

平安银行股份有限公司

## 2024 年可持续发展报告

# 目 录

高管致辞 .....	5
关于我们 .....	7
ESG 关键绩效 .....	7
荣誉奖项 .....	8
治理篇 .....	10
1 可持续发展管理 .....	10
1.1 可持续发展战略 .....	10
1.2 可持续发展管理架构 .....	11
1.3 双重重要性议题分析 .....	13
1.4 利益相关方沟通 .....	14
2 稳健公司治理 .....	16
2.1 党建引领发展 .....	16
2.2 治理架构 .....	16
2.3 董事会独立性、专业性和多元化 .....	16
3 完善风险管理 .....	19
3.1 风险管理体系 .....	19
3.2 风险管理机制 .....	19
3.3 新兴风险识别 .....	19
3.4 风险管理培训 .....	21
4 恪守合规底线 .....	22
4.1 反腐败 .....	22
4.2 反洗钱 .....	23
4.3 商业道德 .....	24
4.4 信访举报 .....	25
经济篇 .....	27
5 服务实体经济 .....	27
5.1 夯实基础设施建设 .....	27
5.2 支持战略新兴产业 .....	27
5.3 支持专精特新 .....	28
5.4 发展地产金融 .....	31
5.5 深化供应链金融 .....	31
5.6 拓展跨境金融服务 .....	33

<b>6 践行金融普惠</b> .....	<b>34</b>
6.1 服务中小微企业 .....	34
6.2 提升金融服务可及性 .....	35
6.3 助力乡村振兴 .....	38
<b>社会篇</b> .....	<b>42</b>
<b>7 保护消费者权益</b> .....	<b>42</b>
7.1 消保管理体系 .....	42
7.2 消保重点举措 .....	43
7.3 金融知识普及 .....	45
7.4 客户投诉管理 .....	48
<b>8 隐私及数据安全</b> .....	<b>52</b>
8.1 管理架构 .....	52
8.2 管理制度 .....	53
8.3 管理措施 .....	53
9.1 人才吸引 .....	56
9.2 职业发展 .....	58
9.3 健康福祉 .....	61
9.4 民主沟通 .....	62
<b>10 热心公益事业</b> .....	<b>64</b>
10.1 构建公益服务平台 .....	64
10.2 乡村公益 .....	64
10.3 教育公益 .....	65
10.4 社区共建 .....	69
<b>环境篇</b> .....	<b>70</b>
<b>11 推进绿色金融</b> .....	<b>70</b>
11.1 绿色金融管理 .....	70
11.2 重点行业信贷政策 .....	71
11.3 ESG 风险管理与尽职调查 .....	72
11.4 绿色产品与服务 .....	76
11.5 行业研究与培训 .....	79
11.6 应对气候变化 .....	79
11.7 推进绿色运营 .....	83
11.8 生物多样性金融服务 .....	85
<b>12 金融活动环境影响</b> .....	<b>86</b>
12.1 投融资活动环境影响 .....	86
12.2 运营活动环境影响 .....	87

第三方审验 .....	90
GRI 标准索引 .....	92
《金融机构环境信息披露指南》索引 .....	94
《深圳市金融机构环境信息披露指引》索引 .....	95
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引第 3 号——可持续发展报告编制》索引 .....	96
《TCFD 建议报告》索引 .....	97
关于本报告 .....	98
意见反馈表 .....	99

## 高管致辞

岁序更替，华章日新。2024 年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，平安银行贯彻新发展理念，坚持金融工作的政治性和人民性，积极把握市场机遇，应对挑战，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，在全面服务经济、社会、环境可持续发展中不断提升自身发展质量。2024 年平安银行荣获“ESG 综合治理标杆企业”“绿色银行评价先进单位”等多个境内外社会责任重要荣誉，明晟 (MSCI) ESG 评级也跃升至 A 级。

**坚守金融本源，服务实体经济。**我们成立支持实体经济委员会，加大对实体经济政策倾斜和授信审批支持，建立重点行业贷款审批绿色通道；拓展制造业、科技企业等重点领域客户，加大中长期贷款、项目贷款、跨境金融和供应链金融等优势产品服务力度，助力培育壮大战略性新兴产业。截至 2024 年末，本行制造业贷款余额 2,569 亿元，增速 8.2%；制造业中长期贷款余额 994 亿元，增速 19.44%；科技贷款余额 1,489 亿元，增速 24.6%。

**坚持惠民利企，做优普惠金融。**我们成立普惠金融管理委员会，打造“4+1”普惠金融产品体系（抵押贷、担保贷、信用贷、科创贷及场景贷），全方位满足不同客户群体在多样化经营场景下的融资需求。2024 年末，本行普惠型小微企业贷款余额 4,957.06 亿元。同时，以数字化赋能乡村发展，加大对“三农”金融投入与服务力度。2024 年，本行投放乡村振兴支持资金 458.84 亿元，累计投放 1,522.47 亿元；乡村振兴借记卡发卡超 6.31 万张，累计发卡 25.64 万张。

**践行绿色金融，赋能低碳转型。**我们秉持绿色发展理念，将 ESG 风险管理嵌入授信管理，全方位管控客户 ESG 风险，大力推进绿色金融产品和服务创新。截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 1,577.62 亿元，同比增长 13.0%。同时，将绿色理念融入日常运营，通过数字化办公、低碳环保型网点建设、数据中心能效优化和可持续采购，推进绿色转型。我们还开展气候变化机遇分析，建立压力测试和情景分析模型及相关工作流程，深入分析物理风险和转型风险对现有风险暴露的影响。

**并肩携手共享，构筑美好未来。**我们将 ESG 理念融入公司运营发展，在企业发展的同时关注员工、客户与社区需求。高度重视人才队伍建设，构建多梯度人才培养体系，丰富员工生活。注重保护金融消费者权益，积极开展金融教育宣传活动，严格保障数据与隐私安全。同时，积极投身公益事业，将“平安公益”平台打造成互联网募捐信息交

汇平台，在线公益项目 56 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，共有超过 12 万名捐赠者热心参与，惠及人数超过 20 万。

乘风破浪千舟竞，锐意进取正当时。2025 年，我们将坚守“金融为民”职责使命，持续做好金融“五篇大文章”，为社会提供更加优质的金融服务，不断提升在经济、社会、环境领域的综合贡献，在中国式现代化宏伟蓝图中谱写平安银行高质量发展的新篇章！

## 关于我们

平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”“本行”）是一家总部设在深圳的全国性股份制商业银行，本行的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（股票代码：SZ000001），中国平安保险（集团）股份有限公司为本行控股股东。至 2024 年末，本行有 110 家分行，共 1,149 家营业机构为客户提供多种金融服务。

## ESG 关键绩效

### 经济绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
资产总额 (亿元)	57,692.70	55,871.16	53,215.14
存款总额 (亿元)	35,336.78	34,072.95	33,126.84
贷款总额 (含贴现, 亿元)	33,741.03	34,075.09	33,291.61
——企业贷款 (亿元)	16,069.35	14,297.90	12,817.71
——个人贷款 (亿元)	17,671.68	19,777.19	20,473.90
基本每股收益 (元)	2.15	2.25	2.20
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	4,957.06	5,720.80	5,282.26

### 环境绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
视频会议召开次数	174,791	183,375	157,401
绿色贷款余额 (亿元)	1,577.62	1,396.47	1,097.68
绿色债券投资笔数(笔)	66	171	101
承销境内绿色债券规模 (亿元)	12.8	15.0	7.5

### 社会绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
员工总人数 (人)	40,502	43,119	44,207
累计投放乡村振兴支持资金 (亿元)	1,522.47	1063.63	692.54
缴税总额 (亿元)	228.57	311.13	276.01

客服 NPS (客户净推荐值)	89.8%	86.8%	86.5%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
对外捐赠总额	4,091.08	7,397.72	5,822.06

## 荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
1月	金融物联网创新项目奖 金融大数据创新项目奖 金融云创新项目奖	“科创中国”金融科技 技术创新大赛
3月	“智汇投行系统”入选“第三期金融信创优秀解决方案”	金融信创生态实验室 (中国人民银行领导、中国金融电子化集团有限公司牵头)
4月	最佳发行商-商业银行 最佳平盘方-商业银行 平安理财获得“最佳管理人”“年度新星”“年度人物”三项大奖	Structured Retail Products (SRP)
5月	年度创新机构 信贷资产证券化年度优秀项目	上海高金金融研究院
6月	最佳 CEO 最佳 CFO 最佳董事会 最受尊敬企业 最佳投资者关系企业 最佳投资者关系团队 最佳 ESG 奖项	《机构投资者》杂志
	亚太区最佳商业生态平台 中国最佳外汇服务 中国最佳反洗钱技术实施	《亚洲银行家》杂志



	“数字财资平台”入选创新成果 “智慧合规平台”“供应链大消费场景下数据信用的多场景应用及创新”“星云开放联盟”入选优秀案例	第六届中国数字普惠金融大会
9月	“智慧特管平台”获得2024年度银行数字化转型标杆案例奖	CIFS2024第五届中国银行数智峰会
	ESG综合治理标杆企业	2024中国国际经济管理技术论坛
10月	最佳私人银行	《环球金融》杂志
	企业永续报告奖	亚州企业社会责任奖 (AREA 2024)
11月	“慧小喵”审计大模型获得“金融大模型先锋榜”第三名 “数字财资平台”入选“科技金融先锋榜”案例	中国国际服务贸易交易会 (商务部、北京市人民政府)
	年度卓越金融机构服务银行	《21世纪经济报道》
12月	“零售数字化客户经营新模式项目”二等奖 “汽车金融数智化平台项目”三等奖	中国人民银行
	绿色银行评价先进单位	中国银行业协会

# 治理篇

## 1 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。2024 年平，本行 MSCI ESG（明晟 ESG）评级提升至 A 级。

### 1.1 可持续发展战略

本行秉承“共享构建和谐社会，责任成就永续发展”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。

#### 经济方面

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，持续为中小微企业发展赋能，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。

#### 环境方面

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。

#### 社会方面

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。

#### 治理方面

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。



## 1.2 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
<p>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公司可持续发展相关的影响、风险和机遇。</p> <p>本行董事会听取公司整体 ESG 战略规划并审议 ESG 定期报告, 获知 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况以及进展, 保证 ESG 管理的有效性。</p>
管理层
<p>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。</p>
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。

### 1.2.1 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。

#### **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制定消保工作计划并定期审议或审阅消保工作情况报告，修订《消费者权益保护工作实施纲要》《消费者权益保护工作体制机制管理规定》，定期听取或审阅银行业消费投诉情况通报、消保监管评价报告，消保监管评价结果和排名均稳步提升，还审阅“金融教育宣传月”活动总结报告、消保考核结果、消保专项审计报告。

#### **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。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。

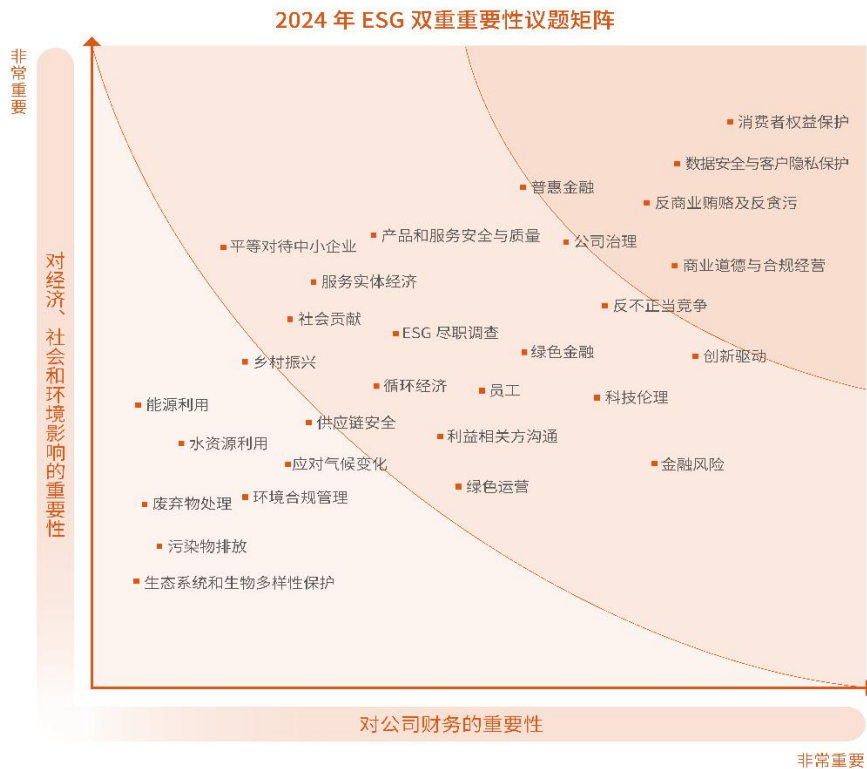
#### **多渠道、多平台、多方式开展投资者关系管理工作，提升本行整体价值。**

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。

### 1.3 双重重要性议题分析

本行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 2024 年双重重要性议题矩阵。

重要性议题评估流程	
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 2024 年度重大性议题。
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	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。



## 1.4 利益相关方沟通

本行建立多渠道、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。本行在深圳证券交易所每年进行的上市公司信息披露考核中，连续 13 年获评最高等级 A 级。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
<b>政府及监管机构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守国家法律法规、行业标准与规范</li> <li>• 支持国家战略</li> <li>• 规范公司治理</li> <li>• 合规经营</li> <li>• 廉洁建设</li> <li>• 全面风险管理</li> <li>• 客户权益保护</li> <li>• 依法公平竞争</li> <li>• 践行可持续发展</li> <li>• 保障银行资金安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法律法规、政策指引、规范性文件</li> <li>• 研究和执行监管政策</li> <li>• 行业会议、专题报告、监管通报与评级</li> <li>• 日常审批与监管</li> <li>• 上报统计报表</li> <li>• 参与调研走访</li> <li>• 座谈、研讨、论坛</li> </ul>
<b>股东与投资者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利益相关方参与</li> <li>• 规范公司治理</li> <li>• 增强股东收益</li> <li>• 强化风险管理</li> <li>• 提升企业价值</li> <li>• 推动绿色金融与可持续发展</li> <li>• ESG 绩效表现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东大会</li> <li>• 定期报告与信息披露</li> <li>• 投资者调研与沟通会议</li> <li>• 投资者日常咨询回复</li> <li>• 业绩发布会</li> </ul>
<b>合作伙伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 行业合作与发展</li> <li>• 遵守商业道德</li> <li>• 负责任供应链管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 同业交流与合作</li> <li>• 合作协议、合同</li> <li>• 供应商调研走访</li> </ul>
<b>客户与消费者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息安全、网络安全与隐私保护</li> <li>• 产品与服务创新</li> <li>• 消费者权益保护</li> <li>• 提升客户体验</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95511 短信、电话</li> <li>• 官网、微信等互动平台</li> <li>• 多元化服务渠道（营业网点、电子银行）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 普及金融知识</li> <li>• 提升客户体验</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 营销活动</li> <li>• 沙龙讲座</li> <li>• 市场调研</li> <li>• 客户关怀活动</li> <li>• 客户满意度调查</li> <li>• 客户需求调查</li> </ul>
<b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人力资本发展</li> <li>• 员工职业健康</li> <li>• 员工关怀福利</li> <li>• 员工权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工满意度调查</li> <li>• 培训与文体健康活动</li> <li>• 职工代表大会</li> <li>• 申诉与举报机制</li> </ul>
<b>环境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 应对气候变化</li> <li>• 践行绿色运营</li> <li>• 绿色与可持续金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能源与资源管理</li> <li>• 绿色办公倡议</li> <li>• 气候相关压力测试</li> </ul>
<b>社区</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 践行负责任投资</li> <li>• 普及金融知识</li> <li>• 服务社会民生</li> <li>• 助力乡村振兴</li> <li>• 奉献社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融服务活动</li> <li>• 定点帮扶行动</li> <li>• 社区项目建设</li> <li>• 员工志愿服务</li> <li>• 社区服务活动</li> </ul>
<b>媒体</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息透明度</li> <li>• 可持续发展举措与进展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息发布会与媒体采访</li> <li>• 企业官网及社交媒体运营</li> </ul>

