

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

2023 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,公司注册资本为 5 亿元人民币。公司先后设立了广东分公司、北京分公司、江苏分公司、上海再保险中心以及深圳和苏州营销服务部、上海营业部,规模不断壮大。公司在经营中坚持贯彻企业社会责任:

■ 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。MS&AD保险集团已将该可持续发展融入到集团经营当中,树立了可持续发展的战略规划。

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。2023年,公司不断履行企业社会责任、落实绿色金融举措、开展ESG工作,努力打造深受社会各界认可、全体员工引以为傲的公司。

一、担当使命,服务大局

(一) 服务国家战略

1. 参加亚洲金融合作协会“一带一路”专委会活动

我公司作为亚洲金融合作协会的创始单位,积极参与协会活动。

3月23日,为助力国家“一带一路”战略,我公司参加亚洲金融合作协会“一带一路”金融合作委员会专题研讨。菅匡彦总经理向参会代表分享了公司利用集团海外资源面向投资“一带一路”国家的中国企业及中国项目提供全面风险解决方案的经验,并与参会企业共同讨论深化中国与东盟金融合作,创造互利共赢新机遇。

11月9日,我公司参加了2023年亚洲金融合作协会“一带一路”金融合作论坛,本次论坛主题为“推动共建一带一路,促进区域合作与共赢发展。”菅匡彦总经理在论坛上介绍了公司为配合“一带一路”建设,与战略合作伙伴太平洋保险集团共同为沿线国家的中国项目提供保险服务,为中国“走出去”企业制定合理的整体化保险方案的经验。



自2020年1月我公司成立海外事业部以来,结合MS&AD保险集团的全球47个国家和地区的营业网点,致力于为“走出去”的中资企业提供当地的风险保障等服务。2023年末,我公司服务“一带一路”的业务已扩展到25个国家和地区,通过集团各国的网点签订共计110个中资海外项目的保单,并实现回分中国市场保费1.47亿元,为中国企业“走出去”做出了贡献,服务了国家战略。

2. 参加“第六届上海国际进口博览会”并取得丰硕成果

11月5日至10日,第六届上海国际进口博览会在上海召开,我集团连续5年参展。在展会期间,我公司参与协助举办了“中日先进技术交流对接会”并与业务伙伴签署三份合作协议,取得了丰硕成果。

11月6日上午,由商务部投资促进事务局主办、大虹桥中日企业交流发展联盟等共同承办,中日数字总商会、我公司共同协办的第六届进博会配套活动“中日先进技术交流对接会”在国家会展中心成功举办。本次会议以“数字双碳”助推经济高质量发展为主题,聚焦数字经济、绿色双碳等重点领域的先进技术开展深入交流及对接。

商务部投资促进事务局副局长于广生、中日友好协会常务副会长、中国前驻日本大使程永华、日本国驻上海总领事、大使赤松秀一等参加会议并致辞。主题对话环节由全国日本经济学会副会长、商务部亚洲司原司长吕克俭主持。三井住友海上火灾保险株式会社国际事业部部长青木勉围绕“绿色发展新机遇”这一主题介绍了三井住友海上正在日本及中国推进的支持企业减排脱碳的一系列工作。

11月5日,三井住友海上作为日本重要的财产保险服务商受邀与临港集团签署合作协议,双方今后将积极形成合力、共谋发展,共同助力推进上海国际经济、金融、贸易、航运和科技创新“五个中心”建设。



11月6日, 我公司与太保科技、日立(中国)签署三方合作协议。三方通过签署健康领域合作战略协议, 同意发挥各方优势, 围绕“病迁模型研发”进行全面合作, 为中国大健康领域的创新发展做出贡献。



11月8日, 我公司与静安城发集团、深蓝动力签署三方合作协议。三方签署了新能源电车新型充电服务合作备忘录, 共同支持静安城区内的环卫新能源车辆移动充电服务, 努力在静安落地更多创新型绿色服务, 共同打造绿色新能源产业生态。



(二) 支持对外开放

1. 设立上海再保险运营中心

为积极响应建设上海国际再保险中心战略要求, 在国家金融监督管理总局上海监管局以及上海保险交易所、临港新片区管委会的大力支持下, 我公司在上海临港申请设立的上海再保险运营中心获批开业。

10月26日, 在“2023上海国际再保险会议”上, 我公司作为首批8家获批

入驻的保险机构参加集中签约仪式。我公司作为一家全球性保险机构，希望运用自身长年经营海外风险的经验，积极参与新风险模型的构建、创新型风险解决方案的研发等工作，为上海再保险中心的健康发展贡献力量。

2. 加入“临港新片区国际服务贸易产业联盟”

为支持上海五个中心建设，支持临港新片区的国际服务贸易创新平台和服务机制创新发展，2月22日，我公司加入临港新片区国际服务贸易产业联盟，成为首批成员单位。我公司作为联盟成员单位致力于通过创新型、数智化的保险服务、风险解决方案服务临港新片区内国际服务贸易产业主体。同时，将积极运用自身在保险科技领域的优势，助力更好搭建国际服务贸易创新平台，共同推动服务贸易数字化进程，释放国际服务贸易发展新动能。



