珠峰财产保险股份有限公司2021年年度信息披露报告

一、基本信息

（一）法定名称及缩写

【中文名称】珠峰财产保险股份有限公司

【中文缩写】珠峰保险

【英文名称】Qomolangma Property & Casualty Insurance CO., LTD.

【英文缩写】Qomolangma Insurance

（二）注册资本：10亿元人民币

（三）注册地：拉萨经济技术开发区格桑路投资大厦12层

（四）营业场所：北京市丰台区南四环西路188号十六区18号楼9层、10层

（五）成立时间：2016年5月22日

（六）经营范围和经营区域：

经营范围：机动车保险，包括机动车交通事故责任强制保险和机动车商业保险；企业/家庭财产保险及工程保险（特殊风险除外）；责任保险；船舶/货运保险；短期健康/意外伤害保险；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；经中国银保监会批准的其他业务。

经营区域：西藏自治区、北京市、四川省、天津市、河北省。

（七）法定代表人：陈克东

（八）客服电话、投诉渠道和投诉处理程序：

客服电话：10108848

投诉电话：10108848

投诉处理程序：

客户拨打10108848进行投诉，珠峰保险电话管家接听，记录客户投诉内容，联系相关机构投诉处理对接人，对接人联系客户及当事人，核实客户投诉内容，确认问题出现的环节，确认客户诉求，制定解决方案落实解决方案，处理结案。后期，对投诉客户进行电话回访。

（九）各分支机构营业场所和联系电话：

机构全称	营业场所	联系电话
珠峰财产保险股份有限公司北京分公司	北京市石景山区金府路32号院3号楼6层608室	010-58691836
珠峰财产保险股份有限公司北京分公司石景山支公司	北京市石景山区金府路32号院3号楼6层609室	010-58691815
珠峰财产保险股份有限公司北京分公司朝阳支公司	北京市朝阳区化工路59号院1号楼1至14层01内六层A-705A室	010-87391277
珠峰财产保险股份有限公司北京分公司丰台支公司	北京市丰台区五圈南路30号院1号楼D座5层501	010-53935096
珠峰财产保险股份有限公司西藏自治区分公司	西藏自治区拉萨经济技术开发区格桑路投资大厦12层	0891-6609212
珠峰财产保险股份有限公司拉萨市中心支公司	西藏自治区拉萨市北京中路71号中国石油西藏销售分公司门面房	0891-6609206
珠峰财产保险股份有限公司日喀则市分公司	西藏自治区日喀则市德勒居委会德勒林路785号	0892-8658848
珠峰财产保险股份有限公司林芝市分公司	西藏自治区林芝市巴宜区青年路恒丰汽修厂外门面房	0894-5669322
珠峰财产保险股份有限公司山南市分公司	西藏自治区山南市安徽大道拉裕花园门面房22、23号	0893-7904929
珠峰财产保险股份有限公司昌都市中心支公司	西藏自治区昌都市卡若区马草坝体育路康巴商贸大厦A栋4楼	0895-4731655
珠峰财产保险股份有限公司四川分公司	四川省成都市锦江区东大街芷泉段6号1栋1单元35层3503-3506、32层3208号	028-68288091
珠峰财产保险股份有限公司大邑支公司	四川省成都市大邑县晋元镇甲子东道136-140号	028-61192677
珠峰财产保险股份有限公司新都支公司	四川省成都市新都区新都镇香城大道33号1栋1楼4号	028-83003004
珠峰财产保险股份有限公司广元中心支公司	四川省广元市利州区万源新区万达广场(西区)3号写字楼5-5号	0839-3307126
珠峰财产保险股份有限公司崇州支公司	四川省成都市崇州市唐兴东路32、34号	028-84289145
珠峰财产保险股份有限公司邛崃支公司	四川省成都市邛崃市临邛镇蛋虹路67、59、61号	028-61022219
珠峰财产保险股份有限公司天津分公司	天津市南开区南开四马路28号A座第11层	022-87417300
珠峰财产保险股份有限公司石家庄中心支公司	河北省石家庄市桥西区城角街672号保险产业园(教育大厦)A座10楼西侧	0311-85516601

