

## 创新驱动发展 金融连接生活

### 平安银行股份有限公司 2015 年度企业社会责任报告

#### 企业使命

平安银行秉持厚德载物之理念，积极承担对股东的勤谨之德，对客户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。

对股东负责：资产增值、稳定回报

对客户负责：服务至上、诚信保障

对员工负责：生涯规划、安居乐业

对社会负责：回馈社会、建设国家

## 关于本报告

欢迎阅读《平安银行股份有限公司 2015 年度企业社会责任报告》。在这份报告中，我们集中体现了本行对利益相关方关注事项的回应、行动以及面临的挑战。

本报告为年度报告，涵盖本行总部及分支机构 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间在履行社会责任方面的活动及表现。

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为 2015 年 3 月 7 日。

本报告将全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告指南》（G4.0 版）及金融行业补充指标、Accountability 发布《AA1000 原则标准》作为信息披露的指导性原则，同时符合中国银监会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、深圳证券交易所发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的相关意见和指引要求。

本行的财务业绩详情载于《平安银行股份有限公司 2015 年年度报告》。

本报告做了部分规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。

本报告披露的所有内容和数据，已经本行董事会审议通过；同时，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对本报告进行了独立第三方鉴证。

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本行网站 <http://bank.pingan.com/about/shehuizeren/index.shtml> 查阅。

## 目 录

高管致辞.....	4
关于我们.....	6
公司简介.....	6
社会责任管理.....	7
聚焦 2015 .....	10
责任聚焦.....	12
事业部专业化经营.....	12
创新驱动发展.....	16
综合金融服务实体经济.....	19
普惠金融利国利民.....	21
特色分行支持区域经济发展.....	24
大力发展跨境金融.....	27
利益相关方聚焦.....	29
股东.....	29
客户.....	33
环境.....	41
员工.....	45
社会.....	48
社会认可.....	55
第三方鉴证报告.....	59
GRI4.0 指标对照表 .....	61

## 高管致辞

2015年是国际局势动荡不安、世界经济缓慢复苏的一年，是中国经济进入新常态、全面深化改革的一年，也是银行业创新求变、转型发展的一年，更是平安银行两网并进、智慧经营的一年。这一年，伴随宏观经济的持续下行及利率市场化的不断推进，银行业的发展面临着前所未有的挑战，也带来了新的发展机遇。平安银行坚持走“变革、创新、发展”之路，凭借“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”的特色经营战略，积极推进“互联网+”转型，以创新产品和业务模式全面切入客户的经营和生活中的各项金融需求，走出了互联网时代下的新金融之路。在全行同心戮力、各利益相关方关心支持下，经济效益、环境效益和社会效益实现同步增长。

**我们切实服务实体经济，全面履行经济责任。**我们跳出银行办银行、跨界整合资源，2万亿产业基金携手主流客户，搭建起服务实体经济的桥梁；1300万个人客户，构筑了“口袋银行”全方位、综合化的个人金融服务生态圈；60万中小企业交易客户，串起了“橙e网”广为人知的熟人生活圈；500家行业龙头、主流客户，奠定了“金橙俱乐部”坚实的平台基础；5万家同业网点，连接了“行e通”遍布大江南北的同业网络。

**我们深入推进绿色金融，持续履行环境责任。**我们积极践行“绿色金融”理念，支持企业节能减排和发展低碳经济项目，支持新能源发展，压缩调整两高一剩及过剩产能授信余额。我们积极推行绿色服务，以科技引领低碳行动，应用创新技术手段和流程优化改造，减少资源消耗和碳排放，打造低碳环保服务体验。我们倡导绿色办公，持续开展“低碳100”活动，将低碳环保的理念贯穿到日常

运营中，从经营管理的每个环节和细节入手，最小化管理运营中的环境影响，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。

**我们努力打造企业公民形象，积极履行社会责任。**我们秉持“以客户为中心”的理念，切实加强“用心倾听、贴心服务”的服务意识，大力推动客户净推荐值NPS体系建设，持续提升客户体验。我们用互联网思维不断深化和创新金融服务，努力让更多群体能够及时、有效地获取价格合理、便捷安全的金融服务，践行普惠金融理念。我们秉持“以人为本”的理念，创建健康发展、积极和谐的职业环境，实现银行发展与员工全面成长的和谐统一。我们热心社会公益事业，广泛支持扶贫帮困、金融普及、爱心公益等活动，用一次次的实际行动回馈社会，表达我们对社会各界的感恩之德。

2016年是平安银行新三年的新起点，我们将继续转型发展，砥砺前行，秉持创新、协调、绿色、开放、共享的理念，与各利益相关方同心共济，携手共进，实现员工、客户、股东和社会的共赢，为促进个人、企业和社会的可持续发展再写壮丽诗篇！

董事长：孙建一

行 长：邵 平

## 关于我们

### 公司简介

平安银行股份有限公司(简称:平安银行,股票简称:平安银行,股票代码:000001)是由原深圳发展银行股份有限公司以吸收合并原平安银行股份有限公司的方式完成两行整合并更名而来,是中国内地首家向公众发行股票并公开上市的全国性股份制商业银行,总部设于深圳。中国平安保险(集团)股份有限公司及其子公司合计持有本行 58% 的股份,为本行的控股股东。

本行秉承“对外以客户为中心,对内以人为本”的理念,不断“变革、创新、发展”,稳步推进战略转型,持续优化架构机制,以公司、零售、同业、投行“四轮”驱动业务发展,努力打造“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”四大特色,努力走出了一条“不一样”的发展之路。

截至 2015 年末,本行有 32,299 名员工,在全国拥有 54 家分行,997 家机构网点,并在香港设有代表处,与境内外众多国家和地区逾 1700 家银行建立了代理行关系。

本行积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则,坚持诚信合规经营,维护客户利益,为社会提供优质金融产品和服务,保障员工合法权益,注重环保,热心公益,努力回馈社会,争做一个合格的企业公民。

近年来,平安银行荣膺“年度最佳股份制银行”、“最受投资者尊重的百强上市公司”、“最佳供应链金融服务银行”、“最佳中小企业银行”、“最具创新意识银行”、“最佳企业社会责任奖”、“中国最受尊敬中资银行”等多项荣誉;“橙 e 网”荣获《银行家》颁发的“十佳金融产品创新奖”、“2015 年在线供应链金融优秀案例奖”等多项荣誉;“平安橙子”荣获中国网上银行促进联盟颁发的“年度最佳业务模式创新奖”、《银行家》颁发的“年度十佳互联网金融创新奖”等多项大奖。

## 社会责任管理

银行业金融机构作为资源配置核心，承担着对政府、股东、员工、金融服务消费者、社区的责任，承担着建立和谐劳动关系和公平竞争市场、可持续发展环境的法律责任和道德责任。履行社会责任是银行业金融机构推动社会可持续发展，构建和谐社会的重要基础。

## 长期能力建设

履行社会责任是提升银行核心竞争力的重要途径，只有取得社会公信的银行才能被市场青睐，才能具有更强的竞争力，实现健康的持续发展。坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一，是推动提升银行竞争力的有效途径，也是本行实现可持续发展的核心战略。

2015年，为进一步增强全行社会责任意识，健全社会责任管理机制，本行重新修订了《平安银行企业社会责任信息报告制度》，建立企业社会责任管理与品牌管理相结合的工作机制，形成董事会和高级管理层直接领导、总行办公室牵头协调、总行各部门共同参与、各分支行负责推进、全民参与的社会责任管理架构和工作格局，确保社会责任管理理念在全行上下得到全面贯彻和落实。

2015年，本行借助平安集团低碳潜力评估项目，重点评估了银行创新产品和流程改造可能带来的降低碳排放效果及潜力，梳理了银行绿色运营方面的路径和措施，为进一步的量化管理奠定了基础。本行还举办了企业社会责任专题培训，聘请社会责任领域专业咨询机构为总分行社会责任相关人员系统介绍了企业社会责任基本理念与工作方法。

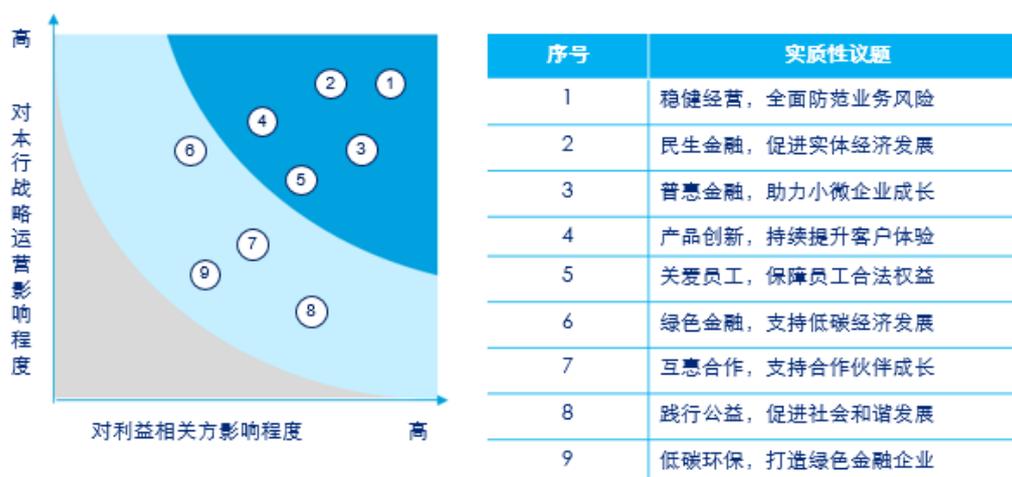
## 利益相关方沟通

本行借鉴了国际组织 Accountability 的 AA1000SES 利益相关方参与标准，对利益相关方进行识别和选择，并制定相应的沟通机制和策略，以指导相关工作的开展。

相关方	沟通方式	对本行的期望	沟通内容
股东	公开信息披露, 股东大会, 股东书面通知, 业绩发布会, 官方网站	不断提高公司价值和市值, 保证企业可持续发展, 持续提高盈利能力与核心竞争力, 加强风险管理	公司重要信息、重大经营决策及风险防范、经营管理数据、业务创新及成就
客户	客户满意度调查, 客户服务热线 (95511), 客户服务活动, 客户经理日常联络	开展普惠金融、民生金融, 提供优质、创新的产品和服务, 并不断改进以提升客户体验	改善服务的措施、了解客户需求、产品服务相关资讯
员工	工会, 合理化建议, 座谈会, 培训交流, 内刊内网等内宣平台, 绩效管理机制	保障员工权益, 提供更好的薪酬福利和职业成长机会	员工权益保障、职业生涯规划、绩效管理
社区与环境	社区服务活动, 志愿者活动, 各种庆祝日的联欢, 环保实践与活动	安全合规运营, 积极回报社会, 开展社区公益, 促进社区繁荣与和谐, 支持低碳经济, 坚持绿色运营	企业社会责任理念及行动、金融服务及产品风险教育、社区项目、绿色信贷
供应商与合作伙伴	合同, 协议, 综合评估	公平采购, 诚信履约, 互惠合作, 实现双赢	合规管理、产品与服务质量、进一步合作机会

## 实质性议题识别

2015年, 我们通过对标社会责任国际标准, 以及对自身经营影响的再梳理, 从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类, 评估利益相关方关注议题, 对重要性进行排序, 尽可能准确、全面地披露运营管理相关信息。



### 实质性议题分析

## 聚焦 2015

### 经济绩效

	2015 年	2014 年	2013 年
资产总额	25,071.49 亿元	21,864.59 亿元	18,971.41 亿元
存款总额	17,339.21 亿元	15,331.83 亿元	12,170.02 亿元
贷款总额 (含贴现)	12,161.38 亿元	10,247.34 亿元	8,472.89 亿元
营业收入	961.63 亿元	734.07 亿元	521.89 亿元
净利润	218.65 亿元	198.02 亿元	152.31 亿元
每股收益	1.56 元	1.44 元	1.29 元

### 社会绩效

零售客户满意度	77 分	71 分*	—
信用卡客户满意度	81.5	77	—
员工总数	32299 人	29860 人	28369 人
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
缴税总额	137.46 亿元	119.53 亿元	89.42 亿元
对外捐赠总额	1,035 万元	1366 万元	187.19 万元

### 环境绩效

	2015 年	2014 年	2013 年
“两高一剩”贷款余额	131.8 亿	137.6 亿	144.4 亿
“两高一剩”贷款余额 较年初变动幅度	-4.20%	-4.74%	—
绿色信贷授信总额	401.49 亿	267.62 亿元	224.74 亿
零售业务电子渠道 交易替代率	95.6%	93.2%	90.7%
视频会议次数	17,541 次	14,907 次	11,404 次

## 责任聚焦

### 事业部专业化经营

事业部专业化经营是本行基于“以客户为中心”的理念，按照“流程银行”的要求，实行由成本中心向利润中心的转变，对重点行业、重点业务进行嵌入式管理，专业化、集约化经营的重要举措，承担着本行转型发展的重要任务。本行事业部制按照客户、产品、行业等为基础划分业务单元，在专业领域内深耕客户、创新产品、经营风险，有利于提升对市场的快速反应能力，提高业务运行效率，提高资源的配置效率。各事业部围绕资源禀赋、仓储物流以及与老百姓衣、食、住、行息息相关的行业和产业链，以客户为中心，整合银行内部的产品、服务和营销资源，对全产业链上的客户提供融资融智、撮合、线上电商等专业化的服务，塑造“综合金融”与“互联网金融”两大特色，形成持续的竞争优势。

### 医疗健康文化旅游金融：因势而为，加速布局“大消费”产业

在我国经济发展“新常态”的背景下，“大健康 大文化”产业已逐步发展成为关联行业众多，具有“全方位、多层次、广维度”特点的现代产业体系，并成为拉动投资、消费与出口，平衡速度、质量与效益的战略性、支柱性产业，成为新的经济增长点和发展驱动力。2015年8月，本行正式成立医疗健康文化旅游金融事业部，事业部以专业化经营为核心，针对“大健康、大文化”产业客户轻资产、投入大、回收期长等行业特点和痛点，以创新的金融服务方案和金融产品，为企业提供“商行+投行”、“融资+融智”、“引资+引流”、“全产业链+全产品链+全生命周期”的一揽子金融解决方案。

#### 【案例】与华谊兄弟全面战略合作，共建产融商业新生态

2015年8月18日，本行与华谊兄弟联合举办“光影筑梦、聚力致远”全面战略合作发布会，发布会由著名影星张国立主持，特邀著名导演冯小刚参与互动。在未来五年内，本行将通过各类综合金融解决方案，与华谊兄弟开展总额为300

