

华安保险公司信息披露

一、保险公司简介

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2019年12月31日，经中国银行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10位。

华安财产保险股份有限公司自2017年10月1日起开始与东莞农村商业银行股份有限公司进行合作，主要合作范围包括：各类财产保险、机动车辆保险、飞机保险、船舶保险、货物运输保险、责任保险、财产损失保险、短期健康保险、意外伤害保险、其他损失保险等。

二、合作起止时间

2017年10月1日

三、合作范围

各种财产险、责任险、意外伤害险、短期健康险业务。

四、公司偿付能力相关信息披露

（一）综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率



我司综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率每季度更新，详情请前往我司官方网站 (<https://www.sinosafe.com.cn/>) 查询，查询路径（进入官网-在线商城选择：公开信息披露-专项信息-偿付能力-赔付能力季度报告摘要-四、主要指标）

项目 \ 时间	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
综合偿付能力充足率	157.67%	152.36%	136.30%	/
核心偿付能力充足率	120.44%	116.55%	97.48%	/

（二）风险综合评级（分类监管）

我司风险综合评级（分类监管）结果每个季度在我司官网同步更新，详情请前往我司官方网站 (<https://www.sinosafe.com.cn/>) 查询，查询路径（进入官网-在线商城选择：公开信息披露-专项信息-偿付能力-赔付能力季度报告摘要-六、风险综合评级（分类监管））

项目 \ 时间	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
风险综合评级	C	C	C	/

五、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

我司近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率每季度更新，详情请前往我司官方网站 (<https://www.sinosafe.com.cn/>) 查询，查询路径（进入官网-在线商城选择：公开信息披露-专项信息-偿付能力-赔付能力季度报告摘要-四、主要指标）

时间 项目	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
投资收益率	0.45%	0.44%	-0.91%	/
分红实现率	/	/	/	/
账户结算利率	/	/	/	/

六、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

1、公司官方网站<https://www.sinosafe.com.cn/>在打开官方网站后即可看到保险产品信息，下拉找到贴心服务栏里的保单查询栏，点击进入保单的查询和验真。

2、通过拨打全国统一服务热线“95556”进行保单的查询和验真。

关注微信公众号“华安保险”点击“享服务”进行保单的查询和验真工作。

七、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

序号	机构	全称	地址	联系电话
1	广东分公司本部	华安财产保险股份有限公司广东分公司	广东省广州市天河区花城大道 87 号 高德置地春广场 B 座 13 楼	020-22517738
2	广州市分公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市分公司	广东省广州市越秀区广州大道中 599 号泰兴商业大厦 7 楼 701 室	020-29857517
3	番禺支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市番禺支公司	广东省广州市番禺区市桥捷进二路 1 号骏和广场 506 房	020-34800150
4	花都支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司花都支公司	广东省广州市花都区迎宾大道 66 号正盛大厦 919	020-36988902
5	顺德支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德支公司	广东省佛山市顺德区大良街道云景路 2 号丽景花园 8 号铺（华安保险）	0757-22680980
6	佛山中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山中心支公司	广东省佛山市南海区南海大道北 5 号兴业大厦 B 座 5 楼华安保险	0757-81853063

