

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

2024 年度企业社会责任报告

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。现在,公司注册资本为 5 亿元人民币,拥有广东分公司、北京分公司、江苏分公司、上海营业部、上海再保险中心、苏州中心支公司和深圳营销服务部等营业机构。

公司在经营中坚持贯彻以下七项企业社会责任:

●对客户的责任

以“客户满意”为原点,提供最高品质的风险解决方案和保险服务。

●对股东的责任

提升企业价值、实施恰当的利润分红,回应股东的期待。

●对行业伙伴的责任

在行业政策的指引下,与行业伙伴相互合作,共创繁荣。

●对合作伙伴的责任

与合作伙伴保持健全的关系,共同履行社会责任。

●对员工的责任

为员工提供优良的工作环境和自我价值实现的机会。

●对地区社会、国际社会的责任

与区域社会、国际社会构筑良好关系,寻求共同发展。

●对环境的责任

面向未来,致力保护地球环境。

联合国于 2015 年峰会上正式通过 17 个可持续发展目标 (SDGs)，旨在到 2030 年以综合方式彻底解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，转向可持续发展道路。

可持续发展目标



MS&AD 保险集团已将可持续发展目标融入到集团经营当中，树立了可持续发展的战略规划。我公司秉承集团可持续发展方针，以保险、金融服务事业的公共性特质为原点，为社会发展中面临的课题提供最佳风险解决方案，以公平公正、遵守伦理道德的行动为指引，重视信息公开，维护畅通沟通渠道。2024 年，公司践行企业社会责任、研究并推进绿色金融举措、强化 ESG 理念，努力打造深受社会各界认可、员工引以为傲的公司。

一、服务国家战略

根据国家重大战略，我公司积极研究其与公司业务相结合的具体落实方法，在服务国家战略的同时，努力着眼解决好客户和业务的痛点。

2020 年 1 月，为服务国家“一带一路”战略，我公司成立海外事业部，结合 MS&AD 保险集团的全球 47 个国家和地区的营业网点，与合作伙伴共同致力于为“走出去”的中资企业提供海外现地的风险保障等服务。2024 年末，我公司服务“一带一路”的业务已扩展到 30 个国家和地区，通过遍布全球的集团海外网点，协助 184 个中资海外项目落实妥善的风险安排，为中国企业“走出去”

做出了切实的贡献。

此外，为了推进国际贸易保险的智能化、便利化，数年前，我公司联合上海保险交易所、上海亿通国际股份有限公司联合开发“智能跨境贸易保险平台”，不仅获得使用客户的好评，还获得多项社会奖项。

为了支持“人民币国际化”战略，2024年5月22日，我公司开展航贸再保险人民币的跨境支付的尝试。公司在交通银行上海市分行与上海亿通国际股份有限公司的全程参与和指导下，通过中国（上海）国际贸易单一窗口成功办理了首笔航贸再保险费数字人民币跨境支付业务。

首笔业务还利用亿通国际跨境电子发票交换平台进行电子发票数据共享交换，将跨境电子发票及其他相关交易凭证作为随附单证，提高了跨境结算效率，进一步促进了贸易结算便利化水平。

本次再保险费数字人民币跨境支付试点项目，从航贸场景出发，通过上海国际贸易单一窗口与银行系统对接，完成了为保险公司完成航贸业务再保险费的数币跨境支付。从结算指令发起到贸易单证的流转，均通过全流程线上交互，替代原有的线下证明资料的提交，提供了高效、安全、便捷、智能的结算新模式，为推动数字货币的发展和金融科技的创新展开积极探索。

（一） 支持对外开放

我公司是日本独资的财产保险公司，作为扎根中国的全球化企业集团的一员的特点，努力参加相关社会活动，积极地支持中国改革开放。

1， 国务院总理李强会见日本经济访华团，三井住友海上作为成员参与

2024年1月25日，国务院总理李强在人民大会堂会见日本经济访华团一行。这也是自2019年9月以来，时隔4年日本经济访华团的首次访华，日本主要企业负责人共200余人出席，三井住友海上火灾保险株式会社作为访华团成员参加会见。我公司作为中日之桥，积极努力地为促进中日经贸交

流和发展做出贡献。

2、我集团代表出席第 36 次上海市市长国际企业家咨询会议（IBLAC）

2024 年 9 月 21-22 日，第 36 次上海市市长国际企业家咨询会议顺利召开，MS&AD 保险集团代表受邀出席会议。上海市委书记陈吉宁，市委副书记、市长龚正与来自全球 13 个国家的顶尖国际企业家围绕“引领范式变革，扩大开放合作，深化新时期上海国际科技创新中心建设”这一主题展开讨论。会议期间，我集团公司表示将继续努力为上海建设国际科创中心贡献力量，发挥在沪设立数字化创新实验室的优势，持续做好保险科技、金融科技支持金融转型发展等相关工作。

