

中国平安 PINGAN

金融 · 科技

专业 让生活更简单

# 成为积极的全球影响者

2019 可持续发展报告



# 目录

## CONTENTS

<b>01 • 开篇</b>	<b>02</b>	<b>03 • 深度参与国家社会发展</b>	<b>26</b>
高管对话	04	三村工程，智慧模式助力脱贫攻坚	28
抗击疫情	06	金融担当，助力社会经济发展	37
关于平安	09	科技赋能，服务社会民生	40
核心奖项与评级	10		
平安的影响力绩效	12		
<b>02 • 可持续发展战略</b>	<b>14</b>	<b>04 • 平安的角色影响力</b>	<b>44</b>
ESG 战略、管理与模型	16	正直透明的上市公司	46
ESG 风险管理	18	有温度的企业公民	55
平安 SDGs 地图	22	值得信赖的保险公司	58
利益相关方沟通	24	负责任的投资者	65
		有吸引力的雇主	70

05	• 角色影响力绩效	74
06	• 董事会声明	86
07	• 关于本报告	87
08	• 索引	88
09	• 第三方审验报告	94
10	• 意见反馈	96

# 01

## 开篇 Openings

- 1.1 高管对话
- 1.2 抗击疫情
- 1.3 关于平安
- 1.4 核心奖项与评级
- 1.5 平安的影响力绩效

# 开 篇



## 高管对话



### “2019年,中国进一步加大金融市场服务实体经济力度,平安是如何回应的?”

作为一个具有使命感的综合金融集团,平安积极响应国家的战略号召,投身“一带一路”、粤港澳大湾区建设、普惠金融等重要战略工作,为逾千项“一带一路”、大湾区重大工程项目提供风险保障,为超过300万小微企业提供保险、贷款及融资等综合性金融服务,为农民及乡村企业提供逾万亿元的保险保障及融资服务,积极发挥综合金融专业优势,推动累计推动7,560亿投资参与大型基建项目,助推产业升级,优化国资布局。

另一方面,平安以前沿科技优势,扩大金融服务覆盖面;以专业资产配置能力,助力财富保值增值,增强居民消费信心;以多样化、体验佳的金融服务及产品,带动居民消费需求和动力。消费市场的持续向好,将传导至产业端和企业端,从而带动实体经济活力和效率的不断提升。

谢永林,中国平安集团总经理,联席首席执行官

### “科技在平安发展中的价值,以及对于‘科技向善’的理解是什么?”

受惠于人工智能、区块链等核心科技,平安在不断夯实自身基础的同时助力国家建设,全面支撑金融、医疗、智慧城市等生态圈发展。医疗科技通过问诊线上化、管理智能化的解决方案已惠及超过3亿患者、助力全国1.4万基层医疗机构及30万医生。平安智慧城市覆盖125个城市,为全国5,000多万市民提供智能化的便捷服务,提升办事效率。在享受科技带给我们效率提升和产能增加的同时,我们也深度关注信息安全、隐私保护、AI伦理等方面的治理,将伦理道德与法律要求融入产品全生命周期,并持续完善相关政策体系,确保科技发展“以人为本”“科技向善”。



陈心颖,中国平安集团联席首席执行官



### “在‘保险姓保,回归本源’的背景下,平安的可持续保险战略是什么?”

平安紧跟国家战略,坚持“保险姓保”,加大可持续主题下的社会保障型产品、普惠类产品和环境类产品的开发,并为国家“一带一路”、大湾区建设等重点国家战略提供一系列安全保障。此外,我们大力挖掘AI潜能,为各类产品开发多项智慧服务,为客户提供全方位的极速服务体验。我们在实现整体保险业绩稳健增长的同时,也致力于为社会的公平与可持续发展提供风险保障。

陆敏,中国平安集团首席保险业务执行官



## “在公司快速发展的过程中，平安如何更好地实现员工与企业的共同成长？”

人才是实现公司战略目标，促进业务长期快速发展的重要保障。我们注重人才的挖掘，经过多年积累，人才标准及体系不断丰富完善。此外，我们更注重对人的培养与激励，用科技手段实现精准赋能人才识别和发展需求。从 2014 年开始我们就推广全员移动学习和线上教育，到 2019 年更实现了千人千面的职位发展和教育体系。同时，我们从 2015 年开始实施核心人员持股计划，在 2018 年正式推出员工长期服务计划，与员工不断分享公司发展成果，实现长期共同发展。

蔡方方，中国平安集团副总经理、首席人力资源执行官

## “2019 年，平安成为中国第一家签署联合国责任投资原则（UNPRI）的资产所有者，这对平安的投资战略意味着什么？”

作为保险资金的资产所有者，践行责任投资并推动责任投资在中国的发展，是平安应当承担的重要责任。此次签署 UNPRI，表明了我们在保险、投资和银行业务中对于负责任投资的真正承诺。在 2020 年，我们会深化 ESG 投资在全集团的应用，优化现有责任投资体系，面向相关投资团队开展专业能力建设。一方面，平安的最终目标是实现国内标杆地位，并进入国际责任投资市场；另一方面，平安希望借责任投资实际助力集团改善风险管理，实现长期稳定的投资模式。



陈德贤，中国平安集团首席投资执行官



## “平安如何看待 ESG 对于提升平安资本市场综合价值、回报投资者的作用？”

平安秉承着对投资人负责的态度，不断优化集团 ESG 表现，提升公司资本市场综合价值。2019 年，平安在权威 ESG 评级方面均取得了显著的进步，MSCI 调高了评级，并成为中国大陆首个被纳入道琼斯可持续发展新兴市场指数的保险企业，也是本年度进入指数的唯一一家金融企业。我们相信，优秀的 ESG 管理和实践将帮助平安更好地管理风险、把握机遇，促进平安的稳健发展，展现出为投资者创造长期价值的的能力。

盛瑞生，中国平安集团董事会秘书、品牌总监

## 专题：抗击疫情

2020 年伊始，新型冠状病毒疫情牵动着每个人的心弦。疫情发生后第一时间，平安各业务条线密切关注疫情进展与趋势，充分调动多方资源，从公益捐赠、保险保障、快速理赔、医疗服务、金融服务等方面积极行动，助力全国人民抗击疫情。截至 2020 年 2 月 17 日，平安抗击疫情专项捐赠支出达 6,150 万元；向全国人民、一线医护人员免费提供口罩、防护服、护目镜等物资；为 800 万疾控和医护人员、15,000 名抗击疫情志愿者无偿提供专属风险保障；联合中国志愿服务联合会、中国科技协会联合发起了“健康守护——抗击新型肺炎 乡村医生培训志愿服务行动”，针对乡村基层医生群体进行线上培训，推出线上问诊、线上阅片、疫情动态监控等智慧医疗服务。

截至 2020 年 2 月 17 日，

平安抗击疫情专项捐赠支出达

**6,150** 万元

累计线上培训

**36** 期

累计浏览量达

**1.1** 亿次







## 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”）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科技型个人金融生活服务集团，坚持“科技引领金融，金融服务生活”的理念，以深化“金融+科技”、探索“金融+生态”为发展模式，聚焦“大金融资产”和“大医疗健康”两大产业，并深度应用于“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产金融、城市服务”五大生态圈，为客户创造“专业，让生活更简单”的品牌体验，获得持续的利润增长，向股东提供长期稳定的价值回报。

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，平安还积极开拓包括陆金所、平安好医生、金融壹账通、平安好房、壹钱包等在内的金融科技业务，并在规模与用户数方面显著增长。

平安拥有154.38万名员工和寿险销售人员。截至2019年12月31日，集团总资产约8.22万亿元，归属母公司股东权益为6,731.61亿元。

截至2019年12月31日

集团总资产约

**8.22** 万亿元

营运利润

**1,477.22** 亿元

归属母公司股东权益

**6,731.61** 亿元

每股股息

**2.05** 元

## 核心奖项与评级

### ◎ 企业实力

美国《财富》(Fortune)	世界 500 强企业第 <b>29</b> 位，居金融行业第 <b>4</b> 位
美国《财富》(中文版)	中国 500 强企业第 <b>4</b> 位，蝉联中国保险业第 <b>1</b> 位和非国有企业第 <b>1</b> 位
美国《福布斯》(Forbes)	全球上市公司 2,000 强第 <b>7</b> 位，蝉联全球多元保险企业首位，继续蝉联中国保险企业第 <b>1</b> 位

### ◎ 公司治理

香港董事会学会	“杰出董事”集体奖项 “杰出董事”个人奖项 - 马明哲
《新浪财经》	最佳公司治理(G)责任奖

### ◎ ESG 评级

道琼斯可持续发展指数(DJSI)	纳入道琼斯可持续发展新兴市场指数，成为中国大陆首个入围的保险企业
CDP	B 级，中国企业排名第三，中国金融机构中表现最佳
MSCI	MSCI 评级为 BBB 级
恒生国指 ESG 指数	入选恒生中国企业指数 ESG 指数，位列第二大成分股
恒生可持续发展企业指数系列	被评为恒生可持续发展指数 A+ 级，并入选“恒生 A 股可持续发展企业指数”(仅 15 只股入选)

### ◎ 企业社会责任

格隆汇	2019 年度大中华区港股上市公司最具社会责任奖
《国际金融报》	年度扶贫企业奖
《南方周末》	年度典范企业
《新浪财经》	年度可持续发展奖、责任投资最佳保险公司奖

## ◎ 品牌

英国华通明略品牌研究机构  
(Millward Brown & WPP)

“BrandZ™ 全球品牌价值 100 强”榜单第 40 位，四度蝉联全球保险品牌第 1 位，位列全球金融品牌第 3 位

“BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强”第 7 位，蝉联中国保险行业第一品牌，位列中国金融业第二

品牌咨询公司 Brand Finance

“2019 全球品牌价值 500 强”榜单第 14 位，居全球金融业第 3 位，全球保险品牌第 1 位

## ◎ 其他奖项

平安集团联席 CEO 陈心颖女士被授予“2019 年度中国政府友谊奖”，并受邀出席总理会见活动和庆祝中华人民共和国成立 70 周年招待会。至此，中国金融领域五位“友谊奖”获奖者，皆出自中国平安。

平安首席科学家肖京博士荣获第九届“吴文俊人工智能杰出贡献奖”，该奖项被誉为“中国智能科学技术最高奖”，是人工智能领域的最高荣誉象征。

## 平安的影响力绩效

影响力角色	我们的关键绩效
正直透明的上市公司	<p>营运利润 <b>1,477.22</b> 亿元</p> <p>个人客户数 <b>20,048</b> 万人 / 互联网客户数 <b>51,550</b> 万人</p> <p>开展廉政主题活动 <b>2,046</b> 次, 覆盖 <b>356.74</b> 万人次, 覆盖率 <b>100%</b></p> <p>信息安全培训对员工的覆盖率 <b>100%</b></p> <p><b>100</b> 家供应商参与了 ESG 专题培训</p> <p>集团 NPS 值 <b>43%</b></p>
有温度的企业公民	<p>碳排放密度 <b>2.12tCO<sub>2</sub>e</b> / 人</p> <p>低碳潜力 <b>64,497tCO<sub>2</sub>e</b></p> <p>“村官工程” 累计发放扶贫资金 <b>157.45</b> 亿元</p> <p>累计升级乡村卫生诊所 <b>949</b> 所 / 培训村医 <b>11,175</b> 人</p> <p>累计升级挂牌乡村小学 <b>1,054</b> 所 / 培训乡村教学工作者 <b>11,826</b> 名</p> <p>公益领域总投入 <b>5</b> 亿元</p> <p>平安员工和代理人志愿者 <b>47.89</b> 万人</p> <p>员工和代理人志愿者服务时长 <b>57.1</b> 万小时</p>

## 值得信赖的保险公司

可持续保险产品 / 服务个数 **1,053** 个

可持续保险金额 **121.21** 万亿元

可持续保险有效承保 **7.85** 亿人次

可持续保险有效保单 **1.34** 亿件

## 负责任的投资者

绿色产品投资 **512.45** 亿元

社会普惠类投资 **9,032.04** 亿元

绿色信贷贷款余额 **242.73** 亿元

社会普惠性贷款的贷款余额 **8,989.21** 亿元

## 有吸引力的雇主

员工人数 **37.69** 万人

代理人规模 **116.69** 万人

薪酬总额 **591.44** 亿元

培训总投入 **10.96** 亿元

全年支付企业年金总额 **7.55** 亿元，年金覆盖员工比例 **57.27%**

员工长期服务计划已覆盖 **31,026** 人，占员工总数的 **8.34%**

面授及网络培训人均时长 **11.94** 小时

集团员工满意度整体为 **4.33** 分

\* 员工满意度总分为 5

# 02

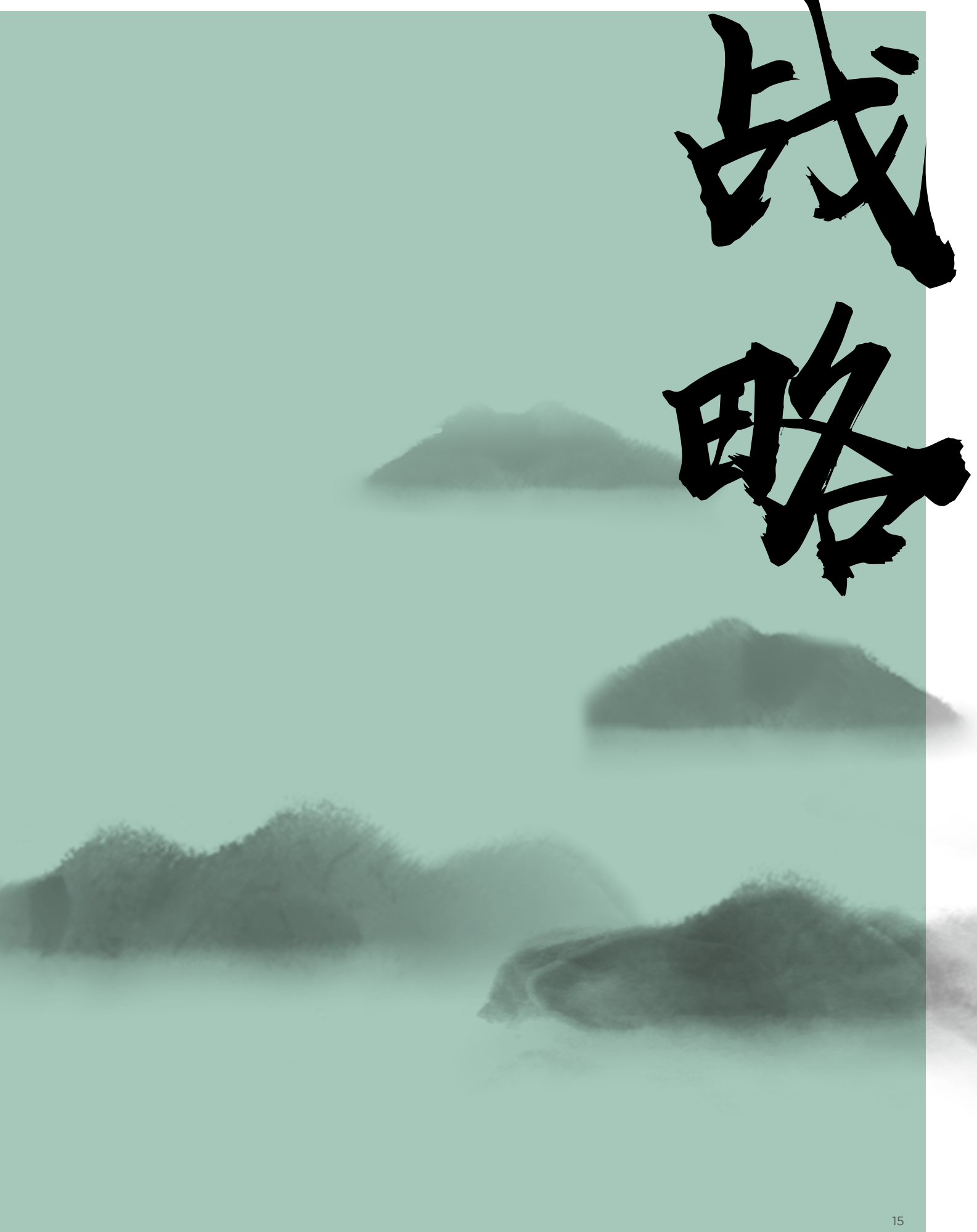
## 可持续发展战略

### Sustainable Development Strategy

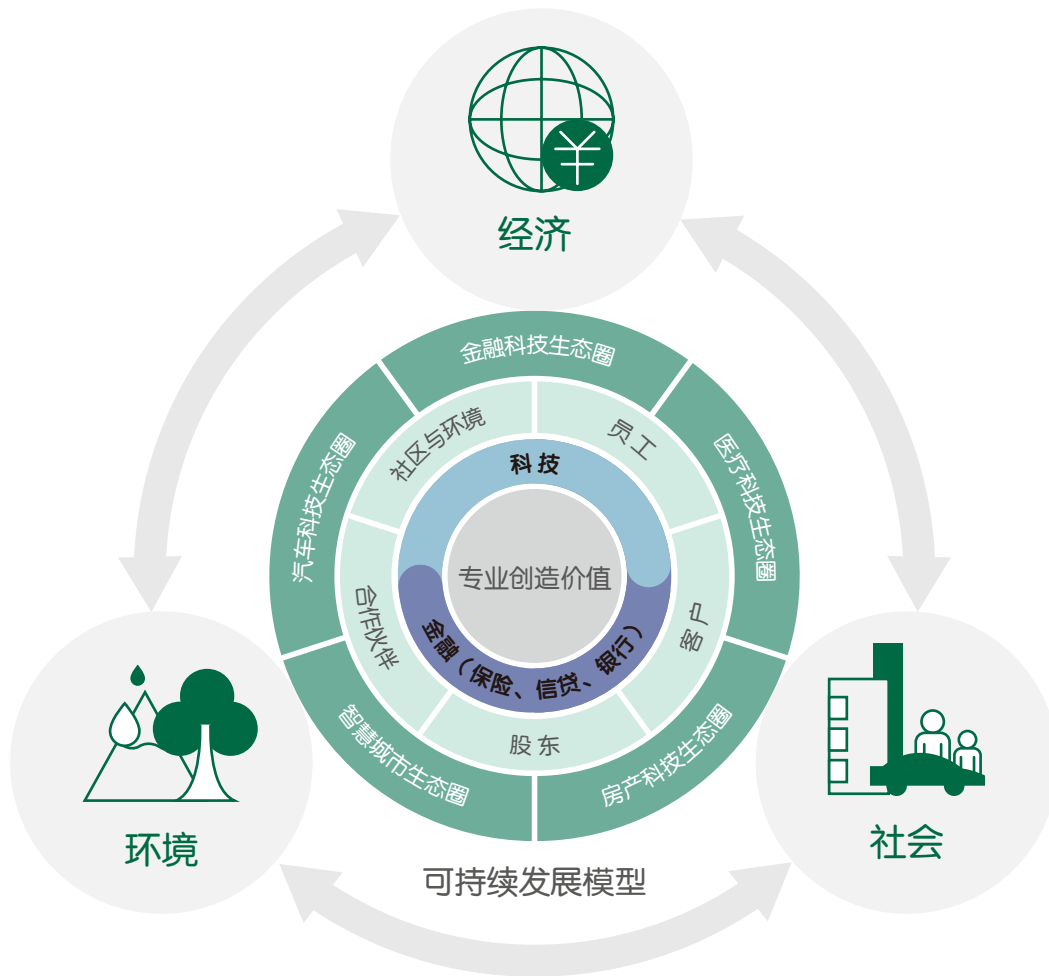
- 2.1 ESG 战略、管理与模型
- 2.2 ESG 风险管理
- 2.3 平安 SDGs 地图
- 2.4 利益相关方沟通



