

中国平安 PINGAN

专业·价值

專業 讓生活更簡單



# 共建美好生活

中國平安2022可持續發展報告

# 目錄

## 01 報告開篇

- 03 報告說明
- 04 關於平安
- 05 高管獻言
- 06 年度成績與認可
- 08 可持續發展年度關鍵績效

## 02 可持續的戰略管理

- 10 戰略規劃
- 11 重要性評估
- 13 利益相關方溝通
- 14 管理架構
- 15 ESG風險管理

## 03 可持續的業務

- 21 負責任投資
- 27 可持續保險
- 32 負責任銀行
- 37 負責任產品

## 04 可持續的運營與社區

- 41 鄉村振興與社區影響力
- 50 消費者保護與體驗
- 54 員工及代理人發展與保障
- 58 科技助力可持續發展
- 60 可持續供應鏈

## 05 可持續的治理

- 62 公司治理
- 64 商業守則
- 67 信息安全和AI治理

## 06 我們的TCFD報告

- 72 治理
- 72 戰略
- 76 風險管理
- 77 指標與目標
- 79 我們的減排措施

## 附錄

- 81 年度關鍵績效
- 93 董事會聲明
- 94 第三方鑒證報告
- 97 指標索引
- 103 反饋



01 報告開篇

## 報告開篇

### ● 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，涵蓋平安旗下各成員公司。

報告的時間範圍：2022年1月1日至2022年12月31日。

報告的發布周期：本報告為年度報告。

#### 編製原則

本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》編製，同時參照《深圳市金融機構環境信息披露指引》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》及可持續性會計準則委員會（SASB）《可持續會計準則（銀行、保險、資管及托管行業）》。

#### 數據說明

報告中的財務數據源自中國平安《二零二二年年報》，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閱以外的鑒證業務》（「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](http://www.pingan.cn)，或登陸上海證券交易所網站 [www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)、香港聯合交易所網站 [www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk) 查閱和下載。

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](mailto:Pub_CSR@pingan.com.cn)

## 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」「本集團」或「我們」）於 1988 年誕生於深圳蛇口，是中國第一家股份制保險企業，至今已發展成為我國三大綜合金融集團之一。公司為香港聯合交易所主板及上海證券交易所兩地上市公司，股票代碼分別為 2318 和 601318。

平安致力於成為國際領先的綜合金融、醫療健康服務提供商。平安積極響應「十四五」發展規劃，從增強金融服務實體經濟水平、服務「數字中國」和「健康中國」等國家戰略出發，深化「綜合金融 + 醫療健康」服務體系，提供專業的「金融顧問、家庭醫生、養老管家」服務。平安深入推進全面數字化轉型，運用科技助力金融業務提質增效，提升風控水平，持續兌現「專業，讓生活更簡單」的品牌承諾，實現「科技賦能金融、生態賦能金融、科技促進發展」。平安秉持以人民為中心、以客戶需求為導向，堅守金融主業，服務實體經濟，強化保險保障功能，持續深化「一個客戶、多種產品、一站式服務」的綜合金融模式，為近 2.27 億個人客戶和超 6.93 億互聯網用戶提供多樣化的產品及便捷的服務。同時，平安持續深化團體業務「1+N」服務模式，滿足不同客戶的綜合金融需求。

截至 2022 年 12 月末，平安擁有約 34.4 萬名員工，集團總資產約 111,371.68 億元。

截至 2022 年 12 月末

平安擁有員工約

**34.4 萬名**

集團總資產約

**111,371.68 億元**

## 高管獻言

### 讓金融創新成果惠及更多客戶

黨的二十大報告提出：「讓現代化建設成果更多更公平惠及全體人民。」這為金融業高質量發展指明了方向，中國平安集團積極貫徹落實黨的二十大精神，聚焦深學細悟、學以致用，引領中國平安改革發展邁進新征程。

### 踐行「金融為民」理念

民惟邦本，利民為本。自1988年成立以來，中國平安堅守服務國計民生的立業初心，踐行「金融為民」理念，不斷滿足人民對美好生活的向往。從創業初期打破財產險市場傳統局面，到把生命保障意識引入人身壽險，到逐步開拓「一個客戶、多種產品、一站式服務」綜合金融模式，中國平安35年不斷壯大的發展歷程，是不斷滿足人民對金融需要、持續謀求人民幸福的實踐之路。

中國平安的服務對象，包括客戶、員工、股東及社會各界。中國平安的四大使命是：為客戶創造價值，服務至上、誠信保障；為員工創造價值，生涯規劃、安居樂業；為股東創造價值，穩定回報、資產增值；為社會創造價值，回饋社會、建設國家。四大使命全面履行、綜合平衡，實現企業的長期、高質量、可持續發展。

### 服務重點領域和薄弱環節

一滴水祇有融入大海才能永不幹涸，圍繞人民對美好生活的向往做深做實，金融工作才能交出令人民滿意的答卷。

基於對中國億萬客戶的長期洞察，中國平安確立了「綜合金

融 + 醫療健康」雙輪並行、科技驅動戰略。秉持「專業，讓生活更簡單」的品牌理念，以客戶對高品質綜合金融和醫療健康服務需求為依歸，中國平安打造專業的金融顧問、家庭醫生、養老管家，為客戶提供豐富的產品與服務。

在此基礎上，中國平安聚焦重點領域和薄弱環節，為大眾創造更大價值。為滿足新市民的金融需求，創新推出一攬子專屬產品和綠色通道。平安產險為外賣騎手、家政人員等設計務工意外險；平安壽險創新「費用支付 + 就醫服務」一體化醫療解決方案；平安養老險為超過5,000萬參保人提供惠民保業務，讓新市民共享發展成果。

加大對中小微企業的扶持，中國平安不斷提升金融創新能力，加快數字化轉型。平安銀行依托衛星技術搭建「星雲物聯網平台」，幫助中小微企業便捷融資，截至2022年末，支持實體經濟融資發生額超6,500億元。

### 提升服務能力和覆蓋廣度

中國平安始終堅持以客戶需求為導向，完整、準確、全面貫徹新發展理念，提升金融服務能力和覆蓋廣度，推動高質量發展。

提升服務實體經濟質效，以金融支持穩增長。中國平安充分發揮綜合金融優勢能力，將更多資源配置到經濟社會發展的重點領域。截至2022年底，累計投入逾7.89萬億元支持

實體經濟發展，覆蓋能源、交通、水利等重大基建項目。

拓展醫養服務深度、廣度，以創新提質增效。為落實「健康中國」戰略，中國平安打造「保險 + 健康管理、居家養老、高端養老」三大康養業務，提供一站式醫療健康養老服務。截至2022年末，超過1.45億的平安客戶使用了醫療健康服務，居家養老服務覆蓋32個城市。

接力推進鄉村振興，探索「三農」金融樣本。圍繞鄉村振興戰略，中國平安用足金融力量，截至2022年末，累計投入超771億元資金幫扶鄉村產業發展。平安產險以「振興保」產業模式，在19個省市自治區助力43.3萬農戶穩步增收。

踐行綠色金融發展，促進人與自然和諧共生。中國平安全面升級綠色金融行動，2022年，綠色投融資規模超過2,823億元，綠色銀行類業務規模超過1,820億元，綠色保險原保費收入超過251億元。

面向新征程，中國平安將堅定不移走好中國特色金融發展之路，守正創新、積極作為，讓金融創新成果惠及更多客戶。



馬明哲

中國平安保險（集團）股份有限公司 董事長

（刊發於2023年2月14日《人民日報》）

## 年度成績與認可

2022年，平安品牌價值繼續保持領先，在綜合實力、公司治理和企業社會責任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

**FORTUNE** 世界 500 強企業第 25 位，居全球金融企業第 4 位

**福布斯 Forbes** 全球上市公司 2000 強第 17 位，蟬聯全球多元保險企業第一  
「2022 年全球最佳僱主排名」中國金融業第 1 位，全球保險業第 5 位

**BF Brand Finance** 全球品牌價值榜 21 位、全球金融企業第 4 位、6 度蟬聯全球最具價值保險品牌

**FutureBrand** 全球 23 位、全球金融行業第 1 位

### ● 可持續發展獎項

主辦單位	獎項名稱
香港上市公司商會	ESG 卓越獎 (Awards of Excellence in ESG – 恆生指數成分股公司組別)
《保險亞洲新聞》雜誌 (Insurance Asia News)	年度最佳企業社會責任倡議 (CSR Initiative of the Year)
CDP 全球環境信息研究中心	環境領導力獎
KPMG 畢馬威中國	「未來 · ESG」2022 年度 ESG 影響力大獎
深圳市關愛行動組委會辦公室	第十九屆深圳關愛行動「十佳愛心企業」

## ● ESG評級及認可

### 評級及認可

	2022
MSCI ESG 評級	A (綜合保險及經紀行業亞太第一)
CDP 全球環境信息研究中心氣候變化調查問卷	A- (中國內地金融企業最高評級)
Sustainalytics ESG 風險評級	低風險 (國內領先)
恆生可持續發展企業指數評級	A
富時羅素可持續發展指數	納入
標普全球《可持續發展年鑒》	入選
福布斯中國 ESG 50 榜單	入選

### 可持續發展行業交流

平安作為全球知名的綜合金融集團，致力在可持續發展領域發揮行業影響力，積極開展行業交流，並攜手國內外可持續發展倡議組織共同落實可持續發展戰略，助力可持續生態共建。平安遵守國內可持續發展的監管要求，持續在行業內保持領先水平，擔任中國上市公司協會 ESG 專業委員會副主任委員、亞洲公司治理協會會員、中國金融學會綠色金融專業委員會理事單位，積極助力行業的可持續發展實踐。平安積極與全球領先的可持續發展標準保持同步，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，並加入 UNEP FI 全球領導委員會及指導委員會，成為中國唯一代表企業，持續推動中國企業在世界可持續領域中的地位上升。平安與全球指數發行商富時羅素建立合作伙伴關係，以促進可持續投資。

### 全球伙伴關係



## 可持續發展年度關鍵績效

### 可持續的業務

可持續保險保額

**857.25** 萬億元

可持續保險保費規模

**5,455.48** 億元

綠色信貸

**1,164.20** 億元

普惠貸款

**6,363.71** 億元

負責任投融資規模

**1.79** 萬億元

參與投後盡責管理股東會

超過 **120** 次

使用醫療健康生態圈提供服務的個人客戶

**1.45** 億

### 可持續的運營與社區

支持實體經濟發展投入

**7.89** 萬億元

扶貧及產業振興幫扶累計資金

**771.53** 億元

職場運營溫室氣體排放量

**326,669.88** 噸二氧化碳當量，較上一年減少 24%

通過綠色建築認證項目

**19** 個

員工人均培訓時長

**40.8** 小時

參與核心人員持股計劃及長期服務計劃

**101,136** 人

科技專利累計申請數

**4.6** 萬項

平安員工和代理人志願者

**57.15** 萬人

### 可持續的治理

總資產

**111,371.68** 億元

營業收入

**11,105.68** 億元

營運利潤

**1,729.10** 億元

女性董事比例

**20%**

清廉文化及反腐敗教育覆蓋率

**100%**

繳稅總額

**1,154.78** 億元

ISO/IEC 27001 信息安全體系認證覆蓋率

**93%**



## 02 可持續的戰略管理

## 戰略規劃

可持續發展是平安的發展戰略，亦是確保公司追求長期價值最大化的基礎。平安核心聚焦公司在 ESG 相關領域的實踐提升，設定可持續發展相關核心議題的五年目標，切實完善可持續發展相關行動和管理，助力公司實現長期、均衡、高質量的可持續發展。

### 平安可持續發展核心議題五年目標

可持續發展議題	定性目標	關鍵定量目標
可持續保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>以全面、專業的風險保障助力經濟發展、社會進步和環境改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持可持續保險保費總體增長</li> </ul>
負責任銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>以負責任銀行推動經濟發展、社會進步和環境改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5年復合增長 10%+</li> </ul>
負責任投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>以險資的長期資本支持經濟發展、社會進步和環境改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 納入投資決策全流程管理；增強積極股東行為和相關披露</li> </ul>
負責任產品	<ul style="list-style-type: none"> <li>為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人客戶覆蓋度和互聯網用戶覆蓋度從 65% 左右穩步上升</li> </ul>
消費者保護與體驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務至上、誠信保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工和保險代理人消費者保護培訓參與達成率 100%</li> <li>主要成員公司 NPS 值穩中有升</li> <li>每年開展消保專項內審</li> </ul>
員工及代理人發展與保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>職涯規劃、安居樂業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續開展員工的滿意度和敬業度調查，保持結果的上升趨勢</li> </ul>
鄉村振興與社區影響力	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力鄉村振興，堅持教育公益，踐行志願服務，積極回報社會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成「三村工程」三年規劃 KPI 並制定新規劃教育公益支教行動每年不少於 3,000 課時</li> <li>各類志願服務每年不少於 3,000 場</li> </ul>
氣候變化與碳中和	<ul style="list-style-type: none"> <li>致力於 2030 運營碳中和，探索資產碳中和路線，貢獻最佳實踐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續測算並披露運營與資產的碳排放情況及碳中和路線的探索</li> </ul>
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>樹立公司治理典範，穩定回報股東</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年檢視治理原則、治理機制、治理架構、治理流程</li> </ul>
商業守則	<ul style="list-style-type: none"> <li>秉持道德價值，堅持「法規+1」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工商業道德：清廉文化及反腐敗教育 100% 覆蓋，廉政信訪舉報問題核實率 100%</li> <li>公司商業道德：反壟斷與公平交易、反洗錢、反恐怖融資與制裁 100% 合規</li> </ul>
信息安全及 AI 治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>以人為本，維護安全、公正與透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息安全培訓員工及第三方人員覆蓋率 100%</li> <li>定期開展內外部全面信息安全審查</li> </ul>
科技助力可持續發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>以全面數字化驅動高質量發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主營業務數字化率保持穩步提升</li> </ul>
可持續供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>成為負責任的採購者，將可持續發展原則納入採購關鍵環節，實現合作共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款</li> </ul>

## 重要性評估

平安每年更新並持續完善 ESG 議題的識別與重要性判定流程，開展 ESG 議題重要性評估，並將 ESG 議題全面融入平安的運營管理工作，加強可持續發展管理與實踐。平安可持續發展的重要性議題評估步驟如下：

### 議題識別

## 01

基於集團 ESG 管理水平與績效表現，參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、《深圳市金融機構環境信息披露指引》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》及可持續會計準則委員會（SASB）針對銀行、保險、資管及托管行業的可持續會計準則等國內外披露要求，結合優秀同業對標分析結果、主流 ESG 評級機構關注要點以及平安多元業務特色，全面識別與集團相關的可持續發展議題。



### 利益相關方調研

## 02

為深化利益相關方溝通，集團通過訪談或線上調研問卷形式邀請內外部利益相關方參與 ESG 議題重要性評估，包括政府與監管機構、股東、客戶、員工、代理人、供應商及社區和環境，充分了解各利益相關方的期望與訴求，收集各方對平安 ESG 工作的意見。



### 議題重要性評估

## 03

根據各利益相關方調研結果，開展重要性議題分析，以確定本年度與集團可持續發展最相關的議題。



### 議題排序

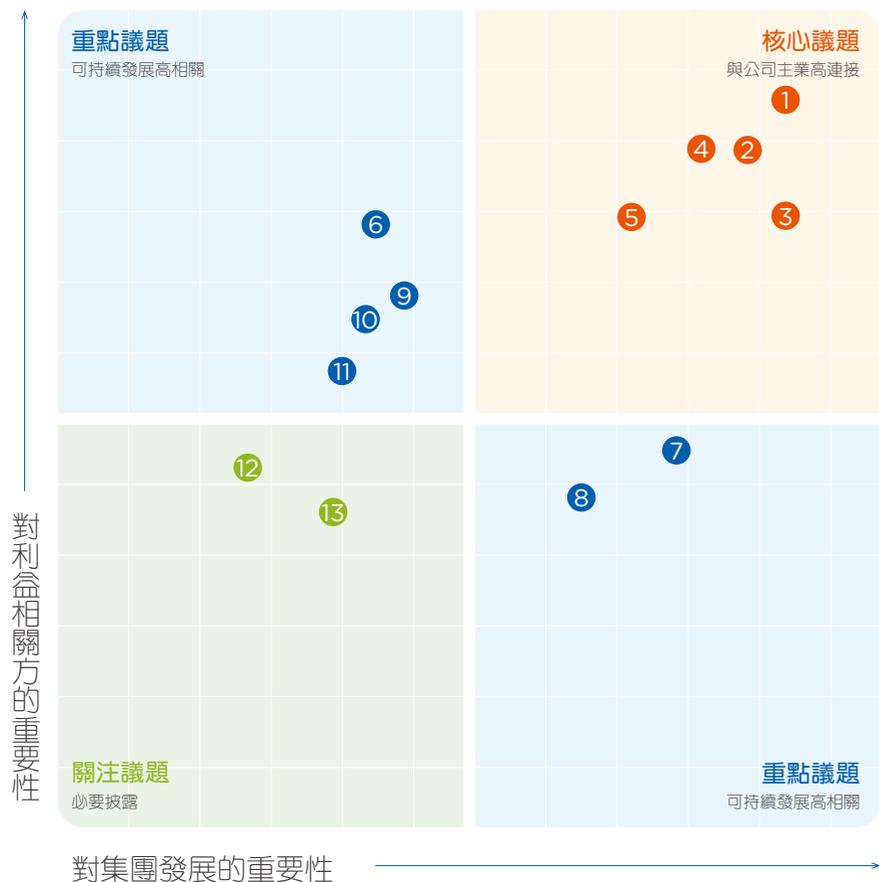
## 04

從對利益相關方的重要性以及對集團發展的重要性兩個維度進行議題優先級排序，並將議題分類為核心議題、重點議題及關注議題，根據排序結果繪制議題重要性評估矩陣。



平安將 ESG 要求全面融入集團運營管理工作，結合平安多年沉澱的可持續發展理念與管理方法，形成針對本年度 13 大 ESG 重要議題的 ESG 政策體系，為各項 ESG 工作提供行動指南。

### 平安可持續發展重要性議題矩陣



### 可持續發展政策聲明

- 可持續保險政策聲明
- 責任投資政策聲明
- 煤炭業務政策聲明
- 責任產品政策聲明
- 公司商業守則
- 生物多樣性聲明
- 社區影響力指引
- 員工商業守則
- 員工權益聲明
- 代理人福利與管理政策聲明
- 信息安全政策聲明
- 隱私保護政策聲明
- AI倫理治理政策聲明
- 可持續供應鏈政策聲明

## 利益相關方溝通

平安最重要的利益相關方包括但不限於政府與監管機構、股東、客戶、員工、代理人、供應商及社區和環境。通過建立多種渠道，我們定期與利益相關方保持溝通與交流，傾聽並積極回應各利益相關方群體的期望與要求，踐行聯合國全球可持續發展目標，持續為各方創造價值。

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	響應行動
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法合規經營</li> <li>響應國家戰略</li> <li>帶動經濟發展</li> <li>維護市場秩序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>來訪接待</li> <li>日常工作匯報與交流</li> <li>公開信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法規</li> <li>助力鄉村振興</li> <li>落實普惠金融</li> <li>配合地區經濟發展，積極參與政府項目</li> <li>響應市場監管要求</li> </ul>
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健的投資回報</li> <li>高效的公司治理體系</li> <li>全面的風險與合規管理體系</li> <li>及時準確的信息披露</li> <li>有效的氣候變化應對</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>投資者見面會 / 開放日</li> <li>定期報告與公告</li> <li>官網投資者關係專欄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持良好的盈利能力</li> <li>提升集團管治水平</li> <li>完善與優化風險管理體系</li> <li>定期發布年報、公告等公開信息披露</li> <li>開展氣候風險識別與評估工作、發布 TCFD 報告</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質的產品</li> <li>人性化的服務</li> <li>便利、快捷的服務</li> <li>完善的個人信息安全與隱私保護機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>面談、電話、公司官網、微信公眾號、微博平台</li> <li>客戶拜訪</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶諮詢服務平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立遠程服務模式，為長者提供人工專線客服</li> <li>推動金融產品創新，拓展產品類別</li> <li>建立售後服務機制，如消費投訴管理體系等</li> <li>通過信息安全管理体系認證</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善的福利與薪酬體系</li> <li>清晰的職業發展路徑與完善的培養計劃</li> <li>多元、平等且包容的工作環境</li> <li>完善的勞工權益的合法保障體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工代表大會</li> <li>員工申訴渠道</li> <li>員工熱線</li> <li>內部辦公交流系統</li> <li>內部諮詢平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立公平、公正、透明的薪酬管理體系並設置薪酬激勵機制</li> <li>為員工提供全方位、多維度的課程與講師資源</li> <li>創造多元、平等的工作環境</li> <li>堅持同工同酬，禁止歧視</li> </ul>
 代理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>清晰的代理人職業發展路徑</li> <li>較高的團隊發展空間</li> <li>可觀的代理人薪酬福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理人會議</li> <li>日常工作溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期開展代理人服務技能培訓</li> <li>保持公平公正的代理人招募原則</li> <li>提供豐富的福利保障</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平採購</li> <li>廉潔、公平、綠色的供應鏈管理</li> <li>誠信合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商會議</li> <li>招標平台</li> <li>走訪交流</li> <li>日常工作溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立健全供應商管理體系</li> <li>加強供應鏈廉潔管理</li> <li>要求供應商參與平安的 ESG 培訓</li> </ul>
 社區與環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>良好的社區發展</li> <li>鄉村振興</li> <li>豐富的公益慈善活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志願活動</li> <li>社區宣傳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「平安志願者協會」</li> <li>助力鄉村振興，推動「三村工程」</li> <li>開展「平安守護者」公益行動</li> </ul>

