日本财产保险(中国)有限公司

SOMPO

日本财产保险（中国）有限公司
2022 年度可持续发展报告

日本财产保险(中国)有限公司

SOMPO

目录

一、关于报告 4
（一）报告范围 4
（二）报告标准 4
（三）报告数据来源 4
二、公司概况 4
（一）日本财产保险集团可持续发展情况 5
（二）本公司经营理念、企业文化及使命 6
三、公司治理 6
（一）公司治理体制 6
（二）内部控制体制 7
（三）全面风险管理 7
（四）合规经营 7
（五）强化内审工作 8
（六）业务持续性（危机管理） 9
四、客户风险管理服务 9
（一）与客户携手共进，迎战风险 9
（二）防灾防损 10
（三）风险工程服务 10
（四）红外热成像检测 11
（五）危化品使用安全调查 11
（六）风灾与水灾调查 11
（七）自然灾害信息咨询 12
（八）风险咨询服务 12
五、保险产品创新 16
（一）开发环境污染责任保险，助力污染防治攻坚 16
（二）开发国内首款水上运动保险产品-“艇快乐”个人综合意外险 17
六、理赔服务 18
（一）灾害管理 18
（二）查勘定损 18
七、维护消费者权益 18
（一）2022 年消费者权益保护工作介绍 18
（二）客户服务及投诉对应 19
（三）客户信息安全管理 20
八、员工保障与职业发展 20
（一）薪酬福利 20
（二）激励约束机制 21
（三）设立内外部投诉窗口 21

（四）党委、工会组织.....21
（五）关爱员工身心健康.....22
（六）助力员工职业发展.....22
九、社会贡献活动.....23
（一）参展第五届中国国际进口博览会.....23
（二）服务民生，积极参与普惠金融保险.....24
（三）支持人才高质量发展.....24
（四）同心抗疫，参与捐款捐物.....26
十、绿色办公，共创环境友好型社会.....26
（一）推行绿色办公.....26
（二）推进业务数字化转型成果.....26
十一、社会评价.....27
十二、今后展望.....27

一、关于报告

（一）报告范围

1.报告的时间范围：以 2022 年度为中心，适当追溯历史数据和对今后的展望。

2.报告的组织范围：总公司及各分支机构，并包含部分日本财产保险集团的内容。

（二）报告标准

本报告依照原中国保险监督管理委员会《关于保险业履行社会责任的指导意见》、原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》进行编制。

（三）报告数据来源

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。所涉及货币种类及金额如无特殊说明，均以人民币为计量单位。本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

二、公司概况

本公司的母公司（前身为安田火灾海上保险公司），即日本财产保险公司，总部位于东京，创立于 1888 年，迄今已有 135 年的历史，业务遍布全球 27 个国家和地区，拥有超 2 万名员工。2022 年 8 月，母公司所属的 SOMPO 控股公司入选《财富》世界 500 强排行榜，位列榜单第 383 位。

日本财产保险公司自上个世纪八十年代进入中国，2003 年 5 月，成立日本财产保险公司大连分公司。2005 年 3 月，获监管批准改建为独资子公司“日本财产保险（中国）有限公司”（以下简称“本公司”），于 2005 年 7 月正式营业。

2007 年 10 月，首家分支机构即上海分公司获批开始正式营业；2009 年 2 月，广东分公司获批开始正式营业；2010 年 6 月，江苏分公司获批正式营业；2012 年 1 月，北京分公司获批开始正式营业，成为首家在中国北方（辽宁省、北京市）、华东（上海市、江苏省）、华南（广东省）三个地区同时拥有五家营业机构的日资财产保险公司。

2022 年，本公司实现保险业务收入 84,651 万元，实现净利润 8,425 万元，盈利能

力稳定在较高水平；上缴税收 8,141 万元，连续三年增长。

指标	单位	2020 年度	2021 年度	2022 年度
总资产	万元	210,149.40	203,095.16	293,123.74
净资产	万元	56,427.32	65,626.47	73,709.87
保险业务收入（含直保、再保）	万元	73,326.80	74,797.74	84,651.09
净利润	万元	8,525.32	9,138.91	8,424.60

2022 年 8 月，国际著名评级机构标准普尔对外发布评级报告，本公司评级维持为 A，前景展望稳定。标普评估认为，本公司对于所属的日本财产保险集团，是“具有高度战略意义”的子公司，能够从集团获得强有力的支持。

（一）日本财产保险集团可持续发展情况

日本财产保险集团的可持续发展愿景是以透明、公平和公开的方式，积极让利益相关者参与前瞻性对话，尊重国际标准和行为准则，在商业运营过程中致力于解决气候变化、生物多样性等环境问题，以及人权和“多样性与包容性”等社会问题。同时积极且公正地向社会披露高度透明的信息。此外，集团将始终致力于提供有助于社会安全、健康和福祉的产品和服务，为实现有韧性和可持续发展的社会做贡献。

在应对气候变化方面，在 2021 年 4 月开始实施的中期管理计划中，将“适应气候变化”、“减缓气候变化”和“为社会转型做贡献”确定为“集团气候行动方针”，明确了未来目标和行动计划，以综合方法应对与气候有关的风险和机遇。

在促进多元化包容方面，制定了《集团尊重人权政策》，承诺尊重和保护所有利益相关方的人权，不会因性别、残障、性取向等任何情况歧视。此外，集团每年都会开展“可持续发展与人权培训”，以提高员工的人权素养。自 2018 年 4 月起，相关部门和集团公司开展风险评估，除劳动相关风险外，还涵盖了人权风险。在遵守国际行为准则的同时，也会以高道德标准行事，创造一个可持续发展的社会。