1. 公司治理信息

（一）实际控制人及其控制本公司情况

本公司无实际控制人。

（二）持股比例在百分之五以上的股东及其持股变化情况

序号	股东名称	持股数量（股）	持股比例	变动情况
1	西藏自治区投资有限公司	200,000,000	20%	未变动
2	新疆盛凯股权投资有限公司	200,000,000	20%	未变动
3	重庆中盛衡舜广告有限公司	145,000,000	14.5%	未变动
4	四川璞信产融投资有限责任公司	99,000,000	9.9%	未变动
5	西藏国有资本投资运营有限公司	80,000,000	8%	未变动
6	西藏道衡投资有限公司	70,000,000	7%	未变动
7	四川美骏置业有限公司	55,000,000	5.5%	未变动
8	拉萨市城关区市政工程公司	50,000,000	5%	未变动

（三）股东大会职责及主要决议

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（四）董事会职责、人员构成及其工作情况

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（五）独立董事工作情况

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（六）监事会职责、人员构成及其工作情况

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（七）外部监事工作情况

本报告期内，公司无外部监事。

（八）高级管理层构成、职责、人员简历

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（九）薪酬制度及当年董事、监事和高级管理人员薪酬

1.非执行董事、独立董事及监事薪酬（津贴）

根据《珠峰财产保险股份有限公司章程》及相关股东大会决议，公司非执行董事、独立董事及监事年度津贴如下：

序号	姓名	类别	金额（万元）	备注
1	任显成	非执行董事	0	津贴
2	秦存良	非执行董事	3	津贴
3	王坚	非执行董事	3	津贴
4	苏波	非执行董事	3	津贴
5	兰小军	非执行董事	0	津贴
6	刘桂英	非执行董事	3	津贴
7	林星玉	独立董事	15	津贴
8	王辉	独立董事	15	津贴
9	金向东	独立董事	15	津贴
10	李金泉	独立董事	15	津贴
11	汪玉君	股东监事	0	津贴
12	洛桑顿珠	股东监事	2	津贴
13	邱凯	股东监事	2	津贴
14	冯军	股东监事	2	津贴
15	杨洋	职工监事	2	津贴
16	张晓宁	职工监事	2	津贴
17	叔娜	职工监事	2	津贴

注：上述为税前金额。

2. 高管人员薪酬情况

根据《保险公司薪酬管理指引》等相关规定，公司制定了《公司执行董事与高级管理人员薪酬管理办法》、《公司执行董事与高级管理人员绩效考核暂行管理办法》等薪酬管理制度，结合经公司董事会审议通过的2021年度高级管理人员绩效考核方案，公司2021年度高级管理人员薪酬总额为464.08万元（税前）。

（十）公司部门设置情况和分支机构设置情况；

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（十一）银行保险机构对本公司治理情况的整体评价

根据2021年7月26日印发的《西藏银保监局监管意见书》（藏银保监办发〔2021〕146号），我公司2021年公司治理评估最终得分74.4分，对应级别C级。

（十二）外部审计机构出具的审计报告

详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

（十三）监管机构规定的其他信息。

无。

三、财务会计信息

（一）财务报表

1.资产负债表

资产负债表

2021年12月31日

编制单位：珠峰财产保险股份有限公司　　金额单位：元

资产	期末数	期初数
资产：		
货币资金	49,862,979.01	43,279,079.18
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	-	11.78
买入返售金融资产	-	-
应收利息	22,541,513.60	14,094,001.03
应收保费	18,571,690.85	15,730,081.87
应收分保账款	79,131,746.25	70,764,519.88
应收分保未到期责任准备金	7,294,350.31	8,166,497.55
应收分保未决赔款准备金	67,781,660.54	54,400,847.95
存出资本保证金	200,000,000.00	200,000,000.00
可供出售金融资产	258,991,779.19	329,886,644.98
持有至到期投资	-	6,000,700.00
应收款项类投资	250,334,115.83	259,432,860.39
固定资产	4,092,708.95	4,214,269.08
使用权资产	16,441,976.87	-
无形资产	20,251,178.26	22,157,627.90
其他资产	59,198,130.75	49,806,659.80
资产总计	1,054,493,830.41	1,077,933,801.39