## 管理架構

平安堅持走可持續發展道路，將 ESG 理念融入公司發展戰略，搭建科學、專業的可持續發展管理體系與清晰、透明的 ESG 治理結構，為集團所有職能中心和成員公司更科學、專業、體系化地加強企業管理提供指導方針，助力集團業務的可持續發展。

**戰略層：**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，承擔公司可持續發展戰略規劃、風險管理、政策制定、進度檢討等相應職責。

**管理層：**集團執行委員會下設可持續發展委員會，負責指導綠色金融、鄉村振興等 ESG 核心議題實踐管理、公司可持續發展對外溝通與傳播等。

**執行層：**集團 ESG 辦公室協同集團各相關職能部門作為執行小組，統籌集團可持續發展的內外部工作。

**實踐層：**以集團各職能部門和成員公司組成的矩陣式主體為落實主力。

### 平安ESG管治架構



此外，我們根據中國銀保監會《銀行保險機構公司治理準則》，按照收益與風險兼顧、長期與短期激勵並重的原則，建立了指標科學完備、流程清晰規範的績效考核機制，將合規經營指標、風險管理指標、經濟效益指標和社會責任指標等納入績效考核機制中，建立相關薪酬管理制度。

## ESG 風險管理

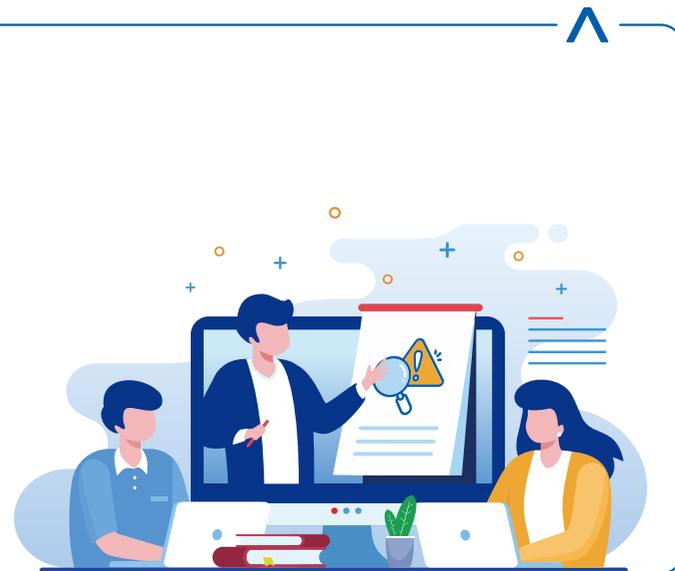
### ● 風險管理機制

董事會是公司風險管理的最高決策機構，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，負責全面了解公司面臨的各項重大風險及其管理狀況，在對風險管理體系運行情況進行監督的同時，對風險管理相關重大事項進行審議並向董事會提出意見和建議。

在持續完善風險管理體系的同時，平安將風險管理理念貫徹至公司治理及經營，積極營造並形成了從公司董事會、管理層、專業委員會到全體員工參與的風險管理文化氛圍，促進集團更暢通、有效地執行風險管理工作機制，為風險管理工作在日常經營活動中充分發揮作用夯實了基礎，有利於進一步保護股東資本安全、提高資本使用效益、支持管理決策並創造管理價值。

#### 全面風險管理體系培訓

2022年，為引導全集團深入學習並貫徹落實全面風險管理體系，集團組織開展了線上培訓和考試，對全面風險管理原則和目標、管理範圍和程序等進行了全員宣導。本次培訓和考試覆蓋集團風險相關職能部門以及主要成員公司，培訓完成率和通過率100%。



平安將 ESG 的核心理論和標準與集團風險管理進行深度融合，將 ESG 風險管控要求融入整體風險管理，保障平安各項業務發展行穩致遠。

## 平安集團風險管理體系



## ● 主要的 ESG 風險類別

平安高度關注由於氣候、社會及政策轉型等因素導致的 ESG 風險，對其進行系統性識別。目前平安已識別的新興社會風險主要包括社會人口結構變化與健康、高發疾病及城鎮化發展等；環境風險主要包括氣候災害、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。

綜合考量集團的戰略規劃與各項業務發展情況，平安目前已識別出對未來業務影響最大的兩類新興 ESG 風險分別為人口結構變化與健康風險和氣候變化風險，並通過制定針對性的風險減緩措施，確保風險管控與規避的有效性，竭力減低其對業務的影響。

	新興風險一	新興風險二
風險名稱	人口結構變化與健康風險	氣候風險
風險類別	新興社會風險	環境風險
風險描述	城市化發展帶來的人口結構變化和人口老化催生了新的保險產品需求。因生活方式轉變等因素，社會上肥胖和糖尿病等慢性疾病健康風險頻發，同時，越來越多的老齡人口亦面臨嚴重的健康問題，社會健康與長壽風險敞口逐漸擴大。	目前，氣候變化已在農業生產、水資源、生態環境、能源等方面造成了嚴重影響。在中國碳中和背景下，高碳產業的環境污染屬性日益凸顯，高碳產業的投資者面臨嚴重的投資風險；對一般企業而言，氣候變化亦為企業運營、財務表現等帶來了更多不確定因素與前所未有的新挑戰。
風險影響	<p>(1) 對社會普惠醫療的影響。基於中國的醫療環境、個人衛生支出、人口規模和社會發展階段等現實條件，醫療服務的公平獲得難以實現，社會醫療服務需求大幅上升。</p> <p>(2) 對社會養老金風險的影響。人口老化程度加深會促使企業招工困難，社會就業承壓導致養老金支付時間減少，增加養老金支付壓力。</p>	<p>(1) 對金融機構保險業務的影響。氣候變化的加劇增加了極端天氣事件發生的頻率，可能造成物質損失並影響業務穩定。自然災害也對產品定價、賠付和承保策略產生影響，從而增加平安的賠償金額。</p> <p>(2) 對金融機構投資業務的影響。投資於易受氣候變化影響的行業和地區所面臨的風險增大。公共部門為緩解氣候變化而採取的有效政策和行動也會帶來金融風險，如過渡期風險等，主要通過資產價格、政策和信譽等渠道影響金融穩定。</p> <p>(3) 對金融機構貸款業務的影響。因氣候變化導致的政策變動可能會影響借款方的償付能力，如碳價格的出台會增加借款方的生產成本，從而間接影響企業收入，導致信貸業務的違約風險增加。</p>
應對策略	<p>(1) 不斷優化保障型和儲蓄型產品供給，增加有競爭力的產品供給，為客戶提供更安全、更暖心的保障。</p> <p>(2) 基於「綜合金融+醫療健康」的戰略佈局，打造負責任的產品，通過「保險+醫療」「保險+養老」等多種方式，為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務。</p>	<p>(1) 平安建立了全面的治理機制來管理與氣候相關的事務。</p> <p>(2) 可持續保險戰略。我們將氣候風險管理融入到產品開發、風險防範、核保理賠、產品管理和再保險等環節。</p> <p>(3) 實施責任投資策略，積極遵循ESG整合、積極持股、主題投資、審慎投資、信息透明五大原則。</p> <p>(4) 平安銀行逐步降低低碳密集型貸款的規模和比例。</p>

### ● 金融業務 ESG 風險管理體系

#### 投融資風險管理機制

平安將 ESG 風險與集團投融資風險管理體系進行融合，從氣候變化風險、社會風險兩大類風險做出二級細分的主題風險類別，並設置相關風險標準，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、成員公司共同組成責任投資專家小組，負責推動落實集團責任投資政策，並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。針對集團權益類、債券類、信貸類、項目類等不同類型資產的特點，平安制定了《平安集團責任投資政策聲明》，並形成事前、事中、事後全流程風險管控機制。

#### 事前、事中、事後全流程風險管控機制



## 保險風險管理機制

平安持續研究和監控全球氣候風險（全球氣溫上升、極端氣候災害等）與社會風險（社會人口結構變化、高發疾病等），並利用科技創新技術搭建風險管理系統，全面管理 ESG 相關的風險，以實現承保風險的管控與規避，並確保保險產品的合理 ESG 風險定價。同時，平安將 ESG 風險管理貫穿至產品開發、核保、理賠、產品管理、準備金評估、再保險管理等各環節，建立並實施 ESG 專項保險風險管理制度與工作流程，採取特定的 ESG 風險管理措施以管控保險產品中的 ESG 風險。

## 保險全流程風險管控機制流程圖





# 03 可持續的業務

## 負責任投資

負責任投資的本質是價值投資，核心是將社會責任理念納入投資決策，以改善投資結構，優化風險管理，並通過投後盡責管理，推動被投公司可持續發展，最終獲得長期穩定回報。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，為踐行這一投資理念，平安不斷深化可持續發展模式，積極推行負責任投資體系的貫徹落實。



### 負責任投資政策

為更好地踐行負責任投資理念，平安制定了《平安集團責任投資政策聲明》，明確了責任投資的適用範圍，闡釋了平安集團的責任投資策略。同時，平安亦制定《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。平安成立了責任投資專家小組，由集團 ESG 辦公室、集團資產管控中心與主要業務公司投資團隊組成，為集團負責任投資提供專業支持與指導。

平安的責任投資原則包括 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。

### 平安責任投資原則

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。

通過 ESG 溝通輔導和投後盡責管理，發揮股東的積極影響力，敦促被投資企業提升 ESG 表現，並根據各自實際情況提出可行的建議，引導被投資企業良性發展。

#### 積極股東原則

承諾不會對爭議性行業及區域進行投資，並對於高污染、高耗能項目采取了有條件排除策略，審慎投資火電和煤炭行業。

#### 審慎原則

#### ESG 納入原則

深度踐行普惠金融和綠色金融的發展理念，聚焦環境保護、環境修復、清潔能源等專注於環保方向的主題投資策略，以及鄉村振興、普惠等可產生額外社會效益的主題投資策略。

#### 主題投資原則

有關責任投資的定性和定量信息，平安都會在中期報告和年度可持續發展報告中披露。

#### 信息透明原則



## ● 負責任投資體系

### 投資流程中的ESG整合

平安在基礎研究、分析和投資決策過程中積極納入 ESG 考量，如將氣候變化、低碳轉型和實體風險等 ESG 因素納入各資產類別的投資決策等。由於 ESG 因素在不同公司和行業的重要性各不相同，平安根據自身投資理念、標的特徵及實際情況制定各資產類別專有實施方法，多方式多渠道地推進投融資流程中的 ESG 整合。

ESG整合重點方向	ESG整合措施	適用範圍
ESG 投資系統搭建	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用及完善 CN-ESG 評價體系，通過評分結果評估投資標的的 ESG 表現，並將評分結果作為投資參考之一</li> </ul>	
ESG 因素整合投資決策	<ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵投資人員應在進行財務預測及估值時，將 ESG 因素與其他重要因素進行整合，綜合考慮調整各類變量，進行投資決策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>權益類投資</li> <li>固定收益類投資</li> </ul>
ESG 投資盡職調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定具有針對性的 ESG 盡調的投資項目標準，在投資決策中考慮 ESG 因素</li> <li>在盡職調查階段，調查實質性 ESG 議題，將 ESG 相關事項列入投資備忘錄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>私募股權類投資</li> <li>不動產投資</li> </ul>
正負面投資清單制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據國家政策環境、市場發展情況、行業整體情況、業內同行比較等方式，制定「審慎清單」及「鼓勵清單」</li> </ul>	

#### 將ESG分析融入MoM基金的投資研究

2022 年，平安集團 ESG 投資研究團隊將 CN-ESG 評分融入 MoM（Manager of Managers）基金投資組合的研究分析中，分析比較了各子基金管理人的投資組合 ESG 分數，並就投資收益表現與 ESG 表現、ESG 信息披露完整度、市值因子以及行業碳排放特點進行了多維度分析，以探索 ESG 相關因素整合與投資收益的關係。

## 投後盡責管理

平安堅持監督並積極參與被投公司的 ESG 管理，並通過貫徹積極股東原則，持續監測投資組合中的標的公司，以了解其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投後盡責管理。根據投資方式和行業屬性，平安對被投公司的 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，並及時對外披露投資督導和溝通的結果。在投後盡責管

理架構方面，平安通過頂層設計建設，形成了集團投後管理委員會、集團投後管理中台、子公司投後管理中台三層架構，按照對標的公司控制權和影響力大小，分類監控、督導和管理，並由各業務團隊的專業人員負責分析及監控投後盡責管理情況。

為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，並計劃在將來逐步擴大納入範圍。平安集團在 2022 年戰略投資投後管理指引中已明確提出需

重點關注被投企業在經營活動中可能給環境、社會帶來的危害及引發的風險，並建立相關的報告制度和名單制管理舉措。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，並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。

2022 年，平安累計參與戰略投資項目股東會 120 餘次，投出贊成票 470 餘次，反對票 11 次，棄權票 2 次，涉及 ESG 相關議題的議案共計 10 個，積極助力價值創造，履行社會責任。

## 平安的投後盡責管理

ESG 整合重點方向	ESG 整合措施	覆蓋範圍
定期溝通與引導	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期與被投公司管理層探討其 ESG 問題的處理優先級，並制定相應的管理計劃</li> </ul>	
監督及審視	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過會見被投公司、從公司收集內部數據、以及審議任何公開可持續性報告等方式，監督被投企業的 ESG 表現</li> <li>定期收集被投公司的 ESG 問題，並就此對被投公司進行詢問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集團重要戰略投資對象</li> <li>與集團 ESG 戰略相關度較高的公司</li> </ul>
代理投票	<ul style="list-style-type: none"> <li>基於全球適用的治理標準和指南，制定基礎投票原則</li> <li>對所有投票機會給予 ESG 審慎考量並實施投票，同時保留投票記錄並監控投票統計數據</li> </ul>	

累計參與戰略投資項目股東會

120 餘次

涉及 ESG 相關議題的議案共計

10 個

### 投後盡責管理實踐案例：北大方正集團重整

2022年，平安積極參與北大方正集團重整工作，在方正重組過程中深度參與北大方正集團的風險化解工作，派出專業合規整改團隊，與珠海投資方及管理人、方正集團管理層緊密合作，發揮ESG理念的引領作用，制定「三穩一控」即「穩業務、穩管理、穩隊伍、控風險」的經營管理原則，從環境、社會及公司治理三大維度，引領方正集團完成重整執行工作，逐步實現穩定經營：

#### 環境方面

逐步關停對環境不友好的傳統製造業工廠，降低污染；

#### 社會方面

有效解決龐大債務、化解重大金融風險，維護了廣大債權人的利益，同時穩定保障了4萬名僱員的就業崗位，並優化員工薪酬福利、加強員工培訓和職業發展路徑規劃；

#### 公司治理方面

顯著提升治理架構和管控機制，充分防範重大風險。

## ● 負責任投融資影響力

截至2022年12月末，平安的負責任投融資規模達1.79萬億元，其中綠色投融資規模2,823.63億元；普惠投融資規模334.44億元；社會投融資規模14,774.41億元。



負責任投融資

1.79 萬億元



普惠投融資

334.44 億元



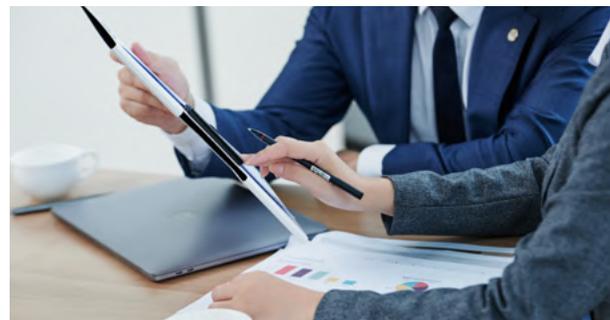
綠色投融資

2,823.63 億元



社會投融資

14,774.41 億元



負責任投融資績效（百萬元）

<b>負責任投融資</b>	1,793,248	<b>險資負責任投資</b>	804,714
<b>綠色投融資</b>	282,363	<b>綠色投資</b>	108,103
股權	101,506	股權	42,927
債券	120,228	債券	43,711
金融產品	60,628	金融產品	21,466
<b>普惠投融資</b>	33,444	<b>普惠投資</b>	8,170
股權	763	股權	514
債券	29,462	債券	4,437
金融產品	3,220	金融產品	3,220
<b>社會投融資</b>	1,477,441	<b>社會投資</b>	688,440
股權	440,530	股權	219,892
債券	638,619	債券	305,477
金融產品	398,292	金融產品	163,071

- 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) 險資負責任投資：指由平安人壽、平安產險、平安養老險、平安健康險的保險資金投資。  
 (3) 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。  
 (4) 社會投融資：包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等類型。  
 (5) 普惠投融資：包含小微企業扶持、三農及鄉村振興、住房棚戶改善等類型。  
 (6) 因四捨五入，直接計算未必相等。

## 負責任投融資實踐

### ◆ 綠色投融資

#### 發行全國首單供應鏈（應付）綠色資產支持商業票據 ABCP

2022年，平安信托發行全國首單供應鏈（應付）綠色資產支持商業票據（ABCP），同時也是中國建築集團首單資產支持商業票據業務，票據所有入池資產對應的19個項目均屬於綠色產業領域。本項目在助力綠色產業的同時，也積極推動了資產證券化在綠色產業的應用，榮獲2022年度深圳經濟特區金融學會評選的「綠色金融先鋒創新獎」。

#### 助力京能清潔能源發行碳中和 ABS

2022年，平安證券作為計劃管理人及獨家銷售機構，為北京市屬國有企業京能清潔能源發行10億元碳中和ABS產品，助力其在風電和光伏等清潔能源領域的項目開發及運營。

#### 助力發行煤炭行業首單低碳轉型公司債券

2022年，平安證券協助開灤集團2022年發行面向專業投資者非公開發行低碳轉型掛鉤公司債券，為全國煤炭行業以及河北省首單低碳轉型掛鉤公司債券。該項目為煤炭行業創新融資提供了範例，充分展現了平安證券

的創新能力，踐行了平安證券服務國家戰略、支持實體經濟綠色發展的理念和承諾。

#### 投資新能源電池技術

2022年8月，平安旗下基金通過股權投資的方式，向動力電池企業瑞浦能源投資3億元，助力新能源企業發展，促進新能源電池技術和應用市場開發，合力推動我國新能源產業高質量發展。

#### 國內首單經綠色認證的綠色保險債權投資計劃

2022年9月，平安通過債權投資的方式，向南昌至寧都高速公路項目投資35億元，用於改善高速路周邊生態環境，提升資源利用效率，促進綠色低碳轉型。該項目以最高等級（G-1）標準獲得中誠信綠金的認證，為國內首單經綠色認證的綠色保險債權投資計劃。

### ◆ 社會及普惠類投融資

#### 發行小微企業資產支持專項計劃

2022年，平安證券與平安租賃合作在上交所發行「安惠7期長三角一體化資產支持專項計劃」，規模為21.767億元，旨在通過引導社會資金支持長三角小微企業。

#### 信托助力農業轉型升級

2022年，平安信托以集合資金信托的方式支持江蘇丹陽市當地新農業和新市鎮持續發展，信托計劃報備規模4.9億元，已成立規模約4.85億元。該信托遵循國家鄉村振興戰略，以綠色發展理念為指導，專注投向當地鄉村農機設備、農副產品銷售、農副花卉谷物種植等綜合業務方向，推進現代農業轉型升級。



## 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，通過應用前沿科技，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。



### ● 可持續保險戰略

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(UNEPFI)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 ESG 因素的融合，加大產品創新力度，以持續完善和豐富可持續保險組合。2022 年，公司積極響應國家「碳中和」戰略，進一步推動綠色保險產品和服務的開發。同時，平安持續關注中國人口健康以及城市化發展趨勢帶來的保險產品需求變化，積極開發多種社會及普惠類的保障型產品，為弱勢群體、特殊關懷人群及新市民群體<sup>1</sup>提供更全面的健康及生活保障。

<sup>1</sup> 依據中國銀保監會 中國人民銀行《關於加強新市民金融服務工作的通知》，新市民主要是指因本人創業就業、子女上學、投靠子女等原因來到城鎮常住，未獲得當地戶籍或獲得當地戶籍不滿三年的各類群體，包括但不限於進城務工人員、新就業大中專畢業生等。

