



鑫安汽车保险股份有限公司  
SANGUARD AUTOMOBILE INSURANCE CO.,LTD.

# 鑫安汽车保险股份有限公司 2023 年社会责任报告

2024 年 1 月 10 日

# 目录

## **一、公司概况**

- (一) 公司规模
- (二) 公司业务简述
- (三) 公司股东情况
- (四) 公司获得荣誉

## **二、社会责任**

- (一) 开展志愿服务及捐赠情况
- (二) 员工培训与福利

## **三、行业责任**

- (一) 技术开发及科技创新情况
- (二) 消费者权益保护情况

## **一、公司概况**

### **（一）公司规模**

2023年，鑫安汽车保险股份有限公司（以下简称“鑫安保险公司”）累计资产总额 25.76 亿元，累计实现保费收入 9.51 亿元，同比增加 6%，其中：车险保费规模 5.22 亿元，同比增加 10%，非车险保费规模 4.29 亿元，同比增加 2%。

### **（二）公司业务简述**

鑫安保险公司位于吉林省长春市净月高新技术产业开发区生态大街 3688 号，占地面积 4.80 万平方米。经过 11 年的发展，已在吉林、山东、青岛、四川、天津、江苏设立 6 家省级分公司，4 家（中）支公司。主要负责机动车辆保险、与机动车辆保险有关的其他财产保险、短期健康保险和意外伤害保险、上述业务的再保险、国家法律法规允许的保险资金运用、第二类增值电信业务等。

### **（三）公司股东情况**

公司股权结构清晰，股东分别为：一汽资本控股有限公司，持股比例 20.00%；一汽解放集团股份有限公司，持股比例 17.50%；长春一汽富维汽车零部件股份有限公司，持股比例 17.50%；一汽资产经营管理有限公司，持股比例 17.50%；富奥汽车零部件股份有限公司，持股比例 17.50%；吉林省华阳集团有限公司，持股比例 3.25%；辽宁惠华新业贸易集团有限公司，持股比例 2.25%；北京捷峰联众汽车贸易有限公司，持股比例 2.25%；唐山市冀东物贸集团有限责任公司，

持股比例 2.25%。

#### **（四）公司获得荣誉**

2023 年 5 月公司荣获中国商用车金融保险大会组委会颁发的《2023 全国商用车保险行业领跑企业》荣誉称号。

2023 年 12 月公司呈报的《车险链式自动化决策管理模式》项目获得由中国企业管理研究会、中国财政学会国有资产治理研究专业委员会和《国企管理》杂志联合相关部门颁发的 2023（第九届）国企管理创新成果一等奖。

## **二、社会责任**

### **（一）开展志愿服务及捐赠情况**

鑫安保险公司积极响应吉林省乡村振兴促进会发起的关于开展“爱心进校园·助力乡村提升教育基本公共服务能力”爱心捐赠活动的倡议，由鑫安保险公司向广大员工发起倡议，自愿进行捐助，共计 54 人响应倡议参与捐赠，捐赠 53 个书包，捐赠金额 0.73 万元。积极号召广大员工参加“央企消费帮扶迎春行动”、“央企消费帮扶兴农周”两次乡村振兴消费帮扶网购倡议活动，在春节、中秋及国庆前购买过节商品时优先购买帮扶产品，鑫安保险公司员工们踊跃参与购买消费帮扶产品，两次活动累计购买 1.2 万元。增强了国企员工社会责任感和使命感。

### **（二）员工培训与福利**

鑫安保险公司积极履行社会责任，关切员工福利诉求，

贯彻“惠员工”战略，为员工提供多样化福利，如职工工作餐、通勤班车、健康体检，采暖补贴、防暑降温费、员工生日福利等其他福利待遇，真情关怀、真心关爱、真诚服务，为员工营造轻松、愉悦、便捷的工作氛围。同时公司积极关注并助力人员能力提升，着力业培融合，聚焦销售及理赔两大主题，融合新能源保险发展重点，开展系列赋能课程。营销方面组织《大客户营销》培训并开展人才交流会，强化营销团队能力建设，打造良好的“总部+区域”互动的工作模式。理赔方面，一是组织新能源理赔技巧与定损实务培训，开展实地车辆勘测及动力电池观察；二是组织反欺诈专项赋能，开展顾问式辅导，“接地气”赋能业务、赋能组织，通过系统性赋能助推人员能力提升。

