

# 瑞再企商保险有限公司

## 2022 企业社会责任年度报告

### 目 录

1. 简介
2. 集团及公司概况
3. 助力可持续发展
4. 完善公司治理
5. 强化合规管理
6. 保护消费者权益
7. 赋能员工成长
8. 总结

## 1. 简介

为积极响应政府号召，推动保险业精神文明建设，瑞再企商保险有限公司在公司董事会和管理层的指导下，对 2022 年企业社会责任相关工作做了总结，本着客观全面，规范透明的原则，概括介绍了我们在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间，在社会责任理念与实践、公司治理及合规管理、消费者权益保护及员工发展等多个领域履行社会责任的实践和绩效，旨在向行业和大众传递我们的企业社会责任理念，共同推进社会的健康和绿色发展。

## 2. 集团及公司概况

作为预测和管理风险的专家，瑞士再保险集团的关注范围从自然灾害、气候变化到人口老龄化、网络安全。从标准产品乃至各个险种的量身定制保险保障，瑞士再保险都能充分利用其资本实力、专长和创新能力，以帮助承担企业和社会发展过程中的风险。瑞士再保险集团的目标是促进社会的繁荣进步，并为客户打造新的保险机会和解决方案，从而缩小社会保障缺口，让世界更具韧性。瑞士再保险的中国足迹始于 90 多年前。自中国保险市场对外开放以来，瑞士再保险集团成为首批进入中国市场的外资再保险公司之一，积极与国内保险业界分享国际保险最新理念和经验。2019 年，瑞再研究院中国中心成立，进一步加强了面向中国的知识和研究平台。

瑞再企商作为瑞士再保险集团在全球市场的重要战略布局之一，依托集团 150 余年卓越的风险管理经验、强劲的财务实力和广受市场认可的专业技术，致力于成为中国市场领先的、业务重点突出、为各类企业客户提供全方位风险管理服务的外资保险公司。业务方面，除了财产险、工程险、责任险等传统业务，我们不断推广和发展自身的特色产品和服务，例如责任险领域、工程险领域、可再生能源风险解决方案及自保公司综合风险解决方案，为企业提供一系列的风险管理支持。结合本地市场的特色和需求，我司开发了一系列满足本地大型风险和中小企业风险的产品，从而在细分市场进行逐步扩展。此外借助良好的全球网络，我司可能为企业的全球化经营提供有效的保险保障。2022 年 9 月，瑞再企商自行研发并推出了专门针对全球保单使用场景设计的条款 ONE Form (一站通保)，协助客户获得广泛先进的财产险保障、享受更快的服务和响应时间、高效的合规解决方案以及对其全球保单的直接管理。

## 3. 助力可持续发展

### 集团层面

瑞士再保险集团极为重视可持续发展理念。在致力于创造经济价值的同时，始终把保护自然环境、促进社会和环境责任实践放在重要的位置。通过我们的环境、社会和公司治理 (ESG) 风险框架来筛选业务和管控风险，履行一个国际公司的社会责任。

瑞士再保险集团把可持续发展作为公司的核心价值之一。为了遵循可持续发展核心价值的原则，集团制定了 ESG 风险框架，以此评估各个项目对社会、环境、治理的风险。通过将保护环境、履行社会责任等方面的信息定量分析，将这些分析嵌入我们所做的业务中去，并用来识别和减轻在保护环境、履行社会责任等方面带来负面影响的风险。

同时，瑞士再保险集团建立了全新的减碳目标，将通过资产管理、承保业务、以及自身运营的新举

措，进一步支持“净零排放”的经济发展模式。

◆ 投资组合的减碳目标

作为联合国净零资产所有者联盟的创始成员，瑞士再保险集团承诺在 2050 年前实现其投资组合的净零排放。计划在 2025 年，集团的公司债券和上市股票组合相关的碳强度在 2018 年基础上减少 35% 左右。

