



# 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)

# 環境、社會及管治報告

## 2023



本報告採用基本無氯氣漂染紙漿製造之環保紙印刷  
使用免化學沖洗版材及大豆油墨印刷

\*僅供識別

# 目錄

<b>關於本報告</b>	<b>03</b>	<b>堅持責任運營</b>	<b>35</b>	<b>回饋社會民生</b>	<b>63</b>
<b>關於眾安在線</b>	<b>05</b>	打造科技+服務生態	36	保護水資源	64
公司概覽	06	「做有溫度的保險」	40	力行科普教育	64
管治架構	07	推進負責任投資	45	投身志願行動	66
年度榮譽	08	提供優質服務	47	配合救災減損	66
<b>深化ESG管理</b>	<b>09</b>	<b>共築人文家園</b>	<b>53</b>	<b>譜寫綠色新篇</b>	<b>67</b>
ESG戰略理念	10	維護基本權益	54	應對氣候變化	68
ESG管治架構	14	重視人才發展	57	推動綠色運營	71
利益相關方參與	15	增強員工健康	59		
實質性議題評估	17	加強員工關懷	61		
回應可持續發展目標(SDGs)	19				
<b>激發善治活力</b>	<b>21</b>	<b>附錄一:ESG關鍵績效表</b>	<b>73</b>		
強化合規內控	22	<b>附錄二:香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引</b>	<b>77</b>		
健全風險管理	23	<b>附錄三:GRI報告標準索引表</b>	<b>80</b>		
恪守商業道德	25	<b>讀者意見反饋表</b>	<b>86</b>		
反洗錢與反欺詐	27				
保護知識產權	29				
防止信息洩露	30				
加強採購管理	33				

# 關於本報告

眾安在線財產保險股份有限公司特此發佈本環境、社會及管治報告(2023「ESG報告」)，概述本集團所秉持的ESG戰略理念，以及2023年在環境、社會及管治方面的政策制度、實踐舉措及績效表現，供利益相關方瞭解有關信息。

## 報告標準

本報告主要依據全球可持續發展標準委員會(Global Sustainability Standards Board, GSSB)發佈的可持續發展報告標準(以下簡稱「GRI標準」)和香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》的要求進行編制。同時，我們還參考與回應了聯合國可持續發展目標(SDGs)和明晟(MSCI) ESG等評級要求。

## 報告範圍

除特別標註，本報告涵蓋眾安在線財產保險股份有限公司及其附屬公司(以下統稱「眾安在線」「眾安保險」「眾安」「本集團」或「我們」)的核心業務。本報告的範圍採用財務標準，根據附屬公司或運營點對本集團總收益的貢獻劃分。

本報告披露時間範圍覆蓋2023年1月1日至2023年12月31日(「報告期內」)，為了增強報告敘述完整性，部分內容超出上述範圍。

## 報告原則

本集團在編寫ESG報告時遵循以下四個匯報原則：

- 實質性：本集團已識別重要的利益相關方，並通過利益相關方調研與實質性評估，識別出本年度重要的ESG議題，作為本報告披露重點的依據。
- 量化：本報告內所有數據均來自相關統計報告和內部文件，並已披露關鍵績效指標計算過程中使用的相關標準及方法。本報告中的財務數據摘自本集團2023年年報。
- 平衡：本報告遵循平衡原則，不偏不倚地呈報本集團的ESG表現。
- 一致性：除非另有說明，本報告中信息的收集和統計方法與過往年份基本保持一致。

## 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。

## 報告獲取

本報告以PDF格式在以下網站上發佈，利益相關方可以點擊相關文件查看本報告：

—香港交易及結算所有限公司網頁 ([www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk))

—公司官方網站([www.zhongan.com](http://www.zhongan.com))可持續發展板塊  
(<https://www.zhongan.com/corporate/sustainabledevelopment>)

## 聯繫方式

我們非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何意見或建議，歡迎通過以下方式聯繫：

電子郵件：[dongshihui@zhongan.com](mailto:dongshihui@zhongan.com)

# 關於眾安在線

眾安在線財產保險股份有限公司於2013年10月9日註冊成立，總部設於上海。2017年9月28日，眾安在香港聯交所主機板上市，股票代碼為6060。

公司概覽	06
管治架構	07
年度榮譽	08


## 公司概覽


作為中國首家互聯網保險公司，眾安不設任何分支機構，完全依託互聯網展業。本集團以「保險+科技」為雙引擎，專注於應用新技術重塑保險價值鏈，圍繞健康、數字生活、消費金融和汽車保險四大生態，以科技服務新生代，提供個性化、定制化、智能化的新保險。2016年7月，本集團註冊成立全資子公司眾安信息技術服務有限公司，在科技賦能保險的同時，將經過業務驗證的科技對外輸出。

截至2023年12月31日

 服務超過  
**5**億用戶

 累計出具約  
**640**億張保單

 科技輸出業務已累計服務來自保險、互聯網科技、銀行、證券等多個行業的**848**家客戶

 生態合作夥伴超**430**家  
包括日本財產保險公司SOMPO、東南亞領先的O2O平台Grab、新加坡綜合保險機構Income等海內外知名企業



眾安以「科技驅動金融，做有溫度的保險」為使命，秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，未來將繼續乘風破浪、砥礪前行，開啟真正的新保險時代。

## 管治架構

眾安不斷強化公司治理能力，搭建了權責分明的治理架構，充分保障企業和利益相關方的合法權益，提升企業運行效能。本集團董事會下設審計與消費者權益保護委員會、提名與薪酬管理委員會、風險管理與關聯交易控制委員會以及戰略與投資決策委員會四個專門委員會。委員會具體職權範圍、構成以及成員背景請詳見本集團2023年年報。

本集團重視董事會的多元化和獨立性，認為提升董事會多元化是提升企業競爭優勢的關鍵元素。董事會成員在保險、互聯網和風險管理方面都有深厚背景。7位董事曾在保險公司、保險經紀公司或相關監管機構擔任高管或重要職務；2位執行董事對互聯網行業及其在保險領域的應用有深入的實踐經驗；3位獨立董事具備豐富的風險管理經驗和專業知識，分別兼任董事會風險管理與關聯交易控制委員會主任和成員。此外，提名與薪酬管理委員會每年檢討董事會的架構、人數與構成，力爭尋求各個層面的多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、技能、知識、地區以及行業經驗等。此外，本集團的高管團隊同樣在公司治理、互聯網、保險行業、法律專業和金融行業具備卓越的實力和豐富的經驗。

董事會由**10**名董事組成；

其中，

包括**2**名女性董事，

**3**名獨立非執行董事；

共**3**位獨立董事具有風險管理經驗。



## 年度榮譽

2023年，眾安憑藉穩健的經營狀況、產品及科技創新領域的豐富成果，收穫了來自社會各界的諸多肯定。以下是本集團在本報告期內獲得的榮譽認可：

序號	已獲獎項	組織機構
1	年度優秀保險公司	保觀
2	綠色金融先鋒機構20強	零壹智庫
3	中國數字金融年度50強	零壹智庫
4	消費市場行業影響力品牌	消費日報
5	年度創新產品榜	每日經濟新聞
6	ESG投資價值榜單TOP100新標杆企業獎項	證券之星
7	為「保險力量」點贊短視頻大賽三等獎	金融時報
8	2023中國新科技100強評選暨秋季金i獎	互聯網週刊
9	2023聲譽風險管理優秀獎	華夏時報
10	金桔獎·科技賦能金融機構獎	時代週報
11	全球開放式創新百強榜單	Play Book
12	年度保險科技	北京商報
13	InsurStar30	保觀
14	年度卓越保險品牌獎	證券之星
15	2023年中國金融機構金牌榜·金龍獎	金融時報
16	2023卓越保險公司	投資時報
17	2023保險公司創新獎	投資時報
18	年度金融品牌影響力典範	鳳凰網wemoney
19	2023 EDGE全球創新評選·金融科技創新企業	鈦媒體
20	2024中國財經TMT「領秀榜」	運營商財經
21	新浪金麒麟	新浪
22	2023年度保險產品創新公司	華夏時報
23	保險科技先鋒機構20強	零壹財經
24	2023 ESG優秀案例徵集	證券日報
25	中國金融科技創新企業TOP30榜單	億歐



# 深化ESG管理

保險企業集風險管理者、風險承受者與主要投資者于一身，處於推動經濟、社會和環境可持續發展的特殊地位。將ESG作為企業管理的重要抓手，不僅能助力推動企業自身的高質量發展，還能發揮保險企業重要效能，推動社會經濟邁向可持續發展。其不僅關乎企業的社會責任，還能幫助識別和管理非財務風險，從而影響企業的長期穩健價值。眾安在線作為一家踐行「做有溫度的保險」的創新型互聯網保險公司，深知ESG對於企業可持續發展的重要性，結合自身發展理念和運營實踐，持續探索建立健全ESG工作體系，以積極行動應對保險行業面臨的氣候變化等可持續發展挑戰。

ESG戰略理念	10
ESG管治架構	14
利益相關方參與	15
實質性議題評估	17
回應可持續發展目標(SDGs)	19

# ESG戰略理念

踐行可持續發展理念是國際社會的普遍共識。隨著《巴黎協定》對減少全球溫室氣體排放提出目標要求，聯合國通過2030年可持續發展議題，提出17項可持續發展目標，中國提出2030年「碳達峰」與2060年「碳中和」目標，國家金融監督管理總局、中華人民共和國生態環境部等監管機構亦加速制定相關制度，推動企業披露ESG相關信息。眾安作為一家以「踐行國家戰略、服務實體經濟、為社會創造更大價值」為己任的創新型互聯網保險公司，深刻意識到保險行業集風險管理者、風險承受者與主要投資者于一身的特性，感知到全球社區發展所面臨的機遇與挑戰，希望推動經濟、社會和環境的可持續發展。

基於此背景，眾安結合自身「科技驅動金融，做有溫度的保險」的發展理念和企業運營實踐，將「嚴格合規運營」「做有溫度的保險」「重視人文關懷」「共享綠色生態」「回饋社會民生」作為我們履行環境及社會責任、踐行ESG理念的五大戰略發展方向。


在此發展方向下，我們將持續規範ESG信息披露，不斷提升ESG管治水平，並在業務經營中積極提升各項ESG議題績效，將社會責任指標納入高管薪酬績效考核，激勵管理人員重視社會責任與ESG管理工作，積極為股東及投資者、監管機構、客戶、僱員、業務夥伴、非政府組織等利益相關方創造價值，塑造互利共贏的格局，與社會共享發展成果。

科技驅動金融  
做有溫度的保險

眾安在線  
ESG戰略理念  
五大方向



戰略方向	關鍵議題	實踐與目標
------	------	-------



嚴格  
合規運營

眾安不斷完善公司治理體系,持續提升公司治理能力,致力於打造合規、高效、穩健的創新型互聯網保險公司,為股東提供長期回報,與廣大利益相關方攜手共贏。

- ◇ 企業管治
- ◇ 風險管理
- ◇ 商業道德
- ◇ 隱私與數據安全
- ◇ 供應鏈管理與責任採購

◇ 夯實合規管理的組織架構與制度基礎,完善全面風險管理體系,提升企業信息披露透明度,築牢公司高質量發展根基。


◇ 堅持誠信經營與公平競爭,堅守商業道德底線,對腐敗、商業賄賂、欺詐等行為零容忍,攜手客戶、供應商和合作夥伴共建清廉、健康的環境。

◇ 完善信息化管理體系與工作,確保信息安全,提高信息化管理工作的現代化水平,有效保護客戶隱私,防止客戶信息洩露,提升客戶信息安全,保障客戶合法權益。

◇ 在供應商的合規管理基礎上,開展供應商 ESG 風險評估,建立培訓與溝通機制,幫助供應商提高 ESG 管理能力。



戰略方向	關鍵議題	實踐與目標
------	------	-------



做有溫度的  
保險


眾安以科技驅動金融,持續推出個性化、定制化、智能化的產品,充分保障客戶權益,不斷提升客戶體驗,以優質的、有溫度的保險產品與服務,滿足人民群眾日益增長的美好生活需要。

- ◇ 產品與服務創新
- ◇ 普惠金融
- ◇ 消費者權益保護

◇ 積極創新產品與服務模式,在產品開發過程中融入城市化風險、人口老齡化和人口結構變動風險、氣候變化風險、新興健康和人口學風險、ESG 等新興風險。

◇ 持續提升產品「溫度」,升級「百萬醫療系列」等核心產品的覆蓋人群和保障範圍,推出普惠版網絡安全保險、中小微企業營業中斷險等具備惠民屬性的保險,為服務不足的群體提供普惠產品與服務。

◇ 持續完善消費者權益保護體系與管理制度,重視客戶意見反饋,建立通暢的客戶意見反饋渠道,回應客戶訴求,保障客戶權益。



重視  
人文關懷

眾安重視人文關懷,致力於構建一個平等、包容、健康安全的職場環境,並與員工共享企業發展成果,攜手共赴美好未來。


- ◇ 多元化與包容
- ◇ 人才發展與培訓
- ◇ 員工健康與安全
- ◇ 員工權益與關愛

◇ 堅持平等僱傭,嚴禁僱傭童工、強迫勞動,以及任何形式的歧視行為,充分保障員工合法權益。

◇ 暢通員工晉升發展通道,優化人才培養方案,舉辦豐富的培訓教育活動,並支持員工進行學習深造,讓員工在企業發展中實現自我價值。

◇ 認真傾聽員工聲音,不斷提升員工福利,加強員工溝通渠道建設,關懷女性以及困難員工,增強員工歸屬感。

戰略方向      關鍵議題      實踐與目標




共享  
綠色生態

- ◇ 應對氣候變化
- ◇ 負責任投資
- ◇ 綠色發展與運營

眾安支持國家「雙碳」目標，堅守愛護地球、保護環境的理念，打通綠色金融服務，踐行綠色低碳運營，促進人、企業與自然和諧共生。

- ◇ 積極應對氣候變化帶來的風險和機遇，創新綠色保險產品，開展綠色保險研究，為應對氣候變化提供解決思路。
- ◇ 將 ESG 因數整合融入投資全生命週期，佈局「碳中和」等相關領域，促進產業社會低碳綠色轉型。
- ◇ 加強運營過程中的能源、水資源和排放管理，設置相關目標，通過無紙化辦公、垃圾分類、鼓勵綠色出行等舉措，多措并举降低公司運營對環境的影響。



回饋  
社會民生

- ◇ 社區參與及公益慈善

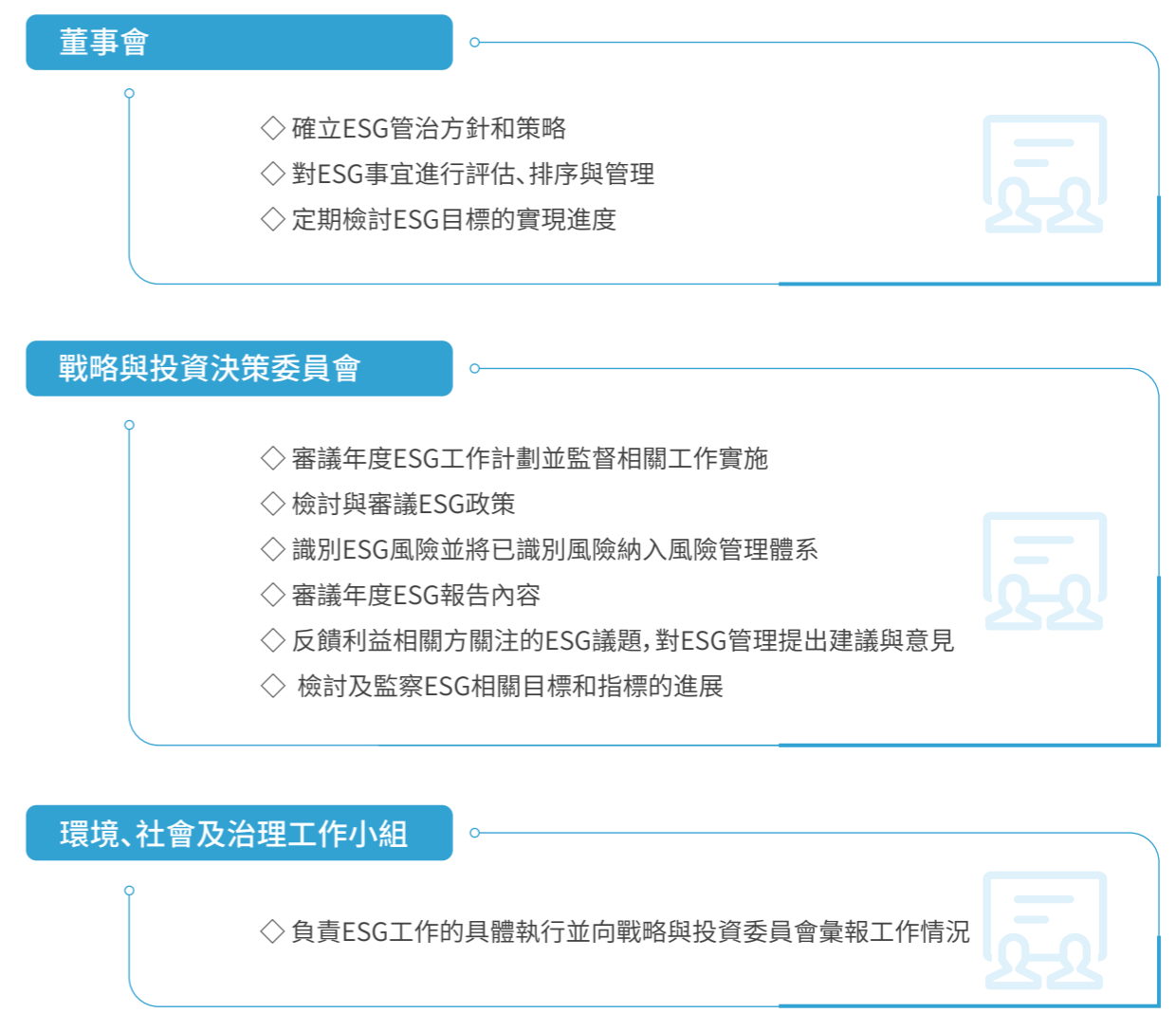
眾安積極履行社會責任，投身公益慈善，堅持做有溫度的企業，以保險之力助力實現共同富裕。

