



众诚汽车保险股份有限公司
URTRUST INSURANCE CO.,LTD.

二
〇
二
一
年
企
业
社
会
责
任
报
告

广东·广州

2022年4月30日

目录

关于我们.....	1
公司概况	1
投资架构	2
责任理念	3
公司大事记	3
公司荣誉.....	5
第一章 履行保险职能 促进经济发展	5
一、践行保险姓保 助力实体经济	5
二、保障社会民生 促进社会和谐	7
第二章 优化经营管理 实现效益共赢	9
一、优化企业经营与管理.....	9
二、创新企业产品与服务.....	21
第三章 优化公司治理 强化信息公开	24
一、推行任期制、契约化管理人事改革.....	24
二、持续提升公司治理水平.....	24
三、强化信息公开与透明.....	25
四、完善风险管理 防范金融风险	26
五、推动职工民主管理 保障职工合法权益.....	27
第四章 加强党的引领 坚持绿色发展	27
一、加强党的引领	27
二、坚持绿色发展	32
2022年展望	33
附录	35

关于我们

公司概况

众诚汽车保险股份有限公司（简称：众诚保险）成立于2011年，是由广汽集团等大型企业发起成立、国内首家挂牌新三板的专业汽车保险公司，注册资本金为人民币**22.6875**亿元。目前，在广东、浙江、湖南、河北、上海等12个省和直辖市设立了13家省级分公司，各级机构共43家。

截至目前，公司以车险为主，经营业务范围涵盖车险、企财险、工程险、责任险、货运险、短期健康险与意外险等产险业务。

秉承“客户第一、共享共赢”的理念，为客户缔造“信赖、专业”的品牌价值体验，积极发挥专业汽车保险公司的技术优势，从车、人、环境三大领域全面研究客户用车风险点，为客户提供更精准的风险管理服务，致力于成为“最受客户信赖的保险服务及风险管理提供商”，为广大客户的美好汽车生活保驾护航。

未来，众诚保险将以科技为保险赋能，着力推进“科技转型”“数字化转型”，依托汽车产业链协同优势，探索大数据、云计算、区块链等技术的运用，提升车主出行安全，为客户打造值得信赖和专业的风险管理服务。

投资架构

众诚保险立足客户需求，不断完善产业链，投资了经纪公司、科技公司、交易所等板块，为企业稳健全面发展创造有利条件。

投资企业包括：

广爱保险经纪有限公司（以下简称“广爱保险经纪”）：众诚保险持有广爱保险经纪**50.2%**股权。广爱保险经纪主要从事拟定投保方案、协助索赔、再保险经纪业务、提供防灾防损评估、风险管理咨询服务及汽车延保服务。

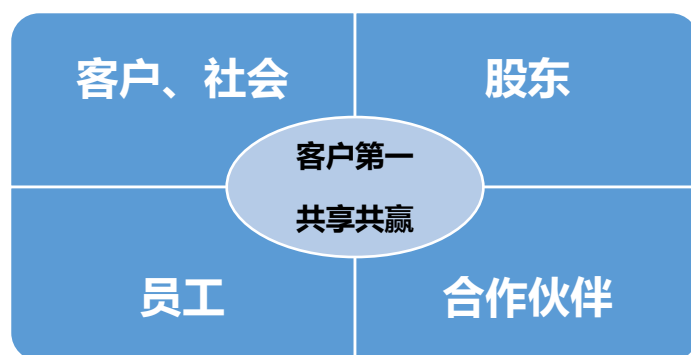
大圣科技股份有限公司（以下简称“大圣科技”）：众诚保险持有大圣科技**15%**股权。大圣科技主要从事数字化系统建设和运维、车联网运营、提供平台开发和互联网工具。

上海保险交易所股份有限公司（以下简称“上海保险交易所”）：众诚保险持有上海保险交易所**1.3423%**股权。上海保险交易所主要为保险业有关产品提供发行登记、交流流通和信息等服务。

深圳中小财联投资有限责任公司：众诚保险持有深圳中小财联投资有限责任公司**2.308%**股权，并通过深圳中小财联投资有限责任公司间接持有中保车服科技服务股份有限公司**1%**股权（以下简称“中保车服”）。中保车服主要从事车险查勘、车辆快修、汽车零配件供应、车生活服务。

责任理念

众诚保险一直将践行企业社会责任作为推动企业可持续发展的基础，以“客户第一、共享共赢”为核心，积极履行保险姓保的职能，发挥保险企业作为经济“减震器”和社会“稳定器”的作用，在推动企业可持续发展的同时，为客户、股东、员工及社会创造价值，更好地服务经济社会发展大局，实现可持续发展。



公司大事记

2021年，众诚保险制定“十四五”规划，确立了“1145”战略，提出要致力成为汽车产业链中的新四化创新的助力者、美好移动生活的护航者及汽车全产业价值链的赋能者。重点推进“线上化+大数据”转型，致力搭建产业链融合数字化平台，围绕客户买车、用车、养车的闭环，为客户提供综合性保险及全方位服务，实现科技赋能。

3月30日，众诚保险与中保车服举行灾备云共建签约仪式，凭借链接云上应用生态，提升数据应用能力，助力众诚保险业务数字化转型及高质量发展。

4月27日，众诚保险河北分公司保定支公司开业。

6月8日，众诚保险借成立十周年之际，发布“心悦‘诚’服”服务品牌，推出“投保贴心、出行安心、理赔省心”的服务承诺，基于服务品牌的全面引领，不断加强服务标准化、专业化、线上化和智能化建设，推动全面的服务质量管理，增强公司服务竞争力。

7月，众诚保险紧紧围绕“不忘初心，守护美好”的活动主题，组织开展了“我为群众办实事”、“唱支心歌给党听”短视频挑战赛、“7·8云长征”公益健步走、“金融保险知识普及”等7·8保险公众宣传日系列活动，传播保险“正能量”。

7月，河南地区遭受了持续强降雨及洪涝灾害，郑州、新乡等地市受灾严重。众诚保险迅速组建“支援河南突击队”，紧急启动灾后救援重建及理赔服务，有力支持河南地区受灾单位复工复产及灾后重建工作。

