



CHUBB®

安达保险有限公司
2020年企业社会责任报告

一、概述

二、2020年企业社会责任开展情况

1. 积极组织抗击“新冠”疫情相关活动,支持疫苗研发
2. 不忘初心,支持贫困县“官木山希望小学”
3. 踊跃投身社会公益活动及行业宣传活动
4. 提升服务水平,保障消费者权益
5. 全球公民意识,投身环保事业、推动多元化企业文化

一、概述

安达保险有限公司（简称“安达保险”或“公司”）是美国联邦保险公司（Chubb保险集团成员）在华设立的独资子公司。2016年7月1日，原丘博保险（中国）有限公司正式更名为安达保险有限公司。安达保险注册资本为7.551亿元，经营范围包括：除法定保险以外的财产损失保险、责任保险、短期健康保险和意外伤害保险以及上述业务的再保险业务。

安达保险最终母公司Chubb Limited在纽约交易所上市（NYSE：CB），是标准普尔500指数的成分股。Chubb在全球有31,000名员工，其核心运营保险公司的财务实力活得国际评级机构标准普尔AA级、贝氏(A.M.Best)A++级。

2020年见证了安达品牌进入中国市场第123年：时光回溯到1897年（光绪23年），安达集团下属子公司“北美洲保险公司”（Insurance Company of North America）在上海指定一家企业作为其在中国的代理机构，正式登陆中国市场，成为最早在上海开设金融机构的外资保险。

安达集团作为全球最大的上市财产及责任险保险公司之一，深知作为行业龙头所肩负的责任，不仅在商业领域，更应该辐射到文化、教育、环境、人权等。作为一家具备全球公民意识的跨国企业，安达集团坚信每一个企业决策和每一个商业行为都将对当地、国家乃至全球的人类和社区产生影响。因此，集团长期致力于积极响应全球性挑战，主动参与到建设更加和平、宽容、包容以及安全的世界环境中。

在中国，安达集团的社会责任项目已经持续持续开展了14年。近年来，随着业务的迅猛发展，安达保险不断深入到上海、北京、江苏省和广东省的经营场所所在地，关注弱势群体，开展志愿者活动捐款捐物。公司将每年的“亚太区志愿者活动”纳入企业发展计划中，鼓励员工参与各类公益活动，将社会责任与企业文化建设紧紧关联起来。

二、2020年企业社会责任开展情况

1. 积极组织抗击“新冠”疫情相关活动，支持疫苗研发

安达保险自“新冠”病毒肺炎疫情爆发以来，密切关注疫情形势发展，多方了解保险行业信息、国际及国家卫生相关政策通告，启动各项应急机制，为所有安达的客户提供切实的保险支持，确保保险服务及时有效。公司在第一时间开通绿色通道，确保多个理赔申报途径畅通。针对海外旅行事故可能需要的境外支持，安达保险紧急调配资源，对相关需求提供必要的协助。

安达保险表示，疫情不隔离对客户的关怀，更不能因此降低服务质量，这不仅是一家保险公司的义务，更是一家有担当的企业的社会责任。

疫情期间，公司推出“一条热线，三项服务”，通过实际行动提供及时有效有温度的专业保险服务：

境外医疗费用支付：针对2019-nCoV新型冠状病毒涉及海外紧急医疗的，安达保险可提供24小时*7境外紧急医疗安排、跟踪及费用担保服务

境外转运服务：针对个人客户在遭遇2019-nCoV新型冠状病毒相关病情后，如需要医疗转运、运返的情况，安达保险全球救援供应商可以随时提供信息咨询和服务安排

简化管理手续：安达针对个险客户，已提供网上在线理赔通道，同时保留传统快递、邮件递交方式，全方位确保理赔服务畅通，坚守“简易医疗案件5个工作日完成审核”的服务承诺。

农历春节后，随着企业陆续复工，安达风险工程师提前向客户发送了针对疫情防范的风险提示，确保有序开展复工并保证人员健康安全。

随着新冠肺炎疫情在海外扩散，安达保险第一时间提醒客户，注意海外旅行风险，采取相关预防措施。针对团体商务旅行客户，安达保险依托大数据支持的手机应用程序“Chubb Travel Smart”在疫情期间全天候向客户提供即时的疫情动态，风险预警功能实时在线，真正做到“全球化、全时段、无时差”风险预警，确保客户在出行前做好十全准备，在出行中及时做出反应。