资产负债表

2021年12月31日

编制单位：珠峰财产保险股份有限公司　　金额单位：元

负债及股东权益	期末数	期初数
负债：		
卖出回购金融资产款	-	-
预收保费	20,700,536.55	22,153,437.68
应付手续费及佣金	13,187,020.65	13,662,908.16
应付分保账款	67,606,540.58	64,859,729.80
应付职工薪酬	18,929,324.44	31,187,224.14
应交税费	8,475,751.82	10,241,389.86
应付赔付款	3,096,876.79	4,182,198.44
未到期责任准备金	273,844,119.00	264,865,750.94
未决赔款准备金	401,061,123.22	401,897,630.63
租赁负债	15,618,396.36	-
递延所得税负债	-	554,754.17
其他负债	25,673,438.99	14,340,287.84
负债合计	848,193,128.40	827,945,311.66
股本	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00
未分配利润	-787,129,357.22	-753,155,117.26
其他综合收益	-6,569,940.77	3,143,606.99
股东权益合计	206,300,702.01	249,988,489.73
负债及股东权益总计	1,054,493,830.41	1,077,933,801.39

2.利润表

利润表

2021年度

编制单位：珠峰财产保险股份有限公司　　金额单位：元

项目	2021年	2020年
一、营业收入	593,823,026.08	625,929,541.39
已赚保费	543,733,777.19	560,480,038.26
？保险业务收入	579,969,685.49	554,032,964.56
??? 其中：分保费收入	3,305,222.44	-180,351.92
？减：分出保费	26,385,393.00	23,269,576.26
？　提取未到期责任准备金	9,850,515.30	-29,716,649.96
投资收益（损失以“-”号填列）	43,998,816.20	60,993,089.32
公允价值变动收益（损失以“-”号填列）	-11.78	765,465.79
汇兑损益	-1,086.11	-5,427.86
其他业务收入	1,212,541.20	973,970.17
其他收益	4,878,989.38	2,722,405.71
二、营业支出	627,865,235.02	650,860,467.71
赔付支出	347,748,502.42	306,229,880.73
减：摊回赔付支出	15,456,611.62	16,906,059.37
提取保险责任准备金	-836,507.41	24,226,796.38
减：摊回保险责任准备金	13,380,812.59	3,779,285.48
分保费用	1,071,432.97	-95,027.17
税金及附加	3,067,488.58	3,770,073.30
手续费及佣金支出	86,155,075.07	99,463,848.79
业务及管理费	216,429,518.07	244,665,598.50
减：摊回分保费用	8,552,022.94	7,609,289.23
其他业务成本	1,447,233.87	330,095.00
资产减值损失	10,171,938.60	1,563,836.26
三、营业利润（亏损以“-”号填列）	-34,042,208.94	-24,930,926.32
加：营业外收入	329,220.70	96,169.31
减：营业外支出	261,251.72	259,008.20
四、利润总额（亏损以“-”号填列）	-33,974,239.96	-25,093,765.21
减：所得税费用		-
五、净利润（净亏损以“-”号填列）	-33,974,239.96	-25,093,765.21
六、其他综合收益	-9,713,547.76	3,073,599.58
七、综合收益总额	-43,687,787.72	-22,020,165.63

3.现金流量表

现金流量表

2021年度

编制单位：珠峰财产保险股份有限公司　　金额单位：元

项目	2021年	2020年
一、经营活动产生的现金流量		
收到原保险合同保费取得的现金	699,724,174.88	644,952,625.62
收到再保业务现金净额	-	-
收到其他与经营活动有关的现金	6,507,271.23	4,020,225.19
经营活动现金流入小计	706,231,446.11	648,972,850.81
支付原保险合同赔付款项的现金	364,661,596.13	295,432,418.28
支付再保业务现金净额	5,763,384.56	7,101,423.13
支付手续费及佣金的现金	86,630,962.58	103,115,090.69
支付给职工以及为职工支付的现金	70,185,788.63	58,912,888.99
支付的各项税费	120,368,588.92	80,849,400.03
支付其他与经营活动有关的现金	125,502,480.30	194,705,204.77
经营活动现金流出小计	773,112,801.12	740,116,425.89
经营活动产生的现金流量净额	-66,881,355.01	-91,143,575.08
二、投资活动产生的现金流量		
收回投资收到的现金	1,469,898,860.34	1,194,485,028.73
取得投资收益收到的现金	35,627,162.71	61,900,369.05
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收到的现金	-	-
投资活动现金流入小计	1,505,526,023.05	1,256,385,397.78
投资支付的现金	1,402,002,722.21	1,152,021,314.31
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	9,314,698.10	11,800,478.25
投资活动现金流出小计	1,411,317,420.31	1,163,821,792.56
投资活动产生的现金流量净额	94,208,602.74	92,563,605.22
三、筹资活动产生的现金流量		
吸收投资收到的现金	-	-
收到其他与筹资活动有关的现金	-	-
筹资活动现金流入小计	-	-
支付其他与筹资活动有关的现金	8,639,950.58	-
筹资活动现金流出小计	8,639,950.58	-
筹资活动产生的现金流量净额	-8,639,950.58	-
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	-1,086.11	-5,427.86
五、现金及现金等价物净增加额	18,686,211.04	1,414,602.28
加：期初现金及现金等价物余额	30,676,767.97	29,262,165.69
六、期末现金及现金等价物余额	49,362,979.01	30,676,767.97

