

中国平安 PINGAN

金融 · 科技

專業 讓生活更簡單

專業 讓未來更美好

中國平安 2021 可持續發展報告



目錄

Contents

01

報告開篇

報告說明	06
高管獻言	07
關於平安	08
可持續發展裏程碑	10
年度成績與認可	12
年度績效	14

02

可持續的戰略與管理

可持續發展理念	18
利益相關方和關鍵議題識別與分析	19
ESG可持續發展管理體系	21
ESG風險識別與管理	24
氣候變化戰略	29

03

責任專題

發展綠色金融 助力可持續發展	32
聚焦鄉村振興 助力共同富裕	42

04

可持續的業務與運營

透明的公司治理	52
負責任投資	56
可持續保險	61
產品責任和客戶保護	64
信息安全和AI治理	68
員工與代理人發展與保障	69
可持續供應鏈	74
綠色運營	74
社區影響力	77

05

報告附錄

年度關鍵績效	84
董事會聲明	96
第三方審驗鑒證報告	98
指標索引	100
意見反饋	109



報告 開篇

- 1.1 報告說明
 - 1.2 高管獻言
 - 1.3 關於平安
 - 1.4 可持續發展裏程碑
 - 1.5 年度成績與認可
 - 1.6 年度績效
-



報告說明

報告範圍

報告的組織範圍：本報告以中國平安保險（集團）股份有限公司為主體，涵蓋平安旗下各專業公司機構。

報告的時間範圍：2021年1月1日至2021年12月31日。

報告的發布周期：本報告為年度報告。

編制原則

本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》編制，同時參照全球報告倡議組織（GRI）發布的最新版《可持續發展報告標準（GRI-Standards）》及可持續性會計準則委員會（SASB）《銀行、保險、資管及托管行業可持續會計準則》。

數據說明

報告中的財務數據源自中國平安《二零二一年年報》，其他數據來自公司內部或人工整理。本報告中所涉及貨幣種類及金額，如無特殊說明，均以人民幣為計量單位。

報告保證

本報告披露的所有內容和數據已經中國平安保險（集團）股份有限公司董事會審議通過。同時，德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審核以外的鑒證業務》（“ISAE3000”）的要求對本報告進行了獨立第三方鑒證。

發布形式

報告分別發布中文版和英文版，均以印刷品和PDF電子版兩種方式發布。歡迎登陸中國平安官方網站 www.pingan.cn，或登陸上海證券交易所網站 www.sse.com.cn、香港聯合交易所網站 www.hkenews.hk 查閱和下載。

聯系方式

地址：深圳市福田區益田路5033號平安金融中心47層

郵編：518033

電話：（86）95511

電子郵件：Pub_CSR@pingan.com.cn

高管獻言

1000個中國人有1個平安人，7個中國人有1位平安客戶，每天繳稅2.8億元、賠付5.6億元、服務252萬件……這是平安的一天。祇爭朝夕，33年走過了西方保險市場近兩百年的路；不忘初心，走得再遠都不能忘記為什麼出發。站在“兩個一百年”奮鬥目標的歷史交匯點上，平安“趕考”新時代：堅守回饋社會之初心，堅持以人民為中心，讓發展有溫度，與國家繁榮、人民幸福同頻共振。

平安的溫度，是專業讓生活更簡單、科技讓城市更美好。平安持續升級“為客戶尋找理賠的理由”的理念，創新推出“產品+服務”，布局健康、慢病、重疾、養老管理等服務，打造“有溫度的保險”。圍繞優政、興業、惠民的目標，科技賦能新型智慧城市建設，覆蓋政務、衛健、交通等20多個板塊，推動提升市民的幸福感和獲得感。

平安的溫度，是助力健康中國建設、構建適老社會的擔當。從機構、用戶、服務方、支付方和科技五大方面，平安着力構建醫療生態閉環。伴隨中國逐步進入老齡化社會，平安集金融科技、醫療生態之力布局康養產業，讓養老有尊嚴，使康養入萬家。

平安的溫度，是履行企業公民責任、踐行可持續發展的情懷。積極響應國家碳達峰、碳中和的“3060”目標，平安升級綠色金融行動，在綠色保險、投資、信貸及綠色運營和公益領域積極探索實踐。平安承諾到2025年，實現投資+信貸規模4000億元、綠色保險保費2500億元的目標，力爭提早達成碳中和目標，共建和諧、美好的人類家園。

2022年，平安將持續深化“金融+科技”“金融+生態”戰略，聚焦“綜合金融”與“醫療健康”，向着成為國際領先的綜合金融、醫療健康服務提供商持續邁進。

中國平安保險（集團）股份有限公司 董事長

（摘編自《風華正茂 奮進新徵程》，刊發于2021年5月25日《人民日報》）



關於平安

中國平安保險（集團）股份有限公司（以下簡稱“平安”“平安集團”或“我們”）于 1988 年誕生于深圳蛇口，是中國第一家股份制保險企業，至今已發展成爲我國三大綜合金融集團之一。公司爲香港聯合交易所主板及上海證券交易所兩地上市公司，股票代碼分別爲 2318 和 601318。

平安是國內金融牌照最齊全、業務範圍最廣泛、控股關係最緊密的個人金融生活服務集團之一。平安集團旗下子公司包括平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險、平安銀行、平安信託、平安證券、平安基金等，涵蓋金融業各個領域，已發展成爲中國少數能爲客戶同時提供保險、銀行及投資等全方位金融產品和服務的金融企業之一。此外，平安還積極開展科技創新及互聯網生態圈建設，推動金融服務品質提升，改善用戶體驗及爲用戶提供醫療健康等個人生活服務。

截至 2021 年 12 月 31 日，平安擁有近 35.6 萬名員工，集團總資產約 101,420.26 億元。

截至 2021 年 12 月 31 日



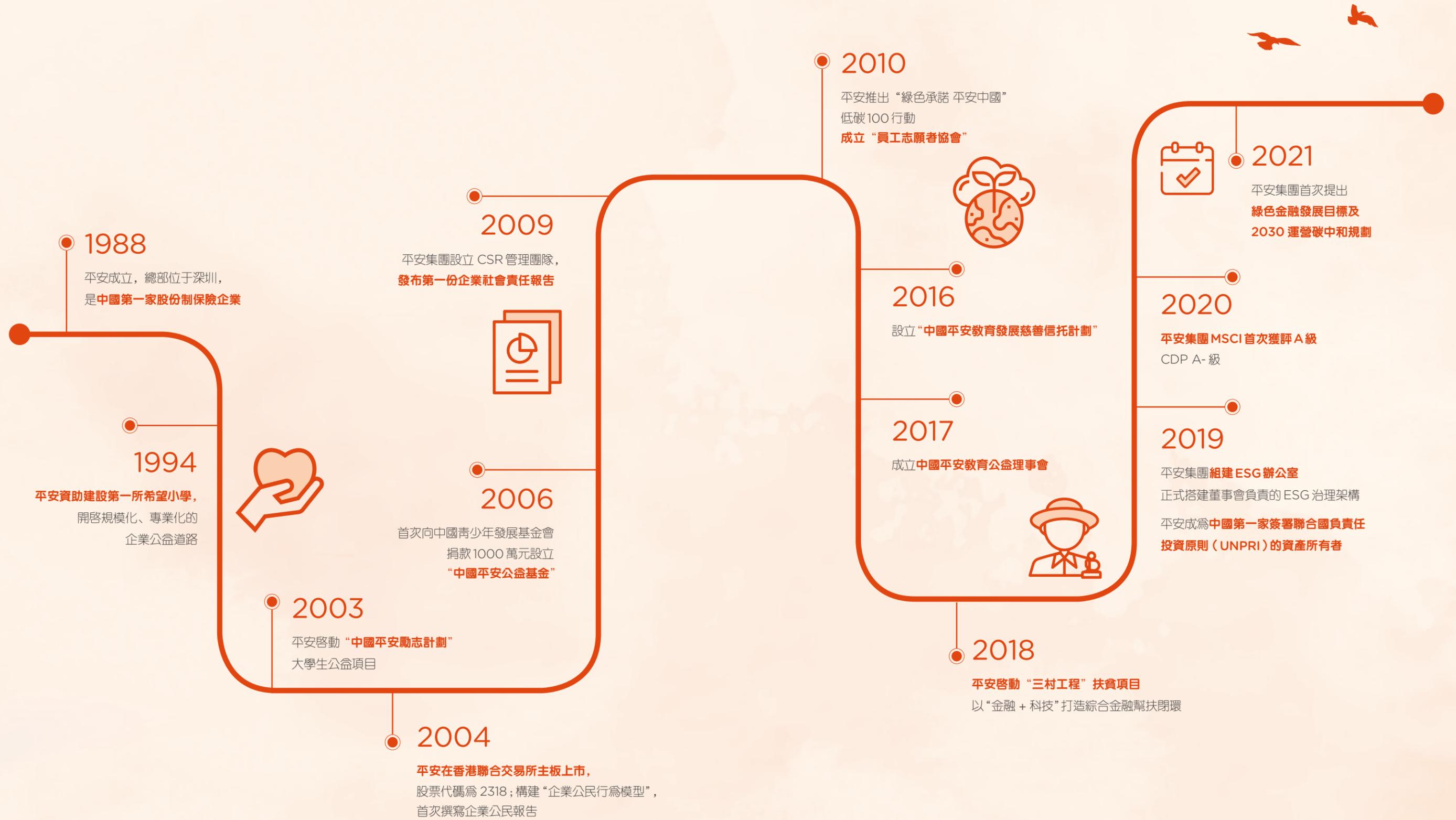
平安擁有員工
35.6 萬名



集團總資產約
101,420.26 億元



可持續發展里程碑



年度成績與認可

2021年，平安品牌價值繼續保持領先，在綜合實力、公司治理和可持續發展等方面廣受海內外評級機構和媒體的認可與好評，獲得多個榮譽獎項。

企業實力

《財富》(Fortune)	世界 500 強企業第 16 位，居全球金融企業第 2 位
《福布斯》(Forbes)	全球上市公司 2000 強第 6 位
英國華通明略品牌研究機構 (Millward Brown&WPP)	“BrandZ™ 全球品牌價值 100 強” 榜單第 49 位，位列全球銀行保險機構第 1 位 “BrandZ™ 最具價值中國品牌 100 強” 第 6 位

可持續發展獎項

序號	主辦單位	獎項名稱
1	中華人民共和國民政部	第十一屆“中華慈善獎”
2	中共廣東省委、廣東省人民政府	廣東省脫貧攻堅先進集體
3	首都公益慈善聯合會	首都慈善獎
4	中國銀行保險報	2020 年度十佳社會責任機構
5	CDP 中國	最佳氣候變化創新獎
6	香港董事學會	2021 年度杰出董事獎 馬明哲董事長——個人類別杰出董事獎 平安集團董事會——董事會類別杰出董事獎
7	香港上市公司商會	公司管治卓越獎
8	財資 The Asset	2021 年中國最佳 ESG 保險公司
9	機構投資者 Institutional Investor	亞洲最受尊敬企業

ESG 評級

MSCI ESG 評級	BBB	國內保險行業領先水平
Sustainalytics	19.1	ESG 風險得分 19.1 分，屬低風險
CDP 評級	A-	中國內地金融企業最高評級
標普可持續發展		入選 2021 年可持續發展年鑒
富時羅素可持續發展指數	納入	
恆生可持續發展企業指數評估	A	入選恆生國指 ESG 指數以及 ESG50 指數

年度績效

經營績效

 總資產 101,420.26 億元	 營業收入 11,804.44 億元
 營運利潤 1,684.79 億元	 廉政教育覆蓋率 100%
年度開展廉政主題專項活動 3,445 次	
信息安全培訓覆蓋率 100%	
科技專利累計申請數 3.8 萬項	

環境績效

 年度用電量 616,843,295 度	 年度用水量 5,088,733 噸
 溫室氣體排放總量 428,994.85 tCO ₂ e	 固體廢棄物產生量 210,773 噸

員工及代理人績效

 員工總數 35.6 萬人	 代理人總數 61.3 萬人
面授及網絡培訓人均培訓時長 28.54 小時	
員工薪酬總額 612.09 億元	
全年支付企業年金總額 10.02 億元	
核心人員持股計劃和長期服務計劃 89,304 人	

社會績效

 扶貧及產業振興幫扶 累計資金 418.5 億元	 平安員工和代理人志願者 55.5 萬人
 金融壹賬通服務 小微客戶數 248 萬戶	 智慧城市業務服務 市民數 1.4 億名
供應商認證審核評分 71.68 (百分制)	
普惠金融服務客戶數 80.91 萬人	
智慧城市業務服務企業數 174 萬家	

負責任投資績效

 普惠貸款餘額 3,821.59 億元	 綠色貸款餘額 729.74 億元
負責任投融資總額 1.22 萬億元	

可持續保險績效

 可持續保險保額 532.06 萬億元	 可持續保險保費 5217.86 億元
---	---

可持續的 戰略與管理

- 2.1 可持續發展理念
- 2.2 利益相關方和關鍵議題識別與分析
- 2.3 ESG 可持續發展管理體系
- 2.4 ESG 風險識別與管理
- 2.5 氣候變化戰略



可持續發展理念

在可持續發展戰略驅動下，平安將 ESG 核心理念和標準全面融入企業管理，結合業務實踐，構建科學、專業的可持續發展管理體系。同時，平安致力於打造“有溫度的金融”，全力以赴推動“綜合金融 + 醫療健康”服務，踐行“專業，讓生活更簡單”的品牌承諾，為股東、客戶、員工、社區和環境、合作伙伴創造價值，不斷尋求商業價值和社會價值雙重提升，助力人民群眾實現美好生活。



環境方面

平安運用領先科技賦能環境保護與治理，推動構建環境友好型商業生態。

社會方面

平安堅守責任投資理念，全方位升級綠色金融行動，依托綜合金融優勢，充分發揮綠色保險、綠色投資和綠色信貸作用，全力支持綠色發展，助力國家碳達峰、碳中和目標達成。

經濟方面

平安積極響應國家號召，堅持金融服務實體經濟，持續為中小微企業發展賦能，助力社會經濟發展。

治理方面

平安持續完善公司治理與風險管理，為穩健經營保駕護航。

數字化是 21 世紀推動社會進步、提升生產力的基礎工程，是人類提升認識水平和能力的跨越式進步。平安積極運用數字科技能力，打造可持續發展“壓艙石”。在平安第四個 10 年戰略中，全面數字化戰略及經營是至關重要的工程之一。平安將利用數字化在戰略、組織、管理、運營、人才、服務等方面的能力，為可持續發展實踐帶來系統變革。

利益相關方和關鍵議題識別與分析

利益相關方管理

政府與監管機構、股東、客戶、員工、代理人、供應商及社區和環境是平安最重要的利益相關方。平安重視利益相關方的期望與訴求，通過建立多種渠道保持與利益相關方的定期溝通，並對利益相關方關注的議題做出回應。



ESG 可持續發展管理體系



■ 關鍵議題識別

從 2019 年開始，平安參照國際國內標準、宏觀政策、同業實踐，並結合多元業務特色，通過調研內外部利益相關方的意見，進行了實質性議題分析，最終確定了九大核心議題。

平安每年更新、持續完善 ESG 議題的識別與重大性判定流程，確保準確、全面披露重大 ESG 議題，並在日常運營中加強重大 ESG 議題的管理與履行。平安已將 ESG 的九大核心議題全面融入企業管理中，將可持續發展核心議題分為三大板塊——內部管治、可持續業務整合、社區與環境。九大核心議題為：商業守則、責任投資、可持續保險、信息安全和 AI 治理、產品責任和客戶保護、可持續供應鏈、員工及代理人發展與保障、綠色發展與運營、社區影響力。

■ ESG 政策圖譜

平安將多年的可持續發展理念與方法形成了圍繞九大可持續發展核心議題的 ESG 政策體系，使 ESG 相關要求全面融入集團的運營管理之中，並有章可循。

截至 2021 年，平安出臺的 ESG 政策聲明內容如下所示：
(詳見平安集團可持續發展官網)

響應議題	平安集團 ESG 相關政策聲明
負責任投資	責任投資政策聲明
	煤炭業務政策聲明
可持續保險	可持續保險政策聲明
	信息安全管理政策聲明
信息安全和 AI 治理	隱私保護政策聲明
	AI 倫理治理政策聲明
產品責任和客戶保護	責任產品管理政策聲明
可持續供應鏈	可持續供應鏈政策聲明
員工與代理人發展與保障	員工權益聲明
	代理人福利與管理政策聲明
社區環境影響力	生物多樣性聲明
	社區影響力指引
公司治理	公司商業守則
	員工商業守則

■ 組織架構與管理

平安將 ESG 融入公司發展戰略，構建和實踐科學、專業的可持續發展管理體系和清晰、透明的 ESG 治理結構，持續指導集團所有職能中心和成員公司更加體系化地加強企業治理和業務可持續發展。

L1 層：董事會和其下設的戰略與投資決策委員會全面監督 ESG 事宜，承擔公司 ESG 戰略規劃、風險管理、政策制定等相應職責。

L2 層：集團執行委員會和其下設的投資者關係管理委員會，負責識別相關 ESG 風險和機遇、制定具體的目標、計劃及績效考核等。

L3 層：集團 ESG 辦公室協同集團各職能中心作為執行小組，統籌集團 ESG 的內外部工作。

L4 層：以集團職能單元和成員公司組成的矩陣式主體為落實主力。

▼ 平安集團 ESG 治理架構



平安整體 ESG 工作邏輯為明確管理目標，明確責任和考核機制，持續完善 ESG 事務及風險的管理，通過定期匯報確保董事及高級管理人員獲知 ESG 風險管理、目標、計劃以及執行情況及進展，保證 ESG 管理的有效性。