## 2 稳健公司治理

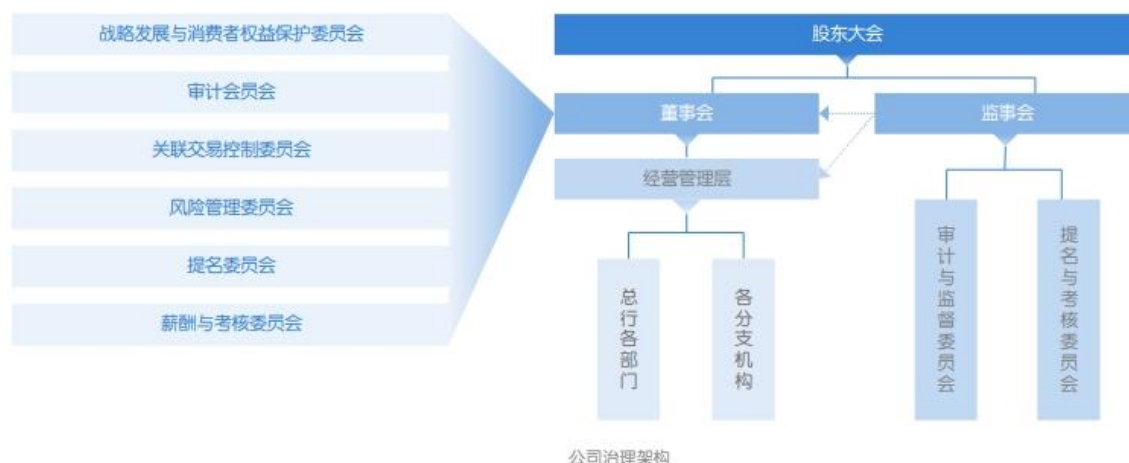
本行坚持党建引领，建立透明、高效的公司治理体系，强化内部和外部的监督与制衡机制。同时，在性别、年龄及教育背景等方面对董事会进行多元化配置，并确保治理机制的独立性和专业性。

### 2.1 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，深入贯彻落实党的二十大、二十届二中、三中全会精神，从严治党，持续正风肃纪反腐；全面贯彻落实中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，坚持党建引领，推进党业融合，确保党的领导贯穿公司治理、战略发展、经营管理和风险合规等各个方面。

### 2.2 治理架构

本行股东大会、董事会、监事会与高级管理层按照“各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡”的原则行使权利、履行义务，维护本行及利益相关者的合法权益。2024年，本行召开1次股东大会，审议通过8项议案；董事会及下设专门委员会共召开57次会议，审议通过164项议案；监事会及下设专门委员会共召开10次会议，审议通过25项议案。



### 2.3 董事会独立性、专业性和多元化

本行关注董事会的独立性、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。

### **2.3.1 独立性**

《平安银行股份有限公司章程》规定董事会成员中的独立董事比例，并对独立董事在其他机构的任职情况作出明确要求。截至 2024 年末，本行董事会由 13 名董事组成，其中非执行董事 5 名，执行董事 3 名，独立董事 5 名。独立董事占比超过三分之一，在审计委员会及关联交易控制委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会中均占多数并担任主席。

为保证独立董事始终保持独立性、积极履行职责，本行组织独立董事参加一系列相关培训，内容包括独立董事履职规范等。

### **2.3.2 专业性**

本行董事会成员在金融、财务、法律和科技等多个领域具备深厚的专业背景。

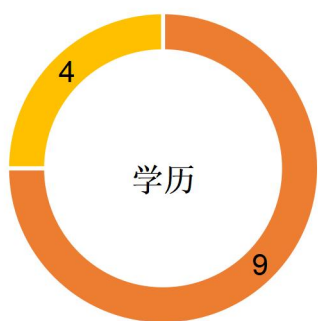
5 名非执行董事中，4 名为大型综合金融集团高级管理人员（且其中 3 名具有国际咨询公司工作经验），1 名具有大型国有电子信息企业高层管理经验，负责科技创新、风险内控和财务企划等关键领域。

5 名独立董事中，4 名分别担任香港中文大学（深圳）、北京大学、厦门大学和武汉大学的教授及博士生导师，研究方向涵盖计量经济学、金融法学、会计理论与实践、公司金融及银行治理等领域。1 名独立董事具备中国律师及美国纽约州律师资格，拥有丰富的法律和投资银行工作经验。

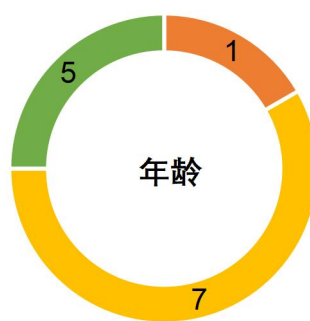
3 名执行董事均拥有超过 25 年的国有商业银行及全国性股份制商业银行各层级、各领域经营管理经验。

### **2.3.3 多元化**

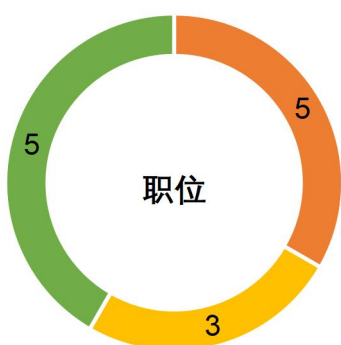
本行根据董事会多元化政策，在选择董事会候选人时将性别、年龄、种族等多元化因素的互补性纳入考虑范围。其中，女性董事人数为 2 人。



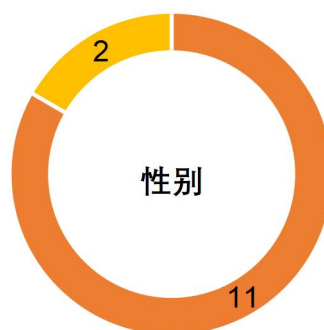
■ 博士生 ■ 硕士生



■ 40-49岁 ■ 50-59岁 ■ 60-69岁



■ 非执行董事 ■ 执行董事



■ 男性董事 ■ 女性董事

## 3 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，进一步完善风险管理体系，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。

### 3.1 风险管理体系

本行建立组织架构健全、职责边界清晰的风险治理架构，明确董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和内审部门在风险管理中的职责，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。

### 3.2 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。本行每年对风险管理流程开展一次内部审计与外部审计，评估风险管理制度体系及执行落地的有效性。

### 3.3 新兴风险识别

随着科技转型的加速，新兴风险不断涌现，本行持续对这些风险进行识别、评估、监察及汇报，以明确其潜在的中长期影响，并制定相应的应对策略，以提升本行风险适应能力。

## 新兴风险识别与应对

	风险描述	风险影响	应对策略
<b>人工 智能 与 算 法 风 险</b>	<p>人工智能 (AI) 在金融领域的应用日益广泛, 涵盖信贷决策、客户服务、风险管理、投资策略优化等核心场景。然而, 算法的复杂性、数据依赖性及伦理问题可能导致算法偏见、透明度缺失、技术脆弱性、声誉与客户流失、运营成本增加等风险。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 算法偏见: 可能违反反歧视法规, 引发法律诉讼和监管处罚;</li> <li>• 透明度缺失: 导致无法满足监管机构对模型可解释性的要求 (如巴塞尔委员会对 AI 模型的审查标准);</li> <li>• 技术脆弱性: 导致 AI 系统故障或数据异常可能导致信贷流程中断、交易错误或客户服务瘫痪;</li> <li>• 声誉与客户流失: 不公平的算法可能引发舆论危机, 损害品牌形象;</li> <li>• 数据安全性: 金融机构掌握机密的个人资料, 若信息泄露可能需承担停止侵害、赔偿损失、恢复名誉等责任;</li> <li>• 运营成本增加: 修复算法漏洞、应对监管审查和客户投诉需投入额外资源。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化技术韧性: 建立数据质量监控机制, 识别并清理噪声数据、异常值和潜在偏见数据源;</li> <li>• 提升透明性与可解释性: 对高风险场景 (如信贷拒绝) 强制要求人工复核, 并提供客户申诉渠道;</li> <li>• 强化网络安全性: 黑客可能利用人工智能系统漏洞, 访问敏感数据或造成其他危害, 通过制定稳健的网络安全机制, 保护人工智能系统免受网络威胁。</li> </ul>
<b>数 字 化 转 型 风 险</b>	<p>新兴技术如云计算、物联网和人工智能可能引发数据安全问题, 如数据泄露和黑客攻击</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 数据泄露: 可能导致客户隐私泄露, 引发法律诉讼和监管处罚;</li> <li>• 黑客攻击: 可能导致系统瘫痪, 影响业务连续性, 增加运营成本;</li> <li>• 业务模式变革: 传统业务模式可能不再适用, 需要进行业务流程重组和创新;</li> <li>• 客户流失: 未能及时适应数字化转型的客户可能转向竞争对手。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化数据安全: 建立和优化数据安全管理体系, 明确管理责任, 开发多样化的数字金融产品以适应不同客户群体的需求;</li> <li>• 业务流程重组: 对现有业务流程进行评估和优化, 确保业务模式能够适应数字化转型的需求;</li> <li>• 客户关系管理: 加强与客户的沟通和互动, 了解客户需求, 提供个性化服务, 减少客户流失。</li> </ul>

### 3.4 风险管理培训

本行通过多层次、多主题的培训活动，有效提升全行员工的风险管理意识与专业能力。2024年，本行风险管理部精心组织技能提升、专业赋能、合规经营、政策解读、风险经理资格认证、管理提升以及文化建设等七大类的培训课程，主题包括产品政策、普惠金融风险政策以及智慧风控系统功能等内容。培训面向本行所有风险管理相关的人员，累计培训次数达60余次，参与人数超14,000人次。

## 4 恪守合规底线

本行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，建立健全反洗钱机制，防范金融犯罪。此外，畅通信访渠道，保护举报人权益，并通过定期开展商业道德审计，强化合规运营。

### 4.1 反腐败

本行构建完善的反腐败体系，要求全行员工及供应商严格遵守相关法律法规。

#### 4.1.1 管理架构

董事会对本行从业人员的行为管理承担最终责任，培育依法合规、诚实守信的从业人员行为管理文化。本行深入实施从严治党、反腐倡廉“零容忍”行动，构建“不想违、不能违、不敢违”的思想防线制定《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。本行严格遵循并公开《平安银行商业行为守则》，覆盖反腐败及商业道德标准。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。2024年，本行通过开展内控稽核独立评级专项审计、廉洁宣教、廉洁谈话等多维度举措，形成教育监督联动机制。报告期内，本行未发生涉及贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件。

#### 4.1.2 员工反腐败

本行制定《员工违规行为积分管理办法》《员工违规违纪行为亮牌问责处罚办法》，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。本行严格落实反腐“一票否决”制度，对涉及腐败行为的员工，视情节严重程度列入从业人员“黑名单”并报送监管机构，确保问责精准、惩处有力。本行反腐败制度适用于董事、监事、高级管理人员及所有员工（含外包人员）。

#### 2024年反腐倡廉培训数据（含线上课程）

**反腐倡廉培训 77 次，共计 1,283,842 人次**

**反腐倡廉宣教 1.16 万次**

**清廉文化及反腐败培训覆盖率 100%**

### 4.1.3 供应商反腐败

本行制定适用于所有供应商的《供应商行为准则》，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。2024 年本行合作供应商共计 2,905 家。

本行每年组织全行范围内采购领域的自查自纠工作，确保反腐败要求贯穿供应链各个环节。同时，本行建立供应商回访机制，通过履约考核、评价和随机抽检加强全流程管理。报告期内，本行累计发出供应商廉洁回访函 1,630 份，涉及金额 31.73 亿元，涵盖采购笔数 6,928 笔。

## 4.2 反洗钱

本行董事会积极承担洗钱风险管理的最终责任，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 17 项反洗钱管理制度，秉承“依法合规、风险为本、全员参与”的原则，在董事会及其专业委员会的指导下，开展反洗钱管理及年度反洗钱和反恐怖融资专项审计工作，并对客户的准入、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，获得 2024 年度《亚洲银行家》“中国最佳反洗钱技术实施”奖项。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。2024 年，本行反洗钱培训对象覆盖包括董事、监事、高级管理层、部门负责人及反洗钱专兼职岗位人员、分支行反洗钱岗位人员在内的全体干部员工（含外包人员）。

## 4.3 商业道德

本行通过强化制度建设、开展员工与供应商培训、加强监督管理，致力于构建廉洁、透明、合规的经营环境。

### 4.3.1 商业道德培训

本行面对所有员工（含外包人员）开展反洗钱、制裁合规、反贿赂及反贪腐等重点领域的常态化合规培训，提升员工合规意识与风险防范能力。

本行制定《董事与监事商业行为和道德守则》，要求董事和监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《董事与监事商业行为和道德守则》中适用于该董事或监事的每项条款，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。2024年，组织全体独立董事参加深圳证监局与中国上市公司协会“独立董事能力建设培训”，并深入学习《深圳证监局关于上市公司虚假贸易违法违规情况的通报》《上市公司虚假贸易违法违规典型案例》等。

本行制定《员工行为准则》，确保所有员工（含外包人员）诚信、公正和透明，遵守法律法规及公司制度。2024年，本行升级“云廉教 5.0”项目，构建以“警示宣教、正风肃纪、文化建设”为核心的廉政教育体系，通过线上线下方式常态化开展宣导警示。

#### “云廉教 5.0”体系

第一阶段	警示宣教 “前奏曲”	组织开展宣导教育 6,066 次，实施“身边人，身边事”案例警示 2,852 期，举办青年座谈会等活动 1,018 次。
第二阶段	正风肃纪 “交响曲”	展播反腐口号海报 15 期，开展专题培训知鸟课程 208 次，组织参观监狱及廉政教育基地等线下活动 327 次。
第三阶段	文化建设 “协奏曲”	征集廉洁文化作品并评选“十佳优秀文化作品”，组织家访活动及廉洁文化长廊参观。

本行升级“平安合规行”小程序，向全行员工推送 25 项必修任务，涵盖员工行为、制度管理、财务规范等多个领域。报告期内，向全行员工推送 4 门反贪腐、反贿赂必修课，累计开展反腐倡廉培训 77 次，宣教 1.16 万次（含线上课程）。



### 【案例】开展面向新员工的合规系列培训

2024年，本行开发面向新员工、新晋干部以及特定岗位的合规宣教课程，并向石家庄、南宁、泉州分行干部员工以及新入职运营合规内控主任、校招生等开展合规培训，累计超2,000人次，向新入职员工推送新员工入职十项“新兵e训”任务。

<b>商业道德培训</b>	<b>40,452人</b>
——董事	13人
——管理人员	2,807人
——基层员工	37,632人
商业道德培训覆盖率	100%

本行将商业道德培训纳入供应商管理的重要环节，通过多样化培训提升供应商廉洁从业意识和合规经营水平。2024年，本行开展反腐败、法律法规等专题领域，供应商需通过在线考试巩固所学知识并检验学习成果。

#### 4.3.2 商业道德审计

本行严格遵循《反腐败条例》《反舞弊条例》《清廉金融文化建设管理办法》等制度，持续优化员工行为及商业道德的监督体系，将员工行为管理纳入业务条线审计重点，每年开展员工行为专项审计，覆盖所有员工（含外包人员），评估道德制度和员工行为管理机制的有效性。同时，每年开展内控稽核独立评级专项审计，确保反腐败制度和机制的独立性与有效性。

2024年，本行通过常规审计、专项审计、持续审计等方式开展各类审计项目305个，100%覆盖全行分行及持牌机构。通过后续审计，对常规审计和专项审计发现的问题进行整改验证，及时发现并推动问题解决。

#### 4.4 信访举报

本行严格遵循《信访工作条例》，修订《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处理，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。

#### **4.4.1 举报人保护**

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权益。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。

# 经济篇

## 5 服务实体经济

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。本行持续加大对实体经济贷款的风险政策倾斜力度和授信审批支持工作，建立实体经济重点行业的贷款审批绿色通道，持续完善尽职免责机制；加强对分行支持实体经济考核，侧重增量考核，支持新质生产力，引导对关键领域及战略性新兴产业的贷款投放；围绕总行战略客户、普惠小微等重点客群，拓展制造业、科技企业等重点领域的新客户、首贷户，加大中长期贷款、项目贷款、跨境金融和供应链金融等优势产品服务力度，协助企业推进关键核心技术和产品攻关突破，助力培育壮大战略性新兴产业。