(三) 服务实体经济

1. 开发“客户风险服务平台”

1月1日，我公司开发的“客户风险服务平台”正式上线，并在中国银保传媒主办的“2023 中国银行业保险业服务创新峰会”中评选为中国银行保险业服务创新案例。本次峰会主题为“创新金融 服务共建美好生活”，共有来自监管部门、各银行和保险机构代表、专家学者咨询代表 200 余人参会。

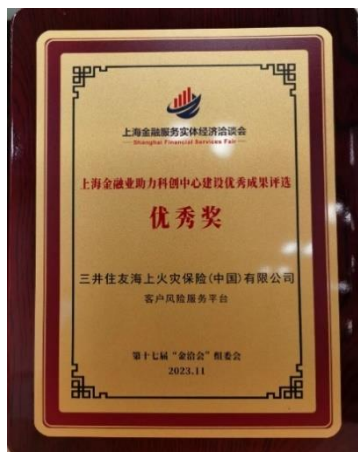
该平台面向客户提供可视化、智能化的全面风险解决方案，实现风险服务的线上化、智能化转型。平台以“保险+服务+数据+科技”为理念，利用物联网、

大数据、云计算、人工智能等最新科技手段，以企业的安全生产、降本增效、品质提升为目标，提供风险评估、风险预警、事故预防、安全培训等标准化、线上化、智能化的客户风险服务。同时，平台通过为客户提供事故及灾害预防服务，积极落实保险服务价值的变革，由“险后补偿”转变为“险前预警”，切实推动风险减量，扩展保险的社会稳定器功能。平台深化了保险机构的数据应用、数字化经营和服务体系，充分发挥了保险机构参与风险评估管控和事故预防功能，帮助实体经济企业有效防范风险。



2. 参展“第十七届上海金融服务实体经济洽谈会”

10月18日至11月18日，我公司参展第十七届上海金融服务实体经济洽谈会（简称“金洽会”）。作为扎根中国的日资财险公司，我公司奉行贡献社会、与地区共发展的经营理念，通过在线形式展示公司的产品、风险管理服务以及最新创新成果。金洽会期间，组委会就本年度的上海金融业助力科创中心建设优秀成果进行评选，公司的“客户风险服务平台”和“智能跨境贸易保险平台——智能物流风险可视化解决方案”双双获得优秀奖。



二、不忘初心，回归本源

(一) 服务民生安康

1. 承办“中日康养产业论坛”

10月10日，由上海市人民对外友好协会、上海市经济团体联合会（市工业经济联合会）、日本国驻上海总领事馆共同主办，我公司参与承办的“中日康养产业论坛”在沪举行，中日双方100多家企业近200人出席。在专题发言环节，我公司与太平洋健康保险股份有限公司就双方正在合作推进的健康保险产品与服务方面的创新举措做了共同发表，希望以构建“多层次保障体系”以及“智慧康养服务平台”为目标，为银发老人提供“有责任、有温度、智慧化”的保险保障以及最优的全面健康管理服务。同时，双方提出倡议进一步加强中日企业间的合作、政府与商业机构间的合作、保险机构与养老生态企业间的合作，为实现康养保险服务的创新变革而共同努力。



(二) 创新社会治理

1. 出席“博鳌亚洲论坛全球经济发展与安全论坛”

10月29至31日，博鳌亚洲论坛全球经济发展与安全论坛第二届大会在中国长沙举行。菅匡彦总经理受邀参加“AIGC（AI生成内容）时代的可持续发展与风险管理”分论坛以及“人才红利推动高质量发展”分论坛，并在圆桌论坛环节做交流发言。AIGC时代的可持续发展与风险管理分论坛由上海交通大学中国

法与社会研究院、上海交通大学日本研究中心以及商汤科技 AI 伦理与治理委员会联合主办。论坛上，菅总经理提到，AIGC 时代的保险行业已经有了很多应用与探索。除了提供更加精准的客户画像，提升自动化能力以及客户体验之外，还可以在风险评估方面发挥重要作用。他表示，AIGC 为全球化风险管理带来了新的变化和机遇，例如，面对全球范围内自然灾害的频发，如何运用 AIGC 研发出更有效的风险模型。他希望与行业一起积极探索新技术应用场景，为保险行业和技术发展作出贡献。



(三) 化解急难险重

1. 合理安排巨灾再保险

我公司贯彻“诚实守信，稳健经营，贡献社会”的经营理念，追求稳健可持续发展，非常重视巨灾累积风险的管理，采用科学、合理的方法安排巨灾再保险，形成了巨灾再保险管理的自留额及其确定方式。每年将现有业务的风险信息整理为标准数据格式，利用专业风险模型测算巨灾累积风险。从审慎角度出发，就同一数据同时采用不同的专业风险模型对巨灾风险进行概率量化分析。依据各专业风险模型的测算结果比较以及实际保障需求，从而确定我公司的巨灾风险自留额。合理的巨灾累积风险管理强有力地支持了企业的稳健运营，从再保险安排设计之初，就为避免巨灾时对公司经营导致的冲击进行了规划。

