



日本财产保险（中国）有限公司
2024 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.....	6
（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）	8
（七）数据治理.....	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.....	11
（一）优化环境污染责任保险，助力污染防治攻坚.....	11
（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	12
（一）灾害管理.....	12
（二）查勘定损.....	13
（三）微信公众号报案.....	14
（四）开展客户理赔说明会，提升服务体验感.....	14
（五）尊重人权、保护隐私.....	15
七、维护消费者权益	15
（一）消费者权益保护.....	15
（二）客户服务及投诉对应.....	16
（三）客户信息安全管理.....	16
八、员工保障与职业发展.....	17
（一）薪酬福利.....	17
（二）激励约束机制.....	17
（三）设立内外部投诉窗口.....	18
（四）党委、工会组织.....	18
（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）连续三年参展上海进博会.....	19
（二）支持人才高质量发展.....	20
（三）积极参与志愿者活动.....	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

一、关于报告

（一）报告范围

- 1、报告的时间范围：以 2024 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《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》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 137 年的历史，业务遍布全球 29 个国家和地区，拥有超 2 万名员工。2024 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 454 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。

2024 年，本公司实现保险业务收入 54,737 万元，实现净利润 6,614 万元，上缴各项税收 4,400 万元，盈利能力稳定在较高水平。过去三个年度，综合偿付能力保持在 270% 以上，偿付能力水平充足。

单位：万元

指标	2022 年度	2023 年度	2024 年度
总资产	293,123.74	251,739.36	240,880.55
净资产	73,709.87	77,905.55	78,721.75
保险业务收入 (含直保、再保)	84,651.09	65,418.84	54,736.97
净利润	8,424.60	7,790.60	6,613.62
综合偿付能力充足率 (审计后)	272.44%	296.53%	287.15%

2024 年 7 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 年制定了《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。

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，助力公司的持续稳健发展和股东、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，公司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、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，董事会和专业委员会、高级管理层、业务职能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、高级管理层和相关业务职能部门的风险管理组织体系。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，进而设定风险限额和关键监控指标，将公司整体风险偏好和容忍度传导至日常风险管理工作，以求有效监控风险水平，提升整体风险管理能力。

（四）合规经营

2024 年度本公司合规工作目标为落实新规，巩固合规工作基础。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、法务和监管对应等在内的合规管理计划，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、案件风险防控等监管重点，以及信息安全、风险管理、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、案件通报、警示案例等。此外，针对偿付能力、声誉风险管理、消费者权益保护、反诈、网络信息安全等实务问题，开展了面向全员的培训教育，有效防范和降低了案件风险。2024 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》。在保障业务品质的同时，积极与供应商沟通价格，提高了效率，降低了成本。

在法务管理方面，本公司的法务岗按照规定进行合同审核，为业务发展提供有力支持。持续推进标准合同的签订和备案，同时为业务部门开展网销业务、签订合作协议、理赔事故处理等提供法务咨询。

在风险管控方面，本公司在 2024 年开展了非法集资和案件风险防控自查。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，2024 年本公司继续以风险防控为本，持续推进反洗钱工作整

改。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，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。

（七）数据治理

本公司围绕数据驱动业务发展的核心目标，积极推进数据中台建设工作，深度结合公司业务场景、数据现状及未来发展需求，广泛吸纳行业先进实践经验，目前已形成基础工作方案。同时，积极调研数据平台建设配套的新数据展现工具，为公司数据治理体系的完善提供有力支撑，助力提升绿色金融业务数据管理水平。

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、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。

（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、仓库综合风险诊断、货物作业调查、风灾与水灾调查、消防设备点检等内容。

1、风险调查（火灾和爆炸）

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、仓库综合风险诊断

本公司针对仓库现场的作业风险、火灾风险、偷盗风险、自然灾害、工伤风险最常

见的五方面风险因素，进行一站式综合调查，提出改善对策，预防事故发生。

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、风灾与水灾调查

本公司对建构物与设施的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。

5、消防设备点检

本公司对企业现场配置的火灾自动报警系统、灭火器、消火栓等根据实际情况进行抽样点检，确认相关管理和运行状况是否存在隐患，并提出改善建议。

2024 年，本公司通过实施各类现场查勘，共完成 252 件现场风险工程类服务，包括风险调查（主要针对火灾、爆炸、自然灾害）、仓库综合风险诊断（物流安全巡检）、货物作业调查（货物运输与仓储事故）、风灾与水灾调查、路线调查、消防设备点检、红外热成像检测等，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课题之一，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、工伤预防危险预知演练教育（KYT）等。

