

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财产保险公司，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，华安保险已经成长成为资产质量优良、员工队伍蓬勃、创新能力突出的全国性金融机构。

截至目前，华安保险已在北京、上海、深圳、广东、湖南、福建、广西、江苏、四川、浙江、大连、山东、重庆、云南、陕西、辽宁、江西、山西、天津、安徽、湖北、河南、宁波、黑龙江、河北、贵州、吉林、内蒙古、青岛、海南、甘肃31个省、市、自治区开设分公司，下设机构千余家。2013年9月，华安财保资产管理公司正式挂牌成立，标志着公司的保险资金运用能力迈上一个新台阶。

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。

坚持“比出险客户的亲人早到三分钟”的服务理念，华安保险“95556”全国统一客服热线于2006年正式开通。2010年6月，华安保险南昌第二电话中心正式运营。2013年4月，华安保险电话销售投保专线10100111顺利开通。2014年，华安保险官方微信、天猫



旗舰店相继上线。2020年，华安保险南宁、郑州理赔作业中心相继投入使用；同年10月，在首届客户服务节开幕式上，华安保险正式推出全新的车险“微服务”线上理赔服务，以微信公众号为载体，打通客户端、理赔业务端、核心系统之间的信息交互，为客户提供更加便捷的线上业务自助办理通道。在电销、网销、移动自助等新渠道与技术平台的共同支持下，华安保险的线上化进程不断实现新的突破，服务更加无微不至。

华安保险尊重人才的价值，重视客户的需求和利益，在借鉴国内外同业先进技术和经验的基础上，不断以新产品、新手段、新服务满足不同客户需要。在责任文化的指引下，华安保险充分发挥企业价值，不断推出创新险种，探索创新经营模式。

2004年7月，公司推出全国首个“利率联动”的保险产品——华安金龙收益联动型家庭财产保险；

2005年2月，华安推出为餐饮业主度身定做的一揽子综合保险产品——“食客安心”餐饮业综合保险；

2005年11月，针对禽流感疫情，公司推出“禽流感无忧”疾病保险；

2006年6月，华安保险推出国家助学贷款信用保险和就学贷款保证保险，以保险形式转嫁贷款风险，圆千万学子的大学梦；

2007年，响应“保险进社区”号召，公司在各大社区建设华安连锁式营销服务部，为居民提供面对面的保险直销与增值服务；

2008年，华安积极响应保险“服务三农”号召，推出“华安小额农贷信用保险”，帮助中小农户解决贷款难问题；

2013年，华安保险推出“科技型中小企业贷款履约保证保险”，开启华安信用保证险差异化战略的新篇章；

2014年，以“服务小微助学助农”为号角，华安保险全面推进信用保证保险战略；

2016年，为响应国家关于防范应对各类风险、优化营商环境、减轻企业负担的工作部署，助力建筑业供给侧结构性改革，华安保险推出建设工程保证保险；

2019年7月，华安保险推出“顺意e生”百万医疗保险，不限社保用药，不限治疗手段，扩展重疾范围，意外、一般疾病、120种重大疾病医疗支出全覆盖，为国民医疗保障保驾护航；

2020年2月，为助力疫情防控，护航企业复工，华安保险对14款人身险产品扩展新冠病毒感染责任，并对雇主责任险产品新增新冠肺炎事故责任附加险，为广大雇主的正常经营提供无忧保险保障；

2020年，全国多地推出城市型普惠保险（即“惠民保”），华安保险积极参与海南、黑龙江、河南、重庆等地项目共保，为各地民众提供医保目录内外住院补充医疗及院外药品费用保障。

在创新理论的指引下，全体华安人正以高度的社会责任感、精湛的专业技能、坚定的奋进精神，逐渐走出一条富有华安特色的创新发展道路。始于责任、成于专业、勇于奋进。面对保险业大发展的机遇和挑战，华安保险将以为国家、为社会提供保险保障为己任，以高

质量发展理念为统领，以战略目标规划为指针，坚持发展为第一要务，坚持结构调整下的协调发展，坚持风险可控下的业务规模扩张，在管理平台、网络布局、业务结构、产品创新、资产管理盈利水平和保费规模上争取更显著进展，始终将国家利益、社会利益置于首位，实现客户利益、员工利益和企业利益的全面丰收，立志成为一家“受人尊敬的保险企业”，为民族保险业的振兴而努力！

