

中國平安 PINGAN

專業 · 價值

專業 讓生活更簡單



與希望同行

中國平安2023可持續發展報告

目錄

報告開篇



報告說明	03
關於平安	04
年度成績與認可	05

可持續的戰略管理



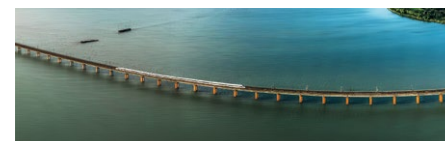
戰略規劃	09
管理體系	12
重要性評估	14
利益相關方溝通	15
風險管理	17

可持續的業務



助力實體經濟	21
可持續保險	23
負責任銀行	32
負責任投資	37
負責任產品	45

可持續的運營與社區



鄉村振興與社區影響力	49
消費者保護與體驗	60
員工及代理人發展與保障	69
科技助力可持續發展	85
可持續供應鏈	88

可持續的治理



公司治理	91
商業守則	95
信息安全和 AI 治理	100

氣候變化與碳中和



治理	108
戰略	108
風險管理	111
指標與目標	112
我們的減排措施	114

附錄



年度關鍵績效	117
董事會聲明	131
第三方鑒證報告	132
指標索引	135



01

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：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

報告的發布周期：本報告為年度報告。

• 數據說明

報告中的財務數據源自中國平安《二零二三年年報》，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。

• 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.hkexnews.hk 查閱和下載。

• 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）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》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）》。

• 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。獨立第三方機構德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，並對本報告中選定的指標發表有限保證的鑒證結論。

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

關於平安

中國平安保險（集團）股份有限公司（以下簡稱「平安」「中國平安」「集團」「公司」「平安集團」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、醫療養老服務提供商。平安積極響應「十四五」發展規劃，堅守金融主業，堅持金融為民，積極服務實體經濟，強化保險保障功能，助力「數字中國」和「健康中國」等國家戰略實施，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，深化「綜合金融 + 醫療養老」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，引領業務高質量發展，助力金融業務提質增效，加速推進生態圈建設，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，持續深化「一

個客戶、多種產品、一站式服務」的綜合金融模式，踐行讓客戶「省心、省時、又省錢」的價值主張，為 2.32 億個人客戶提供多樣化的產品及便捷的服務。

截至 2023 年 12 月末，平安擁有 288,751 名員工，集團總資產約 115,834.17 億元；歸母營運利潤為 1,179.89 億元；歸母淨利潤為 856.65 億元；基本每股收益為 4.84 元，全年每股股息 2.43 元。2023 年，平安位列《財富》世界 500 強全球榜單第 33 位，位列《福布斯》雜誌「全球上市公司 2000 強」排行榜全球第 16 位、全球保險企業第 2 位。

平安擁有

288,751 名員工

集團總資產

115,834.17 億元

指標	2023	2022	2021
總資產（億元）	115,834	110,009	101,420
歸母營運利潤（億元）	1,180	1,469	1,480
歸母淨利潤（億元）	857	1,110	1,016
基本每股收益（元）	4.84	6.36	5.77
每股股息（元）	2.43	2.42	2.38

年度成績與認可

2023 年，平安在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，並獲得多個榮譽獎項。



A (綜合保險及經紀行業亞太第一)



B (中國內地金融企業最高評級)



低風險 (大陸保險企業最佳得分)



FTSE4Good 指數成分股



中國企業標普全球 ESG 評分最佳 1% (中國 (含港澳) 保險公司最高評分)

中華人民共和國民政部 第四次獲頒「中華慈善獎」

福布斯 入選福布斯中國 ESG 創新企業 TOP 50
「2023 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

中國上市公司協會 2023 年上市公司 ESG 最佳實踐案例

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)

《亞洲保險新聞》雜誌 「年度最佳企業社會責任倡議」獎
(Insurance Asia News) (CSR Initiative of the Year)

中國 ESG 上市公司先鋒 100 榜單 入選 (榜單第七、金融業第一)

可持續發展行業交流

平安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，並深度參與《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》《綠色保險分類指引》等行業可持續發展標準制定，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聯合國負責任投資原則（UN PRI）以及大陸首家簽署聯合國環境規劃署金融倡議（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。此外，平安亦參與並簽署氣候行動 100+（Climate Action 100+）、「一帶一路」綠色投資原則（GIP）等可持續發展倡議，圍繞落實全球發展倡議和可持續發展目標，進一步樹立中國企業全球可持續發展形象，提升中國企業在全球可持續發展中的影響力。

案例

中國平安深度參與行業 ESG 管理標準制定

2023 年，在中國保險行業協會的牽頭組織下，平安集團先後參與全球首個全面覆蓋綠色保險產品、保險資金綠色投資、保險公司綠色運營的行業自律規範《綠色保險分類指引（2023 年版）》以及國內首個聚焦保險行業 ESG 信息披露框架和內容的行業自律性文件《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》兩項行業 ESG 標準制定工作。

在《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》制定工作中，平安集團作為組長單位，與多家知名險企共同組成專項課題組，充分結合自身 ESG 實踐經驗以及自研 CN-ESG 評價體系，完整梳理保險行業環境、社會與治理披露指標體系，設置保險代理人管理和提升、可持續保險產品、保險資金綠色投資、鄉村振興等行業特色及中國特色指標，為行業高質量 ESG 信息披露及管理實踐提供指引。

全球伙伴關係



可持續發展年度績效

可持續的業務

支持實體經濟發展投入

8.77 萬億元



可持續保險原保險保費收入總額

5,577.25 億元

可持續保險保險金額總額

709.67 萬億元

綠色貸款餘額

1,463.45 億元



保險資金負責任投資總額

7,252.56 億元

普惠貸款餘額

5,720.80 億元



使用醫療養老生態圈服務的個人客戶超

1.47 億

可持續的運營與社區

累計產業振興幫扶資金

1,178.82 億元



運營層面溫室氣體排放量

426,082.62 噸二氧化碳當量，較上一年減少 13.5%



綠色建築及健康建築

29 個

專利累計申請數

5.1 萬項

員工人均培訓時長

45.1 小時

平安員工及代理人志願者人數超

50 萬人

參與核心人員持股和長期服務計劃的員工

103,232 人



可持續的治理

自 2012 年起，累計分紅總額超過

3,000 億元



2023 年，平安共參加投資者會議

354 次



繳稅總額

1,001.7 億元



清廉文化及反腐敗教育覆蓋率

100%



ISO/IEC 27001

信息安全管理體系認證覆蓋率

93%





02

可持續的
戰略管理

平安發揮集團綜合金融優勢，聯合旗下產險、銀行、證券等成員公司，以保險、信貸、債權融資、股權直投等多種金融手段，助力「白鶴灘水電站」項目建設。

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，將 ESG 要求全面融入集團運營管理工作，並定期開展可持續發展議題的分析與評估，結合集團發展目標及業務目標，檢視集團可持續發展規劃。平安已圍繞 13 大可持續發展重要議題設定五年目標，切實完善可持續發展相關行動和管理，為各項 ESG 工作提供行動指南，助力公司實現長期、均衡、高質量的可持續發展。

平安每季度追蹤可持續發展相關核心議題的實踐情況，每半年向可持續發展委員會、每年度向董事會及其下設的戰略與投資決策委員會匯報目標進展情況，確保可持續發展各項規劃得到有效落實。

平安可持續發展核心議題五年目標

可持續發展議題	關鍵定量目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
可持續保險 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	• 保持可持續保險保費總體增長	• 可持續保險費收入總額達 5,577.25 億元	
負責任銀行 以負責任銀行推動經濟發展、社會進步和環境改善	• 5 年復合增長 10%+	• 負責任銀行總額達 1.21 萬億元	
負責任投資 以險資的長期資本支持經濟發展、社會進步和環境改善	• 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	• 保險資金負責任投資總額達 7,253 億元 • ESG 因素已納入集團保險資金投資決策全流程	
負責任產品 為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務	• 個人客戶覆蓋度和互聯網用戶覆蓋度從 65% 左右穩步上升	• 個人客戶覆蓋度和互聯網用戶覆蓋度已達 64% • 集團超過 1.47 億個人客戶使用醫療養老生態圈提供的服務	

可持續發展議題	關鍵定量目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
消費者保護與體驗 服務至上、誠信保障	<ul style="list-style-type: none"> 員工和保險代理人消費者保護培訓參與達成率 100% 主要成員公司 NPS 值穩中有升 每年開展消保專項內審 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者保護普及必修課 100% 覆蓋初級新入職員工 集團開展了 2023 年度消保專項審計，對體制建設、機制與運行、操作與服務、教育宣傳、糾紛化解等方面進行了重點審查 	
員工及代理人發展與保障 職涯規劃、安居樂業	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 開展年度員工滿意度調查，員工整體滿意度為 87 分，相較去年提升 	
鄉村振興與社區影響力 助力鄉村振興，堅持教育公益，踐行志願服務，積極回報社會	<ul style="list-style-type: none"> 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 各類志願服務每年不少於 3,000 場 	<ul style="list-style-type: none"> 完成「三村工程」2021-2023 年規劃 KPI 年度教育公益支教行動達 4,052 課時 年度各類志願服務達 3 萬場 	
科技助力可持續發展 以全面數字化驅動高質量發展	<ul style="list-style-type: none"> 主營業務數字化率保持穩步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度本集團專利申請數新增 5,456 項，累計達 51,533 項 PCT¹ 及境外專利申請數累計達 9,346 項，在金融科技和醫療健康領域的專利申請數排名均為全球第一位 	
可持續供應鏈 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	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款 本年度 99.2% 的合作伙伴簽署反商業賄賂條款 本年度供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100% 	
氣候變化與碳中和 致力於 2030 運營碳中和，探索資產碳中和路線，貢獻最佳實踐	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度運營層面溫室氣體排放總量為 426,082.62 噸二氧化碳當量 持續監測資產組合的碳排放數據，並針對性進行資產組合優化 	

¹PCT (Patent Cooperation Treaty, 專利合作條約)，是一項由世界知識產權組織發起、全球各國廣泛參與簽署的專利領域合作條約。

可持續發展議題	關鍵定量目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
<p>公司治理</p> <p>樹立公司治理典範，穩定回報股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每年檢視治理原則、治理機制、治理架構、治理流程 	<ul style="list-style-type: none"> • 年內兩次檢視了公司遵守治理準則的情況，對治理原則、治理機制、治理架構和治理流程作出全面梳理和優化 	
<p>商業守則</p> <p>秉持道德價值，堅持「法規 +1」</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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查率 100% • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 通過通報典型案例、發布廉潔海報或風險提示、組織專題講座、推送線上短課等多種形式面向員工、外包人員以及保險代理人積極開展主題教育活動 5,800 餘次，教育受眾覆蓋率達到 100% • 通過信訪渠道接收受理信訪舉報 545 件，接收問題受理核查率 100% 	
<p>信息安全及 AI 治理</p> <p>以人為本，維護安全、公正與透明</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 信息安全培訓員工及第三方人員覆蓋率 100% • 定期開展內外部全面信息安全審查 	<ul style="list-style-type: none"> • 全年開展信息安全專項課程培訓及信息安全教育宣導 50 餘次，信息安全專項學習通過率 100% • 通過 ISO/IEC 27001/27701 等體系認證，且年度認證審核通過率 100% 	

管理體系

平安通過打造高效協同、全面參與的 ESG 治理長效機制，不斷完善可持續發展工作體系，明確各層級可持續發展職責，確保集團和成員公司在滿足監管要求的同時，以更科學、專業、體系化地落實 ESG 管理，共同推動集團業務實現高質量可持續發展。

此外，平安根據《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。其中，鄉村振興、綠色金融等可持續發展議題的關鍵績效指標表現，已納入集團高級管理層考核方案，接受定期達成檢視。

平安 ESG 管理架構



ESG 管理制度

為強化可持續發展戰略實踐，切實回應監管和投資者日益加強的要求，提升集團可持續發展影響力，提升集團 ESG 工作建設水平及管理規範，平安根據國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《銀行業保險業綠色金融指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》等相關標準，制定了《ESG 管理辦法》，以規範各項 ESG 工作流程，將 ESG 要求全面融入集團運營管理工作，為各項 ESG 工作提供行動指南。

根據相關監管要求、內部制度以及管理實踐，平安制定了多項公開的可持續發展政策聲明，展示集團在可持續發展領域的管理原則及承諾。

可持續發展相關政策聲明

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



重要性評估

平安持續完善可持續發展議題的識別與重要性判定流程，定期結合集團發展目標及業務方向，開展可持續發展議題的分析和評估，並向管理層、戰略層匯報，作為集團可持續發展規劃檢視與信息披露的重要參考。

平安可持續發展議題重要性評估步驟如下：

議題識別

基於集團 ESG 管理水平與績效表現，參考國內外主流可持續發展標準，結合優秀同業對標分析結果、主流 ESG 評級機構關注要點，全面識別與集團相關的可持續發展議題。

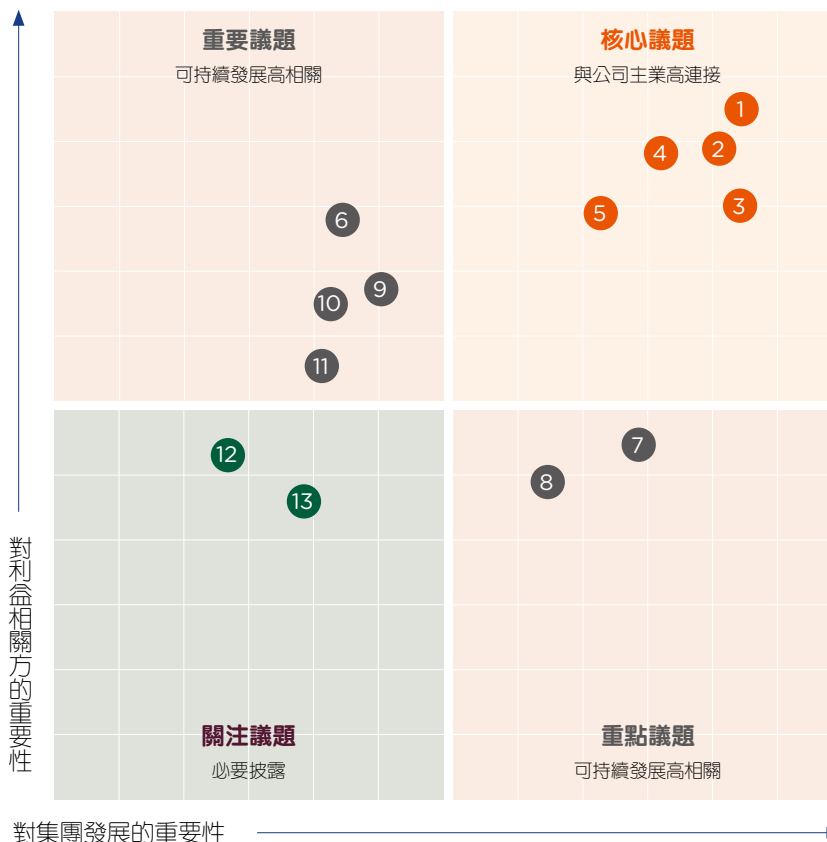
利益相關方溝通

集團積極關注社會需求及政策趨勢，包括監管要求、可持續發展現狀及趨勢、資本市場動向等，通過多渠道保持與利益相關方的溝通和交流，建立並維護必要的良好關係，了解各利益相關方群體對可持續發展事項的意見。

議題重要性評估

根據各利益相關方調研結果，開展重要性議題分析，以確定與集團可持續發展最相關的議題。根據利益相關方關切，評估議題與公司可持續發展的相關程度、對利益相關方的影響程度，識別出重點議題，並對重要性議題進行排序。

平安集團可持續發展重要性議題矩陣



- 1 可持續保險
- 2 負責任銀行
- 3 負責任投資
- 4 負責任產品
- 5 消費者保護與體驗
- 6 員工及代理人發展與保障
- 7 鄉村振興與社區影響力
- 8 氣候變化與碳中和
- 9 公司治理
- 10 商業守則
- 11 信息安全與 AI 治理
- 12 科技助力可持續發展
- 13 可持續供應鏈

利益相關方溝通

平安主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。我們定期與利益相關方通過多種渠道保持溝通與交流，傾聽並積極回應各利益相關方群體的期望與要求，以確保各項 ESG 管理工作充分回應利益相關方的期望與要求。

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"> • 合法合規經營 • 響應國家戰略 • 助力實體經濟發展 • 共建公平營商環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 監管信息報送 • 來訪接待 • 日常工作匯報與交流 • 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法規 • 助力鄉村振興 • 落實普惠金融 • 配合地區經濟發展
 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 穩健的投資回報 • 高效的公司治理體系 • 全面的風險與合規管理體系 • 及時準確的信息披露 • 有效的氣候變化應對措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 投資者見面會 / 開放日 • 定期報告與公告 • 官網投資者關係專欄 	<ul style="list-style-type: none"> • 保持良好的盈利能力 • 提升集團管治水平 • 完善與優化風險管理體系 • 定期發布年報、公告等公開信息 • 開展氣候風險識別與評估工作並發布 TCFD 報告
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 「省心、省時、又省錢」的產品與服務 • 完善的個人信息安全與隱私保護機制 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話、公司官網、微信公眾號、微博平台 • 客戶拜訪 • 客戶滿意度調查 • 客戶諮詢服務平台 • 消費者權益保護活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立遠程服務模式，為長者提供人工專線客服 • 推動金融產品創新，拓展產品類別 • 建立消費投訴管理體系 • 開展信息安全管理體系認證

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	響應行動
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善的福利與薪酬體系 • 清晰的職業發展路徑與完善的培養計劃 • 多元、平等且包容的工作環境 • 完善的勞工權益的合法保障體系 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表大會 • 員工申訴渠道 • 員工熱線 • 滿意度調研 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立公平、公正、透明的薪酬管理體系並設置薪酬激勵機制 • 為員工提供全方位、多維度的培訓資源 • 創造多元、平等的工作環境 • 堅持同工同酬，禁止歧視
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 清晰的代理人職業發展路徑 • 代理人薪酬與全面的福利體系 	<ul style="list-style-type: none"> • 代理人會議 • 日常工作溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展代理人培訓 • 公平的代理人招募 • 薪酬及福利保障
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 公平採購 • 廉潔、公平、綠色的供應鏈管理 • 誠信合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商會議 • 招標平台 • 走訪交流 • 日常工作溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立健全供應商管理體系 • 加強供應鏈廉潔管理 • 供應商 ESG 培訓
 <p>社區與環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 良好的社區發展 • 鄉村振興 • 豐富的公益慈善活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 志願活動 • 社區宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> • 通過平安志願者協會組織開展志願者活動 • 持續開展「三村工程」，支持鄉村地區產業振興、健康振興和教育振興 • 開展「平安守護者」公益行動

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，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，對風險管理的總體目標、風險偏好和容忍度、風險管理政策及工作制度、風險管理機構設置及其職責、重大決策的風險評估和重大風險的解決方案，以及年度風險評估報告等進行審議並向董事會提出意見和建議。

在持續推動風險治理體系升級完善的同時，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。

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 ESG 風險管理體系



主要的 ESG 風險類別及應對策略

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，參考世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF)《2023 年全球新興風險報告》，結合公司業務特質，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，結合國家政策導向以及外部相關方關注，在所有已識別的新興社會風險中與平安可持續發展核心議題最為密切的三類新興 ESG 風險分別為氣候風險、科技風險以及健康與疾病風險，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：氣候風險	新興風險二：健康與疾病風險	新興風險三：科技風險
風險類別	環境風險	社會風險	社會風險
風險描述	目前，氣候變化已在農業生產、水資源、生態環境、能源等方面造成了顯著影響。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挑戰	全球對公共衛生、心理健康及工作壓力的關注日益提升。同時，工業化、城鎮化、人口老齡化、疾病普遍化、生態環境及生活方式變化等，也給維護和促進健康帶來一系列新的挑戰。另外，健康服務供給總體不足與需求不斷增長之間的矛盾不斷突出	隨着科學技術的日益發展，企業對數字化、智能化技術愈發依賴，因人為或自然威脅利用信息安全漏洞導致企業受損的風險逐步增大；同時，人工智能的普及也給企業帶來了 AI 倫理上的新挑戰

新興風險一：氣候風險

新興風險二：健康與疾病風險

新興風險三：科技風險

風險影響

- (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
- (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
- (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

- (1) 對金融機構保險業務的影響。社會疾病發生率上升，可能會導致壽險、健康險等業務賠付支出增高
- (2) 對醫療健康業務的影響。受社會健康風險的影響，消費者對於醫療服務、健康管理等需求日益增長，導致消費者對於醫療健康服務的要求提高

- (1) 對金融機構科技投入的影響。網絡攻擊以及惡意信息的逐漸規模化，平安作為防禦方，需要更多的資金投入，以防範可能出現的信息泄露等風險
- (2) 對金融機構合規管理的影響。由於人工智能、機器學習等科技手段的普及，平安需要增加更多的合規管理程序，以防範 AI 倫理危機

應對策略

- (1) 平安建立了氣候變化風險的評估與管理機制治理機制以管理與氣候相關的事務
- (2) 將氣候風險管理融入產品開發、風險防範、核保理賠、產品管理和再保險等環節
- (3) 實施負責任投資策略，積極遵循 ESG 整合、積極股東、主題投資、審慎投資、信息透明五大原則
- (4) 平安銀行逐步降低碳密集型貸款的規模和比例

- (1) 平安提出「綜合金融 + 醫療養老」的一站式醫療健康服務解決方案，在保險產品中引入優質醫療健康服務，對客戶進行實時的健康追蹤和醫療幹預，減少疾病發生、降低賠付支出
- (2) 通過搭建有效的醫療機構網絡與管理，並建立了領先的醫療數據庫和遠程診療平台，深度參與和影響醫療服務決策與供給
- (3) 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

- (1) 平安建立以董事會為最高管理層的信息安全管理架構
- (2) 建立從發出漏洞預警到及時響應完成的閉環處理機制，避免網絡安全脆弱點被利用，降低風險暴露面
- (3) 成立 AI 治理委員會，並發布《平安集團 AI 倫理治理政策聲明》



03

可持續的 業務

—— 平安聯營公司金融壹賬通作為技術支持方，以區塊鏈網絡技術為科技基礎，全方位賦能「粵港澳大灣區組合港」項目。

可持續的業務

中國平安成立 35 年以來，堅定戰略方向，穩守風險底線，始終服務實體經濟、服務國計民生，積極做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，在實現自身高質量發展的同時，立志為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業提供有力支持。

—— 謝永林
集團總經理、聯席首席執行官

助力實體經濟

關鍵績效



8.77 萬億元

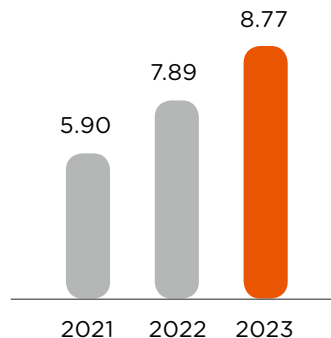
支持實體經濟累計投入達 8.77 萬億元，較上年增長 10%



3.9 萬億元

為國家重點工程建設項目提供風險保障超 3.9 萬億元

支持實體經濟累計投入總金額（萬億元）



平安積極運用金融資源，持續提升金融服務的廣度與深度，全方位支持實體經濟。截至 2023 年 12 月末，平安累計投入逾 8.77 萬億元支持實體經濟發展。

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、交通等國家戰略重點領域的風險保障防護網。2023 年，平安首席承保我國近年出口海外的最大單一保額項目荷魯斯一號遙感衛星；參與承保 C919 試飛保險，並為 ARJ21 首次走出國門提供產品責任險保障支持；並為徐大堡核電站機組建設、川藏鐵路等重大國家項目提供風險保障。截至 2023 年 12 月末，平安產險已為全國 1,500 多個重點工程提供超過 3.9 萬億元風險保障，並為其他 111 個國家和地區的公共設施建設提供超 1.4 萬億元風險保障。

平安產險已為全國超過

1,500 個重點工程提供風險保障

平安資管直接對實體經濟累計投資規模超

1.86 萬億元

同時，平安發揮保險資金長期資本的天然優勢，通過債權投資計劃、資產支持計劃、保險私募股權基金等方式積極服務國家戰略，以金融高質量發展服務實體經濟的新舊動能轉化。2023 年，平安在多個國家戰略產業領域持續發力，在現代化產業領域，落地動力電池制造、半導體存儲等多個重特大項目債券投資計劃；在清潔能源領域，以股權投資的方式增資國電投江西、山高新能源等新能源產業；在綠色基建領域，落地多個基礎設施（綠色）債權投資計劃。截至 2023 年 12 月末，平安資管直接對實體經濟累計投資規模超 1.86 萬億元支持實體經濟發展，年新增投資規模超 700 億元。

發展普惠金融

平安深入貫徹中央金融工作會議精神，致力於做好普惠金融「大文章」，充分發揮自身全金融牌照優勢，立足覆蓋面廣、網點數量多等金融資源，從小微企業、產業發展、特定群體的不同特點以及需求出發，不斷提升金融產品創新能力和服務體系建設，為更廣大的人群提供更好的金融服務。

截至 2023 年 12 月末，平安產險已為近 229 萬小微企業提供了超 200 萬億全險種風險保障，累計賠案超 168 萬筆，賠款金額超 32 億元，通過企業寶線上平台為企業提供保險，風控，健康，增值服務共計 3,379 萬次，幫助企業降本 5,312 萬元，助力企業提效 1,471 萬小時，通過保險 + 服務的經營模式，助力企業穩定經營發展；平安銀行服務普惠型小微企業貸款客戶超過 103.22 萬戶，貸款餘額達 5,721 億元，拓展惠農貸應用場景 15 個，涉農貸款餘額 1,316.8 億元；陸金所控股累計服務約 2,094 萬客戶，賦能的貸款餘額約為 3,154 億元，共為 15.1 萬小微企業主提供了無抵押貸款服務。