亿元的全面战略合作，全力推进华谊兄弟在影视、互联网、实景娱乐三大业务板块的发展，将华谊兄弟打造成为国际领先的传媒娱乐集团。华谊兄弟董事长王中军表示：“华谊兄弟和平安银行的战略合作，将为大娱乐和大金融的跨界深度融合创造一个范例。有了平安银行的强大支持，华谊兄弟对未来的发展充满信心。”

## 现代农业金融：推动现代农业产融结合及产业一体化

现代农业金融事业部自 2014 年 12 月成立以来，全面参与各地农业现代化转型升级，积极支持“农业现代化”和“美丽乡村梦”等国家战略。现代农业金融事业部以资源整合为核心，利用产业基金、橙 e 网等平台，从龙头企业切入，通过产品组合，有效整合现代农业产业链上产、运、销、需各方资源，通过平台打造，促进行业做大做强，推动中国现代农业快速崛起。截至 2015 年末，事业部已与 100 余家农业产业化龙头企业开展紧密合作，筹建设立新农村建设专项产业基金，支持新农村及配套基础设施建设、生态循环农业建设、农业生态修复，发展生态观光农业等特色产业。事业部还利用物联网技术创新，帮助企业建立食品安全质量可追溯体系。2015 年 8 月 27 日，本行与多家农业行业龙头企业共同发起“共筑食品安全长城”倡议，推动提升农业企业食品安全信誉。

### 【案例】“两个一百亿”助力农业电商实现跨越式发展

2015 年 11 月 20 日，在第二届中国农产品电子商务大会上，本行与国家电商委等签署战略合作协议，联合发起“两个一百亿”农业电商产业发展基金，整合农业产业和金融资源，释放农业产业链价值，助力农民增收，助力农业品牌建设，助力农业转型升级，推动农产品电商体系发展。

## 现代物流金融：创新服务模式，助力物流业转型升级

2015 年，现代物流金融事业部围绕重要物流节点城市的物流园区、海关特殊监管区、战略性物流基础设施、物流细分行业龙头企业、全国性及区域性重点冷库冷链企业、物流平台等六大业务方向，通过租贷通、FT 直贷业务、发票贷、B2B 现货交易模式第三方资金存管、永续债等产品应用，推出银企合作产业基金、

1+N 加盟商融资计划、股债联投、综合金融服务等创新服务模式，为物流行业企业提供全方位的金融服务。事业部积极拓展与行业协会的合作关系，受邀参加“捷克 2015 中国投资论坛”、“2015 全球冷链物流峰会暨中美冷链物流会议”，凭借专业化的品牌形象，获得了物流行业的认可。截至 2015 年末，现代物流金融事业部管理资产余额 355.5 亿元，产业基金签约 855.6 亿元、出账金额 129.8 亿元。

### 【案例】平安·重庆现代物流产业基金服务西部物流园

重庆西部物流园是衔接和联动“一带一路”和长江经济带的重要枢纽，是重庆市政府主导的战略性物流基地，在重庆乃至西南地区具有重要的战略地位。该物流园区在土地一级整理、招商引资、智能物流网络建设等多方面存在融资需求。本行现代物流金融事业部通过对客户需求的深入挖掘和分析，提出了“综合金融+产业基金”的服务方案，为客户提供产业基金、合作开发、产业引进等一揽子金融服务，解决了平台类企业融资问题。2015 年 4 月，平安·重庆现代物流产业发展基金正式签约，初期规模 100 亿元，重点投向重庆西部物流园基础设施及产业发展等现代物流项目。

### 交通金融：支持汽车行业转型升级，深化交通产业链服务创新

交通金融事业部通过向核心企业营销现金管理产品，在二手车、零部件等领域开展合作，为交通行业的零配件生产、交通工具制造、终端销售等环节提供全链条金融服务。2015 年，国内汽车市场销量增速下降和产业链生态恶化，汽车行业面临巨大压力。事业部充分发挥本行供应链金融、综合金融、互联网金融的优势，积极整合资源，与汽车产业链上的众多企业携手推动产融结合，促进业界良性竞争。截至 2015 年末，事业部约支持汽车行业核心厂商 70 余户，汽车经销商 8000 余户，授信余额超过 1500 亿元。随着国家战略方向的指引和各种政策措施的利好，新能源汽车做为中国七大战略性新兴产业之一，迎来了黄金发展期。事业部积极响应政府号召，通过产业基金、银政合作、基础设施资产证券化等方式，为新能源汽车产业链打造一体化综合金融服务，为实现国家节能减排目标尽一份力。

本行基于汽车零部件供应商与主机厂之间稳定的供货关系，根据税务部门提供的纳税信息，通过橙 e 平台为汽车上游零部件供应商提供高效、便捷的网络融资服务，首单汽车零部件供应商发票贷业务于 2015 年 6 月 30 日成功出账。

## 地产金融：以金融改善人居为己任，打造国内最佳地产金融服务商

地产金融事业部深入研究房地产行业的发展规律，发掘行业核心需求，与各大房企携手合作，为房地产企业提供开发贷、地产基金、结构化融资、并购融资、债券承销、资产证券化、跨境投行、财务顾问、供应链金融等综合金融服务，业务体系全面覆盖，为支持房地产行业健康发展作出积极贡献，取得了良好的经济效益和社会效益。截至 2015 年末，管理资产突破 2000 亿元，与 17 家百强开发商签约产业合作规模 1140 亿元，实际出账规模近 800 亿元。

事业部重视金融对城市人居的重要推动作用，在产业基金项目选择上，投向旧城改造、保障房建设等领域超过百亿规模，顺利完成在郑州、西安、深圳、天津、昆明等城市的旧改、棚改融资试点工作，支持安居工程建设，为改善城市人居做出贡献。事业部创新了“地产金融+互联网”商业模式，通过众筹等方式精准匹配住房的供与需，通过搭建房地产采购网络平台，服务房地产企业及上下游供应商。

## 能源矿产金融：推动能源变革，支持绿色经济发展

能源矿产金融事业部以金融服务整合全产业链资源，为推动能源变革、矿藏保护性开发、可再生能源和清洁能源的发展提供金融支持，推动产业转型升级。事业部运用金融杠杆，支持企业淘汰落后产能，帮助企业加快技术改造升级，支持循环经济发展，促进能源矿产行业树立环保先行的绿色发展理念，推动能矿企业走可持续发展之路。截至 2015 年末，事业部管理资产总规模达 2574 亿元。为顺应能源变革，推动低碳经济发展，践行绿色金融理念，事业部成立绿色能源中心，为新能源、节能环保行业客户提供专业化的金融服务，助力生态文明建设。该中心已与保利协鑫、晶科电力、常州天合、阿特斯集团、晶澳集团等全球新能

源领域的龙头企业形成了战略合作关系，支持新能源企业发展下游光伏电站建设，推动绿色经济的普及和发展。

### 【案例】支持结合沙漠化治理的光伏发电项目建设

绿色能源中心融资支持某电力公司巴彦淖尔市结合沙漠化治理 50MW 光伏发电项目和阿左旗 40MW 光伏发电项目建设，推动内蒙古沙漠化治理，降低环境污染，使当地居民充分享受到绿色经济为生活带来的益处，实现社会效益与生态效益的双丰收。

## 创新驱动发展

近年来，互联网技术全面渗透并深入发展，互联网金融的蓬勃发展促进了传统金融行业转变理念、创新模式、变革服务、拓宽渠道，从而更快地跨入新常态；也正是互联网金融的发展，使金融服务更加多样化、细分化、特色化和人性化，客户体验也更有尊重感、愉悦感、舒适感和满意度。本行确定了“做互联网时代的新金融”战略，并将“互联网金融”作为本行潜心打造的四大业务特色之一，专门设立了网络金融事业部，作为全行创新商业模式、优化服务手段、提升客户体验、推动银行业务全面互联网化“新常态”的装备事业部。本行构建了“橙 e 网”、“口袋银行”、“行 e 通”、“金橙俱乐部”等面向公司、零售、同业、投行四大客户群体的互联网门户。2015 年，本行稳步推进互联网金融，提前布局物联网金融，积极推进“互联网+”转型，全力培育创新基因，通过创新产品和业务模式全面切入客户的经营和生活中的各项金融需求，融合创新，打造互联网时代的“新金融”。

### 橙 e 网：打造中小企业生态圈，提供全面的“互联网金融+供应链金融”综合服务

橙 e 网是本行探索“供应链金融+互联网金融”融合发展打造的供应链生意平台和金融电商平台，截至 2015 年末，已拥有百万注册用户、近 40 万企业用户，与数百家核心企业、物流、第三方信息平台完成对接，累计为数万家供应链中小

企业提供金融支持。橙 e 网定位于服务“熟客生意”，基于客户日益增长的在线商务需求，开发了“生意管家”、“发货宝”、“橙 e 券”等一系列产品服务，以免费的 SaaS 云服务方式，支持中小企业快速实现电子商务转型升级，提供与之相匹配的在线支付、在线融资、在线增信/见证、在线理财增值、在线保险和账户管理等一站式服务，并通过 PC+Pad+Phone 三屏一体的立体服务渠道，与柜面服务打通，形成全渠道的 O2O 服务体系，领先布局移动互联网金融服务。

### 【案例】橙 e 网与元宝铺电商金融服务系统，解决中小电商企业融资难问题

本行携手业内领先的元宝铺电商平台，整合双方资源、渠道和技术优势，通过全流程线上化操作，打造全方位、立体化的金融服务体系，实现互联网金融强强联合。双方合作推出的橙 e 网与元宝铺电商金融服务系统，基于互联网大数据分析，以电商融资服务为切入点，通过多维数据对企业经营概况进行全面且专业的分析判断，有效解决中小电商企业融资难问题。

## 物联网金融：变革金融信用体系，带来金融模式新革命

2015 年 6 月，平安银行物联网金融正式发布。借助物联网的实时感知技术，赋予动产以不动产的金融属性，解决实体企业动产融资难题，实现对动产主动无遗漏环节的监管，降低动产质押风险。物联网通过变革供应链金融模式，构建更完善的商业模式，重建动产质押各方互信，带来动产融资业务的智慧式新发展，催生新的金融业态，为重构相关行业信用体系，推动大宗商品贸易融资业务转型发展提供了坚实的基础。物联网和金融的深度融合，使得金融能够依托物联网技术，提升服务体验、降低运营成本，实现资金流、信息流、实体流的三流合一，从而变革金融的信用体系，降低金融风险。

作为物联网金融的业内首倡者和先行者，本行在物联网金融业务实践上取得了阶段性成果。截至 2015 年末，本行已经与 168 家重点港口、仓储物流企业和核心企业展开合作，签订物联网金融战略合作协议 82 份，与厦门、青岛等地政府建立了全面的物联网金融合作关系。

### 【案例】物联网金融促进厦门现代物流产业转型升级

2015年9月8日，厦门分行携手感知科技与厦门海投集团签署《物联网改造及物联网金融服务合作协议》。根据协议，感知科技与海投集团将合作对厦门海沧临港国际物流中心进行物联网改造，厦门分行与海投集团将联袂开展物联网动产融资服务。此次三方合作，为厦门自贸区海沧片区带来全新的物联网金融服务，对促进厦门现代物流产业转型升级，构建厦门面向海峡，辐射东南亚的商贸和经济格局发挥重要作用。

### 保理云平台：创新保理服务模式，打造应收账款交易市场

近年来，商业保理公司数量爆发式增长，保理市场潜力巨大。保理公司迫切需要运用信息系统强化自身业务管理、控制业务风险，但又面临着开发成本高、周期长、运维费用贵等难题，本行发布了业内首个商业保理综合服务平台——平安银行保理云平台。保理云平台是本行依托互联网、云计算技术，为保理商远程提供的集应收账款管理、账户管理、融资管理、监测预警管理等功能于一体，同步提供资金结算、交易撮合等服务的保理综合服务平台。保理云平台优化了业务流程，提高了业务处理效率，改善了客户体验，有效防范了保理业务关键风险点，切实提高了保理业务风控水平。截至2015年末，该平台已上线保理商及买卖双方客户逾千家，平台累计结算量逾百亿元。为顺应资产证券化趋势，深度发掘云平台的增信价值，本行创新推出了依托云平台增信的保理云优选系列应收资产证券化产品，国内首单商业保理集合资产证券化已取得上市无异议函，即将在上交所发行。

### 光子支付：开启移动支付新路径，支持国家安全策略

随着移动互联网迅猛发展，移动支付已经成为支付领域新战场。从传统远程支付、NFC近场支付、二维码支付、声波支付、蓝牙支付，到外接刷卡器，移动支付产品也呈多元化发展。相比移动支付拥有的巨大市场潜力和应用前景，各种移动支付方案安全性差、改造成本高、不支持大额支付、推广渠道受限等问题也

日益突出。本行联合深圳光启推出全新移动支付技术——光子支付，用户只需用手机对着光子支付感应器照一下，然后在 POS 机上输入交易金额和密码，验证、打单即可完成交易；而商户仅需在 POS 机上加贴一枚硬币大小的光子支付感应器即可。光子支付通过了银行卡检测中心的安全检测，是首个通过国家级安全认证的“光媒介”移动支付方案。光子支付使用的智能光子技术是我国独立研发并拥有自主知识产权，有利于我国自建移动支付技术标准，符合国家安全策略导向。

## 人脸识别：提高移动金融安全性，提升业务办理时效

在移动互联网金融市场激烈竞争的大环境下，移动金融的安全性问题成为广泛关注和亟须解决的问题。2015 年本行首创将人脸识别技术应用于移动互联网的风险管理，在准确、快速、安全等方面均达到了领先水平，有效解决了互联网非面对面接触模式下的客户识别问题，解决了远程交易场景的核身问题，替代柜台面签流程，进一步降低风险，提升客户体验。本行依托平安科技的生物识别平台——平安易认证系统，在多个业务场景中应用了人脸识别技术，包括：远程柜面、汽车融资申请、直通银行开户鉴权、信用卡申请和实时审批。以人脸识别为代表的生物识别技术已为本行节省身份审核等应用场景的人力成本达 90%以上，部分需 T+1 或以上时间才能完成的传统业务也可以实时办理。

