

平安银行股份有限公司

2020 年可持续发展报告

目录

高管致辞	2
一、 企业管治	4
1. 关于我们	4
2. 公司治理	7
二、 专题	17
3. 疫情防控	17
4. 村官工程	23
三、 经济责任	28
5. 支持实体经济	28
6. 服务民生工程	35
7. 发展普惠金融	38
8. 引领金融创新	41
四、 环境责任	44
9. 坚持绿色发展	44
10. 践行绿色运营	47
五、 社会责任	49
11. 科技赋能，更懂客户需求	49
12. 以人为本，帮助员工成长	61
13. 践行公益，共创美好社会	68
GRI 对标表	76
第三方审验	80
关于本报告	82
意见反馈表	83

高管致辞

春风向暖，早报平安。2020年是极不平凡的一年，我们见证了前所未有的新冠疫情，见证了决战脱贫攻坚取得决定性胜利，见证了全面建成小康社会取得伟大历史成就。面对复杂的国际国内形势，平安银行发挥“金融+科技”的优势，以服务供给侧改革为主线，以服务经济社会发展为本源，以服务“六稳六保”为重点，竭力化解新冠疫情带来的冲击与挑战，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，全力推动“金融+生态”的战略转型，自觉履行服务实体经济职责，全面防范化解金融风险，推动全行发展迈上新台阶。

支持疫情防控，助力复产复工。本行把疫情防控作为全年工作的重中之重，一手抓抗疫，一手促生产。积极捐款捐物驰援疫情防控一线，构建“抗疫物资专属通道”，把爱心和物资以最快的速度送达湖北各医疗机构。向特定客户提供延期还款、减免利息费用、提供征信保护等关怀政策。及时向防疫保障企业发放应急贷款，以优惠利率专项支持小微企业和个体工商户，多措并举助力企业复工复产。紧急推出7*24小时在线金融服务，做到“抗疫不出门，银行业务在家办”，为打赢疫情防控阻击战贡献坚强、有温度的金融力量。

持续扶贫攻坚，衔接乡村振兴。本行紧跟新基建及绿色发展要求，升级“育人才、孵产业、塑品牌、拓销路”扶贫闭环。同时，深入探索乡村振兴服务模式，通过融资、融智、品牌和科技赋能，推动综合金融与三农场景结合，打造政府、企业、银行、保险、农研院所一体的产业振兴共建平台。2020年，本行新增投放产业扶贫资金127.55亿元，惠及29万贫困人口，扶贫模式入选国务院扶贫办《企业扶贫优秀案例》，连续两年获中国银行业协会“最佳精准扶贫贡献奖”

支持实体经济，服务国计民生。本行坚守服务实体经济的初心，聚焦供给侧改革和经济高质量发展，合理规划信贷投放结构与力度，助力“六稳六保”落地和货币政策传导。更加注重精准投放，优先满足国家重大战略项目资金需求，提升金融资源配置与经济高质量发展的契合度。持续加大对制造业、小微企业和民营企业等重点领域的金融支持，2020年普惠型小微贷款余额同比增长38.83%。充分发挥平安集团金融全牌照优势，为基础设施建设、制造业高质量发展、优质民营企业、科创企业发展，全面输出综合金融服务，助力疫后中国经济的高质量发展。本行成功发射金融业首颗物联网卫星“平安1号”，智慧风控平台项目获2020年亚太区Gartner金融服务创新奖，信用卡A+新核心系统成功投产，通过人工智能、区块链、物联网等科技手段，驱动业务创新，实现互联网数字经营，被《欧洲货币》评为“全球最佳数字银行”。

发展绿色金融，支持低碳转型。本行始终坚持以绿色金融促进实体经济发展的经营导向，积极践

行国家绿色发展理念和可持续发展战略，坚持低碳环保从我做起，将绿色发展理念深植于企业文化建设，将绿色运营贯穿于全行各业务条线，积极支持绿色产业发展，加强环境风险防控，促进人与自然的和谐共生。大力支持清洁能源、环境治理等绿色产业发展，“两高一剩”贷款余额占比较上年下降 0.29 个百分点，绿色信贷授信总额同比增长 22.78%。本行两次参与国开行的绿色债券柜台发行，通过柜台市场将气候变化、长江保护这些主题和理念传导至更多的企业和个人客户。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。2021 年是中国共产党百年华诞，站在“两个一百年”的历史交汇点，我们将继续把握时代变化趋势，坚守零售转型的初心，发挥“综合金融、科技赋能”两大优势，将服务国家、改善民生、回报社会的理念融入经营管理全流程，服务经济社会高质量发展，助力推进乡村振兴，巩固脱贫攻坚成果。我们将继续用实干和担当践行普惠民生、服务实体经济的初心使命，用拼搏和奋斗续写转型发展的壮丽诗篇，为打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”战略目标不懈努力，为共创美好新时代书写责任与担当。

平安银行董事长 谢永林

平安银行行长 胡跃飞

一、企业管治

1. 关于我们

平安银行是一家总部设在深圳的全国性股份制商业银行（SZ000001），本行以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，以“科技引领、零售突破、对公做精”为策略方针，坚持“三不变”，即坚持零售转型方向不变，坚持“综合金融、科技赋能”两大核心优势不变，坚持均衡、协同发展思路不变；着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片。

本行紧跟国家战略，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，全面强化金融风险防控，持续加大对民营企业、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">以科技创新全面重塑银行机体，力争以全新的科技手段为用户提供最高效、便捷的服务	<ul style="list-style-type: none">力争在智能化零售银行转型上获得根本突破，更好满足多样化金融需求	<ul style="list-style-type: none">通过精选行业、精耕客户、精配产品、精控风险，打造精品公司银行，为实体经济持续发展提供高质量的金融服务

1.1 关键绩效

关键绩效指标		2020 年	2019 年	2018 年
经济绩效	资产总额 (亿元)	44,685.14	39,390.70	34,185.92
	存款总额 (亿元)	26,731.18	24,369.35	21,285.57
	贷款总额 (含贴现, 亿元)	26,662.97	23,232.05	19,975.29
	营业收入 (亿元)	1,535.42	1,379.58	1,167.16
	净利润 (亿元)	289.28	281.95	248.18
	每股收益 (元)	1.40	1.54	1.39
	两增两控小微企业贷款余额 (亿元) *	2,828.30	2,037.30	
	两增两控小微企业贷款同比增幅(%)	38.83%		
环境绩效	过剩产能行业贷款余额 (亿元)	483.02	489.46	527.26
	过剩产能行业贷款占比	1.82%	2.11%	2.64%
	绿色信贷授信总额 (亿元)	702.32	572	626.93
	视频会议次数 (次)	67,751	36,736	31,811
社会绩效	客服 NPS	83%	80%	79%
	员工总数 (人)	38,097	34,253	34,626
	社会保险覆盖率	100%	100%	100%
	缴税总额 (亿元)	252.20	227.49	230.94
	对外捐赠总额 (万元)	9,154.63	748.62	489.83
	产业扶贫资金 (亿元)	253.09	125.54	44.58
	产业扶贫帮扶贫困人口 (人)	29,484	16,083	1,917

*注：“两增两控小微企业贷款余额”为银保监会 2019 年新增口径

1.2 荣誉奖项

获奖时间	重要奖项名称	颁奖机构
2020年2月	深圳市金融创新奖	深圳市地方金融监督管理局
2020年2月	《世界小水电发展报告》	联合国工业发展组织
2020年5月	最佳投资者关系公司	《证券时报》
2020年7月	亚洲最佳数字银行	《欧洲货币》
2020年7月	最佳精准扶贫贡献奖	中国银行业协会
2020年7月	广东省抗击新冠肺炎疫情重要贡献民营企业	广东省工商业联合会
2020年8月	2019-2020年度精准扶贫优秀传播案例 2019-2020年度普惠金融优秀传播案例	《中国银行保险报》
2020年8月	中国最佳客户体验 最佳网络安全和IT风险管理项目 最佳贸易金融银行奖	《亚洲银行家》
2020年9月	年度银行科技发展奖	第二十八届中国国际金融展
2020年9月	全球最佳数字银行	《欧洲货币》
2020年10月	中国最佳数字银行 亚太最佳手机银行App	《环球金融》
2020年11月	年度中国益公司	腾讯原子智库 北京大学国家发展研究院 腾讯研究院主办
2020年11月	中国最佳客户体验奖	国家工信部和国家商务部指导 金音奖
2020年11月	最具社会责任的上市公司	每日经济新闻报社
2020年11月	金融扶贫先锋机构	中国互联网新闻中心
2020年11月	“金融服务创新奖”亚太地区冠军	Gartner
2020年11月	公司治理十佳 绿色治理十佳 最具社会责任大奖	公司治理研究会、注册会计师协会 上市公司协会、彭博
2020年11月	全国银行业助力脱贫攻坚优秀组织典型案例	中国银行业协会
2020年12月	2020年度“服务实体经济卓越奖”	《证券日报》
2020年12月	2020年度金融科技创新奖	和讯网
2020年12月	最佳离岸金融银行	中国交易银行年会
2020年12月	2020年企业精准扶贫专项案例50佳	国务院扶贫办
2020年12月	信用卡A+新核心系统上线 入选2020年金融信息化10件大事	《金融电子化》

2. 公司治理

2.1 党建先行

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，将党的建设与银行经营发展高度融合，在完善公司治理、提高决策效率等方面进行有益的探索；同时，以党建为抓手，在全面抗击疫情、落实金融支持服务实体经济、决胜脱贫攻坚中充分发挥了党的引领作用。

本行持续推动“党、纪、监”联动巡检向“纵深化、重整改、强聚焦”方面展开，深入剖析问题，及时发现问题、纠正偏差；持续开展党建红色教育活动，组织大零售三上井冈山、大对公集结遵义召开会议，以党建正风气、强管理、促发展；全行自上而下召开“三问三讲九对照”专题民主生活会，查摆单位和个人面临的发展瓶颈，剖析原因、提出整改措施；逐级全面开展书记抓党建工作述职考评，对党员进行民主评议，确保基层党建各项工作落到实处；召开全行庆祝建党 99 周年党员大会，对在银行战略转型、正风肃纪专项行动、抗击疫情和复工复产过程中表现优异的先进基层党组织和优秀个人进行表彰，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

2.2 董事会管治

本行按照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，进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构。本行建立了包括公司章程、股东大会事规则、董事会监事会及其各专门委员会议事规则，以及信息披露、投资者关系、董监高持股变动、内幕信息及知情人管理、防范大股东及其关联方资金占用、董监事履职评价等多项公司治理制度。

本行股东大会严格按照《公司法》、《平安银行股份有限公司章程》等有关法规，有效发挥职能。董事会向股东大会负责，承担银行经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权。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，有效履行各项监督职权和义务。本行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。

2.2.1 独立高效的董事会

本行章程规定：我行董事会成员中应当有三分之一以上独立董事。截至目前，本行第十一届董事

会由 15 名董事组成，其中非执行董事 6 名，执行董事 4 名，独立董事 5 名。独董均是法律、经济、金融、财会方面的专家，占比符合法规要求，并计划在时机成熟时进一步补充独立董事。董事对本行负有忠实和勤勉义务，应当投入足够的时间履行职责；独立董事必须符合监管机关规定的独立性条件，不得在超过 2 家商业银行同时任职，确保有足够的时间和精力有效地履行职责。董事应当公平对待所有股东；独立董事对全体股东负责，重点关注中小股东的合法权益不受损害。

本行董事会设立 6 个专门委员会，独立董事在审计委员会、关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等 4 个专门委员会中均占成员多数，并担任委员会主席；在战略发展与消费者权益保护委员会、风险管理委员会中，也有独立董事担任委员。本行董事会议事规则及相关专门委员会工作细则均规定，董事会及委员会就关联交易表决时，有利害关系的董事不得参与表决，并得到严格执行。

2.2.2 透明的董监高薪酬决策机制

本行章程规定：董事会和监事会成员的任免及其报酬和支付方法，由股东大会以普通决议通过；同时，董事会聘任或者解聘本行行长、董事会秘书；根据行长的提名，聘任或者解聘本行副行长、财务负责人等其他高级管理人员，并决定其报酬事项和奖惩事项；董事会可以授权董事会薪酬委员会决定行长以下的其他高级管理人员的报酬事项。

本行第十一届董事会薪酬与考核委员会有 4 名成员，其中独立董事 3 名，并担任委员会主席。该委员会主要负责审议全行薪酬管理制度和政策，拟定董事和高级管理层人员的薪酬方案，根据高管分管领域不同分别设置考核指标，指标设置考虑全行战略及可持续发展要求，包含经营业绩、风险合规、NPS 等 ESG 相关指标，考核结果作为高管履职评价的依据，并与奖金紧密挂钩。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》和本行相关规定，本行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。

2020 年董事会及薪酬与考核委员会共召开 5 次会议，根据上述职责权限，审议通过了关于部分高级管理人员薪酬的议案，并听取相关报告。所有按规定应当披露的事项均予以披露（详见本行年度报告及相关董事会决议公告）。

2.2.3 强化股权管理

中国平安保险（集团）股份有限公司及其控股子公司中国平安人寿保险股份有限公司合计持有本

行 58%的股份，为本行的控股股东。本行与控股股东在业务、机构、人员、财务、资产等方面完全分开，具有独立完整的业务及自主的经营能力。控股股东不干预本行经营管理。

根据银保监会《商业银行股权管理暂行办法》等监管规定和本行章程，本行于 2020 年首次制定专门的《平安银行股份有限公司股权事务管理办法》，加强对股权事务和主要股东的管理。该办法规定：

- 股东特别是能够直接、间接、共同持有或控制本行百分之五以上股份或表决权以及对本行决策有重大影响的股东在本行授信逾期时，应当对其在股东大会和派出董事在董事会上的表决权进行限制。
- 股东质押本行股权数量达到或超过其持有本行股权的百分之五十时，应当对其在股东大会和派出董事在董事会上的表决权进行限制。

截至目前，本行控股股东未发生在本行授信逾期或质押本行股权数量达到其持有本行股权的百分之五十，应对其表决权进行限制的情形。

本行严格按照监管规章和上述规章制度，对董监高持股及其变动进行管理和披露（详见本行年度报告），一直以来未发生董监高违反法律法规、公司章程和制度的规定持有、买卖本公司股份或未按规定履行相关申报义务而受到证券监管部门依法处理或公司内部处罚的情形。

2.2.4 全面风险管理

本行董事会承担全面风险管理的最终责任，制定风险容忍度、风险管理和内部控制政策，保证银行建立适当的风险管理与内部控制框架。

董事会风险管理委员会根据董事会授权，主要负责监督高层关于信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、合规风险和声誉风险等风险的控制情况，对本行风险政策、管理状况及风险承受能力进行定期评估，提出完善本行风险管理和内部控制的意见。2020 年，董事会风险管理委员会共召开 4 次会议，审议通过 8 项议案。审议或听取了全面风险管理报告、风险偏好陈述书及银行账簿利率风险、流动性风险、信息科技风险等报告。

董事会审计委员会审查与监督本行的财务报告、内部审计及内部控制程序、合规管理，审议或听取了内部控制、内部审计、合规案防、数据治理等工作报告。

此外，董事会关联交易控制委员会协助董事会负责关联交易的管理、审查和批准，控制关联交易风险。2020 年委员会共召开 9 次会议，审议通过 21 项议案。

针对不同类型的风险，本行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、优化流程。2020年，本行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。

2.3 合规经营

本行严遵谨守商业道德，深耕厚植合规文化，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，本行大力推动全行合规能力体系化、机制化规划及建设，加快科技赋能法律合规步伐，完成智慧合规系统平台建设，推进法律合规管理向智能化、数字化转型；并围绕“合规文化、合规治理、合规约束”组织全行开展“合规能力建设年”系列活动，不断提升本行合规内控管理水平。

董事会审计委员会负责检查本行合规状况，对本行的合规风险管理进行日常监督，包括审议批准本行合规政策并监督实施、并对管理合规风险的有效性作出评价、及时有效地解决合规缺陷等。委员会听取合规负责人和合规管理部门有关合规事项的报告，组织指导案防工作，并向董事会提出意见和建议。本行第十一届董事会审计委员会有 7 名成员，其中独立董事 4 名，并由独立董事担任委员会主席。2020 年审计委员会召开 6 次会议，审议通过 18 项议案，委员会历次定期会议均听取合规案防工作报告。

