

中国平安 PINGAN

专业·价值

专业 让生活更简单

共建美好生活

中国平安2022可持续发展报告

目录

01 报告开篇

- 03 报告说明
- 04 关于平安
- 05 高管献言
- 06 年度成绩与认可
- 08 可持续发展年度关键绩效

02 可持续的战略管理

- 10 战略规划
- 11 重要性评估
- 13 利益相关方沟通
- 14 管理架构
- 15 ESG风险管理

03 可持续的业务

- 21 负责任投资
- 27 可持续保险
- 32 负责任银行
- 37 负责任产品

04 可持续的运营与社区

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

05 可持续的治理

- 62 公司治理
- 64 商业守则
- 67 信息安全和AI治理

06 我们的TCFD报告

- 72 治理
- 72 战略
- 76 风险管理
- 77 指标与目标
- 79 我们的减排措施

附录

- 81 年度关键绩效
- 93 董事会声明
- 94 第三方鉴证报告
- 97 指标索引
- 103 反馈



01 报告开篇

报告开篇

● 报告说明

报告范围

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

报告的时间范围：2022年1月1日至2022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《深圳市金融机构环境信息披露指引》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》及可持续性会计准则委员会（SASB）《可持续性会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》。

数据说明

报告中的财务数据源自中国平安《二零二二年年报》，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阅以外的鉴证业务》（“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，或登陆上海证券交易所网站 www.sse.com.cn、香港联合交易所网站 www.hkexnews.hk 查阅和下载。

地址：深圳市福田区益田路5033号平安金融中心47层

邮编：518033

电话：（86）95511

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn



关于平安

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

平安致力于成为国际领先的综合金融、医疗健康服务提供商。平安积极响应“十四五”发展规划，从增强金融服务实体经济水平、服务“数字中国”和“健康中国”等国家战略出发，深化“综合金融+医疗健康”服务体系，提供专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”服务。平安深入推进全面数字化转型，运用科技助力金融业务提质增效，提升风控水平，持续兑现“专业，让生活更简单”的品牌承诺，实现“科技赋能金融、生态赋能金融、科技促进发展”。平安秉持以人民为中心、以客户需求为导向，坚守金融主业，服务实体经济，强化保险保障功能，持续深化“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式，为近2.27亿个人客户和超6.93亿互联网用户提供多样化的产品及便捷的服务。同时，平安持续深化团体业务“1+N”服务模式，满足不同客户的综合金融需求。

截至2022年12月末，平安拥有约34.4万名员工，集团总资产约111,371.68亿元。

截至2022年12月末

平安拥有员工约

34.4 万名

集团总资产约

111,371.68 亿元

高管献言

让金融创新成果惠及更多客户

党的二十大报告提出：“让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。”这为金融业高质量发展指明了方向，中国平安集团积极贯彻落实党的二十大精神，聚焦深学细悟、学以致用，引领中国平安改革发展迈进新征程。

践行“金融为民”理念

民惟邦本，利民为本。自1988年成立以来，中国平安坚守服务国计民生的立业初心，践行“金融为民”理念，不断满足人民对美好生活的向往。从创业初期打破财产险市场传统局面，到把生命保障意识引入人身寿险，到逐步开拓“一个客户、多种产品、一站式服务”综合金融模式，中国平安35年不断壮大的发展历程，是不断满足人民对金融需要、持续谋求人民幸福的实践之路。

中国平安的服务对象，包括客户、员工、股东及社会各界。中国平安的四大使命是：为客户创造价值，服务至上、诚信保障；为员工创造价值，生涯规划、安居乐业；为股东创造价值，稳定回报、资产增值；为社会创造价值，回馈社会、建设国家。四大使命全面履行、综合平衡，实现企业的长期、高质量、可持续发展。

服务重点领域和薄弱环节

一滴水只有融入大海才能永不干涸，围绕人民对美好生活的向往做深做实，金融工作才能交出令人民满意的答卷。

基于对中国亿万客户的长期洞察，中国平安确立了“综合金

融 + 医疗健康”双轮并行、科技驱动战略。秉持“专业，让生活更简单”的品牌理念，以客户对高品质综合金融和医疗健康服务需求为依归，中国平安打造专业的金融顾问、家庭医生、养老管家，为客户提供丰富的产品与服务。

在此基础上，中国平安聚焦重点领域和薄弱环节，为大众创造更大价值。为满足新市民的金融需求，创新推出一揽子专属产品和绿色通道。平安产险为外卖骑手、家政人员等设计务工意外险；平安寿险创新“费用支付 + 就医服务”一体化医疗解决方案；平安养老险为超过5,000万参保人提供惠民保业务，让新市民共享发展成果。

加大对中小微企业的扶持，中国平安不断提升金融创新能力，加快数字化转型。平安银行依托卫星技术搭建“星云物联网平台”，帮助中小微企业便捷融资，截至2022年末，支持实体经济融资发生额超6,500亿元。

提升服务能力和覆盖广度

中国平安始终坚持以客户需求为导向，完整、准确、全面贯彻新发展理念，提升金融服务能力和覆盖广度，推动高质量发展。

提升服务实体经济质效，以金融支持稳增长。中国平安充分发挥综合金融优势能力，将更多资源配置到经济社会发展的重点领域。截至2022年底，累计投入逾7.89万亿元支持

实体经济发展，覆盖能源、交通、水利等重大基建项目。

拓展医养服务深度、广度，以创新提质增效。为落实“健康中国”战略，中国平安打造“保险 + 健康管理、居家养老、高端养老”三大康养业务，提供一站式医疗健康养老服务。截至2022年末，超过1.45亿的平安客户使用了医疗健康服务，居家养老服务覆盖32个城市。

接力推进乡村振兴，探索“三农”金融样本。围绕乡村振兴战略，中国平安用足金融力量，截至2022年末，累计投入超771亿元资金帮扶乡村产业发展。平安产险以“振兴保”产业模式，在19个省市自治区助力43.3万农户稳步增收。

践行绿色金融发展，促进人与自然和谐共生。中国平安全面升级绿色金融行动，2022年，绿色投融资规模超过2,823亿元，绿色银行类业务规模超过1,820亿元，绿色保险原保费收入超过251亿元。

面向新征程，中国平安将坚定不移走好中国特色金融发展之路，守正创新、积极作为，让金融创新成果惠及更多客户。



马明哲

中国平安保险（集团）股份有限公司 董事长

（刊发于2023年2月14日《人民日报》）

年度成绩与认可

2022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

FORTUNE	世界 500 强企业第 25 位，居全球金融企业第 4 位
福布斯 Forbes	全球上市公司 2000 强第 17 位，蝉联全球多元保险企业第一 “2022 年全球最佳雇主排名”中国金融业第 1 位，全球保险业第 5 位
BF Brand Finance	全球品牌价值榜 21 位、全球金融企业第 4 位、6 度蝉联全球最具价值保险品牌
FutureBrand	全球 23 位、全球金融行业第 1 位

● 可持续发展奖项

主办单位	奖项名称
香港上市公司商会	ESG 卓越奖 (Awards of Excellence in ESG – 恒生指数成分股公司组别)
《保险亚洲新闻》杂志 (Insurance Asia News)	年度最佳企业社会责任倡议 (CSR Initiative of the Year)
CDP 全球环境信息研究中心	环境领导力奖
KPMG 毕马威中国	“未来 · ESG” 2022 年度 ESG 影响力大奖
深圳市关爱行动组委会办公室	第十九届深圳关爱行动 “十佳爱心企业”

● ESG评级及认可

评级及认可

2022

MSCI ESG 评级

A (综合保险及经纪行业亚太第一)

CDP 全球环境信息研究中心气候变化调查问卷

A- (中国内地金融企业最高评级)

Sustainalytics ESG 风险评级

低风险 (国内领先)

恒生可持续发展企业指数评级

A

富时罗素可持续发展指数

纳入

标普全球《可持续发展年鉴》

入选

福布斯中国 ESG 50 榜单

入选

可持续发展行业交流

平安作为全球知名的综合金融集团，致力在可持续发展领域发挥行业影响力，积极开展行业交流，并携手国内外可持续发展倡议组织共同落实可持续发展战略，助力可持续生态共建。平安遵守国内可持续发展的监管要求，持续在行业内保持领先水平，担任中国上市公司协会 ESG 专业委员会副主任委员、亚洲公司治理协会会员、中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位，积极助力行业的可持续发展实践。平安积极与全球领先的可持续发展标准保持同步，为中国首个以资产所有者身份签署 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，并加入 UNEP FI 全球领导委员会及指导委员会，成为中国唯一代表企业，持续推动中国企业在世界可持续领域中的地位上升。平安与全球指数发行商富时罗素建立合作伙伴关系，以促进可持续投资。

全球伙伴关系



可持续发展年度关键绩效

可持续的业务

可持续保险保额

857.25 万亿元

可持续保险保费规模

5,455.48 亿元

绿色信贷

1,164.20 亿元

普惠贷款

6,363.71 亿元

负责任投融资规模

1.79 万亿元

参与投后尽责管理股东会

超过 **120** 次

使用医疗健康生态圈提供服务的个人客户

1.45 亿

可持续的运营与社区

支持实体经济发展投入

7.89 万亿元

扶贫及产业振兴帮扶累计资金

771.53 亿元

职场运营温室气体排放量

326,669.88 吨二氧化碳当量, 较上一年减少 24%

通过绿色建筑认证项目

19 个

员工人均培训时长

40.8 小时

参与核心人员持股计划及长期服务计划

101,136 人

科技专利累计申请数

4.6 万项

平安员工和代理人志愿者

57.15 万人

可持续的治理

总资产

111,371.68 亿元

营业收入

11,105.68 亿元

营运利润

1,729.10 亿元

女性董事比例

20%

清廉文化及反腐败教育覆盖率

100%

缴税总额

1,154.78 亿元

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证覆盖率

93%



02 可持续的战略管理

战略规划

可持续发展是平安的发展战略，亦是确保公司追求长期价值最大化的基础。平安核心聚焦公司在 ESG 相关领域的实践提升，设定可持续发展相关核心议题的五年目标，切实完善可持续发展相关行动和管理，助力公司实现长期、均衡、高质量的可持续发展。

平安可持续发展核心议题五年目标

可持续发展议题	定性目标	关键定量目标
可持续保险	<ul style="list-style-type: none"> 以全面、专业的风险保障助力经济发展、社会进步和环境改善 	<ul style="list-style-type: none"> 保持可持续保险保费总体增长
负责任银行	<ul style="list-style-type: none"> 以负责任银行推动经济发展、社会进步和环境改善 	<ul style="list-style-type: none"> 5 年复合增长 10%+
负责任投资	<ul style="list-style-type: none"> 以险资的长期资本支持经济发展、社会进步和环境改善 	<ul style="list-style-type: none"> ESG 纳入投资决策全流程管理；增强积极股东行为和相关披露
负责任产品	<ul style="list-style-type: none"> 为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务 	<ul style="list-style-type: none"> 个人客户覆盖度和互联网用户覆盖度从 65% 左右稳步上升
消费者保护与体验	<ul style="list-style-type: none"> 服务至上、诚信保障 	<ul style="list-style-type: none"> 员工和保险代理人消费者保护培训参与达成率 100% 主要成员公司 NPS 值稳中有升 每年开展消保专项内审
员工及代理人发展与保障	<ul style="list-style-type: none"> 生涯规划、安居乐业 	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展员工的满意度和敬业度调查，保持结果的上升趋势
乡村振兴与社区影响力	<ul style="list-style-type: none"> 助力乡村振兴，坚持教育公益，践行志愿服务，积极回报社会 	<ul style="list-style-type: none"> 完成“三村工程”三年规划 KPI 并制定新规划教育公益支教行动每年不少于 3,000 课时 各类志愿服务每年不少于 3,000 场
气候变化与碳中和	<ul style="list-style-type: none"> 致力于 2030 运营碳中和，探索资产碳中和路线，贡献最佳实践 	<ul style="list-style-type: none"> 持续测算并披露运营与资产的碳排放情况及碳中和路线的探索
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 树立公司治理典范，稳定回报股东 	<ul style="list-style-type: none"> 每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程
商业守则	<ul style="list-style-type: none"> 秉持道德价值，坚持“法规+1” 	<ul style="list-style-type: none"> 员工商业道德：清廉文化及反腐败教育 100% 覆盖，廉政信访举报问题核实率 100% 公司商业道德：反垄断与公平交易、反洗钱、反恐怖融资与制裁 100% 合规
信息安全及 AI 治理	<ul style="list-style-type: none"> 以人为本，维护安全、公正与透明 	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全培训员工及第三方人员覆盖率 100% 定期开展内外部全面信息安全审查
科技助力可持续发展	<ul style="list-style-type: none"> 以全面数字化驱动高质量发展 	<ul style="list-style-type: none"> 主营业务数字化率保持稳步提升
可持续供应链	<ul style="list-style-type: none"> 成为负责任的采购者，将可持续发展原则纳入采购关键环节，实现合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款

重要性评估

平安每年更新并持续完善 ESG 议题的识别与重要性判定流程，开展 ESG 议题重要性评估，并将 ESG 议题全面融入平安的运营管理工作，加强可持续发展管理与实践。平安可持续发展的重要性议题评估步骤如下：

议题识别

01

基于集团 ESG 管理水平与绩效表现，参考香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、《深圳市金融机构环境信息披露指引》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》及可持续会计准则委员会（SASB）针对银行、保险、资管及托管行业的可持续会计准则等国内外披露要求，结合优秀同业对标分析结果、主流 ESG 评级机构关注要点以及平安多元业务特色，全面识别与集团相关的可持续发展议题。



利益相关方调研

02

为深化利益相关方沟通，集团通过访谈或线上调研问卷形式邀请内外部利益相关方参与 ESG 议题重要性评估，包括政府与监管机构、股东、客户、员工、代理人、供应商及社区和环境，充分了解各利益相关方的期望与诉求，收集各方对平安 ESG 工作的意见。



议题重要性评估

03

根据各利益相关方调研结果，开展重要性议题分析，以确定本年度与集团可持续发展最相关的议题。



议题排序

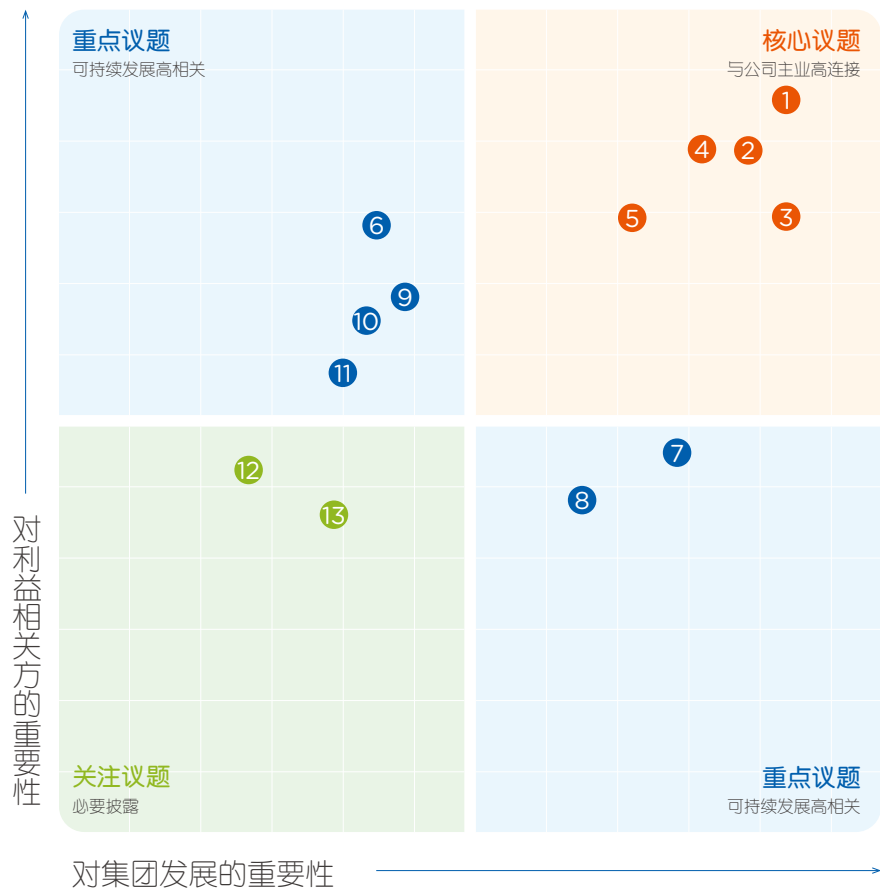
04

从对利益相关方的重要性以及对集团发展的重要性两个维度进行议题优先级排序，并将议题分类为核心议题、重点议题及关注议题，根据排序结果绘制议题重要性评估矩阵。



平安将 ESG 要求全面融入集团运营管理工作，结合平安多年沉淀的可持续发展理念与管理方法，形成针对本年度 13 大 ESG 重要议题的 ESG 政策体系，为各项 ESG 工作提供行动指南。

平安可持续发展重要性议题矩阵



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

可持续发展政策声明

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

利益相关方沟通

平安最重要的利益相关方包括但不限于政府与监管机构、股东、客户、员工、代理人、供应商及社区和环境。通过建立多种渠道，我们定期与利益相关方保持沟通与交流，倾听并积极回应各利益相关方群体的期望与要求，践行联合国全球可持续发展目标，持续为各方创造价值。

