

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单

中国平安

2024可持续发展报告



报告开篇

报告说明	02
关于平安	03
年度成绩与认可	04

年度专题

专题 1：教育公益三十载，用爱点亮新征程	08
专题 2：“三省”工程打造金融服务新范式	15

1 可持续的战略管理

战略规划	20
管理体系	23
重要性评估	25
利益相关方沟通	28

2 可持续的业务

助力实体经济	31
可持续保险	37
负责任银行	48
负责任投资	54
负责任产品	65

3 可持续的运营与社区

乡村振兴与社区影响力	72
消费者保护与体验	83
员工及代理人发展与保障	89
科技创新	104
可持续供应链	107

4 气候变化与碳中和

治理	110
战略	110
影响、风险和机遇管理	133
指标与目标	134

5 可持续的治理

公司治理	142
商业守则	150
信息安全与 AI 治理	155

附录

年度关键绩效	160
董事会声明	175
第三方鉴证报告	176
指标索引	179

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，报告范围与公司年度财务报告合并报表范围保持一致，部分内容与上述范围存在区别。关于各指标具体范围的定义，详见本报告“附录：年度关键绩效”部分内容。

报告的时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

数据说明

报告中的财务数据¹源自中国平安《二零二四年年报》，其他数据来自公司内部文件和信息统计系统。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

发布形式

报告分别发布中文版和英文版，均以印刷品和 PDF 电子版两种方式发布。欢迎访问中国平安官方网站（www.pingan.cn），或通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）及香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）查阅和下载相关信息。

编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》编制，同时参照《深圳市金融机构环境信息披露指引》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》及可持续性会计准则委员会（SASB）《可持续会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》。

报告保证

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

地址：深圳市福田区益田路 5033 号平安金融中心 47 层

邮编：518033

电话：(86)95511

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

¹ 本报告中文简体版的财务数据来自公司 A 股年报，中文繁体版及英文版的财务数据来自公司 H 股年报。



关于平安

我们是谁

国际领先的“综合金融 + 医疗养老”服务集团

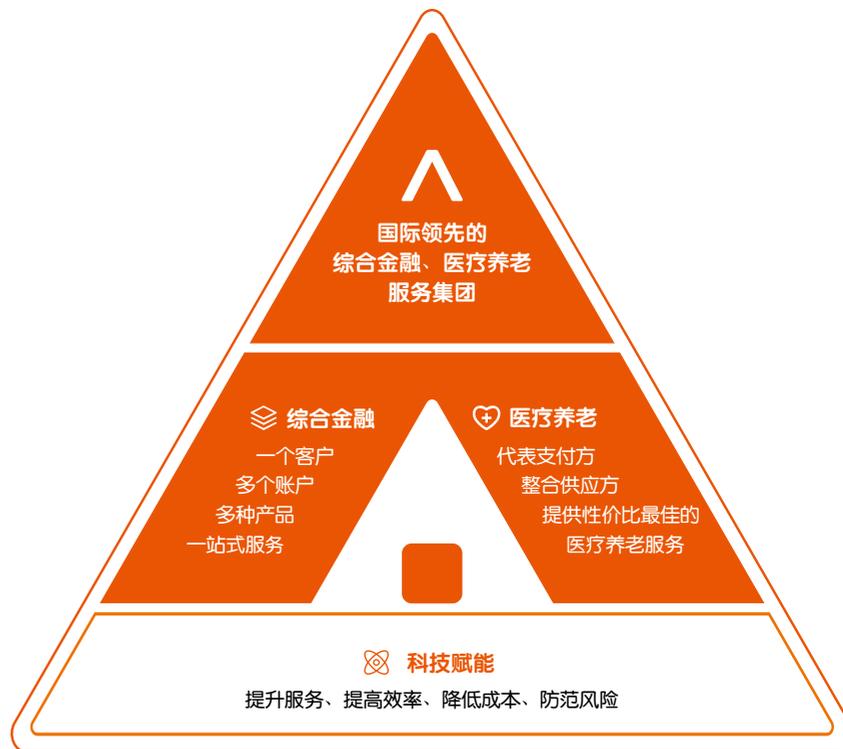
历经 36 年发展，平安成长为国际领先的“综合金融 + 医疗养老”服务集团，全球保险集团品牌价值第一，国际领先的综合金融集团之一，为超 2.4 亿个人客户、超 400 万团体客户提供优质服务。公司在香港联合交易所主板（2318.HK）及上海证券交易所（601318.SH）两地上市。

公司使命

我们致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务集团，为客户、员工、股东、社会创造价值。多年来，我们秉持“专业，让生活更简单”的服务理念与经营宗旨，为客户提供“省心、省时、又省钱”的服务，时刻关注、研究如何解决客户的金融、医疗、养老服务痛点。

公司战略

面对日益激烈的行业竞争和客户需求升级的趋势，现代金融业正经历从“纯金融服务”向“金融 + 服务”的深刻转型。作为金融行业的重要组成部分，保险业已率先完成业态升级，主流产品已从传统的“财务保障”全面升级为“保险 + 医养服务”的综合解决方案。在金融存量化、同质化竞争时代背景下，我们持续深化“综合金融 + 医疗养老”战略，通过“服务差异化”构建核心竞争力，为客户提供全方位的金融顾问、家庭医生、养老管家专业服务。



指标	2024	2023	2022
总资产（亿元）	129,578	115,834	110,099
归母营运利润（亿元）	1,219	1,117	1,469
归母净利润（亿元）	1,266	857	1,110
基本每股收益（元）	7.16	4.84	6.36

年度成绩与认可

2024 年，平安在可持续发展方面受到海内外评级机构和媒体的广泛认可，获得多项荣誉。

ESG 评级及指数入选

MSCI
AA

评级提升至 AA，连续三年排名综合保险及经纪行业亚太第一

Sustainalytics

15.6 低风险

中国内地保险企业第一

S&P Global CSA

52/100

入选《可持续发展年鉴（中国版）2024》
（唯一入选的中国内地保险企业）

CDP 气候变化

B

中国内地保险企业最高评分

FTSE4Good

入选

连续 5 年入选为 FTSE4Good 指数系列成分股

恒生可持续发展企业指数系列

入选

连续 14 年入选为恒生可持续发展企业指数系列成分股

成员公司 MSCI ESG 评级

平安银行

平安银行

A

由 BBB 提升至 A

平安健康

平安健康

AA

由 A 提升至 AA

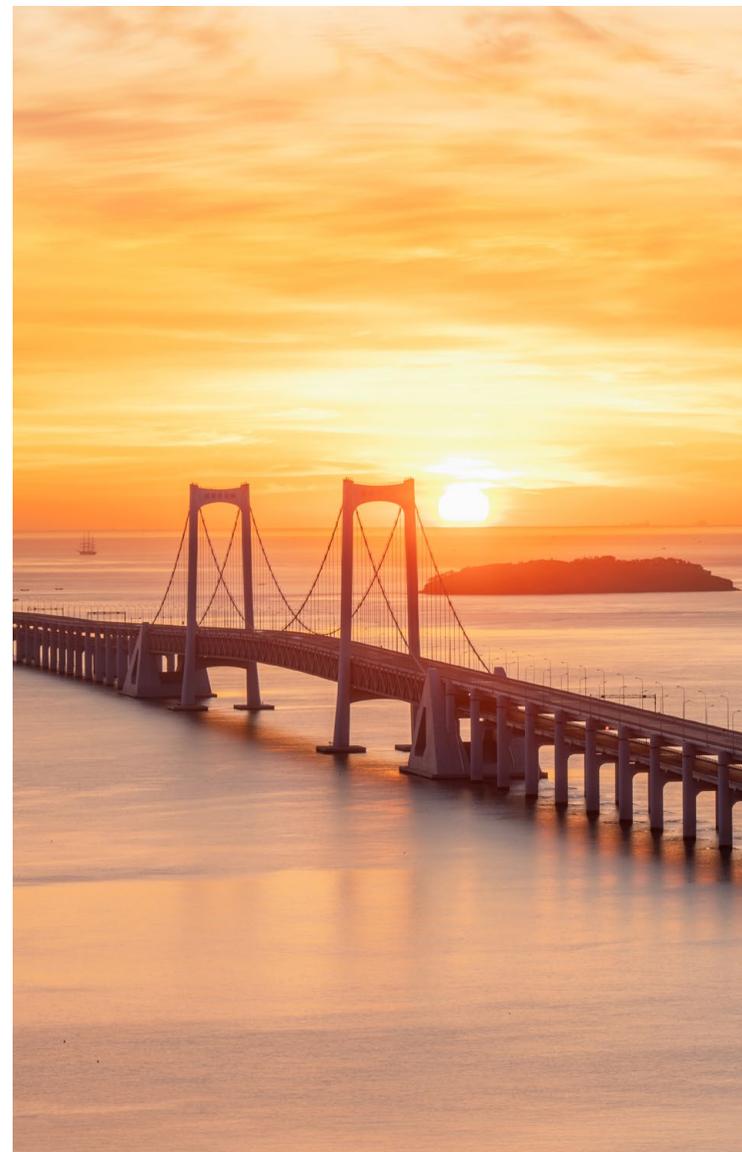
陆金所控股
LUFAX

陆金所控股

A

由 B 提升至 A

位列消费金融类别中国第一位



2024 年 ESG 相关奖项

奖项名称	颁奖方	获奖方
入选“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单，连续两年位列金融业第一	中央广播电视总台	
2024 年亚洲（日本除外）最佳 ESG 方案、2024 年亚洲（日本除外）最佳投资者关系方案、2024 年亚洲（日本除外）最佳公司董事会	《机构投资者》杂志	
2024 年“杰出董事奖”“气候管治奖”	香港董事学会	中国平安
2024 年亚洲最佳可持续发展报告奖（大型企业）		
2024 年亚洲最佳职场报告奖	CSRWorks International	
2024 年亚洲最佳社区影响力报告奖		
成员公司获奖		
年度“五篇大文章”金融发展创新奖	南方报业传媒集团	
“金标杆——中国新金融竞争力榜单”之保险业“绿色金融榜”财产保险第一	南方周末	平安产险
21 世纪金融竞争力优秀案例“年度卓越财险公司”	21 世纪经济报道	
“尽责治理贡献奖”年度奖	第一财经	
2024 保险业绿色金融实践方舟奖	证券时报	平安养老险
亚州企业社会责任奖（AREA 2024）“企业永续报告奖”	亚洲企业商会	
ESG 综合治理标杆企业	经济观察报	平安银行
2024 银行 ESG 综合表现 TOP20 榜单	中国金融传媒	
2023 年“中国鼎”金融业年度优秀绿色信托案例奖	中国互联网新闻中心	平安信托
2024 ESG 金融创新奖	财联社	平安证券
2024 年绿色金融机构	财联社	平安理财
2024 年度 ESG 绿水青山奖	财联社	陆金所控股
福布斯中国金融科技影响力企业 Top 50、金融科技 ESG 实践企业 Top 10	福布斯中国	
2023 “财联社·企业 ESG 致远奖” ESG 先锋奖	财联社、中华环保联合会	金融壹账通

可持续发展行业交流与合作

平安致力在可持续发展领域发挥行业影响力，积极开展行业交流，并携手国内外可持续发展倡议组织共同落实可持续发展战略，助力可持续生态共建。

平安担任中国上市公司协会 ESG 专业委员会副主任委员以及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。

平安积极与国际可持续发展倡议组织保持同步，为中国首个以资产所有者身份签署联合国负责任投资原则（PRI）以及大陆首家签署联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）可持续保险原则（PSI）的公司，并加入 UNEP FI 全球领导委员会及指导委员会，成为亚洲唯一代表企业。此外，平安亦参与并签署气候行动 100+（Climate Action 100+）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）等可持续发展倡议，提升中国企业在全球可持续发展中的影响力。

全球伙伴关系



中国上市公司协会



中国保险行业协会



负责任投资原则



联合国环境规划署
金融倡议



可持续保险原则



富时罗素



中国金融学会
绿色金融专业委员会



Climate Action 100+



“一带一路”
绿色投资原则



碳中和行动联盟

平安参与“2024 ESG 全球领导者大会”，与行业共谋绿色发展之路

2024 年 10 月，平安参加 2024 环境、社会和企业治理全球领导者大会，与各领域及各行业嘉宾分享平安绿色洞察与实践，共谋绿色发展之路。

平安董事会秘书兼品牌总监盛瑞生出席并发表“用‘三省’理念满足客户绿色需求”为主题的演讲。盛瑞生先生指出 ESG 的低碳理念将厚植并深度影响社会经济的广泛运营。在“省心、省时、又省钱”理念的指导下，平安的绿色金融作为系统性工程，通过保险、投资、信贷等形式支持绿色发展。



▶ 中国平安参加 2024 ESG 全球领导者大会，董事会秘书兼品牌总监盛瑞生发表主题演讲

可持续发展年度关键绩效

治理



407 次

全年共参加投资者会议 407 次

857 亿元

全年缴税总额 857 亿元

100%

集团清廉文化及反腐败培训覆盖率 100%

93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证覆盖率达 93%

业务



10.14 万亿元

支持实体经济发展投入 10.14 万亿元

6,293.01 亿元

可持续保险原保险保费收入总额达 6293.01 亿元

1,577.62 亿元

绿色贷款余额 1,577.62 亿元

8,499.19 亿元

保险资金负责任投资总额 8,499.19 亿元

1.5 亿

享有医疗养老生态圈服务的个人客户超 1.5 亿

运营与社区



520.14 亿元

全年产业振兴帮扶资金 520.14 亿元

49 万人

平安员工及代理人志愿者人数超 49 万人

103,610 人

参与核心人员持股和长期服务计划的员工 103,610 人

49.16 小时

员工人均培训时长 49.16 小时

5.5 万项

专利累计申请数达 5.5 万项 位居国际金融机构前列

环境



439,291 吨

温室气体排放量 439,291 吨二氧化碳当量，较上一年减少 8%

超 **18** 万名

超 18 万名员工通过员工碳账户平台 践行减碳

11,612 兆瓦时

2024 年共采购绿色电力 11,612 兆瓦时，避免了近 6,800 吨碳排放

30 个

绿色建筑及健康建筑 30 个

专题 1: 教育公益三十载, 用爱点亮新征程



只要平安希望小学还有一个学生，
平安公益支教就会一直进行下去。

——马明哲
集团董事长



2024 年是希望工程实施 35 周年, 也是平安践行教育公益 30 周年。自 1993 年, 平安与希望工程结缘, 成立了希望工程救助小组, 落实平安希望小学建设项目, 积极开展教育公益实践。

三十年间, 平安以基建与维护、线下支教、培训提升、夏令营、教育奖金等帮扶举措, 打造平安教育公益“五大工程”, 不断将教育公益行动迭代升级。从最初的校舍援建到如今的软硬件融合, 从开发心智、鼓励学习的“教书”到培养素质、塑造人格的“育人”, 随着希望工程的不断推进, 平安教育公益的路径也不断拓展, 持续为教育事业提供新助力、播种新希望。2024 年, 平安荣获希望工程 35 周年合作伙伴纪念证书。



▶ 平安获希望工程 35 周年纪念证书



▶ 集团董事长马明哲在 2017 年回访安徽六安顺河平安希望小学进行支教活动。1994 年, 中国平安在淮河水患重灾区的安徽六安建起了第一所平安希望小学——顺河镇平安希望小学。

30 周年

2024 年是平安教育公益 30 周年

2 万名

累计培训超 2 万名乡村教师

31,345 名

平安设立各项教育奖金累计资助学生 31,345 名

平安教育公益实践之路

1994

第一所平安希望小学在安徽省六安市落成。



2003

联合中国青少年发展基金会正式启动励志计划；协办第一届“中国少年儿童平安行动”，推进少年儿童安全教育。



2007

联合中国青少年发展基金会，共同发起“新农村 新希望”中国平安希望小学支教行动。



2009

出资 1,000 万元成立中国平安希望奖学金。



2019

联合中国下一代教育基金会启动“青少年科技素养提升计划”。

2024

中国平安践行教育公益 30 周年，启动“与希望同行 1+1 行动”和“希望工程圆梦行动”。



2023

组织乡村学校的优秀师生代表参加寒暑期冬 / 夏令营活动。

“与希望同行 1+1 行动”

2024 年 5 月 27 日平安公益日之际，平安联合中国青基会发起平安“与希望同行 1+1 行动”，依托平安公益互联网平台号召员工、客户及社会爱心人士通过每人每学年资助 1,000 元的方式，为平安希望小学家庭困难、学习努力的 1,000 名学子进行“一对一”帮扶，捐资助学。其中平安产险于平安公益日当天举办“‘牵起希望小手 凝聚平安大爱’与希望同行 1+1 行动”公益主题快闪活动，通过平安志愿者公益故事温情再现、“寸草安心 | 青少年心理素养关爱计划”解忧杂货铺暖心互动、幸运转盘赢好礼等，呼吁更多平安员工加入平安“与希望同行 1+1 行动”，共同关注乡村孩子的未来。

平安教育公益五大工程

五大工程

关键绩效

基建 与维护

平安持续援建新学校, 或针对已援建学校的校舍、教室进行修缮, 至少每 5 年为学校提供一次帮助, 单次修缮最高帮扶 5 万元。自 2007 年起, 平安设立“平安希望小学日”并启动平安希望小学百万维护计划, 每年划拨百万元维护专款, 用于各地平安希望小学为维护。

119 所

截至 2024 年 12 月末, 平安已在全国援建平安希望小学 119 所。2024 年, 平安支持 22 所乡村学校进行校园修缮工作。

1,039 所

截至 2024 年 12 月末, 平安在 27 个省市 1,039 所智慧学校落地实施青少年科技素养提升计划。

45.12 万本 / 10.32 万套

2024 年, 平安向乡村智慧学校捐赠了 21,214 本科技读本, 4,968 套实验包。自 2019 年正式启动青少年科技素养提升计划以来, 平安已捐赠 45.12 万本科技读本和 10.32 万套科学实验包。

9 个

2024 年, 平安向 5 所乡村学校捐赠爱心球场 5 个, 为学生营造良好的运动锻炼环境。截至 2024 年 12 月末, 平安累计向乡村学校捐赠 9 个爱心球场。

线下 支教

平安组织员工、代理人、客户等前往乡村地区支教, 关注城乡教育均衡发展, 结合艺术、科技、体育、文学等方面根据学校需求, 开展多元、更创新的支教课程, 以素质教育知识为乡村少年带来快乐, 把来自城市的资讯与知识输入乡村的课堂, 以培养广大青少年的创新创造能力, 助力乡村学校的素质教育提升。

12,708 名 / 44.3 万小时

2024 年, 平安组织了 221 支队伍、987 名志愿者对口支教 74 所学校, 支教课时达 6,767 节。截至 2024 年 12 月末, 平安累计招募 12,708 名支教志愿者, 支教服务时长总计超 44.3 万小时。

五大工程

关键绩效

教育
奖金

平安通过“希望工程圆梦行动”，在广东、安徽、广西、云南等地发放升学奖学金，帮助平安希望小学的准大学生圆梦大学。

针对青年学生，平安启动“平安励志计划”，旨在鼓励全国学子立志报国、发奋图强，开展学术研究，探索有利于中国社会经济健康发展的新观念、新理论，为国家民族的发展贡献青年力量。

1,065 名

2024 年，平安教育奖金共资助 1,065 名学生，其中通过“与希望同行 1+1 行动”一对一深度资助、帮扶全国 1,000 名希望小学的学生；通过“希望工程圆梦行动”帮助 65 名平安希望小学的准大学生圆梦大学。截至 2024 年 12 月末，平安所设立的各项教育奖金累计资助学生 31,345 名。

超 6,000 名

2024 年“平安励志计划”提供调研资助金及奖金 100 万元，资助高校大学生开展社会调研、田野调查和深入研究；自“平安励志计划”启动以来，已奖励超 6,000 名大学生。

培训
提升

平安利用互联网和远程技术，为乡村教师提供专业培训，提升他们的教学能力和素质。同时，也为学生提供远程学习资源，拓宽他们的知识面。平安联合中国下一代教育基金会启动“青少年科技素养提升计划”。

平安教育公益亦通过“寸草安心”公益项目增加青少年福祉，关注心理健康、建设心理教育体系。

超 2 万名

2024 年，平安为 294 名乡村教师提供专业培训。截至 2024 年 12 月末，累计培训超 2 万名乡村教师，惠及 31 万余名学生。

2.1 亿人次

2024 年，平安支持录制 9 节情景大师课，覆盖 3,497 万人次。截至 2024 年 12 月末，已上线 36 节情景大师课，覆盖 2.1 亿人次。

600 名

平安持续开展“科技燃梦·科技型企业开放日”系列主题活动，2024 年，活动已带领 348 名青少年，走进全国 20 家科技企业开展研学。截至 2024 年 12 月末，平安累计招募 600 名青少年走进科技企业。

夏令营

平安计划每年组织 25 所乡村学校学生走出乡村，走进城市，走进科技场所开展夏令营活动，通过实地考察、交流学习等方式，开拓学生眼界，增强他们的综合素质。

73 所 / 409 名

2024 年，平安组织 27 所学校 165 名师生参与暑期夏令营及寒假冬令营活动。截至 2024 年 12 月末，累计来自 73 所学校的 409 名师生参与暑期夏令营及寒假冬令营活动。

7 所 / 90 名

2024 年，平安支持 4 所学校开展“希望工程大湾区足球赛”活动，60 名师生参与。截至 2024 年 12 月末，平安累计支持 7 所学校开展“希望工程大湾区足球赛”活动，共计 90 名师生参与。

案例

基建与维护

云南文山丘北平安希望小学校校舍维护工程

云南文山丘北平安希望小学校因学校建成时间久远, 楼内房间四周及顶面内墙墙面均有剥脱和不同程度的损坏。学校通过平安希望小学百万维护计划(校舍维护项目)获得 4 万余元资金用于校舍维护。维护工程覆盖六间教室及两间教职工办公室, 不仅提升了学校的办学条件和整体形象, 更在新学期来临之际为师生创造了一个更加安全、舒适、高效的学习和生活环境。



▶ 云南文山丘北平安希望小学

线下支教

湖南郴州桂东平安希望小学支教活动

2024 年 10 月, 中国青少年发展基金会、湖南省青少年发展基金会联合平安在湖南省郴州市桂东县开展“与希望同行——平安支教公益活动”。活动现场, 集团副总经理蔡方方化身为生物科普课的主讲老师, 为学生们带来了一堂以“种子的力量”为主题的趣味科普课。



▶ “种子的力量”主题趣味科普课

教育奖金

2024 年平安励志计划

2024 年 7 月, 本年度励志计划调研行动正式启动, 通过年度调研课题意向征集投票活动, “励志计划”组委会共收到来自全国 587 所高校的 11,743 份问卷。广大高校学子围绕金融“五篇大文章”因地制宜地提出各类创新性课题。最终, 组委会遴选出全国 50 所高校的 90 支学生队伍, 获得平安、中国青少年发展基金会提供的调研项目资源、业务专家指导等支持。优秀队伍的调研成果可以在三大区域汇报会及全国成果汇报会展示, 晋级队伍不仅有机会获得励志计划奖金, 还受邀参加由平安、中国青少年发展基金会联合举办的研学营活动, 并获得参加 2025 年“挑战杯”全国大学生课外学术科技作品竞赛的推荐资格。

截至报告期末, 励志计划已经连续开展了 21 年, 累计奖励超 6,000 名优秀学生, 发放奖金 2,100 余万元。



▶ 2024 年平安励志计划全国成果汇报会

案例

培训提升

平安希望小学支教行动教师培训班

2024年8月, 平安携手中国青少年发展基金会共同主办“与希望同行——平安希望小学支教行动种子讲师和校长培训班”, 为来自全国各地的94名平安希望小学校长及平安种子讲师开展了为期三天的专业培训。培训突出“信息技术、心理教育”两大主题, 通过专家讲座、教学课堂模拟演练、示范校观摩等形式, 为希望小学校长和种子讲师呈现了多元化的课程内容, 在丰富的课程中不断提升参训学员们的教育教学能力及专业水平。



▶ “与希望同行——平安希望小学支教行动种子讲师和校长培训班（第十八期）”

培训提升

科技企业开放日培训活动

青少年科技素养提升计划举办“科技燃梦·科技型企业开放日”系列主题活动, 带领青少年们走进北斗导航、上海上飞、南方航空等科技企业开展研学, 通过实地参观、动手体验、科普讲座等活动了解我国科技企业的创新成就和企业风采。相关内容也通过线上的6节科普直播课与全网观众进行了分享。2024年, 活动已带领348名青少年, 走进全国20家科技企业开展研学。



▶ “科技燃梦”活动现场

培训提升

青少年科技素养提升计划——西双版纳户外课

2024年12月24日, 平安举办了青少年科技素养提升计划——“走进中国科学院西双版纳热带植物园”活动, 邀请了中国科学院植物研究所植物学博士与西双版纳热带植物园园林园艺工程师共同为来自云南省西双版纳自治州允景洪小学和曲靖市会泽县平安希望小学的30位师生带来了生动有趣的户外双师课。此次精彩的课程内容将与全国27个省市超1,039所项目乡村小学的师生们进行分享。



▶ “走进中国科学院西双版纳热带植物园”活动

培训提升

“寸草安心”专项基金

中国下一代教育基金会与平安产险共同设立“寸草安心”专项基金, 旨在整合社会公益资源, 建设心理教育体系, 切实帮助乡村儿童健康、快乐成长。

在过去的8年内, 平安产险持续推动“寸草安心”教育公益项目, 通过援建心理教室、培养心理讲师等方式, 共建乡村儿童心理教育体系, 截至报告期末, 已在全国培训超3,000名乡村教师及支教志愿者。同时, 该项目还推出专家直播课, 吸引1,000万人次收看, 覆盖超1,000所学校, 惠及近40万乡村儿童, 以实际行动探索可持续公益。



▶ 孩子们与志愿者在一起



案例

夏令营

2024 年平安希望小学公益夏令营活动

2024 年, 平安希望小学公益夏令营在成都举办, 来自青海、云南、贵州等地的 23 所平安希望小学的 115 名师生, 一起走进大熊猫基地、三星堆、四川大飞机科技馆、四川科技馆等成都研学地点, 通过人文历史、科普教育等主题对乡村学生进行沉浸式情景化教学。同时, 平安充分发挥“综合金融 + 医疗养老”的资源优势, 为孩子们开展心肺复苏、财商教育、安全知识等特色教育课程, 提升其生活技能及财商知识。



▶ 希望小学夏令营在四川

30 年教育公益情怀, 30 年梦想日益成真。未来, 平安将继续推进乡村教育振兴, 为乡村孩子与广阔世界搭建更坚实的桥梁, 为乡村未来发展夯实基础, 为科技强国贡献平安的力量。

专题 1: 教育公益三十载, 用爱点亮新征程

专题 2: “三省”工程打造金融服务新范式



专题 2: “三省”工程打造金融服务新范式

从保险到综合金融, 平安走过风雨兼程的 36 年, 始终不变的是服务客户的立业初心。在集团董事长马明哲先生的大力号召和倡议下, “省心、省时, 又省钱”已经成为全体平安人的价值主张和推动业务发展的核心理念。2024 年是平安“三省推广年”, 平安以深化“综合金融 + 医疗养老”为战略指引和业务支点, 全面升级、深入推进“三省”工程。

价值主张: 省心、省时、又省钱



最专业的
金融顾问



最专业的
家庭医生



最专业的
养老管家

平安成立“三省”推广工作组, 在各业务线全面、深入推广“三省”工程, 通过打造家庭医生、金融顾问、养老管家三大场景的专业产品与服务, 触达用户需求的细节, 用“三省”的专业服务实现客户价值和平安的企业价值。平安始终倾听客户需求, 从细节入手, 不断优化产品与服务体验, 持续传递金融温度。

从聆听出发, 洞察客户需求——“客户聆听日”系列活动



客户的心声、需求和建议, 就是我们服务变革、产品升级的指针。我们践行, 人人都是品牌大使, 人人都要直面客户需求。百万平安人, 每一位都要用心倾听客户声音, 深刻把握客户需求。

——平安联席首席执行官郭晓涛在客户聆听日的倡议



2024年5月18日, 平安正式启动2024年客户聆听日系列活动。平安联席首席执行官郭晓涛号召各成员公司高管、业务团队、一线员工走近客户, 聆听客户, 挖掘并解决客户的痛点, 加快推进产品与服务升级。

平安联动旗下多家成员公司开展系列活动, 认真聆听客户声音, 了解真实客户需求。本次客户聆听日制定了各公司高管一线聆听、百城千店网点专员聆听、机构队伍回访听、消保为民广泛听等四项核心行动, 旨在以客户长期专业陪伴为始终, 通过长期聆听机制, 即时响应客户反馈, 保障客户权益与安全, 为客户提供真诚、专业的解决方案。



▶ 纪录片导演、写作者周轶君, 大观察者、中国政法大学教授李筠, 平安集团联席首席执行官郭晓涛, 平安集团董事会秘书兼品牌总监盛瑞生开展主题为“观察、聆听与行走如何影响我们的生命?”的海边夜谈



▶ 客户聆听日高管下一线活动

从细节入手, 专业创造价值——平安“三省”推广计划

2024年5月27日, 在平安36周年司庆日活动中, “三省”推广计划正式启动, 号召每位平安人成为客户身边最专业的金融顾问、家庭医生、养老管家, 用专业和诚信让客户获得真正的“三省”服务体验。平安旗下各成员公司深入客户生活消费场景, 秉持工匠精神, 推出“行业有革新、客户有感知”的产品与服务。



▶ 集团高管启动“三省”推广计划

2024年12月23日, 平安举办“中国平安年度三省答辩会”。平安管理层连同成员公司代理人、员工代表及外部专家等超百位嘉宾齐聚一堂, 与超6.6万名线上参与的员工, 共同对各业务过去一年推出的“三省”解决方案进行打分, 最终评选出6个优秀的团队和案例为2024年度“三省工程成果奖”。本次答辩会不仅是对过去一年平安“三省”服务工作的总结, 也将成为未来平安服务升级的具体指引。



▶ 集团总经理谢永林在“三省答辩会”致辞

“三省工程成果奖”一等奖
“平安24”出境安全综合保障方案

为支持“一带一路”倡议, 基于“走出去”企业对于境外人员风险管理的诉求, 平安产险打造“平安24”出境安全综合保障方案。该产品整合全球专业安全救援资源和医疗服务资源, 打破传统意外伤害保险的时间和地域局限, 打造了“保险保障+ 风险防控服务+ 事故救援服务”的新模式, 是国内海外出行唯一一款实现“防、救、赔”一体的保险产品。

该产品以“防、救、赔”一体式守护, 让客户省心; 服务响应仅需20秒, 让客户省时; 保期灵活、一天不超过24元, 让客户省钱。截至报告期末, 该产品服务企业客户已超6000家、65万人。

以暖心服务, 传递金融温度——平安理赔年度之“最”

平安将“金融为民”的理念通过“三省”工程落实到每一个细节之中, 秉持“以客户为中心”的服务理念, 以客户需求为出发点, 通过细致入微的金融服务, 让金融更有温度。

案例

“最”解忧

为客户降低 200 万元维修费用

2024 年 7 月 24 日, 平安产险接到一笔特殊报案。标的车辆不慎刮碰停放中的直升飞机, 致飞机螺旋桨叶片受损。经过初步沟通, 业主认定直升飞机维修需要 320 万, 远超保额。

平安产险接到报案后第一时间现场查勘, 并与飞机业主沟通维修方案, 公司物损专家合议指导、及时给出维修方案。平安产险不仅垫付飞机运费以及预赔配件维修费, 还每周定期向客户汇报维修进度, 最终在飞机完成维修前支付 138 万维修费用。在平安产险的专业力量支持之下, 最终维修费用与原报价相比降低近 200 万元。



▶ 被不慎刮碰的直升机

“最”及时

摩羯台风后累计赔款超 6 亿元

2024 年 9 月 6 日, 第 11 号台风“摩羯”在海南省文昌市沿海登陆, 登陆时为超强台风级, 中心附近最大风力 17 级以上。

平安产险立即启动重大灾害二级应急响应预案, 第一时间推出多种应急举措, 全力开展搜救, 妥善安置受灾群众, 尽最大努力保障人民群众生命财产安全。自灾害发生至报告期末, 平安产险已累计完成超 6.26 亿元的赔款支付。



▶ 平安产险组织专属救援队

“最”惊喜

沉睡了 20 年的保单, 由平安唤醒

2024 年 2 月, 一位平安寿险代理人收到一个寻找睡眠保单客户的任务。客户王女士在 2002 年购买的一份保单已到期领取满期金, 但她留存的电话已经停机, 联系方式只写了某市望湖路某号寥寥几字。没想到, 这一地址是一整条街。代理人到了望湖路, 挨家挨户敲了 15 家门店的大门, 却一直寻不到王女士的踪迹, 他只得向社区寻找帮助。社区工作人员被代理人的真诚打动, 亲自带他向望湖路附近的住户打听, 终于找到了王女士。原来, 王女士二十多年前买了这张保单, 十年前母亲遭遇重病后, 王女士一直照顾着母亲, 渐渐忘记了这张保单。在代理人帮助下, 王女士办理了满期生存金领取。

1

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，将 ESG 要求全面融入运营管理工作，并定期开展可持续发展议题的分析与评估，结合公司发展目标及业务目标，检视公司可持续发展规划。平安已围绕 13 大可持续发展议题设定五年目标，切实完善可持续发展相关行动和管理，为各项 ESG 工作提供行动指南，助力公司实现长期、均衡、高质量的可持续发展。

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

可持续发展议题五年目标

可持续发展议题	关键目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
可持续保险 以全面、专业的风险保障助力经济发展、社会进步和环境改善	<ul style="list-style-type: none"> 保持可持续保险保费总体增长 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续保险原保险保费收入总额达 6,293 亿元 	
负责任银行 以负责任银行推动经济发展、社会进步和环境改善	<ul style="list-style-type: none"> 五年复合增长超 10% 	<ul style="list-style-type: none"> 负责任银行总额约 1.2 万亿元 近三年年均复合增长达 4.5% 	
负责任投资 以保险资金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披露 	<ul style="list-style-type: none"> 保险资金负责任投资总额达 8,499 亿元 ESG 因素已纳入集团保险资金投资决策全流程 	
负责任产品 为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务	<ul style="list-style-type: none"> 享有医疗养老生态圈服务的个人客户数稳步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 享有医疗养老生态圈服务的个人客户超 1.5 亿 	

可持续发展议题	关键目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
<p>消费者保护与体验</p> <p>服务至上、诚信保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工和保险代理人消费者保护培训参与达成率 100% 每年开展消保专项内审 	<ul style="list-style-type: none"> 消费者保护普及必修课 100% 覆盖初级新入职员工 集团开展了 2024 年度消保专项审计，对体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等方面进行了重点审查，同时追踪上年度发现问题的整改情况，整改率达 100% 	
<p>员工及代理人发展与保障</p> <p>生涯规划、安居乐业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展员工的满意度和敬业度调查，保持结果的上升趋势 	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度员工满意度调查，员工整体满意度为 90 分，连续两年上升 	
<p>乡村振兴与社区影响力</p> <p>助力乡村振兴，坚持教育公益，践行志愿服务，积极回报社会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完成“三村工程”三年规划 KPI 并制定新规划 教育公益支教行动每年不少于 3,000 课时 各类志愿服务每年不少于 3,000 场 	<ul style="list-style-type: none"> 完成《三村工程 2024-2026 新三年规划》 年度提供产业帮扶振兴资金 520.14 亿元 年度教育公益支教行动达 6,767 课时 年度各类志愿服务近 3 万场 	
<p>科技助力可持续发展</p> <p>以全面数字化驱动高质量发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 主营业务数字化率保持稳步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 通过智能核保、智能理赔，实现 93% 的寿险保单秒级核保，寿险保单闪赔占比达 56% “平安口袋银行”APP 注册用户数超 1.7 亿 “平安好车主”APP 注册用户数突破 2.35 亿 	
<p>可持续供应链</p> <p>成为负责任的采购者，将可持续发展原则纳入采购关键环节，实现合作共赢</p>	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 本年度 99.5% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款 本年度供应商 ESG 培训覆盖率为 100% 	
<p>气候变化与碳中和</p> <p>致力于 2030 运营碳中和，探索资产碳中和路线，贡献最佳实践</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续测算并披露运营与资产的碳排放情况及碳中和路线的探索 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度温室气体排放总量为 439,291 吨二氧化碳当量，较上年下降约 8%，与运营碳中和路径保持一致 持续监测资产组合的碳排放数据，并针对性进行资产组合优化 	

可持续发展议题	关键目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
<p>公司治理</p> <p>树立公司治理典范，稳定回报股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程 	<ul style="list-style-type: none"> 年内 2 次检视了公司遵守治理准则的情况，对治理原则、治理机制、治理架构和治理流程作出全面梳理和优化 	
<p>商业守则</p> <p>秉持道德价值，坚持“法规 +1”</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工商业道德：清廉文化及反腐败教育 100% 覆盖，廉政信访举报问题核查率 100% 公司商业道德：反垄断与公平交易、反洗钱、反恐怖融资与制裁 100% 合规 	<ul style="list-style-type: none"> 通过通报典型案例、发布廉洁海报或风险提示、组织专题讲座、推送线上短课等多种形式面向员工、外包人员以及保险代理人积极开展主题教育活动 6,322 次，教育受众覆盖率达到 100% 廉政信访举报问题核查率 100% 	
<p>信息安全与 AI 治理</p> <p>以人为本，维护安全、公正与透明</p>	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全培训员工及第三方人员覆盖率 100% 定期开展内外部全面信息安全审查 	<ul style="list-style-type: none"> 全年开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 30 余次，信息安全专项学习通过率 100% 通过 ISO/IEC 27001 等体系认证，认证审核覆盖率 93% 	

管理体系

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

此外，平安根据《银行保险机构公司治理准则》，按照收益与风险兼顾、长期与短期激励并重的原则，建立了指标科学完备、流程清晰规范的绩效考核机制，将合规经营指标、风险管理指标、经济效益指标和社会责任指标等纳入绩效考核机制中。其中，乡村振兴、绿色金融等可持续发展议题的关键绩效指标表现已被纳入集团高级管理层考核方案，接受定期达成检视，对整体结果影响占比达 20%。

平安 ESG 管理架构

战略层	董事会	集团董事会全面监督 ESG 事宜，对集团的 ESG 策略及信息披露承担全部责任。集团董事会下设的战略与投资决策委员会听取集团整体 ESG 战略规划并审议 ESG 定期报告，获知 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，就集团 ESG 事务及风险情况向董事会提供意见和建议。
	战略与投资决策委员会	
管理层	集团执行委员会	集团执行委员会下设集团 ESG 及可持续发展办公室，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。
	集团 ESG 及可持续发展办公室	
执行层	集团 ESG 秘书处	集团 ESG 秘书处作为集团 ESG 的统筹职能部门，负责牵头落实管理层工作部署，贯彻 ESG 战略规划及集团 ESG 及可持续发展办公室的工作指示，协调组织开展可持续发展相关工作。
实践层	集团职能部门和成员公司	以公司各职能部门和成员公司组成的矩阵式主体为落实主力。

ESG 管理制度

为强化可持续发展战略实践，切实回应监管和投资者日益加强的要求，提升公司可持续发展影响力，提升公司 ESG 工作建设水平及管理规范，平安制定《ESG 管理办法》和《绿色金融管理办法》等制度，以规范各项 ESG 工作流程，将 ESG 要求全面融入公司运营管理工作，为各项 ESG 工作提供行动指南。

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

可持续发展相关政策声明

[负责任投资政策声明](#)

[代理人福利与管理政策声明](#)

[可持续保险政策声明](#)

[信息安全管理政策声明](#)

