

爱和谊日生同和财产保险（中国）有限公司

■ 2016 年度企业社会责任报告

## ■ 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2016年1月1日至2016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

## 2016 年度企业社会责任报告

### 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。

爱 and 谊日生同和（中国）现有两家分支机构，分别是爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司浙江分公司和爱 and 谊日生同和财产保险（中国）有限公司营业部。

### 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中积极探求发展机遇，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，致力于营造规范和谐的保险环境。

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**

2016年，公司继续以业务发展为主线，坚持稳健经营、可持续发展的经营

思路，根据市场和客户现状，制定相应的发展战略，努力拓展市场，全年实现保费收入 85,259.69 万元，较上年同期增长 6.54%，净利润 4,151.90 万元。截至 2016 年底，公司总资产达 11 亿 2,558.84 万元，较 2015 年底增长了 10.41%。

2016 年，公司保费收入稳定增长，经济效益稳步提升，偿付能力充足，各项经营指标正常，财务状况稳健，保持了良好的发展态势，连续第七年被国际著名评级机构——贝氏评级公司（A.M. Best Co.）授予“A-级优秀”财务实力评级和“a-级”发行人信用评级，评级前景展望为稳定。

#### **（四）重视风险管理**

承受风险是公司经营活动的核心特征，公司偿付能力风险管理目标是建立与自身业务性质、规模和复杂程度相适应的全面风险管理体系，有效识别、评估、应对和监控风险；在公司风险偏好方针框架内，平衡公司面临的风险和收益，创造公司价值。公司管理层对风险敞口进行管理和监控以确保风险控制在限定的范围之内。

2016 年，公司按照偿付能力风险管理的要求建立起了全面的风险管理制度框架，并开展了切实有效的偿付能力风险管理。公司对 2016 年度风险偏好体系运行情况进行了评估，根据评估结果及风险管理要求，对风险偏好方针进行了修订，并制定了 2017 年风险偏好方针；持续对偿付能力风险管理中的子类风险进行监控，并将监控结果及原因分析向管理层进行报告；按季度向中国保险监督管理委员会报送偿二代保险公司法人机构风险综合评级的相关数据，在最近一个季度的风险综合评级评价结果中，公司被评定为 A 类。公司通过偿付能力风险管理能力自评及中国保险监督管理委员会的评估，不断发现与监管规则的差距，制订相应的改进计划，不断提升偿付能力风险管理水平。截至 2016 年末，公司偿付能力充足，各项财务指标稳健，货币资金充足。

## **二、对客户负责**

### **（一）完善产品体系、提升产品品质**

爱和谊日生同和（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 and 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。2016 年，公司新开发报备主险条款 3 个、附加险条款 46 个，进一步完善了产品体系，不断满足客户的普遍性和个性

化需求。

## **（二）透明承保与快捷理赔**

销售承保方面，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，公司对保险理赔业务操作进行了明确、详细的规定，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，积极推进案件进程，提升理赔服务时效。公司在网站上披露了《理赔服务流程》及《索赔须知》，让保险消费者充分了解事故处理流程和索赔资料等信息。同时，公司网站的承保理赔查询系统可以为客户提供理赔进度实时查询，实现了保险理赔全流程的透明化管理。2016年，公司继续努力精简、合并索赔单证，减免理赔证明材料，为客户提供方便快捷的理赔服务。

## **（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，2016年，公司按要求完成了年度信息披露和季度偿付能力信息披露以及关联交易季度报告的披露。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，提升了保险消费者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、丰富客户服务内涵，以优质的服务满足客户需求，创造美好的客户体验，提升客户满意度，强化企业品牌实力，树立良好的企业形象。

### **1、定期开展总经理接待日**

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，公司自 2015 年开始实施总经理接待日制度，通过公司网站向消费者公示年度“总经理接待日”时间安排。总公司和各分支机构每月开展一次总经理接待日，听取保险消费者的诉求和意见，切实维护保险消费者合法权益。2016 年，总公司和各分支机构按照年初计划开展了“总经理接待日”活动，接待日期间均无客户来访。

## 2、主动开展风险查勘、定期进行风险提示

为帮助客户降低风险，对风险做到早发现、早预防，减少事故的发生，公司每年根据客户实际情况和需求制定风险查勘计划，聘请专业机构对客户的工厂、办公地点进行风险查勘，找出安全隐患，为客户提供专业的风险改善建议。2016 年，公司委托专业机构对 30 家客户实施了风险查勘，同时，为提高风险查勘覆盖面，满足更多客户对风险管理服务的需求，公司营业人员向 11 家客户提供了简易风险查勘服务。