- ◇ 以自主研發的 ZAction 公益平台為陣地，持續深耕生態保護、科普教育、社會救助、救災減損等社會民生領域，積極開展動物和水源保護、大病兒童救助、金融知識科普、救災減損等公益行動，為保護生態環境、扶持弱勢群體、助力鄉村振興建設等事業貢獻力量。

## ESG管治架構

眾安關注自身管理決策和運營可能對環境、社會及經濟帶來的影響，建立了自上而下職責分明的ESG管治架構，並將ESG理念融入企業發展戰略。戰略與投資決策委員會為本集團發展規劃、ESG工作計劃、ESG風險審查等事項提供專業建議，推進本集團ESG管理工作的規範管理與高效運行。

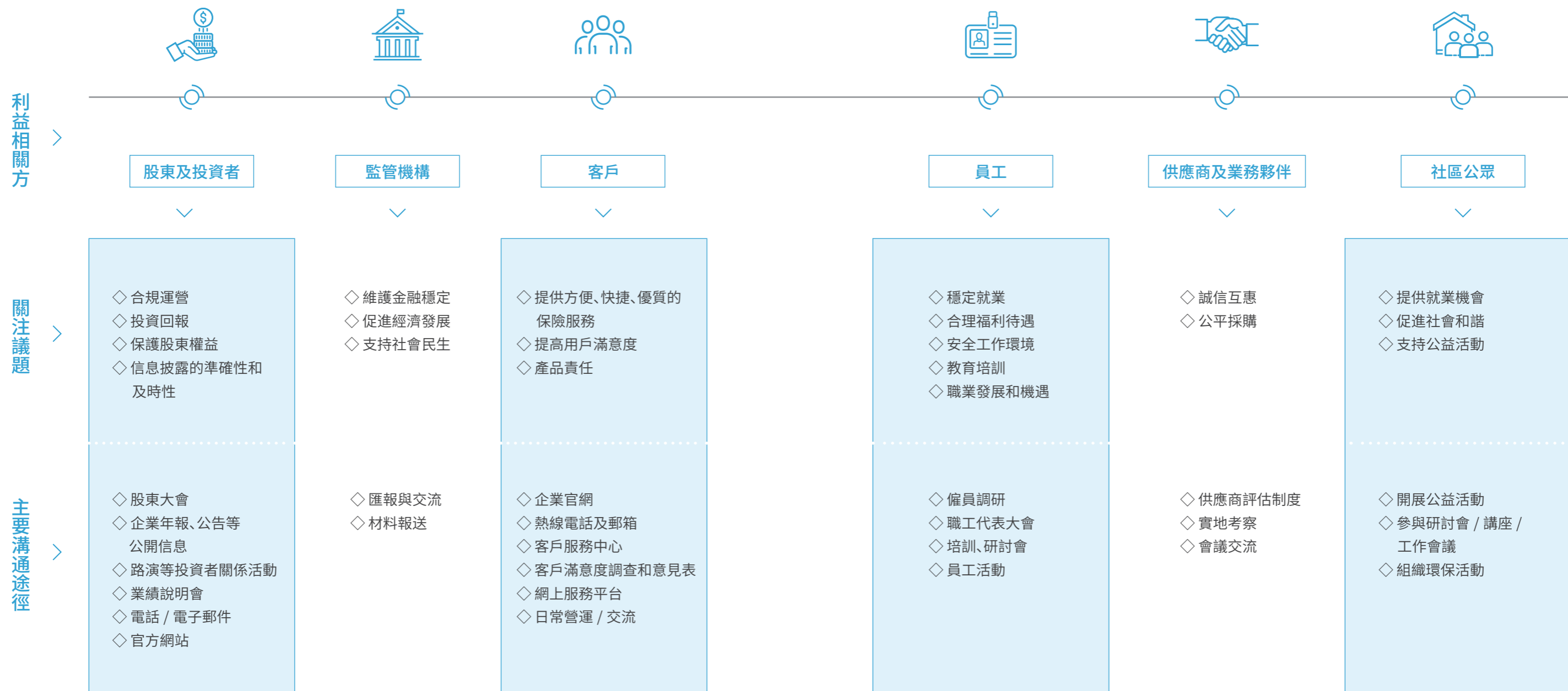
本集團積極開展ESG主題培訓，旨在提升董事層面的ESG意識，深化ESG管理與實踐。2023年，本集團邀請第三方專業機構面向全體董監高開展了以「ESG與氣候披露」主題培訓。通過此次培訓，本集團董監高進一步瞭解了全球可持續發展的最新趨勢，以及如何將ESG相關事項與企業戰略與業務深度融合，並為後續深度開展各ESG實踐奠定基礎。





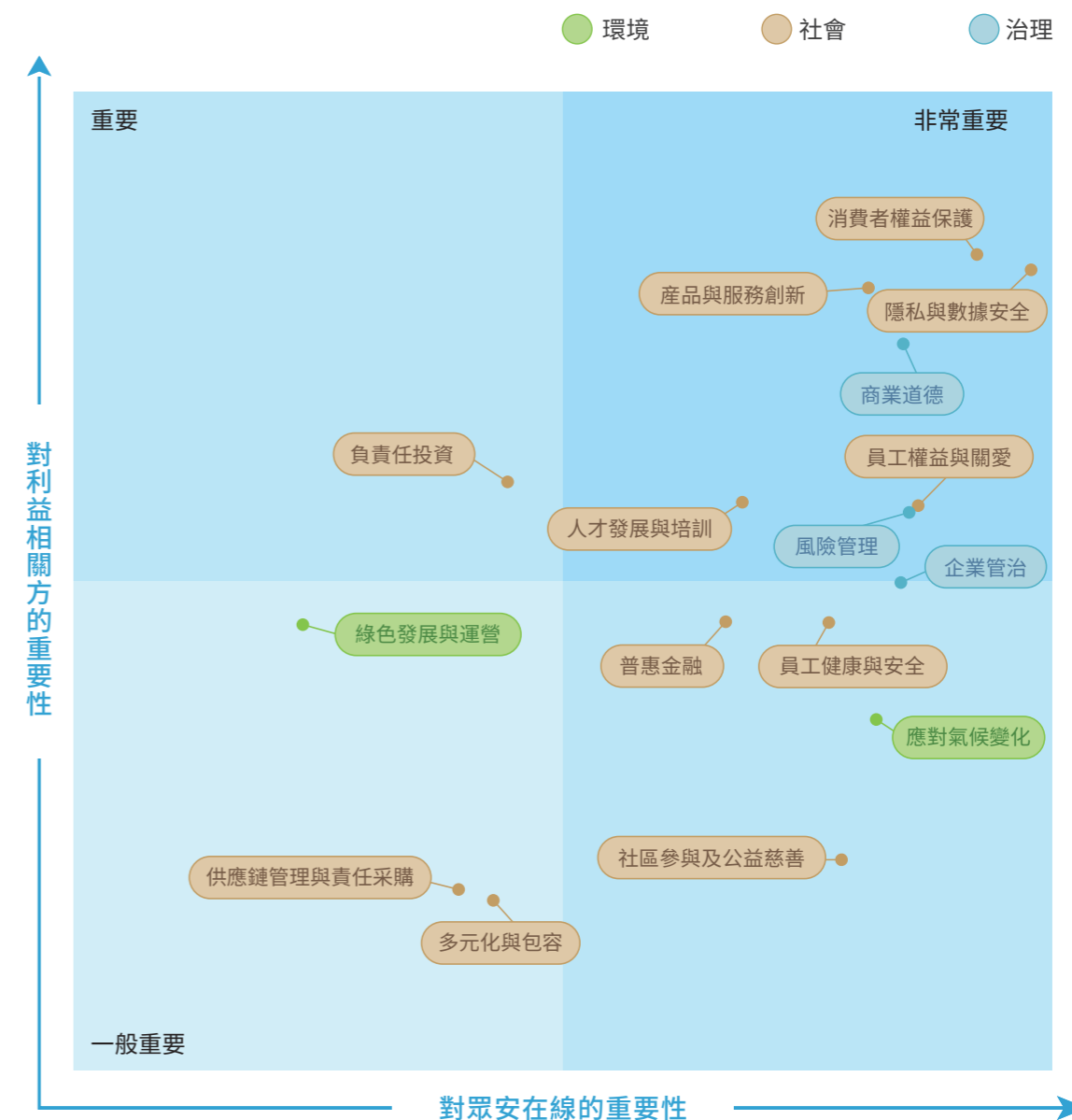
# 利益相關方參與

眾安重視與利益相關方建立並維持良好關係，通過股東大會、官方網站、電話、郵箱、研討會、滿意度調查等渠道與各利益相關方保持密切溝通，力求回應並滿足利益相關方的訴求與期望。



# 實質性議題評估

眾安遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》，執行ESG實質性分析流程。2022年，我們基於可持續發展相關標準、同業對標、本集團實際運營情況分析形成的ESG議題庫，面向股東及投資者、客戶、員工、政府及監管機構、供應商及業務夥伴、社區公眾等利益相關方開展問卷調查。按照識別、調研、分析和驗證的順序，我們共識別出16項實質性議題，其中包含8項「非常重要」議題，分別為消費者權益保護、產品與服務創新、隱私與數據安全、商業道德、員工權益與關愛、人才發展與培訓、風險管理、企業管治。2023年，經本集團董事會審閱，實質性評估結果與往年保持一致，實質性評估矩陣如下：



眾安實質性議題矩陣

# 回應可持續發展目標 (SDGs)

可持續發展目標	回應章節	實質性議題	
<b>管治</b> 	激發善治活力-強化合規內控	企業管治	
	激發善治活力-健全風險管理	風險管理	
	激發善治活力-恪守商業道德、反洗錢與反欺詐	商業道德	
	激發善治活力-防止信息洩露	隱私和數據安全	
<b>社會</b> 	回饋社會民生- 投身志願行動、配合救災減損	社區參與及公益慈善	
		共築人文家園- 增強員工健康	員工健康與安全
			共築人文家園-重視人才發展
		回饋社會民生-力行科普教育	社區參與及公益慈善
	共築人文家園- 維護員工權益、加強員工關懷	員工權益與關懷	

可持續發展目標	回應章節	實質性議題
<b>社會</b> 	堅持責任運營- 推進負責任投資	負責任投資
		共築人文家園- 維護基本權益
		堅持責任運營-打造科技+服務生態
	堅持責任運營-「做有溫度的保險」	普惠金融
	堅持責任運營-提供優質服務	消費者權益保護
	激發善治活力- 加強採購管理	供應鏈管理和責任採購
	<b>環境</b> 	譜寫綠色新篇-應對氣候變化
譜寫綠色新篇-推動綠色運營		綠色發展與運營

# 激發善治活力

眾安堅持商業向善，以良好的公司治理和合規風控作為企業高質量發展的基礎。我們建立並持續完善全面風險管理體系，在保護知識產權、保障信息安全、加強採購管理等領域重點發力，不斷夯實企業治理之基。

## 貢獻可持續發展目標



強化合規內控	22
健全風險管理	23
恪守商業道德	25
反洗錢與反欺詐	27
保護知識產權	29
防止信息洩露	30
加強採購管理	33

# 強化合規內控

本集團董事會對合規管理承擔最終責任，法律合規部承擔法務管理、合規管理、知識產權、訴訟案件以及反洗錢管理等方面的職責，並確保相關規章制度的嚴格執行。為保持合規監管的獨立性，本集團實施嚴格的考評機制，並要求合規負責人回避可能引發職責衝突的業務、財務、內部審計等領域，嚴格防範潛在的職責和利益衝突。

在《眾安保險合規管理辦法》和《制度管理辦法》等核心制度的指導下，本集團在報告期內新發佈或修訂完善了覆蓋合規營銷、風險管理、消費者權益保護及資金運用等多個領域的102項合規管理制度，以適應監管要求和內部管理需求。新發佈的制度包括《眾安保險產品銷售頁面過程管理辦法》《眾安保險網絡直播和信息流廣告營銷宣傳合規管理辦法》《眾安保險個人信息保護管理規定》等。此外，本集團組織年度制度審查，並根據審查結果進行修訂和完善，確保內部管控制度的時效性和有效性。

為進一步強化員工合規意識，本集團通過結合技術手段，邀請外部講師授課，郵件風險提示，發行合規月刊等方式，開展了多維度、多層次的員工合規培訓：

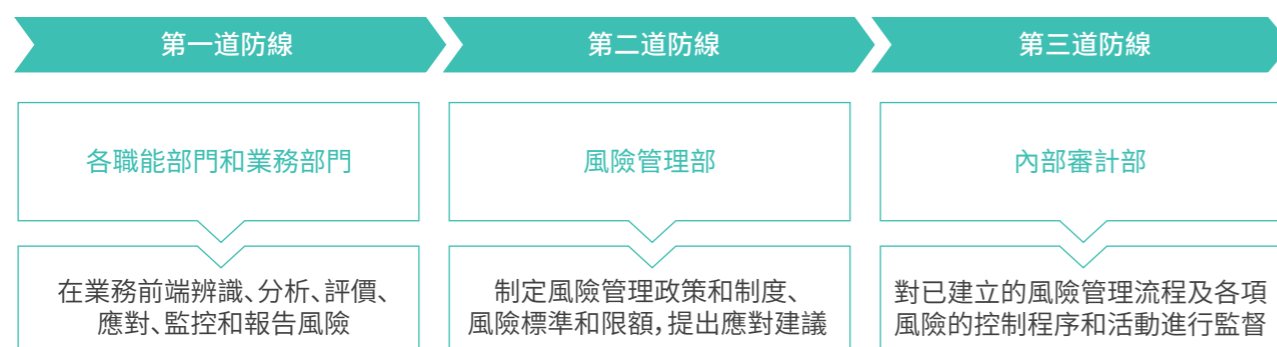


# 健全風險管理

眾安持續優化風險管理體系、加強風險管理能力建設、不斷提升風險管理效能。本集團堅持以風險為導向，通過規範風險管理流程和有效的管理方法，對風險持續進行及時識別、評估、監測、預警、管理與報告，為及時應對各類風險並實現風險調整後效益最大化保駕護航。此外，為進一步全面調優風險管理治理架構及組織體系，我們將董事會作為風險管理的最高決策機構，監督風險管理的有效性並對其負最終責任。

報告期內，本集團制定《眾安保險2023年風險管理總體規劃》，結合本集團發展戰略及歷年風險偏好體系的執行情況，更新年度風險偏好陳述書。此外，根據《眾安保險全面風險管理辦法》，我們繼續完善各類風險管理要求，密切關注反洗錢、反欺詐、數據治理等領域的突出風險，以及氣候變化風險、人口結構與人口變動帶來的風險、肥胖及新興健康風險、城市化趨勢帶來的風險等各類ESG新興風險。

我們設立了「三道防線」的風險管理機制，並由董事會承擔全面風險管理的最終責任：



在日常運營中，我們通過風險識別、風險評估和風險規避，實現全面風險管理：



為全面提升風險管理工作質效，眾安在「科技+」風控領域進行了諸多部署。本集團研發的獵鷹維權系統可基於關鍵詞內容搜索眾安自營及其他金融機構內容，並經由郵件觸達風控業務，達到第一時間輿情和品牌仿冒監測效果。除自研系統外，我們通過外購網絡釣魚偵測平台服務，實現對網頁木馬、Web漏洞、頁面篡改等風險的全方位監控，幫助眾安提升網站安全性。