4.股东权益变动表

所有者权益变动表

2021年度

编制单位：珠峰财产保险股份有限公司　　金额单位：元

项目	股本	资本公积	其他综合收益	未分配利润	股东权益合计
2021年1月1日	1,000,000,000.00		3,143,606.99	-753,155,117.26	249,988,489.73
股东投入股本					
综合收益总额(损失以“-”号填列)			-9,713,547.76	-33,974,239.96	-43,687,787.72
2021年12月31日	1,000,000,000.00		-6,569,940.77	-787,129,357.22	206,300,702.01

备注：财务报表附注详见官网披露版https://www.zhufengic.com/xxpl/ndxx/

四、保险责任准备金信息

本公司在资产负债表日计量保险合同准备金。本公司的保险合同按照同质保险风险的保险合同组合确定计量单元，以保险人履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础进行计量。

履行保险合同相关义务所需支出是指由保险合同产生的预期未来现金流出与预期未来现金流入的差额，即预期未来净现金流出。预期未来现金流出指本公司为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出，主要包括根据保险合同承诺的保证利益、根据保险合同构成推定义务的非保证利益、管理保险合同或处理相关赔款必需的合理费用等。预期未来现金流入指本公司为承担保险合同相关义务而获得的现金流入，包括保险费和其他收费。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定预期未来净现金流出的合理估计金额。

本公司在确定保险合同准备金时考虑边际因素并单独计量。边际因素包括风险边际和扣除保险合同初始确认时首日利得后的剩余边际。保险合同在初始计量时不确认首日利得。如果考虑风险调整后，未来现金流出现值超过未来现金流入现值，则在损益表中确认首日损失。

本公司在确定保险合同准备金时考虑货币时间价值的影响。对于货币时间价值影响重大的，对相关未来现金流量进行折现。计量货币时间价值所采用的折现率，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定，不进行锁定。

本公司的保险合同准备金由未到期责任准备金和未决赔款准备金组成：

未到期责任准备金为获取的承保风险未到期部分。本公司于保险合同初始确认时，以合同约定的保费为基础，在减去手续费支出、税金及附加、保险保障基金、监管费用等相关获取成本后计提准备金。初始确认后，未到期责任准备金按三百六十五分之一法提取的准备金或考虑赔款支出、保单维持成本、保单理赔费用等未来净现金流出折现值和对应的风险边际计算提取的准备金两者中较大者进行后续计量。

未决赔款准备金包括已发生已报案未决赔款准备金、已发生未报案未决赔款准备金和理赔费用准备金等。本公司考虑保险风险的性质和分布、赔款发展模式、经验数据等因素，以最终赔付的合理估计金额为基础，同时考虑相关边际因素，采用逐案估计法、案均赔款法等方法计量已发生已报案未决赔款准备金。由于历史数据积累较少，本公司采用链梯法、案均赔款法、B－F法及预期赔付率法等方法计量已发生未报案未决赔款准备金。本公司采用逐案预估法和比率分摊法，以未来必需发生的理赔费用的合理估计金额为基础，计量理赔费用准备金。

本公司于资产负债表日对保险合同准备金进行充足性测试。考虑风险边际的影响后，如果预计未来现金流出现值大于现金流入现值，按照其差额补提相关准备金，计入当期损益。

保险合同提前解除的，本公司转销相关各项保险合同准备金余额，计入当期损益。准备金提取明细如下：

单位：万元

再保后提取净额	2021年	2020年
未到期责任准备金	985.05	-2,971.66
未决赔款准备金	-1,421.73	2,044.75
合计	-436.68	-926.91