## 综合金融服务实体经济

综合金融是本行最大的差异化优势。平安集团是目前国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的综合金融服务集团，旗下专业公司涵盖保险、证券、信托、基金、资管、不动产等各个领域。本行充分发挥平安集团综合金融的独特优势，把综合金融融入到本行的获客方式、产品服务、融资需求解决方案、商业模式设计中，打造“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的客户全生命周期服务平台，更好地满足客户多元化金融需求。2015 年，本行坚持“团体客户、多种服务、深度合作、互惠共赢”的综合金融理念，在产品融合、模式融合、商业模式创新等方面加快综合金融建设步伐，聚焦综合金融+互联网发展，与平安集团旗下平安健康互联网公司、平安付科技服务有限公司以及传统

保险业务均开展了线上化创新合作，把综合金融优势转变为我们的市场竞争力，转变为服务国家战略和实体经济的能力。

## 公司业务

### 【案例】与中国中铁股份有限公司签订全面战略合作协议

2015年8月4日，平安集团、平安银行与中国中铁股份有限公司签订全面战略合作协议，助力中铁走出国门，为国家“一带一路”战略做出贡献。中国中铁股份有限公司董事长李长进高度评价了平安集团及平安银行的专业化金融服务，对平安银行长期以来的业务支持表示感谢，并对业务合作前景充满期待。

### 【案例】与平安证券合作私募债项目落地

2015年7月24日，由本行北京分行和平安证券北京分公司合作的某集团15亿私募债项目落地。该集团是中国水泥行业国家重点支持的12家全国性大型水泥集团之一。该业务的成功落地，彰显平安综合金融“组合拳”的独特竞争优势，跳出了单一专业公司、单一业务，运用跨界思维为客户提供金融服务。

### 【案例】创新发行国家电力投资集团公司长预期含权中期票据

2015年3月，由本行主承销的“国家电力投资集团公司150亿元长预期含权中期票据”获得银行间交易商协会注册。本行凭借综合金融平台优势，解决了发行人低成本融资和降低资产负债率的两大需求，以债权融资的成本实现股权融资。

## 零售业务

### 【案例】“银证e家”打造差异化第三方存管业务品牌

2015年本行融合银行与券商优势资源，打造“银证e家”第三方存管业务品牌，在市场营销、销售推动、特色产品、系统流程等方面推出多项创新举措，通过“预约理财”、“7×24小时”等特色功能，为客户带来“全线上开户、全天

候划转、全自动增值”的全新业务体验，为客户提供操作便捷、实惠增值的综合解决方案。

## 产业基金

为顺应国家重大经济与产业发展战略，推动重点领域建设，本行创新产业基金模式，推动银行从单一的信贷资金提供商，向综合化、专业化的融资组织者角色转变，引导社会资金融入地方经济建设与重大项目开发，促进间接融资和直接融资一体化，降低社会融资成本，缓解重大项目资金需求压力。截至 2015 年末，本行产业基金累计签约项目 646 个，签约规模超过 2 万亿元，已出账 5514 亿元，取得了良好的经济效益和社会效益。

### 【案例】平安中原航空港产业基金支持河南省“一号工程”建设

郑州航空经济综合实验区是全国唯一一个上升为国家战略的航空港经济发展先行区。本行创新业务模式，设立平安中原航空港产业基金，2015 年，该产业基金出账 112.5 亿元，有效支持了航空港在交通、物流、商贸等领域的建设与发展。

## 普惠金融利国利民

党的十八届三中全会第一次将“普惠金融”正式写入党的决议，鼓励建立能够有效、全方位地为社会所有阶层和群体提供服务的金融体系。互联网时代的新金融具有支持实体经济发展、践行普惠金融理念的现实意义，利国利民，是不可逆转的发展趋势。本行一直在积极研究、主动顺应，并思考用互联网思维改造现有经营方式，不断深化和创新金融服务，努力让更多的群体能够及时、有效地获取价格合理、便捷安全的金融服务，支持大众创业、万众创新，支持实体经济发展，践行普惠金融理念。

## 平安好邻居，聚焦普惠金融

社区金融是国家发展普惠金融和金融行业变革发展大时代的产物，是本行打

造“不一样的平安银行”、提升客户体验的重要战略部署。2015年6月3日，本行发布社区金融“平安好邻居”品牌，提出了“家门口、全金融、慧生活”三大价值主张，以“在一起，更懂你”为主题，在全国社区支行启动“平安邻居节”系列活动，通过举办“我心中的邻里情”书画大赛和“社区支行体验计划”活动，传达“远亲不如近邻”的价值导向，不仅做社区居民的金融管家，也做生活管家，成为名副其实的“平安好邻居”。社区金融还与“平安好医生”达成合作关系，依靠“平安好医生”丰富的医药资源，为社区客户提供线上家庭医生、专家门诊挂号、专业体检、慢病管理等一系列O2O健康管理及就医协助服务，通过移动医疗为客户提供高价值服务，改善社区客户的生活体验，使本行社区支行进一步融入社区，与居民成为“一家人”。

## “创业易”助力大众创业、万众创新

在大众创业、万众创新时代，本行橙e网以创新模式为初创型企业提供整体金融解决方案——“橙e•创业易”，依托于移动端微信入口，与工商信息专线对接，以O2O运作模式办理开户，配套适合初创型企业的产品服务包、优惠的价格套餐，赠送专属生意管理工具，在效率、成本、管理上助力初创型企业成长与发展，将“互联网+金融业务”的服务推送到全国各地的用户身边。

橙e网开通微信服务号平台O2O服务模式，客户在线上传资料，在线填单，在线预约取号，银行集中预审，临柜免填申请表单，解决了客户开户难问题。橙e网还为小微企业推出“生意管家”，帮助其实现业务信息化管理，帮助企业实现在订单、进销存、物流、收付款等方面的高效管理与协同，实现上下游供应商、客户、分销商、物流商等企业间的在线业务协同，帮助初创企业提升运营效率、降低管理成本、提升竞争力。在橙e网“我要管生意”频道下设计订单管理、仓库管理、运输管理、收付款管理及老板驾驶舱等五大功能模块，为初创型企业进军电商提供免费在线供应链协同平台。

## 贷贷平安商务卡服务小微企业

本行把握市场脉搏，将服务小微企业作为三大发展战略之一，以“产品多、效率高、服务优、方式灵”为特色，形成可持续发展的小微企业金融服务商业模式。本行基于“普惠金融”理念推出的贷贷平安商务卡，契合小微客户轻资产、缺乏有效抵押担保，以及“短、小、频、急”的资金需求特征，将小额信用循环贷款与借记卡功能及权益相结合，以“信用贷”缓解小微企业融资难问题，并且“随借随还、按日计息”，有效减轻小微企业融资负担。截至 2015 年末，本行小微企业客户贷款余额 1886 亿元。

同时，本行还运用互联网大数据技术解决困扰中小企业发展的融资难问题。在“橙 e 网”植入专门为小微企业开发的“贷贷平安”产品，基于市场前景、地区行业、经营业态、结算流水、房租水电、人行征信、工商法院和第三方数据等一系列反映客户经营行为的大数据，给予客户免抵押、免担保信用授信。我行还通过与一达通、金蝶、用友、日日顺物流等外部平台合作，基于客户的通关、退税、税务、财务、物流、交易等信息，开发出税金贷、发票贷、货代运费贷等产品，为中小企业提供及时有效的融资支持。2015 年，在贷贷平安核心理念的基础上延伸，以“抵押+信用”组合贷的方式加强经济下行时期的服务和风险管理，积极拓展平台类和产业链上下游客户群。

## 创新引领消费金融，助推消费升级

响应国家拉动内需、刺激消费的号召，本行针对客户的紧急融资需求，不断丰富和优化“新一贷”产品。结合特定消费金融客户群行为特征、消费偏好，开发量化分析模型，制定特定客户产品方案；针对存量客户的再融资需求，推出主动授信业务，满足客户不同阶段消费融资需求，实现与客户共同成长。

## 玩转跨界，平安橙子为客户提供场景化服务

2015 年，本行直通银行平安橙子推出 2.0 版本，降低用户开户门槛，针对年轻客群的金融需求，首创“智能理财”、“梦想账户”和“精彩消费”三大特色功能，丰富金融消费服务生态体系。利用互联网开放、共享的特性，为客户提供

低成本、低门槛、高便捷的金融服务，通过提升跨界整合、拓展内外部深度策略联盟，输出碎片化、场景化的金融服务，创新发展互联网金融的普惠模式，让互联网金融的发展惠及普罗大众。截至 2015 年末，平安橙子服务的客户数达 506 万户，较年初增长 883%。

### 【案例】平安橙子与去哪儿网签署战略合作协议

2015 年 6 月，平安橙子与去哪儿网签署战略合作协议，双方实施产品和服务对接。平安橙子为去哪儿网用户提供余额理财、贷款业务、特色服务接入及联合推广等金融产品和服务，通过“互联网金融+旅游”模式，构建场景化金融，帮助用户将旅行资金与金融理财打通。

## 特色分行支持区域经济发展

2015 年 3 月 28 日，本行紧跟“一带一路”、新型城镇化、京津冀一体化、长江经济带、西部大开发、振兴东北、中部崛起等国家和区域经济发展战略，推动分行特色化转型，将各地分行打造成为立足当地、特色鲜明、品牌响亮、竞争力强的银行，通过产城融结合等方式，提升资源配置效率，推动区域经济转型和产业升级，有力地支持了各地经济发展。

### 深圳分行特色分行、专业支行建设

2015 年，深圳分行全面启动“特色分行、专业支行”建设，推动下辖支行通过系统化的手段、互联网的方式以及平台优势进行差异化创新，通过银行自身成本的降低传导到对客户收费的降低，实现多方共赢。截至 2015 年末，已经有 60 家支行团队启动了专业化建设，30 家已通过分行认定，19 家特色业务占比超过 50%。专业支行团队在黄金珠宝交易、互联网结算、票据贴现、跨境贸易融资、跨境支付等方面形成了专业优势，得到了市场认同和媒体关注。

### 【案例】外经支行提供全面、便捷的跨境支付服务

深圳外经支行专业为客户提供全面和便捷的跨境支付服务，实现与海关数据

对接，全线上化操作，支持 7\*24 小时购汇，在与跨境电商客户合作方面已形成独特的领先优势。

### 【案例】红树湾支行票据贴现半小时出账

深圳红树湾支行打造了一支专业票据贴现服务团队，创造了开票、直贴、转贴全流程高效服务模式。专职客户经理一对一服务，审批、放款、出账速度快，查询无误半小时即可出账。2015 年，支行票据直贴量达到 98 亿元，转贴量为 40 亿元，较 2014 年增长一倍。

## 推动长江经济带建设

2015 年，本行武汉分行统筹推进支持水运、铁路、公路、航空体系建设，打造网络化、标准化、智能化的综合立体交通走廊，支持多个与“长江经济带建设”密切相关的项目，为湖北省各类交通基础建设工程“供血”。

### 【案例】支持武汉城市圈综合立体交通走廊建设

黄鄂高速公路北接国家高速公路大广高速，南连城市圈重要通道汉鄂高速，其建设可兼容长江和沪蓉高速两个主轴，还可衔接京九线辅轴，实现黄冈、鄂州两个城市圈重要组团城市互联互通，带动沿线地区乃至整个城市圈的产业发展、资源开发和旅游发展。武汉分行对该项目授信 5 亿元，支持武汉城市圈建设网络化、标准化、智能化的综合立体交通走廊。

### 【案例】支持荆江航道整治，打造长江黄金水道

长江航道整治建设关系到长江航运的整体通过能力，对推动中西部沿江腹地经济增长，实现东、中、西部区域协调发展，对于长江经济带战略的深入推进具有重大意义。荆江航道整治工程是长江中游有史以来最大的航道整治工程，整治河段全长 280.5 公里，累计投资近 30 亿元。本行为长江航道局集团授信 6.5 亿元，支持打造长江黄金水道，提升长江经济带的综合运输能力。

## 支持珠海横琴新区建设

为支持实现珠海横琴新区的基础设施建设及各项惠民工程，珠海分行整合平安集团金融资源，与珠海市横琴新区管理委员会、横琴金融投资有限公司合作发起 300 亿元人民币“平安横琴产业基金”，基金主要投向基础设施建设、土地一级开发、战略性新兴产业、政府引导性投资等相关领域的项目。珠海分行还与珠海市政府合作推出总额度为 125 亿元的城市发展基金，与华发集团、珠海港集团、交通集团、九洲集团、水务集团、城建集团、航空城集团等珠海市的重点国有企业达成产业基金合作意向，投向珠海市港口、交通道路、机场等项目，将更加深入地参与到珠海市“一路一带”战略发展中。

## 支持天津滨海新区建设

滨海新区是天津城市双核心之一，是天津的重点发展区域，本行天津分行携手滨海新区设立 32.5 亿元“天津滨海新区棚户区改造项目造产业基金”支持滨海新区棚户区改造，通过新型融资工具支持城市基础设施建设。

### 【案例】助力传统服务企业实现互联网转型

作为天津地区首家 500 强企业，天津物产集团经营范围包括大宗商品贸易、现代物流、地产开发、金融服务等方面，是国家商务部重点培育的流通领域 20 家大企业集团之一。本行天津分行将本行平安易宝账户体系与其下属电子商务企业的大宗物品交易平台对接，提升了企业电子商务平台的市场竞争力。

## 助力中关村国家自主创新示范区产业集群发展

北京中关村科技园区是国家自主创新示范区，园区内企业具备较强的自主研发能力，对资金的需求殷切。为响应国家政策导向，深化对科技型企业的支持与服务，促进科技产业与金融产业融合，本行专门设立“园易贷”项目，围绕中关村一区十六园，结合科技型企业的发展规律，针对性地为园区企业提供包括信用贷款、知识产权质押贷款、组合贷款、投联贷、保证贷款等多种形式的特色产品服务，同时引入流动资金贷款、银行承兑、保函等多种投放形式，为客户提供“一站式”综合金融服务解决方案。

## 大力发展跨境金融

为支持国家“走出去”战略，本行围绕客户的海外并购、海外上市、中概股私有化、跨境资产证券化等跨境金融服务需求，积极发展跨境并购贷款、私有化融资、过桥贷款、股权融资、债券回购融资等跨境投融资业务。2015年本行离岸日均贷款达85.05亿美元，较去年同期增长52.32%，本行推出以海外并购融资及私有化融资为核心的离岸投融资产品体系，为企业“走出去”提供了及时优质的跨境投融资金融服务。

