

三星财产保险（中国）有限公司
2022 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 2022 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2005 年韩国三星火灾海上保险公司在 中国设立的具有法人资格的财产保险公司，2022 年 8 月，经中国银行保险监督管理委员会批复，公司引入了腾讯等公司战略投资。

凭借在中国多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、销售平台最大的财产保险公司。

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，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 2008 至 2014 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，结合腾讯集团“用户为本，科技向善”的理念，更好地贯彻本地化经营方针，努力成为中国服务最佳的保险公司。

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

公司目前共有六名股东，其持股比例分别为：韩国三星火灾海上保险公司 37%、深圳市腾讯网域计算机网络有限公司 32%、宇星科技发展(深圳)有限公司 11.5%、曼巴特(张家港)投资发展有限公司 11.5%、博裕三期(上海)股权投资合伙企业(有限合伙)4%、安徽国海投资发展有限公司 4%。

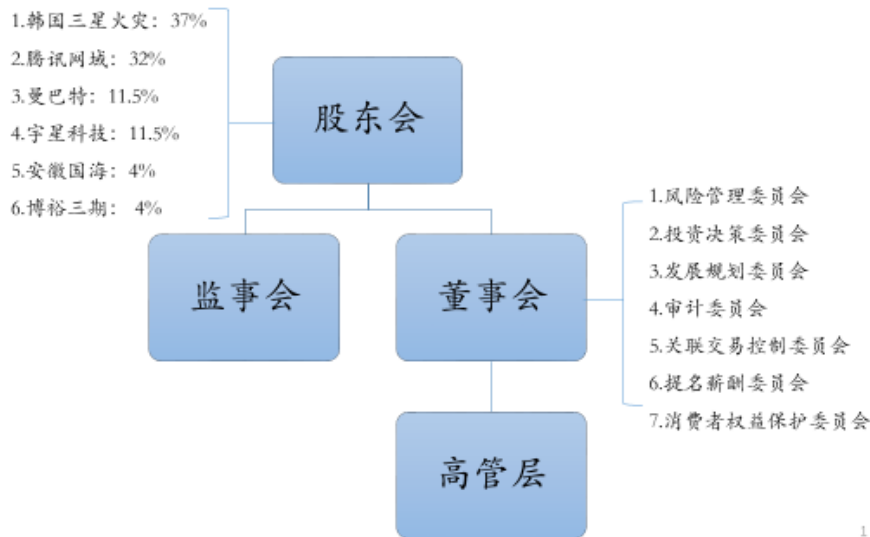
二、提高公司治理水平

2022 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 2022 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。2022 年，共召开股东会会议 2 次，通过决议 8 项。共召开董事会会议 9 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 121 项工作进行了研究和决策，通过决议 120 项，回避表决 1 项；召开监事会会议 7 次，通

过决议 122 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 2022 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

2022 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）有限公司关联交易管理制度》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 13 项管理制度、修订了 78 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）开展“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动

为贯彻落实上海银保监局对于案防专项行动的工作要求，切实履行我公司在案防工作中的主体责任，保障案防工作的有序开展，2022 年，我公司紧密结合中国银行保险监督管理委员会上海监管局下发的《上海银保监局关于印发上海银行保险机构“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动方案的通知》，成立了以“一把手”为组长的案防工作领导小组，组织有关部门对通知内容进行传达，要求各负责部门按通知要求落实案防专项行动的工作要求。

我公司将文件中列明的整治重点进行任务分工，将上述重点一一罗列，要求各部门对涉及的重点内容开展工作并进行报告，2022 年中，我公司着重进行了风险排查、改进考核激励机制、梳理优化制度流程、“一把手”讲案防合规等工作。计划在 2023 年进一步学习和借鉴银行业和保险业中优秀案防工作经验，努力提高公司案防管理工作水平。

（三）合规检查情况

2022 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、案防专项排查、内部季度合规自查等专项合规自查工作共计 16 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。

第二部分 客户责任

三星财产保险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

2022 年公司围绕公司治理、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治理，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，全年新增制度 2 项，修订制度 15 项，在增强消费者权益保护工作决策的同时，细化报告、内控、审查、考核、信息披露等工作细节，明确了投诉纠纷处理、金融宣教、销售可回溯以及突发事件应对等责任要求，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、举措

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，消保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

消保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 177 项（产品：126/服务：51 项），其中针对消费者权益保护建议 31 条（涵盖产品用词建议、消保义务、惩戒内容等），有效的维护了消费者的权益保障。

