

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

2020 年度企业社会责任报告

一、前言

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司(以下简称“我公司”),是由日本 MS&AD 保险集团旗下的核心企业之一的三井住友海上火灾保险株式会社(MSI)全额出资,于 2007 年经原中国保险监督管理委员会批准,由原 MSI 上海分公司改建而成的外商独资财产保险公司,公司注册资本为 5 亿元人民币。

我公司先后设立了广东分公司、北京分公司、江苏分公司、以及深圳和苏州营销服务部、上海营业部,规模不断壮大。

我公司秉承“通过全球化的保险与金融服务事业,提供安心与安全,为创造富有活力的社会以及地球的健全未来贡献心力”的集团经营理念,将“可持续和有弹性的社会”作为公司目标,并以 SDGs(联合国可持续发展目标)为指引,在经营活动中持续创造社会共同价值。

二、2020 年度企业社会责任开展情况

(一) 担当使命,服务大局

1. 服务国家战略

中国是全球进出口贸易总额第一的贸易大国,但与之相比,中国的进出口货物运输保险等跨境保险的规模还较小,国际化程度还不高,还仍然存在低价竞争、产品服务单一等问题。同时,跨境贸易全程参与主体众多、流程长、业务环节复杂,单证和信息只在两者之间交换,手续及文件繁杂。大量的信息孤岛、上下游之间数据的真实性、及时性和准确性问题,都影响了跨境贸易行业各环节的业务效率、服务品质以及监管、风险管理能力。

基于以上的行业痛点,我公司联合上海保险交易所及亿通国际,共同打造了智能跨境贸易保险区块链平台。该平台实现了保险行业与国际贸易“单一窗口”的互联互通,实现了跨境贸易企业可以在“单一窗口”选择所需的跨境贸易保险服务。同时,保险行业投保人、被保险人、货物名称、货物单价等投保信息与海关“跨境贸易大数据平台”实现互联互通,减少信息重复录入,提高跨境贸易企业投保效率,降低企业合规成本。

基于“跨境贸易大数据平台”真实、完整的贸易信息,将区块链、人工智能、大数据等技术 与保险实务相结合,进行金融产品和服务创新,实现产品创新、智能投保核保、货物自动申报、贸易风险敞口自动提醒、风险跟踪、智能理赔、风险防范、保费自动结算等功能,并形成智能跨境贸易保险交易平台有效的运营模式,通过共保、再保等方式优化保险承保及服务 能力,提升跨境贸易保险交易效率,增强保险对跨境贸易企业的综合服务能力。

2020 年 11 月 22 日,开发方与人保财险、太平洋产险、平安产险的合作备忘录签约仪

式正式举办，我公司的客户已经使用该平台，上述三家公司也已完成系统对接工作，实现了业务上线。

该平台的成功搭建为进出口贸易参与各方带来“四大价值”：

一是促进贸易企业降本增效。通过数据的智能化、自动化流转和生成，提升全球贸易和通关效率，降低企业运营成本；

二是激发保险行业增长新动力。通过保险业务流程及服务模式创新，提升便利化及智能化水平，扩大市场需求规模；

三是提升跨境贸易风险管理能力。由“险后”补偿转变为险前“预警”，实现交易成本和交易风险的“双降”，减少直接经济损失。

四是赋能政府、监管机构监管和审核效能，提升跨境贸易整体合规性，打造智慧国家、智慧城市生态。



(图为合作备忘录签约仪式)

2. 促进对外开放

为服务“一带一路”战略，我公司联合广东省政府与广东保险行业协会共同开发“广东对外贸易与投资企业风险管控平台”，为广东省走出去企业提供全面海外风险解决方案。

平台通过广东省“走出去”公共服务平台，为“走出去”企业提供海外风险提示、投保指南以及线上便利化保险投保服务。风控平台集中外资保险机构的实践经验以及服务资源，旨在为中小企业提供安心、便利的保险保障及全面的风险解决方案。以“共建”助力“共赢”，通过资源共享及优势互补，将保险金融服务融入到国家对外经济发展建设中，助力中小企业安心出海。

2020年1月，我公司成立海外事业部，结合我公司所属MS&AD集团的全球各个网点，致力于为中资企业“走出去”提供风险管理等服务。截止2020年底，集团各国网点共签订54个中资海外项目的保单，并实现回分中国市场保费达1,600万元，为中国企业“走出去”做出了贡献。

(二) 不忘初心，回归本源

1. 服务民生安康

我公司积极参与上海保险行业非机动车责任保险的宣导工作。2020年，针对非机动车事故频发对社会安全造成的影响，积极响应上海保险同业公会、上海交警的号召，围绕非机动车责任保险相关内容，牵头制作安全驾驶注意事项及车险综合改革相关宣传资料。以此提升民众的投保意识及风险管理意识。