2.3.1 商业道德规范

本行致力依照最高商业道德标准从事商业活动，并遵守适用的法律和规章制度。董事会和监事会高度重视本行的商业道德规范管理，2019 年行长签发修订版《员工行为守则》，明确要求本行员工应保持职务行为的廉洁性，禁止进行商业贿赂；遵守反洗钱有关规定，在严守客户隐私的同时，及时按照本行要求，报告大额和可疑交易；妥善保存客户资料及其交易信息，维护客户的合法权益。2020 年，本行组织全员学习行为守则知鸟课程并签署合规承诺书。

2020 年本行修订了《员工违规违纪行为亮牌问责处罚办法》《员工违规行为积分管理办法》，具体定义了在公司业务和对公授信风险、交易银行业务、零售业务、小微企业业务、投资银行及资产托管业务等 14 个业务领域的违规行为，并根据各种违规行为的严重程度制定了相应的记过或处罚方式。

同时，本行持续提升银行案防合规和稽核工作的智能化水平。一方面持续完善智能稽核 AMS 系统，已建成员工资金交易、信息申报、报销或采购等 98 个员工异常行为监测模型，7*24 小时动态监测全行员工行为风险，发掘违规违纪线索；另一方面重点打造涵盖 4 大板块、9 个智能场景、N 个数据库的智慧合规 KYS 平台，对员工异常资金往来、异常行为的全覆盖、强预警、快处置，逐步从“人控”“机控”到“智控”，成为本行监测预警、监督检查、整改处置、问责处罚的重要工具和手段。

2020年，全行员工行为监测数据排查推送数据13,780条，涉及73家单位的2,264名员工，发现异常503人，对146个事项亮牌，处罚348人。

2.3.2 反腐倡廉

2020年，本行修订了《平安银行反腐败条例》，更新了适用对象的范围，严禁本行董事会成员、监事会成员、正式员工、派遣工及外包员工在履行职责或者行使职权过程中发生玩忽职守、徇私舞弊，或者以权谋私、私用或滥用职权等违反本行管理制度的行为。《条例》规定了如何预防腐败行为（包括宣传教育、纪律红线等）以及对腐败行为的调查和处理方式，鼓励全员积极参与反腐败工作。

配合《条例》修订，全行组织开展“云廉教”和合规文化年活动，通过网络参观、线上考试、警示案例、廉洁海报、培训讲座、廉政影片和廉政谈话，不断创新宣导警示手段，探索宣导教育云端教育机制，进一步丰富全行廉政教育警示内容，推动从不能违规到不愿违规的升级。全行员工全面参与，通过微信、知鸟、视频、海报、快乐平安、邮件、讲座等形式，在全行范围内开展了线上线下相结合的立体化合规宣导和警示教育工作，实现反腐警示“云廉教”活动全员（含外包员工）全覆盖。

本行坚持“性价竞争、过程公开透明、程序合规”的采购原则，防范采购过程的营私舞弊行为，采购关键环节实行审批制度；同时，在所有合同中明确约定反商业贿赂条款。

2.3.3 反洗钱

本行高度重视反洗钱工作，坚持“预防为主，风险为本”的反洗钱工作原则，不断健全反洗钱内控管理体系和洗钱风险管控机制，强化反洗钱数据治理工作和客户及业务的风险管控，积极开展反洗钱宣导、培训，多措并举，切实防范洗钱风险、恐怖融资风险和制裁风险。

健全的管理制度。董事会及审计委员会履行反洗钱与反恐怖融资管理职责，审议通过了《反洗钱工作管理办法》及相关整改方案，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，有效监督管理层反洗钱管理工作，在全行倡导良好的反洗钱合规文化。

创新的科技融合。本行积极探索推进反洗钱智能化升级，可疑交易智能模型占比不断提升，充分挖掘智能模型在隐性特征发现和新型洗钱手段捕捉方面的优势。并建立了平安盾反洗钱管理系统、智慧反洗钱管理平台等系统化平台，统筹客户身份识别、大额和可疑交易、名单筛查等反洗钱全生命周期管理，提升了反洗钱工作的有效性。

广泛的宣导培训。2020年，本行继续开展全行范围的反洗钱宣导和培训，通过网络课程、视频会议、国际公认反洗钱师（ACAMS）和国际制裁合规师（CGSS）考试、动漫短片宣导等多种方式，共计开展各类反洗钱培训270余次，累计12万余人次参加培训，提高了全员反洗钱工作意识并营造了反洗钱合规工作氛围。

积极的信息上报。本行积极开展重点可疑交易报告的分析、报送工作，为打击洗钱犯罪提供有价值的情报线索，得到中国人民银行温州市中心支行、南昌中心支行、南昌市公安局青山湖分局、中山市公安局、山东省反洗钱工作联席办公室等多方肯定表扬。

2.3.4 信访举报

本行制定了《信访工作管理办法》，在各单位职场设举报信箱，并开设邮寄、信访举报邮箱、信访举报电话等多种举报渠道。总行办公室是本行的信访接受窗口，根据信访内容转相关管理部门或经营单位办理，60日内办结。

为保障信访人合法权益，《信访工作管理办法》规定，信访工作中严禁对检举、控告人及其亲属进行压制、歧视、刁难；严禁泄露检举、控告的有关情况；未经批准，不得将检举、控告材料及有关情况转给被检举、控告的人员或单位；对未经调查或正在调查处理的举报内容，不得泄露和扩散；严肃查处侵犯检举、控告人权利的行为；保障被检举、控告人实施民主权利的行为；认真对待被检举、控告人的解释或说明。

2.4 可持续发展管理

2020年，本行紧跟国家战略，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，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片。

坚持经济效益、社会效益和环境效益的统一，是本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，本行秉持“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。



我们不断完善可持续发展工作体系，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可持续发展管理架构和工作格局，确保可持续发展管理理念与行为在日常工作中的落地。

本行董事会高度关注本行绿色信贷、社会责任、消费者权益保护等工作。董事会下设战略发展与消费者权益保护委员会，主要负责制定本行经营管理目标和长期发展战略，监督、检查年度经营计划、投资方案的执行情况；制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标，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；负责全行小微企业业务规划与制度建设。2020年委员会召开3次会议，审议通过4项议案。评估并拟订发展战略，将消费者权益保护、绿色信贷、金融扶贫、社会公益等纳入发展战略；从总体规划上指导本行消费者权益保护工作，定期审议或听取消费者权益保护工作情况的专题报告。

2020年11月，在第九届中国上市公司高峰论坛上，本行荣获“最具社会责任上市公司”奖项。

2.4.1 相关方沟通

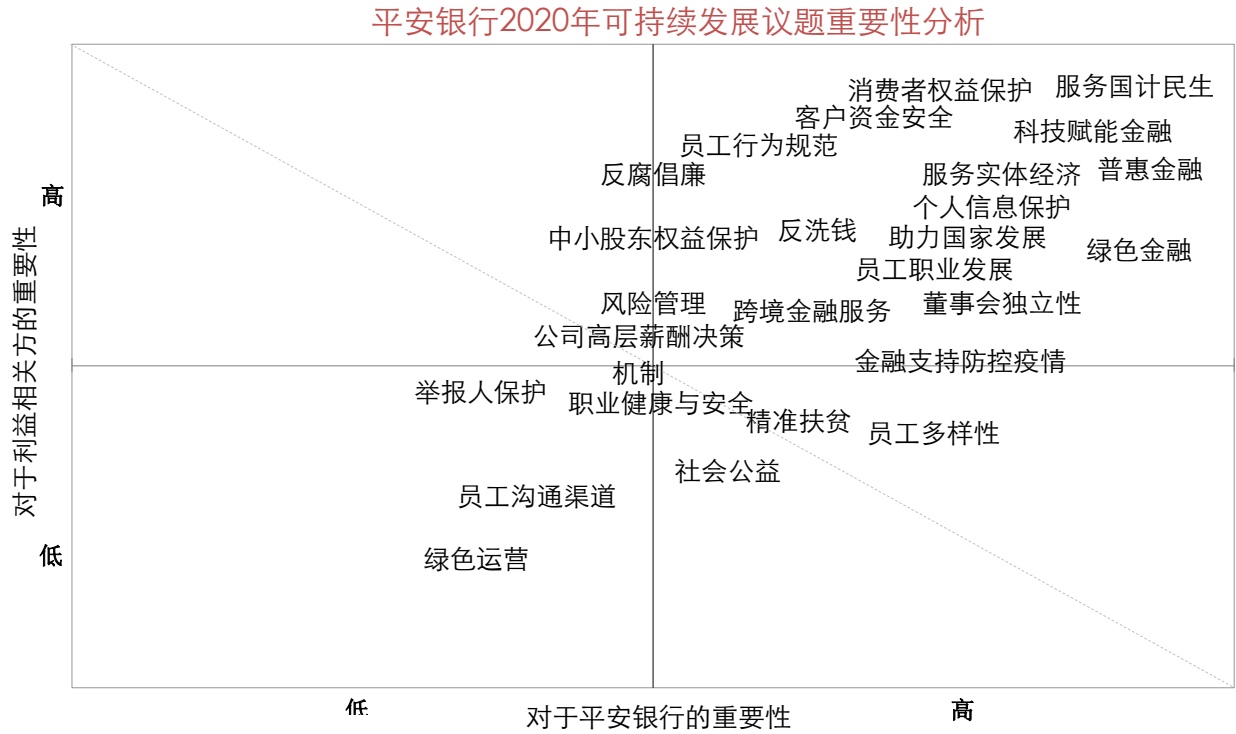
我们建立了与利益相关方常态化的沟通机制，以多渠道、多形式的沟通活动，了解利益相关方的期望与诉求，积极回应利益相关方关切，构建和谐、稳定的利益相关方关系。

2020年，本行积极应对疫情影响，首次举办纯线上的年度业绩发布会，27万人次在线参加；举办现场+电话+视频直播的中报业绩发布会、季报业绩电话沟通会、电话路演；参加深圳上市公司投资者网上接待日，通过电话、邮件、网络平台等接受中小投资者咨询；参与中国银行业协会的ESG与高质量发展研究课题组，为银行业有效防范和化解金融风险，对接国际与国内证券监管机构、机构投资者等合规性要求，实现更高质量的信息披露提供工具方法与领先实践。

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

2.4.2 重要议题

我们通过外部 ESG 评级机构沟通、同业对标、以及内部部门访谈，综合多方意见，甄别重点关注议题，作为本行可持续发展报告编制及未来工作的重要参考。



二、专题

3. 疫情防控

2020年，新冠疫情牵动着全国、全世界人民的心。守望相助，决胜抗疫。本行认真落实党中央、国务院决策部署，高度重视、积极响应，将疫情防控作为全年工作的重中之重，对内把员工生命安全放在首位，对外为奔赴疫区的医务工作者、受影响的客户提供多方面的援助，将金融保障作为支持实体经济的重要抓手，切实履行金融机构的使命担当和企业公民的社会责任。

企业捐赠逾 **3000 万元**

员工捐款逾 **1200 万元**

抗疫融资逾 **102.5 亿元**

3.1 驰援武汉抗疫

2020年新年伊始，新冠肺炎疫情突如其来。本行与武汉休戚与共，第一时间捐款3,000万元，驰援抗击疫情，彰显使命担当。随着疫情发展，湖北各医院防护物资紧缺，本行发动员工捐款超过1200万元，构建“抗疫物资专属通道”，连接供需两端，把爱心和物资以最快的速度送达各医疗机构。

疫情无情，美丽的“逆行者”们怀揣使命、向死而生，在没有硝烟的战场上日夜奋战，却很难吃上一顿像样的饭菜。了解到抗疫前线生鲜食品紧缺，本行立即募集善款，从贫困地区采购百吨蔬果，送往武汉医疗机构。你奋战，我送菜，既为打赢疫情防控阻击战提供保障，又为决胜脱贫攻坚贡献力量。

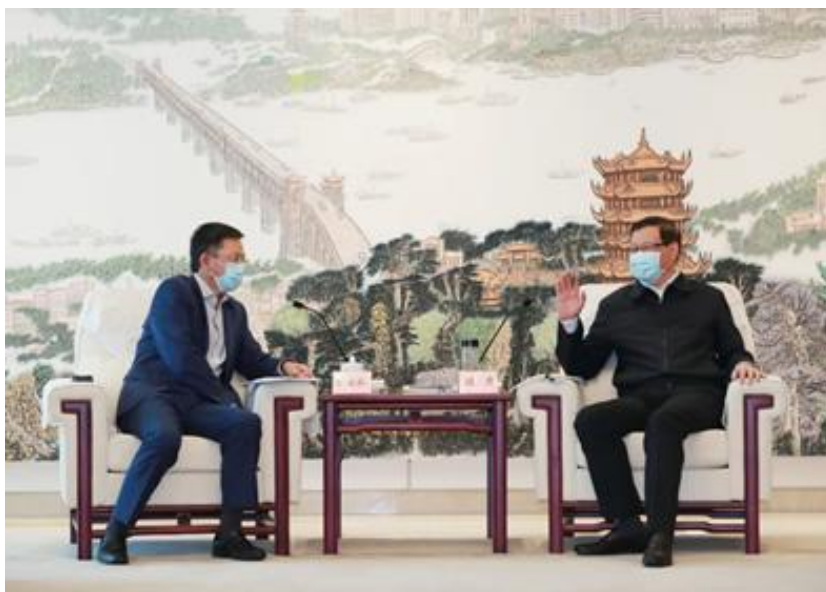
除了捐款捐物助力抗疫，本行还优化线上业务，推出延期还款、费用减免、利率优惠、信贷额度支持等多种举措，帮助客户渡过难关。并新增授信30多亿元，紧急驰援武汉“火神山”医院建设；还为河南版“小汤山”医院建设者捐赠总保额25.5亿元的综合保险保障，为相关人员免除后顾之忧。

面对疫情，全行上下众志成城、全力战疫，多位员工荣获集团“抗疫先锋志愿者”称号。身处抗疫最前线的武汉分行，积极发挥金融优势，履行社会责任，2020年新增普惠型小微贷款30.99亿元，累计为7765户小微企业办理延期还本，涉及贷款金额3.87亿元，普惠型小微企业贷款综合融资成本较年初下降1.95个百分点。武汉分行直面危机、迎难而上，一手抓抗疫，一手促生产，实现经营业绩全面、持续提升，获平安银行行长胡跃飞签发嘉奖令，并获平安集团通报表彰。

随着海外疫情扩散，本行还联合平安其他专业公司，向印尼、英国分别捐赠150万美元、110万英镑的抗疫物资。

武汉“解封”后，谢永林董事长两次带队奔赴湖北，分别与湖北省、武汉市领导座谈，进一步了解湖北疫后的建设现状，明确平安与湖北合作项目的推进方向，坚持发挥平安金融和基建专业优势，以创新金融产品支持湖北企业复工复产，积极参与湖北基础设施建设，助力智慧城市、数字政府建设，努力为湖北疫后重振作出更大贡献。

青山一道同云雨，明月何曾照两乡。平安银行与全球中华儿女风雨同舟、守望相助，共同筑起抗击疫情的巍峨长城！



谢永林董事长（左）与湖北省委书记应勇（右）座谈

2020年3月18日，湖北省疫情防控指挥部向本行发送感谢信，肯定了本行协助武汉应对疫情的责任担当。

【媒体关注】平安银行创新“抗疫+扶贫”模式，誓赢两场攻坚战

来源：《[中国银行保险报](#)》发布时间：2020-03-12

平安银行牢牢把握住疫情防控与脱贫攻坚两条主线，创新“抗疫+扶贫”模式，让农户的生产线快速转动起来，将一批批新鲜的果蔬、燕麦等农产品运往武汉一线。

考虑到如果将生鲜食品直接运到医院仓库，再由医院行政人员分派，不仅增加医院工作人员工作量，还可能因分发不及时导致食品失去最佳食用时机，平安银行决定先将物资在产地就地分包，再由原产地直接发送到武汉，医院接收后，快速按小包分发给医护人员，有效节省了人力物力。

值得一提的是，平安银行所捐赠的农产品均来自该行的定点扶贫企业。平安银行的采购订单，让乌兰察布、田东两地农户的生产线快速地转动起来，复工复产的节奏迅速加快。在乌兰察布的燕麦厂，工作人员在做好防疫的前提下加班加点；在广西田东县，几十名农户于3月10日被紧急召集起来，到田间采摘蔬果、装箱。两天之后，满载着7600份新鲜蔬菜礼包的大货车出发北上；在内蒙古兴安盟科右中旗，十几个工人将整整2600袋大米全部搬上了大货车，一路南下……扶贫农产品一头连着武汉医护人员的“菜篮子”，一头连着贫困地区人民增收的“钱袋子”。

