区铁路(不含先期开工段)站前工程、苏州智造谷科技相城区智能建造装备项目等。华安保险还承保了国高网 G5612 大理至临沧高速公路、桂林至钦州港公路(永福三皇至柳州段)PPP 项目工程、新建潍坊至宿迁高速铁路临沂段站前工程 WSZQ-10 标段一系列基建工程的建筑施工人员团体意外伤害保险,助力客户防范化解重大安全风险,提供安全生产风险保障。

2024 年,通过临分分入方式,公司也参与了青岛胶州湾第二海底隧道工程、江西洪屏抽水蓄能电站二期工程、石家庄城市轨道交通 6 号线一期工程、深圳市城市轨道交通 20 号线二期工程,为基建工程提供风险保障,份额内保额达 32 亿元人民币。

这一年,华安保险还积极参与了包括华电集团、大唐集团、国家能源集团等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,华安保险也为 19 亿南方电网蓄能电站清洁能源资产提供了再保险保障。

#### **(四) 响应国家战略部署,服务实体经济发展**

为响应“一带一路”号召,华安保险于 2020 年加入中国“一带一路”再保险共同体,为“一带一路”相关的中国海外利益运营资产及在建工程提供稳定的再保险保障。

2024 年全年，“一带一路”再保险共同体累计承保项目 64 个，同比增长 56%；保障境外资产规模约 794.49 亿元人民币，同比增长 108%；实现保费收入 3531 万元人民币，同比增长 29%。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，助力国家“一带一路”建设。

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，2024 年共参与承保 8 个省份的 25 个惠民保项目，累计承保人数超过 674.5 万人，累计提供保险保障 3407.4 亿元，以此促进多层次医疗保障体系建设。

为助力边境贸易发展，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和服务，为临时入境客户提供交强险风险保障。2021 年至 2024 年，华安保险累计承保跨境车辆 4.7 万辆，累计承保保险金额 62.20 亿元。

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、深圳等地区的监管要求和地域优势，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。2024 年，共为 2400 多名跨境客户提供车险保险保障，风险保障额度为 31.6 亿元。

#### **（五）立足社会责任，深耕责任险种**

## 1、学贷险

华安保险自 2006 年首创国家助学贷款信用保险（以下简称“学贷险”），率先将保险机制引入国家助学贷款领域。学贷险充分发挥保险保障、风险管理和社会管理三大保险职能，在有效分担政府在助学贷款管理中的职责压力同时，也化解了银行的信贷风险，承担起贷款运作中最复杂的风险管理工作，实现多方共赢。

这一创新不仅填补了市场空白，更探索出一条更低成本、更高效的国家助学贷款可持续发展路径，为促进教育公平提供了市场化解决方案。在实践探索中，华安保险构建了独具特色的助学贷款风险管理体系，运用专业风控手段，将助学贷款不良率持续控制在优良水平，确保该模式可持续发展。这一创新模式展现出多重社会价值：一是通过风险分担机制，激发银行放贷积极性，使更多寒门学子获得教育资金支持；二是减轻了政府管理负担，实现了社会资源的优化配置；三是通过科技赋能和服务优化，提升了国家助学贷款的“便利性”和“可得性”。

十八年来，这一模式展现出强大的生命力。截至 2024 年底，华安学贷险已累计支持合作银行发放国家助学贷款 159.8 亿元，惠及 87 万名家庭经济困难学子。

## 2、保证险

为积极响应各级政府关于“保障农民工工资支付”的号召，切实发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能，聚焦农民

工群体，为保障农民工工资按时足额发放，华安保险于2020年推出农民工工资支付保证保险。用保险为农民工薪酬“兜底”，让农民不烦“薪”、不忧“薪”、不愁“薪”。截至2024年底，我司已累计为超过1200家建筑施工企业的1700余个工程项目雇佣的农民工工人提供了逾15亿元工资保障金额，更好支持当地民生事业的发展。

为响应中央和地方政府关于全面推广电子保函（保险）替代各领域的保证金的号召，华安保险创新研发出各款非融资性保证保险产品，如工程类保证保险、采购类保证保险、售电公司履约保证保险、旅行社旅游服务质量保证保险、单用途商业预付卡履约保证保险等，大大减轻了企业在缴纳保证金的资金负担。与此同时，华安保险也加大科技研发的投入力度，积极与各类政务服务平台进行系统对接，提升政务服务平台的电子化水平，进一步优化营商环境。

