

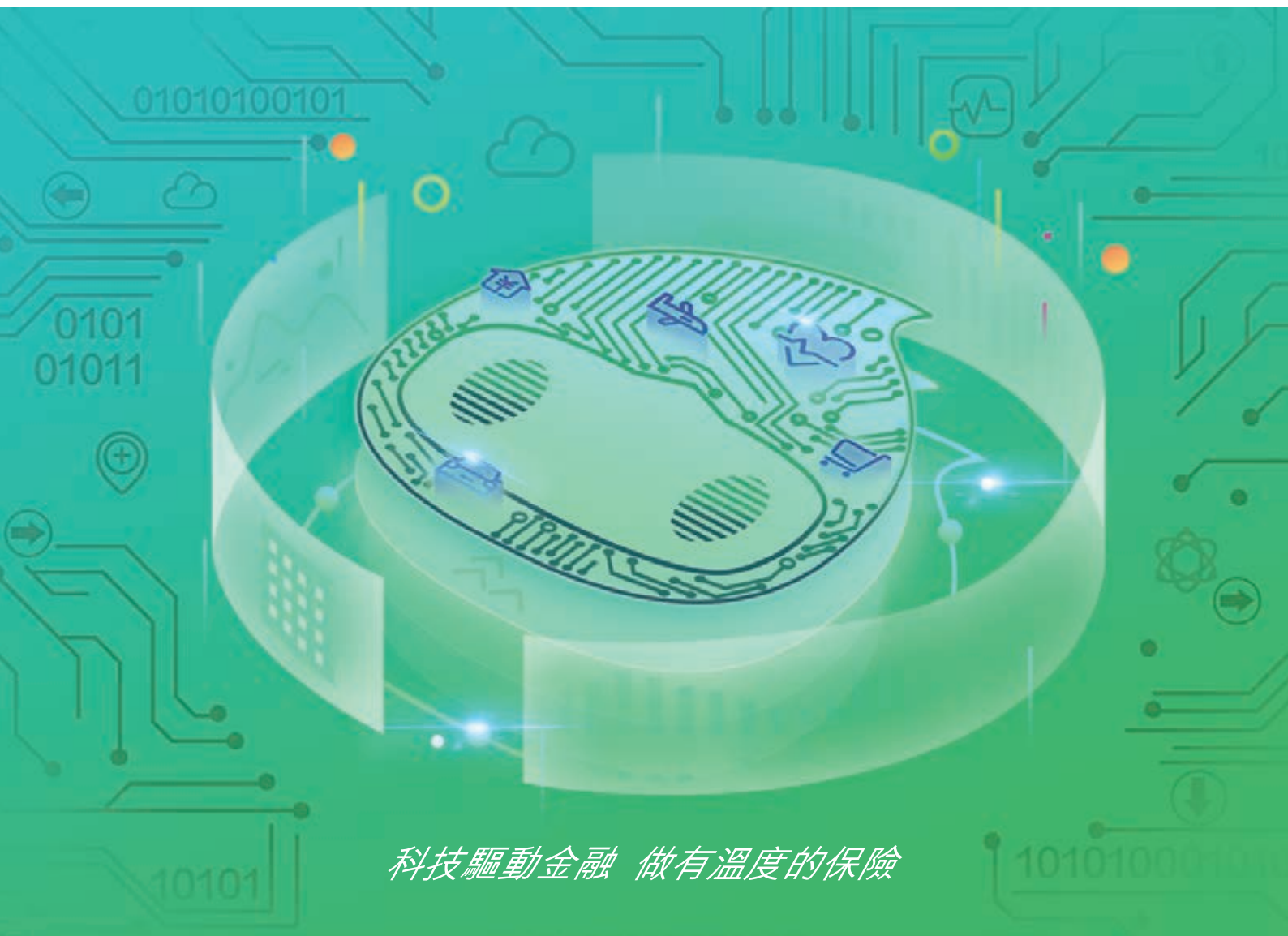
# 眾安在綫財產保險股份有限公司

## 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)

## 2019 環境、社會及管治(ESG)報告



科技驅動金融 做有溫度的保險

 众安保險  
ZhongAn Insurance

\* 以供識別



0101  
01011

環境、  
社會及管治  
(ESG) 報告

10101



# 環境、社會及管治 (ESG) 報告

## 1. 關於本報告

眾安在線財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安」,「本集團」或「我們」)發佈第三份環境、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,於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日(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,而本報告所提及的「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。

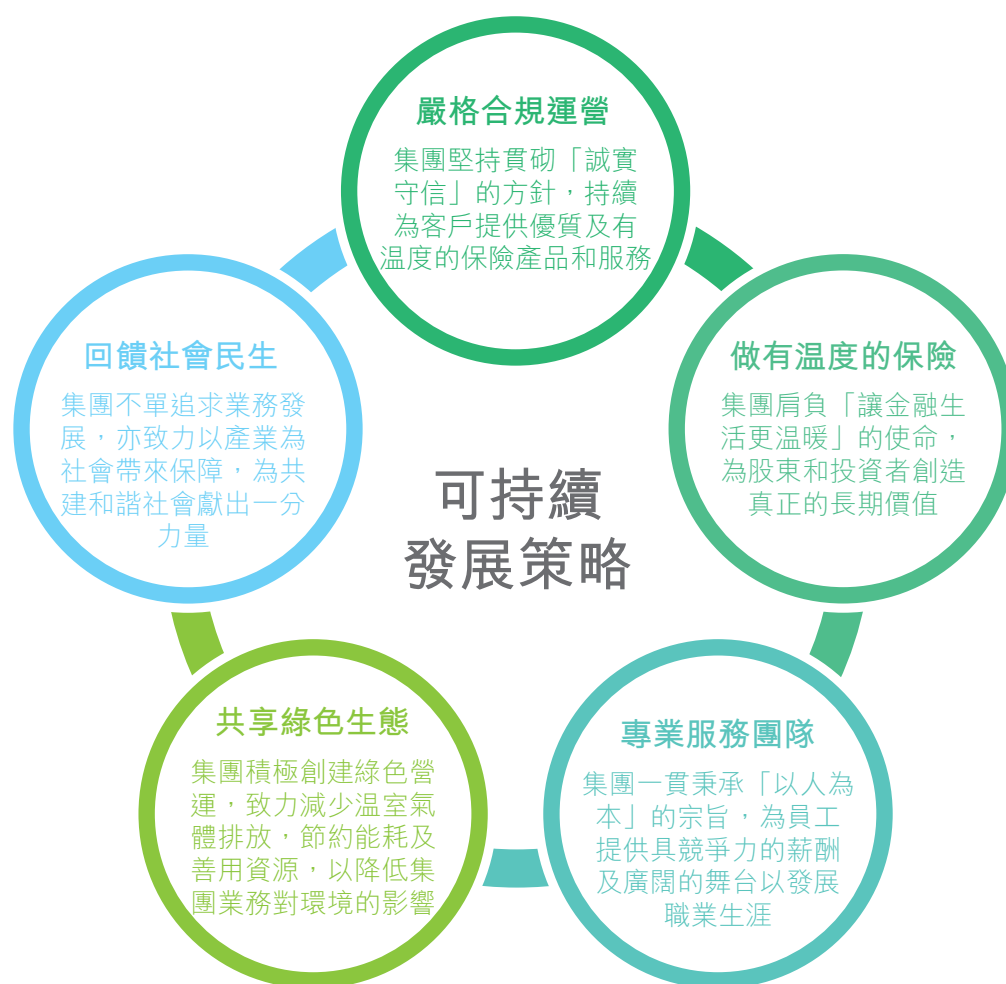
### 聯繫方式

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(<https://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](mailto:dongshihui@zhongan.com)。

