

眾安在綫財產保險股份有限公司

ZhongAn Online P & C Insurance Co., Ltd.*

於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司，
並以「ZA Online Fintech P & C」在香港經營業務

(股份代碼：6060)

2018 環境、社會及管治(ESG)報告

科技驅動金融
做有溫度的保險



* 以供識別





環境、社會 及管治 (ESG) 報告



制定本集團可持續發展戰略，該戰略可劃分「合規責任
運營」、「做有溫度的保險」、「專業服務團隊」、「共享
綠色生態」及「回饋社會民生」

5 個主要領域

環境、社會及管治 (ESG) 報告

1. 關於環境、社會及管治報告

眾安在綫財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安」或「本集團」)發佈第二份環境、社會及管治報告(下稱「ESG 報告」),概述集團履行企業社會責任(下稱「企業社會責任」)所秉持的原則及可持續發展理念,總結集團與主要利益相關方(或稱持份者)的關係,並分享對社會責任提出願景和承諾。

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱「指引」)編製而成,涵蓋報告範圍及內容亦符合《指引》中要求的披露原則。

報告時間及範圍

本報告內容集中於本集團的核心業務,於二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日(下稱「本年度」)實踐可持續發展,並履行企業社會責任的整體表現。除特別注明外,本報告涵蓋眾安直接控制的業務;除特別注明外,本報告所提及的「集團」乃指眾安及其附屬公司。

報告語言

本報告以中文繁體及英文版本發佈。如有歧義,以中文繁體版為準。

聯繫方式

有關本集團企業管治的詳細信息,請參閱本年報中之『企業管治報告』章節及眾安的官方網站(www.zhongan.com)。我們非常重視您對此報告的看法,若閣下有任何查詢或建議,歡迎以電郵形式發送至以下郵箱(dongshihui@zhongan.com)。

2. 可持續發展策略

眾安在堅持業務增長的同時，亦將企業社會責任視為整個業務營運的要務，旨在減少業務營運對環境帶來的影響，為社會帶來更多貢獻。我們謹守「合作共贏」的座右銘，透過各種渠道與利益相關方交流意見，從而制訂集團可持續發展策略，並分為五大範疇－「合規責任運營」、「做有溫度的保險」、「專業服務團隊」、「共享綠色生態」及「回饋社會民生」。



環境、社會及管治(ESG)報告

與利益相關方溝通

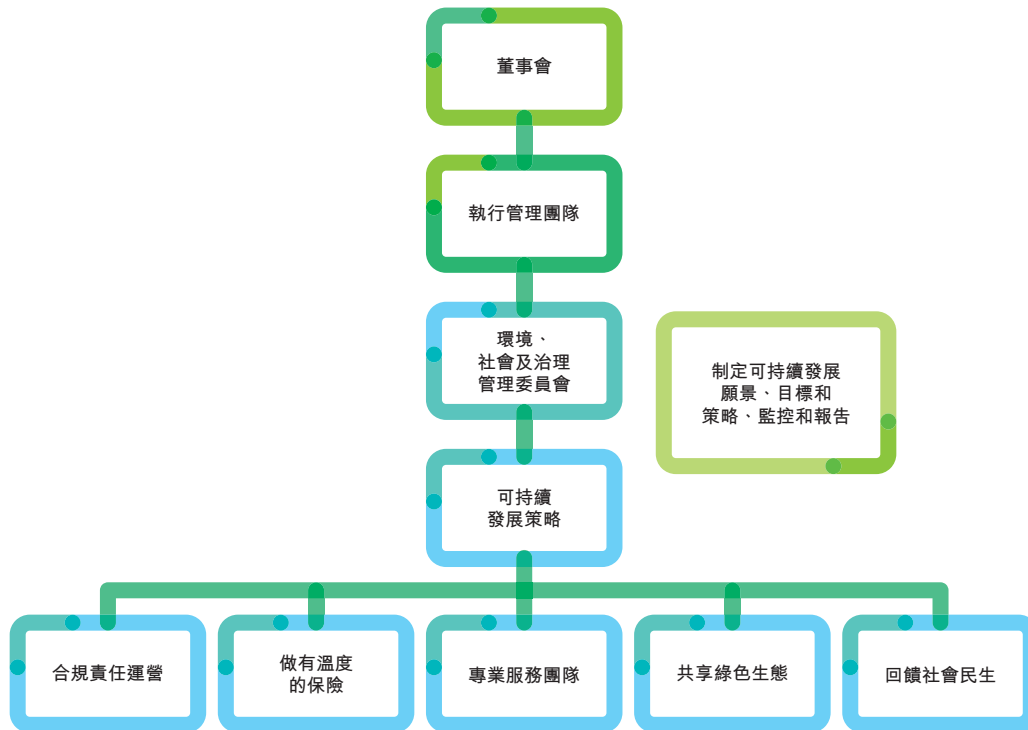
本集團高度重視與各利益相關方的溝通，於年內已識別出七大利益相關方，包括股東及投資者、監管機構、客戶、僱員、業務夥伴、社區環境以及同業企業。我們採取開放和主動的態度聆聽期望與訴求，並以選擇履行企業社會責任的關鍵議題並設定相應目標。

我們與不同界別的利益相關方，建立長遠及互信的關係。藉著瞭解他們對集團的意見和期望，釐定本 ESG 報告應涵蓋的範疇。同時，集團能及時瞭解投資者及資本市場對集團的看法和訴求，不斷改進集團各項工作，進一步增強各界對集團的認同和認可。

主要利益相關方	期望與訴求	主要溝通途徑
股東及投資者	運營合規穩健 良好投資回報 公平、公正、透明、及時的資訊披露	股東大會 企業年報及公告 年度報告、環境、社會及管治報告 股東參觀活動 業績路演 官方網站投資者關係專欄
監管機構	維護金融穩定 促進經濟發展 支持社區民生	合規報告 對諮詢的書面回應 會議
客戶	提供方便、快捷、優質的保險服務及產品 提高用戶滿意度	集團網頁及郵箱 熱線電話 客戶服務中心 客戶滿意度調查和意見表 日常營運／交流
僱員	提供穩定就業 合理福利待遇 安全工作環境 廣闊職業生涯	僱員表達意見的渠道 工作表現評核 僱員調研 職工代表大會
業務夥伴／供應商	誠信互惠 公平採購	供應商評估制度
社區／環境／非政府團體	促進社會和諧 支援公益活動 宣導節能減排	開展公益活動 參與研討會／講座／工作坊
同業企業	營造良好的競爭環境	策略性合作項目

