

美亚财产保险有限公司  
2017 企业社会责任年度报告

## 关于本报告

《美亚财产保险有限公司 2017 企业社会责任年度报告》回顾了美亚财产保险有限公司（以下简称“美亚保险”或“公司”）企业社会责任的发展脉络，并阐述了 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间，公司所承担的企业社会责任具体实践工作。

## 公司概况

美亚保险是美国国际集团（AIG）旗下在中国经营财产保险的独资子公司，目前在北京市、上海市、广东省、深圳市、江苏省和浙江省设有七家省级分支机构，其中包括美亚航运保险运营中心。美亚保险也是目前中国最大的外商独资财产保险公司。

从 1992 年回归中国开展业务至今，美亚保险注重企业社会责任，将其视为公司不可或缺的一部分。同时，作为中国领先的外资保险公司，每一位美亚保险员工亦致力于宣传“守信用、担风险、重服务、合规范”的核心价值理念，传递“保险让生活更美好”这一美好愿景。

目前，美亚保险已经完善企业社会责任组织架构，由企业传播部负责实施，指导总公司和各分支机构的具体活动安排。

美亚保险的企业社会责任工作亦得到 AIG 集团的支持和帮助。AIG 承诺，通过开展能充分发挥公司员工技能、经验、知识和热情的项目及合作，回馈所服务的社区，包括受灾地方。通过捐款和努力，AIG 开展了诸多值得骄傲的支援和救助行动，包括：

- **AIG 救灾基金 (AIG Disaster Relief Fund)** 由 AIG 创立，旨在帮助世界范围内遭受灾难的人们。该基金可接收来自 AIG 的企业捐款。也可接收来自 AIG 员工的捐款，在某些特定情况下，AIG 还将提供资金以支持这些捐款。
- **志愿者休假 (Volunteer Time Off)** 政策支持员工参加各类志愿者活动。AIG 所有的全/兼职人员及正式员工均有资格享受每年多达 16 个工时，来参与志愿者活动。这两天的志愿者休假与其它的带薪休假并不重叠。AIG 鼓励员工选择慈善组织，或是与公司同事一道，以团队形式参与符合资格的非营利性机构或学校开展的志愿活动。
- **AIG 匹配捐款项目** 可为员工热衷的慈善机构提供财政支持。员工每向符合条件的机构每捐赠一美元，AIG 就会再拿出两美元。因此，机构实际收到的捐赠是三倍于员工捐款的数额。只要捐款符合项目指导方针中的规定标准，每位员工每年全部捐款最多可达 5,000 美元。

本报告将以案例的方式，对美亚保险 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间所承担的企业社会责任具体实践工作进行阐述。

