

美亚财产保险有限公司
2015 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 2015 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：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 2015 年 1 月 1 日至 2015 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 2015 年 1 月 1 日至 2015 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

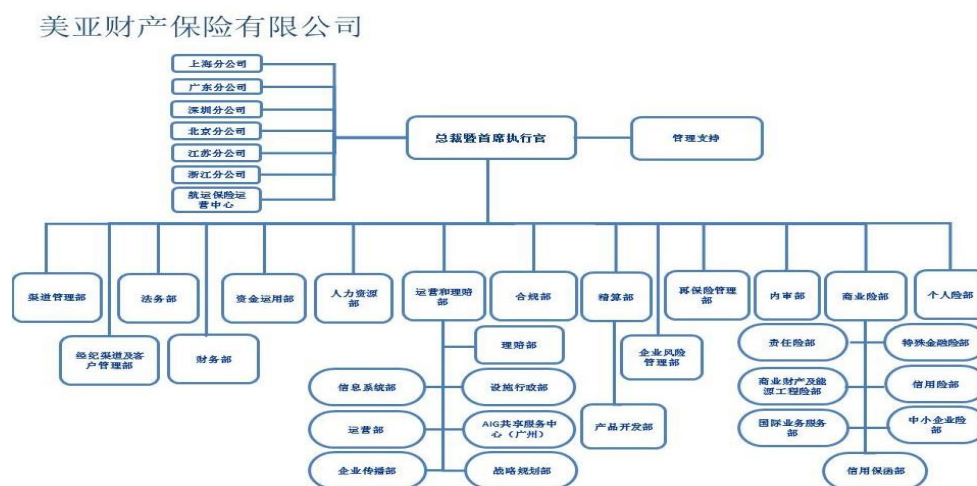
一、提高公司治理水平

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：

组织机构设置



二、强化合规管理

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、并形成了由公司总裁、合规管理委员会、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，明确各管理层级之间在内部合规管理中的责任，为公司合规管理目标的实现提供合理的组织保证。

根据保监会防范打击非法集资宣传教育的要求，2015年5月，公司合规部组织开展了全公司范围的以防范和打击非法集资为主题的宣传教育活动。合规部向全体员工下发了统一制作的防范和打击非法集资宣传教育培训资料，组织了相关培训与交流，并在职场悬挂、张贴统一制作的宣传横幅及宣传海报，提醒员工、来访的客户及合作机构提高防范和打击非法集资意识。通过此次宣传教育活动，普及了防范和打击非法集资的知识，提高了对非法集资的防范意识和识别能力。

为响应中国人民银行“反洗钱宣传月”的要求，进一步加强和提高员工的反洗钱意识，增强相关人员反洗钱操作技能，2015年11月，公司合规部组织开展了全公司范围的以“点滴行动，助力反洗钱”为主题的反洗钱宣传月活动。通过此次宣传月活动，公司向员

工普及了反洗钱知识，增强了员工和社会公众的反洗钱意识，提升了员工反洗钱风险识别技能，有效履行了保险公司的反洗钱义务。

2015年11月至2016年1月期间，公司根据保监会“排查保险中介市场风险”的工作要求，针对通过中介渠道虚构业务、虚假理赔、挪用保费、销售误导、销售不符合监管要求的非保险金融产品、非法集资传销等方面的风险点开展自查。公司对该项工作高度重视，成立了由公司总裁领导，包括分公司管理层、渠道管理部、法律部、合规部、内审部、财务部、核保部等相关负责人在内的领导小组，各家分公司及时向当地保监局汇报在自查工作中发现的问题及整改方案。

第二部分 客户责任

（一）提升服务品质

为客户提供最贴近市场的产品和最全心全意的服务一直是美亚保险的工作重心。2015年7月15日，美亚保险正式启动“优+”客户服务质量提升计划，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，具体措施包括：为客户提供高质量的快速理赔服务，以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。上述举措通过《中国保险报》于8月25日对全国进行即时传播，宣誓美亚保险为客户保险理赔提供高质量服务的决心。

一方面，“优+”服务项目通过内部服务规范、简化服务流程，加强与消费者在服务过程中的沟通。另一方面，“优+”服务项目将积极开展面向消费者和企业的服务反馈征集，聆听客户心声、重视客户反馈，积极推广保险知识普及教育，力求在业界、广大企业客户和普通消费者心中，树立美亚保险可信赖的品牌形象，并增进消费者对保险产品和保险业的理解与认知。