此外，為提升全員風險管理能力、增強風險管理意識，我們每年針對高級管理層、風險管理部、各職能部門開展相關培訓。

2022年第一季度，原銀保監會全面實施償二代<sup>1</sup>二期工程，該工程以「防範風險、夯實資本、穩健發展、保障民生」為主要導向，旨在提升償付能力監管制度的科學性、有效性和全面性，並有效提升保險業風險管理和風險抵禦能力。伴隨國家金融監督管理總局償二代二期工程的全面實施，眾安採取多項專項管理措施，加強償付能力風險管理。2023年，我們繼續開展以「償二代」監管規則為核心的風險管理培訓。

## 案例 「償二代」監管規則及償付風險管理培訓

本集團在2023年開展了一系列風險管理培訓課程，包括「償二代」監管規則相關的風險管理基礎、風險識別與評估、風險應對與控制等。培訓採用線上和線下相結合的方式，面向首席風險官、風險管理部負責人等各相關業務部門。此外，本集團還開展了面向全體員工的「償付能力風險管理應知應會」培訓，並組織線上考試。共計超過2,000人參與了本年度的風險管理培訓，幫助員工更好地理解與應對相關管理風險，增強風險防範和控制能力。



超過2,000人  
參與了本年度的風險管理培訓

<sup>1</sup>為進一步加強償付能力監管，完善監管制度體系，2012年3月29日，中國保險監督管理委員會以保監發〔2012〕24號印發《中國第二代償付能力監管制度體系建設規劃》，簡稱「償二代」。

# 恪守商業道德

本集團明確了董事會對商業道德事項的管理和監督職能，董事會對相關問題承擔最終責任。為確保嚴格遵守商業道德，本集團在管理層下設立了反舞弊及舉報人保護委員會，並在董事會會下設立了審計與消費者權益保護委員會。委員會負責監督日常業務運營中的相關問題，聽取利益相關方的意見與建議，並及時嚮董事會反饋。

眾安嚴格遵守對本集團有重大影響的有關賄賂、敲詐、欺詐和洗錢的法律法規，例如《中華人民共和國刑法》《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》等，積極塑造誠信、廉潔、陽光、正直的企業文化。為推進反腐倡廉工作，營造風清氣正的職場生態，本集團制定了《眾安保險廉政安全管理制度》，對行賄、受賄、索賄、利益輸送、偷逃稅款、內幕交易等不當行為作出約束。



本集團依據《內部審計管理規定》開展年度內部審計工作，並覆蓋商業道德相關內容。針對違反商業道德的問題，我們將積極開展調查工作。我們遵循《眾安保險員工行為準則》對商業道德的規定，要求全體員工（包括正式員工、外包員工和實習生）及供應商等外部合作夥伴遵循誠信的價值觀，對不道德、不合法行為「零容忍」。

此外，本集團設立了面向所有利益相關方的投訴舉報渠道，用於誠信舞弊問題的諮詢或申訴。我們謹慎處理所有舉報，建立了嚴格的舉報受理和調查管控制度和流程，對舉報人的個人信息及提供的舉報資料嚴格保密。我們建立舉報人保護機制，嚴禁對舉報人進行任何形式的打擊報復，任何形式的打擊報復都將嚴格遵循國家相關法律法規與本集團章程制度進行嚴肅處理。

我們加強誠信廉潔文化宣導，在各部門、各事業部開展了多場覆蓋全體員工（包含全職員工、兼職員工和實習生）的線上及線下培訓，實現廉潔宣傳全覆蓋。我們也依託企業微信等平台發佈案件處理、節日提醒等提示信息，多維度強化日常廉潔教育宣傳。此外，我們還要求全體員工100%簽署《員工誠信廉潔從業承諾書》，要求員工嚴格遵守眾安規章制度，遵循「守法、誠信、廉潔、勤勉」的原則，堅決抵制各類失信行為。2023年，我們組織各類商業道德培訓及考試9次，員工覆蓋率100%，員工廉潔承諾書簽署率達100%。報告期內，本集團未出現因貪污產生的訴訟案件。

## 我們的投訴舉報渠道如下：

- 舉報電話**  
166 2165 9961
- 舉報郵箱**  
lianzheng@zhongan.com
- 舉報地址**  
上海市黃浦區圓明園路 219 號眾安保險



○ 眾安開展廉政教育培訓

## 反洗錢與反欺詐

### 反洗錢

眾安持續完善反洗錢工作體系，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，制定了《眾安保險互聯網反洗錢和反恐怖融資管理辦法（試行）》《眾安保險客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存實施細則》《眾安保險反洗錢工作檢查管理規範》《眾安保險涉及恐怖活動資產凍結實施細則》及《眾安保險洗錢和恐怖融資風險自評估管理規範》等政策制度，並於2023年修訂和完善了《眾安保險洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法》《眾安保險大額交易和可疑交易報告管理規範》等管理規範和辦法，進一步提升反洗錢制度的全面性和有效性。

針對可疑交易，我們採取了人工監測報告與系統監測預警相結合的模式，以確保及時準確地識別和分析可疑交易。對於根據客戶身份識別分類出的高風險客戶，我們採取了強化的客戶盡職調查措施，並在承保、保全、理賠等環節採取更為嚴格的控制措施，以進一步降低潛在風險。

此外，我們積極響應《中國銀保監會辦公廳關於進一步做好銀行業保險業反洗錢和反恐怖融資工作的通知》等通知要求，加強相關人員的反洗錢培訓，組織開展反洗錢知識考試，提升全員反洗錢意識和能力。

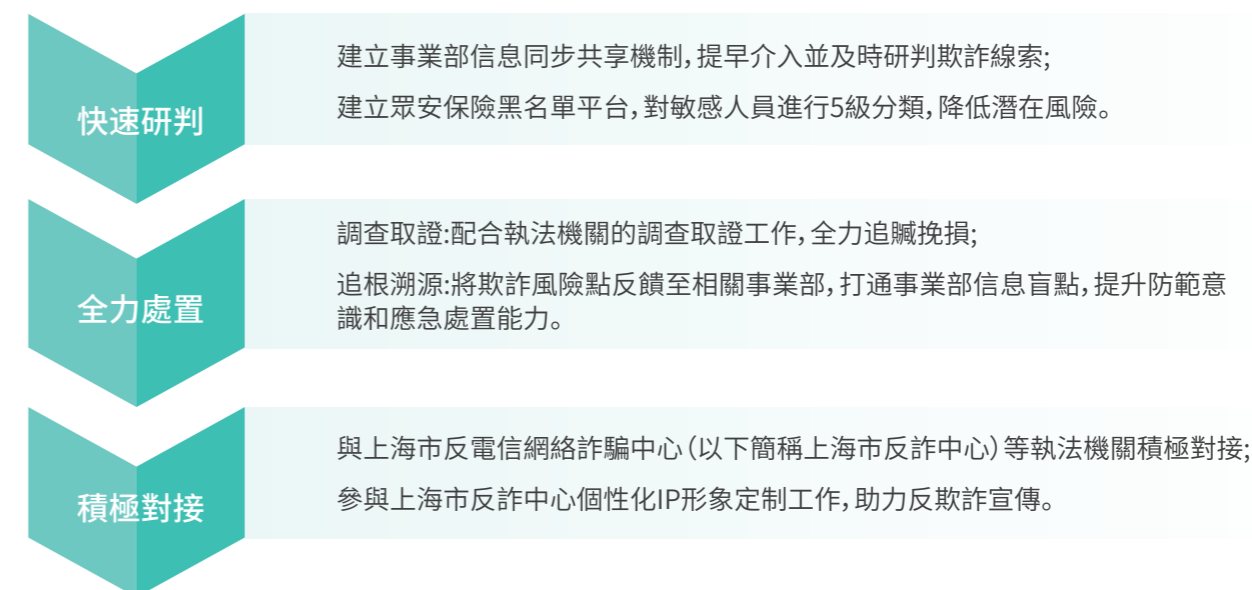
為加強反洗錢體系建設，增強員工對反洗錢工作的認知和重視，本集團於報告期內舉辦了多期反洗錢培訓，主題覆蓋年度反洗錢可疑交易評析專題培訓、反洗錢實務、金融反洗錢等。



### 反欺詐

我們持續健全反欺詐機制，並借助智能化手段精準打擊各類欺詐違法犯罪活動。

#### 眾安反欺詐工作機制



#### 案例

#### 眾安攜手上海市反詐中心共築全民反詐在「安全網」

2023年6月29日，眾安攜手上海市反詐中心，用科技共築全民反詐「安全網」，並於「630上海反詐集中宣傳月」期間發佈「星火反詐公益計劃」，為電信詐騙高發群體贈送「帳戶安心保·家庭資金安全贈險」。產品考慮到更好覆蓋「一老一少」重點群體，洞察了大眾生活中高發的電信安全風險，及個人信息被盜刷、盜用造成個人帳戶資金損失。眾安希望發揮科技能力，以及產品創新能力，發揮保險的風險保障功能，降低電信詐騙犯罪活動對個人和社會帶來的衝擊，幫助提升民眾反詐意識。報告期內，本集團持續推進「眾安星火計劃」，項目涉及自然公益講座、關愛流浪動物公益健步走等活動。截至2023年底，「眾安星火計劃」累計覆蓋人群超過13萬人次。



## 保護知識產權

眾安重視知識產權管理，在保護自身知識產權的同時，不隨意侵犯他人知識產權成果。我們嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《眾安保險知識產權管理規定》《眾安保險軟件正版化管理規定》等規章制度，並設立了知識產權保護專崗，負責落實相關工作。2023年，我們對《管理規定》進行了更新完善，以PDCA（策劃、實施、檢查、改進）方式為基礎，構建了一套完善的知識產權管理體系。

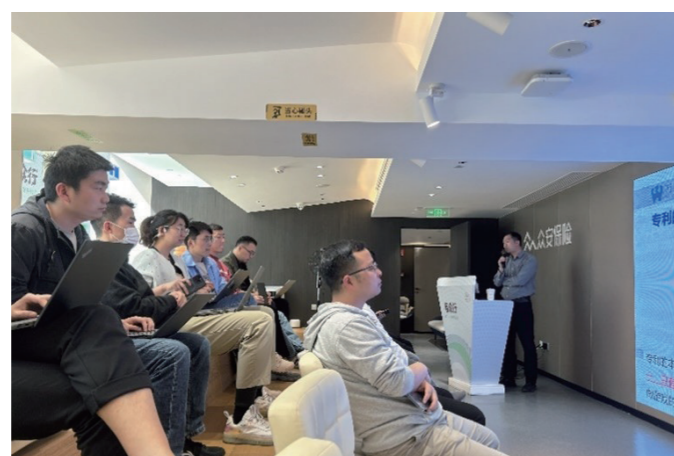
### 案例 眾安在線知識產權培訓

報告期內，眾安通過正版化軟件管理、自主研發智能化系統、開展專題培訓及創新激勵活動等途徑，持續提升知識產權管理工作的專業性和有效性。

本集團在軟件與圖片字體採購方面採取規範化流程，規定相關崗位人員需在OA系統發起採購申請，並訂立明確的採購框架協議或採購合同，以降低侵犯他人知識產權風險發生的可能性。

我們積極開展各類知識產權培訓教育活動，例如在新員工月度培訓中融入知識產權保護相關內容，組織技術研發人員參加專利技術專項挖掘培訓會等，報告期內，我們還開展了評審專家審查培訓及在著作權方面的合規培訓，持續提升員工知識產權保護意識。

2023年4月，本集團面向專利評審專家、各事業部技術研發人員開展知識產權培訓。參與者通過學習專利數據庫使用及專利情報，專利數據庫技巧，及不同研發場景專利情報，以實現信息高效獲取和利用以及創新成果的高質量產出。



本集團於2021年12月加入上海市商標協會。眾安保險商標亦榮獲2022年上海好商標稱號，並被列入上海市重點商標保護名錄，本集團也入選為上海專利試點企業。

截至2023年12月31日



本集團累計商標授權量  
1,076件



報告期內授權量為  
13件



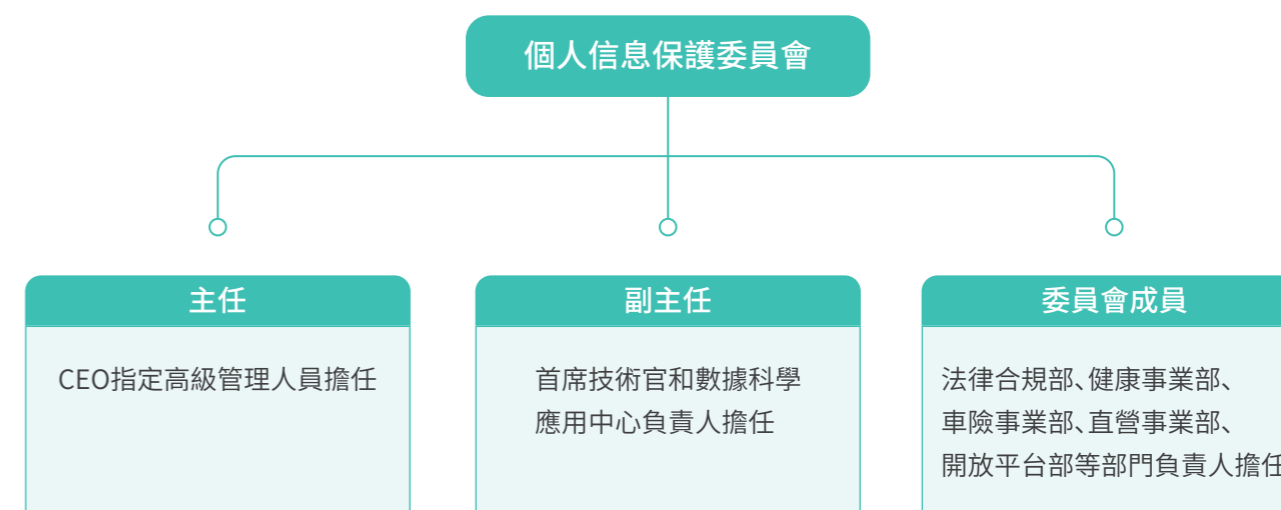
累計專利授權量  
199件



報告期內授權量為  
30件

## 防止信息洩露

本集團作為全球首家互聯網保險機構，深刻意識到信息與隱私保護的重要性。信息安全直接關係到客戶的資金安全，更是維護客戶信任和企業聲譽的關鍵。我們設立了由高級管理人員及相關部門負責人組成的個人信息保護委員會，並制定了工作章程，明確委員會職權範圍，以確保信息保護體系持續、規範、有效地運行。



個人信息保護委員會架構



本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《個人金融信息保護技術規範》等法律法規和監管要求，制定了《眾安保險個人信息保護政策》《眾安保險個人信息保護管理規定》《眾安保險個人信息安全應急管理規定》《眾安保險個人信息保護影響評估管理規定》《眾安保險數據分類分級管理規定》《眾安保險個人信息數據傳輸管理辦法》等制度，對個人信息採集、存儲、使用、委託處理、共享等生命週期中的相關行為進行規範，嚴防個人信息風險。

## 全流程個人隱私保護

### 用戶信息收集



· 眾安各部門及所有員工，在經營管理過程中，遵循最小化要求，最低頻率和最少數量地採集與經營管理或提供服務有直接關聯的個人信息；

· 利用外部第三方組件採集和處理個人信息時，及時審核供應商資質，評估和測試第三方組件的安全性，防範外部機構不當獲取、留存個人敏感信息。

### 用戶信息存儲和保護



· 眾安對個人信息實行分類管理，採取相應的加密、去標識化等安全技術措施存儲和保護用戶提供的個人信息，防止數據遭到未經授權訪問以及個人信息洩露、篡改、丟失；

· 除非需要延長保留期或受到法律的允許，眾安會對超出保存期限的用戶個人信息進行刪除。

### 用戶信息使用



· 眾安對被授權訪問用戶信息的人員，建立最小授權的存取控制策略，只訪問所需的最小必要的個人信息，且僅具備完成職責所需的最少的數據操作許可權；

· 對個人信息的批量修改、拷貝、下載等重要操作設置內部審批流程。

### 用戶權利



· 在符合法定的情形下，用戶對個人信息擁有合法的查閱、複製、更正、補充、刪除、撤回同意等權利。

### 用戶信息委託處理、共享、轉讓



· 眾安與外部第三方合作商簽署協議，要求外部第三方合作商按照約定、《眾安保險個人信息保護政策》以及其他任何相關的保密和安全措施來處理個人信息，並對外部第三方合作商的個人信息處理活動進行監督。