科学调度，有序组织，专业运作。平安银行创新“抗疫+扶贫”模式，既为打赢武汉保卫战挥洒智慧，又为决胜脱贫攻坚贡献力量。



大货车满载着7600份新鲜蔬菜礼包，驰援武汉医院

3.2 保障金融服务

疫情伊始，本行迅速推出“在家办”多项举措，助力客户在线上快速办理金融业务；全力支持进出口企业客户的结算需求，确保外贸企业外汇到账情况可实时线上查询；开辟线上审批、放款绿色通道，对重点防疫抗疫相关医药、普惠民生等领域企业实施名单制管理，制定差异化信贷政策予以支持。

- 融资支持

本行共发放支持抗疫融资124笔，合计102.5亿元，其中，37.61亿元用于医疗物资支持，56.39亿元用于生活物资支持。

认购疫情防控债券	医院建设贷款	抗疫企业贷款
<ul style="list-style-type: none"> • 认购四川科伦药业等6.7亿元疫情防控债券 • 投资深圳地铁抗疫债1.3亿元 • 购买广发银行抗疫专项债10亿元 • 投资兴业证券疫情防控债5.6亿元 	<ul style="list-style-type: none"> • 武汉分行为武汉火神山、雷神山医院承建方发放3000万美元贷款 • 青岛分行为参建武汉火神山医院污水处理项目的企业发放3.5亿元流动资金贷款 • 长沙分行为武汉雷神山、方舱医院等医疗工程的建设单位发放4375万元国内证业务 	<ul style="list-style-type: none"> • 北京分行为某医药公司发放2亿元流动资金贷款用以采购医疗物资 • 武汉分行为湖北抗疫企业发放流动资金贷款5000万

● 金融优惠

本行还为疫情严重地区和防疫相关行业提供贷款优惠利率、优先信贷额度支持、跨境业务绿色通道、转账和网银手续费减免等支持，并为全国各地抗灾资金和各界人士捐赠款提供绿色通道和转账手续费减免，为疫情严重地区个人提供贷款延期还款等支持。

【案例】为跨境业务提供绿色通道

某石化企业炼化用石油需要大量进口配额，其每日聚丙烯产量可以满足下游口罩生产企业 4 亿只口罩的材料供给。该企业在大连分行开立的进口信用证项下 2 月 7 日到期需对外付款，大连分行组织相关业务部门全力支持，在保证所有流程和审批手续完全符合业务及合规要求的前提下，仅用一天时间就完成顺利出账，保证了款项以代付方式汇出，金额 9.3 亿元，保证了众多下游口罩生产企业的原料供给。

● 创新线上服务

在个人服务方面，本行营业网点根据企业和居民实际金融需求，实行错峰营业，各网络系统正常运行，保证用户能随时在线上办理各项业务；平安口袋银行 APP 专题推出“在家办”多项举措，客户足不出户，在家即可通过口袋银行 App 完成多项优质、高效的金融服务，“在家办”上线三天，专题页面访问量突破 200 万。同时，我们通过 AI 客服，为客户提供 7*24 小时全产品咨询，减少客户出行不便或者无法前往银行网点咨询带来的不便。

在企业服务方面，平安口袋财务为企业客户提供便利的移动办公服务，并通过空中柜台，为客户提供预约服务、账户服务及其他远程服务；平安银行小企业数字金融通过线上申请、线上审批、线上放款，足不出户，有效解决小微企业融资难；疫情期间，小企业数字金融通过搭建药店行业数据风控模型，运用“行业化数据+线上化操作+智能化风控”模式，解决药店客户燃眉之急。

“此次疫情把平安银行的数字化经营和线上化运营推向了一个新的高度。”

——平安银行董事长谢永林



【案例】支持疫情防控重点企业

2020年疫情发生以来，昆明分行将疫情防控重点企业的授信业务作为工作的重中之重，在较短时间内完成了云南省工信厅下发的疫情防控物资重点保供企业及重点国企相关授信业务，累计获批综合授信额度逾10亿元，累计实现投放超过3亿元。

青岛分行针对从事医疗用品生产及供应的企业，包括医药及医疗器械供应商、生产商，以及疫情用品耗材供应商、生产商、连锁药店客户的临时性资金需求，在春节假期期间积极与总行风险、产品团队沟通，结合现有的小企业数字金融标准产品，新增订单融资特定方案，形成对医疗行业客户的疫情应急方案，切实与社会各界共同努力，助力打赢疫情防控战。

【案例】全流程线上化跨境金融服务

石家庄分行积极响应疫情防控时期与客户“零接触”、业务全面线上化的号召，向客户推介跨境e金融。客户于2月24日线上开立88万美元进口信用证，实现了该分行首笔进口开证全流程线上化处理。针对客户单笔金额较小、企业签章流程较长、业务需求频繁的需求情况，同样通过跨境e金融，完成该分行首笔进口押汇线上化出账11万美元，为进口贸易融资业务的持续开展夯实基础。

【媒体关注】“金融+生活”助力复工复产！平安银行疫情专区火线诞生

来源：《[中国银行业协会](#)》发布时间：2020-04-16

当时光的钟摆回到1月下旬，一个突如其来的疫情催生的问题摆在平安银行零售业务管理团队的面前：如果因为疫情，客户无法外出不能按时交易，他们会面临什么样的困难？

内部紧急讨论之后，平安银行基于用户视角快速推出了口袋银行疫情专区，再次创下“平安速度”记录——1月29日下达搭建疫情专区紧急需求，1月30日第一个版本顺利上线；上线十天，日均浏览量都在百万以上，独立访客量更是提升了十倍达到50万。

这是平安银行利用科技优势优化升级金融服务，为广大用户抗击疫情安稳复工提供硬核金融保障的一个缩影。疫情以来，平安银行推出了“在家办”等线上化工具，依托线上化办公平台，核心业务在2月20日恢复率就达到60%以上，管理零售客户资产（AUM）恢复率好于疫情之前。

正如谢永林所言，疫情是一个危机，但其中也是提升管理能力和客户服务能力的机遇。抗击疫情为银行业践行“金融向善”提供了新思路，提供更智能、更开放的线上化服务是大势所趋。

4. 村官工程

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，是实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是脱贫攻坚战的达标之年。本行积极响应国家扶贫战略，围绕产业扶贫推进“村官工程”，打造“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环，依托产业扶贫贷款、扶贫政府债、扶贫企业债、消费扶贫、旅游扶贫、扶智培训、驻村扶贫等多种模式，累计投放 253.09 亿元产业扶贫资金，惠及 81 万贫困人口。

累计投放产业扶贫资金
253.09 亿元

惠及贫困人口 **81 万**

2020 年，本行“村官工程”扶贫模式得到国务院扶贫办、中国银行业协会、中国互联网新闻中心等社会各界的肯定。

- ◇ 企业精准扶贫专项案例 50 佳——国务院扶贫办
- ◇ 最佳精准扶贫贡献奖——中国银行业协会
- ◇ 全国银行业助力脱贫攻坚优秀组织典型案例——中国银行业协会
- ◇ 金融扶贫先锋机构——中国互联网新闻中心
- ◇ 精准扶贫优秀传播案例——《中国银行保险报》

4.1 推进扶智培训

本行遵循国务院扶贫办的指导，联合中国扶贫志愿服务促进会举办贫困村创业致富带头人培训班，并持续开展“1+11”（1 个月集中培训+11 个月跟踪辅导）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。2020 年，本行创新开办贫困村创业致富带头人线上培训班，打造知鸟线上扶智培训平台，实现远程授课、视频直播、在线交流等模式，助力致富带头人持续充电。截至 2020 年末，累计培训 3,678 人，覆盖 87 个县。

“我们有 12.8 万个贫困村，如果每个贫困村培养 3-4 名创业致富带头人，全国贫困村就能培养 40-50 万个带头人。有了他们，我们的脱贫攻坚目标就不愁变成现实。”

——国务院扶贫办主任刘永富

2020 年 8 月 20 日，谢永林董事长出席了“决胜脱贫攻坚，助力乡村振兴”平安三村工程凉山行暨

凉山州致富带头人培训结业仪式。



谢永林董事长（左）与凉山州委副书记、州长苏嘎尔布（右）会谈

【案例】“芒果之乡”致富带头人陆永标带动村民脱贫致富

来自广西百色田东县新圩村的陆永标是本行致富带头人第一期培训班学员。陆永标早年回乡创业，建了 200 亩的芒果园。参加致富带头人培训的时候，陆永标参观了佛山九江镇水产养殖，并考察紫南村集体经济发展模式，受到很大触动。培训结束后，陆永标扩建了芒果种植园，还利用家乡水源优势，投入水产养殖，带动更多贫困户脱贫。



陆永标亮相凤凰卫视

4.2 深化产业造血

2020年，本行紧跟国家战略、扶贫方向，创新产业帮扶模式，将疫情防控、经济发展与“三区三州”的帮扶计划紧密结合起来，以水电贷、养殖贷、种植贷、修路贷等优惠利率贷款及债券投资等形式，支持核心农业企业的扶贫项目，联合开展产业扶贫，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。

【案例】扶贫水电贷，为国际减贫事业贡献“中国样本”

本行将脱贫攻坚与绿色发展有机结合，连续向水电企业投放产业扶贫资金，支持企业发展的同时进行贫困地区水电站的建设运营，为当地产业提供基本能源；通过提供资金、技术、销路和培训，为村集体经济赋能。本行水电扶贫覆盖广西、云南、四川及甘孜州、凉山州等深度贫困县，通过雇工、土地补偿、采购消纳农产品、协助帮扶当地产业等方式，直接帮扶建档立卡贫困人口 3225 人，惠及 10 万余名贫困人口。本行水电扶贫模式还入选联合国工业发展组织《世界小水电发展报告》，为国际减贫事业贡献“中国样本”。



平安银行水电扶贫支持白鹤滩水电站工程建设

4.3 打造一村一品

本行聚焦市场潜力大、区域特色明显、附加值高的农产品，创造品牌化、特色化产品链，通过“金融+科技+产销”的合作模式，创设扶贫商城，累计上架平安橙、平安果、广西红糖、正大腊肉、内蒙燕麦等扶贫农产品 144 种。在探索乡村振兴试点过程中，打造“小善大爱、为爱前行”乡村旅游扶贫项目，通过公私联动、客户参与方式将平安的金融流量引入乡村，以“旅游扶贫+权益+公益”模式支持乡村旅游长期可持续发展，为贫困地区脱贫增收贡献力量。

【案例】发展乡村旅游，打造“油茶小镇”平安村

湖南省常宁市西岭镇平安村地处丘陵地带，村内种植了数万亩油茶树林，优美的乡村环境、独特的生态图景，以及理学鼻祖周敦颐故乡的文化内涵，共同构成了平安村丰富的旅游资源。本行邀请旅游公司实地考察，共同开发定制乡村旅游产品，将平安村兼具旅游和消费的特点，与附近的南岳衡山、革命基地韶山串联起来，打造出一条“休闲+文化+红色”的旅游线路。



湖南省常宁市西岭镇平安村茶林

4.4 创新产销赋能

2020年5月份，本行联合平安集团及旗下专业公司，启动大型网络消费扶贫公益项目“平安云农场”，通过认领“一棵树”、“一亩地”等形式，精准对接市场、农户、政府，打通平安线上与线下资源，链接平安客户、供应商、农户、公益力量，构建开放的网络公益平台，促进农民增收。谢永林董事长在四川凉山种下一棵橄榄树，并为当地橄榄产业代言。我们还邀请贫困县领导、网红达人、志愿者通过直播形式助力农产品销售，截至2020年年底，已累计帮助贫困地区实现销售收入8124.24万元。



“平安云农场”宣传画

三、经济责任

5. 支持实体经济

2020年，在全球经济下行和国内经济转型的双重压力下，本行充分发挥平安集团金融全牌照的优势，通过团金和复杂投融资机制，打造出“商行+投行+投资”的全链条行业解决方案，为国家的战略发展项目和核心企业的重点项目全面输出综合金融服务，助力疫后中国经济的高质量发展。

2020年12月，在《证券日报》社举办第四届新时代资本论坛上，本行凭借在服务实体经济、小微企业、民营企业方面的突出贡献，荣膺2020年度“服务实体经济卓越奖”。



5.1 助推区域发展

区域协调发展是新时代国家重大战略之一，是贯彻新发展理念、建设现代化经济体系的重要组成部分。2020年，本行深入贯彻落实《中共中央国务院关于建立更加有效的区域协调发展新机制的意见》，主动融入区域经济转型新趋势，并参与了广东、浙江、四川及陕西四只地方政府债上柜台发行，有效带动社会各方参与地方建设。

【案例】全场景服务粤港澳大湾区战略

2019年12月平安银行香港分行正式对外营业，充分发挥贸易及供应链金融优势，在资本市场、海外并购等重点领域为客户提供“商行+投行+投资”一揽子解决方案，在贸易金融领域为平安的境内外客户提供现金管理、供应链融资等境内外一体化的跨境金融服务，为“走出去”企业和香港本地客户提供金融服务支持，在树立专业金融服务的道路上凝心聚力。

广州分行先后为广珠西线高速、广州水务投资集团、广州地铁集团、广州铁路投资集团等基建行业客户提供授信服务，为大湾区及珠三角综合交通枢纽建设添砖加瓦；珠海分行充分利用横琴自贸区政策优势，积极探索与澳门合作模式，促进澳门经济适度多元化发展，并与澳交所达成合作意向；为加快粤港澳大湾区金融基础设施的互联互通，本行承接了由深圳人行发起、数研所统筹规划的“湾区贸易金融区块链平台”，旨在打造一个“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。

【案例】优化海南自贸港营商环境

2020年6月1日，中共中央、国务院印发《海南自由贸易港建设总体方案》，公布了多项制度涉及金融业的开放创新，本行立刻召开专题研讨会进行政策分析，为推动自贸港的建设积极修订相关制度，优化相关产品和系统，提升产品及业务服务能力，以期最大力度支持海南自贸港建设。截至2020年末，海口分行贸易融资业务较去年同期交易额增长106%，全年离岸跨境金融交易量较去年增幅219%，分行首单内保外债业务落地，成功办理海南地区首例电子营业执照企业开户，助力改善海南自贸港营商环境。

【案例】促进京津冀一体化

为了促进京津冀一体化以及推进大数据中心建设，北京分行根据IDC行业回收周期长的特点，为国内头部IDC运营商提供4年贷款期限的13亿银行贷款，支持超大型数据中心项目建设；并择机实施股权直投，推荐平安创投领投10亿，加快客户资本市场重组上市步伐，助力客户全面进军迅速兴起的云计算和物联网领域，逐步打造成国际一流、国内顶尖的数据存储中心，国家机构和企事业单位数据灾备中心，增值信息服务和高新技术应用的孵化、研发、生产基地。

5.2 建设智慧城市

在全面建设社会主义现代化国家新征程中，城市承担起成为人民群众创造高品质生活空间的历史使命。“十四五”规划提出，“加快数字化发展”“推进以人为核心的新型城镇化”“提高城市治理水平”等建议。智慧城市的发展离不开科技和金融的助力，本行作为平安生态系统的科技先锋与综合金融发动机，聚焦智慧司法、智慧税务、智慧海关等生态客群，与政府及行业合作伙伴共同推动新时代智慧城市建设。2020年，全行新上线政府金融类平台145个，累计上线715个。

5.2.1 智慧司法

本行围绕法院为核心，搭建全国首个针对法院破产案件办理的破产管理平台，为法院、破产管理人协会、破产管理人、债权人和债务人提供高效、便捷的系统服务。疫情期防控期间，本行助力法院和管理人线上办理破产案件，免费提供债权人线上会议超过250场。

【案例】“4个首创”，助力广州智破系统上线

平安银行广州分行联合广州市中级人民法院研发上线了广州智慧破产审理系统。该系统连同已开发建成的网络（微信）债权人会议、债权申报小程序、5G 债权人会议等，正式构成“四位一体”的广州法院智破体系；通过继承全国破产网的优势作用，依托现有的广州智慧法院平台进行了个性化的功能拓展，并实现了“4个首创”，即全国首个地方管理人智能服务平台、全国首个地方破产审判动态监管平台、全国首个债权人评价监督平台、全国首个破产审判区块链协同平台。

