

爱和谊日生同和财产保险（中国）有限公司

■ 2018 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”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2018年1月1日至2018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

2018 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）有限公司是经原中国保监会批准，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，经原中国保监会批准，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，公司始终将“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、全面的合规和风险管理体制，诚信经营，防范各类风险，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）注重稳健发展

2018 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 117,793.60 万元，较上年同期增长 17.55%，净利润 3,872.23 万元。截至 2018 年底，公司总资产 143,484.72 万元。

2018 年，公司保费收入稳定增长，经济效益稳步提升，实现三年连续盈利，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。公司连续第八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。在“2017 年度保险公司法人机构经营评价”中，公司获评 A 类公司，连续两年获评此殊荣。

（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。董事会成员详细了解公司运作，督促管理层完善各项工作。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，审计委员会代行风险管理委员会、资产负债管理委员会，关联交易控制委员会的职责，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。

公司设监事一名，由股东聘任。监事列席董事会，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。

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，为部门间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。

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。

2018年10月，公司根据原中国保监会《保险资产负债管理监管规则（1-5号）》的要求，明确了“三会一层”的资产负债管理职责，完善了各层级资产负债管理的内部流程，资产负债管理能力得到进一步加强。

（三）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，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；通过各项监管制度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。

2018年，公司根据新的监管要求，制定修订了欺诈风险、反洗钱、非法集资等相关的管理制度，完善了合规管理的制度体系，开展培训，贯彻落实制度内容。

（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。

2018年，根据《保险公司偿付能力监管规则第11号：偿付能力风险管理要求与评估》要求，公司围绕完善偿付能力风险管理制度体系、提升制度执行有效性、推进偿付能力风险管理工具建设和运用等内容开展工作，继续深化风险管理建设，加强各项风险防控工作的落实。

公司持续推进风险管理文化建设，风险管理深化到经营管理中，落实到各管理层级、各工作岗位，全体员工的风险防控责任意识和风险管理能力得到提升。

2018年1-4季度，中国银保监会对公司的风险综合评级结果均为A类。

二、对客户负责

（一）完善产品体系、提升产品品质

公司致力于为保险消费者提供高品质的保险产品和服务，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。

2018年，公司修订主险条款1个，新开发报备附加险条款6个。根据《关于清理以安全生产责任险、公众责任险承保机动车第三者责任注册产品的通知》（中保协发[2018]27号）要求，清理注销了公众责任险项下六个附加条款。公司结合最新监管要求，秉持合规经营、服务客户、防范风险的原则，对现有产品制度进行梳理完善，提升产品管理能力，完善产品体系，满足广大保险消费者的需求。

（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。

（三）及时透明的信息披露

公司始终坚持诚信经营，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，2018年，公司按要求完成了年度信息披露、社会责任报告披露和季度偿付能力信息披露、关联交易季度报告披露，并按规定及时对重大事项信息、关联交易统一交易协议进行了临时信息披露。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，切实维护消费者合法权益

公司遵循“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，提升客户满意度，强化企业品牌实力，树立良好的企业形象。2018年，公司继续保持了客户服务零投诉。

1、定期开展总经理接待日

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。公司通过网站向消费者公示年度“总经理接待日”时间安排。2018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。

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。2018年，公司共制作并向客户发行了14期《防灾防损简报》，包括12期月刊及两期特刊。月刊内容涵盖机器损坏、防范杜绝非法集资、停电事故、火灾事故、暴雨事故、工伤事故、办公区域盗窃、物流事故、反洗钱知识、冬季安全生产和节假日防灾防损等。两期特刊集中宣传《防范杜绝非法集资》的知识内容。

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

公司每年举办多场专题研讨会，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。2018年，公司从灾害预防和防灾减损对策、环境政策与环境战略、出口企业风险管理等角度举办企业风险管理研讨会，向客户宣传讲解了专业知识，

获得了客户的一致好评。

4. 客户服务电话升级

为加强与客户的沟通，实现服务渠道的顺畅，为消费者提供及时、快捷、优质的服务，2018年10月1日起，公司客户服务电话升级为400电话，7*24小时提供人工接听服务。随着客户服务电话的升级，公司进一步深化“以客为尊”客户服务的理念，悉心搭建起与客户全方位沟通桥梁，不断提升客户服务水平。

