

美亚财产保险有限公司  
2025 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 2025 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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

美国国际集团（纽交所代码：AIG）是一家全球领先的保险机构。依托全球运营网络、完备的经营资质与广泛的合作伙伴关系，我们为 200 多个国家和地区的企业与个人客户提供专业的保险解决方案，帮助他们有效管理风险、保障资产安全。

美亚财产保险有限公司（简称“美亚保险”）为 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。通过 AIG 广泛的全球财产责任险网络，美亚保险为个人和企业客户提供全面的产品和服务，包括帮助中国企业“走出去”、防损减灾及境外旅行保险服务等。

美亚保险凭借其丰富的全球资源、广泛经验以及分析洞察来满足当地市场需要，并实现在中国市场可持续的长期发展。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：

1) 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。

2) AIG 匹配捐款项目可为员工参与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 会再捐赠两美元。因此，机构实际收到的捐赠将是三倍于员工原捐款的数额。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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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。

## 一、 服务国家战略

在公司发展的同时，美亚保险不忘回馈社会，积极投身国家发展战略，致力于保障和改善民生、全方位服务实体经济，并努力将社区公益、慈善实践与自身高质量发展有效融合。

### （一）投身国家战略，服务实体经济

美亚保险持续以“保险服务助力国家战略实施”为己任。积极服务各项国家重大战略的实施，包括但不限于为国家“一带一路”的战略方案保驾护航，成为中国企业“走出去”的助推器，帮助中国企业规避和管理海外经营的风险，为海外工程和投资项目提供工程、综合责任、并购等有效的风险管理服务。通过集团全球网络为多家企业“出海”保驾护航，满足海外客户的合同要求，助力其拓展海外业务的同时，转嫁相关的责任风险。

### （二）助力健康中国，保障新市民生活

保险业是推动“健康中国”建设的重要力量。近年来，美亚保险以实际行动践行保险机构的责任和担当，积极加大商业健康保险产品供给，创新探索“保险+健康”生态，持续升级产品和服务体系，以高质量服务守护人民美好生活。

美亚保险响应国家“大健康”号召，深耕健康险细分领域，推出的一系列医疗保险产品，既融合了各类健康服务，迭代推新出更贴合用户医疗需求，又保有美亚保险特色元素，为客户提供更多选择。

### **（三）推进公益事业**

#### **1. 防范非法金融活动宣传**

2025 年 6 月是全国第 13 个防范非法金融活动宣传月，围绕“守住钱袋子，护好幸福家”，美亚保险开展了防范非法集资宣传月活动。除在公司官网、微信等平台开展防范非法集资的宣传，美亚保险各地分公司也结合当地特点，组织了线下宣传教育活动。

在 7·8 活动期间，美亚保险积极响应号召，以红色健步走为纽带，充分结合发挥各地红色教育资源，开展了多场线下活动，在强身健体中感悟初心使命，在追寻历史足迹中深化对“爱和责任”的理解，让红色基因成为保险服务的精神底色。

#### **2. 金融消费者权益保护教育宣传**

9 月 15 日至 9 月 21 日，“金融消费者权益保护教育宣传周”活动在全国同步启动，美亚保险积极响应号召，围绕今年“保障金融权益 助力美好生活”主题，深入开展宣传周活动。

#### **3. 愿望成真上海慈善基金会**

上海愿望成真慈善基金会是中国大陆地区首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，作为该基金会的发起人之一，美亚保险及员工持续支持该基金会在中国的发展，帮助病童实现愿望。

#### **4. 服务社区**

美亚保险广东分公司一直支持本地社区的发展，2025 年美亚员工广州珠光街道、广州颐寿安养养老院和佛山仁康养老院，给社区捐赠物资，并举办“情暖夕阳 金融护航”主题活动，针对老年群体开展金融维权知识、金融防骗公益课堂。

