

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

2022



關於本報告	4
1. 關於眾安在綫	5
1.1. 公司概覽	5
1.2. 管治架構	5
1.3. 年度榮譽	6
2. 深化 ESG 管理	7
2.1. ESG 戰略理念	7
2.2. ESG 管治架構	12
2.3. 利益相關方參與	13
2.4. 實質性議題評估	14
3. 激發善治活力	16
3.1. 強化合規內控	16
3.2. 健全風險管理	18
3.3. 營造清廉環境	20
3.4. 保護知識產權	21
3.5. 防止信息泄露	22
3.6. 加強採購管理	26



4. 堅持責任運營	27	7. 譜寫綠色新篇	53
4.1. 數字創新引領	27	7.1. 應對氣候變化	53
4.2. 「做有溫度的保險」	30	7.2. 推動綠色運營	54
4.3. 推進負責任投資	33		
4.4. 提供優質服務	35		
<hr/>		附錄一：ESG 關鍵績效表	56
5. 共築人文家園	38	附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	59
5.1. 維護基本權益	38	附錄三：讀者意見反饋表	64
5.2. 重視人才發展	41		
5.3. 保障健康安全	42		
5.4. 加強員工關懷	43		
<hr/>			
6. 回饋社會民生	45		
6.1. 踐行生態保護	45		
6.2. 力行科普教育	48		
6.3. 投身誌願行動	51		
6.4. 配合救災減損	52		



關於本報告

關於本報告

眾安在綫財產保險股份有限公司特此發佈本環境、社會和管治報告(「ESG報告」)，概述本集團所秉持的ESG戰略理念，以及2022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

本報告依據香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》的要求進行編製。

報告範圍

組織範圍：本報告涵蓋眾安在綫財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安保險」、「眾安」、「本集團」或「我們」)的核心業務。

時間範圍：2022年1月1日至2022年12月31日(「報告期內」)。

報告原則

本集團在編寫ESG報告時遵循以下四個匯報原則：

- 重要性：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2022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)
公司官方網站(www.zhongan.com)投資者關係板塊
(<https://www.zhongan.com/corporate/announcements/>)

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，歡迎以電郵形式發送至郵箱：dongshihui@zhongan.com。



關於眾安在綫

1. 關於眾安在綫

1.1. 公司概覽

眾安在綫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板上市，股票代碼為6060。

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2022年12月31日，眾安已服務超過5億用戶，累計出具約518億張保單，服務企業客戶數超700家，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。

1.2. 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2022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。其中，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。報告期內，本集團董事會由11名成員組成，包括2名女性董事，4名獨立非執行董事。



關於眾安在綫

1.3. 年度榮譽

2022 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	年度健康保險產品	今日保
2	互聯網健康保險領域最佳解決方案	健康界
3	年度卓越保險品牌獎	證券之星
4	金融消費者權益保護典型案例	中國銀行保險報
5	「金口碑」醫療險 Top30 榜單	中國銀行保險報
6	手機碎屏保險創意營銷案例	中國銀行保險報
7	最具成長海外上市公司	每日經濟新聞
8	優秀財產保險公司年度主榜	每日經濟新聞
9	年度價值經營榜	每日經濟新聞
10	年度卓越財產保險公司	每日經濟新聞
11	年度客戶服務榜	每日經濟新聞
12	2022 南財金融機構數字化轉型領先案例	21 世紀經濟報道
13	服務優化先鋒獎	北京商報
14	年度值得信任互聯網保險公司	每日財報
15	2022 金桔獎·科技賦能金融機構獎	時代週報
16	中國服務品牌 100 強	客戶觀察
17	海諾獎—2022 最具品牌價值上市公司	品牌創新發展大會組委會
18	最佳服務案例	中國客戶服務節組委會



深化 ESG 管理

2. 深化 ESG 管理

健全的ESG管治體系是企業踐行可持續發展的基礎。眾安持續完善ESG管治架構，探索建立健全ESG工作體系。在穩健的管理體系下，我們積極推進利益相關方溝通及參與，科學、有序開展實質性議題評估等工作，為本集團ESG管理實踐提供了堅實基礎。

2.1. 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，中國銀行保險監督管理委員會(以下簡稱「銀保監會」、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於一身的特性，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ESG與社會責任管理工作，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。



深化 ESG 管理

戰略方向



嚴格合規運營

關鍵議題

- 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

實踐與目標

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。

- 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。
- 完善公司信息化管理體系與工作，確保公司信息安全，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，提升客戶信息安全性，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



做有溫度的保險

關鍵議題

- 產品與服務創新
- 普惠金融
- 客戶權益保護

實踐與目標

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。

- 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。

深化 ESG 管理

戰略方向



重視人文關懷

關鍵議題

- 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

實踐與目標

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。

- 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、困難員工，增強員工歸屬感。



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因子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，多措並舉降低本集團運營對環境的影響。

戰略方向



回饋社會民生

關鍵議題

- 社區參與及公益慈善

實踐與目標

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。



深化ESG管理

2.2. 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。

2022年，本集團修訂並審議通過了戰略與投資決策委員會職權範圍，進一步強化董事會對ESG事項的監督管理作用。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。



2.3. 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。

利益相關方	關注議題	主要溝通途徑
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 合規運營 • 投資回報 • 保護股東權益 • 信息披露的準確性和及時性 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 企業年報、公告等公開信息 • 路演等投資者關係活動 • 業績說明會 • 電話/電子郵件 • 官方網站
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 維護金融穩定 • 促進經濟發展 • 支持社會民生 	<ul style="list-style-type: none"> • 匯報與交流 • 材料報送
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 提供方便、快捷、優質的保險服務 • 提高用戶滿意度 • 產品責任 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業官網 • 熱線電話及郵箱 • 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
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 穩定就業 • 合理福利待遇 • 安全工作環境 • 教育培訓 • 職業發展和機遇 	<ul style="list-style-type: none"> • 僱員調研 • 職工代表大會 • 培訓、研討會 • 員工活動
 供應商及業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信互惠 • 公平採購 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評估制度 • 實地考察 • 會議交流
 社區公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 提供就業機會 • 促進社會和諧 • 支持公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展公益活動 • 參與研討會/講座/工作會議 • 組織環保活動

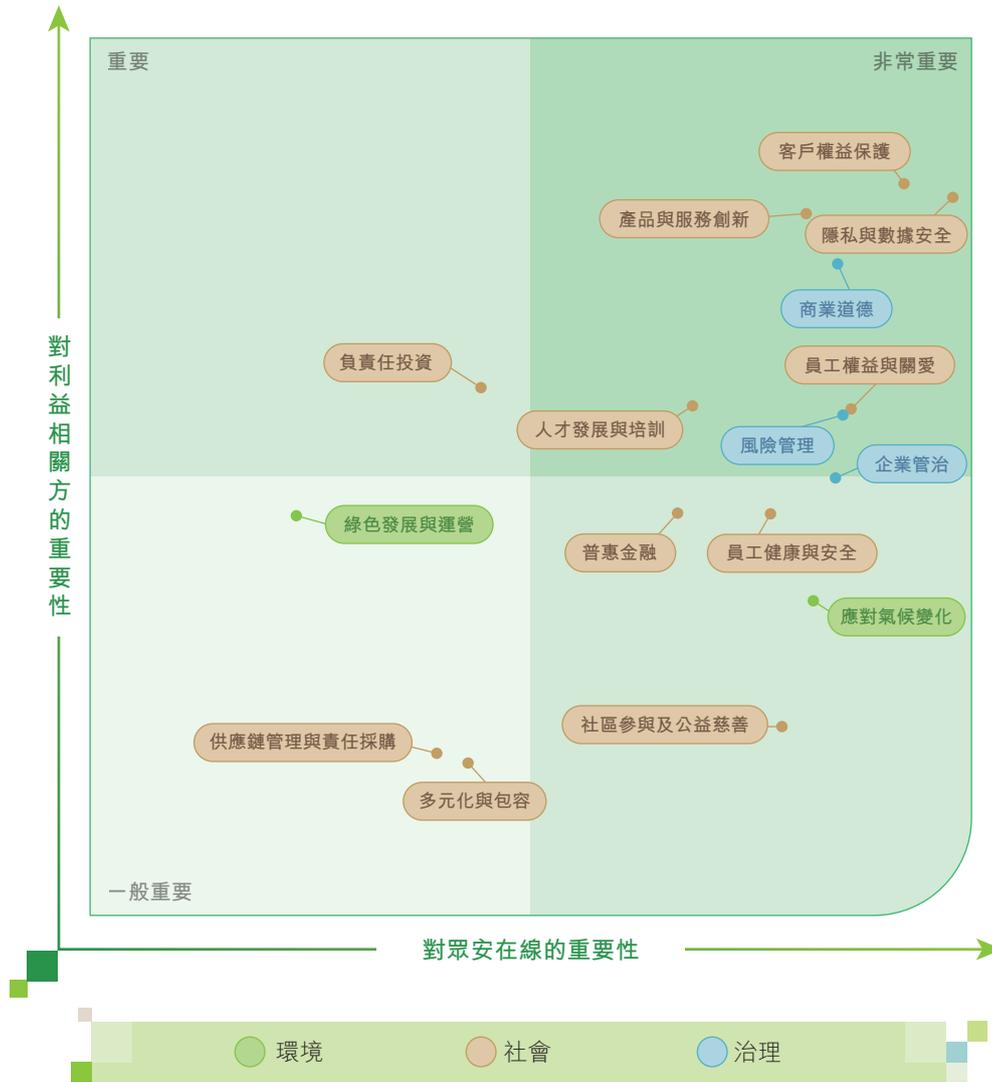
深化 ESG 管理

2.4. 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。在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議題庫的基礎上，2022年，本集團面向股東及投資者、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，分別為客戶權益保護、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。經董事會審閱、調整後的重要性評估矩陣如下：





