

永安财产保险股份有限公司

**CSR** 2017  
社会责任报告



## 一、公司概况

1996年9月28日，永安保险公司在西安成立。公司主要股东有延长石油集团、上海复星集团、陕西有色集团等。截至2017年底，公司注册资本金30.09亿元，总资产131.01亿元，净资产47.52亿元，在23个省、自治区、直辖市设立分公司27家，航运中心1家，中心支公司181家，支公司341家，各类分支机构975家，员工约一万名。

开业至今，永安保险公司积极履行保险经济补偿、资金融通和社会管理职能，努力实践“为客户创造满意，为股东创造财富，为社会创造价值，为员工创造机会”的企业使命，截止2017年底，公司累计实现保费收入865.68亿元，向各类保险客户支付赔款487.58亿元，缴纳税费112.38亿元。在“蛟龙号”深海遨游、“嫦娥一号”及“亚太六号”等卫星发射、空警2000预警机试飞、青藏铁路、珠峰探测、南极科考、西安/成都/大连地铁建设、广州白云机场、中石油、中国移动、延长石油、南钢集团等一系列大型项目及企业的财产险保险服务工作中，永安保险公司都交出了令人满意的答卷。

## 二、高度重视保障股东权益，积极维护投资者关系

### （一）不断完善公司治理结构

充分发挥公司股东大会和董事会治理职能，为公司科学决策、科学发展提供有力保障。不断加强制度建设，健全内

部约束和责任追究机制，完成新任董事的聘任和第五届董事会各专业委员会组成人员调整工作，促进专业委员会职能进一步发挥。加强与公司股东、董事的沟通，积极协调各方关系，形成发展合力。

报告期内，公司共召开股东大会 3 次，包括年度股东大会 1 次，临时股东大会 2 次，其中现场会议 1 次，通讯会议 2 次，共审议议案 11 项，听取汇报 3 项。

报告期内，公司共召开董事会 19 次，包括 4 次定期会议，15 次临时会议，其中现场会议 12 次，通讯会议 7 次，共审议议案 75 项，听取汇报 21 项。

报告期内，公司召开监事会 4 次，包括 3 次定期会议，1 次临时会议，共审议议案 10 项，听取汇报 15 项。

## **(二) 依法合规进行信息披露，保障利益相关方权益**

信息披露是公司股东、董事、监事、行业监管以及政府主管部门了解公司经营管理和其它相关情况的重要途径。公司严格按照监管规定及时、准确、真实地编制《公司 2017 年度信息披露报告》，2018 年 4 月 30 日前在《中国保险报》及公司网站上予以发布，并报送中国保险行业协会；及时发布临时信息公告，完善信息披露板块内容，对公司董事、监事及高级管理人员简历情况、公司注册资本变更、重大关联交易、季度偿付能力报告摘要等信息及时进行信息披露；2017 年，公司共编辑《永安简报》100 期，内容包括公司经营情况、行业信息、监管动态、股东新闻和分支机构风采等多元化信息，及时向股东、监管部门及有关方面报告公司情况。

## **(三) 维护投资者利益，倾力回报社会**

公司十分重视为股东创造价值，注重以优良业绩回报股东和社会。2017 年公司保费收入 84.33 亿元，净利润 3.06 亿元，投资收益 8.28 亿元，净资产收益率 6.35%。

### **三、创新客户服务方式 不断提升客户体验**

#### **(一) 创新理赔服务模式，不断提升用户满意度**

1、创新理赔后台实行 24 小时工作制。为了加快结案速度，提升理赔服务质量，理赔服务中心创新理赔后台自 2 月起实行 24 小时工作制，有效提升了案件各环节处理速度，

为广大客户提供了更加快捷周到的理赔服务，进一步提升客户满意度。

2、加大服务创新力度，大力推广微信理赔。通过微信自助理赔的推广应用，实现了远程查勘定损、快速理赔、小额理赔索赔单证“多合一”以及理赔全流程透明化，极大提升了理赔服务效率和客户服务体验。2017年超过82%的车险案件通过微信理赔处理，有效缩短支付周期，提升了工作效率。

3、应用“互联网+”技术，集理赔、移动作业、查勘员管理等功能为一体的“永安通”APP系统于2017年6月试点，9月全国上线。已有700多名永安理赔人员、95%以上的小额车险案件通过“永安通”实现在线处理，提高案件处理时效。