2. 强化风险管理及风险减量服务

我公司为客户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。

■ 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。

2023 年全年,我公司通过内部防灾专员及同集团风险管理专业公司,面向 400 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。

同时,为有效应对风水灾害风险减量的需求,公司联合专业公司新开发了相应的专项查勘服务,通过专业的技术测定和改善对策,减轻风水灾害造成的损失。

■ 客户防灾指导

2023 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。主要包括各种主题培训(交通安全、基础消防知识、叉车使用安全等)、各类专题讲座及研讨会(网络安全、风水灾害防范等)、风险预知现场演习、工伤事故预防演练等,通过现场沟通互动的形式,有效提升企业客户管理人员及员工的防灾减灾意识,努力实现风险减量的目标。

■ 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。针对风水灾害多发的重点地区的客户,通过风险管理平台推送台风季来临时的灾害防范预警,提升客户主动避险的能力。

■ 安全生产责任保险事故的预防技术服务

2023 年,公司积极推广面向重点行业领域企业的安全生产责任保险,并全面推进安责险事故预防技术服务的实施。通过与同集团风险管理专业公司等合作,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、安全生产事故应急救援演练等服务,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. 完善合规管理体制

公司践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，坚持“依法合规优先”原则，严格遵守法律法规和监管部门颁布的各项规章制度，以合规经营为底线，积极开展和推进合规管理工作，加强合规及清廉文化建设。2023年度，公司根据监管要求以及公司实际情况，定期开展内部制度整理工作，对重要合规管理制度进行了新定或修订，包括《合规政策》《数据合规政策》等制度，进一步完善合规管理体制，确保制度有效性，夯实合规管理的制度基础。同时，通过一系列规定，明确反贪污贿赂、反洗钱、内部举报及责任追究等相关内部规范，确保制度健全且有效落实。

2. 强化合规管理措施

公司持续深入推进合规管理的各项工作，积极开展合规管理的各项措施，贯彻落实监管要求。

一是进一步推进数据合规管理。公司在2023年全面提升数据合规管理，完善了数据合规内控管理机制。公司启动了数据分类分级工作、组织相关部门开展了个人信息出境保护影响评估工作、与个人信息境外接收方完成了个人信息出境标准合同的签订、完成了向网信办提交备案的工作，加强数据合规与个人信息保护。

二是持续开展案防工作。公司在2023年继续开展“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动，组织公司各部门进行案防专项自查，排查公司以往风险问题的整改情况，防止问题的屡查屡犯。

三是进一步开展反欺诈反舞弊工作。公司于2023年积极推进大数据反保险欺诈工作，参与响应行业非车险疑似欺诈线索排查、意外险风险名单研判等工作。公司还组织了各部门就销售、理赔、财务领域开展欺诈舞弊行为的风险识别，识别并评估潜在风险点与控制措施，预防欺诈舞弊行为风险。

3. 加强合规文化建设

2023 年度，公司组织开展了面向不同阶层人员的各类合规培训，包括面向新员工开展诚信宣传的入职基础教育、面向直销销售人员的行为规范培训、面向董事、监事、高管人员的法规动态培训、面向各职能部门兼职合规人员的合规专项培训、面向所有员工的合规培训等。

公司组织全体员工进行合规培训的考试，增强公司员工合规意识。公司总经理录制了合规培训的开场致辞视频，通过线上方式要求全员进行学习，强调内控建设与合规经营的重要性。

公司还积极推动公司清廉金融文化和廉洁诚信建设。公司组织全体员工签署廉洁从业承诺书，并在公司内部积极开展了行业清廉金融文化理念、廉洁自律公约等清廉金融文化主题宣传教育。公司通过形式多样的合规培训与宣传教育，加强员工廉洁诚信的从业意识，培育“管理层高度重视，合规人人有责，主动合规、合规创造价值、提高内控水平”的合规文化。

公司每月对重要业务开展监测，检查在业务过程中是否有违反商业道德、公司内部规定等违法违规行为以及相关风险隐患。若公司发生违反商业道德等违法违规行为时，公司将根据内部责任追究制度对责任人员进行追责问责。

4. 信息披露

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。2023 年度，我公司按时披露了《2022 年度信息披露报告》《2022 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。

2023 年，公司根据实际情况完成了《信息披露管理规程》的更新修订。

(二) 提升风险防控

2023 年，公司按照监管机构发布的《保险公司偿付能力监管规则第 12 号：

偿付能力风险管理要求与评估》以及母公司风险管理相关文件要求，审阅了公司的风险管理规定，以此为依据积极主动进行风险管理。建立并及时更新与自身经营目标、业务规模、资本实力、管理能力和风险状况相适应的全面风险管理体系，权衡风险管理成本和效益的关系，合理配置风险管理资源。