平安充分發揮綜合金融優勢，提升金融服務可得性。通過全國超過 7,000 家保險及銀行業務網點，平安為客戶提供便捷而豐富的金融服務。此外，平安還通過拓展農網渠道等方式，為廣大縣域鄉村地區居民提供高質量的金融服務。截至 2023 年 12 月末，平安集團全國金融服務觸點數量²已達 59,303 個。

平安產險已為近

229 萬小微企業提供全險種風險保障

平安銀行服務普惠型小微企業貸款客戶超過

103.22 萬戶

陸金所控股為

15.1 萬小微企業主提供了無抵押貸款服務

保險及銀行全國分支機構超

7,000 家

縣域鄉村服務觸點超

33,000 個

平安銀行自助機具及智能設備超

19,000 台

² 金融服務觸點，指可以向客戶提供平安的金融產品及服務的實體，包括保險網點、銀行分支機構、ATM、CTM 以及農網渠道等。



可持續保險



關鍵績效



5,577 億元

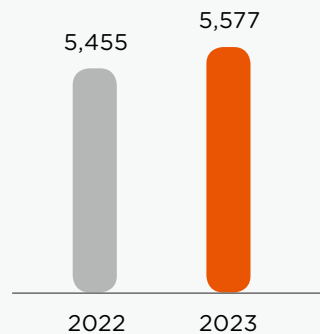
可持續保險原保險保費收入總額達 5,577 億元，增長 2%



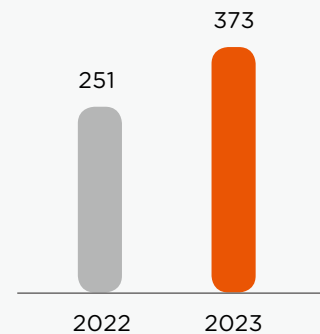
373 億元

綠色保險原保費收入達 373 億元，較上年增長近 49%

可持續保險原保險保費收入總額（億元）



綠色保險原保費收入（億元）





平安將 ESG 因素全面融入保險業務中，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），提出可持續保險四項原則，並對外發布《平安集團可持續保險政策聲明》以闡述平安在可持續保險方面的要求：



原則一

將 ESG 因素納入保險業務決策模型



原則二

與客戶及業務伙伴共同努力，提高對 ESG 的認識，管理相關風險並制定解決方案



原則三

與政府、監管機構和其他相關方合作，推動社會各界在 ESG 問題上的廣泛行動



原則四

定期披露平安落實《可持續保險原則》的進展

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，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），並將 ESG 風險管理貫穿至產品及服務設計、承保、風險減量、核保及理賠以及再保險管理等環節，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。



³ 例如，在財產保險定價的風險分析中，充分考慮氣候變化對現在和未來索賠成本的影響。

平安可持續保險產品矩陣

2023 年，平安積極響應國家「碳達峰」「碳中和」戰略目標，進一步推動綠色保險產品和服務的開發，同時，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提供更全面的健康及生活保障。截至 2023 年末，平安可持續保險原保險保費收入總額達 5,577 億元。

可持續保險績效（百萬元）

指標	2023	2022
綠色保險		
原保費收入	37,296	25,105
保險金額	48,888,259	176,931,602
普惠類保險		
原保費收入	14,093	29,492
保險金額	173,761,736	144,911,316
社會類保險		
原保費收入	506,336	490,951
保險金額	487,019,482	535,408,482

可持續保險產品列表（部分列舉）

綠色保險

- 環境污染責任保險
- 天氣指數保險
- 火災保險
- 巨災保險
- 破匯指數保險
- 風力指數保險
- 新能源相關保險

普惠類保險

- 農業保險
- 農機保險
- 農房保險
- 小微企業經營保險
- 殘疾人人身保險
- 鄉村人口人身保險

社會類保險

- 食品安全責任保險
- 兒童綜合醫療保險
- 中老年綜合醫療保險
- 重疾險

保險氣候風險管理

受人類活動和自然因素的共同影響，氣候變暖的趨勢不斷持續，極端天氣氣候事件呈現出增多增強的趨勢，暴雨洪澇、高溫幹旱、低溫冷害、熱帶氣旋、強對流、沙塵等自然災害出現了極端性強、區域性階段性明顯、異常情況多發頻發等特點。

為充分應對氣候風險的影響，平安廣泛搜集各類與氣候變化相關的自然災害的各種因子，通過建立台風、暴雨等災害的概率模型，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，使得產品定價更精準、風險應對更加高效。

將氣候相關因子納入保險精算模型



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



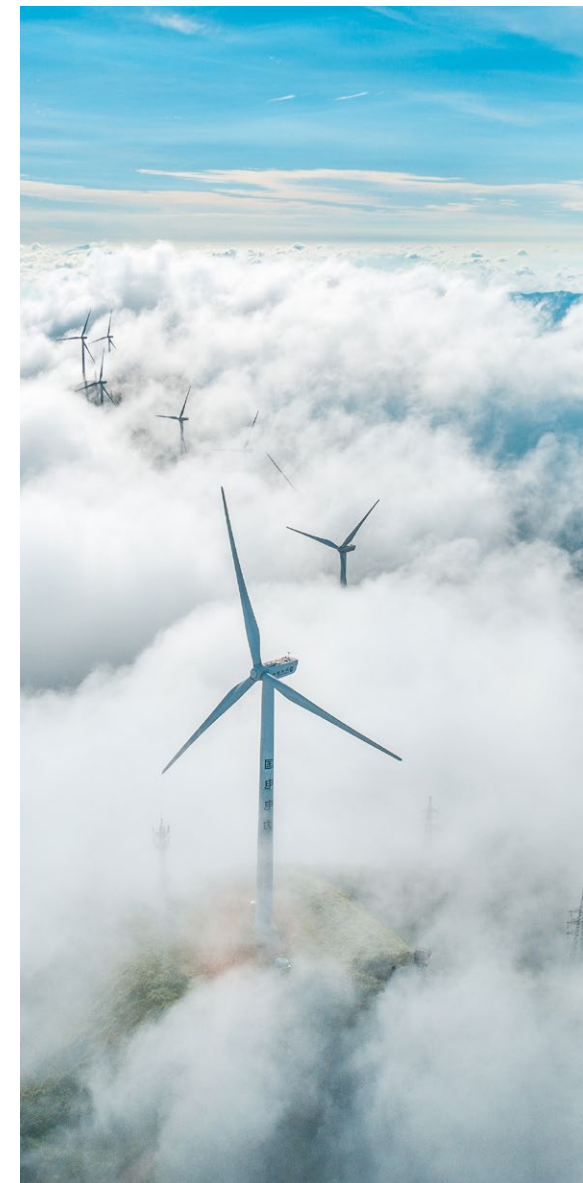
驗證階段

將自然災害數據加工處理為可用於建模的氣候相關因子變量數據，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

定期捕捉挖掘氣候風險相關數據規律，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



在風險篩選方面，平安將鷹眼系統建立的風險地圖與平安多年來積累的承保理賠的數據進行疊加，結合平安風險管理要求，融入平安核保、定價系統中，實現系統自動化風險篩選。針對高風險的保險標的，平安將會基於保險產品的類別，為客戶提供風險減量服務。

案例

鷹眼系統及大災應急服務平台

平安產險自主研發的鷹眼系統（DRS2.0）及大災應急服務平台，以科技手段為減災工作注入了強大的動力。該系統包含了台風、暴雨等 8 種災害風險地圖和 15 種災害預警，平均準確率超過 70%，分辨率在 1km*1km 以內，提前時間達到 48 小時以上。

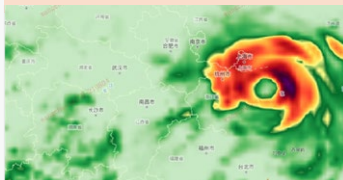
巨災板塊

內含長周期歷史災害數據，可對地震、台風、暴雨巨災進行概率計算模擬，支持三類災害的指數型巨災產品開發，並實現對巨災累計風險的實時監控。



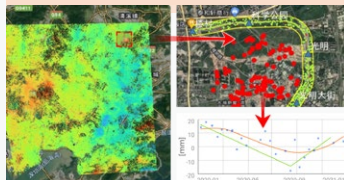
相風板塊

接入海量氣象數據（與氣象部門合作），通過系統計算可提前發現災情風險，幫助客戶做好事前防範部署。



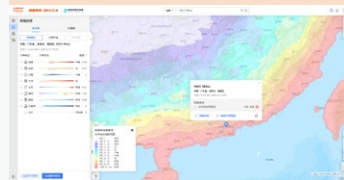
太乙板塊

利用遙感數據構建數字化衛星影像平台，為遠程線上查勘和重點標的監控提供多維度支持。



河圖板塊

包含多種災害風險地圖，可對標的地址進行風險評估。



繁星板塊

提供海量數據查詢功能，實現銷售、承保、理賠等各端的全面數據共享，提高了應用效率。



自上線以來，鷹眼系統在減災方面取得了顯著成效，平安已在多個險種（農險、團財、車險、個財等）範圍內，為政府、企業和個人減少了數億元的災害損失。

災前

通過 AI 電話、短信、好幫手 / 企業寶等方式為客戶提供精準預警和防災指引，幫助客戶積極採取預防措施

災後

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

2023 年，平安共預警 57.2 萬次由於台風、暴雨、洪水等災害產生的影響，發出預警信息 85.7 億次，覆蓋 8,704 萬個人和企業客戶，並為超過 5.2 萬家客戶提供了現場的隱患排查等服務。

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。

● 綠色保險

案例

落地全國首張可持續發展（ESG）保險，全方位保障企業可持續發展

2023 年 5 月 12 日，平安產險在浙江湖州開出首張可持續發展（ESG）保險保單，該保單是全國率先落地的首批 ESG 保險項目，為企業應對可持續發展過程中環境（E）、社會（S）、公司治理（G）維度面臨的重點風險，提供一攬子綜合性保險保障。

本次 ESG 保險項目通過投保前對企業進行 ESG 整體風險評價，將評價結果融入費率厘定過程，促進企業主動提升在環境、社會、治理中的整體風險管理水平，並有效為企業降本增效。同時，ESG 保險項目突破「單項產品匹配單項服務」的常規做法，整合後端服務資源，為企業提供「事前體檢 + 事中整改 + 事後應對」的「一站式」配套服務。

落地全國首單紅樹林碳匯指數保險，以科技手段保護生物多樣性

2023 年度，平安產險落地全國首單紅樹林碳匯指數保險，為福田自然保護區的紅樹林碳匯量提供風險保障和防災減損服務。

在碳匯測量的方法上，平安產險立足深圳紅樹林保護實際和特點，創新採用「遙感 + 實地採樣 + 樣方調查」的方式確定碳匯量，數據確認具有科學性、可靠性、嚴謹性；在保障方案設計上，平安產險將「保險機制 + 生態維護」有機融合，將紅樹林損毀造成的碳匯量損失指數化，以紅樹林碳匯價值損失作為補償依據，損失補償將用於災後紅樹林生態保護修復等行動。

古樹名木保險，助力綠色生態建設

平安產險積極助力鄉村綠色生態建設，服務綠色低碳轉型，創新「農業保險 + 生態保護補償」機制，開發名木保護救治 / 綜合保險，保險期間內對自然災害等原因造成發生的的施救費用予以賠償，進一步有效推動開展古樹保護救治工作，構建古樹保護救治工作長效機制。2023 年，古樹名木保險總保額達 2 億餘元，已為 8,000 餘棵超百年的古樹名木提供專項救治修復保障金。

行業內首推新能源汽車三電延保，護航新能源發展

平安產險在行業內首推《新能源汽車三電延保》產品，總保障最長可達 8 年 60 萬公里，當動力電池 SOH 衰減至 60% 以下時，可享受維修服務，將電池 SOH 恢復至出廠狀態。該保險不僅填補新能源汽車電池、電機、電控系統在產品質量保障方面的空白，並將在實操中有效發揮經濟補償作用，促進節能減排，助力新能源汽車普及及發展。

首席承保徐大堡核電站，支持清潔能源建設

平安產險積極響應和緊跟國家重大投資項目，首席承保我國重大清潔能源項目徐大堡核電站 1、2 號機組主體工程項目，提供承保能力超 80 億元，項目投產後，每年可發電 180 億千瓦時，相當於節約 550 萬噸煤炭消耗。

● 社會及普惠類保險

案例

多元化農業保險產品體系，多措並舉護航鄉村振興

平安產險聚焦菜籃子工程，立足地方特色農產品發展需求，構建起「大宗 + 特色」「央補 + 地補 + 商險補充」等多層次、多元化產品體系，因地制宜開發落地近 3,000 款農業保險產品，助力當地特色農產品高質量、可持續發展。在黑龍江，平安產險落地當地首個商業性漁業養殖險，彌補當地保險行業服務漁業養殖的空白，為轄區漁業養殖業發展提供有力金融支持；在廣東清遠，平安產險創新推出麻竹筍價格指數保險，為當地打造百億農業產業保「價」護航，共同探索麻竹筍產業高質量發展。

科技賦能牦牛養殖保險，保障西藏牧民財產安全

在西藏，牦牛是當地牧民家庭的「命根子」，然而由於傳染性疫病和自然災害的威脅，當地的牧民極易因牦牛死亡而遭受巨大損失。傳統牦牛保障保險由於難以對牦牛進行快速識別，導致難以實現核保和賠付。

為更好的普及牦牛養殖保險以守護當地牧民的財產安全，平安產險將衛星遙感、大數據、雲計算、人工智能、區塊鏈等新技術應用到牦牛保險中，應用「牛臉識別」「電子芯片耳標」等新技術，有效解決了查勘成本高、理賠流程繁瑣耗時等難題，截至 2023 年 12 月末，平安產險西藏分公司在全自治區共計承保牦牛達 20 萬頭，為廣大西藏牧民提供了安心而可靠的保障。



平安為安徽阜南蘆蒿產業提供「科技 + 保險」服務

案例

「農業零工保」保險產品，支持農業產業發展振興

為響應國家「加快建設農業強國」號召，堅定踐行金融工作的政治性、人民性，平安產險基於農業用工靈活、人員密集、管理難度大等特點，開發面向農合社、農村企業在內的三農小微企業專屬產品「農業零工保」，覆蓋意外身故、醫療費用，因傷誤工費用等責任，最大限度貼合農業用工環境，助力農業小微企業發展。截至 2023 年 12 月末，已為 2,000 餘家採茶、水稻收割、水果採摘等農業企業提供風險保障超 50 億。平安產險結合鄉村振興政策文件指引，啟動在特色農產品、農業產業園區等的探索，進一步提升對農業小微企業的全面保障。

「心安+」系列保險產品，保障新市民美好生活

為擴大新市民保險產品供給，平安壽險創新打造「心安+」系列，在醫療、意外等基礎保障方面設計符合新市民需求、支付能力、適配生活場景的保險產品計劃，持續豐富「產品+」的內涵和外延，滿足新市民多層次、多樣化的保險保障需求，提供有溫度的金融服務，打造「省心、省時、又省錢」的消費體驗，守護新市民美好幸福生活，助力新市民圓夢。

截至 2023 年 12 月末，平安壽險已累計推廣近十款適合新市民投保的保險產品；同時在客戶端平安金管家 APP 和服務端口袋 eAPP 上均已建立新市民產品專區，提高新市民金融服務宣傳力度，切實提升新市民金融服務的均等性與便利度。

「僱主安心保」保險產品，解決中小微企業員工保障難題

為解決中小企業「招人難、用人難、留人難」問題，工傷賠償高、糾紛多、難以承受賠償金的痛點，豐富企業員工保障，平安產險推出專屬線上化僱主保險產品「僱主安心保」，該產品以僱主責任險為主要保障，同時提供僱員在日常工作中常見的公出、社會活動、外出就餐等多種附加保障，支持不同行業的小微企業主根據自身需求靈活定制保障方案。已覆蓋「新市民」創業、就業較為集中的住宿、餐飲、美發、運動健身等多個行業。截至 2023 年 12 月末，「僱主安心保」為超 15 萬家企業提供僱員保障，覆蓋超 270 萬中小企業員工，同時通過企業實員工健康服務，為企業僱員提供在線問診、體檢預約、優惠購藥等健康服務共 18.5 萬次。

小散工程安全生產責任保險項目，保障小散工程安全生產

由於小散工程點多、量大、面廣且無需備案，小散工程往往存在較大的安全生產事故風險隱患。平安產險創新性地提出「保險+平台」的小散工程安責險模式，以小程序的方式實現線上便捷備案，同時採取線上系統投保，將安全生產責任險保單與工程備案流程自動匹配關聯。通過小散工程和零星作業數字化監管系統，用「智慧+」賦能物業城區管理，建立起三方巡查的巡查體制，實現小散工程「備案管理—培訓教育—過程監管—信用管理」全生命周期的管理機制，達到「一網統管」「一網協同」的管理效果，有效解決小散工程無備案、備案難、缺保障的難題，保障小散工程施工安全。

2023 年，平安產險已承保小散工程 1.6 萬單，提供風險保障超過 4,000 億元，累計保費規模達到 1,600 萬元。



負責任銀行



關鍵績效



12,115 億元

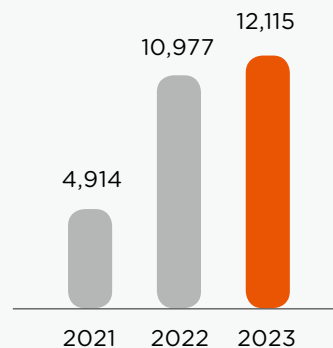
負責任銀行總額達 12,115 億元，三年年均復合增長達 35%



7,187 億元

普惠銀行業務規模達 7,187 億元，同比增長 10%

負責任銀行總額 (億元)



1,463 億元

綠色貸款餘額達 1,463 億元，同比增長 25.7%

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。

負責任銀行績效(百萬元)

指标	2023	2022	2021
負責任銀行總額	1,211,467	1,097,667	491,384
綠色銀行類業務規模	189,726	182,089	89,813
綠色貸款餘額	146,345	116,420	84,613
其他綠色銀行業務	43,381	65,669	5,200
普惠銀行業務規模	718,680	653,427	400,022
普惠貸款餘額	572,080	636,371	382,159
其他普惠銀行業務	146,600	17,056	17,863
社會銀行業務規模	303,061	262,151	1,549



信貸 ESG 風險管理

平安銀行將 ESG 風險納入風險管理架構，制定並印發《對公信貸客戶 ESG 風險管理辦法（試行）》，通過將 ESG 風險管理納入相關信貸客戶授信管理流程並採取差別化風險管理措施，管控信貸客戶授信的 ESG 風險，強化信貸客戶授信業務貸前、貸中、貸後的 ESG 風險管理，將 ESG 風險管理納入盡職調查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等業務環節，並將 ESG 風險評估分類認定結果納入信貸客戶信用評級及授信審批應用，形成覆蓋整體授信流程的信貸客戶 ESG 風險管理體系。

平安銀行制定與農業、氣候變化、生物多樣性、能源使用、礦業、石油天然氣等行業相關的投融資政策《平安銀行 2023 年度風險政策》，其中涵蓋了 97 個行業的投融資政策，對相關行業在政策制定時應評估的生態、環境影響風險進行差異化規定，對於影響風險較大的特定行業，如農業行業、生物多樣性、能源行業、銅鋁礦、金礦採選等行業、石油和天然氣相關行業，在準入時設置不同指標以提高風險管理水平。

信貸 ESG 風險管理流程



客戶準入

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」。



貸前調查及授信審批

按照《公司授信貸前調查指引》，要求客戶經理實地調查企業生產過程是否有環境污染問題、安全生產隱患，並在官方渠道查詢環保違規信息，嚴禁環保不達標企業進入。同時，將 ESG 風險管理納入相關信貸客戶的貸前管理及授信審批流程，制定《對公信貸客戶 ESG 風險評估分類審批表》，將信貸客戶 ESG 風險分類劃分為 A、B、C、D 四大類。



資金撥付

加強信貸資金撥付管理，將信貸客戶對 ESG 風險的管理狀況作為信貸資金撥付的重要依據。在已授信項目的設計、準備、施工、竣工、運營、關停等相關環節，按照授信批復有關要求，對出現重大風險隱患的可以按照合同約定中止直至終止資金撥付。



貸後管理

加強貸後管理，在《對公客戶貸後監控管理辦法》中明確客戶風險預警指標，涵蓋 ESG 相關風險預警指標 27 項。同時，對有潛在重大 ESG 風險的信貸客戶（D 類、C 類客戶），制定並實行有針對性的管理措施，密切關注國內外法律、政策、技術、市場變化對客戶經營狀況和行業發展的影響。

負責任銀行影響力

平安堅持以社會責任為導向，有序推進負責任銀行工作，通過信貸業務、投行業務以及其他融資類業務等銀行類業務，積極支持環境和社會可持續發展。



● 綠色銀行

案例

鋼鐵超低排放綠色貸款

平安銀行為某鋼鐵集團新材料產業基地升級改造項目提供鋼鐵超低排放綠色貸款，金額 9.2 億元，期限 8 年，幫助企業在原有生產線的基礎上，淘汰原半封閉礦熱爐，改建全封閉、大型化、智能化的礦熱爐，並對餘熱、煤氣及其他次生產品進行綜合利用，主要措施包括：在礦熱爐生產區設置煤氣櫃對電爐煤氣進行收集、設置煤氣發電裝置送至礦熱爐冶煉區使用、設置烟氣除塵和除塵灰的收集利用、設置水渣處理系統對水渣進行二次利用以及對污廢水的收集處理和回用等，從而大大節省能源消耗，實現能量系統優化，助力傳統破密集行業向低排放轉型升級。

助力發行金融街中心（碳中和）綠色資產支持專項計劃

平安證券作為計劃管理人/銷售機構的資產支持專項計劃（CMBS）「金融街中心（碳中和）綠色資產支持專項計劃」在深交所成功發行，項目發行規模為 85 億元。本專項計劃基礎資產對應標的物業金融街中心屬於綠色建築，A、B、C 三座寫字樓均已獲得美國 LEED 金級證書，預計每年可實現節能量 607.67 噸標準煤、二氧化碳減排量 1,342.96 噸。

承銷廣東省環保集團有限公司 2023 年綠色可續期公司債券

平安證券作為獨家主承銷商，協助廣東環保成功發行了 10 億元綠色可續期公司債券，債券募集資金主要用於置換廣東中保投基金前期投入污水處理、流域水環境治理和農村人居環境整治三大類共計 34 個項目建設的資金。

本次債券募集資金全部用於綠色產業領域業務發展，對廣東省污水處理項目投資建設和廣東省區域可持續發展做出了突出貢獻。由該債券募集資金投向綠色產業項目所帶來的年污水處理量約 10,871.68 萬噸，年生活垃圾綜合處理量 6.28 噸，鋪設管網 443.28 公里，清淤量約 117,214.38 立方米，年 COD 減排量約 21,660.25 噸，年氨氮減排量約 1,773.03 噸。

● 社會及普惠類銀行

案例

平安銀行惠農貸

自 2021 年對外發布惠農貸品牌以來，平安銀行結合各地區特色產業和場景，形成漁業貸、飼料貸、中藥貸等特色產業貸款。在海口、中山、泉州、青島、大連等地向海洋捕撈、海水養殖、淡水養殖等領域投放了普惠貸款，助力漁業產業發展，累計投放超 5 億元，形成了平安特色藍色經濟服務圈；圍繞山東省內多家龍頭農牧企業上下游開展惠農貸，累計投產新希望六和、中惠、海鼎、和美、魯花 5 個項目，服務客戶 238 戶，累計提款金額超 3.8 億元；在河北贊皇縣投放超 2 億元支持當地開展酸棗仁種植、收購和加工；創新開發新疆「惠棉貸」，通過引入外部數據為棉花種植戶核定貸款額度，支持當地產業發展。



平安惠農貸服務海水養殖產業

助力發行鄉村振興公司債

2023 年 4 月，平安證券牽頭主承銷的「鹽城市城鎮化建設投資集團有限公司 2023 年面向專業投資者非公開發行鄉村振興公司債券（第一期）」（23 鹽鎮 V2）項目成功發行，募集資金金額為 7 億元，將全部用於支持鹽城蟒蛇河鄉村振興示範項目建設。

鹽城蟒蛇河鄉村振興示範項目建設內容包含人居環境提升項目、觀光農業示範工程、鄉鎮旅游設施提升工程三部份，不僅對保障糧食安全，保護生態環境具有積極的作用，亦為當地居民提供就業崗位，有效提高當地居民生活健康條件。

助力發行 2023 平安租賃安惠 12 期資產支持專項計劃

2023 年 9 月，「2023 平安租賃安惠 12 期資產支持專項計劃」在上交所成功發行，平安證券擔任計劃管理人及獨家銷售機構。本項目總發行規模為 30.43 億元，本期專項計劃產品類型為融資租賃 ABS，底層基礎資產類型為小微融資租賃債權，本期資產池入池的承租人均為中小微企業，為中小微企業的發展拓寬了融資渠道、提供了資金支持。

負責任投資



作為國內首家簽署 PRI（負責任投資原則）的資產所有者，平安堅持踐行負責任投資理念，持續完善責任投資體系，創新 ESG 投資實踐，積極開展盡責管理，在國家高質量發展的進程中，力爭打造 ESG 投資的中國範本。

