

# 华安财产保险股份有限公司 2018 年度企业社会责任报告

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。经过二十余年的发展,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。

截至目前,经中国保险监督管理委员会批准,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。根据市场份额排名,华安保险在全国产险市场中位列第11位。

二十余年来,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,坚持“责任、专业、奋进”的经营理念,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,赢得了公众的信赖与支持。

## 一、对国家和社会负责:服务人民,保障社会

华安保险在2018年累计实现保费收入123.76亿元,较上年同期增长6.96%,向国家缴纳税费6.53亿元,为社会提供就业岗位12000多个,为社会提供保险保障超49.85万亿

元，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）立足社会责任，助学助农

### 1. 学贷险

2006年，华安保险本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的产品理念，在业内率先推出国家助学贷款信用保险（简称“学贷险”），首次将保险模式引入国家助学贷款机制，运用商业化方式解决助学贷款问题。学贷险由国家助学贷款经办银行投保，在借款学生不能按期履行还款义务时，华安保险负责赔付。

华安保险学贷险以保险形式参与推动国家助学贷款的发放及管理工作，从而帮助更多贫困学子获得高等教育机会，实现教育脱贫。2018年，公司通过学贷险帮助贫困学子9万余人，承保助学贷款6.94亿元。迄今为止，华安保险学贷险已覆盖全国14个省市，合作高校达到400多所，累计承保国家助学贷款达71亿元，受惠学生超过55万人。经过十几年的管理，华安保险承保的国家助学贷款逾期率持续下降，从最初的28%降至目前不到3%的水平。

在开办学贷险业务的基础上，作为国家助学贷款的补充，华安保险于2016年推出“商业助学贷款保证保险”，成为华安保险联合银行等金融机构推出的专项教育扶贫产品，帮助贫困学生解决贷款额度不足、贷款范围不广、贷款科目不多等问题，同时助力推动校园金融规范化、有序化。2018年，为进一步优化用户申请体验，提高贷款受理效率，

华安保险在多方支持和协助下，推出国家助学贷款全线上申请移动端，学生通过华安助学 APP 及微信小程序，足不出户，即可便捷地申请国家助学贷款，国家助学贷款申请移动端上线时间在全球领先。

## 2. 农贷险

2014 年 8 月 10 日，国务院办公厅印发了《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29 号）提出“要拓展‘三农’保险广度和深度，积极发展农村小额贷款保险”。同年 11 月，华安保险在全国信保工作会议上，确定了公司的信保业务以“聚焦小微、助学助农”为发展方针。

2018 年，在华安保险原有的“小额农贷信用保险”业务基础上开展的助农贷款信用保险和助农贷款履约保证保险业务（简称“农贷险”），在多个省份实现进一步突破，农贷险业务承保农业贷款 522 户，帮助农户获得农业贷款共 1.58 亿元。

截至目前，面向广大中小农户和农业企业的农贷险业务已遍及华安保险九个省级分公司，与包括正大农业、六合新希望在内的大型农业公司，以及与国家开发银行、中国银行、建设银行、青岛农商行、邮储银行、网商银行、廊坊银行等贷款发放机构建立了合作关系。截止到 2018 年底，华安保险农贷险累计帮助 2754 户农户获得宝贵的农业生产经营资金 7.36 亿元，累计赔付 1479.49 万元的逾期贷款，在保证农业信贷资金安全的基础上，用实际行动为广大农户提供了优质的保险金融服务。

## **（二）积极参与重大项目承保，支持国家重点项目建设**

2018年，华安保险加大工程险业务的拓展力度，积极参与各省市重大项目的招投标业务，先后成功中标了成都轨道交通8号线一期工程（非BT部分）、10号线二期工程（非BT部分）、11号线一期工程（非BT部分）的工程保险，都江堰市M-TR旅游客运专线工程保险等，总保额97.77亿元，总保费规模1388万元。成都地铁的建设将提高当地公共交通的服务能力，有效缓解成都城市道路拥挤问题日益突出的情况，对巴蜀大地的经济建设具有重要意义。

2018年，华安保险承保民生银行自有财产、银行现金、经营管理责任等一揽子保险业务，保障额度超278亿，为金融业保驾护航，促进社会经济稳健、和谐发展。

## **（三）积极投身社会公益，用实际行动回馈社会**

华安保险贯彻落实党中央关于打赢脱贫攻坚战的总体部署和行动意见，积极响应中国银保监会号召，坚持落实扶贫公益项目。2018年，华安保险成立扶贫工作领导小组、扶贫工作室，统筹管理扶贫公益相关事宜，全年共捐资91600元，捐物价值470665元，购销扶贫农产品价值114000元，捐赠保险产品保费631640元，培训扶贫对口单位党员182名。