在科技赋能的助力下，华安保险加速与各级政府部门进行投标、农民工工资支付、采购/工程履约电子保函系统的准入对接。截至2024年底，华安保险在电子保函领域已对接覆盖6省份的13个人社平台的农民工工资支付保函系统、14省份64个公共资源交易中心投标保函平台。2024年线上平台累计保障农民工工资金额约6500万元，节省投标企业保证金金额约130亿元，帮助1.1万家企业减轻资金负担。

#### 四、以人民为中心，用心服务提升品牌认可

2024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，让每一笔赔款真正解决客户的燃眉之急，全年累计赔付支出108亿元。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，确保理赔迅速，及时服务客户及社会大众。2024年，公司直面台风“摩羯”“贝碧嘉”“格美”及雪灾等自然灾害，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65次，向广大客户发送服务信息285万条，发送防灾减损预警短信提示233万条，特案预赔案件4916件，预赔金额4923万余元。

为将社会责任融入理赔服务的每一个细节，2024年，华安保险通过视频查定、微信理赔和在线审核指导相结合的方式，对案情清晰、责任明确的小额案件进行快速处理。全年累计开展视频查勘服务30.9万次，第一现场查勘实施率达到98.42%，小额快赔服务进一步加速，南、北理赔作业中心累计服务客户88.1万人次。

直面灾害风险，以科技赋能风险减量管理，积极践行社会责任。华安保险持续升级完善智能风控体系，依托风控系统精准开展风险调查，精准识别高风险标的，深度筛查风险隐患。同时，深度融合物联网、云平台等前沿科技，实现风险的主动监控与智能干预，助力企业客户构建完善的风险防控体系。在2024年汛期与秋冬季来临前，华安保险精心组织、周密部署防灾减损专项行动，聚焦30个省市的重点区域，针对风险较高的567家企业客户安排风勘专员或委聘公估机构上门服务，提供专业防灾减损建议，为企业筑牢风险防线。同时，公司积极探索风险前置预防模式，充分利用微信公众号、腾讯视频号等新媒体平台，创新推出系列安全风险科普内容，以生动易懂的形式向广大客户普及风险防范知识，推动风险意识深入人心，切实为客户提供全方位、多层次的风险减量服务，以专业与责任守护客户安全。

## （二）提升客户服务体验，践行企业社会责任

### 1.提升车险伤残理赔服务质效

2024年，华安保险全力推进车险伤残分类管理项目，依托科学且专业的管理机制，精准破解行业难题，驱动理赔服务提质增效。针对车险伤残案件处理，公司构建起“伤残分类-简易自评-过程管控”的全流程精细化管理链条，致力于为事故伤者提供合理补偿方案，精准纾解其实际困难。同时，大力推行免鉴定理赔服务，累计服务8627人次，为伤者节省伤残鉴定费用约1725万元，伤残赔付时效大幅缩短72天，切实增强了客户的获得感，

推动客户满意度提升。

## 2.多渠道服务与客户沟通

公司设立了“95556”全国统一客服热线、“10100111”电话销售投保专线，并开通华安保险官方微信，同时在各分公司营业网点设置投诉角，多渠道倾听消费者声音。此外，在公司官方网站、华安保险 APP 客户端、保险保单上均明确公布公司接受消费者投诉的客服电话、通讯地址、电子邮箱等信息，确保消费者能够便捷地反馈问题和需求。凭借电销、网销、移动自助等新渠道与技术平台的有力支持，华安保险积极开发各类保险产品，致力于为消费者提供更加便捷、高效的保险服务。2024 年度，公司积极加强与客户的沟通交流，举办“总经理开放日”活动。31 家分公司共开展 2244 次总经理信访接待日活动，切实搭建起与客户沟通的桥梁。

2024 年 10 月，华安保险组织开展了为期一个月的“守诺厚行，服务臻善”第五届客户节，各地分支机构通过组织亲子游园、主题观影、出行守护、趣味答题等系列活动，线上、线下渠道全面发力，共计落地 200 多场客户感恩活动，覆盖近 200 座城市，吸引近六万名客户参与其中，华安保险也在期间认真倾听客户声音，以实际行动提升客户服务体验。

