

平安银行股份有限公司

2019 年可持续发展报告

目录

高管致辞.....	4
一、 企业管治篇.....	6
1. 银行简介.....	6
2. 2019 年表现.....	7
1.1 责任绩效.....	7
1.2 荣誉认可.....	8
3. 可持续发展管理.....	9
3.1 发展理念.....	9
3.2 重要议题.....	9
3.3 责任沟通.....	11
4. 党建引领.....	13
5. 稳健经营.....	15
5.1 公司治理.....	15
5.2 内控合规.....	16
二、 经济责任篇.....	21
6. 服务实体经济，助推经济腾飞.....	21
6.1 “贷”动区域发展.....	21
6.2 布局重点行业.....	22
6.3 助力基础建设.....	23
6.4 布局跨境金融.....	24
7. 科技创新，引领智慧生活.....	26
7.1 零售金融服务.....	26
7.2 升级消费服务.....	27
7.3 贴心服务体验.....	29
7.4 融合智慧场景.....	30
8. 服务社会，普惠百姓民生.....	34
8.1 支持中小企业发展.....	34
8.2 探索乡村金融路径.....	36
三、 社会责任篇.....	38
8. 不忘初心，专注客户服务.....	40
8.1 用心服务客户.....	40
8.2 信息资金安全.....	42
8.3 普及金融知识.....	46

9. 以人为本，真心关爱员工.....	48
9.1 多元人才招聘.....	48
9.2 陪伴员工成长.....	50
9.3 悉心关怀员工.....	52
10. 勇担责任，致力扶贫济困.....	54
10.1 持续扶智培训.....	55
10.2 支持产业造血.....	55
10.3 打造一村一品.....	56
10.4 创新产销赋能.....	56
11. 热心公益，共建和谐社区.....	58
11.1 参与志愿服务.....	58
11.2 关爱儿童成长.....	59
11.3 关爱弱势群体.....	60
四、 环境责任篇.....	62
12. 绿色金融，推动持续发展.....	62
13. 绿色运营，践行环保理念.....	64
13.1 绿色服务.....	64
13.2 绿色办公.....	65
13.3 绿色采购.....	66
GRI 对标表.....	67
第三方审验.....	72
关于本报告.....	74
意见反馈表.....	75

高管致辞

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。面对复杂的经济形势，我们紧跟国家战略要求，以服务实体经济、服务人民群众为根本，结合自身特点和优势，坚定不移推进零售转型，持续大力推进金融扶贫，致力打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”。

支持国家战略，建设美好生活。我们坚决贯彻国家宏观经济政策，对接国家战略，服务区域发展，为各区域定制金融支持方案，助力各区域稳健长效发展。2019 年，我们全力支持粤港澳大湾区建设，统筹打造“湾区贸易金融区块链平台”、成立香港分行、推动跨境金融产品创新，为粤港澳大湾区的后续发展提供平安力量。同时我们聚焦民生改善，为多个省份的基础设施建设提供金融助力，深入农村地区提供更深入广泛的金融服务，并不断加强服务实体经济，推动民营、小微企业成长，让公众享受更智能、更便捷的金融生活。

普惠百姓民生，共享发展成果。我们秉承“以客户为中心”的初心，着力打造“SAFE 智能反欺诈系统” 守卫客户的资金安全，并通过科技赋能优化客户服务，让客户享受更智能、更便利的金融生活。我们将消费者权益保护作为工作重点，推出多项科技创新消费者权益保护项目，并向青少年、高校学生、社会人群社区老人提供有针对性的金融知识普及活动。同时，我们聚焦乡村振兴，发挥专业优势，为贫困地区提供金融支持。我们大力开展“村官工程”，创新“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环模式，自 2018 年以来，已向云南、广西、贵州、四川、陕西、海南、重庆、湖南、宁夏等地投放扶贫资金 125.54 亿元，惠及 52 万贫困人口，为建设新时代美丽乡村提供具有平安特色的解决方案。

发展绿色金融，助推绿色产业。我们深入贯彻国家“十三五”规划及中国银保监会《绿色信贷指引》，加大对绿色信贷的支持，引领绿色金融产品创新。我们不断推进对低碳经济、循环经济、节能减排绿色产业的金融支持，促进低碳经济的发展。截至 2019 年底，平安银行绿色信贷授信总额达 572 亿元，贷款余额达 252 亿元。同时，我们将绿色低碳理念融入金融服务全过程，公众可通过平安口袋银行 APP“空中柜台”实现足不出户办业务。此外，我们大力推广电子对账方式，着力减少对环境的影响，为客户提供绿色环保的服务体验，践行绿色运营，打造绿色银行。

一元复始,万象更新。2020 年是全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标的重要里程碑。平安银行将不忘初心，砥砺前行，以高质量的金融支持服务国家发展大局，以科技推进社会发展进步，

以优质服务回报客户，以金融扶贫助力脱贫攻坚。我们将与利益相关方携手，共同促进经济、社会、环境的可持续发展，为建设更幸福美好的社会谱写新的篇章。

一、企业管治篇

1. 银行简介

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（深圳证券交易所：000001），致力于为客户提供一站式综合金融服务。平安银行前身为深圳发展银行，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）股份有限公司及其控股子公司合计持有本行 58% 的股份，为平安银行控股股东。截至 2019 年末，本行有 91 家分行（含香港分行）、共 1,058 家营业机构。

平安银行紧跟国家战略，坚定推进零售转型，持续深化“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，分别构建零售和对公业务的“3+2+1”经营策略，全面推进“AI Bank”体系建设，全面加强金融风险防控，持续加大民营企业、小微企业支持力度，持续提升服务实体经济能力，持续大力推进金融扶贫，致力打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”。

科技引领	零售突破	对公做精
<ul style="list-style-type: none"> 以科技全面重塑银行机体，全面引领业务发展，打造金融科技护城河 	<ul style="list-style-type: none"> 举全行之力，融科技智慧，打造领先的智能化零售银行 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持“行业化、专业化、投行化、轻资本、轻资产”的发展理念，以精益求精的态度、精耕细作的方式，打造精品公司银行

2. 2019 年表现

1.1 责任绩效

		2019 年	2018 年	2017 年
经济 绩效	资产总额 (亿元)	39,390.70	34,185.92	32,484.74
	存款总额 (亿元)	24,369.35	21,285.57	20,004.20
	贷款总额 (含贴现) (亿元)	23,232.05	19,975.29	17,042.30
	营业收入 (亿元)	1,379.58	1,167.16	1,057.86
	净利润 (亿元)	281.95	248.18	231.89
	每股收益 (元)	1.54	1.39	1.30
环境 绩效	过剩产能行业贷款余额 (亿元)	489.46	527.26	710.35
	过剩产能行业贷款占比	2.11%	2.64%	4.17%
	绿色信贷授信总额 (亿元)	572	626.93	808.39
	视频会议次数 (次)	36,736	31,811	29,005
社会 绩效	信用卡客户满意度	87.4%	87%	84.1%
	员工总数 (人)	34,253	34,626	32,502
	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
	缴税总额 (亿元)	227.49	230.94	239.00
	对外捐赠总额 (万元)	748.62	489.83	552
	累计投放扶贫资金 (亿元)	125.54	44.58	—
	扶贫资金帮扶户数	16,083	1,917	—

1.2 荣誉认可

重要奖项名称	颁奖机构
优秀金融扶贫先锋榜	中国互联网新闻中心
最佳精准扶贫贡献奖	中国银行业协会
2019 亚洲卓越商业银行	
2019 中国精准扶贫优秀案例	《21 世纪传媒》
2019 年度产品创新银行	
最佳金融创新奖	《银行家》杂志
亚太及中国区最佳管理银行奖	《亚洲银行家》 (The Asian Banker)
中国最佳股份制贸易金融银行	
“金理财” 年度资产管理卓越奖	《上海证券报》
首届金融安全金盾团队奖	《南方都市报》
最佳手机银行运营奖	中国金融认证中心
年度最具竞争力银行	金融时报社
2018 年度银行科技发展奖二等奖	中国人民银行

3. 可持续发展管理

3.1 发展理念

平安银行紧跟国家战略，以服务实体经济、服务人民群众为本，关注客户需求，关注科技应用，关注风险管理，不断提升银行整体经营管理能力，着力在发展战略、综合金融、创新文化、执行能力、金融科技、零售银行和公司银行等七个方面打造特色鲜明的核心竞争力。

坚持经济效益、社会效益和环境效益的统一，是平安银行实现可持续发展的核心战略。为实现“打造中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”的战略愿景，平安银行秉持“责任创造价值，真诚回报社会”的可持续发展理念，努力打造价值银行、品牌银行、人文银行、绿色银行和爱心银行，以责任金融推动经济发展、社会进步和环境改善。



根据发展战略，平安银行通过“科技引领”，运用先进的科技平台支持各项金融服务加速创新；通过“零售突破”，满足老百姓日益丰富的金融需求，助力普惠金融快速推广；通过“对公做精”，坚持服务关乎国计民生的重点行业和战略性新兴产业，支持实体经济发展。依据《平安银行三年发展战略规划（2019-2021）》指引，平安银行致力于全面提升服务实体经济能力，支持国家战略；深入推进绿色金融，助推低碳经济；启动公益扶贫活动，将金融和扶贫相结合；致力完善内外服务，真诚回馈社会。

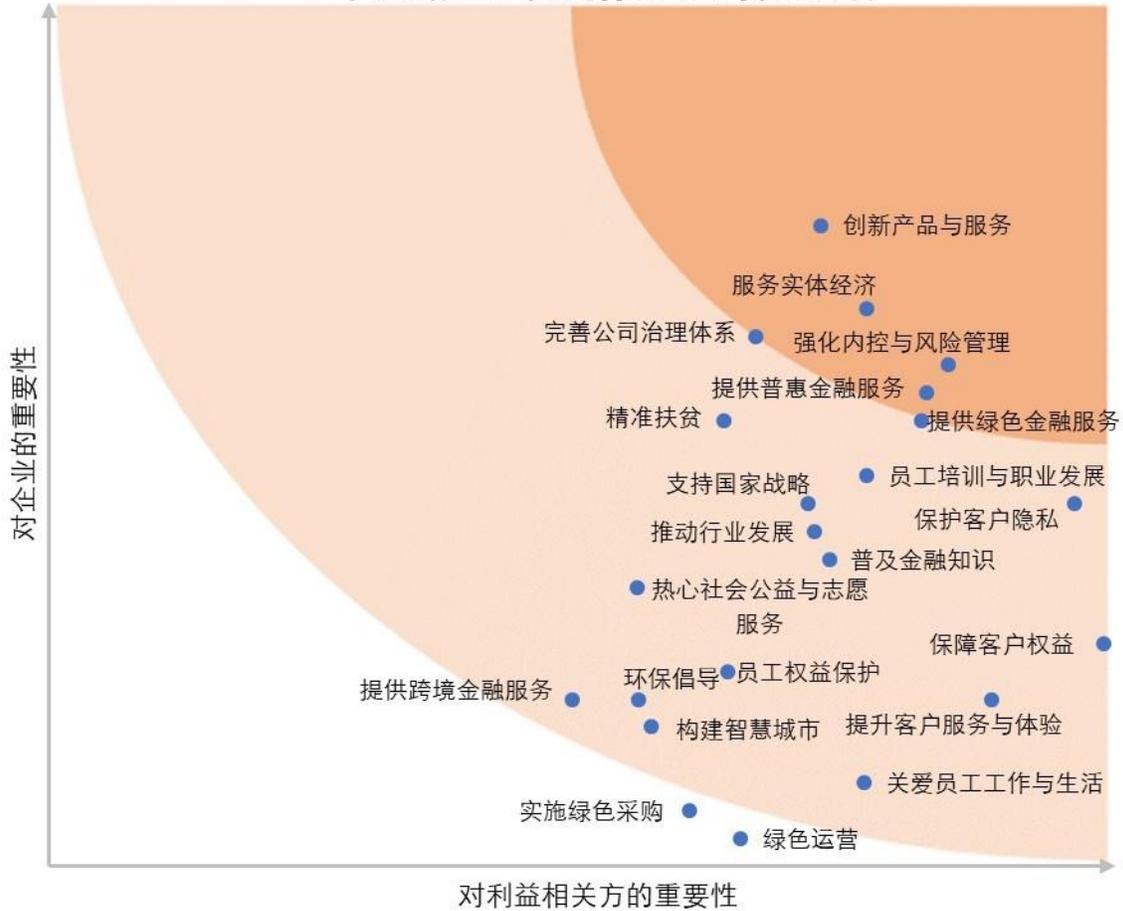
我们不断完善社会责任工作体系，形成了董事会和高级管理层直接领导、总行办公室牵头协调、总行各部门共同参与、各分支行落地推进、全行员工共同参与的社会责任管理架构和工作格局，确保社会责任管理理念与行为在日常工作中的落地。

3.2 重要议题

平安银行本年度经营业务及可持续发展管理均未发生重大变更，因此，在本年度可持续发展报告的准备过程中，我们基于银行的重大议题设计了网络调研问卷，并发送给各利益相关方，征集多方建议和意见，作为 2019 年可持续发展报告编制及未来工作的重要参考。

建立议题库	问卷调研	整理分析	评估审阅
<ul style="list-style-type: none"> 通过对标同行企业、回顾2019年主要业务、审视2018年重大议题，建立了2019年可持续发展议题库 	<ul style="list-style-type: none"> 通过邮件、微信等方式，向各利益相关方发送了2019年可持续发展议题的网络调研 	<ul style="list-style-type: none"> 回收调研结果后进行有效性筛选及结果分析，绘制重大性议题矩阵 	<ul style="list-style-type: none"> 将调研结果与重大性议题矩阵提交管理层进行审阅，将各利益相关方的建议和意见充分传递至管理层

平安银行2019年度可持续发展重要议题矩阵



3.3 责任沟通

我们建立了与利益相关方常态化的沟通机制，通过多渠道、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。

利益相关方	利益相关方期望	回应措施	沟通方式
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 合法合规运营 • 依法纳税 • 保护环境 • 促进就业 • 助力地方发展 • 助力行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守国家和地方法律法规 • 及时足额纳税 • 发展绿色信贷 • 增设工作岗位 • 参与地方建设、地方采购 • 为行业发展献计献策 	<ul style="list-style-type: none"> • 项目报批 • 参加相关会议 • 日常工作汇报 • 信息公开 • 参与行业协会活动（中国银行业协会、中国支付清算协会等）
股东	<ul style="list-style-type: none"> • 稳健发展 • 公司保值增值 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善公司治理 • 提高产品竞争力 • 提高产品利润率 • 提升品牌形象和美誉度 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息公开 • 股东大会 • 书面通知 • 业绩发布会
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 开展普惠金融 • 优质服务 • 尊重隐私 	<ul style="list-style-type: none"> • 强化科技引领的金融产品及服务 • 建立服务热线和投诉渠道 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户服务热线 • 客户服务活动 • 客户满意度调查 • 客户经理日常联络
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 权益保障 • 广阔发展空间 • 安全舒适的工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 严格执行相关法律法规 • 制定公平的考核晋升机制 • 举办丰富多彩的文体活动 • 不断改善员工工作环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 工会 • 座谈会与培训交流 • 内刊、内网等内宣平台

