

三星财产保险（中国）有限公司
2020 企业社会责任年度报告

关于本报告

《三星财产保险（中国）有限公司 2020 企业社会责任年度报告》回顾了三星财产保险（中国）有限公司（以下简称“公司”）企业社会责任的发展脉络，并阐述了 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期间，公司所承担的企业社会责任具体实践工作。

公司概况

三星财产保险（中国）有限公司是韩国三星火灾海上保险公司在我国设立的具有法人资格的独资财产保险公司，隶属于韩国三星旗下。

凭借在中国 7 年来的稳健经营基础，2005 年 4 月，三星财产保险（中国）有限公司获企业法人营业执照，率先成功地改建为国内第一家外资独资财产保险公司。2006 年 8 月，在北京设立了其第一家分公司，并于 2008、2009、2011、2015 年分别设立了深圳、江苏、青岛、天津和陕西分公司。努力实现成为外资保险公司中销售网络分布最广、销售平台最大的保险公司。

公司在 2010 年 6 月开始进入汽车保险市场，2013 年 2 月获中国保监会批复经营机动车电话营销专用产品；同年 4 月获准经营交强险。公司是第一家经营直销车险（电销+网销）的外资财险公司。

凭借雄厚的资本及优秀的经营成果，公司在 08 至 14 年连续多年获得美国 Standard & Poor's A 评级，在公司稳健经营的战略下，凭借优秀的财务表现和卓越市场地位，于 2015 年 9 月 15 日 S&P 评级正式升到 A+。公司连续两年被《金融时报》评选为“年度最佳外资财险公司”。公司将不断发扬“以客户为中心，挑战世界，创造未来”的三星精神，更好贯彻本地化经营方针，努力成为中国最佳的保险服务公司。

公司始终把企业社会责任作为公司基本经营原则之一。为把三星财产保险

建设成为国际化的超一流企业，三星财产保险坚持以人才和技术为基础，创造最优的产品和服务，为人类社会做出贡献的经营理念。

为此，三星财产保险全体员工应该遵循三星集团“人才第一、最高志向、引领变革、正道经营、追求共赢”的核心价值体系。同时，应该坚守公司“遵守法律和伦理、保持廉洁的组织文化、重视环境·安全·健康、履行国际企业的社会责任、尊重顾客·股东·员工”的五大基本经营原则。

第一部分 股东责任

一、股东介绍

韩国三星火灾海上保险公司（以下简称“三星火灾”）是我公司唯一股东，成立于 1952 年 1 月 26 日，原名为韩国安保火灾海上财产保险股份公司。1993 年 12 月，公司名称变更为韩国三星火灾海上保险公司。

