

# 三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

## 2022 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、2022 年度企业社会责任开展情况

#### (一) 担当使命,服务大局

#### 1. 服务区域发展

##### ① 推动“智能跨境贸易保险平台”建设

我公司作为扎根上海的公司,积极响应上海“五个中心”建设的方针,为提升保险行业服务实体经济的能力,促进跨境贸易保险健康发展,2022 年继续与上海保险交易所合作,持续共同建设“智能跨境贸易保险平台”。该平台运用前沿区块链技术,实现与中国(上海)国际贸易单一窗口的数据安全共享以及进出口货物运输保险的智能投保、保单信息上链存证、理赔报案等平台功能。平台以客户便利及风险管理为视角,通过保险的智能化转型,将有效提升综合服务能力,为保险行业的高质量发展做出贡献。我公司客户的相关业务已经全部转移到该平台,便捷高效安全的使用体验获得了客户一致好评。2022 年 11 月,在上海金融业联合会主办,我公司参与承办的金融业服务国际贸易创新发展论坛中,该平台

多个创新项目完成合作签约，对平台原有功能扩展升级，一方面针对跨境贸易参与方的实际需求，各方共同研发并开展银行保险联动的金融服务创新；另一方面扩大物流、仓储、理货等贸易全流程的数据对接运用，实现跨境贸易保险运营效率及服务品质的双提升。



## ②参与承办“一江一河”城市创新论坛

11月21日，由上海市人民政府外事办公室、上海市人民对外友好协会、杨浦区人民政府共同主办的“一江一河”城市创新论坛成功召开，该论坛由我公司与上海杨浦滨江投资开发有限公司共同承办。论坛期间，社会各界有识之士积极交流，为上海城市创新和上海五个中心建设竞相建言献策，很荣幸我公司能为上海的发展贡献一份力量。本次论坛，上海市人民对外友好协会陈靖会长及杨浦区薛侃区长、日本驻沪总领馆森祐一郎副总领事出席并致辞。



## 2. 服务创新驱动

我集团成功参展第五届中国国际进口博览会，以“面向未来，成为解决全球风险与课题的领先创新企业”为参展主题，围绕“创新”，展示了过去一年最新的创新成果。展会期间，在新能源、绿色出行、智慧工厂、风险管理等领域与中外参展企业、机构、来宾进行了广泛务实的交流。

在绿色出行，新能源汽车不断普及的大环境下，我公司与松下控股株式会社旗下松下四维出行科技服务(北京)有限公司、中国太保产险深圳分公司就面向新能源汽车产业链提供全面风险解决方案达成协议。我公司通过产品和经营的创新，努力为中国新能源车普及提供综合风险解决方案，为新能源车安全保驾护航。

我公司、松下四维、太保产险共同分别与贵阳产业发展控股集团有限公司、广东光华科技股份有限公司签署合作协议，努力为实现绿色低碳社会贡献绵薄之力。



## 3. 服务经贸往来

2020年1月，我公司成立海外事业部，结合MS&AD保险集团的全球各个网点，致力于为“走出去”的中资企业提供当地风险管理等服务。

2022年，新成约7个国家和地区，包含了巴西、法国、厄瓜多尔、比利时、墨西哥、我国的香港和台湾地区，目前我公司业务扩展到全球24个国家和地区。2022年，集团各国网点共签订34个中资海外项目的保单，并实现回分中国市场保费达5,300万元，为中国企业“走出去”做出了贡献，服务了经贸往来。

## (二) 不忘初心，回归本源

### 1. 强化防灾防损等风险管理服务

我公司在提供保险风险保障的同时，充分发挥防灾防损等风险管理服务方面的专业优势，与集团内的专业风险管理咨询公司合作，为客户提供风险查勘、防灾咨询等服务，并不断追求服务的创新与升级。2022年，虽然因新冠疫情的影响现场服务受到很大限制，但我司还是竭尽所能开展了如下防灾防损活动：

#### ① 客户风险查勘

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，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。

2022年全年，除了由公司内部防灾专员实施的简易查勘以外，联合第三方专业公司为70多家客户提供专项风险查勘服务。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

2022年，除了现场风险查勘之外，还积极开发各类防灾防损服务菜单，面向有需求的客户进行专业的防灾指导，开展诸如危机预知演习、消防安全培训、劳动生产安全讲座、交通安全讲座等现场培训。并且，为了应对因新冠疫情而现场培训受限的影响，联合集团内风险管理咨询公司制作了线上防灾教育课程，为客户接受多元化防灾防损教育提供便利。课程内容丰富，涵盖消防、危险化学品、电气设备、仓库防火安全、工伤事故、自然灾害等企业生产过程中要重点关注的事项，企业员工可通过手机或电脑等多种客户端，随时随地轻松完成线上安全培训。