5. 保险消费者教育

公司利用微信、微博、网站等多种宣传途径，向保险消费者普及保险政策法规。通过保险消费提示、防范非法集资等宣传内容，增强保险消费者维护自身合法权益的意识。

公司积极参与3.15消费者权益保护日、7.8全国保险公众宣传日、金融知识普及月、全民国家安全教育日等宣传活动，推动保险消费者教育。

三、对员工负责

公司视员工为公司最宝贵的财富，员工的个人发展与公司的业务发展紧密相连，成为公司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，与公司共同成长，共同进步。

（一）福利保障、团队建设与员工发展

公司制定了公平且有竞争力的薪酬体系，定期开展薪酬市场调研，检视员工薪酬的竞争力水平，合理提升员工收入，实现员工激励。公司充分保障员工的福利，为员工足额缴纳“五险一金”，提供带薪年假、员工年度健康体检等福利。

公司通过举办忘年会、新年会、公司旅游、运动会等形式多样的活动，增强了员工间的沟通和交流，提高了团队凝聚力、组织活力以及员工的企业归属感，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。

2018年6月，公司举办了首次家庭日活动。邀请员工家属走进职场，共同参与活动，进一步加深员工间的交流，培养温馨友爱的公司氛围。

公司采用轮岗机制，调动员工的工作积极性与主动性，为员工提供多元化的发展空间，锻造多方面的能力与经验，拓宽了员工职业宽度，实现了员工与企业的双赢。

（二）培训内容丰富多样

公司根据当年度人才发展计划，制定年度培训计划并确保落实。公司预留专项费用，为员工提供各种内外部培训机会，鼓励员工参加与工作内容相关的各种专业培训，拓宽视野，提高竞争力。

公司为新入职员工制定完整的培训计划，安排入职导入培训和在职培训，并在试用期内定期跟踪培训进展情况，使新入职员工快速适应并融入公司发展。

2018年，公司面向全体员工组织开展共通培训。6月，组织“国学文化讲座”，通过学习国学经典，进一步弘扬中国传统文化，提升员工个人修养，从传统文化中借鉴寻求获得个人工作与生活和谐共生的平衡之道。9月，公司邀请丰田汽车（中国）投资有限公司高层管理者做“丰田企业理念”的专题介绍，使员工学习到丰田先进的管理经验，有助于提升员工的管理能力。12月，由风险管理部、合规管理部组织实施了《偿付能力风险管理培训》和《合规与反洗钱培训》，推进公司风险管理文化建设，将确保合规经营、做好风险防控的要求贯彻至每一位员工。

为提升员工信息安全意识，公司信息技术部每年定期组织信息安全培训，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。

公司还充分利用“中国保险网络大学”这一线上培训平台，积极组织员工参加各种业务相关的线上培训。2018年组织参加了所得税、资产负债、投资、反洗钱、保险法等相关线上培训，培训人数打破外出培训的限制，使更多的员工系统的学习掌握保险行业最新法律法规变化和保险实务的相关知识。

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。

四、回馈社会

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，践行企业社会责任。

2018年5月，公司通过中国青少年发展基金会为河北省承德市丰宁满族自治县西官营乡中心校张怀营教学点的每个班级建立“快乐图书角”并捐赠600余本图书。这一活动使生活在发展较为落后的农村孩子有机会接触更多的书籍，体验阅读的乐趣，养成良好的读书习惯。

每年10月是公司的“感谢之月”，2018年10月，公司连续第十一年为天津市儿童福利院捐款捐物，奉献爱心。

2018年12月，公司参加由天津市保险行业协会、保险学会主办的“天津市保险业2018年度公益活动暨捐助中国天津SOS儿童村活动”，进行了捐赠，并派出爱心代表参加了捐赠仪式。

公司关注自然环境，积极倡导绿色环保的工作方式，引导员工积极参与节能减排，推行午休息灯一小时、设置废旧电池回收盒等举措，并连续第八年参与“地球一小时”环保活动，结合中国地区开启“我的60+生活”的主题，鼓励员工在日常工作生活中的方方面面践行可持续的生活方式。

五、展望未来

2019年，公司将沿着专业化的发展方向，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。同时，公司将一如既往地积极履行社会责任，将经济价值与社会价值的统一融入公司战略、商业模式和管理流程中，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，作为社会大家庭的一员，谋求与各利益相关方共同进步，推动企业、社会和环境的和谐持续发展。