二、合作起止时间

2024年10月1日-2025年9月30日（实际时间以与东莞农商银行签订的保险兼业代理合同时间为准）。

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、客服电话

全国统一客户服务电话：95556。

五、官方网站

官方网站（<https://www.sinosafe.com.cn/>）。

六、监管评价信息

（一）风险综合评级结果

公司最近两期（2024年第一季度、2024年第二季度）风险综合评级结果均为C，主要在可资本化风险、声誉风险、操作风险等领域存在一定风险。

2024年以来，公司成立了扭亏增盈、风险化解工作组，采取了合理制定经营目标、强化过程纠偏与考核引导，优化业务结构、提升

承保盈利能力，安全稳健审慎开展资金运用、实现投资资产保值增值，坚持问题导向、探索精细化管理，坚持底线思维、压实管理责任等一系列管理举措并取得了积极的成效。下一步，公司将围绕提质、增效、赋能，进一步推进建设强大总部、落实分公司“一司一策”两个重点任务，逐步提升专业化的经营能力、精细化的管理能力和特色化的发展能力，实现公司持续、健康、高质量发展。随着公司经营持续改善、偿付能力稳步提升，风险综合评级相关风险因素将会逐步得到化解。

（二）操作风险、战略风险、声誉风险及流动性风险自评估情况

1、操作风险自评估

2024年3季度，公司持续强化内部操作风险管控，确保公司各项业务符合法律法规、监管规定及公司规章制度的要求。整体来看，公司操作风险管理状况良好，无重大操作风险事件发生。

在制度建设方面，公司建立了包括《华安财产保险股份有限公司操作风险管理办法》《华安财产保险股份有限公司操作风险关键风险指标与监测管理办法》《华安财产保险股份有限公司操作风险与控制自评估管理办法》和《华安财产保险股份有限公司操作风险损失事件管理实施细则》在内的操作风险管理制度体系，公司各条线亦下发了相应的管理制度和细则等，通过构筑完善的操作风险管理制度和流程框架，确保公司操作风险管理工作顺利推进。

在制度执行方面，一是公司严格按照现有的相关管理制度规定，对销售、承保、保全、理赔、再保险、资金运用等各业务线操作风险进行管控；二是公司按季度对操作风险的关键风险指标进行监控、分

析与报告；三是及时完成新产品、新业务和流程调整的操作风险评估。

在合规管理方面，2024年3季度公司开展主要工作包括：修订并发布《合规工作考核方案（2024版）》；梳理完善保险条款审核工作流程，持续规范新产品开发；充分解读互联网财产保险业务新规并切实落实各项监管要求；编制发布《合规简讯》《监管新规速递》，持续加强合规文化建设；组织开展2024年合规宣传月活动，面向公司全体员工举办合规专题培训课程及合规知识竞赛，有效增强公司全体员工的合规意识；持续加强对关联方的识别和管理，开展上半年关联交易监管系统报送数据质量抽查，有序落实关联交易数据治理。

在反洗钱方面，一是持续推进反洗钱信息系统建设，加快业务系统反洗钱功能改造、客户身份基本信息要素标准化建设，以及优化完善客户、产品维度的洗钱风险评估机制；二是组织开展2024年洗钱和恐怖融资风险自评估工作；三是加强反洗钱内控制度建设，修订并发布《反洗钱工作考核管理办法》；四是分层级、分类别，针对高级管理人员、业务条线人员、销售人员、新员工等6类员工开展专题培训，同时结合“开学季”“中秋节”等重要时节开展反洗钱宣传活动。

2、战略风险自评估

制度方面，公司建立了包括《华安财产保险股份有限公司发展规划管理办法》《华安财产保险股份有限公司董监事信息报送工作管理办法》在内的战略风险管理制度，确保战略有效实施。同时，《华安财产保险股份有限公司全面风险管理办法》《华安财产保险股份有限公司风险偏好体系管理办法》《华安财产保险股份有限公司风险监测