## 2. 環境、社會及管治管理

### 2.1. 可持續發展策略

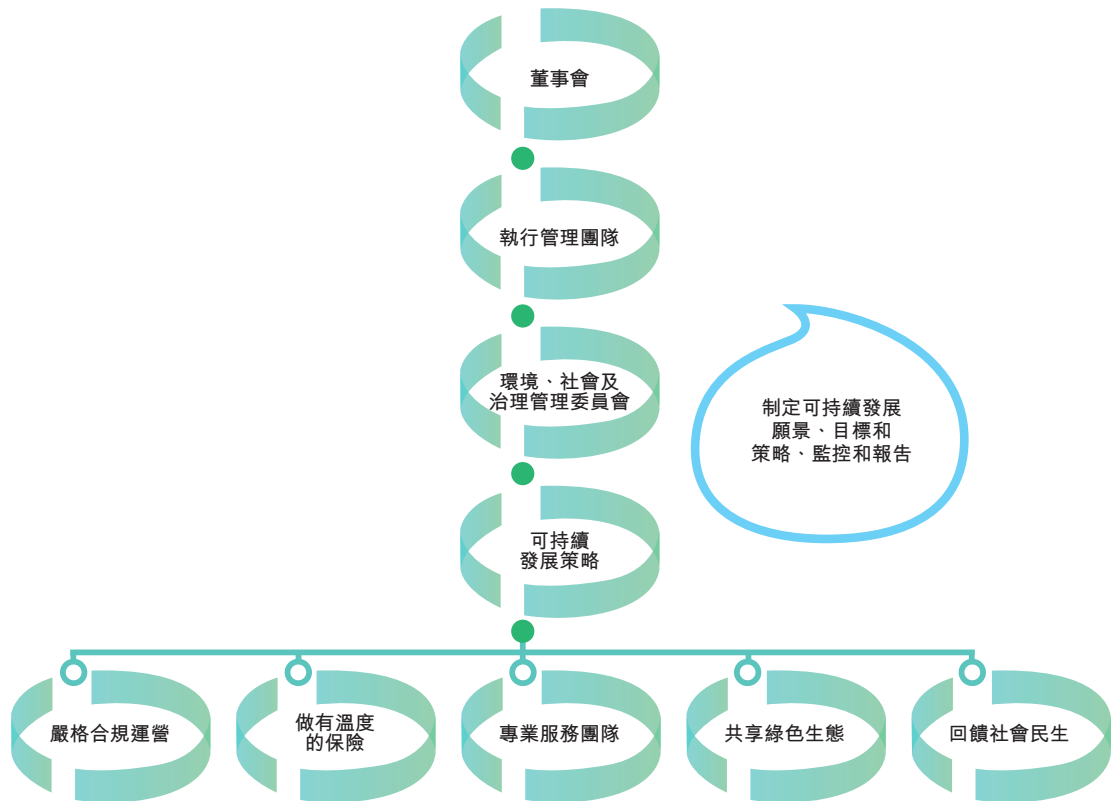
眾安秉持「科技驅動金融，做有溫度的保險」的使命，堅持以「保險+科技」雙引擎驅動作增長戰略的同時，亦致力把環境、社會及治理的策略融入集團的所有業務、產品與服務當中，以創建綠色營運、共建和諧社會、責任經濟運營為目標，為股東、投資者、客戶、員工、業務夥伴等持份者創造可持續發展的價值。我們謹守「合作共贏」的座右銘，透過各種渠道與利益相關方交流意見，瞭解他們的期望，從而制訂集團可持續發展策略，並分為五大範疇－「嚴格合規運營」、「做有溫度的保險」、「專業服務團隊」、「共享綠色生態」及「回饋社會民生」，與我們業務發展相結合，達致可持續發展運營。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 2.2. 環境、社會及治理管理委員會

眾安明白環境、社會及治理對本集團業務可持續發展的重要性，因此，我們於2017年開始已成立環境、社會及治理管理委員會以完善集團的可持續發展工作。環境、社會及治理管理委員會由本集團臨時負責人，擬任總經理兼首席執行官姜興擔任該委員會組長，副總經理兼首席法務官、首席風險官、合規負責人張勇博擔任副組長，組員由各主要部門負責人和代表組成。



委員會的主要職責如下：

- 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；
- 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；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。

## 2.3. 與利益相關方溝通

本集團非常重視與各利益相關方的相互溝通，報告期內我們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其期望與訴求，履行環境、社會及管治的關鍵議題並設定相應目標，以回應他們的需要。

我們透過不同的渠道與不同界別的利益相關方溝通，瞭解他們對集團的意見和期望，建立長遠及互信的關係，從而釐定本報告應涵蓋的範疇。同時，藉著與利益相關方溝通，眾安能及時瞭解投資者及資本市場對集團的看法和訴求，不斷改進集團各項業務和工作，進一步加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	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 運營合規穩健</li> <li>➢ 良好投資回報</li> <li>➢ 公平、公正、透明、及時的資訊披露</li> </ul>	股東大會 企業中期報告與年報 環境、社會及管治報告 股東參觀活動 業績公佈 官方網站投資者關係專欄 投資者會議
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 維護金融穩定</li> <li>➢ 促進經濟發展</li> <li>➢ 支持社區民生</li> </ul>	合規報告 對諮詢的書面回應 會議
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 提供方便、快捷、優質的保險服務及產品</li> <li>➢ 提高用戶滿意度</li> </ul>	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 網上服務平台 日常營運／交流
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 提供穩定就業</li> <li>➢ 合理福利待遇</li> <li>➢ 安全工作環境</li> <li>➢ 廣闊職業生涯</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 誠信互惠</li> <li>➢ 公平採購</li> </ul>	供應商評估制度 實地視察 會議 採訪
社區／環境／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 促進社會和諧</li> <li>➢ 支援公益活動</li> <li>➢ 宣導節能減排</li> </ul>	開展公益活動 參與研討會／講座／工作坊會議
同業企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 營造良好的競爭環境</li> </ul>	策略性合作項目 集團通告

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 3. 嚴格合規運營

本集團嚴格遵守營運所在地的所有法律法規，審慎經營業務。通過精益的經營管理和規範的公司治理，我們加強內部控制，致力為客戶提供優質且有溫度的保險產品和服務，維護本集團和客戶的合法權益。

#### 3.1. 保險科技領軍者

自成立以來，眾安一直秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，在保險科技界砥礪前行，乘風破浪。以下是本年度本集團的獲獎情況(按集團子公司排列)：

