

中国平安 PINGAN

专业·价值

专业 让生活更简单



与希望同行

中国平安2023可持续发展报告

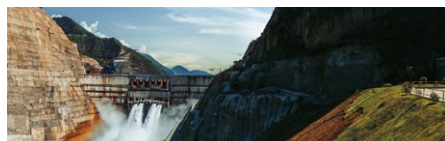
目录

报告开篇



报告说明	03
关于平安	04
年度成绩与认可	05

可持续的战略管理



战略规划	09
管理体系	12
重要性评估	14
利益相关方沟通	15
风险管理	17

可持续的业务



助力实体经济	21
可持续保险	23
负责任银行	32
负责任投资	37
负责任产品	45

可持续的运营与社区



乡村振兴与社区影响力	49
消费者保护与体验	60
员工及代理人发展与保障	69
科技助力可持续发展	85
可持续供应链	88

可持续的治理



公司治理	91
商业守则	95
信息安全和 AI 治理	100

气候变化与碳中和



治理	108
战略	108
风险管理	111
指标与目标	112
我们的减排措施	114

附录



年度关键绩效	117
董事会声明	131
第三方鉴证报告	132
指标索引	135



01

报告开篇

报告说明

• 报告范围

报告的组织范围：本报告以中国平安保险（集团）股份有限公司为主体，涵盖平安旗下各成员公司。

报告的时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

• 数据说明

报告中的财务数据源自中国平安《二零二三年年报》，其他数据来自公司内部或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

• 发布形式

报告分别发布中文版和英文版，均以印刷品和 PDF 电子版两种方式发布。欢迎登陆中国平安官方网站 www.pingan.cn，或登陆上海证券交易所网站 www.sse.com.cn、香港联合交易所网站 www.hkexnews.hk 查阅和下载。

• 编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》编制，同时参照《深圳市金融机构环境信息披露指引》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》及可持续性会计准则委员会（SASB）《可持续会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》。

• 报告保证

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险（集团）股份有限公司董事会审议通过。独立第三方机构德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，并对本报告中选定的指标发表有限保证的鉴证结论。

地址：深圳市福田区益田路 5033 号平安金融中心 47 层

邮编：518033

电话：（86）95511

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

关于平安

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“平安”“中国平安”“集团”“公司”“平安集团”或“我们”）于 1988 年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为我国三大综合金融集团之一。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为 2318 和 601318。

平安致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务提供商。平安积极响应“十四五”发展规划，坚守金融主业，坚持金融为民，积极服务实体经济，强化保险保障功能，助力“数字中国”和“健康中国”等国家战略实施，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，深化“综合金融+医疗养老”服务体系，提供专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”服务。平安深入推进全面数字化转型，引领业务高质量发展，助力金融业务提质增效，加速推进生态圈建设，实现“科技赋能金融、生态赋能金融、科技促进发展”。平安秉持以人民为中心、以客户需求为导向，持续深化“一个

客户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式，践行让客户“省心、省时、又省钱”的价值主张，为 2.32 亿个人客户提供多样化的产品及便捷的服务。

截至 2023 年 12 月末，平安拥有 288,751 名员工，集团总资产约 115,834.17 亿元；归母营运利润为 1,179.89 亿元；归母净利润为 856.65 亿元；基本每股收益为 4.84 元，全年每股股息 2.43 元。2023 年，平安位列《财富》世界 500 强全球榜单第 33 位，位列《福布斯》杂志“全球上市公司 2000 强”排行榜全球第 16 位、全球保险企业第 2 位。

平安拥有
288,751 名员工

集团总资产
115,834.17 亿元

指标	2023	2022	2021
总资产（亿元）	115,834	110,009	101,420
归母营运利润（亿元）	1,180	1,469	1,480
归母净利润（亿元）	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

年度成绩与认可

2023 年，平安在公司治理和企业社会责任等方面广受海内外评级机构和媒体的认可，并获得多个荣誉奖项。



A (综合保险及经纪行业亚太第一)



B (中国内地金融企业最高评级)



低风险 (大陆保险企业最佳得分)



FTSE4Good 指数成分股



中国企业标普全球 ESG 评分最佳 1% (中国 (含港澳) 保险公司最高评分)

中华人民共和国民政部 第四次获颁“中华慈善奖”

福布斯 入选福布斯中国 ESG 创新企业 TOP 50
“2023 年全球最佳雇主排名”中国金融业第 1 位，全球保险业第 5 位

中国上市公司协会 2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例

香港上市公司商会 ESG 卓越奖
(Awards of Excellence in ESG - 恒生指数成分股公司组别)

《亚洲保险新闻》杂志 “年度最佳企业社会责任倡议” 奖
(Insurance Asia News) (CSR Initiative of the Year)

中国 ESG 上市公司先锋 100 榜单 入选 (榜单第七、金融业第一)

可持续发展行业交流

平安致力在可持续发展领域发挥行业影响力，积极开展行业交流，并携手国内外可持续发展倡议组织共同落实可持续发展战略，助力可持续生态共建。平安遵守国内可持续发展的监管要求，持续在行业内保持领先水平，担任中国上市公司协会 ESG 专业委员会副主任委员、亚洲公司治理协会会员、中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位，并深度参与《保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南》《绿色保险分类指引》等行业可持续发展标准制定，积极助力行业的可持续发展实践。平安积极与全球领先的可持续发展标准保持同步，为中国首个以资产所有者身份签署联合国负责任投资原则（UN PRI）以及大陆首家签署联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）可持续保险原则（PSI）的公司，并加入 UNEP FI 全球领导委员会及指导委员会，成为中国唯一代表企业。此外，平安亦参与并签署气候行动 100+（Climate Action 100+）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）等可持续发展倡议，围绕落实全球发展倡议和可持续发展目标，进一步树立中国企业全球可持续发展形象，提升中国企业在全球可持续发展中的影响力。

案例

中国平安深度参与行业 ESG 管理标准制定

2023 年，在中国保险行业协会的牵头组织下，平安集团先后参与全球首个全面覆盖绿色保险产品、保险资金绿色投资、保险公司绿色运营的行业自律规范《绿色保险分类指引（2023 年版）》以及国内首个聚焦保险行业 ESG 信息披露框架和内容的行业自律性文件《保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南》两项行业 ESG 标准制定工作。

在《保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南》制定工作中，平安集团作为组长单位，与多家知名险企共同组成专项课题组，充分结合自身 ESG 实践经验以及自研 CN-ESG 评价体系，完整梳理保险行业环境、社会与治理披露指标体系，设置保险代理人管理和提升、可持续保险产品、保险资金绿色投资、乡村振兴等行业特色及中国特色指标，为行业高质量 ESG 信息披露及管理实践提供指引。

全球伙伴关系



可持续发展年度绩效

可持續的业务

支持实体经济发展投入

8.77 万亿元



可持續保险原保险保费收入总额

5,577.25 亿元

可持續保险保险金额总额

709.67 万亿元

绿色贷款余额

1,463.45 亿元

保险资金负责任投资总额

7,252.56 亿元

普惠贷款余额

5,720.80 亿元

使用医疗养老生态圈服务的个人客户超

1.47 亿

可持續的运营与社区

累计产业振兴帮扶资金

1,178.82 亿元

运营层面温室气体排放量

426,082.62 吨二氧化碳当量, 较上一年减少 13.5%



绿色建筑及健康建筑

29 个

专利累计申请数

5.1 万项

员工人均培训时长

45.1 小时

平安员工及代理人志愿者人数超

50 万人

参与核心人员持股和长期服务计划的员工

103,232 人



可持續的治理

自 2012 年起, 累计分红总额超过

3,000 亿元



2023 年, 平安共参加投资者会议

354 次



缴税总额

1,001.7 亿元



清廉文化及反腐败教育覆盖率

100%



ISO/IEC 27001

信息安全管理体系认证覆盖率

93%





02

可持续的 战略管理

平安发挥集团综合金融优势，联合旗下产险、银行、证券等成员公司，以保险、信贷、债权融资、股权直投等多种金融手段，助力“白鹤滩水电站”项目建设。

战略规划

可持续发展是平安的发展战略，亦是确保公司追求长期价值最大化的基础。平安核心聚焦公司在 ESG 相关领域的实践提升，将 ESG 要求全面融入集团运营管理工作，并定期开展可持续发展议题的分析与评估，结合集团发展目标及业务目标，检视集团可持续发展规划。平安已围绕 13 大可持续发展重要议题设定五年目标，切实完善可持续发展相关行动和管理，为各项 ESG 工作提供行动指南，助力公司实现长期、均衡、高质量的可持续发展。


平安每季度追踪可持续发展相关核心议题的实践情况，每半年向可持续发展委员会、每年度向董事会及其下设的战略与投资决策委员会汇报目标进展情况，确保可持续发展各项规划得到有效落实。

平安可持续发展核心议题五年目标

可持续发展议题	关键定量目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
可持续保险 以全面、专业的风险保障助力经济发展、社会进步和环境改善	<ul style="list-style-type: none"> 保持可持续保险保费总体增长 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续保险费收入总额达 5,577.25 亿元 	
负责任银行 以负责任银行推动经济发展、社会进步和环境改善	<ul style="list-style-type: none"> 5 年复合增长 10%+ 	<ul style="list-style-type: none"> 负责任银行总额达 1.21 万亿元 	
负责任投资 以险资的长期资本支持经济发展、社会进步和环境改善	<ul style="list-style-type: none"> ESG 纳入投资决策全流程管理；增强积极股东行为和 Related Disclosure 	<ul style="list-style-type: none"> 保险资金负责任投资总额达 7,253 亿元 ESG 因素已纳入集团保险资金投资决策全流程 	
负责任产品 为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务	<ul style="list-style-type: none"> 个人客户覆盖度和互联网用户覆盖度从 65% 左右稳步上升 	<ul style="list-style-type: none"> 个人客户覆盖度和互联网用户覆盖度已达 64% 集团超过 1.47 亿个人客户使用医疗养老生态圈提供的服务 	

可持续发展议题	关键定量目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标	
<p>消费者保护与体验</p> <p>服务至上、诚信保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工和保险代理人消费者保护培训参与达成率 100% 主要成员公司 NPS 值稳中有升 每年开展消保专项内审 	<ul style="list-style-type: none"> 消费者保护普及必修课 100% 覆盖初级新入职员工 集团开展了 2023 年度消保专项审计，对体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等方面进行了重点审查 		
<p>员工及代理人发展与保障</p> <p>生涯规划、安居乐业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展员工的满意度和敬业度调查，保持结果的上升趋势 	<ul style="list-style-type: none"> 开展年度员工满意度调查，员工整体满意度为 87 分，相较于去年提升 		
<p>乡村振兴与社区影响力</p> <p>助力乡村振兴，坚持教育公益，践行志愿服务，积极回报社会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完成“三村工程”三年规划 KPI 并制定新规划 教育公益支教行动每年不少于 3,000 课时 各类志愿服务每年不少于 3,000 场 	<ul style="list-style-type: none"> 完成“三村工程”2021-2023 年规划 KPI 年度教育公益支教行动达 4,052 课时 年度各类志愿服务达 3 万场 		
<p>科技助力可持续发展</p> <p>以全面数字化驱动高质量发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 主营业务数字化率保持稳步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度本集团专利申请数新增 5,456 项，累计达 51,533 项 PCT¹ 及境外专利申请数累计达 9,346 项，在金融科技和医疗健康领域的专利申请数排名均为全球第一位 		
<p>可持续供应链</p> <p>成为负责任的采购者，将可持续发展原则纳入采购关键环节，实现合作共赢</p>	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 本年度 99.2% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款 本年度供应商 ESG 培训覆盖率为 100% 		
<p>气候变化与碳中和</p> <p>致力于 2030 运营碳中和，探索资产碳中和路线，贡献最佳实践</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续测算并披露运营与资产的碳排放情况及碳中和路线的探索 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度运营层面温室气体排放总量为 426,082.62 吨二氧化碳当量 持续监测资产组合的碳排放数据，并针对性进行资产组合优化 		

¹PCT (Patent Cooperation Treaty, 专利合作条约)，是一项由世界知识产权组织发起、全球各国广泛参与签署的专利领域合作条约。

可持续发展议题	关键定量目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
公司治理 树立公司治理典范，稳定回报股东	<ul style="list-style-type: none"> • 每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程 	<ul style="list-style-type: none"> • 年内两次检视了公司遵守治理准则的情况，对治理原则、治理机制、治理架构和治理流程作出全面梳理和优化 	
商业守则 秉持道德价值，坚持“法规 +1”	<ul style="list-style-type: none"> • 员工商业道德：清廉文化及反腐败教育 100% 覆盖，廉政信访举报问题核查率 100% • 公司商业道德：反垄断与公平交易、反洗钱、反恐怖融资与制裁 100% 合规 	<ul style="list-style-type: none"> • 通过通报典型案例、发布廉洁海报或风险提示、组织专题讲座、推送线上短课等多种形式面向员工、外包人员以及保险代理人积极开展主题教育活动 5,800 余次，教育受众覆盖率达到 100% • 通过信访渠道接收受理信访举报 545 件，接收问题受理核查率 100% 	
信息安全及 AI 治理 以人为本，维护安全、公正与透明	<ul style="list-style-type: none"> • 信息安全培训员工及第三方人员覆盖率 100% • 定期开展内外部全面信息安全审查 	<ul style="list-style-type: none"> • 全年开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 50 余次，信息安全专项学习通过率 100% • 通过 ISO/IEC 27001/27701 等体系认证，且年度认证审核通过率 100% 	

管理体系

平安通过打造高效协同、全面参与的 ESG 治理长效机制，不断完善可持续发展工作体系，明确各层级可持续发展职责，确保集团和成员公司在满足监管要求的同时，以更科学、专业、体系化地落实 ESG 管理，共同推动集团业务实现高质量可持续发展。

此外，平安根据《银行保险机构公司治理准则》，按照收益与风险兼顾、长期与短期激励并重的原则，建立了指标科学完备、流程清晰规范的绩效考核机制，将合规经营指标、风险管理指标、经济效益指标和社会责任指标等纳入绩效考核机制中。其中，乡村振兴、绿色金融等可持续发展议题的关键绩效指标表现，已纳入集团高级管理层考核方案，接受定期达成检视。

平安 ESG 管理架构



ESG 管理制度

为强化可持续发展战略实践，切实回应监管和投资者日益加强的要求，提升集团可持续发展影响力，提升集团 ESG 工作建设水平及管理规范，平安根据国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《银行业保险业绿色金融指引》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》等相关标准，制定了《ESG 管理办法》，以规范各项 ESG 工作流程，将 ESG 要求全面融入集团运营管理工作，为各项 ESG 工作提供行动指南。

根据相关监管要求、内部制度以及管理实践，平安制定了多项公开的可持续发展政策声明，展示集团在可持续发展领域的管理原则及承诺。

可持续发展相关政策声明

- [☞ 负责任投资政策声明](#)
- [☞ 代理人福利与管理政策声明](#)
- [☞ 可持续保险政策声明](#)
- [☞ 信息安全管理政策声明](#)
- [☞ 煤炭业务政策声明](#)
- [☞ 隐私保护政策声明](#)
- [☞ 公司商业守则](#)
- [☞ AI 伦理治理政策声明](#)
- [☞ 员工商业守则](#)
- [☞ 可持续供应链政策声明](#)
- [☞ 反贪腐反贿赂政策声明](#)
- [☞ 生物多样性声明](#)
- [☞ 员工权益声明](#)
- [☞ 社区影响力指引](#)



重要性评估

平安持续完善可持续发展议题的识别与重要性判定流程，定期结合集团发展目标及业务方向，开展可持续发展议题的分析和评估，并向管理层、战略层汇报，作为集团可持续发展规划检视与信息披露的重要参考。

平安可持续发展议题重要性评估步骤如下：

议题识别

基于集团 ESG 管理水平与绩效表现，参考国内外主流可持续发展标准，结合优秀同业对标分析结果、主流 ESG 评级机构关注要点，全面识别与集团相关的可持续发展议题。

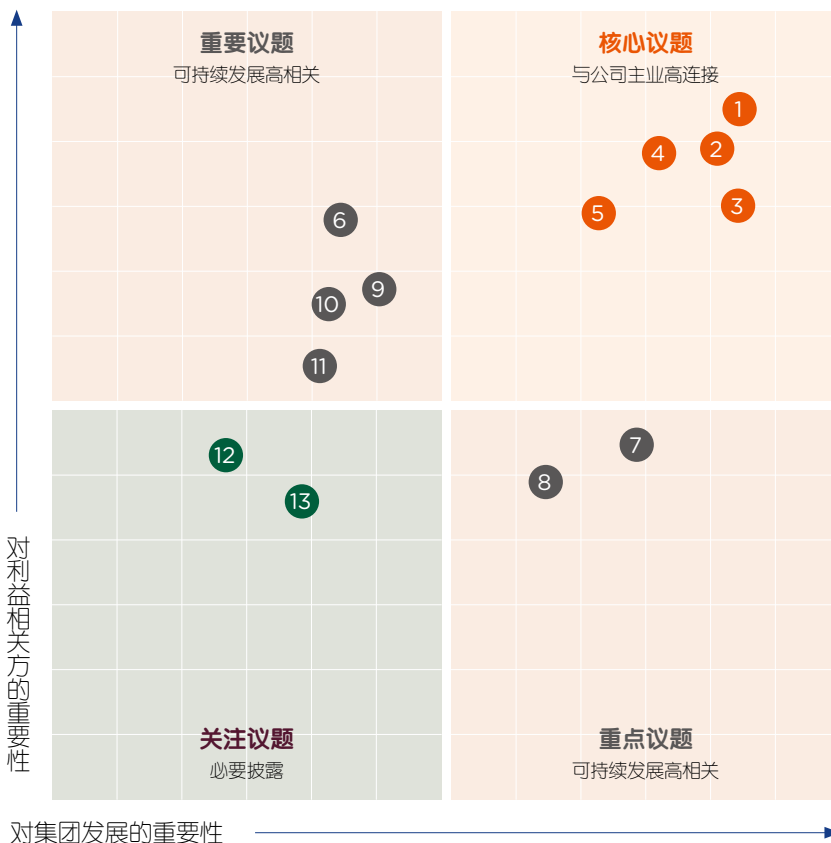
利益相关方沟通

集团积极关注社会需求及政策趋势，包括监管要求、可持续发展现状及趋势、资本市场动向等，通过多渠道保持与利益相关方的沟通和交流，建立并维护必要的良好关系，了解各利益相关方群体对可持续发展事项的意见。

议题重要性评估

根据各利益相关方调研结果，开展重要性议题分析，以确定与集团可持续发展最相关的议题。根据利益相关方关切，评估议题与公司可持续发展的相关程度、对利益相关方的影响程度，识别出重点议题，并对重要性议题进行排序。

平安集团可持续发展重要性议题矩阵



- 1 可持续保险
- 2 负责任银行
- 3 负责任投资
- 4 负责任产品
- 5 消费者保护与体验
- 6 员工及代理人发展与保障
- 7 乡村振兴与社区影响力
- 8 气候变化与碳中和
- 9 公司治理
- 10 商业守则
- 11 信息安全与 AI 治理
- 12 科技助力可持续发展
- 13 可持续供应链

利益相关方沟通

平安主要的利益相关方包括但不限于政府与监管机构、股东、客户、员工、代理人、供应商及社区和环境。我们定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，倾听并积极回应各利益相关方群体的期望与要求，以确保各项 ESG 管理工作充分回应利益相关方的期望与要求。

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	响应行动
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 响应国家战略 助力实体经济发展 共建公平营商环境 	<ul style="list-style-type: none"> 监管信息报送 来访接待 日常工作汇报与交流 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 助力乡村振兴 落实普惠金融 配合地区经济发展
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的投资回报 高效的公司治理体系 全面的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露 有效的气候变化应对措施 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 投资者见面会 / 开放日 定期报告与公告 官网投资者关系专栏 	<ul style="list-style-type: none"> 保持良好的盈利能力 提升集团管治水平 完善与优化风险管理体系 定期发布年报、公告等公开信息 开展气候风险识别与评估工作并发布 TCFD 报告
 客户	<ul style="list-style-type: none"> “省心、省时、又省钱”的产品与服务 完善的个人信息安全与隐私保护机制 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、公司官网、微信公众号、微博平台 客户拜访 客户满意度调查 客户咨询服务平台 消费者权益保护活动 	<ul style="list-style-type: none"> 建立远程服务模式，为长者提供人工专线客服 推动金融产品创新，拓展产品类别 建立消费投诉管理体系 开展信息安全管理体系认证

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	响应行动
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利与薪酬体系 清晰的职业发展路径与完善的培养计划 多元、平等且包容的工作环境 完善的劳工权益的合法保障体系 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工申诉渠道 员工热线 满意度调研 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公平、公正、透明的薪酬管理体系并设置薪酬激励机制 为员工提供全方位、多维度的培训资源 创造多元、平等的工作环境 坚持同工同酬，禁止歧视
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人职业发展路径 代理人薪酬与全面的福利体系 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人会议 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 开展代理人培训 公平的代理人招募 薪酬及福利保障
 <p>供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 廉洁、公平、绿色的供应链管理 诚信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商会议 招标平台 走访交流 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理体系 加强供应链廉洁管理 供应商 ESG 培训
 <p>社区与环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 良好的社区发展 乡村振兴 丰富的公益慈善活动 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿活动 社区宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 通过平安志愿者协会组织开展志愿者活动 持续开展“三村工程”，支持乡村地区产业振兴、健康振兴和教育振兴 开展“平安守护者”公益行动

风险管理

风险管理机制

董事会是公司风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计与风险管理委员会，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，在对风险管理体系运行情况进行监督的同时，对风险管理的总体目标、风险偏好和容忍度、风险管理政策及工作制度、风险管理机构设置及其职责、重大决策的风险评估和重大风险的解决方案，以及年度风险评估报告等进行审议并向董事会提出意见和建议。

在持续推动风险治理体系升级完善的同时，平安将风险管理理念贯彻至公司治理及经营，积极营造并形成了从公司董事会、管理层、专业委员会到全体员工参与的风险管理文化氛围，促进集团更畅通、有效地执行风险管理工作机制，为风险管理工作在日常经营活动中充分发挥作用夯实了基础，有利于进一步保护股东资本安全、提高资本使用效益、支持管理决策并创造管理价值。

平安将 ESG 的核心理论和标准与集团风险管理进行深度融合，将 ESG 风险管控要求融入整体风险管理，保障平安各项业务发展行稳致远。

平安集团 ESG 风险管理体系



主要的 ESG 风险类别及应对策略

平安高度关注由于气候、社会及政策转型等因素导致的 ESG 风险,参考世界经济论坛(World Economic Forum, WEF)《2023 年全球新兴风险报告》,结合公司业务特质,对其进行系统性识别。目前平安已识别的新兴社会风险主要包括社会人口结构变化与健康、高发疾病及城镇化发展等;环境风险主要包括气候灾害、气候变化、新兴低碳技术、调高环保(碳排放)标准、碳排放政策(碳税、碳交易等)、监管强制信息披露要求等。

综合考量集团的战略规划与各项业务发展情况,结合国家政策导向以及外部相关方关注,在所有已识别的新兴社会风险中与平安可持续发展核心议题最为密切的三类新兴 ESG 风险分别为气候风险、科技风险以及健康与疾病风险,并通过制定针对性的风险减缓措施,确保风险管控与规避的有效性,竭力减低其对业务的影响。

	新兴风险一：气候风险	新兴风险二：健康与疾病风险	新兴风险三：科技风险
风险类别	环境风险	社会风险	社会风险
风险描述	目前,气候变化已在农业生产、水资源、生态环境、能源等方面造成了显著影响。在中国碳中和背景下,高碳产业的环境污染属性日益凸显,高碳产业的投资者面临严重的投资风险;对一般企业而言,气候变化亦为企业运营、财务表现等带来了更多不确定因素与挑战	全球对公共卫生、心理健康及工作压力的关注日益提升。同时,工业化、城镇化、人口老龄化、疾病普遍化、生态环境及生活方式变化等,也给维护和促进健康带来一系列新的挑战。另外,健康服务供给总体不足与需求不断增长之间的矛盾不断突出	随着科学技术的日益发展,企业对数字化、智能化技术愈发依赖,因人为或自然威胁利用信息安全漏洞导致企业受损的风险逐步增大;同时,人工智能的普及也给企业带来了 AI 伦理上的新挑战

新兴风险一：气候风险	新兴风险二：健康与疾病风险	新兴风险三：科技风险
<p>风险影响</p> <p>(1) 对金融机构保险业务的影响。气候变化的加剧增加了极端天气事件发生的频率，可能造成物质损失并影响业务稳定。自然灾害也对产品定价、赔付和承保策略产生影响，从而增加平安的赔偿金额</p> <p>(2) 对金融机构投资业务的影响。投资于易受气候变化影响的行业和地区所面临的风险增大。公共部门为缓解气候变化而采取的有效政策和行动也会带来金融风险，如过渡期风险等，主要通过资产价格、政策和信誉等渠道影响金融稳定</p> <p>(3) 对金融机构贷款业务的影响。因气候变化导致的政策变动可能会影响借款方的偿付能力，如碳价格的出台会增加借款方的生产成本，从而间接影响企业收入，导致信贷业务的违约风险增加</p>	<p>(1) 对金融机构保险业务的影响。社会疾病发生率上升，可能会导致寿险、健康险等业务赔付支出增高</p> <p>(2) 对医疗健康业务的影响。受社会健康风险的影响，消费者对于医疗服务、健康管理等需求日益增长，导致消费者对于医疗健康服务的要求提高</p>	<p>(1) 对金融机构科技投入的影响。网络攻击以及恶意信息的逐渐规模化，平安作为防御方，需要更多的资金投入，以防范可能出现的信息泄露等风险</p> <p>(2) 对金融机构合规管理的影响。由于人工智能、机器学习等科技手段的普及，平安需要增加更多的合规管理程序，以防范 AI 伦理危机</p>
<p>应对策略</p> <p>(1) 平安建立了气候变化风险的评估与管理机制治理机制以管理与气候相关的事务</p> <p>(2) 将气候风险管理融入产品开发、风险防范、核保理赔、产品管理和再保险等环节</p> <p>(3) 实施负责任投资策略，积极遵循 ESG 整合、积极股东、主题投资、审慎投资、信息透明五大原则</p> <p>(4) 平安银行逐步降低碳密集型贷款的规模和比例</p>	<p>(1) 平安提出“综合金融 + 医疗养老”的一站式医疗健康服务解决方案，在保险产品中引入优质医疗健康服务，对客户进行实时的健康追踪和医疗干预，减少疾病发生、降低赔付支出</p> <p>(2) 通过搭建有效的医疗机构网络与管理，并建立了领先的医疗数据库和远程诊疗平台，深度参与和影响医疗服务决策与供给</p> <p>(3) 通过自有医疗团队 + AI 赋能医疗的双轮驱动，持续提升线上医疗服务的品质，利用人工智能技术，实现医疗服务的精准分流和效率提升</p>	<p>(1) 平安建立以董事会为最高管理层的信息安全管理架构</p> <p>(2) 建立从发出漏洞预警到及时响应完成的闭环处理机制，避免网络安全脆弱点被利用，降低风险暴露面</p> <p>(3) 成立 AI 治理委员会，并发布《平安集团 AI 伦理治理政策声明》</p>

03

可持续的 业务

—— 平安联营公司金融壹账通作为技术支持方，以区块链网络技术为科技基础，全方位赋能“粤港澳大湾区组合港”项目。

可持续的业务

中国平安成立 35 年以来，坚定战略方向，稳守风险底线，始终服务实体经济、服务国计民生，积极做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，在实现自身高质量发展的同时，立志为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业提供有力支持。

—— 谢永林
集团总经理、联席首席执行官

助力实体经济

关键绩效



8.77 万亿元

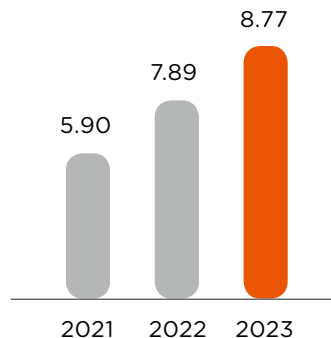
支持实体经济累计投入达 8.77 万亿元，较上年增长 10%



3.9 万亿元

为国家重点工程建设项目提供风险保障超 3.9 万亿元

支持实体经济累计投入总金额（万亿元）



平安积极运用金融资源，持续提升金融服务的广度与深度，全方位支持实体经济。截至 2023 年 12 月末，平安累计投入逾 8.77 万亿元支持实体经济发展。

服务国家战略

平安坚持响应国家战略规划，充分发挥保险保障功能，以实际行动筑牢航空航天、能源、交通等国家战略重点领域的风险保障防护网。2023 年，平安首席承保我国近年出口海外的最大单一保额项目荷鲁斯一号遥感卫星；参与承保 C919 试飞保险，并为 ARJ21 首次走出国门提供产品责任险保障支持；并为徐大堡核电站机组建设、川藏铁路等重大国家项目提供风险保障。截至 2023 年 12 月末，平安产险已为全国 1,500 多个重点工程提供超过 3.9 万亿元风险保障，并为其他 111 个国家和地区的公共设施建设提供超 1.4 万亿元风险保障。

