
责任创造价值 真诚回报社会

平安银行股份有限公司 2017 年企业社会责任报告

关于本报告

欢迎阅读《平安银行股份有限公司 2017 年企业社会责任报告》。在这份报告中，我们集中体现了本行对利益相关方关注事项的回应、行动以及面临的挑战。

本报告为年度报告，涵盖本行总部及分支机构 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间在履行社会责任方面的活动及表现。

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为 2017 年 3 月 17 日。

本报告将全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告指南》(G4.0 版)及金融行业补充指标、Accountability 发布的《AA1000 原则标准》作为信息披露的指导性原则，同时符合中国银监会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、深圳证券交易所发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的相关意见和指引要求。

本行的财务业绩详情载于《平安银行股份有限公司 2017 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，已经本行董事会审议通过；同时，德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）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》对本报告进行了独立第三方鉴证。

网络版可在本行网站 <http://bank.pingan.com/about/shehuizeren/index.shtml> 查阅。

感谢您对平安银行企业社会责任建设的支持，欢迎垂询。

传真：(0755) 8208 1018

地址：深圳市深南东路 5047 号

高管致辞	4
关于我们	6
公司简介	6
关键绩效	7
完善公司治理	8
公司治理	8
内控管理	9
强化责任管理	11
长期能力建设	11
利益相关方沟通	12
实质性议题识别	12
经济责任	14
服务实体经济，支持国家战略	14
区域经济，贷动发展	14
推动转型，战略升级	15
扶持小微，稳健成长	17
服务三农，造福百姓	18
跨境金融，贴身服务	19
离岸业务，服务全球	19
促进民生，服务美好生活	20
基础设施，民生关怀	20
智慧城市，服务大众	21
安居工程，和谐人居	22
健康金融，健康中国	23
文化教育，民生发展	23
大众消费，零售转型	24
环境责任	26

绿色金融，支持低碳经济	27
绿色服务，践行科技环保	28
绿色办公，畅享低碳文明	29
绿色公益，关爱绿色家园	30
社会责任	31
客户服务，传递真诚温暖	32
贴心服务，极致体验	32
客户互动，升级体验	33
科技创新，全新体验	35
权益维护，放心体验	36
公众教育，安全体验	37
员工关爱，一路相伴成长	38
平等雇佣，多元团队	38
能力提升，共同成长	39
家园文化，人文关怀	39
精准扶贫，共享发展成果	40
定点扶贫，锲而不舍	40
金融扶贫，授人以渔	42
教育扶贫，根除贫困	43
热心公益，共建和谐社会	44
关爱儿童，传递希望	44
关爱社区，造福社会	45
关爱弱势，传递温暖	46
社会认可	48
第三方鉴证报告	53
GRI4.0 指标对照表	54

高管致辞

2017年是党的十九大胜利召开之年，是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧改革的深化之年。面对复杂的经济金融形势，平安银行认真贯彻党中央、国务院的决策部署和监管部门的各项要求，不忘初心，积极转型，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”，把践行企业社会责任嵌入智能化零售银行转型、打造卓越精品公司银行的战略行动之中，全面提升服务实体经济能力，实现经济效益和社会效益同步提升，展示了商业银行敢于负责、勇于担当的风范。

积极服务实体经济，支持国家战略。我们以供给侧改革为主线，把支持经济转型、服务国家战略作为履行社会责任的根本要求，优化信贷资源配置，创新融资模式，在贯彻国家宏观调控政策中发挥商业银行的中流砥柱作用；我们积极响应国家“一带一路”倡议，主动对接京津冀一体化、粤港澳大湾区、长江经济带、自贸区改革创新等重大国家战略，支持战略性新兴产业发展，为国家重大项目提供优质高效的金融服务；我们在“科技引领”方针指引下，加速零售转型，完成口袋银行APP整合升级，打造智能零售新门店，启动AI+客服、AI+投顾、AI+风控，智能化银行逐步落地；我们创新融资模式，推出“KYB中小企业数据贷”，惠及百万中小企业；我们整合资源优势，推出“跨境e金融”，深化创新跨境金融服务；我们借力金融科技，发展智慧云服务，构建便捷宜居城市；我们严守合规底线，不断加强对风险形势的预测与研判，严防流动性风险和市场风险，为稳定市场预期、维护国家金融安全贡献平安的力量。

深入推进绿色金融，助推低碳经济。我们秉持可持续发展理念，追求经济发展和环境保护的平衡，引领绿色金融产品创新，将绿色低碳理念融入金融服务全过程；我们充分发挥金融对经济的调节作用，加大绿色信贷支持，引导金融资源向生态环保产业转移，为“天更蓝、水更清、山更绿”贡献金融力量；我们成立绿色能源业务中心，在专营创新的基础上，推动全行新能源领域客户策略和方案设计，支持企业节能减排和低碳经济项目，压缩调整两高一剩行业授信余额；我们倡导绿色办公，持续开展“低碳100”活动，厉行节约，最小化管理运营对环境的影响；我们推行绿色服务，以科技引领低碳行动，应用创新技术手段和流程优化改造，减少资源消耗和碳排放，打造低碳环保的服务体验；我们开展各类绿色公益活动，宣传环保理念，倡导全社会都来关爱环境，共同呵护我们的绿色家园。

致力完善内外服务，真诚回馈社会。我们坚持以客户为中心，开展“心服务·新服务”系列活动，以新门店、新行服、新服务、新体验诠释“不一样”的平安银行；我们坚持以人为本，拓宽员工成长通道，关爱员工工作生活，创造健康发展、积极和谐的职业环境，致力

银行发展与员工全面成长的和谐统一；我们贯彻落实党中央、国务院精准扶贫战略，主动扛起金融扶贫的政治使命和社会责任，充分发挥商业银行特色优势，聚焦定点扶贫、金融扶贫、教育扶贫三大领域，多措并举增强困难群众自我发展能力，帮助贫困地区群众脱贫致富；我们积极投身公益慈善事业，主动承担企业公民应尽义务，全年捐赠 552 万元，在教育助学、赈灾救济、回馈社区等领域开展公益慈善活动，用踏踏实实的行动扛起责任的大旗。

责任与担当，始终是我们前行的动力。2018 年，我们将坚定信念，满怀信心，继续保持创新活力，以科技引领金融发展；我们将凝心聚力，众志成城，全方位防范金融风险，将履责融入业务发展；我们将振奋精神，真抓实干，回归金融服务实体的本源，促进经济、环境、社会的协调可持续发展；我们将继续积极响应国家打赢脱贫攻坚战的号召，发挥综合金融优势，通过金融扶贫助力产业扶贫、产业升级，助力中国美丽乡村建设和新时代美好生活的实现。

关于我们

公司简介

平安银行是一家总部设在深圳的全国性股份制商业银行（深圳证券交易所：000001）。中国平安保险（集团）股份有限公司及其控股子公司合计持有本行 58% 的股份，为本行控股股东。截至 2017 年末，共有在职员工 32,502 人，通过全国 70 家分行、1079 家营业机构为客户提供多种金融服务。

2017 年，平安银行坚持“科技引领、零售突破、对公做精”的战略方针。用互联网技术和思维改造业务和队伍，创新业务和服务模式，探索差异化经营；创新 SAT（社交化+移动化+远程化）智能化服务模式，打造丰富的金融和生活场景，推动零售高质量经营和服务，全面推进智能化零售银行转型；以行业化为基础，坚持“商行+投行+投资”模式，精控规模、精耕客户、精控风险、精益效率，充分发挥资金同业的桥梁作用，通过强大的产品与交易能力，打造“三化两轻”的精品公司银行。

企业社会责任与银行的发展战略相结合的理念，根植于本行的使命与企业文化中，本行秉持“责任创造价值，真诚回报社会”的社会责任理念，努力打造价值银行、品牌银行、人文银行、绿色银行、爱心银行，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善。

近年来，本行荣膺“年度最佳股份制银行”、“最受投资者尊重的百强上市公司”、“2017 年度亚洲卓越零售银行”、“最佳供应链金融服务银行”等多项荣誉；谢永林董事长荣膺“2017 年度银行家”殊荣；平安口袋银行 APP 4.0 荣获“中国银行业创新先锋奖”、“2017 年最佳 APP”等多项大奖；橙 e 网荣获《银行家》颁发的“十佳金融产品创新奖”、“在线供应链金融优秀案例奖”等多项荣誉。本行矢志不渝地推动公益事业发展的良好表现赢得广泛认可，荣获“最佳企业社会责任案例奖”、“希望工程特殊贡献奖”、“最佳公益伙伴”等奖项。

平安银行将继续依托平安集团综合金融平台，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”这一核心经营策略，为客户提供全方位的综合金融服务，向“中国最卓越、全球领先的零售银行”的伟大愿景不断迈进。2018 年，平安银行将继续积极响应国家打赢脱贫攻坚战的号召，发挥综合金融优势，通过金融扶贫助力产业扶贫、产业升级，助力中国美丽乡村建设和新时代美好生活的实现。

关键绩效

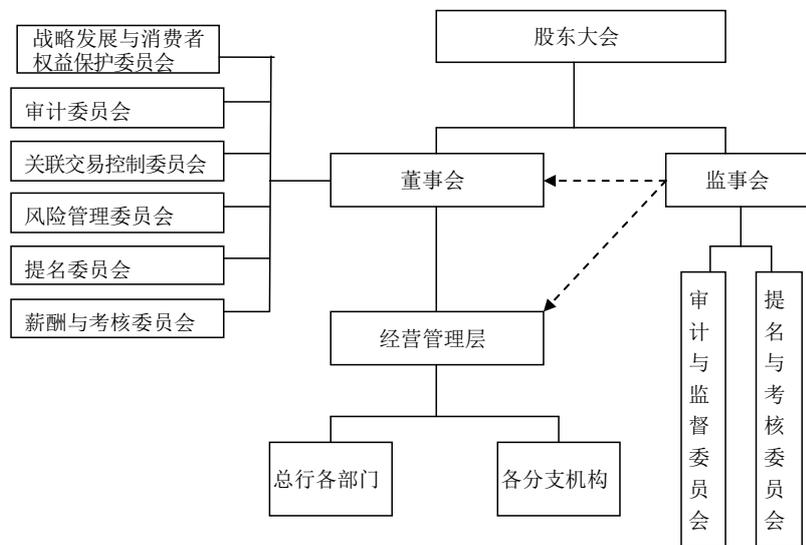
		2017 年	2016 年	2015 年
经济绩效	资产总额 (亿元)	32,484.74	29,534.34	25,071.49
	存款总额 (亿元)	20,004.20	19,218.35	17,339.21
	贷款总额(含贴现) (亿元)	17,042.30	14,758.01	12,161.38
	营业收入 (亿元)	1,057.86	1,077.15	961.63
	净利润 (亿元)	231.89	225.99	218.65
	每股收益 (元)	1.30	1.32	1.30
环境绩效	过剩产能行业贷款余额 (亿元)	710.35	854.32	783.25
	过剩产能行业贷款占比	4.17%	5.79%	6.44%
	绿色信贷授信总额 (亿元)	808.39	590.34	401.49
	视频会议次数 (次)	29,005	16,814	17,541
社会绩效	NPS(Net Promoter Score) 零售客户净推荐值	31%	23%	23%
	信用卡客户满意度	84.1%	83%	81.5%
	员工总数 (人)	32,502	36,885	37,937
	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
	缴税总额(亿元)	239.00	190.98	137.46
	对外捐赠总额(万元)	552	154	1,035

完善公司治理

本行按照《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，遵循各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的原则，不断健全公司治理制度，完善公司治理结构，持续优化合理的激励、约束机制，科学、高效地进行决策、执行和监督。2017年，本行荣获第七届中国上市公司口碑榜“最佳公司治理”奖、深圳市本土上市公司“公司治理十佳”等荣誉。

公司治理

建立较为完善的制度体系，规范和完善公司治理。本行建立公司章程、股东大会议事规则、董事会及其各专门委员会议事规则、监事会及其各专门委员会议事规则、信息披露事务管理制度、投资者关系工作制度、董事监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动管理办法、内幕信息及知情人管理制度、年报信息披露重大差错责任追究制度、防范大股东及其关联方资金占用制度、董监事履职评价办法等，以相关法律法规、监管规章和公司制度为规范，不断完善公司治理。



本行公司治理结构图

本行股东大会严格按照《公司法》、《章程》等有关规定，有效发挥职能。2017年共召开3次股东大会，审议通过20项议案，听取4项报告。历次股东大会的召集和召开程序、召集人的资格、出席股东大会人员的资格和股东大会的表决程序等事宜，均符合《公司法》、

《上市公司股东大会规则》等法律、行政法规、规章、规范性文件及公司《章程》的有关规定，股东大会表决结果合法有效。

董事会向股东大会负责，承担银行经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权。2017年，本行第十届董事会共召开10次会议，审议通过43项议案。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会等6个专门委员会，2017年共召开22次会议，对相关工作提出意见与建议，为董事会科学决策发挥重要作用。独立董事主动、有效、独立地履行职责，对重大事务进行独立判断和决策，发表客观、公正的独立意见，维护本行整体利益，尤其关注中小股东的合法权益不受损害。

监事会本着对全体股东负责的态度，与董事会、管理层保持密切的联系与沟通，开展董、监事履职评价工作，构建以巡检监督为核心的全面监督体系，有效履行各项监督职权和义务。本行第九届监事会下设审计与监督委员会、提名与考核委员会等2个专门委员会。2017年，监事会共召开监事会会议8次，监事会专门委员会会议6次，并就本行财务核算、董事会、高管层履职及相关报告和结论发表意见，为本行公司治理优化和监督机制的完善作出应有贡献。

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。高级管理层根据章程及董事会授权开展经营管理活动，确保本行经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。

真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，连续6年获得深交所信息披露考核最高评级A级。按照《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》的要求，本行及相关信息披露义务人严格遵循公平信息披露的原则，不存在违反信息公平披露的情形。在定期报告主动增加战略转型成果的呈现，并有效加强内幕信息知情人管理。

加强投资者关系管理工作，组织举办零售专题开放日活动，通过业绩说明会、投行会议、实地路演等形式，就本行的发展战略、经营业绩与投资者进行了多次沟通，并通过网上路演、热线电话、邮件和网站等方式服务个人投资者，增进投资者对本行的了解和认同。

本行始终高度重视投资者保护工作，积极建立健全投资者回报长效机制，维护广大投资者的切身利益，坚持为股东创造长期价值。详见本行于中国证监会指定信息披露网站巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）发布的投资者保护工作情况报告。

内控管理

本行严格遵照监管要求，持续加强全面风险管控与合规管理，建立全面、有效、责任明

晰的内控合规工作机制，提升合规管理能力建设，坚守风险底线，做好反洗钱、廉洁从业与内控管理，培育勤政廉洁、办事规范、风清气正的行风与文化，为银行业务的合规、稳健运行提供坚实保障。

风险管理

本行建立全面风险管理架构，制定规范的信贷管理流程和内部控制机制，对信贷业务实行全流程管理，建立较为完善的市场风险管理体系，持续完善和优化管理质量。本行采用“派驻制风险管理、矩阵式双线汇报”风险管理模式，总行风险管理委员会统筹各层级风险管理工作，总行风险管理部、公司授信审批部、零售风险管理部等专业部门负责全行信用风险管理工作，并由总行风险管理委员会向各分行/事业部派驻主管风险副行长/风险总监，负责所在单位的信用风险管理工作。

合规经营

本行修订《平安银行制度管理办法》，建立制度重检机制，对重点领域制度抽查、检视制度完备性，持续加强全行制度管理，提升制度管理质量；积极开展合规文化建设，通过现场培训、网络课程、手机“知鸟”课程等多种形式，针对全行员工、分支机构业务骨干、新入职人员等行内员工不同群体开展合规培训，学习监管政策及内部制度，提高了员工合法合规履职能力，强化了全行员工合规意识与“合规人人有责”的理念，营造良好的合规文化。

反洗钱

本行认真贯彻落实反洗钱义务，完善反洗钱内控制度，优化反洗钱系统，改进反恐融资“黑名单”监测扫描系统，探索 AI 在反洗钱工作中的运用，切实防范洗钱风险、涉恐融资风险和制裁等风险。全年共上报重点可疑交易专项报告 87 份，提供许多有价值的可疑线索，为公安破案、协助案件侦查发挥了积极作用，得到了多地人民银行的肯定和表扬。收到人民银行南京分行、成都分行、温州中支、珠海中支、江苏省国家安全厅、东莞市公安局经济犯罪侦查支队的表扬函或感谢信。

