2025
可持续发展报告

平安银行股份有限公司



目 录 CONTENTS

高管致辞 03

关于我们

ESG 关键绩效 05

重要荣誉奖项 06

01 治理篇

可持续发展管理 08

稳健公司治理 15

完善风险管理 18

恪守合规底线 19

02 经济篇

聚焦科技金融 23

深耕养老金融 25

赋能数字金融 26

践行普惠金融 28

助力乡村振兴 32

链接国际机遇 34

03 社会篇

保护消费者权益 36

隐私及数据安全 45

人力资本发展 50

热心公益事业 56

04 环境篇

推进绿色金融 61

推进绿色运营 73

生物多样性金融服务 75

金融活动环境影响 76

附录

第三方审验声明 80

GRI 标准内容索引 81

《深圳市金融机构环境信息披露指引》索引 83

深交所可持续信息披露指引索引 83

《金融机构可持续信息披露指南》索引 84

关于本报告 85

高管致辞

2025 年，平安银行秉持“责任成就永续发展，共享构建和谐社会”的可持续发展理念，将可持续发展深度融入全行战略与经营管理，以专业创造价值，以责任守护初心。这一年，我们交出了一份经营质效与社会价值并重的答卷：在经营质效方面，坚持“零售做强、对公做精、同业做专”的战略方针，持续推进战略转型，2025 年末资产总额 5.93 万亿元，同比增长 2.7%，展现出良好的增长韧性；在社会价值方面，深化 ESG 治理体系，推动绿色金融与普惠金融创新，MSCI ESG 评级提升至 AA 级，入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2025》，并荣获《欧洲货币》“最佳公益慈善咨询服务奖”。

治理为基，夯实可持续发展根基。我们坚持党建引领，推动公司治理现代化，强化董事会的专业性、独立性与多元化。以风险“三道防线”为依托，构建覆盖前中后台的全流程风险管理体系，持续提升管理效能。严格执行反腐败政策，对员工及供应商实施高标准行为管理，保障运营的合规性、透明度与稳健性。本行通过各类审计项目及模型监测，完成了对所有分行及专营机构的年度商业道德审计，员工年度商业道德与合规培训覆盖率达 100%。

实体为本，精准赋能重点产业。我们坚守服务实体经济的金融本源，聚焦科技创新、普惠金融、养老金融、乡村振兴等重点领域。推出“科创贷”“上市贷”等专属产品，为不同区域和行业的科技企业提供定制化、综合化的金融服务方案，为实体经济发展注入强劲动力。2025 年，本行服务科技企业客户 31,917 户，科技贷款余额 3,065.82 亿元；涉农贷款余额 1,160.53 亿元，“乡村振兴卡”累计发卡 29.62 万张。

绿色为先，全面深化“双碳”战略。我们锚定碳达峰碳中和目标，将绿色金融作为战略重点，持续创新绿色金融产品，扩大绿色信贷规模，构建覆盖投融资全链条的绿色金融服务体系。截至 2025 年末，本行绿色贷款余额 2,664.33 亿元，2025 年纳入碳核算的投融资资产规模较 2024 年增长 56%，有效引导资金流向绿色产业与项目。在绿色运营方面，我们落实平安集团“2030 年实现运营碳中和”部署，制定科学减排路线图，2025 年运营碳排放较 2024 年下降 16%，实现连续两年下降。全年采购绿色电力 331.37 万千瓦时，绿色电力证书 42,848 张，折合减少碳排放约 28,140 吨二氧化碳当量，持续降低自身碳足迹。

社会为重，传递金融服务温度。秉持“金融为民”的初心，我们持续推进适老化改造与无障碍服务建设，打造安全、便捷、有温度的客户体验。通过升级智能反欺诈系统、优化交易监控模型，有效防范电信诈骗等风险事件。同时，将消费者权益保护深度嵌入产品设计、营销推介与售后服务全流程，健全投诉响应机制与隐私保护制度，实现客户权益保障的系统化、常态化。我们健全员工职业发展通道与绩效激励机制，增强员工归属感与幸福感。积极履行社会责任，持续开展教育帮扶、敬老助老、乡村振兴等公益项目，动员客户与员工共同参与，传递金融向善的力量。2025 年，本行客服 NPS（净推荐值）91.0，网点 NPS 97.53，均较上年显著提升；受理客户投诉量较 2024 年下降 10.43%，所有投诉均在规定时限内完成处理，投诉处理率 100%。

我们深知，每一份收获都离不开社会各界的信任与支持。我们坚信，只要坚持初心，笃行不怠，必能行稳致远。2026 年是“十五五”规划的开局之年，平安银行将牢牢把握高质量发展这一首要任务，锚定国家重大战略方向，深化 ESG 治理体系，优化金融服务，勇担社会责任，以更专业的能力、更坚定的担当，与各方携手同行，共建绿色、包容、可持续的金融生态，为服务中国式现代化、推动经济社会发展迈上新台阶作出更大贡献！

关于我们

平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”“本行”）总部位于深圳，是中国内地首家公开上市的全国性股份制商业银行（股票代码：SZ000001）。经过多年发展，本行已逐渐成长为一家公司治理规范、网点覆盖广泛、产品服务齐全、风险管控有效的全国性股份制商业银行。中国平安保险（集团）股份有限公司为本行控股股东。截至2025年末，本行110家分行，共1,108家营业机构为客户提供多种金融服务。

截至 2025 年末

全国共有分行

110 家

营业机构

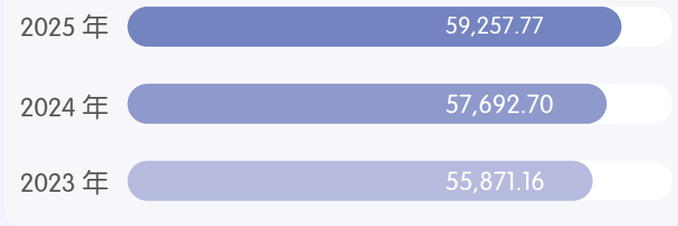
1,108 家



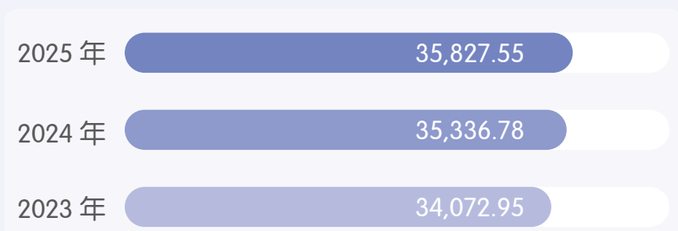
ESG 关键绩效

经济绩效

资产总额（亿元）



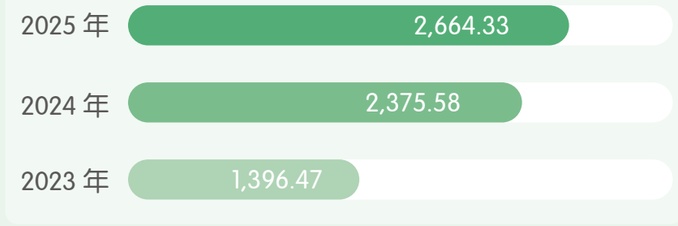
存款总额（亿元）



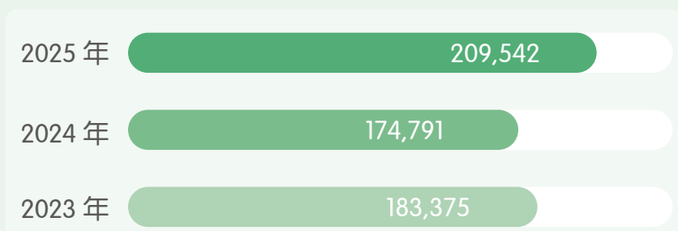
指标	2025 年	2024 年	2023 年
贷款总额（含贴现，亿元）	33,908.40	33,741.03	34,075.09
——企业贷款（亿元）	16,635.46	16,069.35	14,297.90
——个人贷款（亿元）	17,272.94	17,671,68	19,777.19
基本每股收益（元）	2.07	2.15	2.25
普惠型小微企业贷款余额（亿元）	4,845.22	4,957.06	5,720.80

环境绩效

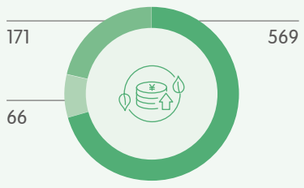
绿色贷款余额（亿元）[1]



视频会议召开次数（次）

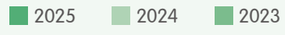


绿色债券投资笔数（笔）



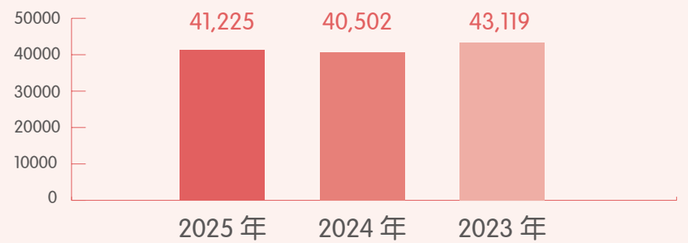
承销境内绿色债券规模（亿元）





社会绩效

员工总人数（人）



女性员工比例（%）



指标	2025 年	2024 年	2023 年
累计投放乡村振兴支持资金（亿元）	2,033.65	1,522.47	1,063.63
缴税总额（亿元）	241.21	228.57	311.13
客服 NPS（客户净推荐值）	91.0	89.8	86.8
社会保险覆盖率（%）	100%	100%	100%
对外捐赠总额（万元）	4,964.47	4,091.08	7,397.72

[1] 2025 年，本行根据人民银行要求调整了绿色信贷统计口径，2024 年亦按照新口径进行了追溯调整。

重要荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
1 月	数字金融产业应用优秀案例	中国银行业协会
	2024 年度优秀债券交易机构	上海证券交易所
2 月	年度市场影响力机构 市场创新业务发展机构	中国外汇交易中心
3 月	最佳公益慈善咨询服务奖	《欧洲货币》
4 月	入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2025》	标普全球（S&P Global）
5 月	2024 年度上市公司投资者关系管理最佳实践	中国上市公司协会
6 月	中国最佳贸易金融银行 中国最佳汽车贷款产品 中国最佳收单解决方案 中国最佳投资顾问服务 亚太最佳零售营销生成式 AI 应用 等 10 项大奖	《亚洲银行家》
7 月	科技创新赛道应用实践奖 开放性创新赛道商业价值奖 金融服务赛道应用实践奖	广东省政数局
	绿色领导奖	2025 亚洲企业社会责任奖
8 月	数字金融探索创新优秀案例	中国计算机科学协会
9 月	数字化风控与风险防范典型案例	《中国金融传媒》
10 月	2024 年度金融科技发展奖二等奖	中国人民银行、中国证监会
11 月	最佳产品创新信用卡品牌奖	《第一财经》
	董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
12 月	金融科技创新应用案例 上市公司 2024 年报业绩说明会最佳实践	中国信息通信研究院 中国上市公司协会



01

治理篇

可持续发展管理

稳健公司治理

完善风险管理

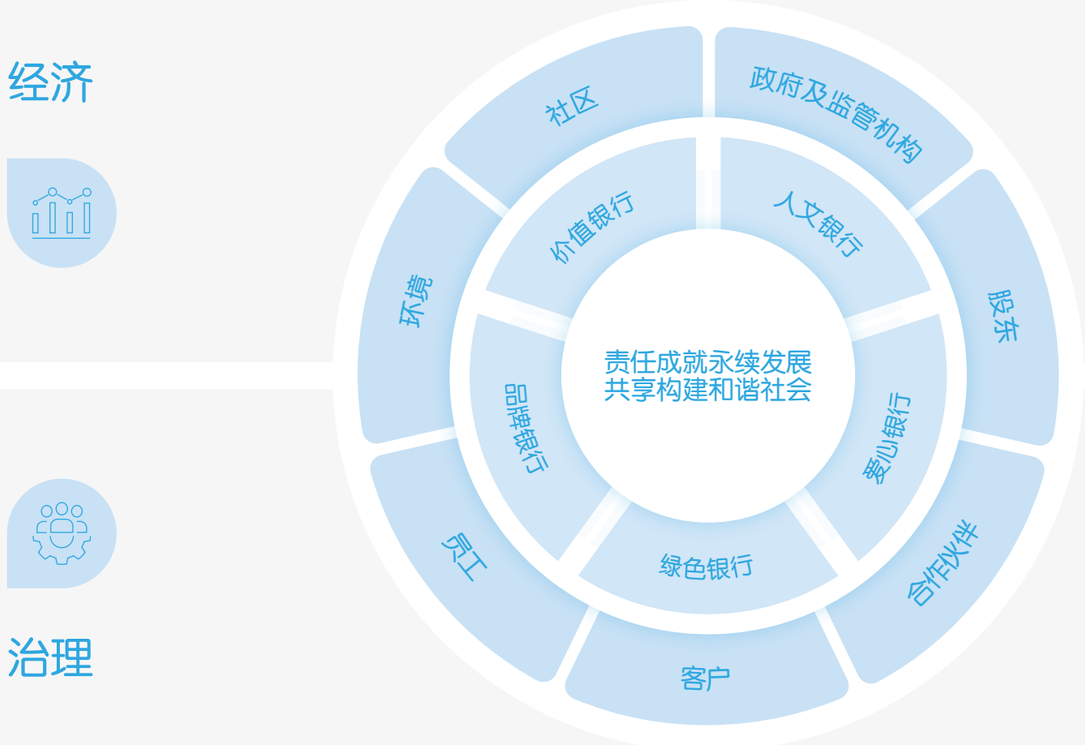
恪守合规底线

可持续发展管理

本行将可持续发展作为核心战略，深度融入环境、社会和治理（ESG）理念，贯穿经营管理全流程。基于双重重要性原则，评估经营活动对经济、环境及社会的影响，关注外部环境变化，在官网建立 ESG 专栏信息，加强 ESG 制度、信息的公开披露，并通过多元化机制与利益相关方沟通。2025 年，本行依据财政部等相关部委及金融监管部门联合印发的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》及深交所发布的相关指引，并结合本行实际，制定了《平安银行 ESG 管理办法》，从制度层面为规范 ESG 管理和提升披露水平提供了保障。2025 年，本行 MSCI ESG（明晟 ESG）评级提升至 AA 级。

可持续发展战略

本行秉承“责任成就永续发展，共享构建和谐社会”理念，以服务实体经济为核心，通过数字化转型推动高质量发展，为股东、客户、员工、合作伙伴、社区和环境创造多元价值，致力于打造价值、绿色、数智、人文与品牌银行。



经济

本行积极响应国家号召，坚持金融服务实体经济，深化普惠金融服务，发展养老金融业务，持续为小微企业发展赋能，支持科技创新，助力经济转型，打造助力社会经济发展的价值银行。

环境

本行深入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

本行积极贯彻落实国家乡村振兴战略，深化数字金融建设，提升金融服务效率，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

本行持续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

本行建立由董事会及其下设委员会全面监督、经营管理层及其下设委员会指导实践与传播、总行办公室统筹协调、总行各部门及各分支机构履行具体职责的 ESG 管理架构。本行持续提升 ESG 工作建设水平及管理规范，通过将 ESG 嵌入日常运营，并将 ESG 绩效纳入高管考核。

战略层

本行董事会全面监督 ESG 事宜，对本行的 ESG 策略及信息披露承担全部责任。董事会通过审批战略、评估风险、设定目标、监督执行、审查绩效和确保透明沟通等方式监督本行可持续发展相关的影响、风险和机遇。本行董事会审议并指导本行可持续发展相关的方针、策略及目标，定期监督可持续发展相关目标的进展及完成情况，审批本行的可持续发展报告，并在充分了解本行可持续发展工作的基础上提出指导意见。

管理层

本行经营管理层下设的消费者权益保护工作委员会、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共同负责贯彻落实本行 ESG 发展战略与目标，组织和指导各执行单位实施 ESG 工作，制定并执行消费者权益保护、科技伦理、隐私与数据安全、绿色金融、乡村振兴等 ESG 关键议题的管理制度、工作计划以及实施方案，监督检查相关工作的执行情况，并向董事会及专门委员会提交相关工作汇报。

执行层

总行办公室统筹协调本行 ESG 信息披露工作，牵头协调内部职能部门和分支机构，落实管理层 ESG 工作部署；总行各相关职能部门作为执行小组，负责贯彻本行的 ESG 战略规划及工作指示，协调组织开展可持续发展相关工作，总结 ESG 工作中的问题和成果，及时向上级委员会反馈 ESG 工作情况，并提出合理化建议。



董事会 ESG 履职实践

董事会对本行经营和管理承担最终责任，高度关注 ESG 工作，将可持续高质量发展理念和实践贯穿于本行的发展战略、资本规划、风险管理和内控政策、维护金融消费者和其他利益相关者合法权益等工作中，监督和指导管理层开展 ESG 相关工作。

坚持高质量发展理念，积极推进战略转型，夯实可持续发展的根基。

董事会制定《平安银行发展规划（2023–2026）》，坚持零售银行战略定位，明确“零售做强、对公做精、同业做专”的战略方针，推进各项业务稳健发展，明确消费者权益保护、服务实体经济、支持乡村振兴等社会责任和 ESG 战略目标和关键策略；将可持续发展理念融入经营管理，促进业务高质量发展。

董事会承担绿色金融主体责任。

董事会指定战略发展与消费者权益保护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，年内审议通过了本行《绿色金融业务管理办法》。董事会积极参与审议和审阅绿色金融及气候变化等相关事项，在历次定期报告中公开披露积极践行绿色金融工作情况，将气候风险纳入整体风险管理体系。

推动完善消费者权益保护决策机制，规划和指导消保工作。

董事会及战略发展与消费者权益保护委员会牵头制定年度消保工作计划和投诉综合治理方案，年内审议通过了本行半年度消费投诉治理工作报告和消保工作报告，定期审阅银行业消费投诉情况监管通报，并审阅了年度消保监管评价情况报告和消保专项审计整改报告，进一步提升了董事会在消费者投诉、产品和风险审查方面的监督和参与。

规范董事及全体员工商业道德和行为准则。

董事会制定《董事商业行为和道德守则》，要求董事代表并维护本行及股东利益，保持诚实正直、信守承诺、独立判断，并遵守守则中适用于该董事的每项条款，包括利益冲突、关联交易、商业关系、公正行为、职业规范与价值准则等；审议批准《员工行为守则》，规范员工行为，营造诚信、负责、有序并合乎法律和道德标准的工作环境，建立全体员工必须遵守的基本行为准则。

将 ESG 要求纳入授信管理流程和全面风险管理。

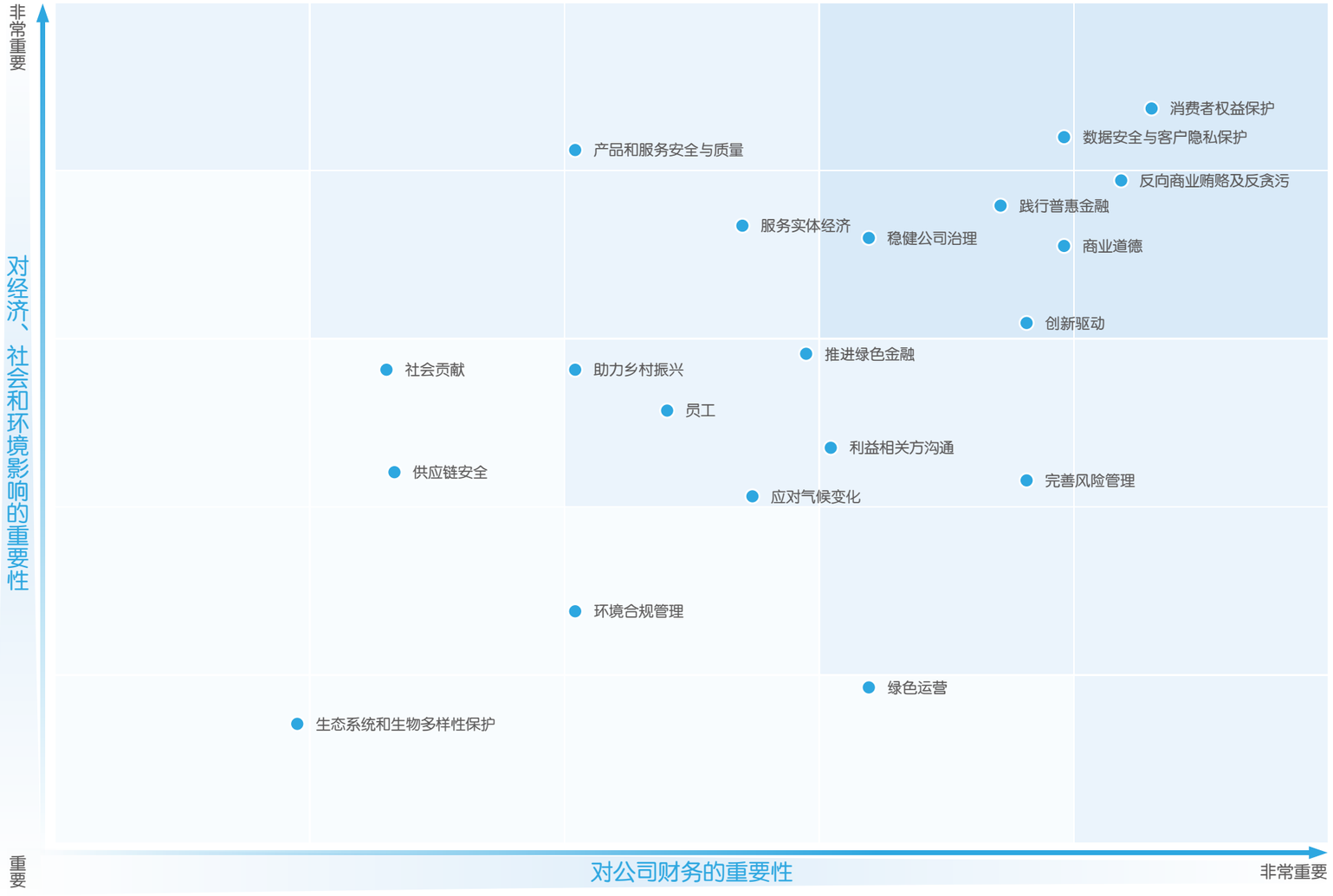
董事会审议批准年度《风险偏好陈述书》，设定审慎的风险偏好，将信贷客户 ESG 风险纳入风险维度，建立信贷客户 ESG 风险管理体系，有效防范本行信贷客户因应对气候变化及 ESG 管理的能力不足、影响自身可持续发展及履约能力而对本行信贷业务产生的风险，促进本行信贷结构绿色低碳转型并实现业务高质量发展。

防范信息科技风险，确保业务安全稳健运行和数据治理有效性。

根据国家网络与信息安全管理有关法律法规和监管规定，董事会批准制定了信息科技风险管理办法，防范本行运用信息系统进行业务处理、经营管理和内部控制过程中产生的风险；并定期审阅信息科技工作报告、信息科技外包风险报告、数据治理工作报告，提升信息安全和数据治理的有效性。

可持续议题重要性议题分析

本行依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》和《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制（2026 年修订）》《金融机构可持续信息披露指南（试用稿）》，充分结合本行实际情况，通过识别重大性议题、开展议题的影响及财务重要性分析、征求管理层意见等步骤，最终确定 2025 年双重重要性议题矩阵，并于报告中重点披露和回应。



平安银行 2025 年双重重要性议题矩阵

识别重大性议题

根据监管机构要求、国内外同业对标、媒体信息分析及现场调研等方式，对议题进行筛选、整合、提炼，梳理本行 2025 年度重大性议题。在了解本行公司背景和开展利益相关方调研的基础上，本行建立了 2025 年度可持续议题清单，共包括 20 项议题，其中，环境议题 5 项，社会议题 10 项，治理议题 5 项。

开展议题影响重要性分析

向政府及监管机构、股东及投资者、客户、供应商等各利益相关方开展影响重要性分析，深入了解利益相关方对可持续发展的关注点、期望与诉求。

开展议题财务重要性分析

基于对各部门的调研结果，明确各议题可能涉及的财务指标，并判定财务影响重要性。

确认议题排序

整合影响重要性与财务重要性分析结果，本行通过向管理层征求意见，从银行视角对 ESG 相关议题重要性进行评估与决策，形成双重重要性议题矩阵，并通过董事会审核批准。

重要性议题评估流程

财务重要性议题分析

在本行所识别的 20 项议题中，共有 7 项议题经评估后对本行具有“财务重要性”。相关议题的影响、风险、机遇分析等相关信息如下：

议题	风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
消费者权益保护	风险分析：业务开展过程中若未能充分保障消费者权益，可能引发客户不满，进而导致客户流失；同时易引发舆情发酵与监管处罚，损害品牌信任，造成市值波动，甚至引致系统性声誉风险。 机遇分析：优质消保服务有助于积累信任资产，提升客户粘性与口碑，推动品牌差异化竞争，赢得监管与市场双重认可。	短期 中期 长期	负向影响：客户流失将导致存款、理财、贷款等核心业务收入下降；监管行政处罚（如罚款、没收违法所得）将带来直接财务损失；舆情危机可能引发股价波动，造成市值缩水，影响股东回报与融资能力。 正向影响：客户留存率提升有助于带动中间业务收入增长；合规评级提高可降低合规成本；品牌口碑强化有利于新客户获取，进而降低获客成本。	建立消保全流程管控机制：在产品设计、销售、服务及投诉处理等环节全面嵌入消保审查；升级智能消保审查平台，对高风险投资、保险及贷款等产品和服务实施全流程监控；通过“平安银行消保课堂”等渠道开展金融知识普及，提升客户风险意识；将消保指标纳入综合绩效考核、人力资源管理及机构问责体系，对失职行为依法依规追责。
数据安全与客户隐私保护	风险分析：网络攻击或操作失误可能导致客户信息泄露，引发监管处罚与法律诉讼，损害品牌声誉，削弱客户信任，进而影响业务正常运营与市场拓展。 机遇分析：严格的数据治理有助于增强客户信任，为金融科技创新与开放银行合作提供合规支撑，提升在数字金融领域的竞争力。	短期 中期 长期	负向影响：违反数据安全与个人信息保护相关法律法规可能面临高额罚款，造成直接财务损失；客户信任受损可能导致核心客群流失，进而引发业务收入显著下滑。 正向影响：数据合规能力强化有助于推动创新业务落地，开辟新的收入增长点；客户对数据安全的信心增强，有助于提升移动端使用率，降低线下服务成本。	定期开展数据安全风险评估，优化数据分级分类管理机制，对客户敏感数据实施加密存储与访问控制；结合漏洞扫描等手段，及时发现并修复安全隐患；制定《数据安全管理办法》及应急预案，定期组织数据安全应急演练；每年开展信息与数据安全领域的独立内部审计。
反商业贿赂及反贪污	风险分析：若发生内部贪污或腐败事件，将损害公司利益；情节严重的，可能引发监管部门调查与处罚，导致声誉严重受损。 机遇分析：合规经营可规避处罚与声誉损失，维护市场信誉，确保业务的持续开展，塑造廉洁高效的企业形象。	短期 中期	负向影响：贪污、贿赂等行为将直接导致公司资金与资产流失，侵蚀利润；监管调查与处罚可能带来财务损失，并造成业务中断。 正向影响：完善的内部控制与合规经营有助于防范舞弊损失，提升资金使用效率与利润率；廉洁的企业形象有助于增强客户与合作伙伴信任，保障业务稳定运行，支撑长期营收增长。	持续完善操作风险与内部控制自我评价体系；主动识别并评估业务流程中的风险点，组织实施独立稽核评价；持续推进“风腐同查同治”专项行动，强化廉洁金融文化建设；优化信访举报渠道，对违规违纪案件依法依规严肃查处。

