



日本财产保险(中国)有限公司

日本财产保险（中国）有限公司
2023 年度可持续发展（绿色金融）报告



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) 本公司可持续发展战略规划目标.....	5
(三) 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) 风险工程服务.....	9
(二) 风险咨询服务.....	10
五、优化绿色保险产品.....	12
(一) 优化环境污染责任保险，助力污染防治攻坚.....	12
(二) 参与安全生产责任保险，助力企业稳健经营.....	12
六、理赔服务	13
(一) 灾害管理.....	13
(二) 查勘定损.....	13
(三) 理赔培训与案例研讨.....	13



日本财产保险(中国)有限公司

(四) 发布理赔新闻, 提升客户服务体验.....	14
(五) 开发客户自助报案系统.....	14
(六) 尊重人权、保护隐私.....	14
七、维护消费者权益	14
(一) 消费者权益保护.....	14
(二) 客户服务及投诉对应.....	15
(三) 客户信息安全管理.....	16
八、员工保障与职业发展.....	16
(一) 薪酬福利.....	16
(二) 激励约束机制.....	17
(三) 设立内外部投诉窗口.....	17
(四) 党委、工会组织.....	17
(五) 关爱员工身心健康.....	18
(六) 助力员工职业发展.....	18
九、社会贡献活动	19
(一) 连续两年参展上海进博会.....	19
(二) 服务民生, 持续参与普惠金融保险.....	19
(三) 支持人才高质量发展.....	20
十、开展绿色运营, 为环境减负.....	20
(一) 推行绿色办公.....	20
(二) 推进业务数字化转型成果.....	20
十一、社会评价	22
十二、今后展望	22



日本财产保险(中国)有限公司

一、关于报告

（一）报告范围

- 1、报告的时间范围：以 2023 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。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 136 年的历史，业务遍布全球 28 个国家和地区，拥有超 2 万名员工。2023 年 8 月，母公司所属的 SOMPO 控股公司入选《财富》世界 500 强榜单，位列第 447 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，江苏分公司获批开始正式营业；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。

2023 年，本公司实现保险业务收入 65,419 万元，实现净利润 7,791 万元，盈利能力稳定在较高水平；上缴税收 7,920 万元，连续三年增长。



日本财产保险(中国)有限公司

单位：万元

指标	2021 年度	2022 年度	2023 年度
总资产	203,095.16	293,123.74	251,739.36
净资产	65,626.47	73,709.87	77,905.55
保险业务收入 (含直保、再保)	74,797.74	84,651.09	65,418.84
净利润	9,138.91	8,424.60	7,790.60

2023 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。标准普尔评估认为，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。

在分析中长期趋势和识别社会问题的基础上，日本财产保险集团深入探讨需要解决的社会问题。根据《联合国全球契约》和 ISO26000 等国际规范，全面确定社会和利益相关者的重要课题。未来，将聚焦包含致力于建设经济、社会、环境相协调的绿色社会；为老龄社会的可持续发展做贡献；预防事故和灾害，为实现有韧性的社会做贡献等七个应优先解决的社会课题，稳步实现集团的目标。

（二）本公司可持续发展战略规划目标

本公司作为日本财产保险集团的一员，秉承集团的可持续发展理念及愿景，为加强公司绿色金融管理，深入贯彻国家“碳达峰、碳中和”决策，建立健全绿色低碳循环发展体系，根据《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《绿色保险业务统计制度》等监管要求，于 2023 年 12 月，颁布了《日本财产保险（中国）有限公司可持续发展战略规划》，明确本公司未来可持续发展目标和基本政策。



日本财产保险(中国)有限公司

在集团目标及重要课题的引领下，根据中国的法律法规，以本公司实际经营情况为出发点，立足中长期发展规划，以保护环境为己任，积极发展绿色保险业务、提供风险减量服务，大力倡导绿色办公、绿色运营、关爱员工、尊重人权等，始终坚定不移地推进本公司可持续发展，履行企业社会责任。

（三）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。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营，助力公司持续稳健发展及股东、利益相关方的利益最大化。

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，引入了独立董事制度，并保持着非执行董事占比超过一半的董事会人员构成，且所有董事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，董事会和高级管理层中有三名女性，职业发展不受民族、



日本财产保险(中国)有限公司

性别等限制。

（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、高级管理层、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、高级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风险管理基本方针，每年制定风险偏好陈述书，描述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。通过风险限额将风险偏好和容忍度传导至日常风险管理工作中，有效监控风险水平，提升整体风险管理能力。