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	响应行动
 政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 响应国家战略 带动经济发展 维护市场秩序 	<ul style="list-style-type: none"> 来访接待 日常工作汇报与交流 公开信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 助力乡村振兴 落实普惠金融 配合地区经济发展，积极参与政府项目 响应市场监管要求
 股东	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的投资回报 高效的公司治理体系 全面的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露 有效的气候变化应对 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 投资者见面会 / 开放日 定期报告与公告 官网投资者关系专栏 	<ul style="list-style-type: none"> 保持良好的盈利能力 提升集团管治水平 完善与优化风险管理体系 定期发布年报、公告等公开信息披露 开展气候风险识别与评估工作、发布 TCFD 报告
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质的产品 人性化的服务 便利、快捷的服务 完善的个人信息安全与隐私保护机制 	<ul style="list-style-type: none"> 面谈、电话、公司官网、微信公众号、微博平台 客户拜访 客户满意度调查 客户咨询服务平台 	<ul style="list-style-type: none"> 建立远程服务模式，为长者提供人工专线客服 推动金融产品创新，拓展产品类别 建立售后服务机制，如消费投诉管理体系等 通过信息安全管理体系认证
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利与薪酬体系 清晰的职业发展路径与完善的培养计划 多元、平等且包容的工作环境 完善的劳工权益的合法保障体系 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工申诉渠道 员工热线 内部办公交流系统 内部咨询平台 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公平、公正、透明的薪酬管理体系并设置薪酬激励机制 为员工提供全方位、多维度的课程与讲师资源 创造多元、平等的工作环境 坚持同工同酬，禁止歧视
 代理人	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人职业发展路径 较高的团队发展空间 可观的代理人薪酬福利待遇 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人会议 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期开展代理人服务技能培训 保持公平公正的代理人招募原则 提供丰富的福利保障
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 廉洁、公平、绿色的供应链管理 诚信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商会议 招标平台 走访交流 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理体系 加强供应链廉洁管理 要求供应商参与平安的 ESG 培训
 社区与环境	<ul style="list-style-type: none"> 良好的社区发展 乡村振兴 丰富的公益慈善活动 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿活动 社区宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 成立“平安志愿者协会” 助力乡村振兴、推动“三村工程” 开展“平安守护者”公益活动

管理架构

平安坚持走可持续发展道路，将 ESG 理念融入公司发展战略，搭建科学、专业的可持续发展管理体系与清晰、透明的 ESG 治理结构，为集团所有职能中心和成员公司更科学、专业、体系化地加强企业管理提供指导方针，助力集团业务的可持续发展。

战略层：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，承担公司可持续发展战略规划、风险管理、政策制定、进度检讨等相应职责。

管理层：集团执行委员会下设可持续发展委员会，负责指导绿色金融、乡村振兴等 ESG 核心议题实践管理、公司可持续发展对外沟通与传播等。

执行层：集团 ESG 办公室协同集团各相关职能部门作为执行小组，统筹集团可持续发展的内外部工作。

实践层：以集团各职能部门和成员公司组成的矩阵式主体为落实主力。

平安ESG管治架构



此外，我们根据中国银保监会《银行保险机构公司治理准则》，按照收益与风险兼顾、长期与短期激励并重的原则，建立了指标科学完备、流程清晰规范的绩效考核机制，将合规经营指标、风险管理指标、经济效益指标和社会责任指标等纳入绩效考核机制中，建立相关薪酬管理制度。

ESG 风险管理

● 风险管理机制

董事会是公司风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计与风险管理委员会，负责全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，在对风险管理体系运行情况进行监督的同时，对风险管理相关重大事项进行审议并向董事会提出意见和建议。

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

全面风险管理体系培训

2022年，为引导全集团深入学习并贯彻落实全面风险管理体系，集团组织开展了线上培训和考试，对全面风险管理原则和目标、管理范围和程序等进行了全员宣导。本次培训和考试覆盖集团风险相关职能部门以及主要成员公司，培训完成率和通过率100%。



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

平安集团风险管理体系



● 主要的 ESG 风险类别

平安高度关注由于气候、社会及政策转型等因素导致的 ESG 风险，对其进行系统性识别。目前平安已识别的新兴社会风险主要包括社会人口结构变化与健康、高发疾病及城镇化发展等；环境风险主要包括气候灾害、气候变化、新兴低碳技术、调高环保（碳排放）标准、碳排放政策（碳税、碳交易等）、监管强制信息披露要求等。

综合考量集团的战略规划与各项业务发展情况，平安目前已识别出对未来业务影响最大的两类新兴 ESG 风险分别为人口结构变化与健康风险和气候变化风险，并通过制定针对性的风险减缓措施，确保风险管控与规避的有效性，竭力减低其对业务的影响。

新兴风险一	新兴风险二
<p>风险名称 人口结构变化与健康风险</p>	<p>气候风险</p>
<p>风险类别 新兴社会风险</p>	<p>环境风险</p>
<p>风险描述 城市化发展带来的人口结构变化和人口老龄化催生了新的保险产品需求。因生活方式转变等因素，社会上肥胖和糖尿病等慢性疾病健康风险频发，同时，越来越多的老龄人口亦面临严重的健康问题，社会健康与长寿风险敞口逐渐扩大。</p>	<p>目前，气候变化已在农业生产、水资源、生态环境、能源等方面造成了严重影响。在中国碳中和背景下，高碳产业的环境污染属性日益凸显，高碳产业的投资者面临严重的投资风险；对一般企业而言，气候变化亦为企业运营、财务表现等带来了更多不确定因素与前所未有的新挑战。</p>
<p>风险影响</p> <p>(1) 对社会普惠医疗的影响。基于中国的医疗环境、个人卫生支出、人口规模和社会发展阶段等现实条件，医疗服务的公平获得难以实现，社会医疗服务需求大幅上升。</p> <p>(2) 对社会养老金风险的影响。人口老龄化程度加深会促使企业招工困难，社会就业承压导致养老金支付时间减少，增加养老金支付压力。</p>	<p>(1) 对金融机构保险业务的影响。气候变化的加剧增加了极端天气事件发生的频率，可能造成物质损失并影响业务稳定。自然灾害也对产品定价、赔付和承保策略产生影响，从而增加平安的赔偿金额。</p> <p>(2) 对金融机构投资业务的影响。投资于易受气候变化影响的行业和地区所面临的风险增大。公共部门为缓解气候变化而采取的有效政策和行动也会带来金融风险，如过渡期风险等，主要通过资产价格、政策和信誉等渠道影响金融稳定。</p> <p>(3) 对金融机构贷款业务的影响。因气候变化导致的政策变动可能会影响借款方的偿付能力，如碳价格的出台会增加借款方的生产成本，从而间接影响企业收入，导致信贷业务的违约风险增加。</p>
<p>应对策略</p> <p>(1) 不断优化保障型和储蓄型产品供给，增加有竞争力的产品供给，为客户提供更安全、更暖心的保障。</p> <p>(2) 基于“综合金融+医疗健康”的战略布局，打造负责任的产品，通过“保险+医疗”“保险+养老”等多种方式，为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务。</p>	<p>(1) 平安建立了全面的治理机制来管理与气候相关的事务。</p> <p>(2) 可持续保险战略。我们将气候风险管理融入到产品开发、风险防范、核保理赔、产品管理和再保险等环节。</p> <p>(3) 实施责任投资策略，积极遵循ESG整合、积极持股、主题投资、审慎投资、信息透明五大原则。</p> <p>(4) 平安银行逐步降低碳密集型贷款的规模和比例。</p>

金融业务 ESG 风险管理体系

投融资风险管理机制

平安将 ESG 风险与集团投融资风险管理体系进行融合，从气候变化风险、社会风险两大类风险做出二级细分的主题风险类别，并设置相关风险标准，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、成员公司共同组成责任投资专家小组，负责推动落实集团责任投资政策，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。针对集团权益类、债券类、信贷类、项目类等不同类型资产的特点，平安制定了《平安集团责任投资政策声明》，并形成事前、事中、事后全流程风险管控机制。

事前、事中、事后全流程风险管控机制



保险风险管理机制

平安持续研究和监控全球气候风险（全球气温上升、极端气候灾害等）与社会风险（社会人口结构变化、高发疾病等），并利用科技创新技术搭建风险管理系统，全面管理 ESG 相关的风险，以实现承保风险的管控与规避，并确保保险产品的合理 ESG 风险定价。同时，平安将 ESG 风险管理贯穿至产品开发、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 ESG 专项保险风险管理制度与工作流程，采取特定的 ESG 风险管理措施以管控保险产品中的 ESG 风险。

保险全流程风险管控机制流程图





03 可持续的业务

负责任投资

负责任投资的本质是价值投资，核心是将社会责任理念纳入投资决策，以改善投资结构，优化风险管理，并通过投后尽责管理，推动被投资公司可持续发展，最终获得长期稳定回报。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，积极推行负责任投资体系的贯彻落实。



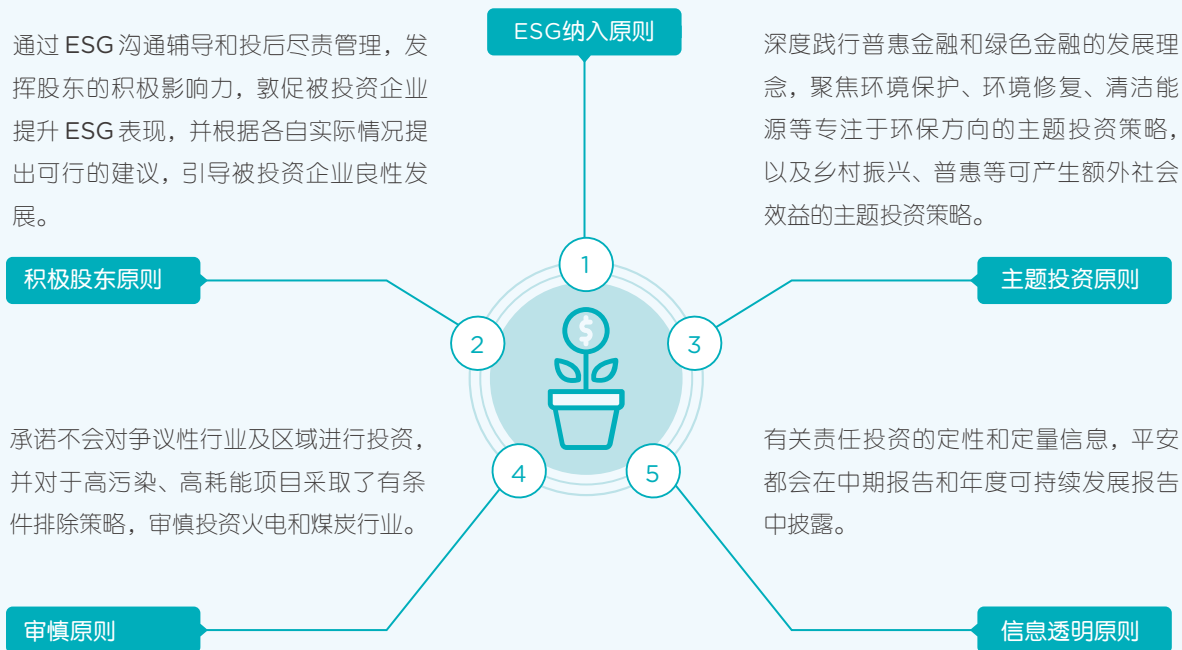
● 负责任投资政策

为更好地践行负责任投资理念，平安制定了《平安集团责任投资政策声明》，明确了责任投资的适用范围，阐释了平安集团的责任投资策略。同时，平安亦制定《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。平安成立了责任投资专家小组，由集团 ESG 办公室、集团资产管控中心与主要业务公司投资团队组成，为集团负责任投资提供专业支持与指导。

平安的责任投资原则包括 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。

平安责任投资原则

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。



● 负责任投资体系

投资流程中的ESG整合

平安在基础研究、分析和投资决策过程中积极纳入 ESG 考量，如将气候变化、低碳转型和实体风险等 ESG 因素纳入各资产类别的投资决策等。由于 ESG 因素在不同公司和行业的重要性各不相同，平安根据自身投资理念、标的特征及实际情况制定各资产类别专有实施方法，多方式多渠道地推进投融资流程中的 ESG 整合。

ESG整合重点方向	ESG整合措施	适用范围
ESG 投资系统搭建	<ul style="list-style-type: none"> 使用及完善 CN-ESG 评价体系，通过评分结果评估投资标的的 ESG 表现，并将评分结果作为投资参考之一 	
ESG 因素整合投资决策	<ul style="list-style-type: none"> 鼓励投资人员应在进行财务预测及估值时，将 ESG 因素与其他重要因素进行整合，综合考虑调整各类变量，进行投资决策 	<ul style="list-style-type: none"> 权益类投资 固定收益类投资
ESG 投资尽职调查	<ul style="list-style-type: none"> 制定具有针对性的 ESG 尽调的投资项目标准，在投资决策中考虑 ESG 因素 在尽职调查阶段，调查实质性 ESG 议题，将 ESG 相关事项列入投资备忘录 	<ul style="list-style-type: none"> 私募股权类投资 不动产投资
正负面投资清单制定	<ul style="list-style-type: none"> 根据国家政策环境、市场发展情况、行业整体情况、业内同行比较等方式，制定“审慎清单”及“鼓励清单” 	

将ESG分析融入MoM基金的投资研究

2022 年，平安集团 ESG 投资研究团队将 CN-ESG 评分融入 MoM (Manager of Managers) 基金投资组合的研究分析中，分析比较了各子基金管理人的投资组合 ESG 分数，并就投资收益表现与 ESG 表现、ESG 信息披露完整度、市值因子以及行业碳排放特点进行了多维度分析，以探索 ESG 相关因素整合与投资收益的关系。

投后尽责管理

平安坚持监督并积极参与被投公司的 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，以了解其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，引导被投资公司良性发展。

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投后尽责管理。根据投资方式和行业属性，平安对被投公司的 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，并及时对外披露投资督导和沟通的结果。在投后尽责管

理架构方面，平安通过顶层设计建设，形成了集团投后管理委员会、集团投后管理中台、子公司投后管理中台三层架构，按照对标的公司控制权和影响力大小，分类监控、督导和管理，并由各业务团队的专业人员负责分析及监控投后尽责管理情况。

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。平安集团在 2022 年战略投资投后管理指引中已明确提出需

重点关注被投企业在经营活动中可能给环境、社会带来的危害及引发的风险，并建立相关的报告制度和名单制管理举措。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。

2022 年，平安累计参与战略投资项目股东会 120 余次，投出赞成票 470 余次，反对票 11 次，弃权票 2 次，涉及 ESG 相关议题的议案共计 10 个，积极助力价值创造，履行社会责任。

平安的投后尽责管理

ESG 整合重点方向	ESG 整合措施	覆盖范围
定期沟通与引导	<ul style="list-style-type: none"> 定期与被投资公司管理层探讨其 ESG 问题的处理优先级，并制定相应的管理计划 	
监督及审视	<ul style="list-style-type: none"> 通过会见被投资公司、从公司收集内部数据、以及审议任何公开可持续性报告等方式，监督被投企业的 ESG 表现 定期收集被投公司的 ESG 问题，并就此对被投资公司进行询问 	<ul style="list-style-type: none"> 集团重要战略投资对象 与集团 ESG 战略相关度较高的公司
代理投票	<ul style="list-style-type: none"> 基于全球适用的治理标准和指南，制定基础投票原则 对所有投票机会给予 ESG 审慎考量并实施投票，同时保留投票记录并监控投票统计数据 	

累计参与战略投资项目股东会

120 余次

涉及 ESG 相关议题的议案共计

10 个

投后尽责管理实践案例：北大方正集团重整

2022年，平安积极参与北大方正集团重整工作，在方正重组过程中深度参与北大方正集团的风险化解工作，派出专业合规整改团队，与珠海投资方及管理人、方正集团管理层紧密合作，发挥ESG理念的引领作用，制定“三稳一控”即“稳业务、稳管理、稳队伍、控风险”的经营管理原则，从环境、社会及公司治理治理三大维度，引领方正集团完成重整执行工作，逐步实现稳定经营：

环境方面

逐步关停对环境不友好的传统制造业工厂，降低污染；

社会方面

有效解决庞大债务、化解重大金融风险，维护了广大债权人的利益，同时稳定保障了4万名雇员的就业岗位，并优化员工薪酬福利、加强员工培训和职业发展路径规划；

公司治理方面

显著提升治理架构和管控机制，充分防范重大风险。

● 负责任投融资影响力

截至2022年12月末，平安的负责任投融资规模达1.79万亿元，其中绿色投融资规模2,823.63亿元；普惠投融资规模334.44亿元；社会投融资规模14,774.41亿元。



负责任投融资

1.79 万亿元



绿色投融资

2,823.63 亿元



普惠投融资

334.44 亿元



社会投融资

14,774.41 亿元



负责任投融资绩效（百万元）

负责任投融资	1,793,248	险资负责任投资	804,714
绿色投融资	282,363	绿色投资	108,103
股权	101,506	股权	42,927
债券	120,228	债券	43,711
金融产品	60,628	金融产品	21,466
普惠投融资	33,444	普惠投资	8,170
股权	763	股权	514
债券	29,462	债券	4,437
金融产品	3,220	金融产品	3,220
社会投融资	1,477,441	社会投资	688,440
股权	440,530	股权	219,892
债券	638,619	债券	305,477
金融产品	398,292	金融产品	163,071

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) 险资负责任投资：指由平安人寿、平安产险、平安养老险、平安健康险的保险资金投资。
 (3) 绿色投融资：具体参考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。
 (4) 社会投融资：包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等类型。
 (5) 普惠投融资：包含小微企业扶持、三农及乡村振兴、住房棚户区改善等类型。
 (6) 因四舍五入，直接计算未必相等。

负责任投融资实践

◆ 绿色投融资

发行全国首单供应链（应付）绿色资产支持商业票据 ABCP

2022年，平安信托发行全国首单供应链（应付）绿色资产支持商业票据（ABCP），同时也是中国建筑集团首单资产支持商业票据业务，票据所有入池资产对应的19个项目均属于绿色产业领域。本项目在助力绿色产业发展的同时，也积极推动了资产证券化在绿色产业的应用，荣获2022年度深圳经济特区金融学会评选的“绿色金融先锋创新奖”。

助力京能清洁能源发行碳中和ABS

2022年，平安证券作为计划管理人及独家销售机构，为北京市属国有企业京能清洁能源发行10亿元碳中和ABS产品，助力其在风电和光伏等清洁能源领域的项目开发及运营。

助力发行煤炭行业首单低碳转型公司债券

2022年，平安证券协助开滦集团2022年发行面向专业投资者非公开发行低碳转型挂钩公司债券，为全国煤炭行业以及河北省首单低碳转型挂钩公司债券。该项目为煤炭行业创新融资提供了范例，充分展现了平安证券

的创新能力，践行了平安证券服务国家战略、支持实体经济绿色发展的理念和承诺。

投资新能源电池技术

2022年8月，平安旗下基金通过股权投资的方式，向动力电池企业瑞浦能源投资3亿元，助力新能源企业发展，促进新能源电池技术和应用市场开发，合力推动我国新能源产业高质量发展。

国内首单经绿色认证的绿色保险债权投资计划

2022年9月，平安通过债权投资的方式，向南昌至宁都高速公路项目投资35亿元，用于改善高速路周边环境，提升资源利用效率，促进绿色低碳转型。该项目以最高等级（G-1）标准获得中诚信绿金的认证，为国内首单经绿色认证的绿色保险债权投资计划。

