

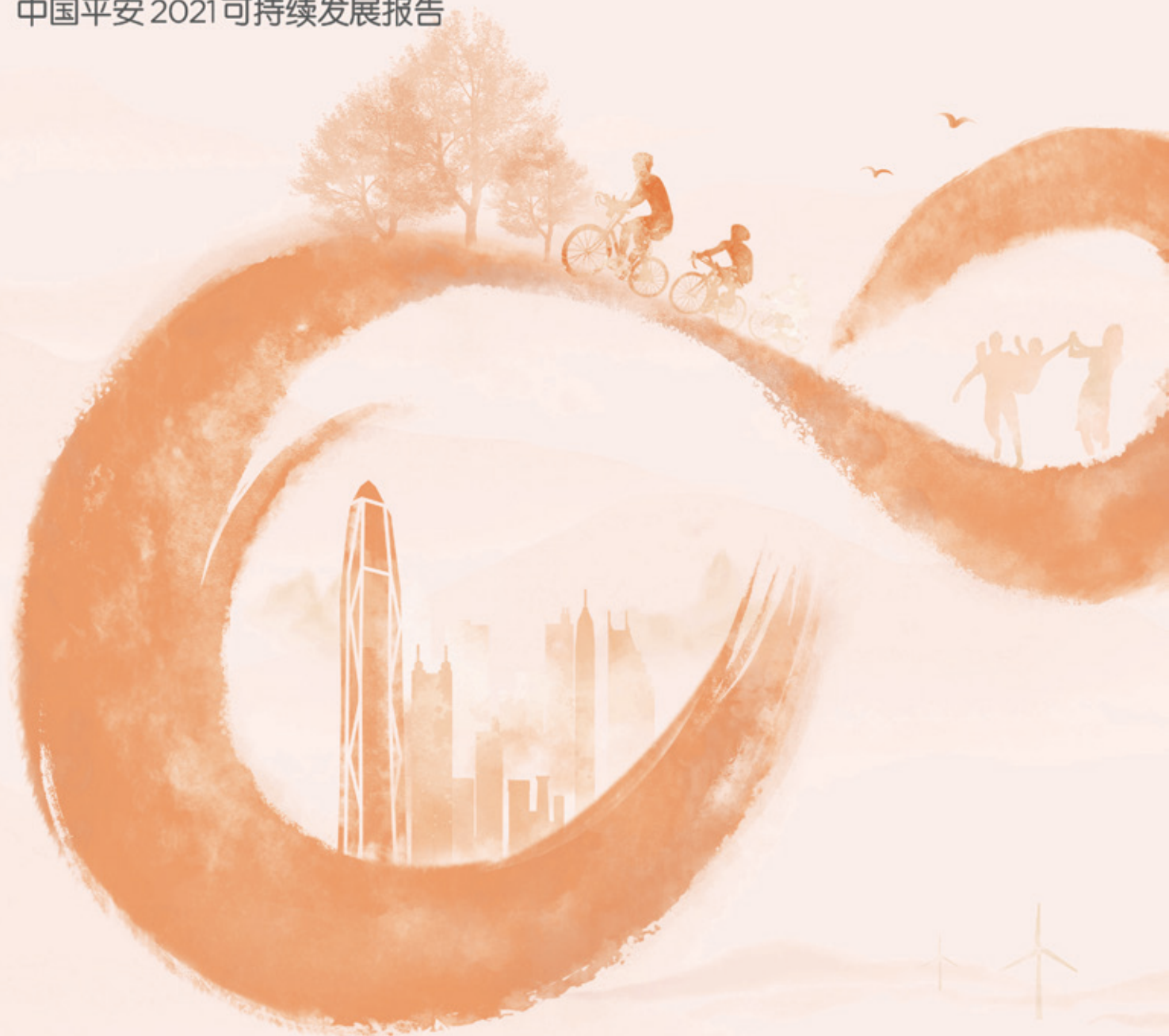
中国平安 PINGAN

金融·科技

专业 让生活更简单

# 专业 让未来更美好

中国平安 2021 可持续发展报告





# 目录

## Contents

### 01

#### 报告开篇

报告说明	06
高管献言	07
关于平安	08
可持续发展里程碑	10
年度成绩与认可	12
年度绩效	14

### 02

#### 可持续的战略与管理

可持续发展理念	18
利益相关方和关键议题识别与分析	19
ESG可持续发展管理体系	21
ESG风险识别与管理	24
气候变化战略	29

### 03

#### 责任专题

发展绿色金融 助力可持续发展	32
聚焦乡村振兴 助力共同富裕	42

### 04

#### 可持续的业务与运营

透明的公司治理	52
负责任投资	56
可持续保险	61
产品责任和客户保护	64
信息安全和 AI 治理	68
员工与代理人发展与保障	69
可持续供应链	74
绿色运营	74
社区影响力	77

### 05

#### 报告附录

年度关键绩效	84
董事会声明	96
第三方审验鉴证报告	98
指标索引	100
意见反馈	109



# 报告 开篇

- 1.1 报告说明
  - 1.2 高管献言
  - 1.3 关于平安
  - 1.4 可持续发展里程碑
  - 1.5 年度成绩与认可
  - 1.6 年度绩效
- 



## 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，涵盖平安旗下各专业公司机构。

报告的时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### 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）发布的最新版《可持续发展报告标准（GRI-Standards）》及可持续性会计准则委员会（SASB）《银行、保险、资管及托管行业可持续会计准则》。

### 数据说明

报告中的财务数据源自中国平安《二零二一年年报》，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。

### 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。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。

### 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](http://www.pingan.cn)，或登陆上海证券交易所网站 [www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)、香港联合交易所网站 [www.hkenews.hk](http://www.hkenews.hk) 查阅和下载。

### 联系方式

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

## 高管献言

1000个中国人有1个平安人，7个中国人有1位平安客户，每天缴税2.8亿元、赔付5.6亿元、服务252万件……这是平安的一天。只争朝夕，33年走过了西方保险市场近两百年的路；不忘初心，走得再远都不能忘记为什么出发。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，平安“赶考”新时代：坚守回馈社会之初心，坚持以人民为中心，让发展有温度，与国家繁荣、人民幸福同频共振。

平安的温度，是专业让生活更简单、科技让城市更美好。平安持续升级“为客户寻找理赔的理由”的理念，创新推出“产品+服务”，布局健康、慢病、重疾、养老管理等服务，打造“有温度的保险”。围绕优政、兴业、惠民的目标，科技赋能新型智慧城市建设，覆盖政务、卫健、交通等20多个板块，推动提升市民的幸福感和获得感。

平安的温度，是助力健康中国建设、构建适老社会的担当。从机构、用户、服务方、支付方和科技五大方面，平安着力构建医疗生态闭环。伴随中国逐步进入老龄化社会，平安集金融科技、医疗生态之力布局康养产业，让养老有尊严，使康养入万家。

平安的温度，是履行企业公民责任、践行可持续发展的情怀。积极响应国家碳达峰、碳中和的“3060”目标，平安升级绿色金融行动，在绿色保险、投资、信贷及绿色运营和公益领域积极探索实践。平安承诺到2025年，实现投资+信贷规模4000亿元、绿色保险保费2500亿元的目标，力争提早达成碳中和目标，共建和谐、美好的人类家园。

2022年，平安将持续深化“金融+科技”“金融+生态”战略，聚焦“综合金融”与“医疗健康”，向着成为国际领先的综合金融、医疗健康服务提供商持续迈进。



中国平安保险（集团）股份有限公司 董事长

（摘编自《风华正茂 奋进新征程》，刊发于2021年5月25日《人民日报》）



## 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。

截至 2021 年 12 月 31 日，平安拥有近 35.6 万名员工，集团总资产约 101,420.26 亿元。

截至 2021 年 12 月 31 日

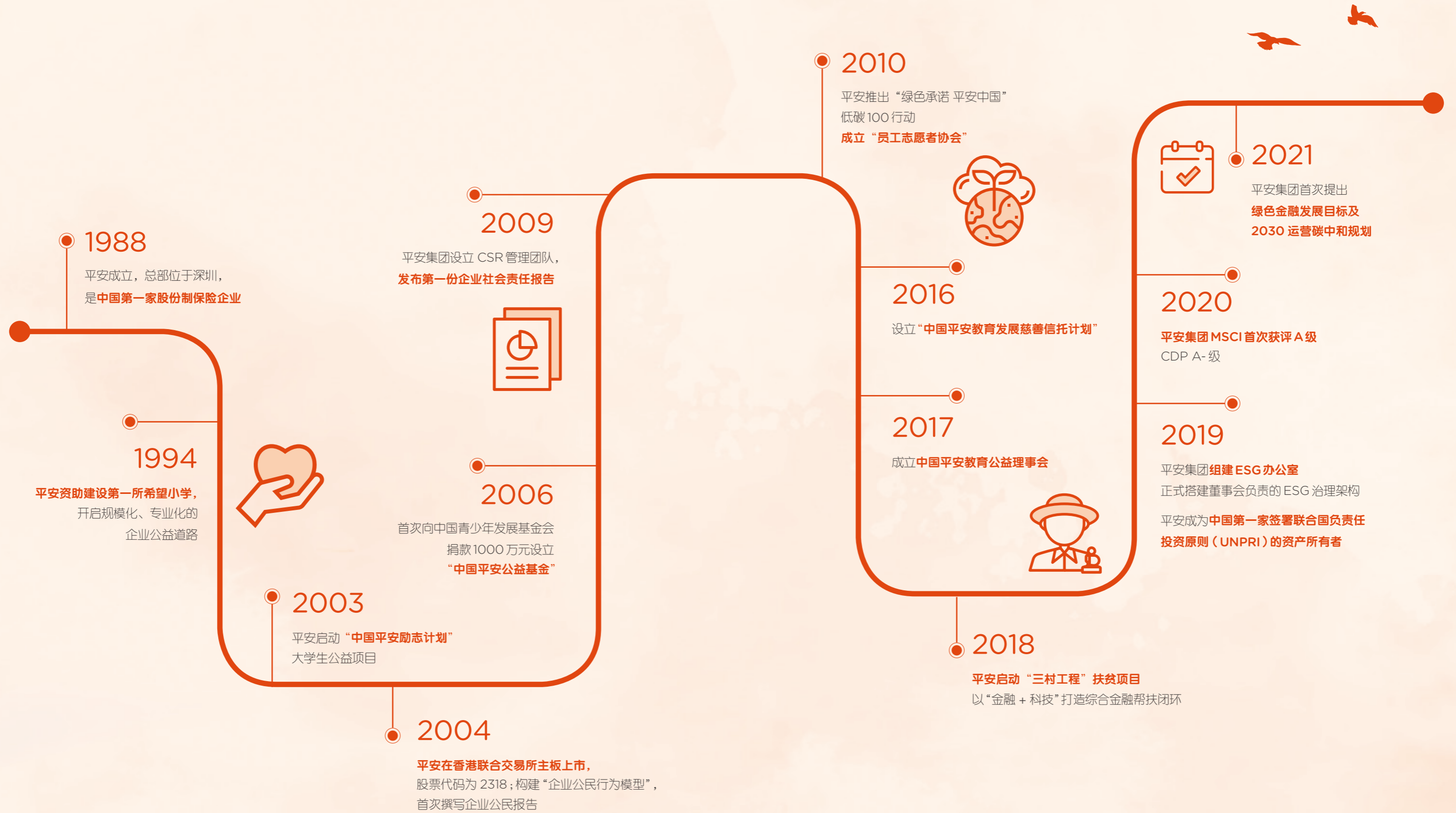


平安拥有员工  
**35.6** 万名



集团总资产约  
**101,420.26** 亿元

# 可持续发展里程碑



## 年度成绩与认可

2021年，平安品牌价值继续保持领先，在综合实力、公司治理和可持续发展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 16 位，居全球金融企业第 2 位
《福布斯》(Forbes)	全球上市公司 2000 强第 6 位
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 49 位，位列全球银行保险机构第 1 位 “BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强” 第 6 位

### 可持续发展奖项

序号	主办单位	奖项名称
1	中华人民共和国民政部	第十一届“中华慈善奖”
2	中共广东省委、广东省人民政府	广东省脱贫攻坚先进集体
3	首都公益慈善联合会	首都慈善奖
4	中国银行保险报	2020 年度十佳社会责任机构
5	CDP 中国	最佳气候变化创新奖
6	香港董事学会	2021 年度杰出董事奖 马明哲董事长——个人类别杰出董事奖 平安集团董事会——董事会类别杰出董事奖
7	香港上市公司商会	公司管治卓越奖
8	财资 The Asset	2021 年中国最佳 ESG 保险公司
9	机构投资者 Institutional Investor	亚洲最受尊敬企业



### ESG 评级

MSCI ESG 评级	BBB	国内保险行业领先水平
Sustainalytics	19.1	ESG 风险得分 19.1 分，属低风险
CDP 评级	A-	中国内地金融企业最高评级
标普可持续发展		入选 2021 年可持续发展年鉴
富时罗素可持续发展指数	纳入	
恒生可持续发展企业指数评估	A	入选恒生国指 ESG 指数以及 ESG50 指数



## 年度绩效

### 经营绩效

 总资产 101,420.26 亿元	 营业收入 11,804.44 亿元
 营运利润 1,684.79 亿元	 廉政教育覆盖率 100%
年度开展廉政主题专项活动 <b>3,445</b> 次	
信息安全培训覆盖率 <b>100%</b>	
科技专利累计申请数 <b>3.8</b> 万项	

### 环境绩效

 年度用电量 616,843,295 度	 年度用水量 5,088,733 吨
 温室气体排放总量 428,994.85 tCO <sub>2</sub> e	 固体废弃物产生量 210,773 吨



### 员工及代理人绩效

 员工总数 <b>35.6</b> 万人	 代理人总数 <b>61.3</b> 万人
面授及网络培训人均培训时长 <b>28.54</b> 小时	
员工薪酬总额 <b>612.09</b> 亿元	
全年支付企业年金总额 <b>10.02</b> 亿元	
核心人员持股计划和长期服务计划 <b>89,304</b> 人	

### 社会绩效

 扶贫及产业振兴帮扶 累计资金 <b>418.5</b> 亿元	 平安员工和代理人志愿者 <b>55.5</b> 万人
 金融壹账通服务 小微客户数 <b>248</b> 万户	 智慧城市业务服务 市民数 <b>1.4</b> 亿名
供应商认证审核评分 <b>71.68</b> (百分制)	
普惠金融服务客户数 <b>80.91</b> 万人	
智慧城市业务服务企业数 <b>174</b> 万家	

### 负责任投资绩效

 普惠贷款余额 <b>3,821.59</b> 亿元	 绿色贷款余额 <b>729.74</b> 亿元
负责任投融资总额 <b>1.22</b> 万亿元	

### 可持续保险绩效

 可持续保险保额 <b>532.06</b> 万亿元	 可持续保险保费 <b>5217.86</b> 亿元
--	--

# 可持续的 战略与管理

- 2.1 可持续发展理念
- 2.2 利益相关方和关键议题识别与分析
- 2.3 ESG 可持续发展管理体系
- 2.4 ESG 风险识别与管理
- 2.5 气候变化战略



# 可持续发展理念

在可持续发展战略驱动下，平安将 ESG 核心理念和标准全面融入企业管理，结合业务实践，构建科学、专业的可持续发展管理体系。同时，平安致力于打造“有温度的金融”，全力以赴推动“综合金融 + 医疗健康”服务，践行“专业，让生活更简单”的品牌承诺，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值，不断寻求商业价值和社会价值双重提升，助力人民群众实现美好生活。



