

永安财产保险股份有限公司

2020 年度社会责任报告

关于本报告

报告范围

报告的时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

报告的组织范围：永安财产保险股份有限公司（以下简称“永安保险”、公司）

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告参考标准

本报告在参考中华人民共和国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）基础上进行编制。

报告信息及数据说明

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。

本报告中数据不含永安保险销售（上海）有限公司。

本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式

永安保险管方网站：<http://www.yaic.com.cn/>

董事长致辞

2020年极不平凡。在新冠疫情和车险综合改革等多重因素影响下，我们担当作为，积极应对，有效履行了服务社会的责任，保障了全体股东的合法权益，维护了广大员工健康和职场安全。

过去一年，共同度过的分秒点滴，一幕幕画面令人百感交集。所幸，在这个不寻常的一年，我们始终在一起。

我们在一起，抗击疫情。新年伊始，八方星夜驰援武汉，陕西省国资委系统援鄂医疗队白衣执甲，逆向而行，永安保险及时守护，提供后援保障，被凤凰新闻、陕视网等媒体广泛报道；疫情发生后，公司驻村干部、志愿者冲锋在前，为保一方安康，殚精竭虑，贡献力量；公司紧急启动线上办公模式，开通理赔绿色通道，确保客户服务畅通。平凡铸就伟大，每个人都了不起！我们在一起，“一个人为一个壮胆，一群人为一群人拼命”！

我们在一起，守望相助。“黑天鹅”“灰犀牛”，或许是2020年出现最多的词汇，风险如影随行，我们不知道意外何时会降临，但当你陷于困顿，永安从不缺席。2020年，永安保险赔款支出63.3亿元；疫情期间，捐赠保险保额47.4亿元，捐款42.3万元，捐赠物资折合人民币39.5万元。每一

张保单都是一份缄默的守护，每一次赔付都是一种责任担当，让灾后可以重建，事故后少些担忧，患病后可以有尊严地生活。我们在一起，风雨共担，休戚与共。

我们在一起，共同成长。坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导，按党中央的部署办，按习近平总书记的指示干，把“两个维护”化作实际行动。近年来，永安保险积极探索混合所有制企业抓党建促发展新路子，党的建设与经营工作“一体两面”、深度融合、同频共振，党的建设、公司治理、经营业绩等各项工作都取得了长足进步，“十三五”圆满收官，“十四五”良好开局。我们在一起，共创美好未来。

我们在一起，奋进永安。2021年，是中国共产党成立100周年，是“十四五”开局之年，也是全面建设社会主义现代化国家新征程开启之年，新阶段、新理念、新格局。永安保险将持续创新转型、科技赋能，充分发挥保险业经济“减振器”和社会“稳定器”作用，全面提高保险消费者的获得感和满意度，更加深入地融入社会风险管理，更好地服务于人民对幸福生活的向往。我们在一起，汇入时代洪流，吹响奋进号角。

大江大河，山海有情；山河无恙，奋进永安；保险向善，与你同行！

永安财产保险股份有限公司党委书记、董事长：陶光强

目 录

一、关于我们.....	6
(一) 公司概况.....	6
(二) 企业文化.....	8
(三) 实质性议题与相关方参与.....	10
(四) 公司 2020 年获得荣誉.....	10
二、对股东.....	11
(一) 公司规模.....	11
(二) 公司治理结构进一步完善.....	12
(三) 依法合规披露信息.....	14
(四) 公司风险控制能力不断增强.....	15
(五) 切实维护投资者利益.....	15
三、对客户.....	16
(一) 客户结构分析.....	16
(二) 产品供给更加丰富.....	17
(三) 购买渠道更加便捷.....	18
(四) 理赔服务优质高效.....	19
(五) 充分保障消费者权益.....	24
四、对员工.....	27
(一) 依法保障员工权益.....	27
(二) 培训提升员工活力.....	27
(三) 不断激励员工成长进步.....	28
(四) 员工薪酬正常增长机制建设情况.....	29
(五) 员工福利保障情况.....	29
(六) 体现人文关怀.....	30
(七) 员工参与企业民主管理和监督.....	31
(八) 文化活动丰富多彩.....	32
五、对社会.....	32
(一) 疫情无情 大爱永安.....	32
(二) 发挥保险保障功能.....	33

（三）为国家建设添砖加瓦.....	35
（四）增进社会信用.....	36
（五）促进社会就业.....	38
（六）助推脱贫攻坚.....	38
（七）促进环境保护和绿色发展.....	40
六、对行业.....	42
（一）维护行业大局，依法合规经营.....	42
（二）积极参与行业合作.....	44

一、关于我们

(一) 公司概况

1. 文字内容、图片

1996年9月28日，在中国经济改革开放的大潮中，永安财产保险股份有限公司在西安成立。公司目前为国有资本控股企业，主要股东为延长石油集团、亚东杉控创业集团、上海复星集团、陕西有色集团等，公司注册资本金30.09416亿元。截至2020年底，公司共有各类分支机构1012个，全资销售子公司1个，在职员工13172人。其中，在全国23个省、直辖市、自治区设有省级分公司23家、计划单列市分公司4家、航运保险运营中心1个、中心支公司194家、支公司385家、营销服务部及营业部405家。

与此同时，公司积极拥抱互联网，引入了移动互联技术。公司创新销售服务模式，实现保险产品的人际传播并形成引流效应。公司微信理赔、远程定损、“永安通”APP等创新理赔服务也趋于成熟，是公司提高理赔服务质效的有力保障。

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，累计实现保费收入1193.69亿元，向各类保险客户支付赔款666.27亿元，缴纳税费156.50亿元。2020年12月24日，陕西省企业家协会发布“2020陕西百强企业”名单，公司再次入选，

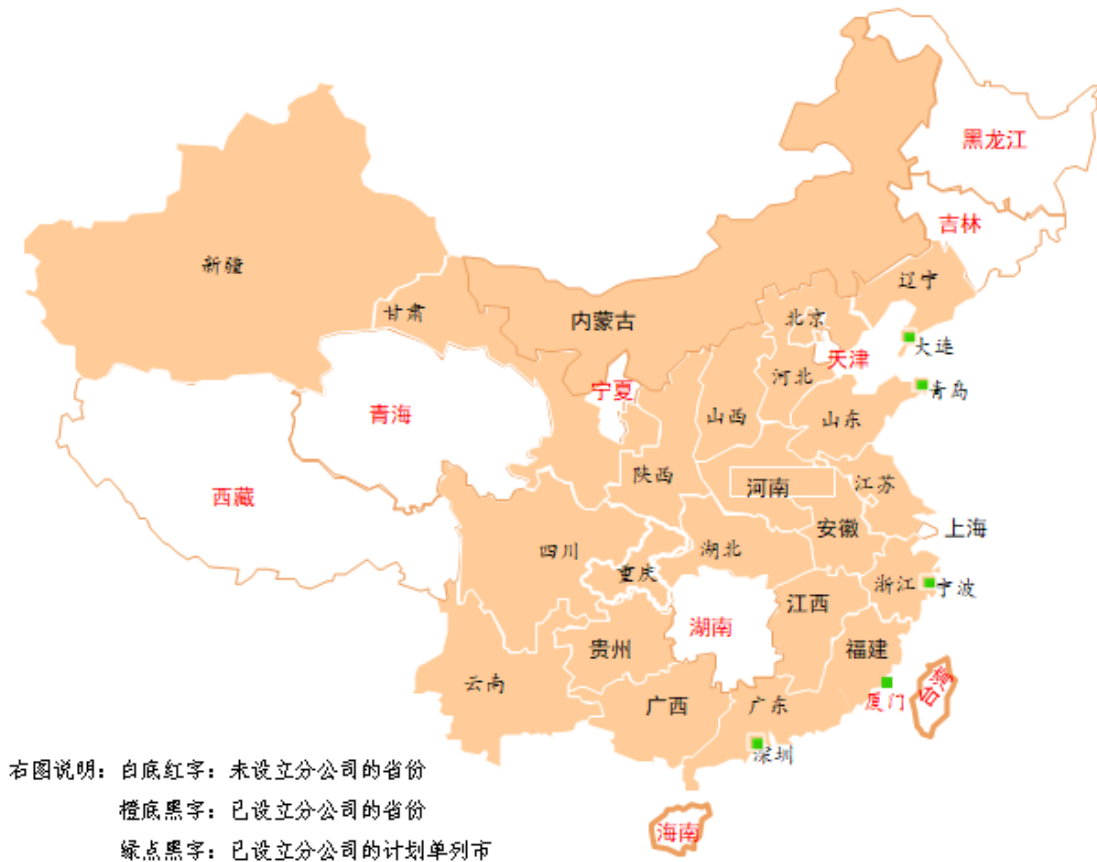
名列第 35 位，较 2019 年上升 7 位。

为了充分发挥服务社会的保障功能，在立足内部挖潜、提升品质和服务的同时，公司先后与中国农业银行等商业银行总行建立了战略合作关系，与全球数十家再保公司及国际四大会计师事务所等专业机构展开合作，增强了服务社会、保障经济建设的能力。