三星火灾以稳健的财务状况，连续多年获 A.M.Best 机构最高评级 A++，以及标准普尔（Standard&Poor's）AA-(stable)评级。

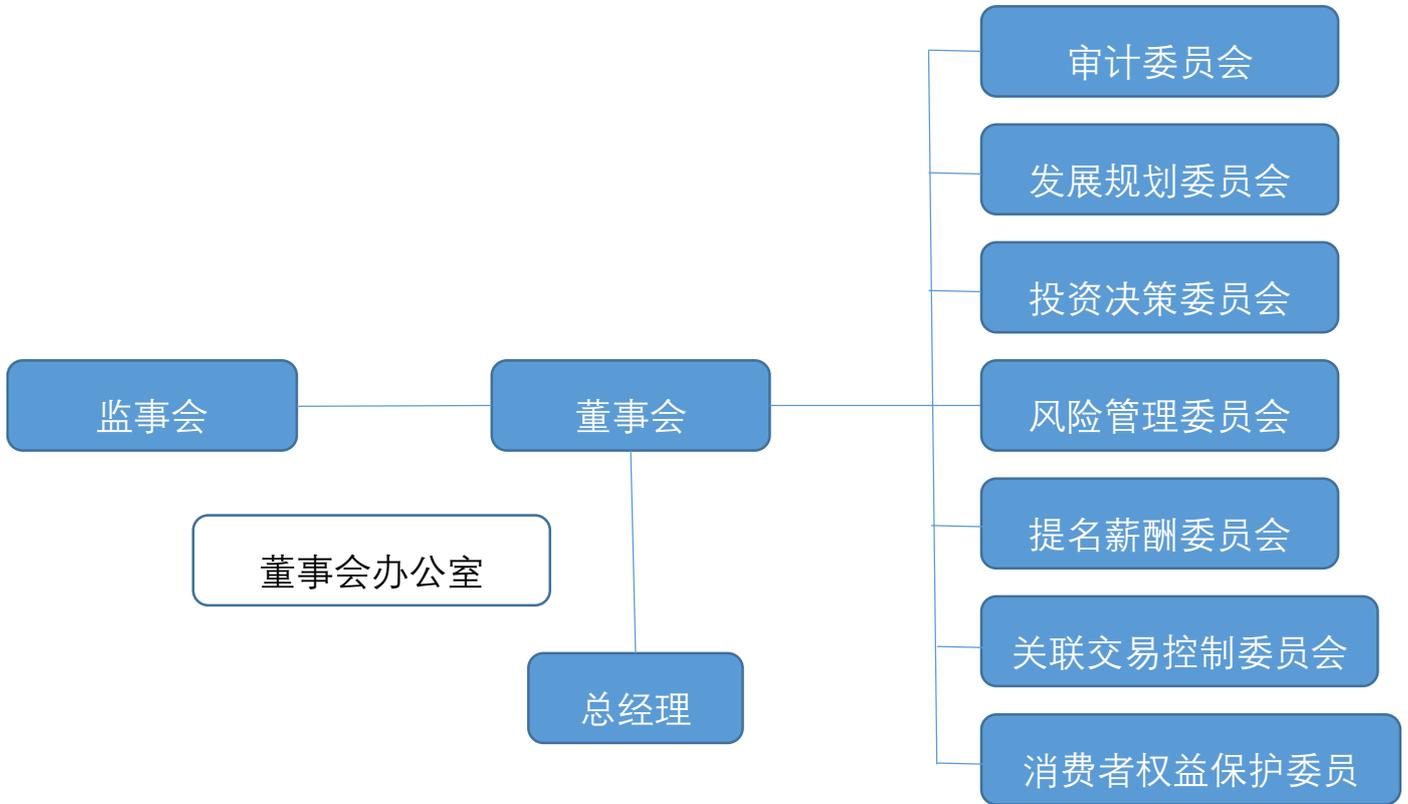
二、提高公司治理水平

2020 年，公司根据《保险法》、《保险公司信息披露管理办法》、《保险公司董事会运作指引》等法律、法规及监管规定的要求，以及《公司章程》的规定，持续加强内控管理能力、风险管理能力、合规管理能力。

截至 2020 年底，公司董事会共有董事 4 名，其中，执行董事 2 名，非执行董事 2 名。监事会共有监事 3 名，其中，股东代表监事 1 名，职工代表监事 2 名。2020 年，召开董事会会议 9 次，对信息披露、重大关联交易、内控制度建设、强化风险管理、完善公司组织架构体系等 115 项工作进行了研究和决策，通过决议 115 项；召开监事会会议 3 次，通过决议 115 项，对高管人员履职活动、财务、

风险管理情况进行监督。

公司治理结构图如下：



三、强化合规管理

公司合规管理的目标是通过建立健全合规管理制度，完善合规管理组织架构，明确合规管理责任，构建合规管理体系，推动合规文化建设，有效识别并积极主动防范、化解合规风险，确保公司稳健运营。合规不仅是监管的基本要求，也是保险公司防范风险、实现健康可持续发展的内在要求。公司高度重视合规管理工作，在 2020 年的工作重点有如下几个方面：

（一）及时完善制度，强化基础建设

2020 年公司根据监管要求以及各项管理需要，为进一步完善合规管理工作，修订了公司的合规政策——《三星财产保险（中国）有限公司合规管理办法》，将监管数据治理工作纳入公司合规内控体系。

同时，公司结合监管相关文件、公司实际发展需求等方面对现有制度进行完善，制定了 23 项管理制度、修订了 60 项管理制度、废止了 4 项管理制度，以符合监管要求、适应行业、市场以及公司的发展。此外，2020 年公司还开展了制度管理情况专项自查，对系统内全部管理制度进行了梳理、检查并进行完善。