社区	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区建设 开展公益慈善活动 参与社区活动 	<ul style="list-style-type: none"> 推进精准扶贫 开展金融扶贫 定期与社区进行交流 参与地方建设 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 志愿者服务 信息公开
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 诚信履约 互惠合作 共同成长 	<ul style="list-style-type: none"> 公开采购信息 按时付款 帮助供应商成长 	<ul style="list-style-type: none"> 项目合作 工作会议 日常沟通
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 获取新闻线索 正常采访报道 	<ul style="list-style-type: none"> 组织媒体采访活动 向公众媒体发布信息 	<ul style="list-style-type: none"> 媒体开放日 各类发布会 媒体采访活动

平安银行通过开放日积极与利益相关方沟通

AI 零售开放日：2019 年 3 月 7 日，平安银行召开零售开放日。超过 200 位投资者、分析师、媒体代表等在本次开放日中就平安银行零售战略升级、具体打法与高管团队直接对话、交流。

对公开放日：2019 年 8 月 9 日，平安银行举办对公开放日活动，与投资者及其他公众交流，并在官方网站上发布开放日报告。报告内容涉及资产风险管理、科技创新、业务发展、客户服务等内容，及时有效地向投资者传递平安银行关键绩效及企业发展情况。

4. 党建引领

平安银行坚持以党建引领银行发展，深入贯彻党中央关于全面从严治党的新部署、新要求，积极探索党建工作与经营管理工作相融合的新模式，充分发挥党的领导作用和政治核心作用，把党建工作总体要求纳入《公司章程》，将党的建设与银行经营发展高度融合，进一步增强了党建工作实效，确保全行凝心聚力、共谋发展。

确立党的核心领导地位，党委书记担任董事长，党委副书记担任行长，党委副书记担任监事长、纪委书记；健全各级党组织架构，规范各基层党组织党委、纪委职数配置标准和原则，确保党的各项方针政策贯彻落

组织架构

确保党在决策、管理、监督方面的核心领导作用，“三重一大”事项先报请党委会讨论通过，再履行相关公司治理程序，不断完善党统一领导的民主监督、群众监督和风险监督三大监督机制。

（“三重一大”即：重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策、大额资金使用。）

管理机制

持续推进党风廉政教育活动，持续开展“党、纪、监”相结合的巡检监督，持续开展上井冈山、上西柏坡、上延安等一系列党建活动，以党建正风气、控风险、促发展；召开各专题民主生活会，对党员进行民主评议；逐级全面开展书记抓党建工作述职考评，确保基层党建各项工作落到实处；组织召开“七一”党庆大会及先进表彰活动，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

措施行动

通过将党建与经营高度结合，逐渐产生了“化学效应”，催生出了全行的战略、策略和执行方案。根据党中央统一部署，2019 年，平安银行全行开展了“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。平安银行积极贯彻落实党中央要求，通过开展党风廉政教育活动、“正风肃纪”、员工违规行为整治“雷霆行动”等系列活动，将主题教育活动全面引向深入，简洁务实、风清气正的风气进一步形成。

平安银行总行党委召开民主生活会

2019 年 9 月 3 日，平安银行总行党委以“不忘初心、牢记使命”为题，召开了一场开诚布公、求真务实的民主生活（扩大）会议。会议紧密围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，结合当前国家面临的经济金融形势，就平安银行如何服务实体经济，如何防控金融风险，如何推动银行持续健康发展开展了深入讨论。

5. 稳健经营

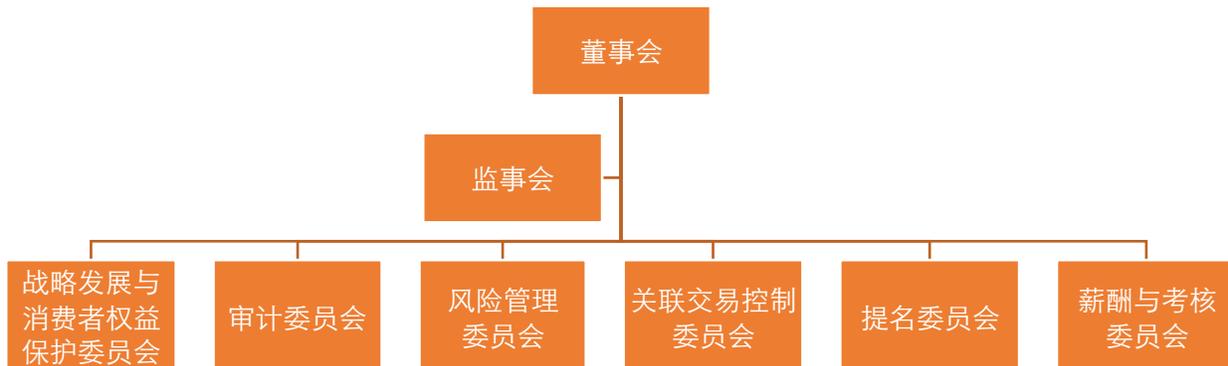
5.1 公司治理

平安银行按照《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、中国银保监会的监管要求，致力于进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构。我们建立了多项公司治理制度，“三会一层”（股东大会、董事会、监事会及管理层）各司其职，有效运作，确保平安银行积极转型和稳健发展。

平安银行公司治理制度示例

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
 内幕信息及知情人管理制度
 董监事履职评价办法

2019 年，平安银行股东大会共召开 2 次会议，审议通过 14 项议案，听取 4 项报告。为切实维护广大投资者的合法权益，股东大会通过提供现场会议和网络投票两种参会渠道，确保全体投资者均可以平等有效地参与到公司治理中，并设置股东问答环节，由董事长和行长等主要领导直接面对面回复投资者关心的问题。11 月 7 日，第一次临时股东大会选举产生第十一届董事会，完成了董事会换届工作。



2019 年，董事会共召开 14 次会议，各专门委员会共召开 30 次会议；监事会共召开 6 次会议，其各专门委员会召开 6 次会议。董事会、监事会以及各专门委员会严格按照公司章程、议事规则及各委员会工作细则召开会议履行职责，对相关工作提出意见与建议，为董事会科学决策和监事会依法监督发挥重要作用。

为确保投资者能够准确、完整、及时、公平地获取公司真实的动态信息，我们严格遵循公平信息披露的原则，依据《信息披露事务管理制度》《投资者关系工作制度》，通过业绩说明会、投行会议、实地路演、在公司官网设立投资者关系专栏等形式，就公司的发展战略、经营业绩与机构进行沟通，并通过热线电话、邮件和网站等渠道服务个人投资者。2019 年平安银行发布定期报告和临时公告共 136 份，连续 8 年在深交所信息披露考核中获评最高等级 A 级。

5.2 内控合规

平安银行严遵谨守商业道德，深耕厚植合规文化。我们建立了由董事会负责的合规管理架构，由总行合规内控与案防委员会进行统筹、决策、协调及监督，并由各分行管理层承担合规管理落实责任。同时，平安银行遵循合法合规、制度先行、务实有效、精简规范、整体连贯的原则建立起完整的制度管理体系，并通过加强制度执行有效性管理和组织全面的合规文化活动，不断提升平安银行合规内控管理水平。

4.2.1 防范金融风险

在金融市场上，风险管控能力是检验一家银行管理水平的试金石。为了有效提升平安银行在信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、战略风险、法律合规风险等数十项经营风险方面的管理水平，我们坚持“风险与发展相互协调，风险与收益相互均衡，风险与资本相互适应”的风险管理原则，并建立集中、垂直、独立的全面风险管理架构，建成“派驻制风险管理、矩阵式双线汇报”的风险管理模式。

平安银行董事会承担风险管理的最终责任，风险管理委员会向董事会提供专业意见或根据董事会授权就专业事项进行决策，负责监督高级管理层对风险的控制情况，对银行风险政策、管理状况及风险承受能力进行定期评估，提出完善风险管理和内部控制的意见。风险管理委员会中至少有一名独立董事成员。风险管理部、资产负债管理部等专业部门负责相应的风险管理工作。监事会定期对董事会及高级管理层在风险管理中的履职情况进行监督评价，稽核监察部负责对风险管理进行内部审计。此外，为更好地防范风险，防止激励不当或过度激励，根据《商业银行稳健薪酬监管指引》和平安银行相关规定，我们继续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，并根据风险指标执行情况及风险暴露事件的性质及影响程度等，决策到期是否支付以及支付比例。

针对不同类型的风险，我们根据中国银行保险监督管理委员会等监管部门的要求，搭建了涵盖基本制度、一般管理办法、操作流程的风险管理制度体系，覆盖了风险识别、计量、监测、报告和控制在的全流程，并定期审视评估各项制度和管理办法，根据业务和发展现状不断完善、改进、

- 平安银行积极组织高管及风险管理人员进行培训提升，其中高管人均学习时长为 78.21 小时，参训比例为 94.4%，风险管理人员人均学习时长为 65.79 小时，参训比例为 86.8%。

优化流程。2019 年，我们通过不断推进全行资产结构优化、提升风险集中化管理水平、强化资产质量管控机制、加大问题资产处置力度、建立有效的风险监控方案、定期开展风险压力测试、优化风险管理工具、开展风险培训宣导、推进风险管理智能化等管理措施，确保各类风险在可控范围内。

风险管理智能化

2019 年，平安银行全方位迭代优化“AI+风控”项目，推进新一代智能风险管理体系建设，搭建贷前、贷中、贷后 AI 风控机器人，打通个贷、汽融、信用卡等产品风险管理系统，实现风险前、中、后业务全面 AI 化、统一化客户管理。

4.2.2 营造合规氛围

平安银行组织梳理了银行合规文化体系并发布《平安银行合规文化建设指引（试行）》，确立“人人合规，创造价值”为合规文化建设的核心理念，筹备全行性大型合规专题宣导活动，针对业务部门负责人、合规人员、新入职人员等不同群体开展培训，强化“合规人人有责”的理念，营造合规文化氛围。

4.2.2.1 反腐倡廉

根据党中央和中纪委“从严治党、有腐必反、有贪必肃”的精神，平安银行深入贯彻落实从严治党，强化监督问责机制，通过日常督察、专项检查、信访监督、宣传培训等方式，持之以恒打造廉洁清明的工作氛围。

- 扎实的制度基础。**我们制定并执行多项内部管理制度，更新并修订《平安银行礼品礼金上交登记处理办法》《平安银行纪检工作规定》，要求各级纪委严格执行，并根据自身实际制定纪检工作实施细则，强化制度约束，进一步夯实纪委工作制度基础。
- 主动地自查自纠。**平安银行推动所有总行部门和分行，按照“谁的人、谁管理、谁负责”原则，

结合实际制定检查方案开展全面自查自纠专项工作。明确重点排查人员，紧盯重点领域，并利用丰富排查手段，如模型监测、系统平台、查询工商信息、征信报告、客户回访、员工家访、突击检查等手段持续开展自查自纠，并形成常态化机制。

- **全面的复查验收。**由总行稽核、合规、风险、人力、办公室等部门牵头，进行 100%全覆盖的复查验收，逐一检视各部门专项行动落实情况、追踪违规问题的整改问责情况、深入排查未被部门自查发现的各类风险隐患，且考评结果与部门绩效考核直接挂钩。
- **接受集团现场巡视。**全力配合平安集团巡视组的工作，对巡视发现的问题及时沟通和纠正。
- **深入地培训学习。**我们积极组织展开警示教育活动，包括组织培训、讲座、参观廉教基地和监狱等，累计组织超过 100 次警示教育，覆盖全行 100%的员工，持续建设廉政合规文化。
- **广泛的宣传教育。**配合“正风肃纪”“雷霆行动”专项行动，持续通过“e 廉政”开展员工行为二十项禁令警示案例线上教育宣导活动，持续通过自橙 e 家“e 廉政”栏目开展“正风肃纪”“雷霆行动”专题宣导，线上累计推送 131 篇，阅读总次数 161,017。

4.2.2.2 反洗钱

平安银行坚持“预防为主”“风险为本”的反洗钱工作原则，不断完善内控制度管理，积极开展反洗钱宣导和人员培训，多措并举，切实防范洗钱风险、涉恐融资风险和制裁等风险。

- **健全的管理制度。**我们制定了《平安银行反洗钱工作管理办法》《平安银行大额交易和可疑交易报告管理办法》和《平安银行反恐融资“黑名单”业务合规处理指引》等 13 项反洗钱内控管理制度，涵盖了反洗钱工作管理、大额及可疑交易报告、客户身份识别和交易记录保存、黑名单筛查、涉恐资产冻结等反洗钱工作主要领域。
- **创新的科技融合。**我们积极探索科技与反洗钱工作的融合，在智能 KYC (Know Your Customer) 模型、可疑交易智能监测模型、洗钱风险看板等方面取得积极进展。我们成功建立可疑交易智能识别模型，通过智能算法对客户资金交易金额、笔数、账户特征、交易涉及的地区等综合分析，显著提高监测有效性。
- **广泛的宣导培训。**2019 年，我们继续开展全行范围的反洗钱宣导和培训，通过网络课程、反洗钱专家及国际制裁专家现场授课、国际公认反洗钱师协会 (ACAMS) 考试、动漫短片宣导等多种方

式，共计开展各式培训 200 余次，共 6 万余人次参加培训，提高了全员反洗钱工作意识并营造反洗钱合规氛围。

- **积极地信息上报。**我们积极开展重点可疑交易报告的分析、上报工作，为打击洗钱犯罪提供有价值的情报线索，得到江苏省国安厅、厦门市纪委办、山东省反洗钱工作联席办公室等多方的肯定和表扬。

4.2.2.3 稽查举报

平安银行深信良好的稽查举报管理是正风肃纪的有力保障。2019 年，我们制定《稽核监察条线从业人员行为细则》《员工违规行为积分管理办法》《监管行政处罚内部问责管理办法》等管理规定，全面规范稽核监察人员履职行为，引导和督促全行员工遵章守纪，规范问责流程并确保有罚必问责。

总行办公室是平安银行信访工作的统一管理部门，处理各类信访事项，对所有信访事项的调查、处理及落实情况进行全流程跟踪督办。总行稽核监察部负责调查、处理内部违规违纪类信访事项，与总行办公室保持密切沟通，及时反馈调查与处理的进展。各分行、各行业事业部信访管理工作由各分行办公室、各行业事业部综合管理部具体负责，并指定一名专职或兼职人员负责本单位日常各项信访工作，并与总行办公室保持密切沟通。

平安银行向社会公开举报途径，同时，我们严格保护举报者的个人信息，严禁对检举、控告人及其亲属进行压制、歧视、刁难并严肃查处侵犯检举、控告人权利的行为。



“雷霆行动” 排查违规

2019 年，平安银行开展员工违规行为整治“雷霆行动”。组织全行员工（含外包人员）100%签署合规履职承诺书和违规行为主动申报表，推动各单位常态化开展自查自纠，同时运用模型监测、系统平台、员工主动提交征信报告、查询工商信息（经商办企业）、客户回访、员工家访、突击检查等手段开展一系列排查活动。对于查处到的多项违规违纪问题，如违规向渠道方收费、违规招聘亲属入职、违规考勤代打卡、违规出借个人账户等，按照公司制度对直接和相关责任人给予问责处罚。为检验活动成效，总行“雷霆行动”执行小组依据自查自纠和风险排查情况，组织对 84 个一级单位 100%覆盖复查验收和结果通报。通过本次专项行动，促使全行员工牢固树立合规意识，更加明确禁止做什么、应该做什么，进一步筑牢“红线”意识；同时通过充分运用“传统+科技”的风险排查手段，推动三道防线的检查监督手段更加丰富和完善，确保公司发展与整治“两不误”，持续推动形成简单务实、风清气正的行风行貌。

