

平安银行股份有限公司
2022 年可持续发展报告

高管致辞

2022 年是具有里程碑意义的一年，党的二十大描绘了中华民族伟大复兴的宏伟蓝图，开启了充满光荣和梦想的新征程。在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，平安银行把自身发展定位和历史使命置于国家全局中加以谋划，坚决贯彻新发展理念，以金融力量服务高质量发展，朝着“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”的战略目标迈出了坚实步伐，在推进自身治理水平提升，贡献经济、社会及环境可持续发展等多个方面硕果累累，以金融报国、金融为民的扎实成效回馈社会、成就员工、回报股东。

恪守金融之本，服务实体经济。面向零售客群，我们着力打造智能化银行 3.0，以“专业+普惠金融”促进实现人民群众对美好生活的向往，借助多年积累的领先科技能力，提升服务能力，让 80%的长尾客群得到更专业、更精准、更普惠的金融服务。面向公司客群，我们聚焦数字化驱动的新型交易银行与行业化驱动的现代产业金融两大赛道，以“直接融资+间接融资”组合拳支持实体发展，构建上有卫星、下有物联网、中有数字口袋和数字财资的开放银行数字经济服务生态，打造真行研、真投行、真甲方的现代产业金融服务生态。在资金同业，我们坚持开放赋能，将交易能力转化为服务实体的助推器，将金融市场交易能力赋能企业客户，帮助企业特别是小微企业锁定风险，抵御国际汇率波动。

深耕绿色金融，服务“双碳”目标。我们积极利用人民银行碳减排支持工具，推动社会资金更多投向绿色低碳领域。我们开展绿色金融产品、客户、作战“三张地图”专项行动，推进绿色产业中坚客群长效经营和资产投放。我们成功发行绿色金融债券 200 亿元，定向支持绿色产业发展。我们落地全国钢铁行业首笔 CCUS（碳捕获、利用与封存）高碳转型项目贷款，赋能钢铁行业的低碳发展。我们上线全国首个借记卡、信用卡双卡碳账户平台“低碳家园”，引领低碳环保生活方式，从消费者源头推动“双碳”发展。2022 年末，本行绿色贷款余额 1,097.68 亿元，较上年末增长 58.8%。2022 年，我们荣获国际金融论坛（IFF）“全球绿色金融奖——年度奖”。

深化履责实践，助力共同富裕。我们努力拓展、延伸乡村振兴“421”服务模式，通过融资、融智、品牌和科技四大赋能，推动综合金融与“三农”场景结合，致力打造在政府指导下的集农户、农企、银行、保险、农研院所于一体的产业振兴共建平台。2022年，我们投放乡村振兴支持资金330.78亿元，累计投放692.54亿元。我们打造“平安公益”互联网募捐信息平台，为施助人和受助人搭建安全、可靠的桥梁，以随手公益汇聚小善大爱，支持乡村振兴、妇女发展、社区发展、教育助学、救灾援助等领域公益项目。2022年，我们对外捐赠5,822.06万元，用于教育、扶贫、抗疫、救灾等方面。

加快数字转型，提升客户体验。我们发布口袋银行App6.0，升级口袋管家2.0，在“综合金融”与“科技赋能”优势加持下，打造更便捷、智能、安全的线上金融服务。持续升级网点服务，通过智能化升级、便民改造等措施，为客户提供更舒适、高效的业务办理体验。我们跟深圳市政府合作，为老年客群打造颐年卡，覆盖深圳90%以上老年人，服务他们的生活、出行、医疗、消费等。我们进一步强化消保全流程管控，完善客户隐私与数据安全，升级反欺诈系统，获评数据安全治理能力“全面治理级”。我们打通线上线下渠道，创新开展金融知识普及，2022年共开展消保宣传活动21,715次，受众超4.4亿人次。

踔厉奋发立潮头，继往开来再出发。2023年，我们继续与国家共进、与时代同行，不负历史使命，做好经济转型升级和人民美好生活的连接器，为经济平稳健康发展提供有力的金融支持，也让可持续发展理念成为我们前进路上的澎湃动力，奋力书写“专业创造价值”新篇章！

董事长 谢永林

行长 胡跃飞

目录

高管致辞	2
一、关于我们.....	6
(一) ESG 关键绩效.....	6
(二) 荣誉奖项.....	7
二、推动可持续发展	9
(一) 可持续发展战略.....	9
(二) 可持续发展管理.....	10
(三) 利益相关方沟通.....	10
(四) 实质性议题.....	12
三、推进稳健经营	13
(一) 党建引领发展.....	13
(二) 完善公司治理.....	13
(三) 强化风险管理.....	17
(四) 严守合规底线.....	18
四、服务实体经济	24
(一) 助推基础设施建设.....	24
(二) 服务区域战略发展.....	24
(三) 推动产业转型升级.....	25
(四) 支持民生改善.....	27
(五) 创新供应链金融服务.....	28
(六) 完善跨境金融布局.....	29
五、践行普惠金融	31
(一) 提高金融服务可及性.....	31
(二) 服务小微彰显担当.....	35
(三) 乡村振兴惠泽三农.....	37
六、提升客户体验	40

(一) 提升客户服务能力	40
(二) 保障客户权益	44
(三) 隐私及数据安全	56
七、发展绿色金融	60
(一) 战略与目标	60
(二) 完善绿金管理体系	60
(三) 夯实绿金制度建设	61
(四) 加强环境风险管理	61
(五) 评估投融资环境影响	65
(六) 创新绿色产品与服务	68
(七) 行业交流与研究培训	72
(八) 推进绿色低碳运营	74
(九) 经营活动的环境影响	77
八、携手员工成长	79
(一) 广纳优秀人才	79
(二) 畅通职业发展	81
(三) 友善职场环境	84
九、关注社区公益	88
(一) 打造公益平台	88
(二) 深耕乡村公益	89
(三) 积极回馈社区	90
附录	93
(一) 第三方审验	93
(二) GRI 标准内容索引	95
(三) 人民银行环境信息披露指南内容索引	99
(四) 深圳市金融机构环境信息披露指引内容索引	99
(五) TCFD 内容索引	100
(六) 关于本报告	101
(七) 意见反馈表	102

一、关于我们

平安银行股份有限公司是一家总部设在深圳的全国性股份制商业银行（股票代码：SZ000001），其前身深圳发展银行是中国内地首家公开上市的全国性股份制银行，中国平安保险（集团）股份有限公司为本行控股股东。截至 2022 年末，本行有 109 家分行及 1,191 家营业机构为客户提供多种金融服务。

本行紧随国家战略，不断提高金融服务实体经济的能力，助力经济高质量发展，以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，致力于打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，保证产品与服务彰显“专业·价值”，为客户提供“省心、省时又省钱”的金融服务。

（一）ESG 关键绩效

	指标	2022	2021	2020
经济绩效	资产总额 (亿元)	53,215.14	49,213.80	44,685.14
	存款总额 (亿元)	33,126.84	29,618.19	26,731.18
	贷款总额 (含贴现, 亿元)	33,291.61	30,634.48	26,662.97
	——企业贷款 (亿元)	12,817.71	11,531.27	10,613.57
	——个人贷款 (亿元)	20,473.90	19,103.21	16,049.40
	营业收入 (亿元)	1,798.95	1,693.83	1,535.42
	净利润 (亿元)	455.16	363.36	289.28
	基本每股收益 (元)	2.20	1.73	1.40
	两增两控小微企业贷款余额* (亿元)	5,282.26	3,821.59	2,828.30
	两增两控小微企业贷款增长率(%)	38.22	35.71	38.83
环境绩效	绿色信贷余额 (亿元)	1,097.68	691.35	227.00
	绿色金融业务总额 (亿元)	1,700.5	1137.27	-
	视频会议召开次数 (次数)	157,401	104,901	67,751
社会绩效	客服 NPS (客户净推荐值)	86.5%	85.7%	83.0%
	员工总数 (人)	44,207	40,651	38,097

	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
	缴税总额 (亿元)	276.01	241.54	252.2
	对外捐赠总额 (万元)	5,822.06	12,196.06	9,154.63
	累计投放产业扶贫资金 (亿元)	692.54	361.76	253.09

(二) 荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
2022年1月	最佳中国私人银行 最佳客户服务奖	《财富管理》
2022年2月	最佳金融科技安全奖	金松奖
2022年3月	“VISA 2021 杰出收单业务合作伙伴奖” “万事达卡 2021 卓越收单银行” 美国运通卓越收单合作伙伴奖 JCB 2021 优秀合作伙伴奖	国际卡组织
2022年3月	绿色银行进步显著奖	中国银行业协会
2022年4月	中国上市公司最佳投资者关系奖 中国上市公司投资者关系最佳董事会奖	《证券时报》
2022年5月	中国金融年度十佳社会责任报告	中国银行保险报
2022年5月	年度数字化运营优秀案例	《中国银行保险报》 与《中国农村金融》 联合颁发
2022年6月	最佳投资者关系企业 最佳 ESG 最佳投资者关系团队	《机构投资者》
2022年7月	粤港澳大湾区最佳银行——大湾区最佳数字银行	《亚洲货币》
2022年8月	2022年度中国最佳股份制零售银行	《亚洲银行家》

	2022 年度中国最佳中小企业银行 2022 年度最佳 汽车贷款产品	
2022 年 9 月	十佳绿色金融创新奖 十佳零售银行创新奖 十佳风险管理创新奖	《银行家》
2022 年 10 月	未来客户体验领军者	IDC 中国
2022 年 11 月	全球绿色金融奖一年度奖	IFF 国际金融论坛
2022 年 11 月	最佳私募销售银行	《中国基金报》
2022 年 12 月	年度金融服务领航平台	经济观察报与经观传 媒联合颁发
2022 年 12 月	最佳超高净值客户服务私人银行 最佳科技创新私人银行	《环球金融》
2022 年 12 月	2022 年度杰出资产托管银行天玑奖 2022 年度科 技创新银行天玑奖	《证券时报》
2022 年 12 月	2022 年度亚洲卓越机构客户服务银行 2022 年度 普惠金融业务银行"	《21 世纪经济报道》
2022 年 12 月	上榜 ESG 创新实验室榜单	华尔街见闻
2022 年 12 月	2022 年度医疗健康金融服务卓越品牌	凤凰网
2023 年 1 月	中国“益公司”企业社会责任力乡村振兴杰出企 业	腾讯·原子智库

二、推动可持续发展

(一) 可持续发展战略

本行秉承“责任创造价值、真诚回报社会”的可持续发展理念，将可持续发展战略融入公司经营管理，为股东、客户、员工、合作伙伴、社区和环境创造价值，打造绿色银行、价值银行、人文银行、爱心银行、品牌银行，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善，助力人民群众实现美好生活。

经济方面

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

环境方面

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

社会方面

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

治理方面

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



(二) 可持续发展管理

董事会是本行环境、社会与管治（ESG）事务最高决策及负责机构，本行董事会高度关注环境、社会与管治（ESG）工作，持续完善 ESG 管治架构。

本行不断完善可持续发展工作体系，形成了董事会战略决策、高级管理层直接领导、总行办公室牵头协调、总行各部门共同参与、各分支机构落地推进、全行员工积极参与的可持续发展管理架构和工作格局，确保可持续发展管理理念与行为在日常工作中的落地。

(三) 利益相关方沟通

本行建立了与利益相关方常态化沟通机制，以多渠道、多形式的沟通活动，了解利益相关方的期望与诉求，积极回应利益相关方关切，构建和谐、稳定的利益相关方关系。在深圳证券交易所每年进行的上市公司信息披露考核中，本行连续 11 年获评最高等级 A 级。

利益相关方	相关方期望	沟通方式
政府及监管机构	合规经营 廉洁建设 服务地方发展 客户权益保护 合作共赢	研究和执行监管政策 日常审批与监管 相关调研与讨论会议 上报统计报表 信息公开 参与行业协会活动
股东与投资者	经济绩效	定期报告与信息公告

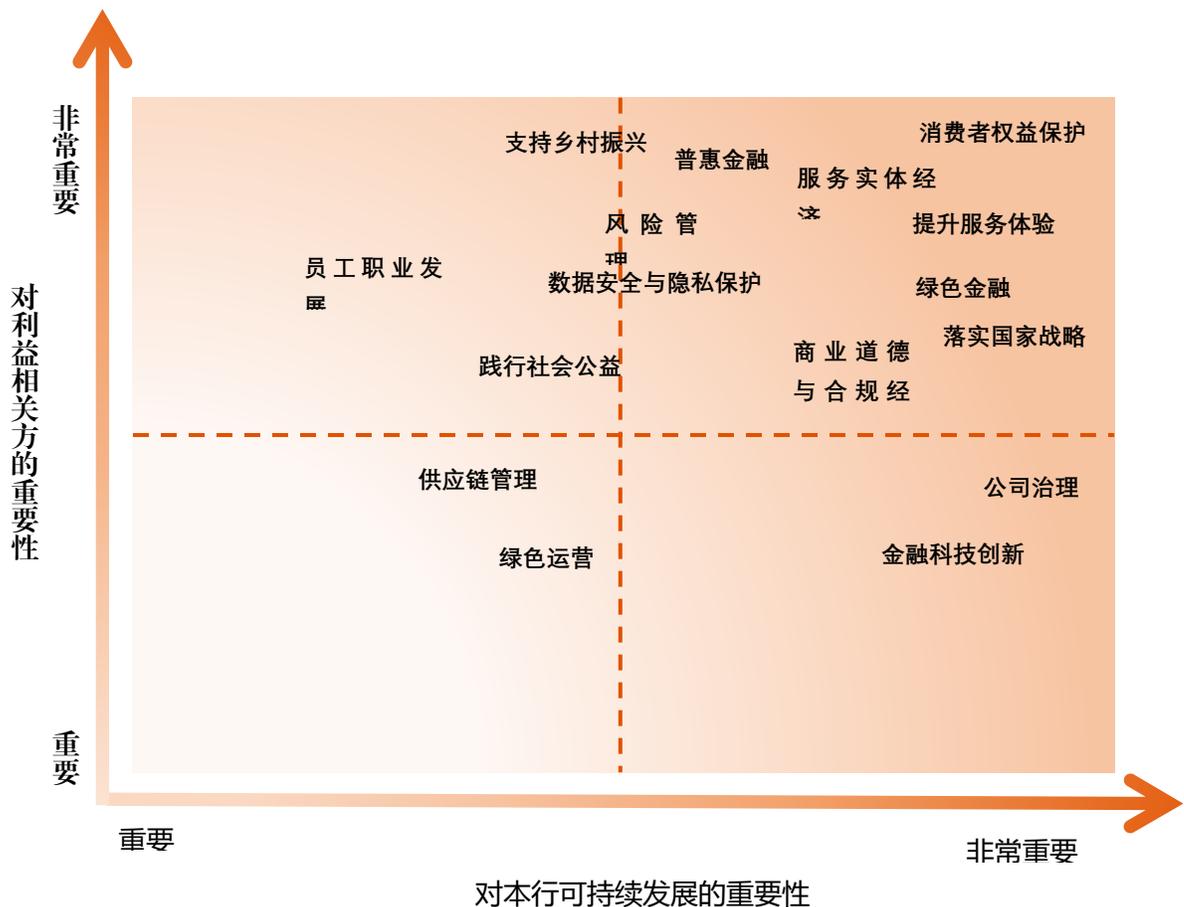
	稳健发展 风险管理 ESG 绩效表现	投资者调研与沟通会议 主题开放日活动 投资者日常咨询回复
合作伙伴	行业合作与发展 供应链管理	合作伙伴培训 合作伙伴会议
客户	金融科技创新 产品与服务创新 客户权益保护 提升客户体验 普及金融知识	95511 短信、电话 官网、微信等互动平台 客户关怀活动 客户满意度调查 客户经理日常联络
员工	员工职业发展 员工健康安全 员工权益保护	员工满意度调查 座谈会与培训活动 内刊内网等平台 申诉与举报机制
环境	应对气候变化 能源管理 水资源管理 废弃物管理	能源与资源管理 绿色办公倡议 环保宣传活动 气候相关压力测试
社区	践行负责任投资 服务社会民生 助力乡村振兴 奉献社会公益 志愿者服务	定点帮扶行动 社区项目建设 员工志愿服务 社区服务活动

绿色金融、ESG 相关机构及投资者沟通情况		
沟通时间	沟通对象	沟通议题
2月3日	Reclaim Finance	《Oil and Gas Policy Tool (OGPT) 新石油与天然气政策工具》
2月11日	贝莱德投资	压减高碳行业授信
2月17日	雨林行动网络	Banking on Climate Chaos 2022

3月28日	Asia Research and Engagement	Banking Asia's Future
5月6日	Oaktree Capital	《联合国全球契约》
5月13日	Sustainalytics	棕色资产争议
5月26日	Alliance Bernstein	ESG 主题调研
5月30日	新加坡 Arohi 资本	温室气体核算体系 (GHG) 的应用
6月2日	标准普尔	CSA 评估及 ESG 评分
11月3日	摩根大通资管	ESG 调研
11月23日	MSCI	彭博绿色债券指数

(四) 实质性议题

本行基于实质性分析模型，在往年工作基础之上，持续开展可持续发展议题的识别、评估与筛选，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中重点披露和回应。



三、推进稳健经营

本行树立高质量发展的愿景和稳健合规的经营理念，完善风险管理，强化内控合规建设，贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，积极履行社会责任，营造和谐的社会关系，形成良好的公司治理实践。

（一）党建引领发展

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面加强党的领导，全面推进党的建设，强化党的核心引领作用，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，提升履职效能，聚焦银行发展战略，坚持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的工作理念，使党建工作与公司治理深度融合，充分发挥党组织领导核心和政治核心作用，以高质量党建引领保障银行高质量发展。