截至 24 年末，本行制造业贷款余额 2,569 亿元，增速 8.2%；制造业中长期贷款余额 994 亿元，增速 19.44%；科技贷款余额 1,489 亿元，增速 24.6%；绿色贷款余额 1,577.62 亿元，增速 13.0%。

### 5.1 夯实基础设施建设

本行聚焦国家重大基础设施项目，不断加大对交通基建领域的金融支持，构建“投资-融资-建设-运营”全周期综合金融服务方案，推动绿色交通与绿色出行的发展。

- ◇ 向广州地铁新增近 40 亿中长期贷款，累计超百亿，助力其低成本运营升级，减少碳排放。
- ◇ 创新金融产品，为成都轨交集团 4 亿授信，推动绿色低碳 TOD 项目，每年可减碳 3,200 吨，节煤 1,300 吨。
- ◇ 联合同业，为西安轨交定制化 38 年长期银团贷款，专项支持“平急两用”轨道建设项目。

### 5.2 支持战略新兴产业

本行构建专业化、特色化科技金融经营体系，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，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，认定 N 家科技特色支行和专业团队。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”“创投贷”等专属产品。

截至 2024 年末，本行科技企业客户 26,573 户，较年初增长 2,806 户，增幅 11.8%；贷款余额 1,488.51 亿元，较上年末增加 294.0 亿元，增幅 24.6%。



### 5.3 支持专精特新

本行推出科创贷（专利模式），专注科技创新和专精特新小微企业，加大对科创实力强、技术水平高的“硬科技、真科创”企业的授信支持，做好科技金融、普惠金融大文章。

为有效满足不同领域客户的需求，本行推出数字贷，通过整合多源数据构建信用评估模型，为制造业、批发零售业、物流运输业等不同行业提供个性化融资方案，解决企业资金周转难题，助力实体经济高质量发展。

#### 5.3.1 推动电子智能制造业创新发展

本行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。

### **【案例】创设专利权贷款方案，加速自国产芯片研发步伐**

上海市某芯片上市公司，作为国内第一、全球排名第三的 CMOS 图像传感器芯片企业，面临长期研发投入巨大的难题。本行依据 2024 年新版《固定资产贷款管理》与《流动资金贷款管理》规定，推出专利权贷款融资方案，迅速完成首单审批并放款，同时争取资本化利息税收减免。

### **【案例】增加贷款供给，助力自主品牌保持领先**

北京市某上市企业，其 IT 业务核心子公司为全球 PC 品牌领导者及服务器市场前五强，企业于 AIPC 及 AI 服务器领域的投资与运营资金需求大幅增长。本行敏锐洞察 AI 产业动态，高效完成大额信贷审批与投放，助力自主品牌保持业界领先地位。

## **5.3.2 构建汽车生态服务链**

本行构建“车制造+车交易”双驱动产业链金融架构，贯穿研发、生产、销售至后市场，定制全周期金融方案，全面助推汽车产业升级跃迁。截至 2024 年末，服务客户 2.6 万户，同比增幅 12.3%。授信总规模 2,832 亿元，同比增长 15.6%，其中供应链金融业务规模 1,642 亿，同比增加 24.7%。

### **汽车流通金融服务升级**

本行聚焦汽车流通环节，推进金融服务的线上化与数字化转型。通过升级财资管理工具，助力汽车经销商高效调配资金、控制成本；通过三方模式、二手车融资、小额信用贷款向 7,093 户汽车经销商提供融资服务，覆盖了全国 20% 以上的汽车经销商客群；全年发放额 4,215 亿，有力支持了中国汽车行业的绿色转型和健康发展。

本行用数字化手段重塑交易场景，简化流程、提高信息透明度，将授信申请和审批周期从传统的 2 周以上缩短至最快仅需一天，全方位提升经销体系的运作效率，强化其市场竞争力。

## 构建汽车生态综合服务闭环

本行深度整合平安集团多元服务板块，将信用卡、汽车金融、产险、融资租赁、汽车之家等资源有机融合，打造“金融 + 科技 + 生态”综合服务体系，全方位满足汽车领域消费者与从业者在全生命周期的各类需求。

### 【案例】赋能新能源汽车产业“双碳”之路

新能源汽车产业已成为经济绿色转型的关键力量，但面临各环节资金需求大等问题。本行打造全产业链生命周期金融服务体系，聚焦三电系统与智能网联关键领域，为企业定制金融方案。

2024年，本行新能源汽车产业链授信融资规模超800亿，有力推动上下游企业发展，助力核心零部件商技术迭代、整车厂扩产提效、后市场服务商优化网络，为“双碳”目标筑牢金融根基。

### 5.3.3 共促生物医药产业创新

本行为生物医药企业量身定制覆盖全生命周期的多层次融资服务，包括银行贷款、上市融资、并购支持及项目融资等，为产业的快速发展提供强劲金融动力。

### 【案例】助力中药产业整合发展

某大型国有医药上市企业专注于中药领域，近年来持续扩展其中药业务版图，2024年该企业再度并购一家创新型中药上市企业。本行总分机构紧密协作，高效批复37.2亿元的并购贷款专项融资额度，为企业提供融资+融智的综合金融服务，全力助推中药企业的整合与发展。

### 【案例】支持中国企业拓展海外市场布局

某国内领先的民营医疗器械巨头并购美国专注于活检及血管介入耗材的医疗公

司，香港分行为该优质国内企业提供特色化服务，助其成功完成 3,800 万美元跨境并购再融资，有力推动其跨境并购进程及其在海外的再融资需求。

## 5.4 发展地产金融

本行遵循中央“促进房地产市场止跌回稳”要求，积极落实房地产融资协调机制，成立专项小组推进白名单项目，创新推出民营房企融资支持工具，支持房地产市场平稳发展。

### 【案例】积极落实房地产融资协调机制白名单

某重点地产项目作为融资协调机制首批白名单之一，因建设规模大面临急需资金支持以支付工程款难题。本行搭建跨部门团队，为其开辟了优先审批通道，在确保合规风控的基础上为其定制授信方案，7个工作日内完成 12 亿元授信审批并实际放款 4.687 亿元，确保工程款及工人薪资的按时发放。

### 【案例】创新民营房企融资支持工具

本行针对某民营房企特定融资需求，创新设计了“CRNWHMTN”融资方案，于 2024 年成功落地 3.5 亿规模的信用风险缓释凭证(CRM)业务，显著提升了发行人的市场信誉，助其 14.4 亿债券顺利市场化发行。

## 5.5 深化供应链金融

本行深耕供应链生态，重点布局汽车生态、电子信息、绿色金融等六大核心行业，优选新能源、清洁能源、仓储港口大宗生态等 18 条实体经济重点产业链，定制供应链服务方案，为核心企业提供标准化、高效能、便捷化的供应链金融产品。2024 年，本行供应链金融融资额 2.47 万亿元，同比增长 29%。

本行将核心企业“主体信用”、交易标的“物的信用”、交易信息“数据信用”三大信用相结合，通过物联网赋能贷后监测，推动动产融资模式创新，设计推出新型供应

链“平台预付线上直融模式”，打破大宗商品行业传统动产融资管理手段落后、融资渠道窄的困局，着力解决产业链下游民营企业、中小微企业融资难、融资贵的问题。

### 新型供应链模式优势

- ◇ 预付端介入，融资资金定向支付给供应链服务商，交易背景、货物权属更清晰。
- ◇ 从依赖核心企业增信，转向评估其供应链管理能力和历史交易数据，利用大宗商品押品，创新动产融资。
- ◇ 以线上物联网监测与线下定期巡库相结合，大幅提升贷后管理质效。

本行充分发挥自身产品优势，积极为供应链上下游企业提供全面而灵活的融资服务，以满足其多样化的资金需求。

### 【案例】保理业务为上游企业提供应收账款融资

针对建筑、制造等行业中小供应商融资难和农民工工资发放不及时痛点，本行积极响应国务院《保障农民工工资支付条例》，推出一系列反向保理产品，依托“平安好链”供应链金融平台，实现融资申请、账款确认和款项划付的全流程线上化操作。通过“反向保理+工资支付”模式，将核心企业信用延伸至上游供应商，使其凭应收账款快速获得低成本融资，用于工资支付等民生场景。产品支持 T+0 极速放款，最快 1 小时内到账，有力支持实体经济发展。

本行将票据作为融资支付重要工具，深入嵌入供应链生态，为中小供应商提供贴现服务，解决融资难题；通过“票据+开放银行”模式，与核心企业和产业互联网平台合作，提升中小微企业的服务能力；同时，通过“票付通”为 B2B 平台提供安全的票据支付服务，扩展企业线上支付场景，获评上海票据交易所 24 年“优秀票付通参与机构”。

### 【案例】票据融资助力石化供应链发展

HL 石化为区域石化龙头企业，票据结算频繁，供应商遍布全国各地，因为有大量异地供应商，传统线下融资操作成本高。本行通过供应商分行联动合作机制，克服供应商跨区域操作不便利。同时，利用“商票 e 贴”产品线上化优势，帮助核心企业上游产业链供应商实现贴现快速办理，已累计服务供应商超 50 户。



## 5.6 拓展跨境金融服务

本行积极响应国家战略，全力支持“一带一路”重大工程项目的融资工作；为中资企业实现全球化经营提供紧密跟随式的跨境金融服务。截至2024年末，跨境存款余额2,443亿元，较年初增长123亿元；跨境贷款余额2,650亿元，较年初增长593亿元；跨境外币贷款余额1,754亿元，较年初增长219亿元。

### 5.6.1 丰富离岸金融产品及服务

本行持续深耕跨境支付结算产品体系，通过在岸国际、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，为企业全球化经营过程中的贸易等经营活动提供境内外、本外币一站式跨境金融综合服务。2024年，本行跨境金融已为全球50多个国家和地区设立的近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第一梯队，跨境资产规模超3,000亿元。

#### **【案例】助力港股上市公司收购澳洲优质风电资产**

2024年1月，北京分行助力某能源公司，成功收购澳洲某风电项目并提供全额贷款。本行凭跨境优势，差异化切入，助其跨境收购、提升跨国经营能力。

### 5.6.2 高质量共建“一带一路”

本行依托跨境金融服务专长，深度整合境内外优质资源，全力助推“一带一路”相关项目落地与跨境投资实践，为沿线经济发展注入金融活力。

#### **【案例】助力“一带一路”投资，促进“国际大循环”**

2024年，杭州分行以银团参与的方式，为浙江某民营制造业企业开立4,500万美元融资性保函，为其在印尼的水泥建设项目向当地银行申请融资提供担保，协助企业以当地货币（印尼盾）融资，帮助企业在东南亚做好产业布局。

## 6 践行金融普惠

本行坚决落实“五篇大文章”中关于普惠金融的工作部署，利用金融科技优势，提升金融服务可及性和普惠性，促进社会经济包容性增长。2024年，本行普惠型小微企业贷款余额4,957.06亿元。

### 6.1 服务中小微企业

为推动普惠金融可持续发展，平安银行成立“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”解决跨部门复杂问题。

本行确立小微业务战略升级模式，搭建普惠金融“4+1”产品体系，即抵押贷、担保贷、信用贷、科创贷以及场景贷，全方位满足不同客户群体在多样化经营场景下的融资需求，推动普惠金融深入实施并扎根发展。

#### 【案例】打造小微专项贷款产品

本行创新性推出小微专项贷款产品，精准“滴灌”优质商圈、行业协会以及园区供应链上下游小微经营者，为其经营发展注入强劲金融动能。

##### ◇ 星链贷

聚焦场景企业日常运营资金周转刚需，将线上交易数据与线下经营实情深度融合，覆盖产业链（产业集群、商圈）、供应链（制造业上下游）、平台（B2B/B2C交易平台的卖家）中的普惠客群，打造兼具便捷与高可得性的融资方案。

##### ◇ 橙e贷小微经营贷

依托“数据模型+线下调查”相结合的风险审批能力，在风险可控前提下，批量拓展中低风险小微客群。

##### ◇ 宅抵贷圈链会方案

通过准入政策、核额逻辑、贷前贷后管理的差异化方案设计，满足场景客户个性化融资需求，实现精准“适配”。

本行聚焦制造业与小微企业，通过买方开证，卖方福费廷提供结算融资一体化服务，解决小微企业融资难题。同时，在多个供应链场景中提供综合金融方案，为实体经济全方位赋能。截至 2024 年末，国内证业务对制造业客户的福费廷投放占比在 40%以上，小微客户投放量月均增速达 44%。

### **【案例】利用福费廷，支持中小微企业**

#### **◇ 拓宽小微融资渠道，强化产业链金融服务**

以国内证开证为基础，本行助力中建五局及其上游超百家小微企业融资，解决其资金难题，提升金融服务普惠性，增强产业链稳定性与竞争力。

#### **◇ 助力实体企业优化现金流，提升经营质效**

本行与国网合作创新电费缴纳方式，用电企业可用国内证支付电费，优化现金流，解决周转难题。

本行在数字化转型中运用数字/数据信用，通过数字贷创新金融工具，整合多源数据建立信用评估模型，精准评估中小微企业信用状况，降低融资门槛，提高透明度与效率。此外，通过创新的数据共享方式，克服数据壁垒，成功服务近 300 家中小微企业，发放贷款 10.33 亿元，有力支持普惠金融的发展。

## **6.2 提升金融服务可及性**

本行以优化网点服务为基础，全面提升客户体验，同时焕新线上服务活力，打造便捷高效的数字化平台。同时，依托领先技术创新，积极拓展移动分销渠道，实现金融服务随时随地触达。在此基础上，本行深耕养老金融领域，为老年客户提供专属产品与服务，满足其多样化需求，确保金融服务覆盖更广泛群体，切实提升普惠金融的可及性与满意度。

### **6.2.1 拓宽线上、线下布局**

本行着力打造广泛的分支机构网络，大力投放自助设备，全力将金融服务拓展至偏远地区。截至 2024 年末，本行已设立 110 家分行（含香港分行），营业机构 1,149 家。

<p><b>自助服务</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 全面提升智能柜台和自助设备的服务体验。截至 2024 年末，其中全行网点布放远程柜面设备 3,266 台，移动平板 15,733 台，支持 90 余项零售非现金业务，全年交易量 428 万笔；投放存取款一体机 1,344 台，大额存取款机 432 台，为客户提供 7*24 小时不间断服务，全年交易量达 1,891 万笔，服务客户约 746 万人。</li> <li>◇ 持续构建智能、高效、便捷的对公服务一体化平台，为对公客户提供自助化、智能化、一站式、坐享式的服务。截至 2024 年末，全行网点投放对公 CTM 设备 937 台，零售 CTM 设备 927 台，全年受理业务超 301 万笔。</li> </ul>
<p><b>移动服务</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 移动远程柜面设备已实现对 110 余项零售、对公常用业务的全面支持，全年受理业务量超 174 万笔。</li> </ul>

### 6.2.2 优化网点服务

2024 年，本行结合网点生态场景需求，从多方面入手，提供的全面、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。

本行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，部分网点还提供轮椅、拐杖、血压仪等便民设施供老年客户使用。此外，本行完成 ATM 机具的大字版改造，支持存款、取款和查询业务。

本行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。对于无法到网点的客户，提供柜台延伸服务，本行开发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。

### 6.2.3 焕新线上服务活力

数字口袋 App 是本行面向小微企业客群提供的一体化服务平台，通过多元化金融产品、智能化数字服务、场景化行业专区等助力企业经营管理与数字化转型。本行不断加强数字口袋平台的易用性与普适性，持续优化平台体验降低企业操作成本，重点新增移企付等适配企业移动端付款场景的便利结算产品，并且针对小微企业量身打造法人版视图与一体化账户服务。截至 2024 年末，数字口袋平台金融月活企业客户达 46.74 万，同比增长 25.16%，全年累计移动转账交易笔数 1549.73 万笔、金额超 2.00 万亿元。

### 6.2.4 领先技术创新移动分销渠道

通过“行 E 通”互联网平台，本行依托创新的线上协作模式，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。截至 2024 年末，“行 E 通”互联网平台累计服务中小银行 1,522 家，其中农村金融机构 1,307 家。

