

三星财产保险（中国）有限公司
2019 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 2019 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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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。

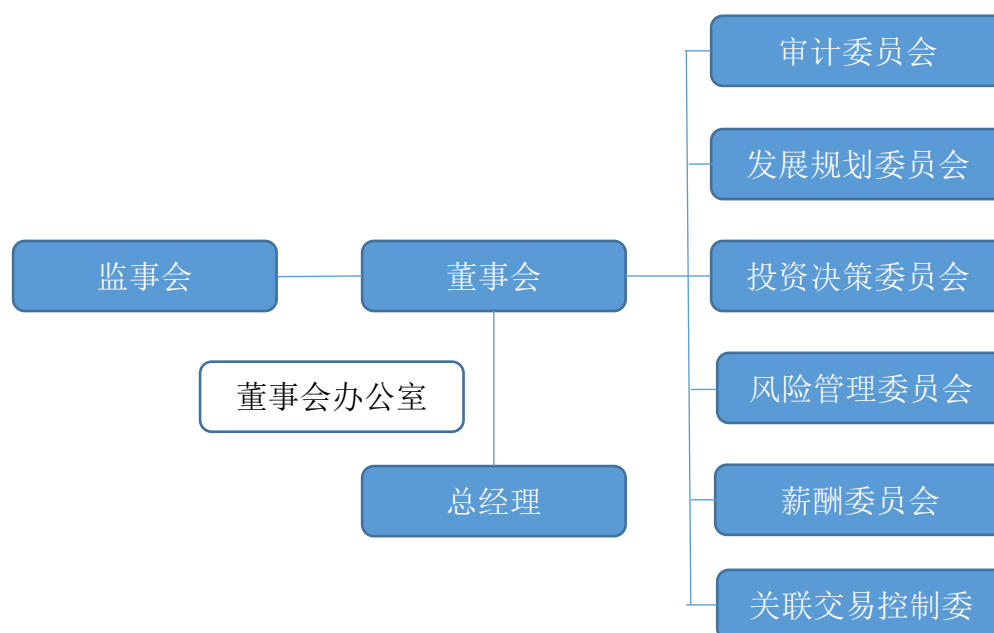
二、提高公司治理水平

2019 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，完善关联交易管理制度。

截至 2019 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。2019 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 97 项工作进行了研究和决策，通过决议 97 项；召开监事会会议 6 次，通过决议 109 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 2019 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。

2019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。2019年公司进一步完善了制度管理平台，新的制度管理平台集制度发布、制度修订、制度废止及制度公示为一体。

（三）有效开展合规评估和检查

2019年，公司合规部门持续开展乱象检查工作，不断回头看，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《中国银保监会关于开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”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单位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，公司结合实际情况，将消费者权益保护纳入公司

重点工作，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《中华人民共和国消费者权益保护法》、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》和《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》等法律法规的要求，公司制定及修订了《客户咨询件处理细则》、《投诉档案管理细则》、《投诉管理办法》等规章制度，建立覆盖产品、销售、承保、理赔、客服等全方位的保险消费者权益保护体系，切实保障消费者权益。

同时根据中国银保监会下发《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》文件要求，消费者权益部拟定《关于成立“消费者权益保护委员会”的方案》及《消费者权益保护委员会议事规则》，并在 2020 年 1 月份正式成立消费者权益保护委员会。

公司董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，授权高级管理层落实执行消费者权益保护相关法律、法规意见监管规定，制定、审查机构消费者权益保护各项基本制度规定，负责统一规划、统筹部署消费者权益保护工作；设立消费者权益部，统筹管理公司各部门及分支机构消费者权益保护检查和考核评价，每年向董事会报告消费者权益保护政策落实情况。

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

公司在各类责任险、意健险、增值服务推出前，组织业务、两核、客服、消保等部门会晤研究产品的潜在风险和管理流程，并组织广大员工开展新业务、新

产品售前培训以及产品体验，先让员工了解熟悉公司的产品，才能更好地为消费者服务，保护消费者权益。2019 年消费者权益部参与各类增值服务更新会议 9 次，产品风险审议会议 2 次，有效的参与了消费者权益保护的保障核心机制。

2. 过程管理

在产品及服务的提供过程中，确保消费者的合法权益不受侵害，特别是在理赔及增值服务的过程中，为使客户体验到流畅的服务，公司各部门设立消费者权益保护专岗，负责对客户在使用服务中的疑问进行指导，提高客户亲切度；客服部提供 7*24 小时中韩双语服务，负责对公司客户做到在线报案/指导，提升客户体验感，方便客户操作；在理赔过程中，理赔人员主动提供操作意见及处理指引，协助客户完成定损、维修、索赔等步骤，缩短客户理赔周期。此外，公司充分履行信息披露义务，没有出现二次投诉、负面舆情或重大突发事件。

3. 回溯管理

为加强产品和服务管理，不断改进产品或服务存在的缺陷，在销售过程中及时征求消费者的评价和建议，对产品和服务进行完善。

（二）宣传与教育活动

1. 内部学习与培训

2019 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《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》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。