■ 共建 ESG 生態及發展認可

平安致力於加強行業交流，并與國內外可持續發展倡議組織一道踐行落實可持續發展戰略，共建可持續生態。平安遵守聯合國責任投資原則 (UNPRI) 及國內監管機構的相關指引，成為中國首個以資產所有者身份簽署 UNPRI、氣候行動 100+ (Climate Action 100+)、 “一帶一路” 綠色投資原則 (GIP) 的企業，以及大陸首家簽署 UNEP FI 可持續保險原則 (PSI) 的公司，并擔任中國金融學會綠色金融專業委員會理事單位。2021 年 7 月，平安加入了由上海環境能源交易所倡議的碳中和行動聯盟，切實支持清潔技術和清潔能源、碳捕集與生態碳匯、碳交易等領域的發展。此外，平安依托“金融 + 科技”兩大引擎，助力 ESG 在多元金融場景的智能化應用，通過技術支持積極推動金融助力社會和環境的可持續發展，與中國經濟信息社聯合推出“新華 CN-ESG 評價體系”。

平安的可持續發展實踐和成果已獲國際廣泛認可。在指數方面，截至 2021 年 12 月末，平安被富時羅素可持續發展指數 (FTSE4Good)、恆生可持續發展指數企業基準指數、恆生國指 ESG 指數等納入為成分股。在評級方面，2021 年，平安在 Sustainalytics ESG 風險評級中為低風險等級，屬於國內領先水平；MSCI ESG 評級為 BBB，屬於國內保險行業領先水平；在全球碳披露項目 (CDP) 中獲評 A- 級，為中國內地金融企業取得的最高評級。



ESG 風險識別與管理

ESG 全面風險管理機制

董事會是公司風險管理最高決策機構，對全面風險管理工作的有效性負責。董事會下設審計與風險管理委員會，全面了解公司面臨的各項重大風險及其管理狀況，監督風險管理體系運行的有效性，對風險管理相關重大事項進行審議并向董事會提出意見和建議。

平安在 ESG 風險融合實踐中率先做出嘗試，將 ESG 的核心理論和標準與集團“251”風險管理體系進行深度融合。在現有金融風險全面管理體系內覆蓋 ESG 風險管控要求，以進一步提高集團風險治理能力，助力平安可持續發展。

平安“251”風險管理體系



2 ESG 組織與管理集團和專業子公司雙重管控

在集團層面，設立了集團 ESG 辦公室，並明確了集團各個管理層級的 ESG 責任，以實現集團層面 ESG 事宜和風險的全面統籌和監督。在專業子公司層面，明確了 ESG 落地實踐矩陣，目前平安已經將 ESG 風險與集團投資風險管理體系進行融合，並滲透在所有投資業務單元的管理中，結合集團資產組合進行風險判斷、產品設計、統計與報告。

5 ESG 風險與原五大類風險¹融合

在 ESG 與原五大類風險進行融合的過程中，平安先在原風險分類下進行 ESG 風險的逐一識別，並在此基礎上，平安在集團層面自上而下地展開了一系列具體行動，以對 ESG 風險進行補充和加強控制。

1 建立統一的 ESG 管理制度體系和管理工具

為了實現集團 ESG 資產風險管理的標準化，平安內部建立了統一的 ESG 評估標準 CN - ESG 評估體系，並通過 AI - ESG 平臺實現了工具的智能化工具，為 ESG 風控、模型構建、投資組合管理的整合應用提供智慧化工具和數據支持。

¹ 原五大類風險為資產質量風險、流動性風險、信息安全風險、合規操作風險、品牌聲譽風險

已識別 ESG 風險類別

平安持續關注氣候變化、社會變化及政策轉型等時代背景下的新型風險，并對 ESG 風險進行系統性識別，通過制定針對性的 ESG 風險管理措施，對風險進行有效管控和規避，以降低減輕 ESG 風險對業務的影響。

目前平安已識別的風險因子中，社會風險主要有社會人口結構變化、人口老齡化、高發疾病及城鎮化發展等，氣候變化風險主要有氣候災害、氣候變化、新興低碳技術、調高環保（碳排放）標準、碳排放政策（碳稅、碳交易等）、監管強制信息披露要求等。平安將已識別的重要 ESG 風險結合集團“251”風險管理體系進行持續的管理監控。

平安“251”風險管理體系與氣候變化風險

風險	相關的氣候因素	可能的情景
資產質量風險	<ul style="list-style-type: none"> 物理風險（天氣及氣候條件改變使相關產業生產力下降、保費支出增加） 轉型風險（技術革新使得原有技術淘汰、碳價的引入使生產成本升高） 	<ul style="list-style-type: none"> 企業營收受到影響，貸款償付出現問題甚至違約
流動性風險	<ul style="list-style-type: none"> 物理風險（極端天氣事件） 轉型風險（市場對於碳密集型資產的偏好下降、政策管控收緊） 	<ul style="list-style-type: none"> 市場大量拋售碳密集型資產、極端天氣事件賠付額升高
信息安全風險	<ul style="list-style-type: none"> 物理風險（極端天氣事件） 	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣事件影響生產活動和數據基礎設施
合規操作風險	<ul style="list-style-type: none"> 轉型風險（政策管控收緊） 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶的環境合規風險與連帶責任
品牌聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 轉型風險（政策管控收緊、市場投資者偏好） 	<ul style="list-style-type: none"> 企業形象與社會責任

業務 ESG 風險管理體系

投資風險管理機制

平安將 ESG 風險逐步與集團投資風險管理體系進行融合，從氣候變化、社會風險兩大類做出二級細分的主題風險類別，并設置相應的風險標準，結合集團資產組合進行風險判斷。同時，集團 ESG 辦公室聯合集團相關職能部門、成員公司共同成立責任投資專家小組，推動集團責任投資政策的應用和具體落地，并依據專業子公司的資產屬性和投資流程，分別制訂直接指導風險管理和資產配置的責任投資手冊，對集團權益類、債券類、信貸類、項目類等不同類型的資產，形成切合其特點的事前、事中、事後全流程風險管控機制。（具體內容詳見《責任投資政策聲明》）

事前、事中、事後全流程風險管控機制流程圖



保險風險管理機制

平安持續研究和監控全球氣候變化風險（全球氣溫上升、極端氣候災害等）以及社會變化風險（社會人口結構變化、人口老齡化、高發疾病等），並將科技創新融入風控，利用創新技術建立風險管理系統，全面管理 ESG 問題所帶來的風險，以實現保險產品的合理 ESG 風險定價，以及承保風險管控和規避。同時，平安針對產品開發、核保、理賠、產品管理、準備金評估、再保險管理等各環節，建立并實施了 ESG 專項保險風險管理制度及工作流程，採取特定的 ESG 風險管理措施把控保險產品中的 ESG 風險。

▼ 保險全流程風險管控機制流程圖



氣候變化戰略

■ 氣候風險治理

平安高度重視氣候相關風險與機遇，在董事會、委員會、集團和各職能部門以及專業公司層面分別建立了氣候有關事務的治理機制，并明確目標與權責；建立了健全高效的氣候相關事務工作機制（詳見 ESG 可持續發展管理體系章節）。平安通過對氣候相關風險和機遇的分析，不斷調整業務發展戰略和資源配置，制定了可持續保險戰略（詳見可持續保險戰略章節）、責任投資戰略（詳見負責任投資章節）、綠色金融發展戰略和近零發展戰略（詳見發展綠色金融，助力可持續發展章節），致力於應對氣候變化可能帶來的各類風險，把握低碳發展和轉型機遇，實現自身綠色發展，推動經濟社會低碳轉型，助力國家碳達峰碳中和目標的實現。

■ 氣候風險識別與管理

平安將氣候變化相關風險納入集團“251”風險管理體系，從物理風險和轉型風險兩個維度出發，對氣候變化在不同時間尺度可能對自身業務板塊產生的影響進行了識別，并將氣候變化相關的財務風險與集團“251”風險管理體系（詳見 ESG 風險識別與管理章節）所涵蓋的五大類風險相對應

■ 氣候戰略目標

平安將在已有可持續發展戰略、責任投資戰略和綠色金融發展戰略基礎上，研究完善近零發展戰略，并按照金融監管機構和行業主管部門的政策要求和統一部署，結合各行業發展的實際情況，充分盤點各類資產碳足跡，規劃和提出適當的碳中和目標，包括自身運營和資產組合層面的碳中和目標及其行動路線圖。（詳見發展綠色金融，助力可持續發展章節）

（詳見平安 2020 年氣候風險管理報告）



責任 專題

3.1 發展綠色金融 助力可持續發展

3.2 聚焦鄉村振興 助力共同富裕



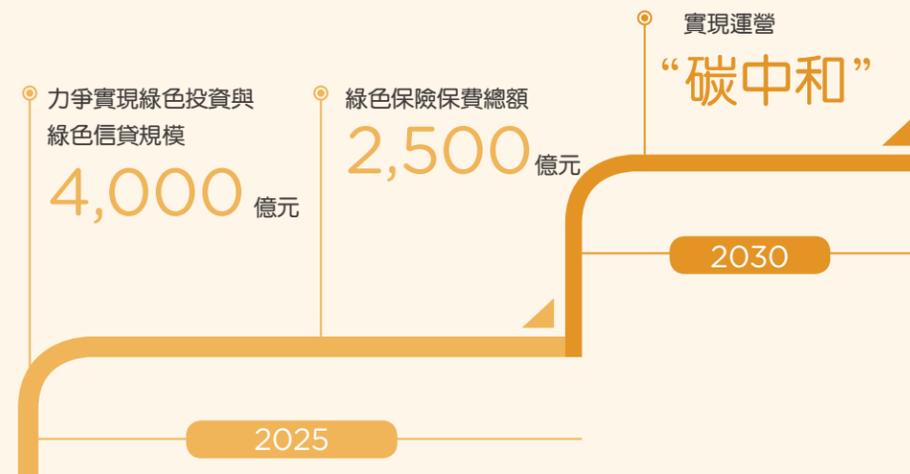
發展綠色金融 助力可持續發展

全球應對氣候變化形勢日益緊迫。我國已正式宣布力爭 2030 年前碳達峰、2060 年前碳中和的“3060”雙碳目標。為貫徹落實國家雙碳戰略，助力國家實現雙碳目標，中國平安全面升級綠色金融行動。

■ 綠色金融

目標

2021 年，平安集團全面深化綠色金融工作，宣布五年業務目標，並承諾 2030 年實現運營碳中和：



管理

為實現全新的綠色金融戰略與目標，平安成立集團綠色金融委員會，統籌綠色金融相關戰略、規劃、制度等制定和審議。在集團綠色金融委員會下設集團綠色金融辦公室，各專業子公司均同步設立綠色金融辦公室，負責綠色金融工作的具體落地。

平安推行健全高效的工作機制，對綠色金融既定戰略規劃的實施情況進行定期的檢視、交流和表彰，包括了月度匯報及交流、季度檢視、半年度會議、年度表彰等，以確保綠色信貸、綠色保險、綠色投資和氣候變化風險資產負債匹配管理等具體工作的順利推進。

路徑

● 綠色投資（綠色投融資）

增加對綠色標的的投資，鼓勵不同形式和領域的綠色金融產品創新（例如碳金融等）。同時，緊密追蹤“十四五”規劃下國家與監管部門針對碳中和相關法律規範以及指導意見，針對高污染、高碳排放的行業做出詳細的風險研究和投資規劃，形成撤資或退出計劃。

● 綠色信貸（綠色銀行類業務）

逐漸降低對於“兩高一剩”行業和企業的貸款融資支持，加強國家控排企業的貸款審核，縮減貸款規模；增加對於綠色企業和綠色項目的融資支持，開設綠色通道，加快放款速度；以貸款利息補貼的形式切實提供金融優惠（具體可配合當地優惠政策因地制宜）。

● 綠色保險

鼓勵進一步豐富綠色保險產品及服務。針對綠色企業或綠色項目的保險客戶，推出相應的優惠政策。壽險、養老險、健康險等專業公司也將積極開發、推廣適合企業或個人的人身保險類綠色產品或服務。

● 氣候變化風險資產負債匹配管理

在集團組織下，各單位資產風險管理和精算部門逐步進行資產和負債端的氣候風險測試和管理。評估氣候風險對於資產端的影響，考慮會受到氣候風險影響的保險產品在負債端的影響，保證資產和負債在期限、收益、成本等方面相互匹配，以對未來的資產配置進行宏觀規劃。

成績



平安綠色投融資規模達
2,245.8 億元



綠色銀行類業務規模達
898.1 億元



平安環境類可持續保險保費規模達
445.7 億元

數據截至 2021 年 12 月末，明細詳見本報告負責任投資及可持續保險章節。

案例

• 綜合金融助力綠色發展

綜合金融助力白鶴灘水電站建設

作為“西電東送”的重大工程，白鶴灘水電站是長江“清潔能源走廊”的重要一環，總裝機容量達 1,600 萬千瓦，待全部投產發電後，其一天發電量就可滿足 50 萬人一年的生活用電。自 2018 年起，平安銀行便持續通過發行綠色債券以及提供綠色信貸等形式支持白鶴灘水電站項目工程建設；2021 年 3 月 25 日，平安銀行再次發行碳中和債券 30 億元并直接投資 15 億元，助力白鶴灘水電站“七一”首批機組投產發電目標的實現，為國家“碳中和”目標添磚加瓦。這是全市場規模最大、期限最短的碳中和債券。此外，平安還充分發揮保險保障作用，自 2016 年起，平安產險作為首席承保人，承保了白鶴灘水電站主體工程右岸建築工程一切險，保險保額達 61.19 億元，承保份額 70%，為白鶴灘水電站主體工程建設提供自然災害及意外事故保險保障。



• 綠色信用卡

平安銀行打造國內市場首家全卡種綠色賬戶銀行

平安在銀聯現有低碳卡產品體系的基礎上，擴充至平安銀行全卡客戶賬戶級合作，打造全量客戶綠色低碳賬戶。綠色低碳賬戶借助綠色能量、綠色權益及勳章牆等公益性創新功能創新，通過綠色能量體系倡導簡約適度、綠色低碳生活方式主張，同時還可為信用卡客戶累計個人碳減量，為未來個人碳交易開放奠定基礎。

• 綠色投資

平安不動產成功發行平安首筆境外綠色債券和綠色銀團貸款

平安不動產于 2021 年 7 月在境外成功發行的 6 億美元雙年期高級無抵押債券，是平安集團首筆境外綠色債券，募集資金用途為符合條件綠色項目的再融資。該筆交易得到了國際綠色債券投資者的大力支持，并被納入彭博巴克萊 MSCI 綠債指數。同時，該筆綠色債券還成功獲得 Sustainalytics 和香港品質保證局雙認證，獲得香港政府綠色和可持續金融資助計劃補貼。此外，平安不動產還于 2021 年 12 月成功簽約落地了 4 億美元的境外綠色銀團貸款，這也是平安集團首筆境外綠色銀團貸款。貸款資金將用于公司綠色項目的再融資，充分發揮綠色信貸作用。

案例

• 綠色信貸

平安普惠“車 e 貸”服務小微車主，助力綠色出行

2021 年 4 月，平安普惠對其小微經營貸產品“車 e 貸”進行了全面升級。此次升級戰略性地納入了新能源汽車，是平安普惠首個“碳中和”概念小微信貸產品。升級後的“車 e 貸”降低了車抵產品的門檻，通過“人 + 車綜合授信”的創新模式，打破了行業額度授信受限車估值的缺陷，解決了眾多新能源車主融資難問題。另一方面，通過在產品設計中增加綠色金融維度，積極開展綠色普惠金融先行探索，助力“碳中和”目標的實現。截至 2021 年 12 月，平安普惠“車 e 貸”為新能源車主累計提供優惠貸款超 3 億元人民幣。

• 綠色保險

深圳市環境污染強制責任險助力企業提升環境風險防控能力

2021 年 7 月 28 日，平安產險承保首批深圳環境污染強制責任保險，并首創了根據污染因子數據測算保額的創新定價模式。此外，平安產險深圳分公司還將加強環境風險防控服務，切實落實“服務 + 保險”新模式，提升企業的環境風險防控能力。截至 2021 年 12 月，平安產險為近 2,000 多家中大規模企業累計提供近 100 億元的環境責任風險保障。

為助力深圳市環強險的順利推行，平安旗下智慧城市還創新性支持打造“智慧環責險服務平臺”，項目總投資超 2,000 萬元。企業用戶可通過平臺實現“千企千面”保費測算、保險公司選擇、項目概況查閱和保單查詢，同時享受監測設備在綫預警等多方服務。保險公司通過平臺可實現投保數據統計、投保單位風險分析和業務管理。監管部門則可通過平臺實現智慧化監管，實時掌握企業投保、續保情況，據此推動相關懲處和激勵政策。此前，企業投保環責險後并未享有保中環境風險管理服務，通過智慧環責險服務平臺可為單家企業用戶降低兩萬元以上環境管理成本。



