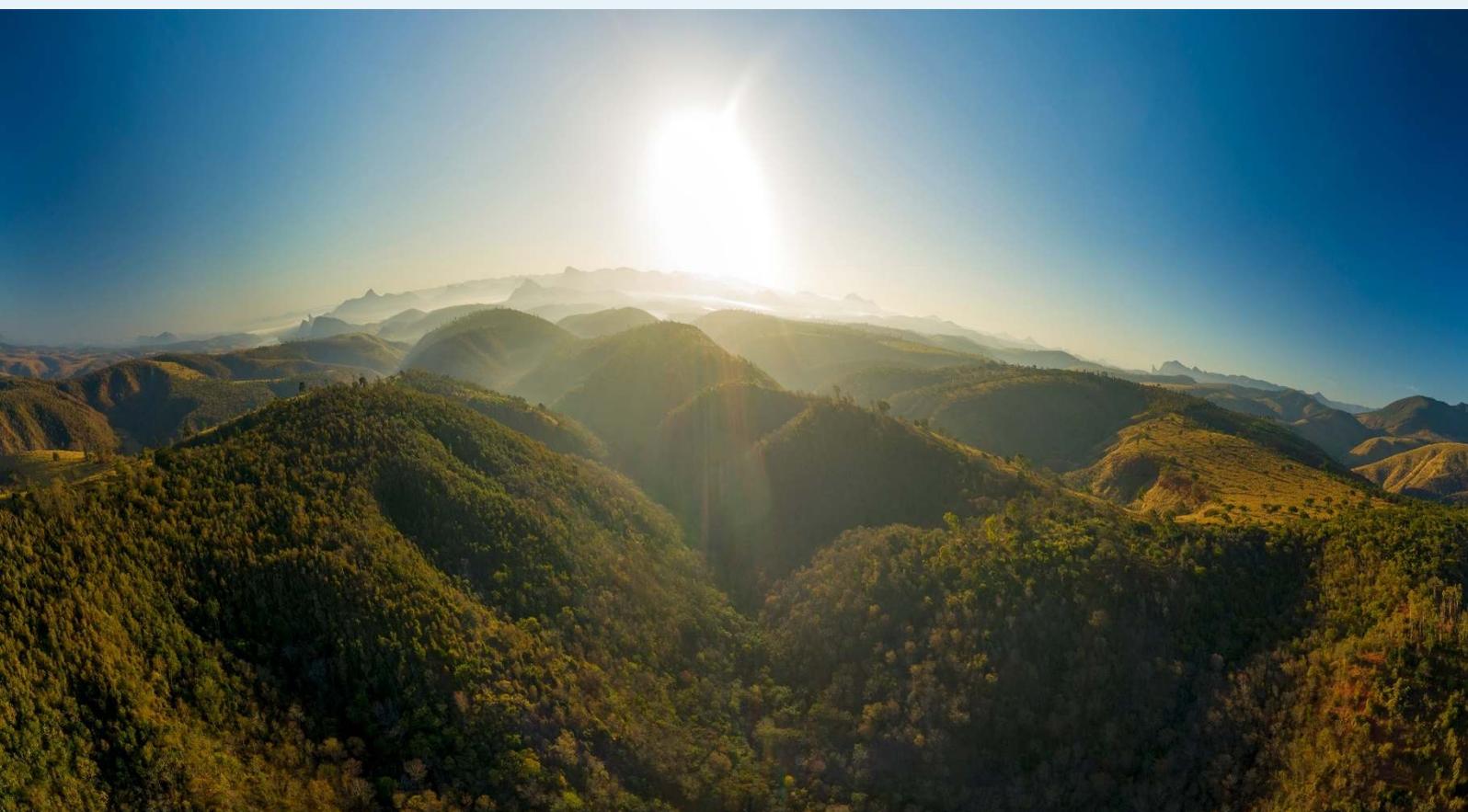


苏黎世财产保险（中国）有限公司

2023 年可持续发展报告

关于该报告

苏黎世保险集团致力于成为最具可持续发展性的保险集团，我们在宏伟的目标和坚定的决心驱动下，不断的满足客户和社会对可持续发展方面与日俱增的需求，持续关注各项可持续发展并将其作为我们业务战略的重要组成部分。呈现在您面前的是苏黎世保险（中国）有限公司（以下简称“苏黎世中国”）发布的2023年度可持续发展报告，本报告总结了本公司2023年在外部承诺、可持续发展、消费者权益保护和社区承诺领域履行社会责任的实践和成效，旨在向公众传递苏黎世保险的可持续发展文化理念以及对环境、客户和以人为本的承诺。