## 环境方面

平安运用领先科技赋能环境保护与治理，推动构建环境友好型商业生态。

## 社会方面

平安坚守责任投资理念，全方位升级绿色金融行动，依托综合金融优势，充分发挥绿色保险、绿色投资和绿色信贷作用，全力支持绿色发展，助力国家碳达峰、碳中和目标达成。

## 经济方面

平安积极响应国家号召，坚持金融服务实体经济，持续为中小微企业发展赋能，助力社会经济发展。

## 治理方面

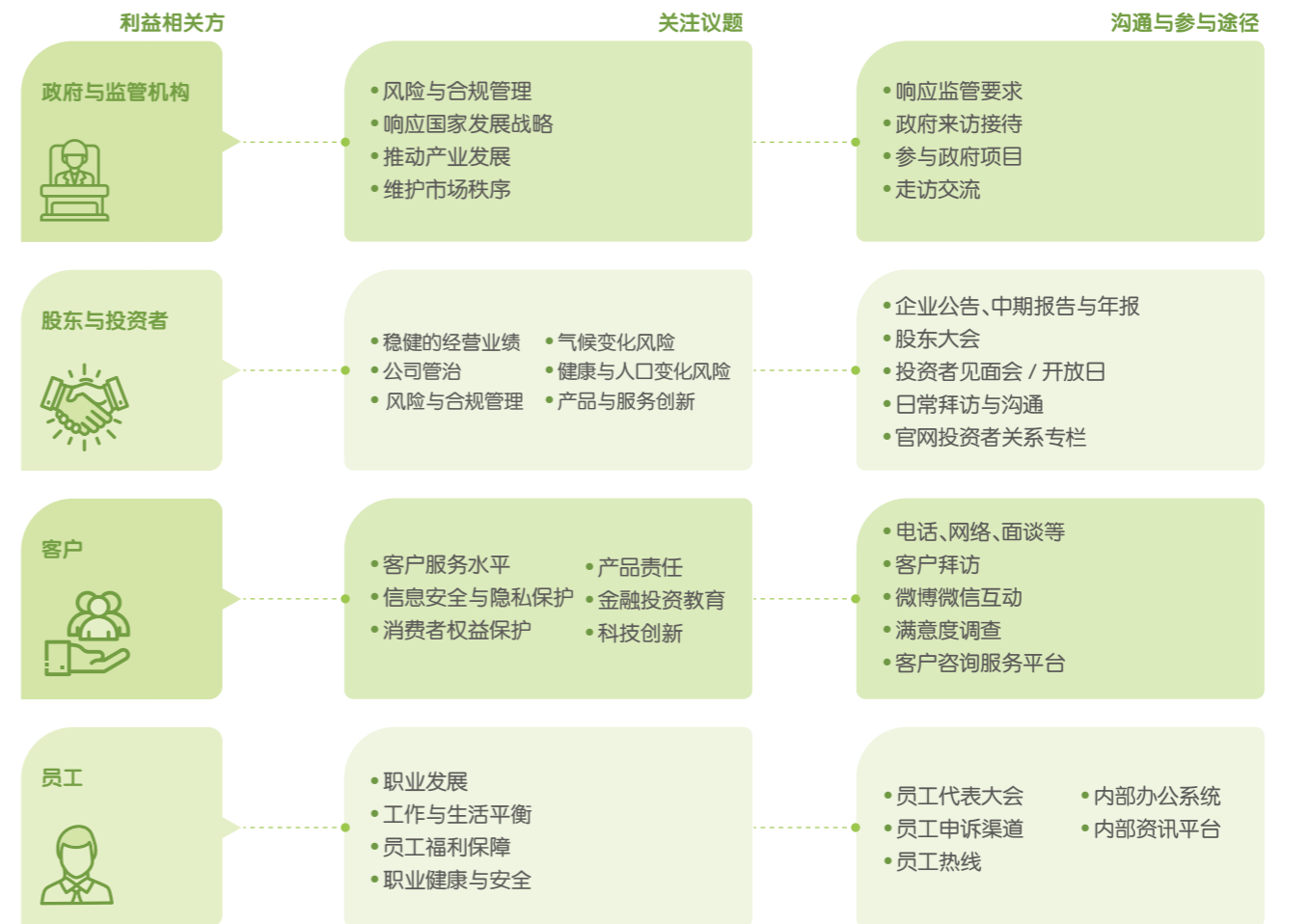
平安持续完善公司治理与风险管理，为稳健经营保驾护航。

数字化是 21 世纪推动社会进步、提升生产力的基础工程，是人类提升认识水平和能力的跨越式进步。平安积极运用数字科技能力，打造可持续发展“压舱石”。在平安第四个 10 年战略中，全面数字化战略及经营是至关重要的工程之一。平安将利用数字化在战略、组织、管理、运营、人才、服务等方面的能力，为可持续发展实践带来系统变革。

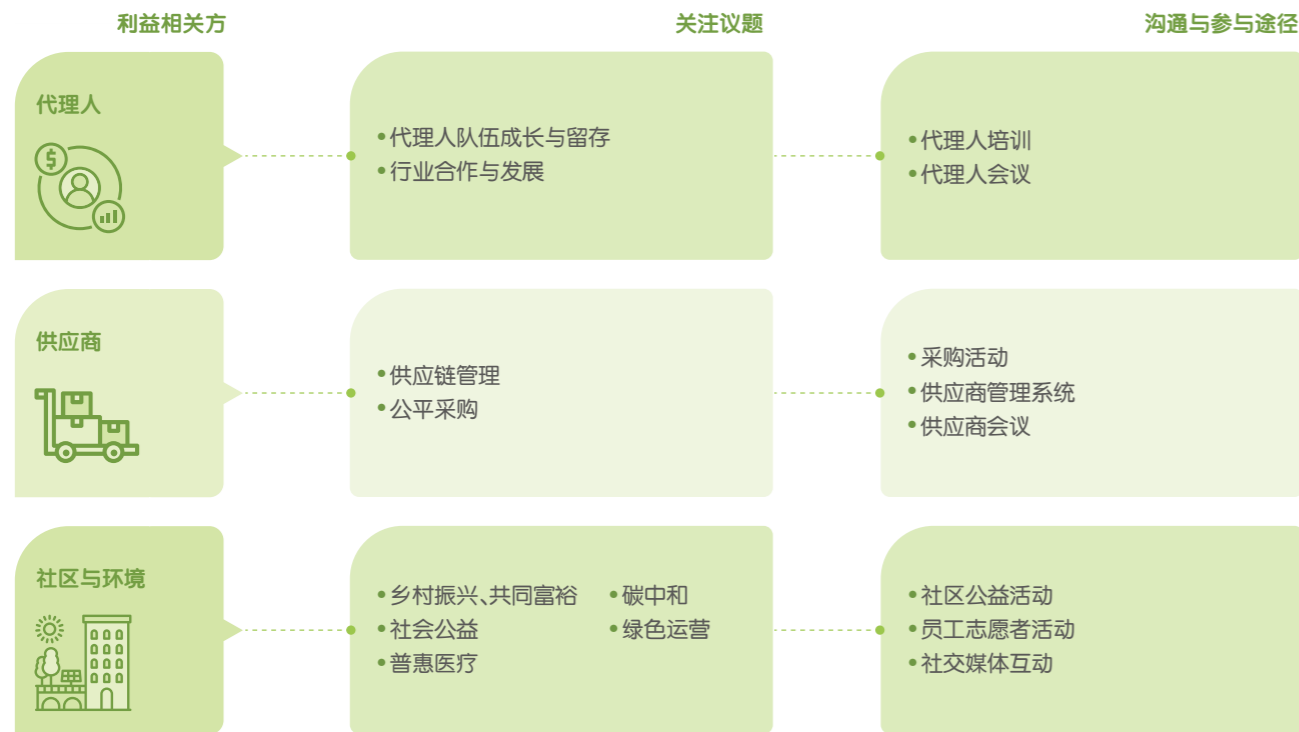
# 利益相关方和关键议题识别与分析

## 利益相关方管理

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是平安最重要的利益相关方。平安重视利益相关方的期望与诉求，通过建立多种渠道保持与利益相关方的定期沟通，并对利益相关方关注的议题做出回应。



# ESG 可持续发展管理体系



## 关键议题识别

从2019年开始，平安参照国际国内标准、宏观政策、同业实践，并结合多元业务特色，通过调研内外部利益相关方的意见，进行了实质性议题分析，最终确定了九大核心议题。

平安每年更新、持续完善 ESG 议题的识别与重大性判定流程，确保准确、全面披露重大 ESG 议题，并在日常运营中加强重大 ESG 议题的管理与履行。平安已将 ESG 的九大核心议题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。九大核心议题为：商业守则、责任投资、可持续保险、信息安全和 AI 治理、产品责任和客户保护、可持续供应链、员工及代理人发展与保障、绿色发展与运营、社区影响力。

## ESG 政策图谱

平安将多年的可持续发展理念与方法形成了围绕九大可持续发展核心议题的 ESG 政策体系，使 ESG 相关要求全面融入集团的运营管理之中，并有章可循。

截至 2021 年，平安出台的 ESG 政策声明内容如下所示：  
(详见平安集团可持续发展官网)

响应议题	平安集团 ESG 相关政策声明
负责任投资	责任投资政策声明
	煤炭业务政策声明
可持续保险	可持续保险政策声明
	信息安全管理政策声明
信息安全和 AI 治理	隐私保护政策声明
	AI 伦理治理政策声明
产品责任和客户保护	责任产品管理政策声明
可持续供应链	可持续供应链政策声明
员工与代理人发展与保障	员工权益声明
	代理人福利与管理政策声明
社区环境影响力	生物多样性声明
	社区影响力指引
公司治理	公司商业守则
	员工商业守则

## 组织架构与管理

平安将 ESG 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，持续指导集团所有职能中心和成员公司更加体系化地加强企业治理和业务可持续发展。

**L1 层:** 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 ESG 战略规划、风险管理、政策制定等相应职责。

**L2 层:** 集团执行委员会和其下设的投资者关系管理委员会，负责识别相关 ESG 风险和机遇、制定具体的目标、计划及绩效考核等。

**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 ESG 的内外部工作。

**L4 层:** 以集团职能单元和成员公司组成的矩阵式主体为落实主力。

### 平安集团 ESG 治理架构



平安整体 ESG 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，通过定期汇报确保董事及高级管理人员获知 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。

## 共建 ESG 生态及发展认可

平安致力于加强行业交流，并与国内外可持续发展倡议组织一道践行落实可持续发展战略，共建可持续生态。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 UNPRI、气候行动 100+ (Climate Action 100+)、“一带一路”绿色投资原则 (GIP) 的企业，以及大陆首家签署 UNEP FI 可持续保险原则 (PSI) 的公司，并担任中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位。2021 年 7 月，平安加入了由上海环境能源交易所倡议的碳中和行动联盟，切实支持清洁技术和清洁能源、碳捕集与生态碳汇、碳交易等领域的发展。此外，平安依托“金融 + 科技”两大引擎，助力 ESG 在多元金融场景的智能化应用，通过技术支持积极推动金融助力社会和环境的可持续发展，与中国经济信息社联合推出“新华 CN-ESG 评价体系”。

平安的可持续发展实践和成果已获国际广泛认可。在指数方面，截至 2021 年 12 月末，平安被富时罗素可持续发展指数 (FTSE4Good)、恒生可持续发展指数企业基准指数、恒生国指 ESG 指数等纳入为成分股。在评级方面，2021 年，平安在 Sustainalytics ESG 风险评级中为低风险等级，属于国内领先水平；MSCI ESG 评级为 BBB，属于国内保险行业领先水平；在全球碳披露项目 (CDP) 中获评 A- 级，为中国内地金融企业取得的最高评级。



# ESG 风险识别与管理

## ESG 全面风险管理机制

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。

平安在 ESG 风险融合实践中率先做出尝试，将 ESG 的核心理论和标准与集团“251”风险管理体系进行深度融合。在现有金融风险全面管理体系内覆盖 ESG 风险管控要求，以进一步提高集团风险治理能力，助力平安可持续发展。

### 平安“251”风险管理体系



**2 ESG 组织与管理集团和专业子公司双重管控**

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 ESG 风险与原五大类风险<sup>1</sup>融合**

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。

**1 建立统一的 ESG 管理制度体系和管理工具**

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 CN - ESG 评估体系，并通过 AI - ESG 平台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。

<sup>1</sup>原五大类风险为资产质量风险、流动性风险、信息安全风险、合规操作风险、品牌声誉风险

## 已识别 ESG 风险类别

平安持续关注气候变化、社会变化及政策转型等时代背景下的新型风险，并对 ESG 风险进行系统性识别，通过制定针对性的 ESG 风险管理措施，对风险进行有效管控和规避，以降低减轻 ESG 风险对业务的影响。

目前平安已识别的风险因子中，社会风险主要有社会人口结构变化、人口老龄化、高发疾病及城镇化发展等，气候变化风险主要有气候灾害、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。平安将已识别的重要 ESG 风险结合集团“251”风险管理体系进行持续的管理监控。

### 平安“251”风险管理体系与气候变化风险

风险	相关的气候因素	可能的情景
资产质量风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>物理风险（天气及气候条件改变使相关产业生产力下降、保费支出增加）</li> <li>转型风险（技术革新使得原有技术淘汰、碳价的引入使生产成本升高）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业营收受到影响，贷款偿付出现问题甚至违约</li> </ul>
流动性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>物理风险（极端天气事件）</li> <li>转型风险（市场对于碳密集型资产的偏好下降、政策管控收紧）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市场大量抛售碳密集型资产、极端天气事件赔付额升高</li> </ul>
信息安全风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>物理风险（极端天气事件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>极端天气事件影响生产活动和数据基础设施</li> </ul>
合规操作风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>转型风险（政策管控收紧）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户的环境合规风险与连带责任</li> </ul>
品牌声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>转型风险（政策管控收紧、市场投资者偏好）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企业形象与社会责任</li> </ul>

## 业务 ESG 风险管理体系

### 投资风险管理机制

平安将 ESG 风险逐步与集团投资风险管理体系进行融合，从气候变化、社会风险两大类做出二级细分的主题风险类别，并设置相应的风险标准，结合集团资产组合进行风险判断。同时，集团 ESG 办公室联合集团相关职能部门、成员公司共同成立责任投资专家小组，推动集团责任投资政策的应用和具体落地，并依据专业子公司的资产属性和投资流程，分别制订直接指导风险管理和资产配置的责任投资手册，对集团权益类、债券类、信贷类、项目类等不同类型的资产，形成切合其特点的事前、事中、事后全流程风险管控机制。（具体内容详见《责任投资政策声明》）

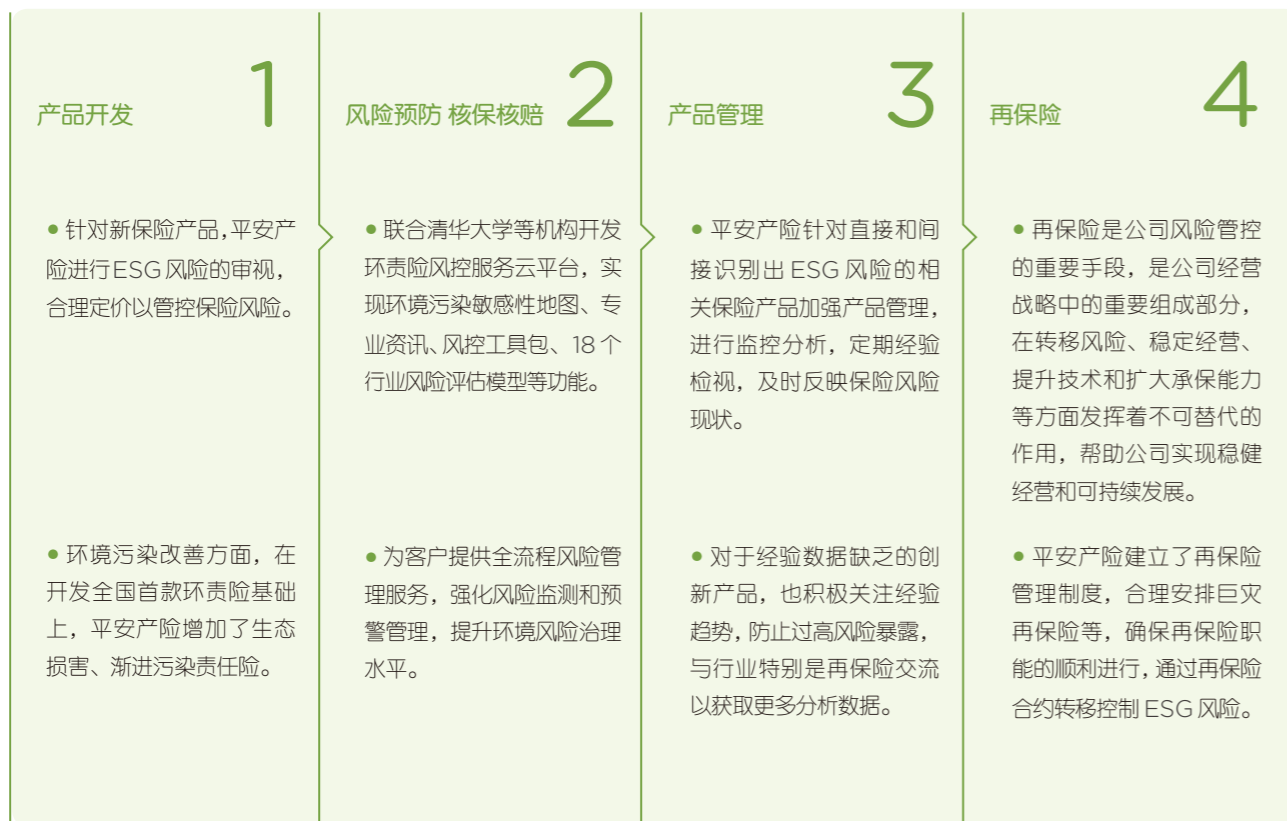
### 事前、事中、事后全流程风险管控机制流程图



## 保险风险管理机制

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），并将科技创新融入风控，利用创新技术建立风险管理系统，全面管理 ESG 问题所带来的风险，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 专项保险风险管理制度及工作流程，采取特定的 ESG 风险管理措施把控保险产品中的 ESG 风险。