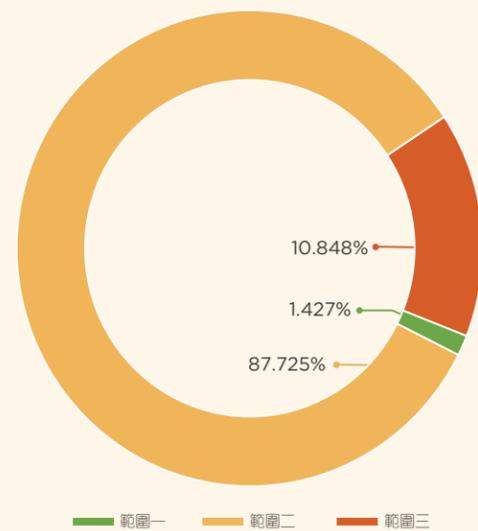
■ 綠色發展

力爭 2030 年實現運營碳中和

平安嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，將環境保護納入企業發展規劃中，在業務運營中堅持通過節能改造、智慧辦公和業務電子化等方式。從 2021 年起，平安深化綠色運營工作，在之前低碳運營的基礎上進行目標升級，致力於 2030 年運營碳中和。平安將在 2022 年對內部節能減排措施和方案進行規劃，以制定更加詳細的運營碳中和路線圖。

目前，平安正在參考科學碳目標等框架，探索 2030 年實現運營碳中和的具體路徑。平安承諾採取符合國際最佳實踐的碳中和策略，即“先內後外”和“先減後買”。平安優先通過職場建築和數據中心節能等形式做好內部減排工作，並尋求外部購買綠電等方式進行外部減排。在內外部可行減排措施實施後，平安將通過購買碳匯等多種方式最終實現碳中和。

▼ 2021 年集團碳排放分布占比



▼ 詳細數據

	碳排放量 (噸)	比例 (%)
範圍一	6,121.76	1.427%
天然氣	6,106.51	1.423%
柴油	15.25	0.004%
範圍二	376,336.09	87.725%
職場用電	313,558.99	73.091%
數據中心用電	62,777.10	14.634%
範圍三	46,537	10.848%
差旅	46,537	10.848%
合計	428,994.85	

排查棕色資產并逐步退出

在不斷擴大綠色資產投資的同時，平安將排查集團棕色資產規模及其碳排放情況，並計劃逐步減少或者退出在煤炭采掘以及火力發電等棕色資產方面的投資。為此，集團出臺新的煤炭業務政策聲明。為平穩退出棕色行業，平安加大和碳排放占比大的重點客戶的溝通和管控，要求其制定轉型方向和路徑，並明確未來的資金支持需要與轉型路徑和轉型目標相掛鉤。

平安銀行對煤炭、火電、鋼鐵等行業從裝機規模、度電標準煤耗、區域限制等方面設置了嚴格的準入條件，並實行名單制管理；對煤炭、火電、鋼鐵等行業實施嚴格的限額管控措施，通過日常持續監控、逐筆出賬核準等方式，督促經營單位優先支持優質客戶，淘汰退出生產不規範、環保落後的風險客戶；緊跟監管政策導向，有序壓退高碳行業客戶，防止運動式減碳；在風險政策中針對高碳行業引入綠色導向內容，助力雙碳目標的實現和優質客戶的維護。

平安銀行四大高碳行業 2021 年末授信數據 (單位: 億元人民幣)

行業	授信餘額	授信總額	敞口餘額
火電	65.05	69.67	57.00
水泥	27.67	28.23	22.41
鋼鐵	691.56	698.08	383.16
煤炭	316.65	326.13	237.47

平安集團煤炭業務政策聲明

平安集團對於兩高一剩行業始終採取嚴格的管控措施，審慎對待其貸款、投資以及保險支持，定期審視資產組合對氣候變化的影響。為回應國家雙碳目標戰略，力爭在 2060 年前達成資產組合層面的碳中和。

平安在新的雙碳目標下，重點限制低效能、高排放的煤炭采掘以及火力發電項目的投資，並對投資管理 * 升級了管控條件，具體如下：

直接投資：從 2022 年起對所有動力煤開采和火力發電的項目進行 100% 項目制評估，要求出具評估報告作為記錄。原則上，預計在 2035 年底全部剝離項目性質的直接股權、債權等非資本市場投資（可實現淨零排放的項目除外）。

資本市場證券投資：預計在 2035 年底退出持有該業務收入占比 30% 以上的公司的上市股票、債券等資本市場證券投資。

主動溝通：與重點排放客戶溝通，並明確資金支持需要與轉型路徑和轉型目標相掛鉤，要求其制定轉型方向和路徑，例如要求破強度按每年不低於某個百分比的速度下降（不同時間階段的管控幅度根據碳排放路綫圖的區間降幅決定）。同時，支持其通過綠色債券、綠色貸款以及綠色資產證券化等方式進行轉型融資，並長期跟進其執行情況。

* 經過測算和內部評估，平安集團投資類金融資產中棕色行業轉型風險敞口大於有抵押的貸款業務，故 2035 年的煤炭推出政策初期僅適用於投資類業務。

提供全面綠色保險產品和服務

積極創新綠色保險品種，擴大綠色保險覆蓋範圍，提高綠色保險保額和保費收入。平安將在農險和新能源車險的基礎上，進一步拓展綠色保險產品類別，如企業工程類保險、破保險及風險管理增值服務等，並推出覆蓋綠色企業、綠色工程及非綠色企業的多元化讓利計劃。

提升綠色公益影響力

平安整合綠色公益資源，發布和運營了國內首支“碳中和”慈善信托計劃；並結合集團業務布局，開展碳中和公益、數字鄉村、智慧城市管理等相關活動。

案例

平安碳中和綠色金融發展慈善信托

在集團統籌推動下，平安信托、平安普惠、平安租賃攜手成立國內首支碳中和主題慈善信托。該慈善信托旨在圍繞碳中和目標，促進生態文明建設，包括但不限於資助、支持和推廣綠色低碳優秀項目；為倡導和普及綠色金融理念傳播組織開展相關領域公益活動；通過資金、物資等多種方式補貼貧困群體使用清潔能源等。此外，依托碳中和慈善信托，平安普惠還正式推出了新公益行動——“平安守護者行動 - 國家公園”系列項目，助力一綫生態守護者，支持生態林改造與恢復。圍繞國家重點保護珍稀動、植物，重點關注國家公園地區生物多樣性的發展與社區的可持續發展。



加速綠色科技賦能碳中和

平安加速綠色科技研發和應用，持續賦能集團整體碳中和戰略，並在國家雙碳進程中識別和把握綠色市場新機遇，其中包括了針對資產管理層面的破核算和破中和管理、環境氣候風險監控、辦公運營節能減排、以及破普惠服務支持等方面的綠色科技開發計劃。

案例

平安產險：堅持科技引領戰略，打造氣候風險應對管理平臺

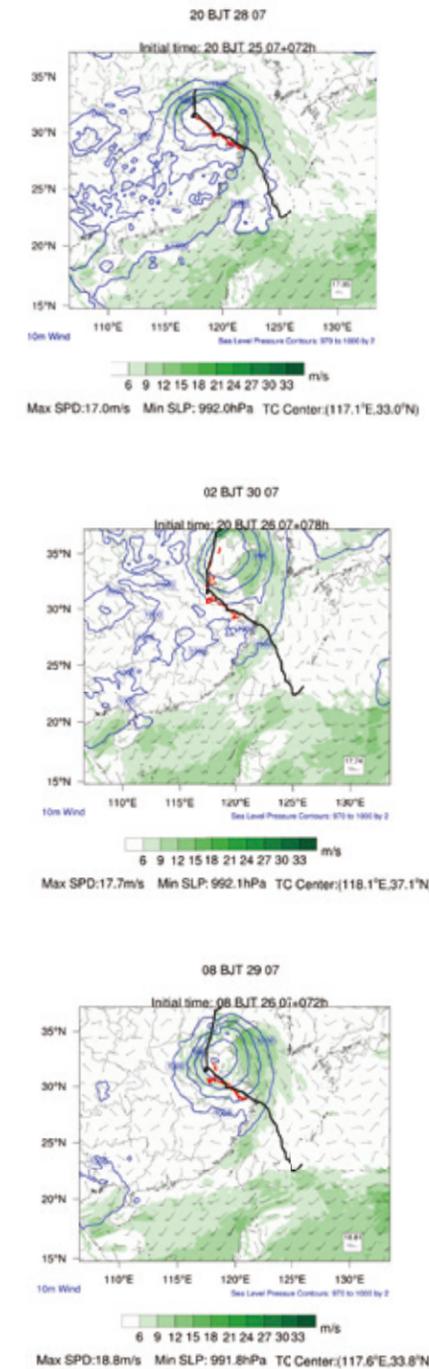
秉承“科技引領風控”的理念，平安產險成立自然災害實驗室，組建自然災害專業團隊，針對氣候變化導致加劇的極端天氣現象，利用數值模擬、機器學習、衛星遙感監測、等創新技術，開展氣候變化物理風險研究，加強風險評估及管理，協助財產所有者保護財務及控制損失。其中，平安自主研發的數字化自然災害風險識別系統與風險管理平臺——DRS 鷹眼系統，整合了地理學、災害學、氣象學、保險學等四大學科知識，內嵌了超過140億的全國地理歷史災害數據、公司承保及理賠數據，可分析評估全國境內的9種自然災害的發生風險評級和5種最常見農作物的主要自然災害風險評級，實現全國境內任意地址的自然災害風險、強風降水和環境污染風險分析，并與國家氣象管理預警系統對接，在災害來臨之前為客戶發布災害預警短信提示、推送應對風險的防災防損建議。在此基礎上，平安產險持續完善數據基礎，建立包括自然災害數據、氣象數據、地理數據、遙感數據和社會經濟數據等在內的平安自然災害時空數據集，同時集合自然科學和金融領域專家，組建自然災害專業團隊。

平安產險自然災害風險風險平臺技術架構圖



案例

平安產險自然災害實驗室所應用的世界領先的模式計算



聚焦鄉村振興 助力共同富裕

三村工程

2021年，在我國脫貧攻堅取得全面勝利之後，平安根據國家脫貧“摘帽”不摘責任、不摘政策、不摘幫扶的要求，通過產業振興、健康振興和教育振興深入推進“三村工程”，實現鞏固扶貧成果與鄉村振興的有效銜接。

成效總覽



產業振興

全年提供產業振興
幫扶資金
120.16 億元

“三村工程”開展以來累計
提供扶貧及產業振興幫扶資金
418.5 億元



健康振興

在鄉村開展移動
體檢義診活動
69 場

健康公益
服務覆蓋
9,483 人次



教育振興

為城鄉學校開展
情景大師直播課
6 節

情景大師直播課
覆蓋
6,300 多萬人次



支教

招募志願者
875 名

支教時長
超 **20,000** 小時

截至 2021 年 12 月



村官工程：打造綜合金融幫扶閉環

作為綜合金融集團，平安繼續鞏固“產前扶智培訓、產中產業造血、產後產銷賦能”的產業全周期長效機制，實現綜合金融幫扶閉環。同時，積極創新金融產品，以普惠的保險、優惠的信貸等進行造血式幫扶，促進鄉村發展。

支持鄉村小微群體

平安普惠充分發揮服務小微能力，圍繞農村女性發展、產業協同發展模式、傳統文化傳承與商業賦能等方面，積極踐行“平安普惠鄉村多維振興支持模式”，聯合中國婦女發展基金會、中國扶貧基金會、中國服飾報等機構開展“平安普惠惠農金”“扶貧新農人”“媽媽的針綫活”等公益項目，助力鄉村小微群體創新創業增收，實現精細化幫扶及鄉村振興。



平安普惠惠農金支持農村女性脫貧致富



“媽媽的針綫活”公益項目手工成品在平安公益拍賣之夜展示拍賣

平安共發放鄉村振興卡

2 萬餘張

鄉村振興債

64.7 億元

• 金融產品助力鄉村發展

平安持續推動金融產品創新，以多元化的金融服務助力鄉村發展。向雲南、浙江等 6 省 / 市發放鄉村振興貸款，協助企業改善地方鄉村居民用電環境，滿足當地產業發展和生態環境保護建設；通過承銷“鄉村振興”債券，并聯合中國銀聯推出股份制商業銀行首張鄉村振興借記卡，讓更安全、便捷、高效的金融服務惠及廣大農村居民。

平安創設“平安 - 貴州水投扶貧水務資產支持專項計劃”，有效盤活貴州省水務領域存量資產，拓寬全省水務融資渠道，破解資金瓶頸，實現全省水務一體化；設立“西藏鄉村振興可持續發展慈善信托”，聚焦西藏地區鄉村振興與可持續發展的公益事業。

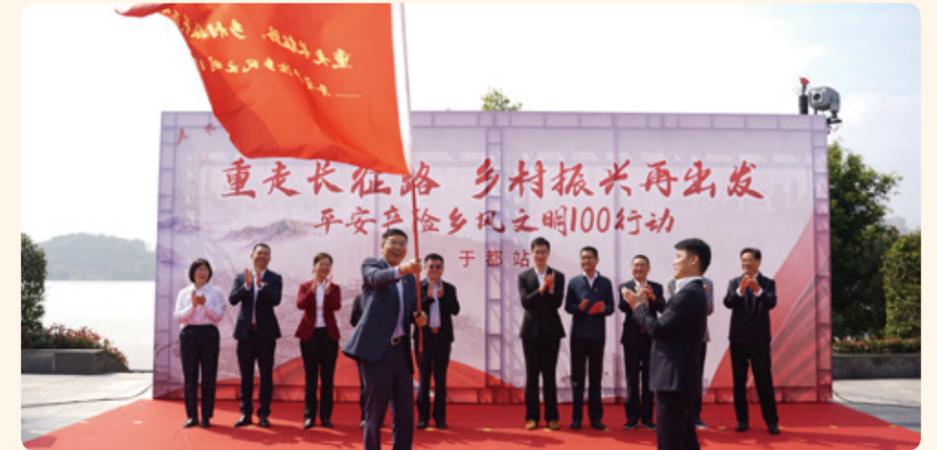
2021 年，平安共發放鄉村振興卡 2 萬餘張，發行鄉村振興債 64.7 億元，其中鄉村振興政府債 40.7 億，鄉村振興企業債 24 億。



■ 涼山州彝族客戶辦理鄉村振興借記卡

• 開展“鄉風文明 100”

2021 年，平安布局“鄉風文明 100”行動，推動打造以黨建共建為引領，以基層隊伍為輻射，借助企業資源優勢，支持農村基層黨建“規範化、標準化、信息化、數字化”建設，探索“四共四強”新模式，扎實服務鄉村振興戰略落地。截至 2021 年 12 月 31 日，平安已與全國 31 省 141 個黨建共建點，累計落地 185 項惠民舉措，提供各類民生保障 1.7 億元，惠及村民超 30 萬人。升級振興保，撬動產業資金 6.18 億元，助力 14 萬村民年合計增收 4.2 億元。



■ 首個“鄉風文明 100 行動”在江西于都落地

全年消費幫扶採購

1.1 億元

• 消費幫扶助推產業發展

平安通過持續深化打造“雲農場”品牌，開展旅游助農、採購助農、協銷助農等模式，助力鄉村現有業態向低能耗高附加值轉型，不斷豐富村民創收通路。同時，積極落實“供應鏈、金融支撐、運營服務”三大體系建設，支持農產品“出村進城”。平安持續開展消費幫扶工作，開發并完善“平安生活小圈子”消費幫扶平臺功能，促進消費幫扶的長期開展，全年組織消費幫扶產品品鑒活動 7 次，全年消費幫扶採購 1.1 億元。



■ “美麗鄉村，平安啟橙”文旅客戶合影



村醫工程：持續助力打造健康鄉村

2021年，平安集合優勢醫療資源，持續推動“平安健康守護行動”健康移動檢測車走進江西、湖北、廣東、陝西、貴州、山東等省份，開展免費健康體檢和義診行動，提供村醫培訓，升級村級衛生所。平安聯合上海社會科學院、中國金融信息中心共同發布《2018-2020 鄉村健康扶貧報告書》，系統報告了（原）貧困地區農村居民體質特徵和疾病風險，并與中國老年保健協會共同啓動“健康中國·與健康同行”項目，為缺乏醫療資源和健康管理知識的地區和人民提供教育和服務。平安向甘肅臨夏捐贈 2,000 份音視頻問診服務權益，以智能化手段幫助患者分層次解決問題，減少由于交通不便、醫療資源不足而帶來的“因病返貧”問題。



平安健康守護行動在遵義開展免費體檢



平安健康守護行動在威海開展免費體檢



村教工程：彌合城鄉科技教育差距

平安利用線上教育平臺，為鄉村學校提供優質的線上教育課程；同時，掛鈎各地機構和鄉村學校，延續對希望小學成體系的資助做法，從硬件、軟件、教師、學生等各個方面形成一套完整幫扶舉措，為鄉村下一代的未來發展提供支持。

平安支教行動及平安希望小學建設

2021年通過線上、線下支教形式，招募約 175 批次 875 名志願者，完成了 127 所希望小學支教行動，支教時長超 20,000 小時，截止 2021 年 12 月底平安已援建 119 所平安希望小學（3 所待落成），支教行動開展 15 年以來，招募近 10,000 名支教志願者，支教時長約 37 萬小時。



中國平安 2021 年“快樂少年”支教行動

科技素養
情景直播大師課覆蓋

超 **6,300**
萬人次

青少年科技素養提升計劃

平安助力科技強國戰略，持續推進“青少年科技素養提升計劃”，邀請知名學者走進鄉村課堂；邀請平安智慧小學學生參加北京科普研學營活動，與院士面對面交流，通過一系列直播課程、參訪實踐等公益舉措，提升城鄉學生科技素養，為科技強國戰略貢獻力量。2021年，科技素養情景直播大師課覆蓋超 **6,300 萬人次**，截至目前，中國平安“青少年科技素養提升計劃”已在全國近 30 個省市的 1,039 所鄉村學校落地實施，覆蓋 **10,000** 多名鄉村老師，惠及 **31 餘萬** 名鄉村學生。



