

平安银行股份有限公司 2013 年企业社会责任报告

目录

关于本报告	3
董事长、行长致辞	4
公司概况	5
企业社会责任战略与管理	7
长期能力建设	7
利益相关方沟通	7
股东	8
财务绩效稳步提升	8
公司治理不断完善	9
加强信息披露及投资者关系管理	10
实施全面风险管理	12
借力审计系统平台，全面提升审计质量与效率	14
反洗钱	15
反腐败	15
客户	17
深化流程优化，提升客户服务体验	17
系统改善公司客户服务品质	17
持续关注零售客户满意度	18
信用卡客户满意度	18
确保客户资金安全	18
持续创新公司业务产品	18
推出多项零售业务新产品	19
推出小微金融创新产品—贷贷平安商务卡	20
员工	23
完善的员工职业发展体系	23
合适的薪酬福利体系	23
健康与安全	23
有效的内部沟通渠道	24
和谐的工作氛围	24
员工文体活动	24
EAP计划	24
完善的培训体系和学习平台	24
环境和社会	27
减少运营碳排放	27
推动客户及伙伴重视环境问题	28
促进公众践行环保理念	30
灾难救助与帮贫扶困	30
教育公益	31
社区公益	31
普惠金融	32
合作伙伴	34
同业合作伙伴	34
供应链金融合作伙伴	34
保理商合作联盟	35
金橙俱乐部	35
产学研合作伙伴	35

供应商36

社会认可37

GRI指标对照表40

指标附录45

联系我们51

关于本报告

欢迎阅读《平安银行股份有限公司 2013 年企业社会责任报告》。在这份报告中，我们集中体现了平安银行对利益相关方关注事项的回应、行动以及面临的挑战。

本报告涵盖平安银行总部及分支机构 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日期间在履行社会责任方面的活动及表现。

我们继续将全球报告倡议组织的 G3.1 指标及金融行业补充指标作为信息披露的指导性原则来编制本报告。

我们的财务业绩详情载于《平安银行股份有限公司 2013 年年度报告》。

本报告做了部分规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。

本报告披露的所有内容和数据，已经平安银行股份有限公司董事会审议通过；同时，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《AA1000 审验标准（2008）》对本报告进行了独立第三方鉴证。

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

董事长、行长致辞

2013 年是两行整合后的新平安银行元年，是新平安银行实施“三步走”战略和“五年规划”的开局之年。我们始终秉承“对外以客户为中心、对内以人为本”的理念，深入推进各项改革，优化服务流程，实现了各项业务的跨越式发展，开创了近年来最好的经营局面！开启了平安银行新的纪元！

2013 年，我们锐意进取、团结奋斗，取得了良好的成绩：一是积极推进管理变革，稳步实施架构调整；二是建立全面风险管理体系，深化综合金融模式创新；三是全力转变增长方式，持续优化业务结构，逐步形成了以“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”为特色，公司、投行、零售、同业“四轮”驱动的全新商业模式，差异化的市场竞争优势逐步显现，“不一样的平安银行”品牌逐渐深入人心。

注重业务发展的同时，我们不忘自身作为“社会公民”的责任，积极回馈客户、回馈社会。我们充分考虑客户、员工、股东、社会公众、监管等相关方的利益和诉求，努力提升服务，践行普惠金融，推行绿色金融，热心社会公益，使践行社会责任与社会环境可持续发展相适应，与我行发展战略相匹配。

在提升客户服务水平方面，我们启动了“新银行、新服务、从我做起”全行服务提升项目，致力于用“好服务”打造“不一样的平安银行”。我们持续优化客户服务品质管理体系，提升客户体验。第三方调研公司独立进行的客户满意度调查结果显示，我们零售客户满意度逐季提升，并进入了同业先进行列。我们积极发展互联网金融，通过口袋银行、“橙 e 网”等，为广大的零售和公司客户提供简单、便捷的服务。我们积极推动小微业务发展，推出“贷贷平安商务卡”，创新中小企业服务模式，从授信、结算、财富管理、综合金融等提供全方位的服务，截至 2013 年年末，小微贷款余额超过 870 亿元。

在关爱员工方面，我们始终坚持着“对内以人为本”的指导思想，通过科学绩效考核办法为员工提供公平公正的发展空间；注重人才培养工程，利用集团综合金融优势资源和外部高端培训资源，启动国内首批综合金融管培生的培训计划，为综合金融发展储备人才；打造“家园文化”，开展“员工关爱计划”，落实“献爱心，送温暖”工程；举办趣味水上运动会、足球、篮球、羽毛球比赛等多项活动，关心员工身心健康。

在绿色信贷方面，我们积极与联合国环境规划署金融行动组等机构开展有关绿色信贷的对话和交流工作，稳步提升绿色信贷披露水平；继续加强节能减排重点工程和项目的信贷支持，将环保评估机制纳入授信业务管理流程，严控“两高一剩”行业信贷投放。

在公益活动方面，我们加强了总行对分行的指导，各分行结合当地实际情况，开展了多种多样的公益活动，受益范围更广、效率更高、内容更加丰富，包括抗震救灾、云南水窖项目、扶贫项目、捐助残障儿童、绿化项目等，使得平安银行的爱心得到更快、更有效地传递。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”。展望未来，我们任重道远！平安银行将继续拿出“不一样”的精神与干劲，为客户、员工、股东以及社会创造更大的价值！

公司概况

平安银行股份有限公司（简称：平安银行，股票简称：平安银行，股票代码：000001）是原深圳发展银行股份有限公司以吸收合并原平安银行股份有限公司的方式完成两行整合并更名后的银行，是总部设在深圳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（以下简称“中国平安”）及其控股子公司持有平安银行股份共计约 56.17 亿股，占比约 59%，为平安银行的控股股东。

截至 2013 年 12 月底，平安银行资产总额 18,917.41 亿元，较年初增长 17.75%；存款总额 12,170.02 亿元，较年初增长 19.18%；贷款总额（含贴现）8,472.89 亿元，较年初增长 17.55%。全年实现归属母公司股东净利润 152.31 亿元，同比增长 13.64%；非利息收入 115.01 亿元，同比增加 47.88 亿元，增幅 71.32%。根据中国银监会《商业银行资本管理办法（试行）》计算资本充足率 9.90%、一级资本充足率 8.56%、核心一级资本充足率 8.56%，根据中国银监会《商业银行资本充足率管理办法》及相关规定计算资本充足率 11.04%、核心资本充足率 9.41%。

平安银行目前拥有 38 家分行，机构网点 520 多家，在香港设有代表处，并与境内外众多国家和地区逾 2000 家银行建立了代理行关系。平安银行制定了清晰、可持续的发展战略，确立了“变革、创新、发展”的指导思想，秉承“对外以客户为中心，对内以人为本”的理念，充分发挥中国平安的综合金融优势，坚持外延式扩张和内涵式增长并举，实现公司、零售、同业、投行“四轮”驱动，致力于打造专业化、集约化经营的全功能现代化商业银行。

2013 年年中，平安银行正式成立了 3 个行业事业部、11 个产品事业部和 1 个平台事业部，标志着事业部经营体制的正式全面实施。事业部是银行基于“以客户为中心”理念，按照“流程银行”要求，对重点行业、重点业务进行嵌入式管理和专业化经营的战略性举措。

零售业务方面，平安银行坚持以客户为中心、不断创新产品和服务，加强“一站式”综合金融服务能力。平安银行全新推出以“健康关爱、高额保障、车行天下”为主题的平安财富客户权益体系，首创融汇了银行借记卡及信用卡双卡客户权益，更突出了平安的专业特色，服务类别多，保障额度高，保障内容全，在市场独树一帜。平安银行信用卡迄今已拥有超千万持卡客户，30 余种信用卡卡产品供客户随心选择，全方位随卡保险保障服务独具平安特色，电影、加油、超市、商旅各类“平安专利”优惠到家。平安银行小微金融业务以产品多、效率高、服务优三大特色，为小微企业提供各类贷款融资服务，以及结算、汇兑、现金管理、理财等金融服务。新近推出的“贷贷平安商务卡”为小微客户打造一个包括支付、结算、贷款、理财、保险等多种功能的综合金融平台，助力银行小微金融实现跨越式发展。

公司业务方面，平安银行确立了“面向中小企业，面向贸易融资”的发展战略，在全国率先推出围绕核心企业、开发上下游企业的全方位授信模式——“供应链金融”，在供应链金融市场领域的客户规模、品牌影响力、专业程度均居业内前列。在此基础上，独创的“线上供应链金融”在线服务平台，将物化的资金流转化为在线数据，无缝嵌入核心企业的电子商务平台，据此为客户提供在线融资、结算、理财等金融服务，在互联网时代继续保持领先的服务优势。同时，国际业务、离岸业务稳健发展，作为国内 4 家获得离岸业务资格的商业银行之一，为公司客户搭建起跨时空、全方位的银行服务体系。

资金同业方面，同业资产负债规模持续、快速增长。平安银行特色业务“行 E

通”依托开放式中间业务代理平台，通过整合自身资源，建立专业、完整、灵活的产品与服务体系，为广大银行类金融机构提供全面金融服务解决方案。平安银行着力打造黄金银行，贵金属代理业务量继续名列前茅，并于 2012 年内取得黄金业务全牌照，同时积极开发黄金寄售、黄金租赁等特色产品，持续扩大黄金市场影响。积极开展理财业务，理财产品线持续丰富，币种多样化，投资多元化，风险收益平衡化，全年发行产品数量超过 2000 个，位居同业前列。

投行方面，平安银行依托中国平安综合金融平台，以客户为中心，着眼货币市场、股票市场和债券市场，重点针对资源类、地产类、平台类、战略性新兴产业类、高端另类等行业领域，搭建高收益、低风险、风险可控、成本可控的投行产品线，伴随企业成长。未来，平安银行将建立具有平安特色、国内领先的投行业务模式三大平台：包括综合金融产品整合平台、复杂投融资产品创新平台、中间业务收入创收平台等。

平安银行不断完善公司治理结构，提升科学决策能力，积极引进现代企业人力资源管理方法；在国内率先建立了财会、信贷、稽核垂直管理体系，全面加强风险控制，资产质量保持良好，资本实力显著增强。

平安银行通过业务和管理的发展不断提升企业品牌形象，多年来积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，坚持诚信合规经营，维护客户利益，为社会提供优质金融产品和服务，保障员工合法权益，注重环保、热心公益、回馈社会。

近两年，平安银行荣获了最佳供应链金融服务银行、卓越竞争力财富管理银行、最具创新意识银行、年度股份制商业银行、最佳企业社会责任奖、中国最受尊敬中资银行等荣誉。在 2013 年电子银行业务发展高峰论坛暨领航中国最佳电子银行颁奖盛典上，平安银行斩获“最佳电子银行”和“企业网银最佳创新奖”两项大奖。

未来，平安银行将牢牢把握时代发展机遇，开拓创新，变革发展，继续强化“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”四大特色，依托集团在资本、品牌、渠道、客户、产品、IT 等方面的综合金融优势，充分发挥银行在实现“一个客户，一个账户，多个产品，一站式服务”过程中的“领头羊”作用，实现超常规、跨越式发展，努力将平安银行做大做强，实现“最佳银行”战略目标！

企业社会责任战略与管理

长期能力建设

2013 年，我们在积极开展各项社会责任活动的同时，继续完善各项社会责任管理工作。我们进一步强化了总行在社会责任领域的审查和督导职能，组织协调各职能部门和分支机构积极履行企业社会责任。

2013 年，我们借助中国平安低碳潜力评估项目，重点评估了银行创新产品和流程改造可能带来的降低碳排放效果及潜力，梳理了银行绿色运营方面的路径和措施，为进一步的量化管理奠定了基础。

利益相关方沟通

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

相关方名称	沟通方式	对我们的期望	沟通内容
股东	公开信息披露，股东大会，股东书面通知，业绩发布会，官方网站	不断提高公司价值和市值，降低企业风险，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力	公司重要信息，重大经营决策，经营管理数据，业务创新及成就
客户	客户满意度调查，客户服务热线(95511)，客户服务活动，客户经理日常联络	提供优质的产品和服务，并不断改进	改善服务的措施，了解客户需求，产品服务相关资讯
员工	工会，合理化建议，座谈会，培训交流，内刊内网等内宣平台，绩效管理机制	为员工提供更好的薪酬福利和职业成长机会	员工权益保障，职业生涯规划，绩效管理
社区	社区服务活动，志愿者活动，各种庆祝日的联欢	安全运营，促进社区繁荣与和谐，提供安全、健康的环境	企业社会责任理念及行动，金融服务及产品风险教育，社区项目
供应商与合作伙伴	合同，协议，综合评估	公平采购，诚信履约，互惠合作，实现双赢	合规管理，产品与服务质量，进一步合作机会

在银行运营的日常工作中，我们运用上述沟通机制和策略，与利益相关方开展了积极而富有成效的沟通；我们在绿色信贷等环保领域与国内 NGO 加强了沟通和联络，提升了绿色信贷披露水平。

股东

我们的使命——对股东负责：资产增值 稳定回报

我们的关注

- 健全公司治理制度，完善公司治理结构，并提升公司整体治理水平；
- 重视股东合理投资回报，实施积极的利润分配方案；
- 不断创新稽核手段，完善审计平台，提升非现场审计效率；
- 高层和全局上保持案件防控的高压态势，促进案防、合规内控工作的长效开展，提升案件防控和合规内控工作整体水平；
- 进一步加大反腐败力度，为实现经营目标提供有力保障。

我们的行动

财务绩效稳步提升

2013 年，面对压力与挑战，我行依托集团综合金融优势，制定了“三步走”战略和五年发展规划，确立了“变革、创新、发展”的指导思想，坚持以客户为中心，外延式扩张和内涵式增长并举，以公司、投行、零售、同业“四轮”驱动业务发展，推进组织架构变革，建立全新的激励机制，推进专业化、集约化经营，实现了全行规模、效益的快速、协调发展，圆满完成了各项经营指标，开创了近年来最好的业务发展局面。

全年实现营业收入 521.89 亿元，比上年增加 124.40 亿元，增幅 31.30%；实现非利息净收入 115.01 亿元，比上年增加 47.88 亿元，非利息收入在营业收入中的占比由上年的 16.89% 提升至 22.04%。全年业务及管理费支出 212.79 亿元，比上年增加 56.15 亿元，增幅 35.85%。资产减值损失 68.90 亿元，比上年增加 37.60 亿元，增幅 120.13%。全年实现净利润 152.31 亿元，比上年增加 17.19 亿元，增幅 12.72%。其中：实现归属于母公司的净利润 152.31 亿元，比上年增加 18.28 亿元，增幅 13.64%。基本每股收益 1.86 元，比上年增长 13.41%。

