

美亚财产保险有限公司  
2018 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 2018 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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财产保险公司，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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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

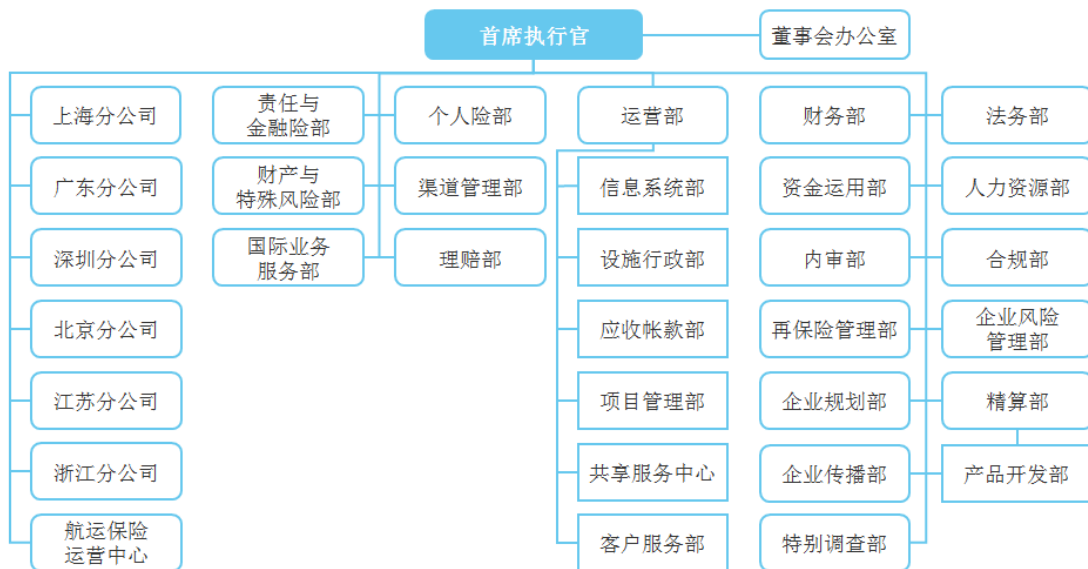
## 一、提高公司治理水平

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，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



## 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。2018年，公司秉承诚信合规的经营理念，根据中国银保监会颁布的《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。根据监管部门及集团颁布的一系列管理规章制度，2018 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。2018 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。
- 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 2018 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。

## 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。

2018 年 1 月 16 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“年度最佳理赔服务”。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。

2018 年 1 月 6 日，巴拿马籍油船“SANCHI”（“桑吉”）号与中国香港籍散货船“CF CRYSTAL”（“长峰水晶”）号，在上海辖区长江口以东约 160 海里处发生碰撞。“长峰水晶”轮属浙江温岭长峰海运有限公司所有，船上载有美国高粱 6.4 万吨，全部属于广州市某农产品公司，该公司此前已向美亚保险投保。

经调查，美亚保险向承保的广州某农产品公司预付赔款 500 万元，帮助这家在“1·6”东海轮船碰撞事故中遭受损失的企业尽快恢复正常运行。这也是该事故发生后，保险业向所涉企业支付的首笔赔款。

3 月 30 日，美亚保险正式推出“家庭安全防护保险计划”，该计划主要针对日益严峻的中国留学生海外安全状况，为海外留学生安全提供有力保障。该计划主要承保范围涵盖赎金支付，赎金运送损失，顾问费用，失踪调查费用，保险事故发生后产生的合理和必要的支出等。12 月 17 日，在《理财周刊》主办的“2018（第九届）上海保险行业年度大奖”颁奖典礼上，美亚“家庭安全防护保险计划”被评为创新型综合安全保障年度大奖。

## 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”。

2018 年 9 月 27 日，美亚保险在广东举办了“货运保险理赔实操及风险预判与防范研讨会”，超过 120 名企业代表参加了本次研讨会。针对“一带一路”建设中常见货物运输风险，美亚理赔专家和风险控制工程师围绕共同海损、台风理赔案例及集装箱运输防损等内容，向参会代表普及了有针对性和实操性的风险管理知识，帮助企业提升“走出去”风险防范技能。

## 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。

2018 年，美亚保险在公司启动“核保之年”系列活动，定期邀请公司内主要产品线核保同事，与员工分享其工作职责，解答常见问题；从而帮助员工进一步了解保险公司把控风控中最重要的一环——核保的相关知识。

2018 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。

2018 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以及工作生活如何平衡等问题的看法，为公司女员工在职场工作发挥更大作用创造交流机会。该组织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

2018 年 4 月 21 日，由美亚保险精算责任人和浙江分公司总经理领队，逾 20 位美亚保险员工从上海、杭州出发，连续第十五年的拜访位于江西省上饶市婺源县许村的美亚保险希望小学。该校目前可为邻近地区近 100 名学生提供从幼儿园到小学四年级教育。美亚保险多年支持学校提升整体教学环境，从师生饮用水的改善到活动设施的重建，并提供为成绩

优秀学生提供奖学金，为教师提供补助。

自 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以来，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

2018 年 5 月 10 日，美亚保险深圳分公司员工来到广东省紫金县凤安镇竹塘村的竹塘小学，与师生一起为学校墙壁粉刷绘画。早在 2016 年，美亚保险深圳分公司就响应“扶贫攻坚”号召，在竹塘小学成立绿色爱心电脑教室。

9 月 21 日，美亚保险广东分公司与广州市乐善助学促进会合作，向广东省化州市文楼镇新村小学捐赠一批书桌、讲台以及文体用品等学校急需设施。当日，美亚保险员工代表十余人带着物资来到新村小学，与在校学校师生交流互动。同时，由于正值中秋节前夕，美亚保险员工也为师生们送去了月饼等节庆礼物。

## 二、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。

2018 年 4 月 21 日，美亚保险广东分公司共计 38 位员工，与番禺绿石头社区携手，在海珠湖进行“走读自然，童伴前行”的湿地科普活动，邀请当地外来务工家庭参与户外活动，除加强父母与孩子间感情交流外，也希望借此机会让外来务工家庭与市民能深入的交流，更好地融入当地社会。

4 月 27 日，美亚保险浙江分公司全体员工来到杭州市立图书馆进行一日志愿者服务。除了协助将民众归还的书籍整理分类、整齐归位到书架上，还进行了图书馆电子资料的整理，以及清理和更新书签等活动。

2018 年“7·8 全国保险公众宣传日”活动期间，美亚保险动员公司及全国范围内六家分公司及航运保险运营中心，积极响应中国银保监会和中国保险行业协会号召，开展“7·8 保险扶贫健步走”、“给 7·8 点个赞”、“发现保障背后的故事”三大主题活动，旨在向公众普及保险知识，让消费者更加直接、客观地认识保险行业的本质、价值及功能作用。