### ▼ 保险全流程风险管控机制流程图



## 气候变化战略

### ■ 气候风险治理

平安高度重视气候相关风险与机遇,在董事会、委员会、集团和各职能部门以及专业公司层面分别建立了气候有关事务的治理机制,并明确目标与权责;建立了健全高效的气候相关事务工作机制(详见 ESG 可持续发展管理体系章节)。平安通过对气候相关风险和机遇的分析,不断调整业务发展战略和资源配置,制定了可持续保险战略(详见可持续保险战略章节)、责任投资战略(详见负责任投资章节)、绿色金融发展战略和近零发展战略(详见发展绿色金融,助力可持续发展章节),致力于应对气候变化可能带来的各类风险,把握低碳发展和转型机遇,实现自身绿色发展,推动经济社会低碳转型,助力国家碳达峰碳中和目标的实现。

### ■ 气候风险识别与管理

平安将气候变化相关风险纳入集团“251”风险管理体系,从物理风险和转型风险两个维度出发,对气候变化在不同时间尺度可能对自身业务板块产生的影响进行了识别,并将气候变化相关的财务风险与集团“251”风险管理体系(详见 ESG 风险识别与管理章节)所涵盖的五大类风险相对应

### ■ 气候战略目标

平安将在已有可持续发展战略、责任投资战略和绿色金融发展战略基础上,研究完善近零发展战略,并按照金融监管机构和行业主管部门的政策要求和统一部署,结合各行业发展的实际情况,充分盘点各类资产碳足迹,规划和提出适当的碳中和目标,包括自身运营和资产组合层面的碳中和目标及其行动路线图。(详见发展绿色金融,助力可持续发展章节)

(详见平安 2020 年气候风险管理报告)





# 责任 专题

3.1 发展绿色金融 助力可持续发展

3.2 聚焦乡村振兴 助力共同富裕



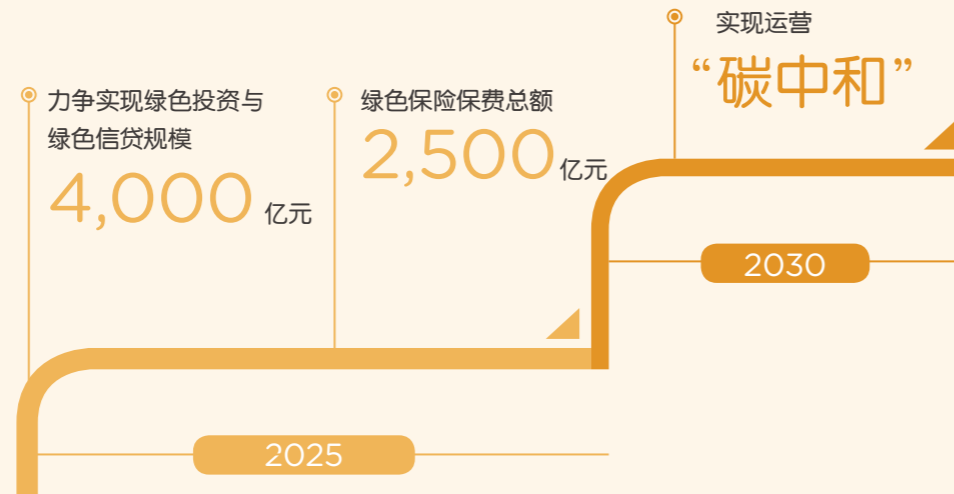
# 发展绿色金融 助力可持续发展

全球应对气候变化形势日益紧迫。我国已正式宣布力争 2030 年前碳达峰、2060 年前碳中和的“3060”双碳目标。为贯彻落实国家双碳战略，助力国家实现双碳目标，中国平安全面升级绿色金融行动。

## 绿色金融

### 目标

2021 年，平安集团全面深化绿色金融工作，宣布五年业务目标，并承诺 2030 年实现运营碳中和：



### 管理

为实现全新的绿色金融战略与目标，平安成立集团绿色金融委员会，统筹绿色金融相关战略、规划、制度等制定和审议。在集团绿色金融委员会下设集团绿色金融办公室，各专业子公司均同步设立绿色金融办公室，负责绿色金融工作的具体落地。

平安推行健全高效的工作机制，对绿色金融既定战略规划的实施情况进行定期的检视、交流和表彰，包括了月度汇报及交流、季度检视、半年度会议、年度表彰等，以确保绿色信贷、绿色保险、绿色投资和气候变化风险资产负债匹配管理等具体工作的顺利推进。

### 路径

#### 绿色投资（绿色投融资）

增加对绿色标的的投资，鼓励不同形式和领域的绿色金融产品创新（例如碳金融等）。同时，紧密追踪“十四五”规划下国家与监管部门针对碳中和相关法律法规规范以及指导意见，针对高污染、高碳排放的行业做出详细的风险研究和投资规划，形成撤资或退出计划。

#### 绿色信贷（绿色银行类业务）

逐渐降低对于“两高一剩”行业和企业的贷款融资支持，加强国家控排企业的贷款审核，缩减贷款规模；增加对于绿色企业和绿色项目的融资支持，开设绿色通道，加快放款速度；以贷款利息补贴的形式切实提供金融优惠（具体可配合当地优惠政策因地制宜）。

#### 绿色保险

鼓励进一步丰富绿色保险产品及服务。针对绿色企业或绿色项目的保险客户，推出相应的优惠政策。寿险、养老金、健康险等专业公司也将积极开发、推广适合企业或个人的人身保险类绿色产品或服务。

#### 气候变化风险资产负债匹配管理

在集团组织下，各单位资产风险管理和精算部门逐步进行资产和负债端的气候风险测试和管理。评估气候风险对于资产端的影响，考虑会受到气候风险影响的保险产品在负债端的影响，保证资产和负债在期限、收益、成本等方面相互匹配，以对未来的资产配置进行宏观规划。

### 成绩



平安绿色投融资规模达  
**2,245.8** 亿元



绿色银行类业务规模达  
**898.1** 亿元



平安环境类可持续保险保费规模达  
**445.7** 亿元

数据截至 2021 年 12 月末，明细详见本报告负责任投资及可持续保险章节。

案例

• 综合金融助力绿色发展

综合金融助力白鹤滩水电站建设

作为“西电东送”的重大工程，白鹤滩水电站是长江“清洁能源走廊”的重要一环，总装机容量达**1,600万千瓦**，待全部投产发电后，其一天发电量就可满足**50万人**一年的生活用电。自2018年起，平安银行便持续通过发行绿色债券以及提供绿色信贷等形式支持白鹤滩水电站项目建设；2021年3月25日，平安银行再次发行碳中和债券**30亿元**并直接投资15亿元，助力白鹤滩水电站“七一”首批机组投产发电目标的实现，为国家“碳中和”目标添砖加瓦。这是全市场规模最大、期限最短的碳中和债券。此外，平安还充分发挥保险保障作用，自2016年起，平安产险作为首席承保人，承保了白鹤滩水电站主体工程右岸建筑工程一切险，保险保额达**61.19亿元**，承保份额**70%**，为白鹤滩水电站主体工程建设提供自然灾害及意外事故保险保障。



• 绿色信用卡

平安银行打造国内市场首家全卡种绿色账户银行

平安在银联现有低碳卡产品体系的基础上，扩充至平安银行全卡客户账户级合作，打造全量客户绿色低碳账户。绿色低碳账户借助绿色能量、绿色权益及勋章墙等公益性创新功能创新，通过绿色能量体系倡导简约适度、绿色低碳生活方式主张，同时还可为客户累计个人碳减量，为未来个人碳交易开放奠定基础。

• 绿色投资

平安不动产成功发行平安首笔境外绿色债券和绿色银团贷款

平安不动产于2021年7月在境外成功发行的**6亿美元**双年期高级无抵押债券，是平安集团首笔境外绿色债券，募集资金用途为符合条件绿色项目的再融资。该笔交易得到了国际绿色债券投资者的大力支持，并被纳入彭博巴克莱 MSCI 绿债指数。同时，该笔绿色债券还成功获得 Sustainalytics 和香港品质保证局双认证，获得香港政府绿色和可持续金融资助计划补贴。此外，平安不动产还于2021年12月成功签约落地了**4亿美元**的境外绿色银团贷款，这也是平安集团首笔境外绿色银团贷款。贷款资金将用于公司绿色项目的再融资，充分发挥绿色信贷作用。

案例

• 绿色信贷

平安普惠“车e贷”服务小微车主，助力绿色出行

2021年4月，平安普惠对其小微经营贷产品“车e贷”进行了全面升级。此次升级战略性地纳入了新能源汽车，是平安普惠首个“碳中和”概念小微信贷产品。升级后的“车e贷”降低了车抵产品的门槛，通过“人+车综合授信”的创新模式，打破了行业额度授信受限车估值的缺陷，解决了众多新能源车车主融资难问题。另一方面，通过在产品设计中增加绿色金融维度，积极开展绿色普惠金融先行探索，助力“碳中和”目标的实现。截至2021年12月，平安普惠“车e贷”为新能源车车主累计提供优惠贷款超**3亿元**人民币。

• 绿色保险

深圳市环境污染强制责任险助力企业提升环境风险防控能力

2021年7月28日，平安产险承保首批深圳环境污染强制责任险，并首创了根据污染因子数据测算保额的创新定价模式。此外，平安产险深圳分公司还将加强环境风险防控服务，切实落实“服务+保险”新模式，提升企业的环境风险防控能力。截至2021年12月，平安产险为近**2,000**多家中大规模企业累计提供近**100亿元**的环境责任风险保障。

为助力深圳市环强险的顺利推行，平安旗下智慧城市还创新性支持打造“智慧环责险服务平台”，项目总投资超**2,000万元**。企业用户可通过平台实现“千企千面”保费测算、保险公司选择、项目概况查询和保单查询，同时享受监测设备在线预警等多方服务。保险公司通过平台可实现投保数据统计、投保单位风险分析和业务管理。监管部门则可通过平台实现智慧化监管，实时掌握企业投保、续保情况，据此推动相关惩处和激励政策。此前，企业投保环责险后并未享有保中环境风险管理服务，通过智慧环责险服务平台可为单家企业用户降低两万元以上环境管理成本。



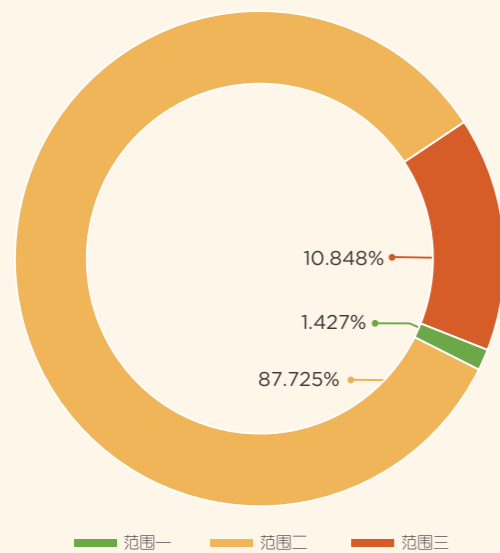
## ■ 绿色发展

### 力争 2030 年实现运营碳中和

平安严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规,将环境保护纳入企业发展规划中,在业务运营中坚持通过节能改造、智慧办公和业务电子化等方式。从 2021 年起,平安深化绿色运营工作,在之前低碳运营的基础上进行目标升级,致力于 2030 年运营碳中和。平安将在 2022 年对内部节能减排措施和方案进行规划,以制定更加详细的运营碳中和路线图。

目前,平安正在参考科学碳目标等框架,探索 2030 年实现运营碳中和的具体路径。平安承诺采取符合国际最佳实践的碳中和策略,即“先内后外”和“先减后买”。平安优先通过职场建筑和数据中心节能等形式做好内部减排工作,并寻求外部购买绿电等方式进行外部减排。在内外可行减排措施实施后,平安将通过购买碳汇等多种方式最终实现碳中和。

▼ 2021 年集团碳排放分布占比



▼ 详细数据

	碳排放量 (吨)	比例 (%)
<b>范围一</b>	6,121.76	1.427%
天然气	6,106.51	1.423%
柴油	15.25	0.004%
<b>范围二</b>	376,336.09	87.725%
职场用电	313,558.99	73.091%
数据中心用电	62,777.10	14.634%
<b>范围三</b>	46,537	10.848%
差旅	46,537	10.848%
<b>合计</b>	428,994.85	

### 排查棕色资产并逐步退出

在不断扩大绿色资产投资的同时,平安将排查集团棕色资产规模及其碳排放情况,并计划逐步减少或者退出在煤炭采掘以及火力发电等棕色资产方面的投资。为此,集团出台新的煤炭业务政策声明。为平稳退出棕色行业,平安加大和碳排放占比大的重点客户的沟通和管控,要求其制定转型方向和路径,并明确未来的资金支持需要与转型路径和转型目标相挂钩。

平安银行对煤炭、火电、钢铁等行业从装机规模、度电标准煤耗、区域限制等方面设置了严格的准入条件,并实行名单制管理;对煤炭、火电、钢铁等行业实施严格的限额管控措施,通过日常持续监控、逐笔出账核准等方式,督促经营单位优先支持优质客户,淘汰退出生产不规范、环保落后的风险客户;紧跟监管政策导向,有序压退高碳行业客户,防止运动式减碳;在风险政策中针对高碳行业引入绿色导向内容,助力双碳目标的实现和优质客群的维护。

平安银行四大高碳行业 2021 年末授信数据 (单位:亿元人民币)

行业	授信余额	授信总额	敞口余额
火电	65.05	69.67	57.00
水泥	27.67	28.23	22.41
钢铁	691.56	698.08	383.16
煤炭	316.65	326.13	237.47

## 平安集团煤炭业务政策声明

平安集团对于两高一剩行业始终采取严格的管控措施，审慎对待其贷款、投资以及保险支持，定期审视资产组合对气候变化的影响。为回应国家双碳目标战略，力争在 2060 年前达成资产组合层面的碳中和。

平安在新的双碳目标下，重点限制低效能、高排放的煤炭采掘以及火力发电项目的投资，并对投资管理 \* 升级了管控条件，具体如下：

**直接投资：**从 2022 年起对所有动力煤开采和火力发电的项目进行 100% 项目制评估，要求出具评估报告作为记录。原则上，预计在 2035 年底全部剥离项目性质的直接股权、债权等非资本市场投资（可实现净零排放的项目除外）。

**资本市场证券投资：**预计在 2035 年底退出持有该业务收入占比 30% 以上的公司的上市股票、债券等资本市场证券投资。

**主动沟通：**与重点排放客户沟通，并明确资金支持需要与转型路径和转型目标相挂钩，要求其制定转型方向和路径，例如要求碳强度按每年不低于某个百分比的速度下降（不同时间阶段的管控幅度根据碳排放路线图的区间降幅决定）。同时，支持其通过绿色债券、绿色贷款以及绿色资产证券化等方式进行转型融资，并长期跟进其执行情况。

\* 经过测算和内部评估，平安集团投资类金融资产中棕色行业转型风险敞口大于有抵押的贷款业务，故 2035 年的煤炭推出政策初期仅适用于投资类业务。

## 提供全面绿色保险产品和服务

积极创新绿色保险品种，扩大绿色保险覆盖范围，提高绿色保险保额和保费收入。平安将在农险和新能源车险的基础上，进一步拓展绿色保险产品类别，如企业工程类保险、碳保险及风险管理增值服务等，并推出覆盖绿色企业、绿色工程及非绿色企业的多元化让利计划。

## 提升绿色公益影响力

平安整合绿色公益资源，发布和运营了国内首支“碳中和”慈善信托计划；并结合集团业务布局，开展碳中和公益、数字乡村、智慧城市管理等相关活动。

### 案例

#### 平安碳中和绿色金融发展慈善信托

在集团统筹推动下，平安信托、平安普惠、平安租赁携手成立国内首支碳中和主题慈善信托。该慈善信托旨在围绕碳中和目标，促进生态文明建设，包括但不限于资助、支持和推广绿色低碳优秀项目；为倡导和普及绿色金融理念传播组织开展相关领域公益活动；通过资金、物资等多种方式补贴贫困群体使用清洁能源等。此外，依托碳中和慈善信托，平安普惠还正式推出了新公益行动——“平安守护者行动 - 国家公园”系列项目，助力一线生态守护者，支持生态林改造与恢复。围绕国家重点保护珍稀动、植物，重点关注国家公园地区生物多样性的发展与社区的可持续发展。



## 加速绿色科技赋能碳中和

平安加速绿色科技研发和应用，持续赋能集团整体碳中和战略，并在国家双碳进程中识别和把握绿色市场新机遇，其中包括了针对资产管理层面的碳核算和碳中和管理、环境气候风险监控、办公运营节能减排、以及碳普惠服务支持等方面的绿色科技开发计划。

