

三星财产保险（中国）有限公司
2021 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 2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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。

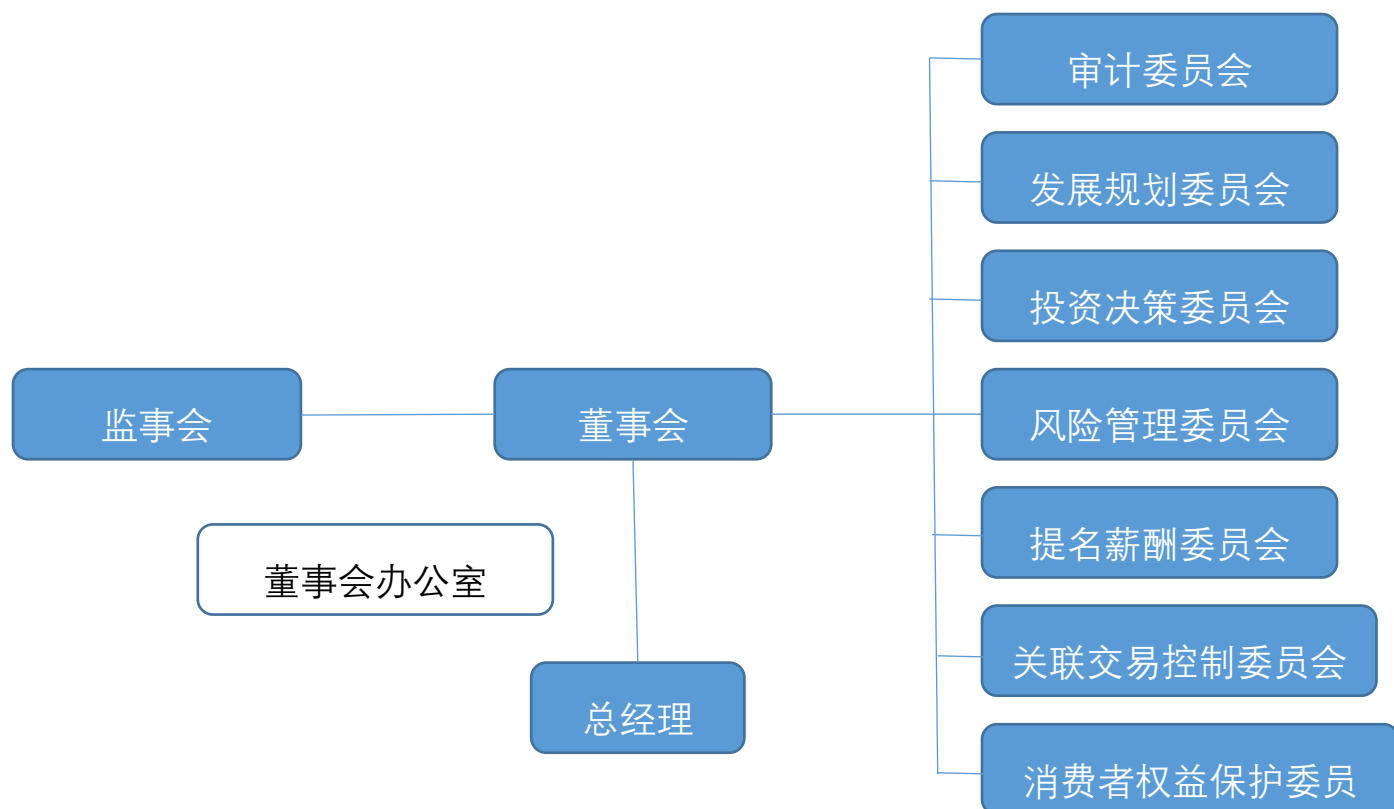
二、提高公司治理水平

2021 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，完善关联交易管理相关制度。

截至 2021 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 4 名，其中，股东代表监事 2 名，职工代表监事 2 名。2021 年，召开董事会会议 7 次，对信息披露、内控制度建设、强化风险管理、完善公司组织架构体系等 106 项工作进行了研究和决策，通过决议 106 项；召开监

事会会议 5 次，通过决议 113 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 2021 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

2021 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，发布及修订了包括《三星财产保险(中国)有限公司员工异常行为排查实施细则》

在内的多项公司的合规制度，建立常态化机制，持续加强合规建设，促进公司稳健发展。

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 28 项管理制度、修订了 52 项管理制度、废止了 13 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。

（二）合规检查情况

2021 年，我公司合规部门已完成了异常行为排查、自媒体营销宣传行为自查、违规销售非保险金融产品排查、股权和关联交易专项自查、“内控合规管理建设年”专项排查、“屡查屡犯”问题专项排查、内部季度合规自查等专项合规自查工作共计 14 次，在自查过程中，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。