眾安實質性議題矩陣



激發善治活力

3. 激發善治活力

眾安持續提升合規內控水平，以善治激發企業活力。本集團不斷完善合規內控制度體系，建立全面風險管理體系，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。我們不斷夯實企業治理之基，使自身能夠更加穩健、高效、可持續地運營。

3.1. 強化合規內控

3.1.1. 合規管理

本集團持續完善鞏固合規管理機制，於2022年制定並發佈《眾安保險法律合規風險績效考核管理辦法》，將合規績效考核納入部門、員工、高級管理人員的績效考核體系。

為進一步強化員工合規意識，本集團舉辦了多維度、多層次的合規培訓活動：

- 新員工合規主題培訓：系統性介紹本集團的合規理念與文化、管理框架及工作要求，幫助新員工充分瞭解本集團的合規準則。
- 專項業務培訓：針對非法集資、合同管理、營銷宣傳合規等專項業務，開展了集中化、專業化的培訓，提升相關崗位人員的合規意識，降低經營風險。
- 監管政策培訓：以研討會的形式對最新監管規定進行解讀和學習，強化員工認知度。

数字生活合规培训

法律合规部
数字生活事业部
2022年3月

— 2022年防范非法集资宣传 —
守住钱袋子 护好幸福家
远离非法集资陷阱

【合规宣导】保险领域非法集资识别及防范要领
非法集资典型案例供多寡牢记！

**众安保险自媒体
营销宣传管理规定**
[ZA2022-039]

【合规宣导】公司制定知多少之自媒体营销宣传管理规定
合规宣导新系列之——“公司制度知多少”篇，来了解一下公司自媒体营销宣传管理规定

▲ 眾安合規培訓活動

3.1.2. 反洗錢與反欺詐

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《反洗錢當事人信息採集與校驗規範性指引》、《反洗錢信息保密工作執行細則》、《反洗錢風險評估及客戶分類管理規定(試行)》、《互聯網保險反洗錢和反恐怖融資風險管理辦法》及《反洗錢黑名單實務與系統監測指南》等政策制度，明確反洗錢工作的要求，為相關工作的有序開展提供制度保障。

我們積極做好客戶身份識別及交易記錄保存，並根據客戶身份信息進行高、中、低反洗錢風險等級分類，對不同風險等級客戶採取差異化的識別和監控措施，切實防範洗錢風險。我們亦採取了反洗錢黑名單監測、對大額可疑交易進行監測報送等多種舉措，持續降低洗錢風險隱患。

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，開展反洗錢知識考試，提升全員反洗錢意識和能力。



▲ 眾安反洗錢知識測試

我們十分重視反欺詐工作的開展，不斷健全反欺詐機制，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

激發善治活力

案例

開發大數據模型，提升反欺詐風控能力

團夥作案是金融行業反欺詐難題。一方面，金融審批業務中團夥作案具有連續性強、數量多、危害大的特點。另一方面，金融行業日均審批流量大，以人工方式挖掘團夥需對海量的場景圖像進行對比，排查難度大且效率低。

為解決上述痛點，本集團開發了鷹眼圖像風控系統。該系統可利用海量場景數據訓練出 AI 場景修復模型，解決實際數據場景信息缺失的問題。同時，我們制定特徵模型，借助海量基礎樣本和適量領域樣本聯合學習場景語義特徵，降低人工成本，提高識別精度。

在實際運用中，該系統的線上相似場景識別準確率近 100%，基本實現了免人為審核決策，系統風險揭示能力較傳統人工方式提升十倍以上，為眾安金融產品的健康運營保駕護航，亦為行業提供了一套可行的反欺詐方案。



3.2. 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。2022 年，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。

2022 年，本集團制定《眾安保險 2022 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，制定年度風險偏好陳述書，並修訂完善了《眾安保險全面風險管理辦法》。根據《眾安保險全面風險管理辦法》，我們制定各類風險管理要求，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。

我們設立了風險管理「三道防線」，即以各職能部門和業務部門作為第一道防線，負責業務前端風險識別應對；法律合規部、風險管理委員會及風險管理部作為第二道防線，負責相關政策和制度制定；董事會審計與消費者權益保護委員會、風險管理與關聯交易控制委員會和內部審計部則作為第三道防線，負責風險管理流程及相關活動的監督。

在日常風險管理中，我們將風險識別、風險評估、風險規避作為基本環節：

風險識別



高級管理層定期根據外部環境、本集團發展戰略和業務運營情況，科學研判本集團面臨的主要風險。

風險評估



風險管理委員會將依據既定的風險偏好和整合後的管理信息，對已識別風險進行審查和評判。

風險規避



風險管理委員會根據風險實際情況和風險偏好，確定相應期望風險水平作為相應風險管理工作的目標，採取整體層面風險和專項風險管理相結合的全面風險管理方法(ERM)進行風險管控。

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，銀保監會全面實施償二代¹二期工程，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。伴隨銀保監會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。

¹ 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」。



激發善治活力

案例

響應償二代二期工程，全面調優風險管理體系

為響應監管政策，眾安積極進行機制換擋升級，持續提升風險管理工作效能。我們組織了償付能力風險管理能力自評估，以實現與監管規則的對照和查漏補缺。我們亦升級了償付能力計量模型和壓力測試模型，優化了計量流程，並積極鑽研負債端和資產端的資本優化策略。

2022 年，本集團根據銀保監會發佈的《保險公司償付能力監管規則(II)》，組織開展償付能力風險管理相關制度修訂及完善計畫，期間共制定修訂 45 項制度。

此外，本集團面向員工及高級管理人員開展「償二代二期規則解讀」「高管風險偏好應知應會測驗」等各類主題的風險知識分享交流及考試活動，參與人數達 2,440 人次。

3.3. 營造清廉環境

眾安嚴格遵守《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》等相關法律法規，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制度約束。2022 年，我們對該制度進行了修訂，對舞弊行為的範圍進行了擴充，補充了隱蔽性強的關聯交易、違規融資、隱匿風險等內容，以提升制度的適用性和有效性。我們在《眾安保險薪酬管理辦法》中明確，對於高級管理人員和關鍵崗位人員，施行績效薪酬追索扣回機制。追索扣回比例根據經營情況、風險狀況、績效薪酬延期支付情況確定。

本集團明確了董事會對商業道德事項的管理、監督職能，明確其對相關問題負最終責任。本集團審計與消費者權益保護委員會和眾安保險反舞弊及舉報人保護委員會，負責監督日常業務運營中的合規與商業道德問題，聽取來自合作夥伴等利益相關方的意見與建議，並向董事會反饋。

本集團依據《內部審計管理規定》開展審計工作，各項審計項目均涵蓋商業道德內容。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」。我們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

本集團謹慎處理所有舉報，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舉報人提供的舉報資料嚴格保密。我們建立舉報人保護措施，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。

我們加強清廉文化宣導，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。2022年，我們組織各類廉潔教育培訓及考試11次，累計參加達3,151人次，員工廉潔承諾書簽署率達100%。報告期內，本集團未出現貪污受賄相關事件。



▲ 眾安開展廉政教育培訓

3.4. 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》以及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制定了《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。報告期內，眾安通過正版化軟件管理、自主研發智能化系統、開展專題培訓等途徑，將知識產權管理工作進一步落實落細。

此外，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，持續提升員工知識產權保護意識。

激發善治活力

案例

開展知識產權培訓，提升知識產權保護意識

為提升員工知識產權保護意識和能力，2022年我們針對相關崗位人員開展了「企業著作權侵權」知識產權專題培訓，分享了著作權知識、侵權案例、侵權「避坑」指南等內容，加強員工對相關法律法規的認識，促進本集團知識產權保護工作科學有序開展。



此外，眾安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本集團的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。

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2022年12月31日，本集團累計商標申請量1,486件，2022年當年授權量為85件；累計專利申請量599件，2022年當年授權量為62件。

3.5. 防止信息洩露

信息安全與客戶隱私保護是眾安保障客戶服務品質的重要組成部分。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》《眾安保險數據分級管理規範》等制度，在個人信息採集、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。

本集團各部門及所有員工，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；採集處理個人信息的過程中，不得在客戶端軟件中留存個人敏感信息；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；在存儲個人信息時遵循國家法律法規與監管規定，並符合個人信息主體授權使用的目的所必需的最短時間要求，超過該期限後，應對收集的個人信息進行刪除或匿名化處理，不出租、售賣或提供個人數據給第三方，力求守護好客戶數據及隱私。

