
永安财产保险股份有限公司

2024 年度社会责任报告

关于本报告

报告范围

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告组织范围：永安财产保险股份有限公司（以下简称“永安保险”或“公司”）。

报告发布周期：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（陕西）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

永安保险官方网站：<http://www.yaic.com.cn>

领导致辞

星霜屡变，岁月更迭，每一个辞旧迎新的时刻，都让人心潮澎湃，当新一年蓬勃的朝阳从地平线上升起，我谨代表永安保险公司向选择永安、信赖永安的广大客户，向与我们携手共进的合作伙伴，以及长期关心、支持永安发展的各级领导、各界朋友，辛勤付出、努力拼搏的全体员工及家人，致以最衷心的感谢和最诚挚的祝福！

历史的画卷，在砥砺前行中铺展；时代的华章，在接续奋斗里书写。2024年，我们迎来了建国75周年，75年来中华大地沧桑巨变，换了人间。保险业也从无到有，从大到强，在新时代的大潮中，奋楫前行，共同谱写民族复兴的时代华章。永安保险也迎来了第28个周年，和您一道，风雨共担，为我们共同拼搏的2024画上圆满的句号。

不忘初心，方得始终。我们坚守保险本源，着力践行保险的政治性和人民性，全力以赴配合省委对公司党委首次进行的全面“政治体检”，扎实做好巡视反馈“后半篇文章”；开展战略规划和全面风险管理咨询，进一步明确发展方向，加快调整转型，促进承保与投资双轮驱动，不断增强高质量发展动能。

山水万程，步履不停。我们聚焦主责主业，以落实“五篇大文章”为突破口，与实体经济互促共荣。聚焦国家重大战略和重点领域，提升风险管控和减量能力，提升社会福祉；

发挥保险资金支持实体经济优势，加大实体经济投资力度，助力强国建设，复兴伟业。

天地之大，黎元为本。我们始终坚持“以人民为中心”的价值取向，守护美好生活。加快产品更新迭代，推进供给侧结构性改革，满足客户多元化保障需求；提升理赔服务能力，维护消费者合法权益；加强重点人群风险保障，提升保险服务精准度，增强广大人民群众金融服务获得感；举办“担当新使命 消保县域行”特色金融教育宣传活动，打通金融教育宣传“最后一公里”。

风好正是扬帆时，奋楫逐浪向未来。新的征程召唤新的进发，2025年全体永安人将继续在党的坚强领导下，在上级主管部门和监管部门的支持帮助下，深入贯彻落实党的二十大精神、二十届二中、三中全会精神，中央、省委金融工作会议精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，在推进中国式现代化进程中，深化改革、增强高质量发展动能，更好发挥经济减震器和社会稳定器功能，筑牢经济安全网、社会保障网、灾害安全网。围绕建设地方国资财险公司高质量发展的典范，共同努力把永安发展为为客户服务的风险管家，为社会赞誉的保险品牌，为员工热爱的事业家园，为股东回报的价值根基。以实干实绩为奋力谱写陕西新篇、争做西部示范贡献永安力量！

永安财产保险股份有限公司党委书记、董事长 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 2024 年获得荣誉.....	11
二、对股东.....	11
（一）公司规模.....	12
（二）进一步完善公司治理结构.....	12
（三）依法合规披露信息.....	14
（四）不断提升公司风险管控能力.....	14
（五）切实维护投资者利益.....	15
三、对客户.....	15
（一）客户结构分析.....	16
（二）产品供给更加丰富.....	16
（三）增强线上化服务能力.....	16
（四）理赔服务体系建设成效显著.....	17
（五）充分保障消费者权益.....	23
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.....	28
（五）员工福利保障情况.....	29
（六）体现人文关怀.....	29
（七）员工参与企业民主管理和监督.....	29
（八）广泛凝聚团结职工力量.....	31
（九）文化活动丰富多彩.....	31
五、对社会.....	31

（一）积极投入社会公益事业	33
（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	37
（六）巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴	38
（七）促进环境保护和绿色发展	39
六、对行业	41
（一）维护行业大局，依法合规经营	42
（二）积极参与行业合作	42

一、关于我们

（一）公司概况

1. 公司简介

1996年9月28日，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，主要股东为陕西财金投资管理有限责任公司、陕西延长石油(集团)有限责任公司、上海复星工业技术发展有限公司、金堆城钼业集团有限公司等，公司注册资本金30.09416亿元。截至2024年底，公司共有各类分支机构1075个，全资销售子公司1个，在职员工13045人。在全国25个省、自治区、直辖市设有省级分公司25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218家、支公司500家、营销服务部326家及营业部1家。

公司加快数字化、线上化、智能化转型“线上永安智慧永安”建设，推动线上线下融合发展，为客户提供线上全流程、一站式服务体验，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。

永安保险公司充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的功能，累计实现保费收入1621.12亿元，向各类保险客户支付赔款939.89亿元，缴纳税费215.62亿元。2024年，中国保险行业协会发布的2023年度保险公司法人机构经营评价结果中公司获得B类评价，陕西省企业家协会授予2012年

——2024 年连续 13 年入围陕西百强企业。

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。公司积极参与西部大开发、“一带一路”、粤港澳大湾区、科技自立自强等国家重大战略及重点项目投资，以实际行动助力国家“双碳”战略，支持城乡绿色建设发展，积极参与中欧班列跨国货物运输保险服务，为经济社会发展全面绿色转型提供金融动力。致力于追求经济、社会、环境综合价值最大化，为客户提供幸福生活的保障、为股东创造稳定持续的回报、为员工搭建成就自我的平台、积极履行社会责任、融入国家发展大局，将自身可持续高质量发展有机统一于中国式现代化建设实践中。

展望未来，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在陕西省委、省政府的坚强领导下，在省委金融工委、省委金融办、财政厅和监管部门的指导支持下，深入学习贯彻党的二十大精神，中央经济、中央金融工作会议

精神和习近平总书记历次来陕考察重要讲话重要指示精神，推进防范化解金融风险、服务实体经济和民生保障，谱写永安保险高质量发展新篇章。新的征程，我们将坚定信心、开拓奋进，真抓实干、勇毅前行，全力以赴推动公司高质量发展，为奋力谱写中国式现代化建设贡献永安保险力量。

2. 机构分布图



（二）企业文化

1. 公司徽标及其内涵

公司徽标采用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，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：为客户服务的风险管家；为社会赞誉的保险品牌；为员工热爱的事业家园；为股东回报的价值根基。