二、经济责任篇

6. 服务实体经济，助推经济腾飞

2019 年是中华人民共和国成立七十周年。在过往的七十年里，国家的经济发展取得了辉煌的成就。平安银行既是国家经济腾飞的受益者，也是缔造更好的中国的建设者。平安银行紧跟国家战略的步伐，与整个社会系统同频共振，为国家继续向前发展贡献积极力量。

6.1 “贷”动区域发展

促进区域协调发展向更高水平和更高质量迈进，建立更加有效的区域协调发展新机制离不开金融支持。我们始终以服务国家战略、支持国家区域发展需要为导向，与各地政府部门和企业深度合作，为各区域定制金融支持方案，为保障各区域稳健长效发展提供金融保障。

支持粤港澳大湾区经济发展

2019 年 2 月 18 日，《粤港澳大湾区发展规划纲要》正式发布。为支持湾区经济发展，平安银行承办了由人民银行深圳市中心支行（深圳人行）发起、人行数字货币研究所统筹规划的“中国人民银行贸易金融区块链平台”，打造“一级与二级市场兼备、境内外打通、商业与监管兼顾、线上与线下相衔接”的全功能区块链贸易金融商业服务平台。同时，我们持续完善跨境 e 金融平台，通过实时交互的在线结算、资金交易、线上融资和订单管理、运输管理、商品管理等基础功能，为大湾区企业提供更佳体验的跨境交易银行及外贸增值服务。

带动重庆自由贸易试验区经济发展

重庆自由贸易试验区是国家设立的七个自贸试验区之一，对于国家加大西部地区门户城市开放力度、带动西部大开发战略深入实施具有重要意义。平安银行于 2019 年 8 月正式设立平安银行重庆自由贸易试验区分行，进一步利用综合金融优势，为企业提供个性化的金融服务，为广大客户提供高质量的金融产品与服务，带动重庆自贸区经济迅速发展。

银企合作打造武汉临空经济区

武汉航空港发展集团有限公司（以下简称“航发集团”）是武汉市委、市政府为加快推进武汉临

空经济区建设而组建成立的，航发集团将充分利用和整合临空区有效资源，促进武汉临空经济区成为武汉新的经济增长级。2019 年 12 月，平安银行武汉分行与航发集团签署战略合作协议，将给予航发集团重大项目投贷联动、产业投资、综合授信、发债业务及债务置换五个关键领域更大支持，助力航发集团打造集武汉临空经济区基础设施建设、临空实体产业投资为一体的大型临空业发展集团。

6.2 布局重点行业

我们以客户需求为导向，借助平安集团业务资源和科技优势，在民生发展的多个行业的全生态圈、全产业链布局，通过体系化、行业化、专业化、集团化打法，为战略客群客户提供定制化综合金融解决方案。

● 汽车生态领域

我们整合平安集团内外部资源，发挥行业研究专业能力，形成公司条线与零售条线的协同，通过科技赋能打造完善的汽车行业数据库，着力出行平台，链接造车、用车、养车三大场景，一站式解决出行平台的诉求。

• 车制造-汽车产业升级开发：

- 联合国内主流汽车主机厂成立汽车生态产融联盟，将银行服务嵌入生态产业链中的各场景、各环节，并助力工厂产能布局、产业园扩建，对核心主机厂进行深入的综合金融开发；
- 助力头部零部件企业外延式并购，利用并购、再融资等复杂综合金融服务对优质头部企业进行价值深挖，协助其实现对产业链的全覆盖开发。

• 车出行-出行生态开发：

- 完成车主贷与滴滴系统打通，累计放款约 3,586.96 万元；
- 滴滴货架逐步上线平安银行理财产品，并同步提供钱包余额理财解决方案；
- 平安智贷二期小流量上线滴滴平台。

• 车交易-车商贷网络融资项目：

- 联合平安产险共同完成模式孵化，依托产险超 2.9 万家经销商合作数据和 1.4 万一线保险业务人员，交叉验证风险，延伸到二手车业务的融资服务。

● 医疗健康领域

平安银行联动平安集团医保科技的医保控费能力、健康险的商保直赔能力、平安好医生的慢病管理及在线诊疗能力、平安好医生的远程检测能力，推出了“医疗服务 E 企管”“医药流通 E 企盈”等特色模式，深耕大健康产业，为客户提供“金融+科技+产业”的全方位服务。

智慧医疗助力胸科医院医疗升级

天津市胸科医院是公立三级甲等医院，在新院区建成投入使用后，启动了智慧住院项目。天津分行结合胸科医院诉求，依托平安集团金融、科技、保险、医疗资源，为该医院制定了以智慧医疗为核心的一体化医院服务方案，与该医院开展包括智慧住院、对公结算、授信、零售金融，综合保险、智慧停车等一揽子合作。

“医药供应链无追保理线上化融资”模式落地

2019 年，深圳分行协助国药集团一致药业股份有限公司“医药供应链无追保理线上化融资系统”项目成功上线。深圳分行运用科技手段赋能金融，充分解决了行业客户应收账款出表量大、高频琐碎等痛点，提升了服务效率，实现了线上化信息系统流程再造，该项目预计未来年投放金额超过 10 亿元。

6.3 助力基础设施建设

基础设施建设是社会经济发展的基石，也是增进民生福祉的一项重要工作。平安银行以金融为工具，全力协助各项重点基础设施建设项目，为建设高质量的基础设施体系贡献力量。

助力“双百工程”湘西地区基础设施建设

“渝怀铁路梅江至怀化段增建二线湖南省承担工程及拆迁 PPP 项目”及“张吉怀铁路湖南省承担工程及征地拆迁 PPP 项目”位于湖南省武陵山集中连片特困地区，是交通部“十三五”交通扶贫“双百工程”项目，为武陵山片区扶贫规划重点项目。为协助项目实施，有力提升湘西地区交通基础设施水平，带动沿线区域特色经济发展，平安银行为湖南铁路投资发展有限公司提供贷款 15.75 亿元，截至 2019 年末，已放款 2 亿元。

助力贵州发展水利设施建设

贵州水利投资有限公司应贵州省政府要求牵头实施水利建设，明确贵州省用 8 年时间，投资 1.431 亿元，建设水源工程 10,699 座/处；以城乡供水为主，结合灌溉，兼顾水利发电等综合利用，将解决 280 万贫困人口的饮水安全问题。平安银行通过综合金融解决了贵州水利投资有限公司投资大、工期长、利率要求低的三大痛点，以“保险债券计划+扶贫贷款+综合金融”的方式，为客户提供一揽子的综合金融服务，很大程度的降低了客户的融资成本。

6.4 布局跨境金融

近年来，全球经济一体化趋势明显，继“走出去”战略后，我国加速推进“一带一路”建设、人民币国际化和自贸区建设等国家战略，金融开放力度持续加大，企业跨境经济活动日益活跃。面对中资企业“走出去”跨境金融需求新变化，平安银行紧跟国家战略导向，全面提升跨境金融服务水平，为中资企业提供专业高效的管家式跨境金融服务，满足企业多元化的跨境金融需求。

- 为全球近 2 万家中资“走出去”企业提供全方位离岸金融服务
- 为 1 万多家境内企业提供全方位在岸外汇跨境金融服务
- 离在岸国际结算量超 2,800 亿美元
- 为境内企业提供了折合人民币超过 500 亿元的跨境融资

• 个人跨境服务

针对个人出境游，我们推出一站式跨境金融服务，可实现在线自助打印银行流水账单服务，支持多数国家的签证办理；提供全球境外旅行险，全面覆盖旅行不便保障、个人财物保障、个人意外伤害和医疗保障、救援服务保障等；在口袋银行 APP 信用卡专区推出“境外行程管理”服务，客户可在出境前登记出行计划，为境外交易提供安全保障；对客户临时大额消费需求提供实时“智能提额”服务等，全方位保障个人出境旅游的便捷、安全。

• 跨境电商支付

为响应国家货物贸易便利化政策号召，2019 年我们重新修订了《平安银行跨境第三方支付业务管理办法》，打造跨境支付全流程系统，提升大数据合规监测能力，大力支持跨境电商支付业务的开展，全年跨境电商支付业务规模超 900 亿元。

- **跨境金融**

平安银行跨境金融聚焦中资企业经营国际化、投资国际化、融资国际化的金融服务需求，以离岸金融为特色，集成在岸、离岸、自贸区、NRA 账户（境外机构境内外汇账户）、海外分行五大跨境金融服务体系，充分发挥境内外、本外币、离在岸联动优势，持续深耕“跨境投融资”“跨境资金管理”“跨境贸易金融”“跨境同业金融”“跨境 e 金融”五大产品体系，充分满足企业多元化的跨境金融需求，助力实体经济发展。

平安银行香港分行成立

2019 年 12 月 16 日，平安银行首家境外分行香港分行宣布对外营业，成为今年在港开业的首家中资银行机构。香港分行将发挥集团境外首家商业银行的牌照优势，全面落实三大战略定位：

- 通过与国际市场完全接轨的全功能境外账户体系及融资安排便利，成为面向全行客户的境外资金归集中心和跨境投融资服务平台；
- 做强全球市场交易，积极输出金融市场和资产管理类产品及策略服务；
- 打造服务平安集团及平安银行的境外资管产品中心及服务平台，为零售客户提供定制化的境外资产配置服务。

香港分行将发挥平安集团金融生态优势，整合内部服务资源，为企业客户提供更为便捷高效的一站式金融服务支持，打造成为具备国际化水准的综合金融服务桥头堡。

助力实现跨境交易无纸化

深圳分行向监管机构提出对外支付税务备案表信息上链创意，并经审核后成为商业银行的首家试点单位，全程参与项目的方案设计、系统开发、系统测试、系统上线、试点推广等工作。该项目实现政府、银行、企业三方数据的区块链验证，有效减少服务贸易项下的跨境付汇在税务备案方面的正本单据要求，便利化企业结算的同时，提升银行、监管单位、税务局的风险管控能力，目前已全面推广。

7. 科技创新，引领智慧生活

面对当前复杂经济形式，平安银行始终秉承“科技+金融”的战略导向，以 AI 为内驱动力，自下而上打造 AI Banker，以科技赋能金融生活，做更懂你的智能银行。

7.1 零售金融服务

零售关系着千家万户的生活，优越的零售金融服务将有效提升公众的金融生活质量。平安银行在线下推出“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，在线上不断迭代口袋银行 APP，并通过线上线下融合的智能 OMO（Online-Merge-Offline）服务体系，将 APP 与零售新门店无缝对接，实现了多种服务场景的线上线下融合。

6.1.1 打造口袋银行

口袋银行集贷款、理财、信用卡、支付等业务功能于一身，旨在打造成为一个承载平安银行全零售产品线的“大口袋”，而口袋银行的智能化改造也使客户的生活、消费、金融场景更美好。

- **个性化推荐**

口袋银行个性化推荐结合用户实时行为、客户画像、社交图谱、相似产品等维度，应用在智能客服、商品推荐、保险理财、卡片管理、活动推送等场景，实现跟随式个性化服务。

- **空中柜台**

依托远程服务平台，拓宽客户业务办理渠道，在口袋银行建立专属“空中柜台”模块，打破业务地域、网点、柜员的现实限制，使客户随时随地只要通过手机银行均可享受与柜面一致的银行服务：通过手机银行端“空中柜台”，客户在家里就能在线申请银行卡，修改身份信息等；人脸识别和 OCR（光学字符识别）技术辅助银行工作人员识别客户真实身份，大幅提升了人工核实客户身份的时效和准确性；大数据分析及时了解客户的服务需求，优化业务办理体验。

6.1.2 智能服务体系

零售新门店推出线上线下融合的智能 OMO 服务体系，将线上门店和线上门店无缝对接，实现了多种服务场景的线上线下融合，大幅提升服务水平和效率，为客户提供更便捷、更有温度的服务。

- **线上门店：**打造一站式综合金融服务平台

线上门店在高德地图、口袋银行、微信公众号、微信小程序、平安移动官网、支付宝小程序等各个渠道提供入口，客户可提前在线上门店进行银行业务的预约、预办理或直接办理；对预约到店的客户，提供“更懂你”的系列服务，如免费预约网点的茶点、儿童的书籍/玩具、健康体检等服务，到店提前办理业务等，为客户提供随时随地的银行服务。

- **线下门店：**打造“更懂你”的零售新门店

秉承“超凡服务更懂你”的服务理念，平安银行依托人工智能、生物识别、大数据、区块链、云计算等前沿科技，不断优化业务流程与服务体验。在客户预约后，实时传送客户信息到线下，门店可提前做好客户服务的准备，并为客户提供最需要的金融产品、活动及权益的推荐。

7.2 升级消费服务

经济的迅速发展为消费提供广阔的空间，而消费也同样为经济发展提供后续动力。平安银行以为客户提供更便捷、更全面的消费服务为念，针对传统金融服务无法满足的消费新需求提供多样化的产品，确保客户消费的便利、可及。

6.2.1 一键即享消费

平安银行深刻洞察用户消费场景，以人工智能赋能多样产品，快捷、迅速地满足客户各类消费需求。

信用卡一键即享

- “科技让生活更美好”是平安智慧生态圈的理念。平安银行信用卡作为“尖兵”，从客户消费需求场景入手，通过科技赋能实现“发卡-激活-支付-立享优惠”流程全实时，打造抓住客户消费冲动的“一键即享”模式。新流程利用生态圈经营理念整合销售、经营、支付三大职能，实现商圈经营助力销售获客；撬动了更多商企合作可能性，提升客户体验。

信用卡授信新模式

- 打破刷卡消费时临时申请提额的长时间等待，采用千人千面毫秒级授信决策，满足用户当笔交易对额度的需求；7×24小时自动计算、自动更新用户授信；智能预判客户潜在授信产品需求，及时为客户匹配提供最优授信产品服务。

借记卡智能结算通

- 客户在进行财富管理时通常会采用理财、基金、存款、黄金、贷款等多样化产品组合，而产品的分散对资金的使用灵活性产生限制，支付时费时费力。借记卡智能结算通，在一个账户下，多个产品，可做到合并支付，即当客户消费活期余额不足时，自动赎回/提取产品的资产（份额/额度）至活期账户进行支付。

新一贷全流程再造

- 新一贷是平安银行专为拥有稳定连续性工资收入人士发放的，以其每月工资收入作为贷款金额判断依据，用于个人消费的无担保人民币贷款。通过对新一贷全流程整合、新技术运用（基于位置的服务、智能语音、声纹等），客户随时随地通过“视频呼入”方式与审批师搭建线上审批新时代，真正实现客户零等待。