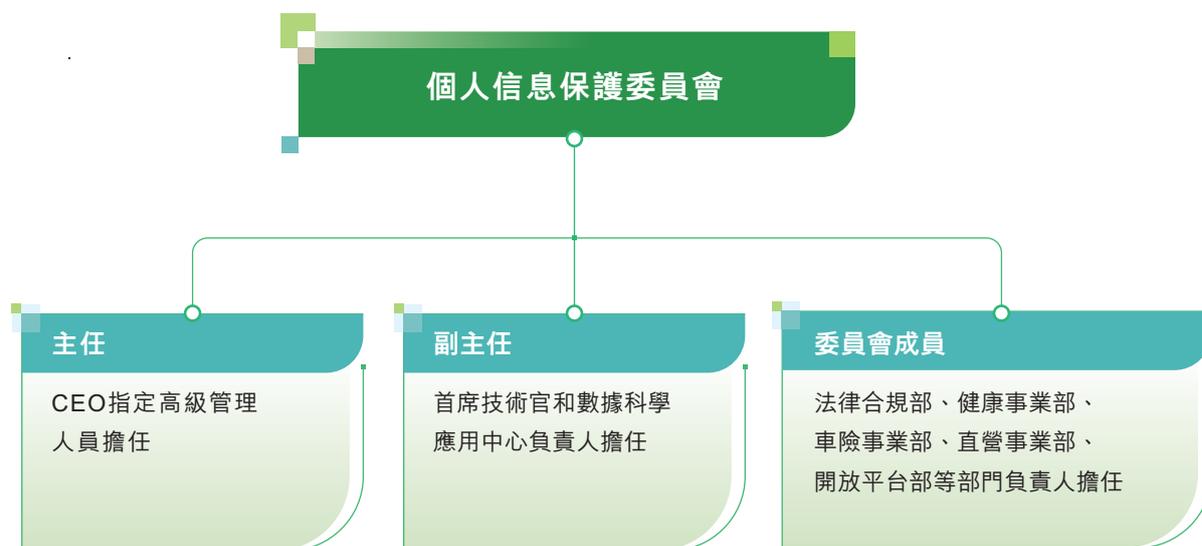
眾安信息安全保護原則

- 目的明確原則** 應具備合法、正當、明確的個人信息處理目的。
- 權責一致原則** 數據處理者採取技術和其他必要的措施保證個人的信息安全，對個人信息處理活動對個人信息主體合法權益造成的損害承擔責任。
- 公開透明原則** 以明確、易懂和合理的方式公開處理個人信息的範圍、目的、規則等，並接受外部監督。
- 選擇同意原則** 向個人信息主體明示個人信息處理目的、方式、範圍等規則，徵求其授權同意。
- 主體參與原則** 向個人信息主體提供能夠訪問、更正、刪除其個人信息，以及撤回同意、注銷賬戶等方法。
- 最小必要原則** 只處理滿足個人信息主體授權同意的目的所需的最少個人信息類型和數量。
- 安全處理原則** 梳理暴露風險，採取充分的安全管理措施和技術手段，保障個人信息的保密性、完整性和可用性。

2022年，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《眾安保險個人信息保護委員會工作章程》以明確其職權範圍，確保信息保護工作持續、規範、有序地開展。

本集團已建立起完善的信息安全管理體系，並由中國網絡安全審查技術與認證中心(China Cybersecurity Review Technology and Certification Center, CCRC)進行年度審核。2022年11月25日，本集團信息安全管理體系已通過CCRC的年度審核，有效期至2025年11月24日，覆蓋本集團全部的信息系統開發及運維活動。

激發善治活力



▲ 個人信息保護委員會架構

我們在收集、使用、保存各類數據時，採取了多種主動及被動舉措。

◆ 主動防禦²

- **系統安全檢查**：本集團制定了《眾安保險信息系統網絡安全管理規定》，要求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**：根據《眾安保險信息系統網絡安全管理規定》，本集團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遠程訪問用戶清單，每年對VPN用戶評審；對接入本集團的遠程用戶的訪問，進行雙因子認證；要求所有遠程接入的電腦必須安裝防病毒軟件並且病毒庫升級到最新。

- **數據安全管理**：本集團制定了《眾安保險信息安全與隱私管理策略》，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；要求對涉密信息進行加密處理，確保涉密信息在傳輸、處理、存儲過程中不被泄露或篡改。
- **漏洞掃描**：制定《眾安保險信息系統運營維護管理規定》與《眾安保險信息系統漏洞掃描實施細則》，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綫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漏洞進行及時的修補。

² 主動防禦是在入侵行為對計算機系統造成惡劣影響之前，能夠及時精準預警，實時構建彈性防禦體系，避免、轉移、降低信息系統面臨的風險的安全措施。

◆ 被動防禦³

- 信息安全事件響應：**本集團制定了《眾安保險信息安全事件管理規定》，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泄露等事件，本集團技術研發中心將迅速反應，必要時啓動應急預案。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。
- 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。

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。



▲ 信息安全意識培訓及考試



³ 被動防禦是計算機在受到攻擊後，計算機系統採取的安全措施。

激發善治活力

3.6. 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，對供應商開發和准入、評價和分級、履約管理和退出等作出明確規定。

在選擇供應商時，本集團會考慮其企業資質、報價、服務能力、服務時效、服務方案設計等因素，並積極開展供應商社會責任調查與評估，推動供應商自身責任意識的提升。報告期內，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。

供應商評價及監督方面，我們建立了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評估體系，並根據供應商績效，將供應商分為 A、B、C、D 四個等級，確保供應商評估工作的科學性。

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，如要求裝修家具項目的培訓桌椅材質達到國家 E0⁴ 級環保標準。

截至 2022 年 12 月 31 日，本集團主要供應商為 338 家，以下是其按服務類型與按地區劃分的供應商分佈情況：

供應商服務類型	單位	供應商數量	供應商佔比
IT	家	50	15%
行政	家	37	11%
人力資源	家	18	5%
公關廣告活動	家	37	11%
專業服務	家	23	7%
保險業務	家	173	51%

按地區劃分的供應商類型	單位	供應商數量
華北地區	家	63
華東地區	家	139
華南地區	家	74
華中地區	家	58
東北地區	家	1
南方地區	家	3
總計	家	338

⁴ 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/m³、E0 級不超過 0.050mg/m³ 和 ENF 級不超過 0.025mg/m³。

堅持責任運營

4. 堅持責任運營

保險行業集風險管理者、風險承受者與主要投資者等角色於一體，能夠通過調整承保業務和投資方向引導社會將視野從短期利益轉移到可持續發展上。為助力可持續發展事業，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。

4.1. 數字創新引領

眾安致力於通過科技創新重塑保險價值鏈。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，利用雲計算、大數據、人工智能等科技驅動產品及服務升級，力求實現保險產品及服務的個性化、定制化、智能化。

我們通過引入多種技術，構建出完整的服務生態：

- **車險理賠小程序**：支持視頻定損，通過遠程視頻查勘，為客戶提供快速便捷的理賠通道，最終將線上理賠全流程時長控制在 15 至 20 分鐘。2022 年，我們保持每 9 秒就有一個理賠結案，96% 理賠線上申請，智能理賠通過率達 45%。
- **HMO 服務平台**：以慢性病管理為核心，以「專病專保」為抓手，幫助患者解決費用負擔和服務可及性問題。2022 年，互聯網醫院最大日接診量達 4,000 次/日，60 秒接起率達 98% 以上。
- **專屬 KA 系統**：針對團體保險大客戶開發了專屬 KA 系統，提高了大數據體量的線上保全效率，並通過定制化推送月度報表與理賠報告加強客戶端運營。
- **智能客服**：將智能機器人、IVR 語音導航技術引入客服流程。2022 年，在線機器人在實際業務場景中客戶提問解決率達 90%，千萬級語料調優模型算法準確率達 95%。

數智化營銷領域，我們自主研發了「北極星」數智化營銷系統。該系統基於大數據及模型算法，支持實時推薦和營銷、營銷過程監測、自動化決策等，助力眾安實現精準高效的產品營銷推廣。

堅持責任運營

案例

數智化「全家福」亮相，全面展示眾安數字化佈局

2022年9月1日至3日，世界人工智能大會於上海舉辦。眾安在本屆大會上完整展示了「數智助力業務經營升級」、「數智產品驅動業務增長」、「產品服務全景圖」三大展示板塊和三大核心產品：集智經營分析平台、智能在線客服系統、「CIERO挖掘鯨」用戶交互挖掘平台。

- **集智經營分析平台**：依託完整可視化的智慧經營分析平台，助力企業戰略規劃人員、財務企劃人員、銷售管理人員、業務運營及數據人員等全面提升信息效率、資源效率及決策效率。
- **智能在線客服系統**：支持基於業務場景定制化智能客服體系，依託機器人與人工坐席協同服務，以低成本解決大量諮詢問題，提供及時且質量穩定的服務。
- **「CIERO挖掘鯨」用戶交互挖掘平台**：基於NLP算法和深度神經網絡構建語義理解能力，識別客戶意圖與情緒，挖掘客服會話中的潛在商機、風險點及熱門輿情，實現非結構化數據的標準化結果輸出。