◆ 社会及普惠类投融资

发行小微企业资产支持专项计划

2022年，平安证券与平安租赁合作在上交所发行“安惠7期长三角一体化资产支持专项计划”，规模为21.767亿元，旨在通过引导社会资金支持长三角小微企业。

信托助力农业转型升级

2022年，平安信托以集合资金信托的方式支持江苏丹阳市当地新农业和新市镇持续发展，信托计划报备规模4.9亿元，已成立规模约4.85亿元。该信托遵循国家乡村振兴战略，以绿色发展理念为指导，专注投向当地乡村农机设备、农副产品销售、农副产品花卉谷物种植等综合业务方向，推进现代农业转型升级。







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，通过应用前沿科技，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。



● 可持续保险战略




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(UNEPFI)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：

<p>原则一</p> <p>将 ESG 因素纳入保险业务决策模型。</p> 	<p>原则二</p> <p>与客户及业务伙伴共同努力，提高对 ESG 的认识，管理相关风险并制定解决方案。</p> 	<p>原则三</p> <p>与政府、监管机构和其他相关方合作，推动社会各界在 ESG 问题上的广泛行动。</p> 	<p>原则四</p> <p>定期披露平安落实《可持续保险原则》的进展。</p> 
---	--	---	--


● 可持续保险产品体系

平安在产品开发、设计和评估中不断加深 ESG 因素的融合，加大产品创新力度，以持续完善和丰富可持续保险组合。2022 年，公司积极响应国家“碳中和”战略，进一步推动绿色保险产品和服务的开发。同时，平安持续关注中国人口健康以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极开发多种社会及普惠类的保障型产品，为弱势群体、特殊关怀人群及新市民群体¹提供更全面的健康及生活保障。

¹ 依据中国银保监会 中国人民银行《关于加强新市民金融服务工作的通知》，新市民主要是指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或获得当地户籍不满三年的各类群体，包括但不限于进城务工人员、新就业大中专毕业生等。

保险流程	ESG整合管理措施
产品及服务设计 	<ul style="list-style-type: none"> • 在精算和定价过程中，纳入 ESG 风险因子（包括气候风险，新兴社会风险等），调整预定发生率以及风险保费 • 针对潜在风险，开展气候变化、人口结构变化、健康趋势变化等 ESG 相关风险研究，并将科技创新融入风险管理，建立保险风险管理系统 • 充分考虑各类社会群体的需求，设计有针对性的产品及服务
承保 	<ul style="list-style-type: none"> • 对项目环境影响进行必要调查，包括项目位置，生产技术，管理，污染处理和环境保护行动 • 停止新增海外煤炭和火电工程险的承保业务
核保及理赔 	<ul style="list-style-type: none"> • 运用人工智能、区块链、云计算等多方面的技术优势，为客户提供适用于不同场景的科技创新服务，为客户提供快捷、便利、透明的核保核赔服务，提升核保核赔服务质量和效率

平安可持续保险主要类别

<div data-bbox="125 868 340 925" style="background-color: #00a68f; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">绿色</div> <ul style="list-style-type: none"> • 环境、社会、治理（ESG）风险保险 • 绿色产业保险 • 绿色生活保险 	<div data-bbox="789 868 1009 925" style="background-color: #00a68f; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">社会</div> <ul style="list-style-type: none"> • 责任险 • 老年险 • 医疗险 • 重疾险 	<div data-bbox="1453 868 1673 925" style="background-color: #00a68f; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">普惠</div> <ul style="list-style-type: none"> • 小微企业经营保险 • 三农类保险 • 特殊群体保险 
---	---	---

● 可持续保险影响力

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

可持续保险绩效 (百万元)

	绿色	社会	普惠
原保险保费收入	25,105	490,951	29,492
保险金额	176,931,602	535,408,482	144,911,316

注: (1) 依照中国银保监会《绿色保险业务统计制度》,绿色保险包括三方面内容:一是为环境、社会、治理风险(ESG)提供保障的保险业务;二是为绿色产业提供保障的保险业务;三是为绿色生活提供保障的保险业务。
 (2) 社会类保险包括责任险(如食品安全险等)、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。

可持续保险实践

◆ 绿色保险

将气候风险融入保险精算模型

为充分应对气候风险的影响,平安产险已将气候风险相关的环境数据运用到保险定价、风险管理等多个方面。在精算定价模型中,平安产险充分运用气候灾害数据,通过研发、验证、应用三个步骤,有针对性地刻画了暴雨、台风等主要气候灾害因子的风险差异,在防范巨灾风险同时,亦有效提高了保险精算定价的准确性。

研发阶段

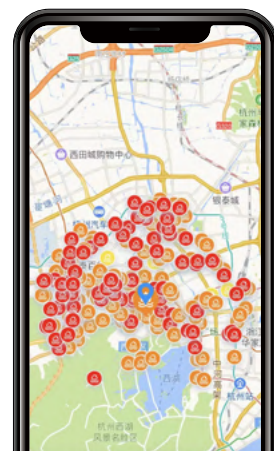
基于实时数据,由自然灾害实验室动态绘制及更新全国灾害等级分布图,充分反映灾害风险情况和变动趋势;

验证阶段

将自然灾害数据加工处理为可用于建模的因子变量数据,与保险理赔数据相匹配,在主要承保灾害责任上逐个验证因子效果,并将其引入精算定价模型中使用;

应用阶段

定期捕捉挖掘自然灾害数据规律,将有效因子加入模型,促进定价模型定期更新迭代,更合理地反映风险对价关系,进而推动风险主体更好地防灾减损。



应用示例:水淹车可视化地图

◆ 绿色保险

鹰眼系统 DRS 2.0

平安产险自主搭建了鹰眼系统DRS2.0系统和大灾应急服务平台，内含台风、暴雨等8种灾害风险地图及15种灾害预警，灾害预警平均准确率超70%，分辨率在1km*1km以内，提前时间超48小时。依托鹰眼系统DRS2.0和大灾管理平台，平安产险可在灾前通过AI电话、短信、好帮手/企业宝等载体为客户提供“千人千面”精准预警及防灾指引，协助客户积极防范；在灾中，充分统筹人力、救援物资等资源，为客户提供高效的救援和理赔服务。

截至2022年12月末，“鹰眼系统DRS2.0”通过短信、微信等多种方式，向**223万**客户发送防灾预警提示及防灾信息超过**441万条**，累计为客户减少损失超**2亿元**。

发送防灾预警提示及防灾信息

441万条

为客户减少损失累计

2亿元

深圳市巨灾保险

2022年，平安产险首次以主承身份承保深圳市应急管理局市巨灾保险项目，充分利用平安的科技能力，专项搭建一套巨灾保险理赔科技信息化平台，成功实现集中安置避难场所的人员信息快速准确统计及线上的快速理赔。同时大力开展灾害研究，研究灾害特性及应对机制，协助编制灾害数据分析报告，为政府决策提供参考。

平安产险作为主承的一年以来，深圳市巨灾保险共救助数万人次，对上百个避难场所以及危房的转移安置人员进行安置补偿，首次实现安置补偿费用直接补偿至受灾人员个人。



深圳市巨灾保险理赔服务现场

巨灾指数保险

平安产险融合巨灾保险和指数保险特点，创新推出“巨灾指数保险”，该保险以强降雨和台风作为受灾指数，一旦触发赔付条件，无需实地查勘定损，即可按照保单规定核定赔付金额，极大节省救灾时间，提高了救灾效率，同时有利于促进灾后公共设施重建复产，切实助力实体经济发展。

2022年5月下旬，韶关市遭受多轮强降雨侵袭，全市190余条道路被冲断，18座桥梁不同程度受损，受山体滑坡影响全市转移安置人员超过9,000余人。灾害发生后，平安产险第一时间启动灾害预警，开通理赔绿色通道，接到强降雨灾害理赔报案材料后，仅用3个工作日即完成**8,280.46万元**巨灾指数保险赔付。



韶关市巨灾指数保险赔付

◆ 绿色保险

海洋碳汇保险

为推动实现“双碳”目标，探索环保与市场价值并存的海洋碳汇发展之路，平安产险创新研发海洋碳汇指数保险，当海洋环境发生特定变化，导致海带、贝藻类生物受损，碳汇减弱时，平安产险将给予赔偿，损失补偿可用于灾后海洋生物碳汇资源救助、生态保护修复等行动。

截至 2022 年 12 月末，平安产险已为大连市长海县藻类提供碳汇风险保障 40 万元，成为首家覆盖“陆地 + 海洋”生态系统碳汇保险保障服务的险企，累计提供碳汇风险保障 4,340 万元。



扫码了解“蓝碳故事”

绿色建筑性能责任险

2022 年 3 月，平安产险落地绿色建筑性能责任险，通过“服务 + 保险”模式，全流程参与企业绿色建筑性能施工管理，保障绿色建筑从绿色设计真正走向绿色运行，并负责发生绿色星标评级风险后的经济补偿，让绿色建筑、绿色星级落到实处，助力营造“以人为本、强调性能、提高质量”的绿色建筑发展环境。



宁波首个享受绿色金融服务的绿建项目效果图

低碳出行骑行意外险

2022 年，平安产险承保低碳出行骑行意外险，在共享单车行业内首创按照订单进行承保的模式，日均订单达千万单。平安通过为共享单车使用提供安全保障，鼓励广大社会群体低碳出行。

◆ 社会及普惠类保险

小微企业保险

为助力小微企业可持续发展，保障小微企业用工安全，平安产险持续升级雇员类保障，推出可覆盖全行业小微企业的“雇主安心保”专属产品，截至 2022 年 12 月末，平安产险已为超 13 万家企业的员工提供累计 8,137 亿风险保障。

保障新市民美好生活

为应对城市化新趋势和满足广大新市民实际需求，平安人寿推出专属心安·百万医疗险，提供涵盖一般住院医疗和重疾住院医疗的百万住院医疗保障，并提供涵盖院前、院中、院后全就医流程的一站式住院服务，并以“医疗费用支付 + 就医服务”一体化医疗解决方案为新市民健康暖心护航。此外，针对新市民工作日常出行场景需要，平安人寿推出专属心安·畅行意外险，覆盖务工、生活期间一般意外、公共交通意外、意外医疗等责任，并可根据实际需求灵活自主定制保障内容，为新市民提供更贴心的意外保障。截至 2022 年 12 月末，两款产品已为新市民客户提供近千万元保险保额保障。

负责任银行

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



环境责任



响应“碳达峰”“碳中和”目标，依托科技赋能优势，以实际行动促进人与自然的和谐共生，打造“绿色、低碳、环保”的绿色银行

社会责任



以服务人民群众为立足之本，持续关注客户需求，打造金融服务种类全、机构网点覆盖广的人文银行与爱心银行

经济责任



响应国家号召，锚定实体经济，助力中小微企业，不断优化科技应用与风险管理，打造经营管理能力强的价值银行与品牌银行



● 负责任银行业务体系

平安银行建立了完善的、系统的信贷管理内部控制与业务操作流程制度，并将环境、社会及治理风险融入贷前、贷中、贷后管理中。平安银行通过信贷系统对信贷业务实行全流程管理，并在信贷的各个环节加入对客户及其项目涉及的环境与社会风险的调查与评估，明确定义 ESG 风险上报流程，

并提供有关于触发上报的阈值详细信息，为必要时的尽职调查提供额外的操作示例，以确保尽职调查的准确性。平安银行严格执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决制”。



更多信息可参阅平安银行网站 [🔗](#)

● 负责任银行影响力

截至 2022 年 12 月末,平安的负责任银行规模约 1.10 万亿元,其中绿色银行规模约 1,820.89 亿元;普惠银行规模近 6,534.27 亿元;社会银行规模约 2,621.51 亿元。



负责任银行绩效 (百万元)

负责任银行	1,097,667
绿色银行	182,089
绿色信贷类业务	116,420
其他绿色银行类业务	65,669
普惠银行	653,427
普惠贷款	636,371
其他普惠融资	17,056
社会银行	262,151

注: (1) 绿色银行类业务包括绿色信贷、绿色债券、绿色信托、绿色租赁、绿色资产证券化等类信贷业务。

(2) 社会银行类业务包含基础设施建设、医药医疗、教育文化、乡村振兴贷款等类型。

(3) 普惠银行类业务包含小微企业扶持、三农等类型。

负责任银行实践

◆ 绿色银行

发行绿色金融债券

2022年11月8日，平安银行在全国银行间债券市场成功发行3年期200亿元绿色金融债券，是本行发行的首只绿色金融债券，发行利率2.45%，所募资金将依据适用法律和监管部门的批准，用于《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的绿色产业项目，项目类型涵盖节能环保、清洁能源及基础设施绿色升级等重点绿色产业项目。

发行碳排放权质押融资贷款

2022年，平安银行发行行内首笔碳排放权质押的融资贷款，以贵州某电力企业提供的“碳排放权”为质押物，在经过碳配额质押对应敞口额度、质押登记平台以及敞口可用的产品等审查环节后，为其提供授信，给予2亿的质押项下可提用敞口额度和1亿的信用剩余额度的授信批复，帮助企业盘活碳资产、拓宽融资渠道、缓解资金压力，助力企业绿色转型发展。

“低碳家园”个人碳账户

2022年5月，平安银行上线全国首个借记卡、信用卡双卡碳账户平台“低碳家园”。该平台借助中国银联和上海环交所提供的碳减排量计算支持，为用户提供多项日常交通出行等场景碳减排核算能力。通过将个人低碳减排行为转化为公益积分奖励的方式，引导环保、低碳的生活方式，从消费者源头推动“双碳”发展。



扫码了解
“低碳家园”
个人碳账户



◆ 社会及普惠银行

数字化助力小微企业融资

2022年，为解决小微企业融资难的问题，平安银行针对无法在银行传统渠道获取贷款的小微企业，推出高度线上化和数字化的信贷产品，提供最高额度200万元的贷款，使得客户可以足不出户享受融资服务，高效满足小微企业“短、频、快”的融资需求。截至2022年12月末，累计放款近**1,300亿元**。

平安银行累计为小微企业放款近

1,300 亿元

提高乡村地区金融服务可及性

2022年，平安银行针对金融服务欠缺地区中小银行产品供给不足等业务痛点，创新推出行E通互联网平台，整合市场资源，提供基金、理财、债券等丰富产品，满足其多样化资产配置需求。截至2022年末，累计服务中小银行**1,160家**，其中农村金融机构**1,010家**，通过同业合作，让金融服务延伸至县域、乡村等更广阔的地区。

平安银行还推出移动服务车，配备远程柜面FB3.0，通过人脸识别、远程视频等技术手段，提供开户、变更、转账汇款等80余项非现金零售业务办理，打造可移动“网点”模式。移动服务车支持节假日服务、偏远地区应急上门服务，并计划推广至偏远乡村等金融服务较欠缺的地区。

累计服务中小银行

1,160 家

卫星遥感助力普惠金融

2022年8月9日，平安银行与合作伙伴联合发射“平安3号”对地遥感成像卫星，“平安3号”采用不受地面条件限制的非接触、远距离的探测技术，与物联网数据交叉验证，相互补充，应用于大宗资产、养殖种植、光伏发电等多种场景，有效缓解不发达地区的贷款审批困难等问题。“平安3号”将与此前成功发射的“平安1号”、“平安2号”物联网卫星，共同保障平安银行的金融服务渠道，进一步促进金融服务的普惠性。



卫星成功发射

负责任产品

● 负责任产品战略

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

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



● 负责任产品体系

保险 + 健康医疗

平安依托自身多年的保险和医疗行业运营管理经验，创新推出中国版“管理式医疗模式”，将差异化的医疗健康服务与作为支付方的金融业务无缝结合，打通供给、需求与支付的闭环，代表支付方整合供应方，在提供传统风险管控的同时，承担起整合健康服务资源、管理客户健康发展曲线的职责，为个人及团体客户提供“省心、省时、又省钱”的一站式医疗健康服务。

2022年，平安继续发挥管理式医疗模式的经验，结合保险保障优势和服务生态优势，全面、针对性地升级一站式医疗健康服务解决方案，夯实医疗健康服务能力，力争带动更多医疗资源和社会力量，为“健康中国”建设作出应有贡献。

截至2022年12月末，集团超过1.45亿个人客户使用医疗健康生态圈提供的服务；集团持续推进企业员工健康管理服务体系建设，企业端销售稳步推进，覆盖企业客户超5.5万家，服务企业员工数超2,500万。2022年度平安健康付费用户近4,300万。