（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 2021 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，活动伊始，我公司即成立了以总经理为组长、副总经理、首席风险官、合规负责人为组员的清廉金融文化建设领导小组对全年工作进行统筹，并由合规部牵头落实开展相关活动。

全年我公司开展了：制作清廉金融短视频并通过微信官方公众号进行社会公众宣传、深入企业现场开设面向社会公众的清廉金融文化宣传咨询点开展清廉金融文化宣传、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

公司高度重视金融消费者权益保护工作，积极贯彻落实各项法律法规要求，公司结合实际情况，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

2021 年公司紧紧围绕公司治理、消保机制与运营、操作与服务、宣传与教育以及纠纷化解五大方面开展消费者权益保护工作，按照公司消费者权益保护委员会按照董事会的授权，研究公司消费者权益保护的重大问题和重要政策，指导和督促消费者权益保护工作体系建立与完善，对高管层和消费者权益部的工作开展监督，从制度和执行层面保障了公司各级机构的消费者权益保护工作顺利开展。同时，公司消费者权益部也专职承担消费者权益保护工作职责，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。

结合消费者权益保护指导纲领，进一步完善了公司的消费者权益保护相关制度建设，新增制度 4 项：《消费者权益保护溯源整改运营案》、《消费者权益保护管理运营案》、《消费纠纷多元化解管理办法》、《特殊消费群体服务指引》，同时修订了其它 9 项涉及消费者权益保护的制度：《消费者权益保护委员会议事规则》、《消费者权益保护工作考核评价细则》、《第三方机构监督评价办法》、《金融知识宣传教育办法》、《消费者权益信息披露办法》、《重大上访和群体性事件应急预案》、

《投诉档案管理细则》、《消费者权益保护审查办法》、《客户咨询件处理细则》，在增强消费者权益保护工作决策的执行和监督同时，提高了报告体系、内控体系、审查体系、考核体系、信息披露、投诉纠纷处理、金融宣教以及突发事件应对等要求，成为各部门开展消费者权益保护工作评价的重要依据。

二、消费者权益保护工作开展

（一）重要事件

根据《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》要求，为保障金融消费者各项权益的落实，21年消权部组织开展产品及服务内容审查，主动介入公司新增产品/服务的设计开发、费率厘定、条款拟定、合同审阅等，并提出相关要求。

（1）产品及服务类产品审查

消权部通过事前介入产品开发、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、业务品质检视等工作，全年共计审查产品及服务152项（产品：106/服务：46项），其中针对消费者权益保护建议36条（涵盖用词建议、惩戒内容增加等），均被相关业务部门接受。

（2）产品、服务类信息披露审查

同时公司消权部根据《消费者权益信息披露办法》要求，对公司披露的产品及服务相关内容进行把控，涵盖重大信息、业务/产品/服务相关内容，确保用字妥当，通俗易懂，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则。

（二）宣传与教育活动

1. 内部学习与培训

2021年，为提升公司员工服务意识和服务质量，加强消费者权益保护力度，引导员工积极保护消费者合法权益，消费者权益部根据《中华人民共和国保险法》、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指

导意见》，并结合《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》等要求，开展了公司员工消费者权益保护学习培训，内容包括监管政策、及消费者权益保护的要求，全司各岗位共计 283 人完成了学习培训及课程考核，并将本次学习及考试结果纳入员工年度考评体系内，促进了公司部门间消费者权益保护工作的横向部门交流与信息共享机制。

2. 公众宣传教育

在公司各级领导的支持下，2021 年初的“3·15 消费者权益保护日”活动由公司消费者权益部牵头，各部门紧密配合，开展“以人民为中心，增强金融消费者获得感”为主题的宣传教育活动，通过向消费者普及金融知识，聚焦一老一少，带动中间人群，尤其是老年人的权益保护，有针对性的进行金融知识教育，提升金融素养。通过微信公众号、官网发布以及转载“消费风险提示”引导金融消费者正确认识自身法定权力，依法合规的理性维权；依靠“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或“以案说险”信息 4 篇，转载上海银行业保险业纠纷调解中心发布宣教内容 1 份，累计阅读量 656 人次。通过金融教育宣传，不断提高金融消费者金融知识水平和风险防范意识，加大金融消费者保护和金融服务政策宣传，让消费者了解并懂得主动维护自身合法权益。

9 月“金融知识普及月”活动期间，公司在营业场所各醒目位置（如客户接待区、洽谈室）摆放海报、条幅等主题宣传材料，让员工和来公司办理业务的客户知晓及参与宣传月活动，同时在职场的电子屏上不断滚动播放相关标语，以达到预期和理想的金融宣传活动效果；第三方合作商在其营业场所中消费者专区（休息区、大厅等）摆放宣传海报，就保险消费者日常需要注意的风险识别方法进行宣传，突出“争做理性投资者 争做金融好网民”活动相关主题。公司准

