

美亚财产保险有限公司  
2021 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 2021 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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

美亚保险为美国国际集团（AIG）旗下成员，是一家在中国注册的财产保险公司，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。

美亚保险致力于成为对客户最具价值的保险伙伴，公司的企业文化由企业使命、核心价值和经营理念三大部分构成：

企业使命：以客户为中心，用卓越的保险产品及服务为客户创造价值；

核心价值：诚信、合规、专业、稳健；

经营理念：客户至上，以人为本，坚守本源，开拓创新。

诚实守信既是公司长期秉承的企业文化，也是公司长远发展的有效支撑。公司坚持诚信是原则、合规是底线、专业是特色、稳健是保证；公司以卓越的保险产品和服务为基础，以全面风险管理能力为手段，以专业的人才团队为保障，从而实现以客户为中心，为客户创造价值。

一直以来，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，每一位美亚保险员工亦积极参与向公众普及保险理念和知识，宣传保险功能和行业责任担当，宣传保险行业形象。

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。AIG 开展了多项工作，包括：

- **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资金支持。员工每向符合条件的机构捐赠一美元，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 2021 年 1 月 1 日至 2021 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

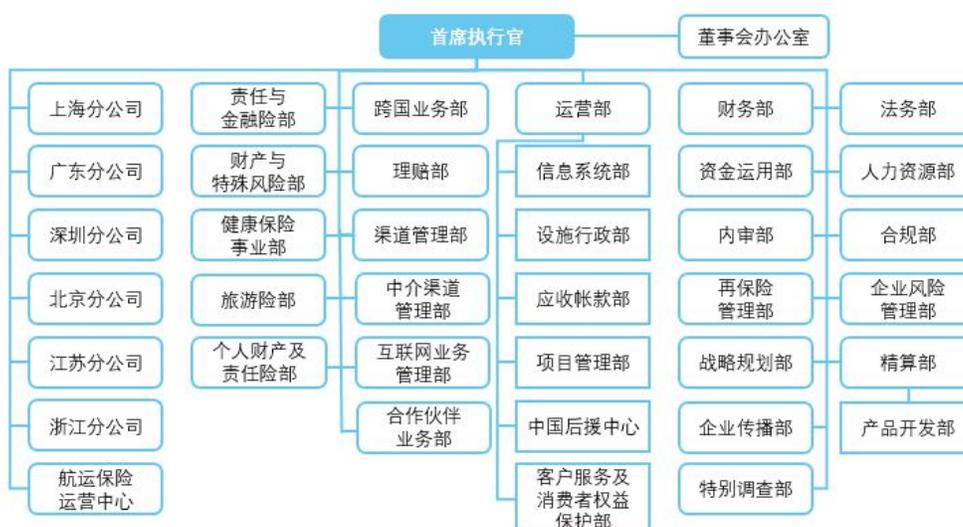
## 一、提高公司治理水平

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，遵循监管部门发布的规章制度，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运行机制作为双重保障，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。2021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》等要求，进一步完善了公司的合规管理机制，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制度，2021 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，将内部控制措施落到实处。

3) 合规评估和检查落到实处。2021 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，同时在 2021 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、兼职合规人员培训、高级管理人员培训等，公司内部形成了良好的合规文化。

5) 合规绩效考核指标落实到人。公司建立了有效的绩效激励机制，在整个绩效考核过程中把风险管理和合规因素摆在首位，将合规相关要素纳入全体员工绩效目标设定中并设置不低于 10%的权重，对于有管理职能的经理以及兼任合规和风险管理职能的人员需要加上额外的目标和权重，最高达到 30%。经公司报备和认定的高级管理人员，合规与风险管理绩效目标比重应满足 25% - 30%。

### 三、保护保险消费者权益

根据中国银保监会 2021 年发布的《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》(以下简称《办法》)，公司对消费者权益保护工作从制度机制建设到机制的运行情况进行了全面的梳理，更新了《美亚财产保险有限公司消费者权益保护政策》，对公司各业务和职能部门的消保工作职责进行了细化，完善对营销宣传行为的管理，以持续加强对消费者合法权益保护的严谨性和有效性。

同时，公司还进一步强化对消费投诉的管理，从接收反馈这一源头开始，对客户反馈的意见进行细致梳理，对投诉处理情况进行系统的分析和监控。此外，为了方便消费者反映诉求，公司还为全国 6 个省级分公司设立了当地的投诉及反馈专线电话，客户可以直接拨打本地固定电话号码，直接接入投诉处理专属的人工客服。

2021 年度，公司根据消费者的反馈，通过持续对投诉案件追根溯源、不断完善产品和服务，持续改善服务流程，各项消费者权益保护措施的落实也收到良好效果，投诉管理实现了良性循环。2021 年消费投诉总量同比减少 33%，投诉相对量指标也保持了行业较低水平。

## 第二部分 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重要的位置，每年推出一系列培训课程和员工职业发展项目，鼓励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，提升自身能力和价值。美亚保险还推出员工协助计划 (EAP)，为员工及家人提供 7\*24 小时免费且保密的专业心理健康咨询服务，为员工的身心健康保驾护航。

## 第三部分 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

2021年6月，美亚保险为位于江西婺源的“美亚保险希望小学”送去“美亚保险奖助学金”和捐赠物资，这已是公司连续18年资助该校师生。该希望小学由美亚保险于2003年出资30余万元建造。在公司和员工支持下，该小学成立以来的第一届高考生中就有12人考入国内优秀高等学府，实现了他们追求高等教育的梦想。

#### （二）、支持大学生社会创新

2021年，美亚保险继续与创行青年（ENACTUS）合作，成为后者企业家俱乐部合作伙伴。通过这次合作，美亚保险员工可以通过线下参与的形式，为创行中国近百支大学生创新团队提供指导和帮助。

### 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。

2021年“7·8全国保险公众宣传日”活动期间，美亚保险积极响应中国银保监会和中国保险行业协会号召，发动员工参与本次宣传日的“唱支心歌给党听”短视频推广传播活动和“7·8云长征”活动，并积极配合落实各地协会和监管部门对于活动的具体要求，向公众普及保险知识，诠释保险价值理念。

2021年7月，美亚保险向上海愿望成真慈善基金会捐赠人民币10万元，并赞助该基金会慈善捐赠晚会，为该基金会慈善活动提供保险支持。该基金会为大陆地区第一个无偿帮助罹患重病儿童和青少年实现心中愿望的公益组织，2017年成立，美亚保险为该组织的发起伙伴之一。每年，美亚保险除了为该组织捐赠款项，美亚员工也积极参与帮助重病孩童实现愿望的项目。