# 第一部分 股东责任

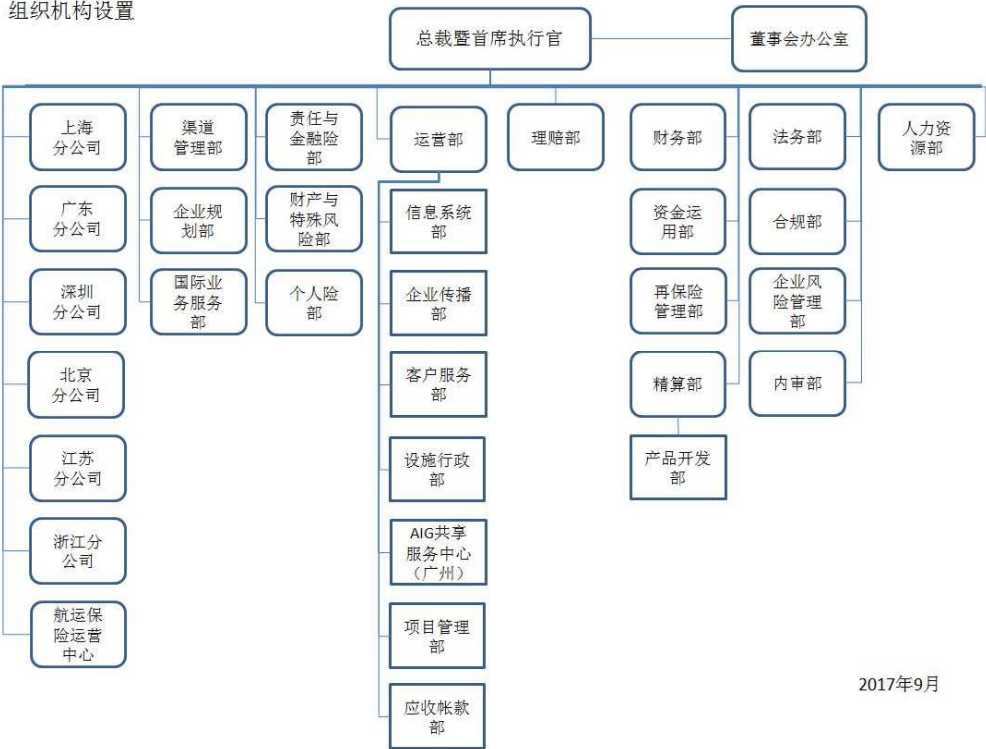
## 一、提高公司治理水平

美亚保险严格遵守《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国公司法》等相关法律法规，遵循监管部门颁发的相关法规，结合公司实际情况，开展公司治理活动，并不断完善公司治理结构。

美亚保险视有效的公司治理结构和公司治理运行机制作为良好的保险公司治理的双重保障，以建立机制健全、制度严密、运转高效的公司治理体系为目标，持续推进公司治理建设，自觉履行信息披露，提高公司透明度，积极服务广大保险消费者。

公司现有组织机构设置如下：

美亚财产保险有限公司  
组织机构设置



2017年9月

## 二、强化合规管理

公司合规管理的目标是通过建立健全合规管理制度，完善合规管理组织架构，明确合规管理责任，构建合规管理体系，推动合规文化建设，有效识别并积极主动防范、化解合规风险，确保公司稳健运营。2017 年，公司秉承诚信合规的经营理念，根据中国保监会新颁布的《保险公司合规管理办法》要求，进一步完善了公司的合规管理机制，修订了合规管理政策，开展合规审核、合规检查、合规风险监测、合规考核以及合规培训等一系列合规工作。具体体现在：

- 1) 合规管理框架体系不断完善。 公司形成了以董事会负责、以三重防线为基准的内控管理机制。在以三重防线为基准的内控管理机制下， 公司建立了由公司总裁、

审计委员会、合规委员会、合规负责人、合规部、各业务部门及分公司总经理各司其职又通力合作的合规管理架构，明确各管理层级在合规管理中承担的责任，为公司合规管理目标的实现提供完善的组织保障。

- 2) 合规管理制度建设不断加强。公司始终将完善内部控制制度、风险管理体系作为公司可持续发展、稳健经营策略的一项重要工作。2017 年，公司合规部制定了《美亚财产保险有限公司制度管理政策》，以规范公司制度管理，提升内控管理水平。公司制度将按照适用效力的大小和范围，分为基本制度、管理办法、操作细则以及分支机构当地政策四个层级，并明确各类制度的制定及审批流程。另外，根据监管部门及集团颁布的一系列管理规章制度，2017 年公司及时复核了现存制度，对尚未建立的制度进行制定，对已建立的制度进行更新，确保各项制度遵循适用的法规要求及公司内部要求，确保内部控制措施落到实处。
- 3) 合规评估和检查落到实处。2017 年，公司合规部根据集团的统一部署和要求，对涉及公司经营管理领域所面临的主要合规风险与控制进行了合规评估，对合规风险发生的频率及违规严重程度进行了详细分析，并按照优先排序以便进行监控。此次评估加强了公司对合规工作的重视，也提升了相关内部控制措施的完整性、合理性及有效性。2017 年，公司合规部根据集团公司的统一安排制订了年度合规检查计划，具体包括 “经济制裁”、“反洗钱”、“供应商管理”、“隐私管理”和 “监管检查” 五项合规检查项目，合规检查结果显示未发现重大违法违规情况。
- 4) 合规管理文化建设有序开展。公司要求全体员工每年需完成一系列合规制度的在线培训及认证科目，同时 2017 年为确保监管部门的要求及公司规章制度得以贯彻落实，合规部也开展多项专题培训提高员工的风险防范意识，包括防范和打击非法集资宣传教育活动，反洗钱技能培训培训，兼职合规人员培训等，公司内部形成了良好的合规文化。

此外，2017 年公司持续实施落实风险导向的偿付能力风险管理体系，9 月广东保监局启动了对公司偿付能力风险管理能力（SARMRA 评估）的现场监管评估，公司高度重视并积极配合该项监管工作。公司将以偿二代实施工作为核心，加强偿付能力管理力度，防范各类偿付能力风险，促进公司健康发展。