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；

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。

2024 年，公司继承和发扬现有企业文化成果，以愿景、使命、价值观为先导，把马克思主义金融理论同当代中国具

体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，不断推进金融实践创新、理论创新、制度创新，将中国特色金融文化纳入战略、融入管理、切入业务、植入行为，分步实施、深入推进文化建设与公司发展战略落地实施相融互促。制定印发《永安保险公司党委培育和弘扬中国特色金融文化 加快构建永安保险特色文化实施方案》，在公司系统大力弘扬中华优秀传统文化，积极培育中国特色金融文化，树立正确的经营观、业绩观和风险观；启动永安宣传片制作工作，形成工作方案，整理收集各类文化素材；总、分公司同步发布中国特色金融文化宣传海报，形成宣传合力；编印并发放《培育和弘扬中国特色金融文化学习资料汇编》及电子书；各单位各部门组织开展中国特色金融文化学习教育集中学习研讨活动；组织开展“7.8 全国保险公众宣传日”，党纪学习教育漫画、微视频、主题征文活动，庆祝新中国成立 75 周年手机摄影大赛、微视频征集及主题征文活动；启动总部办公职场布局优化工作，形成初步方案，并结合国庆司庆，加强中国特色金融文化宣传工作，通过开展“五化”建设活动，进一步提升公司企业文化凝聚力和品牌影响力，持续增强干部职工获得感、幸福感、安全感，以文化赋能高质量发展，以文化共识激励干事创业，以文化体系强化执行落实，为公司高质量发展夯实文化之基、铸牢文化之魂。

（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，加强与利益相关方的沟通，我们对与公司发展关系高度密切的政府、股东、

客户、员工等相关利益方建立多元化的沟通交流机制，实现与社会各界良好的互动和信任合作，推动共赢发展。

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 2024 年获得荣誉

- 1、陕西省财政厅向公司发来感谢信，对公司全面落实全省农业保险工作部署，严格执行农业保险年度实施方案，全力保护农民利益等方面开展的工作和取得的成绩给予了充分肯定。
- 2、陕西省农业农村厅向公司发来感谢信，对公司推动农业保险高质量发展等工作给予肯定。
- 3、凭借主动解决问题的态度、快速响应的能力、风险减量的经验，获得吉利控股集团颁发的“2024 年优秀保险合作伙伴”荣誉奖牌。
- 4、西部机场集团宁夏机场有限公司、西部机场集团青海机场有限公司等，对公司全面、细致、专业的风险减量服务表示感谢并颁发奖牌。
- 5、在 2024 年 7.8 保险公众宣传日活动中，获通报表扬

二类单位。

6、中国保险行业协会发布 2023 年度保险公司法人机构经营评价结果，公司获得 B 类评价。

7、获陕西省企业家协会“2024 陕西百强企业”，位列第 50 位。

二、对股东

2024 年，公司强化承保与投资双轮驱动模式，大力调整业务结构，强化“保险+科技”融合，提升管理效能，努力探索符合高质量发展需求的永安特色经营之路。

（一）公司规模

截止 2024 年末，公司实现保费收入 102.86 亿元，同比增长 0.38%；综合成本率 102.89%，同比下降 1.45 个百分点；利润总额 2.52 亿元。投资收益率 4.73%，实现投资收益 7.09 亿元。总资产 169.66 亿元，较上年增加 5.69 亿元，净资产 59.16 亿元，较上年增加 1.77 亿元。

（二）进一步完善公司治理结构

1. 总体运行情况

公司认真遵守《公司法》《保险机构管理规定》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规，坚持走中国特色金融发展之路，加强党的全面领导，把方向、管大局、保落实。公司党委、股东大会、董事会、监事会、经营管理层按照《公司章程》及党建工作赋予的职责和要求，实现权责对等、运转协调、有效制衡，形成了领导机构、权力机构、决策机构、监督机构、执行机构相互协调、相互制衡的机制，持续优化

公司治理结构，稳步提升公司治理成效，党的领导全面融入公司治理各环节。

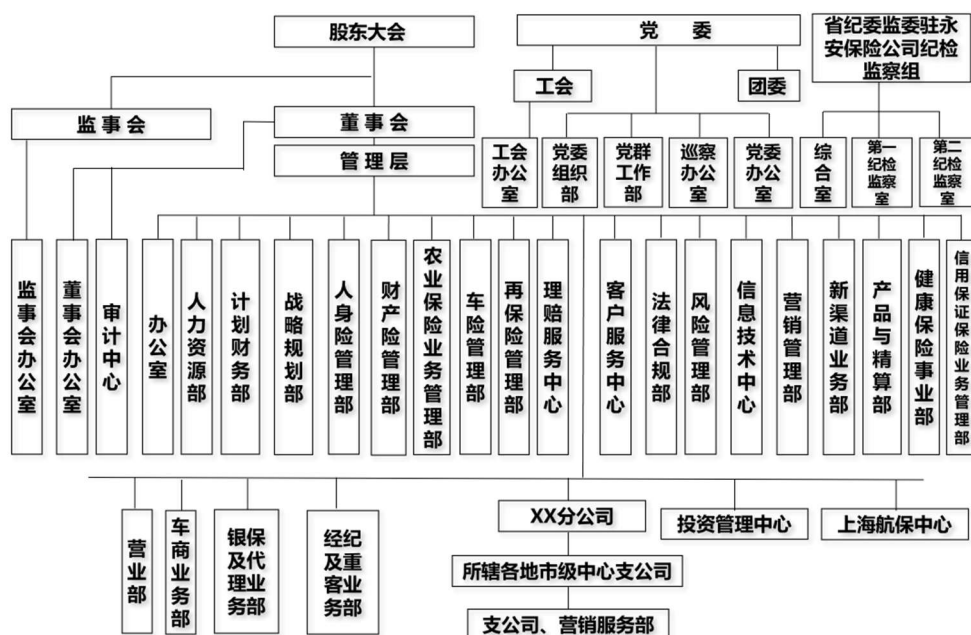
2024 年，公司召开股东大会 3 次，其中年度股东大会 1 次，临时股东大会 2 次，共审议议案 13 项，听取汇报 8 项；召开董事会 12 次，其中定期会议 4 次，临时会议 8 次，共审议议案 102 项，听取汇报 47 项；董事会各专业委员会会议 64 次，其中定期会议 21 次，临时会议 43 次，审议议案 151 项，听取汇报 45 项；召开监事会会议 6 次，其中定期会议 4 次，临时会议 2 次，共审议议案 23 项，听取汇报 87 项。

2. 股东及股权

截至 2024 年末，公司股东 14 家。其中国有股东 10 家，股份数 2373488160 股，股份占比 78.87%；民营股东 4 家，股份数 635927840 股，股份占比 21.13%。具体如下：

股东	股份数（股）	占总股份(%)	备注
陕西财金投资管理有限责任公司	662071520.00	22.0000	国有
陕西延长石油(集团)有限责任公司	624483200.00	20.7510	国有
上海复星工业技术发展有限公司	441985940.00	14.6868	民营
金堆城钼业集团有限公司	310750000.00	10.3259	国有
陕西兴化集团有限责任公司	179308400.00	5.9582	国有
陕西省国际信托股份有限公司	167240000.00	5.5572	国有
陕西化建工程有限责任公司	151058400.00	5.0195	国有
陕西信用增进投资股份有限公司	120376640.00	4.0000	国有
杭州临安玲珑房地产开发有限公司	113000000.00	3.7549	民营
陕西投资集团有限公司	111870000.00	3.7173	国有
陕西九座投资有限公司	50850000.00	1.6897	民营
陕西金融控股集团有限公司	35030000.00	1.1640	国有
陕西长恒实业有限公司	30091900.00	0.9999	民营
西安财金投资管理有限公司	11300000.00	0.3755	国有
股本合计	3009416000.00	100	