与限额管理办法》及《华安财产保险股份有限公司风险报告管理办法》等制度对战略风险的识别、计量、监控及报告等管理进行了明确规定。

执行方面，2024年，公司将坚持“利润生存，服务至上，规范经营，创新发展”的经营方针，坚持“以信用保证保险为特色，以资产管理为核心竞争力”的战略定位，保持可持续发展的战略定力不动摇，不断优化业务结构，推动向产品服务驱动转型，实现专业化、精细化、科技化发展，持续提升公司价值。截至2024年3季度，公司整体实现保险业务收入114.34亿元，同比增速为-14.89%。

3、声誉风险自评估

2024年3季度，面对高管变动、公司经营等声誉事件带来的压力，公司依托以《华安财产保险股份有限公司声誉风险管理办法》为核心的声誉风险管理制度体系，紧密部署并开展各项工作。公司各项管理制度不仅对声誉风险的防范和处置工作提出了详尽要求，也重点明确了各流程、各环节的执行细则，引导总公司各部门及各级分支机构24小时树立责任意识，切实防范声誉风险。同时，公司与第三方舆情信息监控机构保持密切合作，对企业舆情信息进行实时监控、预警。通过每日汇总舆情监测总体情况、每日及时响应负面投诉等内容处置、每周编制上报舆情周报和跟踪偿付能力应急响应工作进展、每月统计分析关键风险指标情况和开展舆情风险排查等举措，有效预判和及时介入舆情事件的各个阶段。公司也在第3季度加大了正面声量发布及SEO优化力度，在一定程度上对冲了网络负面舆情影响和修复公司形象。

公司通过媒体全网监测平台以及各大搜索引擎对公司舆情进行监测，总体来看，2024年3季度负面报道比例较2季度有所下降。涉及公司的负面舆情以高管变动、公司经营、偿付能力相关报道为主。公司已构建全流程处置体系，对相关舆情进行监测与处置，提前拟定媒体应对话术，通过适度接受媒体采访进行应对。针对公司经营类负面舆情，主要通过加强相关舆情监控力度，做好专项舆情监测，定时汇总舆情信息并报告公司新闻发言人，做好应对准备。

4、流动性风险自评估

2024年3季度，公司流动性水平正常，未出现重大流动性风险事件。流动性风险管理情况如下：

制度管理方面，公司严格执行《华安财产保险股份有限公司流动性风险管理办法》《华安财产保险股份有限公司流动性风险限额管理标准》《华安财产保险股份有限公司流动性风险应急计划》及《华安财产保险股份有限公司流动性风险限额管理办法》，继续加强对流动性风险管理，进一步提升流动性风险管理防范能力。

日常现金流管理方面，公司严格日常现金流管理，合理安排经营活动、投资活动和融资活动等各类现金流，确保有充足的流动性履行各项支付义务。总公司计划财务部每日逐笔记录总分公司资金流量信息，即时反映公司现金流入和现金流出情况，包括机构收入资金上划、支出资金下拨、税款支付、工资支付等，全面掌握公司资金走向及未来一定期间的运行趋势，实时进行公司资金动态监测，合理评估现金流需求，确保足额的流动性资金。

账户管理方面，公司建立了完善的分支机构账户管理制度并有效执行。资金管理制度中对分支机构银行账户管理做出了专门的规定，开、销户必须报经总公司批准，未经总公司批准，严禁分支机构擅自开、销户。公司通过系统加强对银行账户情况进行有效管理，对于直联银行账户，可通过资金管理系统查询银行头寸，以及资金交易情况，及时掌握并监测银行账户资金流动，以达到及时监控流动性风险情况。

资金头寸方面，公司严格资金限额管理，对机构资金头寸分机构、规模等情况实行差异化管理，分支机构原则上要求零现金管理，按规模大小设定各级机构头寸控制规模。通过银行余额调节表、头寸表、现金盘点表等严格银行和现金管理，即时监控头寸，同时严格按照公司规定执行资金支付和划转等审批流程和手续，确保各项资金交易情况合法、合规。

七、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）

时间 项目	2024年 一季度	2024年 二季度	2024年 三季度	2024年 四季度
综合偿付能力充足率	128.49%	135.60%	132.93%	135.73%

核心偿付能力充足率	87.66%	91.51%	91.26%	95.41%
-----------	--------	--------	--------	--------