议题	风险和机遇分析	时间范围	潜在财务影响	应对策略
践行普惠金融	风险分析：小微企业抗风险能力相对较弱，经济波动时不良率偏高；普惠金融业务单笔金额小、运营成本高，易出现收益无法覆盖成本的情况；经济下行时，普惠客群违约率上升，将进一步加剧信贷损失。 机遇分析：有助于拓展下沉客户群体，享受政策扶持与税收优惠，履行社会责任，培育长期增长动能，提升市场渗透率与品牌美誉度。	短期 中期	负向影响：小微企业不良率偏高，导致信贷资产减值损失增加；风控与运营投入加大，短期内推高成本，影响当期盈利。 正向影响：客群拓展将带动存款、信贷、结算等基础业务规模增长，提升营业收入；享受政策贴息等支持可降低运营成本；长期培育小微客户成长，有助于构建稳定客群，形成持续的收入来源。	优化普惠产品服务与风险管理体系，加大信用类与科创类贷款推广力度；提升数据服务能力，支持小微金融服务便捷开展；构建“信贷 +”服务模式，围绕小微企业实际需求，提供结算、财务咨询、汇率避险等综合服务，推动综合化经营。
商业道德	风险分析：商业道德失范事件可能引发监管关注与舆论质疑，削弱客户信任与市场竞争力，导致人才流失与合作中止，损害企业长期发展基础。 机遇分析：恪守商业道德可树立行业标杆，吸引优质客户与人才，提升品牌长期价值，获得投资者与监管机构的高度认可。	短期 中期	负向影响：可能导致利益受损及监管处罚，造成直接财务损失；人才流失、合作中止、舆情危机等将导致市场机会流失，影响长期营收能力。 正向影响：良好的商业道德实践有助于提升公信力，降低获客成本与客户流失率，促进业务稳定增长；减少合规处罚与声誉危机带来的支出，提升盈利稳定性。	开展常态化商业道德培训与警示教育，依托“平安合规行”推动全员完成合规必修课程；将员工行为管理纳入年度审计重点，持续优化员工行为与商业道德监督体系；通过审计项目与模型监测，实现对全行各分行及专营机构的全面覆盖。
稳健公司治理	风险分析：治理不健全将导致内控失效、资源浪费、决策低效，难以快速响应市场变化，引发监管处罚，削弱业务竞争力与抗风险能力。 机遇分析：稳健治理可提升决策科学性与运营效率，增强抗风险能力，为战略落地提供制度保障，助力公司长期稳定发展。	短期 中期 长期	负向影响：内控失效可能导致资产流失与利润侵蚀；治理缺陷可能引发监管处罚，带来直接财务损失并影响业务正常开展；投资者信心不足将推高融资成本。 正向影响：科学决策有助于提升资源配置效率，提高资产收益率与盈利水平；稳健治理可增强抗风险能力，缓释业绩波动，提升盈利的可持续性。	持续完善治理架构，明确权责边界，强化独立董事与监事会的监督职能；建立健全全面风险管理体系，将风险管控融入公司治理全过程，提升决策科学性；优化绩效考核与薪酬激励机制，结合短期与长期激励，绑定管理层与股东利益，防止短期行为，强化高管履职责任。
创新驱动	风险分析：创新投入回报期长且不确定性高，技术快速迭代易造成沉没成本；业务模式创新可能伴随合规风险，需在创新与风险控制之间寻求平衡。 机遇分析：数字化创新有助于挖掘增收潜力，降低运营成本，提升获客效率与用户体验，构建差异化竞争优势，把握未来金融市场的战略机遇。	短期 中期 长期	负向影响：短期内较高的研发与技术投入将推高成本，影响当期利润表现；前期投入若因技术迭代而快速贬值，可能导致资产减值。 正向影响：数字化创新可提升运营效率，降低人力与网点等运营成本，改善盈利水平；通过智能投顾、开放银行等创新产品，开拓新的收入增长点。	全面推进金融业务数字化转型，构建协同高效的数字金融生态；投产新一代分布式核心系统，打造面向未来的数字化服务能力；创新“行 E 通”等线上协作模式，拓展银行间电子化交易渠道。

利益相关方沟通

本行根据金融行业特点、实际业务与经营管理特点，识别出对业务运营影响重大的八类主要利益相关方，包括政府与监管机构、股东与投资者、客户与消费者、合作伙伴、员工、环境、社区、媒体。本行通过多元高效的沟通机制，精准捕捉各利益相关方的关注点与期望，并将其动态纳入决策流程与管理体系，积极回应利益相关方。

利益相关方	期望与诉求		沟通方式	
政府及监管机构	遵守国家法律法规、行业标准与规范 支持国家战略 规范公司治理 合规经营 廉洁建设	全面风险管理 客户权益保护 依法公平竞争 践行可持续发展 保障银行资金安全	法律法规、政策指引、规范性文件 研究和执行监管政策 行业会议、专题报告、监管通报与评级	日常审批与监管 上报统计报表 参与调研走访 座谈、研讨、论坛
股东与投资者	利益相关方参与 规范公司治理 合规经营 增强股东收益 强化风险管理	提升企业价值 推动绿色金融与可持续发展 消费者权益保护 ESG 绩效表现	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 业绩发布会
合作伙伴	行业合作与发展 遵守商业道德	负责任供应链管理	同业交流与合作 合作协议、合同	供应商调研走访
客户与消费者	消费者权益保护 信息安全、网络安全与隐私保护 产品与服务创新	普及金融知识 提升客户体验	95511 短信、电话 官网、微信等互动平台 营业网点、电子银行 营销活动 沙龙讲座	市场调研 客户关怀活动 客户满意度调查 客户需求调查
员工	员工权益保护 人力资本发展	员工职业健康 员工关怀福利	职工代表大会 员工满意度调查	申诉与举报机制 培训与文体健康活动
环境	应对气候变化 践行绿色运营	绿色与可持续金融	能源与资源管理 绿色办公倡议	气候相关压力测试
社区	践行负责任投资 普惠金融 养老金融	普及金融知识 助力乡村振兴 奉献社会公益	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
媒体	信息透明度 利益相关方参与	可持续发展举措与进展	信息发布会与媒体采访	企业官网及社交媒体运营

稳健公司治理

党建引领发展

本行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，坚持从严治党，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，营造崇廉尚洁的良好氛围。同时，坚持党建引领，深入践行金融工作的政治性与人民性，全面贯彻落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，强化党的日常管理，充分发挥党在经营、管理、监督等各领域的政治引领和推动作用。



治理架构

本行持续健全公司治理制度，完善公司治理架构，提升公司治理整体水平。各治理主体按照各司其职、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，为本行高质量发展提供坚实保障。年内，本行稳妥有序落实《公司法》及相关监管要求，全面修订《公司章程》，经股东会审议通过，于 2026 年 1 月 4 日获金融监管总局核准，本行监事会及监事依法撤销，由董事会审计委员会行使《公司法》和监管制度规定的监事会职权，有利于降低管理成本，提升治理的灵活性和有效性。此外，本行还修订了股东会和董事会议事规则、审计委员会和风险管理委员会工作细则。

董事会

本行关注董事会的有效性、独立性、专业性和多元化程度，为本行提供广阔的视野和高水准的专业经验，并确保董事会在研究和审议重大事项时能够有效作出独立判断和科学决策。

董事会有效性

依据本行《公司章程》，非职工董事由股东会选举产生或更换，任期三年，届满可连选连任。本行每年通过董事会工作报告及董事履职评价报告，从履行忠实义务和勤勉义务，以及履职的专业性、独立性与道德水准、合规性等多个维度评估董事会及各董事履职的规范性和有效性。截至 2025 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，独董 5 名；1 名职工董事尚待职代会选举并报监管核准。

2025 年

本行董事会共召开会议	审议通过议案	董事会下设六个专门委员会共召开会议	审议通过议案
13 次	84 项	32 次	82 项

独立性

本行于《公司章程》中规定，本行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，在董事会中发挥参与决策、监督制衡、专业咨询作用，并对独立董事的独立性、忠实勤勉义务、特别职权、在其他机构的任职限制等情况作出明确要求。董事会中兼任本行高级管理人员以及由职工代表担任的董事人数共 4 人，不超过本行董事总数的二分之一。

审计委员会成员均为不在本行担任高级管理人员的董事，全部由非执行董事和独立董事组成，其中独立董事过半数，并由独立董事中会计专业人士担任主席；关联交易控制委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会中，独立董事均过半数并担任主席，其中薪酬与考核委员会也是全部由非执行董事和独立董事组成；风险管理委员会中独立董事占比不低于三分之一，战略发展与消费者权益保护委员会中亦有独立董事。

本行建立了全部由独立董事参加的专门会议机制，董事会审议关联交易等事项的，由独立董事专门会议事先认可。2025 年召开独立董事专门会议 4 次，审议通过 13 项议案，独立董事发表客观公正的意见共计 23 项。

为保证独立董事持续保持独立性、积极履行职责，本行组织独立董事参加一系列相关培训，包括独立董事履职规范等。独立董事每年对独立性情况进行自查，董事会对在任独立董事独立性情况进行评估并出具专项意见，认为全体独立董事继续保持独立性。

专业性

本行充分考虑董事会专业结构合理性，董事会成员具备履行职责所必需的知识、技能和素质，在经济、金融、财务、法律和科技等多个领域具备深厚的专业背景。

本行第十三届董事会中，4 名非执行董事为本行控股股东中国平安的高级管理人员，拥有丰富的大型金融集团战略规划、经营管理、数字化改革、科技创新和风险内控等领域经验，其中 3 名董事在加入中国平安前具有国际咨询公司工作经验；5 名独立董事分别是北京大学、厦门大学、武汉大学、中国人民大学和中央财经大学的教授及博士生导师，研究方向涵盖金融法学和国际经济法、会计理论与企业数智化、金融经济学与银行治理、制度金融学与金融发展、企业经济与资本市场等领域；3 名执行董事均拥有超过 27 年的国有商业银行及全国性股份制商业银行各层级、各领域经营管理经验。

董事会各专门委员会主席和委员均具备与其职责相适应的专业知识或工作经验。审计委员会成员具备会计、财务、审计、法律等方面的知识和经验，其中 2 名非执行董事为中国平安的高级管理人员，为金融行业专家；3 名独立董事分别为会计、法律、金融方面的专家，并具备在金融监管机构担任顾问、或在商业银行担任董事的经验。

多元化

本行提名委员会负责对董事人选及其任职资格进行遴选、审核，推进董事会成员的多元化，在选择董事会候选人时将性别、年龄、文化、教育背景和专业经验等等多元化因素的互补性纳入考虑范围。

截至 2025 年末，本行共有女性董事 2 名。截至 2025 年末在任的 12 位董事中，博士学历 9 人，硕士 3 人；年龄 40–49 岁 1 人，50–59 岁 7 人，60–69 岁 4 人。本行结合自身经营管理实际与董事会架构特点，持续发掘在专业技能、行业知识、实践经验等方面符合任职要求的女性董事潜在人选，系统性推进董事会性别结构多元化建设，旨在通过多元视角提升治理结构的全面性、包容性与可持续性。

根据公司法及本行章程，本行第十三届董事会中包括 1 名职工董事，由职工代表大会民主选举产生，有利于保护职工权益，加强企业民主管理，强化内部监督制衡。



高管薪酬管理

本行持续完善高级管理人员（含本行执行董事）绩效评价体系，薪酬与考核委员会根据董事会授权，依照《公司章程》和《董事会薪酬与考核委员会工作细则》履行职责，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。

为配合本行中长期战略发展目标，充分发挥薪酬资源对战略转型要求及激发业务活力的导向作用，本行通过完善薪酬激励机制，合理设计薪酬结构和水平，薪酬结构包括固定薪酬、绩效薪酬及福利等，逐步建立了以“总额管理、匹配市场、个体差异、结构合理、风险递延”为导向的薪酬政策。

薪酬与可持续发展挂钩

本行根据年度经营计划的达成情况，从合规经营、风险管理、经营效益、发展转型、社会责任五个维度对高级管理人员进行绩效评价，包含对绿色金融、消费者金融保护等定性指标的评价，将短期激励和长期激励相结合，强化高管人员履职责任，促进本行可持续发展。

绩效薪酬延期支付

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》和本行相关规定，本行高级管理人员的部分绩效薪酬将进行延期支付，延期支付期限为 3 年，适用范围包括但不限于高级管理人员及其他对风险有重要影响的员工。延期支付比例不低于年度绩效薪酬的 40%，延期支付的期限与风险暴露期限相匹配且不少于 3 年。

绩效薪酬追索机制

为更好地防范风险，防止激励不当或过度激励，本行根据风险超常暴露情况及违规违纪情形轻重等，进行相应的绩效薪酬追索扣回，确保薪酬水平与风险调整后的绩效表现相一致。

投资者关系管理

本行注重提升投资价值，增强股东回报。报告期内，本行董事会制定了市值管理制度，审议通过并披露了估值提升计划，每年对估值提升计划的实施效果进行评估。同时，加强投资者沟通渠道的建设和维护，多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，提升信息披露的主动性和透明度，切实保障包括中小股东在内的全体股东权益。

保障中小股东权益

本行高度重视维护中小股东的合法权益，提供网络投票的方式为股东参加股东会提供便利，董事和高级管理人员按要求列席股东会并接受股东的提问和质询，选举董事时采用累积投票制进行表决，审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决单独计票并及时公开披露单独计票结果。并在《公司章程》中规定，本行召开股东会，董事会、审计委员会以及单独或者合并持有本行 1% 以上股份（含表决权恢复的优先股等）的股东，有权向本行提出提案。

投资者沟通

本行制定与投资者沟通交流的计划安排，定期召开业绩发布会和电话说明会；不断创新和丰富与投资者沟通的形式，推动投关数字线上化，加强投资者网络沟通渠道的建设和运维；推动管理层持续加强与投资者的互动交流，增进投资者的了解和认同。2025 年，本行获得中国上市公司协会“年报业绩说明会最佳实践”和“投资者关系管理最佳实践”奖。

信息披露

本行严格履行法定信息披露义务，建立健全信息披露管理制度，规范内幕信息及其他重大信息的披露内控程序和管理措施，建立针对性的工作机制和流程，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平，切实保护投资者合法权益。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 14 年获评 A 级。

完善风险管理

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，通过稳健的策略与精细化的管理，持续完善风险管理体系，优化风险管控流程，全面提升风险管理能力，为本行稳健运营和可持续发展提供坚实保障。

风险管理体系

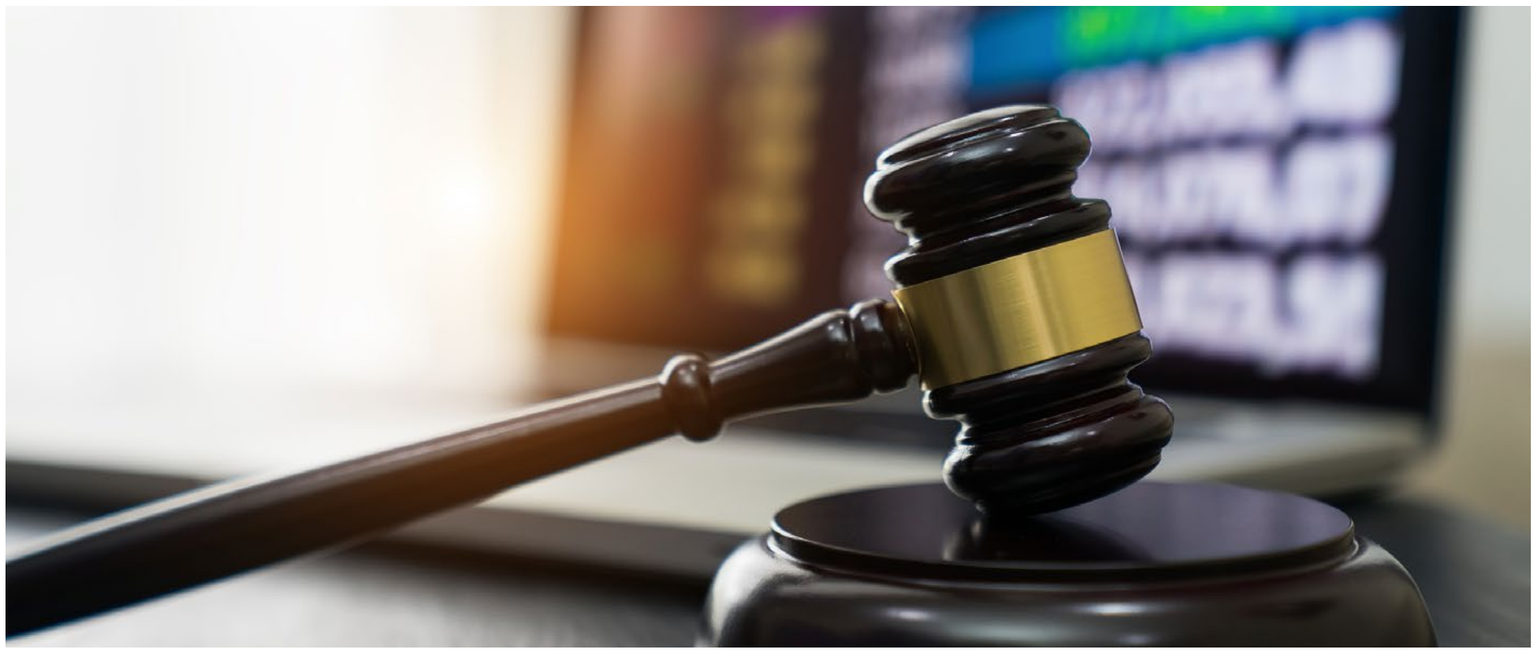
本行持续健全风险管理组织架构，建立多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。本行董事会是全面风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会根据董事会授权，审议或审批全面风险管理相关事项，并监督高级管理层贯彻落实。本行高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。本行建立健全全流程风险管控机制，支持业务的稳健发展。

风险管理机制

本行不断完善全面风险管理机制，建立贯穿全业务流程的风险制度体系，规范风险管理流程，牢固树立风险三道防线，打造风险识别更精准、风险预判更前瞻、风险管控更高效的风险管理机制，持续提升全流程风险管控能力，保障业务稳健经营。

风险管理文化建设

本行搭建多层次、多元化的风险管理教育培训体系，通过开展不同主题的培训活动，有效提升全行员工的风险管理意识与专业能力。2025 年，本行风险管理部组织六大类风险管理培训课程，培训面向本行所有风险管理相关的人员，共计开展培训达 70 余次，参与人数超 11,140 人次。



2025 年

本行风险管理部组织六大类风险管理培训课程，培训面向本行所有风险管理相关的人员，共计开展培训达

70 余次

参与人数超

11,140 人次

恪守合规底线

本行深化合规经营管理，全面夯实合规经营根基，不断健全风险与合规内控管理长效机制。

员工行为合规管理

本公司构建自上而下、权责清晰，结构完整的员工行为管理组织架构，各层级分工明确，协同健全合规内控管理长效机制。董事会负责审批本行《员工行为守则》，定期听取年度从业人员行为评估报告，监督高级管理层落实行为管理责任，强化从业人员行为规范，严格执行廉洁从业规定。

本行制定《反腐败条例》《员工违规违纪行为亮牌问责处罚办法》，明确对违规违纪及贪腐行为的认定和记录标准，严格约束员工行为。本行对涉及腐败行为的员工，视情节严重程度予以处罚、对涉及犯罪的人员主动移送司法，并将处罚及涉案情况报送监管机构，确保问责精准、惩处有力。本行反腐败制度适用于董事、高级管理人员及所有员工（含外包人员），确保问责精准、惩处有力。本行反腐败制度适用于董事、高级管理人员及所有员工（含外包人员）。

本行各职能部门核查在日常监督管理、合规排查等过程中发现或接报的员工违规行为，对相关人员作出责任认定，并将核查结论和处罚提案以书面形式提交总行处罚委 / 机构处罚小组，提出口头警示、书面警示、通报警示、警告、记过、记大过、降级、降职、撤职、留行查看、责令解除劳动合同、开除等处罚建议，进行追责问责处理。经总行处罚委 / 机构处罚小组审议后形成处罚决定，如违规行为达到刑事立案标准、需追究刑事责任的，移送司法机关处置。受处分员工如有异议，可以提出申诉。本行要求受理机构和人员在处理员工申诉过程中，应严格遵守保密原则和纪律要求，不得违规泄露申诉人员信息及具体申诉事项，不得以任何借口和手段打击或报复申诉人，确保申诉人得到公平对待。

2025 年，本行开展“强作风、治顽疾”风腐同查同治专项行动，全面治理“信贷、理财、财务、员工行为”等重点领域的顽疾问题，并推进制度修订与流程优化 470 项。

反商业贿赂与反贪污

本行严格遵循《中华人民共和国刑法》《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》《金融机构涉刑案件管理办法》等法律法规和监管规范性文件要求严格落实反腐败政策，对所有员工及供应商实行高标准管理。本行持续完善反商业贿赂与反贪污管理架构，由董事会对本行从业人员的行为管理承担最终责任。本行制定《反腐败条例》《纪检监察基本法》等制度，完善廉洁风险防控体系。

2025 年，本行持续开展风腐同查同治专项行动，严肃查处和整治违反底线红线、危害合规经营、侵害公司利益的违规行为，推动全行实现“价值文化清晰、行为底线清楚、公司风气清新、经营管理清爽”的目标。

同时，本行制定适用于所有供应商的《供应商行为准则》，要求所有供应商均遵守银行反腐败管理要求，在供应商门户网站上发布供应商商业诚信行为准则，要求供应商遵守商业道德规范；在采购合同中明确规定反商业贿赂条款，并设立了渠道，鼓励供应商举报 违规行为，严禁任何形式的商业贿赂。2025 年，本行累计发出供应商廉洁回访函 4,057 份，涉及金额 99.4 亿元，涵盖采购笔数 23,969 笔。

2025 年

本行 " 线上 + 线下 " 联合发力，向全行员工开展反贪腐、反贿赂的制度禁令宣导

4,386 次

发布反腐倡廉警示案例宣教

4,424 次

累计开展反腐倡廉活动

12,500 余次

覆盖员工超

100 万人次

清廉文化及反腐败培训覆盖率（含线上课程）

100%

商业道德

商业道德培训

本行面向公司所有员工（包含全职、兼职、实习生、派遣员工）和供应商开展反洗钱、制裁合规、反贿赂及反贪腐等商业道德相关培训，全面提升合规意识与风险防范能力。

面向董事会

面向董事会成员，本行制定了《董事商业行为和道德守则》，要求董事代表并维护本行及股东利益，保持诚实正直、信守承诺、独立判断，并遵守守则中适用于该董事的每项条款，包括利益冲突、关联交易、商业关系、公正行为、职业规范与价值准则等。

面向全体员工

本行依托全行统一合规宣教平台“平安合规行”推出合规专题全员必修任务，2025 年按月推出专题必修任务 30 期，内容涵盖信息安全、违规销售宣传警示学习、涉刑案件管理制度、员工行为规范、财务规范等多个领域。年内本行所有员工（包含全职、兼职、实习生、派遣员工）均 100% 完成了本行商业道德与合规培训。同时，本行还向 2025 年新入行的每名员工推送“新兵 e 训”入职十项合规学习任务，持续针对全员 / 新员工开展合规宣教。

商业道德审计

本行按年制定审计计划，均将员工行为管理纳入年度审计重点，并持续优化员工行为及商业道德的监督体系。2025 年，本行通过专项审计、常规审计、持续审计、内控稽核独立评价等方式开展各类审计项目，加强对员工行为准则、商业道德与反腐败的监督；通过常态化排查和专项排查相结合的员工异常行为监测机制，以模型数据监测覆盖所有员工行为（包含签订劳动合同的在岗人员、劳务派遣人员、业务外包服务人员等），关注并排查员工异常行为及可能涉及违规违纪或引发事故案件的各类行为、商业道德与反腐败情况，做到早识别、早预警、早处置，督促推进各类责任主体有效履职。2025 年，通过各类审计项目及模型监测，对全行分行及专营机构实现 100% 全覆盖。



信访举报与举报人保护

本行严格遵循《信访工作条例》，修订完善《信访工作管理办法》《重大突发事件应急管理办法》《业务类举报管理办法》等制度，进一步明确信访举报工作体系、职责和流程。总行办公室为信访归口管理部门，统一受理、登记、转办和督办全行信访事项，总行纪委办负责违规违纪类信访的查办与督办，总行消费者权益保护中心负责业务类信访的登记、流转和督办，各分行在总行管理下处理本单位信访事项。

本行提供线上线下多种举报渠道，包括信件、邮箱、电话、传真、走访等，并通过官网、口袋银行 APP、内网等公示举报信息。本行共设立 62 个举报邮箱、62 个举报电话、374 个举报信箱，支持员工、金融消费者及客户、供应商、监管单位等利益相关方的实名、匿名举报。

本行严格落实对举报人的保护，严禁任何形式的压制、歧视或刁难检举人及其亲属，严格保密举报信息，坚决查处侵犯举报人权利的行为，切实维护检举人与被检举人的合法利益。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行为，依据行内制度进行问责。此外，本行配备专职人员统一管理邮箱、电话、信箱等全渠道信息，确保举报信息安全保密。

反洗钱

本行董事会积极承担洗钱风险管理的最终责任，修订反洗钱工作管理类办法并定期审阅相关工作报告，高级管理层承担洗钱风险管理的实施责任。本行制定《反洗钱管理办法》等 16 项反洗钱管理制度，持续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、尽调与评级等相关动作进行监督与管理。

本行持续优化反洗钱管理系统可疑案例复核及报送校验机制、完善线上化反洗钱尽职调查体系等功能建设，积极探索运用金融科技手段，建立了监测分析、图谱分析、管理平台三位一体的反洗钱系统；运用前沿技术创研反洗钱智能分析工具，形成“可视化图析 – 特征展示 – 特征溯源 – 生成报告”的新型分析模式，有效提高可疑线索挖掘效率，提升可疑交易报告情报价值。同时，对智慧反洗钱管理平台进行优化升级，赋能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。同时，持续优化名单筛查系统，通过误报规则、调整名单扫描范围、升级货品筛查引擎等方式，提高名单筛查预警准确率，提升制裁合规管理有效性。

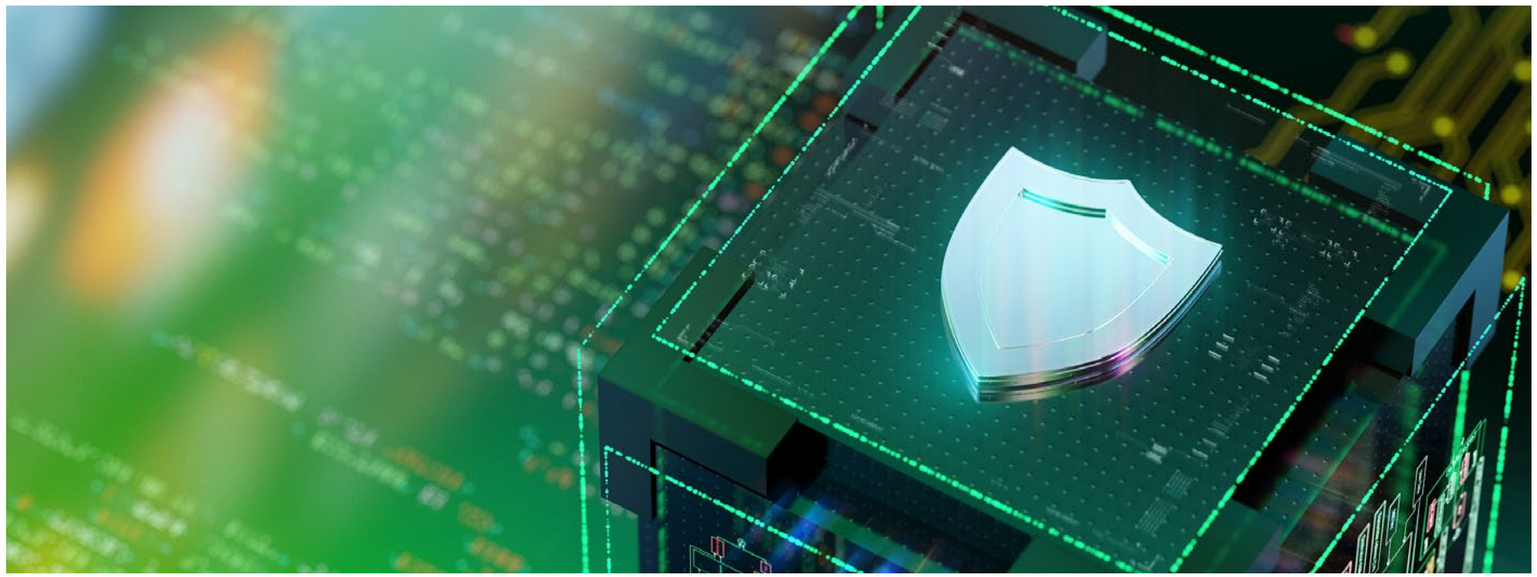
本行加强反洗钱人才梯队建设和技能提升，组织开展反洗钱培训。2025 年，本行反洗钱培训对象覆盖包括董事、高级管理层、部门负责人及反洗钱专兼职岗位人员、分支行反洗钱岗位人员在内的全体干部员工（含外包人员）。

案例 强化防范意识，筑牢反洗钱防线

2025 年 8 月 22 日，本行全体董事和高级管理人员参加反洗钱专题现场培训。此次培训邀请了中国人民银行反洗钱局以《反洗钱工作的形势和任务》为题作专题授课，内容包括当前反洗钱工作形势、反洗钱监管转型与升级、近期检查发现问题和监管期望等，旨在进一步提升董事、高级管理人员对反洗钱形势和监管要求的认识，为本行持续完善反洗钱工作机制、提高反洗钱工作水平指明了工作方向。全体董事监事还学习《反洗钱应知应会 13 条指南》，内容包括监管新规对董监高的履职要求、《反洗钱法》及监管规章关注及处罚重点、洗钱风险管理重点工作等。

反不正当竞争

本行严格遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，依法维护金融市场秩序。本行严禁员工造谣、散布虚假事实损害同业信誉或声誉，对业务和产品作片面夸大宣传对比，捏造恶意贬低竞争对手或以不正当竞争手段拉拢客户等不正当竞争行为，并通过业务模式评估、法律文本约束等方式，有效防范不正当竞争行为。对于违反商业竞争管理办法以及违反商业竞争规定的行为，按照内部规定问责处理相关责任人，涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。2025 年，未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚事件。



02

经济篇

本行积极响应国家发展战略，成立支持实体经济委员会，全面负责支持实体经济业务的战略规划、政策制定、资源分配及业务推进等关键环节。本行坚持以人民为中心，积极践行服务实体经济理念，致力于做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，以优质金融服务，赋能经济社会高质量发展。



聚焦科技金融　　赋能数字金融　　助力乡村振兴

深耕养老金融　　践行普惠金融　　链接国际机遇

聚焦科技金融

本行以科技金融为服务实体经济重要抓手，深耕专业化、特色化发展路径，打造“1+12+N”总分支组织体系，在总行设立总行科技金融中心部，在深圳、北京、上海、南京、杭州等 12 家分行设立分行科技金融中心。本行聚焦科技创新型企业、战略性新兴产业，为不同区域、不同行业特征的科技企业提供差异化的区域特色场景化方案和模式，推出“科创贷”“上市贷”等专属产品。截至 2025 年末，科技企业客户数量 31,917 户，较上年末增长 21.1%；科技贷款余额 3,065.82 亿元，同口径较上年末增长 9.8%[2]。

