

平安银行股份有限公司

2023 年可持续发展报告

目 录

行长致辞	4
关于我们	6
ESG 关键绩效	6
荣誉奖项	7
可持续发展管理	10
可持续发展战略	10
可持续发展管理架构	11
实质性议题分析	14
利益相关方沟通	15
治理篇	17
党建引领发展	17
稳健公司治理	17
完善风险管理	20
恪守合规底线	22
经济篇	28
服务实体经济	28
践行金融普惠	34
社会篇	45
保护消费者权益	45
推进数字金融建设	61
人力资本发展	67
热心公益事业	79
环境篇	84
发展绿色金融	84
推进绿色运营	101

金融活动环境影响	105
附录.....	109
第三方审验.....	109
GRI 标准内容索引	111
《金融机构环境信息披露指南》内容索引	116
《深圳市金融机构环境信息披露指引》内容索引.....	116
《TCFD 建议报告》内容索引.....	117
关于本报告.....	118
意见反馈表.....	119

行长致辞

初心为民，责任不止。2023年，面对错综复杂的国内外形势，平安银行秉承“金融报国，金融为民”的初心使命，践行金融工作的政治性、人民性，扎实履行金融企业政治责任、经济责任和社会责任，将环境、社会及治理（ESG）理念融入全行战略发展、经营管理和企业文化，以更加公平、更可持续、更为安全的金融服务，推进自身发展与履行社会责任有机统一，取得了良好的经济、社会和环境效益。

聚焦科技金融，助力产业升级。我们专项成立专精特新工作小组，统筹全行专精特新客户服务，重点加强对先进制造业的支持力度和对科创企业的培育力度，通过引入“商行+投行+投资”等模式，为企业提供一站式、全生命周期综合金融服务，助力产业转型升级。截至2023年末，本行制造业贷款余额2,374亿元，较年初增长11.1%；专精特新客户授信余额较年初增长157%。

坚持低碳环保，赋能绿色转型。我们服务国家“碳达峰、碳中和”战略，重点聚焦风电、光伏、节能环保、高碳转型等核心产业链，加强考核引导和补贴支持，创新绿色金融产品和服务，努力为绿色产业提供更多金融支持，牵头发行首笔可持续发展关联绿色跨境银团贷款4.84亿美元；完善“碳账户”体系建设，积极引导绿色低碳转型，践行绿色运营，倡导绿色低碳生活方式。截至2023年末，本行绿色贷款余额1,396.47亿元，较年初增长27.22%。

深耕普惠金融，助力乡村振兴。我们坚持“真普惠、真小微”发展思路，通过持续拓宽小微客户覆盖面、做大小微贷款余额、降低小微融资利率，做实“真普惠”；通过聚焦产业链末端小微企业主、个体工商户等群体，做实“真小微”。截至2023年末，本行普惠型小微企业贷款客户超103万户，贷款余额5,720.80亿元，新发放普惠型小微企业贷款加权平均利率同比下降1.23个百分点，累计投入乡村振兴支持资金超1,000亿元。

提升养老金融，守护美好生活。我们通过与平安寿险等公司联合，构建居家养老、康养社区养老两大解决方案，升级客户服务和产品体系，健全养老服务权益体系，满足客户多元化养老需求；强化适老金融服务，丰富养老金融产品，加快个人养老金业务布局，提

升老年人群体对金融服务的获得感。截至 2023 年末，本行累计发放颐年卡 107 万张，口袋银行 App 适老化版本累计服务用户数超 30 万人。

深化数字金融，提升客户体验。我们积极推进“三数”工程，通过数字化经营实现商业模式创新，通过数字化运营实现运营成本大幅降低，通过数字化管理强化风险防控，推动银行经营管理高质量发展。截至 2023 年末，我行零售“随身银行”模式累计为超 4,700 万个人客户提供服务；对公数字化客户经营平台月活用户数 134 万户，较年初增长 26.5%；同业“行 e 通”平台在售优质公募基金产品达 1.2 万款。

践行社会责任，共筑幸福家园。我们秉持“共享构建和谐社会，责任成就永续发展”理念，依托平安公益平台，链接多家公益基金会和爱心企业，并在乡村振兴、绿色低碳、社区发展、教育助学、老年关怀等多个领域建立长效公益机制。2023 年，本行帮扶农产品销售 3,123.76 万元，累计销售 1.87 亿元。

回望过去、初心不改，放眼未来、矢志不渝。2024 年，我们将继续与党和国家战略同频共振，坚定践行“三个服务”，在服务实体经济、服务人民、服务社会中，彰显责任、体现担当。全行上下齐心协力、目标一致，一步一个脚印把平安银行打造成为客户认可、监管放心、股东满意、治理完善、员工进步的股份制银行标杆，以金融力量助力经济社会高质量发展，更好地服务人民美好生活。

平安银行党委书记、行长 冀光恒

关于我们

平安银行股份有限公司是一家总部设在深圳的全国性股份制商业银行（股票代码：SZ000001），其前身深圳发展银行是中国内地首家公开上市的全国性股份制银行，中国平安保险（集团）股份有限公司为本行控股股东。至 2023 年末，本行有 109 家分行，共 1,201 家营业机构为客户提供多种金融服务。

本行坚持党建引领，积极贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议精神，全面贯彻落实监管各项要求，坚持以“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“零售做强、对公做精、同业做专”战略方针，持续深化战略转型，持续升级零售、对公、资金同业业务经营策略，全面深化数字化转型，全力强化风险管理，助推高质量发展。

ESG 关键绩效

经济绩效

	指标	2023 年	2022 年	2021 年
经济绩效	资产总额 (亿元)	55,871.16	53,215.14	49,213.80
	存款总额 (亿元)	34,072.95	33,126.84	29,618.19
	贷款总额 (含贴现, 亿元)	34,075.09	33,291.61	30,634.48
	——企业贷款 (亿元)	14,297.90	12,817.71	11,531.27
	——个人贷款 (亿元)	19,777.19	20,473.90	19,103.21
	营业收入 (亿元)	1,646.99	1,798.95	1,693.83
	净利润 (亿元)	464.55	455.16	363.36
	基本每股收益 (元)	2.25	2.20	1.73
	普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	5,720.80	5,282.26	3,821.59
	普惠型小微企业贷款增长率(%)	8.30	38.22	35.71

环境绩效

	指标	2023	2022	2021
环境绩效	绿色贷款余额 (亿元)	1,396.47	1,097.68	691.35
	视频会议召开次数 (次数)	183,375	157,401	104,901

社会绩效

	指标	2023	2022	2021
社会绩效	客服 NPS (客户净推荐值)	86.8%	86.5%	85.7%
	员工总数 (人)	43,119	44,207	40,651
	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
	缴税总额 (亿元)	311.13	276.01	241.54
	对外捐赠总额 (万元)	7,397.72	5,822.06	12,196.06
	累计投放产业扶贫和乡村振兴支持资金 (亿元)	1,063.63	692.54	361.76

荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
1月	2022 年度企业社会责任奖	《南方日报》
2月	亚太最佳用户体验设计奖 亚太最佳开放银行奖 亚太最佳手机银行 APP	《环球金融》
2月	SRP 2022 年度理财公司“最佳表现奖”	上海证券报
3月	优秀专业业务机构/承兑业务 优秀专业业务机构/交易业务类 优秀专业业务机构/结算业务类 优秀创新产品合作机构/贴现机构 优秀新一代票据业务系统上线机构	上海票交所

3月	亚太地区最佳数字化银行服务	《亚洲银行家》
3月	互联网应用适老化及无障碍改造优秀案例	中国信息通信研究院
4月	新财富金牌董秘 A股十大最佳IR奖	新财富
4月	2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”先进单位	深圳市银行业消费者权益保护促进会
4月	乡村振兴赋能计划人才振兴典型案例	中国农影电影电视中心 乡村振兴品牌节组委会
5月	中国上市公司投资者关系天马奖 中国上市公司投资者关系案例奖	证券时报
6月	金誉奖-卓越理财公司 金誉奖-优秀固收类银行理财产品 金誉奖-优秀混合类银行理财产品	普益标准
6月	大湾区最佳中小企业银行	《亚洲货币》
6月	最佳投资者关系企业 最佳董事会 最佳投资者关系团队 最佳CEO 最佳CFO 最佳ESG 最受尊敬企业	《机构投资者》
7月	数智化转型优秀案例奖	国家发展和改革委员会、工业和信息化部、科学技术部、国家互联网信息办公室、中国科学院、中国工程院、中国科学技术协会和上海市人民政府
7月	最佳数字银行服务 中国最佳贸易供应链金融银行 最佳供应链金融方案 中国最佳贸易融资银行 中国最佳金融供应链项目 最佳财务管理实施方案	《亚洲银行家》
7月	ESG新标杆企业奖	证券之星

8月	2023 金融界乡村振兴普惠金融优秀案例	金融界
8月	数据治理体系建设类	《中国金融》杂志
9月	入选“普惠金融支持小微企业发展案例”和“普惠金融助力乡村振兴案例”	《21世纪经济报道》
9月	年度绿色金融先锋奖	网易财经
10月	大湾区上市公司公司治理 Top20 大湾区上市公司年度贡献奖 大湾区上市公司董秘 Top20	深圳市公司治理研究会
10月	2023 银行家年度交易银行创新优秀案例 2023 银行家年度 ESG 金融服务创新卓越机构	《银行家》杂志
11月	《2022-2023 深圳银行业社会责任案例》“消保服务”优秀案例奖	深圳市银行业协会
11月	《大地宪章》徽章 (Terra Carta Seals)	可持续市场倡议 (Sustainable Market Initiative)
11月	上市公司董事会最佳实践	中国上市公司协会
12月	金融物联网创新项目奖	中国科学技术协会科学技术创新部、 中国通信学会
12月	2023 年度抵制金融黑产专项工作先进单位	深圳市银行业协会
2024年 1月	2022 年度金融科技发展奖	人民银行

可持续发展管理

可持续发展战略

本行秉承“共享构建和谐社会，责任成就永续发展”的可持续发展理念，牢记金融工作政治性和人民性，持续为经济、社会和环境创造效益，为股东、客户、员工、合作伙伴社区和环境创造价值，全面深化数字化转型，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善，助力人民群众美好生活和绿色发展的和谐发展。

经济方面

响应国家号召，坚持金融服务实体经济，持续为中小微企业发展赋能，打造助力社会经济发展的价值银行。

环境方面

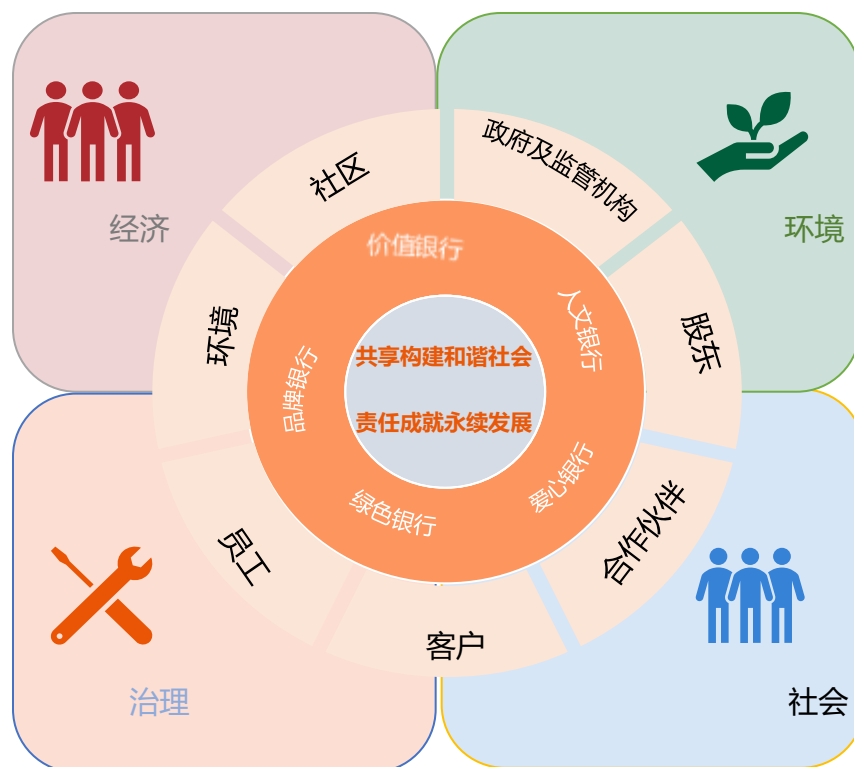
贯彻落实绿色发展理念，创新绿色金融产品和服务，加大绿色产业支持力度，推进绿色运营，打造环境友好型绿色银行。

社会方面

贯彻落实国家乡村振兴战略，助力共同富裕，关爱员工成长，投身公益事业，打造有温度的人文银行与爱心银行。

治理方面

完善公司治理与风险管理，为稳健经营保驾护航，切实保障利益相关方权益，打造可持续发展的品牌银行。



可持续发展管理架构

本行不断完善可持续发展工作体系，建立由董事会、监事会及经营管理层分工明确、层次清晰、结构完整、全员参与的环境、社会与管治（ESG）管理架构，促进各层级相互协作，共同推进 ESG 相关工作的落实，并在总行各部门及各分支机构明确落实 ESG 实践措施。同时，本行将高级管理人员负责的 ESG 议题工作完成情况纳入其绩效考核中，不断强化可持续发展绩效与高管薪酬之间的联系。

战略层
<p>董事会是本行 ESG 事务的最高决策机构，负责审定 ESG 战略目标，监督评价 ESG 战略的实施成效。</p> <p>董事会战略发展与消费者权益保护委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、薪酬与考核委员会、风险管理委员会对 ESG 工作分工负责，对本行社会责任、金融风险、薪酬绩效、消费者权益保护工作等 ESG 议题的战略及目标进行审议、监督并展开评价。</p>

战略发展与消费者权益保护委员会：审议年度可持续发展报告、年度消费者权益保护工作情况报告和工作计划，审批或研究信息科技战略等配套战略。

审计委员会：审议内部控制评价报告等议案，审议或听取并表管理、内审工作计划及预算、数据治理等报告，定期听取内部审计、合规工作等报告。

风险管理委员会：审议全面风险管理报告，制定或修订流动性风险、银行账簿利率风险、集中度风险、预期信用损失法等规章制度，审议或听取信息科技、银行账簿利率风险、流动性风险、衍生品业务情况等报告。

关联交易控制委员会：审议关联交易情况和关联交易管理制度执行情况报告、关联方名单、关联交易。

薪酬与考核委员会：审议高级管理人员薪酬事项和绩效奖金等议案和报告。

提名委员会：对董事和高级管理层成员的任职资格和条件进行初步审核，并向董事会提出建议。

管理层

本行经营管理层下设金融科技发展及管理委员会、个人信息保护委员会、支持实体经济委员会、普惠金融管理委员会，并带领总行各部门和各分支机构落实 ESG 重点目标及相关工作，推动绿色金融、普惠金融产品服务的长期体系建设。

金融科技发展及管理委员会：审议网络与数据安全、架构治理、数据治理、信息科技风险管理等数据安全相关事宜。

个人信息保护委员会：全面指导及管理客户个人信息保护工作，审议与讨论个人信息保护、个人信息删除、隐私政策管理。

支持实体经济委员会：负责实体经济业务战略规划、政策制定、资源配置、业务推动等重点工作。

普惠金融管理委员会：推动全行普惠金融业务的管理和发展。

防范电信网络诈骗委员会：统一规划、统筹部署全行反电诈工作。

执行层

总行部门及各分支机构分工、落实各项 ESG 工作，落实各项可持续议题任务并开展实践，并与利益相关方开展紧密沟通。

董事会 ESG 履职实践

2023 年，本行董事会审议和讨论了一系列 ESG 相关议题，履行其在消费者权益保护、绿色金融、独董新规、商业道德等方面的职责。

消费者权益保护

本行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，战略发展与消费者权益保护委员会审议通过了年度消费者权益保护工作情况报告和工作计划，听取《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银保监会 2022 年 9 号令）解读，定期听取或审阅消保监管评价情况报告和消费投诉情况通报。“9 号令”规范银行保险机构个人信息处理行为，对建立健全个人信息保护机制、实施全流程分级分类管控提出了要求。此外，全体董事参加了本行举办的消保专项培训，部分董监事对无锡分行消保工作进行调研。

绿色金融

2023 年，本行董事会修订了战略发展与消费者权益保护委员会工作细则，明确该委员会负责绿色金融工作，监督、评估本行绿色金融发展战略执行情况。审议通过 2022 年年度报告及可持续发展报告、2023 年半年度报告中，对本行践行绿色金融情况进行专项报告；在 2022 年内部资本充足评估报告中，重新明确我行适用风险类别及定义，将气候风险纳入本行风险字典，董事对气候风险评估和机遇进行了讨论。

独董新规

本行董事会及全体董事认真学习《国务院办公厅关于上市公司独立董事制度改革的意见》和中国证监会《上市公司独立董事管理办法》，落实独董制度改革要求，制定本行独立董事工作指引，调整专门委员会人员构成，执行董事不再担任审计委员会委员，并修订各专门委员会工作细则。全体董事参加了本行举办的独董新规培训，部分董事在线学习了深圳证监局举办的独董改革培训课程。

商业道德

本行董事会制定《董事与监事商业行为和道德守则》，每一位董事和监事必须代表和维护本行和全体股东的利益，表现高度的诚实正直、信守承诺以及观点和判断的独立性，投入足够的时间、精力和关注以确保尽职履责。董事会对员工行为管理承担最终责任，审议批准《员工行为守则》，明确规定了 20 项行为禁令，全行员工均需严格遵守。

实质性议题分析

基于实质性分析模型，本行继续展开可持续发展议题的识别、评估与筛选工作，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中重点披露和回应。

重要性议题评估流程

1. 议题识别

在总结自身 ESG 管理水平及表现后，参考国际、国内相关报告标准，并结合优秀同行实践和其他主流 ESG 评级关注点，全方位识别与本行相关的可持续发展议题。

2. 利益相关方调研

在与内部利益相关方进行访谈的同时，还与外部利益相关方开展桌面调研和反馈收集，充分了解并听取各利益相关方的期望与诉求，进一步落实 ESG 议题意见收集工作。

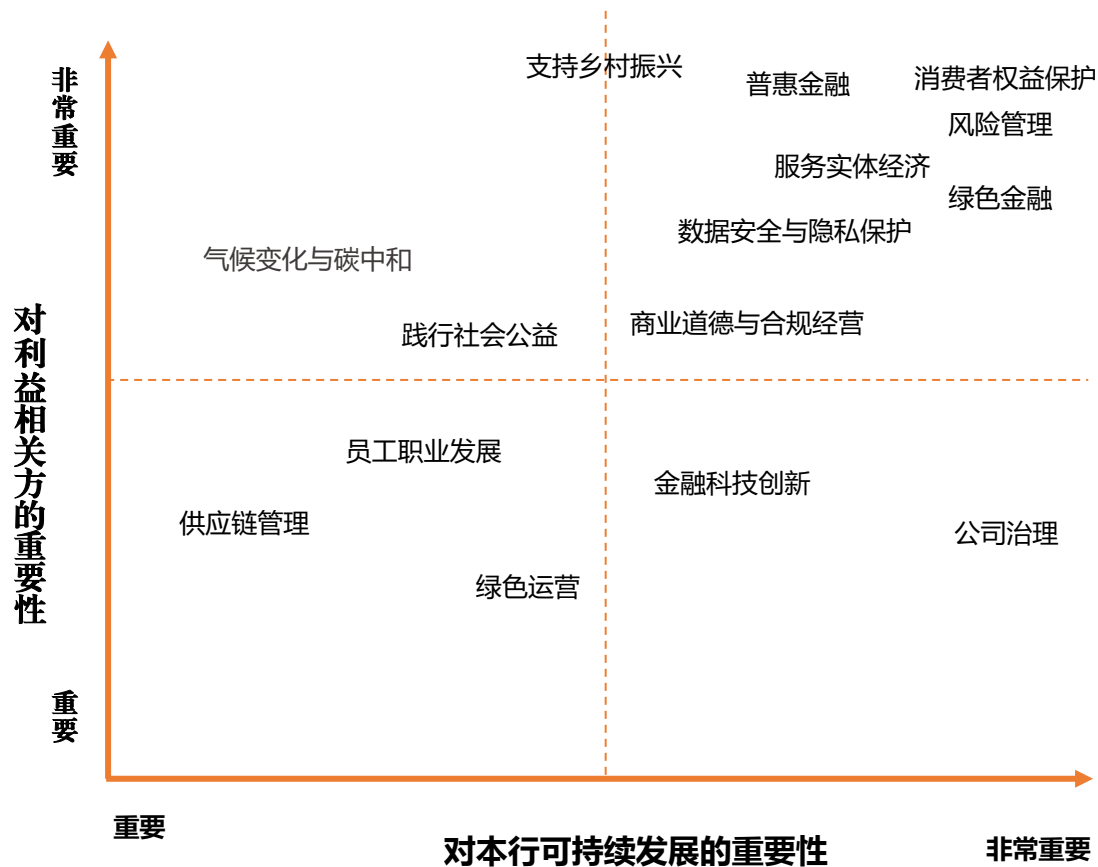
3. 议题重要性评估

根据利益相关方调研结果，开展重要性议题分析与评估，最终确定本年度本行的可持续发展相关议题。

4. 议题排序

认真听取、评估利益相关方的 ESG 议题重要性调研结果，并基于其对本行发展的重要性进行排序，按照“非常重要”“重要”对议题的重要性进行划分，按照其“对利益相关方的重要性”和“对本行可持续发展的重要性”的排序结果，绘制平安银行重要性议题矩阵。

