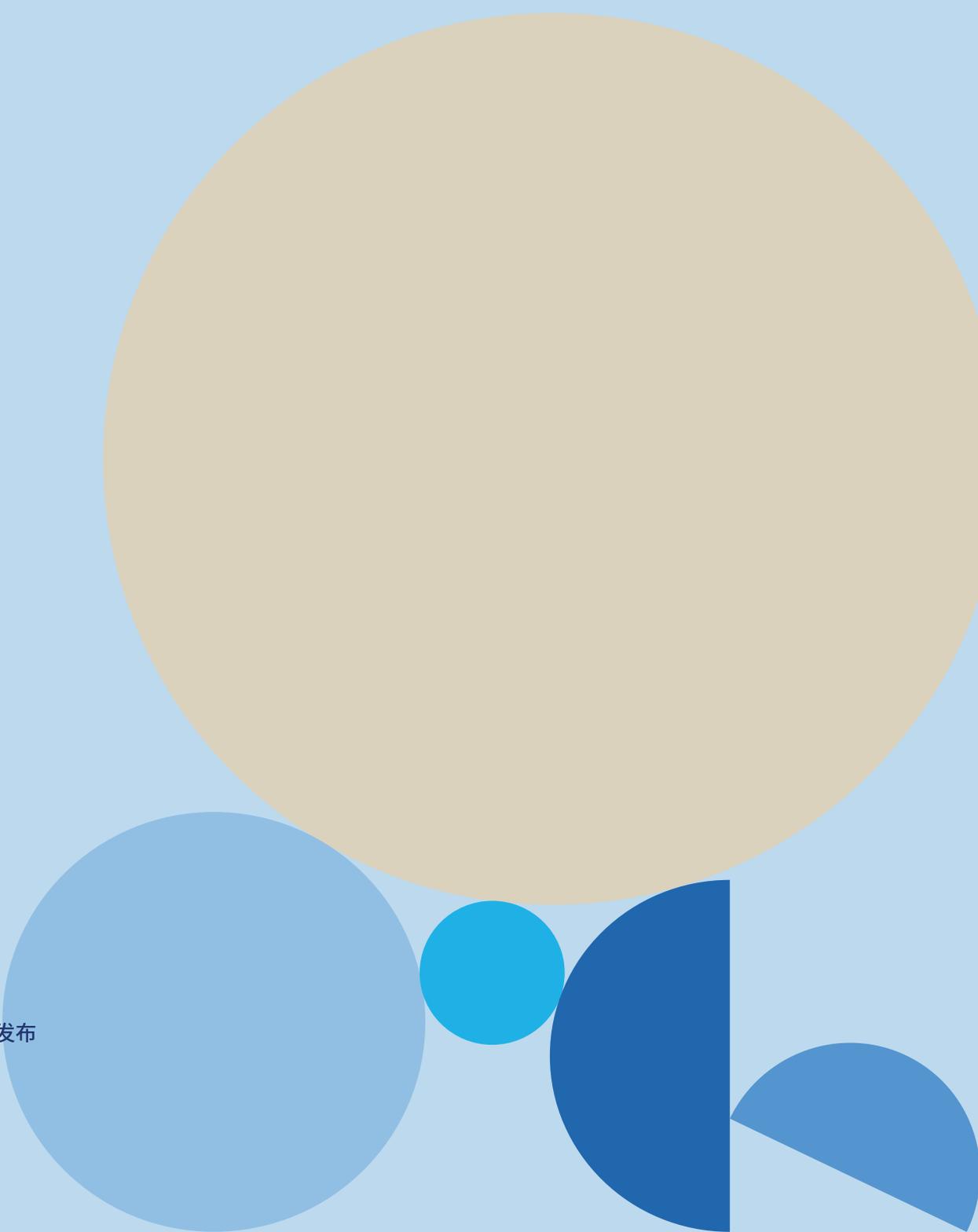


# 苏黎世财产保险（中国）有限公司

## 2024 年可持续发展报告

2025 年 4 月 30 日发布

The page features several large, overlapping abstract shapes in shades of blue and beige. A large beige circle is the central focus, partially overlapping a light blue circle below it. To the right, there are several smaller blue shapes, including a small solid circle and a larger semi-circle.