### 6.2.5 服务“新市民”

#### ◇ 白领贷助力促消费、扩内需

本行依托线上化流程再造、数字化营销经营与全行联动获客三大优势，对白领贷业务展开全方位革新，实现贷款产能增长、客户体验及综合贡献的全面提升。2024 年，白领贷累计发放 370 亿元，服务超 28 万客户。

#### ◇ 推出业内领先“三省”留学生卡，打造全方位家庭金融服务体系

本行为留学生家庭提供省心、省时、省钱的“三省”留学生卡，并且推进建立家庭金融账户便于留学资金管理，匹配平安综合金融产品，一站式满足高净值留学家庭投资、保险等多元需求，截至 2024 年末，本行累计发行留学生卡 18,133 张。

#### 【案例】支持国家助学贷款代理结算服务

本行 2022 年 7 月起为大学生提供生源地助学贷款代理结算服务，不断完善服务机制，优化业务流程，确保助学贷款发放工作高效、精准、有序开展。2024 年，发放助学贷款 186.6 万人次，贷款总金额 240.6 亿元。通过国家助学贷款代理结算服务，展现了本行在履行社会责任方面的坚定承诺，为推动教育公平贡献力量。

### 深耕养老金融

本行积极贯彻落实中央金融工作会议精神，完善多样化养老金融产品体系，构建体系化“金融+非金融”养老服务方案，全面提升客户的获得感、满足感。

#### ◇ 健全养老服务体系

一是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、健康生活等服务版块，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。二是健全养老服务保障，提供居家养老、康养社区

养老两大解决方案，覆盖客户多维度养老需求。

#### ◇ 提供丰富金融产品

一是打造定制化产品矩阵，优选具备稳健性、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；2024年末，本行提供养老储蓄、养老理财、养老基金三大品类个人养老金产品的数量达165只。二是加强产品适当性管理，针对长者购买养老金融产品，强化风险评估及管控，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。截至2024年末，累计发卡125.2万张，深圳常住老人覆盖率超89.9%。

#### ◇ 加强适老化改造

一是升级线下网点服务，完成全量网点100%配备适老化设施，包括爱心窗口、无障碍通道等，并优化ATM大字版功能及小面额现金供给，提升适老化服务规范性；二是优化线上服务体验，推出平安口袋银行APP适老化版本，通过精简交互界面、强化操作提示、放大字体图标等，提升智能化养老服务水平。

#### ◇ 提升适老化宣传和教育

本行举办“花漾颐年，艺展风华”2024颐年文化艺术节，吸引18家分行参与，259场活动，3,663名老年客户报名，满足其金融和非金融需求，助力老有所安、老有所为、老有所乐。本行还依托平安口袋银行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。

## 6.3 助力乡村振兴

本行认真贯彻落实中央精神，持续践行乡村振兴国家战略，做好金融服务乡村振兴和金融帮扶工作，支持实体经济高质量发展。2024年，本行投放乡村振兴支持资金458.84亿元，累计投放1,522.47亿元；乡村振兴借记卡发卡6.31万张，累计发卡25.64万张；“新市民卡”发卡3.67万张，累计发卡9.20万张。2024年末，本行涉农贷款余额1,419.46亿元，较上年末增长102.66亿元，增幅7.8%。

### 6.3.1 乡村振兴特色产业扶持

本行各地分行结合地方特色产业，推出针对性金融产品。在广东新会推出“陈皮贷”，为当地种植户及小微企业主提供 4,000 多万资金支持；在海南推出平安惠农贷海水养殖贷，解决养殖户资金难题。

#### 【案例】提供高效解决方案，焕发中山渔业养殖新活力

家在中山市三角镇的养殖户梁老板，从父辈开始从事生鱼苗培育、养殖、销售等经营工作，如今经营着 800 亩的养殖基地。生意越做越大了，但每到年底，他常因为资金周转问题感到困扰。由于房产价值有限，随着养殖规模扩大，抵押贷款额度不足以覆盖资金缺口，他们都一筹莫展。“生鱼养殖周期长，由于养殖规模扩大，进入秋季后是生鱼生长的高峰期，资金投入更是大大增加。每年我们都要过年关，但是等到次年二月才能卖鱼，这时资金就显得尤为紧张。”平安银行通过“一链一策一批”模式，成批为产业链上的供应商、经销商、养殖户提供金融支持，推出定制化融资项目，解决了众多养殖农户融资难、融资贵问题。



中国平安董事长马明哲为鱼苗投放饲料

“不少像我一样的生鱼养殖户，养殖过程中处处都有资金需求。有一笔灵活资金，就能确保我的养殖计划不被打乱。”  
——生鱼养殖户梁老板

### 【案例】首创“燕麦贷”，金融活水灌溉“燕麦”大产业

2024年12月19日，平安银行党委书记、行长冀光恒一行到内蒙古自治区乌兰察布市开展乡村振兴调研，平安银行呼和浩特分行为阴山优麦、民丰种业等核心企业，提供定制化融资方案，围绕“燕麦产业链”为上游农户、下游经销商提供金融授信支持。首笔“燕麦贷”500万元成功发放，支持阴山优麦提升产能，拓宽销售渠道，扩大品牌影响力。乌兰察布市地处内蒙古阴山北麓，是我国燕麦黄金产区。经过平安多年连续帮扶，阴山优麦从一家年销售额只有几百万元的小微企业，成长为年销售额过4亿元的农业龙头公司，成为国内燕麦行业的领军企业。



冀光恒一行与乌兰察布致富带头人、企业代表及燕麦种植户座谈

“平安不仅为企业 provide 资金支持，还利用线上线下渠道优先采购公司特色农副产品超过1.2亿元。在帮扶企业的同时，还解决了当地农户种植燕麦、马铃薯原粮的销售问题，促进当地农户增收。”

——阴山优麦董事长卢文兵

“正因为有平安的大力支持，阴山优麦才有足够的底气和实力与农户签订收购订单，并且给出了最低1.8元一斤的收购价，让农户再也不用为燕麦的销路发愁，不管市场怎么变都能有稳定的收入。”

——燕麦种植户代表卢海军

### 6.3.2 乡村振兴金融产品和服务创新

本行推出“惠农贷”系列普惠贷款产品，为客户提供个性化金融服务方案，降低贷款准入和审批门槛。



### **【案例】特色惠农贷款方案，助力“全国第一渔村”产业发展**

福建泉州石狮市祥渔村渔业生产规模居福建省村级第一，随着市场环境的发展变化，祥渔村渔民面临经营成本提高、融资难等挑战。泉州分行将客户经营数据作为参照并运用于项目融资中，通过将渔船价值纳入资产认定及“信用+担保”的方式，为客户提供“惠农贷定制场景化”服务方案。截至 2024 年末，“惠农贷”产品已成功为 70 多户村民提供超 6,000 万元的授信金额，有力支持石狮祥芝渔业发展。

# 社会篇

## 7 保护消费者权益

本行坚持以人民为中心，高度关注金融消费者权益保护，将消费者权益保护工作要求融入经营发展战略、企业文化建设以及 ESG 管理，建立健全消费者权益保护机制，多措并举强化管理，严格落实消费者权益保护主体责任。2024 年，本行客服 NPS 和网点 NPS 均较 2023 年有显著提升。

	2024 年	2023 年	较 2023 年提升
客服 NPS	89.8%	86.8%	3%
网点 NPS	96%	94.5%	1.5%

### 7.1 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》等法规，推进消保体系升级。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》等规章制度，夯实消保制度基础。

本行董事会为消保工作最高决策机构，建立总行战略统筹、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”，并将消保考核结果全面纳入综合绩效指标体系。

<b>董事会</b>	<p>董事会承担消保工作的最终责任，是本行消保工作的最高决策机构，负责审定消保工作战略、政策及目标，对消保工作进行总体规划和指导，对高管层履行消保职责情况进行监督。</p> <p>董事会下设董事会战略发展与消费者权益保护委员会，研究消保重大问题和重要政策，对高级管理层和消保部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督，审议高管层及消保部门工作报告，研究年度消保相关审计报告、监管通报、内部考核结果等。</p> <p>2024 年，董事会每年审议、审阅消保工作计划、阶段性及全年消</p>
------------	--

	保工作情况汇报, 审议、审阅投诉管理、消保监管评价、教育宣传、考核、内部审计等消保重大事项、工作开展情况, 开展消保调研。
<b>监事会</b>	监事会对董事会、高级管理层消保履职情况进行监督。 2024 年, 监事会召开会议, 审阅 2024 年上半年消费者权益保护工作情况报告、2023 年度消保监管评价情况报告, 针对消保工作开展提问和讨论, 监督消保工作开展情况。列席董事会、参与调研, 监督董事会、高级管理层消保工作履职。
<b>总行消费者权益保护工作委员会</b>	总行消费者权益保护工作委员会为高级管理层下设专业委员会, 委员会由高级管理层成员和有关部门负责人组成, 统一规划、统筹部署全行消费者权益保护工作, 确保消保战略目标和政策得到有效执行, 定期向董事会及战略发展与消费者权益保护委员会汇报消保工作开展情况。
<b>总行消费者权益保护中心</b>	消保工作委员会秘书处设在总行消费者权益保护中心, 负责牵头开展各项消保工作, 督促相关部门和分支机构妥善处理各类消费者投诉, 组织开展对产品和服务的消保审查工作, 组织开展金融知识宣传教育活动, 开展内部教育和培训等, 并定期向高级管理层汇报。 2024 年, 本行召开消保月度例会, 消保工作委员会扩大会议, 研究部署消保工作。
<b>各专营机构、分行消保工作委员会</b>	承担本单位职责范围内的消保工作。

## 7.2 消保重点举措

本行不断完善金融消费者权益保护体系, 通过负责任营销、消保专项培训、产品和服务审查、贷款合同变更及债务催收管理等重点举措, 切实保障消费者合法权益。

### 7.2.1 负责任营销

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》《品牌宣传类审核规定》等相关规定, 规范广告宣传与营销活动的管理标准及审核流程。本行将消费者权益保护审查强控嵌入广告、营销法律合规流程, 法律合规部独立审查产品、服务及广告, 确保真实、准确、合规, 消保中心则全面监督广告及宣传活动的消费者权益保护, 确保各项要求落实。同时, 本行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。

### 7.2.2 消保专项培训

本行制定《消费者权益保护培训工作管理办法》《2024年度消费者权益保护培训工作计划》，构建多层次消保人才培养体系，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，覆盖财务知识和道德销售实践等方面。2024年，本行通过消保专项培训与业务培训融合模式，累计开展线上、线下消保培训1,076场，培训总时长1,255小时，451,800人次参加培训，所有面对客户的员工消保培训覆盖率与参与度均为100%。

### **7.2.3 产品和服务审查**

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、保险及贷款产品和服务实施审查。本行董事会设立战略发展与消费者权益保护委员会，审定产品和服务相关战略与政策，监督执行情况。总行消保中心牵头全行消保审查，统筹协调并监督落实；总行各业务部门消保团队负责业务审查，新产品或重大变更需提交复审；分行消保中心落实总行要求，执行分行审查工作。

### **7.2.4 贷款合同变更**

本行坚持为客户提供“省心、省时、又省钱”的金融服务，并建立特殊客户纾困政策，通过多渠道广泛宣导，积极帮助客户解决实际问题。

在客户履约过程中，本行持续关注客户财务状况变化及其对还款能力的影响。基于对客户资产、风险水平等情况的综合评估，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。客户可通过口袋银行App、个人网银、营业网点等多种渠道，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，全面满足客户个性化需求。

本行通过展期、借新还旧等灵活调整方式，为有短期资金流动性压力的优质客户提供灵活变更政策，在风险可控的情况下，既避免客户因临时困境陷入违约，同时维护本行资产质量。2024年，本行对2,057笔零售信贷业务进行债务重组，涉及重组本金5.52亿。

### **7.2.5 债务催收管理**

为规范债务催收行为，本行依据《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》等相关法律法规，制定《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》《信用卡催收业务操作指引》《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》等多项催收管理制度，明确规定个人信息保护、催收方式、操作要求及禁止行为等内容。

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，定期开展专项培训工作，重点强化催收法律法规、政策解读、投诉处理技巧及实践案例分析等内容，覆盖所有债务催收相关员工（含外包人员）。

### 7.3 金融知识普及

本行积极与外部教育机构合作开展“金融知识进校园”活动，全面提升消费者的金融风险防范能力；聚焦“一老一少”、残障人士、新市民等重点群体，联动各地分行持续开展覆盖线上和线下的金融知识普及活动；举办“3·15”消费者权益保护教育宣传周、普及金融知识万里行、金融消费者权益保护教育宣传月等系列活动，深入社区、乡村等基层一线，切实提升消费者风险防范意识和能力。2024年，本行累计开展专项教育活动1.9万次，触达消费者3.7亿人次。“平安银行大篷车 消保乡村万里行”活动入选《消费日报》中国银行保险业金融消费者权益保护优秀案例。

#### 各地分行积极开展“金融知识进校园”活动

- ◇ 上海分行联合云南省腾冲市芒棒镇上云村平安希望小学，开展“消保县域行”金融知识教育宣传活动及公益支教行动；
- ◇ 兰州分行联合兰州大学，开展以“金融为民谱新篇，守护权益防风险”为主题的消费者权益保护知识宣传活动；
- ◇ 石家庄分行联合任丘金融监管支局、任丘市公安局反诈中心和任丘市议论堡镇三杰学校，开展以“金融‘童’行 护航成长”为主题的金融教育宣传；
- ◇ 北京分行成立“平安金融知识志愿宣讲团”，奔赴青海玉树开展“党建引领聚合力 点亮梦想筑未来”公益支教活动；
- ◇ 佛山分行依托金融教育示范基地，开展青少年主题的特色金融知识普及活动；

- ◇ 杭州分行通过“校、警、银”三方深度合作，成立“滨江高校平安联盟”，开展金融反诈与金融知识普及活动；
- ◇ 深圳分行开展“平安消保骑兵行”专项行动，通过成立“骑兵团”在大学迎新活动中普及理性消费与安全上网知识。

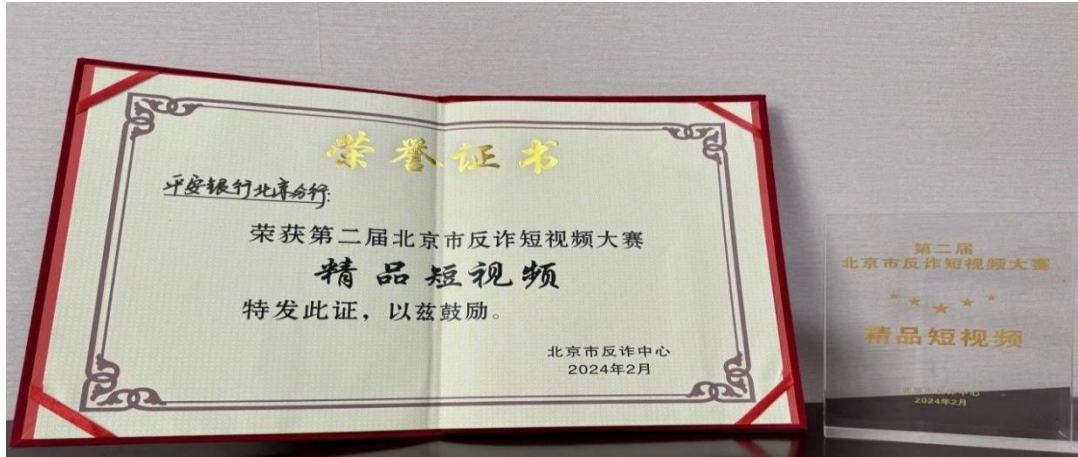
### 【案例】金融知识漫画书《三分钟漫画金融常识》

本行与中国法治出版社联合发布《三分钟漫画金融常识》，通过生动的漫画故事普及金融知识，涵盖个人信息保护、信用记录维护等内容。该书已在全国新华书店及各大电商平台发售。本行还通过“平安守护者行动”等项目，结合漫画展、漫画课等形式，积极推动金融知识走进社区、校园，提升大众的金融素养。