平安产险已为全国超过

1,500 个重点工程提供风险保障

平安资管直接对实体经济累计投资规模超

1.86 万亿元

同时，平安发挥保险资金长期资本的天然优势，通过债权投资计划、资产支持计划、保险私募股权基金等方式积极服务国家战略，以金融高质量发展服务实体经济的新旧动能转化。2023 年，平安在多个国家战略产业领域持续发力，在现代化产业领域，落地动力电池制造、半导体存储等多个重特大项目债券投资计划；在清洁能源领域，以股权投资的方式增资国电投江西、山高新能源等新能源产业；在绿色基建领域，落地多个基础设施（绿色）债权投资计划。截至 2023 年 12 月末，平安资管直接对实体经济累计投资规模超 1.86 万亿元支持实体经济发展，年新增投资规模超 700 亿元。

发展普惠金融

平安深入贯彻中央金融工作会议精神，致力于做好普惠金融“大文章”，充分发挥自身全金融牌照优势，立足覆盖面广、网点数量多等金融资源，从小微企业、产业发展、特定群体的不同特点以及需求出发，不断提升金融产品创新能力和服务体系建设，为更广大的人群提供更好的金融服务。

截至 2023 年 12 月末，平安产险已为近 229 万小微企业提供了超 200 万亿全险种风险保障，累计赔案超 168 万笔，赔款金额超 32 亿元，通过企业宝线上平台为企业提供保险，风控，健康，增值服务共计 3,379 万次，帮助企业降本 5,312 万元，助力企业提效 1,471 万小时，通过保险 + 服务的经营模式，助力企业稳定经营发展；平安银行服务普惠型小微企业贷款客户超过 103.22 万户，贷款余额达 5,721 亿元，拓展惠农贷应用场景 15 个，涉农贷款余额 1,316.8 亿元；陆金所控股累计服务约 2,094 万客户，赋能的贷款余额约为 3,154 亿元，共为 15.1 万小微企业主提供了无抵押贷款服务。

平安充分发挥综合金融优势，提升金融服务可得性。通过全国超过 7,000 家保险及银行业务网点，平安为客户提供便捷而丰富的金融服务。此外，平安还通过拓展农网渠道等方式，为广大县乡村地区居民提供高质量的金融服务。截至 2023 年 12 月末，平安集团全国金融服务触点数量²已达 59,303 个。

平安产险已为近

229 万小微企业提供全险种风险保障

平安银行服务普惠型小微企业贷款客户超过

103.22 万户

陆金所控股为

15.1 万小微企业主提供了无抵押贷款服务

保险及银行全国分支机构超

7,000 家

县乡村服务触点超

33,000 个

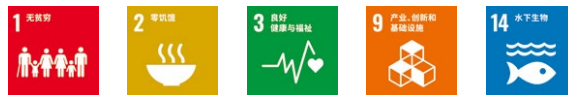
平安银行自助机具及智能设备超

19,000 台

² 金融服务触点，指可以向客户提供平安的金融产品与服务的实体，包括保险网点、银行分支机构、ATM、CTM 以及农网渠道等。



可持续保险



关键绩效



5,577 亿元

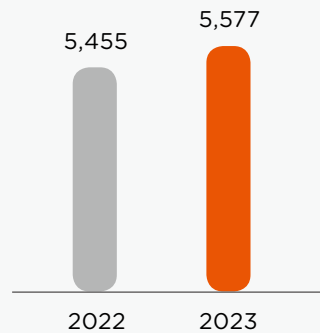
可持续保险原保险保费收入总额达 5,577 亿元，增长 2%



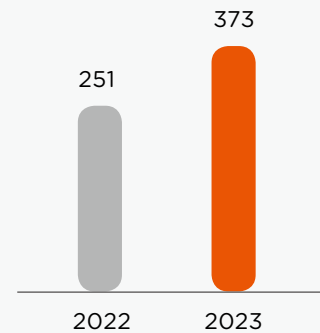
373 亿元

绿色保险原保费收入达 373 亿元，较上年增长近 49%

可持续保险原保险保费收入总额（亿元）



绿色保险原保费收入（亿元）





平安将 ESG 因素全面融入保险业务中，明确 ESG 管治体系和 ESG 关键议题与风险的识别、评估、管理体系。平安根据联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）发布的可持续保险原则（PSI），提出可持续保险四项原则，并对外发布《平安集团可持续保险政策声明》以阐述平安在可持续保险方面的要求：



原则一

将 ESG 因素纳入保险业务决策模型



原则二

与客户及业务伙伴共同努力，提高对 ESG 的认识，管理相关风险并制定解决方案



原则三

与政府、监管机构和其他相关方合作，推动社会各界在 ESG 问题上的广泛行动



原则四

定期披露平安落实《可持续保险原则》的进展

可持续保险产品体系

平安在产品开发、设计和评估中不断加深 ESG 因素的融合，持续研究和监控全球气候风险（全球气温上升、极端气候灾害等）与社会风险（社会人口结构变化、高发疾病等），并将 ESG 风险管理贯穿至产品及服务设计、承保、风险减量、核保及理赔以及再保险管理等环节，建立并实施 ESG 专项保险风险管理制度与工作流程，采取特定的 ESG 风险管理措施以管控保险产品中的 ESG 风险。



³ 例如，在财产保险定价的风险分析中，充分考虑气候变化对现在和未来索赔成本的影响。

平安可持续保险产品矩阵

2023 年，平安积极响应国家“碳达峰”“碳中和”战略目标，进一步推动绿色保险产品和服务的开发，同时，持续关注中国人口健康以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极开发多种社会及普惠类的保障型产品，为弱势群体、特殊关怀人群及新市民群体提供更全面的健康及生活保障。截至 2023 年末，平安可持续保险原保险保费收入总额达 5,577 亿元。

可持续保险绩效(百万元)

指标	2023	2022
绿色保险		
原保费收入	37,296	25,105
保险金额	48,888,259	176,931,602
普惠类保险		
原保费收入	14,093	29,492
保险金额	173,761,736	144,911,316
社会类保险		
原保费收入	506,336	490,951
保险金额	487,019,482	535,408,482

可持续保险产品列表(部分列举)

绿色保险

- 环境污染责任保险
- 天气指数保险
- 火灾保险
- 巨灾保险
- 破汇指数保险
- 风力指数保险
- 新能源相关保险

普惠类保险

- 农业保险
- 农机保险
- 农房保险
- 小微企业经营保险
- 残疾人人身保险
- 乡村人口人身保险

社会类保险

- 食品安全责任保险
- 儿童综合医疗保险
- 中老年综合医疗保险
- 重疾险

保险气候风险管理

受人类活动和自然因素的共同影响，气候变暖的趋势不断持续，极端天气气候事件呈现出增多增强的趋势，暴雨洪涝、高温干旱、低温冷害、热带气旋、强对流、沙尘等自然灾害出现了极端性强、区域性阶段性明显、异常情况多发频发等特点。

为充分应对气候风险的影响，平安广泛搜集各类与气候变化相关的自然灾害的各种因子，通过建立台风、暴雨等灾害的概率模型，将气候风险相关的环境数据运用到保险定价、风险管理等多个方面，使得产品定价更精准、风险应对更加高效。

将气候相关因子纳入保险精算模型

	<p>研发阶段</p>	<p>基于实时数据，由自然灾害实验室动态绘制及更新全国灾害等级分布图，充分反映灾害风险情况和变动趋势</p>
	<p>验证阶段</p>	<p>将自然灾害数据加工处理为可用于建模的气候相关因子变量数据，与保险理赔数据相匹配，在主要承保灾害责任上逐个验证因子效果，并将其引入精算定价模型中使用</p>
	<p>应用阶段</p>	<p>定期捕捉挖掘气候风险相关数据规律，将有效因子加入模型，促进定价模型定期更新迭代，更合理地反映风险对价关系，进而推动风险主体更好地防灾减灾</p>



在风险筛选方面，平安将鹰眼系统建立的风险地图与平安多年来积累的承保理赔的数据进行叠加，结合平安风险管理要求，融入平安核保、定价系统中，实现系统自动化风险筛选。针对高风险的保险标的，平安将会基于保险产品的类别，为客户提供风险减量服务。

案例

鹰眼系统及大灾应急服务平台

平安产险自主研发的鹰眼系统（DRS2.0）及大灾应急服务平台，以科技手段为减灾工作注入了强大的动力。该系统包含了台风、暴雨等 8 种灾害风险地图和 15 种灾害预警，平均准确率超过 70%，分辨率在 1km*1km 以内，提前时间达到 48 小时以上。

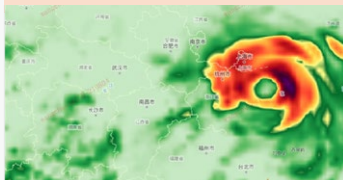
巨灾板块

内含长周期历史灾害数据，可对地震、台风、暴雨巨灾进行概率计算模拟，支持三类灾害的指数型巨灾产品开发，并实现对巨灾累计风险的实时监控。



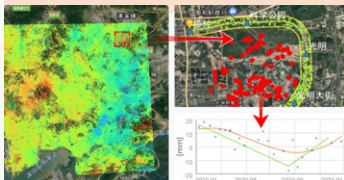
相风板块

接入海量气象数据（与气象部门合作），通过系统计算可提前发现灾情风险，帮助客户做好事前防范部署。



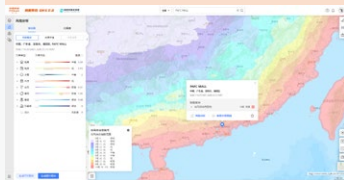
太乙板块

利用遥感数据构建数字化卫星影像平台，为远程线上查勘和重点标的监控提供多维度支持。



河图板块

包含多种灾害风险地图，可对标的地址进行风险评估。



繁星板块

提供海量数据查询功能，实现销售、承保、理赔等各端的全面数据共享，提高了应用效率。



自上线以来，鹰眼系统在减灾方面取得了显著成效，平安已在多个险种（农险、团财、车险、个财等）范围内，为政府、企业和个人减少了数亿元的灾害损失。

灾前

通过 AI 电话、短信、好帮手 / 企业宝等方式为客户提供精准预警和防灾指引，帮助客户积极采取预防措施

灾后

统筹人力、救援物资等资源，为客户提供高效的救援和理赔服务

2023 年，平安共预警 57.2 万次由于台风、暴雨、洪水等灾害产生的影响，发出预警信息 85.7 亿次，覆盖 8,704 万人和企业客户，并为超过 5.2 万家客户提供了现场的隐患排查等服务。

可持续保险影响力

平安将多元保险业务与 ESG 理念进行融合，从应对气候变化、支持绿色产业、服务小微企业、保障特殊人群等方面，进一步发挥保险产品的风险保障属性，助力环境、社会和经济的可持续发展。

● 绿色保险

案例

落地全国首张可持续发展（ESG）保险，全方位保障企业可持续发展

2023 年 5 月 12 日，平安产险在浙江湖州开出首张可持续发展（ESG）保险保单，该保单是全国率先落地的首批 ESG 保险项目，为企业应对可持续发展过程中环境（E）、社会（S）、公司治理（G）维度面临的重点风险，提供一揽子综合性保险保障。

本次 ESG 保险项目通过投保前对企业进行 ESG 整体风险评价，将评价结果融入费率厘定过程，促进企业主动提升在环境、社会、治理中的整体风险管理水平，并有效为企业降本增效。同时，ESG 保险项目突破“单项产品匹配单项服务”的常规做法，整合后端服务资源，为企业提供“事前体检 + 事中整改 + 事后应对”的“一站式”配套服务。

落地全国首单红树林碳汇指数保险，以科技手段保护生物多样性

2023 年度，平安产险落地全国首单红树林碳汇指数保险，为福田自然保护区的红树林碳汇量提供风险保障和防灾减损服务。

在碳汇测量的方法上，平安产险立足深圳红树林保护实际和特点，创新采用“遥感 + 实地采样 + 样方调查”的方式确定碳汇量，数据确认具有科学性、可靠性、严谨性；在保障方案设计上，平安产险将“保险机制 + 生态维护”有机融合，将红树林损毁造成的碳汇量损失指数化，以红树林碳汇价值损失作为补偿依据，损失补偿将用于灾后红树林生态保护修复等行动。

古树名木保险，助力绿色生态建设

平安产险积极助力乡村绿色生态建设，服务绿色低碳转型，创新“农业保险 + 生态保护补偿”机制，开发名木保护救治 / 综合保险，保险期间内对自然灾害等原因造成发生的施救费用予以赔偿，进一步有效推动开展古树保护救治工作，构建古树保护救治工作长效机制。2023 年，古树名木保险总保额达 2 亿余元，已为 8,000 余棵超百年的古树名木提供专项救治修复保障金。

行业内首推新能源汽车三电延保，护航新能源发展

平安产险在行业内首推《新能源汽车三电延保》产品，总保障最长可达 8 年 60 万公里，当动力电池 SOH 衰减至 60% 以下时，可享受维修服务，将电池 SOH 恢复至出厂状态。该保险不仅填补新能源汽车电池、电机、电控系统在产品质量保障方面的空白，并将在实操中有效发挥经济补偿作用，促进节能减排，助力新能源汽车普及及发展。

首席承保徐大堡核电站，支持清洁能源建设

平安产险积极响应和紧跟国家重大投资项目，首席承保我国重大清洁能源项目徐大堡核电站 1、2 号机组主体工程项目，提供承保能力超 80 亿元，项目投产后，每年可发电 180 亿千瓦时，相当于节约 550 万吨煤炭消耗。

● 社会及普惠类保险

案例

多元化农业保险产品体系，多措并举护航乡村振兴

平安产险聚焦菜篮子工程，立足地方特色农产品发展需求，构建起“大宗 + 特色”“央补 + 地补 + 商险补充”等多层次、多元化产品体系，因地制宜开发落地近 3,000 款农业保险产品，助力当地特色农产品高质量、可持续发展。在黑龙江，平安产险落地当地首个商业性渔业养殖险，弥补当地保险行业服务渔业养殖的空白，为辖区渔业养殖业发展提供有力金融支持；在广东清远，平安产险创新推出麻竹笋价格指数保险，为当地打造百亿农业产业保“价”护航，共同探索麻竹笋产业高质量发展。

科技赋能牦牛养殖保险，保障西藏牧民财产安全

在西藏，牦牛是当地牧民家庭的“命根子”，然而由于传染性疫病和自然灾害的危害，当地的牧民极易因牦牛死亡而遭受巨大损失。传统牦牛保障保险由于难以对牦牛进行快速识别，导致难以实现核保和赔付。

为更好的普及牦牛养殖保险以守护当地牧民的财产安全，平安产险将卫星遥感、大数据、云计算、人工智能、区块链等新技术应用到牦牛保险中，应用“牛脸识别”“电子芯片耳标”等新技术，有效解决了查勘成本高、理赔流程繁琐耗时等难题，截至 2023 年 12 月末，平安产险西藏分公司在全自治区共计承保牦牛达 20 万头，为广大西藏牧民提供了安心而可靠的保障。



平安为安徽阜南芦蒿产业提供“科技 + 保险”服务

案例

“农业零工保”保险产品，支持农业产业发展振兴

为响应国家“加快建设农业强国”号召，坚定践行金融工作的政治性、人民性，平安产险基于农业用工灵活、人员密集、管理难度大等特点，开发面向农合社、农村企业在内的三农小微企业专属产品“农业零工保”，覆盖意外身故、医疗费用，因伤误工费用等责任，最大限度贴合农业用工环境，助力农业小微企业发展。截至 2023 年 12 月末，已为 2,000 余家采茶、水稻收割、水果采摘等农业企业提供风险保障超 50 亿。平安产险结合乡村振兴政策文件指引，启动在特色农产品、农业产业园区等的探索，进一步提升对农业小微企业的全面保障。

“心安+”系列保险产品，保障新市民美好生活

为扩大新市民保险产品供给，平安寿险创新打造“心安+”系列，在医疗、意外等基础保障方面设计符合新市民需求、支付能力、适配生活场景的保险产品计划，持续丰富“产品+”的内涵和外延，满足新市民多层次、多样化的保险保障需求，提供有温度的金融服务，打造“省心、省时、又省钱”的消费体验，守护新市民美好幸福生活，助力新市民圆梦。

截至 2023 年 12 月末，平安寿险已累计推广近十款适合新市民投保的保险产品；同时在客户端平安金管家 APP 和服务端口袋 eAPP 上均已建立新市民产品专区，提高新市民金融服务宣传力度，切实提升新市民金融服务的均等性与便利度。

“雇主安心保”保险产品，解决中小微企业员工保障难题

为解决中小企业“招人难、用人难、留人难”问题，工伤赔偿高、纠纷多、难以承受赔偿金的痛点，丰富企业员工保障，平安产险推出专属线上化雇主保险产品“雇主安心保”，该产品以雇主责任险为主要保障，同时提供雇员在日常工作中常见的公出、社会活动、外出就餐等多种附加保障，支持不同行业的小微企业主根据自身需求灵活定制保障方案。已覆盖“新市民”创业、就业较为集中的住宿、餐饮、美发、运动健身等多个行业。截至 2023 年 12 月末，“雇主安心保”为超 15 万家企业提供雇员保障，覆盖超 270 万中小微企业员工，同时通过企业宝员工健康服务，为企业雇员提供在线问诊、体检预约、优惠购药等健康服务共 18.5 万次。

小散工程安全生产责任保险项目，保障小散工程安全生产

由于小散工程点多、量大、面广且无需备案，小散工程往往存在较大的安全生产事故风险隐患。平安产险创新性地提出“保险+平台”的小散工程安责险模式，以小程序的方式实现线上便捷备案，同时采取线上系统投保，将安全生产责任险保单与工程备案流程自动匹配关联。通过小散工程和零星作业数字化监管系统，用“智慧+”赋能物业城区管理，建立起三方巡查的巡查体制，实现小散工程“备案管理—培训教育—过程监管—信用管理”全生命周期的高效管理机制，达到“一网统管”“一网协同”的管理效果，有效解决小散工程无备案、备案难、缺保障的难题，保障小散工程施工安全。

2023 年，平安产险已承保小散工程 1.6 万单，提供风险保障超过 4,000 亿元，累计保费规模达到 1,600 万元。



负责任银行



关键绩效



12,115 亿元

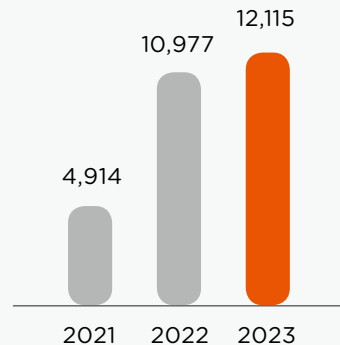
负责任银行总额达 12,115 亿元，三年年均复合增长达 35%



7,187 亿元

普惠银行业务规模达 7,187 亿元，同比增长 10%

负责任银行总额 (亿元)



1,463 亿元

绿色贷款余额达 1,463 亿元，同比增长 25.7%

平安始终坚持在银行业务中贯彻 ESG 理念，坚持以“责任创造价值、真诚回报社会”的可持续发展理念为核心价值，积极履行环境责任、社会责任与经济责任，通过不断深化负责任银行业务体系，在信贷类业务及其他融资类业务中充分践行绿色、社会及普惠的可持续发展理念，推动各类效益全面统一，实现商业价值与社会价值的有机结合，以负责任银行促进环境、经济与社会可持续发展。

负责任银行绩效(百万元)

指标	2023	2022	2021
负责任银行总额	1,211,467	1,097,667	491,384
绿色银行类业务规模	189,726	182,089	89,813
绿色贷款余额	146,345	116,420	84,613
其他绿色银行业务	43,381	65,669	5,200
普惠银行业务规模	718,680	653,427	400,022
普惠贷款余额	572,080	636,371	382,159
其他普惠银行业务	146,600	17,056	17,863
社会银行业务规模	303,061	262,151	1,549



信贷 ESG 风险管理

平安银行将 ESG 风险纳入风险管理架构，制定并印发《对公信贷客户 ESG 风险管理办法（试行）》，通过将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户授信管理流程并采取差异化风险管理措施，管控信贷客户授信的 ESG 风险，强化信贷客户授信业务贷前、贷中、贷后的 ESG 风险管理，将 ESG 风险管理纳入尽职调查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等业务环节，并将 ESG 风险评估分类认定结果纳入信贷客户信用评级及授信审批应用，形成覆盖整体授信流程的信贷客户 ESG 风险管理体系。

平安银行制定与农业、气候变化、生物多样性、能源使用、矿业、石油天然气等行业相关的投融资政策《平安银行 2023 年度风险政策》，其中涵盖了 97 个行业的投融资政策，对相关行业在政策制定时应评估的生态、环境影响风险进行差异化规定，对于影响风险较大的特定行业，如农业行业、生物多样性、能源行业、铜铝矿、金矿采选等行业、石油和天然气相关行业，在准入时设置不同指标以提高风险管理水平。

信贷 ESG 风险管理流程



客户准入

严格执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”。



贷前调查及授信审批

按照《公司授信贷前调查指引》，要求客户经理实地调查企业生产过程是否有环境污染问题、安全生产隐患，并在官方渠道查询环保违规信息，严禁环保不达标企业进入。同时，将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户的贷前管理及授信审批流程，制定《对公信贷客户 ESG 风险评估分类审批表》，将信贷客户 ESG 风险分类划分为 A、B、C、D 四大类。



资金拨付

加强信贷资金拨付管理，将信贷客户对 ESG 风险的管理状况作为信贷资金拨付的重要依据。在已授信项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，按照授信批复有关要求，对出现重大风险隐患的可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。



贷后管理

加强贷后管理，在《对公客户贷后监控管理办法》中明确客户风险预警指标，涵盖 ESG 相关风险预警指标 27 项。同时，对有潜在重大 ESG 风险的信贷客户（D 类、C 类客户），制定并实行有针对性的管理措施，密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响。

负责任银行影响力

平安坚持以社会责任为导向，有序推进负责任银行工作，通过信贷业务、投行业务以及其他融资类业务等银行类业务，积极支持环境和社会可持续发展。



● 绿色银行

案例

钢铁超低排放绿色贷款

平安银行为某钢铁集团新材料产业基地升级改造项目提供钢铁超低排放绿色贷款，金额 9.2 亿元，期限 8 年，帮助企业在原有生产线的基础上，淘汰原半封闭矿热炉，改建全封闭、大型化、智能化的矿热炉，并对余热、煤气及其他次生产品进行综合利用，主要措施包括：在矿热炉生产区设置煤气柜对电炉煤气进行收集、设置煤气发电装置送至矿热炉冶炼区使用、设置烟气除尘和除尘灰的收集利用、设置水渣处理系统对水渣进行二次利用以及对污水的收集处理和回用等，从而大大节省能源消耗，实现能量系统优化，助力传统碳密集行业向低排放转型升级。

助力发行金融街中心（碳中和）绿色资产支持专项计划

平安证券作为计划管理人/销售机构的资产支持专项计划（CMBS）“金融街中心（碳中和）绿色资产支持专项计划”在深交所成功发行，项目发行规模为 85 亿元。本专项计划基础资产对应标的物业金融街中心属于绿色建筑，A、B、C 三座写字楼均已获得美国 LEED 金级证书，预计每年可实现节能量 607.67 吨标准煤、二氧化碳减排量 1,342.96 吨。

承销广东省环保集团有限公司 2023 年绿色可续期公司债券

平安证券作为独家主承销商，协助广东环保成功发行了 10 亿元绿色可续期公司债券，债券募集资金主要用于置换广业中保投基金前期投入污水处理、流域水环境治理和农村人居环境整治三大类共计 34 个项目建设的资金。

本次债券募集资金全部用于绿色产业领域业务发展，对广东省污水处理项目投资建设和广东省区域可持续发展做出了突出贡献。由该债券募集资金投向绿色产业项目所带来的年污水处理量约 10,871.68 万吨，年生活垃圾综合处理量 6.28 吨，铺设管网 443.28 公里，清淤量约 117,214.38 立方米，年 COD 减排量约 21,660.25 吨，年氨氮减排量约 1,773.03 吨。

社会及普惠类银行

案例

平安银行惠农贷

自 2021 年对外发布惠农贷品牌以来，平安银行结合各地区特色产业和场景，形成渔业贷、饲料贷、中药贷等特色产业贷款。在海口、中山、泉州、青岛、大连等地向海洋捕捞、海水养殖、淡水养殖等领域投放了普惠贷款，助力渔业产业发展，累计投放超 5 亿元，形成了平安特色蓝色经济服务圈；围绕山东省内多家龙头农牧企业上下游开展惠农贷，累计投产新希望六和、中惠、海鼎、和美、鲁花 5 个项目，服务客户 238 户，累计提款金额超 3.8 亿元；在河北赞皇县投放超 2 亿元支持当地开展酸枣仁种植、收购和加工；创新开发新疆“惠棉贷”，通过引入外部数据为棉花种植户核定贷款额度，支持当地产业发展。



平安惠农贷服务海水养殖产业

助力发行乡村振兴公司债

2023 年 4 月，平安证券牵头承销的“盐城市城镇化建设投资集团有限公司 2023 年面向专业投资者非公开发行乡村振兴公司债券（第一期）”（23 盐镇 V2）项目成功发行，募集资金金额为 7 亿元，将全部用于支持盐城蟒蛇河乡村振兴示范项目建设。

盐城蟒蛇河乡村振兴示范项目建设内容包含人居环境提升项目、观光农业示范工程、乡镇旅游设施提升工程三部分，不仅对保障粮食安全，保护生态环境具有积极的作用，亦为当地居民提供就业岗位，有效提高当地居民生活健康条件。

助力发行 2023 平安租赁安惠 12 期资产支持专项计划

2023 年 9 月，“2023 平安租赁安惠 12 期资产支持专项计划”在上交所成功发行，平安证券担任计划管理人及独家销售机构。本项目总发行规模为 30.43 亿元，本期专项计划产品类型是融资租赁 ABS，底层基础资产类型为小微融资租赁债权，本期资产池入池的承租人均均为中小微企业，为中小微企业的发展拓宽了融资渠道、提供了资金支持。

负责任投资



作为国内首家签署 PRI（负责任投资原则）的资产所有者，平安坚持践行负责任投资理念，持续完善责任投资体系，创新 ESG 投资实践，积极开展尽责管理，在国家高质量发展的进程中，力争打造 ESG 投资的中国范本。

—— 邓斌
集团首席投资官

关键绩效



7,253 亿元

保险资金负责任投资总额达 7,253 亿元



1,286 亿元

保险资金绿色投资规模 1,286 亿元，同比增长 19%



100%

ESG 融入投资的管理要求已覆盖 100% 保险资金投资

保险资金负责任投资总额
(亿元)



保险资金绿色投资
(亿元)



100%

可持续发展主题投资识别筛选已覆盖集团 100% 保险资金投资

负责任投资管理

平安致力于将负责任投资理念应用在集团的所有投资活动中，围绕负责任投资五大原则，即 ESG 纳入原则、积极股东原则、主题投资原则、审慎原则和信息透明原则践行负责任投资。

平安制定了公开的《平安集团负责任投资政策声明》，明确阐述集团负责任投资的适用范围与负责任投资策略。

平安集团以及旗下平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险和平安资管等成员公司已根据《银行业保险业绿色金融指引》等监管要求，建立了完善的环境、社会和治理风险相关管理制度与流程，将环境、社会和治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系，并在投资流程管理层面，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等环节。截至 2023 年 12 月末，ESG 融入投资的管理要求已覆盖全部保险资金投资。

平安负责任投资五大原则



ESG 纳入原则

将 ESG 因子融入投资决策中，积极开发 CN-ESG 智慧评价体系，形成对于上市公司、发债主体以及项目 ESG 尽职调查的评价标准和投资依据。



积极股东原则

通过 ESG 沟通辅导和投后尽责管理，发挥股东的积极影响力，敦促被投资企业提升 ESG 表现，并根据各自实际情况提出可行的建议，引导被投资企业良性发展。



主题投资原则

深度践行普惠金融和绿色金融的发展理念，聚焦环境保护、环境修复、清洁能源等专注于环保方向的主题投资策略，以及乡村振兴、普惠等可产生额外社会效益的主题投资策略。



审慎原则

承诺不会对争议性行业及区域进行投资，并对于高污染、高耗能项目采取了有条件排除策略，审慎投资火电和煤炭行业。



信息透明原则

有关责任投资的定性和定量信息，平安都会在中期报告和年度可持续发展报告中披露。

负责任投资体系

平安在基础研究、分析和投资决策过程中融入 ESG 因素，覆盖各资产类别的投资决策。

由于 ESG 因素在不同公司和行业的重要性各不相同，平安根据自身投资理念、标的特征及实际情况制定各资产类别专有实施方法，通过 ESG 量化评价、专项风险评估、审慎原则、积极股东、可持续发展主题投资等负责任投资策略，多方式多渠道地推进投资流程中的 ESG 整合，充分管理各类投资标的的 ESG 风险，目前已覆盖集团所有的资产类别。