1. 落实中国保险行业协会与中国扶贫基金会共同发起的“7·8扶贫公益基金”宣导工作，在全公司范围内倡导汇集点滴力量，展现保险人的社会责任；参与“关爱环卫工人公益行动项目”，向深圳市大鹏新区806名环卫工人赠送保

险，总保额 8060 万元。

2. 积极响应深圳市罗湖区《“一帮一”扶贫帮困活动倡议书》，设立特困帮扶基金，连续七年坚持为“一对一”扶贫帮困家庭送去温暖祝福和慰问物资；与此同时，坚持开展春节“温暖行动”计划，为罹患重病、家庭困难的员工及家属送上华安保险大家庭的温暖和关怀，从内至外发扬华安保险特色人文关爱精神。

3. 积极响应党的十九大提出的重点攻克深度贫困地区脱贫任务的目标要求，落实内蒙古察右中旗辉腾锡勒园区精准扶贫项目，向该地捐赠车辆、保单，给贫困家庭学生颁发助学金，完成 6 个对口扶贫支部党建共建园地的授牌等工作。

与此同时，华安保险各分公司也积极参与到各类社会公益活动中。2018 年，华安保险广西分公司捐赠 60 万元建设华安保险谭村希望小学，为学校建设学生教学楼，完善教学基础设施；山东分公司向济南市商河县龙桑寺镇政府开展爱心扶贫捐款活动，并一次性捐赠爱心善款 15 万元；陕西、河南、广东、湖南等分公司走进当地贫困村，实地开展扶贫送暖工作，走访摸底贫困家庭的实际情况，根据贫困家庭的特点和诉求，研究制定具体的帮扶方案，帮助他们走出贫困；福建、广西分公司实地探访当地贫困小学师生，并组织全体员工捐款捐物，开展爱心助学活动；黑龙江、宁波分公司走进当地敬老院，慰问孤寡老人，号召全体员工奉献爱心、尊老爱幼；山东分公司走访定点帮扶对象，定点定户送温暖，从多个层面进行帮扶。

#### **（四）开源节流，厉行节约，倡导绿色低碳办公**

华安保险一直倡导低碳、环保绿色办公，号召全体工作人员要增强厉行节约的主动性、自觉性，树立“节约一度电，节约一方水，节约一张纸”的思想，节约用水用电，降低办公耗材的浪费，合理使用电话，从小事做起，从自身做起，合理利用资源。

2018年，华安保险自主研发电子签章平台系统，实现对多种办公文件、业务文件的电子手写签名、电子公章盖章操作。该系统于2018年11月底上线，已接入车险承保、OA行政、诉讼、销管、银保、信保、再保等7个业务系统，实现印章审批后及时用印，极大地提升了效率、节省了人工及邮递成本，通过科技实现了降本增效。

### **二、坚守保险本源，勇担行业责任**

#### **（一）积极参与行业发展建设**

2018年，华安保险积极参与行业发展建设，加强与同业的交流，多次参加由中国银保监会和中国保险行业协会组织的课题研究工作，参与编撰了《中小保险公司政策扶持建议研究报告》《保险市场运行分析报告》《2018中国保险业发展年报》等研究报告，为行业研究工作贡献力量。

在中国保险行业协会的支持下，华安保险承担了行业车险理赔服务平台（中保车服）的筹建工作，2018年10月，中保车服科技服务股份有限公司在深圳正式成立。在监管部门的支持下，华安保险三次组织召开“商车改革”工作座谈会，探讨车险改革相关问题，推动行业践行“报行合一”相

关规定，规范了市场秩序，促进了行业健康发展。

## （二）积极落实、顺利推动商车改革深化全国落地

商车改革是近年来华安保险在车险业务领域的重点工作之一，2018年商车改革继续深化，商业车险自主定价改革试点在广西、陕西、青海三地试点推进，华安保险总、分公司均成立了商车改革领导、工作小组。通过共同努力，2018年10月，华安保险广西、陕西商业车险新费率正式获得监管部门批复，顺利上线运行，车险业务平稳发展。