環境、社會及治理管理委員會

2017年，眾安已成立環境、社會及治理管理委員會(下稱「ESG管理委員會」)以完善集團可持續發展工作。ESG管理委員會由本集團執行董事兼總經理陳勁擔任該委員會組長、副總經理兼首席法務官、合規負責人張勇博擔任副組長，及各主要部門代表組成。



其主要職責如下：

- 識別對集團相關及重大的營運、以及影響股東及其他重要權益相關者的環境、社會及管治事宜，包括工作環境質素、環境保護、營運慣例、社區參與等；
- 維持企業社會責任管理系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；
- 推動各部門執行各項環境、社會及治理政策；
- 通過適當的途徑識別、瞭解權益人就重大環境、社會及治理事宜的意見，並及時做出響應；
- 負責自查及監察集團的環境、社會及治理政策及常規；及

- 確保集團符合相關法律及監管要求，監察及應對最新的環境、社會及治理議題；及並在適當時候向董事會提出相關的建議，以提升集團在環境、社會及治理方面的表現。

企業環境、社會及治理政策

為建立完善環境管理體系，我們已制定《企業環境、社會及治理政策》，清晰敘述集團對環境、社會及管治的宗旨及管理方針。集團嚴格遵守所有國家相關的環境保護法律法規，及各營運地區制訂的環境保護法例。同時亦積極減少直接或間接排放的空氣污染物、溫室氣體及其他破壞臭氧層的物質，並在適當的情況下訂立減排目標。

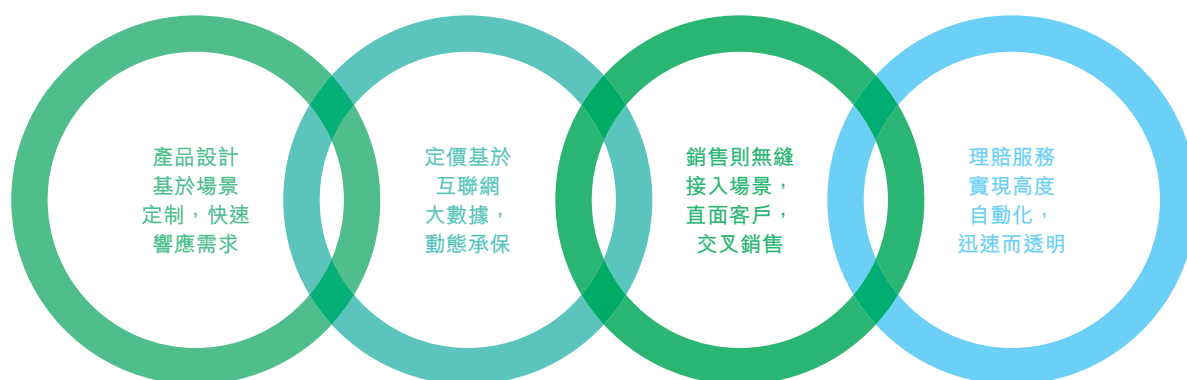
環境、社會及管治(ESG)報告

3. 合規責任運營

本集團堅持貫徹「誠實守信」的方針，持續為客戶提供優質及有溫度的保險產品和服務。我們嚴格遵循所有相關法律法規，並制定《眾安保險反舞弊及舉報人保護管理規定》、《眾安保險僱員行為準則》、《信息系統安全管理要求》及《眾安保險客戶投訴管理規定》等，以維持我們的業務的核心競爭優勢。

3.1. 保險科技領軍者

成立以來，眾安已形成以下核心優勢：



本集團憑藉「讓金融生活更溫暖」的使命、精益的經營管理和規範的集團治理，集團連續三年穩居畢馬威國際 (KPMG International) 評選的全球金融科技百強的前五名。未來保險科技萬億級的藍海中，眾安將繼續乘風破浪，砥礪前行。以下是本年度其他獲獎情況如下(按得獎日期順序排列)：

獲獎單位	獲獎產品／人物	已獲獎項項目	主辦／頒發機構
陳勁		第二屆環球人物金融科技領軍人物榜	《環球人物》雜誌
眾安保險		年度影響力合資保險公司	和訊網
眾安保險		年度金融科技創新企業	和訊網
眾安汽車		年度財險品牌	澎湃
眾安保險		年度優秀小程序	微信
眾安在綫		金港股－2017最受投資者歡迎新公司	智通財經

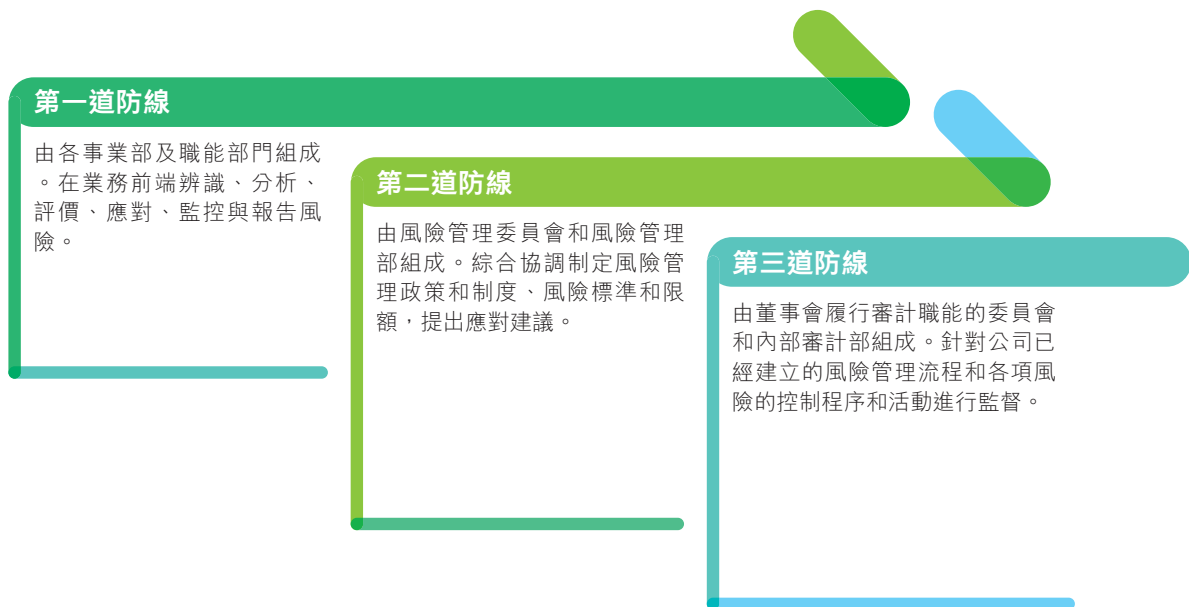
獲獎單位	獲獎產品／人物	已獲獎項項目	主辦／頒發機構
眾安保險		2018 胡潤新金融百強榜－最具品牌價值企業	胡潤財富
眾安保險		2018 胡潤新金融百強榜－新金融 50 強	胡潤財富
眾安保險		2017 中國最具影響力新金融大獎－最佳產品獎	中國董事局 & 中國數據研究中心
眾安科技		華鷹獎	
眾安保險	保羈車險	最佳保險創新獎	上海澤為資訊集團
眾安保險	保羈車險	最優僱主單位／‘感動中國’感動組織	中國客戶服務節暨頒獎典禮
眾安保險	尊享 e 生	2018 金牌保險產品方舟獎(財險類)	證券時報
眾安保險	尊享 e 生	優秀健康保險產品創新獎	上海澤為資訊集團
眾安保險		2018 最佳保險科技公司	分子實驗室
眾安保險		2018 中國保險風雲榜－優秀互聯網保險平台	每日經濟新聞
眾安保險	步步保	2017 年度上海金融創新獎	上海市人民政府
眾安保險	保羈車險	2018 年度金融科技商業價值獎	中國金融科技研究院
眾安保險		年度卓越價值經營保險公司	每日經濟新聞
眾安科技		光子 20	甲子光年
眾安保險		2018 第四屆保險先鋒獎	投資者報
眾安保險	尊享 e 生	第十六屆中國財經風雲榜－年度人氣互聯網保險產品	和訊
眾安保險		2018 中國健康保險供應商 10 強	人力資源智享會 (HREC)
眾安保險		2018 年度財險公司	澎湃新聞
眾安保險	保羈車險	年度最具投資價值獎	2018 中國財經峰會冬季論壇
眾安保險		WISE 2018 Fintech 之王	36kr
眾安保險		2018 中國金融科技產業年度創新力企業	億歐