——鄧斌
集團首席投資官

關鍵績效



7,253 億元

保險資金負責任投資總額達 7,253 億元



1,286 億元

保險資金綠色投資規模 1,286 億元，同比增長 19%



100%

ESG 融入投資的管理要求已覆蓋 100% 保險資金投資

保險資金負責任投資總額
(億元)



保險資金綠色投資
(億元)



100%

可持續發展主題投資識別篩選已覆蓋集團 100% 保險資金投資

負責任投資管理

平安致力於將負責任投資理念應用在集團的所有投資活動中，圍繞負責任投資五大原則，即 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踐行負責任投資。

平安制定了公開的《平安集團負責任投資政策聲明》，明確闡述集團負責任投資的適用範圍與負責任投資策略。

平安集團以及旗下平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險和平安資管等成員公司已根據《銀行業保險業綠色金融指引》等監管要求，建立了完善的環境、社會和治理風險相關管理制度與流程，將環境、社會和治理要求納入管理流程和全面風險管理體系，並在投資流程管理層面，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等環節。截至 2023 年 12 月末，ESG 融入投資的管理要求已覆蓋全部保險資金投資。

平安負責任投資五大原則



ESG 納入原則

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。



積極股東原則

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。



主題投資原則

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。



審慎原則

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



信息透明原則

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。

負責任投資體系

平安在基礎研究、分析和投資決策過程中融入 ESG 因素，覆蓋各資產類別的投資決策。

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，通過 ESG 量化評價、專項風險評估、審慎原則、積極股東、可持續發展主題投資等負責任投資策略，多方式多渠道地推進投資流程中的 ESG 整合，充分管理各類投資標的的 ESG 風險，目前已覆蓋集團所有的資產類別。

平安負責任投資體系

ESG 量化評價

- 適用於所有上市資產
- 利用 CN-ESG 評價體系對上市資產進行量化評價，評價結果作為投資團隊評估投資標的 ESG 風險的重要參考



積極股東

- 適用於所有資產類別
- 基於全球適用的治理標準和指南，制定基礎投票原則，將對所有投票機會進行 ESG 審慎考量後再實施投票
- 通過投資管理人（委托第三方）和行業協作倡議（例如「氣候行動 100+」倡議）等途徑與投資組合中的標的公司積極溝通



ESG 專項風險評估

- 適用於所有非上市資產
- 綜合考慮投資規模、行業等因素制定具有針對性的 ESG 盡調的投資項目標準



可持續發展主題投資

- 通過綠色投資、普惠投資、社會投資，實現長期的可持續環保和社會主題資產配置，以產生積極的環境和社會影響



審慎原則

- 適用於所有資產類別
- 在負責任投資手冊中明確應審慎處理的公司、行業或特定業務，作為投資團隊踐行審慎原則的重要參考



保險資金委托管理

- 適用於所有委托投資
- 明確要求資產管理人遵守所適用的負責任投資相關監管要求，密切關注其內部制度及對外承諾



ESG 量化評價

平安通過自主研發的 CN-ESG 評分體系，對保險資金投資組合中的股票等上市資產進行 ESG 評價。評價結果作為投資團隊評估投資標的 ESG 風險的重要參考。

CN-ESG 評價體系

CN-ESG 評價體系按照環境、社會和治理三個維度，設置共 21 個一級指標、90 個二級指標，從企業 ESG 信息披露水平以及 ESG 表現績效兩個方向，評價企業在氣候變化、鄉村振興、支持產業轉型升級、商業道德等方面的表現。評價的信息來源除了企業信息披露和監管公告以外，還包括媒體輿情、衛星遙感圖像等另類信息。評價得分越高，企業的 ESG 表現越好。

平安重點關注 CN-ESG 評分最低的 10% 投資標的 ESG 風險，並在盡責管理及修訂審慎清單時將此類標的作為優先考慮對象。以股票為例，平安對保險資金投資組合中的全部股票進行量化評價。在 2023 年末保險資金投資組合的股票中，CN-ESG 得分處各行業末 10% 的合計持倉規模佔全部股票賬面值的 0.25%。

CN-ESG 得分各行業末 10% 的股票

	2023 年末
合計持倉資產規模（百萬元）	724
佔保險資金投資組合股票賬面值的比例（%）	0.25

積極股東

平安通過多種途徑評估投資標的的可持續發展表現，了解其創造長期價值的戰略和所面臨的風險與機遇，並通過公司參與與投票等方式開展盡責管理，踐行積極股東原則。平安設立了專員負責跟進與分析最新 ESG 動態及問題，並對盡責投後管理情況進行記錄與統計。

公司參與	與投資或考慮投資的公司建立合作關係，以便進行建設性的對話，包括但不限於與公司舉行會議等方式進行參與。此外，集團通過參與「氣候行動 100+」（CA100+）倡議等行業協作行動，與高碳排放行業的上市公司就應對氣候變化等表現展開積極溝通，表達作為負責任投資者對上市公司推動可持續發展的期望。
投票	針對平安集團戰略投資的對象，平安將對所有投票機會給予 ESG 審慎考量並實施投票，並對投票情況進行記錄與統計。

案例

「氣候行動 100+」企業參與——中國神華

2023 年，平安通過「氣候行動 100+」倡議參與中國神華能源股份有限公司的投資者溝通，圍繞 ESG 實質性議題披露、碳排放目標及披露、低碳轉型等 ESG 議題，充分了解中國神華在 ESG 風險及機遇方面的應對方式。在應對氣候變化議題方面，平安與中國神華就新能源發電、新型儲能技術、CCUS⁴ 項目以及碳市場等範疇進行了深入交流。

⁴CCUS 全稱 Carbon Capture, Utilization and Storage，指碳捕集、封存及再利用技術，即將 CO₂ 從工業過程、能源利用或大氣中分離出來，直接加以利用或注入地層以實現 CO₂ 永久減排的過程。



ESG 專項風險評估

平安在《綠色金融管理制度》等內部制度中明確要求，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等投資管理環節，形成事前、事中、事後全流程風險管控機制。

在投資所有非上市資產前，平安基於投資規模、標的所屬行業等因素，制定具有針對性的 ESG 盡調的投資項目標準，由法律、信評以及風控等團隊，分別對投資項目可能存在的實質性 ESG 問題進行深入調查且列入投資備忘錄，確保投資委員會在進行投資決策時可以充分了解標的項目存在的 ESG 風險。

審慎原則

平安在現有投資風險管控措施基礎上，以審慎原則為總體指導，制定負責任投資手冊，通過系統的方法和定義，明確煤炭、火電、石油與天然氣、水電、核電、臨床試驗、動物實驗等應審慎處理的公司、行業或特定業務，作為投資團隊踐行審慎原則的參考，以更好地降低投資風險。2023 年，平安集團對《平安集團煤炭業務政策聲明》進行修訂，明確闡述平安面向煤炭行業開展投資、保險以及銀行類業務時所遵循的原則與整體標準。

ESG 專項盡職調查	
維度	調查內容示例
環境	<ul style="list-style-type: none"> 在制定發展戰略及業務規劃時，如何考慮環境因素的影響 在綠色發展方面採取了哪些行動措施以及在環保方面的資金投入 與綠色相關的融資情況 是否存在環境違法違規或環評處罰等監管處罰 對涉及環境影響的項目，要求企業提供環評報告
社會	<ul style="list-style-type: none"> 是否建立員工薪酬、社會保險以及工作時間等人力相關保障體系 是否建立防範職業性危害的工作環境與配套安全措施 是否建立員工聘用與解僱、薪酬福利、社會保險、工作時間等管理制度及違規處理機制 最近 2 年是否發生重大安全責任事故
治理	<ul style="list-style-type: none"> 是否存在關於產品質量的虛假宣傳、欺騙和誤導消費者 是否存在賄賂、走私等非法活動以牟取不正當利益

可持續發展主題投資

平安遵照 UN PRI 主題投資的理念，結合國家發展戰略，對保險資金投資組合中的全部資產進行識別與判斷，通過在綠色、普惠、社會三個可持續發展主題進行長期的可持續主題資產配置，以產生積極的環境和社會影響。



綠色投資

以促進企業環境績效、發展綠色產業和減少環境風險為目標，採用系統性綠色投資策略，圍繞環保、低碳、循環利用，對能夠產生環境效益、降低環境成本與風險的企業或項目（包括並不限於提高能效、降低排放、清潔與可再生能源、環境保護及修復治理、循環經濟等）進行投資。



普惠投資

以向有金融服務需求的社會各階層和群體提供適當、有效的金融服務為目標，圍繞小微企業、農民、城鎮低收入人群、貧困人群等特殊群體的需求，對農業農村項目（包括但不限於現代種養業、農產品加工、農業科技創新等）、住房改造、小微企業扶持等普惠金融項目進行投資。



社會投資

以實現經濟和社會效益的雙贏，促進社會共建和發展為目的，圍繞推動社會經濟可持續發展，對社會基礎設施建設和公共服務項目（包括但不限於養老服務、醫療與教育等）進行投資。

保險資金負責任投資績效（百萬元）

指標	2023	2022
保險資金投資組合 可持續發展主題投資識別篩選範圍	4,722,228	4,368,400
保險資金負責任投資總額	725,256	804,714
保險資金綠色投資	128,568	108,104
股權	34,008	42,927
債券	82,554	43,711
金融產品	12,006	21,466
保險資金普惠投資	22,893	8,170
股權	1,060	514
債券	11,592	4,437
金融產品	10,241	3,220
保險資金社會投資	573,795	688,440
股權	160,782	219,892
債券	265,145	305,477
金融產品	147,868	163,071

保險資金委托投資

平安積極履行資產所有者義務，在委托投資模式中履行監督職責。平安通過委托協議方式明確要求受托管理人在投資中嚴格遵守《銀行業保險業綠色金融指引》的相關規定，例如有效識別、檢測、防控業務活動中的環境、社會和治理風險，並在投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等環節落實，以壓實受托管理人責任。同時，平安關注受托管理人在制定負責任投資內部制度以及參與 UN PRI 等負責任投資倡議的情況，並與資產管理人開展積極溝通。截至 2023 年 12 月末，集團保險資金投資組合中超過 83% 的資產規模，由簽署 UN PRI 負責任投資原則的資產管理人進行管理。

負責任投資影響力

平安堅持 ESG 發展戰略，將負責任投資理念納入公司投資研究和決策流程過程中，不斷壓縮高能耗、高污染行業投資，把握水利、風電、光伏等可再生能源領域的投資機遇，緊跟國家綠色、低碳、三農等政策方向，通過股權直投、債權投資等方式，推動行業與社會向資源友好型和社會友好型發展。

● 綠色投資

案例

增資入股山高新能源，深化清潔能源領域投資佈局

2023 年 12 月，平安創贏雙碳基金出資 40 億，定向入股山東高速集團旗下山高新能源公司在境內的核心集中式光伏發電平台，此次出資是平安資管繼華能瀾滄江、二灘水電、龍灘水電、向陽風電、長江電力定增等項目之後，在清潔能源領域的又一佈局。本次增資有助於目標公司形成多元化的股權結構和市場化的公司治理結構，同時助力新能源項目的開發建設及新能源業務的開拓，推動清潔能源發展和轉型以及國家碳中和目標的達成。

入股國電投江西公司，推動能源轉型，賦能綠色發展

2023 年，平安與國電投集團進一步深化合作，通過平安可再生能源基金以 45 億受讓國電投集團核心子公司江西公司的部份股權。本次合作充實了國電投集團權益資金，在實現國電投集團降杠杆需求的同時，提升企業發展新能源的動力，支持企業開拓新能源發展潛力，助力國電投江西公司加快調整發電產業結構、逐步實現清潔能源轉型戰略、順利完成國家能源電力保供任務。

平安 - 江西交投基礎設施綠色債權投資計劃

2023 年，「平安 - 江西交投基礎設施綠色債權投資計劃」在已有投資的基礎上進一步追加投資，累計投資規模 21.2 億，投向江西交投旗下昌寧高速公路項目。昌寧高速途經永豐水壩、寧都蓮花山等多個國家森林公園和自然保護區，為最大限度地減少對自然保護區生態系統的影響，項目在多個路段採用繞行、架橋、隧道的方式，對生態敏感區域實施特殊保護。

除此之外，昌寧高速項目還通過道路綠化工程、建築垃圾循環再利用工程、ETC 建設工程等，改善周邊生態環境，提升資源利用效率，推進節能減排，實現人與自然和諧共生。以 ETC 工程為例，建成後，每年可減排二氧化碳 22.14 噸，年節能量達 10.90 噸標準煤，切實助力「雙碳」目標的實現。

● 普惠及社會類投資

案例

某農業科技龍頭債權投資計劃

2023 年 12 月，平安資管與某農業科技龍頭合作設立債權投資計劃，投資規模 68.5 億元，用於該集團農業生產相關 3 座工廠的建設，助其進一步提升專利產品研發能力，通過領先的化學設計和合成技術等，持續創新並擴充在研產品以應對日趨嚴重的病蟲草害的抗性問題，通過農業科技創新為支持鄉村振興、助力三農發展貢獻力量。

某半導體存儲龍頭債權投資計劃

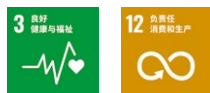
2023 年，平安資管與某半導體存儲龍頭合作設立債權投資計劃，投資規模 25.6 億，定向支持國內第一、全球重要的存儲芯片（3D NAND）供應廠商的擴產項目建設。2021 年至今，平安資管已通過各種形式累計對該項目投建提供超過百億的資金支持，全周期陪伴項目的技術創新研發、工藝突破精進、產品線與產業鏈安全投產、市場應用和佔有率的有效突破，以長期資金全力助力地方產業鏈的構建，推動國家戰略性新興產業發展，助推半導體存儲產業鏈國產化和安全可控。

落地「平安 - 寧波梅山汽車部件項目基礎設施債權投資計劃」，支持現代化汽車產業鏈建設

2023 年，為響應國家重大傳統產業升級、產業鏈薄弱環節補強等重大部署，「平安 - 寧波梅山汽車部件項目基礎設施債權投資計劃」在已有投資基礎上，追加投資 10 億元，累計投資達 30 億，專項用於支持吉利汽車目前最先進的制造體系和生產線建設，進一步支持我國現代化汽車產業鏈建設。



負責任產品



平安全力響應「健康中國」戰略，持續創新醫療保障機制及數字化應用，拓展醫養服務深度、廣度，用專業的金融保險和醫療健康服務回應人民對美好生活的向往。

—— 郭曉濤
集團聯席首席執行官、副總經理

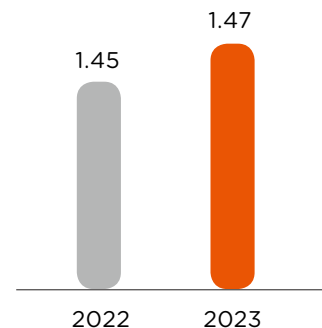
關鍵績效



1.47 億

使用醫療養老生態圈服務的個人客戶超 1.47 億

使用醫療養老生態圈服務的個人客戶數量（億）



平安秉承「專業領先、誠信服務、創造價值、回饋社會」的精神，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 + 醫療養老」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。

負責任產品體系

醫療管理

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一站式醫療健康服務。

2023 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 2023 年 12 月末，集團已有超過 1.47 億個人客戶使用醫療養老生態圈提供的服務，平安健康累計付費用戶近 4,000 萬。



個人客戶

平安聚焦「保險 + 健康」產品體系，探索「保險 + 醫療」產品打造，為客戶提供「有溫度的服務」。「平安臻享 RUN」健康服務計劃在互動式健康管理的基礎上，升級增加包括「特色體檢、控糖管理、在線問診、門診預約協助及陪診、重疾專案管理」五大亮點在內的 18 項服務。

2023 年，超 2,000 萬平安壽險的客戶使用醫療養老生態圈提供的服務，其中新契約客戶使用健康服務佔比約 76%。截至 2023 年 12 月 31 日，慢病防控服務方面，項目已服務 150 萬用戶，使用者季度指標達標率 80%，服務滿意度 99%。

平安通過充分整合自身優質資源，打造覆蓋醫療服務、健康服務、商品藥品等領域的「到線、到店、到家」網絡服務，為人民群眾提供全方位全周期的健康服務。截至 2023 年 12 月 31 日，平安內外部醫生團隊約 5 萬人，合作醫院數超 3.6 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 23 萬家，較年初新增近 6,000 家，全國藥店覆蓋率超 37%。



企業客戶

平安深度研發「商業保險 + 健康保障委託 + 醫療健康服務」產品，為客戶提供保障全面、服務優質、性價比高的企業員工健康管理服務體系。2023 年，平安覆蓋企業客戶超 5.6 萬家，服務企業員工數近 2,600 萬。

使用醫療養老生態圈提供服務的客戶超

1.47 億

覆蓋企業客戶超

5.6 萬家

養老服務

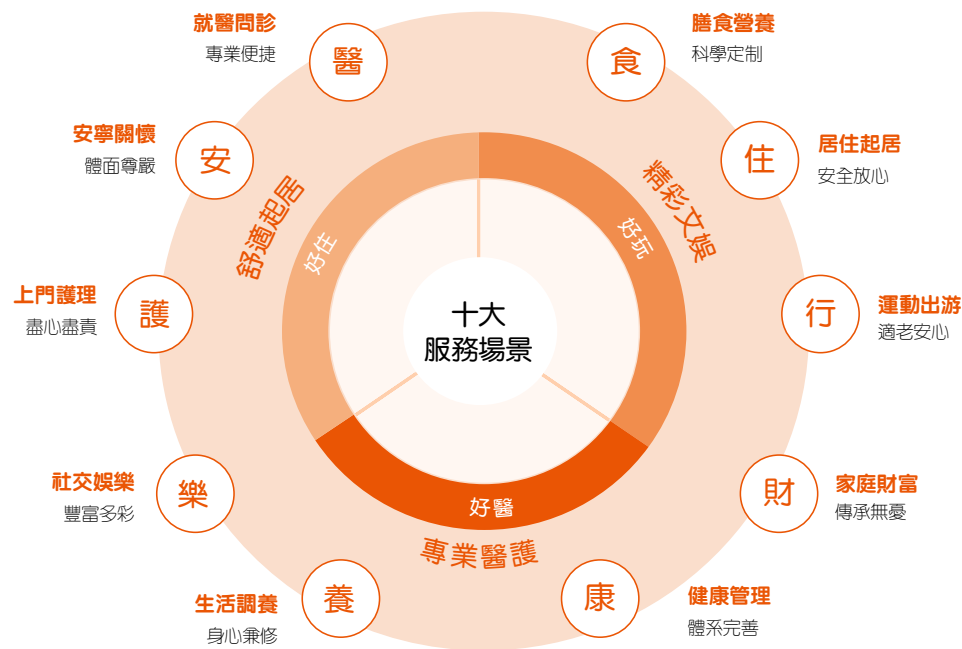
平安以「打造有溫度的保險」為理念，借助金融實力與科技加持，以及資源整合能力和先發優勢，從客戶需求出發，加大有競爭力的產品供給，並依托集團醫療養老生態圈，推出「保險 + 居家養老」「保險 + 高端養老」的養老服務方式，幫助更多老年人享受高品質的晚年生活，為改善民生貢獻平安力量。

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 2023 年 12 月末，平安居家養老服務項目超 580 項，超 8 萬名客戶獲得居家養老服務資格，較上年增加 6 萬人。

平安居家養老服務項目超
580 項

平安居家養老十大服務場景



案例

居家養老「護聯體」

平安依托集團醫療養老生態圈資源和科技實力，融合北大醫療康復服務標準，聯合 40 多家康復護理服務商及行業內產學研專家，匠心打造居家養老「護聯體」，通過建立標準 - 系統 - 服務 - 履約閉環，提升服務質量，提高客戶滿意度。

平安居家養老「護聯體」包括一套科學的服務管理規範、一套完善的康復護理產品、一套專業的人員認證體系、一個優質的服務戰略聯盟和一套智能的康復護理系統。其中，在康復護理產品方面，平安推出「平安無憂護」產品體系，針對有神經、骨骼、心肺、疼痛等康復護理需求的患者，提供以專病為維度的康復、住家護理等 10 項短期、長期服務，打通預防—治療—康復—長期護理服務全鏈路。



04

可持續的
運營與社區

—— 平安作為牽頭發起人和受託管理人，組織7家保險機構以股權投資計劃的方式支持國家大型基礎設施「京滬高鐵」項目建設。

鄉村振興與社區影響力



平安堅守「金融為民」的立業初心，深入推進「三村工程」，助力鄉村振興；持續推動教育公益，彌合城鄉教育差距；鼓勵員工及代理人開展志願服務，推動新時代文明實踐，為助力促進共同富裕和人民對美好生活的向往貢獻企業公民的力量。

—— 盛瑞生
集團董事會秘書

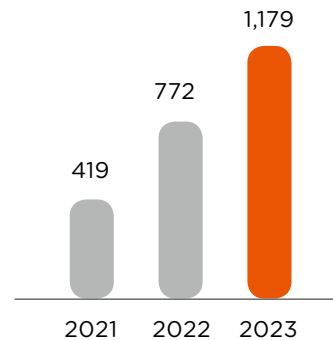
關鍵績效



1,179 億元

累計提供產業幫扶振興資金 1,179 億元，年度提供產業幫扶振興資金 407.29 億元

累計提供產業振興幫扶資金（億元）



平安積極承擔企業社會責任，充分發揮綜合金融業務能力，圍繞鄉村振興戰略，積極推進「三村工程」。同時，平安在教育公益、產業幫扶、健康幫扶、綠色公益及應急救災等領域，以實際行動履行社會責任，傳遞志願服務精神。

三村工程

2023 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」，面向「村業、村醫、村教」三個方向，全面推動產業振興、健康振興和教育振興，並充分發揮平安集團「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，在產業、健康、教育三個關鍵領域助力鄉村振興。

「三村工程」成效總覽

產業振興



全年提供產業振興幫扶資金

407.29 億元



累計提供產業振興幫扶資金

1,178.82 億元



落地「振興保」項目

295 個



撬動產業發展資金

42.3 億元

教育振興



「青少年科技素養提升計劃」
情景大師直播課覆蓋

4,901.2 萬人次



支教時長

4,052 課時

健康振興



捐贈常用醫療器械超

2,000 套



為村民提供體檢服務超

2,300 位

村業工程 • 打造綜合幫扶閉環

平安充分利用自身金融實力以及技術能力，聚集科技、醫療、平台、客戶、品牌等資源，通過開展「村業工程」，幫助有條件的鄉村地區開展產業建設，助力產業升級。平安圍繞產業幫扶，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。

一體化產業發展支持



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 2023 年 12 月末，平安已累計落地「振興保」項目 295 個，撬動產業發展資金 42.3 億元，已累計帶動 77.5 萬農戶增收 93 億元。



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，為試點農戶解決後顧之憂，助力特色農業產業發展。
- 平安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和品牌營銷能力升級。



產後銷售推廣

- 平安積極助力農產業銷售環節，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，有效推動特色產業規模化發展。
- 「平安好車主」平台商城建立了助農專區，通過打開農產品銷售渠道，擴大消費者受眾群體。2023 年，在全國共組織 72 場鄉村振興助農直播協銷活動，先後引入超 200 家助農企業入駐平台，協銷總訂單 152.24 萬單，總金額 2,176.99 萬元。
- 2023 年，平安完成消費幫扶採購約 1.68 億元。自 2016 年參與消費幫扶以來，平安累計完成超 8 億元。

案例

振興保 · 助力阜南縣新村鎮蘆蒿產業一二三產融合發展項目實施

平安多措并举助推安徽阜南蘆蒿產業多元發展。在綜合金融方面，平安為當地農戶發放鄉村振興卡，定制蘆蒿惠農貸，為當地卡車司機提供融資服務，在新村鎮落地 160 畝蘆蒿產業綜合保險試點；在產業幫扶方面，平安打好「金融 + 科技」組合拳，落地「振興保」產業幫扶項目，與當地政府共建技術創新中心，構建「上有衛星、下有物聯網設備、中有數字村平台」的數字農業服務體系；在扶智培訓及消費幫扶方面，平安邀請農業專家對蘆蒿農戶進行專業培訓，聯合地方機構開展「科技強農、助農增收」公益直播帶貨，依托「平安好車主」APP 引流，為當地農產品銷售提供綠色通道。

振興保 · 助力臨猗特色蓮藕產業

2023 年，平安「振興保」項目落地山西運城市臨猗縣，為產業提供前期預警、中期定損、後期快賠的全流程風險管理模式。項目利用「互聯網 + 無人機」新模式重塑農險作業方式，通過支持當地企業、種植戶大力種植蓮藕，助力拓寬蓮藕銷售渠道，並提供農產品溯源信息助力打造「一縣一品」，為 3.8 萬畝蓮藕種植提供保障 3,800 萬元，全方位保障產業發展，為推動當地農業發展、助力鄉村振興貢獻了保險力量。

案例

媽媽的針線活

平安持續升級「媽媽的針線活」項目，打造「橙色工坊」並落地多縣，通過資金支持、商品設計賦能、產品制作工藝培訓、項目宣傳推廣等方式助力鄉村婦女創業增收、傳承非遺技藝，並遴選優秀非遺傳承人走出國門，交流項目成果、弘揚優秀傳統。截至 2023 年 12 月末，累計向廣東乳源、貴州台江、四川雷波及新疆等地綉娘、綉紡採購額約 120 萬餘元。



產品制作工藝培訓



參與國際交流

「鄉村振興五個 100」助農直播協銷活動

平安持續推進鄉村振興五個 100 助農直播協銷活動，並依托平台及客戶資源聯結政府，推廣「鄉村振興 + 平台引流 + 網紅主播 + 政府聯動」新消費幫扶模式。2023 年，平安在全國共組織 72 場鄉村振興五個 100 助農直播協銷活動；直播活動累計曝光量 2 億，觀看人數超 50 萬人；訂單量 152.24 萬單，訂單金額 2,176.99 萬，為當地農戶帶來實實在在的幫扶和增收。