# 战 略



## ESG 战略、管理与模型



### ◎可持续发展理念和管理

平安坚持“专业创造价值”，依托“金融+科技”两大引擎，以五大生态圈为土壤，助力实现绿色的环境、和谐的社会以及可持续的经济建设的目标，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值。

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

#### 经济责任

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

#### 社会责任

平安依托公司五大生态圈建设，在医疗健康、教育、智慧城市、扶贫工程等领域贡献社会责任，助力人民群众实现对美好生活的向往。

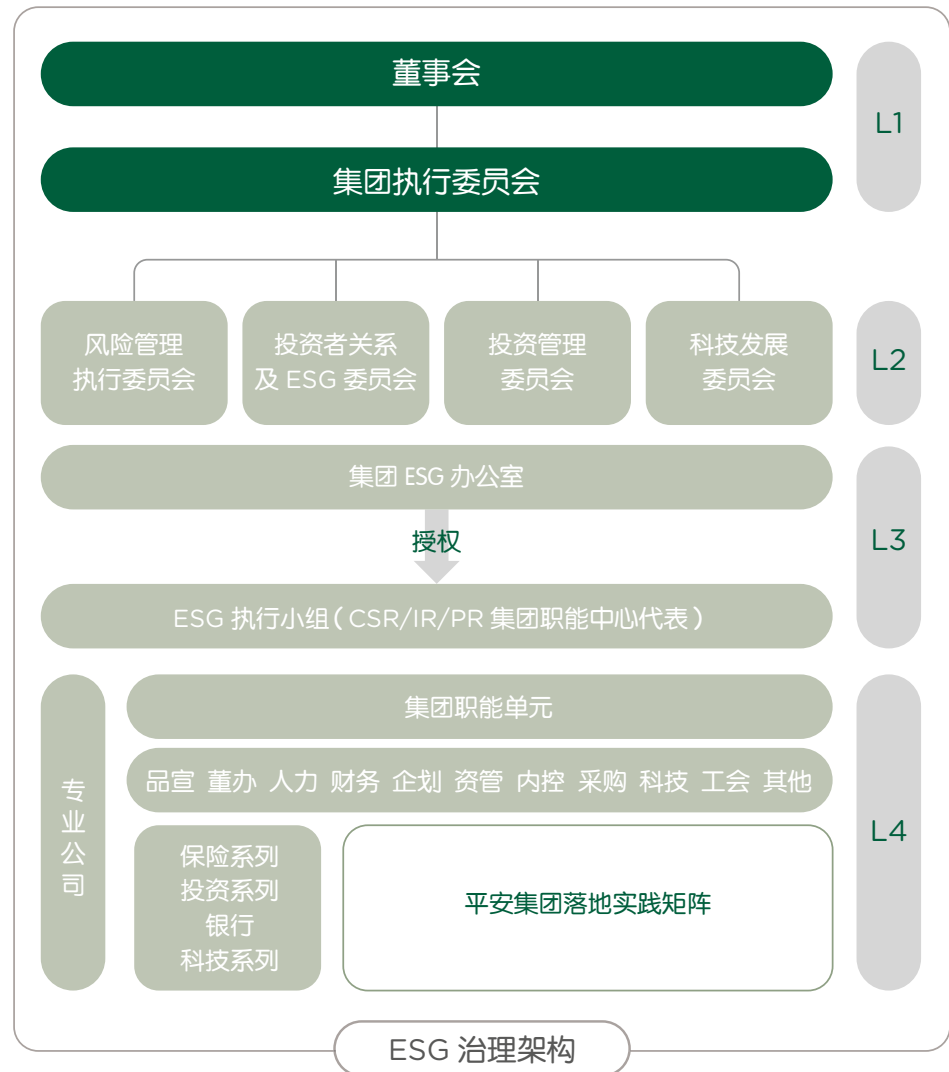
#### 环境责任

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

## ◎组织架构和管理

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

董事会（L1）全面监督 ESG 事宜。投资者关系及 ESG 委员会（L2），协同其他专业委员会，负责识别 ESG 风险、制定计划、目标、管理政策及绩效考核等。集团 ESG 办公室协同集团各职能中心（L3）作为推动小组，统筹集团可持续发展的内外工作；以集团职能单元和专业公司组成的矩阵式主体（L4）为落实主力。整体工作逻辑为明确管理目标，明确责任和考核机制，持续完善 ESG 事务及风险的管理，通过定期汇报确保公司董事及高管获知 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况及进展，保证 ESG 管理的有效性。



2019 年，平安正式搭建完成 ESG 政策体系，覆盖商业守则、公司治理、责任投资、可持续保险、信息安全、人工智能治理、可持续供应链、联合国可持续发展目标等资本市场关注重点；同时，平安利用本集团的科技优势，开发了 AI-ESG 平台，服务于 ESG 绩效管理和投资应用两个场景。

## ◎关键议题分析

关键议题分析是平安依据企业发展战略和利益相关方诉求，开展的重点可持续发展议题分析与优先性排序的重要工作。为实现集团可持续发展战略，平安已经把 ESG 的核心理论和标准全面融入企业管理中，将可持续发展核心议题分为三大板块——内部管治、可持续业务整合、社区与环境，覆盖 9 大优先核心议题，并在 2019 年中期报告中对外公布议题解释，包括：商业守则、责任投资、可持续保险、信息安全和 AI 治理、责任产品、可持续供应链、员工权益与福利、可持续生态、绿色业务与运营。



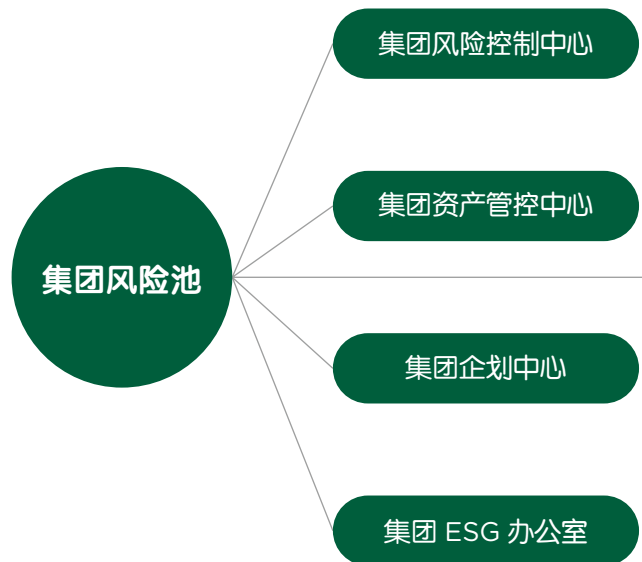
## ESG 风险管理

### ◎风险管理运营体系

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。

平安建立了与集团战略相匹配、与业务特点相结合的风险管理体系，并在此基础上不断完善风险管理组织架构，规范风险流程，采取定性和定量相结合的风险管理方法，进行风险的识别、评估和解释，促进各类业务持续健康发展。

平安构建了统一的风险协同管控平台，各专业公司根据集团全面风险管理的要求建立全面风险管理监控指标。主要专业公司已完成全面风险管理指标体系建设，并且开展季度风险监测跟踪。

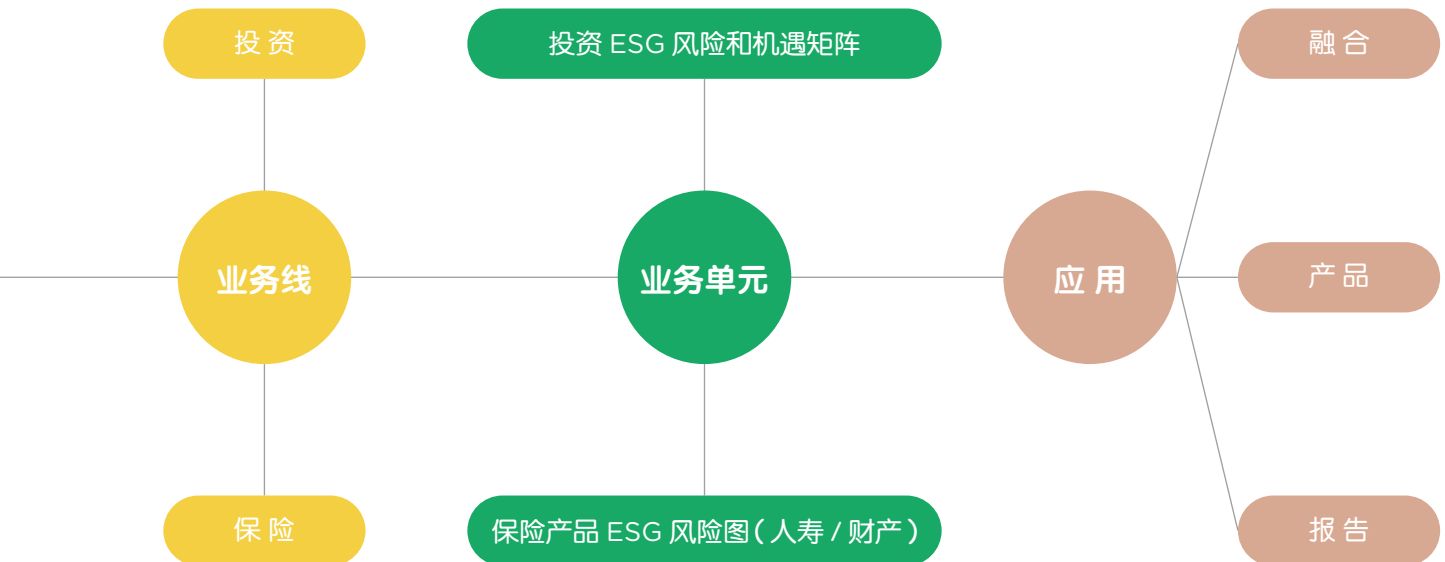


## ◎完善业务风险管理

在投资风险管理方面，集团 ESG 办公室与集团资产管理中心在投资者关系及 ESG 委员会的监督指导下，联合主要业务投资团队成立了责任投资专家小组，为全集团不同类别的投资业务提供策略制定和投资应用的支持和指导。

平安已经将 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。此外，集团 ESG 办公室定期与子公司召开研讨会，帮助子公司理解 ESG 基本要素，分享行业最佳实践，为落实 ESG 战略及项目规划提供有效的指导。

针对保险风险管理，集团 ESG 办公室协调集团企划中心、各专业公司风险管理部、市场研究部、保险精算部、再保险部等相关部门，进行气候变化议题的识别、评价，制定风险管理措施和绩效考核方法，并根据各专业公司的实际情况，制定覆盖从设计到核保全周期的管控措施。



## ◎积极应对人口转型及健康趋势

党的十九大报告指出，中国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需求和不平衡不充分的发展之间的矛盾。在健康保障领域，随着个人卫生支出增加、人口老龄化来临、城镇化进程加速、中等收入群体壮大、慢病人群扩大，人民快速增长的健康保障需求与社会保障供给能力之间的矛盾更加突出。然而，我国医疗保障环境、个人卫生支出、人口数量以及社会发展阶段等因素使得社会公共医疗保险提供的保障不足以满足社会各阶层的健康保障需求。在这种情况下，商业保险公司参与社会保障体系建设对于满足人民不断提升的、多样化的、多层次的健康保障需求十分重要。

依托金融主业，平安推出了老年人综合保险、大病保险、肥胖保险、高发疾病专项保险等险种，并持续探索养老投资方案。此外，平安旗下平安好医生、平安医保科技、平安智慧城市等专业公司，通过前沿技术的创新应用，赋能国家养老和医疗健康事业发展，为人们带来了多元化便捷服务，创造了更多优质的获取服务资源的渠道。

### 案 例

#### 平安养老 2035 正式发行

平安基金首只养老目标基金——平安养老目标日期 2035 三年持有期混合型基金中基金（FOF）在 2019 年 5 月 20 日正式发行。在已发行的同类产品中，平安养老 2035 是唯一一支以养老目标指数为业绩基准的养老目标日期基金。产品设计融合了基于中国人口大数据的精算成果及保险资金管理的实践经验，并引入海外成熟的养老金配置经验。该基金针对预计在 2035 年前后退休的 39-49 岁年龄段投资者设计，旨在为目标日期退休人群提供一站式养老投资解决方案，力争获取长期稳健的投资收益。

## ◎全面应对气候变化转型

气候变化及极端天气事件已经对农业生产、水资源、生态环境、能源、重大工程、社会经济发展等诸多领域带来严峻挑战。《世界经济论坛全球风险报告》指出，全球所面临的风险越来越多地集中于气候变化领域，并连续三年将气候变化列为企业面临的最高风险之一——气候变化对企业战略、财务、运营、人力资源、法律合规与销售等都带来前所未有的全新挑战。

平安保险、银行及投资业务等专业公司深入落实可持续保险战略与责任投资战略，将气候变化与环境表现作为投资决策的核心考虑因素之一，审慎投资高污染、高能耗产业；承诺自身不会涉及高排放、高污染及破坏生态保护区等贷款、保险担保以及其他业务；积极支持新能源、绿色环保产业，推动清洁与绿色产业的蓬勃发展。2019年，平安积极响应G20金融稳定理事会倡议，在气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosure，简称“TCFD”）的框架下针对气候变化相关风险进行了全面梳理。



扫码查看平安的《2018气候变化报告》

### 在可持续保险领域

平安把与保险业务相关的环境、社会和治理问题纳入保险产品决策之中，发展包括气候类保险在内的可持续保险产品体系。

### 在责任投资领域

平安制定《平安集团责任投资政策》，透过不同投资策略，将ESG及气候变化风险融入投资分析，形成适用于不同类型资产投资的七种责任投资策略；同时，初步建立了绿色信贷制度管理体系和业务展业机制，达到严控“两高一剩”、支持新兴产业、优化资源配置的目标。

# 平安 SDGs 地图

2015 年，联合国 193 个成员国通过联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）为全球企业、机构、政府等提供纲领性指导，力求以综合方式解决社会、经济和环境三个维度的发展问题，推动全球实现可持续发展。平安将公司运营发展的关键领域与 SDG 目标进行对标与融合，积极贡献全球可持续发展目标的实现，寻求商业价值与社会价值的共赢。





平安在“一带一路”和粤港澳大湾区建设、中小微企业发展、产业转型升级、基础设施建设等领域发挥积极作用，为实体经济发展贡献力量。



平安在普惠金融、科技应用、精准扶贫、社区公益等领域开展深度实践，助力解决资源分布不平衡问题。



平安在金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市等方面充分发挥金融与科技优势，推动城市与社区的可持续发展。



平安在运营、产品与服务中发挥风险管理专长，帮助公司及客户防范风险；积极推动 ESG 融入供应链管理，促进供应商履责。



平安以开放的心态，在经济、社会和环境领域积极开展外部合作，持续为利益相关方创造共享价值。



平安将商业道德与反腐败视为保障公司稳健发展的基石，通过完善政策制度、员工培训宣导等举措，确保企业透明与合规经营。



平安积极管理运营碳排放，通过气候类保险助力社会降低气候变化风险的影响，并实施绿色投资促进行业低碳发展。



## 利益相关方沟通

利益相关方的期望与诉求能够为平安推动可持续发展实践提供重要指引和参照。平安与各利益相关方保持密切沟通，针对不同相关方建立了多种沟通渠道与模式。

利益相关方	沟通方式	关注议题
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 企业公告</li> <li><input type="checkbox"/> 中期报告与年报</li> <li><input type="checkbox"/> 股东大会</li> <li><input type="checkbox"/> 投资者见面会与路演</li> <li><input type="checkbox"/> 日常拜访与沟通</li> <li><input type="checkbox"/> 监管机构指定媒体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 稳健的经营业绩</li> <li><input type="checkbox"/> 公司管治</li> <li><input type="checkbox"/> 风险与合规管理</li> <li><input type="checkbox"/> 气候变化风险</li> <li><input type="checkbox"/> 健康与人口变化风险</li> <li><input type="checkbox"/> 产品与服务创新</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 电话、网络、面谈等</li> <li><input type="checkbox"/> 客户拜访</li> <li><input type="checkbox"/> 微博微信互动</li> <li><input type="checkbox"/> NPS 调查</li> <li><input type="checkbox"/> 客户服务报等客户资讯服务平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 客户服务水平</li> <li><input type="checkbox"/> 信息安全与客户隐私保护</li> <li><input type="checkbox"/> 客户投诉管理</li> <li><input type="checkbox"/> 产品创新</li> <li><input type="checkbox"/> 金融教育</li> <li><input type="checkbox"/> 安全投资教育</li> <li><input type="checkbox"/> 科技变革</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 员工代表大会</li> <li><input type="checkbox"/> 员工申诉渠道</li> <li><input type="checkbox"/> 员工热线</li> <li><input type="checkbox"/> 内部办公系统</li> <li><input type="checkbox"/> 内部报刊杂志、电视、网络等资讯平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 职业发展</li> <li><input type="checkbox"/> 工作与生活平衡</li> <li><input type="checkbox"/> 员工福利保障</li> <li><input type="checkbox"/> 职业健康与安全</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 代理人培训</li> <li><input type="checkbox"/> 代理人会议</li> <li><input type="checkbox"/> 采购活动</li> <li><input type="checkbox"/> 供应商管理系统</li> <li><input type="checkbox"/> 供应商会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 代理人队伍成长与留存</li> <li><input type="checkbox"/> 行业合作与发展</li> <li><input type="checkbox"/> 供应链管理</li> </ul>
环境与社区	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 社区公益活动</li> <li><input type="checkbox"/> 员工志愿者</li> <li><input type="checkbox"/> 社交媒体互动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 精准扶贫</li> <li><input type="checkbox"/> 普惠金融</li> <li><input type="checkbox"/> 绿色运营</li> <li><input type="checkbox"/> 社会公益</li> <li><input type="checkbox"/> 健康医疗</li> </ul>