（二）合规检查情况

2020 年，我公司合规部门已完成了履职回避自查、制度管理情况自查、工作流程自查、2020 年乱象整治“回头看”专项自查、股权和关联交易专项自查、内部季度合规自查、监管数据质量专项治理自查自评、从业人员异常行为排查等专项合规自查工作共计 15 次，在自查中，对各类风险点起到了很好的提示作用，有效加强了合规风险的防范。

（三）清廉金融文化建设工作

为贯彻落实《上海银保监局关于推进上海银行业保险业廉洁金融文化建设的指导意见》的精神，在上海市保险同业公会的组织下，我公司在 2020 年期间开展了形式多样的活动。

我公司作为金融行业的一员，充分认识到了做好清廉金融文化建设的重要意义。全年我公司开展了：内部征集清廉金融建设文化理念、在公司官网/官方微信公众号/营业场所/中介渠道门店等线上线下渠道进行社会公众宣传活动、公司内部开展专题学习并签署廉洁自律承诺书等一系列活动，力争对内让员工意识到清廉金融环境建设的责任感，对外让客户看到上海金融业的正面形象，内外结合，共同建设上海金融业清廉的大环境，协力维护金融业安全稳健运行。



第二部分 客户责任

为切实做好金融消费者权益保护工作，提升公众消费者权益保护意识，防范侵害消费者权益行为的发生，公司高度重视金融消费者权益保护工作，积极贯彻并落实各项法律法规的要求，结合实际情况，将消费者权益保护纳入公司重点工作，建立健全的消费者权益保护体系，全面深化消费者权益保护工作。

一、消费者权益保护制度体系建设

2020 年公司提出以深化消费者权益保护工作体系为总抓手，强化责任担当，严格落实主体责任，建立并完善各部门消费者权益保护工作责任制，锐意进取改革的新工作要求。

为更好的将金融消费者权益保护融入公司治理各个环节，2020 年初成立消费者权益保护委员会，在提高消费者权益保护工作重视度的同时，提升消费者权益保护覆盖面，做到对全公司消保工作的统筹部署与安排，强化各项制度的执行与落实。

在 2019 年制定咨询、投诉管理制度的基础上，2020 年围绕宣传教育、信息披露、消保内审及第三方机构评估等内容制定消费者《宣教办法》、《审查办法》、《信息披露》、《三方机构评价》、《考核评价》等 5 项制度，落实意识形态工作责任，为全面完善消费者权益保护工作体系提供坚强保障。

二、消费者权益保护工作开展

（一）重要事件

2020 年初，面对突如其来的疫情，公司主动履行行业使命，第一时间通过微信、官网推出告知信息，发布扩展保险责任，针对“新型冠状病毒肺炎”取消保单条款中关于“疾病等待期”、“覆盖药品以及诊疗费自付自费”、“定点医院或医院级别”等限制条件，延长患者处方用药量（14 天延长至 3 个月），降低客户前

往医院频度，减少感染风险；在消费者权益部的牵头下，车险方面对于受疫情影响无法在保单期限内使用的增值服务时效进行延长，切实保障消费者权益不受影响。

对疫情防控期间客户的投保、理赔问题，公司上线电子化服务流程；承保端充分运用车险在线出单系统、手机核保 APP 等工具，完成线上报价出单、在线核保等操作，协助客户完成车辆投保、续保工作。理赔端通过电话、微信等远程沟通方式协助客户进行理赔，简化管理手续，精简理赔资料，提供医疗费预付、垫付等服务，避免客户与外界的接触，降低疫情感染风险。

（二）宣传与教育活动

1. 内部学习与培训

2020 年消费者权益部对全公司各部门及分公司开展线上、线下培训 4 次，重点就客户信息泄露、文件解读、消保制度学习以及行业公布数据情况进行沟通交流，同时通过主题为《客户个人信息安全保护》的全员考试以检视培训效果，事后编写了《消费者权益保护工作培训会议讲义》，供大家在课后继续学习深化。

2. 公众宣传教育

2020 年根据“新型冠状病毒肺炎期间金融服务支持”的总体战略要求，公司积极参与到金融知识宣传工作中，通过线上推广的方式开展相关工作，不断增强金融消费者的自我保护意识、风险防范意识。