◆ 苏黎世企业责任

成为一家具有社会责任感、可持续发展的优秀企业是苏黎世保险集团的核心目标之一。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，旨在为我司的公司、员工和社会创造更美好的未来。



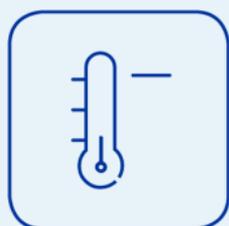
◆ 外部承诺

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。这表示我司承诺我司的战略、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，我司致力于通过科学目标倡议 (SBTi)，设定远大的碳减排目标。

◆ 可持续发展框架

我司基于苏黎世集团可持续发展目标制定了苏黎世保险《可持续发展政策》和《可持续发展风险管理制度》。其中，《可持续发展政策》围绕可持续发展建立了我司可持续发展总体战略和组织框架，明确了针对承保、投资、风险管理、运营管理、信息披露等重要业务环节的可持续性发展要求；《可持续发展风险管理制度》围绕可持续发展治理框架和战略重点建立了苏黎世保险可持续发展风险管理组织结构，将可持续发展风险管理纳入全面风险管理框架，进一步明确了公司可持续发展风险识别和评估、风险应对、风险监控、信息披露与风险报告的具体流程和要求。

在组织架构方面，我司董事会作为可持续发展活动的顶层设计主体，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，建立与社会共赢的可持续发展模式；董事会风险管理委员会负责审议管理层提交的可持续发展议题；我司管理层及其下设可持续发展工作领导小组是本公司可持续发展议题及相关管理活动的管理监督主体，公司可持续发展工作领导小组成员包括：公司总经理、财务负责人、首席核保官、首席运营官、首席风险官和合规负责人。其中，总经理为作为可持续发展工作领导小组主任牵头负责绿色金融工作，建立跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，统筹推进相关工作。

响应苏黎世保险集团的号召，我司的“可持续发展”涉及公司业务各个方面，目标分为三个重点领域——环境、客户和员工。

我司持续利用我司作为全球保险公司的优势，加大苏黎世保险在中国对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，从我司的实际出发，帮助促进整个经济社会发展全面绿色转型，对世界产生积极影响。



环境：
减缓和适应气候变化



客户：
支持向可持续未来的转型



以人为本：
让我们的员工面向未来，让更多人从容应对未来挑战

（一） 环境

1、我司持续推动无纸化项目的进程，打印用纸数量进一步降低，通过系统创建升级、电子文档推广、改变员工用纸习惯等方式来实现无纸化，减少二氧化碳的排放。

2、积极参与到气候组织发起的“RE100”全球性创新倡议计划中，我司获得了“I-REC国际绿证证书”，承诺使用可再生能源电力¹。

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。

¹ 详见附件 1

4、我司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。并在4月再次安排了“春生万物，拥抱自然”员工植树活动，营造了共同参与环境保护、美化环境的良好氛围，以实际行动践行了低碳环保的生活理念。

5、为提高并加深员工对于减碳理念，我司组织安排了相关系列的培训与竞赛，在九月开展了绿色竞赛系列-身体净化之旅减重活动，员工们积极参与其中，通过多吃蔬菜，减少肉食摄入；少开车，选择坐公共交通等方式，员工健康合理减重的同时也减少了二氧化碳的排放。此活动于十月圆满落幕，北上广三地的30位参赛同事经过一个多月的减重角逐，共计减重64.1公斤。

6、苏黎世保险坚持在北京、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，我司身体力行节约能源。

7、绿色投资

苏黎世保险集团投资部承诺在2050年之前，把整个集团约2000亿美金的投资组合转变为一个零净排放温室气体的投资组合，对应集团投资部的目标，我司投资部也制定了未来的碳减排目标，即在2025年之前，将我司的投资组合的碳排放密度在2019年的基础上下降50%，目前这一目标已经基本实现；同时我司也将不断努力，把ESG、碳排放等要素融入到新投资产品，投资资产的决策流程之中。

8、绿色承保

在保险服务方面，我司按照集团《可持续承保指引》，联合国环境规划署融资倡议（UNEP FI）和可持续保险原则（PSI），将环境、社会和治理(ESG)考虑纳入承保环节的流程中。公司首席核保官负责各业务条线在承保过程中遵守可持续性业务原则，确保集团《可持续承保指引》的有效执行，审批各业务条线的可持续性问题的业务。