6.2.2 便捷收支分析

客户收支分析服务通过大数据能力的应用，环绕个人客户的衣食住行、理财、还款等全场景提供完整的查询服务和闭环体验。

借助大数据能力突破传统交易查询限制

- 目前行业基准的查询限制筛选时间段不能超过1年，查询历史数据不能超过3年。平安银行客户收支服务支持筛选时段大于3年，支持查询历史数据超过5年以上，突破传统借记卡、信用卡账单分开查询方式，整合借贷记数据，统一入口，让用户查询更全面，便捷。

支持智能搜索服务

- 除了传统的按时间、交易类型或收款人搜索外，客户可通过商户名称、品牌名称或者用途（衣食住行）直接进行交易搜索。

建立收支分析服务

- 以图表形式呈现客户月度/年度各类型交易的收支情况，使得客户对自己的支出、收入、投资理财、还款类交易一目了然。

防范交易风险

- 对于用户高风险交易或否认交易提供一键止损的服务入口，及时帮客户及时止损；梳理银行卡签约的协议，进行整合和运营；提供安全锁服务，随时随地保护客户账户安全，减少资金损失。

客户视角的信息流资金流闭环

- 对理财在途、贷款在途、信用卡在途场景进行梳理（例如：已赎回未到账，已审核未放款，待还款等）让客户清晰了解资金去向、及到账情况、实现各交易场景的闭环，让客户更安心。

7.3 贴心服务体验

平安银行深刻洞察私人银行服务痛点，针对性的提出智能化服务方案，使客户体验更便捷、高效、贴合用户需求。我们将 AI 嵌入客户识别、产品交易、投顾服务、资产筛选、投后管理等实际场景，通过人工智能技术把顶尖私人银行顾问能力集成到科技平台，赋能到整个服务团队，最终让产品满足客户多样化的需求。

AI私募直通平台

- 客户在进行产品交易时，可以清楚了解产品情况，并实现产品线上化交易及资产证明。

AI智能视讯

- 以智能视讯坐席代替人工视讯坐席，客户等待时长由10分钟降低至无需等待，解决高峰时段易排队堵塞问题，风险评估和交易的效率大幅提升。

私募定投

- 客户在首次认购私募类产品成功后，可通过平安口袋银行APP一键开启私募定投，无需重复追购流程，提升投资体验。

顾问式方法

- 针对高净值人群的资产配置需求，私人银行导入顾问式工作方法，并上线全新的财富管理系统。财富管理系统实现3秒自动生成客户账户报告书，60秒生成投资规划建议书，为客户提供全面、个性化的资产配置方案。

家族传承服务

- 搭建了完善的家族传承服务体系 and 专业的家族办公室团队，并实现保险金信托、家族信托服务流程线上化，为客户提供一站式家族传承服务。

“乐善专区”为客户提供轻松有爱的公益体验

平安口袋银行 APP 私人银行专区推出“乐善专区”，以“小善大爱随手公益”为理念，通过扶贫农产体验营、村官创富营人气点赞、扶贫旅游、专属公益理财产品、互动问答等为客户带来简单轻松的公益体验。2019 年参与关注的客户超 15 万人次；采购 2,300 份扶贫农产用于客户活动，带动内蒙古乌兰察布、广西田东、贵州雷山、陕西铜川等地经济增收；专属公益理财产品销售额超 50 亿。

7.4 融合智慧场景

信息技术的发展，让智慧城市变得不再遥远。平安银行运用金融科技，创新系列产品和服务，在城市治理、企业与个人服务层面，聚焦智慧医疗、智慧司法、智慧财政、智慧住房、智慧校园等多个领域，全面布局智慧城市建设，让城市更宜居。

6.4.1 智慧医疗

平安银行围绕医疗生态圈各类客户的信息流、资金流打造链条式服务，有效连通医疗服务各参与方，促进医疗服务智慧化转型。

医保局合作	卫计委合作	医院服务
<ul style="list-style-type: none"> •基于医保局三医联动、带量采购、医保风控管理等诉求提供支付结算平台、资金清分管理等服务 	<ul style="list-style-type: none"> •助力各级卫计委打造一体化服务平台，为市民的智慧就医、健康管理等服务提供一站式结算平台及账户管理体系 	<ul style="list-style-type: none"> •助力智慧医院建设，打造全流程就医服务，并集合集团优势与医院协同开展产学研结合业务

6.4.2 智慧司法

平安银行紧跟最高院政策方向，智能应用推进智慧司法，助力各级法院优化营商环境。我们集合集团智慧法律、银行智慧破产管理平台、诉讼易等产品为客户提供综合服务，便捷当事人业务服务，减轻法院工作量。

平安银行智慧破产管理平台应用人工智能、大数据、区块链等金融科技手段，建立“法院-破产协会-银行”三方协同监管体系。该平台设计的“司法+金融+互联网”破产清算业务全流程线上化服务，集成资金管理、线上债权人视频会议功能，提供节点动态监督、管理人履职评价等服务，实现破产案件审理全过程可视化，让法官和破产管理人工作减负增效，全面助力破产审理减负增效，保障债权人合法权益。目前，该业务已在南京、佛山、东莞、昆明、西安等 21 个城市应用推广，产品荣获 2019 年中国金融创新论坛“十佳区块链应用效率奖”。

6.4.3 智慧财政

平安银行围绕财政非税代收、国库集中支付、电子缴税、涉政企业资金监管等业务全面推进“智慧财政”服务效能，真正实现“摸得清、来得明、管得住、用得好”管理效果。

- **智缴纳：**我们主动拓展非税收缴渠道，提供一站式智能化安全、便捷在线缴费服务，让数据多跑腿，群众少跑腿；积极响应国地税改革政策，创新应用社保非税银模式，实现多元化、多场景，无死角缴税费入口，提供多渠道便民化缴税通道。
- **慧监管：**平安银行科技赋能独创三层账户体系，穿透式监管每一笔财政资金支出的神经末梢，让资金信息“多跑路”透明化，助力政府部门移动办公、高效审批。

助力“佛山市非税收入管理系统”横向全覆盖

佛山分行助力“佛山市非税收入管理系统”覆盖计征、减免、应收、实收、入库等非税收入运行的全流程，并有效打通国库、银行、财政综合平台、单位业务系统等多个信息化平台，实现数据的关联与应用，切实提升财政收入管理水平，规范市级非税收入征缴、减免行为。

6.4.4 智慧住房

平安银行围绕土储、拍卖、开发、建设、销售、运营整个房生态的全生命周期，为全国 100 多个城市各级政府提供土地拍卖、预售房资金管理、存量房交易、项目资本金管理、建筑工程款管理、维修资金管理、公积金归集和提取业务等服务。

在房屋资金监管方面，我们全力打造平安银行“住房云”，已在全国 70 多个城市落地使用；在智慧住建领域，我们提供房产信息管理、建筑工地信息管理、劳务工实名制管理、工资支付信息化管理等数字化智能化服务，实现业务数据与信息数据深度融合。

为珠海市各级政府提供智慧住房服务

珠海分行将“金融+科技”服务渗透至珠海市土地拍卖、开发、建设、销售整个房生态生命周期的各个环节，为珠海市各级政府及相关企业提供土地拍卖金管理、商品房交易资金监管、住房公积金参贷行服务等方面，使房屋居住和资金管理更便捷安全高效。

6.4.5 智慧校园

平安银行将教学、管理、校园生活进行深度融合，打造银行金融服务、校园身份认证及应用等服

务，构建“数字化校园”。我们以校园一卡通为中心，打通学校各部分系统，促进校园先进信息化管理建设，同时实现“一卡在手，走遍校园”。在学校缴费管理上，我们输出核心科技力量，一站式解决学费、党费线上开单、缴费、对账等系统隔阂，流程繁冗的难题，实现资金闭环安全可追溯。目前“智慧校园”应用已在深圳、石家庄、惠州等 10 个城市广泛应用推广。

协助建设“深圳北理莫斯科大学校园一卡通”

深圳分行开展“深圳北理莫斯科大学校园一卡通”项目，结合学校特色需求，建设了食堂就餐、超市消费、图书借阅、智慧食堂、服务大厅、数据分析、移动应用、全局监控、收费平台、微信校园、中/英/俄三种语言支持等特色应用；实现了自动圈存、缴费、挂失解挂、补换卡、交易查询等功能；将更多的业务通过 WEB 端、移动端、自助终端完成，特别开发了二维码支持联机脱机认证支付，打造无卡化校园生态环境；实现了人脸识别在图书馆、宿舍楼的全面使用；同时在微信校园中设置银行服务专区，为师生提供全新便捷的金融服务。

8. 服务社会，普惠百姓民生

平安银行致力于为社会提供更高质量、更有效率的金融服务，将普惠民生作为业务发展的重要支撑，以金融为抓手，不断丰富、改进小微企业和“三农”金融服务，真正做到服务于民、造福于民。

8.1 支持中小企业发展

平安银行以“智能化精品公司银行”为目标，借助前沿的金融科技手段，致力于为中小企业提供基于真实交易场景的综合金融服务。平安银行聚焦符合中央纾困精神的企业，实施“金融+科技”战略，为其定制差异化、精准化的解决方案，切实支持中小企业健康可持续发展。

- 平安银行累计服务小微企业 693,464 家，累计为小微企业投融资 3,777.54 亿元。

- “数据贷 (KYB, Know Your Business)”**：从中小企业的发票、税金等支付交易数据出发，结合产业场景数据，构建了涵盖中小企业全方位特征信息的数据平台，打造了无抵押、无担保、线上申请、快速审批的服务模式，实现审批效率高、到账速度快、融资成本低。截至 2019 年末，KYB 小企业数字金融系列产品已累计发放 322.3 亿元，贷款余额 128 亿元，服务了 3.4 万名客户。
- 供应链金融应收账款服务平台**：以核心企业商业票据或应收账款为起点，通过对中小供应商资金流、信息流、物流的全面掌握，更好进行风险识别，切实解决客户的融资难题。深圳分行打造“中小云链平台”，扶持核心企业上游小微供应商，截至 2019 年末，已累计上线核心企业 16 户、供应商 109 户，其中 6 户核心企业签发账单，交易量共计 13.83 亿，34 户供应商实现融资，融资量 6.6 亿。
- 口袋财务**：打造智能化一站式服务平台，为客户提供移动端进销存记账及快递账期服务；上线定活通、电子票据、7×24 银证转账服务以及智能收款的全流程移动化办理；围绕中小企业客群经营特点建立公私账户一体化服务，为小企业结算提供便利。
- 小企业数字金融**：通过量化模型揭示及判断中小微企业的征信情况，实现线上实时进件、系统自动审批、贷后实时监控，为中小微企业提供综合金融服务，有效解决中小企业、尤其是民营中小企业融资的难题。

“平安薪”综合服务平台助力中小企业管理进入智能时代

2019 年 12 月 20 日，平安银行发布“平安薪”综合服务平台。“平安薪”是我们为企业客户及其员工提供的以“代发工资”为基础服务，配套 HRX 考勤、算薪、知鸟培训、财酷差旅、商城福利、好医生健康服务等多种增值服务的一个整合式服务平台。

- 面向企业 B 端：打造“平安薪企业专区”，为代发企业提供传统理财、保险、融资等金融服务之外，增加企业员工管理、考勤、算薪、代发工资、员工培训等人力资源服务，同时配套差旅报销、员工医疗、福利采购及发放等增值服务。
- 面向零售 C 端：打造“平安薪员工专区”，为代发企业员工提供移动打卡、外勤签到等考勤服务；提供发薪、电子工资条等薪酬服务；提供机票、酒店预订及报销等差旅服务；提供 2,000 门课程管理、办公技能课程免费学习等培训学习服务；提供理财、保险、信用卡、消费贷款等金融服务；提供好医生 24 小时在线问诊，送药上门的医疗健康服务；提供福利商城消费的生活服务等。

为海南省诚信纳税小微企业提供税金贷

2019 年 8 月，海口分行完成与海南省税务局银税互动系统对接，为当地优质诚信纳税的中小微企业提供免抵押、免担保的高效授信产品，为小微企业提供便捷的融资服务。纳税人可通过手机扫码自主线上申请，足不出户快速完成贷款申请；银行实时在线受理申请、及时授信，最快 60 秒完成审批，10 秒放款；贷款随借随还，一天起借，满足企业临时周转需求。该服务模式有效缓解中小微企业的“融资难”和“融资贵”问题，实现银税一体化服务。

优化普惠审批流程及服务时效

昆明分行在平安银行普惠金融贷款风险管理体系的基础上，全力提升普惠贷款业务的审批流程及服务时效，打通普惠金融“最后一公里”：

- 实现业务申请全流程线上化，改变了传统线下提交申贷资料的状况，让客户能够通过线上申请授权，完成线上预审批操作，同时可以线上查询贷款状态、提用贷款、归还贷款及额度年审等，大幅提升了普惠贷款的获得效率；
- 深入推进“银税互动”，积极对接税务、发票等数据，为小微客户提供了更多、更完整的贷款准

入依据，从而有效解决客户前端申请流程复杂、资料繁琐、时效漫长的问题。在资料齐全的情况下，可实现小微抵押类贷款 1 个工作日完成分行审查工作，小微数据贷业务 T+2 完成审结，大幅提升了普惠贷款审批服务时效。

8.2 探索乡村金融路径

贫困地区的经济发展，离不开金融支持。平安银行不断完善金融服务体系，因地制宜地开展金融服务创新，为支持农村地区的后续发展提供动力。

平安银行与全国 17 家省级农村信用合作社签订战略合作协议，通过其下辖 1,327 家农商行和农信社代理本行业务。截至 2019 年底，平安银行“行 E 通”平台，已对接服务 2,237 家同业法人机构，覆盖境内所有省份。平安银行第三方存管业务已经全国 511 家银行机构开展合作，覆盖全国 21 个省市自治区。

增设县域农村银行网点

平安银行贯彻执行“大中型商业银行要稳定和优化县域基层网点设置，保持贫困地区现有网点基本稳定并力争有所增加”等监管政策精神，2019 年增加县域分支行网点 35 个，累计覆盖 75 个县（含县级市）。2019 年，县域支行累计向县域客户提供个人贷款约 130 亿元，积极支持了当地个体户经营发展和个人消费需求。

建设“农村助农服务点”

平安银行按照人民银行《关于金融助推脱贫攻坚的实施意见》等相关政策，在农村地区进行了“助农服务点”建设。截止 2019 年末，我行已建“助农服务点”约 330 家，服务客户约 3 万户，为农村客户就近提供了开户、查询、转账、跨行取款等基础金融服务。



“光伏贷”助农民增收

平安银行积极响应国家能源发展及环保政策，设计“光伏贷”产品，授信用于华东、华中、及华北地区农户采购、安装分布式光伏设备，以发电并网回款为第一还款来源，发电盈余资金可补贴农户的收入，资金流向品牌经销商及运营商，定向用于向核心厂商采购设备。该产品支持了核心光伏企业产能扩张，缓解了村镇小微企业经销商群体的存货周转及资金压力，农户也有额外收益。项目运行至今，金融支持累计投放 3,757 万元，平均单户贷款金额为 5.3 万元，目前贷款余额 3,453 万元。