2024 年，本公司实施工伤预防咨询 37 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

因变配电设备故障引起的供电中断以及电气室火灾往往造成企业生产经营大范围中止。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。

2024 年，本公司共计实施变配电设备点检管理咨询服务 44 件，今后也会持续为客

户提供电气火灾预防服务。

3、直播讲座

自 2021 年起，本公司自主创新设立直播讲座服务，充分调动内外各种资源，免费向客户提供，同时探寻客户需求，切实从客户实际需要出发，有针对性的分享各类风险管理知识经验、关注企业安全生产与经营课题。

本公司向全国 4000 多家企业客户发送直播讲座快讯，通过问卷形式方便客户自主报名。2024 年，共举办 4 场直播讲座，课题主要涵盖《危险化学品使用存储管理及最新规范介绍》《灭火器相关知识讲座》《企业员工健康管理》《企业用气瓶的安全管理要点》，各行业共有 1100 人次连线参加。

4、防灾刊物

本公司定期制作防灾宣传板、自然灾害预警、灾情速递和防灾海报等形式的资料，以邮件、微信公众号及印刷品实物配发等方式向企业分享丰富的风险管理经验与灾害预防对策。

2024 年，向客户提供了 7 篇防灾宣传板信息（主要涉及企业防火防爆、工伤预防和急救等）、6 篇台风预警信息、8 篇主题特刊等各类防灾防损信息，提醒客户采取灾害事故预防措施。

其中，主题特刊中有 2 篇为新型环境污染责任保险风险管理特刊，其一为《注意！企业需及时修改危险废物管理体系》，使客户能够及时了解管理新政策；其二为《提高资源利用效率，促进高质量发展》，推动客户贯彻可持续发展战略，开展资源综合利用，推进健全绿色低碳发展机制。此外，还发布了世界环境日特刊《2024！全面推进美丽中国建设！》，倡导企业客户不仅要做经济发展的推动者，更要做环境保护的关键行动者。

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，给客户提供全面的风险保障，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 年底，本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目，为更多的企业客户提供安全生产保障和支持。2024 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。

在承保风险的同时，本公司还积极为投保企业提供事故预防服务、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，本公司将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开展施救工作。

本公司相关部门会联动开展客户受灾情况排查工作，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，根据承保情况，多方收集客户信息，全面排查受灾状况。

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 万元以下案件适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管理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，做好防灾减灾损、灾后处理和快速理赔工作。

2024 年 9 月，罕见的“双台风”接踵来袭，9 月 16 日第 13 号、9 月 20 日第 14 号台风先后在我国东南沿海登陆，带来狂风、暴雨与风暴潮，对当地工业生产造成重创。作为深耕中国市场二十余年的外资保险公司，本公司在 48 小时内迅速集结理赔、公估、法务及灾后施救专家，成立“台风理赔应急小组”，累计接获报案 240 件，索赔金额高达 1800 万元。面对时间紧、任务重、金额高的严峻形势，本公司以“社会稳定器、经济减震器”为使命，全面打响“快理赔、暖服务”攻坚战。

1、绿色理赔通道，跑出“加速度”

9 月 16 日，第一个台风眼刚过，本公司第一时间开通“绿色理赔通道”：

- 报案对应：24 小时热线、微信、APP、网络平台四端并行，快速排查，并第一时间接受报案并录入系统；
- 免现场查勘：对损失明显、资料齐全的案件，启用“远程视频查勘+资料提交”模式，免去现场查勘；
- 简化单证：取消气象证明、发票等 5 项纸质材料，改为自动获取政府共享数据，维修报价代替发票，快速推进修复工作；
- 先行赔付：对急需复工的企业，启动“预赔付”机制。

最终，240 件案件在 90 天内结案 215 件，结案率 90%，平均结案周期 78 天。

2、助力环保设备“72 小时复产”

本次受损客户多为化工、电子、制药等高端制造企业，环保设备一旦停机，不仅订单违约，更面临排污超标风险。本公司建立了认证维修机构渠道，推荐灾后快速施救，快速修复设备。