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。



(二) 客户

我司各业务条线在开展业务承保过程中，对于符合绿色产业定义的客户，在公司政策允许的框架范围内，在风险偏好承保能力投放、承保条件设定和客户服务等方面加大支持。同时，我司按照相关业务系统中的可持续性标签，对涉及绿色保险的业务和客户进行可持续风险评估。

目前主要通过跨部门跨险种方式，为绿色产业客户提供综合保险解决方案，尤其是考虑了跨国企业的本地需求和走出去企业的境外保险需求。产品类型主要包括商业综合责任险、制造商疏忽责任保险、网络安全险、董事高管责任险以及工程险等。其中支持绿色产业重点领域主要有风光电行业、新能源车企业。另外，我司也通过提供再保支持的方式承保核电企业的工程险。



(三) 以人为本

为了响应苏黎世保险全球人力资源持续发展战略的实施，我司将“人才持续发展平台”、“优化员工体验和福祉”、“加强雇主品牌建设”及“提升人力资源管理能力”作为2023年度人才发展的重点。

2023年我司继续保持员工倾听和持续改善的治理方针，在苏黎世保险年度全球员工调研结果中，我司员工净推荐指数高达92分，明显高于苏黎世保险集团、地区总部、及同地区市场同类公司的推荐水平。充分说明公司近年来的持续发展策略及内控治理工作得到了全体员工的积极认可。

同时为了持续提升团队综合管理能力，我司启动了亚太区管理论坛，内容覆盖高效决策、辅导授权、团队激励、新办公模型下的沟通管理等一系列主题，为全体管理人员提供高效互动、针对性、时效性更强的学习提升资源。

2023年四季度我司获得“卓越职场认证”²。此项荣誉体现了公司员工对苏黎世保险职场文化的高度认可。

“发挥员工最大的潜力，让员工和公司共同成长”是苏黎世保险对员工的承诺，也是我们致力于以人为本，共同发展的核心。我司将继续努力，在打造“可持续发展的卓越职场”的道路上不断前行。

² 该认证于2023年11月获得，有效期至2024年11月，详见附件2。

◆ 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，苏黎世保险在 2023 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，我司从制度建设、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。

（一） 制度建设

体制建设工作分为公司治理和组织架构两方面内容。

公司治理方面，我司将“消费者权益保护建设”作为基础管理的一部分内容，纳入《苏黎世财产保险（中国）有限公司 2023-2025 年度发展规划》，并将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价。

组织架构方面，消保及科技运营部作为独立部门牵头组织开展相关工作，由消保专员保障消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性，按季度开展了消费者权益保护工作会议，除了投诉处理工作报告的汇报、消保工作计划与重点的分享，我司还针对投诉案件处理中的疑难问题开展了多部门参与的专题会议，例如“关于雇主责任险保单雇主及雇员（第三方）拥有何种权益的讨论”。

（二） 运行机制

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》对于银行保险机构建立健全消费者权益保护审查、消费者适当性管理、销售行为可回溯管理、合作机构管理等 11 项工作机制的最新要求，在 2023 年度对消费者权益保护工作运行机制方面做了如下工作。

制度层面，对内部工作机制的运行规范进行了更新。重新审阅了内部已有的六项消费者权益保护制度文件，重点修订了《苏黎世财产保险（中国）有限公司消费者权益保护工作章程》（以下简称《工作章程》）和《苏黎世财产保险（中国）有限公司消费者投诉处理管理制度》（以下简称《投诉处理管理制度》）两项制度，明确了公司依法保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权等八项权益的基本要求，补充了消保审查工作机制中关于可回溯管理、个人信息保护以及合作机构管理的工作内容，强化了消保内部考核结果在公司经营管理中的应用，增加相关审计要求。在《投诉处理管理制度》中，修订了“重大投诉”的定义，增加了案件处理完成后的《客户告知书》以及处理结果异议的救济途径告知的工作要求，健全了投诉处理中的回避制度。

消保审查机制方面，由消保及科技运营部协助业务部门审阅并修订了《苏黎世财产保险（中国）有限公司产品开发和管理制度》《苏黎世财产保险（中国）有限公司保险代理业务管理办法》《苏黎世财产保险（中国）有限公司保险经纪业务管理办法》等关联制度，明确了公司各项业务开展中的消费者权益保护要求。