（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））

时间	2024年	2024年	2024年	2024年
项目	一季度	二季度	三季度	四季度
风险综合评级	C	C	C	C

八、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	2024年	2024年	2024年	2024年
项目	一季度	二季度	三季度	四季度
投资收益率	0.41	0.04	0.30	0.84
分红实现率	/	/	/	/
账户结算利率	/	/	/	/

九、互联网保险产品及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，点击进去保单的查询和验真。

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。

十、保险公司省级分支机构和落地服务机构的省(自治区、直辖市、计划单列市)清单

华安财产保险股份有限公司广东分公司

地址：广东省广州市天河区花城大道 87 号 1301 房之自编 01-05 单元

电话：020-22517588

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

地址：广东省广州市番禺区市桥街捷进二路 1 号 5 楼 06 号

电话：020-34809016

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市东怡营销服务部

地址：广东省广州市番禺区大龙街东怡区三街 35 号

电话：020-34809016

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市海珠营销服务部

地址：广东省广州市广州市海珠区盈翠路 6 号首层

电话：020-34809016

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市番禺市桥营销服务部

地址：广东省广州市番禺区市桥街捷进二路 1 号六楼 622

电话：020-34809016

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市南沙营销服务部

地址：广东省广州市南沙区进港大道 12 号 1104-1105 号

电话：020-34809016

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市花都支公司

地址：广州市花都区迎宾大道 66 号正盛商务大厦 C 座 9 楼 919 室

电话：020-36988901

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市花都新景豪苑营销服务部

地址：广东省广州市花都区新华街大华二路 38 号新景豪苑 G 栋
17-18 号商铺

电话：020-36918577

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市花东营销服务部

地址：广东省广州市花都区花东镇推广朝阳路 3 号育英村 110 铺

电话：020-36988901

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市增城新城营销服务部

地址：广东省广州市增城区新城大道 128 号二层 A16 房

电话：020-36988901

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市白云营销服务部

地址：广东省广州市白云区机场路 1630 号 608 房

电话：020-36988901

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市从化营销服务部

地址：广东省广州市从化区街口街建设路 49 号 1004

电话：020-37900607

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市增城营销服务部

地址：广州市增城区新塘镇友谊一横街 1 号方圆商务大厦（富丽大厦）十一楼 1118 室

电话：020-36988901

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

地址：广东省佛山市顺德区大良街道办事处新桂居委会云景路 2 号
丽景花园丽城居 8 号铺

电话：0757-22680980

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德容桂营销服务部

地址：广东省佛山市顺德区容桂海尾居委会文星路 19 号文海花园
62 号铺

电话：0757-23277076

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德悦达名居营销服
务部

地址：广东省佛山市顺德区北滘镇北滘居委会东基路 97 号铺

电话：0757-22396060

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德桂洲营销服务部

地址：广东省佛山市顺德区容桂街道办事处南区居委会兴南路 2 号

电话：0757-22909973

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德星河明居营销服
务部

地址：广东省佛山市顺德区大良街道办事处北区居委会桂畔路 15
号新基星河名居 7 号商铺

电话：0757-22273790

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德大良丽景花园营
销服务部

地址：广东省佛山市顺德区大良街道办事处新桂居委会云景路 2 号
丽景花园丽城居 7 号铺

电话：0757-22680980

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市顺德乐从营销服务部

地址：广东省佛山市顺德区乐从镇乐从社区居民委员会新华路 B126
号祥景楼首层 7 号铺

电话：0757-29222030

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市分公司

地址：广东省广州市越秀区广州大道中 599 号第七层编号 701 单元
电话：020-29857513

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市荔城营销服务部

地址：广东省广州市增城区荔城街府佑路 108 号 3 幢 1313 房
