

三星财产保险（中国）有限公司
2016 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 2016 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 2016 年 1 月 1 日至 2016 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、最高指向、引领变革、正道经营、追求共赢”的核心价值体系。而且，应该遵守公司“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。

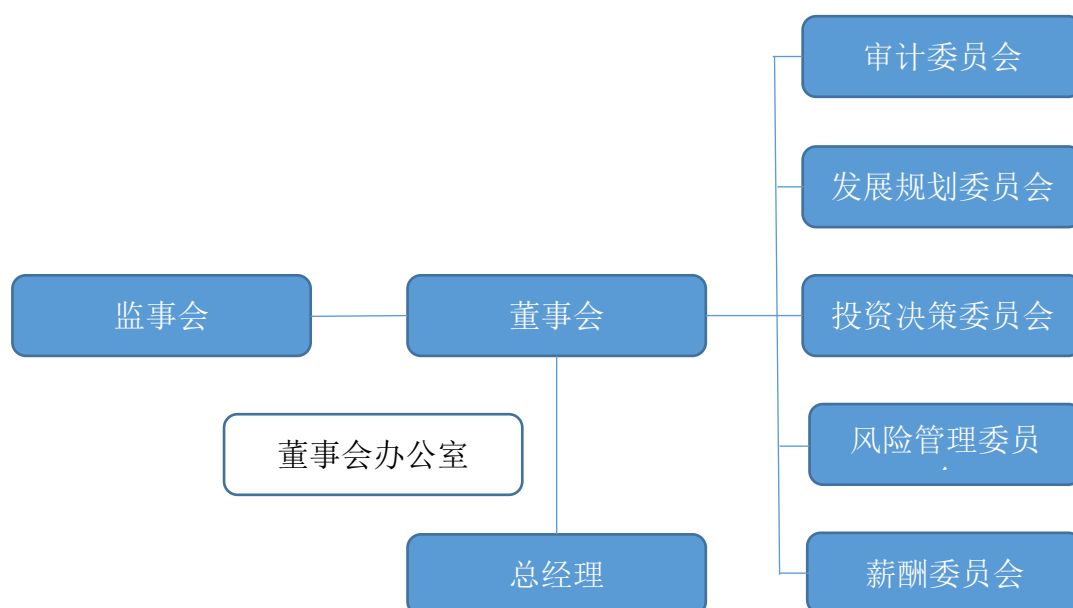
二、提高公司治理水平

2016 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 2016 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。2016 年，召开董事会会议 6 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 45 项工作进行了研究和决策，通过决议 45 项；召开监事会会议 4 次，通过决议 25 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

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 2016 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。

2016 年，公司根据中国保险监督管理委员会、中国人民银行、中国保险行业协会等机构最新的行政法规和行业规范以及公司内部管理需要，及时对各项制度进行了制定、修订和废止，公司始终将完善内控制度作为合规发展的重要基础。

（二）有效开展合规评估和检查

2016 年 8 月-10 月，根据保监会工作要求，公司组织法人本部和各分公司开展了“两个加强、两个遏制”回头看专项自查工作。工作由合规部主导，各部门、各分公司积极配合，重点对公司治理风险，产品风险，资金运用风险，偿付能力风险，资产负债错配风险、流动性风险及利差损风险，跨市场、跨区域、跨

行业传递的风险，群体性事件风险和声誉风险，“五虚”问题及整改情况，重点业务经营合规性，内控有效性风险等十大方面的风险进行了排查。通过本次“回头看”专项自查，公司进一步加强了内部管控，提高了合规意识，为依法合规经营打下了坚实的基础。

（三）积极推动合规文化建设

公司每年制订合规培训计划，定期组织合规培训工作，建立合规培训机制。对公司董事及高管重点提示国家相关法律法规、保险监管有关规定等信息、对全体员工传递合规风险要点，增强员工对合规风险点的辨识能力，通过如整体性合规培训、专项反洗钱培训、非法集资培训等，不断提高员工的合规意识，在公司内部形成积极的合规文化氛围。