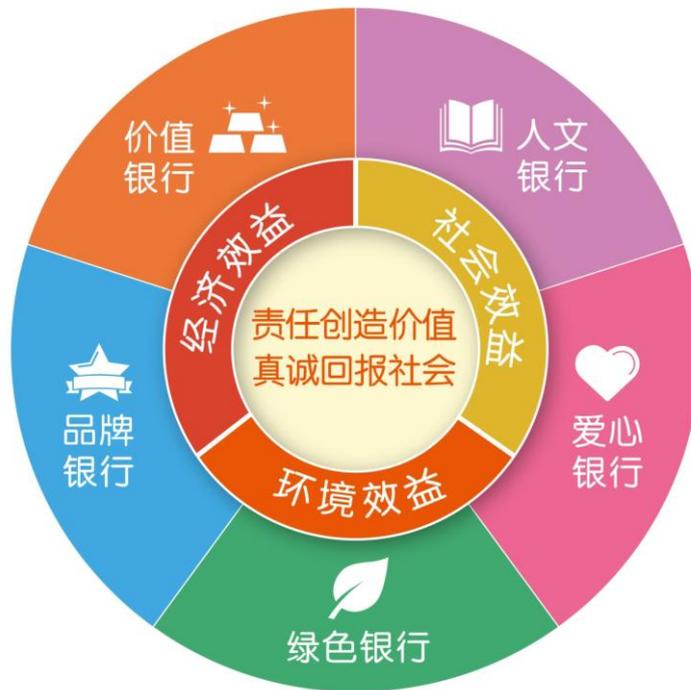
反腐败

本行高度重视反腐倡廉工作，修订完善《纪检案件调查审理工作办法》《党纪政纪联动处罚管理实施办法》等制度，扎紧制度“笼子”，推动全面从严治党从严治行不断深化，筑牢廉洁思想防线，加大党政联动处罚力度，坚持落实“一案双查”制度，强化监督执纪问责。为深入反腐、广开言路，本行在总行层面专门设立了信访管理部门，统筹全行信访工作事宜；在分行层面，也明确了相应部门负责信访工作的管理。同时，在各级机构设立信访举报箱、开设举报电子邮箱、纪委监督举报电话，畅通各种监督举报途径，实施对各级党员干部员工实施全覆盖、透明化的群众监督。

2017年，本行组织开展历时9个月的党风廉政教育专题活动，覆盖全行各大条线，所有干部员工（含外包人员）100%全覆盖；组织开展“远离职务犯罪 守望平安人生”的警示教育讲座以及参观监狱、廉政教育基地等系列反腐活动；利用邮件和内部网每月印发《反腐倡廉警示教育期刊》和机关作风建设“小贴士”，持续开展反腐教育和警示教育，使干部员工筑牢思想道德和党纪国法两道防线。

强化责任管理

坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一，是本行实现可持续发展的核心战略。企业社会责任与银行的发展战略相结合的理念，根植于本行的使命与企业文化中，本行秉持“责任创造价值，真诚回报社会”的社会责任理念，努力打造价值银行、品牌银行、人文银行、绿色银行、爱心银行，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善。



长期能力建设

为增强全行社会责任意识，健全社会责任管理机制，本行建立了企业社会责任管理与品牌管理相结合的工作机制，形成董事会和高级管理层直接领导、总行办公室牵头协调、总行各部门共同参与、各分支行落地推进、全员参与的社会责任管理架构和工作格局，确保社会责任管理理念与行为在全行上下得到全面贯彻与落实。

报告期内，本行借助平安集团低碳潜力评估项目，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。本行还举办了企业社会责任专题培训，聘请社会责任领域专业咨询机构为本行社会责任相关人员系统培训企业社会责任基本理念与工作方法。

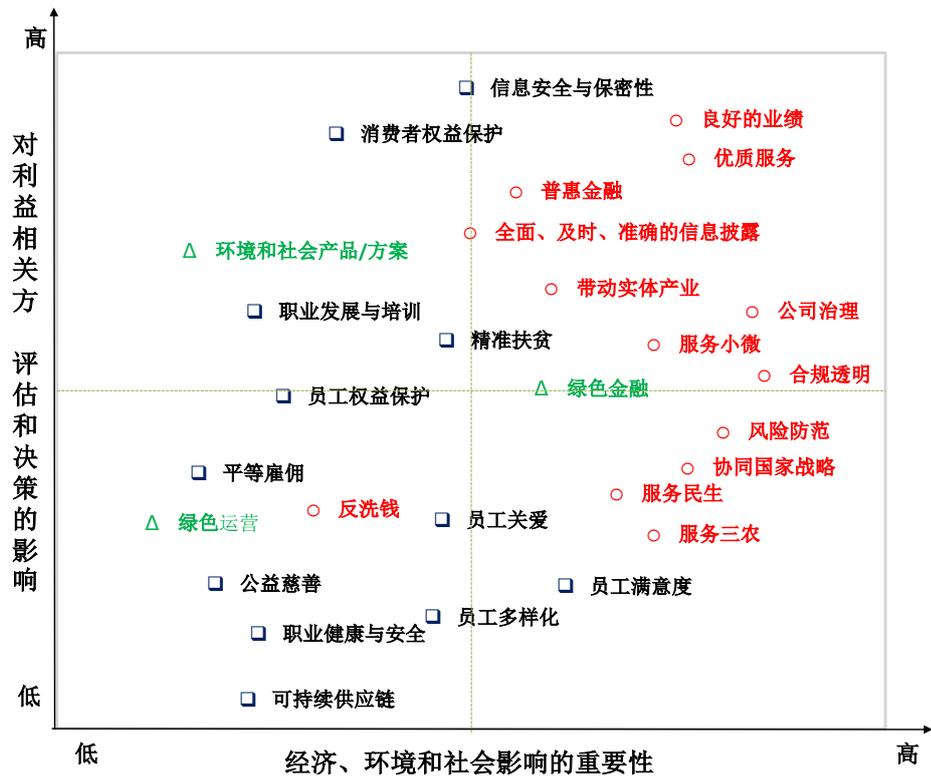
利益相关方沟通

2017年，本行加强与利益相关方的沟通，积极采取有效措施，及时、真诚地回应利益相关方的愿望和诉求，增强本行与利益相关方的和谐可持续发展。

相关方	沟通方式	对本行的期望	沟通内容
政府	法律法规，政策指引，规范性文件；行业会议，专题报告，监管通报与评级，通气会；现场检查，非现场监管；座谈会，研讨会，论坛	遵守国家法律法规、行业标准与规范；保障客户资金安全；依法公平竞争，维护公平竞争环境；支持实体经济发展，坚持可持续发展	依法纳税；合规经营；支持实体经济；经营业绩；内部管理；反腐倡廉；保障金融秩序
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，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力，加强风险管理	公司重要信息、重大经营决策及风险防范、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	开展普惠金融、民生金融，提供优质、创新的产品和服务，并不断改进以提升客户体验	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	保障员工权益，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
社区与环境	社区服务活动，志愿者活动，各种庆祝日的联欢，环保实践与活动	安全合规运营，积极回报社会，开展社区公益，促进社区繁荣与和谐，支持低碳经济，坚持绿色运营	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、绿色信贷
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

实质性议题识别

我们通过对标社会责任国际准则，对自身经营影响的再梳理，从对公司战略运营对经济、环境及社会影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类，评估利益相关方关注议题，对重要性进行排序，尽可能准确、全面地披露运营管理相关信息。



实质性议题分析

经济责任

我们的出发点

国家提出“一带一路”、京津冀一体化等战略，要求金融业发挥金融辐射带动作用 and 资源配置作用，参与国家战略推进、产业转型及民生服务

零售客户期望银行业不断丰富产品、拓展渠道、推进普惠金融，满足民生发展和各类个人消费的金融服务需求

企业客户期望银行加强综合金融资源的整合，提供更多、更便捷的支持，满足产业发展和转型升级的需要

我们的进展

协同国家战略，积极响应“一带一路”京津冀一体化、粤港澳大湾区、自贸区等战略及政策，融入国家建设，促进区域发展

支持供给侧改革，服务产业发展，助力传统产业转型升级，促进新兴产业链的培育，助力提升经济发展质量

扶持小微及三农企业，持续优化信贷结构，精简业务流程，丰富产品线，助力解决小微及三农资金难题

发展跨境金融，为中国企业、公民“走出去”提供差异化、精品化的跨境金融服务

金融普惠民生，协同促进创新创业，推进智慧城市建设，保障就业，提升普惠金融服务能力

满足个人消费需求，推动消费升级，促进产品创新，嫁接移动端推出新口袋银行，满足个性化消费需求

我们的成效

贷款总额（含贴现） 17,042.30 亿元	战略性新兴产业贷款 余额 181.53 亿元	涉农贷款余额 1,728.30 亿元	服务小微企业 客户 141 万户	年末消费金融贷款余额 3,563.53 亿元，同比增长 86.35%
----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	----------------------------	---

服务实体经济，支持国家战略

本行积极响应“一带一路”、“海上丝绸之路建设”、“自贸区战略”等政策号召，结合本行战略转型发展要求，加强综合金融资源的整合，积极融入国家的建设中，将资源聚焦在重点行业，以金融服务为纽带加大对重点项目的支持力度，满足各项基础设施建设需求，服务实体经济，支持区域产业升级。2017年末，本行各项贷款余额 17,042.30 亿元，较上年末增长 15.48%，资产投向更加聚焦对国家战略、民生事业、小微企业、新兴产业、医疗健康文化旅游产业、“三农”和绿色信贷等领域的金融支持。

区域经济，贷动发展

2017年，本行充分利用区位优势，根据不同区域发展阶段和特征，识别相关客户金融服务需求，针对性地制定差异化金融服务策略，激发经济发展动力，促进经济提质增效，推动区域经济发展。

千亿基金助力京津冀协同发展

京津冀城际铁路投资有限公司是由京、津、冀三地政府和铁路总公司共同发起设立，旨在落实京津冀协同发展战略，推动交通一体化，打造“轨道上的京津冀”。“京津冀城际铁路发展基金”由京津冀城际铁路投资有限公司发起，总规模 1000 亿元，主要用于城际铁路建设及沿线土地综合开发。本行现代物流金融事业部联合平安资管参与推动“京津冀城际铁路发展基金”落地，并于 2017 年 4 月 18 日举办了签约仪式。

“商行+投行”助力中原崛起

中建七局作为中原地区最大的综合性建筑施工集团，郑州分行先后为中建七局批复了 100 亿平安中建产业投资基金、签署了 500 亿战略合作协议。2017 年，本行通过投行、贸融等各类渠道累计对中建七局发放各类授信支持 28.4 亿元，通过授信、现金管理、智能收款、债融支持、ABS 以及工资代发、综合保险等提供全方位综合金融服务，满足企业各项资金需求，支持其在河南承建的大量各类工程的顺利开展，助力河南城镇化发展。

成立“皖江产业基金”支持安徽皖江经济带建设

2017 年 10 月，本行与安徽省投资集团、江苏毅达资本管理有限公司一起成立总体规模为 100 亿元的“皖江产业基金”，投向安徽省高新技术产业，通过股权投资、兼并重组等方式，培育一批支柱产业和骨干企业，有效支持了安徽省区域经济发展，提升安徽产业整体核心竞争力。

产业基金变革创新，重点领域逐步开花

成都分行坚持立足成都，业务辐射全川的经营理念，以产业基金为重点拳头产品，逐步将经营重心向地市级和二级分行下沉，深入开展城镇化业务，尤其在 PPP、基础设施、棚户区改造等重点民生领域，倾斜资源，助推地方经济快速发展。在乐山，分行与乐山市政府成立了总规模达 100 亿元的城市发展基金，支持当地经济社会发展，2017 年又将棚户区改造项目作为产业基金投资的重点领域，成功落地肖坝棚户区改造产业基金。在宜宾，分行首笔 PPP 产业投资基金落地南溪，为宜宾南溪长江公路大桥 PPP 项目建设保驾护航，保障南溪区两岸居民安全出行，拉近周边城市距离，促进区域协同发展，为打造长江上游经济增长极提供有力支撑。

推动转型，战略升级

本行贯彻落实“以创新支撑和引领经济结构优化升级”的政策，致力于打造本行互联网、供应链金融的特色，支持国家新兴产业链的培育和发展，推动金融创新成果向产业化应用转化，助力提升经济发展质量。

融资支持武汉大数据产业基地建设

为抢占新一代信息技术产业战略制高点，武汉市提出运用云计算、物联网等新一代信息技术，深度整合挖掘武汉的信息技术优势和数据资源价值，构建大数据产业发展格局，建设国内领先、国际知名的大数据产业和数据资源聚集“洼地”。2017年，武汉左岭大数据产业园数据枢纽规划建设启动，武汉分行融资支持项目建设，推动“智慧城市”建设、数据化决策，提升园区企业创新能力，推进产业基地建设。

支持宁波“中国制造2025”试点示范城市建设

2017年，“中国制造2025”试点示范城市落户宁波，宁波分行积极响应市委、市政府号召，金融支持宁波市“中国制造2025”示范试点城市建设。海天塑机集团有限公司是宁波本地高端装备生产企业，宁波分行通过买方信贷供应链金融服务，帮助其下游客户解决资金需求，累计为3000多户中小企业发放中长期按揭贷款5000多笔，金额35.6亿元，促进海天高端装备产品销售，支持海天塑机做大做强。本行授信支持宁波某超级电容产业化项目生产线搬迁，帮助企业技术改造和产能升级；授信支持宁波市镇海区新材料及智能制造产业基金，投向关键基础材料、核心基础零部件、先进基础工艺和产业技术、智能制造、节能环保、生命健康、创意设计等符合国家和省、市产业发展战略行业。

产融结合建设国家科技城

京东方集团绵阳第6代AMOLED(柔性)生产线项目是四川省最大的单体工业投资项目，总投资465亿元。以AMOLED技术为代表的高性能新型显示技术，正以其在显示性能、轻薄、可弯曲等方面独有的性能优势，加速进军高端智能手机及可穿戴设备等智能终端市场，前景可观。本行携手绵阳科发集团打造规模达250.11亿元的科技城产业发展基金，保障京东方绵阳项目顺利实施。该项目已于2018年2月1日正式封顶，加速了绵阳显示产业集聚，促进了西部地区电子信息产业结构转型升级，对绵阳加快建设国家科技城具有重大意义。

创新银行业务模式，助力企业转型升级

系统集成行业上市公司华胜天成规划成立物联网并购基金，收购国内物联网芯片行业领先企业，以实现业务与资产布局升级。本行通过专业化行业研判，确认标的成长空间与投资价值，创新性地设计了上市公司信用+标的公司价值+流程管理的业务模式，通过交易结构设计，充分缓释风险、补偿风险，成功达成交易，助力公司战略转型升级和物联网芯片核心技术提升及国产替代。

服务实体经济，助力物流龙头企业登陆资本市场

百世物流是国内物流龙头企业之一，正处于快速发展阶段，大量的基建、网络布局需要

资本支出。本行现代物流金融事业部凭借自身专业优势，结合其估值和成长性，给予企业上市前授信支持，助力百世物流于 2017 年 9 月成功登陆纽约证券交易所。德邦物流是国内领先的公路快运与快递服务提供商，在国内零担物流领域排名第一。本行制订针对性的综合金融服务方案，帮助德邦物流于 2018 年 1 月成功登陆 A 股市场。

扶持小微，稳健成长

小微企业对国民经济稳定增长、保障就业具有重要意义，是普惠金融重点服务对象。本行在“科技引领”战略指引下，精简业务流程，丰富产品，借力互联网科技手段不断提升小微企业金融服务的普及性、便利性和优惠性。本行推出了聚合扫码支付等互联网金融工具，为小微企业提供结算便利；以“优保贷”、“优抵贷”、“新云贷”等转化产品服务存量客户中经营活动遇到困难的小微企业；以“房易贷”、“经营性新一贷”等系列标准化产品，为小微企业用款提供支持。同时，整合资源、技术，创新打造数据化、生态化的 KYB 网络融资服务模式，惠及众多平台客户和小微企业。截至 2017 年末，本行综合金融服务小微企业客户总数达 141 万户。

“KYB 中小企业数据贷” 创新网络融资新模式

KYB (Know Your Business) 是本行践行普惠金融，面向百万中小企业的互联网全线上大数据融资服务平台，以大数据技术和移动互联平台为承载，实时触达用户，实现互联网进件+大数据风控+自动化审批+提还款全线上化，是网络融资业务新模式的重大创新。该平台依托本行在中小企业网络融资及供应链金融领域的经验，结合大数据征信服务能力，以互联网联盟获客策略为抓手，将金融服务以低成本、高效率、易获得的方式提供给百万中小企业，同时依靠大数据处理能力，应用机器学习、人工智能、人脸识别等技术，实现信用风险、操作风险的有效管理，提高作业效率。为提高风控水平，本行与第三方合作，对接了包括司法、工商、财税、征信、消费、社会舆论等数十家外部数据源，奠定了大数据应用基础，并建立了中小企业融资标准数据模型。KYB 首单放款中，客户申请进件后，系统并行完成工商审查、常贷客检测、司法和征信信息核查等系列动作，26 秒就完成授信额度核定；客户面核面签后，2 分钟提款到账，做到了当天申请、当天放款。