使用医疗健康生态圈提供服务的个人客户

1.45 亿

覆盖企业客户

5.5 万家

服务企业员工数

2,500 万

保险 + 养老服务

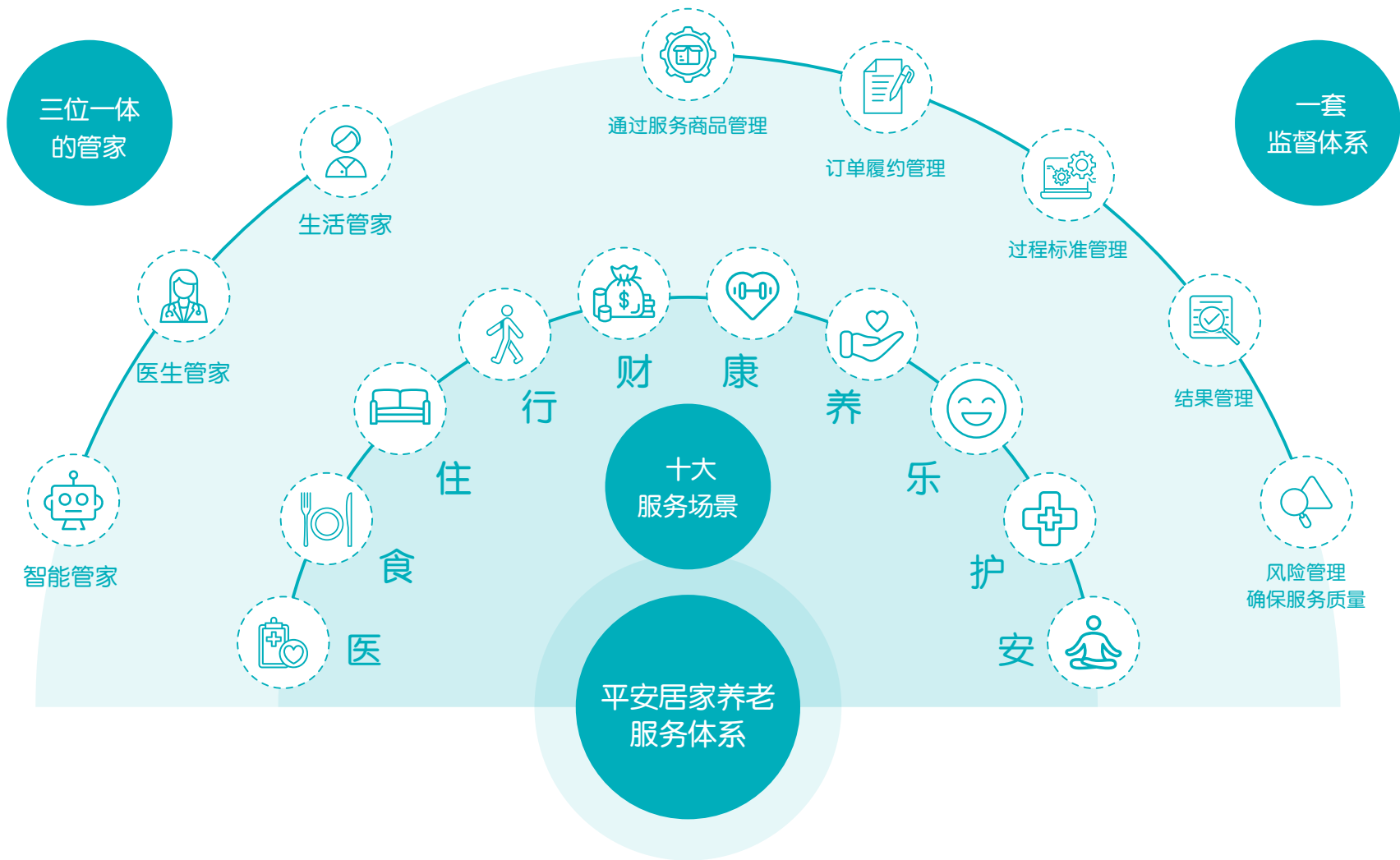
平安以“打造有温度的保险”为理念，借助金融实力与科技加持，以及资源整合能力和先发优势，从客户需求出发，加大有竞争力的产品供给，并依托集团医疗健康生态圈，推出“保险 + 居家养老”“保险 + 高端养老”的养老服务方式，帮助更多老年人享受高品质的晚年生活，为改善民生贡献平安力量。

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

截至2022年12月末，平安居家养老服务已覆盖全国32个城市，服务项目超500项。

居家养老服务覆盖城市

32 ↑





04 可持续的运营与社区

乡村振兴与社区影响力

平安积极承担企业社会责任，充分发挥综合金融业务能力，坚定服务实体经济发展；围绕乡村振兴战略，积极推进“三村工程”及“三下乡”；同时，坚持开展教育公益、传递志愿服务精神、深入社区服务，积极回报社会。



● 助力实体经济发展

平安全方位运用保险资金、银行信贷及资产管理等金融资源，持续提升金融服务的广度与深度，助力实体经济发展。截至2022年12月末，平安累计投入逾7.89万亿人民币支持实体经济发展，覆盖能源、交通、水利等重大基建项目。

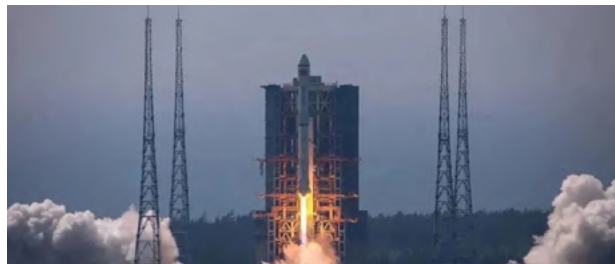
服务国家战略

平安坚持响应国家战略规划，充分发挥保险保障功能，以实际行动筑牢航空航天、能源、交通等领域的风险保障防护网。2022年，平安产险以首席承保人身份为长征八号遥二运载火箭发射提供了项目发射保险及第三方责任保险。截至2022年12月末，平安产险已为全国1,000多个重点工程建设项目提供超过2.5万亿元风险保障，并为105个国家和地区的公共设施建设提供保险保障。

同时，平安充分发挥保险资金长期资本的天然优势，积极服务实体经济。2022年，平安资管通过债权、股权等多种方式，支持厦门轨交、宁波轨交、四川路桥、郑济铁路等交通基础设施重点项目建设，新增交通基础设施投资394亿。

帮扶小微企业

平安积极助力小微企业发展，并发挥集团在金融资源与科技创新方面的优势，积极拓展金融服务渠道，为广大小微企业提供普惠金融支持，为社会可持续发展筑牢安全屏障。截至2022年12月末，平安银行依托卫星技术搭建的“平安星云物联网平台”，已接入物联网终端设备超2,000万台，支持实体经济融资发生额累计超6,500亿元。平安普惠累计服务借款人数达1,902万人，连续五个季度实现新增借款流向小微企业占比达八成。



长征八号遥二运载火箭发射

平安支持实体经济发展累计投入

7.89 万亿元

已为全国重点工程建设项目提供风险保障超过

2.5 万亿元

平安普惠累计服务借款人数

1,902 万人

“三村工程”及“三下乡”成效总览

产业振兴



全年提供产业振兴帮扶资金

353.03 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

771.53 亿元

保险下乡



落地“振兴保”项目

84 个

撬动产业发展资金

14.21 亿元

助力 43.3 万农户年均增收

1.2 万元

健康振兴



在乡村开展移动体检义诊所活动

8 场

健康公益服务覆盖人数

1,150 人次

金融下乡



乡村振兴卡累计发放

11 万张

培养致富带头人

8 万名

教育振兴



“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖

3,733.7 万人次

支教时长

3,592 小时

医疗健康下乡



助力乡村医疗卫生服务

数字化转型

● 三村工程

2022年，平安继续将乡村振兴工作视为自身履行社会责任的重要手段，持续开展“三村工程”，推动产业振兴、健康振兴和教育振兴，实现共同富裕。

（一）村官工程 · 打造综合帮扶闭环

平安继续因地制宜开展“乡风文明100行动”，发挥“领路人”的作用，利用“保险+”支持为依托，聚集科技、医疗、平台、客户、品牌等资源，支持乡村党组织发展，助推乡村振兴模式。截至2022年12月末，平安产险各机构党支部已累计与各地基层村委党支部建立442个党建共建点，累计落地964项惠民举措，服务覆盖村民67.8万名。

消费帮扶

平安积极完善“平安生活小圈子”消费帮扶平台功能，以拓展消费帮扶营销渠道。2022年，平安完成消费帮扶采购约1.84亿元。自2016年参与消费帮扶以来，平安累计完成超6亿元。

消费帮扶采购累计完成

6 亿元

乡村公益帮扶

平安持续加大对特殊群体、乡村经济的公益帮扶，联合中华社会救助基金会、中国妇女发展基金会、中国扶贫基金会等机构从实际需求出发，开展“妈妈的针线活”“平安普惠惠农金”“扶贫新农人”等公益项目，在帮助乡村妇女发展的同时，亦推动产业可持续成长。



扫码了解更多

妈妈的针线活 - 太阳的秘密绣品摆件



妈妈的针线活刺绣现场

妈妈的针线活 - 平安福字精品盘金绣品摆件

（二）村教工程 · 弥合城乡教育差距

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

平安支教行动

2022年，平安持续推动支教行动，从阅读、体育、科技三大内容出发，于多地开展“快乐少年”支教行动，以素质教育知识为乡村少年带去快乐，并向学校捐助体育用品、学习用具等教学物资。2022年，平安累计支教时长 **3,592 小时**。

平安累计支教时长

3,592 小时



平安希望小学支教行动

青少年科技素养提升计划

平安持续推进“青少年科技素养提升计划”以助力乡村儿童成长与发展，培育新一代科技创新人才，打造多系列情景大师课，并通过媒体平台向社会公众开放。2022年，平安“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖 **3,733.7 万人次**。

“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖

3,733.7 万人次



贵州黔西金碧镇马场小学观看天文馆大师课

寸草安心 · 关注乡村儿童心理健康

2022年，平安聚焦乡村儿童心理健康领域，持续探索深耕“教学设施 + 师资培训 + 标准课程 + 志愿服务”的关爱乡村儿童公益模式，发起“寸草安心 | 快乐少年，向阳生长”的教育活动，以儿童各阶段心理特征为基点，围绕儿童安全、儿童入学、儿童性健康教育、青春期教育、家校协同教育等主题开展了 **6 场** 心理健康专家直播课，并通过包含公众号、视频号、央视频，中国教育网络电视台在内的多种平台进行同步直播，引领社会公益文化氛围，全面助力乡村教育质量发展。



浙江金华平安希望小学的孩子

（三）村医工程 · 持续助力健康乡村

平安持续推动移动检测与义诊等公益体检项目，为群众提供健康体检、辅助诊疗等义务体检服务，及时帮助村民发现自身健康问题，进一步提高村民健康意识及当地医疗服务水平。2022年，平安已落地移动体检义诊8场，健康公益服务覆盖人数1,150人次。

● 三下乡

平安“三下乡”项目是探索助力乡村振兴的新模式、再升级，旨在发挥中国平安“综合金融 + 医疗健康”优势，以“保险下乡、金融下乡、医疗健康下乡”为抓手，聚焦发展优势农业产业、建设和谐美丽乡村两条主线，实现农业稳产增产、农民稳步增收、农村稳定安宁。

保险下乡：持续升级产业振业

平安深化“保险+”模式，围绕产业帮扶，通过前端帮助解决农业产业融资难题、中端提供特色农业风险保障、后端赋能农产品品牌建设，为产业发展提供一体化的支持。



平安振兴保以“保险+”模式助力乡村高质量发展

产前融资助力

平安建立特色产业金融补贴资金池，通过“振兴保”带动免息贷款，助力农户降低金融成本，缓解资金压力，带动农户增收。截至 2022 年 12 月末，平安已累计落地“振兴保”项目 84 个，撬动产业发展资金 14.21 亿元，助力 43.3 万农户年均增收 1.2 万元。

平安已累计落地“振兴保”项目

84 个

产中风险保障

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

产后销售推广

平安积极助力农产业销售环节，有效推动特色产业规模化发展，将“一村一品，一镇一业”产业发展体系作为发展特色农业、促进产业振兴的主要抓手。依托自身科技资源优势，“平安好车主”平台商城建立了精品农产品省份专区，通过打开农产品销售渠道，扩大消费者受众群体，先后引入 123 家企业入驻，协销农产商品超 900 款。

平安协销农产商品超

900 款



协销线上直播



农产品协销线上平台

金融下乡：激活致富新动能

为支持当地经济发展，平安依托“综合金融 + 科技”优势，共建产业振兴。

金融服务支持

平安持续推动金融产品创新，在多地开办乡村振兴借记卡。2022 年，“金融下乡”走进广西百色，为需要帮助的民众送去更加便利以及高效的金融服务。

平安乡村振兴借记卡发卡超

11 万张

智慧乡村

平安打造首个数字乡村小程序——“数字村”，以构建“上有卫星，下有物联网，中间有数字村小程序”的数字乡村综合服务，并在小程序内提供包含乡村振兴卡、理财、贷款、数字文旅、助农商城、乡村人才培养课堂在内的 13 项综合服务，实现金融服务线上化，通过数字化赋能乡村金融服务，推动乡村振兴。

医疗健康下乡：筑牢乡村“健康线”

平安依托自身领先的医疗技术、互联网医疗平台以及丰富的管理和项目服务经验，通过专业的自营医生及医院合作网络，向乡村地区提供“数字医疗下乡，智慧健康上门”的服务，助推各地区医疗卫生服务数字化转型。同时，平安为乡村振兴卡的持卡用户提供了人身意外伤害保险和免费在线问诊服务。

● 社区影响力

平安积极回应社会需求并履行企业社会责任，鼓励更多员工投身公益事业。2022年，平安公益平台在平安公益日正式上线，成为金融保险行业唯一获得民政部批准的互联网公募信息平台，动员员工、客户及各方社会力量，共同参与公益慈善事业。

教育为本

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

励志计划 · 护航梦想

2022年，平安启动第十九届“励志计划”，围绕新市民生活需求痛点，聚焦新市民群体真实需求，通过百万高额奖金，激励并引领青年释放创新能量，通过产品、服务的创新方案助力新市民扎根城市，为社会可持续发展贡献青年才智。本次大赛累计收到来自**632所**高校的**1,834支**队伍的作品投稿，整体参赛人数达**6,500人**，在以青年智慧助力新市民群体生活的同时，亦培养当代青年服务社会的能力。



扫码了解更多

蔚蓝行动 · 心青年融合计划

平安持续关注特殊人群教育发展，启动“蔚蓝行动·心青年融合计划”，为心智障碍青年（简称“心青年”）提供职业素养培训及就业岗位实践机会，提升其沟通与就业技能，突破就业困境，帮助其更好地成长并融入社会。

保护生物多样性

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

萌虎平安成长行动

2022年，平安开展保护华南虎——“萌虎平安成长”行动，并捐赠**150万元**用于支持升级华南虎繁育研究基地、改善幼虎生活环境、开展科普计划等。同时，为号召更多的社会力量参与公益实践，守护濒危物种，平安多措并举，运用当下火热的数字艺术藏品形式，打造萌虎数字艺术藏品以鼓励公众参加“萌虎平安成长”公益项目。



在广东韶关基地降生的华南虎宝宝

大熊猫保护项目

2022年，平安开展的“平安守护者行动——国家公园”项目正式落地大熊猫国家公园雅安片区，通过移植**5万株**树苗，建立了超**600亩**大熊猫栖息地廊道，有效助力当地生态林改造与修复，提升大熊猫栖息地质量。

社区公益

2022年，平安以社区为中心，在多地组织各类公益活动，聚焦养老、阅读、健康管理等领域，持续与各地社区居民沟通，积极回应社会议题。

长者安居体验屋 · 让更多家庭受益

平安开展“长者安居体验屋”公益微展馆活动，通过模拟居家环境及养老生活状态，呈现浴室、卧室、厨房、客厅等场景下适老化的家具、辅具、用具，并有居家适老常识的相关介绍，在帮助居民了解适老化改造的专业知识的同时，让长者实际体验居家养老生活，了解各种改造的必要和便利性。



“长者安居体验屋”公益微展馆活动现场

阅读走入社区 · 社区公益阅读计划

在全国第27个读书日，平安全面升级创新“青少年素养提升计划”，联合中华文学基金会启动“社区公益阅读计划”，以南京为起点助力推进全民阅读，通过捐建社区“育才图书室”、建设社区志愿者队伍、开展书香社区创建活动等方式，引导和服务社区群众读书。同时，平安亦通过设置有声读物墙、引入5G新阅读等方式，为群众提供书本之外的阅读形式，丰富了群众的阅读体验，帮助居民们在家门口实现优质阅读体验。



南京育才图书室揭牌仪式

打造幸福生活基础 · 助力慢病管理服务

平安积极参与“中国红”健康守护行动——慢病帮扶公益活动，为公众健康谋福祉。活动期间，平安人寿积极协助“中国红”项目，为公众提供系列免费健康管理服务，对慢病患者困难人群给予免费帮扶，建立个人健康管理档案，匹配线上、线下专家公益问诊，为救助患者提供免费问诊服务。截至2022年末，线上参与人数已突破一百万，并累计超七万用户开通慢病管理服务。



志愿者向公众进行慢病管理知识普及

志愿者服务

平安聚焦“平安守护者行动”、金融消费者保护等主题，不断探索创新志愿新模式，累计组织开展志愿者活动超13,000次。

平安志愿者协会

自2018年平安成立“平安志愿者协会”以来，平安志愿者们不断壮大队伍规模，积极扩张服务领域，坚持以坚定的志愿服务信念，从制度化、常态化、专业化、精准化四个层面持续践行企业社会责任。截至2022年12月末，平安志愿者协会已在全国20个地区设立志愿者协会分会，覆盖集团27家成员公司。同时，平安通过“三村晖”线上公益平台，为群众开发智慧公益互助渠道，于2022年累计发起3,554个“身边公益”活动。截至2022年12月末，“三村晖”公益平台总注册用户达346万人，其中平安员工和代理人志愿者达57.15万人。

平安员工和代理人志愿者

57.15万人

打造低碳志愿新模式

2022年，平安携手共青团广东省委发行“注册志愿者证”，打造志愿低碳新模式。为更好的回馈志愿者，志愿者能通过志愿服务时长累积绿色能量，并在志愿者权益板块享受领取多元福利与优惠。志愿者们还将获取一份有着独一无二编码的专属数字艺术藏品，并将在以后陆续开展志愿者证电子卡面艺术设计征集活动，以号召大学生和更多公益人士加入志愿行动。



广东注册志愿者证现场申办

平安应急志愿服务

2022年，中国平安在中国公共关系协会、中国应急管理学会指导下，联合中华社会救助基金会在江苏南京率先推出应急管理“1+N”政企协作模式。该模式旨在依托平安在防灾减灾、海外救援等领域积累的经验，建立平安志愿者应急救援队，为政府、企业、居民提供风险排查、应急演练、风险教育、保险保障等防灾减灾标准化服务。同时，平安志愿者应急救援队将通过打造综合减灾示范社区、丰富防灾减灾公益行动等方式，进一步引导、动员全社会力量共同参与应急管理，持续提高大众防灾减灾意识、掌握基础急救技能、提高自救互救能力，筑牢防灾减灾救灾的人民防线。



平安志愿者应急救援队

消费者保护与体验

平安坚持以客户为中心，秉承“服务至上、诚信保障”的理念，在董事会下设的关联交易控制与消费者权益保护委员会的指导下，积极落实各项消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护融入公司治理。



● 完善消保体制机制

平安持续完善消费者权益保护与内部审计机制，积极落实各项消费者权益保护工作要求，全面推进消费者权益保护考核工作。同时，平安统筹督导强化投诉治理，针对重点公司和重点事项，建立全面而完善的工作责任制，在事前、事中、事后的全服务环节落实消费者权益保护，前置风险关口，提升投诉化解能力。为确保消费者权益保护工作的有效落实，本集团建立了常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案，将消费者权益保护工作纳入年度审计范围。