平安因地制宜開展「鄉風文明 100 行動」，支持鄉村黨組織發展，助推國家鄉村振興。截至 2023 年 12 月末，平安各機構黨支部已累計與各地基層村黨支部建立 1,434 個黨建共建點，通過升級黨群中心、組織黨建活動、捐贈惠民保險、醫療健康下鄉等行動，惠及超 375.5 萬村民。

村教工程 · 與希望同行，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。

截至 2023 年 12 月末，平安已在全國援建平安希望小學 119 所，累計招募支教志願者 11,721 名，支教服務時長總計 43.8 萬小時，在 1,039 所智慧學校落地實施青少年科技素養提升計劃，培訓鄉村教師 2 萬餘名，惠及 31 萬餘名鄉村學生，用實際行動為鄉村孩子托起希望。

平安已在全國援建平安希望小學

119 所

累計招募支教志願者

11,721 名

支教服務時長總計

43.8 萬小時

案例

「與希望同行」平安希望小學系列活動

2023 年 5 月，由中國平安出資 4,000 萬參與援建的安徽阜南縣平安小學正式揭牌。該項目不僅為三年前在淮河洪災中因蓄洪需要易地搬遷的學生解決了就學問題，並為蒙窪蓄洪區的師生們提供嶄新的教學環境。揭牌儀式當日，「與希望同行」中國平安 2023 年支教行動正式啟動。

2023 年，平安持續推進希望小學系列公益活動，平安支教團隊在各地的平安希望小學中，圍繞體育課、美術課、手工課、英語課等興趣課程，並開發出了如「鄉村音樂教室」「橙色繪畫課」「非遺扎染課」等更多元、更創新的支教課程，以素質教育知識為鄉村少年帶來快樂，把來自城市的資訊與知識輸入鄉村的課堂，也讓無數鄉村孩子擁有了「被看見」的機會，助力鄉村兒童成長與發展。

2023 年，平安支教行動對口幫扶 71 所平安希望學校，共計招募支教隊伍 206 批次，志願者 1,167 名，培訓種子講師及鄉村教師 100 餘名，完成支教課 4,052 節；帶領 26 所平安希望小學 100 名師生開展暑期夏令營，走出大山、走出課堂，走進科研科教場所，了解世界、探索科技；發放獎學金 60.2 萬元，惠及 396 名學生。



2023 年 5 月，阜南縣平安小學落成揭牌



平安支教行動啟動儀式

案例

平安希望小學科技夏令營

2023 年，中國平安和中國青少年發展基金會共同舉辦「2023 平安希望小學科技夏令營」，幫助來自新疆、西藏、內蒙古、山西、山東等全國各地 26 所平安希望小學的百餘名師生走進中國航天博物館、中國航空博物館、中國科學技術館等科普場所；走進清華大學游覽研學；並參觀京東物流、方正字體等高新技術企業，在充實鄉村青少年暑期生活同時，並進一步助力青少年科技素養提升。

同時，為豐富孩子們的研學體驗，「2023 平安希望小學科技夏令營」還借鑒 STEM 模式，進行情景式、項目式教育，提升孩子們的自主探究能力，通過可觀、可聽、可觸摸的體驗，幫助他們開拓視野，增長知識，提升科技素養。



2023 年平安希望小學科技夏令營活動

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」，在進一步推廣多系列情景大師課的同時，舉辦「科學家走進鄉村課堂」主題活動，為鄉村學校的學生帶來科普課程、心理講座、知識講座等多種形式的學習課程，以助力鄉村兒童成長與發展，培育新一代科技創新人才。

2023 年，「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課已覆蓋 4,901.2 萬人次，並通過中國下一代教育基金會向甘肅、貴州、雲南、內蒙的項目校捐贈 60,000 餘本科技圖書。



青少年科技素養提升計劃「科學家走進鄉村課堂」科普活動

「寸草安心」鄉村兒童公益項目

圍繞鄉村兒童心理健康，平安持續探索構建「師資力量培訓 + 標準課程 + 教學設施 + 志願服務」的鄉村兒童關愛模式，並與下一代基金會合作開展「寸草安心」鄉村兒童公益項目，通過援建心理教室、培養心理講師等方式，共建鄉村兒童心理教育體系，切實保障鄉村兒童身心健康。

截至 2023 年 12 月末，平安產險已在全國建成心理健康課室 85 間，累計培訓鄉村教師及支教志願者超 3,000 人，編製並印刷《鄉村兒童心理健康指導手冊》1 萬冊，組織的專家直播課觀看人次超 800 萬，覆蓋學校超 1,000 所，惠及鄉村兒童近 40 萬。



「寸草安心」志願者活動

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。2023 年，平安健康公益服務已覆蓋全國 24 個省市自治區、307 個鄉村，並捐贈醫療器械 2,000 套、完成 AED 培訓超 3,000 人、為超 2,300 位村民提供免費體檢服務。

案例

醫療健康下鄉百村巡回活動

截至 2023 年 12 月末，平安醫療健康下鄉百村巡回活動已在全國落地 97 場。平安在黨建共建點的基礎上，通過「組織一次雙基黨建座談，開展一場緊急救援科普活動，贈送一套醫療衛生器械」行動，實現 AED 設備深入鄉村，將「4 分鐘黃金救援圈」理念傳遞到鄉村，為村民提供急救知識培訓，全力守護鄉村振興「健康線」。



社區影響力

平安積極回應社會需求並履行企業社會責任，聚焦「平安守護者行動」等主題，不斷探索創新志願新模式，鼓勵更多員工投身公益事業。

志願者服務

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 2023 年 12 月末，平安志願者協會已在全國 31 個地區設立志願者協會分會，覆蓋集團 20 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 2023 年

累計發起 1,702 個「身邊公益」活動。截至 2023 年 12 月末，「三村暉」公益平台總注冊用戶達 349 萬人，其中平安員工及代理人志願者人數超 50 萬人。

累計發起「身邊公益」活動

1,702 個

「三村暉」公益平台總注冊用戶達

349 萬人

平安員工及代理人志願者人數超

50 萬人

案例

全「橙」熱跑 · 護航深圳馬拉鬆

2023 年 12 月 3 日，2023 深圳馬拉鬆（下稱「深馬」）成功舉辦，平安作為「2023 深圳馬拉鬆」官方戰略合作伙伴，提供了將近 300 億的保障保險資金，覆蓋人群超過 3 萬人，再一次協助深馬實現平安舉辦。

深馬舉辦當日，也是國際殘疾人日，平安志願社團「黑暗跑團」成立「深馬助盲跑團」，近 20 名來自平安科技、平安產險、平安證券、平安消金等成員公司的平安志願者，邀請視障跑者結對參與深馬，並幫助 8 名視障跑者完成全程馬拉鬆。

除了助盲公益外，平安亦組織「平安場邊理賠團隊」、「平安橙攝影團隊」等服務團隊，並派出上百位「平安急救跑者」，在賽事現場為選手們提供有溫度的賽事公益服務，全方位護航深馬順利舉行。



平安志願者助力視障跑者參與馬拉鬆



平安為深圳馬拉鬆提供賽事現場公益服務

閱讀進社區

2023 年，由深圳市平安公益基金會與中華文學基金會聯合打造的「社區公益閱讀計劃」進一步升級，以社區育才圖書室為平台，依托「志願者+」運營服務模式，開展「名家講壇」「非遺手工」等特色主題活動，以多樣化的閱讀公益服務舉措，搭建社區居民互動平台，使人民群眾有更多獲得感與幸福感。

截至 2023 年 12 月末，「社區公益閱讀計劃」已累計建成社區育才圖書室 12 個，配置優質圖書 20,000 餘冊，舉辦線下公益活動 230 餘場，並通過引入「有聲讀物」、「5G 新閱讀」等閱讀模式，積極助力教育服務、文化服務、科普服務等平台建設，服務社區及周邊居民約 10.5 萬人。



助力打造社區圖書室



舉辦閱讀公益活動

平安無償獻血志願者活動

2023 年，平安「平安守護者行動：熱血傳萬里，家家共平安」無償獻血志願者活動在深圳、北京、上海等 28 個地區成功舉行，共有超 2,700 人參與，獻血總量共計超 71 萬毫升。

教育公益

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。

案例

勵志計劃

平安為廣大青少年群體打造多元優質的教育平台，持續舉辦「中國平安勵志計劃」。2023年，平安啟動第二十屆「勵志計劃」，通過設立超過100萬元的調研資助金及獎金支持，鼓勵高校大學生聚焦金融保險、醫療養老、低碳環保三大專題，開展社會調研，為探索解決社會問題集納青年智慧。本次大賽累計收到來自30所高校的83支隊伍的作品投稿，整體參賽人數達693人。



2023 平安勵志計劃總決賽收官

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。2023年，平安開展第二期「蔚藍行動·心青年融合計劃」公益行動，組織內外部志願者為15名心智障礙青年開展崗前培訓及上崗面試，並帶領青年們參與到PAFC仲量物業的日常巡檢、貨梯協助等工作中，旨在幫助心智障礙青年突破就業困境，實現社會融入「軟著陸」。



平安開展「蔚藍行動·心青年融合計劃」公益行動（第二期）

生物多樣性保護

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。

案例

助力紅樹林保護

2023 年，平安依托自身綜合金融能力，積極探索綠色金融與服務的創新，規劃推出「紅樹林碳匯保險 + 紅樹林生態保護慈善信托 + 公益募捐平台 + 科技賦能 + 志願者服務」的紅樹林保護綜合金融服務方案。

除向廣東內伶仃福田國家級自然保護區管理局捐贈全國首單紅樹林碳匯保險，為紅樹林碳匯提供風險減量服務外，平安亦設立國內首祇 1,000 萬級紅樹林生態保護慈善信托，募集的資金將全部用於紅樹林生態保護公益項目；平安還通過打造紅樹林保護慈善募捐平台，組建紅樹林保護志願者隊伍，開展系列紅樹林保護行動；運用科技手段支持紅樹林碳匯管理等，為國際紅樹林建設提供全方位的綜合金融服務方案。



紅樹林藍色碳匯綜合保險捐贈簽約儀式

支持潮州生物多樣性保護

2023 年，平安聯合中華社會救助基金會向潮州市捐贈 200 萬元，專項用於開展生物多樣性保護系列宣傳活動、韓江龍種群資源科學考察及其重點活動區域視頻動態監測、中華穿山甲重要棲息地生態修復、潮州蕓組培繁育等五個項目，助力潮州市生態文明建設高質量發展。圍繞潮州生物多樣性保護系列宣傳公益項目，平安以實際行動支持生物多樣性保護科普宣傳活動及瀕危物種保護，助力「自然科普分享課」宣講活動的開展，將生物多樣性保護與公益教育緊密結合，提高公眾對生物多樣性保護的重視。



潮州市生物多樣性保護公益計劃啓動儀式



潮州特有物種——潮州蕓

應急救災

面對突發重大災害，平安發揮專業優勢，創新建立防災減災「保險 + 服務 + 科技」方案，並快速響應重大災害救援，深入險情一線，全力保障群眾生命財產安全。

案例

馳援甘肅青海地震災區

2023年12月18日，甘肅臨夏州積石山縣發生6.2級地震，對當地造成重大人員傷亡和財產損失。發生地震後，平安迅速開展「平安馳援甘肅青海地震災區送溫暖」行動，第一時間向災區捐贈人民幣1,000萬元，並組織平安守護者等應急救援隊人員奔赴受災地區，全力協助當地救援工作。同時，平安第一時間啟動重大突發事件應急預案，推出急難救援應急服務、開通快速理賠綠色通道、簡化理賠材料等多項舉措，以實際行動保障群眾生命財產安全。



中國平安攜手中華社會救助基金會馳援甘肅災區



平安第一時間馳援地震災區

全力應對台風「杜蘇芮」

2023年，受台風「杜蘇芮」影響，福建、浙江、江蘇以及京津冀地區持續遭受暴雨襲擊，引發嚴重洪澇地質災害。平安全力履行保險保障天職，持續應對台風「杜蘇芮」所致災情，事前聯動及時發布災情預警；災後快速啟動重大突發事件應急預案，成立應急處理小組，落實客戶排查、急難救援等應急舉措，全力配合各級各地政府的救援工作。

「平安公益」平台

平安支持設立「平安公益」互聯網公開募捐信息平台，通過聯合多家公募基金會，持續聚焦鄉村振興、綠色低碳、婦女發展、社區發展、青少年教育、救災援助、積極老齡化等多個領域的公益項目，為用戶提供一對一幫扶捐贈、公益捐步、公益心願等多樣化的捐贈渠道，實現線上高效參與公益。截至2023年12月末，平安公益平台累計入駐基金會23家，上線公益項目超過80個，捐贈人次超過22萬次。



平安公益平台累計入駐基金會

23家

上線公益項目超過

80個

捐贈人次超過

22萬次

消費者保護與體驗

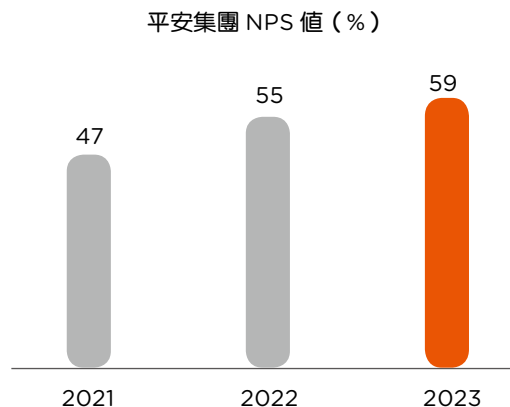


「為每個客戶尋找理賠的理由」是平安服務客戶的初心，平安始終堅持和踐行「金融向善、服務為民」。以客戶為中心，為客戶提供省時、省錢又省心的金融 + 醫療健康服務，不斷增強客戶服務的便利性、可得性和獲得感。將客戶權益保護融入公司治理，發展戰略和企業文化建設。

—— 張小璐
集團合規負責人、首席風險官

關鍵績效

集團 NPS 值連續提升



平安秉持「金融為民」的初心，將消費者權益保護工作貫穿服務各流程，遵從公平交易的原則，通過適當的程序和措施，在業務經營全過程公平、公正和誠信對待消費者，依法維護消費者的知情權、自主選擇權、公平交易權、隱私權等合法權益，打造讓消費者放心、讓客戶「省心、省時、又省錢」的品質服務。

消費者權益保護

平安嚴格按照有關法律法規及監管規定，在董事會下設關聯交易控制與消費者權益保護委員會的領導下，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。

消費者權益保護管理機制

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，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。同時，平安統籌督導投訴治理強化，建立健全消費者權益保護工作審查管理、考核機制，通過落實投訴壓降整改、指標動態追蹤、消保投訴督導調研等管理舉措，全面提升投訴化解能力，着力提升消費者權益保護工作的質效。

為確保消費者權益保護工作的有效落實，本集團建立常態化、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。

消費者權益保護文化建設

平安持續推進消費者權益保護文化建設，在內部持續深化發展公平誠信的消費者權益保護文化，對外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，以全面提升業務運營全流程中的消保工作質效。

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工作平台、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，強化內部消費者權益保護文化建設。平安制定了消費者權益保護必修課程，並面向所有初級新入職員工開展培訓，全面提升員工消費者權益保護意識。同時，平安搭建了涵蓋內外部消保動態、精選案例等內容的消保知識庫平台，並通過繪制分級消保制度地圖等措施，促進優秀經驗共享。截至 2023 年 12 月末，消費者權益保護培訓覆蓋率達 98.5%

對外，平安集團高度重視消費者權益保護教育宣傳工作，憑借本集團豐富的自有宣傳渠道及地區機構廣泛分布的優勢，主動開展各類常態化宣傳教育活動。2023 年，平安積極響應監管部門要求，在專項活動期間扎實開展一系列「覆蓋全、效果實、形式新」的系列教育宣傳活動，以切實提升消費者的金融素養、增強金融安全意識。

消費者權益保護培訓覆蓋率達

98.5%

案例

消費者權益保護系列活動

2023年3月，平安全面開展了以「共築誠信消費環境 提振金融消費信心」為主題的「3·15」消費者權益保護教育宣傳周系列活動，組織舉辦線上線下宣傳活動近萬場，觸達消費者達超4.2億人次。

在線上宣傳方面，平安通過官方微信公眾號、平安好車主等內外部線上平台，結合原創案例，制作了「以案說險」、消保知識課堂等豐富多樣的金融保險知識普及內容。

在線下宣傳方面，平安通過設立宣傳展位、發放宣傳折頁、開展現場知識問答等形式，充分發揮平安專業優勢，提升金融消費者權益保護意識，幫助消費者提高風險識別能力，讓消費者感受到更加安全、更有溫度的保險服務。

2023年9月，在「金融消費者權益保護教育宣傳月」期間，平安積極響應國家金融監督管理總局、中國人民銀行、中國證券監督管理委員會、國家互聯網信息辦公室的號召，開展萬餘場教育宣傳活動，包括「進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈」教育宣傳、以消保口號點亮深圳平安金融中心、在新媒體平台投放原創消保視頻等形式多樣的宣傳活動，觸及消費者6.5億人次。



消費者權益保護線下宣傳活動



2023年金融消費者權益保護集中教育宣傳日——佛山平安進校園活動啟動儀式



改善客戶服務體驗

平安高度重視客戶體驗，建立完善的客戶體驗管理機制，圍繞客戶溝通、客戶體驗文化建設、專項優化、考核管理，持續推動客戶體驗管理優化，致力於為客戶提供高效、優質的服務體驗。



客戶溝通

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。平安以 AI 技術賦能客戶服務，不斷升級迭代 AI 智能客服。作為客戶的綜合金融顧問，AI 智能客服現已搭載超 1,200 萬條保險、銀行、理財等金融知識，可實現客戶來電過程中多產品問題一站式快速解決。此外，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，推出平安全國統一服務熱線 95511，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。2023 年，進線 7.75 億人次，日均諮詢約 212 萬人次，接通率達 98.0%。



客戶體驗文化建設

平安持續推動集團內外客戶體驗文化建設，對外發布《平安人壽客戶服務體驗探索與創新》等報告，分享客戶體驗管理洞見與實例。在集團內部，平安通過客戶體驗案例評比、客戶體驗資訊月刊等活動，積極宣導體驗理論與案例，促進成員公司交流與協同，持續推動卓越的客戶體驗文化建設。



客戶體驗專項優化

平安以客戶體驗為中心，着力提升專業服務能力，並在多個核心業務場景真正為客戶打造「省心、省時、又省錢」的極致體驗，讓客戶生活更簡單。

在省心服務方面，平安提供多項醫療保障及健康服務，讓客戶就醫診療更省心；在省時服務方面，平安建立高自動化流程服務，通過 1 分鐘投保、在線健康管理、簡化理賠流程材料等措施，助力客戶投保、就醫、理賠全程省時；在省錢服務方面，平安提供「實惠保障 + 高價剛需」服務，貫徹為客戶省錢的價值主張。

案例

打造「三省」極致體驗，守護消費者幸福美好生活

2023 年，平安首次發布《平安集團三省能力價值報告》圍繞康養生態、車生態、投資理財、信貸產品、保險產品、綜合服務六大主題展開，全景式地展現了金融保險及醫療健康領域的前沿市場趨勢，並從「省心、省時、又省錢」三個維度總結消費者對金融產品的需求以及平安產品在「三省」能力方面的市場競爭力。

報告顯示，在綜合金融領域，平安 VIP 一站式客服創新服務模式，打通了銀、信、產多個金融產品服務能力，大大提升了綜金服務的便利性；車險及服務生態的覆蓋面和時效位於行業前列，在保費上享有綜合金融協同優勢；長期壽險方面，平安三款長險產品均可對接居家養老、臻頤年社區養老和保險金信託服務，產品吸引力領先同業；平安健康險通過專屬家醫鏈接全流程理賠服務，實現了理賠就醫一體化；平安養老險則為老人、孩子和外籍人員提供暖心賠服務，打造顯著差異化優勢。

數智賦能，保險服務全流程體驗升級

2023 年，平安壽險以客戶體驗為導向驅動，基於計算機視覺、語音識別合成技術、人機對話以及圖像識別技術等，打造了全流程自動化的智能理賠流程，通過虛擬數字真人形象，指導用戶一句話語音理賠報案，再通過圖像類型識別、質量判斷、信息核驗、合規檢測四大功能模塊，實現實時材料質控，自動信息識別完成理賠申請填報，最大程度減少用戶理賠報案和申請操作；同時，在用戶提交理賠申請後，AI 後台實現審核字段智能錄入、理賠資料自動審核、責任風險主動識別、賠付金額自動計算，從而實現快速理賠，讓客戶零等待，讓用戶理賠省心省時又省錢。

截至 2023 年 12 月末，智能理賠流程已於多家機構試點上線，上線後用戶理賠報案平均時間已縮短至 2 分鐘，較傳統報案流程大幅提效，最快僅需 20 秒即可完成報案；理賠申請平均祇要 10 分鐘，較傳統流程提效顯著；問題件佔比減少 5%，大幅提升了用戶申請流程效率。



平安客服積極協助用戶理賠

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。

平安「適老化」服務模式

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。
- 平安銀行投入專業資源優化功能，持續推動平安口袋銀行 APP 無障礙適老化改造。截至 2023 年末，口袋銀行 APP 適老化版本累計服務用戶數超 300,000 人，無障礙版本累計服務用戶數超 9,500 人。

客戶體驗考核管理

平安搭建了全面的客戶體驗考核管理體系，建立了數字化調研系統，通過在核心環節部署客戶體驗評價觸點，全天候、全渠道、全場景實時監控客戶體驗變化，及時發現問題並有效改進。同時，平安通過深度訪談、服務質量暗訪等方式，及時了解客戶聲音，監督各項管理要求在前線的執行情況，確保客戶體驗管理要求的切實落地。



客戶隱私保護

平安集團重視隱私保護，圍繞管理架構、管理制度、管理舉措、管理培訓等方面，完善客戶隱私保護機制，全面提升本集團的客戶隱私保護管理水平。

隱私保護管理架構



董事會層

負責客戶隱私和信息保護頂層設計和統籌規劃，圍繞國家戰略規劃和集團整體方針，確立集團客戶隱私保護戰略，科學制定和推動戰略的總體實施部署。



管理層

指導、推動客戶隱私和信息保護體系建設，明確相關各方在客戶隱私和信息保護工作中的職責分工，推動協同機制的建設，開展對隱私管理相關重大事項的決策審議，並指導和監督落實。通過定期會議形式，管理機制規劃進行審核，組織管理制度和要求的編發，開展監督問責和激勵管理，確保管理策略、制度、流程和舉措有效實施。



執行層

執行各部門結合集團戰略、監管要求，具體編製落實客戶隱私和信息保護規劃，作為牽頭組織落實客戶隱私和信息保護體系，開展日常管理和保護工作，協調各方有效開展隱私保護工作，落實運行管理機制，在日常業務開展過程中落實隱私保護相關流程，合法合規收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供和公開相關數據。

隱私保護管理制度

平安高度重視並持續加強客戶隱私保護工作，根據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規相關要求，搭建了完善的個人信息保護體系，嚴格控制相關隱私信息的收集、存儲、使用，落實各業務環節的個人隱私保護。

平安制定《個人信息保護規範》《應用系統開發規範》《個人信息保護影響評估指引》《數據全生命周期安全管理》等內部管理制度，明確各業務環節的隱私保護管理規範，在應用程序中通過文案提示、彈窗提醒、用戶填寫信息等方式，向用戶清晰說明各場景收集的範圍及使用目的，並在獲得用戶明示同意後按照授權範圍進行個人信息的使用，進一步夯實隱私保護管理體系建設。

隱私保護管理舉措

平安尊重並保障用戶的個人信息權利，在《個人信息保護規範》等管理制度中明確了有關個人信息權利保障的內容。平安要求各業務單位必須明示並建立便捷的申請受理和處理機制，以供個人進行信息的查閱、復制、轉移、更正、補充、刪除以及要求公司對其個人信息處理規則進行解釋說明，並在各應用程序的《隱私協議》明確體現並落實此項要求。同時，平安為用戶提供行使該權利的聯系郵箱、電話等渠道，為用戶提供便利的個人數據管理選擇，充分保障用戶的個人信息權利。在線上服務端，用戶可自主決定對於其個人信息的修改變更、刪除、撤銷同意、授權範圍查詢等行為。此外，本集團為用戶提供個性化退出功能，用戶可在應用程序中自主決定是否開啓個性化推薦的選項。

平安遵循「合法正當、目的明確、授權同意」及最小必要的原則收集個人數據，承諾不會通過第三方收集個人數據，確保個人信息安全。除非法律法規另有規定，平安祇會在實現個人信息收集目的所必需的期限內保留用戶的個人信息。同時，平安也將按照業務實際發生地的相關法律法規進行個人信息的存

儲。基於《數據全生命周期安全管理》等管理制度要求，平安以最少必要的保存時間存儲用戶信息，並在滿足監管要求的前提下，通過完善的數據銷毀管理機制妥善刪除用戶個人隱私數據。平安判斷個人信息存儲期限的主要依據為現行的相關法律法規規定，如平安停止運營某項業務或網站，平安將提前 30 天通知用戶，停止相關的個人信息收集活動，並在合理的期限內刪除或匿名化處理用戶的個人信息。