捐资上海市中小微企业政策性融资担保基金，支持为中小微企业融资服务

本行加强与政府及监管的协同互动，积极探索银政风险共担模式下服务中小微企业的新模式。2017 年，上海分行向上海市中小微企业政策性融资担保基金捐赠 200 万元，支持上海中小微企业融资服务。担保基金定位为政策性、公益性和非营利性，充分依托合作银行送保开展业务，以担保信用贷款为主，与银行共担风险，为符合政策导向的中小微企业提供融资担保服务，重点支持处于成长期的科技型、创业型、吸纳就业型、节能环保型和战略性新

兴产业、现代服务业领域、三农领域中小微企业。

“税金贷” 促进的小微企业诚信纳税，推动诚信体系建设

税金贷是本行推出的一款网络融资产品，支持纳税信用记录良好的小微企业纳税人的融资授信需求。纳税企业凭借良好的增值税和企业所得税缴纳记录，即可向本行申请授信，企业可在网上申请贷款，随借随还，无需抵押和企业保证，有效拓宽小微企业融资渠道，为诚信的小微纳税人，提供一个在线、便捷、高效的融资平台。2017年5月15日，温州分行与温州市国家税务局正式启动“银税互动-税金贷”服务合作，促进依法诚信纳税，推动诚信体系建设。

服务三农，造福百姓

在三农领域，本行牢牢把握国家农业产业化发展的新趋势，利用综合金融和金融科技优势，重点支持企业改进生产技术、改善生产环境、防治农业面源污染，支持以“绿色环境”、“绿色技术”、“绿色产品”为主流商业模式的龙头企业，支持其进行全产业链发展，服务“三农”，参与产业精准扶贫，进一步彰显了绿色、生态、安全、普惠的三农金融本质。同时，本行通过进军二元，加快服务网络向县镇乡村纵深发展，提升优化县镇乡村金融服务。本行凭借在金融科技下乡、助农网点建设、县镇智能插旗、县镇客户经营方面取得的成绩，荣获第十五届中国财经风云榜农金创新论坛“新农金”品牌价值企业典范奖项。

“县镇插旗” 智能社区支行服务县镇乡村

2017年12月6日，本行第一家县镇插旗智能社区常州润东社区支行在常州横山桥镇隆重开业。润东社区支行是本行打造的一家新型智能社区支行，与平安寿险合作，一起扎根于当地市场，“孖宝”联手展业，加快银行服务网络向县镇乡村纵深发展，以优质综合金融服务主动融入县镇经济，支持县镇实体经济与社会发展。

携手农村金融机构，满足农村金融服务需求

为更好地服务三农，本行与全国17家省级农村信用合作联社签订战略合作协议，由其下辖1327家农商行和农信社代理本行业务，让本行的金融产品和服务延伸到广大农村地区，满足农村百姓日益增长的金融消费需求。约2.6亿农村百姓可以通过当地农村金融机构使用本行第三方存管业务，保障股票投资的资金安全；近9000万农村百姓可以通过当地农信社购买本行理财产品，实现资产保值、增值。

助农服务点延伸二元金融服务触角

本行与第三方公司合作，共同建设助农服务点，整合电商、费用缴纳等生活场景，提供

存取、支付、结算服务。该模式已在河北、湖北、浙江、广东推广并不断优化。针对二元地区客户特点，本行在县域市场推出二元专属助农卡“乡邻卡”。本行与住宅工业化龙头企业，在全国宅基地改革试点地区就农村装配式住宅建造进行贷款试点合作，设计“农居贷”方案，得到试点地区政府、企业与客户的一致好评。

跨境金融，贴身服务

随着中国经济快速发展，跨境金融市场需求快速扩大，本行大力发展出国金融业务，健全跨境金融产品体系，夯实产品基础，为中国企业、公民“走出去”提供差异化、精品化的跨境金融服务。

“跨境 e 金融”服务“互联网+外贸”战略

针对“互联网+外贸”新形势下外向型企业对于跨境金融服务的需求变化，满足客户降低运营成本以及“走出去”的发展诉求，本行通过跨境 e 金融综合服务平台，整合供应链金融、互联网金融、离岸金融和综合金融等方面的优势资源，以全线上服务模式为中小客户提供结算、汇兑、融资等基础性服务，创新性提供针对跨境电商新模式的跨境第三方支付服务，及满足集团客户全球现金管理需求的跨境资金池服务。跨境 e 平台已服务客户 32000 多家，交易规模 4400 亿元。本行“跨境 e 金融”荣获 2017 年“十佳互联网金融创新奖”。

授信创新支持企业拓展“一带一路”项目

某央企下属子公司在海外有较多“一带一路”项目，如莫桑比克 N6 公路、阿尔及利亚中石油水电站、马来吉隆坡标志塔、马来碧桂园森林城市等项目。为支持该企业响应国家号召投入“一带一路”建设，本行设计国内信用证+福费廷、商票付款保函等融资方案，使得企业有更多的资金支持境外项目，促使企业成为集团内支持“一带一路”的明星企业。

自贸试验区分行创新满足企业跨境资金管理需求

2017 年 11 月，本行主承销的银行间市场全国首单非公开定向自贸试验区债务融资工具“17 张江高科自贸区 PPN001”在全国银行间市场成功发行，打通自贸区内企业跨境融资渠道，丰富自由贸易账户体系可配置资产，完善自由贸易账户体系货币市场功能，推动自贸区金融创新发展，支持上海科创中心建设。上海自贸试验区分行还积极利用自贸区政策优势，成功落地本外币一体、资金可自由汇兑、可定制资金增值服务、在境内外成员企业之间开展的“全功能型跨境双向资金池”业务，有效满足客户跨境资金管理需求。

离岸业务，服务全球

2017 年，本行离岸金融深化业务转型，加强产品创新，打造离岸投融资、离岸贸易金

融、离岸同业金融、离岸跨境金融四大离岸金融产品体系，成功叙做了一批海外并购、海外项目融资、中概股私有化、离岸跨境融资等标杆项目，全年为 70 多家境内企业提供了近 30 亿美元的离岸跨境融资，契合国家“扩流入、控流出”的政策导向，有效降低境内企业融资成本，支持境内实体经济的发展。本行积极推进自贸区离岸业务多中心系统开发，在上海、天津和福建厦门、深圳前海 4 家自贸区分行上线运行，支持自贸区离岸金融业务的发展。本行离岸金融主要经营指标在中资同业中继续保持领先地位。2017 年 12 月，本行获“最佳离岸金融银行”“最佳离岸业务奖”两项大奖。

发挥离岸金融专业优势，支持海外并购

本行依托境内、离岸、自贸区、香港的多层次跨境业务平台，利用领先的技术优势和全球 1600 家海外代理行网络，为具有跨境并购需求的客户提供个性化综合金融服务，聚焦医疗健康、高端装备制造、TMT 等优势行业，以“商行+投行+投资”为切入点，承办了一系列中概股私有化退市融资、跨境并购融资、股权回购融资、债券认购、海外工程承包项目融资等离岸金融服务，成功助力多家境外上市企业顺利实现私有化退市，对多家中资企业的海外并购给予有效的融资支持。

某集团客户是在香港证交所医药板块上市公司，本行利用离岸金融牌照优势，在 22 个工作日内完成私有化融资方案设计和风险审批，为客户提供了专业、高效、高质个性化融资服务，帮助企业顺利完成私有化退市，通过转换资本市场平台提升公司整体市场价值。

离岸资金池业务帮助客户提升资金管理能力

某客户近几年由于航空航运业务板块迅速发展，以美元计价的租赁资产日渐庞大，境内外单机单船项目公司数目亦逐年攀升，给其境内外的外汇资金管理带来很大压力。天津自贸区分行与监管部门充分沟通，设计了一套国内外汇贷款入池的创新业务模式，帮助客户将国内外汇贷款纳入跨国公司境内外汇资金集中管理业务框架，提高客户对境内外资金的管理能力，降低集团流动性风险，节省财务成本。

促进民生，服务美好生活

本行坚持将金融服务贴近民生，继续加大金融支持民生领域发展的力度，为民生建设提供信贷支持，重点支持城市更新、基础建设、民生保障产业发展，为合理融资需求进行全方位、多维度的支持。

基础设施，民生关怀

本行针对交通运输、仓储物流、基础设施、民生行业、电子信息等国家鼓励发展的行业方向制定了行业政策，通过科技优势赋能两链一圈管理，将橙 e 网、物联网、跨境 E、保理

云、平安易贝等优势产品，嵌入行业核心客户及其产业链上下游客户的企业应用、支付结算、系统直连中，提供链条式服务。

综合金融助力大西南交通基础设施建设

昆明分行联合平安人寿、平安信托与云南某公司合作设立总额度 100 亿元的“交通产业发展基金”，支持高速公路项目投资建设，加快落实云南省“十三五”路网战略规划。2017 年投放 67 亿元，所支持的高速公路项目已全面开工。同时，本行作为基金的托管行与监管行，发挥互联网金融优势，采用定制化的线上资金监管系统，提升资金监管的透明高效，将资金监管服务下沉至项目公司，保障资金切实用于项目工程建设。

2017 年 12 月 15 日，成都分行发起总规模 93.2 亿元的“平安-四川藏区高速公路基础设施债权投资计划”，首期投放资金 20 亿元，定向用于汶川至马尔康、雅安至康定高速公路建设，支持藏区交通建设全面提速，为沿线区域经济发展插上了腾飞的翅膀。

融资支持轨道交通建设，便捷民众出行

北京、昆明、佛山等地分行采用银团贷款等形式，为当地地铁建设提供长期、低利率融资贷款，为当地民生工程做出积极贡献，为市民提供节能环保、便利的出行方式。

PPP 产业基金支持西部民生工程建设

本行联合中建三局设立总规模人民币 3.34 亿元的平安中建“西安新兴南路”PPP (Public-Private Partnership) 产业基金，支持西安市内道路建设。该项目为财政部 PPP 项目库项目，引入央企建工企业作为社会资本进入西安民生基建领域，对促进西部民生工程建设、促进区域经济发展具有重要意义。

智慧城市，服务大众

依托平安集团在人工智能领域人脸识别、声纹识别、预测 AI、决策 AI 以及区块链等技术的平台优势，本行加快布局智慧城市建设，聚焦智慧政务、智慧教育、智慧经营、智慧生活等领域，搭建和完善智慧云城市建设平台，为用户提供更为便捷的金融服务，不断提升服务实体经济、普惠社会大众的能力。

智慧政务：助力政府管理与公共服务智能化

传统诉讼费缴费渠道，不支持移动缴费，当事人往返于法院、银行等机构，费时费力，给当事各方带来不便。本行联合广东省高院推出诉讼费网上缴费项目，广东省居民通过官网在线、扫描二维码、微信公众号、微信/支付宝城市服务、微信小程序等多种渠道，足不出户完成诉讼缴费。同时，分行联合中国邮政 EMS 提供票据邮递服务，实现“数据多跑路，群

众少跑腿”。2017年10月27日，该项目完成全省法院推广，广东省司法厅向本行发来感谢信。本行还联合广东省公安厅提供出入境业务全流程在线办理服务，为广东省司法厅组织的司法考试提供在线报名缴费服务，为深圳交管局打造“惠民平台”，获公安部“十佳服务创新”奖。2017年10月举办的第二届全国政务服务论坛暨政务服务国际博览会上，平安银行荣获“中国政务服务优秀实践案例奖”。

智慧教育：开创移动数字校园新时代

本行研发推出的教育云平台，提供学籍管理、手机缴费、自动清分对账等一体化服务，实现了微信缴费、网银缴费、POS刷卡、转账、柜台现金缴费、批量代扣等多渠道电子化缴费功能。该系统在资金归集后 T+1 日根据票据种类自动将资金清算至财政账户或者不同学校的账户，保证资金更加迅速、安全到账，减轻学校财务对账的压力。本行校园收费系统已在温州市 64 家中小学及河北、山东等地区学校推广，缩短了学校的收费周期，实现财政资金及时归集、信息及时准确报送工作，大幅提高财政、教育系统的管理效率和各执收学校的工作效率，同时也给缴费家长提供高效、便利的缴费渠道。

智慧生活：温州分行牵手蚂蚁金服共建“智慧支付城市”

在智慧生活领域，本行提供银医通服务，并与多个城市卫计委合作，建立线上医疗平台，实现线下自助机具、线上医疗平台、医院微信公众号等多渠道预约挂号、导诊、缴费、就医、诊间支付、报告查验等服务。2017年8月30日，温州分行和蚂蚁金服集团共同宣布开启全面战略合作，共同推进温州智慧城市发展战略的全面实施，发挥各自金融服务和互联网技术优势，在商业消费、公共服务、交通出行、政务服务、信用和风控等领域全方位合作，全力打造温州智慧支付环境，实现 S1 轨道交通智慧支付，使出行更方便；旅游景点全覆盖，提升温州旅游品牌；深化智慧医疗，让看病更简便。

安居工程，和谐人居

本行积极贯彻落实国家住房建设的决策部署，积极推动经营单位运用各种金融产品支持棚改、旧改、保障房建设项目，配合政府在统筹改善中低收入人群居住环境和居住质量、稳定房价方面发挥作用，将信贷支持住房建设的措施落到实处，提高城乡居民居住水平。

融资支持上海市保障性住房安居工程

“上海市保障性住房安居工程”松江区南站大型居住社区某地块动迁项目，建设用地 34550 平方米，总建筑面积 96592 平方米，动迁安置 944 户，投资总额 8.92 亿元，本行为某置业有限公司发放贷款 6.5 亿元，为该安居工程的顺利推进及时提供资金支持。

支持棚户区改造，助力民生工程

周口市东新区棚户区改造项目对周口市东新区范围内 4 个棚户区项目进行改造，列入河南省棚改计划，本行为该项目提供金融支持，支持棚改项目开展，帮助改善当地居民居住条件，助力该市重要民生工程。

健康金融，健康中国

医疗健康行业是实体经济，是民生工程，也是我国产业升级的重点领域，健康产业正在经历国际化及一体化的浪潮，本行依托平安集团综合金融优势，精耕细作，着力完善并提供专业、便利的金融服务，支持医疗卫生事业发展，服务美好生活。

牵手医药龙头企业，做大健康产业

罗欣药业是国内专科用药龙头企业，本行与罗欣药业达成合作协议，参与罗欣药业 1.4 亿港元私有化项目，开展总额 100 亿元的全面战略合作，支持罗欣药业在全球范围实现大健康产业布局发展。

西藏药业及母公司康哲药业是国内领先的药品分销和民族医药医疗集团，在国内外建有完整的销售网络。2017 年 4 月本行协助西藏药业完成了对阿斯迪康“依姆多”产品 1 亿美元的海外并购，与其建立了密切的战略合作伙伴关系。

“平安健康产业商界领袖论坛”共谋大健康产业发展

9 月 15 日，由本行与平安证券、绿叶生命科学集团联合主办“平安健康产业商界领袖论坛”在山东烟台顺利召开。参会上市公司市值超过 1 万亿、占整个医疗健康行业上市公司市值的 40%。汇集产业与资本的力量，碰撞思想、融合智慧，更好地服务于中国医药医疗企业的转型发展，更好地服务于中国健康产业的提档升级。本次论坛上，本行与九州通、美年大健康、罗欣药业三家龙头企业签订了战略合作协议，将在医疗健康产业基金、平安健康荟、并购整合、交易银行等方面开展更紧密的合作。

文化教育，民生发展

本行秉持金融普惠民生的发展理念，强化文化金融专营机构和专业团队建设，不断创新文化金融解决方案，提供包括传统信贷、债务融资工具、并购贷款、结构性融资、现金管理等综合金融服务，结合各地产业规划及政策导向，持续加大对文化、教育等细分行业的融资支持，优化资产投向结构，满足文化企业发展多元化需求，促进民生事业发展。

事业部专业化经营，助力文化产业

北京市文化投资发展集团有限公司，是北京市文资办成立的国有独资企业，是首都文化创意产业的投融资平台，2017年4月，本行医疗健康文化旅游金融事业部与北京文投完成10亿元的债券承销，主要应用于盘活文化资产、扩大资产规模、市场运营等，助力北京市文化产业的升级发展。