在推动社会创新方面，开展了多个创新业务，包括智能农业等，利用数字技术为社会提供更高效和便捷的解决方案。

日本财产保险集团一直以来坚持可持续发展理念，希望通过百年经验，不断的努力，让每个人可以用自己的方式幸福、健康的生活。

（二）本公司经营理念、企业文化及使命

1、经营理念

以“实现客户利益最大化”为己任，通过开展以保险为基础的多项事业，竭尽全力为客户提供“安心、安全、健康”的最高品质服务，为社会的稳定可持续发展做贡献。

2、企业文化

长远目光、客户至上、勇于创新、高效运营。

3、企业使命

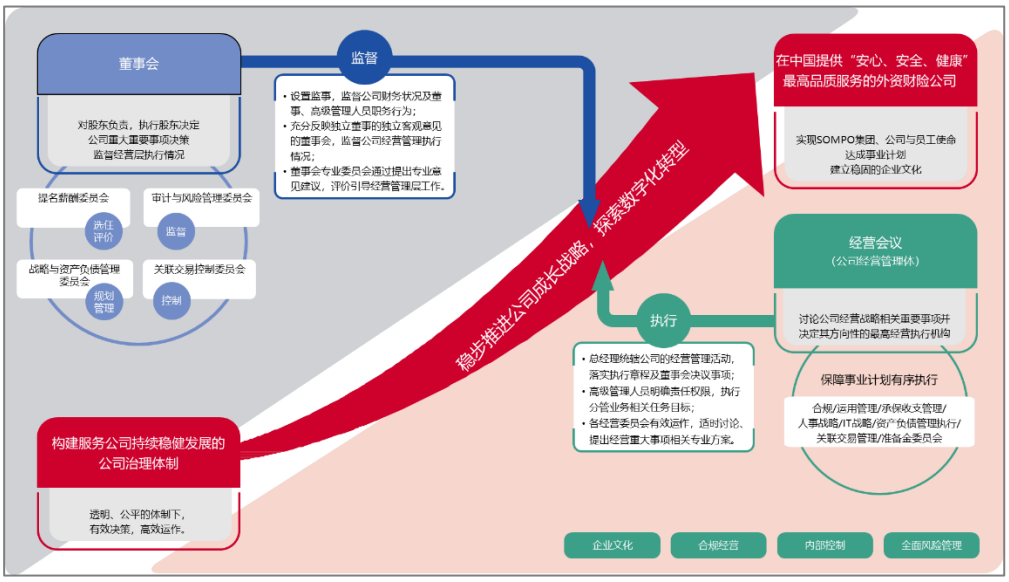
秉承日本财产保险集团百年经验，通过打造现代企业风险管理的先进理念，树立在中国市场的专业服务品质标杆。

积极参与个人生活和企业活动中的各项风险管理活动，提供稳定的发展环境，共同成长。

三、公司治理

（一）公司治理体制

本公司是由单一境外法人在中国设立的外资财产保险有限公司。本公司的治理体制旨在实现决策权、管理权和监督权的相互协调和制衡，以保证在透明、公平的体制下高效运作，助力公司的持续稳健发展和股东、利益相关方的利益最大化。



↑公司治理体制形象图

本公司建立了与自身规模和业务属性相匹配的治理体制，其中包括董事会、独立董事制度和高级管理层等。

董事会在决策和监督方面扮演重要角色。为确保董事会的客观独立性，本公司引入了独立董事制度，并保持非执行董事占比超过一半的董事会人员构成。董事们具备丰富的经营管理、法律、咨询等专业资质和经验，熟悉中国国情和金融业情况，为董事会的决策提供专业知识支持。此外，本公司提供公平透明的职业环境和发展空间，注重促进多样性，其中董事会和高级管理层中有两名女性。

（二）内部控制体制

内部控制体制是公司治理的重要组成部分。本公司建立了覆盖决策监督、管理执行和事后监督的全方位内部控制体系。董事会、专业委员会、监事、管理层、风险管理部门和内部审计部门等各层级共同参与内部控制活动。每年进行内部控制评估，以确认和验证内控体系的有效性，并持续加强和完善内部控制体系。

（三）全面风险管理

本公司注重全面风险管理，构建了涵盖董事会、经营管理层和相关职能部门的风险管理组织体系。根据中国风险导向的偿付能力监管体系要求和集团战略性风险管理基本方针，每年制定风险偏好陈述书，描述本公司在实现战略目标过程中愿意承受和能够体现的风险数量，并通过设定风险容忍度来定义可接受的风险水平。通过风险限额来传导风险偏好和容忍度至日常风险管理工作，有效监控风险水平，提升整体风险管理能力。

（四）合规经营

2022 年度合规工作目标为：实现合规价值最大化，助力公司健康发展。在公司整体合规目标的指导下，各机构和部门制定了包括日常合规管理、操作风险管理、反洗钱对应和监管对应等在内的合规计划，共涵盖了 123 个合规课题。针对这些课题，相应的对策已制定并得到了贯彻执行，绝大部分课题都顺利进行。

在培训会议方面，本公司克服了疫情封控和居家办公带来的不利影响。合规部每月组织召开合规委员会会议，隔月召开合规岗位会议，并实施了全员参与的每月部门合规培训。培训内容涵盖了反洗钱、防范非法集资、个人信息保护等监管重点，以及信息安全、合规热线、反欺诈等公司规定，还包括了最新的风险提示和案件通报等监管要求。此外，针对偿付能力、声誉风险管理、网络安全等实务问题，还开展了面向全员的违法

犯罪警示教育，确保警钟长鸣，有效防范和降低了案件风险。在整个年度中，未发生任何违规案件。

在供应商管理方面，本公司持续有效地实施了《IT 供应商采购管理办法》和《业务外包管理规定》。针对不同金额的 IT 供应商采购和其他供应商采购，采用了不同的审核流程，从而提高了效率。在新的重大采购项目中，合规部牵头的 IT 供应商采购项目组按规定实施了多家询价和比价，有效控制了采购成本。

在法务管理方面，本公司的法务岗按照规定进行合同审核，并向各部门提供法务支持，为业务的顺利开展提供了有力的支持和保障。本公司还制定了与个人信息保护相关的隐私政策、告知文件等，以确保个人信息保护工作得到有效落实。

在风险管控方面，本公司在 2022 年进行了防范非法集资、案防、个人信息保护等主题的自查整改和洗钱及恐怖融资风险自评估等活动。全年未发生任何信息安全事故、员工违规案件、保险欺诈案件和涉刑案件，公司未受到任何合规相关行政处罚。

2022 年度，本公司深入落实了洗钱和恐怖融资风险管理工作，根据监管要求，制定了《反洗钱和反恐怖融资管理办法》及相关制度，并组织开展了反洗钱和反恐怖融资的培训、风险评估、客户尽职调查、大额交易和可疑交易报告等工作。此外，本公司还积极配合监管部门进行反洗钱检查和问卷调查，并及时完成了反洗钱年度报告的编制和上报。