[煤炭业务政策声明](#)

[隐私保护政策声明](#)

[公司商业守则](#)

[AI 伦理治理政策声明](#)

[员工商业守则](#)

[可持续供应链政策声明](#)

[反贪腐反贿赂政策声明](#)

[生物多样性声明](#)

[员工权益声明](#)

[社区影响力指引](#)



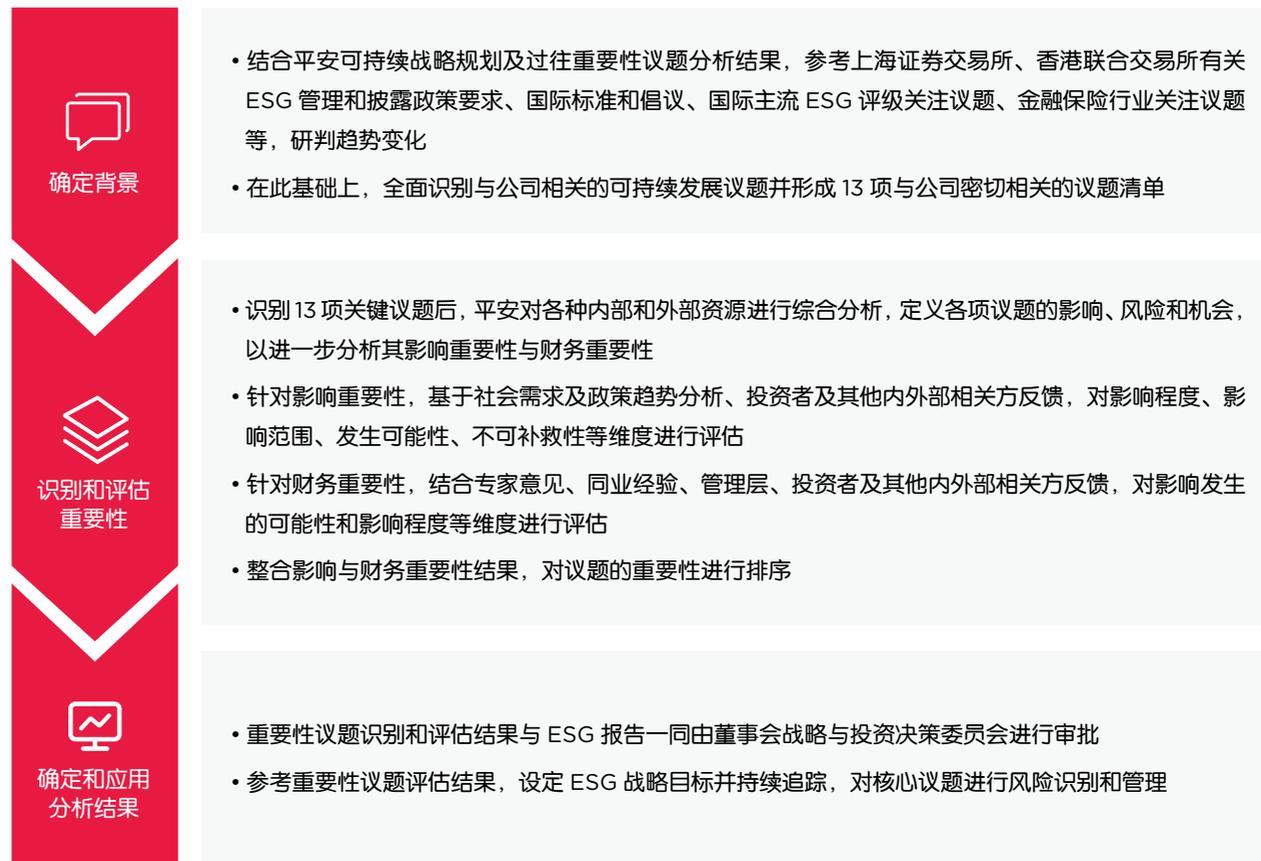
重要性评估

平安与利益相关方建立了良好的沟通机制，定期就公司 ESG 表现、关注重点以及与其产生的影响进行沟通，更好地了解他们的期望与关切。平安持续完善可持续发展议题的识别与重要性判定流程。公司按年度审阅更新公司重要性议题评估结果并汇报董事会，并将评估结果作为公司整体风险识别和管理、可持续发展规划检视和信息披露的重要参考。

重要性评估方法

2024 年，平安根据双重重要性原则，构建完整评估方法，评估和确认 ESG 议题对公司经营的财务影响，以及公司业务对经济、环境和社会的影响。

议题重要性分析步骤



核心议题的影响、风险和机会分析示例

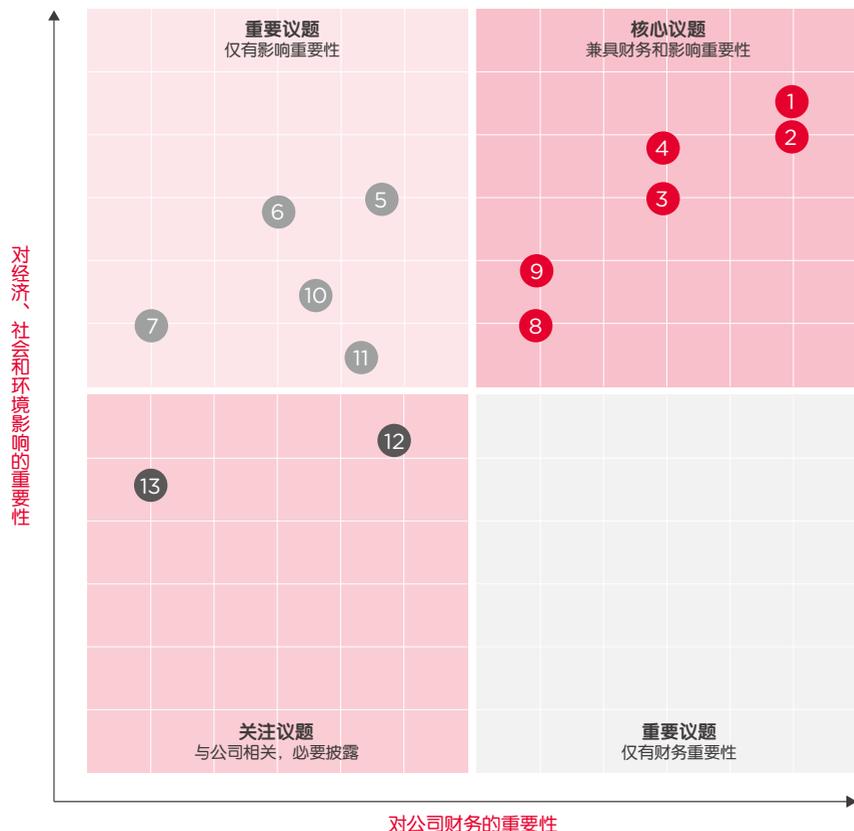
议题	子议题	影响、风险和机会分析
 可持续保险	保险业务创新	面对经济新形势和社会新需求开发保险产品与服务，为公司带来新的收入机会。
	ESG 流程管理	建立有效的 ESG 风险全流程可以帮助识别和控制环境风险（如气候变化）和社会风险（如人口结构变化）等，为产品设计提供更全面的风险定价参考，提升公司利润率。
 负责任银行	银行业务创新	面对经济新形势和社会新需求开发产品与服务，并与其他业务形成协同效应，为公司带来新的收入机会。
	ESG 流程管理	根据行业特点建立 ESG 风险控制体系，可帮助降低不良贷款率，提升银行业务整体资产质量与规模。
 负责任投资	负责任投资实践	平安持续开展负责任投资实践，将有助于顺应国内外绿色转型、低碳经济的趋势，把握政策及市场红利，增强投资收益的可持续性。
	ESG 流程管理	平安将 ESG 因素融入投资管理全流程，将有助于识别并规避潜在的环境、社会及治理风险，从而提升资产组合的稳健性和长期回报。
 负责任产品	医疗与养老业务创新	平安持续创新医疗与养老服务，将有助于满足老龄化社会以及客户多样化的健康管理需求，并与公司其他业务形成协同效应，拓宽收入来源。
 气候变化与碳中和	能源来源	各地政府为达成“双碳”目标，对企业提出要提高建筑能源利用效率的要求或推广使用可再生能源，公司可能会新增用于节能环保改造或使用可再生能源的费用，导致运营成本增加。
	适应过程	气候相关灾害可能导致公司资产遭到物理损失，导致资产减值；同时也会对员工健康和安全生产产生威胁，增加运营成本；此外，极端的气候条件也将可能造成重要业务的中断。
		气候相关灾害可能导致客户财产损失，公司面临更高额的保险赔付，保险赔付率增加；同时极端天气高发地区资产可保性降低，影响保费收入。
		气候相关灾害可能导致企业或个人的抵押品受损，影响银行资产质量与营收。

重要性评估结果

本次重要性评估共识别 6 项核心议题、5 项重要议题和 2 项关注议题，该结果已与 ESG 报告一同经董事会战略与投资决策委员会审批。根据评估结果，可持续保险、负责任银行、负责任投资、负责任产品、气候变化与碳中和、公司治理等 6 项议题对平安而言均具有财务重要性，已在本报告中围绕“治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标”四个方面进行披露。

具体的重要性议题矩阵图展示如下：

可持续发展重要性议题矩阵



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



利益相关方沟通

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

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	2024 年沟通情况
 <p>政府与监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 响应国家战略 助力实体经济发展 共建公平营商环境 	<ul style="list-style-type: none"> 监管信息报送 来访接待 日常工作汇报与交流 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 及时回复政府与监管机关询问 定期监管信息报送 响应国家战略规划、发展普惠金融，为更广大的人群提供更好的金融服务
 <p>股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的投资回报 高效的公司治理体系 全面的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露 有效的气候变化应对措施 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 投资者见面会、开放日 定期报告与公告 官网投资者关系专栏 	<ul style="list-style-type: none"> 共组织现场业绩发布会 2 次、电话业绩发布会 2 次，参加投资者会议共 407 次
 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> “省心、省时、又省钱”的产品与服务 完善的个人信息安全与隐私保护机制 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、公司官网、微信公众号、微博平台 客户拜访 客户满意度调查 客户咨询服务平台 消费者权益保护活动 	<ul style="list-style-type: none"> 全国统一服务热线 95511 全年进线 6.7 亿人次 开展消费者教育宣传活动 16,722 次，触及消费者超 10 亿人次 举办 4 场“客户嘉年华”活动，吸引超 2 万名客户参与

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	2024 年沟通情况
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利与薪酬体系 清晰的职业发展路径与完善的培养计划 多元、平等且包容的工作环境 完善的劳工权益的合法保障体系 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工心声聆听信箱 员工申诉渠道 员工热线 员工满意度调研 	<ul style="list-style-type: none"> 集团及各成员公司共召开职工代表大会 283 次 开设“员工心声聆听信箱”，广泛了解员工心声 完成年度员工满意度调研，员工整体满意度达 90 分，连续两年上升
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人职业发展路径 代理人薪酬与全面的福利体系 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人会议 代理人培训 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 升级“代理人 AskBob”智能工作助理，每月提供超 1,300 万次精准解答咨询 代理人线上及线下培训超 7,800 万人次
 <p>供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 廉洁、公平、绿色的供应链管理 诚信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商会议 招标平台 走访交流 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 通过采购系统注册协议及合同条款，向供应商宣导可持续发展及商业诚信合规要求 完成供应商 2024 年度绩效考核
 <p>社区与环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 良好的社区发展 乡村振兴 丰富的公益慈善活动 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿活动 社区宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 在内蒙古、重庆、贵州、甘肃和广东等多地开展产业振兴及助农协销调研活动 携手中国青少年发展基金会举办“励志计划”“平安支教”“与希望同行 1+1 行动”等多项教育公益活动 全年通过“三村晖”公益平台发起 1,491 次“身边公益”活动

2

可持续的 业务



助力实体经济



成立 36 年来，中国平安始终坚持以人民为中心、坚持金融为民，积极服务实体经济，强化保险保障功能。围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇“大文章”，书写高质量发展“新答卷”，为经济社会发展提供强有力的金融支撑。

——谢永林
集团总经理、联席首席执行官



关键绩效



10.14 万亿元

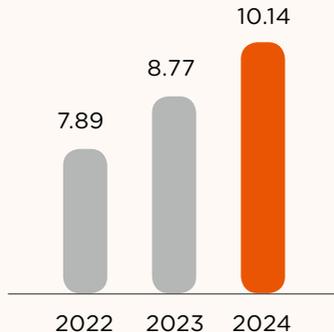
支持实体经济累计投入达 10.14 万亿元，
较上年增长 16%



4.5 万亿元

为国家重点工程建设项目提供风险保障超 4.5 万亿元

支持实体经济累计投入总金额（万亿元）



平安积极运用金融资源，持续提升金融服务的广度与深度，全方位支持实体经济。截至报告期末，平安累计投入逾 10.14 万亿元支持实体经济发展。

服务国家战略

平安坚持响应国家战略规划，充分发挥保险保障功能，以实际行动筑牢能源、交通等国家战略重点领域的风险保障防护网。截至报告期末，平安产险已为全国 1,870 多个重点工程提供超过 4.5 万亿元风险保障，并为其其他 112 个国家和地区的公共设施建设提供超 1.5 万亿元风险保障。2024 年，平安产险首席承保太平岭核电站、大唐海南儋州海上风电安装工程；独家承保深圳地铁 17 号线一期工程，并为其提供全方位风险减量服务；首席承保马来西亚巴生西港和安哥拉卡宾达省卡约新港建筑工程一切险，助力共建“一带一路”高质量发展。

同时，平安发挥保险资金长期资本的天然优势，通过股权投资计划、资产支持计划、保险私募股权基金等方式积极服务国家战略，以金融高质量发展服务实体经济的新旧动能转化。2024 年，平安资产管理在多个国家战略产业领域持续发力。在清洁能源领域，增资山高新能源，并开展清洁能源及清洁能源汽车配套绿色资产的支持专项计划；在绿色基建领域，落地新能源电池、光电产业基础设施绿色债权投资计划。截至报告期末，平安资产管理直接对实体经济累计投资规模超 2.4 万亿元，2024 年新增投资规模超 600 亿元。

案例

护航重大基建，助力一带一路合作

平安产险重点支持港口码头、海上交通枢纽等重大基建项目，首席承保马来西亚巴生西港和安哥拉卡宾达省卡约新港建筑工程一切险，提供保额保障超 31 亿元。



▶ 安哥拉卡宾达省卡约新港



▶ 马来西亚巴生西港

深圳市平安重大项目投资基金

平安创赢资本管理有限公司发起、平安寿险与深圳市引导基金投资有限公司等机构投资者出资，共同设立股权投资基金“深圳市政平私募股权投资基金合伙企业（有限合伙）”。基金规模 100 亿，通过聚焦深圳重大项目和“20+8”产业集群，助力深圳完善提高社会公共服务体系、产业升级和民生福利水平。本次基金的合作设立充分展示了险资作为“耐心资本”的担当，和城市共成长，培育实体经济和产业发展，推动新时代美丽城市建设。作为政企合作服务实体经济新样板，该基金多次入选当地金融服务实体示范签约项目。

1,870 ↑

平安产险已为全国超过 1,870 个重点工程提供风险保障

2.4 万亿元

平安资产管理直接对实体经济累计投资规模超 2.4 万亿元

发展普惠金融

平安深入贯彻中央金融工作会议精神，致力于做好普惠金融“大文章”，充分发挥自身全金融牌照优势，立足覆盖面广、网点数量多等金融资源，从小微企业、产业发展、特定群体的不同特点以及需求出发，不断提升金融产品创新能力和服务体系建设，为更广大的人群提供更好的金融服务，提升金融服务可得性。公司同时通过金融知识普及、技术援助、商业管理知识培训等方式，增强对小微企业和弱势群体的支持。

平安充分发挥综合金融优势，提升金融服务可得性。通过全国超过 7,240 家保险及银行业务网点，平安为客户提供便捷而丰富的金融服务。此外，平安还通过拓展农网渠道等方式，为广大县域乡村地区居民提供高质量的金融服务。截至报告期末，平安全国金融服务触点²数量已达 69,042 个。

7,240[↑]

保险及银行全国分支机构超 7,240 个

42,800[↑]

县域乡村服务触点超 42,800 个

18,900^台

平安银行自主机具及智能设备超 18,900 台

261^万

平安产险已为近 261 万小微企业提供全险种风险保障

78^{万户}

平安银行服务普惠型小微企业贷款客户超过 78 万户

案例

科技赋能，为三农小微注入新动能

平安陆金所控股旗下平安担保坚守“金融为民”初心，全力以赴帮助三农等重点领域的小微企业主解决最紧急、最迫切的融资问题。

AI 借款解决方案畅通小微企业贷款通路

平安担保积极拓展“全线上业务流程+线下咨询服务”的 O2O 模式，在线下全面畅通普惠金融服务流向小微经济体的通路。同时，不断强化数字化转型，打造“行云”等 AI 借款解决方案，使得经营类贷款流程更加便捷高效。截至报告期末，“行云”已累计服务客户 127.6 万。

“微营贷”产品精准服务涉农小微企业

平安担保针对涉农小微企业主无抵押、高额度、短周期的借贷特点，优化“微营贷”产品，运用科技技术精准识别小微企业主，无抵押融资额度最高可达 200 万元，符合条件的还可享受更低综合费率。通过全线上 AI 视频贷款模式，为三农小微及时提供资金支持。

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

案例

普惠金融推进月系列活动

平安各成员公司开展“普惠金融推进月”系列活动。平安与政府、企业、民众保持高频互动，深入一线洞察客户需求，通过普惠金融产品解决痛点难点。平安产险甘肃分公司向天水当地 7 家麻辣烫饭店赠送价值 450 万元保障的食品安全责任保险，为来店就餐人员提供因突发食物中毒、食源性疾病等造成的人身伤亡及财产损失保险保障。平安同样关注乡村金融服务的普惠性和可得性。平安银行郑州分行对养殖业进行大量田野调研，对小微经营贷产品进行深度定制化，扩大养殖户资产认定范围，同时降低准入门槛，缓解长期以来养殖户群体融资难、融资慢等痛点。在宣传工作方面，平安统一部署，动员成员公司在内外部渠道加强宣传力度，持续对普惠金融政策、金融知识进行普及传播。平安寿险录制手语版《客服中心服务指引》视频，并开展柜员手语助残服务培训，为听障客户提供便捷暖心的服务导引。平安养老险青岛分公司在山东省东营市召开的企业年金（人才年金）专题培训暨工作推进会上分享先进经验做法。平安健康险天津分公司创新“普惠金融 + 健康服务”宣传模式，携手民警、医生，聚焦老年居民，共同开展普惠金融知识普及和义诊活动。

2024 年“普惠金融推进月”活动期间，平安开展线上线下产品介绍与教育宣传 16,794 次，发布金融服务具体举措与宣传文案 8,992 个，组织开展对接活动 7,142 次。对接活动触及市场经营主体 31,416 个，触及公众 1,162 万人次。



▶ 平安寿险录制手语版《客服中心服务指引》视频



▶ 平安健康险携手民警面向老年居民开展普惠金融科普



▶ 平安健康险普惠金融进社区义诊

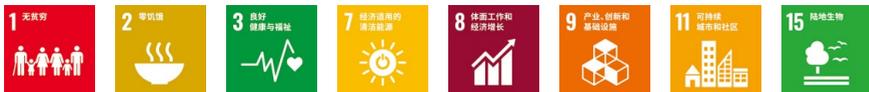
普惠金融产品与服务（部分列举）

产品类别	服务对象	产品及服务说明	服务绩效
 保险	小微企业	平安产险开发普惠型保险产品，包括村村通、生意兴隆保等亮点产品，涵盖乡村基建、住宿餐饮、批发零售等多个行业，为小微企业提供保险、风控、健康、增值服务，帮助企业降本提效	2024年新增普惠型保险产品304个，新增服务普惠型小微企业客户35.5万、普惠型保险保额67万亿元 截至报告期末，平安产险已为近240万小微企业提供了超220万亿全险种风险保障，累计赔案超90万笔，赔款金额近40亿元。通过线上平台“企业宝”为企业提供保险、风控、健康、增值服务，2024年客户累计查看电子保单302万次，线上批单量467万单，通过线上报案交单56万单，开具无纸化电子发票30万张，一码通出单24万单，助力企业提效1,500万小时，通过“保险+服务”的经营模式，助力企业稳定经营发展
	低收入人群	平安寿险聚焦乡村居民的保险需求，为乡村低收入人群提供交通出行、自然灾害等意外保障的乡村版“百万任我行”保险产品，产品具有保费低廉、保障场景丰富、适合农村需求等特点，匹配乡村县域消费水平	该产品2024年累计为4.2万客户提供保障
 贷款	小微企业	平安银行推出“信用贷”“担保贷”，满足中小微企业金融需求；通过发送利息券、减免结算费等方式，进一步降低小微企业服务成本；构建“信贷+”服务模式，提供结算、代发等综合服务，深耕“圈、链、平台”场景化业务模式，深度经营小型企业、微型企业等	平安银行服务普惠型小微企业贷款客户78.2万户，2024年普惠型小微企业贷款累计发放额1,602.24亿元，贷款余额达5,063.31亿元，涉农贷款余额1,419.46亿元。
 储蓄及投资理财	乡村居民	平安银行推出“乡村振兴借记卡”，集合专属农村人身意外伤害保险、7*24小时随时在线问诊、农产销售增值服务、公益新平台等四大特色权益，守护乡村居民美好生活	平安银行“乡村振兴借记卡”累计发放25.64万张，2024年新发放6.3万张

普惠金融非财务性支持（部分亮点活动）

类别	支持对象	支持内容说明	支持绩效
 金融知识普及	小微企业	平安开展线上线下产品介绍与教育宣传活动，并发布金融服务具体举措与宣传文案，分别面向市场经营主体和公众组织开展对接活动。在业务网点设置电子屏滚动展播“普惠金融推进月”宣传海报和相关标语信息	<ul style="list-style-type: none"> 开展教育宣传 16,794 次 组织开展对接活动 7,142 次，触及 3.1 万个市场经营主体，1,161.5 万民众
	高龄群体、青少年	平安银行推出“一家老小金融行”系列课程，通过网点沙龙、社交平台等多个渠道开展，采取“案例 + 知识”形式，包括“消费者八项基本权利”“加强银发客户关爱”“强化三适当教育”“揭示非法‘代理维权’维权风险”“金融信息保护”“防范非法集资 护好幸福家”等内容	<ul style="list-style-type: none"> 共发布课程 6 节，开展线上线下相关活动近 2,000 次 触及消费者达 1,065 万人次
	残障人士	平安产险编制《金融消费者八项权益盲文折页》《解读金融消费者八项权益手语视频》，为视障、听障群体普及金融知识	<ul style="list-style-type: none"> 在超过 2,400 家营业网点设置金融知识普及区，建立教育宣传基地
	乡村居民	平安产险成立“平安青骑兵宣讲团”，组织金融教育者深入革命老区、少数民族区，通过为村民绘制金融知识文化墙、献上反诈大戏、利用乡村广播传播金融知识资讯等，推动金融教育直达基层群众，打通金融教育宣传“最后一公里”	<ul style="list-style-type: none"> 全国开展“担当新使命 消保县域行”活动，共举办超过 2,000 场活动
 技术援助	乡村居民	平安产险向农民提供农险灾害预警、农业灾害预警及救灾指引、病虫害识别的通道、农技专家咨询服务、农技知识学习服务以及区县级的天气查询服务	<ul style="list-style-type: none"> 农业灾害预警覆盖全国所有省市，2024 年已触发线上预警超过 4,400 万次，覆盖超过 36 万农户 病虫害识别已包含 12 类常见作物，2024 年累计识别 3.5 万次，覆盖 2.4 万名农户 已上线超过 3,600 条农技知识，有超过 5 万名农户学习农技近 16 万次
 商业管理知识培训	小微企业	平安产险通过线上平台“企业宝”向小微企业提供商业管理、安全管理线上课程，其中事故预防、风险预控、财经快评三门课程最受欢迎	<ul style="list-style-type: none"> 企业宝已上线 5,231 门课程 超 1 万用户参与学习

可持续保险



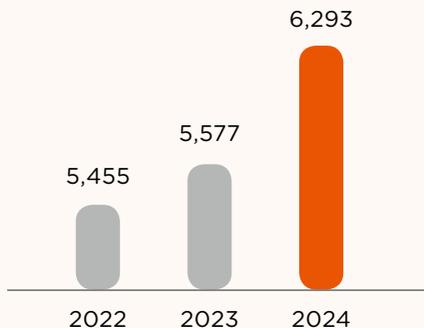
关键绩效



6,293 亿元

可持续保险原保险保费收入总额达 6,293 亿元，较上年增长 13%

可持续保险原保险保费收入总额（亿元）



586 亿元

绿色保险原保险保费收入达 586 亿元，较上年增长近 57%

绿色保险原保险保费收入（亿元）



治理

平安的可持续保险治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的治理架构对可持续保险议题进行监督与管理，并在各层面分别建立可持续保险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——管理体系”部分内容。

战略

ESG 因素全面纳入业务战略

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

原则一 将 ESG 因素纳入保险业务决策模型

原则二 与客户及业务伙伴共同努力，提高对 ESG 的认识，管理相关风险并制定解决方案

原则三 与政府、监管机构和其他相关方合作，推动社会各界在 ESG 问题上的广泛行动

原则四 定期披露平安落实《可持续保险原则》的进展

ESG 因素全面纳入产品体系

平安在产品开发、设计和评估中不断加深 ESG 因素的融合，持续研究和监控全球气候风险（全球气温上升、极端气候灾害等）与社会风险（社会人口结构变化、高发疾病等），构建可持续保险产品体系，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。

平安可持续保险产品矩阵

2024 年，平安积极响应国家“碳达峰”“碳中和”战略目标，进一步推动绿色保险产品和服务的开发，同时，持续关注中国人口健康以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极开发多种社会及普惠类的保障型产品，为弱势群体、特殊人群及新市民群体提供更全面的健康及生活保障。

可持续保险产品列表（部分列举）



影响、风险和机遇管理

平安将 ESG 风险管理贯穿至产品及服务设计、承保、风险减量、核保及理赔以及再保险管理等环节，在保险业务全流程中融入 ESG 因素。平安通过季度绿色金融会议、行业及产业合作等形式及时获知可持续机遇。公司鼓励保险产品创新，在内部设立 ESG 保险发展专项申请计划，匹配专项资金投入安全、科技、绿色、健康等领域的保险研究和创新。

在保险业务全流程中融入 ESG 因素	
 <p>产品及服务设计</p>	<ul style="list-style-type: none"> 将气候变化在内的可持续发展相关因素融入保险产品的定价过程（例如，在财产保险定价的风险分析中，充分考虑气候变化对现在和未来索赔成本的影响），调整预定发生率以及风险保费，确保保险产品的合理 ESG 风险定价 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 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
 <p>承保</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对项目环境影响进行必要的尽职调查，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，关于煤炭业务承保端的限制要求，可见《平安集团煤炭业务政策声明》
 <p>风险减量</p>	<ul style="list-style-type: none"> 积极与客户沟通相关 ESG 风险，并通过可持续保险产品与服务，为客户提供管理 ESG 有关风险的信息及工具，协助客户更好地进行风险管理，实现 ESG 风险减量 通过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，加强风险监测与预警管理，提升环境风险治理水平 依托鹰眼系统与大灾应急服务平台自动化风险筛选功能，针对性地为客户提供风险预警以及风险减量服务
 <p>核保及理赔</p>	<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
 <p>再保险管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立再保险管理制度，对不同类型的再保险进行合理安排，通过再保险合同转移控制 ESG 风险

案例

积极探索风险减量服务

平安积极探索保险行业风险减量服务，利用科技手段帮助客户应对极端气象灾害、减少损失。

助力社会灾情应对

2024 年，在“格美”“摩羯”等超强台风中，平安产险利用自研搭建的平安鹰眼系统 DRS 3.0 为 62.5 万家企业客户及 2,631 万个人客户提供灾前预警及灾后协助。

守护农户财产安全

平安产险积极构建农业保险的“保 - 防 - 救 - 赔”应灾体系，帮助减少农户损失。灾害发生前，通过平安爱农宝 app、微信等渠道向农户发送预警信息；灾害发生时捐赠物资设备；灾后恢复期，为受灾作物提供无人机叶面营养喷施服务，尽可能减少农户经济损失。2024 年已触发农业灾害线上预警超过 4,400 万次，覆盖超过 36 万农户。

服务中小企业经营

平安产险通过运用“科技平台 + 大数据”实现风险精准预警预测、提供机械人伤风险减量服务、运用物联网监控手段做好隐患排查等具体服务来为小微企业的生产经营保驾护航。

拒绝承保海外新建火电项目

平安严格履行《煤炭业务政策声明》中“停止新增海外煤炭和火电项目的工程险承保业务”的承诺，审慎评估火电行业项目。2024 年，平安收到来自东南亚某地新建火电项目工程的询价。业务团队与集团 ESG 秘书处评估了该项目的背景及气候相关风险，平安最终决定拒绝承保该项目，以严格践行 ESG 承诺、落实管控保险业务 ESG 风险。



助力防灾意识提升

2024 年，平安产险与中国灾害防御协会联合发布《城市重点消防安全与火灾防控指引》系列科普丛书，与中央财经大学、北京师范大学等机构联合发布《科技赋能风险减量白皮书》，助推公共安全治理模式向事前预防转型，筑牢基层防灾减灾防护网。



▶ 《城市重点消防安全与火灾防控指引》发布会



▶ 《科技赋能风险减量白皮书》发布会



指标与目标

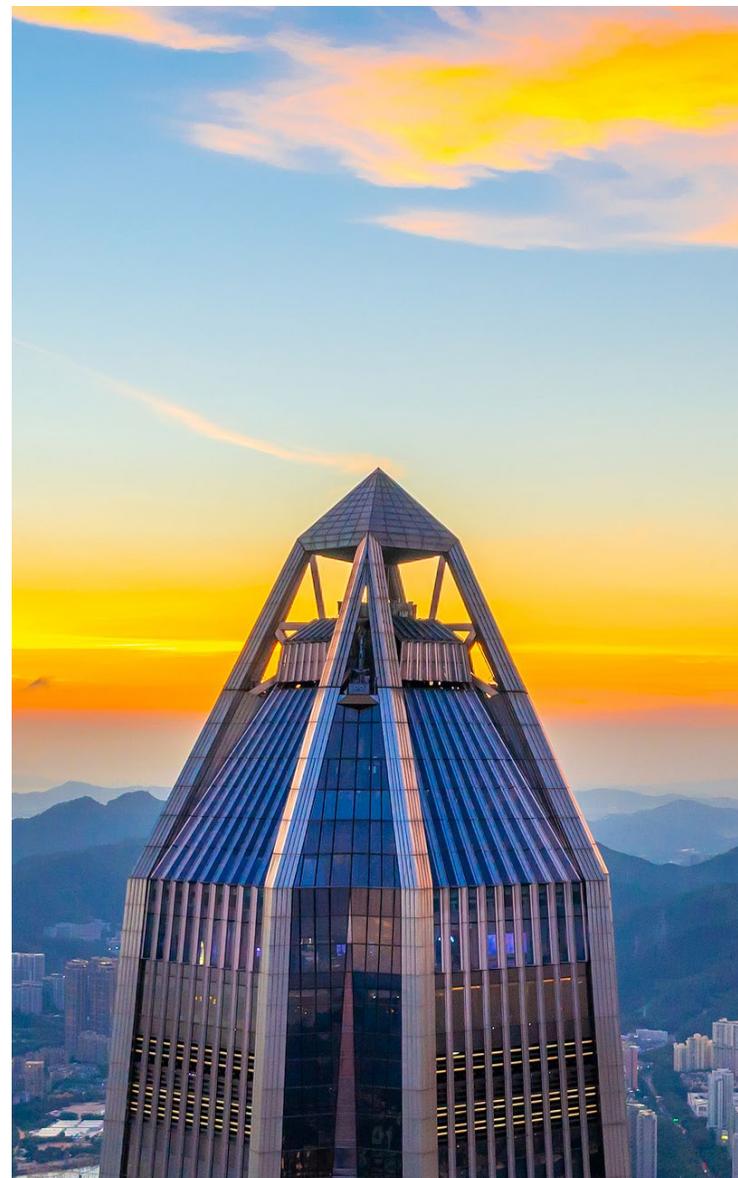
平安制定“可持续保险”议题五年发展目标，并制定关键定量目标，以进一步计量、管理、监督和评价可持续保险相关影响力。截至报告期末，平安可持续保险原保险保费收入总额达 6,293 亿元，增长 13%，达成“保持可持续保险保费总体增长”的关键目标。

可持续保险原保费收入近三年变化趋势



可持续保险绩效 (百万元)

指标	2024	2023	2022
可持续保险原保险保费收入	629,301	557,725	545,548
绿色保险原保险保费收入	58,608	37,296	25,105
社会类保险原保险保费收入	554,996	506,336	490,951
普惠类保险原保险保费收入	15,697	14,093	29,492



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

绿色保险

案例

创新低空经济保险，助力绿色交通发展



为响应中国发展低空经济的政策导向，助力交通运输绿色低碳发展，2024 年平安产险积极创新低空经济相关保险产品，成功落地全国首单政府投保的低空经济领域三者责任保险，并与低空经济头部企业合作探索低空保险新模式与新场景的创新，为低空经济领域提供全面风险保障。2024 年，平安产险在深圳地区落地低空经济领域全方位保险服务，提供风险保障超 200 亿元。平安产险在首届中国低空经济产业高峰论坛荣获低空创新突破奖。

此外，平安产险积极参与政府联动、行业协会共建与课题研究工作。2024 年，平安产险参与深圳市政府地方立法工作，联合政府出台全国首个三者示范条款，协助政府制定三者责任保险的实施管理办法，推动深圳各区保险补贴政策出台，并联合政府成立低空专项小组。平安产险作为保险行业唯一的副会长参与深圳市低空经济产业协会，创新推出保险方案。同时联合多方成立全国首个“自动驾驶和低空经济”保险超市，进一步推动低空经济高质量发展。



▶ 平安产险分享专题报告并推出“平安低空经济护航者”创新方案



▶ 平安产险携手深圳市福田区福保街道落地全国首单低空领域政府救助保险



▶ 平安产险荣获由深圳市低空经济产业协会颁发的低空创新突破奖

案例

首席承保太平岭核电站，支持清洁能源基础设施建设



平安产险积极响应和紧跟国家重大投资项目，首席承保惠州太平岭核电站3、4号机组主体工程项目，提供承保能力超250亿元。项目全部建成投产后，年发电量将超过500亿千瓦时，等效减少标煤消耗超1,500万吨，减排二氧化碳约4,120万吨，环保效益相当于种植了近11.3万公顷森林。



▶ 惠州太平岭核电站3、4号机组（建设中）

首席承保大唐海南儋州海上风电安装工程一切险



平安产险首席承保大唐海南儋州海上风电安装工程一切险，承保金额达55.81亿元。大唐儋州120万千瓦海上风电项目是国内第一个实现零碳排放的海上风电项目，项目投产后每年可提供清洁电能36.6亿千瓦时，帮助节约标煤约110万吨，减少排放二氧化碳287万吨、二氧化硫2.3万吨、氮氧化物1.3万吨。



▶ 风电安装船在进行风机吊装

独家承保光伏复合治沙示范项目，以科技手段促进生态修复



2024年，平安产险独家承保华能阜新彰武50万千瓦光伏复合治沙示范项目，基于鹰眼技术为该项目提供风险保障及防灾减损服务。该项目总投资26亿元，装机总容量50万千瓦。针对该地区土地严重沙化的问题，项目通过光伏电站与农业种植相结合的方式，以农为主、以光为辅的农牧交错带生态治理体系作为解决方案，打造辽宁省内首个光伏治沙示范项目。



▶ 光伏治沙项目

案例



古树名木保险项目生态效益测量

2024 年，平安开展了古树名木保险项目的生态社会效益评估工作，根据《绿色信贷项目节能减排量测算指引》《主要树种立木生物量模型与碳计量参数》等指引方法，选取全国多地项目试点，测量项目带来的固碳量、旅游收入等生态社会效益指标。

• 翠云廊千年古柏项目

“两行古柏植何人？三百长程十万树。”在四川广元市剑门关翠云廊景区内，一条千年蜀道两侧生长着数千余株苍翠欲滴的参天古柏，其中包括 7,489 株一级古树，而古柏的平均树龄也达到了 872 年。为更有效的保护这些对当地生态和社会带来诸多效益的“活化石”，2024 年，平安为翠云廊（剑阁段）的 7,803 株古树捐赠了总保额超 5,930 万元的古树名木救治综合保险。

项目整体的生态效益基于项目古树的树高、胸径等基本特征数据测算。结果显示，平安本次承保项目中的全部树木能够固定大气中 755,770.21 吨二氧化碳，其中柏木的贡献占比最高，约占 99% 左右。除了生态效益外，翠云廊的古树还为当地带来了经济收入的增长。经统计，2023 年 8 月至 2024 年 6 月间，古树景区产生共计 1,038 万元的旅游收入。

• 南华寺守护古树项目

“不向南华结香火，此生何处是真依。”南华寺坐落于广东省韶关市曲江区的曹溪之畔，共有 200 多株登记在册的古树名木，其中部分树龄超过 500 年，平均树龄则达到了 872 年。除了拥有的古树数量多以外，南华寺的树种也特别丰富，包括枫树、香樟、木荷、锥栗等许多观赏性高，且具有较高生态价值和文化意义的树木。2024 年，平安产险为南华寺 200 多株古树提供总额超 1,000 万的古树名木保护救治保险保障。一旦古树因自然灾害、意外事故、病虫害鼠害等原因损伤损毁，即可启动保险理赔程序，为古树开展施救和保护工作。经测算，平安本次承保项目中全部树木能够固定大气中 3,251.12 吨二氧化碳。其中，枫树作为株数最多的树种，贡献了 1,414.88 吨固碳量。



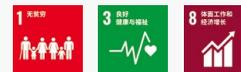
▶ 翠云廊景区古树名木



▶ 平安工作人员正在测量古树

社会及普惠类保险

案例



平安寿险惠民系列保险产品，关照弱势群体需求

2024 年，平安寿险重点围绕老年人群、中低收入人群、乡村居民、新市民人群及孕妇群体的需求，开发上线多款惠及民生保障的保险产品，为特定人群提供有针对性的保障。

老年人群

丰富“意外”保障产品：上线全方位满足老人意外保障需求的老年长期综合意外险，覆盖 56 至 74 岁活跃老人的出行、运动、居家等多类意外场景，并提供交通、燃气、灾害意外等 13 项意外责任。

丰富“医疗”保障产品：上线最高 80 岁可投保的老年医疗险“i 无忧 21”进一步扩大老年人群保障范围。

2024 年已累计为 9.3 万名客户提供“意外 + 医疗 + 护理”保障。

中低收入人群

升级迭代重大疾病保险产品：2024 年升级迭代平安粤港澳大湾区深圳专属长期重大疾病保险产品，该产品聚焦 28 种高发重大疾病，支持参保人员通过医保个人账户结算或自费支付，支持完善深圳医保参保人健康风险保障体系。

提供多样化赠险产品：为增强大众保险意识，推出高精尖医疗、特定疾病、疫苗接种异常反应、少儿意外门诊住院、运动意外等多样化的赠险产品。2024 年累计赠送约 61 万份，总保额超 3,630 亿元，有效扩大民众保障覆盖面。

乡村居民

提供定制版乡村保险产品：聚焦乡村居民的保险需求，为乡村低收入人群提供交通出行、自然灾害等意外保障的乡村版“百万任我行”，产品具有保费低廉、保障场景丰富、适合农村需求等特点，匹配乡村县域消费水平，更好助力乡村振兴。2024 年累计为 4.2 万客户提供保障。