### 安全事件處置



· 如不幸發生個人信息洩露、篡改、丟失等個人信息安全事件，眾安將按照法律法規的要求立即採取補救措施，以有效避免信息洩露、篡改、丟失造成危害，並向相關監管部門予以上報。

本集團的信息安全管理系統已通過ISO 27001信息安全管理體系認證、ISO 20000信息技術服務管理體系認證及軟件能力成熟度(CMMI-DEV)五級認證。本集團的保險核心系統、聯融電子財稅平台、自營網絡平台、計量子賬系統均已獲得中華人民共和國公安部的信息系統安全等級保護三級認證。此外，本集團信息安全管理體系已通過中國網絡安全審查技術與認證中心的年度審核，審核覆蓋本集團全部的信息系統開發及運維活動。

## 全方位信息安全管理

我們多措并举，保障信息在收集、使用、保存的全生命週期安全：

### 系統安全檢查

· 至少每年組織實施一次對網絡系統的全面安全檢查。

### 網絡訪問控制

· 禁止非授權用戶通過VPN登錄本集團網絡，若因工作需要通過OA申請，需明確VPN遠端訪問用戶清單，每年對VPN用戶評審；

· 對接入本集團遠端用戶的訪問，進行雙因子認證；要求所有遠端接入的電腦必須安裝防毒軟件並且病毒庫升級到最新。

### 數據安全管理

· 規範管理信息採集、傳輸、交換、存儲、備份、恢復和銷毀等環節，加強重要數據信息控制和保護，保障信息的合法、合規使用；

· 對涉密信息進行加密處理，確保涉密信息在傳輸、處理、存儲過程中不被洩露或篡改。

### 防火牆技術

· 《眾安保險信息系統網絡安全管理規定》中對防火牆的設置、定期安全評估、授權等內容進行了明確規定，確保第一時間做好系統防禦。

### 漏洞掃描

· 進行月度掃描、域名申請過程中的安全審核漏洞掃描和其他各業務條線根據自身需求申請的漏洞掃描工作，對發現的網絡系統安全性漏洞進行及時的修補。

### 信息安全事件預警

· 基於大數據技術，通過分析企業員工終端行為和上網行為，基於數據、來源、目標、回應動作的策略流程和管理機制對各種違規行為執行審計、警告、阻斷等措施，實現對企業敏感性數據的保護和管理。

### 信息安全事件響應

· 對信息安全事態和信息安全事件響應和處置作出規定。若發生網絡安全及信息洩露等事件，本集團技術研發中心將迅速反應，必要時啟動應急預案。如信息安全事態嚴重，技術研發中心及時報告個人信息保護委員會，個人信息保護委員會組織成立應急事件處理小組，盡力減少損失，恢復運行。數據科學應用中心、技術研發中心、法律合規部、市場公關部等部門根據實際情況安排人員參加應急事件處理小組。報告期內，我們組織開展了多場數據恢復演練和故障演練。

為進一步提升全員信息安全保護意識，我們面向全體員工（全職、兼職及實習生）展開安全意識培訓及考試，並設置了個人得分不低於80分、部門參與率不低於90%的考試要求，以此加強員工對信息安全的重視程度。

## 加強採購管理

眾安秉承公開透明、公平競爭、公正及兼顧效益的採購原則，建立了完整的採購管理工作體系，保障採購活動的合規、高效。我們制定了《眾安保險採購管理規定》《眾安保險供應商管理規定》等制度政策，並於2023年發佈《眾安保險供應商管理規定》，對於供應商開發和准入、供應商選擇、評價、分級管理、獎勵、懲戒及退出作出明確規定，以規範各類採購業務的供應商管理，提高採購的質量及效率，降低相關成本及風險。

### 供應商開發和准入

- 供應商應滿足本集團要求的專業資質認證、供應能力標準、服務水平標準條件，在通過本集團供應商資質審查及評估後核准入庫；
- 本集團積極開展供應商社會責任調查與評估，包括但不限於反商業賄賂、利益衝突申報等，並在必要時進行市場調研及現場核查。

### 供應商評價和監督

- 本集團建立包含產品和服務質量、交付表現、商務響應、違約及投訴等指標的完整供應商評價體系；
- 根據績效評價結果，本集團將供應商分為A級、B級、C級、D級四個等級；
- 本集團每年對供應商進行履約評價，並根據評價結果，對重要品類供應商的待優化項目進行溝通和輔導。

### 供應商退出

- 對於年度考核評價等級為「不合格」級的供應商，經審批後予以退庫處理；
- 本集團明確規定了達到退出標準的供應商違規行為，一旦出現，經審批後對供應商予以退庫處理；
- 供應商如發生舞弊行為，被本集團安全廉政部調查屬實的，將實行「一票否決制」，列入供應商黑名單，永不合作。

本集團面向供應商開展培訓賦能活動。2023年，我們對10餘個供應商開展線上績效培訓。此外，對於等級為B類供應商，我們對其待提升的項目進行專項輔導。

報告期內



本集團對**136**家供應商進行了履約評價

**136**家重要品類供應商接受了本集團針對待優化項目開展的溝通和輔導

眾安的所有招標項目評審工作均按照「專業技能、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的一貫原則進行。我們要求所有採購評審成員簽署《評審廉潔承諾書》，並堅持以負面清單制度督促管理，保障產品和服務質量以及供應商的誠信、合規。此外，我們還要求參與招標的供應商100%簽署廉潔承諾書。為打造綠色、可持續供應鏈，本集團挑選供應商時明確提出綠色產品及服務要求，如要求裝修傢俱項目的培訓桌椅材質達到國家E0<sup>2</sup>級環保標準。此外，在採購員工福利時，我們也會優先考慮使用可再利用外包裝的禮盒。



<sup>2</sup> 2021年10月1號起，GB/T 39600-2021《人造板及其製品甲醛釋放量分級》中正式對E0標準進行定義，其中將甲醛釋放量分為E1級不超過0.124mg/m<sup>3</sup>、E0級不超過0.050mg/m<sup>3</sup>和ENF級不超過0.025mg/m<sup>3</sup>。

# 堅持責任運營

保險業可以立足資產配置優勢，引導社會將視野從短期利益轉移到長期價值創造上。為助力社會經濟可持續發展，在保險端，本集團推動數字創新、深耕產品研發、追求更優服務；在投資端，我們積極推動負責任投資，將綠色金融及ESG投資理念深深植根於業務運營之中。

打造科技+服務生態	36
「做有溫度的保險」	40
推進負責任投資	45
提供優質服務	47

## 貢獻可持續發展目標



# 打造科技+服務生態

本集團秉持「以科技驅動金融，做有溫度的保險」這一使命，在數字化能力建設上不斷發力，基於人工智能、大數據、雲計算等前沿技術的探索與研發，為客戶提供定制化的、數字化的服務路徑。

## 人工智能應用

隨著2022年ChatGPT<sup>3</sup>的面世，2023年AIGC技術<sup>4</sup>呈井噴式發展，眾安緊跟AIGC技術發展趨勢，充分發揮保險科技優勢，充分發揮AIGC能力，創新AIGC技術應用場景，構建起覆蓋保險運營全流程的AIGC技術應用平台。



<sup>3</sup>ChatGPT：指美國OpenAI公司於2022年11月推出的智能聊天機器人模型。  
<sup>4</sup>AIGC技術：指AI-Generated Content, AI生成內容。該技術基於生成對抗網絡(GAN)、大型預訓練模型等人工智能技術的方法，通過對已有數據進行學習和模式識別，以適當的泛化能力生成相關內容。

## 案例

### 開發「眾有靈犀」平台，創新線上問診模式

2023年，我們推出「眾有靈犀」智能問診平台。眾安智能問診平台可支持用戶與機器人進行中醫、西醫問答，並為客戶提供有效的醫療建議。若用戶有開具處方的需求，平台還可以實現與專家醫生1對1的無縫轉診。平台知識庫覆蓋眾安互聯網醫院累計的問診和處方數據，以及常見藥的用法用量數據。



## 案例

### 科技賦能理賠，提升理賠服務質效

我們持續利用科技賦能，不斷提升理賠服務質效。如健康險業務，我們通過醫院直連、財稅電子發票直連、圖文識別等方式，在獲得客戶授權後對其理賠信息進行自動化採集，為用戶打造更加便捷流暢的理賠體驗。我們還搭建了風險策略模型，對案件進行風險篩查，中低風險案件可通過系統自動審核，實現風險可控範圍內分秒級賠付。我們實現健康險95%案件直通理賠，數字生活的場景險中自動理賠數字化佔比超99%。



我們的智能化理賠項目入圍了「2023年度上海金融科技優秀應用場景及解決方案徵集」

## 營造創新氛圍

本集團鼓勵員工進行數字科技創新，我們開展多項創新活動，積極營造創新氛圍。

## 案例

### 開展「48h駭客馬拉松」活動，鼓勵AIGC技術創新

2023年10月24日，值程序員節之際，以「AIGC技術驅動創新實踐」為主題，眾安組織技術人員開展「48h駭客馬拉松」活動。員工通過自由組隊的形式，探索新技術和眾安業務場景相結合的方式，形成創新性解決方案。

活動先後收到近60個項目團隊、數百名技術人員踴躍報名，共有11支隊伍脫穎而出進入決賽。入圍決賽的團隊需要在48h內進行編程比賽。最終，「眾小幫—AIGC智能型電話機器人」「意外險理賠智能判責」「Web頁面智能生成助手」「iSnap 智能相機」項目分獲一、二、三等獎（2名）。其中，「眾小幫—AIGC智能電話機器人」和「意外險理賠智能判責」項目已落地。「眾小幫—AIGC智能電話機器人」日均處理量已超5,000件，每日為坐席節約1.25小時工時。「意外險理賠智能判責」項目助力理賠人員高效理賠，提升理賠人員效率10%。



## 打造數字化保險生態

除了加強自身數字化能力建設，我們還積極與行業分享數字化發展經驗，推動行業發展。2023年5月，我們發佈了《AIGC/ChatGPT保險行業應用白皮書》。該白皮書通過專家調研形式對AIGC技術在保險領域30餘個具體應用環節，以及AIGC技術的場景應用點進行了梳理，並對應用場景的技術落地可行性形成預判，為保險行業AIGC技術應用指明發展方向。

我們深耕保險科技領域，基於人工智能、大數據、雲計算等前沿技術的探索與研發，將眾安領先的保險科技經驗及技術能力，以搭建數字新基建的方式輸出，幫助保險產業鏈客戶實現數字化轉型。我們為保險行業客戶打造新一代保險核心系統，提供場景化數字解決方案，並與互聯網平台及其他保險中介平台共同打造數字化保險生態。

2023年，我們的科技輸出業務持續開拓國內外市場，助力全球多個行業客戶的數字化轉型進程。



《AIGC/ChatGPT保險行業應用白皮書》封面

## 「做有溫度的保險」

眾安追求做有溫度的產品，致力於為社會提供優質產品和服務。我們密切關注氣候變化、健康、人口結構變化、城市化等領域的新興風險，並將其融入產品設計開發中，滿足不同人群的風險保障需求。一方面互聯網基因和多元化合作渠道能幫助我們觸達更廣闊的群體，覆蓋更廣泛的市場。另一方面，我們主動提升特殊社會群體風險保障的覆蓋度，例如為靈活用工人群、中老年人、兒童、女性等群體提供多種保險產品。



### 保險產品

- |         |        |           |     |
|---------|--------|-----------|-----|
| ESG風險保險 | 醫療險    | 中小微企業經營保險 | 旅行險 |
| 綠色產業保險  | 重疾險    | 家財險       | 養寵險 |
| 綠色生活保險  | 老年醫療險  | 靈活用工保險    | 運動險 |
|         | 少兒醫療險等 |           |     |

### 重點領域

- |        |      |        |      |
|--------|------|--------|------|
| 環境資源保護 | 醫療健康 | 支持實體經濟 | 消費生活 |
| 綠色產業運行 |      | 社會治理   |      |
| 綠色生活消費 |      | 城市化發展  |      |

報告期內，¥

科技輸出總收入**8.3**億元，同比增長**40%**

新簽約保險行業客戶**101**家，新簽約銀行及券商客戶**12**家

截至2023年底，👥

科技業務已服務**848**家來自多個行業的客戶。

## 案例 參與2023世界人工智能大會 (WAIC 2023)

2023年7月，我們在WAIC 2023上發佈了保險行業首份AIGC應用圖譜，展示「AI+保險」數智化創新應用、實踐與探索，圖譜從產品設計與創新、營銷與展業、核保理賠、客戶服務、智慧辦公和研發管理六大維度，共展示了超過80種AIGC生成式人工智能應用場景，覆蓋財險、壽險等業務，涉及代理人、自營、信息流投放等營銷渠道。

## 佈局綠色保險

本集團根據《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色保險分類指引(2023年版)》等政策文件，將產品維度和客戶維度結合，對綠色保險產品進行了有益探索。截至2023年底，我們累計上線綠色保險超50款，提供超200萬件綠色保險保單，風險保障超過200億元，保費收入超1億元。



### 案例

#### 積極佈局新能源車險，引領綠色保險發展

眾安將新能源車險作為綠色保險產品發展的重點，不斷推動新能源車險及相關業務提升。

##### 積極承保新能源車險業務

2023年，新能源車險業務全年占比提升至6%，接近行業TOP水平，年增速為209%；

##### 降低新能源車承保風險

使用北理數據<sup>5</sup>及螞蟻分<sup>6</sup>，共建模型提升新能源車險風控水平及定價能力，實現新能源車險業務可持續發展；

##### 創新新能源電池置換服務

提前佈局新能源電池置換及回收領域保險，應對即將到來的新能源汽車動力電池大規模退役的環保問題。



<sup>5</sup>北理數據：指儲存於北理新源中的新能源車行駛數據。

<sup>6</sup>螞蟻分：指支付寶平台用戶信用評價分數。

## 升級健康保障

面對複雜多變的健康風險，我們開發了針對不同特定人群的健康險產品，升級疊代「百萬醫療系列」產品，踐行保險普惠理念，彰顯保險產品的責任和溫度。

### 眾安滿足不同人群健康需求

亞健康體、慢病體、帶病體等  
非標準健康體人群

針對性設計了多款癌症復發保險保障產品，如甲狀腺癌復發險「眾安護甲安康」、白血病復發險「眾安髓安康」、肺癌復發險「眾安肺安康」等。

孕產婦、  
新生兒群體

推出「眾安好孕保·孕媽及新生兒醫療險」，對於孕產婦，在住院醫療保障妊娠疾病與併發症的基礎上，擴展到其他疾病

對於新生兒，不僅可覆蓋保障先天性疾病與罕見病之外的其他疾病，而且罕見病患者可直接拓展特需醫療。

中老年人與  
少兒群體

· 針對中老年人用戶

推出了「爸媽保·中老年住院醫療」「老無憂·中老年防癌險」兩款產品，2023年度累計保費規模超過3,000萬。

· 針對少兒用戶

開發了「成長樂·少兒醫療險」「眾安墩墩寶貝少兒門急診保險(升級版)」「健健康福·少兒重疾(1年期)」等多款產品，2023年少兒垂類領域服務用戶超過50萬人次。

高壓人群

針對高壓青少年人群，與觀心實驗室合作開發了面向青少年群體的抑鬱症醫療保險產品「快樂保·青少年心理健康保障計劃」。

住院、失能人群

響應國家擴大長期護理險的政策，開發了「眾民護·住院護工險」「眾安住院護工保(家庭版)」「眾安康護無憂」等多款護理險產品，面向0-80周歲用戶，不限病種、不限次數，提供直接一對一的護理服務安排。

## 案例

### 「百萬醫療系列」產品持續擴大服務面

眾安不斷拓展「百萬醫療系列」產品品類，升級產品覆蓋範圍，為廣大人民群眾提供全面的健康風險保障。2023年，眾安「百萬醫療系列」產品保費收入規模超60億，年服務人數超過2,000萬。「眾民保百萬醫療險」獲上海證券報年度創新型保險產品獎。



#### 拓展產品品類

推出「尊享 e 生 · 中高端醫療保險 2023 版」和「尊享 e 生 · 中高端醫療保險 PLUS」兩款中高端醫療保險，以實惠的價格為用戶提供中高端醫療保險產品的保障與服務，填補對應保障需求缺口。



#### 升級保障範圍

在「尊享 e 生 2024 版」中增加覆蓋醫院範圍，對於重大疾病，增加硼中子俘獲治療、光免疫治療等先進惡性腫瘤療法保障，同時拓展特藥覆蓋種類。聯合螞蟻保平台，推出 0 免賠百萬醫療險「好醫保 · 住院醫療（0 免賠）」，實現「1 元起賠」，擴大了傳統百萬醫療保險的保障範圍。