3、我公司与临港集团签署战略合作协议

2024 年 5 月 27 日，我公司出席了在日本东京举办的“沪链世界 共创未来”投资上海·全球行系列活动（日本站）。与临港集团签署了战略协议，明确未来将推进三个领域的合作：①国际贸易平台合作（“一带一路”沿线物流）②上海国际再保险中心推广③开发新的风险解决方案。

我公司通过加强与临港集团的合作，努力为上海的“五个中心”发展目标助力，与地区社会实现共同发展。



4, 参加金融街论坛亚金协“一带一路”金融合作分论坛

2024年10月19日, 我公司受邀出席由亚洲金融合作协会主办的“‘一带一路’金融合作: 机遇、挑战与展望”金融街论坛分论坛, 并围绕“一带一路”金融合作与数字经济发展做发言交流。公司董事总经理西川真吾先生介绍了我公司正在推进的“一带一路”海外保险及风险管理服务项目、广东对外贸易与投资企业风险管控平台项目以及智能跨境贸易保险项目。西川总经理表示公司将继续利用丰富的海外网点资源以及长年经营海外业务的经验, 积极运用数字化等手段, 为“一带一路”中国项目以及“走出去”中国企业提供高品质的风险保障服务。



5, 《国际贸易中的金融数据标准化研究》荣获亚洲金融合作协会 2024 年度优秀研究课题奖

我公司牵头上海亿通国际股份有限公司参与亚洲金融合作协会 2024 年度研究课题, 共同合作完成《国际贸易中的金融数据标准化研究》, 并获得优秀研究课题奖。该研究报告深入探讨了跨境贸易中金融数据运用的主要场景, 包括人民币及数字人民币跨境支付、跨境保险与结算等。此外, 研究报告结合区块链、人工智能和可信通讯技术等前沿技术, 设计了创新性的数据治理技术路线, 为金融数据的标准化提供了理论基础与实践方案。



6, 我公司参与签署“国际贸易单证交换枢纽”推进合作框架协议

2024年1月31日首届上海国际口岸智慧化经贸合作大会在上海举行。大会期间,我公司与上海亿通国际股份有限公司、中国出口信用保险公司上海分公司、港航纵横(上海)数字科技有限公司、上海机场集团物流发展有限公司、上海中远海运资讯科技有限公司、上海东方丝路多式联运有限公司共同签署“国际贸易单证交换枢纽”推进合作框架协议,旨在进一步创新长三角口岸合作模式,推动智慧口岸重大应用场景建设,更好地服务国际重大战略。我公司将利用航运保险积累的经验,与相关公司积极配合,在口岸数字化、绿色化、智慧化的建设进程中,努力推动智慧口岸的创建与发展。



(二) 服务实体经济

服务在华的日资企业客户是我公司业务的主要特点之一。近年来,我公司也在不断结合中国社会变化,拓展服务中国制造业、民营经济和小微企业的渠道,努力为中国企业提供相应服务。

1, 我公司参展“第十八届上海金融服务实体经济洽谈会”(金洽会)

2024年10月28日至11月28日,第十八届上海金融服务实体经济洽谈会在上海举行,我公司连续三年参加“金洽会”线上展览,面向与会的企业展示了我公司在科技、绿色、数字金融方面的创新产品以及风险减量服务。另外,组委会就上海金融业赋能新质生产力优秀成果进行评选,我公司

的“客户风险可视化及 IOT 预警风险减量服务”获得优秀奖。同时，通过为时四周的网络投票，我公司还荣获了本届金洽会“人气展商”称号。



2、研发电动重卡风险管理与保险服务新模式，推动低碳交通发展

2024 年 3 月，我公司与三一重卡及松下四维结成战略合作伙伴，针对新能源电动重卡电池资产管理及风险控制，研发提供综合解决方案。在“碳达峰、碳中和”的国家战略指导下，电动汽车迅速普及，电动重卡也在大幅开发推广，然而由于使用成本、资产价值评估及风险管控的短板，使得电动重卡的普及进程受阻。

为了推动低碳运输的发展，我公司联手电动重卡车厂以及电池供应企业，积极探索在电动重卡领域的风险预防，开发设计相应的新型保险服务的与运用，助力电动重卡行业的发展，为实现碳中和贡献力量。

3、参加“第七届上海国际进口博览会”

11 月 5 日-10 日，三井住友海上成功参展第七届中国国际进口博览会。自第二届进博会起，三井住友海上已连续六届参展。此次展台以“保险，拥有改变未来的力量”为主题，集中展示了（1）智慧康养服务（2）数字创新平台（①行车数据道路安全平台②EV 电池风险管理平台③智能跨境贸易保险平台④网络安全三法咨询服务）（3）风险减量服务（客户风险服务平台）（4）ESG 绿色金融四大领域的全新合作创新成果。

同时，三井住友海上连续两年在临港联合展示区设置公司临港展位，重点介绍在再保险、航运贸易、海外业务等领域与临港的战略合作成果。

11月7日, 我公司与日立(中国)、中国太保签署三方战略合作协议。三方在深化健康领域合作的基础上, 还将加强业务创新合作, 聚焦核心资源和核心能力的共享开发, 围绕健康医疗、智能制造、智慧城市、ESG、碳中和、数字科技等领域, 不断探索新的技术应用和商业合作模式。将持续推动发展创新业务及全球化合作, 共同致力于为满足人们对美好生活的向往提供更优质的服务和更全面的保障。



