

永安财产保险股份有限公司

2021 年度社会责任报告

关于本报告

报告范围

报告的时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 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/>

领导致辞

我们共同迎来党的百年华诞，曾经的星星之火已成为百年大党，昔日的小小红船开启了一段跨世纪的壮丽航行，如期打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会，实现了第一个百年奋斗目标，在中国大地上书写了一副气壮山河的巨卷。永安保险历经 25 年风雨，永安在改革开放的大潮中应运而生，已基本完成全国布局，设有分公司 28 家，各级机构超 1 千家，员工 1 万 2 千余名，保费收入稳定在百亿以上，成为财产保险行业的重要力量。一百年风华正茂，二十五载恰是少年，我们壮志满怀，信心百倍！

我们感恩遇见，于微末中携手同行，在风雨中同舟共进。2021 年，永安保险公司险赔款支出 65.76 亿元；西安疫情期间，公司捐款 500 万元，捐赠物资 25 万元；42 名志愿者主动请缨，就近下沉社区，开展社区值守、核酸检测、物资配送、秩序维护、扶老助弱等工作；火速上线“疫倍护”产品，助力防疫保卫战。我们守望家园，也被同胞守护，无数汇聚的微光，照亮一个温暖的中国。

我们见证伟大，更参与其中，使命长存，共赴山海。中国速度闪耀东京，绽放全运，永安保险作为第十四届全国运动会及第十一届残运会暨第八届特奥会独家供应商，助力点

亮梦想，为爱起航；陕西省“五一劳动奖状”、陕西省“脱贫攻坚先进集体”，荣誉是肯定，更是激励，永安保险将切实履行国有金融企业的责任和担当，做你背后坚定的守护者，助力前行，守护安康。

匆匆时光里，我们又将奔赴下一段旅程，迎接下一季花开。北京冬奥会、冬残奥会即将举办，“世界期待中国，中国做好了准备”；党的“二十大”也将在北京召开，梦想不止，奋斗不息。面向新的一年，新的历史篇章在等待我们落笔开篇。

星光不问赶路人，江湖眷顾奋楫者。2022年，永安保险将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，弘扬伟大建党精神，砥砺初心使命，接续奋斗，全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，加快创新转型，持续不断进化，全力实现高质量发展，努力促进公司发展再上新台阶，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

永安财产保险股份有限公司党委书记：常磊

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 2021 年获得荣誉.....	11
二、对股东.....	12
(一) 公司规模.....	12
(二) 公司治理结构进一步完善.....	12
(三) 依法合规披露信息.....	15
(四) 公司风险控制能力不断增强.....	15
(五) 切实维护投资者利益.....	16
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.....	17
(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.....	29
(一) 依法保障员工权益.....	29
(二) 培训提升员工活力.....	29
(三) 不断激励员工成长进步.....	30
(四) 员工薪酬正常增长机制建设情况.....	31
(五) 员工福利保障情况.....	32
(六) 体现人文关怀.....	32
(七) 员工参与企业民主管理和监督.....	34
(八) 文化活动丰富多彩.....	35
五、对社会.....	37
(一) 积极投入社会公益.....	37
(二) 发挥保险保障功能.....	37

(三) 为国家建设添砖加瓦.....	39
(四) 增进社会信用.....	40
(五) 促进社会就业.....	41
(六) 巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴.....	41
(七) 促进环境保护和绿色发展.....	43
六、对行业.....	45
(一) 维护行业大局，依法合规经营.....	45
(二) 积极参与行业合作.....	47

一、关于我们

(一) 公司概况

1. 公司简介

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2021年底，公司共有各类分支机构1042个，全资销售子公司1个，在职员工12179人。其中，在全国24个省、直辖市、自治区设有省级分公司24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203家、支公司426家、营销服务部及营业部384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1303.32亿元，向各类保险客户支付赔款732.03亿元，缴纳税费171.33亿元。2021年12月，陕西省企业家协会发布“2021陕西百强企业”名单，公司再次入选，名列