#### 加強產品普惠

推出普惠型醫療保險產品，通過更低的产品價格，免除健康告知、一般既往症可賠付的設定，貼合下沉市場需求。

## 推廣普惠保險

我們致力於提升普惠保險力度。面對城市化相關風險，我們開發了針對靈活就業人群的專屬意外保險產品「靈活用工保」。我們關注中小微企業經營相關風險，開發「店店保」產品。我們關心老年人意外風險，開發「老年意外險」產品。2023年，眾安正式加入上海市城市定制普惠型家庭綜合保險—「滬家保」聯盟，成為第六家共保保司，為消費者提供房屋、第三者責任和意外傷害等綜合風險保障。

## 案例

### 開發「靈活用工保」，服務新市民

針對靈活用工需求提升的現狀，我們持續疊代升級了靈活用工保險的產品方案，全方位幫助靈活工作人群抵禦風險。我們共設計了三個保險計劃，分別對應10萬至50萬元的意外身故、傷殘保額，以及1萬至5萬元的意外醫療費用保障，可供不同需求的群體自行選擇保障額度。考慮到靈活就業者勞動時間不確定，「靈活用工保」的保障期限可以短至一天，按不同天數靈活提供保障，保費也可以按日繳納，日保費最低不到0.3元。此外，根據不同行業的特點，「靈活用工保」定制化設計了專屬方案。如家政從業者的保障方案包括了個人責任保障，可賠付被保險人造成的第三者的財物損壞或人員受傷。2023年，「靈活用工保」用戶數達113萬，保費規模較去年增長85%。



## 案例

### 開發「店店保」等產品，服務中小微企業

眾安開發「店店保」等產品，以滿足中小微企業日常經營風險中的財產險、責任險投保需求，提供線上承保、保單查詢等全流程線上服務，提升客戶體驗和服務效率。截至2023年底，累計承保企業及店鋪數量超過1.4萬家，覆蓋餐飲零售、娛樂健身、教育培訓等多個行業。

為配合「店店保」產品推廣，我們還自製了《乘風破浪吧！老闆》微綜藝，邀請店鋪老闆真實出鏡講述笑淚交織的開店

故事，突出眾安長久溫暖守護和陪伴的品牌屬性。節目已完成拍攝20家店鋪，在視頻號、B站、抖音、百家號、微博、小紅書等6大品牌陣地同步宣發，全網播放量累計超過1.6億。勞動節專場直播1場，獲曝光量超1,300w，直播觀看量超250w。《乘風破浪吧！老闆》IP在2023年也獲得了大量的行業內專業認可，斬獲包括2023 Top Digital創新營銷獎 金獎、2023金梧獎 銀獎等多項營銷獎項。



## 案例

### 開發「老年意外險」，填補高齡老人保障缺口

眾安開發「老年意外險」，旨在為老年人的生活場景提供全方位保障，包括意外身故、家庭財產損失、預防接種意外身故殘疾、意外住院津貼、骨折關節脫位等多個方面。眾安「老年意外險」最高保障年紀可到90周歲，責任內意外醫療0免賠，意外住院津貼除了賠付醫療費用外，住院還可獲得額外補貼，解決了高齡老人，尤其是80歲以上老年人的意外保障需求。該產品提高了老年群體的保險可獲得性，有效轉移了老年群體較高的意外傷害風險，發揮了保險保障的積極作用。產品普適性好，保障內容全面，得到市場廣泛認可和好評，並入選中國保險行業協會普惠金融典型案例庫。

## 滿足多元需求

我們開發了多款其他產品，以滿足人民群眾旅遊、運動、養寵等方面的多元需求。2023年，借旅行出行復蘇，我們快速發展旅行險業務，推出了針對自駕遊、滑雪意外、高原遊等細分場景類旅行險產品。我們緊抓全民亞運的熱點，上新運動細分產品13款（籃球、田徑、游泳等意外險），聯合騎行場景推出騎行保，保費比去年同期增長290%。我們還不斷豐富寵物險產品矩陣，開發例如針對寵物醫療手術、寵物疾病、攜寵出行等多場景的寵物險產品。

## 推進負責任投資

眾安積極響應國內外責任投資發展趨勢，將負責任投資的原則納入到投資理念和策略中，在投資盡調和決策過程中融入對ESG因素的考量，致力於創造長期價值。

## 負責任投資政策

本集團制定了《眾安在線財產保險股份有限公司責任投資聲明》，在資產配置計劃及投資指引中明確ESG投資策略，積極佈局ESG主題投資，在各類資產的配置中充分考慮其在ESG領域的相關屬性。一方面持續禁止新增信託計劃和債權計劃投資「兩高一剩」行業<sup>7</sup>，排除與ESG理念相悖的投資方向。另一方面深入挖掘新能源、雙碳等相關概念下的投資機會。我們通過股票、債券、基金、資管產品等多渠道參與綠色投資，實現各投資品種和投資工具優勢互補，形成既與品種特性相符、又覆蓋綠色投資全域的策略組合。

本集團已將ESG因素新增為授信考慮指標之一。對於國家重點調控的限制類以及有重大風險的行業實施動態的、有差別的授信政策。對上述行業的融資主體，將根據其所處行業、區域特點，把握住環境、社會和治理風險盡職調查的內容要點，確保調查全面、深入、細緻。對在ESG方面存在嚴重違法違規和重大風險的融資主體，將嚴格限制對其的授信和投資。



<sup>7</sup>「兩高一剩」行業：指高污染、高能耗的資源性的行業和產能過剩行業，如鋼鐵、造紙、電解鋁、平板玻璃等行業。

## 負責任投資實踐

本集團重點關注鋰電回收、新型光伏技術、儲能、CCER (China Certified Emission Reduction, 即中國核證自願減排量) 等產業，評估ESG評級對於投資機會和風險的影響，跟蹤投資目標ESG評級的變動情況，判斷ESG因素對投資目標業務產生的重要影響，同時注重投資目標的可持續發展能力和社會責任的履行情況。

## 案例

### 投資光伏新技術，提升太陽能轉化效率

眾安投資的私募股權基金助力國家實現碳中和目標，在新能源產業佈局一家新型全鈣鈦礦疊層高效光伏電池製造商。該公司是引領全球太陽能科技潮流的卓越企業，致力於為人類提供更清潔、更可靠的綠色能源。團隊的專利技術——高效能轉換晶體，將太陽能的轉化效率提升到了前所未有的高度，並大大降低成本，為全球能源危機提供了有效的解決方案。

## 案例

### 投資智慧能源服務企業，推動能源企業綠色運營

2023年，我們持續在產業數字化、企業服務領域佈局，投資一家智慧加油站解決方案公司。該公司自主研發了面向用戶的APP及加油站場景的便捷支付解決方案，幫助加油站搭建線上和線下商戶服務場景平台，深度覆蓋並服務中石油、中石化接近3萬座加油站，並在氫能領域服務場站進一步探索，有力推動能源企業的降本增效。

此外，我們在新能源、硬科技、化工上游、汽車、環保等與ESG密切相關的領域配備了投資分析師，股票、基金分析師在日常工作中亦涉及對ESG相關內容的分析，優質的人才隊伍保障了負責任投資工作的順利開展。

## 案例

### 開展「ESG及責任投資」主題培訓，強化責任投資意識

2023年4月11日，眾安與外部專業諮詢機構合作，開展面向員工的「ESG及責任投資」主題分享培訓。在培訓會上，外部專家與員工分享了ESG以及責任投資的全球最新發展趨勢，眾安高管也強調眾安始終不忘將企業社會責任作為自身核心價值觀，通過獨特的商業模式和競爭優勢，從綠色發展中尋找機遇和動能，在ESG領域已跑出「加速度」。





## 提供優質服務

眾安不斷強化組織管理，持續升級服務模式，提升客戶服務能力，真誠聆聽客戶聲音，豐富客戶意見反饋渠道，力求全方位提升消費者滿意度。

## 消費者權益保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等相關法律法規，制定《眾安保險消費者權益保護管理規定》《眾安保險消費者權益保護考核管理辦法》等相關規定，依法保護消費者合法權益。

本集團已建立完善的消費者權益保護體制。董事會製定消費者權益保護工作戰略、政策及目標，並將消費者權益保護納入經營發展戰略和企業文化建設中。審計與消費者權益保護委員會審閱消費者權益保護工作報告、年度報告及工作製度等，對高級管理層和消費者權益保護部門工作的全面性、及時性、有效性進行監督。報告期內，本集團董事長、獨立董事和外部監事均對公司消費者權益保護監管評價結果進行指導和督促。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《保險銷售行為管理辦法》等相關法律法規，確保廣告活動、銷售行為以及產品說明合法合規。

本集團將「以客戶為中心」的理念貫徹落實到業務流程各環節，採取多項措施不斷提升消費者權益保護水平。



### 數字化賦能審查工作

我們不斷加大科技賦能力度，在原有「X-challenge」智能審查技術之上，啟動搭建涵蓋保險產品、營銷宣傳材料等多審查類型統一歸集的消保審查系統，形成具備產品風險識別、投訴風險識別，以及科技平台靈活運用能力的數字化審查平台，切實保護消費者合法權益，提升公司合規管理水平。

### 不斷強調溯源整改

本集團著力從產品、客服、理賠等客戶觸點推進溯源整改工作，建立產品投訴預警機制，從客戶體驗到理賠溯源，反哺產品設計和服務體驗，互相促進，進一步擴大協同效應。同時，對投訴建議和業務風險量化指標進行數據追蹤，評估溯源整改效果。

### 重點強化內部考核

本集團為有效推動公司消費者權益保護工作的開展，結合實際情況制定消費者保護考核指標，並將考核結果與相關人員的職級晉升和薪酬考核掛鉤，根據不同崗位和業務的屬性，確定消保考核員工範圍，消保類指標權重在個人OKR中權重佔比不得低於10%。

### 2023年消費者權益保護重點管理舉措

本集團始終致力於開展全面的培訓活動，內容涵蓋消費者權益保護管理辦法、營銷宣傳行為規範以及個人信息保護要求等領域，這些培訓面嚮公司全體員工，旨在不斷提升每位成員的消費者權益保護意識。

我們通過APP、官網、公眾號、外部媒體、私域社群等多種渠道，進行保險金融宣教。2023年，我們累計發布「以案說險」21篇、「風險提示」23篇，總計44篇文案，遠超上一年推送數量；私域宣教觸達556萬人次，相關舉措獲全國69家媒體發佈147次。此外，我們舉辦多項公益性金融宣教活動，彰顯企業社會擔當。

2023年，我們共開展消保類培訓課程**20**餘場、專項考試**6**場，採取「以考代訓」的形式覆蓋全員，合計超過**10,000**人次參與培訓；

共組織**1,995**位元員工參與「2023年度消費者權益保護專題考試」，考試覆蓋率達到**93.6%**（含孕產假、工傷、長期病假員工），平均分達**96.6**分。

## 案例

### 聯合上海市公安局，拍攝反詐宣傳視頻

2023年9月至10月，在全國「金融消費者權益保護教育宣傳月」與「敬老月」期間，我們特邀上海市公安局黃浦分局外灘治安派出所警官作為宣傳大使，合作拍攝「傳播金融正能量，牢築安全防護牆」系列防詐騙視頻，放大金融科普宣教效應。視頻在微博「眾安保險」「外灘治安派出所」上同步發出後，消費者反響熱烈，視頻傳播範圍不斷拓展，更入選上海市公安局警官微博「警民直通車—上海」。

## 案例

### 創新宣教形式，策劃金融科普快閃店

我們不斷嘗試宣教形式創新。2023年9月，我們策劃開展了「眾安在意你」金融宣教科普快閃店活動。我們通過打造科普快閃店，拉近與金融科普群體的距離，用生動鮮活的形式向廣大市民普及金融安全風險防範知識，並為「一老一少一新」重點人群送上暖心贈飲。



## 案例

### 聯合螞蟻保，開展消保公益直播課

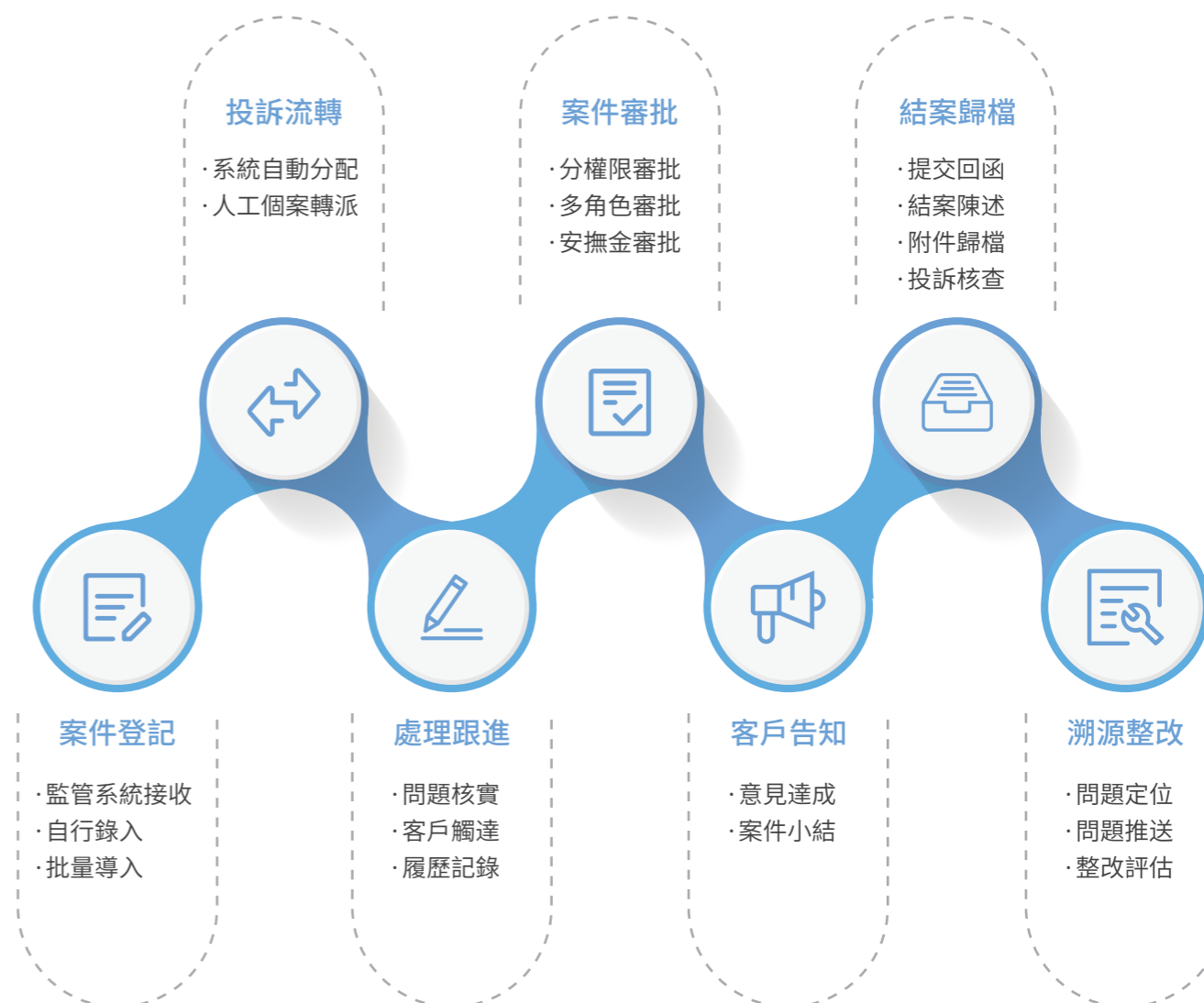
為進一步加大金融科普力度，輻射更多人群，我們聯合螞蟻保推出「消費者權益保護聯合宣教公益課堂」，通過舉辦金融宣教公益直播課的形式，宣導消費者基本權利。該課程通過「眾安保險」「螞蟻金融教育基地」雙視頻平台同步直播，以通俗易懂的講解和生動的案例為金融消費者普及專業保險知識，將科普理念的推廣做深做實。

2022年度消費者權益保護監管評價：三級A。

## 重視客戶意見反饋

本集團重視客戶意見反饋，制定了《眾安保險消費者權益保護管理規定》《眾安保險重大消費投訴、群訴風險事件預防及處理應急預案》等辦法，新修訂了《眾安保險客戶投訴管理規定》《眾安保險消費者投訴責任追究管理規定》等制度，規範投訴管理，築牢制度屏障。