（三） 教育宣传

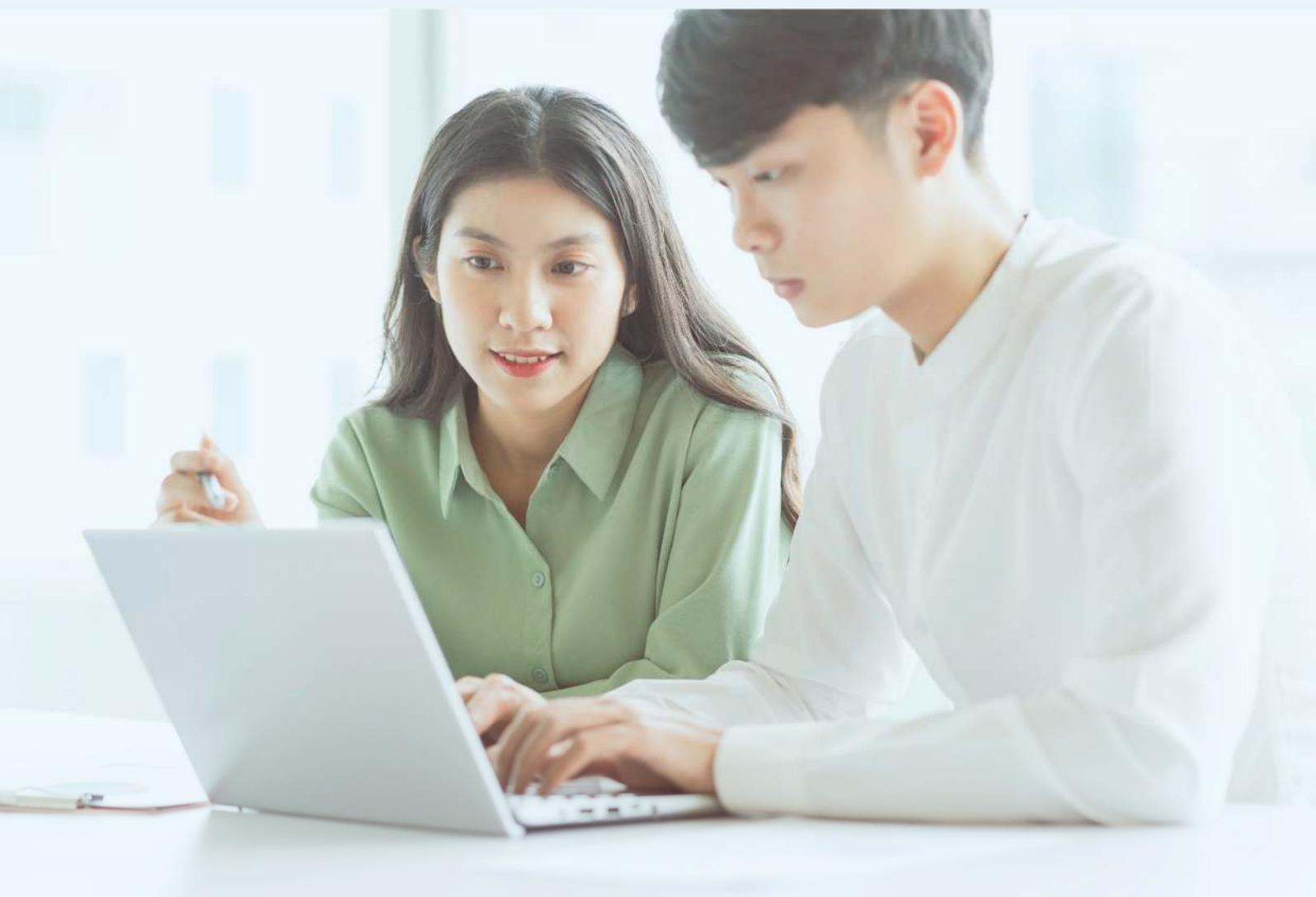
内部培训方面，2023 年全年我司开展消费者权益保护培训两次。上半年消保及科技运营部以“3.15 消费者权益保护日”为契机，通过公司在线学习平台开展了“消保工作与投诉处理”的全员培训，介绍了金融消费者权益保护八项权利、以及目前执行的消费者投诉处理流程，确保所有员工树立消费者权益保护意识，在工作中履行相应的消费者权益保护职责，承担保护消费者合法权益的主体责任；下半年面向渠道、核保、理赔等业务部门员工开展了“消保审查”的专题培训，向相关部门明确了关于产品设计开发、收费管理及承保政策，宣传材料、营销活动，服务管理，第三方合作，个人信息保护五个方面的审查要求，并预计在 2024 年深化落实消保审查工作机制。