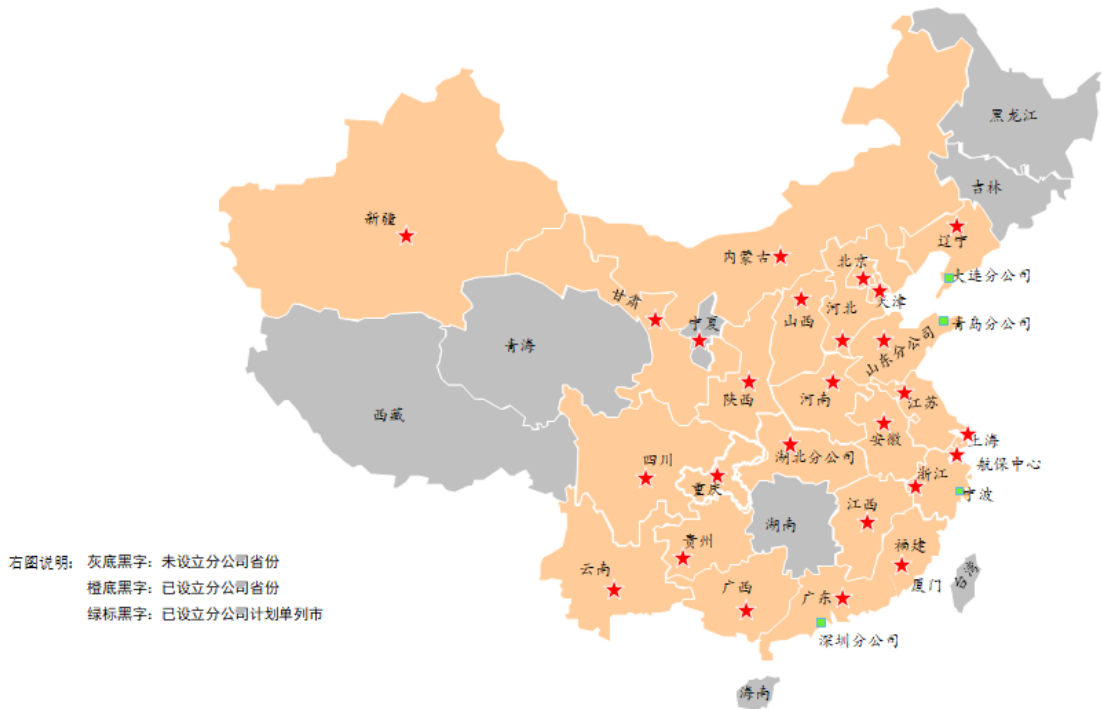
第 42 位,这已经是公司连续 10 年入选陕西省百强企业榜单。

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。

近年来，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，2021年9月，公司开展企业文化

调研及文化问卷调查工作，调查问卷涉及 27 家省级分公司和总部机关各部门，共采样 227 份，每份问卷涉及 130 项内容，其中，基本情况及意见建议类问题 8 项，企业文化建设问答类 122 项。接下来，党群工作部对问卷进行收集、整理、汇总后形成了初步的公司企业文化诊断报告。为下阶段企业文化诊断工作顺利推进奠定坚实基础。

下一步，公司将继承和发扬现有企业文化成果，以愿景、使命、价值观为先导，建立一套科学系统、具有永安特色的企业文化体系，树立企业文化在公司内部的主导地位，注重企业文化理念在公司政策导向、制度安排和具体工作中的实践和体现，以文化增强凝聚力、保障执行力、培育创新力，实现公司发展战略与员工愿景有机统一，公司价值观与员工观念和谐，员工内心世界与外部环境同步改善，最终打造和提升公司的核心竞争力。

（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、风险控制、高质量发展	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 2021 年获得荣誉

1、中国保险行业协会 2020 年度保险公司法人机构经营 B 类评价。

2、陕西省委省政府颁发的陕西省省级“两联一包”澄城扶贫团陕西省脱贫攻坚先进集体。

3、陕西省总工会授予的“陕西省五一劳动奖状”。

4、陕西省国资系统“陕西省助力脱贫攻坚优秀企业”。

5、陕西省企业家协会“2020 年陕西百强企业”，位列第 35 位。

6、陕西省财贸金融轻工工会命名的“陕西省财贸金融轻工系统职工书屋示范点”。

7、中国人民银行西安分行营业管理部西安市辖区金融同业机构信息管理工作先进单位。

8、“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。

9、“云上意健险”获 2020 年中国保险线上化技术应用优秀案例一等奖。

10、“意健险核心业务系统”获 2020 年中国保险线上化

技术应用优秀案例二等奖

11、“一体化保险数字营销平台”荣获“2021年陕西省金融科技发展成果”。

12、“人工智能技术助力反保险欺诈”入选“2021年度数字化风控卓越案例”并被收录由中国金融出版社出版的《2021中国保险业信息化案例精编》一书。

二、对股东

2021年，面对车险综合改革造成的单均保费下降、赔付成本显著上升、竞争不断加剧、新冠肺炎疫情局部重新爆发的态势，在公司党委的领导下，公司采取了一系列积极有效的应对措施，各项工作有序开展，取得相对较好的经营业绩。

（一）公司规模

截止2021年末，公司总资产164.72亿元，较上年增加15.01亿元，净资产55.85亿元，较上年增加5.35亿元。实现保费收入109.63亿元，同比增长3.93%；综合成本率104.57%，同比上升3.37个百分点；利润总额2.02亿元，同比减少1.60亿元。

投资收益率持续处于行业前列。2021年公司实现投资收益率为5.65%，实现投资收益6.91亿元。

（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，依照现代

股份制公司治理架构的要求，设置了由党委会和股东大会、董事会、监事会、经营管理层构成的治理架构，按照《公司章程》及党建工作赋予的职责和要求各司其职，形成权力机构、决策机构、监督机构、执行机构和领导机构权责对等、运转协调、相互制衡的机制，确保公司治理水平不断提升。

2021年，公司共计召开股东大会4次，包括年度股东大会1次，临时股东大会3次，共审议议案13项，听取汇报4项，学习4项；董事会12次，包括4次定期会议，8次临时会议，共审议议案63项，听取汇报40项，学习内容13项；董事会各专业委员会会议62次，其中定期会议18次，临时会议44次，审议议案91项，听取汇报51项。