备了齐全的金融消费者权益手册、非法集资、反洗钱相关宣传折页等材料，遇到客户上门时，通过发放各类金融宣传页进行现场沟通，促进保险消费者对保险的意义、险种和理赔实务等知识的正确了解，普及金融保险知识、传播“金融好网民”理念；各分公司的工作人员为广大群众对金融保险知识、保险产品和理赔服务方面的疑问进行了耐心专业的讲解。一个月的宣传周期中累计活动次数 20 次，受众消费者达 1,518 人次，达到了向社会公众“普及金融知识，倡导理性消费，争做理性投资者 争做金融好网民”愿景，使更多的消费者明晰了自身权利和义务，向公众传递了先进的金融保险服务理念，宣传了保险产品带给生活的便捷与改变，提升了公众金融安全意识和风险认知能力。

“敬老月”活动开展情况。为积极贯彻并落实国家应对人口老龄化战略，弘扬中华民族孝老爱亲传统美德，让老年人更好的享受金融业信息化发展成果，公司通过流媒体、官网等加大老年人权益保护法规政策宣传力度，努力提升对老年人权益保护关注度；针对电信诈骗、非法集资等情况重点进行宣传，一方面将营业网点作为金融知识宣传普及的主阵地，通过显示屏滚动播放、柜台摆放防范金融诈骗、集资洗钱危害等素材；另一方面通过线上宣传活动与老年客户进行面对面宣讲，提高老年人的金融风险防范意识，开展面向老年人的电信网络诈骗宣传工作，进一步提高老年人的防范意识和防范能力，不断增强广大老年人的获得感、幸福感、安全感。

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。

为提高客户投诉件处理时效，系统端除实现信息结果保存外，自动记录各环节处理人及时间点，为后续投诉数据采集、时效结果分析打下基础。为进一步加

强数据质量管控，公司通过梳理“投诉原因”、“投诉类别”、“处理时效”等模块标准内容，将各项数据进行规整，避免标准不一，以通俗易懂的形式将情况进行汇总，将标准化答复、集约化管理引入新的高度。2021年咨诉总量较上年下降20.9%。

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（国际化人才培养）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2021年实际培训项目运作落地，新员工入职培训由原来的线下集中式培训，改为每月在线培训，提高了入职培训的及时性，弥补了因人员不足无法开班的窘境。月度优秀学员激励，调动员工学习积极性。通过在线学习不正教育、监管类文件等，全员覆盖，碎片化学习，随时随地都能进行在线学习，以数据进行考核，精准核查。计划2022年制定在线系列课程。

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。新冠疫情发生以来，公司通过每日进行职场消杀、员工体温检测、不定期抽检行程码以等方式保障办公环境安全。

民主权益保障方面，2021年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。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。

公司十分重视员工个人的身心健康发展，开展了一系列健康养生讲座以及形式多样的社团活动，丰富员工业余生活的同时也加强了公司内部的沟通交流。在2021年末，西安疫情爆发期间，公司积极展开员工关怀计划，对当地员工进

行电话慰问并送上慰问基金，展示出公司与员工一起共度难关的信心。

同时，为了帮助新员工快速融入公司，在优化入职流程以外，2021年公司针对新员工入职第一天设计了一系列关怀举措，包括工位布置、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。

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 9 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、教育支援、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，贡献于社会的企业的企业价值。

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

安徽阜阳市的希望小学，学生生活学习条件艰苦，基本生活学习物资匮乏。2021年，公司延续了“断舍离”公益项目，联合上海虹桥镇党建中心，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。活动共筹集衣服及学习物资 1500 公斤，送至当地希望小学手中，分发给了学校学生。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，给需要关爱的人群带来更多关爱与帮助。

（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。在中国三星号召下，在疫情开始就向疫情地区捐赠了爱心款及物资。中国三星通过中国红十字会，捐赠人民币 3000 万元，用于新型冠状病毒肺炎疫情的病患救治、物资采购及一线医务工作者的关爱工作。

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。

2021 年公司持续执行疫情防控政策，毫不松懈，严防紧控，定期进行办公职场消毒。同时积极响应号召，鼓励并组织员工进行疫苗接种。并对来访人员进行体温测量、健康码查验和访问登记。

公司建立完善了疫情应急制度，完善了相关应急举措，打通了各环节的应急处理流程。并在疫情发生时积极响应，及时主动上报银保监会，在政府机关及银保监会的指导下进行紧急应对。同时启动应急机制，配合相关要求居家办公，并安排部分人员进行职场留守，确保公司运营及客户服务质量。

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。公司北京、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。

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，又能更大程度上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。

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。