案例

平安产险：坚持科技引领战略，打造气候风险应对管理平台

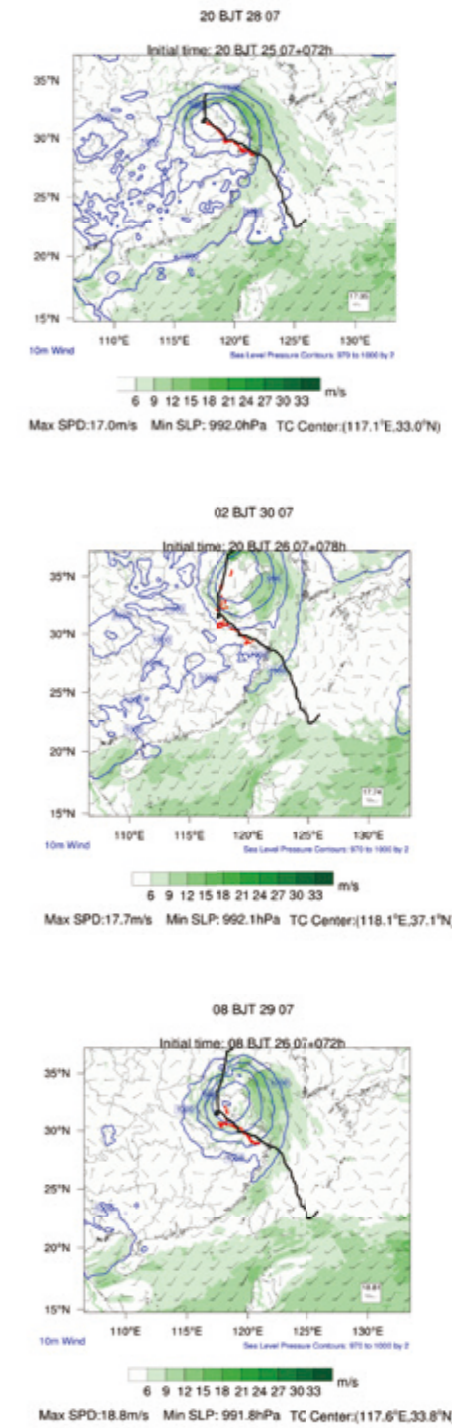
秉承“科技引领风控”的理念，平安产险成立自然灾害实验室，组建自然灾害专业团队，针对气候变化导致加剧的极端天气现象，利用数值模拟、机器学习、卫星遥感监测、等创新技术，开展气候变化物理风险研究，加强风险评估及管理，协助财产所有者保护财务及控制损失。其中，平安自主研发的数字化自然灾害风险识别系统与风险管理平台——DRS 鹰眼系统，整合了地理学、灾害学、气象学、保险学等四大学科知识，内嵌了超过140亿的全国地理历史灾害数据、公司承保及理赔数据，可分析评估全国境内的9种自然灾害的发生风险评级和5种最常见农作物的主要自然灾害风险评级，实现全国境内任意地址的自然灾害风险、强风降水和环境污染风险分析，并与国家气象管理预警系统对接，在灾害来临之前为客户发布灾害预警短信提示、推送应对风险的防灾防损建议。在此基础上，平安产险持续完善数据基础，建立包括自然灾害数据、气象数据、地理数据、遥感数据和社会经济数据等在内的平安自然灾害时空数据集，同时集合自然科学和金融领域专家，组建自然灾害专业团队。

平安产险自然灾害风险平台技术架构图



案例

平安产险自然灾害实验室所应用的世界领先的模式计算



# 聚焦乡村振兴 助力共同富裕

## 三村工程

2021年，在我国脱贫攻坚取得全面胜利之后，平安根据国家脱贫“摘帽”不摘责任、不摘政策、不摘帮扶的要求，通过产业振兴、健康振兴和教育振兴深入推进“三村工程”，实现巩固扶贫成果与乡村振兴的有效衔接。

### 成效总览



产业振兴

全年提供产业振兴  
帮扶资金  
**120.16** 亿元

“三村工程”开展以来累计  
提供扶贫及产业振兴帮扶资金  
**418.5** 亿元



健康振兴

在乡村开展移动  
体检义诊活动  
**69** 场

健康公益  
服务覆盖  
**9,483** 人次



教育振兴

为城乡学校开展  
情景大师直播课  
**6** 节

情景大师直播课  
覆盖  
**6,300** 多万人次



支教

招募志愿者  
**875** 名

支教时长  
超 **20,000** 小时

截至 2021 年 12 月



## 村官工程：打造综合金融帮扶闭环

作为综合金融集团，平安继续巩固“产前扶智培训、产中产业造血、产后产销赋能”的产业全周期长效机制，实现综合金融帮扶闭环。同时，积极创新金融产品，以普惠的保险、优惠的信贷等进行造血式帮扶，促进乡村发展。

### 支持乡村小微群体

平安普惠充分发挥服务小微能力，围绕农村女性发展、产业协同发展模式、传统文化传承与商业赋能等方面，积极践行“平安普惠乡村多维振兴支持模式”，联合中国妇女发展基金会、中国扶贫基金会、中国服饰报等机构开展“平安普惠惠农金”“扶贫新农人”“妈妈的针线活”等公益项目，助力乡村小微群体创新创业增收，实现精细化帮扶及乡村振兴。



平安普惠惠农金支持农村女性脱贫致富



“妈妈的针线活”公益项目手工成品在平安公益拍卖之夜展示拍卖

平安共发放乡村振兴卡

2 万余张

乡村振兴债

64.7 亿元

• 金融产品助力乡村发展

平安持续推动金融产品创新，以多元化的金融服务助力乡村发展。向云南、浙江等6省/市发放乡村振兴贷款，协助企业改善地方乡村居民用电环境，满足当地产业发展和生态环境保护建设；通过承销“乡村振兴”债券，并联合中国银联推出股份制商业银行首张乡村振兴借记卡，让更安全、便捷、高效的金融服务惠及广大农村居民。

平安创设“平安-贵州水投扶贫水务资产支持专项计划”，有效盘活贵州省水务领域存量资产，拓宽全省水务融资渠道，破解资金瓶颈，实现全省水务一体化；设立“西藏乡村振兴可持续发展慈善信托”，聚焦西藏地区乡村振兴与可持续发展的公益事业。

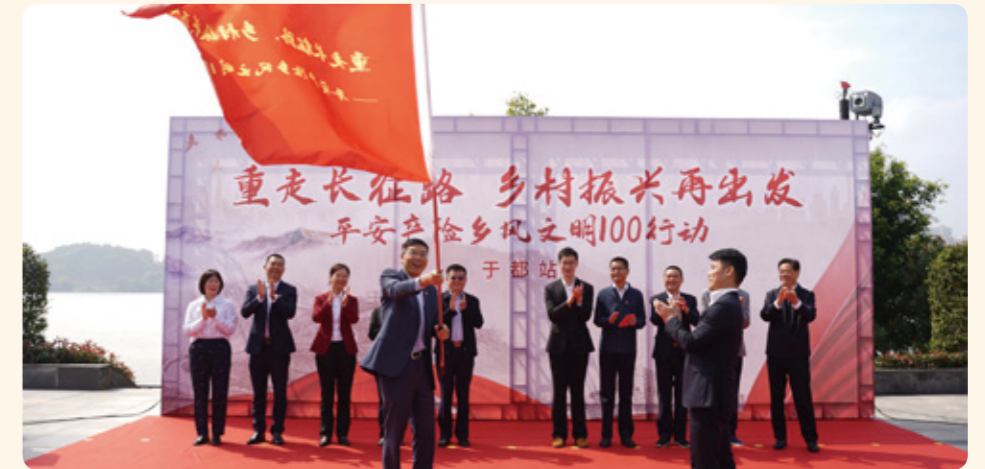
2021年，平安共发放乡村振兴卡 2 万余张，发行乡村振兴债 64.7 亿元，其中乡村振兴政府债 40.7 亿，乡村振兴企业债 24 亿。



■ 凉山州彝族客户办理乡村振兴借记卡

• 开展“乡风文明100”

2021年，平安布局“乡风文明100”行动，推动打造以党建共建为引领，以基层队伍为辐射，借助企业资源优势，支持农村基层党建“规范化、标准化、信息化、数字化”建设，探索“四共四强”新模式，扎实服务乡村振兴战略落地。截至2021年12月31日，平安已与全国31省 141 个党建共建点，累计落地 185 项惠民举措，提供各类民生保障 1.7 亿元，惠及村民超 30 万人。升级振兴保，撬动产业资金 6.18 亿元，助力 14 万村民年合计增收 4.2 亿元。



■ 首个“乡风文明100行动”在江西于都落地

全年消费帮扶采购

1.1 亿元

• 消费帮扶助推产业发展

平安通过持续深化打造“云农场”品牌，开展旅游助农、采购助农、代销助农等模式，助力乡村现有业态向低能耗高附加值转型，不断丰富村民创收通路。同时，积极落实“供应链、金融支撑、运营服务”三大体系建设，支持农产品“出村进城”。平安持续开展消费帮扶工作，开发并完善“平安生活小圈子”消费帮扶平台功能，促进消费帮扶的长期开展，全年组织消费帮扶产品品鉴活动 7 次，全年消费帮扶采购 1.1 亿元。



■ “美丽乡村，平安启橙”文旅客户合影





### 村医工程：持续助力打造健康乡村

2021年,平安集合优势医疗资源,持续推动“平安健康守护行动”健康移动检测车走进江西、湖北、广东、陕西、贵州、山东等省份,开展免费健康体检和义诊行动,提供村医培训,升级村级卫生所。平安联合上海社会科学院、中国金融信息中心共同发布《2018-2020乡村健康扶贫报告书》,系统报告了(原)贫困地区农村居民体质特征和疾病风险,并与中国老年保健协会共同启动“健康中国·与健康同行”项目,为缺乏医疗资源和健康管理知识的地区和人民提供教育和服务。平安向甘肃临夏捐赠 2,000 份音视频问诊服务权益,以智能化手段帮助患者分层次解决问题,减少由于交通不便、医疗资源不足而带来的“因病返贫”问题。



平安健康守护行动在遵义开展免费体检



平安健康守护行动在威海开展免费体检



### 村教工程：弥合城乡科技教育差距

平安利用线上教育平台,为乡村学校提供优质的线上教育课程;同时,挂钩各地机构和乡村学校,延续对希望小学成体系的资助做法,从硬件、软件、教师、学生等各个方面形成一套完整帮扶举措,为乡村下一代的未来发展提供支持。

#### 平安支教行动及平安希望小学建设

2021年通过线上、线下支教形式,招募约 175 批次 875 名志愿者,完成了 127 所希望小学支教行动,支教时长超 20,000 小时,截止 2021 年 12 月底平安已援建 119 所平安希望小学(3 所待落成),支教行动开展 15 年以来,招募近 10,000 名支教志愿者,支教时长约 37 万小时。



中国平安 2021 年“快乐少年”支教行动

科技素养  
情景直播大师课覆盖

超 **6,300**  
万人次

• 青少年科技素养提升计划

平安助力科技强国战略，持续推进“青少年科技素养提升计划”，邀请知名学者走进乡村课堂；邀请平安智慧小学学生参加北京科普研学营活动，与院士面对面交流，通过一系列直播课程、参访实践等公益举措，提升城乡学生科技素养，为科技强国战略贡献力量。2021年，科技素养情景直播大师课覆盖超 **6,300 万人次**，截至目前，中国平安“青少年科技素养提升计划”已在全国近 30 个省市的 1,039 所乡村学校落地实施，覆盖 **10,000** 多名乡村老师，惠及 **31 余万** 名乡村学生。



青少年科技素养提升计划组织乡村同学前往科技型企业科研一线研学

• 平安励志计划

2021年，平安面向 985、211 的一流高校大学生开展“平安励志计划”，结合公司金融、医疗和科技等业务相关议题组织相关赛事活动，激励大学生充分展现青春才智，吸引超过 6,400 支队伍报名参赛，为新时代的国家和社会发展贡献“有温度”的解决方案。励志计划自 2003 年启动以来，累计为 **5,900 余名** 大学生颁发奖学金总额超 **2,000 万元**，为鼓励广大学子专研学术、学以致用、报效国家、服务社会给予了有力的支持。

颁发奖学金总额超

**2,000** 万元

■ 其他公益行动

• 让爱回家

平安持续七年开展“让爱回家”公益项目，针对留守儿童及进城务工人员群体开展专项公益活动。2021年春节前夕，平安联合中华社会救助基金会和深圳慈善会，发起了一系列线上、线下结合的公益活动，加强进城务工基层劳动者就地过年的人文关怀。项目收集到全国 1,800 余名进城务工基层劳动者的暖心故事，并向通过受助资料审核的进城务工劳动者每人发放 1,500 元新春团圆金。



让爱回家·深善暖阳 2021 新春送温暖活动在深圳举办

• 平安少年

平安重视儿童健康成长。2021年10月，由中国儿童少年基金会和平安共同发起的“平安少年”公益项目，在深圳举办项目捐赠暨启动仪式。项目确定在 180 所中小学校和幼儿园进行试点，计划投入 **1,000 万元**，开展培根固本、协同关爱等系列活动，着眼于儿童健全人格养成、青少年儿童心理健康教育及学生心理问题辅导康复建设。



关爱儿童少年心理健康，平安少年公益项目在深圳顺利启动，广东深圳、山东临沂等地首批试点

• 灾害救助

平安积极发挥保险保障的专业能力，及时响应参与灾害救助。2021年，平安全力以赴对发生地震灾害的云南和青海、遭遇极端强降雨的河南和山西等受灾地区进行救助，指挥各专业公司开通绿色通道和应急服务举措，协助受灾民众进行快速理赔，为灾区人民提供有温度的保障服务。

面对“7.20”河南特大暴雨，平安寿险、平安产险、平安养老险等公司紧急出台多项应急措施和理赔绿色通道。平安产险全力参与河南抗洪抢险突击战，全国调派理赔专家 **185 名**、救援车辆 **651 台**；开辟快速理赔通道，实施无差别救援；向参与救援的一线人员无偿提供专属保险保障。截至 2021 年 12 月底，平安产险接到报案超 7 万件，赔付总额超 31 亿元，在广东、湖北、厦门、宁波、台州等多省市开展巨灾保险，以免查勘、快速赔付等方式协助各地政府调配资金助力灾后重建。

# 可持续的 业务与运营

- 4.1 透明的公司治理
- 4.2 负责任投资
- 4.3 可持续保险
- 4.4 产品责任和客户保护
- 4.5 信息安全和AI治理
- 4.6 员工与代理人发展与保障
- 4.7 可持续供应链
- 4.8 绿色运营
- 4.9 社区影响力



## 透明的公司治理

### 稳健经营

《财富》世界 500 强

第 16 位

2021 年，平安总资产约 101,420.26 亿元；营运利润为 1,684.79 亿元；归母净利润为 1,016.18 亿元；基本每股收益为 5.77 元，全年每股股息 2.38 元。

2021 年，平安位列《财富》世界 500 强全球榜单第 16 位，居全球金融企业第 2 位。在美国《福布斯》杂志 2021 年“全球上市公司 2000 强”榜单中跻身全球第 6 位，较去年上升 1 位，蝉联全球多元保险企业第 1 名。



### 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。

### 股东权益保护

2021 年公司每股股息  
同比提升

8.2 %

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。

2021 年公司进一步提高分红水平。2021 年公司每股股息同比提升 8.2%。同时，公司于 2021 年启动新一轮回购。截至 2021 年 12 月 31 日，本公司本轮回购通过集中竞价交易方式已累计回购 A 股股份 77,765,090 股，占本公司总股本的比例为 0.42541%，已支付的资金总额合计人民币 3,899,441,135.30 元（不含交易费用）。

### 薪酬激励机制

参与核心人员持股计划及  
长期服务计划的员工共计

89,304 名

本公司薪酬政策的目的是吸引、保留和激励人才，支持公司经营目标的实现；薪酬政策的原则是导向清晰、激励绩效、反映市场、成本合理。本公司员工的薪酬组合包括基本薪酬、绩效薪酬、福利收入及津补贴等。其中，基本薪酬根据岗位价值、市场水平等确定，绩效薪酬与公司整体经营情况、个人业绩等挂钩，福利性收入及津补贴参照国家有关规定和行业标准执行；薪酬组合间的具体结构及策略安排，根据市场及公司业务需要进行调整和优化。

#### 延期支付及追索扣回机制

公司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，公司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公司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为，促进稳健经营和可持续发展。

#### 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。核心人员持股计划及长期服务计划的参与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员工。截至 2021 年 12 月 31 日，参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工共计 89,304 名。

## 健全商业守则

平安制定了《平安集团公司商业守则》、《平安集团员工商业守则》，从公司商业道德与员工商业行为两方面做出详细规定，并持续推进管理规范化。

### 公司商业道德

平安注重商业道德对公司自身、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，针对内外部利益相关方对于平安 ESG 关注的重点议题，通过严格的规章制度推进规范、闭环管理，以达致相关的国际标准。

#### • 税务政策

平安严格遵守法律法规，并积极配合税收政策，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。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

公司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。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，建立反洗钱内部检查与审计、绩效考核与奖惩机制。通过打造智能反洗钱平台工具，全面提升风险防控水平。

#### • 公平和员工权益保护

平安重视保障员工的合法权益，不对员工进行区别对待，并禁止使用童工和强迫劳动；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。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。