重要性议题矩阵



利益相关方沟通

本行在日常经营服务的各个环节建立了与利益相关方常态化沟通机制，以多渠道、多形式的沟通活动，了解利益相关方的期望与诉求，积极回应利益相关方关切，构建和谐、稳定的利益相关方关系。在深圳证券交易所每年进行的上市公司信息披露考核中，本行连续 12 年获评最高等级 A 级。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 规范公司治理 • 合规经营 • 廉洁建设 • 全面风险管理 • 服务地方发展 • 客户权益保护 • 支持国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> • 研究和执行监管政策 • 日常审批与监管 • 相关调研与讨论会议 • 上报统计报表 • 参与调研走访 • 信息公开 • 参与行业协会活动
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 利益相关方参与 • 稳健发展 • 绿色和可持续金融 • ESG 绩效表现 	<ul style="list-style-type: none"> • 股东大会 • 定期报告与信息披露 • 投资者调研与沟通会议 • 投资者日常咨询回复
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 行业合作与发展 • 负责任供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 同业交流与合作 • 供应商调研走访
客户与消费者	<ul style="list-style-type: none"> • 网络安全与个人隐私保护 • 产品与服务创新 • 客户权益保护 • 提升客户体验 • 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> • 95511 短信、电话 • 官网、微信等互动平台 • 客户关怀活动 • 客户满意度调查 • 客户需求调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 人力资本发展 • 员工职业健康 • 员工关怀福利 • 员工权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工满意度调查 • 培训与文体健康活动 • 职工代表大会 • 申诉与举报机制
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 应对气候变化 • 践行绿色运营 • 绿色与可持续金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 能源与资源管理 • 绿色办公倡议 • 气候相关压力测试
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 践行负责任投资 • 普及金融知识 • 服务社会民生 • 助力乡村振兴 • 奉献社会公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 金融服务活动 • 定点帮扶行动 • 社区项目建设 • 员工志愿服务 • 社区服务活动

治理篇

党建引领发展

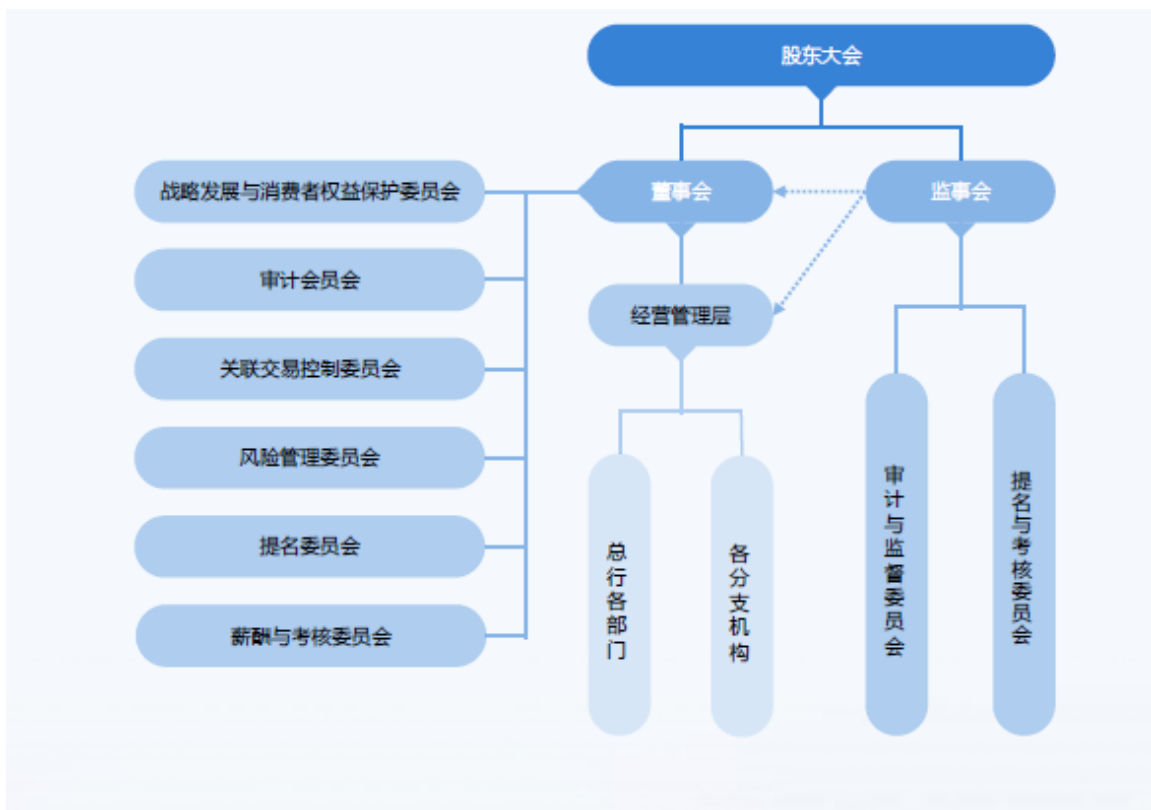
本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻落实党的二十大、中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，坚持金融工作的政治性、人民性，全面加强党的领导和党的建设，把金融服务实体经济作为根本宗旨，坚持既有战略不动摇，承前启后、迭代升级，制定经营计划和资本规划并监督实施，全面提升金融服务实体经济的能力，全面强化全面风险防控，积极助推高质量发展。

稳健公司治理

本行形成健全、有效、透明的良好公司治理实践，强化内部和外部的监督制衡，保障股东的合法权利并确保其得到公平对待，尊重利益相关者的基本权益，切实提升银行整体价值。各治理主体从可持续发展角度促进 ESG 相关工作的贯彻落实，赋能本行高质量可持续发展。同时，本行将高级管理人员负责的 ESG 议题工作完成情况纳入其绩效考核中，不断强化可持续发展绩效与高管薪酬之间的联系。

治理架构

本行股东大会、董事会、监事会与高级管理层按照各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的原则行使权利、履行义务，维护本行及利益相关者的合法权益。2023 年，本行董事会召开 16 次会议，共审议通过 70 项议案，听取或审阅 55 项报告，下设专门委员会共召开 36 次会议，审议通过 69 项议案，听取或审阅 51 项报告。



公司治理架构

董事会独立性、专业性和多元化

本行高度重视董事会的独立性、专业性和多元化。在推举董事（尤其是独立董事）候选人时，充分考虑候选人互补性，形成与本行发展战略相适应的董事会成员最佳组合，有力支持董事会的高效运作和科学决策。

● 独立性

截至 2023 年末，本行董事会共有 12 名董事，其中非执行董事 4 名，执行董事 3 名，独立董事 5 名。独立董事占比 42%，独立董事在审计、关联交易控制、提名、薪酬与考核等 4 个委员会中均担任主席，且占比超过半数；在战略发展与消费者权益保护委员会和风险管理委员会中亦有适当的独董委员。根据《上市公司独立董事管理办法》，本行在 2023 年制定独立董事工作指引，全体董事参加了独董新规相关培训。

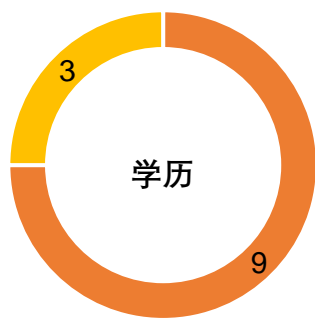
- **专业性**

本行董事会成员在金融、法律、财务及计算机科学等相关领域具备充分的专业能力。

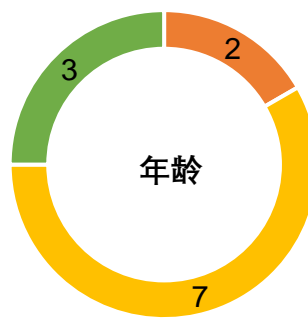
4 名非执行董事均曾在金融及非金融机构中担任过董事长、总经理、副总经理等职，负责工作领域包括金融保险、信息科技、人力资源、财务企划、风险内控等；其中 2 名有国际咨询公司工作经验，1 名有大型国有企业管理经验。3 名执行董事均有 25 年以上商业银行各层级经营管理经验。5 名独立董事中，4 名分别是香港中文大学（深圳）、北京大学、厦门大学、中央财经大学等高校教授、博士生导师，研究方向涵盖计量经济学及大数据、金融法学、会计理论与实践、商业银行经营管理等领域；1 名独立董事拥有中国律师及美国律师资格，有法律和知名投资银行工作经验；并有多名独立董事曾在财政部、人民银行、国家金融监督管理总局、证监会及深交所等机构担任顾问或咨询委员等职位。

- **多元化**

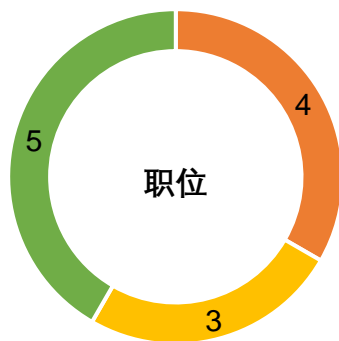
本行根据董事会多元化政策，在选择董事会候选人时将性别、年龄、种族、教育背景、从业经验等多元化因素的互补性纳入考虑范围，按照候选人的综合能力进行选择。女性董事占比 17%，年龄分布合理，教育背景多元化，工作经历丰富且有助于履行董事职责。



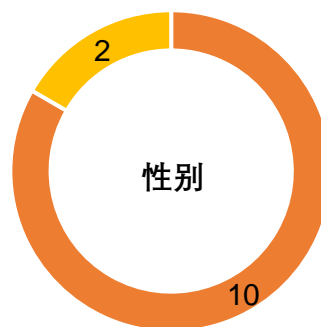
■ 博士生 ■ 硕士生



■ 40-49岁 ■ 50-59岁 ■ 60-69岁



■ 非执行董事 ■ 执行董事 ■ 独立董事



■ 男性董事 ■ 女性董事

完善风险管理

本行秉持“风险与发展相互协调，风险与收益相互均衡，风险与资本相互适应”的风险管理原则，持续优化风险管理体系与措施，全面提升风险管理能力。

风险管理体系

本行董事会是全面风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对全面风险管理工作的有效性最终负责，对流动性风险、银行账簿利率风险、集中度风险、零售互联网贷款风险、市场风险、表外业务风险等风险管理相关事项进行审议或审批。总行风险管理委员会负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、流动性风险、合规风险管理。

风险管理机制

本行持续完善风险管理机制，搭建涵盖基本制度、一般管理办法及操作流程的风险管理制度体系，覆盖本行各业务流程，确保风险管理工作有据可依。按照《银行业保险业绿色金融指引》要求，将 ESG 要求纳入风险管理流程，参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）气候风险分类与定义，结合本行发展实际及投融资业务行业分布特点，识别环境（气候）风险可能对本行业务产生的潜在影响，强化信贷业务对环境（气候）风险的尽职调查并进行差别化管理，进一步增强全行 ESG（含气候）风险治理能力与韧性。

新兴风险识别

新兴风险识别是本行风险管理机制的重要组成部分。本行高度关注由气候、社会及政策转型等因素导致的新兴风险，并持续对其进行识别、评估、监察及汇报，以明确其潜在的中长期影响并制订应对策略。

	新兴风险一	新兴风险二
风险名称	人口结构变化风险	数字化转型风险
风险描述	老年人口持续增加，公共服务供给、社会保障制度可持续发展带来挑战。	云计算、物联网、人工智能等新技术发展快速、应用难度高，若数字化转型不及时、不成功，可能导致竞争力及市场份额下降。
风险影响	社会需求向老年相关的服务和设施倾斜，导致社会资源分配的重组，增加对专业护理人员和医疗服务的需求。	数字化转型通常会带来组织结构的变化和管理模式的转型；此外，数字化转型在创造新的市场机会的同时也会导致传统产品和服务的消失。
应对策略	开发适应老年客户需求的养老金融产品和服务，帮助客户更好地规划和管理退休生活。	完善数字化转型风险治理体系，明确数字化转型风险主管部门，理清各部门和条线管理职责；定制差异化数字金融产品，满足不同客群需要。

恪守合规底线

本行持续健全合规管控及商业道德相关制度建设，建立有效的员工行为管理流程，并对反贪腐、反洗钱、信访举报各项工作进行总结，制定完善的应对措施，切实强化合规内审稽查工作。

反腐败

本行筑牢“不想违、不能违、不敢违”的思想防线，深入贯彻全面从严治党、反腐倡廉“号角行动”工作要求，打造诚信、廉洁的商业环境，通过制度建设与专项审计结合，创新宣教、廉洁谈话、作风整治等教育监督措施联动，有效建立反腐败机制。

管理架构

本行制定《反腐倡廉工作报告》，董事会、监事会及管理层共同监督反贿赂反贪腐工作。本行制定《反腐败条例》，严禁发生玩忽职守、徇私舞弊，或者以权谋私、私用或滥用职权等行为，并制定《员工违规行为积分管理办法》《员工违规违纪行为亮牌问责处罚办法》，确立违规违纪及贪腐行为的认定和记录标准，严格落实反腐“一票否决”制度，并视情节严重程度将其列入从业人员“黑名单”并报送监管机构。本行反腐败制度适用于全体员工含外包人员。

此外，为确保全行反腐败制度和反腐败工作机制的独立性和有效性，本行全年定期开展内控稽核独立评级专项审计。报告期内，本行未发生涉及贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件。

供应商反腐败

本行制定适用于所有供应商的《供应商行为准则》，对业务人员进行廉洁诚信教育、遵守廉洁自律与商业诚信、不得行贿、拒绝索贿等反腐败要求进行规范，并载明举报电话、邮箱等联系方式。

本行要求所有供应商通过信息系统签署并上传《供应商反腐败承诺书》，严禁行贿、串通、弄虚作假等违反公平竞争、诚实信用的行为。违反本行要求的供应商，将会被列入本行供应商黑名单。本年度，参与本行项目的供应商 100%签署《供应商反腐败承诺书》。

同时，本行设有供应商回访机制，对供应商开展履约考核评价和随机抽检，并对所有合作供应商开展反腐败检查，定期进行全行采购领域反腐败自查自纠。本年度，本行共发出供应商廉洁回访函 2,142 份，涉及金额 627,624.2 万元，涉及采购笔数 11,438 笔。

商业道德培训

本行制定《董事与监事商业行为和道德守则》《员工行为准则》等制度，围绕反洗钱、员工报告违规行为、制裁合规、营运风险管理、反贿赂及反贪腐，针对各层级员工开展各类持续性的合规培训，致力于在经营业务过程中严格遵从个人诚信及专业道德，保障客户利益。

董事会、监事会层面

制定《董事与监事商业行为和道德守则》，要求每一位董事和监事必须代表和维护本行和全体股东的利益，表现高度的诚实正直、信守承诺以及观点和判断的独立性，投入足够的时间、精力和关注，以确保尽职履责，并遵守《董事与监事商业行为和道德守则》中适用于该董事或监事的每项条款。

针对全体董事、监事持续性通过《董事会工作简讯》及“金橙圆桌会”微信群等多种途径，学习了解中央和监管机构相关精神和文件，包括中共中央国务院《党和国家机构改革方案》《关于促进民营经济发展壮大的意见》，中央纪委国家监委《坚决打赢反腐败斗争攻坚战持久战》，中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，人民银行、金融监管总局、证监会重要会议精神和监管要求等。

【案例】独立董事新规培训

2023年8月11日，本行举办独董新规培训，全体董事听取法律顾问针对A股上市公司独立董事制度的发展历史和实践中存在的问题的介绍及对《上市公司独立董事管理办法》的解读，保险机构分析了独董新规下的董事责任保险应用。

11月董事长参加了深圳证监局辖区提高上市公司质量大会暨董事长总经理专题培训，12月本行部分董事在线学习了深圳证监局《上市公司独立董事制度改革解读》课程。

员工层面

本行坚定不移全面从严治行，扎实践行新价值文化，升级“云廉教 4.0”，开展“号角/砺剑”行动，覆盖全行员工和外包员工，全面推动党风廉政建设和反腐败斗争向纵深发展。

本行面向全行员工与外包人员采取多种形式的警示教育和执纪监督措施，强化对贪污、腐败事件的监督管理，并每年向董事会汇报《反腐倡廉工作报告》。截至 2023 年，本行累计开展反腐倡廉培训 58 次，覆盖 100% 员工（含外包人员），并全年开展反腐倡廉宣教 6,601 次。

此外，本行 2023 年累计向全体员工推送 7 门反贪腐、反贿赂必修课程，涵盖《信访工作条例》《员工违规违纪行为亮牌问责管理办法》《纪检监察基本法》《清廉金融文化建设管理办法》等内部管理办法。同时，围绕员工职业道德、员工行为操守、行政问责制度、廉洁合规管理等方面，组织全员开展廉洁合规认证考试。

● 销售行为合规

本行在产品销售过程中建立产品准入和风险评估流程，严格格遵守相关监管要求，在各类产品的深入调研、严格准入、统一管理，建立产品准入、营销及售后服务进行全流程风险控制，针对零售业务制定《零售代理销售资产管理产品业务管理办法》《个人投资者适当性管理办法》进行适当性管理，并对信息公示及第三方合作机构进行规范化管理。

员工行为管理

本行董事会对员工行为管理等工作承担最终责任，并审议通过《员工行为守则》，明确规定了 20 项行为禁令，全行员工均需严格遵守。

本行制定《从业人员行为管理办法》《员工利益冲突管理办法》等制度，并将员工行为管理纳入专项审计和各业务条线持续审计的工作重点，建立常态化排查和专项排查相结合的员工异常行为监测机制，在定期对员工行为开展专项审计的同时，还对全行员工含外包人员进行内部控制自评测试。

2023 年，本行《员工行为价值承诺函》和《员工合规履职承诺书》员工签署率 100%。

反洗钱

本行制定《客户洗钱风险评估及分类管理办法》《客户反洗钱尽职调查工作指引》，秉承“依法合规、风险为本、全员参与”的原则，在董事会及其审计委员会的指导下，开展反洗钱管理及年度反洗钱和反恐怖融资专项审计工作，并对客户的准入及尽调等相关动作进行监督与管理。

本行持续优化“平安盾”反洗钱管理系统可疑案例预警策略、可疑案例复核及报送校验机制，并运用知识图谱等新兴技术升级智能反洗钱图谱分析平台功能，提升分析工具可视化、自动化、智能化水平，协助分析人员更直观地识别洗钱风险。同时，本行对智慧反洗钱管理平台进行优化升级，新增上线交易核心监测数据统计报表，辅助全行各机构更加高效便捷地开展洗钱风险检视排查；搭建一体化洗钱和恐怖融资风险自评估智能系统，通过线上取数、线上评估，多维度、多层次透视洗钱风险分类，强化风险为本反洗钱管理能力。

本行加强反洗钱人才梯队建设和技能提升，组织开展反洗钱培训。2023年，本行反洗钱培训对象覆盖全行干部员工，包括董事、监事、高级管理层、部门负责人及反洗钱专兼职岗位人员、分支行反洗钱岗位人员等，覆盖全行员工含外包人员。

信访举报

2023年，本行修订《信访工作管理办法》，对违规违纪类信访职责分工、分级分类、派工查处规则等进行了明确，强化信访工作管理，提升查办质量和时效，优化举报人保护机制。

畅通举报渠道

本行提供线上和线下的信访举报渠道，包括信件、信箱、电子邮件、电话、传真、实地走访等，并通过官方网站、官方口袋银行APP、内网等各服务渠道的醒目位置进行举报信息的公示。接受举报的机构包括各级信访、纪委、消费者权益保护等部门。全行共设立62个举报邮箱、62个举报电话、378个举报信箱接收信访举报事项。此外，本行接受利益相关方（包括但不限于公司员工、金融消费者及客户、供应商、政府及监管单位）以实名、匿名等形式提出信访举报。

受理举报流程

总行办公室为全行信访举报的管理部门，统一收集各类信访事项；总行纪委办为全行违规违纪类信访管理和查办部门，负责违规违纪类信访的查办和处理，督办各机构纪委的信访查办工作；各分行在总行统一管理下，处理本单位信访事项。信访举报类型包括但不限于：业务违规、财务问题、违法违规、劳资关系、作风问题、职业操守等。截至 2023 年末，共接到信访举报 247 件，其中业务类信访举报 22 件，违规违纪类信访举报 225 件。

举报人保护

本行建立独立的举报人保护机制，严禁对检举、控告人及其亲属的压制、歧视、刁难等行为；严禁泄露检举、控告的有关情况；严肃查处侵犯检举、控告人权利的行为；保障被检举、控告人实施民主权利的行为。对泄露信访举报情况导致查处工作受阻或检举、控告人遭到打击报复的，视情况予以处理。本行建设独立的信访举报渠道，专人统一接收来自邮箱、电话、信箱等独立举报渠道收集的信访举报信息，确保举报信息的保密，加强对举报人的保护。本行举办信访专门课程培训，培训内容涵盖监管政策、信访工作条例、信访工作流程、举报人保护等，培训对象覆盖全行各业务条线及专职信访工作人员累计 6.4 万余人次。

商业道德审计

本行高度重视商业道德相关事项的监督与管理，密切关注并贯彻落实包括反贿赂、反贪腐、反洗钱、员工行为、操作风险等领域的管理要求，遵循《反腐败条例》《反舞弊条例》《清廉金融文化建设管理办法》等制度要求，定期开展商业道德领域相关审计，每年对规章制度进行重检，并及时新增/修订相关制度。

本行稽核监察部负责对商业道德标准相关制度进行检视，本年度新增《清廉金融文化建设管理办法》，修订《纪检监察工作管理办法》《员工违规违纪行为亮牌问责处罚办法》《内部控制稽核独立评价管理办法》《涉刑案件处置及责任追究管理办法》等制度规范。

本行各机构开展员工风险行为自查自纠，自查范围覆盖员工异常账户交易、利益冲突、违规经商办企业和兼职等。同时，将员工行为管理纳入专项审计和各业务条线持续审计的工作重点，建立常态化排查和专项排查相结合的员工异常行为监测机制，每年定期开展员

工行为专项审计，对全行员工含外包人员的商业道德制度规范和员工行为管理工作机制的有效性进行内部控制自评价测试。

2023年，本行的商业道德内审已通过常规审计、专项审计、持续审计等方式100%覆盖全行46家分行及持牌机构，发现各类问题共计807个，通过后续审计的方式，对常规审计、专项审计等检查发现的问题开展整改验证。

经济篇

服务实体经济

本行始终坚持“金融为民”理念，积极融入国家发展大局，提升金融供给与实体经济的匹配性，将服务触达更多经济发展的重点领域和薄弱环节，致力为经济社会高质量发展提供专业的金融服务产品。

本行设立由行长担任主任的支持实体经济委员会，负责实体经济业务战略规划、政策制定、资源配置、业务推动等重点工作。2023 年末，本行各类民生、基础设施贷款余额如下：