新市民

丰富“医疗”保障产品：针对新市民医疗保障需求，推出“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，为新市民健康暖心护航。

丰富“意外”保障产品：针对新市民工作日日常出行场景需要，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。

孕妇群体

开发专属保障产品：针对普通保险无法覆盖、但风险较高的孕妇群体，开发母婴同保、孕妇及新生儿都可享有的平安幸孕星医疗保险，含妊娠特定疾病保险金、新生儿住院医疗保险金、新生儿先天性疾病保险金等责任，弥补了孕妇和新生儿的保障空缺。

案例

用心服务残疾人，保障残疾人权益

根据残疾人风险特点，平安为残疾人制定特色保险方案，在基础意外身故残疾、医疗上，扩展多重保险责任，全方位保障残疾人意外、疾病及特定场所风险，帮助残疾人以合理优惠保险成本获得最大安全保障；同时以快速优质理赔服务提升残障人士保险体验，提供绿色快捷通道。

截至报告期末，残疾人特色保险服务已覆盖江苏省四个地级市，服务残疾人已超 20 万，累计赔款超 500 万。

此外，2024 年平安产险积极组织残障人士关爱讲座、慰问走访、就业技能、保险知识培训及理赔流程等宣传活动超 10 次，以高质量宣传活动提升人群幸福满意度与自信。



▶ 扬州市特殊残疾对象慰问走访活动

新市民人群专属团体保险产品，守护新市民美好生活

2024 年，平安养老险针对新市民群体流动性大、职业多样、保障需求迫切的用工特点，全新推出平安新市民健康守护团体医疗保险产品，保障责任全面覆盖工伤意外住院门诊、普通住院、意外津贴及重疾轻症，为新市民工作、生活中可能遭遇的意外健康风险提供全面保障。

截至报告期末，平安养老险已推出平安新市民团体定期寿险、平安新市民健康守护团体医疗保险、平安新市民补充工伤团体意外伤害保险 3 款新市民人群专属产品，累计已为超过 62.2 万人提供了坚实的风险保障。



升级儿童保险产品，守护明日成长

2024 年，平安健康险持续开发优化普惠型细分人群保险保障，针对儿童开发多种产品。例如，本年度，平安健康险升级旗下核心产品服务，针对小病高发、住院频次高、医疗费用高的少儿群体和年轻家庭群体推出“平安双子星 2025”。截至报告期末，平安健康险通过一系列少儿群体产品的设计和开发，已累计为超 8 万人次少儿提供近 4,500 亿元的保险保障。这些产品充分考虑少儿人群医疗需求的特殊性，纳入门诊保障，实现小病常见病和大病全覆盖，医保内外全覆盖，满足未成年人的保障需求。



案例

深化推进农业保险扩面提标增品，提供多层次保险保障



平安产险深化推进农业保险丰富程度，开发落地 3,100 余款农业保险产品。在山东，深度探索苹果产业全周期产品研发，创新开发苹果种植保险、苹果寡照指数保险、苹果收入保险等产品，满足不同农户的保障需求，截至报告期末，已累计为 4.3 万亩苹果提供了 2.4 亿元风险保障。在湖南，率先开发油茶收入保险、油茶天气指数保险、油茶种植保险等创新产品，帮助农户建立风险分担机制，截至报告期末，已累计为 109 万亩油茶提供 30.8 亿元风险保障，促进油茶产业持续、健康、稳定发展，同时在平安好车主 APP 助农专区上架协销油茶产品，帮助优质特色农产品拓宽销路。



▶ 平安产险理赔专员介绍油茶种植保险理赔规则

打造“物联网 + 大数据 + 云平台”水产养殖保险服务新模式，助力产业发展升级



针对水产养殖产业链农户不敢养、保司不敢保、银行不敢贷等现象，平安产险在湖南岳阳探索利用“物联网 + 大数据 + 云平台”等科技方法整合资源，有效化解目前水产养殖市场面临的困境，形成水产养殖原料供应商、水产养殖户、水产加工产品销售端良性循环的产业闭环，助力一产发展的同时带动二三产发展，实现产业升级。截至报告期末，在湖南岳阳君山试点区域已跑通全流程，提供风险保障近 1 亿元，并通过兜底生产风险效应拉通产业链上下游，带动银行贷款超 0.5 亿元，引入饲料商 16 家，促进了整个水产产业链的优化升级。



▶ 平安产险建立“六位一体”水产产业联盟，创新打造智慧水产生态圈新模式

创新“建筑保险 + 房屋体检服务”，守护公共建筑安全



2024 年，平安产险成功落地广州市首单既有公共建筑房屋综合保险，提供保险保障金额 700 万。在房屋综合保险之外，平安产险还创新推出“建筑保险 + 房屋体检服务”组合，重点对项目房屋的改扩建情况、地基基础、结构构件、围护构件、消防情况和周边环境进行深入细致的风险排查，为房屋提供全生命周期安全保障，确保既有建筑的工程质量和安全，为城市建设高质量发展注入新动力，让大众的居住生活更加舒适美好。

负责任银行



关键绩效



11,981 亿元

负责任银行总额达 11,981 亿元



4.5%

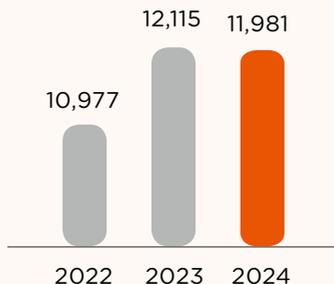
负责任银行总额近三年年均复合增长达 4.5%



1,578 亿元

绿色贷款余额达 1,578 亿元，同比增长 13%

负责任银行总额（亿元）



治理

平安的负责任银行治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任银行议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任银行相关事务的治理机制。

平安银行亦建立有自身的绿色金融顶层设计和治理架构，形成由董事会负责、总行行长及高级管理层统筹领导、支持实体经济委员会规划指导、专门部门牵头协调、各部门全力支持、各分支行落地推进、全行员工参与的绿色金融管理体系。

更多详情请见本报告“可持续的战略管理——管理体系”及平安银行《平安银行 2024 可持续发展报告》“绿色金融管理”部分内容。

战略

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。平安银行发展战略规划明确绿色信贷中长期发展目标，并制定绿色金融五年（2023-2027）规划和目标，推进绿色金融，深耕绿色产业，将商业价值与环境效益有机融合。

影响、风险和机遇管理

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

信贷 ESG 风险管理流程



平安银行制定与农业行业、能源行业、铜铝矿采选、石油和天然气开采行业、生物多样性等行业和议题相关的投融资政策，对相关行业在政策制定时应评估的生态、环境影响风险进行差异化规定，对于影响风险较大的特定行业，在准入时设置不同指标以提高风险管理水平。

平安银行重点行业信贷政策

 <p>农业行业</p>	<p>重点支持农业相关细分行业，持续加大农业授信支持力度，加大对数字化、智能化等资源节约型现代农业行业的信贷投放，积极扶持农业经营者开展节能减排和可持续农业经营。平安银行在农业客户准入标准中提出依法合规、品质保障、保护环境等要求，优先支持具备规模优势、品牌效应、技术优势的农业产业化企业。在授信审批方面，严守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”，对于存在环境违法或者排放超标等重大环境与气候风险的客户不得信贷准入。</p>
 <p>能源行业</p>	<p>合理有效配置能源相关行业信贷资源，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”，坚决退出国家明令淘汰的落后产能煤炭发电机组，形成绿色信贷的激励机制和抑制高污染、高能耗行业贷款的约束机制。对于火电行业，支持优质火电企业淘汰落后产能、提升能效和降低排放相关领域的绿色改造带来的融资需求，如火电行业灵活性改造、碳减排等节能改造项目。对于绿色能源领域，如风力发电、太阳能发电、垃圾发电、核力发电、水力发电等行业，放宽客户准入标准，拓宽客群范围，全面助力清洁能源发展。</p>
 <p>铜矿、铝矿采选等行业</p>	<p>明确采矿行业准入标准和项目融资准入标准，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入，坚决退出不符合环保标准和节能减排要求的企业；积极支持生态环境优、开采方式安全科学、资源利用率高的采矿行业企业。</p>
 <p>石油和天然气开采行业</p>	<p>密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的 ESG 风险，明确石化行业客户和项目准入标准，对项目生产建设进度严重滞后、或项目验收存在重大隐患，以及项目运行负荷低于预计产能的企业进行风险警示，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”，对于存在环境违法或者排放超标等重大环境与气候风险的客户不得信贷准入，坚决退出高污染、生产技术落后、能耗不达标、发生重大安全生产事故的企业和项目；积极支持石油和天然气相关企业开展绿色低碳、节能降耗改造。</p>
 <p>生物多样性</p>	<p>识别并关注信贷客户的生物多样性风险，已将生物多样性风险评估纳入相关信贷客户 ESG 风险评估和授信管理流程。平安银行将违反我国有关生物多样性资源和文化遗产保护法规，或者属高度依赖生态产品且会因“生物多样性丧失”导致经营严重受损的情形列入 ESG 风险评估负面清单，审慎评估相关信贷客户的环境和社会风险并确定授信政策。</p>

指标与目标

平安制定“负责任银行”议题五年发展目标，并制定关键定量目标，以进一步计量、管理、监督和评价负责任银行相关影响力。“负责任银行”议题关键定量目标为五年复合增长超过10%。截至报告期末，平安负责任银行总额达11,981亿元，近三年年均复合增长达到4.5%。

11,981 亿元
平安负责任银行总额达 11,981 亿元

4.5%
近三年年均复合增长达 4.5%

负责任银行绩效（百万元）

指标	2024	2023	2022
负责任银行总额	1,198,135	1,211,467	1,097,667
绿色银行类业务规模 ³	184,260	189,726	182,089
绿色贷款余额	157,762	139,647	109,768
其他绿色银行业务	26,498	50,079	72,321
普惠银行类业务规模	654,242	718,680	653,427
普惠贷款余额	512,296	572,080	636,371
其他普惠银行业务	141,946	146,600	17,056
社会银行类业务规模	359,633	303,061	262,151

³2024 年本集团对细项指标的统计口径进行了调整，将原统计在绿色贷款余额中的平安信托发放的绿色信托贷款调整统计至其他绿色银行类业务中，现绿色贷款余额包括平安银行发放的绿色贷款，其他绿色银行类业务包括发放及承销的绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁、绿色资产证券化等业务。由于上述统计口径的调整，对 2022 年及 2023 年数据进行了重述（重述前：2022 年及 2023 年绿色贷款余额分别为 116,420 百万元、146,345 百万元；2022 年及 2023 年其他绿色银行类业务余额分别为 65,669 百万元、43,381 百万元），现已反映在表格中。



平安坚持以可持续发展为导向，有序推进负责任银行业务，积极支持环境和社会可持续发展。

绿色银行类业务

案例

可持续发展关联 (ESG) 跨境银团贷款



2024 年，平安银行成功牵头山高控股集团有限公司提供 4.84 亿美元可持续发展关联 (ESG) 境外银团贷款。该笔贷款既是平安银行首笔可持续发展挂钩跨境银团贷款，也是客户境外发行的规模最大的银团贷款，是其在可持续发展关联境外融资方面的首次尝试。平安银行担任此次 ESG 银团的委任牵头安排行及簿记行、代理行，同时担任了独家 ESG 顾问行。此次 ESG 境外银团贷款符合亚太贷款市场协会 (APLMA)、贷款市场协会 (LMA) 和银团贷款及交易协会 (LSTA) 制定的《可持续发展关联贷款原则》，并获得了香港权威专业认证机构香港品质保证局的独立意见认证。

该 ESG 挂钩跨境银团方案，将山高控股集团有限公司的光伏发电及风力发电的装机容量设定为可持续绩效指标，并将贷款利率与达成情况相挂钩，进一步推动客户可持续转型。

河钢集团转型金融项目贷款



2024 年，平安银行为河钢集团转型升级搬迁项目提供两笔转型金融项目贷款，获批金额合计 20 亿，期限 10 年，累计投放 12.4 亿，为河北省钢铁行业低碳转型技术研发和环保改进提供了金融支持。

该笔贷款是平安银行报告期内最大规模的转型金融项目贷款，同时该项目也是河北省规模最大的高碳排放企业“退城搬迁”绿色转型项目，在支持钢铁企业贷款布局调整、绿色低碳转型方面发挥积极作用。



▶ 转型金融支持技术研发与环保改进

承销中国电力国际发展有限公司 2024 年度第二期绿色中期票据



平安银行作为主承销商之一，协助中国电力国际发展有限公司发行 2024 年度第二期绿色中期票据，本期债券为全国首单十年绿色熊猫债券。

债券募集资金主要用于收购国电投集团及附属公司的清洁能源公司股权，被收购企业的主营业务全部为风力发电、光伏发电、生物质发电及配套储能设施建设及运营，对应的清洁能源发电项目合计总装机容量超过 9,000 兆瓦，募集资金每年产生 178.4 万吨二氧化碳减排量，标准煤节约量 65.72 万吨，二氧化硫减排量 181.4 吨/年，氮氧化物减排量 290.68 吨/年，颗粒物减排量 37.15 吨/年，具有显著的环境效益。

案例



榆林化学转型金融项目贷款

平安银行成功向陕煤集团榆林化学有限责任公司发放 23 亿元转型金融项目贷款，用于支持其在建的“煤炭分质清洁高效转化示范项目”。该项目被纳入国家发改委《产业结构调整指导目录》（2024 年）鼓励类“煤炭清洁高效开发利用技术”范围，旨在推动煤炭清洁高效转化，助力实现节能减排目标及绿色低碳发展。

自 2022 年 6 月以来，平安银行已累计向该项目发放贷款 34.4 亿元，并将根据项目建设进展，持续提供融资支持。

社会及普惠银行类业务

案例



供应链普惠金融帮助涉农个体工商户缓解资金压力

平安银行以农业产业龙头客户为载体，为供应链上涉农个体工商户提供定制化的普惠金融服务，解决融资难题。以某高新农牧企业为例，平安银行在基于信贷产品的基础上，推出“集团定制化方案”。结合下游养殖户情况，将其自建房、厂房、仓库、生物性资产等作为资产认定，运用线上风险筛查和线下调查的方式加强风险管控，通过 AI+ 数据系统适配小微客户多样的经营场景，为该集团供应链下游经销商、养殖户提供信用授信支持与利率优惠，同时开放绿色审批通道，满足差异化融资需求。截至报告期末，平安银行为该企业供应链上客户累计放款超 4,600 万元。

截至报告期末，平安银行共为广东省 5 家龙头农企及其相关链上客户提供授信逾 49.5 亿元，促进地区乡村产业兴旺。



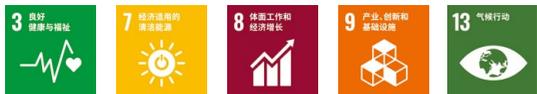
▶ 普惠金融助力水产养殖



科创贷助力科技型小微企业发展

2024 年，平安银行在新兴产业贷的基础上，全新推出科创贷（专利模式）产品，满足科技型中小企业关键成长阶段的资金需求。“科创贷”将眼光投向科技企业全链条、全生命周期，将知识产权、订单、供应链、信用等科技企业“加分项”纳入贷款融资的考察范围。截至报告期末，科创贷贷款余额达 3.93 亿元。

负责任投资



平安作为全国首家签署 PRI 的资产所有者，制定平安负责任投资五大原则，系统搭建责任投资体系，打造 ESG 投资的中国范本。平安积极实践，支持绿色转型和新质生产力发展，创造社会价值，为经济高质量发展贡献力量。

——郭世邦
总经理助理、首席风险官



关键绩效



8,499 亿元

保险资金负责任投资总额达 8,499 亿元



1,247 亿元

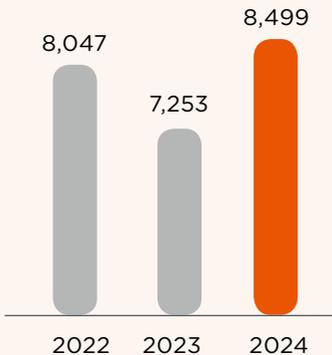
保险资金绿色投资规模 1,247 亿元



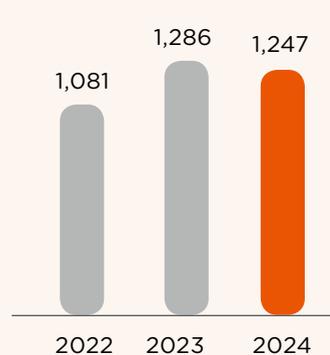
100%

ESG 融入投资的管理要求已覆盖 100% 保险资金投资

保险资金负责任投资总额（亿元）



保险资金绿色投资规模（亿元）



治理

平安的负责任投资治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任投资议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任投资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——管理体系”部分内容。

战略

平安着力打造负责任的投资组合，回应监管机构、投资者、客户等利益相关方对平安保险资金运用方式的关切。通过负责任投资行为，为投资者创造可持续的价值与财务回报，引领客户与企业转型。

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

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



平安积极创新 ESG 主题产品线，聚焦环境、社会和治理三个维度，帮助投资者在持续创造价值的同时，践行 ESG 投资理念，推动经济与社会可持续转型。

案例

扩大 ESG 系列债券产品布局，提供多元投资选择



2024 年，平安资产管理在保险资管第一只债券指数增强产品“平安资产青松 ESG 1 号资产管理产品”（简称“青松 ESG 1 号”）成功运作、规模壮大的基础上，进一步加大布局 ESG 系列债券产品，形成具有品牌特色的 ESG 固收策略矩阵。

青松 ESG 系列以平安寿险、中债指数联合编制的“中债 - 平安寿险 ESG 整合策略信用债指数”及其子指数系列为业绩比较基准进行跟踪并力争获取超额回报，旨在锚定基准指数的信用评级、久期特征，开展投资管理，形成 ESG 特色标签。

青松 ESG 1 号 80% 以上投资于“平安中债 - ESG 整合信用财富指数”对应的发行主体，通过科学、系统、透明的投资，充分践行 ESG 投资理念。2024 年，青松 ESG 1 号收益率 6.3%，位于同策略公募基金同期业绩前 11%，规模增长至 26.1 亿，较上年年末增长 18 亿，获得机构客户尤其是保险资金的较高认可和持续申购。

案例

发行 ESG 策略类基金产品



2024 年，平安基金相继发行平安中证 A50 ETF 及平安中证 A50 ETF 联接基金。该基金标的指数中证 A50 指数引入契合我国绿色发展、碳达峰碳中和发展要求的 ESG 可持续投资理念，指数剔除了 ESG 评价结果在 C 以下的上市公司证券，在 ESG 实践方面具有良好的资本市场示范效应，便于境内外资金配置 A 股核心资产，持续倡导价值投资、长期投资理念。平安中证 A50 ETF 是市场首批跟踪中证 A50 指数的 ETF 产品，在首批 10 个产品中规模最大、流动性第一。

平安基金现有平安中证新能源汽车产业交易型开放式指数证券投资基金、平安低碳经济混合型证券投资基金、平安中证光伏产业交易型开放式指数证券投资基金等绿色主题类或 ESG 策略类产品共 8 只，截至报告期末，合计规模 158 亿元。

影响、风险和机遇管理

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

平安在基础研究、分析和投资决策过程中融入 ESG 因素，覆盖各资产类别的投资决策，以及时减小 ESG 风险，把握可持续机遇。由于 ESG 因素在不同公司和行业的重要性各不相同，平安根据自身投资理念、标的特征及实际情况制定各资产类别专有实施方法，通过 ESG 量化评价、专项风险评估、审慎原则、积极股东、可持续发展主题投资等负责任投资策略，多方式多渠道地推进投资流程中的 ESG 整合，充分管理各类投资标的 ESG 风险，目前已覆盖公司所有的资产类别。



ESG 量化评价

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

CN-ESG 评价体系

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

平安重点关注 CN-ESG 评分最低的 10% 投资标的 ESG 风险，并在尽责管理及修订审慎清单时将此类标的作为优先考虑对象。平安对保险资金投资组合中的全部股票及公司债券进行量化评价。截至 2024 年 12 月 31 日，仅有 0.88% 的股票及公司债券持仓的 CN-ESG 评分处于各行业末 10%，持仓规模为 4,935 百万元。

CN-ESG 得分各行业末 10% 的股票及公司债券

2024 年 12 月 31 日

合计持仓资产规模（百万元） 4,935

占保险资金投资组合股票及公司债券
账面值的比例（%） 0.88

积极股东

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

公司参与

与投资或考虑投资的公司建立合作关系，以便进行建设性的对话，包括但不限于与公司举行会议等方式进行参与。此外，公司通过参与“气候行动 100+”（CA100+）倡议等行业协作行动，与高碳排放行业的上市公司就应对气候变化等表现展开积极沟通，表达作为负责任投资者对上市公司推动可持续发展的期望。

投票

针对平安战略投资的对象，平安将对所有投票机会给予 ESG 审慎考量并实施投票，并对投票情况进行记录与统计。

案例

“气候行动 100+” 企业参与——中海油



2024 年，平安通过“气候行动 100+”倡议参与中国海洋石油集团有限公司的投资者沟通，就企业 ESG 治理架构和披露标准、减排技术、生物多样性保护实践、应对转型风险与实现公正转型等方向开展积极沟通，充分了解中海油在 ESG 和气候变化议题的规划与实践。其中，平安与中海油围绕范围三核算方法论、气候转型计划中具体减排承诺的制定、减排技术中稳油控水技术减排、CCUS⁴等技术手段等进行深入沟通交流。

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

ESG 专项风险评估

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

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

案例

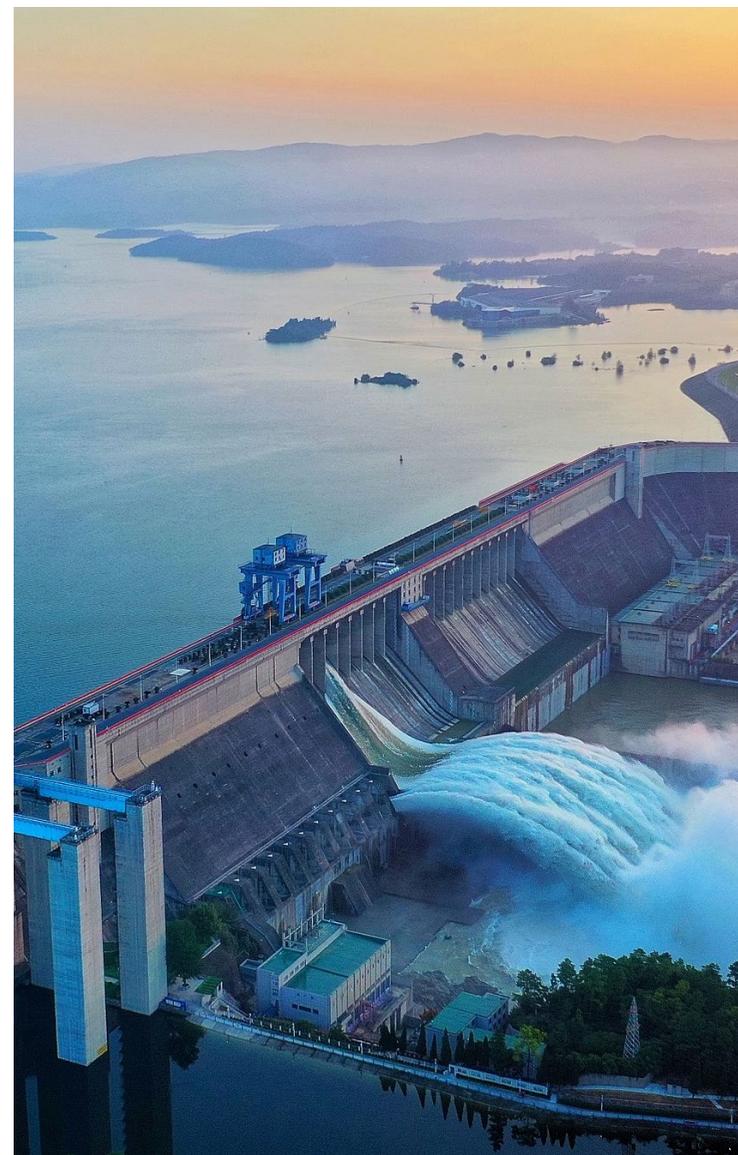
投资水利基础设施 REIT



平安产险委托平安资产管理运用 ESG 专项风险评估等策略投资银华绍兴原水水利封闭式基础设施证券投资基金，在投前、投后阶段对该项目开展 ESG 专项风险评估。

在投前阶段，从项目和主体两个层面分别进行 ESG 评估。在项目层面，平安资产管理对底层资产的绿色属性以及募集资金投向与国家绿色产业政策的匹配度进行评估，同时对于易受气候变化影响的底层资产，将气候相关的 ESG 因素纳入评估范围。在主体层面，平安资产管理对项目运营方的管理水平等因素进行评估。

在投后阶段，对项目和运营方的信息披露、重要 ESG 舆情、以及气候等 ESG 因素对项目运营的影响进行持续跟踪。



审慎原则

平安在现有投资风险管控措施基础上，以审慎原则为总体指导，制定负责任投资手册，通过系统的方法和定义，明确煤炭、火电、石油与天然气、水电、核电、临床试验、动物实验等应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的参考，以更好地降低投资风险。

ESG 专项尽职调查

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



可持续发展主题投资

平安遵照 PRI 主题投资的理念，结合国家发展战略，对保险资金投资组合中的全部资产进行识别与判断，通过在绿色、普惠、社会三个可持续发展主题进行长期的可持续主题资产配置，以产生积极的环境和社会影响。更多可持续发展主题投资绩效及案例请见本报告“负责任投资——指标与目标”部分内容。

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



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

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

保险资金委托管理

平安积极履行资产所有者义务，在委托投资模式中履行监督职责。平安通过委托协议方式明确要求受托管理人在投资中严格遵守《银行业保险业绿色金融指引》的相关规定，例如有效识别、检测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，并在投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等环节落实，以压实受托管理人责任。同时，平安关注受托管理人在制定负责任投资内部制度以及参与 PRI 等负责任投资倡议的情况，并与资产管理人开展积极沟通。截至报告期末，公司保险资金投资组合中超过 72% 的资产规模，由签署 PRI 负责任投资原则的资产管理人进行管理。

指标与目标

平安制定“负责任投资”议题五年发展目标，并制定关键定量目标，以进一步计量、管理、监督和评价负责任投资相关影响力。平安设定目标将 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。截至报告期末，平安已将 ESG 因素纳入公司保险资金投资决策全流程，保险资金责任投资总额达 8,499 亿元，较年初上升 17%。

保险资金负责任投资绩效（百万元）

指标	2024	2023	2022
保险资金投资组合可持续发展主题投资识别筛选范围	5,731,409	4,722,228	4,368,400
保险资金负责任投资总额	849,919	725,256	804,714
保险资金绿色投资	124,712	128,568	108,104
股权	35,657	34,008	42,927
债券	84,609	82,554	43,711
金融产品	4,446	12,006	21,466
保险资金普惠投资	14,642	22,893	8,170
股权	184	1,060	514
债券	10,616	11,592	4,437
金融产品	3,843	10,241	3,220
保险资金社会投资	710,566	573,795	688,440
股权	322,716	160,782	219,892
债券	276,920	265,145	305,477
金融产品	110,930	147,868	163,071

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

绿色投资

案例

认购中广核绿色科技债券



2024 年，平安养老险投资认购中广核风电有限公司公开发行的绿色科技创新乡村振兴公司债券，投资规模 0.5 亿，募集资金用于风力发电项目和光热发电项目的建设及运营。风电在生产过程中不产生有害气体和固体废弃物，具有降碳减污效益；光热发电兼具调峰电源和储能的双重功能，每年可减少多种大气污染物的排放，节能和环保效益显著，有利于实现经济与环境的协调发展。

2024 年，平安养老险在风力发电、光热发电、锂电池等绿色能源领域投资近 9.45 亿元。

落地行业首单绿色可续发资产支持专项计划



2024 年，“平安资产 - 中航租赁 2024 年第 1 期绿色资产支持专项计划（可续发型）”在上海证券交易所发行，募集规模约 6.81 亿元。本资产支持专项计划基础资产为光伏发电、储能电站、换电站等清洁能源及清洁能源汽车配套设施类绿色产业项目，经第三方专业机构评估，基础资产涉及光伏项目预计每年二氧化碳减排量为 6.76 万吨。作为保险资管发行的首单绿色可续发资产支持专项计划，本资产支持专项计划拓展了行业开展绿色融资的新方式。

投资海上风电基础设施证券投资基金



平安产险委托平安资产管理投资中信建投国家电投新能源封闭式基础设施证券投资基金，投资规模 0.17 亿。该 REITs 基金主要对基础设施项目公司滨海公司进行投资，基础设施资产包括中电投滨海北区 H1#100MW 海上风电场项目、中电投滨海北区 H2#400MW 海上风电场项目及配套建设的国家电投集团滨海北 H1# 海上风电运维驿站工程项目。平安通过支持海上风电项目，助力行业减少对化石燃料的依赖，降低温室气体排放。

增资山高新能源



2024 年，平安创赢双碳基金新增出资 10 亿，定向入股山东高速集团旗下山高新能源公司在境内的核心集中式光伏发电平台，至此累计出资规模已达 50 亿元。标的公司拥有 178 万千瓦新能源发电装机，其中光伏发电装机 166.1 万千瓦，风力发电装机 11.9 万千瓦。每年为社会提供清洁电能约 23 亿千瓦时，可为全社会每年节省标准煤消耗约 69.5 万吨，减少二氧化碳排放约 167.6 万吨，相当于种植约 68.5 万亩成年树林才能吸收的二氧化碳总量。

普惠及社会类投资

案例

通过 REITs 基金投资保租房建设



平安产险在上海、北京、厦门等城市通过 REITs 基金投资保障性租赁住房建设，助力扩大保障性租赁住房供给，着力解决新市民、青年人等住房困难群体的住房问题。

例如在北京，平安产险委托平安资产管理投资华夏北京保障房中心租赁住房封闭式基础设施证券投资基金。该 REITs 基金投资于两个公租房项目，发行募集金额 12.55 亿元。全年两个项目的出租率分别约为 95.0% 和 94.4%，整体维持高位运行。公租房是我国住房保障体系的重要组成部分，REITs 有利于盘活存量公租房资产，更好推动公租房的投资和建设。

认购政府专项债券，助力医疗卫生设施建设



2024 年，平安养老险认购 2023 年四川省城乡基础设施建设专项债券（二十八期）-2023 年四川省政府专项债券（二十九期）1 亿元，债券资金投向成都市第五人民医院光华院区项目和成都市第七人民医院天府院区项目三期能力提升工程，用于医疗救治设施和公共卫生设施等方面的项目，助力当地医疗卫生设施建设。

设立“平安 - 厦门国贸天马光电基础设施债权投资计划”，支持高端科技制造业发展



2024 年 4 月，平安资产管理发起设立“平安 - 厦门国贸天马光电基础设施债权投资计划”，登记规模 20 亿元，投资资金用于厦门天马光电子有限公司第 8.6 代新型显示面板生产线项目的资本金出资。该项目有利于厦门天马应对车载市场产品形态向大屏化、高分辨率的变化，助力天马拓展 IT 市场、实现客户产品系列全覆盖，同时助力厦门市打造国际一流新型显示产业示范区、发挥光电平板显示产业集群效应。



负责任产品



平安全力响应健康中国战略，以人民健康为中心，持续完善医疗养老生态圈。平安不断优化综合健康解决方案，提供专业、优质、一站式医疗健康养老管理服务，结合金融、科技和医疗资源优势，满足大众健康管理需求。

——郭晓涛

集团联席首席执行官、副总经理

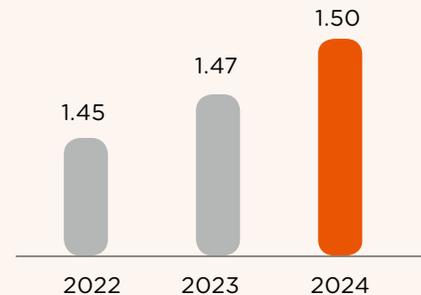
关键绩效



1.5 亿

超 1.5 亿个人客户享有医疗养老生态圈的服务

享有医疗养老生态圈服务的个人客户数量（亿）



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

治理

平安的负责任产品治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任产品议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任产品相关事务的治理机制。对于医疗及养老服务，由集团产品管理办公室负责审议相关议案，防范医养服务风险。更多有关四层治理架构详情请见本报告“可持续的战略管理——管理体系”部分内容。

战略

为响应国家“健康中国”和“积极应对人口老龄化”的战略号召，平安基于“综合金融 + 医疗养老”的战略布局，致力于通过打造负责任的医养产品与服务体系，积极助力人民健康生活，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。



医疗管理

一站式医疗健康服务提升医疗可及性

平安依托自身多年的保险和医疗行业运营管理经验，将差异化的医疗健康服务与作为支付方的金融业务无缝结合，打通供给、需求与支付的闭环，代表支付方整合供应方，在提供传统风险管控的同时，承担起整合健康服务资源、管理客户健康发展曲线的职责，为个人及团体客户提供一站式医疗健康服务。该模式为客户快速、高效获取需要的医疗健康资源提供便利，有效提升医疗可及性。

2024 年，平安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。截至报告期末，公司已有超过 1.5 亿个人客户享有医疗养老生态圈提供的服务，平安健康战略业务累计付费用户数超 3,100 万。

1.5 亿

公司已有超过 1.5 亿个人客户享有医疗养老生态圈提供的服务

3,100 万

平安健康战略业务累计付费用户数超 3,100 万



个人客户

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

截至报告期末，超 2,100 万平安寿险的客户使用医疗养老生态圈提供的服务，其中新契约客户使用健康服务占比近 79%，获得客户广泛认可。



企业客户

平安深度研发“商业保险 + 健康保障委托 + 医疗健康服务”产品，为客户提供保障全面、服务优质、性价比高的企业员工健康管理服务体系。截至报告期末，平安覆盖企业客户近 6.7 万家，服务企业员工数超 2,900 万。

优质医疗渠道保障医疗服务能力

平安健康在 2024 年全面升级家庭医生服务品牌“平安家医”，通过线上专属家庭医生入口，在先进的 AI 医疗科技与专业的医生团队的配合下，针对不同人群提供包括体检报告解读建档、生活方式管理、指标监控预警、精准就医等精细化健康解决方案。平安健康构建“11312 一站式主动健康管理服务体系⁵”，适应和满足当前公众日益增长的健康需求。截至报告期末，平安家医会员覆盖超 1,400 万人，用户问诊五星好评率超 98%，家医服务人均使用频次超 5 次，主动服务覆盖率达 100%。

作为平安医疗生态的重要成员公司，北大医疗构建 SWEET⁶ 患者服务体系，给病患以更多的尊重和人文关怀。旗下医院为患者供应个性化的营养膳食、配备专职患者助理提供全流程服务，包括最初的预约诊疗、医保费用宣教，入院手续办理、相关检查协同以及出院后的随访。同时，北大医疗以学科建设为抓手，持续扩大人才队伍，带动医院高质量发展。截至报告期末，北大医疗旗下医院拥有副高及以上专家近千名，包括多名国内知名学科带头人，与 1,000 多家海外医疗机构签约。北大医疗重点发展专科、专病中心，通过学科打造医院特色品牌。此外，平安通过充分整合自身优质渠道与资源，打造覆盖医疗服务、健康服务、商品药品等领域的“到线、到店、到家、到企”服务网络，为公众提供全方位全周期的健康服务。截至报告期末，平安内外部医生团队约 5 万人，合作医院数超 3.6 万家，已实现国内百强医院和三甲医院 100% 覆盖；合作健康管理机构数超 10.4 万家；合作药店数达 23.5 万家，较年初新增超 4,000 家，全国药店覆盖率超 35%。

⁵“11312”主动健康管理服务体系，即 1 个专业的、拥有北大医疗国际医院和世界家庭医生组织 WONCA 双重认证的家庭医生团队；1 个由中华医学会全科分会指导、澳大利亚医学会 RACGP 认证的 5A 标准服务路径；3 套针对亚健康人群、慢病人群、疾病人群的主动健康管理服务，以及提供 12 项稀缺医疗资源。

⁶SWEET：指代“安全 (Safe)、温暖 (Warm)、高效 (Efficient)、专业 (Expert)、信赖 (Trustworthy)” 5 个核心要素

缩小区域间医疗资源差距

北大医疗重点发力健康领域，建立具有北大医疗特色的集团化公益管理模式，致力于缩小区域间医疗资源的差距。北大医疗联合多家基金会，累计开展超过 10 项重点公益项目，形成创新规范的公益管理模式，实现救助人群全面免费健康保障，为公众健康保驾护航。

案例

四川雷波马边公益救助项目



北大医疗通过院长培训、医护人员专业能力进修、医疗设备捐赠、医教研支持等措施，帮扶四川雷波县、马边县，并积极推动当地医院加入北大医疗医教研联盟，助力当地卫生健康事业高质量发展，为 30 余万当地居民健康保驾护航。

北大医疗优先为当地医护人员累计百余人开展专业培训，提升当地医疗水平；组织 10 余场健康义诊，委派多学科专家前往当地，为千余名居民开展健康筛查和健康咨询。针对各类疑难杂症及高难度手术，北大医疗为当地居民开展医疗绿通，可优先直通北京医院，接受高水平治疗。此外，北大医疗与当地开展线上 MDT 多学科会诊，提高治疗效果、促进医疗资源整合。



▶ 雷波县医疗机构专业技术人员能力提升培训班开班仪式

“海上医疗”健康行动支持国家“一带一路”倡议



平安不断丰富医疗产品，着力为国家“一带一路”倡议提供融资支持和保险保障。在提供保险产品同时，平安融合北大医疗专业医疗实力，为海外工作员工和属地员工提供保障，将健康关怀融入其中，为活跃在“一带一路”一线工作者的健康安全保驾护航。

例如，北大医疗联合旗下北大医疗海洋石油医院，培养近百位海上医生，建设成为全国最大的海上医疗平台。通过全科医疗和健康保障的提供，为中海油境外海上员工和当地人员提供专业健康服务，同时建立立体 120 紧急救治模式，保障生命安全。



▶ 医疗团队在海外问诊

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，并依托公司医疗养老生态圈，推出多元化养老服务方式，帮助更多老年人享受高品质的晚年生活。

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，依托公司“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。平安围绕“医、住、护、乐”的四大养老场景，持续推进联体建设。在 2023 年发布“护联体”后，平安于 2024 年 3 月及 8 月分别发布“住联体”和“乐联体”。联体模式是平安居家养老业务的重要模式，整合了各场景的优质服务商和行业专家，牵头建立标准化的服务体系，并打造标准化的产品体系，覆盖不同居家养老人群需求。

平安与各方专家和市场机构共同打造四项团体标准，涉及康复护理、远程管家、养老服务平台、居家环境适老化改造四大方面，填补行业空白，适用于多个场景应用，服务前中后全流程监督，为老年人提供更加省心和放心的服务。

截至报告期末，平安提供数百项居家养老服务，已覆盖全国 75 个城市，累计超 16 万名客户获得居家养老服务资格，较年初增加超 7 万人。



影响、风险和机遇管理

对于医疗及养老服务，由集团产品管理办公室负责审议相关议案，防范医养服务风险。在识别阶段，根据公司全面风险管理框架以及医养行业的监管要求，识别与医养相关的风险。在识别风险后，评估风险发生频率及严重性，明确需要重点监控的风险类别及管理手段。针对该类别风险搭建医养服务风险指标体系，明确核心指标与监测指标，确定指标阈值以及责任部门，定期监控，定期形成风险管理报告，每季度向公司报告主要问题以及整改措施。