9月16日，众诚保险湖北分公司正式开业，标志着众诚保险华中地区的服务网络进一步完善，众诚保险湖北分公司成为武汉市首个专业汽车保险省级分公司。

9月17日，众诚保险作为广汽集团金融企业联合展台的承办方，联合广汽集团旗下金融企业参展第十届中国(广州)国际金融交易·博览会，以“创新汽车金融，护航智慧出行”为主题展示广汽集团旗下金融企业围绕赋能汽车产业链布局的创新成果，受到省市政府领导及业界的关注。

10月29日，众诚保险作为《低速无人车城市商业运营安全管理规范》的主要起草单位之一，受邀参加在深圳举行的“自动驾驶低速无人车商业应用标准发布会”。

11月25日，众诚保险利用多年深耕汽车产业链所积累的防灾防损风险管控经验，编写了《汽车零部件仓储安全管理规范》，并于11月通过了团体标准专家团的审定，在全国团体标准信息平台发布。

12月起，众诚保险全面推行任期制和契约化管理，着手建立“考核层层落实、责任层层传递、激励层层衔接”的工作机制，为实现各项事业计划目标提供坚实保障。

第一章 履行保险职能 促进经济发展

一、践行保险姓保 助力实体经济

众诚保险扎根汽车产业链，专注服务车险细分市场，发挥保险姓保的职能，为汽车产业链提供风险防范和风险转移服务，促进汽车实业经济发展；同时为广大汽车客户提供信赖、专业的保险服务，护航美好车生活。

（一）为汽车产业链提供风险保障

为汽车产业链提供财产综合险、财产一切险、机器损坏险、公众责任险、产品责任险、现金保险、水路陆路货物运输险、安装工程一切险等，本年度，共计为汽车上下游产业链提供了约**5426**亿元的风险保障，有效护航汽车产业链的稳健发展。

(二) 为汽车产业链提供防灾防损服务

为防范汽车生产厂家、4S店等生产与经营过程中的风险，促进共赢发展，向汽车产业链企业客户提供安全知识培训、风险查勘、防灾防损等服务；同时，积极发挥防灾防损专家库的作用，提升风险查勘和防灾防损工作的专业性。通过有效的防灾防损措施，有效降低汽车产业事故灾害损失。

众诚保险致力于为汽车产业链和车主提供专业风险管理服务，通过防灾防损专业积累，创新编制了《成品车停车场安全管理通用规范》和《汽车零部件仓储管理规范》团体标准，助力汽车产业安全发展。

2021年，众诚保险风勘企业36家，风勘次数178次，发现隐患1097项，给予改善建议1097项，全年累计极端灾害天气微信预警254次、邮件预警14次、短信预警16次及公众号科普3篇。

(三) 为汽车用户提供风险管理服务

积极发挥专业汽车保险公司的技术优势，从车、人、环境三大领域全面研究客户用车风险点，为汽车客户提供更精准的风险管理服务。截至2021年12月，拥有在保客户62.03万，开业至今累计为200.84万汽车用户提供服务。

(四) 为汽车用户提供风险防范教育

致力为车主降低事故风险发生的概率和损失，积极推动用车风险防范教育，以降低车主的用车成本。

1. 灾害天气风险防范

面向企业客户发送微信预警提醒**254**次、邮件提醒**19**次、短信提醒**16**次，协助企业提升风险防范意识；面向个人客户发布风险防范短信**53.9**万余条，触及消费者约逾**79**万人。

2. 日常宣教科普

面向客户开展安全防范教育，通过公众号发布安全驾驶、暴雨防灾及用车技巧等内容，共计推文**20**篇，阅读量近**6**万人次；开展消保宣传教育，线上通过公众号、官网共计推文**45**篇，阅读量超过**4**万人次，线下开展宣教活动约**128**场次；**6月15日**防范非法集资集中宣传日，向逾**15**万消费者发送远离非法集资提醒短信。

二、保障社会民生 促进社会和谐

众诚保险积极履行保险保障职能，为社会提供风险保障，参与各种灾害救援，保障员工人身安全，服务社会稳定和谐发展。

（一）风险保障

为社会提供机动车辆保险、企业财产保险、工程保险、责任保险、货运险、健康险、意外伤害险等产品和服务。本年度，为社会提供约**19419**亿元风险保障，为企业经营生产和人民生命财产安全提供风险保障。

（二）灾害援助

在灾害面前，众诚保险勇于担当，发扬人文关怀精神，第一时间调配资源，利用自身的专业优势为广大客户提供援助，推动快速理赔工作，保障人民生命和财产安全。

■ 案例：

2021年7月19日至21日，河南郑州、新乡等地遭遇重大强降雨及洪涝灾害，造成大面积车辆受损，众诚保险迅速组建“支援河南突击队”，第一时间协调资源成立“暴雨灾害应急调度中心”和理赔突击队，制定暴雨灾害应急方案，调集总分各机构理赔人员赶赴河南快速处理暴雨案件，并组织救援专车力量，为广大车主提供施救保障，提供全渠道报案受理服务。

暴雨期间，我司开通理赔绿色通道，简化管理流程，采用“一次性打包定损”方式快速定损，及时设立“众诚保险应急理赔点”，妥善安置拟推定全损车辆，与客户签订协议后实施先行预赔；共处理赔案708件，累计为260台受灾车辆提供众诚保险专属救援服务，推定全损129台，河南暴雨合计赔付金额约3279万元，有力支持河南地区受灾单位复工复产及灾后重建工作。



组建“支援河南突击队”

众诚保险应对多次自然灾害应急响应，建立线上客服、一键服务、电话客服等多渠道的报案救援受理通道，全年共计发送灾害天气提醒短信54万条。

(三) 安全生产

本年度，安全生产共投入约**475.83**万元，主要用于宣传教育、保险保障、日常管理、劳动防护与保健、应急救援、职业卫生等宣贯落实。积极开展职场消防安全教育培训，落实职场消防安全检查工作**242**次，排除风险点**271**项。本年度发生**0**起安全生产事故，在广汽集团安全生产考评中获得“优秀”评价。