（二）完善公司治理

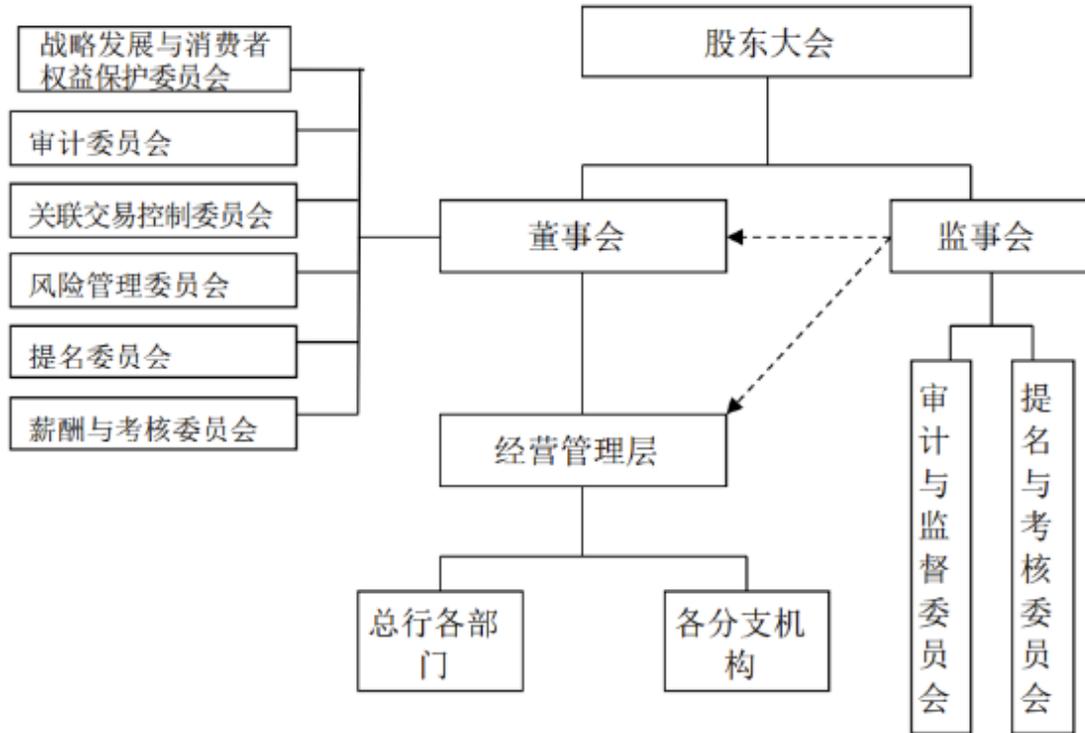
本行形成健全、有效、透明的良好公司治理实践，强化内部和外部的监督制衡，保障股东的合法权利并确保其得到公平对待，尊重利益相关者的基本权益，切实提升银行整体价值。2022年6月28日，本行股东大会审议通过了关于修订《平安银行股份有限公司章程》的议案，加强公司治理顶层设计。

1. 治理结构

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。

本行各治理主体从可持续发展角度促进 ESG 相关工作的贯彻落实，赋能本行高质量可持续发展。股东大会严格按照《公司法》、《章程》等有关规定，有效发挥职能；董事会向股东大会负责，承担银行经营和管理的最终责任，按照法定程序行使职权；监事会本着对全体股东负责的态度，有效履行各项监督职权和义务；管理层遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责并按董事会决策开展经营管理。

公司治理架构图



2. 履职情况

2022年，本行董事会召开11次会议，共审议通过49项议案，听取或审阅51项报告；董事会下设6个专门委员会共召开29次会议，共审议通过54项议案，听取或审阅43项报告。监事会共召开7次监事会会议及7次专门委员会会议，并列席了部分董事会及专门委员会会议。

本年度董事会及各专门委员会发挥专业优势，在环境、社会与企业治理等方面审议并讨论了一系列重要议题，在战略引领、风险管控、普惠金融、绿色金融、消费者权益保护以及隐私和数据安全等方面进行前瞻性研究和科学决策。部分审议内容如下：

董事会

经董事会和股东大会审议通过，本行 2022 年在全国银行间债券市场发行了 200 亿元人民币小型微型企业贷款专项金融债券、200 亿元人民币绿色金融债券，推动普惠金融与绿色金融进一步发展。

战略发展与消费者

权益保护委员会

审议通过《2021 年度消保监管评价情况报告及消保下一步重点工作》《数据治理三年规划（2022-2024）》等，审阅《2022 年消费者权益保护工作计划实施方案》，听取中国银保监会消费者权益保护局 2021 年第四季度以及 2022 年第一、第二季度银行业消费投诉情况通报，推动加强消费者权益保护能力建设。

风险管理委员会

审议通过全面风险管理报告、风险偏好陈述书、恢复与处置计划、银行账簿利率风险管理、内部资本充足评估等议案，制定或修订了业务连续性管理、恢复和处置计划管理、押品管理、声誉风险等规章制度，听取或审阅流动性风险、负债质量管理等报告，推动资产质量管控能力提升。

审计委员会

审议通过《关于修订〈平安银行数据治理工作指引〉的议案》，并听取《2021 年数据治理工作自评报告》，进一步加强数据与信息安全管理。

3. 董事会多元化

本行持续提升董事会的独立性、专业性和董事会多元化程度，从性别、年龄、教育背景、种族、工作经历、职业职称及兼职情况等多个方面考虑董事会成员的多元化。

截至 2022 年末，本行董事会共有 13 名董事，其中执行董事 4 名，非执行董事 4 名，独立董事 5 名，分别来自财会、经济、金融及法律领域，女性董事 2 名。

同时，本行独立董事在审计、关联交易控制、提名及薪酬考核委员会中均担任委员会主席且占比超过半数，独立董事均按照法律法规及本行章程要求，主动、有效、客观、独立地履行职责，发表专业、公正的独立意见，对全体股东负责，并保障中小股东的合法权益。

4. 董事会、监事会培训

2022 年本行董事会、监事会共进行 5 次培训，包括

商业银行股东权利义务和股权管理专题学习培训、《平安银行反腐败条例》宣导学习、《银行业保险业绿色金融指引》专项培训、深圳上市公司协会董监高专题系列培训、拟任独立董事反洗钱和反恐怖融资专项培训。

此外，全体董监事听取了平安银行反复倡廉工作报告，听取了外部专家关于规范董事履职行为、强化履职保障的报告，并学习了银保监会《银行保险机构消费者权益保护管理办法》、证监会《上市公司独立董事规则》《上市公司董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动管理规则》（2022 年修订）等规章。

5. 董监高薪酬管理

本行董事会薪酬与考核委员会负责审议全行薪酬管理制度和政策，拟定董事和高级管理层薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案实施。

本行采取绩效薪酬延期支付措施，对高级管理人员的部分绩效薪酬进行延期支付，延期支付期限为 3 年，与风险暴露期限相匹配，并根据风险性质和影响程度，决定到期支付比例；另外采取绩效薪酬追索扣回机制，规范薪酬追索扣回规则、追索扣回评估框架与流程等，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配。本行第十一届董事会第三十五次会议审议通过了《关于 2021 年绩效薪酬追索扣回情况的报告》。

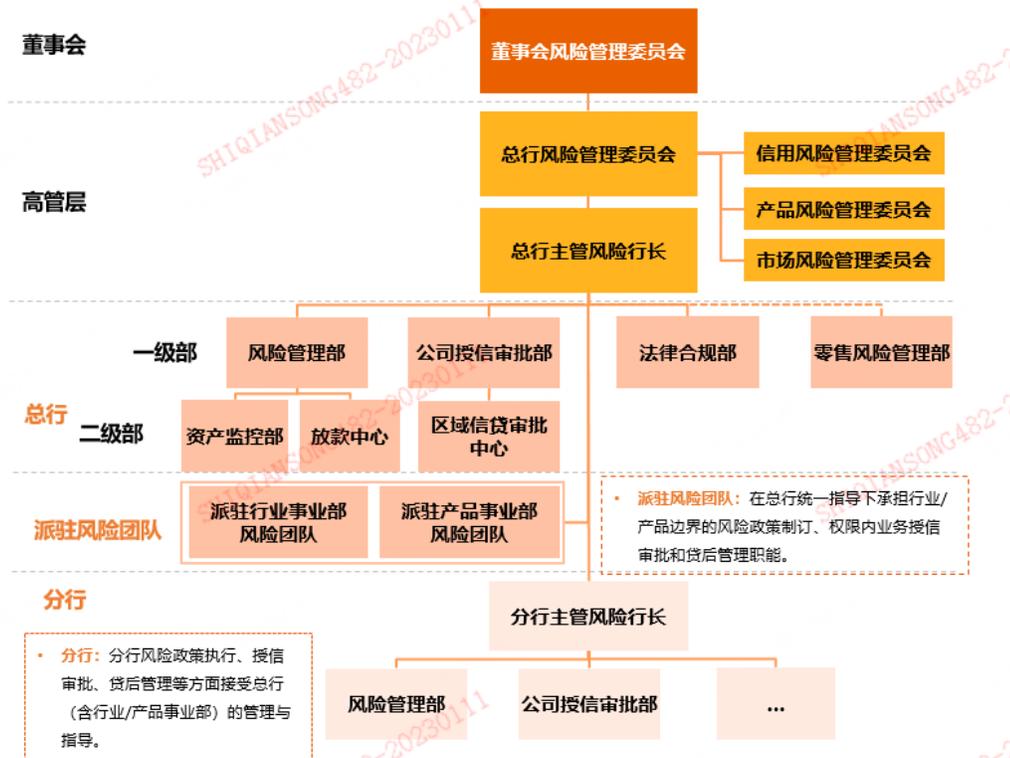
同时，本行将可持续发展绩效纳入高管薪酬政策，绩效指标设置时考虑全行战略及可持续发展要求，包括经营业绩、风险管理、合规管理、消费者权益保护、隐私及数据安全、普惠金融、绿色金融、客户净推荐值（NPS）等 ESG 相关指标，考核结果与奖金紧密挂钩。

(三) 强化风险管理

本行秉持“风险与发展相互协调，风险与收益相互均衡，风险与资本相互适应”的风险管理原则，深度优化全面风险管理体系，切实抓好风险管控，增强风险管理的专业性与前瞻性。

1. 风险治理架构

本行建立“派驻制风险管理、矩阵式双线汇报”的全面风险管理架构。本行董事会是全面风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。董事会风险管理委员会主要负责审议或审批全面风险管理相关事项，对银行风险政策、风险管理情况及风险承受能力进行定期评估，同时负责监督高级管理层对信用风险、操作风险、合规风险、ESG 风险等各类风险的控制情况。



2. 风险管理机制

本行持续完善风险管理机制，搭建涵盖基本制度、一般管理办法及操作流程的风险管理制度体系，覆盖本行各业务流程，确保风险管理工作有据可依。

本行重视环境及气候风险管理，根据行业特点制定信贷业务差异化投融资政策，严格规定客户及项目的准入条件，制定不同指标，通过信贷系统对信贷业务实行全流程 ESG 风险管理，进一步增强本行风险治理能力与韧性，助力实现长期可持续发展目标。另外，为强化风险管理机制，本行建立智慧风控平台，充分运用大数据、人工智能、区块链等前沿技术赋能风险管理工作，以保持预警前瞻性。

3. 风控能力建设

本行高度重视风险管理人才培养与队伍建设，为不同条线的各层级员工提供风险新规新政、宏观政策与经济趋势、零售风险等主题的风险管理专项培训，搭建覆盖广泛、层次清晰与立体化的风险管理培训体系，对风险管理者与银行家进行 ESG 风险与程序的正式培训，并持续增强培训的针对性与专业性。2022 年，本行总行风险管理部在全行范围组织风险政策培训，培训内容涵盖 ESG 相关绿色金融、农业、采矿行业等政策，培训人员涵盖客户经理、风险经理、行政及财务人员。同时，针对风险高级管理干部，本行组织绿色金融知识专门考试，以加强管理人员对绿色金融相关知识的掌握，提升绿色金融风险识别和应对能力。

(四) 严守合规底线

本行恪守诚信合规经营理念，严格落实国家法律法规及监管政策要求，全面压实内控内审合规的主体职责，强力推进内控合规管理举措落地，合规内审稽核工作卓有成效。

1. 员工行为管理

本行致力以负责任、符合商业道德、诚信的宗旨经营业务，确保全行员工在业务经营过程中保持高水平的个人诚信及商业道德，保障客户利益。

本行制定《董事与监事商业行为和道德守则》，每一位董事和监事必须代表和维护本行和全体股东的利益，表现高度的诚实正直、信守承诺以及观点和判断的独立性，投入足够的时间、精力和关注以确保尽职履责。公司董事会对员工行为管理承担最终责任，本行制定《员工行为

守则》，明确规定了 20 项行为禁令，全行员工均需严格遵守。本年度，《员工行为价值承诺函》和《员工合规履职承诺书》的员工签署率达 100%。

合规培训

本行推出合规宣教平台——“平安合规 e 站”，向全行员工推送学习任务，内容包括合规经营、商业道德、反腐败、反洗钱、知识产权保护、隐私与数据安全、业务连续性计划等；并对新员工开展“新兵 e 训”，学习十大合规任务。

销售行为合规

本行设置严格的产品准入和风险评估流程，在产品销售中采取多种手段确保合规，切实保障投资者利益。在合作机构和代销产品引入上，本行严格遵守相关监管要求，对计划引入的合作公司和各类资产管理产品深入调研、严格准入、统一管理，建立产品准入、营销及售后服务全流程风控机制。

适当性管理	制定《零售代理销售资产管理产品业务管理办法》《个人投资者适当性管理办法》等零售业务适当性管理规范，防范违反销售适当性要求事件发生。
公平广告营销	制定《广告投放管理办法》《品牌宣传类材料审核规定》，明确规定营销类广告投放内容须符合金融消费者权益保护方面的相关规定和要求。本行法律合规部作为独立于产品与服务业务部门的审查部门，确保产品服务、广告物料等不存在不合理或误导性的内容。消费者权益保护中心负责监督、指导广告及宣传营销等方面消保审查工作的落实。此外，本行向全行营销相关员工开展公平广告营销相关培训及宣导要求。
信息公示披露管理	制定一系列零售业务信息披露管理办法，及时公示、披露相关信息，确保信息真实、准确、完整，简明清晰、通俗易懂，没有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，切实保障客户知情权。
第三方合作机构管理	制定多项管理制度，明确“推荐客户过程中不得以贷款申请或发放为由向客户收费”等要求，通过电话回访、现场巡查等方式，对第三方合作机构进行行为风险管理，严防合作机构侵犯客户权益。

员工行为监督

本行通过常态化排查和专项排查相结合的员工异常行为监测机制，将员工行为管理纳入专项审计和各业务条线持续审计的工作重点。

本行每年定期开展员工行为专项审计，对全行员工与外包人员的商业道德制度规范和员工行为管理工作机制的有效性进行内部控制自评价测试。

本行通过信息系统进行员工异常行为常态化非现场监测，不定期向各机构派发预警数据要求核查、整改和问责。同时，本行各机构开展员工风险行为自查自纠，自查范围覆盖员工异常账户交易、利益冲突、违规经商办企业和兼职等。

本行综合考虑外部监管要求、管理层关注、风险导向等因素，兼顾审计资源有限性和审计工具方法可用性，确定年度审计计划，周期性实现对全行所有运营环节的内部控制有效性及风险管理设计和运行有效性的检视。

2. 反腐败

本行持续推进反腐倡廉监督机制创新，制度建设与专项审计结合，创新宣教、廉洁谈话、作风整治等教育监督措施联动，在全行筑牢“不想违、不能违、不敢违”的思想防线，打造廉洁反腐的长效机制。

反腐败制度管理

本行制定《反腐败条例》，严禁发生玩忽职守、徇私舞弊，或者以权谋私、私用或滥用职权等违反本行管理制度的行为，该条例适用于全行员工与外包人员。

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》，明确违规违纪及贪腐行为的认定和记录标准，对贪腐案件涉及的单位及人员采取严肃处理，落实反腐“一票否决”制度，并视情节严重程度将其列入从业人员“黑名单”并报送监管机构。上述制度适用于全行员工与外包人员。

本行每年定期开展内控稽核独立评级专项审计，对全行反腐败制度和反腐败工作机制的有效性定期进行独立测试和评价。

廉洁警示教育

本行开展“反腐败、转作风、治顽疾”破冰行动，覆盖全行员工与外包人员。2022年，本行累计开展反腐倡廉培训20次，开展反腐败宣导教育6,068次，面向全行员工与外包人员采取多种形式的警示教育和执纪监督措施，强化对贪污、腐败事件的监督管理。2022年10月，本行向董事会汇报《反腐倡廉工作报告》。

宣导教育	学习清廉金融文化系列课程，宣贯《反腐败条例》《礼品礼金上效登记管理办法》。
廉洁谈话	对所有新进人员、新晋升干部员工开展廉洁谈话，提出廉洁合规要求。
作风建设	发布《深化作风建设“五反五倡”倡议书》，将“五反五倡”列入巡检重点开展作风整顿。2022年累计发出巡检意见超过3,000份，覆盖全行各单位。

供应商反腐败

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

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

此外，本行还对所有合作供应商开展反腐败检查，定期组织全行采购领域反腐败自查自纠，通过供应商回访机制，开展供应商履约考核评价和随机抽检。本年度，本行累计检查54.2万笔采购业务。

3. 反洗钱

本行坚持“预防为主，风险为本”原则，完善反洗钱合规治理架构，提升反洗钱交易监测力度，加强反洗钱防范意识。

本行董事会及其审计委员会指导管理层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。本行制定《客户反洗钱尽职调查工作指引》《客户洗钱风险评估及分类管理办法》，明确各机构应在客户准入及业务存续期间开展客户尽职调查，针对不同业务及客户群体、不同风险层级设置不同强度的尽职调查方案。

本行建立“平安盾”反洗钱管理系统、智能反洗钱管理平台等系统化平台，综合运用大数据监测、人工智能、舆情监测等多重方式，实现反洗钱全生命周期管理。

本行面向全行员工与外包人员开展反洗钱培训，落实反洗钱知识宣贯，全年累计完成 60 场线上宣导和 46 场线下培训。同时，本行积极开展“远离洗钱犯罪，守护幸福生活”反洗钱宣传培训月活动，向员工及社会公众普及反洗钱知识，全行开展培训 50 余次，外出宣讲 10 余场，受众超 40 万人次。

4. 信访举报

本年度，本行修订《信访工作管理办法》，畅通信访举报渠道，公示信访处理流程、强化举报人保护机制。

畅通举报渠道

本行设置 7×24 小时投诉热线。官网、内网常态化公示信访举报邮箱、电话和地址信息。在全行设立 62 个举报邮箱、69 个举报电话、405 个举报信箱接收信访事项。

本行接受利益相关方（包括但不限于公司员工、金融消费者及客户、供应商、政府及监管单位）以实名、匿名等形式提出信访举报。

受理举报流程

总行办公室负责牵头调查、处理及落实各类总行信访事项，并全流程跟踪督办；总行稽核监察部负责调查处理内部违规违纪类信访事项，相关管理部门负责处理业务管理类信访事项；各分行在总行统一管理下，处理本单位信访事项。

截至 2022 年末，全行共接到内部违规违纪类信访举报 169 件，累计处罚 54 人。

举报人保护

本行建立独立的举报人保护机制，严格落实对举报人的保护，包括严禁对检举、控告人及其亲属的压制、歧视、刁难等行为；严禁泄露检举、控告的有关情况；严肃查处侵犯检举、控告人权力的行为；保障被检举、控告人实施民主权利的行为。对泄露信访举报情况导致查处工作受阻或检举、控告人遭到打击报复的，视情况予以处理。