**眾安保險的獲獎情況：**

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
汽車	年度優秀保險服務創新獎	澤為信息
汽車	2019年度優秀保險創新項目50強	分子實驗室
汽車	2019金融科技影響力品牌	澤為信息
汽車	年度最具競爭力汽車金融科技獎	澤為信息
汽車	2019年度金融科技領軍品牌	澤為信息
汽車	2019年度金融科技領軍品牌	澤為信息
汽車	「金理財」年度创新型保險產品卓越獎	上海證券報
金融	第二屆卓越·風控最佳智能風控平台	一本財經
金融	2019中國年度信貸風控技術實施大獎	Asian Banker
健康	2019十佳商業保險推薦產品	今日保
健康	2018-2019年度保險產品傳播案例	中國銀行保險報
直營	2019中國保險行業口碑APP方舟獎	證券時報



## 眾安保險的獲獎情況(續)：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
尊享e生·醫療險	傑出健康險產品獎	金融界
煙霧病智能診斷與出缺 血風險預測項目	世界人工智能創新大賽 AIWIN 潛力獎	國家發展和改革委員會、科學技術部、 工業和信息化部、國家互聯網信息辦公 室、中國科學院、中國工程院、上海市 人民政府
—	十佳金融科技上市公司	零壹財經新金融春季峰會
—	2019·愛分析中國金融科技創新企業50 強	愛分析
—	風雲榜主榜獎項	每日經濟新聞
—	金融科技30強	愛分析
—	2019金融服務100強	中國經濟網
—	2019金融創新100強	中國經濟網
—	第十七屆財經風雲榜年度影響力保險公 司	和訊
—	年度互聯網保險創新	中國網、今日保
—	年度最佳互聯網保險品牌	新浪
—	「2019年中國保險風雲榜」	每日經濟新聞
—	北京金融十大品牌—「科技應用領先獎」	北京商報
—	wise2019新經濟之王金融—保險科技之 王	36氦
—	人民好保險—創新科技模式	人民網
—	金融科技top30	億歐
—	紫荊獎—最佳公司治理上市公司	中國證券報
—	保險業年度「最佳產品創新」	南方都市報
—	2019畢馬威(KPMG)中國領先金融科技 50企業	畢馬威中國

## 環境、社會及管治 (ESG) 報告

### 眾安保險的獲獎情況(續)：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	數字科技兵器譜 TOP50	零壹財經 零壹智庫

### 眾安科技的獲獎情況：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
安鏈雲	人民好保險－「科技之星」	人民網
飛享 e 生	產業區塊鏈應用示例	鏈鏈接、中國賽寶實驗室(工信部電子五所)
—	2019 產鏈融合應用高峰論壇暨首屆產鏈融合應用案例評選－優秀解決方案、創新獎和示範獎	《計算器世界》報社
—	《第四屆中國健康保險發展論壇》「最佳保險科技創新獎」	士研諮詢
—	眾安科技榮獲全中國區塊鏈公司範圍內「互鏈脈搏 2018 年度中國區塊鏈專利榜單」第八名。	互鏈脈搏
—	「眾安科技深耕保險生態領域，前沿技術賦能普惠金融創新」被評選為「數字普惠金融先鋒榜－2018-2019 年度普惠金融優秀解決方案」。	金融科技創新聯盟、中國金融信息網
—	眾安科技榮獲全中國區塊鏈公司範圍內「鏈塔智庫 2019Q1 區塊鏈專利榜單」第八名。	鏈塔智庫

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	眾安科技受邀參加《中國互聯網保險峰會》中並獲得「年度互聯網保險科技創新之星」	瞻仕諮詢
—	《2019年第三屆中國健康保險業創新國際峰會》「最佳健康保險科技創新獎」	澤為信息
—	亞洲區塊鏈50強	鏈塔智庫
—	互鏈半年報   區塊鏈專利申請量斷崖式下降：阿裡騰訊跌出十強網心逆市晉身前四	互鏈脈搏
—	2019上半年全球區塊鏈企業發明專利排行榜—眾安科技全球企業排名第六，中國企業排名第四	IPR Daily
—	保險科技創新先鋒獎	澤為諮詢
—	(區塊鏈領域)年度社會責任感企業	陀螺財經
—	年度新產業經濟科技先鋒企業／品牌	鎔財經
—	最佳產業應用先鋒獎項	金色財經
—	區塊鏈百強企業	鏈塔
—	2019中國保險業信息化優秀案例優秀獎	中國銀行保險報
—	Insure star 2019—中國保險科技50強(第4)	保觀
—	區塊鏈技術應用案例TOP20	零壹財經 零壹智庫

## 環境、社會及管治 (ESG) 報告

### 3.2. 合規及風險管理

為了加強合規管理並全面控制各類風險，本集團根據《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》、《保險公司合規管理辦法》、《保險公司風險管理指引》、《保險公司償付能力監管規則》等監管要求，制定了《合規管理規定》和《風險管理規定》。本集團的合規及風險管理各項工作由董事會和總經理領導。眾安各職能部門和業務部門作為合規及風險管理的第一道防線，對其職責範圍內的合規及風險管理負有直接和第一位的責任，需在業務前端辨識、分析、評價、應對、監控與報告風險。法律合規部、風險管理委員會和風險管理部是合規及風險管理的第二道防線，負責組織、協調、監督各部門制定相關管理政策和制度等。而董事會審計委員會和內部審計部則是合規及風險管理的第三道防線，負責監督合規及風險管理流程和相關活動。



合規及風險管理體系

### 3.3. 反腐倡廉建設

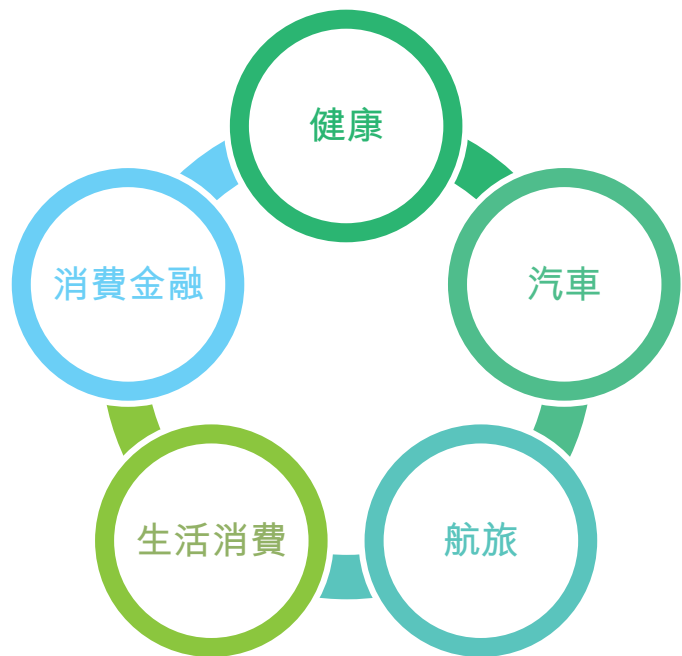
本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》、《保險公司管理規定》、《保險公司合規管理辦法》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》及香港特別行政區的《打擊洗錢條例》、《販毒(追討得益)條例》、《有組織及嚴重罪行條例》和《聯合國(反恐怖主義措施)條例》等相關法律法規，積極推動反腐倡廉工作。

眾安已制定《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》，規範客戶身份識別、報告大額交易及可疑交易、保存客戶身份數據及事務歷史記錄、洗錢風險等級劃分等反洗錢、反恐融資工作。此外，本集團制定了《反舞弊及舉報人保護管理規定》，明確反舞弊工作的目的及範圍等，並鼓勵員工及與本集團有業務往來的人士通過定制的電子郵件信箱匯報集團內部可能存在的舞弊行為。於本年度，我們沒有發現對本集團或員工提出的訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的案件。