● 强化消保文化建设

平安在本集团内外强化消费者权益保护文化建设。对内，平安通过建立消费者权益保护日报机制、搭建区域间消费者权益保护优秀经验分享平台、定期召开管理层交流研讨会以及开展消费者权益保护培训等多种方式，在内部深化发展公平诚信的消费者权益保护文化。同时，平安为初级新入职员工制定了消费者权益保护必修课程，并向所有初级新入职员工开展消费者权益保护相关培训，以树立正确的消费者权益保护理念。对外，平安积极开展各类专题宣导，普及金融基础知识，提升金融消费者素养。

平安守护者行动——警企联合开展反诈宣传活动

为加强消费者金融知识普及，加大反诈宣传力度，平安寿险、平安银行、平安信托等多家成员公司在全国各地持续开展“平安守护者行动”，联合政府、警方等开展多种形式的进社区、进校园金融知识宣讲活动，向社会公众积极宣传防范打击金融犯罪、反保险欺诈相关知识，构筑金融安全防线。



“平安守护者行动”广播电台节目

金融知识普及活动

2022年，平安基金开展了315国际消费者权益宣传周、反洗钱宣传月、金融知识普及月等投教投保宣传活动，发放原创实物投教产品34,010件，并通过构建“线上直播+线下沟通”的立体沟通渠道，以加强投资者沟通，其中线上直播累计观看达350万次，取得良好反馈。

维C行动

平安普惠对“维C行动”进行了全面升级，发动全国各分支机构一线员工，联合公安、监管、社区街道等监管单位共同开展金融反诈宣传活动，通过“线上+线下”全覆盖等形式，进一步增强民众对金融诈骗风险防范意识。

截至2022年12月底，线下“守护者行动”活动方面，活动覆盖超190座城市，累计开展线下活动超920场，超过80%联动了警方反诈中心、消协、媒体等权威单位，超过30,000名员工化身消保志愿者，为超百万“新市民”送去“金融守护”。在线上金融知识普及方面，平安普惠连续多年联合南都大数据研究院、中欧国际工商学院等权威机构，发挥数字化手段和线上金融教育的优势，以创新方式方法，开展金融知识线上普及。相关宣传资料阅读量超4.4亿，反诈视频播放量500万次。

投资者教育活动

2022年，平安证券围绕“3.15理性认识市场，投资量力而行”、“金融知识普及月”、“2022世界投资者周”等主题，先后开展了2,757场形式多样、内容充实的投资者教育活动，覆盖382.35万人次。同时，平安证券开发漫画、图文、动画、微电影、海报等形式丰富的投教宣传品，分别通过客户端、微信和平安证券投教基地官网等渠道进行宣传，覆盖投资者超千万人次。

“平信而论”联学联建讲座，提升金融宣教质效

2022年，平安信托积极践行“金融为民、教育为先”的工作理念，在深圳银保监局指导下，联合深圳大学合规研究院、华润信托等共同举办了四场“平信而论”联学联建讲座，聚焦“一老一少”、新市民等重点人群，不断创新数字化金融宣教模式，提升金融宣教质效，切实引导广大金融消费者树立理性投资、谨防风险的投资理念。

2022年，平安信托金融宣传教育工作获得监管肯定，荣获深圳银保监局“2022年度深圳金融教育宣传活动优秀组织单位”称号。



平安信托举办“平信而论”联学联建讲座

● 改善客户服务体验

平安以客户需求为导向，设立多维度的信息沟通渠道，积极响应客户需求，致力于提供高效、优质的服务体验。平安在投诉受理环节拓宽投诉渠道，在官网、销售系统、微信公众号等多个渠道设置投诉入口，推出消费者维权专线 4001666333，配置全天候服务的专业客服坐席团队，快速响应并解决消费者咨询投诉问题，提供专业、合理的解决方案。截至 2022 年 12 月末，消费者维权直达专线累计进线 2,514 万人次，日均 68,896 人次，接通率 99.3%。

本集团不断深化投诉治理，着力提升专业服务能力，真正为客户打造“省心、省时、又省钱”的服务体验，让客户生活更简单。在省心服务方面，平安产险为客户匹配线上专属经理，让客户更省心；在省时服务方面，提供自助理赔通道、预约修车、限时定损等服务，建立投诉 1 小时化解机制，缩短客户等待时间，打造全流程线上的最便捷服务；在省钱服务方面，基于车服务平台整合行业优质资源，保障维修品质的同时，贯彻为客户省钱的价值主张。

平安“适老化”服务模式

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

柜面适老化

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



长者服务热线

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



APP 适老版

平安金管家 APP 全面升级，保全环节支持常见功能合并办理，增加一键搜索功能；理赔环节提供点选填报方式，简化信息填写流程；APP 大字版改造再升级，精简页面结构，提供智能语音播报，并支持一键连接空中柜员。



坚守“金融为民”，提升保险服务可及性

为进一步扩大保险服务范围，平安多年来持续优化网点布局，推进网点铺设的深度、广度。截至2022年12月末，平安人寿全国网点数量超过**3,000个**，覆盖**300余个**城市，触达客户，深入城市及乡镇。

同时，为解决偏远地区客户在临柜业务办理、保险业务核保、保险赔付等方面面临的难题，平安积极研发智慧客服、智能核保、闪赔等线上服务工具，以确保保险服务的时效及质量。

平安人寿全国网点数量超过

3,000个

覆盖全国

300余个城市

平安健康客服软技能专项培训

平安健康于2022年6月、9月、11月分别开展了客服软技能专项培训，受训群体包括客服一线，客服二线以及外呼坐席，累计开展培训**11场**。培训课程针对不同客服人群进行分层，对于新员工开展基础版服务意识课程，老员工开展进阶版服务意识、沟通技巧的课程。通过软技能课程培训，平安健康客服团队整体服务能力、服务质量得到较大提升。



平安健康客服技能培训现场

员工及代理人发展与保障

平安视员工为企业最宝贵的资源，坚持“职业规划、安居乐业”的管理使命，助力员工实现个人价值最大化。本集团制定并严格遵守《平安集团员工权益声明》等制度要求，切实守护每位员工的合法权益，致力营造公正公平、和谐健康的工作氛围，并为员工提供薪酬激励及多样化培训，鼓励员工强化自我学习、提升个人能力，实现员工个人与企业的共同发展。通过完善的代理人培训体系及关怀制度，平安致力于打造一支“高素质、高绩效、高品质”的“三高”代理人队伍。



● 员工发展与保障

员工权益与多元化

平安始终坚持以人为本，尊重每位员工，积极维护每位员工的权益。本集团致力于营造和谐包容的工作环境，始终坚持“一个平安”原则，在内部倡导平等与多元化，确保在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴为员工提供均等机会，同时抵制使用童工和强制劳动，不干涉员工参与合法社团或组建社团的权利。本集团对任何形式的歧视采取零容忍的态度，并严禁职场骚扰行为的发生。同时，平安向全体员工开展相关培训，课程中涵盖了职场歧视及骚扰相关内容，包括明确职场骚扰的定义等，并针对歧视及骚扰事件设置明确的举报途径，一旦发现上述行为将严格采取纠正或惩戒措施。

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，具体实施情况，详见本报告【公司治理 - 薪酬激励机制】部分。

多元化培训

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

员工发展

平安聚焦本集团发展需求，不断丰富和完善人才选拔标准及管理体系，建立了多元化的人才引进及内部培养机制，以内培、外引两种方式为本集团储备最优秀的行业领军人才和高潜力人才。平安每年组织关键岗位人才盘点及定期工作表现评估，设置绩效结果、能力维度、发展潜力等多个考核维度，保证选拔的公平与高效。在人才的任用上，平安坚持以结果为导向、能上能下的原则，提供多样化的晋升渠道，推行分层的轮岗计划，为员工建设充分发挥自我价值的广阔舞台。

平安持续丰富各类人才培养项目，扩充精品课程和讲师资源，致力在多层次、全方位、跨领域培养人才，构建特色的人才培养体系，支撑各层级员工持续、高效的学习和发展。我们以线上线下相结合的教学模式，通过绩效推课、智能推课、主管推课等实现“千人千面”，精准推送，用科技手段实现更广泛的知识传播，满足员工发展需求。2022年，平安工人均培训时长达40.8小时。

平安持续提供海量优质的课程资源，面向全体员工开展多样化培训，帮助员工全面提升专业能力。同时，本集团与超50所院校合作，为员工提供更加专业和全面的学习培训资源，截至2022年底，本集团扩充内外部精品线上课程资源达7.7万门，年度学习总人次超4,454万；在全国各地开展各类面授及直播培训844期，累计培训员工12.7万人次。

此外，平安为所有员工参与符合业务需求的专业技能类及认

证类考试支持，还通过平安内部培训平台——知鸟平台为考证员工提供相关职业考试的信息以及培训课程，涵盖金融、健康、IT、营销等6大类30多个子类。同时，我们还为符合条件的在职员工提供报销考试费用、考试假期等支持。

关键人才培养体系

平安集团为满足各层级员工在入职、晋升、潜才进阶等关键发展阶段的学习需求，持续针对性的提供专项培训支持，整合打造“人才发展关键阶段培训体系”，并构建线上学习专区，将所有学习资源体系分人群、分阶段展示，实现所有体系内容全员一站式全景了解，全面覆盖了各类员工在关键发展阶段的线上、线下学习需求，有效帮助新入职、新晋升、潜才等各类员工快速适应工作环境、实现角色转化、助力进阶发展。2022年，该体系已累计覆盖近4万人。

管理干部数字化专题赋能

2022年，为助力平安落实全面数字化战略，提升员工的数字化能力，平安集团开展《哈佛特训营》线上学习项目，以“成为数字时代破局者”和“数字时代的客户营销”为主题，培养“领导数字的能力”赋能数字化转型，助力营销理念与能力的升级与突破。该项目共有352位

管理干部参训并顺利结业，学员们累积学习近7,000小时，通过精选52门哈佛经典课程/案例，组织10场哈佛教授直播课及业务专题研讨，构建“学习+交互”双驱动社区，切实连接跨条线业务实践，拓宽思路，更好地寻找业务创新破局点。

岗位专业课程体系项目

2022年，为进一步完善集团现有的课程体系，强化岗位专业课程培训的针对性，平安邀请业务专家及课程体系构建专家，通过线下工作坊设计产出22个重点岗位的专业课程体系，涵盖了营销、科技、运营等多个岗位序列，有效补充和升级现有课程体系。同时，平安对“岗位专业课程学习专区”进行资源升级，分类梳理原有资源，新引入300多门精品课程，资源总量达近1,200门，涵盖专业课程、专业案例、方法工具等内容，帮助员工更好适应岗位要求、完成岗位工作。

员工关怀与沟通

每一位员工都是平安的重要一份子，平安关心员工的身心健康，提供多种福利并持续优化办公环境，营造健康温馨的工作氛围。本集团为员工提供商业保险、高端医疗健康保险、定期体检、内购产品、员工帮助计划（EAP）等福利，并设置健康管理平台，支持员工直接进行在线问诊及医院挂号，预防职业病，全面守护员工身心健康。我们亦持续提升员工体验，研发 HR-X 平台，为员工提供移动考勤等一系列便捷高效的人事服务。

本集团致力于为员工提供健康、安全、舒适的职场环境，及时识别职场中的安全风险，制定并落实相关的安全管理计划，定期进行安全巡查。此外，我们将职业健康安全相关内容加入培训课程，设置应急管理预案并每年开展消防安全演练，以提高员工的安全意识，守护员工的职业健康安全。截至2022年末，平安共有17个项目通过《WELL 健康 - 安全评价准则》（WELL HSR）认证。

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

本年度，我们邀请外部第三方专业机构根据满意度及净推荐值（NPS）模型，从员工工作满意度、工作成就感、推荐平安的意愿程度及工作感受等维度，对本集团全体员工开展满意度及NPS调查。调查结果显示，员工整体满意度达85分，问卷有效回复率达95%。基于本年度调查结果，我们将以“职业生涯规划、安居乐业”为目标，持续完善企业文化及价值观建设并加强宣传、搭建有效的员工沟通渠道、建立合理的绩效制度等一系列措施，持续提升员工对组织管理的整体满意度，增强员工工作幸福感。

平安向全体员工提供多种投诉及反馈渠道，如上级沟通、人力资源部门及工会沟通、热线电话、电子邮件等，并通过宣贯、培训等方式确保员工知悉相关信息，收集和评估员工有关职业发展、权益和福利等申诉，以保障员工言论自由与表达的权利。



● 代理人发展与保障

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

代理人发展与培训

平安集团深信专业创造价值，长期以来重视代理人职涯发展，持续深化及丰富不同人群的培养体系。2022年，本集团持续实施“优+计划”并扩大覆盖范围，吸引和筛选高质量人才，从培训赋能、权益保障等方面为代理人提供更优质的培养、待遇和职涯发展支持，投入6.1亿元，线下培训覆盖820万人次，线上学习覆盖5,225万人次。

为塑造代理人保险专业素养，提升代理人对保险事业的归属感、认同感，平安聚焦“优+”、绩优及主管核心人群，不断优化培训课程、丰富师资力量，并升级打造“任务+自学”双驱动学习平台，提供集中面授、双师课堂和远程分散多种学习模式，支持代理人多元化、多场景学习，助力代理人队伍高质量转型。

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

代理人保障与关怀

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

2022年，平安集团优化代理人招募流程，升级新人训练津贴政策，助力代理人队伍增优扩量、高质发展。自下半年起，我们为新入职的代理人发放津贴，并在新员工职涯发展各阶段予以专属政策支持及奖励，助力新人留存与高质发展。与此同时，平安提供多项福利保障，包括四项基本福利、养老公积金、长期服务奖、高龄部课经理关爱计划等，并向主管及绩优人群提供专属增值服务，包括定期体检、专家问诊、VIP预约挂号、重疾二次诊疗、住院安排等，关怀代理人队伍的身心健康。

代理人发展与培训投入

6.1 亿元

科技助力可持续发展

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



● 科技投入及成果

平安持续聚焦核心技术研发和自主知识产权掌握，不断加强研发团队建设，拥有近3万名IT工程师人才、超4,500名科学家的一流科技人才队伍。截至2022年12月末，公司科技专利申请数较年初增长7,657项，累计达46,077项，金融科技、数字医疗、人工智能领域的专利申请量连续两年保持全球第一。

平安不断强化科技投入、持续打造领先科技能力的同时，积极参与各项国际竞赛，在遥感、人工智能等多领域获得国际认可。2022年，平安在国际视觉学术顶会CVPR举办的多项技术竞赛中取得三金一铜一银的成绩，聚焦数据融合技术助力碳汇遥感指数保险、基于去云雾技术开展地表检测任务等。此外，平安连续五年入选IDC全球FinTech全球百强榜单(2018-2022)，连续两年入选福布斯“全球区块链50强”榜单，并在人工智能、科技创新方面荣获诸多奖项。平安产险“鹰眼系统DRS 2.0”和平安银行“稽核监察慧眼平台”获得了中国人民银行2021年度金融科技发展奖二等奖。

拥有IT工程师人才近

3万名

科学家超

4,500名

累计科技专利申请数

46,077项

金融科技、数字医疗、人工智能领域的专利申请量

全球第一

● 科技赋能金融服务

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

平安紧密围绕主业转型升级需求，联动旗下成员公司，多措并举，运用科技助力金融服务，提升客户体验。平安运用科技全面优化改造业务流程，通过 AI 技术赋能人工坐席，提升业务效率，优化客户体验。平安寿险在核保核赔环节创新融合文本识别抽取（OCR）、自然语言处理（NLP）、机器学习等技术，辅助资料识别、案件审核，支持近 1,600 种疾病的核保风险识别、超 1,500 种疾病的医疗险理赔审核，核保效率较传统模式提升近 30%，理赔效率提升近 20%，大幅度缩短用户等候时间。此外，平安产险持续升级线上理赔服务，在行业内首创车险理赔视频查勘，平均耗时仅需 5 分钟，打造极致用户体验。

平安坚持以为客户创造价值为目的，充分利用科技手段，持续为客户带来多样化、个性化的产品。平安寿险“智能拜访助手”持续推动线上和线下销售模式相结合，线上支持代理人远程拜访会客和 VR 沉浸式互动讲解等，线下面访支持音视频和动态动图讲解等互动方式；“金管家”APP 持续深化权益服务体系应用，为客户提供个性化权益服务。陆金所控股与金融产品提供商进行深度合作，并依托科技能力搭建智能经营体系，运用 AI 技术实现客户与产品的智能匹配，满足客户多样的产品需求。

● 科技赋能管理式医疗

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

平安已拥有领先的医疗数据库和远程诊疗平台。截至 2022 年 12 月末，平安自有医生团队与外部签约医生的人数超 5 万人，合作医院数超 1 万家，已实现国内百强医院和三甲医院 100% 合作覆盖，合作健康管理机构数超 10 万家，合作药店数达 22.4 万家。

平安通过自有医疗团队+AI 赋能医疗的双轮驱动，持续提升线上医疗服务的品质，利用人工智能技术，实现医疗服务的精准分流和效率提升。2022 年，平安成立专项医疗辅诊项目组，聚焦医学诊疗安全及医生降本增效，通过升级辅诊平台项目，辅助医生进行导诊、收集必要的病史病情信息、诊断、开立处方、给出解决方案、生成结构化电子病历等工作，大幅度提升医生效率。该项目覆盖了 26 个科室，3,000+ 常见疾病，每日服务 10 万+ 问诊，诊断建议精准度达到 95% 以上，医生效能提升 40% 左右。

平安提供专业医疗咨询服务

2022 年，平安通过先进的“人 + 机”模式，为全民大众免费提供全天候的专业医疗咨询服务，以及中医调理、肺部疾病咨询、儿童防护等方面专业问诊咨询。基于平安五大医疗知识库和精准语义理解技术，平安 AI 机器人 AskBob 可支持咨询和诊疗端，提供一站式健康知识查询，覆盖 1.2 万疾病症状百科、17 万药品说明书、1,000 多常见检查检验百科及 50 万医院相关信息，准确度达 95%+。在强大的医疗服务及科技能力支撑下，平安咨询专区具备提供千万流量级别的咨询问诊服务能力。

平安 AI 机器人咨询范围覆盖

1.2 万疾病症状百科

17 万药品说明书

50 万医院相关信息

准确度达

95%+

● 科技赋能低碳转型

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

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

2022 年，平安与富时罗素推出富时平安中国 ESG 指数系列，结合 CN-ESG 智慧评价体系数据和富时罗素中国领先指数，帮助全球投资者评估中国公司的 ESG 机遇与风险，助力中国 ESG 投资的发展。更多信息请见指数网站 [🔗](#)

