

平安银行股份有限公司
2021 年可持续发展报告

目 录

高管致辞.....	3
1. 关于我们.....	5
1.1 关键绩效	5
1.2 荣誉奖项.....	6
2. 可持续发展管理	8
2.1 利益相关方沟通.....	8
2.2 重要议题	10
3. 公司治理.....	11
3.1 党建引领发展.....	11
3.2 董事会治理	11
3.3 投资者关系	15
3.4 强化风险管理.....	16
4. 诚信合规.....	20
4.1 规范员工行为.....	20
4.2 反腐败	21
4.3 反洗钱管理.....	23
4.4 销售合规.....	23
4.5 信访举报.....	24
5. 数字化经营	26
5.1 金融科技创新	26
5.2 守护信息安全.....	29
6. 优质服务.....	31
6.1 优化服务体系	31
6.2 提升客户体验	33
7. 普惠金融.....	37
7.1 服务小微企业.....	37

7.2 惠民金融服务.....	39
8.助力乡村振兴	42
8.1 乡村金融服务	42
8.2 深耕乡村振兴	43
9.绿色发展.....	47
9.1 绿色金融.....	47
9.2 绿色运营	53
10.员工成长	56
10.1 员工招聘与留存	56
10.2 员工发展	59
10.3 员工沟通	62
10.4 员工关怀	64
11.社会公益	68
11.1 社区公益	68
11.2 金融知识普及.....	72
11.3 科技赋能公益.....	74
第三方审验.....	76
GRI 标准内容索引	78
关于本报告.....	81
意见反馈表.....	82

高管致辞

2021年是意义非凡的一年，站在“两个一百年”奋斗目标历史交汇点上，我国开启了全面建设社会主义现代化国家新征程，实现了“十四五”规划良好开局。在打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”战略目标引领下，平安银行坚守初心和使命，将新发展理念融入经营发展和社会责任实践中，在服务实体经济、防控金融风险、发展普惠金融、推动绿色发展、助力乡村振兴、提升客户和员工价值等方面取得了一系列成效，在融入经济社会发展大局中诠释了平安的担当，为促进经济、社会、生态的协调可持续发展贡献了金融的力量。

坚守金融本源，服务实体经济。本行坚守服务实体经济、服务国计民生的初心使命，紧跟京津冀协同发展、长三角一体化、粤港澳大湾区建设等国家和区域发展战略，聚焦产业结构转型升级、国家对外开放、民营企业发展等重点领域，提供全方位的综合金融服务，通过商业模式创新，为实体经济高质量发展提供动能。2021年末，本行制造业中长期贷款较上年末增长29.2%。本行创设LAMBDA实验室，探索尖端技术在金融场景的应用，协同合作伙伴成功研制并发射“平安1号”卫星、“谷神星·平安银行数字口袋号”火箭，运用“星云物联网平台”海量数据，以数字信用补充抵质押信用，帮助客户解决融资难、融资贵难题。截至2021年末，“星云物联网平台”累计接入设备超过1,100万台，全年支持融资超过3,000亿元。

践行普惠金融，增进民生福祉。本行致力于为民生社会发展提供更多便利的金融服务，持续加大对小微企业的金融支持。本行不断推进产品创新与流程优化，提升小微企业金融服务能力，对小微企业信贷投放给予全面资源倾斜。本行上线新微贷、优化智贷星等小微金融产品，持续加大个人消费贷款投放力度，助力国民消费升级和人民美好生活实现。本行深入推进金融“适老化”“无障碍”改造，为更多客户提供有温度的金融服务。截至2021年末，本行两增两控小微企业贷款客户84.26万户，贷款余额3,821.59亿元；协助深圳市民政局发行深圳智慧养老颐年卡77.90万张。

强化科技赋能，提升服务质效。本行坚持“科技引领”战略方针，以领先科技驱动全行业务发展和数字化经营，将科技能力贯穿于客户服务全生命周期，打造“有温度”的金融服务。本行坚持以客户为中心的经营理念，从客户需求出发，通过深入行业产业链全景，实现客户分层经营精细化，不断创新场景，借助线上化、模型化、自动化重塑业务流程，全面升级服务，促进海量用户向客户的经营转化，对内持续提升管理效率，对外持续提升客户体验，形成平安独特的差异化

优势。同时，本行不断提升信息安全和用户隐私保护，健全消费者权益保护机制，加强客户投诉问题源头治理。截至 2021 年末，平安口袋银行 APP 注册用户数 1.35 亿户，客服 NPS 为 85.7%，网点 NPS 为 92.2%。2021 年 7 月，本行获《亚洲银行家》颁发“亚太最佳零售银行”、“中国最佳零售银行”奖项。

深耕绿色金融，共建美好未来。本行深入贯彻落实国家碳中和战略，将绿色发展理念整合融入业务全流程，充分发挥金融在应对气候变化方面的作用，将绿色金融提升至战略层面，并作为产业长期发展，成立绿色金融办公室，统筹推进绿色金融体系建设。本行积极支持清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等绿色产业重大项目，持续推进绿色金融业务发展，打造绿色金融品牌。同时，本行不断完善自身环境管理体系，践行绿色运营，提升办公能效，向员工、客户等利益相关方积极倡导绿色环保理念，落实供应商绿色准入政策，增强应对及适应气候变化的能力，助力建设低碳社会。2021 年末，本行及平安理财绿色金融业务余额 1,137.27 亿元，同比增长 199.6%；本行绿色信贷余额 691.35 亿元，同比增长 204.6%。

助力乡村振兴，赋能社会公益。本行积极响应“共同富裕”号召，做好脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接，依托数字乡村生态圈，聚焦乡村重点区域，通过融资、融智、品牌和科技四大赋能，推动综合金融与三农场景两者结合，致力打造集政府、农业龙头企业、银行、保险、农研院所于一体的产业振兴共建平台。2021 年，本行涉农贷款余额 991.74 亿元，投放产业扶贫和乡村振兴支持资金 108.67 亿元，惠及 13.6 万农村人口。本行加强志愿者队伍建设，组织开展形式多样的社会公益活动，同时，拓展科技公益新形式，依托“平安公益平台”打造公益桥梁，鼓励各方关注弱势群体，积极参与公益慈善事业，为人民幸福、社会和谐贡献力量。本行全年对外捐赠 12,196.06 万元，主要用于教育、扶贫、抗疫、救灾以及对社会弱势群体的资助。

草木蔓发，春山可望。2022 年，平安银行将充分把握新发展阶段、新发展理念、新发展格局赋予的责任和使命，继续坚持零售转型的战略定力，继续坚持综合金融、科技赋能两大优势，继续坚持商业价值与社会价值的有机结合，在革故鼎新中激发活力，在披荆斩棘中真抓实干，在推进高质量发展中实现新的突破，与各方携手构建可持续发展的未来，谱就新时代的华章！

董事长 谢永林

行长 胡跃飞

1. 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。截至 2021 年末，本行有 109 家分行及 1,177 家营业机构为客户提供多种金融服务。

本行以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，持续深化战略转型，全力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，为客户提供有温度的金融服务。

1.1 关键绩效

指标		2021 年	2020 年	2019 年
经济绩效	资产总额（亿元）	49,213.80	44,685.14	39,390.70
	存款总额（亿元）	29,618.19	26,731.18	24,369.35
	贷款总额（含贴现，亿元）	30,634.48	26,662.97	23,232.05
	——企业贷款（亿元）	11,531.27	10,613.57	9,659.84
	——个人贷款（亿元）	19,103.21	16,049.40	13,572.21
	营业收入（亿元）	1,693.83	1,535.42	1,379.58
	净利润（亿元）	363.36	289.28	281.95
	基本每股收益（元）	1.73	1.40	1.54
	两增两控小微企业贷款余额*（亿元）	3,821.59	2,828.30	2,037.30
	两增两控小微企业贷款增长率(%)	35.71	38.83	-
环境绩效	绿色信贷余额（亿元）	691.35	227.00	220.92
	“两高一剩”行业贷款余额（亿元）	249.98	243.95	167.09
	视频会议召开次数（次）	104,901	67,751	36,736
社会绩效	客服 NPS（客户净推荐值）	85.7%	83%	80%
	员工总数（人）	40,651	38,097	34,253
	社会保险覆盖率	100%	100%	100%

缴税总额（亿元）	241.54	252.2	227.49
对外捐赠总额（万元）	12,196.06	9,154.63	748.62
累计投入产业扶贫资金（亿元）	361.76	253.09	125.54

*注： 1. “两增两控小微企业贷款余额”为银保监会2019年新增口径
2. 2019年“绿色信贷余额”按2020年监管新标准追溯调整

1.2 荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
2021年3月	绿色金融先锋创新奖 绿色金融支持实体经济优秀奖	深圳经济特区金融学会
2021年4月	中小投资者关系互动奖 最佳新媒体运营奖	《全景网》
2021年5月	投资者关系最佳董事会	《证券时报》
2021年5月	后疫情时代深圳金融赋能实体杰出贡献企业奖	南方报业传媒集团
2021年6月	开放银行获“最佳技术创新交易银行”奖项 数字口袋获“最佳企业移动服务交易银行”奖项	《亚洲货币》
2021年6月	碳中和先锋奖	财联社
2021年7月	最佳开放银行项目 最佳语音机器人应用 最佳网点创新项目 最佳客户关系管理项目（企业类） 中国最佳数字化社交媒体项目 中国最佳自助服务银行项目 中国最佳物联网应用 中国年度业务连续性技术实施	《亚洲银行家》
2021年9月	中国上市公司社会责任奖	证券时报社
2021年9月	2021“绿碳先锋”年度最佳贡献银行	财联社
2021年9月	最佳金融创新奖 十佳普惠金融服务创新奖 十佳金融科技创新奖	《银行家杂志》
2021年10月	年度普惠金融奖 年度科技金融奖	《每日经济新闻》
2021年11月	年度普惠金融业务银行	《21世纪经济报道》
2021年11月	中国上市公司社会责任奖	证券时报社

2021 年 11 月	年度科技创新银行	《证券时报》
2021 年 11 月	亚太最佳手机银行 APP	《环球金融》
2021 年 11 月	年度最佳慈善平台	《亚洲银行家》
2021 年 12 月	信用卡中心 A+新核心系统项目获评“2020 年度 金融科技发展奖一等奖”	中国人民银行、证监会联合颁发
2021 年 12 月	深圳市智慧养老颐年卡项目荣获一等奖 信用卡新核心项目荣获三等奖 星云物联网平台荣获优秀奖	深圳市地方金融监管局
2021 年 12 月	2021 年度最具社会责任奖	南方报业传媒集团 南方新闻网

2. 可持续发展管理

本行秉持“责任创造价值，真诚回报社会”的可持续发展理念，坚持经济效益、社会效益和环境效益的统一，以服务实体经济、服务人民群众为本，关注客户需求，关注科技应用，关注风险管理，不断提升银行整体经营管理能力，努力打造价值银行、品牌银行、人文银行、绿色银行和爱心银行，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善。



我们不断完善可持续发展工作体系，形成了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、各分支行落地推进、全行员工共同参与的可持续发展管理架构和工作格局，确保可持续发展管理理念与行为在日常工作中的落地。

董事会作为本行 ESG 事务的最高负责及决策机构，负责审阅并监督本行在 ESG 方面的重要决策和信息披露内容。2021 年，董事会审议通过平安银行 2020 年年度报告、可持续发展报告，其中覆盖精准扶贫、抗击疫情、支持服务实体经济、绿色金融等 ESG 议题。由董事会审议通过的《平安银行三年发展战略规划（2020-2022）》中设有“社会责任”专门章节，涵盖消费者权益保护、绿色信贷、金融扶贫、社会公益等内容。

2.1 利益相关方沟通

本行建立了与利益相关方常态化的沟通机制，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。

利益相关方	相关方期望	沟通方式
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 合规经营 · 廉洁建设 · 服务地方发展 · 客户权益保护 · 合作共赢 	<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 · 信息公开 · 参与行业协会活动
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> · 经济绩效 · 稳健发展 · 风险管理 · ESG 绩效表现 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期报告与信息公告 · 投资者调研与沟通会议 · 主题开放日活动 · 投资者日常咨询回复
客户	<ul style="list-style-type: none"> · 金融科技创新 · 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 · 客户经理日常联络
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 员工职业发展 · 员工健康安全 · 员工权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> · 员工满意度调查 · 座谈会与培训活动 · 内刊内网等平台 · 申诉与举报机制
环境	<ul style="list-style-type: none"> · 应对气候变化 · 能源管理 · 水资源管理 · 废弃物管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 能源与资源 · 绿色办公倡议 · 环保宣传活动 · 气候变化敏感性测试
社区	<ul style="list-style-type: none"> · 践行负责任投资 · 服务社会民生 · 助力乡村振兴 · 奉献社会公益 · 志愿者服务 	<ul style="list-style-type: none"> · 定点帮扶行动 · 社区项目建设 · 员工志愿服务 · 社区服务活动

2.2 重要议题

本行通过外部专业 ESG 评级机构沟通、同业对标、以及内部部门访谈等方式，征集多方建议与意见，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，作为本行可持续发展报告编制及未来工作的重要参考。



3. 公司治理

科学完善的公司治理机制是商业银行可持续健康发展的根基和保障。平安银行持续增强公司治理，规范董事会建设，完善治理体系；强化风险管控，筑牢风险防线；履行反洗钱责任，确保业务健康有序开展，以稳健经营护航银行高质量发展。

3.1 党建引领发展

本行将党的建设与银行经营发展高度融合，在完善公司治理、提高决策效率等方面进行了有益的尝试和探索，充分发挥党建对公司治理引领作用。同时，以党建为抓手，在全面抗击疫情，积极践行金融供给侧改革，落实金融支持服务实体经济、决胜脱贫攻坚、助力乡村振兴、服务社会大众等工作中充分发挥党的领导核心作用。

2021年，围绕庆祝建党100周年，本行组织开展“强党性、感党恩、担使命”党庆主题活动，通过党史学习、表彰大会、主题征文等系列活动，巩固深化党建工作成效。同时，持续开展红色教育，加强思想建设，以党建正风气、强管理、促发展；建立健全各级党组织架构和运作体系，充分发挥战斗堡垒作用，实现二级机构党组织完备率100%；深入落实“三重一大”党委集体决策机制，加强党风廉政建设，提高决策水平；推进“我为群众办实事”实践活动，强化党员服务意识和表率作用。

3.2 董事会治理

本行按照有关法律法规的规定和中国证监会、中国银保监会的监管要求，进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构。2021年，本行修订并审议通过《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》，确保公司治理规章制度及运行机制符合最新监管政策要求。

本行主要治理制度

[公司章程（含股东大会、董事会、监事会议事规则）](#)

信息披露事务管理制度

投资者关系工作制度

董监事和高级管理人员所持本行股份及其变动管理办法

内幕信息知情人登记管理制度

防范大股东及其关联方资金占用制度

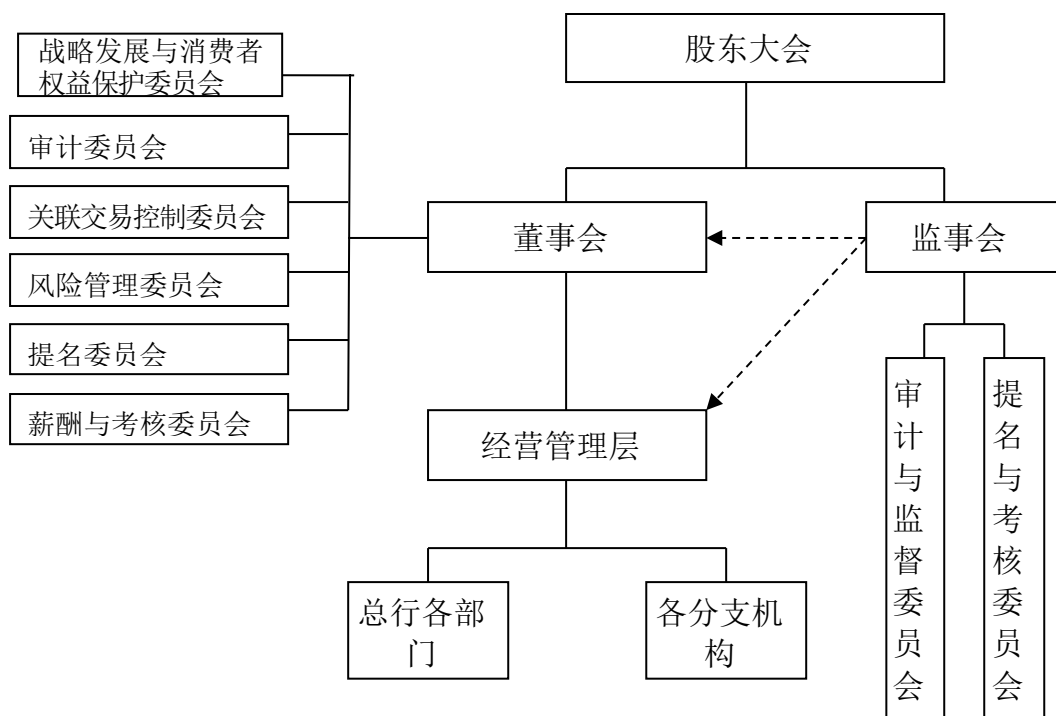
年报信息披露重大差错责任追究制度

董监事履职评价办法

(以上制度文件详细可参阅本行官网“投资者关系”版块)

