

三星财产保险（中国）有限公司
2023 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 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2005 年韩国三星火灾海上保险公司在 中国设立的具有法人资格的财产保险公司，2022 年 8 月，经原上海银保监局批复，公司引入了腾讯等公司战略投资。

凭借在中国多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、销售平台最大的财产保险公司。

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，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 2008 至 2014 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，结合腾讯集团“用户为本，科技向善”的理念，更好地贯彻本地化经营方针，努力成为中国最好的合资保险公司。

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

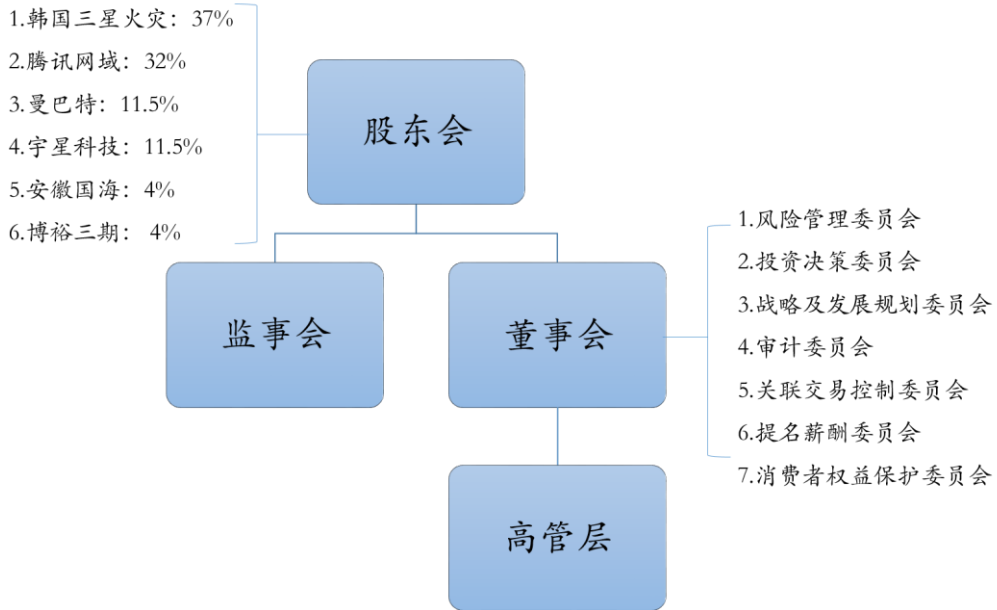
公司目前共有六名股东，其持股比例分别为：韩国三星火灾海上保险公司 37%、深圳市腾讯网域计算机网络有限公司 32%、宇星科技发展(深圳)有限公司 11.5%、曼巴特(张家港)投资发展有限公司 11.5%、博裕三期(上海)股权投资合伙企业(有限合伙)4%、安徽国海投资发展有限公司 4%。

二、提高公司治理水平

2023 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，持续加强风险内控管理、合规管理、关联交易管理等。

截至 2023 年底，公司董事会共有董事 9 名，其中，执行董事 1 名，非执行董事 5 名，独立董事 3 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 1 名，外部监事 1 名。2023 年，共召开股东会会议 6 次，通过决议 14 项。共召开 9 次董事会会议，对信息披露、强化风险内控管理、加强消费者权益保护等 124 项工作进行了研究和决策，通过决议 124 项；召开监事会会议 6 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 2023 年的工作重点有如下几个方面：

（一）及时完善制度并强化基础建设

结合 2023 年的合规政策及实施情况评估结果，公司在 2024 年 10 月公司修订了《三星财产保险（中国）有限公司合规管理办法》。此外，2023 年公司结合监管相关文件、公司实际发展需求等方面制定了年度制度建设规划，并在年内对 143 项管理制度进行了完善以符合监管要求、适应行业、市场以及公司的发展。

（二）加强各类合规管理体系建设

2023 年公司针对重点事项分别进行或加强了体系化建设。

关联交易方面，因增资扩股后关联方、关联交易相对此前更为复杂，为防止

发生利用关联交易进行违规利益输送侵害公司、股东以及消费者权益的情况，公司进一步加强了关联交易管理。2023年1月，公司进一步修订了《三星财产保险（中国）有限公司关联交易管理制度》，优化了内部审查流程、更新了内部各职责对应的部门，同时将关联交易数据治理要求纳入制度。

