

爱和谊日生同和财产保险（中国）有限公司

■ 2015 年企业社会责任报告

■ 关于本报告

报告说明

根据《公司法》，结合公司在履行社会责任方面的具体情况，本着真实、客观、透明的原则，爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司编写完成此社会责任报告。报告收集了公司在经济责任、社会责任、产品责任、环境责任和员工责任等方面的重要信息，多角度展示了企业承担社会责任的情况。

称谓说明

为便于表述和阅读，报告中“爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司”也以“爱 and 谊日生同和（中国）”、“我们”或“公司”表示。

报告范围

本报告的时间跨度为2015年1月1日至2015年12月31日，部分内容追溯过往年份。

爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司

2015 年企业社会责任报告

公司概况

爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司是经中国保监会批准，由隶属于日本最大的保险集团 MS&AD 集团下的爱 and 谊日生同和保险公司投资设立。

爱 and 谊日生同和（中国）在中国的发展始于 2007 年，前身为爱 and 谊财产保险公司天津分公司。2009 年 4 月 1 日，爱 and 谊财产保险公司天津分公司改建为独立法人机构，爱 and 谊财产保险（中国）有限公司正式对外营业，成为首家在天津设立总部的外商独资财产保险公司。2010 年 10 月，因股东合并、更名，经中国保监会批准，在履行相关行政手续后，公司于 2011 年 3 月正式更名为爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司。

爱 and 谊日生同和（中国）秉承股东“通过保险服务，提供安心与安全，为社会的活力发展与地球的稳健未来做贡献”的经营理念，将企业社会责任履行与公司经营发展紧密结合，建立可持续发展的运营模式，努力促进社会进步与和谐发展。

为了更好地参与中国保险市场的发展建设，2011 年爱 and 谊日生同和（中国）在浙江省杭州市设立了浙江分公司。浙江分公司是浙江省境内首家日资保险分支机构。2012 年公司在天津设立了天津第一支公司，鉴于公司业务发展需要，天津第一支公司现改建为爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司营业部，在天津市行政辖区内经营业务。

一、对股东负责

作为首家也是唯一一家总公司设在天津的外商独资财产保险公司，爱 and 谊日生同和（中国）始终将“以客为尊、诚信为本、敬业育人、挑战创新”的企业理念作为行动标准，围绕“客户至上”的核心理念，建立了科学、有效、全面的合规管理体制，防范各类风险，诚信经营，按时纳税，在日益发展的中国保险市场上积极探求发展机遇，为保险消费者提供专业的保险服务，力争各项业务平稳、健康、可持续发展，给股东带来可持续的收益回报。

（一）坚持合规经营

公司一向致力于为客户提供细致周到的保险服务，营造规范和谐的保险环境。公司始终把合规管理作为实施有效内部控制的一项基础工作开展，坚持合规、稳健经营。公司紧跟政策走向，积极了解行业现状和变化趋势，严格贯彻各项监管要求以及公司内部控制制度，重视防范化解风险。

公司通过不断完善法人治理结构下的合规管理体制，构建总分之间紧密联系的合规管理模式，为公司稳健经营夯实基础；通过各项监管规范的落实来规范公司的经营行为；通过对日常业务开展合规检查来防范合规风险；通过合规培训强化全体员工的合规意识。

（二）强化公司治理

公司根据《公司法》、《保险法》等相关法律法规的要求，构建了由董事会、监事、管理层、各职能部门等组成的公司治理结构，董事会审议决定重大决策，管理层负责日常运营，监事负责监督，股东参与决策并进行监督，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制。

董事会是公司治理的核心，对公司内控、合规和风险管理负最终责任，审议公司治理等一系列重大报告。公司建立了独立董事制度，保证了董事会具备足够的专业性和独立性。董事会成员详细了解公司运作，督促管理层完善创新工作。董事会下设审计委员会和提名薪酬委员会两个专业委员会，董事会专业委员会能够按照法律法规和公司章程的有关规定各司其职，在充分听取报告的前提下，向董事会提出专业意见与建议。公司规范董事会运作，从会议召集、提案与通知、会议召开、表决和决议等各个方面，规范董事会会议的整个流程，保障董事会科学的决策。