以某大型塑料制品生产企业为例：台风造成其 RTO 废气焚烧炉工厂车间受损，接到报案后，本公司快速定损，协助客户快速安排维修并做好环保设备的保护和施救。最终，成功协助客户在 72 小时内恢复设备正常运行，排放指标恢复灾前水平，为客户避免了环保罚款与订单损失。

3、绿色残值链，让受损原料“变废为宝”

台风过后，大量袋装化工原料浸水结块，传统做法需焚烧或填埋，既浪费又污染环境。本公司迅速启动“绿色残值回收方案”：

- 建立“合规残值商白名单”；
- 连协律师和公估公司，确保残值流向可追踪、可审计；
- 协调被保险人与下游收购厂签订协议，把受潮的化工品破碎、造粒后，重新用于生产低值刚需产品。

此举为客户挽回成本 300 余万元，减少碳排放约 600 吨，真正实现了“保险+绿色循环经济”的双赢。

此次双台风理赔，本公司用“专业、速度与温度”交出了一份优质答卷，取得了 90% 结案率、78 天平均周期、零投诉、绿色循环再利用 600 吨废料的成果。未来，本公司将继续秉持高质量理赔服务的承诺，把每一次风险都转化为与客户共生、与社会共荣的新契机，做客户最值得信赖的长期伙伴。

本公司一直本着“及时、公开、透明”的原则开展定损工作。通过优化机动车辆保险理赔清单自主查询系统功能，以及在官网主页信息查询功能的基础上，增加损失可展示维度，延展至车辆损失，物损和人员伤亡情况，以及维修企业名称，相比于传统查询方式，基于网络的查询，可以准确便捷的获知案件进展和损失情况，切实维护消费者知情权，大大提升客户满意度。

（三）微信公众号报案

本公司针对海外旅行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。

（四）开展客户理赔说明会，提升服务体验感

本公司主要从以下三个方面出发，面向客户开展理赔说明会。

- 保单条款解读、解析保障范围、免责条款及理赔标准；
- 从报案到赔款支付的理赔服务流程的介绍；

➤ 基于历史理赔案例分析，针对高发事故类型进行风险预警。

同时，说明会设置答疑环节，及时解决客户的理赔困惑。通过理赔说明会，有效加深客户对保险内容的认知，提升客户对我们理赔服务的体验感。

（五）尊重人权、保护隐私

本公司为贯彻落实《个人信息保护法》在各项服务流程的合规性，在理赔信息脱敏和单证收取方面进行了调整，向客户索要资料及个人敏感信息前，将索赔文件清单连同本公司《隐私政策》发送给客户，方便客户知悉并理解其个人信息的收集与使用的注意事项，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了损失确定后的短信推送功能。在非车非人伤案件中，导入了“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》等规章制度。2024年，根据公司规章制度全面梳理工作的要求，结合现有业务实际状况，对《消费者权益保护纠纷调解工作制度》、《保险消费投诉处理管理办法》及《保险消费者权益保护分中心投诉管理制度》等进行修订。

为落实《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，本公司通过发送速报、客服热线、服务跟踪等方式，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，同步在官方微信号中公示，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，也有明确的规定和要求。

信息安全也是本公司、及分支机构和各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，并向公司高级管理层报告。

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。

为进一步提高公司治理水平，本公司于2023年对《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。

2024年3月，为构建与公司经营发展、风险管理水平相适应的绩效考核管理体制，本公司制定《员工考核管理办法》，与公司现有《薪酬管理办法》、《职级管理办法》并行，将人事相关制度进一步规范化、系统化。

（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2024年末，共有党员41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。每年通过实施多元化的活动形式，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。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。本公司高度重视员工身心健康，为加强沟通了解，本公司会安排领导层同员工的面谈，面对面沟通，倾听员工心声和建议，增加对彼此的了解和融合。为同月生日的员工举办小型的生日会，表达公司美好的祝愿。

2020年本公司成立赛艇队，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。赛艇运动追求“和谐、平衡、节奏”的精神理念已成为公司企业文化的亮点，我们已经把在中国推广和普及赛艇运动作为公司的社会责任之一。

（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。2024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“未来领袖项目”、“全球大学”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，帮助新员工快速高效的投入工作。关注并挖掘公司内部员工潜力，邀请员工担任讲师，对工作中常用技能做经验交流，达到资源共享、共同进步的目的。本公司也会邀请外部培训机构的专业讲师，实施业务技能培训，例如 PPT 使用等，通过系统的讲解与实操演练，有效的提高员工的专业素质。