3.2.1 完善治理结构

股东大会、董事会、监事会、高级管理层共同构成本行的基础治理结构，“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，不断提升平安银行治理效能，筑牢稳健发展的根基。



本行董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会、审计委员会、风险管

理委员会、关联交易控制委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会。各专门委员会严格按照公司章程、议事规则及各委员会工作细则履行职责，对相关工作提出意见与建议，协助董事会进行科学决策。2021年，本行董事会共召开12次会议，董事出席率100%，审议通过53项议案，并听取或审阅55项报告。

董事会专门委员会	董事数量 (人)	独立董事成员 数量(人)	年度召开 会议次数
战略发展与消费者权益保护委员会	7	1	5
审计委员会	6	4	6
风险管理委员会	5	2	5
关联交易控制委员会	3	2	7
提名委员会	5	3	4
薪酬与考核委员会	4	3	4

3.2.2 董事会独立性

本行《公司章程》规定，董事会成员中应当有三分之一以上独立董事，其中至少有一名会计专业人士。截至2021年末，本行董事会共有董事14名，其中独立董事5名，占比36%，分别为财会、经济、金融、法律领域的专家，符合公司章程规定。独立董事均按照法律法规以及本行章程要求，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，并对全体股东负责，重点关注中小股东的合法权益不受损害。

为进一步优化董事会专门委员会人员构成，2021年增补3名独立董事分别进入审计委员会及风险管理委员会。独立董事在审计、关联交易控制、提名及薪酬与考核委员会中均担任委员会主席且占比超过半数。

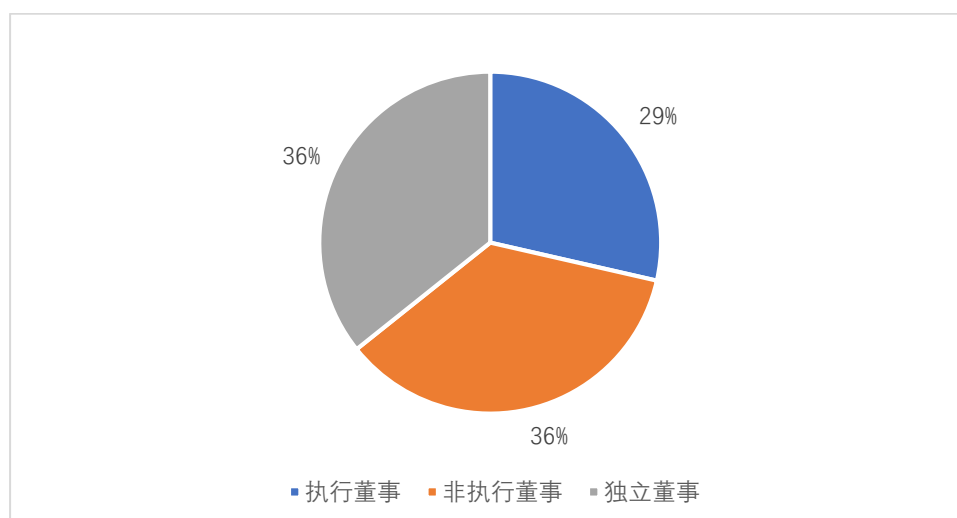
此外，本行董事会议事规则及相关专门委员会工作细则均规定，董事会及委员会就关联交易表决时，有利益关系的董事不得参与表决，该规定得到严格贯彻执行。

3.2.3 董事会多元化

本行坚持并不断促进董事会成员多元化，在董事提名及董事选举过程中了解董事候选人的职业、学历、职称、工作经历及兼职情况等信息，选择来自不同背景及拥有多元视角的人士参与公司治理决策。同时，本行高度关注董事会

的性别构成，维持并努力提升女性董事的数量和占比。2021年，本行董事会中共有2名女性董事。

董事会成员构成



3.2.4 董事会培训

2021年全体董事会成员共参加4场培训，培训内容主要包括反洗钱和反恐怖融资合规、公司治理监管规章等，并组织董事、监事与人民银行进行消费者权益保护专题交流。同时，本行先后对2位拟任董事开展公司治理、监管规章和反洗钱专题培训。

3.2.5 监事会建设

本行监事会建立健全对董事会和高管层的监督履责机制。2021年，监事长和监事会成员现场列席董事会会议6次、董事会专门委员会会议14次，出席股东大会2次，直接参加多数全行经营工作会议、合规内控与案防会议及风控会议，有效行使对董事会和高管层的履职监督及对财务管理、风险管理、内部控制的监督职能。

3.2.6 薪酬与履职评价

本行董事会薪酬与考核委员会依照《公司章程》和《董事会薪酬与考核委员会工作细则》，负责审议全行薪酬管理制度和政策，拟定董事和高级管理层人员的薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案实施。本行每年开展董监高履职评价工作，评价结果提交监管部门和股东大会报告。

可持续性薪酬绩效

针对高级管理人员，本行根据高管分管领域设置相应的考核指标，指标设置

考虑全行战略及可持续发展要求，包含经营业绩、风险合规、客户净推荐值（NPS）等 ESG 相关指标，考核结果作为高管履职评价的依据，并与奖金紧密挂钩。

绩效薪酬延期支付

为防止干部员工因追求短期业绩而进行冒险经营，加强全行资产质量管理，确保风险管理层层联动传导，保证风险经营成果确实可控，本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》，制定了《绩效薪酬延期支付管理办法》，对高级管理人员的部分绩效薪酬进行延期支付，延期支付期限为 3 年，与风险暴露期限相匹配，并根据风险指标执行情况及风险暴露事件的性质及影响程度等，决策到期支付比例。

绩效薪酬追索扣回

2021 年，董事会审议通过《绩效薪酬追索扣回管理办法》，规定了薪酬追索扣回规则、追索扣回评估框架与流程、内部争议处理及监督问责机制等，进一步健全了绩效薪酬激励约束机制，有助于充分发挥绩效薪酬在本行经营管理中的导向作用，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配，防范激进经营行为和违法违规行为，促进稳健经营和可持续发展。

3.2.7 持股管理

本行制定并实施《董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动管理办法》，对董监高股份变动、股份锁定、信息披露进行规范，确保持股管理依法合规。本行年报中披露对董监高持股及其变动情况，2021 年未发生董监高违规买卖本公司股份或未按规定申报、披露的事件。

3.3 投资者关系

本行坚决落实股权管理监管要求，加强股东股权和关联交易管理，并通过主动、及时、高质量的信息披露，与股东和投资者保持透明有效沟通。

3.3.1 关联方交易

本行与控股股东在业务、机构、人员、财务、资产等方面完全分开，控股股东不干预本行经营管理。本行制定《股权事务管理办法》，持续加强本行股权事务管理，完善公司治理结构。同时，本行在公司官网及定期报告中及时充分地披露关联交易相关信息。

3.3.2 信息披露

本行依法履行信息披露义务，并主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度。

2021 年投资者沟通开展情况

- 组织各类投资者活动 450 场，同比增加 13%：
 - ✓ 业绩发布会 3 场
 - ✓ 开放日活动 2 次：零售开放日，对公暨风险开放日
 - ✓ 现场及电话路演 8 次
 - ✓ 其他投资者接待、券商策略会等活动超过 400 场次
- “平安银行投关”微信公众号推送文章 382 篇，电子杂志《平安银行投资者信息通报》发布 34 期
- 公司官网实时更新各类公告，定期更新财务、股东等信息
- 参与中证中小投资者服务中心主办的《股东来了》投资者权益知识竞赛，利用平安知鸟学习平台，自行制作投资者合法权益宣传推广课件并设置答题模式，累计答题超 10 万次。

在深圳证券交易所每年进行的上市公司信息披露考核中，本行已连续 10 年获评最高等级 A 级。



2021 年 2 月 2 日，本行举办 [2020 年度业绩发布会](#)

3.4 强化风险管理

本行坚持“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，把防控金融风险放在全行发展战略的重要位置，持续推进全面风险管理体系建设。

3.4.1 风险治理架构

本行董事会承担全面风险管理的最终责任，风险管理委员会向董事会提供专业意见并根据董事会授权就专业事项进行决策，负责监督高级管理层对风险的控制情况，对银行风险政策、管理状况及风险承受能力进行定期评估，提出完善风险管理和内部控制的意见。风险管理部、资产负债管理部等专业部门负责具体的风险识别及管理工作，并由稽核监察部对风险管理进行内部审计。2021年，本行董事会审议通过了全面风险管理报告、风险偏好陈述书、内部资本充足评估报告等风险管理议案，制定或修订了全面风险管理办法、重大突发事件应急管理办法，以及市场风险、操作风险、外包风险、声誉风险、负债质量、互联网贷款管理等相关规章制度。

3.4.2 风险管理体系

本行通过完善风险管理政策制度、优化管理机制等措施，不断加强对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、信息科技风险、法律合规风险等各类风险的应对。本行搭建了涵盖基本制度、一般管理办法、操作流程的风险管理制度体系，覆盖风险控制的全流程，同时持续完善以产业链为基础的风险政策体系，集中明确全行业务发展方向和客户进退策略，有效规避系统性风险。

2021年，本行修订《经营机构风险综合评价管理办法》《事业部风险综合评价管理办法》，完善资产质量长效管控机制。本行资产质量保持平稳，不良贷款率1.02%，拨备覆盖率为288.42%，保持较强风险抵补能力。

2021年，本行开展全面压力测试、气候变化敏感性测试等6次风险压力测试。测试结果显示，压力情景冲击对本行资产质量有一定影响，但对拨备覆盖率、资本充足率和流动性覆盖率等指标影响有限。

3.4.3 风控能力建设

本行重视风险管理人才培养和队伍建设，针对不同条线的各层级员工针对性开展风险管理培训，并针对重点议题进行专项学习，同时着力推进风险管理数字化建设，提高风控智能化水平。

关键岗位	培训主题
高级管理干部	<ul style="list-style-type: none">• 年度风险政策• 宏观环境• 新型供应链

专业风险经理	<ul style="list-style-type: none"> • 房地产业务风险管理 • 汽融智慧贷后风险管理 • 风险经理课程开发
风险人才储备	<ul style="list-style-type: none"> • 新型供应链 • 项目管理 • 演讲表达 • 三大货币政策工具
贷款审批人员	<ul style="list-style-type: none"> • 通过集中培训、座谈分享、定制化面授、放款答疑等 20 余场培训活动，持续巩固总分行放款人员的风险意识。
零售风险	<ul style="list-style-type: none"> • 开展 44 场专项培训，内容覆盖贷后管理、风险政策、监管政策、资金流向监测、投诉处理、催清收管理要求与操作细则等。

同时，本行围绕风险新规新政、宏观政策与经济趋势、零售风险等主题组织开展了丰富多样的专项培训，并利用技术手段，将行业政策标准进行标签化拆解并植入智慧风控系统，加强业务人员对政策的理解应用。

<p>智慧风控系统建设</p> <p>本行“智能风控平台”集成风险政策、风险制度、风险管理要求于一体，通过智能审批、智能放款、智慧贷后、智能控制、智能预警、智慧分析、智能监控七大智能场景建设，实现标准化业务授信秒批、65%业务出账秒放、自动化贷后监测，信贷运行智能化分析、全方位监控，预警前瞻性从40%跃升至90%+。</p> <p>智慧风控平台移动端客户极速贴现功能，实现账户开立、额度申请和核定的移动化、自动化，全流程操作时长由原来的3天缩短至10分钟。该功能上线后，产品月均出账金额由原来的8,000万提升至116亿，增幅144倍。</p> <p>智慧风控平台先后获得人民银行主办评选的“年度银行科技发展奖”以及“Gartner2020年金融创新奖亚太区冠军”。</p>

3.4.4 信贷风险管理

本行建立完整、系统的信贷管理内控及业务操作流程制度，并通过信贷系统对信贷业务实行全流程管理：

贷前受理和调查：建立全面授信尽责调查制度，严格落实授信业务贷前调查环节的风险防范，并要求严格审查客户准入资格，严防利用不真实生产经营信息和虚假资料骗取贷款。核实客户贷款需求和审贷资料的真实性，客观评价客户还款能力，严防利用虚假资料或虚假担保等骗取贷款。

贷款审查和审批：建立相应制度，要求多方获取客户最新融资信息，全面、科学测算贷款需求。严防逆程序操作和超权限审批；严防员工参与客户编造虚假材料；严禁授意或支持贷款调查/审查部门或人员撰写虚假调查/审查报告、随意降低准入标准、违规决策审批贷款。

贷款合同签订与发放：建立合同管理、放款管理等制度，要求坚持合同面签制度，严防在未落实贷款条件或客户经营发生重大不利变化情况下发放贷款，严防客户用虚假支付依据支取贷款。

贷后管理：建立完善的授信风险监测预警等贷后管理制度，同时，还建立问题授信管理、不良资产管理及责任追究等制度，在明确问题授信相应管理要求基础上，对不良资产履职排查和责任认定等工作进行相应明确和规范。

4. 诚信合规

确保经营活动的依法合规是银行的立身之本。本行恪守诚信合规的经营理念，严格遵守国家法律法规及监管部门合规要求，规范全行员工及合作伙伴的商业行为，扎实推进反腐倡廉建设，并做细做实信访举报工作，持续提升合规经营水平。

4.1 规范员工行为

本行持续推进员工行为管理体系建设。本行董事会对从业人员的行为管理承担最终责任，同时本行《董事会审计委员会工作细则》中规定，董事会审计委员会负责对本行的合规风险进行日常监督，确保内部监控系统运行有效。

4.1.1 员工行为管理制度

本行《员工行为守则》中要求员工应保持职务行为的廉洁性，禁止进行商业贿赂；遵守反洗钱有关规定，在严守客户隐私的同时，及时按照本行要求，报告大额和可疑交易；妥善保存客户资料及其交易信息，维护客户的合法权益。同时，本行还制定《员工违规违纪亮牌问责处罚办法》《员工违规行为积分管理办法》等制度文件，以规范员工行为，引导和督促全行员工遵章守纪、依法合规操作。办法适用于本行所有员工，包括与本行签订劳动合同的在岗人员、本行聘用或与劳务代理机构、业务外包等机构签订协议直接从事本行业务的其他人员（包括但不限于返聘、劳务派遣、业务外包服务人员等）。总行合规、稽核部门常态化开展员工异常行为非现场监测，通过系统不定期向各机构派发预警数据要求核查、整改和问责。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。

本行全体正式员工均已签署《员工行为价值承诺函》和《员工合规履职承诺书（2021年）》。同时，本行在《人力外包工作管理办法》中已明确规定，外包员工在入职工作前必须签署《合规履职承诺书》。在日常合规管理工作中，本行外包管理团队定期检查、不定期抽查签署及落实情况，一旦发现违规情况，立即通知用人单位整改并反馈整改进度，保证相关协议的签订落实。

4.1.2 督促员工依法行事

行为风险	• 每年开展全体正式员工信息申报，申报内容包括员工本人及亲
------	-------------------------------

管理	<p>属的开办公司信息及其他利益冲突信息，防范员工利益冲突风险。</p> <ul style="list-style-type: none"> 通过智慧合规系统（KYS）进行数据监测，排查员工行为风险，并对查实的违规行为追责问责。
合规培训 宣导	<ul style="list-style-type: none"> 通过平安知鸟学习平台向全行员工推送合规必修课程，并通过培训负责人例会、直播、典型案例宣传等渠道，落实合规要求传达。全年共推送 38 门课程，覆盖全体干部员工。 各机构合规部门定期开展新员工入职合规培训，覆盖全体新入职员工，着力构建“不敢违、不能违、不愿违”的合规文化氛围。12 家新设机构开展内控案防与员工行为管理现场培训，推动新设机构树立合规发展理念，完善员工行为管理机制。 开展“2021 年合规能力提升年”活动，推出“平安合规 e 站”小程序，提升合规宣导内容质量。