平安负责任投资体系

ESG 量化评价

- 适用于所有上市资产
- 利用 CN-ESG 评价体系对上市资产进行量化评价，评价结果作为投资团队评估投资标的 ESG 风险的重要参考



积极股东

- 适用于所有资产类别
- 基于全球适用的治理标准和指南，制定基础投票原则，将对所有投票机会进行 ESG 审慎考量后再实施投票
- 通过投资管理人（委托第三方）和行业协作倡议（例如“气候行动 100+”倡议）等途径与投资组合中的标的公司积极沟通



ESG 专项风险评估

- 适用于所有非上市资产
- 综合考虑投资规模、行业等因素制定具有针对性的 ESG 尽调的投资项目标准



可持续发展主题投资

- 通过绿色投资、普惠投资、社会投资，实现长期的可持续环保和社会主题资产配置，以产生积极的环境和社会影响



审慎原则

- 适用于所有资产类别
- 在负责任投资手册中明确应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的重要参考



保险资金委托管理

- 适用于所有委托投资
- 明确要求资产管理人遵守所适用的负责任投资相关监管要求，密切关注其内部制度及对外承诺



ESG 量化评价

平安通过自主研发的 CN-ESG 评分体系，对保险资金投资组合中的股票等上市资产进行 ESG 评价。评价结果作为投资团队评估投资标的 ESG 风险的重要参考。

CN-ESG 评价体系

CN-ESG 评价体系按照环境、社会和治理三个维度，设置共 21 个一级指标、90 个二级指标，从企业 ESG 信息披露水平以及 ESG 表现绩效两个方向，评价企业在气候变化、乡村振兴、支持产业转型升级、商业道德等方面的表现。评价的信息来源除了企业信息披露和监管公告以外，还包括媒体舆情、卫星遥感图像等另类信息。评价得分越高，企业的 ESG 表现越好。

平安重点关注 CN-ESG 评分最低的 10% 投资标的 ESG 风险，并在尽责管理及修订审慎清单时将此类标的作为优先考虑对象。以股票为例，平安对保险资金投资组合中的全部股票进行量化评价。在 2023 年末保险资金投资组合的股票中，CN-ESG 得分处各行业末 10% 的合计持仓规模占全部股票账面值的 0.25%。

CN-ESG 得分各行业末 10% 的股票

	2023 年末
合计持仓资产规模（百万元）	724
占保险资金投资组合股票账面值的比例（%）	0.25

积极股东

平安通过多种途径评估投资标的的可持续发展表现，了解其创造长期价值的战略和所面临的风险与机遇，并通过公司参与与投票等方式开展尽责管理，践行积极股东原则。平安设立了专员负责跟进与分析最新 ESG 动态及问题，并对尽责投后管理情况进行记录与统计。

公司参与	与投资或考虑投资的公司建立合作关系，以便进行建设性的对话，包括但不限于与公司举行会议等方式进行参与。此外，集团通过参与“气候行动 100+”（CA100+）倡议等行业协作行动，与高碳排放行业的上市公司就应对气候变化等表现展开积极沟通，表达作为负责任投资者对上市公司推动可持续发展的期望。
投票	针对平安集团战略投资的对象，平安将对所有投票机会给予 ESG 审慎考量并实施投票，并对投票情况进行记录与统计。

案例

“气候行动 100+”企业参与——中国神华

2023 年，平安通过“气候行动 100+”倡议参与中国神华能源股份有限公司的投资者沟通，围绕 ESG 实质性议题披露、碳排放目标及披露、低碳转型等 ESG 议题，充分了解中国神华在 ESG 风险及机遇方面的应对方式。在应对气候变化议题方面，平安与中国神华就新能源发电、新型储能技术、CCUS⁴ 项目以及碳市场等范畴进行了深入交流。

⁴CCUS 全称 Carbon Capture, Utilization and Storage，指碳捕集、封存及再利用技术，即将 CO₂ 从工业过程、能源利用或大气中分离出来，直接加以利用或注入地层以实现 CO₂ 永久减排的过程。



ESG 专项风险评估

平安在《绿色金融管理制度》等内部制度中明确要求，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等投资管理环节，形成事前、事中、事后全流程风险管控机制。

在投资所有非上市资产前，平安基于投资规模、标的所属行业等因素，制定具有针对性的 ESG 尽调的投资项目标准，由法律、信评以及风控等团队，分别对投资项目可能存在的实质性 ESG 问题进行深入调查且列入投资备忘录，确保投资委员会在进行投资决策时可以充分了解标的项目存在的 ESG 风险。

审慎原则

平安在现有投资风险管控措施基础上，以审慎原则为总体指导，制定负责任投资手册，通过系统的方法和定义，明确煤炭、火电、石油与天然气、水电、核电、临床试验、动物实验等应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的参考，以更好地降低投资风险。2023 年，平安集团对《平安集团煤炭业务政策声明》进行修订，明确阐述平安面向煤炭行业开展投资、保险以及银行类业务时所遵循的原则与整体标准。

ESG 专项尽职调查	
维度	调查内容示例
环境	<ul style="list-style-type: none"> 在制定发展战略及业务规划时，如何考虑环境因素的影响 在绿色发展方面采取了哪些行动措施以及在环保方面的资金投入 与绿色相关的融资情况 是否存在环境违法违规或环评处罚等监管处罚 对涉及环境影响的项目，要求企业提供环评报告
社会	<ul style="list-style-type: none"> 是否建立员工薪酬、社会保险以及工作时间等人力相关保障体系 是否建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施 是否建立员工聘用与解雇、薪酬福利、社会保险、工作时间等管理制度及违规处理机制 最近 2 年是否发生重大安全责任事故
治理	<ul style="list-style-type: none"> 是否存在关于产品质量的虚假宣传、欺骗和误导消费者 是否存在贿赂、走私等非法活动以牟取不正当利益

可持续发展主题投资

平安遵照 UN PRI 主题投资的理念，结合国家发展战略，对保险资金投资组合中的全部资产进行识别与判断，通过在绿色、普惠、社会三个可持续发展主题进行长期的可持续主题资产配置，以产生积极的环境和社会影响。



绿色投资

以促进企业环境绩效、发展绿色产业和减少环境风险为目标，采用系统性绿色投资策略，围绕环保、低碳、循环利用，对能够产生环境效益、降低环境成本与风险的企业或项目（包括并不限于提高能效、降低排放、清洁与可再生能源、环境保护及修复治理、循环经济等）进行投资。



普惠投资

以向有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务为目标，围绕小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人群等特殊群体的需求，对农业农村项目（包括但不限于现代种养业、农产品加工、农业科技创新等）、住房改造、小微企业扶持等普惠金融项目进行投资。



社会投资

以实现经济和社会效益的双赢，促进社会共建和发展为目的，围绕推动社会经济可持续发展，对社会基础设施建设和公共服务项目（包括但不限于养老服务、医疗与教育等）进行投资。

保险资金负责任投资绩效（百万元）

指标	2023	2022
保险资金投资组合 可持续发展主题投资识别筛选范围	4,722,228	4,368,400
保险资金负责任投资总额	725,256	804,714
保险资金绿色投资	128,568	108,104
股权	34,008	42,927
债券	82,554	43,711
金融产品	12,006	21,466
保险资金普惠投资	22,893	8,170
股权	1,060	514
债券	11,592	4,437
金融产品	10,241	3,220
保险资金社会投资	573,795	688,440
股权	160,782	219,892
债券	265,145	305,477
金融产品	147,868	163,071

保险资金委托投资

平安积极履行资产所有者义务，在委托投资模式中履行监督职责。平安通过委托协议方式明确要求受托管理人在投资中严格遵守《银行业保险业绿色金融指引》的相关规定，例如有效识别、检测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，并在投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等环节落实，以压实受托管理人责任。同时，平安关注受托管理人在制定负责任投资内部制度以及参与 UN PRI 等负责任投资倡议的情况，并与资产管理人开展积极沟通。截至 2023 年 12 月末，集团保险资金投资组合中超过 83% 的资产规模，由签署 UN PRI 负责任投资原则的资产管理人进行管理。

负责任投资影响力

平安坚持 ESG 发展战略，将负责任投资理念纳入公司投资研究和决策流程过程中，不断压缩高能耗、高污染行业投资，把握水利、风电、光伏等可再生能源领域的投资机遇，紧跟国家绿色、低碳、三农等政策方向，通过股权直投、债权投资等方式，推动行业与社会向资源友好型和社会友好型发展。

● 绿色投资

案例

增资入股山高新能源，深化清洁能源领域投资布局

2023 年 12 月，平安创赢双碳基金出资 40 亿，定向入股山东高速集团旗下山高新能源公司在境内的核心集中式光伏发电平台，此次出资是平安资管继华能澜沧江、二滩水电、龙滩水电、向阳风电、长江电力定增等项目之后，在清洁能源领域的又一布局。本次增资有助于目标公司形成多元化的股权结构和市场化的公司治理结构，同时助力新能源项目的开发建设及新能源业务的开拓，推动清洁能源发展和转型以及国家碳中和目标的达成。

入股国电投江西公司，推动能源转型，赋能绿色发展

2023 年，平安与国电投集团进一步深化合作，通过平安可再生能源基金以 45 亿受让国电投集团核心子公司江西公司的部分股权。本次合作充实了国电投集团权益资金，在实现国电投集团降杠杆需求的同时，提升企业发展新能源的动力，支持企业开拓新能源发展潜力，助力国电投江西公司加快调整发电产业结构、逐步实现清洁能源转型战略、顺利完成国家能源电力保供任务。

平安 - 江西交投基础设施绿色债权投资计划

2023 年，“平安 - 江西交投基础设施绿色债权投资计划”在已有投资的基础上进一步追加投资，累计投资规模 21.2 亿，投向江西交投旗下昌宁高速公路项目。昌宁高速途经永丰水浆、宁都莲花山等多个国家森林公园和自然保护区，为最大限度地减少对自然保护区生态系统的影响，项目在多个路段采用绕行、架桥、隧道的方式，对生态敏感区域实施特殊保护。

除此之外，昌宁高速项目还通过道路绿化工程、建筑垃圾循环利用工程、ETC 建设工程等，改善周边生态环境，提升资源利用效率，推进节能减排，实现人与自然和谐共生。以 ETC 工程为例，建成后，每年可减排二氧化碳 22.14 吨，年节能量达 10.90 吨标准煤，切实助力“双碳”目标的实现。

● 普惠及社会类投资

案例

某农业科技龙头债权投资计划

2023 年 12 月，平安资管与某农业科技龙头合作设立债权投资计划，投资规模 68.5 亿元，用于该集团农业生产相关 3 座工厂的建设，助其进一步提升专利产品研发能力，通过领先的化学设计和合成技术等，持续创新并扩充在研产品以应对日趋严重的病虫害的抗性问題，通过农业科技创新为支持乡村振兴、助力三农发展贡献力量。

某半导体存储龙头债权投资计划

2023 年，平安资管与某半导体存储龙头合作设立债权投资计划，投资规模 25.6 亿，定向支持国内第一、全球重要的存储芯片（3D NAND）供应商的扩产项目建设。2021 年至今，平安资管已通过各种形式累计对该项目投建提供超过百亿的资金支持，全周期陪伴项目的技术创新研发、工艺突破精进、产品线与产业链安全投产、市场应用和占有率的有效突破，以长期资金全力助力地方产业链的构建，推动国家战略性新兴产业发展，助推半导体存储产业链国产化和安全可控。

落地“平安 - 宁波梅山汽车部件项目基础设施债权投资计划”，支持现代化汽车产业链建设

2023 年，为响应国家重大传统产业升级、产业链薄弱环节补强等重大部署，“平安 - 宁波梅山汽车部件项目基础设施债权投资计划”在已有投资基础上，追加投资 10 亿元，累计投资达 30 亿，专项用于支持吉利汽车目前最先进的制造体系和生产线建设，进一步支持我国现代化汽车产业链建设。



负责任产品



平安全力响应“健康中国”战略，持续创新医疗保障机制及数字化应用，拓展医养服务深度、广度，用专业的金融保险和医疗健康服务回应人民对美好生活的向往。

—— 郭晓涛

集团联席首席执行官、副总经理

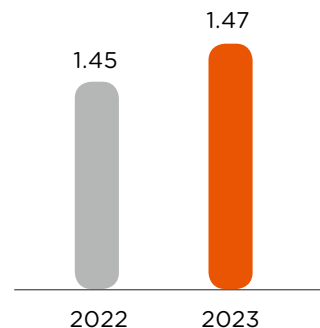
关键绩效



1.47 亿

使用医疗养老生态圈服务的个人客户超 1.47 亿

使用医疗养老生态圈服务的个人客户数量（亿）



平安秉承“专业领先、诚信服务、创造价值、回馈社会”的精神，以客户健康和养老新需求为导向，持续开发多样化的产品，多层次参与构建适老化社会，让医养创新、养老金融发展成果惠及更多人民群众。

负责任产品战略

为应对人口老龄化、城市化、自然环境变化等趋势,平安致力于通过自身原有业务优势,基于“综合金融 + 医疗养老”的战略布局,打造负责任的产品,积极助力广大人群的健康生活,改善提供优质医疗保健的渠道,并不断优化综合健康解决方案,为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务。

负责任产品体系

医疗管理

平安依托自身多年的保险和医疗行业运营管理经验,创新推出中国版“管理式医疗模式”,将差异化的医疗健康服务与作为支付方的金融业务无缝结合,打通供给、需求与支付的闭环,代表支付方整合供应方,在提供传统风险管控的同时,承担起整合健康服务资源、管理客户健康发展曲线的职责,为个人及团体客户提供一站式医疗健康服务。

2023 年,平安继续发挥管理式医疗模式的经验,结合保险保障优势和服务生态优势,全面、针对性地升级一站式医疗健康服务解决方案,夯实医疗健康服务能力,力争带动更多医疗资源和社会力量,为“健康中国”建设作出应有贡献。截至 2023 年 12 月末,集团已有超过 1.47 亿个人客户使用医疗养老生态圈提供的服务,平安健康累计付费用户近 4,000 万。



个人客户

平安聚焦“保险 + 健康”产品体系,探索“保险 + 医疗”产品打造,为客户提供“有温度的服务”。“平安臻享 RUN”健康服务计划在互动式健康管理的基础上,升级增加包括“特色体检、控糖管理、在线问诊、门诊预约协助及陪诊、重疾专案管理”五大亮点在内的 18 项服务。

2023 年,超 2,000 万平安寿险的客户使用医疗养老生态圈提供的服务,其中新契约客户使用健康服务占比约 76%。截至 2023 年 12 月 31 日,慢病防控服务方面,项目已服务 150 万用户,使用者季度指标达标率 80%,服务满意度 99%。

平安通过充分整合自身优质资源,打造覆盖医疗服务、健康服务、商品药品等领域的“到线、到店、到家”网络服务,为人民群众提供全方位全周期的健康服务。截至 2023 年 12 月 31 日,平安内外部医生团队约 5 万人,合作医院数超 3.6 万家,已实现国内百强医院和三甲医院 100% 合作覆盖;合作健康管理机构数超 10 万家;合作药店数达 23 万家,较年初新增近 6,000 家,全国药店覆盖率超 37%。



企业客户

平安深度研发“商业保险 + 健康保障委托 + 医疗健康服务”产品,为客户提供保障全面、服务优质、性价比高的企业员工健康管理服务体系。2023 年,平安覆盖企业客户超 5.6 万家,服务企业员工数近 2,600 万。

使用医疗养老生态圈提供服务的客户超

1.47 亿

覆盖企业客户超

5.6 万家

养老服务

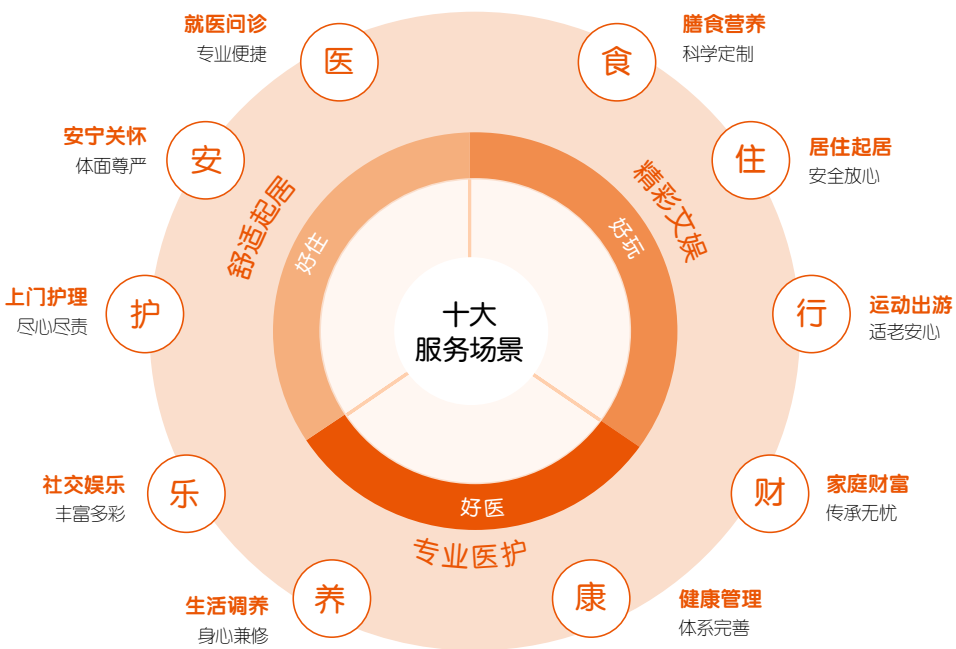
平安以“打造有温度的保险”为理念，借助金融实力与科技加持，以及资源整合能力和先发优势，从客户需求出发，加大有竞争力的产品供给，并依托集团医疗养老生态圈，推出“保险 + 居家养老”“保险 + 高端养老”的养老服务方式，帮助更多老年人享受高品质的晚年生活，为改善民生贡献平安力量。

随着中国老龄化程度不断加深，居民对健康管理和品质生活的意识逐渐崛起，平安立足社会养老现状，依托集团“金融 + 医疗”生态资源积累，创新发展居家养老新模式。平安发挥“一个平安”资源整合优势，通过 1 个智能助手、1 个专属管家、N 个专家顾问触达客户，并整合医、住、护、食、乐等多种服务场景，配合严密的服务监督体系，搭建覆盖全生命周期的服务平台，为长者提供一站式居家养老建议解决方案，帮助长者实现有尊严的居家晚年生活。

截至 2023 年 12 月末，平安居家养老服务项目超 580 项，超 8 万名客户获得居家养老服务资格，较上年增加 6 万人。

平安居家养老服务项目超
580 项

平安居家养老十大服务场景



案例

居家养老“护联体”

平安依托集团医疗养老生态圈资源和科技实力，融合北大医疗康复服务标准，联合 40 多家康复护理服务商及行业内产学研专家，匠心打造居家养老“护联体”，通过建立标准 - 系统 - 服务 - 履约闭环，提升服务质量，提高客户满意度。

平安居家养老“护联体”包括一套科学的服务管理规范、一套完善的康复护理产品、一套专业的人员认证体系、一个优质的服务战略联盟和一套智能的康复护理系统。其中，在康复护理产品方面，平安推出“平安无忧护”产品体系，针对有神经、骨骼、心肺、疼痛等康复护理需求的患者，提供以专病为维度的康复、住家护理等 10 项短期、长期服务，打通预防—治疗—康复—长期护理服务全链路。



04

可持续的 运营与社区

—— 平安作为牵头发起人和受托管理人，组织7家保险机构以股权投资计划的方式支持国家大型基础设施“京沪高铁”项目建设。

乡村振兴与社区影响力



平安坚守“金融为民”的立业初心，深入推进“三村工程”，助力乡村振兴；持续推动教育公益，弥合城乡教育差距；鼓励员工及代理人开展志愿服务，推动新时代文明实践，为助力促进共同富裕和人民对美好生活的向往贡献企业公民的力量。

—— 盛瑞生
集团董事会秘书

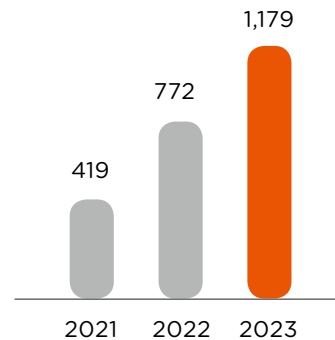
关键绩效



1,179 亿元

累计提供产业帮扶振兴资金 1,179 亿元，年度提供产业帮扶振兴资金 407.29 亿元

累计提供产业振兴帮扶资金（亿元）



平安积极承担企业社会责任，充分发挥综合金融业务能力，围绕乡村振兴战略，积极推进“三村工程”。同时，平安在教育公益、产业帮扶、健康帮扶、绿色公益及应急救援等领域，以实际行动履行社会责任，传递志愿服务精神。

三村工程

2023 年，平安继续将乡村振兴工作视为自身履行社会责任的重要手段，持续开展“三村工程”，面向“村业、村医、村教”三个方向，全面推动产业振兴、健康振兴和教育振兴，并充分发挥平安集团“综合金融 + 医疗健康”优势，以“保险下乡、金融下乡、医疗健康下乡”为抓手，在产业、健康、教育三个关键领域助力乡村振兴。

“三村工程” 成效总览

产业振兴



全年提供产业振兴帮扶资金

407.29 亿元



累计提供产业振兴帮扶资金

1,178.82 亿元



落地“振兴保”项目

295 个



撬动产业发展资金

42.3 亿元

教育振兴



“青少年科技素养提升计划”
情景大师直播课覆盖

4,901.2 万人次



支教时长

4,052 课时

健康振兴



捐赠常用医疗器械超

2,000 套



为村民提供体检服务超

2,300 位

村业工程 • 打造综合帮扶闭环

平安充分利用自身金融实力以及技术能力，聚集科技、医疗、平台、客户、品牌等资源，通过开展“村业工程”，帮助有条件的乡村地区开展产业建设，助力产业升级。平安围绕产业帮扶，通过前端帮助解决农业产业融资难题、中端提供特色农业风险保障、后端赋能农产品品牌建设，为产业发展提供一体化的支持。

一体化产业发展支持



产前融资助力

- 平安建立特色产业金融补贴资金池，通过“振兴保”带动免息贷款，助力农户降低金融成本，缓解资金压力，带动农户增收。截至 2023 年 12 月末，平安已累计落地“振兴保”项目 295 个，撬动产业发展资金 42.3 亿元，已累计带动 77.5 万农户增收 93 亿元。



产中风险保障

- 为解决在农业生产过程中可能面对的风险，平安积极通过“保险 + 科技”模式，研究开发多款地方特色农业保险，促进特色农业保险保障的普及，为试点农户解决后顾之忧，助力特色农业产业发展。
- 平安通过区块链溯源技术，行业首创区块链“溯源平台 + 溯源保险”模式，为地方特色农产品提供“系统追溯 + 保险防伪”双重背书，通过“一物一码一保险”，为消费者展示从“田间到餐桌”的全流程信息，有效提升农产品品牌效益及风险应对能力，支持农业企业数字化经营管理水平和品牌营销能力升级。



产后销售推广

- 平安积极助力农业产业销售环节，将“一村一品，一镇一业”产业发展体系作为发展特色农业、促进产业振兴的主要抓手，有效推动特色产业规模化发展。
- “平安好车主”平台商城建立了助农专区，通过打开农产品销售渠道，扩大消费者受众群体。2023 年，在全国共组织 72 场乡村振兴助农直播协销活动，先后引入超 200 家助农企业入驻平台，协销总订单 152.24 万单，总金额 2,176.99 万元。
- 2023 年，平安完成消费帮扶采购约 1.68 亿元。自 2016 年参与消费帮扶以来，平安累计完成超 8 亿元。

案例

振兴保 · 助力阜南县新市镇芦蒿产业一二三产融合发展项目实施

平安多措并举助推安徽阜南芦蒿产业多元发展。在综合金融方面，平安为当地农户发放乡村振兴卡，定制芦蒿惠农贷，为当地卡车司机提供融资服务，在新市镇落地 160 亩芦蒿产业综合保险试点；在产业帮扶方面，平安打好“金融 + 科技”组合拳，落地“振兴保”产业帮扶项目，与当地政府共建技术创新中心，构建“上有卫星、下有物联网设备、中有数字村平台”的数字农业服务体系；在扶智培训及消费帮扶方面，平安邀请农业专家对芦蒿农户进行专业培训，联合地方机构开展“科技强农、助农增收”公益直播带货，依托“平安好车主”APP 引流，为当地农产品销售提供绿色通道。

振兴保 · 助力临猗特色莲藕产业

2023 年，平安“振兴保”项目落地山西运城市临猗县，为产业提供前期预警、中期定损、后期快赔的全流程风险管理模式。项目利用“互联网 + 无人机”新模式重塑农险作业方式，通过支持当地企业、种植户大力种植莲藕，助力拓宽莲藕销售渠道，并提供农产品溯源信息助力打造“一县一品”，为 3.8 万亩莲藕种植提供保障 3,800 万元，全方位保障产业发展，为推动当地农业发展、助力乡村振兴贡献了保险力量。

案例

妈妈的针线活

平安持续升级“妈妈的针线活”项目，打造“橙色工坊”并落地多县，通过资金支持、商品设计赋能、产品制作工艺培训、项目宣传推广等方式助力乡村妇女创业增收、传承非遗技艺，并遴选优秀非遗传承人走出国门，交流项目成果、弘扬优秀传统文化。截至 2023 年 12 月末，累计向广东乳源、贵州台江、四川雷波及新疆等地绣娘、绣纺采购额约 120 万余元。



产品制作工艺培训



参与国际交流

“乡村振兴五个 100” 助农直播协销活动

平安持续推进乡村振兴五个 100 助农直播协销活动，并依托平台及客户资源联结政府，推广“乡村振兴 + 平台引流 + 网红主播 + 政府联动”新消费帮扶模式。2023 年，平安在全国共组织 72 场乡村振兴五个 100 助农直播协销活动；直播活动累计曝光量 2 亿，观看人数超 50 万人；订单量 152.24 万单，订单金额 2,176.99 万，为当地农户带来实实在在的帮扶和增收。

平安因地制宜开展“乡风文明 100 行动”，支持乡村党组织发展，助推国家乡村振兴。截至 2023 年 12 月末，平安各机构党支部已累计与各地基层村党委支部建立 1,434 个党建共建点，通过升级党群中心、组织党建活动、捐赠惠民保险、医疗健康下乡等行动，惠及超 375.5 万村民。

村教工程 · 与希望同行，弥合城乡教育差距

平安围绕科技素养、文学素养、体育素养、心理健康素养的提升，以硬件维护、课程支教、远程培训、夏令营、奖学金教金等手段为抓手，打造平安教育公益“五大工程”，持续开展教育公益行动的迭代升级，积极赋能乡村教育。

截至 2023 年 12 月末，平安已在全国援建平安希望小学 119 所，累计招募支教志愿者 11,721 名，支教服务时长总计 43.8 万小时，在 1,039 所智慧学校落地实施青少年科技素养提升计划，培训乡村教师 2 万余名，惠及 31 万余名乡村学生，用实际行动为乡村孩子托起希望。

平安已在全国援建平安希望小学

119 所

累计招募支教志愿者

11,721 名

支教服务时长总计

43.8 万小时

案例

“与希望同行”平安希望小学系列活动

2023 年 5 月，由中国平安出资 4,000 万参与援建的安徽阜南县平安小学正式揭牌。该项目不仅为三年前在淮河洪灾中因蓄洪需要易地搬迁的学生解决了就学问题，并为蒙洼蓄洪区的师生们提供崭新的教学环境。揭牌仪式当日，“与希望同行”中国平安 2023 年支教行动正式启动。

2023 年，平安持续推进希望小学系列公益活动，平安支教团队在各地的平安希望小学中，围绕体育课、美术课、手工课、英语课等兴趣课程，并开发出了如“乡村音乐教室”“橙色绘画课”“非遗扎染课”等更多元、更创新的支教课程，以素质教育知识为乡村少年带来快乐，把来自城市的资讯与知识输入乡村的课堂，也让无数乡村孩子拥有了“被看见”的机会，助力乡村儿童成长与发展。

2023 年，平安支教行动对口帮扶 71 所平安希望学校，共计招募支教队伍 206 批次，志愿者 1,167 名，培训种子讲师及乡村教师 100 余名，完成支教课 4,052 节；带领 26 所平安希望小学 100 名师生开展暑期夏令营，走出大山、走出课堂，走进科研科教场所，了解世界、探索科技；发放奖学金 60.2 万元，惠及 396 名学生。