2021年，监事会共召开5次定期会议，1次临时会议，审议18项议案，听取汇报63项，学习内容10项。

根据2021年陕西银保监局公司治理监管评估结果，公司合规性得分86分，有效性扣分18分，有效性加分4.5分，无重大事件调评降级，合计得分72.5分，评级为C级。

2. 股东及股权

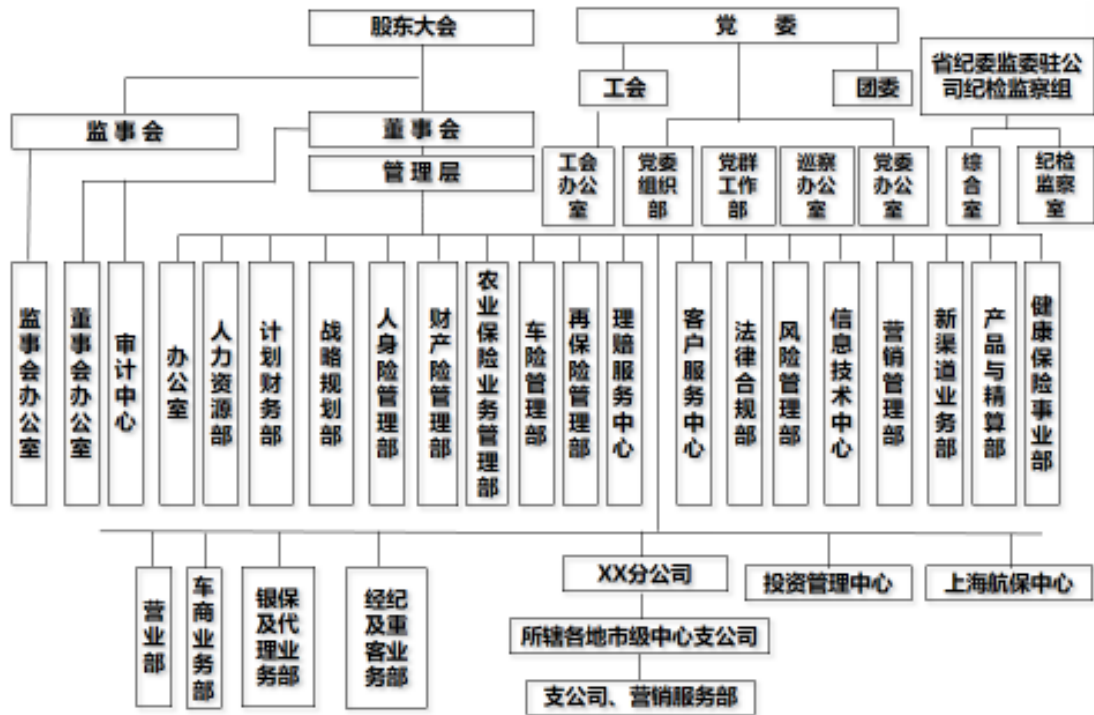
截至2021年底，公司共有股东18家，由陕西省财政厅履行出资人职责。按照穿透式管理要求计算，国有股东10家，股份数157974万股，股份占比52.5%，其中陕西省国有股东8家，股份数155714万股，股份占比51.74%；复星集团关联股东4家，股份数122443.41万股，股份占比40.68%；

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	111870000.00	3.72
	陕西金融控股集团有限公司	35030000.00	1.16
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

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

2021年，公司董事会依据监管要求和公司规定及时、准确、完整完成2020年度信息披露报告、2020年度交强险信息披露报告的发布；及时披露公司董事和高管变更和偿付能力季度报告、关联交易季度报告等专项信息；及时披露公司股权转让的有关信息；及时向公司股东报告公司经营情况，每月按时向股东单位披露公司财务报表、发展动态及投资数据等公司经营情况。

（四）不断提升公司风险管控能力

2021年，依据银保监会相关监管要求，按照董事会确定的发展战略，围绕公司年度风险管理目标，以偿付能力监管规则为核心，完善风险管理制度，持续运用有效的风险管控

手段，积极开展各项风险管理工作，不断提升公司风险管控水平。2021年，监管机关对公司 SARMRA 的监管评估得分为 72.06 分，较上一次监管评估得分提高了 5.59 分。公司深入开展“内控合规管理建设年”活动，梳理自 2017 年以来乱象整治监管检查、非现场通报和自查发现的问题，对 2021 年屡查屡犯问题深入排查整治，压降操作风险隐患。2021 年四个季度，公司综合偿付能力充足率均为 200% 以上，风险综合评级四个季度均为 B 类，符合偿付能力达标公司的监管规定。公司整体风险可控，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。2021 年，公司共召开股东大会 4 次，包括年度股东大会 1 次，临时股东大会 3 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。

三、对客户

（一）客户结构分析

2021 年公司 1217.82 万单位及个人客户提供了保险保障服务，其中，企业客户数量 30.27 万，较上年增长 14.70%，为客户提供风险保障 102085.50 亿元。

（二）产品供给更加丰富

截至 2021 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 3623 个，其中主险 605 个，附加险 3018 个。全国性产品 3186 个，其中主险 334 个，附加险 2852 个；地方性产品 437 个，其中主险 271 个，附加险 166 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，2021 年，公司推出 187 个财产险产品和 118 个人身险产品。其中，适应地方特色保险保障需求，推出了 144 个地方性产品。