案件风险防控方面，结合上海监管局开展的“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动，以及《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法（征求意见稿）》，公司建立了案件风险防控管理体系，包括管理架构、制度机制、工作要求等，并开展了相应的行动。2024年第一季度，公司对2023年案件风险防控管理情况进行了评估，并计划在2024年根据正式版的监管办法进一步修订内部制度，完善相关机制，做好案件风险防控工作。

清廉金融文化建设工作方面，根据原上海银保监局党委、上海市保险同业公会相关要求，公司于2023年开展了清廉金融文化的体系化建设工作，从党建引领、制度机制建设、行业联动等方面全方位建设了清廉金融文化管理体系。经过2023年的清廉金融文化建设，公司形成了良好的清廉文化氛围。

（三）合规自查排查情况

2023年，公司合规管理部门已完成了异常行为排查、个人自媒体保险营销自查、违规销售非保险金融产品排查、营销宣传行为合规性专项排查、案件风险专项排查等专项合规自查排查工作共计15次，自查排查对各类风险点起到了很好的提示作用，对于在部分自查中发现的问题，督促进行问题的改进。

第二部分 客户责任

三星财产保险高度重视金融消费者权益保护工作，积极落实保险消费者权益保护，不仅是保障个体权益的必要之举，更是维护金融市场稳定、促进社会公平正义的重要环节；不仅能够提振消费者对金融体系的信心，增强市场的公信力，

也是社会公平正义的体现，让每一位消费者在保险交易中都能感受到尊重与保障。

一、消费者权益保护制度体系建设

2023 年公司围绕公司治理、机制与运行、操作与服务、宣传与教育以及纠纷化解等方面，完善的消费者权益保护制度，将消费者权益保护融入各个环节，构建全面管理体系。

全年修订消费者权益保护相关制度 7 项，在增强消费者权益保护工作的同时，细化报告、内控、审查、考核、信息披露等工作细节，明确了投诉纠纷处理、金融宣教、销售可回溯以及突发事件应对要求，成为各部门开展消费者权益保护工作的重要依据。

二、消费者权益保护工作开展

（一）重要事件、举措

2023 年，在董事会、消费者权益保护委员会、高管层带领下，公司各部门、各分支机构充分发挥消费者权益保护“主人翁精神”，除了将消费者权益保护纳入公司的经营发展战略、企业文化和公司治理之外，还积极推动公司业务经营与消费者权益保护的协同发展。

消费者权益保护委员会认真履行职责，通过制定相关政策和流程，推动公司全面落实消费者权益保护主体责任，通过培训、宣教等方式提高员工对消费者权益保护的认识和意识。

公司秉持以“治”促“防”的原则，从源头治理客诉，将调解作为重要抓手。建立疑难复杂案件的会商机制，充分利用调解资源，依托专业调解机构力量，积极引导内部调解，落实“应调尽调”原则，将矛盾化解“在早、在小、在一线”，简化调解流程。通过制定风险客诉合议机制，提早发现、提早报备、提早沟通，联合相关部门制定应对策略，提高纠纷解决率。

1.消保深化治理

2023年，公司积极履行“一把手”工程，落实“消保深化治理年”的各项工作要求，以公司总经理为组长，副总经理为副组长，由消保部负责牵头，联合各业务部门组成工作小组。由总经理定期组织会议，统筹制定各项消保工作计划、方案和任务，解决消保工作领域中存在的突出问题并督促重点工作落实。通过高管带头抓消保，构建“两全三头”的消费者权益保护架构。各部门以深度联动的方式切实履行职责，确保各项消保工作的执行到位。

2023年共开展“高管接待/倾听”工作7次（合计40余件），“典型案例汇报”2次（7案），党支部消保工作聆听4次（包含消保管理办法实施解读、消保专项整改、车险理赔服务专项整改等）。

2.产品及服务审查整改

2023年消保通过制定《消保审阅单》、《消保风险评估表》，采用事前介入产品开发、条款拟定，事中参与到产品宣传、合同审阅、第三方管理以及事后参与到咨询/投诉协调、业务品质检视等方式，全年共计审查产品及服务141项，其中针对消费者权益保护建议31条（涵盖产品用词建议、消保义务、惩戒内容等），有效的维护了消费者的权益保障。

3.社会责任履行

2023年，根据上海行业车险理赔服务质量专项提升行动要求，消保配合车险理赔部逐一梳理各项要求，积极开展内部专项整改工作，围绕服务增量、投诉减量、专业技能、品质服务以及数据治理、长效管理几方面开展内部自查自纠，完成服务话术及操作规范修订、第三方淘汰机制建设、交接核验机制建设，提升消费者对车险理赔服务的满意度、获得感，打造上海车险理赔服务新名片。