同时，美亚保险还在公司上下推行并贯彻美亚保险服务文化，秉承“客户为先”的宗旨开展服务工作。为进一步提升内部员工的服务质量，美亚保险在全国推广服务规范引导，宣传“我们都是客服代表”的理念，并在全国范围内评选“以客为尊”优秀服务案例，持续在客户服务部、理赔部及后援中心等保单服务部门开展服务竞赛，评选“客户服务之星”，积极推动服务意识的提升。

（二）优化客户体验

随着市场环境、消费者行为习惯的变化，以及互联网对保险业的冲击，促使美亚保险加快改革发展的脚步，以多个平台、多种渠道服务消费者，例如：于淘宝开设天猫旗舰店，贩售旅游保险，提供24小时全年无休服务，并在线为客户答疑解惑。

此外，公司在官网开启购买旅游保险绿色通道，为消费者提供简单方便的消费体验；同时利用微信平台，推进公众服务号，以简单、快速、易操作的购买程序服务广大消费者。在商业险领域，中小企业事业部也率先“触网”，除了应个别需求为客户量身定制产品外，还更灵活的利用互联网优势提升服务品质，简化购买程序，加快核保速度，并提供最快速的理赔服务。

（三）管理客户风险

保险是一种市场化的风险转移机制和社会互助机制，利用市场手段应对各类灾害和突发事件、管理风险的手段。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。

2015年4月尼泊尔地震，美亚保险 Travel Guard 立即启动救援服务机制，有系统的将中国公民依序撤离，并协助受伤民众在当地就近进行医治，协助被保险人在重大自然灾害的威胁下顺利平安的返回与家人团聚。

2015年8月，天津滨海新区爆炸事件发生后，美亚保险立即成立重大事件应变小组，理赔部在事发24小时内透过主动排查可能受影响之客户名单，迅速联系相关人员，并连夜陪同客户前进灾区，进行损失清点，同时开启绿色通道，快速理赔。

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。

（四）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。

2015年，美亚保险积极响应政府“一带一路”帮助中国企业开拓海外市场，以及中国旅客“走出去”旅游的安全保障和紧急救援。公司在华所属六家分公司针对相关话题，不定期组织研讨会与业内人士进行交流，分享国际市场之最新趋势。与此同时，美亚保险也积极举办多样化说明会，与客户加强沟通，讲解公司如何运用丰富的全球资源网络，展现为中国企业海外业务拓展保驾护航的能力。

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。

（一）木兰社

2015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。

2015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；为响应国家号召扶持残疾人，保护残疾人权益，邀请残障人士及为残障人士提供职业培训的机构来分享他们亲身经验，让员工对加入职场的残疾人有更多的理解和包容，也为可能加入到公司工作的残疾人创造更好的工作环境；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。

（二）“熊猫”计划

2015年12月，美亚保险在上海启动“熊猫”计划，针对公司40余名高潜人才，设置为其两天的体验式学习研讨，内容包括战略执行、团队建设和跨智能沟通等。

“熊猫计划”是美亚保险培养核心人才的一种创新方式。美亚保险认为，高潜人才才能为企业的崛起带来活力，并帮助企业提升；换言之，企业对于高潜人才的投资便是企业对未来的投资。美亚保险相信，“熊猫计划”将有助于提升关注人才培养这一企业文化，助力公司走向下一个成功。

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，帮助乡村教师开展素质教育和英语教学。针对儿童意外事故频发等社会问题，美亚志愿者发挥保险主业所长，以“道路安全倡导者”的专业视角，研发了集知识与趣味于一体的道路安全课程，培育孩子们的安全意识。

1、 建立婺源美亚保险希望小学

2015年4月，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12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。

在“美亚保险希望基金”成立的第十二个年头，公司的志愿者们与孩子们互动，进行“美亚保险安全防护”宣传，用实际行动为支持教育发展尽一份力，为提升安全防护意识尽一份心。

2、 AIG“爱心筑未来”基金

2015年4月17日，在四川雅安地震二周年纪念日即将到来的日子里，中国扶贫基金会携手美亚保险在顺河彝族乡中心小学见证“AIG 爱心筑未来”AIG“爱心筑未来”——爱心厨房项目的落成，并探访当地那里的孩子们。中国扶贫基金会副会长江绍高，美亚保险总裁暨首席执行官郑艺，以及顺河彝族乡中心小学全体师生参加了当天的活动。

2014年4月10日，AIG集团在北京宣布，正式启动其与中国扶贫基金会联合设立的30万美元“AIG 爱心筑未来”公益基金。该基金于“4.20”四川地震后，由AIG集团出资设立，旨为中国扶贫基金会雅安地震灾区重建工作提供持续援助。