第二章 优化经营管理 实现效益共赢

一、优化企业经营与管理

众诚保险积极听取投资股东建议并持续改善，推动落实公司发展战略，提升经营业绩，为股东的投资创造价值；通过缴纳税款和提供工作岗位等为当地社会经济建设做出积极贡献。

(一) 对股东

1. 落实公司发展战略 保障股东合法权益

公司根据《投资者关系管理办法》，通过多种渠道与公司股东、潜在投资者进行沟通联络，组织股东参加本年度四次股东大会等重要会议，行使其股东权利，并维护好与投资者的关系；同时努力推动落实公司发展战略，提升经营效益和企业价值，为股东带来回报。

公司严格遵守银保监会、全国股转系统相关信息披露规则，切实

履行年度信息、重大事项及专项信息披露义务，及时、充分向投资者揭示投资风险，向社会公众充分传达真实、全面、准确的公司发展状况的同时，更加全面地保障股东的合法权益。

2.落实“十四五”规划 提升经营绩效

坚持“回归本源、夯实基础、科技赋能、创新发展”核心，实施“1145”战略，围绕产品创新、平台搭建、数字化落地等举措推进公司经营发展。

产品创新方面，顺应新能源汽车发展趋势，推出新能源汽车保险专属条款，积极发挥专业汽车保险公司的优势，针对各类汽车品牌特点，研发专属产品和服务；另外，围绕汽车客户需求，加强非车险产品创新，积极拓展集团外业务，增强客户粘性，满足客户需求。

平台搭建方面，一是搭建了理赔集中运营系统，采取精准定责、定级措施，全面提升理赔服务时效，降低赔付率和风险。二是推动“众诚e保”落地，助力A、B端业务线上化转型。三是完成面向C端的“广车云”数字化平台架构搭建。

数字化落地方面，启动基础设施和一般业务系统的国产化建设，推动数字化平台搭建，初步构建业务中台，建立统一服务门户，覆盖获客、激活、留存、转化等场景，完成了数字化转型第一阶段目标，为实现信息系统全面国产化建设夯实了基础。

通过积极落实2021年度规划措施，全年实现保险业务收入**24.3**亿元，同比增长**28.5%**；实现营业收入**24.8**亿元，同比增长**15.9%**；归属于挂牌公司股东的净利润**5074.34**万元，同比增长**31.99%**。

3.推动国际化交流 引进国际先进经验

积极响应国家加大金融对外开放的号召，不断与国际接轨，加强与境外企业的交流与合作，借鉴日本等成熟市场的经验和先进技术，为公司的快速稳健发展创造有利条件。本年度，深化与日本爱和谊日生同和财产保险公司在再保业务，技术、人才引进等方面的友好合作，制定“众诚有需要、爱和谊有能力、彼此有意愿、双方有价值”的合作方针，共同开拓新的合作领域，把握新机遇，实现共赢发展。

（二）对员工

为实现员工共享企业发展成果，提升员工满意度，严格按照相关法律法规保障员工合法权益，并在薪酬、福利、升迁、教育培训等方面促进员工获得充分的成长和回报，保障员工安全生产，实现企业和员工共同发展和成长。

2021年众诚保险职工人数及构成情况(含广爱保险经纪)

员工性别结构	人数	专业构成	人数
男性	704	财务人员	81
女性	822	行政人员	206
教育程度	人数	金融保险	1001
博士研究生	0	其他	238
硕士研究生	99	员工年龄结构	人数
本科(含双学士)	854	35岁以下	961
大专	537	35-50岁	542

大专(中技)及以下	36	50岁以上	23
		合计	1526

1. 深化企业文化建设 提升员工凝聚力

一是以“建司十周年”为契机，做好文化梳理和品牌宣传，体现公司“软实力”。线上线下推广、对外对内宣传，全面回顾、系统梳理了众诚保险十年文化内涵。通过策划拍摄和发布全新企业宣传片和十周年纪录片，全体众诚人重温十年披荆斩棘、扭亏为盈，最终实现稳定发展的历程，唤醒发展初心，展望美好未来；组织十周年员工慰问活动，为十年忠诚员工颁发徽章，邀请优秀代表分享与公司十年共成长的心路历程，提升员工的自豪感和荣誉感，凝聚共同拼搏的力量。

二是深入开展IGA活动，持续营造创新和改善的企业文化氛围。公司以改善和创新为重要抓手，在人事管理改善、车险综合改革应对、提升承保续保、强化客户服务、丰富企业文化等众多领域不断探索、持续改善，发扬团结、拼搏、卓越的精神，通过企业文化推动企业经营管理水平的提高，提升企业竞争力。公司共产生29个QC小组课题，部门及机构参与率为72%，通过改善实现2404万元经济效益；总计产生313份创意改善提案，节约成本约150万元。

2. 完善薪酬福利制度 提升员工满意度

为进一步巩固人才队伍凝聚力，调动员工积极性和提升员工满意度，2021年，公司不断完善与优化薪酬绩效体系及薪酬福利政策，持续推进薪酬与公司业绩、个人绩效和贡献挂钩的机制，结合不同层级、

不同领域人才工作实际，制定差异化的考核激励方案。同时，结合行业发展实际，合理设置与经营结果相挂钩的奖金激励机制，鼓励员工为达成公司整体业绩目标共同努力，实现员工与公司共同成长，共享经营发展成果。

3. 加大优秀人才储备培养 优化人员配置

一方面，启动人才储备培养计划，加大年轻干部选拔。

2021年，通过全司竞聘，首批选拔了4名储备干部派往异地机构任职，并制定了有针对性的储干跟踪管理及培养方案。同时，注重干部队伍配置年轻化，加强年轻干部选拔，全年共引入、提拔中层干部21人，80后占比28.6%；基层干部52人，80后占比77%，90后占比11.5%。

此外，公司持续完善晋级评价机制，调整筛选程序，重视员工能力素质与业绩综合表现，给予表现优秀、有潜力的青年员工提升和发展的机会，全司普通员工共晋级65人，80后占比38%，90后占比58%。

另一方面，有序推动轮岗交流，优化人才结构。

为全面提升员工综合素质，2021年，公司在“注重培养、人岗匹配、优化结构、任职回避”等原则指导下，有序推动干部交流轮岗，全年中层干部交流轮岗11人次，基层管理人员交流轮岗12人次。同时，完善总分人才交流保障机制，提升交流支持力度，实现全年总分核心人才交流轮岗10人次，对比2020、2019年分别提升67%和233%。