青少年科技素養提升計劃組織鄉村同學前往科技型企業科研一線研學

平安勵志計劃

2021年，平安面向 985、211 的一流高校大學生開展“平安勵志計劃”，結合公司金融、醫療和科技等業務相關議題組織相關賽事活動，激勵大學生充分展現青春才智，吸引超過 6,400 支隊伍報名參賽，為新時代的國家和社會發展貢獻“有溫度”的解決方案。勵志計劃自 2003 年啟動以來，累計為 **5,900 餘名** 大學生頒發獎學金總額超 **2,000 萬元**，為鼓勵廣大學子專研學術、學以致用、報效國家、服務社會給予了有力的支持。

頒發獎學金總額超

2,000 萬元

其他公益行動

讓愛回家

平安持續七年開展“讓愛回家”公益項目，針對留守兒童及進城務工人員群體開展專項公益活動。2021年春節前夕，平安聯合中華社會救助基金會和深圳慈善會，發起了一系列線上、線下結合的公益活動，加強進城務工基層勞動者就地過年的人文關懷。項目收集到全國 1,800 餘名進城務工基層勞動者的暖心故事，并向通過受助資料審核的進城務工勞動者每人發放 1,500 元新春團圓金。



讓愛回家·深善暖阳 2021 新春送温暖活動在深圳舉辦

平安少年

平安重視兒童健康成長。2021年10月，由中國兒童少年基金會和平安共同發起的“平安少年”公益項目，在深圳舉辦項目捐贈暨啟動儀式。項目確定在 180 所中小學校及幼兒園進行試點，計劃投入 **1,000 萬元**，開展培根固本、協同關愛等系列活動，着眼于兒童健全人格養成、青少年兒童心理健康教育及學生心理問題輔導康復建設。



關愛兒童少年心理健康，平安少年公益項目在深圳順利啟動，廣東深圳、山東臨沂等地首批試點

災害救助

平安積極發揮保險保障的專業能力，及時響應參與災害救助。2021年，平安全力以赴對發生地震災害的雲南和青海、遭遇極端強降雨的河南和山西等受災地區進行救助，指揮各專業公司開通綠色通道和應急服務舉措，協助受災民衆進行快速理賠，為災區人民提供有溫度的保障服務。

面對“7.20”河南特大暴雨，平安壽險、平安產險、平安養老險等公司緊急出臺多項應急措施和理賠綠色通道。平安產險全力參與河南抗洪搶險突擊戰，全國調派理賠專家 **185 名**、救援車輛 **651 臺**；開辟快速理賠通道，實施無差別救援；向參與救援的一線人員無償提供專屬保險保障。截至 2021 年 12 月底，平安產險接到報案超 7 萬件，賠付總額超 31 億元，在廣東、湖北、廈門、寧波、臺州等多省市開展巨災保險，以免查勘、快速賠付等方式協助各地政府調配資金助力災後重建。

可持續的 業務與運營

- 4.1 透明的公司治理
- 4.2 負責任投資
- 4.3 可持續保險
- 4.4 產品責任和客戶保護
- 4.5 信息安全和AI治理
- 4.6 員工與代理人發展與保障
- 4.7 可持續供應鏈
- 4.8 綠色運營
- 4.9 社區影響力



透明的公司治理

■ 穩健經營

《財富》世界 500 強

第 16 位

2021 年，平安總資產約 101,420.26 億元；營運利潤為 1,684.79 億元；歸母淨利潤為 1,016.18 億元；基本每股收益為 5.77 元，全年每股股息 2.38 元。

2021 年，平安位列《財富》世界 500 強全球榜單第 16 位，居全球金融企業第 2 位。在美國《福布斯》雜誌 2021 年“全球上市公司 2000 強”榜單中躋身全球第 6 位，較去年上升 1 位，蟬聯全球多元保險企業第 1 名。



■ 完善公司治理

平安嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，並結合公司實際情況，開展公司治理活動。經過三十多年的實踐，平安形成了清晰的董事會定位、專業的董事會構成、規範的運作流程以及以價值創造為主的董事會文化，確保了企業長期、穩健、快速地發展，成為中國乃至全球金融業公司治理的典範。

■ 股東權益保護

2021 年公司每股股息
同比提升

8.2 %

公司董事會及各相關單位嚴格按照規定履行上市公司信息披露職責，公司信息披露工作完全符合真實、準確、完整、及時、公平的披露標準，獲得市場及投資者的好評。此外，公司通過建立高效的投資者關係管理機制保障股東利益，制定合理的派息政策，兼顧獨立小股東的利益，同時亦通過多渠道的傳播方式和平臺，與投資者和股東維持良好的溝通。

2021 年公司進一步提高分紅水平。2021 年公司每股股息同比提升 8.2%。同時，公司于 2021 年啟動新一輪回購。截至 2021 年 12 月 31 日，本公司本輪回購通過集中競價交易方式已累計回購 A 股股份 77,765,090 股，占本公司總股本的比例為 0.42541%，已支付的資金總額合計人民幣 3,899,441,135.30 元（不含交易費用）。

■ 薪酬激勵機制

參與核心人員持股計劃及
長期服務計劃的員工共計

89,304 名

本公司薪酬政策的目的是吸引、保留和激勵人才，支持公司經營目標的實現；薪酬政策的原則是導向清晰、激勵績效、反映市場、成本合理。本公司員工的薪酬組合包括基本薪酬、績效薪酬、福利收入及津補貼等。其中，基本薪酬根據崗位價值、市場水平等確定，績效薪酬與公司整體經營情況、個人業績等掛鉤，福利性收入及津補貼參照國家有關規定和行業標準執行；薪酬組合間的具體結構及策略安排，根據市場及公司業務發展需要進行調整和優化。

• 延期支付及追索扣回機制

公司高級管理人員及關鍵崗位人員的績效薪酬嚴格依照監管要求實行延期支付制度。同時，公司通過建立高級管理人員及關鍵崗位人員績效薪酬追索扣回機制，充分發揮績效薪酬在公司經營管理中的導向作用，確保薪酬激勵與風險調整後的業績相匹配，防範激進經營行為和違法違規行為，促進穩健經營和可持續發展。

• 核心人員持股計劃及長期服務計劃

自核心人員持股計劃及長期服務計劃實施以來，公司經營穩健，股東、公司和員工利益共享、風險共擔，為進一步完善公司的治理結構，建立健全公司長期激勵和約束機制，促進公司長期、持續、健康發展提供了有力的保障。核心人員持股計劃及長期服務計劃的參與對象為包括公司董事、職工代表監事和高級管理人員在內的平安集團及其附屬子公司員工。截至 2021 年 12 月 31 日，參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工共計 89,304 名。

■ 健全商業守則

平安制定了《平安集團公司商業守則》、《平安集團員工商業守則》，從公司商業道德與員工商業行為兩方面做出詳細規定，并持續推進管理規範化。

公司商業道德

平安注重商業道德對公司自身、股東、客戶、員工、合作伙伴以及社區與環境等利益相關方所帶來的影響，針對內外部利益相關方對於平安 ESG 關注的重點議題，通過嚴格的規章制度推進規範、閉環管理，以達致相關的國際標準。

• 稅務政策

平安嚴格遵守法律法規，并積極配合稅收政策，規範履行納稅義務，依法披露稅務信息，按時申報和繳納稅項，嚴禁非法偷稅、漏稅行為。不斷強化稅務風險防範意識，加強稅務管理團隊建設，健全稅務風險內控機制。

• 反壟斷與公平交易

公司遵守反壟斷法規規則，嚴格審查所有并購交易，并按標準進行信息披露。建立有效的監測和執行機制，有效督導各部門完善內部控制措施及風控控制的長效機制。嚴格管理慈善捐款和贊助，確保相關捐贈和支持行為不破壞商業競爭的公平性。通過公平公正的評估來審查并購、收購等商業交易的合法、合規性。

• 反洗錢、反恐怖融資與制裁合規

平安嚴格遵守反洗錢、反恐怖融資與制裁合規相關的法律法規，不斷完善內控制度和工作機制，持續強化控制程序和控制措施。同時加強數據治理、信息系統建設及內外部宣導培訓等合規建設，建立反洗錢內部檢查與審計、績效考核與獎懲機制。通過打造智能反洗錢平臺工具，全面提升風險防控水平。

• 公平和員工權益保護

平安重視保障員工的合法權益，不對員工進行區別對待，并禁止使用童工和強迫勞動；通過《採購業務供應商管理辦法》等制度確保供應商對於雇員權利和福利的保障。在招標流程、開評標、投訴處理各環節中遵循公開、公正、公平和效率的原則，接受供應商及客戶的監督。

• 信訪和舉報管理

平安制定了《信訪工作管理制度》，集團紀檢監察室為全集團信訪舉報統一受理部門。下設信訪工作組，負責統一受理、指導、檢查、督辦和協調集團及下屬子公司非消費客訴類信訪投訴。設立了統一廉政信訪舉報電話（0755-22625145）和郵箱（lzxfjb@pingan.com.cn），可接收來自內外部（包括但不限於公司員工、客戶、供應商、政府及監管單位）反映公司或公司員工、代理人的非消費客訴類信訪事項投訴件。公司信訪工作部門依法、客觀、公正、及時地受理信訪事項，協調有關工作部門共同調查并處理，促進信訪工作有效合理進行。同時，信訪工作要求對信訪人進行專項保護及保密，保護信訪人的合法利益，防止信訪人遭受打擊報復。平安對於違反該制度的情況制定了明確的追責規定。

• 知識產權保護

平安重視知識產權保護管理工作，確保科技創新成果得以有效、高效地轉化為實際應用價值。在保護自身知識產權的同時，不侵犯他人的知識產權成果，并嚴令禁止員工參與違反產權的活動，在遇到涉及知識產權的問題時，公司將開展相關調查，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。

員工商業行為

平安秉承“法規 +1”的宗旨確保合規穩健經營，明確提出了針對公司員工的“五項規範”和“禁止性規範”的基本綱領性行為規範，強調“合規底綫”、“行為紅綫”的要求，防範各類違法、違規、違紀行為風險或案件的發生。

平安嚴厲打擊各類商業賄賂腐敗行為，其中包括了為謀求競爭優勢或獲取業務機會等任何目的進行商業賄賂，違規索要或接受回扣，侵占、盜竊、騙取或以其他手段非法占有公司或相關方的資金、財產和商機，以及玩忽職守、徇私舞弊、利益輸送等。

五項規範包括了保障消費者權益、堅守法律法規、維護商業秘密、廉潔于身、履職于公等維護公司權益的行為準則。十二項禁止性規範包括了刑事犯罪、內幕交易、違規銷售、行賄受賄、以權謀私、瀆職舞弊、利益輸送、泄露秘密、侵犯聲譽、破壞系統、性騷擾等重大違法行為，此外，還包括了違反薪酬管理規定或分配方案、虛假考勤、提供及協助提供虛假考勤證明等集團內部違紀行為。

負責任投資

平安相信，責任投資并不是慈善式行爲，而是可以有效規避風險、獲得長期穩定回報的價值投資。平安希望每一項投資決策都能夠創造正向的環境及社會價值。爲踐行這一投資理念，平安不斷深化可持續發展模式，積極推行責任投資體系的貫徹落實。

負責任投資政策

2021 年，平安更新了《平安集團責任投資政策聲明》，明確了責任投資的適用範圍，進一步闡釋了責任投資策略。同時，平安還發布了《平安集團煤炭業務政策聲明》，從政策層面對高污染高排放行業投資進行了嚴格管控。

平安的責任投資五大原則包括 ESG 納入原則、積極股東原則、主題投資原則、審慎原則和信息透明原則。

將 ESG 因子融入投資決策中，積極開發 CN-ESG 智慧評價體系，形成對於上市公司、發債主體以及項目 ESG 盡職調查的評價標準和投資依據。



盡責的投後管理

平安堅持監督并積極參與被投資公司的 ESG 管理，并通過貫徹積極股東原則，持續監測投資組合中的標的公司，以了解他們創造長期價值的戰略和所面臨的風險與機遇，推行投後主動、盡責管理，引導被投公司良性發展。

平安對於集團重要戰略投資對象及與集團 ESG 戰略相關度較高的公司進行盡責督導。在投後管理環節，平安遵循五大原則，在所有投資活動中堅持管理和投資方式與客戶和受益人的利益相一致，將重大環境、社會和治理（ESG）問題納入投資決策，根據投資方式和行業屬性對被投公司的 ESG 績效進行持續監測和管理，通過加強同行業間交流合作推動 ESG 投資管理在中國市場的普及，并及時將投資督導和溝通的結果進行對外披露。

爲了循序漸進地推進全集團的投後盡責管理，平安將優先根據戰略投資地位以及涉及議題的重要性，將符合條件的被投對象納入盡責管理範疇，并計劃在將來逐步擴大納入範圍。平安將結合公司參與、投票、行業協作和公開政策參與的方式進行盡責管理和溝通，并將重點參考國際社會重點話題，從議題重大性角度出發，重點對實質性議題進行持續監督和管理。

負責任投融資及負責任銀行

平安在責任投資原則的指引下，充分利用 AI-ESG 工具將 ESG 風險逐步與集團投資風險管理體系進行融合，建立了集團責任投融資體系，涵蓋股權型投資、債券型投資、長期股權投資、投資性物業、其他投資等多個類別，以及負責任銀行業務體系，涵蓋信貸類業務及其他融資類業務，覆蓋了綠色及社會普惠類可持續發展議題。其中綠色類資產的判斷具體參考了中國投資證券基金協會《綠色投資指引》中鼓勵的項目類型，如綠色融資綠色公募基金、綠色建築、綠色類資產等；社會類資產包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等投融資項目類型。普惠類資產包含小微企業扶持、三農及鄉村振興、住房棚戶等投融資項目類型。

截至 2021 年 12 月，平安的責任投融資規模近 1.22 萬億元，其中平安綠色投融資規模近 2,245.80 億元；普惠投融資規模近 684.67 億元；社會投融資規模近 9,268.60 億元。負責任銀行業務規模近 4,913.84 億元，其中綠色信貸類業務規模達 846.13 億元，包含綠色信貸貸款餘額 729.74 億元；普惠貸款餘額達 3,821.59 億元。截至 2021 年 12 月 31 日，平安負責任投融資及負責任銀行業務統情況列示如下：

平安負責任投融資規模近
1.22 萬億元

平安綠色投融資規模近
2,245.80 億元

普惠投融資規模近
684.67 億元

社會投融資規模近
9,268.60 億元

負責任投融資及負責任銀行

負責任投融資 (1)	1,219,906
綠色投融資 (2)	224,580
股權	67,269
債券	89,801
金融產品	67,520
普惠投融資 (3)	68,467
股權	331
債券	11,506
金融產品	56,630
社會投融資 (4)	926,859
股權	193,582
債券	300,667
金融產品	432,610

負責任銀行	491,384
綠色銀行	89,813
綠色信貸類業務	84,613
綠色債券	5,200
普惠銀行	400,022
普惠信貸	382,159
其他普惠融資	17,863
社會銀行	1,549

注：(1) 負責任投融資統計範圍覆蓋本集團（除銀行）作為資金方及發行方的所有金融產品。

(2) 綠色投融資：具體參考中國投資證券基金協會《綠色投資指引》中鼓勵的項目類型，如綠色融資綠色公募基金、綠色建築、綠色類資產等。

(3) 社會投融資：社會類包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等類型。

(4) 普惠投融資：普惠類包含小微企業扶持、三農及鄉村振興、住房棚戶等類型。

綠色投資影響力（案例）

助力綠色企業項目融資

平安信託 作為投資顧問助力平安人壽以現金增資方式向中廣核風電公司投資 20 億元，助力中廣核風電在風電和光伏等清潔能源項目等領域的開發運營。

平安證券 為新中港 IPO 項目擔任保薦機構，助力新中港在資本市場獲得發展所需資金，進一步鞏固公司在熱電聯產行業中的市場地位，推動熱電聯產行業綠色升級。

促進綠色產業技術發展

平安基金 發行了中證新材料主題 ETF、中證新能源汽車產業 ETF、中證光伏產業 ETF 等綠色主題證券投資基金，關注低碳環保行業，以金融手段助力綠色新興產業及技術發展。

平安資管 旗下平安創贏已設立并完成募集 45 億元的新能源基金，正在落地新的專門投資風電、光伏的私募股權投資基金。

推動綠色基礎設施建設

平安資管 通過債轉股模式增資標的公司，為國電投青海黃河夾層項目提供權益資金，用于降低企業新能源裝機任務導致的資產負債率上升，該項目全部投產後，年發電量可達 25 億千瓦時，可減少二氧化碳排放約 300 萬噸。

平安租賃 通過直租賃產品，為央企新能源公司提供 7,000 萬元資金用于在西藏山南市扎囊縣西卡學村建設地面集中式光伏電站，項目裝機容量 2 萬千瓦，每年發電量可達 2,500 萬度，通過“綠色 + 幫扶”新模式為當地帶來綠色發展機遇。

• 社會及普惠類投資影響力(案例)

支持鄉村振興，推動農業發展

平安銀行 創新開發鄉村振興貸款、鄉村振興債、鄉村振興卡等多個金融產品。2021年4月，平安銀行首次承銷的“鄉村振興”債券，重慶醫藥（集團）股份有限公司2021年度第六期超短期融資券，募集資金**3億元**，對滿足鄉村醫療機構基礎醫療用藥需求，全面提升當地衛生醫療服務能力，切實保障農村公共衛生服務水平有重大意義。