爱心厨房项目是针对2013年“4·20”芦山地震发生后，灾区儿童营养现状以及学校厨房设备的缺乏的现状，所开展的灾后重建项目。该项目通过为受灾学校援建爱心厨房设备并配合营养知识的宣教，从而让灾区的孩子们吃上热腾腾放心、安全的饭菜，进而满足孩子们均衡的营养来保障他们健康成长。“AIG 爱心筑未来”基金的设立为四川省雅安市雨城区、汉源县的10所小学配备包括电磁炉灶、蒸饭车、消毒柜、冰柜、换气扇、操作台等餐厨设备，并进行项目培训、营养知识宣传教育等活动，受益人约4000人。

3、 支持外来务工子弟

自2007年始，美亚保险通过中国青少年发展基金，设立“美亚保险奖、助学金”项

目，旨在资助品学兼优的在沪外来务工子弟，推进贫困学生教育。该基金的援助对象之一为上海市民办浦江小学，该学校也是美亚保险的定点扶助学校。迄今为止，美亚保险已通过青基金会拨款人民币逾 15 万元，先后为该校学生提供校园生活设施、并资助部分学生顺利完成学业。

4、 援助贫困山区教育设施

2015 年 9 月，美亚保险深圳分公司与广东省教育基金会以及深圳八方园通公司合作，举办第三届“小梦想、大未来”捐助计划，向仁化县丹霞岭田小学及丹霞学校捐赠了二十台爱心电脑，参与该校绿色爱心电脑教室揭幕仪式。

（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。

2015 年 3 月 28 日晚，“地球一小时”活动再次在全球举行。与往年一样，美亚保险员工积极参加了当晚的“熄关灯一小时活动”。

日常的工作和生活中，美亚保险及员工也一直身体力行地响应环保节能的倡导。美亚保险一直积极地推行“绿色办公室”的各项措施，如要求办公室空调温度控制在不低于 26℃；提倡尽量利用自然光源；员工在午餐时间或下班时间离开办公室时应关闭灯管、电脑显示器等用电设施的电源；行政部协助提供可循环再用的大号信封用于内部机构的信件的往来；应充分利用纸张的正反两面进行打印和复印；养成习惯，将旧报纸，瓶子和其他废弃资料集中处理，对印有公司名称及标志的资料通过恰当渠道和方式来集中销毁等；对访客鼓励使用玻璃杯，减少纸制一次性杯的使用；瓶装水只为贵宾或正式商务会议而准备等。这一系列举措已经取得了良好的效果。

（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。

1、 关怀残障人士

2015 年 7 月，超过 200 名美亚财产保险有限公司广东分公司员工，全情投入由世界宣明会和中国残疾人福利基金会共同发起的中国第二届“体验饥饿”活动，通过身体力行地少吃一天午餐，继续体验饥饿的苦与滋味。

与本次活动同时进行的是另一项世界宣明会发起的企业社会责任活动“用爱添色彩”彩绘布鞋活动。该活动由参与者使用丙烯颜料为纯黑色布鞋绘上图案，进行二次创作。重新绘制好的鞋子将会捐给陕西宝鸡贫困地区的残疾儿童及残疾人家庭子女。2015 年该活动的主题为“赤脚”，70 多名美亚员工脱下鞋子，赤脚感受不受保护的缺失，亲近沙砾和泥

士，认真地将心意一笔一画呈现在 80 多双布鞋上，身体力行传递互帮互助、热心公益的信息。这些布鞋已全部寄送给世界宣明会陕西宝鸡项目点的残疾儿童。

2、 关爱弱势群体

2015 年 12 月，美亚保险与世界宣明会共同发起了名为“新年礼物来了”的公益活动，为云南省丽江市玉龙纳西族自治县的小朋友送去温暖。宣明会组织收集了玉龙县一所小学 101 名学生的愿望卡，孩子们都写下了各自的愿望：有想要一架遥控飞机，有想要一本书的等等。

收到孩子们的愿望卡，美亚保险的员工们在一天之内就认领完毕，各自着手为孩子们实现愿望，同时为孩子写下祝福：“愿礼物为你的明天带来希望”，“愿这足球可以和你一起度过许许多多美好快乐的时光”。随后礼物打包完毕，从广东省出发，运抵云南省丽江市玉龙县世界宣明会项目点。

在老师的指导下，所有的孩子都亲笔写下了感谢信，年纪小的孩子也画画回赠给美亚保险。有些孩子在信里写道：“谢谢美亚保险的叔叔阿姨，这是我人生里实现的第一个愿望。”