医疗质量是医院立院和发展的根本。北大医疗始终致力于通过强大内控管理与创新举措持续完善提升医疗质量，在医疗质量管理上持续创新。通过构建医院、科室、医护三级三层“红黄蓝质量管理指标体系”，加强医疗全流程、全过程、全方位管理，实现精准追踪，科学量化评价标准，并以“管理制度化、制度流程化、流程表单化、表单信息化”为导向，提高全体医务人员质控意识，明确责权利，形成相互监督与制约的机制，筑牢医疗安全的根基。北大医疗还组织旗下医院学习和运用质量管理工具，比如灾害脆弱性分析（HVA）、PDCA、根因分析法（RCA）等。与此同时，北大医疗定期召开医疗质量安全案例交流会议，围绕医疗质量安全管理中的典型案例，聚焦医疗质量安全管理关键环节，运用RCA质量管理工具分析事件、改进举措与实施成效。各个机构在交流中秉持开放心态，共同营造北大医疗彼此借鉴、互相学习的医疗质量安全管理文化。

平安养老服务注重服务质量管控。众多服务项目由三位一体管家、十大服务场景、一套监督体系组成的全面体系做支撑。“三位一体管家”指智能管家、生活管家、医生管家，在服务流程中全程跟进服务落地质量；同时，通过“五管十维”体系，平安得以对平台供应商的服务进行有效监督，包含服务商品管理、订单履约管理、过程标准管理、结果管理、风险管理。

指标与目标

平安制定“负责任产品”议题五年发展目标，并制定关键定量目标，以进一步计量、管理、监督和评价负责任产品相关影响力。根据规划，平安以稳步提升享有医疗养老生态圈服务的个人客户数作为关键目标。截至报告期末，享有医疗养老生态圈服务的个人客户超 1.5 亿，连续两年稳步提升。



3

可持续的 运营与社区



乡村振兴与社区影响力



平安推进“三村工程”，擘画和美乡村画卷；响应科教兴国、人才强国战略，提升教育公益效能；鼓励员工及代理人开展志愿服务，积极回馈社会。平安践行“金融为民”初心，为大众美好生活助力。

——盛瑞生
集团董事会秘书



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

关键绩效



520.14 亿元

全年提供产业帮扶振兴资金 520.14 亿元



6,767 课时

全年公益支教课时达 6,767 课时



3 万场

全年落地各类志愿者活动近 3 万场



“三村工程”

平安将乡村振兴工作视为自身履行社会责任的重要手段，持续开展“三村工程”，面向“村业、村医、村教”三个方向，充分发挥平安“综合金融 + 医疗养老”优势，在产业、健康、教育三个关键领域助力乡村振兴。

2024 年，平安制定《三村工程 2024-2026 新三年规划》，以“推动业务深度参与乡村产业、人才、文化、生态和组织振兴，通过村业、村医、村教工程探索建立产业兴旺、健康宜居、乡风文明、生活富裕的平安和美乡村样板”为整体目标，制定具体量化目标，进一步推进“三村工程”纵深发展。

“三村工程”关键成果



村业工程

平安充分利用自身金融实力以及技术能力，聚集科技、医疗、平台、客户、品牌等资源，通过开展“村业工程”，帮助有条件的乡村地区开展产业建设，助力产业升级。平安围绕产业帮扶，通过前端帮助解决农业产业融资难题、中端提供特色农业风险保障、后端赋能农产品品牌建设，为产业发展提供一体化的支持。2024 年，平安获评金融支持国家乡村振兴重点帮扶县典型案例 2 个。

一体化产业发展支持		关键绩效
 <p>产前融资助力</p>	<p>平安持续聚焦产业振兴，基于保险主业运用科技保险、产学研保险、信贷等多种方式开展振兴保项目，促进产业融合和升级，拓宽农户增收渠道，助力农业产业现代化、规模化发展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> “振兴保”已落地 269 个产业帮扶项目 累计投入资金 1.9 亿元 撬动产业发展资金 61.3 亿
 <p>产中风险保障</p>	<p>为解决在农业生产过程中可能面对的风险，平安积极打造“精准承保精准理赔（双精准）”服务新模式，依托“科技农险”优势，研究开发多款地方特色农业保险，促进特色农业保险保障的普及，为试点农户解决后顾之忧，助力特色农业产业发展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平安产险首创爱农宝 APP，支持农户自助投保、自助理赔、获取保单、查询赔案等操作，并提供气象信息、病虫害预警、农资价格行情和线上免费问诊等全方位服务。 平安产险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，通过“一物一码一保险”，为消费者展示地方特色农产品从“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。 	<ul style="list-style-type: none"> 爱农宝累计用户数量 83.1 万户 生产生活服务惠农农户次 275.4 万次 “溯源防伪 + 保险护航”模式已覆盖超 30 个品类农产品
 <p>产后销售推广</p>	<p>平安积极助力农业产业销售环节，将“一村一品，一镇一业”产业发展体系作为发展特色农业、促进产业振兴的主要抓手，有效推动特色产业规模化发展。</p> <ul style="list-style-type: none"> “平安好车主”建立助农专区，通过打开农产品销售渠道，扩大消费者受众群体。助农协销直播活动结合各地特色民俗文化，推广各地助农农产品，通过“线上直播带货推广 + 线下营销”相结合的方式，助力当地农产品协销。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年在全国 31 地开展 100 场助农协销直播活动 全年完成消费帮扶采购约 1.73 亿元 自 2016 年参与消费帮扶以来，累计完成超 10 亿元采购

案例

服务产业发展，助力乡村振兴

2024 年，平安支持乡村振兴的足迹遍布贵州、福建、陕西、广东、甘肃等地，通过持续深入全国各地乡村调研，了解乡村产业发展需求，整合公司资源，持续加大产前、产中、产后的全链条帮扶力度。

广东：助力广东“百千万”工程，打造乡村振兴新动力

平安成立“百千万工程”工作领导小组，围绕“金融支持、绿美广东、乡村治理、消费帮扶”四大方向推进项目开展。

产前

“一链一策一批”模式，破解融资难题

海大集团是广东省农业龙头企业，也是平安银行长期重点帮扶的合作企业。养殖周期长、资金投入大使养殖户经常面临资金紧张的问题。平安银行通过实践“一链一策一批”模式，为农业产业链上的供应商、经销商、养殖户提供金融支持，针对各类养殖户推出定制化融资项目，解决了众多养殖农户融资难、融资贵等问题，助力当地生鱼产业的持续发展。



▶ 平安创新金融助农模式介绍

产中

“因地制宜”创新保险产品，增强产业风险抵御

油茶、瑶药、食用菌都是韶关当地特色产业，但种植业普遍投入大、回报周期长，还时常面临极端天气，抗风险能力较弱。平安推广“振兴保”模式，因地制宜创新保险产品，推出三个特色新农险“瑶药种植保险”“油茶种植保险”“食用菌气象指数保险”，提高农业抗风险能力。截至报告期末，共计为 19 家韶关农业企业提供了 11,301 万元风险保障。



▶ 马明哲一行深入体验平安“爱农保”APP

产后

助农协销直播活动，引领消费帮扶

2024 年 9 月 12 日，集团董事长马明哲一行在中山、江门等地对平安服务百千万工程项目进行调研。活动当日还依托“平安好车主”平台开展系列助农直播，当天的直播累计吸引了超 27.5 万人次观看，带动江门恩平农产品销售超 136.9 万元。



▶ 马明哲助阵助农直播

案例

甘肃：五大举措打造甘肃产业帮扶“示范田”

自 2019 年起，平安坚持以“惠农贷款、产业帮扶、科技赋能、人才培育、消费帮扶”五大举措助力甘肃省临洮县百合、金丝皇菊产业发展。2024 年，平安正式对外发布“平安 2024-2026 年服务甘肃乡村振兴计划”，持续加大服务甘肃乡村振兴支持力度。

惠农贷款

针对乡村企业收购农户种植百合面临现金流压力的问题，平安银行多次前往实地调查，了解企业经营情况，定制化推出“临洮百合贷”，为当地产业致富带头人提供百合助农贷款 150 万。2020 年至报告期末，平安为临洮百合产业撬动产业贷款 300 万元。2024-2026 年，平安还将为临洮提供百合产业“百合贷”450 万元，为甘肃省提供农业产业风险保障超 300 亿元。



▶ 百合贷款发放启动仪式

产业帮扶

平安在临洮县康家集乡合进村开展“金丝皇菊”产业扶持项目，支持金丝皇菊产业发展。在平安资金支持下，当地乡村致富带头人建立农村合作社，带动周边村民大力发展金丝菊种植，成功带动农户实现致富增收。



▶ 集团党委书记胡剑锋一行开展产业调研

消费帮扶

平安创新打造“平安消费帮扶平台”推动线上销售提升规模，截至报告期末累计采购临洮县百合、金丝皇菊超 600 万元，带动当地超 2,000 户农户增收，让当地甜百合、金丝皇菊农产品走向全国。

科技赋能

平安银行充分发挥科技优势，在当地共同打造百合、金丝皇菊产业等乡村振兴示范基地，为基地安装土壤监测设备、监控设备、卫星接收设备、气象站一体化监测系统与产品追溯等智慧农业系统，帮助企业实现标准化、精准化生产，助力当地农产品的品质提升与品牌打造。

人才培育

平安积极开展致富带头人培育工作，连续 5 年累计为临洮地区培训致富带头人 332 人，有效帮助其提升企业管理、品牌建设和电商运营能力。

案例

贵州：助力贵州省产业兴、农民富、农村美

“台江模式”助推全产业链保险深度介入

2017 年，平安首个产业帮扶项目落地贵州黔东南州台江县，“台江模式”就此得名，平安在金融保险行业首创“扶贫保”模式。

2017 年迄今，平安通过充分发挥“保险 + 科技”优势，实现帮扶企业发展、带动农户增收的助农链路。从最初的“产前”提供免息、免担保，到升级后的“产中”提供风险保障和技术服务的“扶贫保”模式，再到“产后”协助农产品打开销路，实现全产业链帮扶的“振兴保”模式，平安创新探索出了一条可持续、可复制的全链条、全周期的乡村产业帮扶、振兴模式。

规划四大举措，助力贵州乡村全面振兴

2024 年 11 月 18 日，平安在贵州省台江县、剑河县开展“支持乡村振兴”调研活动，正式发布“平安 2025-2027 年服务贵州乡村振兴计划”，宣布将通过产业帮扶、人才培养、乡村治理、和美乡村建设四大举措持续加大服务贵州乡村振兴支持力度，包括为贵州省提供农业发展贷款超 10 亿元，提供农业产业风险保障超 1,200 亿元等。



▶ 正式发布服务贵州乡村振兴计划



▶ 集团总经理谢永林一行在贵州调研

案例

举办返乡创业致富带头人主题培训，助力乡村人才培养

2024 年 5 月 10 日，平安-中国乡村发展基金会返乡创业致富带头人主题培训在华中农业大学开班。平安、华中农业大学、中国乡村发展基金会相关领导以及来自平安定点帮扶地区的合作社带头人、涉农带头人、返乡青年、基层干部等 35 名学员参加。本次培训采用专家课堂专题讲授和现场教学演练两种形式，内容涵盖农村基层干部工作本领、乡村产业振兴与农文旅结合、企业与合作社运营管理、农产品电商应用与直播带货、生态农业等。

村教工程

积极开展志愿服务、助力乡村教育振兴，是平安践行教育公益的重要内容之一。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，以基建与维护、线下支教、培训提升、夏令营、教育奖金等手段为抓手，打造平安教育公益“五大工程”，持续开展教育公益行动的迭代升级，积极赋能乡村教育。

截至报告期末，平安已在全国援建平安希望小学 119 所，累计招募支教志愿者 12,708 名，支教服务时长总计超 44.3 万小时。在 1,039 所智慧学校落地实施青少年科技素养提升计划，培训乡村教师超 2 万余名，惠及 31 万余名乡村学生，用实际行动为乡村孩子托起希望。

119 所

平安已在全国援建平安希望小学 119 所

12,708 名

累计招募支教志愿者 12,708 名

44.3 万小时

支教服务时长总计超 44.3 万小时

更多详情请见本报告“专题：教育公益三十载，用爱点亮新征程”部分内容。

村医工程

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。2024 年，平安健康“医路健行”国民健康素养提升行动累计落地 106 场，为 6,859 位村民提供免费体检服务；举办百场慢病科普讲座 29 场，直播观看人次 65.62 万人次。平安开展百村巡回医疗下乡活动 380 场，实现乡村卫生室升级 45 个，举办乡村义诊 45 场。

案例

平安养老险积极推进康复健康小屋落地

2024 年，平安养老险联合凌锋公益基金会建设康复健康小屋，开展公益义诊活动。康复健康小屋项目均落地于乡村卫生室、卫生院或社区卫生服务中心，每个小屋配套康复、理疗、检测等硬件设备；同时依托中国残疾人康复协会、中国志愿服务联合会志愿医生工作委员会志愿医生团队设立康复小屋专家工作站，开展定期医疗帮扶和义诊活动，满足村医学习需求，帮助提高乡村医生整体医疗水平。

截至报告期末，平安已在全国成功落地康复健康小屋 78 个，覆盖包括江西省、贵州省、青海省等省份在内的 10 省 20 市 27 县下辖的 78 个乡村，累计开展义诊帮扶 130 余次。

社区影响力

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

志愿者服务

自 2018 年平安成立“平安志愿者协会”以来，平安志愿者们不断壮大队伍规模，积极扩张服务领域，坚持以坚定的志愿服务信念，从制度化、常态化、专业化、精准化四个层面持续践行企业社会责任。2024 年，平安深入贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见》，在中国志愿服务联合会业务指导下，持续主动开展各类志愿服务活动，健全志愿服务组织队伍体系。截至报告期末，平安志愿者协会已在全国 35 个地区设立志愿者协会分会，覆盖 20 家成员公司。

同时，平安通过“三村晖”线上公益平台，为群众开发智慧公益互助渠道，于 2024 年发起 1,491 个“身边公益”活动。截至报告期末，“三村晖”公益平台总注册用户达 351 万人，其中平安员工及代理人志愿者人数超 49 万人。

平安志愿者协会持续推动“平安守护者行动”志愿服务品牌，充分发挥平安自身业务特长，与社会权威、专业机构合作走进社区志愿服务，涵盖安全急救、健康素养、金融反诈、防灾减灾、文化传承等多方面的志愿活动。

1,491[↑]

发起“身边公益”活动 1,491 个

351^{万人}

“三村晖”公益平台总注册用户达 351 万人

49^{万人}

平安员工及代理人志愿者人数超 49 万人



案例

平安“橙心守护”安全急救科普及培训课程

2019年起，平安志愿者协会建设具有安全急救专业特长的志愿服务队伍，并面向公众开展安全急救知识科普志愿活动，提升全民急救普及率。

2024年，平安“橙心守护”公益社团打造的安全急救“科普课程-专业取证课程”知行合一志愿服务模式在全国范围内走进社区、职场、学校、乡村、商区等场景，开展超百场安全急救科普课程。

截至报告期末，平安“橙心守护”公益社团已在全国累计培养持证急救讲师5,659人，推动开展急救安全知识培训近6万场，为超过百万市民传播了急救知识。其中有7名经过“橙心守护”项目培养的平安志愿者，在紧急情况下成功运用海姆利克急救法、心肺复苏法或AED设备挽救了他人生命。



▶ 急救培训活动

平安无偿献血志愿者活动

自1998年开始，平安组织员工和保险代理人积极开展无偿献血公益活动，至今已经持续开展27年。2024年，平安“平安守护者行动：热血传万里，家家共平安”无偿献血志愿者活动在深圳、北京、上海等20个地区举行，共有超1,400人参与，献血总量超40.5万毫升。



▶ 无偿献血志愿者活动现场

平安社区公益阅读计划

平安公益基金会于2023年与中华文学基金会联合发起“社区公益阅读计划”，通过在社区捐建“育才图书室”，打造一系列具有公益特色的阅读空间活动，搭建社区居民互动平台，为居民提供学习、阅读及休闲的多元空间，满足社区居民多样化的阅读与社交需求。

截至报告期末，已在南京建成20家社区育才图书室，配置20,000余册优质图书，开展“名家讲坛”“非遗手工”“我爱古诗词”“平安书香雅集”“平安守护者急救安全训练营”等活动250余场。



▶ 举办阅读公益活动

教育公益

2024 年是希望工程实施 35 周年，也是平安践行教育公益 30 周年。自 1993 年起，初创不久的平安就在董事长马明哲的倡导下成立了“希望工程”救助小组，落实“平安希望小学建设项目”，以帮助失学儿童重返课堂。平安教育公益历经三十年不断升级迭代，不仅让乡村孩子有学上，也竭力填补乡村学校素养教育空白。如今，平安又努力整合社会资源，为广大青少年群体打造多元优质的教育平台，提供课外实践机会，并时刻关注特殊人群的成长与发展。更多详情请见本报告“专题：教育公益三十载，用爱点亮新征程”部分内容。

应急救灾

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

平安发起“平安守护者行动”，通过培养输出一支标准化、专业化的平安志愿者救援队，打造应急管理“1+N”政企协作模式，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，助力提升全社会防灾减灾能力。

案例

助力超强台风“摩羯”灾后重建，携手共筑新家园

2024 年 9 月 6 日，超强台风“摩羯”在海南登陆，中心附近最大风力 17 级以上。为应对“摩羯”台风影响，平安启动理赔应急预案，为平安客户提供高效、及时、主动的理赔服务，包括：

- 主动排查客户出险信息：开展理赔主动服务工作，通过政府、新闻媒体、代理人等多渠道了解客户出险信息，一经确认，主动提供理赔服务。
- 开通服务热线：开通 7×24 小时理赔服务热线 95511，或通过代理人、平安金管家 APP 进行理赔报案与申请。
- 绿色理赔通道：开通绿色理赔通道，为客户提供在线主动受理，快速处理，第一时间完成赔付。
- 简化管理赔手续：针对重大突发事故简化管理赔资料。
- 取消定点医院限制：因重大突发事故需紧急救治的客户，取消定点医院就诊限制。

同时，平安统筹旗下各成员公司及各地区机构落实客户排查、急难救援等应急举措，全力配合各地防灾减灾工作。平安寿险开放受灾严重地区文昌和定安地区的职场，主动为救援人员和环卫工人等群体提供休息场所和饮水服务。

公益平台

“平安公益平台”以深圳市平安公益基金会为运营主体，是民政部指定的慈善组织互联网公开募捐信息平台，多家公募基金会通过平台发布公益项目，开展募款。平台持续聚焦乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助、积极老龄化等多个领域的公益项目，为用户提供一对一帮扶捐赠、公益捐步、公益心愿等多样化的捐赠渠道，实现线上高效参与公益。截至报告期末，平安公益平台累计入驻基金会 27 家，在线公益项目 56 个，捐赠人次超过 29.2 万人次。

27 家

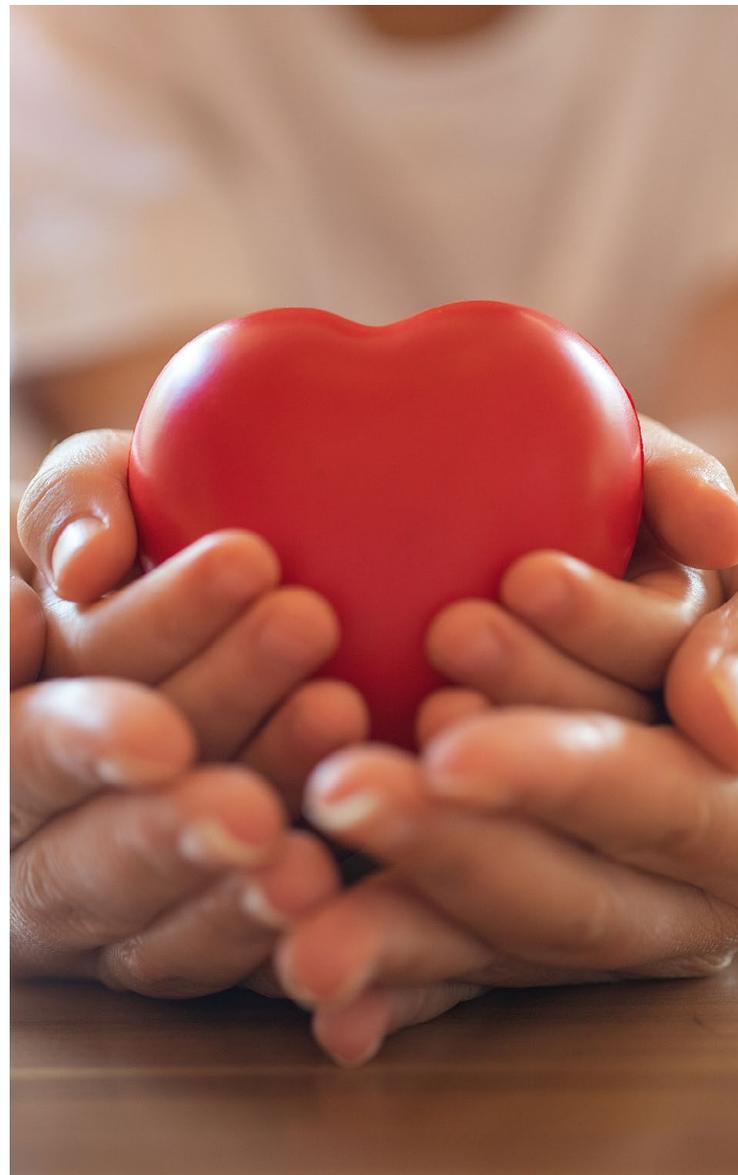
平安公益平台累计入驻基金会 27 家

56 个

在线公益项目 56 个

29.2 万人次

捐赠人次超过 29.2 万人次



案例

守望特殊家庭加油站项目

平安公益平台 - 守望心智障碍者家庭加油站项目以家庭为中心，针对家庭中母亲、父亲、心智障碍者等不同角色提供特色服务和支持，为家庭建立多元化服务支持体系。该项目在深圳市社会公益基金会的支持下，长期帮扶居住在深圳的心智障碍家庭。2024 年，守望协会全年家庭支持服务受益 5,089 人次，其中以互助形式开展的活动 264 场次，受益家长 3,326 人次，受益心智障碍者 1,012 人次。

春柳计划关爱青春期留守女童

平安公益平台 - 春柳关爱留守女童项目由上海仁德基金会发起，旨在构建 3 个“1”的青春关怀，即 1 套春柳卫生包、1 套春柳课堂教育及 1 系列春柳关爱陪伴活动，为山区留守女孩创造一个健康、多层呵护的成长空间。截至报告期末，约 1,000 人次留守女童受益。

消费者保护与体验



秉承“省心、省时、又省钱”的服务理念，平安走进客户，聆听每一位客户的声音，构建多层次客户回馈权益体系。服务至上、客户至上，平安用一站式、全周期的服务，提供有看得见、摸得着、有温度的金融服务。

——蔡方方
集团副总经理

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

消费者权益保护

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

消费者权益保护管理机制

平安持续完善消费者权益保护与内部审查机制，积极落实各项消费者权益保护工作要求，全面推进消费者权益保护考核工作，针对重点公司和重点事项，建立全面而完善的工作责任制，在事前、事中、事后的全服务环节落实消费者权益保护，逐步提升消费者权益保护工作质效。

同时，平安建立健全消费者权益保护检查督查、考核机制，通过指标动态追踪、消保投诉督查、重点问题治理等推动投诉压降，全面提升投诉纠纷化解能力。

为确保消费者权益保护工作的有效落实，平安建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案，将消费者权益保护工作纳入年度审计范围，每年开展一次。2024年，平安开展消保专项审计工作，对体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等方面进行重点审查，同时追踪上年度发现问题的整改情况，整改率达100%。

消费者权益保护文化建设

平安持续推进消费者权益保护文化建设，在内部持续深化发展公平诚信的消费者权益保护文化，对外积极开展各类专题宣导，普及金融基础知识，提升金融消费者素养。

对内，平安通过建立消费者权益保护日报机制、搭建区域间消费者权益保护工作平台、召开管理层交流研讨会以及开展消费者权益保护多元化培训等多种方式，强化内部消费者权益保护文化建设。平安制定了消费者权益保护必修课程，并面向所有初级新入职员工开展培训，全面提升员工消费者权益保护意识。同时，平安搭建了涵盖内外部消保动态、精选案例等内容的消保知识库平台，并通过绘制分级消保制度地图等措施，促进优秀经验共享。截至报告期末，消费者权益保护培训覆盖率达 100%。

对外，平安高度重视消费者权益保护教育工作，一方面凭借公司丰富的自有渠道及地区机构广泛分布的优势，主动开展各类常态化教育宣传。另一方面，积极响应监管部门要求，开展集中教育宣传。2024 年，在监管部门指导下，平安在“315”“金融教育宣传月”等专项活动期间，扎实开展一系列形式多样、内容丰富、各具特色的金融教育宣传活动，以切实提升消费者的金融素养，增强金融安全意识。

案例

消费者权益保护宣传月活动

2024 年 9 月“金融消费者权益保护教育宣传月”期间，平安在北京、深圳、重庆等地广泛开展以“金融为民谱新篇 守护权益防风险”为主题的系列金融教育活动，各成员公司广泛参与，向广大市民普及金融知识，开展教育宣传活动 16,722 次，触及消费者超过 10 亿人次。

平安将消费者金融教育与平安志愿服务相结合，组建“平安金融知识志愿宣讲团”，持续开展金融教育志愿服务活动。平安银行跨界联合中国法治出版社发行金融漫画书《三分钟漫画金融常识》，打造好懂易学、全家共享的金融教育宣传阅读体验。平安健康险、平安养老险开展“高管说消保”活动，为消费者讲解金融知识。平安寿险联合快手打造“县域乡亲共筑消保路”专题活动，号召全民参与，带动金融教育在县域广泛传播。活动特邀 9 位达人主播推出科普视频，用通俗易懂的方式为县乡人民普及金融反诈知识，传播消保理念，推动金融知识直达基层群众。活动期间消费者观看视频达 4.86 亿次，产出了各具特色的用户原创视频内容 53.61 万条，留言区互动量高达 508.55 万条。



▶ 平安金融知识志愿宣讲团



▶ 平安金融知识志愿宣讲团

客户体验提升

平安高度重视客户体验，着力提升专业服务能力，全面、深入推进“三省”工程，并在多个核心业务场景真正为客户打造“省心、省时、又省钱”的极致体验，让客户生活更简单。更多详情请见本报告“专题：‘三省’工程打造金融服务新范式”部分内容。

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

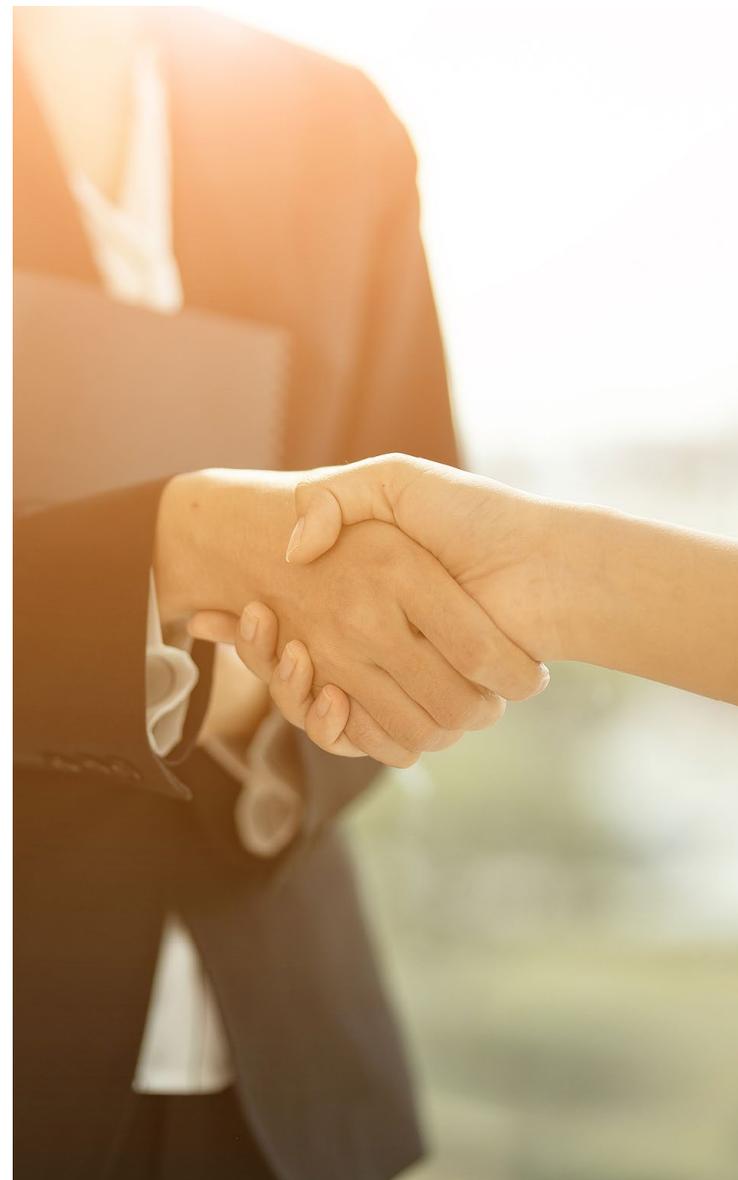
客户沟通

平安以客户需求为导向，设立多维度的信息沟通渠道，积极响应客户需求。平安以 AI 技术赋能客户服务，不断升级迭代 AI 智能客服。作为客户的综合金融顾问，AI 智能客服现已搭载超 1,200 万条保险、银行、理财等金融知识，可实现客户来电过程中多产品问题一站式快速解决。此外，平安在投诉受理环节拓宽投诉渠道，在官网、销售系统、微信公众号等多个渠道设置投诉入口，推出平安全国统一服务热线 95511，配置全天候服务的专业客服坐席团队，快速响应并解决消费者咨询投诉问题，提供专业、合理的解决方案。2024 年，进线 6.7 亿人次，日均咨询约 183 万人次，接通率达 98%

客户体验文化建设

平安持续推动公司内外客户体验文化建设，对外发布《平安人寿客户服务体验探索与创新》等报告，分享客户体验管理洞见与实例。

在公司内部，平安通过客户体验案例评比、客户体验资讯月刊等活动，积极宣导体验理论与案例，促进成员公司交流与协同，持续推动卓越的客户体验文化建设。



探索适老化服务模式

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

平安“适老化”服务模式	
 <p>柜面适老化</p>	<p>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。</p>
 <p>长者服务热线</p>	<p>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。</p>
 <p>APP 适老版</p>	<p>平安银行持续推动平安口袋银行 APP 无障碍适老化改造，帮助老年群体能够在手机端独立、方便、平等、无差别地享受到理财、存款、信用卡和保险等一站式、综合化的金融服务体验。同时上线反诈测试，鼓励老年人用户持续学习，远离金融诈骗。截至报告期末，口袋银行 APP 适老化版本累计服务用户数约 48 万户，无障碍版本报告期内服务用户数超 1,500 人。</p> <div data-bbox="1267 751 1888 1122">  </div> <p>▶ 平安口袋银行 APP 适老版</p>

客户体验考核管理

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

客户隐私保护

平安重视隐私保护，围绕管理架构、管理制度、管理举措、管理培训等方面，完善客户隐私保护机制，全面提升本公司的客户隐私保护管理水平。报告期内，平安未发生过任何消费者数据泄漏的重大事故。

隐私保护管理架构

平安建立覆盖“董事会 - 管理层 - 执行层”的三层隐私保护管理架构。



隐私保护管理制度

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

平安制定《个人信息保护规范》《应用系统开发规范》《个人信息保护影响评估指引》《数据全生命周期安全管理》等内部管理制度，明确各业务环节的隐私保护管理规范，在应用程序中通过文案提示、弹窗提醒、用户填写信息等方式，向用户清晰说明各场景收集的范围及使用目的，并在获得用户明示同意后按照授权范围进行个人信息的使用，进一步夯实隐私保护管理体系建设。平安对侵犯客户个人隐私的行为采取“零容忍”原则。

隐私保护管理举措

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

平安遵循“合法正当、目的明确、授权同意”及最小必要的原则收集个人数据，承诺不会通过第三方收集个人数据，确保个人信息安全。除非法律法规另有规定，平安只会在实现个人信息收集目的所必需的期限内保留用户的个人信息。同时，平安也将按照业务实际发生地的相关法律法规进行个人信息的存储。基于《数据全生命周期安全管理》等管理制度要求，平安以最少必要的保存时间存储用户信息，并在满足监管要求的前提下，通过完善的数据销毁管理机制妥善删除用户个人隐私数据。平安判断个人信息存储期限的主要依据为现行的相关法律法规规定，如平安停止运营某项业务或网站，平安将提前 30 天通知用户，停止相关的个人信息收集活动，并在合理的期限内删除或匿名化处理用户的个人信息。

此外，平安将个人隐私保护融入应用程序及相关系统开发的全流程，制定了《应用系统开发规范》等管理制度，同时通过自动化、流程化与集约化方式解决个人信息影响评估方面的难点，并制定了《个人信息保护影响评估指引》等管理制度、上线个人信息影响评估（PIA）工具，提升 PIA 评估效率和规范性，确保在项目启动、需求分析、系统详细设计、系统构建、测试、部署与实施、运营与维护的全流程过程中贯彻隐私保护要求。同时，本公司对各环节中个人隐私信息管理方式、个人信息保护方式进行严格的合规评估及审计，判断隐私保护措施的有效性，从源头上保护用户隐私。

第三方隐私安全管理

平安承诺不会将用户的个人数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在超过法律允许或业务限定的范围向任何第三方提供用户个人数据，如出于为方便用户使用第三方服务的目的，我们会告知用户所分享的数据、分享方式以及分享对象，并取得用户同意。2024 年，平安不存在客户信息被用于销售定向广告、通过销售、租赁或共享将数据或信息传输给第三方等其他用途。

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

隐私保护管理培训

平安不断强化客户隐私保护、深化数据安全治理，从隐私保护管理培训持续强化客户隐私保护和数据安全治理，充分尊重用户隐私权，依法保障用户的合法权益。平安定期为所有可接触到用户个人隐私信息的员工及相关第三方人员提供全面的隐私保护宣传、培训，以提升员工隐私保护的合规意识和专业能力，推动公司隐私保护政策全面贯彻落实，有效守护消费者隐私安全。

案例

平安科技参与并发布《“数据要素 X”行业合规保证与应用白皮书》

2024 年，平安科技联合贵阳大数据交易所、清华大学技术创新研究中心、北京大学法律与人工智能研究中心等机构和高校，共同编写并发布《“数据要素 X”行业合规保证与应用白皮书》。白皮书深入剖析当前数据要素市场发展过程中的数据合规挑战与机遇，围绕法律法规政策、全生命周期管理、技术工具创新、12 个重点行业领域的合规管理与数据应用典型案例等方面展开分析，研究并提出数据要素发展及长期合规性规划的政策建议与行业倡议，为行业提供一套相对全面且具有实务指引意义的合规指南，助力企业把握数据合规脉络，深度挖掘数据价值潜力。



▶ 《“数据要素 X”行业合规保证与应用白皮书》

员工及代理人发展与保障



平安尊重保障员工权益，厚植员工成长沃土，关心关爱员工，助力提升人才归属感和获得感。平安围绕企业战略方向，帮助人才的职业化、专业化发展，完善人才梯队，将人才优势转化为公司高质量发展的内部驱动力。

——孙建平
集团首席人力资源执行官

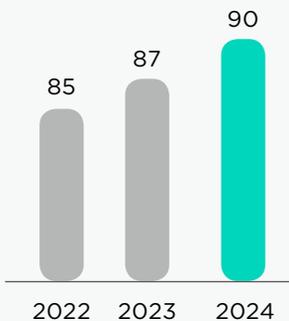
关键绩效



90分

员工整体满意度达90分，连续两年上升

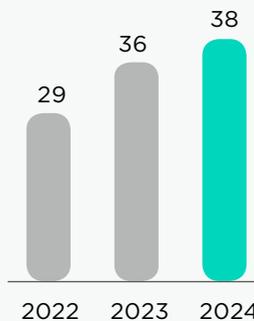
员工整体满意度（分）



38%

核心人员持股计划和长期服务计划覆盖范员工比例达38%

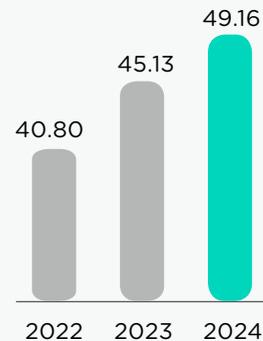
核心人员持股计划和长期服务计划占比（%）



49.16小时

员工平均培训时长达49.16小时，连续两年上升

人均培训时长（小时）



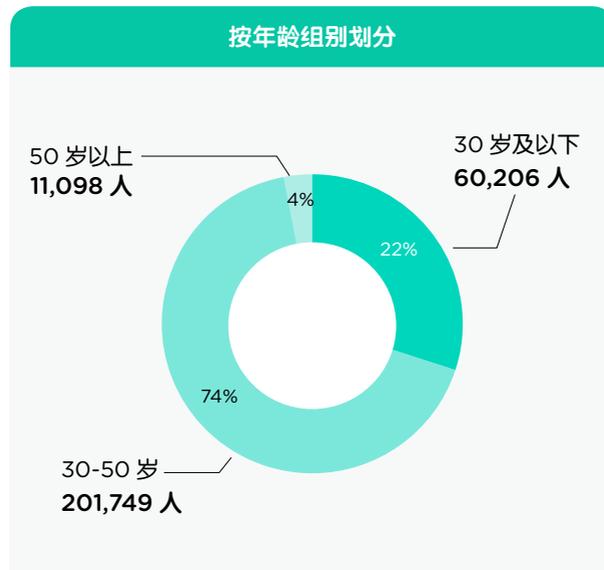
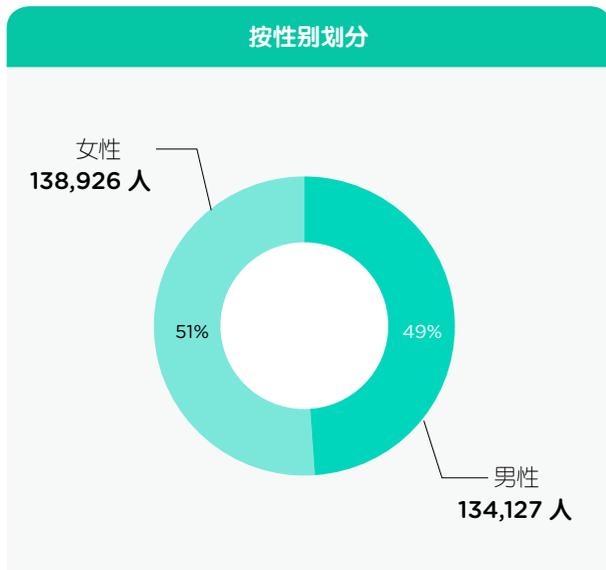
平安视员工为企业最宝贵的资源，坚持“职业规划、安居乐业”的管理使命，切实守护每位员工的合法权益，致力营造公正公平、和谐健康的工作氛围，并为员工提供薪酬激励及多样化培训，鼓励员工强化自我学习、提升个人能力，实现员工个人与企业的共同发展。

员工权益与多元化

平安始终坚持以人为本，尊重每位员工，积极维护每位员工的权益，遵守国家法规政策和各级政府要求，保障每一位员工的合法权益。平安承诺全体员工均享有法律规定的权利，根据《中华人民共和国劳动法》要求实行“同工同酬”。同时，平安反对任何形式的就业歧视，为不同国籍、种族、民族、宗教信仰、年龄、性别的候选人在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴提供公开、公平、公正的机会，抵制并禁止使用童工和强制劳动，并尊重员工参与合法社团或组建社团的权利。此外，平安在制定、修改关乎员工切身利益的规章制度时，均经由职工代表大会审议讨论通过，行使民主权利，切实保障每位员工的合法权益。