2013 年全行经营情况具有以下几个特点：

业务规模快速增长。报告期末，我行资产总额 18,917.41 亿元，比年初增加 2,852.04 亿元，增幅 17.75%。各项贷款（含贴现）余额 8,472.89 亿元，比年初增加 1,265.09 亿元，增幅 17.55%。其中零售贷款（不含信用卡）2,388.16 亿元，比年初增加 627.06 亿元，增幅 35.61%。各项存款余额 12,170.02 亿元，比年初增加 1,958.94 亿元，增幅 19.18%。业务规模的增长为营业收入的增长奠定了坚实的基础。

业务结构进一步改善。我行主动调整资产负债结构，大力发展存款业务，压缩高成本同业负债，期末存款在总负债中占比较年初提升 1.28 个百分点；压缩同业低效资产，限制同业资产占比，确保同业业务有序发展，全行资产负债结构趋于协调。加强存贷比管理，余额存贷比和日均存贷比同比大幅下降，有效缓解了流动性风险，平稳度过了 6 月和 12 月的流动性危机，规避了短期资金融入的高额成本。提高信贷资源效率，贷款结构明显改善。我行小微/新一贷和汽融业务增量占全行贷款增量的 59%，期末余额占比较年初提升 7 个百分点至 19%。贷款的客户结构和业务结构大大优化。发挥综合金融优势，大力发展类投行业务，实现中间业务收入大幅增长。我行非利息收入同比增长 71.32%，在营业收入中占比由上年的 16.89% 提升至 22.04%，收入结构明显优化。其中：投行业务全年实现中收 16.34

亿元,比去年增加 12.9 亿元,托管业务实现中收 5.1 亿元,比去年增加 2.9 亿元。

定价能力明显提升。加强资本资源、信贷资源的集约管理,实施严格的贷款额度和风险资产限额管理;同时加强对贷款的定价管理,年初出台了贷款最低定价政策,控制了信贷资源的低效消耗;下半年推行贷款额度竞价管理,新发放贷款利率逐月提升,全年新发放贷款平均利率比上年提高了 93 个基点。在 2012 年央行降息及利率市场化的不利影响下,存贷差仍提升了 14 个基点。

资产质量保持稳定。通过重塑组织架构、完善风险政策、优化业务流程、加大清收力度等管理措施,提升了信用风险管理水平,资产质量保持稳定,不良贷款率有所下降,拨贷比和拨备覆盖率逐步提高,抵御风险的能力进一步加强。报告期末,不良贷款余额 75.41 亿元,较年初增加 6.75 亿元,增幅 9.83%;不良率 0.89%,较年初下降 0.06 个百分点;拨贷比 1.79%,较年初上升 0.05 个百分点;拨备覆盖率 201.06%,较年初上升 18.74 个百分点。

资本充足率等指标符合监管要求。我行各项主要财务指标均符合监管要求。12 月非公开发行股票顺利完成,有效提升了资本充足率水平。报告期末,根据中国银监会《商业银行资本管理办法(试行)》计算资本充足率 9.90%、一级资本充足率 8.56%、核心一级资本充足率 8.56%,根据中国银监会《商业银行资本充足率管理办法》及相关规定计算资本充足率 11.04%、核心资本充足率 9.41%。

公司治理不断完善

我行按照《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国证监会、中国银监会的监管要求,一直致力于健全公司治理制度,完善公司治理结构,增强公司治理有效性。各治理主体遵循独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的原则,建立了合理的激励、约束机制,科学、高效地决策、执行和监督。

本行公司治理获得社会公众和广大投资者认可,先后获得权威机构颁发的“优秀董事会”、市值管理“百佳”和资本品牌价值“百强”、“最佳持续投资价值”、“最佳社会责任上市公司”、“中国上市企业公众互动服务 TOP10”等荣誉称号,董事长孙建一先生荣获“最具战略眼光董事长”称号,执行董事、行长邵平先生荣获“最佳经理人”奖,董事会秘书李南青先生获得“最具创新力董秘”、“投资者关系金牌董秘”、“最佳董秘”等奖项。

我行根据相关法律法规、《章程》和《关于加强社会公众股股东权益保护的若干规定》等的有关要求,确保所有股东享有平等地位并能充分行使自己的权益。2013 年共召开 2 次股东大会,其中年度股东大会 1 次,临时股东大会 1 次,共审议通过 27 项议案,听取 2 项报告。股东大会的召集、召开、表决程序符合《公司法》、《上市公司股东大会规则》等法律法规及《章程》等的规定,并由律师事务所出具法律意见书。

我行各位董事严格遵守其公开作出的承诺,勤勉尽责,积极参加各次会议,充分表达意见,认真履行各项职责,做了大量卓有成效的工作。各位独立董事按照相关法律法规,认真履行职责,参与重大决策,对重大事项发表独立意见,切实维护银行整体利益,尤其是保护中小股东的合法权益。

董事会向股东大会负责,按照法定程序召开会议,并严格按照法律、法规及我行《章程》规定行使职权。2013 年,第八届董事会共召开 9 次会议,审议通过 57 项议案,听取 18 项报告,包括非公开发行、战略规划、董事会换届、定期报告和

利润分配方案、重大关联交易、呆账核销、预算和决算、重要规章制度、高管聘任及薪酬等重大事项。根据股东大会审议通过的相关议案，积极推进并顺利实施非公开发行股票工作，为平安银行的健康持续发展奠定了坚实的基础。

董事会各专门委员会认真研究有关重要事项，在董事会的科学决策中发挥了重要的作用。2013年，董事会各专门委员会共召开17次会议。

监事会向股东大会负责，依法及时、充分、有效地行使监督权。2013年监事会先后到北京等6家分行组织调研，并对地产金融事业部、天津分行和青岛分行进行了年度巡检，形成巡检调研报告，督促董事会和经营层就相关事宜进行整改。持续推动董、监事履职评价，完善履职评价档案，同时制定了对高管层的实质性履职评价制度，强化了对高管的履职监督职能。在常规的听取报告、审阅报表、内审核查等监督方式基础上，还特别聘请外审机构对关注的风险、财务工作重点进行专项检查，从更独立、客观的角度提出了优化建议。进一步完善了监事长与董事长和行长定期和不定期的沟通机制，通过会议、邮件、电话等形式，及时互通内外重要信息，反馈和提出了大量的监督意见和建议。刊发《监事会通讯》共计8期，成为了监事会的重要信息平台。强化监事培训，组织监事先后参加新资本协议培训和监事履职培训，进一步提升履职能力。

监事会共组织召开监事会会议7次，审议议题34项，包括定期财务报告、制度建设、监管要求、重点工作等重大事项；监事会成员出席股东大会共计2次，列席董事会会议共计9次，列席董事会专门委员会会议共计8次。

我行在构建符合公司治理基本准则和有关法律法规、并适应具体情况的管理层架构方面做了一系列工作，高管人员职责清晰，报告关系明确，融合了业内先进管理经验和我行经营管理实际，适应公司治理结构和业务发展的要求。

高管层遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责并按董事会决策开展经营管理。高管层成员均很好地完成了年度经营目标及全年工作任务，并在全行经营管理工作中，发挥和运用自身优势及先进经验，对促进我行健康发展起到积极作用。高级管理层具备良好的团队精神，职责分工合理适当，经营稳健并能及时识别和管理风险。

加强信息披露及投资者关系管理

我行严格按照法律、法规和《章程》规定，做好临时和定期信息披露工作，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，确保公司履行信息披露义务。2013年，在指定信息披露媒体上发布公告40大项71小项，包括年度、半年度、季度报告和相关文件，股东大会、董事会相关公告，非公开发行相关公告，董事会换届相关公告，以及监管机构要求的其他公告。在中国债券信息网和货币信息网发布债券付息公告等52项公告。

2013年7月，在深交所组织的上市公司信息披露考核工作中，平安银行连续两年在主板公司考核中获评最高等级A级（A级仅占主板公司的11.6%），继续取得深交所信息披露直通车资格。

我行进一步加强投资者关系管理，认真对待股东和投资者来访和咨询，确保所有股东有平等的机会获得重要信息。

2013年全年共接待投资者及分析师现场或电话调研58场，参加券商或投行会议17次，组织业绩及其他说明会2次，开展路演2次，并处理有效个人投资者邮件数十封，回复个人投资者电话咨询约千余通，答复互动易平台问题上百个。

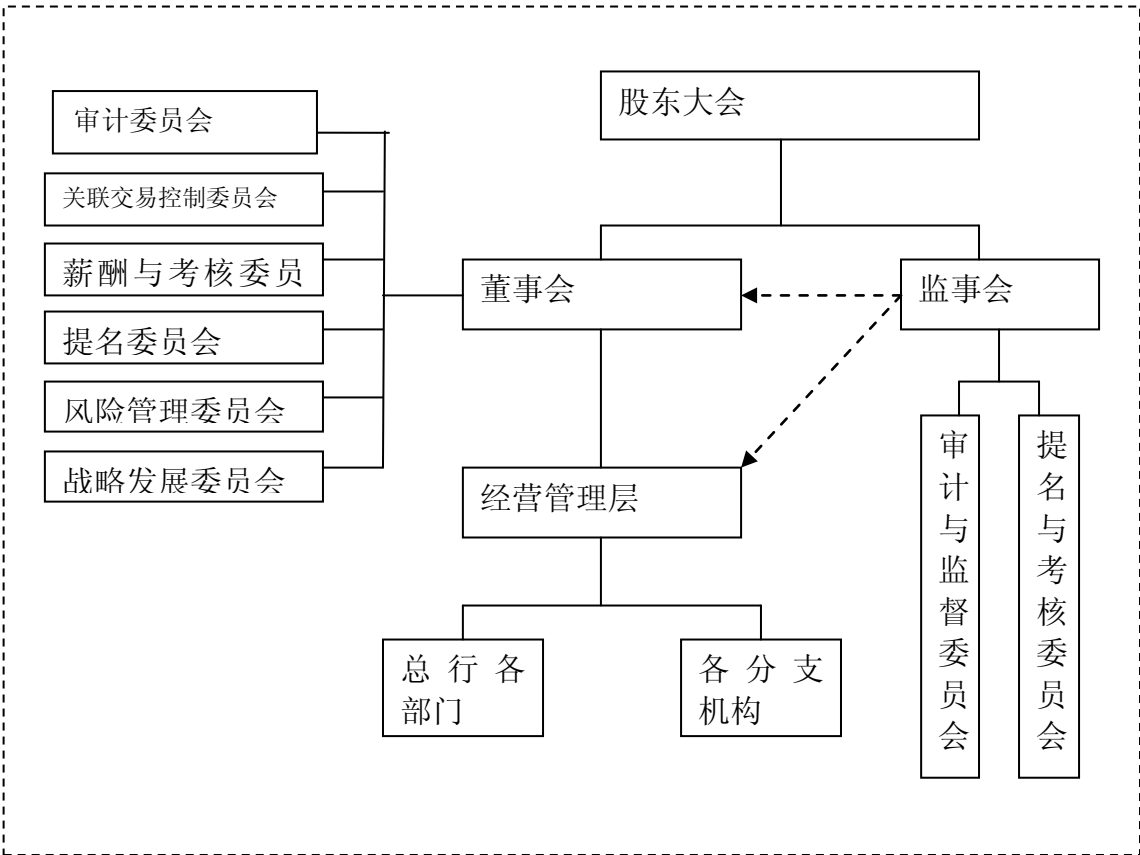
为了更好地了解市场的评价和反馈，我行聘请第三方对主要投资者进行印象调

查，针对市场反馈的意见改进投资者关系工作。投资者对我行投资者关系服务工作给予了很高评价，认为我行的投资者关系工作在行业中处于领先水平，业绩报告披露工作也获得了高度认可。

我行《章程》中明确了利润分配政策，包括利润分配原则、规划、形式和间隔期间、现金利润分配的条件与比例、利润分配政策调整的条件和程序。我行本着重视股东合理投资回报，同时兼顾合理资金需求的原则，充分听取中小股东和独立董事的意见，自主决策利润分配事项，在盈利和资本充足率满足持续经营和长远发展的前提下，实施积极的利润分配方案，充分维护股东依法享有投资收益的权利。

我行于 2013 年 5 月 23 日召开的 2012 年年度股东大会审议通过了《平安银行股份有限公司 2012 年度利润分配方案》，综合考虑股东投资回报、监管机构对资本充足率的要求以及本行业务可持续发展等因素，除法定利润分配外，以本行 2012 年 12 月 31 日的总股本 5,123,350 千股为基数，每 10 股派发现金股利人民币 1.70 元（含税），派送红股 6 股。本次用于派发现金股利人民币 870,970 千元，派发红股人民币 3,074,010 千元，共计人民币 3,944,980 千元，剩余未分配利润人民币 19,131,735 千元，用于补充资本金，留待以后年度分配。我行于 2013 年 6 月 14 日发布了《平安银行股份有限公司 2012 年年度权益分派实施公告》，2012 年度利润分配方案在报告期内实施完毕。

附：公司治理架构图



实施全面风险管理

信用风险管理

2013 年，我们建立集中、垂直、独立的全面风险管理架构，在总行风险管理委员会的统筹下，由风险管理部、公司授信审批部、资产监控部、零售信贷管理部等专业部门协作，进一步加强对贷前调查、贷时审查、贷后管理及清收处置等的全流程管理和信用风险管控。主要信用风险管理措施如下：

1、重塑全面风险管理架构。成立总行风险管理委员会，统筹各层级风险管理工作。建立“派驻制风险管理、矩阵式双线汇报”的风险管理模式，由总行风险管理委员会向各分行派驻主管风险副行长、向各事业部派驻风险总监，负责所在单位的全面风险管理工作。

2、完善风险管理政策。积极支持实体经济发展与结构转型，并实施风险限额管理指导下的分类管理，有效控制政府融资平台、房地产开发、“两高一剩”和落后产能贷款，不断完善中小企业金融服务，持续推动绿色信贷，引导分行优化信贷结构，防范风险。

3、优化风险管理流程。按照流程银行的要求，坚持“防范风险、精简高效”原则，继续完善和优化从授信调查、授信审批、贷款发放、风险监控到资产清收的作业流程，确保各环节分工明确，责任清晰，效率提升。

4、加大清收处置力度。成立资产监控部，对贷后风险监控、不良资产清收处置、问题资产管理、放款制度完善等工作进行专业和高效的管理。同时，下设华东资产保全中心，集中重点处置华东地区问题资产。

5、推进新资本协议实施。非零售内部评级方面，逐步完善了内部评级体系总体框架，并完成客户、债项评级模型；零售内部评级方面，建立了满足内部业务发展、风险管理及外部监管需求的先进信用风险计量体系。