三、社会责任篇

特别专题：抗击疫情，平安银行在行动

2020 年的春节，煎熬与感动相伴，这场与新型冠状病毒感染肺炎的疫情之战，牵动着每一个平安人的心，无数全力奋战在一线的最美逆行者，感动着每一个平安人的心。为众人抱薪者，不可使其冻毙于风雪。我们坚定做逆行者的守护人！

- **资金捐赠驰援抗击疫情。**2020 年 1 月 26 日，我们宣布首批捐款 3,000 万元给湖北省慈善总会，用于湖北省采购防疫物资、因疫情死亡家庭抚恤、志愿者保险、护具及生活补助，以及社区公共卫生设施补充等，支持湖北省开展疫情防控工作，全力支持抗击新型冠状病毒肺炎疫情。
- **在线问诊消除病毒恐慌。**我们联合平安好医生在平安口袋银行 APP 推出 24 小时免费在线问诊服务，并特别开通抗击新型冠状病毒电话问诊专线 400-1819191 用户在平安口袋银行 APP 内搜索“冠状病毒”，点击“在线问诊”可直接向医生进行科学防控知识咨询及身体不适问诊。
- **口袋财务协助移动办公。**为全力配合做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，同时满足企业正常的业务经营需求，平安银行口袋财务为企业客户提供便利的移动办公服务，并且在疫情期间对多项银行业务费用进行减免。在这特殊时期我们将与广大企业一起齐心协力、共渡难关。
- **数据贷款助力线上融资。**平安银行长期支持医疗健康行业的实体企业，深耕小微客群，深知中小药店此时的资金压力。为支持数量众多的中小药店共渡难关，我们针对中小微药店，提供一体化、线上化、综合化行业金融服务方案。平安银行普惠及产业金融事业群联合医健文旅事业部和武汉分行，全面升级药店专属 KYB 数据融资服务，通过“行业化数据+线上化操作+智能化风控”解决药店客户燃眉之急。

在这场与疫情的拼死战争中，当好最美坚守者的“金融后盾”，我们责无旁贷！

8. 不忘初心，专注客户服务

消费升级、财富增值体现了人民对美好生活的追求。心之所系，念兹在兹，平安银行在惠民利民的道路中不留余力，以民众所需为所思所行，不断提升金融服务的可获得性、便捷性，利用科技赋能提升消费者权益保障能力，为人民的财富保驾护航。

8.1 用心服务客户

平安银行坚持“科技引领”的发展策略，在以科技驱动创新的变革之路上，不忘产品研发本源，坚守以“以客户为中心”的初心，以组织转型改革推动服务创新发展，深化业务科技融合，用心服务客户。

8.1.1 保障客户权益

平安银行积极采用科技赋能客户服务，着力打造多项科技创新项目，推出科技赋能消费者权益保护（简称“消保”）工程，上线“智能双录”、“智能咨诉”、口袋银行登录异常监测、反欺诈管理平台、银行短信验真平台、互动审批平台等多项客户服务新功能，实现客户账户、资金等安全风险的有效安全管控。

- **加强合规销售风险监管：**开发“智能双录系统”，在双录（即通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式记录和保存保险销售过程关键环节。）中通过智能语音播报，提升双录标准化程度；通过“实时人脸识别”“客户语音识别”等技术的运用，开展录制中质检，提升双录质量；通过云存储、AI 等技术，实时调阅、智能质检，总分行统一管理，实现业务人员服务全流程管理。
- **建立消保宣传长效机制：**改良传统消保宣传形式，开展特色分类宣传教育，以不同的群体为宣传对象，每月以进社区、进校园、进商户、进企业等方式，点对点提升不同客户群体的金融知识存量，使金融知识深入日常生活。

8.1.2 优化客户服务

2019 年，平安银行启动了“每一 CHENG，更懂你”首届服务创新季活动。围绕“微笑、倾听、专业、智能”，让客户感知更简单、更美好的金融生活。

- 微笑，恰是诚挚的欢迎。**平安银行“AI 厅堂 1 分钟服务”全面优化业务办理流程，实现大部分业务提前预约或预办理，减少客户等待时间；口袋商城 OMO 便民服务试点落地北京、上海、广州、深圳等零售新门店，基于门店周边社区客户的购物习惯进行个性化的商品铺设，贴近客户需求。

23.4° 微笑
恰是诚挚的欢迎

智慧多一 Cheng

每一 Cheng 更懂你



- 倾听，每一次都是家人间的交心。**AI 客服 2.0 全新上线，7X24 小时倾听客户声音。每天约有上百万客户通过 AI 客服进行问题咨询，80%的咨询已无需人工介入，为资深客服专员留下更多时间为客户解答复杂咨询；“知心天团”由经验丰富的心理咨询师、客服专家、产品专家等组成。知心天团启动“客户之声百无一失”行动，邀请总分行高管解答客户问题，持续提升产品服务体验。

每一次声音
都是家人间的交心

智慧多一 Cheng

每一 Cheng 更懂你



- 专业，化繁为简让生活更简单。**远程投资顾问突破地域限制，为具有复杂投资需求的客户提供远程咨询服务；并与智能双录协同，全流程管理产品销售交易过程，保障客户权益和资金安全；平安智贷充分运用智能审批和智能风控技术，为急缺资金的客户提供全线上操作、随借随还、快速放款的小额贷款服务。

化繁为简
让生活更简单

专业多一 Cheng

每一 Cheng 更懂你



- 智能，懂你说的更懂你没说的。**线上门店“我的银行我做主 2.0”集成了“空中柜台”“平安会客厅”等多项功能。客户通过“空中柜台”可在前往门店前实现大部分业务的预约和预办理，到达门店后即可快速完成；“轻松易扫”功能让客户不带卡也能办理多种业务。

懂你说的
更懂你没说的

智慧多一 Cheng

每一 Cheng 更懂你



8.1.3 提高客户满意度

平安银行秉持科技赋能、服务创新的理念，制定了《平安银行零售客户投诉管理办法》《平安银行信用卡业务投诉管理实施细则》《平安银行公司客户投诉管理办法》等制度，规范业务人员服务标准，明确客户投诉处理流程，及时回应客户投诉、建议，确保客户问题妥善解决。

我们设立了平安银行官方网站、手机银行 APP、微信公众号等多种便捷投诉渠道，并在营业场所醒目位置清晰公示投诉受理的方式与渠道，确保各受理渠道畅通。全行各级业务部门均已建立产品和服务售前、售中、售后各环节的投诉预判及处理机制。对于独立持牌机构新创设的产品和服务，由总行消保中心授权对应机构提供意见，提前制定投诉处理预案，减少因业务变化所产生的投诉。各投诉内容均严格遵照人民银行与银保监会联发的《金融消费者投诉统计分类及编码—银行业金融机构》投诉分类标准，记录所有投诉工单在咨诉系统中，2020 年 1 月 1 日起，平安银行将实时报送投诉分类数据至人民银行总行。

2019 年，我们构建了以 NPS（客户净推荐值 Net Promoter Score）调研监控系统平台为核心的“客户之声反馈机制”，将各个客户服务体验调研统一纳入平台系统。通过平台向客户发送调研邀约，实时呈现客户对银行产品和服务的意见和建议。截至 2019 年底，调研监控平台已充分涵盖了网点、网上银行、手机银行、电话中心、理财服务等多个客户体验接触渠道。

- 2019 年末，营业网点触点 NPS 值 82.1%，较 2018 年上升 3%，高出目标基准值 2.1%
- 2019 年末，手机银行触点 NPS 值 68.4%，较 2018 年上升 18.2%

8.2 信息资金安全

平安银行严格遵守《金融消费者权益保护实施办法》，并制定了《平安银行信息科技风险管理办法（2.0 版，2019 年）》《平安银行信息科技风险管理实施细则（1.0 版，2019 年）》，规范自身提供金融产品及服务的行为，切实保护消费者合法权益。同时利用科技赋能消费者权益（以下简称“消保”）保障，扩大消保的广度与深度。

8.2.1 保护数据安全

平安银行在 2019 年 3 月修订了发布了《平安银行个人客户信息管理办法》，明确了信息的收集及使用需在取得客户书面授权的前提下进行、个人客户信息使用应符合客户书面授权所对应的范围、

不得以概括授权的方式，索取与金融产品和服务无关的个人客户信息使用授权或者同意等规定，从制度层面明确规定，保障客户隐私和权益。截至 2019 年底，平安银行未发生重大信息科技风险事件，未发现重大信息科技风险问题。



平安银行数据治理采取“战略层-决策层-管理层-执行层”结构，战略层包含董事会、监事会，董事会作为银行数据治理的最高领导机构，对数据和隐私安全负责；监事会负责对数据治理履职情况进行监督评价；信息科技管理委员会经执委会授权承担数据治理工作的日常决策职能。

2019 年，平安银行信息科技着力支持业务转型和科技创新，用数据和科技驱动全行智慧经营，全面掌握信息、全面嵌入服务、全面提升价值，促进形成顶层金融生态圈。我们建立起分工明确、相对独立、相互制约、各负其责的信息科技风险三道防线，在信息系统开发测试和维护、信息科技运行、信息安全、业务连续性、外包和审计等领域实施全面信息科技风险管理。2019 年，平安银行开展包含信息安全的系统审计 6 次，发现安全风险 29 项，完成整改项目 20 个。

明确管理职责	定期识别风险	规范管理流程
<ul style="list-style-type: none"> 明确各单位信息科技风险管理职责，持续完善信息科技风险管理组织架构和风险管理运作机制，优化风险管理工具和实施方法。以信息科技部、风险管理部、稽核监察部为主体的信息科技风险三道防线，从事前、事中、事后三个维度进行信息科技风险管控。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期开展信息科技风险识别、评估、分析、监测、报告和审计，全面构建平安银行信息科技风险热图，及时发布信息科技风险预警和实施风险处置，切实增强信息科技风险防范能力。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极规范开发管理流程，建设、完善管理平台和自动化监测平台，加强信息安全、系统生产变更、事件应急处置、灾备演练等关键环节的风险评审，严控开发质量风险、信息安全风险、系统变更风险和系统运行风险。

平安银行已经建立了较为成熟的“培训+考核”的信息安全培训体系，通过管理、技术、生产、意识四个角度，针对高层管理人员、普通员工、外包员工等不同的受众对象安排一系列的培训课程，持续开展信息安全教育，全面提升员工的信息安全意识。我们发布实施《平安银行 IT 员工内部处罚管理实施细则（试行）》，强化对 IT 条线日常违规行为警示，防范研发、生产运营过程中因不遵循规范而产生风险隐患事件，以提升风控合规意识，防范遏制重大违规行为发生。

- 2019 年全年共开展各项安全培训 73 次，包括：现场培训 6 场、知鸟课程 22 个、安全屏保 6 张、专项考试 10 场、邮件宣导 29 期。

8.2.2 保障资金安全

随着互联网科技的普及与个人收入水平的提高，金融诈骗案件层出不穷，金融安全工作任重道远。平安银行视金融产品安全为消费者权益保障的重要内容，我们将消费者权益保护纳入本行经营发展战略的重要内容，并对消费者权益保护工作开展有效监督、评价，守卫消费者的每一份资金安全。因此，我们在董事会设立战略发展和消费者权益保护委员会，向董事会提供专业意见或根据董事会授权就专业事项进行决策，并负责制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标。同时，我们通过科技赋能反欺诈与风控，以技术手段保障客户资金安全；通过对业务人员进行反欺诈培训，敏锐发掘潜在风险，以实现全方位立体防护客户的资金安全。

- 2019 年，平安银行发现并堵截各类运营风险事件 1,807 笔，累计防堵欺诈金额 9.95 亿元人民币。

平安银行在移动互联网、生物识别、大数据和人工智能技术应用方面，建立了全新的业务流程和风控模式，不断推进前沿科技与金融应用场景结合，让风控更智能、更稳妥，以实现客户账户、资金等安全风险的有效安全管控。

身份识别	多维评估	运营结合
<ul style="list-style-type: none"> • 远程身份识别，通过人脸识别、声纹识别、公安联网核查、银联鉴权等手段，在线核实客户身份 	<ul style="list-style-type: none"> • 以人民银行征信数据为基础，通过与银联、公积金中心、工商、税务、移动运营商、第三方平台等开展合作，建立起基于多维实时数据的信用评估、反欺诈和风险预警能力 	<ul style="list-style-type: none"> • 将移动端应用与远程集中运营相结合，在提高业务运营效率的同时有效控制风险

打造 SAFE 智能反欺诈系统

平安银行依靠金融科技建立了客户级反欺诈管理模式——SAFE 智能反欺诈系统，不同于借记卡或信用卡单一产品维度的监控方式。SAFE 智能反欺诈系统利用大数据和模型，深入应用 AI 技术，实现事前、事中、事后全流程管控，让欺诈无所遁形。

- **事前预警：**通过设置多维度的风险监控指标，建立完整的风险预警体系和完善的应对机制。
- **事中监控：**事中全触点实时监控和无感身份认证。在客户进行交易时,依靠大数据+科技双轮驱动，对银行卡交易进行实时风险监控，从而对高风险交易进行实时拦截。在客户进行身份认证交互时，依托 AI 技术建立无感身份认证体系，对低风险操作实行客户无感知的认证，大幅提升客户使用体验。
- **事后理赔：**采用搭载科技手段的智能交互体系，通过无纸化理赔的方式，免去客户繁琐的纸质材料寄送流程。

平安银行每年对业务人员开展保障资金安全方面的培训，包括资金风险识别、账户异常识别、典型及最新诈骗手段及案例分享等培训内容，不断提高业务人员的资金安全保障能力，向客户输入反欺诈知识，携手客户共同抵御金融诈骗。

帮助客户避免网络诈骗的损失

2019 年 11 月，西安分行员工在为客户办理业务时，发现一位客户对于购汇的原由有所隐瞒，可能存在被欺诈的风险。经过不懈的沟通与讲解，客户表示自己加入了投资微信群，群里发了一个用于境外平台“比特币投资”的链接，线上有专人指导，只需缴纳会费 5,000 美金就可获得稳赚不赔的收益。西安分行员工立即意识到这可能是网络诈骗，并结合近期新闻内的案例向客户解释网络诈骗套路及危害。经过长达 1 小时的沟通解释，客户意识到自己遇到了网络诈骗，终于放弃了转账。

8.3 普及金融知识

平安银行积极向消费者普及各类金融知识，提升消费者对金融诈骗的风险防范意识，从根本上提升抵御金融诈骗的能力。我们充分考虑不同消费群体的特点及需求，针对不同人群制定具有针对性的普及策略及普及内容，提升金融知识普及的有效性。



金融知识普及活动覆盖不同人群

平安银行广州分行走进高校，开展“反洗钱金融知识宣传讲堂”专题讲座，覆盖近千名学生；上海分行主持社区公益活动，开展消费者权益保护知识系列讲座；东莞分行的平安消保知识问答、广州分行的防范非法集资宣传、重庆分行的大学城集中宣教、南京分行的反假小课堂、大渡口支行“小小银行家”青少年宣传工作等，对不同特征的人群，采用适宜的方式和案例帮助人们增强风险防范意识，提升金融素养。