2020 年“3·15”消费者权益保护周活动期间，消费者权益部牵头在官网、移动端、各营业场所等醒目位置公布公司的投诉电话、投诉流程，通过协商等方式依法及时妥善处理消费纠纷；同时大力宣传《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中规定的金融消费者法定权力，引导消费者正确认识自身法定权力，依法合规的理性维权；在疫情防控阶段，通过“以案说险”的风险提示方式，用典型案例剖析、热点问题关注等方式告知消费者风险要素，不

断提升金融消费者风险防范意识以及自我保护能力。

“3·15”期间我公司通过网站、移动端累计发布原创消费风险提示及“以案说险”信息 5 篇，其它相关疫情防控宣传 3 篇，累计阅读量 1,612 人次。

9 月金融知识普及月活动期间，公司持续通过官网、微信端推送活动主题宣传海报及相关金融科普、资金安全、个人信息安全的视频文章，营造“争做金融好网民”的良好社会氛围，扩大活动的受众面；将个人信息保护、理性金融消费等内容以浅显易懂、生动有趣的方式进行推广，旨在让公众能够正确运用保险知识技能，加深公众对保险的总体理解，提升保险知识普及，真正使保险知识覆盖到各类消费者。

整个宣传月内，通过官网、微信端累计推送各类软文及“以案说险”信息 11 条，触及消费者 8,900 人次。

3. 消费者投诉处理

总公司消费者权益部为公司落实处理投诉工作的管理部，各分支机构、部门设立消费者权益保护专岗，推动体制机制建设、行为管控、教育宣传等重要工作，持续提升服务质量，让消费者享受好品质和服务。

为提高客户投诉事件处理时效，2020 年增加投诉事件短信 URL 链接功能，将客户具体诉求内容进行展现，便于业务部门在第一时间开展客户问题处理。2020 年全司处理投诉平均周期 0.85 天，较 2019 年降低 16.4%。

通过不断加强和完善用户投诉以及反馈渠道，积极与客户达成和解，努力让客户在最短时间内得到满意的答复。

第三部分 员工责任

一、员工培训

人才发展是企业的核心竞争力，三星的员工培训发展与职业通路建设更是三

星人力资源规划的核心。公司从培训体系系统化、人才开发多样化、培训成果巨大化三方面开展实施。长期以来，公司在进行人员招募、培养、保留方面致力于建立与公司战略发展相匹配的长期自循环体系，以应对在变化市场中所面临的人员要求不断提升的现状。要建立长期有效的人才发展机制，人才培养是人力资源规划的核心，公司具有横向（职能线）、纵向（职级线）、环形（流程线）三方面立体化的培训体系。职能线上构建了 SIV（企业价值培训）、SIL（领导力培训）、SIE（职能专家培训）、SIG（国际化人才培训）四大培训模块。

在基本的课程体系与流程体系外，公司的近阶段培训重心是：线上平台学习、分公司总经理养成培训、后备核心人才培养、营业发展赋能、项目制课题学习、核心人力海外进修等，通过培训打造学习型组织。优秀的人才如何保留一直是人力资源领域的老大难问题，公司在不断摸索和改进中，不断拓宽员工发展通路，通过“管理序列”与“专业序列”双通路发展，让专业性高但不适合做管理的员工也能有充分的发展空间，促进员工多元化发展。

在培训战略制定上，公司计划制定三至五年人才发展与职业生涯发展计划，通过不同角度，打造培训效益最大化。在公司角度，提升公司核心能力；在团队角度，选拔培养核心人才；在文化角度，持续创新组织文化；在员工角度，不断提升员工能力；在行业角度，成为行业发展标杆。

2020 年，开始逐步完善公司培训体系。通过搭建销售人员课程体系、优化新员工培训模式及课程，逐步积累内部培训资源，并加快培训数字化转型的步伐，启动线上学习平台搭建工作。与此同时，促进传统培训运营模式的线上化整合，梳理了培训班运作标准化流程，并在 2020 年下半年的实际培训项目运作过程中，实现了培训项目线上化运营。