2023 年 5 月，阜南县平安小学落成揭牌



平安支教行动启动仪式

案例

平安希望小学科技夏令营

2023 年，中国平安和中国青少年发展基金会共同举办“2023 平安希望小学科技夏令营”，帮助来自新疆、西藏、内蒙古、山西、山东等全国各地 26 所平安希望小学的百余名师生走进中国航天博物馆、中国航空博物馆、中国科学技术馆等科普场所；走进清华大学游览研学；并参观京东物流、方正字体等高新技术企业，在充实乡村青少年暑期生活同时，并进一步助力青少年科技素养提升。

同时，为丰富孩子们的研学体验，“2023 平安希望小学科技夏令营”还借鉴 STEM 模式，进行情景式、项目式教育，提升孩子们的自主探究能力，通过可观、可听、可触摸的体验，帮助他们开拓视野，增长知识，提升科技素养。



2023 年平安希望小学科技夏令营活动

青少年科技素养提升计划

平安持续推进“青少年科技素养提升计划”，在进一步推广多系列情景大师课的同时，举办“科学家走进乡村课堂”主题活动，为乡村学校的学生带来科普课程、心理讲座、知识讲座等多种形式的学习课程，以助力乡村儿童成长与发展，培育新一代科技创新人才。

2023 年，“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课已覆盖 4,901.2 万人次，并通过中国下一代教育基金会向甘肃、贵州、云南、内蒙的项目校捐赠 60,000 余本科技图书。



青少年科技素养提升计划“科学家走进乡村课堂”科普活动

“寸草安心”乡村儿童公益项目

围绕乡村儿童心理健康，平安持续探索构建“师资力量培训 + 标准课程 + 教学设施 + 志愿服务”的乡村儿童关爱模式，并与下一代基金会合作开展“寸草安心”乡村儿童公益项目，通过援建心理教室、培养心理讲师等方式，共建乡村儿童心理健康教育体系，切实保障乡村儿童身心健康。

截至 2023 年 12 月末，平安产险已在全国建成心理健康课室 85 间，累计培训乡村教师及支教志愿者超 3,000 人，编制并印刷《乡村儿童心理健康指导手册》1 万册，组织的专家直播课观看人次超 800 万，覆盖学校超 1,000 所，惠及乡村儿童近 40 万。



“寸草安心”志愿者活动

村医工程·持续助力健康乡村

平安持续推动移动检测与义诊等公益体检项目，为群众提供健康体检、辅助诊疗等义务体检服务，及时帮助村民发现自身健康问题，进一步提高村民健康意识及当地医疗服务水平。2023 年，平安健康公益服务已覆盖全国 24 个省市自治区、307 个乡村，并捐赠医疗器械 2,000 套、完成 AED 培训超 3,000 人、为超 2,300 位村民提供免费体检服务。

案例

医疗健康下乡百村巡回活动

截至 2023 年 12 月末，平安医疗健康下乡百村巡回活动已在全国落地 97 场。平安在党建共建点的基础上，通过“组织一次双基党建座谈，开展一场紧急救援科普活动，赠送一套医疗卫生器械”行动，实现 AED 设备深入乡村，将“4 分钟黄金救援圈”理念传递到乡村，为村民提供急救知识培训，全力守护乡村振兴“健康线”。



社区影响力

平安积极回应社会需求并履行企业社会责任，聚焦“平安守护者行动”等主题，不断探索创新志愿新模式，鼓励更多员工投身公益事业。

志愿者服务

自 2018 年平安成立“平安志愿者协会”以来，平安志愿者们不断壮大队伍规模，积极扩张服务领域，坚持以坚定的志愿服务信念，从制度化、常态化、专业化、精准化四个层面持续践行企业社会责任。截至 2023 年 12 月末，平安志愿者协会已在全国 31 个地区设立志愿者协会分会，覆盖集团 20 家成员公司。同时，平安通过“三村晖”线上公益平台，为群众开发智慧公益互助渠道，于 2023 年

累计发起 1,702 个“身边公益”活动。截至 2023 年 12 月末，“三村晖”公益平台总注册用户达 349 万人，其中平安员工及代理人志愿者人数超 50 万人。

累计发起“身边公益”活动

1,702 个

“三村晖”公益平台总注册用户达

349 万人

平安员工及代理人志愿者人数超

50 万人

案例

全“橙”热跑·护航深圳马拉松

2023年12月3日，2023深圳马拉松（下称“深马”）成功举办，平安作为“2023深圳马拉松”官方战略合作伙伴，提供了将近300亿的保障保险资金，覆盖人群超过3万人，再一次协助深马实现平安举办。

深马举办当日，也是国际残疾人日，平安志愿社团“黑暗跑团”成立“深马助盲跑团”，近20名来自平安科技、平安产险、平安证券、平安消金等成员公司的平安志愿者，邀请视障跑者结对参与深马，并帮助8名视障跑者完成全程马拉松。

除了助盲公益外，平安亦组织“平安场边理赔团队”、“平安橙摄影团队”等服务团队，并派出上百位“平安急救跑者”，在赛事现场为选手们提供有温度的赛事公益服务，全方位护航深马顺利举行。



平安志愿者助力视障跑者参与马拉松



平安为深圳马拉松提供赛事现场公益服务

阅读进社区

2023年，由深圳市平安公益基金会与中华文学基金会联合打造的“社区公益阅读计划”进一步升级，以社区育才图书室为平台，依托“志愿者+”运营服务模式，开展“名家讲坛”“非遗手工”等特色主题活动，以多样化的阅读公益服务举措，搭建社区居民互动平台，使人民群众有更多获得感与幸福感。

截至2023年12月末，“社区公益阅读计划”已累计建成社区育才图书室12个，配置优质图书20,000余册，举办线下公益活动230余场，并通过引入“有声读物”、“5G新阅读”等阅读模式，积极助力教育服务、文化服务、科普服务等平台建设，服务社区及周边居民约10.5万人。



助力打造社区图书室



举办阅读公益活动

平安无偿献血志愿者活动

2023年，平安“平安守护者行动：热血传万里，家家共平安”无偿献血志愿者活动在深圳、北京、上海等28个地区成功举行，共有超2,700人参与，献血总量共计超71万毫升。

教育公益

平安持续关注教育公益，积极推动教育平等，为广大青少年群体打造多元优质的教育平台，并时刻关注特殊人群的成长与发展。

案例

励志计划

平安为广大青少年群体打造多元优质的教育平台，持续举办“中国平安励志计划”。2023年，平安启动第二十届“励志计划”，通过设立超过100万元的调研资助金及奖金支持，鼓励高校大学生聚焦金融保险、医疗养老、低碳环保三大专题，开展社会调研，为探索解决社会问题集纳青年智慧。本次大赛累计收到来自30所高校的83支队伍的作品投稿，整体参赛人数达693人。



2023 平安励志计划总决赛收官

蔚蓝行动·心青年融合计划

平安持续关注特殊人群教育发展，启动“蔚蓝行动·心青年融合计划”，为心智障碍青年提供职业素养培训及就业岗位实践机会，提升其沟通与就业技能，突破就业困境，帮助其更好地成长并融入社会。2023年，平安开展第二期“蔚蓝行动·心青年融合计划”公益行动，组织内外部志愿者为15名心智障碍青年开展岗前培训及上岗面试，并带领青年们参与到PAFC仲量物业的日常巡检、货梯协助等工作中，旨在帮助心智障碍青年突破就业困境，实现社会融入“软着陆”。



平安开展“蔚蓝行动·心青年融合计划”公益行动（第二期）

生物多样性保护

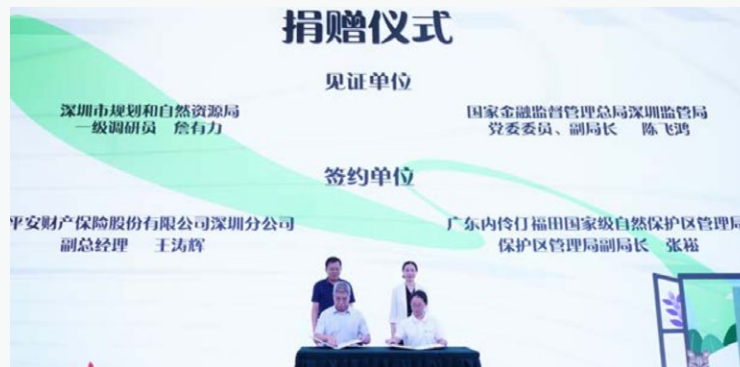
平安开展保护生物多样性公益行动，助推生态发展理念的落实，构建人与自然的和谐发展氛围。

案例

助力红树林保护

2023 年，平安依托自身综合金融能力，积极探索绿色金融与服务的创新，规划推出“红树林碳汇保险 + 红树林生态保护慈善信托 + 公益募捐平台 + 科技赋能 + 志愿者服务”的红树林保护综合金融服务方案。

除向广东内伶仃福田国家级自然保护区管理局捐赠全国首单红树林碳汇保险，为红树林碳汇提供风险减量服务外，平安亦设立国内首只 1,000 万级红树林生态保护慈善信托，募集的资金将全部用于红树林生态保护公益项目；平安还通过打造红树林保护慈善募捐平台，组建红树林保护志愿者队伍，开展系列红树林保护行动；运用科技手段支持红树林碳汇管理等，为国际红树林建设提供全方位的综合金融服务方案。



红树林蓝色碳汇综合保险捐赠签约仪式

支持潮州生物多样性保护

2023 年，平安联合中华社会救助基金会向潮州市捐赠 200 万元，专项用于开展生物多样性保护系列宣传活动、韩江鼋种群资源科学考察及其重点活动区域视频动态监测、中华穿山甲重要栖息地生态修复、潮州疣组培繁育等五个项目，助力潮州市生态文明建设高质量发展。围绕潮州生物多样性保护系列宣传公益项目，平安以实际行动支持生物多样性保护科普宣传活动及濒危物种保护，助力“自然科普分享课”宣讲活动的开展，将生物多样性保护与公益教育紧密结合，提高公众对生物多样性保护的重视。



潮州市生物多样性保护公益计划启动仪式



潮州特有物种 —— 潮州疣

应急救灾

面对突发重大灾害，平安发挥专业优势，创新建立防灾减灾“保险+服务+科技”方案，并快速响应重大灾害救援，深入险情一线，全力保障群众生命财产安全。

案例

驰援甘肃青海地震灾区

2023年12月18日，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震，对当地造成重大人员伤亡和财产损失。发生地震后，平安迅速开展“平安驰援甘肃青海地震灾区送温暖”行动，第一时间向灾区捐赠人民币1,000万元，并组织平安守护者等应急救援队人员奔赴受灾地区，全力协助当地救援工作。同时，平安第一时间启动重大突发事件应急预案，推出急难救援应急服务、开通快速理赔绿色通道、简化管理材料等多项举措，以实际行动保障群众生命财产安全。



中国平安携手中华社会救助基金会驰援甘肃灾区



平安第一时间驰援地震灾区

全力应对台风“杜苏芮”

2023年，受台风“杜苏芮”影响，福建、浙江、江苏以及京津冀地区持续遭受暴雨袭击，引发严重洪涝地质灾害。平安全力履行保险保障天职，持续应对台风“杜苏芮”所致灾情，事前联动及时发布灾情预警；灾后快速启动重大突发事件应急预案，成立应急处理小组，落实客户排查、急难救援等应急举措，全力配合各级各地政府的救援工作。

“平安公益”平台

平安支持设立“平安公益”互联网公开募捐信息平台，通过联合多家公募基金会，持续聚焦乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助、积极老龄化等多个领域的公益项目，为用户提供一对一帮扶捐赠、公益捐步、公益心愿等多样化的捐赠渠道，实现线上高效参与公益。截至2023年12月末，平安公益平台累计入驻基金会23家，上线公益项目超过80个，捐赠人次超过22万次。

平安公益平台累计入驻基金会

23家

上线公益项目超过

80个

捐赠人次超过

22万次

消费者保护与体验

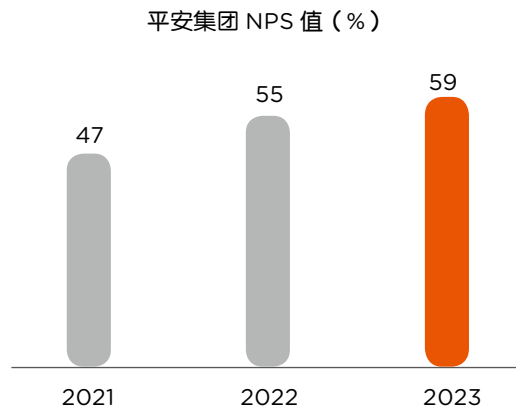


“为每个客户寻找理赔的理由”是平安服务客户的初心，平安始终坚持和践行“金融向善、服务为民”。以客户为中心，为客户提供省时、省钱又省心的金融 + 医疗健康服务，不断增强客户服务的便利性、可得性和获得感。将客户权益保护融入公司治理，发展战略和企业文化建设。

—— 张小璐
集团合规负责人、首席风险官

关键绩效

集团 NPS 值持续提升



平安秉持“金融为民”的初心，将消费者权益保护工作贯穿服务各流程，遵从公平交易的原则，通过适当的程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者，依法维护消费者的知情权、自主选择权、公平交易权、隐私权等合法权益，打造让消费者放心、让客户“省心、省时、又省钱”的品质服务。

消费者权益保护

平安严格按照有关法律法规及监管规定，在董事会下设关联交易控制与消费者权益保护委员会的领导下，积极落实各项消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护融入公司治理。

消费者权益保护管理机制

平安持续完善消费者权益保护与内部审查机制，积极落实各项消费者权益保护工作要求，全面推进消费者权益保护考核工作，针对重点公司和重点事项，建立全面而完善的工作责任制，在事前、事中、事后的全服务环节落实消费者权益保护。同时，平安统筹督导投诉治理强化，建立健全消费者权益保护工作审查管理、考核机制，通过落实投诉压降整改、指标动态追踪、消保投诉督导调研等管理举措，全面提升投诉化解能力，着力提升消费者权益保护工作的质效。

为确保消费者权益保护工作的有效落实，本集团建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案，将消费者权益保护工作纳入年度审计范围。

消费者权益保护文化建设

平安持续推进消费者权益保护文化建设，在内部持续深化发展公平诚信的消费者权益保护文化，对外积极开展各类专题宣导，普及金融基础知识，提升金融消费者素养，以全面提升业务运营全流程中的消保工作质效。

对内，平安通过建立消费者权益保护日报机制、搭建区域间消费者权益保护工作平台、定期召开管理层交流研讨会以及开展消费者权益保护培训等多种方式，强化内部消费者权益保护文化建设。平安制定了消费者权益保护必修课程，并面向所有初级新入职员工开展培训，全面提升员工消费者权益保护意识。同时，平安搭建了涵盖内外部消保动态、精选案例等内容的消保知识库平台，并通过绘制分级消保制度地图等措施，促进优秀经验共享。截至 2023 年 12 月末，消费者权益保护培训覆盖率达 98.5%

对外，平安集团高度重视消费者权益保护教育宣传工作，凭借本集团丰富的自有宣传渠道及地区机构广泛分布的优势，主动开展各类常态化宣传教育活动。2023 年，平安积极响应监管部门要求，在专项活动期间扎实开展一系列“覆盖全、效果实、形式新”的系列教育宣传活动，以切实提升消费者的金融素养、增强金融安全意识。

消费者权益保护培训覆盖率达

98.5%

案例

消费者权益保护系列活动

2023年3月，平安全面开展了以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动，组织举办线上线下宣传活动近万场，触达消费者达超4.2亿人次。

在线上宣传方面，平安通过官方微信公众号、平安好车主等内外部线上平台，结合原创案例，制作了“以案说险”、消保知识课堂等丰富多样的金融保险知识普及内容。

在线下宣传方面，平安通过设立宣传展位、发放宣传折页、开展现场知识问答等形式，充分发挥平安专业优势，提升金融消费者权益保护意识，帮助消费者提高风险识别能力，让消费者感受到更加安全、更有温度的保险服务。

2023年9月，在“金融消费者权益保护教育宣传月”期间，平安积极响应国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证券监督管理委员会、国家互联网信息办公室的号召，开展万余场教育宣传活动，包括“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”教育宣传、以消保口号点亮深圳平安金融中心、在新媒体平台投放原创消保视频等形式多样的宣传活动，触及消费者6.5亿人次。



消费者权益保护线下宣传活动



2023年金融消费者权益保护集中教育宣传日——佛山平安进校园活动启动仪式



改善客户服务体验

平安高度重视客户体验，建立完善的客户体验管理机制，围绕客户沟通、客户体验文化建设、专项优化、考核管理，持续推动客户体验管理优化，致力于为客户提供高效、优质的服务体验。



客户沟通

平安以客户需求为导向，设立多维度的信息沟通渠道，积极响应客户需求。平安以 AI 技术赋能客户服务，不断升级迭代 AI 智能客服。作为客户的综合金融顾问，AI 智能客服现已搭载超 1,200 万条保险、银行、理财等金融知识，可实现客户来电过程中多产品问题一站式快速解决。此外，平安在投诉受理环节拓宽投诉渠道，在官网、销售系统、微信公众号等多个渠道设置投诉入口，推出平安全国统一服务热线 95511，配置全天候服务的专业客服坐席团队，快速响应并解决消费者咨询投诉问题，提供专业、合理的解决方案。2023 年，进线 7.75 亿人次，日均咨询约 212 万人次，接通率达 98.0%。



客户体验文化建设

平安持续推动集团内外客户体验文化建设，对外发布《平安人寿客户服务体验探索与创新》等报告，分享客户体验管理洞见与实例。在集团内部，平安通过客户体验案例评比、客户体验资讯月刊等活动，积极宣导体验理论与案例，促进成员公司交流与协同，持续推动卓越的客户体验文化建设。



客户体验专项优化

平安以客户体验为中心，着力提升专业服务能力，并在多个核心业务场景真正为客户打造“省心、省时、又省钱”的极致体验，让客户生活更简单。

在省心服务方面，平安提供多项医疗保障及健康服务，让客户就医诊疗更省心；在省时服务方面，平安建立高自动化流程服务，通过 1 分钟投保、在线健康管理、简化管理流程材料等措施，助力客户投保、就医、理赔全程省时；在省钱服务方面，平安提供“实惠保障 + 高价刚需”服务，贯彻为客户省钱的价值主张。

案例

打造“三省”极致体验，守护消费者幸福美好生活

2023年，平安首次发布《平安集团三省能力价值报告》围绕康养生态、车生态、投资理财、信贷产品、保险产品、综合服务六大主题展开，全景式地展现了金融保险及医疗健康领域的前沿市场趋势，并从“省心、省时、又省钱”三个维度总结消费者对金融产品的需求以及平安产品在“三省”能力方面的市场竞争力。

报告显示，在综合金融领域，平安VIP一站式客服创新服务模式，打通了银、信、产多个金融产品服务能力，大大提升了综合服务的便利性；车险及服务生态的覆盖面和时效位于行业前列，在保费上享有综合金融协同优势；长期寿险方面，平安三款长险产品均可对接居家养老、臻颐年社区养老和保险金信托服务，产品吸引力领先同业；平安健康险通过专属家医链接全流程理赔服务，实现了理赔就医一体化；平安养老险则为老人、孩子和外籍人员提供暖心赔服务，打造显著差异化优势。

数智赋能，保险服务全流程体验升级

2023年，平安寿险以客户体验为导向驱动，基于计算机视觉、语音识别合成技术、人机对话以及图像识别技术等，打造了全流程自动化的智能理赔流程，通过虚拟数字真人形象，指导用户一句话语音理赔报案，再通过图像类型识别、质量判断、信息核验、合规检测四大功能模块，实现实时材料质控，自动信息识别完成理赔申请填报，最大程度减少用户理赔报案和申请操作；同时，在用户提交理赔申请后，AI后台实现审核字段智能录入、理赔资料自动审核、责任风险主动识别、赔付金额自动计算，从而实现快速理赔，让客户零等待，让用户理赔省心省时又省钱。

截至2023年12月末，智能理赔流程已于多家机构试点上线，上线后用户理赔报案平均时间已缩短至2分钟，较传统报案流程大幅提效，最快仅需20秒即可完成报案；理赔申请平均只要10分钟，较传统流程提效显著；问题件占比减少5%，大幅提升了用户申请流程效率。



平安客服积极协助用户理赔

平安集团针对老年客户群体，积极探索“适老化”服务模式，通过科技创新与服务关怀保障老年用户需求。

平安“适老化”服务模式

柜面适老化

- 柜面基础设施安装防撞角，设置老年人休息区，增配轮椅、手杖、老花镜、医药箱等便民设施，为老年人营造温馨服务环境。提供老年人专属绿色通道，设置专人接待，当老年人不方便临柜时，安排服务人员上门提供服务。

长者服务热线

- 为长者客户提供服务热线，60 岁以上的客户拨打 95511 服务热线后，可一键接通人工专线客服。线上电话服务平台组织全员学习老年人服务优秀案例及服务话术，提升老年客户电话服务体验。

APP 适老版

- 平安金管家 APP 全面升级，保全环节支持常见功能合并办理，增加一键搜索功能；理赔环节提供点选填报方式，简化信息填写流程；APP 大字版改造再升级，精简页面结构，提供智能语音播报，并支持一键连接空中柜员。
- 平安银行投入专业资源优化功能，持续推动平安口袋银行 APP 无障碍适老化改造。截至 2023 年末，口袋银行 APP 适老化版本累计服务用户数超 300,000 人，无障碍版本累计服务用户数超 9,500 人。

客户体验考核管理

平安搭建了全面的客户体验考核管理体系，建立了数字化调研系统，通过在核心环节部署客户体验评价触点，全天候、全渠道、全场景实时监控客户体验变化，及时发现问题并有效改进。同时，平安通过深度访谈、服务质量暗访等方式，及时了解客户声音，监督各项管理要求在前线的执行情况，确保客户体验管理要求的切实落地。



客户隐私保护

平安集团重视隐私保护，围绕管理架构、管理制度、管理举措、管理培训等方面，完善客户隐私保护机制，全面提升本集团的客户隐私保护管理水平。

隐私保护管理架构



隐私保护管理制度

平安高度重视并持续加强客户隐私保护工作，根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规相关要求，搭建了完善的个人信息保护体系，严格控制相关隐私信息的收集、存储、使用，落实各业务环节的个人隐私保护。

平安制定《个人信息保护规范》《应用系统开发规范》《个人信息保护影响评估指引》《数据全生命周期安全管理》等内部管理制度，明确各业务环节的隐私保护管理规范，在应用程序中通过文案提示、弹窗提醒、用户填写信息等方式，向用户清晰说明各场景收集的范围及使用目的，并在获得用户明示同意后按照授权范围进行个人信息的使用，进一步夯实隐私保护管理体系建设。

隐私保护管理举措

平安尊重并保障用户的个人信息权利，在《个人信息保护规范》等管理制度中明确了有关个人信息权利保障的内容。平安要求各业务单位必须明示并建立便捷的申请受理和处理机制，以供个人进行信息的查阅、复制、转移、更正、补充、删除以及要求公司对其个人信息处理规则进行解释说明，并在各应用程序的《隐私协议》明确体现并落实此项要求。同时，平安为用户提供行使该权利的联系邮箱、电话等渠道，为用户提供便利的个人数据管理选择，充分保障用户的个人信息权利。在线上服务端，用户可自主决定对于其个人信息的修改变更、删除、撤销同意、授权范围查询等行为。此外，本集团为用户提供个性化退出功能，用户可在应用程序中自主决定是否开启个性化推荐的选项。

平安遵循“合法正当、目的明确、授权同意”及最小必要的原则收集个人数据，承诺不会通过第三方收集个人数据，确保个人信息安全。除非法律法规另有规定，平安只会为实现个人信息收集目的所必需的期限内保留用户的个人信息。同时，平安也将按照业务实际发生地的相关法律法规进行个人信息的存

储。基于《数据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时间存储用户信息，并在满足监管要求的前提下，通过完善的数据销毁管理机制妥善删除用户个人隐私数据。平安判断个人信息存储期限的主要依据为现行的相关法律法规规定，如平安停止运营某项业务或网站，平安将提前 30 天通知用户，停止相关的个人信息收集活动，并在合理的期限内删除或匿名化处理用户的个人信息。

此外，平安将个人隐私保护融入应用程序及相关系统开发的全流程，基于《应用系统开发规范》《个人信息保护影响评估指引》等管理制度要求，自动化、流程化、集约化解决不同行业与集团在开展个人信息影响评估方面的难点，并上线个人信息影响评估工具，要求在项目启动、需求分析、系统详细设计、系统构建、测试、部署与实施、运营与维护的全流程过程中贯彻隐私保护要求。同时，本集团对各环节中个人隐私信息管理方式进行严格的合规评估，判断隐私保护措施的有效性，从源头上保护用户隐私。

案例

金融数据隐私计算平台

平安科技针对金融业态数据要素流通难，数据孤岛等问题，打造金融隐私计算平台，通过自主研发的联邦学习、多方安全计算、先进密码学等技术，设计实现数据安全、算法安全、应用安全、通信安全四大安全架构，构建面向金融行业的“原始数据不出域、数据可用不可见”的数据要素流通范式。该平台已在平安产险、平安银行、平安科技等成员公司广泛应用。平台通过线上化、零信任、穿透式的解决方案，在助力保险理赔风控和理赔服务优化、有效提升全链路金融风控水平和金融营销效率的同时，还有效保障了用户的数据隐私安全。

第三方隐私安全管理

平安承诺不会将用户的个人数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在超过法律允许或业务限定的范围向任何第三方提供用户个人数据，如出于为方便用户使用第三方服务的目的，我们会告知用户所分享的数据、分享方式以及分享对象，并取得用户同意。

平安在业务外包委托第三方处理数据时，对于数据的委托范围严格审核并确保控制在“最小必要”范围内使用。在数据共享时，平安会提前获取用户的明示同意，并且采用脱敏、加密等方式保障数据传输的安全性。在协议签订时，平安会明确双方权责，在满足业务目标的同时确保业务外包委托处理和数据外部共享的数据安全要求。

隐私保护管理培训

平安不断强化客户隐私保护、深化数据安全治理，从隐私保护管理培训持续强化客户隐私保护和数据安全治理，充分尊重用户隐私权，依法保障用户的合法权益。平安定期为所有员工及第三方人员提供全面的隐私保护培训，旨在让员工了解隐私和数据保护的重要性及注意事项，以提升员工隐私保护的合规意识和专业能力，推动集团隐私保护政策全面贯彻落实，有效守护消费者隐私安全。



员工及代理人发展与保障



平安秉持守正、创新的人才理念，持续吸纳并包容来自五湖四海、不同文化、不同背景的各界人才；在新价值文化引领下，我们聚焦培养和发掘人才、完善人才梯队，通过生生不息的人才建设支撑公司战略敏捷升级。

—— 孙建平
集团首席人力资源执行官

关键绩效



87 分

员工满意度达 87 分，比上年提升 2 分



36%

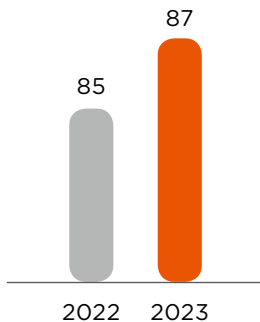
核心人员持股计划和长期服务计划覆盖范员工比例达 36%



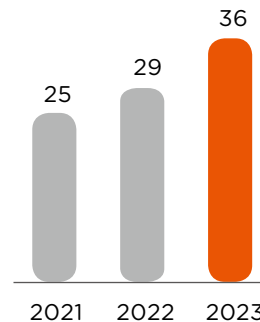
45.1 小时

员工平均培训时长达 45.1 小时，连续两年上升

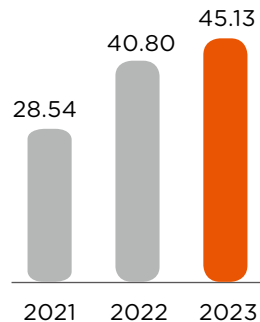
员工满意度 (分)



核心人员持股计划和长期服务计划占比 (%)



人均培训时长 (小时)



