



苏黎世财产保险（中国）有限公司
社会责任报告

2023 年 3 月

关于该报告

为推动保险业精神文明建设，全面深入分析保险行业精神文明建设面临的新形式、新任务、新机遇和新挑战，苏黎世财产保险（中国）有限公司（以下简称“苏黎世中国”或“我们”）在管理层的带领下，对2022年企业社会责任相关工作做了详尽调查和总结，以期能够摸索出更加创新的思路，在未来中国保险发展之路上，为不断提高行业精神文明建设整体水平，实现保险健康发展竭尽绵薄之力。

呈现在您面前的是苏黎世中国面向中国市场发布的2022年度企业社会责任报告。该份报告总结了苏黎世中国2022年在外部承诺、可持续发展、抗疫责任、人才投资、消费者权益保护和社区承诺领域履行社会责任的实践和绩效，旨在向公众传递苏黎世中国“居兹、念兹”的企业社会责任文化理念。

苏黎世企业责任

成为一家具有社会责任感、可持续发展的优秀社区企业是苏黎世中国运营的核心目标之一。响应母公司的号召，在经营业务、战略规划、为客户提供服务以及与所在社区的互动过程中，苏黎世中国积极、主动地应对集团股东和各利益相关方所关注的各类社会、环境和治理等问题。我们积极为可持续发展、

消费者权益保护做出贡献，旨在为我们的公司、员工和社会创造更美好的未来。

外部承诺

苏黎世保险集团签署了下述倡议书：

《联合国全球契约》

苏黎世保险集团于 2011 年 7 月成为《联合国全球契约》的缔约方。这表示我们承诺我们的战略、文化以及日常经营活动将始终遵守《全球契约》在人权、劳工标准、环境以及反腐败方面的十条普遍接受的原则。《全球契约》所包含的原则是《苏黎世基本准则》的补充，所有苏黎世员工两者都必须遵守。

联合国气候计划“企业雄心助力1.5°C限温目标行动”

2019年，苏黎世保险集团成为第一家签署了联合国气候计划“企业雄心助力1.5°C限温目标行动”(Business Ambition for 1.5°C)的保险公司。该计划由联合国机构和各大领先企业组成的全球联盟主导，这些企业按照《巴黎协定》最高目标发展业务，支持将全球气温上升幅度保持在比工业化前水平高1.5°C以内。因此，我们致力于通过科学目标倡议 (SBTi)，设定远大的碳减排目标。

可持续发展

响应母公司的号召，我们的“可持续发展”方法涉及公司业务的各个方面，包括我们的办公室建筑物、业务流程、旅行、信息技术、采购和采购，以及我们员工的行为和心态。我们不断努力改进我们的表现，以数据为基础实施变革。2022年我们在以下几个方面执行了母公司规划的可持续性发展计划：

1、我们打印用纸数量持续持续降低，维持在80%的减纸比例。

2、减少碳排放量，积极参与到母公司“RE100”的计划中，承诺使用可再生能源电力。

3、持续租用获得LEED（Leadership in Energy and Environmental Design 能源与环境设计先锋）认证的办公建筑作为办公场所；维持办公室区域使用环保易耗品，禁止使用任何一次性塑料及木加工制品。

4、我们联络相关绿色环保协会，在3月份组织了树木领养活动，组织员工到场一同参与。

5、为了提高并加深员工对于减碳理念，我们组织安排了相关系列的培训与分享，在九月开展了《气候拼图工作坊》线上及线下主题研讨会，员工们参与其中，互相交换对于气候保护相关的观点和想法。

6、苏黎世中国坚持在北京、上海和广州三地办公场所每天午休时间关灯一小时。每节约1度电，就能减少1千克二氧化碳和0.03千克二氧化硫的排放，我们身体力行节约能源。

7、关于信息安全和网络风险服务，我们邀请第三方专业公司对关键系统实施渗透测试和进行安全等级评估。

8、我们按计划完成每年的灾难恢复测试。同时对灾难恢复的框架进行优化，以应对更复杂风险，为关键业务可持续开展增添保障。

9、积极探索绿色机房建设与维护发展，主动关注办公电脑二氧化碳排放量。通过系统策略控制减少办公电脑空转时间，以降低设备的电力消耗。

抗疫责任

新型冠状病毒肺炎疫情流行期间，苏黎世中国一直密切关注着疫情变化，审时度势，第一时间调整应对方案。

苏黎世中国成立了应急处置工作组，主动排查出险客户情况，开通7x24小时客户报案热线，同时开辟绿色理赔通道，承诺对感染新型冠状病毒肺炎的出险客户优先处理理赔，简化管理单证和流程，降低约定医院级别和报案索赔时效等要求，积极协助客户及家属进行快速理赔，最大限度提供理赔便利。

苏黎世中国积极响应和配合中国银保监会关于疫情防控的各项工作要求，发挥专业优势，努力做好相关保险保障服务。

人才投资

“推动激励与绩效为主导的人力资源模型，吸引、培养和凝聚优秀人才，创建高绩效文化；让我们的关怀体现在员工日常工作和生活中，这就是苏黎世中国人力资源的使命。”苏黎世中国坚持以人为本，认真履行员工发展责任；创建团结协作的工作氛围，保障员工各项劳动权益；为员工的成长发展设计人生职业规划，促进全员素质的提高；从细微处着手，关爱员工全方位发展。