同日, 我公司与松下电器(中国)、中国太保续签三方战略合作协议。旨在整合各自资源和产业优势, 推动传统合作领域的发展, 并在健康养老、智慧生活、物联网、环境社会治理(ESG)、碳中和、新能源等前沿领域探索创新合作模式。

另外, 进博会期间, 由商务部投资促进事务局主办, 中日数字总商会承办, 我公司参与协办的第七届中国国际进口博览会配套活动“中日先进技术交流对接会”成功举办。会议以“绿色低碳、智慧健康: 中日产业合作增长极培育与发展”为主题, 聚焦绿色低碳、智慧健康等重点领域的先进技术开展深入交流及对接。我公司围绕《融合发展, 共创共赢——中日企业创新合作的实践与展望》进行主题演讲。80余家世界500强、行业领军企业高管和商协会负责人, 日本驻华使领馆、中国地方政府、园区和企业代表等180余人参加会议。

11月7日, 我公司受邀参加第七届进博会上海交易团国资分团系列活动之一“上海国资国企高水平对外开放合作高端对话”。上海市委常委、副市长华源出席会议并讲话。会上, 我公司围绕创新合作、绿色低碳发展进行交流发言, 分享观点见解和合作实践。

二、不忘初心，回归本源

（一） 创新社会治理

我公司坚持“诚实守信，稳健经营，贡献社会”的经营理念，推进业务的发展同时，积极参与贡献社会的诸多活动，为地区社会发展服务。

6月，为更好服务上海市开放型经济高质量发展，上海临港新片区“走出去”综合服务平台正式启动，平台包括一个实体化公共服务中心，整合政府、行业组织机构、专业服务机构的资源，打造全国首个“走出去”公共服务办事大厅，设置跨境金融、涉外保险、法律仲裁、涉外财税等十个专窗，为企业提供集成权威的专业咨询服务。我公司作为长年经营海外业务的外资财产保险机构，首批入驻服务大厅，为相关企业提供海外风险咨询。同时今后将积极利用集团海外网点资源等，为中国企业走出去提供海外当地的承保、理赔等服务，为企业发展保驾护航，实现双赢。

此外，我公司广东分公司成为广州市南沙区“走出去”服务基地首批专业服务机构，该基地是“一带一路”国际合作高峰论坛的务实合作项目，旨在整合全球资源，为广东“走出去”企业提供一站式服务。

我公司依托母公司丰富的海外网络资源，联手海外兄弟公司共同为“走出去”的中国企业提供全面风险管控服务，助力企业打破信息壁垒，增强出海信心，为“一带一路”建设提供有力的风险保障。

（二） 化解急难险重

1、 强化风险管理及风险减量服务

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、防灾咨询等全面服务，并不断追求服务的升级与创新。2024年，我公司主要开展以下风险管理及风险减量服务：

■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，开展防范火灾

事故、电气事故、劳动安全事故等有针对性的现场查勘。例如：针对客户厂区的火灾隐患、作业安全、消防设施、仓储保管等风险实施查勘，提供专业化防灾防损建议；通过红外线测温设备对客户车间现场的配电柜、配电房等进行点检，杜绝电气火灾隐患；针对风水灾害高发的地区开展专项查勘，对厂房的建筑物防水防风能力、排水设施、防雷设施等进行风险排查。

2024 年全年，我公司通过内部防灾专员及第三方专业公司，面向 300 多家客户开展了风险查勘服务，并就潜在的风险提供了专业的改善指导，有效降低了灾害事故的发生风险。

■客户防灾指导

2024 年，我公司除了现场风险查勘之外，针对有需求的客户积极开展各类防灾指导服务。例如，面对即将到来的汛期和台风季，委托第三方专业风险管理公司开展防灾专题研讨会，详细讲解风水灾害的损失类型及防范对策，帮助企业提升灾害应对能力，减少风水灾带来的损失。针对金属加工制品行业，实施了“机械伤害防范”的专题培训，宣传作业过程中的机械伤害防范安全知识；对于交通事故多发的客户，专门安排了关于驾驶的宣传讲座等。

■防灾知识宣导

公司有效利用企业公众号、客户风险管理平台等渠道，积极发送各类主题的风险消息快报及防灾宣传海报等，面向社会公众及广大客户开展安全生产、安全驾驶、防灾减灾等方面的知识宣导。在防灾减灾日期间，我公司联合集团专业咨询公司推出为期一个月的防灾减灾咨询服务，为广大客户提供免费的防灾风险管理咨询。

■安全生产责任保险事故预防技术服务

2024 年，对于投保我公司安全生产责任保险的客户，全面覆盖实施安责险事故预防技术服务。通过与第三方专业服务公司的合作，为客户提供安全生产宣传教育培训、安全生产事故隐患排查等服务，充分发挥保险在安全生产工作中的积极作用，提升生产经营单位安全生产风险管理水平，为投保企业的安全生产保