支持专精特新

推出科创贷，面向全国约 100 万家科技创新型企业，涵盖高新技术企业、科技型中小企业、专精特新、小巨人、制造业单项冠军等。采用模型化、自动化的审批，单笔业务最快 30 分钟即可完成审批。截止 2026 年 1 月，本行科创贷累计发放贷款 102 亿元，在全国 30 个省份为近 2,000 家科技型中小微企业提供融资服务，覆盖航天科技、现代医疗、新兴材料、广电科技、微生物、新能源等几十个细分领域。

推动电子智能制造业创新发展

全力助推电子信息产业链国产替代与先进技术革新，通过定制产品方案、专项论证及审批加速通道等措施，为产业链核心企业提供创新金融支持，覆盖其研发投资、项目建设、日常运营等资金需求。

“平安好链”支持供应链金融创新

我行积极应用区块链、人工智能等新科技，基于供应链金融服务平台“平安好链”，不断加强与产业链核心企业及优质平台的线上化对接深度，持续提高供应链金融的线上化、模型化、自动化服务水平，累计接入产业链平台 40 个，服务核心企业及其上游中小微客群超过 20,000 家。



[2] 2025 年起执行人民银行新统计口径《科技金融基本情况表》，并对 2024 年数据按新口径做追溯调整。

案例 赋能科创企业发展

2025 年，一家专注于新能源微小电池领域，深耕研发与制造超过 20 年的科创企业迎来了重大发展机遇。该公司获得了来自行业头部企业的大额订单，然而，由于生产线亟需升级，企业面临高达 1,000 万元的资金缺口。若不接订单，企业将错失发展良机；若接单缺资金，又可能陷入运营困境。本行凭借对科技型企业的精准识别能力，迅速评估了该企业的技术专利与未来发展潜力，并在短时间内为其发放了 300 万元的科创贷款，有效缓解了企业资金压力，助力其完成生产线升级。在本行支持下，企业成功升级了全自动无人工触摸产线，年产能突破 5,000 万个电池。目前，企业在手订单总金额已超过 3 亿元，为企业的快速发展和行业地位的提升奠定了坚实基础。





全自动无人工触摸产线

案例 西安分行发放“先进制造贷”，助力企业解决融资难题

西安作为西北地区的科技高地与工业重镇，在航空航天、人工智能、光电芯片等前沿领域已形成显著的产业集群优势。其中，航空制造业更是先进智造业发展的关键领域。然而，由于航天航空及军工产业上下游中小企业普遍面临融资难题，制约了其技术发展和产能提升。西安分行积极响应国家支持先进制造的战略部署，深度调研以航天航空及尖端装备为代表的先进制造客群，以科创贷产品为基础，量身打造“先进智造贷”金融产品。该产品通过“科创贷”科链模式和专利模式，精准匹配企业融资需求，助力航天航空及军工产业上下游中小企业解决融资难题。同时，西安分行还与政府机构合作，搭建政银企对接平台，为科技型企业提供全周期的资金支持，以金融活水滋养硬科技生态，助力大国重器乘风破浪。2025 年 10 月，西安分行成功获批全行首个科创贷定制化项目 10 亿额度，标志着其在先进制造领域金融服务能力的显著提升。截至 2025 年末，西安分行已针对当地的先进制造客群累计放款超 5 亿元，有效支持了区域内企业的技术升级和产能扩张，助力西安打造国家级先进制造基地。

案例 济南分行以金融服务助力高端制造业从“制造”迈向“智造”

位于沂蒙山腹地的山东临沂鲁驰新材料科技有限公司（以下简称“鲁驰新材料”）是一家以自主创新为驱动的高科技企业，专注于橡胶输送带行业，并已成长为该领域的领军者。目前，鲁驰新材料的海外销售占比超过 60%，其产品远销全球多个国家和地区。走进鲁驰新材料的厂房，自主研发的专利技术、AI 化的流水线、绿色“零碳”的生产体系随处可见，充分展现了企业在智能制造领域的领先地位。在快速发展过程中，企业面临多重挑战：研发资金需求大、技术创新周期长，日常资金周转压力显著；扩大生产时亟需资金支持新建项目；出口占比高，汇率波动带来经营不确定性。这些难题制约了企业的进一步发展。济南分行深入调研企业需求，为其量身定制金融服务方案，批复了 3,000 万元的综合授信额度，支持企业流动资金周转。此外，围绕企业新建项目，济南分行还投放了 1.75 亿元的项目贷款，助力企业扩大再生产。

不仅如此，济南分行还充分发挥集团资源优势，协助鲁驰新材料规划投资方案和汇率避险方案，助力企业在国际市场中稳健发展，并积极探索新的业务增长点，实现了从传统“制造”向智能化“智造”的转型升级。

目前

鲁驰新材料的海外销售占比超过

60%

其产品远销全球多个国家和地区

深耕养老金融

本行积极响应国家积极应对人口老龄化战略，将养老金融作为本行的重要战略方向，持续完善多元化养老金融产品体系，深化适老服务，多维度守护“银发族”的金融生活。

提供丰富金融产品

打造定制化产品矩阵：优选稳健性、长期限、普惠性的养老产品，在申购、定投费率方面设置折扣优惠，并通过拓展机构合作，完善养老理财生态，满足多元化养老财富管理需求。截至 2025 年末，本行提供养老储蓄、养老理财、养老基金三大类个人养老金产品共计 243 只。

强化产品适当性管理：针对长者购买养老金融产品，强化风险评估与管控，切实保护老年客群的消费者权益。本行还在深圳推出集身份识别、政策福利优待、银行储蓄卡、市政一卡通等功能于一体的“智慧养老颐年卡”，提供全方位权益福利，释放银发经济潜能。2025 年，新增发卡 18.9 万张，累计发卡 143 万张，深圳常住老人覆盖率超过 90%。

健全养老服务体系

加快推动个人养老金业务：持续建设平安口袋银行 APP 个人养老金专区，引入保险服务、医疗权益、健康生活等服务板块，为客户提供账户开立、资金缴存、产品配置等一站式养老金融服务。

健全养老服务保障：提供居家养老与康养社区养老两大解决方案，覆盖客户多维度的养老需求。

加强适老化改造

升级线下网点服务：全行实现爱心座椅、爱心窗口、老花镜、无障碍通道标识 100% 覆盖；启动颐年门店样板间设计工作，并结合客群调研结果，升级颐年门店建设标准，推动颐年门店试点落地。

优化线上服务体验：持续推动平安口袋银行 APP 无障碍适老化改造，帮助老年群体在手机端享受理财、存款、信用卡和保险等一站式、综合化的金融服务体验。同时上线反诈测试，鼓励老年人用户持续学习，远离金融诈骗。截至报告期末，口袋银行 APP 适老化版本累计服务用户数达 597,858 户，报告期内服务用户数 417,677 户，无障碍版本报告期内服务用户数 6,062 人。

提升适老化宣传和教育

举办“花漾颐年，艺展风华”2025 颐年文化艺术节：共开展近 300 场活动，吸引近 8,000 名老年客户报名。同时，累计组织 815 场消保主题活动，覆盖 30 万名老年客户，满足其金融与非金融需求，助力老有所安、老有所为、老有所乐。

依托平安口袋银行 APP 大字版：开设反诈专区，推出形式多样的反诈专题活动，全方位助力老年客群提高金融安全与风险防范意识。

案例 广州分行与平安健康（检测）中心共创“医银融合”新生态

2025 年 8 月 20 日，广州分行与广州平安健康（检测）中心携手打造的“医银融合”共享空间在广州流花支行正式揭幕。这一创新举措通过丰富多样的互动场景，展现中国平安“金融 + 健康”新生态，为客户提供一站式服务新体验。该共享空间采用“健康驿站”模式，由平安健康（检测）中心引入专业的脊柱专科医疗品牌“龙脊康”，在网点内为客户提供现场脊柱健康检测服务。通过配备先进的检测仪器，精准评估客户的脊柱状态，并由专业人员结合检测数据，指导客户掌握日常护脊动作，帮助客户在互动中学习健康知识。

此外，该网点空间定期举办脊柱健康沙龙，方便客户与专家面对面交流咨询，分享护脊经验。在“平安驿站”网点空间中，客户可通过检测互动、沙龙交流、特色体验等多样化形式，在办理金融业务之余，享受沉浸式健康关怀。这一创新模式不仅提升了客户体验，也进一步拓展了银行服务的边界，推动“金融 + 健康”生态的深度融合。

赋能数字金融

本行设立信息科技与数字金融发展管理委员会，统筹、决策、协调及监督信息科技与数字金融发展等相关管理工作，负责审议涉及信息科技与数字金融相关的重大变更和重要事项，按需报总行党委 / 执委或董事会审议决策。本行坚持创新驱动业务发展，持续提升创新工作的统筹协调能力，强化业务、数据、技术、人才融合。

本行积极把握数字金融的发展机遇，全面推进金融业务的数字化进程，打造数字化的金融生态圈，为客户提供更加全面和便捷的金融服务，为业务高质量发展提供有力支撑。2025 年，本行新一代分布式核心系统顺利投产上线，实现全栈国产化，支撑银行未来“十亿级账户、十亿级日均交易量”业务发展需求。



零售业务

发布口袋银行 APP 8.0 版本，整合生活服务、活动权益等高频使用场景，提升账户综合服务能力，并升级面向老年客群的适老化版本和面向外籍人士的多语言版本，强化异常操作风险提示及拦截功能，优化使用体验；

通过生成式人工智能（AIGC），辅助创作服务内容，通过个性化互动提升客户体验；

升级“AI+T+Offline”服务模式，强化 AI 助手、智能语音外呼等数字化工具应用，提高远程银行服务效率；2025 年为近 860 万大众客户提供 7 × 24 小时的“陪伴式”服务。

对公业务

在客户营销上，融合行业、生态、客户、产品等数据，通过 AI 大模型，实现智能商机挖掘、营销方案生成、产品策略匹配等功能，赋能经营管理提质增效。

在经营管理上，构建 AI 标书助手，辅助生成结构完整、范式标准的标书文本，赋能业务团队提升投标效率。

在用户服务上，基于光学字符识别（OCR）、自然语言处理（NLP）技术，2025 年末，跨境智能审单识别准确率超 93%，保障客户资金安全，促进业务流程效率提升。

资金同业

依托 AI 技术升级，促进业务全流程电子化，提高交易执行效率，2025 年“iDeal 结构化询报价”现券交易量约 3.6 万亿元；

优化“行 e 通”平台功能，升级 AI 智能助手，支持银行间债券市场柜台业务，2025 年末，“行 e 通”平台累计签约账户数超 9,700 户，较上年末增长超 20%。

风控合规

建立 AI 风险中台，集约化构建智能体并嵌入风险管理流程，提升信贷全流程业务处理及风险决策效率；

依托大模型与数字化平台，构建覆盖贷款审批、催收、反欺诈及策略运营等流程的零售智能风控体系，深化智能尽职调查、AI 外呼等应用，强化风险联防联控能力；

升级“慧小喵”审计大模型，打造多维智能体，辅助制度、合同、信贷等领域智能合规审查，推动审计监督与纪检监察工作提质增效，2025 年“慧小喵”项目荣获中国人民银行金融科技发展奖二等奖。

财务行政

在财务管理上，推动“财智通”平台费用、采购、税务一体化建设，提升事前、事中、事后全链路财务行为的分析能力，并推进无纸化报销，2025 年碳减排量超 1,100 吨；深化数电票应用，截至 2025 年末客户线上自助开票率达 87%。

在人员管理上，新增机构产能预测与外勤队伍薪酬看板功能，提升队伍网格化、精细化管理水平，2025 年末累计上线 471 个人力管理指标。

在办公管理上，优化实物资产系统，自动匹配各机构利旧资产供需信息，2025 年末利旧率约 75%。

运营管理

借助 AI 智能体、智能字符识别（ICR）等技术，进一步推动尽职调查、对公开户等运营作业自动化、集约化；

升级“智能审查模型”，进一步提高消保审查水平，2025 年末，消保材料智能化审查覆盖率约 91%；

运用大语言模型、结合专业知识库，构建运营操作辅助平台，为柜员、客户经理提供即时问答、操作指引等辅助功能，提升运营作业效率；

应用混合模型技术，提升反诈交易监测精准度，强化账户风险防控能力。

案例 汽车产业链金融创新助力产业升级

推出科技型汽车零部件企业供应链融资方案，重点支持具有技术实力的零部件企业融资需求。

升级财资管理工具，帮助经销商高效调配资金、控制成本。

通过三方模式、二手车融资、小额信用贷款等多种融资模式，全年向 7,472 户汽车经销商提供融资服务，覆盖全国 20% 以上的经销商客群，发放金额达 4,169 亿元。

重点支持新能源汽车品牌，如赛力斯、零跑、吉利等，年发放额超过 100 亿元，助力汽车行业的绿色转型。

通过数字化手段优化交易场景，将授信申请和审批周期从 2 周以上缩短至最快一天，提升经销体系运作效率。

全年向汽车经销商提供融资服务

7,472 户

覆盖全国经销商客群

20% 以上

发放金额达

4,169 亿元

践行普惠金融

本行坚决落实“五篇大文章”中关于普惠金融的工作部署，持续创新普惠金融产品体系，提升金融服务的可及性和普惠性，促进社会经济的包容性增长。2025 年本行全面落实“保量、提质、稳价、优结构”的总体要求，全方位提升普惠金融服务能力。通过优化普惠产品服务及风险管理体系，加强信用类和科创类贷款的推广力度，全方位满足中小微企业的金融需求。同时，本行积极落实服务业经营主体贷款贴息政策，切实降低小微企业融资成本，深耕“圈、链、平台”场景化业务模式，深度经营中小微企业客群。

报告期内，本行成功发行小型微型企业贷款专项金融债券 300 亿元，募集资金专项用于发放小型微型企业贷款，前三大投向分别为批发和零售业、租赁和商务服务业、制造业。本行持续加大对小型微型企业信贷支持力度，推动小型微型企业业务的稳健、健康发展，助力服务实体经济。

优化普惠金融业务体系

为推动普惠金融的可持续发展，本行成立“普惠金融管理委员会”进行战略规划，设立“普惠金融部”细化政策，并组建“支持小微企业融资协调工作专班”以解决跨部门的复杂问题。本行加强普惠小微客群的精细化经营，针对科创、产业链、租赁、涉农等区域特色客群，提供政策支持、专项产品和专属服务团队，确保不同类型的中小企业都能找到适配的金融解决方案。

本行针对中小企业打造了“橙业贷 + 标准产品 + 场景化业务”的产品体系：

橙业贷：聚焦时效需求高的中小企业，适配纳税、涉农、有厂房等客群；

标准产品：实现线上便捷服务，适用于科创、担保等多个场景；

场景化业务：基于区域经济特色，通过“圈、链、平台”模式为中小微企业量身定制方案。

在业务过程中，通过穿透核实企业在贸易环节的真实交易背景、债权债务关系以及核心企业的付款意愿，切实将核心企业信用能力传递至产业链末端的中小微企业。服务重点持续向小微企业和“三农”倾斜，2025 年普惠贷款合作企业达 6,620 户，持续优化客户金融体验，更好地服务实体经济和广大人民群众。

2025 年，本行普惠小微监管、业务指标较上年进一步优化提升。

法人普惠贷款余额规模及占比提升

截至 2025 年末，本行普惠型小微企业贷款[3] 余额 4,845.22 亿元，其中，法人类普惠贷款余额 307.05 亿，较年初增长 178.05 亿，增幅 138%，增速居股份制商业银行首位，法人类普惠贷款余额占比由 2024 年的 2.6% 提升至 2025 年的 6.3%。

普惠小微户数稳步增长

普惠小微户数 90.94 万户，较年初增长 12.74 万户，增幅 16.29%，实现了户数增长目标，增速位居股份制商业银行第二位。

普惠型小微企业贷款利率持续优化

普惠型小微企业贷款新发放 2,861.26 亿元，同比增长 29.5%，新发放贷款加权平均利率同比下降 0.05 个百分点。

[3] 普惠型小微企业指：单户授信 1,000 万元及以下不含票据融资的小微企业。

案例 深圳分行推出“珠宝贷”助力小微珠宝企业发展

2025 年 4 月，在龙岗区发展和改革局、布吉海关、横岗税务所等单位的指导下，深圳分行与横岗街道办联合举办“珠宝产业专属普惠产品发布会”。此次活动成功搭建了“政银企”多方对接平台，吸引了近 70 家珠宝企业参与。深圳分行在活动现场受理了 8 家企业的融资申请，并根据企业的实际经营情况调研，给予了总计 1,050 万元的授信。

针对珠宝企业存货价值高、资金周转需求大等经营特点，深圳分行在发布会上推出为珠宝企业量身打造的专属普惠金融产品——“珠宝贷”。该产品通过降低准入门槛、提供利率优惠、提升审批效率、灵活授信额度，为小微珠宝企业提供了全方位的融资解决方案。贷款资料齐备的情况下，最快一到两周即可完成放款，有力缓解小微珠宝企业在融资过程中面临的“融资难、融资贵”问题。

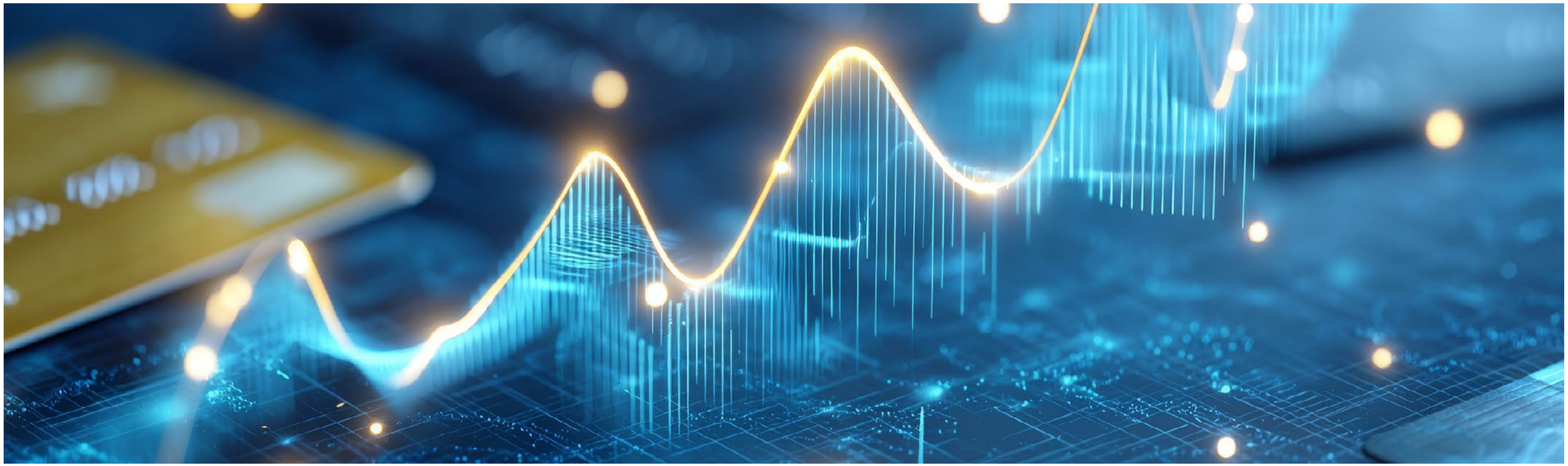
案例 苏州分行开创新模式，解客户燃眉之急

江苏某互联智能系统公司是一家集“国家级科技中小企业、高新技术企业、省级专精特新中小企业”于一身的科创主体，专注于智能系统的研发与落地。2025 年，随着业务的快速扩张，企业出现了阶段性流动资金短缺，亟需信贷支持以保障订单履约和日常经营周转。

了解到企业的困境后，苏州分行迅速行动，深入企业生产与财务部门开展实地调研，启动“特事特办”机制，重新梳理企业的信用逻辑。不同于传统的“资产 – 负债”静态评估模式，苏州分行以“订单履约能力 + 未来现金流”为核心，设计了“订单金额核定授信额度”的创新方案，并同步向总行申请突破传统审核模式。

在总分行的高效联动下，这一全行首例“订单核额”模式快速落地。最终，苏州分行以企业已签约订单为依据，为其发放了 300 万元的信用贷款。从申请到放款，整个过程仅用时 5 个工作日。这笔资金精准填补了企业的资金缺口，保障了订单的顺利交付。

该案例不仅成功解决了单个企业的燃眉之急，还为轻资产、高成长的初创科创主体提供了可复制的授信范式。苏州分行通过以“订单价值、技术壁垒、客户资质”为核心的动态评估模型，为同类企业打开了融资新通道。这一创新模式体现了金融机构在服务科技型中小企业方面的“精准滴灌”能力，为推动科技创新和高质量发展提供了有力支持。



拓宽普惠金融服务边界

本行高度重视金融服务覆盖范围的广度与深度，以优化网点服务为基础，全面提升客户体验。依托领先的技术创新，本行积极拓展移动分销渠道，切实将金融服务全面延伸至实体经济的关键领域与薄弱环节，精准对接金融服务匮乏区域与人群的需求，提升金融服务平台的可用性与客户体验。

在小微业务领域，本行不断提升数据服务能力，助力小微金融服务的便利开展。聚焦于服务产品建设、客群经营、企划、续贷及监管指标等业务领域，本行实现了“体系化、快捷化、轻量化、高频化”的服务模式。截至 2025 年末，本行 25 年赢家 App 普惠金专区的使用率达到 92.18%，其中信用贷（50 万元以下）业务的赢家经办率达到 100%。

优化网点服务

网点服务适老化

本行结合网点生态场景需求，从多方面入手，提供全面、细致的服务措施，为更多客户群体提供便捷、安全的银行服务。在各网点设有爱心服务窗口及座椅，并在大堂显著位置放置老花镜、放大镜、急救药箱等便民设施，部分网点还提供轮椅、拐杖、血压仪等设施，供老年客户使用。

网点服务便利化

本行完成 ATM 机具的大字版改造，支持存款、取款和查询业务。同时，投放英文版和繁体字版《境外来华人士个人开户服务指南》，帮助境外来华人士了解开户政策，提升服务的国际化水平。

拓展网点延伸服务

对于无法到网点的客户，本行提供柜台延伸服务，由业务人员上门办理开户、密码重置等业务，确保资金安全和隐私保护。此外，还为特殊客户群体提供一对一陪伴、绿色通道和手语服务等全面无障碍服务，提升服务的包容性和便捷性。

拓展线上渠道

移动远程柜面设备

移动远程柜面设备已实现对 83 余项零售、对公常用业务的全面支持，全年受理业务量超 132 万笔。

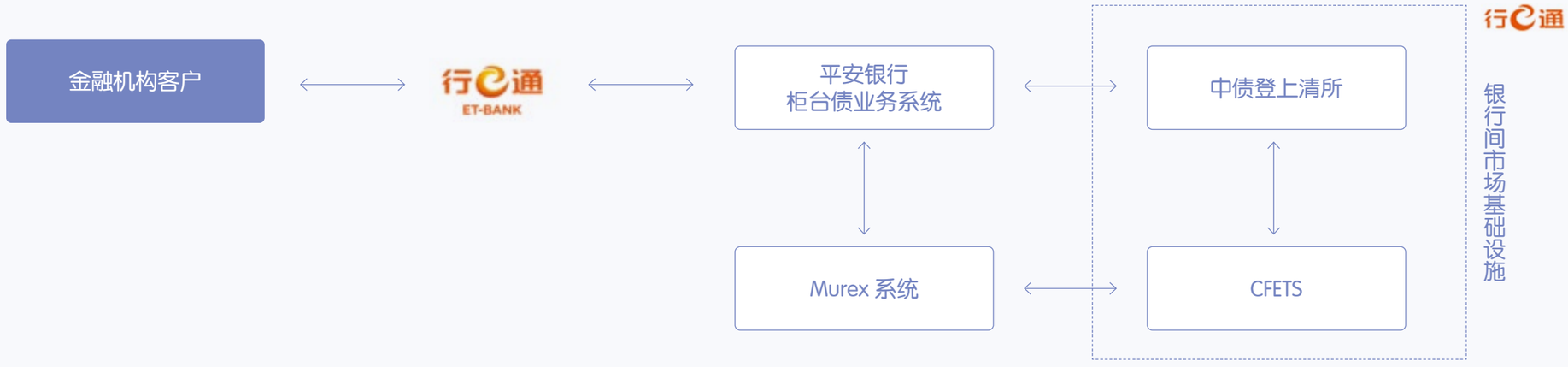
“行 E 通”

是本行打造的面向金融机构客户的互联网化同业业务综合服务平台。依托创新的线上协作模式，该平台在不增加网点的情况下，间接为小微企业和农户提供服务，将金融服务顺利延伸至县域、乡村等基层经济领域，推动金融服务的普惠化和下沉化。

案例 “行 E 通”有效弥补传统银行对农村金融机构服务不足的空白

在实际交易场景中，农商行、农村信用社面临位置偏远、基金及柜台债开户难，信息相对闭塞、可供选择产品少等问题。为解决上述问题，本行推出了“行 E 通”互联网平台，凭借其全流程、线上化、一键式操作，弥补了传统银行对农村金融机构服务不足的空白，提升资产配置效率。截至 2025 年末，共有 139 家农商行和农村信用社通过“行 E 通”互联网平台进行基金和柜台债交易，累计服务中小银行超 1,600 家，其中农村金融机构近 1,400 家。

行 E 通平台柜台债业务解决方案



实时性

开户指令、交易指令实时传输

券款对付，交易实时达成

指令状态、持仓信息实时查

便捷性

交易协议线上电签，安全便捷

投资机构无需对接各市场基础设施，入市流程简便

完整性

券种齐全，产品丰富

业务功能不断完善

全流程平台线上化统一管

助力乡村振兴

为深入贯彻国家乡村振兴战略，本行将助力乡村振兴作为践行金融“五篇大文章”的核心举措，坚持以党建为引领、金融为纽带，持续推进金融服务乡村振兴和金融帮扶工作。本行创新设立“支持实体经济委员会”机制，由党委书记、行长担任委员会主任，为涉农贷款等乡村振兴类业务的落地提供坚实政策保障，并从定价、考核及创新产品等多维度推动乡村振兴金融业务高质量发展。截至 2025 年末，本行涉农贷款余额 1,160.53 亿元，普惠型涉农贷款余额 136.15 亿元，乡村振兴卡累计发卡 29.62 万张。

截至 2025 年末

本行涉农贷款余额	普惠型涉农贷款余额	乡村振兴卡累计发卡
1,160.53 亿元	136.15 亿元	29.62 万张

案例 深化金融支持，助力湖南乡村振兴战略实施

2025 年 11 月 6 日，平安集团党委副书记兼平安银行党委书记、行长冀光恒率队前往“精准扶贫”首倡地——湖南省花垣县十八洞村，开展乡村振兴调研活动，并在“十八洞村产业提升项目”启动仪式上，正式发布《中国平安 2025–2027 年服务湖南乡村振兴计划》。该计划明确，未来三年，中国平安将在“党建共建、金融帮扶、产业帮扶、民生帮扶、消费帮扶”五大方面持续发力，为湖南地区提供 10 亿元涉农贷款、7000 万元产业帮扶资金，并消费帮扶十八洞村山茶油等特色农产品 2000 万元，全面支持湖南乡村振兴。

近五年，中国平安在湖南地区累计投入超140亿元支持县域经济发展，消费帮扶总额约1.5亿元，其中消费帮扶十八洞村农产品达1.3亿元。旗下平安银行为湖南省累计提供信贷资金约 1200 亿元，其中普惠信贷约 456 亿元，并投入超 140 亿元专项支持县域发展，有效扶持宁乡生猪、醴陵陶瓷、汉寿甲鱼等地方特色产业。

本行持续加大资源倾斜与渠道下沉力度，不断提升对欠发达地区的覆盖深度与服务质量，形成差异化竞争优势。2025 年，本行推出多项支持政策，包括为涉农贷款提供绿色审批通道和 FTP 补贴优惠政策，其中涉农贷款最高可补贴 20BP，普惠型涉农贷款补贴 65BP。同时，总行提供 460 万元专项财务激励，用于推动涉农贷款、国家乡村振兴重点帮扶县贷款和脱贫地区贷款的投放。

各地分行结合地方特色产业，推出了一系列针对性金融产品，为各地乡村振兴提供金融服务。

2025 年

总行提供专项财务激励

460 万元



粮谷贷

为沈阳粮谷粗加工企业提供超 6,000 万元资金支持，助力国家粮食安全，该项目荣获 2025 金融兴辽普惠金融深化优秀案例。

渔业贷

为广东、海南等地水产养殖户提供超 1 亿元融资支持，该项目分别获得 2025 年度金融服务乡村振兴优秀实践案例和广东银行业普惠金融创新实践优秀案例 – 区域特色普惠金融奖。

科技助农贷

服务农业科技创新，支持广东蔬菜种业、内蒙马铃薯育种、山东智慧养鸡等农业科技企业，已累计为近 300 家科技型涉农企业提供超 10 亿元贷款支持，为包括种业振兴在内的农业新质生产力发展提供金融服务和支持。

惠棉贷

联动新疆“棉农综合服务平台”推出“惠棉贷”，实现了数据交叉验证精准授信，该产品专为种植面积 2,000 亩以上的专业合作社、种植大户设计，解决其棉花种植的资金需求，填补了市场空白，2025 年已为新疆棉农提供超 5,000 万元融资。