#### ③ 防灾知识宣导

公司通过每月发送《风险快报》、制作诸如“关注风水灾害”、“复工复产防疫安全措施”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。

#### ④强化对物流企业营运车辆管理

我公司积极鼓励物流企业在其所有的营运车辆上加装行驶记录装置,并引入专业的第三方管理机构进行实时风险管控。通过对物流企业营运车辆的实时风险管理,有效改善并降低了事故发生频率及事故损失程度。我司承保的33台已引入行驶监控服务的物流公司营运车辆,在2022年保险期间内均未出现严重车损事故或第三者责任事故。

## 2. 提升客户服务品质

2022年,我公司继续响应银保监会要求,积极做好重大灾害及防疫期间的客户保障及服务工作。在应对自然灾害方面,我公司基于自有风险地图,为客户提供具有高度针对性的防灾预警,并对遭受灾害的客户,启动绿色服务通道,简化索赔手续。同时,在应对重大事故方面,我公司积极采取快速定损、大额预赔,支持受灾客户以最短时间复工复产。通过多重有效措施充分展现防灾减损、保险保障功能。

### (三) 夯实基础,提质增效

#### 1. 加强合规文化建设

我公司在坚持“客户至上”的经营方针,依照“依法合规优先”原则结合业务发展实际,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。

#### ①加强合规经营

2022年度,公司积极参与行业合规建设,响应并推进非车险疑似欺诈线索及专项线索排查、“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动、大数据反保险欺诈等工作,运用大数据开展反保险欺诈长效机制,每月关注欺诈事件及可疑事件发现情况并定期报送可疑案件。作为日常的教育,公司及时关注中国银保监会、上海银保监局、上海市保险同业公会发布的欺诈风险管理信息提示,通过内网、

邮件等方式及时向公司员工进行宣传，强化反欺诈意识。5月组织全体员工参加了上海市保险同业公会开展的“反欺诈 促合规”防范金融诈骗知识答题活动。同时，以提高消费者思想认识为导向，针对消费者群体，8、9月通过开展防范养老诈骗宣传活动和以案说法 预防养老诈骗——金融联合教育宣传互动，将相关宣导文件刊登于公司微信公众号，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，切实维护老年人合法权益。

## ②强化反洗钱宣传

2022年度，对于洗钱和涉恐融资风险，公司积极响应中国人民银行的号召，借助如微信公众号、公司在线培训平台，向公司全体员工、保险消费者以及社会大众开展了多种形式的反洗钱和反恐怖融资宣传活动，主要包括洗钱风险防线成功识别，职务侵占线索的共有，十大毒品（涉毒）犯罪典型案例的介绍，反有组织犯罪法、防范非法集资、防范金融诈骗、防范养老诈骗等的宣传和知识竞赛活动，日常关于反洗钱政策动向和工作成果等信息的分享，远离洗钱犯罪自我保护手段的提示等。

## ③加强清廉文化宣导

2022年度，公司积极对应上海市同业公会“青年清廉征文演讲比赛”及“清廉金融文化理念主题作品集中交流展示投票活动”等系列活动。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。

## ④开展合规培训

2022年度，公司根据年度合规管理计划，组织开展了面向不同阶层人员的各类合规培训，包括面向新人员工开展诚信宣传的入职基础教育、面向直销销售人员的行为规范培训、面向理赔人员的职业道德及反欺诈培训、面向合作中介机构关于职业道德建设的通信培训、面向董事、监事、高管人员的法规动态培训、以及一年两次面向所有员工的合规培训。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

银保监会于 2021 年 12 月底发布了偿二代二期工程 20 套监管规则，标志着偿二代二期工程正式实施。对此，我公司于 2022 年全面梳理了偿付能力风险管理相关制度，修订、制定了一系列配套制度，确保公司风险管理的制度要求符合监管的最新规定。同时，公司举行了多次风险管理相关培训，包括年内两次全员培训、高管培训、偿二代二期工程专项培训等，普及偿二代二期工程的监管要求，提高公司整体的风险管理水平，强化公司全员的风险管理意识。

### （四）保护生态，和谐共生

#### 1. 响应集团可持续发展方针

为实现可持续发展社会的目标，我公司的日本总公司已将气候变化风险这个全球规模的课题作为集团公司的最重要课题，明确了“促进公司自身脱碳化经营的同时，引领整个社会的脱碳化发展”这一集团方针，并正在加速推广。为此，日本母公司于 2021 年成立了全球气候变化应对特别小组，从保险产品及服务、市场战略、资产运用、公司业务的低碳化、风险分析、海外业务等不同的领域探讨气候变化的对策，且要求海外业务网点加入该课题，通过总公司与海外网点之间的紧密合作，构建全球化对应的平台。

