

日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司
2025 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.....6
 - （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.....10
 - （一）客户风险管理服务（保险产品、风险管理、理赔服务）.....10
 - 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.员工权益保障.....12
 - 2.员工职业发展.....13
 - 3.员工工会.....14
 - （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 2025 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 138 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。2025 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 450 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2025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

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，集团在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，集团制定了《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。

在追求卓越治理方面，集团遵循高道德标准进行业务决策，尊重国际行为准则，并兼顾包括客户、员工、当地社区及股东在内的所有利益相关者的利益。同时，依据国际可持续发展准则理事会（ISSB）及其他披露标准，主动、公平地向社会披露透明的信息。

（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

本公司为外商独资财产保险公司。公司为单一股东，股东出资比例为 100%。公司不设股东会，股东是公司的最高权力机构。公司按照法律法规、监管要求以及公司《章程》，明确董事会、监事、管理层以及各部门岗位职责。公司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。公司建立由董事会负最终责任、高级管理层直接领导、总公司风险管理部门组织协调、内部审计部门检查监督、业务单位负首要责任的分工明确、路线清晰、相互协作的内部控制组织体系。

（二）内部控制与风险管理策略

公司通过不断完善制度和流程，强化内部控制管理；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

在治理架构方面，公司构建多层次协同的合规管理组织体系，形成由董事会及其下设的董事会审计委员会、高级管理层及高级管理人员、总公司各部门及主要负责人、下属各机构及主要负责人（以及其各部门主要负责人）、专职或兼职合规人员以及全体员工共同构成的合规管理组织体系。为持续提升合规管理效能，防范和降低合规风险，公司构筑由总公司的各部门及下属各机构承担合规的主体责任、合规管理部门承担合规的管理责任、内部审计部门承担合规的监督责任的合规管理框架，各部门各司其职、协调配合，有效参与合规管理，形成合规管理的合力。

在制度建设方面，公司发布并实施合规管理制度，并于2025年对相关制度规定持续修订完善，进一步健全了公司合规管理制度体系。

在宣传方面，公司积极培育良好的合规文化及氛围，加强合规宣传工作。2025年，公司组织了安全生产月、反洗钱科普、防范非法集资金融活动、清廉金融文化建设、7·8保险公众宣传日、金融消费者权益保护、反保险欺诈、防范非法集资等多项专题宣传，覆盖员工及客户群体，推动形成以诚实守信为本、合法合规经营为核心的合规文化。部分活动创新采用“线上+线下”融合模式，线上依托公司官方网站、微信公众号、电子邮件、电子投屏等渠道广泛传播，线下深入推进“五进入”工作；同时结合保险行业特色，为客户提供工伤预防专题讲座，发放防灾减灾相关宣传资料，推送风险提示

信息。各项活动均以通俗易懂的语言普及金融知识，切实提升社会公众的金融知识与风险防范能力。

在培训方面，公司建立了分层分类的合规培训体系。针对新入职员工，开展入职合规与反洗钱培训；面向全体员工，组织年度合规培训及年度反洗钱专项培训，提高员工合规意识。

（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 and 治理风险，提升自身的环境、社会 and 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

公司根据《银行业保险业绿色金融指引》等法律法规、监管规定，以及公司制定的《绿色金融管理办法》规定，持续完善公司运营管理方面的绿色保险建设。

绿色保险方面，本年度公司绿色金融工作小组多次召开产品专项讨论会议，围绕节能综合咨询服务开展业务模式探索与推广，挖掘客户潜在需求。在增值服务领域，公司联合外部合作方向客户提供了电气设备检查、漏气检测服务及相关改善建议，协助客户防范电气火灾等各类风险隐患，降低空气压缩机损耗，助力节能减排。

绿色投资是资产管理部在投资领域的重要实践。公司新制定了《绿色投资业务标准和统计制度》，明确了绿色投资业务标准及数据统计规则。公司的绿色投资原则遵循绿色性、协调性、一致性、实用性和时效性五大原则。部门通过优化投资策略，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。

2025 年，公司围绕绿色办公、绿色采购、绿色出行等方面推行务实可行的绿色运营措施。绿色办公方面，通过不定期内部提示提升员工环保意识，倡导员工节约用纸（非必要不使用单面打印、会议优先使用电子文档等）、人走关灯、下班关闭电脑及显示器，减少待机能耗等。高度重视室内环境健康，采取了空气治理、空气质量检测、增加室内植物、配置空气净化器等举措，为员工提供健康、舒适的办公空间。绿色采购方面，公司办公用品实行按需领用、按需采购，不盲目囤积，避免积压浪费。优先选择环保、节能型产品。绿色出行方面，鼓励员工采用环保、经济等绿色方式通勤，践行低碳环保理念。