自商车改革以来，华安保险坚持以客户为中心，积极探索经营模式转型，优化服务流程，提升客户体验、服务品质。商车改革实施后，商业险的费率与客户风险水平的匹配度更高，众多低风险的客户可以享受到更低的费率，更好地维护了消费者的权益。华安保险还积极探索研究商车费改后精细化定价的行业新技术、新方法，提升公司车险经营管理效率，为消费者提供更好的产品和服务。

## （三）积极传播行业文化

2018年，华安保险积极组织下属31家分公司、逾千家机构在全国各地开展“3.15消费者权益保护日”活动、“7.8全国保险公众宣传日”活动、“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动、“普及金融标准，提升服务质量”活动、防范和打击非法集资宣传月活动等行业公益宣传活动。通过组建专项工作小组，采用趣味漫画、主题海报、标语横幅、H5等丰富的宣传形式，在各级机构职场、客户服务中心及各地社区、

街道以及各类媒体平台进行广泛展示和宣传，积极宣传消费者权益保护理念，传播保险文化，传递保险行业正能量。

在新媒体传播方面，2018年，华安保险通过对微信公众号持续高效的运营，为社会公众普及保险常识、用车安全及健康保养等方面内容，获得了良好宣传效果，累计实现阅读量164万次；此外，优质的内容也得到中国保险行业协会认可，多篇原创文章获得协会官方微信号选录并转载，阅读量均超过十万。华安保险通过传播保险及安全防范方面的优质内容，加强了保险公司与客户之间的联系与互动，促进了社会大众与保险行业的相互了解。

### **三、对客户负责：客户为本，服务至上**

2018年，华安保险共为1350.7万名客户提供服务，其中个人客户1330.4万人，法人客户20.3万家。同时，华安保险积极履行赔付责任，全年累计赔付支出70.51亿元，较2017年增长30.20%。通过灾后及时赔付，为投保客户迅速恢复生产、生活提供资金支持，保障人民群众生命财产安全，维护经济社会稳定运行，分担社会管理成本和压力。

2018年，华安保险结合业务及客户需求，顺应互联网发展潮流，紧跟行业新动态、新方向，加大创新转型力度，搭建并持续优化互联网保险平台，不断提升用户体验。通过大数据、云计算、人工智能等技术创新推进集免现场、互动、身份鉴别于一体的创新服务模式。目前，华安保险通过微自助、智能语音大数据分析、智能语音回访、远程



在线等技术，进一步提升了服务时效，优化客户体验。

### **（一）提升时效，推进投保、理赔流程模式改革**

1. 华安保险通过推行无纸化投保，减少纸质投保单、保单的打印、配送等，提升投保效率及环保水平。车险通过推行电子保单、人脸识别+电子签名，实现全流程无纸化投保；非车产品已全部实现电子保单和电子发票，大幅提升了投保效率。

2. 为提升理赔运营效能，降低理赔成本，推进车险业务流程模式改革，2018年，华安保险完成智能定损系统项目的上线运营。该系统上线后，极大提升了定损、核价及核损三个任务环节的时间，其中定损环节和核价环节提速效果显著，进一步提升了理赔质量及服务时效。

3. 2018年，华安保险持续深化车险服务品质管控，在内部陆续下发《关于提升车险理赔服务品质，加强小额案件理赔时效管控的通知》《关于通报车险小额赔案处理情况及下发后续工作要求的通知》等要求，将理赔时效提升作为2018年车险服务提升工作主线，全力提升小额案件服务时效及服务品质，时效类服务评价指标均得到大幅优化和提升。

4. 2018年，华安保险实现了车险和非车险业务的自助查勘理赔服务。客户可在微信公众号完成万元以下自助报案查勘理赔，全年服务近7万名客户，赔款最快30分钟赔付到账。

5. 2018年，华安保险对万元以下小额案件结案自动支

付功能进行系统改造，并于6月实现系统功能上线，从流程上简化了人工支付手工操作环节，案件结案支付实现“秒付”，人身险万元以下小额案件支付周期显著下降。

## **（二）科技赋能，夯实客服系统平台，提升客户服务品质**

### **1. 强化现场运营管理，提升运营风险抵御能力，保障客服热线畅通**

2018年，华安保险电话服务中心通过加强运营分析实现数字化运营，并搭建多触点沟通平台，强化95556热线平台畅通性和运营管理水平；深入推进链条化数据管理模式，实现数据集约式无缝闭环管理，提升整体运营管理水平；开发短信、线下邮箱、微信公众号等服务受理渠道，为客户提供便捷服务，在保障客户接通率的同时，为客户提供多元化的反馈渠道。