### （三）健全消保工作体制，切实保护金融消费者权益

2024 年，公司也高质量落实了消费者权益保护的相关工作要求，持续健全和完善公司的消保机制，全力推动总分消保管理机

制的有效运行，监管消保评价连续三年稳步提升。

### 1.抓关键机制落实

公司将“梳理完善消费者权益保护领域制度体系”和“持续提升投诉处理工作质效”列为年度工作重心，对消保制度的关键环节进行了全面的查缺补漏。制定下发了纠纷化解管理办法、个人信息保护实施细则、残障人士服务规范等多项重要制度，共发布了35份关键机制要求的文件，覆盖消保审查、消保监管评价、投诉处理机制落实以及消保内部培训等多个方面，同时还发布了15份消保方案通知类文件。公司高度重视投诉处理工作，明确重复投诉的处理流程，持续加强对投诉处理的过程管理，严格防范投诉升级和负面舆情事件发生。

### 2.推动重点项目落地

公司消委会周密制定年度消保计划，确保年度消保工作目标明确、重点突出且措施可行。切实履行监督检查职责，组织总、分公司开展了半年度消保审查以及年度消保监管评价，并实施了总、分公司消保专项审计，确保消保各项工作得到有效执行。2024年度，公司共开展服务审查36次，在服务类消保审查中提出13次实质性意见，为产品的优化和服务质量提升提供了有力支持。

### 3.强化投诉指标管控力度

根据《关于2024年保险业消费投诉情况的监管通报》（金消保发〔2025〕2号）中公布的数据，华安保险2024年投诉总量380件，在财产保险公司中排名11位。亿元保费投诉件数2.53

件/亿元，高于行业中位数 0.59 件/亿元，优于行业平均值 1.49 件/亿元（行业平均值 4.02 件/亿元），排名第 24 位；万张保单投诉量 0.21 件/万张，高于行业中位数 0.08 件/万张，优于行业平均值 0.08 件/万张（行业平均值 0.29 件/万张），排名第 24 位。

根据内部统计数据，华安保险接收到的监管转办投诉案件共 443 件。从投诉业务类别看，车险业务投诉案件 353 件，占比 79.68%；财产险业务投诉案件 32 件，占比 7.22%；人身险业务投诉案件 30 件，占比 6.77%；创新业务投诉案件 13 件，占比 2.94%；信保业务投诉案件 15 件，占比 3.39%；电商业务零投诉。从投诉案件分布情况看，投诉案件量占比在 5%及以上的机构为总公司、河北、内蒙古、广东、江苏、浙江分公司，投诉案件量占比在 3%（含）至 5%（不含）之间的机构为山西、上海、山东、青岛、湖南、安徽、江西、天津、河南分公司，投诉案件量占比低于 3%的机构为广西、福建、深圳、四川、吉林、辽宁、海南、陕西、大连、黑龙江、甘肃、云南、贵州、湖北、宁波、北京、重庆分公司。

#### **（四）构建线上“一站式”服务蓝图，提升服务的高效与多维度触达**

为更好满足客户对于移动端服务的偏好和期待，2024 年度，华安保险按照“公域+私域”相结合的运营规划思路构建线上服务蓝图，逐步实现从单一电话触达到多维多平台触达，借助服务触达能力的提升，构建客户私域生态，满足客户更全方位的服务

需求。在公域端（官网、APP、公众号、短信），开展智能机器人功能优化及驯化，平台服务流程优化，提升机器人交互有效性，扩充其业务承载能力，机器人互动自助率从 51.73% 提升至 63.30%。在私域端（企微、微信）启动企微在线受理平台项目建设工作，定期向公司用户群体收集真实体验反馈，以期共同完善在线服务工作质量，不断提升客服体验。截止 2024 年 12 月底，华安保险的企微平台客户承载总数 78354 人，月度人工平均首响时效从 13.02 秒缩短至 8.21 秒。同时，2024 年，公司也正式组建线上专属客服组，成功承接线上售后服务支持工作，服务受理时长从 5\*8 小时逐步延长至 7\*8 小时。

## **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**

2024 年，华安保险共计组织召开股东会 4 次、董事会 11 次、监事会 9 次、董事会专门委员会 31 次，及时审议 100 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）持续加强洗钱风险防控，深化反洗钱文化建设**

2024 年，华安保险继续深入实践全面落实“基于风险”的管理理念，多方联动，多措并举，围绕强化系统的应用支撑、内控制度与流程建设、反洗钱客户信息与数据治理、洗钱风险监测与评估、内部监督检查与考核、反洗钱合规文化建设等方面纵深推