眾安亦致力於與客戶和合作夥伴攜手營造全行業創新氛圍。為此，我們成立了開放式學習平台「眾安學院」並推出以數字化創新為主題的移動課程學習項目，通過「體驗數字化·眾安超級展廳參訪」「學習數字化·數字化課程學習」「探討數字化·數字化主題交流」的學習路線，幫助客戶和合作夥伴學習最新互聯網技術、瞭解科技前沿動態。報告期內，「眾安學院」已有超50家合作夥伴，推出50餘款精品課程，擁有100餘名金融科技專家、10,000餘名線下學員、超30萬名線上學員。

案例

受邀參加首屆中國保險大會，聯合發佈《保險科技創新指數報告 2022》

保險業數字化轉型已成為行業共識。眾安希望打造共享、共建、共生的保險科技新生態，用數字化釋放保險業發展新動力，為保險業高質量發展帶來疊加和倍增效應。

2022年12月23日，由中央廣播電視總台央視網、中央廣播電視總台上海總站、上海保險交易所發起主辦，以「著力推動高質量發展，加快構建新發展格局」為主題的2022首屆中國保險大會在上海舉行。本集團受邀參與大會數字化轉型分論壇，分享眾安在科技人才體系建設、數據基建、研發效能和保險全價值鏈升級改造等方面的成果和實踐，並聯合清華大學技術創新研究中心共同發佈《保險科技創新指數2022——科技賦能保險業高質量發展》白皮書。該白皮書通過對我國保險科技創新指數的分析，以及優秀保險企業科技創新的最佳實踐分享，為廣大保險機構增強科技創新意識和能力提供指引，填補了國內對於保險科技商業化發展量化分析的空白。



堅持責任運營

4.2.「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。我們積極關注服務不足人群的需求。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，我們主動提升服務不足人群的保險保障的覆蓋度，例如為中老年人、兒童、女性等群體提供重疾險等多種保險產品。

本集團密切關注氣候變化、人口結構變化、城市化、人群健康、ESG 等新興風險，並將其融入產品設計開發中，通過打造有溫度的保險，彰顯眾安對社會、環境等問題的關注。

2022 年，眾安金融科技研究院發佈《低碳時代的綠色保險產品》等氣候變化保險風險相關研究報告，建議保險公司加強與氣象局、氣象科技公司等相關方的合作，依託氣象局的基礎設施和氣象技術公司的科技手段，設計出定價更精準、承保範圍更廣泛的保險產品。本集團在氣候變化方面的研究成果對於保險行業如何應對氣候風險提供了一定的啟示。

案例

「百萬醫療系列」產品再升級，服務面持續擴大

「尊享 e 生」是本集團「百萬醫療系列」的主力產品，在報告期內已升級至「尊享 e 生 2023 版」，疊代後的產品在保障範圍、服務人群、服務內容方面均有所升級。

- **保障範圍擴大：**產品核心責任再度擴展，覆蓋了一般門急診醫療費用補償，在重大疾病保障上增加異地轉診交通費用補償與護工費用保險金，特殊藥品種類與加油包種類亦有所擴充，全方位提升了服務保障力度。
- **服務人群拓展：**通過智能核保技術明確並擴大了產品的可投保人群範圍，助力百萬醫療保障服務更多用戶。
- **服務內容升級：**針對該產品新增首發藥惠購服務，使用戶在普藥購買上享受更優服務體驗。

2022 年，眾安「百萬醫療系列」累計服務保單人數 1,587 萬，其中尊享 e 生系列累計服務人數 1,141 萬，「好醫保」系列累計服務人數 374 萬，其他百萬醫療系列累計服務人數 72 萬。

面對老齡化風險和健康風險，我們上線了阿爾茲海默主題產品及具有免健康告知特性的「眾民保·普惠百萬醫療」產品，凸顯了保險產品的責任和溫度。

案例

推出「腦無憂認知症防護險」，助力老年群體健康

上海博斯騰網絡科技有限公司(以下簡稱「博斯騰科技」)是一家為認知障礙、認知衰退亞健康人群提供記憶訓練、認知訓練等服務，專注說明中老年人大腦康復訓練的企業，在中國已有超600萬用戶。

眾安與博斯騰科技合作推出「腦無憂認知症防護險」，通過商業保險整合早期篩查和早期干預服務，覆蓋從30-75周歲的全年齡段人群，提供集「篩查-干預-保險-治療」於一體的健康解決方案。投保人在投保後可獲得嚴重阿爾茲海默病醫療保險金、特定藥品費用醫療保險金。此外，本集團還推出了涵蓋醫療險、意外險、防癌險等一系列老年人專屬保險產品。

案例

上線免健康告知產品，提供更暖心服務

2022年10月，眾安上線了「眾民保·普惠百萬醫療」產品，該產品作為一款全新的免健康告知產品，投保無需經健康告知，除腫瘤等五類既往症，一般既往症均可賠付。相較於過往推出的免健康告知產品，該產品將年免賠額下調至1萬元，同時增加重疾異地轉診交通費用補償、救護車費用補償、藥品費用補償等責任，並增加家庭醫生線上問診服務，為患者提供更全面、更暖心的保障。

堅持責任運營

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「靈活工作保」；落地了無等待期、無年齡限制、設有一定賠付比例與免賠額，能夠對社保範圍內醫療費用提供費用補償保障的福州惠民保；推出了騎手抗疫險，保障騎手權益。

我們亦開發了多款其他產品，以滿足人民群眾的多元需求。例如，研發全球首個普惠版網絡安全保險產品；為緩解宏觀承壓情況下中小微企業生存困境而開發中小微企業營業中斷險；為助力冬奧會背景下全民冰雪運動而推出「運動意外無憂險」；推出覆蓋寵物生活全場景的寵物險。其中，寵物險上線 3 年已服務超過 318 萬寵物主，2022 年保費增長率繼續突破 100%。

案例

全國首個普惠版網絡安全保險，為企業的數字資產守好「保險櫃」

進入互聯網數字時代，數據安全已經成為各行各業不得不重視的核心命題。7 月 21 日，中國銀保監會與上海市政府聯合發佈《中國(上海)自由貿易試驗區臨港新片區科技保險創新引領區工作方案》(以下簡稱《工作方案》)。《工作方案》發佈會上，全國首個普惠版網絡安全保險產品正式發佈。該產品由上海銀保監局牽頭，眾安等七家保險公司聯合推出，具有集保障、風控、服務三位一體的特性，為企業在業務中斷損失、網絡勒索損失、數據洩露損失、企業名譽損失等領域提供了綜合性的保險解決方案。

此次發佈的全國首款普惠版網絡安全保險，眾安運用了科技能力為企業「加碼」保障服務，不僅能為網絡安全事故發生後企業需承擔的自身經濟損失作保障，還提供了包括事故響應費用、營業收入損失、網絡勒索威脅和修復費用等在內的服務。在第三方責任賠償方面，我們還支持數據保密責任、數據安全責任和法律費用的理賠。我們以「保險+科技」協同創新，助力企業在數字經濟時代提升數字化資產安全防護水平和風險對抗能力，從而保障中小微企業「不出險」、「少出險」、「出小險」。



4.3. 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ESG理念融入公司經營、投資及各項業務中，並制定《眾安在綫財產保險股份有限公司責任投資聲明》，搭建責任投資管理體系，在投資策略、決策及全生命週期管理流程中，考量ESG因素，持續為廣大客戶、投資者與員工等利益相關方創造長期價值。

- **資產配置**

本集團積極佈局ESG主題投資，在各類資產的配置中充分考量其在ESG領域的相關屬性。一方面優選綠色債券、可持續發展債券等特殊標的，另一方面深入挖掘新能源、雙碳等相關概念下的投資機會，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。

- **授信管理**

本集團已將ESG因素新增為授信考量指標之一。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。

- **權益類投資**

本集團重點關注光伏、新能源、環境治理等與ESG理念相匹配的產業，評估ESG評分對於投資機會和風險的影響，跟蹤投資標的ESG評分變動情況，判斷ESG評分因素是否會對投資標的業務產生重要影響，同時注重投資標的的可持續發展能力和社會責任的履行情況。

此外，我們在新能源、硬科技、化工上游、汽車等與ESG密切相關的領域配備了大量投資分析師，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。

堅持責任運營

案例

投資基層醫療服務，助力健康普惠發展

眾安投資的私募股權投資基金(以下簡稱「基金」)在產業數字化、健康領域參與佈局。基金持有一家新型基層醫療服務企業的股份，該公司致力於全方位提升城市基層醫療服務能力，以線上與線下結合、全科與專科結合、醫療與健康結合的模式為快速發展區域的新中產階級家庭和年青用戶群體提供方便、快捷、規範、優質、親切的全科家庭醫療健康服務和體驗，助推高質量醫療事業走向普惠。

案例

投資新型太陽能電池研發公司，提高綠色能源轉化效率

鈣鈦礦的光電轉化效率高，使用鈣鈦礦作為光能轉換材料，有助於提高電池的效率。眾安投資的私募股權投資基金在新能源和硬科技領域參與佈局，希望通過支持新能源產業發展，為國家「雙碳」事業作出貢獻。基金持有一家新型鈣鈦礦太陽能電池研發和生產企業。該公司技術研發團隊在鈣鈦礦太陽能電池轉化效率方面屢次創造世界紀錄，是行業的絕對領跑者。