公司定期制作《防灾防损简报》，每月一期，每期设定一个主题，对既往事故进行分析，总结归纳防范措施，向客户进行风险提示，从而提高客户的风险防范意识，帮助客户防范类似事故的发生。2016 年，共制作并向客户发行了 12 期《防灾防损简报》，内容涵盖机器损坏、携带设备盗抢、进出口货物运输、食堂火灾、停电事故、暴雨事故、工伤事故、灾后设施重建、极寒天气对应、防范杜绝非法集资等。

通过向客户提供高质量的风险查勘服务以及进行防灾防损知识的普及和宣传，提高了客户的风险意识，降低了事故发生概率和客户的经营风险，同时，也满足了保险消费者对风险管理服务的需求。

## 3、举办客户研讨会

公司每年举办专题研讨会，以客户实际需求为导向，聘请业内专家发表专题演讲，帮助企业客户充分了解经营中的潜在风险，提高客户的风险意识和防灾防损能力。2016 年，总公司和浙江分公司各举办了一次“企业风险管控研讨会”，向企业客户宣传讲解事故对应、风险查勘和风险管控方面的知识，得到了众多客户的好评。

## 三、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) 人事制度不断优化**

公司的人事制度秉持公平、公正、公开、透明的原则,相关制度的制定和修订均依据既定程序进行审核,并向全体员工进行宣导。公司定期开展薪酬市场调研,检视员工薪酬的竞争力水平,合理提升员工可支配收入,实现员工激励,确保留住优秀人才。公司充分保障员工的基本福利,在为员工提供“五险一金”的同时,还定期发放取暖/防暑降温费等福利,并提供带薪年假、员工年度健康体检等福利。

2016年末,为使人事制度更具竞争力,公司对人事制度进行了整合和修订,将员工工资与公司整体业绩及风险管理情况挂钩,提高规范性和凝聚力,增加奖金发放次数,提高员工积极性、激发员工潜能。修订后的人事制度于2017年正式导入。

### **(二) 培训内容丰富多样**

公司为员工设立明确、一致的目标,并为员工提供参加内外部培训课程、与同业人员交流的机会,让员工学习掌握关键技能,为员工提供快速成长空间。

#### **1、 内部培训**

公司建立了与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和方式。公司为新入职员制定完整的培训计划,安排入职培训和 OJT 培训,并定期跟踪培训实施情况。公司重视合规培训,向新入职员工发放讲解《合规指南》,开展合规培训,不断提高员工的合规意识,牢固树立依法合规的思想。

公司重视反洗钱工作。2016年,公司组织全体员工开展了反洗钱专题培训,对反洗钱的定义及相关法规、公司反洗钱组织架构及内控制度、履行反洗钱的三大义务等内容进行了讲解。通过培训,进一步加深了公司全体员工对反洗钱工作的认识,形成了全员共同参与反洗钱、打击洗钱犯罪的良好氛围。

为提升员工信息安全意识,公司信息技术部门每年组织信息安全培训,宣传公司信息安全方针,讲解日常系统安全的注意事项及防范措施,帮助员工养成良好的信息安全习惯,保障公司的信息安全。

为提升员工的专业知识水平和技能，公司每年还聘请业内专家或由公司内部相关人员开展再保险、风险查勘等专题培训。

2016年5月，公司组织了面向全体员工的共通培训，此次培训围绕年度两大热点——偿二代和营改增进行，邀请企业风险管理专家和财税专家对偿二代监管规则进行详细解读，对营改增对保险公司的影响及日常操作中的注意事项进行讲解，通过此次共通培训，使员工充分了解了2016年度保险业两项重大变革，开拓了视野、提高了认识，从而更好地推进各项业务的顺利开展。

除上述培训外，公司每年还组织应急疏散演练，提高员工的安全意识，增强员工应急疏散的经验和能力。

## 2、外部培训

公司每年制定专项费用，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

公司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。

公司通过举办忘年会、迎春会、共通培训、公司旅游等形式多样的活动，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，使员工始终保持积极健康的心态。

## 四、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，尽所能地参与到地区建设和发展中去，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，2016年，公司连续第九年为天津市儿童福利院捐赠生活用品，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。我们倡导绿色环保的经营方式和工作方式，2016年连续第六年以企业身份参与“地球一小时”环保活动，结合中国地区“为”蓝生活的主题，号召全体员工积极参与熄灯一小时活动，同时，鼓励员工在日常工作生活的方方面面践行可持续的生活和消费方式。

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。同时，加强办公自动化建设、大力推进无纸化办公。2016年，公司实现了董事会、经营会等重要会议的资料电子化，节约了大量纸张，并减少了打印机的使用。

## 五、展望未来

爱和谊日生同和（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。

2017年，爱和谊日生同和（中国）将继续努力提升经营业绩，进一步强化合规管理，构建坚实的公司治理体系和全面风险管理体系，降低经营风险，确保公司稳健经营，通过新人事制度的导入增强组织力量，提高每一名员工的工作效率和能力素质，进一步提升业务品质和服务消费者的能力。与此同时，公司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”的核心价值观理念，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。