惠棉贷助棉花种植户喜迎丰收



工作人员上门走访粮谷贷贷款户

本行持续构建乡村振兴服务体系，通过多种渠道助力乡村发展。在营业网点设立助农专区，推出“平安数字口袋”和“口袋商城 APP”上线助农商城，为农村客户提供便捷、高效的金融服务，助力乡村经济振兴。

案例 平安银行持续打造精品乡村文旅路线

本行持续打造精品乡村文旅路线，累计推出 20 条路线，并推出“美丽乡村 平安启橙”计划，涵盖乡村振兴、红色经典、人文景观和绿水青山四大场景，覆盖湖南湘西十八洞村、广西百色、广东韶关、潮州、河源、内蒙古和四川大小凉山等地。

2025 年，本行组织“美丽乡村 平安启橙”客户文旅团，赴广西百色、湘西十八洞村、云南西双版纳曼掌村、甘南豁岘村、恩施鹿院坪等地开展公益行活动，通过文旅活动助力农民增收和乡村特色旅游事业发展。

案例 举办智慧农业专题培训班

2025 年，本行举办了定点帮扶和对口支援旗县智慧农业专题培训班，为内蒙古察右中旗、察右后旗、甘肃临洮县、和政县、江西定南县的 105 位学员提供培训，内容涵盖智慧农业技术、典型案例教学以及农业现代化企业现场参访。通过培训，进一步提升农村地区农业技术水平，推动农业现代化发展。

链接国际机遇

本行积极响应国家战略部署，深耕跨境金融领域三十余年，始终坚守“金融为民”的初心，秉持“金融报国”的使命，为护航“一带一路”金融高质量发展贡献“新”力量。通过多维度创新贸易融资产品，充分运用科技创新技术及行内资源，全力支持“一带一路”建设，助力构建开放包容、互利共赢的“一带一路”新格局。

为满足企业全球化经营需求，本行持续丰富离岸金融产品及服务体系，构建在岸国际、离岸（OSA）、自贸区（FT）、境外机构境内外汇 / 人民币账户（NRA）、海外分行五大跨境金融账户体系，为企业提供境内外、本外币一站式跨境金融综合服务。截至 2025 年末，本行跨境金融已为全球 50 多个国家和地区设立的超 3 万家企业提供全方位的离岸金融服务。离岸业务主要经营指标多年来持续保持同业领先水平，跨境资产规模突破 3,000 亿元。其中，2025 年跨境存款余额达 2,871 亿元，同比增长 428 亿元；跨境贷款余额为 2,869 亿元，同比增长 220 亿元；跨境外币贷款余额达 1,911 亿元，同比增长 157 亿元。



案例 助力国资背景骨干服务商开展海外工程建设

2025 年，深圳分行为一家海洋工程领域的央企子公司开立五年期履约保函，为其泰国海上油气平台建设项目提供工程进度担保。这一举措不仅有效支持了企业海外业务拓展，还助力其布局“一带一路”沿线市场，积极参与海外清洁能源基础设施建设，充分体现了本行在跨境金融服务方面的专业实力与责任担当。



支持某海洋工程领域企业新建项目

案例 武汉分行助力企业出海拓展全球供应链，支持锂电池产业龙头布局东南亚

2025 年，武汉分行积极响应国家“一带一路”倡议，持续深化金融支持企业国际化战略。年内，分行以银团参团的形式，为某锂电池产业龙头民营企业提供 6 亿人民币海外项目贷款，专项用于支持其在马来西亚建设电池生产基地。该项目的顺利实施，不仅有助于企业充分利用东南亚区域的生产优势，进一步降低生产成本，还为其在全球范围内优化供应链体系、提升市场竞争力奠定了坚实基础。

案例 杭州分行以金融赋能践行 ESG 理念，助力“一带一路”绿色低碳发展

2025 年，杭州分行持续支持浙江省民营制造业龙头企业——华友集团的跨境业务拓展，面对复杂市场环境，分行通过组建专项服务团队，深入调研企业需求，提供稳定金融支持，助力企业应对挑战，年内给予华友集团总授信额度增幅 25%，为其跨境业务拓展提供充足资金保障，同时通过构建“境内 + 境外”一体化金融服务体系，重点支持“一带一路”沿线国家的绿色低碳项目，为华友集团在印度尼西亚的 PT KOLAKA NICKEL INDONESIA 项目提供 2 亿美元银团贷款，专项用于建设年产 12 万吨镍金属量氢氧化镍钴项目，通过杭州分行的金融支持，华友集团的跨境项目得以顺利实施，进一步夯实中国制造业在全球新能源材料领域的产业优势。



杭州分行支持华友集团印尼 KNI 项目建设

03

社会篇

保护消费者权益

隐私及数据安全

人力资本发展

热心公益事业



保护消费者权益

本行始终将消费者权益保护视为金融为民的重要体现，将其深度融入经营发展战略、企业文化建设及 ESG 管理体系，致力于构建完善的消费者权益保护机制。通过多维度强化管理，严格落实主体责任，切实维护金融消费者的合法权益。2025 年，本行客服 NPS（净推荐值）和网点 NPS 均较 2024 年有明显增长。

	2025 年	2024 年	较 2024 提升
客服 NPS	91.0	89.8	1.20
网点 NPS	97.53	96	1.53

消保管理体系

本行严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国人民银行金融消费者保护实施办法》等法律法规，持续推进消费者权益保护体系的升级。通过制定《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》等总括性制度，夯实制度基础，同时建立涵盖内部考核、消保教育宣传、投诉处理、纠纷化解等方面的专项制度，全方位规范消保工作。

消保治理监督

本行董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，承担最终责任。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，负责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，并审议高管层及消保部门工作报告。2025 年，本行董事会及该委员会审议通过 4 项消保相关议案，包括制定年度消保工作规划和投诉综合治理方案，审议半年度消费投诉治理工作报告和消保工作报告等。此外，听取并审阅 5 项消保主题报告，涵盖银行业消费投诉情况监管通报、年度消保监管评价情况报告、消保工作专项审计发现问题整改情况报告，以及本行消费者权益保护年度工作总结及工作规划等。董事多次就消保工作发表意见，有力推动了消保工作与业务经营的深度融合。

消保绩效考核

本行建立了“总行战略统筹—消保中心协调督导—专营与分支机构执行”的三级联动管理机制，各单位主要负责人为消保“第一责任人”。消保考核内容覆盖消费者权益易受侵害的重点业务和关键环节，并将考核结果全面纳入综合绩效考核体系、人力资源管理体系和机构问责体系，确保消保工作与业务发展同频共振。

消保专项审计

2025 年，本行全面开展消费者权益保护审计工作，在 17 个审计项目中对消保工作进行了内部审计，覆盖 3 个总行部门和 16 家一级机构。对审计发现的问题，采取有针对性的问责措施，并通过整改方案和闭环管理机制推动问题整改，确保整改措施落实到位，切实提升消保工作质量。

全员消保培训

本行制定《消费者权益保护培训工作管理办法》和《2025 年度消费者权益保护培训工作计划》，构建多层级的消保人才培养体系，针对中高级管理人员、消保专岗人员、基层业务人员及新入职员工开展培训，内容涵盖监管政策、内部消保制度、投诉多发问题以及风险较高业务等方面。2025 年，本行共开展线上、线下消保培训 1,165 场，培训课程总时长 1,419 小时，共计 417,675 人次参加培训，消保培训覆盖率与员工参与率均达 100%。

2025 年，全体董事通过月度工作简讯等途径，学习了解了金融监管总局修订发布的《金融机构消费者权益保护监管评价办法》，以及金融监管总局、中国人民银行、中国证监会“金融消费者和投资者保护监管联络员会议”等消保工作监管要求，进一步强化了董事会对消保工作的重视与支持。

产品服务审查

本行制定《消费者权益保护审查工作管理办法》，坚持“分级审查”原则，构建高效严谨的审查体系。对高风险投资、保险及贷款等产品和服务实施全流程审查，确保消费者权益在产品设计、销售及服务环节得到充分保障。董事会设立消费者权益保护委员会，切实履行监督职责，审定产品与服务相关战略与政策，监督执行情况。总行消费者权益保护中心牵头全行消保审查工作，统筹协调并监督落实，同时升级智能消保审查平台，引入 AI 预审技术，助力提升审查质量与效率。总行各业务部门的消保团队负责具体业务审查，新产品或重大变更需提交复审；分行消保中心则根据总行要求，执行分行层面的审查工作，确保审查工作覆盖全面、执行有力。

2025 年 4 月，本行第十二届董事会第三十八次会议审议了多项理财产品销售重要策略、制度和程序，以及多个渠道代理销售理财业务、代理销售公募基金业务管理办法等文件，并督促高管层加快消保数智化建设，提升 AI 智能审查覆盖率，推动消保风险管控从“事后处置”向“事前拦截”转变。同时，全体董事通过月度工作简讯等途径，学习了解金融监管总局《金融机构产品适当性管理办法》等监管要求，持续提升董事会对产品适当性等消保重点领域的治理和监督能力。

客户投诉管理

本行高度重视客户投诉管理，建立完善的管理架构与制度体系，畅通线上线下投诉渠道，优化投诉处理流程，确保客户问题得到及时、公正、高效的处理。

2025 年，本行通过监管转办、95511 客服热线、信用卡中心及行内其他渠道共接收客户投诉 180,841 件，同比下降 10.43%，所有投诉均在规定时限内办结，投诉解决率 100%。

投诉管理架构

本行构建了总行、分行、支行三级联动的独立投诉管理体系，由消费者权益保护中心统筹推进，并定期向董事会提交专项报告，确保投诉管理的专业性与监督有效性。通过《消费者权益保护督导工作管理办法》，强化全流程监督，持续推进管理人员带头接访机制，严格落实各单位主要负责人为消保工作“第一责任人”，定期研究处理典型投诉。

同时，制定《客户投诉处理管理办法》《投诉判定实施细则》《金融纠纷多元化解工作管理办法》及《群诉风险事件》《重大突发事件应急》《重大消费投诉预防与处理应急》等多项管理制度，建立起覆盖诉前预警、投诉受理、分类判定、质量检查的标准化流程，形成“源头治理—过程管控—跟踪处置”的闭环管理机制。

2025 年，董事会及董事会战略发展与消费者权益保护委员会审议通过半年度消费投诉治理报告和消保工作报告，定期审阅监管机构发布的银行业消费投诉通报，以及年度消保监管评价结果和专项审计整改情况报告。期间，董事会就投诉治理工作提出指导意见，强调应关注金融产品适当性管理与营销行为规范等监管新规，推动客诉管理从“事后响应”向“事前防范”延伸，持续开展外规内化，动态优化管理重点，提升消保工作前瞻性与系统性。

为提升网点服务标准，本行修订《网点服务管理办法（3.0 版）》，优化网点行员服务规范。同时，将投诉渠道纳入检查范围，全面升级网点服务监督体系，形成总行检查和分行自查的双重防线。2025 年，本行对 41 家分行的 878 个网点开展检查，推动服务标准落地。

为深化投诉源头治理，本行开展息费类、催收类、协商还款类等高发问题的专项治理，系统分析投诉根源，制定差异化解决方案，并建立快速响应机制。2025 年，本行无重大消费投诉事件，投诉处理质量持续提升。

投诉受理途径

本行构建便捷、透明的投诉服务网络，确保客户能够通过多种渠道顺畅表达诉求。在线上渠道方面，通过官方网站、移动客户端、微信公众号等多平台公示投诉电话、通讯地址、电子邮箱、网址等投诉渠道信息及消费投诉处理流程；在线下服务方面，各营业网点均设立投诉接待区域，并在醒目位置公示投诉渠道与处理流程。

投诉电话

95511-3-8

95511-2-8

（信用卡）

通讯地址

中国广东省深圳市罗湖区深南东路 5047 号

（邮编：518001）

电子邮件

投诉电子邮箱
callcenter@pingan.com.cn

信访举报电子邮箱
xfjb@pingan.com.cn

移动客户端

平安口袋银行移动端（个人）

平安数字口袋移动端（企业）

微信公众号：
平安银行 pingan_bank

官方网站

http://bank.pingan.com

营业场所

填写营业网点《客户意见簿》

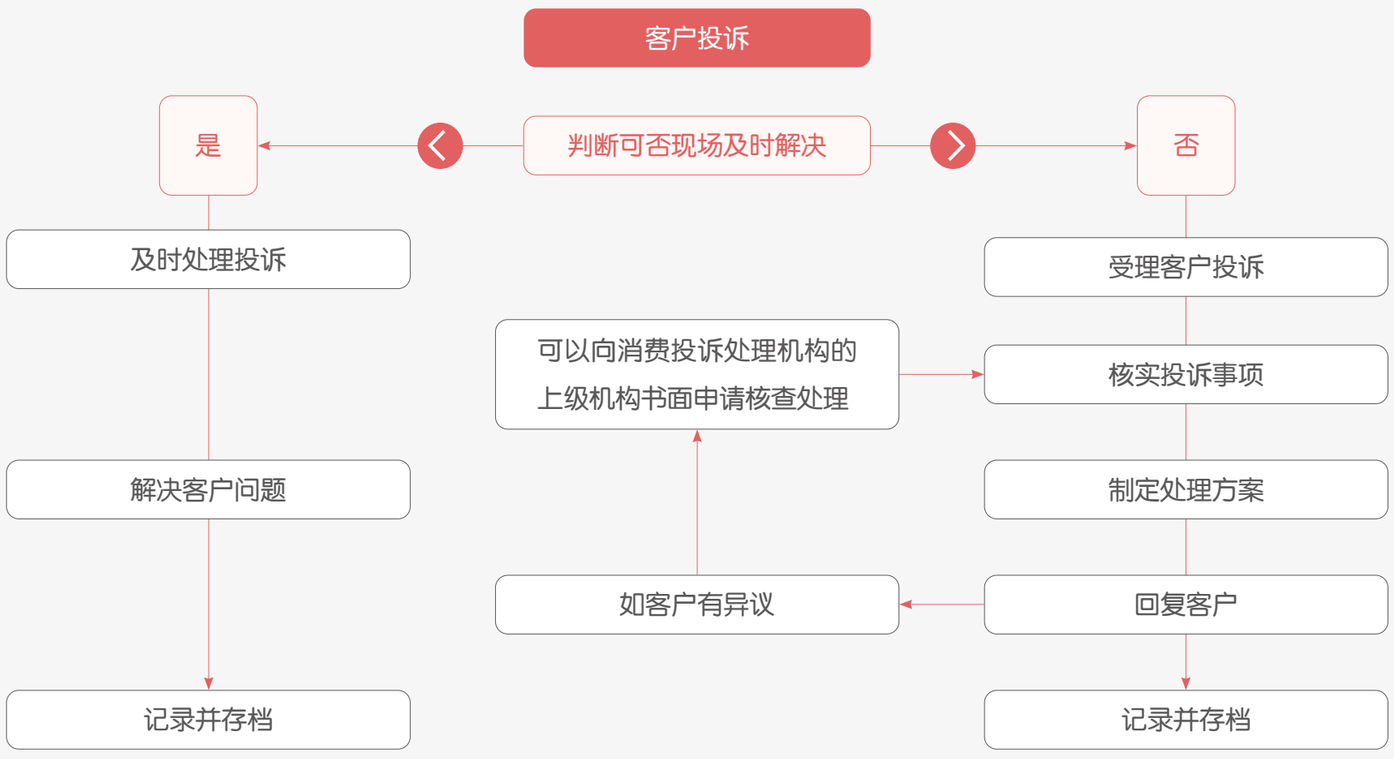
扫“行长直通车”二维码向网点工作人员反馈

投诉处理流程

本行在接到客户投诉后，将优先通过线上或现场方式解决投诉问题。对于无法当场解决的投诉，将及时、准确、完整地录入投诉管理系统。随后，由投诉处理团队开展调查，并在规定时效内制定解决方案。通过易于客户接受的方式告知调查结果，并说明后续处理方式，包括申请核查、调解、仲裁或诉讼等。同时，本行建立了完整的投诉档案管理制度，确保投诉处理全流程可追溯。

在投诉处理过程中，本行严格遵循投诉处理规范，由投诉处理单位负责开展调查工作。指定与被投诉事项无直接利益关系的人员进行核实，并在充分调查相关文件依据后，形成投诉处理决定。若投诉人对处理结果有异议，可向投诉处理单位的上级单位提出核查申请，核查单位应予以受理并作出答复。

本行通过消费者投诉中反映的问题，对产品、服务规则进行检查，并开展消保督导工作，督促相关部门深入剖析问题根源，从机制、制度、系统、流程及风险管控等多维度进行全面整改，及时优化和完善相关产品和服务规则，切实维护金融消费者的合法权益。



投诉溯源整改

本行持续强化投诉源头治理，定期开展消费者投诉情况分析，查找薄弱环节和风险隐患，并从产品开发、销售管理、客户服务、操作流程、激励机制等方面进行改进，努力从源头减少消费投诉的发生。

建立常态化工作机制

围绕客户关注的重点投诉问题，组建跨部门专项整治小组，定期召开专题分析会议，持续优化改进措施，通过定期回检机制，确保形成服务优化的闭环管理。同时，构建投诉智能监测体系，强化对投诉数据的日常监控，及时识别异常波动，推动问题溯源与整改。针对客户服务中的重点与难点，制定多项年度服务提升专项计划，主动推进系统、产品、服务及流程的优化升级，全面提升服务能力，从源头上有效减少客户投诉的发生。

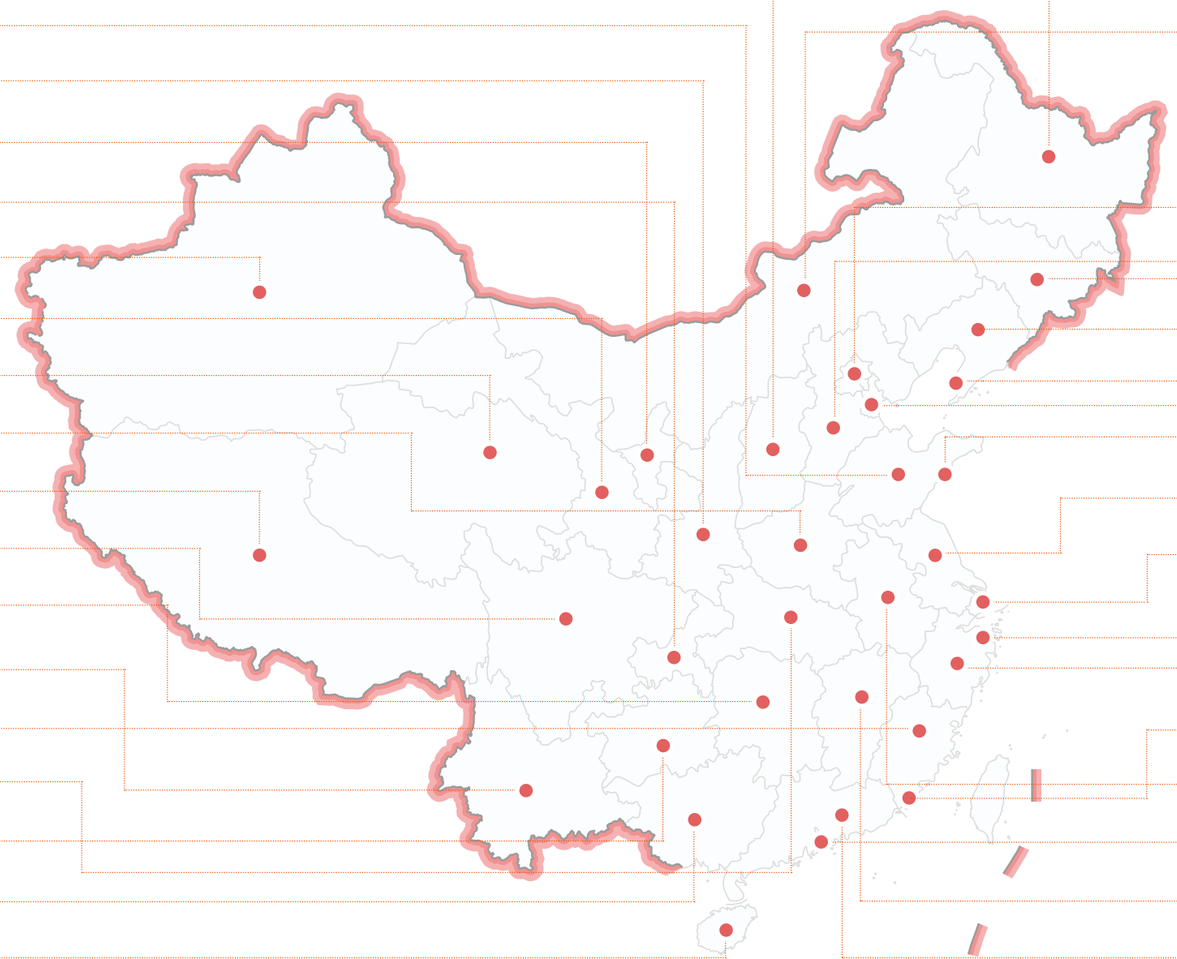
提升纠纷化解质效

本行积极落实《国家金融监督管理总局 中国人民银行 中国证券监督管理委员会关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》《平安银行金融纠纷多元化解工作管理办法（3.0 版，2025 年）》，全面推动金融纠纷多元化解工作，构建全方位、多层次、多维度的金融纠纷解决体系。本行与各省、市级金融纠纷调解组织合作并设立 35 个调解服务站点，累计输送 182 位兼职调解员，完善调解渠道。

信用卡业务	48.0%	借记卡业务	13.3%	银行代理业务	2.0%	支付结算业务	2.0%
贷款业务	19.5%	债务催收业务	9.7%	个人金融信息业务	2.1%	其他业务	3.4%

消费者投诉业务类别

山西	524	黑龙江	335
山东	1,898	内蒙古	211
陕西	1,080	辽宁	759
宁夏	129	吉林	163
重庆	1,054	北京	1,994
新疆	196	河北	1,369
甘肃	140	天津	1,240
青海	0	大连	690
河南	1,906	青岛	1,303
西藏	0	江苏	2,806
四川	1,141	上海	2,153
湖南	1,191	宁波	306
云南	681	浙江	2,205
福建	1,116	厦门	586
湖北	1,811	安徽	640
贵州	489	深圳	4,045
广西	356	江西	549
海南	361	广东	5,880



消费者投诉地区分布

* 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。

客户满意度管理

为进一步提升客户满意度，本行围绕支付结算、适当性管理、网点服务能力等关键领域，开展专项服务提升行动，并发布《网点服务标准手册》等服务规范文件，持续推动客户体验优化，构建高质量服务新体系。

本行依托客户体验管理平台，构建覆盖总行、分行及支行的客户体验监测体系，形成“及时发现问题—精准定位问题—快速响应问题—持续追踪回检”的客户体验优化闭环机制。通过持续倾听客户声音，洞察客户需求与痛点，为业务关键决策和产品精益迭代提供数据支撑，全面打造“省心、省时、又省钱”的“平安三省”服务品牌。

为科学评估客户满意度，本行采用分层随机抽样方式开展客户体验调研，涵盖定期调查和即时调查两种形式，全面覆盖客户接触服务的各个环节。

零售客户体验调查情况

调查类型	调查频率	调查内容
定期调查	每月一次	整体评价、推荐意愿、建议反馈等
即时调查	即时	对客户接触服务的跟进调查

本行共调研客户

25.2 万名

网点客户净推荐值（NPS）得分为

97.53 分

较 2024 年提升

1.53 分

客户满意度持续稳步提升

客户债务管理

本行始终秉持“省心、省时、又省钱”的服务理念，致力于为客户提供灵活、高效、负责任的债务管理服务。通过建立特殊客户纾困机制、优化贷款修改选项、规范债务催收流程，积极帮助客户应对财务变化，切实履行金融为民的责任担当。

客户贷款修改选项

在客户履约过程中，本行持续关注其财务状况的变化及其对还款能力的影响。基于对客户资产、风险水平等因素的综合评估，在双方协商一致的前提下，结合可变更贷款要素选项，为客户提供更加灵活的还款安排。

本行零售信贷客户可通过口袋银行 App、个人网银、营业网点等多渠道便捷申请办理还款日变更、还款方式变更、展期、压缩贷款期限、提前还款等服务。通过灵活的还款安排，全面满足客户个性化需求，缓解还款压力。本行零售信贷智贷业务客户可通过合作平台提交贷款修改申请，部分平台支持还款日期变更、再分期等服务选项。

针对信用卡业务，本行提供个性化分期还款机制，为经济困难的逾期客户提供协商还款服务。客户提交申请材料后，由银行人员进行审核，并触发分期协议书，客户签署后即可生效。2025 年，本行信用卡中心共计为 204,681 名客户办理个性化分期，涉及金额约 71 亿元，有效缓解客户还款压力。

本行信用卡中心办理个性化分期客户共计为

204,681 名

客户债务催收政策

为规范债务催收行为，保障客户合法权益，本行严格依据《商业银行互联网贷款管理办法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规，制定并执行多项催收管理制度，包括：《个人信息保护管理办法》《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》《信用卡委外催收行为规范指引》《信用卡委外催收管理办法》《汽车消费金融中心委外催清收业务管理办法》。上述制度明确规定了个人信息保护、催收方式、操作规范及禁止行为，确保催收过程合法合规、尊重客户权益。

本行通过现场培训、远程培训、线上学习、案例分享、邮件宣导等多种形式，定期开展专项培训，覆盖所有债务催收相关员工（含外包人员）。培训内容聚焦于催收相关法律法规、政策解读、投诉处理技巧及实践案例分析，全面提升员工合规意识和专业能力，确保催收工作在合法、合规、合理的基础上开展，维护客户权益与银行声誉的双重保障。

公平合规营销

本行始终坚持“公平、公正、公开”的营销原则，将消费者权益保护贯穿于营销全流程，通过制度规范、科技赋能与人员培训相结合，构建科学、合规、可持续的营销管理体系，切实履行金融为民的初心使命。

广告营销政策

为规范广告宣传与营销活动，本行制定《零售产品和服务营销宣传管理办法》《广告投放管理办法》《品牌宣传类材料审核规定》等制度，明确广告营销的管理标准与审核流程。将消费者权益保护审查机制嵌入广告与营销法律合规流程，由法律合规部独立审查产品、服务及广告内容，确保其真实、准确、合规；消费者权益保护中心则全面监督广告及宣传活动的消费者权益保护工作，确保各项要求落实到位。同时，持续强化营销人员的合规意识，每年组织包括高级管理层在内的全体营销人员参加负责任营销实务培训，提升其对消费者权益保护和合规营销的理解与执行力，从源头上防范营销风险。

销售过程合规

本行在营销与销售环节构建了制度完善、流程规范、执行有力的合规管理体系，切实保障金融消费者的合法权益，推动负责任、可持续、有温度的金融服务高质量发展。为确保金融产品销售业务的全流程合规，本行建立“售前—售中—售后”三位一体的管理机制，并严格落实执行标准，切实保障客户知情权、选择权和公平交易权。

本行严禁未持证员工开展销售活动，一方面通过绩效提奖机制强化对销售资质的管控；另一方面，围绕典型案例和违规问题解析等重点内容，常态化开展员工合规营销培训及宣导，强化一线营销人员的消费者权益保护意识与销售合规意识，从源头防范违规销售行为。



理财产品

售前：落实营销宣传及适当性管理

科技赋能风险前置防控：通过持续优化系统功能与监测模型，强化营销宣传管理及适当性管理。迭代企业微信营销监测模型，升级 3.0 版风险测评问卷，强化对长者及未成年人等特殊群体的测评管控，精准防控销售违规与产品错配风险。

统一规范营销内容：建立统一的营销宣传内容标准，构建违规行为风险分级预警机制，自动化审查销售人员的企微沟通与电话录音，分级预警并拦截不当推介行为，确保营销内容真实、合规、透明。

产品风险等级评定：综合考量产品的投资方向、范围、比例、流动性、期限等因素，独立评定产品风险等级，并与管理人风险评级采用“孰高原则”确定，确保产品风险等级客观、准确。

客户风险承受能力评级：通过客户风险承受能力评估问卷，综合考量客户年龄、财务状况、投资经验、投资目的、期望收益、风险偏好、流动性要求、风险认识和风险损失承受能力等因素，对客户进行风险等级分级，实现“将合适的产品卖给合适的客户”。

动态适当性管理：在产品存续期内，当产品风险等级发生变化时，及时告知客户；当客户风险测评等级调整时，系统弹框提示并要求客户确认，确保客户知情并做意愿确认。

售中：落实可回溯管理

针对不同销售渠道，本行实施差异化可回溯管控，并创新设计“AI 双录”方案，有效解决行业可回溯管理的痛点。

- 保障客户知情权：确保客户在充分了解产品风险的前提下，明确表达购买意愿，刚性保障客户知情权和自主选择权。
- 营业网点“双录”管理：在营业网点销售专区严格执行“双录”（录音、录像），完整记录产品关键信息和客户确认过程，实现销售行为全流程留痕、可追溯，减少客户纠纷。
- “AI 双录”创新应用：在互联网渠道公募基金产品试点上线“AI 双录”方案，运用 AI 技术代表银行与消费者对销售过程的关键信息与环节进行确认，解决非工作时间或非工作区域等场景无法进行双录的行业痛点和监管难点，提升客户体验与合规效率。