#### • 信访和举报管理

平安制定了《信访工作管理制度》，集团纪检监察室为全集团信访举报统一受理部门。下设信访工作组，负责统一受理、指导、检查、督办和协调集团及下属子公司非消费客服类信访投诉。设立了统一廉政信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lzxfbj@pingan.com.cn），可接收来自内外部（包括但不限于公司员工、客户、供应商、政府及监管单位）反映公司或公司员工、代理人的非消费客服类信访事项投诉件。公司信访工作部门依法、客观、公正、及时地受理信访事项，协调有关工作部门共同调查并处理，促进信访工作有效合理进行。同时，信访工作要求对信访人进行专项保护及保密，保护信访人的合法权益，防止信访人遭受打击报复。平安对于违反该制度的情况制定了明确的追责规定。

#### • 知识产权保护

平安重视知识产权保护管理工作，确保科技创新成果得以有效、高效地转化为实际应用价值。在保护自身知识产权的同时，不侵犯他人的知识产权成果，并严令禁止员工参与违反产权的活动，在遇到涉及知识产权的问题时，公司将开展相关调查，以确保自身与他人的知识产权受到保护与尊重。

### 员工商业行为

平安秉承“法规 +1”的宗旨确保合规稳健经营，明确提出了针对公司员工的“五项规范”和“禁止性规范”的基本纲领性行为规范，强调“合规底线”、“行为红线”的要求，防范各类违法、违规、违纪行为风险或案件的发生。

平安严厉打击各类商业贿赂腐败行为，其中包括了为谋求竞争优势或获取业务机会等任何目的进行商业贿赂，违规索要或接受回扣，侵占、盗窃、骗取或以其他手段非法占有公司或相关方的资金、财产和商机，以及玩忽职守、徇私舞弊、利益输送等。

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、履职于公等维护公司权益的行为准则。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。

廉政信访举报电话

0755-22625145

廉政信访举报邮箱

lzxfbj@pingan.com.cn

# 负责任投资

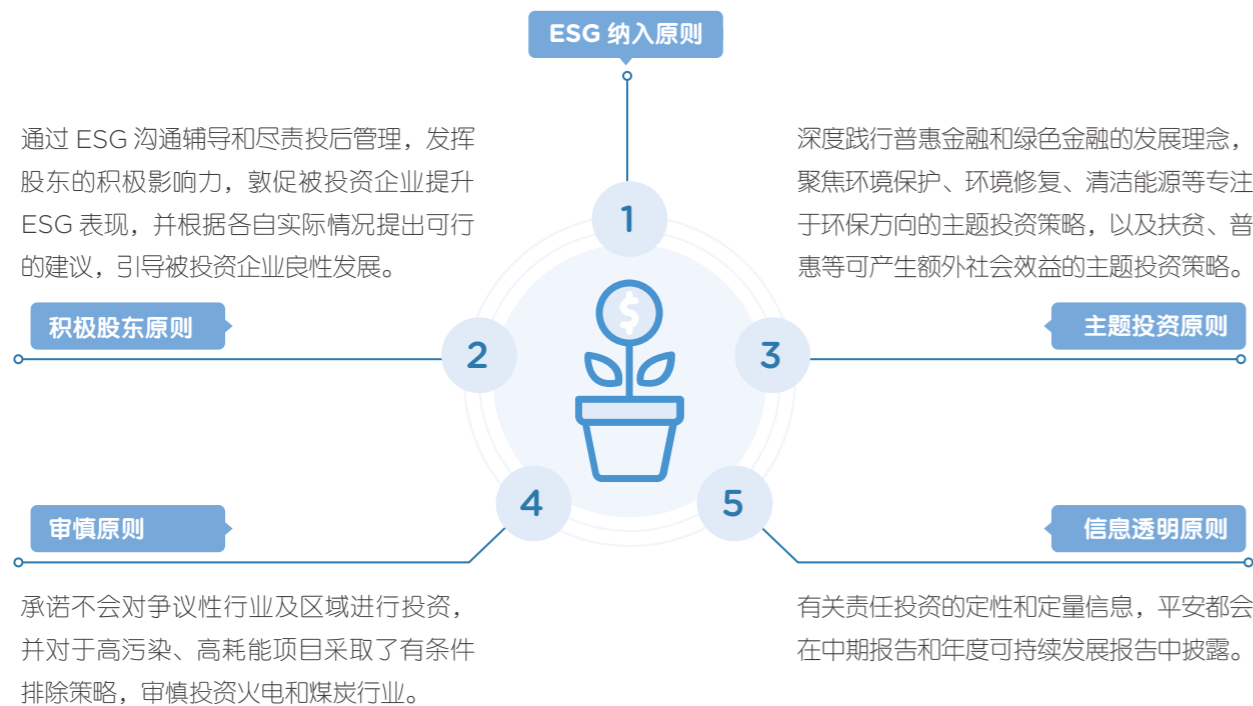
平安相信，责任投资并不是慈善式行为，而是可以有效规避风险、获得长期稳定回报的价值投资。平安希望每一项投资决策都能够创造正向的环境及社会价值。为践行这一投资理念，平安不断深化可持续发展模式，积极推行责任投资体系的贯彻落实。

## 负责任投资政策

2021 年，平安更新了《平安集团责任投资政策声明》，明确了责任投资的适用范围，进一步阐释了责任投资策略。同时，平安还发布了《平安集团煤炭业务政策声明》，从政策层面对高污染高排放行业投资进行了严格管控。

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。

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。



## 尽责的投后管理

平安坚持监督并积极参与被投资公司的 ESG 管理，并通过贯彻积极股东原则，持续监测投资组合中的标的公司，以了解他们创造长期价值的战略和所面临的风险与机遇，推行投后主动、尽责管理，引导被投公司良性发展。

平安对于集团重要战略投资对象及与集团 ESG 战略相关度较高的公司进行尽责督导。在投后管理环节，平安遵循五大原则，在所有投资活动中坚持管理和投资方式与客户和受益人的利益相一致，将重大环境、社会和治理 (ESG) 问题纳入投资决策，根据投资方式和行业属性对被投公司的 ESG 绩效进行持续监测和管理，通过加强同行业间交流合作推动 ESG 投资管理在中国市场的普及，并及时将投资督导和沟通的结果进行对外披露。

为了循序渐进地推进全集团的投后尽责管理，平安将优先根据战略投资地位以及涉及议题的重要性，将符合条件的被投对象纳入尽责管理范畴，并计划在将来逐步扩大纳入范围。平安将结合公司参与、投票、行业协作和公开政策参与的方式进行尽责管理和沟通，并将重点参考国际社会重点话题，从议题重大性角度出发，重点对实质性议题进行持续监督和管理。

## 负责任投融资及负责任银行

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，建立了集团责任投融资体系，涵盖股权型投资、债券型投资、长期股权投资、投资性物业、其他投资等多个类别，以及负责任银行业务体系，涵盖信贷类业务及其他融资类业务，覆盖了绿色及社会普惠类可持续发展议题。其中绿色类资产的判断具体参考了中国投资证券基金会《绿色投资指引》中鼓励的项目类型，如绿色融资绿色公募基金、绿色建筑、绿色类资产等；社会类资产包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等投融资项目类型。普惠类资产包含小微企业扶持、三农及乡村振兴、住房棚户等投融资项目类型。

截至 2021 年 12 月，平安的责任投融资规模近 1.22 万亿元，其中平安绿色投融资规模近 2,245.80 亿元；普惠投融资规模近 684.67 亿元；社会投融资规模近 9,268.60 亿元。负责银行业务规模近 4,913.84 亿元，其中绿色信贷类业务规模达 846.13 亿元，包含绿色信贷贷款余额 729.74 亿元；普惠贷款余额达 3,821.59 亿元。截至 2021 年 12 月 31 日，平安负责投融资及负责银行业务情况列示如下：

平安负责投融资规模近  
**1.22** 万亿元

平安绿色投融资规模近  
**2,245.80** 亿元

普惠投融资规模近  
**684.67** 亿元

社会投融资规模近  
**9,268.60** 亿元

### 负责任投融资及负责任银行

负责任投融资 (1)	1,219,906
绿色投融资 (2)	224,580
股权	67,269
债券	89,801
金融产品	67,520
普惠投融资 (3)	68,467
股权	331
债券	11,506
金融产品	56,630
社会投融资 (4)	926,859
股权	193,582
债券	300,667
金融产品	432,610

负责任银行	491,384
绿色银行	89,813
绿色信贷类业务	84,613
绿色债券	5,200
普惠银行	400,022
普惠信贷	382,159
其他普惠融资	17,863
社会银行	1,549

注：(1) 负责任投融资统计范围覆盖本集团（除银行）作为资金方及发行方的所有金融产品。

(2) 绿色投融资：具体参考中国投资证券基金业协会《绿色投资指引》中鼓励的项目类型，如绿色融资绿色公募基金、绿色建筑、绿色类资产等。

(3) 社会投融资：社会类包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等类型。

(4) 普惠投融资：普惠类包含小微企业扶持、三农及乡村振兴、住房棚户等类型。

### 绿色投资影响力（案例）

#### 助力绿色企业项目融资

**平安信托** 作为投资顾问助力平安人寿以现金增资方式向中广核风电公司投资 **20 亿元**，助力中广核风电在风电和光伏等清洁能源项目等领域的开发运营。

**平安证券** 为新中港 IPO 项目担任保荐机构，助力新中港在资本市场获得发展所需资金，进一步巩固公司在热电联产行业中的市场地位，推动热电联产行业绿色升级。

#### 促进绿色产业技术发展

**平安基金** 发行了中证新材料主题 ETF、中证新能源汽车产业 ETF、中证光伏产业 ETF 等绿色主题证券投资基金，关注低碳环保行业，以金融手段助力绿色新兴产业及技术发展。

**平安资管** 旗下平安创赢已设立并完成募集 **45 亿元** 的新能源基金，正在落地新的专门投资风电、光伏的私募股权投资基金。

#### 推动绿色基础设施建设

**平安资管** 通过债转股模式增资标的公司，为国电投青海黄河夹层项目提供权益资金，用于降低企业新能源装机任务导致的资产负债率上升，该项目全部投产后，年发电量可达 **25 亿千瓦时**，可减少二氧化碳排放约 **300 万吨**。

**平安租赁** 通过直租赁产品，为央企新能源公司提供 **7,000 万元** 资金用于在西藏山南市扎囊县西卡学村建设地面集中式光伏电站，项目装机容量 **2 万千瓦**，每年发电量可达 **2,500 万度**，通过“绿色 + 帮扶”新模式为当地带来绿色发展机遇。

• 社会及普惠类投资影响力(案例)

支持乡村振兴，推动农业发展

**平安银行** 创新开发乡村振兴贷款、乡村振兴债、乡村振兴卡等多个金融产品。2021年4月，平安银行首次承销的“乡村振兴”债券，重庆医药（集团）股份有限公司2021年度第六期超短期融资券，募集资金**3亿元**，对满足乡村医疗机构基础医疗用药需求，全面提升当地卫生医疗服务能力，切实保障农村公共卫生服务水平有重大意义。

**平安信托** 主导实施的重庆渝合高速公路项目成功落地，该项目途径农村区域主要为 G75 北碚至沙溪收费站段，公里数为**24公里**，为当地农村地区创造就业岗位**74户**，预计每年带动川渝乡村地区经济增长**2亿元**。

**平安普惠** 通过惠农金项目持续帮助更多三农产业成长和发展，截至2021年12月31日，平安普惠累计向农村合作社带头人及农村创业者提供免息惠农金**1,660万元**，直接扶持超**600户**贫困户，户均增收超**1万元**。项目覆盖黑龙江、吉林、甘肃、宁夏、内蒙古、重庆、河南、云南八个省份。

扶持小微企业，助力实体经济

**平安银行** 推出的“小微贷”贷款产品通过特殊算法精准定位目标客户，为无法在传统银行获取贷款的小微客户提供信用贷款支持。截至2021年12月，共为超过**2.7万户**小微客户提供了延期还本付息服务，延期本金超**300亿元**，延期利息超**2亿元**，减免小微企业及个人工商户各种手续费超**3,800万元**，通过发放利息券形式累计减免利息超**1.1亿元**。

**平安证券与平安租赁** 合作开展的“安惠系列”项目切实、高效和全面地缓解了设备供应商及小微企业资金压力，截至2021年12月31日，4期安惠资产支持专项计划共达**79.70亿元**。

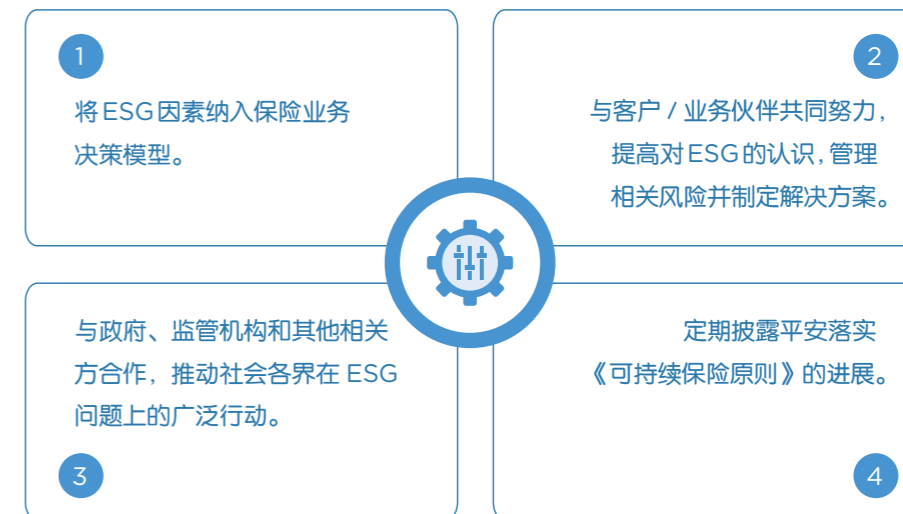
**平安证券与平安普惠** 合作开展的“普惠系列”资产支持专项计划为小微企业融资提供了低成本、高流动性的资金来源，从而高效解决小微企业融资需求、助力实体经济发展。截至2021年12月31日，项目已为超过**1,600万**小微企业主和个体工商户等普惠金融人群提供资金来源，除新疆与台湾外，所有地区均有展业。

## 可持续保险

平安致力于将 ESG 理念嵌入到保险业务中，引导保险产品走可持续发展之路，成为值得信赖的保险公司。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。

### 可持续保险政策

平安将 ESG 因素全面融入包括保险业务在内的公司核心业务发展战略之中，建立可持续发展模型，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)，制定了《平安集团可持续保险政策声明》，提出可持续保险四项原则：



### 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融合 ESG 因素，加大产品创新力度，以持续完善和丰富可持续保险组合。2021年，公司积极响应国家“碳中和”战略，进一步推动环境类保险产品和服务的开发。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，推动多种社会及普惠类的保障型产品开发，为社会弱势群体及特殊关怀人群提供更全面的健康及生活保障。



▼ 2021 年部分可持续保险产品列表



■ 可持续保险影响力

平安将多元保险业务与联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals - SDGs）进行对标与融合，为环境、社会和经济可持续发展做出贡献，推动全球实现可持续发展。2021 年，本集团的可持续保险情况列示如下：

平安 2021 年可持续保险数据

（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	44,569.22	453,813.28	23,403.42
保险金额	40,160,077.16	478,323,674.83	13,582,443.90

注：(1) 环境类保险是指保险业金融机构为支持应对气候变化、环境改善、资源节约高效利用和生态保护，对节能环保、清洁能源等领域，以及倡导绿色健康低碳生活所提供的保险产品。  
 (2) 社会类保险包括责任险（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。

• 绿色保险影响力（案例）

保障绿色产业发展

**平安产险** 开创的绿色保险产品森林碳汇遥感指数保险，一是通过创新应用卫星遥感技术实现高效量化监测林业碳汇累积和增长，实现承保项目快速核保，二是定期向客户反馈森林长势，提出科学管理建议，帮助客户提升碳汇值增长水平，同时通过创新的指数保险新模式，还可实现灾后的快速定损、极速理赔，将赔款用于灾后林业碳汇资源救助和碳源清除、森林资源培育，为林业碳汇发展提供有力的保障。截至目前该产品已在河北、广西、湖南三省相继试点落地，累计为 **13 万亩** 林地提供 **1,558.2 万元** 碳汇风险保障。

支持综合环境治理

**平安产险** 推出野生动物保险，为野生动物“肇事”兜底。2021 年 6 月，云南境内亚洲野生象群一路北迁，对沿途各地农作物等造成一定经济损失。平安产险为 **411 笔** 野象群“肇事”案件赔付保险金额 **172.38 万元**，为共同营造人象和谐共生的良好环境贡献力量。

增强灾后复原力

针对气候灾害，**平安产险** 推出了以广东省巨灾指数保险为代表的灾害险，助力地方政府及生产经营单位对抗巨灾，发挥保险公司风险管理技术和能力减少损失，通过理赔服务能加速灾后重建。在 2021 年山西暴雨灾情中，平安产险启动多渠道实时预警、多渠道便捷受理、设置现场应急网点、设置临时安置点、开通理赔绿色通道、救援与快捷修理以及及时赔款预付等七项应急服务举措，全力保障了客户生命财产安全。