本行通过建设独立的信访举报渠道，由本行信访接待室专职工作人员统一接收来自邮箱、电话、信箱等独立举报渠道收集的信访举报信息，确保举报信息的保密，加强对举报人的保护。

本行针对信访管理工作举办专门课程培训，培训内容涵盖信访接待重点事项、受理信访举报流程、举报人保护等，培训对象覆盖全行各业务条线及专职信访工作人员累计 1 万余人次。

四、服务实体经济

本行坚守金融服务实体经济的本源，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”策略方针，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片。不断升级策略打法，深化全面数字化经营，为客户提供“省心、省时又省钱”的金融服务，切实满足经济社会高质量发展的资金需求。

（一）助推基础设施建设

本行加大对基础设施领域的贷款支持力度，信贷投放靠前发力，产品及服务模式持续升级，风险审查效率不断提升，为重大基础设施项目建设发展保驾护航。

- 为湖南省投资规模 430 亿的“头号工程”某机场改扩建项目授信 4 亿元银团份额；
- 为广东省某政府还贷路发放还贷路置换融资 5 亿元；
- 为江苏省某铁路并购项目发放银团贷款超 2 亿元；
- 为河北省沧州某高速项目发放政策性开发性金融工具配套融资 5 亿元；
- 南京分行投放 4 亿元支持当地地铁 3 号线建设，项目建成后预计每年可实现二氧化碳减排约 11 万吨。
- 大连分行为某轨道交通集团地铁日常运营提供资金支持 3 亿元。
- 武汉分行投放 6.67 亿元银团贷款，支持武汉地铁 12 号线建设。

（二）服务区域战略发展

本行积极响应国家区域发展战略，大力支持京津冀、长三角地区、粤港澳大湾区建设，助力区域经济协调发展，以金融服务推动形成以城市群为主要形态的增长动力源。

【案例】银团贷款促进京津冀生态环境改善

天津市北部山区处在北方防沙带中的京津冀协同发展区，是我国防沙治沙的关键性地带。银团贷款总金额 240 亿元，本行天津分行已投放 9.98 亿元。该项目实施后预计可实现裸地修复 339 亩、生态涵养修复区 2,200 亩，抚育山林区 690 亩，引种驯化区 690 亩，生态体验区 828 亩，其他受益生态保护植被 9.35 万亩，有效强化土地综合整治、植被恢复保护，遏制沙化土地扩展趋势，形成具有天津特色的生态保护体系，协助完成京津风沙源治理工程目标。

【案例】支持长三角地区打造汽车产业链集群

上海分行持续加大对长三角地区汽车产业链企业服务力度，与汽车厂商共同合作，为长三角地区超 200 家汽车经销商提供供应链融资服务。上海分行开通绿色授信审批通道，并提供专项支持授信额度、特殊定价等优惠支持。2022 年，上海分行为长三角地区超 180 户汽车经销商提供纾困服务，先后发放救济资金超 17.46 亿元，有力支持企业渡过难关，推动长三角地区打造全球领先的汽车产业集群。

【案例】助推粤港澳大湾区营商环境优化

平安银行、广州市中级人民法院、广州市破产管理人协会三方合作研发全国首个智慧破产审理系统，并推出智慧破产“芯”服务，为办理破产提供信息化、智能化服务。2022 年 10 月，本行智慧破产“芯”服务荣获广东省金融科技进步奖二等奖。

东莞分行与东莞市第三人民法院签订《破产业务银法合作协议》，并上线智慧破产管理系统。双方在系统建设、执行转破产业务、科技与信息化建设、破产审判综合金融业务等方面展开深度合作，提供网络债权人会议，不良资产在线撮合等服务，全面助力破产审判提质增效，共同助推粤港澳大湾区营商环境优化及经济高质量发展。

(三) 推动产业转型升级

本行精准赋能智能制造、生物医药等战略性新兴产业及“专精特新”中小企业，通过综合化、全方位投融资服务，多措并举为实体经济持续注入金融活水，争当企业成长的“助力者”

和“见证者”，全力支持经济发展及产业转型升级。截至 2022 年末，本行制造业贷款余额 1831.92 亿元，较年初增长 16.66%。

1. 支持“专精特新”企业

本行制定《专精特新企业授信工作要求》，优化普惠和供应链产品风险政策，给予专精特新企业信贷资金支持。截至 2022 年末，本行合作专精特新客户数较年初增长 56%，其中小巨人客户数较年初增长 167%；授信余额较年初增长 120 亿元。

【案例】支持专精特新企业扩大产能，加快高端新材料国产化

高端环氧树脂是高端制造轻量化领域不可或缺的关键材料，山东某新材料科技企业是全球脂环族环氧树脂单体生产龙头，被国家工信部评为专精特新“小巨人”企业。为打破国内高端环氧树脂依赖进口的市场格局，企业计划新建年产 9,500 吨特种环氧树脂一体化项目。

上海自贸试验区分行结合企业经营发展需求，为企业提供定制化的固定资产贷款服务，协助企业扩大产能，为高端新材料国产替代及全球布局提供了有力支持。

【案例】围绕企业成长生命周期，提供全链条、全方位的金融服务

某 A 股上市科技公司，是工信部认定的第一批专精特新“小巨人”企业。该企业现已成为国内规模领先的减隔震产品生产基地，具备较强研发能力和技术团队，拥有独有技术和专利权，品牌知名度高。

昆明分行通过综合授信方式，早在该企业发展初期，便给予贷款支持，助力企业拓宽市场；在企业成熟期，先后给予其综合金融授信、供应链金融、商票 E 贴和上市募集资金监管等金融服务，将资金支持延升至客户上下游产业链。

2. 深耕智能制造

本行深入贯彻国家《“十四五”智能制造发展规划》，在总行层面成立电子信息与智能制造金融事业部，开展高端装备、通信设备、半导体材料等制造业专项行业研究，全面提升金融服务质效。

【案例】金融科技创新，助力节能环保设备制造业品质升级

佛山市某锅炉制造企业是从事锅炉及辅助设备制造的高新技术企业。该企业提供的锅炉产品实现锅炉排放烟气再利用，有助于提高能源使用效率，降低废气排放。本行通过与政府基金及第三方担保公司合作，为企业提供数保贷服务，利率较前期下降 50%，有效降低企业融资成本，助力企业转型升级、健康发展。

【案例】助企纾困，为制造业企业经营排忧解难

重庆某光电公司是从事智慧路灯、智慧交通安全设施、5G 通信杆塔等生产制造的国家高新技术企业，具有自主知识产权及专利一百多项。2022 年，该公司新建车间生产线即将建成投产，但缺乏固定资产抵押和足够信贷担保，购买原材料时面临资金短缺问题。

重庆分行为该企业提供流程快捷、授信期限长的微 e 贷产品，并豁免该企业所需第三方担保；同时，通过绿色通道授信审批流程，将该公司申请的融资快速落地，为企业排忧解难。

(四) 支持民生改善

本行通过创新金融产品与服务，帮助解决养老、医疗、住房保障等民生领域存在的短板环节，将金融资源投向民之所盼的重点领域。

【案例】支持医疗器械制造企业国际并购

杭州某心脏瓣膜微创介入治疗领域龙头企业为国家第二批专精特新“小巨人”企业，致力于结构性心脏病领域创新医疗器械的开发及商业化，销售覆盖近 30 多个国家和地区。

本行为该企业提供并购融资服务，协助企业完成对国外一家经导管二尖瓣三尖瓣创新疗法公司的收购，进一步拓宽了公司在瓣膜疾病治疗领域的产品条线，加快公司国际化步伐。

【案例】金融服务创新，助力疫情攻坚

江苏某医用科技集团曾承担武汉“雷神山”医院 ICU 病房、手术室，以及多省市 12 个卫生防疫中心建设任务。2022 年 3 月，常州疫情突发，该集团承建核酸检测中心、方舱医院等多项工程。本行为该企业量身定制设计综合授信和单笔抗疫贷款两种方案，为企业发放流动资金贷款，协助其建成常州市首座检测中心。

【案例】打造住建资金监管平台，助力防范化解房地产市场风险

2022 年，防范和化解房地产风险、保持房地产市场平稳有序、做好“保交楼”等金融服务成为政府重点关注内容。本行已与超过 110 个城市地区的住建管理部门合作，上线平安银行住建资金监管平台，实现商品房、存量房、住房租赁、保交楼共管等房屋交易的全链条全周期资金监管。截止 2022 年末，监管资金突破 522 亿元。

(五) 创新供应链金融服务

规模性生产制造、基建施工等行业化产业链，普遍存在贸易链条交缠复杂、资金占用规模大、业务实施周期长等特点，容易形成较为严重的应收账款和三角债问题。供应链金融围绕核心企业的真实贸易结算场景，为核心企业及其上下游中小微企业提供结算、融资、线上化服务等综合性金融服务。本行基于“平安好链”供应链金融服务平台，依托“星云开放联盟”服务机制，累计服务核心企业及其上游中小微客群超过 29,712 家，2022 年平台交易量 1,959.64 亿元，同比增长 30.8%；全年通过“平安好链”平台促成的融资发生额 735.08 亿元，同比增长 41.4%，有效助力产业链加快资金流转、降低整体负债和金融成本。

【案例】平安银行入选新一代票据业务系统的首批金融机构名单

2022 年，本行成为上海票据交易所“新一代票据业务系统”首批金融机构，为票据市场提供集中统一的线上贴现服务，更好地支持民营小微企业贴现融资。2022 年，本行供应链票据背书等发生额同业排名前五。

【案例】某新能源汽车企业上游供应链融资服务

某新能源汽车龙头企业正处于高速发展阶段，其上游设备、材料供应商的产能需求快速扩大释放，面临资金周转压力。该龙头企业建立了供应链金融服务平台，为供应商提供保理融资、商票保贴服务，但较难满足其上游生产型供应商从前期采购、生产到形成应收账款阶段的融资需求。

本行用科技手段验证真实交易背景，风险审批前置介入，将供应商的融资节点从应收账款环节前移至订单环节，有效满足供应商获取订单的前期生产资金需求，缓解了供应商接单焦虑。同时，将服务范围从设备供应商向材料供应商进一步延展，为企业核心产业链稳定经营提供坚实资金保障。

(六) 完善跨境金融布局

本行依托全面的跨境金融产品体系，为中资企业全球化经营和跨国企业扎根中国提供跟随式金融服务，助推“一带一路”倡议更好服务各国企业，落实人民币国际化战略，服务国家构建“双循环”新发展格局。截至 2022 年末，跨境存款日均余额 3173 亿元，跨境贷款日均余额 2185 亿元，跨境客户数超 2.9 万户；其中，离岸客户数超 1.4 万户。2022 年，本行跨境人民币结算业务量 4,364 亿元，同比增长 15%。

1. 离岸金融服务

本行以离岸业务牌照为核心，发挥香港分行优势，结合境外机构境内账户（NRA）、自由贸易账户（FT）、在岸外币等跨境账户体系，为企业开展跨境经营提供全面的境内外、本外币跨境金融服务。截至 2022 年末，已落地 5 笔独家牵头跨境银团项目，银团总金额近 22 亿美元，并正在推进超 10 笔跨境牵头银团项目，包括绿色及可持续发展银团也在积极筹备中，计划 2023 年陆续推出市场。

2. 服务“一带一路”建设

本行充分发挥金融服务优势，紧跟企业投融资的新需求，整合境内外资源推进“一带一路”沿线贸易与投资畅通，助力畅通“国际大循环”。

【案例】支持“一带一路”共建，增进非洲国家人民福祉

安哥拉共和国受早期持续内战的影响，电力系统损坏严重，诸多城市均不能确保正常日常用电，电力需求缺口极大。安哥拉凯古路·凯巴萨水电站是其水电核心项目，被誉为“非洲三峡工程”。项目由中国葛洲坝集团承建，规划装机容量 2,172MW，是目前中资企业在安哥拉承建的最大水电站，项目建成后能有效缓解安哥拉供电压力。

本行通过境外银团贷款，参贷 3.7 亿美元，为项目提供资金支持。该项目入选上海市银行同业公会《上海银行业“一带一路”优秀金融服务案例汇编（第四期）》。

【案例】助推“一带一路”沿线中东欧国家发展

中国-中东欧基金是在卢森堡注册成立的“国家战略支持、商业运作”的一带一路产能合作基金，引入中国大型综合企业集团和中东欧国家政府参与投资，共同推动中国和 16 个中东欧国家战略合作。

上海自贸试验区分行通过外币贷款方式为中国-中东欧基金提供资金支持，累计投放超过 4 亿元等值人民币资金：

- 参与波兰光伏电站项目，满足波兰 9000 余户家庭的用电需求，每年减少近 5 万吨二氧化碳排放，支持波兰实现可再生能源发展目标；
- 参与锦江集团收购丽笙酒店项目，服务更多中国游客出境旅游，促进“16+1”合作框架下的服务贸易发展。
- 参与海尔 D 股发行基石投资，携手中国领先家电制造企业成功登陆欧洲资本市场，推动中欧先进制造业协同发展，提升中国优质品牌在欧洲的市场影响力。

五、践行普惠金融

本行积极践行金融普惠理念，立足机会平等要求和商业可持续原则，充分利用金融科技优势，积极推动数字技术与普惠金融的深度融合，综合运用互联网、云计算、大数据、人工智能等现代信息技术手段，努力提高金融服务可获得性。本行将普惠金融作为发展的重要机遇，精准滴灌小微企业，全面助力乡村振兴，积极推进金融供给侧改革，为增进民生福祉、实现共同富裕贡献力量。

在不断优化网点布局、确保物理网点金融服务覆盖更多人群的同时，以金融科技作为强大动力，牢牢抓住客户行为线上化迁移和我国庞大的互联网用户群体带来的发展机遇，通过线上渠道实现金融服务无障碍触达，让客户可以基本不受时间空间限制，根据需要随时随地获得低成本、可负担的金融服务。

（一）提高金融服务可及性

本行聚焦县域、农村等金融服务欠缺地区，农户、新市民、特殊群体等普惠客群，线上线双线下发力，扩大金融服务的可获得性，增强金融服务的包容性，竭力填补普惠金融服务的“空白地带”。

1. 优化网点布局

本行持续推进境内分支机构建设，科学选址，提升线下网点服务覆盖。截至 2022 年末，本行在 226 个城市设有 109 家分行、1,191 家营业网点，其中，在县域及农村地区设立营业网点 136 家；布放自助设备（CRS 存取款一体机）1981 台、网点内可视设备（远程柜面）2983 台。此外，我行在香港设有香港分行。

本行还推出移动服务车，配备远程柜面 FB3.0，通过人脸识别、远程视频等技术手段，提供开户、变更、转账汇款等 80 余项非现金零售业务办理，打造可移动“网点”模式。移动服务车支持节假日服务、偏远地区应急上门服务，并计划推广至偏远乡村等金融服务较欠缺的地区，让金融科技创新成果更广泛、更深入、更公平地惠及广大百姓。



移动网点服务车

2. 拓展替代性分销渠道

聚焦金融服务不足的地区，本行在农村设立合作商户服务点布放银行卡受理终端，向借记卡持卡人提供小额取款、现金汇款、转账汇款、余额查询和代缴费业务等服务，为传统金融服务不足人口群体提供替代无分支机构分销渠道。截至 2022 年末，全行设立合作商户服务点共计 113 个，累计服务客户 26,098 名，累计存款 9.79 亿元。

针对金融服务欠缺地区中小银行产品供给不足等业务痛点，本行创新推出“[行 E 通](#)”[互联网平台](#)，整合市场资源，提供基金、理财、债券等丰富产品。截至 2022 年末，累计服务中小银行 1,160 家，其中农村金融机构 1,010 家，通过同业合作，在不增加物理网点的情况下间接为小微企业和农户提供服务，让金融服务延伸至县域、乡村等更广阔的地区。

3. 领先技术创新移动分销渠道

作为行业供应链金融的先行者，本行构建“上有卫星、下有物联网、中有数字口袋和数字财资的开放银行数字经济服务生态”，将物联网与 AI、云计算、边缘计算、区块链等技术深度融合，打造“天地一体化”新型供应链金融，服务传统模式下无法满足的金融需求。

在传统银行抵质押逻辑下，“无信用、无账本、无抵押”的企业及货车司机、农民等群体较难获得金融资源。为提高金融服务可及性，本行与合作伙伴联合发射“平安 1 号”“平安 2 号”物联网卫星及“平安 3 号”遥感卫星，帮助银行高效、直观地掌握供应链上下游的真实经营数据，拓展银行的供应链金融服务能力。



“平安 3 号” 卫星成功发射

截至 2022 年末，平安“星云物联计划”已在智慧车联、智慧制造、智慧能源、智慧农业、智慧基建、智慧物流六大产业领域落地多个创新项目，服务客户超 21,000 户，接入物联网终端设备超 2,000 万台，支持实体经济融资发生额累计超 6,500 亿元。



万物互联星云平台

本行通过星云物联计划，将卫星技术应用至偏远地区，特别是涉农企业，直接掌握供应链末端客户的真实生产能力，从而构建智慧农业新型供应链融资模式，助力涉农企业走出融资难、融资贵的困境。

【案例】星云物联计划，为偏远地区涉农实体注入金融活水

本行依托星云物联网技术，在新疆阿勒泰地区创新开展活体奶牛抵押贷款，通过牛只耳标、AI 摄像头、无人机等对抵押物奶牛体温、重量等活体指标进行动态监控，指标同步

上传智慧风控平台保障抵押物估值，以此为依据，为偏远地区农牧场提供信贷支持，并依托物联网协助开展贷后管理。



4. 数字技术服务乡村

对金融服务不足群体，本行打造多种县域、农村版数字化产品，将服务延伸至偏远地区。本行开发“数字村”金融服务平台小程序，设置便民服务模块，为偏远地区客户提供电费缴纳、手机充值、宽带缴费、教育缴费、惠农贷款、投资理财等一系列金融服务。



数字村小程序

本行还面向特定县域，打造“数字乡村”应用程序，配套县域实际情况提供特色服务。2022年，本行与黑龙江某县达成合作协议，推广落地平安“数字乡村”合作方案，为政府金融、智慧农业、消费帮扶产品推广、乡村文旅、招商引资等方面提供综合服务。

此外，本行推广农村集体“三资”（资源、资产、资金）管理平台，帮助农村集体实现“三资”全生命周期管理，为实现智慧村级实务管理、便捷高效公共服务提供强有力支撑。2022年，本行在重庆市金刀峡镇落地首个农村集体“三资”管理平台合作点，带动该镇辖下

11 个行政村开立重庆市农村土地交易资金专用账户，为广大村集体经济组织提供便利的支付结算服务。

5. 普惠“新市民”