5.2.2 智慧税务

本行基于区块链技术建设产业税务联盟链，将税局服务与产业链上下游实现端到端打通。通过产业互联为核心的产业链协同平台链接产业链上下游企业，打造更为开放、高效、可信、可审计的协同机制，实现业、票、财、资、税一体化，构建良好的产融-产税-银税生态体系。

【案例】协助深圳市税务局打造“税务-产业”联盟链

2020年5月9日，深圳市税务局与平安银行、腾讯集团、中装建设集团、欣旺达电子联合签署合作框架协议，共同打造“税务-产业”联盟链，是深圳市税务局继区块链电子发票后又一次技术创新和突破。结合本行领先的区块链技术，银行工作人员批量导入发票后，系统自动OCR识别后通过联盟链发票验真，秒级完成批量发票查验。通过AI人工智能分析，自动提取比对发票信息与贸易合同关键信息，实现全线上自动化审核发票及贸易背景，同时实现了线上发票归集，预期至少每年节省人力60个人月，大大提升了银行服务产业链的工作效率，为产业链上下游资金交付提供高效支持。

5.2.3 智慧海关

支持财关库银横向联网，实现海关税费信息在海关、国库、商业银行等部门之间电子流转、税款电子入库，让数据信息100%线上跑完全程。本行已与海关总署实现总对总系统对接，进出口企业在线签约、缴纳关税，并在重庆、上海、青岛、天津等地落地。疫情期间，本行助力企业抗疫物资7×24小时线上无接触线上通关，累计缴费超38.99亿元。

5.2.4 智慧医疗

随着我国基本医疗保险覆盖面越来越广，但是为了保证医保结算数据的准确性和审慎性，现有结算方式无法满足患者出院当天完成医保结算的需求。本行天津分行天津市胸科医院上线智慧住院票据

系统，实现了住院预交金自助缴纳、自助查询、清单在线查询以及出院结算等一系列功能，切实解决了等候时间长，老年人看病不便等诸多问题。天津市胸科医院的智慧住院电子票据系统上线后，患者办理手续的时间将从以往的 5-10 天缩减到 3-5 天，生成的电子票据具有和纸质版票据同等的法律效力。

5.2.5 智慧养老

2021 年 1 月 16 日，本行正式上线了“平安颐年会”养老金融服务体系，聚焦老年客群的日常高频事项及服务场景，以科技赋能养老业务，打造线上线下一体化的养老金融服务体系。线上方面，本行打造了大字版颐年专属口袋银行 APP，页面更简洁，操作更简单，为老年客户提供定制化、有温度、更贴心的金融服务及“颐年商城”；线下方面，立足社区打造颐年特色门店，设置了老年客户业务办理 VIP 通道等候区，为老年客户使用网点智能设备提供现场专人指导；针对不能亲临柜台且有急需的特殊客户，门店更提供贴心的延伸服务，切实提升老年客户面对面金融服务的获得感和幸福感。

5.2.6 智慧校园

校园是一个综合性的人文生态圈，校园服务、校园社交、办公、生活等都是保证生态圈良性持久生命动力的重要因子。本行依托智慧校园全场景服务能力，为学校提供基于一卡通的全场景解决方案，满足学校建设基于移动互联网技术的新一代智慧校园需求，极大的提高了校务管理效率，为高校师生提供全统一、高智能、强感知、广覆盖、深服务的综合校园服务。2020 年，本行已在 6 所高校落地校园一卡通项目。

5.3 加速产业升级

近年来我国大力发展战略性新兴产业，发布多项指导意见引导资源投向，本行紧跟国家发展方向，优先支持电子信息、医疗健康、交通运输、仓储物流、新基建、新经济等战略性新兴产业、先进制造业和科技创新重点领域的信贷项目，推动我国战略新兴产业的持续转型升级。

5.3.1 贷动铁路网络建设

加强铁路基础网络建设是国家“十三五”的一项重要工作，本行积极参与铁路工程的投融资项目，助力我国铁路网络提速升级。

玉磨铁路是“十三五”期间在建的国家 I 级铁路，是我国国家铁路网骨架干线泛亚铁路的重要组成部分，2020 年为支持玉磨铁路建设，进而助力云南省基建行业发展，昆明分行充分利用综合金融集

团优势，联合平安理财，通过理财直融工具，为该项目的投资主体提供 2.8 亿融资，专项用于玉磨铁路建设，在 2020 年公开市场融资难度大的情况下，成功为客户提供融资支持。

长沙分行继前几年“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”持续投放外，2020 年继续支持湖南地区重大基础设施项目“常益长铁路湖南省承担工程及征地拆迁 PPP 项目”，该项目为国家“八纵八横”高速铁路主通道中“一横”厦渝通道的重要组成部分，项目建成后，将使我国高速客运网继续向西南川渝地区延伸，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，长沙分行为湖南铁路投资发展有限公司三个项目合计提供贷款 21 亿元。

5.3.2 推进新能源产业发展

本行积极响应国家低碳转型的发展目标，充分发挥本行综合金融服务的优势，大力支持绿色能源产业的发展。

在光伏行业，通过“银企直联+票据池”和新型供应链，创新供应链合作模式，向全球领先的太阳能企业提供 100 亿元票据池额度支持，年累计业务结算量 160 亿元，成为客户最大的合作银行之一，助力企业优化光伏产业供应链布局。

在风电行业，通过专项信贷支持，向某电力公司在山东菏泽的风力发电项目提供 9.9 亿元长期项目贷款用于项目建设，有效推动企业新能源业务发展。

在汽车行业，以低于市场同期的贴现利率助力龙头企业完成 15 亿元银承极速贴现贷款的投放，并协助客户向海外实体投放 1500 万英镑贷款，切实维持了海外实体复工复产初期员工及经营的稳定，助力后疫情时期汽车制造业实体经济的发展。

5.4 助力中资出海

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，本行紧跟国家战略导向，全面提升跨境金融服务水平，已为中资“走出去”企业在全中国几十个国家和地区设立的近 2 万家企业提供全方位的跟随式离岸银行服务，为 500 多家企业提供跨境融资服务，管理外币资金折合人民币 2000 多亿元，境内外币存贷款规模位居股份制银行首位，离岸业务主要经营指标持续保持中资离岸银行同业第一。2020 年，本行的跨境金融品牌获得客户和市场的广泛认可，在《亚洲银行家》的评比中获得中国最佳贸易金融银行奖，并在

“2020 年中国交易银行年会”暨“第 10 届中国经贸企业最信赖的金融服务商”荣获“最佳交易银行”和“最佳离岸金融银行”两项大奖。



《亚洲银行家》授予平安银行“中国最佳贸易金融银行奖”

5.4.1 支持企业走出去

随着国家“一带一路”战略的推进，中国“走出去”企业的影响力进一步扩大，投融资需求也不断攀升，本行发挥跨境金融优势，切实为“走出去”企业提供金融服务支持。

【案例】跨境融资助力中国企业“走出去”

某化工集团在全球 140 个国家和地区拥有生产、研发基地，并有完善的营销网络体系，是中国最大的基础化学制造企业。该集团积极践行“一带一路”战略，布局全球领先种子农药产业整合，提升我国农化行业全球核心竞争力，于 2017 完成收购某种子巨头企业，交易规模达 430 亿美元。本行依托平安集团综合金融优势及先进科技实力，与该集团建立长期稳定合作关系，先后在债券发行、银行融资、供应链金融等关键领域给予支持，并于 2020 年提供跨境并购贷款 20 亿美元，助力客户深化农业板块资产与收购企业的产业整合，巩固世界农化行业龙头地位。

长沙分行依托我行国际化金融服务优势，为国内领先的手机镜面屏大型制造生产商提供并购贷款 8.56 亿美元。截至 2020 年底，已放款 4.26 亿美元，折合人民币 27.87 亿元，满足了企业的跨境并购需求，为助力支持湖南制造业“走出去”迈出了坚实的一步。

某塑机集团是产量世界第一、规模亚洲最大、技术国内领先的注塑机制造企业，在宁波、加拿大、墨西哥、巴西、意大利、印度、土耳其等设有工厂。考虑到国内注塑机市场已经很饱和且竞争激烈，海外是未来重要的增长来源，宁波分行授予该客户直接授信额度 10 亿元，同时给予其间接授信额度 5.7 亿元，助力其进一步开拓国外市场。

5.4.2 助力“一带一路”

随着“一带一路”战略的不断深化，中国企业和机构在沿线国家的贸易投资成果丰硕，其中离不开金融手段的支持。本行积极为“一带一路”项目提供融资服务，助力促进经济全球化发展，促进全球经济贸易的繁荣。

【案例】融资支持“一带一路”建设

某交通建设集团为全球领先的特大型基础设施综合服务商，在全球拥有 60 多家全资、控股子公司，产品服务遍布 150 多个国家，是“一带一路”战略的重要参与者、建设者、贡献者。我行首次作为独立主承销商，为该集团成功发行 50 亿元并表基金 ABN，期限 2 年，发行利率 4.5%，为市场独立主承规模第二大项目。此次发行融资规模全部计入企业权益，且税后成本相比其他降杠杆产品具有明显优势，高效实现降负债、降成本，帮助客户优化财务结构，推进可持续健康发展。

迪拜光热电站项目是中国丝路基金牵头的集投资、工程、融资一体的“一带一路”国家级项目，该项目总投资额为 43 亿美元，多家银行参与银团贷款，本行参贷 1 亿美元，于 2020 年下半年陆续放款。

6. 服务民生工程

保障和改善民生是我国的一项长期国策，本行紧跟国家主流经济发展方向，坚持把保障和改善民生作为经营发展的指导方向，加大对城市基础设施建设工程、安居工程、医疗健康、文化旅游等涉及国计民生重点领域的信贷投放，保障国家持续改善民生、实现全面小康。

6.1 支持市政建设

当前，我国许多城市面临基础设施建设配套不足，重要基础设施体系运行维护压力显著增大等诸多挑战，需要获得充足的资金支持开展市政基建的升级优化，本行充分发挥平安集团综合金融平台优势，积极参与城市重点基础设施建设项目，提升城市综合发展质量。

【案例】融资支持城市交通建设

武汉分行引入集团资金 318 亿元参建武汉地铁 12 号线，该项目是目前世界第二、全国最长的城市地铁环线，建成通车后将进一步支撑城市功能发展，优化城市布局，有效提升城市综合承载力。

深圳分行参与深圳地铁 6 号线的银团贷款项目，给予金额 17 亿元、25 年期贷款，投向为城乡公共交通建设与运营，现已累计放款 10 亿元，有力支持深圳市的轨道交通绿色升级。

【案例】确保城市饮水供给

本行通过“保险债权投资计划+扶贫贷款+资产证券化投资”的一揽子综合金融服务，为贵州省城乡供水公共事业的主要承载主体增融资、降成本，助力解决贵州民众的饮水安全问题。

昆明是全国严重缺水的 14 个城市之一，为完善昆明城市的供水设施，昆明分行向当地一家集水源开发、供水生产经营、水质监测、供水工程设计和建设等配套服务为一体的综合性大型供水企业集团给予 6 亿元的增额授信额度，为该公司服务大众民生、增进春城市民福祉提供了有力支持。

6.2 改善人居环境

习近平总书记指出，在城市建设中，一定要贯彻以人民为中心的发展思想，合理安排生产、生活、生态空间，努力扩大公共空间，让老百姓有休闲、健身、娱乐的地方，让城市成为老百姓宜业宜居的乐园。本行响应国家房地产调控政策，重点支持城市旧改项目，通过城市更新手段改善城乡人居环境、城市产业结构升级，提升城市持续发展潜力。

【案例】助力深圳核心区城中村改造

深圳市福田区金地-沙头片区旧改项目包括四大城中村、三大工业区和一个旧住宅区的综合改造，是福田区当前最大的旧改片区。本行为开发商提供 36 亿元旧改贷款，用于支付拆迁安置补偿。本行将在开发建设阶段为开发商提供融资与金融服务支持，助力该旧改项目早日建成。

【案例】助力厦门集美新城建设

厦门市存在大量的旧城、旧厂房、旧村，占用大量空间资源，亟需改变其趋于老化的现状，提升核心区域形象。本行通过银团工具助力厦门市盘活城市存量资产资源，落地了厦门集美新城片区城市更新一期银团项目，项目总规模 230 亿元，其中本行承贷 12 亿元。

【案例】助力南京安居工程建设

为支持地方安居工程建设，本行作为主承销商，为南京市唯一一家市级保障性住房建设经营单位核定了理财直接融资工具承销额度 20 亿元，投资额度 4 亿元，募集资金用于企业保障房项目建设；同时又给予该客户债权融资计划承销额度 20 亿元，投资额度 10 亿元，用于企业保障房建设。

6.3 服务健康产业

悠悠民生，健康最大。“经济要发展，健康要上去，人民的获得感、幸福感、安全感都离不开健康”。本行致力健康中国的发展，重点关注和优先支持医疗机构、医药及设备生产供应、物资供应生产运输等领域企业的融资需求，为优化公共医疗服务贡献力量。

【案例】助力药企高质量发展

青岛分行向国内核医药领域的细分行业龙头提供 4.5 亿元并购贷款，支持其通过资源整合进一步提升业务实力；上海分行给予创新药头部企业 2 亿美元授信敞口，专项用于客户的研发费用支出。依托本行境内、离岸、NRA、FT 及香港分行五大账户体系优势，在企业 OSA 或 FTN 渠道放

款，参照离岸牌价，企业获得更低的贷款利率，切实帮助优质实体企业降低融资成本。

【案例】融资助力医药企业复工复产

疫情期间，本行开辟绿色通道，为多家医疗器械公司提供扩产资金支持，助力打赢抗疫保卫战。在深圳，一家从事无纺布材料生产的小微企业，法人代表在手机上申请了本行的小企业数字金融信用贷款，10 分钟后就收到银行授信获批的短信，工厂顺利复工；在长沙，某医疗器械公司在原有贷款 280 万元基础上，获得长沙分行新增发放贷款 100 万元，资金临时周转难题迎刃而解。

6.4 助推教育发展

自十九大报告提出“发展素质教育，推进教育公平”以来，我国教育行业步入发展快车道，本行积极响应国家教育事业发展规划，充分运用贷款、承兑、信用证等金融产品组合，积极支持教育企业发展；运用科技手段强化对于教育机构的资金监管力度，助力中国教育行业的高质量发展。

【案例】支持民办教育发展

宁波某集团公司是教育部认定的中国教育产品最大供应商、中国教育产品出口基地，结合其“产、学、研一体”的独特产业结构，在江浙地区深耕民办教育 20 多年，先后开办 3 所外国语学校，在校师生近 12000 人，各项教育成果优异。为支持该集团进一步提升其办学水平，为当地学生提供多样化的优质学历教育机会，宁波分行给予该集团公司信贷额度 1 亿元，配套流动资金贷款 0.4 亿元。

【案例】助力强化教育机构收费监管

2020 年，教育部联合市场监管总局印发《关于对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治的通知》，重点针对中小学校外培训服务机构，要求各地教育、市场监管部门运用各种监管手段形式集中整治，确保合理执法。本行运用其开发的智能缴费云平台，通过“云平台+微信入口”轻量化服务，解决教育局、学校、培训机构等在学杂费收缴上收费渠道单一、手工对账繁琐、归口管理不便等诸多痛点，已成功在深圳某幼教集团的 18 个校区落地。

7. 发展普惠金融

本行从成立之初就以服务小微客户为使命愿景，立志以“科技”助力破解小微企业融资难题。2020年，本行加快普惠小微业务结构调整，在总行设立普惠金融事业部，33家分行专设普惠金融部，全部已开业的37家分行配备小企业销售团队，普惠业务辐射范畴覆盖一、二级分行所有地区；加大普惠金融业务的资源投入，主动降低贷款利息，累计减费让利金额近20亿元，延期还本付息惠及近4万小微企业，在普惠金融服务上做到了“真普惠，真小微，真支持”。

65.4万小微贷款客户数
户均贷款43.2万元
27.4%信用类贷款占比

【案例】发行300亿金融债，支持小微企业复工复产

2020年5月22日，本行成功发行了300亿小微专项金融债，发行利率2.30%，认购倍数1.86。本期债券募集资金全部用于发放小微企业贷款，重点支持与新冠肺炎疫情防控相关，及受疫情影响较大地区的小微企业复工复产。



