

日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司
2023 年度可持续发展报告

日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司

目录

一、关于报告.....	3
（一）公司名称与 logo.....	3
（二）报告范围.....	4
（三）报告标准.....	4
（四）报告数据来源.....	4
二、公司概况.....	4
（一）集团可持续发展情况.....	4
（二）本公司经营理念.....	5
三、公司治理.....	6
（一）公司治理结构与机制.....	6
（二）内部控制与风险管理策略.....	7
（三）合规经营.....	7
（四）内部审计工作.....	8
四、环境可持续发展实践.....	9
（一）公司绿色金融政策.....	9
（二）绿色保险、绿色投资、绿色运营等产品或服务.....	9
五、社会责任.....	11
（一）客户风险管理服务（保险产品、风险管理、理赔服务）.....	11
1. 风险查勘.....	11
2. 电气设备点检.....	11
3. 线上直播讲座.....	11
4. 风险信息特刊.....	12
（二）员工保障与职业发展.....	12
1. 薪酬福利.....	12
2. 人才发展.....	13
（三）消费者权益保护措施.....	14
1. 消费者权益保护工作介绍.....	14
2. 客户服务及投诉对应.....	15
3. 客户信息安全管理.....	16
（四）社会公益活动.....	16

为促进日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司（以下简称“公司”，公司总部简称“总公司”）发展绿色金融，积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，根据《中华人民共和国保险法》及《银行业保险业绿色金融指引》等法律法规、监管规定，结合公司实际，现计划披露总公司 2023 年度可持续发展报告。

一、关于报告

（一）公司名称与 logo

本公司的母公司日本财产保险公司（英文名称：Sompo Japan Insurance Inc.），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 27 个国家和地区，拥有超 2 万名员工。2023 年，母公司所属的 SOMPO 控股公司（英文名称：Sompo Holdings, Inc.）入选《财富》世界 500 强排行榜，位列榜单第 447 位。

本公司于 2009 年 6 月获得了中国保监会（现：国家金融监督管理总局）的开业批准，并于同年 8 月开始营业。公司由日本兴亚损害保险株式会社（现：日本财产保险公司）100% 出资，在中国深圳设立的中国地区法人总部机构，也是迄今为止设立在华南地区第一家总部级的

外资财产保险公司。



（二）报告范围.

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。

报告的组织范围：总公司及山东分支机构。

（三）报告标准

本报告依照《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15号）进行编制。

（四）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

（一）集团可持续发展情况

SOMPO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

本公司将秉承“以实现客户的最大利益为己任的原则，拓展保险为主的多项事业，竭尽全力为客户提供最高品质的“安心·安全·健

康”服务，为社会的稳定可持续发展作贡献”这一日本财产保险集团的企业理念，为客户提供最值得信赖、最优质的保险服务。

三、公司治理

（一）公司治理结构与机制

公司不设股东会，设立董事会作为公司决策机构，对公司股东负责。公司董事包括执行董事、非执行董事和独立董事，由股东指派。公司设监事一名，由股东聘任。

公司在董事会下设提名薪酬委员会、审计委员会、资产负债管理委员会、发展规划管理及消费者权益保护委员会和关联交易控制委员会。

公司实行董事会领导下的总经理负责制。公司设总经理以及董事会秘书、合规负责人、财务负责人等公司高级管理人员，通过定期和不定期的经营会议对公司日常经营中的重大事务进行决议，分公司总经理作为公司经营会议成员，参与会议。

公司在经营会议下设合规管理部、信息技术部、内部审计部、人事行政部、业务管理部、理赔部、营业部等业务部门，按照部门职责分工，负责公司相关业务的日常管理。山东分公司参照总公司部门架构并结合分公司实际情况，设置相关业务部门。

公司《章程》对董事会会议议事规则进行了明确规定，实行多数表决原则，每位董事会拥有一票的表决权，董事会表决出现无法决意时，由股东决定，董事长无权多投一票，公司独立董事享有与非独立董事无区别的表决权。通过前述机制设计，确保董事会决议的民主性

以及充分接纳各方意见，有利于提升会议决策的科学性和有效性。

公司《章程》规定，公司设监事，行使检查、监督和提案职权，并可以列席董事会会议，对董事会会议事项提出质询或建议。此外，公司聘请外部审计机构，通过对公司财务年度报告等进行审计，实施外部审计监督。

（二）内部控制与风险管理策略

公司通过不断完善公司制度和流程，强化公司内部控制管理；有效结合各职能部门/分支机构的日常监测、定期开展的内控风险排查及内部控制评估及时发现内部控制的薄弱环节，制定并实施内部控制改进措施，不断提升内部控制流程的有效性。

公司通过建立健全与公司自身发展战略相适应的偿付能力风险管理体系，包括可操作的管理制度、健全的组织架构、合理的授权决策机制、完善的风险偏好体系、专业的人才队伍、有效的风险应对机制以及良好的风险管理文化，促进公司业务发展与风险承受能力相平衡，实现公司的经营目标和发展战略。