随着我国工业化、城镇化和农业现代化进程的深入推进，数以亿计农村人口通过就业、就学等方式转入城镇，融入当地成为新市民。本行通过不断完善产品矩阵和灵活的资金方案，提高新市民金融服务的可得性和便利性。

【案例】宅抵贷“全国通” 助新市民圆梦美好生活

新市民中，有不少人是异地经商的小微企业主和个体工商户，金融支持长期不足。本行推出了宅抵贷“全国通”，有效解决客户房产与经营所在地不在同一城市而无法在银行获得贷款资金的难题，实现抵押贷款“通抵通贷”，帮助异地打拼的新市民获得简单、便捷的融资支持，免去两地奔波和繁琐复杂的手续，极大方便了客户，提升客户体验。

（二）服务小微彰显担当

本行践行“真普惠、真小微、真信用”业务发展策略，持续优化普惠金融产品及服务流程，提供涵盖线上、线下的一站式综合金融服务和信用、抵押类贷款产品，为小微企业生产经营提供更好的融资支持和金融服务。

截至 2022 年末，本行普惠型小微企业贷款余额 5,282.26 亿元，占全部贷款余额（不含贴现）比例为 17.11%，同比增长 38.22%；有贷客户数 105.78 万户，同比增长 21.52 万户。

1. 减费让利助力小微

本行切实落实减费让利政策，推出助企纾困的多项措施，综合运用金融科技手段和信用信息资源，使减费让利服务更加高效、措施精准落地，助力中小微企业共渡难关，确保国家降费政策切实传导至实体经济。截至 2022 年末，本行对小微企业和个体工商户累计减免支付结算手续费 1.66 亿元，自主降费项目的实际累计降费 0.49 亿元，累计惠及小微企业和个体工商户 79.69 万户。

2. 创新产品服务小微

本行持续聚焦小微金融创新，坚定履行金融服务实体经济责任，提出“全时空、全方位、全产品——更懂你的小微综合解决方案”的价值主张，以不同的服务渠道、产品模式打造适合小微企业、个体工商户自身发展特点的融资方式，帮助小微企业、个体工商户解决融资难题。

数字口袋 App	数字口袋 App 是本行针对小微企业开发的创新线上服务平台，提供各类费用减免，如支付结算费用减免，财税、人事、法务等服务费用全免，贷款利息减免等；引入云会计、平安薪、财智云等企业管理服务工具，提升企业数字化经营水平。截至 2022 年末，数字口袋 App 注册经营用户数达 1300 多万户，月活跃用户 80 余万户，生态交易用户数达 470 余万户。
“小微智贷星”智能服务平台	“小微智贷星”是本行针对小微企业开发的智能贷款服务平台，通过接入金融、工商、税务、司法、电信等数据，优化小微贷款的授信流程与审批效率，将客户申请时间从 1-2 天提效至小时级别，最快 15 分钟即可放款，全面提升融资信贷便利度。
生意通卡	“生意通”卡为小微卡主减免各项结算费用，并赠送利息优惠券。
微 e 贷	“微 e 贷”是本行经营性贷款产品，服务对象覆盖小微企业主、个体工商户以及从事种植或养殖的农户。产品支持申请共计九大档位的利率定价券，推进落实小微企业、个体工商户减费让利举措。

【案例】“微 e 贷”支农惠企不等待

某集团为国内农牧行业龙头，拥有饲料、养殖、屠宰加工全产业链，上下游客户群体庞大，但围绕核心企业上下游产业链末端的养殖户和饲料经销商的信贷支持长期无法破局。青岛分行针对其整合产业链优化经营生态的需求，围绕经销商及养殖户经营场景，优化微 e 贷业务模式，实现从进件到审批放款的全线上操作，极大满足了客户需求。截至 2022 年末，该项目已累计惠及小微三农客户 100 余户，授信金额 1.1 亿元，累计提款 1.15 亿元。

（三）乡村振兴惠泽三农

本行贯彻落实国家全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化相关战略部署，以高质量的金融服务，联动多方力量夯实现代化农业农村根基。

1. 强化乡村振兴组织领导

本行制定《乡村振兴金融三年（2023—2025 年）发展规划》，努力拓展、延伸乡村振兴“421”服务模式，通过融资、融智、品牌和科技四大赋能，推动综合金融与三农场景结合，打造在政府指导下，集农户、农企、银行、保险、农研院所于一体的产业振兴共建平台。

2022 年，本行投放产业扶贫和乡村振兴支持资金 330.78 亿元，累计投放 692.54 亿元，累计帮扶人数超 103 万。本行涉农贷款余额为 1,060.08 亿元，较上年末增长 7.1%。

2. 惠农产品激发乡村活力

本行构建了服务于大中型企业、小微企业和农户的一体化涉农贷款体系。针对大中型企业，本行持续关注国计民生重点领域，积极响应国家粮食安全战略，向北大荒集团发放 10 亿元乡村振兴贷款，专款用于下属农场农户及粮食经销商的农产品采购工作，提升农业农村粮食流转。



北大荒七星农场万亩稻田

为充分激发小微企业与农户活力，本行针对涉农个体、小微企业贷款门槛高、贷款难等痛点，推出[平安惠农贷](#)、微 e 贷产品差异化授信政策，降低贷款准入和审批门槛，围绕海水养殖、鲢鱼养殖等多个涉农核心企业上下游或地方特色产业定制场景，提供专项优惠利率，为小微企业与农户送去“及时雨”。



平安惠农贷

【案例】专项授信方案助力振兴“中国脆肉鲩”之乡

中山市小榄镇是中国最大的“脆肉鲩”养殖专业镇。脆肉鲩养殖户主要为当地农户，普遍存在经营数据管理不规范、流水提供困难、缺少商品房资产证明、线上融资渠道接受度低等融资难点，很多养殖户为周转资金只能低价出售还未长成的脆肉鲩。

中山分行经过充分调研，出台“微e贷-脆肉鲩养殖户专项授信方案”。方案针对融资痛点，免去提供流水和资产证明要求，同时提供上门服务，免去繁琐流程。为进一步降低融资成本，该方案为养殖户提供5年循环额度，可采用净息还款、等额分期、等额本金等多种灵活还款方式，支持到期后无还本续贷。2022年，中山分行向养殖农户提供授信20笔，合计发放940万元。

【案例】金融解“渴”海南百亿海水养殖产业

海南省文昌、琼海两市是传统陆上海水养殖基地，主要培育东风螺、石斑鱼、虾苗等产品。当地海水养殖户多为金融常识缺乏的农户，因其资产主要为自建房和养殖池，缺乏抵押物和客观经营数据，难以获得银行融资。

海口分行经过大量调研，以微e贷产品为载体，定制“水产养殖定制化项目”差异化授信政策，将自建房和养殖池纳入资产证明认定范围，调整营业年限、销售负债比等核心指标，降低准入门槛。政策出台后，当地养殖户老涂仅用时3天即解决了新建鱼池所需200万元资金缺口，鱼池建成后每年新增产值约1,100万元，带动6名村民就业。



平安惠农贷海水养殖户考察

本行全面推动乡村振兴借记卡发放，该卡片配套多项涉农优惠与权益，如专属农村人身意外伤害保险，7*24 小时在线问诊服务等，降低农民就医成本。2022 年，本行乡村振兴借记卡发卡 90,439 张，累计发卡 113,930 张。



乡村振兴卡发行一周年突破 10 万张

3. 多方合作兴村惠农

本行联合多方力量构建服务合力，为农村产业发展增添动力。本行积极探寻政府合作契机，持续深化与“中国芒果之乡”广西百色的乡村振兴战略合作，共建国家芒果种质资源圃基地，赋能百色芒果全产业链。同时，本行全力服务政府金融业务，凭借成熟的乡村金融产品和专业化服务能力，落地首单乡村振兴政府引导基金托管资格，总规模 100 亿元。

[2022 年 12 月，本行凭借多年来在金融支持脱贫攻坚和乡村振兴方面的工作成效入围深交所国证社会帮扶 100 指数样本股。](#)



平安银行董事长谢永林在广西百色调研基地产业帮扶情况

六、提升客户体验

本行不断提升客户服务质量、完善金融消费者保护机制，加强数字化安全运营，为客户提供更优质的产品和更便利的服务，让客户拥有更暖心的服务体验。

（一）提升客户服务能力

本行坚持“以客户为中心”和“体验至上”的服务理念，升级客户服务体系，加强客户服务能力建设。2022年，本行客服NPS 86.5%，网点NPS 94.2%，较2021年分别提升0.8%、2.0%。

1. 升级网点服务

本行在标准化网点建设基础上，从便民利民角度着手，结合自身发展定位及周边客户特点，在网点建设上采用差异化方式，积极探索特色化、多元化网点经营模式。

- 东莞厚街支行在厅堂添置消费者权益保护专区，增设饮水区、阅读区、儿童活动区等便民设施，营造“安全化、便民化、人性化”的服务氛围。
- 泉州丰泽支行网点设立咨询引导区、现金柜台区、智能服务区、公众教育区、自助式水吧等功能区域，打造“更懂客户”的金融服务。
- 昆明分行网点上线[橙宝贝金融俱乐部](#)，以社区网点为阵地，让金融服务与财商教育相聚，让社区网点与亲子生活相聚，为广大亲子家庭提供更专业的财商知识、更丰富的亲子金融生活服务。
- 成都 29 家支行网点实现智能化升级，客户可通过高德地图、平安银行云店小程序等实时查看网点排队情况、预约业务办理等，实现无等候的一站式业务办理服务。



东莞厚街支行网点

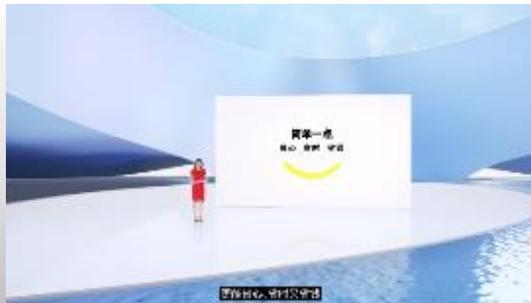


泉州丰泽支行网点

2. 完善数字服务能力

本行致力推动传统业务办理向轻型化、线上化、集中化、智能化方向发展，打造更舒心的金融服务体验。

[升级发布全新的平安口袋银行 App6.0](#)：优化“空中柜台”功能，引入 OCR 识别、联网核查、音视频、人脸识别等多项科技手段，客户可选择“线上全自助办理”“线上自助+视频审核”及“线上预处理+线下敏捷审核”。



平安口袋银行 App6.0 发布会

搭建“跨境有界，服务无疆”的“外籍及港澳台人士账号服务专区”：口袋银行 App 内嵌语言设置、转译平台，统一支持英文版本服务，提供非大陆居民的线上业务渠道。

打造全新线上保管箱服务：为客户提供预约租箱、自助缴费、自动续租、授权人设置、大箱预订、权益/协议查询等线上业务办理服务。

拓展智能对公业务：开发营业执照、电子签章、政企 E 窗通等线上业务场景。2022 年，累计为 4,576 家企业提供电子营业执照开户服务，有 132 家企业使用电子印章在我行开立账户。

【案例】[函证业务数字化](#)

传统银行函证业务中，会计师事务所编制询证函、企业授权、邮寄询证函、银行受理及回函等环节均手工处理，流程长、断点多，易引发财务审计造假及函证丢失的风险。本行通过函证业务数字化，实现“事务所线上一键申请+企业一键授权+银行自动查询一键回函”的业务闭环，将函证业务时效由原来的平均 5-10 天缩短至 1 天内办结。

3. 关爱特殊群体

适老化改造

本行持续推动金融服务适老化改革创新，针对老年及特殊客群的金融与生活需求，构建暖心服务生态，提供有温度的差异化服务。

大字版口袋银行 App	<ul style="list-style-type: none"> 推进适老化改造工作，上线适老模式，适配页面视觉升级、多种方言选择、精简应用操作、避免诱导信息等功能。
人性化服务体验	<ul style="list-style-type: none"> 推出网点绿色通道，并提供爱心座椅、老花镜、放大镜、大按键的计算器等适老设施工具，业务办理省时省心；主动提供上门服务，切实便利高龄、行动不便的老年群体；搭建 95511 适老化专线服务，60 周岁及以上老人无需语音交互直接进入人工服务。

<p>颐年服务生态</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 颐年卡：在深圳市居住且年满 60 周岁老人可申领智慧养老颐年卡，该卡集身份识别、敬老优待、城市一卡通、政策性津贴、银行储蓄卡等功能为一体。截至 2022 年末，本行颐年卡发卡 86.21 万张，深圳户籍老人覆盖率达 92.76%。 • 颐年门店：提供一对一的陪伴式业务办理模式，专门为老年群体办理各类金融业务，较普通网点简化办事流程、缩短等待时间。 • 颐年学院：通过组织休闲活动，满足老年群体社交需求。截至 2022 年末，本行已搭建颐年社群上千个。
---------------	--

【案例】颐年服务暖人心，情系客户沁心田

东莞市民曾先生电话向厚街支行网点咨询母亲潘奶奶办理颐年卡领取补贴事宜，网点引导其通过线上申请，曾先生尝试未果。次日，经网点核实发现潘奶奶已持有本行一类卡，且需更新身份证信息。考虑到潘奶奶已经 82 岁高龄，无法亲自前往网点办理，厚街支行积极协调人员上门协助颐年卡办理与卡片激活。经过 3 次主动上门服务，潘奶奶成功激活颐年卡并领取到补贴。

无障碍改造

为充分满足残障人士的特殊需求，本行通过设置残疾人坡道、无障碍通道电话标识、残疾人轮椅、爱心专座等措施，为残障人群提供便利服务。同时，本行推出远程柜面手语服务，通过细心引导、暖心协助、全程服务等方式，减少聋哑客户办理业务遇到的不便。

另外，为充分满足残障人士的特殊需求，本行推出远程手语服务，同步在口袋银行 App 拓展了盲人读屏、低端设备版本、助听器等辅助工具的兼容性，提供语音服务、语音识别等智能语音技术，为残障人士量身定制适合适用的金融产品，帮助残障人士更好地融入数字社会。

【案例】远程手语服务，“无声”贴近距离

上海分行依托远程柜面中远程手语服务平台，让残障人士同步享受优质账户服务。所有业务办理均支持选择“手语”特殊通道，由网点现场工作人员审核和远程工作人员手语沟通的方式，帮助聋哑人士无障碍完成业务办理。远程柜面同步支持上门延伸，真正实现打破语言隔阂、跨越物理距离的“无障碍”服务。

（二）保障客户权益

本行严格遵循《消费者权益保护法》《中国人民银行金融消费者保护实施办法》，落实银保监会对金融消费者权益保护的监管要求，严格落实消费者权益保护工作，依法维护消费者合法权益。

1. 健全管理体系

本行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，是本行消保工作的最高决策机构。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，在董事会授权下开展消保相关工作，负责对消保工作进行有效监督及评价。本行高级管理层负责确保消保战略目标的达成以及政策的有效执行，落实董事会关于消费者权益保护工作的相关决议。

2022 年，董事会及战略发展与消费者权益保护委员会审议通过了 2021 年消保监管评价情况报告及下一步重点工作，听取或审阅 2022 年消保工作计划实施方案及工作情况报告、银保监会银行业消费投诉情况通报。

【案例】董事消费者权益保护工作调研

为了深入了解本行消费者保护工作的落实情况，本年度，本行部分董事赴成都分行开展消费者权益保护工作调研，监督管理层和经营单位严格落实法规和监管要求，进一步深化落实消保工作。

本行设立由相关高级管理层成员和有关部门负责人共同组成的总行消费者权益保护工作委员会（下称“消保工作委员会”），加强对消保工作统筹部署与统一规划。本行消费者权益保护中心（下称“消保中心”）、各部门及分行消保团队负责贯彻落实消保工作要求，确保各单位严格执行消保工作政策、制度，落实各项工作要求。

2. 完善消保机制建设

本行积极加强消保工作机制建设，完善消保内控制度体系，打造消保全流程智能管控系统，注重发挥其在各业务环节的全流程管控作用，持续优化消保考核评价体系，强化对分支机构的组织、指导和监督，不断提高消保工作水平。

消保制度建设

本行建立了一系列制度规范推动消保工作规范化管理。

消保纲领性制度

- 《消费者权益保护工作管理办法》
- 《消费者权益保护工作体制机制管理规定》
- 《消费者权益保护工作委员会章程》等

消费者投诉流程规范

- 《客户投诉处理管理办法》
- 《投诉考评实施细则》
- 《咨诉工单处理登记实施细则》
- 《投诉档案管理办法》
- 《重大消费投诉预防与处理应急管理辦法》
- 《消费者权益保护重大突发事件应急预案》等

金融消费纠纷处理规范

- 《金融纠纷多元化解机制建设管理办法》

消保考评体系规范

- 《消费者权益保护考核管理办法》

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

事前审查	利用数据实时监测、审查记录全面留痕、营销物料智能审查、审查要点线上查询等功能，加强对营销文案、短信模板、电销话术模板等物料的事前审查。
事中管控	通过数字化平台和工具强化对业务开展过程中消保问题的监测与质检能力，识别涉及侵害消费者权益的线索，及时发现潜在风险并进行质检问题追踪，并督促业务整改优化。
事后督导	搭建“立体式”“穿透式”投诉督导体系，对客诉中发现的异常或风险及时干预，以避免负面事件的发生。此外，本行对消费者权益保护相关的体制建设、流程执行、宣传教育及纠纷化解等方面开展常规年度审计。

本行消保审查遵循“分级审查”原则，总行消保中心在总行消保工作委员会的授权及指导下负责牵头开展消费者权益保护的各项工作。总行各业务部门消保团队负责总行各项消保审查工作，其中对于新产品和服务或者发生实质性改变的既有产品和服务，需提交至总行消保中心进行复审；其他分行消保中心则负责开展本分行内的各项消保审查工作。截至 2022 年末，总行共出具 33,809 笔消保审查意见且均被采纳。

消保专项培训

2022 年，本行制定《消费者权益保护培训工作管理办法》，编制年度消保培训计划，大力推动消保培训体系化建设。截至 2022 年末，总行消保中心针对所有面向客户的员工群体，围绕消保管理、制度建设与监管、投诉督导与管理等主题开展了 20 场消保专项培训，总体培训时长 92.5 小时，培训 48,120 人次，面向客户相关员工的培训覆盖率及员工参与率均为 100%。

3. 落实重点消保举措

本行为进一步深入金融消费者权益保护，从债务催收、贷款修改等方面推进消费者权益保护工作，不断提升消保工作质效，切实维护更多金融消费者的合法权益。

完善债务管理

本行制定有独立的公平债务催收程序与原则以规范催收行为，严格实施催收内部控制，防范非法、欺诈行为或不必要的行为纠纷。本行催收相关制度包括《零售信贷委外催清收管理办法》《零售信贷委托催收协议》《平安银行信用卡委外催收管理办法》《零售信贷委外催收业务供应链采购实施细则》等。为全面提升催收相关人员合规催收意识，本行定期开展催收相关制度和指引的培训，确保催收人员严格遵守相关法律法规及制度规范。

