

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

2021 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、2021 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

继续推进“智能跨境贸易保险平台”的开发和使用。

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,2021 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。2021 年 11 月,该项目还获得了上海市政府颁发的“金融创新奖”,得到社会认可。

2. 服务创新驱动

积极防疫,推出进口食品安全综合保险。

为贯彻国家“贸易强国”战略,推进“十四五规划”重大部署,贯彻十九届五中全会“全面提高对外开放水平,推进贸易创新发展”精神,在上海市金融工作局和上海银保监局指导下,我公司与上海保险交易所、上海亿通国际股份有限公司联合中国人民财产保险股份有限公司,积极运用自身优势与资源,竭诚合作,于 2021 年 10 月 21 日发布首款进口食品安全综合保险。我公司作为该产品的共保单位,与上海保险交易所、上海亿通国际、人保财险共同

举办仪式，发布启动该款产品上线。

作为服务进口食品安全的创新保险方案，该产品依托上海保险交易所智能跨境贸易保险平台，为食品进口商以及购买进口食品的消费者提供智能化服务的食品安全保险保障。筑牢跨境贸易中食品安全“第一道”防线，守护人民“舌尖上的安全”。该产品的制定符合市场需求的进口食品安全综合保险方案，充分发挥保险作为社会稳定器的作用，进一步支持中国疫情防控工作，助力中国外贸平稳安全有序发展。

3. 提供风险保障

参与建设“广东对外贸易与投资企业风险管控平台”。

2020年，由我公司广东分公司牵头，联合“人太平”三大家保险公司共同建设“广东对外贸易与投资企业风险管控平台”，以共同保险及再保险合作方式，提供有力的风险保障支撑。该风控平台于2021年4月完成首期建设，以广东省中小微企业为主要服务对象，集成风险提示、投保指南、保险服务三大功能。首期上线的保险产品有两款，分别是出口产品责任保险和海外出差派驻人员意外伤害保险。该产品是多家保险公司在业务模式和服务模式上的又一次创新。我公司携手各家保险公司积极发挥各自在客户资源、风险管理技术、海外服务网络和承保能力的优势，共同开发客户资源，努力为广东中小企业赋能、提升企业的抗风险能力。

4. 服务经贸往来

我公司自成立海外事业部以来，积极运用所属MS&AD集团的海外网络优势，为中资企业“走出去，带回来”提供风险管理等服务。2021年，集团各网点共签订40个中资海外项目的保单，并实现回分中国市场保费达2,947万元，为中国企业“走出去”做出了贡献。

(二) 不忘初心，回归本源

1. 服务综合治理

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。2021年，具体实施以下防灾防损活动：

① 客户风险查勘。我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。

2021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150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。2021年，我公司除了给各地投保企业提供现场风险查勘等传统防灾服务之外，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。我公司通过每月发送《风险快报》、制作诸如“关注风水灾害”、“关注电气火灾”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。

2. 化解急难险重

2021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. 反洗钱反垄断反欺诈

2021年,我公司积极参与行业合规建设,响应并推进同业公会“大数据欺诈线索报送”反保险欺诈行动,在日常业务中持续对高风险人员进行筛查并定期报送可疑案件。同时,将欺诈风险管理相关的宣导文件刊登于公司官网,在向消费者宣导防范欺诈违法违规行为之际,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,有效防控金融风险。



防范非法集资宣传月



防范电信网络诈骗

2021年,我公司开展年度反洗钱宣传月活动,重点向客户和大众保险消费者普及了反洗钱基础知识、反洗钱法规政策,最新洗钱犯罪形式、扫黑除恶活动、并提示远离洗钱犯罪的自我保护手段。在活动中利用案例,深刻揭示了洗钱犯罪的危害性,着力提高广大保险消费者对洗钱犯罪的甄别能力,并要求消费者积极配合金融机构履行反洗钱义务。

2. 偿二代二期工程建设

银保监会于 2021 年 1 月发布了《保险公司偿付能力管理规定》(银保监令【2021】1 号), 进一步规范了偿二代下保险公司偿付能力监管标准。对此, 我公司持续保持偿付能力充足率稳定, 最近四个季度风险综合评级结果均为 A 类, 满足监管最新要求以及风险偏好设定的目标。

此外, 我公司于 2021 年 7 月积极配合监管要求, 完成了偿二代二期工程第三轮定量测试, 并在 2021 年度的全员风险管理培训中普及了偿二代二期工程的最新内容, 为偿二代二期工程的实施进一步做好准备。

3. 完善风险应急处置预案

2021 年, 我公司继续贯彻《突发事件应对管理规程》的方针, 修订完善《危机(突发事件)应急管理手册》及各分类应急预案, 建立重大突发事件预案体系。2021 年全年分别开展《偿付能力应急预案演习》、《灾备系统及重要业务功能演习》、《灾害事故自救自救应急预案演习》、《资产管理重大突发事件应急预案演习》, 并开展总公司与各家分支机构之间的《业务持续 BCP 预案演习》, 全方面提升公司应对突发事件的应急意识及处理能力。