保險流程	ESG整合管理措施
<p>產品及服務設計</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在精算和定價過程中，納入 ESG 風險因子（包括氣候風險，新興社會風險等），調整預定發生率以及風險保費</li> <li>• 針對潛在風險，開展氣候變化、人口結構變化、健康趨勢變化等 ESG 相關風險研究，並將科技創新融入風險管理，建立保險風險管理系統</li> <li>• 充分考慮各類社會群體的需求，設計有針對性的產品及服務</li> </ul>
<p>承保</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 對項目環境影響進行必要調查，包括項目位置，生產技術，管理，污染處理和環境保護行動</li> <li>• 停止新增海外煤炭和火電工程險的承保業務</li> </ul>
<p>核保及理賠</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用人工智能、區塊鏈、雲計算等多方面的技術優勢，為客戶提供適用於不同場景的科技創新服務，為客戶提供快捷、便利、透明的核保核賠服務，提升核保核賠服務質量和效率</li> </ul>

### 平安可持續保險主要類別

<p><b>綠色</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境、社會、治理（ESG）風險保險</li> <li>• 綠色產業保險</li> <li>• 綠色生活保險</li> </ul> 	<p><b>社會</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 責任險</li> <li>• 老年險</li> <li>• 醫療險</li> <li>• 重疾險</li> </ul> 	<p><b>普惠</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 小微企業經營保險</li> <li>• 三農類保險</li> <li>• 特殊群體保險</li> </ul> 
--	---	--

## ● 可持續保險影響力

平安將多元保險業務與 ESG 理念進行融合，從應對氣候變化、支持綠色產業、服務小微企業、保障特殊人群等方面，進一步發揮保險產品的風險保障屬性，助力環境、社會和經濟的可持續發展。

### 可持續保險績效（百萬元）

	綠色	社會	普惠
原保險保費收入	25,105	490,951	29,492
保險金額	176,931,602	535,408,482	144,911,316

注：（1）依照中國銀保監會《綠色保險業務統計制度》，綠色保險包括三方面內容：一是為環境、社會、治理風險（ESG）提供保障的保險業務；二是為綠色產業提供保障的保險業務；三是為綠色生活提供保障的保險業務。  
 （2）社會類保險包括責任險（如食品安全險等）、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。

## 可持續保險實踐

### ◆ 綠色保險

#### 將氣候風險融入保險精算模型

為充分應對氣候風險的影響，平安產險已將氣候風險相關的環境數據運用到保險定價、風險管理等多個方面。在精算定價模型中，平安產險充分運用氣候災害數據，通過研發、驗證、應用三個步驟，有針對性地刻畫了暴雨、颱風等主要氣候災害因子的風險差異，在防範巨災風險同時，亦有效提高了保險精算定價的準確性。

#### 研發階段

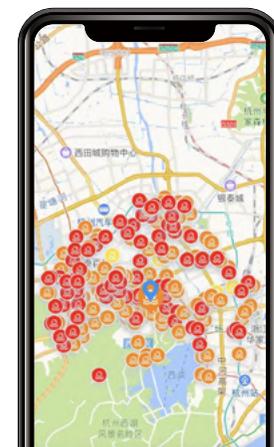
基於實時數據，由自然災害實驗室動態繪制及更新全國災害等級分布圖，充分反映災害風險情況和變動趨勢；

#### 驗證階段

將自然災害數據加工處理為可用於建模的因子變量數據，與保險理賠數據相匹配，在主要承保災害責任上逐個驗證因子效果，並將其引入精算定價模型中使用；

#### 應用階段

定期捕捉挖掘自然災害數據規律，將有效因子加入模型，促進定價模型定期更新迭代，更合理地反映風險對價關係，進而推動風險主體更好地防災減損。



應用示例：水淹車可視化地圖

◆ 綠色保險

鷹眼系統 DRS 2.0

平安產險自主搭建了鷹眼系統 DRS2.0 系統及大災應急服務平台，內含颱風、暴雨等 8 種災害風險地圖及 15 種災害預警，災害預警平均準確率超 70%，分辨率在 1km\*1km 以內，提前時間超 48 小時。依托鷹眼系統 DRS2.0 和大災管理平台，平安產險可在災前通過 AI 電話、短信、好幫手 / 企業寶等載體為客戶提供「千人千面」精準預警及防災指引，協助客戶積極防範；在災中，充分統籌人力、救援物資等資源，為客戶提供高效的救援和理賠服務。

截至 2022 年 12 月末，「鷹眼系統 DRS2.0」通過短信、微信等多種方式，向 223 萬客戶發送防災預警提示及防災信息超過 441 萬條，累計為客戶減少損失超 2 億元。

發送防災預警提示及防災信息

441 萬條

為客戶減少損失累計

2 億元

深圳市巨災保險

2022 年，平安產險首次以主承身份承保深圳市應急管理局市巨災保險項目，充分利用平安的科技能力，專項搭建一套巨災保險理賠科技信息化平台，成功實現集中安置避難場所的人員信息快速準確統計及線上的快速理賠。同時大力開展災害研究，研究災害特性及應對機制，協助編製災害數據分析報告，為政府決策提供參考。

平安產險作為主承的一年以來，深圳市巨災保險共救助數萬人次，對上百個避難場所以及危房的轉移安置人員進行安置補償，首次實現安置補償費用直接補償至受災人員個人。



深圳市巨災保險理賠服務現場

巨災指數保險

平安產險融合巨災保險和指數保險特點，創新推出「巨災指數保險」，該保險以強降雨和颱風作為受災指數，一旦觸發賠付條件，無需實地查勘定損，即可按照保單規定核定賠付金額，極大節省救災時間，提高了救災效率，同時有利於促進災後公共設施重建復產，切實助力實體經濟發展。

2022 年 5 月下旬，韶關市遭受多輪強降雨侵襲，全市 190 餘條道路被衝斷，18 座橋梁不同程度受損，受山體滑坡影響全市轉移安置人員超過 9,000 餘人。災害發生後，平安產險第一時間啟動災害預警，開通理賠綠色通道，接到強降雨災害理賠報案材料後，僅用 3 個工作日即完成 8,280.46 萬元巨災指數保險賠付。



韶關市巨災指數保險賠付

◆ 綠色保險

海洋碳匯保險

為推動實現「雙碳」目標，探索環保與市場價值並存的海洋碳匯發展之路，平安產險創新研發海洋碳匯指數保險，當海洋環境發生特定變化，導致海帶、貝藻類生物受損，碳匯減弱時，平安產險將給予賠償，損失補償可用於災後海洋生物碳匯資源救助、生態保護修復等行動。

截至 2022 年 12 月末，平安產險已為大連市長海縣藻類提供碳匯風險保障 40 萬元，成為首家覆蓋「陸地 + 海洋」生態系統碳匯保險保障服務的險企，累計提供碳匯風險保障 4,340 萬元。



掃碼了解「藍碳故事」

綠色建築性能責任險

2022 年 3 月，平安產險落地綠色建築性能責任險，通過「服務 + 保險」模式，全流程參與企業綠色建築性能施工管理，保障綠色建築從綠色設計真正走向綠色運行，並負責發生綠色星標評級風險後的經濟補償，讓綠色建築、綠色星級落到實處，助力營造「以人為本、強調性能、提高質量」的綠色建築發展環境。



寧波首個享受綠色金融服務的綠建項目效果圖

低碳出行騎行意外險

2022 年，平安產險承保低碳出行騎行意外險，在共享單車行業內首創按照訂單進行承保的模式，日均訂單達千萬單。平安通過為共享單車使用提供安全保障，鼓勵廣大社會群體低碳出行。

◆ 社會及普惠類保險

小微企業保險

為助力小微企業可持續發展，保障小微企業用工安全，平安產險持續升級僱員類保障，推出可覆蓋全行業小微企業的「僱主安心保」專屬產品，截至 2022 年 12 月末，平安產險已為超 13 萬家企業的員工提供累計 8,137 億風險保障。

保障新市民美好生活

為應對城市化新趨勢和滿足廣大新市民實際需求，平安人壽推出專屬心安·百萬醫療險，提供涵蓋一般住院醫療和重疾住院醫療的百萬住院醫療保障，並提供涵蓋院前、院中、院後全就醫流程的一站式住院服務，並以「醫療費用支付 + 就醫服務」一體化醫療解決方案為新市民健康暖心護航。此外，針對新市民工作日常出行場景需要，平安人壽推出專屬心安·暢行意外險，覆蓋務工、生活期間一般意外、公共交通意外、意外醫療等責任，並可根據實際需求靈活自主定制保障內容，為新市民提供更貼心的意外保障。截至 2022 年 12 月末，兩款產品已為新市民客戶提供近千萬元保險保額保障。

# 負責任銀行

平安始終堅持在銀行業務中貫徹 ESG 理念，堅持以「責任創造價值、真誠回報社會」的可持續發展理念為核心價值，積極履行環境責任、社會責任與經濟責任，通過不斷深化負責任銀行業務體系，在信貸類業務及其他融資類業務中充分踐行綠色、社會及普惠的可持續發展理念，推動各類效益全面統一，實現商業價值與社會價值的有機結合，以負責任銀行促進環境、經濟與社會的可持續發展。



## 環境責任



響應「碳達峰」「碳中和」目標，依托科技賦能優勢，以實際行動促進人與自然的和諧共生，打造「綠色、低碳、環保」的綠色銀行

## 社會責任



以服務人民群眾為立足之本，持續關注客戶需求，打造金融服務種類全、機構網點覆蓋廣的人文銀行與愛心銀行

## 經濟責任



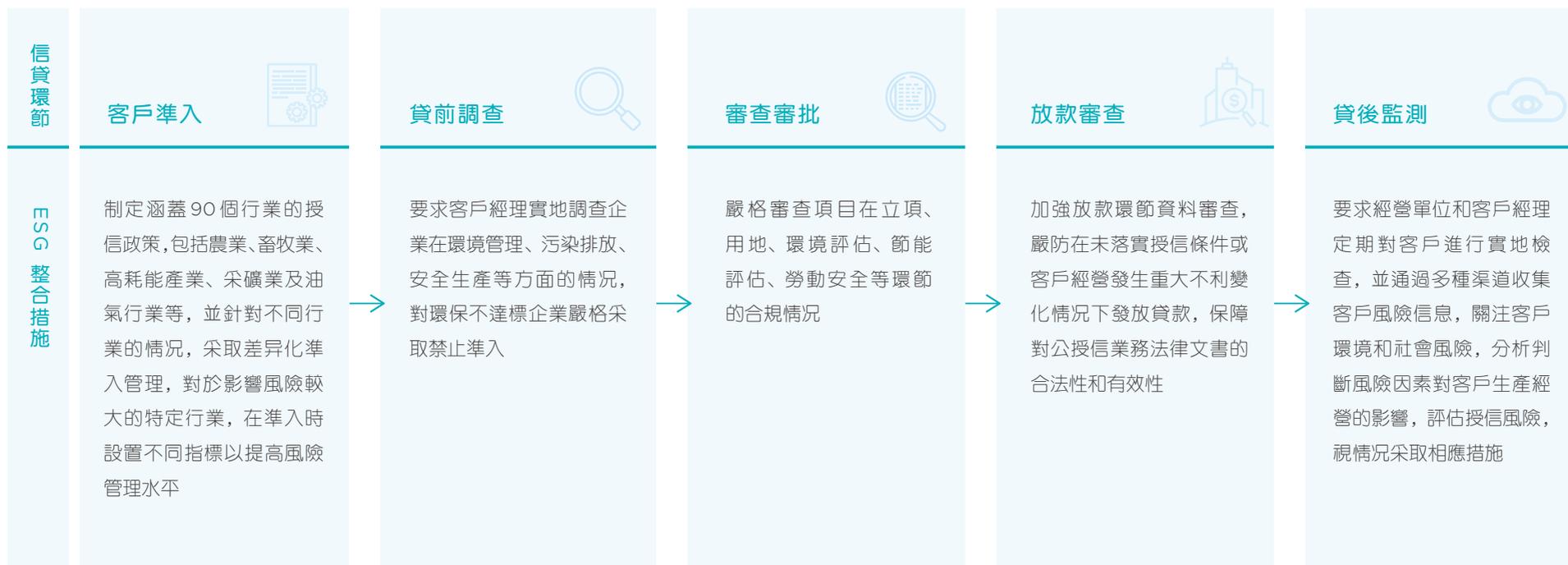
響應國家號召，錨定實體經濟，助力中小微企業，不斷優化科技應用與風險管理，打造經營管理能力強的價值銀行與品牌銀行



## ● 負責任銀行業務體系

平安銀行建立了完善的、系統的信貸管理內部控制與業務操作流程制度，並將環境、社會及治理風險融入貸前、貸中、貸後管理中。平安銀行通過信貸系統對信貸業務實行全流程管理，並在信貸的各個環節加入對客戶及其項目涉及的環境與社會風險的調查與評估，明確定義 ESG 風險上報流程，

並提供有關於觸發上報的閾值詳細信息，為必要時的盡職調查提供額外的操作示例，以確保盡職調查的準確性。平安銀行嚴格執行環境與社會風險合規底線，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的項目和企業實行「一票否決制」。



更多信息可參閱平安銀行網站 [🔗](#)

## ● 負責任銀行影響力

截至 2022 年 12 月末,平安的負責任銀行規模約 1.10 萬億元,其中綠色銀行規模約 1,820.89 億元; 普惠銀行規模近 6,534.27 億元; 社會銀行規模約 2,621.51 億元。



### 負責任銀行績效 (百萬元)

負責任銀行	1,097,667
綠色銀行	182,089
綠色信貸類業務	116,420
其他綠色銀行類業務	65,669
普惠銀行	653,427
普惠貸款	636,371
其他普惠融資	17,056
社會銀行	262,151

注: (1) 綠色銀行類業務包括綠色信貸、綠色債券、綠色信託、綠色租賃、綠色資產證券化等類信貸業務。

(2) 社會銀行類業務包含基礎設施建設、醫藥醫療、教育文化、鄉村振興貸款等類型。

(3) 普惠銀行類業務包含小微企業扶持、三農等類型。

## 負責任銀行實踐

### ◆ 綠色銀行

#### 發行綠色金融債券

2022年11月8日，平安銀行在全國銀行間債券市場成功發行3年期200億元綠色金融債券，是本行發行的首祇綠色金融債券，發行利率2.45%，所募資金將依據適用法律和監管部門的批准，用於《綠色債券支持項目目錄（2021年版）》規定的綠色產業項目，項目類型涵蓋節能環保、清潔能源及基礎設施綠色升級等重點綠色產業項目。

#### 發行碳排放權質押融資貸款

2022年，平安銀行發行行內首筆碳排放權質押的融資貸款，以貴州某電力企業提供的「碳排放權」為質押物，在經過碳配額質押對應敞口額度、質押登記平台以及敞口可用的產品等審查環節後，為其提供授信，給予2億的質押項下可提用敞口額度和1億的信用剩餘額度的授信批復，幫助企業盤活碳資產、拓寬融資渠道、緩解資金壓力，助力企業綠色轉型發展。

#### 「低碳家園」個人碳賬戶

2022年5月，平安銀行上線全國首個借記卡、信用卡雙卡碳賬戶平台「低碳家園」。該平台借助中國銀聯和上海環交所提供的碳減排量計算支持，為用戶提供多項日常交通出行等場景碳減排核算能力。通過將個人低碳減排行為轉化為公益積分獎勵的方式，引導環保、低碳的生活方式，從消費者源頭推動「雙碳」發展。



掃碼了解「低碳家園」個人碳賬戶



## ◆ 社會及普惠銀行

## 數字化助力小微企業融資

2022年，為解決小微企業融資難的問題，平安銀行針對無法在銀行傳統渠道獲取貸款的小微企業，推出高度線上化和數字化的信貸產品，提供最高額度200萬元的貸款，使得客戶可以足不出戶享受融資服務，高效滿足小微企業「短、頻、快」的融資需求。截至2022年12月末，累計放款近**1,300億元**。

平安銀行累計為小微企業放款近

**1,300** 億元

## 提高鄉村地區金融服務可及性

2022年，平安銀行針對金融服務欠缺地區中小銀行產品供給不足等業務痛點，創新推出行E互通互聯網平台，整合市場資源，提供基金、理財、債券等豐富產品，滿足其多樣化資產配置需求。截至2022年末，累計服務中小銀行**1,160家**，其中農村金融機構**1,010家**，通過同業合作，讓金融服務延伸至縣域、鄉村等更廣闊的地區。

平安銀行還推出移動服務車，配備遠程櫃面FB3.0，通過人臉識別、遠程視頻等技術手段，提供開戶、變更、轉賬匯款等80餘項非現金零售業務辦理，打造可移動「網點」模式。移動服務車支持節假日服務、偏遠地區應急上門服務，並計劃推廣至偏遠鄉村等金融服務較欠缺的地區。

累計服務中小銀行

**1,160** 家

## 衛星遙感助力普惠金融

2022年8月9日，平安銀行與合作伙伴聯合發射「平安3號」對地遙感成像衛星，「平安3號」採用不受地面條件限制的非接觸、遠距離的探測技術，與物聯網數據交叉驗證，相互補充，應用於大宗資產、養殖種植、光伏發電等多種場景，有效緩解不發達地區的貸款審批困難等問題。「平安3號」將與此前成功發射的「平安1號」「平安2號」物聯網衛星，共同保障平安銀行的金融服務渠道，進一步促進金融服務的普惠性。



衛星成功發射

## 負責任產品

### ● 負責任產品戰略

為應對人口老齡化、城市化、自然環境變化等趨勢，平安致力於通過自身原有業務優勢，基於「綜合金融+醫療健康」的戰略佈局，打造負責任的產品，積極助力廣大人群的健康生活，改善提供優質醫療保健的渠道，並不斷優化綜合健康解決方案，為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務。

平安秉承「專業領先、誠信服務、創造價值、回饋社會」的精神，全力響應國家「健康中國」戰略，以客戶健康和養老新需求為導向，持續開發多樣化的產品，多層次參與構建適老化社會，讓醫養創新、養老金融發展成果惠及更多人民群眾。



## ● 負責任產品體系

### 保險 + 健康醫療

平安依托自身多年的保險和醫療行業運營管理經驗，創新推出中國版「管理式醫療模式」，將差異化的醫療健康服務與作為支付方的金融業務無縫結合，打通供給、需求與支付的閉環，代表支付方整合供應方，在提供傳統風險管控的同時，承擔起整合健康服務資源、管理客戶健康發展曲線的職責，為個人及團體客戶提供「省心、省時、又省錢」的一站式醫療健康服務。

2022年，平安繼續發揮管理式醫療模式的經驗，結合保險保障優勢和服務生態優勢，全面、針對性地升級一站式醫療健康服務解決方案，夯實醫療健康服務能力，力爭帶動更多醫療資源和社會力量，為「健康中國」建設作出應有貢獻。

截至2022年12月末，集團超過1.45億個人客戶使用醫療健康生態圈提供的服務；集團持續推進企業員工健康管理服務體系建設，企業端銷售穩步推進，覆蓋企業客戶超5.5萬家，服務企業員工數超2,500萬。2022年度平安健康付費用戶近4,300萬。