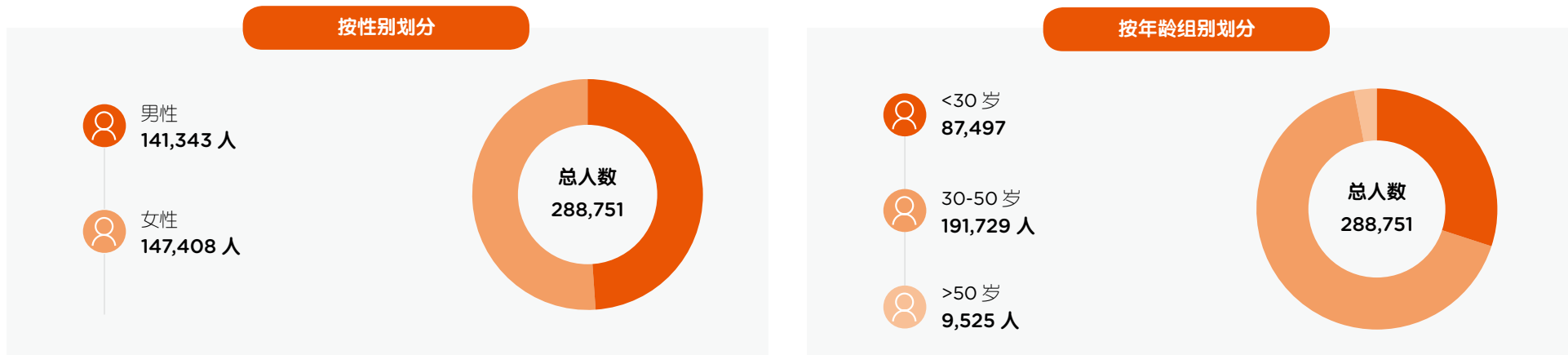
平安视员工为企业最宝贵的资源，坚持“职业规划、安居乐业”的管理使命，切实守护每位员工的合法权益，致力营造公正公平、和谐健康的工作氛围，并为员工提供薪酬激励及多样化培训，鼓励员工强化自我学习、提升个人能力，实现员工个人与企业的共同发展。

员工权益与多元化

平安始终坚持以人为本，尊重每位员工，积极维护每位员工的权益。平安承诺全体员工均享有法律规定的权利，根据《中华人民共和国劳动法》要求实行“同工同酬”。同时，平安反对任何形式的就业歧视，为不同国籍、种族、民族、宗教信仰、年龄、性别的候选人在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴提供公开、公平、公正的机会，抵制并禁止使用童工和强制劳动，并尊重员工参与合法社团或组建社团的权利。此外，平安在制定、修改关乎员工切身利益的规章制度时，均经由职工代表大会审议讨论通过，行使民主权利，切实保障每位员工的合法权益。

平安始终坚持“一个平安”原则，在内部倡导多元化、平等与包容，不断完善多元化管理体系，持续向全体员工开展多元化、平等与包容性相关的学习和培训课程，内容涵盖职场反歧视及反骚扰等相关内容，包括明确职场骚扰的定义等。此外，平安还为员工提供了丰富的激励措施和物质福利，以提升平安在多元化、平等和包容方面的表现。

截至 2023 年 12 月末，平安员工总数为 288,751 人，在性别、年龄等维度构建了多元化的员工团队。



案例

多元化培训课程

平安面向全体员工开展多元化、平等与包容性相关培训，提供《招聘与保留多元化人才》《多元团队对组织成功为何重要》《女性成长系列课程》以及《管理跨文化团队》等课程，以提升员工对多元、平等与包容性的认识和理解。

平安致力于营造和谐包容的工作环境，对任何形式的歧视采取零容忍的态度，并严禁职场骚扰行为的发生。平安针对歧视及骚扰事件设置了明确的举报途径，一旦发现上述行为将严格采取纠正或惩戒措施，为员工在工作场所的平等和安全提供保障。

员工发展

人才是驱动企业发展的第一生产力。平安高度重视人才队伍建设，坚持以新时代人才强国战略为中心，围绕“综合金融 + 医疗健康”生态布局人才体系，不断吸引相关行业的顶尖人才加入，夯实平安人才竞争力。平安聚焦本集团发展需求，不断丰富和完善人才管理体系，建立多元化的人才引进及内部培养机制，以外引、内培两种方式为本集团储备最优秀的行业领军人才和高潜力人才。



员工发展战略

平安基于战略愿景及业务模式，前瞻部署人力资源经营规划，结合行业人才动向及内部需求分析，细化制定年度人力配置计划。同时，平安建立完善选人用人标准、工具及流程，通过多样化招聘渠道选拔人才，并通过定期人才盘点、年度检视，针对人力配置计划进行动态调整，确保人才供给与集团发展需求匹配。同时，平安充分考虑人才培养的周期性，持续加强人才梯队建设，通过横向和纵向人才举荐的通道，设置人才储备池，不断优化人才管理机制，为集团可持续健康发展提供有力支撑。

平安一直高度重视人才梯队建设，通过系统性、计划性、层次性的后备人才选拔与培养，搭建各层级人才梯队，持续强化人才储备。为了强化人才队伍管理，科学地考察与识别人才，平安自主研发“8Q+TEL”胜任素质评估模型，通过统一的选人用人的标准及流程，紧扣岗位画像，每年定期开展关键岗位人才盘点，聚焦业绩贡献、能力素质、发展潜力等关键维度，精准评估人员胜任能力及人岗匹配度，并从中识别高潜人才，根据考察结果形成任用决策或培养意见，实施有系统性、计划性的分类管理、培养、锻炼的工作。

基于人才盘点结果，平安规划“一人一策”，通过“实战、轮岗、培训”等锻炼方式，促进高潜人才交流与培养。此外，平安亦搭建人才线上化管理平台，及时推进人才的全面考察、识别任用，实现人才梯队全流程管理，不断提升干部队伍的整体质量和水平，为集团持续高质量发展提供素质过硬、源源不断的中坚力量。

在人才的选拔上，平安结合三维人才地图和“8Q+TEL”胜任素质评估模型，公平高效的选拔人才。在人才的任用上，平安坚持以结果为导向、能上能下的原则，持续加强人才梯队搭建、后备人才选拔培养，提供多样化的晋升渠道，推行分层的轮岗计划，为员工建设充分发挥自我价值的广阔舞台。



员工培训与成长

平安重视内部人才培育，基于“知识，创造价值”的培训理念，从平安员工和集团角度出发，明确不同场景学习需求，丰富优质课程资源，持续优化智能化学习平台，实现全学习场景覆盖。平安亦根据人才梯队建设目标及各岗位员工的职业发展需求，以人才发展阶段为抓手，持续进行专项学习资源的建设与更新，持续完善以职业发展为导向的，覆盖全员、全阶段的多层次人才培养体系，为员工搭建广阔的发展平台。2023年，平安集团人均培训时长达 45.1 小时。

多元人才培养体系建设

为满足各层级员工在入职、晋升、潜才进阶等关键发展阶段的学习需求，重点打造了“人才发展关键阶段培训体系”。培训体系内含优质线上线下课程 375 门、上线后累计学习人次近 280 万，多层次、全方位地满足集团人才培养的需要。2023 年，基于平安新价值管理文化及人才评估模型对人才发展的要求，平安对培训体系内各类人群的体系结构、学习主题与课程内容进行全方位更新，更好地帮助各类人群快速适应环境、转化角色、创造价值。

新员工培养计划

为帮助新入职员工更快了解集团战略文化、培养工作习惯，更好地适应工作环境，平安结合新价值管理文化与人才发展的要求，为各层级员工针对性定制了“线上+线下”的新人培训计划及专属培训课程，侧重战略文化、通用技能、应知应会类知识学习，在适应期内分“了解平安、高效办公、自我提升”3 个阶段，通过线上学习平台自动推送主题丰富、形式多样的高质量课程，覆盖全体新入职员工，助力新入职员工快速融入平安。

同时，针对社招、校招新员工提供线上线下结合的入职培养项目，帮助新入职员工实现由“新平安”到“平安心”的转化。项目涵盖高管面对面、标杆员工分享、拓展体验等丰富的课程形式及内容。各岗位序列将在通用培训体系的基础上，围绕岗位需求进行个性化内容补充，重点帮助新员工全面了解集团业务，提升适岗能力，快速融入平安。

新员工入职培养项目



校招新员工

“平安鲜橙”训练营，聚焦平安发展历程、战略规划、文化内核等内容，帮助校招新人实现从校园人到职场人的转变。



社招新员工

“启航平安 (NEO)”训练营，聚焦“平安化的思考方式和做事风格”，并通过“线上线下结合、直线主管参与、分阶段内容植入”等策略，实现文化价值落地。



● 领导力专项赋能培训

平安建立并不断健全各层级员工专项赋能培养机制，围绕集团战略热点、业务重点以及各层级管理需要提供系统性的专题赋能。



案例

创新驱动·创新力特训营

2023年，平安以“创新力 - 探寻增长新曲线”为主题，面向高级管理人员开展专题赋能特训营，以实现其创新能力升级的目标。此次特训营打造“训战结合”的混合式学习项目，以线上、线下培训相结合的方式，助力高级管理人员构建完整创新思维框架，进一步识别、探索新的商业机会点。本次项目共覆盖 160 位高级管理人员，产出 16 份共创方案。



平安“创新驱动·创新力特训营”培训现场

● 特定职业发展培训计划

为满足全集团员工岗位专业课程学习需求，平安自 2018 年起，启动岗位专业课程体系梳理，搭建岗位学习全景图、建设智能陪练场景，并提供课程共享平台、体系构建方法等资源支持，持续升级岗位专业学习资源体系。平安集团针对保险、银行、资产管理以及科技等业务板块岗位人员，建立针对性培训计划，以帮助员工强化专业技能，全面提升适岗能力。

截至 2023 年 12 月末



保险类
业务岗位

平安结合公司多年实践经验，搭建了精细化、智能化的培养体系，通过丰富的理论加实践训练，精准培养具备多元能力的保险行业顶尖人才。

核保岗位

建立从新人至专家的全周期培训体系，在新人培训期，通过“理论 + 实践操作”夯实新人专业基础；升岗培训期，根据业务人才需求择优升岗，通过“理论 + 案例研讨”提升优秀核保人员专业技能；专家培训期，通过“案例实践 + 专业研讨”培养多元能力，打造行业顶尖专家。通过 153 门专业课程、300+ 典型案例，助力各个阶段员工针对性提升专业技能。

理赔岗位

围绕统一标准、加速成长和有序传承三大目标，持续优化课程体系，重点打造学习资源库，建立理赔图书馆，内容涵盖 50 万 + 疾病医疗信息、“2000+”专业语料、历史理赔批复、差异化审核规则及各类典型案例；强化智能培训运作，通过“AI 指导人”帮助理赔审核人解答疑难问题，2023 年解答率高达 89.7%。

银行类
业务岗位

平安基于银行实际业务场景，面向私行金融顾问、对公客户经理等重点岗位，着力打造业务典范做法案例，助力优秀经验的沉淀、分享与传承。

私行金融顾问

围绕“工作模式”及“专业知识和营销技巧”两个核心，涵盖“专业知识、PB+IC 工作模式 & 方法论、软实力、硬实力”4 个模块培训内容，全面提升队伍专业化能力。

对公客户经理

为落实销售过程精细化管理，拓展对公销售队伍数字化营销能力，对公客户经理专项培训通过“对公案例大赛、授信报告大赛、数字化营销和智能化工具学习”三个板块，帮助对公客户经理提升销售过程精细化，助力项目储备和业务落地。

资产管理类
业务岗位

平安以全面提升资产管理类业务从业人员专业能力为目标，着力打造“训考练战”综合化培训生态。面向基金经理等重点岗位，通过规划“基础知识 - 投资策略 - 风险管理 - 客户沟通 - 团队协作”五类基础培训，结合线上视频研讨及路演、线下专项研讨及复盘、定期投资业绩跟踪评估以及公司内部经验交流，切实增强岗位人员投资能力，并强化岗位人员风控能力及团队协作沟通等综合业务技能。

科技类
岗位

平安注重科技人才培养，基于科技岗位统一能力要求，打破不同业务条线限制，通过名师授课、案例研讨、业务演练等形式，积极推动员工交流共享，提升科技专业能力。于 2023 年以“领域驱动设计、微服务治理、服务网格”为主题开展 3 期线下课程培训，培养 55 名来自 13 家公司的优秀架构师，沉淀 8 个实际业务案例。

培训资源与平台建设

在培训资源与平台建设方面，截至 2023 年 12 月末，本集团扩充内外部精品线上课程资源达 6.74 万门，年度线上学习总人次超 4,041 万，线上学习平台月度活跃率最高达 98.04%；平安金融教育培训中心面向平安各层级员工开展面授、直播类培训，2023 年在全国各地开展各类培训 939 期。

培训内容建设

- 平安持续提供海量优质的课程资源，进行课程精品化建设，并围绕课程内容、能力层级、发展阶段构建多维课程体系。
- 针对不同职业发展阶段、全生命周期的需求，平安为各员工层级均开设了个性化的通用技能、专业技能及领导力发展培训课程，并已覆盖所有员工层级，主题涵盖企业战略、管理决策、个人成长、技能强化、职场健康等范畴。

培训平台建设

- 平安以线上线下相结合的教学模式，面向全体员工提供多样化的培训资源，并通过绩效推课、智能推课、主管推课等实现“千人千面”、精准推送，用科技手段实现更广泛的知识传播，支撑各层级员工持续、高效的学习和发展。
- 建立员工学习积分护照模式，记录每位员工的培训情况，关联学习积分，以促进全员学习的计划性与积极性，提升组织学习氛围，进一步加强学习型组织建设。

本集团扩充内外部精品线上课程资源达

6.74 万门

年度线上学习总人次超

4,041 万

线上学习平台月度活跃率最高达

98.04%



与教育机构开展联合培养

平安持续加强与教育机构的合作，采用联合培养、引入优秀课程等方式，为员工提供更加专业和全面的学习培训资源及合作交流机会，不断提升员工的专业知识与实践能力。

案例

平安产险第二届产学共建研讨会

2023 年，平安产险成功举办“第二届产学共建研讨会”，邀请来自教育部、中国社科院、全国 30 所高校代表（包括复旦大学、华中科技大学、浙江大学、中山大学、武汉大学等）出席并开展交流，共同探索产教融合新生态、协同育人新机制，开辟政产学研人才联合培养新路径。



校企共建战略合作伙伴颁奖合影

平安寿险联合复旦大学开展课程研讨会

2023 年，为进一步提高员工课程体系的专业化程度，平安寿险联合复旦大学开展“平安 MVP 走进名校项目”课程研讨会。会上，平安课研组与复旦大学教授就“宏观视野、养老专题、资产配置、税务筹划、法律实操、金融工具”六大模块课程内容进行深入交流与讨论，进一步推动员工课程体系内容的全面化、系统化与实用化。

华中科技大学 - 平安产险联合实验室

2023 年，平安产险与华中科技大学共建“华科 - 平安产险联合实验室”，双方将充分利用双方在人工智能与大数据领域的技术优势和成果积累，开展核心技术攻关，在人工智能技术承保、理赔、服务等保险与数字金融领域进行深度技术合作及人才培养，共同推动金融科技领域的创新发展。



“华科 - 平安产险联合实验室”签约现场

员工职业资质及学位提升支持

平安高度重视员工专业能力，支持员工获取外部专业资质，面向所有员工提供培训课程、费用补贴等资源，助力员工增强自身专业实力。

支持员工获取职业资质及学位



获取外部专业资质

- 通过平安内部培训平台——知鸟平台，平安为考证员工提供职业考试的备考资源以及培训课程，内容涵盖营销、产品、科技、运营等方面，形式包括专业课程、专业案例、方法工具等，向所有员工免费开放，全面助力员工提升自身专业技能。

- 平安对参加专业资格认证考试的员工提供考试费用报销、考试假期等支持。对于各领域专业人员，参加并通过如监管要求的从业资格考试（如证券从业资格考试、基金从业资格考试等）或具备专业权威性的专业资格考试（如 CFA、ACCA、FRM、CMA、CAMS、CGSS、CPCU、CISP、CISA、PMP、精算师、系统架构设计师、系统分析师、深港澳金融科技师等百余项认证考试），将获得考试费用支持。



联合建立专业人才认证

- 平安联合行业协会、高校共同搭建金融及科技领域专业人才认证体系。例如，为加强两核（核保、核赔）专业技术人员培养，平安面向两核专业员工设置包括上岗、初级和中级等不同等级的专业认证考试，并结合认证要求提供专业课程支持。



推动员工学历提升

- 平安鼓励并支持员工提升学历，与高校建立合作，为员工提供深造的机会，通过完整的课程学习体系，助力员工增强自身的素质与专业技术水平，满足平安快速发展的需求。

- 平安与国内多家高等院校开展战略合作，为员工前往高等院校进行学历提升提供优先名额等帮助。例如，2023 年，平安银行与深圳大学合作，向员工提供了金融科技与风险控制硕士的优先名额，帮助员工提升学历及专业能力。



员工绩效与薪酬

平安秉持公平、公正、透明的薪酬绩效原则，以按劳分配为基础，持续科学优化薪酬管理体系，为员工提供具有竞争力的薪酬，充分调动员工积极性，建立积极奋进的职场环境。

绩效管理

本集团制定公平公正的绩效管理制度，确保集团战略目标与个人工作计划高度统一，驱动集团战略、业务层层分解。平安通过“8Q+TEL”胜任素质评估模型等工具，每年度定期从绩效结果、能力维度、发展潜力等维度开展绩效考核，考核过程涵盖计划制定、目标分解、执行追踪、绩效评估、面谈辅导五大环节，保证选拔的公平与高效。同时，集团要求各级主管与员工每月开展沟通，并开展半年度及年度绩效评估面谈，帮助员工充分了解自身的优势与不足，持续优化绩效管理体系。2023年，本集团绩效考评工作覆盖全体员工。

绩效管理流程



薪酬与激励

平安始终秉持公平、公正、透明的薪酬绩效，持续检视员工薪酬竞争力水平。在按劳分配原则下，结合员工绩效考核开展科学的薪酬管理，激励员工不断提升个人能力，与公司共同发展成长。我们为全体员工（包括非管理岗位员工及非销售岗位员工）提供由固定收入和浮动收入组成的薪酬结构，以调动员工的积极性和主观能动性。

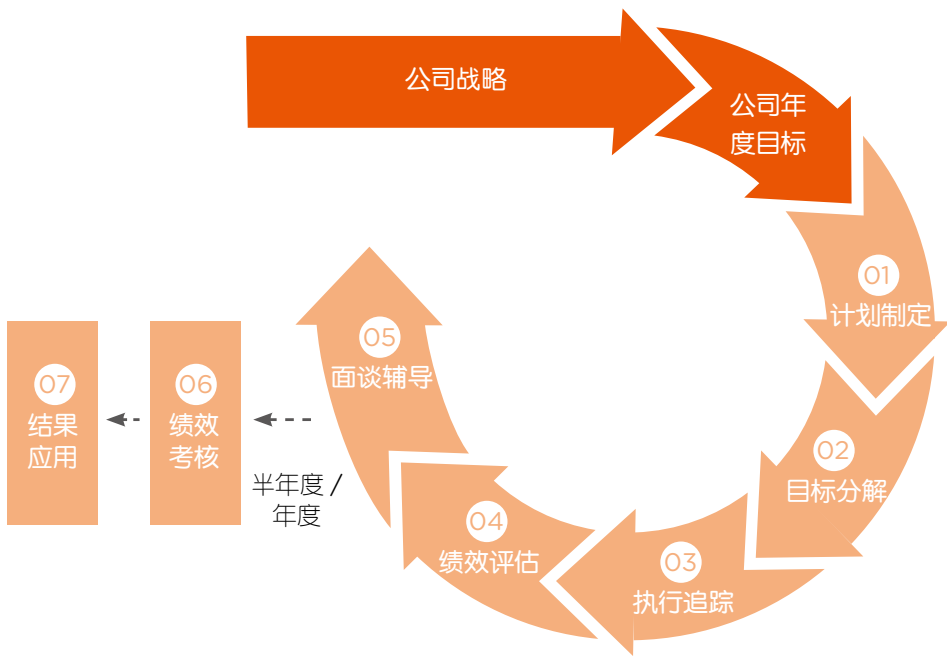
延期支付及追索扣回机制

平安高级管理人员及关键岗位人员的绩效薪酬严格依照监管要求实行延期支付制度。同时，平安通过建立高级管理人员及关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，充分发挥绩效薪酬在企业经营管理中的导向作用，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配，防范激进经营行为和违法违规行，促进稳健经营和可持续发展。

核心人员持股计划和长期服务计划

平安集团已建立长期激励和约束机制，制定并实施核心人员持股计划和长期服务计划，以实现股东、企业和员工之间利益共享、风险共担；在稳健经营的同时，保障平安集团长期、持续、健康发展。核心人员持股计划和长期服务计划的参与对象为包括董事、职工代表监事和高级管理人员在内的平安集团及其成员公司员工。截至 2023 年 12 月末，参与核心人员持股计划和长期服务计划的员工共计 103,232 人。

指标	2023	2022	2021
参与核心人员持股计划和长期服务计划的员工（人）	103,232	101,136	89,304



员工关怀与沟通

平安始终关注员工幸福感和归属感，搭建了全面的员工福利与关怀体系，并不断优化员工沟通机制，营造良好的沟通氛围，充分激发员工的凝聚力、创造力。

员工福利与关怀

每一位员工都是平安的重要一份子。平安关心员工的身心健康，在依法依规缴纳社会保险及住房公积金，在保障员工法定假期的基础上，为全体员工提供丰富的福利，并持续优化办公环境，营造健康温馨的工作氛围。

非薪酬福利体系



- 为员工提供商业保险、高端医疗健康保险、企业年金、定期体检、内购产品、员工关怀计划（EAP）等福利



- 设立献血假、公益假等平安特色假期，鼓励员工参与公益事业；设立特殊岗位考试假，支持员工持续学习并持续向专业化发展；设立员工生日当天弹性考勤假等福利假期，给予员工充分关怀



- 设置健康管理平台，支持员工直接进行在线问诊及医院挂号，并不定期邀请健康专家开展健康讲座，设立职场医务室，助力员工预防职业病，全面守护员工身心健康



- 持续提升员工体验，研发并持续优化 HR-X 平台，为员工提供高效便捷的人事服务办理，如移动打卡、一键开证明等人事便利服务。同时，我们通过该平台在员工生日、入司周年等时刻发送祝福信息，与员工共同庆祝重要时刻

平安尊重并关爱女性员工，谨遵国家法律法规和政策要求，积极落实婚假、产假、育儿假、哺乳假、孕妇工间休息假等制度；并在办公室设置相应母婴设施及育儿场所，为哺乳期员工提供方便；提供女性主题的培训课程，包括女性职场成长系列、女性健康必修课、母婴疾病预防等，为女性员工发展提供更全面的支持。

平安鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好，促进工作与生活之平衡。我们依托职工俱乐部、“平安工会杯”及“平安一家亲”等平台，积极开展员工文化团体活动，包括游泳、网球、羽毛球、篮球、摄影、飞盘等，并向员工提供健身塑形、舞蹈、唱歌、烘焙、插花、品酒等课程，全方位丰富员工的文化生活。2023 年，平安于全国 45 个省会及重点城市，按照年度活动计划有序开展“平安一家亲”活动，包括健康运动、青年联谊、社会公益等，共计 3 万余名员工参与。

本集团致力于为员工提供健康、安全、舒适的职场环境，及时识别职场中的安全风险，制定并落实相关的安全管理计划，定期进行安全巡查。此外，平安将职业健康安全相关内容加入培训课程，设置应急管理预案并每年开展消防安全演练，以提高员工的安全意识。截至 2023 年 12 月末，平安累计共有 17 个项目获得《WELL 健康 - 安全评价准则》（WELL HSR）认证。



2023 年“平安工会杯”足球赛



飞盘联赛

员工沟通与交流

平安重视与员工的沟通与交流，尊重员工的意见与建议，向全体员工提供多种投诉及反馈渠道，如上级沟通、人力资源部门及工会沟通、热线电话、电子邮件等，收集员工有关职业发展、权益和福利等方面的申诉，并通过宣贯、培训等方式确保员工知悉相关信息，以保障员工言论自由与表达的权利。同时，我们规定了员工个人信息及反馈内容的授权与知悉范围，在意见处理过程中严格对相关信息进行保密，切实保障员工个人信息安全。

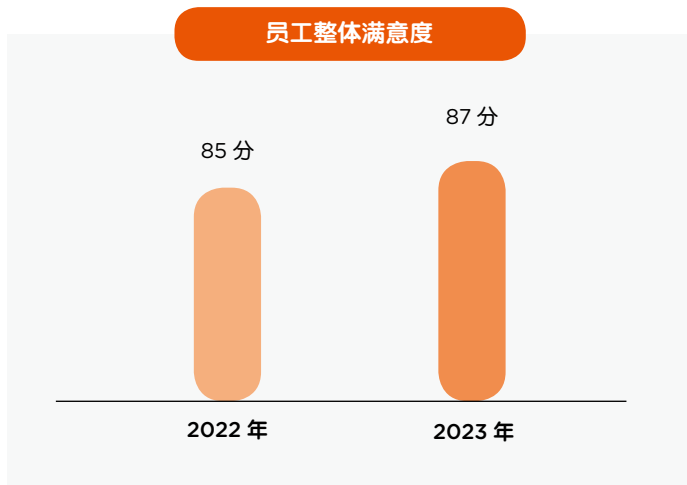
本集团各成员公司依法依规建立工会组织，维护员工合法权益，促进业务高质量发展，建会率及入会率达 100%。同时，集团推动成员公司建立“职工代表大会”制度，涉及员工利益的议题、制度及职工董监事选举、述职等均通过“职工代表大会”审议通过。

员工满意度调查

平安关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。平安每年面向所有员工开展员工满意度调查，并根据调查结果系统性评估人力资源管理成效，找出潜在问题并落实改进举措。

在 2023 年度员工满意度调查中，平安面向全体员工，围绕企业文化、组织认同、持续服务、制度建设等员工普遍关心的问题进行了针对性的了解。调查结果显示，员工整体满意度为 87 分，较往期结果提升。

此外，员工忠诚度得分达 90 分、敬业度得分达 92 分。基于本年度调查结果，我们及时总结分析调查中出现的问题，制定 2024 年员工满意度提升计划，通过持续完善内部沟通机制等举措，持续提升员工对组织管理的整体满意度，增强员工工作幸福感。



代理人发展与保障

平安坚持走可持续的发展道路，推动代理人高质量转型和结构优化，保障代理人合法权益，并开展多样化培训以实现代理人赋能。平安为代理人提供了多种福利与关怀，关心代理人身心健康，提升代理人对保险事业的归属感、认同感，着力打造一支“高素质、高绩效、高品质”的“三高”代理人队伍。

代理人发展与培训

平安集团深信专业创造价值，高度重视代理人职涯发展，依托“优+ 人才招聘计划”，持续深化及丰富不同人群的培养体系。2023 年，本集团持续实施“优+ 计划”并扩大覆盖范围，吸引和筛选高质量人才，从培训赋能、权益保障等方面为代理人提供更优质的培养、待遇和职涯发展支持，共投入 6.1 亿元，线下培训覆盖 820 万人次，线上学习覆盖 5,225 万人次。

为塑造代理人保险专业素养，提升代理人对保险事业的归属感、认同感，平安大力推动代理人团队增优、育优工作，通过成长、实战、评定三类培训分层赋能绩优代理人，并升级打造“任务+ 自学”双驱动学习平台，为代理人提供集中面授、双师课堂和远程分散多种学习模式，支持代理人进行多元化、多场景学习，助力代理人队伍高质量转型。



成长类培训

- 基于各层级绩优代理人成长目标，设置基础培训，并通过“线下集中+ 线上云课”模式夯实专业技能，引领绩优代理人提升专业水平。



实战类培训

- 通过分层运作阶段性集训，提升绩优代理人实战能力，从而满足客户所需，为客户提供个性化、一站式保险产品解决方案。



评定类培训

- 依托绩优代理人定位，构建“财富康养保险规划师”评价体系，全面覆盖财富、健康、养老三大课程方向，面向全员推动分级认定，促进队伍三高转型。

此外，为提升代理人行业竞争力，打造复合型人才，实现队伍能力多元发展，平安集团在完善培养体系的同时，推出“内部+ 外部”专业资格认证体系，包括平安健康服务推广大使认证、平安卓越经理人 PCAL 认证、绩优六大专业资格认证等，为代理人队伍赋能。此外，平安亦为代理人提供助学金支持，鼓励代理人积极参与认证学习，成为引领行业的专业代理人。

代理人福利与保障

平安集团始终坚持以人为本的理念，关注代理人队伍的可持续发展，注重增优育优，加强对代理人的人文关怀，切实保障代理人的利益，提升代理人对保险事业的归属感、认同感。本集团制定《平安集团代理人福利与管理声明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧视代理人。同时，我们为代理人提供表达意见和诉求的沟通渠道，维护代理人自由表达的合法权益。

在福利方面，2023 年，平安升级新人训练津贴政策，全面实施“优+”计划，助力代理人队伍增优扩量、高质发展，并延续实施“优+”护航计划，为新入职的代理人提供职涯发展各阶段体系化的政策支持及奖励，助力新人留存与高质发展。与此同时，平安提供多项福利保障，包括四项基本福利、养老公积金、长期服务奖、高龄部课经理关爱计划等，并向主管及绩优人群提供专属增值服务，包括定期体检、专家问诊、VIP 预约挂号、重疾二次诊疗、住院安排等，关怀代理人的身心健康。

