

三星财产保险（中国）有限公司  
2017 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 2017 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 2017 年 1 月 1 日至 2017 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，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。

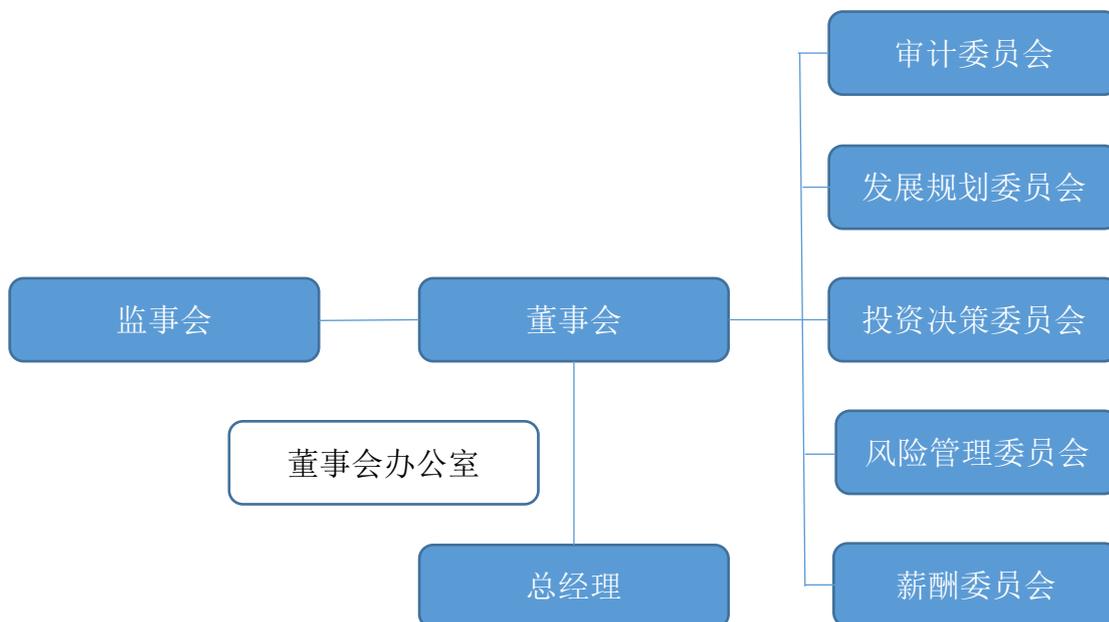
### 二、提高公司治理水平

2017 年，公司根据《保险法》、《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 2017 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。2017 年，召开董事会会议 5 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 92 项工作进行了研究和决策，通过决议 92 项；召开监事会会议 5 次，通过决议 86 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 2017 年的工作重点有如下几个方面：

#### （一）加强风险防控，强化主体责任

2017 年 4 月中国保监会下发《关于进一步加强保险业风险防控工作的通知》（保监发〔2017〕35 号，以下简称风险防控 35 号文）。风险防控 35 号文对深入推进“保险业姓保，保监会姓监”，进一步增强保险业风险防范的前瞻性、有效性、针对性，严守不发生系统性风险底线，维护保险业持续稳定健康发展作出了明确的指示和具体的要求。作为保险市场行业中的一员，始终处于保险业风险防控的前线，公司严格按照中国保监会、上海保监局的统一要求，加强风险防控工作，强化在风险防控中的主体责任。

## （二）加强组织架构建设，设立三道防线

2017年7月1日，《保险公司合规管理办法》正式施行，公司据此制定了《合规管理办法》，作为公司合规政策。根据公司《合规管理办法》，公司建立了三道防线的合规管理框架：

公司各总括、各部门和分支机构履行合规管理的第一道防线职责，对其职责范围内的合规管理负有直接和第一位的责任。公司各总括、各部门和分支机构应当主动进行日常的合规管控，定期进行合规自查，并向合规部、合规岗位提供合规风险信息或者风险点，支持并配合合规部的合规风险监测和评估。

公司合规部履行合规管理的第二道防线职责。合规部应当按照本办法第二十九条规定的职责，向公司各总括、各部门和分支机构的业务活动提供合规支持，组织、协调、监督各部门和分支机构开展合规管理各项工作。