9. 以人为本，真心关爱员工

人才不仅构成企业的现在，更会传递企业的未来。我们相信员工是企业实现可持续发展的重要推动力。作为金融翘楚，平安银行不忘初心，视员工为企业可持续发展的推动力，关心员工成长，保障员工权利，健全晋升机制。

- 员工社会保险覆盖率 100%，培训总覆盖 325,283 人次、培训总时长 2,358,888 小时。

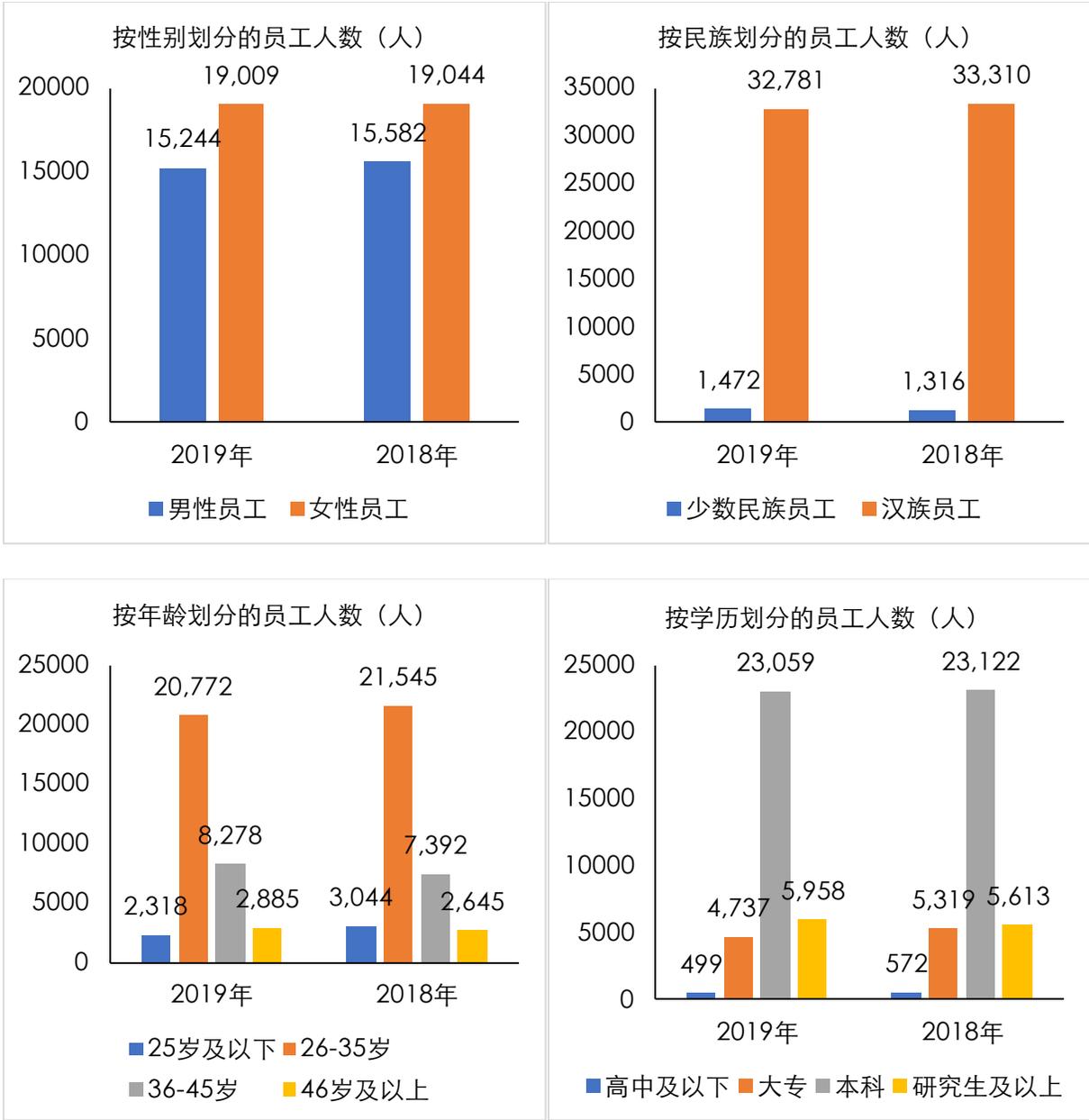
9.1 多元人才招聘

我们坚持机会平等、多元雇佣的原则，为每一位人才提供平等的工作机会，对社会负责、对每一位员工负责，以打造完善的人才供应链。

9.1.1 平等多元雇佣

我们严格遵守国家在人才招聘方面的法律法规《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》和公司内部制定的招聘管理制度，坚持平等雇佣，确保机会向所有人充分开放，并实现公平选拔满足岗位要求、具备任职能力的员工。

- **机会平等**：我们在人才招聘、培训、晋升、绩效考核、福利和劳动合同终止等各个环节均保证机会平等，严格防范因员工年龄、性别、残疾、政治信仰、婚姻状况、出身背景等个人差异特征而区别对待的情况出现。
- **多元雇佣**：作为人力资源更高层面的差异化配置，多元雇佣包括平衡性别比例、雇佣国际化人才、加强民族融合等方面，为具有不同性别、国籍、民族等背景的员工提供和谐的工作环境，增强平安银行人才团队的全面性，淡化内部的变动风险。



9.1.2 员工权益保障

劳资合作，源远流长。平安银行致力于保护员工在医疗保健、安全保障和福利方面的权益。平安银行遵守国家在劳工权利保障的法律法规，并通过公司自治，结合内部制定的《平安银行福利管理办法（3.0 版，2018 年）》，我们为全体员工提供多元化福利待遇，除足额按时缴纳五险一金外，我们还为员工提供企业年金计划、补充商业保险、员工

- 截至 2019 年末，总行员工参与企业年金计划覆盖率达 80%。

年度体检及节庆日福利等。

我们遵循内部制定的《平安银行薪酬管理办法（3.0 版，2018 年）》，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，确保员工充分分享银行经营成果，注重员工报酬与绩效表现相匹配。

9.2 陪伴员工成长

我们以建立培训“四有”品牌（有用、有效、有趣、有爱）为宗旨，持续完善人才培养体系，在员工最为关注的薪酬管理、发展晋升、人才培养等方面加大投入，为员工职业发展添砖加瓦。

9.2.1 畅通发展晋升

我们建立了相应的组织机构，配备了承担相应职能的人员，以推进晋升体系的工作进度。相关人员通过深度访谈、沟通了解员工的深度需求，优化绩效和晋升体系以满足诉求。

- **晋升体系：**在传统管理序列晋升通道基础上，我们建立了“6+1”职位管理体系，具体包括管理序列、专业序列、业务序列、科技序列、职能序列、运营序列等职位序列，进一步拓宽员工发展通道。
- **战略转型支持：**为支持公司“科技引领、零售突破、对公做精”的转型战略有效落地，总行精心打造“耀你闪亮”人才培养计划，将常规培养与创新培养相结合，人才培养与重点业务创新并重，建立有体系、有业务产出的创新人才培养模式。经过近一年的培养，18 名学员获得优秀学员，共有 16.3% 的在职“耀你闪亮”学员获得类别晋升。

9.2.2 人才培养赋能

我们持续深化落实“三战”培养体系，融入科技化、年轻化模式，结合线上线下多样化工具方法，全面为组织赋能。针对不同职能、不同需求、不同发展阶段的员工，我们定制了战神系列、战狼系列、战英系列的多层次内部培训课程，以实现培训覆盖全员。

- 2019 年，平安银行全年共组织 6,360 场内部面授培训及外派培训，参训人员约 32.5 万人次，人均约 9.5 次。
- 全年上线知鸟专业课程 754 门，课程学习 299 万人次。



- 高级管理干部

 - 打造从新任干部到执委高管三阶培养体系。2019 年聚焦生态战略、科技引领、组织能力方法论，扩展视野、强化协同。全年共举办新任干部面授培训 2 期，覆盖 43 人次；在职绩优高管面授培训 2 期，覆盖 101 人次；执委高管面授培训 3 期，覆盖 115 人次。
 - 中级管理干部

 - 着力为中层干部武装专业、业务能力。全年共举办 33 期战狼培训，覆盖 1,264 人次。
 - 潜力人才

 - 建立“耀你不一样”的潜才培养品牌，鼓励条线和分行开展潜才培养模式探索，多维度的选拔和培养人才。2019 年度，1,466 位潜才参与培养活动。
 - 全体员工

 - 深化落实岗位资格认证体系实施，将员工学习与直线绩效考评挂钩，帮助关键岗位员工扎实基础专业技能，为全行员工提升合规风险意识。共举办新员工培训 65 期，合计覆盖 2,279 人。全行战英提升培训举办 146 期，合计覆盖 7,460 人次。
- **线上：**将知鸟线上学习平台与线下面授培训班结合，利用课程学习、考试、直播、智能陪练、学习全景图等方式进行多维度培养。全年上线知鸟专业课程 754 门，课程学习 299 万人次，平均月活跃率 95.7%；累计举办学习直播 774 场，总观看量 34.6 万人次，单场直播最高并发 8,394 人；累计创建 1,448 个智能陪练通关项目，共 24.1 万人次完成闯关。
 - **线下：**开展内部面授培训及外派培训，全年共组织 6,360 场内部面授培训及外派培训，参训人员约 32.5 万人次，人均约 9.5 次，其中高层管理者受训 86%，中层管理者受训 91%；行政人员受训 86%，营业部人员受训 96%。

举办线下读书沙龙活动

济南分行开展了“阅读有力量”线下读书活动，勉励大家在身体、精神上要共同进步，现场教授读书法，循序渐进、熟读精思、虚心涵泳、切己体察、着紧用力、居敬持志，将读书培养成习惯。



9.3 悉心关怀员工

我们秉承“以人为本”的理念，相信员工为公司之本，本固则万事可平。平安银行在员工沟通上努力建设垂直、高效、透明的沟通体系，多渠道倾听员工需求；同时，我们致力于打造家园文化，以家人的温暖悉心关怀员工。

9.3.1 高效员工沟通

平安银行致力于建设垂直、高效、透明的沟通体系，注重多渠道的打通和融合。我们不断完善民主管理制度，设立多种渠道和方式让员工发声，保障员工知情权、参与权、监督权等各项民主权利。

- **定期召开部门会议。**各业务与职能部门会定期召开会议，业务领导会定期和下属及时沟通，听取员工的建议与想法，传达公司的政策与各项业务决策，获得员工支持。
- **员工满意度调查。**每年都进行的内部员工满意度调查，对员工关系与沟通情况进行调查。
- **人力资源开放门户。**人力资源部会定期与员工进行面谈，并有专员对所了解的信息进行独立调查，了解员工反映的情况，然后将调查结果反映给公司部门。
- **工会发声。**工会的设立保障民主管理制度，通过多种渠道和方式为员工发声，保障员工知情权、参与权、监督权等各项民主权利，构建和谐稳定的劳资关系。

9.3.2 暖心人文关怀

我们始终围绕“快乐工作、健康生活”的核心理念，建立敏捷组织，联动全行各单位，运用“科技+”思维，开展“一路有你”系列员工关爱活动，为员工创造积极、健康、和谐的职场氛围，让员工享受来自大家庭的温暖，增强员工的凝聚力与归属感。

平安银行持续开展传统节日的关爱主题活动、特殊群体关爱活动、病困员工“送温暖”活动，以家人的温暖和关怀，帮助员工渡过难关，减轻经济负担，营造团结温馨的家庭式氛围。

举办科技创新大赛“科技奇 PAi 说”

平安银行积极通过举办创新活动，丰富员工个人生活，鼓励员工善用最新科技手段与工具，在日常工作的流程、方法、制度、产品交互或界面等方面进行改革、创新、升级，提升自身的创造力与思考力。2019 年 6 月 1 日-11 月 5 日，平安银行举办全行科技创新大赛“科技奇 PAi 说”，共有来自 35 个单位的 235 个项目报名，最终综合评分前 8 名的项目进入总决赛。获奖作品包括飞行检查机器人、平安租借宝、测额机器人——智能贷款展业审批助手、照妖镜、AI in OPS、基于 AI 的金融文档智能分析系统等。



举办健康主题系列活动

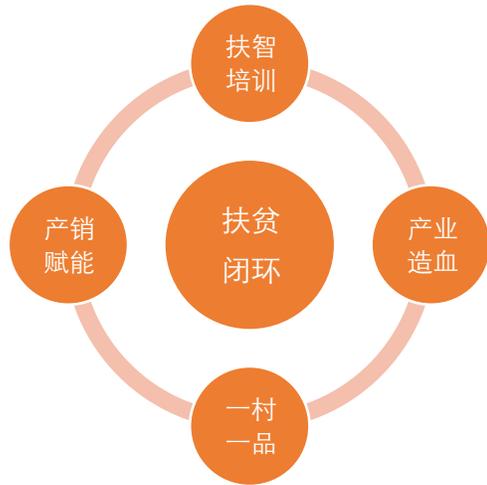
中山分行围绕员工日常生活或工作中存在的困惑，为员工进行答疑解惑，以实际案例指导员工轻松化解职场压力。同时，分行重视女性员工，不定期举办健康关爱日活动、妇女节活动、三八女神节等活动，并开展女性健康讲座，让员工享受“家”的温暖。



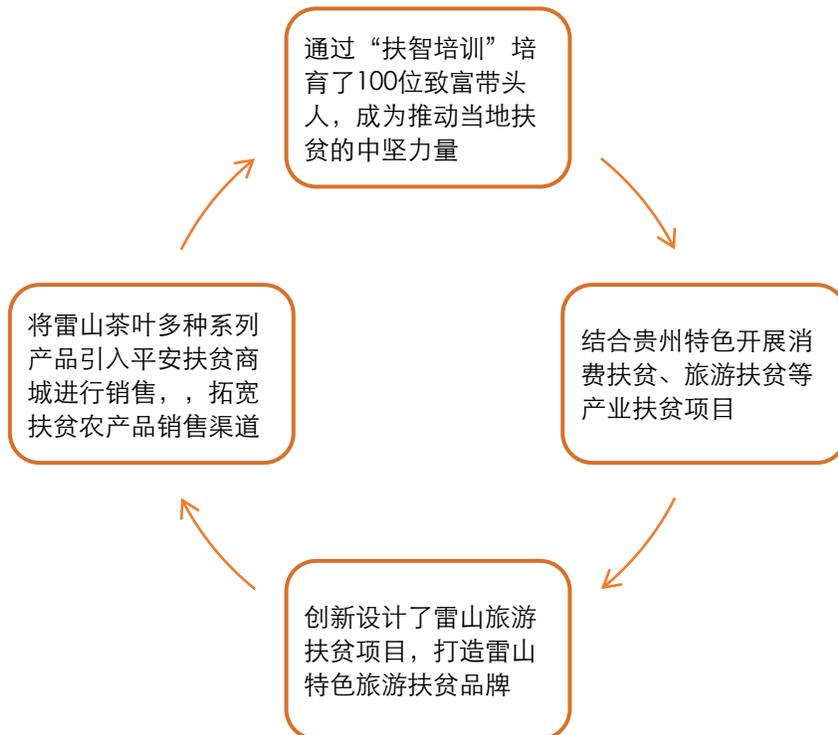
10. 勇担责任，致力扶贫济困

利民之事，丝发必兴。平安银行始终以坚实的责任担当，持续助力经济、人文、社会、环境的可持续性发展，用智慧金融创造美好生活，将扶贫公益工作做实做透，为和谐社会贡献力量。