環境、社會及管治(ESG)報告

獲獎單位	獲獎產品／人物	已獲獎項項目	主辦／頒發機構
眾安保險	尊享 e 生	2018 金融界領航中國－傑出醫療險產品獎	金融界
眾安保險		2018 金融界領航中國－傑出保險科技創新獎	金融界
眾安保險		首屆中國金融科技創新與發展論壇－年度金牌保險科技公司	易趣傳媒、《金融理財》
眾安保險	陳勁	首屆中國金融科技創新與發展論壇－年度金融保險科技領軍人物	易趣傳媒、《金融理財》
眾安保險		2018 年度北京金融業十大品牌－技術領先價值獎	北京商報
眾安科技	保險通證項目	2018 年度北京金融業十大品牌－金融科技創新榜樣案例	北京商報
眾安科技		第三屆中國金融科技領軍企業－區塊鏈類 Top5	人民日報《環球人物》
眾安科技		2018 T-EDGE WARDS 年度區塊鏈應用創新獎	鈦媒體
眾安保險	保羸車險	第三屆中國鼎保險行業評選－年度最優互聯網保險產品	中國網、今日保
眾安保險		2018 金融科技 50 強	經濟觀察報、《中國金融》雜誌
眾安保險		2018 年度中國金融科技 50 強	畢馬威
眾安保險		健康保險行業接觸產品創新獎	第二屆亞太區健康險國際峰會
眾安保險	保羸車險	最佳服務保險公司獎	西安晚報
眾安保險		2018 最具成長性新股上市公司	新浪財經
眾安保險		2018 胡潤新金融百強榜 50 強	胡潤新金融
眾安保險		2018 中國數字金融風雲榜數字金融公司 30 強	投資者報
眾安保險		2018 金港股最佳新經濟股公司	智通財經

3.2. 風險管理體系

為有效全面控制集團面臨的各類風險，集團建立了由集團董事會、風險管理委員會、審計委員會、投資決策委員會、提名薪酬委員會、管理層、風險管理部、法律合規部、內部審計部及集團各職能部門與業務部門全員參與的風險管理組織架構，將風險管理工作貫徹到集團戰略層面、管理層面和運營層面的全流程體系。此外，我們按照中國銀保監會《保險公司風險管理指引》、《保險公司償付能力監管規則》等規定，特制定《保險風險管理規定》，全面推行風險管理，並且建立起以風險管理為中心的三道防線：



3.3. 反腐倡廉建設

眾安積極推動反腐倡廉工作，預防洗錢、勒索、欺詐和恐怖融資活動，並已遵守《中華人民共和國刑法》等法律法規。根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》、《保險公司管理規定》以及《保險公司合規管理辦法》及《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》，集團已制定《眾安反洗錢管理規定》及《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》。為進一步提升反洗錢和反恐怖融資工作的有效性，深入實踐風險為本的反洗錢方法，我們先會合理確定客戶洗錢風險等級，評估內外部風險評估指標，並對各等級客戶採取適當措施進行分類管理。同時，我們在《員工手冊》定明，本集團對於所有形式的欺騙、賄賂、偽造、勒索、陰謀、貪污和勾結採取零容忍態度。

此外，我們設有反洗錢工作領導小組，全方位監督反洗錢內部控制制度的實施情況，組織反洗錢宣傳培訓活動，督促集團各部門反洗錢職責開展，並持續監察制度成效。本年度，集團嚴格遵守黨和國家、香港《打擊洗錢條例》、《販毒（追討得益）條例》、《有組織及嚴重罪行條例》和《聯合國（反恐怖主義措施）條例》等相關法律及法規，集團及僱員沒有涉及貪污和洗黑錢等訴訟案件。