此外，平安將個人隱私保護融入應用程序及相關系統開發的全流程，基於《應用系統開發規範》《個人信息保護影響評估指引》等管理制度要求，自動化、流程化、集約化解決不同行業與集團在開展個人信息影響評估方面的難點，並上線個人信息影響評估工具，要求在項目啓動、需求分析、系統詳細設計、系統構建、測試、部署與實施、運營與維護的全流程過程中貫徹隱私保護要求。同時，本集團對各環節中個人隱私信息管理方式進行嚴格的合規評估，判斷隱私保護措施的有效性，從源頭上保護用戶隱私。

案例

金融數據隱私計算平台

平安科技針對金融業態數據要素流通難，數據孤島等問題，打造金融隱私計算平台，通過自主研發的聯邦學習、多方安全計算、先進密碼學等技術，設計實現數據安全、算法安全、應用安全、通信安全四大安全架構，構建面向金融行業的「原始數據不出域、數據可用不可見」的數據要素流通範式。該平台已在平安產險、平安銀行、平安科技等成員公司廣泛應用。平台通過線上化、零信任、穿透式的解決方案，在助力保險理賠風控和理賠服務優化、有效提升全鏈路金融風控水平和金融營銷效率的同時，還有效保障了用戶的數據隱私安全。

第三方隱私安全管理

平安承諾不會將用戶的個人數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在超過法律允許或業務限定的範圍向任何第三方提供用戶個人數據，如出於為方便用戶使用第三方服務的目的，我們會告知用戶所分享的數據、分享方式以及分享對象，並取得用戶同意。

平安在業務外包委托第三方處理數據時，對於數據的委托範圍嚴格審核並確保控制在「最小必要」範圍內使用。在數據共享時，平安會提前獲取用戶的明示同意，並且採用脫敏、加密等方式保障數據傳輸的安全性。在協議簽訂時，平安會明確雙方權責，在滿足業務目標的同時確保業務外包委托處理和數據外部共享的數據安全要求。

隱私保護管理培訓

平安不斷強化客戶隱私保護、深化數據安全治理，從隱私保護管理培訓持續強化客戶隱私保護和數據安全管理，充分尊重用戶隱私權，依法保障用戶的合法權益。平安定期為所有員工及第三方人員提供全面的隱私保護培訓，旨在讓員工了解隱私和數據保護的重要性及注意事項，以提升員工隱私保護的合規意識和專業能力，推動集團隱私保護政策全面貫徹落實，有效守護消費者隱私安全。



員工及代理人發展與保障



平安秉持守正、創新的人才理念，持續吸納並包容來自五湖四海、不同文化、不同背景的各界人才；在新價值文化引領下，我們聚焦培養和發掘人才、完善人才梯隊，通過生生不息的人才建設支撐公司戰略敏捷升級。

—— 孫建平
集團首席人力資源執行官

關鍵績效



87 分

員工滿意度達 87 分，比上年提升 2 分



36%

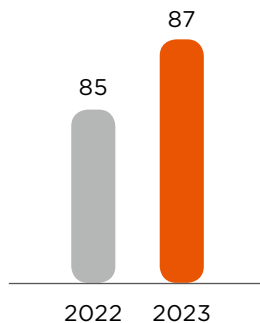
核心人員持股計劃和長期服務計劃覆蓋範圍員工比例達 36%



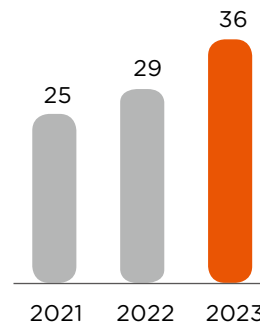
45.1 小時

員工平均培訓時長達 45.1 小時，連續兩年上升

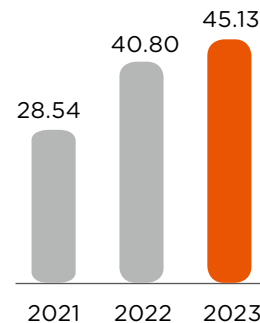
員工滿意度（分）



核心人員持股計劃和長期服務計劃佔比（%）



人均培訓時長（小時）



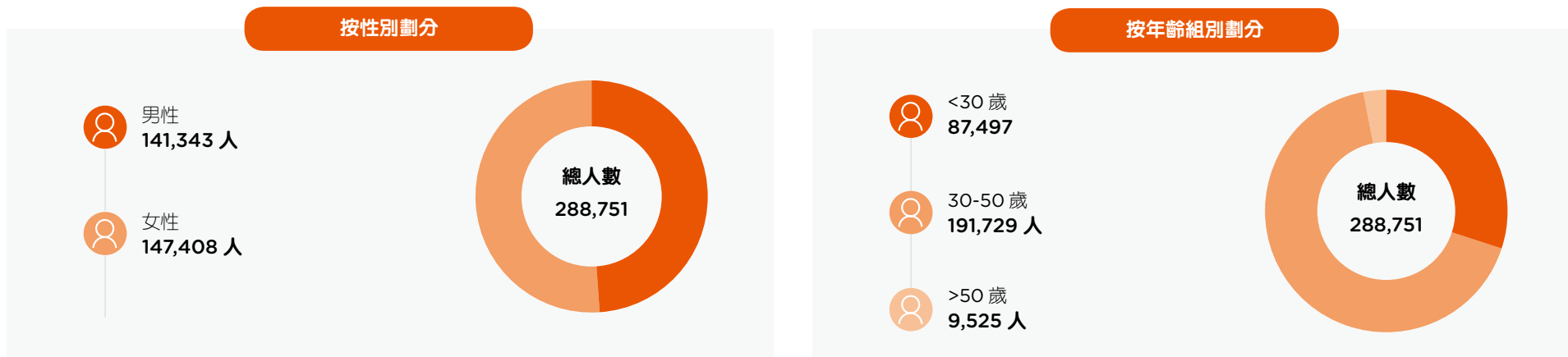
平安視員工為企業最寶貴的資源，堅持「職業規劃、安居樂業」的管理使命，切實守護每位員工的合法權益，致力營造公正公平、和諧健康的工作氛圍，並為員工提供薪酬激勵及多樣化培訓，鼓勵員工強化自我學習、提升個人能力，實現員工個人與企業的共同發展。

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。平安承諾全體員工均享有法律規定的權利，根據《中華人民共和國勞動法》要求實行「同工同酬」。同時，平安反對任何形式的就業歧視，為不同國籍、種族、民族、宗教信仰、年齡、性別的候選人在招聘、薪酬、福利、晉升等僱傭範疇提供公開、公平、公正的機會，抵制並禁止使用童工和強制勞動，並尊重員工參與合法社團或組建社團的權利。此外，平安在制定、修改關乎員工切身利益的規章制度時，均經由職工代表大會審議討論通過，行使民主權利，切實保障每位員工的合法權益。

平安始終堅持「一個平安」原則，在內部倡導多元化、平等與包容，不斷完善多元化管理體系，持續向全體員工開展多元化、平等與包容性相關的學習和培訓課程，內容涵蓋職場反歧視及反騷擾等相關內容，包括明確職場騷擾的定義等。此外，平安還為員工提供了豐富的激勵措施和物質福利，以提升平安在多元化、平等和包容方面的表現。

截至 2023 年 12 月末，平安員工總數為 288,751 人，在性別、年齡等維度構建了多元化的員工團隊。



案例



多元化培訓課程

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《招聘與保留多元化人才》《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、平等與包容性的認識和理解。

平安致力於營造和諧包容的工作環境，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。平安針對歧視及騷擾事件設置了明確的舉報途徑，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施，為員工在工作場所的平等和安全提供保障。

員工發展

人才是驅動企業發展的第一生產力。平安高度重視人才隊伍建設，堅持以新時代人才強國戰略為中心，圍繞「綜合金融 + 醫療健康」生態佈局人才體系，不斷吸引相關行業的頂尖人才加入，夯實平安人才競爭力。平安聚焦本集團發展需求，不斷豐富和完善人才管理體系，建立多元化的人才引進及內部培養機制，以外引、內培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。



員工發展戰略

平安基於戰略願景及業務模式，前瞻部署人力資源經營規劃，結合行業人才動向及內部需求分析，細化制定年度人力配置計劃。同時，平安建立完善選人用人標準、工具及流程，通過多樣化招聘渠道選拔人才，並通過定期人才盤點、年度檢視，針對人力配置計劃進行動態調整，確保人才供給與集團發展需求匹配。同時，平安充分考慮人才培養的周期性，持續加強人才梯隊建設，通過橫向和縱向人才舉薦的通道，設置人才儲備池，不斷優化人才管理機制，為集團可持續健康發展提供有力支撐。

平安一直高度重視人才梯隊建設，通過系統性、計劃性、層次性的後備人才選拔與培養，搭建各層級人才梯隊，持續強化人才儲備。為了強化人才隊伍管理，科學地考察與識別人才，平安自主研發「8Q+TEL」勝任素質評估模型，通過統一的選人用人的標準及流程，緊扣崗位畫像，每年定期開展關鍵崗位人才盤點，聚焦業績貢獻、能力素質、發展潛力等關鍵維度，精準評估人員勝任能力及人崗匹配度，並從中識別高潛人才，根據考察結果形成任用決策或培養意見，實施有系統性、計劃性的分類管理、培養、鍛煉的工作。

基於人才盤點結果，平安規劃「一人一策」，通過「實戰、輪崗、培訓」等鍛煉方式，促進高潛人才交流與培養。此外，平安亦搭建人才線上化管理平台，及時推進人才的全面考察、識別任用，實現人才梯隊全流程管理，不斷提升幹部隊伍的整體質量和水平，為集團持續高質量發展提供素質過硬、源源不斷的中堅力量。

在人才的選拔上，平安結合三維人才地圖和「8Q+TEL」勝任素質評估模型，公平高效的選拔人才。在人才的任用上，平安堅持以結果為導向、能上能下的原則，持續加強人才梯隊搭建、後備人才選拔培養，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。

多渠道人才引進

校園招聘

- 每年定期開展校園招聘，與國內外各大高校保持良好的溝通與合作，並持續推進校企合作項目，提升企業雇主品牌影響力。

社會招聘

- 持續拓展社會招聘渠道，與國內外知名獵頭公司和國內各大招聘平台合作，全方位發布、宣傳招聘信息，積極拓寬招聘渠道，以便更多人了解平安、加入平安。

內部推薦與選聘

- 面向員工開放內部人才市場，通過內部選聘等方式，為員工提供更多擴展職業發展領域的機會，幫助員工探索更為廣闊的職業發展路徑。

員工培訓與成長

平安重視內部人才培育，基於「知識，創造價值」的培訓理念，從平安員工和集團角度出發，明確不同場景學習需求，豐富優質課程資源，持續優化智能化學習平台，實現全學習場景覆蓋。平安亦根據人才梯隊建設目標及各崗位員工的職業發展需求，以人才發展階段為抓手，持續進行專項學習資源的建設與更新，持續完善以職業發展為導向的，覆蓋全員、全階段的多層次人才培養體系，為員工搭建廣闊的發展平台。2023 年，平安集團人均培訓時長達 45.1 小時。

多元人才培訓體系建設

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，重點打造了「人才發展關鍵階段培訓體系」。培訓體系內含優質線上線下課程 375 門、上線後累計學習人次近 280 萬，多層次、全方位地滿足集團人才培養的需要。2023 年，基於平安新價值管理文化及人才評估模型對人才發展的要求，平安對培訓體系內各類人群的體系結構、學習主題與課程內容進行全方位更新，更好地幫助各類人群快速適應環境、轉化角色、創造價值。

● 新員工培養計劃

為幫助新入職員工更快了解集團戰略文化、培養工作習慣，更好地適應工作環境，平安結合新價值管理文化與人才發展的要求，為各層級員工針對性定制了「線上 + 線下」的新人培訓計劃及專屬培訓課程，側重戰略文化、通用技能、應知應會類知識學習，在適應期內分「了解平安、高效辦公、自我提升」3 個階段，通過線上學習平台自動推送主題豐富、形式多樣的高質量課程，覆蓋全體新入職員工，助力新入職員工快速融入平安。

同時，針對社招、校招新員工提供線上線下結合的入職培養項目，幫助新入職員工實現由「新平安」到「平安心」的轉化。項目涵蓋高管面對面、標杆員工分享、拓展體驗等豐富的課程形式及內容。各崗位序列將在通用培訓體系的基礎上，圍繞崗位需求進行個性化內容補充，重點幫助新員工全面了解集團業務，提升適崗能力，快速融入平安。

新員工入職培養項目



校招新員工

「平安鮮橙」訓練營，聚焦平安發展歷程、戰略規劃、文化內核等內容，幫助校招新人實現從校園人到職場人的轉變。



社招新員工

「啓航平安 (NEO)」訓練營，聚焦「平安化的思考方式和做事風格」，並通過「線上線下結合、直線主管參與、分階段內容植入」等策略，實現文化價值落地。



● 領導力專項賦能培訓

平安建立並不斷健全各層級員工專項賦能培養機制，圍繞集團戰略熱點、業務重點以及各層級管理需要提供系統性的專題賦能。



案例

創新驅動 · 創新力特訓營

2023 年，平安以「創新力 - 探尋增長新曲線」為主題，面向高級管理人員開展專題賦能特訓營，以實現其創新能力升級的目標。此次特訓營打造「訓戰結合」的混合式學習項目，以線上、線下培訓相結合的方式，助力高級管理人員構建完整創新思維框架，進一步識別、探索新的商業機會點。本次項目共覆蓋 160 位高級管理人員，產出 16 份共創方案。



平安「創新驅動 · 創新力特訓營」培訓現場

● 特定職業發展培訓計劃

為滿足全集團員工崗位專業課程學習需求，平安自 2018 年起，啓動崗位專業課程體系梳理，搭建崗位學習全景圖、建設智能陪練場景，並提供課程共享平台、體系構建方法等資源支持，持續升級崗位專業學習資源體系。平安集團針對保險、銀行、資產管理以及科技等業務板塊崗位人員，建立針對性培訓計劃，以幫助員工強化專業技能，全面提升適崗能力。

截至 2023 年 12 月末



保險類 業務崗位

平安結合公司多年實踐經驗，搭建了精細化、智能化的培養體系，通過豐富的理論加實踐訓練，精準培養具備多元能力的保險行業頂尖人才。

核保崗位

建立從新人至專家的全周期培訓體系，在新人培訓期，通過「理論 + 實踐操作」夯實新人專業基礎；升崗培訓期，根據業務人才需求擇優升崗，通過「理論 + 案例研討」提升優秀核保人員專業技能；專家培訓期，通過「案例實踐 + 專業研討」培養多元能力，打造行業頂尖專家。通過 153 門專業課程、300+ 典型案例，助力各個階段員工針對性提升專業技能。

理賠崗位

圍繞統一標準、加速成長和有序傳承三大目標，持續優化課程體系，重點打造學習資源庫，建立理賠圖書館，內容涵蓋 50 萬 + 疾病醫療信息、「2000+」專業語料、歷史理賠批復、差異化審核規則及各類典型案例；強化智能培訓運作，通過「AI 指導人」幫助理賠審核人解答疑難問題，2023 年解答率高達 89.7%。

銀行類 業務崗位

平安基於銀行實際業務場景，面向私行金融顧問、對公客戶經理等重點崗位，着力打造業務典範做法案例，助力優秀經驗的沉澱、分享與傳承。

私行金融顧問

圍繞「工作模式」及「專業知識和營銷技巧」兩個核心，涵蓋「專業知識、PB+IC 工作模式 & 方法論、軟實力、硬實力」4 個模塊培訓內容，全面提升隊伍專業化能力。

對公客戶經理

為落實銷售過程精細化管理，拓展對公銷售隊伍數字化營銷能力，對公客戶經理專項培訓通過「對公案例大賽、授信報告大賽、數字化營銷和智能化工具學習」三個板塊，幫助對公客戶經理提升銷售過程精細化，助力項目儲備和業務落地。

資產管理類 業務崗位

平安以全面提升資產管理類業務從業人員專業能力為目標，着力打造「訓考練戰」綜合化培訓生態。面向基金經理等重點崗位，通過規劃「基礎知識 - 投資策略 - 風險管理 - 客戶溝通 - 團隊協作」五類基礎培訓，結合線上視頻研討及路演、線下專項研討及復盤、定期投資業績跟踪評估以及公司內部經驗交流，切實增強崗位人員投資能力，並強化崗位人員風控能力及團隊協作溝通等綜合業務技能。

科技類 崗位

平安注重科技人才培養，基於科技崗位統一能力要求，打破不同業務條線限制，通過名師授課、案例研討、業務演練等形式，積極推動員工交流共享，提升科技專業能力。於 2023 年以「領域驅動設計、微服務治理、服務網格」為主題開展 3 期線下課程培訓，培養 55 名來自 13 家公司的優秀架構師，沉澱 8 個實際業務案例。

培訓資源與平台建設

在培訓資源與平台建設方面，截至 2023 年 12 月末，本集團擴充內外部精品線上課程資源達 6.74 萬門，年度線上學習總人次超 4,041 萬，線上學習平台月度活躍率最高達 98.04%；平安金融教育培訓中心面向平安各層級員工開展面授、直播類培訓，2023 年在全國各地開展各類培訓 939 期。

培訓內容建設

- 平安持續提供海量優質的課程資源，進行課程精品化建設，並圍繞課程內容、能力層級、發展階段構建多維課程體系。
- 針對不同職業發展階段、全生命周期的需求，平安為各員工層級均開設了個性化的通用技能、專業技能及領導力發展培訓課程，並已覆蓋所有員工層級，主題涵蓋企業戰略、管理決策、個人成長、技能強化、職場健康等範疇。

培訓平台建設

- 平安以線上線下相結合的教學模式，面向全體員工提供多樣化的培訓資源，並通過績效推課、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，支撐各層級員工持續、高效的學習和發展。
- 建立員工學習積分護照模式，記錄每位員工的培訓情況，關聯學習積分，以促進全員學習的計劃性與積極性，提升組織學習氛圍，進一步加強學習型組織建設。

本集團擴充內外部精品線上課程資源達

6.74 萬門

年度線上學習總人次超

4,041 萬

線上學習平台月度活躍率最高達

98.04%



與教育機構開展聯合培養

平安持續加強與教育機構的合作，採用聯合培養、引入優秀課程等方式，為員工提供更加專業和全面的學習培訓資源及合作交流機會，不斷提升員工的專業知識與實踐能力。

案例

平安產險第二屆產學共建研討會

2023 年，平安產險成功舉辦「第二屆產學共建研討會」，邀請來自教育部、中國社科院、全國 30 所高校代表（包括復旦大學、華科技大學、浙江大學、中山大學、武漢大學等）出席並開展交流，共同探索產教融合新生態、協同育人新機制，開辟政產學研人才聯合培養新路徑。



校企共建戰略合作夥伴頒獎合影

平安壽險聯合復旦大學開展課程研討會

2023 年，為進一步提高員工課程體系的專業化程度，平安壽險聯合復旦大學開展「平安 MVP 走進名校項目」課程研討會。會上，平安課研組與復旦大學教授就「宏觀視野、養老專題、資產配置、稅務籌劃、法律實操、金融工具」六大模塊課程內容進行深入交流與討論，進一步推動員工課程體系內容的全面化、系統化與實用化。

華科技大學 - 平安產險聯合實驗室

2023 年，平安產險與華科技大學共建「華科 - 平安產險聯合實驗室」，雙方將充分利用雙方在人工智能與大數據領域的技術優勢和成果積累，開展核心技術攻關，在人工智能技術承保、理賠、服務等保險與數字金融領域進行深度技術合作及人才培養，共同推動金融科技領域的創新發展。



「華科 - 平安產險聯合實驗室」簽約現場

員工職業資質及學位提升支持

平安高度重視員工專業能力，支持員工獲取外部專業資質，面向所有員工提供培訓課程、費用補貼等資源，助力員工增強自身專業實力。

支持員工獲取職業資質及學位



獲取外部專業資質

• 通過平安內部培訓平台——知鳥平台，平安為考證員工提供職業考試的備考資源以及培訓課程，內容涵蓋營銷、產品、科技、運營等方面，形式包括專業課程、專業案例、方法工具等，向所有員工免費開放，全面助力員工提升自身專業技能。

• 平安對參加專業資格認證考試的員工提供考試費用報銷、考試假期等支持。對於各領域專業人員，參加並通過如監管要求的從業資格考試（如證券從業資格考試、基金從業資格考試等）或具備專業權威性的專業資格考試（如 CFA、ACCA、FRM、CMA、CAMS、CGSS、CPCU、CISP、CISA、PMP、精算師、系統架構設計師、系統分析師、深港澳金融科技師等百餘項認證考試），將獲得考試費用支持。



聯合建立專業人才認證

• 平安聯合行業協會、高校共同搭建金融及科技領域專業人才認證體系。例如，為加強兩核（核保、核賠）專業技術人員培養，平安面向兩核專業員工設置包括上崗、初級和中級等不同等級的專業認證考試，並結合認證要求提供專業課程支持。



推動員工學歷提升

• 平安鼓勵並支持員工提升學歷，與高校建立合作，為員工提供深造的機會，通過完整的課程學習體系，助力員工增強自身的素質與專業技術水平，滿足平安快速發展的需求。

• 平安與國內多家高等院校開展戰略合作，為員工前往高等院校進行學歷提升提供優先名額等幫助。例如，2023 年，平安銀行與深圳大學合作，向員工提供了金融科技與風險控制碩士的優先名額，幫助員工提升學歷及專業能力。



員工績效與薪酬

平安秉持公平、公正、透明的薪酬績效原則，以按勞分配為基礎，持續科學優化薪酬管理體系，為員工提供具有競爭力的薪酬，充分調動員工積極性，建立積極奮進的職場環境。

績效管理

本集團制定公平公正的績效管理制度，確保集團戰略目標與個人工作計劃高度統一，驅動集團戰略、業務層層分解。平安通過「8Q+TEL」勝任素質評估模型等工具，每年度定期從績效結果、能力維度、發展潛力等維度開展績效考核，考核過程涵蓋計劃制定、目標分解、執行追蹤、績效評估、面談輔導五大環節，保證選拔的公平與高效。同時，集團要求各級主管與員工每月開展溝通，並開展半年度及年度績效評估面談，幫助員工充分了解自身的優勢與不足，持續優化績效管理體系。2023年，本集團績效考評工作覆蓋全體員工。

績效管理流程



薪酬與激勵

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。我們為全體員工（包括非管理崗位員工及非銷售崗位員工）提供由固定收入和浮動收入組成的薪酬結構，以調動員工的積極性和主觀能动性。

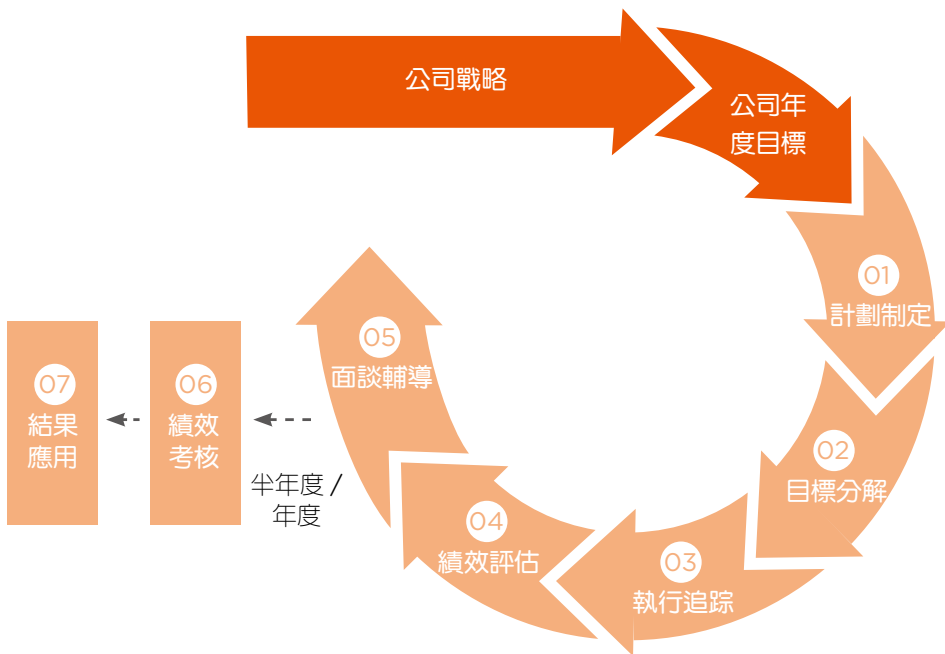
延期支付及追索扣回機制

平安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，平安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企業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。

核心人員持股計劃和長期服務計劃

平安集團已建立長期激勵和約束機制，制定並實施核心人員持股計劃和長期服務計劃，以實現股東、企業和員工之間利益共享、風險共擔；在穩健經營的同時，保障平安集團長期、持續、健康發展。核心人員持股計劃和長期服務計劃的參與對象為包括董事、職工代表監事和高級管理人員在內的平安集團及其成員公司員工。截至 2023 年 12 月末，參與核心人員持股計劃和長期服務計劃的員工共計 103,232 人。

指标	2023	2022	2021
參與核心人員持股計劃和長期服務計劃的員工（人）	103,232	101,136	89,304



員工關懷與溝通

平安始終關注員工幸福感和歸屬感，搭建了全面的員工福利與關懷體系，並不斷優化員工溝通機制，營造良好的溝通氛圍，充分激發員工的凝聚力、創造力。

員工福利與關懷

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，在依法依規繳納社會保險及住房公積金，在保障員工法定假期的基礎上，為全體員工提供豐富的福利，並持續優化辦公環境，營造健康溫馨的工作氛圍。