4.4. 提供優質服務

眾安持續升級服務模式，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。

4.4.1. 消費者權益保護

本集團已建立完善的消費者權益保護體系，審計與消費者權益保護委員會就消費者權益保護戰略、政策及目標執行情況，消費者權益保護工作的管理制度、體系，及相關重大問題向董事會提供專業建議。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規定》等相關規定，依法保護消費者合法權益。我們的保險產品與服務均由銀保監會審批備案。此外，我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，確保廣告宣傳、營銷活動以及產品標籤合法合規。

本集團堅持貫徹「以客戶為中心」的思想，不斷強化組織管理，提升科技賦能，加強教育宣傳，將消費者權益保護工作融入眾安經營各環節，提升客戶滿意度。

- **科技引領，加強產品頁面消保審查。**2022年，本集團探索通過AI技術手段輔助人工審核提升效率，建立消保審查規則庫，開發「X-challenge」智能審查系統，針對產品頁面長圖標記提醒頁面宣傳表述隱患，並給予修改建議，該技術同時可以通過訓練不斷提高其表現和準確性，發揮消保審查識別潛在風險的作用。
- **暢通投訴案件受理渠道，完善多元化解機制。**本集團積極與銀行保險業糾紛調解組織建立多元化解引導機制，主動與消費者協商解決矛盾糾紛。

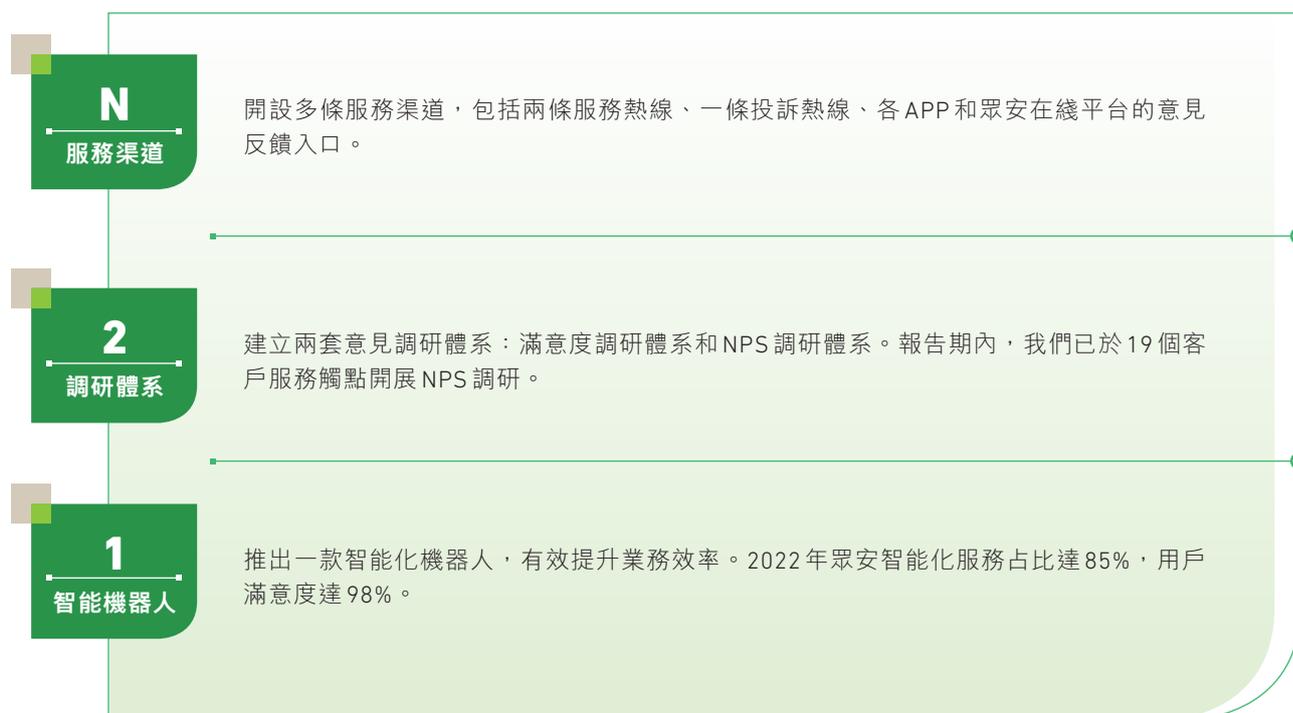
2021年度消費者權益保護監管評價：三級A



堅持責任運營

4.4.2. 重視客戶意見反饋

本集團重視客戶意見反饋，制定了《眾安保險客戶投訴管理規定》《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》《眾安保險消費者投訴責任追究管理規定》《眾安保險投訴安撫金管理辦法》等規章制度，規範投訴管理。同時，本集團已建立「N+2+1」客戶意見管理工作體系，以提升客戶服務工作質效。



2022年，我們針對客戶投訴組織了多場培訓及專項演練，包括組織開展「預警應對培訓」2場，「投訴化解技巧」培訓14場，一線服務人員能力提升培訓40場，同時開展了保險消費者重大投訴風險事件專項應急演練。

根據銀保監會投訴通報口徑，2022年全年眾安累計收到監管轉辦投訴量4,007件，億元保費投訴量為16.93件/億元，萬張保單投訴量為0.004件/萬張。2022年監管轉辦投訴中，從產品險種情況看，疫情類保險與短期健康保險的投訴佔所有投訴的八成以上，分別佔比為65.39%與17.82%；從問題類型看，集中表現在理賠爭議，理賠投訴佔所有投訴的85.87%；從地區分佈情況看，前十地區的投訴佔所有投訴的七成以上，分別為上海52.96%，浙江4.04%，北京2.94%，湖北2.50%，深圳2.35%，陝西2.22%，河南2.17%，江蘇2.12%，廣東2.07%，吉林2.07%。

2022年自收自辦投訴量6.36萬件。

4.4.3. 客戶體驗提升

我們致力於提升客戶體驗，通過創新服務模式、進行APP適老化改造及設置綠色通道等多維舉措，為客戶提供便捷、暖心的服務。

2022年，我們在服務模式上進行了諸多創新。首先，我們將客群及服務場景、問題場景進一步細化，建立了差異化服務機制。對於因對保險認知不充分而投保、對產品帶有理解偏差而衝動退保的客群，我們設計了退保教育挽留機制，主動提供保險教育，幫助客戶樹立正確保險意識與理念。其次，對於高頻重複來電客群，我們根據來電次數設置分層預警閾值，視預警程度啟動不同處理機制，並通過優秀坐席服務高頻進線客戶，聯動事業部協同處理，確保客戶問題得到一站式解決。如出現中級及以上預警，本集團另設專人跟進制度，負責跟蹤相關問題直至解決。

為提升老年群體的服務體驗感，眾安對既有的小程序、APP等移動端渠道進行了適老化改造，通過支持字體放大、將文字視頻化等改良舉措，切實回應了老年群體的服務需求。

特殊時期，眾安對中高風險區發起微信異議的客戶開闢了綠色通道，力求將對客戶的影響降至最低，保障客戶獲得舒心服務和優良體驗。



共築人文家園

5. 共築人文家園

眾安致力於成為充滿關懷的「人文家園」。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價值，在方方面面堅守人文底色，提升員工幸福感和歸屬感。

5.1. 維護基本權益

我們遵守對我們產生重大影響的相關法律法規，包括涉及薪酬和晉升、工作時數、假期、平等機會、多樣性、反歧視、其他待遇及福利、僱傭童工以及強迫勞動等方面的法律法規，例如《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》及《員工手冊》來規範人力資源管理，保障僱傭、工時假期、薪酬福利、平等機會、反歧視等基本權益，提升員工歸屬感和忠誠度。

5.1.1. 合規僱傭

僱傭方面，我們堅持「公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用」，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。

本集團杜絕僱傭未滿 16 周歲的未成年人，在背景調查環節嚴格核實候選人基本身份信息的真實性，核查競業協議、不良記錄及法院訴訟等風險性，確保合法僱傭。如出現僱傭童工的情況，本集團將依法處理，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，本集團遵循 8

小時工作制，避免出現強迫勞動的情況。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，堅持僱員結構多元化，招聘及晉升機會平等，並堅決抵制各類歧視行為。報告期內，本集團全職僱員總人數為 3,969 人，僱員流失率為 18.73%，未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件。

5.1.2. 薪酬福祉

薪酬績效方面，本集團奉行「以結果為導向」的薪酬管理理念，通過建立具有內部公平性、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。根據《眾安保險人力資源管理制度》及《眾安保險 2022 年度績效考核方案》，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，員工年度薪酬包括固定薪酬、績效獎金和年終獎金等變動薪酬、福利補貼等現金補貼。

我們不斷完善員工福利體系，除按照法律法規為員工繳納社會保險和住房公積金外，還設立了包含年假、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和階梯式的福利項目。本集團不僅關注員工職業發展成長，亦關注員工子女的學習成長，每年發放親子教育禮盒、子女教育禮金，並開展各類講座和親子活動。