华谊兄弟传媒股份有限公司，是中国影视界首家上市公司，旗下运营影视娱乐、品牌授权、实景娱乐、互联网娱乐四大板块。2017年5月，本行医疗健康文化旅游金融事业部与华谊兄弟完成资管计划4.49亿元，服务中国影视、“娱乐+”生态系统、线上线下娱乐服务等文化产业。

与北京科技大学签署战略合作协议和助学捐赠协议

北京分行与北京科技大学签署了战略合作协议，在资金存放和结算、配套金融服务等领域进行合作，分行还向北京科技大学教育发展基金会捐赠助学金，支持该校教育事业的发展。这笔捐赠将由学校统筹用于教学、学科发展和学生奖助等活动，进一步促进并巩固双方战略合作，更好地服务大学生群体。

大众消费，零售转型

我国个人消费正在从吃、穿等生存型消费向教育、旅游等发展型和品质型消费过渡，消费升级使得消费金融迎来爆发时刻。本行是较早布局消费金融领域的商业银行，深耕消费金融多年，满足不同层级客户全方位综合金融需求，提供快捷的、综合化的产品服务体验，本行面向“医、食、住、行、玩”等与百姓生活息息相关的产业，“用智能说话，让未来先行”，践行智能银行创新理念，推进消费金融模式升级和产品创新，满足客户不同场景消费融资需求。本行消费金融业务荣膺第十五届中国财经风云榜“智能银行创新奖”。2017年末本行消费金融贷款余额3,563.53亿元，较上年末增幅86.35%。

“新一贷” 助力消费拉动经济增长

“新一贷”作为本行普惠型个人信用贷款的明星产品，在常规贷款方案基础上陆续设计开发了房、车、保险、五险一金等专属方案，具有“门槛低、额度高、申请快、手续简”的特色，累计为千万人次提供融资服务，支持他们在消费、经营上的融资需求。新一贷已形成包括人工智能化认证技术、第三方强征信的大数据平台、量化风险模型、集中化审批模式、贷后集中监测等全方位流程化智能化的风控体系，通过对接公共事业平台网站数据，不断简化申请流程，客户最快当天即可收到贷款。

汽车金融：推动产品创新，优化业务流程，促进车主消费

本行汽车金融持续推动产品创新，并针对客户需求与平安集团内子公司开展广泛的综合金融创新合作，产品体系不断完善，已由单一的新车抵押消费贷款，逐步扩展到购车、置换车、后市场等消费场景，并融合贷款、基金、理财、保险等，全面覆盖汽车消费产业链和车主全生命周期。同时，本行汽车金融业务通过授信流程优化、科学风险量化模型及大数据策略应用等举措，自动化审批占比突破 65%，较上年末提升 10 个百分点，整体出账时效控制在半小时内，大大提升客户体验，有效促进车主消费。2017 年，本行汽车金融在近 200 个城市为逾 70 万客户提供了汽车金融服务，金额达 1184 亿元。

平安信用卡“快、易、好”创新求变

平安信用卡 2017 年的创新之路有三个关键词：一站式平台、大数据+AI、用户体验，这三个关键词贯穿在“快、易、好”三个维度中，给用户带来全新体验的同时，也让平安信用卡的创新服务实现全面提升。

服务效率	全面开启“一键”服务新时代：用户在 APP 上即可体验一键办卡、一键还款、一键查询和一键借款等功能，以及一键申请航班延误理赔，一键呼叫道路救援，一键预约酒后代驾等服务；平安口袋银行 APP 更为客户提供了理财保险等其他金融服务入口，用户可一键转入，实现无缝连接、实时跟进。
技术应用	将 AI 智能语音服务融入到用户生命周期的各个触点，让用户与后台服务实现 24 小时个性化互动，带给客户全新服务体验，同时利用大数据和人工智能实现精准营销，对客户每一笔交易行为贴标签，再利用大数据模型进行分析和预测，得到客户独特的服务需求和风险等级，进而在其风险承受范围内精准推送其最需要、最期望的产品和服务，真正实现“千人千面”。
客群精细化	以用户体验先行替代用户规模先行，强调客群场景的抓取：从客群场景中想客户所想，匹配用户日常完整消费场景的服务闭环，实现对用户一站式服务。

2017 年平安信用卡荣获“卓越信用卡服务银行”、“最受消费者喜爱信用卡”、“年度最佳信用卡大奖”、“年度创新支付大奖”、“年度创新性信用卡银行”、“年度最具互联网基因信用卡银行”等多个奖项。

全面扩容外币信用卡家族成员，全方位提升客户境外体验

为进一步优化客户境外出游体验，平安信用卡联合 VISA、万事达、美国运通等境外发卡组织，全面扩容外币卡家族成员，不断丰富境外服务平台，以点带面地在境外消费升级领

域为客户提供全方位优质服务。平安 VISA 美元白金卡、平安万事达美元白金卡和平安美国运通美元白金卡主打全球消费 0 货币转换费和最高 200 万境外旅行保障权益,保障范围包含了旅行意外、购物损失、证件遗失、托运行李损失各个方面,让持卡人在享受权益、畅快消费的同时,享有充分的保障,真正做到无忧消费。同时,平安信用卡在“平安口袋银行”APP 内搭建了境外平台,一站式满足出境前、中、后期一系列准备动作的集中操作和出行后畅快的购物体验,实现办理签证、预订 WIFI、调额、优惠、返现等尽在客户一键掌握中。

“平安会员宝”推动充值型会员卡行业健康发展

充值型会员卡是当下常见的消费模式之一,但由于商家“跑路”等原因,它却成为了消费者投诉的热点并产生大量纠纷。本行创新打造的会员卡服务平台——“平安会员宝”帮助商户通过手机 APP 便捷地发行并经营专属电子会员卡,会员卡资金由我行托管,凭消费者消费指令划转商家,消费过程中万一遭遇商家“跑路”,剩余资金全额退回,保障消费者资金安全。“平安会员宝”为充值型会员卡行业发展提供了新模式,推动了会员卡业务的线上化,更加适应互联网时代的发展。以“平安会员宝”为桥梁,本行联合政府、商家、消费者共同打造诚信、和谐的消费生态圈,推动行业健康发展,实现多方共赢。

环境责任

我们的出发点

以传统化石能源为主的能源消费模式导致生态环境不断恶化和全球气候变化加剧,应对资源紧缺和环境恶化的挑战已成为全球共同面临的重大课题

我国将“绿色”作为五大发展理念之一,不断出台政策积极参与和推动绿色发展,客观上也要求企业积极参与,降低环境影响

金融资源配置的作用,要求金融企业不断发展绿色信贷,推出绿色金融产品,支持清洁能源、低碳环保类产业发展

我们的进展

制定《平安银行绿色信贷指引》,推进执行绿色信贷分类管理,按照“赤道原则”普遍做法,有效配置信贷资源,明确重点关注的绿色信贷业务边界

积极响应国家能源战略,重点关注布局电力、燃气、核电、风电、光伏、锂电池等清洁能源和新能源行业

对“两高一剩”行业授信实行组合限额管理,保持“两高一剩”行业贷款占比逐步下降

不断拓展电子渠道,降低服务过程的纸张等资源消耗,提供绿色服务

从经营管理的每个环节和细节入手,降低水、电灯资源使用,最小化管理运营对环境及资源的影响

发起和参与环保公益活动,倡导绿色生活理念

我们的成效

截至2017年末,绿色信贷授信总额**808.39**亿元,同比增长**36.93%**

过剩产能行业贷款余额**710.35**亿元,占全行各项贷款的**4.17%**,占比较上年降低**1.62**个百分点

总行大厦人均(月度)用电量下降**14.52**度,降幅**7.26%**

绿色金融，支持低碳经济

本行将绿色发展理念融入到经营管理中，大力发展绿色金融，按照风险可控、商业可持续原则，打造绿色金融特色产品与服务，积极支持绿色、循环和低碳经济发展，支持生态文明建设。

本行制定《平安银行绿色信贷指引》，执行绿色信贷分类管理，按照“赤道原则”，有效配置信贷资源，明确本行重点关注的绿色信贷业务边界包括普惠金融、小微企业、节能环保制造及服务行业、清洁能源行业、新能源汽车行业及绿色建筑行业，提出目标客户和授信方案指引。本行成立绿色能源业务中心，在专营创新的基础上，推动全行新能源领域客户策略、整体产品方案设计，为客户提供专业化的综合金融服务；加大对符合产业升级方向的先进制造业及成长前景明确的新兴产业的支持力度，积极支持节能减排技术创新、技术改造、技术服务和产品推广，促进绿色信贷投放有序提升。截至 2017 年末，本行绿色信贷授信总额 808.39 亿元，较年初增加 218.05 亿元，增幅 36.93%。

本行对“两高一剩”行业和落后产能、过剩产能行业授信实行组合限额管理，对高污染、高耗能行业采取严格的名单制管理，严控过剩产能行业信贷投放，保持贷款占比逐步下降。严防过剩产能行业风险，推动化解产能过剩，实现“消化一批、转移一批、整合一批、淘汰一批”。严守国家行业政策合规底线，实行严格的授信目录管理，对《产业结构调整指导目录》中的淘汰类项目、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项目，不提供任何形式的新增授信，已有授信的采取妥善措施确保债权安全收回。截至 2017 年末，本行过剩产能行业贷款余额 710.35 亿元，占全行各项贷款的 4.17%，占比较上年降低 1.62 个百分点。

积极参与低碳城市建设，响应联合国可持续发展目标

低碳技术的研发与推广是应对气候变化的重大议题。2017 年 11 月 29 日，在长沙开幕的第二届以“共建低碳城市，共享幸福未来”为主题的亚太低碳技术高峰论坛上，本行作为国内唯一的主题发言行和签约行应邀发表主题演讲，长沙分行与湖南省联创低碳经济发展中心签订战略合作协议，确定对湖南低碳城市建设开展联合融资，促进低碳技术的推广与应用，以实际行动应对气候变化，响应联合国可持续发展目标。

融资支持荆门新能源汽车产业园建设

新能源汽车产销量近年迎来爆发式增长，荆门市积极鼓励发展新能源汽车，通过聚合平台推动新能源汽车产业技术创新，总投资 50 亿元发起荆门新能源汽车产业园建设项目。武汉分行向荆门高新技术产业投资有限公司贷款 15 亿元，用于新能源汽车产业园项目建设。项目建设为大型制造企业入驻提供重要平台，打造现代制造业高地，辐射带动湖北全省现代

制造业发展，形成以荆门高新区为核心的现代制造业实体经济带，创造大量就业机会，带动当地经济发展，促进经济社会和谐发展。

金融创新支持建设美丽云南

某投资公司承担着昆明市政府滇池治理项目的投融资工作，对市政府授权的国有资产、资源进行开发和管理，是以污水收集处理和再生利用为支柱的环境产业投资商、项目管理中介服务商和社会公益事业服务运营商。2017年8月，上海自贸试验区分行与平安证券通过“商行+投行”模式合作推动该公司30亿元非公开定向债务融资工具（PPN, private placement note）在银行间市场成功发行，支持昆明生态文明建设，践行绿色发展理念，建设美丽云南。

事业部专营推动新能源汽车行业发展

青岛特来电新能源有限公司是充电桩制造领域行业龙头，全国市场占有率第一。公司业务高速增长，在全国超过50座城市新设立公司，并在当地建设充电桩。本行为其提供4亿元授信，为企业充电桩建设在全国的布局提供支持，同时有效促进充电基础设施完善，服务国家新能源汽车产业、低碳公共交通网络发展。

支持清洁能源基础设施建设，服务民生

新奥清洁能源开发有限公司负责承做舟山国际航运船舶液化天然气（LNG）加注站项目。2017年，石家庄分行为新奥清洁能源开发有限公司LNG项目融资5亿元，支持项目建设，一期达产后LNG周转能力达300万吨/年。液态LNG通过小型LNG加注船对国际航运船舶进行LNG燃料加注和通过槽车进行液体转运分销，另有部分LNG气化外输供应舟山本岛城市燃气及燃气电厂用气和浙江省天然气管网的应急调峰，保障当地居民燃气使用，服务当地民生。

绿色服务，践行科技环保

本行不断深化互联网和信息技术与金融服务的融合，加快电子渠道建设，打造特色化服务平台，为客户提供便捷、高效、绿色的金融服务。

信用卡：科技应用引领低碳行动

平安信用卡继续大力推广电子账单，鼓励客户弃用纸质账单，选择更加环保的电子账单。2017年平安信用卡电子账单达18673万件，同比增长近43.31%，占总账单数91.3%，累计节省3734吨用纸和18673万次邮递动力。同时，持续落实电子卡册替代纸质卡册行动，全年合计节省卡册近4.26亿页。还应用互联网技术大力推动信用卡申请电子化，全年约2440万份信用卡申请实现了无纸化，节约7320万张A4纸。

汽车金融：积极推动汽车贷款无纸化作业

本行汽车金融不断加强渠道创新和服务创新，已开通网站、微信公众号、手机银行等多个互联网申请渠道，从自助申请、自动审批到远程面签和实时放款，实现了全流程、自动化、无纸化作业。本行推出“车e贷”业务，客户通过微信扫描经销商二维码进行购车贷款申请，在线签署征信授权书后，立等可“贷”，2017年通过“车e贷”发放7万笔贷款，金额71.3亿元。

现钞机：个人现金业务“一站式自助办理”

本行引入现钞机设备为个人和单位客户提供大额、零散钞等现金存取款服务，支持个人借记卡、单位结算卡及一账通卡、信用卡的存取款/查询，支持无卡存款。客户可办理1元到100元面额纸币的现金业务，实现个人现金业务的“一站式自助办理”，减少柜台存取款压力，节约大量纸质回单。

对公CTM机：为公司客户提供自助化服务

本行引入对公CTM机设备，向客户提供汇款转账、支票托收、单位结算卡业务、凭证出售、打印回单、打印月结单、查询余额及交易明细、修改电话银行密码、企业网银业务、单位定期开单、中央非税缴款、对公开户自助填单、单位存款证明等业务，丰富并优化了对公客户办理业务的渠道，减少客户等候时间，减少纸质回单。

绿色办公，畅享低碳文明

本行倡导绿色办公，努力构建低碳、环保绿色银行。报告期内，本行持续开展“低碳100”活动，将低碳环保理念贯穿到日常运营中，从经营管理的每个环节和细节入手，最小化管理运营对环境的影响，为建设绿色银行而积极探索，努力实践。

节电	<ul style="list-style-type: none">● 对公共能耗进行指标考核，杜绝浪费，精准操作● 实施灯光改造，将高能耗灯具换成LED节能灯● 加强空调节能降耗管理，及时保养空调主机和末端设备，保证系统高效运行● 通过发放节能用电小贴士等方式，加强对大厦客户的宣传工作；积极参加“地球熄灯1小时活动”● 总行大厦人均（月度）用电下降14.52度，降幅7.26%
----	--

<p>节水</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加强节水管理，倡导节约用水，通过小贴士、内部传播等积极倡导员工节约用水 • 2017年，总行大厦在办公人员大幅增加的情况下，同比用水量仅增加4222立方米，增加5.65% • 其它本行管理的大楼全年用水量均较上年减少
<p>绿色采购</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 践行绿色环保采购理念，在供应商准入、招标采购评审、标准合同条款设定等关键节点，明确供应商生产、包装、运输、安装及施工等环节的环境保护要求，优选具备环境管理体系认证的供应商，引导供应商采取有效环保措施，避免浪费和减少对环境的不良影响 • 在全行推行电子采购系统，推进无纸化采购，实行异地机构线上开评标，减少交通、用纸等对环境的影响

启动新机房建设，推广节能技术减少能源耗损

为满足业务发展对生产机房资源的需求，本行启动了观澜新机房建设项目。新机房设计采用封闭冷通道方式，提升了机房制冷效率，减少了精密空调损耗。同时，对旧冷却塔进行更换改造，提升了冷却水系统效率，减少了冷机损耗。

绿色公益，关爱绿色家园

本行坚持身体力行，将环保公益活动推广到全国各地，在为各地区的环境改善做出积极贡献的同时，也将绿色理念传递给更多公众。

绿色骑行，乐在骑中

为倡导低碳环保、健康休闲的生活方式，践行快乐工作、健康生活理念，7月22日，厦门分行开展“绿色骑行·乐在骑中”环岛趣味骑行活动。50多人的骑行队伍经过厦门国际金融中心、会展中心，沿着环岛路自行车道骑行至椰风寨折返回到分行营业部，全程8公里。沿途引来了众多市民驻足观望及参与合影，身着红色文化衫的队员们成为环岛路上一道亮丽的风景线。这次骑行活动，宣传绿色出行的环保理念，倡导绿色出行新风尚，推广健康环保新生活，为厦门喜迎金砖会议交通更加顺畅、天空更加湛蓝贡献自己的一份力量。