目前，我公司已成立中国地区气候变化的应对小组，参考日本总公司的全球气候变化应对战略方针，根据中国当地的实际情况每月开展定期讨论，制定应对气候变化对策的方案并推进实施。作为集团的海外机构，我公司将继续参考总公司的战略方针，根据中国当地的实际情况开展定期研究分析，并和总公司应对小组分享公司在脱碳方面的举措和经验，充分发挥保险企业的社会责任，实现可持续发展社会目标。

#### 2. 践行责任投资

我公司积极响应绿色节能双碳的国家政策，强化绿色投资理念，2022 年期间，未参与过高污染、高耗能企业相关资产的投资，在母公司践行 ESG 投资理念

的背景下,我公司采取负面清单的形式对不符合 ESG 投资要求的行业和相关企业进行筛选排除,从而避免纳入可投范围。

### 3. 坚持绿色发展

为响应保险服务绿色发展的方针,公司于 2022 年持续推进无纸化环保运营,并致力于向客户宣导电子保单的使用,至 2022 年底,线下业务的电子保单使用率已达到 65%以上,部分分支机构已经全部实现保单的电子化。此外,在环保运营方面,公司倡导内部会议及内部业务资料的无纸化运营,摒弃以往纸质归档的老旧模式,进一步推进改为线上电子归档,提高工作效率的同时,2022 年理赔业务用纸量整体下降 30%,为办公节能环保做出了贡献。

2022 年 10 月 我司对办公室进行改造,将原使用状态良好的办公家具(储物柜、办公桌等),捐献给安徽金桥小学,一方面赞助了学校发展,一方面落实了可持续发展理念,通过合理利用资源,在减少碳排放方面作出了贡献。



我公司积极倡导绿色办公,为提高全员保护地球的意识,实施午休时熄灯一小时活动,通过点滴并长久的举动,减少碳排放量。另外,在办公室改造时,采用净水系统来削减桶装水的使用,降低因送桶装水运输导致的碳排放。

## (五) 以人为本，以善为先

### 1. 消费者权益保护制度建设

我公司始终将提升业务品质、提高客户满意度作为公司治理、企业文化建设以及经营发展战略的主要目标之一。公司董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，负责审议消费者权益保护相关事宜，并督促消费者权益保护工作的有效执行和落实。公司总经理作为公司消费者权益保护工作总责任人，直接分管消保工作。各一级分支机构总经理担任各分支结构的消保工作责任人，从战略高度重视消保工作。

2022年6月，公司修订《客户回访管理规定》，进一步完善回访机制，以提高客户满意度。同时，各分支机构陆续修订《分支机构消费者权益保护内部控制管理补充规定》，扎实消费者权益保护机制。

我公司高度重视客户之声，所有投诉、建议均由总经理逐案过审，并持续开展一把手接访机制，由总经理定期接访客户来访。接访日程公示于公司官网及办公场所显要位置。披露年度内未发生客户来访实绩，未发生各类消费者群访群诉事件。

### 2. 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。

### 3. 投诉管理

2022年度，我公司共受理5件投诉。

按受理渠道划分：公司自主受理1件，监管转办4件。

按投诉业务类别：5件均为车险业务。

按投诉地区分布：江苏地区4件，广东地区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。

#### 4. 内部培训教育

我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，通过多项宣传活动，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。并积极开展公司内部消费者权益保护专项培训，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。

2022年4月，公司内审部门针对消费者权益保护工作开展专项审计工作。同时，公司按监管要求完成2021年度上海银行保险机构消费者权益保护工作监管评价工作，监管评价结果二级C。

#### (六) 关爱员工的健康与成长

##### 1. 关爱员工身心健康

我公司持续为员工提供身心健康关爱服务（简称EAP服务）。2022年上海疫情封控期间，为员工提供员工心理健康手册；并以《疫情下的自我关怀》为主题，为员工及家属提供心理关爱讲座，得到了员工广泛好评。



我公司在为员工提供心理关爱的同时，也积极为员工提供了物质方面的支援。上海疫情封控前，提前为员工发放关爱基金；疫情封控期，组织人力物力为员工发放食物大礼包；封控结束后，又为员工每人发放紫外线消毒灯。

