

美亚财产保险有限公司  
2023 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 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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

美亚保险的发展目标是成为对客户最具价值的保险伙伴，一直以来，公司致力于为本地客户的发展壮大提供金融助力。

美亚保险积极响应国家“一带一路”倡议，深入支持中国企业“走出去”，通过跨国保险服务支持中资客户，帮助客户做大境外投资、做强海外工程、加强外经外贸。同时，为进一步支持粤港澳大湾区建设，推出专为粤港澳大湾区设计的保险产品——“慈爱保”个人意外伤害保障计划，服务粤港澳大湾区居民的保险需求，为粤港澳大湾区发展尽一份力。

在贸易领域，依托 AIG 集团的全球网络和数据库，美亚保险为国内企业的贸易信用风险提供专业保障，有效降低赊货贸易业务中的应收账款风险，帮助这些企业在全世界经济环境低迷的大背景下走出困境。

在航运领域，美亚保险是首家获批筹建航运保险运营中心的外资独资保险公司。该中心成立至今，已为众多企业提供航运保险服务，为客户提供“运输+海外仓储”一揽子统保的创新性产品和服务，帮助客户解决境外仓储保险保障的痛点。

在科技创业行业，美亚保险为来自集成电路、新能源汽车、高端生物医药等行业的客户提供保险支持，尤其是美亚的董事与高管责任保险，有效帮助这些公司约束和减少董监高的违规行为和诉讼责任风险，推动其顺利登陆科创板。

## **（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。

最近两年，美亚保险持续开发了覆盖私立和特需医院的少儿高端意外，老年群体关心的骨折类的尊长系列意外产品和服务；升级了高端医疗和补充性综合医疗等新型医疗保险产品，积极为自由职业者、中小企业员工提供健康保险保障。

2023年，美亚保险继续升级创新型互联网团体意外险产品：美亚和顺保互联网团体意外伤害保险（简称“和顺保”），该产品专为小微企业量身打造，可以为企业员工提供7x24小时的意外身故、伤残、意外医疗以及意外住院津贴保障，支持1至6类职业投保，最低3人起保，投保门槛低、意外保障全面。

## **（三）推进公益事业**

### **1. 支持大学生社会创新**

2023年，美亚保险继续与上海益优青年服务中心合作，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参与该机构的职场领路人与商业顾问项目，为国内近百支大学生创新团队提供指导和帮助。

## 2. 支持上海愿望成真慈善基金会

2023年4月，美亚保险联合中智股份工会联合会，为上海愿望成真慈善基金会在迪斯尼剧场举办的“星愿慈善音乐会”提供门票赞助。本次音乐会旨在支持为罹患重病的孩子实现改变人生的愿望。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，截止2023年，该基金会已经帮助300多位罹患重病的儿童实现了愿望。

## 二、稳健合规运营

### （一）提高公司治理水平

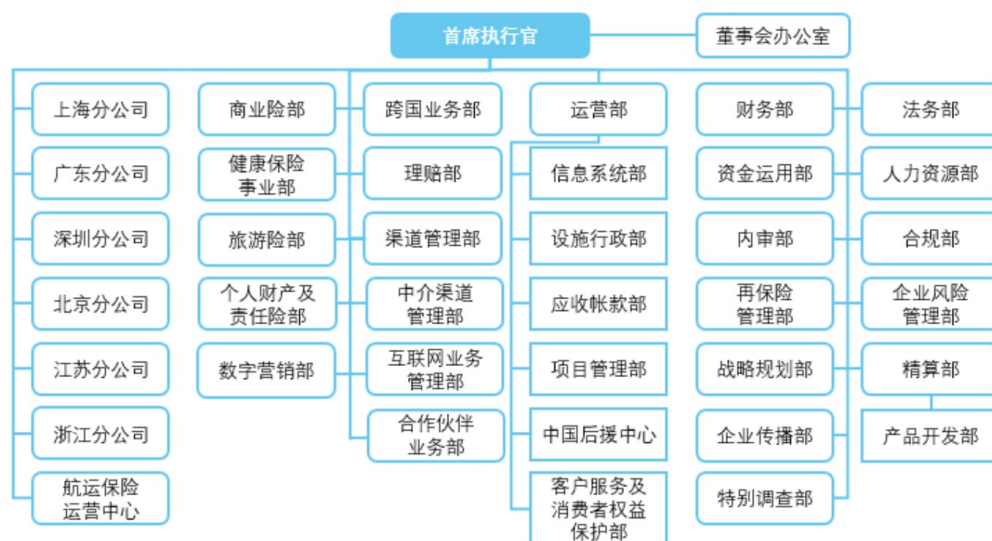
美亚保险严格遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国公司法》等相关法律，遵循监管部门发布的规章制度，结合公司实际情况，开展公司治理活动，并不断完善公司治理结构。

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）强化风控管理

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。2023年，公司秉承诚信合规的经营理念，根据原中国银保监会颁布的《保险公司合规管理办法》及国家金融监督管理总局发布的相关要求，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规章制度，2023 年公司及时复核了现存制度，以填补制度漏洞，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

2023 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。此次评估体现公司对合规工作的一贯重视，进一步验证内部控制措施的有效。

## 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课程的在线培训及认证科目。2023 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以提高员工的风险防范意识，包