非薪酬福利體系



- 為員工提供商業保險、高端醫療健康保險、企業年金、定期體檢、內購產品、員工關懷計劃（EAP）等福利



- 設立獻血假、公益假等平安特色假期，鼓勵員工參與公益事業；設立特殊崗位考試假，支持員工持續學習並持續向專業化發展；設立員工生日當天彈性考勤假等福利假期，給予員工充分關懷



- 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，並不定期邀請健康專家開展健康講座，設立職場醫務室，助力員工預防職業病，全面守護員工身心健康



- 持續提升員工體驗，研發並持續優化 HR-X 平台，為員工提供高效便捷的人事服務辦理，如移動打卡、一鍵開證明等人事便利服務。同時，我們通過該平台在員工生日、入司周年等時刻發送祝福信息，與員工共同慶祝重要時刻

平安尊重並關愛女性員工，謹遵國家法律法規和政策要求，積極落實婚假、產檢假、育兒假、哺乳假、孕婦工間休息假等制度；並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，為女性員工發展提供更全面的支持。

平安鼓勵員工在工作之餘培養發展個人興趣愛好，促進工作與生活之平衡。我們依托職工俱樂部、「平安工會杯」及「平安一家親」等平台，積極開展員工文化團體活動，包括游泳、網球、羽毛球、籃球、攝影、飛盤等，並向員工提供健身塑形、舞蹈、唱歌、烘焙、插花、品酒等課程，全方位豐富員工的文化生活。2023 年，平安於全國 45 個省會及重點城市，按照年度活動計劃有序開展「平安一家親」活動，包括健康運動、青年聯誼、社會公益等，共計 3 萬餘名員工參與。

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，平安將職業健康安全相關內容加入培訓課程，設置应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。截至 2023 年 12 月末，平安累計共有 17 個項目獲得《WELL 健康 - 安全評價準則》（WELL HSR）認證。



2023 年「平安工會杯」足球賽



飛盤聯賽

員工溝通與交流

平安重視與員工的溝通與交流，尊重員工的意見與建議，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，收集員工有關職業發展、權益和福利等方面的申訴，並通過宣貫、培訓等方式確保員工知悉相關信息，以保障員工言論自由與表達的權利。同時，我們規定了員工個人信息及反饋內容的授權與知悉範圍，在意見處理過程中嚴格對相關信息進行保密，切實保障員工個人信息安全。

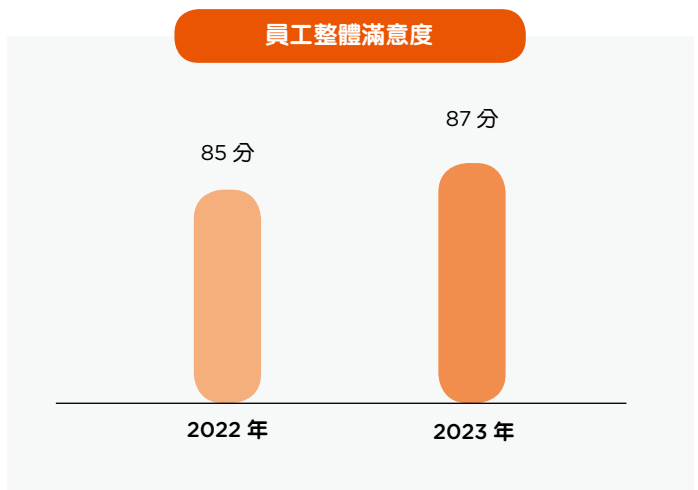
本集團各成員公司依法合規建立工會組織，維護員工合法權益，促進業務高質量發展，建會率及入會率達 100%。同時，集團推動成員公司建立「職工代表大會」制度，涉及員工利益的議題、制度及職工董監事選舉、述職等均通過「職工代表大會」審議通過。

員工滿意度調查

平安關注員工滿意度，建立了覆蓋各個層級、多個維度、常態化、閉環式的員工滿意度調查反饋和改進機制。平安每年面向所有員工開展員工滿意度調查，並根據調查結果系統性評估人力資源管理成效，找出潛在問題並落實改進舉措。

在 2023 年度員工滿意度調查中，平安面向全體員工，圍繞企業文化、組織認同、持續服務、制度建設等員工普遍關心的問題進行了針對性的了解。調查結果顯示，員工整體滿意度為 87 分，較往期結果提升。

此外，員工忠誠度得分達 90 分、敬業度得分達 92 分。基於本年度調查結果，我們及時總結分析調查中出現的問題，制定 2024 年員工滿意度提升計劃，通過持續完善內部溝通機制等舉措，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。



代理人發展與保障

平安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，保障代理人合法權益，並開展多樣化培訓以實現代理人賦能。平安為代理人提供了多種福利與關懷，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，高度重視代理人職涯發展，依托「優+ 人才招聘計劃」，持續深化及豐富不同人群的培養體系。2023 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，共投入 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，平安大力推動代理人團隊增優、育優工作，通過成長、實戰、評定三類培訓分層賦能績優代理人，並升級打造「任務+ 自學」雙驅動學習平台，為代理人提供集中面授、雙師課堂和遠程分散多種學習模式，支持代理人進行多元化、多場景學習，助力代理人隊伍高質量轉型。



成長類培訓

- 基於各層級績優代理人成長目標，設置基礎培訓，並通過「線下集中+ 線上雲課」模式夯實專業技能，引領績優代理人提升專業水平。



實戰類培訓

- 通過分層運作階段性集訓，提升績優代理人實戰能力，從而滿足客戶所需，為客戶提供個性化、一站式保險產品解決方案。



評定類培訓

- 依托績優代理人定位，構建「財富康養保險規劃師」評價體系，全面覆蓋財富、健康、養老三大課程方向，面向全員推動分級認定，促進隊伍三高轉型。

此外，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，平安亦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。

代理人福利與保障

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。

在福利方面，2023 年，平安升級新人訓練津貼政策，全面實施「優+」計劃，助力代理人隊伍增優擴量、高質發展，並延續實施「優+」護航計劃，為新入職的代理人提供職涯發展各階段體系化的政策支持及獎勵，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，關懷代理人的身心健康。

科技助力可持續發展



關鍵績效



51,533 項

累計專利申請數達 51,533 項



全球第一

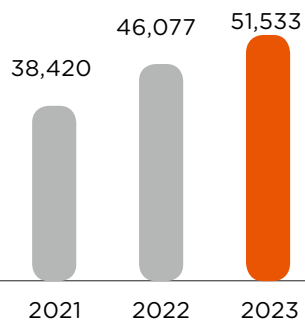
金融科技和健康醫療業務領域
專利申請數排名全球第一⁵



22.2 億次

AI 坐席服務量約 22.2 億次

專利累計申請數（項）



3,003 億元

累計實現智能引導客戶自助續保 3,003 億元



108.2 億元

智能化理賠攔截減損 108.2 億元

⁵ 來源：中國知識產權出版社發布的《金融科技行業 2023 年專利分析白皮書》和《醫療健康行業 2023 年專利分析白皮書》

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，擁有超 2 萬名 IT 工程師人才、超 3,000 名科學家的一流科技人才隊伍。截至 2023 年 12 月末，本集團專利申請數較年初增長 5,456 項，累計達 51,533 項，位居國際金融機構前列；其中發明專利申請數佔比近 95%，PCT 及境外專利申請數累計達 9,346 項，在金融科技和醫療健康領域排名全球第一。

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。2023 年，平安科技「面向交互式數字人的人體動作分析技術」在 ACM MMSports 挑戰賽中獲得兩金一銅；獲評「2023 年深圳市高價值高質量專利培育獎勵項目」，以專利佈局成果獲得了評審專家團隊的認可；平安銀行「星雲物聯網平台」獲評 2023 年

粵港澳大灣區高價值專利培育佈局大賽「百強項目」；平安科技「金融 AskBob」「金融數據隱私計算平台」兩個項目於 2023 年榮獲中國人民銀行 2022 年度金融科技發展獎二等獎；平安產險「財產險業務數字化轉型工程」項目於 2023 年獲「2022 年度金融科技發展獎」。

平安運用科技保護消費者及信息安全，獲得監管部門認可。平安銀行的數字消保管理體系獲得 2022 年度深圳市金融創新獎二等獎，反欺詐模型準確率連續 6 個月在公安部反詐中心排名第一，上線至今累計攔截可疑資金超 90 億元；陸金所控股在上海市通信管理局舉辦的「磐石行動」網絡攻防實戰演練中，通過配置專家規則、聯動安全設備及外部威脅情報，實現安全事件自動化處置，獲得「優秀藍方隊伍」獎項。

發明專利申請數佔比近

95%

PCT 及境外專利申請數累計達

9,346 項

金融科技和醫療健康領域
專利申請數排名

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，運用科技賦能金融業務促銷售、提效率、控風險。2023 年，實現智能引導客戶自助續保 3,003 億元，同比增長 13%；AI 坐席服務量約 22.2 億次；智能化理賠攔截減損 108.2 億元，同比增長 16.0%。

平安運用科技助力金融服務，提升客戶體驗。平安產險建立 AI 自動定損能力，通過圖片自動識別事故車輛損失情況，從定損拍照開始到定損結果完成縮短到 30 分鐘以內；農險「自助快賠」產品，客戶理賠時效由傳統流程的 18 天壓縮至 24 小時內；平安養老險創新推出「秒賠」產品，實現案件快速賠付。

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，有效支撐醫療養老生態圈的可持續發展。

截至 2023 年 12 月末，平安醫療健康專利申請數位居全球第一位。平安擁有世界上最大的醫療數據庫之一，精準診斷覆蓋疾病近 5,000 種，並積極搭建領先的遠程診療平台，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。

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，實現科技賦能集團 ESG 管理。

2023 年，為響應國家 ESG 及雙碳政策，平安產險建立企業碳賬戶體系，助力企業提升節能減碳意識，高效節約企業成本，實現減碳可量化、可視化、可參與、可分享。碳賬戶將客戶線上化低碳行為所產生碳能量平均值作為碳能量測算依據，記錄主體在經營中的碳足跡，鼓勵企業的減排行為，幫助企業實現綠色增長和品牌持續發展。截至 2023 年 12 月末，共 19,227 家企業參與碳賬戶活動；已累計節能減碳 2,176 萬克，相當於節省 136 萬張 A4 保險單證。



可持續供應鏈



關鍵績效



100%

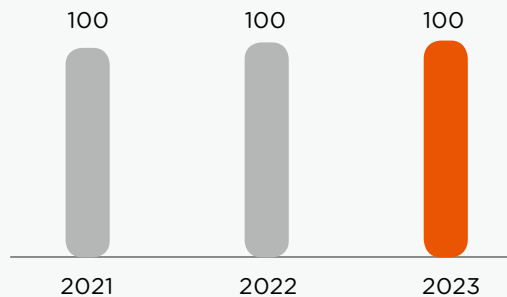
供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款



100%

供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%

供應商 ESG 培訓覆蓋率 (%)



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，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。2023 年，平安共有合作供應商 4,492 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，並聚焦自身業務發展及需求，建立完善的供應商管理機制。平安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，已實現供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款。同時，平安亦對承包商、供應商等合作伙伴提出反貪腐要求，對於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。2023 年，99.2% 的合作伙伴簽署反商業賄賂條款。

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。2023 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。2023 年，供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%。





05

可持續的
治理

平安落地全國首單紅樹林碳匯指數保險以及首祇紅樹林保護慈善信托，以全方位的綜合金融服務方案支持「深圳國際紅樹林中心」建設。

公司治理



2023 年，面對宏觀環境的復雜性和不確定性，平安堅持以客戶需求為導向，深化「綜合金融 + 醫療養老」戰略，完善公司治理及風險管控機制，為廣大客戶、員工、股東和社會實現長期、穩健、可持續的價值最大化而持續奮鬥。

—— 孫建一
集團監事會主席

關鍵績效



3,000 億元

自 2012 年起，累計分紅總額超過 3,000 億元



12 年

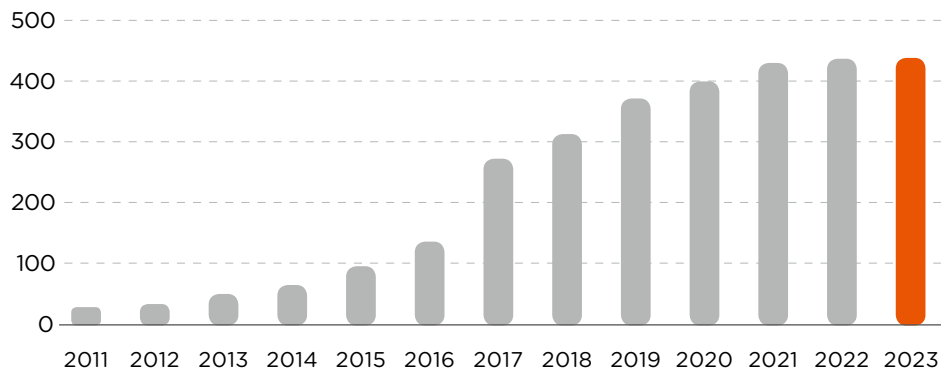
現金分紅水平連續 12 年保持上漲



354 次

2023 年，平安共參加投資者會議 354 次

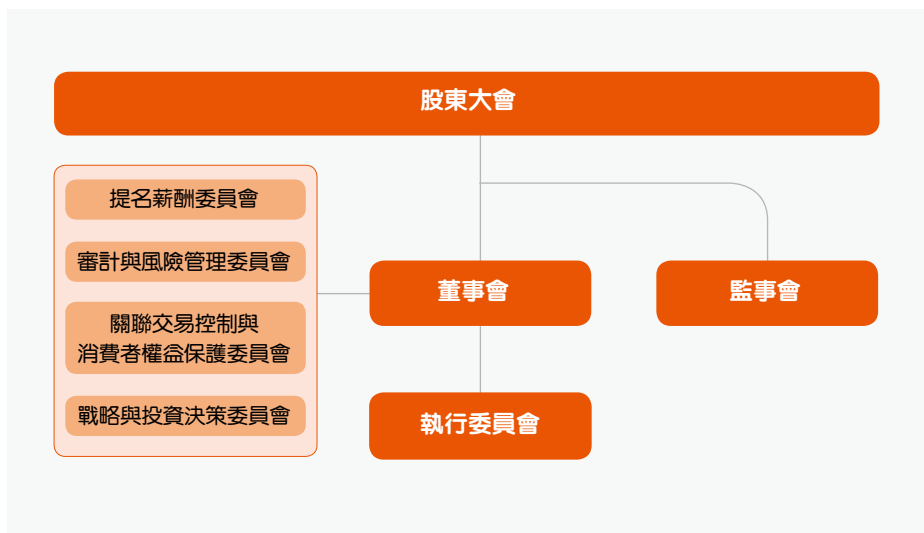
分紅總額（億元）



治理架構

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，以樹立公司治理典範、穩定回報股東為目標，建立並不斷完善國際化標準的公司治理架構。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。

平安持續踐行全球最佳公司治理實踐，已建立依托本土優勢兼具國際標準的公司治理架構並不斷完善。公司股東大會、董事會、監事會及執行委員會按照《公司章程》賦予的職責，行使各自的職責，履行各自的義務，高效協作，有效製衡。以下是我們的公司治理架構圖：



董事會獨立性及多元化

平安第十二屆董事會現有獨立非執行董事 6 名，佔董事會總人數的超 1/3，符合各上市地監管要求的規則。同時，平安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，確保成員及其觀點的多樣性，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。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。截至 2023 年 12 月末，集團董事會共有女性董事 3 名，女性董事比例達 20%。

同時，平安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。



多元化的董事會組成為董事會有效決策提供了專業支持



注：信息截至 2023 年 12 月 31 日。

⁶ 截至 2023 年 12 月末，在平安集團董事會成員中，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現任中國國際金融股份有限公司等大型企業的獨立董事，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；獨立非執行董事李現任南方科技大學副校長，是全球公司治理協會（GCGC）理事會和學術委員會成員，兼任過國信證券股份有限公司等金融機構的獨立非執行董事，在資本市場、國際投融資，公司財務等等方面有着相當豐富的經驗；獨立非執行董事王廣謙先生曾任中央財經大學校長，現任中國金融學會副會長、中國現代金融學會副會長，在貨幣金融理論與政策、經濟與金融發展等方面具有豐富從業經驗；獨立非執行董事儲一昀現任中國銀行股份有限公司外部監事，是會計方面的專家，具備深厚的會計專業知識和豐富的風險管控經驗；獨立非執行董事劉宏是中國人工智能學會副理事長，長期專注於人工智能和機器人領域，具備豐富行業經驗和大量科研成果，是我國有關領域的前沿專家。

股東權益保護

平安建立了高效的投資者關係管理機制，通過制度要求與程序保障，全面保護股東，尤其是中小股東的權益。我們高度重視對投資者的合理投資回報，制定了合理的派息政策。自 A 股上市以來，除個別年份外，公司每年均實施年度與中期兩次現金分紅。公司利潤分配方案的決策程序和機制完善、分紅標準和比例明確且清晰，符合《公司章程》及相關審議程序的規定，充分保護了投資者的合法權益。2023 年，平安每股派息 2.43 元。

此外，為響應有序推進人民幣國際化的監管號召、支持香港聯交所推出的港幣 - 人民幣雙櫃台模式，平安快速行動、勇於實踐，成為首批在香港聯交所增設人民幣櫃台的港股上市公司之一，為公司股東及潛在投資者提供了新的交易貨幣選擇、提升了投資靈活性、帶來了可能有更多流動性的機會。

依法合規信息披露

平安董事會及各相關單位嚴格按照法律法規和《公司章程》要求，履行上市公司信息披露職責，真實、準確、完整、及時、公平地披露各項信息，以確保所有股東有平等的機會獲取信息。2023 年，平安不存在任何違反信息披露規定的情形。

平安不斷加強專業領域的信息披露水平，引領行業披露更加精細、更能體現公司價值的財務及精算數據。同時，公司進一步深化可持續發展戰略，將 ESG 標準全面融入企業管理；通過在中報、年報及官方網站披露 ESG 相關管理實踐和績效，不斷提升公司非財務信息的披露質量與透明度。

加強投資者溝通與參與

平安秉持合規、客觀、一致、及時、互動和公平的原則，通過多渠道的溝通方式和平台，積極、熱情、高效地為國內外機構及個人投資者提供服務，加深與投資者之間的交流與了解。

公司聚焦重點領域與主營業務，在綜合金融戰略、醫療養老生態圈、客戶經營和業務發展等方面重點加強了與資本市場的溝通，並通過公開說明會、視頻及電話會議、線下路演等方式，對公司的年度、季度業績進行說明。公司亦通過多種渠道與中小投資者進行溝通，如上證 e 互動平台、官方網站、郵箱及電話等，以更好地傾聽中小投資者的訴求，增進雙方間的理解與信任。我們高度重視投資者關注的問題和提出的建議，並借此努力完善內部流程及制度建設，進一步提升經營管理和公司治理水平。

在投資者參與方面，公司股東大會採用了現場投票和網絡投票相結合的方式，為投資者參與投票提供了便利。此外，公司於每次股東大會設置股東問答環節，由公司董事長、總經理等主要領導面對面回復投資者問詢，為投資者了解平安、參與公司治理提供了方便快捷的渠道。

2023 年，平安共組織現場業績發布會 2 次、電話業績發布會 2 次，參加投資者會議共 354 次。

2023 年，平安共組織現場業績發布會

2 次

電話業績發布會

2 次

參加投資者會議共

354 次



商業守則



平安堅持「法規 +1」的理念，始終將合規建設視為經營和業務的基礎之一，穩步建立與集團戰略相匹配、與業務特點相結合的全面風險管理體系，積極開展風險防範與管理，為公司的長久健康發展保駕護航。

——蔡方方
集團副總經理

關鍵績效



5,800 餘次

開展清廉文化建設及反貪腐活動 5,800 餘次



100%

集團清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率 100%



46 場

開展知識產權培訓及宣導 46 場



100%

廉政信訪舉報問題核查率 100%

平安堅持誠信經營，恪守商業道德，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理，並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。平安制定並嚴格執行《平安集團公司商業守則》《平安集團員工商業守則》《員工行為價值準則》，並公開發布《平安集團責任產品管理政策聲明》《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》，在商業道德、員工商業行為、產品責任、反貪腐等方面作出承諾，不斷完善管理實踐。集團內控部門和成員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》《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》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。2023年，平安根據監管內部管理要求等，以風險為導向，密切關注員工行為操守、反洗錢、反貪腐及舞弊等領域風險情況。平安通過組織開展常規審計、專項審計等項目排查，督促集團及集團員工遵守有關法律法規、監管規定及企業內部控制規範，保持高水平遵循商業道德準則。

公司商業道德

平安注重商業道德對自身、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，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、供應商和合作夥伴的規章制度，並建立高度獨立、垂直管理的稽核監察管理體系，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平安內控評價範圍。

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要求，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

平安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，平安建立反洗錢內部檢查與審計、績效考核與獎懲機制；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；通過打造智能反洗錢平台工具，全面提升風險防控水平。

集團稽核監察部按照人民銀行反洗錢和反恐怖融資等監管政策及集團內部管理要求，統籌組織集團及成員公司開展反洗錢和反恐怖融資專項審計，重點關注管理體系制度建設、名單監控與制裁合規管理、客戶身份識別、洗錢和恐怖融資風險評估、高風險客戶及業務管理、大額可疑交易監測及報告、信息安全及系統建設等內容，通過組織開展專項審計，監督檢查集團及成員公司商業道德遵守情況，及時發現並督促處理異常行為。

同時，平安堅決貫徹落實國家打擊金融犯罪、維護金融安全穩定的決策部署，聚焦侵犯客戶利益、關係社會民生、危害金融安全和國家安全的洗錢犯罪活動，移交多宗洗錢情報線索，得到監管和司法部門認可，加強對跨市場、跨行業洗錢風險的識別和防範能力，切實守護客戶資金和資產安全；重視反洗錢與制裁合規宣傳培訓工作，主題宣傳月、公眾號資訊等各類宣傳覆蓋社會公眾，專家授課、知鳥學習等各類培訓覆蓋全部員工及董監高，持續提升反洗錢知識的普及程度和運用能力；不斷完善反洗錢、反恐怖融資與制裁合規管理，打造智能一體化平台賦能反洗錢數·智化轉型，強化內部控制程序和風險防範能力，助力我國金融高質量發展。

公平和員工權益保護

平安注重保障員工的合法權益，在招聘、入職、培訓、晉升、獎勵等方面，禁止任何歧視行為；通過舉辦不同活動來宣導多元、開放、平等且免受騷擾的友善工作環境，任何侵害員工權益的行為或違反規定對他人構成歧視的個人或團體將會受到相應的處罰。平安保障員工的基本工作權利，禁止強迫勞動及僱傭童工，努力構建和諧友善的工作環境。同時，平安制定《採購業務供應商管理細則》，並在供應商合同中加入相關條款，督促供應商確保其員工的權益得到保障。此外，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與管理工作，積極保護科技創新成果、品牌及商業秘密等無形資產，並致力於科技創新成果轉化，賦能平安綜合金融及醫療健康業務發展；在保護自身知識產權的同時，平安充分尊重他人的知識產權，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，平安將開展相關調查，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。

平安注重內部知識產權宣導，採用集中宣導、集體學習、郵件宣導、線上課程、在線考試等線上、線下渠道相結合的方式，面向員工常態化開展知識產權保護與預防知識產權侵權的培訓與宣導教育活動，內容包括專利及軟件著作權佈局、圖片及字庫合規使用、研發項目專利全流程管理、商業秘密保護、注冊商標合規使用等眾多知識產權保護議題，全方位提高員工的知識產權意識，持續提升平安的創新能力和競爭力，同時也確保平安知識產權運用的合法性和合規性。2023年，平安開展知識產權培訓及宣導 46 場。



員工商業守則

平安長期注重員工的商業道德，制定了覆蓋全職和非全職員工的體系化管理制度，包括《平安集團員工商業守則》《員工行為價值準則》《員工利益衝突管理政策》等。《平安集團員工商業守則》為員工支持企業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為規範準則，覆蓋全體的正式員工和第三方人員。

員工商業行為

平安在《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、履職於公等維護集團權益的行為準則。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。

平安持續探索重點領域風險監測，聚焦易高發、頻發風險情景，分析業務邏輯，構建特徵標籤，開展多層次、多維度的員工風險行為異常識別探索工作，及時鎖定風險人員並

開展排查化解，將風險事件發生的可能性及造成的影響降到最低。同時，平安不斷強化對員工商業行為的管理，強調「合規底線」「行為紅線」的要求，構建行為風險地圖，並通過開展專項培訓、組織全員通關考試、定期例會宣導等形式開展多樣化的培訓宣導活動，強化員工商業道德意識，防範各類違法、違規、違紀行為風險或案件的發生。

反貪腐

平安集團嚴格遵循《保險集團公司監督管理辦法》《保險公司內部控制基本準則》等監管要求，梳理總結現有管理制度，於本年度公開發布了適用於平安集團及所有成員公司、所有部門、董事及員工的《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》，對「貪腐」「賄賂」以及「利益」進行詳細的解釋定義，並圍繞開展監督與管理工作。平安的反貪腐工作由集團董事會及其下設審計與風險管理委員會及高級管理層共同監督，以確保相關制度與工作計劃得以恰當及充分地管理及實施。

平安依照監管要求，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，進一步制定發布了《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》《員工行為價值準則》等系列制度文件，全面規範平安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，明確員工負面行為清單、分級處罰標準及問責流程。同時，平安通過建立以考評促自律機制，將員工行為操守等違規違紀處罰納入績效考核，並作為年終績效排名、評獎評優、獎金核定、晉升調動的重要依據，營造更為風清氣正的商業環境。