电话：020-82651990

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市黄埔支公司

地址：广东省广州市黄埔区黄埔东路 3529，3531 号二楼自编 210
室
电话：020-22909415

华安财产保险股份有限公司广东分公司广州市天河支公司

地址：广东省广州市天河区花城大道 87 号 1301 房之自编 06 单元
电话：020-29857513

华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关中心支公司

地址：韶关市武江区怡华路 1 号志兴华苑 E2 座 B 区 21-22 号商铺

电话：0751-8888859

华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关市晖景园营销服务部

地址：广东省韶关市武江区芙蓉东路 105 号晖景园 AC 幢首层 7 号、
8 号商铺

电话：0751-8520800

华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关市御景园营销服务部

地址：广东省韶关市浚江区韶南大道北 100 号金沙广场首层商铺 1
号

电话：0751-8298900

华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关市南雄营销服务部

地址：广东省南雄市永康路城市花园 A1 幢 22 号门店

电话：0751-3865556

华安财产保险股份有限公司广东分公司韶关市乳源营销服务部

地址：广东省韶关市乳源县城鲜明北路华景雅苑 B2 栋 PB-20 商铺

电话：0751-5389138

华安财产保险股份有限公司广东分公司珠海中心支公司

地址：广东省珠海市香洲区海滨南路 88 号 1001 室

电话：0756-3265106

华安财产保险股份有限公司广东分公司珠海市香洲菁华名苑营销服务部

地址：广东省珠海市春晖路1号1-9号商铺之一

电话：0756-3265106

华安财产保险股份有限公司广东分公司珠海市斗门益利名门营销服务部

地址：广东省珠海斗门区井岸镇尖峰前路2号益利名门花园3栋一单元122号

电话：0756-5310216

华安财产保险股份有限公司广东分公司汕头中心支公司

地址：广东省汕头市龙湖区东海岸新城汕港路1号宝能时代湾T3栋6层608-609号

电话：0754-88573722

华安财产保险股份有限公司广东分公司揭阳支公司

地址：广东省揭阳市榕城区东山临江北路西以东环市北路以南宏和大厦A716号

电话：0663-8216319

华安财产保险股份有限公司广东分公司汕头市金禧花园营销服务部

地址：广东省汕头市华山北路金禧花园金柳 1、3、5 幢 108 号商铺

电话：0754-88346600

华安财产保险股份有限公司广东分公司汕头市宜馨花园营销服务部

地址：广东省汕头市澄海区德政路与玉潭路交界处宜馨花园 17 幢
一层 H14 号房

电话：0754-86989802

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山中心支公司

地址：广东省佛山市南海区桂城南海大道北 5 号兴业新邨兴隆苑商
业大楼（兴业大楼）B 座第五层 505 室

电话：0757-81853066

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市天湖邨都营销服务部

地址：广东省佛山市禅城区湖景路 8 号天湖邨都 37 栋一单元 P7 号
房

电话：0757-83786355

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市红棉雅苑营销服务部

地址：广东省佛山市禅城区亲仁路 22 号第九座首层 9、10 号商铺

电话：0757-82518797

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市东方广场营销服务部

地址：广东省佛山市禅城区文龙街 12 号东方广场水晶城 P3 铺

电话：0757-82228829

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市南庄营销服务部

地址：广东省佛山市禅城区南庄镇龙津路北区一号之一

电话：0757-85318222

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市都市晴园营销服务部

地址：广东省佛山市南海区丹灶镇有为大道 25 号都市晴园 C 座 15、
16 号商铺

电话：0757-85407715

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市桂城营销服务部

地址：广东省佛山市南海区桂城佛平二路虫雷岗街景东约路段南一
座 5 号铺

电话：0757-86396679

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市西樵营销服务部

地址：广东省佛山市南海区西樵江滨花园海怡居 40-47 座首层 140
号商铺

电话：0757-86800881

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市碧水湾营销服务部

地址：广东省佛山市南海区大沥镇黄岐北村公路碧水湾 5 座碧澄阁
4 号商铺

电话：0757-85799612

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市里水营销服务部

地址：广东省佛山市南海区里水镇沿江西路 1 号地铺 02、03 号

电话：0757-85608861

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市官窑营销服务部

地址：广东省佛山市南海区官窑镇永安大道东 37 号

电话：0757-85894966

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市小塘营销服务部

地址：广东省佛山市南海区狮山镇小塘四环路 42 号尚东豪庭 12 号

电话：0757-86689181

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市松岗营销服务部

地址：广东省佛山市南海区狮山镇松岗新城海逸盛世桃园逸华居
首层 B05 商铺

电话：0757-85219030

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市中南海晖园营销服务