（三）合规经营

公司发布实施合规政策和制度，建立健全公司合规管理组织架构和制度体系，建立由董事会、董事会审计委员会、监事、高级管理层、总分公司各部门共同组成的合规管理组织体系，构筑“总分公司各部门——合规管理部门——内部审计部门”三道防线的合规

管理运行机制，持续防范和降低合规风险，推动建设“一切工作以客户为出发点、不辜负客户、股东以及社会信赖，合法合规经营”的合规文化。

公司倡导和培育良好的合规文化及氛围，加强合规宣传培训工
作。2023年，公司组织开展了丰富多样的合规宣传培训活动，包
括：开展了安全生产月、金融消费者权益保护、反洗钱宣传月、反
保险欺诈、反垄断和反不正当竞争、反电信网络诈骗、防范非法集
资宣传教育、诚信文化建设、清廉金融文化建设等宣传活动，组织
了新员工入职合规和反洗钱培训、年度合规培训、年度反洗钱培
训、风险案件典型案例学习、中国保险网络大学在线课程学习等培
训活动。公司通过一系列合规宣传培训活动，提高员工合规意识，
推动建设诚实守信、守法合规经营的合规文化。

（四）内部审计工作

公司建立了独立的内部审计体系，负责审查、评价及改善公司
的业务活动、内部控制和风险管理的适当性和有效性。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。公司董事会下
设审计委员会，审计委员会由三名不在高级管理层任职的董事组
成，由独立董事担任主任委员。审计委员会成员具备胜任工作职责
的专业知识和经验。公司总经理确保内部审计部的独立性与履职所
需资源与权限。总公司及分公司均设立了独立的内部审计部，总公
司内部审计部统一制定实施预算管理、人力资源管理、作业管理等

内部审计管理制度，实行内部审计集中化管理。内部审计部为内部审计责任部门，负责组织开展总公司及分支机构的全面审计工作。

为加强内控管理、完善公司治理结构并提高风险防范能力，公司内部审计部按照年度审计计划实施了各项审计工作，针对内控薄弱环节及风险点提出改进建议。内部审计部定期跟进审计发现整改情况，确保审计发现问题按要求进行了整改。

四、环境可持续发展实践

（一）公司绿色金融政策

公司应当完整、准确、全面贯彻新发展理念，从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，促进经济社会发展全面绿色转型。

（二）绿色保险、绿色投资、绿色运营等产品或服务

公司今年已根据《银行业保险业绿色金融指引》等法律法规、监管规定，结合公司实际，制定了《绿色金融管理办法》，逐步完善了公司运营管理方面的绿色保险建设。

绿色投资是资产管理部在投资领域的重要实践。公司通过优化投资策略，积极配置绿色货币基金和保险资管产品等绿色金融公司的金

融产品，支持清洁能源、节能环保等领域的发展。这些绿色投资活动不仅有助于推动绿色产业的发展，还能为保险公司带来稳定的投资回报。

公司提倡绿色办公，旨在减少对环境的负担，同时提高员工的效率和健康。在过去的一年里，我们公司一如既往的实践绿色办公理念，包含了节约能源和资源、绿色交通出行、室内环境健康和社会责任等方面。在节约能源和资源方面，首先，通过教育培训及提示的方式提高了员工对节约使用能源及环保意识，日常工作及生活中合理使用资源。在绿色交通方式方面，鼓励员工使用绿色交通方式上下班，如步行、骑自行车或乘坐公共交通工具。此外，我们还推广员工共享出行，减少单独驾车的情况，低碳环保。在促进室内环境健康方面，公司十分重视及关注室内环境的质量，采取了一系列措施，例如进行了空气治理、空气质量检测、增加室内植物、配置空气净化器等方式，为员工提供健康的办公环境。在社会责任和教育意识方面，我们认识到绿色办公不仅仅关乎我们自身的办公环境，也会对整个社会和环境产生影响。因此，我们鼓励员工积极参与社会 and 环境保护活动，并组织了全体员工参加旧物回收捐赠活动。

五、社会责任

（一）客户风险管理服务（保险产品、风险管理、理赔服务）

1. 风险查勘

通过与专业的第三方机构合作，实地查勘企业的生产经营场所，根据客户的不同风险特征和需求，提供包括地理和周边环境、生产过程、财产险（意外事故、自然灾害、第三者行为、管理）等专业的风险分析和评估，并提出相应的防范措施和建议。全面提升客户风险防范能力，为企业的安全生产与可持续发展保驾护航。

2. 电气设备点检

通过与专业的电气设备公司合作，以自有低压配电设备的客户为对象，对低压配电设施的运行和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。通过专项排查事故隐患，提出防灾防损建议并督促客户及时整改，提升了客户的应灾能力。

3. 线上直播讲座

公司充分利用集团风险工程部的资源，通过线上直播讲座的形式，与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年开展的《面向安全生产管理人员的防灾讲座》《KYT的理论及实际应用》《电瓶叉车管理与事故预防》等主题协助企业提高员工安全意识，达到降低灾害危险及财产损失等目的。