### **2. “强跟踪，重考核”，量化提升客户服务满意度**

2018年，华安保险严格按照监管部门的“客服代表服务满意率”数据口径，优化客户满意度评价及内容监控机制，强化考核力度，提升客户服务满意度。通过量化客户满意度，分析排查各业务环节服务风险点，完善业务流程及规范，将风险前置，从意识的加强到后续的实际操作验证着手，持续优化风险管理体系，提前干预，防范风险。

### **3. 强化投诉管控，充分维护保险消费者权益**

目前，华安保险已形成“事前预警、事中管控、事后

分析”的投诉管理闭环流程。2018年，华安保险全面部署、总分联动，积极开展各项投诉管控工作：实行投诉分级预警制度，分级处理，及时跟进；针对社会重大事件，及时排查，并启动绿色理赔通道，保证重大事故理赔工作快速、顺利开展；借力全网舆情监测平台，对网络平台的投诉及时跟进，迅速处理。

#### 4. 勇于创新，积极开展智能回访

华安保险不断创新思维，积极建设智能回访系统，将智能交互技术运用于回访工作。2018年10月，华安保险智能回访系统上线，采用“智能+人工”模式开展回访工作，按照“自动外呼、智能交互、人工辅助”方式，实现人工智能一体化，减少了人工大量简单、重复性的工作。在不增加人力投入的情况下，回访案件量增加一倍，帮助公司更加全面了解客户的服务需求，为查找服务环节的不足，提升服务质量提供了更多有效的数据支撑，为将来开展更多个性化回访项目奠定了坚实的基础。

### （三）加强产品研发，满足客户多元需求

2018年，华安保险积极发挥保险业在社会活动中分散风险的重要作用，不断满足客户个性化、多元化的保障需求，大力推动产品创新。

1. 在政府部门的倡导下，为降低政府财政压力，稳定社会发展，保障受精神病患伤害的被害人的合法权益，华安保险推出“政府救助责任保险”。

2. 随着出国留学人员日益增多，留学期间的意外、疾

病、医疗等风险保障成为普遍的需求。为解决留学人员的后顾之忧，华安保险推出“安善留学生旅行医疗保险”，为计划赴欧或已经在欧洲的留学、游学客户提供全面的保险保障和高品质的医疗服务，并开通 24 小时专线提供中文咨询服务。

3. 为响应“一带一路”号召，助力发展边境贸易，华安保险推出“机动车出境综合商业保险（越南）”，为中越边境贸易保驾护航。

#### **（四）开通绿色通道，做好特殊案件服务**

华安保险坚持以提升服务水平和客户满意度为目标，在有限的资源配置下以加快理赔时效为重要着力点，并对特殊案件开通绿色通道，帮助客户尽快恢复生产、生活，确保服务质量。

例 1: 2017 年 12 月 1 日晚，山东省青岛市某物流园仓库发生严重火灾，约 39000 吨天然橡胶过火受损，直接经济损失达数亿元人民币。接到报案后，华安保险立即启动应急预案，总分联动、快速反应，于 12 月 11 日即向被保险人支付首期预付款 2000 万元。面对案件损失金额巨大、牵涉关系复杂等情况，华安保险科学高效核对损失金额，进行了多达 14 次的赔款预付，有效缓解了被保险人巨大的资金压力。2018 年 12 月 21 日，该案件正式结案，华安保险最终向被保险人支付赔款共计 4.43 亿元，专业的理赔服务与时效获得被保险人高度认可。该案例也入选财产险“2018 年度中国保险十大典型理赔案例”。

例 2：2018 年 4 月 25 日，华安保险承保的广州市南沙区某鞋厂发生火灾，造成严重的财产损失。火灾现场解封后，华安保险立即对火灾现场进行清点、核对，并及时与被保险人完成赔付金额的谈判，在最快时间内完成结案赔付，总结案金额 548.41 万元。

例 3：2018 年 7 月，八号强台风“玛利亚”席卷江西，南昌、景德镇、九江、鹰潭、赣州、吉安、宜春、抚州、上饶 9 个设区市 39 县（市、区）共 91.5 万人受灾，造成直接经济损失 10.1 亿元。华安保险快速响应，成立暴雨灾害应急小组，奔赴受灾一线，积极协助受灾客户处理受灾车辆，并对暴雨造成的车辆损失赔付开通绿色通道，简化赔付手续，受到保险客户的一致好评。