（五）强化内审工作

本公司董事会对内部审计体系的建立、运行与维护负有最终责任。为此，本公司设立了审计与风险管理委员会，由三名不在管理层任职的董事组成，其中主任委员由独立董事担任。审计与风险管理委员会承担审核内部审计管理制度、审核年度内部审计计划、内部审计预算和人力资源计划、审阅内部审计工作报告、听取审计工作进展情况报告等职责。

为了加强内控管理、完善公司治理结构并提高风险防范能力，本公司设立独立的内部审计部门，并实行审计集中化管理。该部门负责统一管理本公司内部审计相关的制度建设、推进年度审计工作，并组织实施对下属所有机构的内部审计工作。内部审计部门通过评估各部门的内部管理情况、业务执行情况等的恰当性、有效性和效率性，指出问题点，并提出建议和整改指示，以促进业务的健康发展和本公司的稳健经营。在人员配

置方面，根据规模合理配置了内部审计所需的人力资源，审计人员数量和资质符合监管机构的要求，确保了内部审计工作的顺利进行。

此外，本公司制定了《审计与风险管理委员会规定》和《内部审计规定》，明确了审计与风险管理委员会的工作职责。《内部审计规定》还明确了董事会、总经理、审计责任人以及内部审计部门的主要职责，并确保内部审计部门及专职内部审计人员履行职责所需的权限。同时，相关规定还建立了审计复议的程序。

为了加强内审人员的管理、培训教育和操作规范等方面，本公司采用集团统一的《内部审计政策和程序》，规范了内部审计相关的管理，并确保满足所有审计人员每年 40 小时的后续教育要求。根据该政策和程序的要求，集团定期对本公司的内部审计业务进行审计质量评估，不断督促提升审计品质。

根据《保险机构内部审计工作规范》和《关于进一步规范<保险公司治理报告>的通知》等要求，审计责任人每季度要向审计与风险管理委员会汇报审计业务的实施情况，并每年向审计与风险管理委员会提交年度审计工作报告。

（六）业务持续性（危机管理）

本公司重视业务持续性和危机管理，根据相关监管规定，建立了业务持续性计划和突发事件应急预案。本公司以总分机构应急处置为基础，积极制定和优化业务持续性管理措施，并针对网络安全事件制定了相应的应急预案。通过应急预案演练等活动，不断提升危机管理意识和应急处置能力。

四、客户风险管理服务

本公司以多年积累的事故数据为基础，应用防灾防损工程技术，实地勘查企业的生产经营场所，根据客户的不同风险特征和需求，提供专业的风险管理服务，包括风险评估、防灾防损、风险工程服务等。

（一）与客户携手共进，迎战风险

风险管理不仅是保险公司的职责，也是客户的需要。通过与客户共同开展风险管理活动，可以帮助客户预防和降低风险发生的可能性和损失程度，提高客户安全水平，增加经营效益。因此，本公司积极与客户建立长期稳定的合作关系，为客户提供全方位、

个性化、专业化的风险管理服务。

本公司根据客户所属行业、规模、地域等不同特点，制定了针对性强、操作性强、实效性强的风险管理方案。本公司通过现场勘察、数据分析、专家咨询等方式，对客户面临的各类风险进行评估和识别，并提出相应的防范措施和建议。本公司还通过定期回访、远程监测、紧急响应等方式，对客户实施的防范措施和建议进行跟踪和反馈，并及时调整和优化风险管理方案。

疫情期间，客户与本公司都面临从停产停业、到复工复产等各种问题。但是，本公司秉持“保持距离，服务不停”、树立专业的风险管理服务标杆的理念，通过线上服务和线下服务相结合、传统服务与新型服务相结合的办法持续推进服务。对于疫情低风险地区，则按照客户要求制定计划并实施现场灾害预防服务。同时，依靠互联网平台实施在线讲座、线上风险查勘等新型风险管理服务，持续面向客户开展安全生产活动，发挥风险管理功能。

本公司的风险管理服务不仅为客户提供了有效的风险保障，还为客户带来附加价值，如节约能源成本、提高生产效率、优化管理流程、增强市场竞争力等。本公司的风险管理服务得到了客户的高度认可和赞誉，与客户建立了良好的合作关系。

（二）防灾防损

防灾防损指保险双方共同合作，采取措施，减少或消除风险发生的因素，从而降低企业经营成本，提高双方经济效益的经营活动。本公司主要通过开展客户企业风险调查、组织相关安全讲座、提供风险安全相关咨询业务等方式开展防灾防损工作。

（三）风险工程服务

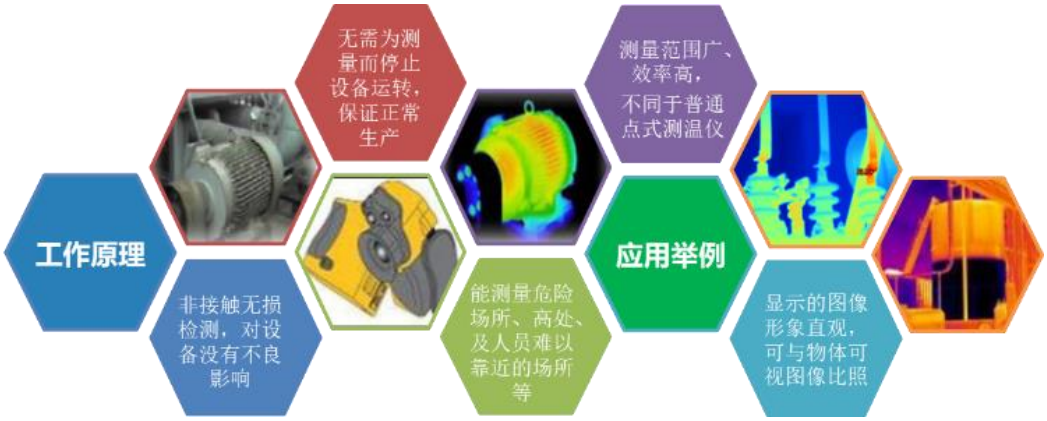
本公司专业人员凭借多年积累的经验，在风险评估和事故预防方面运用防灾防损工程技术，实地勘查企业的生产经营场所，包括厂房、仓库、港口、办公室、商用楼宇和公用设施等，重点关注财产保险标的物的风险评估和事故预防，以识别火灾、爆炸、自然灾害、货物损坏等潜在风险，并提出有针对性的改善建议，以减少企业可能发生的损失。本公司为客户提供风险改善和事故预防服务，包括风险调查、防灾调查、危险品使用安全调查、自然灾害信息咨询、货物作业调查、防盗调查、路线调查、叉车安全作业调查等内容。