2019 年，平安银行在整合各类模式与经验的基础上，总结出“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环，用平安的经济能力、科技实力和智慧心力，为中国新时代美丽乡村建设和乡村振兴战略的推进贡献平安银行的力量。自 2018 年以来，平安银行“村官工程”已向云南、广西、贵州、四川、陕西、海南、重庆、湖南、宁夏等地投放扶贫资金 125.54 亿元，惠及 52 万贫困人口。



“扶贫闭环模式”帮扶贵州省雷山县



10.1 持续扶智培训

扶贫先扶志，扶贫必扶智。平安银行在国务院扶贫办的指导下，与创业致富带头人培训基地合作，举办“贫困村创业致富带头人培训班”，开展“扶志+扶智”双扶培训，以水产养殖、畜牧养殖、蔬果种植、粮品种植、中药材种植、苗木种植等农业产业为主，配套产业孵化和市场推广。培训结束后，平安银行还将持续开展 1+11（1 个月集中培训+11 个月跟踪辅导）的创业孵化，通过“换脑、育种、造血、夯基”四步走，跟踪培训成果转化，持续培养贫困村致富带头人。

- 截至 2019 年底，平安银行已举办 12 期培训班，为 15 个省市自治区的 35 个县培育 586 位种子选手。

10.2 支持产业造血

平安银行充分利用自身的银行属性，针对扶贫工作，创新开发了水电贷、养殖贷、种植贷、修路贷、扶贫债等产业帮扶模式，通过优惠利率贷款或债券投资等形式，为贫困企业项目提供鼎力支持。此外，我们积极引入现代化农业产业链，将企业的种植、养殖生产工作与贫困户紧密联系起来，帮助贫困户稳定脱贫增收。

平安银行积极参与承销、投资扶贫政府债券，将扶贫资金用于贫困县的异地扶贫搬迁、扶贫农村公路建设、农村公共服务设施建设等脱贫攻坚项目，精准扶持贫困地区改善基本生活条件和实现产业发展。

- 截至 2019 年底，平安银行水电扶贫项目覆盖广西、云南、四川及甘孜州、凉山州等“三区三州”深度贫困县，资金投入达 38.29 亿元。

水电扶贫模式探索成效初显

2016 年，国家发展改革委、水利部印发《农村小水电扶贫工程试点实施方案》，要求开展农村小水电扶贫工程试点，探索“国家引导、市场运作、贫困户持续受益”的扶贫模式。平安银行积极响应国家政策，于 2018 年开始了水电扶贫模式探索工作。

全国 832 个贫困县中 700 个县拥有农村水能资源，我们利用能源金融事业部专营优势，与水电公司联合创新设计了独特的水电扶贫贷款“211”帮扶模式（即提供两笔资金，签订一份帮扶协议，建立一个长效脱贫机制），让贫困地区水电开发获得了金融“活水”建立了长效“造血”机制。同时，水

电作为可再生能源，在创造经济效益的同时，有力地保护了贫困地区的生态环境。

与国际小水电联合会举办水电扶贫创新论坛

2019 年 9 月，平安银行与国际小水电联合会举办的“水电扶贫·金融助力”创新论坛暨工作交流会，分享企业开展水电扶贫成果和经验。平安银行水电扶贫模式在实际解决脱贫问题的同时，将水电扶贫与绿色金融结合起来，促进绿色环保事业共同发展。

10.3 打造一村一品

平安银行聚焦贫困地区优势产业，联动当地政府、合作社及贫困户，建立“金融+科技+产销”的合作模式，积极打造农产品品牌，挑选市场潜力大、区域特色明显、附加值高的主导产品或产业，集中创造品牌化、特色化产业链；并将平安集团的金融流量，转化为扶贫农产品销量，真正实现企业发展造福于民，反哺社会的正向生态。平安开创了“平安橙”“平安果”等产品，并在此基础上将优选产品纳入平安“三村百宝”体系，助力贫困户增收。

- 截至 2019 年末，累计上架平安橙、平安果、广西红糖、正大腊肉、内蒙燕麦等扶贫产品 126 种，覆盖 17 省市自治区的 28 个县，帮助贫困户实现销售收入 4,905.4 万元。

打造“平安果”扶贫品牌

铜川苹果因其品牌力的不足而鲜为人知，在扶智培训的基础上，平安银行与当地联合打造“平安果”品牌，减少中间成本，提升利润空间，并在中南农批市场设立专柜，推动铜川农产品登陆广东、走向全国。

10.4 创新产销赋能

平安银行创新开发了扶贫农产品溯源系统、扶贫资金监管系统，并与区块链技术结合，做到数据有源可溯，有据可查，确保帮扶对象精准，资金使用精准。

- 截至 2019 年底，平安银行扶贫农产品销售金额 4,905.4 万元，其中，平安银行工会采购 1,199.6 万元扶贫农产品作为员工福利。

为广西田东芒果销售赋能

平安银行借助电商平台带动广西田东芒果销售，在三周内销售了 100 多箱芒果，并且通过引入产品溯源、智能客服与资金监管系统，使消费者每购买一箱芒果就能看到芒果背后的扶贫故事，获得及时的智能客服回复，提升消费者购买扶贫产品的便捷性，进一步激发消费者的扶贫热情。

11. 热心公益，共建和谐社区

一直以来，平安银行始终践行“服务社会、回报国家”的初心与宗旨，致力于在业务发展的同时，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，用爱与责任多角度、多渠道践行企业社会责任。各运营网点没有对当地社区产生负面影响。

- 2019 年，平安银行公益捐赠支出 748.62 万元。

11.1 参与志愿服务

志愿服务是社会文明进步的重要标志，是广大志愿者奉献爱心的重要渠道。平安银行鼓励员工弘扬志愿服务精神，积极搭建志愿服务平台，并以各营业网点为基础，参与当地社区建设与发展，以自身的爱心和善行，身体力行地为建设美丽中国做出贡献。

扶贫线上智慧教学 “三村晖” 平台上线

平安“三村晖”APP 通过提供现场专项课程、远程培训和义务讲座等，提升乡村小学的教学和管理能力，提高贫困学生受教育水平。2019 年，“三村晖”APP 升级为三村晖“时间银行”，推出更高频、更有趣、更深入的公益活动及项目，打造“我为人人，人人为我”的智慧公益互联网互助平台，吸引更多志愿者参与到“三村工程”建设当中，助力精准扶贫。截至 2019 年末，“三村晖”平台上平安志愿者协会平安银行注册人数达 31,511 人。

“沪” 唤美好—橙色垃圾袋特别公益行动

2019 年 8 月，上海分行消费者权益保护中心发起“小橙大爱”“沪”唤美好—橙色垃圾袋特别公益行动。橙色垃圾袋上有分类完整的指南清晰地印制在垃圾袋背面，让社区居民能够在扔垃圾时方便清楚的了解到垃圾类别。活动现场也邀请了上海垃圾分类专家为居民进行垃圾分类知识科普、分享国内外垃圾分类案例，帮助居民在日常生活中快速准确应对垃圾分类。



交通枢纽引导文明出行志愿活动

2019 年 10 月，武汉分行结合中国志愿服务联合会“向祖国献礼——志愿者在行动”主题活动，组织 18 名志愿者开展了“第七届世界军运会开幕式”交通枢纽处引导文明出行活动。武汉分行的志愿者在武汉主要交通枢纽点协助区域交警工作，在客流量大的十字路口指引人群，帮助早高峰人群及车辆分流，同时劝导不文明交通行为。

11.2 关爱儿童成长

作为未来的建设者，让每一名少年儿童都能茁壮成长，是全社会的共同心愿，更是企业所肩负的社会责任之一。少年强则国强，平安银行持续关注少年儿童的成长与健康，努力搭建知识与教育的平台，减少教育不平等现象，用爱心与责任筑起光明的未来。

AI 不孤读——支教 我们在路上

2019 年，科技日报社与中国平安联手发起“科普实验室”，其中包括针对全国 1,000 所乡村小学实施的 AI 公益助学行动“AI 不孤读——科技素养提升计划”。平安银行积极响应集团号召，开展以“AI 不孤读”为主题的爱心接力支教活动，以科技知识普及与基础科技能力提升为主要教学方向，努力消除地区及人群教育不平等现象，为孩子们带来不一样的科技启蒙与教学体验。截至 2019 年底，平安银行武汉分行、济南分行、上海分行及南昌分行已选派多批支教老师前往希望小学，为乡村孩童带去知识送去欢乐。

为贫困学校捐资赠物

2019 年，乌鲁木齐分行为托格日尕孜乡喀日巴格小学捐助 25 万元用于浴室改扩建项目援助。同时，乌鲁木齐分行为新疆维吾尔自治区 22 个深度贫困县之一的塔瓦库勒乡翁村小学援建校足球场，为塔瓦库勒乡翁村、也克先拜巴扎村等 9 个乡村小学的国语教室捐赠电子黑板，共计捐赠 25 万元扶贫资金。

开展爱心助学活动

2019 年 9 月，郑州分行在兰考县焦庙小学开展爱心助学公益活动，为学校师生捐赠了篮球架、乒乓台、篮球、羽毛球、乒乓球等体育用品以及画板、水彩笔等培养学生兴趣爱好的学习用品，极大地丰富了学生体育课及课外活动内容。



11.3 关爱弱势群体

平安银行积极开展一系列关爱弱势群体的公益活动，为工作条件艰苦的一线工作者、孤寡老人、特殊儿童等人群，积极奉献爱心，促进社区和谐。

开展“有爱真美好”儿童艺术画展

2019 年 5 月，平安银行零售门店携手平安客户、社区公益组织以及相关培训机构开展了“有爱真美好”儿童艺术画展公益行动，让更多人关注特殊儿童群体、加入公益计划。当公众为艺术展点赞时，平安银行则为“艺术疗愈课堂”项目捐赠爱心款。此次公益画展覆盖了全国 60 家平安银行零售门店、累计近百个家庭参与、收集近 1,000 幅公益画作。



夏日送清凉，冬日送温暖活动

平安银行连续多年在冬季和夏季开展送温暖、送清凉活动，为户外一线工作者带去慰问与关怀。一月，平安银行开展了“懂感恩助未来 冬日送温暖”公益行动，为环卫工人、快递员等送上热茶热水，邀请他们在营业厅休息取暖。八月，平安银行在全国多个城市开展了“平安志愿者 夏日送清凉”活动，欢迎高温户外作业人群到平安银行营业网点歇脚、乘凉。很多网点还自发成立“清凉小分队”，主动用“走出去”的方式，为高温酷暑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、外卖送餐员等送上一份清凉，献上一份爱

心。



北京分行员工邀请环卫工人进网点取暖



宁波分行为建筑工人送上清凉礼包

连续多年开展关爱老年失智症公益活动

自 2014 年以来，杭州分行每年都在 9 月 21 日（阿尔茨海默日）这一天举办关爱老年失智症公益活动。2019 年，平安银行杭州分行联合当地电视台共同开展了“我的父亲母亲”关爱老年失智症系列公益活动，组织志愿者为老年人服务，与社区的老年人共同做游戏，普及金融和防范新型网络诈骗知识。活动现场还设置了志愿服务摊位，为老年人免费提供理发、磨刀具、医疗健康咨询等便民服务。

四、环境责任篇

12. 绿色金融，推动持续发展

平安银行深入贯彻国家“十三五”规划及中国银保监会《绿色信贷指引》，秉持可持续发展理念，加大对低碳经济、循环经济、节能减排等绿色产业的支持力度，通过实施全行绿色信贷发展战略，加大绿色信贷支持，引领绿色金融产品创新，按照国际领先银行执行“赤道原则”的普遍做法，有效配置信贷资源，限制不符合国家环保和产业政策行业的介入，并将相关内容纳入《平安银行三年发展战略规划（2019-2021）》中，制定《平安银行绿色信贷指引》《平安银行 2019 年风险政策指引》等相关规定，将绿色低碳理念融入金融服务全过程。

我们不断加强对环境风险客户的合规检查和贷后管理，将绿色信贷执行情况纳入内控合规检查范围和内部审计范围；密切关注国家政策对客户经营状况的影响，加强相关动态分析、监测和调整处置。同时不断完善绿色信贷专项统计制度，进一步明确平安银行绿色信贷统计口径，对全行支持节能减排和淘汰落后产能信贷情况进行动态监控和定期专项统计，并将核查环保信息纳入信贷全流程管理。

在自身组织管理和能力建设上，平安银行定期组织绿色信贷实施情况自评工作，从全行绿色信贷组织管理、政策制度及能力建设、流程管理、内控管理、信息披露、监督检查等方面定期进行绿色信贷自我评估，加快建立绿色信贷考核问责体系和奖惩机制，落实激励约束措施，并结合非现场监管和现场检查情况，全面评估绿色信贷成效，按照相关法律法规将评估结果作为授信评级、业务准入、人员履职评价的重要依据，确保绿色信贷业务持续有效开展。

此外，我们不断完善绿色信贷（环保）信息的沟通和披露机制，定期组织学习全行优秀绿色信贷案例，加强绿色信贷价值导向的宣导工作，确保绿色信贷持续有效开展。

为环保企业提供资金进行基础建设

南京润科公用事业有限公司主要负责溧水区范围内的水务产业，供排水工程建设和供排水设施维护等。公司为配合溧水区的高速发展需求，大力整合柘塘污水厂等资源针对溧水区范围内的水利基础设施建设进行规划施工改造。基于此，南京分行给予企业综合授信额度 1 亿元，敞口授信敞口额度 5,000 万元，用于企业流动资金周转，期限 12 个月，截至目前已全部使用额度。

平安银行严守国家行业政策合规底线，实行严格的授信目录管理政策，对属于《产业结构调整指导目录》淘汰类的项目、环保违法项目以及其他不符合国家节能减排政策规定和国家明确要求淘汰的落后产能的违规项目，不提供任何形式的新增授信，已有授信要采取妥善措施确保债权安全收回，主动退出国家非鼓励类行业，助力产业结构优化调整。

- 截至 2019 年底，平安银行绿色信贷授信总额达 572 亿元，贷款余额达 252 亿元。

支持绿色环保产业技术升级

杭州分行积极支持绿色环保产业技术升级，向奉新伟明环保能源有限公司提供项目贷款 1.65 亿元，用于奉新县垃圾焚烧发电项目建设。在杭州分行的大力支持下，该项目将对奉新长期建设和经济发展起到重要作用。

聚焦固废处理企业发展

昆明分行深入贯彻总行转型战略，聚焦经营清洁能源、绿色环保行业。昆明分行支持本土企业，向“云南水务投资股份有限公司”并购贷款人民币 17,439 万元，用于收购专业环保（中国）投资开发有限公司（香港）、香港年峰投资有限公司持有的哈尔滨国环医疗固体废物无害化集中处置中心有限公司 100%股权。被并购公司属于平安银行信政策优先支持类“固废处理”行业，是目前市场上少有的医疗废物以及工业危险危废综合处理的企业。