2023年4月，公司收到了《上海银保监局关于三井住友海上火灾保险（中国）有限公司的SARMRA现场评估意见书》（沪银保监发〔2023〕39号），根据通知要求，公司制定了详细的整改计划，明确了整改方案、一道防线责任部门及整改责任人、整改步骤、整改产出物以及预计整改完成时间。根据整改计划列明的整改步骤，由整改牵头部门的风险管理与数据治理部每两周跟进确认整改事项的进展情况，收集各部门的整改信息，留存整改产出物，确保整改工作按计划落实。截至2023年年底，各事项均已完成整改。

此外，公司举办多次风险管理相关培训，包括年内两次全员培训、高管培训，内容涵盖公司风险偏好体系、偿二代二期工程下的声誉风险、操作风险等专项培训等，普及偿二代二期工程的监管要求，提高公司整体的风险管理水平，强化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. 参展“北京国际安全应急产业博览会”

9月6日~8日，由中国灾害防御协会主办，以“给应急赋予智慧、让城市更具韧性”为主题的2023北京国际安全应急产业博览会（简称“安博会”）在北京举行。我公司携手战略合作伙伴，国家级科技“小巨人”企业——南京安元科技共同参展，展示了我公司在保险科技、防灾减损等一体化风险解决方案等项目成果。菅匡彦总经理作为受邀嘉宾出席了相关论坛，并发表了“作为风险解决一体化平台的提供者，与社会共成长”的主题演讲。演讲围绕传统保险企业在风险保障领域的“服务创新转型”以及正在推进的“创新案例”，以“保险+服务+科技+数据”为理念，提出了“共创”创新型、数智化风险平台的解决方案，来为企业的安全风险管理，为社会的灾害治理、风险减量、风险保障等课题保驾护航。

2. 协办“2023年亚洲金融合作协会金融科技年度论坛”

7月4日,由亚洲金融合作协会牵头,我公司、交通银行股份有限公司、世界储蓄与零售银行协会和上海临港经济发展(集团)有限公司共同主办2023年亚金协金融科技年度论坛——滴水湖新兴金融大会夏季大会。来自中国、日本、新加坡、比利时、中国香港等10余个国家和地区的亚金协会会员代表、相关国际组织和金融机构的业界专家200余人参加了本次论坛。本次论坛以“金融科技赋能高质量发展”为主题,三井住友海上火灾保险株式会社董事总经理、首席执行官船曳真一郎出席论坛并致辞。船曳真一郎社长表示,三井住友海上致力于成为一家解决全球风险与课题的领先创新企业。目前,公司为推动金融科技的应用和开放式创新,在全球主要的创新城市设立了“全球数字化创新实验室(Global Digital Hub)”,也于2022年4月在上海正式设立该部门,在前沿科技和创新技术不断加速发展的中国,积极推进保险科技的创新和新业务、新价值的创造。

3. “智能跨境贸易保险平台”入选《上海科技保险创新发展报告》

我公司与上海保险交易所、亿通国际共同开发的“智能跨境贸易保险平台”,为国际贸易企业的投保提供了高效便捷安全的服务,深受使用客户的好评,该项目曾获得上海市金融创新二等奖。该平台的相关功能仍在升级更新,不断提升使用便捷性。去年,该项目作为优秀案例荣幸地被选入由国家金融监督管理总局上海市监管局发布的首份《上海科技保险创新发展报告》。今后,我公司在继续坚守保险风险保障本源的同时,还将积极赋能社会经济高质量发展,通过科技创新更好地提升服务品质,为实体经济做出贡献。

此外,我公司不仅开展了新科技的应用,同时也积极为科技类企业客户的发展提供服务,2023年为科技企业提供保单1203件、原保费收入1,744万元、保险金额达到4,018,283万元。

四、推行 ESG 理念, 保护生态和谐共生

为实现可持续发展社会的目标,三井住友海上已将气候变化风险这个全球规模的课题作为公司的最重要课题,明确了“促进公司自身碳减排经营的同时,引

领整个社会的碳中和发展”的方针，并正在加速推广。

我公司根据 MS&AD 保险集团及母公司的方针，贯彻绿色环保可持续发展理念，同时根据监管机构及中国保险行业协会的指引，树立了我公司的绿色发展总体目标：贯彻落实监管机构关于推动绿色发展的决策部署，促进公司发展绿色金融，大力倡导 ESG 理念，积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，更好助力污染防治攻坚，有序推进碳达峰、碳中和工作。

2023 年，我公司服务绿色产业和绿色生活保险业务如下：保单 953 件、原保费收入 5,693 万元、保险金额 19,993,781 万元、服务的绿色企业数合计 166 家。