科技助力可持续发展



关键绩效



51,533 项

累计专利申请数达 51,533 项



全球第一

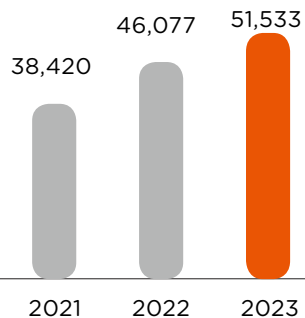
金融科技和健康医疗业务领域
专利申请数排名全球第一⁵



22.2 亿次

AI 坐席服务量约 22.2 亿次

专利累计申请数（项）



3,003 亿元

累计实现智能引导客户自助续保 3,003 亿元



108.2 亿元

智能化理赔拦截减损 108.2 亿元

⁵ 来源：中国知识产权出版社发布的《金融科技行业 2023 年专利分析白皮书》和《医疗健康行业 2023 年专利分析白皮书》

平安以全面数字化驱动高质量发展，紧密围绕主业转型升级需求，运用科技助力金融业务促进销售、提升效率、控制风险，并以数字化科技赋能金融服务，助力医疗健康生态建设，助力绿色低碳发展。

科技投入及成果

平安持续聚焦核心技术研发和自主知识产权掌握，不断加强研发团队建设，拥有超 2 万名 IT 工程师人才、超 3,000 名科学家的一流科技人才队伍。截至 2023 年 12 月末，本集团专利申请数较年初增长 5,456 项，累计达 51,533 项，位居国际金融机构前列；其中发明专利申请数占比近 95%，PCT 及境外专利申请数累计达 9,346 项，在金融科技和医疗健康领域排名全球第一。

平安不断强化科技投入、持续打造领先科技能力的同时，积极参与各项国际竞赛，在遥感、人工智能等多领域获得国际认可。2023 年，平安科技“面向交互式数字人的人体动作分析技术”在 ACM MMSports 挑战赛中获得两金一铜；获评“2023 年深圳市高价值高质量专利培育奖励项目”，以专利布局成果获得了评审专家团队的认可；平安银行“星云物联网平台”获评 2023 年

粤港澳大湾区高价值专利培育布局大赛“百强项目”；平安科技“金融 AskBob”“金融数据隐私计算平台”两个项目于 2023 年荣获中国人民银行 2022 年度金融科技发展奖二等奖；平安产险“财产险业务数字化转型工程”项目于 2023 年获“2022 年度金融科技发展奖”。

平安运用科技保护消费者及信息安全，获得监管部门认可。平安银行的数字消保管理体系获得 2022 年度深圳市金融创新奖二等奖，反欺诈模型准确率连续 6 个月在公安部反诈中心排名第一，上线至今累计拦截可疑资金超 90 亿元；陆金所控股在上海市通信管理局举办的“磐石行动”网络攻防实战演练中，通过配置专家规则、联动安全设备及外部威胁情报，实现安全事件自动化处置，获得“优秀蓝方队伍”奖项。

发明专利申请数占比近

95%

PCT 及境外专利申请数累计达

9,346 项

金融科技和医疗健康领域
专利申请数排名

全球第一





科技赋能金融服务

平安将领先的科技能力，广泛应用于金融主业，持续强化科技赋能，助力实现降本增效、优化客户体验的目标，并发挥科技驱动能力，为客户提供多样化的产品与服务。

平安紧密围绕主业转型升级需求，运用科技赋能金融业务促销售、提效率、控风险。2023 年，实现智能引导客户自助续保 3,003 亿元，同比增长 13%；AI 坐席服务量约 22.2 亿次；智能化理赔拦截减损 108.2 亿元，同比增长 16.0%。

平安运用科技助力金融服务，提升客户体验。平安产险建立 AI 自动定损能力，通过图片自动识别事故车辆损失情况，从定损拍照开始到定损结果完成缩短到 30 分钟以内；农险“自助快赔”产品，客户理赔时效由传统流程的 18 天压缩至 24 小时内；平安养老险创新推出“秒赔”产品，实现案件快速赔付。

科技赋能管理式医疗

平安持续贯彻落实国家“健康中国”战略，助力医疗健康生态建设，深入医疗科技研发，积极搭建领先的远程诊疗平台，借助科技端的提前布局，有效支撑医疗养老生态圈的可持续发展。

截至 2023 年 12 月末，平安医疗健康专利申请数位居全球第一位。平安拥有世界上最大的医疗数据库之一，精准诊断覆盖疾病近 5,000 种，并积极搭建领先的远程诊疗平台，通过自有医疗团队+AI 赋能医疗的双轮驱动，持续提升线上医疗服务的品质，利用人工智能技术，实现医疗服务的精准分流和效率提升。

科技赋能低碳转型

平安利用自身领先的科技能力，搭建 ESG 管理平台，有效提升 ESG 管理水平，并积极携手合作伙伴，共同促进绿色投资发展，推动绿色低碳生活，以科技全面赋能绿色低碳转型。

平安打造 AI-ESG 智慧管理平台，提升自身 ESG 管理水平和效率，实现科技赋能集团 ESG 管理。

2023 年，为响应国家 ESG 及双碳政策，平安产险建立企业碳账户体系，助力企业提升节能减碳意识，高效节约企业成本，实现减碳可量化、可视化、可参与、可分享。碳账户将客户线上化低碳行为所产生碳能量平均值作为碳能量测算依据，记录主体在经营中的碳足迹，鼓励企业的减排行为，帮助企业实现绿色增长和品牌持续发展。截至 2023 年 12 月末，共 19,227 家企业参与碳账户活动；已累计节能减碳 2,176 万吨，相当于节省 136 万张 A4 保险单证。



可持续供应链



关键绩效



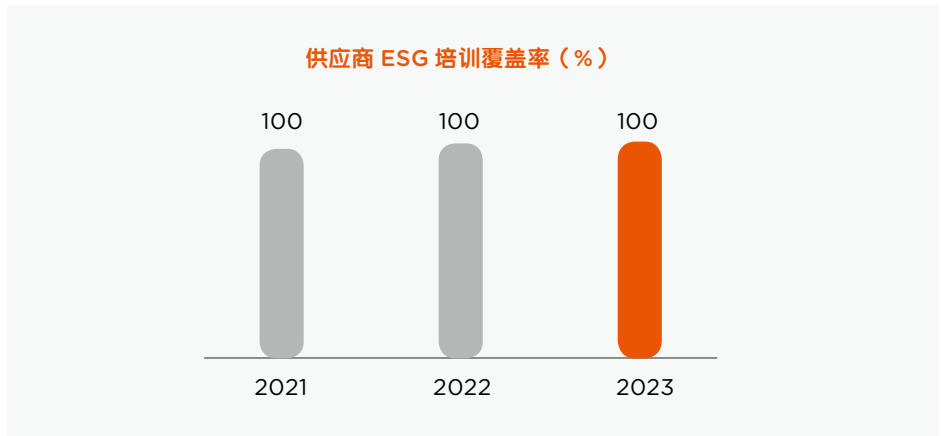
100%

供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款



100%

供应商 ESG 培训覆盖率为 100%



平安拥有多元的供应渠道，并致力与供应商建立共赢及长期互惠的合作关系，持续优化采购服务、及时履行付款约定，不断提高供应商整体的可持续发展能力。2023 年，平安共有合作供应商 4,492 家。

平安制定了《平安集团可持续供应链政策》《采购业务供应商管理细则》等制度，并聚焦自身业务发展及需求，建立完善的供应商管理机制。平安将可持续发展相关需求有针对性的加入供应商入选审核、过程管理、追踪反馈等环节，并重点关注供应商在信息安全、劳工权益、环境保护等 ESG 方面的表现。同时，平安携手供应商一同承担并践行企业社会责任与义务，将可持续发展要求加入供应商合同条款中，对信息安全和隐私保护、低碳绿色技术转型及发展、劳工权益保护及员工发展等方面作出明确规定，已实现供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款。同时，平安亦对承包商、供应商等合作伙伴提出反贪腐要求，对于涉嫌违反商业道德的合作供应商，我们推动全系统从上而下与其终止合作。2023 年，99.2% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款。

此外，平安积极开展供应商交流培训，有效提高供应商在产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。2023 年，平安持续针对 ESG 管理要求及 ESG 风险实践部分对合作供应商进行专项宣导，督促其提升在信息安全、劳工权益、环境保护等方面的综合表现，构筑可持续的供应链。2023 年，供应商 ESG 培训覆盖率为 100%。





05

可持续的
治理

平安落地全国首单红树林碳汇指数保险以及首只红树林保护慈善信托，以全方位的综合金融服务方案支持“深圳国际红树林中心”建设。

公司治理



2023 年，面对宏观环境的复杂性和不确定性，平安坚持以客户需求为导向，深化“综合金融 + 医疗养老”战略，完善公司治理及风险管控机制，为广大客户、员工、股东和社会实现长期、稳健、可持续的价值最大化而持续奋斗。

—— 孙建一
集团监事会主席

关键绩效



3,000 亿元

自 2012 年起，累计分红总额超过 3,000 亿元



12 年

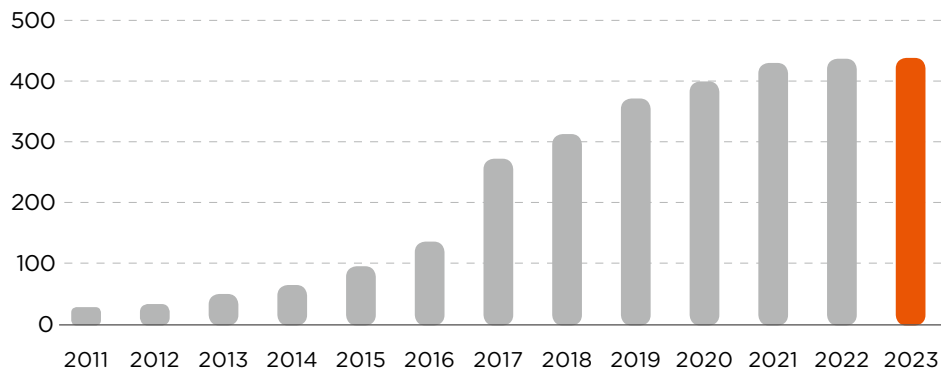
现金分红水平连续 12 年保持上涨



354 次

2023 年，平安共参加投资者会议 354 次

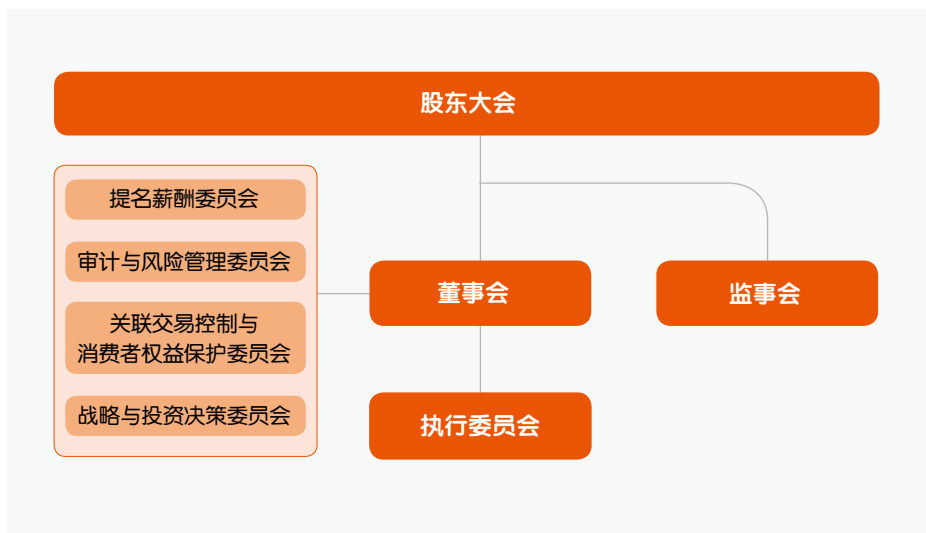
分红总额（亿元）



治理架构

平安严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，以树立公司治理典范、稳定回报股东为目标，建立并不断完善国际化标准的公司治理架构。经过三十多年的实践，平安形成了清晰的董事会定位、专业的董事会构成、规范的运作流程以及以价值创造为主的董事会文化，确保了企业长期、稳健、快速地发展，成为中国乃至全球金融业公司治理的典范。

平安持续践行全球最佳公司治理实践，已建立依托本土优势兼具国际标准的公司治理架构并不断完善。公司股东大会、董事会、监事会及执行委员会按照《公司章程》赋予的职责，行使各自的职责，履行各自的义务，高效协作，有效制衡。以下是我们的公司治理架构图：



董事会独立性及多元化

平安第十二届董事会现有独立非执行董事 6 名，占董事会总人数的超 1/3，符合各上市地监管要求的规则。同时，平安在设定董事会构成时将从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识及过往成绩等，确保成员及其观点的多样性，并确保董事会成员中包括至少 1 名女性，以达致董事会成员性别多元化。董事会成员的提名及委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素，以确保董事会成员具备执行职务所必须的知识及专业经验。截至 2023 年 12 月末，集团董事会共有女性董事 3 名，女性董事比例达 20%。

同时，平安积极向各董事会成员提供持续培训，内容涵盖多个范畴，包括风险管理、反贪腐、数字化转型、信息安全，以及气候风险管理、气候信息披露、可持续金融等可持续发展相关议题。



多元化的董事会组成为董事会有效决策提供了专业支持



注：信息截至 2023 年 12 月 31 日。

⁶截至 2023 年 12 月末，在平安集团董事会成员中，独立非执行董事伍成业先生曾于香港律政署出任检察官，并曾出任汇丰银行助理集团法律顾问，法律及合规事务部副主管，亚太区首席法律顾问，具有超过 35 年的金融业行业经验及近 40 年的法律风控行业经验；独立非执行董事吴港平先生现任中国国际金融股份有限公司等大型企业的独立董事，曾任安永会计师事务所中国主席、大中华首席合伙人和安永全球管理委员会成员，具有超过 30 年的风险管理、内部控制和财务专业经验；独立非执行董事李季现任南方科技大学副校长，是全球公司治理协会（GCGC）理事会和学术委员会成员，兼任过国信证券股份有限公司等金融机构的独立非执行董事，在资本市场、国际投融资，公司财务等方面有着相当丰富的经验；独立非执行董事王广谦先生曾任中央财经大学校长，现任中国金融学会副会长、中国现代金融学会副会长，在货币金融理论与政策、经济与金融发展等方面具有丰富从业经验；独立非执行董事储一昀现任中国银行股份有限公司外部监事，是会计方面的专家，具备深厚的会计专业知识和丰富的风险管控经验；独立非执行董事刘宏是中国人工智能学会副理事长，长期专注于人工智能和机器人领域，具备丰富行业经验和大量科研成果，是我国有关领域的前沿专家。

股东权益保护

平安建立了高效的投资者关系管理机制，通过制度要求与程序保障，全面保护股东，尤其是中小股东的权益。我们高度重视对投资者的合理投资回报，制定了合理的派息政策。自 A 股上市以来，除个别年份外，公司每年均实施年度与中期两次现金分红。公司利润分配方案的决策程序和机制完善、分红标准和比例明确且清晰，符合《公司章程》及相关审议程序的规定，充分保护了投资者的合法权益。2023 年，平安每股派息 2.43 元。

此外，为响应有序推进人民币国际化的监管号召、支持香港联交所推出的港币 - 人民币双柜台模式，平安快速行动、勇于实践，成为首批在香港联交所增设人民币柜台的港股上市公司之一，为公司股东及潜在投资者提供了新的交易货币选择、提升了投资灵活性、带来了可能有更多流动性的机会。

依法合规信息披露

平安董事会及各相关单位严格按照法律法规和《公司章程》要求，履行上市公司信息披露职责，真实、准确、完整、及时、公平地披露各项信息，以确保所有股东有平等的机会获取信息。2023 年，平安不存在任何违反信息披露规定的情形。

平安不断加强专业领域的信息披露水平，引领行业披露更加精细、更能体现公司价值的财务及精算数据。同时，公司进一步深化可持续发展战略，将 ESG 标准全面融入企业管理；通过在中报、年报及官方网站披露 ESG 相关管理实践和绩效，不断提升公司非财务信息的披露质量与透明度。

加强投资者沟通与参与

平安秉持合规、客观、一致、及时、互动和公平的原则，通过多渠道的沟通方式和平台，积极、热情、高效地为国内外机构及个人投资者提供服务，加深与投资者之间的交流与了解。

公司聚焦重点领域与主营业务，在综合金融战略、医疗养老生态圈、客户经营和业务发展等方面重点加强了与资本市场的沟通，并通过公开说明会、视频及电话会议、线下路演等方式，对公司的年度、季度业绩进行说明。公司亦通过多种渠道与中小投资者进行沟通，如上证 e 互动平台、官方网站、邮箱及电话等，以更好地倾听中小投资者的诉求，增进双方间的理解与信任。我们高度重视投资者关注的问题和提出的建议，并借此努力完善内部流程及制度建设，进一步提升经营管理和公司治理水平。

在投资者参与方面，公司股东大会采用了现场投票和网络投票相结合的方式，为投资者参与投票提供了便利。此外，公司于每次股东大会设置股东问答环节，由公司董事长、总经理等主要领导面对面回复投资者问询，为投资者了解平安、参与公司治理提供了方便快捷的渠道。

2023 年，平安共组织现场业绩发布会 2 次、电话业绩发布会 2 次，参加投资者会议共 354 次。

2023 年，平安共组织现场业绩发布会

2 次

电话业绩发布会

2 次

参加投资者会议共

354 次



商业守则



平安坚持“法规 +1”的理念，始终将合规建设视为经营和业务的基础之一，稳步建立与集团战略相匹配、与业务特点相结合的全面风险管理体系，积极开展风险防范与管理，为公司的长久健康发展保驾护航。

——蔡方方
集团副总经理

关键绩效



5,800 余次

开展清廉文化建设及反贪腐活动 5,800 余次



100%

集团清廉文化及反腐败培训覆盖率 100%



46 场

开展知识产权培训及宣导 46 场



100%

廉政信访举报问题核查率 100%

平安坚持诚信经营，恪守商业道德，不断强化员工行为及商业道德的监督管理，并由集团董事会审计与风险管理委员会统筹负责商业道德与反贪腐整体工作。平安制定并严格执行《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《员工行为价值准则》，并公开发布《平安集团责任产品管理政策声明》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》，在商业道德、员工商业行为、产品责任、反贪腐等方面作出承诺，不断完善管理实践。集团内控部门和成员公司内控部门每年对《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》的执行情况进行内部审计，审计范围覆盖平安所有主营业务。2023 年，平安根据监管内部管理要求等，以风险为导向，密切关注员工行为操守、反洗钱、反贪腐及舞弊等领域风险情况。平安通过组织开展常规审计、专项审计等项目排查，督促集团及集团员工遵守有关法律法规、监管规定及企业内部控制规范，保持高水平遵循商业道德准则。

公司商业道德

平安注重商业道德对自身、股东、客户、员工、合作伙伴以及社区与环境等利益相关方所带来的影响，严格遵守各行业与地区的法律法规，制定了适用于平安所有成员公司、供应商和合作伙伴的规章制度，并建立高度独立、垂直管理的稽核监察管理体系，将公司治理、销售管理、资金运用管理、投资融资管理、反洗钱管理、财务管理、资产管理等业务与事项纳入平安内控评价范围。

税务政策

平安始终秉持“诚信守法、法规 +1”的经营原则与理念，严格遵守法律法规，并积极配合税收政策要求，规范履行纳税义务，依法披露税务信息，按时申报和缴纳税项，严禁非法偷税、漏税行为。此外，平安不断强化税务风险防范意识，加强税务管理团队建设，健全税务风险内控机制。

反垄断与公平交易

平安遵守反垄断法律法规，严格审查所有并购交易，依法开展经营者集中申报；建立有效的监测和执行机制，有效督导各部门完善内部控制措施及风控控制的长效机制；严格管理慈善捐款和赞助，确保相关捐赠和支持行为不破坏商业竞争的公平性；通过公平公正的评估来审查并购、收购等商业交易的合法、合规性。

反洗钱、反恐怖融资与制裁合规

平安严格遵守反洗钱、反恐怖融资与制裁合规相关的法律法规，不断完善内控制度和工作机制，持续强化控制程序和控制措施。同时，平安建立反洗钱内部检查与审计、绩效考核与奖惩机制；加强数据治理、信息系统建设及内外部宣导培训等合规建设；通过打造智能反洗钱平台工具，全面提升风险防控水平。

集团稽核监察部按照人民银行反洗钱和反恐怖融资等监管政策及集团内部管理要求，统筹组织集团及成员公司开展反洗钱和反恐怖融资专项审计，重点关注管理体系制度建设、名单监控与制裁合规管理、客户身份识别、洗钱和恐怖融资风险评估、高风险客户及业务管理、大额可疑交易监测及报告、信息安全及系统建设等内容，通过组织开展专项审计，监督检查集团及成员公司商业道德遵守情况，及时发现并督促处理异常行为。

同时，平安坚决贯彻落实国家打击金融犯罪、维护金融安全稳定的决策部署，聚焦侵犯客户利益、关系社会民生、危害金融安全和国家安全的洗钱犯罪活动，移交多宗洗钱情报线索，得到监管和司法部门认可，加强对跨市场、跨行业洗钱风险的识别和防范能力，切实守护客户资金和资产安全；重视反洗钱与制裁合规宣传培训工作，主题宣传月、公众号资讯等各类宣传覆盖社会公众，专家授课、知鸟学习等各类培训覆盖全部员工及董监高，持续提升反洗钱知识的普及程度和运用能力；不断完善反洗钱、反恐怖融资与制裁合规管理，打造智能一体化平台赋能反洗钱数·智化转型，强化内部控制程序和风险防范能力，助力我国金融高质量发展。

公平和员工权益保护

平安注重保障员工的合法权益，在招聘、入职、培训、晋升、奖励等方面，禁止任何歧视行为；通过举办不同活动来宣导多元、开放、平等且免受骚扰的友善工作环境，任何侵害员工权益的行为或违反规定对他人构成歧视的个人或团体将会受到相应的处罚。平安保障员工的基本工作权利，禁止强迫劳动及雇佣童工，努力构建和谐友善的工作环境。同时，平安制定《采购业务供应商管理细则》，并在供应商合同中加入相关条款，督促供应商确保其员工的权益得到保障。此外，平安在招标流程、开评标、投诉处理各环节中遵循公开、公正、公平和效率的原则，接受供应商及客户的监督。

知识产权保护

平安重视知识产权保护与管理工作，积极保护科技创新成果、品牌及商业秘密等无形资产，并致力于科技创新成果转化，赋能平安综合金融及医疗健康业务发展；在保护自身知识产权的同时，平安充分尊重他人的知识产权，严令禁止员工参与侵犯知识产权的活动。在遇到涉及知识产权的问题时，平安将开展相关调查，以确保自身与他人的知识产权受到保护与尊重。

平安注重内部知识产权宣导，采用集中宣导、集体学习、邮件宣导、线上课程、在线考试等线上、线下渠道相结合的方式，面向员工常态化开展知识产权保护与预防知识产权侵权的培训与宣导教育活动，内容包括专利及软件著作权布局、图片及字库合规使用、研发项目专利全流程管理、商业秘密保护、注册商标合规使用等众多知识产权保护议题，全方位提高员工的知识产权意识，持续提升平安的创新能力和竞争力，同时也确保平安知识产权运用的合法性和合规性。2023年，平安开展知识产权培训及宣导 46 场。



员工商业守则

平安长期注重员工的商业道德，制定了覆盖全职和非全职员工的体系化管理制度，包括《平安集团员工商业守则》《员工行为价值准则》《员工利益冲突管理政策》等。《平安集团员工商业守则》为员工支持企业合规稳健经营提供纲领性指引，是适用于平安全体员工的行为规范准则，覆盖全体的正式员工和第三方人员。

员工商业行为

平安在《平安集团员工商业守则》明确提出了“五项规范”和“十二项禁止性规范”。五项规范包括了保障消费者权益、坚守法律法规、维护商业秘密、廉洁于身、履职于公等维护集团权益的行为准则。十二项禁止性规范包括了刑事犯罪、内幕交易、违规销售、行贿受贿、以权谋私、渎职舞弊、利益输送、泄露秘密、侵犯声誉、破坏系统、性骚扰等重大违法行为；此外，还包括了违反薪酬管理规定或分配方案、虚假考勤、提供及协助提供虚假考勤证明等集团内部违纪行为。

平安持续探索重点领域风险监测，聚焦易高发、频发风险情景，分析业务逻辑，构建特征标签，开展多层次、多维度的员工风险行为异常识别探索工作，及时锁定风险人员并

开展排查化解，将风险事件发生的可能性及造成的影响降到最低。同时，平安不断强化对员工商业行为的管理，强调“合规底线”“行为红线”的要求，构建行为风险地图，并通过开展专项培训、组织全员通关考试、定期例会宣导等形式开展多样化的培训宣导活动，强化员工商业道德意识，防范各类违法、违规、违纪行为风险或案件的发生。

反贪腐

平安集团严格遵循《保险集团公司监督管理办法》《保险公司内部控制基本准则》等监管要求，梳理总结现有管理制度，于本年度公开发布了适用于平安集团及所有成员公司、所有部门、董事及员工的《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》，对“贪腐”“贿赂”以及“利益”进行详细的解释定义，并围绕开展监督与管理工作。平安的反贪腐工作由集团董事会及其下设审计与风险管理委员会及高级管理层共同监督，以确保相关制度与工作计划得以恰当及充分地管理及实施。

平安依照监管要求，系统梳理反腐倡廉管理制度框架，明确“三不腐”（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，进一步制定发布了《关于一体推进“三不腐”工作的指导意见》《关

于深入推进清廉金融文化建设的通知》《礼品礼金上交登记处理办法》《员工行为价值准则》等系列制度文件，全面规范平安反腐倡廉与清廉文化建设工作指导思想、工作目标、职责分工与工作要求，明确员工负面行为清单、分级处罚标准及问责流程。同时，平安通过建立以考评促自律机制，将员工行为操守等违规违纪处罚纳入绩效考核，并作为年终绩效排名、评奖评优、奖金核定、晋升调动的重要依据，营造更为风清气正的商业环境。

为持续巩固员工的反贪腐意识，平安通过通报典型案例、发布廉洁海报或风险提示、组织专题讲座、推送线上短课等多种形式，定期为全体董事会成员在内的所有员工及供应商提供反贪腐、反贿赂相关培训与政策宣导，同时要求所有员工须接受反商业贿赂等各类反贪腐主题培训、清廉文化课程学习和警示案例教育，并按时通过相关考核考试。2023年，平安共计开展清廉文化建设及反贪腐活动 5,800 余次，其中总部开展有关专项培训 39 次。全集团清廉文化及反腐败培训覆盖率为 100%，培训对象涵盖了员工、外包人员及保险代理人。

平安共计开展清廉文化建设及反贪腐活动

5,800 余次

总部开展有关专项培训

39 次

清廉文化及反腐败培训覆盖率

100%

商业道德审计

平安根据监管及公司内部管理要求等，坚持以风险为导向，通过持续组织开展常规审计、专项审计等项目排查，不断强化员工行为及商业道德的监督管理，审计内容涵盖反贪腐及反商业贿赂制度机制建设与遵循情况、税务扣缴规范性、员工行为操守与反洗钱管理等在内的各个风险领域。其中，常规审计通过至少每3年一次100%覆盖集团总部及旗下各成员公司、分支机构，并对其进行全方位“体检式”的风险排查，促进公司及公司员工遵循有关法律法规、监管规定及企业内部控制规范，保持高水平遵循商业道德准则，2023年平安集团开展常规审计项目232项；专项审计为根据监管政策及公司内部管理实际组织实施，旨在监督检查集团及相关成员公司相应领域法律法规、监管规定遵循情况，或聚焦易高发频发风险情景，分析业务逻辑，构建特征标签，开展多层次、多维度的员工风险行为异常识别探索工作，及时发现和督促处理公司管理或员工异常行为，2023年平安集团开展的专项审计中涉及反洗钱、反恐怖融资与制裁、员工及消费者权益保护等项目447项。

此外，平安集团通过建立以考评促自律机制，强化员工“不想腐”的自觉，将员工行为操守等违规违纪处罚纳入绩效考核，并作为年终绩效排名、评奖评优、奖金核定、晋升调动的重要依据，使员工真切认可廉洁自律的重要性，营造更为风清气正的商业环境。

信访和举报管理

平安制定发布了《信访工作管理办法（2023版）》，明确集团稽核监察部为集团信访工作的统筹部门，在集团党委统一领导、集团纪委具体指导下，统筹开展具体信访工作。集团稽核监察部通过设立专门的信访工作组，配备信访工作人员，负责统一登记、受理、指导、督办和协调集团及成员公司的信访举报。平安设立了统一信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lxfjb@pingan.com.cn），可接收来自内外部（包括但不限于集团员工、客户、供应商、政府及监管单位）实名或匿名的信访举报，包括对集团或集团从业人员提出的建议、意见、投诉请求或者违规违纪问题线索等。集团信访工作部门坚守依法、客观、公正、及时地受理信访事项，及时开展有关调查和处理，促进相关事项得到合理、妥善处置。此外，集团严格要求做好信访相关保密工作，对信访人信息及相关信访资料采取保密措施，保护信访人的合法利益，防止信访人遭受打击报复，对于违反保密管理要求的行为集团将严肃问责，并且按照问题严重程度进一步追究法律责任。2023年，平安廉政信访举报问题核查率100%。