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

截至报告期末，平安员工总数为 273,053 人，女性员工占比 51%，在性别、年龄等维度体现了多元化的团队结构。



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

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《如何做到专注与多元化统一》《不平等的代价》《完美而包容》以及《闪光女性 - 不被定义的 WOMEN》等课程，以提升员工对多元、平等与包容性的认识和理解。

员工发展

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

人才发展战略

平安基于战略愿景及业务模式,前瞻指导部署人力资源经营规划,在金融科技、风险合规、数字化经营、绿色金融、乡村振兴、保险业务等重点领域,布局专项人才发展战略,同时结合行业人才动向及内部需求分析,细化制定年度人力配置计划,建立完善选人用人标准、工具及流程,并通过定期人才盘点、年度检视,进行动态调整,确保人才供给与公司发展需求匹配。

为开拓人才成长通路,激发人才发展活力,公司搭建完善的职位序列管理体系,建立管理、专业、业务三大发展通道,各通道精简设计、差异化管理、分类施策,给予人才更加丰富、多元、畅通的职业发展路径和成长阶梯。平安充分考虑人才培养的周期性,持续加强人才梯队建设,通过横向和纵向人才举荐的通道,设置人才储备池,不断优化人才管理机制,为集团可持续发展提供有力支撑。

平安一直高度重视人才梯队建设,通过系统性、计划性、层次性的后备人才选拔与培养,内培与外引并举,搭建各层级人才梯队,持续强化短、中、长期人才储备。为强化人才队伍管理,科学地考察与识别人才,平安自主研发“8Q+TEL”胜任素质评估模型,并结合时代、市场发展趋势和平安战略发展需要不断升级迭代,通过统一的选人用人的标准及流程,紧扣岗位画像,每年定期开展关键岗位人才盘点,聚焦业绩贡献、能力素质、发展潜力等关键维度,精准评估人员胜任能力及人岗匹配度,并结合复合经验、成长轨迹等,从中识别高潜人才。根据考察结果形成任用决策或培养意见,实施有系统性、计划性的分类管理、培养、锻炼的工作,如训战结合、强化轮动等。

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

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



多渠道人才引进

平安坚守公平、公正、公开原则，努力为候选人提供良好的应聘体验和就业机会。我们以平安人为统一官方招聘平台，并统一招聘流程，细化招聘计划、明确招聘需求描述、规范面试及录用流程，通过内外并举的多元化招聘渠道和严谨的甄选流程，提升招聘体验及效率。

平安积极参与各地人力资源和社会保障局、全国各大高校、各类协会等组织的线上线下招聘活动，全年为超 3 万人提供了就业机会，其中应届毕业生超 6 千人，岗位遍布全国各地，包括新疆、西藏等少数民族自治区。

平安持续关注雇主品牌建设，将雇主品牌与招聘、员工服务、文化建设、数字化培训深入结合，通过关注员工心声、提升员工服务水平、优化招聘人选体验、推动数字化培训及完善平台建设等，努力提升员工对公司、对工作的满意度，不断提升雇主品牌。

2024 年，《福布斯》杂志发布“2024 年全球最佳雇主榜单”（The World's Best Employers 2024），平安凭借在工作环境、薪酬福利、员工发展空间等多个维度的领先优势再度上榜，位列中国金融业第二位。

全球最佳雇主

《福布斯》杂志发布“2024 年全球最佳雇主榜单”
平安位列中国金融业第二位

多渠道人才引进

 <p>校园招聘</p>	<p>平安与国内外各大高校保持良好合作与沟通，持续开展校园招聘及校企合作项目，为公司吸引优秀青年人才，同时为高校毕业生提供就业机会。</p>
 <p>社会招聘</p>	<p>持续拓展社会招聘渠道，与国内外知名猎头公司和国内各大招聘平台合作，全方位发布、宣传招聘信息，积极拓宽招聘渠道，以便更多人了解平安、加入平安。</p>
 <p>内部推荐与选聘</p>	<p>面向员工开放内部人才市场，通过内部选聘等方式，为员工提供更多扩展职业发展领域的机会，帮助员工探索更为广阔的职业发展路径。</p>

案例

中国平安 2024 年春季及秋季校园招聘

平安秉承“One Ping An”宗旨，全集团统一规划、统一宣传、统一平台，联合旗下 10 余家成员公司开展 2024 年春季、秋季校园招聘活动，在北京、上海、武汉等地举办多场校园宣讲会、“人才集市”以及校企交流活动。该活动面向海内外优秀应届毕业生，开放业务类、投融类、医疗类、运营类、产品类、科技类、共同资源职能类多个类别 200 多个岗位，提供超 8,000 多个职位机会，助力青年人才在平安的舞台上实现职业理想。



▶ 校园招聘活动现场

员工培训与成长

平安基于“知识，创造价值”的培训理念，致力于将员工的自我成长、价值实现和企业发展有机结合。公司为不同岗位、层级、专业背景员工提供个性化的学习成长路径、智能化的学习平台及丰富的课程资源，支持员工持续、高效的学习发展。

2024 年，平安全面落实推广“学习积分制”，建立年度积分任务提升全员学习计划性，并组织形式多样的积分运营推广活动，实现“比学赶超”的学习氛围，平安人均培训时长达 49.16 小时。

多元人才培养体系

平安结合公司战略和业务发展，持续优化员工职业发展培养体系。从员工成长和公司发展需求出发，围绕课程内容、能力层级、发展阶段构建多维培训体系，覆盖员工发展全生命周期。

2024 年，平安进行人才培养体系全面升级，围绕人群、公司两大维度构建全公司必修、选修培训内容体系，并重点完善新员工、管理干部、专业序列等人群的培训体系。同时，对线上学习平台进行全新升级，定制开发形式多样的精品课程，并全面推动落地“学习积分制”，利用“平台+内容+机制”一体解决方案，多层次、全方位地满足公司人才培养的需要。

2024 年，平安各项培训投入金额达 9.56 亿元。

● 新员工培养计划

为帮助新入职员工快速了解公司战略文化、培养工作习惯、适应工作环境，平安为各层级新入职员工针对性打造“线上+线下”相结合的培训体系及专属培训课程。课程内容涵盖战略文化、通用技能、专业素养等多个方向，适配员工入职期间的学习需求。线上体系通过学习平台自动推送，覆盖全体新入职员工；线下训练营围绕岗位需求进行个性化内容补充，提升适岗能力，助力新入职员工快速融入平安。

2024 年，平安对新员工线上入职培训体系进行全面升级，扩大内容覆盖面，围绕“态度、知识、方法、领导力”四大能力项逐级拆解，升级课程内容；同时，延长培养周期，建立岗前到入职 1 年内的培养体系，覆盖学习全阶段，帮助员工融入团队、胜任工作；升级线上学习路径功能，辅以元宇宙沉浸式学习、AI 陪练、AI 导师，打造“学-练-考-测-升-评”一体培养闭环，提升学习体验，适配当下年轻人的学习兴趣及需求。

● 毕业生培养 / 实习计划

平安结合价值管理文化与人才发展要求，制定丰富的毕业生培养计划，助力其更快融入平安文化、培养工作习惯，更好地适应工作环境。

案例

“橙就先锋”毕业生人才培养计划

2024 年，为进一步吸引全球范围优秀应届毕业生人才，平安推出“橙就先锋”专项人才计划，旨在体系化培养具备行业销售综合能力的优秀高潜人才，为平安销售体系注入新鲜血液。通过专业培训、导师带教、实战演练及轮岗机制，全方位提升新人的综合金融专业能力，助力其实现从校园到职场的快速转变与深度融入。

橙星管培生招聘计划

结合公司战略规划及业务需求，平安产险聚焦国内外重点高校数据、精算、法学、农学、医学、能源等专业，开展管培生招聘计划，旨在储备优质专业人才，建设专业人才队伍，从 2022 年起，共 4,000 多名优秀应届生顺利入职。

● 领导力专项赋能培训

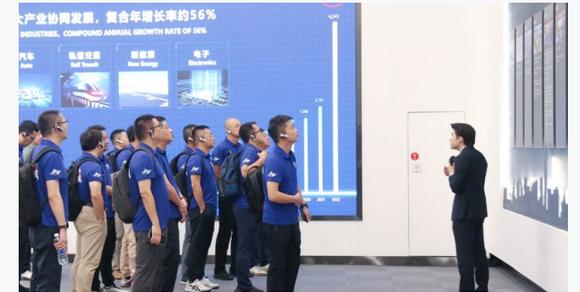
为培养各层次优秀潜力干部，确保干部梯队充实，平安建立并不断健全各层级员工专项赋能培养机制，围绕平安重点战略发展、管理和经营规划，提供契合各层级管理需要的系统性领导力赋能培训。

各层级员工专项赋能培养机制	
中高层干部	以支持公司中长期战略发展与改革创新为培养目标，结合趋势分析、管理决策、个人成长等主题，引进国内外经典问题解决工具，通过大咖集中授课、实战议题研讨、导师过程辅导等形式，助力中高层干部提格局、拓视野、补短板、促协同。
基层干部	围绕平安特有的干部胜任素质“8Q+TEL”模型，提供管理业务、管理他人、管理自我、落地执行等主题培训，助力基层干部掌握高效协同、达成目标的方法论和能力体系。
员工	以提升沟通力、强化执行力为目标，重点开展目标管理、结构思考力等专项赋能培训，助力员工掌握清晰思考、深度理解、准确表达等通用能力，从容应对工作挑战并快速、稳步成长。

案例

核心干部领导力培训

为帮助近 2 年首次任中层干部岗位的年轻潜力干部提升视野格局、经营意识、管理能力和领导力，平安联合北大汇丰商学院举办了 12 期“逐浪领航研修班”，邀请行业大咖、高校教授、顶尖企业家等进行授课培训、研讨交流，助力中层干部全方位向经营管理好手转型。



▶ 核心干部领导力培训

一线管理者领导力培训

针对一线干部经营管理能力短板，平安打造以综合化经营组织能力升为目标专项培训项目。培训以内控管理应知应会、管理方法论、经营实践案例为内容，训战结合、总分联动、陪跑赋能一线经营管理干部，并形成管理能力手册，全面提升员工综合化经营管理能力。



● 特定职业发展培训计划

平安持续健全岗位专业课程体系建设，并通过岗位学习全景图、智能陪练、课程共享平台等平台与机制支持，持续升级岗位专业学习资源体系，有效满足全公司员工岗位专业课程学习需求。2024 年公司全面升级岗位专业课程体系，进行特定专业岗位培训体系精细化建设，分层制定专业人群培养目标，构建专业人群能力图谱及画像，打造精准化、标准化分层分类课程内容，深化业务经营重点、“业技融合”等重点内容，并完善专业考试题库内容、丰富考试形式。

平安针对保险、银行、资产管理以及科技等业务板块岗位人员，建立针对性培训计划，以帮助员工强化专业技能，全面提升适岗能力。



特定职业发展培训计划

<p>保险类业务岗位</p>	<p>平安结合公司多年实践经验，搭建了精细化、智能化的培养体系，通过丰富的理论加实践训练，精准培养具备多元能力的保险行业顶尖人才。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理赔岗位：建立清晰的专业生涯发展地图，明确个人成长路径，建立积分体系赋能专业人才培养，根据不同成长路径及职级，差异化配置培养方案，例如物责条线，通过 128+ 门课程搭建从入门到高级进阶的培养体系；通过“AI 指导人”帮助理赔审核人解答疑难问题，2024 年累计有效解答超 5 万次。 • 核保岗位：建立从新人至专家的全周期培训体系，在新人培训期，通过“理论 + 实践操作”夯实新人专业基础；升岗培训期，根据业务人才需求择优升岗，通过“理论 + 案例研讨”提升优秀核保人员专业技能；专家培训期，通过“案例实践 + 专业研讨”培养多元能力，打造行业顶尖专家。
<p>银行类业务岗位</p>	<p>平安基于银行实际业务场景，面向对公客户经理、私行金融顾问等重点岗位，基于实战经营场景打造典型案例，助力优秀经验的沉淀与传承。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对公客户经理：通过“百战训练营、授信资格认证训练、产品手册及优秀典型案例学习”三个板块，针对对公客户经理进行专业化和特色化培养，以多元化实战提升队伍战斗力，提高综合性专业能力，并针对资产业务专业能力做重点培养。 • 私行金融顾问：以客户为中心，运用业内领先的 DISC 心理学模型和行为金融学理论，结合银行实战经营场景，打造私财新四阶的创新赋能课程体系；通过“面授课程 + 实战辅导”的培养模式，全面提升队伍对高净值客户的个性化、差异化经营服务能力。
<p>资产管理类业务岗位</p>	<p>平安以全面提升资产管理类业务从业人员专业能力为目标，通过规划“会计准则——报表分析——交易单元介绍——税收策略——产品清算——收益分配”等专业能力培训，结合线上课件及线下研讨、分享沙龙等活动，定期与前台投资部门与后台支持部门进行经验交流，切实增强员工专业素养，并强化岗位人员账管登记、投资清算、报表核算等能力，以及团队沟通协作等综合业务技能。</p>
<p>科技类岗位</p>	<p>平安注重科技人才培养，基于业务实操训战结合，通过不定期邀请内外部行业技术大咖研讨交流、定期开展技能大赛比拼等，强化 IT 运营、安全技术等岗位人员专业能力，进一步夯实科技专业技术能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT 运营岗：为促进租户一体化运维转型，实现运维人才的可持续性发展和积累，不断提升科技竞争力、影响力，平安开展“人才训练营计划”。采用实战训练模式，开展 4 期综合训练，从入门、基础、提高、进阶四个阶段，建立人才储备、提升服务质效、促进自我提升、助力横向赋能。 • 安全技术岗：为了赋能数据安全人员提升安全攻防测试技能、加强内部技术交流、共创共建，面对全公司举办第八届 CTF 大赛。该赛事受到全公司安全攻防爱好者的热烈追捧，本次赛事共吸引了 30 支队伍 120 位选手参与。

畅通人才晋升渠道

为开拓人才成长通路，激发人才发展活力，公司搭建完善的职位序列管理体系，建立管理、专业、业务三大发展通道，各通道精简设计、差异化管理、分类施策，给予人才更加丰富、多元、畅通的职业发展路径和成长阶梯。

培训资源与平台建设

在培训资源与平台建设方面，全面深化平安培训数字化改革，以知鸟线上平台为员工学习培训的主要阵地，进一步聚焦用户需求，强化学习内容、升级功能平台。

● 培训内容建设

平安持续进行精品资源的建设与更新，围绕课程内容、能力层级、发展阶段构建多维课程体系。截至报告期末，平安内外部精品线上课程资源达 9.4 万门，年度线上学习总人次近 4,000 万，线上学习平台月度活跃率最高达 98.23%。

2024 年，为进一步夯实课程建设，平安各层级培训部门明确分工、各有侧重，打造基础课程与专业课程相结合的全新课程体系。特别在基础必修课建设上，平安围绕“战略文化、管理规范、核心技能”三个方面制定多元培训内容；并通过小剧场、AI 数字人、互动答题等新颖多元形式便于员工学习理解，获得学习员工一致好评。

● 培训平台建设

平安从员工成长需求和公司发展需求出发，深化培训体系数字化改革，推动培训平台多维升级，稳步增强数字化、智能化学习平台服务能力。

• **用户端：**引入元宇宙、AI 等新技术，打造“机 + 人”学习模式，实现 7X24 小时智能在线指导，通过交互式、沉浸式学习体验，提升用户学习意愿。

• **运营端：**打通培训运营全流程各环节中的断点，实现训前准备、训中实施、训后评估各环节全面线上化，有效提升培训运营质量与效率。

• **管理端：**打造高管经营看板，清晰查看岗位培训覆盖、员工学习指数等信息，实时掌握公司培训体系现状，了解员工学习心声。

● 与教育机构开展联合培养

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

案例

平安产险产学合作

平安产险与高校共建实验室、与科技企业开展战略合作、积极参与行业比赛，并参与重要论坛并分享数字化转型成果。平安产险与华中科技大学共建“华科 - 平安产险联合实验室”、与清华大学进行硕博联合培养，与网易数帆达成了战略合作，平安产险“鲲之队”荣获工信部“兴智杯”解决方案赛第一。

● 员工职业资质及学位提升支持

平安重视员工成长与发展，关注专业人才梯队培育，为适岗员工提供专业证书支持计划，打造专业认证专区、开通证书报销渠道，持续提升员工学习专业课程、申请费用补贴的便捷性，全面助力员工增强自身专业实力。

支持员工获取职业资质及学位

<p>搭建内部专业人才认证</p>	<p>平安联合行业协会、高校共同搭建并不断完善金融专业人才认证培养体系。设置初、中、高阶段性培养目标，配套认证考核体系，同步强化两核专业课程体系建设，2024 年以“个人非车险、农险、理赔运营”3 个条线为试点，针对职业生涯晋级要求配套专业课程，加速专业胜任。</p>
<p>获取外部专业证书</p>	<p>平安为适岗员工提供外部专业资质支持，对参加专业资格认证考试的员工提供考试费用报销、考试假期等支持，以鼓励员工参加监管要求的从业资格考试（如证券 / 基金从业资格考试等）或具备权威性的专业资格考试（如 ACCA、CFRM、PMP、建造师、系统架构设计师、深港澳金融科技师等近百项认证考试）。如平安为精算人员完成相关职业继续教育、专业技能提升（如 CFA、FRM、CERA）提供必要资助，承担员工参加相应精算师协会、CFA 等的会员费以及其他必需的后续教育费用。</p>

员工绩效与薪酬

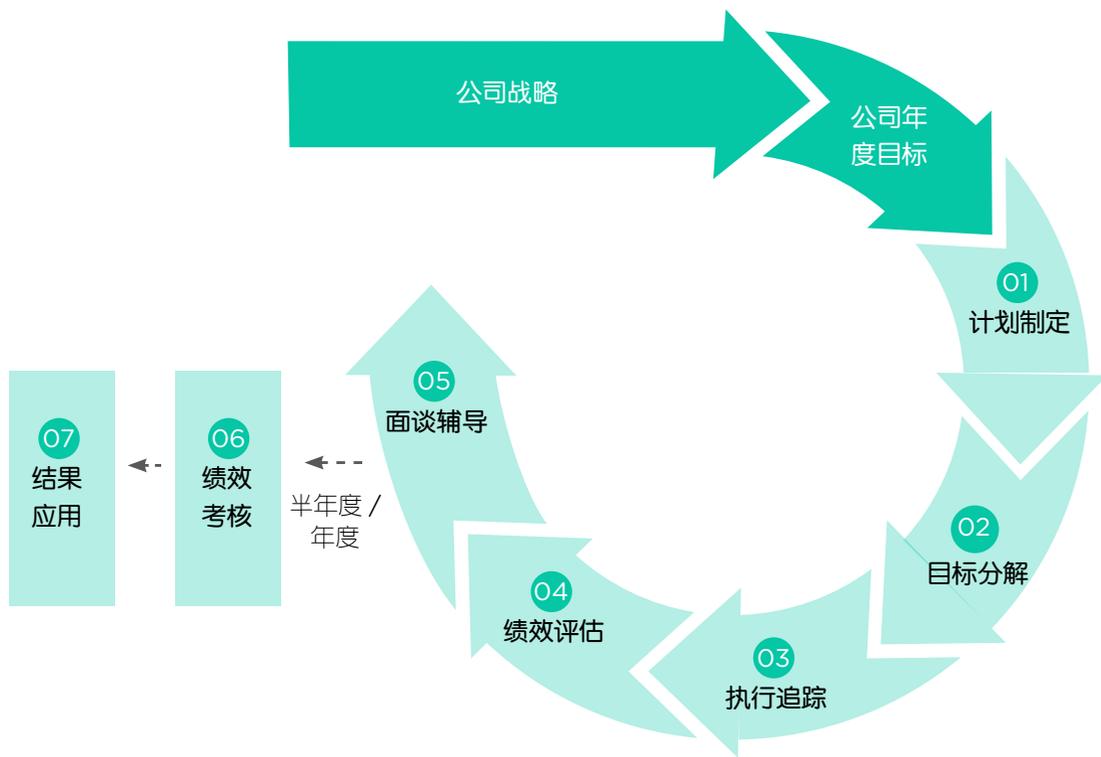
平安秉持公平、公正、透明的薪酬绩效原则，以按劳分配为基础，持续科学优化薪酬管理体系，为员工提供具有竞争力的薪酬，充分调动员工积极性，建立积极奋进的职场环境。

绩效管理

本公司制定公平公正的绩效管理制度，确保公司战略目标与个人工作计划高度统一，驱动公司战略、业务层层分解。平安通过“8Q+TEL”胜任素质评估模型等工具，每年度定期从绩效结果、能力维度、发展潜力等维度开展绩效考核，考核过程涵盖计划制定、目标分解、执行追踪、绩效评估、面谈辅导、绩效考核、结果应用七大环节，保证选拔的公平与高效。同时，公司要求各级主管与员工每月开展沟通，并开展半年度及年度绩效评估面谈，帮助员工充分了解自身的优势与不足，持续优化绩效管理体系。2024 年，本公司绩效考评工作覆盖全体员工。

绩效考核流程





薪酬与激励

平安始终秉持公平、公正、透明的薪酬绩效，持续检视员工薪酬竞争力水平。根据《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，平安制定了《薪酬管理制度》，为全体员工提供合理的薪酬。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。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。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。平安按照劳动合同约定和国家规定，及时并足额支付员工劳动报酬。

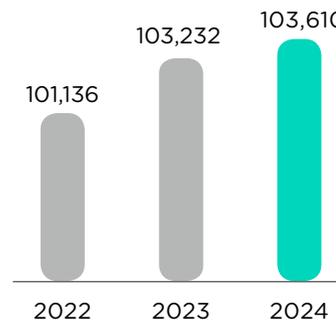
● 延期支付及追索扣回机制

平安高级管理人员及关键岗位人员的绩效薪酬严格依照监管要求实行延期支付制度。同时，平安通过建立高级管理人员及关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，充分发挥绩效薪酬在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。

● 核心人员持股计划和长期服务计划

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及其成员公司员工。截至报告期末，参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工共计 103,610 名。

参与核心人员持股计划和长期服务计划的员工（人）



员工关怀与沟通

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

员工福利与关怀

每一位员工都是平安的重要一份子。平安关心员工的身心健康。平安严格执行国家社会保险与住房公积金政策、财务管理要求，按时为签订劳动合同的全体员工足额缴纳基本养老、基本医疗、失业保险、工伤保险和生育保险等五项社会保险，足额缴纳住房公积金。2024 年，平安员工社会保险、工伤保险覆盖全体员工。

在国家法律法规要求基础上，平安为全体员工提供丰富的福利，并持续优化办公环境，营造健康温馨的工作氛围。

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

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

平安除了根据《中华人民共和国劳动法》等相关法规，为员工设立各类法定假期外，还设立有献血假、公益假等特色假期，鼓励员工参与公益事业；设立特殊岗位考试假，支持员工持续学习并持续向专业化发展；设立妇女节假、青年节假、少数民族节日假、员工生日当天弹性考勤假等福利假期，给予员工充分关怀。

福利体系

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

持续提升员工体验，研发并持续优化“平安人”人事平台，从需求和价值出发，围绕员工全生命周期打造“快捷、舒心、温度”的服务平台，提供如移动打卡、一键开证明、文体活动等人事便利服务。通过该平台在员工生日、入司周年等时刻发送祝福信息，与员工共同庆祝重要时刻。

平安鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好，促进工作与生活之平衡。我们依托职工俱乐部、“平安工会杯”及“平安一家亲”等平台，积极开展员工文化团体活动，包括游泳、网球、羽毛球、篮球、摄影、飞盘等，并向员工提供健身塑形、舞蹈、唱歌、烘焙、插花、品酒等课程，全方位丰富员工的文化生活。2024 年，平安继续在全国超 40 个城市，开展“平安一家亲”等活动，包括健康运动、青年联谊、社会公益等，超 3 万余名员工参与。

案例

“平安演说家”全面诠释“三省”价值主张

2024 年 12 月 24 日，平安文化夜举办以“一起话三省”为主题的平安演说家第二季总决赛，各分公司、各部门员工用演、说、唱等多种形式讲述让客户“省心、省时、又省钱”的真实故事，传递了平安文化价值。经过评委团的专业评审与观众线上投票的共同助力，从主题立意、文本逻辑、表达能力、现场演绎等方面选出、银、铜和优秀组织奖。



▶ “平安演说家”第二季总决赛现场

平安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，消除潜在危害，促进员工健康与安全。2024 年，平安员工工伤保险覆盖全体员工，员工工伤保险投入金额为 1.3 亿元。

此外，平安将职业健康安全相关内容加入培训课程，设置应急管理预案并每年开展消防安全演练，以提高员工的安全意识。

案例

消防演练活动

平安定期开展消防演练活动，为项目安全稳健运营与职场安全保驾护航。11 月 9 日全国消防日前后，深圳平安金融中心等十余个职场运营中心围绕“全民消防、生命之上”开展消防演练活动，千余名楼内人员参与演习。基于在消防工作中的突出表现，深圳平安金融中心在 2024 年全国消防宣传月活动中荣获广东省深圳市“消防宣传志愿服务先进单位”奖项。



▶ 消防演练活动现场

员工沟通与交流

平安重视与员工的沟通与交流，尊重员工的意见与建议，守护员工身心健康，向全体员工提供多种投诉及反馈渠道，如设立“员工心声聆听信箱”、上级沟通、人力资源部门及工会沟通、“平安人”平台意见反馈等，收集员工有关职业发展、权益和福利等方面的申诉并推动评估处理，并通过宣贯、培训、邮件等方式确保员工知悉相关信息，保障员工言论自由与表达的权利，为员工营造公正公平、和谐健康的工作氛围。同时，我们规定了员工个人信息及反馈内容的授权与知悉范围，在意见处理过程中严格对相关信息进行保密，切实保障员工个人信息安全。

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

平安根据国家法律法规，在报告期内对劳动纠纷事件进行积极协调与处理，确保以人为本、平稳合规处理劳动纠纷事件。截至报告期末，平安未发生重大劳动纠纷事件。

案例

员工心声聆听信箱

“员工心声聆听信箱”是平安内部员工沟通与反馈的渠道，关注员工价值，鼓励员工建言献策，共建和谐高效的工作环境。员工可选择实名或者匿名提问，心声涵盖业务发展、产品建议、品牌文化、员工生活等。公司各部门、各成员公司在10个工作日内高效响应员工诉求、及时反馈解决措施。上线以来，由于员工心声被重视，且能推动问题解决而受到欢迎。



▶ 员工心声聆听信箱

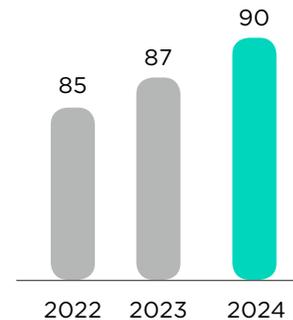
员工满意度调查

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

在2024年度员工满意度调查中，平安面向全体员工，围绕企业文化、组织认同、持续服务、制度建设等员工普遍关心的问题进行了针对性的了解。调查结果显示，员工整体满意度为90分，较往期结果提升。

此外，员工忠诚度得分达92分、敬业度得分达93分。86%的员工认为开展文化活动有效，认可度高；参与文化活动后，对企业文化的理解、认同更深刻，工作幸福感也随之提升。基于本年度调查结果，我们及时总结分析调查中出现的问题，制定2025年员工满意度提升计划，通过持续完善内部沟通机制等举措，持续提升员工对组织管理的整体满意度，增强员工工作幸福感。

员工整体满意度（分）



代理人发展与保障

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

代理人培训与发展

平安深信专业创造价值，高度重视代理人职涯发展，依托“优+人才招募计划”，持续深化及丰富不同人群的培养体系。2024年，平安持续实施“优+计划”并扩大覆盖范围，吸引和筛选高质量人才，从培训赋能、权益保障等方面为代理人提供更优质的培养、待遇和职涯发展支持，共投入4.6亿元，线下培训覆盖516万人次，线上学习覆盖7,303万人次。

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

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

成长类培训

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

实战类培训

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

评定类培训

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

代理人福利与保障

平安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。平安制定《代理人福利与管理声明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧视代理人。同时，我们为代理人提供表达意见和诉求的沟通渠道，维护代理人自由表达的合法权益。

在福利方面，2024年，平安升级新人训练津贴政策，全面实施“优+计划”，助力代理人队伍增优扩量、高质发展，并延续实施“优+护航计划”，为新入职的代理人提供职涯发展各阶段体系化的政策支持及奖励，助力新人留存与高质发展。与此同时，平安提供多项福利保障，包括四项基本福利、养老公积金、长期服务奖、高龄部课经理关爱计划等，并向主管及绩优人群提供专属增值服务，包括定期体检、专家问诊、VIP预约挂号、重疾二次诊疗、住院安排等，关怀代理人的身心健康。



科技创新



关键绩效



55,080 项

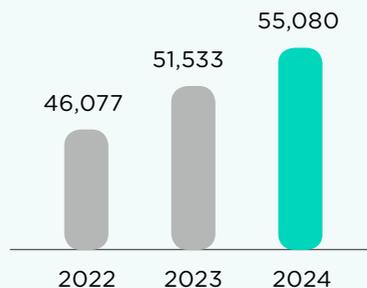
累计专利申请数达 55,080 项



18.4 亿次

AI 坐席服务量约 18.4 亿次

专利累计申请数 (项)



119.4 亿元

智能化理赔拦截减损 119.4 亿元

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。

科研投入和成果

平安持续聚焦核心技术研发和自主知识产权掌握，不断加强研发团队建设，拥有超 2 万名 IT 工程师人才、超 3,000 名科学家的一流科技人才队伍。截至报告期末，平安专利申请数较年初增长 3,547 项，累计达 55,080 项，位居国际金融机构前列，其中生成式 AI 专利申请数位居全球第二位；发明专利申请数占比近 95%，PCT 及境外专利申请数累计达 9,347 项。

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。2024 年，平安科技入选“2024 福布斯中国人工智能科技企业 50 强”，获得由中国人民银行颁发的“2023 年度金融科技发展奖”3 项，其中“数智化理赔新模式建设”项目获得一等奖、“汽车金融数智化平台”项目获得三等奖、“科技 + 农险 + 服务”平安科技农险建设项目获微创新奖，是中国金融业唯一部级科技奖项。平安银行凭借在金融科技创新领域的优异表现，在“科创中国”2023 金融科技创新大赛中，“数字贷”项目获得“金融物联网创新项目奖”、“市场行情数据服务平台”获得“金融大数据创新项目奖”、“云原生应用开发平台”获得“金融云创新项目奖”。

平安运用科技保护消费者及信息安全。平安产险与平安科技分析建模算法团队联合共建了行业首个基于可信隐私计算的车险联合定价应用，充分结合了精算定价能力和隐私计算技术，提供了跨行业数据要素流通的重大技术创新和突破。

55,080 项

平安专利申请数累计达 55,080 项

95%

发明专利申请数占比近 95%

9,347 项

PCT 及境外专利申请数累计达 9,347 项

科技赋能金融服务

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

平安紧密围绕主业转型升级需求，运用科技赋能金融业务，赋能多种行业场景。2024 年 AI 坐席服务量约 18.4 亿次，覆盖平安 80% 的客服总量，快速响应、解决消费者咨询、投诉问题；通过智能核保、智能理赔，实现 93% 寿险保单秒级核保，寿险保单闪赔占比达 56%；同时持续提升风控水平，反欺诈智能化理赔拦截减损 119.4 亿元，同比增长 10.4%。

案例

平安天枢智拓赋能金融业务数智化转型

“平安天枢智拓平台”的“产险车代 AI 经营助理”通过融合 ChatBI、知识图谱、因果推理等 AI 技术，已在平安产险车代渠道服务超过 6,000 人实现业绩洞察与智能决策，大幅提高日常管理工作效率。在风控方面能够准确预警企业财务、债券违约和产业景气指数风险，债券违约风险预警召回率超过 90%，企业财务风险预警精度超过 92%，行业景气下行风险预警精度超过 85%。

本年度，“平安天枢智拓赋能金融业务数智化转型”（AI 经营助理）凭借突出的技术创新和应用成效，获得中国计算机学会（CFF）颁发的“数字金融产业应用优秀案例”。

科技赋能医疗健康

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

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

案例

AI 赋能医疗健康服务

平安打造多模态医疗大模型“平安医博通”，包括咨询、诊断、诊疗、服务等。2024 年，平安进一步将业务流程细化为 12 个业务模型群，赋能真实的业务场景，并进一步深化出 10 道安全防线，确保 AI 模型安全合规。

平安健康平台的自动健康档案功能运用大模型技术，支持患者咨询问诊记录和医疗文书识别整理，可实现三分钟内出具准确、完整的解读结果，为用户提供个性化个人趋势分析及医疗健康方案或者保险方案匹配推荐。

针对慢性病患者，结合生活方式干预及医疗手段帮助患者实现疾病闭环管理。如患者可通过添加 AI 定时打卡提醒，由 AI 来评估饮食结构和具体的摄入量，帮助管理血糖异常。平安健康与国家慢病中心合作，已管理约 157 万糖尿病患者。

截至报告期末，平台累计接受 14.36 亿次问诊，通过 AI 已全部完成在线问诊质控，电子病历质控，AI 辅助人工实现电子病历甲级率达到 99.97%，远高于国家标准。重症锁屏识别规则提升至 5.6 万条，保证就医体验。用药处方质控方面合规准确率达到 100%。

AI 技术充分助力医生服务效能提升。以平安家医为例，目前已实现助力家医服务效能提升 32%。

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。

平安打造“1+N”碳账户体系，对内支持跨业务领域联通，对外组织与碳交所的碳核算、备案和交易。“1”指平安碳账户，“N”指业务场景的碳账户，连接各成员公司的业务前端系统，基于各自绿色金融服务规划和业务需求设立，实现业务范围内的碳应用需求。截至报告期末，公司员工碳账户累计覆盖 18 万名员工，累计减碳行为 226 万次，累计减碳量 23,662 吨。2024 年，平安产险携手广州碳排放权交易所，由平安“1+N”碳账户体系提供技术支持，率先发布业内权威碳排放计算工具，精准定制碳排放规范，助力企业绿色产业发展。平安银行企业碳账户接入 ESG 双碳评价体系及政策咨询，为企业客户提供区域、行业 ESG 政策与商机洞察，共促企业和社会各界实现双碳目标。

可持续供应链



关键绩效



100%

供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款



100%

供应商 ESG 培训覆盖率为 100%

平安拥有多元的供应渠道，并致力与供应商建立共赢及长期互惠的合作关系，持续优化采购服务、及时履行付款约定，不断提高供应商整体的可持续发展能力。2024 年，平安共有合作供应商 5,450 家。

平安制定《可持续供应链政策》《采购业务供应商管理细则》等制度，并聚焦自身业务发展及需求，建立完善的供应商管理机制。平安将可持续发展相关需求有针对性的加入供应商入选审核、过程管理、追踪反馈等环节，并重点关注供应商在信息安全、劳工权益、环境保护等 ESG 方面的表现，包括但不限于要求供应商制定环境保护政策及管理措施、制定劳工权益保护与健康安全有关的政策、标准与缓解措施等。

同时，平安携手供应商一同承担并践行企业社会责任与义务，将可持续发展要求加入供应商合同条款中，对信息安全和隐私保护、低碳绿色技术转型及发展、劳工权益保护及员工发展等方面作出明确规定，已实现供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款。

平安亦对承包商、供应商等合作伙伴提出反贪腐要求，在《采购业务供应商管理细则》《采购管理办法》等规定中建有“采购纪律”“供应商考察行为规范”“供应商行贿处罚”等相关规定约束，与供应商签署的合同中建立“反商业贿赂条款”，并在供应商注册入库时要求签订“供应商八项商业诚信行为准则”的注册声明协议，对于涉嫌违反商业道德的合作供应商，我们推动全系统从上而下与其终止合作。2024 年，99.5% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款。

此外，平安积极开展供应商交流培训，有效提高供应商在产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。2024 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，通过合同条款、注册协议、注册操作指引进行约束宣贯，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。2024 年，供应商 ESG 培训覆盖率为 100%。

4

气候变化与 碳中和



气候变化与碳中和



近年来各地频现极端天气，极大危害人民生命财产安全，也造成大量社会经济损失。面对气候变化的高度不确定性，平安加强气候变化应对行动，识别并评估气候变化相关影响、风险和机遇，开展气候风险情景分析，制定气候相关应对措施与转型计划。平安打造多层次、多元化的绿色金融服务体系，优化绿色运营管理，向零碳出发，身体力行实践绿色低碳价值主张，与相关方共同应对全球气候挑战。

——盛瑞生
集团董事会秘书



关键绩效



439,291

吨二氧化碳当量

温室气体排放总量 439,291 吨二氧化碳当量，比上年下降 8%



1.56

吨二氧化碳当量 / 人

人均温室气体排放量 1.56 吨二氧化碳当量 / 人

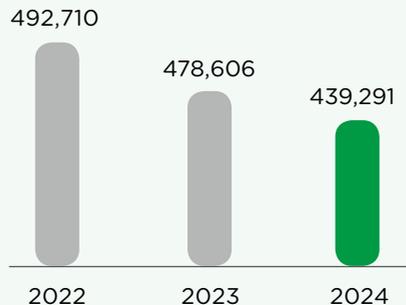


23,662

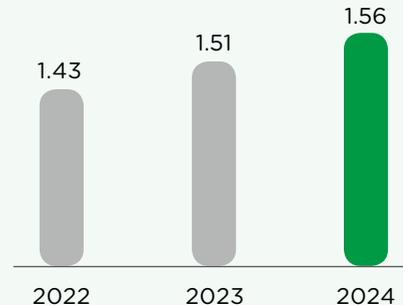
吨二氧化碳当量

平安员工碳账户平台覆盖员工 18 万名，累计减碳量 23,662 吨二氧化碳当量

温室气体排放总量
(吨二氧化碳当量)



人均温室气体排放强度
(吨二氧化碳当量 / 人)



平安积极响应全球气候行动及中国“2030 年实现碳达峰，2060 年实现碳中和”目标，依托综合金融优势，充分发挥绿色金融作用，通过提供绿色金融保险、信贷、产品与专业服务，助力企业低碳转型，服务美丽中国建设，并于内部运营中采取有力措施践行绿色发展理念，持续助力国家碳达峰碳中和目标的实现。

平安参照国内外应对气候变化同业实践，从治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标四个维度出发，进一步落实气候变化与碳中和相关工作，最终实现平安 2030 运营碳中和目标。

治理

平安的气候治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的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与监督汇报机制。同时，平安积极向董事会成员、管理层及员工提供气候变化与碳中和议题相关学习机会与资源，从上至下共同提升对气候变化与碳中和议题的能力与意识。更多详情请见本报告“可持续的战略管理——管理体系”部分内容。

案例

董事会气候变化与 ESG 培训

2024 年，平安组织开展了面向董事会成员的气候变化与 ESG 培训，培训内容包括全球应对气候风险的趋势、监管要求与投资者期望、以及公司在气候变化与碳中和方面的工作进展及后续规划等。培训帮助董事会成员进一步了解气候相关外部趋势及内部管理情况、提升气候相关意识与能力，为公司应对气候变化夯实治理基础。

战略

平安基于可持续发展战略规划与核心议题五年目标的时间框架，依据国内外气候信息披露要求，结合自身的业务特征，依据以下流程开展气候变化相关风险和机遇识别、评估、管理与监督工作。