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。

在 2022 年“大中华区人力资源管理卓越大奖”评选中，我公司通过 HRoot 专业权威的评审，喜获“2022 大中华区卓越雇主”奖项。



## 2. 强化培训教育

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。2022 年我公司共开展培训场次近 294 场，制作完成 551 门线上课、开展 51 场线上直播，员工覆盖率 100%，人均培训时长达 27.5 小时/人。

- ① 为进一步构建学习型组织，同时宣导企业创新文化，2022 年利用学习嘉年华开展“创新点子征集赛”，共收集创新点子近 140 个，并制作“创新宝鉴”在公司内部分享。同时积极响应监管机构对营业人员相关学时的要求，结合线上、线下课程资源，涵盖专业知识、通用技能、法律法规、职业道德规范等内容，以学时积分排名的形式激励员工参与学习，课程内容以及学习活动获得员工一致好评。
- ② 为实现资源共享、共同进步，2022 年在上海、广东、江苏面向在职员工及公司客户开展“三井住友海上学堂”培训活动，以实现资源共享、共同进步，总计参加人数约 250 人。
- ③ 协调资源，鼓励员工跨机构、跨部门进行轮岗培训学习，为员工提供持续成长的路径，提升员工综合素质。

## (七) 积极参加社会活动

### 1. 为抗疫捐款捐物

2022年3月, 我公司通过上海市外商投资协会为奔波在一线的淮海中路街道社区工作人员、志愿者以及居家老人提供抗疫物资援助, 为共同为守护上海这座城, 尽上绵薄之力。12月, 我公司抗疫中的优秀表现获得协会表彰, 包括我在内的16家企业获得上海市外商投资协会颁发的“携手抗疫、大爱无疆”奖。



另外, 我公司作为扎根上海的日资产险公司, 积极通过业务参与地方建设, 贡献社会。6月13日, 在上海动态清零的疫情严峻管控形式下, 响应上海金融办和上海金融业联合会的号召, 向指定的上海国泰君安社会公益基金捐赠2万元, 为支持上海市的抗疫活动贡献了一份力量。

### 2. 举办“复工复产防疫及安全生产讲座”

5月26日, 在上海动态清零的封控政策即将结束之际, 为了支援上海企事业单位的复工复产, 我公司积极发挥集团相乘效果, 联系上海保险同业公会, 利用其上海保险直播间平台, 协助瑛得管理咨询公司举办了“复工复产防疫及安全生产讲座”, 讲座提醒社会上下注意疫情防控的同时促进安全生产, 受到参会者一致好评。

### 3. 《进口食品安全综合险》喜获助企纾困优秀成果奖

2022年9月27日至12月31日,“第十六届上海金融服务实体经济洽谈会”(以下简称“金洽会”)以“金融助力人民城市建设——抗疫纾困助实体 同频共振稳经济”为主题,首次以全线上形式举行。我公司作为上海金融业联合会理事单位,积极响应联合会号召,线上参展展示公司产品。在本届“金洽会”举办的“上海金融业助企纾困优秀成果评选”活动中,我公司参与开发的《进口食品安全综合险》喜获助企纾困优秀成果奖。12月13日“以普惠之力温暖人民城市”2022第四届上海普惠金融论坛将在陆家嘴中国金融信息中心举行,对“上海金融业助企纾困优秀成果”评选的颁奖。作为唯一以获此殊荣的外资产险机构,公司总经理参加了颁奖仪式,接受了组委会颁发的奖牌。



### 4. 参与志愿者活动

我公司总经理菅匡彦先生作为一名获得上海市政府“2021年白玉兰纪念奖”的“新上海人”,不仅带领公司践行“诚实守信,稳健经营,贡献社会”经营理念,同时也希望通过个人的努力,积极参加各类公益、志愿服务项目,以实际行动带动公司及全体员工更多地参与CSV(创造社会共享价值)活动,为回馈社会贡献力量。在与中智公司协商后,决定加入中智白领青年志愿者总队,组建我公司志愿者队,今后积极参与志愿者活动。

9月30日,在徐家汇繁忙路口,挥动“与文明同行”的旗子引导行人有序通行。通过志愿者活动,为提高市民交通守法意识,营造文明交通尽一份力。



中智白领青年志愿者总队

三井住友海上(中国)  
MSIG

志愿者队

### 5. 赞助“中国传统文化遗产昆剧公演霓裳和韵”演出

2022年是中日邦交正常化50周年，作为中日之间的桥梁，为纪念这个特别年分，我公司作为赞助商之一，赞助了“中国传统文化遗产昆剧公演霓裳和韵”演出。受到疫情影响，公演在12月终于成功举办。通过赞助这样的活动，为促进中日民间文化交流贡献了一份力量。



-完-