環境、社會及管治(ESG)報告

4. 做有溫度的保險

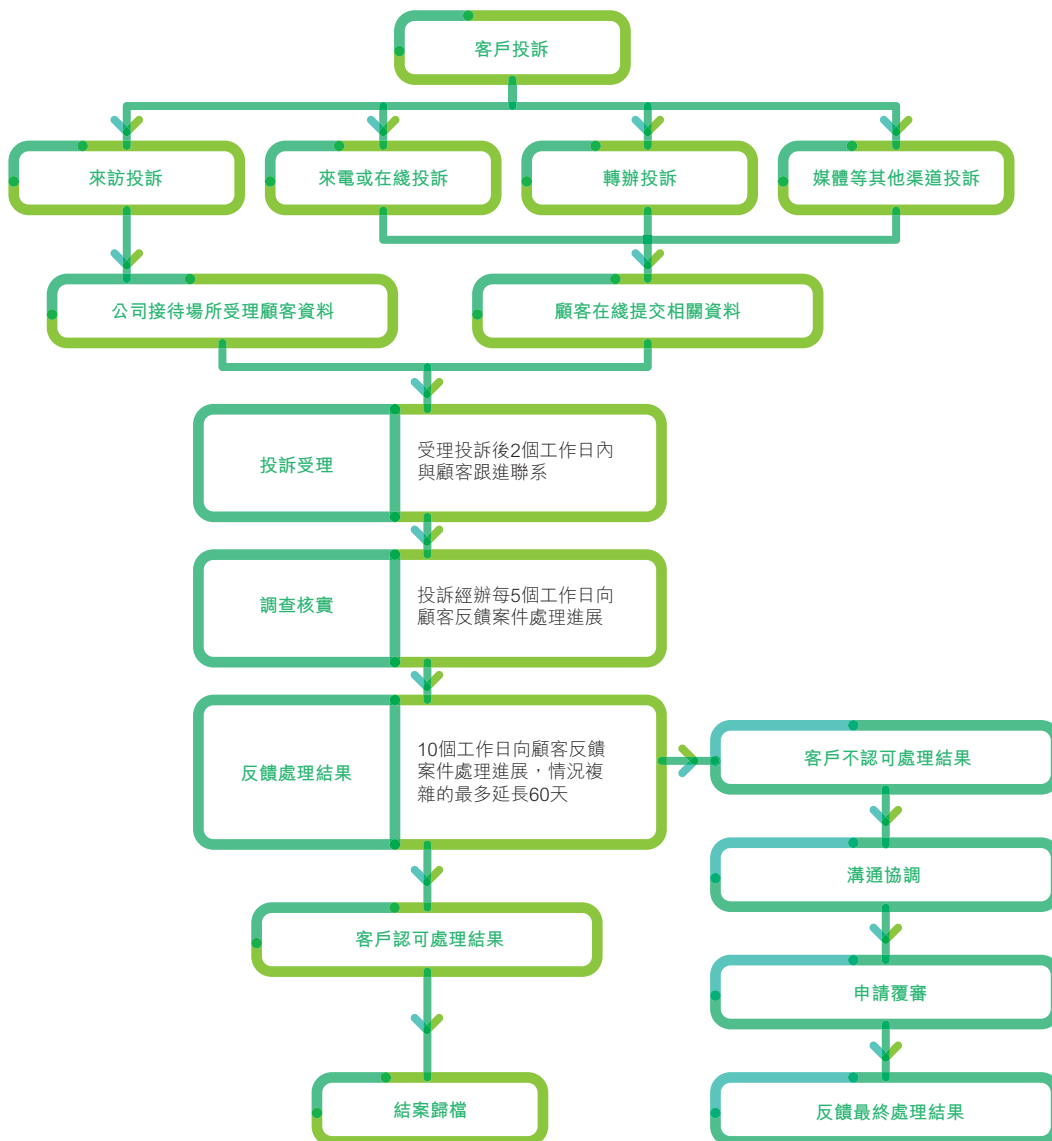
4.1. 投入科技研發

眾安積極在各生態系統投入科技研發，一直以「個性化」、「定制化」及「智能化」為發展目標，提升經營效率，深化競爭優勢。本年度，我們在健康生態、消費金融生態及汽車生態等領域加入更多科技賦能。未來，我們將在更多的產品和解決方案中植入人工智能，幫助業務自動化升級，降低對人力的依賴。



4.2. 重視客戶意見

本集團一直抱著用戶第一的理念，並按照中國銀保監會的《保險消費投訴處理管理辦法》、《關於加強保險消費者權益保護工作的意見的通知》及《中國保監會辦公廳關於進一步加強保險業信訪工作的指導意見》等要求，制訂及不斷完善《眾安客戶投訴管理規定》，積極主動開展投資者關係管理工作，並及時瞭解客戶意見，促進業務健康發展。我們十分重視客戶關係管理，在收到查詢或投訴時，我們會跟隨已制定的處理投訴標準程序，並承諾自投訴受理之日起兩個工作日內會有投訴處理人員與客戶取得聯繫。我們致力積極處理投訴，並與客戶達成一致，一般案件十個工作日內給予反饋及處理意見。本年度，我們共接到 2,212 宗投訴，已有超過 85% 的投訴結案歸檔。以下為我們處理投訴的標準程序：



環境、社會及管治(ESG)報告

4.3. 保護客戶私隱

除了客戶意見外，眾安亦高度重視集團信息安全及客戶私隱。本集團嚴格遵守國家有關法律法規和香港《個人資料(私隱)條例》，頒佈了《數據權限管理規範》，規範管理各類數據使用流程、列明關於客戶資料的收集、使用客戶資料的目的、披露客戶資料的限制，及保存客戶資料的方法，防止信息洩露，全面保障客戶資料及私隱。

我們依據中國銀保監會的《保險公司信息化建設管理指引》及《信息系統安全管理要求》等行業監管要求，訂立了《信息安全合規管理規定》，保證集團在信息安全管理體系運行和日常工作中能夠符合法律法規和監管要求。此外，為落實網絡安全防護體系建設規劃，我們制定了《信息系統網絡安全管理規定》。由技術平台部承擔集團一切網絡的安全管理工作，設立獨立的網絡管理員和安全員，以分散權限，降低網絡管理風險。

4.4. 責任供貨鏈

眾安重視供應商管理，並積極展開供應商社會責任調查與評估，以提升供應商責任意識。為提高採購工作效率和質量，降低採購成本，保證流程的順利進行，本年度已制定《採購與招標管理規定》。以下為眾安招標流程：



目前採購方式分為邀請招標和豁免招標。邀請招標是指單項採購，投標邀請的方式是由採購評標小組通過評估三家以上符合相關資質要求的供應商，除了評估其產品或服務質素、商譽、成本等因素，我們亦重視供應商對有否遵守法例與監管守則及對環境及社會責任作出的承諾。由2019年起，本集團將規定採購評審成員需簽署《評審廉潔承諾書》，承諾在參與招標項目評審工作中按「專業技強、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的原則履職。

本年度主要供應商之產品種類及地區分佈：

種類／地區	北京	上海	深圳	杭州
行政服務	10	35	11	12
行政工程	4	11	3	1
行政貨物	4	12	—	—

此外，我們制定了《信息系統建設外包服務管理規定》，促進供應商管理流程的規範化與標準化，加強集團信息化建設外包服務管理。我們規定每半年進行一次外包駐場人員考核，以確保其工作質量及合規性，致力共同打造可持續的供應鏈。

