

重塑美好世界

2020 可持续发展报告



目录

CONTENTS

01

04 开篇

- 06 关于本报告
- 07 高管献言
- 10 关于平安
- 12 年度荣誉
- 14 年度绩效回顾

02

16 专题

- 18 决胜脱贫攻坚，助力乡村振兴
- 27 抗击疫情，守护平安

03

32 可持续发展战略

- 34 可持续发展理念和管理
- 35 组织架构和管理
- 36 关键议题分析
- 36 ESG 全面风险管理
- 40 促进中国 ESG 生态
- 44 平安 SDGs 地图

04

46 响应国家战略 推动高品质发展

- 48 响应国家战略
- 52 普惠金融
- 53 科技引领未来

05

58 平安的角色影响力

- 60 正直透明的上市公司
- 67 负责任的投资者
- 70 值得信赖的保险公司
- 79 有温度的企业公民
- 81 有吸引力的雇主

06

84 ESG 绩效

- 86 角色影响力绩效
- 96 董事会声明
- 98 第三方审验报告
- 100 索引
- 107 意见反馈

开篇

- 1.1 关于本报告
- 1.2 高管献言
- 1.3 关于平安
- 1.4 年度荣誉
- 1.5 年度绩效回顾





关于本报告

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，涵盖平安旗下各专业公司机构。

报告的时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告编制原则

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，同时参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》为信息披露的指导性原则。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自中国平安《2020 年年报》，该财务报告经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。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。

报告保证方式

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。同时，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审核以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的要求对本报告进行了独立第三方鉴证。

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本公司网站 www.pingan.cn 查阅。

高管献言

作为一个始终铭记初心、有社会责任的综合金融集团，中国平安积极响应党和国家的号召，努力做好金融服务实体经济的工作，为社会经济发展贡献自身力量。围绕“一带一路”、粤港澳大湾区建设、深圳建设中国特色社会主义先行示范区、国家普惠金融发展等重要战略工作，发挥自身业务特长和优势，为重大建设项目提供风险保障，为国家重点发展行业优化金融资源，为中小微企业增添发展动力，为社会各类群体及欠发达地区提供普惠金融支持。中国平安已累计为一带一路项目总体投融资额超过3,400 亿元，大湾区重点建设项目投放保额超 5,000 亿元，累计向实体经济投入保险资金超 1 万亿元。

2021 年是中国共产党建党 100 周年，是“十四五”开局之年，也是全面建成小康社会后的第一年，我国将开启全面建设社会主义现代化国家新征程。平安将立足本职工作，稳主业、谋创新、推改革、促发展、强风控，全力服务实体经济，保障社会民生。同时，平安将积极响应国家提出的“2060 实现碳中和”的目标，全面升级中国平安“低碳 100”，推动“绿色金融”——实现资产组合零排放；倡导“绿色运营”——减少自身运营排放；致力“绿色公益”——推进生态环保公益项目，为低碳中国作出我们应有的贡献。



马明哲 中国平安保险（集团）股份有限公司 董事长





平安坚持以金融和科技影响社会，以专业为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴等创造价值，致力于实现公司与利益相关方可持续的发展。平安将可持续发展理念融入集团发展战略，构建了科学、专业的企业可持续发展制度管理体系，并与平安全面风险管理体系融合，形成科学的公司治理模式，助力平安风险防范及 ESG 价值提升。

谢永林 中国平安保险（集团）股份有限公司 总经理、联席首席执行官



平安作为扎根深圳放眼全球的金融机构，一直以来通过“金融 + 科技”的双重引擎，致力于实现联合国可持续发展目标 SDGs，尤其针对无贫穷、零饥饿、普惠金融、良好的医疗卫生、可持续城市设施等，探索在中国环境下的实现模式。尤其在 ESG 领域，中国平安利用扎实的科技基础，深度结合内部实践，打造了契合中国国情的 AI-ESG 平台，为 ESG 在中国的广泛实践提供赋能支持。

陈心颖 中国平安保险（集团）股份有限公司 联席首席执行官、执行董事



中国平安作为中国第一家签署责任投资原则 PRI 的资产所有者，做出了中国金融机构的责任承诺。在过去的 2020 年内，将海外 ESG 投资原则与中国具体投资实践深度结合，构建起“道、控、器、事”四位一体的责任投资体系。“道”即平安五大责任投资原则；“控”代表 ESG 融合的投资风险管理；“器”为平安 AI ESG 智慧 ESG 投资平台工具；“事”即将 ESG 理论与资产配置与投资组合全面融合，全方位展开应用实践。中国平安绿色投资达 1,033 亿元，社会普惠类投资达 9,305 亿元。

姚波 中国平安保险（集团）股份有限公司 联席首席执行官、常务副总经理

外部专业机构证言

十四年前，中国平安是最早一批发布企业社会责任报告的上市公司，多年来持续为股东、员工、客户、供应商以及社区等利益相关方创造可持续的价值。十四年后，中国平安在 ESG 领域更进一步，以 ESG 为核心的可持续发展转型工作十分成功，在主流的 ESG 评级中表现优秀，已经成为了中国企业 ESG 的标杆和名片。

张少平 中国社会工作联合会企业公民委员会副会长兼总干事

在国家高质量发展的目标与政策指导下，企业的高质量发展备受关注，ESG 的理念给中国企业实现高质量、可持续发展提供了科学的衡量维度。新华社中国经济信息社选择与中国平安集团联合打造“新华 CN-ESG 评价体系”，是因为中国平安作为国际领先的科技型综合金融集团，有先进的科技能力，以及丰富的多元金融场景。“新华 CN-ESG 评价体系”旨在助力建立评价中国企业 ESG 的本土标准，共同打造中国 ESG 生态，推动行业长期稳健投资与社会可持续发展。

徐玉长 中国经济信息社党委书记、董事长、总裁

关于平安

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“平安”“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。

平安是国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的个人金融生活服务集团之一。平安集团旗下子公司包括平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险、平安银行、平安信托、平安证券、平安基金等，涵盖金融业各个领域，已发展成为中国少数能为客户同时提供保险、银行及投资等全方位金融产品和服务的金融企业之一。此外，平安还积极开展科技创新及互联网生态圈建设，推动金融服务品质提升，改善用户体验及为用户提供医疗健康等个人生活服务。

平安拥有近 138.4 万名员工和寿险销售人员。截至 2020 年 12 月 31 日，集团总资产约 9.53 万亿元，归属母公司股东权益为 7,625.60 亿元。

截至 2020 年 12 月 31 日



集团总资产约

9.53 万亿元



营运利润

1,556.70 亿元



归属母公司股东权益

7,625.60 亿元



每股股息

2.20 元



年度荣誉

2020 年，平安品牌价值继续保持领先，在综合实力、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与好评，获得多个荣誉奖项。

❖ 企业实力

《财富》（Fortune）	世界 500 强企业第 21 位，居全球金融企业第 2 位
《财富》（中文版）	中国 500 强企业第 4 位，蝉联中国保险业第 1 位和非国有企业第 1 位
《福布斯》（Forbes）	全球上市公司 2000 强第 7 位，蝉联全球多元保险企业首位，同时继续蝉联中国保险企业第 1 位

❖ 公司治理

深圳市委和市政府	深圳经济特区 40 年 40 人 - 马明哲
《机构投资者》杂志	亚洲最受尊敬企业 最佳投资者关系方案 最佳环境、社会和治理（ESG） 最佳首席执行官 - 马明哲 最佳首席财务官 - 姚波
《亚洲货币》	中国保险行业最佳上市公司 中国年度最佳上市公司“综合大奖”

❖ 企业社会责任

国务院扶贫开发领导小组	2020 年全国脱贫攻坚奖奉献奖 - 马明哲
中国保险业协会	全国保险业助力脱贫攻坚优秀组织典型案例
《财资 (The Asset) 》	中国最佳 ESG 投资机构 - 保险类
《经济观察报》	连续 19 年蝉联 “中国最受尊敬企业”
《南方周末》	年度典范企业、抗疫先锋企业

❖ ESG 评级

MSCI ESG 评级	A	中国内地金融企业最高评级
富时罗素 FTSE4Good 指数系列	纳入	
CDP 评级	A-	中国内地金融企业最高评级
路孚特 ¹ ESG 评级	B+	
恒生可持续发展企业指数	A	同时入选恒生可持续发展企业基准指数

注：1. 路孚特：原汤森路透金融与风险业务

❖ 品牌

英国华通明略品牌研究机构 (Millward Brown&WPP)	“BrandZ™ 全球品牌价值 100 强” 榜单第 38 位，蝉联全球保险品牌第 1 位 “BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强” 第 7 位，蝉联中国保险行业第 1 品牌， 位列中国金融品牌第 2 位
品牌评级机构 Brand Finance	“2020 全球最具价值保险品牌 100 强” 榜单第 2 位

年度绩效回顾

影响力角色	我们的关键绩效
正直透明的上市公司	总资产 9.53 万亿元
	营业收入 1.22 万亿元
	营运利润 1,556.70 亿元
	廉政教育覆盖率 100% ，年度开展廉政主题专项活动 2,088 次
	信息安全培训覆盖率 100%
	集团 NPS 值 48.3%
	个人客户数 21,843 万人
	互联网客户数 59,804 万人
负责任的投资者	责任投资总额 1.03 万亿元
	绿色产品投资 1,033 亿元
	绿色信贷贷款余额 359 亿元
	社会普惠类投资 9,305 亿元
	普惠信贷贷款余额 8,715 亿元

值得信赖的保险公司	可持续保险金额 392.6 万亿元
	可持续保险产品数 725 种
有温度的企业公民	碳排放密度 1.47tCO ₂ e / 人
	低碳潜力 53,092tCO ₂ e
	三村扶贫工程累计提供产业扶贫资金 298.34 亿元
	援建升级乡村卫生所 1,228 所，培训村医 11,843 人
	援建升级乡村学校 1,054 所，培训乡村教师 14,110 人
	平安集团公益捐赠 4.08 亿元
	员工和代理人志愿者 53.9 万人，志愿服务 40.54 万小时
有吸引力的雇主	员工人数 36.16 万人
	代理人规模 102.24 万人
	薪酬总额 613.79 亿元
	全年支付企业年金总额 9.72 亿元，年金覆盖员工比例 68.65%
	员工长期服务计划覆盖 37,947 人，覆盖员工比例 10.48%
	面授及网络培训人均时长 33.19 小时

* 员工满意度总分为 5

专题

决胜脱贫攻坚，助力乡村振兴

- 2.1 成效总览
- 2.2 村官工程
- 2.3 村医工程
- 2.4 村教工程

抗击疫情，守护平安

- 2.5 金融抗疫
- 2.6 科技抗疫
- 2.7 公益抗疫



专题：决胜脱贫攻坚，助力乡村振兴

贫困是全球各国在经济社会发展过程中必须要面对和解决的问题。自党的十八大以来，中国政府从全面建成小康社会全局出发，积极推动脱贫攻坚工作，2020年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。



为了响应国家号召，平安聚焦重点贫困地区的产业、健康、教育三大领域根源性致贫问题，打造面向村官、村医、村教三个方向的“三村扶贫工程”，构建出“三村”“三环”“三保”的平安特色扶贫模式，全面支持国家脱贫攻坚战略。2020年10月，中国平安董事长马明哲先生荣获国务院扶贫开发领导小组颁发的“2020年全国脱贫攻坚奖奉献奖”。

成效总览 截至 2020 年 12 月 31 日

产业扶贫

产业扶贫着力解决人才培养、资金保障、技术引进、消费等难题，打造综合金融扶贫闭环。



“村官工程”累计发放扶贫资金

298.34 亿元



帮扶带动建档立卡贫困户

15.02 万人



人均增收

2,500 元



惠及贫困人口

73 余万人



累计完成消费扶贫总金额

4.79 亿

（其中2020年直接采购1.91亿）

健康扶贫

健康扶贫着力解决乡村基础医疗设施及人才培养提升等难题，开展“平安健康守护行动”。



“村医工程”累计升级乡村卫生所

1,228 所



培训村医

11,843 人



开展移动健康检测车巡诊

726 场



健康义诊覆盖贫困地区人口超

11 万人次

教育扶贫

教育扶贫着力解决城乡教育差异及乡村老师匮乏难题，重点推进“青少年科技素养提升计划”。



“村教工程”累计挂牌智慧小学

1,054 所



培训村小教师

14,110 名



惠及贫困学生

30 余万人



村官工程：打造综合金融扶贫闭环

作为综合金融集团，平安利用“金融 + 科技”精准帮扶贫困地区产业发展，创新设计平安综合金融扶贫闭环。通过扶智培训、产业造血、产销赋能，对症下药，精准扶贫，在产业扶贫工作中，聚焦产前、产中、产后三个环节，融入“扶贫保、溯源保、防贫保”三种保险产品，以“三环”“三保”为核心构成全链条闭环。

❖ “第一环”：产前扶智培训 志智双扶有实效

为解决产业落地前的人才问题，平安通过产前扶智培训，为产业顺利落地进行前置保障。在国务院扶贫办指导下，平安联合中国扶贫志愿服务促进会开办“贫困村创业致富带头人培训班”，和当地政府共同挑选、培训致富带头人，精准覆盖脱贫攻坚战场上冲在第一线的扶贫人员，促进乡村本土人才回流，真正打造一支“不走的扶贫工作队”。截至 2020 年 12 月 31 日，已举办 28 期培训班，惠及 18 个省（区）84 个县，培训学员 3,678 人。

► 四川凉山致富带头人培训班教学现场



❖ “第二环”：产中产业造血 资金技术两相助

通过多种金融支持帮助贫困地区企业发展。推出扶贫贷、扶贫债等业务模式，创新开发了水电贷、养殖贷、种植贷、修路贷、扶贫债等多种产业帮扶模式。同时，通过物联网 + 大数据帮助农业生产。建设智慧农业风险平台，融合卫星遥感、无人机、高光谱识别等新技术，形成防灾、赈灾的风险防控体系。

案 例

▪ 水电扶贫创新模式

云南省昭通市彝良县两河镇，曾是“镶在悬崖上的村庄”，过去 3 年，平安先后向当地水电企业发放 3.3 亿元产业扶贫贷款，联合企业发展羊肚菌产业，雇佣贫困户到基地就业，将贫困户纳入羊肚菌产业的全链条中。目前，水电扶贫模式已先后在广西、云南等地成功落地，累计投放扶贫资金约 60 亿元，入选联合国工业发展组织《世界小水电发展报告》，为国际减贫提供样板。

❖ “第三环”：产后产销赋能 保障家家有未来

以消费扶贫带增收，以优质产品促发展。一是内部采购，优先采购扶贫产品，在乌兰察布、上海、广州、西安等地召开了多场扶贫农产品推介洽谈会。二是外部协销，利用平安旗下各电商渠道，专门搭建“精准扶贫专区”，累计上架扶贫农产品 126 种，覆盖 17 省的 28 个贫困县，总销售额（含内部采购）达 4.79 亿元。

▶ 高管代言消费扶贫项目——平安云农场



立足本业 发挥优势 精准创设扶贫“三保”

❖ “扶贫保” 提供产业资金支持

平安探索保险与信贷相结合，通过信用保证保险提供担保，弥补农村信贷空白，帮助产业获取资金，并通过贷款贴息降低资金使用成本。同时将企业与贫困户签约捆绑，通过企业关联贫困户形成持久稳定的致富载体，带动农户就业增收，实现企业和农户双丰收。截至 2020 年 12 月 31 日，“扶贫保”已在重庆、四川等 18 个省市及自治区复制推广，累计发放贷款 **12.76** 亿元，落地项目 **143** 个。

案例

▪ “扶贫保” 支持乌兰察布阴山优麦

自 2018 年起，平安通过“扶贫保”模式向阴山优麦食品有限公司发放“免息免担保”扶贫贷款 **9,000 万**，支持其建立了 **3 万**吨燕麦香米、**2 万**吨燕麦片、**2,000 万**支燕麦杯加工生产线、**3 万**吨级原粮及产品仓储库。与定点帮扶的村镇贫困户签订订单，按高于市场价 **20%** 的价格回收；优先提供就业机会，为贫困户提供就业岗位；采取分红形式，邀请建档立卡贫困户入股公司，并与村委会签订了协议，公司每年给付村委会不低于 **6%** 的入股分红。自 2018 年起，阴山优麦项目已成功带动 **1,085** 户（**1,746** 人）建档立卡贫困户，人均增收约 **3,535** 元。



❖ “溯源保” 提升扶贫产品品质

为解决农产品质量保证难题，平安通过“溯源保”，借助区块链技术，创造出“区块链产销溯源+溯源保险+食品安全责任险”新模式。为每一包产品生成带有“溯源保真、食品安全”双重保障的“放心码”身份证，使消费者能够扫码了解农产品种植过程，以及灌溉、施肥、质检等农事追溯信息，提升扶贫产品信任度和美誉度。该平台在工信部举办的第三届中国区块链大赛中获得最佳应用奖。

▶ 溯源保平台示例



❖ “防贫保” 多重保障巩固扶贫成果

平安“防贫保”一地一案为扶贫地区设计包括医疗责任险、意外事故险、自然灾害险、农业种植险等在内的综合性防返贫保险，避免贫困户因病、因灾返贫，发挥保险在巩固扶贫成果方面的作用，提高个体抗风险能力。截至 2020 年 12 月 31 日，平安为四川布拖县、云南怒江泸水市等 8 省市，累计近 4.29 万名贫困户捐赠防贫保险，保障风险 28.25 亿元。



村医工程：“一站式”医疗保障，以健康扶贫筑牢脱贫之基

“村医”以健康扶贫为核心，在全国开展“平安健康守护行动”，深入全国贫困发生率高、攻坚难度大的地区，陆续开展“医行千万里，康护亿万人”公益行动，借助医保扶贫管理平台，通过疾病预防、健康检查、远程阅片、疾病诊断、村卫升级、送药下乡等多重举措，面向村卫、村医、村民三个层面，搭建一站式、数字化、精准化、强基建“四位一体”的精准健康扶贫体系。

村卫升级：根据每个村卫的具体需求，向其捐赠医疗设备，切实改善硬件设施。平安向村卫捐赠的健康检测一体机，可结合平安自主研发的好医生 APP 村医版，进行多种常规健康数据检测，帮助村医提高医疗服务水平。截至 2020 年 12 月 31 日，已完成升级乡村卫生所 **1,228** 所。