平安信託 主導實施的重慶渝合高速公路項目成功落地，該項目途徑農村區域主要為G75北碚至沙溪收費站段，公裏數為**24公裏**，為當地農村地區創造就業崗位**74戶**，預計每年帶動川渝鄉村地區經濟增長**2億元**。

平安普惠 通過惠農金項目持續幫助更多三農產業成長和發展，截至2021年12月31日，平安普惠累計向農村合作社帶頭人及農村創業者提供免息惠農金**1,660萬元**，直接扶持超**600戶**貧困戶，戶均增收超**1萬元**。項目覆蓋黑龍江、吉林、甘肅、寧夏、內蒙古、重慶、河南、雲南八個省份。

扶持小微企業，助力實體經濟

平安銀行 推出的“新微貸”貸款產品通過特殊算法精準定位目標客戶，為無法在傳統銀行獲取貸款的小微客戶提供信用貸款支持。截至2021年12月，共為超過**2.7萬戶**小微客戶提供了延期還本付息服務，延期本金超**300億元**，延期利息超**2億元**，減免小微企業及個體工商戶各種手續費用超**3,800萬元**，通過發放利息券形式累計減免利息超**1.1億元**。

平安證券與平安租賃 合作開展的“安惠系列”項目切實、高效和全面地緩解了設備供應商及小微企業資金壓力，截至2021年12月31日，4期安惠資產支持專項計劃共達**79.70億元**。

平安證券與平安普惠 合作開展的“普惠系列”資產支持專項計劃為小微企業融資提供了低成本、高流動性的資金來源，從而高效解決小微企業融資需求、助力實體經濟發展。截至2021年12月31日，項目已為超過**1,600萬**小微企業主和個體工商戶等普惠金融人群提供資金來源，除新疆與臺灣外，所有地區均有展業。

可持續保險

平安致力於將 ESG 理念嵌入到保險業務中，引導保險產品走可持續發展之路，成為值得信賴的保險公司。同時，通過前沿科技應用，平安持續提升服務質量與效率，為客戶帶來更放心、便捷的服務體驗。

可持續保險政策

平安將 ESG 因素全面融入包括保險業務在內的公司核心業務發展戰略之中，建立可持續發展模型，明確 ESG 管治體系和 ESG 關鍵議題與風險的識別、評估、管理體系。平安根據聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 發布的可持續保險原則 (PSI)，制定了《平安集團可持續保險政策聲明》，提出可持續保險四項原則：



可持續保險產品體系

平安在產品開發、設計和評估中不斷加深融合 ESG 因素，加大產品創新力度，以持續完善和豐富可持續保險組合。2021年，公司積極響應國家“碳中和”戰略，進一步推動環境類保險產品和服務的開發。同時，平安持續關注中國人口健康趨勢變化以及保險意識增加帶來的保險市場需求變化，推動多種社會及普惠類的保障型產品開發，為社會弱勢群體及特殊關懷人群提供更全面的健康及生活保障。

▼ 2021 年部分可持續保險產品列表



■ 可持續保險影響力

平安將多元保險業務與聯合國可持續發展目標（Sustainable Development Goals - SDGs）進行對標與融合，為環境、社會和經濟可持續發展做出貢獻，推動全球實現可持續發展。2021 年，本集團的可持續保險情況列示如下：

平安 2021 年可持續保險數據

（人民幣百萬元）	環境類 (1)	社會類 (2)	普惠類 (3)
原保險保費收入	44,569.22	453,813.28	23,403.42
保險金額	40,160,077.16	478,323,674.83	13,582,443.90

注：(1) 環境類保險是指保險業金融機構為支持應對氣候變化、環境改善、資源節約高效利用和生態保護，對節能環保、清潔能源等領域，以及倡導綠色健康低碳生活所提供的保險產品。
 (2) 社會類保險包括責任險（如安全生產險、食品安全險等）、醫療保險、重疾保險等。
 (3) 普惠類保險主要為三農類保險、弱勢群體保險、小微企業經營保險等。

• 綠色保險影響力（案例）

保障綠色產業發展

平安產險 開創的綠色保險產品森林碳匯遙感指數保險，一是通過創新應用衛星遙感技術實現高量化監測林業碳匯累積和增長，實現承保項目快速核保，二是定期向客戶反饋森林長勢，提出科學管理建議，幫助客戶提升碳匯增長水平，同時通過創新的指數保險新模式，還可實現災後的快速定損、極速理賠，將賠款用于災後林業碳匯資源救助和碳源清除、森林資源培育，為林業碳匯發展提供有力的保障。截至目前該產品已在河北、廣西、湖南三省相繼試點落地，累計為 13 萬畝林地提供 1,558.2 萬元碳匯風險保障。

支持綜合環境治理

平安產險 推出野生動物保險，為野生動物“肇事”兜底。2021 年 6 月，雲南境內亞洲野生象群一路北遷，對沿途各地農作物等造成一定經濟損失。平安產險為 411 筆野象群“肇事”案件賠付保險金額 172.38 萬元，為共同營造人象和諧共生的良好環境貢獻力量。

增強災後復原力

針對氣候災害，**平安產險** 推出了以廣東省巨災指數保險為代表的災害險，助力地方政府及生產經營單位對抗巨災，發揮保險公司風險管理技術和能力減少損失，通過理賠服務能加速災後重建。在 2021 年山西暴雨災情中，平安產險啟動多渠道實時預警、多渠道便捷受理、設置現場應急網點、設置臨時安置點、開通理賠綠色通道、救援與快捷修理以及及時賠款預付等七項應急服務舉措，全力保障了客戶的生命財產安全。

• 社會普惠保險影響力（案例）

保障人口健康

平安壽險 的主力保障型產品“平安福”，截至 2021 年 12 月 31 日，已累計為客戶賠付近 58.6 億元，為社會公眾提供了有效的保險保障。自 2013 年上市以來，“平安福”始終與時俱進，在保障深度、廣度、產品服務等各方面不斷升級。2021 年“平安福”在延續漲保趨勢的基礎上，提供三種方式增加保障額度，并從 150 種疾病保障增加至 180 種，同時增加賠付次數，在經濟上最大限度給予客戶保障。

服務小微經濟

平安產險 聚焦小微企業發展，打造了如“惠員保”、樂企 E 生保等一系列面向小微企業客戶的普惠類保險產品。截至 2021 年 12 月，累計覆蓋 245 萬家小微企業，切實助力小微企業穩定經營；此外，針對疫情後的復工復產需求，平安產險于 2021 年初全面推廣餘額法定價的借款保證保險產品，切實減輕小微企業還款壓力，補齊小微企業融資服務短板。截至 2021 年 12 月，平安產險為近百萬有生產經營用途需求的小微企業客戶的 2,500 億元融資金額提供了保證保險增信服務，助力小微企業復工復產。

產品責任和客戶保護

■ 責任產品

平安作為一家綜合金融生活服務集團，提供了包含保險、銀行、資產管理及科技等多種產品和服務。平安制定了責任產品原則，形成并在逐步完善約束到所有產品和服務的政策和體系，在管治層面，以集團董事會為產品和服務責任的最高領導機構，并授權集團消費者權益保護委員會、個人金融委員會作為產品和服務責任的直接管理機構，集團投資者關係及 ESG 委員會協助統籌 ESG 維度的責任產品相關事務。在執行層面，集團運營風險管理部、集團消費者權益保護部和集團 ESG 辦公室負責組織、協調、督促并指導專業公司產品部門落實責任產品工作職責，從產品服務全生命周期予以規範管理，規避 ESG 相關風險。

● 產品開發

在開發過程中，各專業公司必須遵守和保障消費者的財產安全權、知情權、自主選擇權等基本權利，應在充分了解和遵守有關法規制度基礎上，對產品政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、宣傳文本等進行評估審查，對相關風險進行識別和提示，從源頭上避免產品和服務風險發生。

● 產品銷售與宣傳

主動、充分履行信息披露義務，向消費者真實說明產品服務的性質、主要風險、收費標準、合同主要條款等內容，不得發布不真實、違規違法或容易讓消費者誤解的內容。同時，對外品牌宣傳類材料內容需進行法律或合規等方面審查，進行負責任的真實宣傳。銷售人員應確保具有合法資質并需接受定期培訓。積極發起面向消費者的金融知識宣傳教育活動，針對消費者權利義務、金融機構義務、消費者維權等方面開展公益化、常態化的金融知識宣傳教育。

● 產品售後服務

建立有效的售後服務機制，規範產品理賠、兌付等履約行為。各專業公司均應建立消費投訴管理體系，向消費者及其他相關方提供網站/手機應用客服、電子郵件、熱線電話等客戶溝通及反饋渠道，并確保各溝通渠道的正常運轉。各專業公司需在產品合同、產品介紹材料等材料中明確告知客戶溝通渠道。客戶可以通過相關渠道獲取產品和服務相關信息，或提出對於產品和服務的相關訴求以獲取協助，專業公司需在法律法規規定時效內將處理結果告知投訴人。

● 突發情況處理

基于《群訴風險事件管理辦法》，以“統一領導，綜合協調；統籌管理，分級負責；條塊結合，屬地為主；居安思危，預防為主；快速反應，果斷處置”為原則，成立群訴預防與應急處理領導小組作為集團群訴風險事件預防與應急處理的常設機構，每半年開展一次群訴風險檢視排查與上報工作，并在必要時根據集團《重大突發事件應急處理規定》進行處理。

案例

平安健康險強化產品流程管理，打造負責任的保險產品

在產品開發環節，平安健康險所有產品創意方案需通過產品秘書會評估可行性并交由產品管理委員會審批，通過後方可啟動產品開發的流程。新方案通過後，產品營銷部通過制定產品運營規則，提交系統開發完成工作通知書及產品上市紅頭簽報、官網掛網等流程，對開發進行全程嚴格把控，且開發過程中涉及的所有文件都需經由對應部門審批確認。

在產品營銷管理方面，為了更好響應公司內外部對產品營銷宣傳上的管理要求，進一步降低虛假宣傳、銷售誤導等方面風險，產品營銷部制定了《行銷輔助品管理辦法（2021版）》，在各部門的職責與職能、各部門的制作權限、行銷輔助品的分類、行銷輔助品的屬主責任和審批機制、行銷輔助品的整理登記、違規處理等 6 大方面作了明確的闡述和約定。同時，為有效降低關於產品營銷宣傳上的風險，產品營銷部目前還在規劃搭建統一的線上行銷輔助品資料庫，旨在實現全公司行銷輔助品生產、審核、匯總、迭代及銷毀等一站式管理。

■ 消費者權益保護

平安堅持以客戶為中心，致力于打造“有溫度的服務”。在關聯交易控制與消費者權益保護委員會的領導下，平安積極落實各項消費者權益保護工作要求，將消費者權益保護融入公司治理。

完善消保體制機制

平安進一步完善消費者權益保護工作體制機制建設，貫徹并部署落實監管要求，全面落實消費者權益保護考核，完善消費者權益保護審查機制。平安統籌督導強化投訴治理，2021 年 4 月起開展全集團投訴專項整治工作，針對重點公司和重點問題，建立工作責任制層層壓實責任，推動事前、事中、事後全服務環節落實消費者權益保護，前置風險關口，提升投訴化解能力。

強化消保文化建設

員工已完成線上學習

30 萬人

平安強化消費者權益保護文化建設。對內，平安強化全員公平誠信的消費者權益保護文化和理念；建立集團消費者權益保護日報機制，並定期召開管理層交流研討會，提升消費者權益保護管理意識；開展消費者權益保護線上培訓課程，樹立正確的消費者權益保護理念，截至 2021 年 12 月 31 日，共有近 30 萬員工已完成線上學習。對外，平安積極配合中國人民銀行、中國銀保監會、中央網信辦、公安部的金融消費者權益保護相關工作，“3·15”期間開展專題宣傳，普及金融基礎知識，提升金融消費者素養，號召廣大網友爭做金融好網民。

案例

“維 C 行動”——為消費者送去“金融守護”

為響應監管部門強化消費者權益保護與開展消保教育號召，平安普惠全面升級消費者素養提升項目——“維 C 行動”，聯合公安部門、監管機構、社區街道通過線上線下全覆蓋形式共同開展金融反詐宣傳活動，推廣“國家反詐中心”APP，進一步增強社會公眾對金融詐騙風險防範意識。同時，聯合新浪開展金融知識普及話題討論，打造“人間清醒”金融反詐課程，獲得社會各界的廣泛參與，為消費者送去“金融守護”。



平安壹錢包開展金融反詐公益宣教

平安壹錢包重視加強對消費者宣傳普及金融知識，提升消費者增強自我保護意識和維權能力。2021 年，平安壹錢包從保護消費者權益出發，通過強化金融安全宣導教育、升級安全防禦系統、優化客服服務流程等舉措，在湘西、上海、北京、杭州、山東五地開展線下金融反詐公益宣講活動，為消費者樹起強大的安全保護傘，打造“更有溫度”的支付服務。



改善客戶服務體驗

消費者維權直達專綫
累計進綫

25.6 萬人次
截止 2021 年底

車險最快賠付記錄

70 秒

平安提升客戶體驗，深化消費者權益保護。平安通過科技創新與服務關懷保障老年用戶需求，為長者客戶提供服務熱綫，60 歲以上的客戶撥打 95511 服務熱綫後，可智能跳過“復雜”的交互環節，一鍵接通人工專綫客服。平安壽險在投訴受理環節，拓寬投訴渠道，在集團及壽險官網、壽險官方微信公眾號及小程序、微博、抖音、銷售系統、續期系統全部上挂投訴入口，代理人口袋工作平臺（口袋 E）上綫代客投訴渠道，並推出消費者維權直達專綫 4001666333，配置專業客服坐席團隊，全天候服務，快速響應、解決消費者諮詢投訴問題，提供專業、高效的服務，截至 2021 年底，消費者維權直達專綫累計進綫 25.6 萬人次，日均 1,111 人次，接通率 99%。平安產險針對行業共性痛點建立遠程服務模式，對輕微損失且客戶無現場服務需求的案件開展一對一綫上理賠，簡化理賠流程，為客戶提供便捷、高效的服務，車險最快賠付記錄 70 秒，“一鍵理賠”功能實現客戶四次交互即可完成報案，使用率達 92.2%，客戶好評率達 95.78%。2021 年，平安產險 80% 的案件辦結時效僅 1 小時，結案率近 99%。



優化老年用戶服務方式

智能預約服務

通過 95511 全國統一客服熱綫、“平安好車主”APP 或“平安車險服務門店”小程序預約服務，綫上業務在綫遠程指導辦理、綫下業務一次性告知客戶所需材料。

優化門店軟硬件設備

鋪設舒適便捷服務網點，設置手持智能設備近距離的站立式服務；門店配置舒適座椅、飲水機、醫療箱等便民設施；雨雪天氣為老年客戶提供雨衣、雨傘等用品。

開通老年服務綠色通道

全面開通老年綠色服務通道 / 專區，由資深服務櫃員一對一為老年客戶服務，及時了解老年客戶訴求，並根據客戶業務需求類型，快速辦理業務。

加強代理人管理

平安從強教育、控銷售、嚴問責着手，狠抓隊伍品質建設。通過持續推動部課開展合規專題早會，加強代理人品質宣傳教育，引導隊伍強化合規文化內核；對新增保單擴大雙錄覆蓋範圍，強化保險銷售行為可回溯管理；對新人等要求參與專項培訓並通過考試，確保具備必備銷售技能；深入開展專項排查及常規業務風險自查，加強關鍵風險領域管理和監督，對發現違規人員嚴格參照品質管理辦法處罰問責，追究主管連帶責任，減少違規銷售行為發生，保障消費者合法權益。

信息安全 and AI 治理

隨着互聯網經濟的快速發展，信息價值日益凸顯，信息安全風險也在與日俱增，信息泄露、販賣等安全事件的頻發，給個人隱私及國家安全帶來了嚴重的安全隱患。因此，我國不斷完善相關法律法規以強化對個人隱私數據的保護，並進一步規範對科技信息行業的監管。

近年來，我國先後出臺實施《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》等法律法規，并于 2021 年 11 月起草《網絡數據安全管理條例（徵求意見稿）》，在《“十四五”信息通信行業發展規劃》中也着重提到“十四五”階段，要求全面加強網絡和數據安全，並規劃相應保障措施。平安堅決遵守國家法律、法規及行業規範，始終以最高標準嚴格執行信息安全管理規範，為公司的信息化業務保駕護航。同時，平安注重健全倫理體系，在集團層面成立 AI 倫理管理委員會，對人工智能的開發和應用進行全面科學管控。

■ 信息安全和隱私保護

平安不斷完善公司信息安全管理體系，保證信息的保密性、完整性、可用性。平安通過制定《平安集團信息安全管理政策》等管理規定，建立以客戶數據保護為核心的數據安全治理模型，進行全流程安全管理，並定期進行信息安全管理及數據隱私保護的內審和外審。平安連續多年通過 ISO27001 信息安全管理體系認證，確保信息安全體系有效、穩定運作。同時，平安尊重並保護所有客戶的隱私權，制定了《平安集團隱私保護政策》等管理規範，確保個人信息在輸入、傳輸、存儲及使用上合法合規、安全可靠。同時，平安在相關隱私信息的收集、使用、保護方面進行嚴格控制，保證業務活動不侵犯客戶和員工的隱私權。

■ 強化 AI 治理

平安遵循“以人為本、人類自治、安全可控、公平公正、公開透明”等五大倫理原則，制定了《平安集團 AI 倫理治理政策》，承諾對人工智能的開發和應用進行科學管控，致力於提供符合倫理道德審查的科技與金融服務。