通过这些服务，本公司帮助客户提升风险防范能力，减少潜在损失，确保企业的安

全和可持续经营。

（四）红外热成像检测

本公司利用红外热成像仪，检测企业电气设备和其它机器设备的温度异常状态，在检查与维护等方面提供改善建议，以减少电气火灾隐患和设备故障停机风险。



（五）危化品使用安全调查

本公司针对危化品的使用与保管现场进行深入调查，并通过检测仪器辅助，对存在的安全隐患提出改善建议。对生产现场、危险品仓库等处的化学危险品、易燃易爆气体的使用、保管状况进行现场调查，并辅助专业设备（气体报警检测仪），确认是否存在安全隐患。

＜案例＞在某工厂的氢气库检测时，发现一处管道接头部位的气体浓度较高，后经排查发现管道接头上有泄漏点。

（六）风灾与水灾调查

本公司对建构筑物抗风防雨性能进行评估、维护和保养状况进行确认，提出台风与水灾防损建议。

屋顶檩条生锈　　卷帘门支架脱落　　屋顶设施不牢固

（七）自然灾害信息咨询

本公司结合水灾等自然灾害风险地图，针对指定区域，制作并提供自然灾害风险信息。

（八）风险咨询服务

随着社会经济与保险市场的发展，本公司不断开发新型风险管理服务，以满足客户的风险管控诉求，践行保险公司的企业社会责任。以各种责任保险承保的新型风险为中心，提供相关的风险咨询服务。服务涉及产品责任、公众责任、消防演练、工伤雇主责任、交通安全等领域；同时开展直播讲座以及面向客户持续性的提供防灾刊物及自然灾害预警信息。此外，联合外部专业机构为客户提供专业化的变配电设备点检等相关咨询

服务。

1、综合消防演练

本公司利用前沿新科技，不断创新防灾技术，开创本公司防灾服务的特色。

（1）逃生体验：使用 VR 设备进行逃生演练，创造接近真实灾害现场的虚拟空间，体验真实事故现场的对应难度。

（2）桌面演练：利用假想火灾案例让参训者讨论并发布应急预案和日常防火工作要点。根据企业的事故可能性进行模拟演练，实施企业灾后早期恢复演练。

（3）实际操作：了解和操作灭火器训练器，掌握灭火器的机理和使用方法。与一般的实操训练不同，实施更加有趣、更具务实性和实践性的训练。

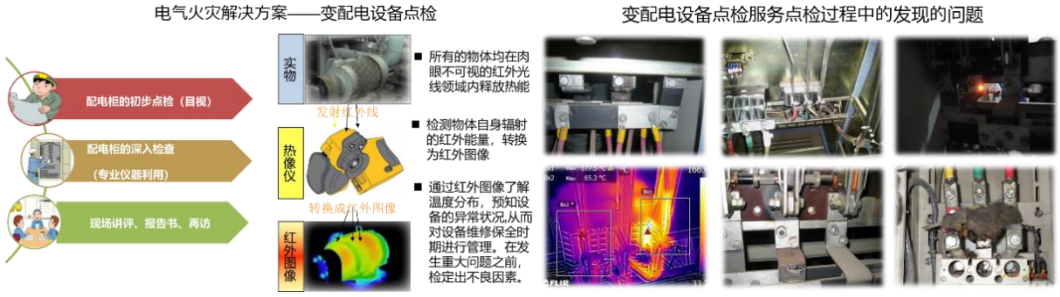
（4）危险预知演练：协助企业推行相关教育培训及演练。

2、变配电设备点检

据统计，近年来导致火灾发生的直接原因中，电气原因一直有较高占比，预防电气火灾是经营管理的重中之重。

本公司与专业电气设备公司合作，依据相关法规、标准，对企业变配电设备的运行使用状况进行检查和评估，就发现的电气安全隐患提出整改建议。

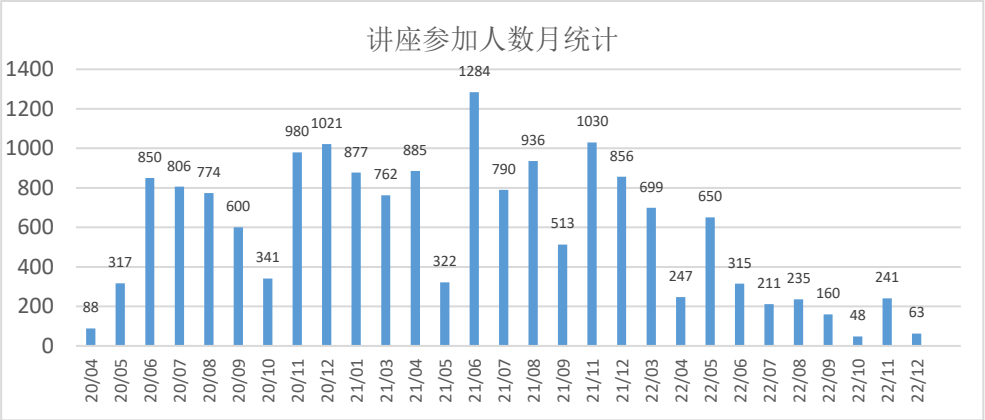
这项点检服务，由专业电气工程师对企业变配电设备的运行使用状况进行检查和评估（点检时不需要断电停机），就发现的电气安全隐患提出改善建议。另外，还可针对电气点检人员进行系统培训。这项服务利用红外线检测变电、配电设施和机器设备的温度，进而判断设备潜在故障隐患，从设备检查与维护等方面提出改善建议。



