

# 瑞再企商保险有限公司 2023 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 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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。商业保险方面，我司持续以大型商业风险为主要战略性业务目标，以中小型商业风险为辅助，同时结合总部的专业中心资源开展适时的业务创新，从而在细分市场进行逐步扩展，本年度业务取得了良好增长。其中，大型商业风险上，我司紧跟国家发展战略，在清洁能源、半导体等高科技厂、新能源汽车、一带一路等领域进一步丰富产品和服务能力，并不断推进差异化发展战略，在责任险、工程险、可再生能源风险解决方案及自保公司综合风险解决方案等方面坚持发展自身特色产品和服务；中小型商业风险上，积极支持线下实体中小企业的发展，为教育、餐饮、小商铺等小微企业提供标准化的产品和服务，全年累计推出二十余种针对目标行业中小企业的一揽子保险保障；同时，依托集团全球资源，利用集团专业优势，推进全球保单业务，持续为中资企业走出去保驾护航。

## 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% 可再生能源供电。

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。2023 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。
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. 我司商险业务基本实现保单全流程电子化操作和管理，包括保单承保、批改及单证等。我司上海总部于 2023 年 8 月起试点开具“全面数字化的电子发票”（“数电发票”），并于 2023 年 10 月起全面启用数电发票以全面替换纸质发票。
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**

在消费者宣传教育方面，我司积极参加 2023 年“3.15”宣传周、“7.8 保险公众宣传日”、“金融知识进万家”等集中宣教活动，倡导线上用好新媒体宣传，线下坚守机构阵地，确保金融宣教内容的创新性与多样性，瞄准金融消费者知识盲区。我司已建立常态化教育宣传工作机制。在 2023 年的消保宣传活动中，着力打造原创创新宣教内容与形式，充分发挥微信公众号等新媒体平台的创意可能，

打造具有亮点的特色内容，包括设计制作原创互动金融知识普及漫画、原创创意古风动画视频、发布原创“以案说险”故事等。

2023年5月瑞再企商联合上海宝贝之家共同举办“爱心小熊”制作课堂公益活动，通过生动有趣的小熊手工制作课堂，制作爱心小熊小兔，筹集资金捐赠给宝贝之家，共筹得9000元资金全部捐赠给上海宝贝之家困境儿童关爱中心，用于重症孤儿的手术医疗费用。

#### 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，设有董事5人（其中包括1名独立董事），所有董事均受股东指派，在任职之前获得了监管的任职资格核准。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、风险管理委员会、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



\* 包含信用保险部和保证保险部。  
Including Credit underwriting team and Surety underwriting team.

2023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。2023年，我司正式引入一名独立董事；该名独立董事就任后，亲自参加了所有的董事会及其下设的专业委员会会议，并就重大关联交易、薪酬管理等事项出具了独立董事意见。另一方面，我司于2023年进一步修订了《瑞再企商保险有限公司董事监事履职评价管理办法》，结合监管要求和公司实际情况，进一步优化了履职评价的评估项目表，改进了董事和监事履职评估项目的相关性与可操作性，有效提高了公司治理的水平，强化并完善了公司对董事会和监事的监督体系。2023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，为响应监管在绿色金融和产品信息披露方面的相关要求，公司完成了《瑞再企商保险有限公司信息披露工作手册》的修订，于2023年10月9日正式实施，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。根据《瑞再企商保险有限公司关联交易制度》，公司董事会对关联交易管理承担最终责任；公司董事会设立关联交易控制委员会，负责关联交易管理、审批和风险控制，并重点关注关联交易的合规性、公允性和必要性；公司设立跨部门的关联交易管理办公室，负责关联方信息档案维护、关联交易的日常管理事务。2023年，我司正式任命了一名独立董事，该名独立董事在董事会上对重大关联交易或统一交易协议的公允性、合规性、内部审批程序履行情况以及对保险消费者权益的影响等发表意见。在关联交易信息披露方面，我司按也按照《保险公司关联交易管理办法》的相关要求，对应当披露的关联交易信息进行逐笔披露以及季度分类合并披露。

## 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。

2023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，制定有《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》、《瑞再企商保险有限公司履职回避操作流程》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。近年来，国务院金融监督管理机构等监管机关持续推出各类监管规定，不断加强监管检查力度，对保险公司的合规管理提出了更高更严的要求。对此，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。2023年我司开展了定期的合规风险评估工作，涵盖了合规文化、腐败与贿赂风险、行为风险、利益冲突、内幕交易、国际贸易管制、欺诈、洗钱和恐怖融资、投资合规、数据保护等合规风险领域，并应监管要求在保险机构销售人员互联网营销宣传、案件风险及从业人员异常行为等方面展开了排查；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。2023年，我司在全公司层面组织了清廉金融、防范非法集资、反洗钱、防范金融诈骗等主题的合规宣传活动；此外，每月面向公司全员发布月度监管信息月报，以加强公司员工对法律法规、规章、行业行政处罚、公司制度以及近期合规活动的了解，从而加强员工合规观念，在日常工作中更好地遵守相关要求，降低违规风险。