第二部分 客户责任

三星财产保险（中国）有限公司积极贯彻行业要求，认真履行保险行业对公众保险责任意识的宣传。

为进一步加强和改进消费者权益保护工作，提高全公司对于消费者权益保护的认识，切实落实相关法律法规以及监管要求，根据 2015 年度保险消费投诉自查工作的情况，公司不断完善投诉处理制度，完善工作机制，将维护消费者合法权益的要求融入公司销售、理赔、客户服务、投诉处理等各个环节。

一、落实行业规范

三星产险秉持“方便、快速、信赖”的理念始终为客户提供优质的产品以及服务作为发展的第一要务，致力于提升产品及服务层次，保证服务质量，通过满足客户的需要证明社会价值；

按照《保险消费投诉处理管理办法》要求，认真对照公司 2015 年保险消费

投诉处理专项自查和整改情况,严格执行各项消费投诉工作要求,畅通投诉渠道;在营业场所内开辟投诉接待室,规范投诉处理程序,高效、妥善地解决消费者的合理诉求。

同时密切关注保险行业的舆情情况,及时检视自身服务,“3.15”当日公司安排理赔部领导进行现场值班,有效处理客户反映的理赔问题。持续开展总经理接待日活动,开辟网络、微信、电话等各个渠道与消费者进行沟通交流,及时处理消费反映问题。对于客户的投诉内容及时督促相关职能部门进行处理,切实保护消费者权益。

根据行业“偿二代”监管要求,修订、完善产品以及服务的相关制度,通过防范保险风险、操作风险,新增各类制度 25 项,截止 16 年年底,涉及产品以及服务制度累计 14 项。

二、参与行业消费者权益保障

在落实以“诚信保险、自主消费”为主题的“全国保险公众宣传日”活动中,公司积极准备,参与各地区消保委组织的现场宣传活动,积极宣传保险知识,体现保险公司正面形象,与其他行业公司进行交流,探讨消费者服务心得,学习其他行业消费者权益保护经验。

现场活动中公司现场接待消费者关于保险投保、理赔、权益变更、险种选择等各个方面,宣传正确的保险观念,让消费者了解最新的行业动向。

认真组织保险知识有奖竞赛活动,尤其是保险一线从业人员积极参与到该活动中,以本次竞赛活动为契机,让一线从业人员学习公众号上的保险知识。

在公司官方微信号上积极宣传本次保险知识有奖竞赛活动,宣传“保监微课堂”及“晓保”形象,积极宣传保险知识,树立保险行业正面形象。

第三部分 员工责任

一、员工培训

打造学习型组织是企业的核心实力。三星的员工培训发展与职业通路建设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。

公司在 2016 年重点仍集中在了培训的专业化上，从高管培训强化、新员工培训细化、业务培训深化、课堂学习娱乐化、微课开发有效化、社内讲师养成标准化、外部机构合作精细化、法人社内公开课多元化、培训形式方法多样化等方式促进员工专业能力与综合能力的同步提升。同时提高了培训管理的信度与效度。

二、员工关爱与激励

2016 年，公司着重从根据业务战略、发展规模、经营方式、员工数、岗位人工费、岗位可替代性等多方面确定人才需求情况。公司继续利用公司的人员晋升、轮岗等内在方式的融合，保证员工在满足基本生活条件的同时实现自我价值。同时，从员工精神层面，把控细节，做到精神物质激励并行。

（1）晋升机制

2016 年公司完成了从高晋升率到低晋升率、从低晋升涨幅到高晋升涨幅、从低晋升满意度到高晋升满意度。改变了晋升制度激励性较弱、晋升易、晋升方式主要以年次单一执行、激励性差等问题，打造出高激励性、高发展性的新模式，保证优秀人力晋升后的满意度与积极性，真正体现了晋升的价值。同时保证公司不同阶层级别的合理人才结构配置，形成优良的人才梯队。