## **(二) 不断开发新产品，满足客户保险需求**

1、稳增长方面。2017 年公司新开发报备保险产品 433 个（54 个主险和 379 个附加险），为公司业务发展和参与社会管理职能提供有力的产品支持。

2、科技创新方面，利用当前合作平台技术和数据，推出了永安航班延误保险（2017 版）。

3、助推脱贫攻坚方面，对接地方特色优势农产品和精准扶贫需求，推出助推脱贫攻坚相关产品 21 个，为产业扶贫项目保驾护航。

## **(三) 贯彻“永安-永远为客户着想”的服务理念，切实保护消费者权益**

一是抓好投诉工作。通过问责促进前端工作的改进。二是做好“3·15”保险消费者权益保护各项活动。要求各级机构精心组织，持续开展总经理接待日活动，及时解决消费者的合理诉求，消除片面认识，树立良好的行业形象。三是各机构有序开展营业场所日常宣传工作，通过设立宣传栏、悬挂横幅、播放宣传短片等，开展形式多样的宣传活动。通过以上工作，力求消费者权益保护工作取得实效。

## **四、以人为本，致力员工人文关怀**

人才是公司发展的决定因素，公司将每一位员工视作公司发展的宝贵财富，让其在公司快乐工作、健康生活，充分保障其工作的权利、提升的权利，实现员工与公司之间的共



赢和共同发展。截至 2017 年 12 月底，公司共有员工 9677 人，其中，女员工 4977 人。

### **（一）重视员工诉求，听取民主意见**

1、召开职工代表大会。2017 年 3 月 27 日，公司召开了第二届第一次职工代表大会，139 名职工代表和公司机关中层以上管理人员、分公司班子成员、分公司机关中层管理人员共 161 名特邀代表参加了本次会议。会议审议通过了公司《2016 公司经营管理工作报告》，听取了公司职工持股计划。通报了公司制定的“十三五”发展规划，通过召开职工代表大会，统一思想、坚定信心，激励广大员工努力开创公司工作新局面。

2、开展献计献策活动。为了鼓励员工参与公司民主管理，激发员工在工作的积极性和创造性，发挥聪明才智，集思广益，群策群力，推动公司健康快速发展，2017 年公司组织开展了“爱企业、献良策、做贡献”的主题活动，组织和引导全体员工积极参与公司的民主决策、科学管理和民主监督，拓宽建言献策渠道，提高公司经营管理水平。

### **（二）关注职业发展，引领员工成长**

加强人才梯队建设工作，规范后备人才梯队培养工作，加强发掘培养新管理人员及核心骨干，解决公司关键岗位一旦发生空缺给公司日常经营管理工作带来的负面影响。同时开展各种不同形式的多样化培训，提升员工整体素质。

### **(三) 组织评先评优，发挥榜样力量**

1、“五一”期间，组织开展了公司“爱岗敬业标兵”“优秀工会干部”“先进基层工会”评选工作，共奖励“爱岗敬业标兵”55名、“先进集体”20名。通过评优奖优，提高了员工的自豪感及荣誉感，进一步营造“学先进、赶先进、争创一流业绩”的良好氛围，发挥榜样作用，更好地调动广大员工的工作积极性和创造性。

2、组织开展“文明家庭”与“家风家训”征集评比活动。把评比“文明家庭”与“家风家训”征集活动有机结合、相互促进，大力弘扬中华民族家庭美德，引导公司员工家庭成员互爱、诚信、宽容、勤俭、和睦，培树家庭文明新风。公司7个家庭的“家风家训”被评为陕西省国资系统“优秀家风家训”。

### **(四) 组织文体活动，致力人文关怀**

1、组织开展了以“提升综合素质，建学习型企业”为主题的第二届“书香伴我行”职工读书活动。经评选，公司共表彰了4个“书香单位”，13名“读书达人”。活动丰富了员工精神文化生活，展示了才华和风采，引导员工多读书、读好书，不断提高文化素养，用阅读净化心灵，吸取智慧，凝聚力量，推动公司更好发展。

2、“三八”国际妇女节前，各机构组织女职工开展丰富多彩的活动，倡导健康生活，快乐工作的理念，让女职工们



度过了愉快又健康的节日，充分激发广大女职工爱岗敬业、创新工作的积极性。

3、组织主题为“激发活力，勇攀高峰”的公司总部登山比赛活动。公司总部一年一度的登山比赛是独具企业文化特色的健身活动，既锻炼了身体，又磨炼了意志，陶冶了性情，同时也为员工提供了一个相互沟通交流的平台，进一步增强了公司的凝聚力和员工的集体归属感。



4、组织开展夏季送清凉活动。为切实做好安全生产和夏季防暑降温工作，提高广大职工的安全意识，各分公司紧紧围绕夏季安全生产、防暑降温和职工工作生活环境及饮食卫生状况等内容，开展了形式多样的暑期送清凉、送健康、送安全活动，把清凉送到岗位，把关怀送到了职工心坎。

## 五、扶贫助困，积极开展公益活动

2017年，公司积极支持教育助学、养老医疗、扶贫帮困，孤残帮扶等社会事业，鼓励员工开展各类志愿服务。特别是积极落实国家和保监会要求，紧紧围绕扶贫保险产品和服务、保险助学、保险公益和保险教育扶贫等为重心，积极完成助推脱贫攻坚工作任务。