## 4. 做有溫度的保險

### 4.1. 科技驅動金融

本集團以「科技驅動金融，做有溫度的保險」為使命，一直秉承「保險+科技」雙引擎戰略，用科技改造保險，提供「個性化」、「定制化」、「智能化」的保險產品及服務，為客戶創造價值。我們持續增加對於保險及金融科技研發投入，並運用人工智能、大數據、雲計算等科技能力及成熟豐富的互聯網保險產品在營銷、客服等領域改善用戶體驗，打造「健康」、「消費金融」、「汽車」、「生活消費」、「航旅」五大生態，滿足客戶多元化的保障需求。

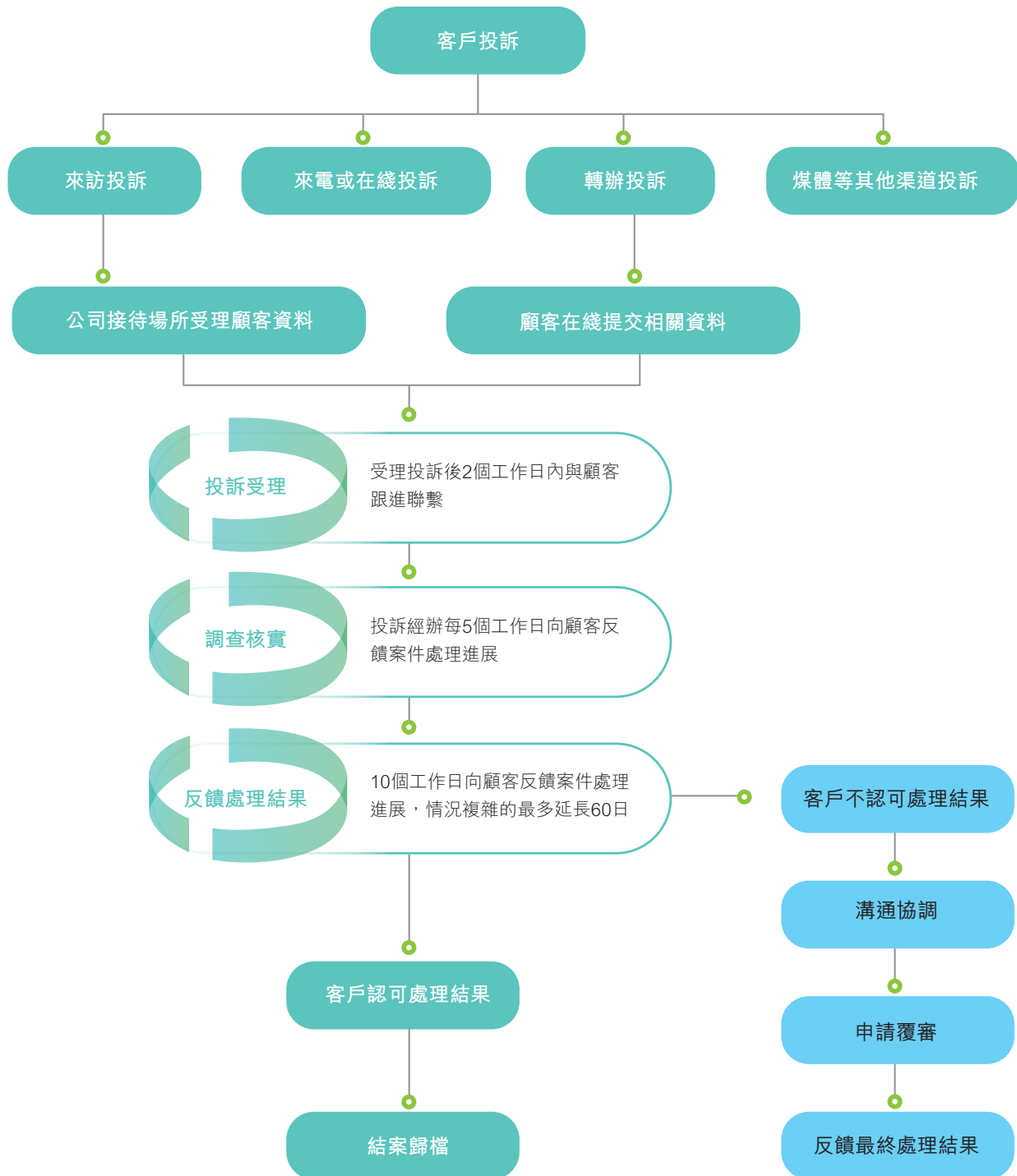


### 4.2. 重視客戶意見

本集團重視客戶的反饋。根據中國銀保監會的《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》、《關於加強保險業突發事件應急管理工作的通知》、《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，以及眾安《重大突發事件應急管理規定》的要求，我們制訂了《客戶投訴管理規定》及《重大投訴緊急處理預案》。通過梳理投訴處理流程，明確各單位的職責範圍，以及建立投訴操作規範、檔案管理、信息披露、考評規則、重大及群體性投訴應急處置等機制，我們積極防範、化解及處置各類型的投訴。本年度，我們共接到3,798宗投訴，全部投訴個案已被妥善處理。

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 眾安處理投訴的標準程序



### 4.3. 保護客戶私隱

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保密法》及《中華人民共和國保密法實施辦法》等有關信息安全的法律法規，以及中國銀保監會的《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，高度重視業務信息安全。我們制定了《信息安全合規管理規定》、《信息系統網絡安全管理規定》及《信息系統數據安全管理規定》，管理各類數據的收集、使用及保存，規範信息安全管理工作，保證信息的可用性、完整性、機密性，全面保障客戶私隱。

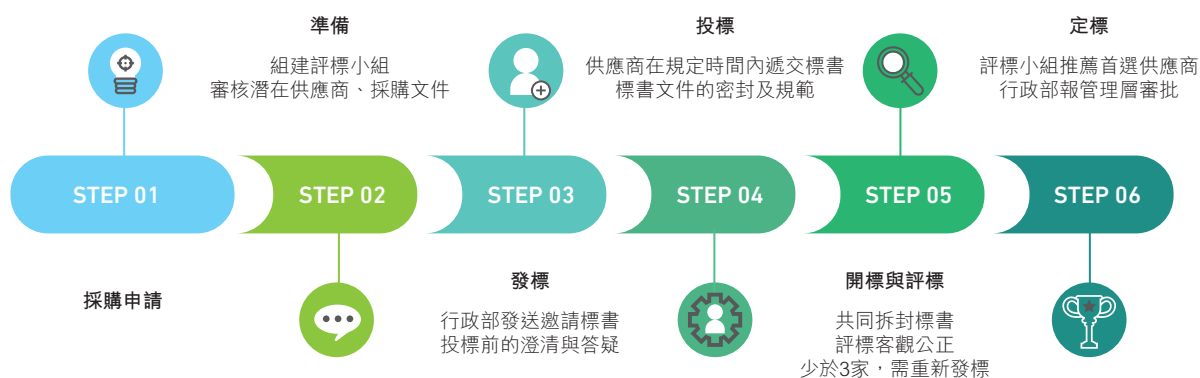
### 4.4. 尊重知識產權

在業務信息發佈方面，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》、《知識產權海關保護條》、《中華人民共和國廣告法》相關規定。我們制定了《對外業務數據信息發佈管理辦法》及《知識產權管理規定》，謹慎處理相關事宜，以維護本集團和第三方的知識產權、專利、版權、商標權、著作權等一切合法權利。我們亦確保在廣告中向社會公眾遞送完整、真實及準確的產品信息，並杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明以欺騙客戶的行為。