平安气候相关风险及机遇识别、评估、管理与监督流程



⁷ 鹰眼系统 DRS 3.0 是平安自主搭建的物理空间数字化风险分析和风控服务系统，利用数值模拟、机器学习、卫星遥感监测等创新技术，实现对自然灾害的预测预警。

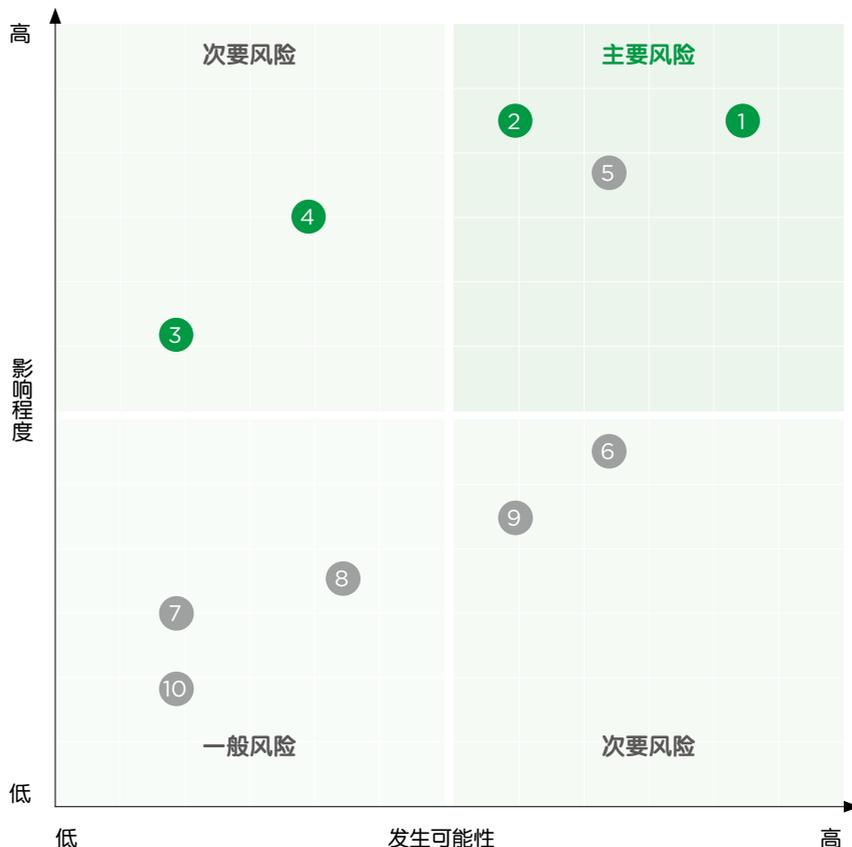
气候相关风险与机遇识别、评估

2024年平安在综合考量公司业态的基础上建立气候相关风险与机遇清单，共计拟定10项风险和7项机遇议题。

结合业务实际和专家意见，平安依据“发生可能性”及“影响程度”两个维度，对识别出的10项风险及7项机遇进行重要性排序。本次分析结果共识别3个主要气候风险与2个主要气候机遇。针对识别出的主要气候风险，平安进一步开展气候相关情景分析，以评估应对气候相关变化或不确定性的业务适应性。

针对识别出的气候风险与机遇，平安通过制定管理制度、明确监测流程以及采取管理措施等方式，建立相关应对措施与转型计划。更多详情请参见本章节其他内容。

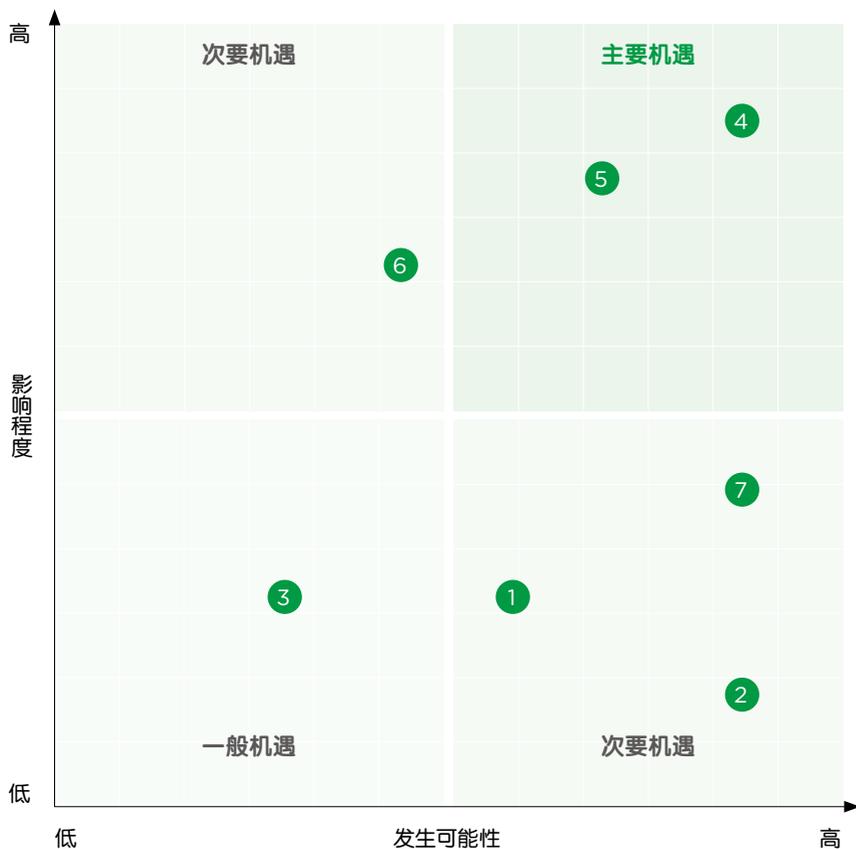
气候风险矩阵



- 1 极端天气事件的严重程度增加
- 2 降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化
- 3 海平面上升
- 4 平均气温上升
- 5 碳价格提高
- 6 经济相关低碳转型新政策
- 7 诉讼风险
- 8 新兴技术发展
- 9 消费者偏好转变
- 10 负面舆论 / 投资者关注

● 物理风险 ● 转型风险

气候机遇矩阵



- 1 推广绿色建筑
- 2 采用更低碳的交通运输模式
- 3 应用低排放能源及新技术
- 4 创新产品与服务
- 5 进入新市场
- 6 投资低碳经济转型
- 7 参与可再生能源项目

气候风险与机会 - 发生可能性 *	
短期	预估 1-2 年内可能发生
中期	预估 3-5 年内可能发生
长期	预估 6-10 年后可能发生

气候风险与机会 - 影响程度	
高度	根据事件发生损失金额、停工天数、财务及业务影响等情况进行判断，并依据成员公司规模及业务性质判断。
中度	
低度	

* 发生可能性的定义综合考虑平安可持续发展战略规划与核心议题五年目标的时间框架。

平安根据国内外气候信息披露要求，如 TCFD《气候相关财务信息披露工作组建议》、上海证券交易所《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》等，对气候风险及机遇进行分类并开展影响评估工作。

气候风险影响评估结果

物理风险						
风险类别	风险因素	影响范围	影响描述	发生可能性	影响程度	潜在财务影响
急性风险	极端天气事件的严重程度增加 *	自身运营	极端天气可能导致电力设施受损，引发大面积停电，影响业务运营；可能对办公楼、数据中心、分支机构等基础运营设施造成破坏，增加维护费用；也可能影响员工的人身安全、出勤率与工作效率，造成额外人力资源成本。	短期	高度	营业收入减少 营业支出增加 资产减值
		投融资标的 不动产抵押品 承保标的	极端天气事件严重程度提高，影响投融资标的的盈利能力与不动产抵押品安全，违约率上升，给资产质量管理带来挑战，也会导致企业投资回报率下降。同时承保标的的理赔可能增加，影响保险赔付率。			
慢性风险	降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化 *	自身运营	因气候模式变化导致水资源短缺等问题，自身运营能力下降，也可能产生额外费用；同时可能影响出险员工作效率，造成额外人力资源成本或影响客户满意度。	中期	高度	
		投融资标的 不动产抵押品 承保标的	因气候模式变化影响投融资标的的盈利能力与不动产抵押品安全，违约率上升，给资产质量管理带来挑战，也会导致企业投资回报率下降。同时承保标的的理赔可能增加，影响保险赔付率。			
	海平面上升	自身运营	海平面上升使部分运营点及自有资产面临水淹风险。	长期	中度	
		不动产抵押品 承保标的	海平面上升使不动产抵押品和承保标的的面临水淹风险。			
平均气温上升	自身运营	平均气温上升或持续性的高温可能会对办公楼、数据中心、分支机构等基础运营设施造成破坏，增加维护费用；也可能影响员工的人身安全、出勤率与工作效率，造成额外人力资源成本。	中长期	中度		
	投融资标的 承保标的	平均气温上升及持续性的高温可能影响投融资标的及承保标的的运营能力，同时升温也对人身保险死亡、疾病理赔金额产生影响。				

转型风险						
风险类别	风险因素	影响范围	影响描述	发生可能性	影响程度	潜在财务影响
政策与法律 风险	碳价格提高*	自身运营	若平安被纳入碳排放市场，碳价上升则将增加成本支出。同时为了减少碳排放，需要投入更多资源来管理、监测和报告碳排放情况，节能减碳相关的支出增加，导致运营成本上升。	短中期	中度	营业收入减少 营业支出增加 资产减值
		投融资标的 承保标的	碳价上升将增加各行业（尤其是高碳排行业）运营成本，未积极转型的企业将面临高额碳税或碳罚款，导致授信客户违约率上升、投资标的的价格波动、企业保费支出预算减少，影响集团净利润。			
	经济相关低碳转 型新政策	投融资标的 承保标的	政府出台支持低碳转型的新政策，高排放产业将承压，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。同时能源及碳排放相关管控政策等可能导致投融资标的及承保标的相关能源成本及合规成本增加。	短中期	中度	
	诉讼风险	自身运营	我国最高人民法院发布《最高人民法院关于完整准确全面贯彻新发展理念为积极稳妥推进碳达峰碳中和提供司法服务的意见》，未来将依法审理节能减排、低碳技术、碳交易、绿色金融等相关案件及企业环境信息披露案件。若平安未能依法履行相关产品、交易及披露等职责，可能面临被相关方诉讼的风险。	长期	低度	
技术风险	新兴技术发展	投融资标的	低碳节能技术发展影响替代产品的定价，减少某些投融资企业的市场份额，导致其利润率下降，违约率上升，给资产质量管理带来挑战，同时也会导致对某些投资企业的投资回报率下降。	中长期	低度	营业收入减少 营业支出增加 资产减值
市场风险	消费者偏好转变	投融资标的 承保标的	消费者倾向于 ESG 或绿色相关产品，若不能快速提供更符合需求的产品与服务，可能会面临特定客户流失风险。	中期	中度	营业收入减少
声誉风险	负面舆论与投资 者关注	自身运营	随着社会大众及投资者对气候变化、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，进而对集团营收与市值产生负面影响。	长期	低度	营业收入减少 融资成本增加

* 标注项为识别出的 3 个主要气候风险。

气候机遇影响评估结果

机遇类别	机遇因素	影响描述	影响范围	产生影响时间	影响程度	潜在财务影响
资源效率	推广绿色建筑	随着大众对环保和健康的关注度不断提高，绿色建筑价值得到了广泛关注与认可，绿色建筑市场规模逐年增长。中国已推出一系列政策法规和标准规范，以引导和促进绿色建筑的发展。在此背景下，推广绿色建筑将带来市场机会。	自身运营 不动产业务等	短期	中度	营业收入增加 固定资产价值增加
	采用更低碳的交通运输模式	鼓励员工通勤或差旅采用更低碳的交通工具，将帮助减少碳排放量。同时业务流程无纸化、电子化的推广将帮助减少运输费用，降低运营成本。	自身运营	短期	低度	营业支出减少
能源来源	应用低排放能源及新技术	近年来中国能源低碳绿色转型驶入“快车道”，能源结构不断优化，可再生能源持续发展，一系列关键技术接连突破，清洁能源消费占比持续上升。随着新能源的使用愈加广泛，低碳技术的演进与发展不断成熟，公司通过应用低排放的能源或新技术等可能带来运营成本的降低。	自身运营	长期	低度	营业支出减少
产品和服务	创新产品与服务*	公众使用绿色产品及服务的偏好逐渐增长，金融机构陆续推出绿色产品及服务，不仅提升客户对公司品牌的好感度，也可能提升公司整体营收。	全集团业务	短期	高度	营业收入增加
市场机会	进入新市场*	应对气候变化带来巨大的投融资缺口。随着中国政府对绿色金融的政策支持力度不断加大、绿色金融市场的不断完善，将衍生出新的市场及业务机会。	全集团业务	中期	高度	营业收入增加
	投资低碳经济转型	随着“双碳”相关政策的不断出台，各行业将更积极地推动自身进行低碳经济转型。通过投资低碳技术或企业支持社会低碳转型，有助于增加投资收益。	银行、保险等	中期	中度	营业收入增加 投资收益增加
韧性	参与可再生能源项目	随着可再生能源相关支持政策的出台，可再生能源项目将进一步增多。通过承保和投资可再生能源项目，将减少对高碳行业的敏感性，提高业务及投资组合对碳价上升等转型风险的抵抗能力。	银行、保险等	短期	中度	投资收益增加

* 标注项为识别出的 2 个主要气候机遇。

气候风险情景分析与应对策略

为具体掌握气候相关风险对平安的影响程度，平安依据气候风险重要性排序结果选定相关主要气候风险，对财产保险业务、保险资金投资、不动产投资、对公信贷业务、职场及网点、数据中心等开展情景分析。根据 TCFD《气候相关财务信息披露工作组建议》，物理气候相关情景对于拥有使用长期的固定资产、处于气候敏感地区的位置或运营、或处于相关情景中的价值链的组织尤为重要；而转型风险情景与企业价值链内温室气体排放高的资源密集型组织更为相关。参考同业实践及中国人民银行气候风险压力测试相关情景设置，平安对财产保险业务、不动产投资、职场及网点、数据中心等优先开展物理风险相关情景分析，对保险资金投资、对公信贷业务等优先开展转型风险相关情景分析。

平安参考政府间气候变化专门委员会（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）于 2021 年发布的第六次评估报告（AR6）中提出的“共享社会经济路径（SSPs, Shared Socioeconomic Pathway）”气候情景，选定可持续发展路径（SSP1）和传统化石燃料为主的路径（SSP5）⁸ 分别作为低排放情景和高排放情景的基础假设，基于专业文献和内部研究的参数，评估气候变化物理风险与转型风险可能对平安自身运营与业务产生的潜在影响，并根据分析结果制定应对策略，以强化平安对于特定气候风险的管理。

气候变化情景分析范围及情景使用

业务类别		气候变化相关风险分类	风险描述	地域范围	气候变化情景影响程度		情景时间跨度
					低排放情景	高排放情景	
投融资及承保业务	保险	财产保险业务	物理风险：极端天气事件的严重程度增加；降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化；海平面上升；平均气温上升	中国内地	SSP1-1.9	SSP5-6.0 或 SSP5-8.5	2040 年和 2060 年
		保险资金投资	转型风险：政策与法律风险（碳价提高）				
		不动产投资	物理风险：极端天气事件的严重程度增加；降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化				
	银行	对公信贷业务	转型风险：政策与法律风险（碳价提高）				
自身运营	运营点	职场及网点	物理风险：极端天气事件的严重程度增加；降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化				
	数据中心	自持或租赁的数据中心	物理风险：极端天气事件的严重程度增加；降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化				

对于寿险及健康险业务，由于气候变化对健康和寿命的影响相对复杂，目前对气候变化对死亡率和健康风险的研究还较为初步，且多数情况下，由于可能存在其他病症，难以统计气候变化导致的死亡和健康数据，开展气候情景分析的难度较大。平安积极关注寿险及健康险业务对于气候变化的适应性，已开展气候相关风险识别与相关研究工作。

⁸ 综合考量各情景下参数的可得性，平安选定 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景两种气候情景分析物理风险的潜在影响；选定 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-6.0 高排放情景两种气候情景分析转型风险的潜在影响。

● 财产保险业务 - 物理风险

基于保险业务特点，财产保险业务受气候风险的影响较大，更需加强气候变化相关风险的研究与应对。综合评估各项保险业务特性，对于财产保险业务，依据 IPCC AR6 中情景假设及参数，建立气候变化相关数学与统计预测模型，对车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险业务开展量化物理风险情景分析，评估不同情景下，由于极端天气事件、降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化、平均气温升高、海平面上升等物理风险可能导致保险赔付率升高的情况。

情景分析流程与结果

依据 IPCC 不同气候情景下的气候参数假设，分险种预测气候相关风险导致车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险等业务在 2040 年及 2060 年保险赔付率较 2023 年提升的幅度。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险业务相关保单信息	2040 年及 2060 年 SSP1-1.9、SSP5-8.5 相关情景参数，包括气温升高、极端高温事件频率、极端降雨事件频率、干旱事件频率、海平面上升数值、台风强度等	结合业务信息与气候情景参数，建立气候物理风险量化评估模型，预测各情景及时间维度下，气候物理风险导致的保险赔付率较 2023 年提升的幅度

分析结果显示，各险种受气候风险影响程度由高到底排序分别为农险、团财险（含巨灾险）、车险、个人非车险。其中，农险业务在不同情景及时间维度下，均面临一定的保险赔付率上升的风险，而个人非车险业务则受到的影响始终较低。团财险（含巨灾险）业务在 SSP1-1.9 低排放情景下，面临的赔付率上升风险将随着时间的推移而提升，而在 SSP5-8.5 高排放情景下，始终会面临一定的保险赔付率上升的风险。车险业务在 SSP1-1.9 低排放情景下面临的赔付率上升风险相对轻微，而在 SSP5-8.5 高排放情景下，随着时间的推移，面临的赔付率上升风险将有一定程度的上升。

业务分类	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-8.5	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
车险	轻微影响	轻微影响	轻微影响	有一定影响
团财险（含巨灾险）	轻微影响	有一定影响	有一定影响	有一定影响
农险	有一定影响	有一定影响	有一定影响	有一定影响
个人非车险	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响

几乎无影响 轻微影响 有一定影响

应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：

制定战略与行动方案

平安已将“可持续保险”列为可持续发展核心议题之一，制定五年发展目标及相关行动方案，通过可持续管理体系及相关绩效考核机制，推动各项举措的落实，以管理和应对气候相关风险。更多应对措施详情请见本报告“可持续的战略管理”部分内容。

气候纳入精算模型与风险管理

平安已根据上述气候情景分析方法建立气候变化模型，定期对财产保险业务开展气候物理风险情景分析，以掌握和评估未来潜在气候相关情景中的风险敞口及能承受的风险程度，并辅助识别潜在风险点。气候物理风险情景分析结果也为平安调整精算假设及精算模型提供参考。

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

将气候因子纳入保险精算模型



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气候相关因子变量数据，与保险理赔数据相匹配，在主要承保灾害责任上逐个验证因子效果，并将其引入精算定价模型中使用。



应用阶段

定期捕捉挖掘气候风险相关数据规律，将有效因子加入模型，促进定价模型定期更新迭代，更合理地反映风险对价关系，并对处于不同灾害等级地区标的匹配差异化定价方案。

自研鹰眼系统 (DRS 3.0) 进行灾害风险管理

平安通过自主研发的鹰眼系统 (DRS 3.0) 及大灾应急服务平台, 实现灾害风险管理。

鹰眼系统及大灾应急服务平台

平安产险自主研发的鹰眼系统 (DRS 3.0) 及大灾应急服务平台, 应用时空大数据引擎、气象灾害模型、卫星遥感、机器学习等多项技术, 聚合超 2 万亿条地理、灾害、气象、保险数据, 自主研制 9 种自然灾害风险地图, 可以提供灾害预警、风险筛查、巨灾风险管理等多场景服务, 贯穿“保前 - 保中 - 保后”的全链路灾害风险管理体系。

在风险筛选方面, 平安将鹰眼系统建立的风险地图与平安多年来积累的承保理赔的数据进行叠加, 结合平安风险管理要求, 融入平安核保、定价系统中, 实现系统自动化风险筛选。针对高风险的保险标的, 平安将会基于保险产品的类别, 为客户提供风险减量服务。该系统平均准确率超过 70%, 分辨率在 1km*1km 以内, 提前时间达到 48 小时以上。

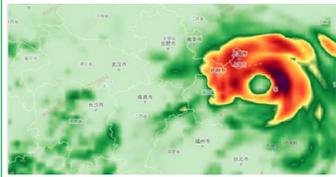
巨灾板块

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



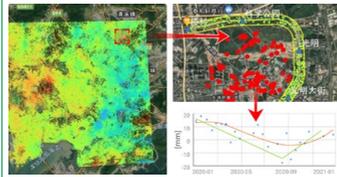
相风板块

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



太乙板块

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



河图板块

包含多种灾害风险地图, 可对标的地址进行风险评估。



繁星板块

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



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

灾前

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

灾后

统筹人力、救援物资等资源, 为客户提供高效的救援和理赔服务

2024 年, 平安依托鹰眼系统共预警 41.1 万次由于台风、暴雨、洪水等灾害产生的影响, 发出预警信息 105.5 亿次, 覆盖 6,734 万个人和企业客户, 并为超过 20 万家客户提供了现场的隐患排查等服务。



建立风险转移机制

平安研究并逐步建立多层次的气候风险量化和风险转移机制，包括通过再保分出、巨灾债券等方式转移风险。

深化保险风险研究

平安积极与公共部门、科研机构加强合作，开展气候变化保险风险相关研究，以提升长期气候变化及自然灾害风险应对能力。

案例

联合知名高校共同编写并发布

《适应气候变化和灾害风险治理报告：保险业的实践与展望》

2024年7月，平安与清华大学、南方科技大学等机构联合编写的《适应气候变化和灾害风险治理：保险业的实践与展望》报告正式发布，为保险学界、业界、政府相关部门在气候风险与保险相关领域的研究和实践提供有价值的参考。

该报告详述了气候变化的影响及其对保险业的挑战，梳理了国内外保险业在应对气候变化方面的主要实践，总结了保险业在助力社会应对气候变化风险方面的基本功能和作用，探讨了保险业在提升气候风险韧性方面的创新路径。其中，报告以中国平安近年来在可持续发展工作实践以及在应对气候变化方面的成效为案例，探讨了保险业如何融入国家应对气候变化整体战略和参与国家气候风险治理体系建设，对保险业如何将气候变化挑战转化为发展机遇进行了多视角的分析。



► 适应气候变化和灾害风险治理报告：保险业的实践与展望

● 保险资金投资 - 转型风险

作为资产所有者及管理人，平安依赖投资回报以履行债务的长期责任。任何可能中断或降低投资回报的风险都可能对平安产生影响。对于保险资金投资部分，根据重要性排序结果，其主要风险因子为碳价提高。为符合低碳转型相关法律规定，各行业的企业（尤其是高碳排行业）可能增加节能减排成本支出或因超过排放限值而需进行碳交易或缴纳碳税，进而影响其盈利表现，可能降低平安保险资金投资部分的投资回报。为进一步掌握平安保险资金投资受转型风险的影响程度，平安对其开展情景分析，运用定性与定量相结合的方式，评估不同气候情景下，由于碳价上升导致投资回报降低的情况。

情景分析流程与结果

综合考量平安保险资金投资中国境内上市公司股票和公司债券部分的资产信息、不同气候情景下的预测碳价等信息，评估不同行业投资回报受碳价提升影响的程度。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
平安保险资金投资的中国境内上市公司股票和公司债券发债主体的行业分类、投资余额等相关信息	<ul style="list-style-type: none"> • 2040 年及 2060 年 SSP1-1.9、SSP5-6.0 情景下的预测碳价 • 假设各行业平均碳排放强度将在一定时间内保持不变，影响因素仅为碳价变动 	结合保险资金投资相关信息、气候情景下的预测碳价、行业平均碳强度等信息，预测各情景下保险资金投资的各行业因碳价提升造成运营成本上升并影响其净利润，进而对投资回报造成的影响

分析结果显示，在 2040 至 2060 时间范围内，低排放情景下的转型压力整体高于高排放情景，受影响行业较多且影响程度相对较高。随着时间的推移，在同一情景下由于碳价提升而导致的转型风险影响将逐渐增加。就受影响的行业类别来看，在 SSP1-1.9 低排放情景下，采矿业、制造业、电力/热力/燃气及水生产和供应业、交通运输/仓储/邮电业等 4 个行业将始终面临一定的影响，随着时间推移，金融业在远期也将面临一定的影响；在 SSP5-6.0 高排放情景下，电力/热力/燃气及水生产和供应业、交通运输/仓储/邮电业等 2 个行业将始终面临一定的影响，随着时间推移，采矿业、制造业等 2 个行业所受的影响也将有所提升。未来需持续关注社会减排行动及进程、碳市场价格变动等外部环境的变化，并进一步强化相关行业投资的 ESG 风险管理。

国民经济行业分类	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-6.0	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
农、林、牧、渔业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
采矿业	有一定影响	有一定影响	几乎无影响	几乎无影响
制造业	有一定影响	有一定影响	几乎无影响	几乎无影响
电力、热力、燃气及水生产和供应业	有一定影响	有一定影响	有一定影响	有一定影响
建筑业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
批发和零售业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
交通运输、仓储、邮电业	有一定影响	有一定影响	有一定影响	有一定影响
住宿和餐饮业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
信息传输、软件和信息技术服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
金融业	几乎无影响	有一定影响	几乎无影响	几乎无影响
房地产业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
租赁和商务服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
科学研究和技术服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
水利、环境和公共设施管理业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
居民服务、修理和其他服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
教育	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
卫生和社会工作	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
文化、体育和娱乐业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响

几乎无影响
 轻微影响
 有一定影响

应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：



制定战略与行动方案

平安已将“负责任投资”列为可持续发展核心议题之一，制定五年发展目标及相关行动方案，通过可持续管理体系及相关绩效考核机制，推动各项举措的落实，以管理和应对气候相关风险。



践行负责任投资

平安将负责任投资理念应用在集团的所有投资活动中。平安制定公开的《平安集团负责任投资政策声明》，明确阐述集团负责任投资的适用范围与负责任投资策略。

平安遵照 PRI 主题投资的理念，结合国家发展战略，对保险资金投资组合中的全部资产进行识别与判断，通过在绿色、普惠、社会三个可持续发展主题进行长期的可持续主题资产配置，深化投资结构绿色转型。



强化投资 ESG 风险管理

平安及各成员公司已建立完善的环境、社会和治理风险相关管理制度与流程，将环境、社会和治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系，并在投资流程管理层面，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等环节，形成事前、事中、事后全流程风险管控机制。

平安在现有投资风险管控措施基础上，以审慎原则为总体指导，制定负责任投资手册，通过系统的方法和定义，明确煤炭、火电、石油与天然气、水电、核电、临床试验、动物实验等应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的参考，以更好地降低投资风险。

平安与高碳排行业的上市公司就应对气候变化展开积极沟通，提高被投公司对气候风险的意识，协助被投公司开展气候变化应对与可持续转型。

更多应多措施详情请见本报告“可持续的业务——负责任投资”部分内容。

● 不动产投资 - 物理风险

为了解气候物理风险对不动产投资的冲击程度，平安针对平安不动产对中国境内的不动产投资部分开展物理风险情景分析，运用定性与定量相结合的方式，评估不同气候情景下，由于极端天气事件以及降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化可能导致集团不动产资产损失的情况。

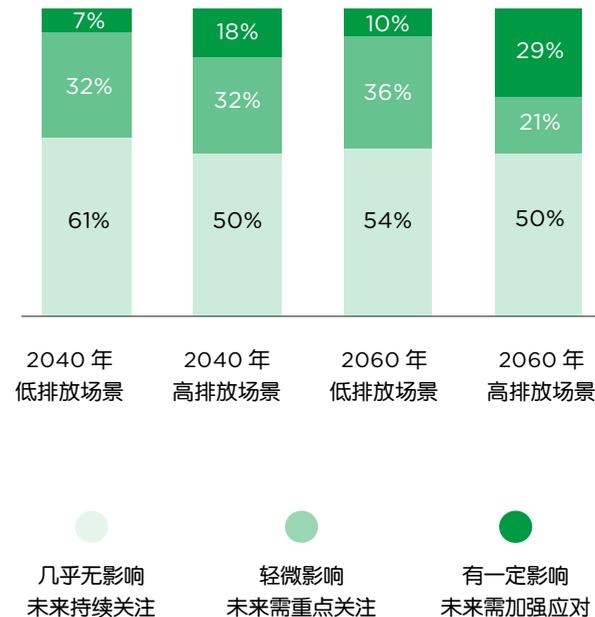
情景分析流程与结果

平安根据可能性、脆弱性与暴露度等因素，评估物理风险导致的不动产资产减损的影响程度。可能性根据历史观测气象数据对中国各省份发生的极端低温、极端高温、极端降雨、极端干旱等极端天气事件的频率进行预测；脆弱性主要参考中国气象局《中国气象灾害年鉴》中国各省份历史气象灾害灾损情况进行分析；暴露度则依据不动产的地理位置、数量、资产价值等进行分析。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
不动产的地理位置、数量	选择 SSP1-1.9 与 SSP5-8.5 情景；参考世界各气象站每日观测结果中极端天气事件发生次数、中国各省份气象灾害损失情况对气候灾害的可能性与脆弱性进行分析与预测	综合可能性、脆弱性与暴露度，预测不动产的受损情况，分析各情景下位于不同风险分类下的不动产情况

分析结果显示，在 2040 至 2060 时间范围内，随着时间的推移，不同情景下不动产受到物理风险的影响虽有小幅上升，但整体影响程度较低。在 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景下，到 2040 年，超过 80% 的不动产几乎不受物理风险影响或仅受到轻微影响；而到 2060 年，仍有超过 70% 的不动产几乎不受物理风险影响或仅受到轻微影响。对于受到一定影响的不动产资产，平安未来将进一步加强对应措施以管控相关风险。

不同情景下，面临各类型气候物理风险的不动产数量占比情况



应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：



气候风险评估纳入投资流程

平安不动产将气候风险评估工作纳入投资流程，在投资决策前充分评估地区气象风险及建筑物的抗灾能力，如评估户外广告灯箱安全设计应对台风暴雨的能力、评估保温处理应对极端高温和低温的能力、评估外立面及屋顶设计应对飓风的能力等。并在投资后对所在地的基础设施进行适当优化，确保建筑在极端天气条件下的安全性与稳定性。



强化风险管理制度与流程

平安不动产成立安全委员会，制定防台防汛管理制度、属地分级应急响应管理制度、灾害天气应对响应要求及标准等气象相关风险管理制度并定期梳理完善更新，强化气候相关风险管理流程，压实相关责任。

平安不动产建立风险监测体系，实施跟踪气象变化。在极端天气可能发生的情况下，提前对不动产可能受到极端天气的破坏范围进行预判和防范，确保在极端天气发生时对不动产造成的破坏降低到最低。在气候灾害发生后，联动属地公安、消防、环保等部门，确保及时、有序的危害应对和救援行动。



制定应急预案并开展演练

平安不动产制定气象相关应急响应预案，包括应对措施、人员配备、物资保障等，明确危机处理的流程，确保危机得到及时有效的处理；并为应急预案的执行提供必要的资源保障。同时定期开展应急救援的培训和演练，提高相关人员的应对能力和危机处理水平，以维护人员财产的安全或降低损失程度。



购买保险分散风险

平安不动产购买财产保险、责任保险、人身意外伤害险等，分散风险，减轻气象相关风险对物业管理项目的资产价值和投资收益的影响。

● 对公信贷业务 - 转型风险

随着中国“双碳”目标的推进与碳市场的建设，各行业的企业（尤其是高碳排行业）为符合低碳转型相关法律规定，可能增加节能减排成本支出或因超过排放限值而需进行碳交易或缴纳碳税，进而影响其盈利能力，从而影响银行资产质量管理及净利润表现。为进一步分析平安银行对公信贷业务受转型风险的影响程度，平安对平安银行的对公信贷业务开展情景分析，运用定性定量相结合的方式，评估不同气候情景下，不同行业的公司由于碳价上升对企业盈利产生影响进而导致平安银行预期损失增加的情况。

情景分析流程与结果

综合考量对公信贷资产信息、不同气候情景下的预测碳价等信息，评估不同行业对公信贷的预期损失程度。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
平安银行对公信贷客户行业分类、贷款余额等相关信息	<ul style="list-style-type: none"> •2040 年及 2060 年 SSP1-1.9 、SSP5-6.0 情景下的预测碳价 •假设各行业平均碳排放强度将在一定时间内保持不变，影响因素仅为碳价变动 	结合对公信贷客户相关信息、气候情景下的预测碳价、行业平均碳强度等信息，预测各情景下对公信贷客户因碳价提升造成运营成本上升并影响其净利润，进而对平安对公信贷业务的预期损失造成的影响



分析结果显示，在 2040 至 2060 时间范围内，低排放情景下的转型压力整体高于高排放情景，受影响行业较多且影响程度相对较高。随着时间的推移，在同一情景下由于碳价提升而导致的转型风险影响将逐渐增加。就受影响的行业类别来看，在 SSP1-1.9 低排放情景下，采矿业、制造业、电力/热力/燃气及水生产和供应业、批发和零售业、交通运输/仓储/邮电业、租赁和商务服务业等 6 个行业将始终面临一定的影响；在 SSP5-6.0 高排放情景下，制造业将始终面临一定的影响，随着时间的推移，电力/热力/燃气及水生产和供应业也将面临一定的影响。未来需持续关注社会减排行动及进程、碳市场价格变动等外部环境的变化，并进一步加强信贷政策调控力度，优化信贷资金结构。

国民经济行业分类	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-6.0	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
农、林、牧、渔业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
采矿业	有一定影响	有一定影响	几乎无影响	几乎无影响
制造业	有一定影响	有一定影响	有一定影响	有一定影响
电力、热力、燃气及水生产和供应业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	有一定影响
建筑业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
批发和零售业	有一定影响	有一定影响	几乎无影响	几乎无影响
交通运输、仓储和邮政业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
住宿和餐饮业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
信息传输、软件和信息技术服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
金融业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
房地产业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	轻微影响
租赁和商务服务业	有一定影响	有一定影响	轻微影响	轻微影响
科学研究和技术服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
水利、环境和公共设施管理业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
居民服务、修理和其他服务业	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
教育	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
卫生和社会工作	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响	几乎无影响
文化、体育和娱乐业	轻微影响	轻微影响	几乎无影响	几乎无影响

几乎无影响 轻微影响 有一定影响

应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：



制定战略与行动方案

平安已将“负责任银行”列为可持续发展核心议题之一，制定五年发展目标及相关行动方案，通过可持续管理体系及相关绩效考核机制，推动各项举措的落实，以管理和应对气候相关风险。



深化绿色金融实践

平安银行不断创新绿色金融产品和服务，通过开展“（客户、产品、作战）三张地图”等绿色金融专项活动，加大绿色金融投放力度与绿色产业支持力度，重点打造绿色供应链、绿色股权投资、绿色债券、碳账户和转型金融五张名片，深化融资结构绿色转型。



强化 ESG 风险管理

平安银行将 ESG 风险纳入风险管理架构，通过将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户授信管理流程并采取差异化风险管理措施，管控信贷客户授信的 ESG 风险，强化信贷客户授信业务贷前、贷中、贷后的 ESG 风险管理。

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

平安银行针对高碳排行业开展气候风险压力测试，评估高碳排行业对银行整体或资产组合的冲击程度，并出台相应制度把控高碳行业风险。

更多应对措施详情请见本报告“可持续的战略管理”“可持续的业务——负责任银行”部分内容。

● 职场及网点、数据中心 - 物理风险

针对平安保险、银行的职场及网点及平安主要成员公司自持或租赁的数据中心，运用与不动产投资评估相似的方法论，评估不同气候情形下，由于极端天气事件以及降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化可能导致集团损失的情况。

情景分析流程与结果

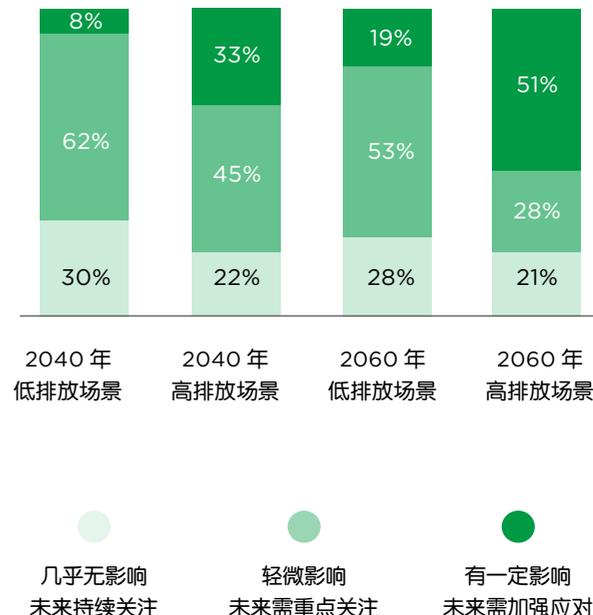
职场及网点、数据中心的气候风险评估流程和方法与不动产投资风险评估类似。不同的是，暴露度调整为职场及网点、数据中心的地理位置、数量及资产价值。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
平安保险、银行的职场及网点、平安主要成员公司自持或租赁的数据中心的地理位置、数量	选择 SSP1-1.9 与 SSP5-8.5 情景；参考世界各气象站每日观测结果中极端天气事件发生次数、中国各省份气象灾害损失情况对气候灾害的可能性与脆弱性进行分析与预测	综合可能性、脆弱性与暴露度，预测职场及网点、数据中心的受损情况，分析各情景下位于不同风险分类下的职场及网点、数据中心的情况

对于职场及网点，分析结果显示，在 2040 至 2060 时间范围内，随着时间的推移，不同情景下职场及网点受到物理风险的影响将有一定程度的上升。到 2040 年，在 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景下，分别有 92% 及 67% 的职场及网点几乎不受物理风险影响或仅受到轻微影响。到 2060 年，在 SSP1-1.9 低排放情景下，约 80% 的职场及网点受到的影响较为轻微；而在 SSP5-8.5 高排放情景下，约 51% 的运营点则可能受到一定程度的物理风险影响，未来需进一步加强应对措施以管控相关风险。

对于数据中心，分析结果显示，不同情景及不同时间维度下，各地数据中心受到的物理风险影响均较小。

不同情景下，面临各类型气候物理风险的职场及网点数量占比情况



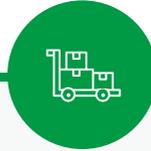
应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：



建立气象灾害预警

平安建立并完善气象灾害提前预警机制，通过及时发布预警信息，减少灾害对办公活动的冲击。



强化防灾设计与物资储备

平安不断强化数据中心容灾环境建设及技术方案提升，确保对极端气候条件有较大的容灾能力。同时定期关注运营点及数据中心周边环境变化，并为其配备防汛、防冻等应对极端天气事件的物资及设施。



制定应急预案并开展演练

平安制定业务连续性总体应急预案，并结合各类业务特点配套 IT 异地灾备应急响应与恢复预案等专项应急预案，应对和处置各种运营中断事件，控制、抵消和消除各类灾害造成的损害和影响。同时平安定期开展数据中心真实灾备切换演练及业务连续性计划演练，确保灾难应对体系完善可用。

案例

开展灾难恢复演习，恢复时效再创新高

2024年11月23日，平安开展第20次年度演习，由集团科技信息部主办、19家成员公司超800名技术专家参与。本次演习模拟极端台风天气下数据中心水灾引发设备损坏、业务中断的灾难场景，最终在29分钟内完成1,366个业务系统真实任务恢复，恢复时效较去年提升17%，时效再创新高。演习还对平安科技、平安寿险、平安养老险3家子公司的业务连续性计划开展全流程演练，业务流程监管合规进一步提升。