案例

创新推进 ESG 主题沟通

2019 年，公司在利益相关方沟通中特别融入 ESG，以期在更多纬度推动相关方共同成长。平安开展了供应商的 ESG 专项培训，系统讲解平安对供应商 ESG 管理的相关要求，带动价值链的整体改善与优化。同时，平安加强 ESG 主题的投资沟通，通过论坛、路演等多种渠道，围绕平安的 ESG 管理路径及实践开展交流与探讨。



此外，公司积极响应气候行动 100+ 倡议，就碳排放等 ESG 相关议题与被投资企业开展股东对话，推动被投资企业低碳转型。



案例

面向员工开展 ESG 宣导

平安于 2019 年 12 月启动了“ESG 集团宣导周”，面向全集团员工开展晨会 ESG 宣导，并上线了集团 ESG 系列课程。课程围绕 ESG 理念、公司 ESG 管理、ESG 与业务的融合、环境责任、ESG 商业守则、多样化和包容性等内容，以视频形式在平安电视晨会中播报，帮助员工更全面地了解、认识 ESG，共同推动平安可持续发展战略的实施。此外，ESG 系列课程还将在知鸟平台发布以及更新，便于员工后期学习。



# 03

## 深度参与国家社会发展

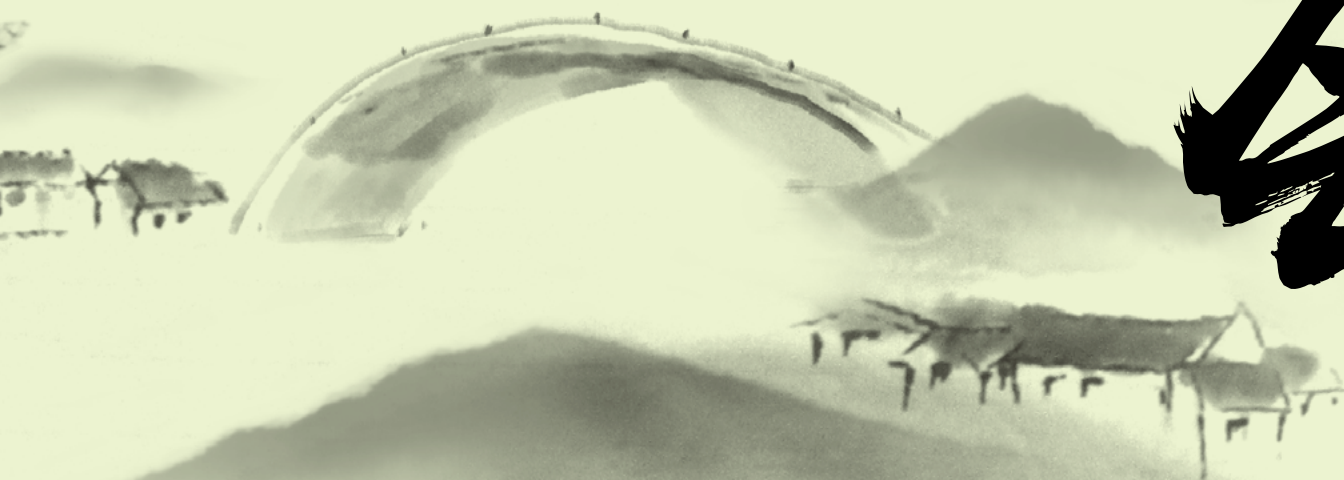
### Participating in National Social Development in an In-depth Way

- 3.1 三村工程，智慧模式助力脱贫攻坚
- 3.2 金融担当，助力社会经济发展
- 3.3 科技赋能，服务社会民生

# 国家 社会

三十而立，企业的发展与国家的命运紧密相连，与社会的发展休戚与共。平安的成长，得益于国家富强，得益于社会繁荣，得益于百姓对美好生活的向往和追求。站在新三十年征程的起点上，我们心怀感恩，努力回报每一份支持，将自身的发展融入到国家战略的宏伟蓝图当中。

2019年，平安持续推进“三村工程”建设，助力中国新时代美好生活的实现和美丽乡村的建设；围绕供给侧结构性改革，以综合金融实力积极支持国家重大战略实施，促进实体经济转型，推动产业结构调整；面对科技加速裂变的市场，平安加大科技投入，强化“金融+科技”“金融+生态”建设，助推社会高质量发展。



## 三村工程， 智慧模式助力脱贫攻坚

贫困是全球各国在经济社会发展过程中必须要面对和解决的问题。自党的十八大以来，中国政府从全面建成小康社会全局出发，积极推动脱贫攻坚工作，2019 年是打赢脱贫攻坚战攻坚克难之年，习近平总书记在年内多次做出重要指示，提出“到 2020 年稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗、住房安全有保障，是贫困人口脱贫的基本要求和核心指标，直接关系攻坚战质量。”

近年来，平安积极投身扶贫事业，聚焦产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫，构建并实施“村官、村医、村教”三个方向的三村扶贫工程。平安始终密切关注民生与社会需求，积极运用自身的优势和资源助力社会发展。2019 年，平安继续深入实施“三村工程”，全方位、多层次地开展产业扶贫、健康扶贫、教育扶贫，在支持贫困地区脱贫的同时，促进乡村民众的可持续发展。2019 年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，截至 2019 年末，平安已在全国 21 个省或自治区落地“三村工程”，并探索出一条“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的创新扶贫模式，打造以铜川模式为代表的“三村工程”典型样板，面向贫困地区深度推进产业、健康、教育三个方向的智慧扶贫模式落地。

“三村工程”扶贫成果总览（截至 2019 年末）



村官

“村官工程”累计发放扶贫资金

**157.45** 亿元



村医

累计升级乡村卫生诊所

**949** 所

开展移动车巡诊下乡

**554** 场

培训村医

**11,175** 人



村教

已培训乡村教学工作者

**11,826** 名

累计升级挂牌乡村小学

**1,054** 所

◎村官工程，赋能乡村产业发展

“村官工程”以产业扶贫为核心，已成功拓展了扶贫保、水电扶贫、核心农业企业贷款、扶贫债等多种产业扶贫模式。2019 年，平安整合在风险保障、信贷渠道、科技创新、资金与人才等领域的核心能力，进一步完善产业扶贫闭环，因地制宜地帮助贫困地区破解产业发展难题，在促进增产提效、脱贫增收的同时，支持当地建设现代农业产业体系，帮助乡村地区实现产业兴旺。

截至 2019 年 12 月末，

“村官工程”累计发放扶贫资金

**157.45** 亿元

帮扶建档立卡贫困户

**53,813** 人

惠及贫困人口超

**50** 万人

## 推动产业扶贫， 实现自我造血

### 01

#### 致富带头人培训

平安和当地政府共同挑选、培训致富带头人，以应用技术培育为主，配套财务、电商、现代农业管理等课程，注重扶志与扶智并举。

精准覆盖脱贫攻坚战场上冲在第一线的扶贫人员，包括村“两委”干部、驻村扶贫工作队、农业合作社负责人、农村经纪人、种养殖大户、农业企业经营管理人员、农村大学生以及有创业经历的返乡人员等。培训后，开展创业辅导、跟踪培训成果转化。

截至 2019 年 12 月末，创业致富带头人培训班已举办 **12** 期，惠及 **15** 个省 **35** 个县，参加培训人员 **586** 人，累计投入 **400** 余万元。

### 02

#### 产业造血

平安充分发挥在金融、保险领域的扶贫优势，构建“政府 + 银行 + 保险 + 企业 + 合作社 + 贫困户”的“六位一体”扶贫模式，实施银行产业扶贫授信、农业保险保障及智能灾害管理等帮扶。

同时探索打造了“平安扶贫保”模式、“水电扶贫”模式、“核心农业企业贷款”和“扶贫债帮扶”模式等平安特色产业扶贫模式，通过贷款、股权投资、债券投资等多种金融举措的综合运用，为当地发展产业脱贫致富提供全方位的服务和保障，变“输血”为“造血”。

▪ 核心企业贷款，平安以低息、免息贷款支持核心农业企业，以企业带动贫困户增收及现代化产业发展，截至目前，共发放扶贫贷款 **50.69** 亿元。

▪ 水电扶贫，创新“扶贫贷款 + 开发性融资”模式，实现企业、政府、贫困户多方受益，截至目前，平安水电扶贫模式已发放产业扶贫资金 **28.29** 亿元，惠及贫困户 **10** 万余户。

▪ “扶贫保 + 溯源保 + 返贫保”闭环，贯穿扶贫产业“产前 - 中 - 后”各环节，截至目前，累计发放贷款 **4.9** 亿元，惠及贫困户 **4.6** 万名。

▪ 参与投资地方政府扶贫债券，将资金用于异地扶贫搬迁、道路桥梁建设等，为企业提供从注册到发行的全流程债券服务，截至目前，共发放扶贫债 **74.85** 亿元。



### 03

#### 一村一品

平安联动当地政府、合作社及贫困户，建立“金融+科技+产销”合作模式，挑选市场潜力大、区域特色明显、附加值高的主导产品或产业，集中创造品牌化、特色化产业链，为村集体与贫困户增产增收。

截至 2019 年末，累计上架扶贫农产品逾百种，覆盖 17 个省 28 个县。

### 04

#### 产销平台

中国平安搭建“平安三村百宝”平台，推动产业扶贫向消费扶贫深化。联动当地政府、扶贫企业、合作社及农户，建立“金融+科技+产销”合作模式，发挥内外部 O2O 电商平台优势，专门搭建“精准扶贫专区”，将扶贫农产品接入平安旗下海量销售渠道，形成扶贫产品“产销”闭环，帮助当地企业增收，带动当地农户脱贫致富，也让城市消费者享用健康、实惠的绿色农产品。

截至 2019 年末，平安自身内部销售总额逾 1.5 亿元。

## 案例

### 一体化智慧产业扶贫解决方案

平安成立了智慧农业生态项目组，通过运用区块链、卫星遥感、智能识别、物联网等技术，创新打造了平安智慧农业溯源平台，同时，利用“区块链+物联网+电商平台”形成产供销一体化解决方案，帮助地方特色农业“提品质、创品牌、降成本、增收益”，逐步形成长效支柱优势产业。2019 年 7 月，平台作为唯一定位为助力国家脱贫攻坚战略实施的区块链应用项目荣获工信部中国区区块链开发大赛最佳应用奖。

### 中宁枸杞产业扶贫项目



扫码体验  
中宁枸杞的“智慧溯源”

所在地	产前	产中	产后
宁夏中宁县	通过信用保证险及贴息，提供 1,500 万扶贫资金及 33 万的物联网设备支持，惠及当地 7,250 名贫困户	基于平台，对枸杞生长环境、生产过程的数据信息进行记录和分析，为生产管理防控自然及人为风险、优化生产标准提供支撑	为平台覆盖的产品提供认证和溯源保险，实现对枸杞的品质保障，进而帮助扶贫农产品打开终端销售市场、树立特色品牌

## ◎村医工程，助力打造健康乡村

“村医工程”充分依托平安的医疗与科技资源，深入实施“村卫升级”“村医培训”“辅助诊疗”“健康体检”四大医疗服务升级行动以及“免费健康体检”，致力于打通城乡医疗服务通道，以立体化健康扶贫服务村卫、村医、村民，全面助力健康乡村建设。

截至 2019 年 12 月末，

“村医工程”升级乡村卫生所

**949** 所

培训村医

**11,175** 人

开展移动健康检测车巡诊

**554** 场

体检义诊覆盖贫困地区人口近

**9** 万人次

为乡村卫生所提供多功能一体化检查检验设备等医疗设备，以及基层医疗救援设备等，切实改善乡村卫生所的硬件设施，提升诊疗水平和救助能力。

村卫升级

携手贫困县政府、中国医师协会，为贫困县域的村医开展线下医疗培训，帮助村医提升自身医疗水平；同时，帮助村医熟练掌握村卫帮扶提供的设备和辅助诊疗应用。

村医培训

健康体检

将大巴车改造成移动体检中心，配备全数字化 DR、彩超、心电图、尿液分析仪等医疗设备，免费为当地村民提供体检和专家义诊服务，以及开展各类脏器疾病和肿瘤常规筛查。云平台实时上传体检报告，第一时间提供健康风险警示，并为需要进一步检查和治疗的患者开通到平安健康检测中心或全国三甲医院的绿色通道。

辅助诊疗

依托于好医生村医版 APP，村医可使用“智能助手”对接平安好医生智能问诊系统，利用“语言+图文”问诊方式，辅以基于海量案例知识库的“智能导诊+专业医师”人工辅助，提升初诊准确率。同时好医生村医版 APP 整合各级医院优质资源，让村医与上级医院专家随时远程会诊、重症病人及时转诊。转诊时，村医可使用“挂号助手”功能为村民预约挂号，村民仅需按时前往，简化看病流程。

## 案例

### 大草原上的义诊

2019年7月,平安在内蒙古自治区及乌兰察布市政府的支持下,联合内蒙古红十字会启动“一带一路·光明行”活动,为当地符合贫困条件的1,000位白内障患者补贴手术费用。一年多以来,已深入到乌兰察布11个旗县区,共计开展636场义诊,累计完成白内障手术665例,帮助患者减轻医疗负担,重返光明。

白内障患者补贴手术费用

**1,000** 位

共计开展义诊

**636** 场

累计完成白内障手术

**665** 例



移动检测车  
到村体检



医疗专家  
随车义诊



扫码了解“平安健康移动检测车”

## ◎村教工程，创新乡村智慧教育

自 1994 年加入希望工程 26 年以来，平安持续投入教育公益，在全国各地共援建平安希望小学 114 所。2018 年启动三村工程后，“村教工程”以教育扶贫为核心，在全国开展平安智慧小学综合建设行动，这是平安教育公益的一大转型——从最初的校舍援建到如今“软硬件融合”，实现对乡村教育的全方位赋能。通过将平安在教育公益领域的丰富经验与互联网、人工智能等创新技术融合，我们从乡村小学、乡村教师、乡村儿童三方面入手，拓展教育帮扶模式，努力让“村教工程”成为城乡教育资源的互通平台，为提升乡村儿童的知识与综合素养尤其是科技素养做出积极贡献。

### 创新乡村智慧教育



#### 青少年科技素养提升计划

作为村教工程的重点项目与核心驱动，该项目积极响应《“十三五”国家科技创新规划》，通过研发科技素养校本教材，设计科学试验包，援建科普实验室、培训师资等方面来重点支持全国 1,000 所贫困地区小学，以建设“全国科技素养实践学校暨平安智慧小学”，提高乡村孩子们的创造与创新能力，并最终实现科技素养的提升。



#### 村小升级

搭建远程支教平台、改善村小硬件条件。向乡村小学捐赠课程录播设备，通过三村晖智慧教育平台使一线城市优质的教育资源一触即达，解决城乡教育不均衡问题。同时，通过科技素养提升计划捐赠教材、配套试验包和援建实验室，补充村小开展科技素养教育的教学资源。截至 2019 年末，共挂牌智慧小学 1,054 所。



#### 校长培训

对村小校长进行线上 + 线下培训，线下组织科技素养教育概论培训，传播科技素养教育方法论及发达地区实施科技素养教育的经验；线上进行课程思路详细介绍，课程设计方法，各地课程开展的讲演交流。



#### 村教培训

依托青少年科技素养提升计划，平安邀请来自中国社科院、清华大学、同济大学等一流高校的教授及中小学特级教师，在全国重点省市开展线下校长与老师专题培训，并结合国培计划提升教师的科技素养；同时依托三村晖平台，开展线上教师与校长培训，提升村小教育工作者在科技素养教育方面的教学水平。截至 2019 年末，线上线下培训教育工作者 11,826 人。



#### 支教行动

在短期支教方面，自 2007 年开始，中国平安联合中国青少年发展基金会发起支教行动，面向社会招募志愿者，以接力的形式，到平安智慧小学进行 1 个月的支教服务。在长期支教方面，重点面向退休中小学教师、师范院校大学生、社会公开招募志愿者，开展以学期为周期的长期驻村支教。

## 智慧公益平台

依托于 AI、大数据科技优势，在搭建同频互动直播设备的基础上，中国平安开发的三村晖 APP 线上智慧教育平台，统筹优质师资资源，共享全国名师课程，提供教师线上培训和远程支教，打造“双师课堂”与“三点半素质课堂”，以科技的力量为教育赋能，让优质教育资源一触即达，全面提升偏远地区教育水平。

此外，三村晖还是一个公益平台，通过提供多层次公益参与渠道，让平安志愿者与广大社会公众以多种形式参与到三村公益中来。

截至 2019 年末，

通过“三村晖”在线公益培训板块开展的村教培训录播课程累计观看量超过

**176.5** 万人次

辐射学生约

**30** 万人

### 案例

#### 未来乡村设想

2019 年 11 月 6 日，致力于研究可持续发展解决方案的全球青年创新集训营 (UNLEASH) 在深圳开幕，来自惠州龙华平安智慧小学的 6 名小学生，在学习了联合国可持续发展目标和科学素养提升课程后，设计了“未来农村”蓝图。孩子们聚焦“优质教育”“良好的健康福祉”“清洁能源”等可持续发展目标，构想了未来乡村的模样，获得了 UNLEASH 主席与联合国官员的认可与称赞。

“长大以后我要建一个很大的医院  
就像公园一样  
病人可以坐着流动救护车  
瞬间移动到任何一个地方  
隔离病人可以住在空中治疗站  
小孩子也不再害怕吃药  
因为医院里的药就像零食一样好吃”



## 打造“三村工程”扶贫样板——“铜川模式”

平安注重扶贫同扶志、扶智相结合，为乡村长远发展培育种子选手；通过产业扶贫贷款、扶贫企业债等方式给予金融支持，实现产业造血；同时，结合贫困地区的特色资源，打造农产品品牌，提升销量，帮助贫困户稳定增收。探索出“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环——“铜川模式”，为铜川“造血式”脱贫贡献力量。