6、加强人才队伍建设。积极引进国内外风险管理人才，充实风险管理团队。加强风险管理人才的培养和发展，提升团队技能素质。

市场风险管理

我行面临的市场风险主要来自利率和汇率产品的头寸。我行市场风险管理的目标是避免收入和权益由于市场风险产生不可控制的损失，同时降低金融工具内在波动性对我行的影响。我行董事会负责审批市场风险管理政策，并授权资产负债管理委员会具体审批资金投资业务市场风险额度并对市场风险情况进行定期监督。资产负债管理委员会下设专门的部门负责市场风险监控的日常职能，包括制定合理的市场风险敞口水平，对日常资金业务操作进行监控，对资产负债的期限结构和利率结构提出调整建议等。

交易账户利率风险源于市场利率变化导致交易账户利率产品价格变动，进而造成对银行当期损益的影响。我行管理交易账户利率风险的主要方法是采用利率敏感性限额、每日和月度止损限额等确保利率产品市值波动风险在银行可承担的范围内。

银行账户利率风险是指利率水平、期限结构等要素发生不利变动导致银行账户整体收益和经济价值遭受损失的风险。我行定期监测人民币生息资产和付息负债在各期限重定价缺口水平，并且通过资产负债管理系统对利率风险进行情景分析和压力测试，密切关注利率波动情况下机构净值变化对资金净额的影响比例，严格控制利率敏感性相关指标并施行审慎的风险管理。我行定期召开资产负债管理委员会会议，根据对未来宏观经济状况、市场资金情况和人民银行信贷政策的分析，主动调整资产负债结构，科学管理利率风险。

汇率风险主要包括外币资产和外币负债之间币种结构不平衡产生的外汇敞口和由外汇衍生交易所产生的外汇敞口因汇率的不利变动而蒙受损失的风险。我行面临的汇率风险主要源自我行持有的非人民币计价的贷款和垫款、资金投资以及存款等。我行对各种货币头寸设定限额，每日监测货币头寸规模，并且使用对冲策略将其头寸控制在设定的限额内。

流动性风险管理

2013年，我们高度重视流动性风险管理，不断完善全行流动性风险管理体系，综合运用多种管理指标和工作方式，做到有效识别、计量、监测和控制流动性风险，定期开展流动性风险压力测试，制定具体的风险应急预案，确保充足流动性储备以满足业务发展需要以及有效应对市场波动带来的不利影响。

为有效监控、管理流动性风险，我行不断完善流动性风险管理工具，大幅提高流动性风险监测频率，做到按日监控全行资金来源与资金运用以及全行资金头寸缺口情况；持续完善全业务压力测试模型，采用业务规划与压力测试相结合的方式，对未来流动性风险水平进行预估；不断完善和细化流动性风险应急计划，针对特定事件制定具体的解决方案；加强各相关部门之间的沟通和协同工作能力，提高风险应对效率。

我行董事会、监事会和管理层具有多年的银行管理经验，非常了解、重视流动性风险管理。截至报告期末，我行流动性保持充裕，重要的流动性指标均达到或高于监管要求；各项业务稳步增长，始终保持一定比例的优质流动性资产规模。

操作风险管理

2013年，我们按照“全面风险管理”的要求，依托新资本协议操作风险项目的实施，深化各项操作风险管理基础，全面提升操作风险管理能力，有效预防和遏制重大操作风险事件。报告期内，操作风险总体平稳，未发生重大操作风险事件。具体如下：

1、完善全面风险管理下的操作风险管理体系。明确操作风险管理战略目标、实施规划，完善操作风险相关制度、办法。

2、顺利实施新资本协议操作风险项目，初步建立较为完整的操作风险管理工具体系。操作风险与控制自我评估(RCSA)、关键风险指标(KRI)、损失收集(LDC)三大管理工具在我行初步落地实施。

3、创新整合 RCSA 和 C-SOX 两大机制，创造性建立一套将 RCSA 动态量化评估监测与内部控制体系有机结合的，覆盖范围广、内容精细、评估维度多的操作风险与内部控制自我评估体系。

4、进一步提升操作风险监控规范化、专业化，全行初步形成“操作风险管理三大工具+两个特色管理手段（DCFC、总账核对）”为主体的专业、规范的操作风险监控体系，及时掌握操作风险轮廓及特点，强化重点风险领域的检视、评估及控制。

5、初步搭建全行业务连续性体系，规范业务连续性日常管理和应急处置，成功实施我行首次业务连续性（BCP）联合演练，进一步提升我行应对突发事件的处置能力及经营恢复能力。

6、推进操作风险管理自动化建设，初步完成操作风险管理系统三大工具模块的设计、开发、测试工作，并在全行试行推广，提升操作风险管理工作效率。

7、深入开展操作风险文化建设，通过多形式培训宣导活动，塑造操作风险管理良好文化，“操作风险管理人人有责”理念逐步深入人心。

其他风险管理

我行面临的其他风险包括法律风险、合规风险等。

2013 年，我们围绕全面风险管理战略，持续完善务实、高效的法律合规与操作风险管理组织架构，总行和各分行均成立了案防委员会、设立了法律合规管理部门，配备了专职的法律、合规与操作风险管理人员；总行法律合规部定期向董事会审计委员会、监事会和高级管理层报告工作，构建了较完善的法律、合规、操作风险的组织管理体系。

1、法律风险管控方面，我行进一步完善了法律审查制度及法律事务案件管理制度，增强了法律风险的防范、控制与化解能力。在法律审查和咨询方面，我行注重法律审查制度的完善和落实，更新、补充及规范合同格式样本及条款，对我行制定各项管理制度、新产品研发、新业务开展、重大项目等提供及时有效的法律支持。持续推行法律服务提前介入的常态化运作机制，对各项业务提供全面、系统、及时、有效的法律服务，并针对各项业务中涉及的相关法律问题专题检视，提出进一步完善的措施，持续提升我行业务的法律风险防范成效。在诉讼案件和综合法律事务管理方面，完善诉讼管理制度规范，加强对重大案件的管理跟踪，建立案件定期跟踪检视、报告、分析讨论机制，同时妥善处理各类非诉纠纷，有效管控诉讼风险，维护了我行合法权益。

2、合规风险管理方面，实施多项案件防控、合规管理措施与风险管控工具，实现了全年无重大案件、反洗钱“零处罚”的目标，为各项业务健康、快速发展提供有效的合规支持。主要情况如下：

（1）加强内控合规体系建设。完善亮牌处罚系列制度，建立新的问责管理体系。

（2）高度重视并狠抓案件防控，完善多管齐下的案防工作体系。进一步完善务实、高效的案防合规组织架构，优化案防委员会运作机制，有效实施分行案防专项督导、案防到支行等案防层级督导，运用发案风险分析、员工可疑行为排查、案防宣传教育等多项案防措施工具，落实重点高发部位的防控措施，基本建立起了“工作有目标、形势有预判、行动有抓手、落实有方法”的一整套案防工作机制和运行体系，为银行稳健发展保驾护航。

（3）优化并有效运行与业务创新相适应的“主动提前介入、过程关注、合规评审后评估”的全流程合规评审，积极服务于“四轮驱动”战略和业务一线，强化经营机构与业务条线的风险防御能力，支持综合金融战略与业务创新，助推业务健康发展。

（4）推进内控合规管理的体系化、流程化、系统化。优化全行制度体系，推进制度管理的流程化、系统化建设，积极推进法律合规操作风险管理系统建设。

（5）建立反洗钱集中处理模式下的反洗钱工作体系，实现反洗钱作业标准化、专业化、集中化处理，持续提升反洗钱工作水平。

（6）实施全方位、多层次的内控合规培训与宣传教育，强化案防意识与勤勉尽职的合规意识，营造了良好的案防合规文化氛围。

借力审计系统平台，全面提升审计质量与效率

2013 年，我们的稽核监察工作紧紧围绕新五年发展规划之战略重点，坚持以风险和管理为导向，努力践行新的内审工作理念，全年共组织实施各类审计项目 545 项，对 27 家分支机构的检查覆盖率为 100%，有效控制了银行系统风险。

2013 年，我们以“TeamMate 系统”为项目管理抓手，实现审计数据及资料的系统化存储，实现了审计任务的线上化全过程管理和质量控制。同时，TeamCentral

报表取代原来的手工报表，实现了数据信息的实时传递和自动化管理，进一步提高报告数据的准确性、完整性和及时性。

我们持续利用“整改督导系统”对审计发现进行整改全流程跟踪，全年对 981 个已达整改完成期限的内外部审计及监管检查发现问题进行了整改跟踪，并以风险提示及审计情况通报方式发送相关业务部门，有效推动全行整改落实。

2013 年，我行“远程审计系统”经过需求整理、分析讨论、代码开发、集成测试等阶段，第一、二批系统功能（包括源系统基础表、公司条线指标等）已成功上线，该系统的建成将有利于海量非现场经营数据的筛选、监测与分析，从而实现支持、指导审计项目方向的功能；在数理统计方法论基础上新建模型的“审计评级系统”也已完成各模块（基础参数设置、审计问题导入、监管处罚、评级、重大事件录入、风险评级计算、部分报表）的代码开发工作，该系统上线后将使审计评级的评价标准更加科学、可比。

反洗钱

结合国际反洗钱发展趋势和人民银行反洗钱监管要求及其变化，我们着力践行“风险为本”的工作思路，改革创新，大力推进反洗钱集中、大额和可疑交易报告综合试点等一系列反洗钱工作措施的落实，取得了显著成效。2013 年完成全行反洗钱作业集中上收、自建异常交易监测模型、反洗钱制度优化、反恐怖融资“黑名单”扩充、反洗钱系统升级与迁移等重点工作，启动洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理项目，实现大额和可疑交易分析报告、客户洗钱风险分类等反洗钱日常作业的集中化、标准化和专业化处理，反洗钱工作有效性得到显著提升。同时，各分行与反洗钱监控中心密切配合、联动协调，重点挖掘报送了涉及票据业务非法经营、信用卡套现、地下钱庄、诈骗洗钱、非法传销洗钱等相关犯罪活动的重点可疑交易报告，为监管部门打击洗钱犯罪活动提供有价值线索。全行反洗钱工作继续保持“零罚款”，多家分行顺利通过中国人民银行检查，全行反洗钱工作得到监管部门的肯定与表扬，洗钱风险防范能力与反洗钱工作的有效性进一步提高，为有效防范和打击洗钱犯罪做出了贡献。

反腐败

2013 年，我行廉政教育活动紧紧围绕金融业务，以制约和监督权力运行为核心，以制度建设为重点，以合规管理和岗位风险防控为基础，以现代信息技术为支撑，以严肃纪律和责任追究为手段，以员工的思想教育和廉政文化培育为保障，多方协同，构建廉政风险防控监督机制。充分利用“监察信息管理系统”规范管理廉政教育的实施，实现信访、案件、监管信息、廉政交易等管理程序化、手段电子化、文档格式化，全面提升我行监察工作质量。

2014 年的计划和目标

促进业务快速增长

2014 年，我们将继续围绕建立“最佳银行”的战略目标，坚持执行既定的发展战略和发展目标，利用集团综合金融平台的优势，进一步推动交叉销售，以打造综合金融的核心优势。同时，把业务结构调整、组织模式创新与商业模式创新作为主攻方向，以科技为引领，充分利用“后发优势”，加大战略投入，通过 SCFP 供应链金融平台建设、大零售数据集市搭建等项目，建设“智慧银行”，践行“以客户为中心”的经营理念。

进一步提升公司治理透明度

持续致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，提升公司整体治理水平，股东大会、董事会、监事会、高级管理层严格依法履行应尽责任，朝着中国最佳商业银行、最佳公司治理的目标迈进。

加强信贷风险管理

继续完善风险管理的三道防线，明晰业务和管理单位的风险管理职责及业务流程各环节和每个人的风险管理责任。加强对形势的分析研究，明晰风险政策，通过限额管理、风险定价和考核等措施，实现信贷资源的高效、合理配置，引导业务发展。按照流程银行的要求，进一步优化授权、流程和系统，完善风险管理制度，提升工作效率，防范风险。推进新资本协议实施，建立和完善内部评级体系，并加强基础建设、数据平台、风险计量工具开发和应用，提升风险管理能力。

提升审计质量与效率，有效发挥管理增值服务作用

围绕监管精神、市场经济环境、我行管理实践，以“覆盖重点业务、满足监管及管理层要求、注重整改推进、保持内控威慑力”为目标，全面统筹总分行年度审计项目；加快远程审计系统和审计评级系统的建设和推广应用，全面提升审计质量与审计效率；以多层次培训，持续的审计项目实践锻炼及评价考核为抓手，强化稽核队伍的紧迫感、责任感，提升队伍的专业素养；继续深化审计职能转型，充分利用审计成果，向各级管理层及时提供有价值的管理建议，履行好内审参谋职责。

强化案防能力和反洗钱工作能力

根据监管规定和管理要求完善案防管理体系，综合运用案防形势分析、操作风险“三大管理工具”、风险热图等工具手段，进一步提高案防工作水平，保障实现“零案件”和不发生重大违规事件的工作目标；强化案防合规意识，巩固“不愿为、不敢为、不能为”的案防合规文化根基；提升反洗钱工作能力，提高反洗钱工作有效性，分行在当地人行案防评估、反洗钱评估中居于前列。同时，完善制度体系，满足案防和反洗钱法规政策要求。

客户

我们的使命——对客户负责：服务至上 诚信保障

我们的关注

- 持续深入开展服务提升工作，关注客户体验；
- 积极完善产品创新机制，持续加大研发力度，加快新产品推广步伐；
- 推进运营集中计划，建立流程银行。

我们的行动

服务层面

深化流程优化，提升客户服务体验

2013 年，我们顺利推动系统项目建设，保障高效运营，支持业务发展，服务战略转型。我们完成了两行系统的真正合并整合，完成了电子渠道落单系统整合，提升了支付时效、减少柜员操作、提高流程风险管控能力。持续开展制度和流程优化系列工作，提升运营服务体验和操作效率，满足客户需求、简化柜面操作，我们完成了对公账户开户全流程优化，实现 30 分钟内完成对公开户端到端业务办理，内外部客户满意度大幅提高；整体规划及改装自助设备管理体系，提升可使用率，全面改善客户体验。开展运营业务和服务模式创新，简化流程，打造强有力的运营支持平台，我们完成了客户智能填单及服务预约项目，获得“2013 年产品创新三等奖”，零售柜面交易免填单率从 37%提高到了 70%，每月可节省客户填单时长 1080 小时，每年可节约 70 万单证印刷成本。这些措施有效地提升了运营效率，为快捷、高效、安全的客户服务奠定了坚实的基础。

我们致力提高网点运营服务的标准化和专业化，提升服务品质，提高客户满意度。组织开展运营服务提升方案，推动《网点运营人员服务标准》在营业网点的细化落实，提升客户满意度，柜面评价满意率为 99.8%；电话调研的客户满意度提升至 88%；我们组织全行运营服务培训，提升运营人员服务意识和技能；完成叫号机升级优化，综合平衡 VIP 客户和普通客户权益，在满足 VIP 基础上提升普通客户满意度；建立神秘访客服务检查机制，督导网点运营服务持续改善。