公司组织架构图：



备注：永安保险销售（陕西）有限公司为本公司全资子公司

（三）依法合规披露信息

严格按照监管要求和公司信息披露制度，按时完成年度信息披露报告、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编制和披露工作。及时准确地披露公司董事和高管变更、审计机构聘任、监管处罚等重大事项，以及偿付能力季度报告、关联交易季度报告等专项报告。

通过公司官网、指定信息披露媒体等多种渠道，向社会公众公开公司董监高人员简历、分支机构营业场所和联系电话、产品目录和条款等基本信息，确保公司信息披露的全面性、及时性和准确性，保障股东、监管机构和社会公众的知情权，增强公司的透明度和公信力。

（四）不断提升公司风险管控能力

2024年，公司以偿付能力监管规则、董事会确定的发展战略、公司年度风险管理目标为风险管理的核心工作，不断

完善风险管理制度；加强日常风险监测、分析、识别、评估，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。

2024 年，公司完善制度体系，健全完善风险管理制度体系，将风险管理与业务开展有机结合；优化传导体系，强化从风险偏好到风险容忍度、风险限额三级传导体系，实现风险偏好向业务条线和分公司的传导；增强协同体系，持续加强由业务条线主动管控，风险内控监测预警，审计独立监督纠偏的“三道防线”协同体系；提升信息体系，强化信息科技手段，有效整合风险监测与评估、资产配置、偿付能力等系统，构建了全面风险管理的信息化体系。

2024 年，公司综合偿付能力充足率 273.82%，风险综合评级 BBB 级，SARMRA 监管评估 80.75 分，穆迪投资者服务有限公司 2024 年对公司主体信用跟进评级为“稳定”，保持 Baa1 的保险财务实力评级结果，良好的风险管理控制能力为公司高质量发展提供了强有力的支撑。

（五）切实维护投资者利益

公司充分保障投资者利益，加强投资者交流沟通，严格规范股东大会的召开程序和会议内容，确保全体投资者充分行使权利，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治理中。

公司明晰发展目标，持之以恒地推动公司高质量发展，确保公司经营稳健并努力回报股东期望，建立了科学、持续、稳定的分红决策和监督机制。

三、对客户

（一）客户结构分析

2024 年，公司为 941.21 万单位及个人客户提供了保险保障服务，共提供风险保障 176372.76 亿元。其中，企业客户数量 39.05 万，较上年增长 3.07%。

（二）产品供给更加丰富

1. 在产品开发中，公司严格遵循损失补偿原则，所有产品均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。截至 2024 年 12 月 31 日，公司在售保险产品共 4036 个，其中主险 785 个，附加险 3251 个。全国性产品 3463 个，地方性产品 573 个。

2. 2024 年，公司积极落实“金融五篇大文章”要求，聚焦风险保障需求，加强产品创新供给，增强产品供给的多样性和专业化。全年开发新产品 134 个，其中主险 92 个，附加险 42 个；全国性产品 43 个，地方性产品 91 个。

（1）不断完善绿色保险产品体系，提升公司绿色保险服务经济社会绿色转型质效。开发了永安保险陕西省汉中市地方财政补贴性茶叶低温气象指数保险（中央奖补适用）、永安保险山东省济宁市微山县地方财政补贴性大闸蟹养殖水文指数保险、永安保险科技企业环境污染责任保险、永安保险科技企业产品责任保险、永安保险科技企业公众责任保险、永安保险充电桩（站）充电安全责任保险、永安保险四川省建筑施工行业安全生产责任保险、永安保险陕西省建筑行业

安全生产责任保险（陕西住建专用）等产品。

（2）不断完善公司普惠保险产品体系，通过保险产品服务参与应对社会突发事件，提高重点群体抵御风险能力，助力保障和改善民生。开发了永安保险龙腾瑞医疗保险、永安保险四川省借款人意外伤害个人保险 2024 版（银行渠道专属）、永安保险福建省（不含厦门）农民工工资保证金保证保险、永安保险公安民警执法安全责任保险、永安保险山西省商业性农机具综合保险等产品。

（3）加大科技保险产品创新力度，逐步补足短板。开发了永安保险科技企业产品责任保险、永安保险科技企业公众责任保险、永安保险科技企业雇主责任保险、永安保险科技企业环境污染责任保险、永安保险高新技术企业科技项目研发费用损失保险、永安保险网络安全保险等产品。

（三）增强线上化服务能力

公司持续优化建设线上化客户服务平台，为客户提供线上自助投保、意健险自助理赔以及保单和赔案信息查询、车辆和健康服务等，并提供 7×24 小时 AI+人工在线服务，及时解答客户的保险信息查询及产品投保咨询，线上平台客户注册数量同比提升 44%。为更好地服务客户，新增了外国人永久居留身份证作为投保证件类型，并推出了 8 款保险产品的语音介绍，丰富了保险服务方式。

（四）理赔服务体系建设成效显著

1. 理赔服务效率显著提升

公司优化理赔流程、创新服务模式，实现了理赔时效和服务质量的双提升。2024 年，公司进一步完善了“线上+线下”立体化理赔服务网络，利用远程视频查勘、小额案件快速理赔等服务举措，理赔效率和服务体验显著优化。2024 年，公司理赔案件结案率达到 96%，同比提升 0.6 个百分点，万元以下平均结案周期较上年缩短 23.8%，车险理赔服务指数在行业排名大幅上升。

2. 应急响应机制持续完善

针对重大灾害，公司构建完备应急体系，形成了“灾前预防预警-灾中快速响应-灾后精准理赔”的全流程工作机制。公司依托覆盖全国的服务网络和专业技术人才储备，能够快速整合资源，提前制定并落实灾害事故预案和防灾防损措施，有效提升了突发事件应对能力，切实保护客户财产安全。

3. 客户满意度保持高位

公司高度重视客户体验，通过构建常态化的理赔各环节客户回访机制，广泛收集客户意见和建议，为持续优化理赔服务流程提供有力依据。公司将亿元保费投诉件数、客户服务满意度等关键指标纳入绩效考核体系，以确保服务质量。多方位激励全体员工积极提升服务水平，增强服务意识。2024 年，公司服务客户满意度始终稳定保持在 97%以上，获得了广大客户的高度认可。