## 第二部分 客户责任

### 一、提升服务品质

美亚保险一直秉承诚信为本、服务至上、感同身受、专业素质、沟通交流的理赔核心理念，致力于为客户提供“快捷、公道、贴心”的“3F”理赔服务。

2017 年 1 月 11 日，在《深圳特区报》主办的“第十届金融风云榜金榕树奖”颁奖典礼上，美亚保险深圳分公司被评选为“年度品质服务金融机构”，成为深圳唯一获得该奖项的金融机构。多年来，美亚保险优质的理赔服务已经在业内树立了良好口碑，成为美亚保险品牌价值中非常重要的一部分。

### 二、管理客户风险

美亚保险一直致力于为企业和个人客户保驾护航，有效管控风险，提供稳固保障。

2017 年 5 月 12 日晚，一款名为“Wanna Cry”的蠕虫勒索软件袭击全球网络，这被认为是迄今为止最巨大的勒索交费活动，影响到近百个国家上千家企业及公共组织，中国地区也受此影响，大量高校及企事业单位遭到攻击。

针对这一情况，美亚保险积极向客户和消费者宣传网络风险保障产品——CyberEdge 网络安全保险，针对这类勒索病毒，该产品可以承保由于勒索病毒导致的调查、谈判、危机管理等费用。美亚保险也是国内首批推出此类保险产品的保险公司。不止于此，美亚保险还可以与专业的外部机构合作，帮助企业合理预判潜在风险、提出专业建议，进行调查和斡旋，从而减少因网络安全引发的损失，构建更稳健的商业生态环境。

2017 年 12 月 14 日，由《国际金融报》举办的“2017 年度保险保障先锋评选”颁奖仪式在上海举行，凭借优秀的产品体系和对风险的管控能力，美亚保险获“年度风险控制大奖”。

### 三、深入服务“一带一路”

“一带一路”建设逐步深入，也在推进保险业深耕业务空间，细分市场需求，加速产品创新。以建设“一带一路”为契机，凭借母公司 AIG 集团的海外运营网络，美亚保险积极创新产品、提升服务质量，大力支持中国企业“走出去”。

2017 年 4 月 14 日，美亚保险与浙江省保险行业协会联合举办“一带一路”保险思路座谈会，以推进浙江保险企业开拓“一带一路”沿线国家保险市场，更好地服务于“一带一路”战略下走出去的中资企业。

美亚保险认为，随着“一带一路”建设的深入推进，我国保险业对外开放程度的提高，这对保险业来说，既是机遇也是挑战。“一带一路”战略辐射区涉及国别与人口数量众多，地缘政治经济关系复杂多变，在“走出去”过程中，企业要面临政治风险、战争风险、经济风险、灾害风险等，保险业可以为企业开展跨境合作提供全面的风险保障与服务支撑。

2017 年 4 月 20 日，中美投资合作交流会金融合作专题论坛在广州举行。论坛上，美亚保险总裁暨首席执行官郑艺从国际贸易的角度介绍了如何助推中国企业“走出去”。

## 第三部分 员工责任

美亚保险严格遵守国家相关法规，积极保障员工的基本权益，实现性别平等，充分保障员工福利，不断完善薪酬体系，为员工提供平等发展的机会。

公司始终将员工个人发展规划摆在了重要的位置，公司每年安排必要的员工教育经费，提供一系列网络课程，鼓励每位员工根据自身不同需求参与各类培训，帮助员工不断进步与自我完善，不断提升自身价值。

2017 年，美亚保险在公司推广了“说保险/不说保险”系列活动，定期邀请公司内部讲师，与员工分享与保险相关的诸如产品定价、精算、理赔等专业知识；同时还邀请外部专家，向员工传授诸如有机生活、整理收纳等保险之外的生活技巧。

2017 年，美亚保险继续在公司推广木兰社活动。该组织成立于 2014 年 5 月，通过对内对外的各项社交活动来提升女性在职场及社会的参与度和影响力。

2017 年木兰社主要活动包括：3 月 8 日国际妇女节期间，邀请女性领导与员工分享自

己对职业发展、管理关系以及生活工作如何平衡等问题的看法，为公司女员工在本公司职场工作发挥更大作用创造学习交流机会。10 月美亚心理健康月，木兰社还举行了关爱自闭症儿童慈善活动、员工压力和情绪管理、微笑绽放评选等活动。

这一系列活动不仅是为女性员工的技能拓展提供机会，同时也为公司的女性职员进一步提升提供了良好资源，激励及帮助女性职员去追求更大的事业发展及丰富业余生活。

## 第四部分 可持续发展

### 一、教育

美亚保险及其员工一直关注贫困地区儿童的教育及安全成长。志愿者们不断充实活动内涵，持续为美亚保险希望小学捐资捐物，帮助贫困地区改善教育设施，为当地学生提供更好的教育资源。