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。

展望未来，公司将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在中共陕西省委、陕西省政府坚强领导下，锐意进取、团结奋斗，努力探索具有永安特色的发展道路，抓住未来保险发展的黄金机遇期，夯实发展基础，创新发展模式，做强传统市场，开拓新兴市场，将永安保险打造为服务一流、具有持续盈利能力、在局部领域具有核心竞争力，国际知名、国内一流的保险集团公司。

2. 机构分布图



(二) 企业文化

1. 公司徽标及其内涵

公司自成立初期，就建立了永安特色的企业文化。公司徽标采用了兵马俑布质护颈的形状作为公司徽标的造型，象征着永安保险的行业功能和力争行业领先的奋斗目标；同时，以永安保险公司英文的第一个字母“Y”正写和倒写的字母“A”变形而来，形似一颗光彩夺目的钻石，磨砺千年，终获得大自然的精华，恒久尊贵，辉耀华夏，象征着永安保险扎根于西部沃土，实现对客户的永久保护。

2. 企业精神

企业精神：诚信、创新、敬业、和谐

诚信——诚信铸就品牌

创新——创新赢得未来

敬业——敬业创造价值

和谐——共同事业追求

3. 企业使命

企业使命：为客户创造满意；为员工创造机会；为股东创造效益；为社会创造价值。

4. 服务理念

服务理念：永安——永远为客户着想

5. 员工行为规范

员工行为规范：格物致知，知行合一；己所不欲，勿施于人；正心修身，和而不同。

公司企业文化由三个层次构成：

一是表面层的物质文化，是公司的“硬文化”。包括司容、司貌、招牌、门面、办公职场外观内置、保险产品、查勘车辆外观配置等等；

二是中间层次的制度文化。包括公司各项规章制度和纪律等等；

三是核心层的精神文化，是公司的“软文化”。包括公司的社会形象、各种表彰奖励、各类会议、文艺娱乐活动、行为规范、员工价值观念、个人素养和优良传统等等。

近两年，公司企业文化和社会形象不断改善和进步，对

职工有着极大的鼓舞作用，使得公司职工产生强烈的荣誉感和自豪感，大家会加倍努力，在 2020 年只争朝夕、不负韶华，用自己的实际行动去维护公司的荣誉和形象，为创造永安的美好未来而不懈努力。

（三）实质性议题与相关方参与

为更好地履行对相关利益方的社会责任，我们对与公司发展关系高度密切的政府、股东、客户、员工等相关利益方加强了沟通，最大程度了解、满足其合理的愿望和诉求。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
政府与监管机构	合规、发展、质量	请示、报告、咨询
	服务社会民生	产品备案、申报与审批
	支持实体经济发展	会议与文件
股东	又好又快发展	股东大会
客户	更适合的产品	需求调查与客户建议
	方便快捷的服务	服务流程优化与服务回访
	权益与隐私保护	95502 客服专线
员工	职业生涯发展空间	公司愿景设计与市场地位提升
	心情舒畅的工作氛围	职代会与日常沟通
	公平考核	考核办法听取员工意见
	提高薪酬福利	提升公司业绩回馈员工

（四）公司 2020 年获得荣誉

1、荣获中国保险行业协会 2019 年度保险公司法人机构经营 A 类评价级别。

2、入选陕西省企业家协会“2020 年陕西百强企业”，位列第 35 位。

3、“云上意健险”荣获 2020 年中国保险线上化技术应

用优秀案例一等奖。

4、“意健险核心业务系统”荣获 2020 年中国保险线上化技术应用优秀案例二等奖。

5、荣获中国人民银行西安分行“2019 年度金融业机构信息管理工作”先进单位称号。

6、“2020 年延安苹果冻灾赔案”荣获《中国银行保险报》2020-2021 年度中国保险影响力赔案。

二、对股东

2020 年，受新冠肺炎疫情的影响，公司一季度业务发展受阻，面对更加白热化的市场竞争，空前严格的行业监管态势，持续低迷的金融市场等困难局面，在公司党委、董事会和经营班子的领导下，公司各项经营工作有序开展，并取得了较好的成绩，在公司发展的同时，股东价值也获得了共同增长。

（一）公司规模

公司总资产 149.71 亿元，较上年增加 2.45 亿元，净资产 50.5 亿元，较上年增加 1.31 亿元。2020 年，公司实现保费收入 105.48 亿元，综合成本率 101.21%，同比下降 1.37 个百分点，利润总额 3.62 亿元，同比增加 0.79 亿元，盈利能力不断加强。除保费收入外，2020 年的综合成本率、承保利润、投资收益、净利润等主要质量效益指标均较好地完成了全年的预算目标，并普遍较 2019 年进一步改善。

投资收益率持续处于行业前列。2020 年公司实现投资收益率为 8.10%，实现投资收益 9.23 亿元。

（二）公司治理结构进一步完善

1. 总体运行情况

公司不断完善科学有效的公司治理运行机制，公司治理水平持续提升。建立了由股东大会、董事会、监事会、经营管理层和党委会构建的现代股份制公司治理架构，并通过调整董事专业构成、设立董事会专业委员会等不断完善公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构、执行机构和领导机构之间权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡的组织架构和决策科学、监督有效、运行稳健的运作机制。

2020 年，公司共计召开股东大会 6 次，包括年度股东大会 1 次，临时股东大会 5 次，共审议议案 18 项，听取汇报 9 项，学习内容 1 项；董事会会议 18 次，包括定期会议 4 次、临时会议 14 次，共审议议案 88 项，听取汇报 35 项，学习内容 8 项；董事会各专业委员会会议 74 次，其中定期会议 24 次，临时会议 50 次，审议议案 114 项，听取汇报 39 项。

2020 年，共召开监事会 6 次，其中定期会议 3 次，临时会议 3 次，共审议议题 15 项，听取汇报 44 项。

根据 2020 年中国银保监会公司治理评估结果，2019 年度公司治理自评估合规性评价得分 90.65 分，有效性扣分 15 分，有效性加分 3 分，无重大事项调评降级，合计评估得分