### 【案例】北京市反诈短视频大赛

北京分行参与北京市打击治理电信网络新型违法犯罪联席会议办公室举办的“北京市反诈短视频大赛”，其作品《皮影戏中戏 反诈局中局》荣获“一等奖”。视频巧妙结合皮影戏、传统戏曲与典型诈骗手段，揭示虚假投资理财、冒充快递客服及 AI 换脸等骗局，以寓教于乐的方式提升公众反诈意识。



### 【案例】金融知识进乡村

上海分行创新开展“金融知识进乡村”活动，联合专业宣讲团深入奉贤区柘林镇南胜村。利用“平安消保喇叭车”播放防范网络诈骗和投资理财知识，并在村市集设立宣传点，进行现场讲解和互动答疑。活动特别邀请新寺派出所副所长授课，并通过原创消保魔术表演寓教于乐，让村民轻松掌握实用金融知识，提升金融素养。



### 【案例】青春反诈 平安校园

2024年9月27日，广州分行联合广东经济科教频道，在从化区雅居乐小学开展“金融为民谱新篇，守护权益防风险”活动。活动设专家讲解、互动游戏、流动书屋等环节，向200名小学生传授金融知识、反诈技巧，激发学习兴趣，培养正确消费观与风险防范意识。同时，向学校捐赠金融知识漫画书，组织“手脚并用防风险”竞技赛等沉浸式教学活动，寓教于乐。



## 7.4 客户投诉管理

本行重视客户投诉管理，建立完善管理架构与制度，畅通线上线下投诉渠道，优化投诉处理流程。2024年，本行受理监管部门转办投诉、95511渠道客户投诉、信用卡中心渠道客户投诉及行内其他渠道投诉合计获客户投诉量201,905件，较2023年下降12.05%，投诉解决率100%。

### 7.4.1 投诉管理体系

本行建立总行、分行、支行三级联动的独立投诉管理架构，由消费者权益保护中心负责推进并定期向董事会汇报投诉管理专项报告，以确保投诉管理的专业性和有效监督。本行通过《消费者权益保护督导工作管理办法》强化全流程监督，持续推行领导干部带头接访机制，落实各单位一把手作为消保工作“第一责任人”，定期处理典型投诉。同时，本行制定《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》《群诉风险事件管理办法》《重大突发事件应急管理办法》《重大消费投



诉预防与处理应急管理办法》等制度规范，建立涵盖诉前预警、投诉处理、判定及质量检查的标准化机制，并形成源头治理、过程管控、跟踪处置的闭环管理机制。

本行积极落实《金融纠纷多元化解工作管理办法》，全面推动多元化解工作，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、市级金融纠纷调解机构合作并建立 29 个调解工作站，累计输送 194 位兼职调解员，完善调解渠道

本行修订《网点服务管理办法（3.0 版）》，调整优化网点行员应共同遵守的服务规范。此外，本行将投诉渠道纳入检查范围，并全面升级网点服务监督体系，形成总行检查和分行自查两道防线。2024 年，本行检查覆盖 41 家分行 120 个网点，推动服务标准落地。

为加强投诉治理，本行开展息费类、催收类、协商还款类等高发问题专项治理。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。2024 年，本行无重大消费投诉事件。

#### 7.4.2 投诉渠道

本行构建便捷、透明的投诉服务网络，线上官方网站、移动客户端、微信公众号等平台公布了投诉电话、通讯地址、电子邮箱、网址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程；线下在营业场所设立消费投诉接待区，并在醒目位置公示投诉渠道与处理流程。

 <p><b>客服电话</b></p> <p>投诉热线 95511-3-8 95511-2-8（信用卡）</p>	 <p><b>通讯地址</b></p> <p>中国广东省深圳市深南东路 5047 号 (邮编：518001)</p>	 <p><b>电子邮件</b></p> <p>投诉邮箱： <a href="mailto:callcenter@pingan.com.cn">callcenter@pingan.com.cn</a> 信访举报 <a href="mailto:xfjb@pingan.com.cn">xfjb@pingan.com.cn</a></p>
 <p><b>官方网站</b></p> <p><a href="http://bank.pingan.com">http://bank.pingan.com</a></p>	 <p><b>移动客户端</b></p> <p>客户端： 平安口袋银行（个人） 平安数字口袋（企业） 微信公众号： 平安银行 pingan_bank</p>	 <p><b>营业场</b></p> <p>填写《客户意见簿》 扫“行长直通车”二维码 向营业场所工作人员反馈</p>

### 7.4.3 投诉流程

本行接到投诉后，会首先争取线上或现场解决投诉。如无法当场解决的，会及时、准确、完整地登记投诉信息至投诉管理系统。随后，专门的投诉处理团队将对投诉案件进行调查，并在规定的时效内形成投诉解决方案。本行以投诉人易于接受的方式告知调查结果，并说明投诉人可以采取的后续途径，如申请核查、调解、仲裁或诉讼等。同时，本行建立完整的投诉信息档案，确保全流程可追溯。



### 消费者投诉业务类别

业务类别	占比
信用卡业务	53.1%
贷款业务	18.9%
借记卡业务	12.3%
债务催收业务	7.3%
银行代理业务	2.3%
个人金融信息业务	1.9%
支付结算业务	1.2%
其他业务	3.0%

### 消费者投诉地区分布

地区	投诉数量	地区	投诉数量	地区	投诉数量
北京	2,269	福建	1,214	云南	754
天津	882	江西	547	西藏	0
河北	1,306	山东	2,036	陕西	959
山西	539	河南	2,111	甘肃	152
内蒙古	269	湖北	2,355	青海	0
辽宁	968	湖南	1,143	宁夏	83
吉林	211	广东	5,495	新疆	197
黑龙江	370	广西	535	大连	522
上海	2,178	海南	347	宁波	363
江苏	2,699	重庆	1,192	厦门	485
浙江	1,891	四川	1,372	青岛	1,024
安徽	682	贵州	427	深圳	4,063

\*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。

## 8 隐私及数据安全

本行严格遵循《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制度，强化隐私与数据安全培训，守护客户隐私及数据安全。

### 8.1 管理架构

本行董事会下设战略发展与消费者权益保护、风险管理、审计等专门委员会，在保障全行安全稳健运营方面各有侧重，负责审批全行信息安全、数据治理等关键领域工作计划，并监督其落实情况。2024年，以上各专门委员会分别就金融科技进展、信息技术应用以及数据管控等关乎隐私保护及数据安全管理的议题进行了审议，监督本行在隐私及数据安全风险方面的管理工作，以保障其符合本行整体风险管理框架及数据安全治理标准。

为切实筑牢数据安全防线，强化客户隐私保护力度，本行成立了两大关键委员会：金融科技发展及管理委员会聚焦前沿科技赋能金融业务，全方位把控技术应用与数据治理风险；个人信息保护委员会将保障客户个人信息安全作为核心使命，监督个人信息收集、存储、使用等各个环节。各级机构紧密协作、协同联动，合力推动全行的数据安全保障与客户隐私保护管理工作扎实落地、行之有效。

#### 隐私及数据安全治理架构

委员会	领导层	职能	2024年举措
金融科技发展及管理委员会	总行行长担任主任，分管科技行领导任执行主任	负责研究和审议全行金融科技事项，含科技规划、IT资源管理、网络与数据安全治理、架构治理、数据治理、信息科技风险管理、信息科技外包及其风险管理等重大科技事项，并负责监督各项工作的落实。	共召开5次工作会议，讨论网络与数据安全治理、数据质量提升、数据能力建设等54项具体事项。
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，听取了客户授权、个人信息保护影响评估、个人信息检查监督等具体事项。

## 8.2 管理制度

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》《个人信息保护政策要点》《数据安全管理制度》《数据生命周期安全管控措施》等规章制度，清晰界定数据安全的主要责任归属，对数据全周期管理流程进行标准化设定。制度覆盖所有业务条线、分支行及子公司，全方位筑牢数据安全防线。

## 8.3 管理措施

本行采用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治理，确保客户享有数据控制权，并持续提升数据安全治理能力。报告期内，本行未发生重大网络和数据安全事件。

### 8.3.1 数据访问权限管理与加密处理

本行高度重视客户个人信息安全，针对数据访问权限管理，为严防未经授权访问致数据泄露，采取了严谨管控举措：

- ◇ 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，强化管控深度广度，保障合规与安全。
- ◇ 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、脱敏环节的全流程机制，提升数据访问数据保密性的闭环管理。

### 8.3.2 预防数据泄露与应急响应计划

**事前预防：**本行以“实战化、体系化、常态化”原则为指导，将风险防线前移，事前识别风险，依照严谨周期对数据安全防线进行风险评估和漏洞扫描，及时发现、修复隐患；面对病毒、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，确保危机时快速响应；定期开展实战攻防演练，校验预案实效性，挖掘演练反馈并持续优化预案。本报告期内，本行开展数据安全相关应急演练 50 次。

**事中管控：**本行通过强化客户授权管理平台的综合效能，实现协议内容及客户授权数据的统一管理，报告期内，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。本行处理业务时进行客户授权结果比对，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，切实保障客户权益与市场秩序；依托技术能力确保数据安全性，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，将原有的总行最终评审机制升级为“业务初审+总行复审”的双重审核模式，推动业务在数据出行前切实落实个人信息保护各项要求；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：**本行构建快速响应机制，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，遇危机时快速化解难题；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。

### 8.3.3 产品开发过程中的隐私保护

在产品全生命周期中，本行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。与此同时，本行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。

#### 数据收集和留存

本行确保最小化收集与留存范围，并依据隐私政策或授权协议中明确指出的必要期限，以及符合法律法规及监管规定的时限，来保存客户的个人信息。

#### 客户数据控制权限

本行保障客户查询、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以及相关的申请处理方式和途径。

#### 第三方数据安全治理

本行严禁为完成交易/服务以外的目的向第三方出租、出售或提供个人数据。在将个人信息对第三方提供时，评估第三方收集信息的合法性、正当性、必要性，并要求第三方采取严格的数据保护措施。

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，且在合作协议及整个合作流程中清晰界定数据安全合规的管理标准，并持续进行监督与检查。本报告期内，本行对 34 家供应商开展现场检查，针对所发现的问题提出整改要求并监督落实，问题供应商整改完成率 100%。

#### 数据安全认证

本行通过中国信息通信研究院数据安全治理能力评估三级认证（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）。

#### 数据安全风险评估

本行定期实施数据安全风险评估工作，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。

报告期内，本行开展了数据安全风险评估，并针对识别出的问题迅速采取了相应的整改行动，有效缩减了数据安全风险暴露。

### **隐私与数据安全审计**

本行每年对信息安全政策及其系统执行独立的内部审计程，审计范围覆盖网络与数据安全（含个人信息保护）、系统应用安全及其他信息安全管理等领域

#### **8.3.4 员工安全意识提升**

本行多方位推进培训举措，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，旨在增强全体员工（含外包人员）的信息安全意识和能力。

本行打造信息安全基础课程体系，借助内部学习平台、海报、晨会与现场面授，为全行员工包括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。报告期内，培训覆盖本行员工(含外包人员)，覆盖率达 100%，人均培训时长 35 小时，网络与数据安全承诺书签订率 100%。

针对科技开发、安全管理等人员，本行通过现场培训、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。报告期内，安全专业技能培训时长 30 小时，5,139 人获开发安全认证。

本行向个人信息保护关键岗位员工开展专项系列培训，覆盖个人信息保护工作组成员、APP 属主、消保审查人员等，课程包括“第三方交互管理流程及常见问题培训”“个人信息管理治理体系及常见问题案例培训”“个人信息保护影响评估培训”“客户授权培训”等课程，结合全行范围内各类个人信息保护知识宣导，全面提升员工专业素养与实操能力，强化关键环节保障。同时，监督各业务单位开展个人信息保护培训宣导，压实业务单位主体责任。

## 9 人力资本发展

本行坚持以人为本，保障员工权益，打造包容多元的工作环境，提供科学完善的培训体系、富有竞争力的薪酬福利体系、公平畅通的晋升通道，满足员工成长成才需要，为促进员工职业生涯健康发展提供充沛动力，持续提升员工满意度和幸福感。

### 9.1 人才吸引

本行以包容性作为人才管理的核心，确保每一位员工都能在平等的环境中获得职业发展。

#### 9.1.1 平等与多元雇佣

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招聘方式实现人才结构多元化，持续优化人才储备。报告期内，本行新增招聘女性员工 1,592 名，女性员工占比达到 55.5%。

2024 年，为规范我行劳动合同管理，本行修订了《劳动合同管理办法》。本行员工劳动合同签订率 100%，并且严格遵守反强迫劳动相关规定。在招聘过程中，本行严格筛选候选人，坚决禁止任何基于性别、外貌、婚姻及生育状况等因素的歧视行为，杜绝任何形式的童工使用。对于符合条件的残障人士，在符合适用法律的基础上，尽可能创造适当的工作条件，截至 2024 年末，共有残障员工数 10 名。

#### 人力资本分析

	2024 年	2023 年	2022 年
员工总数 (名)	40,502	43,119	44,207
<b>按性别划分</b>			
女性员工 (名)	22,489	24,087	25,225
男性员工 (名)	18,013	19,032	18,982
<b>按民族划分</b>			
汉族员工 (名)	38,677	/	/
少数民族员工 (名)	1,825	1,869	1,962
<b>按国籍划分</b>			
外籍员工 (名)	164	202	214



<b>按年龄划分</b>			
30岁及以下员工(名)	8,868	/	/
30到50岁员工(名)	30,119	/	/
50岁以上员工(名)	1,515	/	/
<b>新进员工</b>			
新进员工数量(名)	3,002	7,216	8,666
<b>按性别划分新进员工</b>			
新进男员工数量(名)	1,410	3,716	5,006
新进女员工数量(名)	1,592	3,500	3,660

### 员工流失率分析

员工流失人数(名)	5,884
员工流失率(%)	14
<b>按性别划分</b>	
男性员工流失比率(%)	15
女性员工流失比率(%)	14
<b>按年龄划分</b>	
30岁及以下员工流失比率(%)	19
30到50岁员工流失比率(%)	13
50岁以上员工流失比率(%)	18
<b>按地区划分</b>	
中国内地员工流失比率(%)	14
港澳台员工流失比率(%)	38

### 校园招聘

本行将促进高校毕业生就业放在突出位置,拓展线上和线下招聘渠道,打造体验式、服务式、培养式的校园招聘体系,助力高校毕业生走稳就业路。2024年,本行推动“我们来无限”校园招聘计划,开展校园招聘活动150余场,通过组织线下高校宣讲会、金融专场招聘会等形式,共吸纳886名应届毕业生。

### 人才引进与外部合作

本行加强与第三方专业机构的合作,围绕宏观环境与趋势、战略与商业模式、管理与领导力等主题,筛选符合培训需求的高等院校和专业培训机构并开展合作,全年共与

290 余家外部机构开展合作，获得北京大学汇丰商学院“优秀伙伴”称号。

<b>二级分支行行长培养项目</b>	本行联合哈佛商学院开展经营管理能力提升项目，内容围绕战略、执行等十项能力。在数字校园中，我们开展了针对性讨论4,000 余次，并通过两次线下集训等方式，深化参训员工对领导力的理解。
<b>青年干部研学项目</b>	杭州分行联合上海交通大学开展青年干部研学活动，内容涵盖了宏观经济形势剖析、战略性新兴产业解读等，加深青年干部对我国发展新质生产力的深层次理解。
<b>实习生计划</b>	本行与 34 所高校签订“实习基地建设”协议，为上千名在校大学生提供实习机会，连续 5 年开展“橙光暑期实习计划”。2024 年度，通过该实习计划招聘入职实习生百余人。

## 9.2 职业发展

本行关注员工的职业发展路径，致力于建设覆盖全行各层级员工的综合人才培养体系。同时，通过多元化的培训与发展机会，助力员工的成长与进步。

### 9.2.1 人才发展管理

本行设立了管理、专业和前线三大发展通道，并配套制定了人才培养战略和晋升与轮岗机制。同时加强干部梯队建设，推动复合型干部培养，并重点培养新任分行班子、二级分支行长和应届生等关键人才，构建多层次的人才储备体系。