平安银行成功发行300亿小微专项金融债

7.1 服务小微企业

本行秉承“服务+管理”的理念，发挥“科技+金融”的优势，为小微客群提供征信、授信、经营管理及贷后管理等一站式的金融服务，满足小微企业不同发展阶段的差异化需求。

	2020年年末	较年初增长	增幅
中小企业贷款 (亿元)	7,703.61	988.32	14.72%
普惠型小微贷款 (亿元)	2,828.30	791	38.83%
普惠型小微贷款户数 (千户)	6543.01	1167.2	21.71%

● 小企业数字金融，打造数据征信金融服务体系

“小企业数字金融”是本行构建的一套服务于中小微企业的数据征信金融服务体系，通过线上供应链金融、互联网金融和结合自身对中小微企业服务的多年实践积累，引入人工智能、机器学习等最新技术，有效解决小微客户风险较高且缺乏“抵押物”的难题，提供多赢的解决方案，提高了服务效率，降低了企业融资成本。在客户端，实现了互联网进件+大数据风控+自动化审批+远程面核面签+提还款全线上化，改变了中小微企业贷款的固有模式。客户可线上申请、实时审批、远程面核面签、线上提还款，7*24小时全线上化无接触办理业务、高效便捷。

● 新一贷，降低融资成本

中国有 8200 多万个体工商户，带动就业人口超过 2 亿¹，有很多人面临着资金周转不畅的难题。本行针对这些小微客户推出的“新一贷”贷款服务，以本行云计算、AI、智慧风控能力、数据等改进小微企业的金融服务质效、授信审批和风控模式，提高信贷的响应、审批、发放效率，实现最快 15 分钟放款，7*24 小时全天候放款，降低小微企业的申贷成本。同时，为切实降低普惠型小微企业的贷款综合成本，新一贷通过数据模型实现智能定价，为更广阔的客群提供适切的利率定价，减免提前还款违约金的收取，鼓励小微企业从疫情中尽快恢复，切实解决融资难融资贵的问题。

● 数字口袋，助力提效降本

数字口袋是本行为企业用户提供数字资产管理及综合性服务的平台，不仅提供支付结算、账户管理等基础金融类服务，融资、理财、保险、财务管理等综合金融操作，还提供差旅报销、员工培训、设备租赁等跨界服务，致力于提升企业的经营管理效率，降低企业的管理和经营成本、交易手续费成本等。截至 2020 年底，数字口袋注册企业客户数达 104 万，较年初增长 189%。月活跃企业客户数达 19 万，较年初增长 203%。

¹ 习近平主席在 2020 年 7 月 21 日主持召开企业家座谈会时提及。

- **贷后管理，助保财务健康**

本行在做好授信客户贷后服务的同时，落实贷后风险管理的各项要求，确保授信安全。授信发放后，本行按监管要求开展贷款资金流向管理，通过分析贷款资金流向，查验交易凭证等方式，确保贷款资金用于企业正常经营，避免贷款资金流入股市、房市等监管限制领域。

为避免客户遗忘还款日期影响征信，本行为客户提供短信提示和智能语音提示。同时，为减少客户贷款到期的资金周转压力，本行为优质客户提供到期无还本续贷服务。

对于经营出现困难，资金周转出现困难但还款意愿良好的客户，提供贷款重组服务，通过调整还款安排、利率等方式，帮助客户渡过经营难关，对于特别困难但还款意愿良好的客户，本行根据实际情况提供减免罚息、利息等服务。2020年，本行通过债权转让、不良资产证券化等方式清收近7亿小企业不良资产。

7.2 发展农村金融

为助推乡村振兴发展，加快农村金融基础服务体系建设，本行积极推进普惠金融到村基地建设，在云南、重庆等农村地区，为当地村民提供基础金融服务、普及金融知识、保障金融消费权益。

本行贯彻执行“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，持续增加县域网点覆盖，2020年新增网点18个，新增覆盖县域14个，累计覆盖14个省份的89个县域，为330万名农村客户提供金融服务，贷款余额232亿，本年度增幅高达41.24%，有力地支持了当地个体户经营发展和个人消费需求。

本行还通过同业合作进一步支持农村金融发展。2020年，本行累计服务30个省、市、自治区472家中小银行，其中农村金融机构367家，提供高效便捷的资产获取渠道，覆盖国债、地方债、政策性银行金融债、高等级信用债等多品种资产，满足地方银行多样化资产配置需求。同时，本行累计向超过1000家农村金融机构提供资金存入存出服务，提供高效的流动性配置服务。

8. 引领金融创新

在新时代经济高质量发展的需求下，实体经济对金融服务的需求逐步个性化、定制化。本行将“科技引领”作为战略转型的驱动力，持续加大金融科技投入，夯实科技基础，强化数字化经营、线上化运营能力，推动本行向“数字银行、生态银行、平台银行”转型，全力支持全行业务均衡发展和“六稳”、“六保”，履行金融使命，服务实体经济。

8.1 “星云物联”，推动智慧转型

2020年12月22日12时37分，国内首颗由金融机构合作发射、用于金融服务的物联网低轨卫星“平安1号”（天启星座08星）搭乘长征八号火箭在海南文昌发射场首飞成功。“平安1号”成功发射，是本行布局天基物联网，进一步部署星云物联网平台迈出重要的一步。



“平安1号”卫星搭乘长征八号火箭在海南文昌发射场首飞成功

本行星云物联网平台将物联网科技与区块链、人工智能、边缘计算等新兴数字科技相融合，打造确权、溯源、验真、佐证为一体的智能平台系统。在星云平台支持下，本行在智慧制造业、智慧车联、智慧农业、智慧物流、智慧能源等领域落地全新金融产品和服务模式，接入设备超60万台，支持融资超1100亿元，并在政务大数据、小微企业智慧经营等领域作出了有价值的实践探索。

8.2 智慧风控，先知、先觉、先行

智慧风控平台是本行承载复杂投融资、新型供应链等业务的一体化流程平台，还是集成风险政策、风险制度、风险管理要求的一体化风控平台，更是践行“数据化经营”理念打造的人机结合风控大脑。依托智慧风控平台中的智能审批、智能控制、智能放款、智能预警、智慧分析和智能监控等六大智能应用，助力银行风险管理实现了先知、先觉、先行。

2020年11月，在全球领先的信息技术研究和顾问公司Gartner主办的“2020年金融服务创新奖（Gartner Eye On Innovation Award for Financial Services）”评比中，本行凭借智慧风控平台项目（KYCr-Know Your Credit），荣获2020年亚太区Gartner金融服务创新奖，这是国内银行业金融机构首次获此项殊荣。



8.3 “平安好链”，加速资金流转

产业链绵长、跨区域业务众多，异地授信交叉、尽职调查困难、应收账款小额高频等痛点，是长期横亘于供应链金融发展的共性难题。产业链上下游企业普遍面临融资难、融资贵难题。为创新供应链金融服务模式，聚焦核心企业供应链管理痛点，本行持续迭代“平安好链”供应链金融服务平台，打通数字账户、融合财资平台，实现线上化、模型化、自动化，让便捷的汇通天下精准地助力小企业解决融资难、融资贵、融资慢的问题，同时帮助核心企业提升管理效率。

【案例】新型供应链助力医药生态圈

医药流通企业处于医药供应链的中间环节，对下游药品器械供应存在一定期限的付款账期。近年来，受到两票制改革及财务指标考核的压力，流通企业行业集中度上升、且普遍存在应收账款出表需求。同时药品器械的采购具有标准化特点，由于医院备货库存有限且各科室不同品类采购节奏不一，单笔采购金额零碎且交易频率高，贸易背景存在数据量大、整理繁琐的特点。

2020年，本行发布医药流通无追索权保理线上化新模式，新模式以名单制准入，医院准入下沉，通过赢家APP、智能秒批、资料线上传输、线上放款，大大提高了产品便捷性和服务高效性。郑州分

行主动升级客户服务方案，在无追保理业务的基础上，遵循“风险可控、监管合规、技术可行、客户认同”的原则，通过线上化、模型化、自动化方式，由系统完成客户准入、业务申请、额度核定、放款审查等流程操作，以及贸易背景材料的校验，当年为医药流通企业投放线上化无追索权保理 23 亿元。

8.4 票据一体化，提高融资效率

企业在经营管理过程中有大量银票收付，造成企业管理票据、周转支付方面耗费大量人力物力，票据类资产变现、期限金额错配等问题突出，本行推出敞口模式+资产池服务，帮助企业解决支付银票承兑人多、金额散、期限不一致等问题，大大提高企业对票据类资产的管理和融资效率。

【案例】打通票据管理链条

郑州某机械集团为河南省属企业，下属五十多家子公司，主要围绕煤机机械、汽车零部件等业务布局产业链。企业结算票据占比较大，年票据结算量超过百亿。为解决企业签收票据多，管理难度大，持有大量银票无法高效转让和融资的问题，郑州分行为客户提供敞口模式+资产池服务，在票据管理方面，通过资产池的票据签收功能和托管功能，帮助企业实现对不同类型票据的规划签收和管理，实现对不同承兑行、不同期限票据的分类控制；票据融资方面，通过敞口信用支持实现各类银票不挑票质押，换开本行银票用于支付。截至 2020 年末，郑州分行已累计对该企业授信批复敞口 7.5 亿元。

8.5 信用卡新核心，助力消费提速

2020 年 10 月 31 日，平安银行信用卡 A+新核心系统成功切换投产，A+新核心系统是业界第一个将金融机构核心业务系统由大型机集中式架构迁移到 PC 服务器分布式架构的成功案例。A+新核心系统由本行科技团队自主开发，拥有 100%自主知识产权，多项技术指标业界“第一”。新系统的成功投产对加快技术升级，通过金融科技和数字化转型助力零售业务发展具有重要意义。2020 年 12 月，平安银行信用卡中心 A+新核心系统荣获财联社“2020 年度金融科技杰出案例”奖。



四、环境责任

9. 坚持绿色发展

随着我国 2030 碳达峰及 2060 碳中和目标的确立，绿色发展成为经济高质量发展的新动能。2020 年，本行制定新《三年发展战略规划（2020-2022）》，指出全行应贯彻落实“建设美丽中国”要求，秉持可持续发展理念，深入推进绿色金融，逐步提升绿色信贷组织管理和能力建设，打造绿色银行。

绿色信贷授信总额 **702.32 亿元**

绿色信贷余额 **227 亿元**

柜台发行绿色债券 **7,000 万元**

9.1 环境与社会风险管理

本行遵循依法合规、区别对待、同等有限、控制风险的授信原则，完善绿色信贷统计制度和系统建设，推进执行绿色信贷分类管理制度，加强人员培训和能力建设，努力提高本机构对涉及耗能，污染风险的企业和项目的授信管理能力，落实绿色信贷管理政策。

9.1.1 完善业务流程

本行建立“派驻制风险管理、矩阵式双线汇报”的风险管理模式，在总行风险管理委员会统筹下，总行风险管理部、公司授信审批部、零售风险管理部、各派驻风险团队等各层级风险管理部门负责具体信用风险管理工作，积极落实可持续发展相关的社会责任战略，将绿色金融理念贯彻到授信业务各流程和环节中。本行积极推进《平安银行 ESG 责任信贷实施手册（试行）》，将进一步推动绿色信贷、环境、社会、治理绩效等 ESG 评价因素纳入到信贷业务的贷前、贷中和贷后管理。

本行合理有效配置信贷资源，严控两高（高污染、高耗能）及产能过剩行业的信贷投放，加大对环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等绿色经济的支持力度，形成银行内部支持绿色信贷的激励机制和抑制高污染、高耗能和产能过剩行业贷款的约束机制，同时推进本行自身的环境和社会表现提升，逐步提高本行绿色信贷组织管理和能力建设。

9.1.2 支持绿色信贷

本行每年编制年度风险政策指引，根据内外部环境的变化进行动态调整。2020 年，本行针对 60 个子行业或领域进行深入研究并出台独立风险政策，覆盖医疗健康、新能源汽车、清洁能源、绿色环

保、高端装备制造、钢铁、煤炭、造纸等行业及产业链上下游企业，其中针对清洁能源、绿色环保、钢铁、煤炭、造纸、供热、供气等领域的超过 20 个子行业的研究和政策制订深入考虑了气候变化等环境因素。

根据风险政策指引，本行严格实施、不断完善绿色信贷全流程风险控制措施，在客户准入、调查、审查、审批、合同签订、放款审核、贷后管理等各环节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，对客户及其项目涉及的环境与社会风险进行重点调查与全面评价。

对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不得发放贷款，并收回已发放的贷款；对于钢铁、煤炭、水泥、造纸等行业，设定较高标准的规模、技术、能耗和排放等准入条件，并采用名单制管理和行业限额控制方式；对于低碳经济、循环经济、节能环保、“一带一路”等战略新兴产业，在其它条件相同的情况下，符合本行绿色信贷相关要求的业务，在贷款定价和经济资本分配等方面优先给予授信支持；在审批环节加大审批力度，提高审批效率；在贷款合同中设定个性化的限制条款，包括借款人声明节能减排合规的条款，未履行承诺或耗能、污染风险显现时，同意加速回收贷款或中止贷款的条款、同意提前行使抵质押权的条款；加强对环境风险客户的贷后管理，密切关注国家政策对客户经营状况的影响，加强动态分析、监测和调整处置。

为加强公司授信业务贷前调查环节的风险防范，规范贷前调查行为、提升贷前调查工作质量与效率，本行制定了《公司授信贷前调查指引》，在授信用途调查、借款人经营情况调查、借款人资信状况调查和授信项目调查等环节明确了需要确认的相关环保信息。

9.1.3 业务培训辅导

本行持续开展对全行风险管理人员和业务人员的培训宣导，以确保风险政策指引相关要求在各机构和人员的精准传导和实施。2020 年，本行通过集中培训、“小班制座谈”、知鸟线上考试、赢家 APP、制度应知库等多种形式对风险政策指引进行专项宣导，其中仅总行面向分行开展的集中培训、“小班制座谈”场次就超过 14 场，覆盖全行所有风险管理人员和业务人员。此外，还聘请专业人士对银行相关部门同事开展 ESG 投资专题培训。

9.2 发展绿色金融

2020 年，本行持续严控“两高一剩”行业贷款项目，大力支持水电、核电、风电、太阳能发电以及污染治理及相关低碳经济、循环经济、节能环保等产业，“两高一剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比例比去年下降 0.29 个百分点，绿色信贷授信总额 702.32 亿元，比去年同期增长 22.78%。同时，

本行秉承可持续发展、绿色发展理念，参与两次国开行的绿色债券柜台发行，总承销规模为 7000 万元，通过柜台市场将气候变化、长江保护这些主题和理念传导至更多的企业和个人客户。

9.2.1 支持国家能源结构转型

转变能源结构将是实现中国 2060 碳中和的重要途径，本行积极响应国家经济脱碳的战略转型，向清洁能源行业提供大力的授信支持。



- 向具备核电开发资质的大型清洁能源央企集团提供综合授信敞口额度 **100 亿元**



- 向负责“西电东送”的白鹤滩水电站建设项目提供 3 年期贷款 **10 亿元**，并联席主承销 **40 亿**超短期融资券



- 向全球最大的单晶硅生产制造商发放绿色信贷贷款 **10 亿元**
- 向重庆民营光伏电站通威公安“渔光一体”项目提供 **10 年期限 2.7 亿元**贷款

【案例】助力民营光伏电站实现“三增一减”

通威公安县藕池镇扁担湖 100MW 渔光一体光伏电站项目充分实现了项目“三增一减”（农民增收、财政增收、企业增收、节能减排）的综合效益。带动了 86 户渔民就业、增收、致富，项目建成之后年均产值可达近 5000 万元，年利税在 1000 万元以上，后期将充分利用通威渔业养殖方面的优势，促进当地传统养殖模式的提档升级，引领当地经济蓬勃发展；该渔光一体光伏电站在 25 年运行期内，相比于相同发电量火电，全运营期内可节约标准煤约 101 万吨，减排二氧化碳约 252 万吨，减排二氧化硫约 7.59 万吨，减排氮氧化物(NOx)约 3.80 吨，减少碳粉尘排放约 68.82 万吨。通过光伏发电与渔业养殖一体化的有机结合，为推动当地绿色新能源产业、改善生态环境、实现绿水青山的目标发挥重大作用。