### 【案例】私人银行海外债券跨境投资

本行私人银行与上海城投控股、美国骑士集团合作，联合境内、境外多家金融机构，发行海外债券投资产品，总募集金额超过10亿人民币，帮助私行客户参与上海城投在美国曼哈顿的不动产投资，实现资产全球配置。该产品的成功落地发挥了私行海外资源整合和创新跨境产品落地能力，为中国企业投资海外不动产和中国居民的资产全球配置，搭建起了一座桥梁。

## 支持跨境电子商务发展

随着国家促进跨境电子商务发展政策出台，跨境电商行业发展进一步提速，交易规模及市场份额不断提升。第三方支付平台通过银行办理外汇资金集中收付及结售汇服务的需求与日俱增。本行率先完成了跨境第三方支付系统建设，实现全流程线上化、多币种多账户服务，成功对接网易、拉卡拉等多家国内知名跨境第三方支付公司，为中小外贸商家提供快捷便利的跨境电子收付款服务，助力我国跨境电子商务发展，促进新时期国内与国际贸易经济的深度融合。

## 海外并购融资

随着中国经济的迅猛增长，中国进入了“资本输出”的新时代，海外并购成为我国企业走出去的重要途径，如何快速获得并购资金成为企业海外并购成败的关键因素之一。本行利用集团全牌照综合金融优势，帮助中国企业“大规模走出

去，高水平引进来”，全方位服务企业的各种跨境投融资需求，打造跨境金融服务新品牌。

## 国家外汇储备资金专项贷款助力“走出去”战略

本行天津分行开展国家外汇储备资金专项贷款业务，严格制定贷后监管机制，确保业务合规发展。中国水电建设集团港航建设有限公司主要从事国内外港口建设和疏浚。截至 2015 年末，公司共向天津分行合计提用外汇储备委托贷款 1700 万美元，用于与毛里塔尼亚国家水务局签订的德哈地区供水项目。毛里塔尼亚总统视察了该公司的三个营地，强调了该供水项目对于改善当地民生、促进沿线经济发展、增加当地居民就业的重要意义。

## 布局自贸区金融创新，支持企业“走出去”

2015 年 3 月 24 日，中共中央政治局审议通过广东、天津、福建自由贸易试验区总体方案，进一步深化上海自由贸易试验区改革方案。自贸区的金融创新向外扩围、复制之路渐次展开。本行在各地自贸区均设立分支机构，利用自贸区独特政策优势，架起联通国际市场与国内市场的桥梁，为境内外企业提供覆盖人民币/外汇，在岸/离岸的一站式、一体化的综合金融服务，打开全球范围内的资金投融资通路。2015 年 5 月 12 日，本行自由贸易账户分账核算业务（简称“FT 业务”）通过人民银行验收，并已开发了付融通、租赁通、双保理在 FT 项下的出账模式，依托自贸区账户体系，通过境内外两个资金市场和海外平台，有效利用海外人民币资金。

### 【案例】跨分行合作 FT 联动授信业务

2015 年 1 月 20 日，本行西安分行在上海自贸试验区分行落地本行首笔分行联动 FT 授信业务 2 亿元，标志着跨分行合作 FT 联动授信业务的机制正式落地。西安分行采用付融通售后回租方式，以自贸区内注册的融资租赁公司为通道，引入 FT 人民币资金，帮助客户降低融资成本。

## 【案例】支持自贸区企业利用 FT 账户借用外债

某证券公司上海自贸试验区分公司主营跨境融资、跨境经济、自贸区柜台市场,为客户提供汇兑和汇率风险对冲服务、自营与资本中介等业务,该公司希望利用自贸试验区平台借入离岸低成本资金。本行根据 FT 境外融资政策,为其发放 5.87 亿港币,用于购买中资企业在香港市场发行的债券。

## 本行三大业务中心入驻各地自贸区

2015 年 4 月 21 日,中国(广东)自由贸易试验区在南沙正式挂牌。作为南沙新区片区首批启动的 10 个重点项目之一,平安银行综合金融服务中心正式启动。这意味着本行三大业务中心——离岸业务中心、保理业务中心、跨境结算中心正式进驻广东自贸区。本行此次将三大支持企业“走出去”的业务利器落户广东自贸区,正是看重了自贸区未来的金融创新和发展,“三大中心”充分利用牌照和已有业务优势,紧跟国家自贸区金融扶持政策,围绕自贸区众多“窗口”企业,着力将自贸区分支行打造成为全行离岸金融创新的平台、自贸区商业保理及融资租赁的平台以及跨境结算、资金归集的平台。随着天津、福建自贸区的挂牌,本行三大业务中心也相继进驻各地自贸区,利用自贸区政策优势,创新产品及业务模式,支持自贸区企业“走出去”。

## 利益相关方聚焦

### 股东

#### 公司治理——董事会办公室

本行按照《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国证监会、中国银监会的监管要求,一直致力于健全公司治理制度,完善公司治理结构,增强公司治理有效性。

股东大会严格按照有关规定，有效发挥职能。提供网络投票平台为股东参加股东大会提供便利，审议涉及中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决单独计票并及时公开披露，确保所有股东享有平等地位并能充分行使自己的权益。

董事会对股东大会负责，对本行经营和管理承担最终责任。按照法定程序召开会议，行使职权。董事会各专门委员会向董事会提供专业意见，或根据董事会授权就专业事项进行决策。独立董事主动、有效、独立地履行职责，对重大事务进行独立判断和决策，发表客观、公正的独立意见，维护本行整体利益，尤其关注中小股东的合法权益不受损害。

监事会本着对全体股东负责的态度，有效履行各项监督职权和义务。监事会通过参加各类会议、深入一线巡检调研、加强与外审的沟通合作、优化履职评价机制、关注风险内控状况、提出监督意见和建议等方式，认真行使了履职监督、财务监督、内控监督和风险管理监督等各项监督职权，对推动本行公司治理结构的完善发挥了积极的作用。

高级管理层根据章程及董事会授权开展经营管理活动。高级管理层确保本行经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。高级管理层对董事会负责，同时接受监事会监督。

### 信息披露及投资者关系管理

真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，信息披露连续第四年获深交所考核最高评级 A 级。

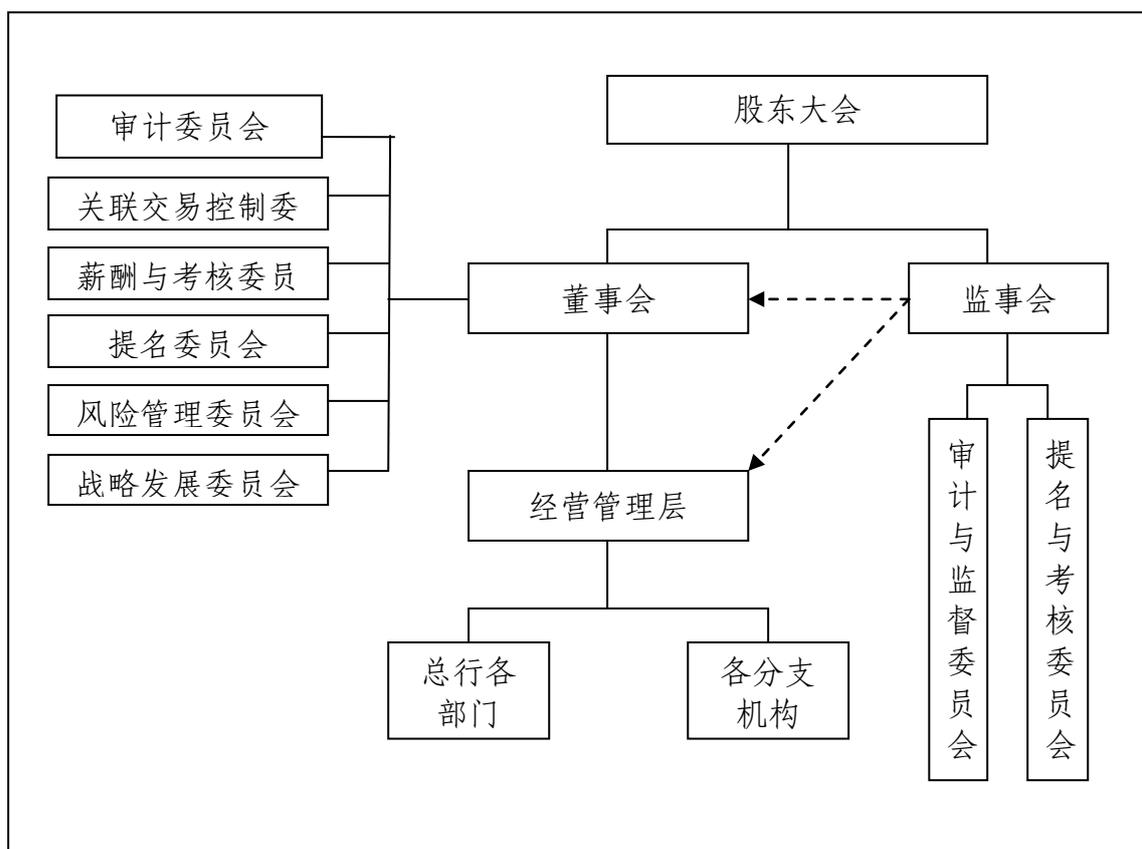
投资者关系管理工作遵循“最佳市场实践”原则，获得市场更高评价。

——定期组织业绩发布会、实地路演、网上路演，积极接待投资者来访及参加外部交流会议，通过深交所互动平台解答中小投资者疑问，并通过热线电话、邮件和网站服务个人投资者。

——运用互联网思维服务投资者，银行业内首推 IR APP，兼顾银行对外宣传和投资者特别关注的需要。

——第三方调研结果显示，本行投资者关系服务满意度持续提升，投资者对主要服务模块的评价处于行业前列。

**制定股东回报规划，实施利润分配。**本行 2014 年年度股东大会审议通过了《平安银行股份有限公司未来三年（2015-2017 年）股东回报规划》，未来三年每年以现金方式分配的利润在当年实现的可分配利润的 10%至 30%之间。本行 2014 年度利润分配方案在 2015 年上半年实施完毕，每 10 股派发现金股利人民币 1.74 元（含税），并以资本公积转增股本每 10 股转增 2 股。



公司治理架构图

## 内控管理

本行严格遵守国家法律法规和公司章程，遵守社会公德和商业道德，加强公司治理和合规管理，确立正确的经营理念和价值观念，建设具有社会责任感的企

业文化，自觉遵守银行业从业人员行为准则、反不正当竞争公约和反商业贿赂公约等行业规则，维护银行业良好的市场竞争秩序，确保银行业安全稳健经营。

## 风险管理

2015年，本行坚持“改革、创新、发展”的精神，采取“调结构、控风险、强管理、抓创新、促发展”的总体策略，持续优化和完善风险管理体系，加强全面风险管理，积极应对挑战，提升风险管理能力，积极支持实体经济，坚持银行经营风险控制为本的理念，不断提升风险管理水平，确保银行稳健经营、稳步发展。

## 合规经营

为促进各项业务的安全稳健运行，根据监管政策要求、内外部形势、业内员工违规关键环节等因素，2015年本行对《平安银行员工行为守则》进行了修订，补充了员工利益冲突的多项细则，增加了代销产品行为的规范性、消费者权益保护等相关要求，对员工日常工作进一步明确了指引方向。本行开展“工会杯”合规之星竞赛活动，通过全行各机构初赛、行内微信投票环节、“知鸟”定向限时合规知识测试及现场知识竞赛等系列方式，通过学习监管政策及内部制度提高了员工合法合规履职能力，提升了全员业务合规综合素质，巩固了全行案防合规文化建设。

## 反洗钱

2015年，本行坚持“风险为本”的反洗钱工作原则，认真履行各项反洗钱义务，积极开展反洗钱工作，进一步完善反洗钱内控制度，结合监管要求和本行实际情况，检视并修改完善《平安银行反洗钱工作管理办法》、《平安银行反洗钱客户尽职调查工作指引》等管理制度；持续优化反洗钱监测系统功能，规划和建设新反恐融资“黑名单”监控系统；组织实施客户风险评级，加强客户风险等级管理；持续强化对离岸等高风险业务反洗钱风险管控，组织开展多项反洗钱专项检查；进一步加强对分支机构的业务检查及辅导，加强对全行反洗钱培训和宣导力度。

## 反腐败

按照党中央和集团党委的统一部署，本行组织全行党员、干部和员工认真学习十八届五中全会精神、习近平总书记关于遵守党章党纪和“三严三实”廉洁自律等重要讲话和中纪委王岐山书记的报告。本行于 2015 年 10 月 27 日举办“预防职务犯罪”廉政教育讲座，组织全行党员、干部和重要岗位员工代表超过 2000 人参加。每月由纪委办编辑《反腐倡廉警示教育案例》，累计 45 期真实的银行大案要案，以典型实例警示提醒，教育全行警钟长鸣、严防风险。

2015 年 9 月，本行组织党员、干部及重要岗位员工参观深圳看守所，以现场实例和实地环境为教材，让大家亲眼目睹违法犯罪、失去自由的境况，通过对比现实，体会落差感受，起到自我约束、自我防范的效果。

## 客户

服务是银行的立行之本。本行坚持以客户为中心，牢固树立“用心倾听、贴心服务”的服务理念，为客户提供优质的金融产品和服务，有效满足客户的需求，维护客户的合法权益，公平对待每一位客户，向客户充分提示金融产品和服务的风险，披露相关信息，加强客户投诉管理，严格执行客户信息保密制度，有效地维护与客户之间的互信。

### 客户点赞，才是真赞——提升 NPS

互联网时代体验为王，2015 年是平安用户体验年，为向客户提供最佳的服务体验，本行大力推动客户 NPS（Net Promoter Score）监测体系的建设，实时接受客户反馈，迅速发现客户问题，及时改进，提升客户体验。2015 年，本行实现了网银、手机银行、自助柜员机、电话中心、理财经理等重要客户接触点的 NPS 实时监测，同时建立了低分客户的回访机制，运用 NPS 监测体系，持续提升客户体验。

### 【案例】信用卡中心 NPS 提升

2015 年，本行信用卡中心根据收集的客户之声和客户投诉，梳理客户触点地图，在触点调研平台的支持下，实现了各主要接触点的数据监测。通过客户在关键环节、渠道接触后的短信调研获悉客户体验评价，并针对 NPS 低分的客户进行人工回访，及时倾听客户体验痛点及原因。同时，对于获取的客户体验反馈，每日汇总，每周通过周报反馈至体验管理委员会，作为流程优化、改善的依据，建立完整的 NPS 高速反馈闭环，推动客户体验稳步提升。