• 社会普惠保险影响力（案例）

保障人口健康

**平安寿险** 的主力保障型产品“平安福”，截至 2021 年 12 月 31 日，已累计为客户赔付近 **58.6 亿元**，为社会公众提供了有效的保险保障。自 2013 年上市以来，“平安福”始终与时俱进，在保障深度、广度、产品服务等各方面不断升级。2021 年“平安福”在延续涨价趋势的基础上，提供三种方式增加保障额度，并从 **150 种** 疾病保障增加至 **180 种**，同时增加赔付次数，在经济上最大限度给予客户保障。

服务小微经济

**平安产险** 聚焦小微企业发展，打造了如“惠员保”、乐企 E 生保等一系列面向小微企业客户的普惠类保险产品。截至 2021 年 12 月，累计覆盖 **245 万** 家小微企业，切实助力小微企业稳定经营；此外，针对疫情后的复工复产需求，平安产险于 2021 年初全面推广余额法定价的借款保证保险产品，切实减轻小微企业还款压力，补齐小微企业融资服务短板。截至 2021 年 12 月，平安产险为 **近百万** 有生产经营用途需求的小微企业客户的 **2,500 亿元** 融资金额提供了保证保险增信服务，助力小微企业复工复产。

# 产品责任和客户保护

## ■ 责任产品

平安作为一家综合金融生活服务集团，提供了包含保险、银行、资产管理及科技等多种产品和服务。平安制定了责任产品原则，形成并在逐步完善约束到所有产品和服务的政策和体系，在管治层面，以集团董事会为产品和服务责任的最高领导机构，并授权集团消费者权益保护委员会、个人金融委员会作为产品和服务责任的直接管理机构，集团投资者关系及 ESG 委员会协助统筹 ESG 维度的责任产品相关事务。在执行层面，集团运营风险管理部、集团消费者权益保护部和集团 ESG 办公室负责组织、协调、督促并指导专业公司产品部门落实责任产品工作职责，从产品服务全生命周期予以规范管理，规避 ESG 相关风险。

### • 产品开发

在开发过程中，各专业公司必须遵守和保障消费者的财产安全权、知情权、自主选择权等基本权利，应在充分了解和遵守有关法规制度基础上，对产品政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，对相关风险进行识别和提示，从源头上避免产品和服务风险发生。

### • 产品销售与宣传

主动、充分履行信息披露义务，向消费者真实说明产品服务的性质、主要风险、收费标准、合同主要条款等内容，不得发布不真实、违规违法或容易让消费者误解的内容。同时，对外品牌宣传类材料内容需进行法律或合规等方面审查，进行负责任真实宣传。销售人员应确保具有合法资质并需接受定期培训。积极发起面向消费者的金融知识宣传教育活动，针对消费者权益、金融机构义务、消费者维权等方面开展公益化、常态化的金融知识宣传教育。

### • 产品售后服务

建立有效的售后服务机制，规范产品理赔、兑付等履约行为。各专业公司均应建立消费投诉管理体系，向消费者及其他相关方提供网站/手机应用客服、电子邮件、热线电话等客户沟通及反馈渠道，并确保各沟通渠道的正常运转。各专业公司需在产品合同、产品介绍材料等材料中明确告知客户沟通渠道。客户可以通过相关渠道获取产品和服务相关信息，或提出对于产品和服务的相关诉求以获取协助，专业公司需在法律法规规定时效内将处理结果告知投诉人。

### • 突发情况处理

基于《群诉风险事件管理办法》，以“统一领导，综合协调；统筹管理，分级负责；条块结合，属地为主；居安思危，预防为主；快速反应，果断处置”为原则，成立群诉预防与应急处理领导小组作为集团群诉风险事件预防与应急处理的常设机构，每半年开展一次群诉风险检视排查与上报工作，并在必要时根据集团《重大突发事件应急处理规定》进行处理。

## 案例

### 平安健康险强化产品流程管理，打造负责任的保险产品

在产品开发环节，平安健康险所有产品创意方案需通过产品秘书会评估可行性并交由产品管理委员会审批，通过后方可启动产品开发的流程。新方案通过后，产品营销部通过制定产品运营规则，提交系统开发完成工作通知书及产品上市红头签报、官网挂网等流程，对开发进行全程严格把控，且开发过程中涉及的所有文件都需经由对应部门审批确认。

在产品营销管理方面，为了更好响应公司内外部对产品营销宣传上的管理要求，进一步降低虚假宣传、销售误导等方面风险，产品营销部制定了《行销辅助品管理办法（2021版）》，在各部门的职责与职能、各部门的制作权限、行销辅助品的分类、行销辅助品的属主责任和审批机制、行销辅助品的整理登记、违规处理等 6 大方面作了明确的阐述和约定。同时，为有效降低关于产品营销宣传上的风险，产品营销部目前还在规划搭建统一的线上行销辅助品资料库，旨在实现全公司行销辅助品生产、审核、汇总、迭代及销毁等一站式管理。

## ■ 消费者权益保护

平安坚持以客户为中心，致力于打造“有温度的服务”。在关联交易控制与消费者权益保护委员会的领导下，平安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。

### 完善消保体制机制

平安进一步完善消费者权益保护工作体制机制建设，贯彻并部署落实监管要求，全面落实消费者权益保护考核，完善消费者权益保护审查机制。平安统筹督导强化投诉治理，2021 年 4 月起开展全集团投诉专项整治工作，针对重点公司和重点问题，建立工作责任制层层压实责任，推动事前、事中、事后全服务环节落实消费者权益保护，前置风险关口，提升投诉化解能力。

### 强化消保文化建设

员工已完成线上学习

# 30

万人

平安强化消费者权益保护文化建设。对内，平安强化全员公平诚信的消费者权益保护文化和理念；建立集团消费者权益保护日报机制，并定期召开管理层交流研讨会，提升消费者权益保护管理意识；开展消费者权益保护线上培训课程，树立正确的消费者权益保护理念，截至 2021 年 12 月 31 日，共有近 30 万员工已完成线上学习。对外，平安积极配合中国人民银行、中国银保监会、中央网信办、公安部的金融消费者权益保护相关工作，“3·15”期间开展专题宣传，普及金融基础知识，提升金融消费者素养，号召广大网友争做金融好网民。

#### 案例

##### “维 C 行动”——为消费者送去“金融守护”

为响应监管部门强化消费者权益保护与开展消保教育号召，平安普惠全面升级消费者素养提升项目——“维 C 行动”，联合公安部门、监管机构、社区街道通过线上线下全覆盖形式共同开展金融反诈宣传活动，推广“国家反诈中心”APP，进一步增强社会公众对金融诈骗风险防范意识。同时，联合新浪开展金融知识普及话题讨论，打造“人间清醒”金融反诈课程，获得社会各界的广泛参与，为消费者送去“金融守护”。



##### 平安壹钱包开展金融反诈公益宣教

平安壹钱包重视加强对消费者宣传普及金融知识，提升消费者增强自我保护意识和维权能力。2021 年，平安壹钱包从保护消费者权益出发，通过强化金融安全宣传教育、升级安全防御系统、优化客服服务流程等举措，在湘西、上海、北京、杭州、山东五地开展线下金融反诈公益宣讲活动，为消费者树起强大的安全保护伞，打造“更有温度”的支付服务。



### 改善客户服务体验

消费者维权直达专线  
累计进线

# 25.6

万人次

截止 2021 年底

车险最快赔付记录

# 70

秒

平安提升客户体验，深化消费者权益保护。平安通过科技创新与服务关怀保障老年用户需求，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，可智能跳过“复杂”的交互环节，一键接通人工专线客服。平安寿险在投诉受理环节，拓宽投诉渠道，在集团及寿险官网、寿险官方微信公众号及小程序、微博、抖音、销售系统、续期系统全部上挂投诉入口，代理人口袋工作平台（口袋 E）上线代客投诉渠道，并推出消费者维权直达专线 4001666333，配置专业客服坐席团队，全天候服务，快速响应、解决消费者咨询投诉问题，提供专业、高效的服务，截至 2021 年底，消费者维权直达专线累计进线 25.6 万人次，日均 1,111 人次，接通率 99%。平安产险针对行业共性痛点建立远程服务模式，对轻微损失且客户无现场服务需求的案件开展一对一线上理赔，简化管理流程，为客户提供便捷、高效的服务，车险最快赔付记录 70 秒，“一键理赔”功能实现客户四次交互即可完成报案，使用率达 92.2%，客户好评率达 95.78%。2021 年，平安产险 80% 的案件办结时效仅 1 小时，结案率近 99%。



#### 优化老年用户服务方式

##### 智能预约服务

通过 95511 全国统一客服热线、“平安好车主”APP 或“平安车险服务门店”小程序预约服务，线上业务在线远程指导办理、线下业务一次性告知客户所需材料。

##### 优化门店软硬件设备

铺设舒适便捷服务网点，设置手持智能设备近距离的站立式服务；门店配置舒适座椅、饮水机、医疗箱等便民设施；雨雪天气为老年客户提供雨衣、雨伞等用品。

##### 开通老年服务绿色通道

全面开通老年绿色服务通道 / 专区，由资深服务柜员一对一为老年客户服务，及时了解老年客户诉求，并根据客户业务需求类型，快速办理业务。

### 加强代理人管理

平安从强教育、控销售、严问责着手，狠抓队伍品质建设。通过持续推动部课开展合规专题早会，加强代理人品质宣传教育，引导队伍强化合规文化内核；对新增保单扩大双录覆盖范围，强化保险销售行为可回溯管理；对新人等要求参与专项培训并通过考试，确保具备必备销售技能；深入开展专项排查及常规业务风险自查，加强关键风险领域管理和监督，对发现违规人员严格参照品质管理办法处罚问责，追究主管连带责任，减少违规销售行为发生，保障消费者合法权益。

## 信息安全与 AI 治理

随着互联网经济的快速发展，信息价值日益凸显，信息安全风险也在与日俱增，信息泄露、贩卖等安全事件的频发，给个人隐私及国家安全带来了严重的安全隐患。因此，我国不断完善相关法律法规以强化对个人隐私数据的保护，并进一步规范对科技信息行业的监管。

近年来，我国先后出台实施《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，并于 2021 年 11 月起草《网络数据安全条例（征求意见稿）》，在《“十四五”信息通信行业发展规划》中也着重提到“十四五”阶段，要求全面加强网络和数据安全，并规划相应保障措施。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，为公司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。

### 信息安全与隐私保护

平安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 信息安全管理体系统认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。同时，平安尊重并保护所有客户的隐私权，制定了《平安集团隐私保护政策》等管理规范，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。同时，平安在相关隐私信息的收集、使用、保护方面进行严格控制，保证业务活动不侵犯客户和员工的隐私权。

### 强化 AI 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，制定了《平安集团 AI 伦理治理政策》，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 伦理管理委员会，负责平安 AI 伦理政策方向性的把握，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，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》标准的制定，推动行业 AI 治理标准化发展。

## 员工与代理人发展与保障

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。

### 员工发展与保障

#### 员工权益

平安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，禁止歧视行为，抵制使用童工和强制劳动，不干涉员工参与任何合法社团或组建社团的权利。平安谨遵国家法规政策和各地政府要求，积极落实育儿假制度，保障员工的合法权益。

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，平安实施了核心人员持股计划和长期服务计划，共计覆盖 89,304 人。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。详见公司治理章节。

#### 员工发展

平安不断丰富和完善人才标准及体系，每年组织关键岗位人才盘点，覆盖绩效结果、能力维度、发展潜力等多个维度来确保人才选拔的公平高效。同时，平安给予每位员工参与多种形式培训的权利，实现从员工到高管各层级的全面覆盖，并持续完善与深化培训体系，丰富课程及讲师资源，开展多维度专题训练，为员工提供全方位培训，致力于实现“最好的培训在平安”的目标。

2021 年，平安大学持续扩充面授课程资源，新增直播课程资源，与十大著名商学院及三十余家咨询机构建立合作，精选战略规划、管理决策、前沿科技，趋势与创新、专业技能及个人成长六大主题课程，同时引入科技、金融、营销、产品、品牌、HR 等专业岗位热门课程和直播课程，课程资源库总计近 1,900 门。

核心人员持股计划和  
长期服务计划共计覆盖

89,304 人

平安大学课程资源库  
总计近

1,900 门

在选拔上，平安坚持内培、外引两种方式，优中选优遴选最优秀的行业领军人才和年轻高潜力人才。在培养上，平安加大人才发展投入，提高人才投入效益，根据各层级人员个人专业领域、能力短板等因素，以配导师、轮岗、项目实战、集中培训等多种方式，以及最优秀的培养资源对人才能力进行全面提升；在任用上，平安坚持结果导向、能上能下原则，同步配套制度设计为人才干事创业建设广阔舞台。

案例

平安启动全集团岗位最佳实践项目

2021年，为持续升级岗位课程体系，平安围绕5岗位共性业务需求，启动了“最佳实践萃取计划”和“最佳实践应用大赛”两项岗位实践类课程的搭建工作。其中，“最佳实践萃取计划”通过联合各专业公司业务专家合作共创，解决共性业务难题，产出一系列最佳专业实践案例，并沉淀了一套最佳实践萃取计划。而“最佳实践应用大赛”鼓励各专业公司聚焦核心业务场景，推动最佳实践落地，以赛促学、以学促用。最佳实践的推广应用，在销售业绩改善、工作效率提升、成本费用控制等方面发挥重要作用，实现了“将经验共享转化为价值产出”的项目预期目标。



员工福利

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身价值。公司提供健康管理平台，便利员工直接进行在线问诊及医院挂号，并定期为员工提供体检服务。平安设立员工帮助计划（EAP），全面协助员工解决个人问题。平安研发移动应用HR-X平台，为员工提供一系列人事便利服务。此外，公司尊重并关爱女性员工，在办公场所提供哺乳室以及相应设施来方便哺乳期员工。



员工俱乐部活动

## ■ 代理人发展与保障

平安寿险坚持走可持续的发展道路，坚决推动代理人高质量转型和结构优化，着力打造一支“高素质、高绩效、高品质”的“三高”代理人队伍。

平安寿险全面启动“优+”项目，吸引和筛选高质量人才。为满足代理人的职业发展需求，提升代理人对保险事业的归属感、认同感，平安寿险从培训赋能、权益保障和展业支持等方面对代理人进行有力的支持和赋能，不断提升代理人服务技能与专业水平。

为实现代理人队伍向“三高”转型的目标，平安寿险采取机构分类发展、队伍分群精细化经营以及数字化赋能三大核心策略。根据不同城市、地区差异化的经济发展水平、竞争态势，采取差异化的发展策略；为不同的代理人匹配针对性的经营和支持，为新人、绩优、主管三类重点人群设计不同的发展模式；通过打造一系列数字化工具，赋能代理人队伍日常经营、增员、培训、活动量管理等方面。

平安保障代理人招募的公平及公正，禁止歧视代理人。同时，平安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。平安重视加强对代理人的人文关怀，不断提升其对保险事业的认可感和归属感。平安为代理人从医疗、意外、身故、养老等方面提供丰富的福利保障，包括四项基本福利保障、养老公积金、长期服务奖、增值服务、体检服务等。2020-2021年，平安寿险在代理人待遇、关怀、管理三大方面进行全面升级。待遇方面，加大对新人、绩优、主管的支持；关怀方面，推出高龄部课经理关爱计划，对主管及绩优人群提供四项专属增值服务，包括专家问诊、VIP 预约挂号、重疾二次诊疗、住院安排等。

### 案例

#### 平安招“才”，打造“优+”代理人专属培养体系

2021年10月16日，由平安主办的2021中国平安新创客大会在深圳举办，并宣布平安招“才”季正式启动。作为平安重磅推出的人才招募计划，“优+”计划对优+新人入司初期提供收入补贴支持，在二级机构本部试点实施新人经营工程，该计划旨在通过提供更“优”质的培养、待遇、发展和平台，为保险代理人打造专属培养体系，帮助代理人更快地适应工作环境，完成人生进阶，进而成为未来的寿险精英和引领行业的“保险企业家”。

### 案例

#### “随身易”渠道代理人赋能

平安代理人智能线上平台“随身易”打造代理人全流程线上化展业，在培训赋能方面，增加用户触点，提升平台黏度；丰富学习内容，加强合规宣导。2021全年，总部与机构共举办90+场直播，覆盖人群10,000+。在权益升级方面，铺垫公司医健服务产品转型，识别高级别核心绩优人群，将公司医健服务，以点带面产生推荐展业需求。形成代理人分层管理体系，通过匹配服务权益，健康管理，生活出行等子分类，将权益等级数字化，系统化，流程化。在展业支持方面，利用合规制度、品质管控、合规培训、系统优化四个抓手，通过智能工作台搭建，赋能代理人线上展业。全年智能工作台使用人数已达3,125人，团长级别占80%。