辅助诊疗：依托于好医生 APP 村医版，村医可使用“智能助手”对接平安好医生智能问诊系统，辅以基于海量案例知识库的“智能导诊 + 专业医师”人工辅助，提升初诊准确率。同时好医生 APP 村医版整合各级医院优质资源，让村医与上级医院专家随时远程会诊、重症病人及时转诊。

村医培训：针对性地展开村医培训行动，并创新打造了三大培训模式：帮助村医向一专多能转型升级；携手贫困县政府、中国医师协会志愿者工作委员会，开展专家培训授课；由平安健康（检测）中心自聘专家和省内签约专家组建培训团队，与移动检测中心一起“下乡”培训；借助平安好医生 APP 村医版，为村医提供全科培训，进行名医直播教学、远程培训和结对帮扶。截至 2020 年 12 月 31 日，已为乡村培训村医 **11,843** 人。

体检义诊：针对贫困村居民健康防范意识不足的问题，平安专门购置移动检测车并组织权威专家现场义诊，在贫困一线开展村民体检义诊活动，免费提供各类脏器疾病和肿瘤常规筛查，第一时间提供健康风险警示，并为需要进一步检查和治疗的患者开通平安健康检测中心或全国三甲医院的绿色通道。截至 2020 年 12 月 31 日，已开展移动健康检测车巡诊 **726** 场，覆盖贫困地区人口超 **11** 万人次。

► 村医工程在四川凉山落地健康体检及药品赠送活动





村教工程：弥合城乡科技教育差距

为积极响应我国“建设科技创新强国三步走”战略，中国平安发起“青少年科技素养教育提升计划”，旨在提升农村小学生科技素养水平。自2019年项目开展以来，已在17个省区市的1,000所小学落地，其中涉及111个国家级贫困县中的626所乡村小学，捐赠教材22万本，实验包教具6万套，校长和教师的线上线下培训10,000余人次，惠及约30万名农村小学生。

❖ AI 不孤读—青少年科技素养提升计划

2020年，“青少年科技素养提升计划”通过在线直播开展“大师直播课”，邀请科技领域的专家、科普大V、院士等，结合实际科普场景，围绕生命科学、农业科技、航空航天、智能制造、人工智能等前沿领域内容，免费对公众开放，让全国的孩子们云游重点实验基地、科技展馆、动植物园等，激发孩子们对科学探索的热情。截至2020年12月31日，系列大师课聚焦“天问一号”“嫦娥五号发射”“钱塘江观潮”“中俄人造小太阳装置”“亚洲象保护”“无人驾驶”等内容成功举办七场，全网观看量已超6,100万人次，开创了青少年科普新形式。

案例

▪ 科技素养直播课《与中俄科学家一起“种太阳”》

在中俄科技创新年的大背景下，由国家科技部国际合作司指导的系列情景大师课第六场《与中俄科学家一起“种太阳”》开播，成为中俄青少年科教交流的有益探索。课程邀请了中俄专家到中科院合肥等离子体物理研究所直播展示中俄托卡马克装置，向乡村孩子们介绍“人造小太阳”如何用核聚变的原理发电。近千所乡村学校的师生收看了直播课，不少学生还围绕“中俄科技创新年”创作了一系列画作及剪纸作品，祝福中俄友谊长存。直播课当天观看量超808.8万人次，海外覆盖受众总计超3.16亿人次。课程直播期间，俄方网友积极互动，实时在线评论超200条，充分展现了中俄两国人民对此次大师课的喜爱，及对科学事业发展的支持。



❖ 爱不孤读——青少年文学素养提升计划

2020 年，中国平安与中国作家协会联合启动“爱不孤读——青少年文学素养提升计划”，面向全国青少年推出一系列“线上+线下”精品文学课与文学素养提升名家讲座，以帮助广大青少年提升文学素养，更好地了解中国传统文化。该计划由中国作家协会精选诗歌、童话、科幻、名著等多个文学主题，全国多位知名作家开设线上文学精品直播课程和制作视频教材，同时邀请全国各地的作家走进城市社区和乡村小学，开展线下文学素养提升公开讲座。该计划还制作优质的文学教育课程，作为乡村小学辅助教材，向全国城乡青少年传授文学赏析、创作技巧等方面的内容。

案例

▪ “无止境 有志少年” 在线夏令营活动

2020 年 8 月 16 日至 31 日，平安邀请全国一千余个家庭一同“云游”陕西历史博物馆，激励大家传承和弘扬中华民族优秀传统文化。开营第一课邀请了中国作协名家马伯庸担任主讲老师，通过网络直播向全国千所平安智慧小学的学生讲述历史人物故事，并鼓励学生们从中华文脉中汲取营养，注重培养社会道德责任感，勇于追求至臻至善的“无止境”。除了名家直播课，平安“村教”还邀请了陕西理工学院文学院院长刘清河、陕西历史博物馆知名讲解员孟元亮担任“云支教”老师，让孩子们通过“云游”博物馆，在家也能学习历史文化知识。



专题：抗击疫情，守护平安

2020 年，新冠肺炎疫情肆虐全球。中国平安上下同心，全力以赴，在金融、科技、公益三个领域，为全国防疫抗疫、复工复产贡献力量。

金融抗疫

为受疫情影响的企业、客户及一线医疗机构提供逾

180 亿

资金支持

平安全体上下密切关注疫情进展与趋势，充分调动综合金融能力，切实履行保险使命，为全社会抗击疫情贡献平安力量。平安为受疫情影响的企业、客户及一线医疗机构提供逾 180 亿资金支持。

▪ 平安人寿：第一时间扩展保险责任

平安人寿对旗下现有 32 款疾病保险产品扩展新冠肺炎保险责任，平安人寿承诺客户在保险责任扩展有效期内，经医院确诊初次发生新冠肺炎且临床分型为重型或危重型的，将按保险合同中疾病保险基本保险金额的 20% 额外赔付保险金。除此之外，还提供 1,500 万个“E 路平安保险计划”免费领取名额，被保险人因新冠肺炎导致身故或伤残的，最高可获赔 10 万元，总保额合计 1.5 万亿元。

▪ 平安产险：基于保险本业保障小微企业复工复产

平安产险为 50 万家小微企业无偿提供员工专项保险保障，单个企业保额 100 万元，总保额达 5,000 亿元。该保障涵盖新冠肺炎在内的多种法定传染病，雇员在 150 人以下的企业都可免费领取，若雇员确诊感染新冠肺炎导致残疾、身故，平安产险将为其提供最高 10 万元的救助金。

▪ 平安养老险：保障“扩容”助力企业稳定复工

平安养老险针对企业客户的新冠肺炎保障责任扩展覆盖超 200 万名企业员工，并为 1,200 个小微企业的近 4 万名员工扩展感染新冠肺炎身故责任保障，提供最高 20 万元救助金。

▪ 平安银行：六大举措为企业纾困

针对防疫相关重点区域和行业的公司客户，平安银行推出六大优惠举措，加强金融服务支持实体经济力度：强化抗疫信贷支持，实行贷款利率优惠；为受疫情影响较大的地区、行业及直接参与防控疫情的重点医用物品和生活物资生产、运输和销售的重点企业，保障贷款额度，提供额度优先支持；针对湖北等区域，建立跨境业务绿色通道；减免转账、代发工资等网银手续费；防疫相关开户特事特办；提升客户服务效率、履行时效承诺。

科技抗疫

线上义诊疫情高峰期累计访问量达

11.1 亿次

在科技服务支援方面，为避免疫区市民在紧急时期难以问诊，平安好医生、平安人寿、平安智慧城市、平安医保科技等以大健康为主的多家专业公司推出 AskBob 线上问诊、线上阅 CT 片、疫情动态等智慧医疗服务。平安好医生率先推出抗疫 24 小时线上义诊，疫情高峰期累计访问量达 11.1 亿次；平安宏观经济研究院充分发挥智库专业优势，研判疫情形势并为复工复产建言献策，为政府决策提供信息参考。

▪ 平安医保科技：帮助政府实现“不见面”事务办理

在疫情防控关键时期，平安医保科技按照青岛市医保局推行医保业务“不见面”办理的要求，快速对前期双方联合打造的“健康服务中心”APP 进行了升级优化，有效避免医保大厅参保人聚集办理业务，实现“只隔离病毒但不隔离服务”。

▪ 智慧城市：政务服务平台推动少出门、线上办

平安智慧城为国家相关部委、多地政府提供疫情预测、复工复产等科技平台，疫情预测单日准确率高达 **98%** 以上。在深圳市委市政府统一部署下，平安智慧城市依托“i 深圳”APP 平台，为深圳市民提供咨询、救助、预防到办事的全链路服务以及居家健康服务，此外，“i 深圳”针对复产复工企业，上线了“深 i 您 - 企业服务专区”，为企业提供复工指引和办事服务。

公益抗疫

累计捐资捐物逾

1.8 亿元

支持一线人员保险保障总保额逾

13.5 万亿

一方有难，八方支援。在充分发挥“金融 + 科技”主业优势支持抗疫的基础上，平安集团及旗下各公司面向抗疫一线，积极开展公益捐赠及一系列公益举措。平安聚焦支持湖北地区抗疫、新冠肺炎药物研发、国际防疫抗疫支持等重点方向，累计捐资捐物逾 1.8 亿元。平安产险、养老险等为 800 万名疾控医护人员、15,000 名一线工作人员无偿提供专属保险及救助支持，总保额逾 13.5 万亿；平安公益基金会为全国公安民警设立专项救助基金计划，保障支持公安队伍在抗击疫情一线开展工作。集团及旗下银行、证券、基金分获 2020 年广东省抗击新冠肺炎疫情重要、突出贡献企业荣誉称号。

案例

■ 平安集团：抗击新冠肺炎 乡村医生培训

新冠肺炎疫情发生以后，中国平安在中国志愿服务联合会的领导下，与中国科协等会员单位共同发起了“健康守护——抗击新型肺炎 乡村医生培训志愿服务行动”，组织医师、专家等志愿者开展乡村医生线上培训、公众防疫知识普及和线上咨询问诊工作。累计播出培训课程 65 场，播放量达 2.23 亿次，平均每场播放 343.3 万次，累计收看超过 7,000 万小时。

感谢信

中国志愿服务联合会

感谢信

中国平安集团：

在聚焦打赢疫情防控阻击战的关键时期，贵公司认真贯彻落实习近平总书记关于做好疫情防控工作的重要指示精神，积极履行企业社会责任，慷慨解囊、鼎力相助，组织动员自身力量开展问诊咨询、医疗培训、免费提供 35000 份志愿者保险等，为战胜疫情提供有力支持和坚实保障。贵公司的善行义举，充分彰显了大型企业的家国情怀和责任担当。在此，谨向贵公司的无私付出和倾力奉献表示衷心感谢！

中国志愿服务联合会
2020 年 4 月 9 日

中华人民共和国公安部

感谢信

中国平安保险（集团）股份有限公司：

题目：贵公司向全国公安机关捐赠新冠肺炎疫情防控工作物资及家属、因公牺牲民警遗孀慰问金。在此，谨代表公安部党委、全国公安机关和全体民警辅警表示诚挚的感谢！

公安民警辅警是疫情防控的排头兵，更是社会稳定的守护者。新冠肺炎疫情发生以来，全国公安机关坚决贯彻落实习近平总书记关于疫情防控和维稳工作的系列重要指示精神，在党中央决策部署下，在各级党委政府和公安部党委领导下，始终把人民群众的生命安全和身体健康放在第一位，把疫情防控和维稳工作作为最重要的政治任务，全警动员、全力以赴，开展疫情防控和维稳工作，以实际行动践行了人民公安为人民的初心使命，为疫情防控和维稳工作创造了良好的政治社会环境。广大公安民警辅警不顾个人安危、敢于担当、勇于作为，日夜奋战在疫情防控和维护社会稳定的第一线，做出了重要贡献，付出了巨大艰辛努力和牺牲。

当前，疫情防控形势呈现持续向好走势，但境外疫情输入风险和境外输入病例不断增多，公安民警辅警疫情防控和维稳任务的仍然十分繁重艰巨。我们坚信，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，在社会各界大力支持下，全国公安机关和广大民警辅警一定牢记宗旨、忠诚为民，为坚决打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，坚决打赢更加安全稳定的政治社会环境。

贵公司的慷慨捐赠，是对奋战在疫情防控和维护社会稳定一线广大公安民警辅警及其家属的巨大慰藉，是对公安机关继续做好疫情防控和维稳工作的鼓舞激励，更是对公安工作的关心支持。在此，感谢贵公司继续关爱公安队伍建设，支持公安工作。

再次向贵公司董事长兼首席执行官马明哲先生和贵公司表示衷心的感谢和诚挚的感谢！

公安部
2020 年 4 月 9 日

▶ 平安移动 CT 影像车奔赴武汉人民医院提供筛查服务



▶ 武汉平安好医生医学检验实验室第一时间支持抗击疫情参与核酸检测



支持国际防疫抗疫



战略 可持续发展

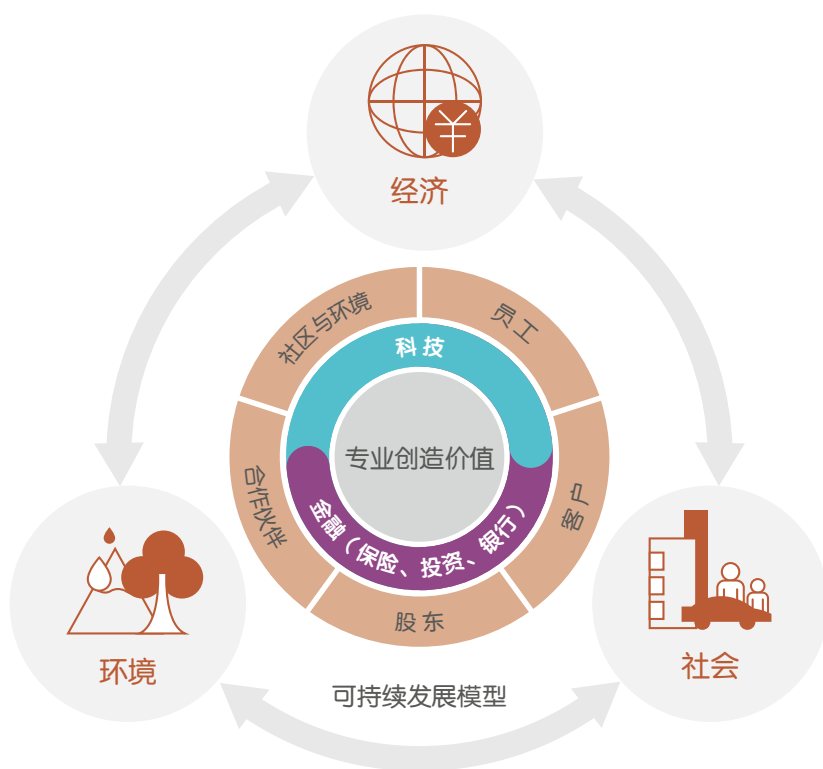
- 3.1 可持续发展理念和管理
- 3.2 组织架构和管理
- 3.3 关键议题分析
- 3.4 ESG 全面风险管理
- 3.5 促进中国 ESG 生态
- 3.6 平安 SDGs 地图



可持续发展理念和管理

平安坚持“专业创造价值”，以“金融+科技”、“金融+生态”为指引，以科技引领业务变革，积极推动“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”，助力实现绿色的环境、和谐的社会以及可持续的经济建设的目标，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值。

通过专业的金融产品与服务推动行业与社会向资源友好型和社会友好型发展，更好地赋能社会，这是平安履行 ESG 的根本使命。



经济责任

平安运用金融手段支持公司发展进而推动经济发展，坚守责任投资理念，实现公司和社会经济的长期、良性、可持续的发展。

社会责任

平安以“金融+科技”“金融+生态”为指引，以科技引领业务变革。在医疗健康、教育、智慧城市、扶贫等领域贡献社会责任，助力人民群众实现对美好生活的向往，致力于实现联合国可持续发展目标。

环境责任

平安充分发挥金融引导作用，运用领先科技赋能环境保护与治理，推动环境友好型商业生态的形成。

组织架构和管理

平安把环境、社会及管治（Environmental, Social and Governance, 简称“ESG”）融入集团发展战略，持续指导集团所有职能中心和专业公司结合业务实践，更加科学、专业、体系化地加强企业治理。

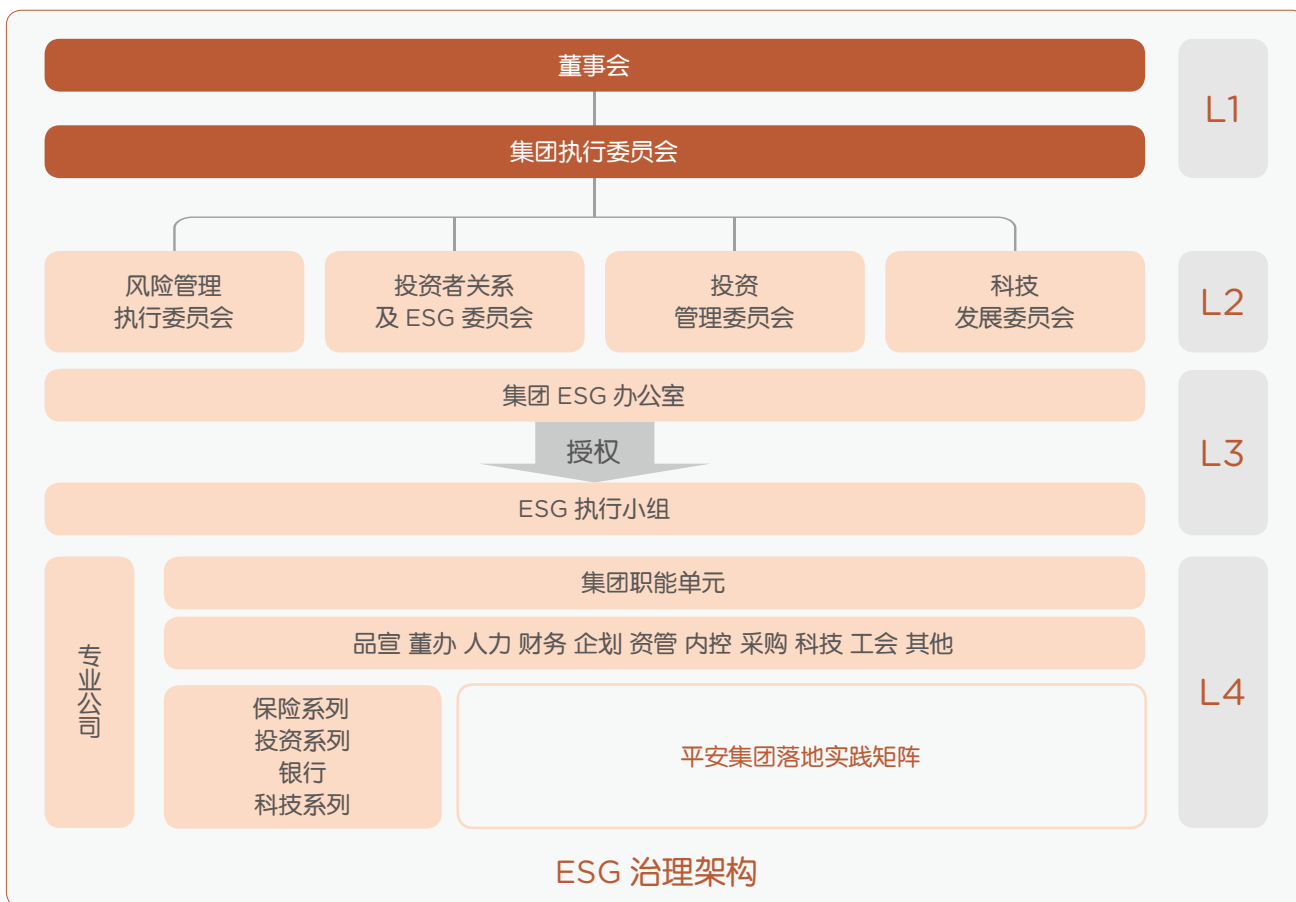
L1 层：董事会全面监督 ESG 事宜。

L2 层：投资者关系及 ESG 委员会协同其他专业委员会，负责识别 ESG 风险、制定目标、计划、管理政策及绩效考核等。

L3 层：集团 ESG 办公室协同集团各职能中心作为执行小组，统筹集团可持续发展的内外部工作。

L4 层：以集团职能单元和专业公司组成的矩阵式主体为落实主力。

整体工作逻辑为明确管理目标，明确责任和考核机制，持续完善 ESG 事务及风险的管理，通过定期汇报确保公司董事及高管获知 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况以及进展，保证 ESG 管理的有效性。