78.65分。较上年度现场评估结果增加了10.65分。

2. 股东及股权

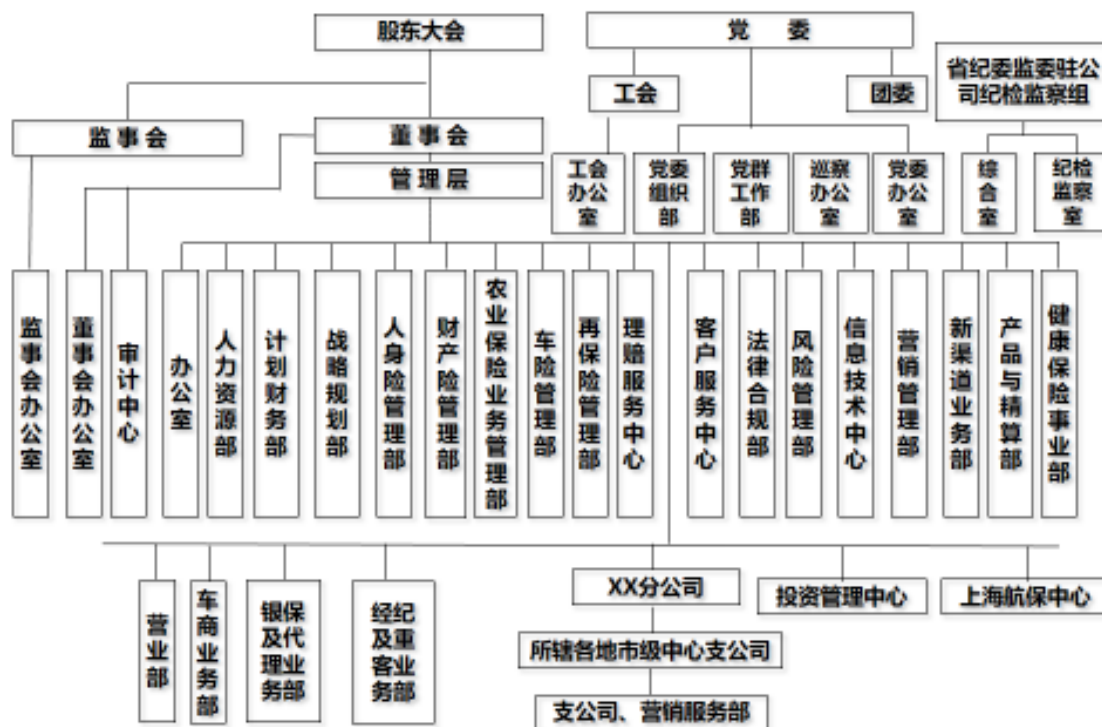
截至2020年底，公司共有股东19家，由陕西省财政厅履行出资人职责。按照穿透式管理要求计算，国有股东11家，股份数157974万股，股份占比52.5%，其中陕西省国有股东9家，股份数155714万股，股份占比51.74%；复星集团关联股东4家，股份数122443.41万股，股份占比40.68%；其他民营股东4家，股份数20524.19万股，股份占比6.82%。

股东情况如下表：

性质	股东	股份数(股)	占总股份(%)
陕西省 国有股东	陕西延长石油(集团)有限责任公司	601883200.00	20.00
	陕西兴化集团有限责任公司	179308400.00	5.96
	陕西省国际信托股份有限公司	167240000.00	5.56
	陕西有色金属控股集团有限责任公司	155375000.00	5.16
	金堆城钼业集团有限公司	155375000.00	5.16
	陕西化建工程有限责任公司	151058400.00	5.02
	陕西投资集团有限公司	105090000.00	3.49
	陕西省产业投资有限公司	35030000.00	1.16
	陕西秦龙电力股份有限公司	6780000.00	0.23
其他 国有股东	国网英大国际控股集团有限公司	11300000.00	0.38
	西安飞机工业(集团)有限责任公司	11300000.00	0.38
民营股东	亚东杉控创业投资有限公司	596866000.00	19.83
	上海复星工业技术发展有限公司	487030000.00	16.18
	上海复星产业投资有限公司	113000000.00	3.75
	亚东翼航创业投资有限公司	27538100.00	0.92
	临安市玲珑房地产开发有限公司	113000000.00	3.75

	陕西九座投资有限公司	50850000.00	1.69
	陕西长恒实业有限公司	30091900.00	1.00
	西安裕华科技投资有限公司	11300000.00	0.38
	股本合计	3009416000.00	100

公司组织架构图：



备注：永安保险销售（上海）有限公司为本公司全资子公司

（三）依法合规披露信息

2020年，公司严格按照《保险公司信息披露管理办法》有关规定，及时履行信息披露义务，确保社会各界及时、充分、公平地获得公司的各类基本信息。一是根据规定要求在《中国银行保险报》等指定的公司信息披露报纸和中国保险行业协会网站及时发布信息，保证披露质量。二是按时完成2019年度信息披露报告、社会责任报告、交强险业务精算报

告、交强险专题财务报告等年度报告的披露发布，并完成 2019 年度公司信息披露评价报告。三是按时完成 2020 年偿付能力、关联交易等专项信息的披露，完成了基本信息的更新和重大事项临时信息披露。

（四）公司风险控制能力不断增强

2020 年，根据银保监会对风险管理的监管要求，按照董事会确定的经营发展战略部署，围绕公司 2020 年风险管理目标，公司以偿二代监管规则为核心，持续探索建立科学、有效的风险管控手段，积极开展各项风险管理工作，全面提高公司风险管理能力。同时，为坚决打赢防范化解重大风险攻坚战，按照银保监会要求，全面落实银保监会关于银行保险业市场乱象整治“回头看”工作，公司对 2017-2019 年市场乱象问题整改问责情况“回头看”，对 2020 年重点领域重点风险进行深入整治。按照监管规定和公司发展需要，完善内控制度建设，对经济合同、业务项目、规章制度等进行合规性审核，妥善处理诉讼纠纷案件，依法维护公司合法权益，切实发挥内控管理作用。2020 年 4 季度末，公司偿付能力充足率 221.33%，完全满足监管要求，公司操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险较小，未发生系统性和区域性风险。

（五）切实维护投资者利益

为充分保障广大投资者利益，根据《公司法》、《公司章

程》及《股东大会议事规则》等有关规定，公司严格规范股东大会的召开程序和会议内容。2020年，公司共召开股东大会6次，包括年度股东大会1次，临时股东大会5次，其中现场会议2次，通讯会议4次，确保全体投资者可以充分行使权利，为投资者参与公司治理提供了方便快捷的渠道，切实保障投资者平等有效地参与到公司的治理中。

公司高度重视投资者保护工作，持续优化投资者回报长效机制，维护广大投资者的切身利益。为完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，积极回报投资者，综合考虑公司盈利能力、经营发展规划以及外部融资环境等因素，公司发展规划中明确了利润分配情况，为公司建立了持续、稳定及积极的现金分红政策。2020年，公司所有者权益50.50亿元，较年初49.19亿元增加1.31亿元，增长2.66%。以截止2019年12月31日公司总股本3,009,416,000股为基数，向全体股东按每股0.03元（含税）派发现金红利，合计派发现金红利9,028.25万元。剩余未分配利润64,716.14万元滚存至以后年度分配。

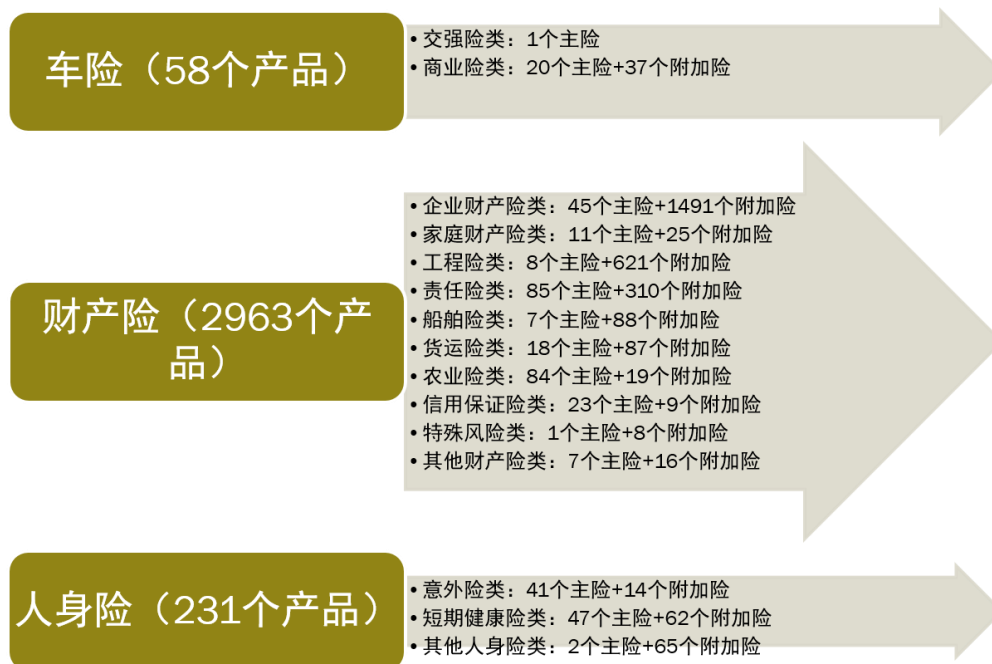
三、对客户

（一）客户结构分析

2020年公司为客户提供1220.96万单位及个人客户提供了保险保障服务，较上年增长2.69%，其中，企业客户数量26.39万，较上年增长3.65%，为客户提供风险保障134620.36亿元。