### 致富带头人培训

与国务院扶贫办创业致富带头人培训基地共同举办致富带头人培训班，为铜川市 123 名贫困村的创业致富带头人组织专题培训。同时，平安以“1 个月集中培训 + 11 个月跟踪辅导”形式，帮助致富带头人转化培训成果。



### 产业造血

平安银行为陕西金融资产管理股份有限公司发放优惠利率产业扶贫贷款，联合企业在铜川开展标准化生猪养殖扶贫项目，提供全周期的技术培训、技术支持、生猪回购销售，贫困户无须承担市场风险；此外，平安银行根据宜君县相关政策与村集体经济合作社协商，将生猪代养收益约按比例向贫困户进行收益分配。该帮扶模式共带动善家河村 58 户 152 人建档立卡贫困户实现产业增收。平安产险凭借“平安扶贫保”与当地肉兔养殖行业龙头企业——铜川市鸿伟实业股份有限公司合作，撬动贷款约 1,000 万元。一方面通过分散养殖的“企业 + 专业大户 + 贫困户”模式，扶持 218 户贫困户年均增收 5,000 元；另一方面通过集中托管的“企业 + 基地 + 贫困户”模式，采取“保底分红 + 利润分红”方式，扶持 318 户贫困户年均增收 2,000 余元，以入股分红模式，带动 34 个村集体经济年均分红 5 万元以上。



### 一村一品

平安精准聚焦铜川苹果产业，联动当地政府、合作社和贫困户，建立“金融 + 科技 + 产销”的合作模式，将耀州、宜君、印台三地的苹果联合打造“平安果”品牌，集中创造品牌化、特色化产业链，并为村集体提供经济分红，增加劳务用工收入。同时，平安还联合国内知名电商，到贫困村考察、选果、采购，助力农产品销售。



### 产销平台

平安利用内部和外部电商平台，发挥内外部 O2O 互联网电商平台优势，协助扶贫合作企业入驻平安 E 采、好医生健康商城，专门搭建“精准扶贫专区”，协助带贫企业做好产品销售，形成产销闭环。在铜川，平安联合农批市场，为铜川的小米、核桃等农产品设立专柜，搭建产销服务平台，推动农产品走向全国。

助力实体经济投入逾

**4.9** 万亿元

“一带一路”项目投融资金额逾

**3,400** 亿元

大湾区重点建设项目保额超过

**5,000** 亿元

累计服务小微企业超过

**300** 万

为小微企业融资超过

**1.5** 万亿元

农村保险保障及融资服务超过

**10,000** 亿元

## 金融担当， 助力社会经济发展

金融是经济社会发展的重要基石，金融应回归本源，服从服务于经济社会发展。2019年，国家进一步加大金融市场服务实体经济力度，充分发挥市场资源配置力量，服务社会经济高质量发展。

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

### ◎ 响应“一带一路”倡议

作为中国领军企业的一员，平安积极响应“一带一路”倡议，发挥自身金融优势，用专业、全面的金融服务为“一带一路”保驾护航。为“一带一路”提供安全保障，截至2019年末，平安产险为海外工程和“走出去”企业提供一揽子保险产品，在全球七大洲100余国家和地区承保工程险项目超过1,000个。为“一带一路”提供资金支持，平安寿险累计投资达50亿元，支持开展“一带一路”相关港口等基础设施重大工程建设项目的建设；平安养老险为“一带一路”建设项目提供近60亿融资；平安信托参与设立“中尼友谊工业园区”，预计投资10亿美元；平安资管成功发行了保险资产管理行业第一单股权投资计划——平安-京沪高铁股权投资计划，募集资金160亿元人民币。平安证券为“一带一路”沿线企业发行企业债券、供应链ABS、可转换债券等多种金融产品，截至2019年末，总融资额已达76.2亿元。

## ◎助力粤港澳大湾区建设

《粤港澳大湾区发展规划纲要》明确提出“国际科技创新中心”和“国际金融枢纽”两个大湾区国际化目标。平安充分发挥自身综合金融和科技优势，参与到大湾区的建设中，为打造国际一流湾区和世界级城市群，付出全力，保驾护航。一是提供专业服务，平安不动产凭借“金融+地产”的双专业能力，整合与导入金融、科技、产业、医疗、健康、文化等领域的优质资源，助力区域经济社会发展升级；平安产险通过首台套保险风险补偿机制，为大湾区先进装备制造、新材料等产业发展提供综合保险保障，承保大湾区重点建设项目，保额超**5,000**亿。二是融通湾区资本市场，平安在香港建成的全球首个由监管部门主导的区块链贸易平台“贸易联动”，构建大湾区金融贸易的“空中走廊”；平安基金的平安中证粤港澳大湾区发展主题ETF将助力投资者更好地把握大湾区的最新发展动向及投资机遇；平安银行推出的跨境e金融，为区域金融服务、交易大数据交互、产业转型升级、科技创新和国际合作提供全方位支持。

## ◎支持供给侧结构性改革

### 为民营企业增添动能

平安银行积极支持供给侧结构性改革和实体经济发展，截至2019年底表内外授信总融资额**3.35**万亿元，发放实体贷款总额**2.3**万亿元，较上年末增长1,946亿元。其中，私人控股贷款余额3,883亿元，在“私人+国有”企业贷款余额中占比57.71%。

平安寿险、产险充分发挥险资优势，通过地方政府债券、非金融企业债券、基础设施债权等方式，投入超**7,560**亿元保险资金支持优质企业经营发展；平安信托聚焦中西部民生项目，健康、环保及先进制造等重点产业，投入实体经济规模超**3,172**亿元；平安证券通过股/债权、资管和专项纾困计划，投入**3,538.3**亿元助力民营企业高质量发展。

### 解决小微企业经营难题

平安产险推出“乐企e生”“店家宝”等产品，为小微企业提供财产保障、人身意外保障、三者责任保险等保障服务，适用于小微企业绝大多数常见风险。截至2019年末，平安产险累计为超过**200**万小微企业提供高性价比的风险保障。

平安银行自全面推广小企业数字金融业务以来，小微业务规模持续增长。截至2019年末，单户授信1,000万元（含）以下的小微企业贷款较年初增长438亿元；小微融资发放利率持续下降，2019年较2018年下降两个百分点；小微企业贷款余额**3,778**亿元；支持个人消费的“新一贷”发放额**1,120.33**亿元。

平安租赁服务20,000余家小微企业，投资超**240**亿元解决中小企业融资租赁难题；平安普惠累计为**1,200**万普惠金融人群提供借款服务，小微业务占比超50%，聚合式借贷服务平台模式入选《中国普惠金融创新报告(2019)》。



## ◎大力发展普惠金融

平安深度践行普惠金融发展理念，致力通过科技手段和产品服务开发让更广泛的社会群体享受触手可及的金融服务。

### 利用科技扩大金融服务辐射网络

平安银行加速推进 AI Bank 建设，语音客服替代率逾 80%，信用卡 AI 审批率近 90%，上线首个自主研发的前中后台一体化银行理财资管系统，不断提升智能化服务水平。平安银行依托大数据驱动，通过“一键即享”流程办理信用卡客户量超 465 万户，“SAFE”智能反欺诈体系为客户拦截损失超 8.1 亿元。截至 2019 年末，管理零售客户资产（AUM）**19,827** 亿元，较上年末增长 40%，客户数较三年前大涨 144%。

平安普惠推出的全球信贷领域首个 AI 视频面审机器人，可以灵活准确地进行智能对话，拥有和真人面审员无差别的服务能力，大大提升了客户服务效率。平安证券上线“科学投顾”服务，首年服务超 6 万名签约客户和 **300** 亿元资产，经纪总客户数近 1,700 万，居行业第一。

### 推动农村金融服务发展

平安自 2016 年起成立了“农村金融服务发展委员会”，持续推动保险下乡、医保下乡、银行下乡、互联网金融下乡，不断扩大金融服务的覆盖范围，已为农村提供保险保障及融资服务超过万亿元。

#### 保险下乡

平安产险大力发展农业保险，涵盖农、林、牧、渔等 100 余种农产品品种，业务覆盖 13 个省、自治区、直辖市。截至 2019 年末，平安产险“农业险”覆盖农户 **8,900** 万户，达成保单 4.2 万件，提供风险保障达 **5,853** 亿元。

#### 医保下乡

平安寿险为内蒙古、新疆、重庆、宁夏、云南、安徽等地区贫困户提供大病医疗保险保障，涉及意外伤害保险、大病保险、团队人身险等，保单保费累计 209 万余元，承保 **5.2** 万人次，保额合计超过 **20** 亿元。

#### 银行下乡

平安银行已在辽宁、云南、广西、内蒙古等少数民族聚居省份开设分支营业机构，持续向各民族地区发放贷款，重点支持当地农业、旅游服务业、水力发电业等特色产业；与全国 17 家省级农村信用合作社签订战略合作协议，通过下辖 **1,327** 家农商行和农信社代理本行业务。截至 2019 年末，平安银行与全国 511 家银行机构开展合作，第三方存管业务覆盖 21 个省市自治区。

#### 互联网金融下乡

自 2016 年，平安普惠与中国妇女发展基金会、上海宋庆龄基金会深度合作，陆续在河南、宁夏、内蒙古、黑龙江、重庆等地向乡村创业者提供免息贷款“惠农金”和创业能力建设服务，累计放款 **1,040** 万元，累计帮扶 750 户。同时，平安普惠联合专业机构合作，将聚合模式的应用场景延伸至三农群体，创新涉农贷款产品“惠农贷”，2019 年年底在重庆、贵州遵义等地落地，累计放款超过 3,145 万元。

科技专利累计申请数

**21,383** 件

PCT 及境外专利累计申请数

**4,845** 件

科技从业人员

**10.1** 万名

研发人员

**3.2** 万名

科学家

**2,200** 名

## 科技赋能， 服务社会民生

随着人工智能、云计算、区块链及 5G 技术的不断发展，未来社会将进化为智慧服务的生态时代。平安构建了 8 大研究院、近 50 个实验室，以年收入 1% 的资金投入科技研发，为国家、社会、客户、外界企业提供领先的智慧解决方案。

平安高度重视核心技术研发和自主知识产权管理，在不同领域推出了一项又一项重大科技创新成果，其中多项成果获得权威科技奖项。2019 年，平安集团获颁科技部普惠金融国家新一代人工智能开放平台创建资质，成为唯一入选的金融机构，同时入围 2019 世界人工智能大会“战略合作伙伴”。平安智能认知技术团队当选人脸识别技术国家标准工作组副组长，参与国家生物特征识别技术标准的修订工作。

截至 2019 年末，平安拥有 10.1 万名科技从业人员、3.2 万名研发人员、2,200 名科学家的一流科技人才队伍；科技专利申请数较年初增加 9,112 件，累计达 21,383 件，位居国际金融机构前列，其中，PCT 及境外专利申请数累计达 4,845 件。

科技研发并不是目的，让科技规模化落地，让科技成果赋能业务，创造社会价值，这才是平安十余年来深耕科技所不断追求的愿景。未来十年，平安的科研投入将达 1,000 亿元，我们将不断推出造福民生的科研成果，促进相关行业智变升级。

平安的科技战略遵循“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”的三部曲路径进行推进，助力实现“科技让生活更美好”。围绕“医、食、住、行”等场景，打造“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市”五大生态圈，着力探索利用科技解决社会民生痛点的途径。

同时，随着平安在人工智能和大数据应用领域的持续深耕，加大对 AI 的审查和治理，有助于我们规避公平及伦理风险，确保为用户提供符合伦理道德要求的人工智能应用。



未来，多元生态的成熟建立将反哺金融，由此形成完整的商业闭环，能够为全社会创造更大的价值。

金融壹账通已为国内超过 **3,700** 家各类金融机构提供端到端的全产业链金融科技服务。金融壹账通的区块链技术已在香港金管局、天津海关口岸区块链跨境贸易服务网络、广东中小融平台等多个场景中应用，入选国家网信办首批区块链信息备案名单。2019 年，金融壹账通以 464 件专利在“2019 年全球区块链企业发明专利排行榜”中位列全球第二，荣获了美国“BAI 全球创新奖领先技术最佳应用奖”等奖项。

平安医保科技已覆盖全国 **263** 个城市，为 **8** 亿公众提供服务，帮助医保节约支出近 **400** 亿元。

平安智慧城市打造智慧政务、智慧市民、智慧企业三大一体化平台，全年共签约项目 **226** 个，上线项目 106 个，覆盖城市 **125** 个，为全国 5,000 多万市民提供智能化的便捷服务，先后斩获“2019 年 IDC 亚太区智慧城市大奖”“IDG2019 亚太领军智慧城市解决方案提供商”等 20 余项大奖。

▪ 与全国多个城市合作开展近 **69** 个智慧交通项目，并在深圳、广州、天津等多个城市打造出领跑行业的标杆案例。

▪ 上线“i 深圳”APP，覆盖 8 大服务场景 **4,000** 余项城市综合服务，为市民提供“秒批秒办秒查”“一次都不跑”等便利服务。

平安好医生拥有 **1,409** 人的自建医疗团队；正在为超过 **3,000** 家医院、**5,381** 位外部医生提供医疗服务资源；与 **33** 个城市的医院达成战略合作，共建在线诊疗平台、处方共享平台和健康管理平台“三合一”的互联网医院，改善居民看病就医体验。

平安智慧医疗实现“诊前 - 诊中 - 诊后”医疗过程全周期覆盖，惠及约 **8** 亿就诊人群、**70** 多个城市、上万家医疗机构。

智能影像筛查诊断模型精准率超过 **90%**，已落地 **21** 个省市、**75** 个地级市及香港、印度，覆盖超过 **3,000** 家机构。

汽车之家推出的“车智库”解决方案，可准确了解用户痛点，帮助主机厂将一款新车的研发时间缩短 **1/4**。

平安壹账通与微观（天津）科技发展有限公司共同打造了天津海关区块链项目，可实现 **80%** 报关单秒放，海关稽查时间缩短 **90%**，试点企业通过网上稽查每年可减少停产损失近 **1,400** 万美元。

## ◎科技伦理 AI 治理

平安人工智能应用场景主要包括金融、医疗、政务、交通、法律等。针对所有的人工智能应用，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，致力于提供符合伦理道德审查的人工智能应用。

平安从数据、算法、应用三方面制定了清晰的伦理目标，建立了 AI 治理框架。对内方面，平安正在搭建完备的管理体系，制定伦理评估标准；对外方面，积极参与人工智能全球治理，加强交流，跟踪行业标准的制定和发布。



扫码查看《平安集团 AI 伦理声明与政策》

# 04

## 平安的角色影响力 Our Roles and Influences

- 4.1 正直透明的上市公司
- 4.2 有温度的企业公民
- 4.3 值得信赖的保险公司
- 4.4 负责任的投资者
- 4.5 有吸引力的雇主

# 角色

三十多年来，平安在持续创业中不断发展，但始终怀揣着一颗初心——铭记着每一份对家庭的关爱和责任，铭记着每一份对未来的保障和承诺。我们深知，成为一家永续经营的百年老店，必须以更加丰富的角色发挥更加广泛的积极影响，打造中国特色的实践模式，成为一个积极的全球影响者。这包括：



## 正直透明的上市公司

以优秀的企业管治实现长期稳健经营。



## 有温度的企业公民

充分管理环境影响，助力社区和谐发展。



## 值得信赖的保险公司

在切实保障客户权益、提升客户体验的同时，探索可持续保险业务。



## 负责任的投资者

让每一项投资决策都能够创造正向的经济、环境及社会价值。



## 有吸引力的雇主

让员工成为企业发展最重要的驱动力。

平安总资产约

**8.22** 万亿元

营运利润

**1,477.22** 亿元

归母净利润为

**1,494.07** 亿元

向股东派发股息每股现金

**2.05** 元

开展廉政主题活动

**2,046** 次

覆盖 356.74 万人次  
覆盖率 100%

反洗钱培训宣导覆盖率

**100%**

信息安全培训对员工的覆盖率

**100%**

**100** 家

供应商参与了 ESG 专题培训

## 正直透明的上市公司

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

### ◎确保稳健经营

2019 年，平安总资产约 8.22 万亿元，较 2018 年底增长 15.1%；营运利润为 1,477.22 亿元，较 2018 年底增长 17.4%。归母净利润为 1,494.07 亿元，较 2018 年底增长 39.1%；基本每股收益为 8.41 元，全年每股股息 2.05 元，同比增长 19.2%，反映出集团强大的偿付能力以及现金流能力。

2019 年，平安在福布斯全球上市公司 2000 强中跻身第 7 位，较 2018 年提升 3 位，蝉联全球多元保险企业第一名。

### ◎完善公司治理

#### 持续优化治理

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 30 年的实践，中国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。

平安通过不断探索和实践，建立和完善了以董事会为核心的公司治理运作机制，确保了公司的股东大会、党委会、监事会、董事会和执委会（“三会”）各司其职，不缺位、不越位、不错位。

平安作为 A+H 股上市公司，股权结构较为分散，不存在控股股东，也不存在实际控制人。大股东之间，大股东与管理层之间相互制约，相互平衡。公司股东大会从公司价值最大化的角度出发，专注于制定公司的经营方针和重大决策，包括但不限于利润分配、重大投融资、选举董事及非职工代表监事等事项。每位股东的权利在公司发展过程中都得到了充分尊重，保证了全体股东平等地行使其职能和权力。



平安集团综合国内外企业董事会管理经验，规范集团董事会运作办法和董事工作管理办法，增强透明度和公信力。公司董事会提名委员会制定并一直遵从《董事会成员多元化准则》，以确保公司董事会的成员在技能、经验以及多元化视角方面达到适当的平衡，从而提升董事会的有效运作并保持高标准的公司治理水平。平安严格规定独立非执行董事的任职资格，并通过股东大会对独立非执行董事进行选举和更换。

截至 2019 年 12 月 31 日，公司董事会现有 13 名董事，其中有 4 名执行董事、4 名非执行董事、5 名独立非执行董事；其中，女性董事 1 名，拥有海外工作经验的董事占比近 40%。在金融、财务、精算、法律、人工智能等方面具有较高专业素养的公司董事分别有 11 人、3 人、1 人、1 人及 1 人。公司董事具有丰富的国内外实践经验，在业界均享有盛誉，为公司董事会的科学决策提供了重要依据。公司通过一系列机制和手段确保董事能够多途径掌握公司经营管理状况，充分获取决策所需信息，不断增强公司经营管理透明度，使董事会与公司管理层之间形成了有效的良性沟通机制，更加有利于董事会科学、高效决策。