使用醫療健康生態圈提供服務的個人客戶

1.45 億

覆蓋企業客戶

5.5 萬家

服務企業員工數

2,500 萬

### 保險 + 養老服務

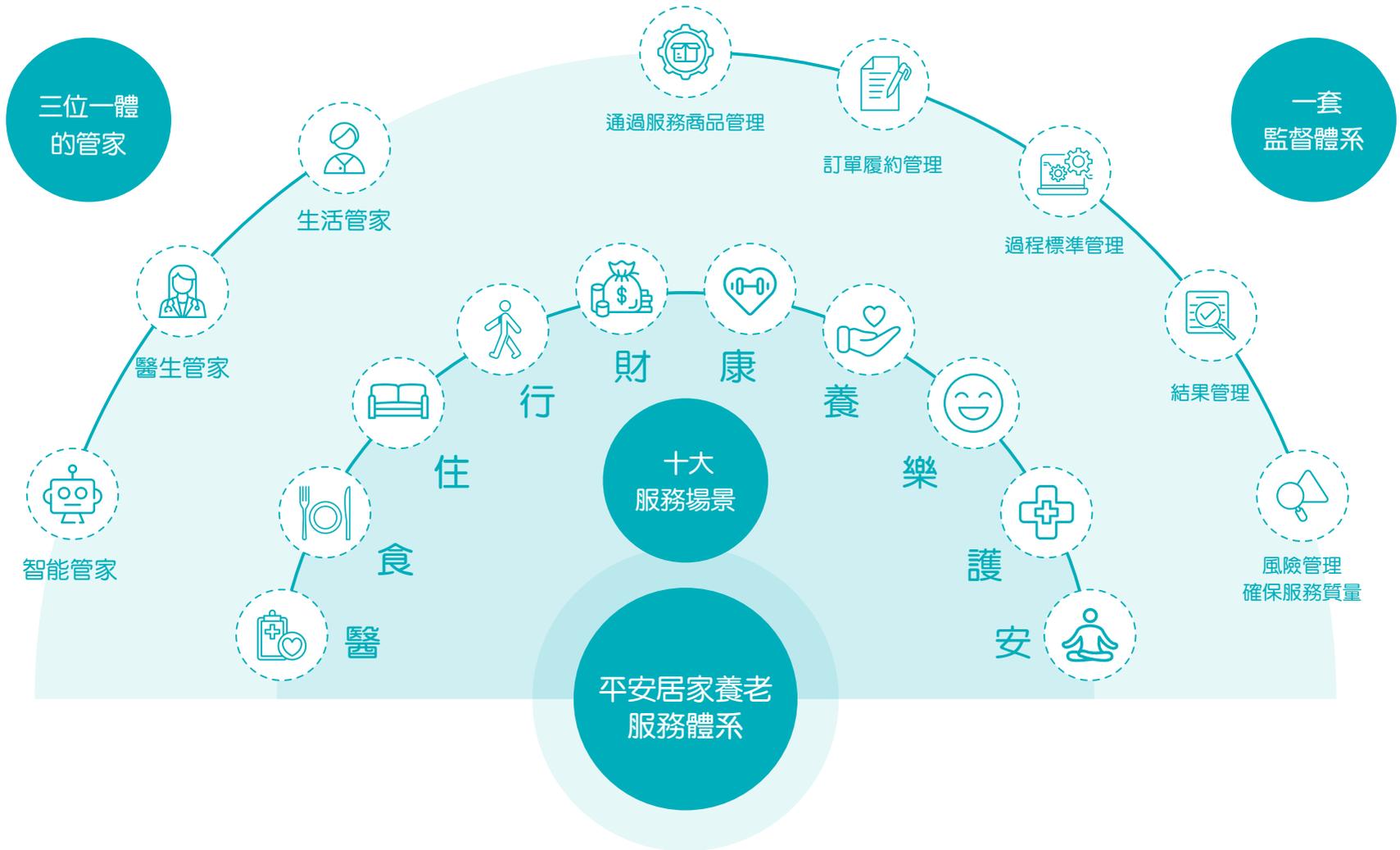
平安以「打造有溫度的保險」為理念，借助金融實力與科技加持，以及資源整合能力和先發優勢，從客戶需求出發，加大有競爭力的產品供給，並依托集團醫療健康生態圈，推出「保險 + 居家養老」「保險 + 高端養老」的養老服務方式，幫助更多老年人享受高品質的晚年生活，為改善民生貢獻平安力量。

隨着中國老齡化程度不斷加深，居民對健康管理和品質生活的意識逐漸崛起，平安立足社會養老現狀，依托集團「金融 + 醫療」生態資源積累，創新發展居家養老新模式。平安發揮「一個平安」資源整合優勢，通過1個智能助手、1個專屬管家、N個專家顧問觸達客戶，並整合醫、住、護、食、樂等多種服務場景，配合嚴密的服務監督體系，搭建覆蓋全生命周期的服務平台，為長者提供一站式居家養老建議解決方案，幫助長者實現有尊嚴的居家晚年生活。

截至2022年12月末，平安居家養老服務已覆蓋全國32個城市，服務項目超500項。

居家養老服務覆蓋城市

32 個





# 04 可持續的 運營與社區

## 鄉村振興與社區影響力

平安積極承擔企業社會責任，充分發揮綜合金融業務能力，堅定服務實體經濟發展；圍繞鄉村振興戰略，積極推進「三村工程」及「三下鄉」；同時，堅持開展教育公益、傳遞志願服務精神、深入社區服務，積極回報社會。



### ● 助力實體經濟發展

平安安全方位運用保險資金、銀行信貸及資產管理等金融資源，持續提升金融服務的廣度與深度，助力實體經濟發展。截至2022年12月末，平安累計投入逾7.89萬億人民幣支持實體經濟發展，覆蓋能源、交通、水利等重大基建項目。

#### 服務國家戰略

平安堅持響應國家戰略規劃，充分發揮保險保障功能，以實際行動築牢航空航天、能源、交通等領域的風險保障防護網。2022年，平安產險以首席承保人身份為長徵八號遙二運載火箭發射提供了項目發射保險及第三方責任保險。截至2022年12月末，平安產險已為全國1,000多個重點工程建設項目提供超過2.5萬億元風險保障，並為105個國家和地區的公共設施建設提供保險保障。

同時，平安充分發揮保險資金長期資本的天然優勢，積極服務實體經濟。2022年，平安資管通過債權、股權等多種方式，支持廈門軌交、寧波軌交、四川路橋、鄭濟鐵路等交通基礎設施重點項目建設，新增交通基礎設施投資394億。

#### 幫扶小微企業

平安積極助力小微企業發展，並發揮集團在金融資源與科技創新方面的優勢，積極拓展金融服務渠道，為廣大小微企業提供普惠金融支持，為社會可持續發展築牢安全屏障。截至2022年12月末，平安銀行依托衛星技術搭建的「平安星雲物聯網平台」，已接入物聯網終端設備超2,000萬台，支持實體經濟融資發生額累計超6,500億元。平安普惠累計服務借款人數達1,902萬人，連續五個季度實現新增借款流向小微企業佔比達八成。



長徵八號遙二運載火箭發射

平安支持實體經濟發展累計投入

7.89 萬億元

已為全國重點工程建設項目提供風險保障超過

2.5 萬億元

平安普惠累計服務借款人數

1,902 萬人

### ●「三村工程」及「三下鄉」成效總覽

#### 產業振興



全年提供產業振興幫扶資金

**353.03** 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

**771.53** 億元

#### 保險下鄉



落地「振興保」項目

**84** 個

撬動產業發展資金

**14.21** 億元

助力 43.3 萬農戶戶均年增收

**1.2** 萬元

#### 健康振興



在鄉村開展移動體檢義診所活動

**8** 場

健康公益服務覆蓋人數

**1,150** 人次

#### 金融下鄉



鄉村振興卡累計發放

**11** 萬張

培養致富帶頭人

**8** 萬名

#### 教育振興



「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課覆蓋

**3,733.7** 萬人次

支教時長

**3,592** 小時

#### 醫療健康下鄉



助力鄉村醫療衛生服務

**數字化轉型**

## ● 三村工程

2022年，平安繼續將鄉村振興工作視為自身履行社會責任的重要手段，持續開展「三村工程」，推動產業振興、健康振興和教育振興，實現共同富裕。

### （一）村官工程 · 打造綜合幫扶閉環

平安繼續因地制宜開展「鄉風文明100行動」，發揮「領路人」的作用，利用「保險+」支持為依托，聚集科技、醫療、平台、客戶、品牌等資源，支持鄉村黨組織發展，助推鄉村振興模式。截至2022年12月末，平安產險各機構黨支部已累計與各地基層村委黨支部建立442個黨建共建點，累計落地964項惠民舉措，服務覆蓋村民67.8萬名。

#### 消費幫扶

平安積極完善「平安生活小圈子」消費幫扶平台功能，以拓展消費幫扶營銷渠道。2022年，平安完成消費幫扶採購約1.84億元。自2016年參與消費幫扶以來，平安累計完成超6億元。

消費幫扶採購累計完成

**6** 億元

#### 鄉村公益幫扶

平安持續加大對特殊群體、鄉村經濟的公益幫扶，聯合中華社會救助基金會、中國婦女發展基金會、中國扶貧基金會等機構從實際需求出發，開展「媽媽的針線活」「平安普惠惠農金」「扶貧新農人」等公益項目，在幫助鄉村婦女發展的同時，亦推動產業可持續成長。



媽媽的針線活刺繡現場



媽媽的針線活 - 太陽的秘密繡品擺件



媽媽的針線活 - 平安福字精品盤金繡品擺件



掃碼了解更多

## （二）村教工程 · 彌合城鄉教育差距

平安圍繞科技素養、文學素養、體育素養、心理健康素養的提升，以硬件維護、課程支教、遠程培訓、夏令營、獎學獎教金等手段為抓手，打造平安教育公益「五大工程」，持續開展教育公益行動的迭代升級，積極賦能鄉村教育。

### 平安支教行動

2022年，平安持續推動支教行動，從閱讀、體育、科技三大內容出發，於多地開展「快樂少年」支教行動，以素質教育知識為鄉村少年帶去快樂，並向學校捐助體育用品、學習用具等教學物資。2022年，平安累計支教時長 **3,592 小時**。

平安累計支教時長

**3,592** 小時



平安希望小學支教行動

### 青少年科技素養提升計劃

平安持續推進「青少年科技素養提升計劃」以助力鄉村兒童成長與發展，培育新一代科技創新人才，打造多系列情景大師課，並通過媒體平台向社會公眾開放。2022年，平安「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課覆蓋 **3,733.7 萬人次**。

「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課覆蓋

**3,733.7** 萬人次



貴州黔西金碧鎮馬場小學觀看天文館大師課

### 寸草安心 · 關注鄉村兒童心理健康

2022年，平安聚焦鄉村兒童心理健康領域，持續探索深耕「教學設施 + 師資培訓 + 標準課程 + 志願服務」的關愛鄉村兒童公益模式，發起「寸草安心 | 快樂少年，向陽生長」的教育活動，以兒童各階段心理特徵為基點，圍繞兒童安全、兒童入學、兒童性健康教育、青春期教育、家校協同教育等主題開展了 **6 場** 心理健康專家直播課，並通過包含公眾號、視頻號、央視頻，中國教育網絡電視台在內的多種平台進行同步直播，引領社會公益文化氛圍，全面助力鄉村教育質量發展。



浙江金華平安希望小學的孩子們

### (三) 村醫工程 · 持續助力健康鄉村

平安持續推動移動檢測與義診等公益體檢項目，為群眾提供健康體檢、輔助診療等義務體檢服務，及時幫助村民發現自身健康問題，進一步提高村民健康意識及當地醫療服務水平。2022年，平安已落地移動體檢義診8場，健康公益服務覆蓋人數1,150人次。

#### ● 三下鄉

平安「三下鄉」項目是探索助力鄉村振興的新模式、再升級，旨在發揮中國平安「綜合金融 + 醫療健康」優勢，以「保險下鄉、金融下鄉、醫療健康下鄉」為抓手，聚焦發展優勢農業產業、建設和諧美麗鄉村兩條主線，實現農業穩產增產、農民穩步增收、農村穩定安寧。

#### 保險下鄉：持續升級產業振業

平安深化「保險+」模式，圍繞產業幫扶，通過前端幫助解決農業產業融資難題、中端提供特色農業風險保障、後端賦能農產品品牌建設，為產業發展提供一體化的支持。



平安振興保以「保險+」模式助力鄉村高質量發展

### 產前融資助力

平安建立特色產業金融補貼資金池，通過「振興保」帶動免息貸款，助力農戶降低金融成本，緩解資金壓力，帶動農戶增收。截至 2022 年 12 月末，平安已累計落地「振興保」項目 84 個，撬動產業發展資金 14.21 億元，助力 43.3 萬農戶戶均年增收 1.2 萬元。

平安已累計落地「振興保」項目

84 個

### 產中風險保障

為解決在農業生產過程中可能面對的風險，平安積極通過「保險 + 科技」模式，研究開發多款地方特色農業保險，促進特色農業保險保障的普及，充分發揮保險作為經濟發展「穩定器」的作用，為「先行先試」的農戶解決後顧之憂，助力特色農業產業發展。同時通過區塊鏈溯源技術，行業首創區塊鏈「溯源平台 + 溯源保險」模式，為地方特色農產品提供「系統追溯 + 保險防偽」雙重背書，通過「一物一碼一保險」，為消費者展示從「田間到餐桌」的全流程信息，有效提升農產品品牌效益及風險應對能力，支持農業企業數字化經營管理水平 and 品牌營銷能力升級。

### 產後銷售推廣

平安積極助力農產業銷售環節，有效推動特色產業規模化發展，將「一村一品，一鎮一業」產業發展體系作為發展特色農業、促進產業振興的主要抓手。依托自身科技資源優勢，「平安好車主」平台商城建立了精品農產品省份專區，通過打開農產品銷售渠道，擴大消費者受眾群體，先後引入 123 家企業入駐，協銷農產商品超 900 款。

平安協銷農產商品超

900 款



協銷線上直播

農產品協銷線上平台

### 金融下鄉：激活致富新動能

為支持當地經濟發展，平安依托「綜合金融 + 科技」優勢，共建產業振興。

### 金融服務支持

平安持續推動金融產品創新，在多地開辦鄉村振興借記卡。2022 年，「金融下鄉」走進廣西百色，為需要幫助的民衆送去更加便利以及高效的金融服務。

平安鄉村振興借記卡發卡超

11 萬張

### 智慧鄉村

平安打造首個數字鄉村小程序——「數字村」，以構建「上有衛星，下有物聯網，中間有數字村小程序」的數字鄉村綜合服務，並在小程序內提供包含鄉村振興卡、理財、貸款、數字文旅、助農商城、鄉村人才培育課堂在內的 13 項綜合服務，實現金融服務線上化，通過數字化賦能鄉村金融服務，推動鄉村振興。

### 醫療健康下鄉：牢築鄉村「健康線」

平安依托自身領先的醫療技術、互聯網醫療平台以及豐富的管理和項目服務經驗，通過專業的自營醫生及醫院合作網絡，向鄉村地區提供「數字醫療下鄉，智慧健康上門」的服務，助推各地區醫療衛生服務數字化轉型。同時，平安為鄉村振興卡的持卡用戶提供了人身意外傷害保險和免費線上問診服務。

## ● 社區影響力

平安積極回應社會需求並履行企業社會責任，鼓勵更多員工投身公益事業。2022年，平安公益平台在平安公益日正式上線，成為金融保險行業唯一獲得民政部批准的互聯網公募信息平台，動員員工、客戶及各方社會力量，共同參與公益慈善事業。

### 教育為本

平安持續關注教育公益，積極推動教育平等，為廣大青少年群體打造多元優質的教育平台，並時刻關注特殊人群的成長與發展。

#### 勵志計劃 · 護航夢想

2022年，平安啟動第十九屆「勵志計劃」，圍繞新市民生活需求痛點，聚焦新市民群體真實需求，通過百萬高額獎金，激勵並引領青年釋放創新能量，通過產品、服務的創新方案助力新市民扎根城市，為社會可持續發展貢獻青年才智。本次大賽累計收到來自632所高校的1,834支隊伍的作品投稿，整體參賽人數達6,500人，在以青年智慧助力新市民群體生活的同時，亦培養當代青年服務社會的能力。



掃碼了解更多

#### 蔚藍行動 · 心青年融合計劃

平安持續關注特殊人群教育發展，啟動「蔚藍行動 · 心青年融合計劃」，為心智障礙青年（簡稱「心青年」）提供職業素養培訓及就業崗位實踐機會，提升其溝通與就業技能，突破就業困境，幫助其更好地成長並融入社會。

### 保護生物多樣性

平安開展保護生物多樣性公益行動，助推生態發展理念的落實，構建人與自然的和諧發展氛圍。

#### 萌虎平安成長行動

2022年，平安開展保護華南虎——「萌虎平安成長」行動，並捐贈150萬元用於支持升級華南虎繁育研究基地、改善幼虎生活環境、開展科普計劃等。同時，為號召更多的社會力量參與公益實踐，守護瀕危物種，平安多措並舉，運用當下火熱的數字藝術藏品形式，打造萌虎數字藝術藏品以鼓勵公眾參加「萌虎平安成長」公益項目。



在廣東韶關基地降生的華南虎實寶

#### 大熊貓保護項目

2022年，平安開展的「平安守護者行動——國家公園」項目正式落地大熊貓國家公園雅安片區，通過移植5萬株樹苗，建立了超600畝大熊貓棲息地廊道，有效助力當地生態林改造與修復，提升大熊貓棲息地質量。

## 社區公益

2022年，平安以社區為中心，在多地組織各類公益活動，聚焦養老、閱讀、健康管理等領域，持續與各地社區居民溝通，積極回應社會議題。

### 長者安居體驗屋 · 讓更多家庭受益

平安開展「長者安居體驗屋」公益微展館活動，通過模擬居家環境及養老生活狀態，呈現浴室、臥室、廚房、客廳等場景下適老化的家具、輔具、用具，並有居家適老常識的相關介紹，在幫助居民了解適老化改造的專業知識的同時，讓長者實際體驗居家養老生活，了解各種改造的必要和便利性。



「長者安居體驗屋」公益微展館活動現場

### 閱讀走入社區 · 社區公益閱讀計劃

在全國第27個讀書日，平安全面升級創新「青少年素養提升計劃」，聯合中華文學基金會啓動「社區公益閱讀計劃」，以南京為起點助力推進全民閱讀，通過捐建社區「育才圖書室」、建設社區志願者隊伍、開展書香社區創建活動等方式，引導和服務社區群眾讀書。同時，平安亦通過設置有聲讀物牆、引入5G新閱讀等方式，為群眾提供書本之外的閱讀形式，豐富了群眾的閱讀體驗，幫助居民們在家門口實現優質閱讀體驗。



南京育才圖書室揭牌儀式

### 打造幸福生活基礎 · 助力慢病管理服務

平安積極參與「中國紅」健康守護行動——慢病幫扶公益活動，為公眾健康謀福祉。活動期間，平安人壽積極協助「中國紅」項目，為公眾提供系列免費健康管理服務，對慢病患者困難人群給予免費幫扶，建立個人健康管理檔案，匹配線上、線下專家公益問診，為救助患者提供免費問診服務。截至2022年末，線上參與人數已突破一百萬，並累計超七萬用戶開通慢病管理服務。



志願者向公眾進行慢病管理知識普及

## 志願者服務

平安聚焦「平安守護者行動」、金融消費者保護等主題，不斷探索創新志願者新模式，累計組織開展志願者活動超13,000次。

### 平安志願者協會

自2018年平安成立「平安志願者協會」以來，平安志願者們不斷壯大隊伍規模，積極擴張服務領域，堅持以堅定的志願服務信念，從制度化、常態化、專業化、精準化四個層面持續踐行企業社會責任。截至2022年12月末，平安志願者協會已在全國20個地區設立志願者協會分會，覆蓋集團27家成員公司。同時，平安通過「三村暉」線上公益平台，為群眾開發智慧公益互助渠道，於2022年累計發起3,554個「身邊公益」活動。截至2022年12月末，「三村暉」公益平台總注冊用戶達346萬人，其中平安員工和代理人志願者達57.15萬人。

平安員工和代理人志願者

**57.15** 萬人

### 打造低碳志願新模式

2022年，平安攜手共青團廣東省委發行「注冊志願者證」，打造志願者低碳新模式。為更好的回饋志願者，志願者能通過志願服務時長累積綠色能量，並在志願者權益板塊享受領取多元福利與優惠。志願者們還將獲取一份有着獨一無二編碼的專屬數字藝術藏品，並將在以後陸續開展志願者證電子卡面藝術設計徵集活動，以號召大學生和更多公益人士加入志願行動。



廣東注冊志願者證現場申辦

### 平安應急志願服務

2022年，中國平安在中國公共關係協會、中國应急管理學會指導下，聯合中華社會救助基金會在江蘇南京率先推出应急管理「1+N」政企協作模式。該模式旨在依托平安在防災減災、海外救援等領域積累的經驗，建立平安志願者應急救援隊，為政府、企業、居民提供風險排查、應急演練、風險教育、保險保障等防災減災標準化服務。同時，平安志願者應急救援隊將通過打造綜合減災示範社區、豐富防災減災公益行動等方式，進一步引導、動員全社會力量共同參與应急管理，持續提高大眾防災減災意識、掌握基礎急救技能、提高自救互救能力，築牢防災減災救災的人民防線。



平安志願者應急救援隊

## 消費者保護與體驗

平安堅持以客戶為中心，秉承「服務至上、誠信保障」的理念，在董事會下設的關聯交易控制與消費者權益保護委員會的指導下，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

平安持續完善消費者權益保護與內部審查機制，積極落實各項消費者權益保護工作要求，全面推進消費者權益保護考核工作。同時，平安統籌督導強化投訴治理，針對重點公司和重點事項，建立全面而完善的工作責任制，在事前、事中、事後的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。為確保消費者權益保護工作的有效落實，本集團建立了常態化、規範化的消費者權益保護內部審計機制，制定消費者權益保護審計方案，將消費者權益保護工作納入年度審計範圍。

### ● 強化消保文化建設

平安在本集團內外強化消費者權益保護文化建設。對內，平安通過建立消費者權益保護日報機制、搭建區域間消費者權益保護優秀經驗分享平台、定期召開管理層交流研討會以及開展消費者權益保護培訓等多種方式，在內部深化發展公平誠信的消費者權益保護文化。同時，平安為初級新入職員工制定了消費者權益保護必修課程，並向所有初級新入職員工開展消費者權益保護相關培訓，以樹立正確的消費者權益保護理念。對外，平安積極開展各類專題宣導，普及金融基礎知識，提升金融消費者素養。