（二）产品供给更加丰富

截至 2020 年 12 月 31 日，公司已通过审批和备案及已注册的在售保险产品共 3252 个，其中主险 400 个，附加险 2852 个。全国性产品 2999 个，其中主险 274 个，附加险 2725 个；地方性产品 253 个，其中主险 126 个，附加险 127 个。



公司认真贯彻“保险业姓保”的监管思路，大力开发保障型新产品，2020年，公司推出101个财产险产品和57个人身险产品。其中，适应地方特色保险保障需求，推出了81个地方性产品。

在疫情方面，开发了永安传染病疫情防控财产保险、永安附加传染病防控费用损失保险、永安附加传染病营业中断保险等产品，助力新冠疫情防控、复工复产。

在农业方面，开发了永安河南省地方财政补贴小龙虾养殖保险、永安财险陕西省汉中市地方财政补贴油菜籽价格指数

数保险、永安财险广东省（不含深圳市）中央财政补贴森林保险等 29 个农业保险产品以满足各地对农业保险的需求，并助力于扶贫工作。

在医疗方面，开发了永安荣耀全球医疗保险、永安财险惠民补充医疗保险、永安财险欣生代少儿医疗保险、永安甲乙类法定传染病保险产品，适应了健康险差异化保障需求，以满足不同的市场需求。

在国家信用制度建设和社会和谐方面，开发了永安建设工程施工合同预付款保证保险、永安建设工程施工合同款支付保证保险、永安个人小额借款保证保险、永安财险多年期农民工工资支付履约保证保险等保证保险产品。

2020 年，开发了永安首台（套）重大技术装备保险、永安司法拍卖辅助机构责任保险、永安财险不动产登记责任保险产品，满足了市场热点保险需求。

在财产保险产品开发中，我公司严格遵循损失补偿原则，2020 年开发的所有新产品均是以提供损失补偿为原则，以切实提供风险保障为目标，杜绝无实质内容意义、炒作概念的噱头性产品，为完善社会保障功能提供了重要补充。

（三）购买渠道更加便捷

为了让广大消费者方便、快捷地选择和购买公司的产品，除了充分利用遍布全国 23 个省、市、自治区的 1012 家机构外，公司还通过营销管理部、车商业务部、经纪及重客业务

部、新渠道业务部等专业部门，对不同类型的客户提供针对性的服务对接。同时，公司还充分利用现代互联网技术，按照公司“线上永安，智慧永安”的发展目标，建立了面向客户、公司业务人员使用的互联网保险业务平台——永安宝系统。系统采用面向服务的架构规范，对外提供标准接口，实现一个松耦合、可重用、易扩展的系统建设体系。目前已实现了客户线上投保、自助报案、小额自助理赔、增值服务以及公司业务人员的展业、佣金即时提现等相关功能，客户选择、购买保险十分方便、快捷，助力公司业务人员的保险营销工作。

（四）理赔服务优质高效

2020年，公司继续推广视频查勘服务，70%的车主通过现场视频连线完成事故现场查勘处理。小额案件赔款索赔5日支付率始终保持在95%左右，大幅度提高客户体验，进一步提升了客户满意度。

同时，公司积极履行赔付义务，对于造成财产损失、人身伤亡的重大事故以及大面积灾害等事故，公司提前预付垫付赔款。2020年累计预付、垫付2.16万次，预付、垫付金额7.28亿元，总赔款63.33亿元。

1. 理赔服务承诺

(1) 报案受理服务

① 我公司设立全天24小时报案受理服务和保险理赔咨

询服务，保险服务专线为（区号）95502（在中国大陆以外发生的进出口货运保险责任事故，可以拨打您持有的保单所载明的海外货损检验代理人电话），为您进行报案受理或咨询提供有效的指导和帮助。

②我公司会在接到您的报案后，根据您的事故发生情况的描述，明确告知您后续应采取的措施、注意事项、办理流程和资料收集要求，以及我公司可为您提供的相关协助。

(2)事故查勘及损失核定服务

①我公司 24 小时 × 365 天可随时安排事故现场查勘，并根据实际情况会同事故当事人对损失进行确认；市（县）区内查勘抵达时间为一小时以内、郊（县）区查勘抵达时间为二小时以内；同一地区不同县区间查勘抵达时间为三小时以内。

为了节约客户的时间，我公司推荐客户使用视频查勘小程序与我公司后台理赔人员进行连线查勘，小额案件可直接在线定损。

②我公司工作人员在抵达事故现场后，将协助对事故现场进行清理和施救。必要的、合理的施救费用，我公司将在约定的限额内予以赔付。

③我公司工作人员将按照以下时效，完成受损标的的损失确认工作。

5000 元以下车辆损失的确认时效为一个工作日以内；

5000 元 ~ 30000 元车辆损失的确认时效为两个工作日以内；
30000 元以上车辆损失的确认时效为十个工作日以内。

50 万元以下财产损失的确认时效为五个工作日以内；50
万元以上财产损失的确认时效为十个工作日以内。

如遇特殊情况，我公司工作人员将及时、详细地进行解
释和说明。

④我公司工作人员可根据客户需要，推荐信誉度高、维
修质量和服务态度好的车辆维修企业，但不得对受损车辆强
行指定维修。

⑤我公司工作人员在完成损失确认时，会主动告知后续
索赔办理流程及所需提供的资料。

(3)索赔资料收取服务

①我公司已实现全国通赔，全国各地营业机构均可办理
索赔资料收取和转交事宜。

②对不便前来提交索赔资料的客户可致电我公司，我公
司可提供预约上门收取索赔资料服务。

③索赔资料不齐全时，我公司接收人员会一次性书面给
予明确，以避免客户反复奔波。

(4)案件审核及理赔调查服务

①我公司工作人员将按照以下时效，完成案件审核工作。

5000 元以下车辆损失案件，审核时效为一个工作日以内；
5000 元以上车辆损失案件的审核时效为三个工作日以内。50

万元以下财产损失案件，审核时效为二个工作日以内；50 万元以上财产损失案件的审核时效为五个工作日以内。10 万元以下人身伤亡案件，审核时效为五个工作日以内；10 万元以上人身伤亡案件，审核时效为十个工作日以内。

②对属于保险责任内的重大事故，损失金额在短期内难以确定的，我公司可根据客户的要求对已确定的损失金额先行预付赔款。损失金额一经最终确定，将在规定的时间内支付余款。

③对于未按约定时间支付的赔款，我公司将按实际逾期天数支付赔款滞纳金，赔款滞纳金为应付赔款金额按实际逾期天数所计算的单利（采用中国人民银行公布的活期利率）。

④确实不属赔偿范围的事故损失，我公司工作人员将会详细予以说明，并返还相应原始票据。

⑤对属于拒赔（付）范围内的案件损失，我公司工作人员将就拒付（付）结论和原因和客户进行明确说明和沟通，并可给予 15 个工作日的申辩反证期，若在申辩反证期结束后未收到能足够改变拒赔（付）结论的申辩反证信息，我公司将在 10 内向客户送达《拒赔（付）拒付通知书》。