公司的经营管理构架采用董事会、总经理室、部门部长三级纵向管理结构，实行各部门员工向部门部长报告，部门部长向总经理室报告的模式。同时，公司建立了委员会制度，为各部门部长建立了横向沟通的平台，共同对公司的经营决策进行讨论并确定工作方案。公司通过纵向管理和横向沟通使董事会的各项决策得以贯彻执行。

公司设监事一名，由股东聘任。监事通过列席董事会，监督董事会的决策及决策流程是否合规，对董事、高级管理人员履职情况进行监督。股东制定了《海外子公司管理规定》，明确了权限，对公司经营管理中的重要事项建立了事前批准和事后报告的管理机制，参与和监督了公司所做出的重大决策。

（三）注重稳健发展

为了增强公司资本实力，公司股东于 2014 年 12 月 26 日做出决议向公司增加注册资本人民币 2.4 亿元，经批准公司注册资本金从人民币 2.6 亿元变更为人民币 5 亿元。

在对中国保险市场进行充分的调研分析、对中国风险导向的偿付能力体系的相关监管规则进行深入掌握的基础上，在天津港“8.12”特大火灾爆炸事故发生的大背景下，为了增强公司的资本实力、充实偿付能力、更有效地保护中国保险消费者权益、更好地参与中国保险市场的发展建设，公司股东于 2015 年 10 月 29 日做出决议向公司增加注册资本人民币 1.25 亿元，经批准公司注册资本金从人民币 5 亿元变更为人民币 6.25 亿元。

2015 年，爱 and 谊日生同和（中国）经营稳定，保费收入稳步增长，偿付能力充足，各项监管指标正常，财务状况稳健，保持了积极的发展态势，连续第六年获得国际著名评级机构——贝氏评级公司（A.M. Best Co.）财务实力评级“A-”的较好评级结果。

二、对客户负责

（一）完善产品品质

爱 and 谊日生同和（中国）致力于为保险消费者提供具有国际竞争力的创新保险产品和高品质服务，注重长期的可持续发展。为满足客户的实际需求，公司不断改进产品质量，及时丰富产品类型，完善产品线，采取提案型销售模式，根据客户的风险量体裁衣，销售最适合客户的保险产品。公司制定了《产品管理制度》，规范产品审批、备案、开发、跟踪和退出管理，在遵守公司规定和监管要求的基础上，确定条款费率，履行产品报备手续。2015 年，公司新开发 12 个附加险条款。

（二）透明承保与快捷理赔

承保方面，公司遵循诚实信用原则，认真了解掌握客户对保险的需求，针对客户存在的风险，设计并销售与其需求相匹配的保险服务方案。根据客户的行业分类、风险评估结果等风险考量指标，严格按照经过中国保监会备案的条款费率，给客户确定承保条件和费率水平。认真履行如实告知义务，客观、确切、具体地向客户介绍条款内容，如实告知条款责任范围、责任免除、被保险人的权利和义务等，认真履行保护保险消费者权益的责任。同时，在公司互联网站上披露了产品目录和条款，并及时更新，让消费者更直接地了解到保险合同的保障范围、责

任免除等涉及消费者自身权益的重要信息。

理赔服务方面，在受理保险责任事故后，会将索赔申请所需资料一次性告知客户，并以“主动服务、主动工作”为宗旨，主动联系客户，积极推进案件处理进程，提升理赔服务时效，为客户提供及时便捷、公正准确的理赔服务，帮助客户尽快恢复正常的生产生活秩序，维护经济社会稳定。2015 年度，我们也在努力精简合并索赔单证，为客户提供便捷的理赔手续。

