

美亚财产保险有限公司
2016 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 2016 企业社会责任年度报告》回顾了美亚财产保险有限公司（下简称：以下简称“美亚保险”或“公司”）及母公司美国国际集团（AIG）的企业社会责任（以下简称“CSR”）发展脉络，并阐述了 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。

公司概况

美亚财产保险有限公司是美国国际集团（AIG）旗下在中国经营财产责任险保险的全资子公司。从 1992 年回归上海，在中国开展业务至今，美亚保险注重企业社会责任，将其视为保险公司不可或缺的一部分。美亚保险通过在个人和企业最需要提供帮助的时候，让人们在保险保障中安心生活，以此创造重要的社会价值。

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”的核心价值观理念，传递“保险让生活更美好”这一美好愿景。一直以来，美亚保险员工以志愿者的身份，在倡导安全、可持续发展、防灾救灾等方面，用实际行动承担起社会责任。

目前，美亚保险已经完善企业社会责任组织架构，由企业传讯部负责实施，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，我们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 2016 年 1 月 1 日至 2016 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

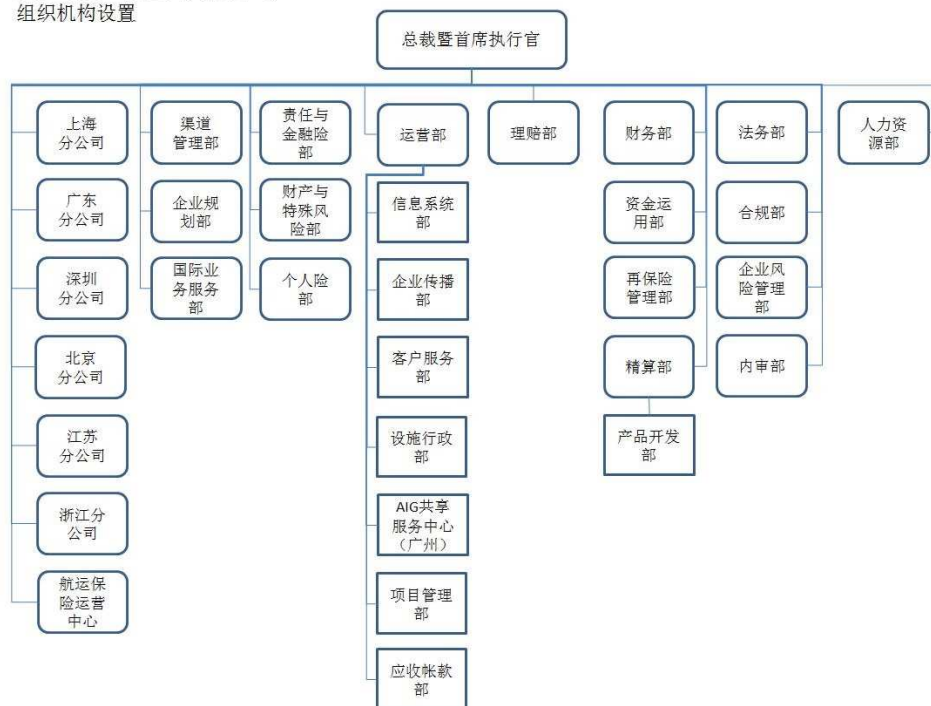
一、提高公司治理水平

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

美亚保险一直致力于在合规管理、经营方面成为被中国保险市场认可的、在市场中处于领先地位的财产保险公司。这一目标也与集团管理层制定的全球业务发展和愿景一致。我司合规管理的目标是培育诚信、正直、守法、合规的企业文化，提升良好企业公民形象，倡导优良商业道德规范。

美亚保险将合规管理视为公司治理的核心部分。在组织架构上明确由公司董事会对公司的合规管理承担最终责任，并形成了由审计委员会、公司总裁、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。

在合规部门和人员配置方面，我司聘任了符合监管机构要求的专职合规管理人员，设立了独立的合规管理部门。各分公司也设置了相应合规管理岗位，负责分公司范围内的合规管理事务，并就相关合规管理工作向我司合规负责人以及分公司总经理汇报。另外，我司正根据保监会最新发布的《保险公司合规管理办法》结合公司业务规模、人员数量、风险水平等因素在总公司和省级分公司为合规管理部门以外的其他各部门配备兼职合规人员，并拟建立兼职合规人员激励机制，促进兼职合规人员履职尽责。

2016年，美亚保险秉承诚信合规的经营理念，持续完善包括合规管理政策、合规管理体系、合规风险评估与检查、合规培训、违规事件调查和责任追究等方面的合规管理工作。同时，我司开展了偿二代下SARMRA评估工作，并且在中国保监会福建监管局的现场评估和反馈指导下，我司坚决把整改工作作为重大任务，再次梳理并查找问题根源，提出应对解决方案，不折不扣地抓好落实工作。我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

2016年3月，美亚保险“优+”客户服务质量提升计划入选2015中国保险“年度服务创新”榜单，该活动由《中国保险报》主办。自2015年7月正式启动“优+”计划以来，美亚保险以“为您而变，呵护无限”为主题，率先于上海及北京分公司推出系列提升客服质量举措，具体包括：为客户提供高质量的快速理赔服务，让客户感到宾至如归的亲切感为目标，让保险不再与客户有距离。