基础设施建设

本行持续加大国家重点项目资源投入，大力支持基础设施项目配套贷款，促进区域经济协调发展。

【案例】支持重点货运网络干线运营，推进交运设施绿色低碳发展

HJ 铁路为我国规模最大的运煤专线和“北煤南运”的重要运输通道，是连通“长江经济带”与“丝绸之路经济带”的重要路网干线，同时属于《绿色债券支持项目目录》中“基础设施绿色升级”类项目。在前期向该项目投放超 40 亿项目贷款的基础上，2023 年，本行以“项目营运期贷款+综合授信”方式向其投放基础设施项目营运期项目贷款近 10 亿，支持国家重点项目高效营运，进一步优化我国运输结构，推进交运设施绿色低碳发展。

支持战略新兴产业

本行聚焦高科技电子信息、汽车生态、生物医药等战略新兴产业，助力构建现代化产业体系，2023年末，本行制造业贷款余额 2,374 亿元，较年初增长 11.1%；承销产业类债券 2,518 亿元，同比增长 27%，战略新兴产业贷款余额 765 亿元，同比增长 30%，其中民营企业债券 317 亿元，同比增长 228%。

推动电子行业创新发展

本行持续助力增强芯片行业产业供应链自主可控，为产业链关键企业提供中长期贷款资金支持，为国家科技自立自强注入金融活水。

【案例】支持国产 5G 芯片龙头加大中长期研发投入

上海市某芯片设计企业作为中国唯一具备从 2G 到 5G 芯片量产的科技企业，承担了我国具有自主知识产权高端通信芯片的研发重担。本行深入分析企业技术前景，主动靠前接洽该企业并高效完成审批，为企业中长期研发投入提供较大金额的贷款支持。

【案例】聚焦产业自主可控，助力信创产业加速布局

深圳某通信设备龙头企业构建了全栈云计算解决方案生态群体，担当起中国信创产业发展引领者的重要角色。本行通过绿色通道授信审批流程，为该生态客群提供“综合授信及供应链融资服务”，以金融力量助推信创产品加速落地。

构建汽车生态服务链

本行搭建覆盖“B端+C端”汽车产品的全链条金融服务体系，首创汽车流通行业经销商三方监管货押融资模式，推动全面线上化、自动化、模型化改造，为B端客户提供专业化融资服务。截至2023年末，本行汽车生态客群融资额 5,453 亿，同比增长 16%，其中汽车供应链融资业务发放 4,057 亿元，授信余额 1,412 亿元，客户超 5,300 户。

本行围绕“车制造、车交易、车出行、车服务”四大场景，为客户提供涵盖公司金融、投资银行、个人金融在内的全场景一站式综合化金融服务：

- ◇ 基于上游制造业与核心企业的供货和订单数据，将融资时点提前到供应商订单环节，有效缓解生产型企业备货生产阶段资金压力；
- ◇ 实现汽车融资业务合同签署、提还款和赎货的线上化、自动化，并针对新能源汽车经销商创新推出“公私联动融资模式”，大幅提升业务效率和客户体验；
- ◇ 创新推出“支付结算+融资+物联网”一揽子服务方案，通过科技赋能为运输车队和司机提供货运专属的账户管理、支付结算等多项金融产品，帮助其解决传统融资业务中利率高、额度低、通过难等问题。

【案例】依托平台优势，助力自主品牌汽车走向全球

本行依托香港分行、离岸牌照和自贸区分行三大资金平台优势，通过外部银团、外币计价的债券投资、境外中长期项目贷款和流动资金贷款等方式，支持自主品牌车企开展全产能投资布局和汽车品牌跨境收购，为自主品牌提供出口融资支持和结汇售汇服务。2023年，本行累计发放汽车出口授信超百亿。

共促医疗产业创新

本行针对生物医药企业全生命周期，定制配套银行贷款、上市贷及并购、项目融资等多层次融资服务体系，为生物医药产业加速发展注入金融活水。

【案例】支持某医药产业园招商阵地与产业服务双前移

某生物城是全国重大新药创制国家科技重大专项成果转化试点基地，培育多家专精特新企业、创新药械企业。本行为其提供 4.5 亿元并购融资款和 4 亿流动资金贷款，助力其收购上海某产业园，加快构建“上海创新研发-成都转化落地”机制，实现创新药品产业服务前移。

【案例】贷款支持非一线城市癌症诊疗服务升级

某国内头部民营肿瘤专科连锁医院，每年为近 350 万非一线城市患者提供肿瘤诊疗服务。本行前期向其提供并购贷款 10 亿元，2023 年度，继续为其收购西安某民营综合

三甲医院提供并购贷款，助力客户将其标准化医院管理模式引入标的医院，有效提升标的医院管理效率，为更多西北区域肿瘤患者提供医疗服务。

支持专精特新

本行结合自身的资源禀赋，依托平安集团综合金融优势，搭建“专项推动、专项政策、专业团队、专业服务、专门品牌”五专体系，加大对专精特新企业的金融服务支持。截至2023年末，本行合作专精特新客户数较年初增长161%，授信余额750亿元，较年初增幅157%。

【案例】供应链服务为中小企业提供融资

京东方是全球半导体显示行业龙头企业，其供应链上游大量的专精特新企业回款周期较长，普遍存在较大资金压力。本行通过分析上游企业痛点，制定差异化服务方案，为供应链核心企业京东方批复20亿元间接额度，解决供应链上专精特新企业融资难题。

深化供应链金融

本行深入供应链场景及生态，聚焦汽车生态、电子信息、绿色金融等六大行业，精选新能源、清洁能源、仓储港口大宗生态等18条重点实体经济产业链，探索行业化、场景化的供应链服务方案，为核心企业提供标准、高效、快捷的供应链金融产品。

2023年亮点举措

发挥科技引领优势

建立“1+N+n”一体化经营模式（一个核心企业、N个大型供应商/经销商、n个上下游长尾客群），将供应商融资由客户信用授信逐步升级到交易信用授信。

创新数字金融服务

以“数字信用”“物的信用”补充“主体信用”，在大消费、大宗商品等场景推出“订贷贷”“预付直融模式”等创新融资方案，打破中小微企业融资瓶颈。

优化“平安好链”

运用云计算、区块链、人工智能等技术，持续优化供应链金融平台“平安好链”，为核心企业及其上游中小微客群提供线上智能化、数字化的供应链金融平台服务。

2023年，本行供应链金融融资发生额13,332亿元，同比增长14.1%；其中，小微客户数25,894户，融资发生额2,708亿元。此外，本行通过“平安好链”平台累计为40,600

家企业提供金融服务，全年交易量 2,380.57 亿元，同比增长 21.5%；通过“平安好链”平台促成融资发生额 856.72 亿元，同比增长 16.5%。

【案例】助力锂电池企业上游供应链融资服务

某新能源锂电池企业正处于高速发展时期，其上游设备、材料供应商需尽快扩大产能以保证供货速度并建立安全库存，亟需资金支持。本行基于核心企业与上游制造企业供货和订单数据，推出订单融资服务，为上游中小微企业提供全流程“订单融资”，累计融资发生额约 30 亿元，满足供应商获取订单的前期生产资金需求，解决企业融资难题。

【案例】物联网技术赋能大宗供应链

为解决下游钢材客户全额预付采购款的资金压力，本行通过象屿公司推送的数据核定授信额度，对 3,000 万以下额度采用模型化审批并全流程线上自动放款，成功破解下游客户融资难、融资贵难题，并通过“物联网 IOT 监控系统+现场巡库”对货物实时监控，有效提升贷后管理质效。

拓展跨境金融服务

2023 年，本行积极支持“一带一路”重大工程项目融资，全面落实人民币国际化战略，为中资企业全球化经营提供跟随式跨境金融服务。2023 年末，本行跨境存款日均余额 2,503 亿元，跨境贷款日均余额 2,137 亿元，跨境客户超 2 万户；其中离岸客户超 1.4 万户。2023 年，本行跨境人民币结算量 5,385 亿元，同比增长 23.4%。

丰富离岸金融产品及服务

本行以离岸业务牌照为核心，发挥香港分行优势，结合境外机构境内账户（NRA）、自由贸易账户（FT）等跨境账户体系，为企业开展跨境经营提供全面的境内外、本外币跨境金融服务方案。2023 年，本行落地 8 笔跨境牵头银团项目，筹组银团总金额近 120 亿人民币，帮助企业实现境外绿色银团、境外可持续发展关联贷款银团等方面的创新突破。

【案例】助力跨国公司本外币跨境资金集中运营

MYS 公司主营轻、重型包装产品的研发、生产与销售，在境外成立 11 家子公司。近年来，该公司加快海外产能布局，急需借助全球现金管理工具实现对境内外成员公司的资金统筹规划管理。深圳分行为其办理资金池项下境外放款业务，助其实现内本外币资金跨境自由流动，提高资金运转效率。

高质量共建“一带一路”

本行充分发挥跨境金融服务优势，紧跟企业跨境投融资、跨境国际贸易的新需求，整合境内外资源助推“一带一路”沿线项目建设与跨境投资。

【案例】支持“一带一路”项目建设及投资

本行通过跨境金融，积极参与东南亚新能源项目建设：

- 通过跨境银团贷款，分别为华友钴业和伟明环保印尼钴镍项目累计提供 4 亿元和 1.5 亿元人民币信贷。
- 通过履约保函，为泰国某民营电力公司在泰国新设太阳能项目提供履约保函服务，项目初期就已开出 3.3 亿履约保函。
- 通过跨境银团贷款参贷 4,500 万美元，为国内声学龙头公司歌尔股份入驻越南北宁省桂武工业区提供资金支持。
- 通过跨境银团贷款参贷 4,000 万美元为越南河内生活垃圾焚烧发电厂提供再融资金支持，有效解决传统垃圾填埋处理方式中土地资源浪费、环境污染等问题。

践行金融普惠

本行将普惠金融纳入全行发展战略，积极创新产品和服务模式，强化科技赋能，提升普惠金融服务的广度和深度，将“真普惠、真小微”落到实处，让金融服务惠及更多人群。

服务中小微企业

本行在高级管理层设立普惠金融管理委员会，由总行行长担任主任，推动全行普惠金融业务的管理和发展；在总行设立普惠金融部，负责普惠金融服务整体经营规划，推进落实普惠金融管理委员会指定的工作任务。

本行持续优化普惠金融产品及服务流程，提供涵盖线上、线下的一站式综合金融服务和信用、抵押类贷款产品，为小微企业生产经营提供更好的融资支持和金融服务。2023年末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,720.80 亿元，较年初增长 438.54 亿元，增幅 8.30%，全年发放普惠型小微企业贷款 4,036.43 亿元，贷款户数 103.22 万户，新发放普惠型小微企业贷款加权平均利率同比下降 1.23 个百分点。

【案例】发行小微企业贷款专项金融债券

2023 年 4 月，本行在全国银行间债券市场发行 3 年期小微企业贷款专项金融债券 300 亿元，所募资金专门用于发放小微企业贷款，加大对小型微企业信贷支持力度。

减费让利助力小微

本行积极响应让利于民的政策号召，推出助企纾困多项措施，使减费让利措施更加高效、精准落地。截至 2023 年末，本行退减利息共计 13.2 亿元，惠及小微客户 115 万户；为小微企业、小微企业主及个体工商户减免支付结算手续费 3.17 亿元，自主降费项目累计降费 1.05 亿元，惠及 103.7 万客户。

创新产品服务小微

2023 年，将原有普惠金融产品“新微贷”“微 E 贷”和“抵押 E 贷”整合为“新微贷”。2023 年末，本行“新微贷”贷款余额 685.26 亿，有余额客户数 7.71 万户。

【案例】新微贷为小微企业送来资金“及时雨”

上海某农家乐餐饮专业合作社在松江经营水产养殖和销售。随着经营规模扩大，合作社日常经营资金需求不断增加，但缺乏可供抵押质押的资产。上海分行为该合作社提供小微企业融资产品“新微贷-小微经营贷款”，发放250万元信用贷款。

提升金融服务可及性

本行聚焦县域、农村等金融服务欠发达地区，以及农户、新市民、特殊群体等普惠客群，以数字技术赋能普惠金融，扩大金融服务可获得性，为更多人群提供综合化、有温度的金融服务。

拓展服务覆盖范围

网点布局

本行建立广泛的分支机构网络、加大自助设备投放，让金融服务覆盖到偏远地区。截至2023年末，本行设有分行109家（含香港分行），营业机构共1,201家，其中县域及农村地区设立经营性网点122家。

自助服务	<ul style="list-style-type: none">● 全面提升智能柜台和自助设备的服务体验。截至2023年末，全行网点布放远程柜面设备3,118台，移动平板16,639台，支持90余项零售非现金业务，全年交易量400万笔；投放存取款一体机1,416台，大额存取款机521台，为客户提供7*24小时不间断服务，全年交易量达1,986万笔，服务客户约800万人。● 持续构建智能、高效、便捷的对公服务一体化平台，为对公客户提供自助化、智能化、一站式、坐享式的服务。截至2023年末，全行网点投放对公CTM设备940台，零售CTM设备972台，全年受理业务超104万笔。
移动服务	<ul style="list-style-type: none">● 推出移动服务车，配备远程柜面，通过人脸识别、远程视频等技术手段，提供开户、变更、转账汇款等80余项非现金零售业务办理，

	<p>打造可移动“网点”模式。2023年，移动服务车出车超98天，代发金额超592万。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2023年，本行移动远程柜面设备已实现对110余项零售、对公常用业务的全面支持，全年受理业务量超303万笔。
--	--

无障碍适老化改造

本行持续夯实无障碍适老化改造，为老年人、残障人士等特殊群体提供“有温有感”的金融服务。

设施部署	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定《网点无障碍建设规划手册》，配置无障碍服务通道、爱心服务电话、爱心服务窗口、爱心专座、盲文键盘、无障碍24小时区域等服务设施。截至2023年末，本行配置无障碍通道营业网点818家；营业网点爱心专座配置率100%，爱心服务电话与无障碍通道标识配置率100%。 ● 打造老年绿色通道，配备爱心座椅、老花镜、放大镜，并提供方言服务。
便捷服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 远程服务坐席为老年人提供全方位的支持，包括功能指引、问题解答和填单帮助等，全年累计服务800人次。 ● 为聋哑人士提供远程坐席手语服务。 ● 推出上门服务，便利高龄、行动不便的老年群体。
口袋银行 App	<ul style="list-style-type: none"> ● 投入专业资源优化功能，持续推动平安口袋银行 App 无障碍适老化改造。截至2023年末，口袋银行 App 适老化版本累计服务用户数超300,000人，无障碍版本累计服务用户数超9,500人。

特色网点

2023年，本行结合网点生态场景需求，推出颐年活动、电竞游戏、读书、驿站服务4类个性化服务角模式，分别在北京、武汉、厦门、珠海落地样板网点。



北京通州运河支行-颐年活动角



武汉光谷科技支行-电竞游戏角



厦门分行-读书角



珠海分行-驿站服务角

线上服务

数字口袋是本行面向企业用户推出的线上服务平台，通过“线上+远程”开放平台能力，为企业经营提供融资、财资管理、票据、员工薪酬管理等金融及非金融服务。截至 2023 年末，数字口袋访问量超 4 亿次，月活用户超 134 万，移动端全年下载 330 万次，服务 74.79 万家企业，其中小微企业客户 33.82 万，线上融资发生额 281.3 亿元。

此外，本行持续完善“线上+远程”对公业务服务平台体系，为企业客户提供更加高效便捷的对公业务服务。截至 2023 年末，本行通过线上服务平台受理对公业务 59.7 万笔业务，节省客户时长 120 万小时。

<p>开户预约</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本行数字口袋 APP、企业网银、微信公众号等线上服务平台提供开户预约服务，全年共为 185,258 家企业客户提供线上开户预约服务。
-------------	--

<p>账户维护</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 为解决企业客户在异地业务办理和账户解控方面的难题，本行通过线上服务平台提供变更、久悬账户激活、账户限额调整服务。全年为企业客户办理 103,110 笔线上变更业务，为 4,400 家企业办理线上久悬账户激活业务，为 51,095 家企业办理线上调额业务。
-------------	---

领先技术创新移动分销渠道

星云物联网

数字经济浪潮下，本行积极践行数字化转型，布局“星云物联计划”，创新金融服务模式，打造“上有卫星、下有物联网、中有数字口袋和数字财资的开放银行数字经济服务生态”。

本行“星云物联网平台”将物联网与 AI、云计算、区块链等技术深度融合，以“数字信用”补充“主体信用”和“物的信用”，有效解决银企信息不对称的痛点，为处于产业链末端的中小微企业提供线上化、自动化的金融服务，提升金融服务可得性和易得性，降低中小微企业融资成本。同时，经企业授权，本行通过“星云物联网平台”感知、收集经企业授权的大量实时数据，并将数据反哺企业使用。

2023 年，“星云物联计划”在智慧车联、智慧制造、智慧能源、智慧农业、智慧基建、智慧物流六大产业领域支持实体经济融资超 1 万亿元。

数字村服务

本行依托星云物联计划，推出数字村服务平台，实现卫星通信与物联网技术在数字乡村的应用，构建“天上有卫星、地上物联网、手中数字村”数字农业服务生态。数字村服务平台作为本行乡村振兴业务的重要载体，为县域政府及企业、农户及村民、城市新市民等群体提供乡村金融、生活及助农等服务。2023 年，我行推出数字村 2.0 版本，重点完善普惠金融、智慧村务、农业科技、产业帮扶、便民服务、扶智培训等功能模块。截至 2023 年末，数字村用户量超过 3.87 万，累计访问量 13.92 万人次。

拓展替代性分销渠道

本行在农村设立合作商户服务点布放银行卡受理终端，向借记卡持卡人提供小额取款、现金汇款、转账汇款、余额查询和代缴费业务等服务，为传统金融服务不足的群体提供替代无分支机构的分销渠道。截至 2023 年末，全行设立合作商户服务点 88 个，累计服务客户 26,320 人次，存款 11.14 亿元，同比增长 14%。

同时，本行“[行 E 通](#)”互联网平台深化同业合作，在不增加网点的情况下间接为小微企业和农户提供服务，让金融服务延伸至县域、乡村等更广阔的地区。截至 2023 年末，“行 E 通”互联网平台累计服务中小银行 1,283 家，其中农村金融机构 1,136 家。

服务“新市民”

本行积极利用科技手段，实现多场景金融服务的互联互通，有效满足新市民群体的融资需求。2023 年，本行推出新市民卡，覆盖“医、教、住、行、购”领域，为新市民提供安心守护的暖心服务。截至 2023 年末，累计为新市民提供线上服务 1,367 万次，开通新市民卡超 6 万张。



新市民卡发布会活动现场

深耕养老金融

养老产品

本行围绕养老金缴存、养老财富管理、养老资产管理、养老金领取等全生命周期提供综合化一站式服务，形成独具特色的平安养老生态体系。

养老金融产品	加快布局个人养老金业务，截至 2023 年末，累计上线个人养老金储蓄产品 1 只（6 个存期）、个人养老金理财产品 3 只、个人养老金基金产品 147 只。
智慧养老颐年卡	在深圳市居住且年满 60 周岁老人可申领智慧养老颐年卡，该卡集身份识别、敬老优待、城市一卡通、政策性津贴、银行储蓄卡等功能为一体。截至 2023 年末，共发放颐年卡 107 万张，深圳户籍老人覆盖率 94%。
电子社保卡	在平安口袋 APP 搭建“我的社保”专区，为参保人提供社保查询、跨省通办以及社保业务办理等线上便民服务。截至 2023 年末，累计签发电子社保卡 183 万张。

养老服务

本行围绕老年群体需求，打造有温度的“平安颐年”服务体系。

颐年学院	提供实用课程、兴趣沙龙和赛事活动等服务，打造老年人的“精神家园”，满足其多元化学习需求。
颐年日	依托颐年门店，创新服务模式，将每周三定为“颐年日”，联动多种渠道为老年客户带来专属权益礼包。
颐年门店	提供一对一的陪伴式业务办理模式，专门为老年群体办理各类金融业务，较普通网点简化办事流程、缩短等待时间。



颐年日活动

服务养老产业

本行联合平安人寿的养老权益类服务，为客户提供居家养老和康养社区养老两套灵活的解决方案，满足客户养老生活的多重需求。在居家养老方面，构建智能管家、医生管家和生活管家三位一体的养老管家系统，帮助更多老年人安享晚年；在康养社区方面，构建“尊贵生活、尊享服务、尊严照护”的康养服务体系，提供有品质、有温度的全新康养服务。

助力乡村振兴

本行贯彻落实国家全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化战略部署，健全农村金融服务体系，推动数字化赋能乡村振兴，切实加大金融支农力度，探索更多支持乡村振兴的新路径。

惠农服务模式

本行制定《乡村振兴金融三年（2023—2025 年）发展规划》，发挥自身优势，融合“金融+科技”力量，形成支持乡村振兴服务模式。2023 年，本行投放乡村振兴支持资金 371.09 亿元，累计投放 1,063.63 亿元，惠及农户 6.74 万人，累计惠及 109.74 万人；2023 年末，涉农贷款余额 1,316.80 亿元，同比增加 256.72 亿元，增速 24.22%。



2023 年 8 月 25 日“星云共创，乡村振兴”公益主题火箭成功发射

融资	<ul style="list-style-type: none"> ● 2023 年末，本行粮食重点领域贷款余额 107.09 亿元，较年初增加 25.29 亿元，增速 30.92%。 ● 积极推动美丽乡村建设，运用“传统授信+投行发债+综金配置”的模式，为县域地区的交通、网络等公共设施建设提供金融支持。
融智	<ul style="list-style-type: none"> ● 持续开展致富带头人培育项目，全年为 107 个县培养了 8 万余名致富带头人。
品牌	<ul style="list-style-type: none"> ● 聚焦重点特色产业地区、160 个乡村振兴示范县、120 个数字乡村示范县等区域，全年帮扶农产品销售 3,123.76 万元，累计销售 1.87 亿元。
科技	<ul style="list-style-type: none"> ● 数字村平台依托星云物联网平台，打造云南怒江咖啡、广东河源茶园、广西百色芒果等 11 个“智慧农业示范基地”。