（二）宣传与教育活动

1.定期宣教

公司高度重视各类宣教工作，通过“3·15 消费者权益保护宣传周”、“金融消费者权益保护教育宣传月”开展各类线上、线下以及“五进”活动；活动期间围绕活动主题，宣传普及金融产品和服务及消保相关知识，包括防范金融诈骗注意事项、消费纠纷调解等热点问题，帮助金融消费者认识金融市场风险，当年参与地区消保委组织的“3·15”现场宣教、合作机构、社区、金融场所等“五进”活动。

同时在网站、移动端发布原创/转载消费“风险提示”、“以案说险”等宣传素材，2023 年共发布 32 篇，网站及移动端累计阅读量 5,500 人次，充分利用网络、移动端等阅读便捷、传播高效的宣传平台，配合行业以多方合力的方式展现了金融行业的风采和形象。

2.内部学习与培训

为有效落实消保内部培训机制，2023 年初消保部制定《23 年消费者权益保护培训宣教方案》，通过拟定当年培训对象、方式以及目标有效落实相关要求，切实提升服务水平。

全年共开展培训 16 场，包括全员培训 1 次、专员培训 4 次，业务专岗培训 4 次，业务专项培训 7 次，培训覆盖率 100%。

（三）投诉治理

总公司消保部为公司落实处理投诉工作的管理部，牵头与各部门定期进行横向沟通，通过增加客诉分析频次，客诉问题回溯，高客诉人员实行部门通报等措施，形成消保工作的合力。全年共开展横向沟通 9 次，通过车险理赔专项培训、销售坐席标准话术修改等进行服务改善。同时与业管部门制定服务商飞行检视机制，通过服务摸底的方式对第三方进行评价，并按合同内容实施停派、更换、下架终止等措施。狠抓咨诉处理结果有迹可循（处理咨询投诉时必须保留录音/截图/书面材料），同时要求在告知投诉人处理结果时需告诉其可采取的申请核查、

调解、仲裁、诉讼等救济途径。

我公司坚持预防为主、分类指导、快速响应、落实责任的工作原则，全面夯实消费者权益保护管理基础，弘扬消保文化建设，始终瞄准客户需求，优化客户体验。

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，三星财产保险的员工培训发展与职业通路建设更是公司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，人才培训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。

2023年，公司引入直播系统，以微课，直播课程，在线答疑等形式，增加学习互动性。以内部学习平台为载体，将内部线下课程视频材料统一上传管理，实现随时随地、碎片化学习的灵活性，满足员工不同的学习习惯。由内部讲师进行专业业务赋能，促进跨条线业务了解，提升员工关注度，优秀学员评比，养成自主学习习惯，为后续项目制人才培养铺垫。完善内部讲师制度，打造企业内的自主学习氛围，广泛收纳有意愿、有话题、有能力的同事成为内训讲师，让人人都有机会登台授课，为公司优秀经验、知识的沉淀和传播提供了可靠渠道。

2024年，公司将围绕提效赋能，阶梯建设，素养提升三个重要维度展开。通过专题专项业务培训赋能，解决业务快速发展中存在问题；设立潜才库，识别人才，搭建梯队，分类储备培养，为后续人才输出做好准备；定期安排线上及线下课程，提升全员通识及素养能力。

二、员工权益、员工关爱

劳动权益保障方面，公司遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《女职工劳动保护条例》等相关法律法规及规章制度，及时足额支付劳动报酬、合理安排工作时间、休息休假等。

民主权益保障方面，2021年起公司进一步加强民主权益组织建设，做好员工合法权益的代表者和代言人，建立了职工代表大会制度，切实保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。在2023年度内共组织召开了3次职工代表大会，共开展1次增补选举以及审议通过了6项与员工利益切身相关的议案。从而保障员工的民主管理权利，充分发挥员工的积极性、创造性，提高企业的科学管理水平，促进企业经济发展，形成企业与员工共赢的良好劳动关系。