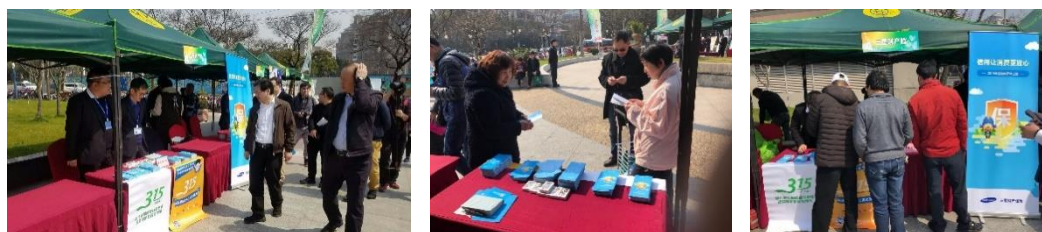
为更好提升全员消费者权益保护思想，消费者权益部积极开展内消保文化建立，通过建立刊物促进员工关注消费者权益保护热点问题，紧盯消费者权益保护政策法规变化，全年累计刊发 4 次，内容包括：2018 年“十大侵权事件”、汽车

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

2019 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《关于开展 2019 年“3·15”银行业和保险业消费者权益保护教育宣传周活动的通知》要求，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，活动期间累计 2457 人参与，公众微信号阅读量 1019 次。



9 月通过张贴宣传海报、发放宣传手册、官网开辟专栏、官方微信推送保险知识宣传文章等方式落实《关于开展 2019 年“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动的通知》的要求，普及金融知识，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、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，人才培养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。

二、员工权益、员工关爱

人才激励是企业“选、育、用、留”人才的有效手段，它贯穿于人力资源的方方面面，是企业发展的直通车。公司从正反向激励、内外在激励、精神物质激励与情感行为激励四方面构建起内部员工激励机制，保证员工权益，真正做到员工关爱。

设定目标激励、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。运用薪酬福利、奖励奖金的物质方式与企业文化、工作氛围、沟通、荣誉头衔、职业生涯、晋升等内在方式的融合，保证员工在满足基本生活条件的同时实现自我价值。关心员工、信任员工、帮助员工是最好的情感激励方式，而为员工树立标杆、制定发展学习目标、确定行动方案则能有效地促进员工的行为改变。

同时关心企业文化建设及员工日常的身心健康。在公司里不间断组织社团活动、企业文化活动及增设意见箱。通过组织员工生日会、发展员工社团活动、集团优势资源共享、强化沟通机制等方式，增加各渠道各层次多方面的沟通机会，使员工得以加强对企业的归属感。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，进一步打造“以人为本”的职场文化。让员工能真正融入到企业当中，让公司真正了解员工的情况，帮助新老员工融洽相处，帮助新员工更好的融入公司的大环境。

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 6 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“社会公益是最高尚的美德，也是本人毕生的信念及经营理想”和 1996 年新年辞“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，贡献于中国社会的价值。

一、社会关爱

（一）“筑爱西藏”爱心募捐系列

筑爱西藏是公司 15 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。后续，在解决孩子们温饱问题的同时解决孩子们读书难的问题，公司将进一步开展主题“筑爱西藏，圆孩子们好好学习的梦想”等形式的募捐活动，募捐适合青少年阅读图书并寄往当地，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。

（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，为农民工子女开展每一度一次的学习课堂，通过艺术类课程、语言类课程等，挖掘孩子们的天赋，让农民工子女也能拥有和一般孩子一样的成长发展机会，学有所用、学有所长。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带来福音。

（三）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。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，都会坚持将这份爱心传承下去。

（四）“断舍离”关爱残疾人就业

善淘网是一家针对残疾人再就业的公益网站，旗下在上海有 16 家慈善商店。2019 年，公司启动了全新公益项目，联合上海虹桥镇党建中心，走访了善淘网的各家线下慈善商店，了解其运营模式与所需物资。随后，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。活动共筹集不同类别高品质物品 500 余件，并运送至线下各家门店。这项新活动获得了虹桥镇镇政府的高度好评，公司被评为年度“最佳公益团体”。后续，公司将不断优化项目实施效果，给残疾人带来更多关爱与帮助。

（五）福利院探访，关爱社会弱势群体

公司各地分公司也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。

（六）员工无偿献血

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、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，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”活动也是三星提倡环保的重要履行方式。公司北京、青岛、天津、深圳、苏州、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。同时每年上下半年各举办一次公司内部安全生产大检查活动。根据对办公楼的检查结果和实际情况，为了更好的保证公司员工免受安全事故威胁，公司制定了相关应急逃生预案，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。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，公司将一如既往地开展推进此项活动。

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。

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。未来计划从一校合作到多校合作，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。公司也通过了如“三星直销车险校园行微电影大赛”等方式，发挥在校大学生的电影创意，提供展示自己的平台。并以此为契机，加强校企学习交流，让学生们在创作作品中受到启迪、得到提高，使参与活动的过程成为播种梦想、点燃梦想、践行梦想的过程。

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。

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。