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。

2016年8月5日到21日期间，第31届夏季奥林匹克运动会在巴西里约热内卢举行，也吸引了越来越多的中国游客赴巴西旅游。为呼应这一盛事，保障中国游客境外安全，美亚保险推出一系列报道，介绍巴西出行注意事项，向中国游客普及安全旅游常识。其中包括与《旅游天地》杂志合作，推出奥运特刊《尘世乐园的安全心跳》，全面介绍里约奥运常识，出游贴士，并推广境外安全防护知识。

无论服务企业或个人客户，帮助客户有效管理风险，必要时将损失降至最低是美亚保险的核心竞争优势。

三、跨境产品创新

随着“一带一路”建设的深入推进，多层次、多领域的跨境保险需求将渐次增长，保险产品细分趋势进一步加快，市场需要更贴近企业实际的“个性化”保险产品。美亚保险坚持以市场为导向，以客户需求为中心，探索多种形式的产品创新，为客户提供更优质的产品和服务。

2016年3月30日，江苏保险业第二届“保险大咖秀”活动在南京举办。本次活动以“一带一路大战略下非车财产险经营策略”为主题，美亚保险总裁暨首席执行官郑艺做“海外风险管理——助推中国企业‘走出去’”主题演讲。郑艺先生与在场同行、嘉宾分享了海外风险管理的机会与挑战、“走出去”企业面临的风险、中国跨国企业全球风险解决方案以及海外项目保险安排流程等内容。

第三部分 员工责任

美亚保险坚信员工是公司的重要资产。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，不断完善员工薪酬体系，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。

2016年，美亚保险继续在公司内部推广“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。这不仅是为女性员工的技能拓展提供机会，同时也是为公司的女性职员的全面提升提供继续教育的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。

2016年“木兰社”主要活动包括：推荐优秀员工参加女性领导者论坛，为女性在本公司职场工作发挥更大作用创造学习交流机会；邀请公司外部“职场女性”的代表人物来分享成功故事，交流经验；等等。这些活动受到员工们的热情参与，并得到一致好评，使更多人对“木兰社”的行动有所了解。

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。美亚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，帮助贫困地区乡村教师开展素质教育，提升教学水平。

（一）、援助婺源美亚保险希望小学

2016年4月8日，美亚保险十余名志愿者们再次为位于江西婺源的“美亚保险希望小学”学生送去“美亚保险希望基金”和新年祝福，这已是公司连续13年资助该校师生。

美亚希望小学由美亚保险于2003年出资30余万元建造。2004年小学建成，“美亚保险希望基金”同时成立，基金平均每年向该学校发放奖助学金或捐赠款物逾3万元，美亚员工也常常解囊捐赠，自发为希望小学的孩子们捐款捐物。在公司和员工支持下，“美亚保险希望小学”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。

（二）、援助贫困山区教育设施

2016年11月11日，为了响应金融精准扶贫要求，美亚保险深圳分公司第四期“小梦想大未来”爱心电脑助学计划来到广东省河源市紫金县，9位员工爱心大使代表美亚保险，与乡村教师、学生一同见证了第五间、第六间“美亚爱心电脑教室”的启动仪式。

（三）、关爱农民工子弟

2016年4月29日，逾30名美亚保险员工志愿者前往广州市农民工子弟学校——东泰学校，为孩子们带去一节特别的素质拓展课程——绿植栽种课，约40名学生与美亚保险员工一起开展绿植活动，通过花盆彩绘、绿植课堂、绿植栽种等环节，让孩子们在志愿活动中收获快乐和成长。

二、环境

美亚保险视环境为公司可持续发展中不可或缺的一环。近年来，频发的环境危机已影响到国家的发展和人们的日常生活。作为风险管理解决方案的提供者，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。

保险业由于不涉及传统意义上的生产制造过程，较一般制造业而言相对更低碳环保，但美亚保险依然持续关注营运过程中的环境足迹，制定了节能降耗相关政策，并且通过每一个美亚保险员工，实践低碳环保的生活方式。

2016年4月21日，美亚保险深圳分公司逾20名员工前往深圳湾海岸线。该期间，深圳湾由于水位线下降，海洋垃圾随之曝露而更显杂乱。美亚保险志愿者们借助工具、徒手捡拾等方式将对海洋生物危害特别大的垃圾，如网绳垃圾、吸管、泡沫、废弃鞋子、塑料袋等等尽可能地对海滩进行清理。

历时一个半小时，志愿者们一共清理了海洋垃圾53公斤；随后，志愿者们还选取净滩过程中收集的自然素材进行创作，呼吁大家爱护海洋，保护海洋，作品全部赠送给深圳市红树林湿地保护基金会用作海洋保护自然作品展的展品。

4月23日，近十名美亚保险北京分公司员工前往桃林仙谷景区，协助清理景区垃圾；同一天，美亚北分同事还参加了乐享森林嘉年华公益活动，跑完10公里并捐赠一株小树苗。

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。

2016年5月，美亚保险母公司美国国际集团（AIG）与中国扶贫基金合作，为四川芦山地震的受灾群众援建的一所美亚保险社区活动中心正式落成。该中心承载了文化娱乐、健身休闲、安全避难等多功能的综合社区活动中心，并配备相应学习、办公、体育、娱乐设备和器材。自2013年起，AIG集团向四川地震灾区捐赠美金三十万元，除协助灾区重建外，还帮助当地超过50所小学建起爱心厨房，让孩子能吃上热饭热菜。