2018-2022 年间，变配电设备点检管理咨询服务共计完成 439 件。今后本公司也会持续为客户提供电气火灾预防服务。

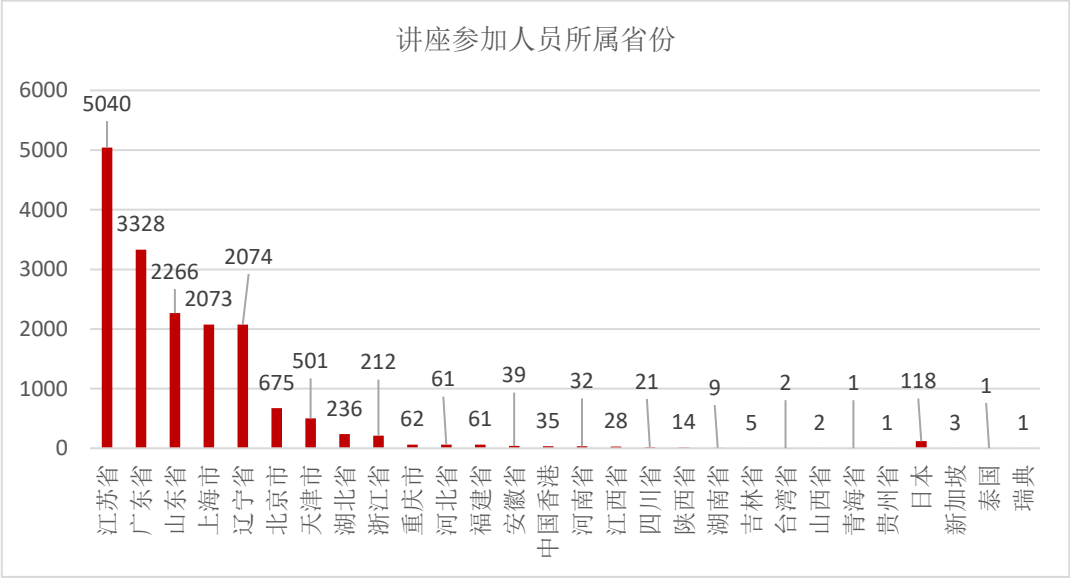
3、SOMPO 在线研讨会（直播讲座）

本公司持续通过直播讲座的形式，同国内客户共享各种主题的风险管理知识，关注企业安全生产与经营课题。



（1）无偿提供信息：直播讲座是本公司的自主创新活动之一，通过充分调动内外各种资源，免费向客户提供包括环境责任、自然灾害对策、职业病、企业安全生产等方面内容，全力助力社会生活、企业生产的全面恢复。

（2)参加方式便捷：本公司向全国4000多家企业客户收件人发送直播讲座的快讯，内容包括讲座课题、时间、讲师、报名链接以及报名二维码等，方便客户参与，地域遍及24个省市、5个国家。



（3）内容丰富专业：从2020年4月创办开始，共举办了109场直播讲座，共有各行各业近16900人次连线参加，切实从客户实际需求出发，有针对性的分享各类安全知识和经验。除了本公司专业风险工程师之外，还邀请了电气、自然灾害、环保、法律法

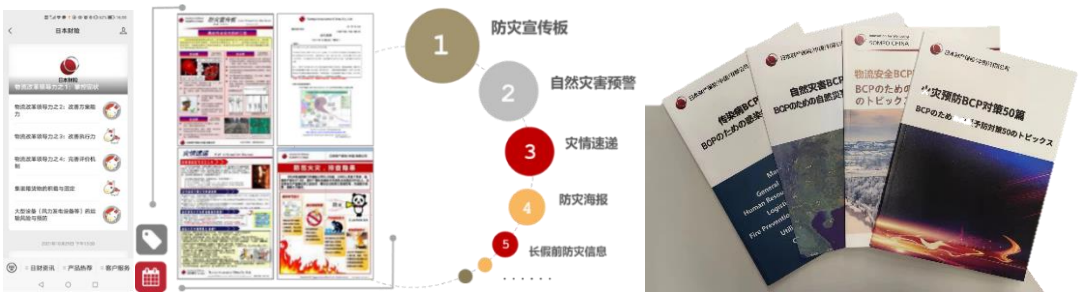
规、心理咨询以及企业管理等众多领域的专业人士担当讲师，主要涵盖《危险化学品安全生产法规更新及要求》、《企业社会责任》、《关于废水处理》、《环境问题的动向和对应》、《通过工业排水的循环利用挑战“零排水”》、《环境责任系列讲座》等多与环境、资源有关的内容，为发展新型风险管理，助力绿色、可持续发展社会做出努力。

2023 年 3 月，在由中国银行保险传媒股份有限公司主办的“2023 中国银行业保险业服务创新峰会”上，本公司的直播讲座项目荣获 2022 年度中国银行业保险业服务创新案列-“客户服务典型案例”奖。

4、防灾刊物

本公司一直以邮件发送、微信公众号发布等方式，定期向全国 4000 多家企业客户发送防灾信息、快讯、台风预警、灾情速递和防灾海报等多种形式的防灾防损资料，分

享保险公司长期积累的风险管理经验。2020-2022 年三年期间，虽然不能时刻陪伴在客户身边，但是通过加大防灾信息发放频率，共计向客户提供 235 篇快讯、11 篇防灾海报、48 篇自然灾害预警，并印制《传染病业务持续对策 50 篇》、《自然灾害业务持续对策 50 篇》、《火灾预防业务持续对策 50 篇》、《物流安全业务持续对策 50 篇》四本防灾手册，共计印刷 9000 册免费向客户发放。



本公司将与时俱进，紧跟时代、社会、客户需求，持续关注防灾减灾工作，利用新科技创新保险服务，协助客户减少灾害事故发生。

五、保险产品创新

本公司结合自身经营范围，从客户需求和行业特点出发，坚持可持续发展绿色理念，积极开发绿色保险产品，为企业客户提供风险减量服务，提升环境保护意识。此外，本公司积极开发运动类保险产品，为广大体育爱好者提供风险保障。

（一）开发环境污染责任保险，助力污染防治攻坚

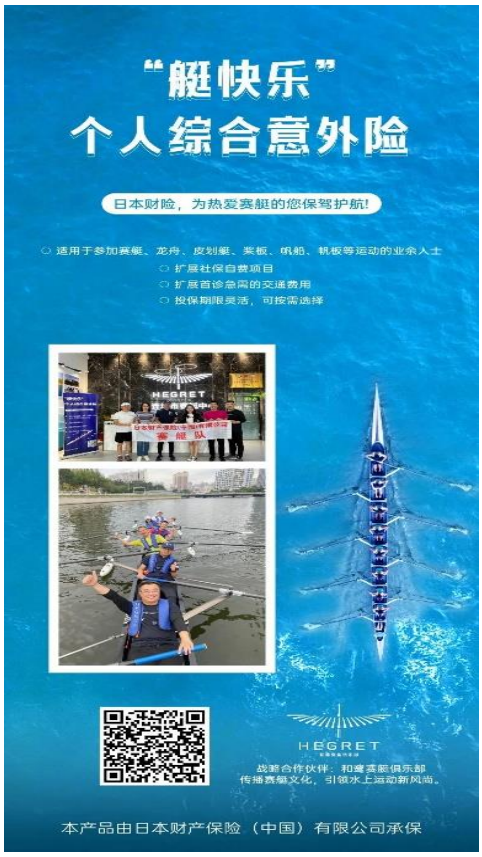
企业在生产加工过程中会涉及固体废弃物、污水、废气等污染物的排放，对环境污染责任保险有很大的投保需求。本公司为满足客户需求，给客户提供全面的风险保障，同时积极履行保险人的社会责任，支持实体经济发展，贯彻落实国家加强生态文明建设、坚持绿色发展的重要方针，在进行充分调研分析并借鉴同业运作经验的基础上，开发了环境污染责任保险（以下简称“环责险”）。