2. 创新社会治理

在发挥保险风险管理功能，协助政府治理、参与社会综治等方面，我公司于2020年上半年，总结了新冠疫情防控期间启动“业务持续计划(BCP)”进行高效复工复产的自身经验，就BCP在上海企业中的推广普及，向上海市政府提交了相关建议并进行了现场说明。希望通过政府部门，帮助更多的上海企业建立完善的BCP制度，切实保障与市民生活及企业经营密切相关的基础设施及民生服务行业的业务持续以及对重大灾害的应对能力。

我公司在提供保险风险保障的同时，致力于为广大客户提供各类防灾防损综合风险管理服务。2020年，具体实施以下防灾防损活动：

① 客户风险查勘。我公司根据不同的风险特征，为客户提供定制化风险查勘服务。除了公司内部防灾专员日常实施的查勘以外，还联合集团内专业风险管理咨询公司以及电气设备公司等第三方专业公司，开展防范台风暴雨灾害、电气火灾事故、劳动安全事故等有针对性的专项防灾查勘。

2020年，联合专业风险管理咨询公司等第三方专业公司为146家客户提供风险查勘服务。通过对客户潜在风险的现场查勘及改善指导，有效地降低了灾害事故发生的风险。

② 客户防灾指导。公司联合集团内专业风险管理咨询公司，向客户提供风险预知演习、消防知识、交通安全等丰富多样的培训活动。为方便客户在疫情期间的防灾教育，公司开发制作了线上防灾教育课程，并正式面向客户提供服务。2020年面向客户共实施了约40场培训和研讨会，客户反响良好，为提升客户的防灾知识起到积极作用。此外，我公司作为中国境内首家提供网络安全保险产品的日资产险公司，协助在华日资企业预防网络安全风险，共同构建网络安全管理体制。下半年，我公司开发了钓鱼邮件模拟攻击服务，协助客户公司强化员工的网络安全意识。

③ 防灾知识宣导。我公司通过每月发送《风险快报》、制作诸如“关注风水灾害”、“关注电气火灾”等系列宣传海报的形式，向广大客户进行防灾防损的知识宣导，有效提高客户的防灾减灾意识，共同防范事故发生。

3. 化解急难险重

2020年上半年，我公司积极响应银保监会要求，做好疫情期间的客户保障及服务工作，并积极支持客户企业复工复产。

在产品承保举措方面，我公司认真研究分析既有保险产品，根据银保监会的要求，适当扩展保险责任，积极提供保障，做到应赔尽赔。比如，为受疫情影响的赴海外旅行的中国游客以及在华外籍人员提供便利：①在境外旅行保险下，为因疫情无法如期回国的境外出行人

员,主动延长保险期间至其回国之日,且不收取额外的保险费。②在团体意外保险下,为滞留中国的境外人员,简化其因发生意外事故需回国治疗时的理赔程序。此外,我公司还根据银保监会的要求,针对运输防疫物资及生活重要物资的物流企业车辆以及受疫情影响较大,暂时无法及时缴纳车险保费的企业车辆提供保费缴纳方面的便利措施。

(三) 改革创新,提质增效

1. 夯实发展基础

我公司在坚持“依法合规优先”原则和“客户至上”的经营关键词的前提下,结合业务发展实际,对现有的制度、流程进行不断的梳理、整合和优化,突出效率,强化合规执行力,践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念,并已将“合规人人有责”及诚实守信的道德准则和价值观念内化为公司文化的重要内容之一。

2020年度,我公司积极参与行业合规建设,响应并推进同业公会“大数据欺诈线索报送”反保险欺诈专项行动,在日常业务中持续配合同业公会对高风险人员的筛查并定期报送可疑案件。同时,以提高消费者思想认识为导向,针对消费者群体,借助10月金融知识普及活动,制作欺诈风险管理相关宣导文件刊登于公司官网,并印制了相关内容的易拉宝放置于公司入口处,在向消费者宣传防范欺诈违法违规行为的相关知识之际,对相应的法律法规也进行了重点解读,以加强保险消费者的欺诈风险管理意识和预防欺诈风险的警觉性,有效防控金融风险。

2020年度,我公司积极对应上海市同业公会“清廉金融文化建设”系列活动。通过票选理念,宣传培训等方式让清廉文化的理念入脑入心,全面提升公司员工的廉洁从业意识。

2020年度,我公司重点应对监管关注的业务自查工作,包括保险市场乱象、中介渠道管理、意外险市场管理、数据治理、保险资金运用、关联交易等方面的自查工作。在各项自查工作中,我公司未发现监管关注的重大风险问题,对于一些执行不到位的内控薄弱环节,均进行了评估分析,并通过强化相关内部制度的落实,提升业务人员的风险防范和风险控制意识。