4. 深入推进风险减量工作

2024 年，公司积极响应《中国银保监会办公厅关于财产保险业积极开展风险减量服务的意见》（银保监办发〔2023〕

7 号) 要求, 深入践行相关指导精神, 加速从风险等量管理向风险减量服务转变, 全力推动风险减量服务迈向高质量发展阶段。在防灾防损工作方面, 公司始终坚持不懈。2024 年, 积极推进各类风险排查工作, 其中常态化风险排查开展了 255 次, 针对汛期水灾的专项风险排查进行了 362 次, 冬季火灾专项排查达 360 次, 总计完成排查 977 次。在排查过程中, 精准识别出中风险标的 306 个, 高风险标的 17 个。基于排查结果, 累计向客户发送风险建议书 724 份, 为客户财产安全提供专业且具有针对性的建议, 切实保障客户权益。

5. 理赔服务承诺

(1) 报案受理服务

①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 95502, 进行报案受理, 对咨询提供有效的指导和帮助。

②公司在接到报案后, 根据客户对事故发生情况的描述, 明确告知客户后续应采取的措施、注意事项、办理流程 and 资料收集要求, 以及公司可为客户提供的相关协助。

(2) 事故查勘及损失核定服务

①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)区查勘抵达时间为两小时以内; 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, 公司推荐客户使用视频查勘小程序与后台理赔人员进行连线查勘, 小额案件可直接在线完成理赔。

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

③公司按照以下时效，完成受损标的损失确认工作。

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，公司工作人员将及时、详细地进行解释和说明。

④公司可根据客户需要，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公司在完成损失确认时，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公司，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，公司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公司将按照以下时效，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，审核时效为两个工作日以内；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，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，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，公司将会详细予以说明，并返还相应原始票据。

⑤对属于拒赔（付）范围内的案件损失，公司工作人员将就拒赔（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，公司将在 10 日内向客户送达《拒赔（付）拒付通知书》。

（5）赔偿（给付）金支付服务

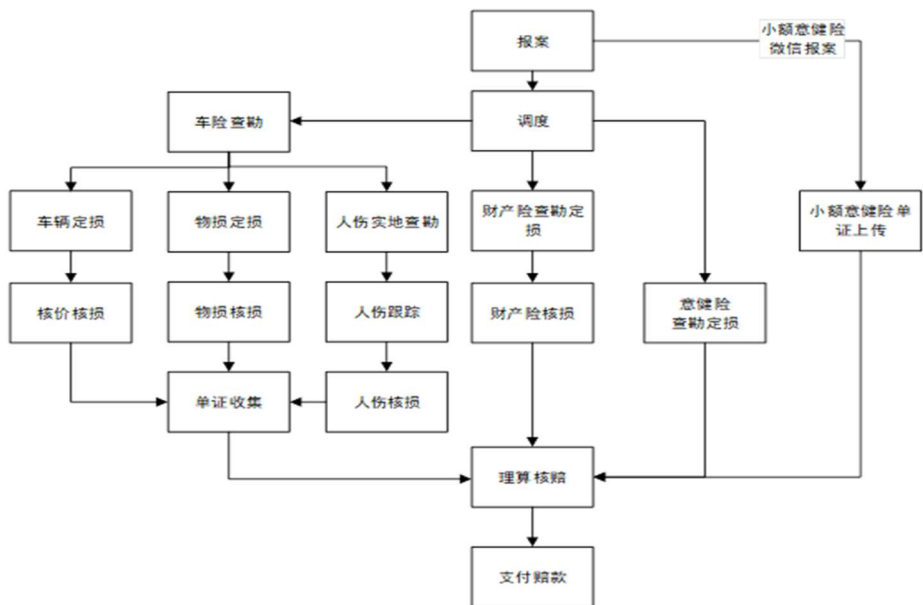
公司采用网银或银行转账的方式，在以下时效内完成支付。

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。

6. 理赔流程图：



（五）充分保障消费者权益

1. 不断完善消费者权益保护工作体系建设

（1）董事会、董事会消保委员会、公司高级管理层和消费者权益保护工作（事务）委员会严格履行工作职责，审议、听取消保年度工作计划、考核情况、专项审计意见及整改、工作情况报告、消保监管评价结果整改情况、评价工作实施办法和考核办法的修订、监管投诉通报、监管投诉现场督查情况汇报等，确保消保战略目标和政策得到有效执行。

（2）监事会对董事会和高级管理层开展消费者权益保护工作进行日常监督，定期审阅、听取消费者权益保护相关工作汇报，并提出相关建议。

2. 强化消费者权益保护工作机制和执行

（1）完善制度建设

制定、修订了《消费者权益保护工作考核规则》《保险消费投诉管理办法》等 9 项制度。

（2）开展消保监管评价工作

根据金融监管机构消保评价工作要求，2024 年 1 月开展了公司 2023 年度消保监管评价工作，并根据通报要求开展整改工作；2024 年 12 月开展公司 2024 年消保监管评价工作，并按要求报送。

（3）开展消费者权益保护审查工作

根据公司制度规定，开展全年常态化消费者权益保护审查，2024 年共开展审查事项 3785 次，发现并及时纠正可能侵害消费者权益的问题。

（4）开展消费者权益保护相关信息披露

公司已建立产品和服务信息披露机制，产品和服务信息披露基本覆盖售前、售中、售后全流程；公司通过营业网点、官网、微信公众号等渠道对投诉渠道和处理流程进行了披露，并在公司官网公布《2023 年度社会责任报告》及《2023 年度信息披露报告》，按规定公开披露了公司消费者权益保护工作重大信息，投诉渠道和处理流程、年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等相关信息。

（5）完善个人信息保护工作

组织开展总、分公司侵害个人信息权益乱象专项整治自查自纠工作，就开展侵害个人信息权益乱象自查发现的问题进行了通报。

（6）加强员工学习和培训

2024 年度，组织公司消保人员对消保审计情况、外国人永久居留证、投诉、侵害个人信息等方面进行了深入学习；在新员工培训中增加消费者权益保护知识；公司理赔、销售、车险、财产险、人身险、健康险、农险条线开展了与消费者权益保护有关的培训，不断提升员工消费者权益保护意识。

（7）消费者权益保护工作考核

根据消费者权益保护工作考核制度规定开展了 2023 年度消保工作考核并应用，进一步检验了公司消保工作质效。

（8）消费者权益保护工作内部审计

充分发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用，组织开展了 2024 年度消费者权益保护专项审计。

3. 加强消费者权益保护操作与服务管理

（1）产品与服务营销宣传

对各机构保险营销宣传工作开展年度自查、消保审查等多种监测，并要求机构对检查发现的问题及时整改。

（2）互联网业务销售行为管理

进一步规范了自媒体平台保险营销宣传管理和互联网保险营销宣传流程，保护消费者权益。

（3）合作机构管理

根据公司相关制度要求，对第三方协议在签订前进行严格审批，确保协议切实保护消费者合法权益。

（4）加强特殊群体人员金融服务

公司客户服务热线可自动识别老年人客户并提供人工服务，公司官网、微信公众号设置了关怀模式、语音播报功能，为老年人、残障人士等特殊人群提供更周全、更贴心的便利化服务；开展了外国人永久居留身份证适配性改造工作，提升公司外籍人员金融服务的便利性。

