永安财产保险股份有限公司信息披露

1. 保险公司简介

1996年9月28日，在中国经济改革开放的大潮中，永安保险公司在西安成立。公司目前为国有资本控股企业，主要股东为延长石油集团、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，拥有分公司27家，航运保险运营中心1家，中心支公司194家，支公司385家，营销服务部及营业部405家，各类机构共计1012家；员工一万三千余名；公司总资产149.71亿元，净资产50.50亿元。

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，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。

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，永安保险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。

1. 合作起止时间

合作期限以我行与保险公司签订的《保险兼业代理合同》期限为准，本次合作有效期至2021年12月31日。

1. 合作范围

业务合作范围：代理销售保险产品、代理收取保险保费及《保险兼业代理业务合作协议》中约定的其他业务。

1. 公司偿付能力相关信息披露

2020 年 4 季度公司经审计的偿付能力充足率 221.33%，较上年同期的 234.88％ 下降 13.55 个百分点。其中：认可资产 148.25 亿元，较上年同期的 145.94 亿元增加 2.30 亿元，增长 1.6%；认可负债 98.80 亿元，较上年同期的 97.69 亿元增加 1.11 亿 元，增长 1.1%；实际资本 49.45 亿元，较上年同期的 48.25 亿元增加 1.20 亿元，增长 2.5%；最低资本 22.34 亿元，较上年同期的 20.54 亿元增加 1.80 亿元，增长 8.8%。

1. 互联网保险产品及保单的查询和验真途径

本合同采用电子保险单形式承保，电子保险合同通过邮箱发送给您，如有疑问请致电永安财产保险服务电话95502咨询。如需查询保单详情及申请、下载发票，请关注“永安保险”微信公众号。

1. 省级分支机构和落地服务机构的名称、办公地址、电话号码等

总部地址（Add）：中国 陕西 西安市高新区高新一路40号万科金域国际A座26-28层  
电话（Tel) ：029-89851666  
传真（Fax）：029-89851200  
联系邮编：710065  
   
   
机构名称：陕西分公司  
机构地址：陕西省西安市雁塔区科技西路2825号绿地科创中心鸿海大厦A座10层11001-11008室  
联系电话：029-85552008  
联系邮编：710077  
   
机构名称：山西分公司  
机构地址：山西综改示范区太原学府园区长治路331号巨鑫国际B座6层601-608号、616-622号  
联系电话：0351-2173717  
联系邮编：030006  
   
机构名称：重庆分公司  
机构地址：重庆市两江新区金渝大道85号汉国中心大厦A座21楼（1-4号房）  
联系电话：023-63763297  
联系邮编：401120  
   
机构名称：新疆分公司  
机构地址：新疆乌鲁木齐市天山区文艺路233号宏源大厦9楼  
联系电话：0991-7506666  
联系邮编：830002  
   
机构名称：四川分公司  
机构地址：四川省成都市锦江区东大街下东大街段216号喜年广场1栋38层1、2、5、6号  
联系电话：028-86512681  
联系邮编：610015  
   
机构名称：广东分公司  
机构地址：广东省广州市越秀区侨光路8号B座8楼之一  
联系电话：020-37799802  
联系邮编：510000  
   
机构地址：河北分公司  
机构地址：石家庄市桥西区新石南路以南广平街以西新建兰香园B座办公楼（恒辉商务广场）12层  
联系电话：0311-86957666  
联系邮编：050000  
   
机构名称：山东分公司  
机构地址：山东省济南市高新区三庆齐盛广场2号楼12、13楼  
联系电话：0531-83183691  
联系邮编：250101  
   
机构名称：北京分公司  
机构地址：北京市石景山区古城南路9号院4号楼13层  
联系电话：010-65733609  
联系邮编：100043  
  
机构名称：云南分公司  
机构地址：云南省昆明市官渡区永平路51号鑫都韵城6栋19层  
联系电话：0871-63164817  
联系邮编：650031  
   
机构名称：江苏分公司  
机构地址：南京市建邺区奥体大街68号新城科技园国际研发总部园4A栋13楼  
联系电话：025-83271820  
联系邮编：210019  
   
机构名称：大连分公司  
机构地址：辽宁省大连市西岗区石葵路31号泰来科技创新大厦3层  
联系电话：0411-84819590  
联系邮编：116013  
   
机构名称：青岛分公司  
机构地址：青岛市市南区宁夏路288号（青岛软件园）6号楼2楼  
联系电话：0532-80790000  
联系邮编：266071  
   
机构名称：甘肃分公司  
机构地址：兰州市城关区定西南路268号  
联系电话：0931-7822344  
联系邮编：730030  
   
机构名称：湖北分公司  
机构地址：武汉市沿江大道208号  
联系电话：027-59527888  
联系邮编：430010  
   
机构名称：浙江分公司  
机构地址：杭州市上城区秋涛路28号凤凰中心19楼  
联系电话：0571-85789659  
联系邮编：310008  
   
机构名称：河南分公司  
机构地址：郑州市郑东新区东风南路与创业路交叉口绿地之窗云峰B座410号  
联系电话：0371-60116021  
联系邮编：450000  
   
机构名称：深圳分公司  
机构地址：深圳市深南东路5016号京基一百大厦A座4401-05单元  
联系电话：0755-82080888  
联系邮编：518027  
   