【案例】“乡村振兴碳中和服务联盟”成立，创新融资模式支持乡村振兴

2023 年 11 月，本行联合各领域专业机构，牵头成立“平安乡村振兴碳中和服务联盟”，凭借在乡村振兴与绿色领域优势，整合多方资源，发挥协同效应，为地方政府和企业提供一站式碳服务解决方案，并发布油茶产业“金融+碳汇”服务方案，打通生态产品价值实现路径，助力茶油企业低碳经营、提质增收。



平安乡村振兴碳中和服务联盟启动会



茶油产业“金融+碳汇”服务启动会

【案例】践行国家战略，助保粮食安全

2022 年起，本行与北大荒集团开展金融服务乡村振兴合作，助力国家粮食安全。2023 年 7 月，双方在北大荒七星农场共同举办“党建引领乡村振兴，金融助力粮食安全”党建活动。2023 年，本行共为北大荒集团、北大荒储运集团等公司发放乡村振兴贷款 16 亿元，支持北大荒粮食储存、运输工作。



“党建引领乡村振兴，金融助力粮食安全”党建活动

“惠农贷”系列产品

本行紧密围绕涉农个体和小微企业需求，推出“惠农贷”系列普惠贷款产品，结合各乡村产业特点，为客户提供个性化金融服务方案，降低贷款准入和审批门槛。2023 年，本行在海口、中山、泉州、青岛、大连等地向海洋捕捞、海水养殖、淡水养殖等领域累计投放惠农贷超 5 亿元，助力渔业产业发展；围绕山东省内多家龙头农牧企业的上下游推出惠农贷，服务客户 239 户，累计提款超 4.68 亿元；在河北赞皇县投放惠农贷超 2 亿元，支持当地酸枣仁种植、收购和加工，推动当地行业发展。此外，本行结合区域特色，创新开发新疆“惠棉贷”，以特色金融力量满足棉农、棉企融资需求，助推当地棉花产业稳健、高质量发展。

【案例】“惠农贷”助力芦蒿产业发展

安徽省阜南县新村镇以芦蒿为特色产业，但当地种植户金融意识薄弱，且缺乏抵押物，较难获得银行贷款。阜阳分行经过前期调研，突破传统授信产品框架，为芦蒿种植户制定差异化授信政策，将种植户的宅基地认定为资产，并以种植面积、历史数据作为收入依据，量身定制芦蒿产业“惠农贷”，解决农户资金短缺问题。2023 年，芦蒿产业“惠农贷”已获批专项额度 2,000 万元。



安徽阜阳芦蒿产业帮扶

本行全面推动乡村振兴借记卡发放，该卡片配套多项涉农优惠与权益，如专属农村人身意外伤害保险，7*24 小时在线问诊服务等，降低农民就医成本。2023 年，本行乡村振兴借记卡发卡 75,327 张，累计发卡 189,257 张。

社会篇

保护消费者权益

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者保护实施办法》等法规，建立和完善消费者权益保护相关制度、机制、流程，强化在经营活动和业务环节中的消费者权益保护工作（下称“消保工作”）管控，严格落实消费者权益保护主体责任，助推消费者权益保护水平持续提升。2023年，本行客服 NPS 为 86.8%，网点 NPS 为 94.5%，较 2022 年分别提升 0.3%、0.18%。

消保管理体系

本行建立以董事会为最高决策机构，由总行、专营机构、分行逐级管理的消保工作架构：

董事会	<p>本行董事会承担消保工作的最终责任，是本行消保工作的最高决策机构，负责审定消保工作战略、政策及目标，对消保工作进行总体规划和指导，对高管层履行消保职责情况进行监督。</p> <p>董事会下设董事会战略发展与消费者权益保护委员会，研究消保重大问题和重要政策，对高级管理层和消保部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督，审议高管层及消保部门工作报告，研究年度消保相关审计报告、监管通报、内部考核结果等。</p> <p>2023年1月和3月，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会分别审议通过了《平安银行2022年度消费者权益保护工作情况报告》及《平安银行2023年消费者权益保护工作计划》，内容包括投诉审查、产品服务审查等消保工作重点情况，听取银行业消费投诉情况通报及《银行保险机构消费者权益保护管理办法》解读等消保专题报告。</p>
监事会	本行监事会对董事会、高级管理层消保履职情况进行监督
总行消费者权益保护工作委员会	总行消费者权益保护工作委员会为高级管理层下设专业委员会，委员会由高级管理层成员和有关部门负责人组成，统一规划、统筹部署全行消费者权益保护工作，确保消保战略目标和政策得到有效执行，定

	<p>期向董事会及战略发展与消费者权益保护委员会汇报消保工作开展情况。</p> <p>2023年4月，召开消保工作委员会上半年扩大会议，明确年度消保工作计划，部署投诉治理工作；12月，召开消保工作委员会下半年扩大会议，听取年度消保工作总结及2024年消保工作部署报告。</p>
总行消费者权益保护中心	<p>消保工作委员会秘书处设在总行消费者权益保护中心，负责牵头开展各项消保工作，督促相关部门和分支机构妥善处理各类消费者投诉，组织开展对产品和服务的消保审查工作，组织开展金融知识宣传教育活动，开展内部教育和培训等，并定期向高级管理层汇报</p>
各专营机构、分行消保工作委员会	<p>承担本单位职责范围内的消保工作</p>

2023 年，本行更新并修订《消费者权益保护工作管理办法》《消费者权益保护工作委员会章程》等 6 项相关制度，进一步加强与监管要求和实际工作的适配性。

消保基础制度



- 《消费者权益保护工作管理办法》
- 《消费者权益保护工作委员会章程》

消费者投诉



- 《群诉风险事件管理办法》

消费者重大事件应急



- 《重大突发事件应急管理办法》

消保纠纷化解



- 《金融纠纷多元化解工作管理办法》
- 《消费者权益保护督导工作管理办法》

消保重点举措

本行不断加强消费者金融权益保护，从负责任营销、消保专题培训，及产品和服务审查、贷款合同变更、债务催收管理、客诉管理等方面提升消保工作质效。

负责任营销

本行持续加强营销宣传消保审查，制定《广告投放管理办法》《品牌宣传类材审核规定》，明确规定营销类广告投放内容须符合金融消费者权益保护要求。法律合规部作为独

立于产品与服务部门的审查部门，确保产品服务、广告物料等不存在不合理或误导性内容。消保中心负责监督、指导广告及宣传营销等方面消保审查工作落实。此外，本行向全行营销相关员工开展公平广告营销相关培训并传达宣导要求。

消保专项培训

2023年，本行制定《2023年度消费者权益保护培训工作计划》，持续推动消保培训体系化建设。2023年全行举办消保专项培训、业务培训内嵌消保培训等形式的消保培训619场，培训时长852.6小时，培训345,009人次。培训对象包括所有直接或间接面向客户的员工群体（包括但不限于中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员等），培训主题包括监管新规、消保管理、投诉管理与处理等，培训覆盖率及员工参与率均为100%。

产品和服务审查

消费者权益保护审查是本行消保工作的重中之重，本行制定《消费者权益保护审查工作管理办法》，明确对产品与服务进行消费者权益保护审查的工作机制、工作流程等内容，并搭建消保全流程管理系统，通过数据分析及验证，规范经营行为，主动维护金融消费者的合法权益。



事前审查

打造数智化消保审查平台，实现“多维监测、智能预审、系统追踪、全面留痕、一键导出、在线提示、资质管理”7大亮点功能。2023年，共审查26,388笔，提出实质性修改意见6343条，审查覆盖率和消保意见采纳率均为100%。



事中管控

上线消保检查系统，实现工作任务自动流转，聚焦监管意见及投诉举报中的典型问题。截至2023年末，全行开展常规监测及专项检查208期，包括营销宣传、合作机构管理、双录、个人信息保护、适当性管理及信息披露6类消保检查要点。



事后督导

搭建消保督导平台，对投诉重点问题100%督导，100%整改问责。每年定期开展对体制、流程、宣传教育、纠纷等方面的常规审计。

本行消保审查遵循“分级审查”原则，总行消保中心在总行消保工作委员会的授权及指导下负责牵头开展消保审查各项工作。总行各业务部门消保团队负责总行各项业务消保审查工作，其中对于新产品和服务或者发生实质性改变的既有产品和服务，需提交至总行消保中心进行复审；分行消保中心负责开展本分行内各项消保审查工作。2023年末，总行共出具26,388笔消保审查意见，且均被采纳。

本行建立全行消保审查人员资质认证机制，通过“先学后考”的方式提升全行679名审查人员专业知识储备和审查工作技能，包括信用卡事业部各分中心等一线审查人员，以提升审查工作的独立性、权威性和专业性，“预防为先”，规范业务发展。

此外，本行将消保审查工作纳入内控体系，定期检视各单位消保审查工作情况。除了按照监管要求对产品和服务本身的合规性进行检查外，还审查相关产品和服务是否存在可能损害金融消费者权利的潜在因素，保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权以及信息安全权。

贷款合同变更

本行向客户提供多种贷款变更选项及升级方案，客户可通过口袋银行、个人网银、营业网点等多种渠道申请办理。

适用条件	在双方协商一致的情况下，客户可对个人信息、还款方式、扣款账户等条款进行变更。
权益获悉途径	在个人贷款合同中明确列示相关变更条款，告知客户享有的相关权益。
申请渠道	支持客户通过营业网点、手机银行等线下和线上渠道申请变更还款方式、扣款账户、个人信息变更则需前往营业网点。

2023年，全行通过线上、线下方式，累计为约18万符合条件的存量首套住房按揭客户调降利率，涉及贷款金额约1,400亿。

债务催收管理

本行严格遵守债务催收管理相关法律法规，结合本行实际业务情况，整理形成《债务催清收政策要点》在官方网站公开发布，供消费者查阅。制定《零售信贷业务委外催收管理办法》《汽车消费金融中心催清收业务管理办法》《信用卡委外催收管理办法》《特殊资产委托催收管理办法》等多项内部管理制度，还将债务催收情况纳入每年消保审计工作。

本行债务催收政策及制度适用于本行及附属机构全体员工，适用于经营贷款、住房贷款、消费贷款、信用卡等零售类以及对公类贷款业务和产品，规定了催收方式、催收频率、催收要求等债务催收工作流程、外包催收机构管理、催收过程中落实消费者权益保护的举措以及开展债务催收培训等细节，建立标准化催收程序。

本行风险部门负责建立健全各类零售类和对公类贷款业务和产品的催收业务管理体系，制定完善的催收政策、制度，统一催收作业平台，生成、下发本行资产催收计划，并组织进行催收培训及监督检查合作的外部催收机构，确保催收机构催收行为合法合规；分行以及外部催收机构等负责资产催收的具体执行，开展合规催收，按照规定和授权合法合规使用客户信息，严禁暴力或冒名催收等，确保消费者的合法权益不受侵害；审查催收政策落实情况。

本行要求所有催收相关人员定期参加专业培训。培训对象涵盖贷后管理人员、客户经理、催收还款提醒员工、催收投诉处理员工等。培训内容涵盖催收法律法规、催收政策、投诉管理、试点经验与经典案例等，借助现场培训、远程培训、知鸟学习、邮件宣导等多种培训方式和工具，保证每月培训不少于一次，确保员工熟知相关法律法规和内部政策，提升员工服务意识和服务效能。

【案例】催收还款提醒及催收投诉处理岗前及在岗培训

本行每年组织全行不良贷款催收处置能力提升培训，切实强化合规催收意识。

- **对于负责还款提醒员工：**在上线前进行全方位业务与合规培训，考试通过方可上线作业；在日常管理中如涉及重大业务调整、政策变更等环节，要求分行、外部催收机构等进行全面培训，确保还款提醒员工熟知相关催收法律法规、内部政策、系统操作等业务细节。
- **对于负责催收投诉处理员工：**通过经典案例分享、优秀谈判话术演练等方式，提升员工舆情化解能力。除日常持续培训的常规工作外，特别开展“铁拳行动”，对催收合规进行全方面检视和宣导，并要求全部厂商参与考试进行效果验收。

金融知识普及

本行成立 18 个金融教育示范基地，通过“线上+线下”联动，聚焦“一老一少”、新市民等重点群体，开展集中式、常态化、创新性三类金融知识普及活动，举办“3·15”消费者权益保护教育宣传周、普及金融知识万里行、金融消费者权益保护教育宣传月等系列活动，不断提升金融消费者风险防范意识和金融素养水平。2023 年，全行累计组织教育宣传活动近 1.9 万次，触达消费者受众超 3 亿人次。2023 年 3 月，本行“金融反诈快闪店”宣教活动入选中国银保传媒消费者权益保护典型案例。

【案例】平安暖橙杯-金融科技创新大赛

2023 年 9 月，本行联合上海财经大学、复旦大学、同济大学等高校，举办“平安暖橙杯-金融科技创新大赛”，开设“金融科学”“金融监管”“ESG 金融”等赛道，鼓励高校学子聚焦当下经济热点问题及金融重点领域，探索全新金融反诈、金融教育等解决方案，吸引了上海地区 9 所高校 220 名学子报名参与。

【案例】开展集中式、常态化、创新性三类金融知识普及活动

集中式活动：策划推出“平安消保五进工程”，推动金融知识进校园、进社区、进乡村、进厂区、进商圈；发布新市民主题宣导片《每一步平安路》，宣传新市民金融帮扶政策和八项消费权益；“一家老小金融行”金融反诈课，引导“一老一少”人群主动学习金融知识，使用金融服务；开展“金融知识大篷车 消保乡村万里行”活动，将金融知识送到偏远山区及少数民族地区；打造“反诈趣营地”活动，用都市人群喜欢的露营方式传播金融反诈知识，创新教育形式。

常态化活动：共开展 9 次不同主题的消保宣教月活动，涵盖“保护个人信息 守卫财产安全”“保障支付安全 合法合规用卡”等主题，通过网点知识沙龙、官网宣教专区、官方社交媒体等线上线下渠道开展广泛教育宣传。

创新活动：打造金融知识直播课“金融消保大咖说”，开展打击非法代理维权“清明行动”、金融反诈“暖橙行动”。

【案例】与中国人民银行郑州培训中心合作开展金融教育培训

本行在中国人民银行郑州培训学院的支持下，举办了“2023 年平安银行金融消费者权益保护线上培训”，合计 1,295 人参训，培训课程包括《金融消保监管政策与监管形势解析》《新时代消保文化建设专题》等。

【案例】“金融知识大篷车 消保乡村万里行”活动

2023 年 9 月，我行开展“金融知识大篷车 消保乡村万里行”活动，将金融知识送到偏远地区及少数民族地区居民身边。活动为期 30 天，行驶超 10000 公里，穿越七省七地，先后在青岛市崂山区沙子口、寿光市三元朱村、石家庄市正定县塔元庄村、呼和浩特市和林格尔县哈拉沁村、甘肃临夏回族自治州和政县罗家集村、乌鲁木齐市大巴扎广场、吐鲁番市托克逊县郭勒布依乡明园光荣小学等地停留并执行教育宣传任

本行面向老年人、大学生、青少年、残障人士、新市民等重点客群，实行差异化的特色金融知识教育宣传活动。

老年人

- 重庆分行：举办老年人金融反诈公开课，金融知识进老年大学等反诈宣传教育活动；

大学生

- 上海分行：扎营上海财经大学，将CITY CAMP城市露营风潮与金融知识普及相融合，举办反诈露营音乐节；
- 重庆分行：开展“共筑校园安全线，护航青春保平安”3·15反诈知识进校园演讲直播活动。

青少年

- 上海分行：通过远程视频的方式，为新疆边远地区学生送上“生动、有趣、有效”的反诈知识公开课；
- 重庆分行：开展“守住钱袋子 护好幸福家”青少年反诈主题绘画比赛，共收到各年级绘画作品160余幅；
- 深圳分行：联合黄埔军校依托“金融明白人”微信公众号开展“青少年的金融安全第一课——金融安全，伴我成长”线上直播课活动，并体验金融教育示范基地。

小学生

- 重庆分行：组织小学生参与“小小银行家”、“小小记者”等系列活动，为小朋友们带来生动趣味的“金融入门课”

残疾人

- 北京分行：支持首届“2023We+北京残健融合公益长走大会暨北京残疾人线上长走节”活动，在活动现场打造金融知识教育宣传展区，将金融知识传播与助残活动相结合。

新市民

- 深圳分行：联合东部公交公司开展“普及金融知识‘守住钱袋子’”专项宣传月活动，向公交司机、乘务员等新市民群体发放宣传单，开展防范非法集资、反电信诈骗宣传



<p>上海分行“反诈趣营地”</p>	<p>北京分行“残健融合公益长走大会”面对面金融知识普及活动</p>
 <p>重庆分行 3·15 反诈知识进校园演讲直播活动</p>	 <p>重庆分行反诈主题绘画比赛</p>
 <p>重庆分行老年人金融反诈公开课</p>	 <p>上海分行送金融知识进边远地区校园</p>
 <p>海口分行金融知识进社区</p>	 <p>北京分行“第二届华语辩论世界杯北京赛区金融教育专场”活动</p>
 <p>深圳分行“新市民心愿日历”</p>	 <p>深圳分行“青少年的金融安全第一课”</p>

【案例】福州分行创新体验式金融教育宣

福州分行联动福建省反诈中心、福州市反诈中心、福建省福州第三中学及平安集团在闽子公司，共同举办“金融新启航 共创‘星’基地”金融消费权益保护教育宣传活动，向在校青少年普及金融基础知识，超 1,000 人次直接参与活动现场，通过各类媒体传播，覆盖消费者 60 万人次以上。



警银校三方联动，取得良好宣传效果



Ai 智能机器人小安在活动现场提升人气和活跃度



设置金融书籍阅读区，动静结合，提升学生生活体验感



推出线上互动剧情小游戏“金融智慧星”和线上金融知识学习平台“金融消保知识云廊”项目

守护资金安全

本行设立由本行总行行长担任主任的防范电信网络诈骗委员会，作为全行防范电信网络诈骗工作的监督管理机构，委员会定期组织召开全行防范电信网络诈骗年度工作会议，建立“三道防线”反诈管理结构，明确前中后台部门、总分行等主体责任，完善全行涉诈防控体系。

本行将防范电信网络诈骗及打击电信网络诈骗作为支付业务的重点工作，通过搭建全生命周期的客户风险分级分类管理机制，提升反诈工作的精准化和体系化水平。2023年，成功阻断可疑交易134.77万笔，拦截可疑交易资金12.8亿元；升级“反诈数智人”体系，实现场景化精准宣教；2023年，成功劝阻近1.32万名被骗客户，全额拦截潜在损失4.34亿元。

【案例】持续开展“暖橙行动”

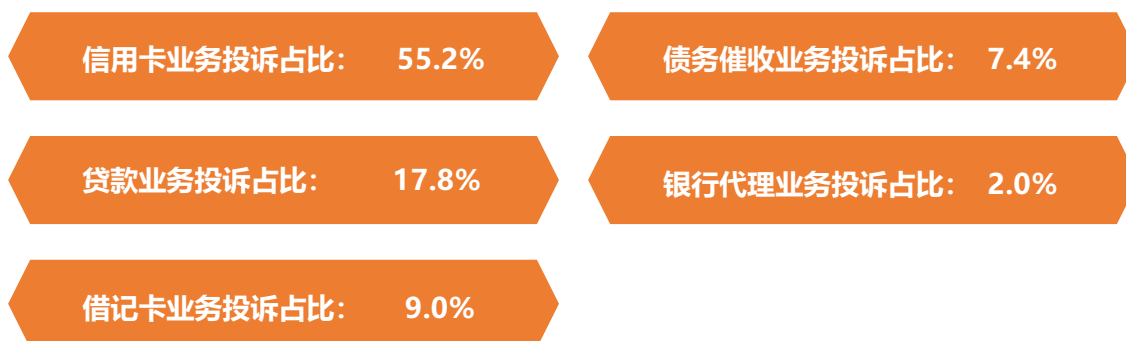
2023年5月，本行启动“2023年暖橙行动”，采用“线上+线下”宣传方式提升民众防骗、识骗能力。

“2023年暖橙行动”官宣稿件投放网络媒体、客户端101家，累计阅读量2500万人次。线下“反诈star平安银行工会杯演讲比赛”“平安暖橙杯金融科技创新大赛”等活动触达近百万人次，获得监管多次表扬。

客户投诉管理

本行不断完善投诉处理流程，提升客诉管理水平。2023年，董事会审阅《关于银行业消费投诉情况通报的报告》。2023年，本行受理监管部门转办投诉、95511渠道客户投诉、信用卡中心渠道客户投诉及行内其他渠道投诉合计获客户投诉量229,573件，解决投诉量229,573件，投诉解决率100%。

消费者投诉业务类别



地区分布

地区	投诉数量	地区	投诉数量	地区	投诉数量
北京	1,466	福建	572	云南	373
天津	416	江西	294	西藏	0
河北	784	山东	842	陕西	482
山西	269	河南	948	甘肃	76
内蒙古	184	湖北	1,179	青海	0
辽宁	468	湖南	572	宁夏	34
吉林	100	广东	2,818	新疆	122
黑龙江	190	广西	256	大连	229
上海	1,093	海南	176	宁波	144
江苏	1,149	重庆	769	厦门	264
浙江	989	四川	611	青岛	392
安徽	250	贵州	435	深圳	1,731

*注：上表不包括总行本级、信用卡中心数据、单列大连、宁波、厦门、青岛、深圳地区数据。

预警机制

本行对投诉处理信息化系统持续升级完善，串联和打通不同业务系统，实现投诉处理高效联动，增加投诉预警监测功能，形成投诉处理时效预警、敏感客户投诉预警、异常事件预警、内升外投诉预警、分层分级预警等五大投诉预警机制，提高投诉处理质效，提升客户服务体验。

客户投诉渠道

本行持续扩充投诉渠道，保障消费者及时获得本行投诉服务渠道信息。



客服电话

投诉热线
95511-3-8
95511-2-8



通讯地址

中国广东省深圳市深南东路
5047号
(邮编: 518001)