2. 产品、服务类信息披露审查

消保部根据《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。

3. 社会责任履行

上海地区疫情期间，公司主动履行行业使命，消保部牵头各业务部门主动制定现场居家工作方案：

- 为妥善应对解封后车辆大规模进线要求搭电、施救等情况，消保部与相关部门提早沟通制定消费者权益保障预案，提前制定沟通话术、应急预案等将具体措施落实到各部门；

- 期间两次采用“消保提示函”方式宣导消费者保障要求，制定客户诉求记录、应对方案，长期停放机动车辆施救搭电应对方案，通过与相关部门沟通制定消费者权益保障预案，通过制定沟通话术、应急预案等将具体措施落实到各部门；

- 同时通过我司公众号发布《长期停放车辆小知识》、《车辆停放不开不续保还能省笔钱的想法很危险》等车辆养护知识，向消费者宣导养护、及时续保等正确操作方式；

（二）宣传与教育活动

1. 内部学习与培训

2022 年，为促进提升公司员工消费者保护意识，消保部年初即制定内部培训计划，并积极开展培训回溯：

- 疫情期间，消保部组织公司消保专员召开视频培训，主要就“疫情期间投诉情况及复工后工作”要求进行应对部署，拟定各项消保措施，提早制定预案；同时就各地区消保评价布置了后续消保重点安排；

- 6 月，为加强消费者权益保护力度，消保部根据各相关要求，开展了员工消保政策和消保机制建设培训及考试，员工培训覆盖率达 100%，促进公司各部门、机构员工的横向交流机制；

- 结合公司各部门、岗位工作情况，主要就理赔/客服/销售/服务部门、专员开展专项培训 8 次，内容包括监管政策、公司制度及其他消保要求，我司消保专员及相关人员完成了本次学习并充分交流，促进了各部门间消费者权益保护工作的横向交流与信息共享；

2. 公众宣传教育

公司高度重视消费者教育宣传，在各级领导的支持下，由消保部牵头开展2022年各项外部金融宣传教育（“3·15”、“9月金融知识普及宣传月”、“10月敬老宣教”、“11月新市民金融宣教”），在各部门紧密配合下顺利完成了活动开展；

同时消保部开展常态化消费者权益保护宣传教育工作，在职场设立了专门的金融知识宣传教育区，官网中与<公开信息披露>并列设置了<消费者权益保护专栏>，充分利用各种渠道拓展宣传范围，全年我司累计发布25篇以上，积极响应消费者权益保护宣传：

- “3·15”期间，重点推动老年、青年群体的宣教，通过网站、移动端发布原创/转载“风险提示”、“以案说险”共5篇，触及客户1,645人次；

- “9月金融知识普及宣传月”期间，正值强台风“梅花”登陆江浙沪，消保部拍摄了“台风天行车小贴士”视频进行推广，更好帮助广大车险客户保护爱车；采用“讲述老百姓身边故事”的形式开展原创文案推广，通过网站、移动端累计发布原创/转载消费教育宣传软文及视频共12次，触及客户2,921人次；

- “10月敬老月”活动期间，我司通过流媒体、官网等加大老年人权益保护政策宣传力度，针对电信诈骗、非法集资等情况重点进行宣传，增强老年人的防范意识和防范意识；

- “11月新市民金融宣教月”期间，我司围绕活动主题，结合自身特点及区域特色，聚焦新市民群体的就业、养老、教育服务等问题，充分利用线上资源，稳步推进教育宣传；

3. 消费者投诉处理

总公司消保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。

2022年，为进一步优化投诉处理流程，消保部牵头车理赔部、市场支援部对

理赔、增值服务咨诉案件处理流程进行优化，协调业务部门和服务商门店为客户解决问题，通过建设“移动投诉系统”、“流转规则”梳理等缩短处理时效，较上年缩短 0.8 天。

公司以做好消费者权益保护为宗旨，坚持预防为主、分类指导、快速响应、落实责任的常态化原则开展消费者权益保护工作，以最“严”的标准做深、做实消费者权益保护。

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，三星财产保险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。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位开展实施。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、后备核心人才培训、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。

2021 年新员工入职培训变革，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，弥补了线下集训因人员不足无法开班的窘境。通过在线微课学习，设置积分奖励制度，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。

2022 年，进行优化迭代公司培训体系，区分岗位、人才对课程的不同需求程度，定制培训内容，非车再保险部门为试点部门，进行了再保险的专题课程学习。为提升员工创新意识，开办创业孵化基地项目，面向全公司征集创新项目，鼓励创新和挑战，在实战项目中培养关键能力，以增强关键岗位关键技能的巩固和提升，逐步覆盖全员，在培训学习过程中做到内容输出、培训迭代、运营升级三步走战略，打造人才梯队建设的闭环生态。

2023 年，公司计划引入直播系统，以微课、直播课程、在线答疑等形式，增加学习互动性。同时公司将完善内部讲师制度，打造企业内的自主学习氛围，让人人都有机会成为讲师。