福利類型	福利項目
年假福利	<ul style="list-style-type: none"> • 年假
醫療健康福利	<ul style="list-style-type: none"> • 補充醫療保險 • 年度體檢 • 身心關愛計劃
員工在崗福利	<ul style="list-style-type: none"> • 餐飲補貼 • 通訊補貼 • 延時工作用餐 • 延時打車福利
節日及重要時刻福利	<ul style="list-style-type: none"> • 重大節日福利 • 員工生日、結婚、生育祝福及禮金 • 員工直系親屬過世慰問金
其他特色福利	<ul style="list-style-type: none"> • 員工子女教育關懷 • 下午茶 • 團建活動 • 俱樂部

5.1.3. 坦誠溝通

我們努力提升員工積極性與參與度，推動員工溝通渠道建設及溝通活動開展。除設立「We Care」員工郵箱外，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、年終述職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」、晉升見面會、年陳見面會、校招見面會及「眾星啟航」等圓桌活動，累計參與達213人次。

評優「小飯桌」

通過組織「眾安榜樣提名同學見面會」，為員工之間及員工和管理層提供互相學習、溝通交流機會。



共築人文家園

晉升見面會

通過組織晉升見面會，為新晉升的員工提供交流契機，同時明確對新晉升人員的要求和期待。



年陳見面會

為入職滿五年的「五年陳」員工舉辦「授戒儀式」，激勵員工與本集團繼續攜手共進。



校招面見會

邀請優秀校招生進行線上圓桌交流，為「准員工」提供交流機會，並聽取校招生對眾安提出的建議。



「眾星啟航」

通過開展線下培訓，令新員工快速熟悉本集團文化及融入團隊。



5.2. 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。

此外，我們還支持員工深造以實現自我提升，對於符

合條件的員工攻讀MBA及EMBA等學位課程，本集團將給予費用報銷支持。

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。

培訓類型	培訓內容
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。
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。
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。
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。
董事、監事與高級管理人員培訓	落實銀保監會要求，督促其完成100學時的線上線下培訓。

共築人文家園

案例 持續開展「七劍」培訓，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。2022年，眾安共開展3期「七劍」培訓，項目累計已開展8期。



5.3. 保障健康安全

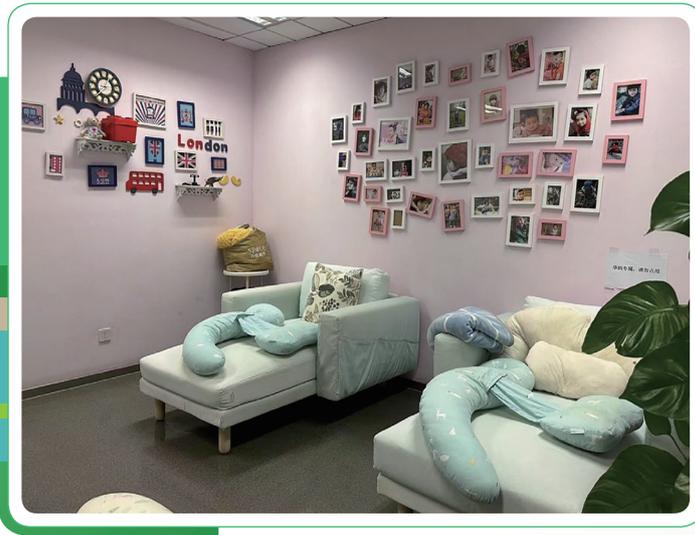
本集團遵循《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》等法律法規，將員工的健康與安全放在重要位置，並採取各類舉措保障工作環境的健康、安全。2020年至2022年期間，本集團無因工亡故情形發生。報告期內，本集團因工傷損失的工作日數為3.5天。

我們採取多種行動，提升員工健康福祉。我們持續引導員工關注自身身體健康，通過支持各類運動俱樂部活動來引導員工加強運動、提升免疫力。我們亦關注員工的心理健康，於2021年推出了關注員工身心健康的「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、組織線上直播課等方式，幫助員工做好心理調適，保持良好的工作心態。

我們致力於為員工提供安全健康的工作環境。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。

5.4. 加強員工關懷

我們持續加強對女性員工的關懷。每年婦女節，我們為全體女員工發放積分福利，用以兌換禮品。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。



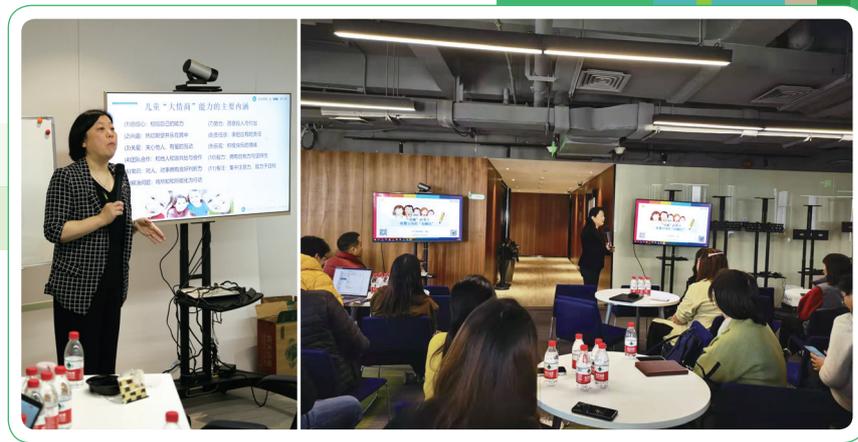
▲ 眾安職場母嬰室



▲ 「3.8女神節」活動

我們關懷員工及其家庭狀況，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直播課程，例如「兒童情商與心智培養」「應對雙減政策」等子女教育課程。

共築人文家園



▲ 組織開展子女教育課程

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 13 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，每年開展活動 300 餘次，參與人員超 2,000 人次。

案例

創建上海足球俱樂部，助力身心健康

眾安上海足球俱樂部創立於 2014 年，2022 年成員已達 60 人。該俱樂部成立初衷為借活動提升身體素質，培育良好心態，同時增加跨部門交流。俱樂部每週或每兩週舉辦一次常規活動，同時不定期參加互聯網行業或保險行業的業餘足球賽事。



回饋社會民生

6. 回饋社會民生

眾安積極承擔社會責任，致力於將公益實踐與自身業務進行有效融合，圍繞生態保護、科普教育、社會救助志願行動、救災減損等領域有序開展公益活動。為促進本集團公益項目的體系化管理，2019年我們特別成立了ZAction公益平台。該平台利用區塊鏈、AI人工智能與大數據技術，集遊戲互動、信息發佈、線上培訓、榮譽認證為一體，是本集團在互聯網公益模式方面的創新之舉。ZAction公益平台已與滇金絲猴全境保護網絡、TNC大自然保護協會、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。2022年，本集團慈善捐款總額為人民幣352萬元。

6.1. 踐行生態保護

多年來，我們將生態保護作為回饋社會民生的重要領域，主動踐行著保護大自然的責任擔當。報告期內，本集團繼續開展滇金絲猴保護行動和護水行動，為保險行業及社會樹立良好榜樣。

6.1.1. 保護水源項目

保護水資源對於改善生態環境具有重要意義。長期以來，我們開展了多種形式的活動，助力水資源保護。面向客戶，我們在超級展廳舉行護水公益沙龍，並邀請他們參加公益捐步行動；面向員工，我們啟動沿外灘一線的撿拾跑活動，並呼籲員工節約用水。2022年，本集團在過去活動的經驗基礎上，開展了一系列水資源保護活動。

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

自2020年起，眾安積極與政府、公益組織合作，開展了數項具有針對性的水資源保護主題活動。2022年3月9日，我們協辦的「保護母親河日」主題活動在千島湖梓桐鎮啟動。此次活動中，本集團捐贈50份公益志願者保險，每人保額最高130萬元，同時開展具有針對性的保險答疑活動，並為積極參加「守護千島湖」公益捐步行動的志願者頒發紀念證書，感謝其對千島湖流域水源健康的關注。活動的開展讓「民間河長」、捐步志願者們的付出得到社會關注，激勵更多人參與此類保護水資源的志願活動。



回饋社會民生

案例

以直播形式提高大眾水資源保護意識

眾安多次聯合千島湖水基金開展水資源保護直播。2022年4月22日，本集團在金山魚灣開展「水養魚還是魚養水呀」主題直播，講述魚類養殖、放流過程，通過介紹生物與生態環境的交互影響強調水資源保護的重要性，提高社會大眾的水資源保護意識。5月22日，集團開展「山之巔，湖之畔，村之隅」主題直播，實地探訪千島湖，介紹當地護水行動情況，呼籲更多人參與水資源保護行動。



6.1.2. 保護滇金絲猴

滇金絲猴是我國特有的珍稀瀕危野生動物，也是生活在三江並流世界自然遺產地的旗艦物種⁵與傘護物種⁶。眾安將生物多樣性保護視為一個系統工程，利用「保險+科技+服務」資源優勢，與滇金絲猴全境保護網絡協作，自2021年起開展了針對滇金絲猴保護的「猴溫暖」系列公益活動，提升公眾保護瀕危物種意識，加強生物多樣性保護。2022年，我們繼續助力滇金絲猴保護工作，活動內容不斷豐富。