可持续供应链

平安拥有多元的供应渠道，并致力与供应商建立共赢及长期互惠的合作关系。我们持续优化采购服务、及时履行付款约定，不断提高供应商整体的可持续发展能力。2022 年，平安共有合作供应商 5,631 家。



平安制定了《平安集团可持续供应链政策》《采购业务供应商管理细则》等制度，并聚焦集团本身业务发展及需求，建立完善的供应商管理机制。我们将可持续发展相关需求有针对性的加入供应商入选审核、过程管理、追踪反馈等环节，并重点关注供应商在信息安全、劳工权益、环境保护等 ESG 方面的表现。同时，平安携手供应商一同承担并践行企业社会责任与义务，将可持续发展要求加入供应商合同条款中，对信息安全和隐私保护、低碳绿色技术转型及发展、劳工权益保护及员工发展等方面作出明确规定，并对承包商、供应商等合作伙伴提出反贪腐要求，涉嫌违反商业道德的合作供应商，我们推动全系统从上而下与其终止合作。2022 年，98.2% 的合作伙伴签署《廉洁承诺书》。

此外，平安积极开展供应商交流培训，有效提高供应商在产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。2022 年，平安持续针对 ESG 管理要求及 ESG 风险实践部分对合作供应商进行专项宣导，督促其提升在信息安全、劳工权益、环境保护等方面的综合表现，构筑可持续的供应链。2022 年，供应商 ESG 培训覆盖率为 100%。

平安合作供应商

5,631家

合作伙伴《廉洁承诺书》签署率

98.2%

供应商 ESG 培训覆盖率达

100%



05 可持续的治理

公司治理

● 稳健经营

2022年，平安总资产约111,371.68亿元；营运利润为1,729.10亿元；归母净利润为837.74亿元；基本每股收益为4.80元，全年每股股息2.42元。

2022年，平安位列《财富》世界500强全球榜单第25位，在美国《福布斯》杂志蝉联全球多元保险企业第1位。

● 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。

平安总资产

111,371.68 亿元

全年每股股息

2.42 元

基本每股收益

4.80 元

《福布斯》杂志全球多元保险企业

第1 位

《财富》世界500强

第25 位

归母净利润约

837.74 亿元

营运利润

1,729.10 亿元

● 董事会多元化及培训

我们在设定董事会构成时将从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识及过往成绩等²，确保成员及其观点的多样性，并确保董事会成员中包括至少1名女性，以达致董事会成员性别多元化。截至2022年底，集团董事会共有女性董事3名，女性董事比例达20%。董事会成员的提名及委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素，以确保董事会成员具备执行职务所必须的知识及专业经验。

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

平安集团女性董事比例

20%

● 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。

● 薪酬激励机制

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；薪酬组合的具体结构及策略安排，根据市场及公司业务发展需要进行调整和优化。

参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工

101,136名

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2022年12月末，参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工共计101,136名。



² 截至2022年12月末，在平安集团董事会成员中，独立非执行董事欧阳辉先生曾任瑞士银行董事总经理，野村证券董事总经理，雷曼兄弟高级副总裁、董事总经理等职务，具有近20年的金融行业经验；独立非执行董事伍成业先生曾于香港律政署出任检察官，并曾出任汇丰银行助理集团法律顾问，法律及合规事务部副主管，亚太区首席法律顾问，具有超过35年的金融业行业经验及近40年的法律风控行业经验；独立非执行董事吴港平先生公司曾任安永会计师事务所中国主席、大中华首席合伙人和安永全球管理委员会成员，具有超过30年的风险管理、内部控制和财务专业经验。

商业守则

平安秉持道德价值，由集团董事会审计与风险管理委员会统筹负责商业道德与反贪腐整体工作。我们制定并严格执行《平安集团公司商业守则》、《平安集团员工商业守则》以及《平安集团责任产品管理政策声明》，从公司商业道德、员工商业行为、产品责任等方面作出承诺，并不断完善管理实践。集团内控部门和子公司内控部门每年对《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》的执行情况进行内部审计，审计范围覆盖平安所有主营业务。



● 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。为防控商业道德风险，平安建立了高度独立、垂直管理的稽核监察管理体系，并将公司治理、销售管理、资金运用管理、投资融资管理、反洗钱管理、财务管理、资产管理等业务与事项纳入公司内控评价范围。平安严格遵守各行业与地区的法律法规，制定了适用于平安所有成员公司、供应商和合作伙伴的规章制度。

税务政策

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

反垄断与公平交易

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

反洗钱、反恐怖融资与制裁合规

平安严格遵守反洗钱、反恐怖融资与制裁合规相关的法律法规，不断完善内控制度和工作机制，持续强化控制程序和控制措施。同时，平安加强数据治理、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。同时，平安在招标流程、开评标、投诉处理各环节中遵循公开、公正、公平和效率的原则，接受供应商及客户的监督。

知识产权保护

平安重视知识产权保护管理工作，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侵犯知识产权的活动，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。

● 员工商业守则

员工商业行为

平安长期注重员工的商业道德，制定了体系化的管理制度，包括《平安集团员工商业守则》《员工利益冲突管理办法》《反舞弊制度》等。《平安集团员工商业守则》为员工支持公司的合规稳健经营提供纲领性指引，是适用于平安全体员工的行为规范准则，覆盖全体的正式员工和第三方人员。

《平安集团员工商业守则》明确提出了“五项规范”和“十二项禁止性规范”。五项规范包括了保障消费者权益、坚守法律法规、维护商业秘密、廉洁于身、履职于公等维护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。

平安不断强化对员工商业行为的管理，定期开展员工行为准则培训，强化员工商业道德意识，防范各类违法、违规、违纪行为风险或案件的发生。

反贪腐

平安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、骗取或以其他方式非法占有公司或相关方的资金、财产和商机，以及徇私舞弊、利益输送等。

2022年，平安集团依照监管要求，系统梳理反腐倡廉管理制度框架，明确“三不腐”（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，新增或修订了《关于一体推进“三不腐”工作的指导意见》《关于深入推进清廉金融文化建设的通知》《礼品礼金上交登记处理办法》《员工行为价值准则》《申诉管理办法》等系列制度文件，全面规范公司反腐倡廉与清廉文化建设工作指导思想、工作目标、职责分工与工作要求，进一步细化员工负面行为清单、分级处罚标准及问责流程。

为持续营造廉洁自律的文化氛围，加强员工的反贪腐意识，平安通过案例警示、线上短课等多种形式，积极开展反贪腐培训。2022年，平安共计开展反贪腐主题活动4,569次，反贪腐专项培训34次，参加培训10,537,829人次，员工反贪腐培训覆盖率为100%，覆盖全体的正式员工和第三方人员。

清廉文化及反腐败培训覆盖率

100%

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。我们设立了统一信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lxxfjb@pingan.com.cn）。此外，举报电话可接收来自内外部（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事项投诉件，包括信访举报事件、员工申诉事件、歧视与骚扰事件等。公司信访工作部门依法、客观、公正、及时地受理相关事项，协调有关工作部门共同调查并处理，促进工作有效合理进行。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。2022年，平安廉政信访举报问题核实率100%。

投诉反馈渠道如下：

- 统一信访举报电话：0755-22625145
- 邮箱：lxxfjb@pingan.com.cn

● 产品责任

平安提供了包含保险、银行、资产管理及科技在内的多种产品和服务。我们规范自身产品管理流程，并持续完善以约束至所有产品和服务相关的政策及体系。

管理架构

在管治层面，集团董事会为产品和服务责任的最高领导机构，授权集团个人金融委员会作为产品和服务责任的直接管理机构，其中 ESG 维度的产品责任相关事务由集团可持续发展委员会协助统筹。在执行层面，集团运营风险管理部和集团 ESG 办公室负责组织、协调、督促并指导成员公司产品部门落实产品责任工作职责，实现产品服务全生命周期的规范管理，有效规避 ESG 相关风险。

产品开发

在开发过程中，我们要求各成员公司规范自身产品开发流程，从源头减少产品和服务风险发生的可能性，确保产品开发过程规范、严谨。除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之外，各成员公司在充分了解和遵守有关法规制度的基础上，针对产品政策、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，并对可能出现的风险进行提前分析，提出风险控制措施。

产品销售与宣传

作为负责任的企业，平安持续规范自身销售与宣传行为。我们主动履行信息披露义务，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、违法违规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通过法律或合规等方面的审查，确保负责的真实宣传。我们要求销售人员持有合法资质并定期接受相关培训。此外，我们积极发起面向消费者的金融知识宣传教育活动，针对消费者权益义务、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

为提供全方位的产品售后服务，我们设立有效售后服务机制，并规范产品理赔、兑付等履约行为。各成员公司建立消费投诉管理体系，并指定相关人员落实售后服务处理管理工作，为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。同时，各成员公司通过产品合同、产品介绍材料等材料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，各成员公司将在规定时效内履行赔偿义务。此外，我们通过智能质检、人工质检、客户服务评价以监督客户服务问题，使其得到实质性的解决。

突发情况处理

平安基于《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。我们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。



信息安全和AI治理

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

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。公司严格遵守信息安全相关的监管指引,及时解读监管机构发布的风险预警文件,时刻关注与行业信息安全事件动态及外部威胁预警,兼顾主动与被动防御管理措施,以及时识别、化解信息安全风险。

在信息安全管理架构及制度方面,平安以集团联席CEO为最高负责人,通过集团执行委员会下属科技发展委员会落实信息安全的讨论与管理,由集团科技会信息安全部门统筹开展信息安全工作,并下设三个部门实施相关规定并确保有效执行。同时,平安制定了《平安集团信息安全管理政策声明》,承诺建立并推行高标准的信息安全规范。集团制定并执行以《信息安全管理规定》及相关实施细则,明确了信息安全方针、信息安全策略、信息安全规范、资产安全规范、授权规范、认证规范、应用系统开发规范、个人信息保护规范、数据全生命周期安全管理规范、第三方服务安全管理规范、内容安全规范等多方面的管理要求和实施指引,覆盖全集团各个模块业务发展,适用于平安集团、旗下所有成员公司部门和员工,以及能够接触信息资产的第三方人员。

在信息安全管理体系方面,平安每年开展管理体系的评审与修订,按照各类信息科技风险管理标准和领先实践要求,持续改进并不断完善信息科技风险管理和技术体系,确保信息安全管理制度的不断完善。同时,为保证信息安全管理工作的有效落实,平安每年至少分别开展一次全面的信息安全内部及外部信息安全审计。2022年,集团完成了面向成员公司和重要第三方外包商的年度信息安全审计覆盖数据安全、个人信息保护、第三方服务安全等重点领域,共计开展超过100个审计项目。

在信息安全管理认证方面,平安已连续多年通过信息安全管理系认证,确保信息安全体系有效、稳定运作。截至2022年底,平安ISO/IEC 27001认证覆盖率达93%。

ISO/IEC 27001 认证覆盖率

93%

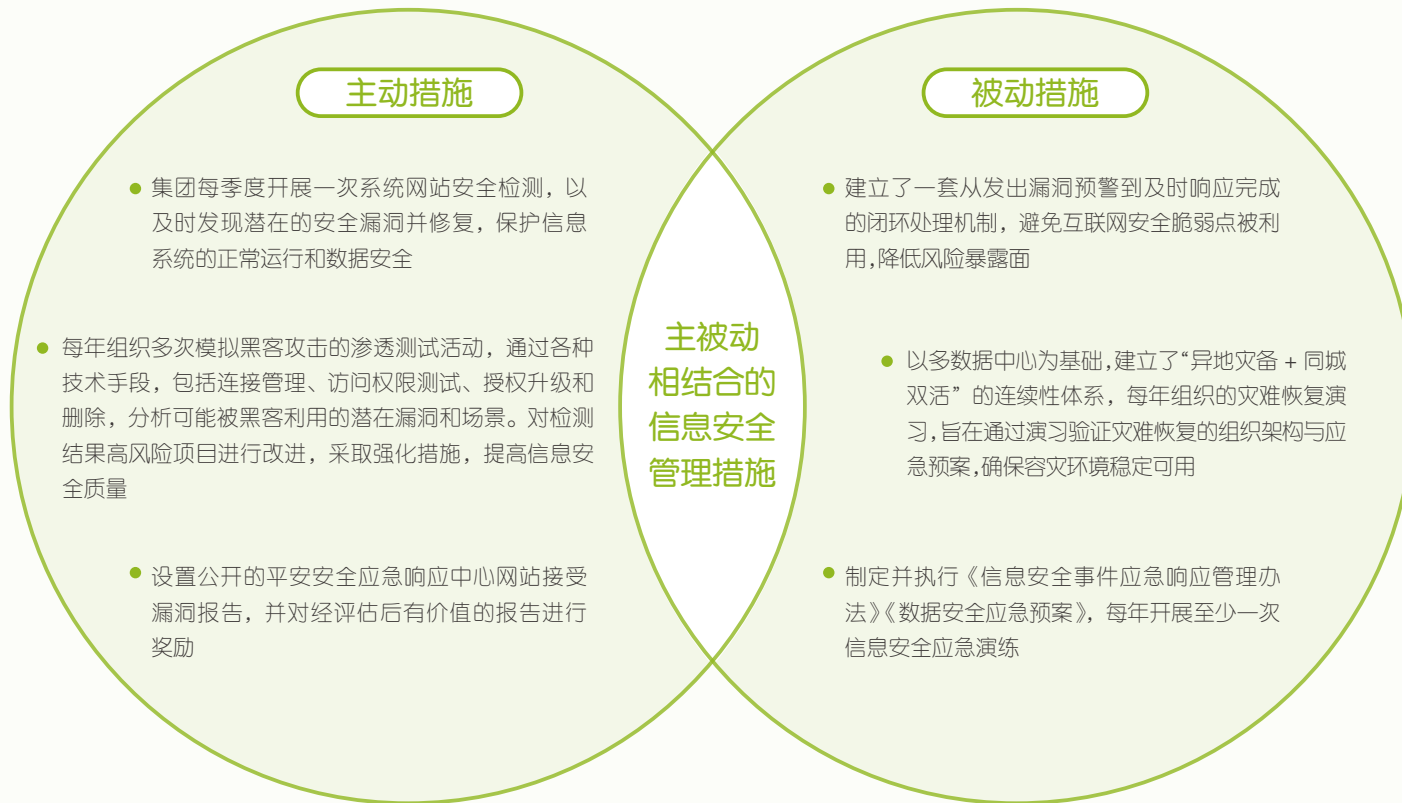
平安科技信息安全管理体系认证

截至2022年12月末,平安科技已获得以下信息安全管理体系认证:

- ISO 20000 信息技术服务管理体系认证
- ISO 22301 业务连续性管理体系认证
- ISO/IEC 27001 信息安全管理系认证
- ISO/IEC 27017 云服务信息安全管理系认证
- ISO/IEC 27018 云端隐私数据保护体系认证
- 信息安全等级保护四级认证
- 可信云服务认证6项:云主机服务评估、对象存储服务评估、云数据库服务评估、云主机安全评估、云计算风险管理能力评估、可信金融云(银行类)服务评估
- CSA STAR 云安全评估服务标准认证
- ITSS 云计算服务能力评估二级认证(私有云)

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

主被动相结合的信息安全管理措施



2022年, 平安制定了《网络安全事件应急演练指南》, 并联合各成员公司完成了 43 场针对主要攻击场景的信息安全演练和 1 次针对重要信息安全系统的业务连续性应急演练, 有效夯实集团信息安全的应急响应能力。

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

供应商信息安全管理措施



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

信息安全培训要求

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

2022年，平安面向全体员工及相关第三方人员开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 50 余次，内容覆盖终端安全、数据安全等多个领域。

信息安全强化月活动

2022年10月，平安面向全体员工及相关第三方人员开展了以“以知促行，共筑安全”为主题的集团信息安全强化月活动，内容包括监管要求解读、员工信息安全优秀实践分享、信息安全知识问答，还根据职能设置的信息安全考试。信息安全专项学习和监管要求解读的通过率均为 100%。

平安信托发布《信息安全白皮书（2022）》

在助力行业信息安全发展方面，平安信托发布了《信息安全白皮书（2022）》，是信托行业首份信息安全白皮书。该报告解析了行业信息安全体系建设的痛点，并分享了平安信托在信息安全规划、体系与实践等方面的经验。

AI 伦理治理

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

平安从数据使用、算法研发、行业应用三方面制定了清晰的伦理目标，并不断完善 AI 治理框架。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。平安积极参与人工智能全球治理，加强行业及学术交流，协助推动行业 AI 治理标准化发展。



2022年，平安未发生重大信息泄露或其他网络安全事件，无信息安全相关处罚或罚款等。



06 我们的TCFD报告

平安集团积极应对气候变化带来的挑战和机遇,依托综合金融优势,充分发挥绿色金融作用,深入推进绿色运营工作,采取有力措施支持绿色发展,助力国家碳达峰碳中和目标的实现。2022年,我们持续深化气候变化与碳中和相关工作,按照TCFD框架,从治理、战略、风险管理、指标和目标四个维度出发,全面识别和评估气候风险和机遇,同时启动碳盘查工作,测量运营层面的碳排放,制定低碳行动路线图,最终实现我们的碳中和目标。

治理

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



战略

平安结合自身的业务特征,从短期(1-2年)、中期(3-5年)和长期(10年及以上)对气候变化的风险和机遇进行识别与评估。



● 风险识别

风险类型	气候风险因子	风险分类	风险举例描述	时间维度	涉及业务板块	影响强度
物理风险	气候灾害	运营风险	<ul style="list-style-type: none"> 气候灾害会对受灾地实物资产造成物理损失,导致资产减值 	长期	全集团	大
	气候变化	信用风险	<ul style="list-style-type: none"> 气候变化导致特定客户业务损失 	中长期	银行、资产管理等	小
转型风险	经济相关 低碳转型新政策	信用风险、 市场风险等	<ul style="list-style-type: none"> 政府出台支持低碳转型的新政策,高排放经济活动将承压,低碳产业或许受益,即可能对特定客户的业务造成正面/负面影响 	中长期	银行、资产管理等	中
	新兴低碳技术	信用风险、 市场风险等	<ul style="list-style-type: none"> 新兴低碳技术迅速占领市场,传统技术客户发展受挫 	中长期	银行、资产管理等	中
	碳市场价格波动	信用风险、 市场风险等	<ul style="list-style-type: none"> 高排放客户现金流受碳价波动影响 	中长期	银行、资产管理等	大
	提高环保标准	信用风险、 运营风险、 市场风险等	<ul style="list-style-type: none"> 提高建筑用能标准,可能新增用于节能环保改造的投入 	长期	全集团	大
	投资者关注	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> 随着社会大众对气候变化、绿色低碳关注的逐步增加,若公司的业务模式未能与低碳经济保持一致,可能会损害公司的声誉,并影响机构评级结果 	长期	全集团	中