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 年起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。在 2022 年度内共组织召开了 2 次职工代表大会，共审议通过了 9 项与员工利益切身相关的议案。从而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。

针对封控期间在家且没有业务产出的销售类员工，公司及时调整绩效工资方案，降低考核要求，使员工基本生活得到有效保障。封控期间也正值年度调薪的工作周期，从方案制定到结果执行，也都顺利完成。以实际行动证明公司是员工强有力的后盾，让员工工作得更加安心、舒心。

公司十分重视员工个人的身心健康发展，2022 年度内为全公司范围内员工安排了心理健康情况测评。并且计划在后续制定相关员工心理疏导方案。希望通过以上举措切实提高员工的心理健康水平，增加抗压抗抑郁的素质；使员工具备面对负面情绪的自我疏导能力，构建和谐的职场环境。通过加强对员工的心理疏导工作的重视，能够关注员工心理健康情况，消除员工工作、家庭、学习、生活等方面产生的冲突与矛盾，减轻思想压力，给员工思想和行为带来积极的作用，使公司的员工关怀工作更加突出人性化、情理化、情感化，从而改善员工的工作和生活质量、促进建立和谐企业，实现企业的持续发展。

同时，为了帮助新员工快速融入公司，在优化入职流程以外，2022 年公司针对新员工入职第一天会进行一系列关怀举措，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，对三星财产保险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。“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，公司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”是公司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、安全生产等几大方面实施开展，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）“公益拍卖，旧物新生”

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。2022年，公司延续了“断舍离”公益项目，开展了“公益拍卖，旧物新生”义卖公益慈善活动。并将筹集的义卖善款购置书籍和学习用品，送至当地希望小学手中，分发给学校学生。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。

（二）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，各地纷纷通过捐衣捐物等形式，定期开展送温暖活动，帮助社会弱势群体。

（三）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。

（四）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。公司在上海金融系统支援一线疫情防控捐赠活动，捐赠 10 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。

同时公司组织员工参与社区疫情防控志愿活动，并获得员工的积极响应参与，公司和员工的辛勤付出，获得社区的一致好评。

2022 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、安全生产

公司非常重视安全生产，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，还定期与同事、客户共享风险管理信息。定期风险管理政策动向、事故案例、安全技术更新；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。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，又能更大程度上的体现公司风险管理伙伴的价值。

第五部分 环境、社会和治理

为进一步贯彻落实环境、社会和治理的新发展理念，服务国民经济和社会发展的远景目标，支持建立健全中国特色环境、社会和治理体系，公司于 2022 年采取了一系列措施，并计划在 2023 年加大保障力度等形式，切实提高对环境、社会和治理体系建设的支持水平。

一、环保节能

公司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。公司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公司的社会责任。

在工作中，公司定期面向全员宣传环保节能理念，时刻注意节约用电、用纸的节能减排方式。公司内部号召推行减少车辆使用，鼓励绿色出行的理念。同时，也开始尝试使用云基础架构，降低购买和维护设备成本等措施，实现绿色低碳办公。2023 年，公司计划进一步提升非车险电子化水平，实现非车险 C 端、B 端部分业务线上全流程承保，优先提供电子保单，助力提升公众和社会的绿色环保意识，助力绿色低碳发展。

此外，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”活动也是公司提倡环保的重要履行方式。公司定期开展这一活动，组织员工走上街头，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，时刻倡导绿色理念。

二、绿色金融

2022 年，公司积极开展了环境、社会 and 治理相关风险保险业务，并大力支持了绿色生活相关保险业务，全年共为社会提供了 134.93 亿元的风险保障。2023 年，公司计划进一步开发包括环境污染责任险和安全生产责任险在内的绿色保险产品，为绿色企业保驾护航。同时，计划探索针对中小微企业的保险业务全流程线上化、智能化、无纸化、低碳环保的创新保险模式，全面替代线下承保、理赔流程，助力推动经济社会全面绿色低碳转型。

目前公司正在开展 2023 年度的环境、社会 and 治理体系建设工作，在今后的工作中，公司将进一步完善环境、社会 and 治理相关制度机制建设，提倡绿色运营和节能减排，加大对绿色产业及绿色生活的保险保障力度，积极做好员工和供应链的保障和发展，积极履行社会责任，强化公司治理，为国家环境、社会 and 治理体系建设做出贡献。

社会责任是企业之本，也是企业核心价值的体现。公司将学习股东韩国三星火灾和腾讯的优秀经验，一如既往、深入开展并落地各项工作细节，在体现企业自身品牌价值、社会影响力的同时，从自身做起，真正实现“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的社会责任目标。