4. 强化科技赋能

新冠疫情暴发以来, 各行各业对远程交互及互联网链接日益依赖, 越来越多企业成为 DDoS 攻击 (Distributed Denial of Service, 即分布式拒绝服务攻击) 的目标。

我公司广东分公司深圳营销服务部与中国太保产险深圳分公司合作设立联合创新实验室, 推出 DDoS 网络攻击保险等创新产品, 从产品研发、技术服务、承保理赔流程、风险防范等进行了一系列探索和实战攻防演练。在国内乃至全球网络安全保险市场上首度定制了 DDoS 攻击保险的全流程保险方案和风险监控体系。

2021 年 6 月 30 日, 保险业首张“DDoS 攻击险”保险单由中国太保产险深圳分公司成功签发, 标志着保险行业在服务网络安全领域实现了全新突破。7 月 29 日, 我公司与 CPIC 深圳举行了联合创新实验室成立两周年暨 DDoS 首张保单纪念赠送仪式。

保险是具有百年多的行业, 保险的成长离不开伴随时代变化的新产品开发, 并积极利用伴随时代发展而来的新技术。我公司 DDoS 攻击险正是在信息时代下应运而生的新产品, 为客户带来安心与安全。



(四) 保护生态, 和谐共生

1. 践行责任投资

目前我公司投资组合中不包含高污染和高耗能行业的相关企业发行的有价证券, 未来会根据日本母公司 ESG 投资的目标设立相应的禁投资资产和行业。

2. 坚持绿色运营

为响应保险服务绿色发展的方针, 我公司于 2021 年持续推进无纸化环保运营, 在业务方面主要着重于电子保单的推广和归档资料电子化。公司自开发电子保单后, 持续致力于向客户宣导电子保单的使用, 至 2021 年底, 线下业务的电子保单使用率已达到 50%以上。

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, 改为线上电子归档, 提高工作效率的同时, 因环保运营相关的运营费用整体下降 24%, 为办公节能环保做出了贡献。

我公司积极倡导绿色出行, 2021 年削减 1 辆公司燃油车, 导入线上车辆管控系统, 提升办公室运营效率, 节约报销时间 99 小时, 优先使用电动车, 至少减少碳排放 412KG, 用实际行动实践行低碳环保生活理念。

3. 响应集团方针

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, 日本总公司于 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, 今后我公司作为海外机构, 将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。

(五) 以人为本, 以善为先

1. 保护消费者权益

(1) 制度体系

2021 年, 我公司继续健全消费者权益保护工作体系, 由董事会承担消费者权益保护工作的最终职责, 是消费者权益保护工作的最高决策机构。由合规与风险管理及消费者权益保护委员会承担消费者权益保护委员会职能。由高级管理层确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。由消费者权益保护职能部门负责牵头开展、组织、协调、督促、落实各项与消费者权益保护有关的工作。

(2) 重大举措

2021 年度, 我公司共召开 7 次“合规与风险管理及消费者权益保护委员会”, 对《2020 年保险消费者权益保护工作情况》、《2020 年度消费者权益保护自查结果》、《2020 年度信息

披露-消费者权益保护相关内容》、《2021年度消费者权益保护战略及工作计划》、《2021年上半年保险消费者权益保护工作情况的报告》以及客户之声(含投诉)等内容进行审议、报告。

2021年1月,我公司针对消费者权益保护工作开展内部专项审计工作,并按监管要求完成2020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。

(3) 重点事项

2021年,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,通过公司官网及公众号,组织开展“3.15消费者权益保护宣传”、“7.8保险公众宣传”、“金融知识普及”、“防范非法集资宣传”、“反洗钱知识宣传”、“保险业清廉金融文化建设”等多项宣传活动,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。

(4) 重要事件

2021年,我公司消费者权益保护工作开展顺利,通过有效管理,未发生各类消费者群访群诉事件。

(5) 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内容和服务,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。

(6) 投诉管理

2021年度,我公司共受理6件投诉。

按受理渠道划分:公司自主受理5件,监管转办1件。

按投诉业务类别:营业对应类4件,第三方管理类1件,其他类1件。

按投诉地区分布:上海地区4件,北京地区1件,深圳地区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。

(7) 内部培训教育

2021年,我公司面向全体员工,进行《消费者权益保护及客户之声(投诉)》及《信息安全管理》的相关培训,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。

2. 关爱员工成长

(1) 员工培训方面:助力员工职业发展

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。

2021 年我公司共开展培训场次近 220 场，其中 70%为公司内部培训，30%为公司外部培训，员工覆盖率 100%，人均培训时长达 27 小时/人。

具体措施如下：

① 为进一步构建学习型组织，同时积极响应监管机构对营业人员相关学时的要求，2021 年继续开展第三期学习季。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。同时设立虚拟学习社区（微信群），员工通过群内学习打卡，不断激发学习热情、与同事共同进步。本次学习季活动期间，各部门学习活跃率达 80%，员工人均学时达 24H，课程内容以及学习活动获得员工一致好评。