◆ 气候问题行动方案

新目标根据《净零资产所有者联盟目标设定协议》制定，瑞士再保险集团已将气候因素在资产管理决策中的重要性进一步提升，旨在减缓气候变化相关风险，支持向“净零经济”的过渡与转型。瑞士再保险集团采取的另一项举措是通过目标明确的全新合作框架，与其投资的公司的气候问题上进行更积极的对话，力图共同将全球平均气温的升幅控制在 1.5°C 以内。

◆ 在 2030 年实现自身运营“净零排放”

瑞士再保险集团将重点通过降低碳排放，在 2030 年实现自身运营“净零排放”。自 2020 年起，集团已实现 100% 可再生能源供能。此外，为了可持续发展运营，2022 年将商务航空旅行的温室气体排放量在 2018 年基础上降低了 73%。

此外，瑞再企商严格执行集团的可持续性发展战略，将可持续发展的措施融入了公司业务经营的方方面面，包括我们的办公室建筑物、采购、运营和信息技术等。2022 年瑞再企商在以下几个方面体现了公司可持续性发展：

1. 减少碳排放量，积极参与到总公司的“碳中和”的计划中，承诺使用可再生能源电力。
2. 持续租用获得 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 能源与环境设计先锋) 认证的办公建筑作为办公场所；在办公室扩租装修的过程中，在各个方面考虑节能环保的因素，并且项目也申请获得了 LEED Gold 的资质。
3. 把办公室所有普通的荧光灯换成 LED 光源，更节能环保。平均年用电量将降低约 14,515kwh，二氧化碳排放量每年减少约 8936kg。
4. 公司采用能源中控系统，通过感应器来识别自然光和人体，将根据需要自动开启和关闭照明，达到最大程度的节能。
5. 维持办公室区域使用环保易耗品，禁止使用一次性塑料加工制品，更换茶水间所有塑料制品为纸质可降解材料，例如搅拌棒，吸管。
6. 公司坚持每年参加“世界地球日”关灯一小时的活动。
7. 公司个人险业务采用电子保单形式承保并提供电子发票，客户可通过微信公众号查看保单信息或下载电子保单及电子发票，获悉保障利益，减少纸质文件的使用。
8. 关于信息安全和网络风险服务，我司邀请第三方专业公司对关键系统实施渗透测试和进行信息安全等级保护测评。
9. 我司每年依据业务影响分析结果按计划开展业务连续性演练，为关键业务可持续发展提供保障。

**瑞再企商在行动**

2022 年，瑞再企商积极响应监管和行业号召，加强金融知识宣传教育活动，提高大众消费者金融素养，积极参与“3.15”消费者权益保护宣传活动、“7.8 全国保险公众宣传日”活动、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动、防范非法集资、反洗钱专题宣传活动、“反

诈防骗，敬老助老”主题“敬老月”活动等，通过线上线下，结合原创“以案说险”故事、保险投保及理赔知识普及系列“小卡片”、创意“小剧场”消费者提示短视频等创新内容，进行金融消费者教育和金融知识普及，提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

多年来，瑞再企商依托集团资源，通过瑞再基金会，在全球范围内包括中国积极支持公益项目。2022年3月11日，由瑞再基金会捐资、瑞再企商保险有限公司（“瑞再企商”）承办、上海真爱梦想公益基金会提供支持的瑞再企商“梦想中心”项目，在安徽省合肥市肥东县肥东经济开发区中心学校正式启动。通过实时连线，瑞再企商、中心学校、真爱梦想基金三方共同见证瑞再企商“梦想中心”揭牌和启动仪式顺利举行。瑞再企商“梦想中心”是集图书室、网络多媒体和线下课堂为一体的标准化教室，旨在通过提供软、硬件一体化的儿童素养教育，改善中心小学的基础设施和教育资源。瑞再企商总部和分公司的员工们积极参与了此次活动，他们通过视频与中心小学的师生就“爱与梦想”展开了讨论，鼓励学生们活出自信，学会从容，并成功完成了第一堂梦想课程。“梦想中心”项目落成后，瑞再企商将定期与学校互动，安排员工公益活动，共同关注孩子成长，助力学生成长。瑞再企商也将继续加强与真爱梦想基金在公益领域的合作，继续关注中国儿童成长教育，为孩子们提供更完善的资源，帮助他们成就自信、从容、有尊严的未来，更好地实现我们“让世界更具韧性”的愿景。