为了让我们全面了解员工的想法和建议，制定切实有效地改进方案，苏黎世中国响应集团号召，我们推出每年二次全员自愿参与的员工满意度调查（ENPS）。该活动旨在全面聆听员工的心声。员工提出的意见和建议将作为管理层未来主要关注和改进计划的方向。该计划执行以来，员工的职业满意度得到了显著提升。

消费者权益保护

为了保护金融消费者的合法权益，规范和加强苏黎世消费者权益保护工作，贯彻以客户为中心的发展战略，苏黎世中国

在 2022 年度中进一步深化消费者权益保护工作机制，有效加强业务经营行为管理，切实将消费者权益保护融入公司治理的各个环节，我们从制度建设、教育宣传、服务提供、投诉应对、专项检查等五个方面持续开展工作。

我们在制度建设方面，制定并通过《消费者权益保护工作章程》等一系列消保制度，并且制定了消费者保护工作战略，同时也对公司发展规划的“战略目标”部分进行了修订，保证了公司从战略目标的高度上对于消费者权益保护的重视。我们重点着眼于2023至2025年的第三阶段工作战略，根据监管要求及市场变化，并按照前期工作梳理，重点强化我们在消保审查的完善和落实、个人信息保护机制建设和执行、员工培训建设和执行、内部考核机制建设和执行、合作机构管理的审查监督方面的针对性的提高完善。

在内部消保培训方面，旨在强化提升员工对于正确服务客户和处理客户抱怨和投诉的技能，能够将消费者权益保护的工作真正落到实处，将消费者权益保护的防线移到最前线，将消费者权益保护的矛盾化解在最初期；同时针对于销售行为中的“五要/五不要”主要体现为“要遵规守纪、要文明展业、要如实告知、要专业服务、要为客户保密；不欺诈、不误导、不代签名、不返佣、不恶性竞争”，显示出我们对于金融消费者的“八项权益”的保护，也使得我们在展业过程中更加合规。

为加强消费者权益保护工作，履行社会责任，我们持续积极开展公众教育普及宣传工作，积极参与银保监会、保险同业公会组织的各项公众教育宣传活动。我们在疫情期间积极通过苏黎世中国官方微信公众号进行相关的消费者权益保护知识方面的宣传，在3.15期间发布，我们发布了“金融消费者八项权益”以及“保险业、银行业消费者依法维权十三问”的文章，并在“9月金融宣传月”中发布多篇“以案说案”的文章，都起到了向消费者教育宣传相关金融保险知识的作用，提高消费者对于保险维权的意识。在线下的宣教活动中，我们结合各方资源，积极深入社区，在五里桥街道开展的多次活动中结合参加人员特点，为青少年及其家长普及金融消保知识，增加维权意识。

社区承诺

自2011年以来，苏黎世中国每年响应母公司倡导的公益活动主题开展本地公益活动。我们鼓励更多员工积极参与促进改善当地社区的活动，为当地社区和整个社会提供帮助，为世界各地需要帮助的人们送去温暖和关爱。

2022年苏黎世中国广大员工热烈响应号召，为他们所在的社区提供帮助，向帮助弱势群体的非营利组织提供帮助。

1、开展净滩活动

为了宣传“爱护环境，保护海洋，可持续发展”的环保理念，苏黎世中国在北京、上海和广州分别组织员工参加净滩活动，用实际行动来影响周围每一个人，倡导共同保护我们的地球。

2、引导社区未成年人树立“环保意识”，并培养其同“环境和解”的良好心态。

苏黎世中国在上海市黄浦区五里桥社区开展“我型我Show”环保时装秀主题活动和“与环境和解”自我成长活动，旨在关心青少年的心理健康成长，并让他们了解人类和环境是共同体。

3、开展“梦想里程 心愿结对”项目

苏黎世中国通过上海市阳光善行公益事务中心，牵手云南省普洱市拉祜族自治县竹塘乡中心小学及云山村蒿枝坝小组。2022年苏黎世中国为53名留守儿童及学龄前儿童赠送心愿礼物及卡片，员工也捐赠了衣物、书籍和玩具等物资，让远在云南的少数民族孩子们感受到了来自“遥远”上海的“苏黎世”的温暖。

4、四川省绵竹市中心友谊小学奖学金赞助：

四川省绵竹市新友谊小学位2008年汶川地震后重建小学，苏黎世中国自2008年起开始对绵竹市新友谊小学进行援助。2022年9月10日，恰逢一年一度的教师节，苏黎世中国继续履

行“苏黎世中国奖学金和助教金”项目承诺，向绵竹市新友谊小学捐赠奖学金和助学金，以鼓励勤奋读书获得最优成绩的学生们，和兢兢业业无私奉献的标兵老师们。

结束语

苏黎世中国希望能在中国市场取得长期的发展，我们对中国也有着长期承诺。致力于谋求“共赢”是苏黎世中国在中国的基本策略和发展目标。我们期待着与更多的合作伙伴共同在这一新兴市场上取得长足发展，共同参与令人振奋的中国市场建设，完成企业公民应尽的社会责任。