二、员工权益、员工关爱

人才激励是企业“选、育、用、留”人才的有效手段，它贯穿于人力资源的方

方面面，是企业发展的直通车。公司从正反向激励、内外在激励、精神物质激励与情感行为激励四方面构建起内部员工激励机制，保证员工权益，真正做到员工关爱。

设定目标激励、竞争激励、危机激励等外在激励与工作有趣化、挑战化、丰富化、创造化、工作自主权、发展机会、工作责任扩大等内在激励，保证最佳绩效与最优岗位的激励形成。运用薪酬福利、奖励奖金的物质方式与企业文化、工作氛围、沟通、荣誉头衔、职业生涯、晋升等内在方式的融合，保证员工在满足基本生活条件的同时实现自我价值。关心员工、信任员工、帮助员工是最好的情感激励方式，而为员工树立标杆、制定发展学习目标、确定行动方案则能有效地促进员工的行为改变。

同时关心企业文化建设及员工日常的身心健康；在公司里不间断组织社团活动、企业文化活动及增设意见箱；通过组织员工生日会、发展员工社团活动、集团优势资源共享、强化沟通机制等方式，增加各渠道各层次多方面的沟通机会，使员工得以加强对企业的归属感。同时通过管理制度体系化、员工福利个性化、办公环境优美化，进一步打造“以人为本”的职场文化。让员工能真正融入到企业当中，让公司真正了解员工的情况，帮助新老员工融洽相处，帮助新员工更好的融入公司的大环境。

第四部分 社会公益

做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业，对三星而言绝不是一句空谈的口号，而是自上而下贯穿于整个公司的经营哲学。社科院 CSR 发展指数数据显示，中国三星履行社会责任方面以连续 8 年蝉联外企第一，总排名第二。三星集团董事长曾多次在新年辞中发表关于社会责任的讲话，包括知名的 1978 年新年辞“社会公益是最高的美德，也是本人毕生的信念及经营理想”和 1996 年“好

像鱼离开水就无法生存一样，企业离开社会也不可能生存”。在这样的相生共赢理念领导下，三星通过五位一体的社会责任理念：与员工同享成长快乐、与客户共享美好生活、与伙伴共担企业责任、为地球保护绿色生态、与社区分享经营成果，在“分享经营”中真正实现企业的价值。

“责任于心，奉献于行”是三星社会责任的行动指南。三星财产保险也在各方面积极履行企业的社会责任，从社会关爱、环保节能、安全生产、教育支援、消费者权益五大方面实施开展，致力于系统的社会贡献和公益事业，为中国社会经济的发展提供应有的保障功能，以实现做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业价值。

一、社会关爱

（一）“筑爱西藏”爱心募捐系列

筑爱西藏是公司 2015 年起开发和实施的社会关爱项目。在“筑爱西藏，圆孩子们温暖过冬的梦想”主题下，连续为西藏萨迦县捐赠衣服几千公斤，全部寄往山区去援助西藏萨迦县小学儿童和牧民。公司通过召集多个商务楼开展御寒衣物捐赠活动，并通过社交媒体不断扩大影响以实现更多的捐赠量，从而真正帮助贫困山区的孩子，履行企业社会责任。

（二）七彩小屋，与三星财产保险一起玩儿吧

“七彩小屋，关爱民工子女”是公司与上海市徐汇区合作的一项关爱儿童项目。给予农民工子女更多发展成长机会，动员公司与其他企业有爱心有才艺的员工。除了上海总部外，各分公司也一直开展相关活动。定期去孤儿院，陪伴孩子们的成长。关爱流浪儿童、关爱残障儿童，为更多需要帮助的孩子们带来福音。

（三）“断舍离”关爱社会特殊群体

凉山位处四川省境内，地方人民目前生活极其贫困，基本生活物资匮乏。2020 年，公司联合上海虹桥镇党建中心启动了全新公益项目，在上海万象城园

区内开展了“情系社会，与爱同行”的断舍离公益慈善活动。活动共筹集衣物 500 公斤，送至凉山当地扶贫机构手中，分发给了当地民众。这项新活动获得了虹桥镇镇政府的高度好评。后续，公司将不断优化项目实施效果，给残疾人带来更多关与帮助。

（四）福利院探访，关爱社会弱势群体

各地分公司积极开展各项社会关爱活动，各地都设立了定点帮助的福利院、养老院，公司员工会定期以各种形式开展送温暖活动，帮助社会弱势群体。

（五）员工无偿献血

组织员工“无偿献血”及自愿加入中华骨髓库也是公司的公益项目之一。自员工自发加入以来，已有一位同事成功匹配造血干细胞，挽救一名白血病儿童的生命。同时很多员工都积极的为社会献出爱心，解救更多需要帮助的群众。提升自身自豪感的同时，也为公司带来了更好的社会反响。