2020 年，平安继续完善 ESG 政策体系，覆盖商业守则、公司治理、责任投资、可持续保险、低碳运营、信息安全、人工智能治理、可持续供应链、产品责任、社区影响力等核心议题，形成平安集团 ESG 政策体系 2.0 版本，并组织全集团各专业公司进行管理优化提升。（详见平安集团可持续发展官网）

关键议题分析

关键议题分析是平安依据企业发展战略和利益相关方诉求，开展的重点可持续发展议题分析与优先性排序的重要工作。为实现集团可持续发展战略，平安已经把 ESG 的核心理论和标准全面融入企业管理中，将可持续发展核心议题分为三大板块——内部管治、可持续业务整合、社区与环境，覆盖九大优先核心议题，定期更新，并在集团官网公布议题管理政策。九大核心议题包括：商业守则、责任投资、可持续保险、信息安全、隐私保护和 AI 治理。

平安的可持续发展核心板块与优先议题

内部管治	可持续业务整合	社区与环境
商业守则	责任投资	可持续生态
	可持续保险	绿色业务与运营
	信息安全、隐私保护和 AI 治理	
	责任产品	
	可持续供应链	
	员工权益与福利	

ESG 全面风险管理

董事会是公司风险管理最高决策机构，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，监督风险管理体系运行的有效性，对风险管理相关重大事项进行审议并向董事会提出意见和建议。

平安将 ESG 理念与集团原有的“251”风险管理体系进行了深度融合，在现有金融风险全面管理体系内覆盖 ESG 风险管控要求，按照“2”—— ESG 组织与管理集团和专业子公司双重管控、“5”——ESG 风险与原五大类风险融合、“1”—— 建立统一的 ESG 管理制度体系和管理工具等方面，对原风险管理体系根据 ESG 理念进行了风险补充和加强控制，以进一步提高集团风险治理能力，实现集团长期可持续发展。



2 代表平安集团以及各个专业子公司双重风险把控的两层风险管控架构。

具体而言，在 ESG 组织与管理上，平安建立了集团和专业子公司的双层管理架构，在集团层面，设立了集团 ESG 办公室，并明确了集团各个管理层级的 ESG 责任，以实现集团层面 ESG 事宜和风险的全面统筹和监督。在专业子公司层面，明确了 ESG 落地实践矩阵，目前平安已经将 ESG 风险与集团投资风险管理体系进行融合，并渗透在所有投资业务单元的管理中，结合集团资产组合进行风险判断、产品设计、统计与报告。

5

代表着平安遵循国际风险管控标准设立的，覆盖资产质量风险、流动性风险、信息安全风险、合规操作风险、品牌声誉风险五大类风险的风控标准和风险管理流程。

在 ESG 与原五大类风险进行融合的过程中，平安先在原风险分类下进行 ESG 风险的逐一识别，并在此基础上，平安在集团层面自上而下地展开了一系列具体行动，以对 ESG 风险进行补充和加强控制。例如，针对资产质量风险，平安将 ESG 与集团投资风险管理体系进行融合，制定了《平安集团责任投资政策》，明确了“ESG 纳入法”“积极股东法”“主题投资”“审慎原则”“信息透明”五大责任投资原则以及其应用范围，并在平安基金、信托、资管、银行四家专业子公司展开责任投资试点工作，依据四家专业子公司的资产属性和投资流程，分别制订各自的责任投资手册，直接指导风险管理和资产配置。对集团权益类、债券类、信贷、以及项目类等不同类型的资产，形成切合其特点的事中、事前、事后全流程风险管控。

集团五大类体系下的 ESG 行动地图



1

代表着平安统一的协同管控平台，通过统一的风险管理平台，平安得以借助大数据以及 AI 管理等手段，便捷有效地实现统一的风险流程管理和风险监控。为了实现集团 ESG 资产风险管理的标准化，平安内部建立了统一的 ESG 评估标准，并用 AI 实现了工具的智能化，为 ESG 风控、模型构建、投资组合管理的整合应用提供智慧化工具和数据支持。

统一的协同管控——AI-ESG 管理与投资平台

看自己

AI-ESG 综合管理平台

ESG 信息披露
及评级分析

ESG 流程管理

ESG 争议事件
实时监控

应用层

- 智能访谈管理
- 集团 ESG 舆情监控

- ESG 数据管理
- ESG 报告生成
- ESG 智能问答

模型层

- 集团 ESG 专家模型
- 舆情监控模型

技术层

- 网络爬虫
- ASR
- NLP

- 机器学习
- 深度学习
- 强化学习

数据层

- 集团 ESG 内部管理数据
- 集团 ESG 舆情数据

看别人

AI-ESG 投资平台

企业 ESG 画像
ESG 得分

企业 ESG 监控
争议性检测、舆情分析

投资组合管理
流程管理、投资组合 ESG 分析、
调仓建议

构建灵活模块直接对接到子公司投资业务系统

应用层

- 股票和债券 ESG 估值
- 投资组合 ESG 评分
- 基金经理人 ESG 能力评价

- ClimateVar
- ESG 策略研发
- ESG 舆情监控

技术层

自然语言处理中台

情感识别
信息聚类
热度探测
文本生产
财报分析
政策分析

知识图谱中台

自动摘要
企业关系
风险传导
观点提取
地域识别
实体识别
行业分类

机器视觉中台

图像识别
OCR
卫星遥感

数据层

- 企业公开报告、公告
- 平安投资数据基础（如欧拉图谱）
- 监管网站、新闻、社交媒体

- 遥感卫星数据
- 第三方 ESG 数据
- 其他公开数据（如政府报告）

促进中国 ESG 生态

在 ESG 生态建设上，平安一方面开展了包括内部 ESG 课程、供应商大会宣导在内的对内培训；另一方面，平安积极参与 ESG 主题论坛、定期发布 ESG 市场研究报告，以推动 ESG 相关的对外交流。

对外 ESG 生态建设

❖ 联合中经社打造中国特色的 CN-ESG 评价体系

近年来，ESG 投资备受市场关注，来自监管部门、投资机构发布的信息披露标准和评价标准已逐步融入 ESG 理念。2020 年，中国经济信息社与中国平安联合推出“新华 CN-ESG 评价体系”，双方将借由平安的科技优势赋能 ESG、打造中国特色 ESG 评价逻辑，并将在 ESG 领域开展全方面战略合作，共同致力于推动中国企业提升 ESG 信息披露水平，为投资者决策提供参考，推动行业长期稳健投资与社会可持续发展。



❖ 与海内外大学及专业机构合作发布市场教育报告

为推动 ESG 投资理念在国内市场的进一步发展，平安积极与海内外大学及专业机构合作发布市场研究报告，以促进国内 ESG 生态建设，例如清华大学、帝国理工学院（Imperial College London）等。2019 年，平安作为试点机构加入中英金融机构气候与环境信息披露试点项目，积极参与推进环境与气候信息披露的理论研究与实践探索。2020 年，平安数字经济研究院、平安证券研究所、平安信托等持续在 ESG、气候变化等议题进行深入研究，并与海内外市场分享相关研究，促进海内外不同市场对于 ESG 以及本地化特色发展的深入理解（详见平安集团可持续发展官网）。



❖ 投资者沟通

与利益相关方的沟通，特别是投资者关系，一直是 ESG 实践中的关键环节。一方面，平安主动加强 ESG 主题的投资者沟通，定期举行 ESG 主题会议和路演，围绕平安的 ESG 管理路径及实践开展交流与探讨；另一方面，平安积极回应海内外投资者的要求，不断提升信息披露质量以及各项工作标准。

平安的可持续发展成果，已获国际广泛认可。截至 2020 年 12 月 31 日，平安在恒生可持续发展指数评估中获得 A 评级，并纳入恒生可持续发展企业基准指数、富时罗素 FTSE4Good 指数系列。此外，平安在明晟 (MSCI)ESG 评级中获评 A 级，属于国内领先、国际先进水平；在路孚特 (Refinitiv)ESG 评级中获评 B+ 级；在全球碳信息披露项目 (CDP) 中获评 A- 级，为中国内地金融企业取得的最高评级。

指数 & 评级		2020	说明
	MSCI ESG 评级	A	中国内地金融企业最高评级
	富时罗素 FTSE4Good 指数系列	纳入	
	CDP 评级	A-	中国内地金融企业最高评级
	路孚特 ¹ ESG 评级	B+	
	恒生可持续发展企业指数	A	同时入选恒生可持续发展企业基准指数

注：1. 路孚特：原汤森路透金融与风险业务

❖ 加强行业交流，架起中国与海外的沟通桥梁，讲好中国 ESG 故事

平安遵守联合国责任投资原则（UNPRI）及国内监管机构的相关指引，成为中国第一家签署联合国责任投资原则（UNPRI）的资产所有者。平安作为中国首家资产所有者正计划加入气候行动 100+ 倡议（Climate Action 100+），与重点企业开展积极沟通和对话。2020 年，平安正式签署“一带一路”绿色投资原则（GREEN INVESTMENT PRINCIPLES, 简称“GIP”），是全球首家签署该原则的保险集团；同年，宣布签署《联合国环境规划署金融倡议可持续保险原则》，成为中国内地首家签署该原则的公司。

此外，平安积极应对保险及投资板块中气候变化的风险及机遇，并响应 G20 金融稳定理事会（FSB）的号召，加入了中英金融机构气候变化披露工作试点小组，参与制定 ESG 在中国的应用标准，并推动中国企业在世界可持续发展领域中地位的上升。



对内 ESG 生态建设

❖ 内部课程开发

自 2019 年开始，平安启动“ESG 集团宣导周”，面向全集团员工开展晨会 ESG 宣导，并上线了集团 ESG 系列课程。课程围绕 ESG 理念、公司 ESG 管理、ESG 与业务的融合、环境责任、ESG 商业守则、多样化和包容性等内容，以视频形式在平安电视晨会中播报，帮助员工更全面地了解、认识 ESG，共同推动平安可持续发展战略的实施。此外，ESG 系列课程在知鸟平台发布以及更新，便于员工后期学习。

❖ 推动生态伙伴

为提升供应商的可持续表现，平安开展了面向供应商的 ESG 专项培训，提供包括产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的培训，针对 ESG 管理要求及 ESG 风险实践部分进行专项宣导。

此外，作为平安五大责任投资原则之一的“积极股东原则”，公司积极响应“气候行动 100+”（Climate Action 100+），定期就碳排放等 ESG 相关议题与被投资企业开展股东对话，推动被投企业的低碳转型。

平安 SDGs 地图

平安将公司经营发展的关键领域与联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）进行对标与融合，积极推动全球可持续发展目标的实现，寻求商业价值与社会价值的共赢。

平安积极响应国家“脱贫攻坚”号召，通过保险、银行等业务优势，打造“金融扶贫闭环”，为贫困人口提供普惠金融服务。平安在巩固脱贫攻坚成果的基础上，深度参与国家乡村振兴战略，助力经济社会高质量发展，帮助提升居民人均收入水平，发掘居民的财富管理需求。

提高农业生产能力是消除饥饿的重要手段。平安高度重视农业领域的投资，通过农业保险、农业普惠贷款、智慧农业平台等产品和服务，助力可持续农业发展。平安开展消费扶贫系列活动，通过高管代言、直播带货等方式，开拓扶贫助农新模式。

平安聚焦大医疗健康产业，在健康保障、医疗服务、医保管理、智慧抗击疫情等方面持续创新。平安关注各年龄段人群的身体健康，将居民健康需求融入到保险产品设计中，防范潜在人口健康风险。

高质量的教育是人们提升生活质量、追求更好的工作与生活的基石。平安长期实施教育公益项目，重点打造“AI 不孤独—青少年科技素养提升计划”，通过捐赠教材、试验包、援建实验室、开展校长教师培训、情景大师课，将城市优质的教育资源连接偏远乡村，以科教助力脱贫。



平安以开放的心态，在经济、社会和环境领域积极开展外部合作，持续为利益相关方创造共享价值。目前已经加入联合国可持续保险、责任投资等国际组织，提高国际知名度和影响力。

良好的商业守则将显著降低企业的运营风险。平安将商业道德与反腐败视为保障公司稳健发展的基石，通过完善政策制度、员工培训宣导等举措，确保企业透明与合规经营，降低合规运营风险。

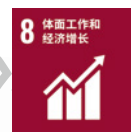
气候变化是全世界关注最重要的议题之一。平安积极管理运营碳排放，通过开发环境类保险助力社会降低气候变化风险的影响，并实施绿色投资促进行业低碳发展，践行相关的气候协议，致力于将全球变暖幅度控制在 2 摄氏度以内。

经济社会的可持续发展离不开女性的积极参与。平安充分尊重和保障女性权益，与中国妇女发展基金会等机构开展深度合作，发起“妈妈的针线活”公益项目，通过旧衣回收改造、非遗技艺传承助力民族地区农村妇女通过灵活就业增收致富。平安将反歧视的理念贯穿于业务经营流程，制定了职场商业准则，杜绝职场性别歧视，充分发挥女性员工的工作积极性。

改善环境卫生和水资源供应对人们的身体健康至关重要。平安内部推行节水计划，外部积极参与公共饮水设施建设投资，助力乡村改善饮水条件和清洁设施，保护水资源同时降低运营费用。

化石燃料的枯竭与环境污染问题一直困扰着人类。平安通过责任投资、发放新能源类信贷、主题基金、保险产品，支持清洁能源发展，促进能源结构优化调整，鼓励从化石燃料向高效、节能和环保能源过渡。

平安视员工为企业的重要资产，为员工提供广阔的职业发展空间和丰富的发展资源，尊重员工权益，不断完善员工薪酬福利保障，为员工创造安心、愉悦的工作环境。同时，平安高度重视代理人成长与发展，持续完善培训模式和课程，致力于打造高素质的员工、代理人团队。



平安在运营、产品与服务中发挥风险管理专长，帮助公司及客户防范风险，制定了供应商 ESG 守则，共同构建起低碳环保的生态运营环境，节能减排，产生环境规模效益，提升整体的 ESG 表现水平。

城市的快速发展在造就社会繁荣的同时，也带来了许多挑战。平安坚持“专业创造价值”，在金融服务、医疗健康、汽车服务、智慧城市等领域充分发挥金融与科技优势，推动城市与社区的可持续发展。

地区发展不平等将严重制约经济社会发展，影响社会的稳定性。平安在普惠金融、科技应用、精准扶贫、社区公益等领域深度实践，打造了 AI-BANK 等智慧金融服务平台，将金融服务覆盖到了农村等偏远地区，利用科技赋能解决资源分布不均衡问题，在助力地区发展的同时也开拓全新业务场景。

基础设施建设与实体经济是促进经济社会发展的重要引擎。平安通过参与国家重大基础设施建设，促进人才和各类生产要素的流动，提高所投资企业的资产回报率，助力“一带一路”和粤港澳大湾区建设、中小微企业的发展。

发展

响应国家战略 推动高质量

- 4.1 响应国家战略
- 4.2 普惠金融
- 4.3 科技引领未来





企业的发展与国家的命运紧密相连，与社会的发展休戚与共。中国平安诞生于改革开放前沿阵地深圳，在深圳经济特区四十年来的发展中，努力实践探索、改革创新。平安三十多年来的快速发展与各项成果，得益于改革开放的伟大时代，得益于国家富强，得益于社会繁荣，得益于百姓对美好生活的向往和追求。平安饮水思源，心怀感恩，以实际行动诠释“回馈社会、建设国家”的企业使命，努力回报每一份支持，将自身的发展融入到国家战略的宏伟蓝图当中。

响应国家战略

作为一个具有使命感的综合金融集团，平安积极响应国家的战略号召，投身“一带一路”、粤港澳大湾区建设、服务国家经济双循环等重要战略工作，为重大建设项目提供风险保障，为重点发展行业优化金融资源，为民营企业、国企和中小微企业增添发展动力，为社会各类群体及欠发达地区提供金融支持，多措并举为实体经济的稳健发展保驾护航。

参与“一带一路”建设

一直以来，平安积极响应“一带一路”倡议，发挥自身金融优势，用专业、全面的金融服务为“一带一路”建设保驾护航，并积极践行“一带一路”投资绿色化标准。

2020年3月19日，平安正式签署“一带一路”绿色投资原则，是全球首家签署该原则的保险集团。该《原则》旨在将低碳和可持续发展议题纳入“一带一路”沿线国家的项目中，共同推动和实现联合国2030年可持续发展目标，落实《巴黎协定》各国承诺，促进“一带一路”国家共建繁荣未来。签署“一带一路”绿色投资原则后，中国平安将在GIP工作小组中发挥积极带动作用，与广大志同道合的金融机构和公司一道推进“一带一路”地区绿色发展，共同推动和实现联合国2030年可持续发展目标。