【案例】透明催收管理培训

2022年12月，为进一步提高委外管理工作的精细化与透明化，本行对各分行零售风险主管、催清收骨干人员，开展了“关于委外管理透明化暨分案管理基本原则分行系统化分案培训”，培训内容覆盖委外管理整体要求、催收经验介绍等，加强催收相关人员的意识及能力。

【案例】委外催收消保事项培训

2022年7月，本行催收相关员工参与平安集团举办的“委外催收消保事项培训”，介绍委外催收消保管理基本框架，并对催收制度重点内容进行宣贯，介绍日常抽取录音、非现场监控、现场拍照等质检管理工作，进行全面的工作指导。

提供贷款变更方案

本行向客户提供了多种贷款变更选项及升级方案，客户可通过口袋银行、个人网银、营业网点等多种办理渠道，选择不同期限和方式的还款方案。此外，本行通过延期管理员、95511通道、总行、分行四种渠道，为受疫情影响无法正常偿还贷款的客户制定三种延期还款方案，提供疫情纾困金融服务，充分响应客户贷款延期需求。同时，本行为部分业务（如宅抵贷等）的存量客户提供可变更的还款方式，并在口袋银行 App 主动推送变更还款方式的申请入口。

4. 开展金融普及教育

本行制定《消费者权益保护教育宣传工作管理办法》，规范消费者金融知识普及宣教工作，面向老年人、青少年、新市民、农村居民等群体开展线上线下、多渠道、多形式的金融知识普及和消费者教育。2022年，本行在消费者教育服务方面投入超过1800万元，共开展消费者教育21,715次，受众超4.4亿人次。

集中式宣教活动	与各地金融监管机构、公安部门、反诈中心、社区等积极联动，提升宣传教育成效，积极参与监管机构牵头开展的集中式宣教活动，多渠道开展培训活动累计7,395场。
常态化宣教工作	开展9次常态化金融知识普及与金融消费者宣教活动，内容涵盖支付安全、合法合规用卡、反诈骗、识别非法网贷等主题。同时，本行通过海报、折页等宣传素材，配合微信公众号、头条号等多种渠道，联动社区、街道等外部合作资源，营造立体化宣传氛围。截至2022年末，本行印发宣传资料147万份，发送宣教短信1,247万条。
差异化宣教工作	针对老年人、年轻人、农村居民等不同的人口群体实行差异化金融知识普及教育。针对老年人群，本行在口袋APP开设“平安消保之声”音频宣教栏目、依托“颐年学院”推出老年人金融反诈课，以通俗易懂的方式向老年人群普及金融知识；针对年轻人群，本行运用官方微信、官方微博等网络社交平台，发起多个金融知识网络话题，以口袋银行APP为阵地，上线“与口袋旺的奇幻旅程”金融知识游戏；针对农村居民，本行开展“金融知识刷上墙”、金融知识公益讲座，推出“乡村致富带头人”金融宣教系列课程。此外，本行还策划开展“金融知识漂流”图书捐赠、“反诈保平安 解压小卖部”金融知识快闪店，连续三年与中国经济网、深圳网警、深圳都市频道合作，推出“金融消保大咖说”“网安天下”等金融知识普及主题系列节目，以群众喜闻乐见的方式普及金融知识。 2

【案例】“反诈保平安 解压小卖部”金融知识快闪店活动

2022年9月，本行以“反诈保平安 解压小卖部”为主题，在北京、深圳、广州、杭州、郑州等城市开设金融知识快闪店，将知识普及与逛店打卡合二为一，用潮流方式赋能消保宣教。在搭建实体快闪店的同时，同步推出线上版 H5 快闪店，以数字化技术助推知识普及，广泛触达社会大众。截至活动结束，线上快闪店、官方微博、头条号等平台已触达 2700 余万人次。



【案例】金融研学筑梦乡村

2022年，9月21日，厦门分行联合厦门集美大学、厦门同安军营村开展“喜迎二十大，闽城青年心向党”金融知识研学活动。在军营村新时代文明实践站，志愿者们开展了精彩纷呈的金融知识研讨会，内容覆盖人民币知识、爱护征信、远离校园贷等。研学结束后，志愿者们携带金融知识宣传折页来到村镇，将学到的金融知识传递宣导给村民们，实现金融知识“传帮带”的良好循环。



红河分行发放宣传折页为居民普及金融知识



昆明分行面对面向老年人普及金融知识



石家庄分行走进乡村，向老年人传授反诈知识



5. 守护客户资金安全

本行持续加强金融犯罪的防范与管控，通过完善电信诈骗防范体系、升级反欺诈系统、深化客户资金安全的宣教工作，确保客户的账户和资金安全。

完善工作体系

- 本行设立由本行总行行长担任主任的防范电信网络诈骗委员会，作为全行防范电信网络诈骗工作的监督管理机构。
- 2022年，本行制定《平安银行反电信网络诈骗管理办法》，明确全行工作组织及职责分工，全面强化“资金链”治理组织保障。

升级智能反欺诈系统

- 本行升级研发反诈数智人平台，发现用户转账交易有被电信诈骗的风险时，根据不同的风险等级、客户画像及行为特征，实时判断客户可能遭遇到的诈骗类型并采取差异化的风险提示。
- 2022年，本行通过反诈数智人平台成功唤回1.4万名被深度洗脑客户，全额拦截潜在损失4.4亿元。

开展资金安全宣教

- 2022年，本行持续开展普适性资金安全教育工作，通过微信公众号、短信精准宣教、APP消息推送等多渠道，开展18次宣教活动及25次宣教任务，累计覆盖人群约3.85亿人次。

【案例】平安守护者，筑牢反诈防线

宁波分行在宁波反诈中心的指导下，与公安机关、其他金融机构联合举办“2022 平安守护者——暖橙行动”反诈防骗宣传活动，活动不仅走进公共场所向市民进行反诈宣传，还通过甬上 APP 进行同步线上直播，在网络空间内向更多的网民传播普及反诈知识。





武汉分行反诈宣传

6. 强化客户投诉管理

本行不断完善投诉处理流程，提升投诉管理工作水平。2022 年，董事会战略发展与消费者权益保护委员会听取了 2021 年第四季度以及 2022 年第一、二季度银行业消费投诉情况通报的报告。2022 年，本行受理和搜集客户投诉 225,629 件（其中前三季度监管转办投诉 11,610 件），发生率 0.18%。主要情况如下：

消费者投诉业务办理渠道

前台业务渠道投诉占比 10.7%，中、后台业务渠道占比 89.3%；其中，前台业务渠道中，电子渠道投诉占比 46.9%，营业现场投诉占比 33.2%，其他投诉占比 13.3%，第三方渠道投诉占比 4.8%，自助机具投诉占比 1.8%等。

消费者投诉业务类别

信用卡业务投诉占比 51.6%，贷款业务投诉占比 15.2%，借记卡业务投诉占比 13.7%，债务催收业务占比 7.1%，银行代理业务投诉占比 2.6%等。

消费者投诉原因

因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉占比 44.9%，因定价收费引起的投诉占比 19.8%，因服务态度及服务质量引起的投诉占比 7.2%，因债务催收方式和手段引起的投诉占比 6.5%，因消费者合同条款引起的投诉占比 4.7%等；

地区分布

广东 2,996 件，主要投诉的业务类别是贷款业务、银行卡业务；深圳 2,975 件，主要投诉的业务类别是银行卡业务、贷款业务；北京 1,399 件，主要投诉的业务类别是贷款业务、个人金融信息业务。各地区投诉分布如下¹：

地区	投诉数量	地区	投诉数量	地区	投诉数量
北京	1399	福建	809	云南	339
天津	486	江西	219	西藏	0
河北	782	山东	986	陕西	507
山西	302	河南	920	甘肃	59
内蒙古	154	湖北	1032	青海	0
辽宁	468	湖南	533	宁夏	60
吉林	102	广东	2996	新疆	97
黑龙江	186	广西	242	大连	289
上海	1135	海南	265	宁波	172
江苏	1064	重庆	664	厦门	265
浙江	918	四川	676	青岛	532
安徽	318	贵州	263	深圳	2,975

针对客户投诉，本行继续加大资源投入，增加消保人员配备并强化消保人员能力建设，加强多元化解机制建设，积极推动金融纠纷溯源治理，确保消保工作有效开展，客户满意度持续提升。本行不断健全投诉处理信息化系统，确保投诉系统内所有客户投诉受理、处理信息实时更新、过程全部留痕，保障敏捷高效处理客户投诉。同时，本行与调解机构建立密切合作关系，为消费者提供多途径、多层次的解决渠道，快速、便捷、高效化解金融纠纷，并注重深挖投诉根因、溯源整改，及时改善产品或服务中存在的问题，从源头上减少问题发生，对违规事项严肃问责。

¹ 不包括总行本级、信用卡数据，单列大连、宁波、厦门、青岛、深圳地区数据

客户投诉渠道

本行在营业网点设立消费投诉接待区，配备音视频设备记录、保存消费者投诉处理全过程；在官方网站、移动客户端、微信公众号、营业场所的醒目位置公示投诉渠道信息及投诉处理流程，切实保护消费者合法权益。



客户投诉处理流程

本行制定《客户投诉处理管理办法》，制定规范的客户投诉处理流程。接获客户投诉后，客诉责任部门先调查核实投诉事项，在规定时效内制定投诉处理方案，并通过电话、微信、电子邮件等形式向投诉人告知投诉调查结果及解决方案。若客户对投诉处理结果有异议，则可以向本行上级单位申请核查处理；若客户愿意接受本行出具的投诉解决方案，则投诉所有过程信息及书面材料将会被本行记录并存档。

在投诉审查方面，本行搭建独立的内部投诉审查体系，在总行消保中心设立独立的投诉处理质检岗位，通过“AI 质检、AI+人工质检、纯人质检”相结合的模式进行投诉处理核查，确保客户投诉处理的及时性、有效性和公正性。

(三) 隐私及数据安全

本行严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》，通过数据安全全生命周期管理，全力保护个人信息安全。

1. 守护信息安全

本行不断完善信息安全管理架构，持续优化信息安全管理机制，完善产品生命周期数据安全管理与信息系统应急响应机制，提升信息安全管理水平。

信息安全管理

本行设立信息科技暨网络与信息安全管理委员会，负责研究和审议全行信息科技事项，监督信息安全管理 and 数据治理各项工作，并向董事会和高级管理层汇报网络与信息安全管理、数据治理等重大信息科技事项。本年度，委员会向董事会相关专门委员会汇报了《平安银行数据治理三年规划（2022-2024）》《2021年数据治理工作自评报告》。2022年，委员会共召开5次工作会议，审议并听取了信科委组织架构变更、信息科技风险评估工作汇报、数字化转型工作报告、各工作组工作汇报等42项议题。

本行制定《数据安全管理办法》《数据生命周期安全管理办法》等制度，并定期修订更新信息安全、数据安全和个人信息保护相关管理要求。本行数据安全相关制度覆盖所有业务线条、分支行及本行全资子公司平安理财有限责任公司。

产品开发过程的数据保护

本行将个人信息保护和隐私合规要求嵌入软件开发生命周期各个环节，系统建设阶段对重要数据、个人信息保护措施实现同步规划、同步建设和同步使用。本行通过 Starlink 开发运维一体化平台，将数据保护保障措施融入到产品和服务开发中，从需求分析、架构设计、开发测试、发布实施各阶段，将产品数据安全层层落地，并开展数据安全合规性审核，确保软件产品满足合规要求。

预防数据泄露与应急响应

本行制定多层次、全方位的网络与信息安全管理计划，规范信息安全事件的响应及处置规程，预防数据泄露事件发生。截至 2022 年末，本行及时应对处置来自互联网的网络与信息安全隐患，全年未发生重大网络和数据安全事件。

本行制定《信息安全事件管理规范》，规范信息安全事件响应及处理流程。针对外部渠道存在疑似客户敏感信息泄露的场景，制定《客户敏感数据泄露应急预案》，进一步提升敏感数据安全响应应急处置水平，加强各方协同配合和联合处置能力。2022 年 10 月，本行针对存在疑似客户敏感信息泄露的场景，开展数据防泄密应急响应演练，并根据演练结果完善应急预案。

信息系统与数据安全审核

本行定期开展信息系统与信息安全审计。2022 年，本行开展了针对整体信息安全风险管理及业务系统的安全审计，主要覆盖数据安全、信息安全管理架构及制度流程、科技外包风险管理、业务安全管理、业务连续性管理、员工行为管理等方面。审查发现 12 项问题点，对每个问题点提出了整改建议，并分配了负责人进行跟进。截至 2022 年末，9 项问题点已完成整改，3 项整改进行中。

为确保客户在金融产品使用过程中的个人信息安全，本行聘请外部机构每半年对移动应用实际数据使用行为开展全面的隐私合规性审核，确保遵循相关法律法规要求。

第三方管理

本行《[平安口袋银行 APP 个人信息保护政策](#)》规定，除事先获得同意；根据法律法规或强制性的行政或司法要求；涉及资产转让、合并、收购、兼并、重组或破产清算以外，不会将客户的个人信息转让给任何公司、组织和个人。同时，本行制定《对外数据交换管理规范》，明确第三方数据合作的要求，并在第三方机构合作协议中约定数据安全条款。本行明确第三方访问控制采用权限的最小化原则，即仅允许在提供服务过程中，对确定有必要查询和处理相关数据信息的人员开放权限。

针对数据处理外包服务提供商，本行开展尽职调查与风险评估，在合作协议与合作过程中明确数据安全合规管理要求并持续开展监督检查。2022 年，本行根据对外数据交换管理及外包管理的要求，对 5 家供应商开展现场检查，针对所发现的问题制定整改措施并监督落实。

数据安全培训

本行通过现场、视频主分会场、知鸟直播、知鸟课程等形式，向全行员工与外包人员开展信息安全培训，为员工提高网络安全及数据安全知识提供有力支持。2022年，本行共开展9次信息安全培训，培训内容覆盖数据安全、个人信息保护、信息安全普法、信息科技外包管理等主题，全行所有员工与外包人员均参加学习。

数据安全管理体系认证

2022年12月，中国信息通信研究院对平安银行开展数据安全治理能力评估，评估涵盖本行数据安全规划、机构人员管理、数据生命周期安全、个人信息保护、安全事件响应等15个领域、331个评估项。本行获评数据安全治理能力第三级（全面治理级）。该级别是目前数据安全治理能力评估中已通过该评估的最高级别。



2. 保护客户隐私

本行高度重视客户隐私保护工作，通过保障客户的数据控制权限、规范客户信息收集与使用流程、保护客户敏感信息，进一步完善本行的个人信息保护机制。

客户数据控制权限

本行《个人信息保护管理办法》中明确规定各业务需求方在客户撤销授权或者注销账号等情况下，应主动删除个人信息或匿名化处理。本行在官方网站、客户端软件（含手机银行APP）、营业场所等对外服务渠道的醒目位置清晰地公示上述权利及请求受理方式、渠道。本行《平安口袋银行APP个人信息保护政策》规定：“本政策条款项下相关个人信息的存储期限至相应业务终止后五年，或平安银行根据法律法规及监管要求并结合为您提供服务所必需的存储时间，以时间较晚者为准。超出必要期限后，我们将对您的个人信息进行删除或匿名化处理，但法律法规另有规定的除外。”

客户信息收集与使用

本行制定《平安口袋银行 APP 个人信息保护政策》，对信息收集与使用进行规范，明确信息收集方式、信息收集使用业务场景。本行在提供产品和服务过程中，除按法律法规及监管要求获取个人信息的情景外，不会同第三方收集或共享任何个人信息。本行及其合作伙伴签署合作协议和数据保密条款，在事先获得客户或数据属主明确授权同意前，不会主动向第三方共享客户个人信息。在将数据共享至第三方时，本行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。

客户敏感信息保护

本行制定《IT 服务请求管理方法》《IT 生产系统用户管理规范》《敏感信息展示屏蔽及下载管理基线》，加强敏感信息流程管理。通过加密存储和加密传输技术保障个人信息安全。在访问控制方面，本行对系统信息、数据采集实施严格的权限申请和审批程序，并对应用页面的个人敏感信息进行屏蔽，严格控制明文展示和下载。

七、发展绿色金融

本行积极响应国家号召，贯彻落实绿色发展理念，深化商业价值与环境效益有机结合，创新绿色金融产品和服务，加大绿色产业支持力度，持续推进绿色运营，打造与环境和谐共存的绿色银行，助推国家双碳目标建设。

截至 2022 年末，本行及全资子公司平安理财绿色金融业务余额 1,700.5 亿元，较上年末增长 49.52%；绿色贷款余额 1,097.68 亿元，较上年末增长 58.8%。

（一）战略与目标

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

本行《三年发展战略规划》提出本行实施绿色信贷战略的中长期发展目标，按照“建设美丽中国”的发展要求，秉持可持续发展理念，深入推进绿色金融，致力打造绿色银行，通过支持绿色、低碳、循环经济，加强环境和社会风险管理，提升本行环境和社会表现。同时，本行制定绿色金融五年（2023-2027）规划和目标，进一步加大绿色产业支持力度，深化投融资结构绿色转型，按照平安集团 2030 年实现运营层面碳中和目标，持续推进低碳运营和绿色办公。

（二）完善绿金管理体系

本行持续完善绿色金融顶层设计和治理架构，形成董事会和高级管理层统筹领导、绿色金融事业部牵头协调、总行各部门全力支持、各分支行落地推进、全行员工参与的绿色金融管理架构和工作格局。

董事会战略决策

本行董事会负责确定绿色信贷发展战略，审批高级管理层制定的绿色信贷目标和提交的绿色信贷报告，监督、评估本行绿色信贷发展战略实施成效。报告期内，董事会审议并通过的平安银行 2021 年年度报告、可持续发展报告中覆盖绿色金融相关议题。2022 年，董事会亦开展《银行业保险业绿色金融指引》专项培训，及时了解国内外绿色金融最新发展趋势。

高管层统筹管理

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

专业部门牵头执行

本行设立绿色金融事业部，配备专职人员 54 名，并作为绿色金融办公室秘书处，负责统筹、推动、协调全行的绿色金融工作。

全行联动落地推进

各分行公司和风险条线设立专岗推动绿色金融业务，通过总分行联动、考核激励与队伍建设，打造出平安银行特色的网联式绿色金融推进体系。2022 年末，分行层面绿色金融业务联系人 80 余名，绿色金融业务承做团队人数超 300 人。