售后：闭环监测管理体系

通过构建“考核约束—模型监测—自查自纠”三位一体的管理体系，持续提升销售合规水平。

- 代销合规考核体系：2025 年，本行搭建代销合规考核体系，从内外部检查、风险管理、合规管理、消保管理、特别事项五个维度，对总行代销业务部门及各分行开展考核，以刚性约束推动业务健康发展。
- 优化监测模型与质检规则：持续优化“应录未录”监测模型和双录质检规则，结合经营机构排查反馈结果动态升级。由独立团队开展双录质检，按月全行通报“应录未录”监测及双录质检情况，精准识别并减少规避双录的行为，有效提升双录质效。
- 自查自纠机制：每年开展三次代销业务自查自纠，通过现场及非现场检查方式，对发现的问题立查立改、闭环整改，切实做到防微杜渐，夯实合规管理基础。

信贷产品

针对信贷产品，本行通过多角度、全流程加强对贷前、贷中、贷后业务环节的合规管理：

合规承诺与问责机制：组织开展《员工零售信贷合规承诺书》签订工作，严格对零售信贷业务进行自查，对可疑操作环节下发问责提示函，发布零售信贷队伍违规处罚通报，制作合规宣传小贴士进行警示教育。

贷前调查管理：加强贷前调查“真实性、合理性、充要性”检查，落实贷前视频双录和面签双录质检，对违规人员落实处罚，强化贷后凭证归集工作。

尽职调查管理：补充完善贷前调查基本原则与流程，明确贷前调查方式和经办人员要求，并增加违规处罚说明，提升尽职调查人员的风险管理能力。

保险类产品

针对保险类产品，本行加强对销售人员、销售行为和销售渠道的管理，建立保险销售资质分级管理体系：以销售人员的保险知识、合规记录、销售履历等为主要标准，对其进行分级，并与保险产品分级管理制度相衔接，实行差别授权，明确不同资质可销售的保险产品类别，确保销售行为合规、可控。

客户安全管理

本行严格遵循《反电信网络诈骗法》等法律法规及监管要求，深入推进电信网络诈骗“资金链”治理工作，以技术为引领，构建智能化、数字化的反诈防控体系，切实保护客户资金安全，维护金融秩序稳定。

强化技术引领，构建反诈监测模型

本行持续优化反电诈风险监测模型，引入混合模型架构，结合轻量级模型与深度学习模型，通过实时监控客户交易行为，及时发现并拦截疑似涉诈资金流动。同时，不断完善零售智能风险控制体系，提升对电信网络诈骗的精准识别与快速响应能力，实现风险防控的数字化、智能化、精准化。

2025 年，本行成功拦截超 24 万笔疑似电信网络诈骗转账交易，运营柜面堵截伪冒开户、伪造印鉴、电信网络诈骗、伪造变造票据等外部欺诈风险事件共计 2,352 起，切实保障客户账户与资金安全。

诈骗风险识别：7 × 24 小时实时监控

本行建立客户疑似被电信网络诈骗的 7 × 24 小时全天候监控机制。通过引入屏幕共享识别、AI 语音识别等前沿技术，结合客户身份信息、交易行为、设备信息等多维度数据，构建客户行为画像标签体系，建立电信网络诈骗的识别模型和分级分类管控措施。

一旦识别到客户存在被电信网络诈骗的风险，系统将根据预警模型的风险等级，及时采取以下措施：

拦截交易：对高风险交易进行实时拦截，防止资金流失。

弹屏提示：向客户发送风险弹屏提示，提醒其注意交易风险。

延迟到账：对可疑交易采取延迟到账机制，为风险排查争取时间。

账户管控：对高风险账户实施临时管控，防止进一步的资金损失。

同时，由人工客服与 AI 语音系统协同介入，进行风险排查与客户沟通，通过精准差异化的风险提醒和场景化的安全教育，帮助客户提高风险防范意识，及时发现并规避交易风险，最大程度降低客户损失。

此外，本行还建设了安全保卫门户，实现安保日常工作的过程监测与管理，提升安全防控的系统化与规范化水平。

诈骗行为阻断：精准防控与客户教育

针对个人信贷业务，本行部署基于客户特征、申请特征、借贷特征等多维度的风险识别策略，及时采取人工电话拦截和视频机器人提示等措施，有效阻断诈骗行为的进一步发展。

针对信用卡业务，本行持续推进反电信诈骗链式防控体系的数字化转型，构建数字安全屏障，通过强化客户身份验证、交易监控和风险预警机制，切实维护客户财产安全。

为提升客户的风险防范意识，本行还通过“平安银行个人贷款公众号”等线上渠道，定期向客户推送消费者权益保护、反电信网络诈骗等主题的金融知识内容，帮助客户了解诈骗手段与防范技巧，增强其自我保护能力。



金融知识普及

本行在金融知识普及方面构建了全方位、多层次的教育宣传体系，切实履行金融机构的社会责任，助力构建和谐、安全的金融环境。

集中性与常态化教育宣传并重

本行全年围绕“3·15 金融消费者权益保护教育宣传”“金融教育宣传周”“普及金融知识万里行”“5·15 全国投资者保护宣传日”等四类集中性教育宣传活动，以及“投资理财三适当”“多元高效化解 保护八项权利”“打击金融领域黑灰产”等九类常态化教育宣传主题，通过线上线下相结合的方式，向广大消费者普及金融知识，帮助其明辨风险、提升防范意识。

构建线上线下教育宣传矩阵

本行在营业网点设立金融消费者权益保护教育宣传专区，年内共投放十余类折页、海报、手册等丰富的宣传教育物料共计 175 万份。同时，依托口袋银行 APP、官方网站、微信端等线上渠道，构建起多形式、多场景的金融教育宣传矩阵，通过音频、漫画、图文、游戏等形式，发布主题教育宣传资讯 1,365 篇、音频 139 篇，实现金融知识的多渠道覆盖与精准触达。

2025 年，本行共计开展线上线下金融教育宣传活动 2 万余次，累计触达消费者 4.8 亿人次，切实履行了金融机构在金融教育领域的社会责任。

出版金融消保漫画，服务不同群体

2025 年，本行再度联合中国法治出版社，面向全国出版发行金融消费者权益保护漫画《三分钟漫画电信网络诈骗防范》。该漫画以通俗易懂、生动有趣的形式，围绕老年人、学生、职场人士、务农人群等不同群体，提供定制化的反诈防诈建议和金融消费者权益保护知识，帮助各类人群提升风险防范意识。

面向青少年群体，开展“金融知识进校园”活动

本行积极与外部教育机构合作，开展“金融知识进校园”活动，全面提升青少年的金融素养。年内，本行先后与北京市登莱小学、北京市第一实验小学、华南理工大学附属实验学校、福州三中、新疆财经大学、浙江理工大学、昆明理工大学等学校建立合作，共同开展金融知识教育宣传活动及课程。

本行“金融知识进校园”项目成功入选 2025 年国家金融监督管理总局“为民办实事”典型案例，体现了本行在青少年金融教育领域的积极贡献和显著成效。

面向老年人群体，筑牢防诈反诈防线

本行积极与中国老龄协会、公安部刑侦局、《中国老年》杂志合作，协办第四届全国老年人防诈反诈知识大赛，并荣获“优秀组织单位”奖，十余位员工荣获“全国防诈反诈宣传员”荣誉称号。

同时，本行与《中国老年》杂志共同发起“老年人金融反诈课”线上课程，围绕老年人常见的金融诈骗案例，发布“以案说险”风险提示 30 余次，帮助老年人树立风险防范意识，提升金融素养。

面向农村县域及社区居民，传递金融温度

本行发起“小橙帽”金融消费者权益保护社会公益志愿者活动，与街道、村镇等基层一线“结对子”，将风险提示送上门，开展金融知识普及与公益关爱行动，切实提升农村县域及社区居民的金融知识水平和风险防范意识，传递金融温度与人文关怀。

隐私及数据安全

本行秉持“客户至上、安全为本”的理念，严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规及监管要求，制定并执行严格的隐私及数据安全管理措施。通过强化隐私与数据安全培训，持续提升全员数据安全意识，切实守护客户隐私及数据安全。

信息与数据安全

组织架构

本行在董事会下设风险管理、审计等专门委员会，分别在信息安全、数据治理等领域发挥关键作用。2025 年，董事会及风险管理委员会修订了《全面风险管理办法》《信息科技风险管理办法》等核心制度，并审阅了信息科技工作报告及外包风险报告，确保制度落地执行。董事会及审计委员会定期审阅数据治理工作报告，强化监督与执行。

为加强数据安全保障与客户隐私保护，本行在管理层设立“信息科技与数字金融发展管理委员会”，由总行行长担任主任，分管科技行领导任执行主任。该委员会聚焦前沿科技赋能金融业务，全面把控技术应用与数据治理风险。2025 年，委员会共召开 5 次会议，围绕网络与数据安全保障、数据质量提升、数据能力建设等 12 项重点议题展开深入讨论。

制度体系

本行构建了一套覆盖数据全周期的制度体系，包括《数据安全管理办法》《数据生命周期安全管理办法》《数据安全分类和分级管理办法》等核心制度，明确了数据安全责任归属与流程标准。制度体系适用于总行各部门、各专营机构、各分行及其下属分支机构，全方位筑牢数据安全防线。

管理措施

本行采用网络安全等级保护机制、访问控制机制与加密技术，构建全面的数据安全生产防护体系。在产品生命周期内不断优化数据安全管理，持续提升数据安全治理能力。2025 年，本行未发生重大网络和数据安全事件。

数据安全风险评估

本行定期开展数据安全风险评估，评估范围涵盖科技管理、信息安全保障、数据保护及业务连续性等方面。2025 年，本行识别出潜在问题并迅速采取整改措施，有效缩减了数据安全风险暴露。

数据安全

依据《数据治理与能力评价管理办法》，针对总行各部门、各专营机构及分行设置“数据安全与合规管理”考核指标，涵盖对外数据交换合规性、办公终端敏感数据治理及 APP/ 小程序隐私保护达标率三大维度，按月考核并纳入年度绩效考评。

绩效考核纳入

本行将网络安全、数据安全纳入 2025 年机构绩效考核体系，围绕不同单位职责特点，差异化设置考核指标。通过月度监测与反馈，实现管理闭环。

网络安全

针对总行各部门、各专营机构、分行及金融科技部内部、安全团队自身设置网络安全考核指标，并纳入单位一把手财企绩效考核评价。制定《2025 年度分行及专营机构网络与数据安全考核实施细则》《2025 年度总行部门网络安全考核实施细则》，考核指标涵盖体系建设、数据安全、安全运营、安全风险管理等多个方面，按月监测、考核。

应急响应机制

事前预防

以“实战化、体系化、常态化”原则为指导，将风险防线前移。通过定期风险评估与漏洞扫描，及时发现并修复隐患。针对数据安全应急事件，制定《数据安全管理办法》及应急预案，明确处置流程、组织架构和协同机制。针对数据泄露、病毒、电子显示屏攻击、漏洞、钓鱼邮件、网页篡改等常见风险，定制精细有效的应急预案。2025 年，本行开展数据安全相关应急演练 3 次，验证预案实效性并持续优化。

事中管控

强化客户授权管理平台的综合效能，统一管理协议内容及客户授权数据。该平台已全面覆盖信用卡申请、借记卡开户、理财认购、贷款申请等银行基础业务。通过客户授权结果比对，过滤无授权客户，彻底阻断向未获营销授权客户开展营销活动的路径。依托技术能力，实现敏感信息的“可用不可见”；优化数据出行申报流程及系统，升级为“业务初审 + 总行复审”的双重审核模式，确保数据出行前落实个人信息保护要求；构建客户个人信息保护影响评估机制，于业务开展前识别并处置风险。

事后应对

构建快速响应机制，打造集数据泄密预警、分发、响应、处置、记录于一体的平台化体系。借助数智化平台运算与决策功能，迅速遏制数据泄露，阻断风险源头。筑牢数据备份与恢复防线，遇突发问题能快速可靠恢复数据，保障业务连续稳定。

内外检查审计

本行每年开展信息与数据安全领域的独立内部审计，审计范围覆盖信息安全、数据安全（含个人信息保护）等领域。2025 年，本行聘请第三方会计师事务所，开展了 2025 年度财务报表及内部控制整合审计，审计范围涵盖信息与数据安全，通过对重要业务系统的抽样检视，评价信息科技一般性控制及系统应用控制的有效性。

专业安全认证

本行通过中国信息通信研究院数据安全治理能力评估三级认证（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）。2025 年，本行重要及核心业务系统已在公安部完成网络安全等级保护三级及四级系统备案，且均已通过等级保护测评，测评符合率达到 90% 以上。

测评符合率达到

90 以上

培训赋能体系

本行构建全面的信息安全培训体系，通过形式多样、内容丰富的培训课程，提供从基础知识到实践操作技能的全方位培训，增强全体员工（含全体外包人员）的信息安全意识和能力。

信息安全基础课程体系

借助内部学习平台“知鸟”、海报、晨会与现场面授，为全行员工（含全体外包人员）开启学习通道。培训涵盖网络安全、数据安全、办公安全、个人信息保护等方面。2025 年，信息安全基础课程培训覆盖率 100%，共开展 5 次基础培训，35 次不同形式、不同主题的专项安全意识培训，通过场景化、沉浸式网络安全培训，全面提升员工对伪造邮件、社交工程攻击和仿冒网站的识别能力，强化钓鱼攻击防范意识。

信息安全基础课程培训覆盖率

100%

信息安全专业技能培训

针对科技开发、安全管理等人员，通过现场培训、考试认证、沙龙分享、海报宣传等形式，开展安全技术与政策解读培训，内容涉及开发、应用、响应管理、审计安全。2025 年，全行信息安全专业技能人均培训时长 24.5 小时，全年共 2,836 人获开发安全认证。

全年共获开发安全认证

2,836 人

数据安全治理人才培训

开展 CISP–DSG 国家注册数据安全治理专业人员培训，年内共计 77 人参与培训并通过培训结业要求，覆盖各单位数据安全相关联系人。

参与培训并通过培训结业要求共计

77 人

合作伙伴管理

本行建立针对第三方数据安全管理体系，实现“合作前安全审查—合作中数据安全评估—合作后档案管理”的全流程管理模式。对于数据处理外包服务供应商，本行执行详尽的尽职调查与风险评估，并在合作协议及整个合作流程中明确数据安全合规的管理标准，持续监督与检查。2025 年，本行完成年度供应商数据安全试点现场检查工作，共对 26 家供应商开展现场检查，检查内容主要包括供应商的数据安全资质、数据安全管理能力及数据安全保护技术能力。针对所发现的问题提出整改要求并监督落实，问题供应商按期整改完成率 100%。

针对对外数据申报流程，本行通过开展外发账号权限检视、制定差异化审批链路、开展外传监控与检查处罚等措施，持续收敛数据外发风险。本行将管理要求落实在统一对外数据交换管理平台上，合规化、标准化收口管理数据外发需求。



客户隐私保护

本行高度重视客户信息安全与隐私保护工作，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，持续健全客户信息保护管理组织架构，制定并完善客户信息保护相关制度规范，优化客户信息处理流程，切实筑牢客户隐私保护防线。2025 年，本行未发生重大客户隐私泄露事件。

管理架构

本行董事会下设战略发展与消费者权益保护专门委员会，统筹推动客户隐私保护工作。为强化客户隐私保护力度，本行在管理层层面设立“个人信息保护委员会”，负责全面指导和管理银行客户及员工信息保护工作，切实将保障客户个人信息安全作为核心任务，监督客户个人信息在收集、存储、使用等各环节的合规性。

制度规范

委员会	领导层	职能	2025 年举措
个人信息保护委员会	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。	共组织 12 次工作汇报，涵盖客户授权、个人信息保护影响评估、个人信息检查监督等具体事项。

本行制定《个人信息保护委员会章程》《个人信息保护管理办法》《客户个人信息授权工作实施指引》等核心制度，遵循“最小必要”“公开透明”等原则，向公众主动告知客户个人信息保护情况，依法公开客户个人信息处理规则。2025 年 4 月，本行发布实施《客户个人信息授权工作实施指引》，重点细化客户告知、明确同意、单独同意、法定情形、对外提供、自动化决策等环节的管理要求，切实强化客户个人信息授权全流程管控。年内，本行还更新个人信息客户授权审查要点，并将其纳入消费者权益保护审查细则。

此外，本行详细规定个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等全生命周期各环节的工作要求，明确个人信息保护影响评估的情形，并制定评估标准及流程，确保在处理客户个人信息过程中风险可控、合规可审。



管理举措

保障客户个人信息权益

保障客户查询、更正、删除、撤回授权同意、注销账户、获取个人信息副本等权利，并在官方网站、客户端应用程序、营业网点等所有对外服务渠道的醒目位置，明确告知客户上述权利及相关申请处理方式和途径。同时，针对个人信息删除需求，本行制定标准流程：客户通过电话服务或网点柜面提出删除请求后，由柜面发起工单，系统核验满足删除条件后，完成客户个人信息删除处理，确保流程合规、响应及时。

最小化收集与留存客户信息

严格遵循“明确告知、授权同意”原则，通过客户阅读隐私协议或个人信息使用授权书并主动勾选及点击同意等方式获取客户同意，遵循“最小必要”原则进行信息收集或提供。除法律强制要求或客户授权同意场景外，不通过任何第三方平台或合作方收集个人客户信息。同时，依据不同业务场景，在隐私政策或授权协议中明确客户个人信息的保留必要期限、使用范围等规则，严格按照法律法规及监管规定的时限保存客户信息。

确保第三方合规处理客户信息

本行严禁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。在法律强制要求或客户授权同意的前提下，将客户个人信息提供给第三方时，严格按照法律法规要求告知客户个人信息的处理种类、目的、方式等，并取得个人的单独同意。同时，通过数据出行评审申报流程及系统，完成客户个人信息保护影响评估，评估第三方收集信息的合法性、正当性、必要性。此外，本行通过合同协议强化第三方合作机构的数据安全管理要求，制定并发布《业务合作中的数据标准条款》，并将条款内容纳入所签署的第三方合同或协议中，明确双方在个人数据安全方面的责任与义务，包括数据传输范围、类型、用途、保密职责等，要求第三方采取严格的数据保护措施，确保客户个人信息在合作过程中得到有效保护。

产品开发过程中的隐私保护

在产品全生命周期中，将个人信息保护与隐私合规要求深度融合，要求在产品的设计、开发、运营、维护及退市的各个阶段持续落实隐私保护措施。针对敏感个人信息处理，建立客户个人信息保护影响评估机制，通过标准化评估流程，设置客户授权、保护措施、伦理道德等必要评估项，确保应用前完成评估并充分告知客户，识别并处置可能损害客户权益的风险。同时，委托外部机构每半年对移动应用的实际数据处理行为实施全面的隐私合规审计，以严谨流程、高标准确保产品数据运用合规。

预防与处理客户信息安全事件

在数据访问控制领域，本行制定涵盖“云计算、网络管道、终端”数据访问控制的管理要求和策略，确保各数据节点有规可依；搭建专业访问控制平台并配套流程，实现精细化管理；借助先进溯源技术，强化管控深度和广度，保障数据访问合规与安全。

在数据加密及去标识化领域，本行构建贯穿客户个人信息识别、去标识化、加密、脱敏等环节的全流程机制，提升数据访问的保密性与安全性，形成闭环管理，防止信息泄露和滥用。



人力资本发展

本行始终坚持“以人为本”的发展理念，致力于保障员工权益，营造包容、多元、和谐的工作环境。通过构建科学完善的培训体系、富有竞争力的薪酬福利体系以及公平畅通的晋升通道，满足员工成长成才的多元化需求，为员工职业生涯的健康发展提供持续动力，不断提升员工的满意度与幸福感。

人才吸引与保留

平等与多元雇佣

本行严格遵守《劳动合同管理办法》，确保员工劳动合同签订率达 100%，并坚决执行反强迫劳动相关法律法规。在招聘过程中，本行坚持公平、公正、公开的原则，严格筛选候选人，杜绝基于性别、外貌、婚姻及生育状况等因素的歧视行为，严禁使用童工。对于符合条件的残障人士，在符合相关法律规定的前提下，本行积极创造适当的工作条件，截至 2025 年末，共有残障员工 8 名。



人力资本分析

项目名称	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数（名）	41,225	40,502	43,119
按性别划分			
女性员工（名）	22,491	22,489	24,087
男性员工（名）	18,734	18,013	19,032
按民族划分			
汉族员工（名）	39,190	38,677	–
少数民族员工（名）	1,792	1,825	1,869
按国籍划分			
外籍员工（名）	17	164	202
按年龄划分			
30 岁及以下员工（名）	7,022	8,868	–
30–50 岁员工（名）	32,277	30,119	–
50 岁以上员工（名）	1,926	1,515	–
新进员工			
新进员工数量（名）	5,553	3,002	7,216
新进员工（按性别划分）			
新进男员工数量（名）	2,949	1,410	3,716
新进女员工数量（名）	2,604	1,592	3,500

人才招聘

本行制定《招聘管理办法》《招聘管理 HR 操作手册》，积极推动校园招聘、社会招聘及人才引进等多种招聘方式，实现人才结构的多元化，持续优化人才储备。2025 年，本行新进女员工 2,604 名，占新进员工总人数 46.89%。

本行高度重视高校毕业生就业工作，将其作为人才梯队建设的重要来源。通过拓展线上与线下招聘渠道，结合 AI 面试等技术手段，提升招聘效率与体验，助力高校毕业生顺利迈入职场。2025 年，本行组织线下高校宣讲会、双选会、签约会等多种形式的校园招聘活动，共吸纳 1,398 名应届毕业生。同时，开展总行“橙光实习生”计划，吸纳 100 位来自国内外顶尖院校的在校生参与实习，为未来人才储备打下坚实基础。

员工流失率监测

本行通过人力资源报表实时监测员工流失率，定期形成全行离职数据分析报告。如员工流失率同比出现明显异常，将及时通知相关负责人，启动预警机制并采取应对措施。

为加强核心人才保留，本行将“重点关注类员工流失率”指标纳入境内一级分行绩效考核方案，对管理干部、高绩效员工、新员工等重点关注类员工的流失率设置监测值，定期评估各分行相关数据。通过提升招聘精准度、优化绩效考核与晋升机制、完善培训培养及薪酬福利体系等措施，有效降低重点关注类员工流失率，增强员工归属感与稳定性。

员工流失率分析

项目名称	2025 年	2024 年
员工流失人数	4,934 人	5,884 人
员工流失率	11.97%	14%
按性别划分		
男性员工流失率	11.96%	15%
女性员工流失率	11.97%	14%

薪酬与绩效考核

本行致力于构建科学、公平、高效的薪酬与绩效管理体系，推动员工个人发展与组织战略目标的深度融合，激发员工潜能，提升组织效能。2025 年，本行持续深化绩效管理改革，优化薪酬激励机制，强化绩效导向，全面提升员工的积极性与归属感。

绩效管理

本行建立了公平、公正、透明的绩效管理制度，确保战略目标与员工个人工作计划高度一致，实现战略、业务、岗位的层层分解与有效传导。

2025 年，本行重点推进新绩效管理体系落地，围绕战略导向、业务驱动、员工发展三大维度，优化各类员工的薪酬激励体系，规范绩效管理流程，强化绩效公平性和激励导向。绩效考核覆盖全体员工，每年定期从绩效结果、能力维度、发展潜力等方面进行综合评估。考核过程涵盖计划制定、目标分解、执行追踪、绩效评估、面谈辅导、考核排名、奖惩排名七大环节，保证选拔的公平与高效。

此外，本行要求各级主管与员工每月进行绩效沟通，开展半年度及年度绩效评估面谈，帮助员工明确发展方向，提升绩效表现。

绩效考核流程

本行通过“8Q+TEL”胜任素质评估模型等工具，持续优化绩效考核流程，确保考核的规范性、公平性与有效性。绩效考核覆盖全体员工，贯穿全年，形成闭环管理。

计划制定：主管与员工基于组织战略、经营目标及岗位职责，沟通并达成阶段性目标及行动计划。

目标分解：通过上下对齐与目标承接，确保战略层层传导，形成清晰的执行路径。

执行追踪：各级主管与员工按月跟进目标执行情况，持续纠偏改进，确保工作高效推进。

绩效评估：半年度及年度，主管对员工绩效结果、岗位胜任度及发展潜质进行综合评估。

面谈辅导：通过绩效面谈，帮助员工了解自身表现，明确改进方向与提升措施。

考核排名：根据绩效表现，按半年度及年度进行员工绩效排名，确保评估客观公正。

奖惩激励：以绩效结果为依据，落实员工在职业发展、薪酬调整等方面的差异化激励。

薪酬与激励

为配合本行中长期战略发展目标，充分发挥薪酬资源的战略导向作用，本行持续完善薪酬激励机制，合理设计薪酬结构与水平，逐步构建以“总额管理、匹配市场、个体差异、结构合理、风险递延”为核心的薪酬政策体系。

薪酬结构主要包括：

固定薪酬：体现岗位价值与基本保障；

绩效薪酬：与员工绩效结果直接挂钩，强化激励作用；

福利保障：涵盖保险、公积金、补充福利等，提升员工满意度与归属感。

在公司治理要求下，本行将风险因素纳入绩效与激励机制，通过设置多维度的考核指标，综合衡量各经营单位的业绩表现，并建立薪酬资源与考核结果的联动机制。同时，将员工奖金与个人绩效及组织绩效挂钩，充分调动员工积极性与组织活力。

为防范不当激励和过度激励带来的风险，本行建立了绩效薪酬延期支付与追索扣回机制，主要适用于高级管理人员及对风险具有重要影响的员工。具体措施如下：

延期支付比例：不低于年度绩效薪酬的 40%；

延期期限：不少于 3 年，与风险暴露周期相匹配；

追索扣回机制：根据风险超常暴露情况及违规违纪行为的严重程度，对绩效薪酬进行追索扣回，确保薪酬水平与风险调整后的绩效表现相一致。

职业发展

本行高度重视员工的职业发展，致力于构建覆盖全行各层级、各岗位的综合人才培养体系。通过多元化、系统化的培训与发展机会，持续提升员工的专业能力与综合素质，助力员工实现职业成长与价值提升，推动组织战略目标的高效实现。

人才发展管理

本行建立了管理序列、专业序列与业务序列三大发展通道，并配套制定相应的人才培养战略、晋升机制与轮岗制度，形成清晰的职业发展路径。同时，加强干部梯队建设，重点培养复合型干部，推动跨层级、跨职能、跨业务的轮岗任用，增强员工的综合能力与岗位适应性。本行重点培养新任分行班子、二级分支行长、应届生等关键人才，构建多层次、多通道的人才储备体系，为组织可持续发展提供坚实人才支撑。

员工职业发展通道

员工序列	发展通道
管理序列	依托管理序列胜任素质模型，明确选拔标准与调配规则，鼓励管理干部追求卓越业绩。聚焦复合型干部培养，推动跨层级、跨业务、跨职能轮岗任用，打造具备专业能力与跨界经验的高素质管理团队。
专业序列	建立涵盖大数据、产品项目、风险管理等领域的专业人才发展通道，完善专业资格认证体系，激励员工持续提升专业能力与价值创造。
业务序列	搭建覆盖支行长、销售团队长、客户经理等业务经营人员的人才发展通道，强化业绩导向，提升业务拓展与客户服务能力。

加强员工培训

本行致力于构建系统化、多层次的员工培训体系，面向不同层级、不同业务条线的员工，提供全方位的能力提升支持。2025 年，围绕“面向未来的综合化金融人才培养”目标，本行搭建并落实“干部领导力发展体系”“业务敏捷训战体系”“中台标准化认证体系”三大核心培训体系，全面驱动组织转型与业务增长。

全年共开设 5,000 余培训项目，其中：540 余人次参加平安金融教育培训中心学习、300 余人次外派培训，上线微课 2,085 门，开展直播 544 场，打造全行产品学习手册，累计查阅量 41.6 万人次。通过多形式、多渠道的培训方式，全面提升员工的知识结构、技能水平与综合素质。

领导力培训体系覆盖全行所有管理层级（基层、中层、高层）及员工（含派遣员工、外包人员），主要内容如下：

干部领导力发展体系

从员工潜才到高干潜才，形成完整干部培养路径，提升管理思维与战略执行力。

业务敏捷训战体系

将“产能画像”与“实战训练”相结合，实现精准、高效的业务能力提升。

中台标准化认证体系

聚焦专业能力认证与轮岗实训，提升员工的专业作战能力。

领导力培训体系

	2025 年成果
新任分行班子培养 围绕“经营规划能力、管理思维方法、复合专业能力”，开展业务经营规划、角色认知、总行轮岗补短板等培训，帮助新任干部顺利渡过上任“黄金 100 天”。	培养 45 位新任干部，产出 36 份分行业务规划
基层管理干部培养 聚焦 10 项管理能力，结合内外部学习资源，形成课程体系与管理工具模板，嵌入知鸟平台。	1,915 人次参与，形成 1,275 个管理实践案例，1,374 人次获得能力认证

专业资质认证

本行高度重视员工专业能力的提升，建立了完善的内部岗位资质认证体系，覆盖对公授信审批师、风险经理、放款审查岗、消费者保护岗、反洗钱岗、客户经理、产品经理等多个关键岗位。

同时，本行为所有员工提供全面的外部资质认证支持计划，鼓励员工考取行业权威认证，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）、国际注册内部审计师（CIA）。本行对员工考取上述认证所需的会员费、年检费等费用提供全额或部分支持，激励员工持续学习、提升专业素养，增强职业竞争力。

非薪酬福利与员工关爱

本行关注员工的全面发展与生活质量，不仅提供具有市场竞争力的薪酬体系，更通过丰富的非薪酬福利和多维度的员工关爱举措，提升员工的幸福感、归属感与组织认同感。



非薪酬福利

本行制定并严格执行《福利管理办法》，确保全体员工享有全面的社会保险覆盖，覆盖率 100%。此外，本行为员工提供企业年金计划，作为基本养老保障的有力补充，增强员工退休后的经济安全感。