4.5. 尊重知識產權

本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國專利法實施細則》、《中華人民共和國商標法》及《知識產權海關保護條例》等法律法規，以維護集團和第三方的知識產權、專利及版權。儘管我們尚未制定有關健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜的政策（蓋因我們認為該等事宜對本集團產品及服務不算重要），我們仍全面遵守《中華人民共和國廣告法》，並會確保進行品牌宣傳的所有廣告均向社會公眾遞送完整、真實及準確的產品信息，杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明以欺騙客戶的行為，並將於日後加強該等領域的標準。在與外部供應商合作時，我們亦規定供應商需保證不得侵犯任何第三方的合法專利權、商標權、著作權、商業秘密等一切合法權利。如供應商出現違規情況將被列入「黑名單」及暫停合作。

4.6 促進健康生活

我們專注維護客戶及其家人的健康和安，並遵守一切有關健康與安全的法律和法規。我們推廣及銷售獲中國銀保監會認可的健康保險及意外保險產品，當中包括尊享e生、好醫保、

健康團險計劃、航意航延險及火車意外險等產品，我們努力將客戶的健康生活方式融入其中，使他們能夠過上更健康、更長壽、更美好的人生。

5. 專業服務團隊

眾安堅持「用人為本」、「互信合作」的管理思想與僱員共同成長，嚴格遵守國家《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》及其他相關法律法規。

5.1. 多元包容僱傭

眾安堅持平等僱傭，禁止就業歧視和強迫剝削勞動，為全體僱員提供和諧、包容、平等機會和非歧視的工作環境，遵守與保障勞工相關的所有法律和法規，包括但不限於補償，解僱，招聘和晉升工作時間，休息時間，平等機會，多樣性，反歧視。為健全人才選用機制，充分發揮僱員的積極性，我們制定了《僱員招聘管理制度》，以公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用的原則進行招聘管理。透過年度招聘計劃及流程管理，嚴格資格審查、筆試、面試、審批等程序，考核求職人的學歷、工作經驗、技能和工作要求等，而非考慮性別、婚姻狀況、家庭狀況或殘疾等問題，確保僱傭程序公平公正並杜絕僱傭童工及強制勞工。

環境、社會及管治(ESG)報告

眾安同時關注員工離職情況。人力資源部會與離職員工進行面試，了解離職原因。在溝通過程中，我們可識別改善措施，增加現職員工的歸屬感和建立良好的僱傭關係。

5.2. 重視人才發展

為建設高素質幹部人才隊伍，我們制定了《僱員培訓管理制度》，完善人才培育機制。每年，人力資源部均創建符合眾安文化的培訓計劃，以提升人力績效，充實其知識技能，維持集團的競爭力，以下為眾安年度的培訓類型及績效：

年度培訓績效

總培訓次數	97次
總培訓人次	2,987人次
總培訓時數	377小時
總培訓費用	400,000元人民幣(外部培訓)
平均培訓滿意度	4.68分(5分為滿分)

培訓類型

培訓目的

新僱員入職培訓

幫助新入職僱員瞭解集團歷史和文化，學習集團業務、鍛煉互聯網保險的產品思路、鍛煉跨部門及跨崗位的協作能力。

專業技能培訓

主要針對專業序列的僱員，培訓內容包含專業技能類及通用技能類。

政策監管類培訓

依據行業合規性要求，為所有從業僱員提供必須的培訓。

管理提升培訓

主要針對管理階層僱員，培訓內容以領導力與商業管理能力為主。

董事、監事與高級管理人員培訓

高級管理人員每年按照中國銀保監會的要求，完成線上或線下的培訓。

僱員績效考核體系

為促進集團管理現代化、充分發揮僱員的積極性，我們制定了《僱員績效管理制度》。績效考核目的在於評估僱員的業績貢獻和行為，通過適當的獎懲制度，提高僱員素質與業績表現，從而有效提升集團的整體績效，實現集團整體戰略。我們通過季度考核和年度考核，評估僱員年度績效等級結果，並作為績效獎金發放及薪酬調整以及晉升的依據之一。

5.3. 僱員薪酬福利

眾安對強制勞工採取零容忍的態度，並會遵守《勞動法》，禁止集團對在職員工施以暴力、威脅或者非法限制人身自由的手段強迫勞動。

根據《員工手冊》，眾安以五天工作和固定的工作時數的工作模式營運，確保員工有足夠的休息時間，令工作和生活之間取得平衡。如員工需在休息日工作，須先獲得員工的同意和提供補假，亦可避免眾安出現強制勞工的情況。

此外，眾安致力為僱員提供具競爭力的薪酬、福利及工作環境，以提高僱員的歸屬感，特意制定了《僱員福利管理制度》。我們定期檢討薪金福利的政策，以吸引並挽留人才。僱員除了享有有薪年假、法定有薪病假、產假外，我們更設有婚假、額外產假、事假、喪假、少數民族假、外籍僱員假期等。除了根據國家及地方規定，為僱員繳納住房積金、基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險外，我們還利用行業的優勢，為在職僱員推出福利產品，投保團體醫療保險計劃，包括補充醫療保險、意外保險等。我們亦提供在崗福利，給予僱員伙食、通訊補貼、延時工作用餐、用車福利及年度體檢。在年節時，按民族傳統習慣，每年春節、端午、中秋、三八婦女節等為僱員發放福利，並在僱員生日、結婚、生育時送上祝福及禮金。

緊密僱員溝通

我們十分重視僱員意見，以不同渠道與各僱員交流，並定期舉辦全員與高管對話會議，希望令各僱員都能反映自己的意見到管理層，致力成為創新又具效率的集團。我們亦定期舉辦各類型的文化活動，深化團隊精神，凝聚僱員向心力，如在元宵節舉行元宵喜樂會、為加班同事送上關懷及福利及舉辦僱員慶祝活動等。



六一兒童節邀請僱員的子女來到職場舉辦親子日活動



舉辦季度生日會為僱員慶祝生日



拔河比賽



三八婦女節

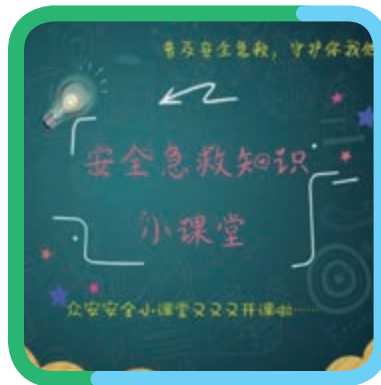
環境、社會及管治(ESG)報告

5.4. 健康與安全

眾安關注僱員的健康與安全，並謹遵《中華人民共和國職業病防治法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》及香港特區《職業安全及健康條例》等相關法律法規，致力打造安全、健康、有親和力的職場環境。我們在辦公室實施禁煙，改善空氣質量、調校空調溫度，提供舒適的工作環境、提供充足光線及鼓勵僱員栽種綠色植物等。本年度，亦為僱員舉行多場安全的工作環境培訓及健康講座，例如急救安全培訓、中醫問診環節及暑降溫小貼士。為讓僱員身心健康，我們舉辦拔河比賽、趣味足球賽等有益身心的運動比賽。