(三) 夯实绿金制度建设

自 2016 年人民银行等七部委发布《关于构建绿色金融体系的指导意见》以来，我国出台了多项绿色金融指导文件，不断完善绿色金融标准体系和统计监督。2022 年 6 月，银保监会发布《银行业保险业绿色金融指引》，要求银行保险机构从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，促进经济社会发展全面绿色转型。在地方层面，2021 年 3 月，《深圳经济特区绿色金融条例》正式实施，对金融机构绿色金融制度建设、环境信息披露等方面做出了具体要求。

本行制订了《2022 年风险政策指引》《绿色金融业务风险手册》《公司授信审批绿色通道管理办法》《绿色金融债券募集资金管理办法》《绿色融资业务认证标识管理办法》《绿色金融营销管理办法》等绿色金融相关制度。

报告期内，本行未受到生态环境、绿色金融相关的行政处罚或司法判决。

(四) 加强环境风险管理

本行将环境气候变化相关风险作为风险管理工作的主要内容，纳入全行风险管理体系，结合自身实际业务情况对气候风险进行识别与评估，并制定应对措施，对客户及项目进行严格的准入管理，加强授信中对环境和社会风险的尽职调查，并针对高耗能高污染行业与绿色信贷业务实行差别化管理举措。

1. 气候风险评估

本行持续将气候风险纳入全面风险管理架构，参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）气候风险分类与定义，结合本行实际发展情况与投融资业务行业分布特点，识别出短期（1-3年）、中期（3-7年）和长期（7年以上）不同时间维度的环境、气候风险可能对本行业务产生的潜在影响，并通过分析研究，提出应对措施。

风险类型	风险因子	风险举例描述	金融风险	时间维度	影响分析	应对措施
物理风险	急性风险	台风、洪水等极端天气事件	信用风险 操作风险	短中长期	对本行的办公地点、营业网点等造成影响，进而影响本行业务连续性。 影响企业正常经营，导致其盈利能力下降，进而出现贷款不良情况。	制定《业务连续性总体应急预案》，并结合各类业务特点配套《IT 异地灾备应急响应与恢复预案》等专项应急预案，应对和处置各种运营中断事件，控制、抵消和消除各类灾害造成的损害和影响。 制定水电、农业等专项风险政策，评估气候等自然灾害对企业的影响。在客户调查环节实地调研企业生产运营过程中是否存在安全、环境等隐患，评估是否建立了完善的应对措施；贷款发放后持续监测，定期走访，确保及时发起风险预警并制定应对措施。
	慢性风险	平均气温上升、降雨量变化、海平面上升等	信用风险	中长期	农业、水电等特定行业，以及沿海地区资产及业务的不良增加。	
转型风险	政策和法律风险	监管部门颁布节能减排低碳转型政策法规	政策风险 信用风险 市场风险	中长期	如未能及时优化资产结构，部分行业贷款不良率将增加，也会面临一定监管压力。	成立绿色金融办公室，以及绿色金融事业部，推动全行资产绿色转型；制定专项绿色金融风险政策，加大对低碳转型资产的支持力度。
	技术风险	新兴技术	信用风险 市场风险	中长期	淘汰落后产能过程中，企业未及时转型升级，进而导致贷款不良率增加。	严格执行《产业结构调整指导目录》要求，严格禁止介入淘汰类项目，对限制类项目仅支持技术升级改造项目。此外，在风险政策中，对于受技术进步影响较大的行业，均设置了技术水平相

		失败，进而引起违约风险。				关准入要求，防范介入落后产能。
市场风险	投资者偏好变化 消费观念改变	投资者倾向于投资 ESG 表现良好的企业，金融消费者也倾向于投资 ESG 主题理财产品。高碳行业产品需求减少，大宗石化能源等行业产品价格波动加大。	市场风险	中长期	若银行不能快速提供更符合需求的绿色产品与服务，可能会面临特定客户流失风险	针对转型金融不断升级绿色金融产品，试点碳减排可持续挂钩项目等创新产品，满足高碳行业客户综合金融需求。
声誉风险	负面舆论	利益相关者日益关注气候环保议题，若银行资金支持的企业或项目发生环保违规等负面事件，银行可能被牵连，影响银行声誉	市场风险 信用风险 声誉风险	中长期	银行声誉受损害	对涉及气候变化和绿色金融等相关话题进行声誉风险监控与预警，加强本行声誉风险管理，有效预防、及时控制与处理可能引起声誉风险的媒体敏感及负面事件。

2. 环境与气候风险管理

本行制定了与农业、气候变化、生物多样性、能源使用、矿业、石油天然气等行业相关的投融资政策。本行《2022 年度风险政策》涵盖了 90 个行业的投融资政策，对相关行业在政策制定时应评估的生态、环境影响风险进行差异化规定，对于影响风险较大的特定行业，在准入时设置不同指标以提高风险管理水平，并在建立对公客户贷投后环境和社会风险监控管理机制。

火力发电行业：要求企业运营项目不属于国家发展改革委《产业结构调整指导目录》的限制类及淘汰类，项目度电标准煤耗符合国家政策要求，且环保达标。

钢铁行业：要求项目已建成环保在线监控系统，各项环保排放指标符合国家、地方相关标准。

绿色能源，如风力发电、太阳能发电、垃圾发电、水力发电等行业：授信策略上总体鼓励，并设置客户及项目准入标准，且明确如发生重大安全运维事故或土地纠纷等情况时进行风险提示。

农业行业，如种植行业、林业、畜禽养殖、畜禽屠宰等：授信策略上秉持适度支持，择优介入的总体原则，设定准入标准，同时亦明确需进行风险提示的情况。

石油和天然气开采行业：采用总体鼓励的授信策略，和择优支持的总体原则，在准入标准中设定客户及项目的基本条件，并针对项目情况明确风险提示的预警指标。

铜矿、铝矿采选等行业：根据行业周期性风险、大宗商品价格波动风险、政策及环保风险等主要风险，对其授信策略保持审慎介入、择优支持的总体原则，并设定了客户及项目准入标准，同时亦阐明了客户与项目需进行风险提示的情况。

同时，本行将 ESG 风险纳入日常风险识别及管理，明确定义了触发因素和风险升级流程，在信贷的各个环节加入对客户及其项目涉及的环境与社会风险的调查与评估，明确定义了 ESG 风险上报流程，并提供有关于触发上报的阈值详细信息，为必要时的尽职调查提供额外的示例，严格执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”。所有融资活动中 ESG 风险评估管理的应用范围均覆盖全行信贷（包括企业和项目融资）和投资银行业务。

贷前调查：按照《公司授信贷前调查指引》，要求客户经理实地调查企业生产过程是否有环境污染问题、安全生产隐患，并在官方渠道查询环保违规信息，严禁环保不达标企业进入。

授信审批：本行《公司授信业务审查指引》规定，在授信审批审查环节，应查询国家生态环境部门环保信息，以及《产业结构调整指导目录》和工信部“两高一剩”名单，确保客户不存在环保违规信息，以及不属于淘汰产业。分析项目是否符合国家环保政策，审查项目立项、用地、环境评估、节能评估、劳动安全等是否符合国家规定。

贷后监督：本行《对公客户贷投后监控管理办法》要求经营单位和客户经理定期对客户进行实地检查，对于正常客户至少每季一次，对于重点监测客户及问题授信客户至少每月一次，并通过行内系统推送风险信息、征信系统查询、政府监管部门等渠道收集客户风险信息，关注客户环境和社会风险。本行贷后监测预警指标中设有相关环境和社会风险相关指标，如：借款人存在环保不达标或节能减排不合规的情况，借款人出现重大经营生产安全事故等。若企业发生上述情况，本行将在系统中发起预警，并视情况采取相应管控措施。

气候相关风险压力测试

本行意识到气候风险压力测试是至关重要的环境和气候风险管理工具。2022 年度，本行在中国人民银行总行的组织下，开展石化、化工、建材、钢铁、有色、造纸、电力、航空等八

大高碳行业气候风险压力测试，通过情景建模和敏感性分析，对我行信贷资产的潜在影响进行了全面的实质性评估。

高耗能、高污染行业管理

本行持续健全高耗能高污染行业管理流程，对高碳行业遵循区别对待，扶优限劣原则，除在信贷的各个环节设置严格的技术、能耗和排放标准，加强贷前、贷中与贷后的调查、管理与监测，严格控制高碳行业整体规模等举措以外，对于高碳领域的节能改造择优支持，引导信贷资源支持行业优质客户，淘汰落后产能，推动传统行业，特别是钢铁、煤炭、火电、化工、水泥、造纸等高耗能高污染行业的绿色升级转型。

(五) 评估投融资环境影响

本行与国家“双碳”战略相向而行，坚持商业价值与社会价值的有机结合，积极推进绿色金融业务发展，大力支持清洁能源、节能环保、清洁生产、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等重点领域，持续提升投融资活动对环境正外部性影响，为全面支持企业绿色低碳转型、社会经济碳减排和实现“双碳”目标贡献平安绿金力量。2022年，本行“两高一剩”行业贷款余额 275.56 亿元，占全部贷款余额比重为 0.83%。

绿色投融资情况

本行不断拓宽绿色金融应用场景，通过开展“（客户、产品、作战）三张地图”等绿色金融专项活动，加大绿色金融投放力度，支持绿色产业发展。

指标	单位	数值
绿色金融业务总额	亿元	1,700.50
绿色信贷余额	亿元	1,097.68
绿色信贷余额同比增长	%	58.8
绿色信贷余额占比	%	3.23
持有的绿色债券余额	亿元	9.89
绿色债券投资金额	亿元	206.76
绿色债券投资笔数	笔	101
绿色债券发行规模	亿元	200
承销境内绿色债券发行规模	亿元	7.5

绿色信贷投向领域

本行认真落实国家产业政策，严格限制“两高一剩”行业新建项目融资，聚焦光伏、风电、高碳转型等重点产业链，持续加大对基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保等产业的贷款支持，促进产业结构转型升级。2022年，本行绿色信贷余额 1,097.68 亿元，较上年末增长 58.8%。



绿色信贷环境效益 ²			
碳减排领域	支持的项目数量 (个)	贷款金额 (万元)	带动的年度碳减排量 (吨二氧化碳当量)
清洁能源	34	579,862.90	1,825,250.21
节能环保	1	3,758.76	51,600.00
碳减排技术	1	1,272.34	9,489.75
合计	36	584,894.00	1,886,339.96

投融资活动碳足迹测算

2022年，本行参考碳核算金融联盟（PCAF）《金融业全球温室气体会计及报告指南》中所规定的资产类别和计算方法，对本行企业信贷和个人汽车贷款产生的碳排放量进行了核算。

投融资活动碳足迹 ⁴		
指标名称	单位	2022
投融资活动碳排放量	吨二氧化碳当量	18,039,509.07
纳入碳核算的投融资金额	百万元	716,609.17
纳入碳核算的投融资业务比例	%	21.53
投融资活动碳排放强度	吨二氧化碳当量/百万元	25.17

未来，本行将逐步建立投融资活动相关碳核算及环境效益测算系统，运用科技手段加大收集、保存、计算环境相关数据能力，进一步提升数据完整度和准确性，为我行投融资业务结构调整及气候风险管理提供相关决策依据。

² 统计口径为中国人民银行碳减排支持工具项下碳减排贷款。

⁴ 根据 PCAF《金融业全球温室气体会计及报告指南》（第二版）的定义，商业贷款包括所有提供给不在市场上交易，并在金融机构的资产负债表上的企业、非营利组织和任何其他结构的组织用于一般企业目的的贷款和信贷额度；机动车贷款资产类别指为特定目的向企业和消费者提供的用于资助一辆或多辆机动车的表内贷款和信用额度。碳排放量计算方法如下：

- a. 企业信贷：信贷排放 = c 信贷余额 / c 资产总额 × 年度碳排放量 c (c = 授信企业)
- b. 个人汽车贷款：机动车贷款排放 = v 未偿金额 / v 资产的初始总价值 × v 行驶距离 × v 燃料效率 × f 排放因子 (v = 车辆或车队, f = 燃料类型)

环境数据管理

本行不断完善环境和绿色金融相关数据管理，加强绿色金融数据平台建设，持续提升绿色金融数据管理水平。为保障环境相关数据统计和测算的准确性，本行建立了绿色业务认证管理体系，明确客户经理为绿色金融业务认证工作的第一负责人，由分行及总行负责审查审核相关数据，进一步确保数据的准确性。此外，本行建立绿色金融业务数据统计报送机制，明确台账报送要求，规范绿色金融数据统计工作。

2022年，本行“绿色金融系统”正式上线，实现全行绿色业务智能化线上认证、绿色业务数据的线上自动汇总统计及报表生成、绿色业务的前置预认证等系统功能，大大降低了人工劳动量，提升数据质量。

(六) 创新绿色产品与服务

本行以绿色金融引领绿色发展为战略导向，充分发挥综合金融和金融科技优势，持续创新升级绿色金融产品和服务，打造包括绿色贷款、绿色债券、绿色信用卡、绿色理财等在内的多层次绿色金融产品体系，为企业提供多元化、综合性的融资渠道，为个人打造便捷且低碳的绿色消费模式。同时，本行积极开展绿色金融研究与创新，参与、组织、引领绿色金融行业交流与合作。

1. 绿色信贷

本行以专业赋能，聚焦横跨清洁能源、绿色环保、高碳转型、绿色交通、绿色建筑、绿色服务六大领域的15个细分赛道，为绿色产业和项目打造个性化的信贷政策，为企业提供精准全面的金融服务。

【案例】“金融+光伏”，平安与隆基绿能共建绿色生态

隆基绿能科技股份有限公司是全球规模最大、市值最高的光伏制造企业，在硅片、电池片、组件至下游光伏电站进行光伏全产业链布局。

本行为隆基绿能提供全方位、多元化、一站式综合金融服务，助力企业绿色发展。通过“金融+光伏”模式，为农户购买光伏设备提供支持，助推隆基绿能“向日葵”分

布式光伏战略业务；通过“商行+投行+投资”一体化的新能源电站全生命周期综合金融解决方案，为隆基绿能集中式光伏电站等绿色资产建设提供一揽子产品服务。

【案例】支持鄂尔多斯某零碳产业园建设

内蒙古鄂尔多斯某企业基于“新型电力系统”“零碳数字操作系统”和“绿色新工业集群”三大创新支柱，打造全球首个零碳产业园，投产后预计可年生产储能及动力电池 10.5GWh，每年可为超过 3 万台电动重型卡车提供高安全性、高能量密度、高耐久性和高性价比的动力电池，还能够为风光储应用提供储能电池，解决可再生能源消纳的难题。

本行为该零碳产业园配套的绿色能源保障性并网项目提供绿色信贷支持，有力支持了零碳产业园的建设投产。预计到 2025 年，该零碳产业园将为当地创造 3000 亿元的绿色新工业产值，提供 10 万个绿色高科技岗位，实现 1 亿吨二氧化碳年减排目标。

【案例】某风电场固定资产绿色贷款

江苏省盐城市拥有丰富的沿海风电开发资源，总量占江苏省风电可开发总量的三分之二以上。风电场建设也存在固定资产投入大、期限长的特点，亟需稳定资金支持。

2022 年，本行为盐城某风电场建设和运营提供固定资产绿色贷款。项目建成后，总装机容量 49MW，年上网发电量 12,083 万 kWh，按全国火电平均发电煤耗 0.307kg/kWh 计算，每年可节约 3.7 万吨标准煤当量。

【案例】发放碳挂钩贷款，推动绿色低碳转型

本行向国内某科技企业发放碳挂钩贷款 10 亿元，将贷款利率与客户减排效果挂钩，通过利率杠杆引导客户主动管控压降自身办公能耗，以金融让利鼓励客户绿色低碳转型，进一步构建银企绿色低碳生态圈。

2. 绿色债券

本行积极构建绿色债券相关框架，推进绿色债券发行、承销、投资等业务发展。2022 年，本行成功发行首只绿色金融债券，规模 200 亿元；承销绿色债券共 7.5 亿元，其中 1 笔绿色债券已基于国际资本市场协会（ICMA）标准进行了绿色认证。同时，本行持续加大对绿色债券的投资，为企业绿色低碳发展提供资金支持。截至 2022 年末，本行持有的绿色债券期末余额 155.04 亿元，较上年增加 102.79 亿元，且未发生违约或超期末对付情况。

【案例】成功发行绿色债券

2022 年 11 月 8 日，本行在全国银行间债券市场成功发行 3 年期 200 亿元绿色金融债券，发行利率 2.45%，所募资金将依据适用法律和监管部门的批准，用于《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》规定的绿色产业项目，项目类型涵盖节能环保、清洁能源及基础设施绿色升级等重点绿色产业项目。

【案例】承销绿色超短期融资券

2022 年 3 月 25 日，本行承销南昌轨道交通集团有限公司 2022 年度第二期绿色超短期融资券，项目发行总规模 5 亿元，本行承销 2.5 亿元。项目投入运营后，预计每年可实现节能量不低于 44,412.08 吨标准煤，CO₂ 减排量不低于 191,453.60 吨，CO 减排量不低于 1,167.52 吨，HC 减排量不低于 188.98 吨，NO_x 减排量不低于 98.94 吨，PM 减排量不低于 14.84 吨。

【案例】承销中广核风电绿色债务融资工具项目

2022 年 9 月 14 日，本行承销中广核风电绿色债务融资工具项目，发行总规模 10 亿元，期限三年，本行承销 5 亿。募集资金全部用于中广核汕尾甲子二海上风电场建设。项目利用丰富的可再生能源替代传统的火力发电，在满足其自身能源及经济发展需求的同时，对国家能源结构调整、环境污染改善起到了重要意义。项目预计每年可实现节约标准煤 35.72 万吨，减排烟尘 26.06 吨，减排 SO₂119.65 吨，减排 NO_x180.07 吨。

3. 绿色信用卡

本年度，本行正式推出“低碳家园”“平安小鹏卡”等绿色零售产品，通过将个人低碳减排行为转化为公益积分奖励的方式，引导环保、低碳的生活方式，从消费者源头推动“双碳”发展。

“低碳家园”是本行携手中国银联、上海环境能源交易所，在平安口袋银行 APP 推出的银联信用卡、借记卡全卡个人碳账户平台，该平台借助中国银联和上海环交所提供的碳减排量计算支持，为用户提供多项日常交通出行等场景碳减排核算能力；同时，“平安小鹏卡”是本行与小鹏汽车携手推出的新能源汽车联名信用卡，使用该卡的客户进行新能源汽车充电及绿色消费时可获得积分奖励，并可兑换平台提供的相关权益。