(5) 赔偿（给付）金支付服务

我公司采用网银或银行转账的方式，在以下时效内完成支付。

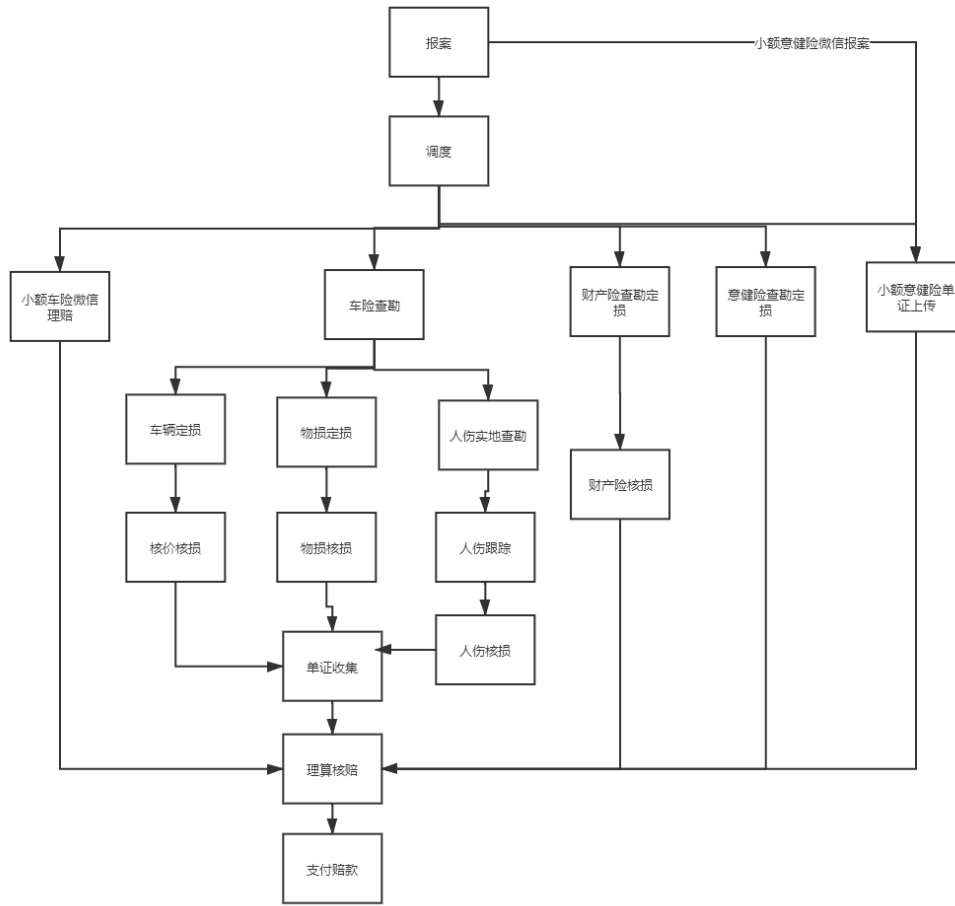
5000 元以下车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支

付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起三个工作日以内；5000元以上车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起五日内。

50万元以下财产损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起三个工作日以内；50万元以上财产损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起十日内。

10万元以下人身伤亡损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起五个工作日以内；10万元以上人身伤亡损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起十日内。

理赔流程图：



(五) 充分保障消费者权益

1. 消费者权益保护工作

(1)公司成立了董事会消费者权益保护委员会，明确了董事会消费者权益保护委员会及下设办公室的相关职责；在成立公司经营层消费者权益保护工作（事务）委员会基础上，各分公司成立消费者权益保护工作组，明确了公司消费者权益保护工作部门，确保公司消费者权益保护战略目标和各项政策得到有效执行。

(2)完善公司保险消费者权益保护相关制度和机制，加强消费者权益保护的决策执行和监督机制。制定了公司《董事会消费者权益保护委员会议事规则》、《消费者权益保护工作

管理办法》等 7 个办法。修订了公司《信息披露管理办法》、《保险消费投诉管理办法》等 5 个办法。

(3)建立了消费者权益保护工作内部审计机制。

公司发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用，将消费者权益保护工作纳入 2020 年度审计计划，并已根据计划开展专项审计。

(4)开展消费者权益保护审查工作

根据《永安财产保险股份有限公司消费者权益保护审查制度》规定，全年共开展消费者权益保护审查事项 100 次，未发现侵害消费者权益内容。

(5)强化员工消费者权益保护意识。

2020 年，公司通过文件、视频培训、会议等多种形式，加强总、分各级人员对监管和公司消费者权益保护制度和文件等精神学习，不断加强员工保险消费者权益保护工作重要性的认识。

(6)继续开展消费者权益保护宣传

公司开展了“3.15”消费者权益保护教育宣传周、“守住钱袋子·护好幸福家”为主题的防范非法集资宣传月、7.8 保险公众宣传日、金融知识普及月等系列活动。在公司官网“客户服务”增设“金融知识宣传教育”专栏，进行常态化的教育宣传，提高消费者金融素养。并在公司官网首页设置“保险消费风险提示”专栏，定期公布提示消费者相关

的风险信息，2020年共发布7条消费者风险提示，进一步加强了保险消费风险的客户宣传，让消费者了解保险产品知识，对洗钱等行为保持警惕性，提升保险产品的安全性。

(7) 严格按照要求开展消费者权益保护相关信息披露。

公司在官网“公开信息披露”栏，将公司已开展的消费者权益保护相关工作的重要事件，公司年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等信息通过公司年报、社会责任报告等方式进行信息披露。

公司在官网“公开信息披露”栏，对公司产品基本信息、互联网业务信息进行披露；在公司官网“客户服务”栏，公示服务承诺、服务网点、投诉渠道及处理流程等，接受消费者对公司的服务监督。

2. 投诉情况

(1) 投诉渠道和处理流程

① 投诉渠道

来电投诉：拨打我公司全国统一投诉电话 95502；

网站投诉：访问 www.yaic.com.cn 我公司官方网站投诉；

来信投诉：将书面投诉材料邮寄至我公司各营业网点；

来访投诉：前往我公司各营业网点投诉。

② 投诉处理流程



普通投诉我们将在受理后 5 个自然日给予答复。

(2)年度投诉信息

2020 年，根据银保监会投诉管理系统转办数据，公司接收监管转办投诉 1269 件。从险种分布情况看，车险占 54%，非车险占 46%，从地区分布情况看，上海占 15%，陕西占 11%，浙江占 9%，甘肃占 7%，山东占 6%，辽宁占 5%，云南、湖北、江苏、山西各占 4%，安徽、河北、四川、江西各占 3%，深圳、广东、青岛、贵州、重庆、福建各占 2%，大连、北京、河南、广西、宁波、内蒙古、新疆各占 1%。

四、对员工

(一)依法保障员工权益

公司依法与员工订立劳动关系，并按照员工类型进行分级分类管理，各层级、各岗位任职条件和职责清晰，员工在公司期间享有的各项权益通过合同约定以及各项公司规章制度加以保障。

(二)培训提升员工活力

在疫情防控期间，主要开展远程培训工作，根据新员工、在岗员工、转岗员工、各类专业技术人员、关键及特殊技能人员和管理人员等各类员工不同的岗位职责和培训需求，制定和实施对应的培训计划，提升员工综合素质，全方位支持“线上永安”的建设；疫情渐渐稳定后，在做好防控措施的前提下，公司组织开展了为期三天的 2020 年新员工培训。

通过培训工作进一步的细化与深化，提高了员工制度化、程序化、标准化意识，加强了团队精神与协同观念，进一步提升了各级管理人员管理技能与领导水平。

（三）不断激励员工成长进步

1. 科学合理地进行绩效考核

公司建立了全面、客观、科学的绩效评价标准体系，推动公司战略有效传导，公平、合理评价公司各层级人员。一是紧抓对关键少数的激励评价工作，发挥好关键岗位人员“领头羊”的作用；二是加强业务条线的垂直考核评价工作，促使业务风控能力有效延展至前段；三是通过组织考核促使员工绩效与组织效益捆绑，激发员工的积极性和创造性，促进工作效率和组织凝聚力的提高；四是妥善应用人力资源管理工具，以多种形式及时向组织和个人反馈绩效评价结果，促进公司形成奖优罚劣的工作机制。