一带一路项目总体投融资额超过

3,400 亿元

累计承保工程险项目达

860 个

平安银行管理外币资金折合人民币

2,000 多亿元

为“一带一路”建设中的

52 个国家与地区

提供风险保障

平安充分利用绿色金融工具，各专业子公司为海外重大基础设施工程项目提供保险保障和投融资支持，为一带一路沿线企业发行企业绿色债券、供应链 ABS、可转换债券等，一带一路项目总体投融资额超过 3,400 亿元，累计承保工程险项目达 860 个。平安银行已为中资“走出去”企业在全方位提供跟随式离岸银行服务，为 300 多家企业提供境外融资服务，为近 200 家境内企业提供离岸跨境融资服务，为 200 多家境内银行分支机构提供离岸同业金融服务，管理外币资金折合人民币 2,000 多亿元，境内外币存贷款规模位居股份制银行首位。平安产险通过工程险、财产险、出口保险、信用保证保险等产品，为“走出去”的企业服务，为“一带一路”建设中的 52 个国家和地区的公共基础设施、商业设施等固定资产提供近 1,500 亿元的风险保障。

案 例

■ 中国绿色债券基金

2020 年 9 月 30 日，中国平安出资 6 亿元设立“中国绿色债券基金”，旨在积极推动全球绿色经济发展。截至 2020 年 12 月 31 日，基金已投入 46 个符合条件的绿色债券，投资收益惠及 26 个国家的 833 个基础项目，为当地社区带来了长期的环境以及社会和经济影响。

该基金可帮助一带一路沿线国家新增 181 兆瓦的可再生能源发电能力，每年总发电量 71,770 兆瓦时，所节省的能源可向大气每年减少 135,012 吨二氧化碳排放；所投资的污水处理设施可每天净化 61,224 立方米污水；资助建设中国、印度、印度尼西亚等地的全长约 433 公里铁路，为欠发达地区 370 多万人口提供绿色环保出行方式；为 12 个绿色建筑开发商的 167 个绿色建筑项目提供资金，用以支持建造节能的新住宅和办公室，以及实施废物和污水处理的解决方案，为我们的下一代建设绿色社区。

已累计为大湾区重点建设项目投放保额超

5,000 亿元

助力粤港澳大湾区建设

《粤港澳大湾区发展规划纲要》明确提出“国际科技创新中心”和“国际金融枢纽”两个大湾区国际化目标。作为生于深圳，长于大湾区的代表性企业，平安多年以来充分发挥自身综合金融和科技优势，参与到大湾区的建设中，为打造国际一流大湾区和世界级城市群，付出全力，保驾护航。截至 2020 年 12 月 31 日，已累计为大湾区重点建设项目投放保额超 5,000 亿元。

案例

■ 粤港澳大湾区港口物流及贸易便利化区块链平台项目

2020 年 3 月，金融壹账通与招商局港口集团签约，共同推进“粤港澳大湾区港口物流及贸易便利化区块链平台项目”建设，11 月，首个项目“蛇口 - 顺德组合港”正式落地。

粤港澳大湾区组合港项目服务平台依托区块链、大数据、人工智能、云计算等领先科技，通过智慧港口、智慧监管、智慧贸易和智慧金融四大服务解决方案，支持大湾区五大直属海关辖区之间贸易各方的互联、互通，是大湾区首个贯通港口、海关、物流、企业、金融等贸易全流程的互联共享区块链网络。这一服务平台以实现“监管精准化、物流集约化、运行智能化、流程可视化、金融普惠化”为愿景，将不断助力提升大湾区港口运营效率、降低进出口企业成本。

■ 大湾区一站式城市服务平台

平安智慧城市围绕大湾区政务服务、便民服务、就业创业、旅游服务等应用场景，构建粤港澳大湾区一站式服务专区，打造大湾区的掌上“城市服务大脑”，将技术优势与城市发展深度结合，为城市经济和社会治理赋能。疫情期间，“最珠海”平台上线 1 亿元消费券活动，直接带动消费金额 5.42 亿元，为珠海经济复苏输送强劲动力。

服务国家经济双循环战略

一段时间以来，世界经济发展不确定性因素增加，中国经济内外部环境变化加大。推动形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局是中国经济新时期发展的客观需求。2020 年，平安坚守服务国计民生的立业初心，贯彻银保监会提升金融服务实体经济质效的精神，全方位支持实体经济，服务国家经济双循环战略。

累计向实体经济投入保险资金超

1 万亿元

支持基础设施建设

截至 2020 年 12 月 31 日，平安持续加大对新一代基础设施建设领域和实体经济的支持，累计向实体经济投入保险资金超 1 万亿元，覆盖能源、港口等重要基建项目，并与地方政府成立发展基金，助力智慧城市、轨道交通等城市基建项目。

平安年内参与京沪高铁、中国铁路发展基金等项目，助力国家铁路建设。平安资产管理先后参与赣铁集团、湖南铁投、贵州铁投等重大铁路工程项目，累计金额超过 280 亿元。

案例

▪ 常益长铁路贷款支持

平安银行 2020 年为湖南地区重大基础设施项目“常益长铁路湖南省承担工程及征地拆迁 PPP 项目”提供贷款支持，该项目为国家“八纵八横”高速铁路主通道中“一横”厦渝通道的重要组成部分，项目建成后，将使我国高速客运网继续向西南川渝地区延伸，有力提升湘西地区交通基础设施水平，带动沿线区域特色经济发展，平安银行为该项目累计提供贷款 21 亿元。

平安证券累计为民营企业提供直接融资超

1,364 亿元

服务民营企业

作为负责责任的综合金融集团，支持民营企业是平安义不容辞的责任，疫情发生以来，平安以多种方式提供资金总额逾千亿的支持，帮助优质民营企业纾困解难，以实际行动服务民营企业的发展。

平安银行不断加大民营企业贷款融资支持力度，年内新增投放民营企业贷款客户占新增投放企业贷款客户达 70% 以上，民营企业贷款余额较 2019 年末增长 10%；平安证券通过股权、债权、固收交易、资管计划，累计为民营企业提供超 1,364 亿元直接融资；金融壹账通联合中小银行互联网金融联盟（IFAB），共同打造了基于区块链的 IFAB 贸易融资网络，链接各银行和中小企业，推动提高金融机构的服务效率，解决中小企业融资难融资贵问题；平安融资租赁发行行业首单疫情防控债，募集资金专项用于受疫情影响的行业，支持客户尽早恢复正常经营状态。

普惠金融

平安持续深入发展普惠金融，致力通过科技手段和产品服务开发，为新农村建设和小微企业良性发展提供动力。

金融普惠三农

平安养老险积极响应中央服务“三农”的号召，大力推进农村小额保险业务。产品设计贴近农村低收入人群需求，依托基层政府组织采用全村统保、产品说明会等形式广泛推动，与新农合、居民医保互为补充，更好的满足村民平安健康需求。在“第三届中国普惠金融创新发展峰会”上，平安养老险入选中国普惠金融典型案例。

平安普惠创新性开发出了“惠农金”、“惠农贷”等普惠金融扶贫产品。平安普惠已向农村助力发放惠农贷及惠农金共计超 1 亿元，覆盖 40 个县域，辐射周边超 10,000 人，直接扶持农户超过 800 户。

平安普惠发放惠农贷及惠农金共计超

1 亿元

覆盖县域

40 个

辐射周边超

10,000 人

直接扶持农户超过

800 户

案例

▪ 低息三农借款产品——“惠农贷”

“惠农贷”业务模式与传统的“银担模式”不同，其主要特点有：1. 成本降低。“惠农贷”由农担公司发挥服务网络下沉的优势进行线下获客，避免获客渠道重复建设，成本大幅降低；2. 分散风险。根据政策要求，在“惠农贷”中由农担公司参与风控并承担主要担保责任，平安普惠进行风险分摊，大幅降低并分散了风险；3. 政策乘数效应。“惠农贷”在帮助农担公司补齐资金、科技短板的同时，更加充分落实财政贴息、贴费政策，形成政策乘数效应，惠及更多的三农、小微客群。

在贵州遵义地区，“惠农贷”累计向当地农户发放低息贷款 25 笔，助力遵义当地优势农业产业发展，确保农户资金周转的同时扩大产业发展，带动地区就业 1,500 余人，人均年收入从 1 万元提升至 3 万元，充分带动当地农户脱贫致富。

截至 2020 年 12 月 31 日，

享受平安普惠借款服务的普惠金融人群累计超

1,500 万

全年新增小微客户数占比超

70%

助力小微企业

在 2020 年疫情之下，小微企业受到了前所未有的冲击，资金需求变得更为迫切。平安银行响应“六稳”“六保”政策要求，针对受疫情影响的企业，提供延期还款、合理设置还款期限、建立绿色信贷响应机制、保障征信权益等差异化应急金融服务。

不仅如此，平安银行还对批量代发薪客户给予贷款利息优惠，减轻小微企业的资金压力。平安银行对小微企业的支持在疫情中心武汉尤其明显。武汉分行明确延期还款政策，分类施策支持小微企业。2020 年，武汉分行新增普惠型小微贷款 22.37 亿元，累计为 7,797 户小微企业办理延期还本付息，涉及贷款金额 13.9 亿。

截至 2020 年 12 月 31 日，平安银行服务小微客户数量达 68.9 万，户均贷款仅有 35 万元，小微信用贷款占比接近 30%，做到了服务“真小微”“真普惠”“真支持”。

平安普惠与金融机构开展深入合作，共同服务小微人群，破解小微信贷业务获客难、服务难、风控难、成本控制难的行业痛点。平安普惠建立数据驱动的科技风控体系，创新地将小微企业主个人信用与企业数据结合起来应用于风控。对借款人进行立体的风险画像，从而解决了小微人群缺乏有效财务和经营数据、风险识别难的问题。截至 2020 年 12 月 31 日，平安普惠累计为超过 1,500 万普惠金融人群提供借款服务，全年新增小微客户数占比超 70%。

科技引领未来

科技专利数累计超

2.8 万项

近年来，平安积极探索综合金融、“金融 + 科技”模式，在产品、服务、渠道等多领域创造了行业第一，服务超 2.1 亿个人客户和 5.9 亿互联网用户，在金融科技、医疗科技、人工智能、区块链等诸多领域达到世界领先水平，科技专利数累计超 2.8 万项，金融科技专利申请数连续两年位居全球第一位，数字医疗科技专利申请位居全球第二位。

平安构建了八大研究院、近 50 个实验室，以年收入 1% 的资金投入科技研发，积极通过科技构筑金融、医疗及智慧城市生态，为国家、社会、客户、外界企业提供领先的智慧解决方案。

科技赋能金融生态

“智能预赔”累计赔付超

2.5 亿元

“一键理赔”好评率

95.7%

平安集团联动旗下专业公司，多措并举，用科技提升客户体验，让服务更有“温度”。平安人寿行业首创“智能预赔”服务，将理赔环节前置到住院治疗中，累计赔付超 2.5 亿元，有效缓解客户就医的经济压力。平安产险推出“一键理赔”，首创车险理赔语音报案、IM 互动报案，目前共 250 万客户通过平安好车主“一键理赔”进行报案，好评率 95.7%。

平安打造的智能机器人已覆盖超 2,000 个场景，平安寿险升级 AskBob 人工智能支持工具，赋能代理人；聚焦数据化经营，构建先知、先觉、先行的“总部大脑”和数字化营业部管理平台；在业内首创智能拜访助手“AI 会客厅”。平安银行积极推进智能化零售银行建设，自主研发的“A+ 新核心系统”支持 10 亿级交易账户、实现 10 亿级海量日交易量，为客户提供更安全高效的支付环境。

此外，2020 年 12 月 22 日，平安成功发射中国首颗金融物联网卫星“平安 1 号”，布局天基物联网，部署星云物联网平台，赋能物联网、供应链金融创新，提升服务实体经济能力。星云物联网平台将物联网科技与区块链、人工智能、边缘计算等新兴数字科技相融合，打造确权、溯源、验真、佐证为一体的智能平台系统。

▶ “平安 1 号”卫星搭乘长征八号火箭在海南文昌发射场首飞成功



持续打造医疗生态圈

2020 年，平安贯彻落实国家“健康中国”战略，全面推动医疗健康生态圈战略布局，从政府、用户、服务方、支付方、科技五方面发力构建医疗生态闭环，建立五大医疗数据库，赋能医疗生态相关方，打造未来价值增长新引擎。

平安已拥有全球最大的智能诊断辅助平台、全球最大慢病管理平台、全球最大的医疗数据库、全球第二医疗科技专利申请数。依托五大医疗数据库（疾病库、医疗产品库、处方治疗库、医疗资源库、个人健康库），平安集团建立起全球领先的医疗数据中心，并通过平安好医生连接全国近万名专家、11 万家合作药店、4.9 万家合作诊所及 2,000 多家体检中心。

助力打造智慧城市范本

平安以科技赋能新型智慧城市建设，积极构建优政、兴业、惠民的智慧城市生态。截至 2020 年 12 月 31 日，已累计在国内 144 个城市和多个“一带一路”沿线国家及地区落地推广智慧政务、生活、交通、医疗、教育等服务。

平安在国务院办公厅发布的《省级政府和重点城市网上政务服务能力调查评估报告》中连续两年居首；在人工智能、区块链两项智慧城市建设核心技术领域，平安专利申请量均位列全球第三。

其中，为深圳打造的“i 深圳”一体化政务服务平台，上线达 7,789 项服务事项，实现 95% 的个人服务、70% 的企业服务线上办理，超 500 项服务纯线上“秒报、秒批、秒查、零跑动”。协同深圳多个委办局打造智慧环保、智慧法院、智慧医疗、智慧市场监管、智慧财政等多个一体化平台，助力深圳打造智慧城市样本。

落地推广智慧服务的城市 and 地区
累计达

144 个

“i 深圳”一体化政务服务平台
上线服务事项达

7,789 项

科技伦理与 AI 治理

随着科学技术的飞速发展，个人隐私和科技伦理面临挑战。平安针对所有的人工智能应用，遵循“以人为本、人类自治、安全可控、公平公正、公开透明”五大伦理原则，致力于提供符合伦理道德审查的人工智能应用。

平安从数据、算法、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。对内方面，平安目前已经成立 AI 伦理管理委员会，在集团层面形成全面的 AI 治理架构。平安 AI 伦理管理委员会将负责平安 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，在实际项目应用中针对 AI 伦理问题探索优化管理方式。对外方面，平安积极参与人工智能全球治理，加强行业及学术交流，参与中国电子技术标准化研究院《人工智能风险管理评估模型》标准、国家人工智能标准化总体组《人工智能伦理标准》等的制定，推动行业 AI 治理标准化发展。

案例

■ 蜂巢联邦智能平台解决方案

平安科技的蜂巢联邦智能平台基于联邦学习、联邦推理等核心技术，可以实现在保护用户隐私的前提下建模，建模所交换的是模型的中间参数和梯度，让原始数据不离开用户，最大程度保护用户隐私。

针对不同的性能要求，蜂巢联邦智能平台可以提供不同等级的加密模式，以适应更多的业务场景。在实际的建模和推理过程中，重要的模型参数、每个用户本地的数据等关键信息都是存放在安全容器中的，每一次访问都需要经过安全审计和加密，以此达到保护用户隐私的效果。

2018 年至今，平安科技蜂巢联邦智能平台已经服务营销、获客、定价、风控、智慧城市和智慧医疗等多个场景，获评了“2020 年 CCF 科技进步优秀奖”、“2020IDC 数字化转型金融奖”等人工智能行业重磅奖项，还被授予工信部 2020 年网络安全应用示范试点单位。

AI 赋能 ESG

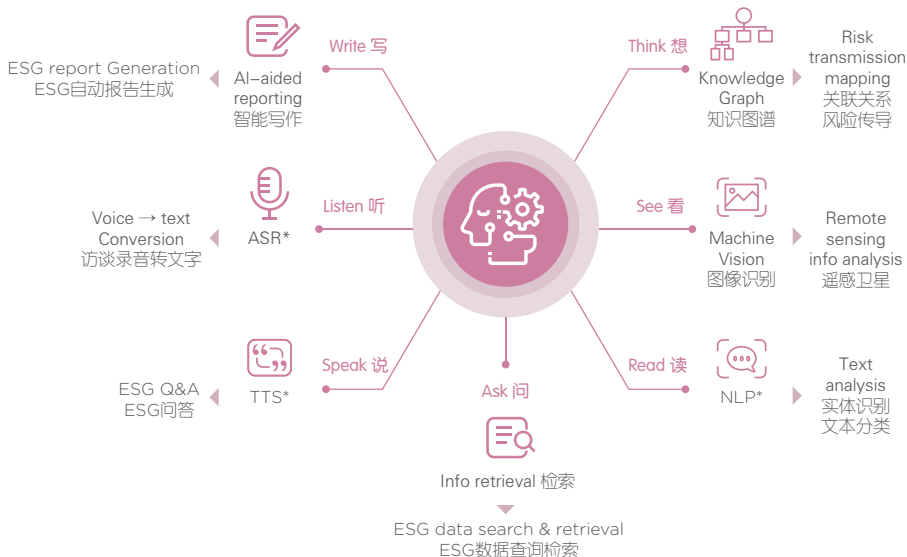
平安借助自身强大的金融、科技资源，推动打造全球首个 AI-ESG 平台，建立 CN-ESG 数据体系。其中 AI-ESG 平台通过 OCR 报告图像解析、自然语言理解、遥感影像分析、知识图谱大数据分析等技术，来自动化、多渠道采集解析各类数据源数据。目前数据覆盖 A 股 3,900 家上市公司，每家公司数据点超过 350 个。利用多样化的本土数据，以及另类数据源，进行深度清洗与有效性验证，以提升底层数据的完整性、时效性和准确性，从而实现 AI 赋能。

■ 遥感影像分析

在开源的卫星影像采集基础上，利用分辨率加强以及遥感影像分析手段，对影像区域的光谱特征、空间特征、极化特征和时间特性进行分析，从而获取植被信息、土壤墒情、水质参数、地表温度、空气质量等实时数据，实现对企业未直接披露数据的多维补充采集，以及已披露信息数据的有效性验证。例如，AI-ESG 利用遥感技术识别厂区附近的水域区域，计算厂区离水域的最短距离对“社区健康与安全”指标作补充。