（四）合规经营

2023 年度本公司合规工作目标为：有规必依，保障高质量发展。在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 116 个合规课题。制定了针对这些课题的相应对策并贯彻执行，绝大部分课题进展顺利。

在培训会议方面，本公司除每月组织召开合规委员会会议，和隔月召开合规岗位会议外，每月还组织全员参与部门合规培训。培训内容涵盖反洗钱、防范非法集资、涉刑案件风险防控等监管重点，以及信息安全、合规热线、反欺诈等公司规定，还包括监管当局最新的风险提示和案件通报等。此外，针对偿付能力、声誉风险管理、操作风险、网络安全等实务问题，开展了面向全员的警示和普法教育，有效防范和降低案件风险。2023 年全年本公司未发生违规案件。

在供应商管理方面，本公司持续有效地实施《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，采用不同的审核流程，提高了效率。

在法务管理方面，本公司的法务岗按照规定进行合同审核，为业务发展提供有力支持。持续跟进个人信息保护法及标准合同办法等的实施情况，推进标准合同的签订和备



日本财产保险(中国)有限公司

案工作。

在风险管控方面，本公司在 2023 年开展了非法集资风险自查。全年未发生违规案件、保险欺诈案件和涉刑案件，未受到任何合规相关行政处罚。

在反洗钱工作方面，2023 年度，本公司继续以风险为本，推动洗钱和恐怖融资风险管理工作的深入落实。持续开展反洗钱培训、风险评估、客户尽职调查、大额交易和可疑交易报告等工作，全年未发生洗钱风险事件。

（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，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。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，并提出建议和整改要求，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，本公司采用集团统一的《内部审计政策和程序》，规范了内部审计管理，并保证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



日本财产保险(中国)有限公司

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，基于公司持续稳健发展的危机管理需求，按照监管当局有关应急管理的规定要求，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，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

风险管理不仅是保险公司的职责，也是客户的需要。本公司运用保险业务中长期积累的事故数据和风险工程经验，对客户生产经营现场进行查勘，提供风险减量服务，协助客户降低各种事故发生的频率及损失规模，支持客户生产经营活动持续健康发展。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。

根据客户所属行业、规模、地域等不同特点，制定针对性强、操作性强、实效性强的风险管理方案。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。通过定期回访、在线咨询、应急响应等方式，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。

（一）风险工程服务

本公司专业人员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（厂房、仓库、港口、办公室、商用楼宇、公用设施等），识别火灾爆炸、自然灾害、货物损坏等潜在风险，提出针对性的改善建议，以减少企业可能发生的损失。本公司风险工程服务主要包括：风险调查、危险品使用安全调查、货物作业调查、路线调查、叉车安全作业调查等内容。

1、风险调查（火灾和爆炸）



日本财产保险(中国)有限公司

本公司从企业自主防灾角度出发，以火灾爆炸、自然灾害及各种意外灾害事故预防对策为中心，对企业财产进行全方位的现场调查，并提出细致的改善建议。

2、危险品使用安全调查

本公司利用检测仪针对危险化学品的使用与保管现场进行深入调查，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。

3、货物作业调查

本公司通过现场调查物流作业及设施的事故风险（包括周边环境、设施状况、货物作业状况、内部管理等），提出防损建议。另一方面，基于企业提供的大量物流事故数据，分析原因并提出改善对策，预防或减少事故损失。

4、叉车安全作业调查

本公司以叉车作业为核心，对涉及叉车作业风险的五个方面：工作区域布局，叉车选用，作业技能，叉车状况，作业管理体系进行风险识别和分析，并提出改善建议。同时，利用专业检测仪器记录行驶数据，直观判断作业技能状况。

2023年，本公司通过实施各类现场查勘，共完成219件现场风险工程类服务，包括防灾调查（主要针对火灾、爆炸、自然灾害）、危险品使用安全调查（针对危险化学品）、货物作业调查（货物运输与仓储事故）、叉车安全作业调查、仓库综合风险诊断等，为客户的现场风险管理活动提供了很大帮助。

（二）风险咨询服务

随着社会经济与保险市场的发展，本公司不断开发新的服务项目，以满足客户的风险管控诉求，践行企业社会责任。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。本公司风险咨询服务主要涉及：综合防灾演练、工伤预防、交通安全、变配电设备点检、环境污染风险、以及直播讲座等内容。

1、工伤预防咨询

工伤预防一直以来是企业安全生产中非常重要的一个课题，本公司针对企业的工伤风险进行现场识别、评估并提出改善建议，还面向企业客户一线员工开展工伤安全讲座。内容包括：现场工伤调查、工伤预防、职业病预防、急救演练、外伤包扎演练、危险预知演练教育等。