4. 健全培训管理职能 提升人才培养能力

为了健全公司培训管理职能，提升人才培养能力，2021年，公司

培训工作从完善架构、加快培训线上化、有效整合内外培训资源等方面着手，全面加强培训统筹管理职能的同时，在丰富员工学习路径、营造全员学习氛围等方面取得了良好效果。通过线上线下相结合，内训和外训相结合的方式，公司全年分级分类培训员工约**16.5**万人次。

内训方面，全年开展保险专业知识系列普及教育线下培训**9**期，培训员工**2356**人次；组织广汽工作方式的宣贯培训**4**次，培训员工**1203**人次。组织广汽工作方式实操培训**4**期，萃取保险行业经典案例**19**个，培训员工**133**人次。广汽移动学习平台为各层级配置在线课程共**283**门，培训约**16**万人次。

外训方面，组织员工参加中保协等外部培训机构专业知识培训项目**102**个，参训约**152**人次；组织总分公司参与广州总部经济协会暖企培训计划，选修在线课程**982**门，参训**1387**人次；组织员工参加集团培训项目和培训活动**51**个，参与近**300**人次。

讲师培养方面，年度选聘内部优秀专业讲师**6**人，为集团选送讲师**4**人。

5. 打造“温暖之家” 强化凝心聚力

2021年，公司工会常态化推进“节送慰问、病送关怀、忧送安抚、喜送祝福”的慰问帮扶体系，加强文体活动建设、女职工工作等，全力打造工会“温暖之家”。

■ 案例：

公司工会持续开展婚育、生日、住院慰问、节日慰问，高温及大战下半年慰问等，2021年全年慰问住院员工**55**人次，生育员工**16**人次。

公司济难基金对**2**位重疾员工进行医疗费救助，同时向集团基金会申请重疾医疗费用救助及节日慰问金。

为加强对员工的保险保障，体现公司对员工的健康关怀，2021年度员工补充医疗保险方案在2020年度保险方案的基础上，重疾险保额由**25**万提高到**35**万，增加重疾门诊医疗保额**10**万；新增退休员工意健险保险方案，由退休员工自愿自费购买。

公司工会每年组织全体员工开展体检，年底组织女职工进行专项体检。

开设**9**个业余爱好协会和**2**个兴趣组，涵盖五大球类，除日常定期开展业余爱好协会活动及兴趣组活动外，在全司范围开展“众诚好声音”歌唱比赛、“廉洁风、庆百年、展风采”书影画系列活动及广州地区篮球比赛等文体活动。

开展女职工服务品牌项目，“三八”“六一”期间，总分各级工会开展了职工们喜闻乐见的活动。通过开展活动进一步引领职工兴趣爱好，促进员工之间沟通，同进促进专业技能和综合素质的全面提升。

推动落实**EAP**（员工心理援助计划）计划，开设幸福员工系列线上课堂，引导和培养职工健康生活、快乐工作的生活理念，不断提高职工心理健康保护意识。

疫情防控期间，与组织人事部、员工所在部门联合成立员工关爱“三人小组”，将居家隔离、办公员工工作与生活关怀“一对一”具体落实到人。



舞蹈兴趣班



“众诚好声音”比赛



篮球比赛

(三) 对合作伙伴

1. 规范供应商管理 实现共享共赢

严格按照《众诚汽车保险股份有限公司采购管理制度》，坚持公平公正公开的原则建立合作关系，促进共享共赢，获得了合作伙伴的信赖。2021年度累计合作供应商总计1497家，合作涵盖宣传、财务、法规、审计、保险业务等。

2. 建立良好安全机制 保障客户信息安全

2021年众诚保险强化了信息安全方面建设，为合作伙伴提供了优质的信息安全保障。一方面，经过对基础设施、应用系统的检查、整改，我们通过了等保三级的评审，并取得了相关证书；另一方面公司作为广汽集团投资企业，参加了5月份由广州市网信办举办的网络攻防演练。信息技术部借本次演练为契机，明确信息安全的组织架构，并通过排查全系统弱口令、系统漏洞扫描、防火墙加固，收敛策略、渗透测试等手段，加强的网络安全建设。最终，在本次网络攻防演练中，实现零被攻破，取得优异成绩。此外，众诚保险通过对基础设施

和核心业务系统进行灾难备份建设，进一步保障了合作伙伴的信息安全。

■ 案例：

为保障公司信息安全，业务系统运行稳定，并根据监管要求，作为成立五年以上的保险公司，众诚保险于2020年第四季度开始着手准备建设灾备中心。因自建灾备中心存在难度大、成本高、周期长、运维难、效率低等困境，众诚保险于2021年3月，联合中保车服，正式启动云灾备项目。历经专线部署、资源创建、设备上架等工作后，于2021年9月完成灾备云的上线部署及灾备切换演练。

灾备切换演练的成功举办，标志着众诚保险两地三中心灾备建设的完成，达成了项目预期目标，保障了业务系统稳定和信息数据安全，切实担负起社会责任，保护消费者权益。同时，也是中保车服推动的“保险灾备云共建”向纵深发展的里程碑，特别是在云部署与云应用方面，沉淀了很多新的方法、路径和经验，有助于保险灾备云共建方案的进一步优化、推广，也将推动双方在保险服务模式与科技应用创新、保险线上化数字化转型、实施信创战略等更多领域的深入合作。



灾备中心项目沟通会

(四) 对社会

众诚保险在提升经营效益的同时，通过缴纳税款和提供就业岗位，为当地社会经济发展做出了积极的贡献。

1. 依法缴纳税款

2021年度，共计缴纳各项税款约27,974.64万元，其中众诚保险缴纳25,843.71万元，同比提升34.19%；旗下投资企业广爱保险经纪缴纳2,130.93万元，同比提升53.68%。

2. 提供就业岗位

2021年度，共计提供就业岗位346个，招聘应届毕业生39人，累计创造就业458人，促进当地社会和谐稳定发展。

3. 参与扶贫济困 回馈社会大众

2021年，众诚保险积极开展乡村助兴扶贫相关工作，深化“令行禁止、有呼必应”党建引领基层共建共治共享社会治理格局。

■ 案例：

2021年7月27日，众诚保险党委与广州市金融行业党委为从化区良口镇团丰村的20户困难群众点亮“微心愿”，向团丰村捐赠价值21686元帮扶物资一批，把党史学习教育的成果转化到为民服务的具体实践。众诚保险工会和呼叫中心青年文明号共同参与了此次行动。