部

地址：广东省佛山市南海区大沥镇中南海晖园明湖居 7-10 座首层
05 号商铺

电话：0757-85959290

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市金碧华庭营销服务部

地址：广东省佛山市南海区大沥金城大道金碧华庭碧涛苑首次铺位
1 号

电话：0757-81183891

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市名汇城市花园营销服
务部

地址：广东省佛山市南海区大沥城南二路名汇城市花园首层 68 号
铺

电话：0757-81181790

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市和富家园营销服务部

地址：广东省佛山市南海区狮山中心城区俊景中路和富家园 25 座
15、16 号商铺

电话：0757-81082155

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市江南名居营销服务部

地址：广东省佛山市南海区桂城南一路 39 号江南名居泓苑首层 D01
号铺

电话：0757-81236652

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市三水营销服务部

地址：广东省佛山市三水区西南街耀华路 19 号 110

电话：0757-87772185

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市高明营销服务部

地址：广东省佛山市高明区荷城街道泰华路 248 号帝景豪庭 10 座
首层商铺 01 号房

电话：0757-88288422

华安财产保险股份有限公司广东分公司佛山市碧桂园营销服务部

地址：广东省佛山市高明区碧桂园翠岸一街 20 座 228、229 号商铺

电话：0757-88623599

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门中心支公司

地址：广东省江门市蓬江区天长路 47 号 130 室之二

电话：0750-3299083

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门市翡翠华府营销服务部

地址：广东省江门市蓬江区东华一路 20 号 110 商铺

电话：0750-3299068

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门市新会营销服务部

地址：广东省江门市新会区会城镇冈州路 8 号 1 座 106

电话：0750-6113301

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门市鹤山营销服务部

地址：广东省江门鹤山市沙坪镇中山路 320 号

电话：0750-8830878

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门市开平营销服务部

地址：广东省江门市开平市长沙街道幕沙路 55 号之 2 第 6 幢 101、
102 铺位

电话：0750-2282307

华安财产保险股份有限公司广东分公司江门市恩平营销服务部

地址：广东省江门恩平市恩城镇福安东街 11 号

电话：0750-7123336

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江中心支公司

地址：广东省湛江市开发区观海路 183 号荣基国际广场公寓 20 层
01、02、03、05、06、07 房

电话：0759-2202666

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市海田营销服务部

地址：广东省湛江市赤坎区海田路 138 号德兴建材市场 E20 号（一
间）

电话：0759-2220252

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市遂溪营销服务部

地址：广东省湛江市遂溪县遂城镇南苑小区 A27 号地“河滨豪庭”
商住楼 C 幢鹏程居 103 号商铺
电话：0759-7766911

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市徐闻营销服务部

地址：广东省湛江市徐闻县徐城镇城东大道（南段）一楼
电话：0759-4801411

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市廉江营销服务部

地址：广东省湛江廉江市廉江大道 4 号农资公司东 2 号楼一层 A 号
电话：0759-6604728

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市廉江城南营销服务部

地址：广东省湛江廉江市石城城南街道大路边村 161 号第一层（廉
江市车辆管理所对面）
电话：0759-6639381

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市雷州营销服务部

地址：广东省湛江市雷州市文化路 8 号半岛首府·金樟豪庭 4 幢 85
号铺
电话：0759-8833631

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市吴川营销服务部

地址：广东省湛江市吴川市梅录街道何屋底村 325 国道旁 01-372
号楼首层

电话：0759-5505661

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市宝满营销服务部

地址：广东省湛江市霞山区临港工业园宝石路 1 号检测站业务大厅

电话：13729008583

华安财产保险股份有限公司广东分公司湛江市麻章营销服务部

地址：广东省湛江市麻章区麻章镇瑞云中路 43 号一层商铺

电话：0759-2281999

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名中心支公司

地址：广东省茂名市光华南路 151 号中燃大厦十楼、八楼南楼

电话：020-2831208

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名市电白营销服务部

地址：广东省茂名市电白区工业园第四区（办公楼 A 幢）

电话：0668-5593308

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名市高州营销服务部