公司审计部履行合规管理的第三道防线职责，定期对公司的合规管理情况进行独立审计。

## （三）加强公司内部管理制度建设

内部管理制度是公司运营的行为准则，建立健全公司内部管理制度有利于深化公司管理，保障公司的运作有序化、规范化，降低企业经营运作成本，充分调动发挥公司员工的积极性和创造性，切实维护公司利益和保障员工的合法权益，规范公司全体员工的行为和职业道德。2017年，公司根据中国保监会、中国人民银行、中国保险行业协会、上海保险同业公会等监管机构最新的行政法规和行业规范对制度进行全面系统化的梳理，并计划在2018年对制度管理平台进行进一步开发完善。

## （四）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。

### 一、落实行业规范，保障消费者权益

三星财产保险理赔部始终以“诚信合规”为原则，“重视消费者权益保护”为宗旨，在赔付管理上以重点环节总部直接管理，简化管理手续提升速度与效率；为保障案件处理的遵循有效性，核赔岗由总部统筹管理，拒赔案件等特殊类型案件由总部统一把控，需由总部审批后方能出具《拒赔通知书》；对于大额事故的过程管理也由总部统一处理，实行检查制度，强化跟踪机制；

严格执行《保险法》、《条例》以及《理赔业务管理制度》中各项对理赔时效的要求，建立从上而下的考核机制；平时通过理赔数据日报、周报、月报下发做到时时监管，每月将理赔时效纳入考核中与处理人员的 KPI 进行直接挂钩，做到统筹兼顾；

做到每案回访结果追溯，对于客户咨询、投诉、转办件等均第一时间发送相关部门负责人进行跟踪，涉及不满意案件由负责人核实原因并整改。

### 二、参与行业消费者权益保障

在落实以“远离贫困，从一份保障开始”为主题的“全国保险公众宣传日”活动中，三星财产保险通过广告宣传、户外运动等方式提高全社会的保险意识，

让保险更好更深入的服务全社会；全司上下积极响应协会号召，及时传达并学习各项文件内容，认真领会文件精神，推进保险文化建设周的活动；

（一）开展“保险让生活更美好”宣传工作、微信朋友圈转发活动。

公司全体紧贴大爱、责任、诚信、合作、公益、服务、慈善、创新等关键词，转发各类微视频、微信到朋友圈，积极传播“保险让生活更美好”等文化宣传内容。

（二）开展“7.8 公益助跑”活动

活动日当天，三星财险中国地区董事长、各部门主要负责人在上海黄兴公园集合，积极参与到行业当天组织的展会中，并投身于行业同胞活动中。

本次保险宣传活动得到了公司各部门领导的高度重视，取得了良好效果。全国各地分公司也积极组织开展活动，并有部分分公司不仅完成活动要求，还能在原有基础上有突破，使本次活动效果更加明显。

通过本次主题活动使保险业及各家公司有了更加亲民的线下参与，同时也使同业人员有了更加深刻的交流，促进同行业的共同发展，给保险业的平稳健康发展创造一个良好的舆论氛围。



## 第三部分 员工责任

### 一、人才培养

“培养具有中国的深度与世界的广度的金融保险英才”是公司的人才发展宗旨。而三星对人才的要求定义为：“十字型”人才。即，同时拥有专业性、多知识面、团结心和创意性的顶尖人才。秉承着集团优秀的培训文化，公司在教育方面也一直不遗余力，高层的支持和公司全体“爱学习，乐分享”的环境为学习型组织孕育了肥沃的土壤。

2017年，公司实施开展了一系列新项目。网络大学2.0升级计划，在运营好现有的“三星财产保险网络大学（内部业务）”与“中国保险网络大学（保险行业）”课程基础上，通过签订外部专业网络课程平台，主打中高级领导力、商务技能、管理沟通等内容，使公司网络课程满足公司各级人员发展需要，网络平台专人管理确保三驾马车并驾齐驱。通过有一系列的核心课程体系优化，进一步推动公司人才发展，2017年公司开展了年度干部领导力课程、专家经验萃取与案例开发项目、新员工培训与公益项目相结合2.0计划、人才发展中心年度战略规划等。通过与外部专业的培训咨询机构签订年度战略合作协议，以资源互换、合作共赢的形式创造更多的优秀培训资源，保证公司人才能够接触市场最前沿、最实效的专业课程，以满足其自身发展与管理需要。