● 机遇识别

机遇因子	机遇举例描述	潜在财务影响	时间维度
市场机遇	<ul style="list-style-type: none"> 碳中和、清洁能源、环保补贴等相关政策的出台，对于绿色金融业务及市场极具引导作用，有利于公司开拓新的市场及业务。 	<ul style="list-style-type: none"> 进入新市场 增加营业收入 金融资产多元化 	长期
产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> 在可持续发展主题下，公众使用绿色产品及服务的偏好逐渐增长，公司可顺应市场趋势，开发绿色金融产品、气候相关的风险解决方案和服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加营业收入 提高公司声誉 增加产品及服务的业务需求 	中期
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> 通过节能技术、购买绿电、自发绿电、资源回收再利用等方式持续推进绿色运营理念，提高资源及能源使用效率，降低运营成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 提高固定资产价值（如基础设施、高效能建筑物等） 降低运营成本 	中期
适应力	<ul style="list-style-type: none"> 通过发行绿色债券、绿色股权融资、绿色资产支持证券等绿色金融业务，支持客户低碳转型。 积极打造绿色建筑，获取绿色建筑认证，把握固定资产市场价值增长的机遇。 	<ul style="list-style-type: none"> 增加营业收入 金融资产多元化 提高固定资产价值（如基础设施、高效能建筑物等） 	长期

● 气候情景分析

为更好地预测潜在气候风险的影响,平安基于央行与监管机构绿色金融网络(NGFS)所制定的假设情景开展气候情景分析,以加强对气候风险的评估和管理,规划减排路径。

本年度,我们探索了其中三种 NGFS 情景,分别为“温室世界”情景的“国家自主贡献”子情景、“有序转型”情景中的“低于 2 摄氏度”子情景以及“无序转型”情景中的“分歧的净零排放”子情景。

三种情景下的气候政策和温度演变假设、具体描述及气候风险水平如下表所示:

情景类别	温室世界	有序转型	无序转型
子情景	国家自主贡献	低于 2 摄氏度	分歧的近零排放
政策雄心	2.6°C	1.6°C	1.4°C
政策反应	国家自主贡献	即时且顺利	即时但行业间存在差异
科技变革	缓慢变化	温和变化	快速变化
碳移除技术应用	轻 - 中度使用	中 - 高度使用	轻 - 中度使用
区域政策差异	中度差异	轻度差异	中度差异
情景描述	<ul style="list-style-type: none"> 《联合国气候变化框架公约》公布的到 2022 年 3 月底前承诺的、有条件的国家发展计划得到全面实施,但在全球范围内的努力不足以阻止明显的全球变暖。 	<ul style="list-style-type: none"> 气候政策被及早地引入并逐渐变得更加严格,减排技术被充分利用; 2060 年,中国的预测总二氧化碳排放量趋近于“双碳”目标。 	<ul style="list-style-type: none"> 政府未能协调各行业间气候政策的严格程度,建筑和交通行业比能源供应和工业行业的去碳化进程更快,而导致成本升高。
气候风险水平	高物理风险	低物理风险、低转型风险	高转型风险

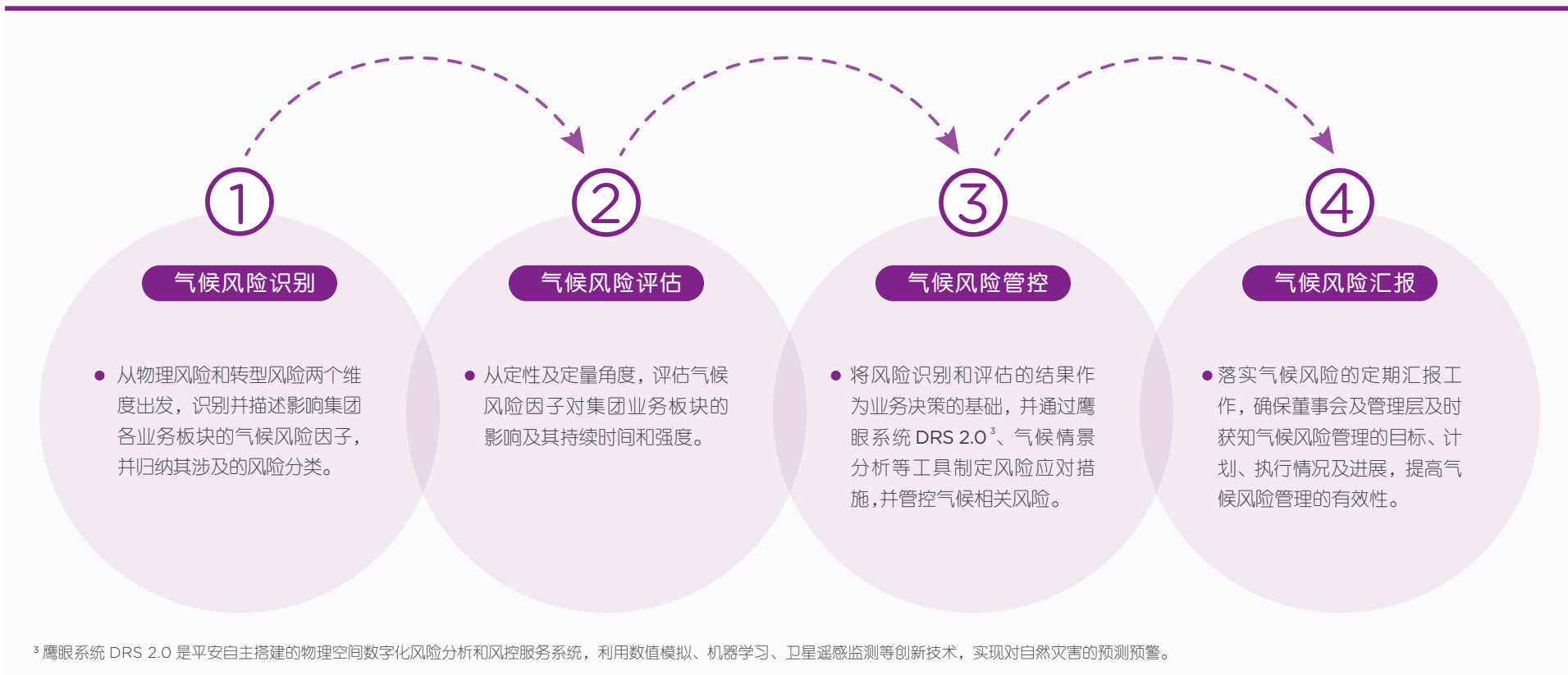
注: NGFS 情景是由包括 REMIND-MAGPIE 在内的三个成熟的综合评估模型(IAMs)生成的。其中 REMIND(区域投资与发展模型)是一个能源经济的一般均衡模型,将宏观经济增长模型与自下而上的工程能源系统模型联系起来。将宏观经济、农业和土地利用、能源、水和气候系统结合到一个共同的数字框架中,从而使得分析这些组成部分内部和之间的复杂和非线性动态变为可能。模型对于包括中国在内的十二个地区二氧化碳排放量和各类气候变化相关因子(例如地区能源消费量等)进行了预测,提供了以每 5 年为节点的预估值。平安对情景选择的依据详情内容请见 NGFS 官网 [🔗](#)

风险管理

平安根据 TCFD 指引,将气候变化相关风险纳入集团 ESG 风险管理,并建立成熟的气候风险管理流程。



气候风险管理流程



指标与目标

温室气体排放数据

指标		单位	2022	2021	2020
职场运营	范围一： 直接温室气体排放 ⁴	吨二氧化碳当量	2,818.15	6,121.76	2,114.51
	范围二： 间接温室气体排放 ⁵	吨二氧化碳当量	285,890.98	376,336.09	478,287.47
	范围三： 其他职场温室气体排放 (纸张使用和差旅) ⁶	吨二氧化碳当量	37,960.75	46,537	49,897.43
	总量	吨二氧化碳当量	326,669.88	428,994.85	530,299.41
	人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量/人	0.95	1.21	1.47
不动产 自营物业 ⁷	范围一： 直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	2,775.80	-	-
	范围二： 间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	85,731.15	-	-
	总量	吨二氧化碳当量	88,506.95	-	-

⁴ 温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放，排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及中国国家标准化管理委员会发布的《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》

⁵ 温室气体范围二排放是指来自外购电力产生的碳排放，外购电力排放因子采用 2022 年生态环境部发布的《企业温室气体排放核算与报告指南 发电设施》中提供的全国电网排放因子（0.5810 tCO₂/MWh）

⁶ 温室气体范围三排放是指来自纸张使用和差旅产生的碳排放，其中排放因子采用由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2022 年度，平安集团年度差旅碳排放为 35,731.97 吨二氧化碳当量

⁷ 本年度新增披露平安 35 座不动产自营物业公共区域的碳排放

● 运营碳中和目标及路线图

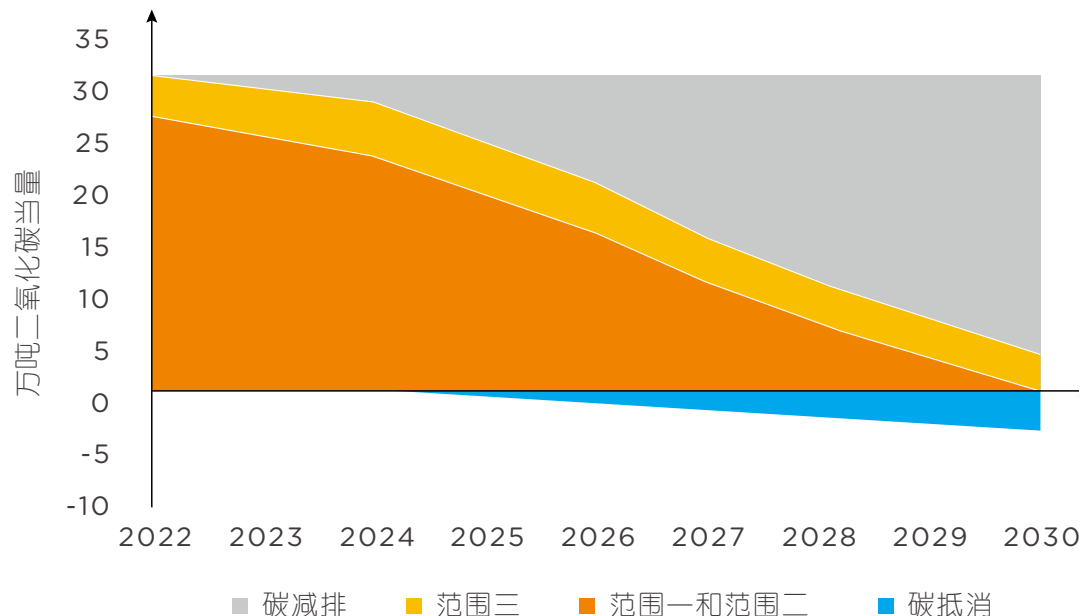
平安集团业务开展集中在商业及办公场所，运营层面产生的排放主要来自于职场相关的能源消耗。我们将遵循科学减排、内部优先、外部辅助的原则，坚持绿色运营，通过节能、清洁能源替换、碳抵消的组合推进自身运营的碳中和，手段包括：

(1) 优先节能，计划聘请建筑节能专家进行职场和数据中心用电的测量评估、节能方案设计和实施指导等，对集中运维供应商提出节能要求，同时推进员工低碳观念培育和行为引导。

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

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

运营层面碳中和路径⁸



⁸ 运营碳中和路径图主要基于国家自主贡献情景，即各国气候政策的雄心仍然与目前国家自主贡献的水平相当；主要假设为 2023-2030 年间运营层面碳盘查组织边界内经营活动、运营场所规模上无明显变化，即碳排放量在 2023-2030 年间与 2022 年保持一致。

我们的减排措施

平安严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，大力推进绿色运营领域的探索创新，通过推动智慧办公与无纸化运营、建设绿色数据中心、打造绿色建筑等方式，将节能减排工作嵌入企业运营的各个部门和各个环节，切实减少我们对环境造成的影响。



● 推行绿色办公

平安积极开展运营减排行动，从倡导“无纸化办公”入手，与员工共同营造低碳办公环境。在节能方面，我们不断完善管理能耗系统，优化空调、照明灯具等设施设备，逐步提高能源使用效率，降低办公场所及数据中心的用电消耗，继而减少运营环节的碳排放。

绿色运营创新大赛

2022年，平安组织开展“绿色运营创新大赛”，开设“公司运营”和“大众创新”两大赛道，以鼓励各成员公司制定科学的减排目标、策略和行动，合理降低能源消耗，并号召全体员工共同参与节能降耗工作，为碳中和目标献计献策。大赛共计**20家**成员公司参加“公司运营”赛道的比拼，“大众创新”赛道则吸引了近**400人**组队参赛，共收到**95个**绿色运营创新方案，选题覆盖业务运营提效、科技创新赋能、职场循环利用、办公环保节约等多个领域。



扫码了解
中国平安绿色运营成果专栏

绿色运营创新方案

95个



无纸化运营降低保单碳足迹

平安寿险积极践行绿色经营理念，依托金管家APP，充分运用数字化技术，打造覆盖核保、理赔、业务办理、增值服务四大环节的全流程线上服务闭环，在为消费者提供专业保险保障和有温度服务的同时，大量节省纸张资源以减少碳排放，实现公司业务的低碳环保发展。



扫描了解
一张保单的碳足迹

● 打造绿色建筑

平安始终秉持以人为本的绿色发展理念，积极推动都市生态低碳发展，助力城市环境品质与居民美好生活水平的提升。我们将绿色运营理念融入建筑的全生命周期，综合运用多项绿色环保技术，打造有温度的绿色建筑。截至2022年12月末，平安共有深圳平安金融中心、济南平安金融中心在内的19个项目获得国内外绿色建筑认证。

平安项目获得国内外绿色建筑认证共有

19个

平安观澜3号数据中心建设项目荣获科技成果奖

2022年11月，由中国工程建设标准化协会主办的“2022第十届数据中心标准峰会”在北京举行。平安科技凭借其在平安观澜3号数据中心建设项目中自主研发的“多楼层堆叠式间接蒸发冷却节能创新技术”，荣获“2022年度数据中心科技成果奖一等奖”。同时，作为国内第一个PUE低于1.25的金融数据中心，平安观澜3号数据中心于2022年荣获LEED金级。



平安观澜3号数据中心



2022年度数据中心科技成果奖一等奖

年度关键绩效

● 经营绩效

指标	2022	2021	2020
总资产（百万元）	11,137,168	10,142,026	9,527,870
营业收入（百万元）	1,110,568	1,180,444	1,218,315
营运利润（亿元）	1,729	1,684.79	1,556.70
归母净利润（亿元）	837.74	1,016.18	1,430.99
每股股息（元）	2.42	2.38	2.20
基本每股收益（元）	4.80	5.77	8.10
缴税总额（百万元）	115,478	111,416	103,576
集团偿付能力充足率（%）	217.6	233.5	236.40
险资投资总规模（万亿元）	4.37	3.92	3.74
年化净投资收益率（%）	4.7	4.6	5.1
年化总投资收益率（%）	2.5	4.0	6.2

● 公司治理绩效

董事会、监事会人员结构（单位：人）

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

董事会、监事会人员性别与年龄比例（单位：%）

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

合规与风险管理

指标	2022	2021	2020
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	2022	2021	2020
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)	4,569	3,445	2,088
开展反腐败培训次数(次)	34	20	-
年度参加反腐专项培训的人次数(万人次)	1,054	560	312
年度稽核发现问题整改率(%)	99	96	79
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	2022	2021	2020
温室气体总排放量（职场运营）			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	2,818.15	6,121.76	2,114.51
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	285,890.98	376,336.09	478,287.47
范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）	37,960.75	46,537	49,897.43
范围一、二、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	326,669.88	428,994.85	530,299
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量/人）	0.95	1.21	1.47
温室气体总排放量（不动产自营物业）			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	2,775.80	-	-
范围二：间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	85,731.15	-	-
范围一、二温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	88,506.95	-	-
直接能源消耗			
天然气消耗总量（立方米）	1,417,769	3,053,842	1,068,243
汽油使用量（升）	11,207	-	-
柴油使用量（升）	42,260	5,772	4,243
间接能源消耗			
职场电力消耗量（千瓦时）	409,469,567	513,946,880	527,951,472
数据中心电力消耗量（千瓦时）	82,597,520	102,896,415	21,804,243
人均用电量（千瓦时/人）	1,429.50	1,732.79	1,520.23
自营物业电力消耗量（千瓦时）	147,557,919	-	-
水资源消耗			
用水量（吨）	4,228,191	5,088,733	26,831,408
人均用水量（吨/人）	12.28	14.29	74.20
固体废弃物			
固体废弃物总量（吨）	196,864	210,773	331,125
营业、办公所纸张消耗总量（吨）	1,559	1,631	6,764

注：1. 2022 年度碳排放测算较 2021 年在组织边界、运营边界和统计方法上进行了如下优化：

- （1）温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放，排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。
- （2）温室气体范围二排放是指来自外购电力产生的碳排放，外购电力排放因子采用 2022 年生态环境部发布的《企业温室气体排放核算与报告指南 发电设施》中提供的全国电网排放因子（0.5810 tCO₂/MWh）。
- （3）温室气体范围三排放是指来自商务纸张使用和差旅产生的碳排放，其中排放因子采用由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2022 年度，平安集团年度差旅碳排放为 35,731.97 吨二氧化碳当量。
- （4）本年度新增披露平安 35 座不动产自营物业公共区域的碳排放。

2. 汽油使用量相较 2021 年新增披露范围为职场运营自有车队以及不动产自营物业的汽油使用。
3. 柴油使用量相较 2021 年新增披露范围为不动产自营物业的柴油使用。
4. 人均用电量包含职场电力消耗量与数据中心电力消耗量。