电子邮件

投诉邮箱:
callcenter@pinan.com.cn
信访举报
xfjb@pinan.com.cn



官方网站

<http://bank.pinan.com>



移动客户端 微信公众号

客户端:
平安口袋银行 (个人)
平安数字口袋 (企业)
微信公众号:
平安银行 pinan_bank



营业场所

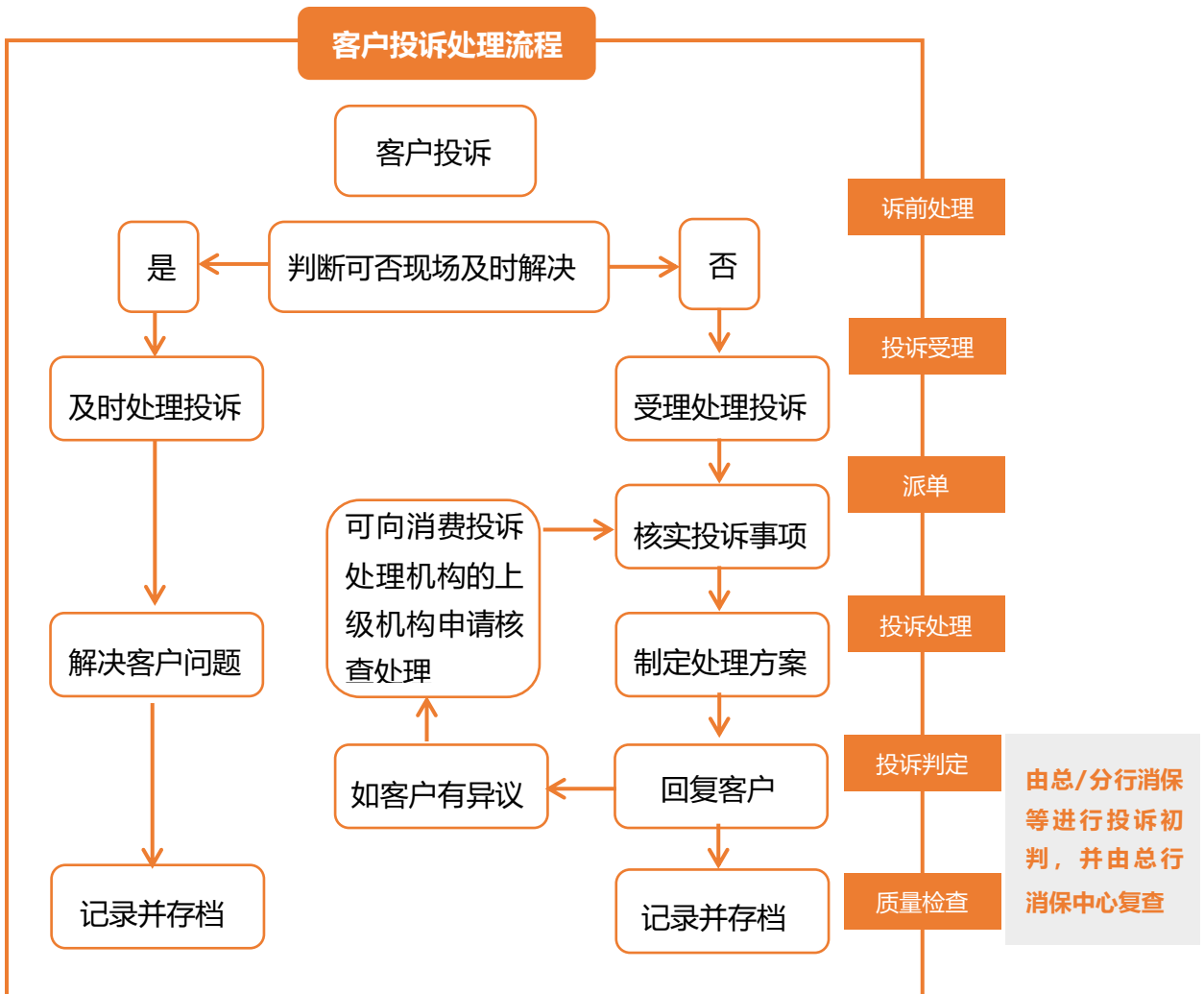
填写《客户意见簿》
向营业场所工作人员反馈

客户投诉处理

本行设立涵盖诉前预警、投诉处理、投诉判定及质量检查等方面的客诉投诉处理机制。同时为金融消费者提供多途径、多层次的解决渠道，若消费者申请采用调解方式解决纠纷，本行均积极参与调解，敏捷高效化解金融纠纷，持续提升调解工作质效。2023年，发布《投诉判定实施细则》，明确全行投诉判定及申诉时效、规则、流程等，并对投诉判定准确性纳入质检，针对检查发现问题及时督导整改。

在投诉申诉方面，本行制定《客户投诉处理管理办法》，明确规范客户投诉处理流程。接到客户投诉后，客诉责任部门先调查核实投诉事项，在规定时效内制定投诉处理方案，并通过电话、微信、电子邮件等形式向投诉人告知投诉调查结果及解决方案。若客户愿意接受本行出具的投诉解决方案，则投诉所有过程信息及书面材料将会被本行记录并存档。若客户对投诉处理结果有异议，本行为客户提供了申诉通道，客户可致电 95511，申请核查，本行也会积极告知客户可通过外部渠道申请调解、仲裁，诉讼等方式处理，保障消费者权益。

在投诉审查方面，本行搭建独立的内部投诉审查体系，设立投诉质检专岗，通过“AI质检、AI+人工质检、人工质检”相结合的模式进行投诉处理审查，确保客户投诉处理的及时性、有效性和公正性。



推进数字金融建设

本行坚持“科技引领”战略转型策略，建设数字化经营、数字化管理、数字化运营的“三数”工程，多举措推进数字金融建设，夯实金融安全根基，高效赋能各项业务高质量发展。

数字化转型

本行成立了数字化转型指导委员会，负责全行数字化转型工作的组织领导。委员会下设数字化转型办公室，负责推进数字化转型相关工作。本行以经营数据化、服务线上化、流程自动化、决策智能化、前中后台一体化为着力点，全面深化金融科技应用，以数字化经营赋能前线营销、数字化运营提升中后台服务质效、数字化管理强化风险防范为核心，持续推进银行侧数字化转型，积极探索数字化能力在客户服务、产品服务、风险管理等方面的应用。

本行积极应用新兴数字技术拓展商业模式，聚焦“数字运营、数字总集、数字客服、数字网点、数字消保、数字安保”六大版块、厚植“金融服务数智化、风险防范数智化、渠道协同数智化、集中运营数智化、能力开放数智化”五大核心，持续迭代升级“体验佳、效率高、投产优”的数字运营体系，为广大客户提供更加便捷、智能的金融服务。

【案例】虚拟数字人，体验“科技感”的未来金融服务

本行虚拟数字人接入业务知识库，不仅实现了远程银行视觉坐席、视频面审面签、智能客服、线下柜台数字员工等创新应用需求，还能以主播或全息投影形式在视频号、营业网点大屏亮相，为用户提供金融干货，智能推荐理财和贷款产品，提供千人千面的营销服务。

截至 2023 年末，本行虚拟数字人在网点 CTM 设备对公账户交易高频场景，覆盖全行网点 940 台对公 CTM 设备；在平安数字口袋 APP 空中柜台面审场景，提供面审服务及真人坐席接管功能，减轻远程客服面客压力，人工净替代率约 92%；在公众号、小程序、企业微信等重要平台部署数字客服，实现月均 8.9W+轮次服务。

隐私及数据安全

本行严格遵守《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，建立健全隐私及数据安全管理体系，全面落实数据安全重点措施，不断强化客户隐私保护能力建设，全力保护客户隐私及数据安全。

隐私及数据安全架构

本行成立金融科技发展及管理委员会和个人信息保护委员会，各级机构协调配合，共同推动全行数据安全与客户隐私保护管理工作有效落地。

本行董事会战略发展与消费者权益保护委员会、风险管理委员会、审计委员会其专门委员会分别负责审批全行信息安全、数据治理等关键领域工作计划，并监督其落实情况。2023年，上述各专门委员会分别听取了金融科技发展、信息科技、数据治理等有关隐私及数据安全的议题汇报，关注本行隐私及数据安全风险管理工作，确保其满足本行全面风险管理和数据安全要求。

金融科技发展及管理委员会	<ul style="list-style-type: none">金融科技发展及管理委员会由总行行长担任主任，分管科技行领导任执行主任，定期审议网络与数据安全、架构治理、数据治理、信息科技风险管理等数据安全相关事宜。2023年，共召开4次工作会议，讨论了网络与数据安全保障、数据质量提升、数据能力建设等53项具体事项。
个人信息保护委员会	<ul style="list-style-type: none">个人信息保护委员会，由总行行长担任主任，全面指导及管理客户个人信息保护工作。2023年，共召开5次工作组会议，参考审议与讨论了个人信息保护、个人信息删除、隐私政策管理等17项具体事项。

隐私及数据安全管理制度

本行制定《数据安全管理办法》《数据生命周期安全管理办法》等制度，明确数据安全主体责任，规范数据全生命周期管理流程。数据安全相关政策制度覆盖所有业务条线、分支行及子公司。

2023 年，本行制定《移动互联网应用程序备案管理规范》《APP 及小程序隐私合规检测指引》等规范文件，明确 APP 及小程序上线前的隐私合规检测要求，进一步完善隐私保护制度体系。

隐私及数据安全保护措施

本行应用访问控制和加密技术，健全数据安全生产防护体系，完善产品生命周期数据安全治理，保障客户的数据控制权限，持续加强数据安全治理能力。

数据访问权限管理与加密处理

为防范未经授权的访问造成数据泄露，本行加密储存客户个人信息，实施严格的访问控制。在访问控制方面，制定覆盖“云计算、网络管道、终端”的访问控制管理要求，建立客户个人信息访问控制平台和流程，强化访问控制管理和溯源能力，确保访问控制的合规性和安全性。在加密及去标识化方面，建立客户个人信息的识别、去标识化、加密、脱敏机制，通过数据加密和去标识化等关键技术，增强客户隐私保护能力。

预防数据泄露与应急响应计划

为有效应对数据泄露风险，实施事前预防、事后应对的策略，构建全面覆盖、多层次的数据安全防护体系。

- 在事前预防方面，遵循“实战化、体系化、常态化”的原则，定期对数据安全防线进行风险评估和漏洞扫描，及时发现及修复安全隐患；制定针对性的应急预案，涵盖病毒攻击、漏洞攻击、钓鱼邮件、网页篡改等数据安全事件；组织开展攻防演练，验证应急预案有效性，并根据演练结果完善应急预案。2023 年，开展数据安全相关应急演练 14 次，其中攻防演练 2 次。

- 在事后应对方面，采取“研判快、决策快、联动快、处置快”的策略，建立数据泄密预警、分发、响应、处置、记录的平台化解决方案，应对各类数据安全威胁。此外，依托数智化的安全平台，迅速执行数据泄露遏制操作，及时消除数据泄露源头，并根据数据恢复计划，确保业务正常运行。

2023年，本行未发生重大网络和数据安全事件。

产品开发过程中的隐私保护

将个人信息保护和隐私合规要求融入产品的全生命周期，秉承“隐私保护原则融入产品设计（Privacy by Design）”理念，将隐私保护作为产品设计的必须需求。此外，本行聘请外部机构每半年对移动应用实际数据使用行为开展全面的隐私合规性审核，确保遵循相关法律法规要求。

数据收集和留存

遵循“目的明确、选择同意、最小必要、公开透明”原则，最大限度地减少数据收集和保留，仅在隐私政策或授权协议规定的必要期间及法律法规及监管规定的时限内保存客户个人信息。

客户数据控制权限

为客户提供查询、更正和删除个人数据权利，在官方网站、客户端软件（含手机银行APP）、营业场所等对外服务渠道的醒目位置，清晰地公示上述权利及请求的受理方式和渠道。

第三方数据安全治理

禁止为完成交易或服务以外的目的向第三方出租、出售或提供个人数据。当需要将个人信息提供给第三方提供时，全面评估第三方收集信息的合法性、正当性、必要性，并要求第三方采取严格的数据保护措施。

针对数据处理外包服务提供商，开展尽职调查与风险评估，在合作协议与合作过程中明确数据安全合规管理要求并持续开展监、督查。2023年，本行对30家供应商开展现场检查，针对所发现的问题提出整改要求并监督落实，问题供应商整改完成率100%。

数据安全认证

本行通过中国信息通信研究院数据安全治理能力评估，获评数据安全治理能力三级（全面治理级）；信用卡中心获得由支付卡行业安全标准委员会颁发的 PCI-DSS（支付卡行业数据安全标准认证）。

数据安全风险评估

本行定期开展数据安全风险评估，覆盖科技治理、信息安全、数据安全、业务连续性等领域，报告期内，共开展数据安全风险评估 23 次，并针对发现的问题，及时采取整改措施，降低数据安全风险敞口。

隐私与数据安全审计

本行每年对信息安全政策和系统开展独立的内部审计，审计范围覆盖数据安全、信息安全管理架构及制度流程等。

隐私与数据安全培训

本行搭建完善的信息安全培训体系，通过线上与线下相结合的形式，为全体员工含外包人员提供培训，全方位提升员工信息安全意识和能力。

- 面向全行员工：推出信息安全基础系列课程，通过内部学习平台、海报、晨会、现场面授等形式，对全行员工含外包人员进行信息安全培训，培训内容涵盖网络安全、数据安全、办公安全、个人信息保护等方面。2023 年，本行信息安全培训覆盖本行全体 43,119 名员工，含外包人员，培训覆盖率达 100%，年度人均接受信息安全培训时长 28 小时。
- 面向专业团队的技术提升培训：本行针对科技开发人员、安全管理人员等专业团队，通过现场培训、考试认证、沙龙分享、海报等形式，组织开展各类安全技术赋能培训与政策解读培训，培训内容涵盖开发安全、应用安全、安全响应与管理、信息安全审计等领域。2023 年，安全专业技能培训时长 40.5 小时，5,708 人通过开发安全认证。

- 面向个人信息保护关键岗位：本行向个人信息保护关键岗位员工推出“隐私协议审核管理机制培训”“个人信息保护影响评估试点场景培训”等课程，切实提升关键岗位员工的专业素养和实操能力。

人力资本发展

员工是本行的核心资产，本行致力打造多元化人才队伍，建立健全的薪酬福利机制及职业发展体系，助力员工全方位成长。同时，本行积极保障员工合法权益，打造友善、和谐、可持续发展的职场环境，全面提升员工福祉。

广纳优秀人才

本行致力于消除性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会出身等方面的歧视，打造多元化人才队伍。在招聘环节，严格审核候选人年龄、背景，防止发生雇佣童工事件。本行与全体员工签订劳动合同，未聘任兼职人员，不存在强迫或强制劳动的情况。此外，本行积极开展多元、平等与包容性相关培训，提供《招聘和保留多元化人才》《战略涌现--你是专注还是多元》《女性心理调适与减压》等课程。

2023 年度，少数民族员工及外籍员工人数 2,071 名，新进员工中女性员工占比 51.50%。

指标	2023 年数据
员工总数 (人)	43,119
女性员工 (名)	24,087
男性员工 (名)	19,032
少数民族员工 (名)	1,869
外籍员工 (名)	202
新进员工数量 (名)	7,216
劳动合同签订率 (%)	100
社会保险覆盖率 (%)	100
员工流失率 (%)	11.00

平等与多元雇佣

本行制定《招聘管理办法》，积极推进校企合作、校园招聘、人才引进等招聘形式，丰富人才储备。2023年，本行更新修订《招聘管理 HR 操作手册（3.0版）》，进一步细化管理流程和操作规则。

本行将高校毕业生招聘放在人才战略的重要地位，升级应届生招聘、培养计划，面向应届生实施综合化轮岗历练，不断丰富本行人才储备并向全行输送人才。

校企合作

助学奖金	在清华大学国际研究生院、北京大学深圳研究生院设立“平安银行 AI Bank 奖学金”，每所学校各捐赠 100 万元用于激励学习成绩优异、有志从事金融、科技领域工作的硕士研究生，累计已支持高校学子近 200 名。
“万企进校”计划	积极参加教育部“万企进校园”计划，用好校园招聘主渠道，大力组织开展校园招聘活动 150 余场，为毕业生提供更优质的就业岗位信息和职业生涯规划辅导，帮助一批毕业生落实就业去向，助力稳就业、促就业，履行社会责任。
实习生计划	与 34 所高校签订“实习基地建设”协议。2023 年，为上千名在校大学生提供实习机会；接待北京大学、香港大学、东南大学等高校师生来访参观交流。连续 4 年开展“橙光暑期实习计划”，通过为期 2 个月暑期实习实践、大咖导师辅导、专业课程学习、创新课题研究，帮助学生了解银行业前沿发展，收获实战经验。2023 年度，通过该实习计划招聘入职实习生百余人。
派遣未来成长计划	开展“派遣未来成长计划”，为有金融行业工作意向的在校大学生提供短期线上学习实践，通过金融课程、实践任务、导师辅导、职场体验等形式，助力在校大学生职业生涯发展。
研究院共建	与深圳大学等开展战略合作，共建深圳香蜜湖国际金融科技研究院，发起“深大微众金融科技学院雨燕基金项目”，聚焦金融科技

	<p>科研课题领域，搭建金融科技校企科研合作平台，深化“产学研用”全方位合作，为大湾区金融科技技术储备、人才培养、成果转化等方面提供重要渠道。2022 至 2023 年度，本行在该研究院共发起课题 7 项。</p>
--	---

校园招聘

本行 2023 年持续开展“We 来无限”校园招聘活动，通过线下组织高校宣讲会、金融专场招聘会等形式，拓宽招聘渠道，吸纳优秀应届毕业生。本年度，仅上海分行就有 80 名校招应届生通过此渠道入职。本行还为新入职大学毕业生开展为期 6 个月繁荣导师辅导计划，帮助其实现从“校园人”到“平安银行人”的顺利转变，全行累计招募校招生导师 766 名。

重点人才引进

本行开设博士后工作站，联合北京大学、清华大学重点招收“金融+科技”的复合型人才。博士后工作站承接多项金融监管机构、行业协会的研究课题，联合高校申报金融科技等国家级重大攻关性项，参与编撰《2023 年度中国银行业发展报告》等。截止 2023 年末，博士后工作站在站博士后 1 人，已出站博士后 6 人。

畅通职业发展

本行重视员工职业发展路径，致力于打造覆盖全行各层级员工的人才培养体系，并为员工提供相应的专业化资质认证支持，全面助力员工职业生涯发展。

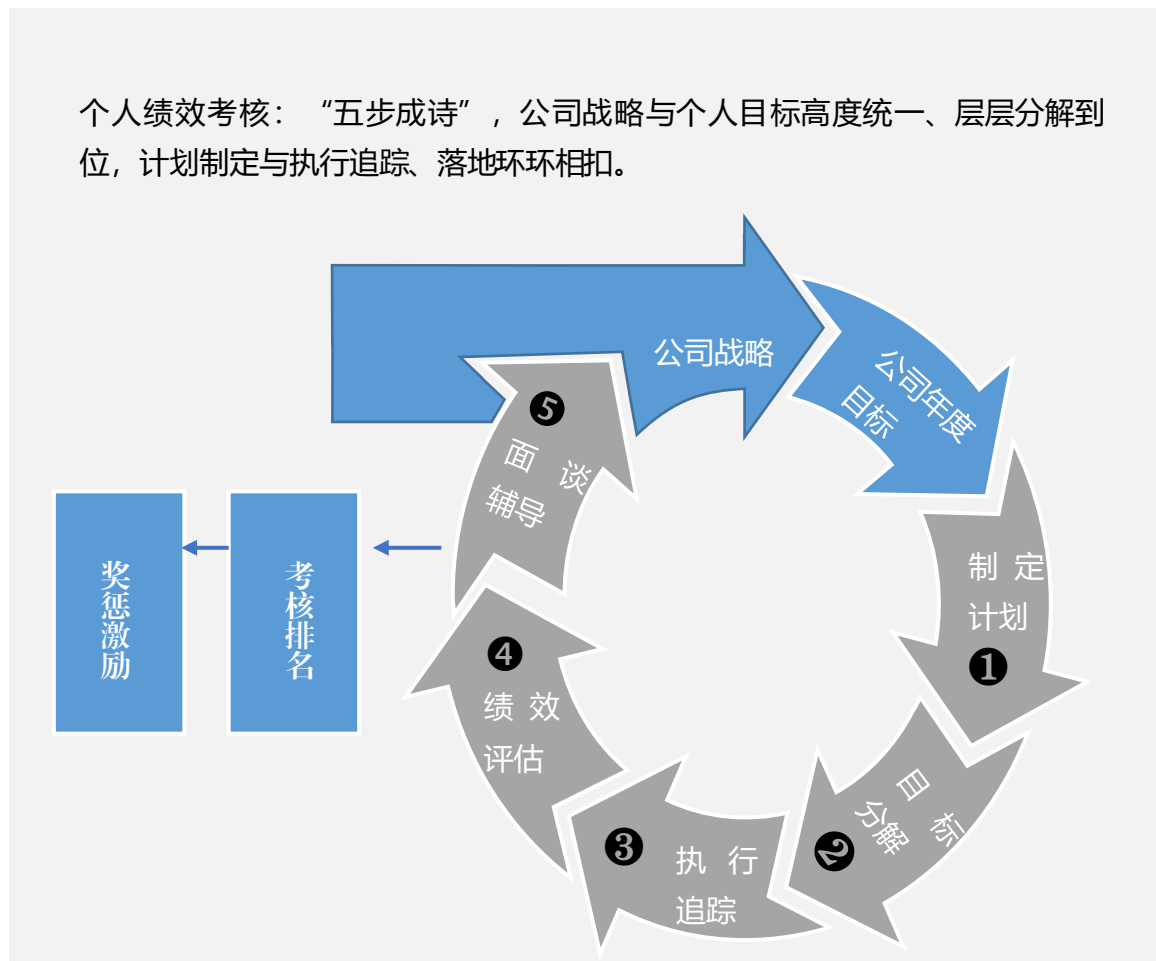
人才发展管理

本行以“战略能上、落地能下，专业复合、能左能右”的十字型人才导向要求，制定《人才发展指引》，打造以自循环为主，战略、专项人才引进为辅的人才体系。

本行制定《管理序列人员管理办法》，依托管理序列胜任素质模型，设置管理序列人员公平公正的选拔标准和调配规则，激励管理干部持续创造优秀业绩；制定《非管理序列人员管理办法》，设定职能序列、专业序列、科技序列、运营序列等非管理序列，以职级发展为核心，职务晋升为辅，搭建人才职业发展阶梯。