薪酬绩效方面，结合公司战略及市场情况进行薪酬调整，为员工提供有竞争力的薪酬；同时加大绩效工资的比重，鼓励员工做出业绩贡献，多劳多得。

同时，为了帮助新员工快速融入公司，在优化入职流程以外，2023年公司针对新员工入职第一天会进行一系列关怀举措，包括建立专项入职办理群组、入职大礼包赠送、一对一职场介绍、周边环境介绍、新员工介绍以及欢迎仪式等，让新员工感受到公司温暖的氛围。并且，将此项工作列入2024年公司文化建设的重点推进项目，从欢迎信优化、梳理新员工融入SOP、大礼包更新、BP面谈等方面建立系统化链条化的新员工融入计划。

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，对三星财产保险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。“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，公司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”是公司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、安全生产等几大方面实施开展，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）“公益拍卖，旧物新生”

2023年8月，为进一步推进“助梦想启航”有效实施，由公司捐赠五万元并组织员工参加了，由上海市蒲公英教育发展基金会主办的，为期一周的蒲公英夏令营，对贵州青溪镇初级中学的孩子们开展暑期关爱、丰富暑期生活，让孩子们在德、智、体、美等方面都有全面提升。

（二）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，各地纷纷通过捐衣捐物等形式，定期开展送温暖活动，帮助社会弱势群体。

（三）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。

二、安全生产

公司非常重视安全生产，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，还定期与同事、客户共享风险管理信息。定期风险管理政策动向、事故案例、安全技术更新；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。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，又能更大程度上的体现公司风险管理伙伴的价值。

第五部分 环境、社会和治理

为进一步贯彻落实环境、社会和治理的新发展理念，服务国民经济和社会发展的远景目标，支持建立健全中国特色环境、社会和治理体系，公司在 2023 年进一步加强了绿色金融体系的建设，并在未来逐步加大保障力度，切实提高对环境、社会和治理体系建设的支持水平。

一、环保节能

公司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。公司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公司的社会责任。

在工作中，公司定期面向全员宣传环保节能理念，时刻注意节约用电、用纸的节能减排方式。公司内部号召推行减少车辆使用，鼓励绿色出行的理念。同时，也开始尝试使用云基础架构，降低购买和维护设备成本等措施，实现绿色低碳办公。2023 年，公司进一步提升非车险电子化水平，实现非车险 C 端、B 端部分业务线上全流程承保，优先提供电子保单，助力提升公众和社会的绿色环保意识，助力绿色低碳发展。

此外，公司通过“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”活动也是公司提倡环保的重要履行方式。公司定期开展这一活动，组织员工走上街头，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，时刻倡导绿色理念。

二、绿色金融

为贯彻落实新发展理念，发挥保险在建立健全绿色低碳循环发展经济体系、促进经济社会发展全面绿色转型中的积极作用促进公司绿色业务稳健发展，提高

公司服务绿色金融能力，根据《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》、《绿色保险业务统计制度》及其他相关监管规定，公司于 2023 年 3 月制定实施了《三星财产保险（中国）有限公司绿色保险业务管理办法》，办法规定了公司绿色金融实施目标，内部管理组织职责、绿色保险业务的管理办法和流程，以及内部的考核和评价机制。

2023 年度，公司承保的绿色保险业务包括环境污染责任险、安全生产责任险以及新能源汽车保险等，合计提供了 224.18 亿元的风险保障。

公司于 2022 年底着手安全生产责任保险的产品开发工作，于 2023 年 1 月完成了安全生产责任保险条款的注册。产品成功注册后，销售人员根据公司要求，积极向客户普及、推广安全生产责任保险，并于 2023 年 3 月成功签售第一单安全生产责任保险。而后，在 2023 年第二季度，公司根据苏州市应急局对工矿等企业投保安全生产责任保险的最新要求，同时为满足江苏地区从事高危行业领域或其他行业领域的生产经营单位提高自身预防和抵御风险能力的需求，启动对原有江苏省安全生产责任险部分内容进行调整，重新开发“江苏省安全生产责任保险（2023 版）”，并于 2023 年第三季度完成备案。2023 年全年，公司共签发安全生产责任保险保单 15 张，累计提供风险保障 2.19 亿元。

在今后的工作中，公司将进一步完善环境、社会和治理相关制度机制建设，提倡绿色运营和节能减排，加大对绿色产业及绿色生活的保险保障力度，积极做好员工和供应链的保障和发展，积极履行社会责任，强化公司治理，为国家环境、社会和治理体系建设做出贡献。

社会责任是企业之本，也是企业核心价值的体现。公司将学习股东的优秀经验，一如既往、深入开展并落地各项工作细节，在体现企业自身品牌价值、社会影响力的同时，从自身做起，真正实现“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的社会责任目标，努力成为中国最好的合资保险公司。