瑞再企商致力构建可持续未来，积极推行环境保护理念。2022年11月17至18日，瑞再企商个人险部在牵手上海志愿者工作服务中心的支持下，连续两日组织员工作为志愿者参与公益净滩活动，共43名瑞再企商志愿者前往上海市崇明东滩海滩捡拾垃圾，用行动为保护海洋环境做出贡献，践行瑞士再保险集团“让世界更具韧性”的愿景。

#### 4. 完善公司治理

我司高度重视公司治理工作，坚持将健全公司治理作为推动强化风险防控，实现高质量发展的重要着力点，现有的治理结构基本完备，满足公司现有的管理规模和性质。我司为外商独资保险公司，不设股东会。公司董事会为公司的重要决策机构，目前公司董事会下设专业委员会包括提名与薪酬委员会、投资委员会、风险委员会、消费者权益保护委员会、发展与战略委员会、审计委员会和关联交易控制委员会，各专业委员会运行顺利，为董事会的各项重大决策提供了专业的意见。公司设置一名监事，对董事会和高级管理层的履职进行监督。公司高级管理人员根据公司《章程》及董事会的授权开展经营管理活动。公司将按照相关法律和监管规定，并基于监管对于公司治理的评价结果，持续完善公司治理、内部管控能力和风险管理能力，加强合规建设，不断提升公司治理水平。公司现有组织架构如下：

## 瑞再企商保险有限公司组织架构图 CorSo China Organization Chart



2022 年，为推动完善公司治理，我司采取了如下措施：

(1) 我司积极响应监管机构对于股东治理的各项要求，制定并施行了《瑞再企商保险有限公司股东承诺管理制度》，建立了股东承诺评估机制以及股东承诺档案。我司每半年对股东承诺档案进行跟踪和更新，并每年对股东承诺履行情况进行评估，及时了解和评价股东承诺履行情况，积极督促股东履行承诺。

(2) 我司将加强董事会建设作为完善公司治理结构的重要内容，通过股东、董事会及监事、公司管理层三层架构的规范运作保障董事会做出科学合规的决策。我司修订了《瑞再企商保险有限公司董事监事履职评价管理办法》，利用开展履职评价的方式督促董事和监事恪尽职守、尽职尽责。2022 年，我司董事会按照监管要求和公司《章程》的规定召开了定期会议和临时会议（包括通讯表决方式），审议了公司相关重要议题，并根据监管要求及时提交了相关报告。

(3) 在信息披露管理方面，我司于 2022 年 7 月完成了《瑞再企商保险有限公司信息披露管理制度》的修订并新增《瑞再企商保险有限公司信息披露工作手册》，其中包含了监管在信息披露管理方面的最新要求并建立了信息披露联系人机制以及月度自查和年度评估机制，以确保公司信息披露管理工作落实到位。

(4) 我司不断完善关联交易的内部控制和风险管理机制，遵照实质重于形式和穿透监管原则，强化关联方和关联交易识别，防范关联交易风险。2022 年 10 月，为满足《银行保险机构关联交易管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕1 号）的监管新规的要求，进一步做好关联交易管理，加强各部门对关联交易管理的合规意识和有效执行，我司对《关联交易管理制度》和《关联交易控制委员会章程》进行了修订，并且新增了《瑞再企商保险有限公司关联交易工作手册》以确保公司关联交易工作落实到位。



## 5. 强化合规管理

我司高度重视合规管理工作，“正直诚实”是我司倡导的核心价值观。公司遵循国家的法律法规、监管规定以及集团的各项合规要求，在总公司和分公司配备合规人员处理合规管理相关事务。公司在开展业务时，设置法律合规独立审核及管控环节，将合规融入到公司的重要决策和业务流程当中，三道防线各司其职、协调配合，形成合规管理的合力。