在补充福利方面，本行还提供以下非薪酬福利：

周转房	为员工提供居住便利，缓解员工住房压力；
膳食补贴	提升员工餐饮体验，保障营养均衡；
生日及节庆福利	在员工生日及重要节日期间送上贴心关怀；
综合福利保障计划	涵盖商业保险申报与理赔处理，减轻员工医疗负担，增强员工保障能力。

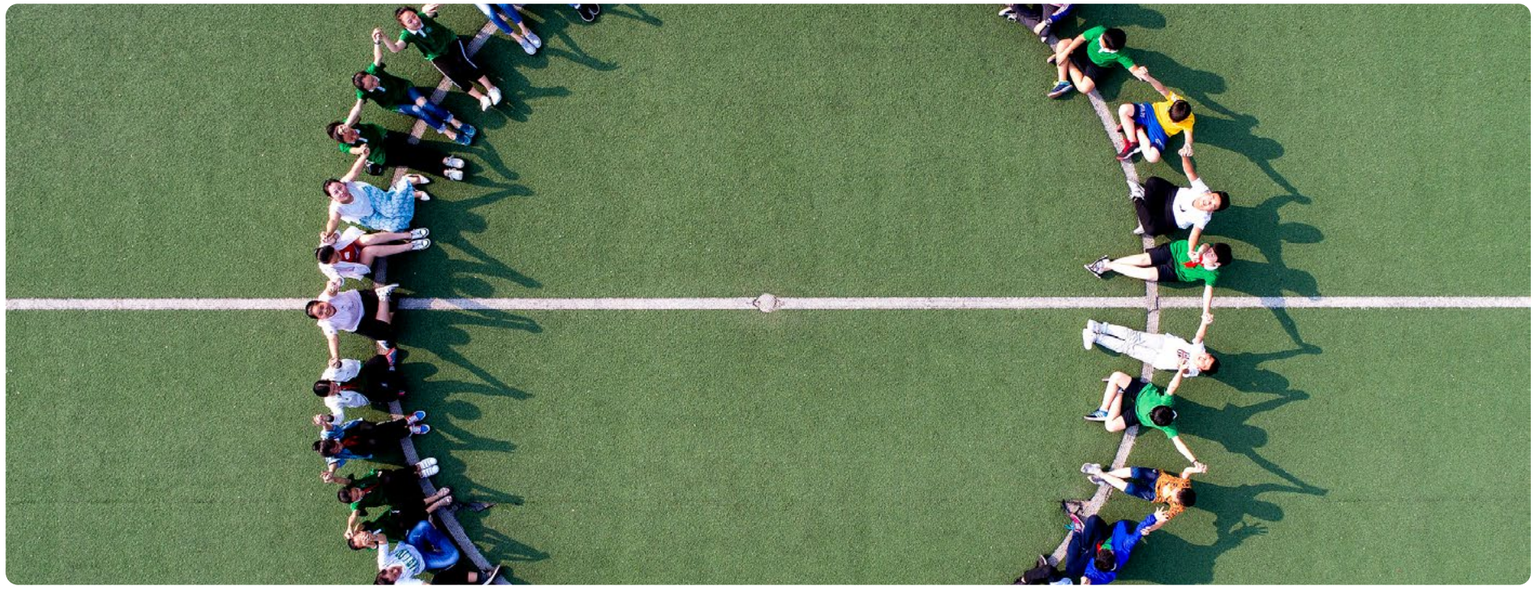
本行高度重视员工休息休假权益，依法保障公休日、法定节假日、年休假、婚假、丧假、生育假、育儿假、子女护理假、工伤假、病假、事假等各类假期的请休假管理。如员工在休假过程中遇到权益受损问题，可向人力资源门户公布的各单位“员工休假休息权益保护责任人”反馈，由相关责任人牵头核实并协助处理，确保员工合法权益得到有效保障。

关爱女性员工

本行始终关注女性员工的福祉，持续深化对女性员工的特殊关爱，切实维护其合法权益。2025 年，本行围绕“女性员工权益保障”“四期防护”（经期、孕期、产期和哺乳期）、“心理健康”和“文化生活”等主题，推出一系列创新举措，积极营造尊重、包容、支持的工作环境。

在硬件支持方面，本行持续推进女职工关爱室建设，配备完善母婴设施，为女性员工提供便利与温馨的休息与哺乳空间。

同时，本行各基层工会积极开展女性员工关爱活动，如“三八女神节”慰问活动、“魅力女性大讲堂”等，全年共举办活动 50 余场次，参与人数超过万人，进一步增强了女性员工的组织归属感与幸福感。



员工慰问帮扶

本行在重要节日及员工生日期间开展慰问活动，通过暖心关怀传递组织的关爱，增强员工的归属感、幸福感与团队凝聚力。各单位根据实际情况，积极组织走访慰问困难职工和生病职工，切实帮助员工解决实际困难。2025 年，全行各级基层工会共开展困难帮扶 616 人次，累计慰问金额 1,868,702 元。

多元文体活动

为丰富员工的业余生活，促进员工身心健康，本行积极组织各类文体活动，鼓励员工在工作之余发展兴趣爱好、释放压力、增强团队协作精神。截至 2025 年末，本行已建立员工俱乐部 306 家，覆盖员工 20,718 人，俱乐部覆盖率、活跃度都有所提升。年内，公司组织健步走、篮球赛、足球赛等各类“工会杯”体育比赛 78 场次，共 9,016 人次参与。

职业健康与安全

本行严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《生产安全事故报告和调查处理条例》《突发事件应急预案管理办法》等相关法律法规，坚持以“零安全责任事故”为目标，持续完善安全生产管理体系，压实安全管理责任，切实保障员工的人身财产安全和职场运营的稳定运行。

在制度建设方面，本行制定涵盖营业及办公场所安全、消防安全等在内的各项规章制度，建立健全安全生产责任制。总行设立安全生产管理委员会，负责研究部署、统筹协调和监督指导全行的安全生产及安全保卫工作；各分行设立安全保卫及监督职能部门，形成覆盖全行的多层级安全管理架构，确保安全管理责任层层落实、执行有力。

本行全面落实“分行自查 + 总行督查”、“常规 + 专项”、“远程 + 现场”相结合的全覆盖、立体式安全检查机制，通过多维度、高频次的安全巡查和隐患排查，确保安全隐患早发现、早整改。2025 年，本行顺利实现全年“零安全责任事故”的目标，并推动检查机制持续优化，全年发现的安全隐患总数和典型问题率均较往年显著下降，安全管理水平稳步提升。

在职业健康方面，本行为全体员工购买工伤保险，并提供每年一次的免费健康体检服务。同时，为员工家属提供优惠的体检套餐，进一步扩大健康保障范围。2025 年，本行组织开展了员工体检促检宣传活动，实现全员覆盖，有效提升了员工的体检参与率和健康意识。

为关注员工心理健康，本行建立线上心理健康平台，提供专业的心理学直播课程和正念减压训练，帮助员工科学管理压力与情绪。此外，本行还设立“心晴热线”，为全行员工及其家属提供免费心理咨询服务，2025 年全年共接待咨询 370 人次，切实为员工心理健康保驾护航。

民主管理

本行严格遵循《国际劳工公约》和《企业民主管理规定》等相关法律法规，切实保障全体员工的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权益。同时，支持员工合法参与或自主组建社团组织，丰富员工参与企业治理的渠道与形式。

根据相关法律法规及本行章程，本行第十三届董事会中设有一名职工董事，由职工代表大会民主选举产生。职工董事的设立不仅体现了员工在企业治理中的参与地位，也有助于加强企业民主管理，提升内部监督与制衡机制的效能。

本行积极推进民主管理体系建设，高度重视员工意见反馈与参与机制的完善。根据《职工代表大会实施办法》，本行全面支持职工参与企业管理，实现工会组织全覆盖，工会覆盖率达100%。2025 年，本行全年共召开 17 次全行职工代表大会，完成 29 项涉及职工切身利益的制度修订或征求意见的流程。2025 年 11 月，本行顺利完成了新一届职工代表大会的换届选举工作，进一步夯实民主管理基础。

民主沟通

为保障员工表达权与知情权，本行建立了多元化、便捷化的沟通渠道，包括上级沟通、跨部门沟通、电子邮件、内部通讯工具等，广泛收集员工的意见与建议。同时，通过宣贯与培训等方式，确保员工充分了解并掌握相关沟通渠道的使用方法。

2025 年，本行工会在智慧办公平台上设立“会员心声”栏目，鼓励员工通过线上或线下渠道反馈个人意见与建议，并确保“事事有回应、件件有着落”，切实提升员工的参与感与满意度。

员工申诉

本行坚持“柔性处理”原则，积极化解潜在风险与矛盾，打通员工申诉与争议解决的“最后一公里”。总行设立申诉委员会，各分行设立 45 家机构申诉派驻小组，形成覆盖全行的申诉处理机制。

本行制定《申诉管理办法》，对申诉的提出、受理、调查与反馈等全流程进行明确规定，确保申诉处理过程公开、公平、公正。为保障申诉人的合法权益，本行在申诉管理的关键节点采取严格的保密措施，防止信息泄露或滥用。

此外，本行为全体员工提供多种实名或匿名的投诉与反馈渠道，确保申诉渠道覆盖所有层级员工。本行持续收集和评估员工在权益保障、绩效考核、培训发展等方面的意见与建议，并通过多种形式向员工传达相关信息，切实保障员工的言论自由与表达权利。

员工满意度调查

本行根据《管理部门服务测评管理办法》，每年两次对各管理部门和经营机构开展满意度测评。测评结果第一时间报送总行管理层，作为管理决策的重要参考依据，并向全行经营机构与管理部门进行通报，找准日常管理与服务工作中存在的短板，不断转变工作作风，提升服务质效。2025 年测评平均满意度为 8.25 分（满分 10 分），较 2024 年平均满意度得分 8.21 分提高 0.04 分。



热心公益事业

本行秉持“共享”理念，积极支持公益事业，将增进民生福祉视为履行社会责任的重要内容。通过开展公益捐赠项目、搭建公益慈善平台、鼓励员工参与公益志愿活动等多种方式，凝聚金融向善的力量，以实际行动传递温暖与希望。2025 年，本行对外捐赠金额 4,964.47 万元。

构建公益服务平台

本行负责运营的“平安公益平台”已成为慈善组织在互联网募捐信息的重要交汇平台。截至 2025 年末，平台已吸引 28 家公益基金会入驻，累计支持公益项目 96 个，覆盖乡村振兴、环境保护、妇女发展、社区建设、青少年教育及灾害救援等多个关键领域。平台累计获得超过 12.4 万名捐赠者的热心支持，惠及人群超过 20 万人。

此外，本行私人银行构建了涵盖在线捐赠、公益活动参与、专业慈善规划咨询及家族慈善办公室服务的综合性慈善服务体系。2025 年，本行助力“平安朱美音慈善信托”援助贵州、重庆灾区 40 万元；同时，赋能“平安翰德慈善信托”为 60 多家企业输送超 600 名技能人才，并开展在职人员培训，助力企业高质量发展。截至 2025 年末，本行已成功助力设立总规模达 1 亿元的慈善信托，汇聚了强大的公益正能量，为社会的可持续发展注入了持续动力。

教育公益

本行积极开展多样化的教育公益活动，支持学校发展、助力学生成长，推动教育公平与社会进步。

案例 2025 中国平安“与希望同行 1+1 助学行动”热力启程

2025 年，本行继续携手中国青少年发展基金会，在平安公益平台上发起“与希望同行 1+1 助学行动”。该行动号召员工、客户及社会爱心人士，通过一对一帮扶的方式，资助平安希望小学中家庭困难但学习努力的 1,015 名学子，帮助他们实现求学梦想，为乡村教育事业注入温暖与希望。



案例 “第二届筑梦奖学金项目颁奖仪式”于西安电子科技大学南校区举行

为深入贯彻立德树人根本任务，助力教育强国建设，本行联合全国学生资助管理中心、国家开发银行等金融机构，每年向中国教育发展基金会捐赠 8,000 万元，共同设立“筑梦奖学金”项目，连续开展 5 年，共计捐赠 4 亿元，专门用于奖励助学贷款学生中品学兼优的全日制本专科生。

“筑梦奖学金”实施范围覆盖西部地区 12 个省份及兵团所在地高校，奖学金标准为每名学生 4,000 元，每年约奖励 2 万名大学生，5 年共计奖励 10 万人。2025 年 3 月 25 日，第二届筑梦奖学金项目颁奖仪式在西安电子科技大学南校区举行。本年度全国共有 17,140 名学生获得奖励，其中本行支持的内蒙、河北等西部 7 省区 4,285 名学生。截至目前，筑梦奖学金累计奖励 36,798 名高校学生，共发放近 1.5 亿元，其中本行支持的学生近万名。



案例 东莞分行开展关爱特殊群体志愿公益生日会

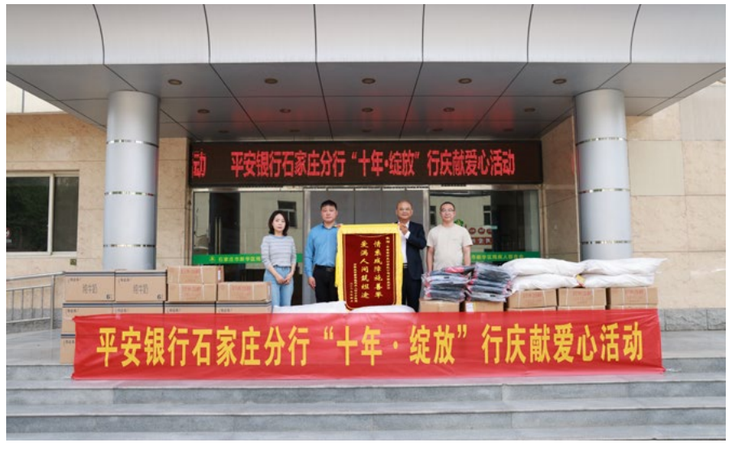
2025 年 9 月，东莞分行志愿者前往广东毅融残疾人托养照护服务中心，开展“协作萌想，生日乐翻天”主题生日会志愿服务活动。通过趣味互动和团队合作，帮助该中心的学员建立社会支持网络，提升他们的社会适应能力，传递社会温暖与关爱。





案例 石家庄分行组织开展“十年 · 绽放”行庆献爱心活动

2025 年 4 月 15 日，平安银行石家庄分行联合石家庄市新华区残疾人联合会，共同开展“十年 · 绽放”行庆献爱心活动，前往康复中心看望残障儿童，送上书包、米、面、牛奶等爱心物资，用实际行动让孩子们感受到社会大家庭的温暖。分行工作人员详细了解了康复中心收治的残障儿童的生活和治疗情况，将书包亲手送到了孩子们手中。此次活动不仅在物质上给予孩子们帮助，更在心灵上给予他们慰藉与鼓励。



案例 与希望同行——2025 平安希望小学支教行动

2025 年本行组织 10 家分行开展希望小学支教活动，共 127 名支教志愿者参加，受益学生 3,526 人。

9 月 10 日，太原分行“与希望同行——2025 中国平安支教行动”在山西省晋中市左权县羊角平安智慧小学正式启动。自 2023 年起，太原分行持续对口开展教育公益活动，已组织开展了平安希望小学优秀学生夏令营、校长培训、校舍维护、公益支教、“与希望同行”1 + 1 行动等一系列活动。

本次活动，太原分行选拔了 10 名有爱心、有活力、有特长的志愿者，分两个批次前往羊角学校进行支教。志愿者们在一个月内，与老师和同学们同吃、同住、同学习，为孩子们带去新的知识和体验，陪伴他们快乐成长。通过这一行动，进一步推动了乡村教育的发展，助力更多孩子实现梦想。



社区共建

本行始终关注困难群体援助、抗灾救济及烈属关怀，积极深入社区，开展“夏日送清凉”“冬日送温暖”“重阳敬老”等特色公益活动，切实履行社会责任，传递金融温度。报告期内，本行组织开展无偿献血活动，覆盖 13 个地区，员工参与人数达 75 人，累计献血量达 23,700 毫升，充分展现了员工的社会责任感和无私奉献精神。

报告期内

本行组织开展无偿献血活动，覆盖地区	员工参与人数达	累计献血量达
13 个	75 人	23,700 毫升

案例 连续 11 年开展夏日送清凉活动，致敬高温下最美的坚守者

2025 年 7–9 月，平安银行在全国一千多家营业网点开展夏日送清凉主题公益行动，为高温天气户外作业人员避暑休息提供便利。全国敞开“清凉门”，设置“爱心驿站”，配备茶水饮品、驱蚊液、冰袖等清凉防暑物资，欢迎户外高温作业者前来歇脚、喝水、乘凉；银行志愿者们还以反诈“清凉扇”、金融反诈讲座、反诈手册等形式，帮助劳动者守护好“钱袋子”。除了“请进来”，志愿者们还组成“清凉小分队”，主动“走出去”，来到作业现场，为高温酷暑下坚守岗位的环卫工人、执勤民警、物业保安、公交工作人员、市政抢修工、快递小哥、外卖送餐员等送来矿泉水、清凉饮品及防暑药品，致敬高温下最美的坚守者，共同建设尊重、理解、关心基层一线劳动者的和谐社会。

全国各地共举办活动 385 场，银行员工 1,958 人次参加，关爱对象 21,283 人。获各地银行业协会、金融业协会、等组织及新浪财经、凤凰网、北京日报等媒体关注报道，传播覆盖量超 500W。2015 年以来，平安银行连续 11 年开展夏日送清凉活动，获社会各界广泛赞誉及好评。

全国各地共举办活动	银行员工参加	关爱对象	传播覆盖量超
385 场	1,958 人次	21,283 人	500W

案例 北京分行开展冬日送温暖活动，贴心关怀户外工作者

2025 年 1 月 4 日，北京寒意正浓，气温持续走低。北京分行组织开展“冬日送温暖”特色公益活动，在支行网点为环卫工人、外卖骑手等户外工作者送上冬日的关怀与问候。活动首站设于平安银行北京自贸区支行，多位身着蓝色工装的环卫工人陆续来到网点。分行的志愿者们早已备好精致的点心、新鲜的水果与热饮，让他们在忙碌之余稍作歇息，暖身亦暖心。





案例 暖冬护归途 金融伴平安——福州分行春运首日送温暖

岁末启归途，温情满闽都。在 2026 年春运大幕拉开之际，福州分行于春运首日暖心行动，在福州站启动“冬日送温暖”专项活动，将实用的金融知识与贴心的保暖物资一同送到旅客手中，用专业守护与温情陪伴，为万千返乡人铺就一条安全、温暖、安心的团圆之路。





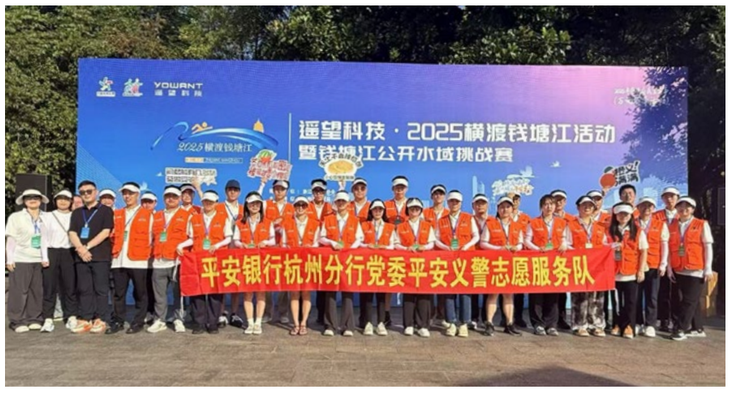
“冬日送温暖”活动



“金融普法训练营”活动



“夏日送清凉”活动



“平安义警”志愿者活动



“老年人防诈反诈知识大赛”活动



“高考护航”志愿服务活动

04

环境篇

推进绿色金融

推进绿色运营

生物多样性金融服务

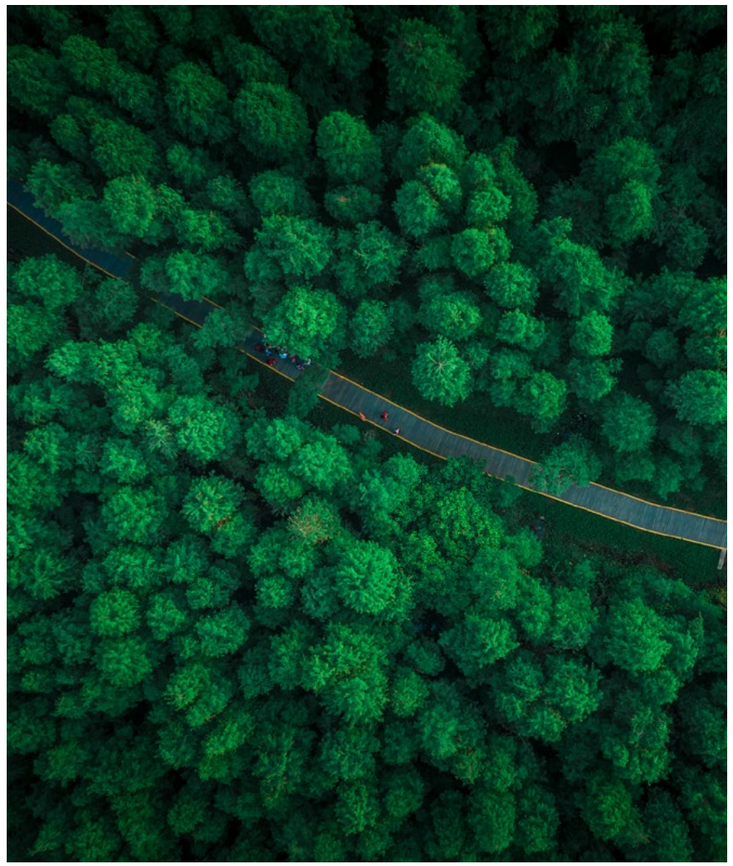
金融活动环境影响



推进绿色金融

本行积极响应国家“双碳”战略，将绿色发展理念深度融入业务布局，构建了涵盖绿色信贷、绿色债券、碳金融等多元化的绿色金融产品体系。同时，高度重视绿色金融及可持续发展风险管理，积极参与绿色金融领域的合作，推动绿色低碳经济的高质量发展。

2025 年，本行发放碳减排贷款 97.40 亿元，绿色贷款余额 2,664.33 亿元，为绿色经济的发展提供了有力支持。



绿色金融管理

治理和监督

本行已建立较为完善的绿色金融及环境（气候）相关治理架构，形成了由董事会统筹决策、总行行长及高级管理层牵头推进、绿色金融专门部门协调落实、各业务部门配合、各分支行具体执行落地、全行员工广泛参与的全方位管理体系。架构覆盖战略决策 – 管理协调 – 专业执行 – 业务落地的完整链条，强调 ESG 风险穿透式管理，体现总分行联动、前中后台协同的立体化治理特征。



决策监督

- 董事会负责及下属战略发展与消费者权益保护委员会制定绿色金融发展战略、审议绿色金融目标及年度报告、监督战略执行与达标情况，并指定专门委员会统筹推动绿色金融业务发展，加大绿色经济、低碳经济、循环经济和生物多样性保护等重点领域支持力度。

统筹协调

- 下设支持实体经济委员会负责落实董事会战略部署、协调跨部门资源分配、指导绿色金融工作专班运作。

专业实施

- 于战略客户部设立绿色金融工作专班，开展绿色金融业务的统筹规划、监管对接、营销组织、分行考核等工作。同时，依托风险管理条线，面向对公客户开展 ESG 风险管理体系搭建、绿色融资认证，并在零售信贷风险管理流程中做好 ESG 风险评估及数据管理。同时，授信审批部门积极推进 ESG 尽调嵌入审批流程、绿色通道标准制定；产品创新部门协同对公 / 零售 / 同业板块负责绿色产品研发。

落地执行

- 各分行设立绿色金融分管高管，配置专职管理部门及环境风险专岗，建立属地监管沟通机制。

2025 年，本行全体董事共同学习了国家金融监管总局与中国人民银行联合发布的《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》，并根据该方案修订了《全面风险管理办法》及《绿色金融业务管理办法》，进一步完善了绿色金融的制度体系，为绿色金融业务的稳健发展提供了坚实的制度保障。

战略与目标

本行坚决贯彻绿色发展理念，深入践行“双碳”战略，将绿色金融作为核心战略方向，全力支持清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境保护、绿色基础设施升级及绿色服务等重点绿色产业项目。本行以推动实体经济的可持续发展和生态文明建设为目标，深耕绿色产业领域，积极融合商业价值与环境效益，实现经济效益与生态效益的协同发展，致力于打造特色鲜明、具有行业影响力的绿色银行。

重点行业信贷政策

本行严格贯彻落实《银行业保险业绿色金融指引》等各项绿色金融监管要求，不断完善绿色金融及 ESG 风险管理制度体系。2025 年，本行制定了《2025 年风险政策》，并修订了《对公绿色贷款业务标识认定管理办法》，进一步夯实绿色贷款业务的风险管理基础。

结合行业特点，本行针对农业、能源、电力、矿业、石油天然气等重点行业，制定了相应的投融资政策。本行《2025 年度风险政策》覆盖 102 个行业的投融资管理要求，对相关行业在授信准入阶段需评估的生态和环境影响风险进行差异化规定。对于生态、环境影响风险较大的特定行业，本行在准入时设置针对性指标，并对具有潜在重大环境与气候风险的项目实行“一票否决”制度，以提升风险管理水平，保障绿色金融业务的稳健发展。

农业

本行持续加大对农业相关细分行业的支持力度，对数字化、智能化以及资源节约型现代农业行业进一步加大信贷投放力度，积极助力农业经营者开展节能减排和可持续农业经营活动。

准入阶段：明确要求客户依法合规经营，保障产品品质，并注重环境保护；

优先支持：具备规模优势、品牌效应和技术优势的农业产业化企业；

重点支持：符合条件的乡村区域风力发电、太阳能发电等清洁能源设施建设，探索多元化林业贷款及林业碳汇等新型融资模式。

能源业

本行能源相关信贷政策覆盖风电、太阳能发电、核电、水电等清洁能源行业，以及煤炭、石油、火电、垃圾发电等传统能源行业。

准入标准：对能源相关行业实行有差别、动态的风险政策准入标准，通过优化信贷资源配置，引导形成支持绿色低碳转型的激励机制，同时抑制高污染、高耗能、高碳排放的约束机制；

清洁能源：对风力发电、太阳能发电、核力发电、水力发电等清洁能源领域，持续优化标准，加大支持力度，全面助力清洁能源发展；

传统能源：对煤炭、火力发电等传统能源领域，设置较为严格的规模、技术、能效等准入门槛，防止介入落后产能，同时支持火电机组灵活性改造，助力传统能源绿色低碳转型。

铜铝矿

本行采矿行业相关信贷政策明确将安全生产、环境保护、资源利用等 ESG 指标作为核心准入要求。

严格准入：对于存在重大环境与气候风险的客户和项目，坚决不予信贷准入，并压缩退出不符合国家产业政策的违规产能、落后产能以及环保、安全生产不达标的企业；

支持方向：积极支持生态环境优良、开采方式安全科学、资源利用率高的采矿企业，重点支持符合绿色矿山、节约高效、环境友好的紧缺型和战略性新型矿产供应项目；

风险监控：密切关注采矿项目涉及的 ESG 风险，强调相关风险的重要性水平与对信用风险的影响程度，支持绿色、清洁、智能开采，推动行业可持续发展。

石油和天然气行业

本行明确石化行业项目准入标准，将安全生产、清洁生产、能耗水平、排放水平等作为核心准入要求。

准入限制：对于项目生产建设进度严重滞后、项目验收存在重大隐患、项目运行负荷低于预计产能的企业，以及存在环境违法、排放超标等重大环境与气候风险的客户，坚决不予信贷准入，并逐步退出高污染、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；

绿色支持：积极支持企业开展绿色低碳、节能降耗改造，优先支持优质企业进行节能降碳改造升级、设备更新改造、产品升级、上下游融合发展和产能布局优化。

业务端 ESG 风险管理与尽职调查

本行高度重视 ESG 风险管理，已制定《对公信贷客户环境（气候）、社会和治理风险管理办法》《对公绿色贷款业务标识认定管理办法》《环境（气候）、社会及治理风险管理政策》等制度，秉持“流程纳入 – 尽责管理 – 同等优先 – 审慎介入”的四项原则，将 ESG 风险管理深度嵌入授信管理流程，实现对公信贷客户潜在 ESG 风险的全方位管控。

ESG 风险治理架构

本行构建了权责分明的 ESG 风险治理架构。在报告期内，董事会审议通过了《全面风险管理报告》《风险偏好陈述书》，其中均涵盖信贷客户 ESG 风险相关内容，体现了董事会对 ESG 风险管理的高度重视与监督职责。同时，本行建立了分工清晰的三道防线机制，全面提升信贷客户 ESG 风险管理能力。

信贷客户 ESG 风险管理三道防线

第一道防线	第二道防线	第三道防线
各级业务与管理部门及经营单位	**各风险管理职能部门**	**稽核部门**
在业务开展过程中严格遵守 ESG 风险管理政策、制度和程序，承担 ESG 风险管理的直接责任。	负责制定 ESG 风险管理政策与流程，监测和管理信贷客户 ESG 风险，推动风险防控措施落地。	对业务部门和风险管理部门的履职情况进行独立审计，确保 ESG 风险管理机制的有效运行。