2024年，平安对容灾环境建设、切换技术方案开展多项提升工作，完成大数据系统异地灾备建设试点、核心业务链路双活批量切换能力建设等，并均在本次演习中顺利完成恢复验证。



▶ 集团灾难恢复演习主控台

● 寿险及健康险业务

气候变化通过复杂的传导路径对人类的健康及寿命产生影响，其中极端高温、暴雨等自然灾害频率的提升，可能导致寿险及健康险业务保险理赔支出上升，影响公司利润。2024 年，平安基于目前可得的数据进行了初步分析，发现近五年寿险业务中与气候直接相关的理赔案件⁹ 金额仅占整体理赔金额的 0.03%，气候相关风险对寿险业务承保端的财务影响较小。

平安积极与公共部门、科研机构加强合作，开展气候风险对人类健康和寿命影响的研究。平安与清华大学、南方科技大学等机构联合开展研究，于 2024 年发布《适应气候变化和灾害风险治理：保险业的实践与展望》报告。研究识别了主要气候风险因素带来的直接或间接的影响，并分析了气候风险对人寿和健康保险的影响因素，包括受影响的保险种类、地理位置、被保险人的年龄因素、被保险人的社会经济地位等。更多关于气候风险对人类健康和寿命影响的研究成果请参考平安发布的《适应气候变化和灾害风险治理报告：保险业的实践与展望》中相关内容。[↗](#)



* 图中直接和间接影响并非一一对应

● 未来规划

气候风险情景分析并非一蹴而就，而需要持续的完善和提升。本年度平安气候风险情景分析模型主要依托于历史观测数据、公开信息、文献研究和内部数据进行基础推演。受数据可得性等因素限制，对于各业务类别，平安现阶段主要围绕单一风险因素进行建模与影响分析。这一阶段的成果旨在帮助平安建立初步气候风险情景分析框架与认知。考虑到气候及经济系统的复杂性，未来平安还需进一步对其面临的物理和转型风险进行综合评估与影响分析。平安拟通过持续累积气候情景分析相关经验、研究和数据，逐步深化气候风险情景分析，为战略决策提供更具前瞻性与科学性的参考。

⁹ 理赔案件包括暴雨、高温、热射病、中暑、台风等。

气候机遇应对策略

根据气候机遇评估结果，平安制定如下应对策略与转型计划，以把握相关发展机会：

机遇类别	机遇因素	应对策略与转型计划
资源效率	推广绿色建筑	平安将可持续理念融入建筑的全生命周期，综合运用节能减排、资源循环等多项绿色环保技术，多个项目获得绿色建筑认证。截至报告期末，平安累计 30 个项目获得国内外绿色及健康建筑认证，其中 10 座获得 LEED 金级及以上认证。
	采用更低碳的交通运输模式	平安每年更换存量自有燃油车为新能源汽车，并积极在员工中推广低碳通勤或低碳公务旅行方式。同时，平安深入推进数字化转型发展，促进业务流程无纸化、电子化的推广。
能源来源	应用低排放能源及新技术	平安关注并适时使用更低碳的能源及新技术，积极推进数据中心能效提升，逐步增加可再生能源使用比例，推广打造集团“1+N”碳账户体系，以提高能源使用效率，降低用电量及碳排放量。 平安观澜 3 号数据中心 PUE 低至 1.2479，是我国首个经过测试验收 PUE 低于 1.25 的金融数据中心，成为中国金融数据中心节能减排技术标杆。截至报告期末，集团员工碳账户累计覆盖 18 万名员工，累计减碳行为 226 万次，累计减碳量 23,662 吨。
产品和服务	创新产品与服务	平安顺应市场趋势，积极开发多元化绿色金融产品与服务、气候相关的保险风险解决方案和服务。 2024 年，平安产险落地全国首单热带雨林碳汇指数保险，推动市场化手段促进生态保护；平安证券承销中小微企业碳资产支持专项计划，规模 1.15 亿元，是全国范围内首单碳资产证券化产品挂牌发行，开启绿色资产价值变现新通道。
市场机会	进入新市场	平安持续关注气候相关新市场新机会的产生，加强对碳捕获、利用和封存（CCUS）等新领域的研究工作，加大对转型金融、生物多样性金融、新兴低碳技术的支持力度。 截至报告期末，平安银行向河钢集团累计投放钢铁行业转型金融项目贷款 12.4 亿元，向包头钢铁集团累计投放 CCUS 项目贷款 2.55 亿元。
	投资低碳经济转型	平安积极践行绿色投资，持续扩大对低碳技术或企业的投资，支持社会低碳转型。 截至报告期末，平安保险资金绿色投资规模达 1,247 亿元。
韧性	参与可再生能源项目	平安积极承保和投资可再生能源项目，推动业务与资产的全面绿色转型，增强业务韧性。 2024 年，平安产险首席承保太平岭核电站、大唐海南儋州海上风电安装工程；平安银行为京能国际收购澳洲 Moorabool 南北区风电场提供 1.47 亿美元的并购贷款融资；平安资产管理投资中信建投国家电投新能源封闭式基础设施证券投资基金支持海上风电项目；平安养老险投资认购中广核风电有限公司公开发行的绿色科技创新乡村振兴公司债券支持风力发电项目和光热发电项目的建设运营。

影响、风险和机遇管理

平安拥有完整的风险管理框架、风险管理机制与政策，在现有风险管理流程中持续强化对气候相关风险的管理。

平安已将气候变化相关风险纳入 ESG 风险管理，并建立成熟的气候风险与机遇管理流程。2024 年，平安全面盘点气候相关物理及转型风险对于自身运营、投融资及承保业务的影响及传导途径，评估其发生可能性与影响程度，并据此进行优先级排序。对于主要气候风险进行情景分析与韧性评估，并据此拟定气候风险与机遇应对策略，定期监测风险与机遇管理的成果与进展。

识别、评估、监测与管理的流程、结果及相关应对策略参见本报告“气候变化与碳中和——战略”部分。



指标与目标

碳中和

碳中和承诺

平安通过碳中和承诺，明确减排决心，并推动自身运营及上下游开展减碳行动。

- 2021 年，平安承诺碳中和
- 2022 年，平安启动碳中和规划，开展运营层面全面碳盘查工作并发布运营碳中和路线图

碳中和目标

以 2021 年为基准年，不晚于 2030 年实现

运营碳中和

自身运营（包括范围一、二、三）碳中和

100% 可再生能源

运营层面电力消费 100% 来自可再生能源

运营层面碳中和路径



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

提高资源能源利用效率

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

购买与自发电

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

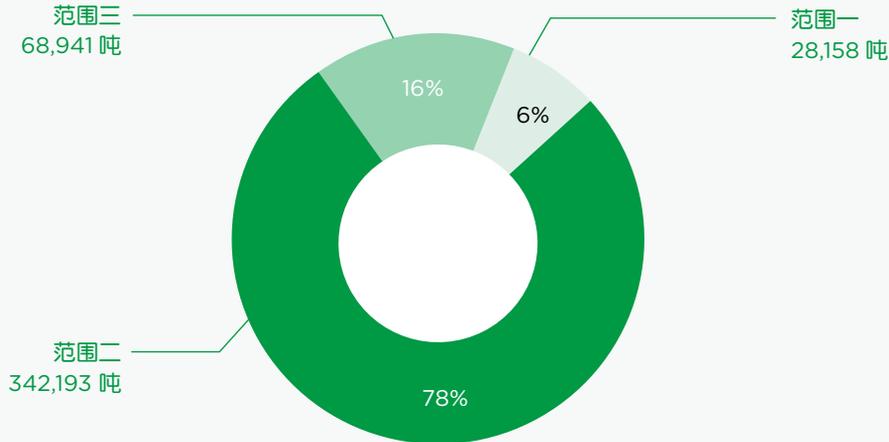
探索碳抵消

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

碳排放情况

2024 年，平安运营层面温室气体排放总量为 439,291 吨二氧化碳当量，比上年下降 8%。其中，范围一直接温室气体排放量为 28,158 吨，平安通过能效改造、强化燃料使用管理等措施实现 22% 的降幅；范围二能源类间接温室气体排放量为 342,193 吨，我们通过积极推进职场和数据中心节能改造、提升智慧化管理水平等方式推进能源使用低碳转型，实现 8% 的降幅；纸张使用和员工差旅产生的范围三温室气体排放量为 68,941 吨，与上年基本持平¹⁰。

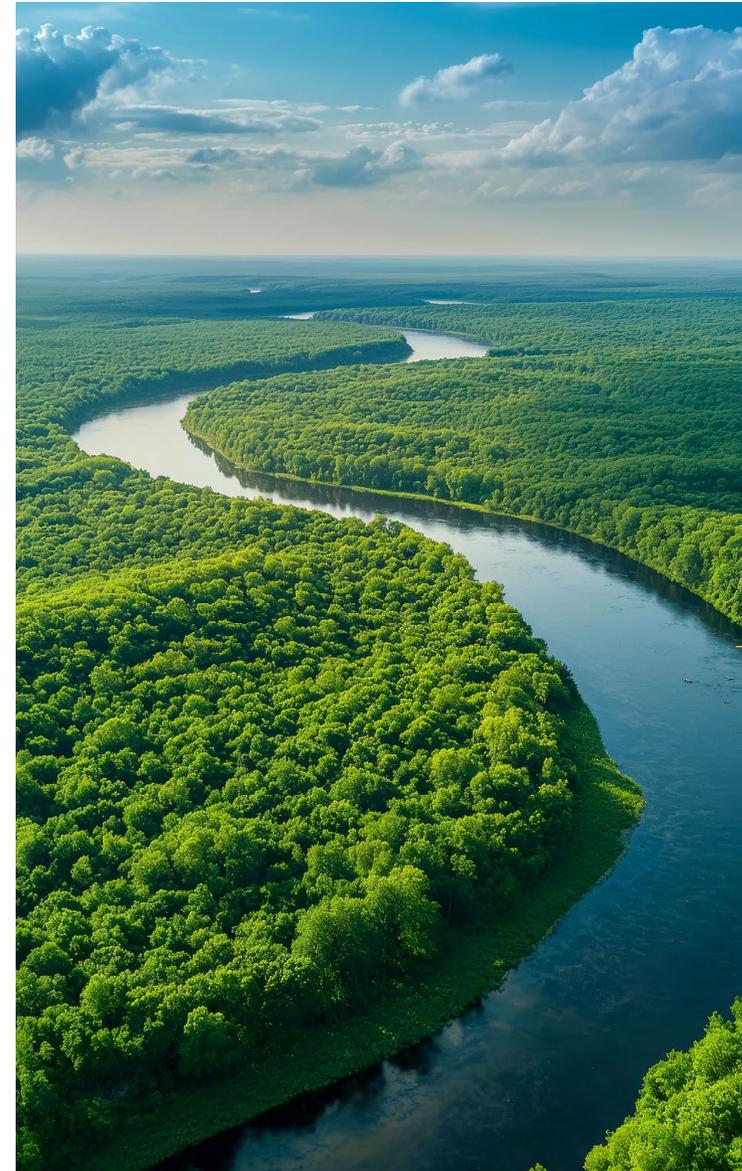
2024 年按范围划分的温室气体排放量



¹⁰ 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以及可再生能源发电产生的碳排放，燃料排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及中国国家标准化管理委员会发布的《GB/T2589-2020 综合能耗计算通则》，可再生能源发电因子取值为 0。

2. 温室气体范围二排放是指来自外购电网电力、外购绿色电力等间接能源产生的碳排放。2024 年电力排放因子采用 2024 年 12 月 23 日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的 2022 年全国电力平均二氧化碳排放因子（0.5366 kgCO₂/kWh）。

3. 温室气体范围三排放是指来自商务纸张使用和差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2023 年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2024 年度，平安集团年度差旅碳排放为 67,373 吨二氧化碳当量。



气候变化应对措施

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

推行绿色办公

平安持续落实运营减排措施，积极提倡低碳环保的工作和生活方式，致力于与员工共同营造低碳办公环境。平安通过员工碳账户平台推动员工减碳行为。在节能方面，平安不断完善管理能耗系统，优化设施设备，逐步提高能源使用效率。本年度，我们对深圳平安金融中心空调系统进行九大专项节能改造，电力总消耗量年减少超过 500 万千瓦时，有效减少运营环节的碳排放。

案例

员工碳账户平台助推绿色发展

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

依托员工碳账户平台，本年度，平安开展了“古树云保护之旅”“世界环境日节能贴士”“减碳向巴黎”等一系列打卡活动，并于年底举办“减碳冲刺赛”碳账户低碳月特别活动。我们通过碳账户打卡、有奖答题、绿色权益兑换等多种形式，号召平安人积极践行社会责任，以实际行动倡导绿色环保和低碳生活理念、支持节能减排，从身边小事做起，助力社会绿色发展。

截至报告期末，平安员工碳账户累计覆盖 18 万名员工，累计减碳行为 226 万次，累计减碳量 23,662 吨。

案例

深圳平安金融中心建筑碳信用产品在贵州省绿金低碳交易中心成功挂牌

2024 年，深圳平安金融中心北塔节能降碳改造项目实现的 3,469 吨二氧化碳当量减排量在贵州省绿金低碳交易中心完成登记挂牌，并首次以 60 元人民币 /tCO₂e 的价格完成交易，实现将减排成果转化为碳信用，创新建筑领域碳减排市场化手段，成为大湾区首个建筑碳信用的标杆案例。



► 登记证书

打造绿色建筑

平安始终秉持以人为本的绿色发展理念，积极推动都市生态低碳发展，助力城市环境品质与居民美好生活水平的提升。从选址设计到建设施工，我们将可持续理念融入建筑的全生命周期，综合运用节能减排、资源循环等多项绿色环保技术，打造有温度的绿色建筑。截至报告期末，平安累计 30 个项目获得国内外绿色及健康建筑认证，其中 10 座获得 LEED 金级及以上认证。

案例

平安金融中心深圳、北京项目揽获 GRESB 五星评级，彰显绿色营建实力

2024 年，深圳平安金融中心与北京丽泽平安金融中心获得国际权威 ESG 评级机构全球房地产可持续发展基准（GRESB）最高星级评级——五星评级。根据 GRESB 2024 年评级报告，北京丽泽平安金融中心以 91 分获 GRESB 五星评级，多项指数接近满分；深圳平安金融中心高达 90 分，各项指数表现亮眼，在社会维度获得满分。

将绿色理念融入建筑全生命周期

深圳平安金融中心在设计之初，便借助“高空新风热回收系统”“冰蓄冷制冷系统”“VAV 变风量空调系统”“雨水回收及水循环系统”等多项前沿绿色技术，将运营阶段的能耗前置考虑，比起同等规模的传统建筑，能节省高达 46% 的能耗。

北京丽泽平安金融中心楼宇采用智能化管理系统，对各设备进行精细化控制和智能化调节。以楼内电梯为例，配备高效电机和智能控制技术，按程序集中调控和群控，实现智慧通行，分区电梯等候时间不超过 30 秒，有效优化能源使用效率。

赋能租户、激活社区，缔造有温度的绿色建筑

除了将绿色技术充分应用于建筑的设计施工和运营，平安金融中心系列写字楼同样重视赋能租户、激活社区，着力创造有利于“可持续发展”的空间生态。

平安金融中心系列写字楼面向租户提供一整套办公服务体系，从入驻装修到运营支持，全流程赋能租户，助力入驻企业可持续发展。同时，利用自身号召力，联合租户、社区和公益组织，开展多种公益活动，激活社区的可持续发展能量。



▶ 深圳平安金融中心



▶ 北京丽泽平安金融中心



生物多样性保护

生物多样性保护战略

平安将环境保护纳入企业发展规划中，在业务和运营方面践行集团低碳政策，坚持可持续发展理念，促进绿色金融等业务推进提升；承诺不涉及破坏生态、危害生物多样性的业务，并积极保护和科学可持续利用生物多样性。

平安《生物多样性声明》明确我们持续在以下 5 个领域开展生物多样性保护工作：

统筹“生物多样性战略”

强化“生物多样性事前风控”

探索“生物多样性与现有绿色业务有机结合”

加大“生物多样性投资与相关产品服务创新”

促进“生物多样性披露与沟通合作”



生态多样性保护理念与产品融合

平安积极探索生物多样性与现有业务的有机结合，并不断加大生物多样性投资与相关产品服务创新，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜。

案例

“古树名木保护救治保险”助力古树群防治与保护

平安创新推出“古树名木保护救治保险”，建立起对古树的长效保障，是森林保险与生态保护补偿机制的有效整合、创新尝试。

2024年，平安在广东省多个城市陆续开展“绿美广东·平安古树守护行动”公益活动，并发布“我为古树上保险”计划，为南华寺206株古树、广州白云区322棵古树、江门新会小鸟天堂国家湿地公园树龄超406年的古榕树提供“古树名木保护救治保险”保障，预计总保额超过2,600万元，同时预计在未来三年向江门新会小鸟天堂国家湿地公园捐赠总计18万元资金，专门用于小鸟天堂区域内古树群的防治与保护工作。

此外，平安产险与佛山政府共同打造佛山市首个古树名木保护智慧管理平台，运用智能物联网技术对珍稀古树的生长环境、管理与养护措施、病虫害等方面进行动态管理，帮助当地实时了解古树的生长态势，有效提高古树的管理保护效率。

落地全国首单热带雨林碳汇指数保险，助力绿色生态建设

2024年7月10日，平安产险在海南落地全国首单热带雨林碳汇指数保险。该项目是全国首例国家公园林业碳汇交易活动，是热带雨林碳汇交易项目开发的首创，标志着海南省在热带雨林碳汇项目开发交易和生态产品价值实现机制探索上取得突破性进展，有助于推动市场化手段促进生态保护。



▶ 平安发布“绿美广东·平安古树守护行动”计划



▶ 海南省热带雨林碳汇交易暨项目合作签约仪式

案例

蓝色保险全力保障湛江海洋养殖产业全链条发展

平安产险积极探索蓝色金融发展模式，助力“海洋经济”，保障海洋安全。截至 2024 年 12 月末，平安产险已推出平安渔业保、海洋牧场平台保险、船舶建造险、远洋船舶险、海洋破汇指数保险等蓝色保险产品，形成了可复制、可推广的蓝色金融发展经验。

- 广东省首单海洋牧场装备险为“蓝色粮仓”保驾护航

平安产险连续两年承保“海威 1 号”养殖平台海洋牧场装备险，提供 1,500 万元的风险综合保障，覆盖自然灾害、火灾、爆炸等风险，还包括意外事故等多方面的保障，为海洋牧场的安全运营提供坚实后盾。

- 支持种苗产业全力保障“源头活水”

平安产险从海洋养殖源头入手，深入调研种苗产业的风险点与发展需求，优化保险产品与服务，为种苗产业构筑更为全面、高效的保障。平安产险提供的水产种苗保险覆盖了种苗生长过程中的疫病防控、技术指导等多方面的服务。通过保障，有效减少了种苗产业的生产者的风险损失。



▶ 海洋牧场海威 1 号

5

可持续的治理



公司治理



平安持续优化公司治理质效，构建领先的公司治理架构和运作机制，强化风险管控，使合规经营理念落实在各个环节。平安坚持以高效的治理保障和促进公司稳健发展，向客户、员工、股东和社会负责。

—— 盛瑞生
集团董事会秘书



关键绩效



13 年

现金分红水平连续 13 年保持上涨



407 次

2024 年，平安共参加投资者会议 407 次

分红总额（亿元）



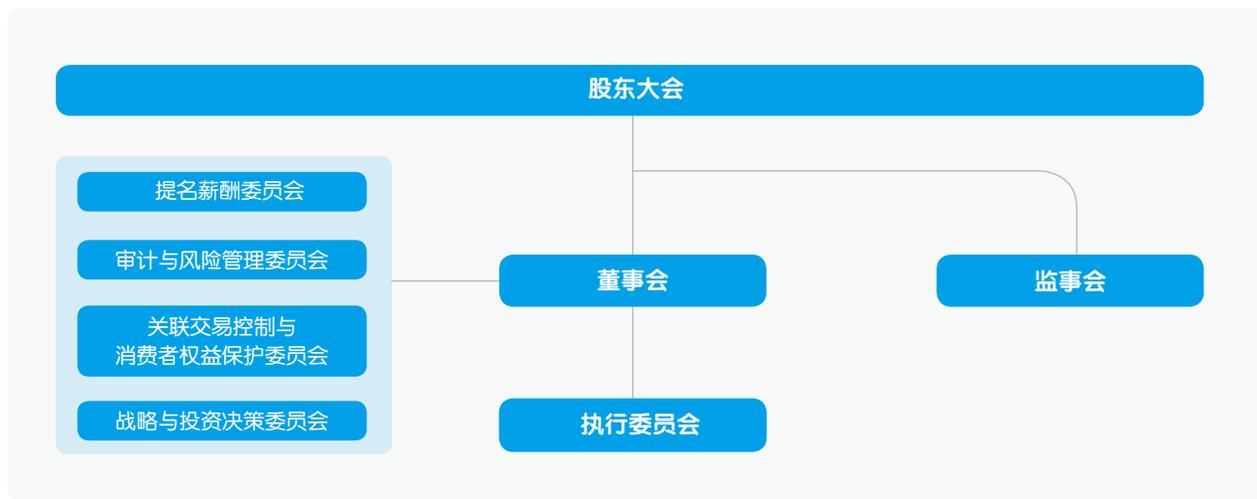
治理

平安持续践行全球最佳公司治理实践，已经建立了依托本土优势兼具国际标准的公司治理架构且不断完善。本节内容展示平安公司治理的部分实践，更多有关公司治理的内容详情请见平安 2024 年年报“公司治理报告”部分内容。

治理架构

平安严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规要求，以树立公司治理典范、稳定回报股东为目标，建立并不断完善国际化标准的公司治理架构。经过三十多年的实践，平安形成了清晰的董事会定位、科学的董事会构成、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。

公司股东大会、董事会、监事会及执行委员会按照《公司章程》赋予的职责，行使各自的职责，履行各自的义务，高效协作，有效制衡。以下是我们的公司治理架构图：



董事会独立性及多元化

平安第十三届董事会现有独立非执行董事 6 名，占董事会总人数的超 40%，符合各上市地监管要求的规则。同时，平安在设定董事会构成时将从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识及过往成绩等，确保成员及其观点的多样性，并确保董事会成员中包括至少 1 名女性，以达致董事会成员性别多元化。董事会成员的提名及委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素，以确保董事会成员具备执行职务所必须的知识及专业经验。截至报告期末，集团董事会共有女性董事 3 名，女性董事比例达 20%。

同时，平安积极向各董事会成员提供持续培训，内容涵盖多个范畴，包括风险管理、公司治理运作规范与实践、数字化转型、信息安全，以及气候风险管理、可持续金融、ESG 投资策略与信息披露等可持续发展相关议题。

3 名

集团董事会共有女性董事 3 名

20%

女性董事比例达 20%

多元化的董事会组成为董事会有效决策提供了专业支持



专业背景 保险、精算、科技、银行、投资、会计、法律、管理、工学、风险等

注：信息截至报告期末。

股东权益保护

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

依法合规信息披露

平安董事会及各相关单位严格按照法律法规和《公司章程》要求，履行上市公司信息披露职责，真实、准确、完整、及时、公平地披露各项信息，以确保所有股东有平等的机会获取信息。2024年，平安不存在任何违反信息披露规定的情形。

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

截至报告期末，在平安集团董事会成员中：

- 独立非执行董事伍成业先生曾于香港律政署出任检察官，并曾出任汇丰银行助理集团法律顾问，法律及合规事务部副主管，亚太区首席法律顾问，具有超过35年的金融业行业经验及近40年的法律风控行业经验。伍成业先生在风险管理方面有着丰富的经验。伍先生自1987年加入汇丰银行后，负责完善及维护合规及风险管理体系，包括组建了一支专业的合规及风险管理团队，制定了完善的风险管理制度和职责，以及推动汇丰银行内部风险文化建设，让企业员工把风险的有效识别作为己任，实际地把风险防控放到第一线；
- 独立非执行董事吴港平先生现任中国国际金融股份有限公司等大型企业的独立董事，曾任安永会计师事务所中国主席、大中华首席合伙人和安永全球管理委员会成员，具有超过30年的风险管理、内部控制和财务专业经验；
- 独立非执行董事金李现任南方科技大学副校长，是全球公司治理协会（GCGC）理事会和学术委员会成员，兼任过国信证券股份有限公司等金融机构的独立非执行董事，在资本市场、国际投融资，公司财务等方面有着相当丰富的经验；
- 独立非执行董事王广谦先生曾任中央财经大学校长，现任中国金融学会副会长、中国现代金融学会副会长，在货币金融理论与政策、经济与金融发展等方面具有丰富从业经验；
- 独立非执行董事储一昀现任中国银行股份有限公司外部监事，是会计方面的专家，具备深厚的会计专业知识和丰富的风险管控经验；
- 独立非执行董事刘宏是中国人工智能学会副理事长，长期专注于人工智能和机器人领域，具备丰富行业经验和大量科研成果，是我国有关领域的前沿专家。

加强投资者沟通与参与

平安秉持合规、客观、一致、及时、互动和公平的原则，通过多渠道的沟通方式和平台，积极、热情、高效地为国内外机构及个人投资者提供服务，增进投资者与公司间的相互了解。

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

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

2024 年，平安共组织现场业绩发布会 2 次、电话业绩发布会 2 次，参加投资者会议共 407 次。

2 次

2024 年，平安共组织现场业绩发布会 2 次

2 次

电话业绩发布会 2 次

407 次

参加投资者会议共 407 次



战略

平安积极践行最佳公司治理实践，持续深化公司治理效能，致力于通过高标准的公司治理保障股东权益，提高企业价值，践行企业责任。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，按照监管部门颁布的相关法规要求和《企业管治守则》所载的原则，并结合公司实际情况，开展公司治理活动。

平安通过股东大会积极听取股东的意见和建议，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。平安就各重大事项（包括选举个别董事）在股东大会上均单独审议，以供股东考虑及投票，充分保障股东权益及权利。平安董事亲身出席股东大会、董事会及董事会各专业委员会，并做到在深入了解情况的基础上作出审慎决策。全体董事恪尽职守，注重维护公司和全体股东的利益。

平安重视董事会组成的专业性、独立性与多元性，通过选聘女性董事、考虑董事会组成的多元化背景（包括不同产业、学历、专业知识及能力等）、持续向所有董事提供专业培训、确保独立非执行董事认真履责等举措，切实提升公司治理的有效性。

提名薪酬委员会负责研究和审查公司董事及高级管理人员的全体薪酬政策、方案及架构，及就设立正规而具透明度的程序制订薪酬政策，向董事会提出建议，确保平安董事及高级管理层薪水平适当。为提升长期经营绩效，平安亦建立长期激励和约束机制，制定并实施核心人员持股计划和长期服务计划。

平安坚守长期可持续发展理念，全面加强制度建设，健全完善内控体系，大力倡导“合规创造价值”的理念，强化内控合规主动管理，坚持机制引领，持续提升内控效能，夯实公司稳健合规经营的根基。

平安严格按照法律法规和《公司章程》的要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司各项重大信息，确保所有股东有平等的机会获得信息。更多内容详情请见平安 2024 年年报“公司治理报告”部分内容。

影响、风险和机遇管理

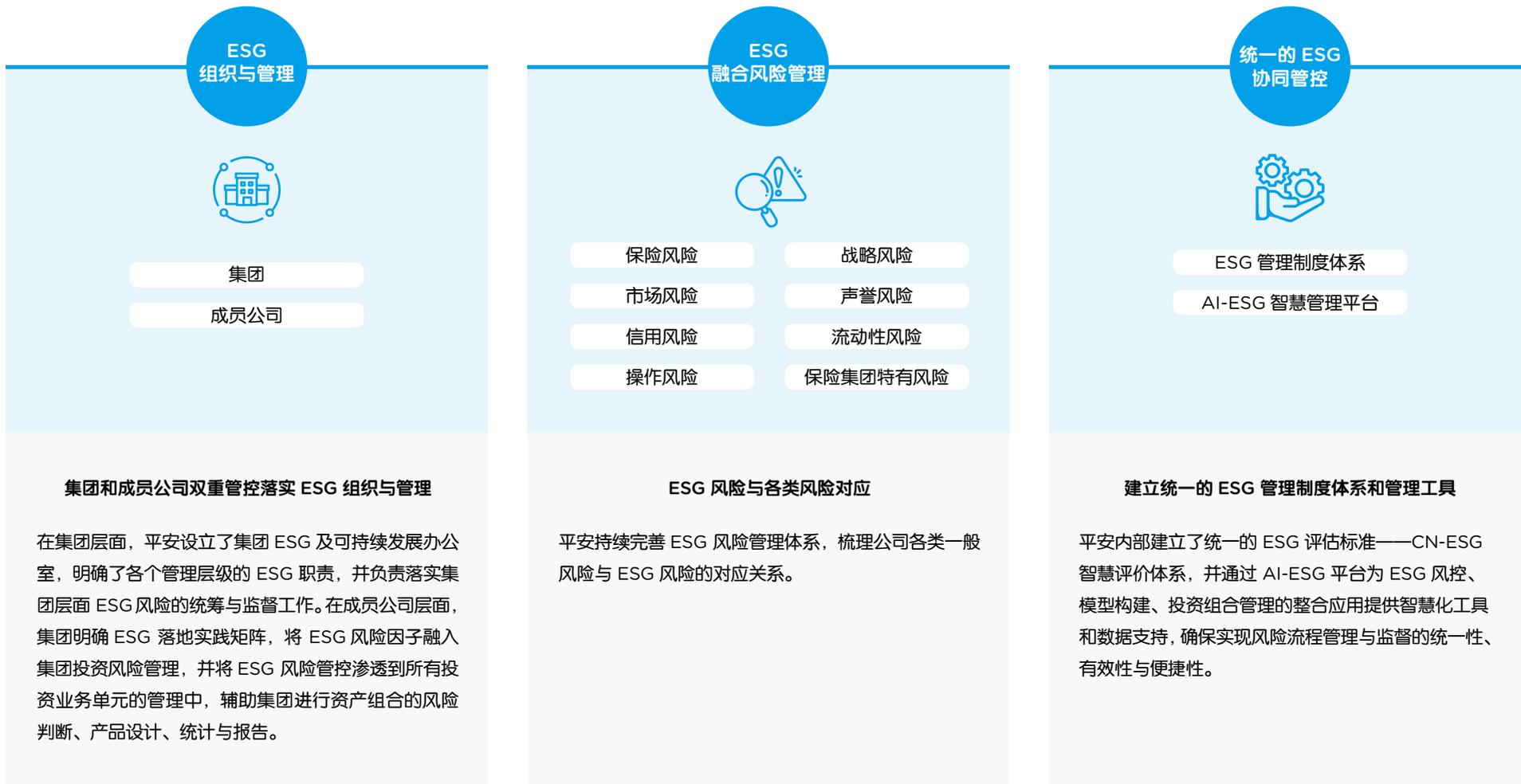
本集团致力于成为“国际领先的综合金融、医疗养老服务提供商”，持续完善风险管控体系，深化风险管理平台建设，通过进行风险识别、风险评估和风险缓释，实现风险与收益的平衡，支持业务健康发展。

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

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

平安将 ESG 的核心理论和标准与公司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。更多有关公司治理相关的影响、风险和机遇管理的内容详情请见平安 2024 年年报“风险管理”部分内容。

平安 ESG 风险管理体系



主要的 ESG 风险类别及应对策略

平安高度关注由于气候、社会及政策转型等因素导致的 ESG 风险，参考世界经济论坛（World Economic Forum, WEF）《2024 年全球新兴风险报告》，结合公司业务特质，对其进行系统性识别。目前平安已识别的新兴社会风险主要包括社会人口结构变化与健康、高发疾病及城镇化发展等；环境风险主要包括气候变化引起的生物多样性丧失、新兴低碳技术发展、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；技术风险主要包括人工智能技术应用与伦理问题等。

平安综合考量战略规划与各项业务发展情况，结合国家政策导向以及外部相关方关注，在所有已识别的新兴社会风险中与公司可持续发展核心议题最为密切的两类新兴 ESG 风险分别为环境风险和技术风险，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。

风险名称	风险类别	风险描述	风险影响	应对策略
 <p>信息安全漏洞与人工智能伦理风险</p>	技术风险	<p>随着科学技术的日益发展，企业对数字化、智能化技术愈发依赖，因人为或自然威胁利用信息安全漏洞导致企业受损的风险逐步增大；同时，人工智能的普及也给企业带来了 AI 伦理上的新挑战。</p>	<p>(1) 对金融机构科技投入的影响。网络攻击以及恶意信息的逐渐规模化，平安作为防御方，需要更多的资金投入，以防范可能出现的信息泄露等风险。</p> <p>(2) 对金融机构合规管理的影响。由于人工智能、机器学习等科技手段的普及，平安需要增加更多的合规管理程序，以防范 AI 伦理危机。</p>	<p>(1) 平安建立以董事会为最高管理层的信息安全管理架构。</p> <p>(2) 建立从发出漏洞预警到及时响应完成的闭环处理机制，避免网络安全脆弱点被利用，降低风险暴露面。</p> <p>(3) 成立 AI 治理委员会，并发布《平安集团 AI 伦理治理政策声明》。</p>
 <p>生物多样性风险</p>	环境风险	<p>生物多样性丧失已成为全球最大的挑战之一，在土地和海洋的开发、生物直接利用、气候变化、污染和外来物种入侵等驱动因素的影响下，对生态系统稳定性造成威胁，也对企业可持续运营产生影响。生物多样性丧失可能影响企业生产所需资源、供应链稳定性、财务稳定性，进而引发系统性财务风险。</p>	<p>(1) 对金融机构贷款业务的影响。生物多样性丧失可导致借款方企业生产成本上升、关键原材料短缺、供应链中断，借款方企业运营稳定性下降可能导致企业偿付能力下降，平安信贷业务违约风险增加。</p> <p>(2) 对金融机构合规管理的影响。生态环境部已发布《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030 年）》，其中包括鼓励和推动金融机构将生物多样性纳入项目投融资决策，并引导社会资本参与生物多样性保护和恢复工作。平安需响应政策要求，避免合规风险以及对机构造成的声誉风险。</p>	<p>(1) 平安将 ESG 风险融入信贷客户授信管理流程，并对涉生物多样性相关特定行业在准入时设置不同指标以提高风险管理水平。</p> <p>(2) 平安在自身业务中践行生物多样性保护。通过开发红树林保护综合金融服务方案、落地全国首单热带雨林碳汇指数保险等举措，加大生物多样性投资与相关产品服务创新。</p>

指标与目标

平安制定“公司治理”议题五年发展目标，并制定关键定量目标，以进一步计量、管理、监督和评价公司治理相关影响力。平安持续关注国内外公司治理最佳实践，充分考虑投资人、评级机构等利益相关方的关切，注重董事会专业性、独立性与多元化的构建，计划每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程。截至报告期末，平安年内两次检视了公司遵守治理准则的情况，对治理原则、治理机制、治理架构和治理流程作出全面梳理和优化。

有关董事会成员多元化、董事会召开次数及相关情况、董事会议出席次数、委员会会议召开次数及相关情况、董事专业培训时数等内容详情请见平安 2024 年年报“公司治理报告”部分内容。



商业守则



平安坚持“法规 +1”的理念，秉持道德价值，恪守商业守则。平安始终将合规建设视为经营和业务的基础之一，紧扣防控风险永恒主题，持续深化风险管理体系建设，优化合规管理机制，增进全员合规意识，筑牢风险防线。

—— 蔡方方
集团副总经理

关键绩效



超 **6,000** 次

清廉文化建设及反贪腐宣教活动超 6,000 次



100%

集团清廉文化及反腐败培训覆盖率 100%



31 场

开展知识产权培训及宣导 31 场



100%

廉政信访举报问题核查率 100%

平安坚持诚信经营，恪守商业道德，不断强化员工行为及商业道德的监督管理，并由集团董事会审计与风险管理委员会统筹负责商业道德与反贪腐整体工作。平安制定并严格执行《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《员工行为价值准则》，并公开发布《平安集团责任产品管理政策声明》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》，在商业道德、员工商业行为、产品责任、反贪腐等方面作出承诺，不断完善管理实践。集团内控部门和成员公司内控部门每年对《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》的执行情况进行内部审计，审计范围覆盖平安所有主营业务。2024 年，平安根据监管及内部管理要求，以风险为导向，密切关注员工行为操守、反洗钱、反贪腐及舞弊等领域风险情况。平安通过组织开展常规审计、专项审计等项目排查，督促集团及集团员工遵守有关法律法规、监管规定及企业内部控制规范，高水平遵循商业道德准则。

公司商业道德

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

税务政策

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

反垄断、反不正当竞争与公平交易

平安遵守反垄断、反不正当竞争法律法规，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。

2024 年，本公司无因公司垄断、不正当竞争和违反公平交易行为导致的诉讼。



反洗钱、反恐怖融资与制裁合规

平安严格遵守反洗钱和反恐怖融资和制裁合规相关法律法规和监管机构发布的行业指引，主动对接国际标准、对标行业最佳实践，积极探索创新技术手段，致力于不断提升反洗钱管理工作有效性，同时，深化与监管机构的合作，积极为行业自律组织提供助力。通过健全跨系列洗钱风险监测体系、完善公司内反洗钱风险信息共享机制建设、科技赋能反洗钱管理数智化转型以及加强对产品业务的洗钱风险评估等举措，持续完善平安洗钱风险管理体系。

平安始终坚持风险为本的工作原则，深化智能模型在可疑交易监测等领域的应用，持续加大对国家打击治理的重点领域以及涉众型违法犯罪活动的风险监测和防控力度，保障客户资金安全，履行企业社会责任，为维护金融安全稳定贡献力量。平安注重提升员工的反洗钱意识和技能，定期组织开展反洗钱专题培训，并通过公邮和企业内部公众号等多种方式向全体员工推送反洗钱知识，持续增强公司董事、监事、高级管理人员和全体员工对反洗钱工作的理解和认识，反洗钱宣传培训覆盖率为 100%；积极组织开展反洗钱知识宣传普及，统筹自身及深圳反洗钱专业委员会旗下 12 家金融机构宣传力量开展“反洗钱答题赛”联合宣传活动，提升社会大众对洗钱风险的认知，约 14.5 万人参与。

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

2024 年，本公司无因公司洗钱、恐怖融资等行为导致的诉讼。

公平与员工权益保护

平安注重保障员工的合法权益，在招聘、入职、培训、晋升、奖励等方面，禁止任何歧视行为；通过举办不同活动来宣导多元、开放、平等且免受骚扰的友善工作环境，任何侵害员工权益的行为或违反规定对他人构成歧视的个人或团体将会受到相应的处罚。平安保障员工的基本工作权利，禁止强迫劳动及雇佣童工，努力构建和谐友善的工作环境。

同时，平安制定《采购业务供应商管理细则》，并在供应商合同中加入相关条款，督促供应商确保其员工的权益得到保障。此外，平安在招标流程、开评标、投诉处理各环节中遵循公开、公正、公平和效率的原则，接受供应商及客户的监督。

知识产权保护

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

平安注重内部知识产权宣导，采用集中宣导、集体学习、邮件宣导、线上课程、在线考试等线上、线下渠道相结合的方式，面向员工常态化开展知识产权保护与预防知识产权侵权的培训宣导教育活动，内容包括专利及软件著作权布局、图片及字库合规使用、注册商标合规使用等知识产权保护议题，全方位提高员工的知识产权意识，持续提升平安的创新能力和竞争力，同时也确保平安知识产权运用的合法性和合规性。2024 年，平安开展知识产权培训及宣导 31 场。