2022 年，我司一如既往秉承依法合规的原则开展经营管理，推动合规文化建设，有效识别并积极主动防范、化解合规风险，保障公司稳健运营。具体来说：

(1) 我司建立了较为全面、系统、规范化的合规及内部控制体系，基本覆盖了三道防线、关键业务流程和操作环节，贯穿了经营管理的全过程。公司的合规内控在组织架构、岗位设置、权责分配、业务流程等方面，通过适当的职权分离、授权和层级审批等机制，形成了合理制约和有效监督。同时，公司的合规内控与公司的规模和公司实际风险状况相匹配，确保内部控制措施满足业务管理需求，风险得到有效防范。

(2) 我司以《瑞再企商保险有限公司合规政策》为合规管理的纲领性文件，制定了《瑞再企商保险有限公司反洗钱和反恐怖融资制度》、《瑞再企商保险有限公司举报准则》、《瑞再企商保险有限公司反保险欺诈管理办法》、《瑞再企商保险有限公司案件责任追究办法》等合规管理相关规章制度，明确了三道防线的合规管理职责，为合规管理目标的实现提供了制度保障。此外，我司定期对合规管理相关规章制度进行评估和修订，确保公司政策与不断更新的法律、监管要求保持一致。

(3) 为严控合规风险，我司应监管机关和集团的要求开展合规风险评估及排查工作，以了解公司的合规风险所处水平并进行相应整改提升。2022 年我司开展了定期的合规风险评估工作，涵盖了欺诈、洗钱和恐怖融资、数据保护等合规风险领域，并应监管要求在金融中介活动、个人信息权益保护和安全管理等方面展开了排查；对于评估和排查发现的问题点，我司也会积极制定并完成整改计划。

(4) 我司将合规文化建设作为公司文化建设的一个重要组成部分，每年定期组织以“正直诚信”为主题的合规宣传月活动，并面向董监高、员工、合作伙伴等群体开展合规培训和合规宣导，通过多种形式不断强化全员的合规意识，以将“正直诚实”的合规观内化于心、外化于行，营造出合规经营的公司环境和氛围。

## 6. 保护消费者权益

2022 年公司持续完善消费者权益保护治理和组织架构，建立健全制度体系，完善工作机制，重视消费投诉，持续提升消保宣教开展力度和创新性。

在消费者权益保护治理和组织架构层面，根据金融消费者权益保护的相关监管要求，2022 年公司将“一把手工程”纳入公司消费者权益保护管理，由公司总经理亲自挂帅，担任公司消费者权益保护工作（事务）委员会主席，直接分管消费者权益保护工作。在资源配置层面，我司积极贯彻落实监管

对于消保工作“专人专岗”的要求，在总公司、北京分公司及江苏分公司均设有消费者权益保护部及消保专岗，执行总、分公司消保工作，持续改善总、分公司的消保工作成效。

公司不断建立健全消费者权益保护制度体系。在总公司层面，我司于2022年制定发布了消费者权益保护绩效考核指引，将消保绩效考核纳入公司问责体系及人力资源管理体系。在分公司层面，根据相关法律法规和总公司文件，结合分公司实际情况于2022年制定并发布了分公司消费者权益保护管理办法，并根据此纲领性文件，同时制定了多个分公司消费者权益保护相关制度，涵盖消费者权益保护审查、个人信息保护、信息披露管理、营销宣传材料管理、中介业务管理、重大及群体性保险消费投诉应急预案等方面，搭建坚实的消费者权益保护制度体系架构。

公司重视并积极推动金融消费者教育宣传工作。2022年我司对外拓宽宣传渠道，线上线下相结合，充分发挥主观能动性积极创新，持续在日常宣传中帮助消费者更好、更全面地了解保险知识，提升公众金融意识和金融素质。