9.2.2 助力环境治理和保护

本行大力支持环境治理项目的开展，通过绿色信贷的多项优化政策及综合金融服务为相关项目提供充足的资金支持。

【案例】助力江南布艺小镇治理污水

浙江省湖州市江南布艺小镇污水、中水工程项目，位于长兴县夹浦镇，项目总投资 77,751.68 万元，该项目针对产业园区区域内纺织机产生的工业污水进行处理、中水回用等生态环境治理、水资源循环利用及节能节水。杭州分行在了解到该项目资金需求后，提供了优化贷款年限设计、开辟授信审批绿色通道的金融服务，助力该绿色项目贷款资金全额到位。项目实施后，污染治理效果显著，将对江南布艺小镇范围内小型轻纺织厂及工业区的纺织废水加以有效截污，集中处理，阻止内河水体进一步被污染，有效改善水环境质量，助力当地社会经济的绿色可持续健康发展。

【案例】助力黄河流域生态保护示范区建设

黄河流域是我国重要的生态屏障和重要的经济地带，在我国经济社会发展和生态安全方面具有十分重要地位。2020 年，郑州分行发挥河南团金分会牵头作用，联合平安养老险、平安证券等专业公司，为黄河流域生态保护和高质量核心示范区建设项目承接方制定了险资流贷、直融工具、并购型票据、优质企业债、托管+代发薪+房产按揭等全套服务方案，总融资额 200 亿元。

10. 践行绿色运营

本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，通过线上线下融合的 OMO（Online-Merge-Offline）服务体系建设绿色门店，推广电子对账方式，减少资源浪费，降低对环境的影响。

10.1 建设绿色门店

本行通过线上和线下融合的智能 OMO 服务体系，建设零售新门店绿色业务办理和服务流程。客户通过个人设备在网云店可以完成主要业务预约和预填单，信息直接对接门店业务系统，实现到店无纸化业务快速办理，截止 2020 年底，已支持借记卡申请、信用卡激活等 25 种主要业务，覆盖 90% 网点业务量。

同时，口袋银行建立专属“空中柜台”模块，通过线上化渠道为客户提供更加便捷的银行服务，实现银行业务的线上化、无纸化。零售空中柜台已支持 33 项功能，柜面业务分流率 41%，其中 23 项功能全线上办理，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。

10.2 打造绿色职场

本行积极推广无纸化办公，通过云打印、报销终端 APP 等数字化项目减少职场纸张消耗；持续开展“低碳 100”活动，采取节水节电、推行视频会议等多种措施，将低碳环保理念贯穿到日常运营中，引导并带动全体员工营造节能减排的良好氛围。通过持续的宣导和有效的管理举措，2020 年本行总行大楼用水用电较上年同期均有下降。

	2020 年	2019 年	2018 年
总行物业管理大楼办公用水消耗量（吨）	78,740	93,566	85,504
总行物业管理大楼办公用电消耗量（度）	7,655,495	7,961,956	7,423,048

【案例】财智云 APP——智能办公新方式

昆明分行积极推动财智云 APP 的使用推广，目前分行员工财智云安装覆盖率 100%，出行住宿通过 APP 线上全流程完成。在解决员工差旅报销时效的同时，降低了报销凭证、面单、邮寄等物料的损耗，原先 5-10 张 A4 纸才能完成的差旅报销，现在可以 1 张纸甚至无纸化完成报销。昆明分行响应总行智慧采购、阳光采购的号召，全年采购 100%通过集团 E 采平台下单。借助集团的平台优势，通过线上化方式完成采购及报销，一方面减少了线下询价、报销的相关物料损耗；另一方面通过智慧经营平台等工具对物品采购情况进行追踪，在大数据的帮助下让分行及时了解爆款产品情况，做好采购资源的优化配置，减少物品的浪费。

10.3 推广绿色采购

本行一贯秉持绿色环保的采购理念，在确定具体采购需求、采购评审环节，优选和引导供应商提供绿色环保产品、绿色原材料和绿色服务。本行通过采购标准合同条款设定、采购后评价，约束、检视和鼓励供应商在产品包装、物流、回收利旧等相关环节深入贯彻环境保护政策、避免资源浪费和污染环境。同时，本行在加强全行集采管控的基础上，持续加大和优化电子采购平台建设，引导各类采购在工作平台上操作，大幅减少使用纸质采购文件，实施异地机构线上开评标，减少交通差旅的环境影响。

五、社会责任

11. 科技赋能，更懂客户需求

本行通过科技赋能，全面推动 AI Bank 建设。将消费场景与客户需求结合，打造“一站式”智能服务新体系，不断推动“金融+科技”，做到“更懂用户”。2020年，本行先后荣获《亚洲银行家》“中国最佳手机银行应用”及“中国最佳客户体验”，《欧洲货币》“全球最佳数字银行”等多项大奖。

全国网点 **1,103 家**

防堵欺诈攻击 **24 亿元**

处理客户疫情问题 **2 万余笔**

线下金融知识沙龙 **2006 场**



《欧洲货币》“全球最佳数字银行”



《亚洲银行家》“中国最佳手机银行应用”

11.1 定制化产品服务

本行围绕年轻客群、成长客群、小微企业主客群、财富客群等提供个性化、多样化的个人信贷产品及服务，通过全线上化的整合流程和创新的产品设计为不同客群提供便捷、高效、极致的服务体验。

年轻客群——平安数字账户（MAX卡）

- 集账户、支付、信用、理财、权益多功能为一体，能够跟互联网平台深入地结合，能够深入到场景当中跟场景对接，面向互联网年轻客群，面对优质的高成长客群，为互联网客户提供更便利、更多元的金融服务。

老年客群——颐年卡

- 平安银行与深圳市民政局携手发行“深圳市智慧养老颐年卡”，集政策性优惠（免费乘坐公交地铁、免费享受全市公园、旅游景点、文化体育场馆）、金融借记功能、数据采集功能和其他服务功能为一体，实现养老服务全领域应用，提升老人的获得感和幸福感。

小微企业主——平安智贷

- 支持在口袋APP进行申请、签约、提款和还款。用户申请核额后，根据风险审批结果，额度项下允许多笔未结清的循环授信，或仅支持单笔未结清借据。2020年平安智贷通过与外部场景合作发放贷款笔数突破10亿笔，服务10亿人次社会大众和小微企业主。

【案例】“智慧养老”颐年卡

“深圳市智慧养老颐年卡”通过配套系统，实现养老服务全领域应用，做到“一卡多用、全市通用”。凡在深圳市居住年满60周岁以上的老年人(包含港澳台老年人)，均可持有效身份证件和手机申请办理。“颐年卡”持卡人，可享受敬老优待，包括免费进入全市各公园，免费进入市政府投资建设各旅游景区，免费乘坐市内公交车和轨道交通。70周岁及以上户籍老人还可享受高龄津贴发放；符合规定的户籍老年人可享受居家养老消费的优惠和补贴，包括：生活照料、家政服务、康复护理服务、日托服务、心理咨询等。截至2020年底，深圳智慧养老颐年卡发卡量突破60万。



11.2 多样化服务渠道

2020 年本行正式开启了“线上云店+线下网点”的双店经营模式，并联合社区网点周边商户打造线上线下相结合便捷的“智慧生活”服务，打造全场景时代的新体验与新生态。

● 建设数字门店

2020 年，本行致力通过云店推进网点四化：

- 线上化，云店是网点面向客户的线上门面；
- 生态化，云店围绕网点搭起桥梁，是周边生态的载体；
- 综合化，云店汇聚网点的精华和总行各条线的赋能；
- 数据化，云店是网点的数据探针，拓展更多的经营空间

【案例】云店生态化，搭建网点商圈

本行在全国 21 个省 44 个市建立了 208 个社区网点，打造网点周边优惠地图，整合近 10 万个商家按 LBS 位置信息与网点进行匹配，同时还在深圳、惠州、天津、福州、成都等多地联动商圈、餐饮大 V、本地商户共同开展了不同主题的生态主题活动，从流量、技术到金融服务对网点周边商户进行全面赋能，帮助商户更好地经营。

● 优化网点形态

在线下网点方面，本行以“存量优化，新增插旗，动态调整”为主要指导思想，一方面对存量网点持续优化调整；另一方面鼓励新建插旗覆盖空白地级市、县域二元市场，以更好地服务各地区客户。2020 年，全行网点 1103 家，ATM/CRS 数量为 2167 台，其中离行 518 台，在行 1649 台，分布于全国 26 个省级行政区域，境内省区覆盖率 83.87%。

【案例】零售门店 2.0

本行 2.0 零售门店通过科技+社交+场景、数字+生态+美学，激活零售门店新形态，打造银行-商户-社区三位一体的社区生态，为商家进行流量赋能、金融赋能，为居民提供更好的生活+金融服务。2020 年，在重庆、厦门和深圳分别开设了样板网点，结合选址特点及城市特色标签，为客户构建一个追求美好的互动式社交空间。

其中，深圳分行平安金融中心支行以未来科技为门店主题，推开门就像穿越到未来一样，店

内不设柜台，客户通过 iPad 和机器人办理业务，不仅能在 ATM 上刷脸免密取款，还能享受到健康管理及车生态等一站式服务。门店还设有社交感满满的阶梯、散落的坐垫桌椅、TED 式的妙想厅、可推拉移动的流动空间，丰富了门店的社交功能。



11.3 专业化安全保障

本行将科技治理融入公司治理体系，董事长为本行信息科技风险管理的第一责任人，遵守并贯彻执行国家有关信息科技管理的法律、法规和技术标准，落实中国银保监会《商业银行信息科技风险管理指引》等相关监管要求，在建立良好的公司治理基础上进行信息科技治理，形成分工合理、职责明确、相互制衡、报告关系清晰的信息科技治理组织结构。

在董事会及审计委员会审议通过的年度报告、半年度报告的风险情况分析中，加入信息科技风险情况分析；在审计委员会的四次定期会议上，均听取了内部审计工作报告，其中涵盖信息科技审计及信息安全管控等工作情况；在董事会及风险管理委员会听取并审议通过的年度和半年度全面风险管理报告中，均涵盖信息科技风险管理；董事会风险管理委员会还定期听取年度信息科技工作报告。

通过多年的数字化转型，本行已超越了传统商业银行，成为一家科技银行。2020 年，《亚洲银行家》授予平安银行最佳网络安全和 IT 风险管理项目大奖。



《亚洲银行家》授予平安银行最佳网络安全和 IT 风险管理项目大奖

11.3.1 保障隐私与数据安全

本行设立了信息科技管理委员会，负责研究和审议全行信息科技事项，向董事会和高管层负责，信息科技管理委员会下设信息安全管理工作组，信息安全管理工作组定期向信息科技管理委员会报告信息安全工作情况，信息安全相关重大信息科技事项经信息科技管理委员会审议后报总行高管层决策。

- **信息安全检查**

2020 年，本行持续开展信息安全检查，开展了包括信息安全专项检查、月度安全检测、分行现场检查等工作，此外，还对 9 家外包商开展了现场检查，发现安全风险问题 67 个，对于所有发现问题均安排整改跟进。

- **第三方数据安全**

本行制定了《平安银行数据外传管理办法》，对数据传输到第三方提出了安全管理要求，其中包括事前申报、事中控制和事后检视机制。数据需要根据业务需求、按照“最小必要”原则外传，外传前需要对数据的接收方、数据传输的技术方案、个人信息的授权情况进行审核，并与第三方签署保密协议，确保数据仅在业务合作和个人授权的范围内进行使用，且数据传输到第三方后能得到有效的保护；在数据外传后，外传需求方须对外传情况进行持续的监督管理，确保外传的数据和申报情况一致；如发生重大偏离或风险行为，应及时整改或立即终止对外数据交换事项。同时，本行每季度均会开展数据外传活动检视，检视外传活动是否满足《平安银行数据外传管理办法》的安全要求。

● 信息安全全员培训

2020 年，本行持续开展网络安全周活动，通过网络安全培训和竞赛，让所有员工都参与其中，并鼓励员工利用个人朋友圈、微信公众号以及网点现场向尽可能多的客户推广国家网络安全周的宣传内容。

本行将人行提供的宣传手册内容制作成培训教材，并针对本行内部办公的特点，准备了一系列的培训素材，通过知鸟平台、安全小贴士、桌面弹窗、屏保等方式全方位组织全员加入到安全周的学习与宣传中，让所有员工都了解网安周的宣传重点，并通过“学+考+赛”的方式，进一步提高员工的信息安全意识和对客户的日常服务中的信息安全保障能力。

11.3.2 守护客户资金安全

本行 SAFE 智能反欺诈系统通过整合信用卡、借记卡的交易和客户行为数据，深度应用人工智能、大数据、地理围栏等先进技术，打造行业首创的零售反欺诈统一管理平台，实现“一套系统、统一数据、双卡联防、千人千面”。平台实现了全生命周期防控预警客户用卡风险，实时响应拦截欺诈，支持每日千万级交易监控，上线至今为超过 1 亿客户提供网络安全防护，防堵欺诈攻击超过 24 亿元，曾成功抵御单次上万规模的集中网络欺诈攻击，全面保障了客户资金安全。

【案例】协助客户追回 4 万元盗刷金

客户王先生因遭遇不法分子诈骗，泄露信用卡信息后被盗刷四万余元。接到客户反馈后，本行专员尽心尽力为客户进行案件调查，并努力尝试以风险商户退单的方式帮助客户追回损失。在专员坚持不懈的跟进下，全部款项成功追回。



11.4 用心，让平安无处不在

消费者权益保护是本行经营发展战略的重要内容，董事会承担全行消保工作的最终责任，董事会下设董事会战略发展与消费者权益保护委员会，负责制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标，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。2020年战略发展与消费者权益保护委员会召开3次会议，审阅听取了消费者权益保护工作规划和相关情况报告。

总行消费者权益保护工作委员会为全行消保管理工作常设机构，负责统筹、指导消保管理工作，执行消保工作的战略、政策、制度，组织落实消保工作要求，提升全行消保工作水平。工作委员会秘书处设在总行消费者权益保护中心，负责总行消保工作委员会日常工作事务和联络，按照总行消保工作委员会的要求统筹消保管理工作，以及协调、推动各单位落实消保工作要求，并配备完备的专职岗位，保障充足的人力。各分行参考总行架构分别成立分行消费者权益保护工作委员会及分行消保中心。

本行着力做大做实消保，按照谢永林董事长提出的从“做实场景、做实工具、做实抓手、做实落地”4个方面入手，战略提升消保层次，科技赋能消保实效，切实保护金融消费者合法权益。2020年，本行加强消保工作体制机制建设，将消费者权益保护深度融入公司治理环节，建立消保工作制度体系，夯实消保工作的制度基石，强化消费者权益保护决策执行。同时，本行坚持“教育为先，预防为主”消保工作原则，着重做好事前审查、事中管控、事后监督的消保全流程管控，切实保障消费者权益。

11.4.1 确保产品服务安全

本行根据监管要求，将“预防为先”的原则贯穿于产品和服务创设过程之中，明确产品上线前的消保要点自查清单，固化消保审核流程，执行产品和服务的消保事前审查，全面加强事前、事中、事后的行为管控约束，从源头上预防消费纠纷及侵权行为的发生。

- **产品和服务创设消保审批**

本行根据监管要求及《平安银行产品和服务创设消保审批管理办法》规定，将“预防为先”的原则贯穿于产品和服务创设过程之中，明确产品上线前的消保审查要点清单，固化消保审核流程，执行产品和服务的消保事前审查，全面加强事前、事中、事后的行为管控约束，从源头上预防消费纠纷及侵权行为的发生。

2020年，本行完善消保事前审核机制建设，进一步明确消保审核的范围和材料清单要求，各业务部门所有面向金融消费者新推出的产品和服务协议、营销物料、信息公示、第三方合作机构准入清退

等均纳入消保事前审核的范围，并严格组织开展。

● 宣传文案合规评审

另一方面，为规范宣传文案评审流程，避免不当宣传问题频发，提高审查效率，本行更新《零售对外宣传评审指引手册》，明确评审须知及要求，收录常见问题汇总及案例分享，加强零售宣传文案合规管控；同时，结合实际评审工作经验，零售法律合规中心将监管对于金融宣传限制规定落实到具体用词上，送审部门将宣传文案初稿复制到宣传文案校勘机器人上，系统即刻提示违禁、敏感用词，帮助修改宣传文案，以达到监管要求。

● 从业人员管理

为确保本行零售业务从业人员掌握与自身岗位相关的银行业务及与管理有关的法规，了解金融监管体制和所从事业务涉及的监管规定，具备胜任本职工作的相关专业知识和技能，防范业务风险，本行制定《零售业务行内通用销售资格管理实施总则》，规定各资格证主管部门明确所辖销售资格的具体要求，包括资格证内容及范围、获取方式、有效期限、申请人员、销售产品的种类及范围、处罚办法等；各业务条线在该销售资格的基础上，根据监管政策与业务需求，对所辖业务人员进行其他专业技能和准入资质的上岗认证标准；并持续强化合规培训。