（一）借“3.15”、“7.8 全国保险公众宣传日”等活动契机，加强保险宣传，同时加强诚信教育。通过摆放宣传展板、悬挂横幅、发送短信、设立展示台和咨询台等形式，引导广大消费者了解保险。



### （二）开展志愿者献爱心活动

1、在“六一”国际儿童节来临之际，永安保险公司总

部志愿服务队以“关爱成长 放飞希望”为主题，到公司“两联一包”扶贫村——澄城县冯原镇中心小学，为冯原村 12 户 16 名孩子送去了书包和学习用品，勉励孩子们要勇于面对暂时的困难，树立良好的生活信心，保持积极向上的学习态度，心怀感恩，努力学习，立志成才。

2、5月7日，在大连保险行业的统一组织下，大连分公司5名志愿者参加了“大连保险业‘眼界+公益’百名孩子看大连”系列扶贫公益活动。志愿者带领来自普兰店贫困家庭的孩子们游览了星海广场、参观了大连自然博物馆，并走进了东北财经大学校园感受校园气息。让孩子们进一步了解大连，开拓视野，感受来自保险业大家庭的温暖。

### **（三）积极开展扶贫攻坚工作**

1、加强组织领导，深入推进脱贫攻坚工作。公司成立了以董事长为组长的保险业助推脱贫攻坚工作领导小组，同时下辖所有分公司均成立了由分公司一把手挂帅的扶贫工作领导小组，确保保险业助推脱贫攻坚工作顺利推进。2017年公司董事长2次带队赴定点帮扶村了解扶贫工作。

2、加大资金投入，助推脱贫攻坚工作取得新成效。为商洛地区2万名贫困家庭提供意外伤害（死亡）保险，保额20亿元，保费25.6万元；向榆林佳县乔家枣坪村等自然村539名建档立卡贫困家庭人员赠送“贫困家庭人员公共交通工具意外伤害（死亡）保险”，总保额5390万元；投入13



万元用于澄城县冯原村产业帮扶，2017年帮扶村已顺利“摘帽”，脱贫19户62人。

3、发挥保险专业优势，理赔服务向贫困农村保户倾斜。理赔服务突出“主动、迅速”原则，第一时间将预付赔款倾斜农村保户，为三农发展的保驾护航。同时努力建立健全基层服务网络，打通保险服务农户的“最后一公里”。



## 六、坚持绿色发展，助力环保公益

作为金融企业，公司发展具有低排放、低污染、低能耗的特点。尽管如此，公司也在不断培养环保意识，爱护绿色家园。一是制定节能降耗政策，认真落实节能责任，实现绿色运营；二是加强员工教育，在全公司范围内倡导低碳行为，提高全体员工节约资源、保护环境、绿色发展的意识；三是下班后关闭所有电器的电源，避免能源浪费；四是充分利用现代化电子网络技术，进一步完善全国视频会议系统的建设，

减少旅行，既降低了办公成本，又提高了工作效率；五是公司不断完善 OA 办公系统、邮件系统、微信平台等信息工具，实现办公无纸化，节省纸张耗费、通信费用和邮寄费用，积极推进节约型社会建设；六是在公司办公楼及营业场所的装修、维护和管理上，注重选用节能的照明系统和其他用电设备。

公司相信，如果每个企业、每个部门、每个家庭都能发挥出各自节能减排的积极性，生态文明和绿色发展的理念将融入到我们日常生产、生活的点点滴滴中，环境也将得到大的改善。

## 七、公司荣誉

（一）2017 年公司荣获了中国保险业“7.8 公益扶贫贡献奖”。

（二）被陕西省脱贫攻坚指挥部评为“陕西省助力脱贫攻坚良好企业”。

（三）中央财经大学中国精算研究院组建的 2017 年度中国保险公司竞争力与价值成长性评价专项课题组组织评价的“2017 年度中国市场竞争力十佳保险公司”、“2017 年度中国价值成长性十佳保险公司”评选中，永安保险分别入选保险市场竞争力十佳保险公司和价值成长性十佳财险公司。连续 3 年入选中国价值成长性十佳保险公司，首次入选中国市场竞争力十佳保险公司。

（四）永安保险晋城中支被授予陕西省先进集体荣誉称号。

（五）在由烟台市保监分局、保险行业协会共同发起的烟台保险业履行社会责任先进单位、先进个人评选活动中，山东分公司烟台中支获“履行社会责任贡献单位”荣誉称号。中支开发区营销服务部李希斋经理被授予“热心公益先进个人”。

回顾 2017 年，我们取得了一些成绩，但股东的期许、客户的嘱托、社会的希冀、员工的企盼，都是我们继续前行的动力，永安保险将以开放的姿态丰富经营智慧，以积极的举措解决社会问题，在发展中促转变，在转变中谋发展，为实现经济、社会、环境协调发展和实现生产发展、生活富裕、生态良好的目标而努力，在构建和谐社会、履行企业公民责任发挥更大、更积极的作用。