公司董事会及各相关单位严格按照规定履行上市公司信息披露职责，公司信息披露工作完全符合真实、准确、完整、及时、公平的披露标准，获得市场及投资者的好评。此外，公司通过建立高效的投资者关系管理机制保障股东利益，制定合理的派息政策，兼顾独立小股东的利益，同时亦通过多渠道的传播方式和平台，与投资者和股东维持良好的沟通。

公司在公司治理方面广受海内外评级机构和媒体的认可与好评，连续多年荣获香港董事学会、香港上市公司商会等颁发的“最佳董事会”“最佳企业管治”等奖项。

平安针对高级管理人员设立了完善的薪酬与绩效考核体系，结合业务发展计划为高级管理人员制定明确的三年轮换计划和年度责任目标。每年，平安对高级管理人员负责的业务目标进行两次评估，综合评价结果与高级管理人员的任命和罢免、长期和短期奖励等均紧密相关，并为其职业发展提供重要参考。

在高级管理人员的薪酬与绩效考核体系中，除部分经济效益指标外，平安还参照中国银保监会印发的《保险公司薪酬管理规范指引（试行）》，将内控有效性指标纳入高管薪酬考核体系，并作为重要组成部分，确保每位任职高管对平安的合规与可持续发展负责。公司定期邀请第三方咨询机构结合市场水平及公司业绩对高管薪酬进行检视调整，调整结果严格遵守监管要求，实行延期支付制度且董事、高管人员和关键岗位人员绩效薪酬延期支付比例不低于规定比例，此外，若公司发生重大风险事件，则对递延奖金做出调整。

## 完善风险管理

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

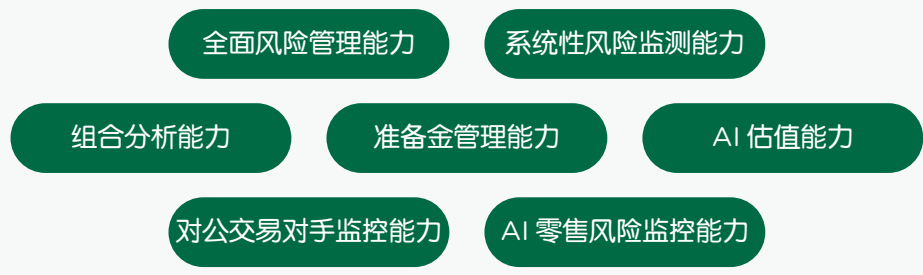


### 案例

#### 平安智风控，让科技风险有保障

平安是最早将科技应用于风险管控领域的金融机构之一，在 2019 年着力通过构建平安智风控（iRisk），实现科技对风险管控的赋能。iRisk 作为一体化、智能化、场景化的 AI 风险管理平台，具备“七大能力”，可实现智慧风控和精益管理。

iRisk “七大能力”



## 强化合规内控

平安致力于构建符合国际标准和监管要求的内部控制体系，根据风险状况和控制环境的变化，持续优化内部控制运行机制，践行国际化标准的公司治理；秉承“法规+1”的合规理念，持续提高抵御风险的能力，确保集团及下属专业公司经营管理合法合规、符合监管要求。

平安建立了组织架构完善、权责清晰、分工明确、人员配备精良的内部控制组织体系；制定了完善的内部控制管理政策与制度，明确了内部控制的目标、职责及运行机制，为经营管理和业务开展提供内控指引；同时，由专业审计机构对财务报告相关内部控制的有效性进行了审计，并初步完成《内部控制审计报告》。

## 推进党建工作

秉承“党建强、发展强”的基本理念，平安坚持探索党建创新工作，将党建全方位嵌入公司战略决策、日常业务及企业文化中，为公司的健康快速发展提供坚实的组织保障。截至2019年末，平安党员人数达28,544人。

截至2019年末，  
平安党员人数达

**28,544**人

### 党建融入公司治理

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

### 党建融入企业经营

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

### 加强基层党组织建设

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

### 深化党建学习教育

2019年9月至11月，平安在全集团范围内开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育，通过自学、党支部书记轮训、集中学习研讨、主题党日等活动等学习方式，引导和督促公司全体党员学习核心党建思想。

## 正风肃纪专项行动

平安的经营范围广泛，拥有三十余家业务公司，任何一家出现作风问题，都会带来经营风险，进而影响股东、客户、监管部门、社会对我们的信任，甚至危及平安的整体发展。2019 年，平安在全集团范围内启动了“正风肃纪专项行动”，全面加强纪律作风建设，积极开展自查自纠、即查即纠，在有效整治违法违规案件的同时，推动干部员工的思想作风转变、工作效能提升，为公司长期健康、稳定发展保驾护航。

## ◎商业伦理和反腐败

### 商业守则

平安践行严格的商业守则，依据法律法规、行业标准、公司实际、可持续发展要求制定了相关政策。完善的商业守则和披露体制时刻提醒公司和员工以保障客户利益、推动股东参与、支持员工发展，确保合作伙伴互利共赢作为企业治理的基本出发点，对环境、社区和商业带来积极的影响。

2019 年，公司制定了《平安集团商业守则》，在税务政策、反垄断与公平交易、反洗钱、反恐怖融资与制裁合规、平等与权益、信访管理等方面做出承诺，持续推进管理规范化发展。《平安集团商业守则》的具体内容可参见集团官网“可持续发展 - 内部管治”版块。

### 廉洁建设

平安不断深化腐败案件防控体系建设，有效提升案件与高风险事件的响应速度；充分调动各渠道资源，持续推进金融案件防控和排查，提升案件防控效率；针对重点领域和重大风险，加强自查力度，主动防范重大系统性金融风险；运用大数据分析及模型工具，有效开展风险识别与检测，提升防御管理和监督执行力。

同时，平安将廉政宣传教育作为廉政建设与反腐败的基础性工作，要求各专业公司落实廉政工作计划并完成追踪及汇报；探索宣传教育工作的新途径，通过警示案例宣传、视频短片和知鸟直播等“互联网+”传播模式，提升廉洁教育的覆盖面与接受度。

### 截至 2019 年 12 月末，平安在全集团范围内

共组织开展各项廉政主题活动

**2,046** 次

覆盖内外勤员工共

**356.74** 万人次

活动覆盖率达

**100%**

员工参加反腐败培训总时长达

**72.82** 万小时

### 反洗钱

平安秉承“法人负责、风险为本、科技赋能”的管理理念，紧跟国内外反洗钱动态，对标监管政策法规及中国 FATF 第四轮互评估报告，全面梳理薄弱环节，加强反洗钱管理，使之覆盖集团全部业务和经营管理环节。同时，积极开展反洗钱内部宣导培训和外部同业交流，加强反洗钱专家队伍建设，持续提升洗钱风险防控水平，本年度反洗钱培训宣导覆盖率达 100%。



#### 检视和升级 反洗钱管理体系

不断完善反洗钱内控制度，加强反洗钱业务数据治理及数据集中，强化境外业务的反洗钱管理，并将洗钱风险管理纳入公司全面风险管理体系。



#### 深化科技赋能 反洗钱管理

推动智能客户身份识别、智能建模、智能报告、智能预警、洗钱风险评估、智能仪表盘等 AI 工具的落地应用。

## 反歧视

平安将多元化、反歧视的理念贯穿于业务经营的全流程，充分践行《国际劳工公约》的八项核心内容以及业务所在国批准的相关协约，并通过反歧视条例消除不公平对待现象，确保任何员工不会因性别、地域、年龄等因素而受到区别对待。

## 信访与举报机制

平安制定了《信访工作管理制度》，设立了廉政信访举报邮箱及廉政信访举报电话，给予员工规范的途径来阐述其所发现的问题。2019年，平安重点修订完善了《信访作业调查指导细则（2019版）》《举报奖励管理办法》等规章制度，公司信访工作部门依法、客观、公正、及时地处理信访事项，维护信访人应当享有的公平与公正权利，促进信访工作有效、合理地进行。

## ◎ 责任产品

作为一家综合金融生活服务集团，平安提供包含保险、银行、投资以及科技在内的多种产品和服务。在产品的规划、设计到运营的全流程中，平安充分明确政策导向，严肃划清监管红线，引导产品回归金融本源，确保不对环境与社会造成负面影响。

平安承诺，所有的产品和服务均以环保和公平为原则，以合法合规为底线；坚决不涉及权益、言论自由以及政治迫害；不涉及高排放高污染、破坏生态、破坏动物权益；不参与垄断、不正当竞争、传销、恐怖主义等方面的活动，并避免出现违法违规或违背道德准则的事件。

平安产品管理主要分为产品草案设计、产品开发与上市准备、销售和售后环节三个环节，已经形成可以约束到所有产品和服务的政策体系，如《产品开发设计标准》《产品销售管理办法》《集团红黄蓝制度》等。

## ◎ 可持续供应链

截至 2019 年末，  
平安共拥有合作供应商

**3,038** 家

平安有着十分多元的业务合作伙伴。截至 2019 年末，平安共拥有合作供应商 3,038 家，其中海外供应商 49 家。平安致力于与供应商建立共赢合作、长期互惠的合作关系，在持续优化采购服务、及时履行付款约定的同时，积极推动供应商提升可持续发展水平。

平安制定了《可持续供应链政策》，从供应商入选审核、合作通过、过程管理、追踪反馈等四个环节，有针对性地加入可持续发展的要求，着重关注供应商在环境保护、员工权益等 ESG 方面的表现。同时，平安已将 ESG 要求加入到现有的供应商合同中，针对反商业贿赂、信息安全和隐私保护、劳工权益保护、低碳绿色技术转型及发展和员工发展进行合同约定。



扫码查看《平安集团可持续供应链政策》

本年度，集团召开了“智慧采购 生态共赢”为主题的首次供应商大会，针对深入推进智慧化采购管理，提升采购效率和风控水平，实现信息流、资金流、物流一体化的综合性协同服务，进行了深入的探讨。会上增设了 ESG 专题培训内容，督促供应商提升在劳工权益、环境、社会等方面的综合表现。年内，共有 100 家集团供应商代表参与了 ESG 专题培训。

## ◎信息安全管理

对于大型“金融+科技”企业而言，每天有数亿客户的信息在系统中运行，信息安全工作对于平安重之又重。平安遵守国家法律、监管法规、行业规范和守则的信息安全要求，已建立了一套成熟且完善的信息安全管理保障体系，在集团及各专业公司推行统一、高标准的信息安全策略。平安积极参加网络安全等级保护测评，定期对信息安全体系建设及执行情况进行审视，连续多年通过 ISO27001 信息安全管理体系认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。

针对潜在的信息安全风险，平安建立了事前威胁预警、事中安全响应、事后安全处置的信息安全运营体系，并搭建面向各专业公司的应急响应联络渠道，对发现和上报的信息安全风险隐患 7 x 24 小时开展响应和处置。

平安承诺对客户信息进行有效保护，保证业务活动不侵犯客用户的隐私权。为此，平安采取了一系列隐私保护措施，如对客户敏感信息脱敏处理、在客服与查勘等环节应用虚拟号码等。2019 年，平安推动各专业公司开展个人信息保护项目“泰山计划”，重点针对客户、用户授权管理、APP 个人信息收集、数据安全风险隐患等方面进行排查整改，确保信息在“收集、保存、管理、使用”的全流程中实现依法依规与安全。

平安通过向全体员工发送信息安全邮件、开展信息安全宣传主题活动等，持续加强员工的信息安全保护意识和执行处置能力。2019 年，信息安全培训对员工的覆盖率达 100%，员工人均培训时长约 3.5 小时；平安信息安全考核平均分为 98.6 分，全年未发生重大信息安全事件。

2019 年



信息安全培训对员工的覆盖率达

**100%**



平安信息安全考核平均分为

**98.6 分**



碳排放密度

2.12 tCO<sub>2</sub>e/人

低碳潜力

64,497 tCO<sub>2</sub>e

平安员工和代理人志愿者

47.89 万人

员工和代理人志愿者服务时长

57.1 万小时

## 有温度的企业公民

平安一直以来积极践行企业公民责任，通过制定环保目标、推动无纸化运营、打造绿色建筑等方式，持续降低自身运营的环境足迹；同时，通过实施公益项目及志愿者服务，深度参与到和谐社区的发展建设中。

### ◎绿色运营

环境污染、气候变化对地球造成的负面影响日益明显。作为实体经济的重要组成部分，企业对于环境责任的承担具有义不容辞的责任。作为非生产型企业，平安日常运营的环境足迹主要来源于对纸、水、电、天然气等消耗。平安严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，始终将环境保护纳入企业发展规划中，尽可能降低自身运营对环境造成的影响。

#### 环保目标

平安在业务运营中坚持通过电子业务、节能改造、环保习惯倡导、智慧办公等方式，推动实现低碳发展。2019年，平安从碳排放密度、用纸密度、低碳潜力、绿色建筑四个维度做出环保目标。



#### 碳排放密度：

以 2018 年为基础，2020 年降低 5%，2025 年降低 10%，最终实现 2030 年降低 20%。



#### 用纸密度：

以 2016 年为基础，3 年内减少 50%，5 年内减少 60%，10 年减少 80%。



#### 低碳潜力：

以 2016 年为基础，3 年内增长 60%，5 年内增长 80%，最终实现电子化业务常态化。



#### 绿色建筑：

平安承诺拥有的所有新建大楼，都会做到中国绿色建筑二星或者美国绿色建筑委员会（USGBC）LEED 同等标准认证。2020 年完成集团总部现有建筑的绿色建筑改造，并得到认证。

2019 年全年，  
平安间接减少碳排放

**64,497 吨**

### 环保行动与碳减排

平安借助科技创新手段，持续为客户推出更加简单便捷的服务，大大减少了业务用纸量；同时，倡导无纸化办公并提供远程操作办公条件，不断减少运营资源消耗。平安建立了低碳潜力指标，以此追踪运用科技化手段间接减少的碳排放。2019 年全年，平安间接减少碳排放 64,497.2 吨，较 2018 年提高了 4.78%，已达成 2021 年结束的五年计划。

#### 科技手段间接减少的碳排放数据（单位：tCO<sub>2</sub>e）

专业公司低碳潜力	2019 低碳潜力	2018 低碳潜力
产险合计减少碳排放量	28,857.0	33,319.1
寿险合计减少碳排放量	15,483.7	12,338.3
银行合计减少碳排放量	12,222.7	10,165.7
健康险合计减少碳排放量	1,265.2	676.4
养老险合计减少碳排放量	4,760.7	3,491.6
普惠合计减少碳排放量	564.4	547.4
陆金所合计减少碳排放量	1,343.5	1,013.8
合计减少碳排放量	64,497.2	61,552.3

截至 2019 年末，平安共  
拥有 12 栋绿色建筑，绿  
色建筑楼宇面积达

**176.6 万平方米**

### 绿色建筑

绿色建筑通过节能、节地、节水、节材等，可为人们提供健康、适用和高效的使用空间，是低碳城市建设的重要组成部分。平安将绿色建筑建造作为主要的环境目标之一，积极开展国内外权威绿色建筑认证。2019 年，济南平安金融中心通过中国绿色建筑三星级认证，塔楼办公部分获得 LEED 金级预认证；天津平安泰达金融中心通过中国绿色建筑二星级认证。

#### 平安部分绿色建筑节能率与节水率

绿色建筑名称	节能率	节水率
深圳平安金融中心北塔（LEED 认证金级、中国绿色建筑三星级、深圳市绿色建筑金级）	51.60%	10.31%
深圳平安金融中心南塔（LEED 认证金级、中国绿色建筑一星级、深圳市绿色建筑银级）	50.03%	7.22%
杭州平安金融中心 A 座 & B 座（LEED 认证金级）	80%	40%
成都平安金融中心（LEED 认证金级）	24%-50%	40%

## ◎ 社区影响力

秉承“创造价值、回馈社会”的理念，平安自成立以来，积极参与社会公益事业，持续开展与深化公益项目、创新公益模式，为社区的和谐发展贡献积极的影响力。

## 教育公益

**励志计划：**是平安在 2003 年 8 月启动的一项面向高校在校学生的长期公益项目。16 年来，项目已累计为 5,495 名大学生颁发逾 1,835 万元奖学金。2019 年，平安与清华大学全球共同发展研究院共同成立了学术委员会及论文奖专家委员会，这将为励志计划提供全局性、战略性、前瞻性的权威指导意见。同时，励志计划首次向海外高校大学生开放，吸引了来自哈佛大学、斯坦福大学、普林斯顿大学等全球顶级知名高校的学生加入。此外，号召励志计划论文获奖者作为励志青年，加入“三村晖”智慧教育平台志愿者队伍，参与到乡村支教、远程在线课程开发等公益行动中，助力国家教育扶贫。

**平安智慧小学：**具体请见前 P34 村教内容。

累计招募支教志愿者	支教服务时间逾
<b>8,000 名</b>	<b>33 万小时</b>

## 志愿者服务

平安于 2018 年成立了“平安志愿者协会”。截至目前，平安志愿者协会共成立了 20 个专业公司分会、24 个地区分会。在志愿者服务平台方面，2019 年，“三村晖”APP 正式升级为全民公益智慧互助开放平台——“三村晖时间银行”，志愿者在平台上领取并完成公益任务，可以获得对应的公益“时间币”，未来需要帮助时便可通过兑换“时间币”获得他人提供的志愿服务。此次平台升级旨在打造“我为人人，人人为我”的智慧公益互联网互助平台，鼓励平安内部员工、客户，以及社会公众更多地参与公益活动，助力公益力量的深远传递。

2019 年，平安智慧公益平台“三村晖”	
累计注册用户达	其中，平安员工和代理人志愿者
<b>195.71 万人</b>	<b>47.89 万人</b>
平台累计提供“身边公益”活动	公益参与人次达
<b>114,596 个</b>	<b>926.85 万</b>
员工和代理人志愿者服务时长达	
<b>57.1 万小时</b>	

2019 年，平安志愿者服务活动进一步升级，平安与深圳市城市公共安全技术研究院、深圳市公共安全义工联合会发起“平安守护者行动”。该行动旨在进一步提升大众安全救护知识，加强公共安全教育，并通过“种子计划”组建具有专业安全救援技能的“平安守护者”，平安守护者行动自 2019 年 10 月启动，截止 12 月底，平安守护者行动“安心公益圈”累计走进 100 场，其中走进社区 47 场，企业 29 场，工程 13 场，学校 11 场，累计培训人数 1,565 人。累计参与覆盖人群 37,870 人。培训地区覆盖深圳、北京、黑龙江等 19 个省市自治区；平安产险也在全国范围内推行紧急救护课程，将更多平安志愿者培训成为应急救援员，在灾情发生时能协助紧急救援、恢复重建等工作，共同守护城市安全。