### 【案例】拾回巨款美名传，安保服务暖心窝

2015 年 1 月，客户龙先生带着 32 万元现金来本行大连花园广场支行存款，走在营业厅外，装现金的纸袋突然破损，成捆现金掉到地上，还有几万元散开的百元钞票被风刮散。情急之下，龙先生脱下外套将身边的现金捂住，眼睁睁地看着其它散落的钞票随风飞舞。支行警卫王吉夏赶紧招呼市民帮忙，将散落的现金捡起，并督促大伙将现金交还龙先生，很多驾车经过的市民也停下来帮忙，跑到墙脚、树下，甚至机动车道，散落的现金很快被拾起并交还给龙先生。龙先生进入支行后，警卫王吉夏又到营业厅周边仔细查看了一遍。当最后一张钞票从点钞机中吐出时，所有人都惊讶了，32 万元现金竟然一分未少。客户龙先生深受感动，连连表示：“在平安银行办理业务最放心、最安全，后续我要把公司和我自己所有的银行业务都转到平安银行办理，还要把这段经历告知身边的亲朋好友，向他们推荐平安银行。”中央电视台、大连电视台、大连半岛晨报等媒体都对此事进行了报道，微信、微博上网友们纷纷点赞，传为佳话。

## 服务创新

本行将“深化服务模式转型，不断提升服务质效”作为服务提升工作的重点，不断焕发服务组织活力，展现盎然的服务风采。

### 建设客户战略管理体系，提升客户服务能力

2015 年，本行实施全行服务提升项目，重塑客户服务体系；开展客户体验

研究，持续跟踪调研客户满意度，改进客户关注的问题；开展客户需求研究，增强提供综合金融解决方案的能力；开展客户价值研究，通过对大数据的应用，增强对客户的精细化服务能力；建立客户服务管理的长效机制，形成一整套标准化的组织模式与运行体系。

### 【案例】常州分行营业部收集员工最美笑脸，设立微笑明信片

常州分行营业部收集每位员工最美的笑脸，设立微笑明信片，让大家做到用心微笑，真诚服务。员工每天对着镜子练习微笑，运营经理热心指导、鼓励，大家渐渐改变僵硬的笑容，学会用心微笑，也收到很多客户回馈的微笑。

### 运用三大管理工具提升精细化管理水平

2015年，本行大力推行和广泛运用精益六西格玛、平衡计分卡和客户之声，通过引入三大工具搭建高效的战略执行系统，建立精细化的内部管理体系，使全行各级机构和员工的价值、目标能够在战略层面聚焦形成合力，有效支撑战略的落地实施。构建并完善闭环战略执行管理体系，完善组织绩效考核与预算管理和人力资本管理的衔接。在分行试点推广三大战略管理工具，提升分支行精细化管理能力和可持续发展能力。编制三大战略管理工具应用手册，大力宣导工具理念，为基层更好地运用工具提供指引和参考。总行颁布了《网点与面签中心服务规范监测标准》，发布《厅堂网点服务手册》、《汽车金融服务手册》、《消费金融服务手册》等，组织全行开展服务标准培训工作。在全行开展服务提升征文比赛活动，各家分行热情高涨、积极参与，共提交征文 1335 篇。

### 【案例】《厅堂服务巧提升》为客户提供优质服务

为推动服务质量的提升，上海分行营业部收集整理优化服务流程，制作《厅堂服务巧提升》专刊，分为“服务流程”、“支行管理”、“硬件配置”三个方面共 17 条，通过服务流程优化，为客户带来更优质的服务体验，改善客户临柜感受，提升客户服务质量。

### 厅堂一体化提升客户体验

2015年，本行持续推动“厅堂一体化”项目，从客户需求出发，持续改善、消除客户痛点，打造高质量的客户体验。持续进行网点硬环境改善，建设明亮整洁的厅堂环境；开展服务样板网点建设工程，树立网点服务标兵，带动整体网点客户体验提升；成立空中厅堂项目组，打造网点、电话中心一致化服务；开展系统化服务培训，提升员工服务理念和技能；完善、优化投诉管理体系，持续提升客户体验。2015年，本行零售客户满意度同比上升6个百分点，客户投诉率同比下降50%。

### 【案例】上海分行“树标杆，提形象”活动

上海分行推选网点服务标杆，以座谈交流等形式分享服务心得和服务技巧，营造向标杆看齐的服务氛围。通过厅堂显示屏、拍摄服务微视频等，引导全体厅堂人员向服务标杆学习，扩大示范效用，宣导“亲切、自然、专业”的服务理念，不断激发员工服务热情，赢得了客户的认可。

## 关爱特殊群体，倡导普惠金融

本行充分尊重和保障特殊群体公平获得金融服务的权利，健全对特殊群体的服务机制，针对老弱病残孕等特殊客户群体开通绿色通道服务，提供快捷、便利、人性化的服务设施和业务办理环境，全力为特殊群体提供人性化的金融服务，积极履行社会责任。

本行持续改造硬件设施、备齐应急用品。通过增加残疾人坡道及无障碍标识、爱心专座、爱心窗口等系列配套设施，配备老花镜、放大镜等便利设备，方便特殊群体来网点办理业务。对网点叫号系统进行优化，适时配备优先卡，由大堂经理为特殊人群提供优先叫号服务。在无障碍信息交流方面，设置提供手语服务的爱心窗口，配置呼叫装置以便随时寻求帮助。尽可能设置无障碍卫生间，卫生间地面采用防滑材料；在有条件的网点为肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车设置无障碍停车位。上海分行还在网点窗口放置免开口服务便条，方便特殊人群。

### 【案例】信用卡中心为特殊群体提供人性化服务

考虑到一些特殊群体客户无法亲自通过电话处理个人信用卡业务，信用卡中心专为此类客户设计了人性化服务机制，可以授权第三方进行信用卡账务信息查询、补寄账单、自扣还款、溢缴款领回、信用卡挂失、注销等业务的查询和办理。对于授权第三方办理的业务，必须由持卡人本人书面授权，确保客户账户安全。

### 打造智能旗舰店，引领未来网点新概念

随着科技的发展，银行服务变得更加“智能”。本行从客户体验出发，把业界领先的高智能科技元素广泛应用到实体网点，通过配备多种体验设施，使客户在同一个空间内可全方位、多角度地对本行各类产品进行优质体验。2015年12月8日，本行北京智能旗舰店——东三环支行隆重开业，这是继深圳、上海、广州之后，本行在全国范围内开设的第四家智能旗舰店。与传统支行相比，智能旗舰店最大的特点就是“高科技”和“智能化”，综合运用了VTM远程机、生命周期墙、智能理财规划桌等多种先进的科技手段，给客户带来“简单到家”的体验。

### 【案例】远程服务突破时空限制

客户通过智能旗舰店VTM远程机，填写业务申请，和远程银行柜员进行视频通话，便可在VTM远程机自助完成开户、借记卡激活、销卡、卡片挂失，以及转账、风险测评、网银开通和激活等业务。VTM机成为没有空间限制的远程服务平台，满足客户“随时随地、自助服务”的需求。在信用卡自助发卡机上，客户无需像传统做法那样，等待两三周才能拿到千篇一律的卡面设计，只需要通过信用卡远程开卡机提交信用卡申请资料，现场立即取得所申请的信用卡，轻松做到卡面自选、立等可取。

### 公众金融教育

为加强保护消费者利益，本行主动承担消费者教育的社会责任，多角度、多形式地向公众普及相关金融知识，深入开展公众教育工作，积极开展“普及金融

知识万里行”活动，不断提高公众识别和防范金融风险的能力，增强消费者对银行产品和服务的信心，为行业的健康发展奠定良好的公众基础。2015年，本行充分利用网络、新媒体、网点等渠道，通过富有特色的活动形式，传播金融知识，帮助消费者了解金融知识、了解自身权益，推进消费者参与金融活动的广度和深度。

### 【案例】平安好邻居金融知识讲座

现今家长送孩子出国留学趋势不断升温，2015年一季度，大连分行举办出国金融知识讲座。社区银行联合小区居委会专门为社区客户开展“平安好邻居”公益讲座，内容包括基金理财、保险知识以及金融产品安全及法律法规等，不仅提升了客户的理财意识，也加强了客户对资金安全的理解；还现场为社区客户关心的日常理财、保险购买等问题进行一一解答，共建和谐金融。

### 【案例】金融知识进学校

2015年9月16日下午，本行南京分行精心准备了《普惠金融》和《理财小知识》两个课题，来到无锡商业职业技术学校开展“送金融知识进学校”活动。商校对本次活动高度重视，将课题列入学生考试范围，组织金融会计学院700余名学生参加听课。课堂上，分行志愿者授课人员对普惠金融、小微企业服务、银行理财产品、基金、保险、股票等知识作了详细分析，使学生们对未来社会就业、个人理财明确了目标，得到了学生们的热烈反响，拉近了与大学生的距离。

### 【案例】成立志愿者队伍，建立“背包银行”

本行宜兴支行成立一支残损币兑换志愿者队伍，与宜兴市满园福餐饮有限公司建立小额现金兑换联系点，组织员工上门兑换残钞，向出纳人员开展人民币反假培训。“背包银行”还深入到蔬果批发市场进行残损币兑换活动，现场普及金融知识，提高公众残损币兑换意识。

### 【案例】金融服务进社区，“橙”心诚意获好评

2015年11月15日，人民银行上海总部联合本行上海分行开展“金融服务进社区暨上海市反假货币宣传月”活动。上海分行通过布放宣传展板、现场咨询

台、服务明星讲解等方式，为社区居民送上金融知识盛宴。

### 【案例】金融知识万里行，远程开户吸眼球

2015年5月31日，广州分行参加广东银行同业公会组织的“2015年度广东银行业普及金融知识万里行活动启动仪式”，拉开了为期3个月的金融知识系列宣传活动的序幕。启动仪式现场，分行志愿者向市民派发《普及金融知识万里行活动宣传手册》，宣传热点金融知识。志愿者的耐心解答、亲切笑容和专业服务吸引了众多市民前来咨询、观看。

## 金融防诈骗

面对金融环境错综复杂的形势，本行多管齐下，防堵结合，采取多项措施防控外部欺诈案件。同时，通过建立风险分析、预警和跟进机制，收集、分析风险事件和信息，提供风险信息参考，提出流程控制手段和系统控制措施，并督促落实，保障客户资金安全。同时，本行加强公众金融防诈骗知识教育，增强公众对金融诈骗的警惕性，帮助公众提高风险防范意识和能力。

### 【案例】新型诈骗难逃柜员法眼

2015年11月，客户谢某神色紧张地来到闵行支行，要求领取被吞卡片，说收到一笔5万元无卡消费的短消息，自己没有这笔消费，致电银行客服办理了口头挂失；随后接到一个自称发货方客服电话，称其无卡消费购买了点券，客户表示并未购买，对方告知如要退货，需到自助柜员机上按对方的指示操作；于是客户来到自助柜员机上准备按对方要求操作，因卡已挂失被吞卡。柜员察觉有异，立即报告营业经理，查询发现该笔交易摘要为“购买嘉实基金货币”。这时客户又接到对方来电催促，营业经理责问对方，对方马上挂断电话。当天下午5万元被退回客户账上。网点分析：不法分子利用客户网购泄露的信息，以客户名字开立基金账户，并将钱转到基金账户，造成存款被转走的假象；随后再试图将被害人骗至ATM机操纵汇款。但由于客户听取银行提示，未按要求操作，超时报警后系

统默认取消交易，款项退回。

### 【案例】深圳分行鹰眼查控获表彰

2015年，深圳分行与深圳市中级人民法院鹰眼查控网共同开发、优化司法查询系统，有效提升查询冻结账户工作时效，推动促成全国网络司法改革，为深圳市法院执行、审判工作做出贡献，获得深圳市中级人民法院和深圳市银行业协会联合颁发的“鹰眼查控网先进集体”称号，3位员工获得“鹰眼查控网先进个人”称号。

### 【案例】海口分行成功为客户追回被盗资金

2015年10月30日，客户汪先生到本行海口分行营业部反映其名下银行卡19万元人民币疑似被盗。经核实，该款项通过第三方支付平台对外支付，用途是投资理财产品，该笔资金已清算至第三方支付平台公司。本行立即协助客户向其申诉，经查发现客户身份信息疑似被冒名注册并预订了一款投资理财产品，分行立即协助客户向第三方支付平台公司申请退款，3天后该笔资金成功退回至客户账户，成功为客户挽回资金损失。

### 【案例】佛山分行成功堵截网络诈骗

2015年11月16日上午，客户吴某来到本行佛山分行办理个人网银开户，经办柜员与客户核实开立网银账户用途，客户表示要用于邮币卡业务签约及3万元充值，但客户对邮币卡业务相关流程并不了解。经进一步询问，得知客户在QQ上认识了周某，周某说投资邮币卡即可获得丰厚回报，要求客户至本行开立高级网银账户，并发送了一个邮币卡网页给客户。柜员进入网页后，发现是虚假网站，经耐心沟通，客户最终明白遭遇了电信诈骗，成功避免了资金损失。

### 【案例】耐心柜员战胜假“客服”，帮助客户避免更大损失

2015年7月22日，客户刘女士到本行济南龙奥支行查询余额。柜员查询告知账户里只有8.76元，客户神情激动，不停接听电话，并催促柜员往其账户存入现金2000元，柜员怀疑客户可能遭遇电信诈骗，便报告运营经理。原来，客户在淘宝购买了两件服装，中午接到自称“支付宝客服”的电话，称系统故障无

法付款，要求通过另一网址付款，刘女士按照要求进行操作，并将收到的动态验证码告知对方，随后便收到本行 95511 短信通知，账户被扣 5900 元；“支付宝客服”称 5900 元在支付宝账户被冻结，为验证客户身份，需再存 2000 元激活。询问期间，刘女士不断接到“支付宝客服”电话，索要动态验证码，并且催促存入款项。柜员向刘女士说明，被盗取的 5900 元并非被冻结，而是已经被付款汇出，并拨打支付宝官方客服电话请刘女士接听，刘女士才意识到自己遭遇诈骗，打消了存款的念头，运营经理协助刘女士向派出所报警。

## 环境

本行倡导与生态相协调的生产生活方式，探索人与自然的和谐共存；倡导绿色金融，着力实现业务发展与环境保护的齐抓并举，致力经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