#### 员工职业发展通道

<b>员工序列</b>	<b>发展通道</b>
<b>管理序列</b>	依托管理序列胜任素质模型，明确选拔标准与调配规则，鼓励管理干部不断追求卓越业绩。同时，本行聚焦复合型干部，推动跨总分、跨条线轮岗任用，打造专业能力突出、跨界经验丰富的干部队伍。
<b>专业序列</b>	建立涵盖大数据、产品经理、风险等领域的专业人才发展通道，完善的专业资格认证体系，激励员工专业能力的提升和价值创造。
<b>前线序列</b>	搭建覆盖销售团队长、支行长、客户经理等前线人员的人才发展通道，强化业绩驱动。

## 9.2.2 员工培训体系

本行致力提升员工的专业能力，为不同级别、不同业务条线员工建立全方位培训体系。2024年，本行共组织员工培训7,968次，培训经费支出8,844万元，人均受训时长为92小时，覆盖全行40,502名员工。

### 领导力培训体系

<b>新任分行班子培养</b>	组织24家分行的30位新任分行班子赴总行开展轮岗实训，内容包含风险管理、零售、公司金融、运营管理等，并形成“一人一策”培养路径。
<b>分行班子继任计划</b>	面向154位二级分支行行长，以夯实经营管理能力为目标，开展了2次集训、2次线上研讨会、12次跟踪访谈、30个线上话题讨论、47条意见反馈、4,300次社区观点碰撞及资质考试。结合培训表现、业绩表现等维度，识别高就绪度的储备人才，组织一对一考察。
<b>新任基层管理干部领导力培养计划</b>	聚焦总行37位新任基层管理干部岗位的胜任力提升，结合管理场景开展培养计划。包含绩效管理、领导力提升两大主题，并通过相关行动实现能力提升。

#### 【案例】开展中高级干部领导力研修班

2024年9月，本行联合复旦大学为60名中高级干部开展新经济及产业创新培训，课程涵盖清廉金融建设、当前国际形势与中国外交战略、当前经济形势与中央金融工作会议精神解读，以及金融监管政策与风险防范等方面，引导干部员工思考数智金融发展新模式，为助力银行业高质量发展储备新知识。



### 9.2.3 员工薪酬

2024年，本行修订了《薪酬管理办法》和《绩效薪酬延期支付管理办法》等制度，实行“以岗定薪、以绩效定奖金、以长期业务绩效和银行市场价值定长期激励”的薪酬架构。

本行秉持公平、公正的薪酬管理原则，将薪酬与个人绩效表现高度匹配。根据中国银保监会《关于建立完善银行保险机构绩效薪酬追索扣回机制的指导意见》，建立了绩效薪酬延期支付和绩效薪酬追索扣回机制，适用范围包括高级管理人员、其他对风险有重要影响的员工等。绩效薪酬延期支付的期限与风险暴露期限相匹配，且不少于3年。针对高管员工，本行延期支付比例达到50%，期间按等分原则逐年评审和发放薪酬。评审时，本行根据风险超常暴露情况、违规违纪情形等因素进行综合评定，评审结果作为绩效薪酬止付及追索扣回依据。

在按劳分配原则下，本行结合员工绩效考核并充分考虑全行情况，为全体员工（包括非管理岗位员工及非销售岗位员工）提供由固定薪酬和可变薪酬组成的薪酬结构。

### 9.2.4 绩效考核

本行制定公平公正的绩效管理制度，通过“8Q+TEL”胜任素质评估模型等工具，每年定期从绩效结果、能力维度、发展潜力等维度开展绩效考核。考核过程涵盖计划制定、目标分解、执行追踪、绩效评估、面谈辅导五大环节。2024年，银行绩效考评工作覆盖全体员工，并不断加强考核规范性和有效性。

### 9.2.5 专业认证支持与外部机构合作

本行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，涵盖对公授信审批师、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。

本行为所有员工提供全面的专业资质认证支持计划。对于从业所需的外部资质认证证书，本行提供会员费、年检费等费用支持，并鼓励员工考取诸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）等行业认证。

## 9.3 健康福祉

本行充分保障员工的健康与福祉，提供多样化的非薪酬福利，切实关注员工的身心健康。

### 9.3.1 非薪酬福利

本行根据《福利管理办法》，社会保险覆盖率达 100%。同时，为所有员工提供企业年金、退休计划、团体保险（健康、牙科、人寿等）、学费/认证费用报销等多元化的非薪酬福利，还额外提供周转房、膳食补贴、生日及节庆福利等补充福利。同时，本行设有综合福利保障计划，落实员工商业保险申报理赔处理，帮助员工减轻医疗负担。

### 9.3.2 职业健康与安全

本行为全体员工提供每年一次的免费健康体检，并为员工家属提供优惠的体检套餐。2024 年，本行员工职业健康安全培训总时数 22,136 小时，帮助员工提高健康意识。本行工伤保险覆盖所有员工，共计投入 25,519,495 元。

本行还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，帮助员工管理压力与情绪，还设立“心晴热线”，为全行员工及家属提供免费心理咨询服务。

### 9.3.3 员工关怀

本行不断推进职工小家建设，为全体员工打造了员工活动中心、图书角、休闲区等多功能空间。同时，本行关注员工特定人群需求，采取了一系列关怀举措：

- ◇ 为员工及家属开通春运火车票提供订票通道，帮助解决员工“购票难”问题。
- ◇ 与外部长租公寓合作，为员工提供租房优惠。
- ◇ 与齿科医院、眼科医院合作，为员工提供专属优惠。
- ◇ 设置产假、陪产假等法定假期，开辟妈妈爱心小屋、女员工休息室等基础设施，妥善解决女职工在生理卫生、哺乳方面的困难。
- ◇ 为残障员工设立无障碍洗手间，并提供方便轮椅使用的办公桌。
- ◇ 为退休人员制作专属纪念品、赠送鲜花。

## 9.4 民主沟通

本行积极推进民主管理，高度重视员工意见反馈，认真倾听员工声音。

### 9.4.1 民主管理

本行遵循《国际劳工公约》和《企业民主管理规定》，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，以及参与合法社团或自主组建社团的权利。同时，本行根据《职工代表大会实施办法》，支持职工参与企业管理，推进民主化管理，工会覆盖率 100%。

本行向全体员工提供多元化沟通渠道，如通过上级沟通、跨部门沟通、电子邮件和内部通讯工具等收集员工意见与建议，并通过宣贯、培训等方式确保员工知悉相关渠道，以保障员工表达的权利。

### 9.4.2 员工申诉

本行以“柔性处理”方式化解潜在风险和矛盾，解决员工处罚纠纷和申诉渠道的“最后一公里”。总行设立申诉委员会，并在分行成立 45 家机构申诉派驻小组。本行制定《申诉管理办法》，对申诉提出、申诉受理、申诉调查及申诉反馈全流程进行明确规定，为存有争议的员工提供明确的申诉上报流程，通过各级申诉机构进行审理。为避免申诉信息泄露或滥用，本行在申诉管理的各个关键流程节点采取保密措施，充分维护申诉人的合法权益。

此外，本行向全体员工提供多种实名或匿名投诉及反馈渠道，收集和评估有关员工

权益、绩效考核、培训发展等方面的意见与建议，并通过多种方式确保员工知悉相关信息，以保障员工言论自由与表达的权利。

### **9.4.3 员工满意度**

本行根据《管理部门服务测评管理办法》对员工开展满意度调查。该调查从“工作效率”“服务态度”“跨部门沟通”“业务指导与创新”及“合规内控与廉洁”等维度对全体员工进行调研，关注员工面临的压力与困难。调查结果，平均满意度为 8.21 分（满分 10 分）。

## 10 热心公益事业

本行坚持共享理念，将支持公益事业、增进民生福祉作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、鼓励员工积极参与公益志愿活动等不同方式，凝聚金融向善力量，用行动传递温度和力量。2024年，本行对外捐赠4,091.08万元。

### 10.1 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关键交汇平台。截至2024年底，平台吸引了27家知名公益基金会入驻，在线公益项目56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，共有超过12万名捐赠者热心参与，惠及人数超过20万。

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。2024年，助力“平安朱美音慈善信托”援助京津冀灾区20万元；赋能企业家“平安翰德慈善信托”向企业输送超600位技能人才，为60多家企业培训在职人员。截至2024年末，本行已成功助力设立总额达9,240万元的慈善信托，汇聚一股强劲的公益正能量。

### 10.2 乡村公益

本行构建乡村振兴服务体系，通过营业网点设助农专区、平安数字口袋、口袋商城APP上线助农商城等形式助力乡村发展。截至2024年末，本行引入14家农企入驻平安各类平台，协助销售农产品70多款，累计消费帮扶农产品超1.7亿元。

本行持续举办“美丽乡村，平安启橙”乡村文旅系列活动，上线内蒙古乌兰察布、甘肃临洮等10条乡村旅游路线，通过消费助农、爱心捐赠等方式践行乡村公益。





上海分行惠农市集消费助农←



私行客户乌兰察布乡村文旅助农←

### 10.3 教育公益

本行开展多样化教育公益活动，助力学校发展，支持学生成长。

#### 【案例】捐助“筑梦奖学金”奖励西部高校优秀学子

2024年1月19日，本行捐助的“筑梦奖学金”项目捐赠暨颁奖仪式在北京举行，首年度奖学金获得者共19,658名。“筑梦奖学金”项目由国家开发银行联合平安银行等3家银行共同向中国教育发展基金会捐资设立，计划连续开展5年，共计捐赠4亿元。项目资金用于奖励国家助学贷款学生中品学兼优的全日制本专科生，激励他们努力向学、奋斗向上、自强不息、成长成才。该项目实施范围为西部地区高校，遴选范围覆盖西部地区12个省(区、市)和新疆生产建设兵团所在地高校。奖学金标准为每名学生4000元，每年奖励约2万名本专科生，5年共计奖励优秀学子10万名。



### 【案例】“与希望同行 1+1 行动” 助学公益活动

2024 年 5 月 27 日，中国平安联合中国青基会，共同发起“与希望同行”1+1 行动项目，通过平安公益互联网募捐平台，为平安希望小学的孩子们募集善款，实施精准帮扶。本行广州、北京、上海、合肥、武汉、郑州、呼和浩特、太原、成都、昆明以及温州等地分行协调、对接 13 所平安希望小学，寻找经济困难但学习努力的乡村学子，并号召员工、客户携手以“一对一”方式，为乡村学生捐赠助学金，帮助他们缓解经济压力，改善学习生活环境。



### 【案例】上海分行助力中国平安 2024 支教行动

中国平安 2024 支教行动志愿者招募正式开启后，平安银行上海分行选拔出 10 位志愿者，于 9 月 7 日前往腾冲开启公益支教活动。志愿者们围绕科学、文学、体育、文艺、心理健康、红色与橙色主题课程，用专业与热情为腾冲平安希望小学的孩子们倾情奉献总计 120 课时的精彩教学，一同用爱为孩子们推开一扇通往新世界的大门。



上海分行腾冲希望小学支教

### 【案例】太原分行助力中国平安 2024 支教行动

平安自 2005 年捐助援建左权县羊角平安希望小学以来，时刻关心着学校的发展和建设。9 月 11 日，太原分行“与希望同行——2024 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。启动仪式上，平安银行太原分行行长助理宋学志代表平安银行向学校赠送了科学实验套装图书、学生用品等物资。在为期一个月的支教期间，志愿者们与老师和同学们同吃、同住、同学习，为羊角为孩子们带来新的知识和体验，陪伴孩子们快乐成长。



太原分行左权县羊角平安希望小学支教



广州分行“与希望同行”公益支教



合肥分行爱心助学捐赠



北京分行玉树支教暨爱心捐赠



福州分行“希望小屋”揭牌捐赠活动



贵阳分行特殊教育学校公益活动

## 10.4 社区共建

本行特别关注困难群体援助、抗灾救济及烈属关怀。本行志愿者还深入社区，实施夏日送清凉、冬日送温暖、重阳敬老等特色公益活动，累计举办关爱活动超 200 场，惠及约 2 万老人及户外工作者。



平安银行“冬日送温暖：系列活动



“夏日送清凉，致敬高温下的坚守”系列活动



北京分行“重阳敬老，平安是福”公益活动



东莞分行金融科普进万家活动



海口分行助力台风“摩羯”灾后重建



岳阳分行助力岳阳防汛救灾工作

# 环境篇

## 11 推进绿色金融

本行秉持绿色发展理念，积极布局绿色金融产业化发展。通过构建完善的绿色金融体系，持续增加对绿色产业的信贷投放，推出创新的绿色金融产品与服务，全力打造绿色银行。同时，本行注重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。2024年，本行累计发放碳减排贷款 42.09 亿元；截至 2024 年末，绿色贷款余额 1,577.62 亿元，较年初增加 13%。

### 11.1 绿色金融管理

#### 11.1.1 战略与目标

本行坚决贯彻绿色发展要求，深入落实“双碳”战略，将绿色金融作为战略核心，全力支持清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等绿色产业重大项目。本行以推动实体经济可持续发展和生态文明建设为目标，深耕绿色产业，将商业价值与环境效益深度融合，实现经济与生态效益双赢，全力打造具有鲜明特色的绿色银行。

#### 11.1.2 管理体系

本行持续优化绿色金融管理体系，构建完善的顶层设计和治理架构。在治理架构方面，形成由董事会统筹决策、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。

#### 绿色金融管理体系

##### 董事会

董事会负责制定绿色金融发展战略与决策，并对战略的实施效果进行监督与评估；定期审议绿色金融及应对气候变化的相关议题；由高级管理层拟定绿色金融目标并提交董事会审批。

### 高级管理层

由总行行长担任绿色金融办公室主任，分管行领导担任副主任，全面统筹绿色金融业务的发展。

### 专业部门

由绿色金融办公室秘书处负责全行绿色金融工作的统筹管理、推动落实和推进绿色金融业务。

### 绿色金融业务员工

由各分行的专职岗位员工负责推动绿色金融业务的发展。通过总分行的紧密联动、科学的考核激励机制以及专业队伍的建设，构建具有平安银行特色的“网联式”绿色金融推进体系。

## 11.2 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。报告期内，本行修订完善《2024 年风险政策》，《对公信贷客户环境（气候）、社会和治理风险管理办法》，进一步强化 ESG 风险管理。

本行结合行业特点，制定针对农业、能源、电力、矿业、石油天然气等重点行业的投融资政策。《2024 年度风险政策》覆盖 100 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，对具有潜在重大环境与气候风险实行“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。

### 农业行业：

本行持续提升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，明确要求客户须依法合规经营，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。

### 能源行业：

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。

- 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和抑制高污染、高耗能、高碳排放的约束机制;
- 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;
- 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、金矿采选等行业:**

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。

- 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,并坚决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;
- 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;
- 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。

#### **石油和天然气相关行业:**

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。

- 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;
- 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。

### **11.3 ESG 风险管理与尽职调查**

本行制定《对公信贷客户环境(气候)、社会和治理风险管理办法》《对公绿色融资业务认证标识管理办法》《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”四项原则，将 ESG 风险管理嵌入授信管理，全方位管控潜在 ESG 风险。

本行构建权责分明的绿色金融及 ESG 风险治理架构，董事会承担 ESG 风险管理最终责任，风险管理委员会为 ESG 风险管理的监督机构，定期向董事会开展年度汇报。本行建立分工清晰的三道防线，提升整体 ESG 风险管理水平。

### ESG 风险管理三道防线

#### 第一道防线：业务部门

执行 ESG 风险管理政策与流程，全面开展风险分类、识别、评估、监测、管理与处置工作。

#### 第二道防线：风控部门（风险管理部和授信审批部）

制定绿色金融及 ESG 风险管理的相关政策、制度和流程，将 ESG 因素纳入信贷业务的贷前调查、贷中审查和贷后管理全流程。

#### 第三道防线：稽核部门

定期开展绿色金融及 ESG 相关风险的全面审计工作，对相关政策措施和制度的执行情况进行监督与评估。

### ESG 风险评估分类

本行持续强化授信业务贷前、贷中、贷后的 ESG 风险管理，覆盖尽职调查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等业务环节。同时，制定并完善客户 ESG 风险评估分类标准及申报审核流程，将风险评估分类认定结果纳入信用评级及授信审批应用。