自从开展环责险业务以来，风险评估结果一直作为本公司风险定价的重要依据。根据客户的风险情况，合理确定承保条件，以确保风险可控。为了分散风险并提高承保能力，本公司采用共保与再保相结合的方式建立风险分担机制。通过风险评估和风险分担机制，本公司能够更好地管控承保风险，确保环责险的可持续发展，为客户持续提供全面、可靠的保险保障。

同时，本公司一直致力于不断完善对环责险承保风险的管控措施。在承保前对投保企业进行全面的风险评估工作，通过考虑多个因素，如所属行业、环境影响评价报告、企业突发环境事件应急预案、危废管理计划、排污许可、重大危险源申报及备案、过往环境污染事故报告等，为投保企业进行综合风险分析，以识别潜在风险。

（二）开发国内首款水上运动保险产品–“艇快乐”个人综合意外险

2020 年 10 月，中国保险业第一支赛艇队-日本财产保险（中国）有限公司赛艇队诞生了。在享受赛艇运动带来的快乐的同时，本公司发挥自身优势，把赛艇运动和主业有机结合，凭借员工对赛艇这一运动风险管理的深刻理解，推出了中国第一款户外水上运动专属保险产品-“艇快乐”个人综合意外险，承保范围包括赛艇、龙舟、帆船、皮划艇、桨板、帆板等。该保险已经成为国内赛艇界具备较高知名度的保险产品，为国内广大赛艇运动爱好者保驾护航。



同时，根据国内赛艇运动开展之需求，在国内率先推出了赛艇赛事综合保险，成功承保了大连国际赛艇大师赛、上海赛艇公开赛等赛事，为赛艇运动在中国蓬勃发展提供了有力保障。

六、理赔服务

（一）灾害管理

如遇突发性巨型灾害，本公司会及时通过邮件、短信或即时通讯工具，提醒灾害范围内的保险客户注意防灾防损，做好针对性的保护措施。同时立即启动应急服务预案，理赔人员保持 24 小时手机畅通，时刻关注报案中心的微信群组，做到报案即刻回复，第一时间指导客户保险理赔及协助客户组织施救工作。

本公司相关部门会联动开展客户排查工作，并开通理赔绿色通道，启动大灾快速理赔模式，做好快速理赔准备工作。主要体现在如下几个方面：

1、主动寻找客户：协同各个部门的员工、营业人员、相关渠道人员，多方收集客户信息，根据本公司的承保信息，全面排查受灾客户。

2、多渠道受理报案：为客户提供微信、4009209551 电话等多渠道报案受理服务，电话 24 小时受理报案。

3、启动快速理赔服务：20 万元以下案件采用巨灾快速理赔规则，简化客户理赔资料，对于受损财产无需提交维修发票，按正规维修商的报价单，本公司在保险金额范围内，根据保险合同约定给付保险金。

4、时刻监控各地赔案情况：灾情期间，每天固定时间向总/分公司领导层汇报案件情况及定损数据，无遗漏无延迟地做好信息报送，确保客户信息及理赔数据准确详实。

（二）查勘定损

为配合近年新冠疫情防疫政策，推行了无接触服务，借助微信等即时通讯工具，引导客户自行拍摄事故照片，完成理赔资料的传输，提高案件处理效率。车险方面，针对封控等非常规管理措施，在审批环节针对汽车年检等核验信息做对应的延后，确保消费者的合法权益。

七、维护消费者权益

（一）2022 年消费者权益保护工作介绍

本公司高度重视保险消费者权益保护工作，并将其纳入公司治理、企业文化建设和

经营发展战略之中。本公司的企业文化以“长远目光、客户至上、勇于创新、高效运营”为核心价值观，在“客户至上”的企业文化方针下，各部门和机构都设定了与消费者保护相关的课题、目标和行动计划，并在期中和期末进行回顾总结。

为了不断优化和完善消费者权益保护制度，本公司建立了《消费者权益保护管理规定》及细则、《消费者权益保护纠纷调解工作制度》、《保险消费者投诉处理管理办法》和《客户严重上访事件应急预案》等制度。在 2022 年，本公司对《消费者权益保护管理规定》及细则、《消费者权益保护纠纷调解工作制度》和《保险消费者投诉处理管理办法》进行了修订。

为了落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，本公司深入建立和完善消费者权益保护工作体系，将消费者权益保护贯穿于业务流程的各个环节。本公司建立了审查工作制度，对向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行消费者权益保护审查，从源头上防范侵害消费者合法权益的行为。当推出新产品和服务，或现有产品和服务中涉及消费者利益的条款发生重大变化时，本公司会进行相关审查。此外，本公司还建立了投诉处理工作机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加强投诉统计分析，不断溯源整改，切实履行投诉处理主体责任。同时，本公司建立了矛盾纠纷多元化解配套机制，积极与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷的化解。

为了提高消费者的金融素养，本公司开展金融知识教育宣传，并加强教育宣传的针对性。通过日常教育和集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者的金融素养。同时，通过内部教育宣传，培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念。

为了确保提供最高品质的服务，本公司通过速报发送、客户回访以及客服热线的接听、对应和跟踪等方式，真诚地倾听消费者的意见和需求，不断提高消费者的满意度。

（二）客户服务及投诉对应

本公司严格遵循监管当局及行业协会对消费者权益保护工作的规定和要求，本着诚实守信、合规经营、客户至上的原则，妥善处理消费者投诉案件。

为有效处理消费者投诉，本公司成立了保险消费投诉处理工作领导小组，由分管客户服务部的董事、副总经理担任组长，即投诉处理工作负责人。客户服务部负责人担任副组长，高级主管担任业务联络人。领导小组成员由客户服务部全体职员组成，并在上