2. 为专业人员搭建专门的晋升发展通道

为进一步强化专业人员激励机制，为员工提供专业化的发展道路，不断丰富员工发展路径，公司开展专业序列建设，搭建专业人才“双通道”发展渠道，先后制定了精算、信息、核保、理赔专业技术任职资格管理办法，开展了核保、核赔、法务人员资格考试和评聘工作。通过专业序列的建设，激发员工提高自身专业素质，提高员工长期发展信心，促进公司发展。

（四）员工薪酬正常增长机制建设情况

1. 在工资总额及人力预算方面

根据中、省关于金融企业工资总额管理的有关规定对公司工资总额进行预算和管控。根据上年实际执行情况，结合当年保费、利润等各项经济指标，确保每年工资总额的涨幅与公司经营情况相适应，有效协调和统一薪酬公平与效益之间的关系。

2. 在员工薪酬确定及调整方面

公司制定了《薪酬管理制度（试行）》等以公司效益、岗位价值、员工业绩为基础的薪酬制度，保证工资总额管控下的薪酬分配方式科学、公平、公正。在此基础上，根据员工岗位价值、绩效表现和能力素质，进行职务晋升调薪、工作绩优调薪、岗位调薪等。

（五）员工福利保障情况

1. 本着“高度重视、严格管理、规范操作、不断完善”的方针，公司严格按照国家社会保险和住房公积金管理有关政策和法规，建立并实施完整规范的公司五险一金管理制度。不断强化企业和员工依法参保缴费意识，充分关注员工的社保缴纳知情权，并通过政策宣传和不断的细化管理，切实做好退休人员养老金发放工作，并配合相关社保管理部门积极协查我公司退休人员养老金领取资格，切实把员工各项福利保障工作落到实处。

（六）体现人文关怀

1. 加强工会经费的管理和使用。为完善工会经费管理制度，公司修订印发了《基层工会经费使用管理办法实施细则（修订）》，要求各级工会要严格按照《实施细则（修订）》的相关规定执行，进一步规范和加强工会经费的管理和使用。

2. 为体现公司对员工的人文关怀，公司工会逢年过节和会员生日、结婚生育、生病住院及逝世、退休等，按照有关规定，及时向会员发放慰问品，凡遇职工会员婚、丧、嫁、娶、病等情况，工会都会组织人员进行慰问，送去工会的关心。

3. 开展 2020 年春节期间送温暖活动。公司工会在全系统开展了春节送温暖活动。各级工会深入走访困难职工、患病职工以及因工伤或突发意外等面临生活困难的职工家庭，了解他们生活状况和实际需求，帮助解决实际困难和燃眉之急。公司工会划拨了 7.6 万元慰问资金至基层工会专户，同基层工会配套资金共同慰问困难职工家庭。2020 年春节送温暖期间，公司各级工会筹集慰问款物总额共计 67.718 万元，慰问困难职工 83 人；慰问抗灾一线干部职工 2242 人。

4. 开展夏“送清凉”活动。活动期间，公司各级工会共筹集慰问资金 96 万元购买必要的防暑降温物品，共开展劳动监督检查 116 次，实地走访慰问职工 2906 人次，为职工进行健康检查 543 人次。

5. 开展“金秋助学”活动。为陕西地区困难职工家庭子女上学解决后顾之忧。

（七）员工参与企业民主管理和监督

1. 召开职代会和会员代表大会。3月26日，召开了公司二届三次职代会。开展会前线上培训及提案征集工作，会议审议通过了相关民主管理制度，首次签订了《公司集体合同》。4月16-17日，召开了公司四届一次会员代表大会，完成了工会换届选举工作。

2. 印发民主管理相关制度。为加强公司民主管理工作，公司制定印发了《职工代表大会制度》、《职工代表大会提案工作制度》等制度，填补了公司民主管理制度的空白，有效保障和维护了职工合法权益。

3. 开展民主管理工作调研。公司工会始终把代表职工利益，依法维护职工合法权益作为重要职责，印发了《关于开展公司民主管理工作调研的通知》，对各基层工会贯彻落实企业民主管理制度的情况进行调研。

4. 开展五一评选表彰活动。为弘扬正气、树立典型，进一步发挥榜样旗帜的推动作用，公司工会开展了2020年先进基层工会、爱岗敬业标兵和优秀工会干部评选活动，评选出先进基层工会组织13个，爱岗敬业标兵51名，优秀工会干部9名。评选表彰活动增强了基层工会和工会干部的责任感和荣誉感，公司上下形成了比学赶帮超的良好氛围。

(八) 文化活动丰富多彩

1. 持续做好思想建设工作。

工会印发通知，组织学习会议，分别开展了学习宣传贯彻习近平总书记来陕重要指示重要讲话精神和给郑州圆方集团职工回信等精神的学习宣传贯彻工作；组织开展了四期“永安大讲堂”主题活动；持续以“往职工中走、往心里做、往实处落”行动为抓手，组织开展“大三忆、小三忆”、“坚定中国特色社会主义制度自信”主题教育活动和相关知识答题活动。

2. 开展了职工评选评优及文化活动。

先后组织开展五一评选表彰、业务技能竞赛、职工书法及征文活动；开展“冬送温暖”、“夏送清凉”、“女职工维权行动月”、“庆三八”、“庆六一”、“金秋助学”和职工读书等活动，并在每个节日里都向全体职工送去节日慰问信，体现了工会人文关怀。

五、对社会

(一) 疫情无情 大爱永安

疫情期间，公司充分发挥社会责任担当，积极响应政府和当地保险行业协会号召，支持重点企业在做好疫情防控工作的前提下复工复产。

2020年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，公司采取了一系列应对措施：**一是**靠前指挥，积极担当作为。新冠肺炎疫情

情发生后，公司反应迅速、积极行动，自 2020 年 2 月 3 日至 3 月 2 日，公司每天召开党委会，就疫情防控及经营工作进行安排部署，经营层及各部门坚决落实，保障各项工作正常开展，为抗击疫情贡献保险力量；二是积极履行企业社会责任。疫情期间，各级机构捐赠保险保额 47.4 亿元，捐款 42.3 万元，捐赠物资折合人民币 39.5 万元；三是及时采取远程线上办公方式复工复产，恢复经营秩序，将疫情对经营的影响降到最低；四是第一时间响应分公司相关产品需求，以及参与当地共保体的申请，结合市场上通用的方案，以一主三附的形式报备“永安传染病疫情防控财产保险”，保障被保险人由于发生新型冠状病毒肺炎疫情导致的企业停工停产引发的损失。通过独家或者共保，公司全年为 1878 家企业提供了 3367 万元的保障，进一步增强了企业复工的安全感，在新冠疫情下起到了良好的社会保障作用。五是开通理赔绿色通道，95502 客服电话 7*24 小时服务，确保理赔、客服工作正常开展；六是强化线上业务推动和展业工具支持，线上组织业务培训 60 余次，各级员工参训近 6 万人次，为恢复发展积蓄力量；七是坚持疫情防控常态化，积极落实“外防输入、内防反弹”的防控措施，全年公司无一人感染新冠肺炎，确保了公司员工健康和职场安全。

（二）发挥保险保障功能

2020 年，公司为 1220.96 万单位及个人客户提供了车辆、

企财、家财、农业、意外伤害、健康医疗等多种保险业务服务，总保障金额 134620.36 亿元，受疫情和车险综合费改等因素影响，同比减少 13.16%。公司充分践行“永安——永远为客户着想”的服务理念，全年支付各类保险赔款 63.33 亿元，同比增加 2.06%。为保障企业生产经营和人民群众生活稳定发挥了重要作用。

1. 公司以国家重点政策为导向，积极服务实体经济，参与了多项社会重点项目的承保。为陕西移动公司及下属机构企业财产保险项目提供风险保障 157.62 亿元、为苏州地铁 7 号线工程保险项目提供风险保障 20.3 亿元、为西安地铁 6 号线一期工程保险项目提供风险保障 12.9 亿元、为遂宁东湖碧水生态环境投资工程保险项目提供风险保障 10.2 亿元的保险保障金额，为全国各地的重点建设工程顺利进行提供了有力的保险后盾支持。