平安從數據使用、算法研發、行業應用三方面制定了清晰的倫理目標，並不斷完善 AI 治理框架。對內，平安成立 AI 倫理管理委員會，負責平安 AI 倫理政策方向性的把握，在產品研發過程中確保公平與公正，在提供產品及服務過程中保障信息安全和隱私保護的落實，在實際的項目應用中針對 AI 倫理問題探索優化管理方式。對外，平安積極參與人工智能全球治理，加強行業及學術交流，參與中國電子技術標準化研究院《人工智能風險管理評估模型》標準的制定，推動行業 AI 治理標準化發展。

員工與代理人發展與保障

平安視員工為企業的重要資產，致力於為員工提供廣闊的職業發展空間與豐富的發展資源，尊重員工權益並不斷完善員工薪酬福利保障，為員工創造安心、愉悅的工作環境。同時，平安高度重視代理人成長與發展，持續完善培訓模式和課程，努力成為代理人最誠摯的伙伴。

■ 員工發展與保障

員工權益

平安承諾保障每一位員工的合法權益，並通過反歧視條例以消除不公平對待現象，堅持同工同酬，禁止歧視行為，抵制使用童工和強制勞動，不干涉員工參與任何合法社團或組建社團的權利。平安謹遵國家法規政策和各地政府要求，積極落實育兒假制度，保障員工的合法權益。

平安始終秉持公平、公正、透明的薪酬績效，持續檢視員工薪酬競爭力水平。在按勞分配原則下，結合員工績效考核開展科學的薪酬管理，激勵員工不斷提升個人能力，與公司共同發展成長。同時，為鼓勵核心人才長期服務公司，建立健全長期激勵和約束機制，平安實施了核心人員持股計劃和長期服務計劃，共計覆蓋 89,304 人。此外，平安提供完善、多元的意見反饋、申訴和舉報的渠道，制定了《信訪工作管理制度》，以保障員工自由表達的權利，維護員工合法權益。詳見公司治理章節。

員工發展

平安不斷豐富和完善人才標準及體系，每年組織關鍵崗位人才盤點，覆蓋績效結果、能力維度、發展潛力等多個維度來確保人才選拔的公平高效。同時，平安給予每位員工參與多種形式培訓的權利，實現從員工到高管各層級的全面覆蓋，並持續完善與深化培訓體系，豐富課程及講師資源，開展多維度專題訓練，為員工提供全方位培訓，致力於實現“最好的培訓在平安”的目標。

2021 年，平安大學持續擴充面授課程資源，新增直播課程資源，與十大著名商學院及三十餘家諮詢機構建立合作，精選戰略規劃、管理決策、前沿科技、趨勢與創新、專業技能及個人成長六大主題課程，同時引入科技、金融、營銷、產品、品牌、HR 等專業崗位熱門課程和直播課程，課程資源庫總計近 1,900 門。

核心人員持股計劃和
長期服務計劃共計覆蓋

89,304 人

平安大學課程資源庫
總計近

1,900 門

在選拔上，平安堅持內培、外引兩種方式，優中選優遴選最優秀的行業領軍人才和年輕高潛力人才。在培養上，平安加大人才發展投入，提高人才投入效益，根據各層級人員個人專業領域、能力短板等因素，以配導師、輪崗、項目實戰、集中培訓等多種方式，以及最優秀的培養資源對人才能力進行全面提升；在任用上，平安堅持結果導向、能上能下原則，同步配套制度設計為人才幹事創業建設廣闊舞臺。

案例

平安啟動全集團崗位最佳實踐項目

2021年，為持續升級崗位課程體系，平安圍繞5 崗位共性業務需求，啟動了“最佳實踐萃取計劃”和“最佳實踐應用大賽”兩項崗位實踐類課程的搭建工作。其中，“最佳實踐萃取計劃”通過聯合各專業公司業務專家合作共創，解決共性業務難題，產出一系列最佳專業實踐案例，并沉澱了一套最佳實踐萃取計劃。而“最佳實踐應用大賽”鼓勵各專業公司聚焦核心業務場景，推動最佳實踐落地，以賽促學、以學促用。最佳實踐的推廣應用，在銷售業績改善、工作效率提升、成本費用控制等方面發揮重要作用，實現了“將經驗共享轉化為價值產出”的項目預期目標。



員工福利

平安以“職涯規劃、安居樂業”為管理使命，為員工提供商業保險、高端醫療健康保險、家屬體檢套餐等福利，以保障員工可以在高度滿意的環境中實現自身價值。公司提供健康管理平臺，便利員工直接進行在綫問診及醫院掛號，并定期為員工提供體檢服務。平安設立員工幫助計劃（EAP），全面協助員工解決個人問題。平安研發移動應用HR-X 平臺，為員工提供一系列人事便利服務。此外，公司尊重并關愛女性員工，在辦公場所提供哺乳室以及相應設施來方便哺乳期員工。



員工俱樂部活動

■ 代理人發展與保障

平安壽險堅持走可持續的發展道路，堅決推動代理人高質量轉型和結構優化，着力打造一支“高素質、高績效、高品質”的“三高”代理人隊伍。

平安壽險全面啓動“優+”項目，吸引和篩選高質量人才。為滿足代理人的職涯發展需求，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感，平安壽險從培訓賦能、權益保障和展業支持等方面對代理人進行有力的支持和賦能，不斷提升代理人服務技能與專業水平。

為實現代理人隊伍向“三高”轉型的目標，平安壽險採取機構分類發展、隊伍分群精細化經營以及數字化賦能三大核心策略。根據不同城市、地區差異化的經濟發展水平、競爭態勢，採取差異化的發展策略；為不同的代理人匹配針對性的經營和支持，為新人、績優、主管三類重點人群設計不同的發展模式；通過打造一系列數字化工具，賦能代理人隊伍日常經營、增員、培訓、活動量管理等方面。

平安保障代理人招募的公平及公正，禁止歧視代理人。同時，平安為代理人提供表達意見和訴求的溝通渠道，維護代理人自由表達的合法權益。平安重視加強對代理人的人文關懷，不斷提升其對保險事業的認可感和歸屬感。平安為代理人從醫療、意外、身故、養老等方面提供豐富的福利保障，包括四項基本福利保障、養老公積金、長期服務獎、增值服務、體檢服務等。2020-2021年，平安壽險在代理人待遇、關懷、管理三大方面進行全面升級。待遇方面，加大對新人、績優、主管的支持；關懷方面，推出高齡部課經理關愛計劃，對主管及績優人群提供四項專屬增值服務，包括專家問診、VIP 預約掛號、重疾二次診療、住院安排等。

案例

平安招“才”，打造“優+”代理人專屬培養體系

2021年10月16日，由平安主辦的2021中國平安新創客大會在深圳舉辦，並宣布平安招“才”季正式啓動。作為平安重磅推出的人才招募計劃，“優+”計劃對優+新人入司初期提供收入補貼支持，在二級機構本部試點實施新人經營工程，該計劃旨在通過提供更“優”質的培養、待遇、發展和平臺，為保險代理人打造專屬培養體系，幫助代理人更快地適應工作環境，完成人生進階，進而成為未來的壽險精英和引領行業的“保險企業家”。

案例

“隨身易”渠道代理人賦能

平安代理人智能線上平臺“隨身易”打造代理人全流程線上化展業，在培訓賦能方面，增加用戶觸點，提升平臺黏度，豐富學習內容，加強合規宣導。2021全年，總部與機構共舉辦90+場直播，覆蓋人群10,000+。在權益升級方面，鋪墊公司醫健服務產品轉型，識別高級別核心績優人群，將公司醫健服務，以點帶面產生推薦展業需求。形成代理人分層管理體系，通過匹配服務權益，健康管理，生活出行等子分類，將權益等級數字化，系統化，流程化。在展業支持方面，利用合規制度、品質管控、合規培訓、系統優化四個抓手，通過智能工作臺搭建，賦能代理人線上展業。全年智能工作臺使用人數已達3,125人，團長級別占80%。



可持續供應鏈

截至 2021 年 12 月

平安共擁有合作供應商

6,408 家

經採購環節

審核入選的供應商為

3,016 家

累計參與平安提供的
ESG 培訓的供應商

64,583 家

平安致力於與供應商建立共贏合作、長期互惠的合作關係，在持續優化採購服務、及時履行付款約定的同時，積極推動供應商提升可持續發展水平。截至 2021 年 12 月，平安共擁有合作供應商 6,408 家，其中海外供應商 72 家。

平安制定了《平安集團可持續供應鏈政策》《採購業務供應商管理細則》等制度，從供應商的入選審核、合作通過、過程管理、追蹤反饋等環節針對性地加入可持續發展的要求，着重考察供應商在環境保護、員工權益與風險管理等 ESG 方面的表現。同時，平安將可持續發展要求加入到現有的供應商合同條款中，對反商業賄賂、信息安全和隱私保護、低碳綠色技術轉型及發展、勞工權益保護及員工發展等方面作出明確規定，要求供應商積極承擔并踐行企業社會責任與義務。截至 2021 年 12 月，經採購環節審核入選的供應商為 3,016 家。

同時，平安注重加強對合作伙伴的相關培訓，提供包括產品質量、工作技能、合規管理、員工權益等方面的培訓，以提升供應商的可持續表現。2021 年，平安持續組織供應商進行合作培訓，針對 ESG 管理要求及 ESG 風險實踐部分進行專項宣導，督促供應商提升在信息安全、勞工權益、環境保護等方面的綜合表現。截至 2021 年 12 月，累計共有 64,583 家供應商參與了平安提供的 ESG 培訓，覆蓋率達到了 100%。

（詳情參考《平安集團可持續供應鏈政策聲明》）

綠色運營

平安集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，將環境保護納入企業發展規劃，在業務運營中堅持通過節能改造、智慧辦公和業務電子化等方式，切實減少企業運作對環境造成的影響，實現節能減排。平安集團 2030 年運營碳中和計劃詳見綠色金融章節。

■ 運營節能減排

2021 年，平安持續開展“減塑行動”等一系列運營減排行動，平安金融中心職場礦泉水使用量較 2020 年減少 808 箱，費用節約 2.5 萬元，減少幅度為 61%；會議室礦泉水使用量同比減少 2,130 箱，費用節約 8.96 萬元，減少幅度為 54%。平安各大辦公場所積極響應集團“無紙化辦公”的倡導，通過提倡雙面打印、使用綫上無紙化文件處理系統等形式減少辦公紙張使用。其中，平安銀行通過優化財務系統實現電子發票報銷免打印、裝訂、掃描，2021 年全行已出賬電子發票共 918,756 張，占發票全量約 50%，極大減少了紙張的使用，推動日常實現無紙化辦公。

在節能方面，平安將節能管理辦法融入日常運營管理的各個環節，通過科學系統的管理能系統、優化設施設備，逐步提高能源使用效率，降低辦公場地及數據中心的用電消耗。2021 年，平安自有職場與租賃職場產生的辦公耗電量為 513,946,880 千瓦時，數據中心產生的耗電量為 102,896,415 千瓦時，全集團碳排放總量為 42.9 萬噸。



礦泉水使用量

平安金融中心職場較 2020 年減少 808 箱（19,392 支），減少幅度為 61%；會議室礦泉水使用量同比減少 2,130 箱（51,120 支），減少幅度為 54%。



紙張使用量

2021 年，平安營業、辦公場所紙張消耗總量為 1,631 噸。



用電消耗

平安自有職場與租賃職場產生的辦公耗電量為 513,946,880 千瓦時，數據中心產生的耗電量為 102,896,415 千瓦時。



碳排放量

2021 年，平安碳排放總量為 428,994.85 噸。

案例

平安觀瀾 3 號數據中心開工建設引領 節能技術發展

平安觀瀾 3 號數據中心項目開工儀式在深圳市平安大學舉行。該項目屬支撐平安未來發展所需的重要基礎設施，是科技建設的關鍵節點項目。同時平安觀瀾 3 號數據中心也是深圳金融數據中心項目中首個實現數據中心 PUE（評價數據中心能源效率的指標）小于 1.25 的項目，投產後將成為國內節能技術標杆金融數據中心，為實現我國碳達峰、碳中和戰略做出綠色貢獻。



■ 打造綠色建築

平安始終秉持綠色城市理念，積極推動都市生態的綠色低碳發展，助力城市環境品質與居民美好生活水平的提升。近年來，平安大力布局綠色辦公建築，通過綜合運用多項綠色環保技術，為世界樹立高層建築的節能環保標杆，打造有溫度的綠色建築。截至 2021 年 12 月 31 日，平安共有深圳平安金融中心、平安集團全國後援管理中心 3 號樓、長沙平安財富中心在內的 10 多個項目獲得國內外綠色建築認證。

案例

深圳平安金融中心榮獲國內外綠色建築最高級別雙認證

2021 年 8 月，由平安不動產設計、建設、運營的深圳平安金融中心榮獲綠色建築運營與維護階段國內外最高級別雙認證：LEED O+M: EXISTING BUILDINGS: PLATINUM（LEED 運營及維護：既有建築：鉑金級認證）及國家住建部頒發的三星級綠色建築標識證書。通過採用國際先進的綠色建築的設計理念及節能環保技術，利用“免費制冷”系統、熱回收系統、高性能立面設計、能源再生電梯等前沿技術，能夠節省高達 46% 的能耗，充分展現了深圳平安金融中心作為世界級超高層綠色建築標杆。



■ 社區影響力

平安秉承“在競爭中求生存，在創新中求發展”“One Pingan”等理念，在為股東、員工、客戶創造價值的同時，也積極履行企業的社會責任，追求與各利益相關方的合作雙贏，共同進步。平安發揮自身規模及在金融、科技、醫療方面的優勢，在多種服務場景中，大力弘揚志願精神，推動新時代文明實踐。

■ 業務創造價值

2021 年，公司梳理并構建平安的價值文化體系，提出以人民為中心、以民族復興為己任，以成為國際領先的綜合金融、醫療健康服務提供商為願景，踐行“專業，讓生活更簡單”，提供最專業的金融顧問、家庭醫生、養老管家服務，讓客戶省心、省時、省錢。

案例

平安銀行打造特色“頤年”服務

平安銀行致力於為老年人打造暖心貼心的金融服務。與深圳市民政局攜手發行“深圳市智慧養老頤年卡”，集政策性優免（免費乘坐公交地鐵、免費享受全市公園、旅遊景點、文化體育場館）、金融借記功能、數據採集功能和其他服務功能為一體，實現養老服務全領域應用，提升老人的獲得感和幸福感。截至 2021 年 12 月 31 日，平安銀行智慧養老頤年卡已累計發行約近 78 萬張，在深圳戶籍老人中覆蓋率高達 91.46%，滿足了大部分老年用戶的金融生活需求。同時，為更好提升老年客群的金融消費體驗，平安銀行還穩步推進平安口袋銀行 APP 大字版的升級改造，使老年用戶群體能夠一眼看清看明，無障礙辦理普通業務。



案例

智慧生活賦能便民政務服務

平安智慧生活近年來服務于政府信息化，以政府數據共享、治理等解決方案橫向打通政務數據，構建了“一網通辦簡政、一碼通城便民、一數應用賦能”的“i 城市”數字市民產品體系。其中，幫助深圳搭建的全市統一政務服務平臺“i 深圳”，實現了“掌上政府、指尖服務、刷臉辦事”，上綫 8,000 餘項服務，推出政務服務“秒報秒批”“免證辦”“聊天辦”等創新辦事模式，其中依托“i 城市”一數應用推出的“免證辦”覆蓋了市民與企業日常生產生活需用到的 405 類證照，覆蓋了全市 5,288 個政務服務事項，為市民群眾帶來了很大的方便。



服務回饋社區

2021 年，平安對標新時代中國特色志願服務事業的發展需要，秉持初心，回饋社會，圍繞平安主業和“有溫度的金融”，升級重點品牌志願項目，發揮企業志願服務優勢。全年共落地約 1.5 萬場“平安守護者”社區公益活動，面向社會公眾普及金融素養、消費者權益、安全教育，讓公益走進社區、惠及百姓。同時，平安持續助力疫情防控及抗震減災，充分發揮保險社會穩定器的功能，接續助力鄉村振興，讓公益力量走進鄉村。

案例

“平安守護者”做社區安全健康的守護者

2021 年，平安“守護者行動”項目聚焦“安全”“健康”兩大板塊，協同內部平安人壽、平安銀行、平安產險、平安普惠、平安養老險、平安好醫生等子公司，合計 1,600 多個支部，發動覆蓋全國的百萬代理隊伍，在全國 100 個基層黨群中心開展志願服務活動。其中，“安全守護”項目旨在為社區居民提供安全知識、急救培訓等一系列安全服務內容；“健康守護”項目，旨在為社區居民提供多維度健康公益服務。2021 年，“平安守護者”項目共培訓平安人獲得美國心臟協會（AHA）國際急救員導師 110 人、國際救護員 2,629 人。



案例

“金融消費者素養提升計劃” 引導消費者正確使用金融服務

平安將消費者權益保護融入公司治理，通過線上、線下等多種渠道和形式開展消費者教育活動，引導金融消費者正確使用金融服務，維護自身權益，樹立理性消費觀念。2021 年，平安金融消費者素養計劃全面升級，多措并舉做好金融消保工作。平安集團及旗下 18 家專業公司聯合各地網信、網警部門，積極開展形式多樣的網絡安全共建宣傳互動，通過線上開設公益科普專欄、線下舉辦進社區活動等方式，提升群眾的金融反詐知識與消保維權意識，助力公安做好清朗網絡空間建設。該活動已在近 30 個省市成功落地，舉辦 80 多場活動，相關傳播覆蓋人次約 1 億。