海、广东、江苏、北京分公司设立分支机构联络员，由各地办公室人员兼任。

为加强投诉对应时效性，确保保险消费者权益，本公司在《保险消费投诉处理管理办法》中明确了投诉处理工作的具体流程和责任分工。在对投诉案件做结案处理后，客户服务部会组织各部门溯源整改，从不同角度分析投诉事项的原因，充分发挥投诉溯源整改对提升经营管理水平的积极作用。同时，加强投诉监测分析，对溯源整改的有效性和完成度进行监督确认。

为了实现投诉处理的信息化建设，本公司在官网的“客服中心”设立“客户心声受理”板块。消费者可以通过该板块方便地查询各机构的受理热线、总经理接待日相关信息，并在线留言提出意见和建议，本公司会查看消费者的在线留言内容，随时接听客户心声受理热线，与有需要的消费者进行联络，解答疑问。

此外，对于监管要求公示的投诉受理渠道和处理程序，本公司在“客户心声受理”板块中设立独立的“保险消费投诉”页面进行公示，内容包括各种投诉受理渠道、处理程序以及处理时限。同样的信息本公司也在官方微信中同步公示，并在向消费者发行的保险单封面上印制告知内容，以便消费者在办理保险业务过程中方便地查找和使用。

（三）客户信息安全管理

本公司制定了《客户信息管理要领》、《信息安全问题对应要领》等管理制度，以确保客户信息安全。根据《个人信息保护法》等相关法规的要求，本公司不断完善这些制度。在日常工作中涉及到客户信息处理的各个环节，如信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开和删除等，都有明确的规定和要求。

信息安全是本公司整体合规管理计划、各机构合规管理计划以及部门合规管理计划中的重要课题。每年制定的计划中都将信息安全列为关注重点，并由合规部门负责牵头确认执行情况，并向公司经营层报告。每个季度，合规部门会进行评估，确保制度的有效实施。

八、员工保障与职业发展

（一）薪酬福利

本公司遵守国家法律规定，坚持公平、公正的雇佣原则，与员工签署劳动合同，保

障员工合法权益，为员工投保商业险，提升员工应对生活、工作中风险的能力。根据公司业务现状、行业特点以及参考行业总体水平，公司制定了《薪酬管理办法》，明确了薪酬的标准、构成、调整和发放等事项，女性员工薪酬水平与男员工等同，保障女性员工利益，充分发挥薪酬体系的保障、激励和调节作用。

我们关爱每位员工，遵守国家法规政策，积极落实带薪休假、产假、育儿假、护理假、父母照料假等制度。本公司会根据实际经营情况和公司计划，组织员工旅游、新年会等相关活动，以提升员工的团队合作和凝聚力。每年定期为员工安排体检，提供流感疫苗接种服务，以保护员工的健康，为员工提供一系列福利待遇。

（二）激励约束机制

1、薪酬激励机制

本公司薪酬政策的目的是吸引、保留和激励人才，有效地调动员工的积极性和创造性，支持公司业绩目标的达成。本公司实行全面薪酬制，由基本工资、浮动薪酬等构成。薪酬的具体结构及策略安排，并根据市场及公司业务发展需要进行调整和优化。

此外，公司还设置总经理奖、工龄表彰奖、营业激励奖等各类奖项，充实激励机制。

2、约束机制

除按照公司相关行为规范、工作制度等进行员工日常管理之外，为规范薪酬管理行为，促进本公司稳健经营，按照监管要求，对高级管理人员及关键岗位人员实行绩效薪酬延期支付与追索扣回机制，发挥绩效薪酬在公司经营管理中的导向作用的同时，注重防范激进经营行为和违法违规行为，促进经营可持续发展。

（三）设立内外部投诉窗口

本公司设立内部投诉受理窗口，并提供外部律师热线负责统一受理督办和协调公司员工投诉，依法、客观、公正、及时地受理相关事项，协调有关部门共同对应，促进工作有效合理进行。同时，我们保护投诉人信息，维护合法权益，保障公司业务的发展，并营造良好的工作环境。

（四）党委、工会组织

本公司党委成立于 2015 年 2 月，隶属大连市金融发展局机关党委，经过多年发展，截至 2022 年末，共有党员 39 人。

在上级工会领导和公司的支持下，本公司工会委员会于 2008 年 12 月成立，各分公

司也在 2014 年陆续成立了工会。通过多元化的活动形式，例如歌唱大赛、郊游、螃蟹会等集体活动，加强沟通交流，增强员工凝聚力。同时，定期举行工会大会，对经费使用等工会工作情况做说明，透明民主。今后，本公司会持续发挥工会作为员工和公司之间的纽带和桥梁的作用，助力公司稳健持久的发展。

（五）关爱员工身心健康

健康的身体和心理状态是积极投入工作的基石，自赛艇队成立后，赛艇运动追求“和谐、平衡、节奏”的精神理念深深影响了我们，队员们坚持定期训练，结束后一起进行复盘和总结，不断提高团队意识与凝聚力。赛艇，已成为本公司企业文化的亮点，我们把在中国推广和普及赛艇运动，作为我们的社会责任之一。本公司积极参加一系列国内的高水平赛事，2022 年 8 月，“中国杯”赛艇公开赛在大连举行，本公司取得了一银的佳绩。这次比赛不仅磨练了队员的意志，也锻炼了健康的体魄。

公司内部也建立了健身微信群，由高管人员牵头，在群内分享自己的健身照片或计划，号召大家积极健身，提升身体素质。

（六）助力员工职业发展

1、集团培训项目

源源不断的优秀人才是企业长久发展的基础。近年来，集团持续面向不同职级的海外员工开展培训项目，主要包括“未来领袖项目”、“全球大学项目”、“领导力变革项目”等，旨在发现人才、培养人才。本公司会筛选满足条件的员工参加培训，通过这些培训员工可以提升专业能力，助力自身职业发展，也更好的为集团和公司持续创造价值。

2、公司内部业务技能培训

本公司按照“实用、高效”的原则，结合公司现有培训资源实施公司内部培训，助力员工职业发展。

对新入职员工进行入职培训，帮助新成员更快的了解和融入公司。部门内部会为新成员安排岗位专业能力培训，帮助新员工更快的高效投入工作。邀请公司员工担任讲师，对工作中常用技能做经验分享，部分业务部门例如营业部，针对保险业务相关技能会展开部门内的学习会，资源共享共同进步。本公司也会积极组织业务部门员工参与集团组织的业务培训，例如面试能力技巧培训、领导力变革培训等，提升业务部门的专业素质。