本行建立科学有效的闭环绩效考核体系，从计划制定、过程辅导到考核评估进行管理，关注员工绩效目标完成情况。同时，本行设立 360 测评机制，按照人才评价标准（8Q+TEL），通过收集考察对象的上级、下级、平级、本人等角色的意见，针对考察对象进行多维度、全方位人才评估。此外，本行每月组织员工月度评估，要求主管关注日常沟通辅导，每半年组织员工表现评估和辅导，设置绩效结果、能力维度、发展潜力等多个考核维度，并要求所有考核人须与下属进行面对面谈话，帮助员工了解自身优势与不足，明确提升方向与具体措施。

个人绩效考核：“五步成诗”，公司战略与个人目标高度统一、层层分解到位，计划制定与执行追踪、落地环环相扣。



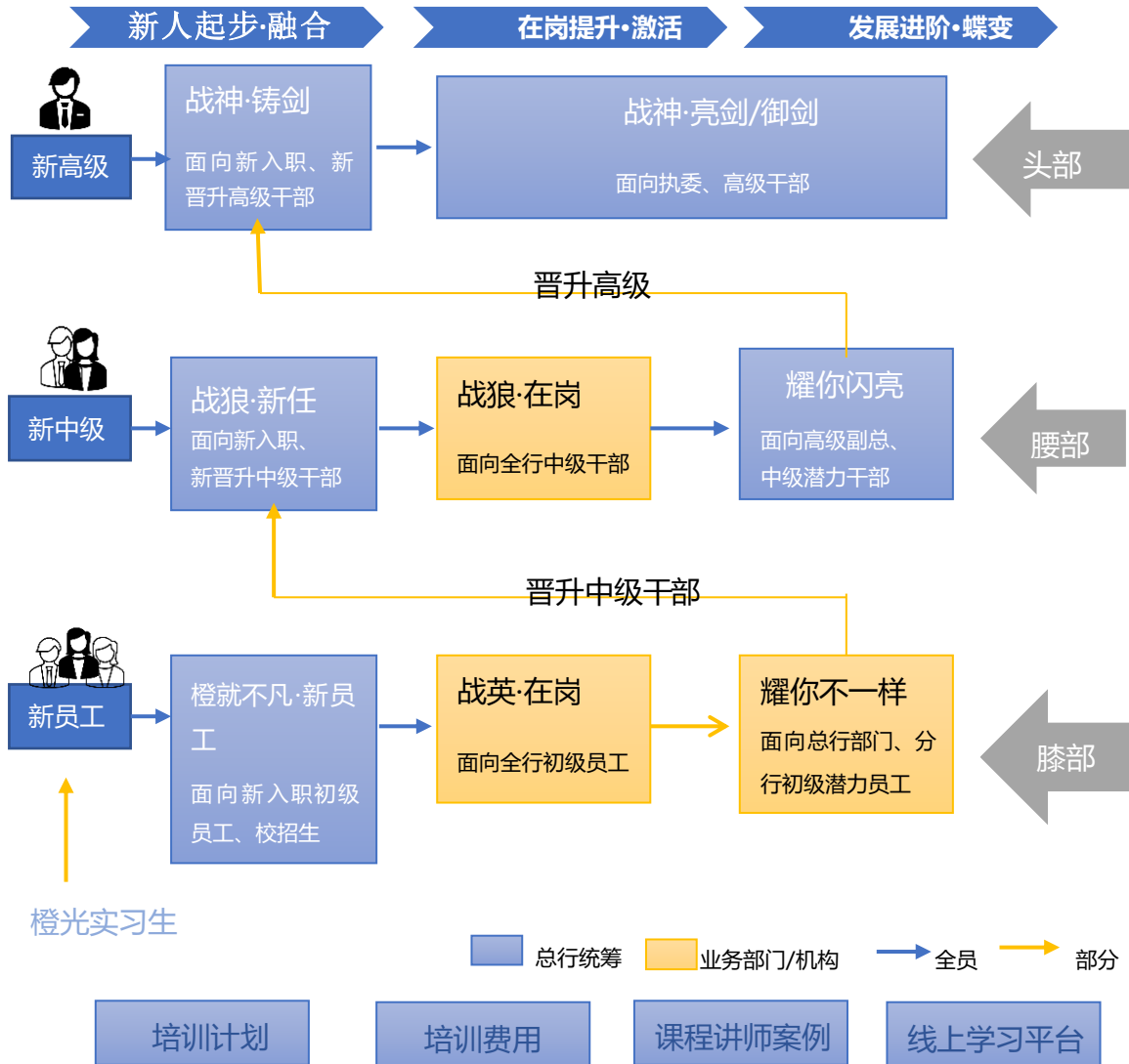
个人绩效考核流程闭环图

员工培养体系

本行建立完善的人才培养战略，在新入职校招生中按照不低于 30% 的数量推行“沿途下车”的轮岗模式，通过轮岗期末统计校招生定岗意向，帮助其选择适配个人能力与意愿的岗位。同时，全行围绕“扎实专业能力，发展综合能力，总分行合力打造综合化经营的组织能力”目标打造不同层级的干部、员工学习体系，打通人才发展链路，包含新员工培养、新任干部培养、高管培养、关键业务人才培养、各层级潜才培养等。以全行中级储备人才培养项目为例，总行在 2023 年牵头联动各业务部门、分行举办潜才培养项目。该项目紧贴业务场景，以创新实践、能力提升为主线，重点关注训练与实战的结合。2023 年度，本行 43 家单位培养了 1,681 位中初潜才，共研究创新议题 217 项，其中零售 119 项、公司 59 项、风险 12 项、资金 4 项、公私联动 14 项、其他 9 项（消保、能力建设等）。

同时，本行根据“融合、激活、蝶变”理念，打造面向全行各层级干部员工的学习与人才发展体系，并利用积分管理办法推动员工培训落地，分层完成人力内部、全员宣导。

人才培养体系全景图



2023年，本行组织关键岗位开展合规内控、消保、人力资源经营基本法等学习8,000余场。同时，本行积极优化培训质量管理体系，分层选拔评聘982位年度菁英培训师，梳理超过3,000门精品课程，进一步丰富本行学习资源。

本年度，本行还积极在以下方面针对各层级员工开展多样化的培训及能力培养项目：

执委及高管能力提升

本行携手哈佛商学院，面向总分行高管领导，开展《以客户为中心，高管专项训战》项目。项目重点推动高管人群自上而下开展能力检视，学习外部优秀案例及方法论，逐步探索业务新协同模式和经营新增长点。2023年度，共有165名总分行高管，参与了为期4个月的训战提升，产出7项创新客群研究报告。

管理与领导力发展培养

本行针对领导梯队能力需要，分层分级制定领导力培训项目，包含执委层级培训、在职高级提升、新任高级培训、新任中级培训及潜才培训五大类项目。

潜力人才培养

本行制定“耀你闪亮”总行级潜才提升计划和“耀你不一样”条线机构潜才提升计划，侧重创新议题和轮岗路径培养。全行43家单位开展培养，涵盖1,681位中初潜才，共研究创新议题217项，提升青年潜才质量，提升岗位就绪度。

校招生能力培养

本行开设完善的线上+线下入职培训课程，分路径、分阶段培养校招生，帮助校招生知晓本行战略级业务。同时，设有为期18个月的轮岗培训，在帮助校招生选择适配岗位的同时，提升其职场软技能。

外部供应商合作培训

本行携手高校、专业教育培训机构等，围绕人才梯队建设、员工能力提升开展多项合作；并联合联合北大汇丰商学院，针对“耀你闪亮”潜才学员，举办商业模式创新赋能培训。

【案例】北京分行与清华大学合作开展高级干部培训项目

2023年本行北京分行与清华大学合作为60名中高级干部开展培训，课程紧贴国内外发展大势和国际重点关注的焦点问题，涵盖资本市场与实体经济发展、人工智能与ChatGPT研究应用、金融监管改革等领域。

2023年员工培训情况

指标	2023年	2022年	2021年
员工培训经费支出(万元)	8,151	7,939	12,643
员工培训总人次(人次)	353,721	354,465	403,904
员工平均年培训时数(小时)	106	126	125
员工培训覆盖率(含外包人员)(%)	100	100	100

薪酬及绩效考核

本行员工制定《薪酬管理办法》《员工绩效管理办法》等制度，建立“以市场为导向，以岗定薪、以绩效定奖金、以长期业务绩效和银行市场价值定长期激励”的薪酬政策，设置包括基本工资、奖金、福利及津补贴等的薪酬结构。同时，本行通过岗位价值、市场行情等确定基本薪酬，通过整体运营情况、个人业绩等评估绩效薪酬，确定薪酬组合。

本行秉持薪酬管理公平公正、男女平等和同工同酬的原则，积极优化薪酬规划机制，确保员工充分分享企业经营成果，注重员工薪酬与绩效表现的匹配。此外，本行还建立员工奖金与其个人绩效、部门绩效、组织绩效的联动机制，充分调动机构与员工的积极性。

专业认证支持

本行高度重视员工专业能力建设，建立内部岗位资质认证体系，为对公授信审批师、风险经理、放款审查岗、消保岗、反洗钱岗、客户经理及产品经理等岗位员工提供课程学习、考试的支持，帮助员工全面提升职业水平及专业能力。

本行为所有员工提供全面的专业资质认证支持计划。对于从业必备的外部资质认证证书，本行提供会员费、年检费等费用支持；鼓励员工获取美国注册管理会计师（CMA）、特许注册金融分析师（CFA）、金融风险管理师（FRM）、国际注册内部审计师（CIA）等行业资质认定，并为员工提供考试费用报销。

员工健康福祉

本行充分保障员工健康与福祉，为全体员工提供多样化的非薪酬福利，切实做好员工关爱，积极推进民主管理工作，倾听员工诉求，提升员工的幸福感和归属感。

员工健康与安全

本行为全体员工提供每年一次的免费健康体检，同时为员工家属提供优惠体检套餐，并在总行各职场组织名医讲座，结合员工体检及常见疾病进行现场解读。此外，本行还搭建心理健康线上平台，为员工提供专业心理学直播课和正念减压课程，并通过“心晴热线”为全行员工及其家属提供免费心理咨询援助，将关怀与温暖延伸到员工家庭。

非薪酬福利

本行制定《福利管理办法》，为员工提供养老金、退休计划、住房（雇主提供/支付相应费用）、团体保险（健康、牙科、人寿等）、学费/认证费用报销等多元化的非薪酬福利；除足额按时缴纳五险一金，按法定要求提供产假、陪产假及年假外，本行还为员工提供企业年金计划、周转房、膳食补贴、生日及节庆福利，并设有综合福利保障计划，落实员工退休收入及商业保险申报理赔保障，在员工遭遇意外伤害、疾病身故、重大疾病、医疗（含疾病门诊、补充住院、靶向药医疗、意外伤害医疗）等事故时，帮助员工减轻医疗负担。

员工关怀

本行持续推广职工小家建设，为全体员工提供员工活动中心、图书角、休闲区等，并为女性员工提供专属休息室、妈妈爱心小屋。2023年，全行开展员工关爱慰问23,281人次，发放慰问品及慰问金1,033.47万元，其中特殊群体帮扶慰问1,996人次，发放慰问品及慰问金122.19万元。

此外，本行自主开发“行家 APP”上推出“工会活动”模块，鼓励员工参与俱乐部和健康管理活动。2023年，通过“行家 APP”发起线上发起 3,867 场活动，报名总人数 12,135 人。



[“一路有你，从心出发” 晚间飞盘嘉年华活动](#)



[“一路有你，从心出发” 秋日亲子趣味露营活动](#)



[芳华处 春天里——2023 年上海分行女神节主题活](#)

[动](#)



[秋冬进补，开春打虎——2023 年上海分行中秋节中](#)

[医问诊员工关爱主题活动](#)

倾听员工心声

本行重视员工意见，鼓励员工积极参与民主管理，致力搭建全面、公平、公正的双向反馈渠道与交流平台，充分保障保证员工权益，促进友善、和谐职场环境建设。

民主管理与申诉沟通

本行高度重视员工权益保护，鼓励员工参与民主管理，培育双向沟通文化，打造畅通的员工意见反馈渠道。本行尊重且认可《国际劳工公约》的核心内容以及业务所在国批准的相关协议，制定《平安银行员工福利政策》《员工行为守则》等文件，承诺保障每位员

工的合法权益，并通过反歧视条例以消除不公平现象，抵制使用童工和强制劳动，充分保障员工参与合法社团或组建社团的权利。

同时，本行践行民主管理理念，构建友好劳动关系，保障全体员工知情权、参与权、表达权、监督权等民主权利，遵照《企业民主管理规定》的精神，鼓励员工参与企业管理及维护自身和权益，持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，以此促进本行民主化管理进程。本行工会涵盖的劳动力达 100%。

员工民主管理

本行制定《职工代表大会实施办法》，持续健全完善职代会制度，共成立各级职代会 42 家，各级职工代表共 2,123 人、占全行会员总数近 5%。2023 年，本行职工代表大会履行企业民主管理职责，通过现场会议或视频会议召开 18 次职工代表大会，审议通过 17 项涉及员工切身利益的管理制度。为保障职工监事正常参与公司治理并履行民主监督权力，本行在 2023 年组织完成职工监事候选人换届选举，选举结果向全行公示。

2023 年，总行工会修订《基层工会组建与换届工作实施细则》《工会俱乐部管理办法》《职工监事管理办法》等制度。

员工沟通平台

本行构建舆情收集反馈网络，通过民意调查问卷、征集舆情信息、召开员工座谈会等渠道提升管理效率和服务品质，并在“行家 APP”上推出“点子橙了”模块，搭建增进沟通、建言献策的平台。2023 年，全行各级基层工会组织搜集、上报各类舆情信息与合理化建议 468 条。

【案例】行家 App“点子橙了”，员工建言献策的好助手

全行员工均可匿名通过“行家 App”的“点子橙了”模块，对各业务领域提出建议或意见。2023 年，“点子橙了”模块共发布点子 21,538 条、槽点 3,556 条，跟进并解决合理化建议 177 条，并持续推动有价值的金点子落地，提升管理效率和服务品质。

员工满意度

为进一步提升员工满意度及服务水平和质量，本行制定《管理部门服务测评管理办法》，并开展员工部门满意度评价调查工作，针对“工作效率”“服务态度”“跨部门沟通”“业务指导与创新”及“合规内控与廉洁”五个维度对总行部门进行测评，以此切实提升总行管理部门服务质量，促使其更好地为经营单位提供充足的业务指导和优质的服务。2023年，分行员工对总行部门工作平均满意度近93%。

员工申诉

本行设立总行申诉委员会，并在总行申诉委员会架构下，组织各经营机构成立机构申诉派驻小组，审理全行申诉事项。全行共成立45家机构申诉派驻小组，机构申诉派驻小组成员共232名。总行申诉委员会和各机构申诉派驻小组通过各种有效措施，以“柔性处理”方式化解潜在风险和矛盾，解决处罚纠纷和员工申辩渠道“最后一公里”的问题。

同时，本行制定《申诉管理办法》，规范申诉管理，对申诉提出、申诉受理、申诉调查及申诉反馈全流程进行了明确规定，为不服问责处罚决定的被处罚员工提供申诉渠道，并通过各级申诉机构进行审理。审理结果《申诉处理通知书》以电子邮件等形式反馈给申诉人，并通知原处罚单位推进问责处罚执行等下一步工作。同时，本行设立规范的员工问责处罚体系，为对行内问责处罚存有争议的员工提供正式的申诉上报流程，并向申诉机构提出申诉。

此外，本行向全体员工提供多种实名或匿名投诉及反馈渠道，如上级沟通、人力资源部门及工会沟通、电子邮件、内部通讯工具、信箱等，收集和评估员工有关员工权益、绩效考核、培训与发展等的意见与建议，并通过宣贯、培训等方式确保员工知悉相关信息，以保障员工言论自由与表达的权利。

热心公益事业

本行持续践行社会责任，积极投身公益事业，为增进民生福祉、惠及社会大众贡献力量。2023年，本行对外捐赠总额 7,397.72 万元。

打造公益平台

由本行提供平台开发及运营支持的[平安公益平台](#)，是民政部指定的慈善组织互联网募捐信息平台。截至 2023 年末，平台已对接入驻包括中国社会福利基金会、中华社会救助基金会、深圳壹基金公益基金会等 21 家公益基金会，上线公益项目 83 个，涵盖乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助等多个领域，服务超 9 万捐赠人，超 20 万人次受益。



平安公益平台壹基金“甘肃积石山 6.2 级地震赈灾计划”，5 天筹集捐赠近 40 万元



[平安公益平台上线“捐赠绿色能量，守护红树林和候鸟”公益项目，为越冬候鸟提供安全觅食场所](#)

平安私人银行搭建线上捐赠、公益活动、慈善规划、家族慈善办公室服务体系，链接捐赠人、慈善组织、爱心企业等公益参与方，积极引导财富向善，与中国青少年发展基金会、中华社会救助基金会等慈善组织合作，支持乡村振兴、困弱帮扶、儿童教育、老年关怀等公益领域。截至 2023 年末，平安私人银行已协助设立慈善信托 8,640 万元，并举办公益活动超 20 场，近 2 万人次参与。



平安私人银行承办“捐赠人服务与公益金融创新主题论坛”

乡村公益

本行构建乡村振兴“权益+公益”服务体系，创新助农惠民新形式，在营业网点设置助农专区、在平安数字口袋、口袋商城 APP 上线助农商城，将平台流量价值转化为经济价值。截至 2023 年末，本行帮扶农产品销售 3,123.76 万元，累计销售 1.87 亿元。

本行持续举办“美丽乡村，平安启橙”乡村文旅系列活动，先后定制设计并上线内蒙古乌兰察布、甘肃临洮等地定制化乡村文旅路线，挖掘乡村之美，为乡村发展注入新动能。



汶川走访震后重建乡村、探访孤寡老人



甘肃走进祁连山大草原消费助农

教育公益

本行连续多年向多家高校教育基金会公益捐赠，奖励资助高校学生，在学习生活、科学研究、社会实践、国际交流等各方面帮助学生成长成才；设立教师发展和团队建设，助力高水平人才引进和师资队伍建设；资助各学科领域教学科研工作；支持校园建设、教学科研环境及设备设施的改善；资助学校师生开展社会公益活动。

本行于 2022 年起，与国家开发银行合作助学贷款代理结算业务，截至 2023 年末，已为 16 个省，151.57 万学生（含续贷学生），代理发放助学贷款 167 亿元。同时，本行与中国教育发展基金会合作开展“筑梦奖学金”项目，首年捐赠 2,000 万，并免费向 140 万助学贷款申请学生及续贷学生提供公共交通意外险。

此外，本行每年招募员工、客户及社会志愿者到平安希望小学开展支教活动，并资助学校硬件维护、购置学习、体育用品，开展公益夏令营等活动，为边远乡村儿童插上梦想的翅膀。



上海分行送金融知识进课堂、组织青年员工赴腾冲平安希望小学支教



[“雨亭行动”项目团队连续 15 年带领雨亭中学同学前往一线城市开展公益旅程](#)



[太原分行前往左权县羊角平安智慧小学开展公益支教活动](#)



北京分行在青海玉树藏族自治州囊谦县毛庄乡孜荣寄宿学校开展公益支教活动



爱心捐步系列活动将步数化作善款，捐赠给“小平科技创新实验室”公益项目

社区发展

本行在困难群体、抗洪救灾、关爱烈属、帮助弱势群体等领域持续投入，开展特色社区公益活动，助力社区和谐发展。

多年来，本行每年开展夏日送清凉、冬日送温暖、重阳敬老等传统志愿项目，累计举办近 2,000 场，关爱老人及户外作业者约 20 万人。



“冬日送温暖” 系列活动



“夏日送清凉” 系列活动



广州分行志愿者前往白云金沙街慰问当地困难群体



向福建公安民警英烈基金会捐赠 30 万元



哈尔滨分行 10 万元生活物资驰援海林受灾地区

环境篇

发展绿色金融

本行积极贯彻新发展理念，深化落实“开拓绿色金融产业”的战略指引，建立健全绿色金融服务体系，加强对绿色产业的信贷支持，创新绿色金融产品和服务，强化绿色金融和 ESG 风险管理，参与绿色金融合作，以创新驱动绿色低碳经济高质量发展，以实际行动落实国家战略。截至 2023 年末，本行绿色贷款余额 1,396.47 亿元，较上年末增长 27.22%，累计发放碳减排贷款 41.65 亿元。

绿色金融管理

战略与目标

本行坚持“绿水青山就是金山银山”理念，贯彻落实国家“双碳”战略，坚持以绿色金融促进实体经济发展的经营导向，将绿色金融提升至战略层面，并作为产业长期发展，以支持实体经济发展和生态文明建设为重点，持续做大绿色融资规模、提升绿色金融服务能力，助力实体经济高质量发展，打造绿色银行。

本行发展战略规划明确绿色信贷中长期发展目标，秉持“建设美丽中国”的发展要求，深入推进绿色金融，多措并举深耕绿色产业，将商业价值与环境效益有机融合。本行制定绿色金融五年（2023-2027）规划和目标，力争到 2025 年，全行绿色贷款余额超 2,000 亿。

管理体系

本行持续完善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、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。

董事会战略决策

本行董事会负责确定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估本行绿色金融发展战略实施成效。报告期内，董事会审议并

通过的《平安银行 2023 年年度报告》《平安银行 2023 年可持续发展报告》均覆盖绿色金融和应对气候变化相关议题。

高管层统筹管理

本行设立绿色金融办公室，由总行行长担任主任，分管行领导担任副主任，统筹推进全行绿色金融业务。

专业部门牵头执行

本行设立绿色金融办公室秘书处，统筹、推动、协调全行的绿色金融工作。

全行联动落地推进

各分行公司和风险条线设立专岗推动绿色金融业务，通过总分行联动、考核激励与队伍建设，打造出平安银行特色的网联式绿色金融推进体系。2023 年末，分行层面绿色金融业务联系人 89 名。