进，推动反洗钱各项工作取得积极成效，反洗钱工作的内驱动力不断提高，反洗钱履职的有效程度也获提升。

一是持续推进反洗钱信息系统建设，重点开展客户身份基本信息要素标准化建设，核心、理赔系统及周边出单平台反洗钱三期功能改造，反洗钱系统功能优化，强化科技对反洗钱工作的支持力度，不断提升系统管控能力；二是持续建立健全反洗钱内控制度体系，先后印发《大额交易和可疑交易报告管理办法》《反洗钱信息安全保护工作管理办法》《反洗钱工作考核管理办法》《客户洗钱和恐怖融资风险分类管理办法》等制度；三是以风险为本，多维度开展洗钱风险评估，包括开展年度洗钱和恐怖融资风险自评估，产品洗钱风险评估，以及年度可疑交易报告情况分析；四是牢牢紧握“工作考核、专项审计、现场检查、自查自纠、指导帮扶”五大抓手，打好考核监督组合拳；五是深学广宣，以月度为单位将反洗钱资讯编入面向全体员工的《合规简讯》，宣导反洗钱理念，形成反洗钱宣传常态化、长效化机制，2024年度刊发11期，内容涵盖总、分公司反洗钱工作速递、监管动态与反洗钱热点追踪、政策法规解读与理论研究等。通过在全辖范围内开展反洗钱知识竞赛、短视频评比、反洗钱课程学习等活动，全面营造浓厚反洗钱文化氛围。

### **（三）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。2024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**

通过主动管理风险，华安保险在2024年度持续追求效益、风险与资本的均衡和匹配，追求长期可持续发展，持续完善并执行稳健审慎的风险偏好。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**

2024年，华安保险积极投身保险行业的研究工作中，加强与同业的交流，深度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（2023）》《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,公司申报的《中小财产险公司改革化险与高质量发展研究》入选深圳经济特区金融学会2024年度重点研究课题,为行业发展建言献策。此外,公司立足行业发展前沿,围绕财产险行业变革、监管政策演进、保险科技创新以及金融服务实体经济等重大议题,在系统内持续开展专项研究,通过理论与实践探索相结合的方式,为企业可持续发展积蓄动能。

## (二) 持续发力科技创新, 助推公司经营发展

2024年,在持续推进以信创、云原生、分布式等技术的集成创新基础上,华安保险加大对大数据、AI等新技术的预研与应用深度,增强数据能力建设,自研华安AI大模型平台,赋能多个应用场景,积极发挥新质生产力作用。

### 1. 增强数据可视化能力建设, 深化数据应用, 释放数据价值

2024年,基于大数据平台离线、实时计算体系,公司建设PC端、移动端、大屏端等多种数据可视化平台,通过规模与质量指标、数据真实性指标、滚动统计等方式,客观反映业务经营情况,实现险企业经营数据全面、真实、及时触达,升级作业及管理方式,以科技力量赋能险企决策:一是在PC端上线一站式数据分析平台,含综合域经营日报、月报、业务快讯,客服域6个数据看板,9个数据模型,集中出单3个数据看板;二是在移动端上线数见平台,含经营日月报、实时快讯、客服日报,重视成

本及数据真实性指标，科学统计业务数据，同比环比、滚动统计，实现机构下钻及敏感权限控制；三是在大屏端上线 3 大类 12 个实时大屏，涵盖视频作业、两核作业、机构经营数据，及时掌握经营作业情况，利用数据更加精准赋能决策与业务人员，不断提升管理效能与水平，提升作业效率及客户满意度。

## 2.建设基于知识库的“问津”大模型中台，试点合规助手

基于开源、自研相结合的方式，华安保险于 2024 年自建“问津”大模型中台，实现对大模型技术的低成本探索及创新，在合规条线试点落地合规助手。险企合规条线面临大量合同审核、法律法规查阅、合规意识难普及等工作痛点，华安保险通过整理构建由外法、内规、解读三大内容形成的智能信息库，利用算法模型形成强大的智能检索功能，内置聊天机器人至企微移动端和 PC 端，针对用户提出的问询，输出检索后的精准答案。通过“你问它答”智能化交互的方式，有力普及企业内部的法律法规基础知识，减轻合规工作者文档查阅量，提升全员合规意识。