（一）发展绿色保险

公司积极探索如何为低碳节能绿色产业提供风险保障，为推动能源绿色低碳转型贡献一份力量。2023 年，绿色保险业务保费收入中占比前三的行业分别如下：

	绿色产业	保费规模
1	节能环保产业	2,854,093 元
2	太阳能产业	123,721 元
3	风能产业	29,343 元

在新能源汽车高速发展的当下，我公司不断追踪新能源汽车的新风险，尝试开发新产品，提供新服务。2023 年，我公司携手深蓝易充（上海）新能源发展有限公司与上海市静安区相关部门，共同推出绿色减排“送来电”合作项目，具体项目内容为“深蓝易充”向区内环卫车提供移动充电服务，我公司作为该服务项目的保险供应商，为“深蓝易充”提供“商业赔偿责任保险”，保障充电作业过程中突发意外事故造成的第三者人身伤害或财产损失所引起的经济赔偿责任，助力绿色低碳产业服务的发展。今后，我公司会从该项目中不断汲取经验，不断拓展新风险领域，为绿色产业提供安心与安全。

（二）践行责任投资

我公司积极响应绿色节能双碳的国家政策，强化绿色投资理念。2023 年期间，未参与过高污染、高耗能企业相关资产的投资，在践行母公司 ESG 投资理念

的背景下，我公司采取负面清单的形式，对不符合 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。未来公司还将在投资过程中践行责任投资理念，增加绿色存款或绿色债券等资产的投资，支持绿色低碳产业发展。

(三) 积极探索低碳社会的构建与发展

1. 协办“2023 中日经济合作研讨会暨中日氢能产业交流会”

为贯彻落实国家“绿色双碳”目标，构建清洁低碳社会发展，我公司与上海临港经济发展(集团)有限公司共同协办“2023 中日经济合作研讨会暨中日氢能产业交流会”，主办方为临港新片区管理委员会、上海市人民对外友好协会、日本驻上海总领事馆。本次会议旨在为推动中日双方氢能领域的产业合作及技术交流，共同探讨清洁低碳社会的构建与发展。上海市人民对外友好协会会长陈靖、日本驻上海总领事赤松秀一、临港新片区党工委副书记、临港集团党委书记、董事长袁国华参加会议并致辞。本次研讨会为中日双方开展绿色低碳领域的深入合作搭建起了重要的交流平台。我公司也将积极与中日企业合作，共同探索能源绿色低碳转型发展，利用自身在风险管理、保险金融领域的经验与优势，助力氢能产业的安全高效发展，推动氢能产业与绿色能源、移动出行、数字经济、保险金融的融合发展。



2. 成为亚太碳中和创新示范社区首批成员

6月26日，为贯彻落实国家“绿色双碳”目标，践行“零碳发展 绿创未来”行动理念，公司参加亚太碳中和创新示范社区成立仪式，并成为首批社区成员。

菅匡彦总经理就“绿色金融领域保险企业的探索实践展望”做专题发言，围绕公司的绿色零碳行动理念、公司在日本的实践案例以及目前正在中国国内推进的新能源电池移动储能项目、电池安全项目以及绿色建筑数字化平台项目做了具体分享。菅总经理表示我公司十分期待与行业领先企业、各界精英共同探讨绿色转型发展的新课题、共同接受新挑战，一起迎接新机遇，共同为实现国际贸易绿色生态圈的价值共创而努力。



(四) 绿色经营

1. 设立 CCU 工作小组 (Climate Change Unit, 气候变动对策小组)

为响应集团的持续发展方针，我公司已成立中国地区 CCU 工作小组，参考日本总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，制定应对气候变化对策的方案并推进实施。作为集团的海外机构，我公司将继续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。

2. 树立绿色发展机制

公司制定了《绿色金融管理规程》，从战略高度推进绿色金融，促进公司绿色转型。根据规程，对于强化绿色保险职能，进行了部门分工强化。

为大力推广绿色金融理念，还将通过学习嘉年华等形式向员工推广绿色金融相关培训。

3. 供应商遴选标准与管理措施

公司制定了《外包管理规定》，对公司供应商进行管理，要求对供应商进行事前评估，包括评估供应商环境、社会和治理表现（如供应商的信用记录和社会声誉等），严格筛选符合 ESG 标准的企业进入供应链。

4. 绿色运营成果

■ 节能减排

公司积极倡导绿色办公，为提高全员绿色意识，公司实施了午休时进行熄灯一小时、下班后缩减亮灯区域的措施，并号召各地网点积极模仿；公司根据租赁合同期，有计划地更换节能灯具；对员工着装规范进行调整，夏天调高办公室内冷气温度，实现节能减排。另外，为响应减少碳排放政策，公司车辆陆续替换为新能源汽车，目前公司车队的新能源车比例为 20%，2023 年减少碳排放 9,915kg。公司车队的外包订单中，共有 2,003 笔订单为电动车出行，共行驶 31,424 公里，减少碳排放 2,514kg。

■ 无纸化运营

为响应保险服务绿色发展的方针，公司近几年在业务方面持续推进无纸化运营，并致力于向客户宣导电子保单的使用，减少打印和寄送。至 2023 年底，线下业务的电子保单使用率已达到 96.5%，大部分分支机构已基本实现保单的电子化运营。另外，公司内部 2021 年起持续推进无纸化环保运营，主要着重于资料归档电子化，倡导内部会议及内部业务资料的无纸化，摒弃以往纸质归档的老旧模式。在推进线上电子归档，提高工作效率的同时，2023 年实现公司业务用纸量整体下降 15% 的成绩，为办公节能环保做出了贡献。