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）

保险产品是客户风险转移的工具，保险公司更是客户风险管理生态的参与者。公司针对企业客户经营过程中的生产、人员、产品、运输等各类风险，提供包括企业财产保险、雇主责任保险、产品责任保险、货物运输保险等各类保险产品。为客户合理配置保险方案，通过“事前预防”、“事中控制”、“事后补偿”的全面服务，协助客户有效转移风险减少损失。

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。2025年开展的《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》《企业用气瓶的安全管理要点》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。

公司结合地区特性，针对广东地区的台风暴雨灾害以及山东地区的台风暴雨寒潮灾害提供防灾减损建议，台风暴雨等自然灾害来临前及时提醒营业部同事联系客户进行防灾准备，如有事故及时联系并指导客户进行减损。

（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。通过依法合规用工、完善福利体系、保障健康安全，切实保障员工权益，促进员工与企业共同成长。

1.员工权益保障

在劳动合同与基本权益方面，公司严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国保险法》等法律法规，劳动合同签订率和社保覆盖率均为100%。公司劳动合同文本明确了劳资双方的权

利义务，切实保障员工的合法权益。

在员工福利体系方面，健全福利体系是公司提升员工幸福感和参与度的重要举措。公司建立了覆盖基本福利、补贴福利及其他福利的多元化福利体系。其中基本福利包括高标准的社会保险、住房公积金、带薪休假等；补贴福利包括红白事补贴、新年开工利是、资格证书补贴等。同时，公司也注重员工反馈，每年根据员工敬业度调查结果、实际需求和预算情况，动态调整福利政策。

在健康安全保障方面，公司高度重视员工职业健康安全，为员工配置商业补充医疗保险、年度健康体检等，旨在减轻员工医疗负担，提升员工健康水平。同时，定期组织办公环境空气检测与消防安全培训、演练等，保障办公环境安全。

2. 员工职业发展

在员工培训体系建设方面，公司建立了新员工入职、老员工在职期间技能提升的培训，培训内容涵盖企业文化、职场素养、业务知识、专业技能、外语技能、法律法规监管规定等，帮助员工提升岗位专业能力和综合素养。

在员工晋升与发展通道方面，公司结合年度绩效考核结果，建立员工晋升评估机制，鼓励员工通过绩效目标和个人业绩等展现优势，对表现优秀、具备管理潜质的员工，优先考虑内部晋升，增强员工归属感和队伍稳定性。

3.员工工会

在上级工会的指导与公司支持下，公司工会委员会于2009年正式成立，分公司工会于2016年相继成立。工会通过组织多元化的职工活动及补充福利，有效促进内部沟通交流，增强员工凝聚力。未来，工会将继续发挥好员工与公司之间的桥梁和纽带作用，助力公司稳健、可持续发展。

（三）消费者权益保护措施

1.消费者权益保护工作介绍

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。2025年，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》，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，公司制定了《消费投诉处理管理办法》《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。公司按照投诉处理工作机制，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，2025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《消费者权益保护工作管理办法》《消费投诉处理管理办法》，设立了发展规划及消费者权益保护委员会，并在董事会授权下履行消费者权益保护工作的职责，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。公司制定了《被保险入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

2025年，公司在做好日常经营的同时，积极履行社会责任，在消费帮扶、生态环保、物资捐赠等方面开展了一系列力所能及的公益活动。

在消费帮扶方面，公司积极响应中国保险行业协会《关于开展2025年定点帮扶地区消费帮扶的倡议书》，主动参与消费帮扶行动，通过采购内蒙古察右中旗、察右后旗，甘肃和政县、临洮县四个定点帮扶地区的特色农产品，助力巩固脱贫攻坚成果。全年消费帮扶总额共计7200元，帮扶物资与“7·8全国保险公众宣传日”等主题活动相结合，作为活动礼品发放至参与员工，既传递了保险业的社会温度，也带动了员工对乡村振兴事业的关注与参与。

在生态环保方面，公司积极响应深圳市罗湖区绿化委员会办公

室“绿美罗湖·罗i树”公益项目，认养黄花风铃木20棵，助力城市绿化建设和生态环境保护。公司始终秉承日本财产保险集团经营理念，积极为社会的稳定可持续发展作贡献。

在物资捐赠方面，公司组织开展了衣物捐赠活动，员工积极响应号召，将闲置衣物捐赠给有需要的群体。衣物捐赠活动不仅实现了闲置资源的循环利用，减少了浪费，也凝聚了员工的爱心，向社会传递了积极正面的企业形象。

日本兴亚财产保险（中国）有限责任公司

2026 年 6 月