為僱員提供免費胃功能檢查、血脂心腦血管檢測及重要臟器B超檢測等



舉辦《安全急救知識小課堂》



提醒僱員防暑降溫小貼士

6. 共享綠色生態

為建立完善環境管理系統和措施，我們定立了集團《環境、社會及治理規範》，並每年進行環境審查，評估環境績效，為環境政策進行適當調整和修訂。我們遵守國家相關的環境保護法律法規，如各營運地區制訂的環境保護法例。

6.1. 推動低碳文化

2018年11月，中國國務院發佈了《中國應對氣候變化的政策與行動2018年度報告》，極力減緩氣候變化、適應氣候變化、完善體制機制、加強能力建設、鼓勵地方行動、提升公眾意識。為配合國家應對氣候變化戰略，本集團積極踐行低能耗、低污染、低排放為特徵的經濟發展模式，共同減緩氣候變化。

本集團作為全球公民，自2017年起，根據由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》(Greenhouse Gas Protocol)及國際標準化組織訂定的ISO14064-1，為集團上海總部辦公室進行溫室氣體排放盤查，報告期內的溫室氣體排放概要其如下：

溫室氣體排放概要		單位	2018
範圍1	直接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	99.68
範圍2	使用能源間接引致的溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	373.54
範圍3	其他間接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	989.15
總溫室氣體排放量		公噸二氧化碳當量	1,462.37

範圍1：集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍2：發電、供熱和製冷或者集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍3：排放包括並非由集團擁有或直接控制，但與集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

經盤查後，集團上海總部辦公室的溫室氣體排放包括二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)，並可分為直接排放(範圍1)及間接排放(範圍2及範圍3)。各範圍的溫室氣體排放分別來自集團名下的車輛使用的燃油(範圍1)、在營運時的電力消耗(範圍2)及僱員海外公幹的飛航排放、廢物堆填及紙張消耗(範圍3)等。本年度，我們的總溫室氣體排放量為1,462.37公噸二氧化碳當量。雖然在使用能源間接引致的溫室氣體排放(範圍2)較去年大幅減少了351.92公噸二氧化碳當量，但其總溫室氣體排放量較去年亦有上升的趨勢。主要原因是集團的海外業務頻繁，員工的海外工幹增加，使其他間接溫室氣體排放(範圍3)上升。我們日後將盡量採用視頻會議，以取代非必要的海外公幹；對於一止不可避免的商務工幹，我們亦會選擇直航航機。

6.2. 落實綠色金融

電子化及自動化保單程序

本集團致力發展綠色金融，實現經濟與環境的可持續發展。作為首家將核心系統建立在雲端以及全球第一個完全「去IOE」的保險公司，我們始終踐行綠色金融這個理念。我們不斷積累人工智能、區塊鏈、雲計算和大數據方面的經驗，全面實現電子化自動化交易，逐漸顛覆傳統保險行業。客戶透過網上平台進行投保，相比起傳統保險行業，我們只需使用有限的能源及資源，便能處理成百或上千萬倍的保單，減少浪費無數不必要的紙張及能耗。

環境、社會及管治(ESG)報告

高效能數據中心

全電子化及自動化交易亦依賴可靠穩定的數據中心，因此我們使用穩定運行及高能源效率的阿里雲數據中心。該數據中心相對傳統機房而言是國內領先的新一代綠色數據中心，其能源使用效率(PUE)為1.13，遠低於中國的平均值2.5。它將清潔、凜冽的冷空氣引入數據中心機房協助設備降溫，使冷卻能耗降低59%。這不單令我們在業務上能創造競爭優勢，節能技術同時能降低運營成本，亦能減少對環境的影響，使我們能為客戶提供更具成本效益的服務。

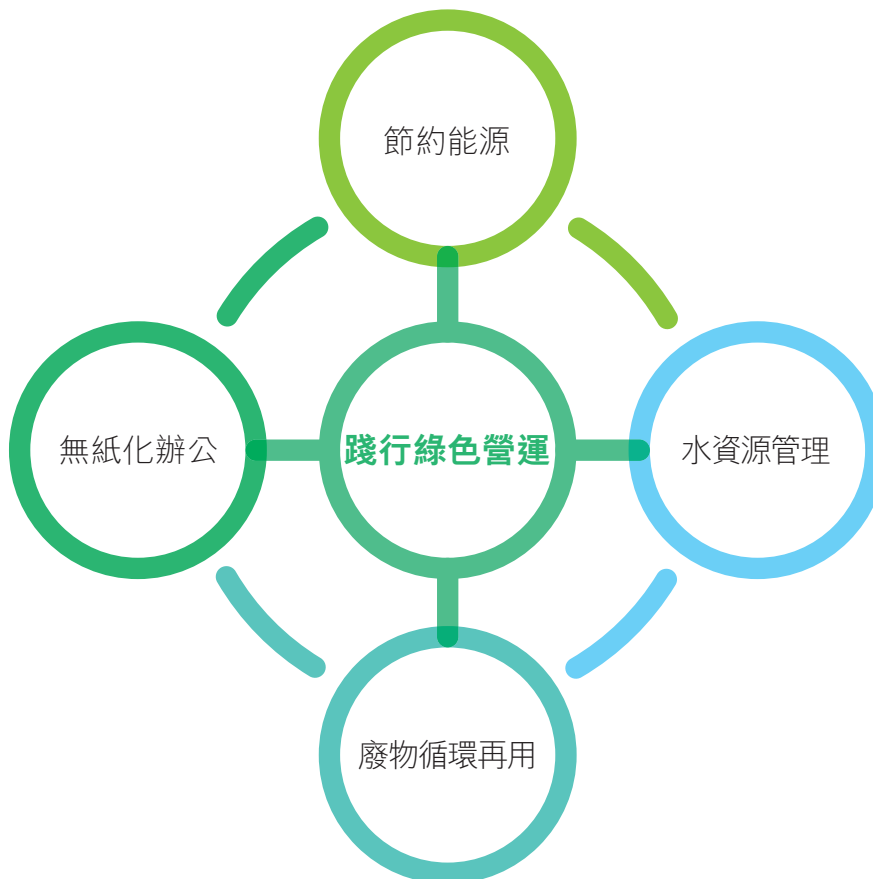
保護天然資源及瀕危物種

自2015年起，為保護瀕危野生大熊貓，眾安攜手國際自然保護組織大自然保護協會(TNC)，推出針對大熊貓面臨生存威脅時的救援費用補償

保險，對因自然災害等原因造成竹子無法食用而額外支出的費用承擔保障責任。同時，對於在老河溝保護區進行野外工作的科學家，眾安亦提供野外作業的人身意外身故及傷殘保障。雖然我們作為中國首家互聯網保險公司，但仍積極與多行業激發化學反應，日後將繼續投入社會責任及公益層面，為保護生態系統與維護生物多樣性助一臂之力。