## 6. 保护消费者权益

2023年我司持续建设消费者权益保护工作，建立健全消费者权益保护工作框架，完善消费者权益保护相关制度，提升消保宣教开展力度和创新性，妥善处理客户投诉。

在治理架构层面，我司已依照监管要求建立了完备的消费者权益保护工作治理架构，构建由董事会承担最终责任、其下设的消费者权益保护委员会统筹推动、高级管理层及下设的消费者权益保护工作(事务)委员会指导落实、消费者权益保护部门落地执行、相关部门共同参与、监事与审计部门监督的消费者权益保护治理体系。2023年，我司根据监管机构落实“消保深化治理年”的最新要求，继续实施“一把手工程”，由公司总经理亲自挂帅担任消费者权益保护工作(事务)委员会主席，直接分管消保工作。与此同时，我司推出多项举措强化高管层消保履职，包括建立公司总经理及高管投诉接待机制、总经理批阅投诉事项机制、将消保工作责任履行情况纳入高管层工作考核机制，及内审机制，切实提高了我司各部门对于消保工作的重视程度，从源头上保护消费者权益，提升客户服务质量。

我司深入学习了监管机构在开展2023“消保深化治理年”时倡导的“两全三头”消保工作机制，从中受益匪浅。我司已在售前、售中、售后全流程融入了消保机制，要求各关键部门都要承担起

消保责任，消保部会对各关键部门进行消保绩效考核，同时要求全员参加消保培训并通过考试。我司在产品服务设计及流程制定等源头环节已将消保纳入考量范畴，消保部在审查发现问题时，各部积极配合修订，从苗头上杜绝任何可能侵害消费者利益的因素，我司总经理及副总经理分别担任消费者权益保护工作（事务）委员会正、副主席，带头抓消保，提升全公司消保工作水平。

我司 2023 年继续完善公司消保体制机制建设，全面修订了《瑞再企商保险有限公司消费者权益保护审查制度》，进一步明确了消保审查范畴、适用范围，新增了职能部门及消保审查要求；根据公司最新战略，更新了《瑞再企商保险有限公司消费者权益保护绩效考核指引》，基于业务调整重新评估并实施投诉考核新标准。此外，为响应监管机构对于特殊群体保护的规定，我司于 2023 年新制定了《瑞再企商保险有限公司特殊消费者群体保护指引》，明确要求公司在与特殊消费者群体发生业务往来时，需充分考虑特殊群体需求和特点，尽可能提供便捷的人性化服务，反对在金融活动中歧视特殊群体，同时对于特殊消费者群体保护提出了工作要求、细化部门分工，切实保护特殊群体权益。

提升消费者金融素养是我司消保宣传的重点之一，2023 年我司拓宽宣传渠道，线上线下、对内对外相结合，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、员工更全面地了解保险知识，提升公众金融意识和金融素质。

2023 年瑞再企商上海总公司共收到来自个人险客户的 79 单投诉，企业险无投诉。从保单的地区分布来看，投诉最多的三个地区分别是河南、江苏和广东省，各占 34%、10%和 8%。从业务类型来看，投诉均为理赔服务相关争议。所有投诉均已结案。

## 7. 赋能员工成长

我公司以瑞再集团“让世界更具韧性”的愿景为指导，致力于打造以愿景驱动的企业文化，让员工充分理解工作的意义感，点燃激情并产生强大的内驱力。2023 年度根据瑞再集团新定义的企业核心价值观（正直诚信、以客户为中心、追求卓越、智能简化、同一个瑞再）和新的行为要求（承担责任、简化流程、快速决策），我公司组织各部门员工开展了多场企业文化激活活动。通过个人变化故事分享、团队一起讨论和反思目标行为、确定团队行动方案的形式引导帮助员工理解企业文化变革的原因、并深刻理解公司对于员工行为要求的意义和对于员工自身的影响、让新的行为要求成为员工日常工作的核心，进而将新定义的企业核心价值观融入日常工作当中。我公司充分赋予员工自主权，帮助员工快速适应公司环境，灵活应变，参与更多协同合作，从而实现自我价值；鼓励员工不断简化内部流程，以客户和市场为导向，快速反应和决策，为客户提供更好的解决方案，并推动企业和行业的发展。

在人才培养和发展方面，我公司遵循“70%-20%-10%”法则，即员工 70%的能力提升通过岗位实践获得，20%的能力提升通过辅导与反馈获得，而 10%的能力提升则来自于各种培训活动。我公司致力于创建个人成长的公司文化，鼓励员工在上级经理的积极支持下自主发展。我公司新版培训政策于 2023 年 3 月 1 日正式生效执行，在新政策的指引下，公司持续为员工提供职业发展所需的各类丰富资源，支持员工在专业领域保持精进并持续在其他相关领域进行探索，从而帮助员工实现多方向、网格化的职业发展路径。公司制定了全面的人才培养计划，不同起点的员工都得以持续成长，并在

工作中不断获得信心和成就感，从而更具职场韧性，具体包括：1) 多元化的学习资源：瑞再集团的线上学习平台，以海量资源、丰富的内容，获得了全球员工的青睐，员工可以根据自己的需求、兴趣和节奏自主学习和探索。瑞再特有的午餐会学习活动，帮助员工参与形式多样的跨部门交流学习；2) 领导力发展和提升项目：通过参与“领导力发展旅程”项目，员工可以通过学习领导力课程、进行领导力情境模拟等方式，全方位实践和提升领导力；3) 人才发展项目：开发面向不同层级、岗位员工的发展项目，如为高级管理岗位和中级岗位分别定制设计的相应的培训项目，融合在职学习、轮岗交流、导师辅导、专业培训等内容，做到学以致用不断成长。

我公司在建设与加强员工韧性与赋能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。2023年度瑞再中国再次通过了中国杰出雇主专业认证，被授予了“2023 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；通过业务和员工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。