（三）及时透明的信息披露

爱和谊日生同和（中国）始终坚持诚信经营，重视保护消费者知情权，自觉接受利益相关方的监督。根据《保险公司信息披露管理办法》，不断完善公开信息披露平台，按要求完成了年度信息披露，同时，在发生重大事项变更时，及时做好公开信息披露临时报告的发布。在保证披露的信息准确、及时、完整的基础上，以实际行动支持保险业诚信建设、维护了保险消费者的知情权，提升了社会公众对公司的了解和信任程度。

（四）优化客户服务

爱和谊日生同和（中国）遵循“以客为尊”的理念，坚持以保护保险消费者的合法权益为中心，不断提升服务水平，不断丰富客户服务内涵，以优质服务满足客户需求，创造美好的客户体验，提升客户满意度，强化企业品牌实力。

2015 年，为进一步畅通消费者信访渠道、完善消费者维权机制、健全投诉处理机制，根据《中国保监会关于贯彻落实〈中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见〉的通知》要求，公司制定了《总经理接待日》制度，确定总公司和分支机构每月开展一次总经理接待日，在公司网站进行公示，旨在通过总经理接待日活动广泛听取保险消费者的诉求和意见，切实保护保险消费者的合法权益，不断提升业务品质和服务水平。2015 年，总公司和分支机构均未接到消费者投诉。

为提升理赔服务质量，帮助客户降低风险、减少事故，适时为客户提供风险查勘、防灾减损服务，协助客户全面提升风险管理能力，赢得了良好的信誉和口碑。同时，通过实施风险查勘，定期发送《防灾防损简报》，向客户进行防灾减损知识的普及和宣传，向客户进行风险提示，帮助客户提高风险意识，降低事故发生概率，做到防患于未然。2015 年度，共对 29 家客户实施了风险查勘，并发送了 9 期《防灾防损简报》，其中一期为“8.12”天津港爆炸事故特刊。

三、回馈社会

爱和谊日生同和（中国）在健康发展的同时，不忘回馈社会，尽所能地参与到天津的建设和发展中去，构建和谐、友善的公共关系，在兼顾公司和股东利益的情况下，积极参加各类社会公益活动，并谋求与利益相关方的共赢发展之路。

（一）投身公益事业

公司在经营发展过程中不忘关爱、帮扶社会弱势群体，积极参与慈善福利事业，把爱心传递到社会。每年定期开展“感恩月”活动，2015年，公司已连续第八年为天津市儿童福利院捐款捐物，奉献爱心，展现了高度的社会责任感和使命感。

（二）推进低碳环保

日常节约环保全员有责，建设环保型企业需从点滴做起。公司倡导绿色环保的经营方式和工作方式，2015年继续以企业身份参与2015年“地球一小时”环保活动，鼓励员工参与熄灯一小时活动的同时，将节能环保理念融入工作、生活的每一个细节，承诺实行更广泛的可持续环保行动。

公司致力于打造节约型企业，积极倡导绿色办公理念，提倡节约使用水、电和办公用品，努力减少不必要的固定资产开支，按照固定资产购置和报废审批流程，实施办公用品的绿色采购，努力做到固定资产的使用科学、环保，精简各类出差和会议。同时，加强办公自动化建设、大力推进无纸化办公，实现了大部分文件的网上流转和处理，提高了公文处理时效。另外，加强车辆使用管理，降低各项车辆使用费用。