4. 加强消费者教育宣传工作

（1）加强常态化消费者教育工作

公司营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，并配备充足的教育宣传资源，2024 年官网发布保险消费风险提示、金融知识宣传教育、消保政策法规共 21 篇；积极开展自主金融知识教育宣传活动，2024 年公司组织开展了《普及金融知识守住“钱袋子”》等 4 次自主教育宣传活动，进一步提升金融消费者安全意识和自我保护能力。

（2）积极开展集中教育宣传活动

组织开展了“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动、“7·8全国保险公众宣传日”活动、9月金融教育宣传月活动，联合行业开展“担当新使命 消保县域行”教育宣传，以及“谨防养老诈骗”“防范非法集资”等专项宣传活动。

5. 投诉情况

（1）不断落实投诉主体责任，强化投诉管理

修订了公司消费投诉统计分析制度，定期对投诉数据进行通报分析，查找薄弱环节和风险隐患；修订印发了消费投诉溯源整改规则，细化溯源整改流程，力求全流程闭环管理；根据制度规定开展了消费投诉考评和责任追究，进一步加大了管控力度。

（2）投诉渠道和处理流程



（3）年度投诉信息

2024 年，监管转送投诉 1536 件（不含重复）。经分析，险种上，车险占 90%，非车险占 10%；从地区分布情况看，上海占 15%，江苏占 8.5%，山西、福建各占 7%，山东、浙江各占 5.5%，北京占 5%，辽宁、河北各占 4%，广东、陕西、安徽、广西各占 3%，江西、重庆、湖北、新疆、四川、天津、贵州各占 2.5%，内蒙古、河南各占 2%，云南、大连、甘肃、青岛、宁波各占 1%。

四、对员工

（一）依法保障员工权益

公司始终坚持依法治企、规范用工的管理理念，切实保障员工的各项合法权益。严格执行劳动法律法规和内部规章制度，确保员工在劳动合同、薪酬福利、社会保险等方面的权利得到有效落实。同时，公司不断完善沟通与反馈机制，畅通员工意见渠道，积极回应员工关切，及时妥善解决合理诉求，营造公开、公平、公正的工作环境，切实维护员工的合法权益。

（二）培训提升员工活力

按计划，公司每季度有序组织开展新员工培训，帮助新员工全面了解公司的发展战略、企业文化、规章制度及岗位职责，提升业务技能和综合素质。培训课程系统覆盖了声誉风险管理、消费者权益保护等重点内容，强化员工合规意识和服务理念。全年累计参训人数超过 1600 人次，有效夯实了人才基础。

此外，公司积极拓宽人才培养渠道，组织中层以上管理人员及业务骨干参加各类高质量的外部培训 20 余次，涵盖领导力提升、专业能力强化、行业前沿趋势等主题，进一步拓展了员工视野，促进了知识交流与经验共享，全面提升了团队整体素质和管理水平。

（三）不断激励员工成长进步

公司始终重视员工的职业发展，致力于为员工打造广阔的发展平台和成长空间，鼓励员工持续学习，不断提升专业能力与综合素质。通过系统化的人才培养体系，公司定期开展多层次、多领域的培训活动，涵盖保险专业知识、业务技能、管理能力、法律合规及客户服务等方面，帮助员工掌握前沿知识与实务操作技能，积极应对不断变化的市场环境和客户需求。

同时，公司完善多元化的激励机制，通过科学的绩效考核、公开透明的内部竞聘和干部选拔机制，以及富有竞争力的薪酬福利政策，激发员工的工作积极性和创新动力，促进人才队伍的稳定与发展。

（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

公司根据中、省有关金融企业工资总额管理的相关规定，对年度工资总额进行预算编制与动态管控。结合上年度工资总额执行情况，并综合考量公司当年度各项经济指标、社会效益指标及风险防控指标的完成情况，科学合理地对工资总额进行调整。通过有效控制工资总额增长幅度，使其与公司

经营业绩相匹配，确保薪酬分配的公平性与企业效益实现有机统一，进一步促进企业的可持续发展。

2. 在员工薪酬福利方面

为进一步完善福利管理体系，切实保障职工合法权益，公司结合国家相关政策及企业实际情况，制定并实施了《职工福利费管理办法》和《津补贴管理办法》，规范了福利费用的管理和使用，确保了各类津补贴的合理发放，提升了员工的获得感和满意度，为构建和谐稳定的工作环境提供了有力保障。

（五）员工福利保障情况

公司高度重视员工福利保障工作，建立并实施了完善规范的五险一金管理制度，确保相关政策全面落实。同时，不断强化企业与员工依法参保缴费的责任意识，充分保障员工在社会保险缴纳方面的知情权。公司定期向职工代表大会报告相关费用支出情况，做到公开透明，增强员工信任感。

（六）体现人文关怀

1. 开展 2024 年春节期间送温暖活动。公司各级工会组织积极完善送温暖工作体系，突出双节送温暖示范效应，拓展工会送温暖时间周期，深入基层、深入一线，关注重点职工群体，帮助解决职工群众急难愁盼问题，叫响做实工会送温暖工作品牌。活动期间，公司各级工会组织筹集慰问款物总额共计 110.62 万元，用于慰问困难职工、抗灾一线职工和春节期间坚守生产一线和交通运输、电力、环卫等基层岗位干部职工共计 1122 人，为 379 名职工提供了生活保障服务。

2. 开展夏“送清凉”活动。公司各级工会组织严格按照当地标准，及时、足额发放夏季防暑降温费，并购买必要的防暑降温用品，由工会主要领导带队，深入基层单位、高温一线，为职工送清凉、送安全、送健康，切实履行了主体责任。活动期间，公司各级工会组织共筹集慰问资金 114.18 万元购买必要的防暑降温物品，开展监督检查 205 次，实地走访慰问职工 4470 人次，为职工进行健康检查 64 人次。

3. 扎实开展我为群众办实事实践活动。公司各级工会组织坚持以职工群众满意为标尺，积极开展各种具有工会特色的服务职工活动。凡遇职工会员婚、丧、嫁、娶、病等情况，按照有关规定，组织人员进行慰问，送去工会的关心关爱。9 月“金秋助学”活动中，对符合助学条件的 7 个困难职工家庭子女进行了资助，共拨付助学金 1.5 万元。

4. 开展“安全生产月”活动。公司各级工会组织以高度的政治责任感监督企业落实安全生产责任，将安全工作贯穿各项工作全链条、全过程、全要素，提升了职工安全意识和避险逃生能力，推动公司安全生产和防暑降温责任落实。