可持续保险产品 / 服务个数

**1,053** ↑

2019 年可持续保险金额

**121.21** 万亿元

2019 年可持续保险有效承保

**7.85** 亿人次

2019 年可持续保险有效保单

**1.34** 亿件

## 值得信赖的保险公司

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

### ◎保险产品风险管理

平安旗下各保险子公司建立了适合公司发展、科学完善的产品管理组织架构，制定了严格的新产品开发工作流程，配备了专业的人才队伍，在产品开发中坚持服务于社会的理念和“专业、价值”的准则，注重开发满足多方面保障的保险产品，也特别注重引入 ESG 相关理念。

平安针对产品开发、核保、理赔、产品管理、准备金评估、再保险管理等各个环节，建立保险风险管理制度及工作流程，以及施行特定的 ESG 风险管理措施（具体如下）。

## 财产险

### 1、产品开发

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

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

## 2、风险预防 核保核赔

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

## 3、产品管理

产险针对直接和间接识别出 ESG 风险的相关保险产品加强产品管理，进行监控分析，定期经验检视，及时反映保险风险现状。对于经验数据缺乏的创新产品，也积极关注经验趋势，防止过高风险暴露，与行业特别是再保险交流以获取更多分析数据。2019 年 9 月，应急管理部举办《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》发布会，产险作为起草单位之一，结合自身在安责险承保中的经验，通过形成行业化的规范，促使保险机构实施事故预防服务工作更加有据可依、有章可循。

## 4、再保险

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

# 人寿险

## 1、产品开发

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

## 2、核保核赔

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

## 3、产品管理

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

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

## 4、偿付能力管理

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

## 案例

### 加强企业客户 ESG 风险管理

平安产险在企业客户的风险管理中通过核保问卷、勘查、整改和培训等方式进行有效的风险管控, 降低相关 ESG 风险。例如: 在企业投保环境责任险和安全生产责任险等险种时, 要求企业填写核保问卷以了解企业基本风险状况信息, 同时提供风控服务, 查勘企业风险并要求企业及时整改以降低风险; 在承保后进行安全责任宣传培训, 提高企业、员工安全意识。对于雇主责任险, 在保单中约定高危行业作业人员需落实安全防护措施。对于网络安全企业财产保险, 引入数据库及安全工具评估, 承保期间定期给予客户相关动态风险咨询与安全评估, 发现风险问题即要求客户整改。






扫码查看《平安集团可持续保险政策 2.0》

## ◎ 可持续保险产品体系

平安积极履行联合国环境规划署金融倡议可持续保险原则，通过旗下四家专业保险公司，把与保险业务相关的 ESG 因素纳入保险产品决策之中，打造既能切实解决客户痛点，又能承担环境和社会风险的可持续保险产品体系，实现社会与经济利益的有机统一。

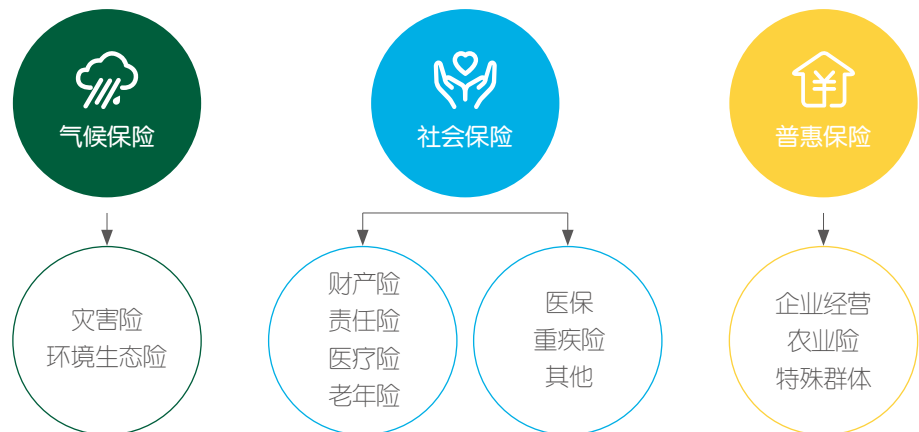
### 可持续保险产品要求

 <p>环境要求</p>	<p>环保、低碳、循环利用，包括但不限于提高能效、降低排放、清洁与可再生能源、环境保护及修复治理、循环经济的项目等；减轻气候灾害以及气候条件变化带来的财产损失等。</p>
 <p>社会要求</p>	<p>针对重大疾病、弱势群体；针对生活环境和生活方式（如不健康饮食、熬夜、空气污染等），引起的高频率疾病和健康威胁；针对极端反社会等社会不稳定因素设计的人身财产保险。</p>
 <p>普惠要求</p>	<p>利用保险手段，支持小微企业发展；农林牧副渔保险、农民人身保险、等三农扶贫相关保险；其他针对社会弱势社群的保险。</p>

平安产险开发了 8 个大类共 518 种可持续保险产品，涵盖与环境生态相关的环责险、巨灾险、野生动物保护险等险种，与社会民生相关的大型工程 / 装备险、建筑工程险、安全生产险、食品安全险、数据安全险、医疗相关事故险等险种，以及面向小微企业、农业工作者和特殊人群的普惠保险。

平安寿险、平安健康险、平安养老险持续关注中国人口健康趋势变化以及保险意识增加带来的保险市场需求变化，推动多种保障型产品开发，提供医疗保险、重疾保险、老年保险和医保等 4 大类共 535 种可持续保险产品。截至 2019 年末，平安寿险可持续类别下的产品数量近 400 种，平安养老险针对老年人日常看病、住院治疗、养老等细分需求以及特殊人群推出了 88 种可持续保险产品，平安健康险推出了针对补充性医疗保险、老年险、重疾险、防癌险、特定疾病险和医疗险等六个健康保险子分类的 51 种可持续保险产品。

### 可持续保险产品类别



可持续保险产品类别	保险产品大类	产品保障对象分类	保险产品 / 服务数量	典型产品 / 服务	
气候保险	灾害险	巨灾	2	广东省巨灾指数保险、中国城乡居民住宅地震巨灾保险	
	环境生态险	环境	3	环境污染责任保险、生态损害、渐进污染责任险、环责险风控服务云平台	
		野生动物保护	1	野生动物肇事责任保险	
社会保险	财产险	重大工程、大国装备	2	首台(套)保险、平安隧道掘进机财产损失保险	
		数据安全	2	平安数据信息意外损失保险、网络攻击金融资产损失保险	
		安全生产	2	安全生产责任保险、安责险风控云平台	
	责任险	食品	1	食品安全责任保险	
		医疗事故责任	1	平安医师责任险	
		建筑	2	建设工程设计责任险、IDI 建筑工程质量潜在缺陷保险	
	其他	企业经营	1	雇主责任险	
	医疗险	医疗	180	个人税优健康保险	
	老年险	老年	7	平安个人税收递延型养老金保险 A 款、平安抗癌卫士医疗保险	
	重疾险	医保	医保	8	平安上海医保账户重大疾病保险
		重疾	205	福运安康	
		防癌	25	i 无忧医疗保险	
	其他	特定疾病	33	平安糖保保重大疾病保险、平安附加爱无忧特定疾病保险	
	其他	贸易	2	出口信用保险、关税保证保险	
普惠保险	企业经营	小微企业	2	乐企 e 生、店家宝	
	财产险	农业	494	养殖险、种植险、林业险	
	特殊群体	老年人、少儿、残疾人	156	平安附加中老年人银行账户资金诈骗损失保险、平安(上海)残疾人专用车第三者责任保险、鸿运英才无忧版、全能英才保险	

截至 2019 年末，平安的可持续保险情况列示如下：

(人民币百万元)	环境类 (1)	社会类 (2)	普惠类 (3)
原保险保费收入	181	119,114.34	53,811.31
保险金额	13,586	117,117,172.50	4,079,307.73
有效承保人次(人次)	3,783	736,394,521	48,705,940
有效保单件数(件)	4,309	87,203,826	46,823,638

注：(1) 环境类包括环责险、气候险、巨灾险等。(2) 社会类包括责任险(如：安全生产险、食品安全险等)、大病保险、医疗险、重疾保险等。(3) 普惠类主要为三农类保险、残疾保险、未成年人保险、小微企业经营保险等。



截至 2019 年末，平安在气候类可持续保险产品的原保险保费收入约为人民币

**1.8 亿元**

保险金额为人民币

**136 亿元**

截至 2019 年末，平安相关农险产品已累计为

**8,900 万户**

为农户提供超过

**4.2 万亿元**

风险保障额度

## 环境生态保险：为绿色经济提供坚韧的保障

生态环境是人类赖以生存的家园，保护生态环境是全社会的共同责任。但在现实中，因生产经营和管理不善等原因而导致的环境事故并不罕见，给人们的生命和财产安全带来严重威胁。环境污染责任保险作为一种重要的市场手段，其权益保护机制有效弥补了环境风险管理的“短板”，也发挥了社会责任。

平安产险积极投入到环境污染责任保险风控服务体系的构建中，本着“专业制胜”的理念，在行业内率先搭建“线上+线下”的系统平台——环责险风控云平台、“企业环保通”APP。

智慧环保与环责险风控云平台具备 18 个行业风险评估模型，并拥有涵盖业界动态、法律法规、专家解读的信息数据和环境污染敏感性地图，可为企业提供“线上+线下”的风控服务支持。2019 年 8 月，基于环责险风控云平台，平安产险联合智慧城市开发并上线了“企业环保通”APP。除了云平台已有功能外，该 APP 还增加了环责险在线投保、企业客户在线环境风险自评等功能，率先在国内环保领域实现了“在线风控+在线投保”的功能。

此外，平安产险推出不同的气候变化相关的保险产品，以减低客户因气候变化带来的负面影响。

## 社会保险：探寻人口健康解决方案

平安寿险积极推动保障型产品开发，截至 2019 年末，公司主力长期保障储蓄型产品在个险新单保费中占比达 39.8%。公司的主力保障型产品“平安福”，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。

随着社会老龄化发展趋势，老年保险成为降低社会总体金融风险的解决方案之一。平安健康险持续探索老年市场，于 2019 年上线平安 i 康保老年（标准版）医疗保险，为老年群体提供更加全面的保障内容，满足人民群众日益增长的保险需求。截至 2019 年末，已有逾 16.5 万名客户参保平安健康险的老年保险产品，享受平安为他们筑起的风险保障。

此外，平安寿险与平安健康险联合推出“平安 RUN 计划”，通过为客户开展健康管理降低患病风险，实现产品和健康的风险双重规避。截至 2019 年末，已有逾 600 万客户参与其中，逾 80 万人达成年运动目标，并因此获得保险保障额度和健康状况的提升。

## 普惠保险：开拓农业保险为农民纾困

“十年努力奔小康，一场天灾疾病全泡汤”，数据显示，我国有 42% 的贫困人口因病返贫，有 10% 的贫困人口因自然灾害致贫和返贫。而农业保险诞生后，保险经济补偿的基本功能，给贫困户吃下一颗“定心丸”，让他们能全心全意谋求发展。

## ◎优化客户体验

平安凭借在人工智能、区块链、云计算等方面的技术优势，结合丰富的应用场景，推出了多项科技创新服务，有效提升了服务质量和效率。

### 保险服务

针对车险理赔行业历来的痛点，平安产险运用六大 AI 核心技术 43 项专利，推出“智能闪赔”。该产品聚焦车险理赔场景，运用图像识别和深度学习技术，可自动为 6 万+ 车型、2,500 万+ 配件识别外观损伤；通过智能定性定件，自动判定损失项目和本地价格，完成“秒级定损”；通过强大的风控模型控制定损渗漏，防范个人以及团队的车险理赔欺诈风险，实现 98%+ 当天赔付，90% 定损精确度。

平安产险业内首创“信任赔”服务，依托 AI 和大数据，为车主提供理赔信任额度，全程零人工审核，最快 40 秒理赔。以信任赔、智能闪赔、510 查勘为代表，平安产险智能理赔服务不断升级，获得市场广泛认可。

平安人寿构建“泛生命周期”智慧服务生态，首推 AskBob 客服机器人、AI 视频回访、空中门店三项创新服务，在线服务约 8,000 万次，业务办理最快 1 分钟，闪赔业务占比 50%；平安健康险创新设计“E 秒赔”系统，完成超 2 万件全程无人工理赔案件，理赔时效从平均 2 天缩短至 5 分钟，最快 34 秒结案。

### 中小企业金融服务

平安云构建企业图谱，以供应链、产业链为内在业务逻辑，以反映企业经营实况为数据组织依据，围绕企业、行业、人物、事件全面展现企业经营过程，建立全供应链金融解决方案，缩短 2-3 个月现金流时效，降低 10%-20% 操作成本，降低 3-6% 融资利率。

### 智能语音服务

平安运用 AI 智能客服 + 声纹、自然语言处理技术，为客户提供多业务客户自主查询和智能服务办理，自助完成率达 70%。该技术应用覆盖 78% 业务量，1,400+ 场景，客户累计使用量达 1.7 亿。其中，平安寿险开发的“智慧客服”实现了保单业务在线一次性办理。2019 年，“智慧客服”累计提供约 8,000 万次在线服务，线上业务占比达 99%，业务办理平均时长从 3 天缩短到 10 分钟，最快仅需 1 分钟，空中服务满意度达 99%。

绿色产品投资

512.45 亿元

社会普惠类投资

9,032.04 亿元

绿色信贷贷款余额

242.73 亿元

社会普惠性贷款的贷款余额

8,989.21 亿元

## 负责任的投资者

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。

### ◎责任投资体系与策略

2019年8月，平安作为中国第一家资产所有者签署了联合国责任投资原则（UNPRI）。同时，平安修订了《平安集团责任投资政策》，为全方位履行“原则”提供坚实的政策保障。该政策严格依照国际ESG投资标准，参考了国内监管机构的相关指引，涵盖了组织架构与政策、责任投资策略、产品应用和沟通交流四个方面，以责任投资评估的两大基础要求——环境标准与社会普惠标准为核心理念。

#### 组织架构与政策

责任投资管理架构与集团可持续发展综合管理架构相同，集团投资者关系及ESG委员会是全面管理集团可持续发展的权力机构；集团ESG办公室与资产管控中心联合主要业务投资团队，成立责任投资专家小组，为全集团不同类别的投资业务提供策略制定和投资应用的支持和指导，使其得以将ESG要素纳入各自的投资与商业决策中。

在《平安集团责任投资政策》的指引下，专业公司根据不同资产种类和投资活动设计责任投资策略，覆盖愿景使命、管理架构和考核方法、财务与非财务目标设定、投资策略建议、参考标准和案例等方面，推动责任投资规范施行。

#### 责任投资策略

平安根据集团资产类别，参考国际责任投资主要策略，制定了不同资产大类下的七项投资策略。

资产类别 策略	策略说明	权益类	固收类	其他股权类
排除法	有条件排除煤炭、火电、烟酒等行业	√	√	√
ESG 纳入法	适用于所有行业的投资风控必备因子	√	√	√
积极股东法	通过沟通辅导，引导良性发展，初步集中在金融、能源和基建行业			√
依公约剔除法	参考国际公约，剔除赌博、色情以及争议性区域的投资	√	√	√
正面筛选法	适用于所有行业，综合评价 ESG 表现，制定白名单	√	√	√
可持续主题法	聚焦气候变化、人口健康结构变化两大方向的相关行业细分领域	√	√	√
影响力投资法	聚焦扶贫、普惠、环保等方向的行业细分领域			√

## ◎ 责任投资风险整合

世界金融稳定理事会 FSB 于 2017 年发布的《气候相关财务信息披露工作组建议报告》指出，气候变化正在加速低碳经济的转型，并带动了法律和政策的改变及科技技术的提升，这一系列的转型对于长远投资来说可谓机遇与风险并存。

平安深明转型风险对自身长远投资的影响不容忽视，在本年度选择平安寿险作为试点，展开投资端的转型风险评估，并将在此次评估方法论的基础上，逐步扩大评估范畴。

此外，平安不断调整化石能源以及相关产业的限制政策，2019 年正式对外公开《平安集团煤炭相关业务声明》，涵盖责任投资、低碳投资等手段，调整平安的投资组合，降低平安投资组合中相应的风险，向全球升温低于两度的目标推进。



扫码查看《平安集团煤炭相关业务声明》

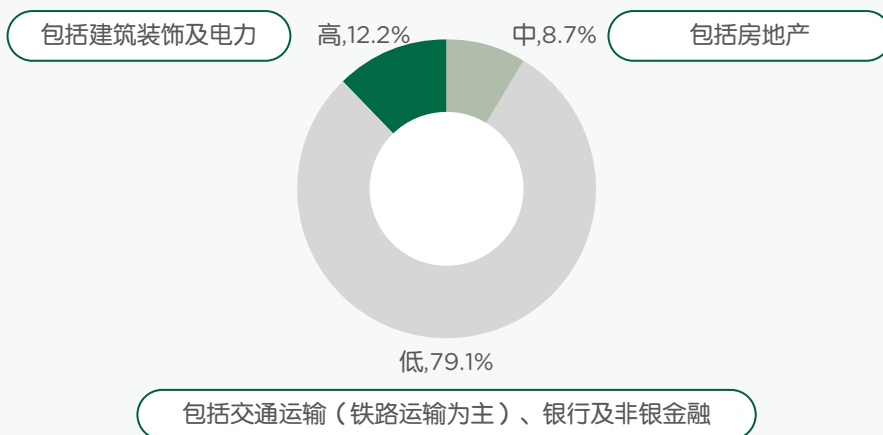
案例

平安寿险投资端的转型风险评估

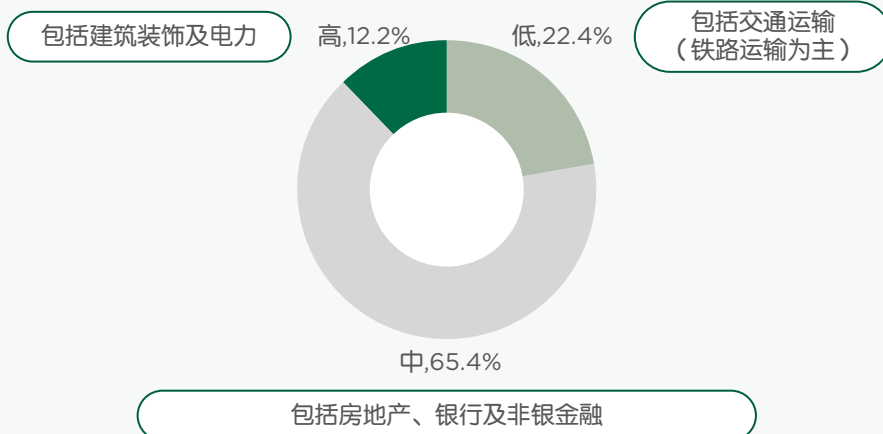
平安从寿险的投资组合中辨别出六大投资行业板块，通过文献回顾、政策及标准调查等方法，分析对此类投资行业重要的公共政策及规划；通过比对政策及规划要求，结合低碳转型情景数据，分析对各重大投资行业的主要转型风险及机遇。