低碳家园



平安小鹏卡

4. 绿色理财

本行全资子公司平安理财积极布局绿色金融和 ESG 投资，制定《非标业务尽职调查管理办法》等制度，持续完善尽职调查环节 ESG 风险管理，并将绿色金融和 ESG 产品纳入整体规划中，先后推出多只绿色金融和 ESG 主题产品。全年支持绿色金融和 ESG 投资超 450 亿元，其中，绿色债券投资 51 笔，投资金额 51.72 亿元。

本年度，平安理财推出首个 ESG 理财产品——平安理财智享 ESG 日开混合类净值型理财产品，该产品利用平安集团及嘉实基金的 ESG 数据库和 ESG 模型，客观评分、排序及筛选综合评分优异的 A+H 股上市公司及含权公募基金，为用户提供符合 ESG 投资理念的产品；同时，平安理财依据内部信用评价体系及 ESG 研究成果，与中债金融估值中心联合发布国内理财行业首支绿色金融、可持续发展双主题的债券指数“中债——平安理财 ESG 优选绿色债券指

数”，该指数运作表现稳定，截至 2022 年末，指数近 52 周波动率 0.87%，近一年收益率 2.70%。

5. 转型金融

转型金融为传统碳密集型经济活动或市场主体向低碳和零碳排放转型提供专门支持。

【案例】国内钢铁行业首个碳补及利用与封存技术 CCUS 贷款项目

2022 年 11 月 19 日，本行成功落地某钢铁集团 CCUS（碳捕集、利用与封存技术）示范项目首笔前融贷款，批复敞口金额 1.8 亿元，期限 3 年。CCUS 是应对全球气候变化的关键技术之一，在促进煤炭清洁利用方面具有重要作用，对油气、燃煤发电、煤化工等行业的优化发展能起到明显的推进作用，是全球气候解决方案的重要组成部分，对世界能源供给也具有战略意义，受到世界各国的高度重视。

该 CCUS 项目是国内最大、钢铁行业首个 CCUS 全产业链示范工程。本行发放贷款专项用于该项目的前期设备采购，其成功实施标志着我国钢铁行业在推进双碳工作中迈出了坚实一步，对促进碳产业跨行业融合、探索碳利用新途径具有重要意义。

(七) 行业交流与研究培训

本行积极参与绿色金融行业交流，参与各级绿色金融重要课题和前沿课题研究 7 项，围绕商业银行低碳转型、金融支持碳市场发展、绿色金融改革创新业务推动等专题，开展深度研究并提出工作建议，形成了以研究服务决策和业务发展的良好机制。

绿色金融研究与行业交流

本行积极参与广东金融学会《金融机构助推我国碳市场发展研究》，深圳经济特区金融学会《碳交易及碳金融发展趋势研究》《转型金融国际比较和中国借鉴研究》《我国碳中和战略及新能源发展趋势（深圳）》等课题，针对转型金融、碳交易、碳市场等前沿话题开展研究，从商业银行视角为金融行业发展提供了绿色金融的实践经验和学术支撑。

2022 年 1 月 6 日，本行联合平安证券发布银行业首部绿色金融白皮书《绿色金融助力高质量白皮书（2022）》。《白皮书》从银行业角度，系统性地分析并论述了我国绿色金融相

关产业，重点聚焦低碳新时代下的产业转型、碳中和战略下的产业趋势、绿色金融的体系、机遇与挑战、绿色金融的前瞻性展望，并简要介绍了本行绿色金融实践，旨在进一步向全社会宣导绿色金融的理念，推动绿色金融的发展。

【案例】《转型金融国际比较和中国借鉴研究》

2022 年度，本行积极参与深圳经济特区金融学会《转型金融国际比较和中国借鉴研究》。该课题旨在借鉴吸收国际转型金融理论、标准和实践，梳理我国转型金融发展方向、目标、路径和需求，提出我国转型金融发展政策建议，指定钢铁和煤电行业转型金融支持目录建议，明确转型活动的界定标准和关键技术指标，推动我国转型金融产品和工具落地，加速能源结构调整和传统产业转型升级，助力我国双碳展目标的实现。

【案例】[受邀出席首届大湾区绿色和可持续金融峰会](#)

2022 年 11 月 16 日，本行作为大湾区绿色金融的重要代表，受邀出席首届大湾区绿色和可持续金融峰会——“大湾区绿色金融新发展”分论坛，分享平安银行充分发挥综合金融和金融科技优势，持续创新升级绿色金融产品和服务，打造绿色金融促进实体经济绿色发展的创新样本的前沿实践经验。

绿色金融能力建设

本行为董事及全行员工开展不同形式的绿色及可持续金融培训，帮助全体员工掌握金融应对气候变化的基础知识，支持员工在业务开展过程中践行 ESG 理念，构建良好的负责任投融资文化。2022 年，本行在全行范围组织风险政策培训，培训内容涵盖 ESG 相关绿色金融、农业、采矿行业等政策，培训人员涵盖客户经理、风险经理、行政及财务人员。同时，针对风险高级管理干部，本行组织绿色金融知识专门考试，以加强管理人员对绿色金融相关知识的掌握，提升绿色金融风险识别和应对能力。

【案例】《银行业保险业绿色金融指引》解读及绿色金融风险专项培训

2022 年 9 月 21 日，为贯彻落实中国银保监会《银行业保险业绿色金融指引》要求，本行总行邀请外部专家对《银行业保险业绿色金融指引》及绿色金融风险专项培

训，分析双碳政策对产业结构、能源结构及行业变化趋势等方面的影响，结合同业实践解析金融机构将环境、社会、治理（ESG）风险纳入全面风险管理体系并进行全流程管理的路径及方法，全行对公市场及风险条线共 800 余相关人员通过现场会议、知鸟直播等形式参加了培训。

（八）推进绿色低碳运营

本行坚持“低碳环保从我做起”，将绿色运营贯穿于全行各业务条线，持续推进业务无纸化、电子化、智能化工作，推行绿色办公、打造绿色网点、开展常态化绿色公益宣传等，打造“绿色、低碳、环保”的“绿色银行”品牌形象。

1. 绿色运营

2022 年，本行通过业务无纸化改造，节省纸张消耗约 536 万张；清理全行库存纸质重要空白凭证，清退冗余纸质凭证 212 万份。此外，通过厅堂设备状态监控接入，实现设备故障信息线上化传输，发送厂商工单数量约 10 万笔，相当于减少报修电话通话时长 100 万分钟。

2. 绿色办公

本行以节约为先，倡导绿色办公理念，全面加强促进节能减排模式，综合施行节能减排举措，以提高能源、资源利用率。

节水节电	<ul style="list-style-type: none"> ● 发布节约用水倡议，做好员工引导。 ● 倡导夏季空调温度设置为 26 度。 ● 号召全员下班随手关灯、关电脑、关电源。
节约纸张	<ul style="list-style-type: none"> ● 推广平安财智云平台的应用，员工差旅、通勤、用餐、快递等事项均可在财智云平台进行线上预订和报销，减少粘贴票据纸张消耗。 ● 依托智能化服务柜台，智能设备，实现电子化的操作及业务流程的优化，大幅减少纸质文件使用。
减少废弃物	<ul style="list-style-type: none"> ● 通过发布垃圾分类提示，张贴标识引导员工分类投放垃圾。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高办公用品循环利用率，在《IT 资产管理办法》中明确电子废弃物的处置办法。2022 年，为减少因处置超期电脑产生的电子废弃物，将 30 台超期却仍可使用的电脑进行修理、更新配件后捐赠至乡村学校。 ● 继续落实低碳减塑行动，减少部门日常饮水和会议饮水中的一次性塑料瓶的使用。2022 年，部门日常和会议中的瓶装饮用水消耗量为 65,697 支，较上年节约 13,100 支。
--	--

<p>【案例】推广自动关机，倡导节能减排</p> <p>2022 年，大连分行推广电脑自动关机功能，将每日 22:00 至次日 5:30 设为非工作时间，在此时间段若鼠标、键盘 30 分钟内无操作，系统将自动提示用户保存文档，并在 5 分钟后自动关机。据统计，该项功能每年为分行节约用电约 200KWh。</p>
<p>【案例】连续七年参加“地球熄灯一小时”活动</p> <p>“地球一小时”是世界自然基金会（WWF）应对全球气候变化所提出的一项全球性节能活动。本行积极响应倡议，总行职场已连续七年参与“地球熄灯一小时”活动，以实际行动向社会发出低碳生活、绿色发展的倡议。</p> <p>2022 年 3 月 26 日晚，长沙分行也参与“地球熄灯一小时”活动，以此来激发人们对保护地球的责任感，以及对气候变化等环境问题的思考，表明对全球共同抵御气候变暖行动的支持。</p> <div data-bbox="548 1440 1070 1696" data-label="Image"> </div>



3. 绿色数据中心

本行积极响应节能减排号召，数据中心的冷通道封闭采用模块化设计，空调系统采用结合 AI 群控系统的蒸发冷却氟泵自然冷技术，供配电系统采用具有 VI 模式的 UPS 系统及“全母线槽供电”技术，实现数据中心高效、低碳、循环、绿色使用。截至 2022 年末，本行数据中心通过各项节能措施的磨合调优，平均 PUE 从 2021 年的 1.467 降至 2022 年的 1.433，节约电力消耗 509,511 千瓦时。

4. 绿色采购

本行在采购活动中推广绿色低碳理念，充分考虑环境保护、资源节约、循环低碳和回收促进等因素，优先采购有利于环境保护的原材料、产品和服务。同时，本行积极构建绿色供应链，持续完善绿色供应商筛选、认定的条件和程序，建立全生命周期管理机制。

从供应商准入、评审、考核、淘汰等方面，检查供应商绿色产品、原材料及绿色服务资质认证情况，优先选择获得环境管理体系认证和环境标志产品的供应商，并明确环境保护要求并关注供应商环境保护措施。

同时，在采购环节中，本行通过采购标准合同条款设定，检视供应商在产品包装、物流、回收利用等环节的环保措施；借助电子采购平台，推广电子标书，大幅减少采购文件纸张消耗。

(九) 经营活动的环境影响

本行对 2022 年度内经营办公中消耗的能源和资源情况进行统计，相关基础数据来自于本行财务系统、财智通报销系统、机构管理系统，从而避免单独维护数据导致的漏报、错报，确保数据准确、完整。

经营活动环境影响的关键绩效指标		
指标名称	单位	2022
营业办公所消耗的化石能源-天然气	立方米	490,314.89
自有交通运输工具所消耗的汽油-总量	升	298,913.62
自有交通运输工具所消耗的汽油-人均	升/人	6.76
营业办公所消耗的电力-总量	千瓦时	278,300,374.49
营业办公所消耗的电力-人均	千瓦时/人	6,295.39
-职场外购电量	千瓦时	256,082,054.49
-数据中心外购电量	千瓦时	22,218,320.00
雇员因工作需要出差所乘坐的交通工具所消耗的能源-总量	吨标煤	3,628
雇员因工作需要出差所乘坐的交通工具所消耗的能源-人均	吨标煤/人	0.08
营业办公所消耗的水-总量	吨	995,678.03
营业办公所消耗的水-人均	吨/人	22.52

营业办公所消耗的纸张 ⁵	张 (A4 纸)	2,427,084
营业办公所消耗的纸张-人均	张/人	279
电子废弃物 ⁶	件	29,271
范围 1+范围 2 排放量-总量	tCO ₂ e	163,316.59
范围 1+范围 2 排放量-人均	tCO ₂ e/人	3.69
直接 (范围 1) 排放-总量	tCO ₂ e	1,624.06
直接 (范围 1) 排放-人均	tCO ₂ e/人	0.04
-经营场所化石燃料燃烧碳排放量	tCO ₂ e	969.68
-自有车队燃料汽车排放量	tCO ₂ e	654.39
间接 (范围 2) 排放-总量	tCO ₂ e	161,692.52
间接 (范围 2) 排放-人均	tCO ₂ e/人	3.66
-职场和数据中心外购电力 对应碳排放量	tCO ₂ e	161,692.52
间接 (范围 3) 排放-总量	tCO ₂ e	8,707.40
间接 (范围 3) 排放-人均	tCO ₂ e/人	0.20
-纸张使用对应碳排放量	tCO ₂ e	13.07
-航空差旅碳排放量	tCO ₂ e	3,720.53
-铁路差旅碳排放量	tCO ₂ e	468.39
-差旅住宿碳排放量	tCO ₂ e	4,464.95
-道路运输碳排放量	tCO ₂ e	40.45

⁵ 用纸数据涵盖本行总行 12 个职场的纸张消耗。

⁶ 本行 IT 相关电子废弃物主要包括：终端设备、研发测试设备、网络设备、存储设备、机房设施、服务器等。

八、携手员工成长

本行秉承以人为本的理念，致力于提供公平公正、开放包容的多元化员工招聘机制，富有竞争力的薪酬福利体系、科学多样的职业发展路径和科学完善的培训体系。同时，本行致力保障员工基本权益，主动倾听员工心声，以“快乐工作、健康生活”为基本理念，打造友善和谐的职场环境，让员工在温馨的大家庭中不断成长。

（一）广纳优秀人才

本行以多元化和包容性作为人才管理的价值核心，致力于消除性别、年龄、民族、家庭状况、宗教、性取向、社会出身等方面的歧视，打造多元化人才队伍。与每一位员工签订劳动合同，不存在强迫或强制劳动的情况，本行不聘任兼职人员。本行在简历筛选阶段审核候选人年龄和背景，如不符合相关法律法规规定，均不允许通过简历筛选，防止发生雇佣童工和强迫劳动现象。本年度，本行少数民族员工及外籍员工人数增长均超 10%，新进员工中女性员工占比超 50%。

指标	2022 年数据
员工总数 (人)	44,207
女性员工 (名)	25,225
男性员工 (名)	18,982
少数民族员工 (名)	1,962
外籍员工 (名)	214
新进员工数量 (名)	8,666
劳动合同签订率 (%)	100
社会保险覆盖率 (%)	100
员工流失率 (%)	10.00

1. 招聘雇佣管理

本行制定《招聘管理办法》，积极预测招聘需求，通过年度开展招聘需求盘点，月度跟进招聘需求进展，动态灵活调整招聘需求。本行持续优化招聘流程、积极拓宽招聘渠道，通过校企合作、校园招聘、人才引进等多种形式，广泛吸纳人才，积极开发人才库。

校企合作

奖助学金	本行连续 3 年在清华大学深圳国际研究生院、北京大学深圳研究生院设立“平安银行 AI Bank 奖学金”，分别捐赠 100 万元用于激励学习成绩优异、有志从事金融、科技领域工作的硕士研究生。
职业生涯指导	本行参与澳洲国立大学职场火箭提升营，开设金融科技课程讲座，指导学生职业生涯规划；与深圳大学金融科技学院硕士班合作，定期输出业界导师开展职业辅导讲座。
实习生计划	本行与 34 所高校签订“实习基地建设”协议，接待多所境内外知名高校师生来访参观交流。2022 年，本行共为 2,755 名在校大学生提供实习机会。
研究院共建	本行与深圳大学等开展战略合作共建 深圳香蜜湖国际金融科技研究院 。研究院将聚合产、学、研、政、资等各方资源，围绕技术研发、高端智库、国际交流、风险防范、科技转化等功能构建一流金融科技开放创新生态。



深圳香蜜湖国际金融科技研究院正式揭牌

校园招聘

2022年，本行开展“WE 来无限”校园招聘活动，创新推出优秀校园人才招聘培养“橙子计划”，通过专业导师辅导、轮岗实战实践、精准培训赋能、业务课程学习等定制化培养，培育精通财富业务的未来银行家。

重点人才引进

金融科技人才引进	本行推动员工增强“金融+科技”的跨界视野及数字化经营能力，积极引进金融科技人才，累计超过100人。
战略人才引进	本行积极响应国家支持实体经济发展、乡村振兴等战略方针，引入普惠金融、乡村振兴、绿色金融等领域战略人才，累计超过200人。
博士后人才引进	本行开设博士后工作站，重点招收“金融+科技”复合型人才。截至2022年末，博士后工作站共有在站博士后1人，已出站博士后5人。

2. 薪酬福利管理

本行建立“以市场为导向，以岗定薪、以绩效定奖金、以长期业务绩效和银行市场价值定长期激励”的薪酬政策。本行秉持薪酬管理公平公正、男女平等和同工同酬的原则，积极优化薪酬规划机制，确保员工充分分享企业经营成果，注重员工薪酬资源与绩效表现的匹配。同时，本行也建立员工奖金与其个人绩效、部门绩效、组织绩效的联动机制，充分调动机构与员工的积极性。

本行制定《员工福利管理办法》，为全行员工提供多元化的福利待遇，除足额按时缴纳五险一金，按法定要求提供产假、陪产假及年假外，还为员工提供企业年金计划、补充商业保险、员工年度体检、周转房、膳食补贴、生日及节庆福利。

(二) 畅通职业发展

本行定位人才战略要求，重视员工职业发展需求，打造辐射全行、分层分类的人才培养体系，并配套专业化的资质认证支持，携手员工共同进步。

1. 人才发展管理

本行制定《人才发展指引》，强调“战略能上、落地能下，专业复合、能左能右”的十字型人才导向要求，努力打造以自循环为主，战略、专项人才引进为辅的全行人才供应链，充分挖掘和培养潜力人才，配套支持全行战略落地。

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

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

2. 员工培养体系

本行融合人才发展路径，针对全行员工构建“分阶段、分层次”的培养体系。



人才培养体系全景图

本行注重在岗员工提升阶段成长，以条线和业务主导的形式，与哈佛商学院、北京大学深圳研究院、上海交通大学、中国人民大学深圳研究院等专业学术机构合作，通过邀请高校教授、行业专家授课，提升员工专业能力与领导力。

橙就不凡

本行为帮助新员工快速融入团队，打造“橙就不凡”培训项目，通过线上训练营与线下面授结合的形式，全面加深新员工对企业战略、文化、合规、业务等方面的认知与理解。



“橙就不凡”新员工培训班

潜才计划

本行面向全行潜才定制个性化培养方案，规划针对性轮岗路径，有效发掘优质专精潜才，让“隐形人才”脱颖而出。

本行开发三大后备青年潜才库，即高级储备库、条线储备库和机构储备库，通过“耀你闪亮”“耀你不一样”等人才培养计划，提升青年潜才质量，打造人才与业务孵化器。同时，本行推动潜才全行纵横向轮岗，实行干部季度盘点及新行长上任回访，着力培养复合型优秀人才。截至 2022 年末，本行 1,740 名潜才在全行轮岗。



总行“耀你闪亮”培养项目合影

2022年，本行组织全行员工培训 9,751 场，培训内容覆盖战略文化、业务技能、管理能力、金融科技、合规风险等领域，全面赋能员工个人成长和专业能力精进。

指标	2022 年
员工培训经费支出 (万元)	7,939
员工培训总人次 (人次)	354,465
员工平均年培训时数 (小时)	126
员工培训覆盖率 ⁷ (%)	100