开展“微心愿”为民服务工作

2021年，全司（含各直管机构及子公司）共投入资金446998元用于消费扶贫，向全体员工发出支持消费扶贫的倡议，为打赢脱贫攻坚战贡献一份力量。

2021年，众诚保险开展幸福工程救助贫困母亲爱心捐款活动，大力倡导“做慈善、献爱心，做公益”精神，并向全体员工发起募捐，共筹得善款17765元，统一捐给广州市人口福利基金会。

2021年7月，河南地区遭受了持续强降雨造成的洪涝灾害，为帮助河南受灾地区尽快开展灾后重建工作，众诚保险积极响应河南省保险行业协会下发《关于支持林州市灾后重建募捐的倡议书》，助力地方灾后重建，巩固脱贫攻坚成果，众诚保险向河南林州市贤麻沟村帮扶捐赠30000元用于户户通红石板路修复，通过捐赠，将修复3处塌方区域，帮助当地居民恢复正常生产生活。

综上，本年度累计捐款捐物共计约516449元。

(五) 对客户

众诚保险注重保护消费者合法权益，在不断提升产品及服务品质的同时，履行保险消费者权益保护职能。

1. 消费者权益保护方面

2021年，公司全面开展监管及司内消保考评工作，进一步健全消费者权益保护体制机制。一是建立健全消保管理制度，组织完成《突发事件金融服务应急管理辦法》、《重大及群体性保险消费投诉应急预案》等制度文件修订。二是完善消保核心工作机制和流程，并将消

保审查纳入公司内控监督管理。三是大力开展消保宣传教育活动，建立健全常态化消保宣教机制，建立线上“消保小课堂”，发布公众号、官网小课堂专题推文**45**篇，发送消费者风险防范短信**53.9**万余条；四是推进适老化服务，开设老年人语音服务热线，设置机构适老化服务专窗，推动优化一线承保、理赔流程，全面开展适老化服务活动，切实保障老年消费者群体保险消费权益。

2. 投诉管理方面

2021年，公司共受理银保监局转办客户投诉**49**件，监管亿元保费投诉量**2.19**件，在监管每季度公布数据中均处于行业数据最佳公司前列，万张保单投诉量**0.30**件。按环节分类，涉及承保类**4**件，理赔类**45**件。投诉地区分布江苏**18**件，重庆**8**件，深圳**5**件，广东（不含深圳）**4**件，湖南**3**件，上海**2**件、河南**2**件，福建、贵州、河北、浙江、湖北、宁波、山东，各**1**件。上述投诉案件经公司调查核实并与客户充分沟通后均已及时妥善解决，未发生投诉升级或者延迟结案的情况。

3. 积极开展“7.8全国保险公众宣传日”活动

公司积极响应“7.8全国保险公众宣传日”活动号召，紧紧围绕“不忘初心，守护美好”的活动主题，组织开展了“我为群众办实事”、“唱支心歌给党听”短视频挑战赛、“7.8云长征”公益健步走及“金融保险知识普及”等活动，向公众普及保险理念以及保险知识，塑造行业良好形象。各机构共制作了15条内容丰富多彩的短视频，共获得点赞数逾10600个，开展14场“7.8云长征”线下活动，共计约1000人次参加，累计捐步逾5500万步，取得了良好的活动效果。

二、创新企业产品与服务

众诚保险应用科技化手段，积极推动服务线上化及产品创新等，全面提升服务时效及产品品质，实现科技赋能，为客户缔造“信赖·专业”的品牌价值体验。

（一）打造线上化汽车生态保险服务平台

为推动公司数字化建设，实现科技赋能，成立互联网业务部，通过组建专业队伍，致力搭建覆盖全渠道、全产品、全链路的线上化汽车生态保险服务平台，采用业务+平台相结合的模式推进平台模式探索，围绕客户买车、用车、养车的闭环，整合集团资源为客户提供综合性保险及全方位服务；组建直播天团，拓展宣传渠道，积累用户数据进行画像分析，支持S2S+LTV创新运营模式，形成“以用户为中心”的线上化+大数据的保险生态体系。

（二）推出“心悦诚服”服务品牌

通过整合公司各环节服务优势，在十周年司庆当天推出“心悦‘诚’服”服务品牌，提出“投保贴心、出行安心、理赔省心”的“三心”服务承诺，进一步加强服务标准化、专业化、线上化和智能化建设，推动全面的服务质量管理，建立公司持久的服务竞争力。

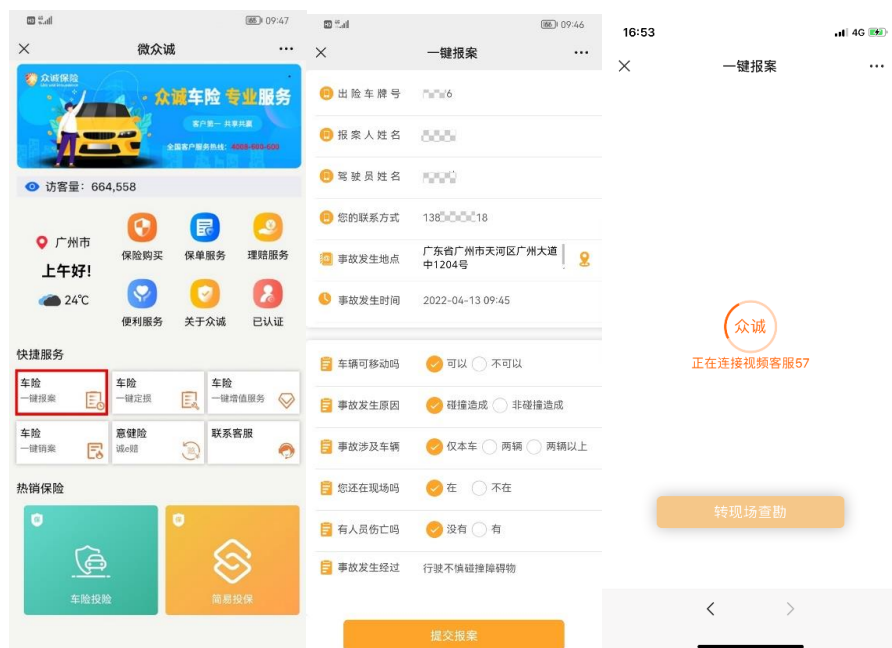
（三）全面提升服务效率

1. 推进服务线上化

推出微信一键定损和一键销案服务，实现一键报案和视频查勘对接；全面升级微信客服系统，增加文本机器人、语音/图片转文字、音频/视频客服等功能，开通公司官网在线客服；建立企业微信管家服务渠道，帮助客户跟进投诉处理过程，主动反馈投诉处理节点，提升投诉处理时效；上线短信车牌自助批改功能，进一步丰富客户自助服务渠道，提升服务效率。