驾护航。

三、改革创新，提质增效

(一) 夯实发展基础

1. 持续开展合规建设

公司秉持“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业价值理念，坚持依法合规经营。2024 年度，公司根据监管规定及内部管理要求，对数据安全管理、风险管理、合规管理、消费者权益保护等内部规章制度进行了全面修订和完善，确保制度的健全性和有效性，为合规经营提供坚实的制度保障。

公司定期开展业务自查和合规检查，确保及时发现并整改合规风险隐患。2024 年度，公司组织各部门开展了案件风险防控专项业务自查、员工异常行为排查以及非法集资排查等工作。通过一系列排查和整改措施，公司本年度未发现重大合规风险，整体合规管理水平持续提升，为公司的稳健经营奠定了坚实基础。

2. 深化合规文化基础

公司定期开展各项合规培训，深化公司合规文化氛围。2024 年度，公司组织开展了两次面向全体员工的合规培训，重点围绕法律法规解读、行政处罚案例、反洗钱与反恐怖融资、反保险欺诈以及数据安全等内容进行宣导。培训伊始，公司总经理就重点合规事项发表讲话，强调合规经营的重要性。培训结束后，全体参训人员通过测试进一步巩固学习成果，有效提升了员工的合规意识和能力。

另外，为帮助各部门合规兼职人员及相关业务人员更好地理解其岗位领域的合规要求，公司还开展了针对特定人员的专项合规培训。培训聚焦各业务领域的重点合规事项，结合实际案例进行详细说明，全面提升相关岗位人员的合规意识和实操能力，为公司合规管理体系的落地执行提供了有力支持。

3，严格遵循信息披露规定

我公司严格遵循监管部门发布的信息披露的相关规定，按照公司的《信息披露管理规程》，对信息披露申请进行流程化管理，审批完成后才可在公司官网、中国保险行业协会官网进行信息披露。2024 年度，我公司按时披露了

《2023 年度信息披露报告》《2023 年度交强险财务报告》及日常各项监管要求披露的事项，并完成监管备案报告。同时，公司每月均向各关联部门进行有无信息披露需求的确认，确保及时、准确、无遗漏地开展信息披露工作。

（二）提升风险防控

自监管机构于 2021 年 12 月发布“偿二代”二期工程的各项管理要求以来，我公司认真学习、理解相关文件精神，以偿付能力测算、压力测试、风险综合评级、偿付能力风险管理能力评估、偿付能力信息披露等工作为抓手，进一步完善公司全面风险管理体系建设，不断充实公司风险管理制度内容，加强风险管理制度的执行力度。

公司建立从上自下的风险管理组织架构，发挥董事会高管层、风险管理部以及职能部门在风险管理工作中的作用。公司设立独立的风险管理部，公司管理层授权风险管理部，负责风险管理实务工作的组织、协调、具体执行等。公司建立风险管理的三道防线机制，三道防线之间及各防线内部各司其职、有效联动，逐渐形成风控管理合力。公司建立风险管理培训机制，定期开展风险管理培训工作，培训的内容涉及公司风险偏好体系、声誉风险管理、偿付能力信息公开披露、数据治理等各方面内容，不断提高公司全员的风险管理意识。

（三）强化科技赋能

我公司不断守正创新，积极瞄准科技前沿技术，不断尝试其在保险领域的应用，强化科技赋能企业发展。

1，开发“客户风险服务平台”

为致力于保险服务价值的创新变革，不仅做好传统的灾后补偿工作，更是为客户提供保前、保中、保后一站式风险管理服务，以风险预警、事故预防为目标，开发设计了“客户风险服务平台”。该平台面向客户提供可视化、智能化全面风险解决方案，实现风险服务的线上化、智能化转型。具有以下特点：

①IoT 物联网赋能风险预防，筑牢安全防线

平台深度整合 IoT 物联网技术，不仅简化了技术部署流程，更显著提升了风险防控的智能化与精细化水平。通过物联网技术在工厂、仓库等关键区域的广泛部署，实现了风险监控的全方位覆盖与即时响应。这一创新应用，有效打破了传统风险管理中信息孤岛与响应滞后的局限，将风险预防的触角前置，从源头上削弱风险隐患。

物联网设备的实时数据采集与分析能力，精准洞察潜在风险，及时采取干预措施，显著降低事故发生率。同时，物联网与客户风险服务平台的数据无缝对接，为保险公司提供了透明、高效的客户标的状态监控窗口，提升了服务效率与客户满意度，共同构筑起客户与保险公司双赢的安全保障网。

②提供一站式风险服务方案，与客户间建立实时信息互动平台

平台为企业客户提供风险预警、风险查勘、风险管控、数据管理等综合风险服务。目前主要包括风险预警中心、风险查勘中心、风险管控中心、数据中心、产品中心五大模块。实现与客户间风险服务、风险信息的线上化、双向、实时互动；有效弥补了客户风险服务的缺失，并改变以往保险公司单向服务的传统模式。