② 2021 年在上海、广东、北京、江苏面向在职员工及公司客户开展“三井住友海上大学堂”培训活动，以实现资源共享、共同进步。共计实施 4 场培训活动，每场参加人数约 100 人。

③ 为提升营业核心销售技巧，强化业务能力，培养营业后备人员，面向公司在职营业人员开展实施了“2021 营业菁英训练营”。公司高管以及营业骨干，就公司经营战略、思维方式、营业经历以及营销技巧进行了分享，员工对课程内容及讲师都表示了高度认可。

（2）关爱员工：

我公司持续为员工提供身心健康关爱服务（简称 EAP 服务）。2021 年以压力管理为主题，举办了《与压力同行，做情绪的主人》及《六一专场·如何做大白式父母》等主题沙龙，为员工提供情绪管理及子女教育等方面的知识，得到了员工广泛好评。



EAP 主题沙龙活动现场照片

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。

3. 致力公益慈善

2021 年 1 月，我公司连续第 3 年赞助马术选手“额尔登吉日嘎啦”参加各项马术赛事。

该选手于 2021 年度在国内多项赛事的各级别赛中均获得优异成绩，为中国的马术发展贡献力量。



全国马术场地障碍锦标赛冠军



第十四届全国运动会马术比赛资格赛冠军

2021 年 5 月，面向公司客户在线举办防范台风暴雨灾害对策学习会，共 205 位客户参加学习。

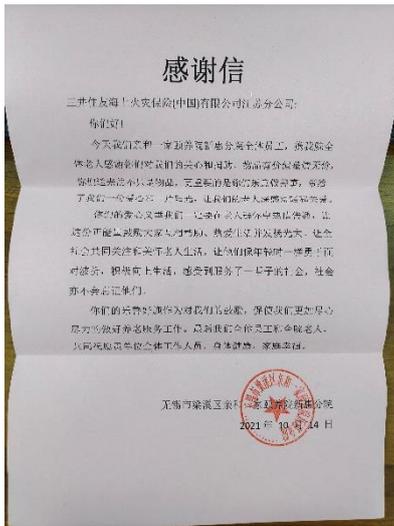
2021 年 7 月，我公司广东分公司，积极参与“广东扶贫济困日”，向广东省扶贫基金会捐赠 4,800 元，用于广东银保监局对口帮扶湛江市麻章区太平镇有关项目。

2021 年 7 月，我公司心系河南洪涝灾害，公司、工会、员工三方捐款共 16 万元。由公司董事总经理菅匡彦、公司副总兼工会主席郑永强，作为代表，前往上海市对外友好协会，向上海市慈善基金会进行定向捐赠。市友协景莹副会长及市慈善基金会施南昌副理事长接受捐助款项，并向我公司颁发捐助赠书。



2021 年 8 月，我公司与律师事务所合作，面向公司客户在线举办“网络安全”研讨会。就中国的网络安全情况和关于网络安全的相关法律解释和实务应对进行解读和说明。约 200 多位客户参加，受到客户的一致好评。

2021 年 10 月，我公司江苏分公司总经理一行，前往无锡市梁溪区亲和一家颐养院新惠分院慰问老人，在重阳之际向颐养院的老人们送上节日祝福。此前，江苏分公司也借助办公室迁址的契机，向该颐养院捐赠了一部分闲置办公家具，此举获得了院方的高度赞赏和感谢。



(六) 2021 年度所获荣誉

2021 年 6 月，我公司董事总经理菅匡彦被陆家嘴金融贸易区综合党委授予 2021 年度“党建之友”的荣誉称号。



2021 年 9 月，我公司董事总经理菅匡彦荣获 2021 年上海市政府颁发的“白玉兰纪念奖”。





2021年9月, 我公司获得上海市总工会的肯定和推荐, 通过各方评审和民主评选, 荣获“上海市五一劳动奖状”。



2021年9月, 我公司财务部获得上海市浦东新区总工会颁发的“2019-2020年度浦东新区文明班组”奖项。



2021年10月, 我公司资产管理部员工, 获得上海市金融工会举办的2020年度上海金融职工立功竞赛活动“主题立功竞赛二等奖”。

2021年11月, 与上海保险交易所合作, 持续共同建设的“智能跨境贸易保险平台”获得了上海市政府颁发的“2020年度上海金融创新奖 二等奖”, 得到社会认可。

2021年12月, 我公司工会获得上海市陆家嘴金融贸易区总工会颁发的“2020年度模范工会”荣誉证书。



三井住友海上(中国)以保险、金融服务事业的公共性特质为原点。我们的使命是为社会的不安与风险提供最佳的解决方案, 以公平、公正且合乎伦理道德的正确行动为最优先考虑, 注意维持畅通的沟通渠道, 重视信息公开, 努力创造深受社会群众信赖、全体职员引以为傲的公司。

(全文完)

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司
二零二一年十二月