在国内，为保障新药包括疫苗等尽快研制，降低研发风险，安达保险于2020年2月3日宣布向国内医药研发企业及机构直接捐赠总承保限额1亿元人民币（每个企业捐赠限额不超过300万元人民币）且不设免赔额的“人体临床试验保险”保障，在药物研发初期的关键时刻，充分发挥商业责任保险的保障功能，助推“新冠”病毒肺炎新药尽快问世。该捐赠计划一经推出，就受到市场和国内医药研发机构的赞赏。安达保险为了切实落实此次捐赠，积极回应市场问

询，要求核保及相关部门做到“反馈快、出单快”，凡是客户确认保障内容后，基本做到一天内出单。针对此次捐赠的“人体临床试验保险”保障未来可能涉及的理赔，安达保险指定专员，确保客户在报案后能够在第一时间得到响应。

考虑到国内医药研发企业的经营及场所存在的潜在责任风险及研发人员被感染风险，安达保险决定向获赠“人体临床试验保险”的企业扩展承保公共责任保险；此外，公司将向新冠肺炎新药的研发人员团体免费提供每人30万人民币的专属保障，确保研发人员无后顾之忧。

有关向已获赠“人体临床试验保险”的被保险人进行拓展的“公共责任保险”保障包括但不限于：1) 场所内风险：第三方来访人员的风险；2) 管理不善导致实验室（若有）病毒泄露引发第三方的人身伤害及财产损失的风险。

2. 不忘初心，持续支持贫困县“官木山希望小学”

安达集团在全球范围内坚持推广慈善、公益和志愿者文化。集团于2007年设立“安达基金会”，与非盈利机构合作，致力于教育、环境、贫困及健康相关项目。安达集团的宗旨是与全球合作伙伴一起，在当地社区身体力行实践志愿者责任，捐款捐物作出应有贡献。安达基金会时刻关注公益项目的进展和收效，希望能够有效帮助对象更健康愉悦地工作和生活。

在过往10年中，安达集团通过基金会已捐献逾1亿美元。在2020年4月，安达基金会向全球捐出1000万美元，缓解各地新冠疫情压力。基金会还通过奖学金等方式支持社区有色群体通过教育和技能培训等方式提升自我。

在中国，安达集团的公益项目最早在2006年就扎根贫困地区。2006年，安达集团出资30万元建立“官木山希望小学”，并持续在厨房及卫生间改造、操场硬化、取暖设施改造、计算机实验室等功能室建设、暑期游学、奖学金设置等多项学校建设及学生发展方面给予高达500余万元的大力资助，令学校办学条件得到根本性改变。通过安达集团、北京青少年发展基金会及当地政府的共同努力下，官木山小学的教学条件逐步得到改善，如今已成为一所设备良好、条件优良的一至五年级寄宿小学。石人沟小学为当地中心校，曾接纳来自官木山小学的学生，也是安达的捐赠扶助对象之一。

不忘初心，践行使命是安达保险志愿者团队的使命。受到疫情影响，2020年中，安达保险与河北省丰宁满族自治县的“官木山安达希望小学”、北京青少年发展基金会以及当地县委团委的扶贫干部积极沟通，针对学校防疫工作、师生近况、疫情对于教学的影响

等话题展开讨论。之后，安达保险向总部基金会做出申请，通过拨款捐款的方式，资助学校：防疫物资、供特困家庭学生在家学习使用的平板电脑以及向9名教师提供在线学习课程机会。

3. 踊跃投身社会公益活动及行业宣传活动

作为一家扎根在中国、专注服务中国客户的外资保险公司，安达保险十分注重维护保险行业整体形象。公司通过投身行业组织的各类金融保险宣传活动，积极传播保险理念，塑造行业良好形象，促进行业发展，提升行业在社会的整体知名度和公信力。

2020年6月，公司按照银保监会《关于开展2021年防范非法集资宣传月活动的通知》（银保监办便函〔2021〕688号）要求，围绕“远离风险、守住钱袋子、护好幸福家”的主题开展“防范非法集资”宣传系列活动，通过形式多样的宣传方式提醒公众有关非法集资的危害以及如何防范非法集资的途径。7月，公司响应行业号召，开展“7.8全国保险公众宣传日”，紧扣主题，为凝聚行业共识、激发行业从业者的责任感和使命感积极进行宣传。9月，在“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动中，公司积极就参与保险科普的推广，并针对消费者维权相关话题进行专题宣传。