2023年，我們專注於投訴處理系統疊代與服務升級，提升投訴閉環管理，形成投訴處理7節點的投訴管理流程。



根據國家金融監督管理總局投訴通報口徑，2023年全年眾安累計收到監管轉辦投訴量3,166件，億元保費投訴量為10.74件/億元，萬張保單投訴量為0.0018件/萬張。2023年監管轉辦投訴中，從產品險種情況看，疫情類保險、短期健康保險和保證保險的投訴占所有投訴的八成左右，分別占比為39.9%，29.8%和8.7%；從問題類型看，集中表現在理賠爭議，理賠投訴占所有投訴的75.1%；從地區分布情況看，前十地區的投訴占所有投訴的六成左右，分別為上海16.8%，浙江8.2%，廣東6.3%，江蘇5.0%，安徽4.3%，天津4.2%，深圳4.1%，四川3.9%，湖北3.8%，山東3.8%。2023年自收自辦投訴量6.71萬件。



## 客戶體驗提升

我們以打造「Heart」服務為初心，通過線上化、智能化和模式創新，提升問題解決能力，優化服務體驗，為客戶提供便捷、暖心的服務。



我們著力推進客戶分層工作，提供差異化服務。我們通過數據分析，圈選VIP用戶、重點客戶、普通客戶、高需求用戶等不同類型用戶。我們在2023年搭建了一套面向VIP用戶的完善服務體系，快速響應用戶訴求，解決痛點，滿意度達4.8（滿分5）；針對高需求用戶，我們實施「3個100%」服務，100%優先進人工，100%高階承接服務，100%工單提速，全方位保障風險客戶的訴求被重視且優先解決。

我們引入智能化技術，不斷提升客戶服務效率。我們開發各類RPA機器人<sup>8</sup>，如工單處理機器人，自動結案工單；自動傳圖機器人，自動完成圖片記錄的補全操作；數據獲取/查詢機器人，定時從第三方系統查詢數據分析統計等，替代人工執行重複機械性任務。客戶工單處理耗時大幅下降，從30小時降至30分鐘。我們將AIGC技術應用於線上坐席AI託管、服務小結自動化和機考自動出題等場景。線上坐席AI託管覆蓋率達75%，坐席產能提升10%。算法可根據客戶會話內容判斷訴求，並在服務完成時生成工單，準確率達80%，節約電話坐席7%的通話時間。

我們保障客戶理賠體驗清晰統一。通過聆聽「客戶聲音」，我們發現不同險種對外溝通和展示環節差異較大，影響客戶體驗，如不同事業部同類險種理賠單證存在差異等。我們梳理了相關差異體驗，拉齊各事業部規範，統一並優化管理對外溝通與展示內容，顯著提升客戶體驗。



## 案例 持續關注銀髮群體，開通「專有權」保障服務

在保險消費場景中，中老年銀髮人群存在著不少購險困擾，如「投保過程複雜，不知道怎麼操作」，「保險條款太複雜，看不懂」等。基於銀髮人群的購險消費特徵，我們推出了針對老年人群的「專有權」保障服務。即設立「專屬」管家，實現一鍵呼叫專屬客服，全程服務到底不換人；對於老年群體需求開啟「優先響應、優先解答、優先受理」的三優先服務；另外提供「全流程」溫暖關懷的陪辦服務，保障老年人群的購險及理賠體驗，讓老年人省時、省力更省心。

<sup>8</sup>RPA機器人：指機器人流程自動化（Robotic Process Automation），是以機器人作為虛擬勞動力，依據預先設定的程序與現有用戶系統進行交互並完成預期的任務。

# 共築人文家園

眾安致力於為員工打造充滿人文關懷的工作氛圍環境。我們持續規範人力資源管理，保障員工合法權益，加強員工關懷的同時支持員工實現自我成長，全面堅守人文底色，提升員工幸福感和歸屬感。

維護基本權益	54
重視人才發展	57
增強員工健康	59
加強員工關懷	61

## 貢獻可持續發展目標



## 維護基本權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等法律法規，制定《眾安保險人力資源管理制度》《員工手冊》等管理制度，以規範人力資源管理，切實保障員工在僱傭、工時假期、薪酬福利、平等機會等各方面的權益，提升員工歸屬感和幸福度。

## 合規僱傭

本集團堅持「公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用」的招聘理念，並明確了兩大原則：一是親屬回避原則，即對同部門內現有員工的配偶或直系血親以及重要職位所屬員工的配偶、直系血親、三代以內旁系血親和近姻親均不予招聘或錄取；二是崗位分離原則，即部門內敏感職位或存在利益衝突的職位須聘用不同人員擔任。

我們注重平等僱傭，主張建設「和諧、包容、平等、非歧視、非剝削」的職場環境，堅決反對種族、社會等級、國籍、宗教、身體殘疾、性別等各方面的歧視行為。我們堅決杜絕僱傭童工，在背景調查環節嚴格核實候選人基本身份信息的真實性，核查競業協定、不良記錄及法院訴訟等風險性，確保合法僱傭。若出現僱傭童工的情況，我們將依法處理，對相關人員進行從重處罰，責令期限將童工送回原居住地交其父母或其他監護人等。此外，本集團避免任何強迫勞動行為。報告期內，本集團全職僱員總人數為2,679人，僱員流失率為18%，未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件。

## 公開招聘 公平競爭 因崗擇人 擇優錄用

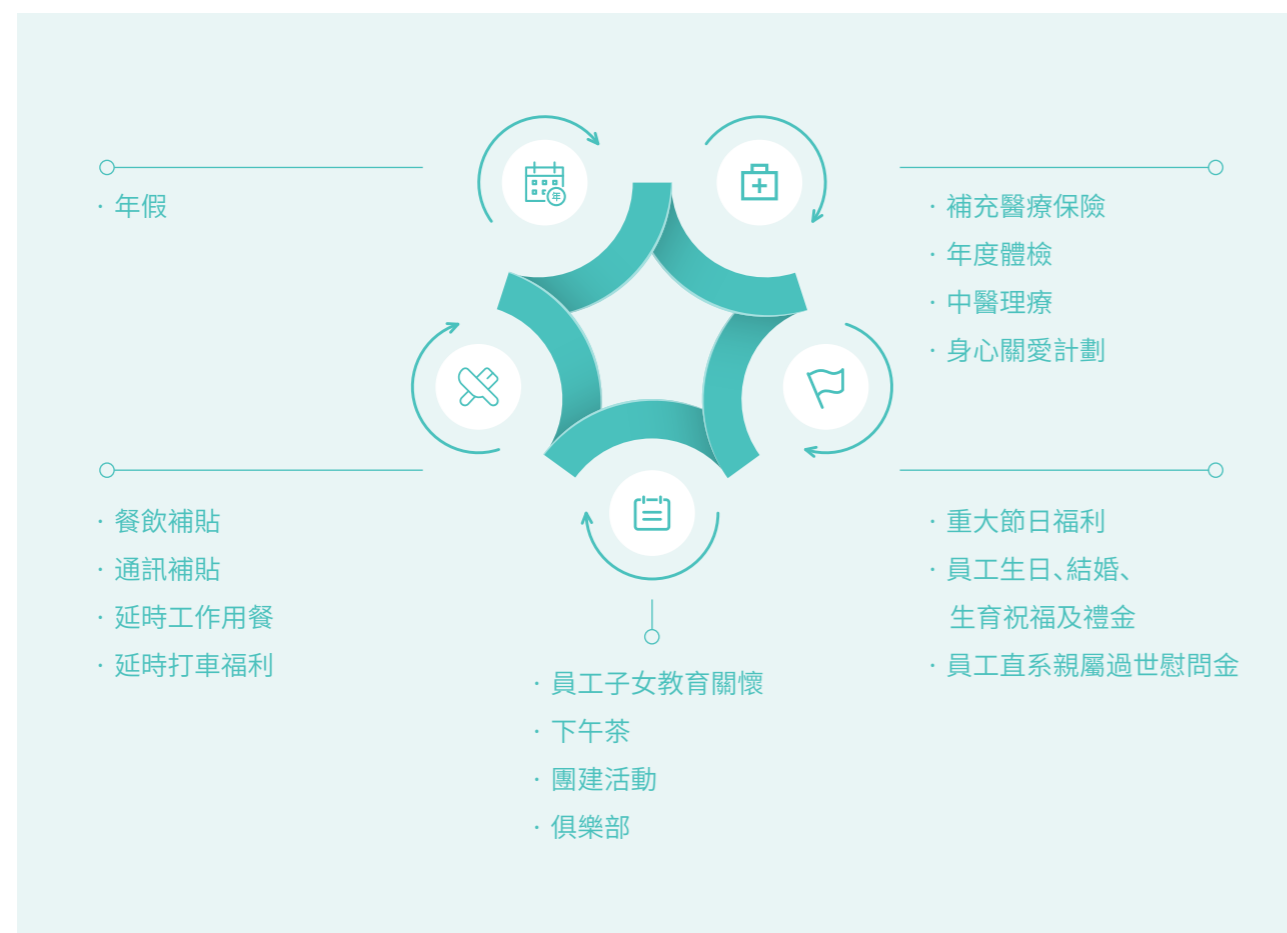


## 薪酬福祉

本集團制定了《眾安保險人力資源管理制度》《眾安保險薪酬管理辦法》及《眾安保險2023年度績效考核方案》等薪酬績效考核制度，建立了具有內部公平性、外部競爭力的薪酬體系及科學的績效考核方案，來吸引、保留和激勵優秀人才。

我們實施按崗位序列和職級標準確定薪酬結構的按崗定薪模式，員工薪酬包含基本薪酬、績效薪酬、福利性收入和津補貼、中長期激勵四個部分。此外，我們十分注重對員工進行過程激勵，採用多樣化的激勵形式和機制，激發團隊活力。

我們建立了完善且覆蓋所有員工的福利保障體系。除按照法律法規為員工繳納社會保險和住房公積金外，我們還設立了包含福利年假、各類在崗福利、醫療健康福利、節假日及重要時刻福利、員工子女教育關懷和下午茶等多樣化的福利項目。



## 坦誠溝通

我們積極建立員工溝通渠道，確保員工的知情權、參與權、表達權和監督權得到充分實現。我們設立「We Care」員工郵箱(wecare@zhongan.com)，用以接收員工舉報和反饋建議。當發生《員工手冊》中明確禁止的騷擾、侮辱等情景時，員工可明確提出拒絕，如拒絕無效，可即時向部門上級或 HRBP 反饋；如反饋無效或情節嚴重，可通過「We Care」員工郵箱實名向員工權益保護委員會舉報。

我們開展員工滿意度調研，涵蓋組織文化、崗位職責與能力、個體認同、戰略目標、團隊氛圍、系統與機制、組織架構、領導力與管理實踐以及動機與激勵 9 大維度。2023 年，員工滿意度為 84.1(滿分 100)。

本集團還形成了獨具特色的圓桌工作坊及見面會溝通機制，在員工評優與晉升、校招生融入等方面發揮了重要作用。報告期內，我們接連開展評優「小飯桌」、校招見面會等圓桌活動。我們還開展了「春日全員會」等全員溝通活動。

### 評優「小飯桌」

「眾安榜樣」是當年在價值觀方面表現優秀且為本集團和團隊帶來顯著價值和影響的個人與團隊。評優「小飯桌」為「眾安榜樣」同學提供跟 CEO 一起進餐和交流的機會，共促眾安發展。2023 年，評優「小飯桌」累計參與達 26 人次。



### 校招見面會

邀請 24 屆優秀校招生與 CEO 和 CPO 進行線下圓桌交流，為「准員工」提供交流機會，並聽取校招生對眾安提出的建議。

### 春日全員會

2023 年 5 月 10 日，眾安舉辦春日全員會，現場參與人數超過 100 人；線上參與人數超過 1,500 人。活動中，本集團總經理分享了業務的階段性成果、核心突破以及對組織的期待；CTO 兼技術研發中心負責人分享了 ChatGPT 帶來的技術變革，鼓勵員工擁抱 AI 時代。



## 重視人才發展

為暢通員工職業發展通道、實現自我價值，實現人才激勵和留存，本集團設置了兩條人才發展通道：專業通道與管理通道。其中，專業通道要求員工在專業技術或業務方面的精益化，滿足了技術專業類人才的職業發展需求。管理通道則要求員工除專業領域的貢獻外，還需承擔團隊組織發展、人員管理、財務表現等職責，滿足了員工在組織管理方面的職業發展需求。

我們支持員工深造以實現自我提升，鼓勵員工到專門的教育和培訓機構、政府單位等參加培訓課程、考取資格證書。

本集團持續完善員工培訓體系化建設，根據《員工手冊》開展相關培訓，整合與優化學習與發展資源。本集團設計了五種基本培訓類型，並推進各項培訓項目有序開展。

### 新員工培訓

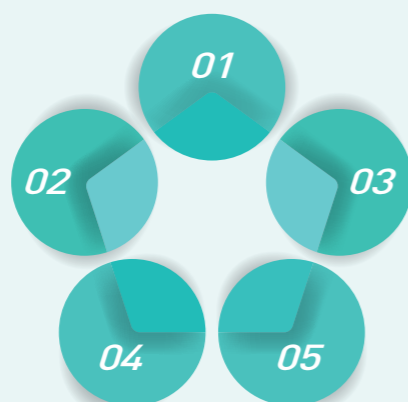


作為試用期考核重要環節，分為線上及線下學習兩部分，助力新員工快速熟悉本集團文化及環境、規章制度和關鍵業務知識並融入團隊。

### 董事、監事與高級管理人員培訓



落實國家金融監督管理總局要求，督促其完成100學時的線上線下培訓。



### 管理類培訓



開展「七劍」領導力培訓項目，幫助眾安管理層提升領導力，為本集團打造優秀領導隊伍。

### 專業類培訓



部門按照各自業務發展需求規劃並開展各類交流分享活動與相關培訓，提升相關人員的專業類技能和通用類技能。

### 行業監管類培訓



幫助員工瞭解監管動態，熟悉掌握最新監管政策，提升合規意識。

## 案例

### 開展「七劍」培訓項目，鍛造優秀管理隊伍

為提升管理層領導力，眾安連續多年開展「七劍\_眾安Leader領導力學習交流場」培訓項目。該項目以「成為更好的Leader，成就更好的團隊」為口號，面向各層級管理者，通過管理經驗的交流分享和開放式、體驗式的教學，為本集團管理者提供管理思考框架。「七劍」的培訓內容包括團隊創建、團隊績效、團隊文化打造、團隊溝通等，力求從多維度提升管理者領導力。

「七劍」項目已成為眾安管理者學習成長的主要平台，更沉澱出眾多先進管理理念和管理方法論。2023年，眾安共開展2期「七劍」培訓，培訓時間達58小時，參訓人員達58人次。「七劍」項目累計已開展10期。



## 案例

### 開展「眾星啟航」培訓，幫助新員工融入職場

「眾星啟航」是眾安為新員工打造的培訓項目，旨在幫助新員工快速瞭解眾安的業務和文化。培訓以線上和線下的形式展開。線上活動包括班級群運營和答題活動，線下開展2天員工培訓、面對面交流活動。培訓內容包括企業戰略、各版塊業務、眾安文化、合規文化和要求、員工發展和晉升等。



## 案例

### 眾安超級展廳成為首家中歐國際工商學院教研基地

2023年4月9日，中歐國際工商學院-眾安保險教研基地授牌儀式在眾安保險超級展廳成功舉辦，這也是中歐FMBA的首家教研基地。眾安的三位嘉賓老師在教研課程上分享了保險行業的數字化轉型實踐與思考、保險科技出海的前沿探索、以及互聯網保險品牌數字化營銷等前沿內容。此次中歐-眾安保險教研基地的設立將進一步促進中歐與眾安之間的產學研融合，加深學生對中國商業背景下的企業全球化發展、企業管理、創新模式以及領導力培養的了解，助力多方共贏。



## 增強員工健康

本集團遵循《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，將員工的健康與安全放在重要位置，並採取各類舉措保障工作環境的安全。2021年至2023年期間，本集團無因工亡故情形發生。報告期內，本集團因工傷損失的工作日數為2.5天。

### 案例

#### 開設「減重訓練營」，幫助員工健康減重

2023年12月12日，以健康減重為目標，眾安首屆「減重訓練營」正式開營。參與訓練營的員工共70名，按照BMI排名分為四大戰隊，在專業教練的帶領下，進行為期280天（100天減重期+180天維持期）的減重挑戰。我們提倡通過健康減重，使員工關注自身健康，共創健康幸福生活。



我們增強應對突發健康事件的能力，組建了由具有急救認證資質的員工構成的志願者團隊「安安守護隊」。符合要求的員工可參與由我們提供的AHA專業急救培訓<sup>9</sup>，通過培訓後可成為「安安守護隊」一員，共同守護眾安辦公廠所安全。