## 可持续供应链

截至 2021 年 12 月

平安共拥有合作供应商

6,408 家

经采购环节

审核入选的供应商为

3,016 家

累计参与平安提供的 ESG 培训的供应商

64,583 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。截至 2021 年 12 月，平安共拥有合作供应商 6,408 家，其中海外供应商 72 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，从供应商的入选审核、合作通过、过程管理、追踪反馈等环节针对性地加入可持续发展的要求，着重考察供应商在环境保护、员工权益与风险管理等 ESG 方面的表现。同时，平安将可持续发展要求加入到现有的供应商合同条款中，对反商业贿赂、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，要求供应商积极承担并践行企业社会责任与义务。截至 2021 年 12 月，经采购环节审核入选的供应商为 3,016 家。

同时，平安注重加强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。2021 年，平安持续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。截至 2021 年 12 月，累计共有 64,583 家供应商参与了平安提供的 ESG 培训，覆盖率达到 100%。

（详情参考《平安集团可持续供应链政策声明》）

## 绿色运营

平安集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，将环境保护纳入企业发展规划，在业务运营中坚持通过节能改造、智慧办公和业务电子化等方式，切实减少企业运作对环境造成的影响，实现节能减排。平安集团 2030 年运营碳中和计划详见绿色金融章节。

### 运营节能减排

2021 年，平安持续开展“减塑行动”等一系列运营减排行动，平安金融中心职场矿泉水使用量较 2020 年减少 808 箱，费用节约 2.5 万元，减少幅度为 61%；会议室矿泉水使用量同比减少 2,130 箱，费用节约 8.96 万元，减少幅度为 54%。平安各大办公场所积极响应集团“无纸化办公”的倡导，通过提倡双面打印、使用线上无纸化文件处理系统等形式减少办公纸张使用。其中，平安银行通过优化财务系统实现电子发票报销免打印、装订、扫描，2021 年全行已出账电子发票共 918,756 张，占发票全量约 50%，极大减少了纸张的使用，推动日常实现无纸化办公。

在节能方面，平安将节能管理办法融入日常运营管理的各个环节，通过科学系统的管理能耗系统、优化设施设备，逐步提高能源使用效率，降低办公场地及数据中心的用电消耗。2021 年，平安自有职场与租赁职场产生的办公耗电量为 513,946,880 千瓦时，数据中心产生的耗电量为 102,896,415 千瓦时，全集团碳排放总量为 42.9 万吨。



#### 矿泉水使用量

平安金融中心职场较 2020 年减少 808 箱（19,392 支），减少幅度为 61%；会议室矿泉水使用量同比减少 2,130 箱（51,120 支），减少幅度为 54%。



#### 纸张使用量

2021 年，平安营业、办公场所纸张消耗总量为 1,631 吨。



#### 用电消耗

平安自有职场与租赁职场产生的办公耗电量为 513,946,880 千瓦时，数据中心产生的耗电量为 102,896,415 千瓦时。



#### 碳排放量

2021 年，平安碳排放总量为 428,994.85 吨。

### 案例

#### 平安观澜 3 号数据中心开工建设引领节能技术发展

平安观澜 3 号数据中心项目开工仪式在深圳市平安大学举行。该项目属支撑平安未来发展所需的重要基础设施，是科技建设的关键节点项目。同时平安观澜 3 号数据中心也是深圳金融数据中心项目中首个实现数据中心 PUE（评价数据中心能源效率的指标）小于 1.25 的项目，投产后将成为国内节能技术标杆金融数据中心，为实现我国碳达峰、碳中和战略做出绿色贡献。



## ■ 打造绿色建筑

平安始终秉持绿色城市理念，积极推动都市生态的绿色低碳发展，助力城市环境品质与居民美好生活水平的提升。近年来，平安大力布局绿色办公建筑，通过综合运用多项绿色环保技术，为世界树立高层建筑的节能环保标杆，打造有温度的绿色建筑。截至 2021 年 12 月 31 日，平安共有深圳平安金融中心、平安集团全国后援管理中心 3 号楼、长沙平安财富中心在内的 10 多个项目获得国内外绿色建筑认证。

### 案例

#### 深圳平安金融中心荣获国内外绿色建筑最高级别双认证

2021 年 8 月，由平安不动产设计、建设、运营的深圳平安金融中心荣膺绿色建筑运营与维护阶段国内外最高级别双认证：LEED O+M: EXISTING BUILDINGS: PLATINUM (LEED 运营及维护：既有建筑：铂金级认证) 及国家住建部颁发的三星级绿色建筑标识证书。通过采用国际先进的绿色建筑的设计理念及节能环保技术，利用“免费制冷”系统、热回收系统、高性能立面设计、能源再生电梯等前沿技术，能够节省高达 46% 的能耗，充分展现了深圳平安金融中心作为世界级超高层绿色建筑标杆。



## ■ 社区影响力

平安秉承“在竞争中求生存，在创新中求发展”“One Pingan”等理念，在为股东、员工、客户创造价值的同时，也积极履行企业的社会责任，追求与各方利益相关方的合作共赢，共同进步。平安发挥自身规模及在金融、科技、医疗方面的优势，在多种服务场景中，大力弘扬志愿精神，推动新时代文明实践。

## ■ 业务创造价值

2021 年，公司梳理并构建平安的价值文化体系，提出以人民为中心、以民族复兴为己任，以成为国际领先的综合金融、医疗健康服务提供商为愿景，践行“专业，让生活更简单”，提供最专业的金融顾问、家庭医生、养老管家服务，让客户省心、省时、省钱。

### 案例

#### 平安银行打造特色“颐年”服务

平安银行致力于为老年人打造暖心贴心的金融服务。与深圳市民政局携手发行“深圳市智慧养老颐年卡”，集政策性优惠（免费乘坐公交地铁、免费享受全市公园、旅游景点、文化体育场馆）、金融借记功能、数据采集功能和其他服务功能为一体，实现养老服务全领域应用，提升老人的获得感和幸福感。截至 2021 年 12 月 31 日，平安银行智慧养老颐年卡已累计发行约近 78 万张，在深圳户籍老人中覆盖率高达 91.46%，满足了大部分老年用户的金融生活需求。同时，为更好提升老年客群的金融消费体验，平安银行还稳步推进平安口袋银行 APP 大字版的升级改造，使老年用户群体能够一眼看清看明，无障碍办理普通业务。





案例

智慧生活赋能便民政务服务

平安智慧生活近年来服务于政府信息化，以政府数据共享、治理等解决方案横向打通政务数据，构建了“一网通办简政、一码通城便民、一数应用赋能”的“i城市”数字市民产品体系。其中，帮助深圳搭建的全市统一政务服务平台“i深圳”，实现了“掌上政府、指尖服务、刷脸办事”，上线 8,000 余项服务，推出政务服务“秒报秒批”“免证办”“聊天办”等创新办事模式，其中依托“i城市”一数应用推出的“免证办”覆盖了市民与企业日常生活需用到的 405 类证照，覆盖了全市 5,288 个政务服务事项，为市民群众带来了很大的方便。



服务回馈社区

2021 年，平安对标新时代中国特色志愿服务事业的发展需要，秉持初心，回馈社会，围绕平安主业和“有温度的金融”，升级重点品牌志愿项目，发挥企业志愿服务优势。全年共落地约 1.5 万场“平安守护者”社区公益活动，面向社会公众普及金融素养、消费者权益、安全教育，让公益走进社区、惠及百姓。同时，平安持续助力疫情防控及抗震减灾，充分发挥保险社会稳定器的功能，接续助力乡村振兴，让公益力量走进乡村。

案例

“平安守护者”做社区安全健康的守护者

2021 年，平安“守护者行动”项目聚焦“安全”“健康”两大板块，协同内部平安人寿、平安银行、平安产险、平安普惠、平安养老险、平安好医生等子公司，合计 1,600 多个支部，发动覆盖全国的百万代理队伍，在全国 100 个基层党群中心开展志愿服务活动。其中，“安全守护”项目旨在为社区居民提供安全知识、急救培训等一系列安全服务内容；“健康守护”项目，旨在为社区居民提供多维度健康公益服务。2021 年，“平安守护者”项目共培训平安人获得美国心脏协会（AHA）国际急救员导师 110 人、国际救护员 2,629 人。



案例

“金融消费者素养提升计划”引导消费者正确使用金融服务

平安将消费者权益保护融入公司治理，通过线上、线下等多种渠道和形式开展消费者教育活动，引导金融消费者正确使用金融服务，维护自身权益，树立理性消费观念。2021年，平安金融消费者素养计划全面升级，多措并举做好金融消保工作。平安集团及旗下18家专业公司联合各地网信、网警部门，积极开展形式多样的网络安全共建宣传互动，通过线上开设公益科普专栏、线下举办进社区活动等方式，提升群众的金融反诈知识与消保维权意识，助力公安做好清朗网络空间建设。该活动已在近30个省市成功落地，举办80多场活动，相关传播覆盖人次约1亿。



平安志愿者协会

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。目前，平安志愿者协会已在全国设立27个地区志愿者协会分会，覆盖集团内30家成员公司。截至2021年12月31日，“三村晖”公益平台总注册用户达333.4万人，其中平安员工和代理人志愿者达55.5万人；2021年累计发起3,858个“身边公益”活动，公益参与量达2,139万人。

“三村晖”公益平台总注册用户达  
333.4万人

累计发起“身边公益”活动  
3,858个

公益参与量达  
2,139万人

# 报告 附录

- 5.1 年度关键绩效
- 5.2 董事会声明
- 5.3 第三方审验鉴证报告
- 5.4 指标索引
- 5.5 意见反馈



## 年度关键绩效

### 经营绩效

指标	2021	2020	2019
总资产 (百万元)	10,142,026	9,527,870	8,222,929
营业收入 (百万元)	1,180,444	1,218,315	1,168,867
营运利润 (亿元)	1,684.79	1,556.70	1,477.22
归母净利润 (亿元)	1,016.18	1,430.99	1,494.07
每股股息 (元)	2.38	2.20	2.05
基本每股收益 (元)	5.77	8.10	8.41
缴税总额 (百万元)	111,416	103,576	118,300
集团偿付能力充足率 (%)	233.5	236.40	229.80
保险资金投资组合规模 (万亿元)	3.92	3.74	3.21
年化净投资收益率 (%)	4.6	5.1	5.2
年化总投资收益率 (%)	4.0	6.2	6.9

### 公司治理绩效

#### 董事会、监事会人员结构 (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	6	14	2	1	2	5

#### 董事会、监事会人员性别与年龄比例 (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	86%	14%	0	21%	79%	80%	20%	0	40%	60%

### 合规与风险管理

指标	2021	2020	2019
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	2021	2020	2019
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)	3,445	2,088	2,046
开展反腐败培训次数 (次)	20	—	—
年度参加反腐专项培训的人次数 (万人次)	560	312	357
年度稽核发现问题整改率 (%)	96	79	71
年度信访接收问题核实率 (%)	100	100	100

## ■ 环境绩效

### 环境绩效表

指标	2021	2020	2019
<b>温室气体总排放量</b>			
范围一：直接温室气体排放 (tCO <sub>2</sub> e)	6,121.76	2,114.51	7,156
范围二：间接温室气体排放 (tCO <sub>2</sub> e)	376,336.09	478,287.47	720,605
范围三：差旅温室气体排放 (tCO <sub>2</sub> e)	46,537	49,897.43	69,490
范围一、二、三温室气体排放总量 (tCO <sub>2</sub> e)	428,994.85	530,299	797,251
人均温室气体排放量 (tCO <sub>2</sub> e/人)	1.21	1.47	2.12
<b>直接能源消耗</b>			
天然气消耗总量 (立方米)	3,053,842	1,068,243	3,402,090
柴油使用量 (升)	5,772	4,243	174,898
<b>间接能源消耗</b>			
职场电力消耗量 [千瓦时 (度)]	513,946,880	527,951,472	732,249,926
数据中心电力消耗量 [千瓦时 (度)]	102,896,415	21,804,243	96,317,142
人均用电量 [千瓦时 (度) / 人]	1,732.79	1,520.23	2,198.64
<b>水资源消耗</b>			
用水量 (吨)	5,088,733	26,831,408	9,279,226
人均用水量 (吨 / 人)	14.29	74.20	24.64
<b>固体废弃物</b>			
固态废弃物总量 (吨)	210,773	331,125	309,631
营业、办公所纸张消耗总量 (张)	1,631	6,764	4,315

(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 0.61 千克 CO<sub>2</sub>e/度），范围三为公司员工乘坐飞机及差旅酒店住宿所产生的差旅排放量。)

### 办公建筑面积及绿色建筑数量

	指标	2021
绿色建筑	绿色建筑数量 (栋)	10
	绿色建筑面积 (平方米)	279,272
办公职场建筑	总体办公面积 (平方米)	6,946,868
	自有办公面积 (平方米)	426,486
	租赁办公面积 (平方米)	6,520,382

## ■ 社会绩效

### 员工绩效

#### 员工构成绩效表

指标	2021	2020	2019	
员工总数	355,982	361,600	376,900	
按性别划分	男性 (人)	182,332	186,549	194,970
	女性 (人)	173,650	175,051	181,930
按年龄组划分	<30 岁 (人)	169,929	194,035	200,699
	30-50 岁 (人)	180,182	162,322	170,321
	>50 岁 (人)	5,871	5,243	5,880
按地区组划分	华东地区 (人)	123,931	—	—
	华北地区 (人)	36,591	—	—
	华中地区 (人)	34,476	—	—
	华南地区 (人)	74,667	—	—
	西南地区 (人)	39,679	—	—
	西北地区 (人)	24,704	—	—
	东北地区 (人)	21,934	—	—

指标		2021	2020	2019
按业务划分	保险类业务(人)	189,305	—	—
	银行类业务(人)	40,651	—	—
	资产管理类业务(人)	12,838	—	—
	金融科技与医疗科技类业务(人)	113,188	—	—
按学历划分	大专学历(人)	120,153	124,499	135,194
	大学本科(人)	192,912	192,444	197,119
	博士、硕士研究生(人)	27,512	27,409	25,478
	其他学历(人)	15,405	17,212	19,222
其他类别划分	外籍员工人数(人)	553	424	336
	寿险代理人(万人)	61.3	102.24	116.69
<b>高级管理人员</b>				
高级管理人员数据	高级管理人员总数(人)	9	10	12
	高级管理人员女性人数(人)	3	3	3
	高级管理人员男性人数(人)	6	7	9

员工雇佣绩效表

指标		2021	2020	2019
员工流失率(%)		27.3	32.60	33.32
按性别划分	男性(%)	28.67	33.60	33.48
	女性(%)	25.7	31.50	31.07
按年龄组划分	<30岁(%)	35.9	41.30	43.42
	30-50岁(%)	17.3	18.70	13.43
	>50岁(%)	10.3	15.80	9.69
按地区组划分	华东地区(%)	18.9	28.90	11.51
	华北地区(%)	20.5	20.40	2.35
	华中地区(%)	22.6	25.50	13.32
	华南地区(%)	17.2	26.70	5.16
	西南地区(%)	32.1	43.00	8.06
	西北地区(%)	5.3	42.00	5.04
	东北地区(%)	35.5	38.20	4.79
	保险类业务(%)	25.03	—	—
按业务划分	银行类业务(%)	10.08	—	—
	资产管理类业务(%)	16.7	—	—
	金融科技与医疗科技类业务(%)	35.7	—	—
	<b>员工薪酬</b>			
除高管外所有员工平均薪酬(元)		196,131	—	—
按性别划分	男性员工平均薪酬(元)	215,435	244,311	233,337
	女性员工平均薪酬(元)	176,329	202,312	194,305

### 员工培训绩效表

指标	2021	2020	2019
面授及网络培训总覆盖率 (%)	99.54	—	—
按性别划分	男性 (%)	99.73	—
	女性 (%)	99.33	—
按职级划分	执委及高级经理 (%)	94.82	—
	中级经理 (%)	99	—
	初级及员工 (%)	99.62	—
面授及网络培训人均培训时长 (小时)	28.54	33.19	11.94
按性别划分	男性 (小时)	26.39	—
	女性 (小时)	30.81	—
按职级划分	执委及高级经理 (小时)	37.89	—
	中级经理 (小时)	36.59	—
	初级及员工 (小时)	27.72	—

### 员工健康与安全绩效表

指标	2021
因工亡故的人数 (人)	5
因工亡故的人数比率 (%)	0.001
工伤导致缺勤天数 (天)	755

### 客户服务

#### 客户服务绩效表

指标	公司	2021	2020	2019
NPS 值 (%)	平安寿险	43	41	38
	平安健康险	51	49	47
	平安养老险	61	69	68
	平安证券	47	38	29
	平安银行信用卡	43	40	32
保险理赔数 (万笔)	平安寿险、平安健康险、平安养老险、平安产险	4,647	—	—
日均好评率 (%)	平安好医生	92	—	—