2020年，本行零售法律合规中心共组织9期合规培训，采用线上+面授相结合方式，课程包含员工行为管理、评审技能及监管检查等内容，零售条线参训20,400余人次；疫情期间，围绕“金融营销宣传、远程办公信息安全、贷款延期还款、双录、外包员工案防合规”等主题，共24家分行采取微课堂、荔枝微课及线上会议软件等方式开展32期线上合规宣导。

11.4.2 缓解客户还贷压力

本行制定了《个人信贷业务债务重组作业指引》，当客户还款能力下降时，可申请一笔新贷款结清旧贷款，可有效降低客户还款压力。当客户需要修改贷款方案时，可参照《个人信贷业务债务重组作业指引》和《零售贷款贷后服务操作细则》，选择展期、缩期、借新还旧、变更还款方式、变更贷款期限等方案。

2020年上半年，本行第一时间反应，为受疫情影响客户制订纾困方案，根据疫情影响持续时间，延期到3月10日至6月10日还款，同时还提供了减息、展期、债务重组、无还本续贷等多种备选方案，最大化帮助疫情客户纾困。在疫情中后期，本行继续严格按照监管“应延尽延”政策要求，丰富纾困方案类型，为客户提供更加灵活的纾困选择，在原延期至2021年一季度还款的基础上，继续给

疫情客户提供支持。

本行制订并持续优化催清收政策及流程，制订了《零售信贷委外催清收管理办法》、《关于进一步加强催收中涉及第三方管理要求的通知》等制度文件，明确了委外催收渠道、委外催收公司的选择、委外催收公司的管理、委外催收作业投诉管理等具体内容，同时及时传达最新监管要求和同业规范，确保催收过程合规。

2020年8月本行开展全行催清收专项培训，以现场方式对各分行零售风险主管、催清收骨干人员，以及总行相关人员进行了催收全流程培训，覆盖策略、流程、工具、报表、分析等多个纬度，培训取得了很好的成效，从理论和实操两方面提升了全行催清收人员的实战水平。另外，本行因应催收系统上线，开展了系列系统运用方面的培训，介绍了催清收系统的功能、优化及使用方法，提升分行对系统工具的熟练度。

11.4.3 提供周到投诉服务

本行切实承担起消费者权益保护工作的主体责任，确保消费者权益保护目标和政策得到有效贯彻和执行，提供多种客服渠道，围绕“解决思路、解决方法、举一反三、违规必究”开展投诉管理工作。

● 多样客户沟通渠道

本行重视客户的声音，升级传统意见箱、意见簿为行长直通车项目。客户扫网点内二维码即可通过图片、文字多种形式反馈意见。

在线下网点受疫情影响无法正常办理业务的背景下，客服中心充分挖掘服务潜能发挥远程渠道优势，通过优化智能语音功能、扩大电话及在线人工业务范围等举措提升线上受理业务。

同时，本行在企业网银、数字口袋、微信公众号、CTM（对公票据自助服务终端）、新型供应链等渠道建立公司客户线上服务平台，可满足公司客户 7*24 小时在线自助答疑，截至目前，客户累计访问量达 45 万次，问题解决率 95%，非人工服务占比超 90%。

● 完善投诉管理机制

为贯彻落实银保监会、人民银行及其它监管部门关于金融消费者权益保护的法规要求及意见，本行修订了《投诉管理办法》，制定了《金融消费纠纷重大事件预防与应急预案》《金融纠纷多元化解机制建设管理办法》《消费者权益保护客户举报管理办法》，进一步完善和强化消费者权益保护管理体系；并持续大力推进“科技赋能咨诉”，提升客户体验：

1、**创新“智能咨诉”，提升投诉线上化管理和处理水平。**本行提前布局投诉管理数据化和线上化工具，依托监管投诉业务新分类，打造“投诉热力图”移动看板，通过“投诉热力图”实时查看投诉情况、投诉原因、投诉集中性问题等，以便处理人及时介入处理，管理层及时做出趋势预判和部署；在疫情期间，借助“移动咨诉系统”，全行敏捷高效处理疫情客户问题 2 万余笔，确保了疫情期间客户问题得到高效敏捷处理。

2、**打造“AI 投诉预警”体系，创建业内投诉预警新模式。**打造“AI 投诉预警”，实时监测全行投诉动态，对“投诉增长快”“异常事件”“风险事件”等及时预警和风险提示，实现了“投诉预测-智能预警-AI 通报-分析优化”的闭环管理新模式，进一步提升投诉风险预测、预警能力。

3、**工单前置，溯源整改，提升客户体验。**本行全面梳理消费者投诉情况，通过“举一反三、工单前置”项目，分析投诉集中性问题，溯源整改，进一步优化我行服务与流程，提升客户体验。

4、**AI 质检中台，赋能业务发展。**本行建设 AI 质检中台项目，通过人工智能技术的应用，打造了“语音文本质检”“图像质检”“纯文本质检”“语音情绪质检”“语音活动质检”五大核心质检能力，赋能 30 多个业务场景，提高质效，降低风险，提升客户满意度。

2020 年本行客户咨诉 431,535 件，其中客户投诉 44,666 件。客户投诉较多的业务类别是信用卡业务和个人贷款业务，投诉较多的地区是深圳、北京、上海。

● 消保工作培训

为规范与指导本行消保培训工作,提升消保培训工作的质量和效果，建立消保培训长效工作机制，本行制定了《2020 年度消费者权益保护培训规划》，明确了消保培训工作的职责分工、培训对象、培训内容和培训要求。

2020 年，本行通过线上、面授等渠道开展多项消保专题教育和培训，大零售累计上线消保类移动课程 25 门，累计学习 166,600 人次，共举办 94 场消保主题面授培训，覆盖 4043 人次。本行新人入职培训覆盖大零售所有新入职员工，所有新员工均须在限定时间内完成《银行业消费者权益保护工作指引》解读以及《平安银行消费者权益保护工作介绍》课程的线上培训，才能进入专业岗位上岗培训并申请上岗资格证。

11.4.4 积极开展金融宣教

为提升消费者整体金融素养，增强防范和化解金融风险的能力，本行通过“线上+线下”相结合的普及方式，针对青少年群体、老年群体及务工人员等人群开展了精准宣教，开展渠道广、内容多、

针对性强的系列宣传活动，注重发挥互联网金融平台的动员作用，弘扬金融正能量，引导社会公众自觉远离非法金融活动，进一步提升群众对金融消费者风险防范能力。

开发多平台线上宣教项目。本行充分利用互联网平台优势，通过自营渠道及外部合作，创新了一系列的线上金融宣教活动，其中通过百度知道问答+直播的形式，向超过 3943 万人次传播了专业金融知识教育。

常态化开展线下宣教活动。本行充分挖掘网点资源，联合各分行辖内银行，保险，证券等金融机构，积极开展金融知识进万家联合宣传教育活动，深入学校、企业、社区、乡村，开展形式多样、内容丰富的宣教活动，以点带面将金融知识从个人延伸到家庭，扩大金融知识宣教的覆盖面。

【案例】创新线上宣教内容

在中网联指导下，本行联合中经网推出“金融消费者素养提升计划”系列公开课《安博士公益课堂》，推荐专家主办 13 期节目，直播观看量超过 1000 万次，内外部矩阵传播，多渠道多形式推广，吸引网民广泛关注。

参与广东省网信办、广东银保监局、广州人行、南方报业等举办的金声粤韵——2020 年“普及金融知识 守住‘钱袋子’”金融知识公益文艺宣传网络直播汇演活动，广州分行推出《拜拜，校园贷》情景剧，在国内 17 个头部平台进行直播，累计 860 万人次在线观看，收获 32.6 万条点赞与评论。



线上安博士公益课堂



《拜拜，校园贷》情景剧

【案例】发布《2019 消费者权益保护蓝皮书》

2020 年 3 月，本行发布《2019 消费者权益保护蓝皮书》，客户可通过各个网点获取。本行还联合全球知名市场调研及数据分析机构尼尔森，发布金融消保预警，提醒用户注意当前金融市场的高危领域及新式金融骗局等，并以“七字诀”的创意形式帮助用户增强金融风险意识，与用户一起，主动出击，共护权益。



平安银行《2019 消费者权益保护蓝皮书》于3月15日发布

12. 以人为本，帮助员工成长

本行一直坚持以人为本，我们相信员工是企业实现可持续发展的重要推动力，我们在公平、公正、公开的前提下携手员工共同进步。

本行结合战神、战狼、战英三战培养体系，有针对性地对不同层级员工匹配相应的培训课程，聚焦战略，提升管理干部领导力、基层员工执行力为主要抓手，切实有效地提升全行干部员工想事、做事、带队伍的关键能力。

员工总人数 **38,097 人**

新入职人数 **8,577 人**

人均培训时长 **119.94 小时**

员工探视慰问 **111,392 人次**

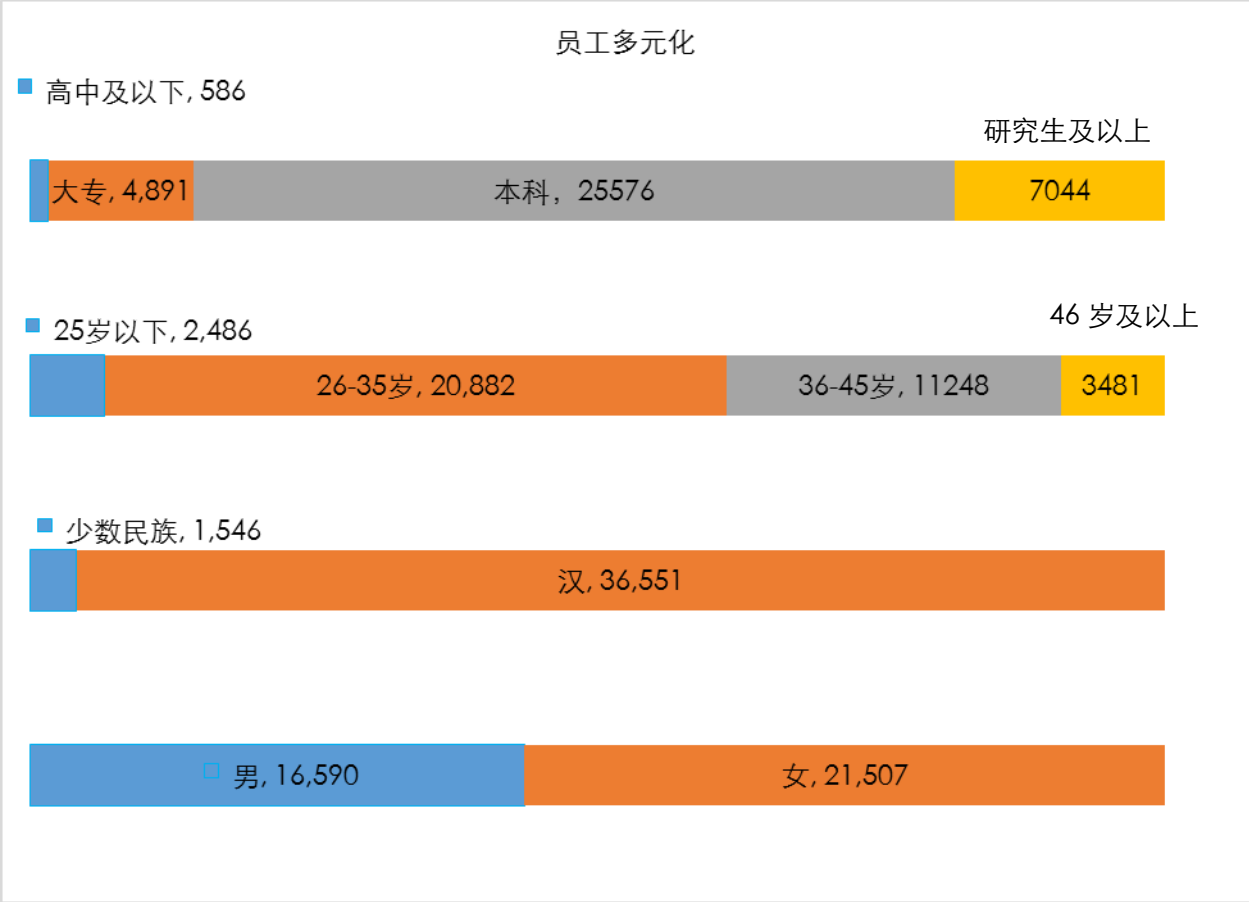
12.1 鼓励多元融合

我们在人才招聘、绩效考核、培训、晋升等各个环节均保证机会平等，开放包容，不因员工年龄、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。

我们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。

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，按法定要求提供产假、陪产假及年假外，我们还为员工提供企业年金计划、补充商业保险、员工年度体检、膳食补贴、生日及节庆福利等。

我们建立了科学合理的绩效考核体系，从计划制定、过程辅导到考核评估全闭环管理，既关注员工绩效目标达成，又注重过程中对员工的辅导沟通，确保在同一规则下客观公平的评估员工贡献，实现机会平等。我们已建立完善的职位序列管理体系，并定期修订管理办法，主要包括管理序列、专业序列、业务序列、科技序列、职能序列等职位序列，建立员工多元化发展通道，进一步拓展员工发展空间，满足人才发展需要。



12.2 赋能员工发展

2020 年银行培训工作紧跟战略，致力提升本行员工的“创新、效率、协同”的组织能力，强化数字化经营的意识和能力，拥抱科技、拥抱生态，全面优化迭代三战培训体系。持续推进潜才培养，进一步提升干部队伍的年轻化水平。



12.2.1 多样化的在职培训

2020年，本行培训工作紧密围绕公司战略，致力提升本行“创新、协同、效率”的组织能力，强化数据化经营的意识和能力，积极拥抱生态和团金，以培训促进业务队伍的协同发展，助力优化人才体系、提升队伍厚度、强化腰部力量、建立持续支持业务发展的人才梯队。为应对疫情影响，本行大力开展在线学习运营，推动建立学习型组织，全行人均学习时长达 119.94 小时，同比提升 30%以上。

本行大力建设培训基础管理平台，积极应用科技工具与手段，打造培训智能化系统，将知鸟已有成熟功能融入日常培训场景化应用，扩大学习全景图的覆盖岗位和人群。全年上线 1,929 门知鸟课程，创建 9,734 个考试，开展直播 2,726 场，人均学习线上资源 18.6 个。

本行全面推进三战培训体系的优化和实施，升级打造“橙就不凡”新员工培养品牌，持续面向在职工工、中级干部、执委和高级干部开展定制化的培训项目。除了行内组织的培训课程，本行鼓励员工参加工作相关的资质考试和认定。本行根据人行及监管机构要求，以及业内通用资质，制定了适用于业务部门和职能部门具体业务岗位的外部资格证清单，涵盖了业内常见的 36 种资质，各部门员工可根据清单报名参加相关认证考试，凭证书报销相关费用。

12.2.2 人才梯队建设

为契合银行战略需要，本行持续推进耀你闪亮培养项目，旨在通过耀你闪亮等培养项目，选拔、

培养、储备一批心态年轻、契合战略、高度实战的青年潜才，为公司持续发展储备人才梯队。耀你闪亮培养项目将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，在实践中培养干部、在培养中评估干部、在评估后任用干部。

2020年，本行已开展两期“耀你闪亮”项目，培养内部潜才239人，其中已任用出库52人，首期项目已顺利收官，二期项目在库培养41人；并在2个业务条线和39家分行启动“耀你不一样”项目，共计2844名潜才纳入培养。

12.3 开放沟通平台

我们重视员工发声，开设多种渠道了解员工想法，并开展形式多样的活动提升员工参与度；我们注重营造快乐工作、快乐生活的氛围，在日常工作和员工关怀活动中着力回应员工需求。

12.3.1 听取员工心声

我们一直致力于提供高效、透明的沟通渠道，注重员工体验和感受。日常工作中，采取首问责任制，对员工的咨询事项及时答疑，同时积极倡导直线主管与员工的沟通交流与辅导；通过主管绩效面谈等形式，沟通了解员工的深度需求，共同明确员工改进方向，帮助员工成长；发挥知鸟平台强大的问卷功能，定期收集员工的培训需求，结合实际，有针对性地推送相关课程及开展对应培训。

【案例】“一路有你”员工关怀活动

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”春暖花开、星辰大海、向上攀登、聚光前行系列员工关怀品牌活动，全行员工积极参与，反响热烈，为员工创造了积极、健康、和谐的职场氛围。