2024 年，本行建设投产 ESG 风险评估分类认定系统，涵盖 ESG 风险评估分类认定申请、认定审批、智慧查询、分类结果应用及强控校验等功能，实施客户 ESG 风险分类线上化与动态化评估。本行上线 ESG 风险预警系统模块功能，同步部署 ESG 风险预警指标到银行端 KYCr 系统<sup>1</sup>，实现对客户 ESG 风险分类应评尽评，提升 ESG 风险数字化管理水平。客户的 ESG 风险评估分类结果关联应用到客户信用评级。

<sup>1</sup> KYCr，智慧风控平台

## 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 尽职调查,主动进行前期访谈、资料收集和报告编制,持续监测并分析客户的 ESG 表现。

#### 贷前尽调与授信评估

本行要求客户经理在贷前尽职调查阶段,必须在企业征信系统、生态环境部等网站查询借款人/项目的环境违法信息,对环保不达标企业/项目严禁介入授信;建立《对公信贷客户尽职调查要点》,要求客户经理严格按照要点对客户环境(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,本行实行差异化授信审批策略,对于 ESG 风险评估分类认定为 D 类(高风险)客户的,原则上不得授信介入。

#### 贷中出账

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

#### 贷后管理

本行在《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,实现风险早识别、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监测客户 ESG 风险,审慎评估对本行信贷资产质量的影响。

## ESG 风险升级程序

本行对 D 类、C 类客户的 ESG 重大风险点设定相应的风险缓释措施及救济条款并落实到授信批复条款中，同时要求 D 类、C 类客户提供 ESG 风险报告及改善 ESG 重大风险点的相关声明和承诺。对出现重大风险隐患的客户，视情况按照合同约定中止直至终止资金拨付。

当 ESG 风险情形符合预警条件，本行按制度要求发起预警并采取相应风控措施。

当 ESG 风险情形会影响风险分类现有结果，本行重新发起 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<sup>2</sup>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，并就该事件可能造成的影响向总行报告。

## ESG 风险升级触发因素

本行设定 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以下风险敞口，将被认定为属于高风险客户，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 风险升级触发因素

风险描述		风险升级触发因素
环境	气候物理风险	因洪水、飓风、地震、高温等极端气候事件导致客户核心经营场所或生产设施严重损毁，并无法在 6 个月内恢复正常运行
	气候转型风险	客户的主营（收入占比超 80%）业务、产品、关键工艺被国家列入限制/淘汰类目录
	生物多样性丧失风险	客户高度依赖生态资源或服务，因生物多样性丧失导致经营环境严重恶化，并无法在 6 个月内恢复正常运行
	环境污染风险	因发生重大环境违法或污染事故而遭受监管部门处罚
社会	产业链稳定性及供应商管理风险	因供应链断裂或产业链不稳定，客户核心业务运营停滞超过 6 个月
	产品质量风险	因重大产品质量问题导致客户被强制停产超 6 个月
治理	股东之间治理风险	主要股东涉及虚假注资或抽逃资本，金额达注册资本 50%以上
	经营管理层治理风险	因内部管理严重失职，导致客户核心业务中断超 6 个月

<sup>2</sup> 国家相关主管部门认定的在环境保护、安全生产方面的重大事故。

## ESG 风险管理培训

2024 年，本行组织开展全行《对公信贷客户环境（含气候）、社会和治理风险管理培训》，主要介绍监管政策和气候风险内涵解读、ESG 风险管理要求和 ESG 系统应用操作宣导等，全行交易银行部、跨境金融部、授信审批部、风险管理部业务骨干近千人参加培训。

## 11.4 绿色产品与服务

本行利用综合金融服务和金融科技的力量，持续推动绿色金融产品与服务的创新。通过实施“客户、产品、市场策略”绿色金融计划，重点发展绿色供应链金融、绿色股权融资、绿色债券发行、碳排放账户管理以及转型金融服务等五大核心领域，促进绿色金融业务规模化和产业化发展。

### 2022-2024 年绿色投融资情况

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
绿色贷款余额	亿元	1,577.62	1,396.47	1079.68
绿色贷款余额同比增长	%	12.97	27.22	58.80
持有的绿色债券余额 <sup>3</sup>	亿元	85.82	158.19	/
绿色债券投资笔数	笔	66	171	101
承销境内绿色债券规模	亿元	12.80	15.00	7.50

### 2022-2024 年绿色贷款投向领域

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
基础设施绿色升级	亿元	1,006.38	848.83	701.67
清洁能源	亿元	321.63	263.51	178.56
节能环保	亿元	167.84	194.96	145.55
清洁生产	亿元	52.68	53.8	46.92
生态环境	亿元	28.15	32.76	23.33
绿色服务	亿元	0.93	2.61	1.64

<sup>3</sup> 绿色债券余额与投资笔数包含平安理财数据

### 11.4.1 绿色贷款

本行充分发挥综合金融服务优势，全力支持绿色低碳转型与可持续发展。本行通过精准布局和创新金融模式，在多个关键领域实现绿色金融的重大突破。

- ◇ 为某央企电力集团提供 30 亿人民币绿色低碳转型融资，支持能源体系绿色低碳转型
- ◇ 向粤港澳大湾区某核心城市轨道交通投资建设与运营企业发放技术改造项目贷款 29 亿元，助力绿色交通建设和绿色出行实践；
- ◇ 为某汽车制造企业发放绿色贷款 31 亿元，推动新能源汽车行业发展。

#### **【案例】转型金融贷款助力河钢集团低碳转型**

2024 年，本行为河钢集团提供累计 12.4 亿元的转型金融项目贷款，助力其推进河北省规模最大的高碳排企业“退城搬迁”绿色转型项目。项目完成后，河钢集团成功将厂区从老区迁往新区，并采用更环保的生产工艺和技术装备，实现绿色低碳转型。

#### **【案例】股权直投助力某集团海上风电项目**

本行充分发挥平安牌照和综合金融服务优势，为覆盖核能、核燃料、新能源等领域的某大型央企集团绿色投资项目融资。依托寿险端的出资能力，通过股权直投该集团海上风电板块，助力集团进一步优化负债结构，轻装上阵，聚焦清洁能源发展。

### 11.4.2 绿色债券

本行不断完善自身业务体系，整合内部资源，制定高效、专业的绿色债券承销服务流程，充分发挥“债生态”优势，利用广泛的销售网络、深厚的金融机构客户资源以及领先的债券做市能力，打造出“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，本行制定了绿色债券承销规模增长目标，努力推动更多绿色创新业务落地。

本行建立了专门的 ESG 债券做市交易团队，基于先进的模型和完善的数据平台，

利用量化分析技术，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 EGS 债券价格发现机制、提升二级交易活跃度、吸引更加多元化境内外机构投资 ESG 债券。

**截至 2024 年末，本行在绿色债券、小微债券、乡村振兴债券及其他可持续发展类债券等领域的交易规模达 1,212.50 亿，同比增长 40.7%，合计承销绿色与可持续相关债券 12.80 亿元。**

#### **【案例】承销中国电力国际发展有限公司 2024 年度第二期绿色中期票据**

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

本期债券募集资金偿还贷款穿透后用于收购国电投集团及附属公司的清洁能源公司股权，被收购企业的主营业务全部为风力发电、光伏发电、生物质发电及配套储能设施建设及运营，对应的清洁能源发电项目合计总装机容量超过 9,000 兆瓦，募集资金产生的二氧化碳减排量 178.4 万吨/年，节约标准煤 65.72 万吨/年，二氧化硫减排量 181.4 吨/年，氮氧化物减排量 290.68 吨/年，颗粒物减排量 37.15 吨/年，具有显著的环境效益。

#### **11.4.3 绿色理财**

本行全资子公司平安理财积极布局绿色金融和 ESG 投资。平安理财接连推出多只绿色金融和 ESG 主题产品，并作为国内首家理财公司率先参与中欧《共同分类目录》主题绿色债券基金的投资，在引导理财资金流向绿色产业的同时，也为广大投资者提供了多元稳健的绿色主题理财标的。2024 年，平安理财发行了 5 期以绿色金融为主题的理财产品，主要投向科技创新、绿色低碳等领域，该系列产品为投资者提供与国家绿色发展方向同步的投资机会。截至 2024 年末，平安理财在绿色金融和 ESG 领域的投资金额累计超 1,670 亿元。

## 11.5 行业研究与培训

2024年，本行持续围绕 ESG 风险管理、能源转型、绿色金融科技、碳金融等前沿课题开展研究，完成火电、钢铁钢贸、煤炭等传统能源行业研究专题研究，同时对光伏制造、储能、风能、抽水蓄能等清洁能源的行业发展进行深度研究。

本行从商业银行视角对中国人民银行、生态环境部、金融监管总局发布的《关于发挥绿色金融作用服务美丽中国建设的意见》进行解读分析，论述清洁能源、高碳转型、生态环保意见新技术等政策重点支持方向，在未来推动科技在绿色金融服务平台和生态环境监管平台上的应用，为绿色金融支持经济高质量发展注入新动能。

### **【案例】绿色业务认证操作培训**

2024年5月，本行组织开展绿色金融政策及绿色业务认证操作培训，覆盖所有分行风险管理部绿色业务认证、审查人员、以及分行绿色金融业务及风险联络人等相关员工。培训主要解读最新绿色金融政策、市场发展趋势、绿色融资认证的监管要求，明确业务发展方向，从行内制度、系统操作和证明材料等方面宣导绿色认证的关键流程和操作注意事项。

## 11.6 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。

## 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
<b>急性物理风险</b>	暴雨 洪水和飓风等极端天气事件	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，对生产设备等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《业务连续性总体应急预案》《IT 异地灾备应急响应与恢复预案》《防冰雪灾害应急预案》等专项应急预案及《防汛、防台风安全隐患排查清单》，健全全流程业务连续性管理和分工负责体系，明确组织架构、处理流程及应急策略，提前做好防范和应对处置工作； 保证营业用房符合国家抗御自然灾害技术标准，确保员工、客户生命财产安全及重要资产的转移保护； 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。
<b>慢性风险</b>	气温上升 降雨量变化 海平面上升等	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，密切关注并评估气候等自然灾害对企业的影响，将气候因素纳入应急预案，增强防控能力； 出台《对公信贷客户环境、社会和治理风险管理办法》《ESG 风险管理政策》，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，以大型风光电基地为基础，以周边清洁高效且具备先进节能技术的煤电作为支撑，通过稳定安全可靠的特高压输电线路实现能源输送。
<b>政策和法律风险</b>	监管要求收紧以及环保新政策出台	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。	政策风险 信用风险 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； 设立专门的合规团队，强化新政策研究与应对，确保及时调整业务流程和操作规范； 加强与政府部门、行业协会等的合作，获取最新政策信息，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。



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。	严格执行《产业结构调整指导目录》，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； 针对受技术进步影响较大的行业，设定更为严格的技术水平准入标准，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，降低技术失败带来的风险； 加强与行业监管部门和技术评估机构的合作，定期评估行业发展趋势，为信贷决策提供数据支持。
市场风险	投资者偏好变化 消费观念改变	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	若不能快速提供符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，助力客户实现绿色转型； 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，推动绿色金融产品的广泛应用和市场认可； 积极布局环保和可持续领域，推出符合消费者环保需求的理财产品和金融服务，确保产品及时、有效地满足市场和客户期望。
	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，降低碳价格波动带来的风险； 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，提高其适应碳价格波动的能力； 加强风险监控和动态调整信贷政策，定期评估碳市场走势，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。	市场风险 信用风险 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。	以“前瞻性、匹配性、全覆盖、有效性”为基本原则，将声誉风险管理纳入治理和全面风险管理体系，持续落实各项管理工作； 定期开展声誉风险隐患排查，防范潜在风险； 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	监管部门颁布的促进社会绿色转型的政策法规	企业和金融机构适应政策变化,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,还可带来额外环境效益,如减少碳排放、节约资源及社会效益,如促进社会可持续发展和提升声誉。	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。

### 11.6.1 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》。2024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。

## 11.7 推进绿色运营

本行践行“低碳环保从我做起”，将绿色理念融入日常运营各环节，通过数字化办公、环保型网点建设、数据中心能效优化和可持续采购策略等多维度举措，系统性推进绿色转型，打造“绿色、低碳、环保”的绿色银行形象。

### 11.7.1 绿色运营

本行通过分析大数据、应用OCR图像识别技术以及构建智能决策引擎等举措，实现业务全流程线上处理、资料信息自动化录入、企业资质线上验证，有效降低人力成本和差旅油耗，大幅减少纸质材料使用。2024年，通过对公客户回单、零售空中柜台、智能柜台、ATM、司法查冻扣等业务无纸化改造，本行累计节约纸质耗材2.95亿张，实现减排超1,474.3吨二氧化碳当量。

### 11.7.2 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。2024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无序排放。

### 11.7.3 绿色采购

在供应链管理方面，本行在供应商的选择、评估、监督和更新过程中，注重其在环境保护、职业健康安全及社会责任上的表现，优先考虑通过环保认证的供应商，并建立

稳固的伙伴关系，确保其持续遵守环保规定。本行建立环保采购准则和合同条款，明确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。同时，本行通过电子化采购系统推广无纸化标书，大幅降低纸张使用。

#### 11.7.4 绿色数据中心

本行不断完善数据中心节能环保管理，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，持续跟踪和分析能效指标，优化节能运行方案。本行福田数据中心通过启用 UPS 的 VI 节能模式、关闭待机空调电源、排查封堵机房内部冷气泄露位置等措施，有效降低功率损耗 85.7 千瓦。

本行通过绿证采购，助推我国能源消费绿色升级，助力“双碳”目标的实现。2024 年，本行采购绿色电力 2,108,000 千瓦时。

#### 11.7.5 绿色网点

2024 年，本行对现有网点的照明灯具进行升级，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。

#### 11.7.6 绿色建筑

2024 年，本行正在建设中的平安信用卡大厦、汽车金融大厦均参照中国绿色建筑三星级、美国 LEED 金级等标准进行建设，武汉中北路按中国绿色建筑一星级标准建设。

**平安银行绿色建筑认证**

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

## 11.8 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，将相关风险纳入风险政策的重要考量因素。本行《绿色金融风险指引》要求遵守国家法律、法规、产业政策和监管规定，并重点关注大型项目对当地生态系统产生的潜在负面影响。对于违反生物多样性资源和文化遗产保护法规，或者其产品会因“生物多样性丧失”导致经营严重受损，本行将其强制列入 ESG 风险评估负面清单并影响 ESG 分类结果。本行作为《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》签署机构，积极推动建立全球范围生物多样性与金融伙伴关系。本行与相关机构共同宣示：

**制定“生物多样性战略”**。积极了解《生物多样性公约》，助力落实“2020年后全球生物多样性框架”以及国家生物多样性战略与行动计划。研究制定支持生物多样性的目标、路线图和行动方案，完善生态友好型授信政策，探索生态友好型投融资模式，提供生态友好型金融服务，促进经济发展和环境保护双赢。

**强化“生物多样性风控”**。在投融资活动中加强生物多样性的保护与支持，避免出现损害生物多样性的行为。积极推进在治理结构和核心业务中强化生物多样性相关的风险识别与防控。加强生物多样性风险治理和风险控制体系的研究和建设，引导资金流向生态友好型项目。

**确立“生物多样性偏好”**。将生物多样性保护纳入绿色金融支持范围，利用现有成熟的绿色金融产品为生物多样性保护筹集资金。加强生物多样性保护与气候和环境治理之间的系统分析、协同增效。探索和开发商业可持续的生物多样性投融资机会，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜。

**加大“生物多样性投资与创新”**。围绕生物多样性、气候变化等领域，结合自身经营特点，积极发展生态信贷、绿色债券和绿色信贷资产证券化，稳妥开展环境权益、生态补偿抵质押融资，探索绿色并购融资、绿色资管、气候债券、蓝色债券等创新产品和混合融资模式，促进生态产品价值实现，积极稳妥为生物多样性保护提供综合化金融服务。

**做好“生物多样性披露”**。加强银行间生物多样性数据信息共享，研究业务流程对生物多样性数据信息披露要求，及时披露生物多样性保护投融资禁入和支持政策、分类筛选、动态更新。

## 12 金融活动环境影响

本行将环境责任深度融入金融活动全流程，通过系统性评估投融资项目的碳排放影响，引导资本向绿色低碳领域倾斜。同时，本行强化运营活动的全生命周期管理，降低自身碳足迹，协同推动价值链低碳转型，为碳中和目标贡献力量。