员工商业道德

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

员工商业行为

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

平安持续探索重点领域风险监测，聚焦易高发、频发风险情景，分析业务逻辑，构建特征标签，开展多层次、多维度的员工风险行为异常识别探索工作，及时锁定风险人员并开展排查化解，将风险事件发生的可能性及造成的影响降到最低。同时，平安不断强化对员工商业行为的管理，强调“合规底线”“行为红线”的要求，构建行为风险地图，并通过开展专项培训、组织全员通关考试、定期例会宣导等形式开展多样化的培训宣导活动，强化员工商业道德意识，防范各类违法、违规、违纪行为风险或案件的发生。

反贪腐

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

平安依照监管要求，系统梳理反腐倡廉管理制度框架，明确“三不腐”（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，制定发布了《关于一体推进“三不腐”工作的指导意见》《关于深入推进清廉金融文化建设的通知》《礼品礼金上交登记处理办法》《员工行为价值准则》等系列制度文件，全面规范平安反腐倡廉与清廉文化建设工作指导思想、工作目标、职责分工与工作要求，明确员工负面行为清单、分级处罚标准及问责流程。同时，平安通过建立以考评促自律机制，将员工行为操守等违规违纪处罚纳入绩效考核，并作为年终绩效排名、评奖评优、奖金核定、晋升调动的重要依据，营造更为风清气正的商业环境。

为持续巩固员工的反贪腐意识，平安深入开展反腐倡廉“零容忍”年度专项行动，通过全面加强廉政宣教、推广清廉文化、梳理业务底线、完善制度流程，推动全集团范围内形成廉洁合规共识和底线红线思维，引导员工树立正确的价值观、道德观和从业观，将廉洁合规建设贯穿公司生产经营和改革发展全过程、各领域，一体推进“不敢腐”“不能腐”“不想腐”。平安积极为全体董事会成员、所有员工、外包人员及保险代理人提供反贪腐、反贿赂相关政策宣导与教育培训，全集团清廉文

化及反腐败培训覆盖率为 100%。全年通过通报典型案例、发布廉洁海报、组织专题讲座、开展廉洁活动、组织线上学习等多种形式共开展清廉文化建设及反贪腐宣教活动超 6,000 次，全年共计梳理业务底线问题 3,563 个，整章建制 1,732 项，进一步强化廉政文化建设和内控机制建设，促进公司稳健、合规、可持续发展。

超 6,000 次

清廉文化建设及反贪腐宣教活动超 6,000 次

100%

集团清廉文化及反腐败培训覆盖率 100%

商业道德审计

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

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

信访举报管理

平安制定发布了《信访工作管理办法》，明确集团稽核监察部为集团信访工作的统筹部门，在集团党委统一领导、集团纪委具体指导下，统筹开展具体信访工作。集团稽核监察部通过设立专门的信访工作组，配备信访工作人员，负责统一登记、受理、指导、督办和协调集团及成员公司的信访举报。平安设立了统一信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lzxfb@pingan.com.cn），可接收来自内外部（包括但不限于集团员工、客户、供应商、政府及监管单位）实名或匿名的信访举报，包括对集团或集团从业人员提出的建议、意见、投诉请求或者违规违纪问题线索等。集团信访工作部门坚守依法、客观、公正、及时地受理信访事项，及时开展有关调查和处理，促进相关事项得到合理、妥善处置。2024 年，平安廉政信访举报问题核查率 100%。

信访举报渠道如下：

- 统一信访举报电话

0755-22625145

- 邮箱

lzxfb@pingan.com.cn

举报人保护

平安严格执行《信访工作管理办法》《举报奖励管理办法》中对信访人和举报人的保护及保密要求，对信访人信息及相关信访资料采取保密措施，检举、揭发材料列入密件管理，实名举报做脱敏处理，严禁泄露给被信访单位和被信访人或通过其他方式、场合任意公开，强调充分保护信访人的合法权益，防止信访人遭受打击报复。平安严禁以任何借口和手段打击报复信访人及其亲属或假想信访人。对于违反保密管理要求和打击报复的行为集团将严肃问责，并且按照问题严重程度进一步追究法律责任。



信息安全与 AI 治理



关键绩效



93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理
体系认证覆盖率达 93%



15 家

15 家成员公司获得 ISO/IEC
27001 认证



12 家

12 家成员公司获得 ISO/IEC
27701 认证

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

信息安全

平安不断完善信息安全管理体系统，保证信息的保密性、完整性、可用性。平安严格遵守信息安全相关的监管指引，及时解读监管机构发布的风险预警文件，时刻关注行业信息安全事件动态及外部威胁预警，兼顾主动与被动防御管理措施，以及时识别、化解信息安全风险。

2024 年，本公司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。

管理架构和制度

随着技术不断更新、合规要求不断变化，平安集团更新《网络安全管理制度》，并通过董事会授权委员会核准。该制度建立网络安全管理体系，明确网络安全管理方针和风险处置策略，制定各领域网络安全管理规范和操作规程，完善网络安全运营机制，明确网络安全管理和运营职责、要求与流程，覆盖网络安全管理和运营工作事项。该制度每年视外部环境及公司新技术发展情况进行检视更新。

平安建立覆盖董事会、高级管理层、网络安全管理主管部门、网络安全执行团队的网络安全治理架构，并建立网络安全责任制。董事会对网络安全工作负主体责任，公司分管信息科技的主要负责人为公司网络安全第一责任人，集团科技信息部负责人作为分管网络安全领导为公司网络安全直接责任人。

平安承诺以高标准体系管理信息安全风险，确保全公司信息系统的安与可靠运作，围绕人员、数据、系统、业务、第三方实施全流程安全管理。同时，公司明确了信息安全方针、信息安全策略、信息安全规范、资产安全规范、授权规范、认证规范、应用软件系统开发规范、个人信息保护规范、数据全生命周期安全管理规范、第三方服务安全管理规范、内容安全规范等多方面的管理要求和实施指引，覆盖全公司各个模块业务发展，适用于平安和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。

管理举措

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

主被动相结合的信息安全管理措施

主动措施

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

被动措施

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

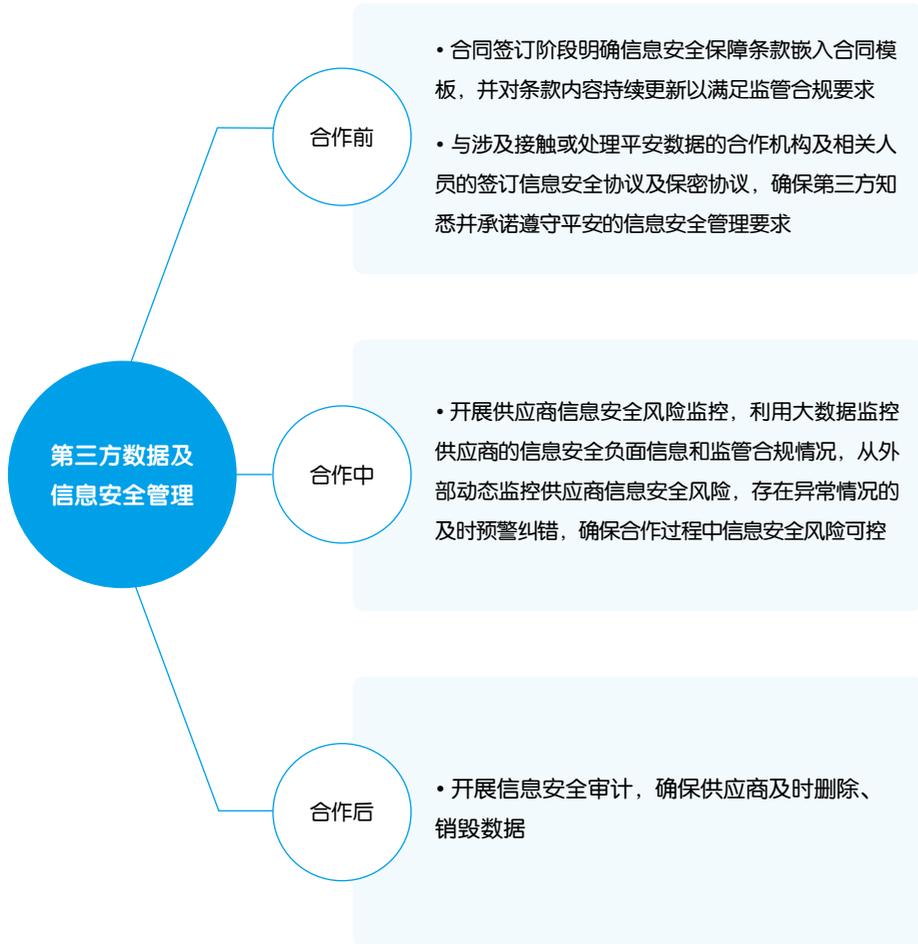
为有效应对信息安全事件，平安不断完善《网络安全事件应急演练指南》，通过应急演练全面检验应急管理机制有效性。2024 年，平安联合各成员公司完成了 67 场安全应急演练，覆盖勒索病毒、抗 DDOS 攻击、钓鱼邮件等 11 种应急演练场景，并开展数据库备份恢复演练、跨地域联合容灾演习，有效夯实集团信息安全的应急响应能力。

同时，公司进行红蓝对抗活动，邀请符合国家资质认证的第三方开展模拟攻防演练，验证平安的安全防护能力，排查平安网络中存在的安全风险和安全防护薄弱点，推动安全漏洞修复和风险暴露面收敛，降低被外部攻击的风险，确保信息系统的稳定性和安全性。

部分应急演练场景（每年至少一次）

场景	目的
钓鱼邮件应急演练	通过模拟真实的钓鱼邮件攻击，测试公司员工对钓鱼邮件的识别和防范能力，从而增强全体员工的网络信息安全意识
Webshell 上传处置演练	预防和处理 Webshell 的能力，以最快速度处理已知 Webshell，最大程度降低因 Webshell 类事件对公司造成的影响和损失
挖矿木马应急处置演练	深入了解挖矿木马的传播途径、攻击原理和危害，掌握挖矿木马的检测方法和应急响应措施，提高公司网络安全防护能力
DDOS 攻击处置演练	有效预防及正确、快速处理拒绝服务攻击安全事件，预防和处理拒绝服务攻击突发事件的能力，最大限度减少因拒绝服务攻击事件对公司造成的影响和损失
勒索病毒应急演练	旨在检验处置勒索病毒攻击应急流程的合理性，提升应急响应能力；监测公司抑制手段的有效性，提高公司在应急安全方面的协调处理能力

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《供应商信息安全管理办法》等管理制度，对供应商进行分类分级梳理，针对不同等级供应商采取不同信息安全管控措施，覆盖与供应商合作的全生命周期，确保供应商信息安全管理合规，降低供应商合作信息安全风险。第三方数据及信息安全管理：



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。对于违反公司网络安全管理制度及相关规定，造成重大损失或严重后果的，公司会依照《“红、黄、蓝”牌处罚规定》《案件责任追究管理办法》进行问责处罚。

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

2024 年，平安开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 30 余次，聚焦个人信息泄露、数据外发、钓鱼邮件、第三方人员等 8 个常见安全风险场景；信息安全专项学习通过率为 100%。

案例

信息安全强化月活动

2024 年 10 月，平安面向全体员工及第三方人员开展了以“风险无界、安全有方”为主题的集团信息安全强化月活动，聚焦个人信息泄露、数据外发、钓鱼邮件、第三方人员等 8 个常见安全风险场景，统筹组织开展全员学习、大咖专题分享、安全意识测评、签署“网络安全承诺函”等活动，通过活动促进全体员工深入理解和认识信息安全的重要性，遵守各项公司信息安全规章和流程，增强员工的信息安全责任感和担当精神，提升员工的信息安全防范意识。

信息安全管理审计及认证

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，平安定期开展数据安全审计工作，以强化对信息安全管理工作的监督评估。

信息安全审计要求

信息安全独立外部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全独立外部审计，聘请第三方机构进行信息安全系统相关外部审计，评估信息安全控制的有效性。
- 2024 年，平安聘请挪威船级社 (DNV)、英国标准协会 (BSI) 等第三方机构对各成员公司的信息安全管理体系有效性进行审核，共计完成专项审核超 27 次。

信息安全内部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全管理体系的内部审计，审计结果呈报公司董事会、审计与风险管理委员会和执行委员会。
- 2024 年，平安完成了面向成员公司和重要第三方外包商的年度信息安全审计，覆盖数据安全、个人信息保护、第三方服务安全等重点领域，共计开展审计项目、风险监测、专项审查等事项超过 60 次。

在信息安全认证方面，平安已连续多年通过信息安全管理体系认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。截至 2024 年 12 月末，平安 ISO/IEC 27001 认证覆盖率达 93%，其中 15 家成员公司获得 ISO/IEC 27001 认证、12 家成员公司获得 ISO/IEC 27701 认证。

AI 伦理治理

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

平安从数据使用、算法研发、行业应用三方面制定了清晰的伦理目标，并不断完善 AI 治理框架。

对内

平安成立 AI 伦理委员会，负责平安 AI 伦理政策宏观方向性的把握，在产品研发过程中确保公平与公正，在提供产品及服务过程中保障信息安全和隐私保护的落实，在实际的项目应用中针对 AI 伦理问题探索优化管理方式。为确保 AI 伦理安全，平安发布《生成式人工智能服务安全管理办法》对生成式人工智能服务进行备案。此外，平安公司成立算法安全管理委员会、科技伦理审查委员会等对人工智能服务进行持续监控。

对外

平安积极参与人工智能全球治理，加强行业及学术交流，协助推动行业 AI 治理标准化发展。

案例

平安科技参与编制《生成式人工智能数据应用合规指南》团体标准

平安科技参与国家工业信息安全发展研究中心（工业和信息化部电子第一研究所）《生成式人工智能数据应用合规指南》团体标准的编制工作。该标准于 2024 年 5 月 1 日正式实施。该标准在内容方面给出了生成式人工智能服务在数据采集、数据标注、训练数据预处理、模型训练与测试、内容生成服务等各个数据应用环节中应遵循的数据应用合规原则、合规要求与具体合规细节，是国内首部聚焦生成式人工智能数据全生命周期合规使用的团体标准，有效填补目前国家及行业标准空白。

年度关键绩效¹¹

经营绩效

指标	2024	2023	2022
总资产（百万元）	12,957,827	11,583,417	11,009,940
营业收入（百万元）	1,028,925	913,789	880,355
归母营运利润（亿元）	1,219	1,117	1,469
归母净利润（亿元）	1,266	857	1,110
每股股息（元）	2.55	2.43	2.42
基本每股收益（元）	7.16	4.84	6.36
缴税总额（亿元）	857	1,002	1,155
集团偿付能力充足率（%）	204.1	208.0	217.6
险资投资总规模（万亿元）	5.73	4.72	4.37 ¹²
综合投资收益率（%）	5.8	3.6	2.7

¹¹ 本节年度关键绩效所涉范围说明如下：（1）“集团范围”，指代公司年度财务报告合并报表范围；（2）“集团主要成员公司范围”，包括本集团总部以及寿险及健康险、财产保险、银行、资产管理等主要业务经营范围内的子公司、联营及合营公司。

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

可持续保险绩效¹³

(单位: 百万元)

指标	2024	2023	2022
可持续保险原保险保费收入	629,301	557,725	545,548
绿色保险	58,608	37,296	25,105
社会类保险	554,996	506,336	490,951
普惠类保险	15,697	14,093	29,492

负责任银行绩效¹⁴

(单位: 百万元)

指标	2024	2023	2022
负责任银行总额	1,198,135	1,211,467	1,097,667
绿色银行类业务规模	184,260	189,726	182,089
绿色贷款余额	157,762	139,647	109,768
其他绿色银行类业务	26,498	50,079	72,321
普惠银行类业务规模	654,242	718,680	653,427
普惠贷款余额	512,296	572,080	636,371
其他普惠银行类业务	141,946	146,600	17,056
社会银行类业务规模	359,633	303,061	262,151

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

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

3. 普惠类保险主要为三农类保险、弱势群体保险、小微企业经营保险等。

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

¹⁴ 1. 绿色银行类业务包括发放及承销的绿色贷款、绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁、绿色资产证券化等业务。统计依据包括《绿色贷款专项统计制度》以及《绿色债券支持项目目录（2021 版）》等。2024 年本集团对细项指标的统计口径进行了调整，将原统计在绿色贷款余额中的平安信托发放的绿色信托贷款调整统计至其他绿色银行类业务中，现绿色贷款余额包括平安银行发放的绿色贷款，其他绿色银行类业务包括发放及承销的绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁、绿色资产证券化等业务。由于上述统计口径的调整，对 2022 年及 2023 年数据进行了重述（重述前：2022 年及 2023 年绿色贷款余额分别为 116,420 百万元、146,345 百万元；2022 年及 2023 年其他绿色银行类业务余额分别为 65,669 百万元、43,381 百万元），现已反映在表格中。

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

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

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

负责任投资绩效¹⁵

(单位: 百万元)

指标	2024	2023	2022
保险资金负责任投资总额	849,919	725,256	804,714
保险资金绿色投资	124,712	128,568	108,104
股权	35,657	34,008	42,927
债券	84,609	82,554	43,711
金融产品	4,446	12,006	21,466
保险资金普惠投资	14,642	22,893	8,170
股权	184	1,060	514
债券	10,616	11,592	4,437
金融产品	3,843	10,241	3,220
保险资金社会投资	710,566	573,795	688,440
股权	322,716	160,782	219,892
债券	276,920	265,145	305,477
金融产品	110,930	147,868	163,071

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

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

3. 社会投资: 包含基础设施建设、养老医疗、教育文化等特定行业分类和社会责任主题的类型。

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

5. 因四舍五入, 直接计算未必相等。

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

社会公益绩效

乡村振兴绩效表¹⁶

指标		2024
三村工程		
村业	产业振兴帮扶资金（亿元） ¹⁷	520.14
	乡村振兴卡发卡数（张） ¹⁸	256,400
	全年消费帮扶销售额（百万元）	173
村医	全年升级乡村卫生室（个）	45
	全年开展百村巡回医疗下乡活动（场）	380
	全年开展乡村义诊（场）	45
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）	3,497
	支教时长（课时）	6,767

¹⁶ SASB 准则 - 普惠金融与金融教育，FN-CB-240a.4：参与针对无银行账户、银行账户不足或服务不足客户的金融知识普及活动的人数。

¹⁷ 包括平安银行投放的乡村振兴贷款，投资的乡村振兴地方债，以及平安产险通过特色险种帮助农业产业项目获得的产业贷款、或者政府农业保险补贴的资金。

¹⁸ 平安银行乡村振兴卡，是平安银行按照中国银联“乡村振兴主题卡”产品业务规则发行的银行卡产品。

志愿者服务绩效表

指标	2024	2023	
“三村晖”平台	“三村晖”累计注册用户数（万人）	351	349
	“三村晖”平台提供“身边公益”活动（个）	1,491	1,702
志愿者服务	平安员工及代理人志愿者人数（万人） ¹⁹	49	50
	全年落地志愿者活动场数（万场）	3	3
	志愿者协会分会覆盖地区（个）	35	31
	志愿者协会分会覆盖成员公司数量（家）	20	20

其他社会公益绩效表

指标	2024	2023
公益捐赠支出（百万元）	362	318

¹⁹ 在平安集团“三村晖”公益平台上注册并拥有账号的平安员工及代理人数量。

员工与代理人发展与保障绩效

员工构成绩效表²⁰

指标		2024	2023	2022
员工总数	员工总数 (人)	273,053	288,751	344,223
按性别划分	男性 (人)	134,127	141,343	170,554
	女性 (人)	138,926	147,408	173,669
按年龄组划分	≤30 岁 (人)	60,206	87,497	134,166
	30-50 岁 (人)	201,749	191,729	201,147
	>50 岁 (人)	11,098	9,525	8,910
按地区组划分	中国内地 (人)	271,910	287,544	343,447
	其他地区 (人)	1,143	1,207	776
按业务划分	保险类业务 (人)	144,925	151,484	170,053
	银行类业务 (人)	41,011	43,119	44,207
	资产管理类业务 (人)	17,029	18,833	19,651
	科技类业务 (人)	48,114	55,429	93,680
	其他类业务 (人)	21,974	19,886	16,632

²⁰ SASB 准则 - 员工多元与包容性, FN-AC-330a.1: (1) 行政管理人员, (2) 非行政管理人员, (3) 专业人员, (4) 所有其他员工的性别和种族比例。

指标	2024	2023	2022	
按学历划分	博士、硕士研究生（人）	28,362	28,635	29,179
	大学本科（人）	164,362	170,835	193,042
	大专学历（人）	66,994	75,432	105,568
	其他学历（人）	13,335	13,849	16,434
其他类别划分	外籍员工人数（人）	570	880	497
	残疾员工人数（人）	260	285	/
	残疾员工占比（%）	0.10	0.10	/
个人寿险销售代理人	个人寿险销售代理人（万人）	33.5	34.7	44.5
高级管理人员				
高级管理人员数据	高级管理人员总数（人）	11	12	11
	高级管理人员女性人数（人）	4	5	3
	高级管理人员男性人数（人）	7	7	8
	高级管理层女性总占比（%）	36	42	/
	高级管理层男性总占比（%）	64	58	/

员工雇佣绩效表

指标		2024	2023	2022
员工流失率 (%) ²¹		16	28	28
按性别划分	男性 (%)	17	29	31
	女性 (%)	15	26	27
按年龄组划分	≤30 岁 (%)	29	41	41
	30-50 岁 (%)	12	19	18
	>50 岁 (%)	16	20	15
按地区组划分	中国内地 (%)	16	28	28
	其他地区 (%)	27	26	34
员工薪酬与激励				
全年支付企业年金总额 (亿元)		10.98	11.71	11.21
参与核心人员持股和长期服务计划的员工 (人)		103,610	103,232	101,136
除高管外所有员工平均薪酬 (元)		226,836	221,803	204,696
按性别划分	男性员工平均薪酬 (元)	249,078	243,409	222,506
	女性员工平均薪酬 (元)	205,751	201,576	187,452

²¹ 员工流失率 = 全年流失人员总数 / [(全年流失人员总数 + 年末在职人员数) * 100%]。流失人员范围覆盖主动离职、退休等与平安解除劳动关系的所有情况。

员工培训绩效表

指标		2024	2023	2022
培训总覆盖率 (%)		99.59	99.38	99.46
按性别划分	男性 (%)	99.56	99.13	99.56
	女性 (%)	99.62	99.61	99.36
按职级划分	高级管理人员 (%)	98.86	98.35	96.96
	其他员工 (%)	99.60	99.39	99.56
人均培训时长 (小时) ²²		49.16	45.13	40.80
按性别划分	男性 (小时)	48.82	44.12	40.04
	女性 (小时)	49.49	46.11	41.68
按性别划分	高级管理人员 (小时)	67.93	61.50	46.41
	其他员工 (小时)	48.99	44.96	40.78
培训投入金额 (亿元)		9.56	/	/

员工健康与安全绩效表

指标		2024	2023	2022
因工亡故的人数 (人)		6	13	6
因工亡故的人数比率 (%)		0.002	0.004	0.002
工伤导致缺勤天数 (天)		16,190	14,398	13,000
工伤保险投入金额 (亿元)		1.3	/	/
工伤保险人员覆盖率 (%)		100	/	/

²² 人均培训时长 (小时) = 平安集团员工接受培训的总时长 ÷ 员工总人数, 培训时长覆盖线上和线下渠道接受培训的情况。

专利研发绩效

专利研发绩效表

指标	2024	2023
年度专利申请总数（项） ²³	3,547	5,456
专利累计申请数（项）	55,080	51,533

供应链绩效

供应商数量绩效表

指标	2024	2023	2022
供应商合作机构数量	5,450	4,492	5,631
按地区划分	中国内地供应商个数	4,488	5,559
	其他地区供应商个数	375	72

供应商 ESG 表现绩效表

指标	2024	2023
“入选与审核”环节经审核入选的供应商数量（个）	10,821	7,339
供应商认证审核评分（分）	85.87	84.02
供应商淘汰数（个）	286	393
ESG 培训参与供应商数量（家）	5,450	4,492
供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率（%） ²⁴	100	100

²³ 集团主要成员公司范围内提交且已取得回执的到世界知识产权组织、中国国家知识产权局，及其他国家或地区知识产权局的专利申请总量。

²⁴ 覆盖率 = 接受 ESG 相关培训的供应商数量 ÷ 截至 2024 年末所有在库供应商数量。培训方式包括通过网站宣导、邮件宣导、培训课程等。

环境绩效

环境绩效表²⁵

指标	2024	2023	2022
运营层面温室气体排放量			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	28,158	35,990	17,964
范围二：能源类间接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	342,193	373,694	437,312
范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）	68,941	68,921	37,434
范围一、二、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	439,291	478,606	492,710
人均温室气体排放量（吨二氧化碳当量 / 人）	1.56	1.51	1.43

²⁵ 1. 本集团环境数据的边界范围为集团主要成员公司范围，不包括自营物业。集团主要成员公司范围指本集团总部以及寿险及健康险、财产保险、银行、资产管理等主要业务经营范围内的子公司、联营及合营公司。组织边界确定及数据合并方法参考温室气体核算体系（GHG Protocol）中建议的运营控制权法。

2. 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以及可再生能源发电产生的碳排放，燃料排放因子取自 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》，可再生能源发电因子取值为 0。

3. 温室气体范围二排放是指来自外购电网电力、外购绿色电力等间接能源产生的碳排放。2024 年电力排放因子采用 2024 年 12 月 23 日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的 2022 年全国电力平均二氧化碳排放因子（0.5366 kgCO₂/kWh）。

4. 温室气体范围三排放是指来自纸张使用和商务差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2023 年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2024 年度，平安集团年度差旅碳排放为 67,373 吨二氧化碳当量。

5. 2024 年能源消耗量数据（单位：吨标煤、兆瓦时）根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的有关转换因子进行计算。

6. 可再生能源消耗总量包括外购绿色电力及可再生能源发电量。

7. 不可再生能源消耗总量由天然气、汽油、柴油、外购电网电力等能源耗用量折算得出。

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

9. 表格中所有数据保留整数，因此数据相加之和可能与总数不一致。

10. 为持续提升数据披露质量，2024 年度起统计范围新增平安产险理赔查勘车汽油使用量及部分成员公司的航空及铁路差旅统计。为便于比较，依此统计范围修正 2023 年度汽油使用量数据和温室气体排放数据。

指标	2024	2023	2022
能源消耗量²⁶			
- 天然气消耗总量（立方米）	986,510	1,139,919	542,129
- 汽油使用量（升）	11,962,379	15,367,088	7,715,963
- 柴油使用量（升）	7,194	36,625	/
直接能源消耗总量（吨标煤）	14,364	/	/
直接能源消耗总量（兆瓦时）	116,943	/	/
- 职场外购电网电力消耗量（千瓦时）	512,954,923	533,956,565	635,996,581
- 数据中心外购电网电力消耗量（千瓦时）	113,138,567	121,302,003	116,691,665
- 外购绿色电力（千瓦时）	11,612,000	/	/
- 可再生能源发电量（千瓦时）	4,279	/	/
间接能源消耗总量（吨标煤）	78,375	/	/
间接能源消耗总量（兆瓦时）	637,710	/	/
直接及间接能源消耗总量（吨标煤）	92,739	/	/
直接及间接能源消耗总量（兆瓦时）	754,653	/	/
不可再生能源消耗总量（兆瓦时）	743,037	/	/
可再生能源消耗总量（兆瓦时）	11,616	/	/
总能耗强度（兆瓦时/人）	2.69	/	/
资源消耗量			
用水量（吨）	3,896,740 ²⁷	6,099,768	4,228,191
人均用水量（吨/人）	13.87	19.27	12.28
营业、办公所纸张消耗总量（吨）	1,436	1,676	1,559
固体废弃物			
固体废弃物总量（吨）	77,970	81,585	196,864

²⁶ 因报告范围变化，2024 年度本集团调整天然气、汽油、柴油的披露口径。由于上述统计口径的调整，对 2022 年及 2023 年数据进行了重述，现已反映在表格中。

²⁷ 本年度用水量较 2023 年度统计口径发生变化。

绿色建筑及健康建筑

指标		2024	2023
绿色建筑及健康建筑 ²⁸	绿色建筑及健康建筑数量（个）	30	29
	绿色建筑及健康建筑面积（平方米）	3,754,939	3,214,286

公司治理绩效

董事会、监事会人员结构（单位：人）

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

董事会、监事会人员结构（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	80	20	0	20	80	80	20	0	20	80

董事会、监事会其他绩效表

指标	2024	2023	2022
董事会成员的平均任期（年）	6.53	7	/
外部监事占监事总人数比例（%）	60	60	/

²⁸ 绿色建筑及健康建筑认证的标识包括 LEED 绿色建筑认证、住建部根据《住房和城乡建设部关于印发绿色建筑标识管理办法的通知》授予的绿色建筑标识、国际 WELL 建筑研究院 IWBI 颁发的 WELL HSR 认证以及根据中国旅游行业标准《绿色旅游饭店》（LB/T007-2015）进行认证的金树叶级绿色旅游饭店等。

合规与风险管理

指标	2024	2023	2022
合规内控宣导活动覆盖率 (%)	100	100	100
风险管理工作人员培训覆盖率 (%)	100	100	100

股东大会

指标	2024	2023	2022
股东大会召开次数 (次)	1	1	/
股东大会参加人数 (人)	1,121	823	/
股东大会出席率 (%)	100	100	/
股东大会议事流程合规性 (参与投票率) (%)	56.93	41.38	/

商业伦理和反腐败

指标	2024	2023	2022
廉政教育覆盖率 (%)	100	100	100
反洗钱培训覆盖率 (%)	100	100	100
年度开展廉政主题活动次数 (次)	6,322	5,844	4,659
参加反腐培训的总人数 (人) ²⁹	273,053	288,751	344,233
年度稽核发现问题整改率 (%)	100	99	99
年度信访接收问题核查率 (%)	100	100	100

²⁹ 集团范围内开展廉政反腐培训活动所覆盖的总人数，统计范围为截至 2024 年末在岗的全体员工。

信息安全与 AI 治理

信息安全与 AI 治理绩效表³⁰

指标	2024	2023
信息安全泄露或其他网络安全事件数量（件）	0	0
信息安全培训人均小时数（小时）	21	21
隐私政策告知客户覆盖率（%）	100	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	100
客户需要选择同意个人隐私才会被使用覆盖率（%）	100	100
客户可以了解信息披露政策的覆盖率（%）	100	100
信息安全管理体系认证覆盖率（%）	93	93
针对安全与隐私保护对员工的培训覆盖率（%）	100	100

³⁰ SASB 准则 - 信息安全, FN-CB-230a.1: (1) 信息外泄事件数。

董事会声明

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

ESG 事宜的监管

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

ESG 管理方针及策略

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，平安 ESG 管理团队依据双重重要性评估方法论动态评估 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与气候风险与机遇管理工作，并助力乡村振兴、社会普惠及国家战略，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、计划以及执行情况与进展，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、气候风险与机遇管理及其他 ESG 重点工作的汇报。

ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露平安在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会 2025 年 3 月审议通过。

第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

独立有限保证鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）编制的《中国平安 2024 可持续发展报告》（以下简称“可持续发展报告”）中选定的 2024 年度关键绩效指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标：

- 用水量（吨）
- 直接及间接能源消耗总量（兆瓦时）
- 不可再生能源消耗总量（兆瓦时）
- 可再生能源消耗总量（兆瓦时）
- 固体废弃物总量（吨）
- 范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）
- 范围一、二、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）
- 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
- 平安员工及代理人志愿者人数
- 村业——产业振兴帮扶资金
- 参加反腐培训的总人数
- 年度专利申请总数
- 保险资金负责任投资总额
- 保险资金绿色投资
- 保险资金普惠投资
- 保险资金社会投资
- 可持续保险原保险保费收入总额
- 绿色保险原保险保费收入
- 普惠类保险原保险保费收入
- 社会类保险原保险保费收入
- 负责任银行总额
- 绿色银行类业务规模
- 普惠银行类业务规模
- 社会银行类业务规模

我们的鉴证工作仅限于以上可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标，不涵盖其他在可持续发展报告中披露、但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 2023 年及以前年度关键绩效指标以及其他信息。

Deloitte.**德勤**

二、鉴证对象信息的编制标准

可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标按照可持续发展报告附录中“年度关键绩效”章节所列示的关键绩效指标编制标准（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标是中国平安管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键绩效指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中国平安治理层负责监督中国平安的可持续发展报告过程。

四、编制标准的固有限制

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

五、我们的独立性与质量管理

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

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

六、我们的责任

我们的责任是根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，在执行鉴证工作的基础上对可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。



七、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的证据。我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

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

八、有限保证鉴证结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信可持续发展报告中选定的 2024 年度关键绩效指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

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

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海

2025年3月19日



指标索引

1.GRI 标准、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》内容索引表

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
一般披露				
2-1			组织详细情况	报告开篇（报告说明）
2-2			纳入组织可持续发展报告的实体	报告开篇（报告说明）
2-3		G.9.1	报告期、报告频率和联系人	报告开篇（报告说明）
2-4			信息重述	报告开篇（报告说明）
2-5		G.9.1	外部鉴证	附录（第三方鉴证报告）、详见年报信息
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		G.1.2	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	详见年报信息
2-11			最高管治机构的主席	详见年报信息
2-12			在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	详见年报信息
2-13			为管理影响的责任授权	详见年报信息
2-14			最高管治机构在可持续发展报告中的作用	附录（董事会声明）
2-15			利益冲突	详见年报信息
2-16			重要关切问题的沟通	可持续的战略管理（重要性评估、利益相关方沟通）
2-17			最高管治机构的共同知识	可持续的治理（公司治理）

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

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
经济绩效				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
201-1		G.10.1 G.11.1	直接产生和分配的经济价值	报告开篇（年度成绩与认可）、报告附录（年度关键绩效）
201-2	一般披露 A4 关键绩效指标 A4.1	E.4.3	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候变化与碳中和
201-3			义务性固定福利计划和其他退休计划	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
		S.4.1	可持续保险相关品种、保费收入、保额、赔付总额及保险范围	可持续的业务（可持续保险）
		E.4.4 S.5.1	可持续投资的政策制度、发展目标，组织架构及流程管理；通过直接投资或间接投资推动被投企业在国家重大战略支持行业开展相关工作；公司在可持续投资的业务规模、业务增长率、业务目标等	可持续的业务（负责任投资）
		S.5.2	普惠金融产品、普惠教育、普惠消费、普惠医疗 / 养老相关实践情况	专题：教育公益三十载，用爱点亮新征程、 专题：“三省”工程打造金融服务新范式、可持续的业务（助力实体经济、负责任产品）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
市场表现				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
间接经济影响				
3-3			实质性议题的管理	可持续的业务（负责任投资、可持续保险、负责任银行、负责任产品）
203-1	关键绩效指标 B8.1		基础设施投资和支持性服务	可持续的业务（助力实体经济、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、 可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）

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

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
水资源与污水				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.2 关键绩效指标 A2.4 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.2.1 E.2.2	实质性议题的管理	不适用，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，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性，平安目前尚未订立用水效益目标及相应举措。为强化职场水资源利用管理，平安仍管理并报告职场运营用水量，参见报告附录（年度关键绩效）
生物多样性				
3-3			实质性议题的管理	
304-2		E.4.5	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	气候变化与碳中和（指标与目标）、 可持续业务（可持续保险）
101-1		阻止和扭转生物多样性丧失的政策		
101-2		生物多样性影响的管理		
排放				
3-3	一般披露 A1 关键绩效指标 A1.5 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.4.2 E.4.4	实质性议题的管理	气候变化与碳中和
305-1	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	直接（范畴 1）温室气体排放	气候变化与碳中和（指标与目标）、 报告附录（年度关键绩效）
305-2	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	能源间接（范畴 2）温室气体排放	
305-3	关键绩效指标 A1.1	E.3.1 E.4.1	其他间接（范畴 3）温室气体排放	
305-4	关键绩效指标 A1.2		温室气体排放强度	

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
废弃物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	实质性议题的管理	
	关键绩效指标 A1.3	E.3.1	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	不适用, 平安的主要运营以办公室职场为主, 根据双重重要性评估, 平安经营活动产生的废弃物对环境不产生重大影响, 该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场固体废弃物管理, 平安仍管理并报告职场运营产生的固体废弃物总量, 参见报告附录(年度关键绩效)
	关键绩效指标 A1.4	E.3.1	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	
	关键绩效指标 A1.6	E.3.1	描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	
供应商环境评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区(可持续供应链)
308-1	关键绩效指标 B5.4	S.3.1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续的运营与社区(可持续供应链)、 报告附录(年度关键绩效)
	关键绩效指标 B5.3		描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	
雇佣				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区(员工及代理人发展与保障)
401-1	关键绩效指标 B1.2		新进员工和员工流动率	报告附录(年度关键绩效)
401-2		S.1.2 S.2.2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	可持续的运营与社区(员工及代理人发展与保障)
劳资关系				
3-3	一般披露 B4	S.1.4	实质性议题的管理	可持续的运营与社区(员工及代理人发展与保障)
402-1	一般披露 B4	S.1.4	有关运营变更的最短通知期	严格遵守相关法律法规

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

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告指引》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
童工				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）、 可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
408-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2	S.1.2	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
强迫或强制劳动				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）、 可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
409-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2		具有强迫或强制劳工事件重大风险的运营点和供应商	
当地社区				
3-3	一般披露 B8		实质性议题的管理	专题：教育公益三十载，用爱点亮新征程、 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	S.5.3 S.5.4 S.5.5	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）；在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	
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	S.3.1	使用社会标准筛选的新供应商	
	关键绩效指标 B5.1	S.3.1	按地区划分的供应商数目	
客户健康与安全				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	专题：“三省”工程打造金融服务新范式、 可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
	关键绩效指标 B6.1 关键绩效指标 B6.4		已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比；描述质量检定过程及产品回收程序	不适用。本集团为金融企业，不涉及产品回收

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

2. 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》内容索引表

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	气候变化与碳中和、报告附录（年度关键绩效）
污染物排放	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动产生的污染物排放对环境不产生重大影响，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性
废弃物处理	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动产生的废弃物对环境不产生重大影响，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场固体废弃物管理，平安仍管理并报告职场运营产生的固体废弃物总量，参见报告附录（年度关键绩效）
生态系统和生物多样性保护	气候变化与碳中和（生物多样性保护）
环境合规管理	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动对环境造成直接影响的程度有限，发生重大环境事件可能性低，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性
能源利用	报告附录（年度关键绩效）
水资源利用	不适用，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，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场水资源利用管理，平安仍管理并报告职场运营用水量，参见报告附录（年度关键绩效）

披露要求	对应的本报告章节
循环经济	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性
乡村振兴	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）、报告附录（年度关键绩效）
社会贡献	专题：教育公益三十载，用爱点亮新征程、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）、报告附录（年度关键绩效）
创新驱动	可持续的运营与社区（科技创新）、报告附录（年度关键绩效）
科技伦理	可持续的治理（信息安全与 AI 治理）
供应链安全	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）
平等对待中小企业	不适用，平安报告期末应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元，且占总资产的比重未超过 50%
产品和服务安全与质量	专题：“三省”工程打造金融服务新范式、可持续的业务（助力实体经济、负责任产品）、可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
数据安全与客户隐私保护	可持续的治理（信息安全与 AI 治理）、报告附录（年度关键绩效）
员工	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）
尽职调查	可持续的业务（可持续保险、负责任银行、负责任投资）
利益相关方沟通	可持续的战略管理（利益相关方沟通）
反商业贿赂及反贪污	可持续的治理（商业守则）、报告附录（年度关键绩效）
反不正当竞争	可持续的治理（商业守则）
自主披露的议题	可持续的业务（可持续保险、负责任银行、负责任投资、负责任产品）

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