例 4：2018 年 10 月 23 日 19 点 20 分，G5 京昆高速成雅段发生四车相撞，造成 8 人死亡、6 人受伤、4 车受损的道路交通事故。10 月 24 日上午，华安保险接到受案交警部门通知后高度重视，第一时间成立理赔专案小组，并于当天上午 8 点 30 分安排重案组、大案组和人伤查勘管理组人员前往事发地配合政府相关部门处理事故善后事宜。当天下午，华安保险即先行支付保险赔偿金 111 万元。

#### **四、对员工负责：保障员工权益，与员工共成长**

##### **（一）持续完善薪酬考核体系，强化员工激励，提升薪酬竞争力**

2018 年，华安保险以建设“高素质、高绩效、高薪酬、强考核”的人才管理机制为目标，结合各单位经营业绩和员

工个人工作业绩组织实施年度考核调薪，进一步加大薪酬激励力度，将员工的绩效工资和奖金与所在单位经营业绩和个人工作业绩挂钩，并且不断完善公司考核体系，新增组织绩效考核，确保各单位重要工作职责和年度重点工作计划的达成和落实。

## **（二）保障员工权益，建立具有激励导向、满足员工个性需求的员工福利体系**

2018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，继续为员工提供各项福利，包括现金福利（过节费、家属身故慰问金、员工子女教育关爱金等）、交通通讯及中餐补贴、工会福利（免费体检，购买意外伤害、重大疾病两种商业保险，员工慰问，不定期组织文娱活动，员工食堂，员工宿舍等）、异地交流干部福利及带薪年假等福利项目，对员工从工作上、生活上予以关怀，激发员工工作热情，与华安保险共成长。

## **（三）优化公司人才培养体系，对“金环工程”进行全面升级，构建目标一致、标准一致的分阶段、分层级、分系列的人才发展体系，将人才的选拔、培养、评价、使用系统串联，实现企业与员工共成长**

1. 2018年，华安保险持续通过“虎跃计划”“金种子计划”“金刚钻计划”“金明星计划”“春蕾计划”“园丁计划”等培养项目的推动落地，针对公司各层级、各系列的在岗员工进行体系化培育，帮助员工快速成长。

2. 2018年，华安保险定期举办普惠式的“华安大讲堂”

培训讲座，向公司全体员工提供多元化的学习机会，包含市场经营、职业礼仪、长征精神、家庭和谐等模块内容，帮助全体员工开拓视野、提升工作能力及职业素养。

3. 2018年，华安保险大力推动多层级的员工进行人才交流，包括：高管后备人才的挂职锻炼、中级管理干部异地轮岗锻炼、总分公司应届毕业生的基层锻炼等，帮助核心人才队伍实现催化式的成长，拓展员工的发展通道。

4. 2018年，华安保险加强新媒体、新技术的应用，并逐步下沉至分公司，通过网络社群、移动APP和微信等移动学习平台实现培训的全员覆盖、信息的及时和准确传递，满足不同地域、不同层级人员的学习需求。2018年，华安保险持续利用“企业大学”平台加大对营销系列、专业技术、新员工等系列员工的学习、上岗考试的支持力度，完善在岗员工“应知、应会”内容的普及。同时，持续完善华安课程体系建设，以微课开发作为课程体系建设的有效抓手，丰富课程体系资源，试点推进课程体系在专业人才培养中的应用；同时，积极探索互联网时代创新型的讲师培养模式，着力打造“社群”和“微课”讲师队伍，丰富讲师队伍类别，以支持“混学模式”人才发展项目。

#### **（四）持续完善公司职位体系，打通员工职业发展通道，为员工发展和晋升创造空间**

1. 2018年，华安保险总、分公司层面继续重点关注中青年潜质人才的选拔和使用，不断加大对有干劲、有业绩、潜质好的年轻干部引进与任用力度，总公司35岁以下室经理

占比达 40%以上，分公司年轻干部聘用率较往年也有所改善。同时，根据公司发展战略需要，修订完善《干部管理办法》等制度，进一步优化笔试、素质测评、360 度民意访谈、心里测评等专业工具在人才测评中的使用。

2. 2018 年，华安保险着重优化公司任职资格体系。引进外部咨询公司，在岗位梳理项目基础上，明确华安“全打通、全覆盖”任职资格体系发展策略。在华安保险原有任职资格体系 9 条专业技术职业发展通道基础上，重新规划了 5 大岗位类别、17 个岗位序列的新任职资格体系框架，并将职业发展通道的深度由“三级九等”延伸为“五级十二等”。