### 4.5. 負責任供貨鏈

本集團重視供貨商管理。我們制定了《採購與招標管理規定》，規範管理眾安的採購程序及相關活動，以提高工作效率和質量，降低採購成本。眾安行政管理部負責建立採購供貨商庫，並組織實施對採購供貨商的准入審核、分類分級、評估及監督等管理工作。在選擇供貨商時，我們會考慮其企業資質、報價、服務能力、服務時效、服務方案設計等因素，並積極展開供貨商社會責任調查與評估，以提升供貨商責任意識。自2019年起，本集團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。

#### 眾安招標流程



## 環境、社會及管治(ESG)報告

我們定期進行供貨商評估及監督，以產品及服務質量、效率、客戶服務、服務穩定性等為評估指標，致力打造可持續的供應鏈。對於提供虛假信息，不履行投標或報價文件約定和合同約定，產品和服務質量出現嚴重問題、具有其他不良行為或評價的供貨商，眾安會以負面清單(黑名單)制管理。本年度，本集團業務所涉及的主要供貨商超過 110 家，以下是其按產品及服務種類的地區分佈：

種類／地區	北京	上海	深圳	杭州
行政服務	12	40	13	14
行政工程	4	11	3	—
行政貨物	4	12	—	2

### 5. 專業服務團隊

眾安重視人才發展，通過健全的人才選用機制，致力打造專業的服務團隊。我們制定了《人力資源管理制度》及《員工手冊》，明確招聘管理、試用期管理、培訓管理、績效管理、職級體系與晉升管理、薪酬福利管理、組織機構管理、轉崗管理、假期與考勤管理等程序，加強人力資源管理，與員工共同成長。於 2019 年 12 月 31 日，本集團的員工團隊共有 2,898 人。

狀況及其他法律保護的類別並不影響其受聘機會。本集團嚴格審查求職者的個人資料，杜絕僱傭童工的情況。此外，本集團明確員工標準工作時數，確保員工有足夠的休息時間，亦避免出現強制勞工的情況。於報告期內，本集團沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、防止童工或強制勞工的相關法律及規例。我們也沒有於本集團內發現童工或強制勞工的個案。

#### 5.1. 平等僱傭制度

眾安嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工的規定》等勞動及僱傭相關的法律法規，為員工提供和諧、包容、平等、非歧視和非剝削的工作環境。我們制定了《員工招聘管理制度》，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。求職者的學歷、工作經驗、技能是我們招錄員工時的主要考慮，而其種族、膚色、宗教、年齡、性別、殘疾、家庭

#### 5.2. 員工薪酬福利

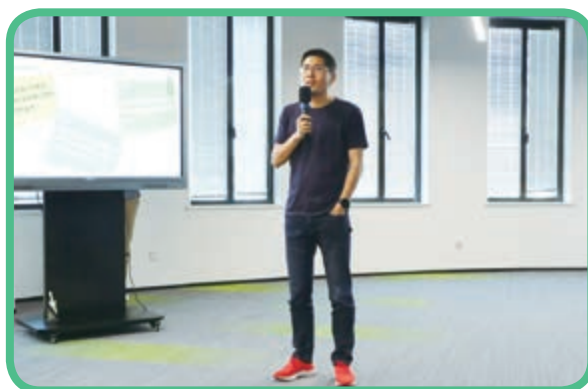
本集團為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引並挽留人才。員工的薪酬包括基本工資及績效獎金。我們制定了《員工績效管理制度》，以績效為導向，並綜合考慮市場及行業的宏觀經濟情況、眾安的業績表現、部門業績和員工個人績效等，向員工發放績效獎金及進行年度薪酬調整。通過全面的員工績效考核體系，我們提高員工素質與業績表現，實現本集團的整體發展戰略。



在福利方面，本集團制定了《員工福利管理制度》。除了法定節假日外，員工可享受有年假、病假、婚假、產假、陪產假、喪假、事假、少數民族假、外籍員工假期等。根據中國國家及地方的相關規定，眾安為員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險等社會保險和住房公積金。我們更利用行業優勢，為員工投保團體醫療保險，包括補充醫療保險、意外保險等，提供健康福利。我們亦提供在崗福利，給予員工伙食、通訊補

貼、延時工作用餐、用車福利及年度體檢。在春節、端午、中秋、三八婦女節等，我們會按民族傳統習慣，為員工發放福利，並在員工生日、結婚、生育時送上祝福及禮金。

為確保相關政策合宜，本集團與員工保持緊密的溝通，並適時檢討員工薪酬福利的政策。我們通過「眾安管理月訊」定期向員工發佈業務相關信息，並舉辦「全員溝通會」，讓員工能向管理層反映自己的意見，提高員工的歸屬感。



2019 年度「全員溝通會」

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 5.3. 重視人才發展

為配合眾安的發展目標，提升人力績效及員工素質，我們制定了《員工培訓管理制度》，規範各級人員培訓的實施與管理，持續完善人才培育機制。本集團的員工培訓種類多元化，大致可分為新員工入職培訓、專業類培訓、管理類培訓、政策監管類培訓，以及董事、監事與高級管理人員培訓。眾安每年會由人力資源部根據培訓需求及各職能部門的年度工作計劃制定年度員工培訓計劃，助力員工發揮潛能，維持本集團的競爭力。本年度，本集團共組織了234次培訓，總培訓時數超過500小時，高達6,728人次參與其中。

培訓種類	培訓描述
新員工入職培訓	採用內訓課程及項目實戰形式進行，幫助新入職的正式員工瞭解眾安的歷史和文化，學習保險業務、鍛煉互聯網保險的產品思路，同時鍛煉跨部門、跨崗位的協作能力。
專業類培訓	採用內部分享、內訓與外聘機構內訓相結合的方式開展，針對專業序列的員工，內容包含專業技能類、通用技能類。
管理類培訓	採用外聘機構內訓與外部培訓相結合的方式開展，針對管理序列的員工，內容以領導力與商業管理能力為主，包含新經理培訓、中層經理人培訓、高管培訓。
政策監管類培訓	採用內訓與在線學習相結合的方式開展，幫助全體在職員工瞭解行業合規性要求。
董事、監事與高級管理人員培訓	董事、監事與高級管理人員每年需按照中國銀保監會的要求，完成100學時在線或線下的培訓。

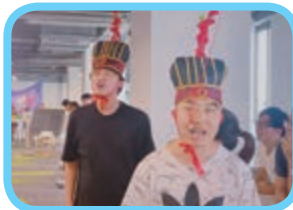
### 5.4. 員工健康安全

眾安嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》等法律法規，關注員工的健康與安全。

通過改善辦公室工作環境、安排年度員工體檢、資助員工自發組織的健身俱樂部、組織各類型的員工活動等，我們為員工打造安全、健康、有親和力的職場環境，平衡工作與生活。於本年度，我們並沒有違反任何有關提供安全工作環境及保障僱員以避免職業性危害的相關法律及規例，也沒有因工傷而損失的工作日數或發生任何員工因工作關係而造成死亡的嚴重事故。