## 绿色信贷

本行遵循“依法合规、区别对待、寻求平衡、持续发展”原则，制定年度信贷政策指引，平衡风险与收益，合理有效配置信贷资源，优化信贷业务结构，实现信贷业务的可持续发展。

本行建立了绿色信贷的快速审批通道，支持企业节能减排和发展低碳项目，支持新能源的发展。本行加大对符合产业升级方向的先进制造业和新兴产业的支持力度，促进技术改造和创新，积极支持符合《“十二五”国家战略性新兴产业发展规划》和《“十二五”节能环保产业发展规划》的节能减排和资源循环利用重点行业 and 项目，支持节能减排技术创新、技术改造、技术服务和产品推广，促进绿色信贷投放稳步提升。截至 2015 年末，本行支持绿色信贷授信总额 401.49 亿元，授信余额 173.01 亿元，贷款余额 164.02 亿元，较年初增加 39.08 亿元，增幅 31.27%。

本行贯彻《平安银行绿色信贷指引》的原则，推进执行绿色信贷分类管理，对高污染、高耗能行业采取严格的名单制管理，逐步压缩调整两高一剩及过剩产

能授信余额；严守国家行业政策合规底线，实行严格的授信目录管理，对属于《产业结构调整指导目录》淘汰类的项目、环保违法项目及其他国家明确要求淘汰的落后产能项目，不提供任何形式的新增授信，已有授信采取妥善措施确保债权安全收回。截至 2015 年末，本行“两高一剩”贷款余额 131.8 亿元，占全行各项贷款的 1.08%，较上年减少 4.20%；“两高一剩”行业贷款不良率 1.13%，低于全行贷款平均不良率 0.28 个百分点。

本行定期组织全行开展绿色信贷自我评估，落实激励约束措施，并结合非现场监管和现场检查情况，全面评估绿色信贷成效，按照相关法律法规将评估结果作为授信评级、业务准入、人员履职评价的重要依据，确保绿色信贷持续有效开展，并建立绿色信贷考核评问责体系和奖惩机制。

#### 【案例】支持设立“绿丝路基金”，获颁“沙漠生态文明绿色创新奖”

2015 年 3 月 8 日，全球第一支致力于丝绸之路经济带生态环境建设的“绿色丝绸之路股权投资基金”启动发布会在北京举行，本行为该基金唯一托管行，本行孙建一董事长出席发布会并致辞。绿丝路基金是在“一带一路”战略指引下，由亿利资源集团等国内知名企业和机构发起，联合国环境规划署、联合国防治荒漠化公约组织等国际机构战略支持，世界银行、亚洲投资开发银行等国际战略投资伙伴共同推动设立，基金总规模 300 亿元，重点发展生态农牧业等产业，在丝绸之路经济带沿线国家和地区，修复退化土地，改善区域生态环境，实现投资价值、生态价值和社会价值的多赢。

本行紧密依托国家战略，关注“沙漠生态修复-可再生能源利用-生态农牧业-大气污染防治”的商业模式实践，支持沙漠治理模式推广应用，扮演纽带和桥梁角色，充分发挥政府、企业界、金融界倾注生态农业发展的聚合力，支持并参与基金的建设与发展，推动西部地区生态修复，缓解我国耕地压力，打造丝绸之路经济带建设新亮点。

2015 年 7 月 28-29 日，第五届库布其国际沙漠论坛在内蒙古鄂尔多斯市库布其沙漠举行。该论坛是全球唯一致力于推动荒漠化防治和绿色经济发展的大型国际论坛，论坛由联合国环境规划署、联合国防治荒漠化公约秘书处，国家科技

部、国家林业局和内蒙古自治区政府共同主办，就全球荒漠化防治、生态文明建设等领域开展经济合作、技术交流和政策对话，特别是讨论如何通过市场机制和商业手段助推荒漠化治理和生态文明建设。论坛秘书处为本行颁发“沙漠生态文明绿色创新奖”。

## 绿色服务

本行对各项业务流程进行全面梳理，通过创新技术应用和流程优化改造，大幅减少各类纸质单证和纸质登记簿的使用，减少碳排放。通过单证简化大幅精简全行表单，应用自助填单平台实现在线预约、网点取号和电子化业务单证填写，引进柜外清设备，配合电子印章的应用，推进柜面业务无纸化，使用电子登记簿取代纸质登记簿。

### 【案例】“易贷 e 通”打造低碳环保服务体验

在本行易贷 e 通平台，客户在线上提出贷款申请，无需手工填写，无需提供资料复印件，以拍照上传取代了原件审核、复印件扫描流程，提升了申请的便捷性，体现了低碳环保的设计理念。易贷 e 通用最简化的流程完成服务，实现了随时随地申请、现场审批、当天放款的目标，为客户提供高效优质服务，打造打造低碳环保服务体验。

### 【案例】自助服务节能环保、颠覆传统

在本行智能旗舰店，客户可以通过智能设备进行多项自助服务，改变了传统银行网点“人对人”服务模式。客户到柜台办理个人开户或转账汇款业务，无需手工填单，可通过 PAD 预录信息，出示身份证及排队票号，柜员即可获取智能填单信息，为客户办理相关业务，客户开户全程只需要一次签字。

### 【案例】科技应用引领低碳行动

2015 年，本行信用卡中心积极开展低碳行动，通过赠送积分等形式多渠道宣传推广电子账单，鼓励客户取消纸质账单，选择电子账单。2015 年，信用卡电子账单达 8826 万件，同比增长近 58%，占总账单数 72.14%，累计节省约 1867

吨用纸和 8826 万次邮递。同时，持续落实电子卡册替代纸质卡册行动，截至 2015 年末，总计节省卡册近 2.58 亿页。此外，平安信用卡已在全国 27 个城市应用 Pad 办卡，全面简化纸质申请书，2015 年全年累计应用近 206 万次，成功节约超过 4.12 吨纸。

## 绿色运营

2015 年，本行持续开展“低碳 100”活动，将低碳环保的理念贯穿到日常运营中，从经营管理的每个环节和细节入手，最小化管理运营中的环境影响，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。

### 节能减排

本行遵循国家的绿色环保要求，持续推进节电、节水，倡导绿色办公，最小化管理运营中的环境影响。

节电方面：2015 年，由本行管理且产权为本行的写字楼全年节电达 20.92 万度。其中信息科技中心逐步将大楼电梯厅原来的灯管更换为 LED 灯带，年节约用电 0.5 万度；深圳分行大厦将消防楼梯的感应白炽灯更换为 LED 感应灯，电梯厅节能灯换成 LED 灯，年节约用电 0.41 万度；南山大厦在水泵变频节能上优化管理，年节约用电 1.31 万度；总行大厦对公共能耗进行指标考核管理，在满足使用的情况下精准操作，在空调主机同比运行时间增加 500 小时的情况下，节省用电量 18.7 万度。

节水方面：2015 年，由本行管理且产权为本行的写字楼全年节水达 173 吨，其中信息科技中心对大楼卫生间共 30 个手动开关水龙头改造成按压式水龙头，年节约用水 50 吨；南山大厦在水池、幕墙清洗过程中严格管理，年节约用水 123 吨。

#### 【案例】电脑夜间自动关机，有效减少碳排放

日常工作中，个别同事有时候会忘记下班关电脑，造成电能浪费。本行广州分行通过 IT 技术集中处理，分行全部未关机电脑实现夜间 12 点“统一关机”（特

殊用途电脑除外)，有效减少碳排放量。同时通过夜间自动关机，还降低了电脑发生故障的概率，减少电脑在无人操作情况下运行引发意外的风险，进一步加强了职场的消防安全。

### 网点装修节能环保

本行在网点装修过程中，注重节能环保，为员工及客户创造健康的硬件环境，营业办公场所装修材料、家具、灯具、设备设施均选用绿色节能环保材料，优先选择通过认证、具有环保资质的供应商，严格控制施工过程，工程完工之后，环保检测合格才可交付使用。

### 绿色采购

本行在采购制度中增加绿色环保内容，要求供应商提供产品设计、生产、包装、物流、使用、回收利用等环节的环保措施，并提供环保证书及奖项情况。在同等条件下，优先选择采用环境安全措施的供应商。在标准合同模版中加入了环境条款，要求供应商制定有效的环保政策，包括不断改善环境和减少浪费等。在全行推广电子采购系统，实现远程评标，采购相关资料电子化，推进无纸化办公。

## 员工

员工是企业最具活力的元素，是企业可持续发展的关键动力。本行始终坚持“以人为本”的管理理念，保障员工合法权益，重视员工健康和安全生产，关心员工生活，创建健康发展、积极和谐的职业环境，实现银行发展与员工全面成长的和谐统一。

本行坚持平等雇佣，严格遵守运营所在地相关劳工法律法规和政策，在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为财富、社会出身、民族、年龄、性别、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻等状况不同而产生歧视。截至 2015 年末，本行共有员工 32,299 名，男女员工比例为 49:51，少数民族员工占比 3.0%。

### 薪酬绩效

本行秉持薪酬管理公平、公正和男女同工同酬的原则，积极优化薪酬规划机制，确保员工充分分享银行经营成果，同时注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。为确保公平，本行设立了员工绩效申诉通道，保证及时处理，并严格保密，妥善反馈相关事宜。本行始终以事实为依据，坚持过程保密，维护员工权益，公平公正合理地处理员工申诉。

2015年，本行继续推进人性化的综合福利保障计划，让更多员工家属参与到福利保障计划中，减少员工后顾之忧。严格按照国家社会保险及住房公积金管理政策，为全体员工足额按时缴纳社会保险及住房公积金，2015年度社会保险覆盖率为100%。本行自2013年起加入平安集团企业年金计划，该计划运行平稳，全行近60%的合同制员工参加了该计划。本行定期组织员工体检，为员工发放节庆福利、组织集体活动，并与万里通公司合作，拟于2016年初推出员工福利积分平台，为员工提供更多元化的选择。

## 职业发展

本行结合银行发展战略，打造多元化职业发展路径，提供公平、开放、完善的职业发展环境，帮助员工成长，增强组织活力。2015年本行拓宽职位发展通道，优化管理机制，打造更广阔的人才发展平台；进一步完善内部流动机制，实现员工的合理、有序流动，创建科学、公平的发展空间。

本行建立公开透明的招聘体系，秉持合法合规、公开招聘、公平竞争的原则，积极吸引外部新鲜血液。2015年，168名综合金融管理培训生通过“学习知识、导师辅导、实践业务、拓展视野、业务分享”五种模式，历经“集中培训、支行实习、银行轮岗、综合金融轮训”四个培养阶段，在银行、保险、投资等平安集团专业公司不同岗位上接受综合金融全面轮训。同时，安排成长导师、业务导师及HR伙伴辅导跟进，为每位管理培训生度身制作“人才发展档案”，助其快速成长，持续为本行的发展注入新鲜血液，搭建人才梯队。

本行推出中高层管理人员人才发展项目——“橙航计划”，采用课程培训、专业测评、导师辅导、跨界交流、主题任务、团队建设等多种培养方式，邀请国

内外知名专家学者授课，帮助项目成员成为具有思辨力、创新力、变革力的中坚领导人。

## 培训体系

本行不断加大培训投入，创新培训模式，优化和完善培训体系。2015年，本行围绕学习型组织体系建设，着力推动学习转型，以典型案例为抓手，通过建立客户经理能力模型与支行长能力模型，搭建学习型组织体系；开发销售案例568个，组织方法论培训7期，培养案例开发人员210名；举办“英雄荟”17场，培训3400人次，总结岗位能手的优秀经验并全行推广；持续推动课程开发，研发行业/专业课程672门，UGC员工自产生课程15,300门；组织设计微课研发配套工具、模板6大类2000张，建立微课开发标准流程，举办培训14期，培养微课设计师848人；启动重点人群培养项目，与沃顿商学院合作开展高级管理干部培训，全面提升高级管理干部经营、管理与专业三大能力；举办综合性支行长试点培训班，探索知名院校经典课程+典范分享+行动学习的培养模式；尝试O2O新型互动学习模式，打造“学人研习社”、“学习午餐会”、“典范微分享”等学习品牌；设立“平安学人”微信公众号，发布“案例有约”138期；建立“战狼”、“战神”各类“典范英雄”微信群，实现线下培训向线上学习的导流。

## EAP 员工关怀计划

为帮助员工从身心两方面更好应对行业变革和适应公司的快速发展，2015年，本行EAP计划以“心生活力、乐活人生”为主题，全面落实“倡导健康生活，创建平安家园”理念，努力建设和谐、向上、健康的家园文化，倡导员工快乐工作，健康生活，形成充满活力的工作生活态度。相应地，本行系统推进各项员工关爱项目，努力构建和谐的职场氛围，提升员工幸福感。

持续推进“送温暖”工程，全年慰问员工2277人次，特殊困难帮扶500人次。为解决员工“午餐难”问题，2015年，全行新建员工食堂65家，员工食堂网点覆盖率达到68%。

积极开展各类员工关爱活动，丰富员工业余生活。大力发展文体俱乐部，全行共有 241 家员工文体俱乐部，会员总数达 14,640 人。组织俱乐部活动和员工趣味运动会，组织全行“三人制”篮球比赛、“时光刻影”全行员工摄影大赛、和“家庭亲情月”活动。

重点推进 EAP 员工关怀计划体系搭建，积极开展员工主题讲座，持续推广“心情热线”服务，帮助广大员工建设积极心态，健康快乐成长。

## 社会

公益慈善是社会文明发展和进步的象征，也是企业公民应尽的责任和义务。2015 年，本行在不断提高自身经济效益的同时，支持社会公益事业、关爱贫困及弱势群体，积极回报社会，促进社会的和谐发展。12 月 6 日，“平安银行橙基金”正式启动，首期认捐 120 万元，开辟了本行开展公益活动的新渠道。2015 年，本行对外捐赠支出合计 1,035 万元。

### 关爱老人

#### “情暖重阳 平安相伴”系列敬老活动

今年重阳节前后，本行组织举办“情暖重阳•平安相伴”敬老活动，在全国各地共策划举办了 135 场形式多样的活动，1500 多名银行员工志愿者慰问老年客户 6,064 名，探访社区、敬老院老人 7,305 名，系列的走访慰问送温暖活动体现了本行对老年群体的重视与关爱，受到了老年朋友和社会各界的欢迎和好评。

#### 母亲节主题公益活动

2015 年母亲节来临之际，本行在全行范围内开展母亲节主题公益活动，向客户赠送春晚歌手刘和刚《拉着妈妈的手》CD 专辑 82,030 张，表达对客户及其家人的祝福和感激。