平安志願者協會

平安于 2018 年成立“平安志願者協會”，規模不斷壯大，志願者的身影遍布全國。目前，平安志願者協會已在全國設立 27 個地區志願者協會分會，覆蓋集團內 30 家成員公司。截至 2021 年 12 月 31 日，“三村暉”公益平臺總注冊用戶達 333.4 萬人，其中平安員工和代理人志願者達 55.5 萬人；2021 年累計發起 3,858 個“身邊公益”活動，公益參與量達 2,139 萬人次。

“三村暉”公益平臺總注冊用戶達
333.4 萬人

累計發起“身邊公益”活動
3,858 個

公益參與量達
2,139 萬人

報告 附錄

- 5.1 年度關鍵績效
 - 5.2 董事會聲明
 - 5.3 第三方審驗鑒證報告
 - 5.4 指標索引
 - 5.5 意見反饋
-



年度關鍵績效

經營績效

指標	2021	2020	2019
總資產（百萬元）	10,142,026	9,527,870	8,222,929
營業收入（百萬元）	1,180,444	1,218,315	1,168,867
營運利潤（億元）	1,684.79	1,556.70	1,477.22
歸母淨利潤（億元）	1,016.18	1,430.99	1,494.07
每股股息（元）	2.38	2.20	2.05
基本每股收益（元）	5.77	8.10	8.41
繳稅總額（百萬元）	111,416	103,576	118,300
集團償付能力充足率（%）	233.5	236.40	229.80
保險資金投資組合規模（萬億元）	3.92	3.74	3.21
年化淨投資收益率（%）	4.6	5.1	5.2
年化總投資收益率（%）	4.0	6.2	6.9

公司治理績效

董事會、監事會人員結構（單位：人）

指標	董事會				監事會			
	執行董事	非執行董事	獨立非執行董事	合計	外部監事	股東代表監事	員工代表監事	合計
人數	5	3	6	14	2	1	2	5

董事會、監事會人員性別與年齡比例（單位：%）

指標	董事會					監事會				
	性別比例		年齡比例			性別比例		年齡比例		
	男性	女性	30歲及以下	31-50歲 (含50歲)	50歲以上	男性	女性	30歲及以下	31-50歲 (含50歲)	50歲以上
比例	86%	14%	0	21%	79%	80%	20%	0	40%	60%

合規與風險管理

指標	2021	2020	2019
合規內控宣導活動覆蓋率（%）	100	100	100
風險管理工作人員培訓覆蓋率（%）	100	100	100

商業倫理和反腐敗

指標	2021	2020	2019
廉政教育覆蓋率（%）	100	100	100
反洗錢培訓覆蓋率（%）	100	100	100
年度發生與洗錢相關的違規案例數量（件）	0	0	0
年度開展廉政主題活動次數（次）	3,445	2,088	2,046
開展反腐敗培訓次數（次）	20	—	—
年度參加反腐專項培訓的人次數（萬人次）	560	312	357
年度稽核發現問題整改率（%）	96	79	71
年度信訪接收問題核實率（%）	100	100	100

■ 環境績效

環境績效表

指標	2021	2020	2019
溫室氣體總排放量			
範圍一：直接溫室氣體排放 (tCO ₂ e)	6,121.76	2,114.51	7,156
範圍二：間接溫室氣體排放 (tCO ₂ e)	376,336.09	478,287.47	720,605
範圍三：差旅溫室氣體排放 (tCO ₂ e)	46,537	49,897.43	69,490
範圍一、二、三溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	428,994.85	530,299	797,251
人均溫室氣體排放量 (tCO ₂ e/人)	1.21	1.47	2.12
直接能源消耗			
天然氣消耗總量 (立方米)	3,053,842	1,068,243	3,402,090
柴油使用量 (升)	5,772	4,243	174,898
間接能源消耗			
職場電力消耗量 [千瓦時 (度)]	513,946,880	527,951,472	732,249,926
數據中心電力消耗量 [千瓦時 (度)]	102,896,415	21,804,243	96,317,142
人均用電量 [千瓦時 (度) / 人]	1,732.79	1,520.23	2,198.64
水資源消耗			
用水量 (噸)	5,088,733	26,831,408	9,279,226
人均用水量 (噸 / 人)	14.29	74.20	24.64
固體廢棄物			
固態廢棄物總量 (噸)	210,773	331,125	309,631
營業、辦公所紙張消耗總量 (張)	1,631	6,764	4,315

(本報告披露的溫室氣體範圍一為固定能源使用所造成的排放，範圍二為電力造成的排放（電力轉換系數為 0.61 千克 CO₂e/度），範圍三為公司員工乘坐飛機及差旅酒店住宿所產生的差旅排放量。)

辦公建築面積及綠色建築數量

	指標	2021
綠色建築	綠色建築數量 (棟)	10
	綠色建築面積 (平方米)	279,272
辦公職場建築	總體辦公面積 (平方米)	6,946,868
	自有辦公面積 (平方米)	426,486
	租賃辦公面積 (平方米)	6,520,382

■ 社會績效

員工績效

員工構績效表

指標	2021	2020	2019	
員工總數	355,982	361,600	376,900	
按性別劃分	男性 (人)	182,332	186,549	194,970
	女性 (人)	173,650	175,051	181,930
按年齡組劃分	<30 歲 (人)	169,929	194,035	200,699
	30-50 歲 (人)	180,182	162,322	170,321
	>50 歲 (人)	5,871	5,243	5,880
按地區組劃分	華東地區 (人)	123,931	—	—
	華北地區 (人)	36,591	—	—
	華中地區 (人)	34,476	—	—
	華南地區 (人)	74,667	—	—
	西南地區 (人)	39,679	—	—
	西北地區 (人)	24,704	—	—
	東北地區 (人)	21,934	—	—

指標		2021	2020	2019
按業務劃分	保險類業務(人)	189,305	—	—
	銀行類業務(人)	40,651	—	—
	資產管理類業務(人)	12,838	—	—
	金融科技與醫療科技類業務(人)	113,188	—	—
按學歷劃分	大專學歷(人)	120,153	124,499	135,194
	大學本科(人)	192,912	192,444	197,119
	博士、碩士研究生(人)	27,512	27,409	25,478
	其他學歷(人)	15,405	17,212	19,222
其他類別劃分	外籍員工人數(人)	553	424	336
	壽險代理人(萬人)	61.3	102.24	116.69
高級管理人員				
高級管理人員數據	高級管理人員總數(人)	9	10	12
	高級管理人員女性人數(人)	3	3	3
	高級管理人員男性人數(人)	6	7	9

員工僱傭績效表

指標		2021	2020	2019
員工流失率(%)		27.3	32.60	33.32
按性別劃分	男性(%)	28.67	33.60	33.48
	女性(%)	25.7	31.50	31.07
按年齡組劃分	<30歲(%)	35.9	41.30	43.42
	30-50歲(%)	17.3	18.70	13.43
	>50歲(%)	10.3	15.80	9.69
按地區組劃分	華東地區(%)	18.9	28.90	11.51
	華北地區(%)	20.5	20.40	2.35
	華中地區(%)	22.6	25.50	13.32
	華南地區(%)	17.2	26.70	5.16
	西南地區(%)	32.1	43.00	8.06
	西北地區(%)	5.3	42.00	5.04
	東北地區(%)	35.5	38.20	4.79
	保險類業務(%)	25.03	—	—
按業務劃分	銀行類業務(%)	10.08	—	—
	資產管理類業務(%)	16.7	—	—
	金融科技與醫療科技類業務(%)	35.7	—	—
	員工薪酬			
除高管外所有員工平均薪酬(元)		196,131	—	—
按性別劃分	男性員工平均薪酬(元)	215,435	244,311	233,337
	女性員工平均薪酬(元)	176,329	202,312	194,305

員工培訓績效表

指標	2021	2020	2019
面授及網絡培訓總覆蓋率 (%)	99.54	—	—
按性別劃分	男性 (%)	99.73	—
	女性 (%)	99.33	—
按職級劃分	執委及高級經理 (%)	94.82	—
	中級經理 (%)	99	—
	初級及員工 (%)	99.62	—
	面授及網絡培訓人均培訓時長 (小時)	28.54	33.19
按性別劃分	男性 (小時)	26.39	—
	女性 (小時)	30.81	—
按職級劃分	執委及高級經理 (小時)	37.89	—
	中級經理 (小時)	36.59	—
	初級及員工 (小時)	27.72	—

員工健康與安全績效表

指標	2021
因工亡故的人數 (人)	5
因工亡故的人數比率 (%)	0.001
工傷導致缺勤天數 (天)	755

■ 客戶服務

客戶服務績效表

指標	公司	2021	2020	2019
NPS 值 (%)	平安壽險	43	41	38
	平安健康險	51	49	47
	平安養老險	61	69	68
	平安證券	47	38	29
	平安銀行信用卡	43	40	32
保險理賠數 (萬筆)	平安壽險、平安健康險、平安養老險、平安產險	4,647	—	—
日均好評率 (%)	平安好醫生	92	—	—

* 平安養老險 2021 年數據統計口径基于客群結構進行調整優化

■ 信息安全和 AI 治理

信息安全和 AI 治理績效表

指標	2021
信息安全泄露或其他網絡安全事件數量 (件)	0
集團總體信息安全考核平均分 (分)	92.74
信息安全培訓人均小時數 (小時)	4
隱私政策告知客戶覆蓋率 (%)	100%
客戶提供數據控制服務的覆蓋率 (包括個人資料查閱、更正、刪除等) (%)	100%
客戶需要選擇同意個人隱私才會被使用覆蓋率 (%)	100%
客戶可以了解信息披露政策的覆蓋率 (%)	100%
信息安全政策和系統審核頻率 (IT 審計頻率) (次/年)	1
針對安全與隱私保護對員工的培訓覆蓋率 (%)	100%

■ 供應鏈績效

供應商數量績效表

指標	2021	2020	2019	
供應商合作機構數量	6,408	7,400	3,038	
按業務類型劃分	服務類（家）	5,252	5,865	2,129
	物料類（家）	1,156	1,535	909
按地區劃分	華東地區（家）	2,318	2,648	1,232
	華北地區（家）	1,054	1,126	757
	華中地區（家）	480	556	58
	華南地區（家）	1,269	1,462	796
	西南地區（家）	518	693	86
	西北地區（家）	389	422	39
	東北地區（家）	308	458	21
	海外地區（家）	72	35	49

供應商 ESG 表現績效表

指標	2021
“入選與審核” 環節經審核入選的供應商數量（個）	3,016
供應商認證審核評分（分）	71.68
供應商淘汰數（個）	223
ESG 培訓參與供應商數量（家）	64,583
供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率（%）	100%

■ 社會公益績效

三村工程績效表

指標	2021	
村官	產業振興幫扶資金（億元）	120.16
	累計提供扶貧及產業振興幫扶資金（億元）	418.50
	致富帶頭人課程覆蓋人數（人）	80,000
村醫	平安幫扶產品銷售額（百萬元）	110
	移動體檢義診場次（場次）	69
	移動體檢義診覆蓋人口（健康公益服務）（人次）	9,483
村教	援建挂牌鄉村學校（所）	119
	情景大師直播課（場次）	6
	情景大師直播課覆蓋貧困學生（萬人）	6,300

鄉村振興績效表

指標	2021
幫扶保險保費金額（百萬元）	3,715
雙基共建點（個）	141
鄉村振興卡發卡數（張）	23,075
鄉村振興貸總額（百萬元）	4,397

志願者服務績效表

指標	2021	
“三村暉” 平臺	“三村暉” 累計註冊用戶數（萬人）	333.4
	“三村暉” 平臺累計提供“身邊公益” 活動（個）	3,858
	“三村暉” 平臺公益參與人次（人次）	21,386,897
志願者服務	平安員工和代理人志願者（人）	554,944
	“平安守護者行動” 公益活動（場）	14,819
	志願者協會分會（個）	47
	志願者協會分會覆蓋專業公司數量（家）	30

■ 專利研發績效

專利研發績效表

指標	2021
年度專利申請總量 (項)	7,008
專利累計申請數 (項)	38,420

■ 負責任投融資及負責任銀行業務績效

負責任投融資及負責任銀行業務績效 (截至 2021 年 12 月 31 日)

(人民幣百萬元)	總額
負責任投融資 (1)	1,219,906
綠色投融資 (2)	224,580
股權	67,259
債券	89,801
金融產品	67,520
普惠投融資 (3)	68,467
股權	331
債券	11,506
金融產品	56,630
社會投融資 (4)	926,859
股權	193,582
債券	300,667
金融產品	432,610

(人民幣百萬元)	總額
負責任銀行	491,384
綠色銀行	89,813
綠色信貸類業務	84,613
綠色債券	5,200
普惠銀行	400,022
普惠信貸	382,159
其他普惠融資	17,863
社會銀行	1,549

注: (1) 負責任投融資統計範圍覆蓋本集團 (除銀行) 作為資金方及發行方的所有金融產品。

(2) 綠色投融資: 具體參考中國投資證券基金協會《綠色投資指引》中鼓勵的項目類型, 如綠色融資綠色公募基金、綠色建築、綠色類資產等。

(3) 社會投融資: 社會類包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等類型。

(4) 普惠投融資: 普惠類包含小微企業扶持、三農及鄉村振興、住房棚戶等類型。

■ 可持續保險

可持續保險情況 (截至 2021 年 12 月 31 日)

指標	環境類 (1)	社會類 (2)	普惠類 (3)
原保險保費收入 (百萬元)	44,569	453,813	23,403
保險金額 (百萬元)	40,160,077	478,323,675	13,582,444
保險產品明細 (種)	41	1,409	853
保險保單數 (單)	11,322,040	188,577,123	43,761,186

注: (1) 環境類保險是指保險業金融機構為支持應對氣候變化、環境改善、資源節約高效利用和生態保護, 對節能環保、清潔能源等領域, 以及倡導綠色健康低碳生活所提供的保險產品。

(2) 社會類保險包括責任險 (如安全生產險、食品安全險等)、醫療保險、重疾保險等。

(3) 普惠類保險主要為三農類保險、弱勢群體保險、小微企業經營保險等。

董事會聲明

平安在董事會執行委員會層面設立了 ESG 管理職能模塊，我們推行董事會全面監督的模式，集團執行委員會之投資者關係管理委員會為集團 ESG 工作管理層，并開展一年兩次的 ESG 溝通會議。投資者關係管理委員會負責公司整體 ESG 戰略制定、識別和評估 ESG 風險、審核 ESG 管理政策、審核 ESG 計劃和目標、審議 ESG 績效考核，最終通過集團 ESG 辦公室統籌專業公司落實與執行。

基于外部社會經濟宏觀環境和公司發展戰略，平安 ESG 管理團隊動態評估 ESG 議題的重要性，討論并確定公司在環境、社會和公司治理方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。

ESG 風險管理

平安不斷優化集團體系內 ESG 治理架構、管控 ESG 風險，并將 ESG 風險與集團全面風險管理體系做出了系統性融合。集團總部職能部門及各專業公司遵循 ESG 政策要求，提升日常 ESG 管理水平；加大廉潔紀律建設力度；強化 AI 等科技的倫理風險管理，推進責任產品與合規管理，確保治理體系由上至下全面覆蓋，打造中國 ESG 治理標準。

綠色金融

2021 年，平安全面深化綠色金融工作，宣布五年業務目標，并承諾 2030 年實現運營碳中和。在不斷擴大綠色資產投資的同時，平安將排查棕色資產并逐步退出，提供全面綠色保險產品和服務，提升綠色公益影響力，并加速綠色科技賦能碳中和。

鄉村振興

平安持續推進“三村工程”，實現鞏固扶貧成果與鄉村振興的有效銜接，通過打造綜合金融幫扶閉環，助力健康鄉村，彌合城鄉科技教育差距等形式促進鄉村發展以實現共同富裕的目標。

氣候變化應對

平安建立了健全高效的氣候相關事務工作機制，通過對氣候相關風險和機遇的分析，不斷調整業務發展戰略和資源配置，制定了氣候風險管理戰略，以應對氣候變化可能帶來的各類風險，把握低碳發展和轉型機遇，實現自身綠色發展。

本報告已詳盡披露平安在上述工作及其他 ESG 議題上的管理與實踐進展，得到本公司董事會 2022 年 3 月審議通過。

第三方審驗鑒證報告

Deloitte.