4.2 反腐败

本行不断推动反腐倡廉监督机制创新，灵活运用智能化技术手段，落实一系列教育监督举措，在全行筑牢“不想违、不能违、不敢违”的思想防线，打造廉洁反腐的长效机制。

4.2.1 反腐制度建设

本行修订《反腐败条例》（每三年修订一次），严禁董事会成员、监事会成员、正式员工、派遣工及外包员工在履行职责或者行使职权过程中发生玩忽职守、徇私舞弊，或者以权谋私、私用或滥用职权等违反本行管理制度的行为。该条例同时规定了腐败行为预防以及腐败事件的调查和处理方式，并鼓励全体员工参与反腐败工作。

本行每年定期开展内控稽核独立评级专项审计，围绕内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五要素，以风险为导向，对全行反腐败制度和工作机制的有效性定期进行独立测试和评价，未发现反腐败制度及工作机制存在问题和缺陷。

2021 年，本行组织开展了“十大不作为、十大乱作为”作风纠治运动，累计

发现“不作为、乱作为”问题 1,700 余个，并将行动深入消保领域，下发消保“十二项纪律”要求，推动各级机构自查整改相关问题。同时，建立廉洁谈话机制，对新进人员、新晋升管理人员等开展廉洁谈话，全年累计覆盖干部员工超过 1.6 万人（含外包员工）。

4.2.2 科学高效监督

本行积极应用智能化技术手段，深化智能审计平台体系建设，持续提升对腐败事件的监督能力。

- 开发智能调查工具及个人智调工具，将员工非正常资金往来等复杂问题的排查工作效率提高 10 倍；
- 上线 DIS 智能纪检监察管理系统，将员工行为标记为廉政“健康码”，作为员工管理和考察工作的重要参考；
- 优化智慧审计画像系统，覆盖 18 个信息维度及 648 个指标，对审计对象进行全面视角的分析审查。

4.2.3 廉洁警示教育

2021 年，本行通过创建“e 廉政”线上警示教育平台、开展“云廉政 2.0”警示教育系列活动等，推动形成反腐倡廉警示教育的长效机制。全体员工在廉洁宣导月人均参与学习时长达 4.65 小时，全年反腐倡廉培训 273,238 人次。

在监督与问责方面，本行从领导干部抓起，加强各级“一把手”监督，压实监督责任；深入开展执纪监督和问责处罚工作，坚持抓早抓小、防微杜渐，运用约谈提醒、批评教育、责令检查、诫勉谈话等处分程度较轻的执纪监督“第一种形态”累计处理 2,590 人次；对“新进人员、新晋干部、积分多、违规多”人员，开展廉洁谈话 9,935 人次。

4.2.4 肃查贪腐案件

本行坚持对腐败行为零容忍，对贪污腐败案件涉事单位和个人均采取严肃处理，依法依规顶格问责。贯彻反腐“一票否决”制度，对涉案腐败人员严肃处理，并视情节严重程度将其列入从业人员“黑名单”报送监管机构。

4.2.5 供应商反腐败

本行持续完善采购制度及流程，制定了《采购管理办法》《供应商管理办法》《集中采购目录》《邀请招标采购实施细则》《工程类采购实施细则》等制度文件，要求所有供应商签署并严格遵守《供应商行为准则》，内容包括对业务人员

进行廉洁诚信教育、遵守廉洁自律与商业诚信、不得行贿并拒绝索贿行为等反腐败相关要求。2021年,《供应商行为准则》线上签署完成率达100%。

4.3 反洗钱管理

本行坚持“预防为主,风险为本”的反洗钱工作原则,不断健全反洗钱内控管理体系和洗钱风险管控机制,切实防范洗钱、恐怖融资和国际制裁风险。

健全管治体系	<ul style="list-style-type: none"> • 本行董事会及其审计委员会履行反洗钱与反恐怖融资决策职责,制定《反洗钱工作管理办法》等14份制度及指引文件,内容覆盖反洗钱工作管理、大额及可疑交易报告、客户身份识别和交易记录保存、黑名单筛查、涉恐资产冻结等反洗钱工作主要领域,指导管理层开展反洗钱管理工作及年度反洗钱专项审计工作。
筑牢防线	<ul style="list-style-type: none"> • 运用大数据和人工智能等技术,升级反洗钱可疑模型,有效识别隐形特征并捕捉新型洗钱手段。 • 建立“平安盾”反洗钱管理系统、智慧反洗钱管理平台等系统化平台,实现客户身份识别、大额和可疑交易、名单筛查、高风险客户管理等反洗钱全生命周期管理。持续开展重点可疑交易报告的分析、报送,为打击洗钱犯罪提供情报线索。17份专报被移送公安、纪委侦查部门,其中1份为广东省公安厅“飓风44号”专案的定案贡献了重要信息。
提升防范意识	<ul style="list-style-type: none"> • 全年反洗钱培训、会议和知识宣导场次达200余场,累计参加人次超过12万。 • 非法集资宣传月活动,网点宣传场次达1,500余次,外出宣传550场,参与群众15.8万人次,并通过音视频累计触达线上观众超过400万人。

4.4 销售合规

本行在金融产品销售与服务过程中,严格遵守销售合规性要求,落实多项管理举措,确保业务经营依法合规,切实保障金融消费者合法权益。

适当性管理	<ul style="list-style-type: none"> 本行《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》中明确规定了产品风险评级、投资者风险承受能力评估、适当性风险匹配等要求。2021年，调整优化销售适当性系统管控规则，对风测异动场景实施监控，提高管理精准度，防范违反销售适当性要求事件发生。
营销宣传管理	<ul style="list-style-type: none"> 完善营销宣传制度体系，明确“了解产品、了解客户”的营销宣传原则，严禁欺诈误导、损害客户知情权。
双录质检管理	<ul style="list-style-type: none"> 装配电子系统，对本行营业场所销售专区的每笔销售过程录音录像，并进行实时AI质检、人工随机抽检，质检结果通报相关部门，针对发现的问题落实督办整改。
第三方合作机构管理	<ul style="list-style-type: none"> 修订第三方合作机构管理制度，在协议中明确“推荐客户过程中不得以贷款申请或发放为由向客户收费”，通过电话回访、现场巡查，及时发现异常并清退不合规展业渠道，严防合作渠道乱收费。
服务收费管理	<ul style="list-style-type: none"> 优化产品服务价格公示，保障消费者知情权。 禁止保险交叉销售，杜绝搭售行为。 加强贷后电话回访，核实是否发生贷款收费、隐瞒利率、强制搭售保险等不合规行为，对经查实的问题落实问责。

4.5 信访举报

本行制定《信访工作管理办法》，畅通多样化举报渠道，建立公正透明的举报处理程序，并明确举报人保护机制，充分发挥信访举报在监督和预防违规违纪事件中的重要作用。

举报渠道	设置7×24小时投诉热线，于公司内网常态化公示信访举报邮箱、电话和地址信息；加强举报渠道公示，在总行、分行共设立62个举报邮箱、69个举报电话、405个举报信箱。
受理程序	严格按照中共中央办公厅印发的《纪检监察机关处理检举控告工作流程》处理信访事项，处理流程分为接访、安抚与劝返、

	登记与转办、调查与处理、回复与存档及跟踪与督办。
举报人保护	根据《平安银行信访工作管理办法》严格落实对举报人的保护机制，包括严禁对检举、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、控告人权力的行为，保障被检举、控告人实施民主权利的行为，认真对待被检举、控告人的解释或说明，保障举报人合法权益。对实名举报重大违纪违规行为的有功人员，给予适当的奖励；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。

2021年，全行共接到违规违纪信访举报共99件，举报内容主要包括财务费用、奖费分配、业务管理、考勤纪律、工作作风等方面，累计发现14项违规，处罚18人。

【案例】信用卡业务合规管理

本行信用卡中心积极运用科技手段推进消保审查工作的系统化、流程化，杜绝合规风险隐患。

- **规范营销宣传：**制定《信用卡中心金融营销宣传管理制度》，明确和强化“不得引用不真实、不准确的数据和资料”“不得隐瞒限制条件”“不得对过往业绩进行虚假或夸大表述”“不得使用偷换概念、不当类比、隐去假设等不当营销宣传手段”等营销宣传合规要求。
- **加强消保评审：**制定《信用卡中心消费者权益保护评审管理办法》，将消费者权益及适当性原则融入产品服务设计与开发、定价管理、协议制定、审批准入等流程。
- **创新科技赋能：**上线智能消保评审系统、智能扫描工具、AI违禁词助手等智能化工具，自动识别宣传海报等物料上的违禁、敏感用词，提高评审效率和准确性。
- **销售人员管理：**将合规消保内容纳入员工考核，加强全员尤其是外包销售人员合规培训学习，对所有在职销售人员定期开展不良风险排查及监测，实时监控客诉处理情况，及时发现并处理违规行为。

5. 数字化经营

随着数字经济的高速发展，主动探索数字科技的创新和应用是银行业转型升级、实现高质量发展的必由之路。本行积极响应时代号召，一方面深化现代信息技术与业务经营各环节的融合，与金融科技共生共长；另一方面，增强对金融科技安全风险的关注与应对，加强信息安全与数据安全体系建设，以充分保障金融消费者权益，维护银行稳健有序发展。

5.1 金融科技创新

本行积极拥抱并践行数字化转型，将“科技引领”作为战略转型的驱动力，持续深化金融科技布局，提升客户服务水平，有效支撑本行业务发展和数字化经营。2021年，本行全年信息科技投入76.65亿元。

5.1.1 深化金融科技布局

信息科技管理体系	本行设立信息科技管理委员会，负责审议科技规划、信息安全和数据治理等重大信息科技事项，并报送董事会、高管层决策。委员会年内共召开4次会议，审议通过《科技条线组织架构优化方案》《IT三年规划（2018-2021年）落地实施总结汇报》等18项议案，并听取《2022年科技创新举措和战略项目》等13项汇报。
拓展科研创新机制	成立LAMBDA实验室，在物联网、量子通信、人工智能等多个前沿领域协同行业专家开展研究，共同探索新技术在金融领域的应用，为本行战略发展提供科技支撑。通过“星云物联网平台”及海量多维数据，解决银企信息不对称痛点，创新融资模式，减少核心企业信用依赖，实现客户下沉，帮助中小企业解决融资难、融资贵问题，助力实体经济发展。
科技人才队伍建设	截至2021年末，全行科技人才（含外包）总规模9,000人，其中本科及以上学历人员占比95.9%。 在全行范围内开展Fintech认证培训，内容覆盖大数据、区块链、5G、物联网等金融科技前沿技术和应用场景，认证比例超90%，提升了全员的科技意识及科技能力。

	推进本行博士后工作站建设，与国内顶尖高校联合培养专项人才、开展外部课题合作研究，在人工智能、量化交易、战略创新、服务实体经济、供应链金融等方向培育科技成果，发表论文 10 篇，其中包括 SCI 检索 1 篇、CSSCI 检索 5 篇。
专利与知识产权保护	完善知识产权奖励制度和落地机制，组织开展案例分享、政策解读、知识宣导、专利挖掘等活动，提升全员保护知识产权主动性和积极性。截至 2021 年末，本行累计取得专利申请 946 件，取得专利授权 59 件。

5.1.2 科技推动业务创新

本行围绕“科技引领、零售突破、对公做精”战略方针，不断提升科技支撑和创新能力，加快人工智能、区块链等新技术与银行场景的应用融合，培育了多项业务创新成果。

星云物联网平台

本行 2019 年开始率先实施“[星云物联计划](#)”，构建起上有卫星、下有物联网设备、中有数字口袋和数字财资的开放银行数字经济服务生态，通过构筑天地一体的数据网络，突破通信和地域的限制，不管是在偏远山区还是在广阔的远洋，都可以维持经营数据的实时传输，进而帮助客服、金融机构保持对网点生产行为的及时监控。

截至 2021 年末，星云物联网平台累计接入设备超过 1,100 万台，全年支持融资超过 3,000 亿元。



[“谷神星·平安银行数字口袋号”运载火箭发射成功](#)

对公 AI 平台

本行秉承创新驱动、数字经营、产业互联思维，建立“1+2+N”的 AI 中台体系，依托机器学习、自然语言处理、计算机视觉、知识图谱等 AI 技术，在运营管理、营销获客、搜索推荐、风险控制、技术研发全流程中进行 AI 赋能，实现业务智能化和研发高效化，同时解决开发成本高、建模部署效率低的问题。

2021 全年，推出对公 AI 机器人、AI 外呼、AI 信审、AI 名片、AI 营销等标准化中台产品，全年投产量化模型、自然语言处理、计算机视觉、知识图谱等服务组件超 30 个，包括智能转账、报关单 OCR 识别、对公分类分级、担保圈图谱等，日调用量超 2 万次。

信用卡 A+新核心系统

平安信用卡“A+”新核心已经稳定运行了一年多，支持 1.2 亿账户量正常运营，并成功应对了双 11、双 12 和“全城天天 88”等多轮大规模消费节带来的峰值考验。

“新核心上线之前，受限于系统处理能力，对于双 11 这样瞬间并发的大流量交易，需要由前置系统接管交易，这样客户就不能得到最实时的客户体验，而新核心上线后的双 11，得益于新核心的系统处理能力远超双 11 流量，系统能给客户带来最实时最快捷的支付购物体验。”

——平安信用卡产品负责人



[信用卡 A+新核心系统荣获央行和证监会金融科技发展奖一等奖](#)

5.2 守护信息安全

本行不断完善信息安全治理结构，持续优化信息安全管理体系统并促进与业务运营的紧密结合，加强应急响应能力及第三方数据安全风险防范，提升信息安全管理及数据治理水平。

5.2.1 信息安全管理架构

本行设立了信息科技管理委员会，信息科技管理委员会是本行研究和审议全行信息科技事项，组织开展信息安全管理及数据治理各项工作，并就职责范围内的事项进行决策的专业委员会，信息科技管理委员会向董事会和高管层负责。2021年，委员会共召开4次会议，审议并听取了信息科技监管通报、科技创新举措和战略项目、全行信创工作汇报、各工作组工作汇报等31项议题。

2021年，为优化信息安全的治理，本行新设网络与信息安全委员会，作为全行负责信息安全与数据安全的最高机构，由总行行长担任委员会主任、首席信息执行官担任副主任，委员会向董事会和高级管理层负责，加强本行对信息安全及数据安全的管理。

5.2.2 管理体系建设

2021年，《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规正式发布，对网络安全、信息安全和数据安全提出了更高要求。本行通过对信息安全相关制度的梳理，优化更新了《数据安全分级和分类管理办法》《数据安全生命周期管理办法》《数据对外交换管理规范》等制度，进一步规范包括客户信息管理在内的数据安全全生命周期管理要求。

本行信息安全管理体的搭建遵照国家法律法规和相关标准，并参考ISO27001:2013标准，涵盖安全管理、安全运营、安全技术3大控制域和20个控制原则，形成共计29项信息安全方针、策略、规范、流程、基线、指引和守则，适用于总行及所有分支机构与业务条线，确保在行内推行统一的信息安全规范。

本行通过开展信息安全检查、推行安全事件上报机制、组织安全培训等措施，确保信息安全融入日常管理与运营，持续推动信息安全规定得到有效贯彻执行。

5.2.3 数据安全保护

本行不断优化安全技术管控机制及工具平台，完善数据安全内部管控。同时，针对外部数据交换和外包数据处理过程中的潜在数据安全风险，本行制定了相应

的第三方风险管控方案，以确保数据在传输和使用中的合规与安全。

<p>内部体系 建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完成数据安全容器一期建设，对敏感数据的传送过程加强管控，保护客户敏感数据安全。 • 打造数据安全管控闭环流程，将数据安全控制措施前置，确保应用系统在上线前的开发阶段就能满足数据安全合规要求，实现上线即合规，风险必追踪。 • 建设安全风险大数据平台，从保障 IT 资产安全、以数据驱动风险穿透、敏感数据自动管理等维度，为全行数据安全风险管控提供公共基础能力支撑。
<p>外部合作 管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《平安银行对外数据交换管理规范》明确了第三方数据合作的事前评估、事中监控、事后检视要求，并要求在与第三方机构签订的合作协议中包含数据安全条款。 • 针对数据处理外包服务提供商，严格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检查。 • 信息安全团队年内抽取了 5 家供应商开展现场检查，重点关注数据交互的安全管控情况，并针对发现的问题制定整改措施并贯彻执行。