#### 持续资助“平安银行关爱失能老人计划”

2014 年 10 月，沈阳分行捐款 34 万元，发起“平安银行关爱失能老人计划”，

一年来该计划共资助 76 位老人入住护养中心，提高了老人的生活质量。该项目还走进沈阳市 40 个社区，向 4000 余人开展了 80 场健康知识宣讲活动。2015 年 10 月 20 日，沈阳分行再次为“平安失能老人关爱计划”捐款 10 万元，继续定向资助沈阳松蒲博爱护养中心的失能老人。

### “联乡结村”支持新农村养老服务中心建设

杭州分行连续 5 年参加杭州市“联乡结村”共建活动，2015 年，分行继续支持百江镇新农村建设，筹措资金 20 万元用于百江村居家养老服务中心老年食堂和舞龙队的建设和运营。

## 教育公益

### 邀请鲁甸地震灾区优秀师生参加“体验梦想”夏令营

在鲁甸地震一周年之际，本行邀请地震灾区平安银行援建的铅厂希望小学 52 名优秀师生来到春城昆明，参加“体验梦想”夏令营。师生们参观了云南陆军讲武堂、翠湖公园、云南大学、西南联大旧址、火车博物馆、省博物馆，游览云南民族村、大观楼、动物园、圆通山，品尝麦当劳，欣赏 3D 电影。孩子们第一次来到省城，感受了昆明这座大都市的精彩与活力。本行昆明分行员工志愿者及员工子弟代表和师生们一起度过了愉快的 7 天 6 晚的行程，这 7 天，对于这群从地震废墟走出来的孩子们来说，将成为他们人生的新起点。孩子们的梦想被点燃，他们对未来的憧憬已经插上了翅膀，将随着梦想一起自由地翱翔。

### 平安银行天全县始阳中学综合楼正式启用

四川雅安芦山地震本行援建项目“平安银行天全县始阳中学综合楼”于 2015 年 9 月 16 日正式启用。为丰富师生们的课余生活，本行还捐助了文具、篮球架、篮球、乒乓球台、乒乓球拍、羽毛球拍、数码相机、U 盘等文体用品。

### “专注为明天”平安希望小学支教行动

本行连续 5 年号召员工参加中国平安携手中国青少年发展基金会开展的“平安希望小学支教行动”，以接力的方式，为学生进行课外知识辅导，给孩子们带

来与外界心灵交流的机会。2015年，深圳分还单独承办广东省化州东方红平安希望小学年度支教活动，打造分行支教特色品牌。支教之余，志愿者们每天以日记形式分享所思所感，并通过微信公众号传播，让中国平安“专注为明天”的公益理念深入每一位员工心中。北京、武汉等地分行也组织员工参加平安希望小学支教行动。

### “温暖校园行”结对帮扶贫困学生

2016年元旦前夕，重庆分行员工代表为分行定点帮扶的城口县龙田小学55名贫困学童送来67,000元爱心捐款。自2014年首次走进龙田小学以来，重庆分行已通过“温暖校园行”活动多次向该校捐赠棉被棉褥、儿童服装、围巾手套等物资，还捐赠了10多台电脑和近20万元现金。

### 分支行开业之爱心捐赠

2015年，本行石家庄、太原、潍坊、福州等地多家新设分支行开业时，将开业节省下来的资金，捐赠给边远地区小学，用于支持学校基础设施改造、办学条件改善和贫困学生帮助。

## 关爱特殊群体

### 平安夜平安，橙意送温暖

圣诞平安夜到来之际，济南分行举办“平安夜平安 橙意送温暖”活动，16家网点同时行动，组成16支志愿小分队，为环卫工人、特困家庭、孤寡老人、农民工等群体送上了冬日温暖与节日祝福。济南电视台、齐鲁晚报、济南时报等主流媒体跟踪报道，号召大家一起把温暖传递他人，把爱心奉献社会。

### 郑州分行三周年庆向环卫工人献爱心

2015年9月7日，郑州分行三周年行庆之际，开展了“向环卫工人献爱心”活动，为环卫工人赠送牛奶、水、洗发露、香皂、毛巾等日用品，在献爱心中庆祝行庆纪念日。

### 关爱抗战老兵，助抗战老兵“重回战场”

抗战胜利 70 周年前夕，南京分行赞助在《现代快报》上刊发“抗战老兵重回战场”系列追踪报道，并举办仪式欢送老兵重回昔日战场，呼吁社会各界关注抗战老兵，继承他们精忠报国的不朽精神。宁波江北支行也组织员工看望辖区抗战老兵，送上大米、油、牛奶等慰问品。

### “青橙志愿者”关爱回归儿童

西安分行于 2014 年初成立“青橙志愿者”爱心团体，牵手陕西回归儿童救助中心，组织开展爱心助养等形式多样的公益活动。2015 年 1 月，分行向救助中心捐赠实木桌椅、保暖衣物、书本文具等物品，分行员工还与孩子们一起举办了一场趣味运动会，为孩子们送上新年祝福。2015 年 4 月分行行庆当天，还举办“让梦延续、让爱成长”活动，邀请儿童村的孩子们来到分行职场，与分行员工家属、客户子女一起联欢，孩子们纯真的笑脸伴随着分行员工真挚的爱心，为分行两周岁生日献上最美好的祝福。六一儿童节前夕，北京分行志愿者也来到北京郊区代养代教服刑人员未成年子女的“太阳村”，为孩子们提前送上儿童节礼物。

### 佛山分行志愿者助残疾人圆梦

2015 年 8 月 17 日，一群特殊游客坐着轮椅游览了佛山新城滨河景观带、岭南新天地等标志性景观、建筑，亲身感受城市新面貌。这群游客是来自培德片区的 10 户残疾人家庭。由于行动不便，他们日常活动范围有限，生活视角狭窄。亲眼一睹佛山的美丽，亲身感受城市的变化，对他们来说是一个难以实现的愿望。为帮助他们圆梦，佛山分行联合当地政府、医院等单位，举办了这次圆梦行动。分行十多名志愿者一边推着轮椅，一边介绍，“游客”们体验了城市日新月异的变化，也感受到社会的关爱。

## 扶贫帮困

### “奉献一份爱心，援救一个家庭”捐款活动

2015 年 4 月 29 日凌晨一场突如其来的大火导致三井实验小学的一位小朋友一家三口严重烧伤，巨额的治疗费让他们愁眉莫展。本行常州分行开展“奉献一

份爱心，援救一个家庭”捐款活动，分行员工纷纷伸出了援助之手，捐出一份“爱心”，献上一片真情，用爱、用心点亮一盏盏希望的灯，帮助小朋友一家度过难关。

### 为肝癌患者爱心献血、捐款

2015年3月3日上午，平安信托一位员工因罹患肝癌而急需B型血浆，广州分行得知消息后，向员工发出爱心献血、捐款倡议书。截至当天晚上，分行就收到近30人的献血报名。第二天下午，分行组织报名的员工前往献血站为该名同事定向献血，并送上爱心捐款33,844元。

### 筹集善款助“学霸男神”度过难关

2015年6月3日，云南交通之声电台报道了“学霸男神”高考前夕突患白血病的消息，一名高三小伙子已经通过北大博雅自主招生考试，梦想将成，却被病魔阻拦。昆明分行得知情况后，立即在行内发起爱心捐款，筹得善款75,258元，送到该同学家人手中。

## 社区公益

### “平安财富”赞助多项运动项目，倡导健康生活方式

2015年，本行财富管理品牌“平安财富”赞助了中超足球联赛、高尔夫、马拉松等运动项目，倡导健康生活方式。中超赛期间，举办了“中超牵手小球童”活动，为热爱足球的少年儿童提供与中超球星近距离接触的机会，增强他们对足球的兴趣；举办“平安财富杯”高球赛，推动高尔夫球运动的同时，也为参赛选手搭建社交平台；12月5日，2015深圳国际马拉松鸣枪起跑，本行超级跑团精彩亮相，赛前“平安财富”还邀请前“马家军”队员举办了多场“马拉松训练营”，并进行线上推广，向公众普及“马拉松知识”。

### 举办“诚信企业榜”评选系列活动

作为深圳市信用协会会长单位，本行深圳分行联合市金融办、深圳人行和信用协会举办“诚信企业榜”系列活动，弘扬诚信文化、树立诚信典型，吸引了超

过 1500 家企业参与，最终评选出 867 家“诚信企业榜”企业和 50 家“诚信金鼎奖”企业，赢得了社会各界的高度肯定，活动入选深圳市 2015 年“两建”十大事件。

### 中山慈善万人行活动

元宵佳节来临之际，中山分行员工参加中山市慈善万人行活动，与 2 万多名市民和各界人士组成一百多支巡游队伍，在“我们与爱同行”激情乐曲中列阵前行，展示中山慈善、博爱文化，弘扬文明新风。

### 爱，在血液中传递

2015 年 6 月 14 日世界献血者日，佛山分行与当地其它平安专业公司一起，协同政府、血站、电视台联合举办“有爱佛山·感恩有你”千人献血活动。佛山分行每年都与佛山市中心血站联合组织无偿献血活动，每年献血超过 200 人次。活动现场，佛山市卫计局、中心血站为佛山分行颁发了“无偿献血热心单位”的牌匾。本行深圳、广州、上海、杭州、宁波、福州、西安、成都等地分行也持续多年组织员工开展无偿献血活动，让爱在血液中传递。

### 认领居民“微心愿”，安装爱心楼梯护栏

嘉兴市有一幢居民楼住着很多老人，楼道较陡且没有扶手，老人们上下楼梯很不方便，杭州分行嘉兴支行认领居民“微心愿”，为大楼楼梯安装扶手护栏。嘉兴日报对此进行了报道，为本行嘉兴支行点赞。

### 台风无情，人有情——龙湾支行参加“救葡萄·爱心义卖”活动

2015 年 8 月 8 日，第 13 号台风“苏迪罗”横扫浙闽沿岸，苍南马站蒲城 1500 余亩葡萄园受损严重，温州分行龙湾支行参加“救葡萄·爱心义卖”公益活动，帮助种植户减少损失。

## 绿色公益

### 建设平安林，播撒新希望

2015 年 3 月 21 日，济南分行携手山东广播体育休闲频道，走进章丘白云湖

湿地公园开展“建设平安林，播撒新希望”植树活动，在春天里种下希望的树苗，一起守护绿色家园。

### 荧光夜跑，宣传环保

本行天津分行自 2008 年以来，连续八年组织新入行大学生开展“环保海河行”活动，在行进中清理海河岸边垃圾，宣传环保意识。2015 年，参与人员从分行员工扩大到客户，大家身着统一 T 恤，手带荧光手环，不仅捡拾垃圾，更变“走”为“跑”，弘扬绿色环保精神，倡导健康生活方式。沿途很多群众纷纷参与进来，构成了一道靓丽的风景线。

### 低碳 100 系列之“光盘活动”

2015 年 6 月 5 日世界环境日，广州分行在食堂门口开展了“低碳 100 系列行动之一——光盘活动”，邀请员工在印有“节约粮食是一种美德”、“餐厅不多点、食堂不多打、厨房不多做”字样的签名板上签名，倡导珍惜粮食、厉行节约、反对浪费。并开展“我与光盘合影”的微信盖楼活动，鼓励大家履行“光盘”诺言，以实际行动节约粮食。

## 社会认可

1. 1月7日，平安信用卡在《信息时报》主办的金狮奖——金融行业风云榜评选中，获“年度最佳创新营销信用卡大奖”。
2. 1月8日，平安信用卡携手平安天下通，借“加油88折”子活动——“吼出免费油”创新营销实例，获2014南方报业传媒集团全媒体营销峰会最高奖项“年度全媒体营销大奖”。
3. 1月16日，由《广州日报》举办的2014年度（首届）中国品牌盛典上，平安信用卡荣膺“中国品牌2014年度最佳营销创新”大奖。
4. 1月17日，由SEEC、和讯网联合主办的2014第十二届中国财经风云榜颁奖典礼在北京举行，平安银行获“年度十大最具影响力全国性商业银行”、“年度最佳产品创新商业银行”、“年度最具竞争力财富管理金融机构”、“年度最具竞争力小微金融服务机构”、“年度最具投资价值上市公司”、“年度网银用户体验奖”六项行业大奖。
5. 1月19日，由中国银联《金卡生活》杂志举办的“2014年度第一届金卡奖”上，平安信用卡获“爱车一族·行业消费银行奖”、“成长家庭·行业消费银行奖”两个大奖。
6. 1月23日，第八届中国电子金融年会上，“橙e网”被授予“2014年度中国互联网金融创新奖”和“2014年度中国互联网金融服务十大影响力品牌”荣誉称号。平安银行行长邵平获得“2014年度中国互联网金融领军人物”荣誉称号。
7. 2月，中国外汇交易中心公布2014年本币市场评优结果，平安银行资金运营中心获本币市场“最佳做市机构奖”、“最佳衍生品交易奖”。资金运营中心投资组合管理团队陈祺伟获“优秀做市交易员”称号，吴震获“衍生品突出贡献奖”。
8. 2月，在中国人民银行金融市场司及上海黄金交易所主办的2014年度优秀会员表彰会议上，平安银行囊括交易类及租借类的全部六项大奖。
9. 3月15日，平安银行获得《每日经济新闻》主办的“2015中国消费诚信企业榜”“年度诚信品牌创新”奖。
10. 3月，在《中国广告》发起的2015年度中国广告酷案大奖评选中，平安金开展的“金生相伴，平安到家”活动，获评“2014年中国广告品牌营销年度大奖”。
11. 3月31日，在“极亿星辉——中国出境旅行人次逾亿纪念盛典”中，平安信用卡获“中国出境旅行人次逾亿次——金融贡献奖”。
12. 4月8日，平安信用卡获得中国银联颁发的“2014年银联卡营销活动优秀奖”和“2014年银联卡产品合作推广优秀奖”。
13. 4月24日，第六届金鼠标·数字营销峰会上，平安金凭借“黄金银行体验官招募”活动和“金生相伴，平安到家”品牌战役，获“最具数字营销创新精神品牌”和“微信营