5. 充分发挥工会组织在乡村振兴工作中的作用。为助力乡村振兴工作，积极调动基层工会组织力量，采取“以购代捐”、“以买代帮”等方式，开展消费帮扶活动。2024 年，公司工会消费帮扶共计 242.76 万元。其中，陕西地区消费帮扶 99.19 万元。同时，各级工会在重要节日期间开展了地区定点扶贫村的慰问帮扶活动，向贫困户送去慰问品，帮助他们解决实际困难。

（七）员工参与企业民主管理和监督

1. 召开职工代表大会。召开公司三届四次、三届五次职代会，审议通过了《公司经营工作报告》《公司职工住房公积金执行情况的报告》《公司违法违规行责任追究办法》等相关制度报告，签订了《公司女职工权益保护专项集体合同》，保证职工通过职代会行使民主管理权力，充分发挥了集体协商依法维护女职工合法权益，促进企业决策更加科学民主。

2. 推动工会工作法治化建设。贯彻落实习近平法治思想，提升工会工作法治化水平，制定印发《关于认真做好〈陕西省工会劳动法律监督条例〉学习宣传贯彻工作的通知》，大力宣传《条例》，全面推动工会劳动法律监督组织建设及“一函两书”应用。

（八）广泛凝聚团结职工力量

1. 深入开展 2024 年女职工普法宣传月和健康“三个一”活动。结合庆祝“三八”国际劳动妇女节系列活动，在全公司开展了为期一个月的普法宣传活动，切实增强女职工的维权意识，保障女职工的合法权益；通过趣味活动、花艺烘焙培训、寻访红色故事、“两癌”筛查、健康讲座、义诊、读书会、座谈会、知识竞赛等活动，凝聚巾帼力量，鼓舞女职工用爱岗敬业、辛勤劳动实现人生梦想。

2. 大力弘扬劳模精神和劳动精神，3 月份组织收看“巾帼匠心逐梦 强国复兴有我”宣讲直播，激励广大职工锐意进取、扎实工作。4 月份开展“五一”评选表彰活动，首批评出“消费帮扶优秀组织单位”“职工职业道德标兵单位”“职工

职业道德标兵”，并对先进开展了选树宣传工作。5 月份组织公司劳模参加省总工会举办的劳动模范进京休养学习活动，传递党和工会组织对劳动模范的关心关怀。

（九）文化活动丰富多彩

1. 努力提升职工文化素养。以“永安大讲堂”“青年理论学习小组”为抓手，推进学习型组织建设，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。组织干部职工参加“中国梦、劳动美”学习中国工会十八大精神知识竞赛，加强职工思想道德和精神文明建设；抓住“世界读书日”等重要节点，开展“玫瑰书香”女职工主题阅读活动，推动形成多读书、读好书、善读书的良好风尚，并结合基层工会职工书屋建设及职工阅读学习情况，向 6 家基层工会共划拨 12000 元，用于职工书屋改造提升及购买书籍，推进职工书屋提质工作；落实公司党委“送学下基层促发展”工作要求，10 月 21 日——30 日，举办了为期 10 天的工会干部履职能力提升网络专题培训班，大力推进教育培训服务化、智能化，使工会工作进一步适应形势发展。

2. 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，组织开展了保险出单业务技能大比武、金融数字化转型劳动竞赛等。通过各类劳动竞赛活动，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。

3. 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、益于身心健康的文体活动。举办正月十五元宵喜乐会，增强职工凝聚力和向心力；组队参加 2024 年陕西省直属机关篮球比赛，获“优秀组织奖”和“三分王”男子投篮赛第五名；开展“六一”特别关爱活动，展现家风家教文化氛围；举办“学党史、强党性，守规矩、作表率”党纪学习教育系列活动，营造崇廉尚洁、向上向善的良好风尚；开展庆祝新中国成立 75 周年观影月活动，增强职工民族自豪感和团结意识。公司各级工会组织结合本单位实际，开展了排球、气排球、健步走、趣味运动会、亲子才艺等活动，教育和帮助广大职工在德、智、体、美、劳等方面得到全面和谐发展，让职工健康生活、快乐工作。

五、对社会

（一）积极投入社会公益事业

2024 年，公司工会消费帮扶共计 242.76 万元。其中，陕西地区消费帮扶 99.19 万元。

（二）发挥保险保障功能

2024 年，公司为 941.21 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 176372.76 亿元，同比增长 10.72%。

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。2024 年，为中国移动通信集团陕西有限公司及下属机构企业财产保险项目提供风险保障 317.43 亿元，为延长石油集团提供风险保障 232.54 亿元，

为西安市轨道交通集团有限公司提供风险保障 191.37 亿元，为西安咸阳国际机场股份有限公司、西部机场集团有限公司、神木市通用机场有限公司、丹凤县商山通用机场服务有限公司、汉中机场有限公司、榆林机场有限公司及下属单位提供风险保障 180.26 亿元，为陕西重型汽车有限公司、陕汽集团商用车有限公司、陕西汽车集团股份有限公司等及其下属单位提供风险保障 202.65 亿元，为京东集团提供风险保障 55 亿元，为浙江伟星集团提供风险保障 47.25 亿元。为山东庆云至章丘高速公路工程提供风险保障 9.86 亿元，为国能长源汉川发电有限公司火电项目提供风险保障 6.8 亿元，为国电电力巴州发电有限公司和静抽水蓄能工程提供风险保障 4.58 亿元。

2. 公司积极履行赔付义务。2024 年，公司累计受理报案 171.41 万件，结案 172.22 万件，总赔款 69.4 亿元；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。2024 年累计预付、垫付 4.24 万次，金额 11.24 亿元。其中赔付 500 万元以上的代表性重大赔案为：一是宁波某包装材料有限公司火灾事故，截止 2024 年 5 月公司累计支付给被保险人 1073 万元赔款；二是珠海某港口物流服务股份有限公司船舶在珠海横琴水域发生船舶沉没事故，截止 2024 年 1 月公司累计支付被保险人 1027 万元赔款；三是山西柳林县某煤铝有限责任公司电厂汽轮机火灾事故，截止 2024 年 1 月公司累计支付被保险人 881 万元赔款；四是慈溪市某电器科技有限公司火灾事故，截止 2024 年

11 月公司累计支付被保险人 880 万元赔款；五是抚顺市某粮油食品配送有限公司仓储物火灾事故，截止 2024 年 2 月公司累计支付被保险人 780 万元赔款；六是甘肃某运输集团有限公司道路客运承运人责任险交通事故，截止 2024 年 1 月公司累计支付被保险人 704 万元赔款；七是广西某船务有限公司茂名港沉船事故，截止 2024 年 1 月公司累计支付被保险人 504 万元赔款。上述案例中，公司帮助客户对受损财产进行修复重建，帮助企业恢复生产，充分体现了“永安——永远为客户着想”的服务理念。

（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，2024 年，公司向国家缴纳各项税金共计 14.98 亿元。