■ 文本数据爬取与处理

利用 OCR 报告图像解析，以及 NLP 对社会责任报告、年报及公司其他公告的相关定性数据进行分析与信息提取。目前已对来自超过 1,200 家媒体和各监管平台的 9 类舆情信息，实现基于 NLP 技术的类数据自动爬取与语义理解预处理，对情感倾向、传播声量、处罚类型、媒体层级、监管机构级别等多维度信息，进行舆情与监管信息挖掘，为舆情与监管指标提供底层数据。



平安的 角色影响力

- 5.1 正直透明的上市公司
- 5.2 负责任的投资者
- 5.3 值得信赖的保险公司
- 5.4 有温度的企业公民
- 5.5 有吸引力的雇主



正直透明的上市公司

平安在追求经营业绩持续提升的同时，不断深化责任底线，在公司治理、商业道德、产品经营、信息安全管理、供应链责任等方面，积极开展风险防范与管理，为公司的长久健康发展筑牢坚实根基。

确保稳健经营

《财富》世界 500 强

第 21 位

2020 年，平安总资产约 9.53 万亿元，较 2019 年底增长 15.9%；营运利润为 1,556.70 亿元，较 2019 年底增长 5.4%；归母净利润为 1,430.99 亿元，较 2019 年底降低 4.2%；基本每股收益为 8.10 元，全年每股股息 2.20 元，同比增长 7.3%，反映出集团强大的偿付能力以及现金流能力。

2020 年，平安位列《财富》世界 500 强全球榜单第 21 位，居全球金融企业第 2 位。在美国《福布斯》杂志 2020 年“全球上市公司 2000 强”榜单中跻身全球第 7 位，与去年持平，蝉联全球多元保险企业第 1 名。

平安总资产约

9.53 万亿元

营运利润为

1,556.70 亿元

归母净利润为

1,430.99 亿元

基本每股收益为

8.10 元

完善公司治理

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，并结合公司实际情况，开展公司治理活动。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。

五会一层治理结构

平安通过不断探索和实践，建立和完善了以董事会为核心的公司治理运作机制，确保了公司的股东大会、党委会、监事会、董事会和执委会（“五会”）各司其职。

平安作为 A+H 股上市公司，股权结构较为分散，不存在控股股东，也不存在实际控制人。大股东之间，大股东与管理层之间相互制约，相互平衡。公司股东大会从公司价值最大化的角度出发，专注于制定公司的经营方针和重大决策，包括但不限于利润分配、重大投融资、选举董事及非职工代表监事等事项。每位股东的权利在公司发展过程中都得到了充分尊重，保证了全体股东平等地行使其职能和权力。平安集团综合国内外企业董事会管理经验，规范集团董事会运作办法和董事工作管理办法，增强透明度和公信力。公司董事会提名委员会制定并一直遵从《董事会成员多元化准则》，以确保公司董事会的成员在技能、经验以及多元化视角方面达到适当的平衡，从而提升董事会的有效运作并保持高标准的公司治理水平。截至 2020 年 12 月 31 日，公司董事会现有 13 名董事，包括 5 名执行董事、3 名非执行董事、5 名独立非执行董事；其中，女性董事 2 名。公司董事具有丰富的国内外实践经验，在业界均享有盛誉，为公司董事会的科学决策提供了重要依据。

多元专业的治理层

平安治理层主要指执行委员会，执行委员会是董事会下的最高执行机构，负责公司的日常经营管理，贯彻执行股东大会和董事会的决议。平安执行委员会下设 9 个专业委员会，分别负责风险管理、投资管理、科技发展等不同的治理职责。

股东权益保护

公司董事会及各相关单位严格按照规定履行上市公司信息披露职责，公司信息披露工作完全符合真实、准确、完整、及时、公平的披露标准，获得市场及投资者的好评。此外，公司通过建立高效的投资者关系管理机制保障股东利益，制定合理的派息政策，兼顾独立小股东的利益，同时亦通过多渠道的传播方式和平台，与投资者和股东维持良好的沟通。公司在公司治理方面广受海内外评级机构和媒体的认可与好评，连续多年荣获香港董事学会、香港上市公司商会等颁发的“最佳董事会”、“最佳企业管治”等奖项。

薪酬与激励机制

平安针对高级管理人员设立了完善的薪酬与绩效考核体系，结合业务发展规划为高级管理人员制定明确的三年轮换计划和年度责任目标。每年，平安对高级管理人员负责的业务目标进行两次评估，综合评价结果与高级管理人员的任命和罢免、长期和短期奖励等均紧密相关，并为其职业发展提供重要参考。在高级管理人员的薪酬与绩效考核体系中，除部分经济效益指标外，平安还参照中国银保监会印发的《保险公司薪酬管理规范指引（试行）》，将内控有效性指标纳入高管薪酬考核体系，并作为重要组成部分，确保每位任职高管对平安的合规与可持续发展负责。

❖ 递延支付制度

公司定期邀请第三方咨询机构结合市场水平及公司业绩对高管薪酬进行检视调整，调整结果严格遵守监管要求，实行延期支付制度，且董事、高管人员和关键岗位人员绩效薪酬延期支付比例不低于规定比例，此外，若公司发生重大风险事件，则对递延奖金做出调整。

❖ 核心人员持股计划及长期服务计划

自核心人员持股计划及长期服务计划实施以来，公司经营稳健，股东、公司和员工利益共享、风险共担，为进一步完善公司的治理结构、建立健全公司长期激励和约束机制，促进公司长期、持续、健康发展，提供了有力的保障。两种计划参加对象为包括公司董事、职工代表监事和高级管理人员在内的平安集团及其附属子公司的 33,000 名绩效员工。

全面风险管理

集团执行委员会下设风险管理执行委员会，负责制订风险管理总体目标、基本政策和工作制度，监控公司风险暴露和可用资本情况，监督各子公司或业务线风险管理体系的运行情况。

❖ 优化风控模型

借助科技手段自主开发或引进数据分析模型，实施风险监测，推进精准合规检视，实现风险信息传导及联动管理，同时督导问题与风险事件整改举一反三。

❖ 完善风控机制

持续贯彻实施《企业内部控制基本规范》及配套指引，从数据基础、技术手段、管理方式上提升集团和专业公司的风险管理水平。

❖ 智能风险管控

推进智能技术手段在风险管控方面的应用，赋能业务的同时，严控风险。

平安党员人数达

29,314 人

推进党建工作

秉承“党建强、发展强”的基本理念，平安坚持探索党建创新工作，将党建全方位嵌入公司战略决策、日常业务及企业文化中，为公司的健康快速发展提供坚实的组织保障。截至 2020 年 12 月 31 日，平安党员人数达 29,314 人。

平安建立了党委会、股东大会、董事会、监事会和执行委员会规范运作、相互制衡的公司治理结构，确保公司治理专业、均衡、科学、高效决策，持续创造优良的业绩。

❖ 加强基层党组织建设

平安利用邮件、系统会议等方式层层宣导党建工作目标和实施方案；从标准化建设、基础保障等方面，支持基层党组织发展。

❖ 党建融入公司治理

平安将党的先进思想和具体要求融入到公司的日常经营中，要求各级党组织一把手切实履行党建工作第一责任人职责，履行“一岗双责”，一手抓企业发展，一手抓党的建设；在公司绩效考核体系中纳入党建工作模块，将考评结果直接与薪酬奖励挂钩。

商业伦理和反腐败

平安严格遵守各行业与地区的法律法规，制定了《平安集团商业守则》等相关政策，制定了《公司章程》《信访工作管理制度》《采购管理办法》等适用于平安所有专业公司、供应商和合作伙伴的规章制度，从公司商业道德与员工商业行为两方面做出承诺，并持续推进管理规范化。

❖ 税务政策

平安严格遵守所有业务所涉及的法律法规，积极配合政府税收政策的实施，规范履行公司纳税义务，依法披露税务信息，严禁偷税、漏税行为。

❖ 反垄断与公平交易

平安遵守反垄断法规规则，严格审查所有并购交易，并按标准进行信息披露。

❖ 反洗钱、反恐怖融资与制裁合规

平安依照各地法律法规和平安的《反洗钱管理政策》及《反洗钱名单监控和制裁合规管理指引》等规章制度，采取识别、监测和防范金融犯罪的控制措施；积极履行反洗钱和反恐怖融资义务，建立健全反洗钱管理体系，并将其纳入公司全面风险管理体系，有效控制及全程管理洗钱和制裁合规风险。

❖ 公平和员工权益保护

平安在企业内部管理和业务往来中保障员工的合法权益，并倡导合作伙伴保障其员工权益，不会因性别、地域、年龄等方面不同而区别对待，抵制使用童工和强制劳工。通过《采购业务供应商管理办法》等制度确保供应商对于雇员权利和福利的保障。

❖ 信访和举报管理

平安制定了《信访工作管理制度》，设立了廉政信访举报邮箱及廉政信访举报电话，给予员工规范的途径来阐述其所发现的问题。制度要求公司信访工作部门依法、客观、公正、及时地受理信访事项，依据信访问题的具体内容协调有关工作部门共同调查并处理，维护信访人应当享有的公平与公正，坚决保障检举人和检举信息的保密性和安全性，促进信访工作有效合理进行。

❖ 知识产权保护

平安在实际业务运营中保护自身知识产权，同时，禁止员工参与违反知识产权的活动，不侵犯他人知识产权。

❖ 员工商业行为

平安十分注重反舞弊、反腐败、反商业贿赂以及其他商业行为监督的相关工作，制定了覆盖全职和非全职员工的体系化管理制度，包括《员工利益冲突管理办法》《反舞弊制度》《反洗钱管理政策》等，每半年针对员工行为准则开展体系化培训。平安在以下几个方面对员工行为制定准则：

信息管理与社会媒体管理

员工应严格遵循客户信息安全管理要求，禁止泄露客户信息。社会化媒体上的官方账号及员工账号禁止泄露企业商业机密、禁止散布违法信息。

利益冲突、利益输送和未公开信息管理

员工应了解并严格遵守公司关于利益冲突的法规，遵循“风险覆盖、主动申报、利益回避、零容忍”的原则，惩防并举。员工对其知晓的内幕信息负有保密的责任，不得泄露内幕信息。

反贿赂、贪腐和舞弊行为

员工和合作伙伴不得采取违法、违规手段谋取个人不正当利益，不得损害公司正当经济利益和声誉。对于经调查确认存在舞弊行为的，公司将参考《“红、黄、蓝”牌处罚制度》《员工违规行为处理执行标准》等政策进行亮牌、处罚。

责任产品

作为一家科技型个人金融生活服务集团，平安提供包含保险、银行、投资以及科技在内的多种产品和服务。在各产品和服务的生命周期中，平安坚持合规、公平、普惠、环保等原则。平安承诺：所有的产品和服务均以环保和公平为原则，以合法合规为底线；坚决不涉及侵犯合法权益、侵犯言论自由以及不涉及政治迫害；不涉及高排放、高污染；不涉及破坏生态、破坏动物权益；不参与垄断、不正当竞争、传销、恐怖主义等方面活动，并防范出现违法违规或违背道德准则的事件。

平安产品管理分为三个环节，产品草案设计、产品开发与上市准备、销售和售后环节。平安已经形成可以约束到所有产品和服务的政策体系，如《集团消费者权益保护管理办法》《产品销售管理办法》《产品开发设计标准》《“红、黄、蓝”牌处罚制度》等，并从整个生命周期予以规范，以此来避免可能出现的违法违规事件。

可持续供应链

平安共拥有合作供应商

7,400 家

海外供应商

35 家

平安有着十分多元的业务合作伙伴。截至 2020 年 12 月 31 日，平安共拥有合作供应商 7,400 家，其中海外供应商 35 家。平安致力于与供应商建立共赢合作、长期互惠的合作关系，在持续优化采购服务、及时履行付款约定的同时，积极推动供应商提升可持续发展水平。

平安制定了《可持续供应链政策》，从供应商入选审核、合作通过、过程管理、追踪反馈等四个环节，有针对性地加入可持续发展的要求，着重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，平安已将 ESG 可持续发展条款加入到现有的供应商合同中，针对践行企业社会责任与义务、反商业贿赂、信息安全和隐私保护、劳工权益保护、低碳绿色技术转型及发展和员工发展 6 个方面进行合同约定。

平安注重对合作伙伴的相关培训，提供包括产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的培训，以提升供应商的可持续表现。2020 年，平安组织供应商进行合作培训，针对 ESG 管理要求及 ESG 风险实践部分进行专项宣导，督促供应商提升在信息安全、劳工权益、环境保护等方面的综合表现。未来，平安将持续鼓励供应商与业务合作伙伴在实践中实现较好的环境、社会、企业效益，共同实现可持续发展。

信息安全管理

平安遵守国家法律、监管法规、行业规范和守则的信息安全要求，不断完善公司信息安全管理体系，保证信息的保密性、完整性、可用性。平安通过制定《平安集团信息安全管理政策》等信息安全管理规定，建立以客户数据保护为核心的数据安全治理模型，进行事前、事中、事后的全流程安全管理，并定期进行信息安全管理与数据隐私保护的內审和外审。平安连续多年通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。

平安制定了《平安集团隐私保护声明》《数据管理办法》《对外数据合作管理办法》等政策制度，确保个人信息在输入、传输、存储及使用上合法合规、安全可靠。各专业公司针对性地建立制度执行细则并严格执行和监督，建立了一系列数据泄露防御措施。2020 年全年未发生信息安全泄露事件。

平安承诺对客户信息进行有效保护，保证业务活动不侵犯客户和员工的隐私权。为此，平安采取了一系列隐私保护措施，如对客户敏感信息脱敏处理、在客服与查勘等环节应用虚拟号码等。

案例

■ 平安云

平安云一直以来致力于为客户打造更安全的云，'紧紧围绕 BSIIISO/IEC27701 隐私保护的七大原则来规划工作要点，其中包含了角色确定、组织环境识别、数据分类分级、隐私影响分级、获取数据主体同意（DSR）、嵌入式隐私保护设计（PbD）、隐私保护体系制度设计及数据保护官（DPO）和监督组织设置以及建立培训与审计。同时，平安云协助客户构建可信赖的用户隐私保护能力，通过各类管控流程的落地，实现隐私保护工作在一线的推进。

平安云近年来先后通过信息系统安全等级保护四级测评、可信云云数据库服务评估云主机安全评估、CSA STAR、CSA C-STAR 认证以及 ISO/IEC27001、ISO/IEC 27017 等国内外网络安全、隐私相关权威认证。

信息安全培训员工覆盖率

100%

平安通过向全体员工发送信息安全邮件、开展信息安全宣传主题活动等，持续加强员工的信息安全保护意识和执行处置能力。2020 年，信息安全培训对员工的覆盖率达 100%，员工人均培训时长约 3.8 小时；平安信息安全考核平均分为 88.1 分，全年未发生重大信息安全事件。

负责任的投资者

责任投资体系与策略

平安遵守联合国责任投资原则（UNPRI）及国内监管机构的相关指引，成为中国首个以资产所有者身份签署联合国责任投资原则（UNPRI）、气候行动 100+（Climate Action 100+）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）的企业，担任中国金融学会绿色金融专业委员会成员单位。同时，平安在组织架构与政策、投资风控工具以及金融产品开发应用等多方面促进责任投资在平安的融合和发展。凭借在责任投资领域的领先表现，平安连续两年在国际专业财经杂志《财资》举办的“三星可持续投资大奖—机构投资者，ETF 及资产服务”中，获评为“年度中国最佳 ESG 投资机构 - 保险类”。

组织架构与政策

在集团投资者关系及 ESG 委员会的监督指导下，2020 年初，集团 ESG 办公室联合相关职能部门推动平安旗下四家试点公司共同成立责任投资专家小组，推动集团责任投资的应用和具体落地，使其将 ESG 要素纳入投资与经营决策中。目前，平安已经完成了在平安资管、平安基金、平安信托和平安银行的具体应用。同时，平安更新了《平安集团责任投资政策》，明确了责任投资的适用范围，进一步阐释了责任投资策略的应用方法。

平安的责任投资五大原则包括 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。



2020 年, 平安打造了系统化、智慧化、实用化的中国特色 CN-ESG 智慧评价体系, 有利于帮助中国企业提升 ESG 信息披露水平, 也可为投资者决策起到参考作用, 推动行业长期稳健投资与可持续发展。

平安 CN-ESG 体系包含通用指标、行业矩阵、舆情调整三大模块, 囊括环境 E (Environmental)、社会 S (Social)、治理 G (Governance) 以及行业特色业务 B (Business) 四个维度。CN-ESG 体系梳理了港交所、上交所等国内 ESG 相关合规披露要求, 并融入海外 MSCI、DJSI 评价体系的核心议题, 同时兼容了目前国内现有体系, 在 ESG 披露的信息、标准、指标方面兼具本土和国际视野, 可满足多方需求。一方面, 平安 CN-ESG 体系能够帮助企业深入了解和改善自身的 ESG 表现, 提升 ESG 信息披露水平; 另一方面, 该体系有助于排除 ESG 风险, 挖掘公司新价值, 对投资决策提供信息补充, 识别出更具投资价值的行业和公司。

责任投资产品

平安在责任投资原则的指引下，充分利用 AI-ESG 工具，将 ESG 风险逐步与集团投资风险管理体系进行融合，建立了集团责任投资产品体系，投资产品涵盖股权类、债券类、金融产品、公募基金、租赁应收款等多个类别。

案 例

■ 首支慈善共同基金信托计划

2020 年 8 月，平安信托设立国内首支慈善共同基金信托计划，该信托计划开创性的联合多家知名基金会，通过建立市场化、商业化的管理模式，借助专业化、精细化的投资，推动慈善资产安全高效的保值增值。截至 2020 年 12 月 31 日，平安信托已成功成立三期慈善共同基金信托，规模总额 3.07 亿元，信托计划已为新纶科技、奇信股份、英唐智控等口罩生产、健康人居、智慧家居等创新企业提供了资金支持。

■ 助力黄河流域生态保护示范区建设

黄河流域是我国重要的生态屏障和重要的经济地带，在我国经济社会发展和生态安全方面具有十分重要地位。2020 年，平安银行联合平安养老险、平安证券等公司，为黄河流域生态保护和高质量核心示范区建设项目承接方制定了险资流贷、直融工具、并购型票据、优质企业债、托管 + 代发薪 + 房产按揭等全套服务方案，总融资额 200 亿元。

