

三星财产保险（中国）有限公司
2024 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 2023 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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，经原上海银保监局批复，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，努力成为中国最好的合资保险公司。

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

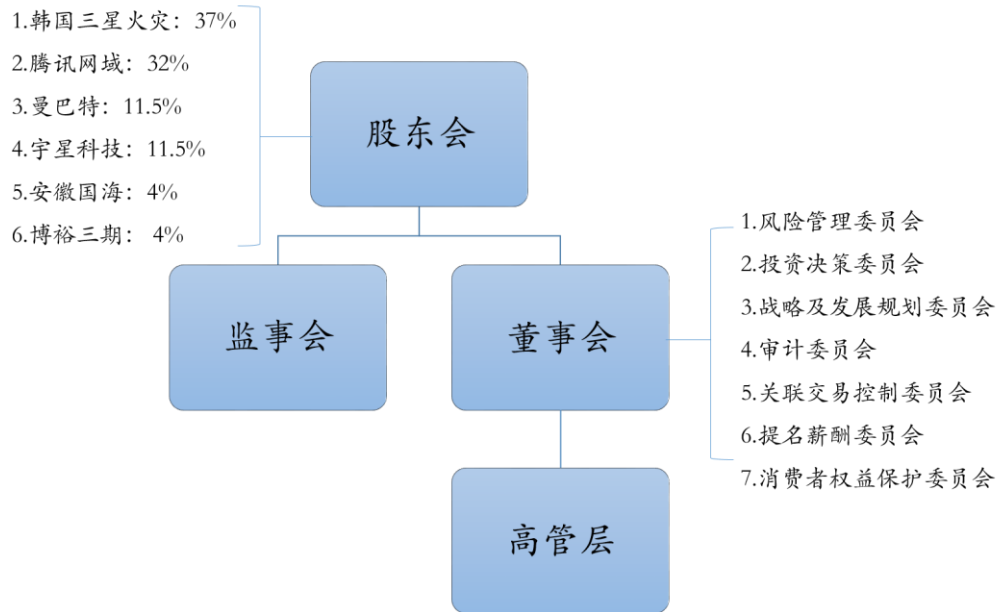
公司目前共有六名股东，其持股比例分别为：韩国三星火灾海上保险公司 37%、深圳市腾讯网域计算机网络有限公司 32%、宇星科技发展(深圳)有限公司 11.5%、曼巴特(张家港)投资发展有限公司 11.5%、博裕三期(上海)股权投资合伙企业(有限合伙)4%、安徽国海投资发展有限公司 4%。

二、提高公司治理水平

2024 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，持续加强风险内控管理、合规管理、关联交易管理等。

截至 2024 年底，公司董事会共有董事 9 名，其中，执行董事 1 名，非执行董事 5 名，独立董事 3 名。监事会共有监事 3 名，其中，股东代表监事 1 名，职工代表监事 1 名，外部监事 1 名。2024 年，共召开股东会会议 4 次，通过决议 13 项。共召开 9 次董事会会议，对信息披露、强化风险内控管理、加强消费者权益保护等 105 项工作进行了研究和决策，通过决议 105 项；召开监事会会议 4 次，通过决议 55 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 2024 年的工作重点有如下几个方面：

（一）及时完善制度并强化基础建设

2024 年公司结合监管相关文件、公司实际发展需求等方面制定了年度制度建设规划，并在年内对 127 项管理制度进行了完善以符合监管要求、适应行业、市场以及公司的发展。

（二）加强各类合规管理体系建设

2024 年公司针对重点事项分别进行或加强了体系化建设。

关联交易方面，因增资扩股后关联方、关联交易显著增多，为防止发生利用关联交易进行违规利益输送侵害公司、股东以及消费者权益的情况，公司进一步

加强了关联交易管理。2024 年，公司为通过系统对关联交易进行全面、持续的监测、管控和数据统计，提升关联交易管理水平，防范违规开展关联交易，有效避免因人工识别和统计，产生遗漏、错误、延迟等问题启动了关联交易系统建设工作，年底系统已上线，2025 年第一季度正在并行验证中，在 2025 年第二季度可实现完全系统化管理。

案件风险防控方面，结合上海金融监管局开展的“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动，以及《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》，公司进一步强化了案件风险防控管理体系，包括管理架构、制度机制、工作要求等，并开展了相应的行动。2024 年 3 月，公司对 2023 年案件风险防控管理情况进行了评估，并结合后续的《金融机构涉刑案件管理办法》，修订完善公司内部相关制度和机制，做好案件管理和案件风险防控工作。

清廉金融文化建设方面，根据上海金融监管局党委、上海市保险同业公会相关要求，公司于 2024 年继续开展了清廉金融文化的体系化建设工作，从党建引领、制度机制建设、行业联动等方面全方位建设了清廉金融文化管理体系。

