

# 久隆财产保险有限公司

## 关于 2025 年度社会责任的报告

### 一、公司概况

久隆财产保险有限公司（以下简称“公司”）成立于 2016 年，注册地在广东省横琴粤澳深度合作区，注册资本金 10 亿元。三一集团有限公司作为第一大股东持股 31.9%，珠海铎创投资管理有限公司、珠海大横琴集团有限公司分别持股 10.0%。聚焦装备制造制造业，秉承“追求卓越，专业、创新、精益”的理念，坚持走专业化、特色化道路，在特种车辆和装备制造保险领域深耕细作。

经营业务范围包括特种车辆财产保险业务；货物运输车辆保险业务；与装备制造制造业有关的企业财产保险、责任保险、信用保证保险、货物运输保险、工程保险、意外伤害保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律法规允许的保险资金运用业务；经保险监督管理机构批准的其他业务。

### 二、战略规划

公司聚焦装备制造制造业相关保险业务，致力于成为“小而美”的企业，利用物联数据、风险减量、智能化、自动化的科技手段，为客户提供优质保险服务，落实业务规划、全面预算、资本规划、压力测试、资产负债管理等一系列重点工作，适时调整经营策略，确保稳健发展。

2025 年保险业务收入 0.56 亿元，净资产 11.03 亿元，净利润 0.22 亿元，综合偿付能力充足率为 1025.06%<sup>1</sup>，最新的风险综合评级为 BB，主要风险指标符合监管要求。

### 三、加强党的领导

公司党支部始终坚持把政治建设摆在首位，严格落实“三会一课”、主题党日等制度，组织党员深入学习贯彻党的二十大精神及习近平总书记系列重要讲话精神，持续巩固拓展主题教育成果。通过集中学习、专题研讨、现场教学等多种形式，引导党员干部增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提升政治判断力、政治领悟力、政治执行力，为公司稳健发展提供坚强的政治保障。

党支部深入开展“深化纪律建设，弘扬清风正气”专题学习活动，以“7·8 全国保险公众宣传日”为契机，组建党员、业务骨干、核赔专家参与的“财险党员宣传服务队”，深入社区开展公益宣传与服务活动，推动党建与业务同频共振、互促共进。党支部积极引导党员职工参与无偿献血等公益活动，将保险行业“扶危济困、守护美好”的初心使命转化为服务群众、奉献社会的实际行动，展现了公司责任担当与良好形象。

### 四、践行服务宗旨

#### （一）优化理赔服务

围绕消费者权益保护、理赔管理、反欺诈等重点领域，从权限管控、作业标准、档案规范等维度强化理赔风险防范，为提升服务质效筑牢制度根基。通过制度明确岗位职责与权限边界，实现查勘与核赔、理算与核赔等不相容岗位的有效分离，并根据案

---

<sup>1</sup> 审计前数据

件情况实行分级核赔管理，确保证赔作业规范有序。针对重大疑难案件建立内部会商机制，强化审慎决策，切实维护消费者合法权益。同时，建立常态化培训与交流机制，通过月度例会、同业交流及第三方培训等举措，持续提升理赔队伍专业素养。此外，持续优化理赔作业工具，上线预付功能提升估损准确性，引入自核损功能减少人工环节，优化费用录入流程提升处理效率。

2025年，对于发生的国际货运险大额损失事故，公司快速启动重大案件应急机制，协同主承保方有序推进查勘定损与赔付工作，切实履行保险保障责任。

## （二）倾听客户意见

完善投诉处理工作制度、重大投诉应急预案及考核评价体系，上线企微投诉工单系统，实现投诉处理全流程线上化与闭环管理。同时，优化400热线投诉流程，增设老年人服务专线，在官网等多渠道公示投诉途径，拓宽客户反馈信息渠道。

深化溯源整改机制，每月发布投诉专项报告，通过监督、培训、奖惩等举措增强员工消保服务意识，形成正向激励。积极参与第三方纠纷调解，加入广东省及珠海市金融纠纷调解联合会，拓宽纠纷化解渠道，提升投诉处理公信力与客户满意度。