5.2.4 应急响应

本行在《信息安全监控及应急响应管理办法》中对信息安全监控及应急响应工作作出了明确规定，规范信息安全事件响应及处理流程，明确各环节的联动机制。同时，本行主动开展网络和信息安全应急预案演练工作，通过实战加模拟的演练方式检验对互联网攻击和安全事件的应急处理能力，并识别信息安全防御体系及安全运营能力中存在的问题，从而持续提升本行在突发事件应急处置方面的水平，保障信息资产及各项业务的安全稳定运行。

2021 年，公司共开展信息安全相关的应急响应演练 12 次，覆盖客户敏感数据泄露、钓鱼邮件、通用型漏洞攻击、病毒事件、数据防泄密等 11 个场景。

6. 优质服务

平安银行秉承“以客户为中心”理念，以客户满意为服务宗旨，实现“智能随身”服务为目标，升级迭代以开放银行、AI 银行、远程银行、线下银行、综合化银行相互衔接并有机融合的“五位一体”新模式。围绕“客户”与“科技”主题，线上线下双线发力，为客户提供优质服务，全面提升客户体验，保障客户权益。

6.1 优化服务体系

依托“AI+T+Offline”（AI 银行+远程银行+线下银行）战略模式，本行积极探索零售转型之路，着力于多元化门店革新，实现服务升级、社交运营、生态建设全面提升。

科技赋能，打造陪伴式随身银行。秉承“随身银行”概念，打造 AI 银行、远程银行、线下银行有机融合的新服务体系，为客户提供随时、随心、随享，专人、专业、专属的金融服务。

特色门店，聚焦网点场景化经营。本行推出零售新门店 2.0，陆续打造多家特色门店和生态门店。以特色服务打“客群”，用社交运营打“场景”，从资源整合打“生态”，进而带动“聚”场效应，推动网点业务转型。

本行通过对线下门店适老化改造、开设颐年学院等服务，以“更懂您的智能银行”为价值主张，着力为颐年群体提供“安心选择”“舒心体验”“暖心陪伴”，打造“有温度”的金融服务，满足老年群体金融+生活的多重需求。



[平安银行首家颐年门店在上海开业](#)

重庆潮流新地标——平安银行重庆解放碑支行凭借其潮流网红基因引爆线下网点“空间进化”体验高潮，融入更多社交、人文及生活的场景元素，打造城市潮流新据点、开拓社交生态圈，以全新角度为客户提供更丰富美好的生活方式，将银行门店打造成为城市未来社交生活的全新地标。



[平安银行重庆解放碑支行的潮流门店“橙了”](#)

本行打造社区型门店，推出少儿财商教育特色服务，助力青少年形成正确的财富观。本行橙宝贝金融俱乐部，持续在亲子财商培养领域展开多元化的探索与实践，已服务超 7 万亲子家庭，覆盖近 30+城市。



平安银行“橙宝贝金融俱乐部”首家社区零售新门店

6.2 提升客户体验

“以客户为中心”是本行一直以来所秉持的理念，提升客户体验是本行不断前进的方向。本行持续优化产品与服务的消保审查，切实保护客户利益，重视倾听来自客户的声音，为客户提供更优质的产品、提供更便利的服务，让客户拥有更暖心的服务体验。

6.2.1 消费者权益保护

本行高度重视金融消费者权益保护工作，不断提升董事会、监事会和管理层对消费者权益保护工作的履职和监督水平。

平安银行消费者权益保护治理架构

董事会	本行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，将消费者权益保护纳入经营发展战略，并对消保工作开展有效监督、评价。2021年，董
-----	---

	事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议通过了消保工作情况报告和计划、实施纲要和管理制度，听取了监管评价及相关精神、消费投诉及问题整改情况等报告，与监管机构开展消保专题交流，部分董事对本行信用卡消保工作进行了专题调研。
高级管理层	本行设立由高级管理层成员参与的消费者权益保护工作委员会，负责落实董事会关于消费者权益保护工作的相关决议。2021年，消保工作委员会召开1次扩大会议，5次专题会议。
执行层	依托本行消费者权益保护中心、各部门及分行消保团队，贯彻落实消费者权益保护工作委员会下达的消保工作要求，确保各单位严格执行消保工作政策、制度，落实各项工作要求。

6.2.2 保障客户权益

本行修订《内部控制管理制度》《消费者权益保护审查工作管理办法》，明确将消费者权益保护审查纳入全行风险管理和内部控制体系，定期评估消保审查的内控有效性。通过落实事前审查、穿透考核、内部审计及消保培训等，全方位提升消保工作成效，防范客户利益损失。

产品服务消保审查

本行坚持“预防为先”原则，重点开展消保全流程管控工作，严格执行产品与服务的事前审查。截至2021年末，本行审查新产品、新服务、营销活动、协议条款等4,000余笔，审查宣传页面万余笔，审查业务短信模版约2,000条，有效识别和揭示产品和服务上线前存在的消保问题和风险。

确保事前审查	开展业务消保自评，并通过系统留痕、检查督导和考核管理机制，排查产品和服务未经消保审查的情况，并根据违规情节进行问责处罚。
强化内部审计	将消费者权益保护工作纳入年度审计，审计内容覆盖体制建设、机制运行、销售与服务管理、消保宣传教育及纠纷化解等方面，并将消保检查嵌入分行的常规审计、专项审计等，按季度对问题整改情况进行跟踪督导。
深化专项	开展“线上+线下”消保专项培训。2021年，本行开展消保工作

培训	培训 95 场，培训对象覆盖中高级管理人员、消保业务骨干人员、基层业务人员和新员工等共 596, 123 人次。
----	--

防范欺诈风险

本行强化源头治理，严守反诈防线，结合智能系统建设，提升欺诈风险识别和拦截技术，保护客户免遭受骗带来的经济损失。2021 年，本行 SAFE 智能风控反欺诈管理体系堵截各类诈骗涉案金额 26.09 亿元。其中，通过交易过程中智能弹屏与语音提醒帮助 2, 379 名客户发现诈骗行为，拦截潜在损失 2, 952 万元。

债务追收政策

本行制定了《零售信贷委外催清收管理办法》《关于进一步加强催收中涉及第三方管理要求的通知》《信用卡委外催收管理办法》《平安信用卡中心催收行为规范指引》等制度文件，规范委外催收渠道、委外催收公司的权责，明确催收话术、催收频次规定，加强催收过程中的合规信息安全管理，并借助科技手段加强催收质检监控。

本行 AI 催收机器人结合多样化的客群策略进行智能语音交互，降低贷后风险并提高客户体验，有效减少不当催收行为。

贷款修改

本行为贷款客户提供贷后变更选择，并提供口袋 APP、个人网银、营业网点等多种办理渠道。贷款合同条款中包含提前还款相关约定，客户可通过口袋 APP 或前往个贷中心提出提前还款申请并办理相关手续。此外，本行还为客户提供还款日、还款期限、还款方式等贷款方案信息，以及还款账号等个人信息变更服务。

6.2.3 强化隐私保护

2021 年 8 月，本行成立个人信息保护委员会，作为本行个人信息保护管理工作的最高领导机构，全面指导及管理银行客户信息及员工信息保护工作，并向本行董事会及执委会负责。该委员会主任由本行行长担任，副主任委员由三位分管副行长担任，委员由总行法律合规部、科技开发中心、消费者权益保护中心等部门负责人担任。本年度召开委员会会议 1 次、个人信息保护专项工作组会议 29 次。

专项能力提升。组织业务、法律、运营、风险等部门开展个人信息保护能力提升项目，协同建立银行个人信息保护制度体系、运作机制、管理原则及管理流程，明确用户授权和三方数据交互管理方案，建立数据保护影响评估（DPIA）流程，并搭建数据安全技术保障平台。

强化操作规范。修订《信息安全个人信息保护规范》，将覆盖范围扩展至所有可接触本行客户信息的人员，包括内部员工及第三方人员等，明确信息收集必须取得个人同意并与所提供产品或服务直接相关，最大限度确保传输数据最小化、保存期限最小化；在客户撤回同意、注销个人账户等情况下，停止个人信息处理并删除个人信息，确保不留存任何信息副本等要求。同时，对客户敏感个人信息处理提出具体要求，包括在进行操作前必须开展个人信息保护影响评估，单独向个人告知处理目的、方式、范围、存储时间等规则，敏感个人信息的必要性以及对个人权益的影响，并取得个人的单独同意等。

6.2.4 优化客户投诉管理

本行坚持以客户为中心，通过不断完善投诉管理体系，在营业网点、官网、口袋银行 APP 等各渠道公示投诉受理途径，持续广泛倾听客户声音、主动全面收集客户问题，以此作为业务提升的重要驱动力。2021 年，本行受理和搜集客户投诉 215,440 件（其中监管转办 13,694 件），发生率 0.18%。按业务类别，信用卡业务占 41.7%，贷款业务占 21.6%，借记卡业务占 14.8%。地区分布如下：

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
北京	2,886	福建	1,483	云南	653
天津	845	江西	329	西藏	0
河北	1,242	山东	1,648	陕西	855
山西	751	河南	1,429	甘肃	71
内蒙古	157	湖北	1,698	青海	0
辽宁	790	湖南	859	宁夏	0
吉林	0	广东	4,362	新疆	99
黑龙江	198	广西	221	大连	744
上海	2,563	海南	461	宁波	329
江苏	2,222	重庆	953	厦门	470
浙江	1,489	四川	1,076	青岛	731
安徽	435	贵州	404	深圳	5,567

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

同时，本行积极妥善处理客户问题、建议和投诉，持续加强金融纠纷多元化化解机制的建设，提升纠纷化解的效率；注重举一反三和溯源整改，积极主动提升服务运营能力，改善客户体验，提高客户满意度。

未来，本行消保工作将强化责任担当，贯彻消保文化，健全体制机制，升级消保品牌，推动本行的消费者权益保护工作迈上新台阶，真正让金融消费者拥有获得感、安全感和幸福感，为维护金融稳定，防范化解金融风险贡献力量。

7. 普惠金融

本行持续深耕普惠金融，切实落实普惠金融业务各项优惠政策，致力于为小微企业和社会民生提供更为便捷的金融服务。依托金融与科技优势，不断优化普惠金融业务体系，并持续为客户、老年人和残障群体提供有温度的金融产品和服务，不断推进本行金融服务的包容性和可达性。

7.1 服务小微企业

本行持续完善小微经营体系，通过优化普惠金融的组织结构、考核指标、产品服务，打造普惠金融业务发展的常态化机制，并积极贯彻国家政策要求，降低小微企业融资成本，为小微企业纾困解难。

7.1.1 减费让利助力小微

本行持续落实国家“六稳”“六保”政策要求，为受疫情影响的小微客户提供延期还本付息服务。2021年，共为小微企业提供延期本金约300亿元，延期利息超2亿元；针对小微贷款继续实施差异化FTP（内部资金转移定价）补贴政策，凡以经营用途的零售贷款，继续执行减免提前还款违约金的政策，全年共减免提前还款违约金超15亿元。

【案例】[平安银行成功发行200亿元小微金融债](#)

2021年，本行再次在全国银行间债券市场成功发行200亿元人民币的小型微型企业贷款专项金融债券，期限为3年期，票面利率为3.45%。债券募集资金已全部用于投放小微企业贷款，加大对小微企业信贷支持力度，推动小微企业业务稳健、健康发展。

7.1.2 创新小微金融产品

本行持续聚焦小微金融创新，以不同的服务渠道、产品模式打造适合小微企业自身发展特点的融资方式，帮助破解小微企业融资难题。

[数字口袋](#)

- 针对小微企业，提供各类费用减免及专属权益，如支付结算费用减免；财税、人事、法务服务等服务费用全免。

	<ul style="list-style-type: none"> 为小微企业提供保险保障，包括企业财产险、责任险等。 为疫情中的小微企业提供移动化办公便利，在线提供账户服务、转账、理财、融资等金融服务。 为小微企业在线提供企业管理服务、人事服务。
小微智贷星	<ul style="list-style-type: none"> 针对小微企业开发的智能贷款服务平台，通过金融与司法、工商、税务等行业数据的融合应用，优化小微贷款的授信流程与审批效率，提供个性化的推荐贷款产品，最快15分钟即可放款。
出口E贷	<ul style="list-style-type: none"> 针对出口型小微企业，推出线上、数字化纯信用无抵押融资产品，信用额度为200万元人民币，支持随借随还，利随本清。截至2021年末已为企业提供授信近1亿元。
新微贷	<ul style="list-style-type: none"> 针对无法在银行传统渠道获取贷款的小微客户，提供最高额度200万元的贷款。同时，联合担保公司、保险企业等引入担保模式创新，进一步扩大客户的服务范围和力度。2021年，累计放款超330亿元。

【案例】[金融科技助力抗疫药企，8天获200万元贷款](#)

2021年末，西安突发新冠肺炎疫情，一家西安抗疫药品生产企业急需资金周转。本行线上线下高效联动，快速完成审核、面签等工作。8天后，200万“新微贷”资金及时到账，解决了企业的燃眉之急

“关键时刻，没想到平安银行这么快就为我们发放了贷款，不仅为企业解决了资金的燃眉之急，也为我们打赢这场疫情阻击战增添了信心。”

——药企负责人

指标	2021年
中小企业贷款余额（亿元）	9,521.09

中小企业贷款增长率	23.59%
两增两控小微企业贷款余额（亿元）	3,821.59
两增两控小微企业贷款增长率	35.71%
两增两控小微企业贷款客户数（万户）	84.26
两增两控小微企业贷款余额占全部贷款余额比例	12.47%

7.2 惠民金融服务

本行致力于为民生社会发展提供更多便利的金融服务,持续关注不同群体的个性化需求,通过持续不断的创新探索及实践,助力普惠金融提效升级,在实现经营效益的同时,创造更多的社会价值,从金融服务供给侧助力实现人民群众对美好生活的向往。

7.2.1 创新养老金融服务

本行是深圳市民政局指定的[深圳智慧养老颐年卡](#)发行单位。颐年卡作为面向在深圳 60 周岁以上老人发行的政府养老服务电子身份凭证卡,集身份识别、敬老优待、政策性津贴发放、银行储蓄卡、市政城市一卡通等功能于一体,综合运用了 5G、大数据、云计算等技术,更加契合老年人的养老服务需求,并通过与平安口袋银行 APP 结合,引入老年客群高频使用的外部生活场景,实现银行服务与老人“衣、食、住、行、医”等场景的结合。

截至 2021 年末,颐年卡发卡 77.90 万张,其中深圳户籍老人发卡 328,643 张,覆盖率 91.54%;通过颐年卡领取高龄津贴的老人超 15 万,覆盖率约 98.5%。



[颐年卡助力 78 万深圳老年人乐享老年数字生活](#)

7.2.2 金融“适老化”

针对老年人的金融需求和风险识别能力，本行持续在适老化改造上加大投入，致力于为老年群体提供更加有温度的差异化服务。

为帮助解决老年人在运用智能技术方面的困难，本行坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。通过科技赋能与服务升级，持续推动金融服务的“适老化”改革创新，帮助老年朋友拥抱数字化技术，助力打通老年人融入智能时代的“最后一公里”。



[平安口袋银行首批通过工信部适老化、无障碍水平评测](#)

本行适老化服务措施

口袋银行 APP (大字版) 改造	<ul style="list-style-type: none"> • 字号放大、调整行间距 • 图标拟物化、通用化，贴近老年用户的时代特征 • 简化操作手势，提高老年用户操作的成功率 • 避免诱导信息，保证老年用户的信息安全 • 突出核心功能，减少干扰信息
老年人金融消费 特殊流程	<ul style="list-style-type: none"> • 65 周岁及以上客户在选购中、高风险理财产品时，需进行长者认证并签署《长者评估表》 • 75 周岁及以上的客户除需完成上述流程外，还需经过分行分管零售行长审批同意后方可办理
信用卡适老服务	<ul style="list-style-type: none"> • 针对年龄 60 周岁及以上客户，在信用卡客服热线导航层提供人工快捷通道
金融知识宣讲活 动	<ul style="list-style-type: none"> • 根据老年客户金融需求和生活高频服务事项，开展主题宣教活动，提高老年人的金融防骗意识
金融便老服务	<ul style="list-style-type: none"> • 设立颐年会，定期为老年人提供线下服务，如为高龄、行动不便的老人上门激活社保卡 • 开设银行的颐年网点，专项为老年群体办理各类金融业务，较普通网点简化办事流程、缩短老人的等待时间