共护“平安林”，守卫绿色家园

2016年3月温州分行发动员工及员工家庭在温州七都岛江边种植“平安林”。2017年3月18日，温州分行组织员工及家属，对“平安林”进行养护。大家用心地为平安树铲土、施肥，同时，写下心愿，放入许愿瓶埋在树下，号召大家一同为家园生态建设做出贡献，从小培育小朋友们的环保意识。多一些绿色、多一点文明，多一份健康，多一份幸福，共同为家园添绿！

亲情总动员，随爱公益跑

总行机关工会组织深圳地区近900名员工和家属，在福田中心公园举办了“亲情总动员，随爱公益跑”活动，活动集健康运动、员工家庭亲情活动和公益活动三者于一体。员工和家属们尽情呼吸大自然新鲜空气，享受温暖的亲子时光，在收获健康和快乐的同时，向社会传播低碳健康理念，展示银行员工的靓丽风采，义卖环节中筹集到的爱心款项全部捐赠给平安希望小学。

社会责任

我们的出发点

消费者对于优质金融服务体验提出更高要求，加强防金融诈骗等风险防范意识，开展多种形式金融知识宣传成为金融行业的责任之一

加强金融诈骗等风险防范意识，开展多种形式金融知识宣传是金融行业的责任之一

实施精准扶贫、开展公益慈善活动、重视社区发展，是企业履行社会责任的重要内容

我们的进展

提升服务质量，秉承“安全性、便捷性、经济性、功能性”原则，创新服务模式，在业务流程、操作标准和员工行为规范方面及时改进完善，提升客户服务体验

重视消费者权益保护，强化投诉处理过程管理，加大内部对消费者权益保护工作考核力度，开展“心服务·新服务”、典范服务案例分享、业务技能大比拼、微笑服务明星评选等系列活动

深入社区、工厂、建筑工地、走进校园，开展“金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”、“金融知识进校园”等公众宣传活动，助力消费者金融知识提升，提高消费者权益保护意识

积极保障员工权益，在员工发展培训及员工关爱等方面加大资源投入

开展金融精准扶贫，帮助贫困人口改善生产生活条件，助力实现共同富裕和全面建成小康社会的目标

加大对社区支持和公益慈善资源投入，发动员工、客户开展各类献爱心帮扶活动

我们的成效

连续第二年荣获J.D.Power中国零售银行客户满意度第二名

缴税总额
239亿元

对外捐赠总额
552万元

全行员工总学时
3,212,871小时，
人均培训课时
100.13小时

客户服务，传递真诚温暖

服务是银行的立行之本。本行坚持以客户为中心，牢固树立“用心倾听、贴心服务”的服务理念，为客户提供优质金融产品和服务，有效满足客户需求。2017年，本行通过网点服务指数来推动网点服务的提升；聘请第三方公司进行了网点服务明访、暗访检查，加强网点环境和人员软性服务管理；推动《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系》在本行的全面实施落地，推动各分行参加银协“百佳、千佳和星级网点”的评选。本行天津分行营业部、青岛分行营业部、成都万福支行、深圳时代金融支行、大连沙河口支行、福州古田支行、昆明分行营业部在全国 22.79 万家银行营业网点中脱颖而出，荣获中国银行业协会“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

贴心服务，极致体验

2017年是本行“心服务·新服务”服务年，以新门店、新行服、新服务、新体验诠释本行“以客户为中心”服务理念。本行成立总行及分行服务管理委员会，开展网点“明暗访”检查，持续地改善厅堂环境，同时将明访检查工作接入“明访即查即改”系统，实时发现问题，实时整改；通过“心服务·新服务”系列活动，进行典范服务案例分享，服务早 8 点服务语音分享、业务技能大比拼，微笑服务明星评选，服务明星表彰，员工服务意识和专业技能大幅提升，客户体验进一步改善，厅堂服务水平不断提升。

NPS 触点监测

本行加快对客户体验优化工作步伐，完善客户 NPS (Net Promoter Score) 监测体系，全面布局线上、线下客户监测触点，拓宽信息渠道，更好地倾听客户声音，改善痛点问题。已对网上银行、口袋银行、营业网点、贷款产品、人工客服等 25 项重要客户触点进行监测管理，以项目化的工作方式、闭环式的管理机制推进终端客户服务体验提升；深入分析调研结果，解决、处理突出问题；优化闭环管理流程，加快对客户痛点问题的改进落实。

最美微笑服务明星，微笑是最美的语言

自 2014 年以来，本行评选诞生了 4 届共 48 位“最美微笑明星”，他们活跃在网点厅堂，他们的美好形象感染着每一位客户。2017 年，总行举办第四届“最美微笑服务明星”评选活动，评选出 6 位“微笑服务明星”和 6 位“双十佳”服务明星，继续让微笑传递，让服务传承，让标杆闪亮！

智能厅堂，用心服务，客户点赞

某日，客户刘女士走入重庆洋河支行大厅，柜员小温热情接待了刘女士。了解到刘女士

想要办理汽车贷款业务，小温立即通过 FB 设备为其开一张借记卡。随后小温又为刘女士介绍平安车主信用卡的增值权益、可享受的服务及市场优惠活动，刘女士自己觉得刚买新车，办一张车主信用卡享受高额驾乘意外险、免费道路救援及加油 88 折优惠，非常不错，当即申请一张车主信用卡。小温又主动帮客户绑定微信提醒，下载平安口袋银行 APP，并详细介绍使用方法。通过小温，刘女士体验了本行服务的真诚和专业，服务体验特别好，主动添加了小温的微信。之后，小温一直关注刘女士信用卡办卡进度，发卡后第一时间通知刘女士，平时小温也会将车主卡专享的增值权益和市场优惠信息微信发给刘女士，并告知如何使用，刘女士觉得这样的服务特别贴心到位，对小温、对平安银行都非常满意。

便利服务满足特殊金融消费者需求

本行关切特殊金融消费者需求，在硬件设施方面，充分考虑老年人、孕妇、残障人士等消费者群体的特殊需求，在网点设立专门的残障人士通道，方便残障人士安全便利地出入银行，大厅统一配备老花眼镜、导盲密码卡、盲人模板、盲人键盘、孕妇爱心专椅等工具；在软件服务方面，本行在日常培训和晨夕会中融入服务特殊消费者群体的技能培训，同时通过设立爱心窗口，为特殊消费者群体提供优先叫号、优先办理等便捷贴心的服务。对于部分消费者因特殊原因无法亲自前往柜台办业务的情形，则尽量提供便利化服务，由会计人员携带设备提供上门服务，以满足特殊消费者需求。

到病房办理银行业务，解婆婆燃眉之急

2017 年 6 月 28 日中午，成都棕南支行员工接到张婆婆电话，原来张婆婆生病住院，急需用钱，但是婆婆的银行卡丢失，无法亲临柜台办理挂失补卡业务。分行立即安排两位员工前往张婆婆住院病房，与张婆婆本人确认代办意愿，并签署委托协议，然后与受托人一起回到支行办理挂失补卡业务。通过灵活处理，既帮助张婆婆解了燃眉之急，同时也严控业务风险，张婆婆及其家人非常高兴，一再表示感谢，赞扬本行的服务真是贴心。

客户互动，升级体验

2017 年本行开展“百无一失、变诉为金”活动，编写“投诉处理三要三不要”、“预警机制”、“投诉处理流程”、“投诉处理技巧”等微课程内容，并对个别投诉管理薄弱分行落实结对子帮扶计划，提升管理投诉的能力。

“百无一失·变诉为金” 提升投诉客户满意度

为加强全行对“客户投诉”的关注和重视，从投诉中汲取经验，本行开展“百无一失·变诉为金”专题活动。由总分行零售 B 类以上干部电话回访客户，倾听客户的声音，关注客户感受，解决客户问题，促进流程改善，提升服务水平，打造优质服务的良好形象和口碑。

点滴用心、水滴石穿——徐家汇支行用心服务在行动

10月30日，胡先生想要换零钱，去了好几家银行屡屡碰壁，本行上海徐家汇支行柜员在了解客户需求后，留下客户联系方式，想办法周转调剂到零钱后马上和胡先生联系。胡先生非常感动，办完业务后，胡先生专门致电本行客服，表达对我行柜员的诚挚谢意。

11月1日，客户卢女士愤愤地来到徐家汇支行，要求投诉。大堂经理赶紧上前询问，了解到客户持平安信用卡到商场参加周三立减活动，由于名额有限，未能享受到权益。大堂经理耐心解释，并帮卢女士下载平安口袋银行APP，讲解使用方法，并介绍了信用卡的其他优惠活动。经过近1小时的耐心介绍，客户表示“我这个年纪，信用卡和手机软件都不怎么会用，感谢你的耐心解释！”卢女士不但撤诉，还当场又办理了信用卡和借记卡各一张。

“平安送福”喜迎新春

上海分行组织各网点在春节前举办“平安送福”喜迎新春主题活动。闵行支行举办写福、扫福、集福喜迎新春活动，银行客户和小朋友们纷纷手写福字，无论是带回家中，还是送给亲朋，都是喜气洋洋又充满新意。此外，分行还预先准备写好的福字供客户挑选，把新春祝福带回家。得知客户杭小姐好事将近，银行志愿者当即用红纸、金笔写了“囍”字送给客户。客户喜上眉梢，爱不释手，回家贴好之后还特意拍照发给银行员工表示感谢。

中超球童北京国安主场闪亮登场

6月26日，2017赛季中国平安中超联赛——北京国安对江苏苏宁在北京工人体育场隆重举行，北京国安主场迎战江苏苏宁易购，入场式上22名球童与两队球员手牵手共同步入赛场，现场体验了绿茵场的火热。本次中超球童招募活动由北京分行组织策划，通过微信公众号招募，经过严格筛选，最终22名客户子女脱颖而出。现场体验满足了孩子们的足球梦，客户纷纷感谢平安银行为孩子们提供平台，让他们实现梦想、收获快乐。

耄耋老人遇拒载，银行员工帮叫车，老人登报感谢

陈老伯中风十多年，和老伴都是八旬老人，出行十分不便，这一天两位老人历经多次被拒载之后，好不容易来到平安银行福州分行网点办理业务。网点柜员李孟涛热情接待了他们，老人边办业务边嘀咕“等会怎么回去呀？”得知老人正在为如何回家犯难，李孟涛主动帮两位老人约了滴滴专车，并支付了车费。几天后，老人专程携锦旗回到网点，把打车的钱还给小李，感谢银行的热心服务，还主动将他行存款转来本行购买理财产品，老人说他们相信如此热心服务的银行，一定是一家值得信赖的好银行。老人还拨打新闻热线报料，福州新闻网以《[耄耋老人遇拒载银行员工帮叫车 登报感谢好心人](#)》为题进行报道，弘扬正能量。

科技创新，全新体验

2017年，本行全面推进智能化零售银行转型，围绕“科技引领、零售突破、对公做精”三大核心策略，不断提升大数据的应用能力，凭借科技力量助推战略转型升级，全力打造以“SAT（社交+移动应用+远程服务）+智能主账户”为核心的零售银行服务体系，并精耕口袋银行APP，运用高科技+大数据，为客户提供丰富的金融和生活场景，打造“更懂您”的零售智能银行。2017年，本行腾龙核心系统荣获央行金融电子化评比“年度科技创新突出贡献奖”、IDC“年度中国金融行业创新奖”。在人民银行年度科技发展奖评比中，本行“基于T+0模式的信息服务中心建设项目”获二等奖，“基于移动互联网的轻型化银行柜面项目”、“基于物联网RFID技术的实物管理项目”、“信用卡自助语音智能外呼项目”获三等奖。

智能点亮未来，平安口袋银行4.0新版上线

口袋银行是本行推出的一站式综合金融移动服务平台，通过整合原有平安橙子、平安信用卡及原平安口袋银行3款APP，集贷款、理财、信用卡、支付等业务功能于一身，是承载本行全零售产品线的“大口袋”，连接起客户的生活、消费、金融场景，为客户提供一揽子金融服务。全新口袋银行通过“优化体验、升级服务、整合功能”，以智能化服务切入金融及生活场景，为客户打造出“更懂您的智能银行”，成为广大客户的金融管家和生活助手。口袋银行各个使用场景中使用“人脸识别”、“语音识别”等生物识别技术，智能投顾方面采用大数据技术和人工智能算法，为客户提供合适的大类资产配置、产品组合建议。平安口袋银行APP 4.0荣获“中国银行业创新先锋奖”及“2017年最佳APP”奖项。

零售新门店正式发布，开启“新零售金融”时代

在零售转型过程中，本行将对公业务实行分行集中管理，所有线下网点转型为零售网点。2017年8月29日，本行“智能点亮未来”新门店发布会在广州流花支行举办。流花支行作为纯零售网点，融入了“零售门店”概念，向轻型化、社区化、智能化、多元化转型。客户在这里可以一站式办理银行零售业务及综合金融业务；同时新门店还在空间、家具等各方面嵌入智能化、人性化配套设备，构建以“智能化+O2O+客户体验”为核心的服务体系，打造“更懂你”的未来标杆式银行。

当客户进入新门店时，无需身份证就可以通过生物特征进行识别，客户预约信息、客户360视图、客户断点等，通过柜面系统、口袋银行、行员APP等进行O2O交互，实现对客户的精准识别及信息实时呈现。客户离开门店后，智能服务系统还会持续通过数据挖掘，探求客户深层次需求，并实时保持高效的远程金融服务支持，为客户提供专属服务。

平安信用卡智能客服机器人

2017年平安信用卡智能客服机器人通过全渠道花式急速接入、多媒体智能专业化服务、一站式人性化用户体验等方式完善智能服务平台，创造全新服务场景。截至2017年末，平安信用卡智能客服机器人月均服务量超300万通，机器人业务覆盖达84%，转接人工比例低于4.3%。通过持续优化，有效提升了平安信用卡E渠道服务能力，客服人工服务成本持续下降。

“不排队银行”助力网点转型

2017年，本行全面启动“不排队银行”项目，通过智能化建设，借助柜台式FB和大额多面值现钞机等新设备及原有渠道的持续分流，传统零售柜面业务实现电子化、线上化，柜员走出柜台，走入厅堂更便捷、高效地为客户办理业务；厅堂业务平均自助率从项目启动前的59%提升至81%，客户平均等候时间显著下降。“不排队银行”项目试点后，上海分行营业部自助设备分流率从最初的24%提升到80%，平均等候时间由6分钟缩减至1分钟以内，大幅度缩短客户等候时间；自助设备的应用场景由最初的24类业务，增加到32类，有效拓宽了客户业务办理渠道，提升客户体验。

权益维护，放心体验

本行持续加大消费者资金安全警示教育，采取多种形式提升柜员和客户防范电信网络诈骗的意识和能力，切实维护客户及本行资金安全。全年运营一线人员协助公安机关成功破获犯罪案件9宗（包括智救被困传销人员1起），堵截电信诈骗50宗，堵截假客户1193个，假证件145个，避免客户资金损失1,426万元。

平安信用卡反欺诈实时授权决策系统荣获“金融产品创新奖”

随着信用卡业务规模不断扩大、交易量快速增长，各类电信诈骗、银行卡盗刷等欺诈案件也频频发生，欺诈手段从单兵小规模作战转向了集团化、科技化专业运作，对银行风控能力提出了新挑战。此前，国内银行尚未实现对首笔欺诈交易的防堵，而本行信用卡中心反欺诈实时授权决策系统上线则填补了这一行业空白。本行这套自主研发、拥有完全自主知识产权的信用卡智能反欺诈系统，通过亿级海量金融数据，建立用户行为画像、训练大数据侦测模型，搭载高效决策引擎，全天候实时反欺诈监控，每次系统决策均在200毫秒内完成响应，有效防堵首笔欺诈盗刷交易。截至2017年末，累计对9.1亿笔金融交易实时进行风险决策，为客户减少经济损失超过7400万元。该系统荣获2017年度“十佳金融产品创新奖”和“深圳金融创新奖优秀奖”。

珠海分行前山支行协助解救一名被困传销人员获嘉奖

6月14日，客户邓先生在一名传销嫌疑人员控制下，来到珠海前山支行办理业务，趁随行人员不备，邓先生递给柜员一张纸条，上写“我被传销控制五个月，借口来银行办业务，请帮我逃脱。”柜员看到后，与网点内控经理、运营经理及大堂保安等机智应对，协助警方抓住了传销嫌疑人员，成功帮助邓先生脱离传销组织的魔爪。第二天，客户邓先生专程前来致谢，并致电95511对分行员工见义勇为的行为致谢和赞扬。事例经人民网、网易新闻、经济日报、南方都市报、珠海特区报、信息时报等多家国内主流媒体报道后，各大媒体大量转载，引起社会大众广泛好评，尤其是腾讯的报道引发了千万人的“围观”。平安集团授予该支行“2017年度服务明星”的荣誉称号，平安银行也对参与解救的6名运营人员予以内部嘉奖。