7	东莞中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞中心支公司	广东省东莞市南城区莞太路 56 号金海大厦 B 座 701	0769-33557085
8	阳江中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司阳江中心支公司	广东省阳江市江城区创业北路银湖小区 B-11 号	0662-2895556
9	湛江中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江中心支公司	广东省湛江市开发区观海路 183 号荣基国际广场公寓 20 层华安保险	0759-2231823
10	珠海中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司珠海中心支公司	广东省珠海市海滨南路 88 号 1001 室	0756-3265108
11	茂名中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名中心支公司	广东省茂名市光华南路 151 号中燃大厦十楼南面华安保险	0668-2831266
12	肇庆中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆中心支公司	广东省肇庆市端州二路黄岗街道办事处东侧明星商务酒店大楼二层	0758-2282200
13	梅州中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州中心支公司	广东省梅州市梅江区梅江三路 108 号二楼	0753-2395331
14	韶关中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关中心支公司	广东省韶关市武江区怡华路 1 号志兴华苑 E2 座 B 区 21-22 号商铺	0751-8888859
15	中山中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司中山中心支公司	广东省中山市东区东苑南路 101 号大东裕贸联大厦南塔 1 号 1306-1308 室	0760-88330186
16	江门中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司江门中心支公司	广东省江门市蓬江区天长路 47 号 130 室之二（华安保险）	0750-3299084
17	惠州中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州中心支公司	广东省惠州市麦地路三巷 2 号粤欣大厦 7 楼 华安保险	0752-2662827
18	清远中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司清远中心支公司	广东省清远市广清大道八十八号云山诗意花园云山诗意大厦 14 层, 华安保险	0763-3387998
19	汕头中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司汕头中心支公司	广东省汕头市龙湖区金涛庄西区 50 栋聚雅楼首层 101 华安保险	0754-88573727
20	潮州中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司潮州中心支公司	广东省潮州市湘桥区潮枫路中段外运综合楼首层（华安保险）	0768-2312555
21	河源中心支公司	华安财产保险股份有限公司广东分公司河源中心支公司	广东省河源市源城区文明路商汇大厦 10 层 1003 室	0762-2201762

八、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

根据银保监会及相关法律规定要求，我司提供消费者个人信息的安全保密和防护，对消费者在我司交易的各个业务流程环节均采取安全识别、信息加密、信息脱敏、安全访问等措施，应用客户身份真实



性核查、CA 证书、手机实名认证、手机动态口令、客户信息权限检核、双因子身份认证等手段，并通过防盗链、防 SQL 注入、SSL（加密套接字协议）、防越权访问、防暴力破解、客户资料文件上传下载校验等安全加固，切实保障消费者的信息安全。

九、理赔、保全、投诉等客户服务

华安保险提供 7×24 小时理赔、保全等客户服务电话 95556，也可以通过官方网站如下图进行投诉受理。



投诉处理时效要求:

受理消费者的投诉案件后，投诉处理人应在规定的时间内将投诉内容录入至消保投诉防控系统，与投诉人联系并解决其提出的问题与诉求。各类型投诉案件处理时效要求如下：

（一）公司自收投诉案件的处理时效要求

1. 分公司受理“95556”转办投诉案件后，需在 1 小时内与投诉人联系，3 个自然日内解决消费者提出的问题并在系统内上报。

2. 情况特别复杂或者有其他特殊原因的投诉案件，也应在 3 个自然日内录入处理过程，并保持跟踪直至办结，最终处理结果应在 10 个自然日内录入消保投诉防控系统。

3. 法定节假日受理的投诉案件，应在受理后的 4 小时内与投诉人联系；若无法在法定节假日期间处理，应向消费者说明原因，并在法定节假日结束后的第 1 个工作日内解决客户提出的问题并在系统内上报。

（二）外部转办投诉案件的处理时效要求

1. 针对保监会投诉管理系统转办的投诉案件，分公司需即刻联系投诉人沟通处理，受理案件后，应在确定投诉案件具体情况后，第一时间将案件信息与投诉内容录入至消保投诉防控系统，并按照监管要求在截办日期前 3 个自然日将投诉案件处理结果、办结报告、投诉责任人以及撤诉状态等信息录入系统。

2. 法定节假日受理的投诉案件，应在法定节假日结束后的第一个工作日将投诉内容录入消保投诉防控系统。

3. 投诉人在消费投诉处理期限内再次提出同一消费投诉的，分支机构可以合并处理，如投诉人提出新的事实和理由，该投诉将作为新的投诉案件进行处理。

4. 根据监管要求，同一自然年度中，在 30 个自然日内（含），公司接收并转送的同一消费者对同一主体就同一事项重复提出的消费投诉，即为重复投诉。对符合重复投诉定义的案件，公司将进行单独统计，不计入通报口径范围，最终通报口径与数据以中国银保监会广东局通报为准。

5. 投诉人对消费投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起 30 日内向其上级机构书面申请核查。核查机构应当对消费投

诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，并尽快将核查决定告知投诉人。

（三）负面舆情的处理时效要求分公司收到负面舆情后，1个小时之内应迅速反应，核实具体情况后通过电话方式联系消费者，并初步告知答复日期。同时，分公司应根据总公司投诉处理相关流程及要求，在3个自然日内将案件处理意见录入消保投诉防控系统。