经过分析，平安寿险的投资类别从气候政策风险以及气候政策机遇层面，可分为高、中、低三个等级。更多信息可参见平安集团 TCFD 报告。

六大行业风险分类（按投资金额）



六大行业机遇分类（按投资金额）



## 煤炭行业投资评估

平安限制对煤炭行业的承保及投资。透过排除法，平安考虑不为以下条件的火电及煤炭项目进行承保，并将以高于以下的标准开展投资。

### 煤炭火力发电

- 除了小型电网外，低于 300 百万瓦的传统煤炭火力发电项目
- 如火力发电项目配备湿冷机组，耗煤量高于每千瓦时 300 克标准煤
- 如火力发电项目配备风冷机组，耗煤量高于每千瓦时 305 克标准煤
- 使用落后生产技术和器材的项目

### 煤炭开采

- 单井煤炭开采项目低于下列开采量：
  - 山西、内蒙古、陕西省：12 百万吨/年
  - 重庆、四川、贵州、云南省：15 万吨/年
  - 福建、江西、湖北、湖南、广西省：9 万吨/年
  - 其他地区：30 万吨/年
- 使用非机械开采技术
- 多于两个新开发地下开采的煤炭开采项目
- 使用落后开采技术和器材的项目

## ◎ 责任投资产品

平安始终秉持可持续原则，在投资管理流程中，从财务、精算、风险、收益等多个维度形成投资风险偏好，建立三维度量化指标，结合投资判断，基于量化模拟技术和投资策略确定战略资产配置。

在投资风险管理方面，平安已经将 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。在投资产品实践方面，根据 ESG 投资策略框架，平安已初步建立了集团 ESG 投资产品体系。

### 责任投资情况（截至 2019 年 12 月末）

（人民币百万元）	股权	债券	金融产品	公募基金	租赁应收款
绿色产品投资	16,843.77	16,583.04	13,293.62	263.14	4,261.00
社会普惠类投资	16,428.71	359,566.43	381,211.25	623.78	145,374.00

与此同时，平安持续运用信贷手段支持可持续经济发展。平安银行将绿色信贷要求融入日常业务中，制定并持续更新年度绿色信贷政策，明确重点关注的绿色信贷业务边界，支持绿色信贷行业客户技术创新、技术改造、技术服务和产品推广，并对产能过剩行业实行严格的授信目录管理。陆金所控股为大小微企业主、个体工商户、自雇人士提供专业借款服务，大力支持扶贫事业。

### 绿色信贷及普惠信贷情况（截至 2019 年 12 月末）（单位：亿元）

指标	贷款分类	本年度授信总额	累计贷款余额	本年度贷款额	本年度贷款合同数
平安银行	绿色信贷	590.56	242.73	56.05	90
	普惠信贷	不适用	4,366.78	4,998.03	893,538
陆金所控股	普惠信贷	不适用	4,622.43	4,937.23	2,946,744

### 评估标准

环境标准	社会普惠标准	
 环保、低碳、循环利用	 社会基础设施建设	 养老医疗
 应对气候变化	 棚户改造	 教育文化
	 乡村振兴	 小微企业帮扶

## ◎沟通交流

平安不断加强与国内外责任投资和绿色金融领域的政府机构、行业倡议组织以及优秀同行的交流活动，如中国生态环境部、中国证监会、中国保险协会、中国绿金委、UNPRI 等。同时，平安致力于鼓励被投资企业、投保客户采取措施管理气候变化对其业务的影响，并加强气候相关信息披露。2019 年，平安作为中国首家资产所有者正计划加入气候行动 100+ 倡议（Climate Action 100+），与碳排放高的企业开展积极沟通和对话。

2019 年 8 月，平安正式签署 UNPRI。此外，平安积极应对保险及投资板块中气候变化的风险及机遇，并响应 G20 金融稳定理事会（FSB）的号召，加入了中英金融机构气候变化披露工作试点小组，发布平安第一份 TCFD 报告。

平安大学精品课程已达

**5 万门**

员工培训总时长

**450 万小时**

面授培训总人次

**48,400 人次**

移动端月度活跃率最高达

**86%**

参加年金总人数达

**21.58 万人**

覆盖 57.27% 的员工

员工长期服务计划覆盖

**31,026 人**

占员工总数的 8.34%

平安代理人规模达

**116.69 万人**

代理人人均培训时长达 130 小时

集团员工满意度整体为

**4.33 分**

## 有吸引力的雇主

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

### ◎培训与发展

平安持续完善与深化培训体系，为员工职业成长提供丰厚的资源与广阔的空间。在公司深化“金融+科技”，探索“金融+生态”的战略转型背景下，我们积极推动全员学习智能化发展，不断扩充课程资源，持续优化智能推课模型，迭代学习促进机制，有效满足不同岗位、不同层级员工的培训需求。

为构建系统性人才培养体系，多方位满足不同需求，平安持续打造特色培训项目，平安大学面授课程库的面授课程已超过 700 门，内部兼职讲师队伍人数超过 1,000 人。

2019 年，平安在全国各地



开展常规面授培训

**1,563 期**



面授培训员工

**48,400 人次**



## 平安大学 2019 年部分特色培训项目

### 高级管理人员特训营

面向高级管理人员，平安大学组织开展了“领导全面数据化经营转型”主题案例学习特训营，通过“线上+线下”的专业案例教学与研讨，围绕“数据重塑业务”“数据优化价值链”“数据连接客户”和“数据重塑组织”四个重点模块，为参训学员带来更前瞻的思维，提升学员对全面数据化经营转型的理解及应用能力。

### 新经理领航计划

为帮助新晋中级经理快速适应新角色，平安大学为总部新晋中级经理量身打造了一套纯线上能力提升项目——“新经理领航计划”。项目分“启航”“加速”“续航”三个阶段推送内外部精品课程，涵盖转角色、定目标、带队伍、高绩效、促发展五大模块，可全面满足学员在关键成长周期的学习需求。2020年，此项目将面向各级机构的中级经理推广，根据不同业务条线匹配不同的学习计划。

### 培训管理者 T 计划

平安大学面向各专业公司人力资源培训条线的管理人员，开展了培训管理者赋能培养项目。项目在2019年落地了四个主题的培养内容——基于价值链的战略思考、契合业务的学习项目设计、洞察文化融合的本质，以及培训管理者的自我发展，安排了主题工作坊、业务交流、实践工作坊及标杆参访等多样化学习方式。通过跨界系统的学习和交流碰撞，专业公司培训核心骨干拓宽了业务认知、工作思路及管理水平，为促进公司人才培养体系完善、丰富员工职业发展培养手段打下了良好的基础。

## 案例

### 平安智慧城市成立人才发展管理委员会

平安智慧城市于2019年5月成立了人才发展管理委员会，旨在打造工程师文化，营造积极开放、乐于分享、主动创新的组织氛围。委员会按科技序列、专业序列、业务序列、管理序列划分，包括人工智能分会、云与大数据分会、咨询及方案分会等11个分会。截至2019年末，委员会共完善53个岗位能力模型；面向专业通道员工开展专业技能提升培训，参与人次超9,000人次；创立了内部分享交流平台“橙咖社区”，支持员工发帖、向专家提问，有效促进了专业交流。

### 案例

#### 平安健康险“鹰计划”特训营

平安健康险建立了多元化、多层次的“鹰”系列人才培养体系，获得了员工的广泛认可，培训效果 NPS 达 9.1 分。

- “雏鹰”：面向校招应届生开展封闭培训和“大咖座谈会”，为社会新鲜人的适应与留用建立培养与交流平台。
- “晨鹰”：聚焦新员工培养，开发线上线下学习资源，并将大咖交流机制融入其中，提升员工对公司战略和日常工作的理解。
- “飞鹰+精鹰”：面向潜力骨干人员组织全封闭集中面授学习，涵盖公司战略、管理方法论、团队拓展、小组研讨等环节，助力跨部门沟通、协作及管理技能的提升。
- “雄鹰”：为高层员工提供哈佛商学院、北大、清华等高端学习资源；面向全体部门长层级领导开展《产品经理创新思维》课程，促进组织敏捷转型和业务创新。

### ◎尊重与保障员工权益

本着对员工负责的态度以及“职业规划 安居乐业”的员工管理使命，平安制定了《员工权益与福利政策》，尊重并承诺保障员工的合法权益。平安严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，坚持同工同酬，在招聘、入职、培训、晋升、奖励等方面，禁止因性别、容貌、年龄、婚姻和生育状况等有所不同而发生歧视的行为；抵制使用童工和强制劳动。

平安每年组织开展市场薪酬调研，并持续检视员工薪酬竞争力水平，保障员工收入合理稳定提升。在按劳分配的公平、公正原则下，平安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。平安按照国家和地方法律法规为每位员工缴纳各类社会保险及住房公积金。此外，平安为员工提供一系列内部专项产品和服务，如商业保险、高端医疗健康保险、家属体检套餐等福利。2019 年，平安共发放薪酬总额 591.44 亿元。

平安鼓励员工加入年金计划，逐年扩大企业年金覆盖范围。2019 年，平安支付企业年金总额达 7.55 亿元，新增 33,005 名员工参加企业年金，参加年金总人数达 21.58 万人，覆盖 57.27% 的员工。累计企业年金总额达 81.27 亿元，累计基金总额 17.26 亿元。

此外，平安制定了核心员工持股计划和长期服务计划，以更好地鼓励核心人才长期扎根于公司。

截至 2019 年末，平安集团员工长期服务计划已覆盖

**31,026 人**

占员工总数的 8.34%

截至 2019 年末，参加年金总人数达 21.58 万人，覆盖 57.27%，累计企业年金总额达

**81.27 亿元**

### 案例

#### 员工满意度调查

平安十分注重倾听来自员工的声音，员工可以通过工会、职代会、HR 服务平台等多种渠道与公司进行沟通与交流。2019 年，平安面向全集团开展了员工满意度随机抽样调查，共收回有效问卷 18,437 份。满意度调查覆盖员工服务、言论自由与表达权利、工作环境与健康安全、团队氛围、公平就业与反对歧视、行为规范与政策制度、培训等 12 个维度。调查结果显示，员工对公司整体满意，满意度得分为 4.33（五分制）。其中，员工对团队氛围、行为规范与政策制度、公平就业与反对歧视的满意度最高，分别达到 4.46、4.43、4.42。

## 案例

### 平安信托建立“建言献策直通车”

平安信托于2019年7月建立了“建言献策直通车”沟通协调机制。公司董事长定期通过网络系统，在全体信托员工范围内，随机抽取受访对象，匿名收集问题和建议，以更好地发现经营管理中的薄弱环节。二期直通车项目共收集有效问题及建议422条，各部门就相关问题认真准备解决方案，由董事长亲自把关回复，解决了许多员工关注的难点、痛点问题。

## ◎员工关怀

平安致力于为员工创造健康愉悦的工作、生活环境，组织了“温馨下午茶”“感恩庆生会”“节日送祝福”“退休庆贺”等活动，为员工带来更多的幸福感和归属感；持续推动一线单位开办员工食堂，为员工就餐提供良好的条件；积极开展防暑降温活动，为员工发放劳动防护用品、食品、下午茶等，得到员工的一致好评；组织健康类、球类、摄影类及公益类等形式多样的特色活动，促进员工工作与生活平衡。

平安员工帮助计划（EAP）已发展成涵盖压力管理、职业心理健康、心理干预、健康生活等多个方面的综合服务，全面帮助员工解决个人问题，以积极的心态面对生活与工作。

在人事服务平台上，平安持续优化员工服务产品，为员工日常工作提供更多便利。员工可在APP端实现工卡办理、社保办理、个人档案管理、个人信息修改等相关人事服务。

## ◎支持代理人成长

代理人是平安发展壮大过程中最为重要的合作伙伴之一，优秀的代理人队伍推动着平安寿险业务的持续增长。提高代理人收入、帮助代理人更好地留存，是我们从未忽视的功课。我们为代理人打造了优质的培训课程，并持续深化科技手段运用，提升代理人服务技能和专业水平。

在培训环节，我们为代理人定制了个性化培养规划及在线培训模式，平均每月参加在线学习的代理人达3,570万人次。在销售辅助方面，代理人专属智能个人助理AskBob对代理人咨询的疑问解答准确率高达95%，其任务查询和智能办理功能覆盖代理人90%的常用需求，并可为代理人提供销售场景模拟演练辅助。

## 案例

### “学堂直播”深受代理人欢迎

2019年，平安寿险推出“学堂直播”项目，通过直播、短视频技术，为代理人提供各类销售、增员、产品、客户经营、团队管理等优质线上培训课程，深受代理人好评与喜爱。同时，项目注重培养在线导师——主播，并以UGC方式挖掘优秀实战类培训课程内容，有效提升了培训效果。截至2019年末，项目共产出直播课程超过28万场，观看人次超过1,000万。

截至2019年末，平安代理人规模达

**116.69万人**

全年投入培训资金

**14.52亿元**

代理人人均培训时长达

**130小时**

# 05

## 角色影响力绩效

### Our Performance in Different Roles

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

# 绩效



## 角色影响力绩效

### ◎正直透明的上市公司

#### 经营绩效

指标	2019	2018	2017
总资产（百万元）	8,222,929	7,142,960	6,493,075
营业收入（百万元）	1,168,867	976,832	890,882
营运利润（亿元）	1,477.22	1,258.04	1,058.09
归母净利润（亿元）	1,494.07	1,074.04	890.88
每股股息（元）	2.05	1.72	1.5
基本每股收益（元）	8.41	6.02	4.99
支付的薪酬总额（百万元）	59,144	49,902	48,271
缴税总额（百万元）	118,300	121,324	99,352
集团偿付能力充足率（%）	229.8	216.4	214.9
保险资金投资组合规模（万亿元）	3.21	2.79	2.45
年化净投资收益率（%）	5.2	5.2	5.8
年化总投资收益率（%）	6.9	3.7	6.0

#### 公司治理

董事会、监事会人员结构（2019年）（单位：人）

指标	董事会				监事会			
	执行董事	非执行董事	独立非执行董事	合计	外部监事	股东代表监事	员工代表监事	合计
人数	4	4	5	13	2	1	2	5

董事会、监事会人员性别与年龄比例（2019年）（单位：%）

指标	董事会					监事会				
	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁及以下	31-50岁 (含50岁)	50岁以上	男性	女性	30岁及以下	31-50岁 (含50岁)	50岁以上
比例	92.31	7.69	0	15.38	84.62	80	20	0	60	40

合规与风险管理

指标	2019	2018	2017
合规内控宣导活动覆盖率（%）	100	100	-
风险管理工作人员培训覆盖率（%）	100	100	-

商业伦理和反腐败

指标	2019	2018	2017
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	-
年度开展反腐专项培训次数（次）	2,046	2,000	-
年度参加反腐专项培训的人次数（万人次）	357	1,213	-
员工和代理人参加反腐败培训总时长（万小时）	72.82		
年度稽核发现问题整改率（%）	71	90	-
年度信访接收问题核实率（%）	100	100	-

可持续供应链

供应链整体情况

指标	2019	2018	2017
供应商 - 合作机构数量（家）	3,038	3,289	2,358

### 合作供应商类型与分布

指标	2019
服务类供应商数量（家）	2,129
物料类供应商数量（家）	909
华东地区供应商数量（家）	1,232
华北地区供应商数量（家）	757
华中地区供应商数量（家）	58
华南地区供应商数量（家）	796
西南地区供应商数量（家）	86
西北地区供应商数量（家）	39
东北地区供应商数量（家）	21
海外供应商数量（家）	49

### 供应商 ESG 表现

指标	2019
供应商打分平均分（百分制）	68.8
年度供应商淘汰数量（家）	113
供应商 ESG 相关培训覆盖率（%）	3.29

### 信息安全和 AI 治理

指标	2019
信息安全考核评分（百分制）	98.6
员工信息安全培训时长（小时）	3.5



## ◎有温度的企业公民

### 资源消耗及排放物数据\*

指标	2019	2018	2017
用水量（吨）	9,279,226	1,173,304	1,101,832
人均用水量（吨/人）	24.62	21.82	21.85
直接能源			
天然气消耗量（立方米）	3,402,090	2,031,541	1,916,793
柴油使用量（升）	174,898	-	-
间接能源			
职场电力消耗量（度）	732,249,926	155,732,102	134,879,626
数据中心用电量（度）	96,317,142	-	-
人均用电（度/人）	2,198.64	2,893.80	2,674.86
温室气体排放量			
排放总量（tCO <sub>2</sub> e）	797,251	197,904	172,981
人均温室气体排放量（tCO <sub>2</sub> e/人）	2.12	3.68	3.43
固体废弃物产生量（吨）	309,631	8,957	9,186

### 温室气体排放数据

温室气体排放量	2019
范围一（tCO <sub>2</sub> e）	7,156
范围二（tCO <sub>2</sub> e）	720,605
范围三（tCO <sub>2</sub> e）	69,490

### 节约纸张数量

指标	2019
用纸量（吨）	4,315
纸张节约量（吨）	253
较 2018 年纸张节约百分比（%）	5.53

\*2019 年，平安扩大了环境运营数据的统计范围，数据覆盖从自有物业大厦转变为集团总部及所有专业公司。本报告披露的温室气体范围一为固定能源使用所造成的排放，范围二为电力造成的排放（电力转换系数为 0.87 千克 CO<sub>2</sub>e/度），范围三为公司员工乘坐飞机所产生的差旅排放量。

## ◎值得信赖的公司

### 可持续保险情况（截至 2019 年 12 月末）

指标	环境类 <sup>(1)</sup>	社会类 <sup>(2)</sup>	普惠类 <sup>(3)</sup>
原保险保费收入（百万元）	181	119,114.34	53,811.31
保险金额（百万元）	13,586	117,117,172.50	4,079,307.73
有效承保人次（人次）	3,783	736,394,521	48,705,940
有效保单件数（件）	4,309	87,203,826	46,823,638