## 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，不断地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财产保险（中国）有限公司（以下简称“苏黎世中国”）发布的2024年度可持续发展报告，本报告总结了本公司2024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。



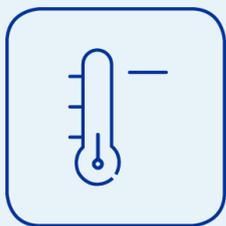
## ◆ 外部承诺

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”涉及公司业务的各个方面，目标分为三个重点领域——环境、客户和以人为本。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**

气候和自然环境密不可分，所以  
我们必须双管齐下，因为没有  
自然环境，就无法达成净零  
目标。



**客户：**

我们与客户携手合作，协助他们  
转型至更可持续发展的未来。



**以人为本：**

我们倡导多元及包容的文化、支持员工的可持续发展、积极与客户互动，以及提供对弱势社群的支持。

## （一）环境

2024年，苏黎世保险集团发布首份《气候转型计划》，聚焦四大目标：推进净零排放、增强社会复原力、倡导支持性政策、优化运营实践。作为集团的成员，我司始终践行集团目标，展现我们对环境保护与可持续未来的深切承诺与实际行动，致力于为2050年实现苏黎世净零排放做出贡献。

1、我司积极倡导员工践行可持续饮食文化，鼓励员工选择对环境更友好的饮食方式：例如，减少食物浪费、选择当季本地食材、倡导健康均衡饮食等，帮助员工树立健康饮食观念，实现个人健康与地球健康的双赢。

2、我司持续推动无纸化办公项目，打印用纸数量进一步降低，通过管理系统创建升级、电子文档推广、改变员工用纸习惯等方式来实现无纸化，为实现企业ESG目标做出了实质性贡献。

3、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”<sup>1</sup>，承诺使用可再生能源电力。

4、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

---

<sup>1</sup>附件1

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。

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

6、为提高并加深员工的减碳理念，我司组织安排了相关系列的培训与竞赛，9月在苏黎世保险上海办公室开展了“永生灯花DIY”手工制作活动，本次活动旨在通过员工的创意与巧手，将废弃的塑料瓶改造为独一无二的永生灯花，从而传达出环保、节约、创新的价值观，变废为宝，引领减碳新风尚。

7、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。

## 8、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。

## 9、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业务。

10、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。2024年，我司共承保30余份绿色保险保单，保费规模达2600万元，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、节能环保产业等。



### （三）以人为本

为了响应苏黎世全球人力资源可持续发展战略的实施，公司持续将“打造苏黎世人才发展平台”、“优化员工体验和福祉”及“提升人力资源管理能力”作为2024年度人才发展的主要战略重点，并制定了相应年度工作计划和绩效考核目标。

在年度苏黎世全球员工调研结果中，员工参与率高达99%，净推荐指数高达90分，明显高于苏黎世集团及地区总部、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员工倾听和持续改善的治理方针得到了全体员工的积极认可。公司就此次调研结果制定了持续改善行动方案，该方案将围绕“提升员工归属感”，“员工职业发展平台”及“优化员工福祉及办公环境”三个工作重点进行落实。

为了营造开放、持续发展的人才氛围，让苏黎世员工成为自己职业生涯的掌舵人。公司推出了“MyJourney”全球共享发展资源的平台作为员工个人职业成长又一新工具。员工可以通过此平台对自身能力进行全面评估，了解不同岗位对员工能力的要求，识别个人能力发展空间和有效的发展资源。同时通过“MyJourney”平台，员工有机会参与苏黎世全球管理项目，更好提升或重塑个人能力，与公司共同成长，建立长期发展的信心。

2024年苏黎世中国连续第二年获得“卓越职场认证”<sup>2</sup>，并获得“最佳职场”的称号，此项荣誉体现了公司员工对苏黎世中国职场文化高度认可。

“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。



---

<sup>2</sup> 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 2024 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