德勤

獨立鑒證報告

中國平安保險(集團)股份有限公司董事會(以下簡稱“董事會”):

我們受中國平安保險(集團)股份有限公司(以下簡稱“中國平安”)董事會的委托,對中國平安編制的自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止的 2021 年度可持續發展報告(以下簡稱“可持續發展報告”)進行有限保證鑒證。

董事會的責任

董事會負責根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》,同時參考全球報告倡議組織(GRI)發布的《可持續發展報告標準》(以下簡稱“標準”)的披露建議編制可持續發展報告,並對其中的表述(包括報告準則、報告局限性及報告所載的信息和認定)負責任。

董事會負責確定可持續發展績效表現和報告的目標,包括識別利益相關方以及確定利益相關方所關注的重大問題,負責建立和維護適當的可持續發展績效表現管理系統和用於生成可持續發展報告中披露的績效表現信息的內部控制系統,以及負責保留足夠的記錄。

我們的責任

根據與中國平安的約定,我們負責實施有限保證鑒證工作(以下簡稱“鑒證工作”),對可持續發展報告中披露的 2021 年度關鍵可持續發展績效指標(以下簡稱“關鍵指標”)實施有限保證鑒證程序,並對報告中披露的 2021 年度 ESG 相關的績效指標是否存在重大錯報進行評價。本鑒證報告僅為董事會編制,除此以外,並沒有其他責任。我們不會就我們的工作或本鑒證報告的內容,對任何第三方承擔任何責任。關鍵指標包括:

關鍵指標包括:

- 年度用電量
- 年度用水量
- 年度天然氣使用量
- 年度柴油使用量

- 年度用紙量
- 年度差旅碳排放
- 年度固體廢棄物產生量
- 年度溫室氣體排放總量
- 綠色建築數量
- 綠色建築面積
- 面授及網絡培訓人均培訓時長
- 員工流失率
- “入選與審核”環節經審核入選的供應商數量
- NPS 值
- 平安員工和代理人志願者數
- “村官工程”2021 年產業振興幫扶資金
- “村官工程”累計提供扶貧及產業振興幫扶資金
- “鄉村振興”幫扶保險保費金額
- “鄉村振興”雙基共建點
- 鄉村振興卡發卡數
- 鄉村振興貸總額
- 開展反腐敗培訓次數
- 員工參加反腐敗培訓總人次
- 年度專利申請總數
- 綠色投融資債券型
- 綠色投融資股權型
- 綠色投融資金融產品
- 普惠投融資債券型
- 普惠投融資股權型
- 普惠投融資金融產品
- 社會投融資債券型
- 社會投融資股權型
- 社會投融資金融產品
- 綠色銀行綠色信貸類業務
- 綠色銀行綠色債券
- 普惠銀行普惠信貸
- 普惠銀行其他普惠融資
- 負責任銀行社會銀行
- 可持續保險原保險保費收入(含環境類、社會類、普惠類)
- 可持續保險保險金額(含環境類、社會類、普惠類)
- 可持續保險保險產品明細(含環境類、社會類、普惠類)
- 可持續保險保險保單數(含環境類、社會類、普惠類)

我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師執業道德守則》(“Code of Ethics for Professional Accountants”)對獨立性和其他道德的要求。我們的質量控制採用《國際質量控制準則第一號》(“International Standard on Quality Control 1”)。

工作的基礎

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號:歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》(“International Standard on Assurance Engagements 3000”)執行鑒證工作。我們在策劃和執行鑒證工作時,均以取得一切我們認為必需的信息和解釋為目標,使我們能獲得充分的憑證作出結論。

工作程序、範圍及局限性

可持續發展報告鑒證工作的內容包括與主要負責可持續發展報告信息編制工作的人員進行詢問,並恰當地實施分析和其他證據收集程序。我們所實施的工作包括:

- 與中國平安負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談,以了解在識別利益相關方、確定關鍵利益相關方所關注的重大問題方面的程序,以及編制可持續發展報告流程的有關控制
- 通過訪談、查閱相關支持性文件,了解中國平安與利益相關方的溝通機制,利益相關方的期望和需求,貴公司如何落實並回應這些期望和需求;
- 與中國平安確立 2021 年度可持續發展報告獨立有限鑒證工作所包括的關鍵指標及相關的評價標準;
- 抽樣測試中國平安 2021 年度關鍵指標與我們的工作成果一致性及編制可持續發展報告流程的有關控制;

有限保證鑒證為獲取有限保證而實施的程序旨在確認信息的可信性,該程序的範圍會小於為獲取合理保證所實施的程序的範圍。我們的工作和鑒證報告並不會就中國平安可持續發展報告管理系統和程序的有效性及績效信息發表意見。

除貴公司深圳、上海本部外,我們沒有對中國平安的其他分支機構及子公司實施上述鑒證工作,且不會訪問外部利益相關方。歷史比較數據也不在本次鑒證工作範圍內。同時,本次鑒證範圍不包括對可持續發展報告中披露的財務信息與數據。

結論

根據我們上述的鑒證工作,我們並沒有注意到任何重大事項,使我們相信中國平安根據標準編制的可持續發展報告中披露的相關的關鍵指標存在重大錯報。



指標索引

GRI 指標對照索引

本報告依據全球可持續發展標準委員會（GSSB）《GRI Standards》“核心”方案進行編制

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	所在章節	頁碼位置
GRI 102	102-1	組織名稱	報告開篇（關於平安）	P8
GRI 102	102-2	活動、品牌、產品和服務		
GRI 102	102-3	總部位置		
GRI 102	102-4	經營位置		
GRI 102	102-5	所有權與法律形式		
GRI 102	102-6	服務的市場		
GRI 102	102-7	組織規模		
GRI 102	102-8	關於員工和其他工作者的信息	報告附錄（年度關鍵績效）	P87
GRI 102	102-9	供應鏈		P74, P92
GRI 102	102-10	組織及其供應鏈的重大變化	可持續的業務與運營（可持續供應鏈）	P74
GRI 102	102-11	預警原則或方針	可持續的戰略與管理（ESG 風險識別與管理）	P24-P29
GRI 102	102-12	外部倡議	可持續的戰略與管理（ESG 可持續發展管理體系）	P23
GRI 102	102-13	協會成員資格		
GRI 102	102-14	高級決策者的聲明	報告開篇（高管獻言）	P7
GRI 102	102-15	關鍵影響、風險和機遇	可持續的戰略與管理（ESG 風險識別與管理）	P24-P29
GRI 102	102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	可持續的戰略與管理（可持續發展理念）、可持續業務與運營（透明的公司治理）	P18 P54-P55
GRI 102	102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	可持續的業務與運營（透明的公司治理）	P54-P55
GRI 102	102-18	管治架構	可持續的戰略與管理（可持續發展管理體系）	P22
GRI 102	102-19	授權		
GRI 102	102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任		
GRI 102	102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商		

GRI 指標對照索引

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	所在章節	頁碼位置
GRI 102	102-22	最高管治機構及其委員會的組成	可持續的戰略與管理（可持續發展管理體系）、年報《公司治理報告》章節	P22
GRI 102	102-23	最高管治機構主席	詳見年報《公司治理報告》章節	
GRI 102	102-24	最高管治機構的提名和甄選		
GRI 102	102-25	利益衝突	詳見年報《風險管理》章節	
GRI 102	102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	可持續的戰略與管理（可持續發展管理體系）	P22
GRI 102	102-27	最高管治機構的集體認識		
GRI 102	102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	可持續的戰略與管理（ESG 風險識別與管理）	P24-P29
GRI 102	102-30	風險管理流程的效果		
GRI 102	102-31	經濟、環境和社會議題的評審	可持續的戰略與管理（利益相關方和關鍵議題識別與分析）	P20
GRI 102	102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	可持續的戰略與管理（可持續發展管理體系）、報告附錄（董事會聲明）	P22 P96-P97
GRI 102	102-33	重要關切問題的溝通	可持續的戰略與管理（可持續發展管理體系）	P20
GRI 102	102-34	重要關切問題的性質和總數		
GRI 102	102-35	報酬政策	可持續業務與運營（透明的公司治理）、年報《董事、監、高級管理人員和員工情況》章節	P53
GRI 102	102-36	決定報酬的過程	詳見年報《董事、監、高級管理人員和員工情況》章節	
GRI 102	102-40	利益相關方群體列表	可持續的戰略與管理（利益相關方和關鍵議題識別與分析）	P19
GRI 102	102-42	識別和遴選利益相關方		
GRI 102	102-43	利益相關方參與方針		
GRI 102	102-44	提出的重要議題和關切問題	可持續的戰略與管理（利益相關方和關鍵議題識別與分析）	P20
GRI 102	102-45	合并財務報表中所涵蓋的實體	報告開篇（報告說明）	P6
GRI 102	102-46	界定報告內容和議題邊界		

GRI 指標對照索引

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	所在章節	頁碼位置
GRI 102	102-47	實質性議題列表	可持續的戰略與管理（利益相關方和關鍵議題識別與分析）	P20
GRI 102	102-48	信息重述	報告開篇（報告說明）	P6
GRI 102	102-49	報告變化		
GRI 102	102-50	報告期		
GRI 102	102-51	最近報告的日期		
GRI 102	102-52	報告周期		
GRI 102	102-53	可回答報告相關的問題的聯系人信息		
GRI 102	102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告附錄（指標索引）	P100
GRI 102	102-55	GRI 內容索引		P100-P103
GRI 102	102-56	外部鑒證	報告附錄（第三方審驗鑒證報告）	P98-P99
GRI 103	103-1	對實質性議題及其邊界的說明	可持續的戰略與管理（利益相關方和關鍵議題識別與分析）	P20
GRI 103	103-2	管理方法及其組成部分	可持續的戰略與管理（ESG 可持續發展管理體系）	P22-P29
GRI 103	103-3	管理方法的評估		
GRI 201	201-1	直接產生和分配的經濟價值	報告開篇（年度績效）	
GRI 201	201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	可持續的戰略與管理（氣候變化戰略）	P29
GRI 201	201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	可持續的業務與運營（員工與代理人發展與保障）	P69
GRI 202	202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	報告附錄（年度關鍵績效）	P89
GRI 203	203-1	基礎設施投資和支持性服務	可持續的業務與運營（負責任投資）、責任專題	P59-P60 P42-P49
GRI 203	203-2	重大間接經濟影響	可持續的業務與運營（負責任投資、可持續保險）、責任專題	P59-P60 P63 P42-P49
GRI 205	205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	可持續的業務與運營（透明的公司治理），報告附錄（年度關鍵績效）	P54-P55 P85
GRI 205	205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓		

GRI 指標對照索引

GRI 標準編號	披露項編號	披露項名稱	所在章節	頁碼位置
GRI 302	302-1	組織內部的能源消耗量	報告附錄（年度關鍵績效）	P86
GRI 302	302-2	組織外部的能源消耗量		
GRI 302	302-3	能源強度		
GRI 302	302-4	減少能源消耗量		
GRI 305	305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放		
GRI 305	305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放		
GRI 305	305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放		
GRI 305	305-4	溫室氣體排放強度		
GRI 306	306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量		
GRI 307	307-1	違反環境法律法規	無違反環境法律法規情況	
GRI 308	308-1	使用環境標準篩選的新供應商	可持續的業務與運營（可持續供應鏈）、報告附錄（年度關鍵績效）	P74, P92
GRI 401	401-1	新進員工和員工流動率	報告附錄（年度關鍵績效）	P89
GRI 401	401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	可持續的業務與運營（員工與代理人發展與保障）	P69-P71
GRI 401	401-3	育兒假		
GRI 404	404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	報告附錄（年度關鍵績效）	P90
GRI 404	404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	可持續的業務與運營（員工與代理人發展與保障）	P70
GRI 405	405-1	管治機構與員工的多元化	報告附錄（年度關鍵績效）	P85 P87-P89
GRI 405	405-2	男女基本工資和報酬的比例		P89
GRI 414	414-1	使用社會標準篩選的新供應商	可持續的業務與運營（可持續供應鏈）、報告附錄（年度關鍵績效）	P74, P92

港交所指標對照索引

環境、社會及管制指標		所在章節	頁碼位置	
環境	A1 排放物	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	可持續的業務與運營 (綠色運營)	P74-P76
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	報告附錄 (年度關鍵績效)	P86
		A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		
		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)	不適用	P36-P41
		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)	報告附錄(年度關鍵績效)	
		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	責任專題(發展綠色金融助力可持續發展)	P74-P75
	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。	可持續的業務與運營 (綠色運營)	P86	
	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。		報告附錄 (年度關鍵績效)
		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)。		
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。		可持續的業務與運營 (綠色運營)
	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。			
	A2.4 描述求取適用水源可有任何問題, 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。	不適用	P36-P40 P74-P75	
	A2.5 制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用		
	A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	責任專題(發展綠色金融助力可持續發展)、 可持續的業務與運營 (綠色運營)	P29
		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。		
	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	可持續的戰略與管理 (氣候變化戰略)	P74
A4.1 描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜, 及應對行動。				

港交所指標對照索引

環境、社會及管制指標		所在章節	頁碼位置	
社會	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	可持續的業務與運營 (員工與代理人發展與保障)	P69-P71
		B1.1 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	報告附錄 (年度關鍵績效)	P87-P88
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。		P89
	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	可持續的業務與運營 (員工與代理人發展與保障)	P69-P71
		B2.1 過去三年(包括匯報年度)因工亡故的人數及比率。	報告附錄 (年度關鍵績效)	P90
		B2.2 因工傷損失工作日數。		
	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。	可持續的業務與運營 (員工與代理人發展與保障)	P71	
	B3 發展與培訓	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。	報告附錄 (年度關鍵績效)	P70
		B3.1 按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比。		P90
	B3.2 按性別及雇員類別劃分, 每名雇員完成受訓的平均時數。	可持續的業務與運營 (員工與代理人發展與保障)	P69	
	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。
				B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	可持續的業務與運營 (可持續供應鏈)	P74	
	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。	P92
			B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P74, P92
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。				
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。		P74		
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的方法。				

港交所指標對照索引

環境、社會及管制指標		所在章節	頁碼位置	
社會	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。	可持續的業務與運營 (產品責任和客戶保護)	P64
		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。	可持續的業務與運營 (產品責任和客戶保護)	P64-P67
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	可持續的業務與運營 (透明的公司治理)	P55
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用	
		B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	可持續的業務與運營 (信息安全與 AI 治理)	P68
	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。	可持續的業務與運營 (透明的公司治理)	P54-P55
		B7.1 于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	參閱司法公開信息	
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	可持續的業務與運營 (透明的公司治理)	P55
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	報告附錄(年度關鍵績效)	P85
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了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。	可持續的業務與運營 (社區影響力)，責任專題 (聚焦鄉村振興 助力共同富裕)	P77-P81
		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)。		P77-P81 P42-P49
		B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。		

SASB保險、銀行、資產管理指標對照索引

編號	指標名稱	所在章節	頁碼位置
FN-IN-270a.4	描述告知客戶產品信息的方法	可持續的業務與運營 (產品責任和客戶保護)	P64
FN-IN-410a.1	按行業和資產類別劃分的總投資資產	詳見年報《主要業務經營分析》	
FN-IN-410a.2	描述在投資管理過程和戰略中納入環境、社會和治理(ESG)因素的方法	可持續的業務與運營 (負責任投資)	P56-P57
FN-IN-410b.1	淨保費與能源效率和低碳技術相關	可持續的業務與運營 (可持續保險)	P62
FN-IN-410b.2	討論產品和/或產品特性，以激勵健康、安全和/或對環境負責的行動和/或行為		P62-P63
FN-IN-450a.3	描述將環境風險納入(1) 單個合同的承保過程和(2) 公司層面風險和資本充足率的管理的方法	可持續的戰略與管理 (ESG 風險識別與管理)	P24-P29
FN-IN-550a.3	描述管理與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的方法		
FN-CB-230a.2	描述識別和處理數據安全風險的方法	可持續的業務與運營 (信息安全和 AI 治理)	P68-P69
FN-CB-240a.1	(1) 符合促進小企業和社區發展項目條件的貸款數量和金額	可持續的業務與運營(負責任投資)	P58
FN-CB-240a.4	為未使用銀行、未使用銀行或服務不足的客戶提供金融知識普及計劃的參與者人數	可持續的業務與運營(產品責任和客戶保護)，可持續的業務與運營 (社區影響力)	P66,P80
FN-CB-410a.2	描述在信用分析中納入環境、社會和治理(ESG)因素的方法	責任專題 (發展綠色金融 助力可持續發展)	P37
FN-CB-510a.2	舉報人政策和程序的描述	可持續的業務與運營(透明的公司治理)	P55
FN-AC-270a.3	描述告知客戶產品和服務的方法	可持續的業務與運營 (產品責任和客戶保護)	P64-P65
FN-AC-330a.1	(1) 行政管理人員，(2) 非行政管理人員，(3) 專業人員，(4) 所有其他員工的性別和種族比例 4	報告附錄 (年度關鍵績效)	P87-P89
FN-AC-410a.1	按資產類別劃分的管理資產數量，包括(1) 整合環境、社會和治理(ESG)問題，(2) 以可持續發展為主題的投資，以及(3) 篩選		P94-P95
FN-AC-410a.2	描述在投資和/或財富管理過程和戰略中納入環境、社會和治理(ESG)因素的方法	可持續的業務與運營 (負責任投資)	P56
FN-AC-410a.3	代理投票和被投資方參與政策和程序的描述		P57
FN-AC-510a.2	舉報人政策和程序的描述	可持續的業務與運營(透明的公司治理)	P55

意見反饋

感謝您對我們可持續發展建設的支持，期待并歡迎您的來信、來電。

傳真：(0755) 82431029 郵編：518048

郵寄地址：深圳市福田區益田路平安金融中心 47 樓

電子郵件：Pub_CSR@pingan.com.cn

電話：95511

為向您及其他利益相關方提供我們更專業、更有價值的可持續發展信息，提升我們可持續發展報告質量，請您協助完成意見反饋表中的相關問題，并選擇以下方式反饋給我們：

- 郵寄（請在信封上注明《可持續發展報告讀者意見反饋表》）
- 電郵（請郵件標題注明）
- 電話

您對本報告是否滿意？請作出您的評價。

您認為我們履行可持續發展的情況是否得到了完整披露？

您希望了解的信息在本報告中是否有被完整披露？具體是哪些？

您認為本報告的篇幅是否合適？

您認為本報告的內容結構、文字表述是否合理？有哪些改進意見？

您對本報告的設計風格是否滿意？有哪些改進意見？

您對我們可持續發展的信息披露還有哪些建議？

您的信息

姓名 _____

職務 _____

傳真 _____

工作單位 _____

聯繫電話 _____

電子郵件 _____



本報告由再生紙印刷

中國平安保險（集團）股份有限公司

深圳市福田區益田路平安金融中心 郵編 518048

全國統一總機 400 5566 338

全國統一客服熱線：95511

更多精彩，請關注



中國平安官方微博
weibo.com/pingan

中國平安 平安中國