\* 平安养老险 2021 年数据统计口径基于客群结构进行调整优化

### 信息安全和 AI 治理

#### 信息安全和 AI 治理绩效表

指标	2021
信息安全泄露或其他网络安全事件数量 (件)	0
集团总体信息安全考核平均分 (分)	92.74
信息安全培训人均小时数 (小时)	4
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%
信息安全政策和系统审核频率 (IT 审计频率) (次/年)	1
针对安全与隐私保护对员工的培训覆盖率 (%)	100%

## 供应链绩效

供应商数量绩效表

指标	2021	2020	2019	
供应商合作机构数量	6,408	7,400	3,038	
按业务类型划分	服务类(家)	5,252	5,865	2,129
	物料类(家)	1,156	1,535	909
按地区划分	华东地区(家)	2,318	2,648	1,232
	华北地区(家)	1,054	1,126	757
	华中地区(家)	480	556	58
	华南地区(家)	1,269	1,462	796
	西南地区(家)	518	693	86
	西北地区(家)	389	422	39
	东北地区(家)	308	458	21
	海外地区(家)	72	35	49

供应商 ESG 表现绩效表

指标	2021
“入选与审核”环节经审核入选的供应商数量(个)	3,016
供应商认证审核评分(分)	71.68
供应商淘汰数(个)	223
ESG 培训参与供应商数量(家)	64,583
供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率(%)	100%

## 社会公益绩效

三村工程绩效表

指标	2021	
村官	产业振兴帮扶资金(亿元)	120.16
	累计提供扶贫及产业振兴帮扶资金(亿元)	418.50
	致富带头人课程覆盖人数(人)	80,000
村医	平安帮扶产品销售额(百万元)	110
	移动体检义诊场次(场次)	69
	移动体检义诊覆盖人口(健康公益服务)(人次)	9,483
村教	援建挂牌乡村学校(所)	119
	情景大师直播课(场次)	6
	情景大师直播课覆盖贫困学生(万人)	6,300

乡村振兴绩效表

指标	2021
帮扶保险保费金额(百万元)	3,715
双基共建点(个)	141
乡村振兴卡发卡数(张)	23,075
乡村振兴贷总额(百万元)	4,397

志愿者服务绩效表

指标	2021	
“三村晖”平台	“三村晖”累计注册用户数(万人)	333.4
	“三村晖”平台累计提供“身边公益”活动(个)	3,858
	“三村晖”平台公益参与人次(人次)	21,386,897
志愿者服务	平安员工和代理人志愿者(人)	554,944
	“平安守护者行动”公益活动(场)	14,819
	志愿者协会分会(个)	47
	志愿者协会分会覆盖专业公司数量(家)	30



## ■ 专利研发绩效

### 专利研发绩效表

指标	2021
年度专利申请总量 (项)	7,008
专利累计申请数 (项)	38,420

## ■ 负责任投融资及负责任银行业务绩效

负责任投融资及负责任银行业务绩效 (截至 2021 年 12 月 31 日)

(人民币百万元)	总额
负责任投融资 (1)	1,219,906
绿色投融资 (2)	224,580
股权	67,259
债券	89,801
金融产品	67,520
普惠投融资 (3)	68,467
股权	331
债券	11,506
金融产品	56,630
社会投融资 (4)	926,859
股权	193,582
债券	300,667
金融产品	432,610

(人民币百万元)	总额
负责任银行	491,384
绿色银行	89,813
绿色信贷类业务	84,613
绿色债券	5,200
普惠银行	400,022
普惠信贷	382,159
其他普惠融资	17,863
社会银行	1,549

注: (1) 负责任投融资统计范围覆盖本集团 (除银行) 作为资金方及发行方的所有金融产品。

(2) 绿色投融资: 具体参考中国投资证券基金业协会《绿色投资指引》中鼓励的项目类型, 如绿色融资绿色公募基金、绿色建筑、绿色类资产等。

(3) 社会投融资: 社会类包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等类型。

(4) 普惠投融资: 普惠类包含小微企业扶持、三农及乡村振兴、住房棚户等类型。

## ■ 可持续保险

可持续保险情况 (截至 2021 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)	44,569	453,813	23,403
保险金额 (百万元)	40,160,077	478,323,675	13,582,444
保险产品明细 (种)	41	1,409	853
保险保单数 (单)	11,322,040	188,577,123	43,761,186

注: (1) 环境类保险是指保险业金融机构为支持应对气候变化、环境改善、资源节约高效利用和生态保护, 对节能环保、清洁能源等领域, 以及倡导绿色健康低碳生活所提供的保险产品。

(2) 社会类保险包括责任险 (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。

## 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的模式，集团执行委员会之投资者关系管理委员会为集团 ESG 工作管理层，并开展一年两次的 ESG 沟通会议。投资者关系管理委员负责公司整体 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，并将 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。

### 绿色金融

2021 年，平安全面深化绿色金融工作，宣布五年业务目标，并承诺 2030 年实现运营碳中和。在不断扩大绿色资产投资的同时，平安将排查棕色资产并逐步退出，提供全面绿色保险产品和服务，提升绿色公益影响力，并加速绿色科技赋能碳中和。

### 乡村振兴

平安持续推进“三村工程”，实现巩固扶贫成果与乡村振兴的有效衔接，通过打造综合金融帮扶闭环，助力健康乡村，弥合城乡科技教育差距等形式促进乡村发展以实现共同富裕的目标。

### 气候变化应对

平安建立了健全高效的气候相关事务工作机制，通过对气候相关风险和机遇的分析，不断调整业务发展战略和资源配置，制定了气候风险管理战略，以应对气候变化可能带来的各类风险，把握低碳发展和转型机遇，实现自身绿色发展。

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 2022 年 3 月审议通过。

# 第三方审验鉴证报告

**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 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止的 2021 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 2021 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 2021 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:

#### 关键指标包括:

- 年度用电量
- 年度用水量
- 年度天然气使用量
- 年度柴油使用量
- 年度用纸量

- 年度差旅碳排放
- 年度固体废弃物产生量
- 年度温室气体排放总量
- 绿色建筑数量
- 绿色建筑面积
- 面授及网络培训人均培训时长
- 员工流失率
- “入选与审核”环节经审核入选的供应商数量
- NPS 值
- 平安员工和代理人志愿者数
- “村官工程”2021 年产业振兴帮扶资金
- “村官工程”累计提供扶贫及产业振兴帮扶资金
- “乡村振兴”帮扶保险保费金额
- “乡村振兴”双基共建点
- 乡村振兴卡发卡数
- 乡村振兴贷总额
- 开展反腐败培训次数
- 员工参加反腐败培训总人次
- 年度专利申请总数
- 绿色投融资债券型
- 绿色投融资股权型
- 绿色投融资金融产品
- 普惠投融资债券型
- 普惠投融资股权型
- 普惠投融资金融产品
- 社会投融资债券型
- 社会投融资股权型
- 社会投融资金融产品
- 绿色银行绿色信贷类业务
- 绿色银行绿色债券
- 普惠银行普惠信贷
- 普惠银行其他普惠融资
- 负责任银行社会银行
- 可持续保险原保险保费收入(含环境类、社会类、普惠类)
- 可持续保险保险金额(含环境类、社会类、普惠类)
- 可持续保险保险产品明细(含环境类、社会类、普惠类)
- 可持续保险保险保单数(含环境类、社会类、普惠类)

### 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《国际会计师职业道德守则》(“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 2021 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 2021 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。



# 指标索引

## GRI 指标对照索引

本报告依据全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI Standards》“核心”方案进行编制

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	所在章节	页码位置
GRI 102	102-1	组织名称	报告开篇（关于平安）	P8
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务		
GRI 102	102-3	总部位置		
GRI 102	102-4	经营位置		
GRI 102	102-5	所有权与法律形式		
GRI 102	102-6	服务的市场		
GRI 102	102-7	组织规模		
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	报告附录（年度关键绩效）	P87
GRI 102	102-9	供应链		P74, P92
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	可持续的业务与运营（可持续供应链）	P74
GRI 102	102-11	预警原则或方针	可持续的战略与管理（ESG 风险识别与管理）	P24-P29
GRI 102	102-12	外部倡议	可持续的战略与管理（ESG 可持续发展管理体系）	P23
GRI 102	102-13	协会会员资格		
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	报告开篇（高管献言）	P7
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	可持续的战略与管理（ESG 风险识别与管理）	P24-P29
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	可持续的战略与管理（可持续发展理念）、可持续业务与运营（透明的公司治理）	P18 P54-P55
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	可持续的业务与运营（透明的公司治理）	P54-P55
GRI 102	102-18	管治架构	可持续的战略与管理（可持续发展管理体系）	P22
GRI 102	102-19	授权		
GRI 102	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任		
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		

## GRI 指标对照索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	所在章节	页码位置
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	可持续的战略与管理（可持续发展管理体系）、年报《公司治理报告》章节	P22
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	详见年报《公司治理报告》章节	
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选		
GRI 102	102-25	利益冲突	详见年报《风险管理》章节	
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	可持续的战略与管理（可持续发展管理体系）	P22
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识		
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	可持续的战略与管理（ESG 风险识别与管理）	P24-P29
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果		
GRI 102	102-31	经济、环境和社会议题的评审	可持续的战略与管理（利益相关方和关键议题识别与分析）	P20
GRI 102	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	可持续的战略与管理（可持续发展管理体系）、报告附录（董事会声明）	P22 P96-P97
GRI 102	102-33	重要关切问题的沟通	可持续的战略与管理（可持续发展管理体系）	P20
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数		
GRI 102	102-35	报酬政策	可持续业务与运营（透明的公司治理）、年报《董事、监、高级管理人员和员工情况》章节	P53
GRI 102	102-36	决定报酬的过程	详见年报《董事、监、高级管理人员和员工情况》章节	
GRI 102	102-40	利益相关方群体列表	可持续的战略与管理（利益相关方和关键议题识别与分析）	P19
GRI 102	102-42	识别和遴选利益相关方		
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针		
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	可持续的战略与管理（利益相关方和关键议题识别与分析）	P20
GRI 102	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	报告开篇（报告说明）	P6
GRI 102	102-46	界定报告内容和议题边界		

## GRI 指标对照索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	所在章节	页码位置
GRI 102	102-47	实质性议题列表	可持续的战略与管理（利益相关方和关键议题识别与分析）	P20
GRI 102	102-48	信息重述	报告开篇（报告说明）	P6
GRI 102	102-49	报告变化		
GRI 102	102-50	报告期		
GRI 102	102-51	最近报告的日期		
GRI 102	102-52	报告周期		
GRI 102	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息		
GRI 102	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告附录（指标索引）	P100
GRI 102	102-55	GRI 内容索引		P100-P103
GRI 102	102-56	外部鉴证	报告附录（第三方审验鉴证报告）	P98-P99
GRI 103	103-1	对实质性议题及其边界的说明	可持续的战略与管理（利益相关方和关键议题识别与分析）	P20
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	可持续的战略与管理（ESG 可持续发展管理体系）	P22-P29
GRI 103	103-3	管理方法的评估		
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	报告开篇（年度绩效）	
GRI 201	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	可持续的战略与管理（气候变化战略）	P29
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P69
GRI 202	202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	报告附录（年度关键绩效）	P89
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	可持续的业务与运营（负责任投资）、责任专题	P59-P60 P42-P49
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	可持续的业务与运营（负责任投资、可持续保险）、责任专题	P59-P60 P63 P42-P49
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	可持续的业务与运营（透明的公司治理），报告附录（年度关键绩效）	P54-P55 P85
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训		

## GRI 指标对照索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	所在章节	页码位置
GRI 302	302-1	组织内部的能源消耗量	报告附录（年度关键绩效）	P86
GRI 302	302-2	组织外部的能源消耗量		
GRI 302	302-3	能源强度		
GRI 302	302-4	减少能源消耗量		
GRI 305	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放		
GRI 305	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放		
GRI 305	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放		
GRI 305	305-4	温室气体排放强度		
GRI 306	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量		
GRI 307	307-1	违反环境法律法规	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	可持续的业务与运营（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）	P74, P92
GRI 401	401-1	新进员工和员工流动率	报告附录（年度关键绩效）	P89
GRI 401	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P69-P71
GRI 401	401-3	育儿假		
GRI 404	404-1	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）	P90
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P70
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	报告附录（年度关键绩效）	P85 P87-P89
GRI 405	405-2	男女基本工资和报酬的比例		P89
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续的业务与运营（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）	P74, P92

## 港交所指标对照索引

环境、社会及管制指标		所在章节	页码位置	
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	可持续的业务与运营（绿色运营）	P74-P76
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	报告附录（年度关键绩效）	P86
		A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		
		A1.3 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	P36-P41
		A1.4 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）	
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	责任专题（发展绿色金融助力可持续发展）	P74-P75
	A1.6 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。	可持续的业务与运营（绿色运营）	P86	
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。		报告附录（年度关键绩效）
		A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		可持续的业务与运营（绿色运营）
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。		
	A2.4 描述求取适用水源可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	不适用	P36-P40 P74-P75	
	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		
	A3 环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	责任专题（发展绿色金融助力可持续发展）、可持续的业务与运营（绿色运营）	P29
		A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。		
	A4 气候变化	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	可持续的战略与管理（气候变化战略）	
A4.1 描述已影响及可能对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。				

## 港交所指标对照索引

环境、社会及管制指标		所在章节	页码位置	
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P69-P71
		B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	报告附录（年度关键绩效）	P87-P88
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。		P89
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P69-P71
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率。	报告附录（年度关键绩效）	P90
		B2.2 因工伤损失工作日数。		
	B3 发展与培训	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P71
		一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。		P70
		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）	P90
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。			
	B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	可持续的业务与运营（员工与代理人发展与保障）	P69
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。		
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。		
	B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	可持续的业务与运营（可持续供应链）	P74
		B5.1 按地区划分的供应商数目。		P92
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。		P74, P92
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。		P74		
B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察的方法。				

## 港交所指标对照索引

环境、社会及管制指标		所在章节	页码位置	
社会	B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	持续的业务与运营 (产品责任和客户保护)	P64
		B6.1 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。	不适用	
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	可持续的业务与运营 (产品责任和客户保护)	P64-P67
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	可持续的业务与运营 (透明的公司治理)	P55
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用	
		B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	可持续的业务与运营 (信息安全与 AI 治理)	P68
	B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	可持续的业务与运营 (透明的公司治理)	P54-P55
		B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	参阅司法公开信息	
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	可持续的业务与运营 (透明的公司治理)	P55
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	报告附录(年度关键绩效)	P85
	B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	可持续的业务与运营 (社区影响力)，责任专题 (聚焦乡村振兴 助力共同富裕)	P77-P81
		B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。		P77-P81
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。		P42-P49

## SASB保险、银行、资产管理指标对照索引

编号	指标名称	所在章节	页码位置
FN-IN-270a.4	描述告知客户产品信息的方法	可持续的业务与运营 (产品责任和客户保护)	P64
FN-IN-410a.1	按行业和资产类别划分的总投资资产	详见年报《主要业务经营分析》	
FN-IN-410a.2	描述在投资管理过程和战略中纳入环境、社会和治理 (ESG) 因素的方法	可持续的业务与运营 (负责任投资)	P56-P57
FN-IN-410b.1	净保费与能源效率和低碳技术相关	可持续的业务与运营 (可持续保险)	P62
FN-IN-410b.2	讨论产品和 / 或产品特性，以激励健康、安全和 / 或对环境负责的行动和 / 或行为		P62-P63
FN-IN-450a.3	描述将环境风险纳入 (1) 单个合同的承保过程和 (2) 公司层面风险和资本充足率的管理的方法	可持续的战略与管理 (ESG 风险识别与管理)	P24-P29
FN-IN-550a.3	描述管理与系统性非保险活动相关的资本和流动性相关风险的方法		
FN-CB-230a.2	描述识别和处理数据安全风险的方法	可持续的业务与运营 (信息安全和 AI 治理)	P68-P69
FN-CB-240a.1	(1) 符合促进小微企业和社区发展项目条件的贷款数量和金额	可持续的业务与运营 (负责任投资)	P58
FN-CB-240a.4	为未使用银行、未使用银行或服务不足的客户提供金融知识普及计划的参与者人数	可持续的业务与运营 (产品责任和客户保护)，可持续的业务与运营 (社区影响力)	P66,P80
FN-CB-410a.2	描述在信用分析中纳入环境、社会和治理 (ESG) 因素的方法	责任专题 (发展绿色金融 助力可持续发展)	P37
FN-CB-510a.2	举报人政策和程序的描述	可持续的业务与运营 (透明的公司治理)	P55
FN-AC-270a.3	描述告知客户产品和服务的方法	可持续的业务与运营 (产品责任和客户保护)	P64-P65
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 4	报告附录 (年度关键绩效)	P87-P89
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资产，以及 (3) 筛选		P94-P95
FN-AC-410a.2	描述在投资和 / 或财富管理过程和战略中纳入环境、社会和治理 (ESG) 因素的方法	可持续的业务与运营 (负责任投资)	P56
FN-AC-410a.3	代理投票和被投资方参与政策和程序的描述		P57
FN-AC-510a.2	举报人政策和程序的描述	可持续的业务与运营 (透明的公司治理)	P55

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

中国平安 平安中国