本公司2021年保费规模稳中有增，再保后保费收入相比2020年增加2,282.09万元，使得当年未到期责任准备金提取净额为985.05万元。

本公司2021年加强理赔流程管理，使得年末已发生已报案未决赔款准备金余额有所减少，当年未决赔款准备金提取净额为-1,421.73万元。

五、风险管理状况信息

（一）风险评估

从整体看，公司虽然存在开业时间短、制度遵循的有效性还有待经营实践的进一步检验、公司风险管理系统还有待建设等问题，但公司总体风险较小，风险管理能力持续提升，未来发生重大风险事件的概率较低，风险总体可控。

1. 保险风险

公司2021年认真贯彻落实保险风险的相关制度，每季度完成保险风险监测报告，并在定价和准备金评估工作中严格执行《珠峰财产保险股份有限公司产品定价工作指引》、《珠峰财产保险股份有限公司准备金计量工作流程和内控制度》等制度办法要求，防范了定价风险和准备金不足风险。

公司不断完善并补充核保、理赔领域专项管理制度，2021年修订了《珠峰财产保险股份有限公司车险重大赔案管理办法（2021版）》，新增了《珠峰财产保险股份有限公司责任险未决赔案管理办法》、《珠峰财产保险股份有限公司责任险重大赔案管理办法》、《珠峰财产保险股份有限公司责任险查勘通用SOP手册》、《珠峰财产保险股份有限公司责任险应急处置预案》、《珠峰财产保险股份有限公司责任险业务承保操作实务》、《珠峰财产保险股份有限公司责任保险业务统计制度》等制度办法。各机构各条线严格执行相应制度，有效管控各个环节的保险风险。

公司根据实际风险暴露情况结合《保险公司偿付能力监管规则第4号：保险风险最低资本（非寿险业务）》的规定，计算相应风险的最低资本情况，2021年4季度公司保险风险最低资本为8,966.76万元。

综上，公司保险风险能够得到有效控制。

2. 市场风险

市场风险是指由于利率、权益价格等的不利变动而使公司遭受非预期损失的风险，包括利率风险、权益价格波动风险、房地产价格风险、境外资产价格风险及汇率风险。

为有效管理市场风险，公司制定了《珠峰财产保险股份有限公司市场风险管理规范》，并根据市场风险涉及的各类风险细化了相应的管理办法，包括《利率风险管理办法》、《权益类投资业务操作管理办法》、《房地产价格风险管理办法》等。同时，公司根据监管要求、投资业务的发展规模和特性对市场风险设定了相应的限额，包括利率风险、权益价格波动风险等。投资管理部严格遵照相关法律、法规及公司制定的制度对市场风险进行管理，采用在险价值等计量方法进行分析，于每季度结束后形成《市场风险分析报告》并上报分管领导审阅。若市场风险的风险限额进入预警区间，公司将根据市场的具体情况，充分分析市场风险对资产的不利影响，综合考虑各方面因素，决定是否在资产配置上相应减少市场风险暴露较多的资产，确保对市场风险的有效控制。

截至2021年末，公司权益资产配置比例占上季末总资产的14.67%，市场风险最低资本为4,003.56万元。报告期间，公司降低了股票仓位，同时缩减了权益类资管产品的配置比例，因此权益资产配置比例及市场风险最低资本均较上季末有所下降，公司投资管理部将对市场风险敞口进行持续的跟踪，加强风险管理水平。

3. 信用风险

信用风险是指由于债务人或者交易对手不能履行合同义务，或者信用状况的不利变动而造成损失的可能性。公司面临的信用风险包括利差风险和交易对手违约风险，具体可分为投资业务引致的利差风险和交易对手违约风险、再保险引致的交易对手的违约风险及应收保费等应收款项引致的交易对手的违约风险。

在信用风险的管理上，公司投资管理部作为信用风险的归口部门，制定了利率风险及交易对手违约风险的监测机制。针对自行投资的资金，公司建立了交易对手库，根据交易对手信用评级对库内的交易对手违约风险进行监测、跟踪、分析。针对委托投资的资金，由受托方建立信用风险监测机制，投资管理部负责跟踪和监督，确保委托投资资金信用风险的有效管理。投资管理部每季度末牵头撰写《信用风险分析报告》，包括投资资产、再保险及应收保费的信用风险监测情况。