（三）合规自查排查情况

2024 年，公司合规管理部门已完成了员工异常行为排查、个人自媒体保险营销自查、声誉风险隐患排查、营销宣传行为合规性排查、违规销售非保险金融产品排查、保险许可证管理情况自查、案防管理工作自评估等工作。开展的各项内控合规自查，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，秉持“以客户为中心”理念，积极践行金融消保工作要求。深耕组织管理，健全消保体系，提升协同效率，

借前沿技术筑牢消保基石。通过多渠道开展消保宣教，让金融知识与消保理念深入人心，将消费者权益保护融入经营各环节，构筑起公司与客户间的信任桥梁。

一、消费者权益保护制度体系建设

在日常经营中，公司始终将消保元素融入每一个环节，围绕公司治理、机制运行、操作服务、宣传教育以及纠纷化解等核心领域，精心构筑起全方位、多层次的管理架构。

2024 年共修订 6 项消保制度，涵盖总经理接待日预约流程，增加第三方管理差异化消保惩戒细则，复杂及重复客诉提级管理机制，完善消保信息披露标准；在投诉管理层面，增设“时效”管理要求以及营销宣传问责要求，切实将消保工作落到实处，为消费者提供更优质、更安心的服务体验。

二、消费者权益保护工作开展

（一）重要事件、举措

在董事会领导、消保委员会督导及高管层施策下，各级机构将消保融入经营战略、企业文化与公司治理，推动业务与消保协同发展。消保委员会以严谨的态度履行各项职责，制定相关政策，提升员工消保意识。坚守以“治”促“防”理念，把控客诉源头，建立疑难案件合议机制，落实“应调尽调”要求，简化流程，提升效率。通过风控机制，提前发现、报备、合议潜在风险客诉，制定应对策略。

1.消保规范治理

2024 年，公司积极履行“一把手”工程，落实“消保规范治理年”的各项工作要求，以总经理任组长，副总经理为副组长，消保及客服部、总部各业务部门负责人、分公司负责人、分公司业务部门负责人和消保专员为组员的专项工作小组，由消保部门牵头，每季度向总经理、高管层汇报工作进度、结果。通过高

管带头抓消保，构建“两全三头”的消费者权益保护架构。各部门以深度联动的方式切实履行职责，确保各项消保工作的执行到位。

不断增加消保资源投入，消保部新增 1 名消保岗员工，对高客诉部门再增设 1 名消保专员；为鼓励提高消保部门工作积极性，吸引优秀人员加入到消保部门，6 月人事制度进行了修订，在“消保岗考评倾斜”的基础上，进一步增加“消保干部激励和培训体系”等内容。

2.产品及服务审查整改

2024 年消保结合业务情况对《消保审阅单》、《消保风险评估表》进行修订，重新梳理评估标准；当年累计审查产品及服务 312 项，其中针对消费者权益保护建议 122 条，有效的维护了消费者的权益保障。

开展销售行为回溯检视 3 次，涵盖营销宣传、销售可回溯、线下推介线上销售可回溯，结合检视结果下架平台 3 个；开展常规检视 5 次、专项检视 3 次，发现问题 4 类，下架服务门店 12 家，更换 3 名外包理赔人员。

3.社会责任履行

依据适当性管理以及强化信息披露要求，当年参照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》以及《互联网保险业务管理办法》要求，重新梳理互联网业务信息披露内容，并完成官网公开信息披露专栏改造；同时消保部门对《消费者权益信息披露办法》进行修订，细化重要举措、事项、事件定义，以及投诉披露数据、地区、业务类型要求。在“适当性”管理中，当年上线个人消费者的风险评估系统，在消费者投保、保司核保时提供精细化判断，将合适的产品卖给合适的客户。

（二）宣传与教育活动

1.定期宣教

消保作为公司金融知识宣教的牵头部门，2024 年加强了线上宣教的力度，

通过提高宣教材料的发布频率，持续推出《大话》系列和《干货百科》系列原创文案，以轻松幽默、深入浅出的方式传递金融知识，同时紧跟行业步伐，参与各关键节点的宣传活动中，如“金融知识普及月”等，进一步扩大了宣教的影响力。

常态化宣教中，持续推动原创《大话》《干货百科》文案，集中宣教参与行业组织的“3·15”现场活动；为进一步扩大覆盖面，我们深入实施“五进”和“县域行”活动。全年开展“五进”活动3次，“县域行”活动1次，通过现场讲座、情景模拟等方式将专业的金融知识与日常生活紧密结合，引导基层金融消费者正确、合理地认识和使用保险产品，取得了良好的社会反响。