## 5. 捐赠电脑

美亚保险深圳分公司持续向广东省教育基金会捐赠包括电脑在内的物资设备，向广东省贫困地区小学提供教学设备，资助学校包括高州市曹江镇谭村小学。

## 二、稳健合规运营

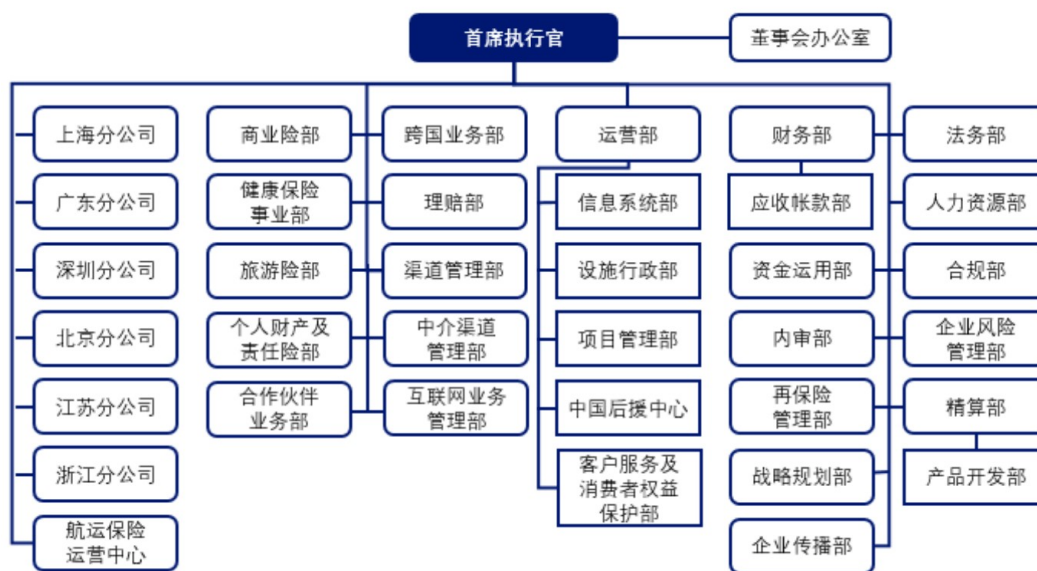
### （一）提高公司治理水平

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。2025 年，公司秉承诚信合规的经营理念，根据金融监管总局发布的相关要求，进一步完善一系列合规工作。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，建立了由董事会、审计委员会、公司总裁、合规委员会、首席合规官、分公司合规官、合规部、各业务部门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，2025 年公司继续加强内控制度建设，填补制度漏洞，完善制度体系，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**

2025 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，并按照优先级排序以便进行监控。同时，合规部按照合规评估的结果制定并执行合规检查计划，持续完善内控体系。

### **4. 合规管理文化建设有序开展**

2025 年，为确保监管部门的要求及公司规章制度得以贯彻落实，公司面向公司董事会成员、高级管理人员、兼职合规人员以及全体员工全方位开展合规培训，主题覆盖防范和打击非法金融活动、反洗钱、反有组织犯罪法、个人信息保护、反欺诈、反商业贿赂和利益冲突、重要监管规定等，在公司上下形成了良好的合规文化氛围。

### **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。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**

#### **（一） 保险消费者权益保护机制建设及执行情况**

公司将消保常态化治理作为年度核心工作，系统部署，扎实推进各项消保工作“一把手”带头的常态化治理行动领导小组，由相关部门负责人任小组成员，深度参与消保常态化治理工作。以《2025 年消保常态化治理工作方案》作为全年消保工作的重要纲领，持续优化、提升各项消保工作机制，其中重点评估我司对《金融机构产品适当性管理办法》的落实情况与匹配性，明确各部门的适当性管理职责以及适当性相关工作机制进一步细化与系统优化的方案。同时，通过组织专项培训，更新并发布消保审查要点，强化消保审查实效。公司在金融消保宣传方面也努力创新，在精准对接特定消费者群体，如未成年人、老年人等方面取得了可喜的成果。

#### **（二） 保险消费投诉处理情况**

在消费纠纷多元化解方面，公司成立消费纠纷化解基金，为快速化解消费纠纷投诉提供了新的有效途径同时，通过提升投诉管理系统的数字化程度，对高频问题及成因的精准识别和分类统计，为溯源整改和风险预警提供了有力的数据支撑。2025 年，公司在溯源治理，压降重点领域投诉事项方面均取得了明显效果，投诉管理保