公司在信用风险方面已下发了《珠峰财产保险股份有限公司信用风险管理办法（暂行）》。此外为防范再保险业务、应收账款可能存在的信用风险，公司制定了《珠峰财产保险股份有限公司再保险人使用及资信管理规定》、《珠峰财产保险股份有限公司应收保费管理实施细则》等。

截至2021年末，公司信用风险最低资本为2,585.84万元，较上季末略微下降，主要是由于报告期间六个月以上的应收保费以及其他应收款均有所下降；公司将继续加强对应收保费的管理，定期开展应收款项清理工作，并对相关人员及领导进行扣款作为应收款项保证金。资金运用方面，公司目前的信用风险敞口主要包括资本保证金存款、集合资金信托计划、基础设施和不动产债权投资计划等，投资管理部对所投项目进行投后监测，跟踪项目的进展情况以及风险信息，并且定期撰写跟踪管理报告，有效防控信用风险。

4. 操作风险

操作风险是指由于人员、流程、系统的不完善或失灵，或由外部事件所造成直接或间接损失的风险。其中，人员因素引起的操作风险包括操作失误、违法行为、关键人员流失等情况；流程因素引发的操作风险包括流程设计不科学合理和流程执行不严格两种情况；系统因素引起的操作风险主要是系统失灵和系统漏洞；而外部事件引起的操作风险主要是外部欺诈、突发事件及保险公司经营环境的不利变化等情况。

根据管理现状与需求，公司在操作风险方面制定了《珠峰财产保险股份有限公司操作风险管理办法》，建立并逐步完善了关键风险指标体系和业务管理、销售管理、财务管理三大类近40个信息系统，借助信息化、系统化手段，规范业务流程，防范操作风险。通过专项风险排查、SARMRA监管评估与自评估、操作风险损失事件管理、内部稽核审计等多种途径识别、管控操作风险。

5. 战略风险

公司具备完善的董事会、董事会战略发展委员会、战略企划部三级的战略管理体系。通过对战略规划管理办法及战略风险管理办法进行修订，提升战略规划实施能力，同时提高战略风险把控能力。

依据公司制定的《三年战略发展规划（2019-2021）》，结合公司发展现状与市场环境，公司明确了三年发展的思路，并结合公司自身特点及可能存在的风险，细化、完善、补充战略风险相关管理措施，以满足监管的各项管理要求。

为切实保障公司战略发展规划的落地实施，公司对2021年发展规划全面实施情况进行了梳理与评估，通过评估，公司2021年战略规划执行情况确有偏差，主要受新冠疫情、车险综合改革影响，短期经营结果与三年战略发展规划目标略有差异，现已进行纠偏，并将在2022年出具《三年滚动资本规划》，以及《三年战略发展规划（2022-2024）》对战略规划中量化指标进行调整。为确保战略风险可控，公司将加强对战略发展规划实施情况的检视，严格执行规划落地实施的各项分解计划，确保三年规划目标有序达成。

6. 声誉风险

公司将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，建立健全相关规章制度和防范机制，用于防范和识别声誉风险，应对和处置声誉事件。

根据中国银保监会2021年2月18日发布的《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》（银保监发〔2021〕4号），公司修订并印发《珠峰财产保险股份有限公司声誉风险管理办法》，结合公司前期已发布《珠峰财产保险股份有限公司舆情监控管理及声誉事件应急处理预案实施细则》、《珠峰财产保险股份有限公司突发事件应急处理管理办法》等针对声誉风险、舆情管理、群体事件、客户投诉等管理制度，建立了涵盖声誉风险多方频发领域、满足公司实际情况的声誉风险管理制度体系。

同时，公司建立常态化声誉风险管理机制，注重日常防范、事前评估、事中监测与事后总结。通过日常舆情监测实时提示及时发现风险，成立舆情应对小组并明确职责与分工以便及时应对，严格落实新产品、新业务评估审批流程防范声誉风险。2021年度各项工作开展过程中的声誉风险可控。

2021年，总、分公司各相关部门积极响应、妥善配合及应对舆情处置，积极参加声誉风险管理培训及应急演练，不断完善声誉风险应对机制，做到事前评估、事后检查、时时关注，为公司和行业树立良好形象打下坚实的基础。