全年共发布了39篇金融宣传素材，其中原创18篇，内容涵盖保险欺诈识别、理性投保、理赔流程等多个方面，旨在帮助消费者提高风险意识和自我保护能力，累计阅读量达到1.15万人次，原创系列文案累计阅读量达到5,600人次，占总阅读量的一半。

2.内部学习与培训

根据《2024年消费者权益保护培训宣教方案》，2024年累计开展培训32场，培训率达到100%。

（三）投诉治理

2024年公司将“一把手”接访工作列为强化消保工作的重要抓手，新增的“一把手亲办投诉处置”、“高管现场倾听客户心声”、“一把手聆听客诉录音”等3项机制，当年开展高管层介入客诉工作13次，开展客服进线接听12通；

各部门积极开展“消保专项服务”活动，围绕“客诉留痕、回访溯源”开展服务质量提升。理赔部通过月度客诉回听方式提高服务质量，利用客诉录音回听、典型案例讲解对部门岗位各条线进行培训；车险中心开展客户服务质量专项活动，4月车险销售开展“销售坐席消保宣传月”，5月车险理赔开展“车理赔专项服务整改回头看”，采用部门全员消保培训+考试的形式，对测试未达到平均分的

开展回炉再培训；同时开展场景演练、修订服务类问题惩戒方案，对违反要求的员工，视情节进行消保培训观后感报告、绩效扣罚等措施促深化惩戒力度。

完善“动态赋权、金额扩展”机制，实现事急从权，将矛盾化解“在早、在小、在一线”。积极引导客诉纠纷调解，采用小额调解、业务调解、第三方机构调解等方式；通过业务调解处理 853 起，小额调解处理 118 起；同时通过微信公众号等渠道对外宣传上海银保调中心，公布调解流程、联系方式等提高消费者的认识。

坚持预防为主、分类指导、快速响应、落实责任的工作原则，深度夯实管理根基，致力于在每一次服务交互中，诠释对消费者权益的尊崇与守护。

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。

2024 年以线上培训为主，直播、微课，在线答疑等形式，增加学习互动性。以内部学习平台为载体，将内部线下课程视频材料统一上传管理，实现随时随地、碎片化学习的灵活性，满足员工不同的学习习惯。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。今年共计线上及线下培训 19217 小时，围绕提升赋能、阶梯建设，素养提升三个重要维度开张，通过专题专项业务赋能，解决业务快速发展中存在的问题，下半年设立潜才库，识别人才，搭建梯队，分类储备培养，为后续人才输出做好准备。

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。

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 2024 年度内通过职工代表大会，共审议通过了 5 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。

薪酬绩效方面，结合公司战略及市场情况进行薪酬调整，为员工提供有竞争力的薪酬；同时加大绩效工资的比重，鼓励员工做出业绩贡献，多劳多得。

同时，为了帮助新员工快速融入公司，在优化入职流程以外，2024 年公司针对新员工入职第一天会进行一系列关怀举措，包括建立专项入职办理群组、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。并且，将此项工作列入 24 年公司文化建设的重点推进项目，从欢迎信优化、梳理新员工融入 SOP、大礼包更新、BP 面谈等方面建立系统化链条化的新员工融入计划。

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。“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、节能环保、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，贡献于中国社会的企业价值。

一、社会关爱

（一）助梦想启航

2024 年 1 月，公司参加党群服务站组织开展的新春骑手游园会，在寒冷的冬天向各位外卖骑手派发护膝、手套，为其送上来自三星财产保险的温暖和关怀。

（二）助梦想启航

2024 年 7 月公司积极赞助云南“梦想启航暑期社会实践活动”，并号召员工

以志愿者身份参与教育发展基金会相关夏令营活动，为贫困地区孩童教育提供支持，丰富暑期生活，让孩子们在德、智、体、美等方面都有全面提升，为公益事业发展添砖加瓦。

（三）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。

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 and 治理体系，公司在 2024 年进一步加强了绿色金融体系的建设，并在未来逐步加大保障力度，切实提高对环境、社会 and 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。2024 年，公司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

为贯彻落实新发展理念，发挥保险在建立健全绿色低碳循环发展经济体系、促进经济社会发展全面绿色转型中的积极作用促进公司绿色业务稳健发展，提高公司服务绿色金融能力，根据《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15 号）、《绿色保险业务统计制度》及其他相关

监管规定，公司自 2023 年 3 月制定实施了《三星财产保险（中国）有限公司绿色保险业务管理办法》，规定了公司绿色金融实施目标，内部管理组织职责、绿色保险业务的管理办法和流程，以及内部的考核和评价机制。

2024 年度，公司承保的绿色保险业务包括环境污染责任险、安全生产责任险以及新能源汽车保险等，合计为社会提供了 825.44 亿元的风险保障，同比增长 268.20%。

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，努力成为中国最好的合资保险公司。