### 平安守護者行動——警企聯合開展反詐宣傳活動

為加強消費者金融知識普及，加大反詐宣傳力度，平安壽險、平安銀行、平安信托等多家成員公司在全國各地持續開展「平安守護者行動」，聯合政府、警方等開展多種形式的進社區、進校園金融知識宣講活動，向社會公眾積極宣傳防範打擊金融犯罪、反保險欺詐相關知識，構築金融安全防線。



「平安守護者行動」廣播電台節目

### 金融知識普及活動

2022年，平安基金開展了315國際消費者權益宣傳周、反洗錢宣傳月、金融知識普及月等投教投保宣傳活動，發放原創實物投教產品34,010件，並通過構建「線上直播+線下溝通」的立體溝通渠道，以加強投資者溝通，其中線上直播累計觀看達350萬次，取得良好反饋。

### 維C行動

平安普惠對「維C行動」進行了全面升級，發動全國各分支機構一線員工，聯合公安、監管、社區街道等監管單位共同開展金融反詐宣傳活動，通過「線上+線下」全覆蓋等形式，進一步增強民衆對金融詐騙風險防範意識。

截至2022年12月底，線下「守護者行動」活動方面，活動覆蓋超190座城市，累計開展線下活動超920場，超過80%聯動了警方反詐中心、消協、媒體等權威單位，超過30,000名員工化身消保志願者，為超百萬「新市民」送去「金融守護」。在線上金融知識普及方面，平安普惠連續多年聯合南都大數據研究院、中歐國際工商學院等權威機構，發揮數字化手段和線上金融教育的優勢，以創新方式方法，開展金融知識線上普及。相關宣傳資料閱讀量超4.4億，反詐視頻播放量500萬次。

### 投資者教育活動

2022年，平安證券圍繞「3.15理性認識市場，投資量力而行」、「金融知識普及月」、「2022世界投資者周」等主題，先後開展了2,757場形式多樣、內容充實的投資者教育活動，覆蓋382.35萬人次。同時，平安證券開發漫畫、圖文、動畫、微电影、海報等形式豐富的投教宣傳品，分別通過客戶端、微信和平安證券投教基地官網等渠道進行宣傳，覆蓋投資者超千萬人次。

### 「平信而論」聯學聯建講座，提升金融宣教質效

2022年，平安信托積極踐行「金融為民、教育為先」的工作理念，在深圳銀保監局指導下，聯合深圳大學合規研究院、華潤信托等共同舉辦了四場「平信而論」聯學聯建講座，聚焦「一老一少」、新市民等重点人群，不斷創新數字化金融宣教模式，提升金融宣教質效，切實引導廣大金融消費者樹立理性投資、謹防風險的投資理念。

2022年，平安信托金融宣傳教育工作獲得監管肯定，榮獲深圳銀保監局「2022年度深圳金融教育宣傳活動優秀組織單位」稱號。



平安信托舉辦「平信而論」聯學聯建講座

## ● 改善客戶服務體驗

平安以客戶需求為導向，設立多維度的信息溝通渠道，積極響應客戶需求，致力於提供高效、優質的服務體驗。平安在投訴受理環節拓寬投訴渠道，在官網、銷售系統、微信公眾號等多個渠道設置投訴入口，推出消費者維權專線 4001666333，配置全天候服務的專業客服坐席團隊，快速響應並解決消費者諮詢投訴問題，提供專業、合理的解決方案。截至 2022 年 12 月末，消費者維權直達專線累計進線 2,514 萬人次，日均 68,896 人次，接通率 99.3%。

本集團不斷深化投訴治理，着力提升專業服務能力，真正為客戶打造「省心、省時、又省錢」的服務體驗，讓客戶生活更簡單。在省心服務方面，平安產險為客戶匹配線上專屬經理，讓客戶更省心；在省時服務方面，提供自助理賠通道、預約修車、限時定損等服務，建立投訴 1 小時化解機制，縮短客戶等待時間，打造全流程線上的最便捷服務；在省錢服務方面，基於車服務平台整合行業優質資源，保障維修品質的同時，貫徹為客戶省錢的價值主張。

### 平安「適老化」服務模式

平安集團針對老年客戶群體，積極探索「適老化」服務模式，通過科技創新與服務關懷保障老年用戶需求。

#### 櫃面適老化

櫃面基礎設施安裝防撞角，設置老年人休息區，增配輪椅、手杖、老花鏡、醫藥箱等便民設施，為老年人營造溫馨服務環境。提供老年人專屬綠色通道，設置專人接待，當老年人不方便臨櫃時，安排服務人員上門提供服務。



#### 長者服務熱線

為長者客戶提供服務熱線，60 歲以上的客戶撥打 95511 服務熱線後，可一鍵接通人工專線客服。線上電話服務平台組織全員學習老年人服務優秀案例及服務話術，提升老年客戶電話服務體驗。



#### APP 適老版

平安金管家 APP 全面升級，保全環節支持常見功能合並辦理，增加一鍵搜索功能；理賠環節提供點選填報方式，簡化信息填寫流程；APP 大字版改造再升級，精簡頁面結構，提供智能語音播報，並支持一鍵連接空中櫃員。



### 堅守「金融為民」，提升保險服務可及性

為進一步擴大保險服務範圍，平安多年來持續優化網點佈局，推進網點鋪設的深度、廣度。截至2022年12月末，平安人壽全國網點數量超過**3,000**個，覆蓋**300**餘個城市，觸達客戶，深入城市及鄉鎮。

同時，為解決偏遠地區客戶在臨櫃業務辦理、保險業務核保、保險賠付等方面面臨的難題，平安積極研發智慧客服、智能核保、閃賠等線上服務工具，以確保保險服務的時效及質量。

平安人壽全國網點數量超過

**3,000**個

覆蓋全國

**300**餘個城市

### 平安健康客服軟技能專項培訓

平安健康於2022年6月、9月、11月分別開展了客服軟技能專項培訓，受訓群體包括客服一線，客服二線以及外呼坐席，累計開展培訓**11**場。培訓課程針對不同客服人群進行分層，對於新員工開展基礎版服務意識課程，老員工開展進階版服務意識、溝通技巧的課程。通過軟技能課程培訓，平安健康客服團隊整體服務能力、服務質量得到較大提升。



平安健康客服技能培訓現場

## 員工及代理人發展與保障

平安視員工為企業最寶貴的資源，堅持「職業規劃、安居樂業」的管理使命，助力員工實現個人價值最大化。本集團制定並嚴格遵守《平安集團員工權益聲明》等制度要求，切實守護每位員工的合法權益，致力營造公正公平、和諧健康的工作氛圍，並為員工提供薪酬激勵及多樣化培訓，鼓勵員工強化自我學習、提升個人能力，實現員工個人與企業的共同發展。通過完善的代理人培訓體系及關懷制度，平安致力於打造一支「高素質、高績效、高品質」的「三高」代理人隊伍。



### ● 員工發展與保障

#### 員工權益與多元化

平安始終堅持以人為本，尊重每位員工，積極維護每位員工的權益。本集團致力於營造和諧包容的工作環境，始終堅持「一個平安」原則，在內部倡導平等與多元化，確保在招聘、薪酬、福利、晉升等僱傭範疇為員工提供均等機會，同時抵制使用童工和強制勞動，不干涉員工參與合法社團或組建社團的權利。本集團對任何形式的歧視採取零容忍的態度，並嚴禁職場騷擾行為的發生。同時，平安向全體員工開展相關培訓，課程中涵蓋了職場歧視及騷擾相關內容，包括明確職場騷擾的定義等，並針對歧視及騷擾事件設置明確的舉報途徑，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施。

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，具體實施情況，詳見本報告【公司治理 – 薪酬激勵機制】部份。

#### 多元化培訓

平安面向全體員工開展多元化、平等與包容性相關培訓，提供《多元團隊對組織成功為何重要》《女性成長系列課程》以及《管理跨文化團隊》等課程，以提升員工對多元、平等與包容性的意識。

## 員工發展

平安聚焦本集團發展需求，不斷豐富和完善人才選拔標準及管理體系，建立了多元化的人才引進及內部培養機制，以內培、外引兩種方式為本集團儲備最優秀的行業領軍人才和高潛力人才。平安每年組織關鍵崗位人才盤點及定期工作表現評估，設置績效結果、能力維度、發展潛力等多個考核維度，保證選拔的公平與高效。在人才的任用上，平安堅持以結果為導向、能上能下的原則，提供多樣化的晉升渠道，推行分層的輪崗計劃，為員工建設充分發揮自我價值的廣闊舞台。

平安持續豐富各類人才培養項目，擴充精品課程和講師資源，致力在多層次、全方位、跨領域培養人才，構建特色的人才培養體系，支撐各層級員工持續、高效的學習和發展。我們以線上線下相結合的教學模式，通過績效推課、智能推課、主管推課等實現「千人千面」，精準推送，用科技手段實現更廣泛的知識傳播，滿足員工發展需求。2022年，平安工人均培訓時長達40.8小時。

平安持續提供海量優質的課程資源，面向全體員工開展多樣化培訓，幫助員工全面提升專業能力。同時，本集團與超50所院校合作，為員工提供更加專業和全面的學習培訓資源，截至2022年底，本集團擴充內外部精品線上課程資源達7.7萬門，年度學習總人次超4,454萬；在全國各地開展各類面授及直播培訓844期，累計培訓員工12.7萬人次。

此外，平安為所有員工參與符合業務需求的專業技能類及認

證類考試支持，還通過平安內部培訓平台——知鳥平台為考證員工提供相關職業考試的信息以及培訓課程，涵蓋金融、健康、IT、營銷等6大類30多個子類。同時，我們還為符合條件的在職員工提供報銷考試費用、考試假期等支持。

### 關鍵人才培訓體系

平安集團為滿足各層級員工在入職、晉升、潛才進階等關鍵發展階段的學習需求，持續針對性的提供專項培訓支持，整合打造「人才發展關鍵階段培訓體系」，並構建線上學習專區，將所有學習資源體系分人群、分階段展示，實現所有體系內容全員一站式全景了解，全面覆蓋了各類員工在關鍵發展階段的線上、線下學習需求，有效幫助新入職、新晉升、潛才等各類員工快速適應工作環境、實現角色轉化、助力進階發展。2022年，該體系已累計覆蓋近4萬人。

### 管理幹部數字化專題賦能

2022年，為助力平安落實全面數字化戰略，提升員工的數字化能力，平安集團開展《哈佛特訓營》線上學習項目，以「成為數字時代破局者」和「數字時代的客戶營銷」為主題，培養「領導數字的能力」賦能數字化轉型，助力營銷理念與能力的升級與突破。該項目共有352位

管理幹部參訓並順利結業，學員們累積學習近7,000小時，通過精選52門哈佛經典課程/案例，組織10場哈佛教授直播課及業務專題研討，構建「學習+交互」雙驅動社區，切實連接跨條線業務實踐，拓寬思路，更好地尋找業務創新破局點。

### 崗位專業課程體系項目

2022年，為進一步完善集團現有的課程體系，強化崗位專業課程培訓的針對性，平安邀請業務專家及課程體系構建專家，通過線下工作坊設計產出22個重點崗位的專業課程體系，涵蓋了營銷、科技、運營等多個崗位序列，有效補充和升級現有課程體系。同時，平安對「崗位專業課程學習專區」進行資源升級，分類梳理原有資源，新引入300多門精品專業課程，資源總量達近1,200門，涵蓋專業課程、專業案例、方法工具等內容，幫助員工更好適應崗位要求、完成崗位工作。

### 員工關懷與溝通

每一位員工都是平安的重要一份子，平安關心員工的身心健康，提供多種福利並持續優化辦公環境，營造健康溫馨的工作氛圍。本集團為員工提供商業保險、高端醫療健康保險、定期體檢、內購產品、員工幫助計劃（EAP）等福利，並設置健康管理平台，支持員工直接進行在線問診及醫院掛號，預防職業病，全面守護員工身心健康。我們亦持續提升員工體驗，研發 HR-X 平台，為員工提供移動考勤等一系列便捷高效的人事服務。

本集團致力於為員工提供健康、安全、舒適的職場環境，及時識別職場中的安全風險，制定並落實相關的安全管理計劃，定期進行安全巡查。此外，我們將職業健康安全相關內容加入培訓課程，設置應急管理預案並每年開展消防安全演練，以提高員工的安全意識，守護員工的職業健康安全。截至2022年末，平安共有17個項目通過《WELL 健康 - 安全評價準則》（WELL HSR）認證。

平安尊重並關愛女性員工，謹遵國家法律法規和政策要求，積極落實育兒假、哺乳假、孕婦工間休息假等制度，保障員工的合法權益；在辦公室設置相應母嬰設施及育兒場所，為哺乳期員工提供方便；提供女性主題的培訓課程，包括女性職場成長系列，女性健康必修課，母嬰疾病預防等。

本年度，我們邀請外部第三方專業機構根據滿意度及淨推薦值（NPS）模型，從員工工作滿意度、工作成就感、推薦平安的意願程度及工作感受等維度，對本集團全體員工開展滿意度及NPS調查。調查結果顯示，員工整體滿意度達85分，問卷有效回復率達95%。基於本年度調查結果，我們將以「職涯規劃、安居樂業」為目標，持續完善企業文化及價值觀建設並加強宣傳、搭建有效的員工溝通渠道、建立合理的績效制度等一系列措施，持續提升員工對組織管理的整體滿意度，增強員工工作幸福感。

平安向全體員工提供多種投訴及反饋渠道，如上級溝通、人力資源部門及工會溝通、熱線電話、電子郵件等，並通過宣貫、培訓等方式確保員工知悉相關信息，收集和評估員工有關職業發展、權益和福利等申訴，以保障員工言論自由與表達的權利。



## ● 代理人發展與保障

平安集團堅持走可持續的發展道路，推動代理人高質量轉型和結構優化，開展多樣化培訓賦能代理人，並提供多種福利與關懷，保障代理人合法權益，關心代理人身心健康，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感，着力打造一支「高素質、高績效、高品質」的「三高」代理人隊伍。

### 代理人發展與培訓

平安集團深信專業創造價值，長期以來重視代理人職涯發展，持續深化及豐富不同人群的培養體系。2022年，本集團持續實施「優+計劃」並擴大覆蓋範圍，吸引和篩選高質量人才，從培訓賦能、權益保障等方面為代理人提供更優質的培養、待遇和職涯發展支持，投入6.1億元，線下培訓覆蓋820萬人次，線上學習覆蓋5,225萬人次。

為塑造代理人保險專業素養，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感，平安聚焦「優+」、績優及主管核心人群，不斷優化培訓課程、豐富師資力量，並升級打造「任務+自學」雙驅動學習平台，提供集中面授、雙師課堂和遠程分散多種學習模式，支持代理人多元化、多場景學習，助力代理人隊伍高質量轉型。

為提升代理人行業競爭力，打造綜合型人才，實現隊伍能力多元發展，平安集團在完善培養體系的同時，推出「內部+外部」專業資格認證體系，包括平安健康服務推廣大使認證、平安卓越經理人PCAL認證、績優六大專業資格認證等，為代理人隊伍賦能。此外，我們為代理人提供助學金支持，鼓勵代理人積極參與認證學習，成為引領行業的專業代理人。

### 代理人保障與關懷

平安集團始終堅持以人為本的理念，關注代理人隊伍的可持續發展，注重增優育優，加強對代理人的人文關懷，切實保障代理人的利益，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感。本集團制定《平安集團代理人福利與管理聲明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧視代理人。同時，我們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。

2022年，平安集團優化代理人招募流程，升級新人訓練津貼政策，助力代理人隊伍增優擴量、高質發展。自下半年起，我們為新入職的代理人發放津貼，並在新員工職涯發展各階段予以專屬政策支持及獎勵，助力新人留存與高質發展。與此同時，平安提供多項福利保障，包括四項基本福利、養老公積金、長期服務獎、高齡部課經理關愛計劃等，並向主管及績優人群提供專屬增值服務，包括定期體檢、專家問診、VIP預約掛號、重疾二次診療、住院安排等，關懷代理人隊伍的身心健康。

代理人發展與培訓投入

6.1 億元

## 科技助力可持續發展

平安以全面數字化驅動高質量發展，緊密圍繞主業轉型升級需求，運用科技助力金融業務促進銷售、提升效率、控制風險，並以數字化科技賦能金融服務，助力醫療健康生態建設，助力綠色低碳發展。



### ● 科技投入及成果

平安持續聚焦核心技術研究和自主知識產權掌握，不斷加強研發團隊建設，擁有近 3 萬名 IT 工程師人才、超 4,500 名科學家的一流科技人才隊伍。截至 2022 年 12 月末，公司科技專利申請數較年初增長 7,657 項，累計達 46,077 項，金融科技、數字醫療、人工智能領域的專利申請量連續兩年保持全球第一。

平安不斷強化科技投入、持續打造領先科技能力的同時，積極參與各項國際競賽，在遙感、人工智能等多領域獲得國際認可。2022 年，平安在國際視覺學術頂會 CVPR 舉辦的多項技術競賽中取得三金一銅一銀的成績，聚焦數據融合技術助力破匯遙感指數保險、基於去雲霧技術開展地表檢測任務等。此外，平安連續五年入選 IDC 全球 FinTech 全球百強榜單（2018-2022），連續兩年入選福布斯「全球區塊鏈 50 強」榜單，並在人工智能、科技創新方面榮獲諸多獎項。平安產險「鷹眼系統 DRS 2.0」和平安銀行「稽核監察慧眼平台」獲得了中國人民銀行 2021 年度金融科技發展獎二等獎。

擁有 IT 工程師人才近

3 萬名

科學家超

4,500 名

累計科技專利申請數

46,077 項

金融科技、數字醫療、人工智能領域的專利申請量

全球第一

## ● 科技賦能金融服務

平安將領先的科技能力，廣泛應用於金融主業，持續強化科技賦能，助力實現降本增效、優化客戶體驗的目標，並發揮科技驅動能力，為客戶提供多樣化的產品與服務。

平安緊密圍繞主業轉型升級需求，聯動旗下成員公司，多措並舉，運用科技助力金融服務，提升客戶體驗。平安運用科技全面優化改造業務流程，通過 AI 技術賦能人工坐席，提升業務效率，優化客戶體驗。平安壽險在核保核賠環節創新融合文本識別抽取（OCR）、自然語言處理（NLP）、機器學習等技術，輔助資料識別、案件審核，支持近 1,600 種疾病的核保風險識別、超 1,500 種疾病的醫療險理賠審核，核保效率較傳統模式提升近 30%，理賠效率提升近 20%，大幅度縮短用戶等候時間。此外，平安產險持續升級線上理賠服務，在行業內首創車險理賠視頻查勘，平均耗時僅需 5 分鐘，打造極致用戶體驗。

平安堅持以為客戶創造價值為目的，充分利用科技手段，持續為客戶帶來多樣化、個性化的產品。平安壽險「智能拜訪助手」持續推動線上和線下銷售模式相結合，線上支持代理人遠程拜訪會客和 VR 沉浸式互動講解等，線下面訪支持音視頻和動態動圖講解等互動方式；「金管家」APP 持續深化權益服務體系應用，為客戶提供個性化權益服務。陸金所控股與金融產品提供商進行深度合作，並依托科技能力搭建智能經營體系，運用 AI 技術實現客戶與產品的智能匹配，滿足客戶多樣的產品需求。

## ● 科技賦能管理式醫療

平安持續貫徹落實國家「健康中國」戰略，助力醫療健康生態建設，深入醫療科技研發，積極搭建領先的遠程診療平台，借助科技端的提前佈局，有效支撐醫療健康生態圈的可持續發展。

平安已擁有領先的醫療數據庫和遠程診療平台。截至 2022 年 12 月末，平安自有醫生團隊與外部簽約醫生的人數超 5 萬人，合作醫院數超 1 萬家，已實現國內百強醫院和三甲醫院 100% 合作覆蓋，合作健康管理機構數超 10 萬家，合作藥店數達 22.4 萬家。

平安通過自有醫療團隊+AI 賦能醫療的雙輪驅動，持續提升線上醫療服務的品質，利用人工智能技術，實現醫療服務的精準分流和效率提升。2022 年，平安成立專項醫療輔診項目組，聚焦醫學診療安全及醫生降本增效，通過升級輔診平台項目，輔助醫生進行導診、收集必要的病史病情信息、診斷、開立處方、給出解決方案、生成結構化電子病歷等工作，大幅度提升醫生效率。該項目覆蓋了 26 個科室，3,000+ 常見疾病，每日服務 10 萬+ 問診，診斷建議精準度達到 95% 以上，醫生效能提升 40% 左右。