7. 流动性风险

2018年8月起，我司北京分公司通过北京兴民保险经纪有限公司先后承保了山东临沂地区13家板材厂的财产综合险。在2019年5月至10月间先后有七家被保险人报案称发生保险事故，累计13笔。后七家被保险人分别起诉，起诉索赔金额7410.8万元，并向法院申请财产保全冻结我司资金8894万元，对公司的流动性造成了一定的影响。

2020年12月3日在公司坚持不懈的努力下，临沂市兰山区公安分局对费县东达板材厂进行刑事立案。同年12月17日临沂市兰山区人民法院以确有经济犯罪嫌疑裁定驳回东达板材厂的民事起诉。2021年8月2日，临沂市兰山区人民法院将除东达板材厂以外的其余5家6案民事诉讼以“该案可能涉嫌经济犯罪”为由全部裁定驳回起诉（包含临沂市兰山区多地拉板材厂、临沂市泉金木业有限公司、临沂市兰山区久大板材厂、山东永利木业有限公司、山东绿树源木业有限公司），后对方上诉，10月15日临沂市中级人民法院均维持原裁定。随后，公司申请解除所有被冻结的账户，现已全部解冻。

截止2021年末，公司的现金及现金等价物净增加额是658.39万元，2021年四季度末压力情景一下流动性覆盖率达到169.08%，压力情景二下流动性覆盖率达到325.86%。公司流动性风险压力可控。

同时，为确保公司长期健康发展，公司制定了一系列的管理评估措施、制度及规范，具体包括：《珠峰财产保险股份有限公司风险管理规定（修订）》、《珠峰财产保险股份有限公司流动性风险管理办法（修订）》、《珠峰财产保险股份有限公司流动性风险应急计划（修订）》等。

从整体看，公司运营各方面流动性风险能够得到有效控制，风险小。总体而言，公司流动性风险可控。

（二）风险控制

1.风险管理总体框架

公司实行董事会最终负责、总裁室直接领导、以风险合规部（风险管理部门）为依托，各部门密切配合，全体员工共同参与的风险管理组织体系。公司制定了《珠峰财产保险股份有限公司风险管理规定》，明确了董事会、总裁室、风险管理部门、各职能部门及分支机构的风险管理职责。

董事会对风险管理承担最终责任，董事会下设风险审计委员会负责风险管理工作，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，监督风险管理体系运行的有效性。在总裁室下设风险管理领导小组作为公司风险管理协调机构。公司设置首席风险官，负责公司风险管理工作。风险合规部作为风险管理的牵头部门，负责风险管理相关事务工作。各职能部门和业务单位接受风险管理部门的组织、协调和监督，各部门负责人是所在部门和所辖条线风险管理第一责任人，各部门配置兼职风险管理人员，协助部门负责人开展风险管理具体工作。分公司负责人是本机构风险管理工作的第一责任人，分公司设立风险合规部及风险管理岗，负责分公司风险管理具体工作。

2.风险管理总体策略及执行情况

公司以提高风险管理水平为抓手，致力于构建涵盖全系统、全流程、全方位、全环节的风险管理体系。公司不断健全完善风险管理组织架构，宣传风险管理文化，制定涉及风险识别和评估、风险应对和控制、信息与沟通及风险监督等各个风险控制环节的操作规范，致力于实现总分联动参与的全系统风险管理。公司的风险管理体系旨在形成强有力的、充分把握实际风险的管理手段，从而支持公司业务决策，并保障公司战略目标、运营目标及合规目标的顺利实现。

（1）制度建设

公司从持续、前瞻的角度，制定了与公司发展战略、经营目标和财务状况相适应，并与公司业务性质、规模、复杂程度和风险特征相匹配的风险管理制度体系，为有效推进和落实风险管理工作提供了较为完善的制度依据。截止2021年底，公司共制定了风险合规类制度52个。

（2）基本流程

公司建立了事前预防、事中检查、事后监督的立体的、动态的全面风险管理体系，针对经营管理中所面临的主要风险，积极优化风险管理的基本流程。

①制定了风险管理制度

根据银保监会《保险公司风险管理指引》等文件的要求，公司制定并完善了《珠峰财产保险股份有限公司风险管理规定》，以公司制度形式将风险管理原则、风险评估步骤、风险评估机制、风险控制措施固定下来，从而实现风险管理基本流程的规范化、标准化。