案例

開展「猴溫暖」系列公益行動，助力金絲猴保護

- **巡護員保險**：秉承「巡護員守護滇金絲猴，眾安保險守護巡護員」初心，為巡護員及其家屬贈送保險保障，並提供眾安互聯網醫院健康醫療服務，如在線問診、線下體檢等；
- **巡護員培訓**：借助眾安科技AI智能培訓工具「眾慧樹」，為巡護員提供培訓工具產品的支持；
- **大眾科普**：積極利用眾安平台，如APP端向社會大眾宣傳普及滇猴保護知識、滇猴保護地少數民族文化特色、非遺手藝傳承等；
- **志願者行動**：定期持續開展員工公益行動，如公益義賣善款為滇猴換取食料包、為滇猴保護地小學贈送自然繪本、建設保護地生態花園等；
- **公益助銷**：採買助銷滇金絲猴社區友好產品彌司子(Misifi)，支持當地生態經濟發展。

5 旗艦物種對社會生態保護力量具有特殊號召力和吸引力，可促進社會對物種保護的關注，是地區生態維護的代表物種。

6 傘護物種就是選擇一個合適的目標物種，這個目標物種的生存環境需求能涵蓋其他物種的生存環境需求，在保護該物種的同時，也為其他物種提供了保護傘。

案例

舉辦「滇金絲猴遊園會」，普及滇猴知識

麗江市老君山生物多樣性保護中心是ZAction平台的公益合作夥伴，自2022年2月起開始為鄉村孩童開設全年制社區自然教育活動，通過帶領孩童學習森林生態系統知識，增強他們對動植物的保護意識。

2022年6月1日，ZAction平台攜手麗江市老君山生物多樣性保護中心，面向利苴小學的孩童開展「滇金絲猴遊園會」活動。活動共包含「感官盲盒」「拼圖猜猴」「植物錘染」等8個項目，旨在增強孩童對滇金絲猴等瀕危物種的保護意識，學習專業自然知識的同時，愛護美麗家鄉。



案例

啟動「滇金絲猴巡護員保險守護計劃」，守護巡護員

2021年7月15日「金絲猴日」，眾安聯合滇金絲猴全境保護網絡推出首期「滇金絲猴巡護員保險守護計劃」，為亟需人身安全和健康保障的滇金絲猴巡護員提供保險保障和保險培訓。2022年7月15日，集團開啟第二期「滇金絲猴巡護員保險守護計劃」，集團產品專家與理賠專家為一線工作者開展線上公益贈險溝通答疑會。

此外，本集團還為麗江市老君山生物多樣性保護中心捐贈專業直播設備，通過鏡頭向社會大眾講述滇金絲猴保護故事，支持保護地外宣能力建設。面向員工，我們通過在辦公場所張貼公益海報、播放公益短片、開展滇猴主題手工工作坊等行動，幫助員工進一步瞭解滇金絲猴的重要性。



回饋社會民生

6.2. 力行科普教育

眾安力行科普教育，在「3.15」消費者權益日等時間點，多形式、多渠道開展金融安全知識及保險科普宣傳，力求提升消費者的風險防範意識以及對保險的認識，為群眾生活增添安全感。報告期內，我們接連組織了「3.15」宣傳週、「7.8」全國保險公眾宣傳日、金融知識普及月等多場科普行動，並依託「超級展廳」廣泛開展各類公共教育活動。

案例

依託超級展廳，開展公共教育活動

眾安超級展廳是眾安創設的公共教育平台。該展廳以保險科技為主題，包含眾安總覽、保險新基建、生態新圖譜、科技賦能數字空間、生態孵化合作夥伴等模塊，陳列上百種產品。

我們以超級展廳為載體，定期舉辦7·8保險日消費者權益宣傳、「一老一少」金融科普知識講座，開展「眾安開放日」等市場活動，面向全行業開放資源鏈接、推動聚合共創，踐行眾安「做有溫度的保險」的使命。自運營以來，超級展廳已接待政府人員、企業單位客戶、高校協會組織等各類參訪者超2,000家，訪問人次超20,000人，成功舉辦線下沙龍活動超200場。



案例

開展「3.15」活動，科普金融安全知識

每年的3月15日是國際消費者權益日。2022年「3·15」期間，眾安面向金融消費者和投資者開展「消費者權益保護教育宣傳週」系列活動。眾安通過企業線上視頻會議系統，高度還原線上客服溝通、傾聽場景，瞭解客戶需求；與南方日報聯合開展金融保險公開課，聚焦年輕人互聯網購險趨勢，引導消費者理性投保、理性消費；推出《草木百年新雨露——保險創新融資動向、2021回顧與2022展望》報告，呼籲行業在銷售模式、風險精準防範、生態服務創新等維度迎來新的數字化應用；原創「眾安保險3.15-RAP」歌曲，通過微博等渠道開展消費者保障服務問答，創新科普形式。「3.15」系列活動加深了消費者對金融安全知識的瞭解，助力消費者樹立正確的消費觀念。



案例

啟動「7.8全國保險公眾宣傳日」活動，守護老、少群體財產權益

2022年7月8日，眾安開展了「7.8全國保險公眾宣傳日」活動。「一老一少」是保險科普重點關注的群體，集團結合這一群體的保險服務需求，定制輕鬆有趣的保險科普短視頻小課堂，同時聯合主流媒體，通過直播、案例專題等形式，定制科普公開課。眾安還調動員工參與捐贈運動步數的活動，支持「服務老年群體」等公益項目。系列活動為老、少群體財產權益守護賦能。

除此之外，本集團還開展了專家大咖直播連線活動，向大眾分享優質便捷的新保險服務；大客服體系全面升級上線，改善了客戶體驗；面向員工發起「暖服務，守護國民眾安」服務宣言挑戰賽，號召員工分享溫暖的用戶服務故事，提升社會公眾對保險行業的好感度。



回饋社會民生

案例

舉辦「金融知識普及月」，提升金融科普影響力

2022年9月1日，根據銀保監會統一部署，眾安正式開展「金融知識普及月」活動。眾安創新發起警保聯動科普宣傳，在眾安超級展廳設置專項教育宣傳專區，對內、對外展開保險基礎知識與金融服務宣教，提升全員金融素養。針對網絡安全問題，眾安策劃了個人信息保護專題與網絡安全風險科普教育專題，通過與主流媒體合作、內部宣教考試、外部有獎問答等方式，多角度調動用戶參與度，增強宣教影響力和滲透力。眾安還在自有渠道與抖音、視頻號、小紅書、B站等新興渠道上發佈與消費信貸、信息保護、金融數字化等相關的信息，提高活動影響力，助力金融知識科普。



6.3. 投身志願行動

眾安積極投身社會公益，努力增進社區民生福祉。眾安結合自身產品優勢，積極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，發起寵物保障計劃，參與流浪動物救助。2022年4月，我們向黃浦區紅十字會定向捐款60萬，並通過ZAction平台捐贈母嬰產品及口罩等物資。

案例

開展「公益月」活動，救助大病兒童與流浪動物

2022年9月，眾安啟動了「公益月」活動，面向不同群體開展了一系列志願活動項目。我們延續尊享e生公益基金「1元微公益」行動：用戶在眾安保險自營平台每成功投保一單「尊享e生」或「眾安百萬醫療險」，我們將捐出1元錢幫助納入援助計劃的大病兒童。我們還與北京新陽光慈善基金會聯合發起「為困難患兒加一份營養餐」項目，幫助四川涼山、昆明、青海欠發達地區患病兒童科學飲食，提升康復效果。除此之外，我們聯合公益時報發起「寵愛e生」保障計劃，多渠道宣傳文明養寵理念、免費提供醫療保險、開展線上線下領養活動，為流浪貓犬在醫療服務、領養救助等環節提供助力。



回饋社會民生

6.4. 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，眾安積極參與災害救助，做到應賠盡賠，幫助受災企業、群眾快速恢復生產生活。報告期內，我們迅速響應四川瀘定地震救災工作，通過提高理賠效率配合國家救災工作，貢獻出了眾安力量。

案例 配合救災減損，提高理賠效率

長期以來，眾安不斷完善保險系統開發、理賠流程，在救災減損過程中發揮互聯網保險「速度快」的優勢。2022年9月5日，四川甘孜州瀘定縣發生6.8級地震，本集團迅速響應，於第一時間啟動重大事件應急響應預案，並成立應急響應小組，做好事故理賠工作。眾安保險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、開闢理賠綠色通道、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。這些舉措加快了眾安理賠進度，提高了保險理賠效率。



譜寫綠色新篇

7. 譜寫綠色新篇

眾安堅定走綠色發展道路，努力邁向綠色未來。為推動社會可持續發展，本集團不僅積極響應氣候變化議題，亦將環境保護理念貫徹進日常運營中。2022年，本集團繼續開展環境審查及環境績效評估，與利益相關方共建、共享綠色生態。

7.1. 應對氣候變化

2022年，全球極端天氣頻發，再次凸顯了氣候問題的緊迫性。應對氣候變暖作為全球共同面臨的重大挑戰，亦是眾安長期關注的議題。



譜寫綠色新篇

7.2. 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》《上海市生活垃圾管理條例》《上海市環境保護條例》等，持續提高能源使用效率、提升水資源利用率、合理處置廢棄物、減少空氣排放物及開展低碳行動，從各個維度踐行綠色運營理念，力求減少業務運營對環境造成的影響。報告期內，本集團未發生任何違反環境方面法律法規的情況。