### 平安提供專業醫療諮詢服務

2022 年，平安通過先進的「人 + 機」模式，為全民大眾免費提供全天候的專業醫療諮詢服務，以及中醫調理、肺部疾病諮詢、兒童防護等方面專業問診諮詢。基於平安五大醫療知識庫和精準語義理解技術，平安 AI 機器人 AskBob 可支持諮詢和診療端，提供一站式健康知識查詢，覆蓋 1.2 萬疾病癥狀百科、17 萬藥品說明書、1,000 多常見檢查檢驗百科及 50 萬醫院相關信息，準確度達 95%+。在強大的醫療服務及科技能力支撐下，平安諮詢專區具備提供千萬流量級別的諮詢問診服務能力。

平安 AI 機器人諮詢範圍覆蓋

1.2 萬疾病癥狀百科

17 萬藥品說明書

50 萬醫院相關信息

準確度達

95%+

## ● 科技賦能低碳轉型

平安利用自身領先的科技能力，搭建 ESG 管理平台，有效提升 ESG 管理水平，並積極攜手合作伙伴，共同促進綠色投資發展，推動綠色低碳生活，以科技全面賦能綠色低碳轉型。

平安打造 AI-ESG 智慧管理平台，提升自身 ESG 管理水平和效率，實現科技賦能公司 ESG 管理。

2022 年，平安與富時羅素推出富時平安中國 ESG 指數系列，結合 CN-ESG 智慧評價體系數據和富時羅素中國領先指數，幫助全球投資者評估中國公司的 ESG 機遇與風險，助力中國 ESG 投資的發展。更多信息請見指數網站 [🔗](#)

## 可持續供應鏈

平安擁有多元的供應渠道，並致力與供應商建立共贏及長期互惠的合作關係。我們持續優化採購服務、及時履行付款約定，不斷提高供應商整體的可持續發展能力。2022 年，平安共有合作供應商 5,631 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，並聚焦集團本身業務發展及需求，建立完善的供應商管理機制。我們將可持續發展相關需求有針對性的加入供應商入選審核、過程管理、追蹤反饋等環節，並重點關注供應商在信息安全、勞工權益、環境保護等 ESG 方面的表現。同時，平安攜手供應商一同承擔並踐行企業社會責任與義務，將可持續發展要求加入供應商合同條款中，對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，並對承包商、供應商等合作伙伴提出反貪腐要求，涉嫌違反商業道德的合作供應商，我們推動全系統從上而下與其終止合作。2022 年，98.2% 的合作伙伴簽署《廉潔承諾書》。

此外，平安積極開展供應商交流培訓，有效提高供應商在產品質量、工作技能、合規管理、員工權益等方面的可持續表現。2022 年，平安持續針對 ESG 管理要求及 ESG 風險實踐部份對合作供應商進行專項宣導，督促其提升在信息安全、勞工權益、環境保護等方面的綜合表現，構築可持續的供應鏈。2022 年，供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%。

平安合作供應商

5,631 家

合作伙伴《廉潔承諾書》簽署率

98.2%

供應商 ESG 培訓覆蓋率達

100%



# 05 可持續的治理

## 公司治理

### ● 穩健經營

2022年，平安總資產約111,371.68億元；營運利潤為1,729.10億元；歸母淨利潤為837.74億元；基本每股收益為4.80元，全年每股股息2.42元。

2022年，平安位列《財富》世界500強全球榜單第25位，在美國《福布斯》雜誌蟬聯全球多元保險企業第1位。

### ● 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。

平安總資產

111,371.68 億元

基本每股收益

4.80 元

《財富》世界500強

第 25 位

營運利潤

1,729.10 億元

全年每股股息

2.42 元

《福布斯》雜誌全球多元保險企業

第 1 位

歸母淨利潤約

837.74 億元

## ● 董事會多元化及培訓

我們在設定董事會構成時將從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能、知識及過往成績等<sup>2</sup>，確保成員及其觀點的多样性，並確保董事會成員中包括至少1名女性，以達致董事會成員性別多元化。截至2022年底，集團董事會共有女性董事3名，女性董事比例達20%。董事會成員的提名及委任將以董事會整體運作所需的技能和經驗為本，同時充分考慮前述各項董事會成員多元化因素，以確保董事會成員具備執行職務所必須的知識及專業經驗。

同時，我們積極向各董事會成員提供持續培訓，內容涵蓋多個範疇，包括風險管理、反貪腐、數字化轉型、信息安全，以及氣候風險管理、氣候信息披露、可持續金融等可持續發展相關議題。

平安集團女性董事比例

20%

## ● 股東權益保護

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台，與投資者和股東維持良好的溝通。

## ● 薪酬激勵機制

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。

參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工

101,136 名

## 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2022年12月末，參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工共計101,136名。



<sup>2</sup> 截至2022年12月末，在平安集團董事會成員中，獨立非執行董事歐陽輝先生曾任瑞士銀行董事總經理，野村證券董事總經理，雷曼兄弟高級副總裁、董事總經理等職務，具有近20年的金融行業經驗；獨立非執行董事伍成業先生曾於香港律政署出任檢察官，並曾出任匯豐銀行助理集團法律顧問，法律及合規事務部副主管，亞太區首席法律顧問，具有超過35年的金融業行業經驗及近40年的法律風控行業經驗；獨立非執行董事吳港平先生公司曾任安永會計師事務所中國主席、大中華首席合伙人和安永全球管理委員會成員，具有超過30年的風險管理、內部控制和財務專業經驗。

## 商業守則

平安秉持道德價值，由集團董事會審計與風險管理委員會統籌負責商業道德與反貪腐整體工作。我們制定並嚴格執行《平安集團公司商業守則》、《平安集團員工商業守則》以及《平安集團責任產品管理政策聲明》，從公司商業道德、員工商業行為、產品責任等方面作出承諾，並不斷完善管理實踐。集團內控部門和子公司內控部門每年對《平安集團公司商業守則》《平安集團員工商業守則》的執行情況進行內部審計，審計範圍覆蓋平安所有主營業務。



### ● 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。為防控商業道德風險，平安建立了高度獨立、垂直管理的稽核監察管理體系，並將公司治理、銷售管理、資金運用管理、投資融資管理、反洗錢管理、財務管理、資產管理等業務與事項納入公司內控評價範圍。平安嚴格遵守各行業與地區的法律法規，制定了適用於平安所有成員公司、供應商和合作伙伴的規章制度。

#### 稅務政策

平安始終秉持「誠信守法、法規+1」的經營原則與理念，嚴格遵守法律法規，並積極配合稅收政策，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。此外，平安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

公司遵守反壟斷法律法規，嚴格審查所有並購交易，依法開展經營者集中申報；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並購、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，平安加強數據治理、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台工具，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，並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僱員權利和福利的保障。同時，平安在招標流程、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。

#### 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，並嚴令禁止員工參與侵犯知識產權的活動，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。

## ● 員工商業守則

### 員工商業行爲

平安長期注重員工的商業道德，制定了體系化的管理制度，包括《平安集團員工商業守則》《員工利益衝突管理辦法》《反舞弊制度》等。《平安集團員工商業守則》為員工支持公司的合規穩健經營提供綱領性指引，是適用於平安全體員工的行爲規範準則，覆蓋全體的正式員工和第三方人員。

《平安集團員工商業守則》明確提出了「五項規範」和「十二項禁止性規範」。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、廉潔於身、履職於公等維護公司權益的行爲準則。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爲，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爲。

平安不斷強化對員工商業行爲的管理，定期開展員工行爲準則培訓，強化員工商業道德意識，防範各類違法、違規、違紀行爲風險或案件的發生。

### 反貪腐

平安嚴厲打擊各類商業賄賂腐敗行爲，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，侵佔、盜竊、騙取或以其他手段非法佔有公司或相關方的資金、財產和商機，以及徇私舞弊、利益輸送等。

2022年，平安集團依照監管要求，系統梳理反腐倡廉管理制度框架，明確「三不腐」（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，新增或修訂了《關於一體推進「三不腐」工作的指導意見》《關於深入推進清廉金融文化建設的通知》《禮品禮金上交登記處理辦法》《員工行爲價值準則》《申訴管理辦法》等系列制度文件，全面規範公司反腐倡廉與清廉文化建設工作指導思想、工作目標、職責分工與工作要求，進一步細化員工負面行爲清單、分級處罰標準及問責流程。

為持續營造廉潔自律的文化氛圍，加強員工的反貪腐意識，平安通過案例警示、線上短課等多種形式，積極開展反貪腐培訓。2022年，平安共計開展反貪腐主題活動4,569次，反貪腐專項培訓34次，參加培訓10,537,829人次，員工反貪腐培訓覆蓋率為100%，覆蓋全體的正式員工和第三方人員。

清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率

# 100%

### 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服類信訪投訴。我們設立了統一信訪舉報電話（0755-22625145）和郵箱（lxxfjb@pingan.com.cn）。此外，舉報電話可接收來自內外部（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、代理人的非消費客服類事項投訴件，包括信訪舉報事件、員工申訴事件、歧視與騷擾事件等。公司信訪工作部門依法、客觀、公正、及時地受理相關事項，協調有關工作部門共同調查並處理，促進工作有效合理進行。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。2022年，平安廉政信訪舉報問題核實率100%。

#### 投訴反饋渠道如下：

- 統一信訪舉報電話：0755-22625145
- 郵箱：lxxfjb@pingan.com.cn

## ● 產品責任

平安提供了包含保險、銀行、資產管理及科技在內的多種產品和服務。我們規範自身產品管理流程，並持續完善以約束至所有產品和服務相關的政策及體系。

### 管理架構

在管治層面，集團董事會為產品和服務責任的最高領導機構，授權集團個人金融委員會作為產品和服務責任的直接管理機構，其中 ESG 維度的產品責任相關事務由集團可持續發展委員會協助統籌。在執行層面，集團運營風險管理部和集團 ESG 辦公室負責組織、協調、督促並指導成員公司產品部門落實產品責任工作職責，實現產品服務全生命周期的規範管理，有效規避 ESG 相關風險。

### 產品開發

在開發過程中，我們要求各成員公司規範自身產品開發流程，從源頭減少產品和服務風險發生的可能性，確保產品開發過程規範、嚴謹。除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之外，各成員公司在充分了解和遵守有關法規制度的基礎上，針對產品政策、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，並對可能出現的風險進行提前分析，提出風險控制措施。

### 產品銷售與宣傳

作為負責任的企業，平安持續規範自身銷售與宣傳行為。我們主動履行信息披露義務，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通過法律或合規等方面的審查，確保負責任的真實宣傳。我們要求銷售人員持有合法資質並定期接受相關培訓。此外，我們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

為提供全方位的產品售後服務，我們設立有效售後服務機制，並規範產品理賠、兌付等履約行為。各成員公司建立消費投訴管理體系，並指定相關人員落實售後服務處理管理工作，為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，並確保各溝通渠道的正常運轉。同時，各成員公司通過產品合同、產品介紹材料等材料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，各成員公司將在規定時效內履行賠償義務。此外，我們通過智能質檢、人工質檢、客戶服務評價以監督客戶服務問題，使其得到實質性的解決。

### 突發情況處理

平安基於《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。我們每半年開展一次群訴風險檢視排查與上報工作，並在必要時根據集團《重大突發事件應急處理規定》進行處理。



## 信息安全和AI治理

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

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。公司嚴格遵守信息安全相關的監管指引，及時解讀監管機構發布的風險預警文件，時刻關注與行業信息安全事件動態及外部威脅預警，兼顧主動與被動防禦管理措施，以及時識別、化解信息安全風險。

在信息安全管理架構及制度方面，平安以集團聯席 CEO 為最高負責人，通過集團執行委員會下屬科技發展委員會落實信息安全的討論與管理，由集團科技會信息安全部門統籌開展信息安全工作，並下設三個部門實施相關規定並確保有效執行。同時，平安制定了《平安集團信息安全管理政策聲明》，承諾建立並推行高標準的信息安全規範。集團制定並執行以《信息安全管理規定》及相關實施細則，明確了信息安全方針、信息安全策略、信息安全規範、資產安全規範、授權規範、認證規範、應用系統開發規範、個人信息保護規範、數據全生命周期安全管理規範、第三方服務安全管理規範、內容安全規範等多方面的管理要求和實施指引，覆蓋全集團各個模塊業務發展，適用於平安集團、旗下所有成員公司部門和員工，以及能夠接觸信息資產的第三方人員。

在信息安全管理體系方面，平安每年開展管理體系的評審與修訂，按照各類信息科技風險管理標準和領先實踐要求，持續改進並不斷完善信息科技風險管理和技術體系，確保信息安全管理制度不斷完善。同時，為保證信息安全管理工作的有效落實，平安每年至少分別開展一次全面的信息安全內部及外部信息安全審計。2022 年，集團完成了面向成員公司和重要第三方外包商的年度信息安全審計覆蓋數據安全、個人信息保護、第三方服務安全等重點領域，共計開展超過 100 個審計項目。

在信息安全管理認證方面，平安已連續多年通過信息安全管理體系認證，確保信息安全體系有效、穩定運作。截至 2022 年底，平安 ISO/IEC 27001 認證覆蓋率達 93%。

ISO/IEC 27001 認證覆蓋率

93%

#### 平安科技信息安全管理體系認證

截至 2022 年 12 月末，平安科技已獲得以下信息安全管理体系認證：

- ISO 20000 信息技術服務管理體系認證
- ISO 22301 業務連續性管理體系認證
- ISO/IEC 27001 信息安全管理體系認證
- ISO/IEC 27017 雲服務信息安全管理體系認證
- ISO/IEC 27018 雲端隱私數據保護體系認證
- 信息安全等級保護四級認證
- 可信雲服務認證 6 項：雲主機服務評估、對象存儲服務評估、雲數據庫服務評估、雲主機安全評估、雲計算風險管理能力評估、可信金融雲（銀行類）服務評估
- CSA STAR 雲安全評估服務標準認證
- ITSS 雲計算服務能力評估二級認證（私有雲）

在信息安全管理措施方面,平安建立了高效預警聯動機制,並採取主動與被動防禦相結合的措施維護系統信息安全。

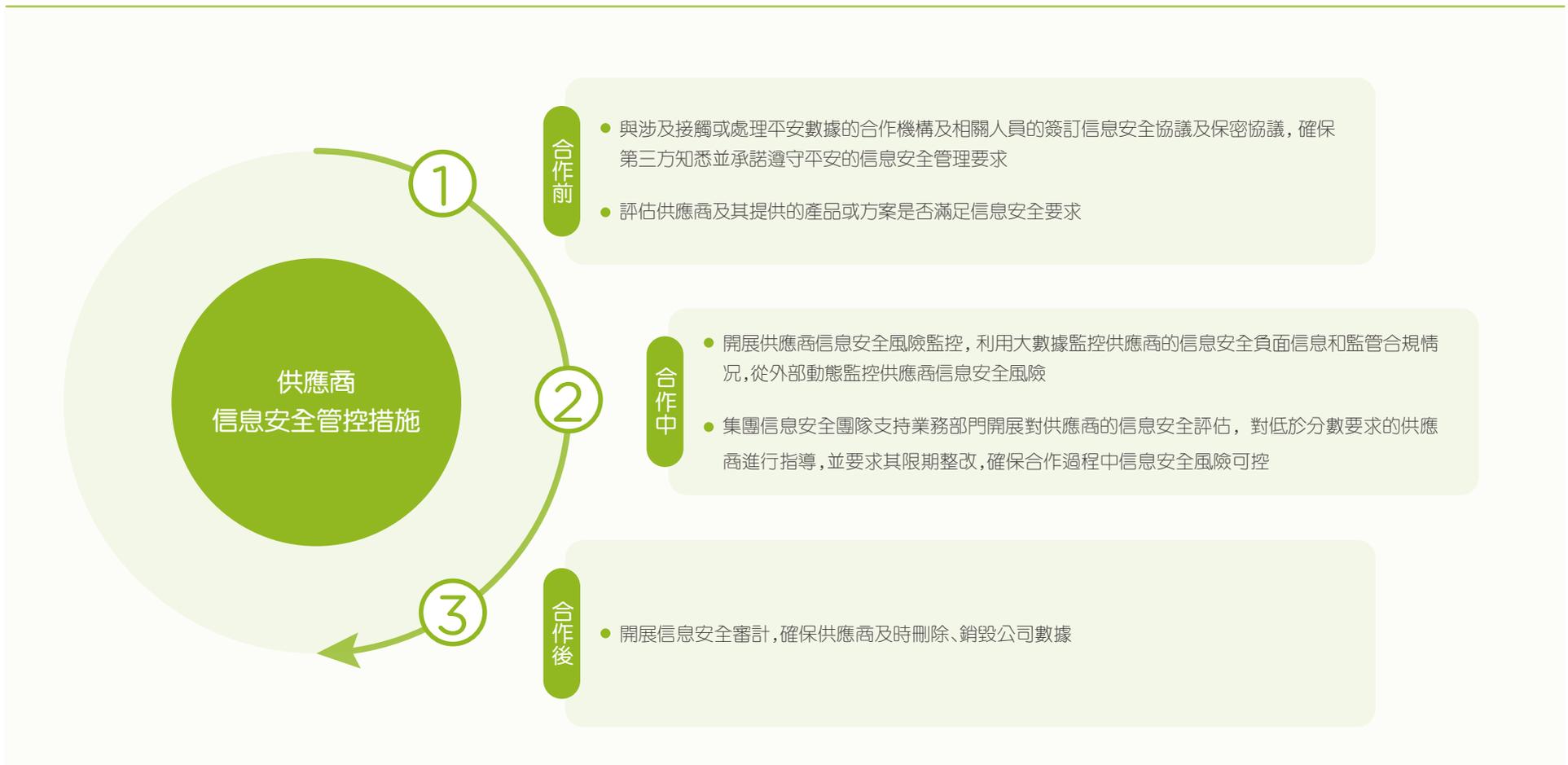
### 主被動相結合的信息安全管理措施



2022年,平安制定了《網絡安全事件應急演練指南》,並聯合各成員公司完成了43場針對主要攻擊場景的信息安全演練和1次針對重要信息安全系統的業務延續性應急演練,有效夯實集團信息安全的應急響應能力。

在供應商信息安全管理方面，平安以「敏感數據不出平安」為核心原則，制定了《集團供應商信息安全管理制度》等管理制度，對供應商進行分類分級梳理，針對不同等級供應商採取不同信息安全管控措施，覆蓋與供應商合作的全生命周期，確保供應商信息安全管理合規，降低供應商合作信息安全風險。

### 供應商信息安全管控措施



在提升信息安全意識及能力方面，平安每年對全體員工、所有能夠接觸信息資產的第三方人員開展信息安全相關主題培訓，以加強信息安全保護意識及執行處置能力。

### 信息安全培訓要求

培訓對象	培訓要求
全體員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>新員工入職三個月內必須完成一次信息安全培訓</li> <li>必須每年完成至少一次信息安全培訓</li> </ul>
所有可接觸到信息資產的第三方人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>在開通信息系統臨時賬號前，必須參加信息安全培訓且通過考試，並在通過考試後持續滿足員工信息安全培訓要求，否則無法訪問公司信息系統</li> </ul>

2022年，平安面向全體員工及相關第三方人員開展信息安全專項課程培訓及信息安全教育宣導 50 餘次，內容覆蓋終端安全、數據安全等多個領域。

#### 信息安全強化月活動

2022年10月，平安面向全體員工及相關第三方人員開展了以「以知促行，共築安全」為主題的集團信息安全強化月活動，內容包括監管要求解讀、員工信息安全優秀實踐分享、信息安全知識問答，還根據職能設置的信息安全考試。信息安全專項學習和監管要求解讀的通過率均為100%。

#### 平安信托發布《信息安全白皮書（2022）》

在助力行業信息安全發展方面，平安信托發布了《信息安全白皮書（2022）》，是信托行業首份信息安全白皮書。該報告解析了行業信息安全體系建設的痛點，並分享了平安信托在信息安全規劃、體系與實踐等方面的經驗。

2022年，平安未發生重大信息泄露或其他網絡安全事件，無信息安全相關處罰或罰款等。

### AI 倫理治理

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 倫理治理政策聲明》，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。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。平安積極參與人工智能全球治理，加強行業及學術交流，協助推動行業 AI 治理標準化發展。





# 06 我們的TCFD報告

平安集團積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，依托綜合金融優勢，充分發揮綠色金融作用，深入推進綠色運營工作，採取有力措施支持綠色發展，助力國家碳達峰碳中和目標的實現。2022年，我們持續深化氣候變化與碳中和相關工作，按照TCFD框架，從治理、戰略、風險管理、指標和目標四個維度出發，全面識別和評估氣候風險和機遇，同時啟動碳盤查工作，測量運營層面的碳排放，制定低碳行動路線圖，最終實現我們的碳中和目標。

## 治理

平安高度重視氣候風險治理，明確由董事會領導的四層治理架構對氣候變化與碳中和議題進行監督與管理，並在各層面分別建立氣候相關事務的治理機制。更多詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理架構」部份內容。