2019 年度兒童節活動



2019 年度部門挑戰賽活動

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 6. 共享綠色生態

眾安在堅持有質量的增長的同時，亦堅守愛護地球，保護環境的理念，為建立完善環境管理系統和措施，我們訂立了集團《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，確保與員工及客戶共建綠色生態。我們嚴守國家相關及營運地區制定的環境保護法律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》。於本報告期內，我們沒有發生違反環境方面的法律法規情況。

#### 6.1. 落實綠色金融

##### 電子化及自動化保單程序

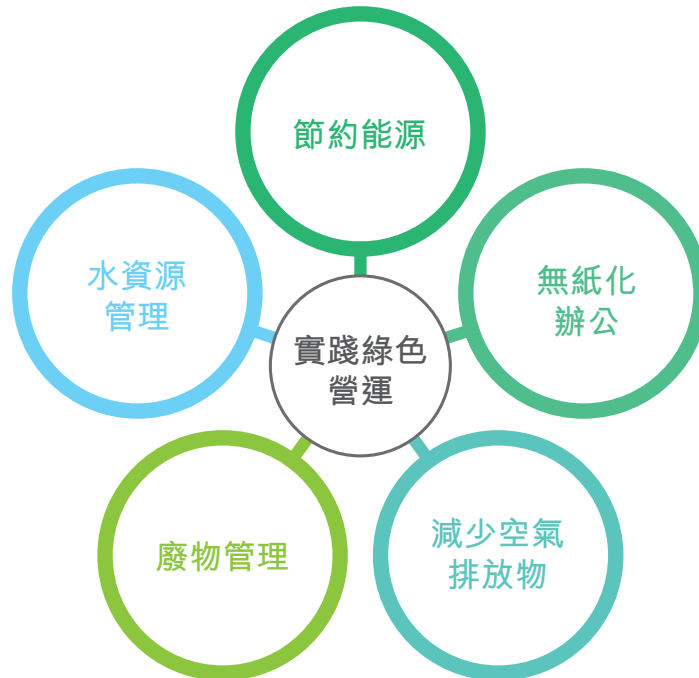
本集團致力發展綠色金融，實現經濟與環境的可持續發展。作為首家將核心系統建立在雲端以及全球第一個完全「去IOE」的保險公司，我們始終踐行綠色金融這個理念。我們不斷積累人工智能、區塊鏈、雲計算和大數據方面的經驗，全面實現電子化自動化交易，逐漸顛覆傳統保險行業。客戶透過網上平台進行投保，相比起傳統保險行業，我們只需使用有限的能源及資源，便能處理成百或上千萬倍的保單，減少浪費無數不必要的紙張及能耗。

##### 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。這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。

#### 6.2. 實踐綠色營運

眾安保險是互聯網科技企業，業務主要在辦公室運營，並非環境污染排放企業，我們對環境及天然資源的影響較小。我們的運營對環境的影響主要來自辦公室的電力消耗、生活用水、辦公生活廢物的產生、公司車輛的少量廢氣及因商務公幹乘搭飛機所造成的碳排放。本集團已實施綠色辦公室，在節約能源、水資源管理、無紙化辦公、廢物管理及減少空氣排放物方面已採取一系列的措施，致力保護環境和珍惜天然資源。



### 節約能源

本集團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。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。我們在樓道通道內安裝了聲控感應燈，無人使用時會自動關閉燈具。我們已徹底落實執行無人區關燈措施，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。我們將一些辦公室內的熒光燈統一更換成更高能源效益的LED燈，減少整體用電量。在空調系統方面，我們改造了空調溫控系統，使之更加靈敏，溫度達到預設值時及時關閉；同時，我們在窗戶貼上防紫外光隔熱膜，以減少熱能吸收，並於門窗裝上密封條，避免已調溫的空氣外泄，降低空調能耗。此外，我們使用定時器或於非工作時間完全關掉打印機。為進一步增強僱員的環保責任感，我們定期透過電郵、海報、內部網絡等媒體向僱員宣傳及教導節能減排措施。

在本集團努力實行節能增效，加強向員工宣揚節能的信息下，本年度上海總部辦公室的總用電量為1,296,754千瓦時，相較上年度<sup>1</sup>減少了約8%，可見我們節能的有效成果。

### 水資源管理

本集團並非高耗水行業，我們的清潔生活用水由物業大廈提供，但面對全球水資源短缺的危機，我們仍積極鼓勵和督導僱員珍惜用水。我們使用具有節水標籤及具備紅外線感應的廁具，亦使用雙沖水式座廁，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水管有否隱蔽的漏水現象。

本年度集團上海總部的總用水量為17,012立方米，相較上年度減少了超過3%。眾安已進行耗水量統計，未來，我們將持續監測員工用水行為，期望能達到持續的進步，珍惜水資源。

<sup>1</sup> 2018年度上海總部辦公室的總用電量經核算後調整為1,408,765千瓦時。

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 無紙化辦公

本集團全面使用電子辦公系統(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。所有公司流程均採用線上提報，系統流轉，包括公司內部的個人請示、報告、總結、各類工作報表、工作方案等，都要求以電子檔傳閱，取代各個環節審批的紙張使用，大幅減少用紙。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使用的習慣。對於各類活動，我們通過各個平台進行線上活動海報宣傳，取代紙質海報的張貼。本年度，集團上海總部的總用紙量為17.68噸，較上年度用量22.2噸，大幅減少了20%，可見無紙化辦公系統有效運行。

### 廢棄物管理

本集團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。我們已嚴格遵守有關廢棄物的法律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》。我們已落實上海實行的垃圾分類管理規範，把廢棄物分為濕垃圾、乾垃圾、可回收垃圾和有害垃圾，統一送往回收站重複使用或處理。

### 無害廢棄物

我們透過日常回收再利用，減少天然資源的損耗。我們於每處打印區設立廢紙回收角，供員工二次使用；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，減少廢棄物排放量。員工餐廳的減排方面，我們餐廳不使用一次性餐具，改用可重複使用餐具，並提倡光盤行動，避免浪費食物，減少廚餘。

### 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。如計算機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，將老舊的計算機及其他電子廢物回收以循環利用。至於廢墨盒和碳粉盒，我們會交由具資質的回收商回收處理。

### 減少空氣排放物

本集團的空氣排放物主要來自公司車輛的廢氣，我們已作出有效的減排措施，減少空氣污染。我們對汽車使用量進行控制，對於里程量進行登記，避免車輛無限制隨意使用；對於同一目的地，如接送機，儘量合併為一輛車接送，避免多輛車同時出發；大批量人員同去一個目的地時，選擇乘坐大型巴士，避免多輛汽車出行，有效減少空氣排放物。此外，我們已嚴格執行車輛保養標準和要求，保證車輛運轉正常，控制排放達標。

本年度，集團上海總部由車輛所產生的空氣排放物種類及數據如下：

排放種類	單位	2019 年度
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	千克	86.94
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	千克	0.25
顆粒物(PM)	千克	8.33