系统改善公司客户服务品质

2013 年，对公条线持续深入开展服务提升工作，关注客户体验；积极完善产品创新机制，持续加大研发力度，加快新产品推广步伐；全行树立“以客户为中心”的管理理念，营造总行为分行服务、后台为前台服务，全行为客户服务的良好氛围。

我们立足客户需求，通过客户细分和服务升级，为客户量身定制金融服务方案，提升客户对银行的认可及满意度。我们遵循以“以客户为中心”的服务理念，致力打造综合金融服务平台，为客户提供“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的全新服务体验。

我们建立并不断完善包括客户基本信息、产品及服务信息、价值信息及管理信息在内的客户统一视图，为更好地服务客户提供强大的数据支持。

我们依托一线经营单位及基层销售人员、充分倾听客户的意见和建议，不断优化业务流程，致力打造可量化、可追溯、持续性的客户满意度评价体系；积极摸索引入第三方独立调查机构，从结算业务、授信业务、客户投诉处理等多维度开展客户的满意度调查，建立长效的客户之声机制。

持续关注零售客户满意度

我们重视零售客户的服务需求和满意度状况，根据客户的服务需求，持续提升客户服务工作。2013 年我们继续委托专业的第三方公司，通过客户满意度访谈、营业网点神秘顾客暗访等多种方式，定期追踪客户的满意度状况，深入分析客户的服务需求，持续改善服务工作瑕疵，提升服务质量。2013 年我行零售客户年度满意度为 69%，在股份制银行中排名前列。

信用卡客户满意度

2013 年平安信用卡整体客户满意度指数为 82%，领先整体市场同业表现(77%)。通过每个季度外部调研公司提供的数据进行信用卡客户用卡过程的全面分析，形成满意度报告。有针对性的对调研中发现满意度差但是对客户影响重要的问题进行重点改善，确保整体客户体验处于合理范围。同时今年将满意度指标纳入信用卡中心品质监控体系中，月度及季度进行条线、部门考评，推动了整体满意度指标的改善。

确保客户资金安全

为了更有效地保护客户利益，我们向贷贷平安商务卡专属卡客户免费赠送盗刷险保障，该项保障将持续到 2014 年 12 月 31 日。在此期间，客户在贷贷平安商务卡专属卡内的资金如因盗刷等原因而造成损失，将获得最高 50 万元的保险保障。其保障内容基本涵盖了目前社会上主要的盗刷风险，主要包括被他人 在银行柜面及 ATM 机器上盗取或转账导致的资金损失；个人网银及第三方支付账户被他人盗用导致的资金损失；以及在被歹徒胁迫的状态下，将贷贷平安商务卡专属卡账号及密码透露给他人导致的资金损失等。

产品层面

持续创新公司业务产品

2013 年，我们以供应链金融 2.0 “协同化、可视化”特征为基础，积极与多类型供应链电商平台开展联盟合作，以战略级、平台级、数据共享的联盟，创新线上融资模式。并基于线上作业平台和真实交易“商品流与资金流”的闭环控制，整合 6 个系列的全链条线上融资产品模式，形成国内最全、最具竞争力的线上供应链金融解决方案。

在互联网金融产品方面，我行进一步推进供应链金融综合服务平台的建设，首家推出对公业务微信，试水预约开户“O2O 服务”。理财方面完成“滚动型”、“智慧系列”、“天天盈”等非保本理财新品种的开发。针对商事改革推出的“工商 E 线通”业务，服务政府、大型企业招标业务的“招标易”产品也得到广泛应用。现金管理业务中，阶梯财富账户、外币资金集中管理、多边委托贷款、公司账户 E 管家等创新型产品为客户收益、账户与流动性管理等提供了新的支持。今年我行

进一步优化了电子渠道的客户服务能力，电子渠道借方交易笔数替代率达到 79.3%。

推出多项零售业务新产品

2013 年为加快我行战略转型步伐，应对利率市场化大趋势，零售产品中心主导开发多样化的理财产品，抢占市场份额。今年理财业务总量超 1.4 万亿，创历年新高。10 月份我行首发 90%保本结构性产品录得年化 10%的最高预期收益，在客户和前线中赢得口碑。在银行卡方面，今年隆重发行“IC 借记卡”，并着力研发“借贷合一卡”，以信用卡为载体，创新信用账户+虚拟电子借记账户模式。年末，在与监管部门充分沟通情况下，对定活两便产品进行了创新改造，推出按存期靠档计息的新产品——定活通，成为股份制银行中首家推出此类产品的银行，产品上市后得到了分行的热烈响应，在四家试点分行短短两周时间销售额就超过了 2 个亿。此外，产品中心扩大与集团内各专业子公司的产品合作，包括主导零售优质信贷资产代理理财资产池的开发建设，开发对公存量信贷资产转表的匹配产品结构等。

2013 年在私人银行事业部成立半年不到的时间内，零售产品中心帮助私人银行建立起固定收益类、结构类、全球资产配置、保障及资产传承四条专享产品线，为私行客户提供更加全面的产品和服务。9 月与平安大华联手推出的平安信用卡专项资管计划是我行第一款准资产证券化产品，深受客户的认同。12 月，发行首款平安银行自主研发的 QDII 基金专户债券组合资产管理计划。此外，国内首创的高息票据（ELN）等产品的研发也将不断丰富和完善私人银行产品线，为客户提供一站式高端综合金融服务。

2013 年我行持续提升客户的个人网银与手机银行满意度与客户体验，全面升级手机银行（平安口袋银行）和 iPad 银行，口袋银行 2.0 推出后获得客户普遍好评和多个奖项。推出 VTM（远程柜员机）的固定升级版本和移动版本，有效提升客户服务的便捷性和自助特征，提供创新服务渠道。同时，电子渠道推出多项新功能，包括小微网银、个人网银的网上在线客服、客户推荐客户、平安财富权益、商品交易所 2 期、黄金定投、网上缴费 e、网银安全升级、资金归集、平安盈、贷贷平安卡网上功能等；口袋银行 2.0 实现手机号转账、摇一摇转账、无卡取现、手机 IC 发卡、贷贷平安、语音识别，微信银行和支付宝服务营销平台、客户定制画面等重点新功能。

2013 年，汽车金融中心秉承着五年发展战略规划的指导思想，通过深化挖掘市场、全面拓展渠道、优化产品结构、创新系统平台等方式，实现了汽融金融业务的爆发式增长。市场上，继续加强新车市场开发力度，并大举进攻“二手车”蓝海市场，放款超 21 亿，实现了战略布局、抢占了先发优势，完成了业务创利模式优化第一步；渠道上，与汽车市场主流中高端品牌及主要量产品牌建立总对总战略合作关系，合作汽车经销商总数近 5000 家，相比 2012 年增长 56%；产品研发上横向拓展，推出车抵贷、附加费用贷、保费贷等新产品，并纵深研发各类产品，推出各类汽车消费信贷金融产品超过 450 个，比 2012 年增长 460%，基本实现了车贷市场品牌全覆盖，满足了客户日益增长的细化需求。系统平台上，汽融贯彻了我行“服务以客户为中心”的理念，推出 PAD 移动展业围绕客户展开服务，实现了客户经理展业办公的移动化、实时化、高效化，促进了产能提升。截至 2013 年底，汽车金融中心全年用超过 450 个产品为近 5000 家合作经销商、21.08 万名零售客户提供超过 500 亿的汽车消费贷款资金支持。

2013 年我们贴合终端客户需求，围绕客户的车生活，从购车延伸至汽车后市

场服务，陆续推出车抵贷、购车附加费用贷款、保费贷、车牌贷等一系列有市场竞争力的信贷产品，有效提升了客户体验，获得了良好的市场回馈。

推出小微金融创新产品—贷贷平安商务卡

我们为支持实体经济发展、解决广大小微企业融资难，于 2013 年 9 月推出了一款创新性的小微企业金融产品—贷贷平安商务卡。该款产品高度契合小微客户轻资产、缺乏有效抵押担保以及“短、小、频、急”的资金需求特征，以小额信用循环贷款为核心，与借记卡功能及权益相结合，满足其包括贷款、结存、取现在内的多样化需求，更可提供相关财富大讲堂、理财、综合金融等增值服务，实现对小微客户的突破性的支持，给客户以“不一样”的体验，在有效增强业务竞争能力与盈利能力的同时，支持了小微企业发展。

在推广过程中，我行根据客户体验和实际调研，不断丰富卡的种类、优化产品功能、业务流程和服务渠道。在卡的种类上，推出了金卡、白金卡和钻石卡以及佛文化卡；在产品功能上，将标准化业务拓展到定制化业务；在业务流程上，不断减少流程环节，简化业务文件，做到开卡和授信申请一次完成；在服务渠道上，专门开发设计小微企业网上银行、手机银行、电话银行和微信银行，让服务触手可及。短短的三个月，实现客户数超 30 万户。

绩效指标

绩效指标		2013 年	2012 年	2011 年		指标说明
		平安银行	平安银行	原深发展	原平安银行	
银行客户服务满意度	信用卡卡片寄送时效	100%	99.69%	5 工作日	100%	采用的标准是指按时效配送到客户的百分比 2013 年，平安银行采用的是达标卡数/总卡数；达标卡数定义：接收卡片日-预定寄送日≤3 个日历日；卡片交付日-预定寄送日≤2 个日历日
	信用卡投诉案件处理时效	100%	100%	2.1 工作日	100%	按时效完成客户投诉案件处理的百分比
	信用卡客服热线服务水平	77.38%	74.98%	79%	83%	20 秒内应答电话数量与接入电话总量(不包括一秒内呼损)的百分比；2013 年相关数据统计口径发生变化，不包括有关房产、批发等专案来电

信用卡 客户满意度	82%	70%	95%	65%	2013 年，平安银行信用卡客服热线满意度调研采用 5 级满意度调研, 取 TOP2 的方式。满意度分为 5 个级别（非常满意，很满意，满意，一般，差），取最高 2 个级别的数量和占调研总数的比例，即为客户满意度
零售客 户服务 满意度	69%	61%	无	58%	2013 年平安银行仍然以“非常满意”和“很满意”的比例作为衡量零售客户满意度的指标，并未包含一般水平的“满意”比例，因此分数相比一般的满意度指标要低。采用这种指标目的是以更高的标准要求我们的服务，指导员工提供给客户更好的服务。目前平安银行全年总体满意度表现处于市场前列。2013 年满意度计算口径与以往有所不同，因此，2013 年满意度数据与以往不具直接可比性。

2014 年的计划和目标

深入推动零售服务品质管理

2014 年，我们将进一步加强服务品质管理，在“以客户为中心”的指导原则下，持续开展各项服务提升工作，使客户体验水平保持行业一流水平。

我们将不断优化客户满意度调查，通过科学严谨的调查方式，监督全行服务水平，同时密切关注客户需求，从客户体验出发，不断优化关键流程，提升客户满意度。

我们将持续推进客户投诉管理的监督工作，完善客户投诉处理体系，确保客户问题得到及时妥善的解决。

持续提升公司客户满意度

重点打造“与客户为中心”文化传播平台，搭建起总行与分行沟通的桥梁，传播服务正能量，宣传服务理念和优秀标杆，分享有助于服务改进的创意和先进经验。

持续做好“以客户为中心”客户满意度调研，了解存量对公客户对我行及对标行服务内容、质量需求、产品评价、期望；了解整体市场期望及对我行与对标行差异，发现我行优劣势；评估不同行业/规模的企业，对我行公司业务体验差异。一切从不断满足客户需求的角度出发，建立需求收集、推进执行、反馈跟进、改进提升的良性循环模式。

积极支持并持续推动各类创新

2013 年成立的平安银行产品创新委员会作为全行创新工作的参谋部和装备部，将致力于创新智慧和热情的激发、创新成果的交流和推广、创新方向的研究和引导。未来平安银行的创新方向和重点：不仅包括轻资本、轻资产业务，低成本负债业务，交易类、结算类中收业务，能为客户带来增值的财富管理业务等一系列的产品创新；还包括运用现代科技手段，开展各类客户联盟、渠道联盟、服务联盟的商业模式和网络平台创新；能够为优化运营、改善风控的流程创新、制度创新和理念创新。

全面推进流程银行和流程优化，提高运营服务水平

我们将按计划开展流程银行二期项目，通过流程银行促进网点转型，改善业务处理效率，提高运营服务水平；明确界定运营 SLA（服务品质保障协议）服务水平，持续跟踪确保 SLA 达标，有效改善服务水平，持续提升客户满意度。

员工

我们的使命——生涯规划 安居乐业

我们的关注

- 我们持续进行以人为本的绩效管理体系优化、注重员工能力培养、引入持续全面发展的平衡计分卡科学管理方法，实现员工与银行共同成长；
- 我们关注员工是否发展，通过搭建专业、系统、规范的职业发展路径体系和政策机制，为员工创造充足的发展空间，帮助员工不断成长；
- 我们通过先进、科学、有效的培训体系，持续深入推广绩效理念并积极行动，帮助员工提高职业技能和素养，拓宽职业发展空间；
- 我们关注员工是否乐业，通过“高效、主动、亲切”的员工沟通关怀机制了解员工内心的声音，了解员工需求，帮助员工实现个人价值；
- 我们关注员工是否安居，通过提供灵活、有竞争力的薪酬福利体系保证并不断提高生活质量；
- 我们关注员工的退休养老，在依法参加基本养老保险的基础上，建立了补充养老计划（企业年金）。

我们的行动

完善的员工职业发展体系

结合银行的战略发展目标，我们持续优化组织架构，并不断明确和规范员工的职业发展阶梯、完善员工发展体系，鼓励提升员工个人专业能力，实现个人职业生涯的发展。

2013 年，我们顺利完成银行组织架构的调整。同时，结合银行业务发展需求，我们不断完善员工职业发展路径，打开员工的职业上升通道，让每个员工都能够看到自己的职业发展前景，据此制定自己的职业规划。

合适的薪酬福利体系

银行贯彻以激励与约束相容的薪酬理念，兼顾内部公平和外部公平，同时在奖励政策上注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。现行薪酬体系是在监管机构的政策指引下完成的，并体现了风险管理原则和良好的公司治理。

2013 年，我们的正式员工共计 28,369 人，派遣及返聘员工 6,355 人，银行的员工年度工薪总额为人民币 85.88 亿元，福利总额为人民币 22.22 亿元。

2013 年，为了让员工分享到银行业绩增长成果，我们在年中已完成年度考核调薪工作，进一步将员工的考核绩效与薪酬相结合。

健康与安全

我们不仅为新入职员工安排体检，每年还会安排全体员工进行年度体检，关注员工身体健康；每天安排工间操及眼保健操，鼓励员工积极参加体育锻炼，提高身体素质和健康水平。同时银行为每位员工额外购买了综合福利保障，让我们员工的身体健康得到进一步地保障。