## （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

2024 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、中国人民银行等上级监管部门统一安排部署，完成各项行业性主题宣传项目，内容涵盖消费者权益保护、金融保险知识科普、金融风险提示、反洗钱、防诈骗及非法集资等宣传。

“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 920 场，活动触及消费者 145.25 万人次；“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 476 场，带动近 5000 人次参与线下“7·8 奋力前行”健步走活动，开展“保障在身边 服务‘听’得见”主题开放日活动，邀请华安客户、合作伙伴及媒体代表一同走进 95556 热线中心，了解保险话务服务背后的运营体系，感受热线电话另一头座席人员的日常工作；“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近千场，发布原创金融消费风险提示信息 92 条，活动共触及消费者 124.2 万人次，公司在官网、APP 开设并不断更新“消费者权益保护专栏”，发布风险提示 11 篇、以案说险 9 篇，同时利用微信公众号、APP 推送消保教育主题推文 19 篇，形式多样地普及金融知识，提高公众风险防范意识，切实保障消费者权益。结合“国际消费者权益保护日”“全民国家安全教育日”“开学季”“中秋节”“全国法制宣传日”等重要节点，公司也开展了反洗钱系列宣传，在职场、乡村、社区、校园等场所开展集中性宣传 3380 场次，宣传受众 17.8 万余人次。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，在 2024 年 78 保险公众宣传日宣传中，华安保险也被中国保险行业协会评为“通报表扬一类单位”。

## 七、关注企业员工成长，潜心搭建发展平台

## （一）创新培训项目形式，凝心聚力，共谋发展，提升队伍整体战斗力

2024年，华安保险组织开展十二期高中级研修班，总公司各部门班子、分公司经营团队，大部分三级机构班子，以及总分公司中级干部、骨干员工等近800名关键岗位员工齐聚深圳总部，通过平均每期4天4晚的课程学习与主题研讨，统一思想、凝聚共识，在新形势下重塑“新认识”，建立“新规矩”，通过智慧共创、群策群力破解华安保险经营困境及实际挑战，共产出研讨成果176份，分享交流460余份机构经营管理案例及64个典型案例，深度思考险企经营，促进分支机构风控、服务能力提升；持续推动员工能力提升，通过内化外部专业课程《职场魔方》，帮助员工快速适应职场环境、提升职业技能和竞争力，2024年通过15场“探索期”巡回授课，培养内部认证讲师10名，帮助近500名初入职场的员工转变思维，提升工作技巧和方法；公司通过定期举办“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。

## （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）优化完善公司薪酬管理体系，强化考核联动，确保激励相容**

建立与经营考核相协同的薪酬激励机制，引导全体员工聚焦核心经营目标，从薪酬激励上确保核心干部的经营责任有效落实，实现薪酬激励与考核强关联；同时围绕经营核心指标优化薪酬激励规则，确保价值贡献与薪酬激励回报相匹配，持续激发全体员工的价值创造积极性。

完善相关薪酬管理机制，包括修订《华安财产保险股份有限公司薪酬管理办法》《华安财产保险股份有限公司员工薪酬发放管理细则》，制定《华安财产保险股份有限公司经营管理层绩效工资发放实施细则》《华安财产保险股份有限公司后台员工绩效工资发放实施细则》等。明确优化各项薪酬发放标准、薪酬管理要求和绩效薪酬激励约束要求，确保薪酬管理合法合规，激励与真实业绩相匹配、防范激进经营行为和违法违规行为。

### **（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**

2024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。2024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员工慰问活动：包括“三八妇女节”“父亲节、母亲节”慰问关爱活动、防暑降温慰问，华安保险第十五届61亲子活动，以及端午、中秋、春节温暖行动慰问等，对外派干部及重疾、特困员工表达企业关爱。同时，公司不定期开展网球和篮球等多种文娱活动，公司总部设置健身房，鼓励员工加强体育锻炼，各地分公司持续开展各具地方特色的各类员工文体团建活动，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、爱党爱国、昂扬向上的企业文化氛围，2024年，公司党委、工会联合举办“同心谋发展，力行筑华章”第九届员工趣味运动会，并在国庆期间组织开展“庆祝

新中国成立 75 周年”系列文化活动，参与“深圳金融故事”征集活动，充分展现华安人爱党爱国、团结奋进的精神风貌，也为公司的健康可持续发展注入内生动力。广西、江苏、内蒙古、甘肃等地分公司及分支机构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，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。