重点行业信贷政策

本行积极落实《银行业保险业绿色金融指引》等国家和地方绿色金融相关监管要求，修订《2023 年风险政策》，新增制定《对公信贷客户环境、社会和治理风险管理办法（试行）》《碳减排贷款申报审核操作指引》等绿色金融和 ESG 风险管理制度，强化对公信贷客户 ESG 风险管理，进一步规范碳减排贷款等绿色金融产品的操作流程。

本行制定与农业、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。本行《2023 年度风险政策》涵盖了 97 个行业的投融资政策，对相关行业在授信准入时应评估的生态、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。

农业行业：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。本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。

例如：在林业，对于未获得造林绿化资质或者造林绿化资质年限不满；林木品种未通过国家级或者省级审定；或相关业务未获得国务院林业主管部门核发的《种子生产经营许可证》的客户不予信贷准入。在畜禽养殖业，对未建立成熟的疾病防治体系，养殖基地不符合国家和所在地区环保要求的客户不予信贷准入。

生物多样性：本行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。本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。

能源行业：本行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，放宽客户背景要求、新建项目标准和负债指标，拓宽客群范围，新增改造升级项目场景，全面助力能源电力行业低碳转型。

例如：关注火电行业中因双碳政策导致排放或能耗不达标、规模小、技术落后所导致的煤电机组关停风险；关注垃圾发电选址建设过程中存在的邻避效应风险和项目运营过程中由于污染物排放不达标引起的环境风险等。

铜铝矿、金矿采选等行业：本行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。

例如：针对锂矿采选，严格限制锂矿客户主力生产矿区的剩余开采年限，对于不符合国家环保政策要求、道路等基础设施建设不满足采选条件的项目不予准入；针对锂矿冶炼，对于锂矿冶炼过程中尾矿处理（如排污许可证、矿渣无害化处理等）不符合环保要求的企业和项目不予准入。此外，积极关注矿产采选行业在矿山作业过程中受地质条件影响可能发生自然灾害的环境风险，勘探、选矿、冶炼过程中发生意外事故、机械故障安全生产风险等。

石油和天然气相关行业：本行密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的 ESG 风险，明确石化行业客户准入标准和项目准入标准，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。

例如：密切关注企业和项目对于生态环境和生物多样性的影响；关注精炼石油产品制造生产过程中涉及的污染物排放和危化品使用风险；关注油气勘探开采作业中受地质条件、操作设备等原因产生的安全生产事故风险。

ESG 风险管理与尽职调查

本行将 ESG 要求纳入风险管理流程，制定《对公信贷客户环境、社会和治理风险管理办法（试行）》，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，管控相关信贷客户授信的 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，形成相关授信业务“全流程”ESG 风险管理体系。

本行建立了与规模和业务属性相适应的 ESG 风险管理三道防线，明确了相关职责：

第一道防线：业务部门

- 贯彻执行相关要求，按照标准及流程开展绿色业务认证、ESG 风险的识别、评估、分类、监测、管控和处置等工作

第二道防线：风控部门（风险管理部和授信审批部）

- 负责制定绿色金融和 ESG 风险管理相关政策、制度、流程，审查绿色业务认证、风险评估分类并将 ESG 纳入贷前、贷中、贷后全流程管理

第三道防线：稽核部门

- 负责定期进行绿色金融（含 ESG）全面审计，对相关政策制度执行情况开展监督。

ESG 风险管理三道防线

此外，2023 年，本行研究搭建“信贷客户 ESG 风险预警体系”，制定具体 ESG 风险预警指标并推进相关工作。

ESG 风险分类

本行制定《对公信贷客户 ESG 风险评估分类评分表》，基于环境、社会、治理 3 大领域、20 个 ESG 风险类别、66 项负面清单、13 项直接认定为高风险客户的情形，将相关信贷客户 ESG 风险分类划分为 A、B、C、D 四大类：

风险等级	风险属性	风险情况
A	低风险	ESG 风险管理能力较强，经营活动一般不会引发 ESG 风险，衍生信用、声誉、合规风险的可能性较小。
B	中风险	具有一定的 ESG 风险管理能力，经营活动可能引发较少的 ESG 风险，并可能衍生一定的信用、声誉、合规风险。
C	中高风险	ESG 风险管理能力较差，经营活动可能引发较高的 ESG 风险，并可能衍生较高的信用、声誉、合规风险。
D	高风险	ESG 风险管理能力差，经营活动可能引发严重的 ESG 风险，并衍生极高的信用、声誉、合规风险。

ESG 风险评估分类应用：ESG 风险评估分类认定为 D 类（高风险）客户的，原则上不授予授信。如特殊情况需授信的，须上升至总行进行终审审批。此外，信贷客户的 ESG 风险评估分类认定结果、作为考量因素纳入本行客户信用评级测算模型。

ESG 尽职调查流程

客户准入：严格执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”。

贷前调查及授信审批：按照《公司授信贷前调查指引》，要求客户经理实地调查企业生产过程是否有环境污染问题、安全生产隐患，并在官方渠道查询环保违规信息，严禁环保不达标企业进入；将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户的贷前管理及授信审批流程，并进行分类管理。

资金拨付：加强信贷资金拨付管理，将信贷客户对 ESG 风险的管理状况作为信贷资金拨付的重要依据。在已授信项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，按照授信批复有关要求，对出现重大风险隐患的，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。

贷后管理：加强贷后管理，在《对公客户贷投后监控管理办法》中明确客户风险预警指标，涵盖 ESG 相关风险预警指标 27 项。同时，对有潜在重大 ESG 风险的信贷客户（D 类、C 类客户），制定并实行有针对性的管理措施。密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响。

此外，本行投资银行业务遵循勤勉尽责、诚实信用原则，ESG 相关尽职调查工作流程包括前期准备、访谈调查、资料搜集整理、编制尽职调查报告等环节，针对煤炭、水泥、钢铁等“两高一剩”行业，进行特定行业相关 ESG 风险、发行人基本情况等专项尽职调查，并在发行材料中予以披露。

ESG 风险升级的触发因素

本行设定 ESG 尽职调查过程中触发风险升级的因素，如发现客户涉及以下触发 ESG 风险升级情境，将直接视为其属于 ESG 风险评估的 D 类“高风险客户”，并采取相应风险控制措施：

ESG 因素	ESG 风险类别	风险升级触发因素
环境	气候物理风险	因极端气候环境因素（如洪水、飓风、地震、高温、持续性降水或持续性无降水等原因）致使客户主要经营场所或生产条件严重受损并导致客户无法在半年内恢复正常生产经营。
	气候转型风险	主要产品（产品销售收入占比 80%以上）或核心工艺被国家列为限制类或淘汰类。
	生物多样性丧失风险	属高度依赖生态产品和服务的企业，因“生物多样性丧失”导致经营条件严重受损且无法在半年内恢复正常生产经营。
	环境污染风险	存在重大环境违法违规情形。
社会	产业链稳定性及供应商管理风险	因产业链不稳定导致公司主要生产经营活动中断半年以上。
	产品质量风险	因重大产品质量事故导致主要生产经营活动被停产半年以上。
治理	股东之间治理风险	主要股东虚假注资或者抽逃注册资金涉及金额占注册资本 50%以上。
	经营管理层治理风险	因日常经营管理问题导致企业主要生产经营活动出现非正常中断超过半年。

ESG 风险升级程序

本行对 ESG 风险分类认定为 D 类（高风险）、C 类（中高风险）的信贷客户及其项目，实行名单制管理，安排并督促相关部门就 D 类、C 类客户的 ESG 重大风险点、设定相应的风险缓释措施及客户违约时本行的救济条款并落实到授信批复条款中，且要求 D 类、

C类客户提供 ESG 风险报告及改善 ESG 重大风险点的相关声明和承诺。对出现重大风险隐患的客户，视情况按照合同约定中止直至终止资金拨付。

高耗能、高污染行业管理

本行持续健全高耗能高污染行业管理流程，对高碳行业遵循区别对待，扶优限劣，除加强贷前、贷中与贷后的调查、管理与监测等举措以外，对于高碳领域的节能改造择优支持，引导信贷资源支持行业优质客户，淘汰落后产能，推动传统行业，特别是钢铁、煤炭、火电、化工、水泥、造纸等高耗能高污染行业的绿色升级转型。

气候风险管理

气候风险评估

本行将气候风险纳入全面风险管理架构，参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）气候风险分类与定义，结合本行实际情况与投融资业务行业分布特点，持续识别短期（1-3年）、中期（3-7年）和长期（7年以上）不同时间维度的环境、气候因素可能对本行业务产生的潜在风险和机遇，并进行深入分析，提出应对措施。

风险类型	风险因子	风险举例描述	金融风险	时间维度	影响分析	应对措施
物理风险	急性风险	台风、洪水等极端天气事件	信用风险 操作风险	短中期	对本行的办公地点、营业网点等造成影响，进而影响业务连续性。 影响企业正常经营，导致其盈利能力下降，进而出现	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

						贷款不良情况。	除各类灾害造成的损害和影响。
	慢性风险	平均气温上升、降雨量变化、海平面上升等	气温上升、降雨量变化等气候变化可能导致农业、水电等特定行业减产，海平面上升影响沿海地区资产及业务连续性。	信用风险	中长期	农业、水电等特定行业，以及沿海地区资产及业务的不良增加，可能导致债务人资产贬值或盈利能力下降，引起违约风险	制定水电、农业等专项风险政策，评估气候等自然灾害对企业的影响。制定《平安银行对公信贷客户环境、社会和治理风险管理办法（试行）》，将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户授信管理流程并采取差别化风险管理措施；贷款发放后持续监测，定期走访，确保及时发起风险预警并制定应对措施。
	转型风险	监管部门颁布节能减排低碳转型政策法规	监管出台支持低碳转型政策法规，高碳排放经济活动将承压。	政策风险 信用风险 市场风险	中长期	如未能及时优化资产结构，部分高碳行业贷款不良率将增加，也会面临一定监管压力。	成立绿色金融办公室，推动全行资产绿色转型；制定专项绿色金融风险政策，加大对低碳转型资产的支持力度；开展高碳行业气候风险压力测试

技术风险	新兴技术	低碳节能技术发展导致传统高排放企业丧失竞争优势，转型成本上升。从事新兴低碳技术落地的客户也可能在技术创新中投资失败。	信用风险 市场风险	中长期	淘汰落后产能过程中，企业未及时转型升级，进而导致贷款不良率增加。	严格执行《产业结构调整指导目录》要求，严格禁止介入淘汰类项目，对限制类项目仅支持技术升级改造项目。此外，在风险政策中，对于受技术进步影响较大的行业，均设置了技术水平相关准入要求，防范介入落后产能。
市场风险	投资者偏好变化观念改变	投资者倾向于投资ESG表现良好的企业，金融消费者也倾向于投资ESG主题理财产品。	市场风险	中长期	若不能快速提供更符合需求的绿色产品与服务，可能会面临特定客户流失风险	针对转型金融不断升级可持续挂钩贷款等绿色金融产品，满足相关客户金融需求；参考行业标准，加快制定创新产品标准；推进绿色金融创新产品的复制和推广。
声誉风险	负面舆论	利益相关者日益关注气候环保议题，若本行授信企业或项目发生环保违规等负面事件，本行可能被牵连，影响声誉。	市场风险 信用风险 声誉风险	中长期	本行声誉受损害	对涉及ESG、气候变化和绿色金融等相关话题进行声誉风险监测与预警，加强本行声誉风险管理，有效预防、及时控制与处理可能引起声誉风险的媒体敏感及负面事件。

气候机遇识别

机遇类型	机遇因子	机遇举例描述	金融机遇	时间维度	影响分析	实现策略
政策机遇	监管部门颁布的促进社会绿色转型的政策法规	企业和金融机构可以通过适应政策变化，发掘新的商业模式和投资机会。	政策机遇	中长期	若本行适应绿色金融政策变化，可能会产生正向的经济收益以及额外的环境和社会收益。	密切关注政策动向，将政策优势转变为自身优势，灵活调整信贷策略和机制，加大对绿色低碳类项目和支持力度。
市场机遇	绿色转型催生投融资市场	ESG通过资本市场资源配置功能引领社会资本向绿色产业倾斜。未来，全球碳交易市场将蓬勃发展，这将为市场提供广阔的市场空间。	市场机遇	中长期	若银行抓住市场机遇，适应市场变化，可能实现业务创新与增长，推动实体经济绿色转型，提升社会责任和品牌形象。	通过信贷政策和投资选择，优先支持低碳环保的项目和企业，促进产业结构优化，推动绿色金融发展。

气候相关风险压力测试

本行意识到气候风险压力测试是至关重要的环境和气候风险管理工具。2023年，香港分行参考气候相关财务披露工作小组（TCFD）的披露建议以及香港金融管理局监管政策手册相关要求，披露《平安银行香港分行2022年气候风险管理报告》。

香港分行建立压力测试和情景分析模型及相关工作流程，分析物理风险和转型风险对现有风险暴露类型的影响，并对具有高气候风险敏感性的资产组合进行压力测试和情景分析，以评估气候情景对银行收益和资本水平的影响。在转型风险情景分析方面，参考央行

与监督机构绿色金融网络（NGFS）开发的代表性情景；在物理风险情景分析方面，参考联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）公布的情景。在情景分析中，通过强调范围内相关投资组合（即贷款和预付款）的预期信用损失金额，评估气候相关风险向信用风险的传导。香港分行对电气工程、建筑、金属产品、物业、物流运输以及橡塑六个主要碳密集型行业的风险敞口评估了潜在影响，评估结果显示风险总体可控，资本充足率仅下降约1%。

创新绿色产品与服务

本行以绿色金融引领绿色发展为战略导向，依托综合金融和金融科技优势，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，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，实现绿色金融产业化发展。

绿色投融资情况

指标	单位	2023
绿色贷款余额	亿元	1,396.47
绿色贷款余额同比增长	%	27.22%
普惠型绿色贷款余额	亿元	28.12
投资的绿色债券余额 ¹	亿元	158.19
绿色债券投资笔数	笔	171
承销境内绿色债券规模	亿元	15

绿色贷款投向领域

绿色贷款投向产业余额		
指标名称	单位	2023
基础设施绿色升级	亿元	848.83

¹ 投资的绿色债券余额、绿色债券投资笔数包含平安理财投资数据。

清洁能源产业	亿元	263.51
节能环保产业	亿元	194.96
清洁生产产业	亿元	53.8
生态环境产业	亿元	32.76
绿色服务产业	亿元	2.61

绿色贷款

【案例】撬动险资助力某省属国企低碳转型发展

本行联合平安资管落地首单新能源私募基金夹层股权项目，向某省属国企集团下属新能源子公司注资 50 亿元，为企业实现战略性低碳转型发展提供有力的资金保障。该融资助力企业在山东菏泽、黑龙江双鸭山、新疆乌鲁木齐、河南南阳等地投资新能源项目共计约 880MW，新能源装机容量增幅超 20%，推动其快速拓展新能源业务规模，服务国家实现“双碳”战略目标。

【案例】落地可持续发展绩效挂钩的绿色跨境银团贷款

本行牵头山高控股集团有限公司（“山高控股”）4.84 亿美元可持续发展关联境外银团贷款。该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》，将山高控股可再生能源投入设为可持续发展绩效指标，并将贷款利率与可持续发展绩效指标达成情况相挂钩，以绿色融资助力山高控股实现绿色发展承诺。

【案例】发放碳挂钩贷款推动绿色低碳转型

2023 年，本行继续为某科技集团提供可持续挂钩贷款 10 亿元，将贷款成本与其可持续发展绩效指标挂钩，在实现绩效指标的状况下，对贷款利率给予优惠，助力客户绿色转型发展。经核验，该集团 2023 年相关自用办公年化用电量相较 2021 年下降 24.7%，达成既定的可持续发展挂钩目标。

【案例】[携手隆基绿能助光伏产业走进寻常百姓家](#)

为解决户用光伏安装成本高、市场良莠不齐等分布式光伏市场发展瓶颈，本行创新数字金融产品供给，与隆基绿能合作，通过“数字贷”开展分布式光伏发电场景合作，为农户打造屋顶上的“阳光银行”，在帮助产业链主企业扩大规模的同时，服务下游用户经营需求，推动光伏行业可持续发展。未来，该业务将覆盖超过 10 万户家庭，预计市场规模超 200 亿元，成为乡村产业发展、农民生活富裕的新动能。



户用分布式光伏

绿色债券

本行在发行 3 年期 200 亿绿色金融债券的同时，稳步扩大绿色债券承销、投资、咨询等业务规模，建立了绿债协同服务机制，构建独有的“一级承销+债生态投资+二级做市”绿债生态核心竞争力，助力企业绿色低碳发展。截至 2023 年末，本行自有资金投资的绿色债券余额 144.39 亿元，全年承销境内绿色债券 15 亿元。

碳账户产品

本行积极推进“低碳家园”平台建设，已累计上线公交、地铁等 9 种碳减排绿色行为和虚拟信用卡、虚拟借记卡等 15 种银行业务绿色行为，携手厦门航空、平安集团合作推出厦航绿色碳账户、员工碳账户等绿色产品。截至 2023 年末，低碳家园服务本行 1.2 亿客户，累计碳减排行为 1,636,543 次，累计碳减排量 4,981 吨，助力绿色低碳的生活方式成为社会新风尚。



此外，本行于 2023 年 5 月正式在平安数字口袋 APP 推出企业碳账户。企业碳账户可以将云签约、电子账单、线上缴税、代发工资等数据及员工的各类碳减排数据进行归集，并结合碳减排核算方法学，进行碳资产核算、碳积分累计。

绿色理财

本行全资子公司平安理财积极布局绿色金融和 ESG 投资，制定《非标业务风险监控管理办法（2.0 版）》《信用债券投资业务风险管理办法（3.0 版）》等制度，持续完善尽职调查环节 ESG 风险管理，并将绿色金融和 ESG 产品纳入整体规划中，先后推出多只绿色金融和 ESG 主题产品。2023 年，平安理财支持绿色金融和 ESG 投资超 490 亿元，其中，绿色债券投资 97 笔，投资规模 39.36 亿元。

平安理财智享 ESG 日开混合类净值型理财产品使用平安集团 CN—ESG 数据库和平安理财 ESG 投资数据库，通过系统化评估方法筛选符合 ESG 投资理念或特征的公募基金与资管产品。2023 年度，该产品超出产品业绩比较基准 2% 以上，在权益市场大幅震荡的情况下，保持较为稳健的业绩表现；同时，平安理财与中债金融估值中心联合发布的国内理财行业首支绿色金融、可持续发展双主题的债券指数“中债——平安理财 ESG 优选绿色债券指数”运作表现稳健。截至 2023 年末，该指数近一年收益率为 3.29%，优于市场平均。

行业研究与培训

本行积极开展绿色金融课题研究和能力建设，在深度挖掘绿色金融服务经济可持续发展价值的同时，持续提升团队绿色金融业务能力和风险管理操作水平，并以开放、合作的姿态，与行业产业共享绿色金融研究和实践经验，为经济社会绿色转型发展提供新思路。

行业研究

2023 年，本行参与中国银行业协会《绿色金融》教材编写、广东金融学会《碳捕集利用封存技术产业化发展趋势与金融支持对策》课题，参加“中国银行业发展研究优秀成果征文”活动，完成《碳信用机制发展与金融产品及服务创新》主题供稿，持续围绕 ESG 风险管理、转型金融、绿色金融科技、碳金融等前沿话题开展研究，从商业银行视角为绿色金融行业发展和行业 ESG 风险管理提供前沿的研究理论支撑。2023 年 3 月，本行作为唯一受邀的商业银行，参与人民银行深圳市分行牵头的《碳普惠制理论与制度框架研究》论文，获得 2023 年优秀金融论文评选课题类一等奖。

2023 年 4 月，在生态环境部环境与经济政策研究中心指导下，本行联合平安证券，第三年发布《[绿色金融支持实体经济发展白皮书（2023）](#)》。白皮书从银行业视角系统总结了绿色金融支持实体经济发展，论述了绿色产业发展特点和趋势并提出前瞻性展望，为绿色金融支持经济高质量发展注入了新动能。

能力建设

2023 年，本行在全行范围组织风险政策培训，培训内容涵盖 ESG 相关绿色金融、农业、采矿行业等政策，培训人员涵盖客户经理、风险经理、行政及财务人员。

【案例】开展 ESG 风险管理培训，提升对公信贷客户 ESG 风险管理能力

2023 年 8 月，为落实《对公信贷客户环境、社会和治理风险管理办法（试行）》相关管理要求，强化 ESG 风险管理，本行举办“对公信贷客户 ESG 风险管理培训”，详细介绍了 ESG 基础概念、ESG 风险管理办法相关规定等，全行各审批团队、业务团队以及分行风险管理部共 500 余人参与培训。

【案例】开展绿色业务认证实务培训，提升绿色金融业务认证能力

2023 年 6 月，为提升绿色业务认证工作效率，深化绿色金融系统实操应用，本行举办“绿色业务认证实务培训”，进一步明确绿色业务认证工作要求和绿色业务认证系

统操作流程，并就《绿色产业指导目录（2023 年版）》修订要点进行说明。总行绿色金融业务条线全体员工、分行绿色业务认证审团队等共 300 余人参与培训。

推进绿色运营

本行秉持“低碳环保从我做起”的运营理念，将绿色运营贯穿于全行各业务领域，持续推进业务电子化、无纸化工作，创新低碳网点，强化数据中心节能水平，深化绿色采购工作，努力打造集“绿色、低碳、环保”为一体的“绿色银行”品牌形象，助力加快实现本行 2030 年运营碳中和目标。

绿色运营

2023 年，本行对公客户回单、零售空中柜台、司法查冻扣等项目通过业务无纸化改造，累计节约纸质耗材 1.83 亿张，等效碳减排量超 891 吨；信用卡电子账单发送量 4.59 亿封，电子账单占比达 99.77%，累计节约 A4 纸 9.18 亿张。