与警方联动，止付史上最大港人被骗资金3100万港币

5月11日上午9点11分深圳市反电信网络诈骗中心接到香港麦女士报警：5月10日上午，她突然接到来自美国公司“老总”的电话，称总公司正在收购内地一公司，要求立即汇款。她于当天中午12点30分将3100万港币汇入指定的账户。当她意识到这是一场骗局时，汇款时间已过去近21个小时。深圳反诈咨询专线迅速查明被骗资金进入了平安银行账户，本行接到协查指令后，立即行动起来，配合警方，全面排查，在最短时间内，核查出真实准确的账户信息，成功止付深圳历史上最大的一笔港人被骗资金港币3100万元，让客户避免了重大经济损失。

公众教育，安全体验

根据人民银行、银监会、银行业协会的工作部署，本行积极开展丰富多样的金融知识教育系列活动，切实履行消费者教育的社会责任和义务。2017年，本行开展“315消费金融权益日”、“国家安全教育日”、“普及金融知识，守住钱袋子”、“金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”、“金融知识进校园”等大型公众宣传活动，加大宣教力度，提高消费者权益保护意识。本行官方微信推出“安掌柜金融小课堂”系列栏目，“2017年平安银行普及金融知识万里行”长图文内容，帮助广大用户学习金融安全知识，提高用户在金融理财方面的认知及安全防控意识；本行官方微博推出“银行系列金融知识300问”、“你问我答”、“平安小课堂”等板块内容，通过对常用金融词汇的解释及科普，帮助广大用户学习金融知识、了解金融知识，引导消费者合理选择、使用金融产品和金融服务。

金融知识普及从娃娃开始

本行北京、上海、长沙、济南、海口、宁波、无锡、泉州、中山等地分行举办“平安小掌柜，成就大梦想”、“小小理财家”、“小小银行家，财商成长营”、“平安羊羊村，小小银行

家”、“小小银行家 大大金融梦”等主题活动，通过生动有趣的游戏、有奖问答等活动普及金融知识，帮助小朋友们了解理财知识，从小培养孩子的财商。

金融知识进高校：远离非法校园贷，珍惜个人信用

随着金融科技的迅速发展，金融诈骗犯罪也逐渐呈多发态势，诈骗手法不断翻新，在校学生个人信息被盗引发财产损失、深陷“校园贷”骗局等报道时有出现。本行长沙、武汉、温州等地分行志愿者赴高校开展“送金融知识和金融服务进校园”宣传，发放宣传资料、面对面答疑，就消费者保护、网络金融诈骗防范、大学生专属信用卡等内容进行宣传，武汉分行还自编自导自演了防范和打击非法校园贷微电影《反黑先锋》，引导师生正确使用金融产品和服务、珍惜个人征信记录、防范金融风险、依法维护自身权益，增强了师生金融风险防范意识，为校园金融消费者权益和金融安全保驾护航，受到学校师生欢迎。

金融知识普及进工地

2017年9月，本行三亚支行普及金融知识宣讲小分队来到建筑工地，向农民工朋友普及金融基础知识和防范风险技能，宣讲电信诈骗类型、社会危害性及防范手段，前来咨询了解的农民工络绎不绝，受到农民工朋友一致好评，助力构建更加和谐的金融消费环境。

员工关爱，一路相伴成长

员工是企业最具活力的元素，是企业可持续发展的关键动力。本行保障员工合法权益，重视员工健康和安全生产，关心员工生活，创造健康发展、积极和谐的职业环境，促进人才价值的最大发挥，努力实现银行发展与员工全面成长的和谐统一。

平等雇佣，多元团队

本行坚持平等雇佣，严格遵守所在地法律法规和政策，保障孕期及哺乳期妇女权利，反对招聘歧视，在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为财富、社会出身、年龄、性别、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻等状况不同而产生歧视。截至2017年末，本行男女员工比例为46:54，少数民族员工占比3.7%。

本行秉持薪酬管理公平、公正和男女同工同酬的原则，积极优化薪酬规划机制，确保员工充分分享银行经营成果，同时注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。2017年，本行继续推进综合福利保障计划，使更多员工家属参与到福利保障计划中，减少员工后顾之忧。本行严格按照国家社会保险及住房公积金管理政策，为全体员工足额按时缴纳社会保险及住房公积金，2017年度社会保险覆盖率为100%。本行自2013年起加入平安集团企业年金计划，截至2017年末，全行已有66.1%的合同制员工参与该计划。

能力提升，共同成长

本行推进学习型组织体系建设，充分运用互联网技术、典型案例、行动学习等工具和方法，紧随战略转型的节奏与步伐，促进业务和人才培养双发展。充分关注线上培训资源运用与线下核心关键人群培养，建设线上+线下、主动+制式的多层培训体系，全方位、多角度提升员工素质与能力，强化风险合规意识，助力银行转型战略的快速推进与落实。

本行针对高级管理干部、中层管理者和一线员工分别搭建岗位培训阶梯并举办系列面授培训，全年高级干部提升培训参训 400 余人次，中层干部提升 1700 余人次，8387 位客户经理参加岗位胜任能力提升培训；2017 年全行总学时数 3212871 小时，人均培训课时 100.13 小时。

依托知鸟 APP，本行持续进行线上移动学习内容建设及平台运营。2017 年上线专业课程 479 门、销售典型案例课程 579 门，全年课程学习量 260 万人次，考试 57.3 万人次，知鸟直播培训观看量 31 万人次。

新员工孵化培养机制助新员工快速独立上岗

杭州分行为帮助员工快速适应、夯实岗位胜任能力，建立孵化培养特色机制。所有新员工及新晋级人员完成岗前培训后，进入分行认证的孵化网点，接受一对一导师辅导，根据不同岗位，为学员设置 6-11 周的孵化周期，管理部门实行全流程追踪及目标考核。孵化机制实行以来，增加了新员工独立上岗的信心，明显降低了新员工运营作业差错率及服务投诉率，获得用人单位的认可。

家园文化，人文关怀

本行不断完善劳动用工管理平台，依法制定劳动用工管理制度，保障员工劳动权利；顺畅员工沟通协商渠道，依法依规处理劳动争议，维护劳资双方的合法权益。本行举办“一路有你·春暖花开”之“平安夜·元旦·春节”员工关怀系列主题活动，持续开展重大节日关爱主题活动、特殊群体关爱活动、病困员工“送温暖”活动及“关爱四有”活动，全年探视慰问困难员工 1,916 人次。还划拨 1,710 万工会经费专项解决员工“午餐难”问题。

柔情三月，绽放美丽——全行开展女员工关爱行动

“三八”女神节当天，全行各地举办晨迎献花、烘焙 DIY、赏花踏青、油画 DIY 等形式多样、精彩纷呈的活动，向女性同胞们致以节日的问候和祝福。长沙分行选派代表队参加湖南金融工会“健康、快乐、美丽、自信”金融女职工健身健美操大赛，并夺得“优秀奖”，分行女员工们以积极向上的面貌挥洒汗水，绽放美丽！

电子竞技赛展示平安银行的“王者荣耀”

总行工会组织“王者荣耀”电子竞技赛，活动历时一个半月，全行 40 家基层工会、296 支队伍、2,072 名员工参与，获得行内外热烈反响，11 位员工角色扮演为赛事助威、添色，为“不一样”的平安银行添姿增彩。

佛山分行工会为员工患病女儿筹款

12 月初，佛山分行华远支行一位员工的女儿身患重病，分行工会和员工积极行动组织募捐，共筹得人民币 14.3 万元，分行工会相关负责人第一时间将善款交到员工手中，帮助员工缓解燃眉之急。

深圳分行“一路惊喜”员工关爱活动

2017 年深圳分行持续开展“一路惊喜”员工关爱活动，全年以“知识与宁静”、“运动与健康”、“温馨的陪伴”、“共同的祝愿”主题，通过线上线下活动，为分行员工及家属送上图书礼盒、运动礼盒、中秋礼盒和下午茶礼盒，有趣、巧妙、惊喜、温馨的活动，将“快乐工作、健康生活”的理念贯穿全年。圣诞节前夕，分行精心设计了手机小游戏，邀请分行员工通过手机小游戏，共同点亮圣诞树，一起祝愿分行 2018 年业绩蒸蒸日上、再创辉煌！一起祈盼每位小伙伴及家人们健健康康、心想事成、平安喜乐！

精准扶贫，共享发展成果

本行认真贯彻落实党中央、国务院《关于打赢脱贫攻坚战的决定》、《“十三五”脱贫攻坚规划》及中国人民银行等七部门《关于金融助推脱贫攻坚的实施意见》精神，将金融精准扶贫作为重要社会责任，坚持精准扶贫、精准脱贫，周密安排，积极谋划，按照商业可持续原则，充分发挥商业银行特色优势，帮助贫困人口改善生产生活条件，助力实现共同富裕和全面建成小康社会的宏伟目标。

2017 年本行继续聚焦定点扶贫、金融扶贫、教育扶贫三大领域，多措并举增加困难群众自我发展能力，帮助贫困地区群众脱贫致富。本行各部门、各分行按照总行统一部署，针对性地优化金融产品，改善金融服务，确保各惠农金融产品和项目精准落地，发展普惠金融，完善基层服务网络，精准对接贫困地区多元融资需求，助力贫困地区发展生产、脱贫致富。同时，各驻地机构积极响应当地政府号召，捐资捐物助推当地扶贫工作。

定点扶贫，锲而不舍

本行鼓励各地分支机构积极响应当地政府号召，因地制宜，聚合各种资源，采取多种措施，全力帮助定点帮扶单位尽快脱贫。本行对口帮扶海南省儋州市木棠镇兰训村、琼海市万

泉镇大雅村、云南省昭通市鲁甸县水磨镇黑噜村、四川省马边彝族自治县建设乡湾儿沟村、广东省河源紫金县龙窝镇洋头村和河北省保定市曲阳县郎家庄乡下阁尔村，选派驻村干部及扶贫工作组，解决实际民生问题，帮助对口帮扶单位发展产业，尽快脱贫达标。

深圳分行“河源市洋头村扶贫项目”荣获“最佳社会责任实践案例奖”

深圳分行对口帮扶广东河源市紫金县龙窝镇洋头村，结合政府扶贫计划，筹集资金，发动深圳企业支持，推进番薯、蜜柚种植、养猪养鸡等扶贫项目，支持扶贫村经济发展，并募集资金修缮洋头村小学围墙及村中主要道路。该项目荣获深圳银行业协会“最佳社会责任实践案例奖”。

石家庄分行精准扶贫“暖心行动”

石家庄分行驻村扶贫工作组结合当地实际情况开展柴鸡养殖、鞋垫加工、路灯安装等扶贫项目。6月27日，石家庄分行行长贾宇昆等一行16人赴河北保定曲阳县郎家庄乡下阁尔村开展精准扶贫“暖心行动”。大家分组行动，逐家逐户走访该村77户建档立卡贫困户，并结对帮扶，帮助贫困户早日脱贫。经深入调研，反复论证，并经村民大会表决通过，确定在当地建设箱包加工厂，项目投资额35万元，分行员工踊跃捐款补足资金缺口20万元，顺利启动项目。

落实政府扶贫政策，积极投身海南脱贫攻坚战

自2016年以来，海口分行投入扶贫资金近30万元，支持海南省扶贫工作。海口分行定点扶贫儋州市木棠镇兰训村，选派干部任驻村书记，帮助建设文化室，成立种养殖专业合作社，支持产业扶贫。至2017年末，该村88户贫困户已有58户公示脱贫，脱贫人口316人。同时，海口分行还继续帮扶琼海市万泉镇大雅村的贫困户发展鸡、鸭饲养等养殖业。

昆明分行“转走访”帮助村民解决实际困难

昆明分行实施“领导挂点、部门包村、干部帮户”策略，结对帮扶昭通市鲁甸县水磨镇黑噜村。4月17日，昆明分行行长徐鑫带队深入到贫困户家中，开展“转走访”（转作风、走基层、访贫困户）活动，了解村民实际困难。走访中了解到村民养的土鸡滞销，分行领导当场决定向贫困户购买土鸡300只，供应分行员工食堂。分行驻村干部罗应翔同志，每次回家探亲都会帮困难户稍带土豆到省城昆明销售，尽己所能帮助村民提高收入。

南京分行连续九年“五方挂钩”捐资帮扶泗洪县

南京分行自2009年起，每年向江苏省泗洪县提供帮扶资金，累计达376万元，主要用于当地的农田基础配套工程、村党群服务中心、小学翻建等惠民设施建设，对当地农业增效、促进就业、改善民生、助学济困起到了积极作用，得到了省委、省政府以及当地居民的

广泛认可，也获得了新华日报、江苏金融汇等媒体的宣传推广。2017年，南京分行再次捐资49万元，用于香城现代渔业示范基地改造升级及谢嘴村道亮化工程。

金融扶贫，授人以渔

本行发挥银行业金融机构的专长，将本行扶贫资源与当地资源有效融合，着力增强贫困地区造血功能，帮助打造地方特色产业，使其潜在优势尽快转化为现实经济优势，创造经济效益。本行建立金融扶贫工作机制，加大资源倾斜力度，鼓励分行针对贫困地区资源禀赋和产业特点，探索商业可持续的金融服务模式，制定更加精细的差异化信贷政策，支持能吸收建档立卡贫困户就业、带动贫困人口增收的特色产业发展，激发贫困地区经济社会发展的内生动力。本行还加大信贷投放支持力度，进一步细化金融精准扶贫信贷政策，引导加大对贫困地区、贫困人口的信贷资金支持力度，为建档立卡贫困户发放购房、助学、创业及消费贷款，帮助解决各类资金难题，改善贫困人口生产生活条件。截至2017年末，全行建档贫困户贷款余额2,513,050,898元，惠及297,412个贫困家庭。

产融携手助力精准脱贫

2016年，本行联合雏鹰农牧集团与乌兰察布察右后旗、河南省滑县、吉林省洮南市签署扶贫开发战略协议，共同倡议农业生产回归服务农民、富裕农民的本质，发展农业生产与扶贫相结合，服务农业现代化与地区扶贫工作。2017年本行支持雏鹰农牧在乌兰察布市启动生猪产业化养殖项目，规划建设4个养殖基地，年出栏100万头生猪。项目全部达产后，可安置贫困养殖农户800户1600人，带动500多名贫困妇女就业，每名贫困妇女年增收5万元左右，实现稳定脱贫，达致经济效益和社会效益最大化。

综合金融扶贫“一家亲”

针对四川省乐山市马边彝族自治县8000多建档立卡贫困户无经济能力购买保险，因病、因灾致贫比例较高的情况，成都分行经充分调研，与平安养老险联手专项为马边县贫困户设计“一家亲”扶贫保险产品，为贫困户提供五年意外身故、意外残疾、意外医疗补偿，保费全部由本行承担。被保险人以家庭为单位，为外出打工和当地务农家庭都提供充足保障。项目总保额4.8亿，覆盖马边县8101个贫困家庭27,263人，惠及马边县人口总数的12%。

昆明分行也为云南鲁甸县黑噜村402户贫困户购买保额10万元的新型农村合作医疗保险，实现“三保障”中基本医疗保障，“五个一批”中通过医疗救助扶持一批的目标。

专项帮扶资金支持贫困村发展集体经济

襄阳保康县歇马镇王淌村有698名村民，只有少量耕地和高寒林地，因处于九路寨风景区内，不允许开发，村民缺少收入来源。襄阳分行投入专项帮扶资金，帮助王家淌村建设银

鹰酒店，酒店收入全部归王家淌村民集体所有，帮助该村通过发展集体经济脱贫致富。

教育扶贫，根除贫困

本行依托银行自身的金融力量和多样的公益平台，采取各种措施，分支行集体参与和员工自发参与，并发动客户共同参与，践行本行全方位、系统化的教育扶贫模式，通过公益捐赠、教师表彰、学生资助、结对帮扶等措施，不仅关心贫困在校生的生活问题，关心青少年学子的学习成长问题，帮助改善贫困地区办学条件，推动教育事业的发展，阻断贫困代际传递，为经济社会发展提供人才支持。