6.3. 踐行綠色營運

本集團透過梳理溫室氣體排放情況，制定一系列改善能源效益的措施。我們致力以創新科技減少集團日常營運所產生的溫室氣體排放及能源消耗。我們在綠色環保辦公，在節約能源、水資源管理、廢物循環再用、無紙化辦公等方面力爭為環境作出更大的貢獻。



減少能耗

為監控用電情況，我們每月進行電量統計，並作出適當改善措施。本年度，我們徹底落實實行無人區關燈措施，在辦公室劃分多個照明區域，並設立可獨立控制的照明開關，使僱員在不使用辦公室時可關掉個別電燈。我們亦定期清潔照明裝置及電燈以提高其能源效率。此外，我們使用定時器或於非工作時間完全關掉打印機。在冷暖空調系統方面，我們定期清洗過濾網，以提高系統能源效益。同時，我們在窗戶貼上防紫外光隔熱膜，以減少熱能吸收；於門窗裝上密封條，避免已調溫的空氣外泄。為進一步增強僱員的環保責任感，我們定期透過電郵、海報、內部網絡等媒介向僱員宣傳及教導減排措施。因此，本年度上海總部辦公室的總用電量為 530,972 千瓦時，相較上年度減少了 32%，可見成效。

珍惜用水

雖然本集團並非高耗水行業，但對面全球水資源稀缺的危機，我們仍積極鼓勵僱員珍惜用水。我們使用具有節水標籤及具備紅外線感應的廁具，致力減少用水。在各洗手間內張貼節約用水提醒標貼，亦定期檢查水錶讀數及有否隱蔽的漏水現象。我們首次在本年度進行耗水量統計，因此無法分析我們於本年度在減少耗水量方面所取得的成績。未來，眾安將持續運用此方法監測員工用水行為，期望能達到持續的進步，為環境作出貢獻。

無紙化辦公室

本集團使用電子辦公系統(OA System)取代以紙張記錄為主的辦公室行政項目，以電子表格取代一般行政事務、電子會計系統、電子採購等。為了減少用紙，對於必須打印的內部文件，我們建議僱員可使用較細字型及行距。為提高僱員的環保意識，我們於印刷機旁邊當眼處張貼告示，提醒僱員採用雙面影印或使用再用紙及盡可能利用電子通訊技術傳遞信息以減少紙張的使用習慣。在節日使用電子賀卡，取代紙制賀卡。本年度，集團上海總部的總用紙量為 3,980,500 張，較上年度用量 8,944,000 張，共減少了 56%。

廢棄物管理

無害廢棄物

我們集中在辦公室營運業務，在日常運作時會產生紙張或其他一般的固體廢棄物，並會嚴格遵守有關廢棄物的法律法規，透過日常回收再利用，減少天然資源的損耗。我們鼓勵僱員重複使用信封、活頁夾、檔案卡及其他文儀用品，並使用替換筆芯以重複利用筆桿，減少廢棄物之體積。此外，廢紙(印有保密資訊除外)會被回收公司收集作進一步循環再造的處理。

我們首次在本年度進行無害廢棄物統計，因此無法分析我們於本年度在減少無害廢棄物方面所取得的成績。未來，眾安將持續運用此方法監測員工處理廢棄物的行為，期望能達到持續的進步，為環境作出貢獻。

有害廢棄物

至於辦公室廢棄物如廢棄電池，我們設有特定的回收箱給予僱員進行回收。電腦及電子產品到達報廢年限，我們將積極考慮與電子公司合作，將老舊的電腦及其他電子廢物回收以循環利用。本年度，集團上海總部的廢棄電池數量大幅由去年的 59,496 枚下降至 10,752 枚，減幅高達 81.93%。

多使用環保產品

我們減少使用一次性及不可回收的產品，將所有一次性水杯、木制筷子等替換為非一次性用品，例如使用陶瓷水杯及可重複使用的餐具。

環境、社會及管治(ESG)報告

7. 回饋社會民生

眾安時刻關注社會民生發展，並積極參與其中，履行社會責任，為中國的公益慈善事業做出貢獻。

完善社會保障改善民生

我們以保障民生、改善民生及構建和諧社會為己任，承擔各類民生相關的保險，包括基本醫療保險、重大疾病保險、意外險、計生險、失業保險等，保障人民群眾的生產或生活不被重大意外和風險事件破壞和打斷。我們與時俱進，依靠科技創新，圍繞成熟電商平台，為客戶提供以人為本的生活保障，體現眾安的人文關懷和社會責任。

案例

幫助患者精準用藥降負減費

隨著中產階級消費能力的逐步上升，年齡和患病幾率也在同步增長，眾安為癌症病人打通就醫流程、推出赴日醫療、腫瘤新特藥服務、術後家庭護理的高品質增值服務。從治療前期，為患者提供了覆蓋全國100個城市、900家綜合醫院及專科醫院的重疾綠色通道，為患者提供從看病、診療住院、出院用藥的全流程癌症管理服務，幫助患者精準用藥、降負減費，面對突如其來的醫院治療費用支出，患者還可以申請墊付。未來，眾安將繼續以保險科技為創新驅動，智能連接健康醫療生態，堅持為國民定制個性化醫療保險及就醫服務方案。

案例

生態農業精準扶貧

為配合中國《十三五脫貧攻堅規劃》，到2020年實現讓7,000多萬農村貧困人口擺脫貧困的目標，眾安科技在國內將區塊鏈全面應用於養雞，扶持創業公司推出「步步雞項目」。由眾安科技安鏈雲提供區塊鏈技術，杭州沃樸物聯提供物聯網智能設備和防偽技術，在千個貧困鄉、村，實現實時記錄雞隻地理位置和計步信息，追溯整個雞的成長過程，預計未來3年內在全國落地2,500家養殖場，直接受惠15,000名農戶，間接幫助15萬名貧困人口。隨著步步雞扶貧項目推廣，未來還將根據農戶經濟狀況提供貸款融資等金融類服務。同時根據銷售情況，將其銷售收入的一定比例資金捐獻給公益組織，惠澤社群。