日本财产保险(中国)有限公司

2023年,本公司实施工伤预防咨询30件,协助企业排查工伤隐患,促进安全生产。

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。

2023年全年,本公司共计实施变配电设备点检管理咨询服务共计97件,今后本公司也会持续为客户提供电气火灾预防服务。

3、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。2023年共举办了6场直播讲座,共有各行各业近1600人次连线参加。

(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,同时也探寻客户需求,根据客户需求定制主题讲座。

(2) 参加方式便捷:本公司向全国4000多家企业客户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。

(3) 专业内容丰富:讲座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。除了本公司风险工程师之外,还邀请外部专业领域的专业人士担当讲师。2023年讲座课题主要涵盖《面向安全管理人员的防灾讲座》《KYT的理论及实际应用》《电瓶车管理与事故预防》《压力与健康》《鉴定技术在事故分析中的运用》。

2023年8月,在中国保险行业协会组织的全国风险减量服务案例评选活动中,本公司提交的燃气泄漏案例成功入选全国前50名典型案例,在入选的27家保险公司中,本公司是唯一一家入围的日资财险公司,极大的提高了本公司的知名度。

4、防灾刊物



日本财产保险(中国)有限公司

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，分享长期积累的风险管理经验。2023 年全年共计向客户提供 17 篇快讯（主要课题涉及企业防火防爆、货物储运安全、工伤预防、自然灾害预防等）、7 篇台风预警信息等共计 44 篇各类防灾防损信息，提醒客户采取灾害事故预防措施。

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

五、优化绿色保险产品

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，积极优化绿色保险产品，为企业客户提供风险减量服务，提升环境保护意识。

（一）优化环境污染责任保险，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会产生投保需求。本公司为满足客户需求，给客户全面的风险保障，结合自身经营优势及目标客户群体，充分利用合作方的资源，优化环境污染责任保险，从传统上的只承保突发污染升级为包含渐进风险、生态损失在内的新型环境污染责任保险，积极履行企业社会责任。

本公司积极为客户提供隐患排查、环境合规内审服务、环境政策咨询服务，在为客户提供保险保障的同时，积极协助客户改善环境风险，避免污染事件发生。根据客户的风险情况，合理确定承保条件，以确保风险可控，同时采用共保与再保相结合的方式建立风险分担机制。

（二）参与安全生产责任保险，助力企业稳健经营

伴随 2021 年修订的《安全生产法》的正式实施，对于高危行业来说，安全生产责任保险成为法定的强制保险。2023 年，本公司在继续参与苏州市工矿企业安全生产责任保险项目的基础上，根据项目变化，积极向新增“应当投保”企业进行宣传，帮助企业理解投保安全生产责任保险的必要性及其优点，推进安全生产责任险健康持续发展。2023 年底，公司开始参与无锡市危险化学品、工贸商贸等高危行业安全生产责任保险项



日本财产保险(中国)有限公司

目，为更多的企业客户提供安全生产保障和支持。

在承保风险的同时，公司还积极为投保企业提供理赔服务支持和风险控制支援，协助企业降低安全生产事故发生的可能性。

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、事故报案热线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，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

为提高案件处理效率，本公司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。车险方面，面对经营范围内突发暴雨和台风等自然灾害的情况，积极响应监管当局指导意见，做好防灾减损、灾后处理和快速理赔工作。

（三）理赔培训与案例研讨

为了更好的提供环境污染责任保险服务，本公司定期组织各领域专业人员为理赔员



日本财产保险(中国)有限公司

工开展环境污染责任保险培训。与国内知名律师事务所合作推进相关涉诉案例研讨，与知名公估人合作开展案件查勘定损。与专业机构和人员分析事故原因，降低再次发生的可能。通过与专业人士及机构研讨合作的方式，学习并积累宝贵经验，更专业地为客户长久稳定发展做贡献。

（四）发布理赔新闻，提升客户服务体验

本公司面向客户发送相关防灾防损建议类新闻刊物，内容涵盖“台风、龙卷风、水灾、火灾、各类工伤事故”等方面。鲜活的案例内容可以提高客户对事故的直观感受和理解，通过预防风险、抑制风险，降低风险事故发生所造成的损失，实现保险人、被保险人和社会的多方共赢，对客户提高生产安全、风险防患意识起到积极的促进作用。

（五）开发客户自助报案系统

针对部分出险率高、事故处理频繁，导致客户人工管理成本较高的业务，本公司积极推动开发理赔自助报案系统。客户在系统内可直接进行自助报案、上传理赔资料，同时，对已报案件可以自助查询进度，也可以在系统内直接与理赔对接人员进行交流确认，有利于客户对案件的可视化管理，提高事故处理效率以及客户满意度。