7.2.2 金融“无障碍”

本行充分考虑残障人士的特殊需求，拓展了盲人读屏、低端设备版本、助听器等辅助工具的兼容性。同时，还提供语音服务、高频咨询、语音识别等智能语音技术，量身定制适合残障人士群体适用的金融产品，让信息化服务体验更平等、更方便、更安全，助力他们更好地融入数字社会。

7.2.3 抗疫“更贴心”

新冠肺炎疫情期间，为解决企业用户不便前往线下网点开户的问题，本行创新客户服务模式，通过配套智能收付款、个性化清分等综合金融产品，为企业提供一站式的综合金融服务。同时聚焦疫情期间二手房的交易需求，通过金融、科技的力量，打造二手房线上资金监管产品，既提升了办理效率，又解决了二手房买卖双方信任和资金安全问题。该产品率先在武汉上线，让当地的用户足不出户，即可完成二手房首付的资金监管。

8. 助力乡村振兴

本行积极响应国家“共同富裕”号召，依托数字乡村生态圈，聚焦乡村重点区域，定位目标人群，努力拓展各项金融惠农服务。同时，综合运用互联网、物联网、区块链等科技手段，推动产业、消费和科技助农，为乡村振兴注入更多金融动能。

8.1 乡村金融服务

本行积极响应国家关于《关于金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴的意见》，通过创新乡村振兴金融产品和服务，引导金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，更好地满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求，共同推动城乡融合发展，迈向共同富裕。

8.1.1 创新乡村金融模式

本行不断创新服务模式，打造惠农金融平台，持续延伸乡村振兴“421”服务模式，通过融资、融智、品牌和科技四大赋能，推动综合金融与“三农”场景进行结合，打造集政府、农业龙头企业、银行、保险、农研院所于一体的产业振兴共建平台。截至2021年末，本行涉农贷款余额991.74亿元，全年共计投放产业扶贫和乡村振兴支持资金108.67亿元，惠及13.6万农村人口。

同时，本行不断创新拓展债券融资方式，引导鼓励社会资本参与乡村振兴债券投资。2021年，共发行乡村振兴债64.7亿，其中投资乡村振兴政府债40.7亿，乡村振兴企业债24亿。

【案例】创新乡村振兴债券，支持农村医疗改善

2021年4月，本行主承销的重庆医药（集团）股份有限公司2021年度第六期超短期融资券正式发行，募集资金1.5亿元，为本行首次承销的“乡村振兴”债券，对满足乡村医疗机构基础医疗用药需求、全面提升当地医疗机构卫生医疗服务能力、保障农村公共卫生服务水平有着重要意义。

8.1.2 提升乡村服务覆盖

本行通过在农村设立助农代办点、安装助农POS机具等措施，向村民发放借记卡，为村民实现小额存取款和余额查询服务，并借助农村金融服务数据，联合

第三方公司引入更多惠农服务。截至 2021 年末，本行共在农村及县域地区建设营业网点 150 家，设立 465 个助农点，累计客户 45,226 名，累计存款 18 亿元。

同时，本行与同业金融机构合作，共同支持乡村的金融发展，累计服务全国 626 家中小银行，其中农村金融机构 511 家；同时，向超过 1,012 家中小银行提供资金存入存出和流动性配置服务。针对金融服务较为欠缺的地区，研发“行 E 通”产品，为金融同业提供理财代销服务，将优质的理财产品服务输送到本行网点尚未覆盖的地区。截至 2021 年末，行 E 通平台已累计服务中小银行 1,259 家，其中农村金融机构 1,128 家。

【案例】发行乡村振兴卡，践行有温度的金融

2021 年 9 月 23 日，本行联合中国银联推出股份制商业银行首张乡村振兴借记卡。该卡以乡村实际需求和平安特色金融服务手段为出发点和落脚点，本行为持卡人配备了专属农村人身意外伤害保险，让进城务工人员能够拥有一份随身的支持和保障；还配备了 7*24 小时随时在线问诊权益，让持卡人不出村也能线上问诊、看报告，降低农民就医成本。截至 2021 年末，本行已开办乡村振兴卡超过 2 万张。



[平安银行携手中国银联发行乡村振兴借记卡](#)

8.2 深耕乡村振兴

2021 年，本行持续深耕乡村振兴工作，发挥金融机构的资金与专业优势，助力乡村振兴；发挥员工力量，助力消费助农；发挥物联网与区块链等技术优势，助力科技助农，推动乡村全面发展，稳住脱贫攻坚成果。

8.2.1 产业振兴

本行积极发挥金融机构的资金与项目优势，支持乡村振兴工作。2021 年本行持续关注乡村发展、深度挖掘乡村优势与发展需求，精准开发符合本地情况、利于长期发展的高质量乡村振兴项目。

【案例】深圳分行持续深耕乡村振兴工作，洋头村造血经济项目成效显著

“村里建起了绿道，我们村的面貌也焕然一新，今年卖蜜柚收入比去年又增了不少。”广东省河源市紫金县龙窝镇洋头村脱贫户邓生说道。2021年9月20日，紫金县龙窝镇洋头村脱贫户邓生在村委干部陪同下，为深圳分行送来了一面“精准扶贫办实事、情系洋头暖人心”锦旗，表达了洋头村村民对分行过去四年精准扶贫和促进乡村振兴工作的感激之情。



经两任专职驻村书记的辛勤付出，洋头村的扶贫工作和乡村振兴取得显著成效。洋头村已投资 600 多万元建成优质蜜柚园、坝地种植、茶叶、茶园、紫金工业园、光伏发电和乳鸽养殖等 7 个村集体造血经济项目，预计每年为村集体创收 40 多万元。同时，深圳分行积极协助村民发展种植业和养殖业，并帮助村民销售鸡、鸭、蜜柚、茶叶等农产品，显著提高村民收入。2021 年 12 月，深圳分行获得由深圳市银行业协会颁发的乡村振兴优秀案例奖。

【案例】石家庄分行发挥金融机构优势，助力下阁尔村多渠道招商引资

2021 年，石家庄分行继续在河北省保定市下阁尔村开展定点帮扶工作，为早期捐建的下阁尔村厂房多渠道招商引资，并与曲阳县一家制鞋企业合作，为 50 位村民提供就业岗位。该村驻村工作组还积极对接财政专项扶贫资金，实现下阁尔村光伏全覆盖，并设立光伏公益岗，落实光伏基站建设，增加村民和村集体收入。同时，石家庄分行还联动村两委、学校，开展了“关爱村内老人，助力乡村振兴”“共克疫情，爱心助学”等为主题活动，为当地老人、学生解决实际困难。

8.2.2 乡村文旅 + 消费助农

为了让更多的员工、客户参与到乡村振兴事业中，本行因地制宜，打造“美丽乡村 平安启橙”乡村文旅项目，将客户和员工带到乡村去。结合帮扶地产业特色和文旅资源，平安已先后设计并上线了十余条乡村旅游路线，客户、员工在饱览绿水青山、品味民俗生活的同时，还通过消费助农、爱心捐赠等方式践行乡村公益，用爱搭建起了一座连通城乡的桥梁。

【案例】平安银行乡村文旅：游“绿水青山”，造“金山银山”

秋日，午后暖阳照洒在连绵的丘陵上，北回归线上的“绿宝石”河源紫金，即将迎来一个丰收的季节。丘陵上的蝉茶茶园也迎来一群特殊的客人，22位平安银行高净值客户随着乡村文旅体验团而来，他们在这里体验当“茶农”的乐趣，采茶、炒茶，再品茶，一气呵成，其乐融融。



本行打造乡村文旅体验团，背后抱着一个美好的愿景：既吸引城市人回到农村，在感受“绿水青山”之余，更借此了解更多乡村的故事，还为乡村农户们提供就业岗位，通过流量的支持和资源的共享，更长远地帮扶当地产业振兴，助力乡村在未来发展出“金山银山”。

同时，本行还打造“助农商城”，以乡村好产品服务银行客户，将平台流量转化为助农产品销量，在近千家营业网点为客户提供助农产品，宣传消费助农产品。本行对平安云农场“悬崖村的平安羊”等品牌进行升级，通过品牌赋能、科技赋能，帮助村民持续增收。2021年，本行新增帮扶农产品销售额3,876.69万元，累计帮扶农产品销售额1.2亿元。

8.2.3 科技助农

本行依托“物联网+区块链”技术，积极赋能乡村地区的农产品销售。通过引入智能物联网设备，帮助农产品企业进行销售管理自动化，实现农产品信息的可追溯，进一步优化提升农产品质量和消费者购买体验，营造可持续健康的农业发展链，带动当地乡村产业持续致富脱贫。

【案例】科技赋能悬崖村打造特色农业产业链

四川凉山州昭觉县阿土列尔村，因位于垂直落差上千米的陡峭悬崖上，被称为“悬崖村”。由于特殊的地理位置，居住在这里的村民和外界鲜有联系，这里曾一度被视为深度贫困的代名词。当地盛产的黑山羊只吃山间自然生长的鲜嫩野草，喝甘甜无污染的山泉，是远近闻名的优质肉用羊。而如今，这些体格健壮的黑山羊还多了一个新的名字——带动村民致富的“平安羊”。

本行帮扶团队协助养殖户为羊群配置了平安传感器脚环，可在手机端实时了解山羊的位置和运动状态，根据位置和运动状态了解羊的健康情况，并全程冷链、检验检疫等环节，实现以科技为基础、可持续发展的农业产业链。同时，本行还通过平安数字口袋 APP、行内采购渠道等帮助拓展平安羊的销路，并在 2021 年 12 月邀请了悬崖村村民苏不惹和谢永林董事长一起为悬崖村的平安羊直播带货，100 份羊肉产品不到一分钟全部被抢光。



9. 绿色发展

随着我国提出“30·60”碳达峰碳中和目标，绿色发展成为经济高质量发展的新动能。平安银行紧跟国家战略方向，积极应对气候变化挑战，制定了“十四五规划”绿色发展目标，着力完善绿色金融机制，大力发展绿色信贷、绿色债券等绿色金融业务，加大绿色产业支持力度，持续增加绿色研究投入，提高绿色金融能力，践行绿色运营，努力打造绿色银行。

9.1 绿色金融

平安银行大力发展绿色金融，积极响应政策要求，完善绿色金融机制建设，推动绿色信贷、绿色债券、绿色投资等业务发展，全面构建绿色金融和气候融资产品体系，充分发挥金融在应对气候变化方面的作用，努力为实体经济的绿色转型发展贡献力量。

9.1.1 完善绿色金融机制建设

2021 年本行成立绿色金融办公室，由行长胡跃飞担任主任，分管行领导担任副主任，就本行绿色金融战略规划、政策机制、风险管理等进行指导部署。董事会、高管层成员 6 次听取绿色金融工作汇报，指导本行明确绿色金融业务定位，制定绿色金融发展策略。

本行设立绿色金融事业部一级部门，负责统筹、推动、协调全行绿色金融工作，研究潜在市场机会，推动全行在创新绿色金融、服务绿色产业等方面的业务布局，共同打造平安银行绿色金融品牌。

制度建设	根据绿色金融管理需要，本行制定《绿色融资业务认证标识管理办法》《环境信息披露管理办法》《授信业务环境、社会和治理风险管理》等管理制度，明确本行在压力测试、信息披露、气候和环境风险管控、贷款审批等工作要点。
系统建设	本行启动建设“绿色金融系统”，一期工程于 2022 年 1 月投产，实现绿色业务数据线上自动汇总、统计及报表生成等功能，并可进行全行绿色业务智能化线上认证、规范认证，大幅提升本行绿色金融业务的工作效率、质量及合规性。同时，将启动“绿色金融系统”二期工程研发，计划涵盖项目环境效益测算、环境及社会风险

	分类、气候风险压力测试、环境表现监测及环境风险预警等功能。
审批体系	为提升绿色金融业务审批效率，助力业务发展，布发《公司授信审批绿色通道管理办法》，对符合条件的绿色信贷业务，建立快速响应机制，开辟绿色审批通道，优先安排贷款审批投放。
统计制度	本行严格按照人民银行绿色贷款专项统计制度及银保监绿色融资统计制度等相关要求做好绿色金融统计工作。建设完善全行绿色业务认证管理体系，规范绿色业务认证申请、审批流程；完善绿色业务数据统计报送体系，统一管理全行绿色业务数据并建立台帐，夯实数据统计基础。

9.1.2 绿色金融风险管理

本行每年编制年度风险政策指引，已针对 78 个行业板块出台了独立风险政策，并配套编制了《绿色金融业务风险手册》。针对清洁能源、节能环保等碳减排重点行业，以及钢铁、煤炭、火电、化工、建材、造纸、供热、供气等高碳排放行业，本行在制定信贷政策时均深入考虑了气候变化等环境因素。

本行加大对林业的支持力度，适当放宽了林业的政策准入标准，同时为提高政策引导的精准性，并拟在 2022 年度出台独立的林业政策，进一步提高政策专业性和业务引导的有效性，助力我国林业高质量发展。

对煤炭、有色等采矿业，本行政策上通过对安全生产、能耗环保、综合利用率、绿化率、土地复垦率等指标设置严格的准入要求，强化对清洁生产企业的融资引导，严格禁止介入环保不达标、不符合清洁生产标准的业务，体现扶优限劣的政策导向，支持采矿行业实现升级。

开展尽职调查

本行严格实施绿色信贷全流程风险控制，在客户准入、调查、审查、审批、合同签订、放款审核、贷后管理等各环节充分遵循监管要求，对客户及其项目涉及的环境与社会风险进行重点调查与全面评价。

- **贷前：**制定《公司授信贷前调查指引》，在授信用途调查、借款人经营情况调查、借款人资信状况调查和授信项目调查等环节明确了需要确认的相关环保信息。
- **贷中：**深入开展尽职调查，综合评价客户管理环境和社会风险的意愿、能

力和历史记录，深入评估客户或项目的环境和社会风险控制水平，进而采取差别化的授信流程和权限。

- **贷后：**持续加强对环境风险客户的贷后管理，密切关注国家政策对客户经营状况的影响，加强动态分析、监测和调整处置。

优化信贷结构

本行要求对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不得发放贷款。对于钢铁、煤炭、火电、化工、水泥、造纸等高耗能、高碳排放行业，将行业定位维持为“审慎介入类”，设定了较高的技术、能耗和排放等准入条件，并实施严格的限额管控措施。同时，制定有序压退高碳行业信贷敞口计划，对客户分类实施压缩、退出等不同授信策略，积极支持企业开展节能减排和绿色升级，在稳步压退高碳领域信贷规模的同时，推动相关行业提升优质产能。截至 2021 年末，本行“两高一剩”行业贷款余额为 249.98 亿元，占全部贷款余额比重为 0.82%，较上年末下降 0.1%。

对于低碳经济、循环经济、节能环保等符合本行绿色信贷范畴的相关产业，本行在贷款定价和经济资本分配等方面优先给予授信支持，在审批环节加大审批力度，提高审批效率。同时，在贷款合同中设定个性化的限制条款，包括：借款人声明节能减排合规的条款；未履行承诺或耗能、污染风险显现时，同意加速回收贷款或中止贷款的条款、同意提前行使抵质押权的条款。

9.1.3 构建绿色金融产品体系

本行将绿色金融作为重点发展领域之一，大力推进绿色金融业务发展与产品创新，为客户提供综合性的绿色金融服务，为国家“双碳”目标达成贡献本行的智慧和力量。截至 2021 年末，本行及平安理财绿色金融业务余额 1,137.27 亿元，较上年末增长 199.6%。

绿色信贷

本行对符合条件的绿色信贷给予“内部转移定价（FTP）”补贴，给予绿色信贷战略额度，专项支持绿色金融业务，并在贷款激励方案中针对绿色信贷设立增量加分项。并下达了各经营机构 2021 年绿色信贷目标任务，结合发布绿色信贷认定操作指引、开展绿色金融专项培训等，为分行提供全方位绿色金融业务支持。截至 2021 年末，本行绿色信贷余额 691.35 亿元，较上年末增长 204.6%。

【案例】武汉分行给予亿纬动力 9 亿元绿色信贷支持

湖北亿纬动力有限公司是国内锂电池龙头企业——亿纬锂能在湖北荆门市的核心子公司，主要研发、生产和销售动力储能电池。产品广泛应用于新能源汽车和通信储能领域。

2021 年，武汉分行为该公司 Q8 工厂项目提供信贷支持 9 亿元，以助力企业完成项目建设。项目建成后，将主要生产磷酸铁锂电池，用于制造新能源汽车，预计每年可减少二氧化碳排放 80 万吨。