急救培訓

我們關注員工的身心健康，推出「眾安身心關愛計劃」，組建專業心理諮詢師服務團隊，為員工解決身心健康問題。報告期內，「眾安身心關愛計劃」繼續開展，通過為員工提供心理諮詢熱線、心理健康課堂、中醫理療、減壓小工具等方式，幫助員工放鬆身心，保持良好的工作心態。



中醫理療

減壓小工具

我們致力於為員工提供溫馨舒適的工作環境。我們在辦公場所配置智能化控制系統，對室內空氣質量進行監測並自動調節室溫；定期清理冰箱及飲水機，並對工作空間及員工食堂進行消殺和蟲控，保障職場的衛生安全。



<sup>9</sup>AHA專業急救培訓：指美國心臟協會（AHA）授權的急救培訓。

## 加強員工關懷

我們關愛職場女性。每年「3.8國際婦女節」，我們為全體女員工發放積分福利，用以兌換禮品。2023年婦女節，我們為女性員工額外提供女性重疾險限時優惠、HPV九價疫苗套餐下單優惠等福利。懷孕七個月以上的員工，可選擇「晚上班1小時」或「早下班1小時」，以保證其充分休息。對於哺乳期女員工，我們配備了多間母嬰室，且當女性員工子女出生至一周歲，每個工作日內可享有1小時的哺乳假。



○ 眾安職場母嬰室 「3.8國際婦女節」活動

我們也關懷員工家庭，努力提升員工及其家人福祉。報告期內，我們組織了多場面向員工家庭的講座，例如「國學經典中的育兒智慧」等子女教育講座。我們還為員工家庭發放精心設計的「子女禮盒」。



○ 國學子女教育講座



○ 子女禮盒

本著平衡員工工作與生活、促進員工身心健康的初衷，我們組織了豐富的文體活動，組建了多個俱樂部。報告期內，眾安共建有8個俱樂部，涵蓋夜跑、瑜伽、足球、籃球、乒乓球等多個運動健身類項目，開展活動270餘次，參與人員超3,000人次。



○ 「端午有福集市」傳統文化活動



○ 「笑暑兔擊隊」送清涼活動



○ 「我的藝術午安時刻」藝術體驗活動



○ 「夏日食光漫遊指南」美食活動

### 案例

#### 開展「瑜」妳有約——瑜伽健身活動

2023年4月19日，眾安開展俱樂部開放日活動——「瑜」妳有約。共計40多位員工報名參加此次天台瑜伽活動，在專業瑜伽老師的帶領下一起走進瑜伽，走進內心，和身體對話，同時欣賞外灘的絕美江景。





# 回饋社會民生

眾安致力於將公益實踐與企業業態進行有機融合，在環境保護、金融知識宣教、公益志願等領域積極發力，回饋社會民生。2019年，我們成立了ZAction公益平台，ZA代表眾安，Action代表公益行動力。在歷年的公益行動中，我們除了有關注大病兒童健康的「尊享e生公益基金」，也為社會和諧健康發展而默默付出的群體們特別訂制並贈送保險保障。截至2023年底，ZAction公益平台已與千島湖水基金、桃花源保護基金會、上海真愛夢想公益基金會等展開合作。

## 貢獻可持續發展目標



保護水資源	64
力行科普教育	64
投身志願行動	66
配合救災減損	66

# 保護水資源

保護水資源對於改善生態環境具有重要意義。從2020年開始，眾安與浙江省杭州市淳安縣五水共治指揮部、千島湖水基金發起「守護千島湖」公益系列行動，通過打造多方參與的創新公益平台ZAction，以科技助力城市水源地保護，開展了科技護水、教育護水、跨省護水、實踐護水和助銷護水農產品等行動。

## 案例 協辦「保護母親河日」主題活動，鼓勵更多人參與水資源保護行動

2023年3月，我們參與協辦的「保護母親河日」主題活動在淳安縣啟動。活動中，我們為守護河流健康的淳安縣民間河長群體捐贈45份公益志願者保險保障，每人保障最高100萬元。同時，我們為積極參加「守護千島湖」公益捐步的夥伴們頒發紀念證書，感謝他們對千島湖流域水源健康的關注，並以此激勵更多人參與此類保護水資源的志願活動。



# 力行科普教育

本集團持續開展金融保險知識宣傳普及教育，提升全社會保險意識，從源頭上引導社會公眾理性消費保險產品，有利於防止和減少銷售誤導和保險欺詐，營造和諧的保險產業生態。因此，我們力行科普教育，在「3.15」消費者權益日、「7.8」全國保險公眾宣傳日等時間點，圍繞保險業行業發展和消費者需求，開展線上、線下教育宣傳活動，共同普及宣傳金融消保知識，並就有關風險主動進行提示與警示，引導消費者通過合理、有效方式保障自身權益。

## 案例 開展義診進社區活動，科普醫學知識

2023年7月，眾安互聯網醫院醫生為社區居民開展健康義診活動，走進社區檢查居民健康狀況，現場答疑解惑並給予專業的診療建議。同時，醫生們向居民認真科普互聯網醫院的相關知識，切實把優質醫療服務送到居民身邊，並增強了居民的防病及自我保健意識。

## 案例

### 開展「7.8公益大直播」，提升「一老一少」群體風險防範意識

「一老一少」是保險科普重點關注的群體。2023年7月，我們聯動線上線下渠道，並結合這一群體的保險服務需求，為他們定制輕鬆有趣的保險科普短視頻小課堂。同時，我們還聯合主流媒體，通過直播、案例專題等形式，上線科普公開課，深入淺出地為「一老一少」群體科普保險知識，幫助他們增強風險防範意識和自我保護能力。



## 案例

### 開展線下「五進入」集中宣傳，向消費者普及金融保險知識

2023年9月，在進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈「五進入」集中教育宣傳活動中，眾安將金融知識帶進校園，走進社區，並以工商聯科創講座的形式走進企業，以金融宣教快閃日的活動形式走進商圈，走嚮消費者，特別是「一老一少一新」重點人群。活動期間，眾安發揮資源優勢，借助新媒體傳播手段，融合線上APP等多元矩陣，聯動線下超級展廳，開展保險知識普及、風險防範、消費者權益保護理念宣傳等活動。



## 投身志願行動

眾安努力增進社區民生福祉，結合自身產品優勢並攜手社會各界力量，利用保險的社會保障功能幫扶大病兒童、欠發達地區患病兒童等社會弱勢群體，實現經濟效益與社會效益雙豐收。同時，我們還啟動了「流浪動物溫情治理」公益聯盟，積極參與流浪動物救助，呼籲全社會共創人寵和諧的美好養寵新生活。2023年，我們向內蒙古察右中旗定向捐贈人民幣5萬元，用於察右中旗馬文化產業園建設和運營。產業園的建設和運營將吸收當地勞動力參與，為當地居民提供更多的就業機會，助力他們實現穩定脫貧。

## 案例

### 認領「外灘街道人寵友好社區治理」項目，關愛流浪動物

上海市黃浦區外灘街道社區裏，有越來越多的小動物湧入街巷。一方面，它們是陪伴社區居民的重要夥伴，對居民的生理和心理有積極的療愈作用；一方面，流浪動物的無序繁殖、夜間擾民等問題也對社區造成了複雜影響。而它們本身的生存質量和健康狀況也令人堪憂。



2023年9月，外灘街道&上海外灘社區基金會發起，眾安保險&雲寵寶認領了「外灘街道人寵友好社區治理」項目，攜手潤一公益，為外灘街道社區流浪貓提供包括TNR、驅蟲、體檢等一系列健康服務，為外灘街道人寵友好社區貢獻力量。

## 配合救災減損

保險的賠付和服務支持對於救災減損具有重要意義。眾安制定了重大突發事件應急預案，設置理賠綠色通道，以確保為受影響的客戶提供及時的理賠服務。應急預案包括開設多種報案入口、主動排查出險客戶、開辟理賠綠色通道、開通緊急醫療墊付、健康險和意外險取消部分限制、簡化理賠手續等，為國家救災工作貢獻力量。

## 案例

### 快速應對甘肅積石山縣6.2級地震，為客戶及時提供服務

2023年12月18日，甘肅臨夏州積石山縣發生6.2級地震，震源深度10公里。蘭州、定西、臨夏等地震感強烈。災害發生後，眾安立刻啟動重大突發事件應急預案，推出六項應急理賠服務舉措：開設多種報案入口、主動排查出險客戶、開關理賠綠色通道、開通緊急醫療墊付、健康險和意外險取消部分限制、簡化理賠手續，以確保為受影響的客戶提供及時的理賠服務。

# 譜寫綠色新篇

經濟向綠色低碳轉型已成為國際社會的普遍共識。眾安堅持走綠色發展之路，積極踐行綠色運營實踐，著力提升綠色保險服務能力，並通過配合系列的金融宣教活動提升公眾綠色環保意識，努力推動企業和社會共同邁向可持續發展未來。

## 貢獻可持續發展目標



應對氣候變化	68
推動綠色運營	71

## 應對氣候變化

中國「雙碳」目標的發佈被視作推進我國經濟高質量發展的又一重要節點。在該趨勢下，保險可被作為以市場為導向的碳排放治理機制的重要組成部分，通過為我國碳排放重點治理領域提供創新的產品和服務，以更低的社會成本實現經濟社會發展的全面綠色轉型。在此背景下，我們積極響應全球氣候治理趨勢，對氣候相關風險和機遇進行分析評估，致力於建立面向碳中和的企業可持續發展戰略。

### 治理

本集團將氣候相關事項融入現有 ESG 管理機制中，自上而下開展氣候相關實踐。戰略與投資決策委員會在董事會的指導下，逐步制定並完善氣候相關戰略目標，監督並審核氣候變化應對行動的開展與落地。

### 策略

我們高度重視氣候變化對業務和運營的影響，並採取積極措施進行跟蹤和評估。我們利用模型工具的巨災模型模擬結果，預測並盡可能降低氣候變化導致的洪水災害對車險業務賠付數量的影響。針對氣候物理風險對不同保險產品的影響，特別是容易受氣候變化影響的產品，如車險和家庭財產險，我們調整了相關保險產品的條款及再保合同中的免賠額、賠償限額等。此外，我們積極開發針對新能源車險的計算定價方法，提升新能源車險的市場份額，以應對氣候轉型風險。

### 風險識別

我們對可能面臨的氣候變化風險與機遇進行識別、分析與評估，為未來的全面氣候風險管理工作搭建基礎。

#### 極端天氣風險

##### 主要風險因素分析

**保險端：**隨著氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構的承保風險也隨之上升，在車險、非車險、農險等財產損失類保險業務中面臨更高額的保險賠付。

**投資端：**極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。

**運營端：**極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。

## 長期氣候風險

### 主要風險因素分析

**保險端：**從長期來看，氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險，保險機構客戶會受到更為複雜的氣候影響，除了財產損失類保險有賠付增加風險之外，壽險、健康險業務也會面臨更多挑戰。

**投資端：**投資標的同樣面臨許多來自不可逆氣候影響造成的損失風險，可能增加運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。

## 政策和法律風險

### 主要風險因素分析

**保險端和投資端：**氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。

**運營端：**國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，保險機構可能在未來面臨更多低碳運營要求，造成企業管理成本增加。

## 技術和市場風險

### 主要風險因素分析

**保險端：**清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務的需求的增加，會加速淘汰傳統技術。由於缺乏歷史賠付記錄，如何對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。

**投資端：**技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險機構的資產減值風險。

## 聲譽風險

### 主要風險因素分析

氣候行動的力度與成效已被納入主流 ESG 評級體系的重點評估維度。尚未積極主動參與氣候行動的企業容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。

## 機遇識別

氣候變化所帶來的日益頻繁且嚴重的自然災害，既對全球保險業形成挑戰，亦帶來了新的機遇。根據研究分析，全球約 76% 的自然災害風險敞口未得到保險保護，整體保障缺口 1.8 萬億美元。現存的巨大保障缺口及民眾日益增長的保險意識，對保險公司而言是重要機會。為此，保險公司需要用新的解決方案來彌合保障缺口，如催生新的產品與服務模式、節約能源和資源成本、進入新市場等。

### 主要機遇因素分析

**保險端：**社會低碳轉型發展衍生出一系列的綠色保險和服務需求。同時，保險機構能夠發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。

**投資端：**自「雙碳」目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。

## 產品、服務和市場機遇

### 主要機遇因素分析

**運營端：**提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助於企業減少中長期運營成本，成為應對氣候變化行動者標杆。

## 資源效率與能源來源機遇

## 推動綠色運營

本集團嚴格遵守國家及運營地區制定的環境保護法律法規，如《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等，持續提高能源資源使用效率、合理處置廢棄物、開展低碳行動，力求減少業務運營對環境造成的影響，將環境保護理念貫徹進日常運營中。2023年，我們未發生任何違反環境方面法律法規的情況。

### 節約能源

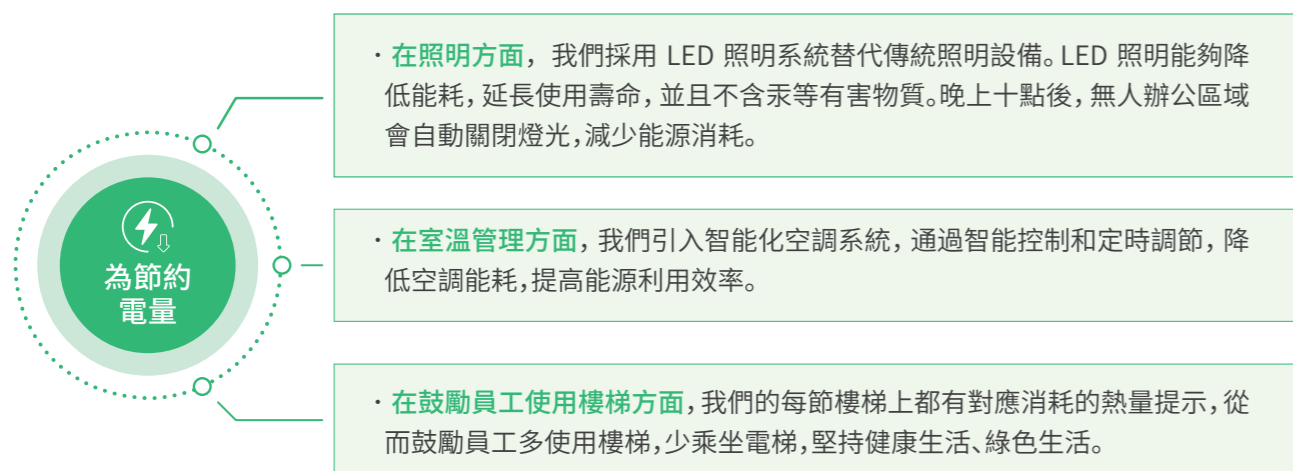
為推動能源管理工作落到實處，本集團於 2021 年度訂立了「未來 3 年保持 130 千瓦時 / 員工」的用電效益目標。2023 年，我們繼續在職場中倡導節約能源的理念，將堅持低碳運營理念、節能減排的相關要求融入日常運行管理範疇。從辦公區域能耗管理到差旅程合理規劃，將低碳推廣至辦公的各項環節中，培育綠色辦公文化。2023 年，本集團達成用電效益目標。



我們鼓勵員工減少乘坐電梯，兼顧健康與低碳



Smart Office溫度自主調節、燈光自主調節、智慧會議系統、樓宇空氣質量監測等



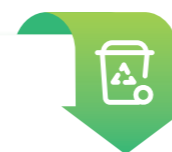
### 水資源管理

水資源與人們的生活息息相關，本集團高度重視水資源的節約和綜合性利用。我們於 2021 年度訂立了「未來 3 年保持耗水密度為 4 立方米 / 員工」的用水效益目標，將節水意識高度滲透在員工的日常行為中，倡導以實際行動實現節水目標。我們持續優化各項節水舉措，在設備方面安裝節水廁具，在宣導方面積極張貼節約用水提醒標識，在督察方面定期檢查水錶讀數及水管漏水問題。2023 年，本集團的用水來源均為市政供水，不涉及由取水、耗水、排水或儲水量變化導致的直接或間接水資源重大影響，並達成用水效益目標。

## 排放物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，大力推進綠色運營領域的探索創新，通過推動智慧辦公與無紙化運營、建設 Smart office 等方式，將節能減排工作嵌入企業運營的各個部門和各個環節，切實減少運營對環境造成的影響。

我們堅持固體廢棄物污染防治減量化、資源化和無害化的理念，將廢棄物按照無害廢棄物和有害廢棄物分類管理。



### 針對無害廢棄物

2021 年，本集團訂立了「未來 3 年保持密度為 0.03 公噸 / 員工」的無害廢棄物減少目標，為實現該目標，2023 年，我們繼續貫徹多項工作。在員工食堂，我們倡導光碟行動、減少廚餘垃圾，同時繼續推行有償打包盒制度，減少一次性筷子及紙杯提供；在打印區，我們設置廢紙回收點，並倡導減少紙張和印刷品使用；全職場範圍內，我們嚴格執行垃圾分類；在宣傳工作上，我們繼續以電子宣傳欄取代傳統宣傳渠道。