2020年度,我公司通过风险监测,未发现重大的合规风险。对于个别合规风险隐患事件,我公司均完成了整改并及时落实整改措施,防微杜渐,在之后的自查中也针对这些风险点设立对应的检查机制,防范问题再发生。2020年公司未发现发生重大违规事件,无重大违规事件的处理。

2020年度,对于反洗钱风险公司组织员工、客户、社会公众等积极参与了人民银行反洗钱线上答题活动,并开展了年度反洗钱宣传月活动,重点向客户和大众保险消费者普及了反洗钱基础知识、反洗钱法规政策,最新洗钱犯罪形式、扫黑除恶活动、并提示远离洗钱犯罪的自我保护手段。在活动中利用案例深刻揭示了洗钱犯罪的危害性,着力提高广大保险消费者对洗钱犯罪的甄别能力,并要求消费者积极配合金融机构履行反洗钱义务。

2020年度,我公司根据年度合规管理计划,组织开展了面向董事、监事及高级管理人员、新入员工、以及全体员工的各类合规培训,通过形式多样的合规培训活动,培育“管理层高度重视,合规人人有责,主动合规、合规创造价值、提高内控水平”的合规文化,为行业合规建设发挥积极的作用。

2. 提升风险防控

2020 年度是偿二代二期工程的建设期，银保监会偿付能力监管部下发了两轮二期工程一支柱定量测试，我公司积极配合监管要求，按时完成测试，并在此基础上分析对于公司的影响，向日本母公司和公司管理层报告测试结果，在 2020 年度的风险管理全员培训中介绍了二期工程的最新内容和变化点，为迎接偿二代二期工程的实施做好准备。

（四）保护生态，和谐共生

1. 践行责任投资

我公司目前虽未直接投资高污染、高耗能企业发行的有价证券或相关资产，但日本母公司正在推进 ESG 投资建设，未来会根据母公司的具体要求对禁止投资的资产和行业做出相关规定。

2. 坚持环保运营

围绕让地球更好、创造可持续发展的目标，并积极响应保险服务绿色发展的方针，我公司在业务方面大力推进无纸化环保运营，主要包括电子保单推广和归档资料电子化两个方面。除了既往的互联网线上业务使用的电子保单之外，公司于 2020 年开始开发线下业务的电子保单并于 4 月开始正式上线使用，至 2020 年底，线下业务的电子保单使用率已达到 50% 以上。此外，在投保资料归档方面，摒弃以往纸质归档的老旧模式，全部投保资料改为线上电子归档，提高工作效率的同时，为办公节能环保做出了贡献。

同时，积极倡导绿色出行，号召使用公共交通出行。2020 年，上海地区削减一辆公司车辆。

（五）以人为本，以善为先

1. 保护消费者权益

（1）制度体系

2020 年，公司全面构建消费者权益保护工作体系，由董事会承担消费者权益保护工作的最终职责，是消费者权益保护工作的最高决策机构。由合规与风险管理及消费者权益保护委员会承担消费者权益保护委员会职能。由高级管理层确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。由消费者权益保护职能部门负责牵头开展、组织、协调、督促、落实各项与消费者权益保护有关的工作。

同时，公司通过制定《消费者权益保护管理规程》、修订《客户之声管理规定》等制度，进一步完善消费者权益保护政策的制度体系。

（2）重大举措

2020 年 4 月，公司在董事会伞下合并设立“合规与风险管理及消费者权益保护委员会”，向董事会提交消费者权益保护相关工作报告，并根据董事会授权开展相关工作，研究消费者权益保护重大事项和重要决策。指导、督促消费者权益保护工作管理制度的建立和完善。对

高级管理层和消费者权益保护职能部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。

消费者权益保护工作会议每年至少召开四次,审议高级管理层及消费者权益保护部门工作报告。会议研究消费者权益保护工作的相关审计报告、监管通报、内部考核结果等,督促高级管理层和消费者权益保护职能部门及时落实、整改发现的各项问题。

(3) 重点事项

2020年,公司积极开展消费者权益保护宣教工作,聚焦金融消费者权益保障需求,组织开展“3.15消费者权益保护宣传”、“7.8保险公众宣传”、“金融知识普及”、“防范非法集资宣传”、“反洗钱知识宣传”、“保险业清廉金融文化建设”等多项宣传活动,加强保险消费者对消费者权益保护的认识,有效提升社会公众的金融安全意识和风险识别能力。

(4) 重要事件

2020年,公司消费者权益保护工作开展顺利,通过有效管理,未发生各类群体性事件。

(5) 产品和服务信息

在公司官方网站的显著位置公布保险产品的条款和服务承诺信息、理赔流程以及所需的保险单证,以清晰、简明的方式向保险消费者说明相关保险产品和服务,并重点突出保障范围、免责条款,以方便保险消费者购买相关保险时进行参考。