绿色债券

本行充分发挥债券市场支持可持续发展的作用，积极构建绿色债券相关框架，推进绿色债券发行、承销、投资等业务发展。2021 年，本行共承销绿色债券 52 亿元，其中四笔绿色债券已基于国际资本市场协会（ICMA）标准，开展绿色债券认证。

【案例】[支持山东省首单碳中和债券落地](#)

2021 年 6 月，本行作为牵头主承销商，协助青岛地铁集团成功发行山东省首单碳中和债券，金额 5 亿元，票面利率 3.58%。募集资金全部用于城市轨道交通建设类绿色低碳项目，预计每年可实现二氧化碳减排 256.53 吨，节约标准煤 133.14 吨，减排氮氧化物 0.45 吨，减排 PM10 颗粒物 0.0085 吨，具有显著的碳减排等环境效益。

【案例】[银行间市场首单绿色行业类 REITs 产品成功发行](#)

2021 年 10 月 29 日，国家电投成功簿记发行了银行间市场首单类 REITs 和能源行业首单类 REITs，为所属广东公司引入权益资金 25 亿元，降低资产负债率超过十个百分点，本行为该产品联席主承销商。该产品的成功发行为国家电投探索以较低成本引入权益资金，压降资产负债率，释放投资空间，增加清洁能源占比提供了新的渠道；为国家电投乃至整个能源基础设施行业盘活存量资产提供了新的解决方案，具有重大创新意义和示范效应。

标的资产投产运营后，每年可节约标准煤 20.77 万吨，减排二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物、烟尘分别为 113.50 万吨、501.95 吨、73.07 吨、92.63 吨。



绿色投资

本行全资子公司平安理财积极布局绿色金融和 ESG 投资，将绿色金融和 ESG 产品纳入整体规划中，研发 ESG 相关主题产品。全年支持绿色金融和 ESG 投资近 130 亿元，其中，绿色债券投资 56 笔，投资金额 26.85 亿元。

【案例】[平安理财推出理财行业首只 ESG 优选绿色债券指数](#)

2022 年 1 月 14 日，平安理财与中债金融估值中心联合发布“中债-平安理财 ESG 优选绿色债券指数”。这是理财行业发布的首只融合“绿色金融”与“可持续发展”双主题的债券指数，该指数的推出有助于多角度挖掘国内优质绿色资产的长期投资价值，为国内外投资者提供投资决策参考的同时，助力绿色企业发展。

该指数成分券的筛选重点聚焦境内绿色债券发行人的可持续发展能力，多角度挖掘优质绿色资产的长期投资价值。其成分券经过多层优选，剔除不符合环境保护、社会责任、公司治理等条件的标的，降低了投资标的因环境政策限制、治理水平低下、负面社会新闻等引发的潜在“暴雷”风险，有望在降低风险的同时获得超越市场平均水平的投资回报。

9.1.4 支持绿色产业发展

本行持续加大对清洁能源、节能环保等绿色产业的支持力度，为各类碳减排项目提供精准服务。2021 年末，本行节能环保项目贷款余额为 137.55 亿元，同比增长 93%；向 3 个项目发放碳减排贷款累计 2.13 亿元，贷款加权平均利率 3.54%，带动年度碳减排量约为 6.95 万吨二氧化碳当量。

【案例】携手清洁能源企业，大力发展绿色金融

某科技公司是实施产业链一体化战略的全球知名的高性能光伏产品制造商。石家庄分行获悉该企业的资金需求后，发挥综合金融优势，联动投行、证券等公司，为客户制定多项业务方案，迅速为其提供集团限额授信 12 亿元，对集团 3 家子公司批复敞口共 5.4 亿元。2021 年末，正值该公司原材料价格走弱的节点，随着我行贷款资金迅速到位，企业购进了性价比较优的原材料，降低了企业成本，助力企业和社会经济的绿色可持续发展。

【案例】科技赋能分布式电站建设的融资需求

分布式光伏电站有着较广泛的应用场景，在占地、消纳和销售电价等方面有较大优势。但同时，也存在电站分布较散，给贷后监测带来不便的问题。本行创新贷后管理方式，利用上有卫星、下有物联网的金融科技优势，通过星云物联网优化了贷后管控，简化授信审批流程快速批复落地了某户用光伏龙头企业 14 笔分布式光伏电站绿色授信支持，授信总额 4.5 亿元，解决了分布式电站建设的融资需求。

本行密切关注新能源车等领域发展趋势，通过拓展产业链直接授信业务，为相关企业审批授信 24 笔，批复额度超 400 亿，覆盖新能源产业链各细分领域龙头企业。同时，针对新能源车直销模式，与理想、蔚来等新能源汽车企业合作开发直销贷业务，累计发放贷款 11 亿。

【案例】创新业务模式，打通新能源汽车上游供应链

汽车上游零部件产业的供应链长、产值规模大，普遍存在垫资时间长、融资难、融资贵等难题。近年来，面对新能源车爆发式增长，上游零部件供应商的资金压力进一步上升。本行基于与新能源汽车厂商良好的合作关系，通过创新设计新型供应链产品，利用汽车主机厂自有供应链金融平台，通过占用核心企业付融通直接授信额度，为新能源汽车产业供应商提供融资支持，批量解决其供应链资金需求。2021 年，该“创新付融通业务模式，加大绿色产业信贷投放”项目入选人民银行深圳经济特区金融学会优秀绿色金融案例评选，并荣获“绿色金融支持实体经济优秀奖”。

9.1.5 绿色金融能力建设

本行聚焦全行绿色金融能力建设，通过打造“绿色金融研究所”，培育绿色金融研究成果。同时，面向绿色金融专业条线、全行员工开展不同形式的培训活

动，培育绿色金融专业人才，提升员工绿色金融意识与能力。

绿色研究	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦清洁能源、绿色环保等产业，完成各类研究成果超过100篇。 • 编撰发布我国银行业首部绿色金融白皮书：《绿色金融助力高质量发展白皮书》。
绿色培训	<ul style="list-style-type: none"> • 全年走访30家分行，举办了56场绿色金融业务培训，参与员工达2万余人次。 • 在知鸟平台向全行对公业务员工推送《绿色金融宣导政策》课程，并组织知鸟必修考试。 • 邀请内外部专家在知鸟平台面向全行员工开展绿色金融主题直播14场；推出《科技赋能点绿成金》直播课程，2万人次观看。

9.2 绿色运营

本行坚持低碳环保从我做起，将绿色发展理念深植于企业文化建设，将绿色运营贯穿于全行各业务条线，持续推进业务无纸化、电子化、智能化工作，加强环境风险防控，促进人与自然的和谐共生。

9.2.1 绿色网点

2021年，本行在各地网点全面建设智能化服务柜台，依托智能设备，实现电子化的操作及业务流程的优化，大幅减少纸张消耗。通过电子印章改造节省成本52.27万/年，通过业务无纸化改造节省纸张消耗约1,700万张/年。同时，通过厅堂设备状态监控接入，实现设备故障信息线上化传输，2021年全年发送厂商工单数量超过12万笔，相当于减少报修电话通话时长120万分钟。

9.2.2 绿色服务

本行持续推进开户、办卡无纸化，将信用卡纸质申请表替换为电子化申请，并对卡片包装进行瘦身处理，将包装中的用卡手册（卡均6页纸）替换为产品折页（卡均0.81页纸），全年在信用卡申请、信用卡包装等环节共计节约1.24亿张纸消耗。同时，本行鼓励客户践行绿色消费理念，纯电子卡发卡量已超100万

张，以单张卡片制作平均碳排放量约 40g/张计算，共节省约 40 吨碳排放量。

9.2.3 绿色办公

本行厉行节约优先的原则，全方位加强节能减排管理，倡导绿色办公理念，综合性的采取节能减排措施，提高能源、资源利用率。

节水节电	<ul style="list-style-type: none"> • 发布节约用水倡议，做好员工引导。 • 倡导夏季职场空调温度设置为 26 度。 • 号召全员下班随手关灯、关电脑、关电源。
节约纸张	<ul style="list-style-type: none"> • 推广平安财智云平台的应用，员工差旅、通勤、用餐、快递等事项均可在财智云平台进行线上预订和报销，大大减少粘贴票据纸张消耗。 • 在加强全行集采管控的基础上，持续优化 e 采平台，推进无纸化采购，大幅减少使用纸质采购文件。
减少废弃物	<ul style="list-style-type: none"> • 组织职场垃圾分类活动，通过发布垃圾分类提示，张贴各种标识引导员工分类投放垃圾。 • 在《IT 资产管理办法》中明确电子废弃物的处置办法，将 116 台超期电脑修理、更新配件后捐赠给乡村学校，实现循环利用，减少废弃物污染。 • 发起环保减塑行动，较上年减少瓶装水使用量 7.05 万支，节约费用 14 万元。

【案例】建设智能文印服务器平台，减少纸张消耗

青岛分行在 2021 年设置了 10 台智能文印服务器，租赁 82 台智能文印终端，实现了打印任务管理、漫游打印等功能，员工可在任意漫游打印机进行打印，并可随时取消打印任务，有效提高设备利用率，且可规避错误打印浪费纸张。同时，还可对打印费用进行实时监控，有助于合理管控打印需求。该平台上线以来，青岛分行平均每月纸张用量 24 万张，费用支出 3.2 万，同比下降 15%。

9.2.4 绿色采购

本行在确定采购需求、采购评审环节均明确了环境保护要求，优选和引导供应商使用绿色原材料、提供绿色环保产品和绿色服务。同时，通过采购标准合同条款设定、年度供应商评估，约束、检视和鼓励供应商在产品包装、物流、回收利旧等相关环节深入贯彻环境保护政策、避免资源浪费和污染环境。

指标	2021年
总体办公面积（平方米）	218,820.08
自有办公面积 ¹ （平方米）	107,818.09
租赁办公面积（平方米）	11,1001.99
年度用电量 ¹ （度）	6,945,078
人均用电量 ¹ （度/人）	771.7
年度用水量 ¹ （吨）	130,216
人均用水量 ¹ （吨/人）	14.47
直接能源消耗量-天然气使用量（立方米） ¹	108,000
直接能源消耗量-公务车耗油总量（升） ¹	36,778.37
无害废弃物总量-厨余垃圾（吨） ¹	234
视频会议召开次数（次）	104,901

注1：数据覆盖总行自有办公职场。

10. 员工成长

员工是平安银行不断发展的内在驱动力，本行着眼于员工的成长需求，提供完善、多元的薪酬福利和培训体系，并将本行战略融入员工的职业发展中。同时，本行围绕“快乐工作、健康生活”的理念，倾听员工的心声，不断优化沟通渠道；构建健康安全的职场环境，开展各类员工关怀活动，让员工在温暖的大家庭中不断成长。

10.1 员工招聘与留存

本行始终坚持以人为本，坚信员工是企业实现可持续发展的重要推动力，我们在公平、公正、公开的前提下进行员工招聘，并提供完善的薪酬福利体系。

2021年，本行新进员工中，女性员工占比过半；在高级管理人员中，女性占比29%。

指标	2021年
员工总数（人）	40,651
女性员工（名）	22,990
男性员工（名）	17,661
少数民族员工（名）	1,766
外籍员工（名）	190
新进员工数量（名）	9,872
劳动合同签订率（%）	100
社会保险覆盖率（%）	100

10.1.1 招聘渠道

本行制定了《招聘管理办法（2021版）》，明确规范公司的招聘原则、招聘计划、招聘渠道等，持续优化招聘流程、提升招聘体验，积极拓宽招聘渠道，通

过校企合作、实习生计划、校园招聘、社会招聘、内推等多种招聘形式，广泛吸纳人才。

本行在员工的招聘录用、培训学习、绩效考核、晋升加薪等环节均保持机会平等、开放包容，不因员工年龄、性别、残疾、政治信仰、婚姻状况、出身背景等个人差异特征而区别对待。

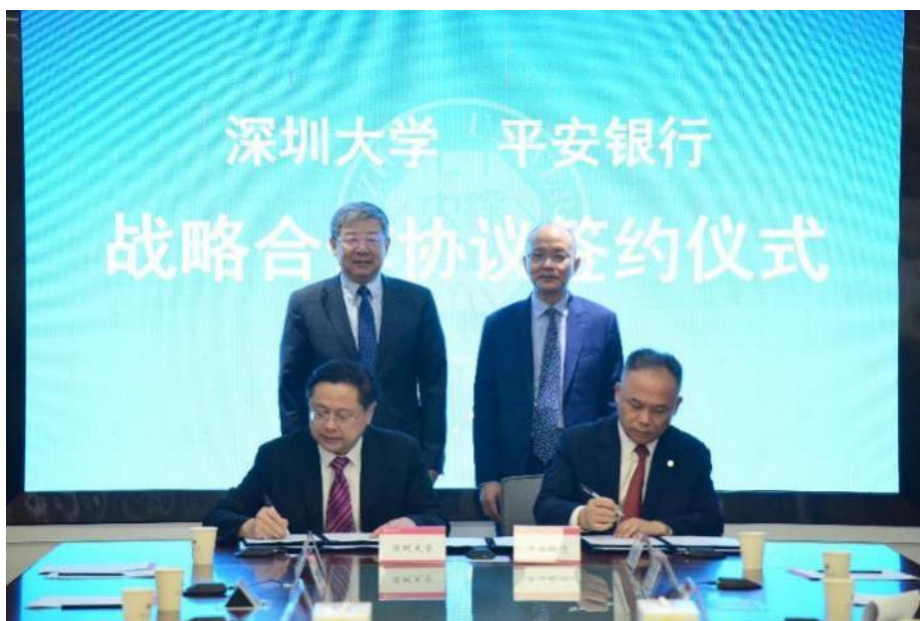
校企合作

高校捐赠	向北京大学捐赠 800 万元用于建设深圳研究生院智慧校园；向哈尔滨工业大学、清华大学各捐赠 800 万元用于学校教育发展；向中山大学捐赠超 2,900 万元用于学校建设发展。
奖助学金	在清华大学深圳国际研究生院、北京大学深圳研究生院设立“平安银行 AI Bank 奖学金”；在深圳大学设立“平安银行奖/助学金”。
实习生计划	与 34 所高校签订“实习基地建设”协议，全年年共为 2,262 名在校大学生提供实习机会；并接待多所境内外知名高校师生来访参观交流。
职业生涯指导	参加清华大学“简历嘉年华”活动，为学生提供简历修改建议与职业发展指导；参加北京大学光华管理学院“中国管培生计划”行业分享，向学生介绍银行金融科技发展；为北京大学深圳研究生院学生面对面进行职业发展指导；为深圳大学金融科技学院输送 19 位“业界导师”。
校园招聘	2021 年本行校招目标含 2021 届、2022 届海内外毕业生，共吸引超 8 万人次报名。

重点人才引进培养

金融科技人才培养	向深圳大学捐赠 1,000 万元，合作共建“深圳国际金融科技研究院”，共同进行金融科技产学研、人才培养。
战略人才引进	响应国家支持实体经济发展、乡村振兴、节能减排等号召，积极引入普惠金融、乡村振兴、绿色金融相关人才共

	139 人。
博士后人才引进	本行博士后工作站契合“科技引领”的战略，重点招收“金融+科技”复合型人才。截至 2021 年末，工作站共有在站博士后 2 人，已出站博士后 5 人，计划在 2022 年再招聘 2 人。



[平安银行深圳大学战略合作 共建深圳国际金融科技研究院](#)

10.1.2 薪酬福利

平安银行尊重且认可《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《员工权益与福利政策》等文件，承诺保障每一位员工的合法权益，并通过反歧视条例以消除不公平对待现象，抵制使用童工和强制劳动，充分保障员工参与任何合法社团或组建社团的权利。

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，确保员工充分分享银行经营成果，注重员工报酬与绩效表现相匹配。同时，为全体员工提供多元化的福利待遇，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，为员工提供企业年金计划、补充商业保险、员工年度体检、膳食补贴、生日及节庆福利等。

本行薪酬福利政策适用于包含合同制员工和派遣制员工在内的全体员工。

10.2 员工发展

着眼于员工的成长需求，本行为员工提供完善的培训体系和职业晋升通道，并通过科学合理的绩效考核，携手员工共同进步。

10.2.1 员工职业发展

本行构建了人才发展体系，努力打造以自循环为主，战略、专项引进为辅的全行人才供应链，充分挖掘和培养潜力人才，在帮助员工实现职业发展的同时，支持全行的战略落地。

本行面向全行员工（含合同制员工、派遣制员工及外包人员）实施岗位资格认证及年检管理，新入行员工及在岗员工均需 100%完成所有推送课程学习，并取得上岗资格/完成岗位资格年检。