■ 推动在线运维

公司推行减少不必要出差的方针，充分利用开远程会议系统，消减差旅费支出。另外，改进采购管理方式，通过推进办公用品线上采购的方式，使得办公采购费用整体下降 52%。

■ 绿色建筑管理

我公司的上海总部、广州、深圳、北京地区的分支机构的租赁的办公室楼宇，

均取得 LEED 绿色建筑认证，且办公室内部装修符合环保要求。

■ 能耗消费情况

通过上述措施，公司整体运营费下降 20%。2023 年全年能耗情况如下：

项目	年度总计	人均消耗
汽油	55467 升	2773 升
电力	35 万度	0.11 万度
纸张	1.62 吨	5kg

5. 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

2023 年末，公司总资产 30.65 亿元、总负债 21.57 亿元、所有者权益 9.08 亿元、保费收入 15.07 亿元。归母净利润 1.01 亿元，ROE 达到 11.07%。

2023 年，公司缴纳税款（含代扣代缴）1.25 亿元。另外，分红实付 0.69 亿元，计提 0.25 亿元。

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。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。各一级分支机构总经理担任各分支结构的消保工作责任人，从战略高度重视消保工作。

2023 年 1 月，公司成立专职消费者权益保护部门，负责牵头、组织、协调、督促、指导各部门及各分支机构开展消费者权益保护工作，保证消保工作的独立性。

2023 年，公司全面梳理并完善消费者权益保护专项制度，修订《消费者权益保护规程》，制定《消费者权益保护工作管理办法》及《消费者权益保护考核内部考核办法》。各分支机构陆续修订《分支机构消费者权益保护内部控制管理补充规定》及投诉对应相关制度，扎实消费者权益保护机制。

另外，公司定期对互联网产品销售服务及理赔服务进行售后回访，通过回访及时发现并纠正侵害消费者权益的问题，提高金融服务水平及客户满意度。2023 年，共实施 171 件理赔服务回访，满意度 99.4%。49 件互联网投保满意度回访，满意度 100%。

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，通年通过 17 个场次不同形式的消保宣教活动，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。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。

2023年5月,公司内审部门针对消费者权益保护工作开展专项审计工作。同时,公司按监管要求完成2022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,监管评价结果为二级C。

2. 公示产品及服务信息

公司持续遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则,在公司官网主页显著位置披露“保险产品信息”(披露险种保险条款)、“理赔服务”(披露各险种索赔清单详细指引、理赔流程以及理赔服务承诺)、“承保理赔信息自主查询”及“消费者权益保护”(披露总经理接待日、纠纷调解机制、投诉渠道流程),做到必要信息的透明公开。

3. 投诉管理

公司高度重视客户之声,所有投诉、建议均由总经理逐案过审,并持续开展一把手接访机制,由总经理定期接访客户来访,接访日程公示于公司官网及办公场所显要位置。制定了消费者权益保护专项操作制度,包括《客户之声管理规定》、《客户回访管理规定》等维护客户关系的相关政策,扎实消费者权益保护机制。2023年内未发生客户来访实绩,未发生各类消费者群访群诉事件。

公司通过官网公示了反应客户之声的诸多自主受理渠道(电话、来访、邮件),积极保持倾听客户声音的畅通渠道。

2023年度,我公司共受理5件投诉(其中1件已撤诉)。

按受理渠道划分:5件投诉均为公司自主受理件。

按投诉业务类别:车险2件,高尔夫球险1件,海旅险2件。

按投诉地区分布:江苏地区1件,上海地区3件,北京地区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。

(二) 关爱员工成长

2023年，我公司全年员工平均总人数为320人，员工平均年龄为38岁。其中，男性员工105人，占比33%；女性员工215人，占比67%。残疾人2人，占比1%。在集团聘请外部咨询公司进行的员工满意度调查中，2023年EVS的结果是可持续敬业度为90%。

1. 保护员工权益

公司制定了《人权基本方针》，在制度中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。2023年我公司共实施培训场次近278场，制作完成100门线上课、开展了47场线上直播，员工覆盖率100%，人均培训时长达40小时/人。

借助数字化技术提供多样化培训模式，以逐步建立数字化培训体系。2023年开展“数智”学习嘉年华活动，通过线上学习地图打卡累积积分的游戏化学习模式，激励员工完成SDGs、通用能力及管理能力等课程的学习。同时整合培训资源，联动在华集团公司，完成三社共享学习平台的搭建，整理上传34门共享课程资源，促进资源共享。

为实现资源共享、共同进步，2023年在上海、广东、北京、江苏面向在职员工及公司客户开展“三井住友海上学堂”培训，在推广创新理念的同时，向客户宣传消费者权益保护相关知识，总计参加人数约370人。