4. 提升服务水平，保障消费者权益

2020年1月22日，我公司第四届第二十六次董事会做出有效决议，将消费者权益保护列入董事会审计与风险委员会工作内容，并通过了修改后的董事会审计与风险管理委员会章程。我公司于2020年成立消费者权益保护工作委员会，并制定了相应的工作规则。

2020年，公司坚决贯彻落实中国银保监会关于开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周的统一部署，切实保护消费者合法权益，疫情期间提供强有力金融服务支持，以客户为中心优化服务，获得了良好的反响。公司的“3·15保险消费者权益保护”宣传活动，不仅进行保险知识普及教育以及对保险消费相关风险提示，提醒全体员工认真做好客户服务，紧紧围绕“以金融消费者为中心，助力疫情防控”的主题，狠抓客服工作并开展各种类型的宣传活动，同时也提醒消费者提高自我保护意识。

在经营发展战略方面，公司将培养客户忠诚度，提升品牌知名度作为品牌塑造的目标，并纳入公司年度业务发展规划。

公司十分重视保障消费者信息安全，根据中国银行保险监督管理委员会的要求，我公司针对2020年3月1日起施行的《银行业保险业消费投诉处理办法》做了一次全面的新旧办法对比。具体分析了新办法中新增的内容，再次明确了投诉处理的责任分工。同时，也面向所有分公司强调了正确对待投诉的重要性，更新了各分公司保险投诉有效应对的处理方式和流程。

此外，公司十分重视保障消费者信息安全，根据中国银行保险监督管理委员会的要求，我公司于2020年开展了网络安全专项治理及自查工作，对企业重要数据及客户信息的保护情况进行了检查。我公司依托集团公司全球信息安全制度，按照数据的重要程度对各种数据进行了分类分级，并建立了相应关于数据存储、传输、变更的审批流程及安全保护制度和规定。对于企业的重要商业数据以及公民个人信息均列为红色敏感信息，按照最高安全标准进行保护。数据中心通过物理保护及访问权限控制对所有数据访问进行管控。所有外部数据传输均已进行加密。我公司已定期对应用进行安全扫描并及时修补漏洞。

5. 全球公民意识，投身环保事业、推动多元化企业文化

在安达，我们意识到环境变化对集团业务带来的影响，并通过实际行动积极回应。我们肩负着帮助客户降低环境风险的职责，除了向客户提供相关保险解决方案，我们也尽力降低自身对环境的负面影响，并尝试对环境保护作出积极贡献。从2016到2019年，集团减少了约22%的温室气体排放量。在2020年，安达集团取得了CDP气候变化项目的B排名。

安达 Rule of Law 基金会于2008年设立后，致力于帮助机构通过建立、加强法务部门来推动法律的执行。通过这一特殊的基金会，集团已支持了62个项目，扶持了包括帮助少年犯、低收入人群、政治受难者等群体，并致力打击跨国犯罪团伙及合法机构内的腐败现象等项目。

安达集团一直坚持创造一个具有包容性的氛围，能够令所有员工感到舒适，并且在个人职业发展中取得硕果。我们在文化多元化、包容化以及平等化方面的策略令企业能吸引到最优秀的人才。在安达，我们希望每一个个体和团队都有主人翁精神，在工作中具备高度责任感。我们在招聘、职业晋升、薪资等方面采取积极措施减少无意识偏见的影响。我们支持黑人员工以及女性们的职业发展。

联系我们

安达保险有限公司
服务热线: +86 400-889-2120
www.chubb.com.cn

上海总部
上海市自由贸易试验区博成路1101号
华泰金融大厦3楼, 200126
电话: +86 21 2325 6688
电话: +86 21 5292 5880

广东分公司
中国广东省广州市珠江新城华夏路8号
合景国际金融广场906单元, 510623
电话: +86 20 3868 5288
传真: +86 20 3888 0969

北京分公司
中国北京市朝阳区建国门外大街1号
(一期) 3717B, 3718-3724室, 100004
电话: +86 10 8564 6188
传真: +86 10 8564 6166

江苏省分公司
中国江苏省南京市建邺区庐山路168号
新地中心二期1106室, 210019
电话: +86 25 5895 0058
传真: +86 25 5895 0068

Chubb. Insured.SM

© 2020 Chubb. 本内容由安达版权所有。保障由安达旗下一家或多家子公司承保, 且并非在所有司法管辖区均有提供。安达[®]及相关标识以及 Chubb. Insured.SM 均为安达受保护的注册商标。