③实现风险数据可视化，降低客户风险发生可能性

平台以风险视角，汇聚风险评估及查勘服务数据，自动展示风险数据看板。企业客户可以直观了解自身风险状况、隐患分布、可能发生的事故类型以及隐患整改情况。此外，平台将平面枯燥的风险标的清单数据立体地展示于风险地图，方便用户更直观地观察标的地址或者监控同地址的累积风险。

④与外部机构合作，实现风险信息的及时获取

通过与专业的气象数据机构提供方合作，实现了气象数据的及时性和精准度提升，并与自有核心系统所拥有的标准标的信息做匹配，从而可以在自然灾害发生前第一时间获取准确信息。同时，通过智能硬件设备的使用，可及时获取企业现场关键风险数据，通过数据模型，提供有效的风险提示及预警。

客户风险服务平台为企业用户提供可视化、智能化一站式风险解决方案。平台在保险服务模式的创新落地、保险科技的场景运用方面具有极高的行业示范性。平台与国家级小巨人企业合作，探索工业物联网科技如何与保险风险服务相结合，并在工厂企业的风险管控方面做出了重要实践。平台的构建也将助力上海科创中心建设，立足保险机构防灾防损服务现实需求，聚焦科技，充分发挥保险机构在风险管理、风险防范方面的功能，为客户提供全方位的保险服务，实现保险、科技、产业的有机融合。

未来，平台将进一步扩展功能，深入挖掘数据应用，将平台打造成具有深远影响力的高质量行业平台。平台项目致力于在实现保险机构防灾防损服务需求的同时，协助推进实体经济工厂、仓库的事故防范与风险管控工作，充分发挥保险机构在实体经济安全生产社会服务体系建设中的作用。我公司将与相关部门密切协作，全力做好“五篇大文章”，以高质量金融服务推动经济高质量发展，为以中国式现代化全面推进提供强有力的金融支撑。

2. 引用生成式 AI 提升业务效率

我公司深刻意识到，未来的竞争力不仅体现在业务规模的扩展，更体现在对前沿科技的敏锐把握和创新应用上。2024 年下半年，公司围绕提升业务效率和创造附加价值，积极推动生成式 AI 技术的研究与应用。

随着市场竞争日益激烈以及客户需求不断变化，技术革新已成为引领行业发展的关键驱动力。因此，从长远战略出发，公司将生成式 AI 技术作为核心创新方向，旨在通过技术的力量，推动企业业务结构的优化和服务能力的提升。

在此基础上，围绕提升业务效率、增强附加价值和改善客户体验等核心目标，深入分析了这些用例的可行性和预期效益。结合行业特点和公司实际运营情况，设计多个概念验证项目（POC），聚焦于贡献业务价值的应用场景。一系列 POC 项目的启动，不仅是对核心技术的验证，也是对 AI 技术能否实际提升业务运作效率的关键考验。

目前，公司内生成式 AI 技术的应用正处于验证阶段，相关项目有序推进中。虽然公司尚处于探索和试验的初期阶段，但通过对 AI 技术在业务中的应用场景进行深入研究，已经为未来的创新奠定了坚实的基础。随着 POC 的逐步展开，公司将继续评估其在提升业务效率、优化流程和创造附加价值方面的潜力，并为未来的全面部署做好准备。相信生成式 AI 技术的引入和持续应用，将为业务转型提供强大动力。在未来几年内，通过技术的进一步验证和推广，期待能够在业务效率、客户服务和市场竞争力上取得实质性突破，并逐步确立行业领先的创新优势。

四、强化 ESG 理念，保护生态和谐共生

为响应可持续发展战略方针，公司设立 CCU 工作小组（Climate Change Unit，气候变动对策小组）。该小组结合中国双碳方针的发展战略，参考日本母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，从绿色保险、绿色投资、绿色运营、绿色文化角度，推进绿色金融的落实。作为集团的海外机构，我公司将继续参考母公司的战略方针，根据中国当地的实际情况开展定期研究分析，并和总公司对应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，助力实现可持续发展社会目标。

2024 年 9 月，针对企业碳减排碳中和的话题，我公司与外部客户一起联合举办了节能减排·碳中和对策研讨会，采取了线下会场和线上直播同时进行的方式。参会嘉宾就碳中和政策现状及今后趋势、对工厂企业节能减排的措施及对策、保险方面的相关条款进行了说明和讲解，线上线下合计 100 多人参加。

（一）发展绿色保险

为了支援我公司企业客户共同落实双碳方针的国家战略，承担客户采用绿色建材和节能减碳设备修复的成本，我公司在母公司的指导下，开发了绿色建材和节能减碳设备修复成本补偿保险，作为附加险，为客户提供更多的选择，支援客户实施绿色项目。该条款于3月完成产品报备工作，之后完成对象客户整理、条款限额、承保细则、理赔沟通等准备工作，8月第一笔扩展绿色建材条款的财产险保单落地生效。截止2024年末，已成约保单58笔，产品获得了市场良好反馈。