员工积分捐赠睡前故事陪伴留守儿童快乐成长

2017年“六一”儿童节前夕，本行联合歌路营和中华少年儿童慈善救助基金会，推出“一千零一夜，平安伴成长”平安希望小学睡前故事积分捐赠公益项目，号召广大员工为云南腾冲市芒棒平安希望小学等10所学校捐赠万里通积分，将每位平安人的“小善举”汇聚成平安的“大责任”。本行员工踊跃参与，合计捐赠7,375,000万里通积分，为10所学校4512名住校生送上每天十五分钟的睡前故事，帮助孩子们在温暖故事的陪伴下进入梦乡，用爱心燃点希望，让平安陪伴孩子们快乐成长。

爱心支教创新教育扶贫

2017年9月，本行主办了云南腾冲和会泽两所平安希望小学的支教活动，30多名本行员工、客户爱心接力，为学生传授知识，给孩子们带来欢乐。9月10日教师节，平安银行行长助理兼上海分行行长冷培栋和志愿者们一起，来到腾冲平安银行希望小学，拉开了平安银行支教行动的帷幕。冷培栋代表上海分行向学校捐赠5万元助学金。本行在云南会泽、广东化州、韶关、浙江泰顺等地平安希望小学的支教活动也相继启动。志愿者们还来到学生家里走访，了解孩子们的学习生活条件，鼓励他们积极乐观、快乐成长。志愿者们还走访当地个体作坊，为农户产业脱贫出谋划策，推进平安式教育扶贫。

各地分行爱心关爱贫困学生

- 1月6日，温州分行志愿者又一次来到平阳县青街畲族乡中心小学，爱心慰问结对帮扶学生，为同学们精心准备了温暖的羽绒服和漂亮的小公仔，参与结对的员工也纷纷将用心准备的贴心小礼物送到小朋友手中，为孩子们送来“冬日温暖”。
- 6月14日，佛山分行联同当地平安各机构，开展“圆梦凉山，平安同行”爱心募捐活动，为凉山州昭觉县特布洛乡中心校捐赠300套床上用品及765个书包。
- 8月份，深圳分行桂园支行通过慈善义卖、健行捐步、爱心捐书、线上募捐等形式，募集图书和善款，为贫困山区孩子们购买多媒体设备、爱心包裹及建立图书角，并

组织爱心大使团来到茂名信宜市大成北梭村，把爱心物资送给村办小学师生。历时半个月的“爱心教室”慈善活动，受到客户们纷纷点赞。

- 9月8日下午，在教师节来临前，北京分行开展“井冈赋能 精准扶贫”活动，前往井冈山吉安市拿山乡“毛泽东红军小学”，为孩子们送上专程从北京带来的“超级飞侠”爱心书包，并向学校捐赠善款2万元，为中国革命摇篮的孩子们送上来自首都北京的关爱。
- 11月1日，昆明分行为鲁甸县水磨镇黑鲁村36名在读大中专学生发放助学金。
- 12月5日，重庆分行志愿者经过7个多小时长途驾驶，第8次深入革命老区、国家级贫困县重庆城口县龙田小学，开展“温暖校园行”活动，送来500套围巾、手套及书包，还为46名留守贫困学生送上57000元结对帮扶款。

热心公益，共建和谐社会

本行积极参与公益事业，将企业公民的理念延伸至关爱特殊群体、教育、敬老、环境保护等众多领域，用一次次的实际行动回馈社会，表达我们对社会各界的感恩之德，量力而行为民生福祉的改善做出我们应有的贡献。

关爱儿童，传递希望

儿童是祖国的花朵，是祖国的希望，关系着国家的未来。本行汇聚各方力量，手心相牵，播洒爱心阳光，真情共筑希望，持续关爱少年儿童，为他们筑起健康成长的阶梯，帮助他们健康快乐成长。

福州分行“金秋助学”活动之勤工俭学

7月11日福州市总工会2017年“金秋助学”活动之勤工俭学仪式在福州分行举行，共有7名通过现场面试的大学生获得为期1个月勤工俭学机会。福州分行作为该项活动示范单位，被福州市总工会授予“勤工助学 筑梦铸人”锦旗。

天津分行连续五年助养儿童福利院孤儿

天津分行营业部自2013年起开始助养天津市儿童福利院白堤路院一个班级的孤儿们。营业部员工每周都会过来看望这些可爱的孩子，和他们一起学习、做游戏，在儿童节、夏日送清凉等活动期间，还为孩子送来特殊礼物，送上特别关爱。

温州、西安分行关爱星星的孩子

1月10日，温州分行志愿者们来到温州市最大的自闭症儿童教育中心——星乐儿童成

长中心，为孩子们送上泰迪熊公仔，萌萌的公仔是孩子们的新年礼物，也希望成为他们的一个小伙伴。同时，还为老师们准备了礼物，对他们长期为孩子们辛勤的付出表示慰问。志愿者们还走进教室，陪孩子们一起上课。

4月2日，是第十个“世界自闭症关注日”，西安分行联合腾讯大秦网在西安世博园举办“与星儿益起奔跑”关注自闭症儿童大型公益跑活动，来自西安众多高校与公益组织的近千名志愿者与自闭症患儿一起在阳光下奔跑，拥抱春暖花开。

“一路有你春暖花开”银校共建关爱活动

12月29日，青岛分行联合青岛郑州路小学举办“一路有你春暖花开”关爱行动，邀请郑州路小学师生参观分行新营业网点，举办联欢会，并向学校捐赠文体用品。2011年青岛分行结对郑州路小学以来，开展了“爱心助农及关爱新市民子女”、“金融知识进校园”、“平安夜平安果平安银行与小山鹰共成长”、“播撒绿色希望，共建温馨校园”等系列活动，持续关爱新市民子女的成长，为他们创造更好的学习、生活条件。

关爱社区，造福社会

社区是老百姓生活中最基本、最重要的社会单元，是影响居民生活品质的重要因素，关于社区发展的方方面面总能牵动民众的神经。本行长期以来关注社区发展并投入大量资源支持社区层面的公益项目。

“平安29岁生日，我们在一起”平安公益日三方直播传递爱心

2017年5月27日是中国平安29岁生日，也是首个“平安公益日”。本行以“平安29周年，我们在一起”为主题开展一系列专项活动，传播公益，献礼司庆。5月27日上午，本行举办了一场三方网络直播活动，传播爱心和希望。

与客户在一起，董事长当大堂经理：5月27日上午9点，平安银行董事长谢永林在武汉分行营业部化身大堂经理，在司庆日来到客户中间，和客户在一起。

与员工在一起，平安健步行献礼司庆日：5月27日早晨8点，平安银行监事长邱伟带领银行员工在深圳湾公园健步行，与员工在一起，关爱健康，参与公益，献礼平安29岁生日。活动参加人员每走一步换成5个万里通积分，捐给“新一千零一夜”睡前故事项目第一所学校——腾冲平安希望小学。

与孩子们在一起，行领导赴元平学校分享故事：5月27日上午，平安银行行领导来到深圳元平特殊教育学校，与孩子们在一起，分享故事《月亮生日快乐》，并与孩子们互动。平安银行的领导讲得声情并茂，小朋友们听得很入迷。讲完故事，现场小朋友还与银行的阿姨叔叔们互动做贺卡。小朋友们倾情表演了手语节目《感恩的心》，让活动现场满满的都是

感动。

“平安公益日”无偿献血

2017年5月27日，首个“平安公益日”当天，本行温州、福州、济南等地分行联合当地平安各专业机构发起无偿献血活动，分行员工踊跃参与，将平安人的“小爱”，汇聚成企业的“大爱”，以人人公益的企业文化践行企业社会责任，带动社会公众对公益事业的关注与参与。

长沙分行开展爱心募捐，支持灾后重建

2017年入汛后，湖南全省出现持续性强降水，湘江水位超历史最高值，省内大部分地区遭受特大洪涝灾害，尤其是长沙县及宁乡地区受灾严重，居民生活财产损失严重。长沙分行第一时间向灾区运送物资，并组织爱心募捐，分行员工积极响应。7月21日，长沙分行将64120元员工捐款和分行专项赈灾款10万元，合计164120元，通过宁乡县慈善基金会定向捐赠给宁乡县沩山乡祖塔村。

关爱弱勢，传递温暖

弱势群体是否得到关爱是评价社会是否文明的标尺。多一分关爱，多一分温暖。关爱弱势群体，不只是政府的责任，也是全社会的责任。本行依托自身的网点优势和多样的公益平台，持续多年在全国开展“夏日送清凉，冬日送温暖”和“重阳敬老”等系列活动，用实际行动奉献爱心，传播温暖，通过支持社会公益事业、关爱贫困及弱势群体积极回报社会，促进社会的和谐发展。

“一路平安 让爱回家”助万名劳务工回家过年

为帮助农民工解决春节回家难问题，中国平安联合中华社会救助基金会发起“一路平安·让爱回家”公益活动，包车免费送在外务工人员回家过年本行北京、深圳分行开通现场报名通道，接受农民工线下报名。2017年1月20日，“一路平安·让爱回家”活动在北京工人体育馆举办了发车仪式，200辆大巴车从全国多个城市出发，开往广西、福建、江西、湖南、湖北、河南、山西、山东等全国主要劳务输出省，送上万名贫困务工人员回家，为社会弱势群体提供力所能及的关怀，同时呼吁社会公众存善心，行善事，尽可能的参与到公益行动之中。聚焦社会热点，从解决弱势群体实际难题出发，包车送票，让爱回家，将公益群体化、多样化、互联网化，这正是中国平安和平安银行作为一个企业公民在履行企业社会责任上不断进步、创新的体现。

在全国开展“夏日送清凉·平安在身边”“冬日送温暖·平安在身边”公益活动

为传递社会正能量，践行社会责任，在夏季和冬季，本行分别在全国举办“夏日送清凉·平安在身边”“冬日送温暖·平安在身边”关爱极端天气下户外作业人群大型公益活动，以实际行动向这些平凡而伟大的劳动者们致敬。各地分行还纷纷推出特色服务，银行员工还走上街头，为极端天气下坚守岗位的环卫工人、出租车司机、执勤民警、物业保安、公交工作人员、市政抢修工、快递小哥、外卖送餐员等献上一份爱心，为他们送上一杯水，道一声辛苦，感谢他们辛勤的付出让我们的城市更美丽、生活更美好。

在全国各地举办“百善孝为先·平安在身边”重阳敬老活动

重阳节期间，本行在全国各地的分支机构策划举办了近百场形式多样的“百善孝为先·平安在身边”主题敬老活动，一千多名员工志愿者关爱老年客户和社会长者过万人。各营业厅开辟绿色通道、赠送精美礼品，举办老年客户答谢活动，举办健康养生讲座，为老年客户测量血压、针灸、义诊；志愿者们还走进社区、敬老院探访老人，举办重阳酒会，组织登山、采摘活动，为老人们送上平安的关爱。2014年以来，本行连续第四年举办重阳敬老主题活动，成为平安银行优质服务的一张公益名片，不仅为社会长者送上平安银行的关爱与祝福，更是向全社会传递了尊老、敬老的理念，受到老年朋友和社会各界的欢迎和好评。

西安分行开展党建扶贫送温暖系列活动

中秋、国庆双节来临之际，西安分行各党支部积极开展扶贫济困送温暖活动。第一党支部代表来到西安市西一路街道同德社区的老党员家中，详细询问了老人的身体及生活状况，给老人送上大米、油、水果及月饼；第二党支部资助西安博爱园开展冬季趣味运动会；第三党支部代表前往陕西省大荔县韦林镇韦留村开展精准扶贫及双节慰问活动，为贫困户送上生活物资及中秋月饼；第四党支部代表前往西安市富鱼路老年公寓看望孤寡老人，并精心准备了丰富多彩的文艺节目，为孤寡老人带来欢声笑语，还为爷爷奶奶送上中秋礼物，祝愿爷爷奶奶们身体健康、开心平安。

社会认可

1. 2017年1月9日，中国银行业协会2016年银行业十件大事、好新闻发布会在北京举办，平安银行推荐的《平安银行力促涉农企业电商化转型》获好新闻奖。
2. 2017年1月10日，在广州举行的《信息时报》第五届金狮奖评奖中，平安银行荣获“年度最具品牌影响力银行”奖项。
3. 2017年1月11日由中国证券市场研究设计中心（SEEC）与和讯网联合主办的财经中国2016年会暨第十四届财经风云榜在北京召开。平安银行手机银行（即平安口袋银行）在银行风云榜评选中脱颖而出，荣获“2016年度商业银行科技创新奖”。
4. 2017年2月，银行业信贷资产登记流转中心对2016年度信贷资产登记流转业务优秀机构进行了评选，平安银行信贷资产登记、流转等各项业务开展规模在900余家市场机构中脱颖而出，均位居全市场第一，荣获“最佳机构奖”。
5. 2017年3月15日，《2016年度中国银行业服务改进情况报告》暨文明规范服务千佳示范单位发布会在北京举行，天津分行营业部、青岛分行营业部、成都分行万福支行、深圳分行时代金融支行、大连分行沙河口支行、福州分行古田支行、昆明分行营业部获得“2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号。
6. 2017年3月17日至18日，中国外汇交易中心在四川成都举办了2017年银行间外汇市场交流会，会议对荣获2016年度银行间外汇市场优秀做市机构、会员和交易员奖项的机构和个人进行了颁奖，平安银行凭借在人民币外汇期权交易方面的卓越表现，获得了“最佳期权会员奖”、“期权最具做市潜力会员奖”、“最佳外币对会员奖”和“年度优秀交易员”四项大奖。
7. 2017年3月20日，由中国人民银行金融市场司及上海黄金交易所主办的年度优秀表彰会议在上海召开。平安银行荣获了交易类及租借类六项奖项，包括“优秀金融类会员”、“询价市场优秀贡献奖”、“易金通优秀推广奖”、“‘上海金’定价市场贡献奖”、“租借业务贡献奖”、“优秀交易员”。
8. 2017年4月，在交易所期货保证金存管银行年度考评中，荣获大商所“最佳综合性银行”、“最佳场外市场合作银行”、“期货结算业务良好银行”奖项，荣获中国金融期货交易所“年度最佳服务银行”奖项。
9. 2017年4月26日，2017深圳企业文化艺术周颁奖典礼在深圳欢乐谷欢乐剧场隆重召开，平安银行凭借“母亲节音乐快闪活动”荣获深圳市企业文化项目“十佳企业文化案例”奖项。

-
10. 2017年6月，银监会主管的银行业理财登记托管中心在北京举办“2017年银行理财业务支持实体经济座谈会暨理财直接融资工具和银行理财管理计划业务交流会”，平安银行荣获“理财直接融资工具和银行理财管理计划业务十佳单位”奖项，三名个人获得了中心颁发的“理财直接融资工具和银行理财管理计划业务优秀个人”称号。
 11. 2017年6月，在国际权威财经杂志《亚洲银行家》主办的第十八届亚洲银行家峰会及2017年度“交易银行成就大奖”颁奖典礼上，平安银行凭借在贸易金融领域的优秀表现，成为“中国最佳（股份制）贸易金融银行”奖的唯一获得者。
 12. 2017年6月15日，由银行家杂志社主办的“2017中国金融创新论坛”暨“2017中国金融创新奖颁奖典礼”在京举行。凭借出色的金融创新能力，平安银行将多项大奖揽入囊中，其中，“平安交易通”斩获“十佳金融产品创新奖（对公业务）”，“信用卡反欺诈实时授权决策系统”获颁“十佳金融产品创新奖（零售业务）”，“跨境e金融”荣获“十佳互联网金融创新奖”。
 13. 2017年7月，备受瞩目的2016年度深圳金融创新奖评选结果出炉，平安银行保理云平台以其独特的创新视角荣获三等奖，信用卡反欺诈实时授权决策系统荣获优秀奖。
 14. 2017年7月4日，中国银行业协会私人银行专业委员会宣布了2016年度大奖，这也是私人银行专委会首次举办业内评选活动。平安银行因其在家族财富管理领域的卓越贡献，荣膺2016年度中国最佳家族财富管理奖。同时，平安银行私行和财富客户事业部总裁林曼云获颁“优秀私人银行家”大奖，总行赵斌和北京分行郑雅红获得“优秀私人财富顾问”奖。
 15. 2017年7月7日，“2017中国财富管理论坛”暨“财富管理机构君鼎奖颁奖典礼”在北京举行。平安银行凭借强大的业务创新能力、全方位的营销渠道以及客户服务方面的良好口碑，在激烈的角逐中脱颖而出，在综合类及银行理财业务板块评选中，分别将“2017中国财富管理机构君鼎奖”、“2017中国银行理财品牌君鼎奖”两项大奖揽入囊中。
 16. 平安银行珠海分行前山支行运营人员于6月成功解救一名被传销组织控制5个多月的客户，保障了其人身安全，事件引发社会关注。为表彰典型、弘扬先进，中国平安于2017年7月宣布授予平安银行珠海前山支行“2017年度服务明星”的荣誉称号。
 17. 2017年7月29日，由《21世纪经济报道》主办的第十届中国资产管理年会暨“金贝奖”颁奖盛典在上海精彩落幕，平安银行凭借出色的金融创新能力、在客户服务