## 戰略

平安結合自身的業務特徵，從短期（1-2年）、中期（3-5年）和長期（10年及以上）對氣候變化的風險和機遇進行識別與評估。



## ● 風險識別

風險類型	氣候風險因子	風險分類	風險舉例描述	時間維度	涉及業務板塊	影響強度
物理風險	氣候災害	運營風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候災害會對受災地實物資產造成物理損失，導致資產減值</li> </ul>	長期	全集團	大
	氣候變化	信用風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化導致特定客戶業務損失</li> </ul>	中長期	銀行、資產管理等	小
轉型風險	經濟相關 低碳轉型新政策	信用風險、 市場風險等	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府出台支持低碳轉型的新政策，高排放經濟活動將承壓，低碳產業或許受益，即可能對特定客戶的業務造成正面/負面影響</li> </ul>	中長期	銀行、資產管理等	中
	新興低碳技術	信用風險、 市場風險等	<ul style="list-style-type: none"> <li>新興低碳技術迅速佔領市場，傳統技術客戶發展受挫</li> </ul>	中長期	銀行、資產管理等	中
	碳市場價格波動	信用風險、 市場風險等	<ul style="list-style-type: none"> <li>高排放客戶現金流受碳價波動影響</li> </ul>	中長期	銀行、資產管理等	大
	提高環保標準	信用風險、 運營風險、 市場風險等	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高建築用能標準，可能新增用於節能環保改造的投入</li> </ul>	長期	全集團	大
	投資者關注	聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>隨着社會大眾對氣候變化、綠色低碳關注的逐步增加，若公司的業務模式未能與低碳經濟保持一致，可能會損害公司的聲譽，並影響機構評級結果</li> </ul>	長期	全集團	中

● 機遇識別

機遇因子	機遇舉例描述	潛在財務影響	時間維度
市場機遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 碳中和、清潔能源、環保補貼等相關政策的出台，對於綠色金融業務及市場極具有引導作用，有利於公司開拓新的市場及業務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進入新市場</li> <li>• 增加營業收入</li> <li>• 金融資產多元化</li> </ul>	長期
產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在可持續發展主題下，公眾使用綠色產品及服務的偏好逐漸增長，公司可順應市場趨勢，開發綠色金融產品、氣候相關的風險解決方案和服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加營業收入</li> <li>• 提高公司聲譽</li> <li>• 增加產品及服務的業務需求</li> </ul>	中期
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過節能技術、購買綠電、自發綠電、資源回收再利用等方式持續推進綠色運營理念，提高資源及能源使用效率，降低運營成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提高固定資產價值（如基礎設施、高效能建築物等）</li> <li>• 降低運營成本</li> </ul>	中期
適應力	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過發行綠色債券、綠色股權融資、綠色資產支持證券等綠色金融業務，支持客戶低碳轉型。</li> <li>• 積極打造綠色建築，獲取綠色建築認證，把握固定資產市場價值增長的機遇。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加營業收入</li> <li>• 金融資產多元化</li> <li>• 提高固定資產價值（如基礎設施、高效能建築物等）</li> </ul>	長期

## ● 氣候情景分析

為更好地預測潛在氣候風險的影響，平安基於央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）所制定的假設情景開展氣候情景分析，以加強對氣候風險的評估和管理，規劃減排路徑。

本年度，我們探索了其中三種 NGFS 情景，分別為「溫室世界」情景中的「國家自主貢獻」子情景、「有序轉型」情景中的「低於 2 攝氏度」子情景以及「無序轉型」情景中的「分歧的淨零排放」子情景。

三種情景下的氣候政策和溫度演變假設、具體描述及氣候風險水平如下表所示：

情景類別	溫室世界	有序轉型	無序轉型
子情景	國家自主貢獻	低於 2 攝氏度	分歧的近零排放
政策雄心	2.6°C	1.6°C	1.4°C
政策反應	國家自主貢獻	即時且順利	即時但行業間存在差異
科技變革	緩慢變化	溫和變化	快速變化
碳移除技術應用	輕 - 中度使用	中 - 高度使用	輕 - 中度使用
區域政策差異	中度差異	輕度差異	中度差異
情景描述	<ul style="list-style-type: none"> <li>《聯合國氣候變化框架公約》公布的到 2022 年 3 月底前承諾的、有條件的國家發展計劃得到全面實施，但在全球範圍內的努力不足以阻止明顯的全球變暖。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候政策被及早地引入並逐漸變得更加嚴格，減排技術被充分利用；</li> <li>2060 年，中國的預測總二氧化碳排放量趨近於「雙碳」目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府未能協調各行業間氣候政策的嚴格程度，建築和交通行業比能源供應和工業行業的去碳化進程更快，而導致成本升高。</li> </ul>
氣候風險水平	高物理風險	低物理風險、低轉型風險	高轉型風險

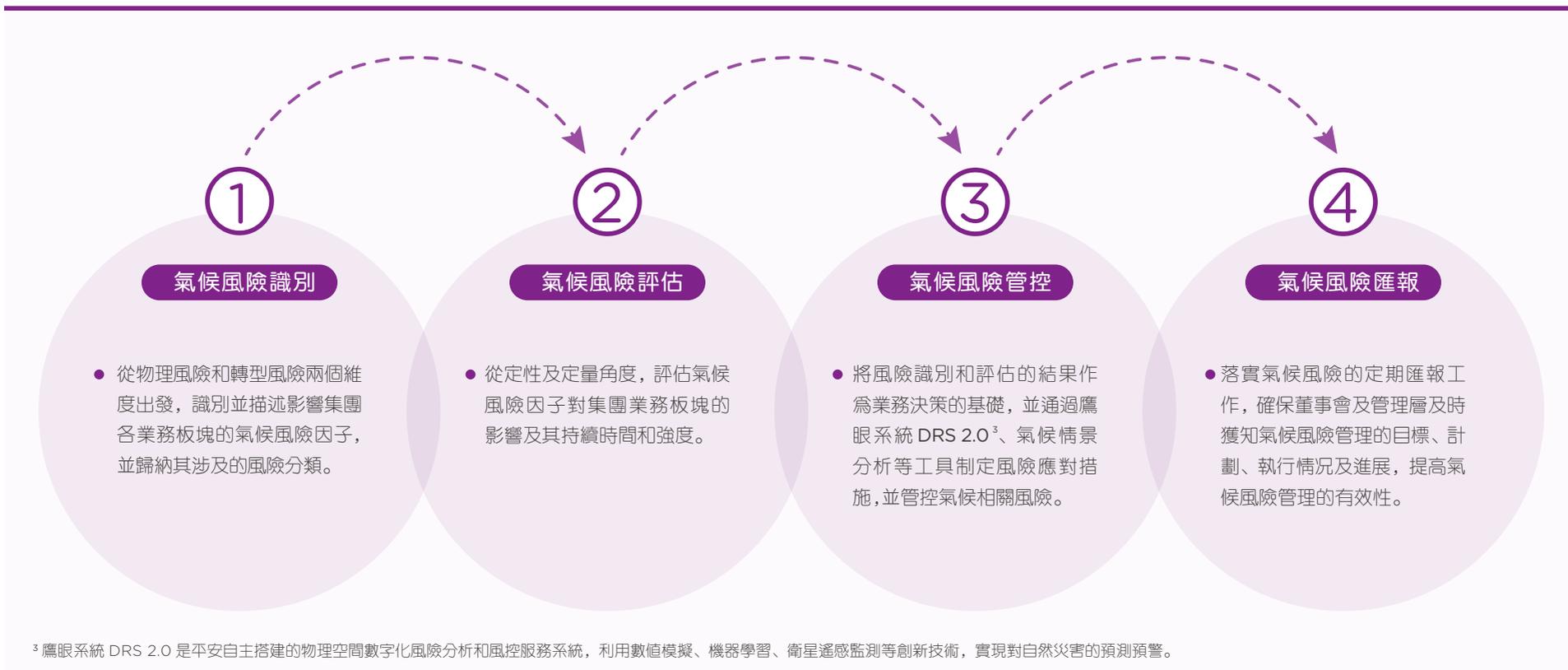
注：NGFS 情景是由包括 REMIND-MAGPIE 在內的三個成熟的綜合評估模型（IAMs）生成的。其中 REMIND（區域投資與發展模型）是一個能源經濟的一般均衡模型，將宏觀經濟增長模型與自下而上的工程能源系統模型聯繫起來。將宏觀經濟、農業和土地利用、能源、水和氣候系統結合到一個共同的數字框架中，從而使得分析這些組成部份內部和之間的複雜和非線性動態變為可能。模型對於包括中國在內的十二個地區二氧化碳排放量和各類氣候變化相關因子（例如地區能源消費量等）進行了預測，提供了以每 5 年為節點的預估值。平安對情景選擇的依據詳情內容請見 NGFS 官網 [🔗](#)

# 風險管理

平安根據 TCFD 指引,將氣候變化相關風險納入集團 ESG 風險管理,並建立成熟的氣候風險管理流程。



## 氣候風險管理流程



## 指標與目標

### 溫室氣體排放數據

	指標	單位	2022	2021	2020
職場運營	範圍一： 直接溫室氣體排放 <sup>4</sup>	噸二氧化碳當量	2,818.15	6,121.76	2,114.51
	範圍二： 間接溫室氣體排放 <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	285,890.98	376,336.09	478,287.47
	範圍三： 其他職場溫室氣體排放 (紙張使用和差旅) <sup>6</sup>	噸二氧化碳當量	37,960.75	46,537	49,897.43
	總量	噸二氧化碳當量	326,669.88	428,994.85	530,299.41
	人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/人	0.95	1.21	1.47
不動產 自營物業 <sup>7</sup>	範圍一： 直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	2,775.80	-	-
	範圍二： 間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	85,731.15	-	-
	總量	噸二氧化碳當量	88,506.95	-	-

<sup>4</sup> 溫室氣體範圍一排放是指來自天然氣、汽油、柴油等直接能源燃燒產生的碳排放，排放因子取自 2011 年國家發展改革委發布的《省級溫室氣體清單編製指南（試行）》及中國國家標準化管理委員會發布的《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》

<sup>5</sup> 溫室氣體範圍二排放是指來自外購電力產生的碳排放，外購電力排放因子採用 2022 年生態環境部發布的《企業溫室氣體排放核算與報告指南 發電設施》中提供的全國電網排放因子（0.5810 tCO<sub>2</sub>/MWh）

<sup>6</sup> 溫室氣體範圍三排放是指來自紙張使用和差旅產生的碳排放，其中排放因子採用由生態環境部發布的《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數集（2022）》。2022 年度，平安集團年度差旅碳排放為 35,731.97 噸二氧化碳當量

<sup>7</sup> 本年度新增披露平安 35 座不動產自營物業公共區域的碳排放

## ● 運營碳中和目標及路線圖

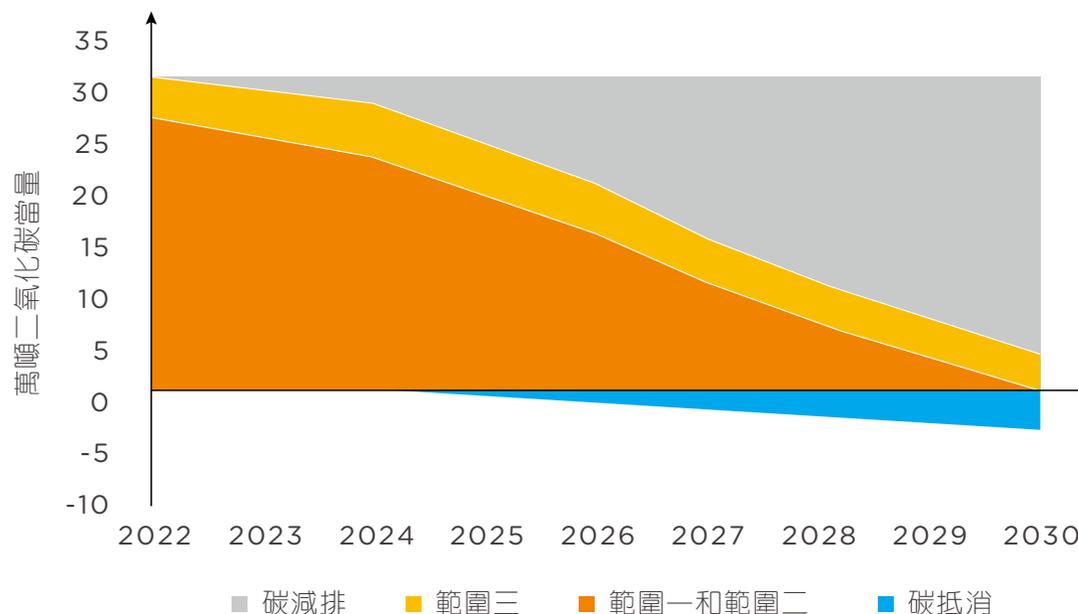
平安集團業務開展集中在商業及辦公場所，運營層面產生的排放主要來自於職場相關的能源消耗。我們將遵循科學減排、內部優先、外部輔助的原則，堅持綠色運營，通過節能、清潔能源替換、碳抵消的組合推進自身運營的碳中和，手段包括：

(1) 優先節能，計劃聘請建築節能專家進行職場和數據中心用電的測量評估、節能方案設計和實施指導等，對集中運維供應商提出節能要求，同時推進員工低碳觀念培育和行為引導。

(2) 購買與自發綠電，計劃通過購買綠電、綠證和投資可再生能源發電設施等方式增加可再生能源利用量佔年電力消費量的比例，在 2024-2030 年間按 5%、10%、20%、40%、60%、80%、100% 的目標提升可再生能源利用率，即到 2030 年實現運營層面電力消費 100% 來自可再生能源。

我們在內部持續減排基礎上，通過投資綠色資產或購買碳排放權以解決無法避免的碳排放，最終在 2030 年內實現運營層面碳中和。

運營層面碳中和路徑<sup>8</sup>



<sup>8</sup> 運營碳中和路徑圖主要基於國家自主貢獻情景，即各國氣候政策的雄心仍然與目前國家自主貢獻的水平相當；主要假設為 2023-2030 年間運營層面碳盤查組織邊界內經營活動、運營場所規模上無明顯變化，即碳排放量在 2023-2030 年間與 2022 年保持一致。

## 我們的減排措施

平安嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，大力推進綠色運營領域的探索創新，通過推動智慧辦公與無紙化運營、建設綠色數據中心、打造綠色建築等方式，將節能減排工作嵌入企業運營的各個部門和各個環節，切實減少我們對環境造成的影響。



### ● 推行綠色辦公

平安積極開展運營減排行動，從倡導「無紙化辦公」入手，與員工共同營造低碳辦公環境。在節能方面，我們不斷完善管理能耗系統，優化空調、照明燈具等設施設備，逐步提高能源使用效率，降低辦公場所及數據中心的用電消耗，繼而減少運營環節的碳排放。

#### 綠色運營創新大賽

2022年，平安組織開展「綠色運營創新大賽」，開設「公司運營」和「大眾創新」兩大賽道，以鼓勵各成員公司制定科學的減排目標、策略和行動，合理降低能源消耗，並號召全體員工共同參與節能降耗工作，為碳中和目標獻計獻策。大賽共計20家成員公司參加「公司運營」賽道的比拼，「大眾創新」賽道則吸引了近400人組隊參賽，共收到95個綠色運營創新方案，選題覆蓋業務運營提效、科技創新賦能、職場循環利用、辦公環保節約等多個領域。



掃碼了解  
中國平安綠色運營成果專欄

綠色運營創新方案

95個



#### 無紙化運營降低保單碳足跡

平安壽險積極踐行綠色經營理念，依托金管家APP，充分運用數字化技術，打造覆蓋核保、理賠、業務辦理、增值服務四大環節的全流程線上服務閉環，在為消費者提供專業保險保障和有溫度服務的同時，大量節省紙張資源以減少碳排放，實現公司業務的低碳環保發展。



掃描了解  
一張保單的碳足跡

### ● 打造綠色建築

平安始終秉持以人為本的綠色發展理念，積極推動都市生態低碳發展，助力城市環境品質與居民美好生活水平的提升。我們將綠色運營理念融入建築的全生命週期，綜合運用多項綠色環保技術，打造有溫度的綠色建築。截至2022年12月末，平安共有深圳平安金融中心、濟南平安金融中心在內的19個項目獲得國內外綠色建築認證。

平安項目獲得國內外綠色建築認證共有

19個

#### 平安觀瀾3號數據中心建設項目榮獲科技成果獎

2022年11月，由中國工程建設標準化協會主辦的「2022第十屆數據中心標準峰會」在北京舉行。平安科技憑借其在平安觀瀾3號數據中心建設項目中自主研發的「多樓層堆疊式間接蒸發冷卻節能創新技術」，榮獲「2022年度數據中心科技成果獎一等獎」。同時，作為國內第一個PUE低於1.25的金融數據中心，平安觀瀾3號數據中心於2022年榮獲LEED金級。



平安觀瀾3號數據中心



2022年度數據中心科技成果獎一等獎

## 年度關鍵績效

### ● 經營績效

指標	2022	2021	2020
總資產（百萬元）	11,137,168	10,142,026	9,527,870
營業收入（百萬元）	1,110,568	1,180,444	1,218,315
營運利潤（億元）	1,729	1,684.79	1,556.70
歸母淨利潤（億元）	837.74	1,016.18	1,430.99
每股股息（元）	2.42	2.38	2.20
基本每股收益（元）	4.80	5.77	8.10
繳稅總額（百萬元）	115,478	111,416	103,576
集團償付能力充足率（%）	217.6	233.5	236.40
險資投資總規模（萬億元）	4.37	3.92	3.74
年化淨投資收益率（%）	4.7	4.6	5.1
年化總投資收益率（%）	2.5	4.0	6.2

## ● 公司治理績效

### 董事會、監事會人員結構（單位：人）

董事會					監事會			
指標	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	4	6	15	3	0	2	5

### 董事會、監事會人員性別與年齡比例（單位：%）

董事會						監事會				
指標	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	80%	20%	0	20%	80%	80%	20%	0	20%	80%

### 合規與風險管理

指標	2022	2021	2020
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	2022	2021	2020
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)	4,569	3,445	2,088
開展反腐敗培訓次數(次)	34	20	-
年度參加反腐專項培訓的人次數(萬人次)	1,054	560	312
年度稽核發現問題整改率(%)	99	96	79
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	2022	2021	2020
<b>溫室氣體總排放量（職場運營）</b>			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	2,818.15	6,121.76	2,114.51
範圍二：間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	285,890.98	376,336.09	478,287.47
範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	37,960.75	46,537	49,897.43
範圍一、二、三溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	326,669.88	428,994.85	530,299
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	0.95	1.21	1.47
<b>溫室氣體總排放量（不動產自營物業）</b>			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	2,775.80	-	-
範圍二：間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	85,731.15	-	-
範圍一、二溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	88,506.95	-	-
<b>直接能源消耗</b>			
天然氣消耗總量（立方米）	1,417,769	3,053,842	1,068,243
汽油使用量（升）	11,207	-	-
柴油使用量（升）	42,260	5,772	4,243
<b>間接能源消耗</b>			
職場電力消耗量（千瓦時）	409,469,567	513,946,880	527,951,472
數據中心電力消耗量（千瓦時）	82,597,520	102,896,415	21,804,243
人均用電量（千瓦時/人）	1,429.50	1,732.79	1,520.23
自營物業電力消耗量（千瓦時）	147,557,919	-	-
<b>水資源消耗</b>			
用水量（噸）	4,228,191	5,088,733	26,831,408
人均用水量（噸/人）	12.28	14.29	74.20
<b>固體廢棄物</b>			
固體廢棄物總量（噸）	196,864	210,773	331,125
營業、辦公所紙張消耗總量（噸）	1,559	1,631	6,764

注：1. 2022 年度碳排放測算較 2021 年在組織邊界、運營邊界和統計方法上進行了如下優化：

- 溫室氣體範圍一排放是指來自天然氣、汽油、柴油等直接能源燃燒產生的碳排放，排放因子取自 2011 年國家發展改革委發布的《省級溫室氣體清單編製指南（試行）》及《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》。
  - 溫室氣體範圍二排放是指來自外購電力產生的碳排放，外購電力排放因子採用 2022 年生態環境部發布的《企業溫室氣體排放核算與報告指南 發電設施》中提供的全國電網排放因子（0.5810 tCO<sub>2</sub>/MWh）。
  - 溫室氣體範圍三排放是指來自商務紙張使用和差旅產生的碳排放，其中排放因子採用由生態環境部發布的《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數集（2022）》。2022 年度，平安集團年度差旅碳排放為 35,731.97 噸二氧化碳當量。
  - 本年度新增披露平安 35 座不動產自營物業公共區域的碳排放。
- 汽油使用量相較 2021 年新增披露範圍為職場運營自有車隊以及不動產自營物業的汽油使用。
  - 柴油使用量相較 2021 年新增披露範圍為不動產自營物業的柴油使用。
  - 人均用電量包含職場電力消耗量與數據中心電力消耗量。

