

三星财产保险（中国）有限公司  
2018 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 2018 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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，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。

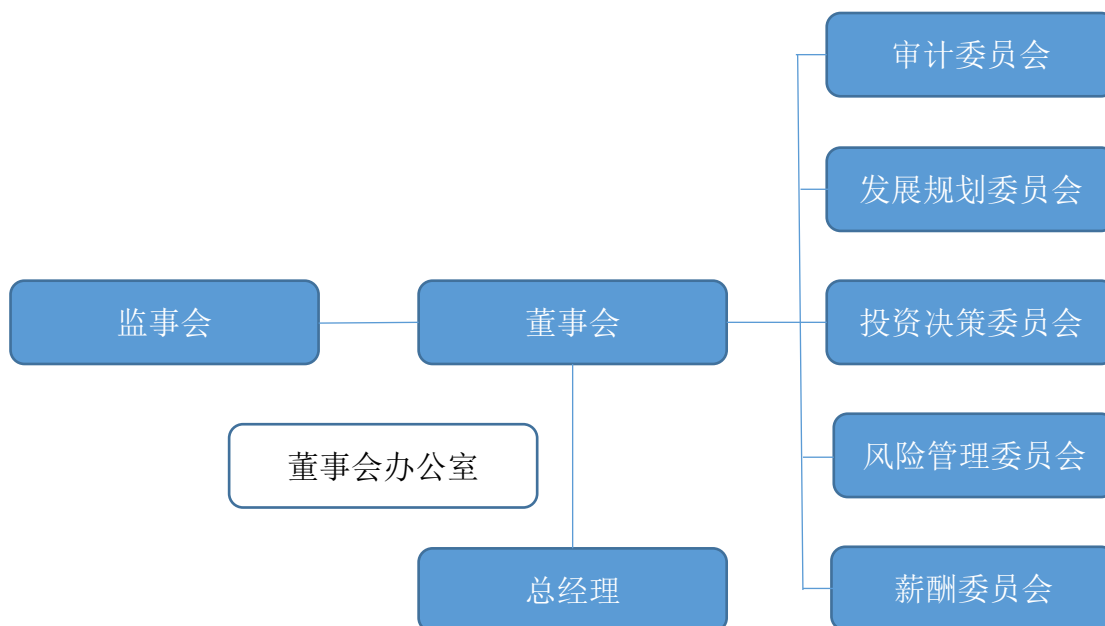
### 二、提高公司治理水平

2018 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 2018 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。2018 年，召开董事会会议 7 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 77 项工作进行了研究和决策，通过决议 77 项；召开监事会会议 8 次，通过决议 98 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 2018 年的工作重点有如下几个方面：

（一）持续加强组织架构建设，严格设立三道防线。

公司各部门和各分公司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。公司各部门和各分公司主动进行日常的合规管控，定期进行合规自查，并向合规部门提供合规风险信息或者风险点，支持并配合合规部门的合规风险监测和评估。公司合规部门履行合规管理的第二道防线职责。合规部门向公司各部门和分公司的业务活动提供合规支持，组织、协调、监督各部门和分公司开展合规管理各项工作。公司审计部门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。

（二）及时完善制度，强化基础建设。

2018年，公司根据中国银行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。2018年公司于年底开始着手完善制度管理平台，计划打造新的制度管理平台，可以集制度发布、制度修订、制度废止及制度公示为一体，并为保证制度上线的时效性，将操作权限下放至每个部门，并由合规部统一进行管理。

### （三）有效开展合规评估和检查

2018年，公司合规部门开展乱象整治工作，提升合规意识，公司紧密结合中国银行保险监督管理委员会下发的《中国银保监会办公厅关于进一步深化保险业市场乱象整治工作的通知》，制定了详细的阶段及年度评估工作任务，通过不断的开展相关工作，深入有效的提升了公司治理、业务管控、数据管控能力。除乱象检查工作以外，公司合规部门联合各部门开展了一系列专项自我检查，进一步提升了内控措施的完整性、合理性和有效性。

### （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、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

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，公司积极开展并落实消费者权益保护各项机制。

## 一、消费者权益保护制度体系建设

根据《根据原中国保险监督管理委员会 2013 年第 8 号令《保险消费投诉处理管理办法》及中国保监会上海监管局 2014 年第 84 号《关于进一步加强上海市保险消费投诉管理工作的通知》文件的要求，公司制定了《投诉管理办法》、《总经理投诉审阅细则》等规章制度，建立保险消费者权益保护基础框架，维护金融消费者合法权益。