职位序列体系建设	建立完善的职位序列管理体系，主要包括管理序列、专业序列、业务序列、科技序列、职能序列等职位序列，建立员工多元化发展通道，进一步拓展员工发展空间，满足人才发展需要。
完善人员管理办法	制定《管理序列人员管理办法》《非管理序列人员管理办法》《平安银行人才发展指引》，明确了人员发展阶梯、设定公平公正的选拔标准、调配规则，为员工的职业发展提供制度保障，实现“人尽其才，才尽其用”。
优秀潜才内部轮岗	聚焦建库、轮岗、培养、任用 4 大核心环节，建立总行、条线、机构潜才库，推动全行纵横向轮岗，实行干部季度盘点及新行长上任回访，大力培养复合型人才。截至 2021 年末，本行潜才库已入库潜才 4,900 人，643 名潜才在全行轮岗。
选拔储备青年潜才	持续开展“耀你闪亮”“耀你不一样”等系列培养项目，选拔、培养、储备青年潜力人才。2021 年，“耀你闪亮”项目共培养内部潜才 185 人，其中已任用出库 50 人，在库培养 96 人；“耀你不一样”项目覆盖 4 个业务条线、35 家机构，共计 3,138 名潜才纳入培养。

【案例】济南分行“青云潜才”重磅启幕

2021年，济南分行启动“耀你不一样·青云闪耀”潜才培养计划，综合使用线上+线下、导师辅导+教练督导、课程学习+任务实践等多元化学习手段，培养未来领军人才，搭建分行人才梯队。截至年末，已完成两个阶段培养。新颖的形式和特色团建活动，让潜力人才充分展示自我；为员工针对性开展的胜任力测评，则通过专项报告解析，帮助潜力人才明确优势短板与成长坐标。同时，实践议题辅导、多场面授课程进一步帮助潜力人才打破思维限制，增进知识体系与全局性视野。



济南分行“耀你不一样·青云闪耀”潜才培养计划之敲响中国鼓集结号

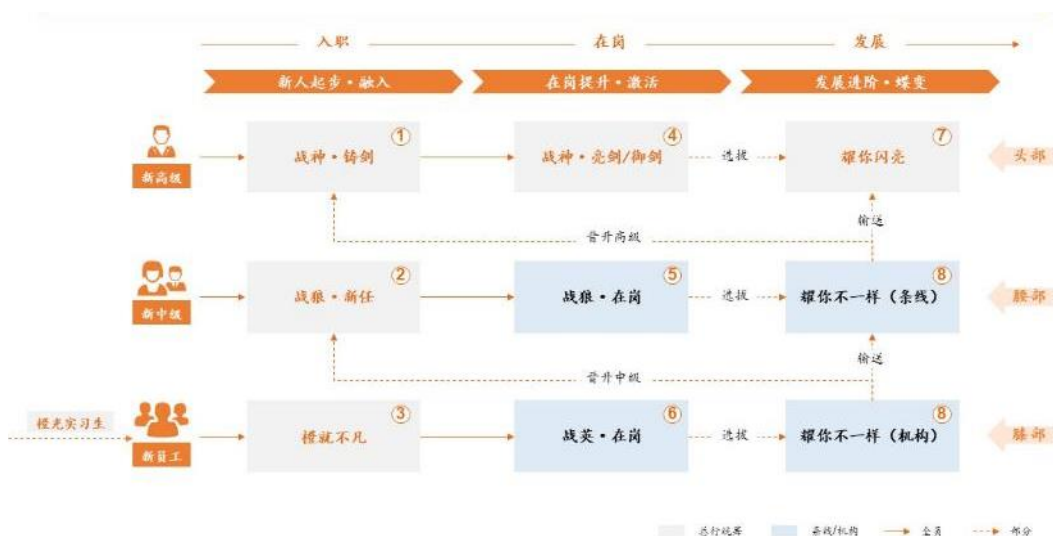
10.2.2 员工培训体系

2021年，本行持续深化员工培训工作，致力于提升本行“创新、效率、协同”的组织能力，有效推动业务队伍的协同发展，进一步优化人才结构，建立懂数字化经营、适应未来竞争的人才队伍。

员工培训聚焦领域		
推动员工增强“金融+科技”的跨界视野及数字化经营能力	关注新人成长，注重青年潜才与应届生培养，激活组织活力	积极拥抱科技和生态，开展全员科技换脑

员工培训成效				
员工培训项目数量（个）	员工培训经费支出（万元）	员工培训人次（人次）	员工平均年培训时数（小时）	员工培训覆盖率（%）
10,413	12,643	403,904	125	100

平安银行员工培训体系



员工培训体系

本行面向全行员工实施岗位资格认证及年检管理，并于 2021 年更新发布《平安银行岗位资格认证管理办法》，要求所有新入职员工均应参加总分行组织的新员工学习及考试，取得基础上岗资格，并完成各岗位专业管理要求规定的上岗学习及认证；要求所有在岗员工应完成本人年度知鸟移动必修课学习，在通过年检考试后即达成在岗资格基础年检。

在线学习运营	依托员工移动学习平台“知鸟”开展在线学习运营，推动建立学习型组织，知鸟平台移动必修课 55 门，人均学习时长达 125 小时。
新员工培训	2021 年，以条线、战区为驱动，为 766 名校招新员工开展专项培训，帮助新员工增进对本行的文化认同、组织融入，实现从校园到职场的转换。

<p>全员科技换脑</p>	<p>面向全体员工开展科技能力“基础认证”，帮助全行员工提升科技基础素质。</p> <p>面向科技领军人才开展“进阶认证”，举办了首期科技进阶认证训练营，共有 194 位中高级干部及 28 位科技骨干参训。</p>
---------------	---

【案例】“图灵攻略”代码编程大赛

在 2021 年度第三届科技“PA 说”全行员工创新大赛上，本行为 IT 人员特别增设了“图灵攻略”代码编程大赛。“图灵攻略”采用半开放式命题，以特定的故事背景、业务场景和技术要求，由参赛人员解构当下最热门的区块链、大数据、人工智能等技术，助力解决银行实际业务问题。该项活动历时 4 个月、3 轮赛程，近 2,000 人报名参赛、200 位选手晋阶，为提升全行金融科技的创新氛围、场景创新能力提供了有力支持。

10.2.2 员工资质认证

围绕业务发展需求，本行开展多渠道定制化的培训项目，实施全行岗位学习检视与资格认证，促进员工掌握岗位知识技能。同时，本行鼓励员工参加工作相关的资质考试和认定。根据人行及监管要求，本行员工上岗的必备资质或需由我行选送员工参加的资质认定，员工考试等相关费用可予以支持。此外，我们鼓励员工参与金融投资行业高级别资质认定，如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），可凭证书或持证证明材料申请报销考证费用。此制度适用于全行员工，包含派遣制员工与外包员工。

10.2.3 员工绩效考核

本行建立了科学合理的体系，从计划制定、过程辅导到考核评估全闭环管理，既关注员工绩效目标达成，亦重视过程中对员工的辅导沟通，确保在同一规则下客观公平地评估员工贡献，实现机会平等。同时，充分应用科技手段，实现绩效线上化、标签化管理，并与培训联动推送线上精品课程，针对性帮助员工提升短板和绩效表现。

10.3 员工沟通

本行重视员工的诉求与意见，通过培育双向的沟通文化、创立多样的沟通渠

道，回应员工的需求和建议，本行工会/集体协议涵盖的劳动力百分比达 100%。

10.3.1 鼓励沟通文化

2021 年，本行工会试点建立“员工代表大会”，促进员工参与本行公司治理。在本行出台涉及员工利益的管理制度和办法时，预先通过“员工代表”向员工征集意见或合理化建议，并与制度拟定部门沟通协调，培育“有话鼓励说、有话好好说、有事要商量、有事好商量”的沟通协调文化。

同时，通过线上、线下不定期召开的“员工代表大会”，全年共审议和表决了《平安银行普惠金融销售队伍绩效管理办法》等 37 项涉及员工切身利益的管理制度，切实维护员工合法权益。

为进一步保护员工的合法权益，本行组建了申诉机构，设有总行申诉委员会和机构申诉派驻小组，两级申诉机构各司其职、公平高效地处理全行的申诉事件。申诉人对于处罚通知可以提出异议并交申诉机构进行调查处理，申诉结果将制作成《申诉处理通知书》，以电子邮件、信件等适当形式给到当事人。这样的申诉机制，加强了与申诉人的沟通、安抚，有效解决了处罚纠纷和员工申诉的“最后一公里”问题，并以“柔性处理”的方式有效化解了劳资之间潜在的风险和矛盾。

10.3.2 搭建沟通平台

本行致力于搭建形式多样的员工沟通渠道和平台。通过开展 2021 年度“我向企业献一策”活动，面向本行职工群众征求企业发展合理化建议；通过民意调查问卷、征集舆情信息、召开员工座谈会等渠道构建本行舆情收集反馈网络，同时加大基层工会开展员工家访的工作力度，将本行的关怀与温暖延伸到了员工家庭。

【案例】“解忧杂货部”——长沙分行员工沟通日

长沙分行通过各种渠道，尽可能多的了解员工想法、深度需求，替员工排忧解难，共同明确员工改进方向，帮助员工成长。长沙分行创新设立“员工沟通日”，每周五定期回应员工需求，注重员工体验和感受。



10.4 员工关怀

本行聚焦员工的健康与安全，在疫情常态化下持续做好职场疫情防控工作，为员工的健康保驾护航。同时，关注员工的日常关怀工作，开展各类文娱活动、提供福利关怀，创造一个平安、积极、温暖的工作氛围。

10.4.1 员工健康与安全

本行积极打造员工健康平台，鼓励员工参与职场健康与安全活动，营造和谐、阳光、活力的职场氛围。

职场疫情防控

本行坚定落实政府疫情防控工作部署，制定了《关于加强疫情防控和做好安全生产、生活的通知》，组织全行各级机构做好职场疫情防控工作，积极协助员工进行核酸检测、新冠疫苗接种和“疫情打卡”。同时，对因疫情防控要求需隔离或远程办公的员工进行慰问，对职场复工人员及时提供防疫后勤保障。

健康安全保障

本行制定职场自救物资配置管理办法，通过完善急救药品配置，搭建职场自救体系，提高职场人员应急自救能力及职场安全保障。2021年，本行在深圳、上海等地的办公职场增配6台AED（自动体外除颤器），编制职场“救命地图”，共有41名员工考取AED初级操作证考证，并组织开展了三场“平安、救在身边”急救培训，200人次参加培训。

【案例】杭州分行开展心肺复苏急救知识培训

杭州分行开展 OPR 心肺复苏急救知识培训。培训邀请浙江省人民医院主任讲解心肺复苏术及常见急症救治方法，帮助员工认知生活中突发疾病的病理特征及紧急抢救方法，掌握抢救知识，在有需要的时候可以为身边人做突发疾病的早期抢救。



提升职场活力

【案例】行家 APP，员工健康活动的好助手

本行鼓励员工参与员工俱乐部和日常职场健身活动，在本行自主开发的“行家 APP”上推出了“网络预约”“员工俱乐部”等模块和功能，帮助员工便捷地组织和参与职场健身活动。2021 年末，全行共有 4,326 人参加各类俱乐部，全年共开展各类活动 994 场。其中，健身房团课活动、登山俱乐部、摄影俱乐部活动等均深受员工欢迎，不仅极大丰富了员工的活动，行家 APP 也有效承担起了“员工健康活动管理平台”的功能。

全行俱乐部总人数

4326人

全年活动场次

994场

全年消耗卡路里总数

6106270卡

全行总俱乐部数

162家

【案例】杭州分行员工俱乐部开展多项文体活动

为丰富员工生活，杭州分行共设书画、摄影、太极拳、音乐、舞蹈、毅行等 11 个俱乐部，会员总数超 800 人，以周为频次开展员工俱乐部活动，极大的满足了员工工作之余的各类学习、运动需求，提升员工幸福感。

2021 年 6 月，分行举行了首届 3V3 篮球赛，全行 110 余名选手组队参加，为员工提供了相互了解、相互学习、共同进步的平台，展现了积极进取、顽强拼搏的精神风貌，体现了合作共赢、并肩作战的团队力量。



10.4.2 员工关怀与福利

本行想员工所想，尽我们所能，积极在职场、网点建设“爱心妈妈小屋”、员工活动中心、休闲区、图书角等“员工服务站”，创新开展各项员工关爱活动，

在日常生活和重大节日为员工提供各类文娱活动和福利关怀，让员工真切地感受到大家庭的温暖。

指标	2021 年
开展“员工关爱”	192,920 人次
发放慰问金/慰问品	1.37 亿元
重大节日员慰问	15.7 万人次
重大节日员慰问资金（含慰问品）	1.25 亿元
特殊困难帮扶	198 人次
特殊困难帮扶资金（含慰问品）	86 万元

线上员工关怀活动

“线上春晚”	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年春节前夕，通过“自橙 e 家”举办主题为“起飞吧！平安银行”首届全行员工“线上春晚”活动，通过在线直播，吸引 2.5 万名员工在线观看，晚会互动环节穿插多轮幸运抽奖，向员工送出拜年礼品超过 2 万份。
“PA 云派对”	<ul style="list-style-type: none"> 开展“重走长征路”活动，共吸引全行 2.1 万人参与，计步总数 2.3 亿步，发放积分 1.1 亿分。

员工活动集锦



武汉分行员工生日会



佛山分行单身青年联谊活动



西安分行新春线上团拜会



上海分行“平安游轮亲子嘉年华”

11. 社会公益

本行持续关注社会需求，深入参与公益事业，围绕儿童成长、弱势群体关怀、疫情及灾害救助等领域，积极奉献自身及员工志愿者力量，构建更有社会温度的平安银行。2021年，本行对外捐赠总额 12,196.06 万元。

11.1 社区公益

2021年，面对新冠肺炎疫情持续反复、河南与山西等地洪涝灾害，本行积极支持社区抗疫，帮扶受灾群众；面向儿童及弱势群体 2021年，开展“关爱星星的孩子，为奔跑的阿甘加油”、平安少年心理关怀等项目，助力儿童成长；持续推进“夏日送清凉、冬日送温暖、重阳敬老”等传统志愿项目，从多角度为美好社会建设贡献平安力量。

11.1.1 助力社区抗疫

面对新冠疫情反复，本行时刻肩负责任，做好社区抗疫帮扶准备，从物资保障到员工志愿服务，多方面助力社区抗疫。

【案例】凝聚正能量，同心抗疫情

2021年5月，广州、佛山等地再度发生新冠肺炎疫情传播。在疫情防控的关键时期，本行各地分行勇担责任，全力支援社区和居民的抗疫行动。

广州分行紧急联系供应商，在8小时内将100顶帐篷和100箱矿泉水紧急驰援洗村街道办，为社区核酸检测工作的开展提供物资保障。18家社区支行主动向临近社区的核酸检测点、疫苗接种点送上180余箱饮用水，致敬炎炎夏日奋战在疫情防控一线工作人员。

佛山分行迅速筹集了抗疫物资，开展疫情防控爱心慰问活动，为隔离社区送来帐篷、口罩、矿泉水等防疫物资，帮助缓解物资短缺问题。



11.1.2 帮扶受灾群众

2021年，河南、山西等地相继发生强降雨与洪涝灾害。洪灾无情，平安有爱，面对突如其来的洪灾，本行与广大灾民同行，第一时间了解当地灾情与百姓需求，调动多方资源，携手受灾群众共度难关。

【案例】[郑州分行员工深入受灾地区发放爱心物资](#)

2021年7月，河南发生特大暴雨，抗洪抢险牵动全国人民的心。7月22日平安银行向河南紧急调拨10万桶水、100万桶方便面等应急物资，郑州分行紧急抽调近百名员工转运物资，分行行长与员工一起参与搬运，确保抗灾物资有序到达各网点。各网点员工不畏道路险阻，深入受灾地区为灾民免费派发爱心物资。



【案例】[太原分行：105.97万元物资助受灾群众温暖过冬](#)

国庆期间，山西部分市县受持续强降雨影响，多处出现险情，人民群众生产生活受到极大影响。平安银行太原分行通过壹基金，向晋中市平遥宁固镇和杜家庄乡捐赠价值50万元物资（4000袋面粉，4000桶食用油），向长治市红十字会捐赠价值50万元物资（2060桶食用油，2000套被褥）。同时，全行员工踊跃捐款，募集善款5.972万元，全部捐给山西省红十字会，用于抗灾和灾后重建。