2. 投资助力经济增长

公司资金运用业务以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻党的二十大和中央金融工作会议精神，落实党中央、国务院及陕西省的各项政策，按照上级管理部门和公司党委的要求和工作部署，充分发挥国有金融企业的优势，加大“五篇大文章”领域投资力度，大力支持实体经济和属地经济。

截止 2024 年末，公司实体经济领域投资余额达到 114.05 亿元，当年新增实体经济投资 37.26 亿元。公司在“五篇大文章”领域投资余额 26.65 亿元，较上年同期增长 13.28%；其中，科技金融投资余额 15.76 亿元，绿色金融投资余额 8.63

亿元，数字金融投资余额 8.64 亿元，普惠金融投资余额 3.93 亿元。公司在陕西省内投资余额达到 24.42 亿元，同比增长 30.31%。截至 2024 年 12 月 31 日，公司保险投资资产总额为 139.70 亿元，通过发挥保险耐心资本作用，积极支持了新质生产力、科技自立自强、粤港澳大湾区、长三角经济区、西部大开发等实体经济领域投资及陕西省社会经济建设。

3. 支持小微企业发展

2024 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。

2024 年，公司向建筑类企业提供投标保证保险金额 156.47 亿元，覆盖企业超过 6.54 万家；提供建筑工程履约、预付款保证保险金额 87.61 亿元，覆盖 3718 家建筑企业；提供农民工工资履约保证保险金额 20.84 亿元，覆盖 3627 家企业。另外，公司 2024 年对 1077 家个体工商户开办了个体工商户财产保险，提供风险保障金额 3.91 亿元，赔款 12.89 万元，同时为 235 家小微企业定制专属保险方案，提供风险保障金额 19.76 亿元，促进了小微企业发展，保证了小微企业的经营稳定。对 1500 余家商铺定制专属保险方案，风险保障金额超过 20 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。

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，开发了永安保险福建省（不含厦门）农民工工资保证金保证保险、永安保险非融资性租赁合同履约保证保险、永安保险售电公司履约保证保险等 6 个保证保险产品，公司在用的信用、保证保险产品共计 60 个。

在责任保险产品开发方面，积极响应社会责任保障需求，开发了永安保险公安民警执法安全责任保险、永安保险充电桩（站）充电安全责任保险、永安保险科技企业环境污染责任保险、永安保险广东省佛山市统保示范项目安全生产责任保险等 32 个责任保险产品，公司在用的责任保险产品 507 个。

2. 责任、信用保证保险承保和赔偿情况

2024 年，公司提供保证保险风险保障金额 303.23 亿元，支付赔款 2042.3 万元。公司责任保险进一步实现融入民生保障、回归分散风险、实现补偿损失的本质属性。2024 年，公司责任保险保费收入 7.44 亿元，提供风险保障 30047 亿元。紧密围绕“五篇大文章”推进过程中涌现的全新需求，借助更为专业化、精细化的管理策略，充分挖掘与之适配的创新型保险产品，推动公司迈向高质量发展新征程。

（五）促进社会就业

截止 2024 年末，公司共有员工 13045 名（含签订劳务合同人员），签约个人代理人 9503 名，劳务派遣性质人员 168 名，提供就业岗位 22548 个。

（六）巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴

全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记关于“三农”工作的重要论述和重要指示精神，认真按照各级政府和监管机关农业保险工作要求，推深做实承保、理赔、风险减量等农业保险各项服务，在加快农业强国建设，巩固脱贫攻坚成果、助推乡村振兴进程中彰显国有保险公司的担当和风采。

一是筑牢粮食安全屏障。忠实践行习近平总书记“中国人的饭碗要牢牢端在自己手中”的重要指示。坚持“应保尽保、愿保尽保”原则，广泛发动、贴心服务，不落一户人、不漏一块田，全力做好小麦、玉米、水稻“三大主粮”保险，让党和国家农业保险政策惠及每一位群众。2024年，累计为40.33万户（次）“三大主粮”种植农户提供风险保障35.09亿元，为调动群众种粮积极性，保证粮食安全作出了应有贡献。

二是助推特色产业发展。牢记习近平总书记有关农业产业发展的殷殷嘱托。紧紧围绕各地地方优势特色产业做文章，积极向政府部门汇报、加强与农户对接，研发产品、制定方案，加大地方特色农产品保险力度。2024年，累计为11.42万户（次）延安苹果、柞水木耳、富平奶山羊等各地特色农产品种养农户提供风险保障33.74亿元，让产业发展有奔头、增收致富有盼头。

三是降低农户因灾受损。牢固树立和践行国家安全观。采取组织病虫害、疫病防治技术培训、发送灾害预警，协助

灾后减损等方式，积极开展风险减量服务工作。2024 年，持续办好“农险知识大讲堂”，开展了延安苹果防冻害物资捐赠、小麦“一喷三防”病虫害防治，投放赤眼蜂卡防治玉米螟虫，为养殖户捐赠防疫药品、消杀品等工作，切实降低农作物因灾受损，不断提升群众的获得感和安全感。

四是提升群众幸福指数。坚持驻在乡村振兴最前沿、帮在群众心坎上、扶在发展关键处，按照年度帮扶计划，因村施策、因户施助，用心用情用力做好驻村帮扶工作。组织开展了春节、中秋节等节日慰问、春耕化肥免费发放、学平险捐赠活动，采买帮扶村特色农产品活动，让群众切身感受到党和公司的关怀，助力群众春耕备耕、特色产业发展和增收致富，切实做到巩固成果有成效、有效衔接有举措、乡村振兴有新局。

（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

（1）加大黄河流域生态环境治理、生态系统保护金融支持。为黄河流域的 6 家分公司开发了永安保险陕西省中央财政补贴性森林保险 2024 版、永安保险山西省地方财政补贴性大豆玉米带状复合种植收入保险、永安保险内蒙古自治区呼伦贝尔市商业性芍药种植保险、永安保险甘肃省商业性露地蔬菜种植保险、永安保险山东省（不含青岛市）商业性林木火灾保险等 44 个农险产品。

（2）提升社会应对气候变化能力，服务应对气候变化国家战略。开发了永安保险陕西省汉中市地方财政补贴性茶叶

低温气象指数保险(中央奖补适用)、永安保险山东省济宁市微山县地方财政补贴性大闸蟹养殖水文指数保险、永安保险河南省郑州市地方财政补贴性淡水鱼养殖气象指数保险产品。

(3)保障绿色低碳科技创新,为绿色装备、材料以及软件等相关科技的技术研发、设备制造、使用运维等各环节提供风险保障。开发了永安保险科技企业财产基本险、永安保险科技企业财产综合险、永安保险科技企业财产一切险、永安保险网络安全保险、永安保险高新技术企业科技项目研发费用损失保险产品。