销类铜奖”。

14. 5月28日，在《上海证券报》主办的第七届金理财颁奖礼上，平安银行获两项大奖：“平安财富”品牌获“优秀银行理财品牌奖”、月成长净值型理财产品获评“最佳人民币理财产品奖”。
15. 5月30日，由《银行家》杂志社主办的“2015中国金融创新论坛”暨“2015中国金融创新奖颁奖典礼”上，平安银行获“最佳金融创新奖”综合大奖，“橙e网”、“平安口袋银行”获“十佳金融产品创新奖”，“平安橙子”（直通银行）获“十佳互联网金融创新奖”。
16. 6月17日，由中国电子商务创新推进联盟主办的第二届在线供应链金融推进大会上，平安银行“海尔经销商采购自由贷项目”获“在线供应链金融优秀案例奖”。
17. 6月27日，由新浪深圳金融/互联网金融和国家信息中心国际信息研究所主办的2015IF金拇指“互联网+金融”创新·创业·创客峰会上，平安银行零售网络金融事业部总裁鲍海洁获得2015“IF金拇指峰会”之互联网+创客人物奖。“平安金橙管家2.0”、“平安橙子”、“橙e网”三个产品分别获“2015IF互联网+金融峰会之互联网+创客平台”奖项。
18. 6月，在《证券时报》主办的2015最佳财富管理机构评选中，平安银行获“2015年最佳银行类结构性理财产品”、平安财富获“2015年最佳银行类财富管理品牌”奖。
19. 7月9日，由新浪财经主办的第三届“2015年银行业发展论坛暨银行业综合评选颁奖典礼”上，平安银行行长邵平获得“年度新锐银行家”，平安口袋银行获得“年度创新手机银行”奖项。
20. 7月，在第六届虎啸奖颁奖盛典暨第九届虎啸高峰论坛上，平安信用卡“2014青春不散场 相聚平安夜”品牌活动获中国经典传播虎啸奖金融类优秀案例奖。
21. 7月20日，在《投资者报》主办的第二届最佳银行评选中，平安银行获得“最具投资价值银行”荣誉称号。
22. 7月，平安银行“平安财富”和盈资产管理系列理财产品获金牛理财网“2015金牛理财产品（非保本浮动收益型）”奖。
23. 8月1日，由《21世纪经济报道》主办的2015中国资产管理年会暨“金贝奖”颁奖典礼上，平安银行获“2015最佳战略创新银行”荣誉称号。
24. 9月16日，由《银行家》杂志主办的“中国银行家论坛暨2015中国商业银行竞争力评价报告发布会”上，平安银行获得“全国性商业银行核心竞争力第3名”，以及“最佳产品创新银行”奖项。
25. 9月22日，《欧洲货币》杂志旗下《零售结构性产品》举办的第二届亚洲年度峰会上，平安银行蝉联“中国最佳结构性产品发行商”大奖，还获得“亚洲最佳结构性产品发行商”第二名。

26. 10月22日,平安银行获得《财富》杂志财富主办的财富CEO峰会首届上市公司颁奖“最佳风险管控公司”奖项。
27. 10月30日,由二十一世纪传媒、21世纪经济报道主办的“2015中国品牌价值管理论坛”暨“第十一届中国最佳品牌建设案例【金象奖】”上,平安银行获“中国最佳品牌建设案例奖”。橙e网被授予“中国品牌建设案例【金象奖】-最佳创新营销奖”。
28. 11月,2015“第十三届中国财经风云榜”评选中,平安银行“黄金银行”最具互联网基因金融产品。
29. 11月,2015《中国质量报》质量之光评选中,平安银行“黄金银行”获最具魅力品牌。
30. 11月12日,在《上海证券报》主办的互联网金融高峰论坛暨第二届“金互联”颁奖典礼上,平安银行“物联网金融”获“卓越技术创新奖”。
31. 11月20日,深圳市银行业协会授予平安银行“2015年度深圳银行业宣传信息工作先进单位”的称号。
32. 11月26日,由南方都市报和北大汇丰商学院共同主办的2015(第一届)中国金融年会在深圳举行,平安银行一举囊括三项大奖——平安银行摘得年度最佳银行大奖、平安财富权益“您的礼享+”获得最佳体验银行奖、平安银行深圳分行获得年度金融创新银行大奖。
33. 11月27日,第十届21世纪亚洲金融年会在北京举行,在会上发布的“2015年亚洲银行竞争力排名报告”中,平安银行获“2015年度互联网金融业务创新奖”。
34. 12月4日,在《经济观察报》主办的“2014-2015年度中国卓越金融奖”评选中,平安银行获“年度卓越创新银行”和“年度卓越外汇衍生品服务银行”两项大奖。
35. 12月11日,在《第一财经》发起的“2015年度第一财经金融价值榜”评选中,平安银行获“年度股份制商业银行”和“最佳理财产品创新银行”两项大奖。
36. 12月17日,在金融界网站主办的“2015金融界领航中国年度论坛暨第四届年度评选颁奖盛典”中,平安银行获“杰出中资银行奖、杰出零售银行奖、杰出手机银行品牌奖、优秀理财产品奖”四个奖项。
37. 12月18日,由《金融时报》主办的“2015中国金融机构金牌榜·金龙奖”上,平安银行连续两年蝉联“年度最佳股份制银行”奖项,还获得“年度十佳互联网金融创新银行”奖项。
38. 12月18日,东方财富网举办的2015年度“东方财富风云榜”颁奖礼,平安银行获“最佳财富管理银行”和“最佳金融衍生品银行”两项大奖。
39. 12月,在由《中国经营报》主办的“2015(第七届)卓越竞争力金融机构”评选中,平安银行获“2015卓越竞争力业务创新金融机构”奖项。
40. 12月,在《每日经济新闻》主办的2015金鼎奖评选活动中,平安银行橙e网获得“年

度最受欢迎网络金融品牌”奖，平安银行物联网金融获得“年度最佳金融产品创新”奖。

41. 2016年1月9日,在由和讯网主办的“第十三届中国财经风云榜”活动评选中,平安薪易通获“2015年度最具创新互联网金融产品奖”,平安交易通获“2015年度金融衍生品交易服务商”,平安口袋银行获“2015年度最受欢迎移动金融产品”,平安银行获“2015年度最具竞争力财富管理机构”,周强先生获“2015年度金牌董秘”奖项。
42. 2016年1月11日,在由《二十一世纪商业评论》及其集团南方报业传媒主办的“21世纪金石奖评选暨金融体验设计尚典”活动中,社区金融品牌“平安好邻居”获得金石奖“最佳品牌营销大奖”。
43. 2016年1月19日,《信息时报》举办的“金狮奖”颁奖礼,平安银行获得“年度卓越银行微博号”和“年度读者推荐手机银行产品”(平安银行“口袋银行”)两项大奖。

## 第三方鉴证报告



### 独立鉴证报告

平安银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）董事会的委托，对平安银行编制的自2015年1月1日起至2015年12月31日止的2015年度企业社会责任报告（简称为“社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。

### 董事会的责任

董事会负责根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》（简称为“G4”）以及深圳证券交易所发布的有关指引的披露建议编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

### 我们的责任

根据与平安银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价，本报告仅为董事会编制（以下简称“独立有限保证鉴证报告”），除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

### 鉴证工作的基础

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

企业社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责企业社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们选取了平安银行在深圳和上海的总行相关部门、信用卡中心实施了鉴证工作，具体工作包括：

- 与贵行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；

- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解贵行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，贵行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与贵行确立2015年度企业社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试贵行2015年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及其编制社会责任报告流程的有关控制。

### 鉴证工作的局限性

我们的工作只为社会责任报告中的关键社会责任指标发表有限保证鉴证并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为平安银行在深圳和上海的总行相关部门、信用卡中心。平安银行的其他分支机构及子公司活动的信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对平安银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标中的财务信息与数据以及关键社会责任指标以外的其他信息。

### 结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信在社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报；及
- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信平安银行编制的社会责任报告不符合 GRI（“G4”）要求的实质性和包容性原则。

### 独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

2016年3月8日



## GRI4.0 指标对照表

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
<b>战略与分析</b>			
G4-1	机构最高决策者的声明	披露	高管致辞
G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	披露	高管致辞
<b>机构概括</b>			
G4-3	机构名称	披露	关于我们-公司简介
G4-4	主要品牌、产品和服务	披露	关于我们-公司简介
G4-5	机构总部的地点	披露	关于我们-公司简介
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	披露	关于我们-公司简介
G4-7	所有权的性质及法律形式。	披露	关于我们-公司简介
G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	披露	关于我们-公司简介
G4-9	机构规模，包括：员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	披露	关于我们-公司简介 聚焦 2015
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数；按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数；按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数；按地区和性别划分的员工总数；机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担；雇佣人数的重大变化	部分披露	利益相关方聚焦-员工
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
G4-12	描述机构的供应链情况	披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	披露	关于我们-公司简介 聚焦 2015
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	披露	高管致辞
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	披露	关于我们-社会责任管理
G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	披露	关于我们-公司简介
<b>确定的实质性方面与边界</b>			
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体；说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	披露	关于本报告
G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程；说明机构如何应用“界定	披露	关于本报告

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
	报告内容的报告原则”		关于我们-责任管理
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响以及重订的原因	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
<b>利益相关方参与</b>			
G4-24	机构的利益相关方列表	披露	关于我们-责任管理
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	披露	关于我们-责任管理
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	披露	关于我们-责任管理
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	披露	关于我们-责任管理
<b>报告概况</b>			
G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-29	上一份报告的日期（如有）	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	披露	关于本报告 关于我们-责任管理
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	披露	关于本报告 关于我们-责任管理 GRI4.0 指标对照表
G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）；说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）；如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告	披露	第三方鉴证报告
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法；如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据；说明报告机构与鉴证服务方之间的关系；说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	披露	关于本报告
<b>治理</b>			
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、	部分披露	关于我们-责任管理

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
	环境和社会议题的过程		利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-38	说明最高治理机构及其委员会的组成	披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估；对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色；是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
			治理
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	部分披露	关于我们-责任管理 利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-51	按以下类型，说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策；说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	部分披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	部分披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	部分披露	利益相关方聚焦-股东-公司治理
G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
<b>商业伦理与诚信</b>			
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	披露	企业使命
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	披露	利益相关方聚焦-股东-内部控制
G4-58	举报不道德或非法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	披露	利益相关方聚焦-股东-内部控制
<b>经济</b>			
<b>经济绩效</b>			
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	披露	聚焦 2015 责任聚焦
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	披露	高管致辞 利益相关方聚焦-环境-绿色信贷、绿色服务
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
G4-EC4	政府给予的财务补贴。	不适用	-
<b>市场表现</b>			
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
<b>间接经济影响</b>			

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦
采购行为			
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
环境			
物料			
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
能源			
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN4	机构外部的能源消耗量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN5	能源强度。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN6	减少的能源消耗量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
水			
G4-EN8	按源头说明的总耗水量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
生物多样性			
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点。	不适用	-
G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响。	不适用	-
G4-EN13	受保护或经修复的栖息地。	不适用	-
G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种总数。	不适用	-
废气排放			
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
			运营
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN18	温室气体排放强度。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN19	减少的温室气体排放量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN20	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放。	不适用	-
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量。	不适用	-
<b>污水和废弃物</b>			
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量。	不适用	-
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比。	不适用	-
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值。	不适用	-
<b>产品和服务</b>			
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度。	披露	利益相关方聚焦-环境-绿色服务
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比。	不适用	-
<b>合规</b>			
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	不适用	-
<b>交通运输</b>			
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响。	不适用	-
<b>整体环境情况</b>			
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
<b>供货商环境评估</b>			
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	部分披露	利益相关方聚焦-环境-绿色运营
<b>环境问题申诉机制</b>			

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量。	不适用	-
<b>劳工实践和体面工作</b>			
<b>雇佣</b>			
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例。	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、职业发展
G4-LA2	按重要运营地点划分, 不提供给临时或兼职员工, 只提供给全职员工的福利。	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、职业发展
G4-LA3	按性别划分, 产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、职业发展
<b>劳资关系</b>			
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明。	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、职业发展
<b>职业健康与安全</b>			
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中, 能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP员工关怀计划
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP员工关怀计划
G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP员工关怀计划
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP员工关怀计划
<b>培训与教育</b>			
G4-LA9	按性别和员工类别划分, 每名员工每年接受培训的平均小时数。	披露	利益相关方聚焦-员工-培训体系
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划。	披露	利益相关方聚焦-员工-培训体系
G4-LA11	按性别和员工类别划分, 接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比。	披露	利益相关方聚焦-员工-培训体系
<b>多元化与机会平等</b>			
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数民族裔成员及其他多元化指标划分, 治理机构成员和各类员工的组成。	披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、培训体系
<b>男女同酬</b>			
G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分, 男女基本薪金和报酬比率。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效
<b>供货商劳工实践评估</b>			
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例。	不适用	-
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响, 以及采取的措施。	不适用	-
<b>劳工问题申诉机制</b>			
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP员工关怀计划

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
<b>人权</b>			
投资			
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
非歧视			
G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
结社自由与集体谈判			
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
童工			
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
强迫与强制劳动			
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
安保措施			
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-培训体系
原住民权利			
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动。	不适用	-
评估			
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
供货商人权评估			
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例。	不适用	-
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	不适用	-
人权问题申诉机制			
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量。	部分披露	利益相关方聚焦-员工-薪酬绩效、EAP 员工关怀计划
<b>社会</b>			
当地社区			
G4-S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	披露	利益相关方聚焦-社会
G4-S02	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点。	披露	利益相关方聚焦-社会
反腐败			
G4-S03	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险。	披露	利益相关方聚焦-股东-内部控制
G4-S04	反腐败政策和程序的传达及培训。	披露	利益相关方聚焦-股东-内部控制

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
G4-S05	确认的腐败事件和采取的行动。	披露	利益相关方聚焦-股东-内部控制
公共政策			
G4-S06	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值。	披露	利益相关方聚焦-社会
反竞争行为			
G4-S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果。	不适用	-
合规			
G4-S08	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次數。	部分披露	利益相关方聚焦-社会
供货商社会影响评估			
G4-S09	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例。	不适用	-
G4-S10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	不适用	-
社会影响问题申诉机制			
G4-S11	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	部分披露	利益相关方聚焦-社会
产品责任			
客户健康与安全			
G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
产品及服务标识			
G4-PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
G4-PR5	客户满意度调查的结果。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
市场推广			
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
客户隐私			
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
合规			
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
金融行业补充指标			

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
G4-FS6	投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小企业或大企业）以及行业的所占比例。	部分披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-股东
G4-FS7	根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务 的货币价值。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户
G4-FS8	根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务 的货币价值。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-环境
G4-FS10	机构投资者组合中，报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互 动的公司的百分比及数量。	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户、环境
G4-FS11	根据正面及负面的环境或社会影响因素筛选的资产比例	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户、环境
G4-FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户、环境
G4-FS14	使更多弱势群体享受到 FS 的倡议	披露	责任聚焦 利益相关方聚焦-客户、环境