（六）抗击疫情

在 2020 年这个抗击疫情的大环境下，公司积极投入到抗击疫情的工作当中。在中国三星的号召下，公司自疫情开始就向疫情地区捐赠了爱心款及物资。同时青岛分公司自发组织捐款，购买物资捐赠给青岛大学附属医院的医护人员，为抗击疫情尽绵薄之力。

二、环保节能

三星一直以来都倡导绿色经营。过时、低效的产业和技术将被对生态有益的新企业、新技术取而代之。三星将以尊重自然和生命的绿色经营为基石，通过保护中国环境及地球环境、扩大互帮互助的社会贡献活动和实现共赢来实现中国三星的社会责任。

在工作中，大家都时刻注意节约用电、用纸，推行骑自行车的节能减排方式，并组织过公司的骑行同好会来宣传此工艺理念。同时，我们通过“城市美化”从

细节来体现环保节能的重要性。“一社一山，一社一河”活动也是三星提倡环保的重要履行方式。北京、青岛、天津、深圳、江苏、陕西分公司定期在周末开展这一活动，清理垃圾、美化环境，为环保尽一份绵薄之力。未来公司将继续开展这一活动，并加大该活动的频率，时刻倡导绿色三星理念。

2020 年度电子保单的陆续推行，大大降低了纸张的消耗，及快递的产生。极大的体现了绿色经济产业的可持续发展。

三、安全生产

公司非常重视安全生产，风险查勘部专门负责公司办公场所的安全检查和客户的安全检查及安全提示。坚持“预防为主”原则，周期性到客户现场进行风险查勘，通过在现场进行信息收集、发现隐患，改善客户事业场所安全管理水平，提高客户防灾防损意识。同时，风险查勘部还定期与同事、客户共享风险管理信息。每周发布一次风险管理政策动向、事故案例、安全技术更新；每季度制作和发布特定灾害（雷电、台风、洪水、冬季火灾等）预防对策等内容；每天关注自然灾害预警信息，并及时发布共享等。

在防灾防损安全培训教育方面，每年不定期针对重点客户进行培训教育。包括消防、电气安全、危险品管理、汛期应对、物流安全等内容，每年的培训次数不少于五次。同时每半年举办一次公司内部安全生产大检查活动，及时通报办公楼的检查结果和实际情况，更好的保证公司员工免受安全事故威胁。公司还制定了相关应急逃生预案，并对公司全体员工进行定期的防灾防损安全培训与应急逃生演练。这一项目既能帮助客户与员工了解安全生产的重要性，又能更程度上的体现公司风险管理伙伴的价值。

四、教育支援

西部阳光计划与 Smart 教室建设是最具三星特色的教育支援方式。公司也积

极响应集团的要求参与进来。根据公司情况，选派合适的志愿者前往西部地区开展支教计划。

公司与上海财经大学保险系合作，建立奖学金机制、国外保险书本费支援，共同培养保险业的精英人才。未来计划从一校合作到多校合作，促进各地区保险专业学生对这一行业产生更浓厚的兴趣，改变对保险业的偏见并致力于这一事业，为我国保险业的发展助力。公司也通过了如“三星直销车险校园行微电影大赛”等方式，发挥在校大学生的电影创意，提供展示自己的平台。并以此为契机，加强校企学习交流，让学生们在创作作品中受到启迪、得到提高，使参与活动的过程成为播种梦想、点燃梦想、践行梦想的过程。

同时，公司也通过各种大型活动来推进教育事业。如一年一度的“三星车险杯世界围棋大师赛”。公司在这一赛事中建立了“中国围棋梦想之树”的公益事业，支持中国的围棋普及事业。

在上述各项社会责任履行的同时，公司将进一步开拓新的公益项目，特别是在交通安全方面，积极展现保险公司的优势，多方合作，全面创新。公司将在内部加强公益活动的管理，响应三星集团 CSR 企业社会责任公益计划的开展，促进优秀公益项目的交流、共享；与社会公信力较高的公益团体合作开展公益事业；拓展分公司的社会责任项目，在公司内部设立公益人物评选，让公益成为大家生活中的一部分。