注：（1）环境类包括环责险、气候险、巨灾险等。（2）社会类包括责任险（如安全生产险、食品安全险等）、大病保险、医疗险、重疾保险等。（3）普惠类主要为三农类保险、残疾保险、未成年人保险、小微企业经营保险等。

### 客户服务

公司	NPS 支撑性指标	2019	2018	2017
平安集团	NPS 值（%）	43	41	36
	NPS 触发条数（万条）*	13,748	4,100	300
	个人客户数（万人）	20,048	18,022	15,690
	互联网客户数（万人）	51,550	44,359	42,951
平安寿险	NPS 值（%）	38	33	27
	12 月滚动投诉率（%）	0.04	0.04	0.04
平安产险	NPS 值（%）	69	56	48
	车险理赔万元以下案均支付时效（天）	11.23	13.10	12.23
	车险理赔获赔率（%）	99.88	99.93	99.58
	理赔数（万笔）	2,579	-	-
平安健康险	NPS 值（%）	47	40	24
	12 个月滚动投诉率（%）	0.01	0.01	0.01
	预约 4 小时答复率（%）	91.40	98.69	98.25
	无人工理赔速度（分钟）	1	-	-
信用卡	NPS 值（%）	32	30	20
	信用卡客户满意度	87	87	84
平安养老险	NPS 值（%）	68	60	51
平安证券	NPS 值（%）	26	14	9
	电话服务客户满意度（%）	98	98.32	98.94
平安好医生	NPS 值（%）	63	61	54
	日均好评率（%）	98	98.88	99.04
平安普惠	NPS 值（%）	23	32	30
	咨诉响应率（%）	99	94	74

\*2019 年，集团 NPS 本品调研实现线上化，触发推送量大幅增加。

## ◎ 负责任的投资者

责任投资情况（截至 2019 年 12 月末）（单位：百万元）

指标	股权	债券	金融产品	公募基金	租赁应收款
绿色产品投资	16,843.77	16,583.04	13,293.62	263.14	4,261.00
社会普惠类投资	16,428.71	359,566.43	381,211.25	623.78	145,374.00

绿色信贷及普惠信贷情况（截至 2019 年 12 月末）（单位：亿元）

指标	贷款分类	本年度授信总额	累计贷款余额	本年度贷款额	本年度贷款合同数
平安银行	绿色信贷	590.56	242.73	56.05	90
	普惠信贷	不适用	4,366.78	4,998.03	893,538
陆金所控股	普惠信贷	不适用	4,622.43	4,937.23	2,946,744

## ◎ 有吸引力的雇主

指标	2019	2018	2017
员工总数（万人）	37.69	37.69	34.26
内勤数量（万人）	16.87	16.74	14.90
外勤数量（万人）	20.83	20.95	19.27
寿险代理人（万人）	116.69	141.7	138.6

按员工类型区分

指标	2019	2018
正式员工数量（人）	360,357	363,549
非正式员工数量（人）	16,549	13,351
非正式员工比例（%）	4.39	3.54
外籍员工数量（人）	336	-

## 员工多元化数据

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

## 按性别比例

指标	2019	2018	2017
男性（%）	51.73	51.36	50.33
女性（%）	48.27	48.64	49.67

## 按年龄比例

指标	2019	2018	2017
30岁及以下（%）	53.25	58.75	61.05
31-50岁（%）	45.19	39.86	37.62
50岁以上（%）	1.56	1.39	1.33

## 按民族比例

指标	2019	2018	2017
汉族（%）	94.54	94.91	95.05
其他（%）	5.46	5.09	4.95

## 按学历比例

指标	2019
博士、硕士研究生（%）	6.73
大学本科（%）	52.30
大专学历（%）	35.87
其他学历（%）	5.10

<p><b>通报重大业务变化的最短通知期</b></p>	<p>针对全日制劳动合同员工，平安在《用工规范管理手册》明确会提前一个月以上与员工沟通。</p>
<p><b>在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围</b></p>	<p>不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但集团明确要确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平。</p>

### 员工平均薪酬

指标	2019
男性员工平均薪酬（元）	233,337
女性员工平均薪酬（元）	194,305

### 员工离职情况

指标	2019
离职率（%）	33.32
男性员工离职率（%）	33.48
女性员工离职率（%）	31.07
30岁及以下员工离职率（%）	43.42
31-50岁员工离职率（%）	13.43
50岁以上员工离职率（%）	9.69
华东地区员工离职率（%）	11.51
华北地区员工离职率（%）	2.35
华中地区员工离职率（%）	13.32
华南地区员工离职率（%）	5.16
西南地区员工离职率（%）	8.06
西北地区员工离职率（%）	5.04
东北地区员工离职率（%）	4.79

## 加班制度及费用

时间	费用	制度
2019	337 百万元，占人力成本 0.33%	所有单位均制定了加班管理办法，并经员工民主讨论后公布； 公司不鼓励、不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班，如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资
2018	329 百万元，占人力成本 0.40%	
2017	217 百万元，占人力成本 0.28%	

## 员工培训

指标	2019	2018
执委及高级经理面授培训覆盖率 (%)	69.34	48.25
中级经理面授培训覆盖率 (%)	23.61	25.45
一般管理人员及员工面授培训覆盖率 (%)	11.50	10.95
面授培训男性员工培训率 (%)	13.59	-
面授培训女性员工培训率 (%)	12.04	-
面授培训总人次 (人次)	48,400	44,411
面授及网络培训人均培训时长 (小时)	11.94	9.21
面授及网络培训总时长 (万小时)	449.89	334.02
面授课程讲师 (位)	1,036	1,037
培训投入总预算 (亿元)	10.96	10.46

## 知鸟移动学习平台

指标	2019
有效用户数（万人）	157.66
年度活跃率（%）	99.27
最高月度活跃率（%）	86.00
课程总数（万门）	33.78
课程总播放量（万次）	11,505.65
在线考试人次（万次）	908.11
网络学习小时数（万小时）	1,654.50
在线培训班参训（万人次）	234.84

## 员工健康与安全

指标	2019
工伤导致缺勤天数（天）	8,397.25

## 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，我们推行董事会最终负责，集团执行委员会之投资者关系及 ESG 委员会（简称 IR&ESG 委员会）全面监督的 ESG 管理架构，并开展一年两次的 ESG 沟通会议。IR&ESG 委员会负责公司整体 ESG 战略制定、识别和评估 ESG 风险、审核 ESG 管理政策、审核 ESG 计划和目标、审议 ESG 绩效考核，最终通过集团 ESG 办公室统筹专业公司落实与执行。

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，平安 ESG 管理团队动态评估 ESG 议题的重要性，讨论并确定公司在环境、社会和公司治理方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。

### 2019 年度，董事会重点审视了以下核心工作：

**公司治理：**平安在不断优化治理架构、管控风险的同时，加大廉洁纪律建设力度，重拳出击商业腐败与贿赂等现象；同时将治理延伸至产品服务流程，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。

**脱贫攻坚：**2019 年，公司全力推进“三村工程”，坚持智慧扶贫、精准帮扶、长效扶贫等思路，以“平安扶贫闭环”作为“三村工程”项目实施的主策略，打造平安扶贫的标杆模式。

**气候变化应对：**在自身运营中，平安从碳排放密度、低碳潜力、绿色建筑等方面降低碳足迹；在业务中，通过专业的气候变化风险管理体系和可持续保险专业产品、丰富的责任投资等业务，有效管控气候变化对公司自身的影响，并引导其他行业的绿色发展转型。

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

**科技变革与创新：**依托人工智能、区块链、云计算三大核心技术，平安在赋能传统金融主业的同时，围绕“五大生态圈”建设，在金融服务、医疗健康、智慧城市等领域不断取得新的科技成果，持续为社会民生发展做出贡献。

本报告详尽披露的平安在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，均得到了董事会 2020 年 2 月的审议通过。



## 关于本报告

### ◎ 报告范围

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

报告的时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### ◎ 报告编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》编制，同时参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》为信息披露的指导性原则。

### ◎ 报告数据说明

报告中的财务数据摘自中国平安《2019年年报》，该财务报告经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

### ◎ 报告保证方式

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险（集团）股份有限公司董事会审议通过。同时，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审核以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的要求对本报告进行了独立第三方鉴证。

### ◎ 报告发布形式

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

## 索引

### 联交所 ESG 索引

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
A1 排放物	一般披露	已披露	16,55,56,86
	A1.1	已披露	79
	A1.2	已披露	79
	A1.3	不适用	-
	A1.4	已披露	79
	A1.5	已披露	55,56
	A1.6	已披露	55,56
A2 资源使用	一般披露	已披露	16,55,56,86
	A2.1	已披露	79
	A2.2	已披露	79
	A2.3	已披露	55,56
	A2.4	已披露	55,56
	A2.5	不适用	-
A3 环境及天然资源	一般披露	已披露	55,56
	A3.1	已披露	55,56,61-63,65-69
雇佣及劳工准则 —B1 雇佣	一般披露	已披露	16,72-73
	B1.1	已披露	81-85
	B1.2	已披露	81-85
雇佣及劳工准则 —B2 健康与安全	一般披露	已披露	16,73
	B2.1	未披露	-
	B2.2	已披露	81-85
	B2.3	已披露	73

	ESG 指标	是否披露	在报告中的位置
雇佣及劳工准则 —B3 发展及培训	一般披露	已披露	16,70-72
	B3.1	已披露	81-85
	B3.2	已披露	81-85
雇佣及劳工准则 —B4 劳工准则	一般披露	已披露	16,72-73
	B4.1	已披露	72-73
	B4.2	已披露	72-73
运营惯例 —B5 供应商管理	一般披露	已披露	16,53
	B5.1	已披露	77-78
	B5.2	已披露	77-78
运营惯例 —B6 产品责任	一般披露	已披露	16,52,54,58-64
	B6.1	不适用	-
	B6.2	已披露	64,80
	B6.3	已披露	40-43
	B6.4	不适用	-
	B6.5	已披露	43,54,78
运营惯例 —B7 反贪污	一般披露	已披露	16,50-52
	B7.1	未披露	-
	B7.2	已披露	50-52,77
社区 —B8 社区投资	一般披露	已披露	16,28-36,56-57,86
	B8.1	已披露	28-36,56-57
	B8.2	已披露	28-36,56-57

## GRI 标准索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-1	组织名称	已披露	9
GRI 102	102-2	活动、品牌、产品和服务	已披露	9
GRI 102	102-3	总部位置	已披露	封底
GRI 102	102-4	经营位置	已披露	9
GRI 102	102-5	所有权与法律形式	已披露	9
GRI 102	102-6	服务的市场	已披露	9
GRI 102	102-7	组织规模	已披露	9
GRI 102	102-8	关于员工和其他工作者的信息	已披露	81-85
GRI 102	102-9	供应链	已披露	53,77-78
GRI 102	102-10	组织及其供应链的重大变化	已披露	53,77-78
GRI 102	102-11	预警原则或方针	已披露	18-21
GRI 102	102-12	外部倡议	已披露	25,53,65-66,69
GRI 102	102-13	协会成员资格	已披露	25,65-66
GRI 102	102-14	高级决策者的声明	已披露	4-5,86
GRI 102	102-15	关键影响、风险和机遇	已披露	18-21
GRI 102	102-16	价值观、原则、标准和行为规范	已披露	16
GRI 102	102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	已披露	46-52
GRI 102	102-18	管治架构	已披露	17,46-50
GRI 102	102-19	授权	已披露	17,86
GRI 102	102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	已披露	17
GRI 102	102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	已披露	17,24-25
GRI 102	102-22	最高管治机构及其委员会的组成	已披露	46-50
GRI 102	102-23	最高管治机构主席	已披露	年报《公司治理报告》章节
GRI 102	102-24	最高管治机构的提名和甄选	已披露	年报《公司治理报告》章节
GRI 102	102-25	利益冲突	已披露	年报《风险管理》章节

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	已披露	17
GRI 102	102-27	最高管治机构的集体认识	已披露	4-5,86
GRI 102	102-28	最高管治机构的绩效评估	未披露	-
GRI 102	102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	已披露	16-18,20-23
GRI 102	102-30	风险管理流程的效果	已披露	18,19,46-50
GRI 102	102-31	经济、环境和社会议题的评审	已披露	16-18
GRI 102	102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	已披露	17,18
GRI 102	102-33	重要关切问题的沟通	已披露	18,24-25
GRI 102	102-34	重要关切问题的性质和总数	已披露	18,86
GRI 102	102-35	报酬政策	已披露	年报《董事、监事、高级管理人员和员工情况》章节
GRI 102	102-36	决定报酬的过程	已披露	年报《董事、监事、高级管理人员和员工情况》章节
GRI 102	102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	未披露	-
GRI 102	102-38	年度总薪酬比率	未披露	-
GRI 102	102-39	年度总薪酬增幅比率	未披露	-
GRI 102	102-40	利益相关方群体列表	已披露	24-25
GRI 102	102-41	集体谈判协议	未披露	-
GRI 102	102-42	识别和遴选利益相关方	已披露	24-25
GRI 102	102-43	利益相关方参与方针	已披露	24-25
GRI 102	102-44	提出的重要议题和关切问题	已披露	24-25
GRI 102	102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	已披露	87
GRI 102	102-46	界定报告内容和议题边界	已披露	87
GRI 102	102-47	实质性议题列表	已披露	18,22-23
GRI 102	102-48	信息重述	已披露	87
GRI 102	102-49	报告变化	已披露	87
GRI 102	102-50	报告期	已披露	87

## GRI 标准索引

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 102	102-51	最近报告的日期	已披露	87
GRI 102	102-52	报告周期	已披露	87
GRI 102	102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	已披露	96
GRI 102	102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	未披露	-
GRI 102	102-55	GRI 内容索引	已披露	90-93
GRI 102	102-56	外部鉴证	已披露	94,95
GRI 103	103-1	对实质性议题及其边界的说明	已披露	18,87
GRI 103	103-2	管理方法及其组成部分	已披露	16-23
GRI 103	103-3	管理方法的评估	已披露	17,86
GRI 201	201-1	直接产生和分配的经济价值	已披露	9,12,46,72-73,76
GRI 201	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	已披露	21,61-63,66-69
GRI 201	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	已披露	72-73
GRI 201	201-4	从政府获得的经济支持	未披露	-
GRI 202	202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	已披露	83
GRI 202	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露	-
GRI 203	203-1	基础设施投资和支持性服务	已披露	37-39
GRI 203	203-2	重大间接经济影响	已披露	28-36,38
GRI 205	205-1	已进行腐败风险评估的运营点	已披露	50-52,77
GRI 205	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	已披露	50-52
GRI 205	205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	未披露	-
GRI 302	302-1	组织内部的能源消耗量	已披露	79
GRI 302	302-2	组织外部的能源消耗量	已披露	79
GRI 302	302-3	能源强度	已披露	79
GRI 302	302-4	减少能源消耗量	已披露	79
GRI 302	302-5	降低产品和服务的能源需求	已披露	55-57,61-63,66-69
GRI 305	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	已披露	79

GRI 标准编号	披露项编号	披露项名称	是否披露	在报告中位置
GRI 305	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	已披露	79
GRI 305	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	已披露	79
GRI 305	305-4	温室气体排放强度	已披露	79
GRI 305	305-5	温室气体减排量	已披露	56,79
GRI 305	305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	不适用	-
GRI 305	305-7	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> ), 硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ), 和其他重大气体排放	不适用	-
GRI 306	306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露	-
GRI 306	306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	已披露	79
GRI 307	307-1	违反环境法律法规	已披露	55-56
GRI 308	308-1	使用环境标准筛选的新供应商	已披露	53,77,78
GRI 308	308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	已披露	53
GRI 401	401-1	新进员工和员工流动率	已披露	83
GRI 401	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	已披露	72-73
GRI 401	401-3	育儿假	未披露	-
GRI 402	402-1	有关运营变更的最短通知期	已披露	83
GRI 404	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	已披露	70,84,85
GRI 404	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	已披露	70-72,84,85
GRI 404	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	已披露	72,73,85
GRI 405	405-1	管治机构与员工的多元化	已披露	76,77,81,82
GRI 405	405-2	男女基本工资和报酬的比例	已披露	72
GRI 414	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	已披露	53,77,78
GRI 414	414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	未披露	-

## 第三方审验报告

# Deloitte.

# 德勤

## 独立鉴证报告

### 中国平安保险（集团）股份有限公司 董事会（以下简称“董事会”）：

我们受中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）董事会的委托，对中国平安编制的自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日的 2019 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》，同时参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》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，负责建立和维护有效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以下 2019 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。

- 科技专利累计申请数
- 合作供应商
- 员工和代理人参加反腐败培训总时长
- 年度开展反腐专项培训次数
- 反洗钱培训覆盖率
- 职场电力消耗量

- 用水量
- 天然气消耗量
- 柴油使用量
- 用纸量
- 固体废弃物产生量
- 温室气体范围三排放量
- 温室气体排放总量
- “村官工程”累计发放扶贫资金
- 帮扶建档立卡贫困户
- 累计升级乡村卫生诊所
- 培训村医
- 累计升级挂牌乡村小学
- 培训乡村教学工作
- 员工和代理人志愿者服务时长
- 公益捐赠支出
- 平安员工和代理人志愿者
- 环境类保险产品原保险保费收入
- 环境类保险产品保险金额
- 社会类保险产品原保险保费收入
- 社会类保险产品保险金额
- 普惠类保险产品原保险保费收入
- 普惠类保险产品保险金额
- 股权类绿色产品投资
- 金融产品类绿色产品投资
- 公募基金类绿色产品投资
- 股权类普惠产品投资
- 债券类普惠产品投资
- 集团 NPS 值
- 个人客户数
- 互联网客户数
- 员工总数
- 女性高级管理人员数
- 集团女性执行管理人员数
- 面授培训男性员工培训率
- 面授培训女性员工培训率
- 面授及网络培训总时长
- 离职率



根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。

### 我们的独立性和质量控制

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

### 工作的基础

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

### 工作程序、范围及局限性

可持续发展报告鉴证工作的内容包括与主要参与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,以及如何落实并回应这些期望和需求;
- 与中国平安确立 2019 年度可持续发展报告独立有限保证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 2019 年度关键指标与我们的工作成果一致性及其编制可持续发展报告流程的有关控制;

- 我们在中国平安深圳、上海总部执行上述现场工作程序。

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。

上述鉴证工作中,我们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在可持续发展报告中披露的相关的关键指标存在重大错报。



德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)

2020年2月20日

## 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

为您及其他利益相关方提供更专业、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