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、跨部门轮岗培训，为员工提供持续成长的路径，提升员工综合素质。

为持续提升员工管理技能，导入“新经理成长训练营”课程，帮助新任部门负责人、科负责人完成角色转变、掌握管理技能。面向中高层管理员工，开展以“管理心理学”为主题的管理培训。同时实施开放式创新培训，宣导创新文化，提升员工创新意识。

3. 关爱员工身心健康

我公司持续为员工提供身心健康关爱服务(简称“EAP服务”)。2023年4月，在经历了三年新冠疫情、全面放开结束管控之际，公司特别邀请了上海市精神卫生中心的专家为员工举办了心理健康讲座，关注员工身心健康。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。

在HRoot举办的“2023人力资源管理卓越大奖(HRoot Awards)”评选中，我公司通过专业权威的评审，蝉联“卓越雇主”大奖。



4. 开展多彩福利活动

公司为员工额外投保了意外险、补充医疗保险、家财险等福利保险，并为工作满一定年限的员工缴纳补充公积金。同时，员工还享有带薪年假、体检、生日福利、子女幼托费、独生子女补贴、工会关爱扶助、长期工作表彰、福利聚餐、年度福利卡、公司旅游等多项福利。

2023年6月3日，公司上海办公室举办了“缤纷儿童节 精彩不打烊”员工家庭日活动，这是公司总部新办公室投入使用后的第一次家庭日活动，共吸引了110多名员工及家属参与。员工家庭日活动，将公司总部办公区焕然一新的融合、绿色、舒适的职场理念呈现在了家属面前，增强了家属对员工工作环境的了解和

认同。



2023年6月10日，江苏分公司举办了主题为“*We are Family*”的员工日活动，邀请员工以及家属参加。通过此活动促进员工间沟通的同时，也让员工家属感受到我公司“以人为本、健康经营”的经营理念。



在公司上海营业部成立10周年之际，为感谢陪伴上海营业部成长的各位员工，2023年6月11日，公司在上海迪士尼乐园举办了上海营业部成立十周年庆祝活动，增进了员工的凝聚力。



中华民族自古提倡阅读，讲究格物致知、诚意正心。北京分公司在2023年7月28日举行了“爱书赠与”活动，打造公司内自主学习，爱读书、读好书、善读书的浓厚氛围，在辛勤工作之余感受书香社会的底蕴与文化的力量。



2023年9月23日,北京分公司邀请全体员工前往炙手可热的游玩圣地“北京环球度假区”进行团建活动,将工作上的压力和疲惫转为欢欣的笑脸,更转化为了今后工作中稳步前进突破创新的动力。



2023年11月23日,感恩节来临之际,北京分公司举办了“感恩节活动”,由员工们亲手写下感恩贺卡,陈列感恩展板。员工感谢生活的磨砺,公司感谢员工们的努力与真诚。心中有感恩,事事皆温暖,因为感恩,所以温暖,公司如同大家庭一样。



在广东分公司成立15周年之际,为感谢陪伴广东分公司成长的各位员工,2023年11月30日,公司举办了珠江夜游庆祝广东分公司成立15周年活动,共同夜游珠江,见证共同成长。



六，积极贡献社会

1. 中智白领青年志愿者总队三井住友海上（中国）企业志愿者队成立

3月，中智股份党委书记、董事、副总经理李双女士及中智日企俱乐部智樱会会员企业代表一行到访我公司，各方围绕“安心与安全、创新与发展、积极践行企业社会责任”主题进行交流与探讨。期间，李双女士代表中智白领青年志愿者总队向三井住友海上（中国）企业队授旗，见证了中智白领青年志愿者总队三井住友海上（中国）企业志愿者队正式成立。

菅匡彦总经理表示：作为风险解决一体化平台的提供者，与社会共同成长是三井住友海上（中国）的成长愿景。作为一家金融保险企业，面向未来不断自我突破，通过提供创新型、数智化的全面风险解决方案，为社会的安心与安全贡献力量，与中国社会同发展、共进步。



2. 参加“地球充植”植树节活动

为推进建设具有韧性的可持续发展社会，MS&AD 保险集团在中期经营计划（2022-2025 年）中，将可持续发展目标中的“与地球环境共生（Planetary Health）”“安心安全的社会（Resilience）”“更多人群的幸福（Well-being）”三项确立为重点课题，启动了绿色地球（GREEN EARTH PROJECT）项目。该项目是为了推进地球自然环境保护、减少环境负担、防灾减损及地方发展，是积极支持解决社会课题，集团上下整体推进的重大项目。

我公司积极响应 SDGs 及绿色发展理念。3 月 12 日植树节，我公司在上海市外商投资协会的带领下，参与了“地球充「植」”活动，在浦江郊野公园奇迹花园种下树苗，并认养两棵樱花树，为上海增添一抹绿色。



3. 赞助“2023 上海中日青少年修学旅行”