#### （一）、援助婺源美亚保险希望小学

2017 年 4 月 14 日，逾 30 名美亚保险员工代表前往江西婺源，为当地美亚希望小学的师生送去奖助学金和教学用品。这已是美亚保险连续 14 年资助该校师生，平均每年发放奖助学金逾 3 万元。

2003 年，美亚保险出资 30 万元在江西婺源建造美亚保险希望小学，并于学校建成时成立“美亚保险希望基金”，旨在为贫困地区的儿童提供良好的教育环境。在美亚保险及其员工的支持下，美亚保险希望小学成立以来的第一届高考生中，已有 12 人考入了国内优秀学府，实现了他们追求高等教育的梦想。

#### （二）、援助贫困地区教育设施

2017 年 4 月 26 日，美亚保险广东分公司通过广州市乐善助学促进会向广西福山小学捐赠桌椅、讲台，并建立爱心书桌班。福山小学地处广西省桂平市西山镇，该校共有 7 个年级，8 个班级，学生 335 人，教师及后勤员工 24 人。该学校基本教学设施简陋，操场和校舍已十分破旧。在乐助会的推荐下，美亚保险将 50 套书桌及 1 张讲台制作、运输至福山小学，同时，美亚保险员工还踊跃捐助了数百本书籍，购买基础体育用品。

2017 年 8 月 18 日到 19 日，来自广东河源市竹塘小学的 12 名小学生来到深圳，受到美亚保险深圳分公司员工的热烈欢迎。在美亚保险员工和其家人陪伴下，小朋友们参观了深圳主要标志性景点，在深圳博物馆了解经济特务发展历史，还在深圳湾体育馆参加了专业的橄榄球训练。

2016 年，美亚保险深圳分公司向竹塘小学捐赠了 20 台电脑，并成立“绿色爱心电脑教室”，让山区孩子可以学习更多知识，通过电脑了解外面的世界。从此，美亚保险与竹塘小学结成“手拉手”，一直关注和支持该校学生的教育发展。

### 二、环境

近年来，频发的环境危机已影响到国家发展和人们的日常生活。作为风险管理的提供者，美亚保险积极探索和发展绿色保险，通过市场化手段，促进企业加强环境风险管理，尽可能减少污染事故发生。

2017 年 3 月 12 日，约 15 名美亚保险浙江分公司员工和家人一起，前往杭州西湖湖

畔，向前来西湖游玩的游客进行环保宣传，拾捡景区垃圾，打捞湖面漂浮物等。

2017 年 5 月 13 日，美亚保险深圳分公司发起“绿色出行，公益捐步”项目，即捐赠每天出行步数，就可以筹集公益善款，这是一种新的公益行为。逾 20 名美亚保险员工报名参加了“丰子恺儿童图画书奖”和“乡村儿童欢乐夏令营”两个项目，累计捐赠 3,538,477 步，所筹善款将用于向农村地区孩子捐赠优质图画书、修建图书馆等。

2017 年 6 月 18 日，美亚保险工会委员会发起并主办了“绿色出行，安全生活”骑行活动。美亚保险广东分公司、美亚保险后援服务中心约 120 名员工及其亲友组成志愿者队伍，齐聚广州大学城，用公益骑行的方式唤起大家对文明骑行的重视，传递低碳环保、安全生活的理念。

### 三、社 区

美亚保险积极探索保险服务参与社区发展的模式，聚焦街道和社区组织的需求，为社区居民和公共服务提供保障。一直以来，美亚保险及员工们深入参与社区活动，协助解决社区困难，提高了社区凝聚力。

2017 年 7 月 1 日，美亚保险东莞营销服务部员工及家属组织成员志愿者，带着食品物资来到位于东莞麻涌的泗安岛，探望疗养院的老人们。疗养院的老人们均为康复后的麻风病人，有着不同程度的残疾，需要依靠义工来照顾其生活起居。

2017 年“7·8 全国保险公众宣传日”活动期间，保险业围绕“远离贫困，从一份保障开始”的活动主题，举行了“7.8 公里扶贫公益跑”大型公众性活动，积极宣传保险的意义与作用。截至 7 月 10 日，美亚保险全国六家分公司及航运保险运营中心均有员工参与公益跑活动，参与员工人数约 160 名，累计捐赠总里程达 12,000 公里。