■ 案例：

众诚保险提供客户车险微信一键报案功能，客户在绑定众诚官方微信公众号后，出险报案时无需再翻查车辆和保单信息，而且通过微信智能精准定位事故地点，减少客户报案的繁琐程序。客户使用微信一键申请报案后，由系统自动转接保险公司视频客服专员进行视频查勘，无需客户在现场漫长等待，通过零接触的理赔服务体验科学有效地做好疫情防控。



微信一键报案

2. 实现即刻响应现赔到店

应用互联网、大数据、AI图片识别及网络视频等技术，引入线上理赔平台，推广远程视频理赔服务，创造零接触和一站式理赔服务场景，实现线上线下相融合，提速理赔时效。

针对万元以下的无人伤案件，一方面，公司通过智能定位功能与客户进行实时连线、远程指引客户完成理赔的全流程，让客户出险后，无需在现场等查勘员；另一方面给予客户零接触式的理赔服务体验，能够更加科学有效地做好疫情防控。

为向客户提供标准化、精细化的理赔服务，公司通过客户回访及评价的模式对理赔服务环节进行全程监督，保证服务品质。在车辆维修质量方面，推荐品牌4S店维修和使用原厂配件，按照对应标准进行赔付。对于小额车辆损失的案件通过现场核定损失并直赔到店，无需客户垫付维修款项，等待车辆维修完毕即可提车，让客户体验高效、便捷、贴心的理赔服务。

（五）不断丰富产品体系

为破解消费者购买电动车几个的痛点，众诚保险联合广汽埃安开展“AION Y线上投保”、“超视距泊车保险”、“AION Care+ 真保值”、“保险+服务”等新能源汽车保险产品，打造“个性化”保险服务，实现新能源车保险产品的创新，为新车销售提供助力；积极参与新能源车示范条款开发，并上线了众诚新能源汽车专属商业保险；大力推动产品创新，开发了“百万医疗保险”及“防癌险”两款具备互联网形态的保险产品。

探索接入互联网头部企业联盟链，拓宽了23个互联网合作渠道，开发涵盖承运人责任险、个人住院医疗保险（互联网专属版）、个人癌症医疗保险（互联网专属版）等7款产品，进一步丰富了产品和业务拓展渠道。

第三章 优化公司治理 强化信息公开

众诚保险推动落实公司发展战略，持续改善，不断提升公司治理水平，强化信息公开，主动披露公司动态，完善风险管理，防范金融风险，保障职工合法权益。

一、推行任期制、契约化管理人事改革

为贯彻落实中央、省、市进一步深化国有企业改革的决策部署，加快推进干部能上能下、员工能进能出、员工能进能出、待遇能升能降的人事三项制度改革，众诚保险积极响应上级工作要求，在公司管理层、下属投资企业及各直管分支机构全面推行任期制和契约化管理，着手建立“考核层层落实、责任层层传递、激励层层衔接”的工作机制，以期真正形成激励先进、鞭策后进的良好氛围，致力培养一批有定力、敢担当的领导干部，为锻造一支“团结、拼搏、卓越”、在复杂多变的市场环境中敢打硬仗、能打胜仗的队伍创造条件。

二、持续提升公司治理水平

为进一步提升公司治理整体水平，本年度公司制定了《主要股东

承诺管理制度》、《董事监事履职评价办法》、《董事、监事、高级管理人员内部问责制度》和《独立董事管理办法》，建立股东沟通管理机制等；同时，结合监管指导意见以及公司实际情况修订了《公司章程》和三会议事规则、《董事尽职考核评价制度》、《信息披露管理制度》以及各专业委员会工作制度，持续完善公司治理制度体系，各项工作均取得显著实效。

2021年，公司董事、监事开展了四次调研活动，深入了解广汽集团汽车产业链及与公司业务协同的情况，针对产业链企业协同发展提出许多有建设性的建议，促进公司业务和经营优化。

本年度，公司根据中国银保监会《银行保险机构公司治理准则》等制定第四届董事会、监事会换届方案，经向各股东方征询意见并邀请提名后，股东大会、职工代表大会选举出第四届董事会和监事会成员，其中首次引入外部监事，占监事会成员比例达1/3。

通过优化公司治理结构，持续提升公司治理水平，确保公司稳健经营，持续为股东创造价值，保障股东权益。

三、强化信息公开与透明

众诚保险按照监管部门等要求依法披露企业经营信息，同时积极主动通过自媒体、媒体门户等公开更多公司发展动态，确保企业信息公开透明，维护相关方的知情权。

（一）按要求披露法定信息

作为新三板挂牌企业，公司严格按照监管部门、全国股转系统规定履行信息披露义务，保障股东、客户和员工的知情权。本年度，根据监管规定披露公告达100份，披露内容包括公司定期报告、三会决议、关联交易、偿付能力等法定信息披露事项，信息披露工作总体符合中国银保监会和全国股转系统的监管要求，无重大披露纰漏或差错。

（二）主动披露公司动态

除了披露监管要求规定的内容，还主动披露更多公司发展状况，确保信息透明公开，使相关方获取更多公司经营信息。

通过公司重大事件，向社会公众披露公司发展状况，全年原创报道约9篇；通过公司官网主动披露公司经营管理动态，通过微信公众号主动披露公司最新发展动态，推送了约21篇内容，阅读量超过5万次。