持了良性循环的态势。2025 年监管通报的消费投诉总量为 17 件，根据涉诉保单归属地，北京分公司 2 件，上海分公司 6 件，深圳分公司 4 件，浙江分公司 5 件。

2025 年所收到的监管转办消费投诉，从涉及产品线来看，4 件为团体意外保险相关投诉；其余 13 件均为涉及个人保险的投诉，包括旅行险相关投诉 5 件和意外健康险相关投诉 8 件。投诉原因集中为理赔争议与保单服务。

2025 年监管通报消费投诉量比 2024 年减少 1 件，同比下降 5.56%。2025 年公司万张保单投诉量为 0.07，同比持平，亿元保费投诉量为 0.90，同比下降 15.23%。2025 年没有发生重大突发消费投诉。

#### **四、 助力员工成长**

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，为员工提供合适的职业发展机会。公司始终重视员工个人能力发展，围绕战略与业务需求，持续搭建完善的培训与职业技能支持体系，鼓励员工根据自身的发展路径与岗位需求参与相匹配的学习项目，助力提升个人能力与职业价值。2025 年度，公司通过优化线上线下融合的培训形式，继续推进人才盘点与领导力提升项目，为处于不同职业发展阶段的员工设计差异化培养路径。为高潜力员工提供定制化职业规划辅导与专项赋能，为管理层推出聚焦团队管理、业务驱动与

组织协同的系统性领导力课程，全面提升管理团队整体实力。公司还特别推出 AI 科普课程，帮助员工零距离接触实用 AI 工具，感受科技为日常生活带来的便利与乐趣。在个人成长方面，公司围绕成长型思维、沟通与倾听等主题开设系列课程，助力员工在生活与工作中更加从容自信。在健康管理领域，公司推出了以延缓衰老、慢性病预防为核心的健康生活课程，引导员工从日常小习惯入手，构建科学的健康管理方式。公司还贴心为全体员工及其家人推出员工协助计划（EAP），提供全天候、免费且保密的专业咨询服务，覆盖身心健康、家庭、法律、财务等各方面，持续打造更健康、积极、温暖的职场环境。

## 五、环境、社会及治理（ESG）

### （一）环境

#### 1. 绿色金融总体情况

公司根据《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发[2022]15号）的要求，结合自身业务规模与特点，设立《绿色金融管理政策》，确立了当前阶段的公司绿色金融组织架构：公司董事会下设的执行委员会负责绿色金融工作，监督、评估和审议本机构绿色金融发展战略执行情况；在管理层面，设立绿色金融建设工作组。工作组由副总经理兼首席运营官牵头，覆盖董事会办公室、战略规划、商业险、资金运用、设施行政、中国后援中心、企业传播、人力资源、精算、合规、风险管理、内部审计、财务等职

能部门以及分支机构绿色金融负责人。对于省级分公司，明确由分公司总经理负责绿色金融相关工作，并由其提名下辖分支机构（地级市）的绿色金融负责人。若无专门提名的，则由分公司总经理作为下辖分支机构（地级市）的绿色金融负责人。

制度建设方面。公司制定了专门的绿色金融管理政策，并将绿色金融有关要求纳入内部控制评价、信息披露管理、绩效考核等政策制度，明确以年度企业社会责任报告为载体对外披露绿色金融相关情况。

为推动绿色金融建设工作，公司已着手对绿色金融、ESG相关知识的储备，推广绿色金融的理念。目前主要的形式是参与集团内各公司特别是亚太地区公司有关气候风险的沟通交流会议和经验分享，研习相关材料等。

## **2. 保险业务**

公司主要依托商业保险保障，为绿色产业提供商业保险服务。根据监管绿色保险统计标准，截至2025年末公司与环境、社会、治理（ESG）风险相关的保险业务保险金额合计约人民币3亿元；为绿色产业提供的保险保障金额合计约1,298亿元人民币，分布在生态环境、清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保、清洁生产等相关产业。

## **3. 自身运营**

公司素来重视日常经营管理活动中的绿色环保理念，例如提倡无纸化工作、节约用水用电、调整夏季上班着装要求（不设置过低的空调温度）、实行线上线下相结合的办公模式、办公室装修项目上，尽可能采用回收再利用等，逐步控制碳排放，推动自身逐步向低碳发展模式转变。