有效的内部沟通渠道

我们开辟了《员工辅导驿站》栏目，设置专门的邮箱和电话，为员工答疑解惑，为银行与员工之间搭建“零距离、全方位”的沟通平台，增强员工归属感；我们定期发布《高管寄语》，传递管理理念，分享成功历程，提升员工“正能量”。

在全行范围内开辟《员工辅导驿站》，通过设置专门的“辅导邮箱”和“辅导热线”的方式，为员工提供敞开心扉、放松心情的通道。

在全行范围内，定期发布《高管寄语》，在全行范围内，传递高管管理理念，分享成功历程。

和谐的工作氛围

我们持续开展员工敬业度和内部客户满意度调研，不断改善员工办公环境，积极搭建沟通平台，创造积极、正面、和谐的工作氛围。

员工文体活动

为全面落实“健康生活、快乐工作”的平安理念，我们持续组织开展各种丰富多彩的文体活动，有计划地推进“健康四一”和“关爱有四”活动：一是在平安家园文化建设方面，积极参与“平安一家亲”活动、大力发展文体俱乐部、广泛举办主题类活动，创新活动载体与内容等形式，增强员工体质，丰富员工业余生活，特别是2013年组织指导南京、广州、青岛、深圳等4家分行负责牵头举办驻地机构“平安一家亲”运动会，驻地机构参与比例达100%，参与机构总数52家、参与员工总数近1.4万人；二是组织全行“智美女性”评选活动、“平安明星宝宝”评选活动和“家庭亲情月”活动，既融洽了员工和企业的关系，又提升了企业的凝聚力；三是按照计划组织羽毛球、登山、摄影、篮球、足球、健身、太极等多项俱乐部活动和员工趣味运动会，积极组队参加中国平安工会组织的羽毛球、足球、篮球团体赛，并多次取得系统内优异成绩，既增进了员工身心健康，又树立了银行良好形象。

EAP（员工关怀）计划

2013年，我们以“健康●关爱”为主题，通过“健康树”“关爱情”“沟通桥”三大主题活动的开展，持续、深入推进2013年EAP活动。

- 健康树：通过倡导健康积极的工作、生活方式和态度，让“快乐工作，健康生活”成为主旋律；
- 关爱情：通过推动主管将关爱下属作为日常管理的重要组成部分，形成关爱文化，营造良好职场氛围；定期或不定期对患病、困难员工落实“送温暖”工程，组织对女职工、单身职工、退休员工慰问活动，充分体现公司对员工的关爱；
- 沟通桥：通过积极、互动的沟通方式，分享成功经验，并及时了解员工所遇到的困惑，引导员工走出困境，更好的规划人生。

完善的培训体系和学习平台

我们已初步建立了支持内部人才培养的全面培训体系，以学员为中心，建设

课程体系、激励体系、培训师体系、管理平台，通过丰富立体的方式推动职业教育和素质教育课程，打造银行内部人才培养体系。

全新规划的银行课程体系，以岗位为基础进行构建，通过上岗后职业教育与素质教育相结合的岗位标准化、系统化培训，提升员工核心技能。同时，依据员工岗位技能当前与未来的需求，将素质课程划分为通用类与管理类，将职业课程划分为基础类与发展类。

积极构想培训激励体系的建设方式，计划推广运用培训积分卡，与员工绩效考核、兑换参加行内举办的高端沙龙、讲座培训的机会相挂钩。

从管理与激励着手，建设培训师体系，全行共拥有内部培训师 1800 余人，他们活跃在宣导银行文化、助推业务发展的阵线上。2013 年全年员工年人均培训时长达 78.7 小时，其中面授培训占比 75%，在提升员工效能的同时，也增强了员工的企业忠诚度。

同时，我们还建立了行业领先的、集培训管理及员工发展培养为一体的培训管理系统。通过培训制度、预算、人员、数据管理等功能模块，提升了日常管理事务的响应速度，不仅实现了全行培训管理工作流程和标准的统一，更帮助管理者合理科学地进行培训决策；同时，积极引进成熟新型远程学习技术与模式，推动学习方式移动化、碎片化、智能化，使员工可以自主选择、制定个性化学习路线，并方便地接受远程培训、网络考试。

2014 年的计划和目标

■ 完善招聘工作制度体系

完善招聘工作流程、制度体系，建立多渠道、电子化、信息化的招聘平台；严格按照合法合规、公开招聘、优胜劣汰的原则，实施全行人才招聘，重点推动各类专业技术人才及新建事业部核心人才引进；实施校园招聘，助力综合金融管理培训生发展计划，吸引优秀青年，优化人才结构，促进复合型金融人才梯队建设。

■ 完善员工职业发展体系

根据银行发展的战略要求，我们将员工的发展作为一项战略任务，持续探索建立科学、完善的员工发展体系。在现有职业发展体系的基础上，不断梳理银行员工的发展路径，细化各领域员工的发展通道；同时，构建人尽其才的机制从前、中、后台的角度考量岗位设置和岗位价值，建立员工在不同层级、不同岗位之间合理、有序的流动机制，最大限度地发挥员工潜在的专业才能，满足员工发展需求，为员工创造科学、公平、充足的发展空间，帮助员工合理规划职业生涯。

■ 完善薪酬体系，提高员工收入

为配合银行五年战略规划推进与实施，体现银行人文关怀，我们积极优化当前薪酬机制，主动释放“正能量”，进一步提升绩效与激励的联动，在员工分享银行业绩增长的同时，改善收入现金流。

■ 推行员工关怀工程

以“五个意识”为指导思想，优化员工服务各项基础工作审批流程，为员工提供更快捷、便利的服务，提升员工满意度；继续从员工的切身利益考虑，为员工提供体检、膳食补贴等，进一步提升员工感知度和归属感；以“健康”和“关爱”为主题，关注员工身心健康，积极倡导主管关心、爱护下属以及同事之间互帮互助，营造关爱和谐的职场氛围。

■ 建设学习型组织，升级培训平台

不断完善培训体系，通过推广优秀经验，促进内外部交流，学习业内领先技

术，助推公司业务发展；推广银行阶梯课程与文化建设项目，采用多种创新学习模式，建设学习型组织和“尊师重教”的培训文化；持续升级培训管理系统，使培训实现远程化、移动化、碎片化、智能化。

环境和社会

我们的使命——对社会负责：回馈社会 建设国家

我们的关注

- 我们将低碳理念融入到运营、业务和公益中，注重节能减排，促进绿色信贷，倡导绿色公益，全面促进低碳经济发展；
- 我们关注社区建设，继续推进教育助学、灾难救助、扶持小微企业、消费者教育等公益慈善项目，带动员工参与企业社会责任建设。

我们的行动

作为一家金融企业，即便经营活动对自然生态环境产生的直接影响甚微，但由于银行客户众多，间接影响不可忽视。我们充分认识到，必须从战略高度看待环境问题，不仅要注重自身的节能减排，还需要把环境因素融入到我们的产品和服务中，促进客户和合作伙伴减少碳排放，带动社区可持续发展。

同时，我们有责任建设一个健康、繁荣、和谐的社区。我们致力于社区建设，使社区物质生活、精神生活的质量获得提升，帮助他们从我们的活动中获益，同时促进社区的共同发展。

环境方面

2013 年，我们开展了“低碳 100”活动，将多项低碳措施贯穿到我们的日常运营、业务经营及社会公益三大方面中，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。

减少运营碳排放

节约用电

2013 年，由物业管理且产权为银行的写字楼在用电方面不断采取有效的技术和管理措施，取得了较好的效果。具体如下：

总行大厦采取了多项节能技术改造和管理改进措施，地下停车场和物业办公区照明由部分 T8 灯管改用 T5 节能灯具，节电率 37.5%，节约用电 2.58 万度；对保安岗亭采用定岗定量的管理措施，2013 年岗亭用电 10889 度，同比 2012 年 13903 度减少用电 3004 度，取得了明显的节能减排效果。

南山大厦对中央空调采取多项措施节能，大大降低用电，全年节约用电 1.6 万度。一是根据气温变化，及时调整冷冻水进出温度；二是通过变频器调节，使冷却塔、冷却水泵、冷冻水泵达到最大功效。

分行大厦在照明、变压器、空调节能方面均采取了措施。负一层通道 LED 灯安装红外感应开关，做到了人来亮灯，人走灯灭，效果较好；及时报停变压器，减少变压器损耗；冷却水泵、冷冻水泵安装变频设备达到节能效果。通过多种措施，总用量较去年同期减少用电 13 万度，节电率达 35%。

管理上采取层层分解，责任到人，让每个大厦、每个人都有压力和动力，同时向大厦所有办公人员进行宣传，使每个人都养成节能的习惯，共同营造一个节能的工作氛围。

节约用水

2013 年，由物业管理且产权为银行的写字楼在用水管理方面同样不断实行有效技术和管理措施。

在技术上，南山大厦还对中央空调的小冷却塔进行了改造，采用变频控制和冷却塔分段清洗的方法减少清洗等用水。

在管理上，每年将指标分解到各大厦，大厦物业又分解到班组、岗位。各部门齐心协力、各司其职，交叉管理，做到人人有责任，人人都节约，共同营造一个节能的工作氛围。

总行、南山大厦每天对公共用水数据抄录、统计、对比分析，根据大厦正常使用历史数据，对用水异常情况找出原因，及时地采取有效措施杜绝浪费。

控制自用车碳排放

通过每年检视车辆配置方案，严格控制车辆配置标准和增长数量，提倡员工多使用公共交通工具。

建立车辆使用台账，在车辆使用过程中严格限制公务用车执行任务的时间及地点，不得随意中途改变。

节约办公费用

尽量利用视频、电话系统召开会议，减少不必要的差旅碳排放。2013 年，我们召开视频会议 9460 次，有效减少会议差旅费用约 1056 万元。

努力提倡节约和循环使用纸张等办公用品，大力推行“邮件文化”和无纸化办公，节约了大量办公用纸。以红头文件为例，2013 年我行电子化办公平台发文 1992 份，节约用纸近 200 万张。

推动客户及伙伴重视环境问题

绿色信贷

我们重视绿色信贷工作，稳步提升绿色信贷披露水平，获得了 NGO 组织和媒体的好评。

截至 2013 年末，我行“两高一剩”贷款余额 604 亿元，占全行各项贷款的 7.13%；当年增幅 8.83%，低于全行贷款平均增幅 8.7 个百分点。“两高一剩”行业贷款不良率 0.47%，低于全行贷款平均不良率 0.42 个百分点。

我们遵循“依法合规、区别对待、寻求平衡、持续发展”的总体原则，制定并实施年度信贷政策指引，通过合理有效配置信贷资源，平衡风险与收益，优化信贷业务结构，实现信贷业务的可持续发展。一是实行贷款分类指导，积极支持符合国家产业、环保政策，具有核心竞争能力强、资产质量高、贷款效益好的行业；谨慎介入行业成熟，市场竞争激烈，行业风险较大，受到政策调控限制较严的部分产能过剩行业等。限制介入不符合国家产业政策的行业。原则上不以这些行业为授信目标，已有授信应当较大幅度压缩，对其中政府部门明文禁止银行信贷资金进入的要严禁介入。二是对“两高一剩”行业和落后产能授信实行组合限额管理，按年制定“两高一剩”行业和落后产能组合限额，合理控制信贷规模。且要求每年“两高一剩”行业和落后产能贷款增幅不超过各项贷款平均增幅；三是按照国际领先银行执行绿色金融的普遍做法，支持节能减排重点工程和项目，支持节能减排技术创新、技术改造和产品推广，助推产业升级，实现绿色发展。

我们建立了绿色信贷的快速审批通道，积极开展绿色信贷，积极支持授信企业节能减排和发展低碳经济项目，积极支持新能源经济，对绿色经济实行快速通道审批。对列入国家和省级的重大节能环保项目，优先安排审批，优先给予额度支持。根据《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》（银监办发【2013】185 号）关于绿色信贷统计口径，截至 2013 年末，我行支持绿色信贷授信总额 224.74 亿元，授信余额 128.97 亿，其中贷款余额 111.61 亿元，较年初增加 19.67

亿元，增幅 14.98%。

我们严守国家行业政策合规底线，实行严格的授信目录管理政策，即严格执行国家有关产业指导目录（名单）。对属于《产业结构调整指导目录》淘汰类的项目、环保违法项目以及其他不符合国家节能减排政策规定和国家明确要求淘汰的落后产能的违规项目，不得提供任何形式的新增授信，已有授信要采取妥善措施确保债权安全收回。

2013 年，我们推进执行《绿色信贷政策指引》，对客户的环境和社会风险进行动态评估与分类，相关分类结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施，逐步建立项目贷款环境分类管理制度，要求有条件的分行根据已授信项目对环境的影响程度将项目贷款分为四类，并对不同环境分类项目采取不同的授信策略分类政策。

公司线上供应链金融

我行线上供应链金融 2.0 于 2009 年 12 月正式投产，已在全国所有分行投产运行。截至 2013 年 12 月，线上供应链金融产品已实现了与宝钢集团、美的电器、一汽夏利 200 多家核心企业的业务合作；共有核心企业上下游 4000 多家企业成为我行线上供应链金融产品的使用者。

线上供应链金融 2.0 以互动、协同、可视为理念，利用成熟互联网和 IT 技术构建平台，链接供应链的上下游及各参与方，包括核心企业、中小企业、银行、物流服务商等，实现各方信息交互，业务协同，交易透明；并通过对相关各方经营活动中所产生的商流、物流、资金流、信息流的归集和整合，提供适应供应链全链条的在线融资、结算、投资理财等综合金融与增值服务。

线上供应链金融 2.0 加速银行、企业、物流间商品及物流仓储信息交互的高度标准化和电子化，节省各环节参与费用。据社科院专家初步估计：4 千家企业上线，仅纸张一年节省 4000 万张 A4 纸，相当于减排 264 吨二氧化碳；少砍伐 12000 多颗树/100 亩原始森林。

小微移动展业

我们的小微移动展业通过对移动互联网、身份证扫描、评分卡等技术的合理运用，将低碳理念融入到日常展业和运营操作中，开创了业内贷款申请无纸化的先河，在为小微客户提供高效服务的同时，实现了小微金融差异化竞争的创新。

移动展业以申请书、调查表等内容嵌入移动展业替代了传统手工填写过程；无需提供资料复印件，以原件现场拍照替代了原件审核、复印件扫描流程；全部申请流程 20 分钟内即可完成，操作简单、作业流程简约、透明化；客户当场可获知信用评分准入结果及初步核贷建议，从申请到提款一天内完成。通过该模式申请贷款，客户无需往返银行网点来奔波，可在任何地点随时办理。

未来，随着对远程开卡、远程签名、OCR 技术，流水审核模版、指纹对比验证、GPS 动态商圈地图等更多先进科技的运用，以及后台专家团队的远程支持的进一步加强，我行小微业务的远程智能化水平将得到进一步提升，客户足不出户即可享受高效的金融服务。