6月30日, 我公司赞助“2023 上海中日青少年修学旅行”。该活动由日本驻上海总领事馆和上海日本人学校虹桥校协办。来自上海日本人学校虹桥校的100名小学六年级学生和上海市闵行区七宝明强第二小学的79名小学四年级和五年级学生参加了本次活动。



我公司作为本次活动赞助单位之一, 为活动提供了统一的运动服以及保险保障。上海市文化旅游局宣传推广处处长杨靖、日本国驻上海总领事馆副总领事竹中惠一分别致辞, 菅匡彦总经理受邀出席本次活动开幕式。师生服装上印制的我公司吉祥物“柴宝”的可爱形象深受中日学生喜欢。

本次活动旨在两天时间内, 通过中日学生混合组队体验文化和体育活动、参观航宇科普中心, 达到加深互相了解、培养彼此友谊的目的。在活动最后的感想分享会上, 日本人学校的学生们用英语或简单的中文表达, 在会中文的同学帮助下和中国小学生实现了交流, 让人愉快难忘。两天的活动中, 同学们体会到了不同文化, 获得了宝贵的体验。



4. 接待华师大与京都产业大学、关西学院大学企业社会实践

为了促进中日民间文化交流,我公司于11月10日接待了上海华东师范大学和京都产业大学的师生;11月21日,接待了关西学院大学师生来访的社会实践活动。通过活动,中日青年学生走进公司与员工交流,加强了双方对于对方国家文化的理解,促进了大学生对于我公司的保险和风险管理业务的认识。



5. 集团董事长柄泽康喜出席第35次上海市市长国际企业家咨询会议并与市友协陈靖会长会面

10月14日至10月15日,MS&AD保险控股集团董事长柄泽康喜作为上海市龚正市长特邀客人来沪出席第35次上海市市长国际企业家咨询会议。围绕“变局与新机:建设更具活力与韧性的国际大都市”这一主题,与国际企业家交换意见,向上海市政府建言献策。会后,市友协陈靖会长与傅继红副会长热情会见了柄泽康喜董事长一行。



陈靖会长对柄泽先生一行表示欢迎。他介绍了上海经济社会发展成果,感谢MS&AD保险控股集团旗下三井住友海上火灾保险(中国)有限公司与市友协合作举办中日氢能产业交流会、中日康养产业合作论坛等,表示随着中国式现代化的

高质量发展，MS&AD 保险控股集团在华的发展空间将愈加广阔，期待 MS&AD 保险控股集团加大在华投资布局，并继续深化同市友协的合作。

柄泽康喜董事长感谢陈靖会长的热情接待。他表示，时隔五年再次来到上海参加上海市市长国际企业家咨询会议，令他十分激动。本次来沪，他亲身感受到了上海高速发展的城市活力，以及作为全球经济发展引领者的重要地位，这也让他对中国市场的广阔未来充满了期待与信心。

6. “智能跨境贸易保险平台”荣获“2023 新金融区块链应用创新奖”

7月6日，2023世界人工智能大会在黄浦江畔上海世博中心盛大开幕，这是上海连续六次举办人工智能领域的全球盛会。本届大会以“智联世界 生成未来”为主题，共话共商人工智能发展的趋势和规律、面临的机遇和挑战，携手共创更加美好的智能世界。

日本三井住友海上火灾保险株式会社常务执行董事兼全球创新业务总裁本山智之、菅匡彦总经理受邀出席大会开幕式。



2023世界人工智能大会区块链+WEB3 新发展论坛是本届世界人工智能大会的重点活动之一。论坛由上海金融信息行业协会等联合主办，上海金融数据港承办，聚焦人工智能、区块链、WEB3 等数字技术发展的新路径，畅想新技术发展如何重构金融应用的未来。历时2个月的征集和评选，我公司的区块链应用创新项目“智能跨境贸易保险平台”荣获“2023 新金融区块链应用创新奖”。

7. 向甘肃地震灾区捐款

2023年12月18日深夜，甘肃发生6.2级地震，造成严重的人员和财产损失。寒冬灾情牵动人心，我公司积极行动，决定在公司内部募捐。26日，菅匡彦

总经理将公司、工会以及全体员工共同募集的善款，共计人民币 15 万元，捐赠给了上海市慈善基金会，专项用于甘肃抗震救灾。



菅总经理说：一方有难、八方支援。灾害面前，他真切感受到中国人民的团结一心。作为在国内的日资企业，一直以来得到各方面的关心和帮助。在这个特殊的时刻，我们也希望为灾区人民献上一份绵薄之力。

上海市慈善基金会副理事长丁斐平向三井住友海上保险表示感谢，并向企业承诺基金会将本着专业和高效的精神，服务好爱心企业与人士，将大家的爱心第一时间传递给地震受灾群众，用好每一分善款。

上海市人民对外友好协会傅继红副会长出席捐赠仪式，代表友协向企业表示感谢：“非常感动企业心系灾区，一方有难，八方相助的爱心。作为在上海的日资企业，积极主动驰援灾区，传递出非常大的正能量。”

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。

-完-