括防范和打击非法集资、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等主题。合规培训面向公司高级管理人员、兼职合规人员以及全体员工等，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，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

#### （一） 机制建设及执行情况

我司在 2022 年度消费者权益保护监管评价中的最终评级为二级 B。根据监管部门公布的保险机构消费者权益保护监管评价的情况，以及监管部门对我司消费者权益保护工作开展情况的意见与建议，结合《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求，我司在 2023 年对公司的消费者权益保护工作机制继续进行了深入的梳理与优化，通过开展消保工作“深化治理年”活动和消费者权益保护工作“一把手”工程，提升消费者权益保护工作的战略地位，针对性地细化、强化消保工作制度机制的薄弱环节，更新、新建了系列消

保工作制度与规范，进一步深化全流程消费者权益保护体系建设，完成了《银行保险机构消费者权益保护管理办法》要求的 11 项消保工作机制的建立，持续提升投诉管理、消保审查、合作机构管理工作机制的线上化水平，持续推进“以客户为中心”的服务文化和诚信文化建设，提升客服人员和消保工作专职人员的服务技巧以及消保政策水平，并通过公司核心业务系统的改造优化，提升服务效率和客户体验。

## （二）保险消费投诉处理情况

在进一步完善整体消费者权益保护机制的基础上，我司一直对消费投诉的管理进行紧密的监控。2023 年，我司进一步细化了消费投诉管理机制，从投诉处理流程、溯源整改、纠纷调解机制等多方面明确权责，建立风险评估与升级处理机制，学习枫桥经验，持续提升纠纷化解的效率。此外，持续优化消费者权益保护审查机制，进一步把消保风险控制措施前置。

2023 年，我司一方面重视前端的客户反馈，积极有效追根溯源，同时前置并切实落实消保风险控制手段，各项消费者权益保护措施收到良好效果，投诉管理形成了良性循环。2023 年收到的行业监管转办消费投诉总共为 44 件，根据涉诉保单归属地，北京分公司 4 件，上海分公司 19 件，深圳分公司 12 件，浙江分公司 7 件，广东分公司 2 件。

对于 2023 年所收到的行业监管转办消费投诉，其中 3 件为商业保险相关投诉，其余 41 件投诉均为涉及个人保险的投诉，包括旅行险相关投诉 9 件和意外健康险相关投诉 32 件。投诉原因集中为理赔争议与保单服务。

2023 年消费投诉总量 44 件，比 2022 年增加 8 件，同比上升 22.22%，主要原因是旅游险市场回升，旅游保险相关的投诉也随之增加。但相对量指标仍然保持了较低水平。2023 年我司万张保单投诉量为 0.21，同比下降 70%，亿元保费投诉量为 2.73，也保持在了较低水平。2023 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，每年规划和推出一系列培训课程和员工能力发展项目，鼓励员工根据自身不同需求参与培训项目，助力员工不断提升自身能力和价值。同时，公司十分重视员工的健康管理，贴心地为全体员工及其家人推出了员工协助计划（EAP），从身心健康、家庭、法律、财务等各方面提供“7\*24 小时”全天候、免费且保密的专业咨询服务，为员工的身心健康保驾护航。

#### **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《中国银保监会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。

为更好推动绿色金融建设工作，公司开始着手加强对绿色金融、ESG 相关知识的储备。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 2023 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 6 亿元人民币；为绿色产业提供的保险保障金额合计约 320 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。此外，公司已于 2022 年明确了停止开展与煤炭火力发电产业相关的新业务。

## 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、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等，逐步控制碳排放，推动自身逐步向低碳发展模式转变。

2023 年，公司内部举办了三场活动，倡导绿色可持续的生活方式，涉及办公用品回收、“光合集市”家庭日以及绿色骑行活动。此外在职场布置过程中总部办公室及上海数据中心的照明系统使用延时开关，办公室照明逐步采用 LED 灯具取代荧光灯；在涉及办公室装修项目时兼顾回收再利用，例如利用原家具、邀请地毯厂家对旧地毯进行回收等。

能源消耗方面，公司在全国范围内合计租赁 7 部车辆，2023 年

全年油耗合计约 2.2 万升；用电合计约 137.5 万度；合计用水量约 1228 吨（包括饮用水及办公日常用水）；合计纸张用量 77.2 万张；公司的采购环节流程已实现完全线上化和无纸化。

#### 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 2023 年 12 月，相关债券资产账面价值合计约 5073 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。2023 年公司逐步夯实了消保制度基础，基本完成了《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（以下简称“管理办法”）所要求的、包括消保审查、消费者适当性管理、营销宣传行为管理在内的 11 项消保工作机制的建设，并督促、指导一级分支机构对照总部制度标准，结合自身实践经验和属地监管要求，构建本地化的消保工作管理体系，细化工作要求，确保从上至下贯

彻落实消费者权益保护。消保审查方面，公司将消保审查覆盖率纳入关键风险指标，每季度组织各部门开展自查。2023 年全年消保审查覆盖率达 100%；消费投诉管理及纠纷化解方面，公司积极推动落实纠纷多元化解、溯源整改。2023 年全年消费投诉规定时限办结率为 100%。

此外，公司还参与当地政府部门或基层组织举办的社区活动，例如配合办公室所在地的街道社区开展健康管理讲座等。

### （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提供美亚方案。

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。