②识别、分析、评价各类主要风险

在日常风险防控工作中，风险合规部负责监督风险管理体系的运行状况，不断识别与控制外部、内部风险，建立完善、有效的风险分析程序，分析风险发生的可能性及影响，确定风险的重要性水平。各部门和各机构负责监测评估本条线、本单位、本机构面临的主要风险。

③实施风险控制

在进行风险识别和分析后，根据相关目标、风险发生的原因和重要性水平，结合实际情况作出适当的风险反应，确定不同风险应对策略和风险控制方案，明确控制风险的相关职责与权限、控制方法、资源需求和时限要求，制定重大、突发事项应急预案，明确责任人、处理流程和措施。

④定期风险报告

根据银保监会《保险公司风险管理指引》的要求，公司每年完成一次风险评估工作，并向董事会提交风险评估报告。

六、保险产品经营信息

2021年度，公司经营的所有商业保险产品中，保费收入居前5位的险种经营情况如下表：

单位：万元

险种名称	保险金额	原保险保费收入	赔款支出	准备金	承保利润
机动车辆保险	17,697,422.97	37,230.55	20,449.69	1,267.83	-3,651.72
责任险	37,867,009.05	7,625.78	2,941.50	1,205.94	-1,933.37
意外险	38,025,635.72	6,596.88	7,366.66	-3,965.48	416.00
健康险	33,334,676.52	3,834.95	2,481.26	-374.38	-103.20
货运险	8,940,317.15	1,112.70	241.04	445.59	-663.17

注：准备金为2021年再保前未决赔款准备金提转差与未到期责任准备金提转差之和。

七、偿付能力信息

单位：万元

项目	2021年度末数
实际资本	18,395.67
核心资本	18,395.67
最低资本	12,392.16
综合偿付能力充足率	148.45%
综合偿付能力溢额	6,003.51
核心偿付能力充足率	148.45%
核心偿付能力溢额	6,003.51

八、关联交易总体情况信息

截止2021年末，公司有关联方共计577人。2021年度，公司共计与37名关联方发生564笔一般关联交易，总计金额703.38万元。关联交易的主要业务类型为保险业务关联交易，其次为服务类关联交易，未发生资金运用类关联交易和利益转移类关联交易。2021年度未发生重大关联交易，亦未安排签订统一交易协议，没有需逐笔报告的关联交易。

2021年一季度，补充报送了2019年四季度漏报的服务类关联交易1笔，金额6.48万元。

九、员工持股计划实施情况信息

2021年度，公司不存在员工持股情况。

十、消费者权益保护信息

（一）消费者权益保护工作整体开展情况

2021年，公司高度重视，贯彻落实中国银保监会对消费者权益保护工作的整体要求，切实维护消费者合法权益，提高消费者权益保护意识，着力解决突出问题，不断提升消费者权益保护工作健全性、严谨性和关注度。

一是公司组织各机构开展“3·15宣传周”、“拒绝跨境赌博主题宣传周”、“庆祝建党100周年西藏和平解放70周年活动期间切实做好消费者权益保护工作”、“7·8全国保险公众宣传日”、“金融知识普及月”等消费者教育宣传系列活动。

二是公司积极推进“为群众办实事”向深里走、向实里走，结合实际情况，在保险服务领域开展解决老年人运用智能技术困难的“为群众办实事”活动，取得显著成效。

（二）消费者投诉情况

1. 投诉渠道和投诉处理程序

（1）投诉渠道：

客户投诉电话：10108848—6；

官网：登录www.zhufengic.com>理赔承保查询>异议提交；

理赔举报邮箱：zfjhjc@zhufengic.com。

（2）投诉处理程序：

登记受理→转办核实→协调处理→答复客户→确认结果。

2. 2021年投诉相关数据及分布情况

2021年，公司受理监管机构转办投诉量63件，投诉量居前列的机构为北京分公司、天津分公司，机动车辆保险是公司投诉最多的险种，理赔纠纷是消费者反映集中的问题。按地区分布分析，北京占比58.7%、天津占比23.8%、四川占比9.5%、河北占比4.8%、西藏占比3.2%；按险种类型分析，车险业务占比81%、非车险业务占比19%；按业务类型分析，理赔类占比87.3%、承保类占比7.9%、销售类占比4.8%。