ESG 风险评估分类

本行将 ESG 风险纳入全面风险管理体系，在尽职调查、授信审批、合同管理、资金拨付及贷后管理等关键业务环节，持续强化 ESG 风险管理。通过制定和完善 ESG 风险评估分类标准及申报审核流程，将风险评估结果应用于信用评级与授信审批中，实现 ESG 风险的动态管理与分类控制。

本行建立了 ESG 风险评估分类认定系统，涵盖风险评估申请、审批、智慧查询、分类结果应用及强控校验等功能，实现对公信贷客户 ESG 风险分类的线上化与动态化管理。同时，同步上线 ESG 风险预警系统模块，将 ESG 风险预警指标部署至银行端 KYCr 系统，全面提升 ESG 风险的线上化管理水平。

2025 年，本行持续优化 ESG 风险评估分类系统功能，年内成功上线在途查询、ESG 风险限额看板、ESG 风险限额强控校验等功能，实现对公信贷客户 ESG 风险分类的线上质检、高风险客户 ESG 风险敞口限额的强控，进一步提升 ESG 风险管理的科学性与效率。

对公信贷客户 ESG 风险分类

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起 ESG 风险，产生信用、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，并可能产生一定的信用、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，并可能产生较高的信用、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，并产生极高的信用、声誉、合规风险

ESG 尽职调查流程

本行严格执行融资业务的 ESG 风险尽职调查流程，主动开展前期访谈、资料收集和报告编制，持续监测并分析客户的 ESG 表现，确保 ESG 风险识别的及时性与准确性。

贷前尽调与授信评估

客户经理在贷前尽职调查阶段，必须通过企业征信系统、生态环境部等官方网站查询借款人 / 项目的环境违法信息，对环保不达标的企业 / 项目严禁介入授信；

严格按照《对公信贷客户尽职调查要点》对客户环境（气候）、社会和治理风险状况进行尽职调查。

贷前审批

根据客户 ESG 风险状况及影响程度，实行差别化授信审批策略。对于 ESG 风险评估分类为 D 类（高风险）的客户，审慎介入其授信业务，且分支机构无权限终审，须报送总行审批。

贷中出账

对于触发 ESG 风险预警的企业或项目，原则上停止新增放款，并按《对公客户贷投后监控管理办法》执行相关风控措施。

贷后管理

在《对公客户贷后监控办法》中细化主要资产搁浅、碳排放超标、气候转型变化、生物多样性变化等 15 项 ESG 专项预警指标，实现 ESG 风险的早识别、早预警；

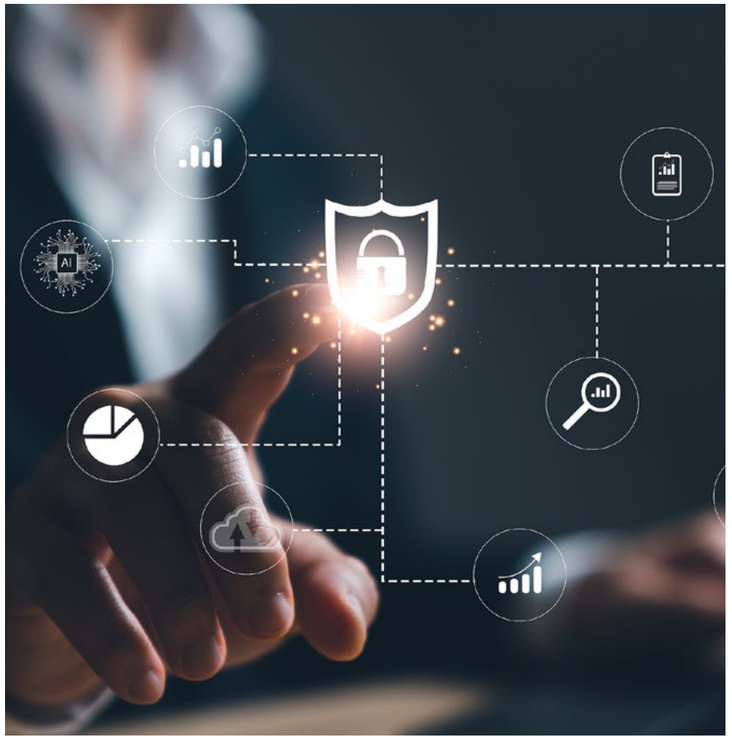
关注政策与技术变革，评估气候变化、碳关税等宏观因素对客户所在行业的潜在冲击；

客户经理通过调查并充分运用内外部大数据信息，持续监测客户 ESG 风险，审慎评估对信贷资产质量的影响。

ESG 风险升级程序

本行对 C 类和 D 类客户的 ESG 重大风险点设定了相应的风险缓释措施及救济条款，并落实到授信批复条款中。同时，要求 C 类和 D 类客户提供 ESG 风险报告及改善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；当 ESG 风险情形符合预警条件，本行将按制度要求发起预警并采取相应风控措施；当 ESG 风险情形影响风险分类结果，本行将重新发起 ESG 风险分类认定申请，并将新认定结果进行关联应用；当客户发生重大 ESG 风险事件时，分行应及时掌握辖内客户 ESG 风险状况，采取风险处置措施，并向总行报告该事件可能造成的影响。



ESG 风险升级触发因素

本行将信贷客户的 ESG 风险纳入全面风险管理体系，明确 ESG 风险偏好，构建了 ESG 风险监测与预警机制。通过设定 ESG 风险预警阈值，实现对 ESG 高风险客户的定期跟踪与系统化监控。当授信规模达到预警阈值或超限时，系统将自动提醒并实施严格控制，实现对 ESG 高风险客户的风险限额管理。

ESG 风险分类名单管理

结合 ESG 风险评估分类标准，对 C 、 D 类客户实行名单制管理；

要求有权终审机构对名单制客户的 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；

对具有潜在重大 ESG 风险的信贷客户（C 类和 D 类客户），制定并实行有针对性的管理措施；

本行已实现中高风险客户（C 类和 D 类）在信用评级和授信审批端的管控应用。

ESG 风险触发升级机制

明确 ESG 风险触发风险升级的具体因素，若在调查过程中发现客户存在相关负面情形，可能导致严重 ESG 风险的，将被认定为高风险客户，并立即采取相应的风险控制措施，控制、减少或切断对项目的资金支持。

ESG 风险触发关键因素

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）导致客户主要经营场所或生产条件严重受损，无法在半年内恢复正常生产经营；

客户主要资产已成为搁浅资产（即由于低碳经济转型变化，在其经济寿命结束前的某个时间已无法再获得经济回报的资产）；

客户主要生产设施因破坏生物多样性被有关部门责令拆除，导致经营严重受损且无法在半年内恢复正常生产经营。

ESG 风险管理培训

2025 年，本行组织开展了全行《对公信贷客户环境（含气候）、社会和治理风险管理培训》，重点围绕监管政策、ESG 风险管理要求、典型案例及 ESG 系统操作四大模块，结合实务解读分析对公信贷客户 ESG 风险识别和防控要求。培训覆盖总行战略客户部、风险管理部业务骨干以及分行业务团队、授信审批人员和风险经理，共计近 2,000 人参与；通过培训，有效提升了前线人员的 ESG 风险管理意识，强化了对公信贷客户 ESG 风险的识别、评估与防控能力。



绿色产品与服务

本行充分发挥综合金融服务优势与金融科技的赋能作用，持续推动绿色金融产品与服务的创新，致力于构建绿色金融生态圈。通过实施“客户、产品、市场策略”三位一体的绿色金融发展计划，聚焦绿色供应链金融、绿色股权融资、绿色债券发行、碳排放账户管理及转型金融服务五大核心领域，推动绿色金融业务的规模化与产业化发展。

2023–2025 年绿色投融资情况

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
绿色贷款余额[4]	亿元	2,664.33	2,375.58	1,396.47
绿色贷款余额同比增长	%	12.20	12.97	27.22
持有的绿色债券余额	亿元	73.50	85.82	158.19
绿色债券投资笔数	笔	569	66	171
承销境内绿色债券规模	亿元	17.50	12.80	15.00

2023–2025 年对公绿色贷款投向领域

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
基础设施绿色升级	亿元	1,009.87	1,006.38	848.83
清洁能源	亿元	184.51	321.63	263.51
节能环保	亿元	121.10	167.84	194.96
生态环境	亿元	31.57	28.15	32.76
绿色服务	亿元	0.19	0.93	2.61

[4] 2025 年，本行根据人民银行要求调整了绿色信贷统计口径，2024 年亦按照新口径进行了追溯调整。
[5] 绿色贷款按《中国人民银行调查统计司关于调整绿色贷款专项统计的内容通知》等要求统计。

绿色贷款

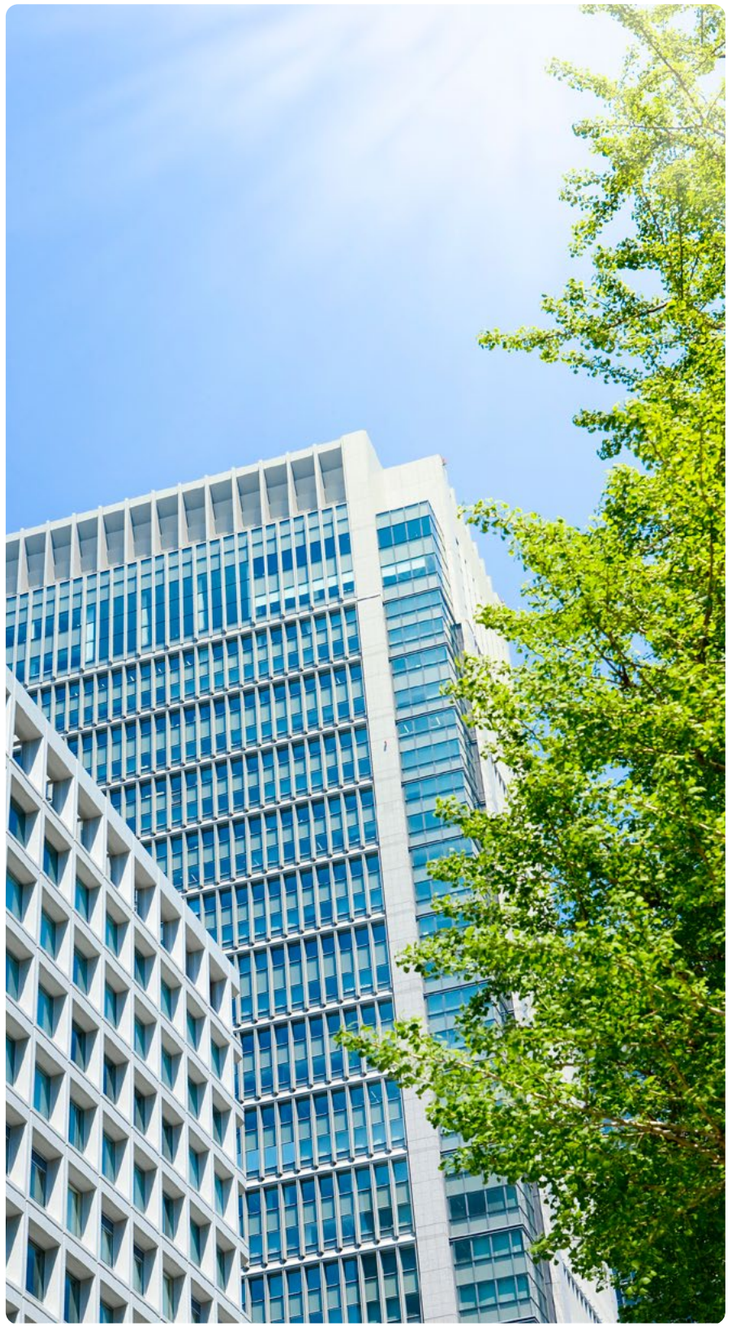
本行积极响应国家碳中和战略，深入布局绿色金融产业化发展，充分发挥综合金融服务优势，构建了涵盖绿色信贷、绿色债券、碳金融等多元化的绿色金融产品体系，为绿色低碳循环经济提供全方位、多层次的金融支持。截至 2025 年末，本行绿色贷款[5]余额 2,664.33 亿元，同口径较上年末增长 12.2%。

截至 2025 年末

本行绿色贷款[5]余额	同口径较上年末增长
2,664.33 亿元	12.2%

深化绿色金融综合服务：持续优化绿色信贷业务和客户结构，通过绿色中长期贷款、银团贷款等业务模式，推动城市轨道交通、新能源汽车零部件及配件制造、污水处理及其再生利用、清洁能源发电等领域的绿色业务发展，并在夯实绿色信贷的基础上，深入服务客户的产业链、供应链和生态圈，助力绿色产业高质量发展；同时，持续提供绿色零售产品和服务，加大新能源汽车消费贷款、绿色住房个人按揭贷款等投放力度，倡导绿色生活方式。

完善绿色金融支持体系：在资源端，充分运用人行碳减排支持工具，通过绿色金融专项资源支持，进一步降低绿色企业的融资成本，引导信贷向绿色领域倾斜；在风险端，将信贷客户 ESG 风险纳入全面风险管理，形成 ESG 风险监测预警和限额管控机制，确保信贷资金的投向符合国家绿色低碳转型发展要求。





案例 助力电行业龙头，推进清洁能源重大项目落地 f

远景能源作为全球智能风机制造的领军企业，多年来一直致力于“风电 + 储能”构网绿色发电领域的布局。为助力其解决高比例新能源并网稳定性问题，本行持续为其提供全方位金融支持。2025 年 11 月，本行在获悉客户启动大型项目建设需求后，迅速协调市场、风险、产品等多个部门，与某国有大型商业银行联合组建总额达 22 亿元的银团贷款项目，其中本行承担 11 亿元的贷款资金支持。同时，本行还充分运用央行绿色金融专项支持工具，进一步降低客户的融资成本，为清洁能源项目的建设提供了强有力的资金保障。

案例 提供转型金融贷款，助力钢铁企业加速绿色转型

河北钢铁是河北省钢铁行业的领军企业，对区域经济有重要影响。面对日益严格的环保要求和绿色发展的趋势，如何实现绿色发展与经济效益的平衡成为关键。2025 年，本行与河钢集团合作，推动其“退城搬迁”绿色转型项目，累计提供 17.2 亿元转型金融贷款支持。在该笔转型项目贷款支持下，河钢集团成功将生产基地迁移至新区，并全面升级生产体系，采用先进的节能减排设备和环保工艺，显著减少碳排放和污染物排放。

2025 年 7 月，该项目因在推动低碳转型和社会责任方面的突出表现，荣获亚洲企业社会责任奖的“绿色领导奖”。

案例 济南分行以金融“活水”润泽光伏电站项目

2025 年，济南分行成功为东营辉阳清洁能源有限公司渔光互补四期 750 兆瓦太阳能光伏发电站项目批复 21 亿元、15 年期的优惠利率贷款，该笔贷款将覆盖项目的建设、运营及后续技术改造升级等全周期资金需求。项目位于东营市利津县，规划总装机容量达 750 兆瓦。项目建成后，每年可减少二氧化碳排放约 145 万吨，实现绿色低碳发展。通过推动渔业养殖与光伏发电的深度融合，项目不仅提高土地利用效率，还为区域电网提供稳定、清洁的电力支撑。

绿色债券

本行持续完善业务体系，整合内部资源，制定高效且专业的绿色债券承销服务流程，充分发挥“债生态”优势。依托广泛的销售网络、深厚的金融机构客户资源以及领先的债券做市能力，本行构建了“承揽 + 承销 + 做市”的全方位服务模式，精准连接绿色债券发行人与投资者。同时，本行专门组建了 ESG 债券做市交易团队，基于先进的模型和完善的数据平台，运用量化分析技术，构建并持续优化价格曲线，为多品种 ESG 债券提供双边报价，从而助力完善 ESG 债券价格发现机制、提升二级市场交易活跃度、吸引更多境内外多元化机构投资者参与 ESG 债券市场。



绿色债券发展目标

本行致力于扩大绿色债券承销业务，以“双优企业”为核心客户群体，以产品创新为关键抓手，打造具有影响力的投行绿色品牌。

服务优质企业：聚焦水资源、固废处理、清洁能源、轨道交通、绿色建筑等重点行业，深入挖掘优质行业潜力，做深做透。同时，大力支持重点国企和行业龙头企业的绿色发展，助力其做大做强。

构建全谱系绿色产品体系：以蓝色债券、碳中和债券、绿色资产支持票据、绿色并购金融产品等为核心，打造多元化的绿色金融产品生态圈，满足客户多样化需求。

树立绿色投行品牌：不断提升对客户复杂需求的响应速度和专业能力，深化与绿色金融客户的长期合作关系，打造绿色金融领域的领先品牌。

绿色债券实践进展

绿色债券发行：2025 年，本行成功发行绿色金融债券 300 亿元，募集资金专项用于《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目。资金投放领域涵盖节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级等。根据发行前第三方评估认证测算，本期绿色金融债券募集资金拟支持的绿色产业项目预计实现清洁能源装机容量 1,550 兆瓦，年减排二氧化碳 639.45 万吨，环境效益显著。

绿色债券承销：截至 2025 年末，本行共承销绿色债券 7 只，总规模 17.5 亿元，进一步拓展了绿色债券市场的服务能力。

绿色债券投资：截至 2025 年末，本行共投资绿色债券 47 只，金额 73.5 亿元（不含理财产品投资的绿色债券）。其中，持有的绿色债券以金融债为主，持仓余额占比 70.54%，体现了本行在绿色金融投资领域的稳健布局。

绿色债券创新：本行积极探索可持续发展绩效挂钩相关债券的创设、承销和投资业务。截至 2025 年末，本行已参与投资可持续发展绩效挂钩相关债券 4 只，主要包括亚洲基础设施投资银行人民币债券等，推动绿色金融产品创新与实践的深度融合。

绿色理财

本行全资子公司平安理财积极布局绿色金融与 ESG 投资领域，依托平安 CN-ESG 数据库，不断完善自身的 ESG 投资数据库体系。公司先后推出了“智享 ESG”“新启航绿色金融”“稳健精选绿色金融”等多个系列的绿色金融主题理财产品。作为国内首家参与中欧《共同分类目录》主题绿色债券基金投资的机构，平安理财不仅引导理财资金流向绿色产业，也为广大投资者提供了稳健、多元的绿色主题理财方案。

2025 年，平安理财“稳健精选”系列绿色金融主题产品持续扩容，全年募集资金规模超过 34 亿元，主要投向科技创新与绿色低碳等领域。截至 2025 年末，平安理财在绿色金融领域的投资余额已突破 270 亿元，以实际行动积极践行绿色发展理念。

2025 年

全年募集资金规模超过

34 亿元

截至 2025 年末

平安理财在绿色金融领域的投资余额已突破

270 亿元

行业研究与培训

2025 年，本行从商业银行的视角出发，对 2025 年发布的绿色金融相关监管文件进行了全面解读与分析。研究重点聚焦于清洁能源、高碳行业转型、生态环保新技术等政策支持方向，探讨了绿色金融在推动经济高质量发展中的关键作用。

《转型金融支持项目目录（2025 年版）》：针对该目录中对高碳行业转型的支持方向，本行结合火电、钢铁、煤炭等行业的实际情况，提出了针对性的转型金融解决方案，助力高碳行业向低碳、绿色方向转型。

《绿色信贷绩效评价办法（2025 年修订）》：本行对修订后的绩效评价办法进行了详细分析，优化了绿色信贷业务的绩效考核机制，确保绿色信贷业务在支持绿色产业的同时，符合监管对信贷资源分配的导向要求。

《关于推动绿色债券市场高质量发展的指导意见》：本行深入研究了该文件对绿色债券市场的政策导向，包括绿色债券的发行机制、信息披露要求以及对绿色债券资金用途的监管要求。结合业务实际，本行优化了绿色债券的发行策略与管理流程，确保绿色债券业务符合最新监管要求，同时提升绿色债券的市场吸引力和资源配置效率。本行还针对该指导意见中提出的绿色债券产品创新方向，探索绿色债券与碳金融、ESG 投资的融合发展路径，以更好地支持绿色低碳产业的发展。

通过上述研究与实践，本行在绿色金融领域的专业能力不断提升，持续为绿色经济发展提供有力支持。

绿色咨询顾问服务

本行积极为客户提供绿色咨询顾问服务，致力于打造全方位的绿色金融服务体系。在绿色债券领域，本行深入为债券发行人提供绿债政策的分析与解读，帮助发行人系统梳理其发展战略和主营业务中与绿色金融政策的契合点，精准识别符合绿色金融标准的项目资产。同时，本行通过专业辅导，协助企业按照发行文件中约定的用途高效、合规地使用募集资金，确保资金流向真正支持绿色低碳发展的领域。

通过绿色咨询顾问服务，不仅提升了客户在绿色债券市场中的竞争力，也进一步增强了自身的绿色金融综合服务能力，为推动绿色金融高质量发展贡献了重要力量。

应对气候变化

本行根据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）对气候风险的定义与分类，从物理风险和转型风险两个角度出发，结合本行实际情况与业务特点，对气候风险对本行声誉风险、市场风险、急性风险、慢性风险等主要风险的短期、中期、长期影响进行识别与分析。同时，本行开展气候变化相关机遇分析，识别未来可以把握的潜在机遇。

环境（气候）风险机遇识别评估

气候风险影响评估风险类型	风险因子	风险描述	金融风险	影响周期	影响分析	应对措施
急性物理风险	极端天气事件	暴雨、洪水和飓风等极端气候灾害频发，导致城市内涝、基础设施损毁、建筑物倒塌，对实物资产造成重大破坏。同时，引发大规模供应链中断、能源供应短缺及物流停滞，进一步加剧企业停工、物价波动及公共服务瘫痪。	信用风险、操作风险	短中长期	气候灾害可能导致办公地点和网点损毁，影响业务连续性；同时，客户企业经营受阻，盈利下滑，增加贷款违约风险，威胁资产质量和财务稳定。	制定专项应急预案安全隐患排查清单，健全流程业务连续性管理和分工负责体系； 保证营业用房符合国家抗御自然灾害技术标准； 当数据中心遇极端天气或其他灾难时，重要业务信息系统可切换至其他中心运行，确保业务稳定运行和快速恢复。
慢性风险	气温、降雨变化、海平面上升	气温上升、降雨模式变化和海平面上升将对农业、水电等行业造成产量下降的风险，同时对沿海地区的基础设施和运营造成威胁，可能影响资产安全和业务连续性。	流动性风险	中长期	农业、水电等行业减产以及沿海地区资产贬值和业务中断，可能导致债务人资产受损或盈利能力下降，进而增加违约风险，影响贷款回收和资产质量，对本行经营带来压力。	制定水电、农业等专项风险政策，将气候因素纳入应急预案，增强防控能力； 出台内部政策和管理办法，将 ESG 风险管理纳入授信流程，实施差异化风险管理； 在信贷政策中明确支持新能源供给消纳体系建设，通过稳定安全可靠的特高压输变电线路实现能源输送。
政策和法律风险	环保新政策出台	新出台的环保法律法规和政策可能对行业运营产生影响，特别是在环保要求日益严格的背景下，未能及时跟进和应对这些变化将带来潜在风险。	政策、信用、法律风险	中长期	如果未能及时研究和适应国家环保政策的变化，可能导致合规性缺失，进而增加运营成本、损失市场机会，甚至可能面临罚款、诉讼等法律责任，影响公司声誉和财务状况。	定期监测和分析国家在绿色发展、环保等领域的法律法规动态，确保业务合规并预见政策变化； 加强与政府部门、行业协会等的合作，主动参与绿色转型和可持续发展项目，以提升行业竞争力； 在制定公司战略和产品规划时，将环保法规合规性作为关键考量因素，确保所有业务活动符合最新法律要求。

气候风险影响评估风险类型	风险因子	风险描述	金融风险	影响周期	影响分析	应对措施
技术风险	新兴技术	低碳节能技术的不断进步使得传统高排放企业面临市场竞争力减弱和转型成本上升的风险；同时，投资于新兴低碳技术研发的客户也面临技术创新失败的可能性。	信用风险 市场风险	中长期	在行业转型过程中，未能及时升级或淘汰落后产能的企业可能面临盈利能力下降和偿债能力减弱，导致贷款违约风险上升，对银行信贷资产质量造成负面影响。	禁止对淘汰类项目提供支持，仅对限制类项目的技术升级改造给予支持，避免介入落后产能的项目； 加强对客户的技术创新风险评估，并对有潜力的低碳技术研发项目提供专项支持； 加强与监管部门和技术评估机构合作，定期评估行业发展趋势作为决策支持。
市场风险	投资者偏好观念改变	投资者和金融消费者的偏好逐渐倾向于支持绿色、可持续投资产品；	市场风险	中长期	若不能快速提供合需求的绿色产品与服务，可能面临特定客户流失、产品与服务需求量下降的风险。	加快绿色金融产品的研发，优化并推出符合市场需求的绿色贷款、绿色债券等创新产品； 参考国际及国内绿色金融标准，制定具有竞争力的产品标准； 积极布局可持续领域，推出符合消费者环保需求的理财产品和金融服务。
	碳价	碳价格在未来波动	市场风险	中长期	碳价格波动导致碳排放成本不确定，进而影响高碳排放行业运营成本和盈利能力：价格上涨会增加生产成本，压缩利润空间，价格下跌则削弱绿色技术投资的动力。碳价格不稳定性可能使金融机构面临资产价值波动和贷款违约风险。	加强对客户碳排放风险的评估，优先支持碳排放控制措施得当、符合低碳发展方向的企业； 推动碳金融创新，设计碳排放管理相关的衍生品和对冲工具，帮助企业规避碳价格波动风险； 提供定制化的碳减排咨询服务，协助客户实现绿色转型； 加强风险监控和动态调整信贷政策，及时调整银行对高碳排放行业的信贷策略，防范潜在的财务风险。
声誉风险	负面舆论	随着利益相关者对气候环保议题的关注增加，若本行授信企业或项目发生环保违规等负面事件，可能被牵连，影响声誉。同时，消费者偏好因环保意识增强而转变，环境表现不佳将削弱本行声誉。	市场、信用、声誉风险	中长期	若本行在日常运营中对环境造成破坏或应对气候变化行动迟缓，可能引发社会公众和媒体的负面评价，损害本行声誉。	声誉风险管理纳入治理和全面风险管理体系，定期开展声誉风险隐患排查，持续落实各项管理工作； 加强文化和品牌建设，积极履行社会责任，主动接受社会监督。

气候变化机遇识别

机遇类型	机遇因子	机遇举例	时间维度	影响分析	实现策略
政策机遇	促进绿色转型政策法规	企业和金融机构适应政策变化，可发掘新商业模式和投资机会。	中长期	若能适应绿色金融政策变化，可实现正收益，并带来额外环境效益及社会效益。	紧跟政策动态，将政策机遇转化为自身优势，灵活调整信贷策略，加大对绿色低碳项目和产品的支持。
市场机遇	绿色转型激发的投融资需求	绿色转型借助资本市场配置资源，推动资金流向绿色产业。未来，全球碳交易市场有望蓬勃发展，创造广阔发展空间。	中长期	合理地利用绿色转型机遇可推动业务创新与增长，促进实体经济绿色转型，提升社会责任和品牌形象。	优化信贷和投资方向，重点扶持低碳环保项目与企业，助力绿色金融发展进而提升银行收益。
产品和服务机遇	绿色金融产品有序发展	推动绿色金融产品创新能够提升公司金融服务的适配性，还能加强服务体系的灵活性，以更好地满足绿色产业发展需求。	长期	随着绿色产业需求的不断增加，公司可通过提供定制化的绿色金融产品和服务，促进收入稳步增长，进一步提高市场份额，增强业务竞争力。	加大绿金产品研发力度，创新绿债券、绿色贷款等投融资工具，满足绿色产业不同发展阶段资金需求；深化绿色金融服务体系建设，优化风险管理和合规流程，确保绿色金融服务能够支持企业的绿色转型；加强与绿色产业链上下游的合作，提供一体化的金融解决方案，推动资源共享和协同发展；定期评估绿金产品的市场表现与客户需求，灵活调整产品设计和服务内容，确保持续创新和适应市场变化。
适应力机遇	气候适应投资驱动的资产升值	积极投资气候适应行动不仅能有效预防未来潜在损失，还能带来正收益，并创造额外的环境和社会效益，为可持续发展做出贡献。	长期	通过投资于气候适应领域，相关资产的升值将推动投资组合整体价值增长，为本行带来可观的回报，并增强市场竞争力。	推动绿色建筑、可持续农业、水资源管理等领域的项目投资；设立专门的气候变化适应基金，集中资源支持有潜力的气候适应项目，实现长期经济和社会效益；强化气候适应项目的风险评估和监控机制，确保投资项目价值会稳健增长。

气候相关风险压力测试

香港分行根据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要求，披露《气候风险管理报告》。2025 年，香港分行开展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的影响。在转型风险方面，参考央行与监督机构绿色金融网络（NGFS）开发的代表性情景，选择多个不同程度的情景，通过对相关投资组合（包括贷款、债券投资等）进行施压，计算压力情景下的预期信用损失或市值变化，评估气候相关风险向信用风险及市场风险的传导。在物理风险方面，参考联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）公布的情景，评估极端气候对银行抵质押品的价值的影响。评估结果显示风险总体可控。

推进绿色运营

平安银行秉持“低碳环保从我做起”的理念，将绿色可持续发展理念全面融入日常运营的各个环节。通过数字化办公、绿色采购、绿色数据中心建设、绿色网点升级和绿色建筑打造等多维度举措，系统性推进绿色低碳转型，塑造“绿色、低碳、环保”的绿色银行品牌形象。