我司持续积极开展公众教育普及宣传工作，履行社会责任。我司积极参与监管机构和同业公会组织的各项公众教育宣传活动，但是我司主营的业务以企业财产险，企业责任险和企业金融险等，面向的群体都是公司客户，暂无以个人为被保险人的金融消费者，故我司针对“一老一少一新”为主的特殊群体，较难开展专项宣传教育活动。对于“开展切实解决老年人运用智能科技困难工作等活动”，也较难实施。

(四) 投诉处理

2023 年全年总公司接收到 0 例监管投诉，继 2021 年以来连续三年保持“监管零投诉”。万张保单投诉量同比 2022 年全年下降 100%，亿元保费投诉量同比 2022 年下降 100%。

2023年全年我司自收有效投诉7件，均严格按照《投诉处理管理制度》规定的处理时效及时处理，第一时间给予客户答复，处置率达到100%。从案件归属地来看，苏黎世北分占5件，苏黎世上分占0件，苏黎世广分占2件。从案件涉及的业务种类来看，7件有效投诉案件均来自本地雇主责任险保单；从案件的投诉类型及原因来看，理赔纠纷5件，占全部投诉的71%，保险合同变更纠纷（保全）2件，占整体的29%。



◆ 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。我司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。我们积极同公益组织合作，积极开展以“关爱儿童”、“保护环境 提倡可持续发展”等主题的一系列公益活动，彰显企业社会责任。具体开展活动如下：

1、开展“艺”起成长——关爱儿童心理健康志愿者活动

我司与上海儿童医学中心结成伙伴关系，同神经外科住院部共同开展“艺”起成长——关爱儿童心理健康志愿者活动。通过用绘制各种图画作品，以及利用各种环保物品DIY制作各种游戏道具，鼓励患病儿童积极配合治疗，战胜病魔，树立信心。

2、开展“童心永向党，唱响新征程”主题活动

我司通过与上海市阳光善行公益事务中心合作，在黄浦区新时代文明实践中心开展“童心永向党，唱响新征程”主题活动。通过了解“黄浦”的前世今生来了解“黄浦区”的城市建设发展进程；还通过观看“红色”电影，为“红色”电影录音和“红歌”接场活动，传承“红色精神”；最后通过制作“纽扣贴画”表达孩子们对党的热爱之情。

3、引导社区未成年人树立“环保意识”，开展“碳”索行动

我司在上海市黄浦区五里桥社区开展““碳”索行动”主题活动，旨在向青少年宣传节能低碳的环保理念，让孩子们了解人类和环境是共同体，真正理解“节碳”的重要性，进而在日后的学习和生活中身体力行，将“低碳环保”落到实处。

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为2008年汶川地震后重建小学，我司自2008年起开始对绵竹市新友谊小学进行援助。2023年9月10日，恰逢一年一度的教师节，我司继续履行“苏黎世保险奖学金和助教金”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好成绩的学生们，和兢兢业业无私奉献的标兵老师们。



结束语

苏黎世保险希望能在中国市场取得长期的发展，我司对中国也有着长期承诺。致力于谋求“共赢”是苏黎世保险在中国的基本策略和发展目标。我司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，持续关注可持续发展。



附件1



This Redemption Statement has been produced for
ZURICH GENERAL INSURANCE (CHINA) LIMITED

by

YUNNAN YOUBAO TECHNOLOGY CO LTD

confirming the Redemption of

150.000000

I-REC Certificates, representing 150.000000 MWh of
electricity generated from renewable sources

This Statement relates to electricity consumption located at or in

**32T12, Shanghai World Financial Center, 100 Century Avenue, Pudong New Area,
Shanghai, China
China**

in respect of the reporting period

2023-01-01 to 2023-12-31

The stated Redemption Purpose is

Disclosure for Scope 2 Reporting

Ev.



QR Code Verification

Verify the status of this Redemption Statement by scanning the QR code on the left and entering in the Verification Key below

Verification Key

4 1 6 0 3 0 3 6

<https://api-internal.evident.app/public/certificates/en/AGt15ISGndrocGiDxjhb9A95SifaGVjG4yqYhJ0iE EAz4tSjXRp1Mu9B9ZYof7L1>

附件2