### 12.1 投融资活动环境影响

本行高度重视投融资活动的环境影响，依托国际标准对投融资活动产生的碳排放进行评估和披露，积极通过碳足迹核算和绿色金融实践，推动可持续发展和低碳经济转型。

#### 12.1.1 投融资活动碳足迹

本行依据碳核算金融联盟 (PCAF) 发布的《金融业全球温室气体会计及报告指南》，采用其定义的资产类别和计算方法，对企业信贷和个人汽车贷款相关的碳排放进行详细核算。

#### 投融资活动碳足迹<sup>4</sup>

指标名称	单位	2024	2023	2022
投融资活动碳排放量	吨二氧化碳当量	28,963,078.25	19,137,219.72	18,039,509.07
纳入碳核算的投融资金额	百万元	1,659,243.98	1,235,641.09	716,609.17
投融资活动碳排放强度	吨二氧化碳当量/百万元	17.46	15.49	25.17

<sup>4</sup> 2024 年统计新纳入企业债券/金融债，2022-2023 年度数据未包含企业债/金融债。根据 PCAF《金融业全球温室气体会计及报告指南》的定义，商业贷款包括所有提供给不在市场上交易，并在金融机构的资产负债表上的企业、非营利组织和任何其他结构的组织用于一般企业目的的贷款和信贷额度；机动车贷款资产类别指为特定目的向企业和消费者提供的用于一辆或多辆机动车的表内贷款和信用额度。企业信用债和金融债指为特定目的向企业提供的融资。碳排放量计算方法如下：

- 企业信贷排放 =  $c$  信贷余额 /  $c$  资产总额  $\times$   $c$  年度碳排放量 ( $c$  = 授信企业)
- 机动车贷款排放 =  $v$  未偿金额 /  $v$  资产的初始总价值  $\times$   $v$  行驶距离  $\times$   $v$  燃料效率  $\times$   $f$  排放因子 ( $v$  = 车辆或车队,  $f$  = 燃料类型)
- 企业债券/金融债排放 =  $c$  未偿还余额 /  $c$  资产总额  $\times$   $c$  年度碳排放量 ( $c$  = 发债企业)

## 2024 年绿色信贷环境效益<sup>5</sup>

碳减排领域	支持的项目数量 (个)	贷款金额 (万元)	带动的年度碳减排量 (吨二氧化碳当量)
清洁能源	26	366,202	1,503,203
节能环保	2	28,361	79,941
碳减排技术	1	26,302	206,238
合计	29	420,865	1,789,382

### 12.1.2 多功能绿色金融系统

2024 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，新开发绿色业务认证模块、ESG 风险评估分类认定模块以及“绿金”数据自动化统计模块等，并构建完善的绿色业务认证管理体系。

- ◇ 实现绿色业务线上认证，从而快速、精准地完成认证工作；
- ◇ 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。

### 12.2 运营活动环境影响

本行十分关注自身运营活动对环境的影响，积极采取措施减少资源消耗和碳排放，持续监测和优化各项环境绩效指标，推动绿色低碳运营，实现可持续发展目标。

#### 环境影响关键指标

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
营业办公所消耗的化石能源-天然气	立方米	773,429.92	668,795.31	490,314.89
自有交通运输工具所消耗的汽油-总量	升	5,865,375.60	8,132,707.00	298,913.62
自有交通运输工具所消耗的汽油-人均	升/人	144.82	188.61	6.76
自有交通运输工具所消耗的柴油-总量	升	0	36,604.93	/

<sup>5</sup> 统计口径为中国人民银行碳减排支持工具项下碳减排贷款。

自有交通运输工具所消耗的柴油-人均	升/人	0	0.85	/
发电设备所消耗的柴油-总量	升	6,198.8	/	/
营业办公所消耗的电力-总量	千瓦时	268,170,865.41	287,857,028.40	278,300,374.49
营业办公所消耗的电力-人均	千瓦时/人	6,621.17	6,675.87	6,295.39
职场外购电量	千瓦时	242,565,625.41	260,934,688.40	256,082,054.49
数据中心外购电量	千瓦时	25,605,240.00	26,922,340.00	22,218,320.00
营业办公所消耗的水-总量	吨	1,037,249.04	1,149,531.59	995,678.03
营业办公所消耗的水-人均	吨/人	25.61	26.70	22.52
营业办公所消耗的纸张	吨	49.09	64.73	12.116
营业办公所消耗的纸张人均用量	千克/人	1.21	1.50	0.27
电子废弃物 <sup>7</sup>	吨	291.44	262.66	/
范围 1+范围 2 排放量-总量	吨二氧化碳当量	170,192.49	183,062.16	163,316.59
范围 1+范围 2 排放量-人均	吨二氧化碳当量/人	4.20	4.25	3.69
直接（范围 1）排放量-总量	吨二氧化碳当量	14,386.08	19,220.83	1,624.06
直接（范围 1）排放量-人均	吨二氧化碳当量/人	0.36	0.45	0.04
经营场所化石燃料燃烧碳排放量	吨二氧化碳当量	1,545.48	1,322.65	969.68
自有车队燃料汽车排放量	吨二氧化碳当量	12,840.60	17,898.18	654.39
间接（范围 2）排放量-总量	吨二氧化碳当量	155,806.41	164,164.86	161,692.52
间接（范围 2）排放量-人均	吨二氧化碳当量/人	3.85	3.81	3.66
职场外购电力对应碳排放量	吨二氧化碳当量	142,046.43	148,811.05	148,783.67

<sup>6</sup> 2022 年用纸数据收集范围仅涵盖本行总行 12 个职场，2024 年与 2023 年用纸数据涵盖所有职场。

<sup>7</sup> 本行电子废弃物主要包括：终端设备、研发测试设备、网络设备、存储设备、机房设施、服务器等。



数据中心外购电力 对应碳排放量	吨二氧化碳当 量	13,759.98	15,353.81	12,908.85
间接（范围 3）排放 -总量	吨二氧化碳当 量	14,351.60	20,294.39	8,707.40
间接（范围 3）排放 -人均	吨二氧化碳当 量/人	0.35	0.47	0.20
雇员差旅乘坐交通 工具产生的碳排放 量 <sup>8</sup>	吨二氧化碳当 量	9,177.25	11,994.51	4,229.37
雇员差旅住宿产生 的碳排放量	吨二氧化碳当 量	5,161.64	8,229.19	4,464.95
纸张使用对应 碳排放量	吨二氧化碳当 量	53.61	70.69	13.07

<sup>8</sup> 雇员差旅乘坐交通工具包含航空、铁路和车辆，排放因子选自英国政府及环境、食品和农村事务部发布的温室气体排放报告转换因子。

## 第三方审验



审验声明书编号：No.CN-202503-CSR-01

### 可持续发展报告审验声明书

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称杭州汉德）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《2024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。杭州汉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《2024年可持续发展报告》，平安银行对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

#### 审验声明使用者：

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 2024 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计。

本次现场审验时间为 2025 年 03 月 03 日至 03 月 04 日。

#### 审验方法：

审验过程包括如下活动：

- 评审平安银行提供的文件信息；
- 访谈平安银行报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告指南》(GRI Standards 2021) 对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性等方面的要求，对报告进行了评估；

#### 审验标准及等级：

杭州汉德《报告审验实施规则》SC-P-A015 Rev.00（基于《AA1000 审验标准》(V3) 类型 2/ISSA 5000《可持续发展保证的一般要求》），保证等级：中度审验/有限保证；

#### 审验结论：

平安银行编制的《2024年可持续发展报告》客观反映了公司在 2024 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，杭州汉德没有发现系统性或实质性错误。

- **准确性：**通过抽样审计，发现报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- **平衡性：**报告客观披露了反腐倡廉培训数据、员工流失率、绿色投融资等情况，具有一定平衡性；
- **清晰性：**报告中使用了图片、案例等多种形式，使报告中的信息易于理解；

- **可比性：**报告披露了 2024 年度的相关绩效指标，部分披露了近 3 年的历史数据，可使利益相关方对公司的可持续发展绩效进行直观对比和了解；
- **完整性：**报告披露项基本涵盖了所识别的实质性议题，反映了对经济、环境、社会和管治的重要影响，使利益相关方可以评估公司在报告期间的绩效；
- **时效性：**本报告披露期为 2024 年可持续发展绩效。公司连续十七年定期发布报告，时效性较好；
- **可验证性：**报告中的数据和信息基本可被追溯和验证。

**改进建议：**

通过审验和评价活动，我们对平安银行股份有限公司在可持续发展的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 各相关部门应保留数据收集(如：“运营活动能耗指标”收集等)的原始证据，便于审验过程溯源更加高效；
- 增加报告中负面绩效指标的披露，以提高报告的平衡性。

**特别声明：**

本审验声明中不包括：


- 信息披露之外的活动；
- 关于平安银行股份有限公司的立场、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，在全球超过 100 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。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为 TÜV NORD 全球的分支机构之一是独立的，确保在实施报告审验过程中与平安银行股份有限公司及其分支机构或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股份有限公司提供，杭州汉德没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司



审验组长：郝丽红

日期：2025 年 03 月 12 日



机构授权人：王鹏

日期：2025 年 03 月 12 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

## GRI 标准索引

披露议题	披露项标题	章节索引
<b>GRI 2: 一般披露 2021</b>		
<b>组织及其报告做法</b>		
2-1	组织详细介绍	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	附录-关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	附录-关于本报告
2-7	员工	社会篇-人力资本发展-人才吸引
2-9	管治架构和组成	治理篇-稳健公司治理-治理架构
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-13	为管理影响的责任授权	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构
2-19	薪酬政策	社会篇-人力资本发展-畅通职业发展-薪酬绩效考核
2-22	关于可持续发展战略的声明	治理篇-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法	治理篇-可持续发展管理-利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	社会篇-人力资本发展-职业发展
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>		
3-1	确定实质性议题的过程	治理篇-可持续发展管理-双重重要性议题分析
3-2	实质性议题清单	治理篇-可持续发展管理-双重重要性议题分析
3-3	实质性议题的管理	治理篇-可持续发展管理-双重重要性议题分析
<b>GRI 201: 经济绩效 2016</b>		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	环境篇-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	社会篇-人力资本发展-社会福祉
<b>GRI 205: 反腐败 2016</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	治理篇-恪守合规底线-反腐败
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	治理篇-恪守合规底线-商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	治理篇-恪守合规底线
<b>GRI 302: 能源 2016</b>		
302-1	公司内部的能源消耗量	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
302-2	公司外部的能源消耗量	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
302-3	能源强度	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响

302-4	减少能源消耗量	环境篇-推进绿色金融-推进绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求	环境篇-推进绿色金融-推进绿色运营
<b>GRI 305: 排放 2016</b>		
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
305-4	温室气体排放强度	环境篇-金融活动环境影响
305-5	温室气体减排量	环境篇-金融活动环境影响
<b>GRI 306: 废弃物 2020</b>		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-3	产生的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-4	从处置中转移的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
306-5	进入处置的废弃物	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	环境篇-推进绿色运营-绿色采购
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	环境篇-推进绿色运营-绿色采购
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>		
401-1	新进员工和员工流动率	社会篇-人力资本发展-人才吸引
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	社会篇-人力资本发展-健康福祉
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>		
403-3	职业健康服务	社会篇-人力资本发展-健康福祉
403-6	促进员工健康	社会篇-人力资本发展-健康福祉
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	社会篇-人力资本发展-健康福祉
403-9	工伤	社会篇-人力资本发展-健康福祉
403-10	工伤相关的健康问题	社会篇-人力资本发展-健康福祉
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	社会篇-人力资本发展-职业发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	社会篇-人力资本发展-职业发展
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	社会篇-人力资本发展-人才吸引

## 《金融机构环境信息披露指南》索引

指标内容	在报告中的位置
年度概况	关于我们 环境篇-推进绿色金融
环境相关治理结构	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构 环境篇-推进绿色金融-绿色金融管理
环境相关政策制度	环境篇-推进绿色金融-重点行业信贷政策
环境相关产品与服务创新	环境篇-推进绿色金融-创新绿色产品与服务
环境风险管理流程	环境篇-推进绿色金融-生物多样性金融服务
环境因素对金融机构的影响	环境篇-推进绿色金融-应对气候变化
投融资活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响
经营活动的环境影响	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
数据梳理、校验及保护	社会篇-隐私及数据安全 环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响
绿色金融创新及研究成果	环境篇-推进绿色金融-绿色产品与服务 环境篇-推进绿色金融-行业研究与培训
其他环境相关信息	环境篇-推进绿色金融 环境篇-金融活动环境影响

## 《深圳市金融机构环境信息披露指引》索引

指标内容	在报告中的位置
<b>基本信息</b>	关于我们 环境篇-推进绿色金融-绿色金融管理
<b>战略目标</b>	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
<b>治理结构</b>	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构 环境篇-推进绿色金融-绿色金融管理
<b>政策制度</b>	环境篇-推进绿色金融-重点行业信贷政策
<b>环境风险管理</b>	环境篇-推进绿色金融-应对气候变化
<b>经营活动的环境影响</b>	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
<b>投融资活动的环境影响</b>	环境篇-金融活动环境影响-投融资活动环境影响
<b>创新及研究</b>	环境篇-推进绿色金融-绿色产品与服务 环境篇-推进绿色金融-行业研究与培训
<b>数据质量管理</b>	社会篇-隐私及数据安全 环境篇-推进绿色金融-投融资活动环境影响

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》索引

指标内容	在报告中的位置
应对气候变化	环境篇-推进绿色金融-应对气候变化
污染物排放	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
废弃物处理	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
生态系统和生物多样性保护	环境篇-推进绿色金融-生物多样性金融服务
环境合规管理	环境篇-推进绿色运营
能源利用	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
水资源利用	环境篇-金融活动环境影响-运营活动环境影响
循环经济	环境篇-推进绿色金融-推进绿色运营
乡村振兴	社会篇-热心公益事业-乡村公益
社会贡献	社会篇-热心公益事业
创新驱动	环境篇-推进绿色金融-绿色产品与服务
科技伦理	治理篇-可持续发展管理-可持续发展管理架构
供应链安全	环境篇-推进绿色金融-推进绿色运营
平等对待中小企业	治理篇-稳健公司治理-治理架构
产品和服务安全与质量	社会篇-保护消费者权益-消保重点举措
数据安全与客户隐私保护	社会篇-隐私及数据安全-管理架构
员工	社会篇-人力资本发展
尽职调查	环境篇-推进绿色金融-生物多样性金融服务
利益相关方沟通	治理篇-可持续发展管理-利益相关方沟通
反商业贿赂及反贪污	治理篇-恪守合规底线-反腐败
反不正当竞争	治理篇-恪守合规底线-商业道德
自主披露的议题	治理篇-稳健公司治理-董事会独立性、专业性和多元化



## 《TCFD 建议报告》索引

指标内容		在报告中的位置
<b>治理</b>	描述董事会对气候相关风险和机遇的监控情况	环境篇-推进绿色金融-绿色金融管理
<b>战略</b>	描述组织在短期、中期和长期中识别的气候相关风险和机遇	环境篇-推进绿色金融-应对气候变化
<b>风险管理</b>	描述组织识别和评估气候相关风险的流程	环境篇-推进绿色金融-应对气候变化
<b>指标和目标</b>	披露组织根据其战略和风险管理流程，评估与气候相关风险和机遇所使用的指标	环境篇-金融活动环境影响

## 关于本报告

本报告是平安银行发布的第 17 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

2024 年 1 月 1 日至 2024 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）》  
同时参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》相关披露建议。

### 可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 发布形式

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

### 确认及批准

本报告与 2025 年 3 月 14 日获得本行第十二届董事会第三十六次会议审议通过。

### 报告联系人

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

### 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。

## 意见反馈表

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

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

邮寄地址：深圳市益田路 5023 号平安金融中心南塔      邮编：518001

1. 对于平安银行来说，您所属的利益相关方类别是：

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

2. 您对本报告的总体评价是：

好   较好   一般   较差   差

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

高   较高   一般   较差   差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

合理   较合理   一般   较差   差

5. 您认为本报告的可读性如何？

好   较好   一般   较差   差

6. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

---

---

衷心感谢您对平安银行的关心和支持！