### 針對有害廢棄物

本集團生產經營活動所產生的有害廢棄物主要為廢燈管和電池。我們按照相關規範進行合規處置。



### 案例

#### 開展「唱響新征程 綠色環保跑」活動

2023年7月，我們在上海外灘開展「唱響新征程、綠色環保跑」活動。員工們在行進途中「隨手撿」垃圾，「隨時拍」好人好事好景，分享倡導樂觀、積極、健康、綠色的生活方式。眾安用實際行動踐行環保理念，引導廣大社會公眾參與，宣傳保險保障的意義。



# 附錄一：ESG關鍵績效表

## 社會

指標	指標細項	單位	2023年
<b>員工基本情況</b>			
僱員總數 <sup>10</sup>		人	2,683
按僱傭類型劃分的員工數量	全職僱員	人	2,679
	兼職僱員	人	4
按性別劃分的全職員工數量	男性僱員	人	1,571
	女性僱員	人	1,108
按年齡劃分的全職員工數量	50歲以上	人	8
	30歲至50歲	人	2,090
	30歲以下	人	581
按職位類型劃分的全職員工數量	初級員工	人	2,620
	中級管理層 <sup>11</sup>	人	48
	高級管理層	人	11
按地區劃分的全職員工數量	中國大陸	人	2,677
	港澳台	人	2
應屆畢業生人數		人	39
少數民族員工人數		人	80
殘障員工人數		人	17
管理層中女性比例 <sup>12</sup>		%	32.20
<b>員工流失情況<sup>13</sup></b>			
僱員流失率		%	18.05
按性別劃分的僱員流失率	男性僱員	%	18.01
	女性僱員	%	18.11
按年齡劃分的僱員流失率	50歲以上僱員	%	20.00
	30歲至50歲僱員	%	17.75
	30歲以下僱員	%	19.08
按地區劃分的僱員流失率	中國大陸僱員	%	18.06
	港澳台僱員	%	0.00



<sup>10</sup>本集團總人數和去年報告相比減少較多的原因是眾安國際於2023年8月14日起不再為本集團的附屬公司。

<sup>11</sup>中級管理層指職級為部門負責人及以上的員工。

<sup>12</sup>指中級以上管理層中女性員工占比。

<sup>13</sup>僱員流失率計算僅考慮全職僱員，計算方式為：年度全職僱員流失率=年度流失全職僱員人數/(年末在崗全職僱員人數+年度流失全職僱員人數)\*100%。

指標	指標細項	單位	2023年
<b>員工培訓情況</b>			
按職級類型劃分的受訓員工百分比	初級員工	%	97.80
	中級管理層	%	1.80
	高級管理層	%	0.40
按性別劃分的受訓員工百分比	男性僱員	%	58.60
	女性僱員	%	41.40
按職級類型劃分的每名僱員累計平均培訓時數	初級員工	小時	11.33
	中級管理層	小時	111.46
	高級管理層	小時	111.20
按性別劃分的每名僱員累計平均培訓時數	男性僱員	小時	13.54
	女性僱員	小時	13.54
<b>職業健康與安全</b>			
因工亡故人數		人	0
因工亡故比率		%	0.00
因工傷損失的工作日數		天	2.5
<b>供應商管理</b>			
供應商總數		家	630
按地區劃分的供應商數量	中國大陸	家	624
	港澳台	家	3
	海外	家	3
供應商評估	開展環境或社會影響評估的供應商數	家	27
	經過環境或社會影響評估後同意改進的供應商數	家	8
	通過 ISO 9001 體系認證的供應商數量	家	121
	通過 ISO 14001 體系認證的供應商數量	家	12
	通過 ISO 50001 體系認證的供應商數量	家	0
	通過 ISO 27001 體系認證的供應商數量	家	116
供應商培訓	通過 ISO 45001 體系認證的供應商數量	家	5
	參與培訓的供應商數量	家	136
供應商終止 / 否決	開展供應商培訓次數	次	1
	因審查不合規被中止合作的供應商數量	家	1
	因審查不合規被否決的潛在供應商數量	家	3
<b>客戶服務</b>			
客戶滿意度		%	98.80
客戶投訴解決率		%	100.00

指標	指標細項	單位	2023年
<b>科研創新</b>			
年度知識產權申請量		件	45
—專利		件	17
—軟件著作權		件	10
—商標		件	8
—其他（版權）		件	10
年度知識產權授權量		件	66
—專利		件	30
—軟件著作權		件	13
—商標		件	13
—其他（版權）		件	10
累計授權知識產權數量		件	1,501
—專利		件	199
—軟件著作權		件	193
—商標		件	1,076
—其他（版權）		件	33
<b>公益慈善 / 社區參與</b>			
對外捐贈金額		元	1,205,874
員工志願者人數		人	173
志願活動參與人次		人次	153
志願活動總時長		小時	314

## 治理

指標	指標細項	單位	2023年
<b>反腐敗</b>			
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數目		件	0
年度稽核發現問題整改率		%	0.00
年度信訪接收問題核實率		%	0.00
董事反腐敗培訓	開展反腐敗相關培訓次數	次	1
	反腐敗相關培訓董事覆蓋率	%	100.00
	反腐敗相關培訓董事人均時長	小時	3.50
員工反腐敗培訓	開展反腐敗相關培訓次數	次	8
	反腐敗相關培訓員工覆蓋率	%	100.00
	反腐敗相關培訓員工人均時長	小時	1.03

## 環境<sup>14</sup>

指標	指標細項	單位	2023年
<b>溫室氣體排放量</b>			
溫室氣體排放（範圍1） <sup>15</sup>	二氧化碳當量（噸）		57.61
溫室氣體排放（範圍2） <sup>16</sup>	二氧化碳當量（噸）		279.02
溫室氣體排放（範圍3） <sup>17</sup>	二氧化碳當量（噸）		30.72
溫室氣體排放總量	二氧化碳當量（噸）		367.35
溫室氣體排放密度	二氧化碳當量（噸）/人		0.10
<b>能源消耗</b>			
能源消耗總量	兆瓦時		759.39
能源消耗密度	千瓦時/人		202.65
直接能源消耗	兆瓦時		270.14
天然氣用量 <sup>18</sup>	立方米		13,128.75
汽油用量 <sup>19</sup>	公升		6,672.75
間接能源消耗	兆瓦時		489.25
外購電力	千瓦時		489,250.00
<b>水資源消耗</b>			
耗水總量	立方米		15,169.44
耗水強度	立方米/人		4.05
<b>廢棄物管理</b>			
無害廢棄物 <sup>20</sup>	噸		126.00
無害廢棄物密度	噸/人		0.03
有害廢棄物 <sup>21</sup>	千克		71.87
有害廢棄物密度	千克/人		0.02
紙張消耗	千克		6,400.00
紙張消耗密度	千克/人		1.71



<sup>14</sup>因本集團主要活動和員工集中在上海辦公區域，環境數據報告上海辦公區域績效。因本集團業務不涉及顯著硫氧化物（SO<sub>x</sub>）、氮氧化物（NO<sub>x</sub>）等空氣污染物的排放，因此未披露。

<sup>15</sup>溫室氣體排放（範圍1）來源於汽油和天然氣使用，相關參數來自於國家發展和改革委員會公佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中的缺省值。

<sup>16</sup>溫室氣體排放（範圍2）來源於外購電力，排放因子來自於中華人民共和國生態環境部公佈的《關於做好2023—2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中全國電網排放因子。

<sup>17</sup>溫室氣體排放（範圍3）僅計算廢紙碳排放。

<sup>18</sup>天然氣用量來自食堂消耗。

<sup>19</sup>汽油用量來自公車使用消耗。

<sup>20</sup>無害廢棄物主要包括辦公生活垃圾。

<sup>21</sup>有害廢棄物主要包括廢燈管和電池。本集團燈管重量按照每根200克估算。

## 附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

ESG 指標	章節 / 披露情況	備註
<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	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放資料	ESG 關鍵績效表
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度。	ESG 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
<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	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
<b>A3 環境及天然資源</b>		
一般披露	減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
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	譜寫綠色新篇－推動綠色運營

ESG 指標	章節 / 披露情況	備註
<b>A4 氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	譜寫綠色新篇－應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	譜寫綠色新篇－應對氣候變化
<b>B1 僱傭</b>		
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	共築人文家園－維護基本權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	ESG 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效表
<b>B2 健康與安全</b>		
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	共築人文家園－增強員工健康
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	ESG 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG 關鍵績效表
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	共築人文家園－增強員工健康
<b>B3 發展及培訓</b>		
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	共築人文家園－重視人才發展
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	ESG 關鍵績效表
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	ESG 關鍵績效表
<b>B4 勞工準則</b>		
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	共築人文家園－維護基本權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	共築人文家園－維護基本權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	共築人文家園－維護基本權益



ESG 指標	章節 / 披露情況	備註
<b>B5 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目	ESG 關鍵績效表
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相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
<b>B6 產品責任</b>		
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	堅持責任運營 - 「做有溫度的保險」
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	堅持責任運營 - 提供優質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	激發善治活力 - 保護知識產權
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式	不適用
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	激發善治活力 - 防止信息洩露
<b>B7 反貪污</b>		
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	激發善治活力 - 恪守商業道德、反洗錢與反欺詐
B7.1	于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	激發善治活力 - 恪守商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 恪守商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	ESG 關鍵績效表
<b>B8 社區投資</b>		
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（如金錢或時間）	回饋社會民生

## 附錄三：GRI報告標準索引表

使用說明	眾安在線在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日參照 GRI 標準編制報告。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

	披露項目內容	披露位置
GRI 2：一般披露 2021	一般披露	
	2-1 組織詳細情況	關於眾安在線
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告
	2-4 信息重述	關於本報告
	2-5 外部鑒證	不適用
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	公司概覽 提供優質服務 加強採購管理
	2-7 員工	維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	2-8 員工之外的工作者	加強採購管理
	2-9 管治架構和組成	管治架構
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	2-11 最高管治機構的主席	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	2-13 為管理影響的責任授權	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 管治架構
	2-15 利益衝突	恪守商業道德
	2-16 重要關切問題的溝通	利益相關方參與
	2-17 最高管治機構的共同知識	ESG 戰略理念
	2-18 對最高管治機構的績效評估	ESG 戰略理念
	2-19 薪酬政策	維護基本權益
	2-20 確定薪酬的程序	維護基本權益
2-21 年度總薪酬比率	基於信息保密要求，暫不予對外披露	

披露項目內容		披露位置
GRI 2：一般披露 2021	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 戰略理念
	2-23 政策承諾	維護基本權益
	2-24 融合政策承諾	強化合規內控 加強採購管理
	2-25 補救負面影響的程序	恪守商業道德 提供優質服務
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方參與 維護基本權益
	2-27 遵守法律法規	詳見報告各章節
	2-28 協會的成員資格	保護知識產權
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方參與
	2-30 集體談判協議	本集團未來將逐步完善相關管理措施
<b>實質性議題</b>		
GRI 3：實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題評估
	3-2 實質性議題清單	實質性議題評估
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題評估
<b>經濟績效</b>		
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
	201-3 義務性固定福利計畫和其他退休計畫	維護基本權益
	201-4 政府給予的財政補貼	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
<b>市場表現</b>		
GRI 202：市場表現 2016	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	基於信息保密要求，暫不予對外披露
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露
<b>間接經濟影響</b>		
GRI 203：間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支援性服務	回饋社會民生
	203-2 重大間接經濟影響	回饋社會民生
<b>採購實踐</b>		
GRI 204：採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露

披露項目內容		披露位置
<b>反腐敗</b>		
GRI 205：反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	恪守商業道德
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	恪守商業道德
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	恪守商業道德 ESG 關鍵績效表
<b>反競爭行為</b>		
GRI 206：不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	本集團未發生相關法律訴訟事件
<b>稅務</b>		
GRI 207：稅務 2019	207-1 稅務管理方法	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	207-2 稅務治理、控制和風險管理	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	207-3 利益相關方的參與以及涉稅問題管理	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
	207-4 國別報告	具體信息請詳見本集團 2023 年年度報告
<b>物料</b>		
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	不適用
	301-2 所使用的回收進料	不適用
	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用
<b>能源</b>		
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	ESG 關鍵績效表
	302-2 組織外部的能源消耗量	本集團未開展相關統計
	302-3 能源強度	ESG 關鍵績效表
	302-4 減少能源消耗量	推動綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	推動綠色運營
<b>水資源和污水</b>		
GRI 303：水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	推動綠色運營
	303-2 管理與排水相關的影響	推動綠色運營
	303-3 取水	ESG 關鍵績效表
	303-4 排水	ESG 關鍵績效表
	303-5 耗水	ESG 關鍵績效表

披露項目內容		披露位置
<b>生物多樣性</b>		
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	不適用
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
<b>排放</b>		
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-3 其他間接 (範疇 3) 溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-4 溫室氣體排放強度	ESG 關鍵績效表
	305-5 溫室氣體減排量	ESG 關鍵績效表
	305-6 臭氧消耗物質 (ODS) 的排放	不適用
	305-7 氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其他重大氣體排放	ESG 關鍵績效表
<b>廢棄物</b>		
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	推動綠色運營
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	推動綠色運營
	306-3 產生的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-5 進入處置的廢棄物	ESG 關鍵績效表
<b>供應商環境評估</b>		
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	加強採購管理
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	加強採購管理
<b>僱傭</b>		
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率	ESG 關鍵績效表
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	維護基本權益
	401-3 育兒假	加強員工關懷
<b>勞資關係</b>		
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	本集團暫無重大運營變更事項

披露項目內容		披露位置
<b>職業健康與安全</b>		
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	不適用
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	不適用
	403-3 職業健康服務	加強員工安全
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、意見徵詢和溝通	加強員工安全
	403-5 工作者職業健康安全培訓	加強員工安全
	403-6 促進工作者健康	加強員工安全
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	加強員工安全
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	不適用
	403-9 工傷	ESG 關鍵績效表
	403-10 工作相關的健康問題	ESG 關鍵績效表
<b>培訓與教育</b>		
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	ESG 關鍵績效表
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	重視人才發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	維護基本權益
<b>多元化與平等機會</b>		
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	管治架構 維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	基於信息保密要求, 暫不予對外披露
<b>反歧視</b>		
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	維護基本權益
<b>結社自由和集體談判</b>		
GRI 407: 結社自由和集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	本集團未來將逐步完善相關管理措施
<b>童工</b>		
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	維護基本權益 加強採購管理
<b>強迫或強制勞動</b>		
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	維護基本權益 加強採購管理

披露項目內容		披露位置
<b>安保實踐</b>		
GRI 410: 安保實踐 2016	410-1 接受過人權政策或程式的培訓的安保人員	本集團未來將逐步納入 ESG 管理
<b>原住民權利</b>		
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	本集團的核心業務與此信息的相關性較小或重要性較低，因此不予披露
<b>當地社區</b>		
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	回饋社會民生
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	本集團並未發現對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點
<b>供應商社會評估</b>		
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	加強採購管理
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	加強採購管理
<b>公共政策</b>		
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐贈	本集團的核心業務與此信息的相關性較小或重要性較低，因此不予披露
<b>客戶健康與安全</b>		
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
<b>營銷與標識</b>		
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	提供優質服務
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	提供優質服務
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	提供優質服務
<b>客戶隱私</b>		
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	防止信息洩露
<b>社會經濟合規</b>		
GRI 419: 社會經濟合規 2016	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	本集團未違反社會與經濟領域的法律和法規

## 讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您在百忙之中閱讀本報告。為了進一步提升眾安在線ESG的管理和實踐工作，我們非常重視並期望聆聽您的寶貴意見和建議。

請在相應位置打「√」

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府
  股東及投資者
  客戶
  社區公眾  
 業務夥伴
  媒體
  員工

2. 您對本報告的總體評價是？

- 非常好
  好
  一般
  較差
  差

3. 您認為本報告在信息和數據披露的真實性、準確性和有效性上表現如何？

- 非常好
  好
  一般
  較差
  差

4. 您認為本報告在反映眾安在線可持續發展工作的全面性方面表現如何？

- 非常好
  好
  一般
  較差
  差

5. 您認為本報告的結構安排如何？

- 非常好
  好
  一般
  較差
  差

6. 您認為本報告的語言描述、內容編排和版式設計是否便於閱讀？

- 是
  否

7. 您對眾安在線可持續發展工作和本報告有何意見和建議？

---



---



---



---

您可以通過郵件或其他方式聯繫到我們：

聯繫電話：1010-9955

電子郵件：dongshihui@zhongan.com