在疫情方面，开发了甲乙类法定传染病保险（互联网专属）、附加新冠疫苗预防接种医疗意外保险、附加新冠疫苗预防接种医疗意外保险（互联网专属）等产品，助力新冠疫情防控。

在农业方面，开发了新疆维吾尔自治区商业性牛养殖保险、甘肃省中央财政补贴型育肥猪成本及目标价格保险、陕西省安康市地方财政补贴型魔芋种植收入保险等 104 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，开发了城乡居民大病团体医疗保险（A 型）、近视眼疾病保险、肺康保医疗保险、人工尿道括约肌植入手术医疗保险、互联网门诊医疗保险等保险产品，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，开发了投标履约保证保险、采购合同履约保证保险、金融机构个人小额贷款信用保险、旅行社服务质量保证金履约保证保险、能源贸易合同履约保证保险 A 款、能源贸易合同履约保证保险 B 款等信用保证保险产品。

2021 年，开发了网络购物运费损失保险、通讯网络账户资金安全保险、观赏动物保险、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，2021 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，除了遍布全国 24 个省、市、自治区的 1042 家机构外，公司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，建立了面向客户和公司业务人员使用的线上服务与销售的互联网保险业务平台-永安保险微信公众号。为客户提供线上自助投保、自助报案、小额自助理赔以及保单信息查询等服务，并提供 7×24 小时线上客户服务；为公司业务人员提供移动展业和营销宣传的工具，方便业务人员随时随地为客户提供产品咨询及报价服务，助力公司业务人员

的保险营销工作。公司还通过向客户发送续保提醒短信、指派电销人员跟踪服务等方式避免造成客户保险保障缺失的风险，让客户更安心。

(四) 理赔服务优质高效

2021年，公司继续推广视频查勘服务，车险查勘工作视频使用率为96%，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。2021年累计预付、垫付2.88万次，预付、垫付金额10.08亿元，总赔款65.76亿元。

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 and 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。

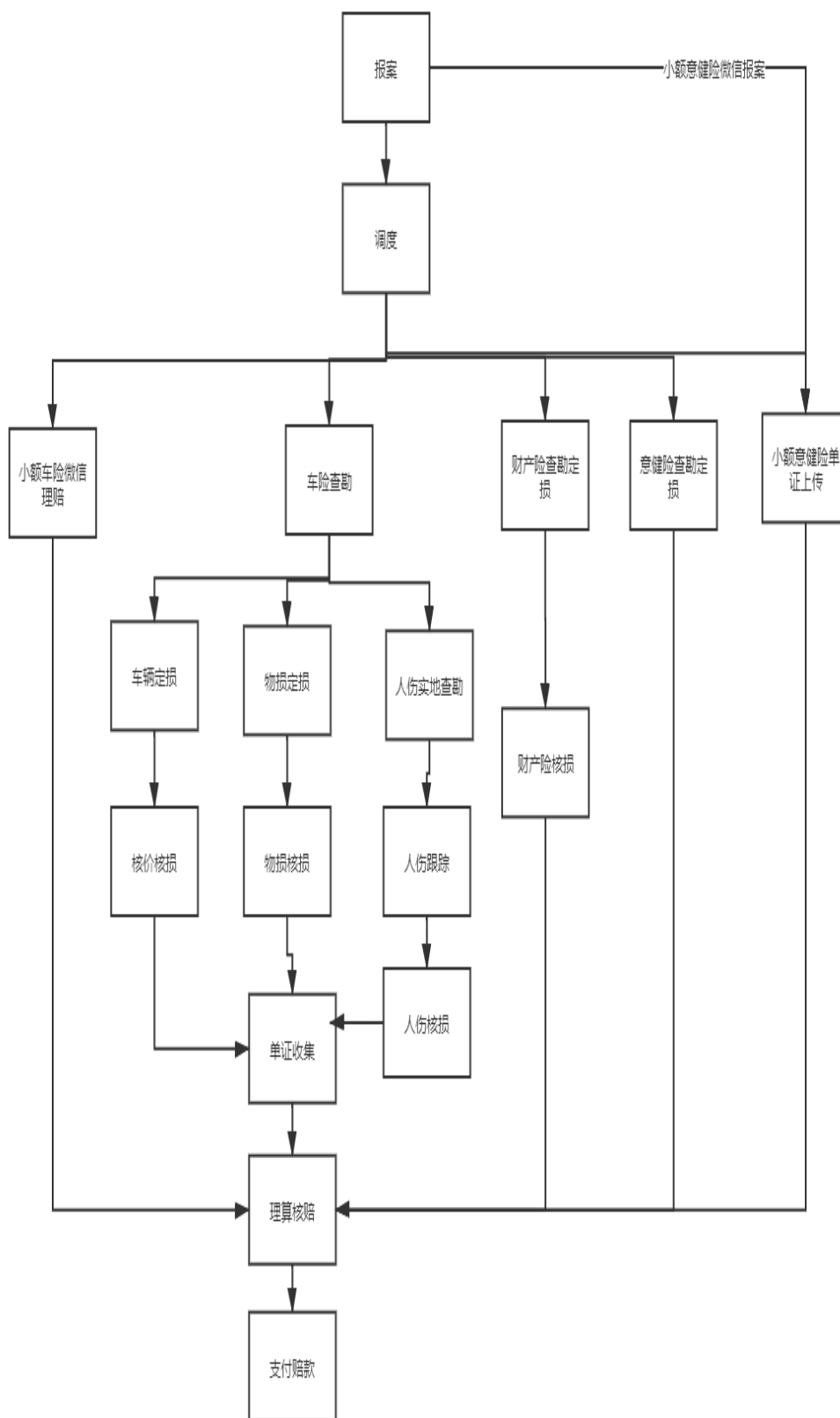
5000 元以下车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起三个工作日以内；5000 元以上车辆损失赔偿（给付）金（含预付赔款）支付时间，自保险双方对赔偿（给付）结果达成一致起五日内。