绿色采购管理体系

我们在全行应用和推广了电子采购系统，尽量实现无纸化投标及存档；采购项目涉及分行的，通过电话、邮件沟通，同时实现远程评标；我们在采购合同中加入环境条款，用来规范供应商的环保措施，并在同等情况下，优先选用采用环境安全措施的供应商；通过视频方式组织全行的采购培训。

梳理和优化采购业务制度与流程，提高采购工作的透明度与规范性，重新修订《平安银行采购管理办法》、《平安银行方案建议征询（或邀请招标）采购实施细则》、《平安银行采购目录》，相关制度的修订对今后规范采购工作起到积极作用。

促进公众践行环保理念

地球一小时

2013年3月30日，我们总部及深圳分行几个大厦的办公职场参加了由世界自然基金会倡议的“地球一小时”熄灯活动；我们还倡议租住大厦的客户参与到该活动中来，积极普及低碳生活理念，倡导低碳生活。

社会方面

我们认为，作为社会的一名成员，回馈社会是我们的当然责任。我们通过资助教育事业、帮贫扶困、灾难救助、消费者教育、小微金融服务等方式，帮助社区居民享受更美好的社区服务，为共同建设和谐社会而贡献力量。2013年，我们对外捐赠187万元，我们的员工捐款超过360万元。

灾难救助与帮贫扶困

四川芦山地震灾救活动

2013年4月20日上午，四川省雅安芦山县发生7.0级地震后，我们第一时间启动抗震救灾应急预案，当天下午即发布公告表示，此次雅安地震灾区的平安银行信用卡、小微贷款、新一贷及其他消费贷款的客户本月免息，同时还款期顺延三个月。

同时，为方便捐款，我们承诺，零售客户凡通过网上银行、手机银行和网点柜面等渠道向慈善机构转账捐款，一律采取事后退款的方式免收转账手续费。

22日下午，我们向全行员工发出“山海相连，心系雅安”捐款倡议，全行员工积极响应，捐款超过356万元。我们正积极与慈善机构、灾区政府沟通联系，筛选项目，将凝聚着全行员工爱心的捐款用在实处。

阳光助残爱心活动

2013年5月8日中午，总行团委开展了一场别开生面的“不一样的平安银行——阳光助残”爱心义卖活动。义卖会所有物品，全部来自于总行机关员工的无偿爱心捐赠，有5元的可爱玩偶、10元的无线鼠标、50元的电器蒸锅、100元的精美瓷器……。短短40分钟的时间里，百余件卖品被一抢而空。本次爱心活动共募得善款14150元，用于帮扶福田华富街道综合（职业）中心的残障儿童。

杭州分行阳光助残爱心义卖活动

2013年6月7日中午，我们的杭州分行举行了爱心义卖活动。义卖商品全部来自分支行员工的无偿爱心捐赠，有5元的毛绒玩偶，50元的婴童服饰，600元的羊毛围巾，900元的眼部按摩器，1680元的电子书，……共计300多种、500余件物品，原定2个小时的义卖一直持续了5个小时。同时，在分行的号召下，辖属各分支行积极响应，纷纷奉献爱心。在分支行的共同努力下，共募集到爱心款47417.6元，全部捐助浙江省盲人学校，用于改造校园广播站，为盲人孩子描绘更美妙的声音世界。

分行帮贫扶困

2013年，我们的多家分行开展了多项与社区发展息息相关的帮贫扶困活动，

昆明分行捐款 60 万元，用于云南水利厅水窖项目，并捐款 2 万元，用于牟定县扶贫工作；杭州分行捐款 20 万元，用于桐庐县“联乡结村”活动，并捐款 5 万元，用于萧山区党湾镇慈善项目；南京分行捐赠 44 万元，用于泗洪县扶贫项目；泉州分行捐款 2 万元，用于南安市扶贫活动；台州分行出资 6 万余元为民工子弟学校学生投保学生平安保险。

教育公益

元平特殊教育学校奖学金计划

2013 年 9 月，我们向元平学校拨付捐款 12 万元，并举办颁奖典礼，奖励该校的优秀教师和优秀学生。该奖项于 2007 年 9 月设立，专门用于表彰和奖励元平学校的优秀教师和优秀残障学生。在过去的六年中，我们向元平学校的捐赠合计超过 60 万元，受助学生达 190 人次，受助特教教师达 62 人次。

支教活动

2013 年 9 月至 11 月，平安银行 10 余员工，参加了中国平安举办的“平安支教行动”，远赴全国各地的平安希望小学，开展为期 1 周的支教活动，向贫困地区的儿童传播知识与爱心。

上海分行腾冲希望小学公益行

2013 年 5 月，我们的上海分行发布了“爱心捐书倡议书”，短短 3 天共收到各单位捐赠的书达 50 多本。这些书作为学校图书室的第一批书籍已带到腾冲。5 月 24 日，在腾冲县团委副书记、县中心小学校长的陪同下，分行代表带着两大车物资前往芒棒乡甯龙希望小学，为孩子们带去了书包、字典和包装漂亮的糖果，给孩子们带来了快乐和欢笑。同时，分行还向学校捐赠了足球、篮球和七台全新的电脑，大大改善了教师的办公条件。

社区公益

杭州分行开展“一杯水”公益活动

2013 年夏天，为向高温露天工作者送去关怀，我们的杭州分行推出“一杯水”公益行动。在此次公益活动中，分行发出号召，各分支行在 LED 显示屏上滚动播出“高温露天工作者，你们辛苦了！请来歇歇脚，喝杯水。平安银行和民生 996 向你们致敬！”的字样，运营经理、大堂经理、保安等岗位同事积极开展宣导工作，在确保不影响网点正常营业的基础上，做好公益服务。活动期间，部分支行还走出营业厅，为环卫工人以及快递员送去了阳伞和饮品，并邀请他们在营业厅中休息，喝杯水，得到了群众的一致好评。

温州分行推出“助考一笔之力”公益活动

一年一度中、高考之际，为让莘莘学子拿着“放心笔”走进考场，我们的温州分行推出“助考一笔之力”公益活动。活动以钱平行长亲笔签名的“致中高考学生家长的一封信”拉开序幕。分行在各支行均设免费领笔点，并在考场外驻点服务。此次活动让更多温州市民了解、认可平安银行，还赢得了温州晚报、中小学辅导网、温州交通广播等报刊媒体的广泛宣传报道，纷纷称赞“平安银行，真的不一样”！

济南分行开展“一杯水，一份情，夏日送清凉”公益活动

我们的济南分行启动了“一杯水，一份情，夏日送清凉”大型公益活动，下辖各家营业网点向环卫工人、交通警察等高温工作群体提供了“一瓶免费的矿泉水”。

水，一个清凉的歇脚地”，在炎炎夏日为高温下辛勤劳作的人们送去一份清凉、一份关怀。此次活动得到了山东省内各家媒体的广泛关注，启动仪式当晚，山东电视台公共频道在黄金时间播出了济南经七路支行的活动场景，新闻画面中，我行营业大厅规范有序的环境和员工热情周到的服务充分体现出“专业，让生活更简单”的文化理念，为我行在当地打造“不一样的平安银行”品牌奠定了声誉基础。

普惠金融

小微金融服务

小微企业是我国国民经济和社会发展的力量，作为一家始终关注小微企业成长的银行，我行积极响应国家关于扶持小微企业发展的号召，将小微业务作为全行战略重点，专门成立小企业金融事业部，致力于为小微企业客户提供专业、完善的金融服务，切实助力实体经济发展。

2013 年以来，我行面对外部经济金融环境变化所带来的机遇和挑战，依托自身优势，通过产品创新、合理定价、流程再造等多方面举措，积极探索和完善“不一样”的小微金融模式。不断推出小微系列化专项产品，实现对客户从融资、结算到增值全方位服务需求的覆盖。尤其是年内推出的创新产品一贷贷平安商务卡，以小额信用循环贷款为核心，与借记卡功能及权益相结合，在高度契合小微客户轻资产、缺乏有效抵押物的特征及资金需求的同时，更可以满足其包括贷款、结存、取现、理财在内的多样化需求，实现对小微客户的突破性的支持，有效增强了业务竞争能力与盈利能力。贷款定价严格遵守监管“七不准”规定，有效减轻小微企业融资负担。此外，我行依托集团强大的科技平台，根据标准化、专业化、流程化的作业模式对小微业务流程进行了全面优化：年内上线的移动展业平台，可实现随时随地申请、现场审批、当天放款；并通过强化审批时效/质量管控，持续优化流程，不断提高贷款审批效率；同时稳步推进信贷工厂建设，形成流水线式作业体系，增强了对客户服务响应能力，实现时效承诺。

截至 2013 年末，全行小微贷款余额 871.28 亿元（不包含特管部门），小微综合金融客户 50 多万户。

信用卡特殊业务办理

我们考虑到一些客户因聋哑残疾等特殊情况，无法亲自通过电话处理个人信用卡相关业务，专门为这些客户设计了人性化服务渠道，特别提供客户以授权第三方处理的方式来进行信用卡账务信息查询、补寄账单、自动还款、溢缴款领回、信用卡挂失、注销等业务的查询和办理。但对于授权第三方办理的业务必须由持卡人本人书面授权或回寄信用卡进行处理，对客户信息安全性予以保护。2013 年通过特殊渠道处理的相关业务逾 3500 件。

消费者教育

在监管部门的大力推动下，我们持续开展了形式多样的消费者教育活动。

在 2013 年 4-7 月，我们动员全行开展了为期 4 个月的“普及金融知识万里行”活动。活动期间通过网络媒体、支行进社区、驻点宣传等多种形式，充分传播金融基础知识，帮助消费者了解产品信息，用好金融工具；在 2013 年 9 月由银监会组织的“金融知识进万家”主题宣传月活动中，我们积极投入，协助监管部门宣传消费者权益保护，扩大社会影响力，为营造和谐金融消费环境贡献力量。

2014 年的计划和目标

持续开展运营节能减排

2014 年，我们将持续落实中国平安“低碳 100”行动，通过一系列技术手段和管理流程，在公司运营的各个环节，持续进行节能减排和绿色运营管理。

着力推进绿色信贷工作

我们将结合信贷管理系统改造，按照绿色信贷行业 and 企业的统计方法，不断完善绿色信贷的分类识别统计工作。对于全行授信客户逐步添加环境分类标志和绿色信贷标识，对全行支持节能减排和淘汰落后产能信贷情况进行动态监控和定期专项统计，以便于进一步加强对授信客户的环境和社会风险控制，支持绿色信贷业务发展。

探索长期、实质性公益项目

我们将结合社会需求及银行业务能力，探索长期、实质性公益项目，开展统一的、品牌化的公益活动，持续提升公益活动的员工参与度以及银行品牌的影响力。

合作伙伴

我们的使命——合作伙伴：互惠互利 实现共赢

我们的关注

- 我们关注中小银行、券商、基金公司以及物流企业等合作伙伴，确保消费者享受到更加便捷的服务；
- 我们在采购制度、采购评分、环保产品使用方面帮助供应商提升企业社会责任能力建设。

我们的行动

同业合作伙伴

我们致力于打造国内一流的金融同业互动交流平台，以满足合作机构多元化的需求，帮助合作机构构建完整的产品服务体系、培养专业队伍、提升市场竞争力，最终实现社会资源共享，促进社会的持续健康发展。

2013 年，我们积极推广“行 E 通”平台建设，新增平台产品，提升平台服务。行 E 通平台不仅陆续上线了代理远期结售汇、保费代收付、黄金定投、理财自营、金币代销、第三方支付、信用卡代还款、柜面通、券商代销理财产品 9 类新产品，使“行 E 通”平台的产品数迅速提升至 11 大类；同年 10 月，更在原行 E 通门户基础上强势推出了集产品管理、产品销售、客户管理、数据管理为一体的“行 E 通互联网平台”，为各类同业金融机构提供了一个理财产品、资管计划及信托受益权等产品在线交易平台，真正实现了产品与服务的“多向交流”。如今，行 E 通平台合作金融机构已覆盖银行、证券、信托、基金等全金融领域，合作机构数及客户渗透率均得到大幅度提升。截至 2013 年 12 月末，行 E 通平台机构客户已达 145 家。

供应链金融合作伙伴

2013 年，我们的供应链金融继续加强与核心企业、物流监管企业的合作。通过对物流、资金流控制的结构化操作模式设计，以及核心企业的信用捆绑技术的运用，中小企业的信用风险得以有效隔离和屏蔽。

截至 2013 年底，全行合作物流企业 162 家，货押业务监管户数 3000 余家。通过物流金融合作，在为银行客户提供优质金融服务、满足客户资金需求的同时，也为社会增加了一定数量的就业岗位，并为合作的物流企业扩大了收入来源。平安银行还积极探索与保险、信息咨询等公司的合作方式，创新合作思路，充分发挥合作方的资源优势 and 协同效应，在为客户提供流程简单、手续简便、支持到位的优质综合金融服务的同时，也为合作伙伴提供一片广阔的业务蓝海。

每年例行开展的供应链金融百佳监管员评选活动是平安银行在国内银行业的独创。从全国范围内合作的近 200 家物流公司中评选出 100 名优秀监管员，给予一定的物质奖励，并在国内权威物流媒体进行发布和活动宣传。百佳监管员评选活动除提高监管人员对银行的认同感和责任感，密切银行与各物流伙伴的合作关系外，“百佳监管员”的荣誉也会对获奖人员的职业发展产生积极的促进作用。

保理商合作联盟

2013 年，我们携手全国 116 家商业保理公司成立了“金橙”保理商俱乐部，致力于共同打造保理合作展业联盟，共赢商业保理发展未来。作为保理行业的联盟展业组织，“金橙”保理商俱乐部将在平安银行与商业保理公司之间搭建一座桥梁，让双方在互信的基础上展开更具深度的合作，在资金、渠道、产品、信息技术、客户资源等方面形成优势互补、合作共赢的联盟效应。

通过保理商俱乐部，一方面，我们将运用其多年的保理业务经验，集合银行自身优势资源，包括系统、资金、人力、机构等等，前、中、后台共同推动方案的落实，做好商业保理行业的金融服务；为保理商提供系统性、全方位的服务方案，帮助保理商提升在专业人才、业务操作、风险内控机制方面的不足，通过银行围绕大中型企业保理业务，保理商围绕中小微企业的小、急、频融资需求，错位互补，共同合作，共同推动我国商业保理市场发展。另一方面，平安银行也将整合中国平安的相关资源，如保险、投资、交易所等板块的子公司，为各家商业保理公司提供全方位的综合金融服务。

在国家支持实体经济发展、鼓励将有限资源重点投向中小企业的大环境下，商业保理公司凭借灵活的业务策略，将成为保理市场强大的新生力量。平安银行通过牵头成立“金橙”保理商俱乐部，为整合商业保理行业资源、加强业务信息交流搭建了良好平台，为推动商业银行与保理公司之间的良性竞争与合作起到了很好的示范效应。平安银行和众多保理商合作伙伴将携手服务实体经济，盘活中小企业应收资产，破解中小企业融资难题，促进实体经济健康发展。