### 6.3. 推動低碳文化

2019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2019年度報告》，實踐減緩氣候變化，適應氣候變化，完善體制機制，加強能力建設，鼓勵地方行動及提升公眾意識。為配合國家應對氣候變化戰略，本集團積極實踐低能耗、低污染、低排放的經濟發展模式，共同減緩氣候變化。

本集團作為全球公民，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，同時我們參考了氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，在報告中透明地披露及比較溫室氣體排放及耗能的情況，盡力減少集團在營運時的碳足跡，推行低碳運營。

本年度，集團上海總部的溫室氣體排放概要如下：

溫室氣體排放概要	單位	2018	2019
<b>溫室氣體排放量</b>			
範圍1 直接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	99.68	114.42
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	991.07 <sup>2</sup>	912.27
範圍3 其他間接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	989.15	629.91
總溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	2,079.90 <sup>2</sup>	1,656.60
<b>溫室氣體排放強度</b>			
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	0.11 <sup>2</sup>	0.09
每名員工(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量/ 員工	0.90 <sup>2</sup>	0.81

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。

<sup>2</sup> 由於2018年度上海總部辦公室的總用電量經核算後有所調整，相關溫室氣體排放量因而有所更新。

## 環境、社會及管治(ESG)報告

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(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物(HFCS)、全氟化碳(PFCS)、六氟化硫(SF<sub>6</sub>)，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天然氣的使用和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1,656.60公噸二氧化碳當量，比去年減少了約20%。溫室氣體排放強度為每平方米0.09公噸二氧化碳當量，每名員工為0.81公噸二氧化碳當量。雖然直接溫室氣體排放(範圍1)比去年增加了約15%，但使用能源間接引致的溫室氣體排放(範圍2)及其他間接溫室氣體排放(範圍3)都分別比去年明顯減少了約8%及36%，顯示我們在節約能源、減少紙張消耗、減少海外公幹的成效。我們儘量採用視訊會議，以取代非必要的海外公幹；同時對於一些不可避免的商務工幹，我們會選擇直航航機，有效減少碳排放。

### 7. 回饋社會民生

「做有溫度的保險」是眾安的使命，亦是本集團對社會的一顆赤子之心，這不僅體現在我們以「科技驅動金融」和以專業服務客戶方面，也體現在我們實踐企業社會責任上。因此，眾安一直熱心社會公益，多年來舉辦了各種不同的慈善公益活動，在關愛兒童、保護環境、培育人才和守護健康等方面作出貢獻，積極履行企業社會責任。於本年度，我們以「救助患病兒童」、「熱心公益助學」、「保護生態環境」、「培育金融人才」及「保障社會健康」五大範疇，作為本集團回饋社會的重點，讓保險業務和公益活動攜手同行。於本年度，本集團投放在社區公益活動的總額超過13萬元人民幣。

#### 7.1. 救助患病兒童

「1元微公益助力大病兒童」

眾安近年來不斷開拓保險普惠邊界，與上海市慈善基金會發起成立「眾安保險尊享e生公益基金」，關注大病兒童救助和健康管理。

於2019年，眾安啟動了「雙11」及「雙12」尊享公益活動，當用戶成功購買一份尊享e生醫療險，眾安保險會捐獻人民幣1元到公益基金中，以1單1元1點微愛，幫助納入此援助計劃的大病兒童。

為保證我們公益項目的真實、公開、透明，「眾安保險尊享e生公益基金」採用了區塊鏈技術，以保證公益基金的善款追溯，實時展現捐贈動態，讓微公益簡單有效，而且更有溫度，實現「e起愛，眾溫暖」的美好願景。





## 7.2. 熱心公益助學

### 2019 公益助學——「做你的羽e」

眾安致力用保險科技「做有溫度的保險」，於 2019 年 8 月，我們開展了「做你的羽e」公益助學活動，接待來自青海省互助縣威遠初級中學的老師和同學，為其提供職場體驗和進行網頁設計的培訓。在 1 天半的時間裡，眾安的公益老師向同學們傳授網頁設計和打代碼的知識，讓同學們可以把自己的專屬網頁做出來，利用保險科技使公益種子在眾安的公益土壤上生長發芽。



## 7.3. 保護生態環境

### 2019 眾安公益捐步——「桃花源裡 e 益步」

眾安於 2019 年 12 月與桃花源生態保護基金會聯合發起「桃花源裡 e 益步」的公益捐步活動，號召參加者一起捐步，目標是挑戰 2 億步。活動結束後，眾安會向桃花源生態保護基金會的保護地巡護員捐贈保險保障。他們以生命守護地球家園的生態健康，眾安以保險科技保障他們的身體健康。

### 「眾安保險公益實踐基地」

2019 年 6 月，眾安聯合桃花源生態保護基金會在四川省綿陽市平武縣老河溝自然保護區成立了「眾安保險公益實踐基地」。眾安保險公益團隊在自然保護區專家組的帶領下，做了深度的實地調研和分析，實地瞭解了保護區的運營情況、野生動物生存和保護的情況，未來眾安將結合自身互聯網保險經驗、擁有眾多新生代用戶及多個生態佈局等優勢，進一步探索在自然保護區的公益實踐，從而為保護自然生態貢獻一份力量。



## 環境、社會及管治 (ESG) 報告

### 7.4. 培育金融人才

#### 2019 年香港大學生實習(交流及考察)計劃

2019 年 6 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「2019 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 3 名在校大學生提供了大約 1 個月的交流實習機會。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和金融科技的知識，促進了滬港兩地未來金融人才之間的互動和交流。



### 7.5. 保障社會健康

#### 2019 年度無償獻血活動

2019 年眾安繼續在公司舉辦獻血活動，號召員工無償獻血，鼓勵員工以實際行動支持公益事業，幫助有需要的人，救助生命，促進人民健康。



## 8. 特別篇：抗擊疫情，眾安守護

2020年伊始，新冠肺炎疫情扣緊了每個人的心弦。為第一時間支援疫情防控，眾安秉承「做有溫度的保險」的使命，推出了多項抗擊疫情措施，為人民提供溫暖的保障，守護眾人的健康。

### 眾安主要抗擊疫情措施\*\*

#### 眾安福·抗疫保險，全民贈險築防線

眾安面向全民免費贈送「眾安福·抗疫保險」，對不同年齡階段人群提供健康、身故保障。

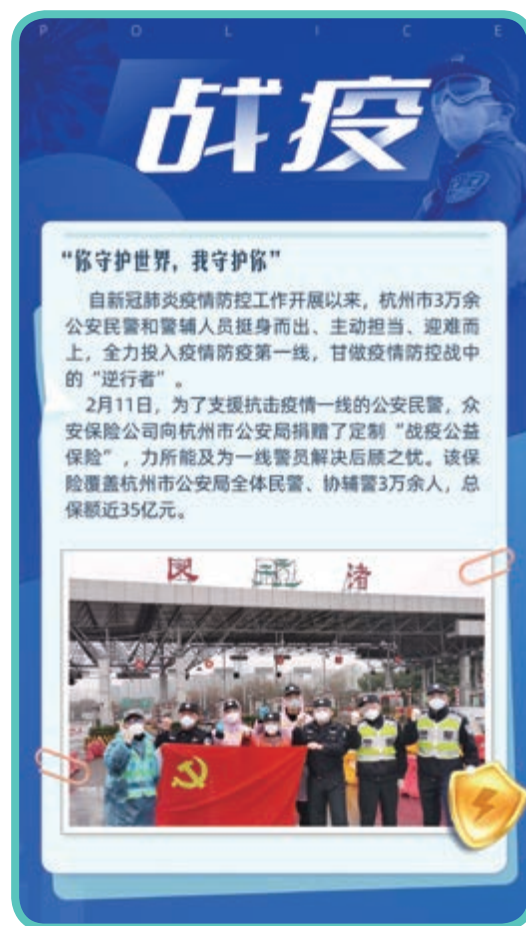
#### 共戰疫情，警民連心

2020年2月，為了支援奮戰在抗擊疫情一線的全國公安民警及輔警、為其提供一份溫暖保障，眾安保險向全國公安民警、輔警、退休返崗民警及其家屬、英烈民警家屬無償捐贈抗擊「新冠肺炎」公益保險，力所能及為其解決後顧之憂。