绿色职场

本行职场在设计中充分融入绿色环保与智能化的理念，装修选材选用绿色环保材料、节能灯具及空调设备，施工过程中考虑绿色施工技术，运维和日常管理中落实绿色运营管理细则并积极探索可再生能源使用。2023 年，本行平安金融中心 C 塔职场完成节能改造，采用智慧空气净化系统、智慧用电系统、多智慧访客系统等智能化模块，预计每年可节省用电量 44,676 千瓦时。

同时，本行认真践行低碳环保的可持续发展理念，推行绿色办公，引导全行上下形成崇尚绿色生活的良好氛围。

节水节电	<ul style="list-style-type: none">· 张贴节水节电温馨提示，号召全员参与低碳活动，做好员工引导。· 动态控制中央空调运行时间和温度，倡导夏季空调温度设置为 26 度。· 号召全员下班随手关灯、关电脑、关电源，减少电脑待机消耗。· 电梯早高峰期开启专梯，减少停放楼层。
节约纸张	<ul style="list-style-type: none">· 推广平安财智云平台应用，线上化办公事项预订和报销，减少粘贴票据纸张消耗。· 依托智能设备，实现电子化操作，大幅减少纸质文件使用。

减少废弃物	<ul style="list-style-type: none"> 开展“平安·食光计划”光盘行动，继续落实低碳减塑行动，减少部门日常饮水和会议饮水中的一次性塑料瓶使用。 通过发布垃圾分类提示，张贴标识引导员工分类投放垃圾。 对于电子废弃物，强化报废处置明细信息的精准填报和闭环管理，促进废旧设备回收利用。
-------	---

【案例】张贴温馨提示，倡导节能减排

2023年，本行向全体员工发出节水节电、节约资源倡议，并在一千余个职场张贴节约资源相关标识，推动员工提高绿色低碳意识，践行节能环保措施，共建美丽可持续家园。



开展“平安·食光计划”，引领“光盘”风尚

绿色采购

本行秉持绿色低碳的采购理念，制定含有明确环保要求的采购标准和合同条款，要求供应商采取环保措施，如在包装和物流过程中减少不必要的包装，并确保产品在使用后能够得到妥善的回收或处理；借助电子采购平台推广电子标书，有效减少了采购文件的纸质材料消耗，进一步推动绿色采购的实践。

同时，积极构建绿色供应链，在供应商准入、评审、考核和淘汰各环节中加强环保节能、职业安全健康、履行社会责任等方面的资质审查和效果评估，优先选择获得环保管理体系认证的供应商，和环保意识强的供应商建立长期合作关系，持续监督供应商的环保措施并明确环境保护要求。

绿色数据中心

本行数据中心冷通道封闭采用模块化设计，空调系统采用结合 AI 群控系统的蒸发冷却氟泵自然冷技术，供配电系统采用具有 VI 模式的 UPS 系统及“全母线槽供电”技术，实现数据中心高效、低碳、循环、绿色使用。截至 2023 年末，本行数据中心逐步投产 UPS VI 节能模式，测试试点空调 AI 群控系统，实现平均 PUE 从 2022 年的 1.433 降至 2023 年的 1.373，节约电力消耗超过 141.6 万千瓦时。

绿色网点

2023 年，杭州钱江支行积极开展绿色低碳网点建设探索，以场景物联、智能感知为核心，实现用电安全监测、智能物联自动控制和智能屏幕展示，构建安全高效、绿色节能的低碳网点。

绿色建筑

本行将健康、生态、舒适和高效与写字楼空间融为一体，树立集绿色建材、高新技术、智能管理于一体的城市生态智慧办公标杆。2023 年 10 月，深圳平安信用卡大厦正式封顶，该建筑获得中国绿建三星预评价证书，大楼办公区设置污染物监控系统，以保证室内空气污染物浓度低于现行标准下污染物浓度；绿化灌溉、道路广场及冲厕全部采用市政中水和雨水回用水，节约水资源；选用绿色建材和利废建材，降低了建筑生产和施工过程的碳排放。



平安信用卡大厦设计图



平安信用卡大厦中国绿建三星预评价证书

办公职场获绿色建筑认证情况

项目名称	绿建评级
深圳平安金融中心 A座	绿建三星、LEED（铂金）、WELL-HSR
深圳平安金融中心 B座	LEED（金）
成都平安金融中心	LEED 金级、WELL-HSR
中国平安运营管理中心（1-3号楼）张江	WELL-HSR、绿建二星（设计）
上海静安广场（办公）	WELL-HSR
中国平安金融大厦	WELL-HSR
杭州平安金融中心	LEED 认证、WELL-HSR 认证
北京平安大厦	WELL-HSR
北京丽泽平安金融中心 A、B 座	WELL-HSR、LEED 认证

金融活动环境影响

投融资活动环境影响

绿色信贷环境效益

绿色信贷环境效益 ²			
碳减排领域	支持的项目数量 (个)	贷款金额 (万元)	带动的年度碳减排量 (吨二氧化碳当量)
清洁能源	27	373,252.47	1,117,369.66
节能环保	1	33,514.28	1,665.48
碳减排技术	1	9,692.23	72,289.26
合计	29	416,458.98	1,191,324.4

投融资活动碳足迹

2023 年，本行继续参考碳核算金融联盟（PCAF）《金融业全球温室气体会计及报告指南》中所规定的资产类别和计算方法，对本行企业信贷和个人汽车贷款产生的碳排放量进行了核算。

² 统计口径为中国人民银行碳减排支持工具项下碳减排贷款。

投融资活动碳足迹 ³		
指标名称	单位	2023
投融资活动碳排放量	吨二氧化碳当量	19,137,219.72
纳入碳核算的投融资金额	百万元	1,235,641.09
投融资活动碳排放强度	吨二氧化碳当量/百万元	15.49

投融资活动环境数据管理

本行不断完善环境和绿色金融相关数据管理，积极开发绿色金融系统（含绿色业务认证模块、ESG风险评估分类认定模块、“绿金”数据自动化统计模块等）数字化工具，并建立了绿色业务认证管理体系，持续提升绿色金融数据管理水平。

本行“绿色金融系统”已实现全行绿色业务智能化线上认证、绿色业务数据的线上自动汇总统计及报表生成、绿色业务的前置预认证等系统功能，并引入外部专业机构绿色业务认证方法论及认证模型，有效提升本行绿色业务识别和统计能力，防范洗绿、漂绿风险，夯实绿色金融风险管理工作的硬件基础。此外，本行研究开发 ESG 风险评估分类认定系统，并已于 2024 年 2 月上线。该系统将进一步强化本行 ESG 风险线上化管理能力，提升气候风险监测水平。

³ 根据 PCAF《金融业全球温室气体会计及报告指南》的定义，商业贷款包括所有提供给不在市场上交易，并在金融机构的资产负债表上的企业、非营利组织和任何其他结构的组织用于一般企业目的的贷款和信贷额度；机动车贷款资产类别指为特定目的向企业和消费者提供的用于资助一辆或多辆机动车的表内贷款和信贷额度。碳排放量计算方法如下：

a. 企业信贷：信贷排放=c 信贷余额/c 资产总额 c×年度碳排放量 c（c=授信企业）

b. 个人汽车贷款：机动车贷款排放=v 未偿金额/v 资产的初始总价值×v 行驶距离×v 燃料效率 x f 排放因子（v=车辆或车队，f=燃料类型）

运营活动环境影响

经营活动环境影响的关键绩效指标			
指标名称	单位	2023 ⁴	2022
营业办公所消耗的化石能源-天然气	立方米	668,795.31	490,314.89
自有交通运输工具所消耗的汽油-总量	升	8,132,707.00	298,913.62
自有交通运输工具所消耗的汽油人均	升/人	188.61	6.76
自有交通运输工具所消耗的柴油-总量	升	36,604.93	/
自有交通运输工具所消耗的柴油人均	升/人	0.85	/
营业办公所消耗的电力-总量	千瓦时	287,857,028.4	278,300,374.49
营业办公所消耗的电力-人均	千瓦时/人	6,675.87	6,295.39
-职场外购电量	千瓦时	260,934,688.4	256,082,054.49
-数据中心外购电量	千瓦时	26,922,340	22,218,320.00
营业办公所消耗的水-总量	吨	1,149,531.59	995,678.03
营业办公所消耗的水-人均	吨/人	26.7	22.52
营业办公所消耗的纸张 ⁵	吨	64.73	12.11 ⁶
营业办公所消耗的纸张人均用量	千克/人	1.50	0.27
电子废弃物 ⁷	吨	262.66	/
范围 1+范围 2 排放量-总量	tCO ₂ e	183,062.16	163,316.59
范围 1+范围 2 排放量-人均	tCO ₂ e/人	4.25	3.69
直接 (范围 1) 排放-总量	tCO ₂ e	19,220.83	1,624.06

⁴ 随着疫情防控政策的逐步放松，本行于 2023 年全面恢复正常运营，并逐步重新安排员工的商务出行，因此本年度的环境绩效数据表现相较于去年有明显的增长。此外，本行在 2023 年进一步拓宽了环境数据的覆盖范围，以确保环境绩效数据与财务报告的披露范围能够保持一致。2023 年度环境绩效数据覆盖范围包括本行主体及其所有分支机构，以及平安理财有限责任公司。

⁵ 本年度本行对营业办公场所消耗的纸张统计单位从张数转变为重量（吨），并根据单张 A4 纸的重量（约 4.99 克/张 A4 纸）对 2022 年的营业办公所消耗的纸张数据进行了调整。

⁶ 2022 年用纸数据收集范围仅涵盖本行总行 12 个职场，2023 年用纸数据涵盖所有职场。

⁷ 本行 IT 相关电子废弃物主要包括：终端设备、研发测试设备、网络设备、存储设备、机房设施、服务器等。平安银行本年度首次通过估算法统计并披露电子废弃物的重量。由于 2022 年的数据明细不可追溯，本行无法采用相同的计算方式调整 2022 年电子废弃物披露数据，故以“/”表示。

直接（范围 1）排放-人均	tCO ² e/人	0.45	0.04
-经营场所化石燃料燃烧碳排放量	tCO ² e	1,322.65	969.68
-自有车队燃料汽车排放量	tCO ² e	17,898.18	654.39
间接（范围 2）排放-总量	tCO ² e	164,164.86	161,692.52
间接（范围 2）排放-人均	tCO ² e/人	3.81	3.66
-职场外购电力对应碳排放量	tCO ² e	148,811.05	148,783.67
-数据中心外购电力对应碳排放量	tCO ² e	15,353.81	12,908.85
间接（范围 3）排放-总量	tCO ² e	20,294.39	8,707.40
间接（范围 3）排放-人均	tCO ² e/人	0.47	0.20
-雇员差旅乘坐交通工具产生的碳排放量	tCO ² e	11,994.51	4,229.37
-雇员差旅住宿产生的碳排放量	tCO ² e	8,229.19	4,464.95
-纸张使用对应碳排放量	tCO ² e	70.69	13.07

附录

第三方审验



验证声明书编号：CN-202403-CSR-02

企业可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUVNORD）受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”或“公司”）委托，对平安银行《2023 年可持续发展报告》（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

平安银行负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与平安银行的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作（报告审验）。平安银行是本声明的指定用户。

本声明书基于平安银行《2023 年可持续发展报告》，平安银行对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的性质和范围

审验声明书基于如下内容：

- 报告披露的 2023 年度所涉及的环境、社会及管治方面的信息；
- 审验地点：中国深圳市平安金融大厦南塔，即平安银行总部所在地；
- 涉及公司可持续发展/社会责任/ESG 绩效的数据、案例、管理等相关信息；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价；
- 由于经济数据已经过第三方独立审计，故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2024 年 02 月 29 日至 03 月 01 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审平安银行提供的文件信息；
- 访谈平安银行报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体等渠道的公开信息，对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告指南》（GRI Standards）对报告在准确性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、时效性、可验证性等方面要求，对报告进行了审验；
- 依据《AA1000 审验标准》（V3）；
- 验证活动是根据 TUV NORD《报告审验实施规则》进行。

验证结论

报告客观反映了公司 2023 年度在环境、社会及管治方面的开展状况和所取得的绩效。报告中信息和数据是准确的、可靠的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

- **准确性**：报告内容信息准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。
- **平衡性**：公司基于利益相关方期望实事求是地进行了可持续发展议题的披露。
- **清晰性**：报告采用文字描述、数据表、图形、图片等多种表达方式，并结合案例展示，易于利益相关方理解。
- **可比性**：报告披露了 2023 年度的相关绩效指标，部分披露了近 1~2 年的历史数据，可使利益相关方对公司的可持续发展绩效进行直观对比和了解。
- **完整性**：报告披露项基本涵盖了所识别的实质性议题，反映了对经济、环境、社会和管理的重要影响，使利益相关方可以评估公司在报告期间的绩效。
- **时效性**：公司每年定期披露可持续发展绩效，本次报告披露为 2023 年度可持续发展绩效，时效性良好。
- **可验证性**：报告中的数据和信息皆可被追溯和验证。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对平安银行在可持续发展实践和管理方面有以下改进建议：

- 建议进一步细化银行自身运营“碳中和”及投融资“碳中和”目标和减排措施；
- 建议进一步覆盖对负面信息和挑战的披露，体现报告的完整性和平衡性。

特别声明

本审验声明中不包括：

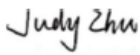
- 信息披露之外的活动；
- 关于平安银行的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述。


独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构，在全球超过 70 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、社会和道德的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的，确保在实施本可持续发展报告的审验过程中与平安银行或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由平安银行提供，TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司

审验组长：祝成凤 

机构授权人：宋海宁 

日期：2024 年 03 月 10 日

日期：2024 年 03 月 10 日

注：当声明的中文和英文版有冲突时，请以中文为准。

GRI 标准内容索引

项目	内容	在报告中的位置
GRI 2: 一般披露		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	附录-关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	附录-关于本报告
2-5	外部鉴证	附录-第三方审验
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们
2-7	员工	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才
管治		
2-9	管治架构和组成	治理篇-稳健公司治理-治理架构
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-13	为管理影响的责任授权	可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-16	重要关切问题的沟通	可持续发展管理-利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-18	对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-19	薪酬政策	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展-薪酬绩效考核
2-20	确定薪酬的程序	治理篇-稳健公司治理
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理-可持续发展战略
2-23	政策承诺	可持续发展管理-可持续发展战略 社会篇-人力资本发展-畅通职业发展
2-24	融合政策承诺	可持续发展管理-可持续发展战略 环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理-战略与目标
2-25	补救负面影响的程序	治理篇-恪守合规底线
2-26	寻求建议和提出关切的机制	治理篇-恪守合规底线
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	可持续发展管理-利益相关方沟通

2-30	集体谈判协议	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展
GRI 3: 实质性议题		
3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理-实质性议题分析
3-2	实质性议题清单	可持续发展管理-实质性议题分析
GRI 201 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于我们-ESG 关键绩效-经济绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境篇-发展绿色金融-气候风险管理-气候风险评估 环境篇-发展绿色金融-气候风险管理-气候机遇识别
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉
GRI 203 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	经济篇-服务实体经济 经济篇-践行金融普惠 社会篇-关注公益
203-2	重大间接经济影响	经济篇-服务实体经济 经济篇-践行金融普惠
GRI 204 采购实践		
3-3	实质性议题的管理	治理篇-恪守合规底线-反腐败-供应商反腐 环境篇-推进绿色运营-绿色采购
GRI 205 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	治理篇-恪守合规底线-反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇-恪守合规底线-商业道德培训
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇-恪守合规底线
GRI 301 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
GRI 302 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
302-2	组织外部的能源消耗量	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
302-3	能源强度	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
302-4	减少能源消耗量	环境篇-推进绿色运营

302-5	降低产品和服务的能源需求	环境篇-推进绿色运营
GRI 303 水资源与污水		
303-5	耗水	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
GRI 305 排放		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	环境篇-金融活动环境影响
305-4	温室气体排放强度	环境篇-金融活动环境影响
305-5	温室气体减排量	环境篇-金融活动环境影响
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	环境篇-金融活动环境影响
GRI 306 废弃物		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-3	产生的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-4	从处置中转移的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-5	进入处置的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
GRI 308 供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	环境篇-推进绿色运营-绿色采购
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	环境篇-推进绿色运营-绿色采购
GRI 401 雇佣		
401-1	新进员工和员工流动率	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-非薪酬福利
401-3	育儿假	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-非薪酬福利
GRI 402 劳资关系		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才
GRI 403 职业健康与安全		

403-3	职业健康服务	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-员工健康与安全
403-6	促进工作者健康	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-员工健康与安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-员工健康与安全
403-9	工伤	社会篇-人力资本发展-员工健康福祉-员工健康与安全
GRI 404 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展-员工培养体系
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展-员工培养体系
GRI 405 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才-平等与多元雇佣
GRI 406 反歧视		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才-平等与多元雇佣 社会篇-人力资本发展-畅通职业发展-薪酬绩效考核
GRI 407 结社自由与集体谈判		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展
GRI 408 童工		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才
GRI 409 强迫或强制劳动		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-人力资本发展-广纳优秀人才
GRI 413 当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会篇-关注公益-社区发展
GRI 414 供应商社会评估		
3-3	实质性议题的管理	治理篇-恪守合规底线-反腐败-供应商反腐败 环境篇-推进绿色运营-绿色采购
GRI 416 客户健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-保护消费者权益
GRI 417 营销与标识		

3-3	实质性议题的管理	社会篇-保护消费者权益-消保重点举措-负责任营销
GRI 418 客户隐私		
3-3	实质性议题的管理	社会篇-推进数字金融建设-隐私及数据安全

《金融机构环境信息披露指南》内容索引

指标内容	在报告中的位置
年度概况	关于我们 环境篇-发展绿色金融
环境相关治理结构	可持续发展管理-可持续发展管理架构 环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理-管理体系
环境相关政策制度	环境篇-发展绿色金融-重点行业信贷政策
环境相关产品与服务创新	环境篇-发展绿色金融-创新绿色产品与服务
环境风险管理流程	环境篇-发展绿色金融-ESG 风险管理与尽职调查-ESG 尽职调查流程
环境因素对金融机构的影响	环境篇-发展绿色金融-气候风险管理-气候风险评估 环境篇-发展绿色金融-气候风险管理-气候机遇识别
投融资活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响
经营活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
数据梳理、校验及保护	社会篇-推进数字金融建设-隐私及数据安全 环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响-投融资活动环境数据管理
绿色金融创新及研究成果	环境篇-发展绿色金融-创新绿色产品与服务 环境篇-发展绿色金融-行业研究与培训-行业研究
其他环境相关信息	环境篇-发展绿色金融 环境篇-推进绿色运营 环境篇-金融活动环境影响

《深圳市金融机构环境信息披露指引》内容索引

指标内容	在报告中的位置
基本信息	关于我们 环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理
战略目标	可持续发展管理-可持续发展战略 环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理-战略与目标
治理结构	可持续发展管理-可持续发展管理架构 环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理-管理体系

政策制度	环境篇-发展绿色金融-重点行业信贷政策
环境风险管理	环境篇-发展绿色金融-ESG 风险管理与尽职调查
经营活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
投融资活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响
创新及研究	环境篇-发展绿色金融-创新绿色产品与服务 环境篇-发展绿色金融-行业研究与培训-行业研究
数据质量管理	社会篇-推进数字金融建设-隐私及数据安全 环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响-投融资活动环境数据管理

《TCFD 建议报告》内容索引

指标内容		在报告中的位置
治理	<ul style="list-style-type: none"> - 描述董事会对与气候相关风险和机遇的监控情况 - 描述管理层在评估和管理与气候相关风险和机遇方面所起的作用 	环境篇-发展绿色金融-绿色金融管理
战略	<ul style="list-style-type: none"> - 描述组织在短期、中期和长期中识别的气候相关风险和机遇 - 描述与气候相关风险和机遇对组织经营、战略和财务规划的影响 - 在考虑到不同气候相关条件、包括 2°C 或更低温度的情景下，描述组织战略的韧性 	环境篇-发展绿色金融-气候风险管理
风险管理	<ul style="list-style-type: none"> - 描述组织识别和评估气候相关风险的流程 - 描述组织管理与气候相关风险的流程 - 描述识别、评估和管理气候相关风险的流程是如何纳入组织全面风险管理当中 	环境篇-发展绿色金融-ESG 风险管理与尽职调查
指标和目标	<ul style="list-style-type: none"> - 披露组织根据其战略和风险管理流程，评估与气候相关风险和机遇所使用的指标 - 披露直接排放（范围 1）、间接排放（范围 2）、其他间接排放（范围 3）（如需）的温室气体（GHG）排放及相关风险 - 描述组织用来管理与气候相关风险和机遇所使用的目标，和绩效与目标的对照情况 	环境篇-金融活动环境影响

关于本报告

本报告是平安银行发布的第 16 份社会责任/可持续发展年度报告，重点披露公司在治理、经济、社会和环境等领域的可持续发展相关信息。

时间范围

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

组织范围

平安银行主体及其所有分支机构，含平安理财有限责任公司。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“平安银行股份有限公司”以“平安银行”或“我们”“本行”表示；“中国平安保险（集团）股份有限公司”以“平安集团”表示。

编写依据

国际标准化组织 ISO26000：2010《社会责任指南》

全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告指南（GRI Standards）》

深交所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

《金融机构环境信息披露指南》（JR/T0227-2021）

《深圳市金融机构环境信息披露指引》

同时参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》相关披露建议。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

发布形式

本报告以网络在线版形式发布，可在本行网站（ebank.pingan.com.cn/ir）查阅。

确认及批准

本报告于 2024 年 3 月 14 日获本行第十二届董事会第二十三次会议审议通过。

报告联系人

陈旭明，平安银行总行办公室，邮箱：chenxm001@pingan.com.cn。

意见反馈表

感谢您在百忙之中阅读本报告，为改进报告编制工作，提升平安银行的履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

电话：（0755）22168695 邮箱：chenxm001@pingan.com.cn

邮寄地址：深圳市益田路 5023 号平安金融中心南塔 邮编：518001

1. 对于平安银行来说，您所属的利益相关方类别是：

政府及监管机构 股东与投资者 客户 合作伙伴 员工 环保相关组织
社区与公众 媒体

2. 您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

高 较高 一般 较差 差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的可读性如何？

好 较好 一般 较差 差

6. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

衷心感谢您对平安银行的关心和支持！