地址：广东省茂名高州市高凉东路一区 23 号

电话：0668-6623233

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名市沙田营销服务部

地址：广东省茂名市油城九路1号大院30、31、32、33号首层58号房

电话：0668-2839683

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名市化州营销服务部

地址：广东省茂名市化州市北京路山背小区16号

电话：0668-7370369

华安财产保险股份有限公司广东分公司茂名市信宜营销服务部

地址：广东省茂名信宜市城北药用玻璃厂后背丽江大厦D、E、F幢
1号、2号铺位

电话：0668-8871887

华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆中心支公司

地址：广东省肇庆市端州区端州二路黄岗街道办事处东侧明星商务
酒店大楼一幢二层

电话：0758-2282200

华安财产保险股份有限公司广东分公司云浮支公司

地址：广东省云浮市新兴县新城镇文华路3号22卡商铺（祥利花园怡景苑）

电话：0766-2917666

华安财产保险股份有限公司广东分公司云浮市罗定营销服务部

地址：广东省云浮罗定市罗城街道大岗东路 87 号前

电话：0766-3721508

华安财产保险股份有限公司广东分公司云浮市云城营销服务部

地址：广东省云浮市市区河南西路 1 号三河洲花园第 22 幢首层
04-05 号商铺

电话：0766-8818559

华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆市广宁营销服务部

地址：广东省肇庆市广宁县南街街道南东三路 8 号第一层之二

电话：0758-8661628

华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆市怀集营销服务部

地址：广东省肇庆市怀集县怀城镇金龙大道一路 103 号首层

电话：0758-5592088

华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆市高要营销服务部

地址：广东省肇庆市高要区上元路 15 号首层

电话：0758-8361068

华安财产保险股份有限公司广东分公司肇庆市四会营销服务部

地址：广东省肇庆四会市东城区江丽路现代城 A 座首层 8 号铺位

电话：0758-3921928

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州中心支公司

地址：广东省惠州市麦地路三巷 2 号粤欣大厦六楼

电话：0752-2662818

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州市惠城营销服务部

地址：广东省惠州市麦地路三巷 3 号粤欣大厦七层七 A 室

电话：0752-2662818

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州市惠阳营销服务部

地址：广东省惠州市惠阳区淡水镇广场东路中铭豪园 19 栋 54 号

电话：0752-3272982

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州市博罗营销服务部

地址：广东省惠州市博罗县罗阳街道观背路 51 号（一楼门店）

电话：0752-2662818

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州市惠东营销服务部

地址：广东省惠州市惠东县大岭镇赤岭开发区红岭东东 2 路 12 号

电话：0752-8861626

华安财产保险股份有限公司广东分公司惠州市仲恺营销服务部

地址：惠州仲恺高新区仲恺大道（惠环段）452 号

电话：0752-3262992

华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州中心支公司

地址：广东省梅州市梅江区梅江三路 108 号二楼

电话：0753-2395331

华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州市丰顺营销服务部

地址：广东省梅州市丰顺县城南开发区金湖路金盘段丰顺·萬江府
4 栋 143 号商铺

电话：0753-6885686

华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州市五华营销服务部

地址：广东省梅州市五华县水寨镇二十四小区交通路 173 号

电话：0753-4453363

华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州市大埔营销服务部

地址：广东省梅州市大埔县五虎山庄县委党校西侧

电话：0753-5552333

华安财产保险股份有限公司广东分公司梅州市兴宁营销服务部

地址：广东省梅州兴宁市贵华路万利豪庭 A 栋 1 号

电话：0753-3263352

华安财产保险股份有限公司广东分公司阳江中心支公司

地址：广东省阳江市江城区银湖小区 B-11 号

电话：0662-2895633

华安财产保险股份有限公司广东分公司阳江市阳西营销服务部

地址：广东省阳江市阳西县城迎宾大道支线及汇景路边 A 地块银街
骏景 A 栋 A19 号

电话：0662-5695556

华安财产保险股份有限公司广东分公司阳江市阳春支公司

地址：广东省阳江阳春市春城镇城北榄木岗第一至第二层

电话：0662-7777956

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远中心支公司

地址：广东省清远市清城区广清大道八十八号云山诗意花园云山诗
意大厦 14 层办公室 03/05/06 号

电话：0763-3387898

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市广信花园营销服务部

地址：广东省清远市新城人民一路东十一区广信花园尚雅苑首层
01-02 号

电话：0763-3258086

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市连南营销服务部

地址：广东省清远市连南县三江镇沿江东路瑶山商业步行街 C 栋第
五层 501 号商铺

电话：0763-3636997

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市连山营销服务部