在原有的消保制度体系内，我司在 2024 年新制定了《突发重大消费投诉应急处理预案》、《消费纠纷多元化解制度》两项制度，以便提升我司关于消费者权益保护突发事件、特别是重大消费投诉的应急处置能力，加强我司内外联动协同、强化纠纷全流程化解的能力。其中，《突发重大消费投诉应急处理预案》已经审批生效。

### （二）运行机制

针对本年度“消保规范治理年”中“深入推进‘一把手’工程，统筹协调全流程消保工作”的工作要求，消保部提出了三个行动项，均在全年得到有效执行，具体体现为其一是邀请总经理参加消费者权益保护工作委员会季度会；其二是消保部按季度向消费者权益保

护委员会提交消保工作报告；其三是邀请“一把手”参与重大投诉件处理工作会议，直接指导大案处理。

2024 年我司根据自身业务情况加强了适当性管理，制定了相应的行动项，强化了有关信息披露。2024 年 9 月制定了适用于全公司的《保险产品分级评定表》，建立起公司保险产品分级管理制度，目前在售产品风险构成多样、保单利益的风险一般的“等级二”产品 56 个，产品风险构成多样、保单利益的风险较高的“等级三”产品 2 个。同时，我司核保业务部对客户公司的风险进行详细专业的核保评估，提供适合客户的保险产品，针对客户要求定制专业且规范的保单，从而满足适当性管理要求。在新产品新业务投产之前，按照“消保审查”的要求，对于新产品在条款、服务、宣传和投诉处理方面都会进行消保审查，以满足新产品对于消费者权益保护的要求，并且也会针对于产品特性和销售对象，判断现有热线服务渠道和投诉渠道是否满足现有体系或者升级新的服务内容。

### **（三）教育宣传**

内部培训方面，2024 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 2025 年深化落实消保审查工作机制。

我司持续开展公众教育普及宣传工作，履行社会责任，并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。

#### **（四）投诉处理**

在《投诉处理管理制度》上，我司严格按照监管要求来执行案件处理流程和案件处理时效。本公司在 2021-2024 年四年间，监管转办有效投诉案件为 0 件，同时也保证了内部自收案件的处理解决率在 100%，保证案件不升级，切实保护消费者权益得到快处。

消保部门针对于每个月的投诉案件的处理结果进行消保审查，以保证案件都做到闭环，以避免重复投诉，并且分析案件原因以提出运营改进意见，消保部门也会同运营部门、理赔部门和 IT 部门对于改进之处积极跟进。同时，也按半年度对投诉案件的数量、产品、原因、地域等进行汇总报告，提交至董事会进行汇报讨论。截止当

前，我司未收到产品相关的客户投诉，也暂无和产品变动相关的行动项目。

## 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”为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、我司继续与上海国际儿童医学中心合作，同神经外科住院部共同开展多项志愿者活动，鼓励患病儿童积极配合治疗，战胜病魔，树立信心。

2、我司继续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以及黄浦区五里桥社区开展多项志愿者活动，向社区青少年科普金融知识以及反欺诈和反非法集资的小技巧，倡导可持续发展的环保理念，践行环保行动。