■ 清洁能源股权投资

2020 年，平安信托完成北控清洁能源集团全资子公司北清清洁能源投资有限公司达 10 亿规模的股权投资，投资资金将优先投向西藏、内蒙、陕西、河北等 6-7 个贫困地区的光伏、风力电站建设，项目投产成熟运营后预计累计将为当地政府带来 1,500 万 / 年的税收收入。截至 2020 年 12 月，北清投资光伏 / 风电运营规模超过 3GW，储备项目规模约 2.5GW，储备供热面积约 3 亿平方米，位于国内同领域前列。

■ 发行低碳主题公募基金

平安基金发行成立中证新能源汽车产业交易型开放式指数证券投资基金、平安低碳经济混合型证券投资基金等公募基金，基金选取业务涉及新能源整车、充电桩、锂电设备、电机电控、电池材料等新能源汽车产业股票，及其他符合低碳经济主题的相关股票。

主题投资

(人民币百万元)	股权	债券	金融产品	公募基金	租赁应收款
绿色产品投资	28,982	16,032	38,015	15,987	4,260
社会普惠类投资	30,032	463,773	380,476	335	55,916

作为一家综合性金融集团，平安持续运用信贷手段支持低碳环保产业发展，并为广大小微企业主、个体工商户、自雇人士提供信贷服务，让金融服务于更多有需要的人士，支持可持续经济发展。截至 2020 年 12 月 31 日，平安绿色信贷授信总额达 **948.67** 亿元，绿色信贷贷款余额达 **358.97** 亿元；普惠信贷贷款余额达 **8,714.61** 亿元。

值得信赖的保险公司

平安致力于将 ESG 理念嵌入到保险业务中，持续完善修订了《可持续保险体系政策》，以引导平安的保险产品设计走可持续发展之路。同时，通过前沿科技应用，平安持续提升服务质量与效率，为客户带来更放心、便捷的服务体验。

保险产品风险管理

平安持续研究和监控全球气候变化风险（全球气温上升、极端气候灾害等）以及社会变化风险（社会人口结构变化、人口老龄化、高发疾病等），以实现保险产品的合理 ESG 风险定价以及承保风险管控和规避。同时，平安建立了一套科学、统一的保险风险管理体系，通过相应的机制和流程来管理保险风险，并把控保险产品中的 ESG 风险。保险子公司按照规定针对产品开发、核保、理赔、产品管理、准备金评估、再保险管理等各环节，建立并实施了 ESG 专项保险风险管理措施及工作流程，并采取特定的 ESG 风险管理措施。

财产险

1、产品开发

平安产险坚持新时代发展理念，以社会责任驱动，在多个领域开创“保险 + 风险”管理服务模式，积极发挥保险社会管理功能。在安全生产领域，平安产险为超 8 万家企业，提供保额超 6,000 亿元的安责险保障；在民生领域，平安产险积极与各地民政、应急、救灾部门对接，提供自然灾害救助保险、扶贫保险等产品方案，协助政府解决弱势群体民生保障难题；在医疗健康领域，平安产险组建医疗健康事业部，协助政府全面普及疫苗预防及补偿政策；环境污染改善方面，在开发全国首款环责险基础上，平安产险增加了生态损害、渐进污染责任险，累计提供保险保障 61 亿元，每年为近 5,000 家企业提供环境污染责任保障。

针对新保险产品，平安产险进行 ESG 风险的审视，合理定价以管控保险风险。部分新产品包含既往产品没有的新型保险风险且保险风险特别重大的，咨询相关部门风险评估意见，提出完善的风险控制举措。

3、产品管理

平安产险针对直接和间接识别出 ESG 风险的相关保险产品加强产品管理，进行监控分析，定期经验检视，及时反映保险风险现状。对于经验数据缺乏的创新产品，也积极关注经验趋势，防止过高风险暴露，与行业特别是再保险交流以获取更多分析数据。

2、风险预防 核保核赔

平安产险也建立了有效的风险预防与核保核赔制度，帮助被保险人了解自身风险状况并进行合理管控。平安产险打造安全生产风控云平台，嵌入专业风控模型，为政府、企业、第三方机构提供风险管理信息录入评估、保单服务、分析统计等多项智能平台化应用服务；联合清华、苏州大学等机构开发环责险风控服务云平台，实现环境污染敏感性地图、专业资讯、风控工具包、18 个行业风险评估模型等功能，为客户提供全流程风险管理服务，强化风险监测和预警管理，提升环境风险治理水平；此外，平安产险拥有全球首个通过 ISO:9001 认证的风险控制服务体系 and 全亚洲最大的风险控制团队，组建了“中国平安产险应急救援队”，其中 277 名应急救援员获得国家相关职业资格认证，可随时服务国家应急救援工作；同时，平安产险将科技创新应用于应急救援服务不断提升效能。基于自主研发 DRS 鹰眼系统打造智能风险管理系统，实现承保客户快速筛选和精确预警，防灾减灾和救援力量精准投放，降低气候灾害等 ESG 环境气候类风险造成的损失。

4、再保险

再保险是公司风险管控的重要手段，是公司经营战略中的重要组成部分，在转移风险、稳定经营、提升技术和扩大承保能力等方面发挥着不可替代的作用，帮助公司实现稳健经营和可持续发展。平安产险建立了再保险管理制度，合理安排巨灾再保险等，确保再保险职能的顺利进行，通过再保险合同转移控制 ESG 风险。

案例

■ 保险风险下的环境风险管理

伴随着全球变暖及极端天气事件频发，平安产险依托技术手段，积极研究并应对由全球变暖、极端天气等气候变化问题为公司业务和运营所带来的风险。

1 产品开发

- 针对新保险产品，平安产险进行 ESG 风险的审视，合理定价以管控保险风险。
- 环境污染改善方面，在开发全国首款环责险基础上，平安产险增加了生态损害、渐进污染责任险。



61 亿元



5,000 家企业

2 风险预防 核保核赔

- 联合清华大学等机构开发环责险风控服务云平台，实现环境污染敏感性地图、专业资讯、风控工具包、18 个行业风险评估模型等功能。
- 为客户提供全流程风险管理服务，强化风险监测和预警管理，提升环境风险治理水平。



鹰眼系统



大数据云平台

3 产品管理

- 平安产险针对直接和间接识别出 ESG 风险的相关保险产品加强产品管理，进行监控分析，定期经验检视，及时反映保险风险现状。
- 对于经验数据缺乏的创新产品，也积极关注经验趋势，防止过高风险暴露，与行业特别是再保险交流以获取更多分析数据。

4 再保险

- 再保险是公司风险管控的重要手段，是公司经营战略中的重要组成部分，在转移风险、稳定经营、提升技术和扩大承保能力等方面发挥着不可替代的作用，帮助公司实现稳健经营和可持续发展。
- 平安产险建立了再保险管理制度，合理安排巨灾再保险等，确保再保险职能的顺利进行，通过再保险合同转移控制 ESG 风险。

人 寿 险

1、产品开发

各专业公司建立有效的产品开发管理制度，针对新保险产品进行气候风险审视并合理定价。专业公司对可能发生的保险风险进行分析，并提出风险控制措施。对于新型且重大的保险风险，专业公司会咨询相关部门，获取风险评估意见。

3、产品管理

专业公司规范产品管理流程，加强管理同 ESG 风险有直接和间接相关的保险产品，包括进行监控分析、定期经验分析与检视，及时反映保险风险现状，关注随时间变化的经验发展规律，引入趋势因子，以应对由 ESG 风险和趋势带来的偏差风险，并将变化定期体现到假设的调整中。

对于经验数据缺乏的创新产品，积极关注经验趋势，防止过高风险暴露，与行业特定的再保险公司交流以获取更多分析数据。

2、核保核赔

建立有效的核保核赔制度，帮助被保险人了解自身风险状况，并进行合理管控。在传统依赖投保人如实告知健康和财务状况的基础上，运用人脸识别、疾病图谱决策树、远程视频、医院联网、数学模型等技术，实现核保与客户的空中互动，并通过快捷的在线数据获取，风险识别更加精准，并将风险情况反馈用于经验分析和产品开发。

4、偿付能力管理

建立了有效的偿付能力和资产负债管理制度和流程，实时关注和评估产品对公司偿付能力、资产负债成本收益、期限结构、现金流匹配方面的影响，确保公司偿付能力充足，资产负债匹配状况持续优化。同时，通过再保险合同分保和临时分保的合理安排，有效转移 ESG 风险，帮助公司实现稳健经营和可持续发展。对于公司经验不足的新型产品及新型责任，积极寻求再保公司的专业支持，获取更多的国外经验数据，积极主动地管理 ESG 风险。

案例

■ 保险风险下的社会变化风险管理

平安寿险、平安健康险、平安养老险持续关注中国人口健康趋势变化以及保险意识增加带来的保险市场需求变化，建立保险的社会风险管理制度以及工作流程，以及施行特定风险管理措施。

1 产品开发

- 在民生领域，平安产险提供自然灾害救助保险、扶贫保险等产品方案，协助政府解决弱势群体民生保障难题
- 在医疗健康领域，平安产险组建医疗健康事业部，协助政府全面普及疫苗预防及补偿政策。



“平安福”
58.6 亿元



平安 RUN
计划

2 核保核赔

- 建立有效的核保核赔制度，帮助被保险人了解自身风险状况，并进行合理管控。
- 突破传统依赖投保人如实告知健康和财务状况，风险识别更加精准。



人脸识别



疾病图谱决策树



远程视频



医院联网

3 产品管理

- 关注随时间变化的经验发展规律，引入趋势因子，以应对由 ESG 风险和趋势带来的偏差风险，并将变化定期体现到假设的调整中。
- 对于经验数据缺乏的创新产品，积极关注经验趋势，防止过高风险暴露，与行业特定的再保险公司交流以获取更多分析数据。

4 偿付能力管理

- 实时关注和评估产品对公司偿付能力、资产负债成本收益、期限结构、现金流匹配方面的影响，确保公司偿付能力充足，资产负债匹配状况持续优化。
- 通过再保险合同分保和临时分保的合理安排，有效转移 ESG 风险，帮助公司实现稳健经营和可持续发展。

可持续保险产品体系

平安是中国大陆首家签署联合国环境规划署金融倡议《可持续保险原则 (PSI)》的公司。

提供可持续保险产品保障

392.6 万亿元

平安通过完善的可持续保险产品体系来履行环境和社会责任。平安产险可持续保险产品涵盖与环境生态相关的环责险、巨灾险、野生动物保护险等险种，与社会民生相关的大型工程险、食品安全险、医疗相关事故险等险种，以及面向小微企业、农业工作者和特殊人群的普惠保险。截至 2020 年 12 月 31 日，平安产险为各类林木提供 392.6 万亿元风险保障，农险智慧灾害管理平台已支持陕西、甘肃、黑龙江、云南等九省市；2020 年，平安产险在湖南南县、湘阴县落地水稻收入保险科技农险示范区，承保面积超 55 万亩，实现保前承保风险识别，保中定期监测水稻长势和科学测定产量，保后遥感快速定损，打造“保、防、救、赔”一体化农业保险服务新模式。

同时，平安持续关注中国人口健康趋势变化以及保险意识增加带来的保险市场需求变化，推动多种保障型产品开发，通过平安寿险、平安养老险、平安健康险提供医疗保险、重疾保险、老年保险和医保等 725 种可持续保险产品。

截至 2020 年 12 月 31 日，本集团的可持续保险情况列示如下：

(人民币百万元)	环境类 ¹	社会类 ²	普惠类 ³
原保险保费收入	121	173,821	47,377
保险金额	120,199	381,219,430	11,215,527

注：(1) 环境类包括环责险、巨灾险等。(2) 社会类包括责任险（如安全生产险、食品安全险等）、医疗保险、重疾保险等。(3) 普惠类主要为三农类保险、弱势群体保险、小微企业经营保险等。

案例

■ 平安产险：“保险 + 风控”保险服务向前一步防范风险

平安产险坚持新时代发展理念，以社会责任驱动，搭建“保险 + 风控”的创新模式，推动保险服务从事后赔付向事前风险防范转变，积极发挥保险社会管理功能。在安全生产领域，近年来平安产险每年为社会提供近 2 万亿元的安全生产风险保障，覆盖近 15 万家企业，承保行业覆盖煤矿及非煤矿山开采、危险化学品生产和经营、烟花爆竹生产和经营、建筑施工、金属冶炼、民爆行业、交通运输、渔业生产、造船、食品加工等经济社会息息相关的行业；在民生领域，平安产险积极与各地民政、应急、救灾部门对接，提供自然灾害救助保险、困难家庭救助保险、精神障碍患者监护人责任保险等产品方案，协助政府解决弱势群体民生保障难题；在医疗健康领域，平安产险协助政府全面普及疫苗预防及补偿政策，推出业内首款融合互联网医疗服务的产品“安枕无忧·百万医疗险”，打造普惠医疗保障模式“惠民保”并落地 5 城，已为合肥等地 98 万市民提供超 2 亿元的风险保障；在环境污染改善方面，在开发全国首款环责险基础上，平安产险增加了生态损害、渐进污染责任险，累计提供保险保障 61 亿元，每年为近 5,000 家企业提供环境污染责任保障。

优化客户体验

平安 NPS 值达到

48.3%

平安凭借在人工智能、区块链、云计算等方面的技术优势，结合丰富的应用场景，推出了多项科技创新服务，有效提升了服务质量和效率。践行服务至上、诚信保障的理念，2020 年，平安 NPS 触发 2 亿条。公司了解客户诉求、寻找机会点，实现客户体验与业务价值的双提升。2020 年，公司的 NPS 值较 2019 年提升了 12.3 个百分点，达到 48.3%。

案例

■ 平安人寿：智能预赔解决客户痛点

作为客户保险体验最为重要的理赔环节，平安也不断借助科技，提升理赔体验。2020 年 8 月，平安人寿推出预赔服务，依托大数据及模型平台，为满足条件的客户，提供住院期间治疗费用的预先赔付服务，缓解客户就医经济压力，为其看病住院提供财务保障。而随着预赔服务的推出，平安人寿将建立涵盖闪赔和预赔的立体化理赔服务体系，更精准高效的完成客户的保险需求。

截至 2020 年 12 月 31 日，平安人寿智能预赔件数超 **9,000** 件，赔付金额超 **2.6** 亿元，真正实现了“想客户所想，急客户所急”，有效缓解了客户就医经济压力。

■ 平安产险：科技助力提升客户体验

平安产险坚持以客户为中心的理念，从满足客户需求出发，借助科技和数据创新，赋能涵盖定价、风控、理赔的保险服务全链条，为客户提供良好服务体验。

- 打造平安好车主 APP，为客户提供车损测算、年检代办、停车缴费、查询违章、道路救援、直呼代驾等服务，目前平安好车主注册用户已突破 **1.23** 亿，单月活跃用户突破 **3,000** 万，全年服务客户超 **5** 亿次。

- 基于 AI 图片自动分类、OCR 识别等科技应用，仅 **7** 秒便可生成个性化车险投保方案，为客户精准推荐产品组合；借助 AI 应用实现车险询价、出单、批改等环节的自动化和智能化。目前，平安产险个人车险业务 **90%** 以上实现自动报价，报价到出单全程最快 **20** 秒。

- 推出“一键理赔”功能，平安好车主 APP 后台 AI 智能定损机器人自动评估维修方案及金额，通过人脸识别确认赔付，理赔款即时到账。

■ 平安健康险：5e 新模式

依托行业前沿的大数据科学及人工智能技术，平安健康险 2020 年度持续优化智慧运营体系，打造覆盖平安 e 企投、平安 e 智核、平安 e 点通、平安 e 健赔、平安 e 秒赔的 5e 新模式，为客户提供全流程、线上化、智能化的保险服务体验。

平安 e 企投利用 AI 技术实现企业单位一键投保，在线投保最快仅耗时 **10** 分钟。

案例

平安 e 智核将传统的人工核保变为线上智能核保，客户回答 1-3 个问题即可得到核保结论。目前已覆盖上万条核保判断逻辑，支持可告知的病种数量达 413 种疾病。

平安 e 点通运用自然语言处理、机器学习、智能化算法等技术，打造方便找、直接查、便捷办、服务准的“聪明”服务。截至 2020 年 12 月 31 日，智慧在线客服已累计服务近 678 万人次，AI 替代率提升至 69%。

平安 e 键赔通过与全国合作医院数据直连实现理赔极速处理，处理赔付案件 8,000 余起，累计赔付金额达 700 万元。

平安 e 秒赔 2020 年度完成超 8 万件理赔案件，全程无人工介入，理赔时效从平均 2 天缩短至 5 分钟，最快 15 秒结案。

消费者权益保护

2020 年，平安严格按照有关法律法规及监管规定，积极落实各项消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护工作融入公司治理环节，通过搭建体制机制、落实监管要求、强化统筹职能、加强消保文化建设等方面全面为消费者权益保驾护航。

2020 年 2 月，平安在董事会下设立消费者权益保护专业委员会，建立起在董事会及其消费者权益保护委员会、执委会的领导下，集团消费者权益保护部牵头管理、相关部门及专业公司各司其职的工作管理体系。年内先后制定《消费者权益保护管理制度》《集团消费投诉管理办法》等制度。建立健全消费者权益保护工作审查管理、考核机制，以及通过定期组织重点公司消保季度会议、对重点工作进度追踪等，指导专业公司积极有效落实各项消保工作。

强化集团统筹协同职能，深化督导投诉源头治理。统筹搭建跨公司客诉管理体系，缩短流转时效，全年平均办结时效为 3.5 工作日，同比下降 78%；首次响应时效由 7.5 天缩短为 2 天。强化事前、事中、事后三级管控，不断提升投诉管理工作水平，经过全集团不懈努力，分别在内部投诉量管控、95511 化解抱怨能力、投诉处置能力和重点恶性问题治理等关键点上取得显著效果。

“金融知识普及月”活动开展

6,662 次

受众消费者量达

2.7 亿人

加强集团内部消保文化建设，培育公平诚信的消保文化和理念。将消保内容列入年度企业文化主题之一，从重要节点宣传、日常传播、创意投稿、平台协作等方面落实。其中，联合深圳卫视及深圳市公安局推出反金融诈骗主题的消保专题节目获得较高的收视率。同时，响应公安部牵头部署实施的“断卡行动”，广泛宣传打击租售银行卡、电话卡行为。组织推动“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动、“金融知识普及月”活动，督导专业公司积极落实。“金融知识普及月”期间，全集团 9 家相关专业公司，累计开展 6,662 次宣传活动，发放宣传材料近 2,000 万份，线上渠道发布 3,000 余条宣传咨询，受众消费者量达 2.7 亿人，网络点击量达 2,500 万次，获得媒体宣传报道 3,000 多次。