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) 成立组织，明确职责，将消费者权益保护融入公司治理工作

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。

(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

一是为有效落实监管有关工作要求，制定下发了《永安财产保险股份有限公司 2021 年度消费者权益保护工作计划》《永安财产保险股份有限公司消费者个人信息保护制度》《永安财产保险股份有限公司消费者权益保护评价工作实施办法(试行)》。

二是从考核机制上保障消费者权益保护工作有力开展，修订下发了《永安财产保险股份有限公司消费者权益保护工作考核办法》。

三是修订了《永安财产保险股份有限公司保险消费者权益保护突发事件应急预案》，进一步加强了公司对保险消费权益突发事件的应急处理能力。

四是完善投诉管理相关制度。制订下发了《永安财产保

险股份有限公司消费投诉溯源整改制度》《永安财产保险股份有限公司消费投诉处理登记制度》《永安财产保险股份有限公司消费投诉档案管理制度》《永安财产保险股份有限公司消费投诉统计分析制度》《永安财产保险股份有限公司消费投诉处理回避制度》。

五是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，公司将消费者权益保护工作纳入 2021 年度审计计划，并已根据计划开展专项审计。

（3）加强消费者权益保护制度、文件的学习和培训，强化员工消费者权益保护意识

2021 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。

转发全公司学习监管有关侵害消费者权益案例通报。组织开展了公司消费者权益保护、投诉处理相关制度视频培训 4 次，并制作了金融知识教育宣传培训课件，下发学习；组织召开了“切实解决老年人运用智能技术困难工作实施方案”视频培训；组织开展公司金融知识视频培训。通过常态化开展各级人员的培训，不断强化人员职业操守和依法合规经营意识，提升服务意识。

(4) 严格按制度规定开展了消费者权益保护审查工作
为规范产品与服务管理,切实保障消费者权益,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,开展全年常态化消费者权益保护审查。

(5) 加强消费者权益保护制度、文件的学习和培训,强化员工消费者权益保护意识

2021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。

转发全公司学习监管有关侵害消费者权益案例通报。组织开展了公司消费者权益保护、投诉处理相关制度视频培训4次,并制作了金融知识教育宣传培训课件,下发学习;组织召开了“切实解决老年人运用智能技术困难工作实施方案”视频培训;组织开展公司金融知识视频培训。通过常态化开展各级人员的培训,不断强化人员职业操守和依法合规经营意识,提升服务意识。

(6) 保险消费者宣传教育开展情况

2021年3月,组织开展了3·15消费者权益保护教育宣传周活动;2021年5月开展了“与民同心,为您守护”为主题的宣传活动;2021年6月开展以“学法用法护小家·防非处非靠大家”为主题的防范非法集资宣传活动;2021年7月

开展了“7·8全国保险公众宣传日”活动；2021年8月开展了打击治理网络电信诈骗、跨境赌博集中宣传月活动；2021年9月，公司积极组织开展了金融知识宣传月活动。公司在官网首页设置“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，2021年共发布14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。

（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，并在公司官网“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。

2. 投诉情况

（1）投诉渠道和处理流程

① 投诉渠道

来电投诉：拨打我司全国统一投诉电话 95502；

网站投诉：访问 www.yaic.com.cn 我司官方网站投诉；

来信投诉：将书面投诉材料邮寄至我司各营业网点；

来访投诉：前往我司各营业网点投诉。

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

2021 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 867 件。从险种分布情况看，车险占 78%，非车险占 22%，从地区分布情况看，陕西占 11%，江苏占 7%，山西占 6%，山东、甘肃、浙江各占 5%，河北、广西、河南、云南、上海各占 4%，福建、重庆、湖北、安徽、广东、贵州、江西、北京、深圳各占 3%，辽宁、新疆、大连、内蒙古、四川、青岛、宁波各占 2%。

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

专业技术人才是实现公司高质量发展的第一资源，加强

专业技术人才培养是提升科技创新水平的有效途径。公司 2021 年加大专业人才的培训力度，针对理赔条线安排了 52 次技能提升、廉洁自律、政策法规等多项培训，累计 6000 余人参训，培训覆盖全体理赔人员；车险条线专业技能培训 12 次，累计参训人数 200 余人，以达到专业技能提升和业务素质提高的目的；同时产品与精算部成功举办了第三届精算短训班：组织了包括基本指标和数据口径、准备金基本概念与综合赔付率预测、车险业务与定价分析、非车险业务分析、意外险业务分析、健康险业务分析等专题的培训，公司二、三级机构人员近 200 人通过公司视频会议系统参加培训，提升了各机构人员的精算知识水平、普及了精算知识与理念。下一步，公司将持续加强培训深度、提高培训广度，积极参与监管和行业培训，切实提升各类人员的专业技能。

（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端；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，开展了两核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

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. 开展 2021 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。活动期间，公司各级工会筹集慰问款物总额共计 101.86 万元，慰问困难职工 125 人；慰问坚守在一线职工及交通运输、电力、环卫等职工群众 1763 人。