四、完善风险管理 防范金融风险

为了更好防范金融风险，众诚保险推动风险管理结构完善，优化组织架构，明确权责分工，各职能机构紧密配合，各司其职，为公司风险管理目标的达成提供了有力的支持。

2021年，众诚保险开展了“内控合规管理建设年”、内控评估和风险综合评级等多项工作，进一步夯实内控合规管理，确保稳健经营。同时，每季度开展关键风险指标的定期监测和报告，有效推动落实了

七类风险的报告机制，公司相应的风险主责部门每季度向高级管理层报告市场风险管理情况；每半年向高级管理层报告声誉风险、流动性风险、战略风险、信用风险、保险风险和操作风险管理情况。在2021年的风险综合评级中，公司4个季度都获得了最高的A类评级，显示公司的风险管理情况良好，所面临的操作风险、声誉风险、流动性风险等均很小。

五、推动职工民主管理 保障职工合法权益

通过员工权益保护、协商协调机制、职工民主管理等措施打造“民主之家”，更好听取职工意见、维护职工权益、建设和谐职场，为公司稳定发展创造有利条件。

畅通线上、线下沟通渠道，对反映的问题以线上收集线索、线下跟进督办的方式推进职工权益保护，推进完成本年度工资集体协商工作。坚持发挥职工代表大会作为民主管理的主渠道作用，落实职工的知情权、参与权、表达权和监督权，全年度召开2次职代会，建立职代会代表团团长联席会议机制。配合公司第三届董事会、监事会换届工作，推进完成职工董事、职工监事换届工作的民主程序。

第四章 加强党的引领 坚持绿色发展

一、加强党的引领

2021年是中国共产党成立100周年，众诚保险党委坚持以习近平

新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大及十九届历次全会精神，扎实开展党史学习教育，通过学党史、悟思想、办实事、开新局，推动党史学习教育走深走实，并通过夯实“向上的力量”党建品牌各项落地工作，加强新形势下各项党建工作，通过“三维党建工作模式”进一步激发党员攻坚克难力量，共同破解经营难题，在车险综合改革和数字化转型中实现高质量发展。

（一）坚持“两个引领” 聚焦“两个核心”

1. 坚持治理引领，通过完善党建进章程、党建进规划，推动党的领导与公司治理深度融合。

不断厘清党委会、董事会、经理层等各治理主体的职责权限，推动前置研究更加聚焦四个“是否”标准和原则性、方向性、战略性重大事项的把关定向，推动公司决策效率不断提升。

2. 坚持头雁引领，深入开展“书记项目”破解经营难题，指导创建支部党建品牌。

公司党委及各基层党组织围绕“四个一”工程，紧扣生产经营，实施以“强党建、解难题，办实事、开新局”为主题的“书记项目”。指导广东分公司和浙江分公司党支部创建支部党建品牌——“粤起”和“浙就是力量”，创新党建母子品牌联动的新模式，以公司党建品牌引领和指导支部品牌建设，通过支部品牌不断深化公司党建品牌内涵，进一步打造基层党建新格局。

（二）推动“四项工程” 巩固“六大建设”

1.推动政治统领工程，深化政治建设强根固魂。

深入学习习近平总书记在庆祝建党100周年大会上重要讲话和十九届六中全会精神，引导广大党员干部不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、带头做到“两个维护”。

扎实开展党史学习教育，公司各级党组织以学习教育为要、以服务践行为先，以丰富多彩的活动形式，引导党员干部群众读懂百年党史中的人民内涵、奋斗内涵、创新内涵，让党史常学常新绽放时代光芒。公司党委组织的党史学习教育暨廉洁教育活动，以广州市“家门口的红色学堂”中“珠江红·百年颂”珠江党史课堂为载体，引导广大党员干部从党的百年奋斗历程中不断汲取前进的智慧和奋进力量，同时，各级党组织开展36次革命传统教育活动，参加人员数量883人次。各级党组织结合经营推进“我为群众办实事”，共推动34项实践活动，开展“以人民为中心、增强金融消费者获得感”为主题的消费者宣教活动，被广汽集团纳入“聚焦优质服务，助益社会公众便利”的重点民生项目。

2.推动思想领航工程，加强宣传引导凝心聚力。

坚持和加强党对意识形态工作的全面领导，牢牢掌握工作领导权，着力守好意识形态安全“南大门”。围绕“学党史悟思想”，邀请市委宣讲团专家作专题宣讲会共2次，各级党组织开展书记讲党课共24次，营造了浓厚的学习氛围，进一步提升党员思想政治素质。

3.推动强基固本工程，夯实组织建强战斗堡垒。

持续推进基层党组织标准化规范化建设，着力提升基层党组织组织力，推动机构设立与党组织建设“双同步”，逐步推进基层党组织全覆盖，建立健全党支部标准化建设体系和党务工作者培训体系。

4.推动正风肃纪工程，营造风清气正政治生态。

召开公司2021年全面从严治党工作会议，严格开展“抓早抓小”工作。开展以“学党史悟思想，守纪律铸忠诚”为主题的系列纪律教育学习活动、以“家风清正，企业清廉”为主题的廉洁文化进企业活动，不断营造企业清风正气良好政治生态。通过强化政治监督做到“两个维护”，建立协调机制，廉政与合规经营融合，聚焦主责主业，深化不敢腐不能腐不想腐，加强宣传教育，推动清廉文化建设。

（三）推进“六大机制” 发挥“两个作用”

1.推进联系督导机制

坚持党建工作与生产经营深度融合，充分发挥党委把方向、管大局、促落实的重要作用，党委委员分片区联系，发挥党委作用破解经营难题，履行联系点机构“一岗双责”。开展党委委员接访日活动，落实党员干部联系服务群众工作。

2.推进责任传导机制

推进党建工作考核落实落细，完成2020年度并启动2021年度落实党风廉政建设责任制暨廉洁众诚建设检查考核，全覆盖开展2021年度党组织书记抓基层党建述职评议，压实责任强化落实。推进党员先锋工程，在广州疫情和河南灾情发生后，公司党委快速组建抗疫抗

灾突击队。

3.推进激励关怀机制

开展“两优一先”表彰，经公司党委研究决定，表彰了**30**名优秀共产党员、**5**名优秀党务工作者、**2**个先进基层党组织，并有**4**名党员个人和**2**个党组织荣获广州市国资委、广汽集团党委表彰。