案例

智慧赋能消保服务提升

为有效维护消费者合法权益，平安人寿打造智能语音双录系统，上线智能识别、智能讲解、智能展示、智能质检四大核心功能，全方位保障消费者合法权益，实现科技维权。同时提升录制通过率，有效提升队伍展业效率，自上线以来累计服务投保被保人共 150 余万人，1 次录制通过率提升至 88%，有效减少反复打扰客户情况发生次数，提升客户双录体验。

村博士金融学堂

平安银行在集团指导下制定《平安银行 2020 年消费者权益保护工作规划》，组织公司全员进行消保培训，并从消保工作机制、全流程管理、科技赋能消保等方面推动消保工作落地。其中，联合广东省扶贫办发起“村博士金融学堂”项目，涵盖金融消费者权益保护、金融知识普及、金融支农产品简介等内容，提升农村居民金融素养和金融风险防范意识。在广东省组织开展了 14 期培训课程，共覆盖 14 个地市 1,017 个村，培训人员达 1,000 余人，共触达约 1,000,000 农村人口，有效普及金融知识，提高农村金融消费者的风险防范意识。

发布《2019 消费者权益保护蓝皮书》

2020 年 3 月，平安银行发布《2019 消费者权益保护蓝皮书》，还联合全球知名市场调研及数据分析机构尼尔森，发布金融消保预警，提醒用户注意当前金融市场的高危领域及新式金融骗局等，并以“七字诀”的创意形式帮助用户增强金融风险意识，与用户一起，主动出击，共护权益。

▶ 平安银行《2019 消费者权益保护蓝皮书》于 2020 年 3 月 15 日发布



有温度的企业公民

绿色运营

平安一直以来积极践行企业公民责任，通过制定环保目标、推动无纸化运营、打造绿色建筑等方式，持续降低自身运营的环境足迹；同时，通过实施公益项目及志愿者服务，深度参与到和谐社区的发展建设中。截至 2020 年 12 月 31 日，平安共有丽泽平安金融中心、深圳平安财险大厦、济南平安金融中心共三个认证绿色建筑项目。

案例

▪ 打造低碳楼宇

丽泽平安金融中心地处北京西二、三环之间，总占地面积 2.35 万平方米，秉承“低碳 环保”的建筑理念，在楼宇内卫生间均选用中水冲刷的节水马桶，提高水资源利用率；各楼层配备节能 LED 灯，可达到 5% 节能效果；通过“节水”“节能”“节材”三大方面，积极践行楼宇可持续发展理念。同时，采用太阳能热板技术、再生水系统、新风换气机组等楼宇低碳系统，充分营造低碳商务氛围。丽泽金融商务区于城市核心地带，打造占地 70 亩的生态园区，形成 34 公里的生态慢行步道。建筑节能率达 65%，太阳能提供 39.1% 生活热水、非传统水源利用率达 31.4%、绿地率 20.4%、可再利用再循环建筑材料用量比 12.5%。丽泽平安金融中心已获“LEED 金级认证”与“中国绿建二星”双重认证。



平安金融中心职场瓶装使用水总量同比下降

92%

平安金融中心的垃圾总量下降

20%

为回应国家发改委和生态环境部的限塑令要求，位于深圳第一高楼的平安总部金融中心职场，于 2020 年 3 月正式启动“减塑行动”，即停止为会议提供瓶装水，倡导自行携带水杯、低碳生活。该减塑行动还设定了减塑目标，设定每月瓶装水的供水上限。截至 2020 年 12 月 31 日，平安金融中心职场试点减塑行动开展以来，会议层 4-12 月瓶装使用水总量（10,495 支）同比 2019 年 4-12 月使用量（130,440 支），下降 92%。该减塑行动已计划向全国平安职场推广。

为落实政府生活垃圾分类管理条例，平安全国职场根据当地政府要求，陆续启动垃圾分类工作。自 2020 年 11 月 5 日起，平安金融中心职场实施垃圾分类试点，为了让员工更加理解垃圾分类方法，多维度宣传垃圾分类指南，开展公众号推文、电视晨会图文视频宣导等手段，同时强化对保洁人员的培训，高峰时段在垃圾投放点现场进行指引。试行一段时间后，职场员工已逐渐了解了分类方法，并积极支持响应。垃圾分类实行后，平安金融中心的垃圾由以前每天约 2,000 千克垃圾减少至每天约 1,600 千克垃圾，垃圾总量下降 20%。

“三村晖”员工志愿者注册人数达

53.8 万人

上线公益活动

435 个

平安志愿者

平安于 2018 年成立“平安志愿者协会”，规模不断壮大，志愿者的身影遍布全国。有在新冠疫情期间为各医院捐赠医疗物资和接送医务工作者安心回家的武汉志愿者们，有无数次奔赴大凉山筹款送书为乡村孩子们圆读书梦的平安代理人志愿者们，有坚守十多年穿街过巷为社区里孤寡老人维修电器、为福利院孩子们补习功课的不留名的志愿者们，以及由全国妇联发起的“家家有平安”社区公益行动各条业务战线的志愿者们。目前，平安志愿者协会已设立 20 个专业公司分会、26 个地区分会。“三村晖”APP 作为全民公益智慧互助开放平台，在该平台注册的平安员工志愿者达 53.8 万人，上线 435 个公益活动。

■ 支援洪灾受灾地区捐赠 4,000 万元

2020 年 7 月以来，长江流域遭遇五十年来最大的洪涝灾害，安徽阜南蒙洼县为重灾区。由于开闸泄洪导致蒙洼县数个乡镇的教育设施损毁，急需在蒙洼贫困群众异地搬迁的安置点新建一所小学，平安第一时间伸出援手，向安徽阜南县捐赠 4,000 万元，用于新校舍的援建。

教育公益

自 2003 年起，平安连续 17 年举办中国平安“励志计划”活动，已累计奖励 6,155 名优秀学生，发放奖金达到 1,980 万元。活动旨在鼓励全国学子励志报国、发奋图强，开展学术研究，探索有利于中国经济健康发展的新观念、新理论，为国家的发展贡献力量。

2020 年度励志计划由中国平安联合中国青年报社、中国青少年发展基金会、清华大学全球共同发展研究院共同主办，选取联合国制定的 17 个全球可持续发展目标（SDG）中的“负责任的消费与生产”“可持续的城市和社区”两个目标，着眼于金融、科技两大领域助力社会实现可持续发展，下设六个参赛议题，邀请全球“励志青年”挑战。赛事共收到全国各大高校 9,837 支战队的报名，历时超 5 个月，发放 100 万元的奖学金和助学金。

大赛还联合百家人单位、数家创投孵化单位，为在大赛中脱颖而出的青年才俊提供“求学、就业、创业”全方位的支持，帮助青年解决就业、创业难题，引领其走好从象牙塔到广阔社会的第一步。未来，中国平安“励志计划”仍将积极关注青年学子的发展，通过不断创新议题和赛制，帮助青年学子实现学术和职业理想，在实践中参与解决社会问题，推动社会可持续发展，让个人发展融入时代浪潮，服务全面开启的社会主义现代化国家新征程。

有吸引力的雇主

平安视员工为企业的重要资产，致力于为员工提供广阔的职业发展空间与丰富的发展资源，尊重员工权益并不断完善员工薪酬福利保障，为员工创造安心、愉悦的工作环境。同时，平安高度重视代理人成长与发展，持续完善培训模式和课程，努力成为代理人最诚挚的伙伴。

员工权益

平安尊重且认可《国际劳工公约》的核心内容以及业务所在国批准的相关协约，制定《员工权益与福利政策》等文件，承诺保障每一位员工的合法权益，并通过反歧视条例以消除不公平对待现象，坚持同工同酬，在招聘、入职、培训、晋升、奖励等方面，禁止歧视行为，抵制使用童工和强制劳动，充分保障员工参与任何合法社团或组建社团的权利。

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。同时，为鼓励核心人才长期服务公司，建立健全长期激励和约束机制，平安实施了核心员工持股计划和长期服务计划。此外，平安提供完善、多元的意见反馈、申诉和举报的渠道，制定了《信访工作管理制度》，以保障员工自由表达的权利，维护员工合法权益。

培训与发展

平安致力于实现“最好的培训在平安”，持续投入优质资源，优化培训体系及加强师资队伍，促进人才发展，并与各专业公司深度链接通过将知识转化为价值，实现培训助力公司发展。

在公司深化“金融 + 科技”、“金融 + 生态”的既定战略下，2020 年通过建设“精品化 + 体系化”内容资源、拓展培训新模式、优化学习平台，加速全员学习线上化。内外部精品移动端课程资源累计达 5.2 万门，移动端课程总播放量超过 4,400 万，月度活跃率最高达 95.54%。为满足员工专业岗位学习诉求，启动线上“全集团岗位专业课程体系共享计划”，联同各专业公司“共创 + 共享”课程 2,400 余门，课程使用率达 85%，覆盖 7 大岗位类别 27 个职能大类，助力岗位专业课程体系更新迭代。

内外部精品移动端课程资源达

5.2 万门

移动端课程总播放量超

4,400 万

月度活跃率最高达

95.54%

案例

■ 全集团岗位课程体系共享计划

为促进岗位专业课程体系全面升级，实现集团内学习资源优势互补、共享共赢，大学于今年启动“全集团岗位专业课程体系共享计划”。第一阶段，以岗位学习需求为出发点，整合各公司及大学已有优势资源，并通过“以课换课”的形式零投入、快速填补资源缺口。各公司及大学共享课程 2,188 门，课程使用率达 85%，覆盖七大岗位类别 331 个课程需求；第二阶段，对“共享计划”中挖掘的具有平安特质的新需求启动“创课计划”，邀请各公司共创精品课程，经过选题、创课、评审、应用四个环节，各公司快速产出 300 余门精品课程。同步打造线上学习专区，并辅以《岗位专业课程体系资源手册》及“学习全景图”平台工具，实现“课程 + 方法 + 工具”三位一体，促成岗位专业课程体系全面升级，助力员工能力提升。

专题直播课程学习人次

5.2 万

线上线下学习资源包及赋能解决方案累计覆盖近

6 万人

在全国各地开展培训

1,004 期

累计培训员工人次

30,029

高级经理及以上管理人员的培训覆盖率达

45.5%

在新冠肺炎疫情疫情影响下，平安迅速推出多种培训解决方案，上线全员直播课堂，面向各层级新入职、新晋升及潜才人员定制专属学习赋能计划，“线上 + 线下”动态结合满足员工成长所需。面向高级干部、中初级员工、内部兼职讲师分别开展“问道”“锻造”“超能讲师”系列专题直播，帮助其赋能提升，累计学习人次近 5.2 万。针对各层级新进 / 晋及潜才人员，打造定制化的线上线下学习资源包及赋能解决方案，满足不同角色、不同任职阶段的学习需求，累计覆盖近 6 万人。面向各层级员工持续开展适配性面授培训，扩充 6 大主题面授课程库达 1,200 门，面授培训讲师队伍达 972 位。在全国各地开展培训 1,004 期，累计培训员工 30,029 人次，高级经理及以上管理人员的培训覆盖率达 45.5%。

案例

■ 平安大学直播在线课堂

平安大学于 2 月份推出系列直播在线课堂，并逐步丰富化及体系化，通过远程方式满足员工学习需求，灵活支持公司人才培养。第一阶段（2-5 月），为快速满足员工培训需求，针对全系统培训管理者、1,000+ 兼职讲师，开启直播赋能，帮助其授课转型；针对全员推出专业岗位热门课程直播，夯实专业技能。第二阶段（6-12 月），结合面授恢复，开启“线上 + 线下”同步学习模式，直播课堂进一步丰富化。面向高级干部推出“问道”系列直播，与名师大咖共同探讨管理之道；面向中、初级员工推出“锻造”系列直播，促进专业技能提升和个人成长，助力不同层级员工成长和提升。

员工关爱

服务评价月度平均得分

99 分

体检服务覆盖员工人数超过

28 万

平安以“生涯规划，安居乐业”为管理使命，为员工提供商业保险、高端医疗健康保险、家属体检套餐等福利，以保障员工可以在高度满意的环境中实现自己的价值。

积极为员工提供便利的各项服务，服务内容涵盖合同签订、档案保管、社保公积金处理、人事相关的咨询服务、落户服务、外事服务、证件保管、材料审核、薪酬服务、基础信息维护等方面。2020 年，共提供相关服务 63 万人次，共回收 20 万个服务问卷评估结果，评价包括服务态度、服务专业性、系统运用、政策宣导、服务时效等维度。整体服务评价月度平均得分为 99 分（100 分制）。

同时，公司提供健康管理平台，员工可在平台直接进行在线问诊及医院挂号；定期为员工提供体检服务，并安排专业医生团队提供员工体检报告解读服务，可预约体检机构覆盖 240 多个城市的 800 多家体检机构，覆盖员工人数超过 28 万。针对往年体检高发指标，在套餐设计上针对性地提供了标准、妇科、内分泌、心脑血管等多种套餐，并支持员工自费升级，为家属提供优惠套餐等。针对指标异常，体检机构第一时间通知员工本人，免费为员工提供在线解读报告的权益。

此外，平安设立员工帮助计划（EAP），目前已发展成涵盖压力管理、职业心理健康、心理干预、健康生活等多个方面的综合服务，全面协助员工解决个人问题，以积极的心态面对生活与工作。员工可在线上一键预约心理热线 EAP 服务，由心理咨询师提供匿名心理咨询服务，本年度总计服务 882 人次，咨询话题涉及心理健康（500 人次）、婚姻两性（124 人次）、职场压力（103 人次）、情绪管理（51 人次）、亲子关系（26 人次）、个人发展（1 人次）等多维度。

案例

■ 疫情下的员工关怀

2020 年初，突如其来的新冠疫情为公司各项工作的开展带来了极大挑战，“推动复工复产”是其中的一项重要任务。在此特殊时期，维护员工健康权益，关爱员工身心健康尤为重要。

工会积极为员工配发消毒物资、医用口罩，定期对出差员工进行健康问检，公司以多种形式开展健康讲座，提供就医咨询服务。特别是在武汉疫情严峻的时期，公司上下不仅对全体员工的健康进行问候关怀，还时刻关注驻守在武汉一线及重症地区员工的心里健康疏导，保证全体员工顺利复工复产，并尽最大努力保证职场的卫生安全，让员工处于放心安心的办公环境中。

公司设立 255 万元的年度“防控专项资金”，及时筹措口罩、消毒水、便捷餐食等防疫物资确保职场安全，并及时发布相关信息推送全体员工学习疫情防控知识，提高风险意识，实现平安职场零感染，为公司各业务条线正常运转乃至国家防范金融风险做出了积极贡献。

ESG 绩效

- 6.1 角色影响力绩效
- 6.2 董事会声明
- 6.3 第三方审验报告
- 6.4 索引
- 6.5 意见反馈





角色影响力绩效

正直透明的上市公司

经营绩效

指标	2020	2019	2018
总资产（百万元）	9,527,870	8,222,929	7,142,960
营业收入（百万元）	1,218,315	1,168,867	976,832
营运利润（亿元）	1,556.70	1,477.22	1,258.04
归母净利润（亿元）	1,430.99	1,494.07	1,074.04
每股股息（元）	2.20	2.05	1.72
基本每股收益（元）	8.10	8.41	6.02
支付的薪酬总额（百万元）	61,379	59,144	49,902
缴税总额（百万元）	103,576	118,300	121,324
集团偿付能力充足率（%）	236.4	229.8	216.4
保险资金投资组合规模（万亿元）	3.74	3.21	2.79
年化净投资收益率（%）	5.1	5.2	5.2
年化总投资收益率（%）	6.2	6.9	3.7

公司治理

董事会、监事会人员结构（2020 年）（单位：人）

指标	董事会				监事会			
	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	5	3	5	13	2	1	2	5

董事会、监事会人员性别与年龄比例（2020 年）（单位：%）

指标	董事会					监事会				
	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	85	15	0	23	77	80	20	0	40	60

合规与风险管理

指标	2020	2019	2018
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

商业伦理和反腐败

指标	2020	2019	2018
廉政教育覆盖率（%）	100	100	100
反洗钱培训覆盖率（%）	100	100	100
年度发生与洗钱相关的违规案例数量（件）	0	0	0
年度开展廉政主题活动次数（次）	2,088	2,046	2,000
年度参加反腐专项培训的人次数（万人次）	312	357	1,213
员工和代理人参加反腐败培训总时长（万小时）	91.2	72.8	-
年度稽核发现问题整改率（%）	79	71	96
年度信访接收问题核实率（%）	100	100	100

可持续供应链

供应链整体情况

指标	2020	2019	2018
供应商 - 合作机构数量（家）	7,400	3,038	3,289

合作供应商类型与分布

指标	2020
服务类供应商数量（家）	5,865
物料类供应商数量（家）	1,535
华东地区供应商数量（家）	2,648
华北地区供应商数量（家）	1,126
华中地区供应商数量（家）	556
华南地区供应商数量（家）	1,462
西南地区供应商数量（家）	693
西北地区供应商数量（家）	422
东北地区供应商数量（家）	458
海外供应商数量（家）	35

供应商 ESG 表现

指标	2020
供应商打分平均分（百分制）	95.01
年度供应商淘汰数量（家）	1,299
供应商 ESG 相关培训覆盖率（%）	0.22

信息安全和 AI 治理

指标	2020
信息安全考核评分（百分制）	88.1
员工信息安全人均培训时长（小时）	3.8

负责任的投资者

责任投资情况（截至 2020 年 12 月 31 日）（单位：百万元）

指标	股权	债券	金融产品	公募基金	租赁应收款
绿色产品投资	28,982	16,032	38,015	15,987	4,260
社会普惠类投资	30,032	463,773	380,476	335	55,916

绿色信贷及普惠信贷情况（截至 2020 年 12 月 31 日）（单位：百万元）

指标	2020
绿色信贷授信总额	94,867.32
绿色信贷贷款余额	35,896.79
普惠信贷贷款余额	871,461.03

值得信赖的公司

可持续保险情况（截至 2020 年 12 月 31 日）

指标	环境类 ⁽¹⁾	社会类 ⁽²⁾	普惠类 ⁽³⁾
原保险保费收入（百万元）	121	173,821	47,377
保险金额（百万元）	120,199	381,219,430	11,215,527

注：(1) 环境类包括环责险、巨灾险等。(2) 社会类包括责任险（如安全生产险、食品安全险等）、医疗保险、重疾保险等。(3) 普惠类主要为三农类保险、弱势群体保险、小微企业经营保险等。