信访举报渠道如下：

• 统一信访举报电话

0755-22625145

• 邮箱

lxfjb@pingan.com.cn



信息安全和 AI 治理



关键绩效



93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证覆盖率达 93%



5家

已有 5 家成员公司获得 DCMM 三级及以上认证

平安坚决遵守国家法律、法规及行业规范，始终以最高标准严格执行信息安全管理规范，为集团的信息化业务保驾护航。同时，平安注重健全伦理体系，在集团层面成立 AI 伦理管理委员会，对人工智能的开发和应用进行全面科学管控。

信息安全

平安不断完善信息安全管理体系统，保证信息的保密性、完整性、可用性。本集团严格遵守信息安全相关的监管指引，及时解读监管机构发布的风险预警文件，时刻关注行业信息安全事件动态及外部威胁预警，兼顾主动与被动防御管理措施，以及时识别、化解信息安全风险。截至 2023 年 12 月末，平安未发生重大信息泄露或其他网络安全事件，无信息安全相关处罚或罚款等。

信息安全管理架构

平安高度重视信息安全管理体系统，集团董事会是本集团信息安全工作的最高负责机构，集团科技发展委员会是本集团信息安全工作的领导机构，并负责监督集团信息安全管理措施有效且持续执行。科技会下设安全保障中心统筹网络安全、数据安全和个人信息保护工作，主要从集团层面，整体负责统筹、规划、构建、推动、组织协调开展信息安全工作。

平安承诺以高标准体系管理信息安全风险，确保全集团信息系统的安全与可靠运作，平安通过制定《平安集团信息安全管理政策声明》等管理规定，建立以客户数据保护为核心的数据安全治理模型，围绕人员、数据、系统、业务、第三方实施全流程安全管理。同时，集团制定并执行以《信息安全管理规定》及相关实施细则，明确了信息安全方针、信息安全策略、信息安全规范、资产安全规范、授权规范、认证规范、应用软件系统开发规范、个人信息保护规范、数据全生命周期安全管理规范、第三方服务安全管理规范、内容安全规范等多方面的管理要求和实施指引，覆盖全集团各个模块业务发展，适用于平安集团、旗下所有成员公司部门和员工，以及能够接触信息资产的第三方人员。

信息安全管理举措

在信息安全管理措施方面，平安建立了高效预警联动机制，并采取主动与被动防御相结合的措施维护系统信息安全。

主被动相结合的信息安全管理措施



主动措施

- 集团每季度开展一次系统网站安全检测，及时发现潜在的安全漏洞并修复，保护信息系统的正常运行和数据安全
- 每年组织多次渗透测试活动，通过模拟攻击者的攻击方法，对信息系统的薄弱环节、技术缺陷或漏洞进行分析和主动利用，挖掘信息系统中存在的漏洞，并对检测出来的风险漏洞进行修复，采取强化措施，保障信息系统的安生性
- 每年组织多次攻防演练，模拟攻击者对目标进行攻击，通过社工钓鱼、0 Day 漏洞、无线攻击、近源渗透、代码审计等技术手段突破目标的网络边界，并通过攻击手段发现目标网络中存在的严重安全风险，以攻促防，推动安全问题的整改，提高安全防护的整体水平
- 设置公开的平安安全应急响应中心网站接受漏洞报告，并对经评估后有价值的报告进行奖励



被动措施

- 建立了一套从发出漏洞预警到及时响应完成的闭环处理机制，避免互联网安全脆弱点被利用，降低风险暴露面
- 以多数据中心为基础，建立了“异地灾备 + 同城双活”的连续性体系，每年组织的灾难恢复演习，旨在通过演习验证灾难恢复的组织架构与应急预案，确保容灾环境稳定可用
- 制定并执行《信息安全事件应急响应管理办法》《数据安全应急预案》《网络安全事件应急演练指南》，每年开展至少一次信息安全应急演练

为有效应对信息安全事件，平安不断完善《网络安全事件应急演练指南》，通过应急演练全面检验应急管理机制有效性。2023 年，平安联合各成员公司完成了 59 场安全应急演练，覆盖勒索病毒、抗 DDOS 攻击、钓鱼邮件等 9 种应急演练场景，并开展数据库备份恢复演练、跨地域联合容灾演习，有效夯实集团信息安全的应急响应能力。

案例



平安壹钱包云原生安全升级方案荣获《2023 安全守护者计划优秀案例》

2023 年 8 月，由中国信息通信研究院和中国通信标准化协会联合主办的“2023 SecGo 云和软件安全大会”在北京成功召开。大会以“链接云端 可信而安”为主题，旨在推动云和软件安全产业发展、新技术应用和生态建设。平安壹钱包云原生安全升级方案荣获“2023 安全守护者计划优秀案例”奖项。

在供应商信息安全管理方面，平安以“敏感数据不出平安”为核心原则，制定了《集团供应商信息安全管理制度》等管理制度，对供应商进行分类分级梳理，针对不同等级供应商采取不同信息安全管控措施，覆盖与供应商合作的全生命周期，确保供应商信息安全管理合规，降低供应商合作信息安全风险。

第三方数据及信息安全管理

合作前

- 与涉及接触或处理平安数据的合作机构及相关人员的签订信息安全协议及保密协议，确保第三方知悉并承诺遵守平安的信息安全管理要求
- 评估供应商及其提供的产品或方案是否满足信息安全要求

合作中

- 开展供应商信息安全风险监控，利用大数据监控供应商的信息安全负面信息和监管合规情况，从外部动态监控供应商信息安全风险
- 集团信息安全团队支持业务部门开展对供应商的信息安全评估，对低于分数要求的供应商进行指导，并要求其限期整改，确保合作过程中信息安全风险可控

合作后

- 开展信息安全审计，确保供应商及时删除、销毁数据

在提升信息安全意识及能力方面，平安每年对全体员工、所有能够接触信息资产的第三方人员开展信息安全相关主题培训，以加强信息安全保护意识及执行处置能力。

2023 年，平安面向全体员工及相关第三方人员开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 50 余次，内容覆盖终端安全、数据安全、办公安全等多个领域；信息安全专项学习通过率为 100%。

信息安全专项学习通过率为

100%

信息安全培训要求

培训对象	培训要求
全体员工	<ul style="list-style-type: none"> 新员工入职三个月内必须完成一次信息安全培训 必须每年完成至少一次信息安全培训
所有可接触到信息资产的第三方人员	<ul style="list-style-type: none"> 在开通信息系统临时账号前，必须参加信息安全培训且通过考试，并在通过考试后持续满足员工信息安全培训要求，否则无法访问公司信息系统

案例



信息安全强化月活动

2023 年 10 月，平安面向全体员工及相关第三方人员开展了以“安全有道，知安方行”为主题的集团信息安全强化月活动，通过安全沙龙研讨会、信息安全警示案例宣导、风险案例分析、意识测评、模拟演练、承诺签署等多项安全培训与意识宣导活动，以多渠道、多方式触达员工，全面提升全员的信息安全意识。



信息安全管理审计及认证

在信息安全管理方面，平安每年开展管理体系的评审与修订，按照各类信息科技风险管理标准和领先实践要求，持续改进并不断完善信息科技风险管理和技术体系，确保信息安全管理制度的不断完善。

同时，平安定期开展数据安全审计工作，以强化对信息安全管理工作的监督评估。

信息安全审计要求

信息安全 独立外部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全独立外部审计，聘请第三方机构进行信息安全系统相关外部审计，评估信息安全控制的有效性。
- 2023 年，平安聘请挪威船级社（DNV）、英国标准协会（BSI）等第三方机构对各成员公司的信息安全管理体系统有效性进行审核，共计完成专项审核超 20 次。

信息安全 内部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全管理体的内部审计，审计结果呈报集团董事会、审计与风险管理委员会和执行委员会。
- 2023 年，集团完成了面向成员公司和重要第三方外包商的年度信息安全审计，覆盖数据安全、个人信息保护、第三方服务安全等重点领域，共计开展审计项目、风险监测、专项审查等事项超过 80 次。

在信息安全管理认证方面，平安已连续多年通过信息安全管理体系认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。截至 2023 年 12 月末，平安 ISO/IEC 27001 认证覆盖率达 93%，其中 15 家成员公司获得 ISO/IEC 27001 认证、12 家成员公司获得 ISO/IEC 27701 认证；共有 5 家成员公司获得 DCMM 三级及以上认证，其中平安寿险、平安产险、平安银行获评数据管理能力成熟度评估（4 级）量化管理级认证。



信息安全管理体系认证证书示例

AI 伦理治理

平安遵循“以人为本、人类自治、安全可控、公平公正、公开透明”等五大伦理原则，对外发布《平安集团 AI 伦理治理政策声明》，承诺对人工智能的开发和应用进行科学管控，致力于提供符合伦理道德审查的科技与金融服务。

平安从数据使用、算法研发、行业应用三方面制定了清晰的伦理目标，并不断完善 AI 治理框架。对内，平安成立 AI 伦理委员会，负责平安 AI 伦理政策宏观方向性的把握，在产品研发过程中确保公平与公正，在提供产品及服务过程中保障信息安全和隐私保护的落实，在实际的项目应用中针对 AI 伦理问题探索优化管理方式。对外，平安积极参与人工智能全球治理，加强行业及学术交流，协助推动行业 AI 治理标准化发展。





06

气候变化与 碳中和

—— 平安作为核心战略投资人，以现金增资方式投资“中广核风电”项目，支持“中广核风电”在风电和光伏等清洁能源的项目开发及运营。

气候变化与碳中和



关键绩效

2023 年，《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方大会 (COP 28) 开启了全球气候行动的新一轮加速。在全球气候变化的挑战之下，平安全面升级绿色金融行动，支持绿色经济转型和产业链升级，持续创新绿色运营管理，与相关方共同实践绿色发展承诺。

——盛瑞生
集团董事会秘书



426,082.62

吨二氧化碳当量

温室气体排放总量（运营层面）426,082.62 吨二氧化碳当量，比上年下降 14%



1.35

吨二氧化碳当量 / 人

人均温室气体排放量 1.35 吨二氧化碳当量 / 人，比上年下降 5.6%

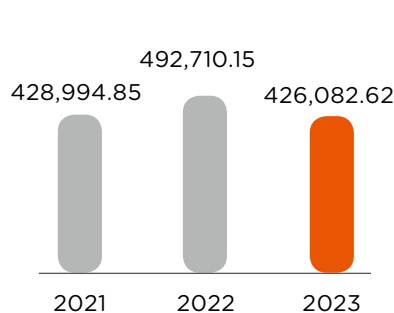


11.32

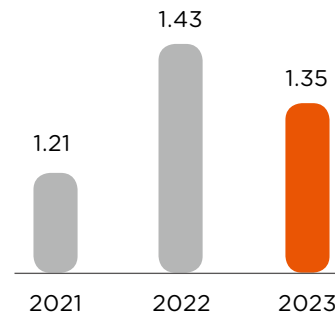
万名

平安员工碳账户平台正式上线，已覆盖员工 11.32 万名

温室气体排放总量（运营层面）
（吨二氧化碳当量）



人均温室气体排放强度
（吨二氧化碳当量 / 人）



平安集团积极应对气候变化带来的挑战和机遇,依托综合金融优势,充分发挥绿色金融作用,采取有力措施践行绿色发展理念,助力国家碳达峰碳中和目标的实现。2023年,平安以五年目标为导向,持续测算运营层面的碳排放情况,探索制定低碳行动路径,并参照国内外气候信息披露要求,从治理、战略、风险管理、指标和目标四个维度出发,进一步落实气候变化与碳中和相关工作,最终实现 2030 运营碳中和目标。

治理

平安高度重视气候风险治理,明确由董事会领导的四层治理架构对气候变化与碳中和议题进行监督与管理,并在各层面分别建立气候相关事务的治理机制。更多详情请见本报告“可持续的战略管理——管理架构”部分内容。

战略

平安基于可持续发展战略规划与核心议题五年目标的时间框架,结合自身的业务特征,从短期(1-2年)、中期(3-5年)和长期(6-10年)对气候变化的风险和机遇进行识别与评估。同时,我们与清华大学、南方科技大学等高等院校合作开展气候变化保险风险相关研究,深入分析气候变化为保险行业带来的挑战,总结并梳理应对策略,以提升长期风险应对能力。



风险识别

近年来，气候相关风险不断加剧，极端天气事件的频繁发生以及宏观市场环境的复杂多变均为平安的业务运营带来了潜在影响。面对不断升级的气候挑战，平安通过建立气候风险辨识框架，采用宏观政策研究、背景调研、同行对标等方式，从风险发生的时间和影响强度两个维度，识别并评估气候风险。在充分认识气候风险的基础上，平安通过技术和产品创新，强化气候风险应对能力，以减轻气候风险造成的影响。

风险类型	气候风险因子	风险分类	风险举例描述	时间维度	涉及业务板块	影响强度
物理风险	气候灾害	运营风险	气候灾害会对受灾地实物资产造成物理损失，导致资产减值	长期	全集团	大
	气候变化	信用风险	气候变化导致特定客户业务损失	中长期	银行、资产管理等	小
转型风险	经济相关低碳转型新政策	信用风险、市场风险等	政府出台支持低碳转型的新政策，高排放经济活动将承压，低碳产业或许受益，即可能对特定客户的业务造成正面 / 负面影响	中长期	银行、资产管理等	中
	新兴低碳技术	信用风险、市场风险等	新兴低碳技术迅速占领市场，传统技术客户发展受挫	中长期	银行、资产管理等	中
	碳市场价格波动	信用风险、市场风险等	高排放客户现金流受碳价波动影响	中长期	银行、资产管理等	大
	提高环保标准	信用风险、运营风险、市场风险等	提高建筑用能标准，可能新增用于节能环保改造的投入	长期	全集团	大
	投资者关注	声誉风险	随着社会大众对气候变化、绿色低碳关注的逐步增加，若集团的业务模式未能与低碳经济保持一致，可能会损害集团的声誉，并影响机构评级结果	长期	全集团	中

保险业务的应对策略

面对气候变化导致的物理风险，平安搭建了新的保险产品定价模型。新模型融入了影响地震、台风、暴雨等自然灾害的各种因子，使得气候相关保险产品定价更加精准、在风险识别与管理方面也更高效。同时，我们与高校、科研机构、气象部门合作，于自主研发的鹰眼系统（DRS2.0）中接入了海量气象数据并建立风险地图，在优化内部风险筛选规则的同时帮助客户提前预警灾情风险。

面对市场环境改变导致的转型风险，平安充分发挥可持续保险创新优势，推出了一系列绿色及普惠类保险产品，为易受气候变化影响的地区和人群提供优质且全面的风险保障。更多详情请见本报告“可持续保险——可持续保险实践”部分内容。

机遇识别

平安致力于通过绿色可持续的方式实现业务增长，制定了可持续的业务战略，创新绿色保险产品与服务，在降低各类气候风险的同时，积极把握低碳机遇，实现与利益相关方的合作共赢。

机遇因子	机遇举例描述	潜在财务影响	涉及业务板块	时间维度
 市场机遇	碳中和、清洁能源、环保补贴等相关政策的出台，对于绿色金融业务及市场极具引导作用，有利于集团开拓新的市场及业务。	进入新市场 增加营业收入 金融资产多元化	银行、资产管理等	长期
 产品与服务	在可持续发展主题下，公众使用绿色产品及服务的偏好逐渐增长，集团可顺应市场趋势，开发绿色金融产品、气候相关的保险风险解决方案和服务。	增加营业收入 提高企业声誉 增加产品及服务的业务需求	全集团	中期
 资源效率	通过节能技术、购买绿电、自发绿电、资源回收再利用等方式持续推进绿色运营理念，提高资源及能源使用效率，降低运营成本。	提高固定资产价值（如基础设施、高效能建筑物等） 降低运营成本	全集团	中期
 韧性	通过发行绿色债券、绿色股权融资、绿色资产支持证券等绿色金融业务，支持客户低碳转型。 积极打造绿色建筑，获取绿色建筑认证，把握固定资产市场价值增长的机遇。	增加营业收入 金融资产多元化 提高固定资产价值（如基础设施、高效能建筑物等）	全集团	长期

保险业务的应对策略

气候变化不仅为保险行业带来了挑战，也蕴藏着新的业务发展机会和商业场景。

平安致力于以科技赋能减灾增效，不断拓展鹰眼系统的应用场景，通过其防灾、减灾、救灾模块帮助政府、企业和个人客户实现防灾减损，有效提升了保险行业“保财抗灾”能力。

平安亦深耕绿色保险产品创新，开发了光伏指数保险、天气指数保险等特色产品，并面向涉及可再生能源、节能改造、绿色建筑等绿色工程和项目的保险客户推出一系列优惠政策，以支持企业绿色低碳转型。

同时，平安积极配合政府在制定并推行城市巨灾保险制度方面的意向，提供相应保险解决方案，充分发挥保险作为社会“稳定器”的作用，用实际行动履行自身的社会责任与担当。



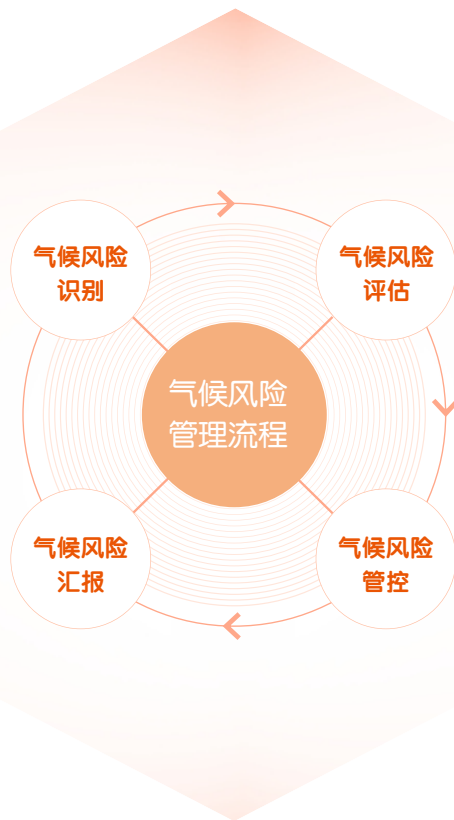
风险管理

平安集团已将气候变化相关风险纳入 ESG 风险管理，并建立成熟的气候风险管理流程。

气候风险管理流程

从物理风险和转型风险两个维度出发，识别并描述影响集团各业务板块的气候风险因子，并归纳其涉及的风险分类。

落实气候风险的定期汇报工作，确保董事会及管理层及时获知气候风险管理的目标、计划、执行情况及进展，提高气候风险管理的有效性。



从定性及定量角度，评估气候风险因子对集团业务板块的影响及其持续时间和强度。

将风险识别和评估的结果作为业务决策的基础，并运用鹰眼系统 DRS 2.0⁷、气候情景分析等工具制定风险应对措施，管控气候相关风险。

⁷ 鹰眼系统 DRS 2.0 是平安自主搭建的物理空间数字化风险分析和风控服务系统，利用数值模拟、机器学习、卫星遥感监测等创新技术，实现对自然灾害的预测预警。

指标与目标

碳中和目标及路线图

鉴于平安的业务集中在商业及办公场所开展，运营层面产生的温室气体排放主要来自职场相关的能源消耗。我们将遵循科学减排、内部优先、外部辅助的原则，通过节能、清洁能源替换、碳抵消相结合的方式，推进实现自身运营碳中和，具体措施包括：



资源效率

我们计划聘请建筑节能专家进行职场和数据中心用电的测量评估、节能方案设计和实施指导，对集中运维供应商提出节能要求，同时开展员工低碳观念宣贯和行为引导。



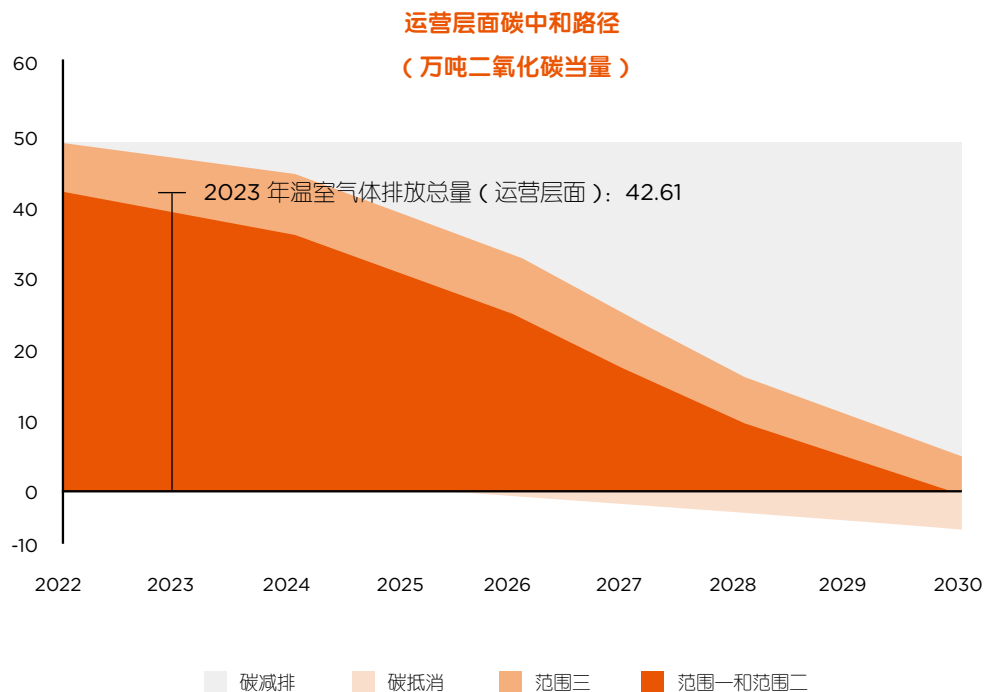
购买与自发绿电

我们计划通过购买绿电、绿证和投资可再生能源发电设施等方式增加可再生能源利用量占年电力消费量的比例，在 2024-2030 年间按 5%，10%，20%，40%，60%，80%，100% 的目标提升可再生能源利用率，即到 2030 年实现运营层面电力消费 100% 来自可再生能源。



碳抵消

我们将在内部持续减排的基础上，通过投资绿色资产或购买碳排放权以解决无法避免的碳排放，最终在 2030 年内实现运营层面碳中和。



温室气体排放数据

指标	单位	2023	2022	2021	
运营层面 ⁸	范围一： 直接温室气体排放 ⁹	吨二氧化碳当量	21,962.59	17,964.09	6,121.76
	范围二： 能源类间接温室气体排放 ¹⁰	吨二氧化碳当量	373,693.96	437,311.87	376,336.09
	范围三： 纸张使用和差旅温室气体排放 ¹¹	吨二氧化碳当量	30,426.07	37,434.19	46,537
	总量	吨二氧化碳当量	426,082.62	492,710.15	428,994.85
	人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 人	1.35	1.43	1.21
自营物业	范围一： 直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	4,650.22	2,775.80	/
	范围二： 能源类间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	85,599.54	85,731.15	/
	总量	吨二氧化碳当量	90,249.76	88,506.95	/

⁸ 为持续提升数据披露质量，2023 年度起能源统计范围新增平安银行所有分支分机构，包括分行及营业网点。为便于比较，依此统计范围修正 2022 年度能耗和温室气体排放数据。

⁹ 温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放，排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及中国国家标准化管理委员会发布的《GB/T2589-2020 综合能耗计算通则》。

¹⁰ 温室气体范围二排放是指来自外购电力产生的碳排放，外购电力排放因子采用 2023 年生态环境部发布的《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中提供的全国电网排放因子（0.5703 tCO₂/MWh）。

¹¹ 温室气体范围三排放是指来自商务纸张使用和差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2021 年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2023 年度，平安集团年度差旅碳排放为 28,595.58 吨二氧化碳当量。

我们的减排措施

平安严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，大力推进绿色运营领域的探索和创新，从推行绿色办公和打造绿色建筑两方面入手，由内而外带动员工、供应商、社会公众等利益相关方践行绿色低碳发展理念，为落实“双碳”行动贡献力量。

推行绿色办公

平安持续落实运营减排措施，积极提倡低碳环保的工作和生活方式，致力于与员工共同营造低碳办公环境。2023年，平安正式上线员工碳账户平台，举办一系列环保公益活动；启动“职场零废弃办公”项目，身体力行助力无废城市建设。在节能方面，平安不断完善管理能耗系统，优化设施设备，逐步提高能源使用效率。本年度，我们更新了深圳平安金融中心北塔自用区的监控平台，实现约60%的能耗节约，有效减少了运营环节的碳排放。

案例

上线员工碳账户平台，助推绿色发展

2023年5月27日，平安集团宣布正式上线面向全体员工的碳账户平台，升级“1+N”碳账户体系，以持续深化绿色运营。作为金融保险业首个覆盖全体员工的碳账户系统，平安员工碳账户平台将统计各位员工的低碳办公行为、日常低碳行为及碳排放数据，以便整体测算和管理碳排放，规划并落实职场减排行动。同时，平安将绿色低碳元素注入50个以上的公益项目，线上线下打通推动碳资产开发，实现公益项目规模增长和品牌持续升级。

依托员工碳账户平台，本年度，平安开展了“低碳骑行”“GreenWalk”“食光计划”等一系列打卡活动，并于年底举办“益起来减碳”碳账户低碳月特别活动。我们通过碳账户打卡、有奖答题、旧衣换礼品等

多种形式，号召平安人积极践行社会责任，以实际行动倡导绿色环保和低碳生活理念、支持节能减排，从身边小事做起，助力社会绿色发展。

截至2023年12月末，平安员工碳账户已累计覆盖员工11.32万名，累计计入减碳行为49.45万次，累计减碳量17,869吨。



集团员工碳账户平台正式上线



员工碳账户界面（示例）

案例

打造“零废弃办公”平安样板，助力无废城市建设

“零敢计划”自 2022 年在深圳市启动，呼吁企事业单位实践办公“零废弃”理念，并为其提供了 100 条行动建议。本年度，平安集团联合万科公益基金会、深圳市小鸭嘎嘎公益文化促进中心发起“职场零废弃办公”项目。作为集团首个试点单位，平安信托凭借卓越的表现被评为“零敢计划”优秀企业案例，荣获“敢为奖”与“敢动奖”，并受邀参加“零废弃主题研讨会”，与各界专家共同围绕绿色转型、ESG 领域探索、无废城市创建等话题进行探讨，为助力无废城市的建设建言献策。

在本次“职场零废弃办公”项目中，平安信托围绕“源头减量、循环使用、重复利用”的 3R 原则，在深圳平安金融中心信托楼层开展为期 14 天的内部审计及 21 天员工实践行动，并结合平安企业文化，举办了多场以“零废弃办公”为主题的趣味活动。在倡导平安员工身体力行的同时，平安信托总结推出“零废弃办公行动指南”，为有需要的企业和项目团队提供执行层面的参考与借鉴，向集团内外更广泛地传播“零废弃办公”理念。

未来，平安将根据本次项目中总结的实践经验，从纵向深入和横向延伸两个维度出发，持续推行固定资产再利用、反食物浪费行动、冗余资源反浪费等相关措施，并打造链接管理运维体系和链接数据记录平台，联动上下游供应商，与利益相关方携手共建绿色职场，为国家的“双碳”战略贡献力量。

打造绿色建筑

平安始终秉持以人为本的绿色发展理念，积极推动都市生态低碳发展，助力城市环境品质与居民美好生活水平的提升。从选址设计到建设施工，我们将可持续理念融入建筑的全生命周期，综合运用节能减排、资源循环等多项绿色环保技术，打造有温度的绿色建筑。截至 2023 年 12 月末，平安累计 20 个项目获得国内外绿色建筑认证，其中 18 座获得 LEED 金级及以上认证。





07

附录

年度关键绩效

经营绩效

指标	2023	2022	2021
总资产（百万元）	11,583,417	11,009,940	10,142,026
营业收入（百万元）	913,789	880,355	1,180,444
归母营运利润（亿元）	1,179.89	1,468.95	1,479.61
归母净利润（亿元）	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
缴税总额（百万元）	100,171	115,478	111,416
集团偿付能力充足率（%）	208.0	217.6	233.5
险资投资总规模（万亿元）	4.72	4.37 ¹²	3.92
年化净投资收益率（%）	4.2	4.7	4.6
年化总投资收益率（%）	3.0	2.4	4.0

¹² 公司于 2023 年 1 月 1 日起执行新保险合同准则，若按新准则对 2022 年末保险资金投资总规模重述，金额为 4.33 万亿元。

公司治理绩效

董事会、监事会人员结构（单位：人）

董事会					监事会			
指标	执行董事	非执行董事	独立非执行董事	合计	外部监事	股东代表监事	员工代表监事	合计
人数	4	5	6	15	3	0	2	5