本集團不設任何分支機構，完全依託互聯網展業。天然的互聯網與數字化屬性，不僅有利於我們提升運營效率，以數字化創新的方式服務客戶，同時有利於減少在運營過程中的環境影響和資源消耗。電子保單的廣泛運用，也大幅度地降低了紙張的消耗。近三年來，本集團電子保單率均達到99%以上。

7.2.1. 節約能源

為推動能源管理工作落到實處，我們於2021年度訂立了「未來3年保持130千瓦時／員工」的能源效益目標。報告期內，我們繼續在職場倡導節約能源的理念，並採取多重舉措，力求實現3年目標。為節約電量，在照明方面，我們鼓勵員工離開工位時主動關閉照明，並安裝節能燈具以減少能耗。為避免人為疏漏，我們還組織了每晚巡樓關閉無人辦公區照明設備。在室溫管理方面，除倡導春秋兩季關閉空調外，我們實現通過人體感應自動調節溫度，有效減少了能耗浪費。眾安的每節樓梯上都有對應消耗的熱量提示，從而鼓勵員工多使用樓梯、少乘坐電梯，堅持健康生活、綠色生活。2022年，本集團在運營過程中的總用電量為407,076千瓦時，達成用電效益目標。

7.2.2. 水資源管理

本集團不屬於高耗水行業，我們的生活用水由物業大廈提供，在獲取水資源方面沒有任何問題，且向水及土地的相關排放不受本集團管理或控制。儘管如此，面對全球水資源短缺危機，我們仍積極鼓勵員工節約用水。為了更好地管理用水，眾安不僅於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，更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、在一點一滴中實現節水目標。報告期內，我們繼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。2022年，本集團在運營過程中的總用水量為12,496.50噸，達成用水效益目標。

7.2.3. 排放物管理

眾安堅持固體廢棄物污染環境防治減量化、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年度我們訂立了「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，2022年眾安繼續貫徹多項工作。在員工食堂，我們倡導光盤行動、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。

由於本集團生產經營活動所產生的有害廢棄物較少，且並無實質性影響，故本報告中不披露。本集團仍密切關注未來可能增多的有害廢棄物並思考相關管理舉措。

廢氣排放方面，因自有公務車輛和天然氣使用而產生的廢氣是眾安空氣排放物的主要來源。本集團建立了用車相關規定，以按需出車和嚴格審批後出車為管理原則，通過倡導停車熄火、鼓勵老舊車更換、提高尾氣排放標準等手段實現減少廢氣排放，減少空氣污染物的環境影響。報告期內，眾安的自有公務車汽油使用量為13,239.16升。

為深度響應國家低碳戰略，眾安在2021年度針對溫室氣體總排放量訂立了「未來3年保持溫室氣體密度為0.1公噸二氧化碳當量／員工」的目標。報告期內，我們落實了多項節能減排工作，已達成溫室氣體排放目標。同時，我們繼續鼓勵員工綠色出行，減少日常通勤及差旅碳排放，並依託夜跑俱樂部、超級展廳等開展綠色步行活動，提升員工、客戶以及合作夥伴的節能減碳意識。

案例

舉辦「外灘源 City Walk 城市行走活動」

眾安依託超級展廳發起「外灘源 City Walk 城市行走活動」。在客戶及合作夥伴參訪眾安的同時，我們組織步行參觀眾安保險辦公職場的所在地——外灘源圓明園路歷史保護建築群，推動更多人瞭解城市、愛護城市。與此同時，「City Walk」(城市漫遊或城市徒步)作為一種新興生活方式，與自駕車、騎行出遊等方式相比更具環境友好性。眾安通過城市行走的形式，亦將自身堅持的綠色低碳理念潛移默化地傳遞給客戶及合作夥伴。



附錄一：ESG 關鍵績效表

環境範疇 ⁷	單位	2022 年度
空氣排放物量⁸		
氮氧化物 (NO _x)	千克	94.57
硫氧化物 (SO _x)	千克	0.19
顆粒物 (PM)	千克	9.06
溫室氣體排放量		
直接溫室氣體排放 (範疇 1) ⁹	二氧化碳當量 (噸)	63.66
間接溫室氣體排放 (範疇 2)	二氧化碳當量 (噸)	170.97
其他間接溫室氣體排放 (範疇 3) ¹⁰	二氧化碳當量 (噸)	79.20
溫室氣體排放總量 (範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量 (噸)	313.83
溫室氣體排放強度		
每平方米樓面面積 (範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量 (噸) / 平方米	0.01
每名員工 (範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量 (噸) / 人	0.08
能源消耗		
能源消耗總量	兆瓦時	704.34
能源消耗強度 (每平方米樓面面積)	兆瓦時 / 平方米	0.03
能源消耗強度 (每名員工)	兆瓦時 / 人	0.18
直接能源消耗	兆瓦時	297.26
天然氣用量	立方米	16,367.00
汽油用量	公升	13,239.16
間接能源消耗	兆瓦時	407.08
耗電量	千瓦時	407,076.00
水源消耗		
耗水總量	立方米	12,496.50
總耗水強度 (每平方米樓面面積)	立方米 / 平方米	0.52
總耗水強度 (每名員工)	立方米 / 人	3.15
無害廢棄物		
無害廢棄物 ¹¹	噸	114.00
無害廢棄物強度 (每名員工)	噸 / 人	0.03
紙張消耗	噸	16.50
紙張消耗強度	噸 / 人	0.004

7 以下強度數據 (包括溫室氣體排放強度、能源消耗強度等) 中，涉及到員工人數的部分，均指全職員工人數。

8 空氣排放物來源於本集團上海總部車輛使用。

9 直接溫室氣體排放來自於本集團上海總部車輛消耗汽油產生與食堂使用的天然氣。

10 本年度數據剔除了航空商務旅行的溫室氣體因素。

11 無害廢棄物包含廚余垃圾與辦公生活垃圾。

社會範疇 ¹²	單位	2022年度
僱員總數	人	4,102
全職僱員	人	3,969
兼職僱員	人	4
實習生	人	129
全職僱員總數(按性別劃分)		
女性僱員	人	1,560
男性僱員	人	2,409
全職僱員總數(按職位類型劃分)		
初級員工	人	3,896
中級管理層	人	62
高級管理層	人	11
全職僱員總數(按年齡組別劃分)		
30歲及以下	人	1,456
30-50歲	人	2,503
50歲以上	人	10
全職僱員總數(按地區劃分)		
華北區域僱員	人	257
東北區域僱員	人	231
華東區域僱員	人	2,632
華中區域僱員	人	12
南方區域僱員	人	555
香港僱員	人	248
海外僱員	人	34
僱員流失比率(總比率及按性別劃分)		
總僱員	%	18.73
男性流失僱員	%	19.24
女性流失僱員	%	17.94
僱員流失比率(按年齡組別劃分)		
30歲及以下	%	19.42
30-50歲	%	18.15
50歲以上	%	47.37
僱員流失比率(按地區劃分)		
華北區域僱員	%	20.68
東北區域僱員	%	14.13
華東區域僱員	%	18.36
華中區域僱員	%	25.00
南方區域僱員	%	17.16
香港僱員	%	27.06
海外僱員	%	17.07

12 未有特殊說明，以下人力資源相關指標計算均以全職員工為基數。

社會範疇	單位	2022年度
受訓僱員百分比(按性別劃分)¹³		
女性僱員	%	39.00
男性僱員	%	61.00
受訓僱員百分比(按職位類型劃分)		
初級員工	%	98.16
中級管理層	%	1.56
高級管理層	%	0.28
每名僱員累計平均培訓時數(按性別劃分)		
女性僱員	小時	130.4
男性僱員	小時	112.1
每名僱員累計平均培訓時數(按職位類型劃分)		
初級員工	小時	12.1
中級管理層	小時	36.0
高級管理層	小時	110.2
職業健康和安全		
因工傷損失工作天數	天	3.5
因工亡故人數	人	0

13 該類僱員受訓人數除以總受訓僱員人數。

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
A1 排放物		
一般披露		

ESG 指標	章節／披露情況	備註
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	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)每生產單位估量	不適用
A3 環境及天然資源		
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
A4 氣候變化		
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

ESG 指標	章節／披露情況	備註
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	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
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	共築人文家園－保障健康安全
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－保障健康安全
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	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

ESG 指標	章節 / 披露情況	備註
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	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
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	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	激發善治活力－加強採購管理
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

ESG 指標	章節 / 披露情況	備註
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	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序	不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	激發善治活力－防止信息洩露
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	激發善治活力－營造清廉環境
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	激發善治活力－營造清廉環境
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	激發善治活力－營造清廉環境
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	激發善治活力－營造清廉環境
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(如金錢或時間)	回饋社會民生

附錄三：讀者意見反饋表

感謝您閱讀《眾安在綫 2022年 ESG 報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高 ESG 踐行能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任意方式反饋給本集團：

電子郵件：dongshihui@zhongan.com

郵件地址：上海市黃浦區圓明園路 219 號眾安保險

您對本 ESG 報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

您對我們履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
社會責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告能否反映我們的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

您對我們 ESG 工作和本報告的其他意見和建議：



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