保障社會健康

眾安的價值觀是簡單，快速，突破，共贏，同時亦熱心公益事業，積極倡導無償獻血活動，以實際行動號召身邊的人支持及參與無償獻血事業。2018年11月2日，在公司舉辦獻血活動，號召僱員無償獻血，鼓勵僱員以實際行動支持公益事業，取得年度129名僱員的獻血指標。



熱心公益慈善

集團與旗下僱員一直熱心公益，活躍於各類慈善及募捐活動。本年度，眾安僱員發起了「眾安公益集市」，通過義賣的形式募集捐款救助流浪的貓狗，幫助他們度過冬天。本次活動共募集了由六大組別、共124位僱員作為攤主，義賣物品包括圖書、手辦、化妝品、日用品、玩偶各種物品，共募集數額達到4,700元人民幣，造福弱勢社群。



本科生交流及考察計劃

2018年7月，眾安參與了香港特別行政區財經事務及庫務局與上海市金融服務辦公室主辦、香港青年協會協辦的「2018滬港金融專業大學本科生交流及考察計劃」，為香港特別行政區2名在校大學生提供了為期4周的交流實習機會。此次交流活動提高了香港學生對內地金融市場、金融服務機構的文化和運作的瞭解；增加學生對內地社會和經濟環境的認識；促進了滬港兩地未來金融人才之間的互動和交流。



環境、社會及管治(ESG)報告

8. 可持續發展數據摘要

環境表現	單位	2018 年度
溫室氣體排放量		
直接溫室氣體排放(範疇 1)	公噸二氧化碳當量	99.68
間接溫室氣體排放(範疇 2)	公噸二氧化碳當量	373.54
其他間接溫室氣體排放(範疇 3)	公噸二氧化碳當量	989.15
溫室氣體排放總量(範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	1,462.37
溫室氣體排放強度		
每平方米樓面面積(範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量/平方米樓面面積	0.08
每名員工(範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量/員工	0.63
燃料消耗		
車隊耗用的燃油量	公噸	15.23
天然氣消耗量	立方米	29,800.00
能源消耗		
總耗電量	千瓦時	530,972.40
總耗電強度(每平方米樓面面積)	千瓦時/平方米樓面面積	28.31
總耗電強度(每名員工)	千瓦時/員工	230.46
水源消耗		
總耗水量	立方米	17,615.00
總耗水強度(每平方米樓面面積)	立方米/平方米樓面面積	0.94
總耗水強度(每名員工)	立方米/員工	7.65
有害廢棄物		
有害廢棄物總量	枚電池	62,306
有害廢棄物強度(每名員工)	枚電池/員工	27.04
無害廢棄物		
無害廢棄物總量	公噸	144.00
無害廢棄物強度(每名員工)	公噸/員工	0.06
紙張消耗	張	3,980,500.00
紙張消耗強度	張/員工	1,727.65

社會範疇	單位	2018 年度
僱員總數		
僱員總數	人數	3,090
女性僱員總數	人數	1,254
男性僱員總數	人數	1,836
直接聘用的僱員(按職位類型劃分)		
初級員工	人數	3,090
中級管理層	人數	62
高級管理層	人數	10
直接聘用的僱員(按年齡組別及性別劃分)		
30 歲以下	人數	1,619
30-50 歲	人數	1,467
50 歲以上	人數	4
僱員流失總數		
流失僱員總數	人數	904
男性流失僱員總數	人數	591
女性流失僱員總數	人數	313
僱員流失總數(按年齡組別)		
30 歲以下	人數	504
30-50 歲	人數	400
50 歲以上	人數	0
僱員流失比率		
流失僱員總數	%	29.26
男性流失僱員總數	%	32.19
女性流失僱員總數	%	24.96
僱員流失總數(按年齡組別)		
30 歲以下	%	31.13
30-50 歲	%	27.27
50 歲以上	%	0.00
職業健康和安全		
因工傷亡個案		
受傷個案	人數	0
因工死亡人數	人數	0

環境、社會及管治(ESG)報告

9. 附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容			相關章節
A. 環境範疇			
A1： 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共享綠色生態— 推動低碳文化
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	共享綠色生態— 推動低碳文化； 可持續發展數據摘要
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	共享綠色生態— 推動低碳文化； 可持續發展數據摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	可持續發展數據摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	可持續發展數據摘要
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	共享綠色生態— 推動低碳文化； 落實綠色金融； 踐行綠色營運
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	共享綠色生態— 踐行綠色營運
A2： 資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	共享綠色生態— 落實綠色金融； 踐行綠色營運
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	可持續發展數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	共享綠色生態— 落實綠色金融； 踐行綠色營運
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	共享綠色生態— 落實綠色金融； 踐行綠色營運
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料

指標內容			相關章節
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	共享綠色生態－ 推動低碳文化； 落實綠色金融； 踐行綠色營運
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	共享綠色生態－ 推動低碳文化； 落實綠色金融； 踐行綠色營運
B. 社會範疇			
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	專業服務團隊－ 多元包容僱傭； 重視人才發展； 僱員薪酬福利； 健康與安全
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	可持續發展數據摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	可持續發展數據摘要
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	專業服務團隊－ 健康與安全
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	可持續發展數據摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	可持續發展數據摘要
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	專業服務團隊－ 健康與安全
B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	專業服務團隊－ 重視人才發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	專業服務團隊－ 重視人才發展
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	專業服務團隊－ 重視人才發展

環境、社會及管治(ESG)報告

指標內容			相關章節
B4： 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	專業服務團隊－ 多元包容僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	專業服務團隊－ 多元包容僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	專業服務團隊－ 多元包容僱傭
B5： 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	做有溫度的保險－ 責任供貨鏈
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	做有溫度的保險－ 責任供貨鏈
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	做有溫度的保險－ 責任供貨鏈
B6： 產品責任	一般披露	產品責任：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	做有溫度的保險－ 尊重知識產權
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	做有溫度的保險－ 重視客戶意見
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	做有溫度的保險－ 尊重知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	做有溫度的保險－ 重視客戶意見
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	做有溫度的保險－ 保護客戶私隱

指標內容			相關章節
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	合規責任運營－ 保險科技領軍者； 風險管理體系； 反腐倡廉建設
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規責任運營－ 反腐倡廉建設
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規責任運營－ 風險管理體系； 反腐倡廉建設
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會民生
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	回饋社會民生
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	回饋社會民生