等方面的良好口碑，在激烈角逐中脱颖而出，一举荣获“2017 最佳客户体验信用卡、最佳客户体验私人银行”两项大奖。

18. 2017 年 8 月，《中国证券业年鉴》编辑委员会对各家托管银行上年度托管业务的发展状况进行了综合评定，平安银行荣获 2016 年度“优秀资产托管银行”奖项。
19. 2017 年 9 月 15 日，由证券时报主办的“2017 中国 AI 金融探路者峰会暨中国金融科技先锋榜颁奖典礼”在深圳举行。凭借平安口袋银行 APP4.0 出色的金融创新能力，平安银行将“中国银行业创新先锋奖”揽入囊中。
20. 2017 年 9 月，由科技开发中心报送的四个科技创新项目全部荣获人民银行 2016 年度科技发展奖。其中“基于 T+0 模式的信息服务中心建设项目”荣获二等奖，“基于移动互联网的轻型化银行柜面项目”、“信用卡自助语音智能外呼项目”和“基于物联网 RFID 技术的实物管理项目”三项目荣获三等奖！
21. 2017 年 9 月，继去年成为中国大陆首个获“亚太区最佳保本结构性产品发行商”大奖的银行后，平安银行今年再接再厉，在《欧洲货币》杂志旗下《零售结构性产品》举行的结构性产品峰会上，再次斩获了“亚太区最佳保本结构性产品发行商”大奖。
22. 2017 年 9 月，第二届全国政务服务论坛暨政务服务国际博览会在北京国际会议中心隆重举行。平安银行深圳分行荣获了大会颁发的“中国政务服务优秀实践案例奖”。
23. 2017 年 10 月 24 日，上海海外金才、领军金才、青年金才开发计划评选结果揭晓，平安银行行长助理兼上海分行行长冷培栋凭借其扎实的业务功底，全面的金融知识、优秀的管理能力，创新的经营理念以及较强的风险合规意识，被评为“2017 上海领军金才”。
24. 2017 年 10 月 26 日，由建元资本携手零壹财经举办的 2017 第四届安亭国际汽车金融论坛在上海隆重举行。此次论坛上，平安银行在“2017 中国汽车金融排行榜”中获得“2017 最具影响力汽车金融服务银行”和“2017 最佳汽车金融创新银行”两项大奖。
25. 2017 年 10 月 27 日，由 21 世纪经济报道主办的“2017 中国品牌价值管理论坛暨中国品牌金象奖颁奖典礼”在上海隆重召开，平安信用卡凭借《速度与激情 8》的跨界案例荣获本年度“中国十大优秀品牌建设案例奖”。
26. 2017 年 10 月 27 日，由易观主办的“易观 A10 大数据应用峰会”在北京举行。凭借出色的金融创新能力和大数据在银行用户运营的应用，平安口袋银行将易观之星年度评选的“2017 年最佳 APP”奖项揽入囊中。

-
27. 2017年10月28日,“2017第四届对冲基金中国年会”暨“2016-2017年度对冲基金·介甫奖”在北京召开,平安银行凭借“平安智能投顾服务”荣获“智能投资管理创新奖”。
 28. 2017年11月20日,由《投资者报》主办的“2017信用卡金榜”评选已正式揭晓,平安信用卡凭借近年来对AI和大数据等前沿科技的积极探索与应用,一举斩获“年度最具创新性信用卡银行”和“年度最具互联网基因信用卡银行”两项殊荣。这也是业界对于平安银行基于互联网思维,通过科技引领、组织敏捷形成的“金融+互联网”的智能化零售银行3.0模式的又一次肯定。
 29. 2017年11月21日,中国权威股权投资信息服务机构“投中网”发布了一年一度的“并购系列榜单”评选结果,基于2017年在并购融资领域的出色表现与优秀口碑,平安银行被评为“2017年度中国最具影响力上市公司并购服务机构(银行)TOP5”,位列第一名,这是继2016年获评中国并购公会颁布的“最佳并购融资奖”之后,平安银行在并购金融领域获得的又一殊荣。
 30. 2017年11月22日,中国经营报2017(第九届)卓越竞争力金融峰会在京举行。本届论坛的主题为“聚变——金融的新时代”。作为峰会的重要组成部分,在“2017卓越竞争力金融机构颁奖盛典”上,平安银行荣膺“2017卓越竞争力零售业务银行”。
 31. 2017年11月23日,由南方都市报主办的“2017年金融高峰论坛暨南都金砖奖颁奖典礼”在广州隆重举行。平安银行车主白金信用卡脱颖而出,荣获“最受消费者喜爱信用卡”。
 32. 2017年11月27日,由深圳市金融办作为指导单位、由南方都市报和中国金融改革研究院共同主办的2017(第三届)中国金融年会在深圳举行。平安银行获得“2017年度最佳银行大奖”及“2017年度最佳金融创新大奖”。
 33. 2017年12月3日,“2017第一财经金融价值榜·金融科技峰会”在北京隆重举行,2017年度各项“金融科技奖项”也随之揭晓。平安银行不带卡荣获“2017年度创新支付”大奖。
 34. 2017年12月6日,第十二届21世纪亚洲金融年会暨21世纪亚洲金融竞争力评选颁奖典礼在北京举行。凭借在智能零售银行领域的成功实践和创新发展,平安银行董事长谢永林荣膺“2017年度银行家”殊荣,平安银行荣获“2017年度亚洲卓越零售银行”大奖。
 35. 2017年12月6日,平安银行在《亚洲银行家》“2017年度中国私人银行与财富管理颁奖典礼”上,荣获中国最佳私人财富数字体验奖。

-
36. 12月8日，第六届中国卓越金融奖颁奖典礼在北京举行，平安银行凭借在零售战略转型上的出色表现，斩获“年度卓越战略创新银行”奖；凭借平安白金信用卡和平安精英白金信用卡对商旅出行的“管家式”贴心服务，荣获“2017卓越信用卡服务银行”奖。
 37. 2017年12月，凭借在离岸金融领域的优异表现，平安银行在第7届（2017年度）中国经贸企业最信赖的金融服务商（金贸奖）活动评选中，再度斩获“最佳离岸金融银行”奖，并成为本年度唯一荣膺该奖项的商业银行。
 38. 2017年12月9日，腾讯大粤网2017新金融网络影响力年度论坛在深圳举行，平安银行荣膺“2017年新金融网络影响力机构”。
 39. 2017年12月13日，平安银行斩获华尔街见闻“金融领军者”榜单“年度最具影响力银行理财品牌”大奖。
 40. 12月15日，由《每日经济新闻》主办的第八届金鼎奖颁奖礼暨2017中国金融发展论坛在北京举行。平安口袋银行APP摘得“年度卓越手机银行”大奖，平安银行信用卡摘得“年度最佳信用卡”大奖。
 41. 2017年12月15日，由互联网专业协会主办、深圳市互联网金融协会、新加坡金融科技协会及The Finlab合办，前海国际联络服务有限公司承办、广东互联网金融协会特别支持的互联网金融大奖2017颁发礼举行，平安银行凭借在线上互联网金融与线下传统网点的开创性探索，以OMO（Online-Merge-Offline, 线上线下融合）模式斩获持牌金融机构组别银奖。
 42. 2017年12月17日，第十五届中国财经风云榜农金创新论坛暨颁奖典礼在北京举行，平安银行凭借在金融科技下乡、助农网点建设、县镇智能插旗、县镇客户经营方面取得的优异成绩，斩获2017年度“新农金”品牌价值企业典范奖项，并成为本年度唯一荣膺该奖项的商业银行。
 43. 12月19日，第十五届中国财经风云榜银行业论坛在北京盛大举行。凭借在智能零售银行领域的成功实践和创新发展，平安银行荣膺“年度优秀金融机构”；凭借出色的金融科技创新表现和严格的风险防控体系，平安银行消费金融事业部荣膺“智能银行创新奖”。
 44. 12月22日，2017《金融时报》年会在北京隆重举行。在同时举行的第十届“中国金融机构金牌榜·金龙奖”颁奖典礼上，平安银行荣膺“最佳股份制银行”大奖，这也是平安银行连续四年蝉联该奖项。

第三方鉴证报告



独立鉴证报告

平安银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）董事会的委托，对平安银行编制的自 2017 年 1 月 1 日起至 2017 年 12 月 31 日止的 2017 年度企业社会责任报告（简称为“社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织（简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》（简称为“G4”）要求的实质性和包容性原则进行评价。

董事会的责任

董事会负责根据 GRI 发布的 G4 以及深圳证券交易所发布的有关指引的披露建议编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责任。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

我们的责任

根据与平安银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标进行有限保证鉴证，并对社会责任报告是否遵循了 GRI 发布的 G4 要求的实质性和包容性原则进行评价，本独立有限保证鉴证报告（简称为“鉴证报告”）仅为董事会编制，除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》（“Code of Ethics for Professional Accountants”）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》（“International standard on Quality Control 1”）。

鉴证工作的基础

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（“International Standard on Assurance Engagements 3000”）》执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们选取了平安银

行在深圳和上海的总行相关部门、信用卡中心实施了鉴证工作，具体工作包括：

- 与平安银行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告流程的有关控制；
- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解平安银行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，平安银行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与平安银行确立 2017 年度社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试平安银行 2017 年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

我们的工作只为社会责任报告中的关键社会责任指标发表有限保证鉴证并对社会责任报告是否遵循了 GRI 发布的 G4 要求的实质性和包容性原则进行评价。有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性及其绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为平安银行在深圳和上海的总行相关部门、信用卡中心。平安银行的其他分支机构及子公司活动的信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对平安银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标中的财务信息与数据以及关键社会责任指标以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信在社会责任报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报；及
- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信平安银行编制的社会责任报告不符合 GRI 发布的 G4 要求的实质性和包容性原则。

鉴证报告的使用

本鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。



GRI4.0 指标对照表

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
战略与分析			
G4-1	机构最高决策者的声明	披露	领导致辞
G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	披露	关于我们-公司简介
机构概括			
G4-3	机构名称	披露	关于我们-公司简介
G4-4	主要品牌、产品和服务	未披露	关于我们-公司简介 经济责任
G4-5	机构总部的的位置	披露	关于我们-公司简介
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	披露	经济责任-跨境金融，贴身服务
G4-7	所有权的性质及法律形式。	披露	关于我们-公司简介
G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）	披露	关于我们-公司简介
G4-9	机构规模，包括：员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	部分披露	关于我们-公司简介 关键绩效-经济绩效
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数；按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数；按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数；按地区和性别划分的员工总数；机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人承担；雇佣人数的重大变化	部分披露	关键绩效-社会绩效 员工关爱，一路相伴成长-平等雇佣，多元团队
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	未披露	/
G4-12	描述机构的供应链情况	披露	绿色办公，畅享低碳文明-采购创新减少办公资源浪费
G4-13	报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	披露	关于我们-公司简介 关键绩效-经济绩效
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	披露	关于我们-公司治理
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	披露	关于我们-强化责任管理
G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	未披露	
确定的实质性方面与边界			
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体；说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	披露	关于本报告
G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程；说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	披露	关于本报告 关于我们-强化责任管理
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	披露	关于本报告 关于我们-强化责任管理

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	披露	关于本报告 关于我们—强化责任管理
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	披露	关于本报告 关于我们—强化责任管理
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响以及重订的原因	未发生	/
G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动	未发生	/
利益相关方参与			
G4-24	机构的利益相关方列表	披露	关于我们—强化责任管理
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	披露	关于我们—强化责任管理
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	部分披露	关于我们—强化责任管理
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	披露	关于我们—强化责任管理
报告概况			
G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	披露	关于本报告
G4-29	上一份报告的日期（如有）	披露	关于本报告
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	披露	关于本报告
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	披露	封底/关于本报告
G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）；说明针对所选方案的GRI内容索引（见下表）；如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告	披露	GRI对标表 关于本报告
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法；如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据；说明报告机构与鉴证服务方之间的关系；说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	披露	关于本报告 第三方鉴证报告
治理			
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	披露	关于我们—完善公司治理
G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	部分披露	关于我们—完善公司治理 关于我们—强化责任管理
G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	部分披露	关于我们—强化责任管理
G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	部分披露	关于我们—强化责任管理
G4-38	说明最高治理机构及其委员会的组成	披露	关于我们—完善公司治理
G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	披露	关于我们—完善公司治理
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管	部分披露	关于我们—强化责任管理 关于我们—完善公司治理

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
	理人员的角色		
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估；对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色；是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	部分披露	关于我们-强化责任管理 关于我们-完善公司治理
商业伦理与诚信			
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	披露	关于我们
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	披露	关于我们-完善公司治理
G4-58	举报不道德或非法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	披露	关于我们-完善公司治理
经济			
经济绩效			
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	披露	经济责任 关键绩效表
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	披露	环境责任-绿色金融，支持低碳经济 环境责任-绿色服务，践行科技环保
间接经济影响			
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	披露	经济责任
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	披露	经济责任
环境			
物料			
G4-EN1	所用物料的重量或体积。	部分披露	环境责任—绿色办公，畅享

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
			低碳文明
能源			
G4-EN3	机构内部的能源消耗量。	部分披露	环境责任—绿色办公，畅享低碳文明
G4-EN6	减少的能源消耗量。	披露	环境责任—绿色办公，畅享低碳文明
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低。	披露	环境责任—绿色服务，践行科技环保 环境责任—绿色办公，畅享低碳文明
产品和服务			
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度。	披露	环境责任—绿色服务，践行科技环保 环境责任—绿色办公，畅享低碳文明
合规			
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	未发生	-
供货商环境评估			
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	部分披露	环境责任—绿色公益，关爱绿色家园
环境问题申诉机制			
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量。	未发生	-
劳工实践和体面工作			
雇佣			
G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利。	部分披露	社会责任—员工关爱，一路相伴成长
职业健康与安全			
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	部分披露	社会责任—家园文化，人文关怀
培训与教育			
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数。	部分披露	社会责任—能力提升，共同成长
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划。	部分披露	社会责任—能力提升，共同成长
多元化与机会平等			
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数民族成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成。	部分披露	社会责任—平等雇佣，多元团队
供货商劳工实践评估			
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例。	不适用	-
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	不适用	-

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
	施。		
劳工问题申诉机制			
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量。	未披露	/
人权			
童工			
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	未发生	
强迫与强制劳动			
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施。	未发生	
社会			
当地社区			
G4-S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	披露	社会责任—精准扶贫，共享发展成果 社会责任—热心公益，共建和谐社会
G4-S02	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点。	披露	社会责任—精准扶贫，共享发展成果 社会责任—热心公益，共建和谐社会
反腐败			
G4-S03	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险。	披露	关于我们—完善公司治理—反腐败
G4-S04	反腐败政策和程序的传达及培训。	披露	关于我们—完善公司治理—反腐败
G4-S05	确认的腐败事件和采取的行动。	部分披露	关于我们—完善公司治理—反腐败
公共政策			
G4-S06	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值。	不适用	-
反竞争行为			
G4-S07	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果。	不适用	-
合规			
G4-S08	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	未披露	/
供货商社会影响评估			
G4-S010	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	部分披露	绿色办公，畅享低碳文明
社会影响问题申诉机制			
G4-S011	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施。	部分披露	绿色办公，畅享低碳文明
产品责任			
客户健康与安全			
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规	未发生	/

序号	指标描述	披露情况	在报告中的位置
	和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数。		
产品及服务标识			
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数。	未发生	/
G4-PR5	客户满意度调查的结果。	披露	社会责任—客户服务，传递真诚温暖 关键绩效表
市场推广			
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售。	未发生	/
G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数。	未发生	/
客户隐私			
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	未披露	/
合规			
G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额。	未披露	未发生违反提供及使用产品与服务的有关法律法规事件
金融行业补充指标			
G4-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。	披露	经济责任—服务实体，支持国家战略 经济责任—促进民生，服务美好生活 环境责任—绿色金融，支持低碳发展 环境责任—绿色服务，践行科技环保
G4-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。	披露	经济责任—服务实体，支持国家战略 经济责任—促进民生，服务美好生活 环境责任—绿色金融，支持低碳发展 环境责任—绿色服务，践行科技环保
G4-FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	披露	环境责任—绿色金融，支持低碳经济 社会责任
G4-FS14	使更多弱势群体享受到 FS 的倡议	披露	社会责任