### **三、行业责任**

#### **（一）技术开发及科技创新情况**

为加强保险风险减量管理，促进业务经营数字化转型，鑫安保险公司聚焦产业发展布局，以全链风险管控为核心，以管理决策效率提升为重点，引入AI识别、风险数据建模分析等技术，优化业务自动化管理决策模式，实现业务全流程管理效能提升，促进客户保险成本下降。

为进一步提升渠道客户服务时效，鑫安保险公司在2023年3月全面启动了经销商保险业务工作台的服务能力增强建设。本次建设运用技术选用了微服务、分布式的架构，实现了经销商端业务的全面上云，配置效率、运行效率均得到大

幅改善和提升。通过配置化能力建设，年内已实现 16 款保险产品方案 15 个承保及理赔因子的配置化投产，进一步丰富经销商侧随车保险产品的选购范围，产品从需求提出、确认到投产上线，周期缩短至 1 天；同时系统支持不同产品的组合销售模式，兼容多种浏览器访问，便捷客户。工作台投产至今已累计服务客户 8.47 万个，实现保费 1.43 亿元。

围绕客户体验提升、业务数智化转型建设，鑫安保险公司还完成了车险核保规则业务自助化配置改造、新能源车保险业务对接、法人客户投保单批量签署线上化、保单及凭证电子化、车队业务审批流程线上化、备用服务自动理算等“自动化、无纸化、配置化”建设工作，提升了客户的服务体验。

## （二）消费者权益保护情况

公司持续坚持“以客户为中心”的服务理念，推进消费者权益保护工作。公司将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中，始终把保护消费者合法权益作为各项服务工作的出发点和落脚点，不断提升消保工作的规范性和有效性。

公司积极开展各类消费者权益保护宣传教育活动，在“3·15 消费者权益保护教育宣传周”活动及“金融消费者权益保护宣传月”活动期间，公司总分联动，通过线上线下相结合方式，组织开展了丰富多彩的宣传活动。公司在营业场所悬挂宣传标语、播放保险知识短视频等视频资料，在醒目位置张贴宣传海报、展示投诉渠道公示、服务承诺和理赔流

程，向目标群众普及基础金融知识。同时，公司各分支机构组织骨干人员深入开展“五进入”活动，深入大学、社区、合作企业、商超等场所，通过案例讲解、“以身说法”的形式，向广大金融消费者宣传金融知识，倡导理性消费，提示金融风险，推进行业诚信文化建设，营造了良好的金融环境。

2023年“7.8全国保险公众宣传日”活动开展期间，公司时刻与公众进行良好互动，让公众更加直接、客观得了解保险行业的价值，深刻认识到一份保障背后凝聚着保险从业者的智慧、汗水和担当。公司积极利用线上下资源，向公众普及保险理念，提高社会公众的保险意识，展示保险行业发展成就和社会责任，树立保险行业良好形象。将继续通过科技创新提升保险服务质量，充分发挥保险保障功能，加强产品和服务创新，为保险业树立良好形象奉献力量，让公众感受保险人职业风采。

公司始终关注老年人、青少年等群体客户服务工作，在微信公众号及官网发布“风险提示：老年人护好养老金，预防消费骗局”、“风险提示：青少年远离校园贷，倡导理性消费”等四篇推文，积极开展老年及青年群体的权益保护宣传教育工作。在各分支机构的营业网点，公司针对前来咨询业务的老年人，建立了快速服务窗口，同时提供放大镜和老花镜等，用于老年人办理业务或阅读金融知识等相关文件，便于老年人能够及时、准确了解金融知识。

为了更好的开展消费者权益保护宣传，2023年公司在官

网及官微发布消费者权益保护宣传推文共计 20 篇，促进公众进一步了解消费者权益保护的相关内容。

根据《关于 2023 年前三季度保险业消费投诉情况的通报》（金消保发〔2023〕3 号）结果，2023 年公司前三季度共受理投诉 236 笔，按类型分类，理赔纠纷 225 笔，占比 95.34%；承保纠纷 11 笔，占比 4.66%。按处理机构分类，吉林分公司 93 笔，占比 39.41%；天津分公司 48 笔，占比 20.34%；江苏分公司 46 笔，占比 19.49%；青岛分公司 18 笔，占比 7.63%；四川分公司 16 笔，占比 6.78%；山东分公司 9 笔，占比 3.81%；延保部 6 笔，占比 2.54%。

2024 年公司将不断完善客户服务流程体系，提高客户服务质量，提升客户服务体验，有效保障消费者合法权益。