（三）积极发挥保险经济补偿机制

2015年8月12日，天津港国际物流中心区域内瑞海公司所属危险品仓库发生爆炸，造成重大财产损失和人员伤亡。在获悉事故发生后，公司立即启动了重大突发事件应急预案，并成立了以总经理为总指挥的“8.12爆炸事故紧急对策本部”，明确对应体制和业务分工，迅速组织营业人员对事故区域企业出险情况进行细致排查，主动沟通并了解客户的情况。同时，在公司网站明显位置公布客户服务热线，并保持24小时开通，接受客户咨询与报案，向客户发送慰问函，拜访客户进一步了解客户需求，开辟理赔绿色通道，简化理赔流程和理赔资料需求，以保单责任为原则，以客户满意为宗旨，切实做到了应赔尽赔和及时赔付，尽最大努力帮助客户尽快恢复正常的生产生活秩序，得到了众多客户的好评和赞誉。

四、对员工负责

爱和谊日生同和（中国）一向视员工为企业的财富，员工的个人发展与企业的业务发展紧密相连，成为企业整体发展的重要组成部分。建立和谐的劳动关系，让员工在体会工作乐趣的同时，与企业共同成长，共同进步。

（一）人事制度公平公正

爱和谊日生同和（中国）不断完善人事制度，依据能力与成果，公平公正地进行人事评价。公司的考核及薪酬制度明确规定了个人贡献度与工资、晋升相挂钩的联动机制，提高了员工的目标达成意识，促进了员工与公司的共同成长。

（二）培训内容丰富多样

爱和谊日生同和（中国）为员工设立了明确、一致的目标，并且为员工提供了通过参加内外部培训课程与其他同行业人员交流的工作机会，使员工学习并获得关键技能，为员工特别是优秀青年员工提供了快速成长的空间。

1. 内部培训

公司建立了与公司发展战略相匹配的人力资源政策，明确各岗位职责、目标管理和绩效评价等管理机制。为提高员工的专业素质和胜任能力，明确规定不同专业岗位员工的培训内容、方式。对于新入职员工有严格的程序和要求，依据新员工的岗位情况进行入职培训。公司为新入职员工制定一份完整的培训计划，定期跟踪汇报培训实施情况，新人培训结束后仍然以老带新的方式进行业务培训，指导并帮助新入职员工更快更有效地掌握和熟悉工作流程。

公司重视合规培训，向新入职员工发放讲解《合规指南》，对合规、反洗钱和保险从业人员的基本法规面向新员工进行合规培训，持续建立和提高员工的合规意识，牢固树立依法合规的思想。

2015年，公司组织了主题为“奔跑吧爱和谊”的户外共通培训活动。活动中，员工勇于接受挑战，敢于承担责任，突破自我极限。培训活动还进一步加深了员工间的感情，提升了工作积极性，加强了凝聚力和归属感。

2. 外部培训

公司每年都会制定专项费用，为员工提供各种外部培训的机会，鼓励员工参与与工作内容相关的各种专业培训，拓宽视野，提高竞争力。

（三）企业文化与内部沟通

爱 and 谊日生同和（中国）重视企业文化和人文关怀建设，为员工创造健康向上的人际关系、严肃活泼的工作氛围以及顺畅透明的沟通途径。

公司设立了多种渠道便于企业与员工之间的沟通，员工可以通过 OA 公告、晨会宣导、公司内部刊物、各种会议记录等方式获取信息，了解公司的发展状况。

通过开展忘年会、迎春会、共通培训等形式多样的活动，增强了员工间的沟通和交流，提高了团队凝聚力和组织活力，提高了员工的企业归属感，有效实现了工作与生活的融合，使员工保持积极健康的心态。

五、展望未来

爱 and 谊日生同和（中国）一直以承担企业社会责任、打造令人信赖的保险公司为使命，将经济价值与社会价值的统一融入公司战略、管理流程和商业模式中。作为社会大家庭的一员，公司谋求与各利益相关方共同进步，实现全社会的和谐发展。

2016 年，爱 and 谊日生同和（中国）将继续致力于履行社会责任，迎接新的挑战，沿着专业化的发展方向，践行保险业“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值理念，不断完善自我，规范稳健经营，推动企业、社会和环境的和谐持续发展。

2016 年 4 月 28 日