（2）轮岗机制

公司 2016 年推动双向轮岗机制起，特别是公司提出轮岗方面，公司根据整体发展要求与人员配置情况，在与员工进行充分沟通后予以轮岗。根据公司的战

略发展方向，2016年，公司也提出了非车险人才向车险人才流动、高职级员工跨职务流动的方案并有效实施。从新的轮岗机制中保证人力的有效配置与优胜劣汰，真正做到适才适岗。

第四部分 社会公益

三星的企业精神是：与顾客同在、向世界挑战、创造出未来。如何做到以人为本，把服务品质作为企业的第一道生产力，成就客户最佳的风险管理合作伙伴，成为行业内的服务标杆是公司的宗旨。

“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”是中国三星在致力成为超一流国际化企业的不懈追求中，一贯秉承的独特经营理念和企业文化。“以人才与技术为基础、创造最佳产品与服务、为人类社会做出贡献”是三星实现经营理念的法则。

为了更好地实现公司的经营理念和核心价值，公司在严守集团的企业精神与经营理念之外，在2016年，公司着手真正落实其中的关键项目。重点实施包括：回归初心&同一方向。回归初心：完善各项制度规章、公司内各项礼仪礼节培训、高效会议及时间管理、优化办公环境。同一方向：文化价值宣导（老员工变革计划&新员工扶持计划）、平台资源整合（互动资源平台、微信平台、员工建议平台建设）。通过一系列的企业文化改革，由内到外，真正地做到无时不刻地创造最优产品、行使最高标准、提供最佳服务，给每一位客户带来全新的体验。

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是三星社会责任的核心理念。公司的社会责任活动主要由：社会关爱、环保节能、安全生产、教育支援四方面展开。

一、社会关爱

“筑爱西藏，公益募捐”是公司近两年开展的最有意义的公益项目。公司与中共萨迦县委员会萨迦县人民政府合作，2016年公司共计开展了7天次的活动。给西藏萨迦县的儿童和牧民送去了大量的冬衣，为他们送上一个温馨的暖冬。

“关爱儿童”也是公司一直开展的活动。“七彩小屋，关爱农民工子女”活动也是公司近年来的重点公益项目。2016年公司通过美术艺术鉴赏、多肉植物微景观制作等丰富有趣的活动，挖掘农民工子女的兴趣爱好，增加他们的业余生活，同时给他们带来了新的学习资源。而公司分公司也会开展定期去孤儿院，救助关爱流浪儿童，陪伴孩子们成长的公益项目。

“关注残疾人”也是公司的公益重点。公司与中国残疾人福利基金会合作的“三星车险集善之家”项目一直在有效持续地开展中。

而公司深圳分公司也积极响应深圳保监局的号召，对口支援农村扶贫，为深圳地区保险行业整体公益水平的提高贡献了一份力量。

同样，公司也继续积极提倡大家无偿献血，用爱心帮助更多人。

二、环保节能

三星一直以来都倡导绿色经营。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。

2016年公司开展了“2016地球一小时”活动。各分公司也开展了“一社一山，一社一河”的活动，到公园、山间、海边、河边清洁垃圾、保护环境。同时，公司还推进了“无烟职场宣传、绿色环保环境美化”，时刻倡导绿色三星的理念。

三、安全生产

公司定期与同事、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。2016年，也在上下半年各举办了一次公司内部安全生产大检查活动，并对公司全体员工进行了防灾防损安全培训与应急逃生演练。

四、教育支援

西部阳光计划、Smart 教室建设是三星集团新设立的教育支援项目，公司从2015年起就积极响应。

同时，公司2016年也继续与上海财经大学保险系合作开展“中韩保险研究中心”项目，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也是公司重点投入的公益项目。