## 二、消费者权益保护工作开展

### （一）产品与服务管理

#### 1. 前端管理

投诉工作实行负责制，各级机构主要负责人对本机构投诉工作负总责，并应当指定专员作为投诉处理人，当面听取客户的诉求和意见，解决客户的问题，指导处理重大疑难投诉案件。

#### 2. 过程管理

投诉工作实行总公司、分公司分级管理。总公司各职能部门是投诉处理的基本单位，各分公司/部门处理涉及本机构投诉案件。

总公司对投诉工作进行管理、指导和考核，协调和支持职能部门及分支机构妥善处理客户投诉。

各级机构投诉处理人负责客户投诉处理，对具体投诉案件处理进行跟踪、协调，必要时直接介入处理，给予处理意见，并向总部上报处理结果。

#### 3. 回溯管理

客户服务部对客户投诉案件进行系统登记并流转，负责定期对客户投诉情况进行原因分析，并根据投诉内容进行分类，并与相关部门开展协商，确保消费者权益的保护。

## （二）科技运用

顺应互联网发展潮流，紧跟行业新动态、新方向，加大创新转型力度，公司结合业务及客户需求，搭建并持续优化互联网保险平台，不断提升用户体验，通过技术创新推动发展。

2018 年公司车险理赔通过微信自助、远程定损等技术进一步缩短了服务时效，优化客户体验；

为提升理赔运营效能，车险理赔部通过优化“微信远程定损”的同时开发了“自动核损”功能，将原的理赔流程缩短至网络模式；

除持续深化服务品质管控的同时，内部对理赔端通过建立理赔制度、KPI 指标考核等方式将理赔服务提升到工作主线，深化了服务品质、实现了服务评价指标的提升；

同时通过开发“CMS”支付模式将赔款支付控制到时段，进一步提升了理赔质量及客户满意度。

## （三）宣传与教育活动

### 1. 内部学习与培训

2018 年消费者权益部对全公司各部门及分公司累计开展培训 5 次，重点就中国银保监会下发的相关文件进行解读，介绍消费者权益部的职能及工作内容，同时以季度为单位向全公司消费者权益专员做了投诉分析及案例分享，针对如何提高客户满意度开展了专项培训。

为更好提升全员消费者权益保护思想，消费者权益部积极开展内消保文化建立，通过建立刊物促进员工关注消费者权益保护热点问题，紧盯消费者权益保护政策法规变化，全年累计刊发 4 次，内容包括：2018 年“十大侵权事件”、汽车金融服务费问题、中消协消费者权益保护主题；金融行业政策：中国银保监会《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》、《关于防范自媒体平台误导宣传的

风险提示》、加大对银行保险业客户信息泄露处置力度、中国保险业首个国家标准等资讯。向公司员工传达消费者权益保护工作的最新动态及监管要求，在员工中牢固树立消费者权益保护意识。

## 2. 公众宣传教育

2018 年根据行业统一部署要求，公司积极参与到金融知识宣传工作中，通过新颖的活动内容、多样化的问答方式，加深了金融消费者对金融知识的认识和了解，提升了社会公众的金融安全意识和风险识别能力。

3 月，消费者权益部牵头各部门及分公司落实开展 2018 年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，通过现场咨询、发放宣传单页保险知识普及交流等，起到了较好的宣传效果。普及了金融知识，践行社会责任，加强金融消费者教育，塑造公司良好的社会形象。

## 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，多角度、深层次推动体制机制建设、销售行为管控、消费者教育宣传等重点工作，持续提升服务质量，让消费者享受好品质和服务。

通过不断加强和完善用户投诉以及反馈渠道，设立了客户服务中心、电话、官网投诉专区、邮件、信函等投诉路径，为切实保障消费者权益，要求在收到投诉时，第一时间联系客户，聆听客户需求、开展全流程多方查证，寻找问题本源、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、人才培养

秉承着三星集团引领变革的核心价值，2018 年可谓公司的变革之年，在人力资源管理上，公司计划通过组织架构、岗职体系、薪酬体系、绩效体系等多



项改革措施，进一步支持促进业务发展。

人才发展是企业的核心竞争力，公司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。通过有效的人才发展机制，塑造公司特有的培训赋能文化，打造学习型组织。