■ 案例：

2021年4月17日，众诚保险党委组织开展党史学习教育暨廉洁教育活动，以广州市“家门口的红色学堂”中“珠江红·百年颂”珠江党史课堂为载体，通过乘坐红船的形式串联珠江沿线各红色景点，聆听广州这座城市承载的厚重红色历史，重温中国共产党一百周年以来的光辉历程，活动共计**140**余人参加，主要是引导广大党员干部坚定理想信念、牢记初心使命，从党的百年奋斗历程中不断汲取前进的智慧和奋进力量。



“珠江红·百年颂”珠江党史课堂

2021年5-7月，为配合做好全市疫情防控工作，众诚保险党委快速组建众诚保险疫情防控党员突击队，支援荔湾区疫情防控工作，5名突击队员第一时间投身疫情防控和灾区支援，其中，1名突击队员深入广州中高风险区三十多天为受疫情影响的群众提供生活保障，合共服务时长达165个小时，充分发挥党支部战斗堡垒作用和共产党员先锋模范作用，全力服务全市疫情防控大局，坚决打赢疫情防控阻击战。



众诚保险疫情防控党员突击队

二、坚持绿色发展

（一）倡导绿色办公

众诚保险秉承“绿色办公，低碳生活”的理念开展日常工作，将绿色办公方式体现在公司日常办公的每个角落。

倡议员工节约用水及用电，养成良好习惯，杜绝浪费；倡议无纸化办公，充分利用网络资源传递文件，充分利用公司多媒体设备，实现无纸化工作汇报及会议沟通。

（二）支持绿色产业

随着汽车走进千家万户，汽车能耗、排放、噪音等对环境的影响日益增强，新能源汽车的普及对我国今后的环境保护重要意义更为凸显。

众诚保险顺应国家“双碳”战略和绿色汽车产业发展趋势，积极发展新能源汽车有关保险，支持新能源产业等绿色制造业发展，为新能源汽车提供动力电池延长保修责任保障和新能源汽车机动车辆保险，联合广汽埃安开展新能源汽车保险合作，推出“AION Care+ 真保值”等服务，2021年分别提供了约290亿元和约1083亿元的风险保障，全面支持新能源汽车产业发展；充分利用汽车产业链的技术优势，积极推动助力新能源汽车产业发展的课题研究，作为唯一一家中小保险公司参加中保协新能源车保险示范条款开发工作，携手广汽研究院在新能源汽车电池折旧等行业课题上提出专业意见，助力我国绿色产业的发展壮大。

2022年展望

2021年，众诚保险成立十周年，面对市场挑战，秉承“客户第一，共享共赢”的理念，促进经营改善，企业经营绩效得到大幅提升；同时踊跃参与社会公共事业管理，实现公司与各利益相关方的和谐共赢发展，为社会经济发展贡献了积极力量。

2022年，众诚保险站在第二个十年起点，将围绕“回归本源、夯实基础、科技赋能、创新发展”的经营方针，以十四五规划为引领，解放思想，坚定信心，激发活力，迎难而上，坚持专业化经营特色，

坚持价值经营导向，全力推动公司高质量发展。

一是落实“十四五”规划，提升公司战略定力。以“成为行业领先、具有鲜明专业特色的保险公司”为目标，实施“1145”战略；顺应“新四化”发展趋势，开展汽车新四化方向的保险创新，助力汽车产业实现创新发展。

二是大力推行营销体制改革，明确业务发展导向。强化集团资源整合，深挖资源、补齐短板；完善销售基本法，发挥差异化考核杠杆作用；开展专业化机构试点，鼓励开发新产品、开拓新渠道、发展新业务类型。

三是坚决推行任期制契约化改革，确保任务目标必达。推动配套机制的落地实施，使任期制契约化管理机制切实发挥实效。

四是深化车险运行规律认识，做强做优做大车险。作为车险专业公司，坚持“价值引领、品质先行”的业务发展思路，通过精细化管理及大数据运用，不断提升业务品质。

五是全力推进公司数字化转型，提升服务汽车产业效能。将致力搭建覆盖全渠道、全产品、全链路的产业链融合数字化平台，围绕客户买车、用车、养车的闭环，整合集团资源为客户提供综合性保险及全方位服务，形成“以用户为中心”的智慧保险生态圈，实现客户终身价值运营，为汽车产业创造新价值。

附录

一、供应商管理制度

聘用、管理 供应商政策	《众诚汽车保险股份有限公司采购管理制度》
----------------	----------------------

二、反洗钱、反欺诈制度

防止欺诈政策	《反欺诈内部控制制度》、《保险金反欺诈管理办法》。
防止洗黑钱政策	《众诚汽车保险股份有限公司洗钱和恐怖融资风险评估办法》、《众诚汽车保险股份有限公司洗钱和恐怖融资风险管理办法》、《众诚汽车保险股份有限公司客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《众诚汽车保险股份有限公司大额交易和可疑交易报告管理办法》、《众诚汽车保险股份有限公司涉及恐怖活动资产冻结管理制度》、《众诚汽车保险股份有限公司洗钱和恐怖融资风险自评办法》、《众诚汽车保险股份有限公司重大洗钱案件应急处置管理办法》。
防止欺诈的国家法律法规	中国保监会下发《反保险欺诈指引》、《关于加强反保险欺诈工作的指导意见》。
防止洗黑钱的国家法律法规	《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《保险机构洗钱和恐怖融资风险评估和客户分类管理指引》、关于印发《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评指引》的通知、《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》、《中国人民银行、国家外汇管理局关于印发〈银行跨境业务反洗钱和反恐怖融资工作指引（试行）〉的通知》。

三、社会评价

9月	获得《每日经济新闻》颁发的中国保险行业风云榜年度社会责任企业
----	--------------------------------

10月	获得《每日经济新闻》颁发的第12届中国金鼎奖
11月1日	惠誉评级确认众诚保险的公司财务实力评级为“BBB”级，展望稳定（等级从高到低依次为AAA、AA、A、BBB、BB、B、CCC、CC、C、RD、D）。
12月31日	2021年众诚保险第一、第二、第三和第四季度的风险综合评级的监管评价均为“A”（等级从高到低依次为A、B、C、D）。