4. 风险信息特刊

公司充分利用集团风险工程部的资源，通过邮件发送防灾减损宣传特刊，充分发挥保险公司在防灾防损方面的专业优势，协助客户企业提高防灾意识，完善风险管理体系。结合汛期和台风灾害特点，发送中日文灾害预警信息给客户，内容包括台风情报、未来趋势、降水预报等，并总结了对策要点和提供防汛抗台点检表，提醒顾客根据自身情况采取积极地采取措施，降低了客户发生财产损失的风险和损失程度。

（二）员工保障与职业发展

员工是企业的生产力，公司致力于打造高素质、高效率的员工队伍。公司依靠建立合规合理的员工薪酬福利管理制度、定制化的培训体系和员工工会等以保障员工的权益，提升员工的工作积极性和敬业度，帮助企业不断发展的同时，也让员工得以保障和成长。

1. 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。

根据公司企业性质、业务现状、行业特点以及参考行业总体水平，公司制定了相关的薪酬管理办法与考核管理办法，明确了薪酬的标准、构成、调整和发放等事项。公司秉持着公平公正的原则，确保员工的工资待遇符合岗位要求和个人绩效，从而调动员工的积

极性。

福利是我们公司关注员工幸福感和度的重要方面。通过制定福利政策，满足员工在生活和工作中的需求。目前，我们的福利政策包括基本福利（如高标配的社会保险及住房公积金、带薪休假等）、补贴福利（如红白事补贴、新年开工利是、考取资格证书补贴等）、奖励福利和福利活动（如保障范围比较全面的商业保险、年度员工体检、员工旅游、文化活动等）。同时，我们也积极关注员工的反馈意见，根据员工满意度调查结果、实际需求和预算情况，调整福利政策。

2.人才发展

公司建立了通过培训、考核、薪酬、调岗等管理制度，为员工提供了学习成长和晋升的机会，激励和激发员工潜力，同时增强员工的归属感和忠诚度，从而减少员工离职率，保持员工队伍的稳定性，帮助企业实现可持续发展。公司重视人才培养，培训内容主要以企业文化、职场素养、业务知识及技能培训为主。培训形式多种多样，包括内外部培训、讲座、分析学习资料、案例研究等。通过丰富多元化的培训课程，帮助员工提升本岗位专业及能力，提高职场素养及竞争力。

3.员工工会

在上级工会领导和公司的支持下，本公司工会委员会于2009年

成立，分公司工会在2016年成立。通过多元化的活动及福利，加强内部沟通交流，增强员工凝聚力。今后，工会委员会持续做好员工和公司之间的纽带和桥梁，助力公司稳健持久的发展。

（三）消费者权益保护措施

1. 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、经营发展和企业文化建设之中。2023年，本公司继续秉承“以实现客户的最大利益为己任的原则，拓展保险为主的多项事业，竭尽全力为客户提供最高品质的安心、安全、健康的服务，为社会的稳定可持续发展作贡献”的企业理念，在“为客户提供最高品质的服务”的行动方针下，开展消费者权益保护工作，优化相关制度及完善投诉机制，做好客户信息安全管理。

为了落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，本公司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。其中，本公司制定了《保险消费者投诉管理制度》、《消费者权益保护工作管理办法》，并根据监管部门要求及公司实际情况不断优化和完善消费者权益保护制度。同时制定了《消费者权益保护审查工作制度》，明确了向消费者提供的产品和服务进行消费者权益保护审查工作，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，从源头上防范侵害消费者合法权益的行为。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，切实履行投诉处理主体责任。

为了提高公司消费者权益保护工作的质量，进一步完善了员工考核管理中消费者权益保护工作考核内容。

为了提高消费者的金融素养，2023年度本公司多次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。

2.客户服务及投诉对应

本公司严格遵循监管机构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。

根据本公司的《保险消费者投诉管理制度》，成立了保险消费者事务工作小组，明确了小组的成员和责任分工，同时制度中明确了投诉处理工作的具体流程。另一方面，客户服务室作为公司消费投诉处理工作的管理部门，设立消费者权益保护专岗，确保消费投诉处理工作能及时、高效地开展。

3.客户信息安全管理

信息安全是本公司整体合规管理重要课题。本公司制定了《被保险人身份证件信息收集管理制度》、《个人信息保护管理办法》等管理制度，以确保客户信息安全。同时根据国家相关法规的要求，不断优化和完善公司制度。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。

（四）社会公益活动

自公司成立以来，我们始终秉承着责任和使命，积极参与社会公益活动。通过参与公益活动，公司展现了对社会的关注和责任，树立了良好的企业形象；在活动筹备和实施过程中，员工之间相互配合，形成了良好的团队氛围，也增强了员工的凝聚力和团队合作意识；公益活动还能够帮助更多有需要的人群，提升社会整体幸福感。

公司往年为山区贫困小学捐赠物资和组织员工开展了旧物回收公益活动。通过回收旧物的活动，让大家了解到目前资源浪费的情况，可再生资源及其去处，同时提倡员工形成可持续消费的观念及环保观念等。

日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司

2024 年 5 月 31 日