2. 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 107.5 万元购买必要的防暑降温物品；开展劳动监督检查 351 次，实地走访慰问职工 4579 人次，为职工进行健康检查 930 人次；各级工会共采购 21 万元的扶贫产品作为送清凉慰问品；下半年，公司工会为受到暴雨灾害的

河南、陕西、山西分公司划拨 10 万元专项资金，用于受灾地区的应急救灾及职工慰问等。

3. 加强工会送温暖资金的管理和使用。为完善工会送温暖资金的规范使用，工会制定印发了《永安财产保险股份有限公司工会送温暖资金使用管理实施细则》，要求各级工会要严格按照《实施细则》的相关规定执行，进一步规范和加强了工会送温暖资金的管理和使用。

4. 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。

5. 充分发挥工会组织在巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接中的作用。为助力陕西脱贫攻坚工作，积极调动基层工会组织力量，开展“陕西工会百万职工消费帮扶行动”。采取“以购代捐”、“以买代帮”等方式，积极开展消费扶贫活动。6. 扎实开展我为群众办实事实践活动。公司各级工会把为职工群众办实事、解难事作为工会开展党史学习教育的重要内容，开展了职工文化建设情况调研走访活动。工会干部带头深入基层慰问一线职工、困难职工、患重大疾病职工以及疫情防控先进个人，聚焦解决职工急难愁盼问题，做好困难职工精准帮扶工作，把党和工会组织的温暖送到职

工心坎上。上半年，公司工会牵头，成立了协调组，全面启动与**产灞**地产公司关于履行金融小区购房协议的相关事项，经过4个月的努力，有效解决了永安职工购买**产灞**金融小区团购房“急难愁盼”问题，维护职工切身利益，保障职工合法权益，确保我为群众办实事工作的进一步落实。

（七）员工参与企业民主管理和监督

1. 召开了职工代表大会。2月，召开了公司二届四次职代会。开展会前线上培训及提案征集工作，会议审议通过了《年度经营工作报告》，首次签订了《公司女职工权益保护专项集体合同》。3月，召开了公司二届五次职工代表大会，审议通过了推荐永安保险公司为陕西省五一劳动奖状对象的议题；公司工会积极指导基层单位健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，保证职工通过职代会行使民主管理权力，促进企业决策更加科学民主，为公司持续健康稳定发展提供保障。

2. 深入开展女职工维权行动月活动。持续打造女职工“维权行动月”品牌，印发活动通知，推动女职工关爱行动向纵深拓展。组织学习《促进工作场所性别平等指导手册（修订版）》、女职工权益保护相关法律法规知识问答题库等普法宣传资料等。9月，公司工会女职委专门印发了《关于加强女职工“两癌”筛查工作的通知》，督促公司各级工会女职委在年度体检项目中对女职工开展“两癌”筛查。同时，根据上级工会关于做好女职工产假等权益专项自查工作要求，

在全公司范围内开展了排查行动，深化了普法宣传，保障了公司广大女职工健康权益，提升女职工健康水平。

3. 大力弘扬劳模精神和劳动精神，参与评选表彰活动。为弘扬正气，发挥劳模精神和劳动精神的榜样旗帜推动作用，公司参与陕西省财贸金融轻工系统五一巾帼标兵的评选活动。评选出了工会系统“五一巾帼标兵岗”1个、“五一巾帼标兵”2名，进一步提升了职工的自豪感及荣誉感，在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. 隆重开展庆祝建党100周年系列活动。结合上级工会和公司各级党组织的庆祝活动安排，公司各级工会以党史知识竞答、红色经典诵读、红歌比赛、“我想对党说句话”、“我为全运增光彩”、红色寻访、书画美术摄影等为活动载体，广泛开展了“中国梦·劳动美——永远跟党走、奋进新征程”“巾帼言志——建党百年展芳华，凝心聚力再出发”“永远跟党走”等具有工会特色的主题活动，贯穿宣传党的光辉历史、伟大成就、宝贵经验，为党的百年大庆记载伟业、展示辉煌。

2. 在职工理想信念教育上做出特色。公司各级工会充分利用纪念馆、劳模展馆等红色资源，因地制宜组织职工参与学习体验缅怀革命先烈，在职工中深入普及爱国主义和工人阶级优良传统教育。陕西地区工会组织大力弘扬延安精神，用好革命遗址、革命文化、革命纪念地和爱国主义教育基地，

把红色文化的精神内涵渗透到职工群众的日常工作中。4月，公司工会在延安举办了2021年工会（党务）干部党史学习教育培训班。

3. 组织开展劳动和技能竞赛。以创建学习型职工队伍为导向，以提升职工素质、高质量发展为主线，组织实施劳动和技能竞赛。上半年，公司工会组织开展了党史及审计知识、呼叫业务技能大赛。工会组织动员职工积极参加劳动技能竞赛，通过竞赛活动，使得职工的技能、操作水平和劳动效率得以提高，职工的精神面貌和工作积极性得以提升，职工之间形成良好的竞赛氛围，助推公司经营管理工作持续向好。

4. 努力提高职工科学和文化素质。以“永安大讲堂”为抓手，推进学习型工会建设，引导职工养成善于学习、勤于思考的习惯，学以养德、学以增智、学以致用。持续推进职工书屋提质工程，今年，公司各级工会共建立职工书屋77个，组织开展了以“职工家中有书香 引领社会新风尚”为主题的“职工家庭读书会”活动，切实发挥职工书屋作用，努力打造“书香工会”。