金橙俱乐部

2013 年以来，面对新的经济、金融形势，我们秉承“对外以客户为中心，对内以人为本”的理念，充分发挥集团综合金融优势，“变革、创新、发展”，通过公司、零售、同业、投行“四轮”驱动，致力于打造成为具有“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”鲜明特色的现代化商业银行，并提出“平安银行，真的不一样”品牌口号。我们推出了包括“金橙”系列业务，并致力于将“金橙俱乐部”打造为高净值投资人、优质融资人、投行业务中间人和投行人的高端交流平台。今年以来，“金橙俱乐部”已经陆续跟资产管理公司、证券公司、财务公司等签订了战略合作协议，并通过一系列的论坛演讲、业务研讨和产品互换，将平安银行重点合作的金融同业汇聚一堂，形成高端金融同业“圈子”，实现资源共享、信息互通。

7 月，平安银行银银合作高峰论坛在青岛隆重召开。在此次论坛上，我们举行了“金橙·行 E 通俱乐部”成立仪式，将“金橙俱乐部”延伸到银行同业，打造一个为同业提供产品合作，以及同业交流与沟通的平台。

11 月，我们在深圳举行主题为“携手平安、保理你我”的金橙保理商俱乐部成立庆典暨商业保理研讨会，共吸引近 120 家商业保理公司参加并成为金橙保理商俱乐部首批会员。我们希望通过构建“金橙”保理商俱乐部，打造保理合作联盟，与商业保理公司优势互补、合作共赢，合力开拓 20 万亿应收账款融资市场。

产学研合作伙伴

2013 年，我们继续与复旦大学携手推进产学研合作，在研究生、本科生教学

中，分别开设了全国首个供应链金融课程；设立了第一个供应链金融专业硕士方向；以及第一个供应链金融专项奖学金——“复旦大学—平安银行供应链金融奖学金”；继续推动供应链金融工作室的工作，在供应链金融风险管理、定价、交叉营销等多方面开展了课题研究，发表了多篇合作论文。银校合作，协同创新，协同研究，取得了良好的效果。

为调查和掌握中国主要制造与流通行业供应链管理状况和面临的挑战,促进中国供应链管理的认识深化与行动加速,平安银行联合中国经营报、北京中物联物流规划研究院、中华商务网、现代物流报、华南理工大学供应链整合与创新服务研究所及精确市场研究集团等一批长期致力于供应链及其相关领域研究、实践或理念传播机构,共同发起了“2012 年中国供应链管理(金融)调查”活动,并于 2013 年 5 月 27 日发布了中国供应链管理调查报告,总结了 2012 年中国供应链管理的“六大发现”,呼吁各界关注供应链管理的“成本、融资与供应稳定”等关键问题,并就加速中国供应链管理行动提出了建立和健全供应链管理组织、培养和储备供应链管理的专业人才、加快供应链电子商务的应用和加大对信息化技术投入等建议;同时在该研究报告基础上,银行组织编著了《2012 中国供应链管理调查报告》(中国财富出版社,2013 年 9 月)。

供应商

2013 年,在供应商管理方面,通过制度建设、系统建设、供应商信息库管理以及年度供应商评估优化等工作,进一步提升采购工作的高效、环保、廉洁。

随着我行电子采购系统全行上线及推广,纸质存档方式逐渐被电子存档方式替代,实现邀标文件、各类合同实时通过采购系统提交审批;保证采购系统人员信息与我行人员档案信息一致;每天定时传输采购系统已完成的合同,以便系统自动计算印花税。

我们逐步建立和完善供应商信息库,以实现与优秀供应商的长期战略合作;定期开展对我行重点供应商的评估,并根据评估结果为全行采购工作提供指导。

2014 年的计划 and 目标

加强“行 E 通”平台建设

我们将继续拓展行 E 通平台客户,丰富行 E 通平台产品。通过充分调查客户需求,收集客户体验反馈,根据客户需求开发新产品,做到产品与需求相匹配,实现精准营销。同时,我们将建立专业服务团队,为客户提供从合作立项至产品上线全程产品咨询、业务指导、制度建设、技术开发一系列全套服务。通过加强行 E 通平台建设,我们将打造具有强大辐射效应的综合金融交易平台,实现同业间资源共享。

在采购流程中逐步纳入企业社会责任主动筛选原则

我们要在采购流程中逐步纳入企业社会责任主动筛选原则,有针对性地在采购过程中提出低碳、环保的制度要求。

同时,我们还要总结、整理环保产品开发的经验,对内积极宣传符合环保要求的产品的使用;对外加强与供应商的沟通,鼓励供应商推荐符合需求的环保产品。根据需求和市场发展趋势,丰富各层次环保产品的采购目录。

社会认可

1. 1月6日,平安银行获由《金融理财》杂志社与中国社科院金融所共同主办的,“理财无极限”2012第三届中国金牌理财 Top10 总评榜“金貔貅奖”之“年度金牌创新力中小企业银行”大奖。平安银行北京分行东四环支行获“首都金牌理财团队”,平安银行北京亚奥支行董剑获“首都金牌理财师”称号。

2. 1月11日,平安银行荣获《金融界》主办——2012 领航中国金融行业年度评选银行业“最佳信用卡”“最具成长性”“零售银行最佳营销奖”等奖项。

3. 1月12日,平安银行荣获《南都》颁布的“上市企业最具品牌影响力 10 强”奖项。

4. 5月11日,平安银行董事会在第九届中国上市公司董事会金圆桌论坛暨“金圆桌奖”颁奖盛典中获得“优秀董事会”奖,孙建一董事长荣获“最具战略眼光董事长”奖、李南青董秘荣获“最具创新力董秘”奖;

5. 5月16日,平安银行在“财经网用户最喜爱的企业票选”中荣获“最佳中小企业银行”的称号。

6. 5月18日,2012 年度“金牛理财产品”获奖名单“出炉”。凭借其卓越表现,平安银行荣膺“金牛理财银行”称号;其旗下“聚财宝”*添利(保本)系列人民币理财产品(曾用名“聚财宝”卓越计划系列人民币理财产品)则摘得“金牛银行理财产品”大奖。

7. 5月25日,在中国上市公司协会的指导下,中国上市公司市值管理研究中心、清华大学中国金融研究中心和新浪网在北京共同主办第七届中国上市公司市值管理高峰论坛暨 2013 年度中国上市公司资本品牌价值百强榜颁奖仪式上,平安银行荣获“市值管理百佳”和“资本品牌价值百强”称号。

8. 5月26日,在第八届大众证券杯“中国上市公司竞争力公信力”调查颁奖典礼暨大众证券报创刊二十周年“一路有你”感恩答谢会上,平安银行荣获“最佳持续投资价值”奖;李南青董秘荣获“投资者关系金牌董秘”奖。

9. 6月20日,由证券时报社主办的“2013 中国财富管理高峰论坛暨最佳财富管理机构颁奖盛典”在深圳隆重举行。凭借专业周到的理财服务,平安银行一举囊括“2013 年最佳财富管理机构评选”三项大奖,分别为“最佳固定收益类银行理财产品”、“最佳开放式银行理财产品”、“最佳短期限银行理财产品”。

10. 6月21日,由中国社会科学院陆家嘴研究基地财富管理研究中心主办的“首届孚龙理财”颁奖典礼在上海香格里拉酒店举行。凭借专业周到的理财服务、创新的品牌宣传、不断提升的品牌影响力,平安银行荣获年度“最佳品牌营销奖”。

11. 6月26日,由《21 世纪经济报道》主办的“2013 年 21 世纪资产管理年会暨第六届中国资产管理‘金贝奖’颁奖典礼”在上海举行。平安银行现金管理业务以其“充分利用平安集团优势,首创平安综合金融平台服务机制”的业务模式荣获“2013 年最佳现金管理银行”。

12. 6月28日,在中国银行业协会举办的《2012 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰会上,平安银行再次荣获年度最佳社会责任实践案例奖。

13. 7月18日,由新浪网主办的“2013 银行业发展论坛暨首届银行综合评选”在北京隆重举行。凭借创新多样、可信赖的理财产品,周到贴心的理财服务,平安银行荣获“最佳口碑理财产品”。

14. 11月8日,由《每日经济新闻》主办的“2013中国小微金融高峰论坛”上,平安银行荣获小微金融商业银行排行榜之“小微金融优秀产品奖。”
15. 11月8日,“第二届资本力量百强榜”颁奖典礼在上海举行。平安银行荣获“最佳社会责任上市公司”奖,董事会秘书李南青获“最佳董秘奖”。
16. 11月15日,在由中国经营报社和中国社会科学院工业经济研究所联合主办的“第十一届中国企业竞争力年会——暨2013(第五届)卓越竞争力金融机构评选”中,平安银行获得“2013卓越竞争力品牌建设银行”、“2013卓越竞争力移动金融银行”及“2013卓越竞争力信用卡品牌银行”三项大奖。
17. 11月18日,在由南方报业传媒集团《21世纪经济报道》主办的“改革中成长——上市企业价值与投资者关系暨2013第二届中国上市企业TOP10颁奖盛典”中,平安银行荣获“中国上市企业公众互动服务TOP10”奖。
18. 11月20日,平安银行荣获经济观察报社主办的“中国卓越金融奖”中“2012-2013年度中国卓越成长型银行”综合奖和“2012-2013年度中国卓越汽车金融服务银行”。
19. 11月27日,由南方都市报举办的赢销盛典活动中,平安银行荣获“年度卓越创新力大奖”。
20. 12月3日,理财周报2013中国最受尊敬银行暨最佳零售银行终评结果出炉,平安银行获得了“2013中国最受尊敬银行”、“2013最佳信用卡”、“2013中国最佳小微金融服务品牌”三个奖项。
21. 12月5日,在由21世纪传媒举办的“21世纪亚洲金融年会”暨“2013亚洲银行/保险竞争力排名研究报告”发布仪式中,平安银行荣获“2013·年度金融创新潜力奖”。
22. 12月8日,在第一财经年会·金融峰会(CFV)平安银行荣获——最佳创新发展银行、年度信用卡品牌两项大奖。
23. 12月10日,由理财周报主办的以“创新·动力”为主题的“2013(第四届)中国汽车金融年会”召开,平安银行荣获“2013年度最佳汽车金融创新银行”、“2013年度中国最佳汽车金融服务银行”两项大奖,傅忠强总裁获得“2013中国汽车金融杰出推动者”奖项。
24. 12月12日,由证券时报主办的“科技引领未来——第十四届金融IT创新暨优秀财经网站评选”落下帷幕,平安口袋银行凭借众多个性化定制功能及其“智能、便捷”的操控体验荣获“2013年度最佳手机银行”奖项。
25. 12月12日,中国领先个人金融门户网站“我爱卡”的评选中,平安银行荣获“2013年度最佳用卡安全奖”。
26. 12月13日,《每日经济新闻》年度大型金融行业盛会——第四届金鼎奖论坛举办,平安银行获得“年度最佳口碑信用卡”奖项。
27. 12月16日,由华夏时报和华夏理财联合主办的“2013第七届机构投资者年会暨金蝉奖颁奖典礼”上,平安银行成功摘得“2013最受小微企业信赖银行”以及“中国金融品牌影响力‘金融七星’奖”双料大奖。
28. 12月18日,平安银行行长邵平行长在由南都全媒体集群发起主办的“2013中国最具价值上市公司评选”中,荣获“最佳职业经理人”奖,李南青董秘荣获“最佳董秘奖”。
29. 12月19日,21世纪网举办“第二届领袖50上市公司评选活动”,平安银行获得行业好公司奖项。
30. 12月20日,东方财富网财经风云榜中,平安银行荣获2013年度财经

风云榜银行类奖项：2013 年度最佳银行网站。

31. 12 月 20 日，腾讯主办的“2013 年中国互联网金融盛典”中，平安口袋银行 2.0 荣获“互联网金融年度产品”奖项。

32. 12 月 21 日，腾讯大粤网举办“2013 广东影响力网络盛典”，平安银行获得最佳合作伙伴奖。

33. 12 月 27 日，由北京娱乐信报社主办的第五届首都金融服务创新大赛，平安银行信用卡荣获“2013 年最佳品牌策划奖”。

GRI 指标对照表

GRI	ID	指标描述	披露情况
经济指标	EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、营运成本、员工薪酬、捐赠和其它社会投资、留存收益、向资本提供者和政府支付的资金。	P
	EC2	机构活动因气候转变而引起的财务负担及其他风险、机遇。	N/A
	EC3	机构固定福利计划的覆盖范围。	F
	EC4	政府给与机构的重大财务支持。	N/A
	EC5	机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围。	P
	EC6	机构在重要营运地点的对从当地供应商采购的政策，制度和比例。	P
	EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例。	NR
	EC8	机构通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响。	P
	EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度和范围）的理解和说明。	P
环境指标	EN1	按重量和体积计的原材料总用量。	P
	EN2	使用的原材料中可循环再造物料的百分比。	P
	EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗。	P
	EN4	按主要能源来源划分的非直接能源消耗。	P
	EN5	通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源。	P
	EN6	提供节能或再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果。	P
	EN7	减少非直接能源消耗的措施及取得的成果。	P
	EN8	从来源抽取的水的总量。	N/A
	EN9	因抽取用水而受重大影响的水源。	N/A
	EN10	循环再用和再用水的百分比及总量。	N/A
	EN11	在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、管理土地的位置和面积。	N/A

	EN12	描述机构在保护区内及保护区外生物多样性价值高的地区的活动、产品和服务对生物多样性造成的重要影响。	N/A
	EN13	受到保护或恢复的生境。	N/A
	EN14	管理对生物多样性的影响而进行的策略、当前采取的行动及未来的规划。	N/A
	EN15	按物种灭绝的风险，列出处于受营运活动影响地区的国际自然及自然资源保护联盟红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种及其生境。	N/A
	EN16	按重量计的直接和非直接温室气体排放总量。	P
	EN17	按重量计的其它相关非直接温室气体排放量。	P
	EN18	减少温室气体排放的措施及取得的成效。	P
	EN19	按重量计的臭氧消耗物质的排放量。	N/A
	EN20	按类型和重量计的氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其它重要气体排放物。	N/A
	EN21	按质量和目的地计的总排水量。	N/A
	EN22	按类型和处置方法计的废弃物总重量。	P
	EN23	重大溢漏的数量与体积。	N/A
	EN24	按重量计列出根据《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款定为有毒的废弃物的运输、进口、出口或处理的数量、及国际范围内运输废弃物的百分比。	N/A
	EN25	受报告机构排水和径流影响严重的水体及相关生境的特性、规模、保护状况和生物多样性价值。	N/A
	EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度。	P
	EN27	按分类计，列出售出的产品及其包装材料可回收的百分比。	N/A
	EN28	违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总次数。	NR
	EN29	产品、其它货品及用于机构营运活动的原材料运输，以及劳动力运输所造成的重大环境影响。	N/A
	EN30	按类型计的环保总开支和总投资。	P
劳工措施及 合理工作指标	LA1	按雇用类型、雇用合同和地区划分的员工总数。	P
	LA2	按年龄，性别和地区划分的员工流动总量及比率。	P
	LA3	按主要业务划分，只提供予全职雇员（不提供予临的或兼职雇员）的福利。	F
	LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例。	P

	LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括其是否在集体谈判协议内订明等事项。	P
	LA6	协助监察、指导职业卫生与安全计划的正式劳资联合卫生与安全委员会中作代表的员工百分率。	NR
	LA7	按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、和因工死亡总人数。	P
	LA8	为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和控制风险之工作计划。	P
	LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目。	P
	LA10	按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数。	NR
	LA11	向员工提供技能管理与终生学习课程，以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理退职事宜的计划。	P
	LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例。	F
	LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元性指标划分，各管治机关成员和各类雇员的细分。	F
	LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例。	NR
人权指标	HR1	包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的比例与总数量。	NR
	HR2	经过人权审查和在人权方面采取了措施的重要供应商和承包商比例。	NR
	HR3	员工在与经营活动有关的人权政策与程序方面接受培训的总小时数，包括受培训员工的比例。	NR
	HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施。	NR
	HR5	被确认为可能会使行使结社自由和集体谈判权面临高度风险的经营活动、及为支持这些权利所采取的措施。	NR
	HR6	被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营活动、及为消除童工所采取的措施。	NR
	HR7	被确认具有强制与强迫劳动事件高度风险的经营活动及为消除强制和强迫劳动所采取的措施。	F
	HR8	在报告机构与经营活动有关的人权政策和程序方面接受培训的保安护卫人员比例。	F
	HR9	侵犯土著人权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施。	N/A
社会指标	S01	任何评估和管理营运活动对社区影响（包括进入、营运和	F

		撤离)的任何计划和措施的性质、范围和有效程度。	
	S02	已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	NR
	S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比。	F
	S04	回应腐败个案所采取的行动。	NR
	S05	对公共政策的立场,以及在发展及游说公共政策方面的参与。	F
	S06	按国家划分,对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值。	N/A
	S07	因反竞争、反垄断和垄断企业手段而起的法律行动的总次数及其结果。	NR
	S08	因违反法规处巨额罚款的总和非罚款惩处的总次数。	NR
产品指标	PR1	为改进之目的而对产品和服务的健康与安全影响进行评估的生命周期阶段、及需要经过这种评估程序的重要产品与服务类别的百分比。	P
	PR2	按结果类别划分,违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿性守则的事件总数。	P
	PR3	按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型,以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比。	P
	PR4	按结果类别划分,违反产品与服务的信息与标志方面相关法规和自愿性守则的事件总数。	P
	PR5	与客户满意度有关的措施,包括客户满意程度调查的结果。	F
	PR6	在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划。	P
	PR7	按结果类别划分,违反在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中规定和自愿性守则的事件总数。	P
	PR8	已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数。	NR
	PR9	违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处重大罚款的总额。	NR
金融业 附加指标	FS1	具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策。	P
	FS2	对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤。	P
	FS3	客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程。	P

FS4	提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程，以及运用到业务条线中的具体步骤。	P
FS5	与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动。	P
FS6	投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小型企业或大企业）以及行业的所占比例。	NR
FS7	根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值。	N/A
FS8	根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值。	P
FS9	评价环境及社会政策执行情况的审计工作的覆盖范围和进行频率，以及具体的风险评估步骤。	NR
FS10	机构投资组合中、报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互动的公司百分比及数量。	NR
FS11	根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比。	N/A
FS12	环境或社会问题方面的表决政策，涉及报告部门持有表决权或表决顾问的股份数。	N/A
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点。	P
FS14	使更多弱势群体享受到 FS 的倡议。	P
FS15	对于 FS 及产品进行公正的设计及销售的政策。	N/A
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议。	P

注： F 披露，P 部分披露，NR 不报告，N/A 不适用

指标附录

经济

2011—2013 平安银行财务绩效表（单位：人民币百万元）

	2013 年	2012 年	2011 年
总资产	1,891,741	1,606,537	1,258,177
基本每股收益(元/股)	1.86	1.64	1.54
工薪总额	8,588	6,694	5,507
福利总额	2,222	1,745	1,382
缴税总额	8,942	7,513	5,451

注：工资、福利、缴税金额取自当年计提数。2011 年 1-12 月、2012 年 1-12 月的每股收益根据 2012 年度分红后总股本 8,197 百万股重新计算。

员工

员工人数及多样性：

时间	员工总数（人）	数据范围
2013 年	28,369	正式员工
2012 年	24,251	正式员工
2011 年	20,380	正式员工

按性别比例（%）

平安银行

时间	男性	女性
2013 年	48%	52%
2012 年	46%	54%

原深发展

时间	男性	女性
2011 年	48.2%	51.8%

原平安银行

时间	男性	女性
2011 年	44%	56%

按年龄比例

平安银行：

时间	30 岁以下（含 30 岁）	31-50 岁（含 50 岁）	51 岁以上
2013 年	56.0%	42.4%	1.6%
2012 年	58.5%	40.1%	1.3%

原深发展：

时间	30 岁以下（含 30 岁）	31-50 岁（含 50 岁）	51 岁以上
2011 年	55.6%	42.8%	1.6%

原平安银行：

时间	30 岁以下（含 30 岁）	31-50 岁（含 50 岁）	51 岁以上
2011 年	57%	42%	1%

按民族比例

平安银行

时间	汉族	少数民族
2013 年	96.6%	3.4%
2012 年	97.0%	3.0%

原深发展

时间	汉族	少数民族
2011 年	97.0%	3.0%

原平安银行

时间	汉族	少数民族
2011 年	97.4%	2.6%

员工流动情况

平安银行：

			2013 年		2012 年		数据范围
			数量	比率	数量	比率	正式员工
离司	离司总人数		2,406	9.4%	2,822	12.8%	
	年龄	20 岁以下 (含 20 岁)	1	0.0%	0	0%	
		21-30 岁	1445	60.1%	1,527	54.1%	
		31-40 岁	711	29.6%	939	33.3%	
		41-50 岁	227	9.4%	323	11.4%	
		51-60 岁	22	0.9%	33	1.18%	
	性别	男	1268	52.7%	1,587	56.2%	
		女	1138	47.3%	1,235	43.8%	

原深发展：

			2011 年		数据范围
			数量	比率	全系统
离司	离司总人数		1,494	10.3	
	年龄	20 岁以下 (含 20 岁)	0	0%	
		21-30 岁	688	46%	
		31-40 岁	565	38%	
		41-50 岁	230	15%	
		51-60 岁	11	1%	
	性别	男	818	55%	
		女	676	45%	

原平安银行：

			2011 年		数据范围
			数量	比率	全系统
离	离司总人数		735	13.03%	

	年龄	20 岁 以 下 (含 20 岁)	4	0.52%	
		21-30 岁	484	65.82%	
		31-40 岁	186	25.37%	
		41-50 岁	57	7.76%	
		51-60 岁	4	0.52%	
	性别	男	351	47.69%	
		女	384	52.31%	

全职员工福利情况

平安银行：

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2013 年	各单位均有福利项目主要有：五险一金、综合保障、膳食补贴、年休假、年金、取暖/降温费等	全行
2012 年	各单位均有福利项目主要有：五险一金、综合保障、膳食补贴、年休假、年金、取暖/降温费等	全行

原深发展：

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2011 年	主要福利项目有：五险一金、补充养老福利、银行福利、年休假等	全行

原平安银行：

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2011 年	各单位均有福利项目主要有：五险一金、综合保障、过节费、年休假、年金、取暖/降温费等	全行

职业卫生与安全数据

公司	2013 年			2012 年		
	工伤率	误工率	缺勤率	工伤率	误工率	缺勤率
平安银行	0.05%	0.003%	0.83%	0.09%	0.01%	0.73%

公司	2011 年		
	工伤率	误工率	缺勤率
原深发展	0.05%	0.06%	0.55%
原平安银行	0.11%	0.01%	1.32%

通报重大业务变化的最短通知期

时间	全日制劳动合同员工	数据范围
2013 年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	全行
2012 年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	全行
2011 年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	

在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	2013 年	2012 年	2011 年	数据范围
内容	确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平			全行

加班制度及费用

时间	平安银行	制度	数据范围
2013 年	4395.15 万元	《平安银行员工休假管理办法》	全行
2012 年	5153.26 万元	《平安银行员工休假管理办法》	全行

时间	原深发展	原平安银行	制度	数据范围
2011 年	2258 万元	618 万元	《关于两行合并期间员工加班管理的通知》	全行

环境

各种能源消耗

能源类别			2013年	2012年	2011年	
			平安银行 自用物业	平安银行 自用物业	原深发展自用 物业	原平安银行自 用物业
总量	电	(单位: 度)	6088563	6239823	3239094	2918214
	水	(单位: 吨)	136978	127814	75166	33437
总人数 (单位: 人)			8350	6937	3100	1372
人均	电	(单位: 度)	729.17	899.50	1044.87	1425.35
	水	(单位: 吨)	16.40	18.42	24.24	24.37

说明:

1、人均数测算方式: 自用物业人均数=一年能耗总数/员工总人数;

2、自用物业数据从 2010 年起已涵盖 3 个单位: 总行大厦、南头深发展大厦、福田保税区科技中心大厦, 2012 年起涵盖 4 个单位: 总行大厦、南山大厦、福田保税区科技中心大厦、分行大厦。

碳排放表:

来源		2013 年	2012 年	2011 年	
		平安银行	平安银行	原深发 展	原平安银 行
自用物业能耗碳排放	(单位: 千克)	6070297	6221104	3229377	2909459

说明:

根据国家公布的能源转化数据, 二氧化碳转换公式为:

消耗 1 度电=排放 0.997 千克二氧化碳;

办公设备报废

单位: 台

时间	PC 报废数	各种打印机报废数	报废设备的处理方式
2013 年	767	34	全部采用拍卖方式处理
2012 年	254	23	全部采用拍卖方式处理

时间	PC 报废数		各种打印机报废数		报废设备的处理方式
	原深发展	原平安银行	原深发展	原平安银 行	

2011 年	135	7	22	0	全部采用拍卖方式处理
--------	-----	---	----	---	------------

社会

公益捐赠金额

单位：人民币万元

时间	平安银行
2013 年	187.2
2012 年	92

时间	原深发展	原平安银行
2011 年	198	15.8

说明：以上捐赠数额仅为单位捐赠。2013 年，我行员工为芦山地震捐款 356.6 万元，为其他公益活动捐款超过 6 万元。

营业网点开设

时间	平安银行
2013 年	528
2012 年	450

时间	原深发展	原平安银行
2011 年	317	78

说明：网点数统一口径为营业执照成立时间。

联系我们

如需了解更多讯息，可以致电：0755-22168766

或访问平安银行官方网站：www.bank.pingan.com



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

企业社会责任独立鉴证报告

平安银行股份有限公司董事会：

一、鉴证范围

平安银行股份有限公司（以下简称“贵公司”）2013 年企业社会责任报告（以下简称“报告”）由贵公司管理层编制。收集和披露报告内容，包括根据 AccountAbility 组织发布的《AA1000 原则标准(2008)》和全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（G3.1）》要求的原则编制报告，保留充分的证据，以及设计、实施和维护与报告编制相关的内部控制是贵公司管理层的责任。

我们的责任是根据贵公司管理层的要求，对报告是否遵循了《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性、实质性和回应性原则，以及对报告中披露的 2013 年度关键社会责任指标实施有限保证（即中度保证¹）的鉴证程序并形成鉴证意见。

根据双方的业务约定条款，本报告仅为贵公司董事会编制。我们的工作仅限于就上述约定事项向贵公司董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的报告或做出的结论对除贵公司董事会以外的任何第三方承担任何责任。

二、鉴证工作

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）和《AA1000 审验标准(2008)》的要求计划和执行鉴证工作。《AA1000 原则标准(2008)》的包容性、实质性和回应性是我们用于评估报告的标准。为了得出鉴证结论，我们执行了下列工作：

根据贵公司管理层的要求，我们选取了如下地点进行现场工作，对报告中披露的 2013 年度关键社会责任指标实施鉴证程序：

平安银行深圳总部

平安银行小微金融事业部与汽车金融事业部（上海）

平安银行信用卡中心（上海）

除此以外，我们没有在其他地点实施鉴证程序。

我们所实施的鉴证程序仅限于以下方面：

与贵公司负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，了解贵公司履行社会责任的总体情况，以及报告的编制程序；

通过访谈、查阅相关支持性文件，了解贵公司主要的利益相关方及利益相关方的期望和需求，贵公司如何回应这些期望和需求，以及双方具体的沟通渠道；

通过收集特定相关行业、其他同业以及媒体关注的焦点问题，结合贵公司实际情况，检查报告中是否涵盖了重要的社会责任事项；

对报告中披露的关键指标执行分析性复核；

收集和评估其他能够判断报告遵循《AA1000 原则标准(2008)》以及支持关键数据的证据资料和管理层声明；及

在选定的地点，抽样测试有关社会责任事项和数据的准确性。

¹ 国际鉴证业务准则第 3000 号中的有限保证等同于《AA1000 审验标准（2008）》中的中度保证。

三、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

鉴证除上述三个地点的关键社会责任指标外，其余信息或数据（含财务信息和数据）的准确性及公允性；

鉴证贵公司管理层的预测性声明；及

鉴证历史比较数据。

四、保证水平

我们的鉴证程序是为得出有限保证的鉴证结论而设计的，执行这些程序并不会使我们获取为得出合理保证的结论而所需的全部鉴证证据。尽管我们在决定鉴证程序的性质和范围时会考虑贵公司内部控制的有效性，但我们的目的不是就贵公司内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

包容性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在制定负责的金融类公司政策过程中不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性原则或将任何重要的利益相关方排除在外。

实质性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的实质性原则或者贵公司没有运用筛选重要社会责任事项的流程或在报告中遗漏任何重要的社会责任事项。

回应性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在回应利益相关方关注的重要社会责任事项上不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的回应性原则。

六、独立性说明

我们遵循了安永全球独立性政策。安永全球独立性政策是根据国际会计师联合会的要求而制定的，我们相信没有任何事项或其他项目服务的提供会损害到我们社会责任报告鉴证服务工作的独立性。

七、鉴证团队

本次鉴证服务工作人员包括来自我们社会责任报告鉴证服务领域的专家，他们在国内或国际上从事类似的鉴证服务，我们的鉴证团队满足了本项目要求的工作能力和工作经验。

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 北京

2014年2月28日