投诉案件的处理要求：

（一）常规投诉事项处理工作的具体要求

1. 在告知投诉人处理决定的同时，投诉处理人应当说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

2. 在消费投诉处理工作中，投诉处理人应当核实投诉人身份，保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

3. 在消费投诉处理过程中，投诉处理人应遵循多元化化解的原则，根据需要向投诉人提出通过调解方式解决消费纠纷的建议。投诉人同意调解的，分支机构应当和投诉人向调解组织提出申请。目前我司已与广东正和银行业保险业消费者权益保护中心签署服务协议，合作开展金融消费纠纷化解与消费者权益保护工作。

4. 分支机构应根据《华安财产保险股份有限公司广东分公司消费者权益保护纠纷化解管理办法》，充分运用当地消费纠纷调解处理机制，通过建立调解权限动态授予、异地授权、及时应调、快速审批等机制促进消费投诉纠纷的化解，在授权范围内达成的调解协议将作为公司核销的依据。

5. 公司应定期在官方渠道（官网）对外披露投诉情况。

（二）重复或不合理等投诉事项处理工作的具体要求

1. 对于多次重复来电、客户反映强烈，或有升级监管、行协、媒体投诉意向的投诉案件应及时处理，最大限度避免投诉升级。从客户角度出发，积极主动、灵活变通的寻求解决方案，并积极推动方案的落实，避免反复投诉或投诉升级。

2. 对于投诉事项情况较为复杂、存在较大争议，投诉处理人适当应用投诉技巧，包括聆听、引导、致歉的技巧等，耐心解释、细致说明、积极协商，争取达成共识；如果不能达成共识的，应提出进行第三方争议调解或诉讼仲裁等后续处理方案，严禁采取搁置方式处理。

3. 对于诉求明显不合理或不属于保险消费范畴的投诉事项，投诉处理人也应及时联系投诉人，并提前查找、准备相关的政策、法规、条款依据，处理过程中应耐心倾听，并应用准备的依据耐心解释和说明，化解矛盾和排除不合理要求，并为客户提供建议，严禁出现处理时效超时及态度恶劣、搁置等情况。

4. 对于投诉人在投诉处理过程多次催办，或就同一事项反复投诉的，投诉处理人应视具体情况优先办理，加急处理，快速解决争端；不能快速解决的，应明确告知投诉人目前处理进度和解决时间，避免投诉事态发生实质性扩大。

5. 对于投诉人在柜面投诉过程中情绪过激，存在辱骂、威胁、恶意攻击公司工作人员，或严重扰乱公司经营秩序的投诉事件，投诉接待或处理人员应避免与投诉人争吵，在保障自身安全的前提下，做好安抚工作，第一时间向分公司投诉管理部门负责人和分管领导报告，在上级负责人指导下进行处理。

（三）重大投诉事项的应急预案

1. 重大投诉事项发生后，机构应根据事件具体情况，结合当地市场环境以及自身的情况，制定应急处置预案，并将事件详细情况及应急处置预案上报分公司。

2. 在处理重大投诉事件过程中，投诉处理部门或人员应保持高度的敏感性，密切关注事态演变；谨慎对待每次与客户的接洽，注意工作人员的言行、态度、以及意见表述的方式和口径；做好投诉处理过程记录及相关证据采集工作，必要时可采用录音、录像方式记录处理过程。

3. 在外部转办重大投诉事项处理过程中，投诉处理单位应在加强与投诉事项关系各方的沟通协调的同时，应当自发生之日起 24 小时内主动向监管部门或其他行政管理部门沟通汇报，加强与媒体单位的沟通交流，积极做好解释说明工作，力争取得监管部门相关单位的理解和支持；履行首报义务后，相关重大消费投诉出险新情况或者需要补充内容的，应当在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时；此外，还应充分利用自身社会关系资源，积极开展危机公关工作，尽一切努力妥善处理事件，避免事态扩大。

4. 所有投诉在 24 小时内给予客户答复，重大问题或牵涉面较广无法在 24 小时内答复者，需 24 小时内主动向客户说明情况，并给予客户明确解决时间，避免投诉升级。

华安财产保险股份有限公司广东分公司

2024 年 01 月 17 日