2025年度亿元保费投诉量为5.36件/亿元，去年亿元保费投诉量为4.81件/亿元，同比增长11.43%。共受理消费投诉353件，其中监管机构转办件83件，占比总量23.5%，件数同比下降49.46%。监管机构通报有效件为3件，较去年少2件。

从险种来看，前三个险种分别是财产险、责任险、综合险，占比分别为81.3%、12.5%、2%。

从产品来看，前三个产品分别是工程机械设备财产损失保险、工程机械设备第三者责任保险、工程机械设备综合保险，占比分别为 81.3%、12.5%、2%。

从投诉类型来看，理赔时效占比最高，占比为 39.38%，其次为保险责任争议，占比为 36.83%。

从地域来看，前三个地区分别是安徽、广东和贵州，占比分别为 13.6%、9.63%和 9.63%。

### （三）服务小微客户

充分发挥股东优势，深耕细分领域，积极为小微企业及个体工商户提供精准、高效的风险保障服务。年度承保的小微企业及个体工商户约 3800 家，提供风险保障金额达 69.55 亿元，全年支付赔款 0.21 亿元，切实帮助客户快速恢复生产经营，助力其稳定发展。

## 五、推动数字化发展

### （一）开发车险系统

积极开发车险系统，全面完成车险管理系统的全流程测试，包括报价、核保、支付、出单、批改、理赔报案及查勘定损线上协同等关键环节，2025 年 11 月顺利承保首单交强险及商业险，标志着车险系统正式运行，进一步增强了公司服务实体经济和满足客户多元保障需求的能力。

### （二）上线出单小程序

持续优化线上服务渠道，上线官方小程序功能，客户可通过手机端登录官方小程序，完成自助保单查询、理赔进度查询等操作，大幅提升查询效率与便捷性，继续增加智能客服等多个服务模块，完善我司线上服务体系。

## 六、强化风险管控

建立了四层级全面风险管理组织架构。第一层级为董事会和风险管理委员会，董事会是风险管理最终责任机构，风险管理委员会直接隶属于公司董事会；第二层级为高级管理人员，负责健全公司全面风险管理体系；第三层级为风险管理部，是公司风险管理的职能部门；第四层为各部门，是风险管理第一责任部门。

公司持续健全内控合规体系，全年新增及修订制度共计 117 项，覆盖资金运用、风险合规、理赔服务、产品精算及消费者权益保护等关键领域。通过风险管理办法、操作风险管理系列细则，进一步规范了操作风险工具的运用，优化了风险识别、监测与评估机制。同时，围绕消费者权益保护等重点领域强化制度约束，推动内控要求与业务流程深度融合，有效提升了公司整体内部控制水平与合规管理效能。

在风险偏好执行方面，严格落实指标监测与风险提示机制，对超限、预警指标及时组织整改，确保风险可控、执行有效。在反洗钱管理方面，公司严格落实客户身份识别、交易记录保存及大额可疑交易报告制度，定期开展反洗钱专项自查与培训宣导，持续提升一线人员洗钱风险识别与防范能力，筑牢反洗钱合规防线。

## 七、积极开展金融宣传

围绕“保障金融权益 助力美好生活”主题，组织开展多层次、多场景金融知识普及活动，持续提升公众金融素养与风险防范意识。在“3·15”消费者权益日期间，建立“高管带头、全员参与”工作机制，通过官网官微发布专题内容，在营业网点设置“金融消保驿站”，为老年人、残障人士提供“一对一”服务，

并在写字楼开展新市民专场宣传活动。在“7·8全国保险公众宣传日”期间，组织员工参加无偿献血公益活动，传递保险行业互助互爱精神；在职场通过悬挂横幅、播放视频、摆放宣传折页等方式，面向客户普及金融知识、反洗钱、防范非法集资等内容。开展线下宣传活动，为社会公众提供一对一保险咨询服务，累计服务500余人次，发放宣传资料300余份，切实将金融知识送达社会公众，履行保险企业的社会责任与行业担当。

通过官方公众号开展系列宣传，聚焦远离非法集资、警惕代理退保陷阱、筑牢反洗钱防线三大重点，以通俗易懂的案例普及金融风险防范知识，提升公众识别违法行为的能力。

久隆财产保险有限公司

2026年3月30日