綠色建築

指標		2022
綠色建築	綠色建築項目數(個)	19
	綠色建築面積(平方米)	2,506,476

● 社會績效

員工構成績效表

指標		2022	2021	2020
員工總數	員工總數(人)	344,223	355,982	361,600
按性別劃分	男性(人)	170,554	182,332	186,549
	女性(人)	173,669	173,650	175,051
按年齡組劃分	<30歲(人)	134,166	169,929	194,035
	30-50歲(人)	201,147	180,182	162,322
	>50歲(人)	8,910	5,871	5,243
按地區組劃分	中國內地(人)	343,447	-	-
	其他地區(人)	776	-	-
按業務劃分	保險類業務(人)	170,053	189,305	-
	銀行類業務(人)	44,207	40,651	-
	資產管理類業務(人)	19,651	12,838	-
	科技類業務(人)	93,680	113,188	-
	其他類業務(人)	16,632	-	-
按學歷劃分	博士、碩士研究生(人)	29,179	27,512	27,409
	大學本科(人)	193,042	192,912	192,444
	大專學歷(人)	105,568	120,153	124,499
	其他學歷(人)	16,434	15,405	17,212
其他類別劃分	外籍員工人數(人)	497	553	424
壽險代理人	壽險代理人(萬人)	42.9	61.3	102.24
高級管理人員				
高級管理人員數據	高級管理人員總數(人)	11	9	10
	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)	8	6	7

### 員工僱傭績效表

指標		2022	2021	2020
員工流失率（%）		28	27	33
按性別劃分	男性（%）	31	29	34
	女性（%）	27	26	32
按年齡組劃分	<30 歲（%）	41	36	41
	30-50 歲（%）	18	17	19
	>50 歲（%）	15	10	16
按地區組劃分	中國內地（%）	28	-	-
	其他地區（%）	34	-	-
<b>員工薪酬與激勵</b>				
全年支付企業年金總額（億元）		11.21	10.02	9.72
核心人員持股計劃和長期服務計劃（人）		101,136	89,304	37,947
除高管外所有員工平均薪酬（元）		204,696	196,131	-
按性別劃分	男性員工平均薪酬（元）	222,506	215,435	244,311
	女性員工平均薪酬（元）	187,452	176,329	202,312

### 員工培訓績效表

指標		2022	2021	2020
培訓總覆蓋率 (%)		99.46	99.54	-
按性別劃分	男性 (%)	99.56	99.73	-
	女性 (%)	99.36	99.33	-
按職級劃分	高級管理人員 (%)	96.96	94.82	-
	其他員工 (%)	99.56	99.62	-
人均培訓時長 (小時)		40.80	28.54	33.19
按性別劃分	男性 (小時)	40.04	26.39	-
	女性 (小時)	41.68	30.81	-
按職級劃分	高級管理人員 (小時)	46.41	37.89	-
	其他員工 (小時)	40.78	27.72	-

### 員工健康與安全績效表

指標	2022	2021	2020
因工亡故的人數 (人)	6	5	0
因工亡故的人數比率 (%)	0.002	0.001	0
工傷導致缺勤天數 (天)	8175	-	-

## ● 客戶服務

### 客戶服務績效表

指標		2022	2021	2020
NPS 值 (%)	平安集團	55	47	48
	平安產險	75	72	70
	平安壽險	43	43	41
	平安健康險	38	51	49
	平安養老險	63	61	69
	平安銀行	60	54	45
	平安證券	49	47	38

## ● 信息安全和 AI 治理

### 信息安全和 AI 治理績效表

指標	2022
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
信息安全培訓人均小時數 (小時)	18.5
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		2022	2021	2020
供應商合作機構數量		5,631	6,408	7,400
按地區劃分	中國內地供應商個數（家）	5,559	-	-
	其他地區供應商個數（家）	72	-	-

### 供應商 ESG 表現績效表

指標	2022
「入選與審核」環節經審核入選的供應商數量（個）	8,840
供應商認證審核評分（分）	72.99
供應商淘汰數（個）	127
ESG 培訓參與供應商數量（家）	5,631
供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率（%）	100

## ● 社會公益績效

### 鄉村振興績效表

指標	2022	
三村工程		
村官	產業振興幫扶資金（億元）	353.03
	累計提供扶貧及產業振興幫扶資金（億元）	771.53
	致富帶頭人課程覆蓋人數（人）	80,000
	平安幫扶產品銷售額（百萬元）	184
村醫	移動體檢義診場次（場次）	8
	移動體檢義診覆蓋人口（健康公益服務）（人次）	1,150
村教	「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課覆蓋（萬人次）	3,733.7
	支教時長（小時）	3,592

### 鄉村振興績效表

指標	2022
三下鄉	
雙基共建點（個）	442
鄉村振興卡發卡數（張）	110,000
鄉村振興貸總額（億元）	692.54

### 志願者服務績效表

指標	2022	
「三村暉」平台	「三村暉」累計註冊用戶數（萬人）	346
	「三村暉」平台累計提供「身邊公益」活動（個）	3,554
志願者服務	平安員工和代理人志願者（人）	571,515
	「平安守護者行動」累計開展志願者活動場數（場）	13,000
	志願者協會分會覆蓋地區（個）	20
	志願者協會分會覆蓋成員公司數量（家）	27

## ● 專利研發績效

### 專利研發績效表

指標	2022
年度專利申請總量（項）	7,657
專利累計申請數（項）	46,077

## ● 負責任投融資及負責任銀行

### 負責任投融資績效

		(單位: 百萬元)	
<b>負責任投融資</b>	1,793,248	<b>險資負責任投資</b>	804,714
<b>綠色投融資</b>	282,363	<b>綠色投資</b>	108,103
股權	101,506	股權	42,927
債券	120,228	債券	43,711
金融產品	60,628	金融產品	21,466
<b>普惠投融資</b>	33,444	<b>普惠投資</b>	8,170
股權	763	股權	514
債券	29,462	債券	4,437
金融產品	3,220	金融產品	3,220
<b>社會投融資</b>	1,477,441	<b>社會投資</b>	688,440
股權	440,530	股權	219,892
債券	638,619	債券	305,477
金融產品	398,292	金融產品	163,071

- 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) 險資負責任投資：指由平安人壽、平安產險、平安養老險、平安健康險的保險資金投資。  
 (3) 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。  
 (4) 社會投融資：包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等類型。  
 (5) 普惠投融資：包含小微企業扶持、三農及鄉村振興、住房棚戶改善等類型。  
 (6) 因四捨五入，直接計算未必相等。

### 負責任銀行業務績效（截至 2022 年 12 月 31 日）

（人民幣百萬元）		總額
負責任銀行		1,097,667
綠色銀行		182,089
	綠色信貸類業務	116,420
	其他綠色銀行類業務	65,669
普惠銀行		653,427
	普惠貸款	636,371
	其他普惠融資	17,056
社會銀行		262,151

注：(1) 綠色銀行類業務包括綠色信貸、綠色債券、綠色信託、綠色租賃、綠色資產證券化等類信貸業務。

(2) 社會銀行類業務包含基礎設施建設、醫藥醫療、教育文化、鄉村振興貸款等類型。

(3) 普惠銀行類業務包含小微企業扶持、三農等類型。

## ● 可持續保險

### 可持續保險績效（截至2022 年12 月31 日）

指標	綠色 (1)	社會 (2)	普惠 (3)
原保險保費收入（百萬元）	25,105	490,951	29,492
保險金額（百萬元）	176,931,602	535,408,482	144,911,316

注：(1) 依照中國銀保監會《綠色保險業務統計制度》，綠色保險包括三方面內容：一是為環境、社會、治理風險（ESG）提供保障的保險業務；二是為綠色產業提供保障的保險業務；三是為綠色生活提供保障的保險業務。

(2) 社會類保險包括責任險（如食品安全險等）、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

公司高度重視環境、社會及管治工作，積極履行企業社會責任，以滿足人們對美好生活的向往為中心，支持經濟和社會向可持續發展轉型，實現公司的長期、均衡、高質量的可持續發展。

### ESG 事宜的監管

平安將可持續發展融入公司發展戰略，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。我們推行董事會全面監督的模式，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，承擔公司可持續發展戰略規劃、風險管理、政策制定、進度檢討等相應職責。集團執行委員會之可持續發展委員會為集團 ESG 工作管理層，負責指導綠色金融、鄉村振興等 ESG 議題實踐管理、公司可持續發展對外溝通與傳播等。

### ESG 管理方針及策略

基於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，討論並確定公司在環境、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。平安已將 ESG 管理策略融入業務體系中。我們持續深化綠色金融工作，同時啟動碳盤查工作，測量運營及投融資層面的碳排放，以探索制定低碳行動路線圖，並助力鄉村振興，建立長效機制。我們通過定期向董事及高級管理人員匯報 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。

### ESG 目標的檢討

董事會每年審閱 ESG 整體工作情況，檢視 ESG 目標進展，並評估 ESG 風險管理系統的有效性。本年度，董事會審閱了集團可持續發展五年規劃，聽取了集團年度綠色金融、鄉村振興及其他 ESG 重點工作的匯報。

### ESG 報告審議及核準

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，由本公司董事會 2023 年 3 月審議通過。

## 第三方鑒證報告

**Deloitte.**

### 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，對中國平安編製的自 2022 年 1 月 1 日起至 2022 年 12 月 31 日止的 2022 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」）的披露建議編製可持續發展報告，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 2022 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 2022 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製，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（職場）
- 年度用水量
- 年度天然氣消耗總量
- 年度柴油使用量
- 營業、辦公所紙張消耗總量
- 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
- 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
- 供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率
- NPS 值
- 平安員工和代理人志願者數

**德勤**

- 村官——產業振興幫扶資金（2022）
- 村官——產業振興幫扶資金（累計）
- 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
- 負責任投融資總額
- 綠色投融資總額
- 普惠投融資總額
- 社會投融資總額
- 險資負責任投資總額
- 險資綠色投資
- 險資普惠投資
- 險資社會投資
- 可持續保險原保險保費收入總額
- 綠色保險原保費收入
- 普惠類保險原保費收入
- 社會類保險原保費收入
- 可持續保險保險金額總額
- 綠色保險保險金額
- 普惠類保險保險金額
- 社會類保險保險金額
- 負責任銀行總額
- 綠色銀行類業務規模
- 普惠銀行業務規模
- 社會銀行業務規模

## 第三方鑒證報告

**Deloitte.**

**德勤**

### 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製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，以及編製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 2022 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 2022 年度關鍵指標與我們的工作成果一致性及編製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製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。



## 綠色建築及健康建築認證一覽

獲得認證項目名稱	認證名稱
深圳平安金融中心北塔	LEED 鉑金級認證、三星級綠色建築評價標識
深圳平安金融中心南塔	LEED 金級認證
深圳平安金融中心	WELL HSR 認證
成都平安金融中心	LEED 金級認證、WELL HSR 認證
杭州平安金融中心	LEED 金級認證、WELL HSR 認證
武漢平安金融中心	LEED 金級認證、WELL HSR 認證
濟南平安金融中心	LEED 金級認證、三星級綠色建築評價標識
天津平安泰達金融中心	LEED 金級認證、二星級綠色建築評價標識
北京豐科中心	LEED 金級認證、二星級綠色建築評價標識
平安觀瀾 3 號數據中心	LEED 金級認證
麗澤平安金融中心	LEED 金級認證
深圳平安財險大廈	LEED 金級認證
上海平安濱江金融中心	LEED 金級認證
企業天地 3/4/5 號樓	LEED 金級認證
桐鄉耀華國際學校一期教學樓	LEED 商業室內金級認證
桐鄉耀華國際學校一期學而中心	LEED 商業室內金級認證
麗澤平安金融中心 A 座	WELL HSR 認證、二星級綠色建築評價標識
麗澤平安金融中心 B 座	WELL HSR 認證
中國平安運營管理中心（張江後援中心）	WELL HSR 認證
北京平安大廈	WELL HSR 認證
北京平安國際金融中心	WELL HSR 認證
成都平安財富大廈	WELL HSR 認證
上海靜安廣場（含靜安 8 號公寓）	WELL HSR 認證
上海平安財富大廈	WELL HSR 認證
上海平安大廈	WELL HSR 認證
沈陽平安財富中心	WELL HSR 認證
蘇州平安財富中心	WELL HSR 認證
中國平安金融大廈	WELL HSR 認證
重慶平安財富中心	WELL HSR 認證
中國平安集團全國後援管理中心 3 號樓	二星級綠色建築評價標識
廣州國際金融城平安金融大廈	一星級綠色建築評價標識
三亞家化萬豪度假酒店	金樹葉級綠色旅遊飯店

# 指標索引

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
一般披露				
2-1			組織詳細情況	報告說明
2-2			納入組織可持續發展報告的實體	
2-3			報告期、報告頻率和聯系人	
2-4			信息重述	
2-5			外部鑒證	附錄（第三方審驗鑒證報告）
2-6	一般披露 B5		活動、價值鏈和其他業務關係	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）
2-7	關鍵績效指標 B1.1		員工	報告附錄（年度關鍵績效）
2-8			員工之外的工作者	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障、可持續供應鏈）
2-9			管治架構和組成	詳見年報信息
2-10			最高管治機構的提名和遴選	
2-11			最高管治機構的主席	
2-12			在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	
2-13			為管理影響的責任授權	
2-14			最高管治機構在可持續發展報告中的作用	附錄（董事會聲明）
2-15			利益衝突	詳見年報信息
2-16			重要關切問題的溝通	可持續的戰略管理（重要性評估、利益相關方溝通）
2-17			最高管治機構的共同知識	可持續的治理（公司治理）
2-18			對最高管治機構的績效評估	詳見年報信息
2-19			薪酬政策	可持續的治理（公司治理）
2-20			確定薪酬的程序	詳見年報信息
2-22			關於可持續發展戰略的聲明	附錄（董事會聲明）
2-23			政策承諾	可持續的治理（商業守則）
2-24			融合政策承諾	可持續的戰略管理
2-25			補救負面影響的程序	可持續的治理（商業守則）
2-26			尋求建議和提出關切的機制	可持續的治理（商業守則）
2-28			協會的成員資格	報告開篇（年度成績與認可）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
2-29			利益相關方參與的方法	可持續的戰略管理（利益相關方溝通）
		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	報告附錄（年度關鍵績效）
		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	
<b>實質性議題</b>				
3-1			確定實質性議題的過程	可持續的戰略管理（重要性評估）
3-2			實質性議題清單	
<b>經濟績效</b>				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
201-1			直接產生和分配的經濟價值	報告開篇（可持續發展年度關鍵績效）
201-2	一般披露 A4 關鍵績效指標 A4.1	FN-CB-550a.2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	我們的 TCFD 報告
201-3			義務性固定福利計劃和其他退休計劃	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
		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-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（負責任投資）
<b>市場定位</b>				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
<b>間接經濟影響</b>				
3-3			實質性議題的管理	可持續的業務（負責任投資、可持續保險、負責任銀行、負責任產品）
203-1	關鍵績效指標 B8.1		基礎設施投資和支持性服務	可持續的業務（負責任投資）、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
203-2			重大間接經濟影響	可持續的業務（負責任投資、可持續保險）、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
		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（負責任投資）
		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	可持續的戰略管理（ESG 風險管理）
		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-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	可持續的業務（負責任投資、可持續保險、負責任銀行）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
		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 (負責任投資)
		FN-AC-410a.3	代理投票和被投資方參與政策和程序的描述	
<b>反腐敗</b>				
3-3	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2		實質性議題的管理	可持續的治理 (商業守則)
205-1			已進行腐敗風險評估的運營點	可持續的治理 (商業守則)、報告附錄 (年度關鍵績效)
205-2	關鍵績效指標 B7.3		反腐敗政策和程序的傳達及培訓	
	關鍵績效指標 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	參閱司法公開信息
		FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	舉報人政策和程序的描述	可持續的治理 (商業守則)
<b>物料</b>				
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理	我們的 TCFD 報告 (我們的減排措施)
	關鍵績效指標 A2.5		制成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位估量	不適用。本集團為金融企業, 不涉及大量包裝材料。
<b>能源</b>				
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.3 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理	我們的 TCFD 報告 (我們的減排措施)
302-1	關鍵績效指標 A2.1		組織內部的能源消耗量	報告附錄 (年度關鍵績效)
302-2			組織外部的能源消耗量	
302-3	關鍵績效指標 A2.1		能源強度	
302-4			減少能源消耗量	
		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 (可持續保險)

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
<b>水資源與污水</b>				
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.2 關鍵績效指標 A2.4 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理；平安的主要運營以辦公室職場為主，暫無求取適用水源的問題。平安目前未訂立水效益目標及相應舉措。	我們的 TCFD 報告(我們的減排措施)、報告附錄(年度關鍵績效)
<b>排放</b>				
3-3	一般披露 A1 關鍵績效指標 A1.5 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理	我們的 TCFD 報告
305-1	關鍵績效指標 A1.1		直接(範疇 1) 溫室氣體排放	報告附錄(年度關鍵績效)
305-2	關鍵績效指標 A1.2		能源間接(範疇 2) 溫室氣體排放	
305-3	關鍵績效指標 A1.1		其他間接(範疇 3) 溫室氣體排放	
305-4	關鍵績效指標 A1.2		溫室氣體排放強度	
<b>廢棄物</b>				
3-3	一般披露 A1		實質性議題的管理	我們的 TCFD 報告(我們的減排措施)
	關鍵績效指標 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。本集團為金融企業，不涉及有害廢棄物。 報告附錄(年度關鍵績效)
	關鍵績效指標 A1.4			
	關鍵績效指標 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	我們的 TCFD 報告(我們的減排措施)
<b>供應商環境評估</b>				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	可持續的運營與社區(可持續供應鏈)
308-1	關鍵績效指標 B5.4		使用環境標準篩選的新供應商	可持續的運營與社區(可持續供應鏈)、報告附錄(年度關鍵績效)
	關鍵績效指標 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	
<b>僱傭</b>				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區(員工及代理人發展與保障)
401-1	關鍵績效指標 B1.2		新進員工和員工流動率	報告附錄(年度關鍵績效)
401-2			提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	可持續的運營與社區(員工及代理人發展與保障)

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
<b>勞資關係</b>				
3-3	一般披露 B4		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
408-1 409-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2		描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工；描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	可持續的治理（商業守則）、可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
<b>職業健康與安全</b>				
3-3	一般披露 B2		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
	關鍵績效指標 B2.1 關鍵績效指標 B2.2 關鍵績效指標 B2.3		過去三年（包括匯報年度）因工亡故的人數及比率；因工傷損失工作日數；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	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、報告附錄（年度關鍵績效）
<b>培訓與教育</b>				
3-3	一般披露 B3		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
404-1	關鍵績效指標 B3.2		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）
404-2	一般披露 B3		員工技能提升方案和過渡協助方案	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
	關鍵績效指標 B3.1		按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	報告附錄（年度關鍵績效）
<b>多元化與平等機會</b>				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
405-1	關鍵績效指標 B1.1		管治機構與員工的多元化	報告附錄（年度關鍵績效）
405-2		男女基本工資和報酬的比例		
<b>反歧視</b>				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、可持續的治理（商業守則）
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	可持續的治理（商業守則）
<b>本地社區</b>				
3-3	一般披露 B8		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
	關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2		專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）；在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	
		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	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋
<b>供應商社會評估</b>				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）、報告附錄（年度關鍵績效）
414-1	關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3		使用社會標準篩選的新供應商	
	關鍵績效指標 B5.1		按地區劃分的供應商數目	
<b>客戶健康與安全</b>				
3-3	一般披露 B6		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的治理（信息安全和 AI 治理）
	關鍵績效指標 B6.1 關鍵績效指標 B6.4		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； 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用。本集團為金融企業，不涉及產品回收。
		FN-IN-270a.4	描述告知客戶產品信息的方法	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的治理（信息安全和 AI 治理）
		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 / 或行爲	可持續的業務（可持續保險）
		FN-AC-270a.3	描述告知客戶產品和服務的方法	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的治理（信息安全和 AI 治理）
<b>市場推廣</b>				
3-3	一般披露 B6		實質性議題的管理	可持續的治理（信息安全和 AI 治理）
	關鍵績效指標 B6.2		接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）
	關鍵績效指標 B6.3		描述與維護及保障知識產權有關的慣例	可持續的治理（商業守則）
<b>客戶隱私</b>				
3-3	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.5	FN-CB-230a.2	實質性議題的管理、描述識別和處理數據安全風險的方法	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的治理（信息安全和 AI 治理）

# 反饋

感謝您對我們可持續發展建設的支持，期待並歡迎您的來信、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，並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 \_\_\_\_\_

聯系電話 \_\_\_\_\_

電子郵件 \_\_\_\_\_

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？



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 8866 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](http://weibo.com/pingan)



掃碼關注  
中國平安官方微信公眾號