（二）践行责任投资

2024年期间，我公司落地绿色存款类投资。公司积极强化绿色投资理念，未参与过高污染、高耗能企业相关资产的投资。投资过程中，严格遵循ESG投资标准，采取负面清单的形式，对不符合母公司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。此外，我公司在2024年存款投资中增加了符合中国国内标准的ESG存款的比重，支持经济绿色转型，促进经济社会可持续发展。

2024年，我公司与学术机构合作开展ESG相关课题研究，探索将ESG纳入信用债评级框架的方法和模式，未来计划在我公司信用债券投资开展的过程中践行绿色投资理念。

（三）坚持绿色运营

在绿色发展的方针下，我公司积极采取各种措施推进落实绿色环保运营。

■无纸化运营，践行绿色办公

公司倡导内部会议与业务资料的无纸化运营，摒弃以往传统纸质归档的陈旧方式，积极投身线上电子归档的变革浪潮，实现信息的高效共享。同时，向全体员工发出倡议，鼓励减少打印、推行节能打印举措，如N合一打印、纸张



正反面打印等。通过这些切实有效的行动，与 2023 年相比，公司在打印用纸的费用下降约 17%，不仅降低了运营成本，更在点滴之间为环保事业贡献力量。此外，公司在业务单证方面持续推进无纸化运营，努力实现纸质保单向电子保单的全面转化。至 2024 年底，全公司电子保批单率达 99.3%。

根据国家对数电发票的推广进程，我公司去年开发系统进行对接，部分红冲对应红票功能已上线，各分支支持包含退保全场景数电开始积极推广。自数电发票上线至 2024 年末，公司电子发票率已达到 81%。

■绿色办公环境，共筑美好地球家园

我公司积极营造绿色办公环境，将环保理念融入到日常工作的每一处细节。每天午休时段实施熄灯一小时活动，加强全体员工保护地球的责任感。更换办公电器时，优先选用节能型产品，从源头降低能源消耗。在日常着装方面，倡导环保商务着装。在空调使用上，夏季适当调高温度，冬季适当调低温度，减少非必要的用电量。另外，通过推进办公用品线上采购管理平台，与 2023 年相比，整体费用下降 38%。

■绿色出行

在商务出行方面，公司充分考虑到各地实际情况，平衡用车业务需求与碳减排目标。4 月，全面取消上下班公司班车，建议相关人员采用公共交通上下班。此外，本年度公司进一步消减公司车辆 3 台，并在消减公司车辆基础上，采购新能源汽车替换原有燃油车。现在，公司车辆中新能源车（含 HV），共行驶 449,003 公里，实现碳减排 22,179kg。

为减少现场会议带来的出行需求，优先采用线上视频会议等网络设备。对于短途出差，鼓励员工选择高铁出行，并在目的地租车，以此替代使用公司车辆。这一系列举措成效显著，与 2023 年相比，公司整体差旅费用下降了 25%，有效减少碳排放的同时，也提升了公司的经济效益与环保效益。根据用车订单统计，电动车订单占比 65%，共行驶 58,667 公里，实现碳减排 5,647kg；混动订单占比 24%，行驶 18,594 公里，实现碳减排 562kg。

（四）公司治理

■董事

我公司董事会成员均为男性，51 岁~60 岁比例为 60%；61 岁以上比例为 40%。其中，执行董事比例为 20%，独立董事比例为 40%。董事会成员平均任期为 3 年。

■管理层

我公司管理层成员性别组成：男性比例为 76%；女性比例为 24%。36 岁~50 岁比例为 65%；51 岁~60 岁比例为 35%。拥有职业资格（例如经济师资格、CPA 资格）的人数为 2 人，占比 12%。拥有管理专业背景（MBA 等）的人数 1 人，占比 6%。

■薪酬

公司董事长从公司领取董事长津贴，独立董事从公司领取岗位津贴及开会津贴，其他非执行董事及监事不从公司领取报酬。公司高管及关键岗位人员绩效薪酬采取奖金递延制度，高级管理人员及关键岗位人员绩效薪酬第一次支付为依据当年度上半年的绩效结果发放的半年度奖金，于当年 8 月发放；第二次支付为依据全年度绩效考核结果发放的全年度奖金的 50%，于第二年 4 月发放；第三次支付为依据全年度绩效考核结果发放的全年度奖金的另 50%，于第三年 4 月发放。现在，公司无股权激励制度。公司高级管理人员的薪酬水平的目标值定位为市场中位值，同时根据公司的财务收支状况及经营状况，并结合个人的绩效状况进行调整。

■经营绩效

2024 年末，公司总资产 27.4 亿元，总负债 18.3 亿元，所有者权益 9.1 亿元，保费收入 14.6 亿元。归属母公司净利润和净利润 0.8 亿元，ROE 达到 9.1%。

五、以人为本，以善为先

（一）保护消费者权益

1. 消费者权益保护体制机制建设

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。各省级分公司总经理担任各机构的消费者权益保护工作责任人，从战略高度重视消保工作。