為持續鞏固員工的反貪腐意識，平安通過通報典型案例、發布廉潔海報或風險提示、組織專題講座、推送線上短課等多種形式，定期為全體董事會成員在內的所有員工及供應商提供反貪腐、反賄賂相關培訓與政策宣導，同時要求所有員工須接受反商業賄賂等各類反貪腐主題培訓、清廉文化課程學習和警示案例教育，並按時通過相關考核考試。2023年，平安共計開展清廉文化建設及反貪腐活動 5,800 餘次，其中總部開展有關專項培訓 39 次。全集團清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率為 100%，培訓對象涵蓋了員工、外包人員及保險代理人。

平安共計開展清廉文化建設及反貪腐活動

5,800 餘次

總部開展有關專項培訓

39 次

清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率

100%

商業道德審計

平安根據監管及公司內部管理要求等，堅持以風險為導向，通過持續組織開展常規審計、專項審計等項目排查，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理，審計內容涵蓋反貪腐及反商業賄賂制度機制建設與遵循情況、稅務扣繳規範性、員工行為操守與反洗錢管理等在各個風險領域。其中，常規審計通過至少每3年一次100%覆蓋集團總部及旗下各成員公司、分支機構，並對其進行全方位「體檢式」的風險排查，促進公司及公司員工遵循有關法律法規、監管規定及企業內部控制規範，保持高水平遵循商業道德準則，2023年平安集團開展常規審計項目232項；專項審計為根據監管政策及公司內部管理實際組織實施，旨在監督檢查集團及相關成員公司相應領域法律法規、監管規定遵循情況，或聚焦易高發頻發風險情景，分析業務邏輯，構建特徵標籤，開展多層次、多維度的員工風險行為異常識別探索工作，及時發現和督促處理公司管理或員工異常行為，2023年平安集團開展的專項審計中涉及反洗錢、反恐怖融資與制裁、員工及消費者權益保護等項目447項。

此外，平安集團通過建立以考評促自律機制，強化員工“不想腐”的自覺，將員工行為操守等違規違紀處罰納入績效考核，並作為年終績效排名、評獎評優、獎金核定、晉升調動的重要依據，使員工真切認可可廉潔自律的重要性，營造更為風清氣正的商業環境。

信訪和舉報管理

平安制定發布了《信訪工作管理辦法（2023版）》，明確集團稽核監察部為集團信訪工作的統籌部門，在集團黨委統一領導、集團紀委具體指導下，統籌開展具體信訪工作。集團稽核監察部通過設立專門的信訪工作組，配備信訪工作人員，負責統一登記、受理、指導、督辦和協調集團及成員公司的信訪舉報。平安設立了統一信訪舉報電話（0755-22625145）和郵箱（lzxjfb@pingan.com.cn），可接收來自內外部（包括但不限於集團員工、客戶、供應商、政府及監管單位）實名或匿名的信訪舉報，包括對集團或集團從業人員提出的建議、意見、投訴請求或者違規違紀問題線索等。集團信訪工作部門堅守依法、客觀、公正、及時地受理信訪事項，及時開展有關調查和處理，促進相關事項得到合理、妥善處置。此外，集團嚴格要求做好信訪相關保密工作，對信訪人信息及相關信訪資料採取保密措施，保護信訪人的合法利益，防止信訪人遭受打擊報復，對於違反保密管理要求的行為集團將嚴肅問責，並且按照問題嚴重程度進一步追究法律責任。2023年，平安廉政信訪舉報問題核查查率100%。

信訪舉報渠道如下：

• 統一信訪舉報電話

0755-22625145

• 郵箱

lzxjfb@pingan.com.cn



信息安全和 AI 治理



關鍵績效



93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系認證覆蓋率達 93%



5 家

已有 5 家成員公司獲得 DCMM 三級及以上認證

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体系規範，為集團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

平安不斷完善信息安全管理體系，保證信息的保密性、完整性、可用性。本集團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。截至 2023 年 12 月末，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。

信息安全管理架構

平安高度重視信息安全管理工作，集團董事會是本集團信息安全工作的最高負責機構，集團科技發展委員會是本集團信息安全工作的領導機構，並負責監督集團信息安全管理措施有效且持續執行。科技會下設安全保障中心統籌網絡安全、數據安全和個人信息保護工作，主要從集團層面，整體負責統籌、規劃、構建、推動、組織協調開展信息安全工作。

平安承諾以高標準體系管理信息安全風險，確保全集團信息系統的安全與可靠運作，平安通過制定《平安集團信息安全管理政策聲明》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，圍繞人員、數據、系統、業務、第三方實施全流程安全管理。同時，集團制定並執行《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、應用軟件系統開發規範、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。

信息安全管理舉措

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



主動措施

- 集團每季度開展一次系統網站安全檢測，以及時發現潛在的安全漏洞並修復，保護信息系統的正常運行和數據安全
- 每年組織多次滲透測試活動，通過模擬攻擊者的攻擊方法，對信息系統的薄弱環節、技術缺陷或漏洞進行分析和主動利用，挖掘信息系統中存在的漏洞，並對檢測出來的風險漏洞進行修復，採取強化措施，保障信息系統的安全性
- 每年組織多次攻防演練，模擬攻擊者對目標進行攻擊，通過社工釣魚、O Day 漏洞、無線攻擊、近源滲透、代碼審計等技術手段突破目標的網絡邊界，並通過攻擊手段發現目標網絡中存在的嚴重安全風險，以攻促防，推動安全問題的整改，提高安全防護的整體水平
- 設置公開的平安安全應急響應中心網站接受漏洞報告，並對經評估後有價值的報告進行獎勵



被動措施

- 建立了一套從發出漏洞預警到及時響應完成的閉環處理機制，避免互聯網安全脆弱點被利用，降低風險暴露面
- 以多數據中心為基礎，建立了「異地災備 + 同城雙活」的連續性體系，每年組織的災難恢復演習，旨在通過演習驗證災難恢復的組織架構與應急預案，確保容災環境穩定可用
- 制定並執行《信息安全事件應急響應管理辦法》《數據安全應急預案》《網絡安全事件應急演練指南》，每年開展至少一次信息安全應急演練

為有效應對信息安全事件，平安不斷完善《網絡安全事件應急演練指南》，通過應急演練全面檢驗應急管理機制有效性。2023 年，平安聯合各成員公司完成了 59 場安全應急演練，覆蓋勒索病毒、抗 DDOS 攻擊、釣魚郵件等 9 種應急演練場景，並開展數據庫備份恢復演練、跨地域聯合容災演習，有效夯實集團信息安全的應急響應能力。

案例

平安壹錢包雲原生安全升級方案榮獲《2023 安全守衛者計劃優秀案例》

2023 年 8 月，由中國信息通信研究院和中國通信標準化協會聯合主辦的「2023 SecGo 雲和軟件安全大會」在北京成功召開。大會以「鏈接雲端 可信而安」為主題，旨在推動雲和軟件安全產業發展、新技術應用和生態建設。平安壹錢包雲原生安全升級方案榮獲「2023 安全守衛者計劃優秀案例」獎項。

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。

第三方數據及信息安全管理

合作前

- 與涉及接觸或處理平安數據的合作機構及相關人員的簽訂信息安全協議及保密協議，確保第三方知悉並承諾遵守平安的信息安全管理要求
- 評估供應商及其提供的產品或方案是否滿足信息安全要求

合作中

- 開展供應商信息安全風險監控，利用大數據監控供應商的信息安全負面信息和監管合規情況，從外部動態監控供應商信息安全風險
- 集團信息安全團隊支持業務部門開展對供應商的信息安全評估，對低於分數要求的供應商進行指導，並要求其限期整改，確保合作過程中信息安全風險可控

合作後

- 開展信息安全審計，確保供應商及時刪除、銷毀數據

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。

2023 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、辦公安全等多個領域；信息安全專項學習通過率為 100%。

信息安全專項學習通過率為

100%

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"> 新員工入職三個月內必須完成一次信息安全培訓 必須每年完成至少一次信息安全培訓
所有可接觸到信息資產的第三方人員	<ul style="list-style-type: none"> 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

案例



信息安全強化月活動

2023 年 10 月，平安面向全體員工及相關第三方人員開展了以「安全有道，知安方行」為主題的集團信息安全強化月活動，通過安全沙龍研討會、信息安全警示案例宣導、風險案例分析、意識測評、模擬演練、承諾簽署等多項安全培訓與意識宣導活動，以多渠道、多方式觸達員工，全面提升全員的信息安全意識。



信息安全管理審計及認證

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，平安定期開展數據安全審計工作，以強化對信息安全管理工作的監督評估。

信息安全審計要求

信息安全 獨立外部審計

- 平安至少每年開展一次信息安全獨立外部審計，聘請第三方機構進行信息安全系統相關外部審計，評估信息安全控制的有效性。
- 2023 年，平安聘請挪威船級社（DNV）、英國標準協會（BSI）等第三方機構對各成員公司的信息安全管理體系有效性進行審核，共計完成專項審核超 20 次。

信息安全 內部審計

- 平安至少每年開展一次信息安全管理體系的內部審計，審計結果呈報集團董事會、審計與風險管理委員會和執行委員會。
- 2023 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，共計開展審計項目、風險監測、專項審查等事項超過 80 次。

在信息安全管理体系认证方面，平安已連續多年通過信息安全管理体系认证，確保信息安全體系有效、穩定運作。截至 2023 年 12 月末，平安 ISO/IEC 27001 認證覆蓋率達 93%，其中 15 家成員公司獲得 ISO/IEC 27001 認證、12 家成員公司獲得 ISO/IEC 27701 認證；共有 5 家成員公司獲得 DCMM 三級及以上認證，其中平安壽險、平安產險、平安銀行獲評數據管理能力成熟度評估（4 級）量化管理級認證。



信息安全管理体系认证证书示例

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，對外發布《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。對內，平安成立 AI 倫理委員會，負責平安 AI 倫理政策宏觀方向性的把握，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，協助推動行業 AI 治理標準化發展。





06

氣候變化與 碳中和

—— 平安作為核心戰略投資人，以現金增資方式投資「中廣核風電」項目，支持「中廣核風電」在風電和光伏等清潔能源的項目開發及運營。

氣候變化與碳中和



2023 年，《聯合國氣候變化框架公約》第二十八次締約方大會（COP 28）開啓了全球氣候行動的新一輪加速。在全球氣候變化的挑戰之下，平安全面升級綠色金融行動，支持綠色經濟轉型和產業鏈升級，持續創新綠色運營管理，與相關方共同實踐綠色發展承諾。

——盛瑞生
集團董事會秘書

關鍵績效



426,082.62

噸二氧化碳當量

溫室氣體排放總量（運營層面）426,082.62 噸二氧化碳當量，比上年下降 14%



1.35

噸二氧化碳當量 / 人

人均溫室氣體排放量 1.35 噸二氧化碳當量 / 人，比上年下降 5.6%

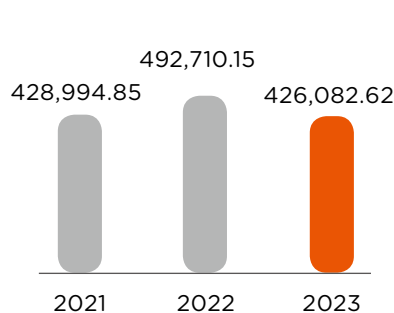


11.32

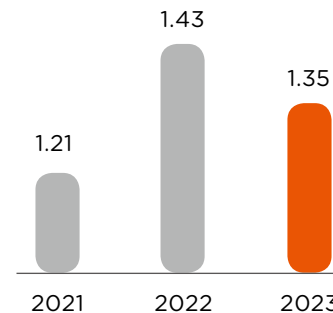
萬名

平安員工碳賬戶平台正式上线，已覆盖員工 11.32 萬名

溫室氣體排放總量（運營層面）
（噸二氧化碳當量）



人均室溫氣體排放強度
（噸二氧化碳當量 / 人）



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，採取有力措施踐行綠色發展理念，助力國家碳達峰碳中和目標的實現。2023年，平安以五年目標為導向，持續測算運營層面的碳排放情況，探索制定低碳行動路徑，並參照國內外氣候信息披露要求，從治理、戰略、風險管理、指標和目標四個維度出發，進一步落實氣候變化與碳中和相關工作，最終實現 2030 運營碳中和目標。

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

平安基於可持續發展戰略規劃與核心議題五年目標的時間框架，結合自身的業務特徵，從短期（1-2年）、中期（3-5年）和長期（6-10年）對氣候變化的風險和機遇進行識別與評估。同時，我們與清華大學、南方科技大學等高等院校合作開展氣候變化保險風險相關研究，深入分析氣候變化為保險行業帶來的挑戰，總結並梳理應對策略，以提升長期風險應對能力。



風險識別

近年來，氣候相關風險不斷加劇，極端天氣事件的頻繁發生以及宏觀市場環境的復雜多變均為平安的業務運營帶來了潛在影響。面對不斷升級的氣候挑戰，平安通過建立氣候風險辨識框架，採用宏觀政策研究、背景調研、同行對標等方式，從風險發生的時間和影響強度兩個維度，識別並評估氣候風險。在充分認識氣候風險的基礎上，平安通過技術和產品創新，強化氣候風險應對能力，以減輕氣候風險造成的影響。

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	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	長期	全集團	大
	氣候變化	信用風險	氣候變化導致特定客戶業務損失	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	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	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	新興低碳技術迅速佔領市場，傳統技術客戶發展受挫	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	高排放客戶現金流受碳價波動影響	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	提高建築用能標準，可能新增用於節能環保改造的投入	長期	全集團	大
	投資者關注	聲譽風險	隨着社會大眾對氣候變化、綠色低碳關注的逐步增加，若集團的業務模式未能與低碳經濟保持一致，可能會損害集團的聲譽，並影響機構評級結果	長期	全集團	中

保險業務的應對策略

面對氣候變化導致的物理風險，平安搭建了新的保險產品定價模型。新模型融入了影響地震、台風、暴雨等自然災害的各種因子，使得氣候相關保險產品定價更加精準、在風險識別與管理方面也更高效。同時，我們與高校、科研機構、氣象部門合作，於自主研發的鷹眼系統（DRS2.0）中接入了海量氣象數據並建立風險地圖，在優化內部風險篩選規則的同時幫助客戶提前預警災情風險。

面對市場環境改變導致的轉型風險，平安充分發揮可持續保險創新優勢，推出了一系列綠色及普惠類保險產品，為易受氣候變化影響的地區和人群提供優質且全面的風險保障。更多詳情請見本報告「可持續保險——可持續保險實踐」部份內容。

機遇識別

平安致力於通過綠色可持續的方式實現業務增長，制定了可持續的業務戰略，創新綠色保險產品與服務，在降低各類氣候風險的同時，積極把握低碳機遇，實現與利益相關方的合作共贏。

機遇因子	機遇舉例描述	潛在財務影響	涉及業務板塊	時間維度
 市場機遇	破中和、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引導作用，有利於集團開拓新的市場及業務。	進入新市場 增加營業收入 金融資產多元化	銀行、資產管理等	長期
 產品與服務	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，集團可順應市場趨勢，開發綠色金融產品、氣候相關的保險風險解決方案和服務。	增加營業收入 提高企業聲譽 增加產品及服務的業務需求	全集團	中期
 資源效率	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。	提高固定資產價值（如基礎設施、高效能建築物等） 降低運營成本	全集團	中期
 韌性	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。 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。	增加營業收入 金融資產多元化 提高固定資產價值（如基礎設施、高效能建築物等）	全集團	長期

保險業務的應對策略

氣候變化不僅為保險行業帶來了挑戰，也蘊藏着新的業務發展機會和商業場景。

平安致力於以科技賦能減災增效，不斷拓展鷹眼系統的應用場景，通過其防災、減災、救災模塊幫助政府、企業和個人客戶實現防災減損，有效提升了保險行業「保財抗災」能力。

平安亦深耕綠色保險產品創新，開發了光伏指數保險、天氣指數保險等特色產品，並面向涉及可再生能源、節能改造、綠色建築等綠色工程和項目的保險客戶推出一系列優惠政策，以支持企業綠色低碳轉型。

同時，平安積極配合政府在制定並推行城市巨災保險制度方面的意向，提供相應保險解決方案，充分發揮保險作為社會「穩定器」的作用，用實際行動履行自身的社會責任與擔當。



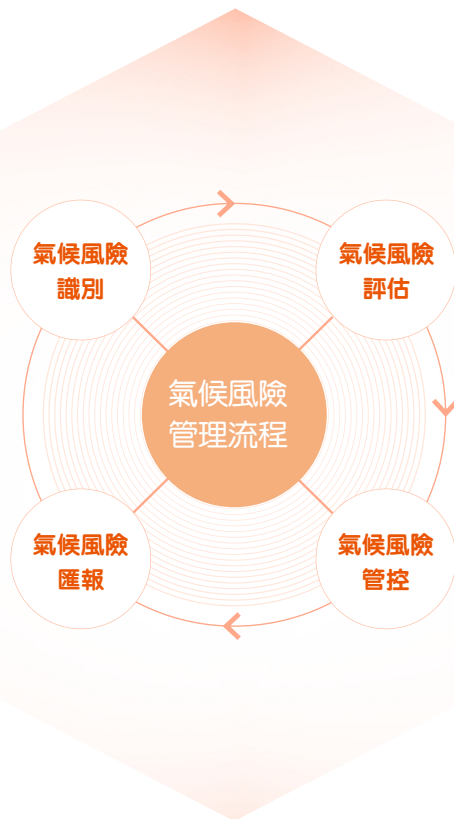
風險管理

平安集團已將氣候變化相關風險納入 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

從物理風險和轉型風險兩個維度出發，識別並描述影響集團各業務板塊的氣候風險因子，並歸納其涉及的風險分類。

落實氣候風險的定期匯報工作，確保董事會及管理層及時獲知氣候風險管理的目標、計劃、執行情況及進展，提高氣候風險管理的有效性。



從定性及定量角度，評估氣候風險因子對集團業務板塊的影響及其持續時間和強度。

將風險識別和評估的結果作為業務決策的基礎，並運用鷹眼系統 DRS 2.0⁷、氣候情景分析等工具制定風險應對措施，管控氣候相關風險。

⁷ 鷹眼系統 DRS 2.0 是平安自主搭建的物理空間數字化風險分析和風控服務系統，利用數值模擬、機器學習、衛星遙感監測等創新技術，實現對自然災害的預測預警。

指標與目標

碳中和目標及路線圖

鑒於平安的業務集中在商業及辦公場所開展，運營層面產生的溫室氣體排放主要來自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，通過節能、清潔能源替換、碳抵消相結合的方式，推進實現自身運營碳中和，具體措施包括：



資源效率

我們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，對集中運維供應商提出節能要求，同時開展員工低碳觀念宣貫和行為引導。



購買與自發綠電

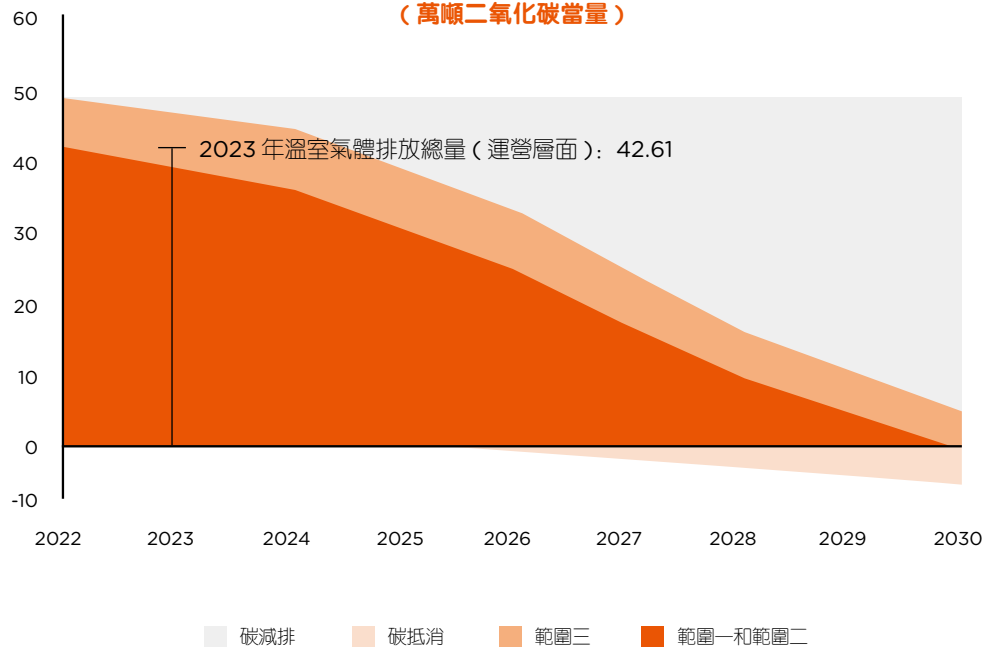
我們計劃通過購買綠電、綠證和投資可再生能源發電設施等方式增加可再生能源利用量佔年電力消費量的比例，在 2024-2030 年間按 5%，10%，20%，40%，60%，80%，100% 的目標提升可再生能源利用率，即到 2030 年實現運營層面電力消費 100% 來自可再生能源。



碳抵消

我們將在內部持續減排的基礎上，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
(萬噸二氧化碳當量)



溫室氣體排放數據

指標	單位	2023	2022	2021	
運營層面 ⁸	範圍一： 直接溫室氣體排放 ⁹	噸二氧化碳當量	21,962.59	17,964.09	6,121.76
	範圍二： 能源類間接溫室氣體排放 ¹⁰	噸二氧化碳當量	373,693.96	437,311.87	376,336.09
	範圍三： 紙張使用和差旅溫室氣體排放 ¹¹	噸二氧化碳當量	30,426.07	37,434.19	46,537
	總量	噸二氧化碳當量	426,082.62	492,710.15	428,994.85
	人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 人	1.35	1.43	1.21
自營物業	範圍一： 直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	4,650.22	2,775.80	/
	範圍二： 能源類間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	85,599.54	85,731.15	/
	總量	噸二氧化碳當量	90,249.76	88,506.95	/

⁸ 為持續提升數據披露質量，2023 年度起能源統計範圍新增平安銀行所有分支分機構，包括分行及營業網點。為便於比較，依此統計範圍修正 2022 年度能耗和溫室氣體排放數據。

⁹ 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/T2589-2020 綜合能耗計算通則》。

¹⁰ 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 2023 年生態環境部發布的《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中提供的全國電網排放因子（0.5703 tCO₂/MWh）。

¹¹ 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《廣東省 2021 年度碳排放配額分配實施方案，文化用紙》及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）》。2023 年度，平安集團年度差旅碳排放為 28,595.58 噸二氧化碳當量。

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和創新，從推行綠色辦公和打造綠色建築兩方面入手，由內而外帶動員工、供應商、社會公眾等利益相關方踐行綠色低碳發展理念，為落實「雙碳」行動貢獻力量。

推行綠色辦公

平安持續落實運營減排措施，積極提倡低碳環保的工作和生活方式，致力於與員工共同營造低碳辦公環境。2023年，平安正式上線員工碳賬戶平台，舉辦一系列環保公益活動；啟動「職場零廢棄辦公」項目，身體力行助力無廢城市建設。在節能方面，平安不斷完善管理能耗系統，優化設施設備，逐步提高能源使用效率。本年度，我們更新了深圳平安金融中心北塔自用區的監控平台，實現約 60% 的能耗節約，有效減少了運營環節的碳排放。

案例

上線員工碳賬戶平台，助推綠色發展

2023年5月27日，平安集團宣布正式上線面向全體員工的碳賬戶平台，升級「1+N」碳賬戶體系，以持續深化綠色運營。作為金融保險業首個覆蓋全體員工的碳賬戶系統，平安員工碳賬戶平台將統計各位員工的低碳辦公行為、日常低碳行為及碳排放數據，以便整體測算和管理碳排放，規劃並落實職場減排行動。同時，平安將綠色低碳元素注入 50 個以上的公益項目，線上線下打通推動碳資產開發，實現公益項目規模增長和品牌持續升級。

依托員工碳賬戶平台，本年度，平安開展了「低碳騎行」「GreenWalk」「食光計劃」等一系列打卡活動，並於年底舉辦「益起來減碳」碳賬戶低碳月特別活動。我們通過碳賬戶打卡、有獎答題、舊衣換禮品等

多種形式，號召平安人積極踐行社會責任，以實際行動倡導綠色環保和低碳生活理念、支持節能減排，從身邊小事做起，助力社會綠色發展。

截至 2023 年 12 月末，平安員工碳賬戶已累計覆蓋員工 11.32 萬名，累計計入減碳行為 49.45 萬次，累計減碳量 17,869 噸。



集團員工碳賬戶平台正式上線



員工碳賬戶界面（示例）

案例

案例打造「零廢棄辦公」平安樣板，助力無廢城市建設

「零敢計劃」自 2022 年在深圳市啓動，呼吁企事業單位實踐辦公「零廢棄」理念，並為其提供了 100 條行動建議。本年度，平安集團聯合萬科公益基金會、深圳市小鴨嘎嘎公益文化促進中心發起「職場零廢棄辦公」項目。作為集團首個試點單位，平安信托憑借卓越的表現被評為「零敢計劃」優秀企業案例，榮獲「敢為獎」與「敢動獎」，並受邀參加「零廢棄主題研討會」，與各界專家共同圍繞綠色轉型、ESG 領域探索、無廢城市創建等話題進行探討，為助力無廢城市的建設建言獻策。