(4)助推绿色消费、交通运输绿色低碳发展,推动绿色低碳出行,开发了永安保险充电桩(站)充电安全责任保险、永安保险租车合同履约保证保险产品。

(5)提高企业环境污染防治水平,依法推进涉重金属、石油化工、危险化学品、危险废物等环境高风险经营单位环境污染责任保险保障。开发了永安保险科技企业环境污染责任保险、永安保险环境污染责任保险附加生态环境损害责任保险(江苏省无锡市专用)产品。

2. 以客户为中心,提升服务质效

一是减少现场业务办理频度,提升客户体验。持续推进线上平台客户服务功能建设,优化电子保单获取方式,完善意健险自助案件线上提交案件资料,增加官网产品页面在线客服服务窗口等方式,鼓励客户通过线上办理各项保险业务,在给客户提供便捷的同时,减少出行次数,助力减少碳排放;

二是通过定期向相关单位发送绿色保险投诉清单，对可能存在的风险提前介入，确保处理效果。2024 年受理的绿色保险投诉已全部办结；三是启动车辆零配件“低碳外修”平台项目，夯实绿色理赔基础。公司自 2024 年 9 月平台上线运行，实现减损 5431 万元，避免了资源浪费；四是持续推进林木保险业务，为绿色发展保驾护航。公司积极开展以林木为主的绿色保险，累计为 5.64 万户（次）农户及农业生产经营组织者提供风险保障 118.19 亿元，涉及绿色保险赔付金额 9970.10 万元，累计受益农户为 4.2 万户（次）；五是开通绿色通道，支持农户灾后重建。2024 年 8 月至 9 月期间，延安市洛川县、志丹县、宝塔区的苹果种植户遭遇大面积冰雹灾害，在接到报案后，公司迅速启动了绿色通道，紧急组织专业人员前往现场进行查勘，及时准确地核定损失，截至 2024 年末，公司已经赔付超过 470 万元，为受灾果农恢复生产提供了有力的支持和保障。

3. 职场环保管理措施

一是加强安全生产，保障员工生命财产安全。配备相应的安保、消防设施，总部职场开展 2 次消防演习，力争“人人讲安全，个个会应急”。

二是加强职场管理，厉行节约。倡导节约文化，从职场用电、用水、用纸做起，减少能源消耗。职场空调夏季温度不低于 26 度，冬季不高于 20 度；会议室等公共区域使用完毕后关灯，下班后电脑关机；除有要求外，打印纸必须双面打印，电子校对。

三是加强数字化建设，践行绿色办公要求。持续推进公司文书档案电子化，完成各分支机构行政公章上线，进一步落实无纸化绿色办公。

六、对行业

（一）维护行业大局，依法合规经营

1. 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。

（1）制定印发了《永安财产保险股份有限公司 2024 年防范非法集资宣传月活动方案》（永保办发〔2024〕262 号），对宣传月活动进行部署安排。整理收集了关于防范非法集资的 29 套 PPT，43 套宣传海报及折页，6 部公司自制短视频分发给各机构印发宣传学习。通过《合规月报》、公司订阅号发布宣传信息共 7 条。

（2）总公司、各机构分别在职场、社区、户外公共场所，通过悬挂横幅、LED 屏滚动播放电子标语、设置职场防范非法集资宣传栏等方式，分发防范非法集资宣传资料，播放专题宣传片、短视频等，借助网络平台在微信公众号上广泛传播。同时，部分机构还通过户外宣传，借助摆放展架、发放宣传册、现场讲解等方式向老年人、务工人员等人群普及防范非法集资常识，提升内部员工和社会公众识别和防范非法集资风险的能力。宣传活动期间，各级机构利用晨会、内训等日常工作形式，向公司员工宣导防范非法集资当前的工作形势以及开展防范非法集资活动的重要性。

（3）根据“防范非法集资知识答题赛”活动要求，组织

全体员工积极参加中国银行保险报开展的防范非法集资知识答题活动，参与范围覆盖全系统，共计参与人数 5811 人。

（4）根据《中共陕西省委金融委员会办公室关于举办 2024 年陕西省“守住钱袋子护好幸福家”防范非法集资短视频大赛的通知》，公司报送 7 部自制作品参赛；根据《关于参加第四届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛的函》，公司报送 2 部自制作品参赛。

2. 抓好反洗钱和反恐怖融资工作，切实防范洗钱融资风险。

公司紧紧围绕“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、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。2024 年度，公司系统未发现洗钱和恐怖融资风险案件。

（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。

2024 年是中国“一带一路”再保险共同体完整运行的第四年，在国家金融监督管理总局的指导和支持下，共同体深耕成立初期经营险种，稳步扩大保障规模，积极推动重点工作开展。2024 年，“一带一路”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%。其中, 共同体承保政治暴力险(含恐怖主义险)项目 43 个, 保障境外资产总规模 750.42 亿元人民币, 保费收入 1363 万元人民币, 在其中 17 个项目中担任首席, 首席率 40%。承保工程险(含延迟完工责任或绿色项目)项目 21 个, 保障境外资产总规模 39.53 亿元人民币, 保费收入 2129 万元人民币; 2024 年共同体首年运行绿色项目工程险, 绑定绿色工程险项目 3 个, 支持成员公司保障境外资产规模合计达 12 亿美元。其中, 支持成员公司为“走出去”最大的海上风电项目提供 98% 的保险保障。《绿色项目工程险助力一带一路绿色发展》案例获评 2024 年中国国际服务贸易交易会绿色发展服务示范案例。

作为共同体成员公司之一, 公司在扩大绿色项目业务范围、科技赋能风险减量、强化核心能力建设、推动成果共享和技术输出、加强对外沟通交流、提升共同体影响力多方面做出进一步尝试, 为我国海外利益的有效保障提供了有力支撑。

2. 积极开展各项专项宣传活动, 普及保险及金融知识, 提升消费者金融素养。

组织开展“2024 年 3.15 消费者权益保护教育宣传日活动”“2024 年 7.8 全国保险公众宣传日活动”“2024 年金融教育宣传月活动”“谨防养老诈骗”“防范非法集资”“谨防电信诈骗”“反洗钱”“国家网络安全宣传周活动”等专项宣传活动。

2025 年，永安保险将继续把公司的发展和企业的社会责任相结合，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、二十届二中、三中全会精神和习近平总书记的重要讲话重要指示精神，认真落实中央经济工作会议、中央金融工作会议和省委经济工作、金融工作会议部署要求，坚持党的全面领导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深刻践行保险工作的政治性和人民性，认真做好“五篇大文章”，以推动公司高质量发展为目标，以强化承保和投资双轮驱动为核心，以持续调整业务结构为重点，以夯实基础和完善制度为基石，以推动党建与经营深度融合为抓手，以防范和化解金融风险为保障，突出效益优先和服务质效，充分发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能。围绕建设地方国资财险公司高质量发展的典范，共同努力把永安发展为客户服务的风险管家，为社会赞誉的保险品牌，为员工热爱的事业家园，为股东回报的价值根基。以实干实绩为奋力谱写陕西新篇、争做西部示范贡献永安力量！