地址：广东省清远市连山县吉田镇沿江东路丽景华庭 74 号商铺

电话：0763-8733133

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市佛冈营销服务部

地址：广东省清远市佛冈县石角镇振兴中路 314 号之二

电话：0763-4297575

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市清新营销服务部

地址：清远市清新区太和镇玄真路 65 号首层之二（东北角）

电话：0763-5202136

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市阳山营销服务部

地址：广东省清远市阳山县阳城镇城南开发区韩愈路 11-1 铺位

电话：0763-7801903

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市英德支公司

地址：广东省清远市英德市英城马口康屋石坳冬瓜岭山脚绿景苑 1

栋商住楼首层 9 号、2 栋商住楼首层 10 号

电话：0763-2636303

华安财产保险股份有限公司广东分公司清远市连州营销服务部

地址：广东省清远连州市连州镇双车路 100 号华景雅苑 F1 幢首层

06 号商铺

电话：0763-6689672

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞中心支公司

地址：广东省东莞市南城区元美路段金海大厦 B701

电话：0769-22880666

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市中堂东港城营销服务部

地址：广东省东莞市中堂镇新兴路 1 号东港城商业步行街 1012 号
铺

电话：0769-81137002

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市石碣盈翠豪园营销服务部

地址：广东省东莞市石碣镇涌口村富盈. 盈翠豪园东风（3）路第 16
座 59 号商铺

电话：0769-86373848

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市寮步营销服务部

地址：广东省东莞市寮步镇紫京路 9 号（2 楼）

电话：0769-81008188

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市南城西平营销服务部

地址：广东省东莞市南城区西平村东莞大道 38 号“世纪城. 国际公馆”公馆一号街 106 号铺位

电话：0769-22416052

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市莞城运河东一号营销服务部

地址：广东省东莞市莞城区运河东三路 80 号运河东一号花园一期商铺 7 号楼 A32-A33 号房

电话：0769-88660835

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市南城活力康城营销服务部

地址：广东省东莞市南城区宏远金丰路 3 号金丰花园美景居之活力康城 A60 号铺

电话：0769-23121361

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市樟木头支公司

地址：广东省东莞市樟木头镇南城大道 106 号铺位第 1 层（室）

电话：0769-87322773

华安财产保险股份有限公司广东分公司东莞市厚街营销服务部

地址：广东省东莞市厚街镇体育路 13 号都汇国际广场 1206 室

电话：0769-85038669

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山中心支公司

地址：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

电话：0760-88238555

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山市锦绣沙溪营销服务部

地址：广东省中山市沙溪镇星宝路 11 号锦绣沙溪 C2 幢首层 029 号
商铺

电话：0760-23134101

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山市港口星港湾营销服务部

地址：广东省中山市港口镇兴港南路 17 号 100 卡商铺

电话：0760-88331827

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山市孙东营销服务部

地址：广东省中山市东区孙文东路 276 号

电话：0760-88238555

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山市华力营销服务部

地址：广东省中山市石岐区华力路 15 卡

电话：0760-88617331

华安财产保险股份有限公司广东分公司中山市小榄营销服务部

地址：广东省中山市小榄镇富华路 125 号之二

电话：0760-85520066

华安财产保险股份有限公司广东分公司河源中心支公司

地址：广东省河源市区 205 国道东面、文明路北边商汇大夏 10 层
1003 号

电话：0762-2201767

华安财产保险股份有限公司广东分公司潮州中心支公司

地址：广东省潮州市潮枫路中段外运综合楼首层，二层

电话：0768-2295556

华安财产保险股份有限公司广东分公司潮州市如意营销服务部

地址：广东省潮州市枫溪如意工业园（地号 01201 全发陶瓷公司综
合楼五号铺面）

电话：0768-2312508

华安财产保险股份有限公司广东分公司潮州市潮安营销服务部

地址：广东省潮州市潮安区潮汕路与安北路交界处世纪城 20 号商
铺

电话：0768-5891556

十一、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。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

全国统一客户投诉方式：

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

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

2025 年 03 月 06 日



以上信息由华安保险公司提供，信息解析权归华安保险公司所有，授权东莞农商银行用于其官网以及手机银行保险互联网信息披露板块使用。