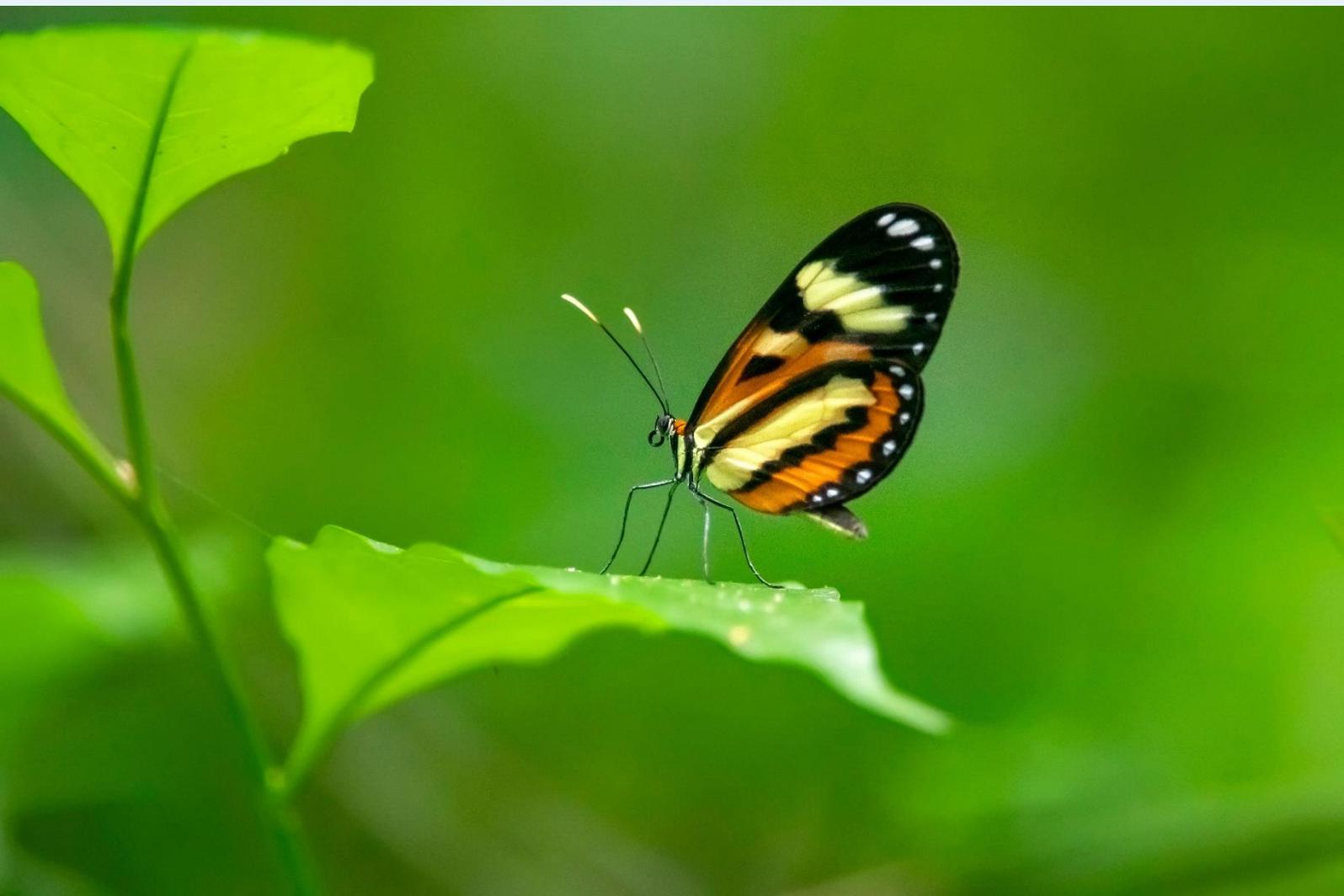
3、我司在北京同北京幸福公益基金会合作，开展线下关注心理健康公益活动和助老公益活动，传播正能量。

4、我司在广州同广州亚商善行公益促进会合作，开展多项公益慈善活动和义卖活动，关注孤独症儿童及其家庭，为其送温暖，并协助推动孤独症家庭的融合就业发展。



## 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



本注销声明是为

ZURICH GENERAL INSURANCE (CHINA) LIMITED

由

SHANGHAI BRAVOWHALE INFORMATION TECHNOLOGY CO LTD (PO)

确认注销张数

205.000000

对应I-REC国际绿证证书 205.000000 MWh 的  
可再生能源结算电量

本声明函涉及的用电地点位于

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

报告期间

2024-01-01 至 2024-12-31

本声明的目的是

**Disclosure for Scope 2 Reporting**



二维码验证

如果需要验证此声明的状态，请扫描左侧的二维码并输入下面的验证码  
验证码

2 8 0 1 8 4 2 1

<https://api.evident.app/public/certificates/ch/KFuvvniAMR8cLKpQSFxzpjzeK1yrL9VjXjPFMLEtfHw8Y1a9%2Fm%2Fy1iTeYxHB0bV>

附件2