此外，对于参加符合业务需求的资格类考试的员工，本公司一直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。

九、社会贡献活动

（一）连续三年参展上海进博会

2024 年 11 月，本公司连续三年参展上海进博会。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、亚太区服务体制、SOMPO 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、政府保险项目、企业社会责任等。

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，东北财经大学金融学院、大连城市赛艇中心、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，新华社客户端、新华社旗下《上海证券报》、中国证券网等媒体进行了多次报道。

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）支持人才高质量发展

本公司于 1999 年在东北财经大学设立“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 26 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 2024 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，旨在培养国际型人才，同时积极从民间角度推动中日友好。

（三）积极参与志愿者活动

2024 年 7 月，上海市第四届市民运动会·上海残健融合运动会—“上海外服杯”2024 年上海市特奥融合乒乓球比赛在国际乒联博物馆和中国乒乓球博物馆顺利结束。本次赛事通过凝聚各企业工会的公益力量，以国球运动为载体，让企业员工和特奥选手结对组成融合队参赛。在公司的大力支持下，本公司部分员工作为志愿者参与赛事陪练，助力赛事顺利收拍，积极履行企业社会责任。

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，将环保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，2024 年度用电较前年大幅下降 20%，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，持续提升运营效率，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。

2024 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。

2024 年，本公司针对海外旅行保险开通线上报案功能，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。改善客户自助报案理赔服务平台，扩展中小微企业入驻，实现理赔案件的科学管理，不仅提高理赔处理效率，还为企业提供了更加透明、便捷的理赔服务渠道。

2、再保单证电子化与再保区块链项目，推行线上绿色办公。

2024 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，落地再保险区块链项目，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。2024 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。

2024 年，本公司在互联网保险与绿色金融服务领域持续发力。

互联网保险业务方面，旅行险互联网保险业务稳健开展，不断优化产品细节与服务流程，为客户提供更加个性化的旅行保障方案。“艇快乐”个人综合意外险网销项目进一步拓展服务边界，扩大销售场景。随着互联网保险市场规模的扩大，市场渗透率显著提升，本公司不断提升业务对应效率及理赔赔付时效，客户体验感和好感度持续提升。

在绿色金融服务层面，随着《绿色金融支持项目目录(2025 年版)》的发布，绿色金融发展空间更为广阔。本公司积极响应政策，持续优化互联网保险全流程自助化投保模式，操作更加简便快捷，减少纸张使用，践行绿色环保理念，提高绿色金融服务水平。

4、E-SOMPO 平台在线投保，提高客户满意度。

为进一步减轻企业客户在保险业务申报中的事务负担，提升服务效能与数字化体验，自平台上线以来，E-SOMPO 始终保持对市场需求与技术趋势的敏锐洞察，持续进行功能迭代与优化。随着市场竞争的加剧以及日益迫切的企业数字化转型需求，本公司深入分

析客户反馈数据与行业前沿动态，围绕提升效率、强化安全、拓展功能等核心目标，对 E-SOMPO 平台展开全方位升级。

在功能拓展上，针对企业员工福利保险方案的在线申报功能，简化页面设计及操作流程，极大缩短了业务办理周期，满足企业高效对应需求。针对货运险客户，优化投保流程，灵活响应客户投保业务信息修改，优化汇率配置功能，响应客户定制化需求。

未来，本公司将持续对 E-SOMPO 平台进行深度优化与创新升级，致力于将平台发展成为功能全面、安全可靠、便捷高效的企业保险综合服务平台。

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 12 月，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。2024 年初，宋涛董事副总经理参加了中国人民政治协商会议大连市西岗区第十届委员会第三次会议。

2024 年 3 月，本公司开发实施的“危险预知训练”案例，荣获《中国银行保险报》颁发的“金融消费者权益保护优秀案例”荣誉。

2024 年 5 月，本公司推出的“服务+保险”新型环境风险解决方案，荣获《中国银行保险报》颁发的 2023-2024 “金口碑”年度创新保险产品荣誉。

近年，“日本财险奖教奖学基金”荣获中国银保传媒颁发的“金诺■中国金融年度优秀社会责任项目”荣誉。

十二、今后展望

本公司将始终坚定不移的贯彻落实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）