（六）尊重人权、保护隐私

为贯彻落实《个人信息保护法》在各项服务流程的合规性，本公司在理赔信息脱敏和单证层面进行了调整，确保服务中对客户的人权尊重及隐私保护。在车险理赔流程中增加损失确定后的短信推送功能。在非车非人伤案件中，导入“理赔服务满意度调查问卷”自动发送功能，确保当事人的知情权，强化理赔服务过程中对客户的关怀与尊重。

七、维护消费者权益

（一）消费者权益保护

本公司高度重视保险消费者权益保护工作，将其纳入公司治理、企业文化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，各部门和机构均设定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



日本财产保险(中国)有限公司

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》等规章制度。2023年，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求，对《消费者权益保护管理规定》及细则进行修订。

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权益的条款发生重大变化时，公司将进行相关审查。此外，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，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。通过日常宣传和集中教育活动，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，引导消费者形成绿色消费理念。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，公司成立保险消费投诉处理工作领导小组，由分管客户服务部的高管担任组长，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，由各分公司办公室人员兼任。

为加强投诉对应时效性，确保消费者权益，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，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



日本财产保险(中国)有限公司

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，公司在官网的“消费者权益保护”专栏设立“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、总经理接待日等相关信息，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，对于监管当局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”栏目中设立独立的“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，同步也会在官方微信号中公示，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

为确保客户信息安全，本公司制定了《客户信息管理要领》、《信息安全问题对应要领》等制度，并根据《个人信息保护法》等相关法规的要求不断完善有关制度。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，也都有明确的规定和要求。

信息安全也是本公司、及分支机构和部门的整体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事项，确认执行情况，并向公司高层报告。

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，公司制定有《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



日本财产保险(中国)有限公司

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，支持公司达成业绩目标。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

本公司坚持激励与约束相结合，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，按照监管当局要求，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。

2023年，为进一步提高公司治理水平，对本公司《履职回避管理办法》进行了修订完善，进一步加强对回避工作的内部问责和监管约束，促进员工履职尽责。制度着重关注对本公司内部控制具有重要影响力的管理人员的任职回避，以及员工从事重点业务活动时的业务回避，助力本公司持续稳健经营。

（三）设立内外部投诉窗口

为保障依法合规经营，本公司设立内外部投诉窗口，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2023年末，共有党员40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。通过每年多元化的活动形式，加强沟通交流，增强员工凝聚力。同时，定期举行工会大会，对经费使用等工作情况做说明，保证透明民主。



日本财产保险(中国)有限公司

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。

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。2023年，集团继续面向不同职级的海外员工开展培训项目，主要包括“面试能力技巧培训”、“未来领袖项目”、“领导力变革项目”等，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继续组织部门内的学习会，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，对于参加符合业务需求的资格类考试的员工，本公司坚持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共同可持续发展。



日本财产保险(中国)有限公司

九、社会贡献活动

(一) 连续两年参展上海进博会

2023年11月，本公司第二年参展上海进博会。参展内容包括母公司及集团公司层面，涵盖了日本国内财险、日本国内寿险、海外保险业务、养老护理和健康、数字化、海外保险业务、SOMPO的使命等板块。中国公司则围绕“勇担企业社会责任，致力于贡献中国社会，创造美好未来”展开，包括风险管理服务、战略型新兴产业保险项目、政府保险项目等。

在展位上有来自东京的梵高《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集团美术馆，是该馆的镇馆之宝。还有本公司战略合作伙伴，和鹭、深潜、清华校友水上运动协会、清泉盛京、天津华海、球包通、大连长兴岛高尔夫俱乐部等的视频介绍。对本公司的参展，新华社旗下《上海证券报》、中国证券网，人民日报旗下的《国际金融报》等媒体均予以报道。

通过持续的参展进博会，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和本公司，能够利用展会的平台，结识更多的朋友以及合作伙伴，为集团在中国业务的进一步拓展，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，持续参与普惠金融保险

“初心不改，守护常在”。本公司作为共保体中唯一一家外资财产保险法人公司，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保险公司，自2021年起已连续三年参与“大连普惠保”项目。2022年，大连普惠保将新市民群体纳入承保对象，旨在缓解被保险人家庭经济压力，解决普通公民因大病致贫、返贫的问题。2023年，大连普惠保共保体持续优化产品，将基本医疗保险范围内责任、特药责任纳入报销范围，进一步增加了市民的获得感。据统计，2023年度总参保人数超60万人，同前两年相比，市民认可度在稳步提升。