绿色建筑

	指标	2022
绿色建筑	绿色建筑项目数(个)	19
	绿色建筑面积(平方米)	2,506,476

● 社会绩效

员工构成绩效表

指标		2022	2021	2020
员工总数	员工总数(人)	344,223	355,982	361,600
按性别划分	男性(人)	170,554	182,332	186,549
	女性(人)	173,669	173,650	175,051
按年龄组划分	<30岁(人)	134,166	169,929	194,035
	30-50岁(人)	201,147	180,182	162,322
	>50岁(人)	8,910	5,871	5,243
按地区组划分	中国内地(人)	343,447	-	-
	其他地区(人)	776	-	-
按业务划分	保险类业务(人)	170,053	189,305	-
	银行类业务(人)	44,207	40,651	-
	资产管理类业务(人)	19,651	12,838	-
	科技类业务(人)	93,680	113,188	-
	其他类业务(人)	16,632	-	-
按学历划分	博士、硕士研究生(人)	29,179	27,512	27,409
	大学本科(人)	193,042	192,912	192,444
	大专学历(人)	105,568	120,153	124,499
	其他学历(人)	16,434	15,405	17,212
其他类别划分	外籍员工人数(人)	497	553	424
寿险代理人	寿险代理人(万人)	42.9	61.3	102.24
高级管理人员				
高级管理人员数据	高级管理人员总数(人)	11	9	10
	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)	8	6	7

员工雇佣绩效表

指标		2022	2021	2020
员工流失率 (%)		28	27	33
按性别划分	男性 (%)	31	29	34
	女性 (%)	27	26	32
按年龄组划分	<30岁 (%)	41	36	41
	30-50岁 (%)	18	17	19
	>50岁 (%)	15	10	16
按地区组划分	中国内地 (%)	28	-	-
	其他地区 (%)	34	-	-
员工薪酬与激励				
全年支付企业年金总额 (亿元)		11.21	10.02	9.72
核心人员持股计划和长期服务计划 (人)		101,136	89,304	37,947
除高管外所有员工平均薪酬 (元)		204,696	196,131	-
按性别划分	男性员工平均薪酬 (元)	222,506	215,435	244,311
	女性员工平均薪酬 (元)	187,452	176,329	202,312

员工培训绩效表

指标		2022	2021	2020
培训总覆盖率 (%)		99.46	99.54	-
按性别划分	男性 (%)	99.56	99.73	-
	女性 (%)	99.36	99.33	-
按职级划分	高级管理人员 (%)	96.96	94.82	-
	其他员工 (%)	99.56	99.62	-
人均培训时长 (小时)		40.80	28.54	33.19
按性别划分	男性 (小时)	40.04	26.39	-
	女性 (小时)	41.68	30.81	-
按职级划分	高级管理人员 (小时)	46.41	37.89	-
	其他员工 (小时)	40.78	27.72	-

员工健康与安全绩效表

指标	2022	2021	2020
因工亡故的人数 (人)	6	5	0
因工亡故的人数比率 (%)	0.002	0.001	0
工伤导致缺勤天数 (天)	8175	-	-

● 客户服务

客户服务绩效表

指标		2022	2021	2020
NPS 值 (%)	平安集团	55	47	48
	平安产险	75	72	70
	平安寿险	43	43	41
	平安健康险	38	51	49
	平安养老险	63	61	69
	平安银行	60	54	45
	平安证券	49	47	38

● 信息安全和 AI 治理

信息安全和 AI 治理绩效表

指标	2022
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
信息安全培训人均小时数 (小时)	18.5
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		2022	2021	2020
供应商合作机构数量		5,631	6,408	7,400
按地区划分	中国内地供应商个数（家）	5,559	-	-
	其他地区供应商个数（家）	72	-	-

供应商 ESG 表现绩效表

指标	2022
“入选与审核”环节经审核入选的供应商数量（个）	8,840
供应商认证审核评分（分）	72.99
供应商淘汰数（个）	127
ESG 培训参与供应商数量（家）	5,631
供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率（%）	100

● 社会公益绩效

乡村振兴绩效表

指标	2022	
三村工程		
村官	乡村振兴帮扶资金（亿元）	353.03
	累计提供扶贫及乡村振兴帮扶资金（亿元）	771.53
	致富带头人课程覆盖人数（人）	80,000
	平安帮扶产品销售额（百万元）	184
村医	移动体检义诊场次（场次）	8
	移动体检义诊覆盖人口（健康公益服务）（人次）	1,150
村教	“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖（万人次）	3,733.7
	支教时长（小时）	3,592

乡村振兴绩效表

指标	2022
三下乡	
双基共建点（个）	442
乡村振兴卡发卡数（张）	110,000
乡村振兴贷总额（亿元）	692.54

志愿者服务绩效表

指标	2022	
“三村晖”平台	“三村晖”累计注册用户数（万人）	346
	“三村晖”平台累计提供“身边公益”活动（个）	3,554
志愿者服务	平安员工和代理人志愿者（人）	571,515
	“平安守护者行动”累计开展志愿者活动场数（场）	13,000
	志愿者协会分会覆盖地区（个）	20
	志愿者协会分会覆盖成员公司数量（家）	27

● 专利研发绩效

专利研发绩效表

指标	2022
年度专利申请总量（项）	7,657
专利累计申请数（项）	46,077

● 负责任投融资及负责任银行

负责任投融资绩效

(单位: 百万元)

负责任投融资		1,793,248	险资负责任投资	804,714
绿色投融资		282,363	绿色投资	108,103
	股权	101,506	股权	42,927
	债券	120,228	债券	43,711
	金融产品	60,628	金融产品	21,466
普惠投融资		33,444	普惠投资	8,170
	股权	763	股权	514
	债券	29,462	债券	4,437
	金融产品	3,220	金融产品	3,220
社会投融资		1,477,441	社会投资	688,440
	股权	440,530	股权	219,892
	债券	638,619	债券	305,477
	金融产品	398,292	金融产品	163,071

- 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) 险资负责任投资：指由平安人寿、平安产险、平安养老险、平安健康险的保险资金投资。
 (3) 绿色投融资：具体参考中国投资证券基金协会《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。
 (4) 社会投融资：包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等类型。
 (5) 普惠投融资：包含小微企业扶持、三农及乡村振兴、住房棚户区改善等类型。
 (6) 因四舍五入，直接计算未必相等。

负责任银行业务绩效（截至 2022 年 12 月 31 日）

（人民币百万元）		总额
负责任银行		1,097,667
绿色银行		182,089
	绿色信贷类业务	116,420
	其他绿色银行类业务	65,669
普惠银行		653,427
	普惠贷款	636,371
	其他普惠融资	17,056
社会银行		262,151

注：(1) 绿色银行类业务包括绿色信贷、绿色债券、绿色信托、绿色租赁、绿色资产证券化等类信贷业务。
 (2) 社会银行类业务包含基础设施建设、医药医疗、教育文化、乡村振兴贷款等类型。
 (3) 普惠银行类业务包含小微企业扶持、三农等类型。

● 可持续保险

可持续保险绩效（截至2022 年12 月31 日）

指标	绿色 (1)	社会 (2)	普惠 (3)
原保险保费收入（百万元）	25,105	490,951	29,492
保险金额（百万元）	176,931,602	535,408,482	144,911,316

注：(1) 依照中国银保监会《绿色保险业务统计制度》，绿色保险包括三方面内容：一是为环境、社会、治理风险（ESG）提供保障的保险业务；二是为绿色产业提供保障的保险业务；三是为绿色生活提供保障的保险业务。
 (2) 社会类保险包括责任险（如食品安全险等）、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

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

ESG 事宜的监管

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

ESG 管理方针及策略

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

ESG 目标的检讨

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

ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露平安在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，由本公司董事会 2023 年 3 月审议通过。

第三方鉴证报告



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2022年1月1日起至2022年12月31日止的2022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2022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2022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（职场）
- 年度用水量
- 年度天然气消耗总量
- 年度柴油使用量
- 营业、办公所纸张消耗总量
- 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
- 人均培训时长
- 员工流失率
- “入选与审核”环节经审核入选的供应商数量
- 供应商进行ESG相关培训的覆盖率
- NPS值
- 平安员工和代理人志愿者数

- 村官——乡村振兴帮扶资金（2022）
- 村官——乡村振兴帮扶资金（累计）
- 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
- 负责任投融资总额
- 绿色投融资总额
- 普惠投融资总额
- 社会投融资总额
- 险资负责任投资总额
- 险资绿色投资
- 险资普惠投资
- 险资社会投资
- 可持续保险原保险保费收入总额
- 绿色保险原保费收入
- 普惠类保险原保费收入
- 社会类保险原保费收入
- 可持续保险保险金额总额
- 绿色保险保险金额
- 普惠类保险保险金额
- 社会类保险保险金额
- 负责任银行总额
- 绿色银行类业务规模
- 普惠银行业务规模
- 社会银行业务规模

第三方鉴证报告



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 2022 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 2022 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。



绿色建筑及健康建筑认证一览

获得认证项目名称	认证名称
深圳平安金融中心北塔	LEED 铂金级认证、三星级绿色建筑评价标识
深圳平安金融中心南塔	LEED 金级认证
深圳平安金融中心	WELL HSR 认证
成都平安金融中心	LEED 金级认证、WELL HSR 认证
杭州平安金融中心	LEED 金级认证、WELL HSR 认证
武汉平安金融中心	LEED 金级认证、WELL HSR 认证
济南平安金融中心	LEED 金级认证、三星级绿色建筑评价标识
天津平安泰达金融中心	LEED 金级认证、二星级绿色建筑评价标识
北京丰科中心	LEED 金级认证、二星级绿色建筑评价标识
平安观澜 3 号数据中心	LEED 金级认证
丽泽平安金融中心	LEED 金级认证
深圳平安财险大厦	LEED 金级认证
上海平安滨江金融中心	LEED 金级认证
企业天地 3/4/5 号楼	LEED 金级认证
桐乡耀华国际学校一期教学楼	LEED 商业室内金级认证
桐乡耀华国际学校一期学而中心	LEED 商业室内金级认证
丽泽平安金融中心 A 座	WELL HSR 认证、二星级绿色建筑评价标识
丽泽平安金融中心 B 座	WELL HSR 认证
中国平安运营管理中心（张江后援中心）	WELL HSR 认证
北京平安大厦	WELL HSR 认证
北京平安国际金融中心	WELL HSR 认证
成都平安财富大厦	WELL HSR 认证
上海静安广场（含静安 8 号公寓）	WELL HSR 认证
上海平安财富大厦	WELL HSR 认证
上海平安大厦	WELL HSR 认证
沈阳平安财富中心	WELL HSR 认证
苏州平安财富中心	WELL HSR 认证
中国平安金融大厦	WELL HSR 认证
重庆平安财富中心	WELL HSR 认证
中国平安集团全国后援管理中心 3 号楼	二星级绿色建筑评价标识
广州国际金融城平安金融大厦	一星级绿色建筑评价标识
三亚家化万豪度假酒店	金树叶级绿色旅游饭店

指标索引

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释
一般披露				
2-1			组织详细情况	报告说明
2-2			纳入组织可持续发展报告的实体	
2-3			报告期、报告频率和联系人	
2-4			信息重述	
2-5			外部鉴证	附录（第三方审验鉴证报告）
2-6	一般披露 B5		活动、价值链和其他业务关系	可持续的运营与社区（可持续供应链）
2-7	关键绩效指标 B1.1		员工	报告附录（年度关键绩效）
2-8			员工之外的工作者	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障、可持续供应链）
2-9			管治架构和组成	详见年报信息
2-10			最高管治机构的提名和遴选	
2-11			最高管治机构的主席	
2-12			在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	
2-13			为管理影响的责任授权	
2-14			最高管治机构在可持续发展报告中的作用	附录（董事会声明）
2-15			利益冲突	详见年报信息
2-16			重要关切问题的沟通	可持续的战略管理（重要性评估、利益相关方沟通）
2-17			最高管治机构的共同知识	可持续的治理（公司治理）
2-18			对最高管治机构的绩效评估	详见年报信息
2-19			薪酬政策	可持续的治理（公司治理）
2-20			确定薪酬的程序	详见年报信息
2-22			关于可持续发展战略的声明	附录（董事会声明）
2-23			政策承诺	可持续的治理（商业守则）
2-24			融合政策承诺	可持续的战略管理
2-25			补救负面影响的程序	可持续的治理（商业守则）
2-26			寻求建议和提出关切的机制	
2-28			协会的成员资格	报告开篇（年度成绩与认可）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 直接解释
2-29			利益相关方参与的方法	可持续的战略管理（利益相关方沟通）
		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	报告附录（年度关键绩效）
		FN-AC-410a.1	按资产类别划分的管理资产数量, 包括 (1) 整合环境、社会和治理 (ESG) 问题, (2) 以可持续发展为主题的投资, 以及 (3) 筛选	
实质性议题				
3-1			确定实质性议题的过程	可持续的战略管理（重要性评估）
3-2			实质性议题清单	
经济绩效				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
201-1			直接产生和分配的经济价值	报告开篇（可持续发展年度关键绩效）
201-2	一般披露 A4 关键绩效指标 A4.1	FN-CB-550a.2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	我们的 TCFD 报告
201-3			义务性固定福利计划和其他退休计划	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
		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-CB-240a.1	(1) 符合促进小企业和社区发展项目条件的贷款数量和金额	可持续的业务（负责任投资）
市场定位				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
间接经济影响				
3-3			实质性议题的管理	可持续的业务（负责任投资、可持续保险、负责任银行、负责任产品）
203-1	关键绩效指标 B8.1		基础设施投资和支持性服务	可持续的业务（负责任投资）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
203-2			重大间接经济影响	可持续的业务（负责任投资、可持续保险）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
		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（负责任投资）
		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	可持续的战略管理（ESG 风险管理）
		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-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	可持续的业务（负责任投资、可持续保险、负责任银行）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释
		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 (负责任投资)
		FN-AC-410a.3	代理投票和被投资方参与政策和程序的描述	
反腐败				
3-3	一般披露 B7 关键绩效指标 B7.2		实质性议题的管理	可持续的治理 (商业守则)
205-1			已进行腐败风险评估的运营点	可持续的治理 (商业守则)、报告附录 (年度关键绩效)
205-2	关键绩效指标 B7.3		反腐败政策和程序的传达及培训	
	关键绩效指标 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
		FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2	举报人政策和程序的描述	可持续的治理 (商业守则)
物料				
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	我们的 TCFD 报告 (我们的减排措施)
	关键绩效指标 A2.5		制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量	不适用。本集团为金融企业, 不涉及大量包装材料。
能源				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.3 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	我们的 TCFD 报告 (我们的减排措施)
302-1	关键绩效指标 A2.1		组织内部的能源消耗量	报告附录 (年度关键绩效)
302-2			组织外部的能源消耗量	
302-3	关键绩效指标 A2.1		能源强度	
302-4			减少能源消耗量	
		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 (可持续保险)

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释
水资源与污水				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.2 关键绩效指标 A2.4 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理；平安的主要运营以办公室职场为主，暂无求取适用水源的问题。平安目前未订立用水效益目标及相应举措。	我们的 TCFD 报告(我们的减排措施)、报告附录(年度关键绩效)
排放				
3-3	一般披露 A1 关键绩效指标 A1.5 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	我们的 TCFD 报告
305-1	关键绩效指标 A1.1		直接（范畴 1）温室气体排放	报告附录（年度关键绩效）
305-2	关键绩效指标 A1.2		能源间接（范畴 2）温室气体排放	
305-3	关键绩效指标 A1.1		其他间接（范畴 3）温室气体排放	
305-4	关键绩效指标 A1.2		温室气体排放强度	
废弃物				
3-3	一般披露 A1		实质性议题的管理	我们的 TCFD 报告（我们的减排措施）
	关键绩效指标 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。本集团为金融企业，不涉及有害废弃物。 报告附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 A1.4			
	关键绩效指标 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	我们的 TCFD 报告（我们的减排措施）
供应商环境评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（可持续供应链）
308-1	关键绩效指标 B5.4		使用环境标准筛选的新供应商	可持续的运营与社区（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 B5.3		描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	
雇佣				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
401-1	关键绩效指标 B1.2		新进员工和员工流动率	报告附录（年度关键绩效）
401-2			提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释
劳资关系				
3-3	一般披露 B4		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
408-1 409-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2		描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工；描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	可持续的治理（商业守则）、可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
职业健康与安全				
3-3	一般披露 B2		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
	关键绩效指标 B2.1 关键绩效指标 B2.2 关键绩效指标 B2.3		过去三年（包括汇报年度）因工亡故的人数及比率；因工伤损失工作日数；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	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、报告附录（年度关键绩效）
培训与教育				
3-3	一般披露 B3		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
404-1	关键绩效指标 B3.2		每名员工每年接受培训的平均小时数	报告附录（年度关键绩效）
404-2	一般披露 B3		员工技能提升方案和过渡协助方案	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
	关键绩效指标 B3.1		按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	报告附录（年度关键绩效）
多元化与平等机会				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
405-1	关键绩效指标 B1.1		管治机构与员工的多元化	报告附录（年度关键绩效）
405-2		男女基本工资和报酬的比例		
反歧视				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、可持续的治理（商业守则）
406-1			歧视事件及采取的纠正行动	可持续的治理（商业守则）
本地社区				
3-3	一般披露 B8		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
	关键绩效指标 B8.1 关键绩效指标 B8.2		专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）；在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	
		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	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释
供应商社会评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）
414-1	关键绩效指标 B5.2 关键绩效指标 B5.3		使用社会标准筛选的新供应商	
	关键绩效指标 B5.1		按地区划分的供应商数目	
客户健康与安全				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（信息安全和 AI 治理）
	关键绩效指标 B6.1 关键绩效指标 B6.4		已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比； 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用。本集团为金融企业，不涉及产品回收。
		FN-IN-270a.4	描述告知客户产品信息的方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（信息安全和 AI 治理）
		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	可持续的业务（可持续保险）
		FN-AC-270a.3	描述告知客户产品和服务的方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（信息安全和 AI 治理）
市场推广				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的治理（信息安全和 AI 治理）
	关键绩效指标 B6.2		接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
	关键绩效指标 B6.3		描述与维护及保障知识产权有关的惯例	可持续的治理（商业守则）
客户隐私				
3-3	一般披露 B6 关键绩效指标 B6.5	FN-CB-230a.2	实质性议题的管理、描述识别和处理数据安全风险的方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）、可持续的治理（信息安全和 AI 治理）

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 _____

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？



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 8866 338

全国统一客服热线 95511

更多精彩，请关注



中国平安官方微博
weibo.com/pingan



扫码关注
中国平安官方微信公众号