#### 12項理賠及健康服務，與您攜手抗擊疫情

為更有力地支持疫情防控，眾安以科技協助，為大眾提供12項理賠及健康服務，主要包括：

- 全面在線理賠申請
- 開設理賠綠色通道
- 取消定點醫院限制、藥品及診療項目限制、疾病等待期及免賠額
- 眾安APP上線「疫情助手」和「免費醫生問診」服務
- 眾安互聯網醫院上線24小時免費發熱門診服務
- 眾安開通抗擊疫情心理援助專線



\*\* 我們全力支持抗疫活動，並會於2020年的環境、社會及管治報告披露更多詳盡資訊。

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 9. 附錄一：可持續發展數據摘要

環境範疇	單位	2018年度	2019年度
<b>溫室氣體排放量</b>			
直接溫室氣體排放(範疇1)	公噸二氧化碳當量	99.68	114.42
間接溫室氣體排放(範疇2)	公噸二氧化碳當量	991.07 <sup>2</sup>	912.27
其他間接溫室氣體排放(範疇3)	公噸二氧化碳當量	989.15	629.91
溫室氣體排放總量(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	2,079.90 <sup>2</sup>	1,656.60
<b>溫室氣體排放強度</b>			
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	0.11 <sup>2</sup>	0.09
每名員工(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量/員工	0.90 <sup>2</sup>	0.81
<b>能源消耗</b>			
耗電量	千瓦時	1,408,765	1,296,754
總耗電強度(每平方米樓面面積)	千瓦時/平方米樓面面積	75.11	69.14
總耗電強度(每名員工)	千瓦時/員工	611.44	633.80
天然氣用量	立方米	29,800	31,200
汽油用量	公升	15,230	17,180
<b>水源消耗</b>			
總耗水量	立方米	17,615	17,012
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	0.91
總耗水強度(每名員工)	立方米/員工	7.65	8.31
<b>有害廢棄物</b>			
有害廢棄物總量	枚電池	10,752	16,650
有害廢棄物強度(每名員工)	枚電池/員工	4.67	8.14
<b>無害廢棄物</b>			
無害廢棄物總量	公噸	144	153
無害廢棄物強度(每名員工)	公噸/員工	0.06	0.07
紙張消耗	公噸	22.20	17.68
紙張消耗強度	公噸/員工	0.009	0.009

<sup>1</sup> 由於2018年度上海總部辦公室的總用電量經核算後有所調整，相關溫室氣體排放量因而有所更新。

環境範疇	單位	2018 年度	2019 年度
僱員總數	人數	3,090	2,898
<b>僱員總數(按性別劃分)</b>			
女性僱員	人數	1,254	1,198
男性僱員	人數	1,836	1,700
<b>僱員總數(按職位類型劃分)</b>			
初級員工	人數	3,018	2,806
中級管理層	人數	62	82
高級管理層	人數	10	10
<b>僱員總數(按年齡組別劃分)</b>			
30 歲以下	人數	1,619	1,236
30-50 歲	人數	1,467	1,651
50 歲以上	人數	4	11
<b>僱員總數(按地區劃分)</b>			
華北區域僱員	人數	—	191
東北區域僱員	人數	—	19
華東區域僱員	人數	—	2,198
華中區域僱員	人數	—	11
南方區域僱員	人數	—	348
香港僱員	人數	—	131
<b>僱員流失比率(總比率及按性別劃分)</b>			
總僱員	%	29.3	24.8
女性流失僱員	%	25.0	23.2
男性流失僱員	%	32.2	26.0
<b>僱員流失比率(按年齡組別劃分)</b>			
30 歲以下	%	31.1	26.3
30-50 歲	%	27.3	23.7
50 歲以上	%	0	15.4
<b>僱員流失比率(按地區劃分)</b>			
華北區域僱員	%	—	34.8
東北區域僱員	%	—	0
華東區域僱員	%	—	24.4
華中區域僱員	%	—	0
南方區域僱員	%	—	26.6
香港僱員	%	—	14.1
<b>受訓僱員百分比(按性別劃分)</b>			
女性僱員	%	—	92.2
男性僱員	%	—	85.2
<b>受訓僱員百分比(按職位類型劃分)</b>			
初級員工	%	—	87.5
中級管理層	%	—	79.3
高級管理層	%	—	70.0
<b>每名僱員平均培訓時數(按性別劃分)</b>			
女性僱員	小時	—	2.7
男性僱員	小時	—	2.5

## 環境、社會及管治(ESG)報告

環境範疇	單位	2018年度	2019年度
<b>每名僱員平均培訓時數(按職位類型劃分)</b>			
初級員工	小時	—	2.6
中級管理層	小時	—	1.9
高級管理層	小時	—	5.9
<b>職業健康和安全</b>			
<b>因工傷亡個案</b>			
因工傷損失工作天數	天數	0	256
因工死亡人數	人數	0	0

## 10. 附錄二：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
<b>A. 環境範疇</b>		
<b>A1：排放物</b>		
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－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 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－ 實踐綠色營運
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－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 推動低碳文化
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－ 實踐綠色營運
<b>A2：資源使用</b>		
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； 實踐綠色營運
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； 實踐綠色營運
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－ 實踐綠色營運
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

## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 指標內容

### 相關章節

#### A. 環境範疇

<b>A3：環境及天然資源</b>	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－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 推動低碳文化
	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－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 推動低碳文化

#### 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－ 平等僱傭制度； 員工薪酬福利； 重視人才發展； 員工健康安全
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－ 員工健康安全
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－ 員工健康安全

##### 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。	可持續發展數據摘要
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。	可持續發展數據摘要



## 指標內容

## 相關章節

### B. 社會範疇

#### 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 – 平等僱傭制度
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 – 平等僱傭制度
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 – 平等僱傭制度

#### 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 – 負責任供貨鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	做有溫度的保險 – 負責任供貨鏈
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 – 負責任供貨鏈

#### B6：產品責任

一般披露	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 – 保護客戶私隱；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

## 環境、社會及管治 (ESG) 報告

### 指標內容

### 相關章節

#### B. 社會範疇

##### B7: 反貪污

一般披露	有關賄賂、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。	嚴格合規運營－ 合規及風險管理； 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。	嚴格合規運營－ 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。	嚴格合規運營－ 合規及風險管理； 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