在本次「職場零廢棄辦公」項目中，平安信托圍繞「源頭減量、循環使用、重復利用」的 3R 原則，在深圳平安金融中心信托樓層開展為期 14 天的內部審計及 21 天員工實踐行動，並結合平安企業文化，舉辦了多場以「零廢棄辦公」為主題的趣味活動。在倡導平安員工身體力行的同時，平安信托總結推出「零廢棄辦公行動指南」，為有需要的企業和項目團隊提供執行層面的參考與借鑒，向集團內外更廣泛地傳播「零廢棄辦公」理念。

未來，平安將根據本次項目中總結的實踐經驗，從縱向深入和橫向延伸兩個維度出發，持續推行固定資產再利用、反食物浪費行動、冗餘資源反浪費等相關措施，並打造鏈接管理連維體系和鏈接數據記錄平台，聯動上下游供應商，與利益相關方攜手共建綠色職場，為國家的「雙碳」戰略貢獻力量。

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。從選址設計到建設施工，我們將可持續理念融入建築的全生命周期，綜合運用節能減排、資源循環等多項綠色環保技術，打造有溫度的綠色建築。截至 2023 年 12 月末，平安累計 20 個項目獲得國內外綠色建築認證，其中 18 座獲得 LEED 金級及以上認證。





07

附錄

年度關鍵績效

經營績效

指標	2023	2022	2021
總資產（百萬元）	11,583,417	11,009,940	10,142,026
營業收入（百萬元）	913,789	880,355	1,180,444
歸母營運利潤（億元）	1,179.89	1,468.95	1,479.61
歸母淨利潤（億元）	856.65	1,110.08	1,016.18
每股股息（元）	2.43	2.42	2.38
基本每股收益（元）	4.84	6.36	5.77
繳稅總額（百萬元）	100,171	115,478	111,416
集團償付能力充足率（%）	208.0	217.6	233.5
險資投資總規模（萬億元）	4.72	4.37 ¹²	3.92
年化淨投資收益率（%）	4.2	4.7	4.6
年化總投資收益率（%）	3.0	2.4	4.0

¹² 公司於 2023 年 1 月 1 日起執行新保險合同準則，若按新準則對 2022 年末保險資金投資總規模重述，金額為 4.33 萬億元。

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	4	5	6	15	3	0	2	5

董事會、監事會人員結構（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

董事會、監事會其他績效表

指標	2023	2022	2021
董事會成員的平均任期（年）	7	/	/
外部監事佔監事總人數比例（%）	60	/	/

合規與風險管理

指標	2023	2022	2021
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

股東大會

指標	2023	2022	2021
股東大會召開次數 (次)	1	/	/
股東大會參加人數 (人)	823	/	/
股東大會出席率 (%)	100	/	/
股東大會議事流程合規性 (參與投票率) (%)	41.38	/	/

商業倫理和反腐敗

指標	2023	2022	2021
廉政教育覆蓋率 (%)	100	100	100
反洗錢培訓覆蓋率 (%)	100	100	100
年度開展廉政主題活動次數 (次)	5,844	4,569	3,445
開展反腐敗培訓次數 (次) ¹³	39	34	20
參加反腐敗培訓的總人數 (人) ¹⁴	288,751	344,223	355,982
年度稽核發現問題整改率 (%)	99	99	96
年度信訪接收問題核查率 (%)	100	100	100

¹³ 集團層面開展廉政反腐敗培訓活動的次數。

¹⁴ 集團及成員公司開展廉政反腐敗培訓活動所覆蓋的總人數，統計範圍為截至 2023 年末在崗的全體員工。

環境績效

環境績效表¹⁵

指標	2023	2022	2021
溫室氣體總排放量（運營層面¹⁶）			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	21,962.59	17,964.09	6,121.76
範圍二：能源類間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	373,693.96	437,311.87	376,336.09
範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	30,426.07	37,434.19	46,537
範圍一、二、三溫室氣體排放總量（運營層面）（噸二氧化碳當量）	426,082.62	492,710.15	428,994.85
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量/人）	1.35	1.43	1.21
溫室氣體總排放量（自營物業）			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	4,650.22	2,775.80	/
範圍二：能源類間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	85,599.54	85,731.15	/
範圍一、二溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	90,249.76	88,506.95	/
直接能源消耗			
天然氣消耗總量（運營層面及自營物業）（立方米）	3,430,551	1,878,332	3,053,842
汽油使用量（運營層面及自營物業）（升）	9,005,464	7,727,170	/
柴油使用量（運營層面及自營物業）（升）	44,209	42,260	5,772
間接能源消耗			
職場電力消耗量（千瓦時）	533,956,564.66	635,996,580.98	513,946,880
數據中心電力消耗量（千瓦時）	121,302,002.70	116,691,665.48	102,896,415
人均用電量（千瓦時/人）	2,070.41	2,186.63	1,732.79
自營物業電力消耗量（千瓦時）	150,095,635	147,557,919	/
水資源消耗			
用水量（運營層面）（噸）	6,099,768.49	4,228,191	5,088,733
人均用水量（噸/人）	19.27	12.28	14.29
固體廢棄物			
固體廢棄物總量（噸）	81,585	196,864	210,773
營業、辦公所紙張消耗總量（噸）	1,676	1,559	1,631

¹⁵1. 2023 年度碳排放測算較 2022 年在組織邊界、運營邊界和統計方法上進行了如下優化：

(1) 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》。

(2) 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 2023 年生態環境部發布的《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中提供的全國電網排放因子（0.5703 tCO₂/MWh）。

(3) 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《廣東省 2021 年度碳排放配額分配實施方案，文化用紙》及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）》。2023 年度，平安集團年度差旅碳排放為 28,595.58 噸二氧化碳當量。

2. 天然氣消耗總量包含運營層面以及自營物業的天然氣消耗量。

3. 汽油使用量包含運營層面自有車隊以及自營物業的汽油使用。

4. 柴油使用量包含運營層面自有車隊以及自營物業的公共區域及自有車隊柴油使用。

5. 本年度人均環境績效類指標採用年度平均人數進行計算，年度平均人數 = (年初員工總數 + 年末員工總數) / 2。

6. 人均用電量包含職場電力消耗量與數據中心電力消耗量與數據中心電力消耗量。

¹⁶ 包括本集團壽險及健康險、財產保險、銀行、資產管理、金融科技等主要業務經營範圍內的子公司、聯營及合營公司。運營層面包含職場和數據中心。

綠色建築及健康建築

指標	2023
綠色建築及健康建築 ¹⁷	29
綠色建築及健康建築數量 (個)	29
綠色建築及健康建築面積 (平方米)	3,214,286.20

社會績效

員工構績效表¹⁸

指標		2023	2022	2021
員工總數	員工總數 (人)	288,751	344,223	355,982
按性別劃分	男性 (人)	141,343	170,554	182,332
	女性 (人)	147,408	173,669	173,650
按年齡組劃分	<30 歲 (人)	87,497	134,166	169,929
	30-50 歲 (人)	191,729	201,147	180,182
	>50 歲 (人)	9,525	8,910	5,871
按地區組劃分	中國內地 (人)	287,544	343,447	/
	其他地區 (人)	1,207	776	/
按業務劃分	保險類業務 (人)	151,484	170,053	189,305
	銀行類業務 (人)	43,119	44,207	40,651
	資產管理類業務 (人)	18,833	19,651	12,838
	科技類業務 (人)	55,429	93,680	113,188
	其他類業務 (人)	19,886	16,632	0

¹⁷ 綠色建築及健康建築認證的標識包括 LEED 綠色建築認證、住建部根據《住房和城鄉建設部關於印發綠色建築標識管理辦法的通知》授予的綠色建築標識、國際 WELL 建築研究院 IWBI 頒發的 WELL HSR 認證以及根據中國旅行社業標準《綠色旅游飯店》(LB/TO07-2015) 進行認證的金樹葉級綠色旅游飯店等。

¹⁸ SASB 準則 - 員工多元與包容性, 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。

指標	2023	2022	2021	
按學歷劃分	博士、碩士研究生(人)	28,635	29,179	27,512
	大學本科(人)	170,835	193,042	192,912
	大專學歷(人)	75,432	105,568	120,153
	其他學歷(人)	13,849	16,434	15,405
其他類別劃分	外籍員工人數(人)	880	497	553
	殘疾員工人數(人)	285	/	/
	殘疾員工佔比(%)	0.10	/	/
個人壽險銷售代理人	個人壽險銷售代理人(萬人)	34.7	44.5	60.0
高級管理人員				
高級管理人員數據	高級管理人員總數(人)	12	11	9
	高級管理人員女性人數(人)	5	3	3
	高級管理人員男性人數(人)	7	8	6
	高級管理層女性總佔比(%)	42	/	/
	高級管理層男性總佔比(%)	58	/	/

員工僱傭績效表

指標		2023	2022	2021
員工流失率 (%) ¹⁹		28	28	27
按性別劃分	男性 (%)	29	31	29
	女性 (%)	26	27	26
按年齡組劃分	<30 歲 (%)	41	41	36
	30-50 歲 (%)	19	18	17
	>50 歲 (%)	18	15	10
按地區組劃分	中國內地 (%)	27	28	/
	其他地區 (%)	26	34	/
員工薪酬與激勵				
全年支付企業年金總額 (億元)		11.71	11.21	10.02
參與核心人員持股和長期服務計劃的員工 (人)		103,232	101,136	89,304
除高管外所有員工平均薪酬 (元)		221,803	204,696	196,131
按性別劃分	男性員工平均薪酬 (元)	243,409	222,506	215,435
	女性員工平均薪酬 (元)	201,576	187,452	176,329

¹⁹ 員工流失率 = 全年流失人員總數 / [(全年流失人員總數 + 年末在職人員數) * 100%]。流失人員範圍覆蓋主動離職、退休等與平安解除勞動關係的所有情況。

員工培訓績效表

指標		2023	2022	2021
培訓總覆蓋率 (%)		99.38	99.46	99.54
按性別劃分	男性 (%)	99.13	99.56	99.73
	女性 (%)	99.61	99.36	99.33
按職級劃分	高級管理人員 (%)	98.35	96.96	94.82
	其他員工 (%)	99.39	99.56	99.62
人均培訓時長 (小時) ²⁰		45.13	40.80	28.54
按性別劃分	男性 (小時)	44.12	40.04	26.39
	女性 (小時)	46.11	41.68	30.81
按職級劃分	高級管理人員 (小時)	61.50	46.41	37.89
	其他員工 (小時)	44.96	40.78	27.72

員工健康與安全績效表

指標	2023	2022	2021
因工亡故的人數 (人)	13	6	5
因工亡故的人數比率 (%)	0.004	0.002	0.001
工傷導致缺勤天數 (天)	14,398	13,000	/

²⁰ 人均培訓時長 (小時) = 平安集團員工接受培訓的總時長 ÷ 員工總人數，培訓時長覆蓋線上和線下渠道接受培訓的情況。

客戶服務

客戶服務績效表

指標		2023	2022	2021
NPS 值 (%) ²¹	平安集團	59	55	47
	平安產險	77	75	72
	平安壽險	51	43	43
	平安健康險	42	38	51
	平安養老險	63	63	61
	平安銀行	75	60	54
	平安證券	50	49	47

信息安全與 AI 治理

信息安全和 AI 治理績效表 ²²

指標	2023
信息安全泄露或其他網絡安全事件數量 (件)	0
信息安全培訓人均小時數 (小時)	21
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
信息安全管理体系認證覆蓋率 (%)	93
針對安全與隱私保護對員工的培訓覆蓋率 (%)	100

²¹NPS 值的統計面向平安 11 家專業公司的客戶群，計算方式等於 (百分比推薦者 - 百分比貶損者)，推薦者百分比 = (推薦者數量 / 總回應者數量) × 100%，貶損者百分比 = (貶損者數量 / 總回應者數量) × 100%。

²²SASB 準則 - 信息安全，FN-CB-230a.1: (1) 信息外泄事件數。

供應鏈績效

供應商數量績效表（家）

指標		2023	2022	2021
供應商合作機構數量		4,492	5,631	6,408
按地區劃分	中國內地供應商個數	4,488	5,559	/
	其他地區供應商個數	4	72	/

供應商 ESG 表現績效表

指標	2023
「入選與審核」環節經審核入選的供應商數量（個）	7,339
供應商認證審核評分（分）	84.02
供應商淘汰數（個）	393
ESG 培訓參與供應商數量（家）	4,492
供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率（%） ²³	100

²³ 覆蓋率 = 接受 ESG 相關培訓的供應商數量 ÷ 截至 2023 年末所有在庫供應商數量。培訓方式包括通過網站宣導、郵件宣導、培訓課程等。

社會公益績效

鄉村振興績效表²⁴

指標	2023	
三村工程		
村業	產業振興幫扶資金（億元） ²⁵	407.29
	產業振興幫扶資金（累計）（億元）	1,178.82
	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）	800
村醫	移動體檢義診覆蓋人口（健康公益服務）（人次）	760,000
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）	4,901.2
	支教時長（課時）	4,052
三下鄉		
雙基共建點（個）	1,434	
鄉村振興卡發卡數（張） ²⁶	189,257	

²⁴SASB 準則 - 普惠金融與金融教育, FN-CB-240a.4: 參與針對無銀行賬戶、銀行賬戶不足或服務不足客戶的金融知識普及活動的人數。

²⁵包括平安銀行投放的鄉村振興貸款, 投資的鄉村振興地方債, 以及平安產險通過特色險種幫助農業產業項目獲得的產業貸款、或者政府農業保險補貼的資金。

²⁶平安銀行鄉村振興卡, 是平安銀行按照中國銀聯「鄉村振興主題卡」產品業務規則發行的銀行卡產品。

志願者服務績效表

指標	2023	
「三村暉」平台	「三村暉」累計註冊用戶數（萬人）	349
	「三村暉」平台累計提供「身邊公益」活動（個）	1,702
志願者服務	平安員工及代理人志願者人數（人） ²⁷	超 500,000
	「平安守護者行動」志願者活動場數（萬場）	3
	志願者協會分會覆蓋地區（個）	31
	志願者協會分會覆蓋成員公司數量（家）	20

其他社會公益績效表

指標	2023
公益捐贈支出（百萬元）	318

專利研發績效

專利研發績效表

指標	2023
年度專利申請總數（項） ²⁸	5,456
專利累計申請數（項）	51,533
持有專利數量（項）	12,611

²⁷ 在平安集團「三村暉」公益平台上註冊並擁有賬號的平安員工及代理人數量。

²⁸ 平安集團成員公司範圍（包含汽車之家、平安健康等子公司、聯營及合營公司）內提交且已取得回執的到世界知識產權組織、中國國家知識產權局，及其他國家或地區知識產權局的專利申請總量。

負責任投資及負責任銀行

負責任投資績效（截至 2023 年 12 月末）²⁹

（單位：百萬元）

保險資金負責任投資總額	725,256
保險資金綠色投資	128,568
股權	34,008
債券	82,554
金融產品	12,006
保險資金普惠投資	22,893
股權	1,060
債券	11,592
金融產品	10,241
保險資金社會投資	573,795
股權	160,782
債券	265,145
金融產品	147,868

²⁹1. 保險資金負責任投資總額：指由平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險的保險資金投資。

2. 綠色投資：包含綠色環保、清潔能源、污染治理等特定行業分類和綠色主題的類型。

3. 社會投資：包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等特定行業分類和社會責任主題的類型，並包含 ESG 評級作為篩選依據。

4. 普惠投資：包含三農及鄉村振興、住房棚戶改善等特定行業分類和普惠主題的類型。

5. 因四捨五入，直接計算未必相等。

6. SASB 準則 - 將環境、社會及治理因素納入投資管理，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。

負責任銀行業務績效（截至 2023 年 12 月末）³⁰

（單位：百萬元）

負責任銀行總額	1,211,467
綠色銀行類業務規模	189,726
綠色貸款餘額	146,345
其他綠色銀行類業務	43,381
普惠銀行業務規模	718,680
普惠貸款餘額	572,080
其他普惠銀行業務	146,600
社會銀行業務規模	303,061

可持續保險

可持續保險績效（截至 2023 年 12 月末）³¹

指標	綠色保險	社會類保險	普惠類保險
原保費收入（百萬元）	37,296	506,336	14,093
保險金額（百萬元）	48,888,259	487,019,482	173,761,736

³⁰ 1. 綠色銀行類業務包括發放及承銷的綠色貸款、綠色債券、綠色信託貸款、綠色租賃、綠色資產證券化等業務。統計依據包括《綠色貸款專項統計制度》以及《綠色債券支持項目目錄（2021 版）》等。

2. 普惠銀行業務包含小微企業扶持、三農等類型。小微企業貸款依據《中國銀監會辦公廳關於 2018 年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》，指單戶授信 1000 萬元以下（含）的普惠型小微企業貸款；涉農貸款依據中國人民銀行、原銀監會《涉農貸款專項統計制度》中關於涉農貸款的定義。該指標包含平安銀行和平安租賃項下的相關業務。

3. 社會銀行業務包含平安銀行持有的基礎設施建設、醫藥醫療、教育文化、鄉村振興等貸款，以及平安信託、平安租賃項下的相關業務。

4. SASB 準則 - 普惠金融與金融教育，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。

³¹ 1. 依照國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《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. 社會類保險主要包括醫療保險、重疾保險、以及與社會民生相關的財產保險和責任保險，如安全生產、食品、重大工程、建築、貿易、僱主責任等領域相關產品。

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。

4. SASB 準則 - 負責任政策，FN-IN-410b.1: 與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入。

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，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，得到本公司董事會 2024 年 3 月審議通過。

第三方鑒證報告

Deloitte.

德勤

獨立有限保證鑒證報告

中國平安保險（集團）股份有限公司董事會：

我們接受委托，對中國平安保險（集團）股份有限公司（以下簡稱“中國平安”）編製的《中國平安 2023 可持續發展報告》（以下簡稱“ESG 報告”）中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標執行了有限保證的鑒證業務。

一、鑒證對象信息

本次鑒證業務的鑒證對象信息包括以下 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標：

- 職場電力消耗量
- 用水量（運營層面）
- 天然氣消耗總量（運營層面及自營物業）
- 柴油使用量（運營層面及自營物業）
- 營業、辦公所紙張消耗總量
- 範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放
- 範圍一、二、三溫室氣體排放總量（運營層面）
- 綠色建築及健康建築數量
- 綠色建築及健康建築面積
- 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（平安集團）
- 平安員工及代理人志願者人數
- 村業——產業振興幫扶資金
- 村業——產業振興幫扶資金（累計）
- 雙基共建點
- 鄉村振興卡發卡數
- 開展反腐敗培訓次數
- 參加反腐培訓的總人數
- 年度專利申請總數
- 保險資金負責任投資總額
- 保險資金綠色投資
- 保險資金普惠投資
- 保險資金社會投資
- 可持續保險原保費收入總額
- 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

我們的鑒證工作僅限於以上 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標，不涵蓋其他在 ESG 報告中披露、但未包含列示於“一、鑒證對象信息”中的信息，以及 ESG 報告中披露的 2022 年及以前年度關鍵 ESG 指標以及其他信息。



二、鑒證對象信息的編製標準

中國平安 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標按照 ESG 報告附錄中“年度關鍵績效”章節所列示的關鍵 ESG 指標編製標準（以下簡稱“編製標準”）編製。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編製標準，並按照編製標準編製 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標是中國平安管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與關鍵 ESG 指標相關的內部控制，以使其不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

中國平安治理層負責監督中國平安的 ESG 報告過程。

四、編製標準的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系作為統一的編製標準，這將會影響公司間相關數據的可比性。

五、我們的獨立性與質量管理

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中對獨立性及其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及勤勉盡責、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循了國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則第 1 號——執行財務報表審計和審閱，或其他鑒證業務或其他相關業務的事務所質量管理》的要求。該質量管理準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德、職業準則和法律法規要求相關的政策和程序。

六、我們的責任

我們的責任是根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，在執行鑒證工作的基礎上對 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標是否在所有重大方面按照編製標準編製發表有限保證的鑒證結論。

Deloitte.**德勤**

七、實施的鑒證工作

有限保證鑒證業務所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證業務有所不同，且範圍小於合理保證鑒證業務。因此，有限保證鑒證業務獲取的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。我們不會就 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標是否存在所有重大方面按照編製標準編製發表合理保證的意見。我們的鑒證工作包括識別 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標可能存在重大錯報的領域，設計和執行鑒證程序以應對這些識別出的領域，並獲取相應的證據。我們執行的鑒證程序取決於我們的專業判斷以及對鑒證業務風險的評估。

我們所執行的具體鑒證程序包括：

- 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，以了解與關鍵 ESG 指標有關的編製流程；
- 抽樣檢查相關支持性文件；
- 對選定的關鍵 ESG 指標實施分析性程序；
- 抽樣重新計算選定的關鍵 ESG 指標。

八、有限保證鑒證結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信 ESG 報告中選定的 2023 年度關鍵 ESG 指標未能在所有重大方面按照編製標準編製。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為中國平安編製 ESG 報告之用，並不適合及不能用作其他用途。我們不會對除中國平安董事會以外的任何第三方承擔任何責任。



德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海
2024年3月20日

指標索引

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
一般披露				
2-1			組織詳細情況	報告開篇（報告說明）
2-2			納入組織可持續發展報告的實體	報告開篇（報告說明）
2-3		G.9.1	報告期、報告頻率和聯系入	報告開篇（報告說明）
2-4			信息重述	報告開篇（報告說明）
2-5		G.9.1	外部鑒證	附錄（第三方審驗鑒證報告）、詳見年報信息
2-6			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			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		G.1.2	管治架構和組成	詳見年報信息
2-10		G.4.2	最高管治機構的提名和遴選	詳見年報信息
2-11			最高管治機構的主席	詳見年報信息
2-12			在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	詳見年報信息
2-13			為管理影響的責任授權	詳見年報信息
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）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
一般披露				
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		G.8.2	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		G.1.1	關於可持續發展戰略的聲明	可持續的戰略管理（戰略規劃）
2-23			政策承諾	可持續的治理（商業守則）
2-24		G.7.1 G.7.4	融合政策承諾	可持續的戰略管理
2-25		G.1.5	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		S.6.1	協會的成員資格	報告開篇（年度成績與認可）
2-29		G.3.2	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）、詳見年報信息
		G.1.3	參與環境、社會和治理風險管理相關的方法、技術和工具的開發創新工作	可持續的戰略管理
實質性議題				
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	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
經濟績效				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
201-1		G.10.1 G.11.1	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）、報告附錄（年度關鍵績效）
201-2	一般披露 A4 關鍵績效指標 A4.1	E.4.3	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與碳中和
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）
		S.4.1	可持續保險相關品種、保費收入、保額、賠付總額及保險範圍	可持續的業務（可持續保險）
		E.4.4 S.5.1	可持續投資的政策制度、發展目標，組織架構及流程管理；通過直接投資或間接投資推動被投企業在國家重大戰略支持行業開展相關工作；公司在可持續投資的業務規模、業務增長率、業務目標等	可持續的業務（負責任投資）
		S.5.2	普惠金融產品、普惠教育、普惠消費、普惠醫療 / 養老相關實踐情況	可持續的業務、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
市場表現				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
間接經濟影響				
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）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
反腐敗				
3-3	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2	G.2.1	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	
205-3	關鍵績效指標 B7.1		經確認的腐敗事件和採取的行動	參閱司法公開信息
物料				
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	氣候變化與碳中和（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）每生產單位佔量	不適用。本集團為金融企業，不涉及大量包裝材料
能源				
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	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）
302-1	關鍵績效指標 A2.1	E.1.1	組織內部的能源消耗量	報告附錄（年度關鍵績效）
302-2		E.1.1	組織外部的能源消耗量	
302-3	關鍵績效指標 A2.1		能源強度	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）、 報告附錄（年度關鍵績效）
302-4		E.1.2	減少能源消耗量	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
水資源與污水				
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	E.2.1 E.2.2	實質性議題的管理	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）、報告附錄（年度關鍵績效）。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。平安目前未訂立用水效益目標及相應舉措。
生物多樣性				
3-3			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）
304-2		E.4.5	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
排放				
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	E.4.2 E.4.4	實質性議題的管理	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）
305-1	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	E.4.1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	
305-2	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	E.4.1	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	報告附錄（年度關鍵績效）
305-3	關鍵績效指標 A1.1	E.3.1 E.4.1	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	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
廢棄物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	實質性議題的管理	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）
	關鍵績效指標 A1.3	E.3.1	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
	關鍵績效指標 A1.4	E.3.1	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）
	關鍵績效指標 A1.6	E.3.1	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	氣候變化與碳中和（我們的減排措施）
供應商環境評估				
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	S.3.1	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	
僱傭				
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		S.1.2 S.2.2	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）
勞資關係				
3-3	一般披露 B4	S.1.4	實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
職業健康與安全				
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）
403-5	關鍵績效指標 B2.3		工作者職業健康安全培訓	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
403-9	關鍵績效指標 B2.1 關鍵績效指標 B2.2 關鍵績效指標 B2.3		工傷	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）
培訓與教育				
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	S.1.3	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）
多元化與平等機會				
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	S.1.1 S.2.1 G.4.1 G.5.1 G.6.1	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	
反歧視				
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）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
童工				
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）
408-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	S.1.2	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	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）
強迫或強制勞動				
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）
409-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2		具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	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）
當地社區				
3-3	一般披露 B8		實質性議題的管理	
	關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2	S.5.3 S.5.4 S.5.5	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）	可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
供應商社會評估				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	
414-1	關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3	S.3.1	使用社會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 B5.1	S.3.1	按地區劃分的供應商數目	
客戶健康與安全				
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（商業守則）
	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

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
營銷與標識				
3-3	一般披露 B6		實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）
	關鍵績效指標 B6.2	S.4.2	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	S.6.1	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）
客戶隱私				
3-3	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.5	G.7.4	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）

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



掃碼關注
中國平安官方微信公眾號