(6) 投诉管理

2020年度,公司共自主受理4件投诉。

按投诉业务类别:营业对应类2件,理赔处理类1件,其他类1件。

按投诉地区分布:上海地区受理投诉3件,北京地区受理投诉1件。

以上投诉均已妥善处理,均未发现涉及违法违规以及欺诈、销售误导行为,也未引起媒体负面报道以及重大群体性事件的发生。

(7) 内部培训教育

2020年,公司面向全体员工,进行《消费者权益保护及客户之声》及《信息安全管理》的相关培训,不断督促并提高员工的消保意识,全力做好保险消费者权益保护工作。

同时,公司也积极参与监管机构举办的消费者权益保护制度文件的相关培训,并在公司内部贯彻学习精神。

2. 关爱员工成长

(1) 员工培训方面:助力员工职业发展

我公司以注重“人财”教育为先,以国际化的角度来培养具备判断力、专业知识和创新精神的员工,制定了符合公司发展的人才培育与发展战略。

2020年,我公司共开展培训场次近317场,其中70%为公司内部培训,30%为公司外

部培训，员工覆盖率 100%，人均培训时长 3 小时/人。

具体措施如下：

① 为继续构建学习型组织，2020 年开展第二期学习季。

受疫情影响，学习季以线上学习为主，并通过扫码签到、电子教材等实现无纸化培训。

上线社内自制课程 15 门，并导入 100+课程（涵盖专业、通用管理类），获得员工一致好评。



② 开展三井住友海上好讲师“雕课”行动培训（31 人接受培训，共计 36 小时学时），部分好讲师前往客户现场讲授风险管理培训。

通过各项培训，达成如下成果：

① 通过学习季，实现公司内部培训无纸化，同时直播及线上学习平台的引进使得培训形式更灵活，员工可以随时随地参与学习。

② “雕课”行动产出 10 门全新课程，内训师每年授课场次占社内课程的 40%，对外授课场地达 100+。为员工和客户提供丰富的培训资源。

（2）员工权益：

2020 年，我公司获得由上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会、上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市工商业联合会共同授予的“上海市和谐劳动关系达标企业”称号。

（3）关爱员工：

2020 年上半年疫情期间，我公司对于需要在家照顾孩子的员工，允许缩短工时在家办公，以支持员工实现工作与家庭的平衡。

我公司持续为员工提供身心健康关爱服务（简称 EAP 服务），2020 年举办了《健康睡眠》EAP 沙龙，让员工了解睡眠的重要性及失眠状态的生理及心理的主要原因，帮助员工有效改善睡眠。



(图为 EAP 沙龙)

我公司定期组织员工体检，并根据实际情况对体检项目进行优化。持续为员工投保商业补充医疗保险和家庭财产保险。

3. 致力公益慈善

1 月，我公司赞助马术选手“额尔登吉日嘎啦”参加各项马术赛事。该选手于 2020 年度在国内多项赛事的各级别赛中均获得优异成绩，为中国的马术发展贡献力量。



1 月，公司领导偕同公司部分员工及员工家属前往上海市残疾人体育训练中心，为运动员们送上新春祝福及精心准备的年货。2008 年北京残奥会运动员（我公司雇用员工）和 2016 年里约残奥会运动员各一名作为代表接受慰问品。上海市残疾人体育训练中心主任致辞答谢。



2月,公司参与公益“守护地铁”项目,为上海地铁捐赠防疫物资(车站测温仪),置于上海轨道交通十号线虹桥2号航站楼,共同守护市民安全。



2月,公司向上海市红十字会捐赠2000瓶免洗洗手液,为共同防疫做出贡献。



5月,江苏分公司参加无锡“警保联动”电动自行车安全联动劝导活动,协助公安交警,做好电动自行车的安全教育引导及安全骑行的示范引领工作。



6月，面向公司客户在线举办防范台风暴雨灾害对策学习会。

10月，面向公司客户在线举办“新冠疫情时代下的办公室改革与BCP重建”研讨会。

11月，由上海市人民对外友好协会、上海对外经贸大学主办，我公司协办的“2020年度中日经济合作研讨会”成功举办，市人大常委会副主任兼上海市对外友好协会会长沙海林，日本驻上海总领事磯俣秋男，上海对外经贸大学校长汪荣明以及中国对外友好协会常务副会长程永华出席并发表演讲，中日双方学者就新时代构建中日贸易关系进行了交流。



三井住友海上(中国)以保险、金融服务事业的公共性特质为原点。我们的使命是为社会的不安与风险提供最佳的解决方案，以公平、公正且合乎伦理道德的正确行动为最优先考虑，注意维持畅通的沟通渠道，重视信息公开，努力创造深受社会群众信赖、全体职员引以为傲的公司。

(全文完)

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司
二零二一年七月