5. 丰富职工精神文化生活。坚持用社会主义核心价值观教育引导广大职工，充分发挥工会组织作用，积极举办职工群众喜闻乐见、有益于身心健康的文体活动。围绕举办“精彩圆满”第十四届全国运动会，积极倡导全运惠民、全民健身理念，先后举办了“中国梦·劳动美—喜迎建党100周年”

2021年在陕职工乒乓球大赛；成立了公司马拉松俱乐部，组织参加了2021年“西马5年、奔向全运”西安马拉松；参加了“迎全运·庆七一”（工行杯）陕西金融系统职工乒乓球比赛。通过“百万职工上全运”系列活动的开展，创新了活动形式和内容，教育和帮助广大职工在德、智、体、美等方面得到全面和谐发展，让职工群众健康生活、快乐工作，增强了广大职工的凝聚力和向心力。

五、对社会

（一）积极投入社会公益事业

作为十四运会及残特奥会的独家供应商，公司为第十四届全国运动会赞助人民币1000万元，为残特奥会赞助人民币300万元；公司各级工会全年组织采购扶贫产品140.25万元，其中陕西地区消费扶贫100.77万元。

（二）发挥保险保障功能

2021年，公司为1217.82万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102085.50亿元，受疫情和车险综合改革等因素影响，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65.76亿元，同比增长3.85%。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。2021年，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 157.65 亿元，为西安地铁提供风险保障 186.14 亿元，为西安咸阳国际机场提供风险保障 73.12 亿元，为陕西重型汽车有限公司提供风险保障 71.01 亿元。为江苏延长中燃化学有限公司工程保险项目提供风险保障 13.8 亿，为徐州市城市轨道交通 6 号线项目提供风险保障 8.15 亿。

2. 公司严格兑现保险理赔服务承诺，2021 年共向客户支付赔款 65.76 亿元，其中赔付 500 万元以上的代表性重大赔案为：一是辽宁分公司抚顺中支承保的某粮油食品配送有限公司财产综合险，该公司 14# 仓库电源电线故障打火，引燃可燃物发生火灾，造成厂区内房屋建筑、机器设备及存货受损，2021 年 12 月 1 日我司支付被保险人赔款 693 万元；二是陕西分公司参保的某公司物流责任险业务，该公司承运的 GTG42 发电机组在沙特公路运输过程中，被第三方车辆追尾，导致货物跌落。后货方向被保险人提起仲裁，我司根据仲裁结果，于 2021 年 11 月完成支付份额内赔款 512 万元；三是总公司营业部参与共保的某管道运输公司财产一切险业务，我司共保份额 20%，该公司发生山体滑坡造成被保险人内场路及护坡垮塌，经现场损失查勘及对受损财产核定，2021 年 9 月我司支付被保险人赔款 512 万元；四是陕西分公司承保的某化工有限责任公司营业中断损失险业务，因该公司所在

地 110KV 变电站意外跳闸，断电时间 2 小时致厂区停产，造成该企业财产损失和营业中断，2021 年 10 月我司支付被保险人赔款 760 万元；五是 2021 年 7 月 20 日，河南遭遇特大暴雨灾害，造成被保险人河南某电源有限公司厂区大面积积水，致使原材料、半成品及产成品等流动资产的损毁，损失严重。我公司接到被保险人报案后立即启动大案理赔机制，成立理赔专案小组，奔赴受灾企业，深入进行实地查勘、评估损失金额，8 月 13 日我司向被保险人支付赔款 500 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。2021 年缴纳各项税金共计 14.73 亿元。其中：增值税 4.12 亿元，税金及附加 0.65 亿元，企业所得税 0.58 亿元，代缴车船税 8.93 亿元，代扣个人所得税 0.38 亿元，代扣增值税 0.07 亿元。

2. 投资助力经济增长

2021 年度，公司总计新增间接投资项目 42 项，投资金额合计达到 47.08 亿元，截止 2021 年 12 月 31 日，公司保险投资资产总额为 129.90 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

2021 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。

2021年，公司向建筑类企业提供投标保证保险金额200.86亿元，覆盖企业超过7万家；提供建筑工程履约、预付款保证保险金额57.82亿元，覆盖1187家建筑企业；提供农民工工资履约保证保险金额16.77亿元，覆盖1104家企业。另外，公司2021年还对1655家个体工商户开办了个体工商户财产保险，风险保障金额5.17亿元，赔款41.62万元，促进了小微企业发展，保证了小微企业的经营稳定。对2000余家商铺定制了专属保险方案，风险保障金额超过88亿，保障了民生的稳定。

（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。2021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，开发了投标履约保证保险、采购合同履行保证保险、金融机构个人小额贷款信用保险、旅行社服务质量保证金履约保证保险、能源贸易合同履行保证保险 A

款、能源贸易合同履约保证保险 B 款等 6 个信用保证保险产品。加上之前公司开发的产品，2021 年公司在用的信用、保证保险产品 43 个。

在责任保险产品开发方面，积极响应社会责任保障需求，开发了政府救助丧葬费用责任保险、雇主责任保险 D 款、码头营运人责任保险、校车承运人责任保险、附加自然灾害污染物清理费用责任保险以及广东、北京、山东、深圳等地方性安全生产责任保险等 9 个主险和 34 个附加险产品。加上之前公司开发的产品，2021 年公司在用的责任保险产品 431 个。