董事会、监事会人员结构（单位：%）

董事会					监事会					
指标	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁及以下	31-50岁 (含50岁)	50岁以上	男性	女性	30岁及以下	31-50岁 (含50岁)	50岁以上
比例	80	20	0	20	80	80	20	0	20	80

董事会、监事会其他绩效表

指标	2023	2022	2021
董事会成员的平均任期（年）	7	/	/
外部监事占监事总人数比例（%）	60	/	/

合规与风险管理

指标	2023	2022	2021
合规内控宣导活动覆盖率(%)	100	100	100
风险管理工作人员培训覆盖率(%)	100	100	100

股东大会

指标	2023	2022	2021
股东大会召开次数(次)	1	/	/
股东大会参加人数(人)	823	/	/
股东大会出席率(%)	100	/	/
股东大会议事流程合规性(参与投票率)(%)	41.38	/	/

商业伦理和反腐败

指标	2023	2022	2021
廉政教育覆盖率(%)	100	100	100
反洗钱培训覆盖率(%)	100	100	100
年度开展廉政主题活动次数(次)	5,844	4,569	3,445
开展反腐败培训次数(次) ¹³	39	34	20
参加反腐培训的总人数(人) ¹⁴	288,751	344,223	355,982
年度稽核发现问题整改率(%)	99	99	96
年度信访接收问题核查率(%)	100	100	100

¹³ 集团层面开展廉政反腐培训活动的次数。

¹⁴ 集团及成员公司开展廉政反腐培训活动所覆盖的总人数，统计范围为截至 2023 年末在岗的全体员工。

环境绩效

环境绩效表¹⁵

指标	2023	2022	2021
温室气体总排放量（运营层面¹⁶）			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	21,962.59	17,964.09	6,121.76
范围二：能源类间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	373,693.96	437,311.87	376,336.09
范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）	30,426.07	37,434.19	46,537
范围一、二、三温室气体排放总量（运营层面）（吨二氧化碳当量）	426,082.62	492,710.15	428,994.85
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	1.35	1.43	1.21
温室气体总排放量（自营物业）			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	4,650.22	2,775.80	/
范围二：能源类间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	85,599.54	85,731.15	/
范围一、二温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	90,249.76	88,506.95	/
直接能源消耗			
天然气消耗总量（运营层面及自营物业）（立方米）	3,430,551	1,878,332	3,053,842
汽油使用量（运营层面及自营物业）（升）	9,005,464	7,727,170	/
柴油使用量（运营层面及自营物业）（升）	44,209	42,260	5,772
间接能源消耗			
职场电力消耗量（千瓦时）	533,956,564.66	635,996,580.98	513,946,880
数据中心电力消耗量（千瓦时）	121,302,002.70	116,691,665.48	102,896,415
人均用电量（千瓦时/人）	2,070.41	2,186.63	1,732.79
自营物业电力消耗量（千瓦时）	150,095,635	147,557,919	/
水资源消耗			
用水量（运营层面）（吨）	6,099,768.49	4,228,191	5,088,733
人均用水量（吨/人）	19.27	12.28	14.29
固体废弃物			
固体废弃物总量（吨）	81,585	196,864	210,773
营业、办公所纸张消耗总量（吨）	1,676	1,559	1,631

¹⁵1. 2023 年度碳排放测算较 2022 年在组织边界、运营边界和统计方法上进行了如下优化：

(1) 温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放，排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。

(2) 温室气体范围二排放是指来自外购电力产生的碳排放，外购电力排放因子采用 2023 年生态环境部发布的《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中提供的全国电网排放因子（0.5703 tCO₂/MWh）。

(3) 温室气体范围三排放是指来自商务纸张使用和差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2021 年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2023 年度，平安集团年度差旅碳排放为 28,595.58 吨二氧化碳当量。

2. 天然气消耗总量包含运营层面以及自营物业的天然气消耗量。

3. 汽油使用量包含运营层面自有车队以及自营物业的汽油使用。

4. 柴油使用量包含运营层面自有车队以及自营物业的公共区域及自有车队柴油使用。

5. 本年度人均环境绩效类指标采用年度平均人数进行计算，年度平均人数 = (年初员工总数 + 年末员工总数) / 2。

6. 人均用电量包含职场电力消耗量与数据中心电力消耗量与数据中心电力消耗量。

¹⁶ 包括本集团寿险及健康险、财产保险、银行、资产管理、金融科技等主要业务经营范围内的子公司、联营及合营公司。运营层面包含职场和数据中心。

绿色建筑及健康建筑

指标	2023
绿色建筑及健康建筑 ¹⁷	29
绿色建筑及健康建筑数量 (个)	29
绿色建筑及健康建筑面积 (平方米)	3,214,286.20

社会绩效

员工构成绩效表¹⁸

指标	2023	2022	2021	
员工总数	288,751	344,223	355,982	
按性别划分	员工总数 (人)			
	男性 (人)	141,343	170,554	182,332
按年龄组划分	女性 (人)	147,408	173,669	173,650
	<30 岁 (人)	87,497	134,166	169,929
	30-50 岁 (人)	191,729	201,147	180,182
按地区组划分	>50 岁 (人)	9,525	8,910	5,871
	中国内地 (人)	287,544	343,447	/
	其他地区 (人)	1,207	776	/
按业务划分	保险类业务 (人)	151,484	170,053	189,305
	银行类业务 (人)	43,119	44,207	40,651
	资产管理类业务 (人)	18,833	19,651	12,838
	科技类业务 (人)	55,429	93,680	113,188
	其他类业务 (人)	19,886	16,632	0

¹⁷ 绿色建筑及健康建筑认证的标识包括 LEED 绿色建筑认证、住建部根据《住房和城乡建设部关于印发绿色建筑标识管理办法的通知》授予的绿色建筑标识、国际 WELL 建筑研究院 IWBI 颁发的 WELL HSR 认证以及根据中国旅游行业标准《绿色旅游饭店》(LB/TO07-2015) 进行认证的金树叶级绿色旅游饭店等。

¹⁸ SASB 准则 - 员工多元与包容性, FN-AC-330a.1: (1) 行政管理人员, (2) 非行政管理人员, (3) 专业人员, (4) 所有其他员工的性别和种族比例。

指标		2023	2022	2021
按学历划分	博士、硕士研究生(人)	28,635	29,179	27,512
	大学本科(人)	170,835	193,042	192,912
	大专学历(人)	75,432	105,568	120,153
	其他学历(人)	13,849	16,434	15,405
其他类别划分	外籍员工人数(人)	880	497	553
	残疾员工人数(人)	285	/	/
	残疾员工占比(%)	0.10	/	/
个人寿险销售代理人	个人寿险销售代理人(万人)	34.7	44.5	60.0
高级管理人员				
高级管理人员数据	高级管理人员总数(人)	12	11	9
	高级管理人员女性人数(人)	5	3	3
	高级管理人员男性人数(人)	7	8	6
	高级管理层女性总占比(%)	42	/	/
	高级管理层男性总占比(%)	58	/	/

员工雇佣绩效表

指标		2023	2022	2021
员工流失率 (%) ¹⁹		28	28	27
按性别划分	男性 (%)	29	31	29
	女性 (%)	26	27	26
按年龄组划分	<30 岁 (%)	41	41	36
	30-50 岁 (%)	19	18	17
	>50 岁 (%)	18	15	10
按地区组划分	中国内地 (%)	27	28	/
	其他地区 (%)	26	34	/
员工薪酬与激励				
全年支付企业年金总额 (亿元)		11.71	11.21	10.02
参与核心人员持股和长期服务计划的员工 (人)		103,232	101,136	89,304
除高管外所有员工平均薪酬 (元)		221,803	204,696	196,131
按性别划分	男性员工平均薪酬 (元)	243,409	222,506	215,435
	女性员工平均薪酬 (元)	201,576	187,452	176,329

¹⁹ 员工流失率 = 全年流失人员总数 / [(全年流失人员总数 + 年末在职人员数) * 100%]。流失人员范围覆盖主动离职、退休等与平安解除劳动关系的所有情况。

员工培训绩效表

指标		2023	2022	2021
培训总覆盖率 (%)		99.38	99.46	99.54
按性别划分	男性 (%)	99.13	99.56	99.73
	女性 (%)	99.61	99.36	99.33
按职级划分	高级管理人员 (%)	98.35	96.96	94.82
	其他员工 (%)	99.39	99.56	99.62
人均培训时长 (小时) ²⁰		45.13	40.80	28.54
按性别划分	男性 (小时)	44.12	40.04	26.39
	女性 (小时)	46.11	41.68	30.81
按职级划分	高级管理人员 (小时)	61.50	46.41	37.89
	其他员工 (小时)	44.96	40.78	27.72

员工健康与安全绩效表

指标		2023	2022	2021
因工亡故的人数 (人)		13	6	5
因工亡故的人数比率 (%)		0.004	0.002	0.001
工伤导致缺勤天数 (天)		14,398	13,000	/

²⁰ 人均培训时长 (小时) = 平安集团员工接受培训的总时长 ÷ 员工总人数，培训时长覆盖线上和线下渠道接受培训的情况。

客户服务

客户服务绩效表

指标		2023	2022	2021
NPS 值 (%) ²¹	平安集团	59	55	47
	平安产险	77	75	72
	平安寿险	51	43	43
	平安健康险	42	38	51
	平安养老险	63	63	61
	平安银行	75	60	54
	平安证券	50	49	47

信息安全与 AI 治理

信息安全和 AI 治理绩效表 ²²

指标	2023
信息安全泄露或其他网络安全事件数量 (件)	0
信息安全培训人均小时数 (小时)	21
隐私政策告知客户覆盖率 (%)	100
客户提供数据控制服务的覆盖率 (包括个人资料查阅、更正、删除等) (%)	100
客户需要选择同意个人隐私才会被使用覆盖率 (%)	100
客户可以了解信息披露政策的覆盖率 (%)	100
信息安全管理体系认证覆盖率 (%)	93
针对安全与隐私保护对员工的培训覆盖率 (%)	100

²¹NPS 值的统计面向平安 11 家专业公司的客户群，计算方式等于 (百分比推荐者 - 百分比贬损者)，推荐者百分比 = (推荐者数量 / 总回应者数量) × 100%，贬损者百分比 = (贬损者数量 / 总回应者数量) × 100%。

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

供应链绩效

供应商数量绩效表（家）

指标		2023	2022	2021
供应商合作机构数量		4,492	5,631	6,408
按地区划分	中国内地供应商个数	4,488	5,559	/
	其他地区供应商个数	4	72	/

供应商 ESG 表现绩效表

指标	2023
“入选与审核”环节经审核入选的供应商数量（个）	7,339
供应商认证审核评分（分）	84.02
供应商淘汰数（个）	393
ESG 培训参与供应商数量（家）	4,492
供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率（%） ²³	100

²³ 覆盖率 = 接受 ESG 相关培训的供应商数量 ÷ 截至 2023 年末所有在库供应商数量。培训方式包括通过网站宣导、邮件宣导、培训课程等。

社会公益绩效

乡村振兴绩效表²⁴

指标	2023	
三村工程		
村业	产业振兴帮扶资金（亿元） ²⁵	407.29
	产业振兴帮扶资金（累计）（亿元）	1,178.82
	致富带头人课程覆盖人数（人）	80,000
	平安帮扶产品销售额（百万元）	800
村医	移动体检义诊覆盖人口（健康公益服务）（人次）	760,000
村教	“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖（万人次）	4,901.2
	支教时长（课时）	4,052
三下乡		
双基共建点（个）	1,434	
乡村振兴卡发卡数（张） ²⁶	189,257	

²⁴SASB 准则 - 普惠金融与金融教育, FN-CB-240a.4: 参与针对无银行账户、银行账户不足或服务不足客户的金融知识普及活动的人数。

²⁵包括平安银行投放的乡村振兴贷款, 投资的乡村振兴地方债, 以及平安产险通过特色险种帮助农业产业项目获得的产业贷款、或者政府农业保险补贴的资金。

²⁶平安银行乡村振兴卡, 是平安银行按照中国银联“乡村振兴主题卡”产品业务规则发行的银行卡产品。

志愿者服务绩效表

指标	2023	
“三村晖”平台	“三村晖”累计注册用户数（万人）	349
	“三村晖”平台累计提供“身边公益”活动（个）	1,702
志愿者服务	平安员工及代理人志愿者人数（人） ²⁷	超 500,000
	“平安守护者行动”志愿者活动场数（万场）	3
	志愿者协会分会覆盖地区（个）	31
	志愿者协会分会覆盖成员公司数量（家）	20

其他社会公益绩效表

指标	2023
公益捐赠支出（百万元）	318

专利研发绩效

专利研发绩效表

指标	2023
年度专利申请总数（项） ²⁸	5,456
专利累计申请数（项）	51,533
持有专利数量（项）	12,611

²⁷ 在平安集团“三村晖”公益平台上注册并拥有账号的平安员工及代理人数量。

²⁸ 平安集团成员公司范围（包含汽车之家、平安健康等子公司、联营及合营公司）内提交且已取得回执的到世界知识产权组织、中国国家知识产权局，及其他国家或地区知识产权局的专利申请总量。

负责任投资及负责任银行

负责任投资绩效（截至 2023 年 12 月末）²⁹

（单位：百万元）

保险资金负责任投资总额	725,256
保险资金绿色投资	128,568
股权	34,008
债券	82,554
金融产品	12,006
保险资金普惠投资	22,893
股权	1,060
债券	11,592
金融产品	10,241
保险资金社会投资	573,795
股权	160,782
债券	265,145
金融产品	147,868

²⁹1. 保险资金负责任投资总额：指由平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险的保险资金投入。

2. 绿色投资：包含绿色环保、清洁能源、污染治理等特定行业分类和绿色主题的类型。

3. 社会投资：包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等特定行业分类和社会责任主题的类型，并包含 ESG 评级作为筛选依据。

4. 普惠投资：包含三农及乡村振兴、住房棚户区改善等特定行业分类和普惠主题的类型。

5. 因四舍五入，直接计算未必相等。

6. SASB 准则 - 将环境、社会及治理因素纳入投资管理，FN-AC-410a.1：按资产类别划分的管理资产数量，包括 (1) 整合环境、社会和治理 (ESG) 问题，(2) 以可持续发展为主题的投资，以及 (3) 筛选。

负责任银行业务绩效（截至 2023 年 12 月末）³⁰

（单位：百万元）

负责任银行总额	1,211,467
绿色银行类业务规模	189,726
绿色贷款余额	146,345
其他绿色银行类业务	43,381
普惠银行业务规模	718,680
普惠贷款余额	572,080
其他普惠银行业务	146,600
社会银行业务规模	303,061

³⁰ 1. 绿色银行类业务包括发放及承销的绿色贷款、绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁、绿色资产证券化等业务。统计依据包括《绿色贷款专项统计制度》以及《绿色债券支持项目目录（2021 版）》等。

2. 普惠银行业务包含小微企业扶持、三农等类型。小微企业贷款依据《中国银保监会办公厅关于 2018 年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》，指单户授信 1000 万元以下(含)的普惠型小微企业贷款；涉农贷款依据中国人民银行、原银监会《涉农贷款专项统计制度》中关于涉农贷款的定义。该指标包含平安银行和平安租赁项下的相关业务。

3. 社会银行业务包含平安银行持有的基础设施建设、医药医疗、教育文化、乡村振兴等贷款，以及平安信托、平安租赁项下的相关业务。

4. SASB 准则 - 普惠金融与金融教育, FN-CB-240a.1: (1) 符合促进小企业和社区发展项目条件的贷款数量和金额。

可持续保险

可持续保险绩效（截至 2023 年 12 月末）³¹

指标	绿色保险	社会类保险	普惠类保险
原保费收入（百万元）	37,296	506,336	14,093
保险金额（百万元）	48,888,259	487,019,482	173,761,736

³¹ 1. 依照国家金融监督管理总局(原中国银保监会)《绿色保险业务统计制度》，绿色保险包括三方面内容：一是为环境、社会、治理风险（ESG）提供保障的保险业务；二是为绿色产业提供保障的保险业务；三是为绿色生活提供保障的保险业务。

2. 社会类保险主要包括医疗保险、重疾保险、以及与社会民生相关的财产保险和责任保险，如安全生产、食品、重大工程，建筑、贸易、雇主责任等领域相关产品。

3. 普惠类保险主要为三农类保险、弱势群体保险、小微企业经营保险等。

4. SASB 准则 - 负责任政策, FN-IN-410b.1: 与能源效率和低碳技术相关的净保费收入。

董事会声明

公司高度重视环境、社会及管治工作，积极履行企业社会责任，以满足人们对美好生活的向往为中心，支持经济和社会向可持续发展转型，实现公司的长期、均衡、高质量的可持续发展。

ESG 事宜的监管

平安将可持续发展融入公司发展战略，构建和实践科学、专业的可持续发展管理体系和清晰、透明的 ESG 治理结构。我们推行董事会全面监督的模式，董事会和其下设的战略与投资决策委员会全面监督 ESG 事宜，承担公司可持续发展战略规划、风险管理、政策制定、进度检讨等相应职责。集团执行委员会之可持续发展委员会为集团 ESG 工作管理层，负责绿色金融、乡村振兴等 ESG 议题实践管理、公司可持续发展对外沟通与传播等。

ESG 管理方针及策略

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，平安 ESG 管理团队动态评估 ESG 议题的重要性，讨论并确定公司在环境、社会和公司治理方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。平安已将 ESG 管理策略融入业务体系中。我们持续深化绿色金融工作，并助力乡村振兴，建立长效机制。我们通过定期向董事及高级管理人员汇报 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况及进展，保证 ESG 管理的有效性。

ESG 目标的检讨

董事会每年审阅 ESG 整体工作情况，检视 ESG 目标进展，并评估 ESG 风险管理系统的有效性。本年度，董事会审阅了集团可持续发展五年规划，听取了集团年度绿色金融、乡村振兴及其他 ESG 重点工作的汇报。

ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露平安在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会 2024 年 3 月审议通过。

第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

独立有限保证鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）编制的《中国平安 2023 可持续发展报告》（以下简称“ESG 报告”）中选定的 2023 年度关键 ESG 指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标：

- 职场电力消耗量
- 用水量（运营层面）
- 天然气消耗总量（运营层面及自营物业）
- 柴油使用量（运营层面及自营物业）
- 营业、办公所纸张消耗总量
- 范围三：纸张使用和差旅温室气体排放
- 范围一、二、三温室气体排放总量（运营层面）
- 绿色建筑及健康建筑数量
- 绿色建筑及健康建筑面积
- 人均培训时长
- 员工流失率
- “入选与审核”环节经审核入选的供应商数量
- 供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率
- NPS 值（平安集团）
- 平安员工及代理人志愿者人数
- 村业——产业振兴帮扶资金
- 村业——产业振兴帮扶资金（累计）
- 双基共建点
- 乡村振兴卡发卡数
- 开展反腐败培训次数
- 参加反腐培训的总人数
- 年度专利申请总数
- 保险资金负责任投资总额
- 保险资金绿色投资
- 保险资金普惠投资
- 保险资金社会投资
- 可持续保险原保费收入总额
- 绿色保险原保费收入
- 普惠类保险原保费收入
- 社会类保险原保费收入
- 可持续保险保险金额总额
- 绿色保险保险金额
- 普惠类保险保险金额
- 社会类保险保险金额
- 负责任银行总额
- 绿色银行类业务规模
- 普惠银行业务规模
- 社会银行业务规模

我们的鉴证工作仅限于以上 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标，不涵盖其他在 ESG 报告中披露、但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 ESG 报告中披露的 2022 年及以前年度关键 ESG 指标以及其他信息。



二、鉴证对象信息的编制标准

中国平安 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标按照 ESG 报告附录中“年度关键绩效”章节所列示的关键 ESG 指标编制标准（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标是中国平安管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键 ESG 指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中国平安治理层负责监督中国平安的 ESG 报告过程。

四、编制标准的固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系作为统一的编制标准，这将会影响公司间相关数据的可比性。

五、我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则第 1 号——执行财务报表审计和审阅，或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

六、我们的责任

我们的责任是根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，在执行鉴证工作的基础上对 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。

Deloitte.**德勤**

七、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的证据。我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

- 与中国平安负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解与关键 ESG 指标有关的编制流程；
- 抽样检查相关支持性文件；
- 对选定的关键 ESG 指标实施分析性程序；
- 抽样重新计算选定的关键 ESG 指标。

八、有限保证鉴证结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 ESG 报告中选定的 2023 年度关键 ESG 指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为中国平安编制 ESG 报告之用，并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除中国平安董事会以外的任何第三方承担任何责任。



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

指标索引

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
一般披露				
2-1			组织详细情况	报告开篇（报告说明）
2-2			纳入组织可持续发展报告的实体	报告开篇（报告说明）
2-3		G.9.1	报告期、报告频率和联系人	报告开篇（报告说明）
2-4			信息重述	报告开篇（报告说明）
2-5		G.9.1	外部鉴证	附录（第三方审验鉴证报告）、详见年报信息
2-6			活动、价值链和其他业务关系	可持续的运营与社区（可持续供应链）
2-7			员工	报告附录（年度关键绩效）
2-8			员工之外的工作者	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障、可持续供应链）
2-9		G.1.2	管治架构和组成	详见年报信息
2-10		G.4.2	最高管治机构的提名和遴选	详见年报信息
2-11			最高管治机构的主席	详见年报信息
2-12			在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	详见年报信息
2-13			为管理影响的责任授权	详见年报信息
2-14			最高管治机构在可持续发展报告中的作用	附录（董事会声明）
2-15			利益冲突	详见年报信息
2-16			重要关切问题的沟通	可持续的战略管理（重要性评估、利益相关方沟通）
2-17			最高管治机构的共同知识	可持续的治理（公司治理）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
一般披露				
2-17			最高管治机构的共同知识	可持续的治理（公司治理）
2-18			对最高管治机构的绩效评估	详见年报信息
2-19		G.8.2	薪酬政策	可持续的治理（公司治理）
2-20			确定薪酬的程序	详见年报信息
2-22		G.1.1	关于可持续发展战略的声明	可持续的战略管理（战略规划）
2-23			政策承诺	可持续的治理（商业守则）
2-24		G.7.1 G.7.4	融合政策承诺	可持续的战略管理
2-25		G.1.5	补救负面影响的程序	可持续的治理（商业守则）
2-26			寻求建议和提出关切的机制	可持续的治理（商业守则）
2-28		S.6.1	协会的成员资格	报告开篇（年度成绩与认可）
2-29		G.3.2	利益相关方参与的方法	可持续的战略管理（利益相关方沟通）、详见年报信息
		G.1.3	参与环境、社会和治理风险管理相关的方法、技术和工具的开发创新工作	可持续的战略管理
实质性议题				
3-1			确定实质性议题的过程	可持续的战略管理（重要性评估）
3-2			实质性议题清单	

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
经济绩效				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
201-1		G.10.1 G.11.1	直接产生和分配的经济价值	报告开篇（可持续发展年度关键绩效）、报告附录（年度关键绩效）
201-2	一般披露 A4 关键绩效指标 A4.1	E.4.3	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候变化与碳中和
201-3			义务性固定福利计划和其他退休计划	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
		S.4.1	可持续保险相关品种、保费收入、保额、赔付总额及保险范围	可持续的业务（可持续保险）
		E.4.4 S.5.1	可持续投资的政策制度、发展目标，组织架构及流程管理；通过直接投资或间接投资推动被投企业在国家重大战略支持行业开展相关工作；公司在可持续投资的业务规模、业务增长率、业务目标等	可持续的业务（负责任投资）
		S.5.2	普惠金融产品、普惠教育、普惠消费、普惠医疗 / 养老相关实践情况	可持续的业务、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
市场表现				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
间接经济影响				
3-3			实质性议题的管理	可持续的业务（负责任投资、可持续保险、负责任银行、负责任产品）
203-1	关键绩效指标 B8.1		基础设施投资和支持性服务	可持续的业务（负责任投资）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
203-2			重大间接经济影响	可持续的业务（负责任投资、可持续保险）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
反腐败				
3-3	一般披露 B7 关键绩效指标 B7.2	G.2.1	实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）
205-1			已进行腐败风险评估的运营点	可持续的治理（商业守则）、报告附录（年度关键绩效）
205-2	关键绩效指标 B7.3		反腐败政策和程序的传达及培训	
205-3	关键绩效指标 B7.1		经确认的腐败事件和采取的行动	参阅司法公开信息
物料				
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	气候变化与碳中和（我们的减排措施）
	关键绩效指标 A2.5		制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用。本集团为金融企业，不涉及大量包装材料
能源				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.3 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	气候变化与碳中和（我们的减排措施）
302-1	关键绩效指标 A2.1	E.1.1	组织内部的能源消耗量	报告附录（年度关键绩效）
302-2		E.1.1	组织外部的能源消耗量	
302-3	关键绩效指标 A2.1		能源强度	
302-4		E.1.2	减少能源消耗量	气候变化与碳中和（我们的减排措施）、 报告附录（年度关键绩效）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
水资源与污水				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.2 关键绩效指标 A2.4 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.2.1 E.2.2	实质性议题的管理	气候变化与碳中和（我们的减排措施）、报告附录（年度关键绩效）。平安的主要运营以办公室职场为主，暂无求取适用水源的问题。平安目前未订立用水效益目标及相应举措。
生物多样性				
3-3			实质性议题的管理	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
304-2		E.4.5	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
排放				
3-3	一般披露 A1 关键绩效指标 A1.5 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.4.2 E.4.4	实质性议题的管理	气候变化与碳中和（我们的减排措施）
305-1	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	直接（范畴 1）温室气体排放	报告附录（年度关键绩效）
305-2	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	能源间接（范畴 2）温室气体排放	
305-3	关键绩效指标 A1.1	E.3.1 E.4.1	其他间接（范畴 3）温室气体排放	
305-4	关键绩效指标 A1.2		温室气体排放强度	

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
废弃物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	实质性议题的管理	气候变化与碳中和（我们的减排措施）
	关键绩效指标 A1.3	E.3.1	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	不适用。本集团为金融企业，不涉及有害废弃物
	关键绩效指标 A1.4	E.3.1	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	报告附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 A1.6	E.3.1	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	气候变化与碳中和（我们的减排措施）
供应商环境评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（可持续供应链）
308-1	关键绩效指标 B5.4	S.3.1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续的运营与社区（可持续供应链）、 报告附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 B5.3		描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	
雇佣				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
401-1	关键绩效指标 B1.2		新进员工和员工流动率	报告附录（年度关键绩效）
401-2		S.1.2 S.2.2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
劳资关系				
3-3	一般披露 B4	S.1.4	实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
职业健康与安全				
3-3	一般披露 B2		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
403-5	关键绩效指标 B2.3		工作者职业健康安全培训	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
403-9	关键绩效指标 B2.1 关键绩效指标 B2.2 关键绩效指标 B2.3		工伤	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、 报告附录（年度关键绩效）
培训与教育				
3-3	一般披露 B3		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
404-1	关键绩效指标 B3.2	S.1.3	每名员工每年接受培训的平均小时数	报告附录（年度关键绩效）
404-2	一般披露 B3		员工技能提升方案和过渡协助方案	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
	关键绩效指标 B3.1		按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	报告附录（年度关键绩效）
多元化与平等机会				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
405-1	关键绩效指标 B1.1	S.1.1 S.2.1 G.4.1 G.5.1 G.6.1	管治机构与员工的多元化	报告附录（年度关键绩效）
405-2			男女基本工资和报酬的比例	
反歧视				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、 可持续的治理（商业守则）
406-1			歧视事件及采取的纠正行动	可持续的治理（商业守则）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
童工				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
408-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2	S.1.2	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	可持续的治理（商业守则）、可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
强迫或强制劳动				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
409-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2		具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	可持续的治理（商业守则）、可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
当地社区				
3-3	一般披露 B8		实质性议题的管理	
	关键绩效指标 B8.1 关键绩效指标 B8.2	S.5.3 S.5.4 S.5.5	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）；在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
供应商社会评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	
414-1	关键绩效指标 B5.2 关键绩效指标 B5.3	S.3.1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续的运营与社区（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 B5.1	S.3.1	按地区划分的供应商数目	
客户健康与安全				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（商业守则）
	关键绩效指标 B6.1 关键绩效指标 B6.4		已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比；描述质量检定过程及产品回收程序	不适用。本集团为金融企业，不涉及产品回收

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
营销与标识				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）
	关键绩效指标 B6.2	S.4.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
	关键绩效指标 B6.3	S.6.1	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	可持续的治理（商业守则）
客户隐私				
3-3	一般披露 B6 关键绩效指标 B6.5	G.7.4	实质性议题的管理	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（信息安全和 AI 治理）

中国平安保险（集团）股份有限公司

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一总机 400 8866 338

全国统一客服热线 95511

更多精彩，请关注



中国平安官方微博
weibo.com/pingan



扫码关注
中国平安官方微信公众号