2. 消费者权益保护监管评价情况

2024 年，国家金融监督管理总局上海监管局向我公司通报了 2023 年度消费者权益保护监管评价情况，评价结果为二级 C。根据《互联网保险业务监管办法》的规定，公司通过官网“公开信息披露”的“互联网保险”专项信息栏目，对消费者权益保护监管评价结果予以披露。

3. 消费者权益保护制度建设情况

2024 年，公司持续健全消费者权益保护工作制度体系，制定《内部控制标准—消费者权益保护审查》制度及《内部控制标准—纠纷化解小额赔付基金》制度，修订《内部控制标准—客户之声管理》制度。各省级分公司陆续修订《消费者权益保护内部控制管理补充规定》及《保险消费纠纷多元化解机制》。公司已将消费者权益保护审查机制嵌入产品服务全生命周期，从源头避免侵害消费者权益的风险隐患。同时加强保险消费投诉溯源整改工作，切实维护消费者的合法权益。

4. 消费者权益保护宣教情况

2024 年公司持续开展消费者权益保护宣教活动，聚焦金融消费者实际需求，以金融为民为出发点，通过 18 个场次不同形式的消保宣教活动，向广大金融消费者宣导实用的金融风险防范知识。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。

5. 公示产品和服务信息

2024 年，公司持续遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则披露产品和服务相关信息，做到必要信息透明公开。

2024 年，在产品端，公司根据《保险公司信息披露管理办法》以及《保险销售行为管理办法》的要求，完成公司官网产品披露信息以及披露页面的升级改造工作，重点突出产品所使用条款的审批或者备案名称、保障范围、保险期间、免责条款等内容，并增加产品检索功能，方便消费者自主查询公司所有在售产品。在服务端，定期维护更新官网的理赔服务页面（理赔流程、索赔清单），并于 7 月更新《保险服务承诺内容表》，进一步提升售前、售中、售后的信息披露质量和透明度。

6. 投诉受理情况

公司高度重视消费者权益保护工作，切实履行保险公司主体责任，2024 年进一步修订消费投诉管理制度，明确纠纷化解机制，积极化解消费投诉纠纷。

2024 年，公司共受理 12 件投诉，均为公司自主受理投诉件，消费投诉处理及时率、办结率均为 100%。

①按投诉业务类别划分：公众责任险 1 件，团体人身意外伤害保险 1 件，境外旅行综合及紧急救援保险 10 件。

②按投诉地区分布划分：北京地区 1 件，广东地区 1 件，上海地区 10 件。

公司迅速妥善处理以上投诉，并已切实做好整改措施。2024 年未发生重大群体性消费投诉。

（二）关爱员工成长

2024 年，我公司员工中男性占比 32%；女性占比 68%；残疾人员工 2 人，占

比 1%，员工平均年龄为 38 岁。

1，保护员工权益

公司面向员工开展集团人权方针相关培训，并修订《人权基本方针》，明确了遵守与尊重人权相关的法令和规范、禁止歧视及尊重人权的企业文化三个基本理念。公司在招聘、薪酬、福利、晋升等各方面都确保了公平性，避免因性别差异、年龄差异等发生不公平现象。

2，强化培训教育

我公司以注重“人财”教育为先，以国际化的视角来培养具备判断力、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。2024 年我公司共实施培训场次近 249 场，制作完成 26 门线上课、开展了 44 场线上直播，员工覆盖率 100%，人均培训时长达 50 小时/人。

2024 年以 ESG 为主题开展学习嘉年华，推广 ESG、绿色金融、绿色保险等主题课程，邀请员工就 ESG 可实践案例献言献策，开展 ESG 知识竞赛，员工参与率达 56%。

①为了紧跟前沿技术，加速我司在智能及创新领域的布局与发展，面向公司员工开展“生成式 AI”主题 workshop，并探讨后续在公司内部落地的可能性。

②为实现资源共享、共同进步，2024 年分别在上海、广东、北京、江苏举办“三井住友海上学堂”，客户与员工约 340 人参加，平均满意度 4.82（满分 5）。在资源共享的同时，向客户推广消费者权益保护相关知识。

③为丰富员工生涯规划，开拓人才培育机制，同时促进各机构、各部门之间的交流，协调资源，鼓励员工参与跨机构、跨部门短期培训，2024 年共计完成 14 人跨机构、跨部门短期培训，反响良好。

④持续提升内部讲师的授课技巧及课题开发能力，2024 年实施“星耀讲师

锻造计划”，并结合公司实际情况，围绕“营业查勘能力培育”、“生成式AI运用”、“ESG”、“思维导图”及“结构化表达”等内容开发出5门全新课程。

⑤持续提升各层级员工的管理能力，面向日方管理员工开展异文化培训，面向中方管理员工开展跨代际管理及团队有效激励培训，共筑和谐职场。

⑥持续完善集团在华三家公司的共享学习平台，2024年整理上传4门ESG主题课程，促进资源共享。

3. 关爱员工身心健康

2024年3月8日，公司上海办公室举办了三八妇女节活动。活动当天，公司为员工准备了精美的小礼物，许多员工领取了玫瑰花并写下对自己的祝福。活动展现了公司对女性员工的关爱，提升女性员工对企业的归属感及幸福感。