### 二、员工关爱与激励

2017年，公司继续全面推行并完善激励留人、发展留人、环境留人三方位、一体化核心人才保留方案，保证计划的有效实施。在激励留人上，实行薪酬、福利、荣誉计划。在发展留人上，实行、晋升、培训、轮岗计划。在环境留人上，实行感情、文化、事业计划。

### （1）薪酬改革

公司引入行业内知名人力资源咨询公司开展薪酬绩效改革项目。从薪酬诊断、行业对标、岗位价值评估、岗职体系搭建、薪酬体系改革、绩效体系改革等进行了全方位颠覆性地公司大型人力资源体系变革。改变了原有的较为单一的薪酬体系模式，更好地融入中国保险市场。匹配公司内部经营环境与外部市场现况，确保薪酬的内部公平性、外部竞争性、对员工的激励性与对公司的经济性。

### （2）轮岗机制

公司现行的轮岗机制主要由个人提出，经部门经理与轮岗后的部门经理同意，并经人事管理委员会决议通过后予以轮岗。轮岗形式上较为单一。现公司逐步构建出双向轮岗机制。即，员工提出轮岗与公司提出轮岗。

公司在 2017 年重新完善了轮岗制度，确定不同轮岗的不同要求，通过实施轮岗项目，进一步优化人员配置，通过岗位职责体系建设，在全面人才盘点的基础上，确保更好地管理公司整体人员情况。保证对各岗位的工作职责、业务分工有清晰地认识，保证绩效考评良好开展。

## 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。如何做到以人为先，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。

2017 年公司企业文化推进重点：意识强化-危机意识。公司将严格遵守“正道营业、规范理赔、相生经营、透明经营、分享经营”的经营方针，通过 5 行 5 不、理赔原则与标准、公平交易、廉洁的组织、社会贡献等方式，实现“正道经营、客户满意度、构建 GWP、社会的信赖”四方位的伦理经营理念，提高全方位的市场竞争力，为成为最受客户尊敬的超一流国际保险公司而努力。

2017 公司的社会责任活动主要推进点是：社会关爱、安全生产等方面。

## 一、社会关爱

### （一）“筑爱西藏”爱心募捐系列

#### 1) “筑爱西藏，援孩子们好好学习的梦想”公益项目

2015~2016 年两年期间，在“筑爱西藏，援孩子们温暖过冬的梦想”主题下，为西藏萨迦县捐赠衣服高达 1200 公斤，全部寄往山区去援助西藏萨迦县小学儿童和牧民。2017 年推进的重点，是在解决孩子们温饱问题的同时解决孩子们读书难的问题，故 2017 年即将启动的捐赠主题是“筑爱西藏，援孩子们好好学习的梦想”。公司计划每年推进 2~3 期，募捐适合青少年阅读图书以及文具，支援当地的图书馆建设，让知识的光芒照亮萨迦县每一个角落。

#### 2) 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政府合作的一项关爱儿童项目。2017 年共开展活动四期，主要针对农民工子女的艺术天赋进行挖掘，围绕舞蹈课、手工课、话剧表演等方式展开，由公司艺术专家们亲自前往授课，让农民工的子女也能接触到除了必修课本知识外的世界，寓教于乐更好的挖掘其内在潜能，获得更全面的发展。

#### 3) “三星车险集善之家”项目

公司与中国残疾人基金会正式达成捐助协议，每年为中国残疾人福利基金会捐款 20 万元，资助有劳动能力的残疾人参加培训，使其掌握工艺技能，帮助其就业和改善生活环境，提升其个人和家庭的生活质量。2016 年公司与残联进一步洽谈培训细节，保证参加人真正的获得技能，实现再就业。本着坚持做慈善、用心做慈善原则，公司与残疾人福利基金会签署了未来十年捐赠协议，一直到 2025 年，公司都会坚持将这份爱心传承下去。

#### 4) 员工无偿献血

每年组织员工“无偿献血”也是公司的公益项目之一。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，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。

## 三、教育支援

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，促进各地区保险专业学生们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 2017 年也通过开展“三星直销车险校园行微电影大赛”等方式，利用在校大学生的电影创意，展示自己的企业形象。

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，从 32 强赛到 4 强决胜战，大赛中若中国棋手获胜，每提一子，奖励韩币 1 万元，和棋时设立 30 万韩元的奖励基金，以此支持中国的围棋普及事业。