本行通过大数据分析、OCR 图像识别技术以及智能决策引擎的运用，实现了业务流程的全面线上化处理，资料信息的自动化录入和企业资质的线上验证。此举不仅有效降低了人力成本和差旅能耗，还大幅减少了纸质材料的使用。2025 年，通过对公客户回单、零售空中柜台、自助办理设备 FB、ATM 及司法查冻扣等业务的无纸化改造，累计节约纸质耗材 3.88 亿张，实现减排超 1,935 吨二氧化碳当量。

绿色办公

本行大力提倡绿色办公，努力推行办公场景环保举措。2025 年，本行保税区、罗湖区职场食堂进行升级改造，新增油烟净化以及隔油池，减少厨余垃圾及排放物排放。

绿色采购

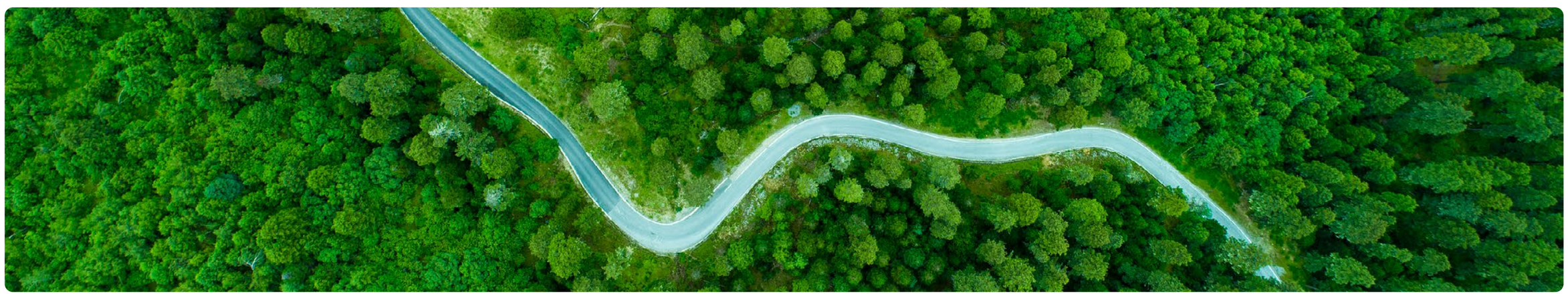
本行将绿色理念贯穿于供应链全生命周期。在供应商的选择、评估、监督和更新过程中，明确要求供应商在环境管理、职业健康安全和社会责任三大维度达到行业领先水平。同时，本行建立了环保采购准则和合同条款，要求合作伙伴在包装、运输及产品回收处理等环节进行环保处理。依托电子化采购平台，实现了招标文件发布和投标响应的无纸化操作。

绿色数据中心

本行不断完善数据中心的节能环保管理，在保障信息系统及其支撑设备安全稳定运行的前提下，力求资源效率最大化和环境影响最小化。2025 年，福田数据中心通过启用 UPS VI 节能模式、关闭待机空调电源、排查并封堵机房内部冷气泄露点等措施，实现年度节能约 1,200 千瓦时，能效比提升 15%，碳排放减少约 600 吨。此外，本行积极采购绿色电力，2025 年共采购绿色电力 331.37 万千瓦时，助力能源消费的绿色升级。

2025 年

实现年度节能约	能效比提升
1,200 千瓦时	15%
碳排放减少约	共采购绿色电力
600 吨	331.37 万千瓦时



绿色网点

2025 年，本行对现有网点的照明灯具进行了全面升级，将传统照明设备更换为高效节能的 LED 灯具，不仅提升了照明亮度和均匀性，还降低了能耗。所有空调系统采用多联变频技术和分区模块化控制，可根据不同区域的实际需求智能调节温度和运行模式，并选用国家一级能效标准的低能耗设备，避免能源浪费。

绿色建筑

2025 年，本行完成了“平安信用卡大厦”和“武汉中北路大厦”的建设，项目均按照绿色建筑标准进行设计和施工。其中，平安信用卡大厦达到了中国绿色建筑三星级、美国 LEED 金级标准；武汉中北路大厦达到中国绿色建筑一星级标准。同时，正在建设中的汽车金融大厦也将按照中国绿色建筑三星级、美国 LEED 金级标准进行建设。

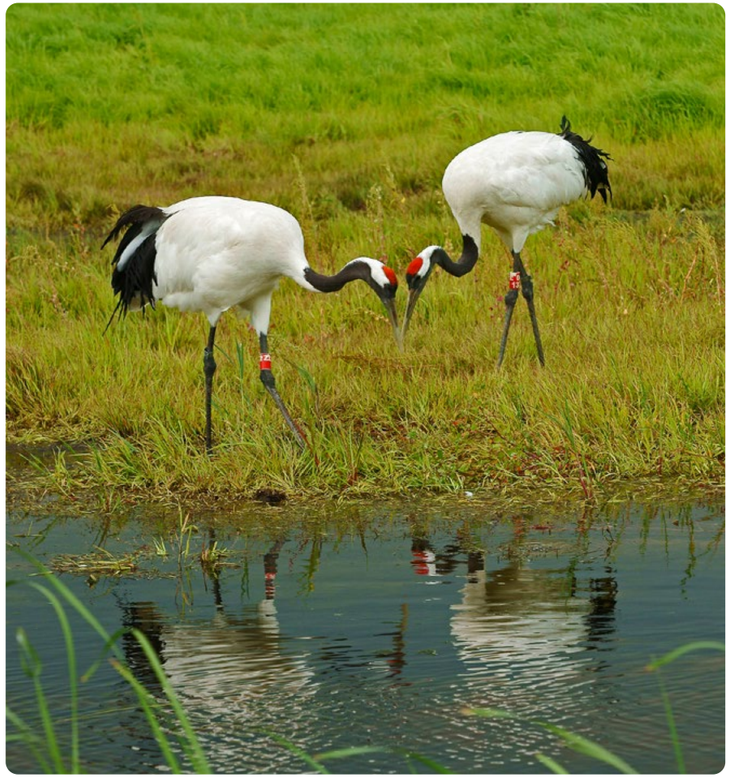
平安银行绿色建筑认证情况

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



生物多样性金融服务

本行高度重视客户和项目的生物多样性风险，并将其纳入风险政策的重要考量因素。根据《绿色金融风险指引》，本行要求所有业务活动严格遵守国家法律、法规、产业政策和监管规定，特别关注大型项目对当地生态系统可能产生的负面影响。对于违反生物多样性资源和文化遗产保护法规，或其产品可能因“生物多样性丧失”导致经营严重受损的客户，本行将强制列入 ESG 风险评估负面清单，并影响其 ESG 分类结果。作为《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》的签署机构，本行积极推动建立全球范围的生物多样性与金融伙伴关系。



案例 以金融“活水”滋养林海绿洲

广西作为我国南方重要的生态屏障和林业资源大省，林业用地面积、森林覆盖率均居全国前列。然而，林业项目建设具有投资周期长、前期投入大、回报见效慢的特点。在获悉当地的国有东门林场和国有三门江林场在推进森林抚育、生态修复、产业升级过程中面临着中期流动性资金短缺的难题后，本行迅速组建绿色金融专项服务团队，深入林场实地调研，全面梳理业务场景与资金需求特点，打破传统信贷评估模式，将生态效益、碳汇潜力等绿色指标纳入授信评估体系。

针对林场业务实际，本行创新推出适配林业发展的中期流动资金贷款产品，为两个林场合计授信 5 亿元，目前已累计投放 1.35 亿元。该笔资金精准用于林场速生丰产林抚育、生态公益林管护、林业基础设施升级等核心业务，有效缓解了林场长期资金周转压力，保障林场生产经营与生态建设的连续性。

案例 红树林守护者：助力生态教育与生物多样性保护

2025 年 11 月 1 日，本行联合平安集团多家子公司，携手福田区教育局、红树林基金会等机构启动“福田区中小学生红树林科普教育项目”，计划在一年内开展 200 场红树林湿地科普活动，覆盖福田区 200 个班级，累计惠及不少于 1 万人次学生。活动以班级为单位，组织中小学生走进红树林湿地开展体验式学习，通过实地观察、科学探究与自然互动，提升学生综合素养和环保意识。

福田红树林生态公园自 2015 年开放以来，已成为深圳市民亲近自然的重要窗口，累计接待游客超 500 万人次，开展生态教育活动 3000 余场。2022 年，公园获得全球首批《湿地公约》湿地中心奖，并成为深圳市首个国家级生态环境科普基地。根据生态产品总值核算，公园每年提供生态服务价值高达 1.92 亿元。



福田红树林保护区

金融活动环境影响

本行高度重视客户和项目的生物多样性风险，并将其纳入风险政策的重要考量因素。根据《绿色金融风险指引》，本行要求所有业务活动严格遵守国家法律、法规、产业政策和监管规定，特别关注大型项目对当地生态系统可能产生的负面影响。对于违反生物多样性资源和文化遗产保护法规，或其产品可能因“生物多样性丧失”导致经营严重受损的客户，本行将强制列入 ESG 风险评估负面清单，并影响其 ESG 分类结果。作为《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》的签署机构，本行积极推动建立全球范围的生物多样性与金融伙伴关系。



投融资活动碳足迹

2025 年，本行持续探索投融资核算的优化和深化，基于碳核算金融联盟（PCAF）的最新方法，对投融资资产组合的碳排放情况进行了全面和深入的核查，显著扩大了核算范围，纳入核算的资产规模较 2024 年增长了 56%。本次核算涵盖了以下主要资产类别：企业债券投资、对公信贷、商业地产贷款、个人住房按揭贷款、汽车消费贷款、主权债券及地方政府债券投资。核算方法的更新与优化如下：

对公信贷及项目融资：借助平安集团内部统一的数据库资源，基于被投资方或融资对象公开披露的范围 1 和范围 2 碳排放数据进行核算。对于数据不可得的情况，采用 PCAF 数据库基于营收的行业碳排放因子。

企业信用债及金融债：根据 PCAF 方法学，本次核算排除了短期交易性持仓，聚焦对实体经济有实质支持作用的投资。

汽车消费贷款：本行持续优化核算方法和数据质量，根据不同车辆品牌或具体型号匹配相应的排放因子，优先采用 PCAF 因子库中相应型号的百公里排放因子，并结合工信部“中国汽车能源消耗”数据，区分新能源汽车与传统燃油汽车分别进行核算。

商业地产贷款及个人住房按揭贷款：采用房产所在地区的建筑能耗标准进行测算，以反映不同地域在气候条件、建筑规范等方面的差异。

主权债投资：参考 PCAF 发布的主权债务核算方法，采用购买力平价调整后的 GDP 作为归因基础进行核算。由于主权债券主要作为流动性管理工具持有，持仓具有一定波动性，且银行对主权国家排放影响力有限，该类别排放数据单独列示。

各项资产类别的投融资碳排放总量（截至 2025 年 12 月 31 日）

投资类别	绝对排放总量（tCO_2e）	排放占比（%）
公司贷款	62,805,041.10	90.22
项目融资	3,669,593.53	5.27
汽车消费贷款	1,816,897.00	2.60
个人住房按揭	700,912.65	1.01
企业债券	590,943.90	0.85
股权（含股票和非上市股权）	26,843.71	0.04
商业地产贷款	4,273.03	0.01
主权债 — 排除 LULUCF	21,924,840.00	/

备注：
1. 由于本年度纳入核算类别和资产规模较过往年度有大幅增加，故不再追溯历史数据进行比较。
2. 该排放总量合计数据未包含主权债部分，主权债由于银行对相应类别排放影响力有限，故单独列示，不纳入占比核算基数。

多功能绿色金融系统

2025 年，本行持续优化绿色金融数智化管理水平，大力推进系统建设，根据最新绿色贷款统计标准重构认定系统，完善绿色贷款管理体系，持续优化迭代 ESG 风险分类认定系统，提升 ESG 风险数字化管理水平。

优化绿色贷款业务认定系统，快速、精准地完成线上认证工作；

对绿色业务数据进行线上统计汇总及生成报表，提升数据处理效率和准确性；

开展绿色业务前置预认证，提前把控业务风险，筑牢绿色金融风险防线；

开展 ESG 风险限额的强控校验，实现对公信贷客户 ESG 风险偏好的线上监控。



运营活动环境影响

在国家“双碳”战略目标的引领下，本行始终将绿色低碳运营作为可持续发展战略的重要组成部分，积极响应并落实平安集团“2030 年实现运营碳中和”的战略部署。为确保碳中和目标的稳步落实，本行制定了明确的运营碳减排路线图，以 2024 年为基准年，计划 2025 较 2024 年减排 16%，后续年度碳排放量逐年下降，确保碳减排工作科学有序、稳步推进，最终于 2030 年全面实现运营碳中和，为国家“双碳”目标的实现贡献金融力量。

本行积极采取系统性措施，持续减少资源消耗与碳排放，不断优化各项环境绩效指标，全面推进绿色办公、能源结构优化与数字化转型，有效降低运营碳足迹，推动绿色高质量发展。2025 年，本行采购绿电 3,313,724.50 千瓦时，减少 2,020.05 吨二氧化碳当量碳排放；并通过采购 42,848 张绿色电力证书，抵消 26,120.14 吨二氧化碳当量碳排放。此举不仅体现了本行在碳管理方面的主动性与责任感，也为绿色能源的应用和碳市场的发展贡献了积极力量。2025 年，本行运营碳排放较 2024 年同比减少 16%，顺利达成年度减排目标，运营碳排放总量连续两年下降，为实现碳中和目标奠定了坚实基础。

2025 年

本行采购绿电	减少二氧化碳当量碳排放
13,313,724.50 千瓦时	2,020.05 吨
并通过采购绿色电力证书	抵消二氧化碳当量碳排放
42,848 张	26,120.14 吨

运营环境影响关键指标指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
营业办公所消耗的化石能源 – 天然气	立方米	640,178.68	773,429.92	668,795.31
自有交通运输工具所消耗的汽油 – 总量	升	7,981,323.29	5,865,375.60	8,132,707.00
自有交通运输工具所消耗的汽油 – 人均	升 / 人	193.60	144.82	188.61
自有交通运输工具所消耗的柴油 – 总量	升	0	0	36,604.93
自有交通运输工具所消耗的柴油 – 人均	升 / 人	0	0	0.85
发电设备所消耗的柴油 – 总量	升	5,629.00	6,198.8	/
营业办公所消耗的电力 – 总量	千瓦时	242,588,600.80	268,170,865.41	287,857,028.40
营业办公所消耗的电力 – 人均	千瓦时 / 人	5,884.50	6,621.17	6,675.87
职场外购电量	千瓦时	213,042,355.80	242,565,625.41	260,934,688.40
数据中心外购电量	千瓦时	26,232,520.50	25,605,240.00	26,922,340.00
营业办公所消耗的水 – 总量	吨	979,100.05	1,037,249.04	1,149,531.59
营业办公所消耗的水 – 人均	吨 / 人	23.75	25.61	26.70
营业办公所消耗的纸张	吨	275.30	49.09	64.73
营业办公所消耗的纸张人均用量	千克 / 人	6.68	1.21	1.50
电子废弃物	吨	349.20	291.44	262.66
范围 1+ 范围 2 排放量 – 总量	吨二氧化碳当量	138,495.20	170,192.49	183,062.16
范围 1+ 范围 2 排放量 – 人均	吨二氧化碳当量 / 人	3.36	4.20	4.25
直接（范围 1）排放 – 总量	吨二氧化碳当量	18,753.37	14,386.08	19,220.83
直接（范围 1）排放 – 人均	吨二氧化碳当量 / 人	0.45	0.36	0.45
经营场所化石燃料燃烧碳排放量	吨二氧化碳当量	1,266.06	1,545.48	1,322.65

运营环境影响关键指标指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
自有车队燃料汽车碳排放量	吨二氧化碳当量	17,472.88	12,840.60	17,898.18
间接（范围 2）排放 – 总量	吨二氧化碳当量	119,741.82	155,806.41	164,164.86
间接（范围 2）排放 – 人均	吨二氧化碳当量 / 人	2.90	3.85	3.81
职场外购电力对应碳排放量	吨二氧化碳当量	113,040,273.99	142,046.43	148,811.05
数据中心外购电力对应碳排放量	吨二氧化碳当量	13,918,975.38	13,759.98	15,353.81
间接（范围 3）排放 – 总量	吨二氧化碳当量	16,520.94	14,351.60	20,294.39
间接（范围 3）排放 – 人均	吨二氧化碳当量 / 人	0.40	0.35	0.47
雇员差旅乘坐交通工具产生的碳排放量	吨二氧化碳当量	10,956.28	9,177.25	11,994.51
雇员差旅住宿产生的碳排放量	吨二氧化碳当量	5,264.12	5,161.64	8,229.19
纸张使用对应碳排放量	吨二氧化碳当量	300.62	53.61	70.69
范围 1+ 范围 2+ 范围 3 排放总量	吨二氧化碳当量	155,061.22	184,544.09	203,356.55

* 注：

1、范围 1 排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放以及可再生能源发电产生的碳排放，燃料碳排放因子取自 2011 年国家发改委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及《GB/T2589–2020 综合能耗计算通则》，可再生能源发电因子取值为 0。

2、范围 2 排放是指来自外购电网电力、外购绿色电力等间接能源差生的碳排放。2025 年电力排放因子采用 2025 年 12 月 31 日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的因子，采用基于市场法，使用 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的化石能源电量）（0.6096kgCO_2/kWh）。

3、范围 3 排放是指来自纸张使用和商务差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2023 年碳排放配额分配实施方案》及由生态环境部发布的《中国产品生命周期温室气体排放系数集（2022）》。

第三方审验声明

TÜVNORD 审验声明书编号：No.CN-202603-CSR-04

审验声明书

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称“TÜV 北德”）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《2025 年度可持续发展报告》（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。TÜV 北德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）。平安银行股份有限公司是本声明的指定用户。

本声明书基于平安银行《2025 年度可持续发展报告》，平安银行对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验声明使用者

本审验声明提供给平安银行股份有限公司的所有利益相关方。

审验的范围

- 报告披露的公司 2025 年度内可持续发展数据、案例、管理等相关信息；
- 审核地点：深圳市平安金融中心南塔，即平安银行总部所在地；
- 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；
- 经济数据经第三方审计，故本次审验中不做重复审验。

本次现场审验时间为 2026 年 02 月 27 日至 02 月 28 日。

审验局限性

- 本报告经济数据源自经第三方独立审计的企业财报，本次审验不重复核验；
- 温室气体排放数据以第三方核查报告为准，本次审验仅对数据源进行抽样验证；
- 本次审验仅抽样了部分绩效数据原始数据源，未对所有数据源进行全面验证；
- 本次审验场所仅限于平安银行总部，并未对其所有分子机构现场进行验证。

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。

审验准则

- 依据《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021）评价报告质量标准；
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制（2026 年修订）》；
- 《上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制》
- TÜV 北德《报告审验实施规则》SC-P-A015 Rev.00

审验标准及等级

国际审计与鉴证准则理事会《国际可持续发展信息鉴证准则第 5000 号—可持续发展信息鉴证业务的一般要求》ISSA5000，保证等级：有限保证。

TÜVNORD 审验声明书编号：No.CN-202603-CSR-04

审验结论

平安银行编制的《2025 年度可持续发展报告》客观反映了公司在 2025 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，TÜV 北德没有发现系统性或实质性错误。

- 平衡性：报告客观披露：反商业贿赂与反贪污反洗钱、受理客户投诉量、员工流失率等情况，具有一定平衡性；
- 可比性：报告披露了 2025 年度的相关绩效指标，部分披露了近 3 年的历史数据，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；
- 准确性：通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- 时效性：本报告披露期为 2025 年度可持续发展绩效。公司连续十八年定期发布报告，时效性较好；
- 清晰性：报告中使用了图片，图表、案例等多种形式，可使报告中的信息易于理解；
- 可靠性：平安银行负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，审验过程中抽样的数据基本均能提供溯源，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

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提出相关改进的建议，均在《审验报告》进行了陈述，并提交给平安银行管理层，供其持续改进的参考。

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

TÜV NORD 是世界领先的认证机构，在全球 100 多个国家设有分支机构，提供检验、检测和认证服务，覆盖能源、管理体系、工业、车辆交通、信息安全等领域。包括管理体系认证和产品认证；质量、环境、职业健康安全和合规的审核和培训；环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

TÜV 北德作为 TÜV NORD 在中国的独立法人成员机构，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。审验团队由具有丰富经验和专业技术能力的专家团队组成，依据 TÜV 北德内部程序文件及全球合规政策要求实施审验活动。本报告所有信息由平安银行提供，TÜV 北德没有参与到报告编写过程。

签字：

代表杭州汉德质量认证服务有限公司



叶政治

可持续发展授权签字官/ TÜV NORD 大中华区执行董事兼首席执行官

2026 年 03 月 18 日 中国，上海

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

编号	内容	章节索引
	GRI 2 一般披露 2021	
2–1	组织明细	关于我们
2–2	组织可持续发展报告中包含的实体	附录 – 关于本报告
2–3	报告周期、频率和联络方式	附录 – 关于本报告
2–5	外部鉴证	附录 – 第三方审验声明
2–7	员工	人力资本发展 – 人才吸引与保留
2–9	管治架构	可持续发展管理 – 管理架构
2–12	最高管治机构在监督影响管理中的作用	可持续发展管理 – 可持续发展管理架构
2–13	影响管理责任授权	可持续发展管理 – 可持续发展管理架构
2–14	最高管治在可持续发展报告方面的作用	可持续发展管理 – 可持续发展管理架构
2–19	报酬政策	人力资本发展 – 薪酬与绩效考核 – 薪酬与激励
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
2–29	利益相关方参与的方式	可持续发展管理 – 利益相关方沟通
2–30	集体谈判协议	人力资本发展 – 民主管理
	GRI 3 重要性议题 2021	
3–1	确定重大议题的过程	可持续发展管理 – 可持续议题重要性议题分析
3–2	重要性议题列表	可持续发展管理 – 可持续议题重要性议题分析
3–2	重大议题管理	可持续发展管理 – 可持续议题重要性议题分析
	GRI 201：经济绩效 2016	
201–2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	推进绿色金融 – 应对气候变化
201–3	义务性固定福利计划和其他退休计划	人力资本发展 – 非薪酬福利与员工关爱
	GRI 203：间接经济影响 2016	
203–1	基础设施投资和支持性服务	推进绿色金融 – 绿色产品与服务
	GRI 205：反腐败 2016	
205–1	已进行腐败风险评估的运营点	恪守合规底线 – 反商业贿赂与反贪污
205–2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守合规底线 – 商业道德
205–3	经确认的腐败事件和采取的行动	恪守合规底线
	GRI 206：不当竞争行为 2016	
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	恪守合规底线 – 反不正当竞争
	GRI 302：能源 2016	
302–1	组织内部的能源消耗量	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	金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
302–3	能源强度	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	推进绿色运营
302–5	降低产品和服务的能源需求	推进绿色运营
	GRI 305：排放 2016	
305–1	直接（范围 1）温室气体排放	金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
305–2	能源间接（范围 2）温室气体排放	金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
305–3	其他间接（范围 3）温室气体排放	金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
305–4	温室气体排放强度	金融活动环境影响
305–5	温室气体减排量	金融活动环境影响
	GRI 306：废弃物 2020	
306–2	废弃物相关重大影响的管理	金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
306–3	产生的废弃物	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	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	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 2016	

编号	内容	章节索引
308–1	使用环境标准筛选的新供应商	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	推进绿色运营 – 绿色采购
	GRI 401：雇佣 2016	
401–1	新进员工和员工流动率	人力资本发展 – 人才吸引与保留
401–2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	人力资本发展 – 非薪酬福利与员工关爱
401–3	育儿假	人力资本发展 – 非薪酬福利与员工关爱
	GRI 403：职业健康与安全 2018	
403–1	职业健康安全管理体系	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–2	危害识别、风险评估和事件调查	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–3	职业健康服务	人力资本发展
403–4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–6	促进工作者健康	人力资本发展
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	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–9	工伤	人力资本发展 – 职业健康与安全
403–10	工作相关的健康问题	人力资本发展 – 职业健康与安全

编号	内容	章节索引
	GRI 404：培训与教育 2016	
404–2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人力资本发展 – 职业发展
404–3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	人力资本发展 – 薪酬与绩效考核
	GRI 405：多元化与平等机会 2016	
405–1	管治机构与员工的多元化	人力资本发
	GRI 406：反歧视 2016	
406–1	歧视事件及采取的纠正行动	人力资本发展 – 人才吸引与保留
	GRI 414：供应商社会评估 2016	
414–1	使用社会标准筛选的新供应商	恪守合规底线 – 反商业贿赂与反贪污
	GRI 415：公共政策 2016	
415–1	政治捐赠	热心公益事业
	GRI 416：客户健康与安全 2016	
416–1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	深耕养老金融
	GRI 417：营销与标识 2016	
417–1	对产品和服务信息与标识的要求	推进绿色金融 – 绿色金融管理

《深圳市金融机构环境信息披露指引》索引

指标内容	在报告中的位置
基本信息	关于我们
战略目标	治理篇 – 可持续发展管理 – 可持续发展战略 环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色金融管理
治理结构	治理篇 – 可持续发展管理 – 可持续发展战略 环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色金融管理
政策制度	环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色金融管理
环境风险管理	治理篇 – 可持续发展管理 – 可持续发展战略 环境篇 – 推进绿色金融 – 应对气候变化
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 – 投融资活动碳足迹
创新及研究	环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色产品与服务
数据质量管理	社会篇 – 隐私及数据安全 环境篇 – 金融活动环境影响 – 投融资活动碳足迹

深交所可持续信息披露指引索引

维度	序号	议题	对应的本报告章节
环境	1	应对气候变化	环境篇 – 推进绿色金融 – 应对气候变化
	2	污染物排放	环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色产品与服务
	3	废弃物处理	环境篇 – 金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
	4	生态系统和生物多样性保护	环境篇 – 生物多样性金融服务
	5	环境合规管理	环境篇 – 推进绿色金融 – 应对气候变化
	6	能源利用	环境篇 – 金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
	7	水资源利用	环境篇 – 推进绿色运营
	8	循环经济	环境篇 – 推进绿色金融
社会	9	乡村振兴	经济篇 – 助力乡村振兴
	10	社会贡献	社会篇 – 热心公益事业
	11	创新驱动	经济篇 – 赋能数字金融
	12	科技伦理	治理篇 – 可持续发展管理 – 可持续发展管理架构
	13	供应链安全	环境篇 – 推进绿色金融 – 应对气候变化
	14	平等对待中小企业	治理篇 – 稳健公司治理
	15	产品和服务安全与质量	社会篇 – 保护消费者权益 – 产品服务审查
	16	数据安全与客户隐私保护	社会篇 – 隐私与数据安全
	17	员工	社会篇 – 人力资本发展
可持续发展相关治理	18	尽职调查	环境篇 – 推进绿色金融 – 业务端 ESG 风险管理与尽职调查
	19	利益相关方沟通	治理篇 – 可持续发展管理 – 利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	治理篇 – 恪守合规底线 – 反商业贿赂与反贪污
	21	反不正当竞争	治理篇 – 恪守合规底线 – 反不正当竞争

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》

《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号—可持续发展报告编制（2026 年修订）》

《金融机构可持续信息披露指南》索引

披露内容		披露位置
概况	金融机构应概述金融机构的基本情况。若金融机构的基本情况在年度报告等定期报告中已有详细披露，金融机构可提供链接，避免不必要的复述	关于我们
	金融机构应概述报告期内与可持续相关的战略、治理、政策制度、业务发展、风险管理及工作成效等	治理篇 – 可持续发展管理
战略规划	金融机构应披露与可持续相关的战略规划及实施情况。	治理篇 – 可持续发展管理 – 可持续发展战略
治理结构和治理活动	金融机构应披露可持续相关公司治理结构及开展的治理活动情况	治理篇 – 稳健公司治理 – 治理架构
政策制度	金融机构应披露本机构制（修）定和执行可持续发展相关政策制度情况	环境篇 – 推进绿色金融 – 重点行业信贷政策
可持续相关风险和机遇	风险与机遇描述	环境篇 – 应对气候变化 – 环境（气候）风险机遇识别评估
	气候变化	环境篇 – 应对气候变化
	生物多样性	环境篇 – 生物多样性金融服务
金融机构投融资活动可持续信息	投融资业务对可持续发展的影响	环境篇 – 金融活动环境影响
	绿色投融资业务的环境效益	环境篇 – 金融活动环境影响 – 投融资活动碳足迹
金融机构自身运营可持续相关信息	自身运营活动的碳排放信息	环境篇 – 金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
	自身运营活动的其他环境信息	环境篇 – 金融活动环境影响 – 运营活动环境影响
研究与交流成果	金融机构可披露围绕绿色金融、环境风险分析等方面所进行的国内外各项研究与交流合作	环境篇 – 推进绿色金融 – 行业研究与培训
典型实践和案例	金融机构可披露代表性绿色金融实践和案例	环境篇 – 推进绿色金融 – 绿色产品与服务
其他可持续相关信息	金融机构可披露其认为除上述内容外的其他适合披露的信息	环境篇、经济篇

关于本报告

本报告是平安银行发布的第 18 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

2025 年 1 月 1 日至 2025 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）》

《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》

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制（2026 年修订）》

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，可在深圳证券交易所信息披露网站巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn），及本行网站（https://ebank.pingan.com.cn/ir）查阅。

确认及批准

本报告于 2026 年 3 月 20 日获得本行第十三届董事会第三次会议审议通过。

报告反馈

如您对本报告内容以及平安银行 ESG 工作有任何意见或建议，请扫码填写《意见反馈表》。我们将认真聆听您的反馈，并对您的个人信息严格保密。