3. 2018 年，华安保险继续积极组织后备人才选拔工作，共选拔五星级后备人才 58 人，四星级后备人才 181 人，三星级后备人才 221 人，通过后备人才选拔工作的持续开展，进一步充实总、分公司各层级后备人才梯队。

### **（五）开展丰富多彩的员工活动，营造华安大家庭的温馨氛围**

华安保险始终以坚持升华企业文化为要领，践行公司责任文化，展现公司人文关爱，营造华安大家庭的温馨氛围。2018 年，组织开展一系列丰富多彩的员工活动，包括“三八妇女节”女员工活动、员工趣味运动会、羽毛球篮球兴趣小组、户外远足等；持续开展“温暖行动”计划，“父亲节母亲节慰问”活动，端午、中秋等佳节慰问活动。通过形式多样的企业文化活动，极大丰富了员工的工作生活，在有益员工身心健康的同时，提高员工的凝聚力和工作的积极性，增



进了员工对公司的归属感。

## 五、对股东负责：管理体制持续优化，公司规模持续扩大

2018年是外部金融市场、监管环境发生巨大变革的一年，面对新形势下的机遇与挑战，华安保险主动适应行业变革，专注产品及业务模式创新，全面加强自身建设，同心协力、全力以赴，公司规模继续扩大，公司价值稳步提升。华安保险在2018年累计实现保费收入123.76亿元，较上年同期115.70亿元增长6.96%，市场排名稳定在第11位。

### （一）严格遵守法律法规和监管要求，确保公司业务合规发展

2018年，华安保险重点以备案产品专项整治工作为抓手，梳理产品合规审核流程，制定了《保险产品合规审核指引》以及条款范本，保证了备案产品的合规性；以保险业市场乱象整治工作重点为指引，修订相关协议模板内容，在数据真实性、互联网产品宣传与销售合规性方面积极开展自查，加强了对车险业务、中介业务的合规管理；公司以治理检查为契机，积极完善关联交易管理，对投资标的、募集资金用途、融资主体、增信措施、关联交易等各个环节、各个方面的合规性进行了充分评估，确保了公司资金运用依法合规。

### （二）以风险为本，推进反洗钱各项工作开展，承担金融机构的反洗钱义务

2018年，华安保险结合《法人金融机构洗钱和恐怖融资

风险管理指引》要求，修订下发了《反洗钱管理办法》，并制定下发具备较强指导性及其可操作性的《反洗钱工作指引》。同时，公司积极改造反洗钱系统及对接的相关业务系统，提升客户身份识别工作的有效性。

### （三）以“三会一层”为根本，完善公司治理

2018年，华安保险共计组织召开董事会专业委员会30次、董事会10次、监事会3次、股东大会5次，及时将102项议案提交“三会”审议。“三会一层”高效规范运作、科学决策，对经营层工作进行了有效及时的检查与督导，使公司治理水平不断提升。

## 六、公司荣誉

1月4日，在深圳市级青年文明号风采展示会上，华安保险团总支从众多候选单位中脱颖而出，获深圳市团市委肯定，荣获2017年“深圳市青年文明号”称号，并作为七家团组织之一，被团市委推荐至团省委参评“广东省青年文明号”。

1月30日，在2017年度“金融双十佳”颁奖典礼上，华安保险获评为“2017最具公益责任金融机构”。

4月26日，深圳市总工会召开庆祝“五一”国际劳动节大会，华安保险创新业务事业部喜获“深圳市工人先锋号”称号。

6月5日，“2018年7.8全国保险公众宣传日动员会暨文化建设与传播专业委员会年会”在京召开。华安保险获评保险行业“优秀内刊”“最佳原创微信服务号”“2017年

度保险好新闻”数项大奖。

6月27日，由证券时报主办的“2018（第三届）中国保险业资产负债管理年会”在深圳举行。会上，“2018中国保险业方舟奖”评选结果正式揭晓，华安保险“美途无忧”境外旅游险荣获“2018金牌保险产品方舟奖”。

12月2日，在“第十届国际用户体验创新大赛”中，华安保险“华安产险境外旅游险电子激活卡”斩获2018年第二届GXA“好体验奖”。

12月14日，深圳内刊界2018年度“优秀内刊传媒奖”总结表彰大会在成都召开。《华安保险》荣膺深圳市“十佳企业刊”称号，斩获多项荣誉。

12月26日，中国保险行业协会在京召开全国保险扶贫好事发布暨7.8活动总结会议，华安保险在2018“保险公众宣传大比武”中表现出色，荣获“最佳活动奖”“保险扶贫攻坚奖”两项大奖。