2. 责任、信用保证保险承保和赔偿情况

2021 年，公司向 2231014 个客户提供信用、保证保险风险保障金额 512.98 亿元，支付赔款 6.13 亿元；向 18.74 万个客户提供责任保险风险保障金额 10748.02 亿元，支付赔款 2.84 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 2021 年末，公司共有员工 12179 名（签订劳动合同），签约个人代理人 9891 名，劳务派遣性质人员共 137 名，公司为社会提供了 22207 个就业岗位。

（六）巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴

一是脱贫群众有增收。驻村工作队入户与脱贫户座谈制

定产业发展计划，鼓励脱贫户利用现有的土地发展长效产业，进而实现稳定脱贫。向脱贫户大力宣传扶贫贴息贷款，鼓励发展产业资金不足的脱贫户积极申请扶贫贴息贷款，从根本上解决脱贫户的资金困难问题。

二是技能培训有提高。驻村工作队多次组织召开脱贫户会议，鼓励脱贫户家中有劳动力的成员外出务工，并定期开展并积极组织脱贫群众参加各类就业技能培训，另外驻村工作队结合脱贫户发展产业的需求，经过多方协调，聘请专家到村对脱贫户开展产业技能培训 24 次，参加培训的脱贫户 806 余人次，使脱贫户务工、务农技术不断提高，进而实现了脱贫户通过科学技术提升产业效率的目标。2021 年共计组织脱贫户参加就业招聘活动 6 次，目前已有 52 户 63 人实现稳定长期就业，65 户 81 人务零工。

三是兜底帮扶有保障。驻村工作队通过排查冯原村低保户中符合特困供养条件的脱贫户，2021 年 7 月底为低保户刘长江上报了特困供养相关资料，2021 年 10 月民政部门已审核通过。目前冯原村 20 户兜底保障脱贫户的相关兜底保障政策全部落实到位。

四是发展帮扶有推进。2021 年公司共计为冯原村协调外部资金 50 万元，用于冯原村水塔、太阳能路灯等基础设施项目建设。其中，协调资金 35 万元为冯原村苹果产业基地建水塔及铺设暗管项目，带动 26 户脱贫户；协调资金 15 万

元，用于冯原村安装太阳能路灯项目，改善我村基础设施条件，带动 290 户脱贫户。2021 年，公司共计投入资金 25.81 万元，用于冯原村产业园投资和脱贫户帮扶。

五是排查调研有落实。按照省市工作安排，驻村工作队 在冯原镇政府的带领下，先后开展了“两不愁三保障”排查工作、“大调研、大走访、大排查”入户走访工作和“六查六问六提升”入户走访工作，主要从产业发展、饮水安全、健康帮扶、驻村帮扶、风险隐患、搬迁后扶推进等方面展开调查，严格按照“七个一”监测方式和“八步走”纳入程序，精准确定出 3 户脱贫不稳定户，目前按照程序进行防返贫监测预警。

（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

2021 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。一是开发了新疆维吾尔自治区商业性牛养殖保险等养殖险产品，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。二是开发了甘肃省中央财政补贴型森林综合保险等森林险产品，为绿色发展提供风险保障。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 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。2021 年共召开企业微信会议 6994 次，视频会议 8508 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. 巩固深化扫黑除恶专项斗争成果，常态化开展扫黑除恶斗争

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记关于扫黑除恶的重要指示精神、陕西省扫黑除恶专项斗争领导小组有关会议精神，按照陕西银保监局等监管机构部署要求，巩固深化扫黑除恶专项斗争成果，持续提高公司扫黑除恶专项斗争常态化、规范化、专业化水平。在乱象治理上再深化，借助扫黑除恶强劲东风，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。截至 2021 年 12 月底共累计打假减损 2658 万元，其中，已决赔案追偿 118 万元。

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 2021 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 2021 年防范非法集资宣传月活动方案》。2021 年 6 月，在全辖机构开展了以“学法用法护小家·防非处非靠大家”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。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 2021 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。2021 年度，公司系统未发现洗

钱和恐怖融资风险案件。

2021年，广东分公司荣获当地人行授予的综合评级A类单位；山东分公司荣获山东银保监局授予的综合评价A级单位；山西阳泉中支荣获当地人行授予的综合评级A类A级金融机构。

（二）积极参与行业合作

1. 作为“一带一路”再保险共同体成员公司，积极参与“一带一路”项目

2021年，“一带一路”再保险共同体在中国银保监会的指导和支持下，经过一年多的运行，着力加强能力建设，在市场化、商业化的协作机制下，逐渐打破外资依赖的市场格局，实现了对中国海外利益的有效保障。2021年，共同体实现承保项目16个，分布在全球13个国家，合计保障境外资产总规模约150.75亿元人民币，保费收入约2425万元人民币；承保含延迟完工利润损失工程险7个，保障境外资产总规模为57.05亿元人民币，保费收入约1893万元人民币；承保政治暴力险项目9个，保障境外资产总规模约93.69亿元人民币，保费收入约532万元人民币。

经过各成员公司的共同努力，共同体在扩大承保能力、提升承保技术、加强行业基础能力建设、支持国家“双碳”目标实现等多方面均做出了有益尝试，在重点领域实现突破，有效填补国内“一带一路”特殊风险保障空白。

2. 打造良好有序行业经营环境 2021 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。

2021 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，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开！