2025年度总用纸量为622,313张，人均纸张消耗量为1042张/人。总公司及各分支机构车辆耗油量、办公室用电量、用水量情况汇总如下：

	总公司	上海分公司	江苏分公司	浙江分公司	北京分公司	深圳分公司	广东分公司	总和
7辆车耗油量（升）	2335	2693	1894	2169	2430	4871	3035	19427
用电量（万度）	80	0.8	5.1	4.4	4	6.2	35.7	136.2
用水量（吨）	174.89	133	4.31	0	6.01	8.84	1061.3	1388.35

2025年公司已100%实现发票电子化，全面依托全国统一的电子发票服务平台，为客户提供24小时在线申领、开具、交付、查验等服务。此举不仅提升了工作效率，还减少了纸质发票的使用，节约

了大量资源。同时，公司在电子版本保单推广方面也取得显著成效，

在意外健康险和旅游险大部分保单已推行电子版的基础上，商业险的电子版本保单也陆续上线，减少了大量文字打印、盖章审核和文件运输的时间成本，同时降低了运营成本，显著提升了工作效率和客户体验。

#### 4. 资金运用

公司基于自身资产配置特点，在同等条件下优先选择绿色环保概念的债券投资。截至2025年12月，相关债券资产账面价值合计约6170万元人民币。

#### （二）社会

作为经营保险业务的企业，保险行业的一员，在服务于实体经济的同时，合规经营，维护好公司自身韧性，实现可持续的盈利与稳健发展，是公司首要任务，是对股东、客户、员工以及保险行业健康发展所应当履行的重要责任。有关公司本年度及过往年度经营状况的信息，可参见公司官网“公开信息披露”专栏所发布的当年度信息披露报告及其他专项信息披露内容。

持续做好消费者权益保护工作，是公司服务实体经济、履行自身社会责任的重要内涵之一。在消保工作“提前筹划、密切跟进、定期回顾、及时调整”的长效工作机制下，公司围绕消保工作数字

智能化、消保工作制度机制的持续优化、消保专项培训体系的完善、消费投诉处理效率的提升、加大投诉溯源整改力度、金融教育宣传工作水平持续提升等核心模块，全面有效开展消费者权益保护工作。在细化消保工作专、兼职人员管理机制、创新形式，积极利用宣传平台与渠道进行消费者教育、优化消保工作系统等方面都取得了显著成效。

此外，2025年，公司各地员工积极开展多种多样的社会志愿者活动。4月2日，浙江分公司联合西湖区“书鸿工匠志愿者队”在西子湖畔花港观鱼公园共同开展了沿湖打捞垃圾，共建美丽西湖的环保活动。员工志愿者在活动中向游客宣传普及垃圾分类、节水护水知识，呼吁积极参与环保行动。美亚也借此志愿活动，展现对支持环保与可持续发展的承诺，贡献美亚的向善力量。

4月9日，公司总裁暨首席执行官与深圳分公司志愿者，携手广州志鲲公益慈善基金会，开展了以“情系长者，爱驻福田”为主题的公益探访活动。活动通过物资捐赠与互动交流，为老人们送去温暖与关怀，展现企业践行社会责任的担当。

4月11日，江苏分公司组织员工志愿者前往南京爱德面包房参与公益助残活动，与面包坊的“喜憨儿”员工共同制作曲奇。对于心智障碍群体，“喜憨儿”在日常生活中面临诸多挑战，在活动的互动配合过程中，员工志愿者更加了解这个特殊群体，也希望未来可以继续支持，为心智障碍群体融入社会贡献一份力量。

### （三）治理

公司将大力推行绿色保险理念，支持国家实现“碳达峰碳中和”目标，支持美国国际集团在2050年实现净零排放，列入了战略发展规划，主要通过公司自身的专业能力，积极支持和服务绿色能源与相关行业的快速发展，提供风险管控建议，为诸如风电、太阳能等节能减碳型行业供美亚方案。

有关本年度及过往年度与公司治理相关的信息，可参见公司官网“公开信息披露”专栏所发布的当年度信息披露报告及其他专项信息披露内容。