客户服务

公司	NPS 支撑性指标	2020	2019	2018
平安集团	NPS 值 (%)	48	43	41
	NPS 触发条数 (万条) *	20,032	13,748	4,100
	个人客户数 (万人)	21,843	20,048	18,022
	互联网客户数 (万人)	59,804	51,550	44,359
平安寿险	NPS 值 (%)	41	38	33
	12 月滚动投诉率 (%)	0.05	0.04	0.04
平安产险	NPS 值 (%)	71	69	56
	车险理赔万元以下案均支付时效 (天)	11.30	11.23	13.10
	车险理赔获赔率 (%)	99.79	99.88	99.93
	理赔数 (万笔)	1,296	2,579	-

客户服务

公司	NPS 支撑性指标	2020	2019	2018
平安健康险	NPS 值 (%)	49	47	40
	12 个月滚动投诉率 (%)	0.002	0.01	0.01
	预约 4 小时答复率 (%)	97.48	91.40	98.69
信用卡	NPS 值 (%)	40	32	30
	信用卡客户满意度	88	87	87
平安养老险	NPS 值 (%)	69	68	60
平安普惠	NPS 值 (%)	25	23	32
	咨询响应率 (%)	99	99	94

*2019 年，集团 NPS 本品调研实现线上化，触发推送量大幅增加。

有温度的企业公民

资源消耗及排放物数据

指标	2020	2019	2018
用水量 (吨)	26,831,408	9,279,226	1,173,304
人均用水量 (吨 / 人)	74.20	24.62	21.82
直接能源			
天然气消耗量 (立方米)	1,068,243	3,402,090	2,031,541
柴油使用量 (升)	4,243	174,898	-
间接能源			
职场电力消耗量 (度)	527,951,472	732,249,926	155,732,102
数据中心用电量 (度)	21,804,243	96,317,142	-
人均用电 (度 / 人)	1520.23	2,198.64	2,893.80
温室气体排放量			
排放总量 (tCO ₂ e)	530,299	797,251	197,904
人均温室气体排放量 (tCO ₂ e / 人)	1.47	2.12	3.68
固体废弃物产生量 (吨)	331,125	309,631	8,957

温室气体排放数据

温室气体排放量	2020
范围一 (tCO ₂ e)	2,114.51
范围二 (tCO ₂ e)	478,287.47
范围三 (tCO ₂ e)	49,897.43

节约纸张数量

指标	2020
用纸量 (吨)	6,764

平安环境运营数据覆盖了集团总部及所有专业公司。本报告披露的温室气体范围一为固定能源使用所造成的排放，范围二为电力造成的排放（电力转换系数为 0.87 千克 CO₂e/ 度），范围三为公司员工乘坐飞机所产生的差旅排放量。

有吸引力的雇主

指标	2020	2019	2018
员工总数 (万人)	36.16	37.69	37.69
内勤数量 (万人)	16.26	16.87	16.74
外勤数量 (万人)	19.90	20.83	20.95
寿险代理人 (万人)	102.24	116.69	141.7

按员工类型区分

指标	2020	2019	2018
正式员工数量 (万人)	35.1	36	36.3
非正式员工数量 (万人)	1.1	1.6	1.3
非正式员工比例 (%)	3.03	4.39	3.54
外籍员工数量 (人)	424	336	-

员工多元化数据

指标	2020	2019	2018
高级管理人员数（人）	2,877	2,908	2,694
女性高级管理人员数（人）	725	746	685
少数民族高级管理人员数（人）	111	103	100
集团执行管理人员数（人）	10	12	14
集团女性执行管理人员数（人）	3	3	3
少数民族员工数（人）	21,676	19,606	19,598

按性别比例

指标	2020	2019	2018
男性（%）	51.59	51.73	51.36
女性（%）	48.41	48.27	48.64

按年龄比例

指标	2020	2019	2018
30 岁及以下（%）	53.66	53.25	58.75
31-50 岁（%）	44.89	45.19	39.86
50 岁以上（%）	1.45	1.56	1.39

按民族比例

指标	2020	2019	2018
汉族（%）	94.00	94.54	94.91
其他（%）	6.00	5.46	5.09

按学历比例

指标	2020
博士、硕士研究生（%）	7.58
大学本科（%）	53.22
大专学历（%）	34.43
其他学历（%）	4.76

通报重大业务变化的最短通知期

针对全日制劳动合同员工，平安在《用工规范管理手册》明确会提前一个月以上与员工沟通。

在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但集团明确要确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平。

员工平均薪酬

指标	2020
男性员工平均薪酬（元）	244,311
女性员工平均薪酬（元）	202,312

员工离职情况

指标	2020
离职率（%）	32.6
男性员工离职率（%）	33.6
女性员工离职率（%）	31.5
30岁及以下员工离职率（%）	41.3
31-50岁员工离职率（%）	18.7
50岁以上员工离职率（%）	15.8
华东地区员工离职率（%）	28.9
华北地区员工离职率（%）	20.4
华中地区员工离职率（%）	25.5
华南地区员工离职率（%）	26.7
西南地区员工离职率（%）	43.0
西北地区员工离职率（%）	42.0
东北地区员工离职率（%）	38.2

加班制度及费用

时间	费用	制度
2020	343 百万元，占人力成本 0.35%	所有单位均制定了加班管理办法，并经员工民主讨论后公布； 公司不鼓励、不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班，如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资
2019	337 百万元，占人力成本 0.33%	
2018	329 百万元，占人力成本 0.40%	

员工培训

指标	2020	2019	2018
执委及高级经理面授培训覆盖率（%）	45.49	69.34	48.25
中级经理面授培训覆盖率（%）	13.40	23.61	25.45
一般管理人员及员工面授培训覆盖率（%）	7.49	11.50	10.95
面授培训男性员工培训率（%）	22.71	13.59	-
面授培训女性员工培训率（%）	22.24	12.04	-
面授培训总人次（人次）	30,029	48,400	44,411
面授及网络培训人均培训时长（小时）	33.19	11.94	9.21
面授及网络培训总时长（小时）	12,068,696.28	4,498,886.87	3,340,220.70
面授课程讲师（位）	972	1,036	1,037

知鸟移动学习平台

指标	2020
移动端有效用户数（万人）	36.24
移动端年度活跃率（%）	99.37
移动端最高月度活跃率（%）	95.54
移动端课程总数（万门）	5.2
移动端课程总播放量（万次）	4,442.6
在线考试人次（万次）	748.39
网络学习小时数（万小时）	1,162.71
在线培训班参训（万人次）	8.2

员工健康与安全

指标	2020
工伤导致缺勤天数（天）	411,546.46

董事会声明

平安在董事会执行委员会层面设立了 ESG 管理职能模块，我们推行董事会全面监督，集团执行委员会之投资者关系及 ESG 委员会（简称 IR&ESG 委员会）为集团 ESG 工作管理层，并开展一年两次的 ESG 沟通会议。IR&ESG 委员会负责公司整体 ESG 战略制定、识别和评估 ESG 风险、审核 ESG 管理政策、审核 ESG 计划和目标、审议 ESG 绩效考核，最终通过集团 ESG 办公室统筹专业公司落实与执行。

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。

ESG 风险管理：平安不断优化集团体系内 ESG 治理架构、管控 ESG 风险，将 ESG 风险与集团全面风险管理体系做出了系统性融合。集团总部职能部门及各专业公司遵循 ESG 政策要求，提升日常 ESG 管理水平；加大廉洁纪律建设力度；强化 AI 等科技的伦理风险管理，推进责任产品与合规管理，确保治理体系由上至下全面覆盖，打造中国 ESG 治理标准。

脱贫攻坚：2020 年，公司全力推进“三村工程”收官，坚持智慧扶贫、精准帮扶、长效扶贫等思路，实现从脱贫攻坚向乡村振兴战略转型。

气候变化应对：平安持续降低自身运营所产生的碳足迹，并通过专业的气候变化风险管理体系和可持续保险产品、责任投资等业务，有效管控气候变化对公司自身的影响，并引导其他行业的绿色发展转型，响应碳中和号召。

金融服务国家建设：平安积极参与“一带一路”与大湾区实体经济建设，服务国内国际经济双循环，并发挥普惠金融对中小微企业贷款、融资的支持作用，为实体经济发展注入动力，助力经济发展质量的提升。

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 2021 年 2 月审议通过。

第三方审验报告

Deloitte.

德勤

独立鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司 董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）董事会的委托，对中国平安编制的自 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止的 2020 年度可持续发展报告（以下简称“可持续发展报告”）进行有限保证鉴证。

董事会的责任

董事会负责根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，同时参考全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（以下简称“标准”）的披露建议编制可持续发展报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。董事会负责确定可持续发展绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的可持续发展绩效表现管理系统和用于生成可持续发展报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

根据与中国平安的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作（以下简称“鉴证工作”），对可持续发展报告中披露的 2020 年度关键可持续发展绩效指标（以下简称“关键指标”）实施有限保证鉴证程序，并对报告中披露的 2020 年度 ESG 相关的绩效指标是否存在重大错报进行评价。本鉴证报告仅为董事会编制，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

关键指标包括：

- 用电量
- 用水量
- 天然气使用量

- 柴油使用量
- 用纸量
- 低碳潜力
- 差旅碳排放
- 固体废弃物产生量
- 员工总数
- 女性高级管理人员数
- 女性执行管理人员数
- 男性员工培训率
- 女性员工培训率
- 离职率
- “村官工程”累计发放扶贫资金
- 帮扶建档立卡贫困户
- 升级挂牌村卫生所
- 村医培训人数
- 援建升级乡村学校
- 培训乡村教师人数
- 合作供应商总数
- 集团 NPS 值
- 员工 / 代理人志愿者服务时长
- 公益捐赠支出
- 员工和代理人参加反腐败培训总时长
- 年度开展反腐专项培训次数
- 反洗钱及公司商业秘密保护培训覆盖率
- 科技专利申请总数
- 环境类保险产品原保险保费收入
- 环境类保险产品保险金额
- 社会类保险产品原保险保费收入
- 社会类保险产品保险金额
- 普惠类保险产品原保险保费收入
- 普惠类保险产品保险金额
- 股权类绿色产品投资
- 金融产品类绿色产品投资
- 公募基金类绿色产品投资
- 股权类普惠产品投资
- 债券类普惠产品投资

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》(“Code of Ethics for Professional Accountants”) 对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》(“International Standard on Quality Control 1”)。

工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“International Standard on Assurance Engagements 3000”) 执行鉴证工作。我们在策划和执行鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

工作程序、范围及局限性

可持续发展报告鉴证工作的内容包括与主要负责可持续发展报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 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，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制可持续发展报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解中国平安与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，贵公司如何落实并回应这些期望和需求；
- 与中国平安确立 2020 年度可持续发展报告独立有限鉴证工作所包括的关键指标及相关的评价标准；
- 抽样测试中国平安 2020 年度关键指标与我们的工作成果一致性及编制可持续发展报告流程的有关控制；

有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和鉴证报告并不会就中国平安可持续发展报告管理系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

除贵公司深圳、上海本部外，我们没有对中国平安的其他分支机构及子公司实施上述鉴证工作，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次鉴证工作范围内。同时，本次鉴证范围不包括对可持续发展报告中披露的财务信息与数据。

结论

根据我们上述的鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信中国平安根据标准编制的可持续发展报告中披露的相关的关键指标存在重大错报。



索引

联交所 ESG 索引

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
A1 排放物	一般披露	已披露	79
	A1.1	已披露	90
	A1.2	已披露	90
	A1.3	不适用	-
	A1.4	已披露	90
	A1.5	已披露	79
	A1.6	已披露	79
A2 资源使用	一般披露	已披露	79
	A2.1	已披露	90
	A2.2	已披露	90
	A2.3	已披露	79
	A2.4	已披露	79
	A2.5	不适用	-
A3 环境及天然资源	一般披露	已披露	71-72, 79
	A3.1	已披露	71-72, 79
雇佣及劳工准则 —B1 雇佣	一般披露	已披露	81
	B1.1	已披露	91-92
	B1.2	已披露	92
雇佣及劳工准则 —B2 健康与安全	一般披露	已披露	83
	B2.1	未披露	-
	B2.2	已披露	95
	B2.3	已披露	83

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
雇佣及劳工准则 —B3 发展及培训	一般披露	已披露	81
	B3.1	已披露	94
	B3.2	已披露	94
雇佣及劳工准则 —B4 劳工准则	一般披露	已披露	81
	B4.1	已披露	81
	B4.2	已披露	81
运营惯例 —B5 供应商管理	一般披露	已披露	43,65
	B5.1	已披露	87-88
	B5.2	已披露	65, 88
运营惯例 —B6 产品责任	一般披露	已披露	65, 70, 75-77
	B6.1	不适用	-
	B6.2	已披露	76, 89-90
	B6.3	已披露	53
	B6.4	不适用	-
	B6.5	已披露	66, 88
运营惯例 —B7 反贪污	一般披露	已披露	63-64
	B7.1	未披露	-
	B7.2	已披露	63-64, 87
社区 —B8 社区投资	一般披露	已披露	44-45, 80
	B8.1	已披露	18-29, 44-45, 80
	B8.2	已披露	18-29, 80

GRI 标准索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-1	组织名称	已披露	10
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	10
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	107, 封底
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	10
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	10
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	10
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	10
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	10, 91-92
GRI 102	102-9	供应链	已披露	43, 65
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	已披露	43, 65
GRI 102	102-11	预警原则或方针	已披露	37-39
GRI 102	102-12	外部倡议	已披露	40-42
GRI 102	102-13	协会成员资格	已披露	40-42
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	已披露	7-8, 96-97
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	已披露	36, 44-45
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	已披露	34
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	已披露	34-35, 61
GRI 102	102-18	管治架构	已披露	35
GRI 102	102-19	授权	已披露	35
GRI 102	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	已披露	35
GRI 102	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	已披露	40-43
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	已披露	35
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	已披露	年报《公司治理报告》章节
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选	已披露	年报《公司治理报告》章节
GRI 102	102-25	利益冲突	已披露	年报《风险管理》章节

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	已披露	35, 61
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识	已披露	35, 61
GRI 102	102-28	最高管治机构的绩效评估	未披露	-
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	已披露	34, 36, 44-45
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果	已披露	37-39
GRI 102	102-31	经济、环境和社会议题的评审	已披露	34, 36, 70-74
GRI 102	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	已披露	35, 96-97
GRI 102	102-33	重要关切问题的沟通	已披露	36, 44-45
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数	已披露	36, 44-45
GRI 102	102-35	报酬政策	已披露	年报《董事、监、高级管理人员和员工情况》章节
GRI 102	102-36	决定报酬的过程	已披露	年报《董事、监、高级管理人员和员工情况》章节
GRI 102	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未披露	-
GRI 102	102-38	年度总薪酬比率	未披露	-
GRI 102	102-39	年度总薪酬增幅比率	未披露	-
GRI 102	102-40	利益相关方群体列表	已披露	34
GRI 102	102-41	集体谈判协议	未披露	-
GRI 102	102-42	识别和遴选利益相关方	已披露	34
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针	已披露	34, 44-45
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	已披露	36
GRI 102	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	已披露	6
GRI 102	102-46	界定报告内容和议题边界	已披露	6
GRI 102	102-47	实质性议题列表	已披露	36
GRI 102	102-48	信息重述	已披露	6
GRI 102	102-49	报告变化	已披露	6
GRI 102	102-50	报告期	已披露	6

GRI 标准索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-51	最近报告的日期	已披露	6
GRI 102	102-52	报告周期	已披露	6
GRI 102	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	已披露	107
GRI 102	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	未披露	-
GRI 102	102-55	GRI 内容索引	已披露	102-105
GRI 102	102-56	外部鉴证	已披露	98-99
GRI 103	103-1	对实质性议题及其边界的说明	已披露	6, 36
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	35-39
GRI 103	103-3	管理方法的评估	已披露	35
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	已披露	18-19, 48-53, 86
GRI 201	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	已披露	67-75
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	已披露	15
GRI 201	201-4	从政府获得的经济支持	未披露	-
GRI 202	202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	已披露	93
GRI 202	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露	-
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	已披露	48-53
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	已披露	18-19, 48-53
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	已披露	63-64
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	已披露	63-64
GRI 205	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	未披露	-
GRI 302	302-1	组织内部的能源消耗量	已披露	90
GRI 302	302-2	组织外部的能源消耗量	已披露	90

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 302	302-3	能源强度	已披露	90
GRI 302	302-4	减少能源消耗量	已披露	90
GRI 302	302-5	降低产品和服务的能源需求	未披露	-
GRI 305	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	已披露	91
GRI 305	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	已披露	91
GRI 305	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	已披露	91
GRI 305	305-4	温室气体排放强度	已披露	91
GRI 305	305-5	温室气体减排量	已披露	79
GRI 305	305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	不适用	-
GRI 305	305-7	氮氧化物（NO _x ），硫氧化物（SO _x ），和其他重大气体排放	不适用	-
GRI 306	306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露	-
GRI 306	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	已披露	79, 90-91
GRI 307	307-1	违反环境法律法规	已披露	无违反环境法律法规情况
GRI 308	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	已披露	65
GRI 308	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	已披露	65
GRI 401	401-1	新进员工和员工流动率	已披露	93
GRI 401	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	已披露	93-94
GRI 401	401-3	育儿假	未披露	-
GRI 402	402-1	有关运营变更的最短通知期	已披露	93
GRI 404	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	已披露	94
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	已披露	81-82
GRI 404	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	已披露	81
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	已披露	61, 87
GRI 405	405-2	男女基本工资和报酬的比例	已披露	93
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	已披露	65
GRI 414	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未披露	-

意见反馈

感谢您对我们可持续发展建设的支持，期待并欢迎
您的来信、来电。

传真：(0755) 82431029 邮编：518048

邮寄地址：深圳市福田区益田路平安金融中心 47 楼

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

电话：95511

为向您及其他利益相关方提供我们更专业、更有价值的可持续发展信息，提升我们可持续发展报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

- 邮寄（请在信封上注明《可持续发展报告读者意见反馈表》）
- 电邮（请邮件标题注明）
- 电话

您对本报告是否满意？请作出您的评价。

您认为我们履行可持续发展的情况是否得到了完整披露？

您希望了解的信息在本报告中是否有被完整披露？具体是哪些？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？有哪些改进意见？

您对本报告的设计风格是否满意？有哪些改进意见？

您对我们可持续发展的信息披露还有哪些建议？

您的信息

姓名 _____

职务 _____

传真 _____

工作单位 _____

联系电话 _____

电子邮件 _____



本报告由再生纸印刷

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 5566 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

中国平安 平安中国