11.1.3 关注儿童成长

儿童是我们的未来与希望，呵护儿童健康成长是我们的职责。本行心系少儿，针对不同儿童群体成长需求，开展特色公益活动，从公益助学、财商启蒙、金融知识宣教、捐资助学等方面，助力儿童健康成长，用爱共筑儿童健康成长的阶梯。

【案例】“专注明天，快乐少年”，上海分行开展公益助学计划

上海分行积极参与“专注为明天 中国平安‘快乐少年’支教行动”。依托平安“三村晖”平台，广泛开展助学志愿者招募工作，并制定了为期长达三个月的线上支教计划，为爱心志愿者与乡村学生架起沟通互动的桥梁。同时，由上海分行工会主席带领的支教志愿者队伍，前往已连续帮扶十四年的云南腾冲窜龙小学，开展线下支教活动，带领乡村青少年开拓视野，陪伴青少年快乐成长，为乡村教育增添动力。



【案例】武汉分行向华家河镇山台联校献爱心

武汉分行与山台联校达成长期结对帮扶协议，定期到该校开展捐资助学、志愿服务、支教等活动。9月10日上午，该行7位志愿者赴华家河镇山台联校举行爱心捐赠活动，向学校捐赠电脑7台、学习、体育用品及生活用品200余套，并为学校教师献上节日祝福。



【案例】青岛分行开展系列活动关爱儿童成长

开学季以来，平安银行青岛分行相继开展了“小小银行家”和“橙宝贝·树叶魔法秀课堂”活动，将艺术培养、自然环保理念和财商培育紧密结合，持续关注并助力少年儿童全面发展，把有温度的金融传递给更多的孩子和家庭。



11.1.4 关注弱势群体

【案例】[关爱星星的孩子 为奔跑的阿甘加油](#)

2018 年起，本行支持深圳元平特殊教育学校开展“七彩元平·平安同行——艺术疗愈课堂”项目，为该校特殊儿童开设园艺、播音、书画及音乐课程。在挖掘特殊儿童潜能的同时也起到了一定的“疗愈”效果，就如同给了孩子们一双眼睛来发现世界，给了他们一支蜡笔来填涂未来，给了他们一支话筒来讲述自我，给了他们一个梦想来努力实现。

2021 年 99 公益日之际，本行联合元平学校和深圳市广电公益基金会，与众多爱心人士一起，携手用行动见证爱的力量，为可爱的孩子们的艺术梦想撑起一片天空。



【案例】[北京分行开展关爱“星星的孩子”志愿者活动](#)

北京分行志愿者携手北京市团委平谷迎宾花园社区青年汇，前往平谷首家儿童行为矫正中心小雨滴教育机构，开展“星光汇聚，平安助力——星光自护”主题公益活动。通过共同制作手工等活动展开情感陪护，为孩子带去快乐、关爱与肯定，帮助他们在活动中建立自信，感受来自社会的关爱。志愿者们还在北京财富购物中心中庭策划开展了一场主题为“因为我们在·世界无孤独”的爱心义卖活动，呼唤社会对自闭症儿童传递更多的关爱。

【案例】[九九重阳敬老情，平安守护暖人心](#)

在 2021 年重阳节之际，西安分行志愿者走进新城区广场社区，为社区老人们普及金融知识，讲解了安全用卡、防范电信诈骗等知识，结合生动形象的案例揭露网络诈骗的常用手段和方法，帮助老人们提高网络诈骗防范意识和水

平，并邀请老年客户现场体验平安口袋银行“大字版”APP等智能化应用，帮助老年人适应智能化趋势，跨越老年“数字鸿沟”。同时还邀请了专业医生、律师、理发师等，让老人们在家门口就可以享受到义诊、口腔检查、法律援助咨询、免费理发等服务。



11.2 金融知识普及

本行牵头实施“平安守护者行动”，通过开展常态化消保宣教、集中式消保宣教、自主策划开展的创新宣教，就百姓关切的热点金融问题进行多层面、深层次的普及宣传，助力居民金融素养水平提升。2021年，本行在消费者教育服务方面共计投入324.67万元，开展消费者教育6,709次，共有38,334万人次参与。

集中式宣教活动	组织开展3月“3.15”金融消费者权益日、6月“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动、9月“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”联合宣教活动，与各地分支机构、公安部门、反诈中心、社区等积极联动，提升宣传教育成效。
常态化宣教工作	建立月度常态化金融知识普及机制，全年共开展9次主题消保宣教活动，涉及内容涵盖保障支付安全、识别非法网贷、珍惜信用记录等与消费者紧密相关的领域，利用统一制作的宣传素材，全行网点大屏和口袋资讯、微信公众号、头条号等多渠道宣传，营造多形式、多渠道、立体化、常态化宣传氛围。
创新宣教活	针对“一老一少”及特殊人群，自主策划开展创新宣教活动。组

动	建金融社会服务志愿者队伍，以“微光守护 平安有我”为口号，深入社区、学校、偏远乡村等地开展社会公益服务，普及基础金融知识，满足不同群体的金融知识需求。
---	---

【案例】“平安守护者行动”让公益更有温度

2021年，由平安银行牵头，平安集团旗下10余家子公司共同参与的金融素养提升计划全面升级。该计划本年度采取“线上+线下”的模式全面推进：

线上，与权威媒体中国经济网合作，推出《[金融消保大咖说](#)》系列节目共13期，该节目大咖云集，邀请消保专家携手科普金融消保知识，通过银行、证券、保险、个人信息保护、信用记录等典型案例+权威解读，助力提升消费者风险防范意识，已上线11期，覆盖量超1亿，收视总量超1000万，相关报道1.1万余条。

线下，与各地公安部门紧密合作，走进社区、走进校园，以“为群众办实事”为宗旨，以“平安守护者行动”为主题，开展多元化、多维度的金融知识及反诈常识宣讲活动。发挥集团综合金融优势，在全国30多个城市，与当地政府、公安、监管等部门联合举办80多场活动。

【案例】公益志愿服务，传递金融温度

本行金融社会服务志愿者队伍于2021年8月成立，招募了近400名全国各地的员工志愿者，包括本行行长、行长助理等高管。该志愿者队伍全年开展金融知识普及、反诈宣传、敬老爱幼等各类公益活动1,991次，向社会各界广泛传递了平安银行

的服务温度。同时，本行还在线上社交平台发起“平安守护在身边 志愿者故事大会”活动，分享志愿者动态，普及金融知识。话题阅读量达7,234.1万次，转评赞数量



达3万余次，丰富了广大民众的金融知识。

【案例】推出老年人金融反诈课

近年来，针对中老年人的非法集资、电信诈骗等案件时有发生。本行针对老年人的金融知识和风险识别需求，策划推出“老年人金融反诈课”，课程内

容包括电信诈骗防范、警惕非法集资骗局、银行智能设备使用等，聚焦老年人高频使用的金融服务，整合线上线下教育宣传课程及活动，帮助其提升风险防范意识及能力，更好地保护老年人的金融安全



和权益。截至 2021 年末，已开展讲授系列课程 100 余节。

11.3 科技赋能公益

2021 年，由本行提供平台开发、运营等全方位支持的[平安公益平台](#)获得了民政部颁发的“[第三批慈善组织互联网募捐信息平台](#)”资质。“平安公益”背靠中国平安逾 2.25 亿的金融客户和 6.34 亿的互联网用户资源，全方位调动社会力量，为施助人群与受助人群搭建安全、可靠的桥梁，充分释放财富人群参与社会公益的巨大潜能。爱心用户可以登陆[平安口袋银行 APP](#)、[平安公益基金会官网](#)进入平安公益平台。截至 2021 年末，已对接入驻包括中国社会福利基金会、中华少年儿童慈善救助基金会、中华社会救助基金会、北京新阳光慈善基金会、深圳市关爱行动公益基金会、深圳市社会公益基金会、深圳壹基金公益基金会、深圳市老龄事业发展基金会等多家公益基金会，为民众参与乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助等领域的爱心捐赠提供支持。

【案例】平安私人银行升级公益形式，以数字藏品守护珍稀华南虎

2022年1月，中国平安联合深圳市关爱行动公益基金会共同发起保护华南虎的“萌虎平安成长行动”。在广东粤北华南虎省级自然保护区管理处等单位支持下，通过社会募捐和企业配捐方式募集善款，用于改善韶关市华南虎繁育研究基地基础设施，开展繁育研究、科普计划。

此次行动通过社会募捐和企业配捐方式发起募捐，其中，平安配捐150万元。募集所得善款将用于扩建升级华南虎繁育研究基地、改善华南虎生活和成长环境、开展“虎多多繁育计划”及华南虎科普计划等。公众通过平安口袋银行APP上的“平安公益”平台，即可参与捐赠。

平安私人银行联合中央美术学院美术教育研究中心发起的One world少儿公益绘画大赛画作中，有四幅被制作成了本次发行的数字艺术藏品，用户参与捐赠后有机会获得。



同时，依托“金融+科技+公益”的优势，平安私人银行构建了一整套完整的公益金融服务体系，包括线上捐赠、公益活动、慈善规划服务等，搭建财富人群与困难人群的爱心桥梁。

特别是平安私人银行在业内首推“平安乐善”一站式慈善规划服务，为公益项目对接大额捐赠人资源，提升公益效用。2021年，平安私人银行协助企业家客户设立了年度全国最大规模的单一个人委托慈善信托，私人银行客户全年爱心捐赠额累计超过5400万元。

【案例】以爱为桥，财富向善，平安私人银行举办慈善拍卖

2021年12月平安银行私人银行与深圳市社会公益基金会联合举办“乐善之夜”慈善拍卖晚宴。公益捐赠人、受助者、公益基金会的伙伴们共聚一堂，来自社会各界的爱心人士汇聚于此，为爱举牌。拍卖筹集善款近50万元，用于支持“苦志育才学校”“为守望妈妈加油”“乡村小小合唱团”等公益项目。



第三方审验



可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Sustainability Report

汉德技术监督服务(亚太)有限公司（以下简称 TUV NORD）受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）委托，对平安银行股份有限公司 2021 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内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编制的 2021 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。此次报告是平安银行公开发布的第十三份可持续发展报告，此次邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2021 年度内的可持续发展关键绩效及相关信息；
- 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；
- 由于经济数据由第三方进行审计，故本次审验中不做重复审计。

本次现场审验时间为 2021 年 02 月 17-18 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；
- 评审平安银行报告信息收集人员邮件沟通资料及即时通讯工具沟通；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）2016 对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求进行了评估；
- 依据《AA1000 审验标准》（2008）；
- 参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（HK-ESG）；
- 验证活动是根据 TUV NORD 可持续发展报告验证管理程序进行。

验证结论

平安银行股份有限公司编制的 2021 年可持续发展报告客观反映了公司在 2021 年度可持续发展工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误，符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整，信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的；
- 报告以“可持续发展管理”、“公司治理”、“诚信经营”，“优质服务”、“普惠金融”、“乡村振兴”、“绿色发展”、“员工发展”、“社会服务”为框架，全面披露了平安银行在 2021 年度履行可持续发展的行动和绩效；
- 公司通过内外部调研确定了实质性议题并在报告中予以重点披露，较好地回应了利益相关方的期望与关注点。

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的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议在实质性议题筛选与确认时，扩大调查样本，以提高实质性议题选择的准确性；
- 在报告编写过程中，能建立系统的报告素材收集系统，让报告编写过程能更高效完成；
- 建议在环境领域，能更加详细的披露环境关键绩效，如废弃物的种类及密度，以满足标准要求。

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、可持续发展和可持续发展报告的保证。

汉德技术监督服务(亚太)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股份有限公司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。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司



机构授权人：宋海宁

日期：2022 年 03 月 07 日



审验组长：李雪梅

日期：2022 年 03 月 07 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

GRI 标准内容索引

披露项	内容	在报告中的位置
GRI 101: 基础		
GRI 102: 一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	关于我们
102-2	活动、品牌、产品与服务	关于我们
102-3	总部位置	关于我们
102-4	营运位置	关于我们
102-5	所有权与法律形式	关于我们
102-6	服务的市场	优质服务；普惠金额； 助力乡村振兴；绿色发展
102-7	组织规模	关于我们
102-8	关于员工和其他工作者的信息	员工成长-员工招聘与留存
102-9	供应链	绿色发展-绿色运营
102-10	组织及其供应链的重大变化	绿色发展-绿色运营 优质服务-提升客户体验
102-11	预警原则或方针	公司治理-强化风险管理 优质服务-保护客户权益
102-13	协会的成员资格	关于我们-可持续发展管理
战略		
102-14	高级决策者的声明	高管致辞
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	关于我们-可持续发展管理
管治		
102-18	管理架构	公司治理-董事会治理
利益相关方沟通		
102-40	利益相关方群体列表	关于我们-利益相关方沟通
102-41	集体谈判协议	员工成长-员工招聘与留存
102-42	利益相关方的识别和遴选	关于我们-利益相关方沟通
102-43	利益相关方参与方针	关于我们-利益相关方沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	关于我们-重要议题
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告 关于我们-重要议题
102-47	实质性议题列表	关于我们-重要议题
102-49	报告变化	关于我们
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告日期	关于本报告

102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关本报告问题的联系人信息	关于本报告
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	内容索引	GRI 对标表
102-56	外部鉴证	第三方审验
GRI 200 经济		
103	管理方法	公司治理-董事会治理 诚信合规
GRI 201: 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于我们-关键绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色发展-绿色金融
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	员工成长-员工关怀
GRI 203: 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	普惠金融; 助力乡村振兴
203-2	重大间接经济影响	普惠金融; 助力乡村振兴
GRI 204 采购实践		
103	管理方法	诚信合规 绿色运营-绿色采购
GRI 205 反腐败		
103	管理方法	诚信合规-反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	诚信合规-反腐败
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	诚信合规-反腐败
GRI 206 反竞争行为		
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	公司治理 诚信合规
GRI 300 环境		
103	管理方法	绿色发展-绿色运营
GRI 301 物料		
103	管理方法	绿色发展-绿色运营
301-1	所用物料的重量或体积	绿色发展-绿色运营
GRI 302 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色发展-绿色运营
302-4	减少能源消耗量	绿色发展-绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色发展-绿色运营
GRI 303 水资源		
303-3	水循环与再利用	绿色发展-绿色运营
GRI 305 排放		
305-5	温室气体减排量	绿色发展-绿色运营
GRI 306 污水和废弃物		
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色发展-绿色运营
GRI 307 环境合规		
103	管理方法	绿色发展-绿色运营

GRI 308 供应商环境评估		
103	管理方法	绿色发展-绿色运营
GRI 400 社会		
103	管理方法	员工成长
GRI 401 雇佣		
401-1	新进员工和员工流失率	员工成长-员工招聘与留存
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工成长-员工关怀
GRI 402 劳资关系		
103	管理方法	员工成长
GRI 403 职业健康与安全		
103	管理方法	员工成长-员工关怀
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	员工成长-员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工成长-员工发展
GRI 405 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	员工成长-员工招聘与留存
GRI 406 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工成长-员工招聘与留存
GRI 407 结社自由与集体谈判		
103	管理方法	员工成长-员工沟通
GRI 408 童工		
103	管理方法	员工成长-员工招聘与留存
GRI 409 强迫或强制劳动		
103	管理方法	员工成长-员工招聘与留存
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	助力乡村振兴-深耕乡村振兴 社会公益-社区公益
GRI 414 供应商社会评估		
103	管理方法	绿色运营-绿色采购 诚信合规-反腐败
GRI 416 客户健康与安全		
103	管理方法	优质服务
GRI 417 营销与标识		
103	管理方法	优质服务-保障客户权益
GRI 418 客户隐私		
103	管理方法	优质服务-强化客户隐私
GRI 419 社会经济合规		
103	管理方法	诚信合规

关于本报告

本报告是平安银行发布的第十三份社会责任/可持续发展年度报告，披露了平安银行为客户、公众、员工等利益相关方的履责实践和绩效，展示了平安银行为利益相关方创造的美好生活。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 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。

数据来源

报告使用数据均来自平安银行正式文件或报告。

编写依据

国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》

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》

国家质检总局、国家标准委《社会责任报告编写指南（GB/T36001）》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》

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。

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) 2216 8695 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 客户 事业伙伴 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. 您对本报告的哪部分最感兴趣？
服务实体经济 科技引领发展 推进绿色发展
践行人本管理 倾力回馈社会
7. 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！