机构名称：辽宁分公司  
机构地址：沈阳市沈河区青年北大街19号六层（607、608、609）、七层、八层  
联系电话：024-31396600  
联系邮编：110014  
   
机构名称：宁波分公司  
机构地址：浙江省宁波市鄞州区高新区江南路666号1816  
联系电话：0574-27882889  
联系邮编：315040  
   
机构名称 ：上海分公司  
机构地址：中国（上海）自由贸易试验区峨山路91弄130号6楼  
联系电话：021-60317777  
联系邮编：200127  
   
机构名称：内蒙古分公司  
机构地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区如意开发区腾飞路天泰董事汇1号楼6楼  
联系电话：0471-3290613-8014  
联系邮编：010010  
   
机构名称：江西分公司  
机构地址：江西省南昌市红谷滩新区红谷中大道1326号江报传媒大厦8楼B区  
联系电话：0791-82052999  
联系邮编：330038  
   
机构名称：贵州分公司  
机构地址：贵州省贵阳市南明区花果园中央商务区F1栋32层1-4号  
联系电话：0851-88568666  
联系邮编：550001  
   
机构名称：安徽分公司  
机构地址：安徽省合肥市蜀山区潜山路267号华地金融中心A座7层  
联系电话：0551-68109676  
联系邮编：230030  
   
机构名称：广西分公司  
机构地址：广西壮族自治区南宁市青秀区民族大道143号德瑞花园6号楼1112-1113、1115-1123、 1125-1128号  
联系电话：0771-8058956  
联系邮编：530000  
  
机构名称：福建分公司  
机构地址：福建省福州市台江区宁化街道振武路70号福晟钱隆广场9层07-09单元  
联系电话：0591-22021388  
联系邮编：350004  
   
机构名称：航运保险运营中心  
机构地址：中国（上海）自由贸易试验区东方路1217号2楼F单元  
联系电话：021-23571578  
联系邮编：200127  
  
机构名称：天津分公司  
机构地址：天津市和平区睦南道143号  
联系电话：022-23125293  
联系邮编：300050

1. 针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

一、消费者权益保护工作重大信息 （一）成立组织，明确职责，将消费者权益保护融入公司治理工作。 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。 （二）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。 1.制定了董事会消费者权益保护委员会议事规则。 2.制订了《永安财产保险股份有限公司保险消费者权益保护工作管理办法》，明确 了工作目标，组织架构及工作职责、决策执行和监督、产品和服务审查、投诉管理、内 部考核、信息披露、教育宣传等工作要求。 3.为有效落实监管有关工作要求，制定了《永安财产保险股份有限公司加强消费者 权益保护工作方案》、《永安财产保险股份有限公司 2020 年度消费者权益保护工作计划》。 4.修订了《永安财产保险股份有限公司信息披露管理办法》，加强和完善了消费者 权益保护信息披露机制。 5.制定了《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》，从考核机 制上保障消费者权益保护工作有力开展。 6.制定了《永安财产保险股份有限公司消费者权益保护审查制度》，将消费者权益 保护纳入公司风险管控体系。 7.制定了《永安财产保险股份有限公司金融知识教育宣传管理办法》，对公司金融 知识教育宣传工作组织架构、工作职责、开展方式、工作计划、组织实施、考核、档案 管理等提出要求，确保金融知识教育宣传活动有序开展。 8.修订了投诉管理相关制度。 公司修订下发了《永安财产保险股份有限公司保险消费投诉管理办法》《永安财产 保险股份有限公司保险消费投诉责任追究办法》《永安财产保险股份有限公司保险消费 投诉考评办法（修订）》。 9.修订了《永安财产保险股份有限公司保险消费者权益突发事件应急预案》，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。 10.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 2020 年度审计计划，并已根据计划开展专项审计。 第 109 页 （三）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。 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。 先后转发全公司学习监管有关侵害消费者权益案例通报 5 次；2020 年 5 月，组织 开展全公司消费者权益保护知识培训 1 次；2020 年 6 月，组织全公司投诉知识培训 1 次；2020 年 6 月和 8 月，组织全公司理赔、销售人员开展了理赔、销售条线金融知识 宣传教育活动； 2020 年 9 月，组织开展投诉管理能力和投诉处理技巧培训；2020 年 11 月，邀请监管部门到我司开展消费者权益保护工作讲座 1 次。 （四）严格按制度规定开展了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。 （五）严格按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。 （六）保险消费者宣传教育开展情况 2020 年 3 月，分别开展了“以金融消费者为中心助力疫情防控”的 3.15 消费者权 益保护教育宣传周活动、“永安保险公司消费者权益保护教育知识答题”的教育活动； 2020 年 6 月，公司积极组织开展“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；2020 年 7 月，公司紧紧围绕“同心同行，我们在一起”的活动主题，组 织开展了多种多样的 7.8 保险公众宣传日活动；2020 年 9 月，公司积极组织开展了金 融知识普及月活动。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，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。。

1. 理赔、保全、投诉等客户服务

（一）理赔、保全方式：

1.报案（通过保单人员/95502热线/客服中心/网站）；

2.交保单服务人员或携带相关材料到当地客服中心申请理赔；

3.保险公司审核；

4.通知权益人领款或其他处理。

（二）投诉方式：

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

客户投诉→投诉受理→转办处理→处理审核→答复客户

普通投诉我们将在受理后 5 个自然日给予答复。