公司一贯高度重视消费投诉处理工作，2022年对保险消费投诉处理制度进行了修订，进一步明确了消费者权益保护工作（事务）委员会在投诉管理工作中的职责，优化了老年消费者投诉服务流程，更新了重大消费投诉的预防机制，完善了投诉数据分析及溯源整改机制等。2022年公司共收到来自个人险客户的6单投诉，分公司为零投诉。从保单的地区分布来看，投诉最多的两个地区分别是上海和河南。从业务类型来看，80%以上的投诉是理赔服务相关争议。2022年全年，我司未收到监管转办投诉或其他重大投诉，总体风险控制良好。

## 7. 赋能员工成长

在瑞再集团“我们让世界更具韧性”的愿景下，让每位员工个人更有韧性是公司重点关注的课题。公司推出了“自主掌握工作方式/Own The Way You Work”的办公理念：员工与直线经理达成共识以及确保工作任务按时完成的前提下，可以根据个人的偏好和家庭情况自主灵活安排工作方式，不再受限于传统的朝九晚五坐在办公室固定工位办公的模式。在2022年新冠疫情期间，这种灵活办公模式的优势得到了很好地体现，员工不仅可以有效地在家办公、保证公司正常运营、持续为客户提供保险保障与服务，还可以照顾好家人与家庭生活，帮助员工和家人以及公司客户一起共同渡过了疫情的艰难时期。

公司坚信持续学习和成长可以让每位员工更有韧性。2022年公司继续大力推广现有的在线学习平台，丰富在线课程内容，不断提升学习敏捷性的应用，鼓励和支持员工持续学习和成长，并进一步将员工的个人成长纳入年度考核目标范围。

在关注员工学习成长的同时，公司也特别关注员工的身心健康。2022年新冠疫情风控期间，公司除了为员工提供生活物资保障以外，还专门安排了多场线上的瑜伽/冥想、情绪与心理健康讲座等活动，并借助公司员工援助计划（EAP）服务商的专业服务，为员工提供心理疏导、心理健康讲座等方面的支持。

公司秉承瑞再集团推行的“多元、公平、包容（Diversity, Equity and Inclusion, DEI）”的文化，为不同年龄、性别、地域、背景的员工提供机会、制度和环境，更好的促进公司的发展。例如公司密切关注性别层面的薪酬平等，关注男女性别薪酬差距，及时做出必要调整。公司的DEI代表也在2022年组织了各项线下活动，加深员工对DEI文化的认知，并增进员工的互相了解和凝聚力。

为了鼓励员工为进一步建立社会韧性和回馈社区做出贡献，公司专门设立了企业社会责任假期，在公司工作超过 6 个月的员工每年可以享受两天的企业社会责任假期，用于参与公司或社会组织发起的公益性活动。2022 年新冠疫情期间，公司有多名员工申请使用了该假期，作为志愿者参与了所在社区的防疫工作，为回馈社会贡献力量。瑞再集团还推行了 NetZeroYou2 员工参与计划，旨在激励员工采取行动应对气候变化，并参与瑞再集团实现净零排放的承诺。通过该计划，员工可以首先“尽力减排”减少自己的碳足迹，然后通过为瑞再集团的碳补偿计划做出贡献来“移除其余”。

公司在建设与加强员工韧性与员工成长方面做了大量工作，努力营造更加开放、公开、激励和认可的公司氛围，不仅得到了内部员工的认可，也获得了市场人力资源专业机构的认可。2022 年度瑞再中国通过了中国杰出雇主专业认证，被授予了“2022 中国杰出雇主”称号。

## 8. 总结

一直以来，瑞士再保险都致力于通过不断创新的运营和专业的风险管理解决方案努力实现可持续发展目标。作为瑞再集团旗下的直保公司，瑞再企商对中国有着长期而坚定的信心与承诺。将可持续发展作为使命、雄心和原则的重点，专注自身节能减排的同时，以创新的风险管理和保险解决方案为客户提供净零转型支持；通过业务和活动让我们的地球环境变得更好并提升社会应对气候和环境风险的韧性，我们以实际行动践行“让世界更具韧性”的愿景。