13. 绿色运营，践行环保理念

平安银行持续推进互联网和信息技术与金融服务的融合，将绿色低碳理念融入金融服务全过程，加快电子渠道建设，打造特色化服务平台，推广电子对账方式，减少资源浪费，降低对环境的影响。

13.1 绿色服务

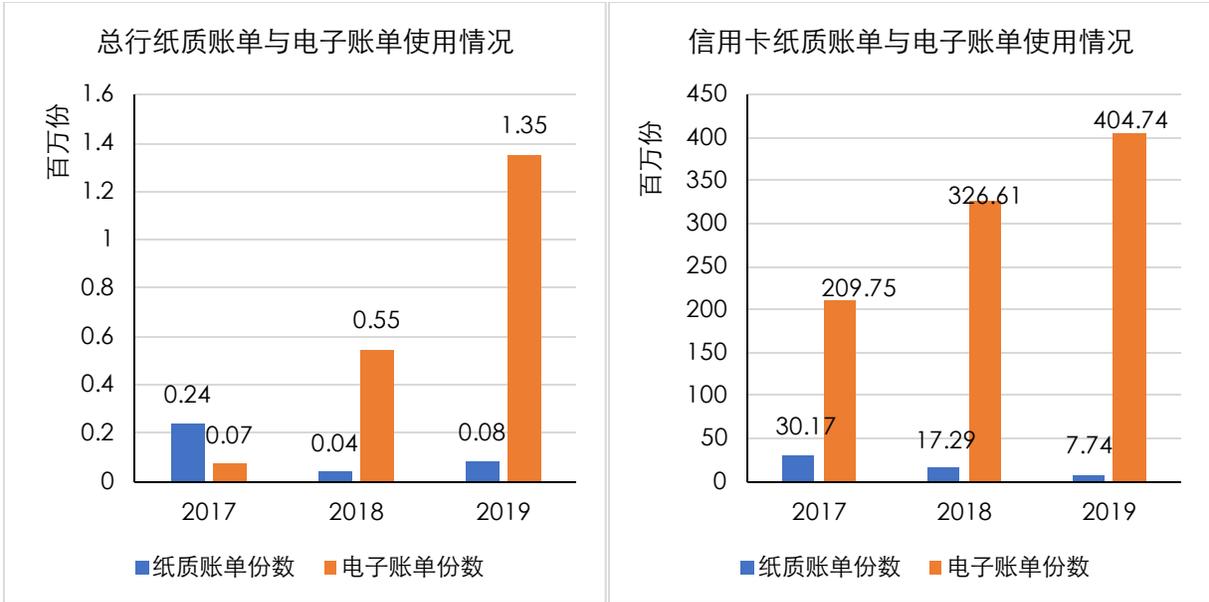
我们在大力开展绿色金融服务的同时，也致力于促进自身的运营更加绿色。我们通过持续推广线上服务，推进无纸化办公与账单电子化，减少了大量的业务用纸消耗，并通过线上化智能服务，使用户无需到达营业网点即可办理多项业务，减少了因用户出行而造成的能源消耗，为减少温室气体排放，保护地球自然资源做出努力。

● 推广线上服务

- **线上化业务申请：**打造跨境 E 金融服务，实现客户通过网银和口袋财务 APP 等线上渠道提交融资、支付结算、外汇交易和存款增值业务申请等；积极推动银企对账电子化，倡导客户通过微信、网银、电话银行进行对账，提升客户体验，同时减少客户交通出行的能源消耗。
- **无纸化办公：**2019 年平安银行实现了客户经理尽调功能优化，在 APP 尽调完成后直接获取尽调结果，减少了纸质尽职调查报告。

● 减少能源消耗

- **“空中柜台”——足不出户办业务：**平安银行客户可通过平安口袋银行 APP “空中柜台”模块即可实现“足不出户办业务”，经过不断优化，“空中柜台”目前已支持 20 余项业务办理，同时对借记卡换卡业务、修改手机号、睡眠户激活等 11 项业务细项实现客户业务办理跑 0 次银行网点，减少客户交通出行的化石能源消耗。
- **供应链收款上云：**平安银行全新升级了供应链应收账款云服务平台，推出“平安好链”品牌，运用云计算、区块链、人工智能等科技手段，优化注册、审批、出账等业务全流程，大幅提升使用体验。



13.2 绿色办公

平安银行积极倡导可持续的绿色办公模式，采取节水节电、推行视频会议等多种措施，引导并带动全体员工营造节能减排的良好氛围，努力构建低碳、环保绿色银行。报告期内，平安银行持续开展“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。

	2019 年	2018 年
总行物业管理大楼办公用水消耗量 (吨)	93,566	85,504
总行物业管理大楼办公用电消耗量 (度)	7,961,956	7,423,048

积极建设低碳节能集约型银行

济南分行大力推广低碳办公，2019 年 1 月向全行发布《关于实施节能降耗措施的通知》，号召全行杜绝浪费，低碳节能：

- 日常照明节电：**充分利用自然光，做到人走灯熄，杜绝白昼灯和长明灯，减少公共区域不必要的照明。计算机、打印机、复印机、扫描仪、电视机、饮水机等电器设备不使用时要及时关机，下班最后一位离开办公室的人员，应关闭照明灯、电脑、空调等设备电源开关。

- **空调使用节能：**空调使用节能温度，夏天保持在 24 摄氏度以上，冬天保持在 24 摄氏度以下。各办公职场在下班后要及时关闭空调，并安排值班保安每天进行检查。
- **节约办公用品：**复印、打印一律采取双面用纸；部分不易耗的办公用品二次领用实行以旧换新制；内部会议一律自带纸笔，外部会议则可根据情况建议使用铅笔记录；公文袋多次重复使用；减少使用纸杯和瓶装。

13.3 绿色采购

我们始终坚持绿色环保的采购理念，在供应商准入、招标采购评审、标准合同条款设定等关键采购环节，在《供应商管理办法》明确供应商需提供环保内容，包括产品设计、生产、包装、物流、使用、回收利用等环节的环境保护措施，获得绿色产品、绿色原材料和绿色服务等环保证书及奖项情况。我们优选具备环境管理体系认证和采取环境保护措施的供应商，引导供应商在产品设计、生产、施工、服务等方面采取有效环保措施，以避免浪费和减少对环境的不良影响。同时，我们在全行推行电子采购系统，逐步推进无纸化采购，实行异地机构线上开评标，供应商通过电子采购系统无纸化提交注册资料，有效降低环境影响，减少资源浪费。

GRI 对标表

指标编号和描述	披露情况	在报告中的位置
GRI 101: 基础		
GRI 102: 一般披露		
组织概况		
102-1 组织名称	披露	2019 年表现-银行简介
102-2 活动、品牌、产品与服务	披露	2019 年表现-银行简介; 可持续发展-发展理念
102-3 总部位置	披露	2019 年表现-银行简介
102-4 营运位置	披露	2019 年表现-银行简介
102-5 所有权与法律形式	披露	稳健经营-公司治理
102-6 服务的市场	披露	支持实体经济, 助推经济腾飞-布局重点行业
102-7 组织规模	披露	2019 年表现-银行简介
102-8 关于员工和其他工作者的信息	披露	以人为本, 真心关爱员工-多元人才招聘
102-9 供应链	披露	绿色运营, 践行环保理念-绿色采购
102-10 组织及其供应链的重大变化	披露	绿色运营, 践行环保理念-绿色采购
102-11 预警原则或方针	披露	稳健经营-内控合规
102-12 外部倡议	未披露	
102-13 协会的成员资格	未披露	
战略		
102-14 高级决策者的声明	披露	高管致辞
道德和诚信		
102-16 价值观、原则、标准和行为规范	披露	可持续发展-发展理念
管治		
102-18 管理架构	披露	稳健经营-公司治理
利益相关方沟通		
102-40 利益相关方群体列表	披露	可持续发展-责任沟通
102-41 集体谈判协议	未披露	
102-42 利益相关方的识别和遴选	披露	可持续发展-责任沟通
102-43 利益相关方参与方针	披露	可持续发展-责任沟通
102-44 提出的主要议题和关切问题	披露	可持续发展-重要议题
报告实践		

102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	披露	关于本报告
102-46 界定报告内容和议题边界	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
102-47 实质性议题列表	披露	可持续发展-重要议题
102-48 信息重述	不适用	
102-49 报告变化	披露	关于本报告
102-50 报告期	披露	关于本报告
102-51 最近报告日期	披露	关于本报告
102-52 报告周期	披露	关于本报告
102-53 有关本报告问题的联系人信息	披露	意见反馈表
102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	披露	第三方审验
102-55 GRI 内容索引	披露	GRI 内容索引
102-56 外部鉴证	披露	第三方审验
GRI 200 经济		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	稳健经营-公司治理
103-3 管理方法的评估	披露	稳健经营-公司治理
GRI 201 经济绩效		
201-1 直接产生和分配的经济价值	披露	2019 年表现-责任绩效
GRI 203 间接经济影响		
203-1 基础设施投资和支持性服务	披露	支持实体经济，助推经济腾飞-助力设施建设
203-2 重要间接经济影响	披露	支持实体经济，助推经济腾飞-“贷” 动区域发展； 服务社会，普惠百姓民生-支持中小企业发展；探索乡村金融路径
GRI 204 采购实践		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色采购
GRI 205 反腐败		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	稳健经营-内控与合规

103-3 管理方法的评估	披露	稳健经营-内控与合规
205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	披露	稳健经营-内控与合规
205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	披露	稳健经营-内控与合规
GRI 206 反竞争行为		
206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	披露	稳健经营-内控与合规
GRI 300 环境		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
103-3 管理方法的评估	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
GRI 301 物料		
301-1 所用物料的重量或体积	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
GRI 302 能源		
302-1 组织内部的能源消耗量	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
302-4 减少能源消耗量	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
302-5 降低产品和服务的能源需求	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务； 绿色办公
GRI 303 水资源		
303-2 因取水而受重大影响的水源	不适用	
303-3 水循环与再利用	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色办公
GRI 307 环境合规		
307-1 违反环境法律法规	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色服务
GRI 308 供应商环境评估		
308-1 使用环境标准筛选的新供应商	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色采购
308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色采购
GRI 400 社会		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘； 可持续发展-发展理念

103-3 管理方法的评估	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘； 可持续发展-发展理念
GRI 401 雇佣		
401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	披露	以人为本，真心关爱员工-悉心关怀员工
401-3 育儿假	未披露	
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	披露	以人为本，真心关爱员工-陪伴员工成长
404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	披露	以人为本，真心关爱员工-陪伴员工成长
GRI 405 多元化与平等机会		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘
103-3 管理方法的评估	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘
405-1 管治机构与员工的多元化	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘
405-2 男女基本工资和报酬的比例	未披露	
GRI 406 反歧视		
406-1 歧视事件及采取的纠正行动	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘
GRI 409 强迫与强制劳动		
409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	披露	以人为本，真心关爱员工-多元人才招聘
GRI 413 当地社区		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	热心公益 共建和谐社区-参与志愿服务
103-3 管理方法的评估	披露	热心公益 共建和谐社区-参与志愿服务
413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	披露	热心公益 共建和谐社区-参与志愿服务

413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	披露	热心公益 共建和谐社区-参与志愿服务
GRI 414 供应商社会评估		
414-1 使用社会标准筛选的新供应商	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色采购
414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	披露	绿色运营，践行环保理念-绿色采购
GRI 416 客户健康与安全		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	不忘初心 专注客户服务-信息资金安全
103-3 管理方法的评估	披露	不忘初心 专注客户服务-信息资金安全
GRI 419 社会经济合规		
GRI 103 管理方法		
103-1 对实质性议题及其边界的说明	披露	关于本报告； 可持续发展-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	稳健经营-内控与合规
103-3 管理方法的评估	披露	稳健经营-内控与合规
419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	披露	稳健经营-内控与合规

第三方审验



社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

汉德技术监督服务(亚太)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,对平安银行股份有限公司 2019 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 2019 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。此次报告是平安银行公开发布的第十一份企业社会责任报告,邀请 TUV NORD 进行独立审验。

审验的范围

- 报告披露的 2019 年度内的社会责任关键绩效及相关信息;
- 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;
- 由于经济数据由第三方进行审计,故本次审验中不做重复审计。

本次审验时间为 2020 年 2 月 3-4 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;
- 为抗击新型冠状病毒疫情,选择线上审核,评审平安银行报告信息收集人员邮件沟通资料并通过即时通讯工具进行沟通;
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息,通过抽样的方法对报告中有关数据和信息进行核实;
- 依据《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)对社会责任报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求进行了评估;
- 依据《AA1000 审验标准》(2008);
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

平安银行股份有限公司编制的 2019 年度可持续发展报告客观反映了公司在 2019 年度社会责任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,符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 报告整体结构完整,信息的披露是清晰的、可理解的、可获取的;
- 报告以“企业管治篇”:“2019 年表现”、“可持续发展”、“党建引领”、“稳健经营”,“经济责任篇”:“服务实体经济,助推经济腾飞”、“科技创新,引领智慧生活”、“服务社会,普惠百姓民生”,“社会责任篇”:“不忘初心,专注客户服务”、“以人为本,真心关爱员工”、“勇担责任,致力扶贫济困”、“热心公益,共建和谐社区”,“环境责任篇”:“绿色金融,推动持续发展”、“绿色运营,践行环保理念”为框架,全面披露了平安银行在



2019 年度履行社会责任的行动和绩效：

- 公司通过内外部调研确定了实质性议题并在报告中予以重点披露，较好地回应了利益相关方的期望与关注点。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对平安银行在社会责任的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议增加行业社会责任绩效对比，以体现报告的横向可比性；
- 建议进一步完善社会责任战略规划，设定明确的责任目标。

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。

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保证。

汉德技术监督服务(亚太)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，确保在实施本社会责任报告的审验过程中与平安银行股份有限公司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。

汉德技术监督服务(亚太)有限公司

机构授权人：宋海宁

日期：2020 年 02 月 12 日

审验组长：李雪梅

日期：2020 年 02 月 12 日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准。

关于本报告

本报告是平安银行发布的第十一份社会责任年度报告，披露了平安银行为客户、公众、员工等利益相关方的履责实践和绩效，展示了平安银行为利益相关方创造的美好生活。

时间范围

2019 年 1 月 1 日至 2019 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子机构。

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”表示；“中国平安保险（集团）股份有限公司”以“平安集团”表示。

数据来源

报告使用数据均来自平安银行正式文件或报告。

编写依据

国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》

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》

国家质检总局、国家标准委《社会责任报告编写指南（GB/T36001）》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》

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。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常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！

1. 对于平安银行来说，您所属的利益相关方类别是：

政府 客户 事业伙伴 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社会责任信息质量如何？

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. 您对本报告的哪部分最感兴趣？

服务实体经济 科技引领发展 推进绿色发展

践行人本管理 倾力回馈社会

7. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵建议？

注：请您将反馈意见邮寄至深圳市深南东路 5047 号平安银行大厦，邮编 518001，联系电话(0755) 2216 8695，邮箱：chenxm001@pingan.com.cn。