3. 专业资质认证

本行推出专业资质认证支持计划，鼓励全行员工参与金融投资行业资质认定，如金融科技人才认证证书 (CGFT)、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) 等，员工可凭证书或持证证明材料申请报销考试费用。

(三) 友善职场环境

本行鼓励员工参与民主管理，培育双向沟通文化，畅通员工意见反馈。本行秉承“快乐工作，健康生活”理念，促进员工健康与福祉。

⁷ 包括全行员工与外包人员

1. 民主管理与沟通申诉

本行尊重且认可《国际劳工公约》的核心内容及相关协约，制定《员工福利管理办法》等文件，承诺保障每一位员工的合法权益，并通过反歧视条例以消除不公平对待现象，抵制使用童工和强制劳动，充分保障员工参与合法社团或组建社团的权利。本行工会涵盖的劳动力达100%。

本行遵照《企业民主管理规定》的精神，切实保障全体职工的知情权、参与权、表达权、监督权等民主权利，依法开展企业民主管理，构建和谐劳动关系；进一步完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，支持职工参与企业管理，维护职工合法权益，促进企业持续健康发展。

员工民主管理

本行制定《职工代表大会实施办法》，2022年，本行职工代表大会选举产生职工代表125名。截至2022年末，全行共建立基层职工代表大会39个，选举产生各级职工代表1,717名。

2022年，本行通过现场会议或视频会议召开共计28次职工代表大会，审议通过《支行长绩效考核管理办法》《风险条线岗位资格认证实施细则》等28项涉及员工切身利益的管理制度。同时，为保障职工监事正常参与公司治理并履行民主监督权力，本行组织完成职工监事候选人换届选举，选举结果通过内网向全行公示。

员工沟通平台

本行构建舆情收集反馈网络，通过民意调查问卷、征集舆情信息、召开员工座谈会等渠道提升管理效率和服务品质。截至2022年末，全行累计组织搜集、上报各类舆情信息及合理化建议418条。

本行定期开展总行管理部门服务测评，通过向分行员工发放测评问卷，对总行管理部门服务进行客观评价，听取员工声音。截至2022年末，全行累计收集测评问卷2,173份，点赞数达7,562次，员工普遍对服务表示认同。

【案例】行家 App “点子橙了”，员工建言献策的好助手

本行在“行家 App”上推出“点子橙了”模块，全行员工均可匿名对各业务条线、区域等提出建议或意见。有价值的金点子和合理建议将推送至各业务条线回复并跟进落实，形成员工诉求闭环管理。同时，上线领导悬赏问题，围绕“以客户为中心，践行价值最大化”议题倾听员工心声，广泛凝聚发展智慧力量。截至 2022 年末，“点子橙了”模块总点击量突破 26.5 万，累计发布 21,260 条点子和 3,411 条槽点，领导悬赏回答量 144 条，点赞数达 462 个。



员工申诉

本行建立完备规范的员工问责处罚申诉体系。员工本人对行内的问责处罚存在争议的，可通过正式的申诉上报流程向申诉机构提出申诉。本行设立总行申诉委员会和机构申诉派驻小组，负责处理全行申诉事件。截至 2022 年末，全行共受理员工申诉 219 件。

本行制定《申诉管理办法》规范员工申诉上报管理，对申诉提出、申诉受理及申诉反馈全流程均有明确规定。被处罚员工如果对处罚决定不服，可通过申诉上报流程向申诉机构提出异议。申诉机构受理后讨论形成申诉结果，将《申诉处理通知书》以电子邮件等形式反馈给申诉人，并通知处罚单位推进问责处罚执行等下一步工作。

2. 健康安全与员工关怀

本行将促进员工健康与福祉作为日常运营管理的重点工作，努力营造具有安全感的工作环境，以员工的快乐工作促进公司的可持续发展。

职场健康安全

本行坚定落实政府疫情防控工作部署，组织全行各级机构做好职场疫情防控工作，包括新冠疫苗接种，疫情防控安全培训，消毒工作环境等。同时，慰问确诊员工，并为复工人员提供

防疫后勤保障。2022年，本行累计向总行员工派发口罩300万只，抗原试剂10.5万只，各分支机构也在基层工会组织下发放防疫物资。

本行切实关注员工身心健康，搭建心理健康线上平台，通过“大咖直播课”模块提供专业心理学直播课和正念减压课程，提升员工情绪感知能力。同时，本行持续通过“心晴热线”为全行员工及其家属提供免费心理咨询援助，将关怀与温暖延伸到员工家庭。

职场员工关怀

本行持续开展“一路有你，共筑美好”全行员工关怀主题活动，提供各类文娱活动和福利关怀。同时，本行积极推广职工小家建设，在职场内开辟妈妈爱心小屋、女员工休息室、员工活动中心、图书角、休闲区等各类员工服务站。

2022年，全行开展员工关爱慰问累计82,732人次，发放慰问品及慰问金累计5,495万元，其中特殊群体帮扶慰问累计410人次，发放慰问品及慰问金累计101万元。

本行鼓励员工参与俱乐部和健康管理活动。在本行自主开发的“行家APP”上推出“工会活动”模块，帮助员工便捷地组织和参与职场健身活动。截至2022年末，全行共设俱乐部超300个，俱乐部成员2.7万人，累计发起活动6,074场，19,216人次参与。



宁波分行“不负春光，运动拥抱健康”网球活动



广州分行篮球赛啦啦队表演

九、关注社区公益

本行持续关注社会需求，发挥资源、人力和科技等方面的优势，深入参与公益事业，为促进社会公平、增进民生福祉贡献力量，帮助实现人民对美好生活的向往。2022年，本行对外捐赠总额 5,822.06 万元。

（一）打造公益平台

由本行开发、运营支持的[平安公益](#)平台是民政部指定的慈善组织互联网募捐信息平台，为施助人群与受助人搭建安全、可靠的桥梁，以随手公益，汇聚小善大爱。截至 2022 年末，平台已对接入驻多家公益基金会，上线公益项目 59 个，公开募捐项目累计筹款 539.76 万元，支持乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、教育助学、救灾援助等多个领域的公益活动。



平安公益平台及“青少年科技素养计划”募款项目页面



平安公益平台上线“驰援泸定地震”公益项目，3天筹集赈灾款近 20 万元

2022 年，本行持续优化平台建设，[接入平银数字存证平台](#)，结合区块链、大数据等先进技术，联合公证处等司法权威机构，将公益流程中的捐赠项目、募集明细等相关信息存放于区块链上。捐赠人可在平台查询并验证捐赠交易，下载捐款交易存证报告，让每一笔捐赠交易更加安全透明。

平安私人银行亦在业内首推“平安乐善”一站式慈善规划服务，包括平安公益平台线上捐赠、慈善咨询、协助设立慈善信托、公益活动等，为公益项目对接大额捐赠人。截至 2022 年末，本行慈善资金管理规模过亿元，协助设立慈善信托 5,540 万元，近 4 万人参与捐赠，受益人群超 20 万人次。



平安私人银行举办慈善沙龙活动

(二) 深耕乡村公益

本行构建乡村振兴“权益+公益”服务体系，打通客户增值服务和公益慈善渠道，深入开展帮扶活动。本行在平安数字口袋、口袋商城打造助农商城，将平台流量转化为助农产品销量；在营业网点设置助农专区，促进消费助农。截至 2022 年末，本行帮扶农产品销售 3,561 万元，累计销售 1.56 亿元。

本行持续升级“美丽乡村，平安启橙”乡村文旅计划，打造 16 条精品公益行活动路线，见证乡村振兴事业发展，感受祖国山河壮丽。



乌兰察布沙漠认养防沙公益树、品尝新鲜有机牛奶



韶关深源古村体验割稻、脱粒农事



贵州雷公山腹地体验采茶苦与乐

(三) 积极回馈社区

本行持续关注教育助学、帮助弱势群体、抗疫救灾等领域，开展特色社区公益活动，助力社区和谐发展。

2022 年，本行成为国家开发银行助学贷款项目代理结算服务银行。截至 2022 年末，累计代理结算国家助学贷款 92.9 亿元，惠及河南、广西等 16 个省市区，服务学生 88.7 万人。

【案例】深圳分行：温暖守护“星星的孩子”

2022年初，深圳分行举办“第三届新春健步公益行线上挑战赛”，将运动与公益捐赠结合，为照料孤独症儿童特殊家庭助力，活动累计参与人数超过15万人。同时，深圳分行创新推出“客户购买理财，银行做公益”方式，为“点亮星空计划，孤独症康复学费帮扶”项目提供公益捐赠，用以支持孤独症孩子的康复训练学费。

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



重阳敬老宣传海报



济南分行向济南市重点工程项目一线建设者送清凉物资



上海分行连续15年走进大山深处，帮助平安希望小学学生实现梦想



爱心捐步公益跑活动将步数化作善款捐赠给“小平科技创新实验室”“为尘肺妈妈撑起家”等公益项目



福州分行志愿者前往闽侯县慰问当地贫困村民



[上海分行守“沪”平安，保障金融服务](#)



[广州分行打响疫情保卫战](#)



青岛分行疫情下最美逆行者

附录

(一) 第三方审验



可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）委托，对平安银行 2022 年可持续发展报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

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

本声明书基于平安银行编制的 2022 年可持续发展报告，平安银行对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的范围

- 报告披露的 2022 年度内的可持续发展关键绩效及相关信息；
- 审验地点位于深圳市益田路 5023 号平安金融中心南塔，即平安银行总部职场所在地，没有访问平安银行其它下属单位、分公司及项目现场；
- 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。

本次现场审验时间为 2023 年 02 月 23-24 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有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告指南》（GRI Standards）对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求，对报告进行了评估；
- 依据《AA1000 审验标准》（V3）；
- 根据重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 验证活动是根据 TUV NORD 可持续发展报告验证管理程序进行。

验证结论

平安银行编制的 2022 年可持续发展报告，以“推进稳健经营”“服务实体经济”“提升客户体验”等九个篇章，全面披露了平安银行在 2022 期间履行社会责任的行动和绩效；客观反映了公司在 2022 年可持续发展工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误。

- 平衡性
报告客观披露了公司员工流失率、客户投诉等绩效信息，具有一定的平衡性；
- 可比性
报告以“ESG 关键指标”形式，披露了公司 2022 年在经济、社会、环境领域关键数据，具有一定的可比性；

- 准确性
通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- 时效性
公司每年定期披露可持续发展绩效，本次报告披露年限为 2022 年可持续发展绩效，时效性良好；
- 清晰性
报告中使用了图片，图形及汇总数据表，可使报告中的信息易于理解。且使用指标对标表，方便利益相关方找到所需的特定信息；
- 可靠性
平安银行办公室负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，使之可验证，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

改进建议

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

- 建议可以更全面披露绿色信贷环境绩效及排放密度；
- 建议针对经营活动产生的能源消耗及排放量能列出三年及以上数据，从而体现组织在该领域做出的努力；
- 建议未来能更多披露供应商履行社会责任的定量绩效指标。

特别声明：

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于平安银行的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述；
- 由于经济数据经第三方审计，故报告中不做重复验证。

独立性和能力的声明

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

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

杭州汉德质量认证服务有限公司



机构授权人：宋海宁 Mr. Song Haining

日期：2023 年 3 月 6 日



审核组长：黄莉 Ms. Huang Li

日期：2023 年 3 月 6 日

注：当声明中英文版本有冲突时，请以中文为主

(二) GRI 标准内容索引

披露项	内容	在报告中的位置
GRI 2: 一般披露		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	附录-关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	附录-关于本报告/意见反馈表
2-5	外部鉴证	附录-第三方审验
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们
2-7	员工	携手员工成长-广纳优秀人才
2-8	员工之外的工作者	附录-关于本报告
管治		
2-9	管治架构和组成	推进稳健经营-完善公司治理
2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	推动可持续发展-可持续发展管理
2-13	为管理影响的责任授权	推动可持续发展-可持续发展管理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	推动可持续发展-可持续发展管理
2-16	重要关切问题的沟通	推进稳健经营-完善公司治理
2-17	最高管治机构的共同知识	推进稳健经营-完善公司治理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	推进稳健经营-完善公司治理
2-19	薪酬政策	推进稳健经营-完善公司治理
2-20	确定薪酬的程序	推进稳健经营-完善公司治理
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	推动可持续发展-可持续发展战略
2-23	政策承诺	携手员工成长-友善职场环境
2-24	融合政策承诺	推动可持续发展-可持续发展战略 发展绿色金融-战略与目标
2-25	补救负面影响的程序	推进稳健经营-严守合规底线
2-26	寻求建议和提出关切的机制	推进稳健经营-严守合规底线
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	推动可持续发展-利益相关方沟通

2-30	集体谈判协议	携手员工成长-友善职场环境
GRI 3: 实质性议题		
3-1	确定实质性议题的过程	推动可持续发展-实质性议题
3-2	实质性议题清单	推动可持续发展-实质性议题
GRI 201 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于我们-ESG 关键绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	发展绿色金融-加强环境风险管理
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	携手员工成长-广纳优秀人才
GRI 203 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务实体经济 践行普惠金融 关注社区公益
203-2	重大间接经济影响	服务实体经济 践行普惠金融
GRI 204 采购实践		
3-3	实质性议题的管理	推进稳健经营-严守合规底线 发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 205 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	推进稳健经营-严守合规底线
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	推进稳健经营-严守合规底线
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	推进稳健经营-严守合规底线
GRI 301 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 302 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	发展绿色金融-经营活动的环境影响
302-2	组织外部的能源消耗量	发展绿色金融-经营活动的环境影响
302-3	能源强度	发展绿色金融-经营活动的环境影响
302-4	减少能源消耗量	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
302-5	降低产品和服务的能源需求	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 303 水资源与污水		
303-5	耗水	发展绿色金融-经营活动的环境影响

GRI 305 排放		
305-1	直接（范畴）温室气体排放	发展绿色金融-经营活动的环境影响
305-2	能源间接（范畴）温室气体排放	发展绿色金融-经营活动的环境影响
305-3	其他间接（范畴）温室气体排放	发展绿色金融-经营活动的环境影响
305-4	温室气体排放强度	发展绿色金融-经营活动的环境影响
305-5	温室气体减排量	发展绿色金融-经营活动的环境影响
305-7	氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大气体排放	发展绿色金融-评估投融资环境影响/创新绿色产品与服务/经营活动的环境影响
GRI 306 废弃物		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
306-3	产生的废弃物	发展绿色金融-经营活动的环境影响
306-4	从处置中转移的废弃物	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
306-5	进入处置的废弃物	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 308 供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 401 雇佣		
401-1	新进员工和员工流动率	携手员工成长-广纳优秀人才
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	携手员工成长-广纳优秀人才
401-3	育儿假	携手员工成长-广纳优秀人才
GRI 402 劳资关系		
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长-友善职场环境
GRI 403 职业健康与安全		
403-3	职业健康服务	携手员工成长-友善职场环境
403-6	促进工作者健康	携手员工成长-友善职场环境
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	携手员工成长-友善职场环境
403-9	工伤	携手员工成长-广纳优秀人才
GRI 404 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	携手员工成长-畅通职业发展

404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	携手员工成长-畅通职业发展
GRI 405 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	携手员工成长-畅通职业发展
GRI 406 反歧视		
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长-友善职场环境
GRI 407 结社自由与集体谈判		
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长-友善职场环境
GRI 408 童工		
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长-友善职场环境
GRI 409 强迫或强制劳动		
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长-友善职场环境
GRI 413 当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	关注社区公益
GRI 414 供应商社会评估		
3-3	实质性议题的管理	推进稳健经营-严守合规底线/发展绿色金融-推进绿色低碳运营
GRI 416 客户健康与安全		
3-3	实质性议题的管理	提升客户体验-提升客户服务能力
GRI 417 营销与标识		
3-3	实质性议题的管理	推进稳健经营-严守合规底线
GRI 418 客户隐私		
3-3	实质性议题的管理	提升客户体验-隐私及数据安全

(三) 人民银行环境信息披露指南内容索引

指标内容	在报告中的位置
年度概况	关于我们 发展绿色金融-战略与目标
环境相关治理结构	推动可持续发展-可持续发展管理 发展绿色金融-完善绿金管理体系
环境相关政策制度	发展绿色金融-夯实绿金制度建设
环境相关产品与服务创新	发展绿色金融-创新绿色产品与研究
环境风险管理流程	发展绿色金融-加强环境风险管理
环境因素对金融机构的影响	发展绿色金融-加强环境风险管理
投融资活动的环境影响	发展绿色金融-评估投融资环境影响
经营活动的环境影响	发展绿色金融-推进绿色低碳运营/经营活动的环境影响
数据梳理、校验及保护	提升客户体验-隐私及数据安全 发展绿色金融-评估投融资环境影响
绿色金融创新及研究成果	发展绿色金融-创新绿色产品与服务/行业交流与研究培训
其他环境相关信息	发展绿色金融

(四) 深圳市金融机构环境信息披露指引内容索引

指标内容	在报告中的位置
基本信息	关于我们 发展绿色金融-战略与目标
战略目标	推动可持续发展-可持续发展战略 发展绿色金融-战略与目标
治理结构	推动可持续发展-可持续发展管理 发展绿色金融-完善绿金管理体系
政策制度	发展绿色金融-夯实绿金制度建设
环境风险管理	发展绿色金融-加强环境风险管理
经营活动的环境影响	发展绿色金融-推进绿色低碳运营/经营活动的环境影响

投融资活动的环境影响	发展绿色金融-评估投融资环境影响
创新及研究	发展绿色金融-创新绿色产品与服务/行业交流与研究培训
数据质量管理	提升客户体验-隐私及数据安全 发展绿色金融-评估投融资环境影响

(五) TCFD 内容索引

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

(六) 关于本报告

本报告是平安银行发布的第十四份社会责任/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

2022年1月1日至2022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。

信息与数据来源

本报告所披露的信息与数据主要通过以下方式获得：

- 公司内部数据收集系统与相关统计报表
- 优秀可持续发展实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集表

编写依据

国际标准化组织 ISO26000：2010《社会责任指南》

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

深交所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

《金融机构环境信息披露指南》（JR/T0227-2021）

《深圳市金融机构环境信息披露指引》

同时参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》相关披露建议。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

(七) 意见反馈表



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

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

邮寄地址：深圳市益田路 5023 号平安金融中心南塔 邮编：518001

1. 对于平安银行来说，您所属的利益相关方类别是：

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

2. 您对本报告的总体评价是：

好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的环境、社会和治理（ESG）信息质量如何？

高 较高 一般 较差 差

4. 您认为本报告的结构安排如何？

合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的可读性如何？

好 较好 一般 较差 差

6. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

衷心感谢您对平安银行的关心和支持！