为庆祝新年的到来，表达对员工辛勤工作的感谢，鼓舞员工士气，2024年年末，公司上海办公室举办了迎新主题活动。员工在活动期间体验了和果子手作、迎新下午茶、新年寄语、迎新小礼物抽取以及新年甜品慰问等丰富多彩的活动。本次活动让员工感受到了公司的关爱和温暖，提升了员工凝聚力。



2024年6月,公司面向全体员工开展“HR OPEN DAY”活动,邀请员工敞开心扉为公司发展献言献策,同时关爱员工身心健康,共同构筑和谐职场。

2024年12月6日,广东分公司为了进一步丰富员工业余生活,加强团队建设,树立员工之间积极沟通、相互信任、赢在团队意识,携手工会举办“携手共创,扬帆未来”主题活动,提升了员工的凝聚力和归属感。



2024年7月8日暨第十二个“全国保险公众宣传日”来临之际,北京分公司紧紧围绕“保险,让每一步前行更有底气”的宣传主题,邀请员工及员工家属在风景秀丽的北京奥林匹克森林公园开展了“78 奋力前行”保险公益健步走活动,工作之余组织员工健身的同时,一步一个脚印地踏实践行“让每一步前行更有底气”的保险人使命。



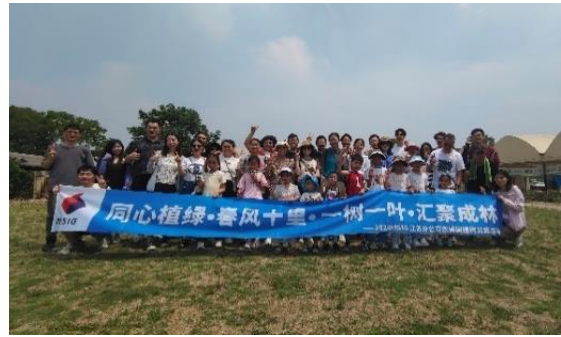
2024年2月27日,北京分公司组织女性员工,进行人工智能超声乳腺癌筛查,通过人工智能AI、云计算、大数据,提高准确率,降低漏诊、误诊,切实关爱女性员工身心健康。

2024年江苏分公司举办了10余场主题为“沟通无碍,畅所欲言”的交心会

活动及面向新人为主题的“MSIC（JS）欢迎你”的迎新晚宴，邀请公司高管与员工开展面对面的交流。让员工能够在了解公司经营方针、并就公司业务处理方面问题点、如何更好地提升个人职业能力等方面与公司高层充分沟通，提升了公司整体凝聚力。



2024年6月江苏分公司举办了主题为“我们在一起，就会了不起”的公益植树欢乐烧烤活动，邀请公司员工及员工家属共同参加。该活动促进了团队沟通及凝聚力，在营造健康积极向上的企业文化氛围的同时，也让员工家属了解了公司氛围，由衷地为家属在三井住友海上（中国）工作感到安心和骄傲。



2024年11月江苏分公司举办了主题为“同舟共济扬帆起，凝聚力量破浪行”的团建活动。邀请了外部讲师为大家开展了激发潜能相关的讲座、并举办了江苏分首届攒蛋大赛，进一步增强公司团队凝聚力，让员工明确和认同组织目标，强化员工间的沟通交流，树立互相配合、互相协作的团队精神，打造更加和谐高效的团队。



(三) 致力公益慈善

1, 赞助“2024 上海中日青少年修学旅行”

7月22日, 我公司赞助“2024 上海中日青少年修学旅行”, 为团队活动提供了统一的T恤衫。本次交流活动由上海市文化和旅游局、上海市外办以及上海市教育委员会指导, 在上海日本国总领事馆为后援, 共有60多名中日学生参加, 共同参观了佘山天文馆、中式园林与日式庭院相融合的上善园, 并在东方绿舟体育训练基地开展了趣味运动会。我公司通过支持中日文化探索之旅, 促进了中日青少年的理解, 感受了异国文化, 学到了课本学不到的知识, 收获了友谊和成长。



2, 为在沪日本学生开展“保险相关的金融素养教育”

9月12日, 为了支援日本高中“金融素养教育”的政策, 我公司为上海日本人学校高中部学生开展了关于财产保险的“金融素养教育”送课活动。上海营业部科长中村大生担任讲师, 围绕财产保险知识结合实际案例进行了讲解, 全校高中部约150名学生参加了本次课程, 反响良好, 成为一次非常有意义的教育培训, 为实现“包容性社会”做出了贡献。

结束语

今后, 我公司将继续秉承“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, 以SDGs(联合国可持续发展目标)为指引, 不断在经营活动中持续创造社会共同价值, 助力社会的可持续发展。