2. 2020 年，公司严格兑现保险理赔服务承诺，共向客户支付赔款 63.33 亿元，其中赔付 500 万元以上的代表性重大赔案为：一是江苏分公司参与共保的某公司的公众责任险业务，因矿井破碎带垮塌，造成矿区附近村庄地表开裂下陷，54 户民房开裂，需对矿井巷道进行封闭填充，并对地表进行灌浆等处理，对 54 户村民搬迁安置。2020 年 5 月，公司共支付客户赔款 1522 万元。二是陕西分公司承保的某公司西镇高速公路合同段项目建工一切险业务，因遭受暴雨，造成

该工程项目施工区域内三处边坡防护滑坡、弃渣场处第三者财产不同程度受损。事故发生后，公司及时启动理赔程序，对受损工程标段恢复方案及损失项目进行核定，帮助客户进行工程修复。2020年4月，该案最终赔付605万元。三是航保中心承保的广西某公司轮船，在广东省茂名市电白区水东镇附近水域锚泊时，被某渔船触碰，随后标的船舶沉没，标的船上4名船员死亡，5000余吨钢材损失、油污损失。接到报案后，公司启动重大案件理赔程序，共计赔付1530余万元。四是陕西分公司承保的延安地区苹果农业保险，4月下旬，延安区域遭受罕见极端天气，温度普遍降至零下6度，局部温度降至零下11度，正值开花期的苹果树遭受严重冻害，遭受大面积损失。本次冻灾事故，涉及受灾苹果16892亩，其中绝产8000多亩。公司为1736户承保农户赔付1438万元。

（三）为国家建设添砖加瓦

1. 依法纳税

公司依法履行纳税义务。2020年缴纳各项税金共计14亿元。其中：增值税4.30亿元，城建及教育附加税0.56亿元，代缴车船税7.77亿元，代扣个人所得税4098.17万元，企业所得税7752.75万元，代扣增值税834.30万元，其他税（如印花税、水利基金等）1087.78万元。

2. 投资助力经济增长

2020 年度，公司总计新增间接投资项目 32 项，投资金额合计达到 25.81 亿元，截止 2020 年 12 月 31 日，公司保险投资资产总额为 114.61 亿元，通过提供资金支持了相关项目的建设。

3. 支持小微企业发展情况

2020 年，公司积极响应国家及住建部门号召，在“放管服”大政策的支持下，创新保险产品，通过建筑工程投标保证保险、建筑工程履约保证保险、农民工工资支付保证保险等产品替代建筑行业原本通过收取现金保证金、银行或担保保函的模式，以相对合理的保险费率，有效降低了企业原本在保证金方面的资金占用，增加了企业用于经营活动的资金。

2020 年，公司向建筑类企业提供投标保证保险金额 85.98 亿元，覆盖企业超过 4 万家；提供建筑工程履约保证保险金额 15.63 亿元，覆盖 324 家建筑企业；提供农民工工资履约保证保险金额 2.14 亿元，覆盖 266 家企业。另外，公司 2020 年还对 1648 家个体工商户开办了个体工商户财产保险，风险保障金额 5.23 亿元，赔款 41.73 万元，促进了小微企业发展，保证了小微企业的经营稳定。

（四）增进社会信用

1. 开发保证险和责任险产品，积极履行社会责任

保证保险、责任保险是国家大力提倡的险种，对配合国家重点计划目标和促进社会稳定具有重要作用。2020 年，我

公司坚决响应这种要求，积极开发保证保险、责任保险产品。

在保证保险产品开发方面，积极参与促进国家信用制度建设和社会和谐项目，开发了永安建设工程施工合同质量保证保险、永安个人小额贷款保证保险、永安建设工程施工合同款支付保证保险、永安建设工程施工合同预付款保证保险、永安财险多年期农民工工资支付履约保证保险、永安山东省（不含青岛市）建设工程施工合同质量保证保险等 6 个保证保险产品。

在责任保险产品开发方面，积极响应社会责任保障需求，开发了永安家庭成员责任保险、永安附加法定传染病责任保险、永安产品延长保修责任保险、永安司法拍卖辅助机构责任保险、永安财险能源买卖合同责任保险、永安财险不动产登记责任保险、永安财险北京市工程质量潜在缺陷保险、永安财险山西省环境污染责任保险、永安财险山东省（不含青岛市）旅游景区安全生产责任保险等 11 个主险和 34 个附加险产品。

2. 责任、信用保险赔偿情况

2020 年，公司新报信用、保证保险产品 6 个，责任保险产品 45 个。2020 年，公司在用信用、保证保险产品共 32 个，责任保险产品共 395 个，全年承保保险金额 21322.18 亿元，赔付 11.7 亿元。对化解社会责任纠纷、保障促进各类合同义务的有效履行起到了积极作用。

（五）促进社会就业

截止 2020 年末，公司共有员工 13172 名（签订劳动合同），签约个人代理人 10856 名，劳务派遣性质人员共 138 名，公司为社会提供了 24166 个就业岗位。

（六）助推脱贫攻坚

一是建立扶贫工作联动机制。坚持精准扶贫精准脱贫基本方略，公司领导带队进行扶贫工作调研，通过入户走访、座谈交流，掌握定点帮扶村实际村情、民情，召开专题会议研究部署定点帮扶工作，分类确定帮扶措施。公司明确帮扶工作职责分工，协调解决帮扶村和帮扶户的实际困难。目前，已经建立党委书记负总责、分管领导抓具体、驻村书记具体抓、相关部门联合抓的扶贫工作联动机制。

二是全面落实帮扶工作机制。及时充实第一书记和驻村工作队员，严格驻村队员管理使用，靠实工作任务，压实工作责任，形成“干部驻村抓、公司作后盾、领导负总责”的工作格局。精准落实定点帮扶各项任务，使帮扶对象生产生活条件明显改善，自我发展能力有效增强，定点帮扶村脱贫巩固提升明显。2020 年当年投入帮扶资金 36.448 万元；2020 年协调外部资金 319 万元，用于冯原村水塔、硬化道路等基础设施项目建设。2017 年冯原村整村脱贫“摘帽”，2020 年剩余 20 户 38 人全部兜底脱贫，公司助力冯原村脱贫攻坚工作取得了决定性胜利。

三是开展助力脱贫攻坚慰问活动。公司积极开展“两联一包”扶贫村扶贫慰问工作，领导多次赴冯原村对扶贫工作进行调研，并慰问贫困户，帮他们解决实际困难。全年工会投入扶贫资金3万余元。其中，产业园购买化肥、修剪枝叶等开支9.09万元，春节、端午、中秋等节日慰问贫困户开支3.6万元，采购扶贫村花椒和苹果等福利开支17.42万元。

四是消费扶贫工作。为深入学习贯彻习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上的重要讲话精神，贯彻落实省委省政府、省总工会关于“开展消费扶贫行动”的部署要求，助力贫困地区决战决胜脱贫攻坚，公司工会印发了《关于充分发挥工会组织优势，开展消费扶贫行动助力贫困地区决战决胜脱贫攻坚的通知》，要求公司各级工会要持续扩大对贫困地区产品的消费力度，积极推进贫困地区农产品进企业、进食堂，通过线上线下各种平台和渠道，积极引导广大职工群众自发购买贫困地区农产品，号召各级劳模、先进个人获得者采取“以购代捐”“以买代帮”等方式，开展形式多样的消费扶贫活动。2020年公司工会消费扶贫共计71.04万元。