此外，本公司也会组织安排工作内容以外的综合素质培训，通过多样化的培训形式，期待帮助员工实现个人价值最大化。对于参加符合业务需求的资格类考试的员工提供报销考试费用等支持，鼓励员工强化自我学习、提升个人能力，实现员工个人与企业的共同可持续发展。

九、社会贡献活动

（一）参展第五届中国国际进口博览会

2022 年 11 月，本公司受邀参展第五届中国国际进口博览会。我们的参展内容在母公司及集团公司层面，涵盖日本国内财险、日本国内寿险、养老护理和健康、数字化、海外保险业务等板块。本公司层面，则围绕“勇担企业社会责任，树立保险服务标杆，致力于贡献中国社会”展开，包括政府保险项目（大连普惠保、无锡电动自行车第三者责任保险、新型环境风险管理综合解决方案）、ESG（环境、社会、治理）、绿色金融、CSR（企业社会责任）、风险管理服务（风险工程、物流防损、风险咨询）等。

在展位上放置有来自东京的梵高《向日葵》全仿真复制品画，原作绘制于 1888 年，收藏于日本财产保险公司美术馆，是该馆的镇馆之宝。展位上有室内划船机、高尔夫推杆练习器，是整个进博会唯一有赛艇元素的展位。

通过参展进博会，让中国广大企业客户和个人消费者了解日本财产保险集团、了解本公司，能够利用好展会的平台，结识更多的朋友以及合作伙伴，为日本财产保险集团在中国业务的进一步发展，以及促进中日间经贸往来和文化交流创造良好的合作契机。

（二）服务民生，积极参与普惠金融保险

2021 年 8 月，由原大连银保监局指导，大连医保局政策支持，在大连市保险行业协会组织协调下，由大连 9 家保险公司共同承保的城市惠民医疗保险-“大连普惠保”正式推出，投保不受年龄、职业、住所、居住地、既存状况、参保等待期等方面的限制，旨在补偿被保险人，缓解家庭经济压力，解决普通公民因病致贫、返贫的问题，特别是危重疾病。本公司是承保体中唯一一家外资企业，也是迄今为止中国大陆第一家成功参与此类普惠医疗保险项目的外资企业。

根据共保体统一要求，本公司组织营业、客服及理赔人员开展产品专业培训，确保各岗位人员充分理解产品内容，更好的向市民介绍推荐。据统计，2022 年度大连普惠保总参保人数 75 万人，总保费 8641 万元。同首年相比，2022 年总参保人数和总保费分别增长 16.9%和 32.1%，市民接受度进一步提升。

今后，本公司也将继续积极参与“大连普惠保”项目，为广大参保市民提供更为切实的保障，为改善大连市的营商环境，提升大连市民的幸福感贡献力量。

（三）支持人才高质量发展

本公司于 1999 年在东北财经大学设立了“日本财产保险（中国）有限公司奖教奖学基金”，该基金旨在推进大连以及中国保险教育的对外交流，培养和奖励优秀教师学

生，赞助优秀贫困学生。2022 年 11 月，本公司正式签约成为东财校企联合培养基地，与东财建立合作关系，并定期进行人才对接活动。此外，本公司总经理中川理在签约仪式上发表了《日本财产保险公司的人才培养》演讲，反响热烈。

该基金已经持续运营了 24 年，是外资保险公司在中国东北地区设立的内容最丰富、金额最高、持续时间最长的基金。截至 2022 年末，有近千名教师和优秀学生，以及优秀贫困大学生获得了奖励和资助，帮助他们顺利完成学业。

2014 年，在中国外交学院设立奖教奖学金，外交学院是外交部唯一直属高校，在该校设立奖教奖学基金，可以培养国际性人才，同时积极从民间角度推动中日友好。

（四）同心抗疫，参与捐款捐物

2022 年，我们经历了严峻的疫情考验，本公司坚守岗位，积极支援一线抗疫。战“疫”路上，本公司第一时间响应行业倡议，在做好自身疫情防控工作的同时，积极承担社会责任，通过捐款捐物等方式，共克时艰，以实际行动彰显企业的责任与担当，为打赢防疫战贡献金融力量。

十、绿色办公，共创环境友好型社会

（一）推行绿色办公

本公司大力推进绿色办公，开展节能行动。我们遵循集团 ESG 政策，每年积极参与 ESG 调研，控制降低办公场所的用水用电，将节能意识嵌入企业运营的每个环节，切实减少我们对环境造成的影响。我们持续优化工作流程，通过无纸化运营等方式，从日常点滴出发，践行可持续发展绿色理念。

（二）推进业务数字化转型成果

“勇于创新，高效运营”是本公司的企业文化之一，伴随着人们对线上生活方式逐渐认同的趋势，本公司积极思考创新，通过应用新技术，提升公司运营效率，也为环境和消费者做出贡献。

本公司各部门共同努力，逐步突破流程，减少中间环节，全面实现了非车保单的电子化，提高了保单发行的效率。电子保单的推行具有两个优点：一是提高了保单发行的时效，客户收到保单的时间大大缩短，提高了客户满意度；二是减少了纸张使用和碳排放，为社会环境保护做出贡献。

自 2021 年开始，本公司正式使用内部审计信息系统，该系统实现了整个审计流程的系统化管理，包括计划、实施、报告以及审计发现的整改跟进等。2022 年，进一步提升了系统的标准化和规范化。

2022 年 7 月，本公司微信公众号开通了高尔夫球险、优逸团体医疗补充险种的线上报案功能，方便消费者报案，接下来将推动实现团体意外险的线上报案，持续提高业务处理效率以及客户满意度。

本公司近年还开发了流程自动化结算收保费功能，简称 RPA，节约人工操作时间，

实现高效、精准运营。

十一、社会评价

本公司是辽宁友谊奖、大连星海友谊奖、大连市荣誉公民、江苏省经济顾问获得者单位。

2022 年 12 月，本公司上海分公司工会荣获上级工会颁发的 2021-2022 年度创建职工之家优胜单位“关爱服务奖”和“聚力发展奖”。

十二、今后展望

本公司将继续秉承日本财产保险集团百年经验，结合中国国情，将承担社会责任作为公司经营发展的重要部分，利用先进经验和技术，为社会所关心的焦点问题提供优质的解决方案，充分发挥保险公司的保障作用。

完