公司具有横向（职能线）、纵向（职级线）、环形（流程线）三方位立体化的培训体系。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。在现有的课程体系与流程体系外，2018 年公司培训通过实时微课学习、绩效改进工作坊、领导力项目革新、营业发展赋能、项目制课题学习、核心人力海外进修等项目的开展，通过培训文化共享，进一步建立、完善在线共享知识平台。

在人才培训赋能上，2018 开展了绩效改进项目、中层管理项目、新员工发展项目、晋升管理项目等多个人才发展培训项目，通过线上线下结合的方式，对组织经验开展了案例萃取，并制定绩效改进项目，实现从人控到技控的变化。

## 二、员工关爱

2018 年，公司计划通过管理赋能、培训赋能、激励赋能等多项方案措施，实现公司与员工的共成长。

### （1）管理赋能

提高管理序列员工的管理自主权，强化授权与分权，进一步提高各部门的自我决策与自我激励权限，使员工成为企业利益共同体的重要参与者。

### （2）组织赋能

在员工满意度上，2018 年通过对员工的满意度调查来有效地诊断公司潜在的问题，了解公司决策对员工的影响及对公司管理进行了较为全面的审核，保证企业工作效率和最佳经济效益。通过多维度数据分析，为企业未来的发展和管理

结构的调整提供重要的依据，最终实现员工与企业的双赢局面。

同时，为了加强总部与分支机构的紧密度，促进沟通与协调，降低人员管理风险，公司进一步完善了现有沟通机制。通过岗位及分公司组织机构调整，建立定期会议、定期报告（即刻报告-中检报告-结果报告）、总分专项群、定向职能沟通、核心事务垂直集中管控等机制，真正提升了总分协同效应。

### （3）激励赋能

人才激励是企业“选、育、用、留”人才的有效手段，公司计划从正反向激励、内外在激励、精神物质激励与情感行为激励四方面构建完善的公司内部员工激励机制。2018年，通过目标激励、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。同时在现有的福利条件下，通过不同层级人员的需求，设定多元化特色福利体系。

## 第四部分 社会公益

2018年公司将企业文化推动的重心放在了目标意识强化与GWP职场打造。计划通过经营成果分享、优秀案例分享、细化年度部门目标与年度个人目标，通过与薪酬改革、绩效改革的有效结合，实现员工与公司的双赢。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，进一步提高员工归属感，实现真正的GWP（Great Work Place）职场。

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。“责任于心，奉献于行”是三星社会责任的行动指南。2018年公司的社会责任活动主要推进点是：社会关爱、安全生产、教育支援、绿色环保四方面。

公司继续严守集团的企业精神与经营理念，公司在贯彻落实企业回归初心的计划，积极参与社会公益活动，将秉承公司的文化传统，将心系社会、回馈社会的精神予以发扬。

2018年1月，公司组织4人前往七彩小屋农民工子女学校，为其上了丰富生动的一节拓展课程，在环境保护的大前提下，同时为培养孩子们的艺术审美，设计了专门的课程，给予外来务工人员学龄儿女提供结构性公益课程，将公益落到实处。

4月，三星车险手工艺者集善之家”揭牌仪式在嘉定阳光工坊举行。三星财产保险（中国）有限公司总经理吉庆燮与中国肢残人协会主席兼上海市残联副主席徐凤建共同为项目揭牌。同年7月25日，公司延期每年为中国残疾人福利基金会捐款20万元，资助培训就业年龄段的有劳动能力残疾人，使其掌握工艺技能，帮助就业，改善生活状况，提升生活质量。

8月，公司与中华骨髓库及红十字会合作，通过在员工间普及对白血病患者及骨髓捐献重要性的了解，在公司内部组织发展中华骨髓库的新成员，统一进行口腔粘膜的采样活动，让更多的员工能够加入中华骨髓库，献上自己一份绵薄之力，给白血病患者增添多一份希望。

12月，公司与虹桥镇政府联合举办筑爱西藏爱心募捐活动，通过心驿虹桥这个平台构建与本地区的其他单位共同参与此次活动。本次活动意在帮西藏地区学生改善冬季着装的困难，让更多的人能够加入此项活动，让自己的闲置衣物再次发光发热，给有需要的人送温暖。

同时，2018公司开发新的社会责任公益项目，主打绿色经营主题，通过绿色出行、城市净坛等活动，为中国环境保护尽一份绵薄之力。