根据共保体统一要求，本公司持续组织营业、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，更好地向市民推荐。

今后，本公司仍将继续积极参与“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。



日本财产保险(中国)有限公司

（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。该基金已经持续运营了 25 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 2023 年末，已有超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。

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，可以培养国际型人才，同时积极从民间角度推动中日友好。

十、开展绿色运营，为环境减负

（一）推行绿色办公

本公司一直大力推进绿色办公，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。在多样化节能措施的综合施效下，2023 年度用电较前年下降超过 6%，切实减少对环境造成的影响。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，持续提升本公司环境、社会等的治理表现，践行可持续发展绿色理念。

（二）推进业务数字化转型成果

秉承“勇于创新、高效运营”的企业文化，本公司通过积极思考创新，不断应用新技术，提升运营效率，为环境和消费者做出贡献。

1、持续优化电子保单及线上理赔等，实践绿色金融。

2023 年，本公司继续推进保单电子化的应用，电子保单是落实绿色办公的重要典范。自实施电子保单以来，公司一直积极引导客户接受电子保单，减少纸质保单发行，共同环保节能。同时，开发的电子共保协议，线上发送共保公司，不仅实现了共保确认环节的高效运营，更是与同业保险公司共同实践绿色金融的经典举措。

2023 年，本公司针对团体意外伤害保险开通了线上报案功能，即客户可以通过微信公众号进行报案、提交资料等，进一步简化人伤理赔手续，为客户提供了更为便捷的理赔通道，持续提高业务处理效率。此外，本公司还针对大型保险客户内部管理复杂繁琐



日本财产保险(中国)有限公司

的痛点和难点，针对业务特性，结合公司理赔系统实际，开发了符合客户需求的前端理赔系统，减少了纸质资料流转，提高了易用性。

2、再保单证电子化与再保区块链项目，推行线上绿色办公。

2023年，本公司继续运用RPA技术，线上向再保公司自动发送保批单与分保账单，存档管理电子件。再保单证电子化大幅降低了纸质版打印和邮寄的成本，保证准确的同时，也实现绿色节能环保。

在加强自身系统建设的同时，本公司与行业内其他公司及上海保交所等保险科技企业紧密沟通，近年来成功上线了非水险再保险区块链项目，实现了再保业务单证自动上链、区块链加密传输、审核后自动下链，并生成系统保单等功能，大幅提升再保险业务效率。后续扩大运用到水险再保业务，实现了线上再保账单自动双签。2023年，本公司通过不断优化再保区块链的流程和功能，使得下链数据的质量和准确性稳步提升，再保业务对应效率持续提升。再保区块链项目进一步优化了本公司的再保业务流程，是保险科技赋能与绿色运营的有力体现。

3、持续开展互联网保险业务，健全绿色金融服务。

2023年，本公司除继续开展旅行险互联网保险业务外，还开展“艇快乐”个人综合意外险网销项目，为参与相关体育活动的人士提供了灵活便捷的保险服务，深受客户好评。互联网保险全流程自助化投保，操作简便快捷，绿色环保，提高了本公司的绿色金融服务水平。

4、E-SOMPO平台在线投保，提高客户满意度。

为减轻企业客户在“人员”申报中的事务负担，本公司开发了E-SOMPO平台，陆续上线海外旅行险、团体意外险、团体健康险的申报功能。自2021年9月开始，E-SOMPO平台实现自助投保单笔货物运输保险，并上线电子保单同步发行功能，通过对条款等关键信息的设置，有效控制业务风险。2023年，本公司不断开发完善E-SOMPO平台功能，增加货物运输保险预约协议业务单次运输保单凭证发行功能，可支持24小时货物运输保险保单凭证的录入与打印，并支持电子保单发行，操作界面简单易懂。E-SOMPO平台为企业客户提供了更为便捷的服务，帮助企业客户开启E时代新工作管理模式。



日本财产保险(中国)有限公司

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。

2023年3月，本公司荣获大连市消费者协会颁发的“大连市消费者满意单位”荣誉称号。

2023年12月，本公司上海分公司工会荣获上级工会颁发的推进高质量发展劳动竞赛“勇攀高峰奖”。

2023年12月，经过公正透明的选举及上级的严格审核，本公司宋涛董事副总经理成功当选中国人民政治协商会议大连市西岗区第十届委员会委员。

十二、今后展望

本公司将始终坚定不移的贯彻落实日本财产保险集团可持续发展战略及政策，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。

完