五是开展无偿捐赠。公司主动履行社会责任，向遭受暴雨灾害的洛南市捐赠资金30万元，以实际行动帮助受灾群众恢复生产，共克时艰，共渡难关。

六是辐射扶贫区域。根据总公司党委统一部署，各分公

司积极响应当地政府和监管部门要求，发挥保险行业助力扶贫的桥梁纽带作用，整合公司资源，丰富工作载体，助力地方政府坚决打赢脱贫攻坚战。新疆分公司党委国庆期间组成“两节”维稳扶贫慰问组，到新疆维吾尔自治区和田地区洛浦县恰尔巴格乡巴格艾日克村进行慰问，向驻村扶贫点的311名建档立卡贫困农民送上了一份意外伤害保险的团单，保单保险金额达1710.5万元。河北分公司党总支在全国扶贫日当天赶到张家口市桥东区大仓盖镇双庙村，开展助力脱贫攻坚活动，现场采购三万元的农产品，以实际行动帮助贫困村解决农产品销售难问题。

（七）促进环境保护和绿色发展

1. 开发绿色保险产品，助力环保和生态文明

2020年，我公司在产品开发方面注重绿色发展，结合地方农业保险保障需求，推出了多款助力环保和生态文明型农险产品。一是开发了永安河南省地方财政补贴小龙虾养殖保险、永安河南省地方政策性基础母牛养殖保险、永安河南省商业性犊牛养殖保险、永安财险新疆维吾尔自治区中央财政补贴型奶牛养殖保险、永安财险广东省（不含深圳市）中央财政补贴型仔猪养殖保险等13个养殖险产品，在为养殖户发生保险责任内的损失提供赔偿的同时，也有助于保险标的死亡（特别是因病）能按照国家规定科学、及时地进行无害化处理。二是开发了永安湖北省商业性小麦种植保险、永安

财险陕西省地方政策性油菜籽价格指数保险、永安陕西省商业性谷类作物种植保险、永安财险山东省（不含青岛市）枣庄市（峄城区）商业型温室大棚及棚内作物损失保险、永安财险新疆维吾尔自治区中央财政补贴型棉花种植保险等 21 个种植险产品。上述产品的推出，可助力上述农作物的种植更科学、更规范、更环保，促进农村绿色种植业健康、卫生、持续稳定发展。

2. 职场环保管理措施

（1）增强节能意识，强化节能责任与义务。积极宣传贯彻《中华人民共和国节约能源法》和《公共机构节能条例》等节能法律法规，进一步增强节能意识。全体干部职工自觉肩负起节能工作责任，率先垂范，争做勤俭节约的示范者和推动者，争做节约资源的组织者和监督者，积极带头遵守勤俭节约规定，落实各项节约节能措施。

（2）节约办公用纸。提倡纸张双面使用，倡导网上办公，推行无纸化办公，减少纸张浪费。

（3）节约办公用水。自觉养成节水习惯，做到爱水、惜水、节水。联同物业做好供水设备的日常维护和管理工工作，定期检查和更换老化的供水管道和用水设施，杜绝跑冒滴漏和长流水现象。积极抓好节水改造，大力推广使用节水型开关和洁具。

（4）节约办公用电。制作节能宣传海报，防止白昼灯

和长明灯现象。使用空调时，要严格执行夏季不低于 26 和冬季不高于 20 的设置标准，提倡绿色采购、集中采购，采购应选择能耗低、环保、质优、价廉的产品，拒绝使用电水壶、热得快等高耗能电器烧水。

（5）节约行政资源。认真遵守会议及接待制度，严格执行接待标准，严格控制公务活动规模，切实做到从简节约、体现效能，努力降低行政运行成本。电话办公做到语言精练准确，减少通话时间。倡导务实工作作风，注重实际效果，不搞形式主义，发挥资源最大效益。

（6）公司充分利用 OA、企业微信及各类信息系统，一般会议优先采用视频、企业微信等方式召开，纸质文件集中打印。2020 年共召开微信会议 6155 次，视频会议 9497 次，充分践行绿色环保经营理念。

（7）提倡健康环保。吸烟有害健康，污染环境，杜绝办公室吸烟现象。

六、对行业

（一）维护行业大局，依法合规经营

1. 紧扣三年为期总目标，为扫黑除恶专项斗争取得全面胜利而努力

公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央和省委、省政府的决策部署，按照中省监管机关相关要求，紧扣三年为期总目标，层层落实工作责任，

不断强化工作措施，持续推进扫黑除恶专项斗争。通过对全辖各机构进一步压实政治责任，强化责任担当。在线索上再核查，做到清仓见底，公司系统未发现扫黑除恶线索或案件。在打财断血上再发力，做好与有关部门的配合联动。在乱象治理上再深化，借助扫黑除恶专项斗争强劲东风，精心组织开展打击保险诈骗、反保险欺诈工作，取得显著成效。对调查发现涉嫌保险诈骗的个人犯罪及团伙犯罪线索的，积极搜集证据材料向公安机关报案。目前已将两名个人及四川、陕西两个作案团伙涉嫌保险诈骗的犯罪线索材料报送当地公安机关。

2. 加强非法集资风险管理，认真开展防范非法集资风险宣传月活动和非法集资风险排查工作。

根据《中国银保监会办公厅关于开展 2020 年防范非法集资宣传月活动的通知》要求，公司下发了《关于开展 2020 年防范非法集资宣传月活动方案》。2020 年 6 月，在全辖机构开展了以“守住钱袋子 护好幸福家”为主题的防范非法集资宣传月活动。

公司坚持以大数据监测舆情和日常排查双管齐下，防范非法集资风险。公司于 2017 年建立互联网大数据监测预警机制以来，坚持非法集资舆情监测，发现舆情，及时排查、及时处置；同时认真落实公司《非法集资风险管理制度》，坚持日常排查，发现问题，及时处置，及时上报。截止 2020 年底，公司系统未发现非法集资风险案件，或者员工组织、

参与非法集资案件。

3. 抓好反洗钱和反恐怖融资工作，切实防范洗钱和恐怖融资风险。

公司紧紧围绕人民银行“风险为本”理念，以“风险为导向、客户为中心、扁平化控制”为手段，严格遵守反洗钱法律法规及监管规定，从承保、理赔、客户管理等方面入手，对公司业务开展中所可能面临的洗钱和恐怖融资风险进行全方位多条线的监测与分析，做到风险为本、勤勉尽责，有效履行金融机构反洗钱义务。2020年度，公司系统未发现洗钱和恐怖融资风险案件。

2020年，四川雅安中支受到人民银行雅安支行反洗钱专项工作通报表扬，内江中支收到内江金融工作局关于疫情防控工作感谢信；山东临沂、济南、聊城中支荣获当地人行授予的反洗钱工作分类评级A级单位；广东分公司荣获广东银保监局授予的分类监管A类单位。

（二）积极参与行业合作

1. 加入“一带一路”再保险共同体，助力平台建设、促进交流合作

“一带一路”再保险共同体是国内唯一专门从事“一带一路”风险管理的行业联盟，由中再集团、人保财险、太保财险、平安财险等11家国内直保、再保公司于2020年7月28日发起设立，共同体的成立和发展得到了中国银保监会的高度

重视，明确共同体是保险业服务“一带一路”的重大决策部署和有力举措，要求共同体发挥好政策“推进器”、风险“稳定器”以及行业“聚合器”的作用。

2020 年公司收到“一带一路”再保险共同体管理机构的加入邀请，并于 2020 年 11 月 18 日，审议同意公司成为中国“一带一路”再保险共同体成员公司。

公司加入“一带一路”共同体，将有助于公司在积累项目经验的同时，了解多层次、多领域的跨境保险方案，开阔承保视野，为公司直接参与“一带一路”项目的承保提供经验及技术支持。

2. 打造良好有序行业经营环境

2020 年，公司按照行业协会要求，定期向中国保险行业协会提交季度市场运行分析报告，积极组织员工参加行业协会组织的各项专业培训和资格考试，并按照中国银保监会和中国保险行业协会的要求，与其他行业市场主体一道，共同开展 3.15 消费者权益保护日、7.8 日保险公众宣传日等全国性保险行业宣传活动，共同打造良好有序的行业经营环境。

2020 年，永安保险在激烈的市场竞争中砥砺前行，在自身取得发展的同时积极履行各项社会责任。未来，永安保险将继续顽强拼搏，加快发展，力争用优异的成绩为股东、客户、员工、社会和行业提供更多的价值。