【案例】We Talk 系列主题活动

以“创新、效率、协同”组织能力为核心，打造We Talk系列主题活动。自7月底启动以来，活动吸引了全行上下干部员工共计12,645位银行人踊跃参与，最后评选出10位最强组织能力代言人。



10 位最强组织能力代言人

12.3.2 想员工所想

我们关注员工健康与安全，疫情期间积极做好疫情防控宣导工作；我们开展各类文娱活动，丰富员工业余文化生活；注重日常员工关怀工作，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。

- **保障员工健康与安全**

为打赢抗疫阻击战，总行工会自 2020 年 1 月 27 日（农历年初三）起，通过“自橙 e 家”向全行员工宣导总行对疫情防控工作要求，实时公布全行疫情防控工作落实情况，宣传抗击疫情期间的先进事迹，并组织全行各基层工会紧急为复工人员抢购应急防疫物资。其中，总行工会特别为武汉分行复工人员采购价值 30 余万的防疫物资并组织配送到位。总行机关工会还为复工人员提供了 90 万个防疫口罩，在职场配送麦片、方便面等即食食品，无差别、全覆盖保护好职场复工人员生命安全健康。

我们关注职场安全，与职场物业定期组织消防演练，确保各职场员工掌握逃生技能及灭火技巧；此外，各职场与当地专业机构合作，组织职场急救培训，传授急救知识。

【案例】平安，“救”在身边

2020 年 12 月 17 日，总行组织了急救现场培训主题活动“平安，‘救’在身边”，活动通过急救小剧场、深圳市急救中心培训科专家急救知识培训、急救操作 PK 和有奖提问等方式，生动有趣

地为参与员工提供了理论、实战相结合的急救培训。



深圳市急救中心培训科副主任讲解“应急救护知识”

活动参与员工集体合影

● 促进工作生活平衡

为了调节员工的工作节奏，加强劳逸结合，我们在总行及上海旭辉等职场陆续开设了员工活动中心。其中总行南塔职场 11 楼员工活动中心自 7 月份正式投入使用以来，日均使用人次约 200 人。机关工会还在员工活动中心为大家安排了瑜伽操、爵士舞、基础街舞、搏击操等趣味性强、形式丰富的各类课程，极大地提升了员工体验。

同时，我们组织形式多样的文娱活动，丰富员工的日常生活。总行机关工会举办 2020 年度 3 人篮球挑战赛，参赛队伍 51 支、参赛人数超过 200 人；上海分行工会举办了“上海分行文化艺术节”，活动富有特色，为员工的精神文化注入活力。

【案例】“PA 云派对”

“PA 云派对”第一站活动“蹦蹦跳的一 PA”主题活动，通过短视频方式促进员工关注健康、培养健康生活理念，吸引 9,572 名员工参与，抽奖环节中奖总数超 5,000 人。第二期“香喷喷的一趴”主题活动，在全国疫情防控稳定后，特别开展以“美食”为主题的活动，满足员工对“家乡味道”的怀念，在全行员工当中引起广泛响应，页面浏览量累计达到 65,000 人次+，抽奖总次数 73,000+，共 15,000+人参与抽奖活动，5,000+人中奖。

● 关注员工差异化需求

我们关爱女员工，组织开展形式多样的女员工关爱主题活动，在有条件的分支机构专门为“三期女员工”开辟哺乳室/妈妈爱心小屋，为有需要的女员工提供便利。

我们坚持开展“关爱四有”员工探视慰问活动，对员工生日、结婚、生育、退休进行庆贺，对生病员工进行探视，对去世员工家属进行慰问，全年累计开展员工各类探视慰问关爱活动 111,392 人次。

我们开展“特殊群体关爱活动”，全年累计组织开展“特殊困难帮扶”探视和慰问共 213 人次，其中对总行机关病困员工 22 人发放慰问金共人民币 15 万元。

13. 践行公益，共创美好社会

公益慈善是社会文明发展和进步的象征，也是企业公民应尽的责任和义务。本行积极参与公益事业，带动员工、客户及社区，将企业公民的理念延伸至教育、关爱特殊群体、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。

2020年，本行积极克服疫情影响，积极组织全行员工参与公益事业和志愿者服务，全行全年线上、线下组织各类员工主题活动共计539次，参与人次累计27.7万人次。线上通过“自橙e家”微信企业号推广扶贫产品，共吸引约2万名员工参与并领取阴山燕麦礼包；线下开展“夏日送清凉”“浓情九九感恩重阳”公益活动超两百场，关爱超两万人。另一方面，依托“金融+科技+公益”的优势，线上构建公益平台，承载助农、助困、助学等项目，线下对接慈善资源，精准匹配项目，有效连接了超100万客户的公益慈善需求。2020年本行对外捐赠合计9,154.63万元。

13.1 支持教育事业

百年大计，教育为本。教育是民族振兴、社会进步的重要基石，本行大力支持高等院校建设，积极参与青年人才培养项目，以实际行动助力我国教育事业的高质量发展。

【案例】支持高校建设

2020年11月，深圳北理莫斯科大学教育基金会成立及平安教育专项基金捐赠协议签约仪式在深圳北理莫斯科大学举行。深圳市社会组织管理局局长李文海，平安银行行长胡跃飞及深圳北理莫斯科大学党委书记、副校长朱迪俭等出席仪式。

胡跃飞行长在捐赠签约仪式上致辞。他表示，深圳北理莫斯科大学作为两国元首共同倡议并创立的中俄合作大学，担负着重要的历史使命。此次基金会的成立是一个契机，本行作为参与单位将全面对接基金会，发起设立平安教育专项基金，推动学校的人才培养、教师发展和科研创新。以后还会吸引平安集团及银行员工、客户及其他企业捐资助教，不断提高基金会的规模及影响力。

【案例】为励志青年打 Call

2020年7月7日，由平安集团联合中国青年报社、中国青基会、清华全研院共同主办的中国平安2020年度“励志计划”正式启动。本行设置了“如何利用数字货币，构建一个负责任的经济社会”这一议题，邀请全球“励志青年”前来挑战。

活动设立总额100万元的励志奖金，邀请到了来自中央财经大学、北京大学、南开大学、中国人民大学等多位重量级嘉宾担任专家评委，此外，还联合就业指导单位、创投孵化单位，通过在比赛中的专业指导，为励志优秀的青年人提供“求学、就业、创业”全方位的资源协助，让优秀的青年才俊梦想的种子落地生根、开花结果。



胡跃飞行长
为“励志计划”代言

13.2 呵护儿童成长

少年儿童是祖国的花朵，满足的希望，让每一名少年儿童都能茁壮成长，是全社会的共同心愿。本行心系少儿，通过员工志愿者服务和外部合作，为少年儿童撑起一片快乐成长的天空。

【案例】帮助特殊儿童实现艺术梦想

2020年12月1日，由本行支持的“艺育探幽——艺术拼图：把完整的世界还给他们”美术作品展在深圳关山月美术馆开幕，共展出深圳元平特校200多位学生的300幅（件）作品。本行一直关注特教事业，自2007年起对元平学校进行资助，累计捐赠155万元。2018年起，本行支持元平学校开展教学创新，开设“七彩元平·平安相伴”艺术疗愈课堂，开设园艺、播音、书画及音乐课程，让特殊儿童接受更多元化的艺术教育。两年多来，共授课364课时，服务学生20020人次，帮助孩子们实现梦想。





展览作品：吴耿耿《内画》



展览作品：朱朗枫《衍纸艺术》

【案例】儿童保护知识进学校

为积极参与社会公益事业，履行企业公民职责，践行社会责任，11月17日下午，佛山分行开展了“学会保护 拒绝伤害”女童保护知识进学校活动。通过本次活动，一方面使老师和同学们更深刻地认识到，女童保护的必要性和紧迫性；另一方面增强了孩子们的自我防范意识，让孩子们学会保护，拒绝伤害。



佛山分行志愿者为学生讲解自我保护知识

13.3 关注弱势群体

弱势群体作为社会中的少数，常因发声不足而导致其困境不被关注。本行积极对接关注不同弱势群体的公益组织，深入了解不同人群的挑战，发动客户及社会各界的力量，回应弱势群体的需求，为建设和谐包容的社会贡献一份力量。

【案例】守望自闭症患儿家庭

“孩子 3 岁时，第一次叫了我妈妈。”邓妈妈回忆患有自闭症的儿子第一次喊妈妈时的场景，“那是天底下最好听的声音！”从迎接新生命的喜悦盼望，到得知孩子病情时的绝望无助，再到鼓起全部勇气为孩子撑起一片天空……这样的心路历程，几乎是每一位“守望妈妈”都经历过的。平安私人银行与深圳市社会公益基金会、深圳市守望心智障碍者家庭关爱协会、深圳市自闭研究会联合发起“为守望妈妈加油”公益计划，通过心理援助、照顾能力培育等，为 2053 个特殊家庭送去了关怀。

【案例】共建无障碍城市

2020 年 12 月，上海分行开展“做你的眼睛”城市无障碍公益活动。来自公益组织“蓝睛灵”的视障跑者及陪跑员辅导参与者在地铁、影院等场景中，如何更好地帮助视障者找到座位、通过狭长通道等。此次活动倡导“运动无障碍”的理念，创造尽量平等、融洽的环境，并呼吁社会各界进一步关注视障者的生活。

温州分行于全国助残日开展“关爱盲人出行，别让盲道变忙道”活动，号召市民关注盲道通畅，积极为失明人士提供便利。志愿者们把占用盲道的障碍物进行清理，挪走乱停乱放的公共自行车、电动车等，并携带清理工具对盲道进行悉心打扫，让盲人通行有一个更好的环境。



“做你的眼睛”城市无障碍公益活动

【案例】慰问特困群众

1月17日，西安分行联合驻陕兄弟单位、西安市红十字会开展“情满冬日 平安融爱”红十字暖冬行动，利用平安“融爱专项基金”对鄠邑区、高陵区、蓝田县、周至县等60余户特困群众进行帮扶，帮扶金额共计15万元。



平安“融爱专项基金”捐赠活动现场

13.4 构建公益社区

本行零售门店“平安有心益”公益项目，旨在构建以门店为中心，连接客户、员工、社区的公益生态体系，通过发掘身边简单、有趣、有爱的公益事件，员工作为“附近”公益的志愿者，门店作为社区公益的大本营，让每个人通过日常生活中的点滴善举，用适合自己的方式践行公益，打造公益成为零售门店走进社区的入口，成为零售队伍特色服务的名片。

【案例】寻找世界小画家——one world 社区公益绘画活动

2020年10月至11月，本行组织了“寻找世界小画家——one world 社区公益绘画活动”，以one world为主题面向城乡社区居民征集绘画作品，为全国各地的小朋友提供了一个以画作为载体进行互动交流的公益平台。通过线上公益绘画班、线下公益巡回画展，活动连接了17个省份、41座城市、101个社区的844位社区小画家，小朋友们城乡结对、用画笔描摹生活、为特殊儿童家庭发声、做公益同行者。



绘画大赛宣传海报

【案例】连接“平安邻里情”

温州分行下辖 11 家社区银行共同打造“平安邻里情之暖冬行动”系列活动。各网点积极对接街道、社区、物业等单位，以“政府主导、银行联动、社区推广、居民参与”四位一体，致力将社区支行打造成居民“家门口的银行”。趣味运动会、包饺子大赛、套圈游戏、猜谜游戏、有奖问答……将金融知识与娱乐相结合，深受周边居民喜欢和认可。全年合计开展各类活动 100 余场。

13.5 员工志愿者活动

本行鼓励员工积极参与志愿服务，让更多的人感受到平安人的爱心和温暖。我们通过“三村晖”APP 为员工提供便利的志愿服务交流平台，员工可以在平台上组织、报名参与志愿者活动，让志愿者活动更高频、更有趣、更可持续。持续多年组织开展“夏日送清凉”“重阳敬老”等公益活动。

2020 年 10 月 25 日（农历九月初九）迎来我们国家法定的“老年节”——重阳节。为继续弘扬中华民族尊老、敬老的传统美德，落实平安志愿者协会开展“益路同行”主题公益活动的要求，践行企业社会责任，传播平安正能量，本行倡议在重阳节期间，全行举办“浓情九九 感恩重阳”敬老活动。

2014 年以来，我行连续七年举办重阳敬老系列活动，全行共策划举办了超过 700 场活动，慰问老年客户、社区、敬老院老人六万余人。持续的走访慰问送温暖活动体现了我行对老年群体的重视与敬爱，展示了我行对传统美德的继承和弘扬，受到老年朋友和社会各界的欢迎和好评，为构建和谐社会的贡献一份平安的力量。



炎炎夏日，清洁工、交警巡警、建筑工人、市政抢修工、快递员、安保人员等特殊岗位人员冒着烈日坚守于大街小巷，守护着城市的美丽与安宁。为传递社会正能量，践行社会责任，共建美好家园，平安银行全行开展“夏日送清凉”公益活动，关爱户外高温作业人群。



【案例】“共建绿水青山，播撒平安希望”清明义务植树

4月6日，济南分行积极倡导弘扬传统、移风易俗、植绿护绿的新时代风范，组织分行志愿者到泰安市岱岳区羊栏沟村黄前基地开展“共建绿水青山，播撒平安希望”主题义务植树活动。植树现场，70余名志愿者按照果园管理人员的种植指导，做到栽种成活、一次成林。此次植树活动的任务是完成100株经济桃木的栽种，树苗均由平安银行捐赠，让“绿水青山就是金山银山”的理念幻化为更多人的自觉行动，进一步增强了员工的生态环境保护意识，强化了共建绿化家园的责任感。



【案例】佛山分行开展“热血同行，平安守护”公益献血活动

6月9日，佛山分行组织开展“热血同行，平安守护”公益献血活动，积极发动党员干部职工为爱奉献，守护生命，踊跃参与无偿献血，助力抗击疫情。在无偿献血活动通知发出后，分行党员干部积极发挥先锋模范作用，带动了一批普通员工积极参与无偿献血。据统计，本次献血活动共25人参与无偿献血，献血总量达8900毫升。

【媒体关注】抗疫总动员：你们守护武汉，我们守护你们 | 战疫日记

来源：《[财经故事荟](#)》发布时间：2020-02-27

一场 14 亿人参与的全民防疫总动员。

一场看不见硝烟，却绝不能退让的决战。

一个个血肉之躯，打造了坚实的防疫长城。

但由于防护物资不到位，数千名医护人员染病，甚至身故，李文亮、刘昌明、彭银华等相继牺牲；不舍得让一线抗战的“勇士”肉身抗毒，必须尽快把“子弹”和“粮草”送到前线！

一群平安银行的员工，克服物资紧缺、交通封堵、人力不足的困难，在武汉、在南京、在阿曼、在中国、在全球，构建了一条条防护物资的供应通道，一条条抗击病毒的生命补给线。

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	关于我们
102-2 活动、品牌、产品与服务	披露	关于我们; 可持续发展管理
102-3 总部位置	披露	关于我们
102-4 营运位置	披露	关于我们
102-5 所有权与法律形式	披露	公司治理-董事会管治
102-6 服务的市场	披露	服务实体经济; 服务民生工程; 发展普惠金融; 发展绿色金融; 科技赋能, 更懂客户需求
102-7 组织规模	披露	关于我们
102-8 关于员工和其他工作者的信息	披露	以人为本, 帮助员工成长-鼓励多元融合
102-9 供应链	披露	践行绿色运营-推广绿色采购
102-10 组织及其供应链的重大变化	披露	践行绿色运营-推广绿色采购
102-11 预警原则或方针	披露	公司治理-合规经营
102-12 外部倡议	未披露	
102-13 协会的成员资格	披露	可持续发展管理
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	可持续发展管理
管治		
102-18 管理架构	披露	公司治理-董事会管治
利益相关方沟通		
102-40 利益相关方群体列表	披露	可持续发展管理-相关方沟通
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	可持续发展管理-相关方沟通
102-43 利益相关方参与方针	披露	可持续发展管理-相关方沟通
102-44 提出的主要议题和关切问题	披露	可持续发展管理-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; 可持续发展管理-重要议题
102-47 实质性议题列表	披露	可持续发展管理-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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	公司治理-董事会管治
103-3 管理方法的评估	披露	公司治理-董事会管治
GRI 201 经济绩效		
201-1 直接产生和分配的经济价值	披露	关于我们-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	服务民生工程-支持市政基建
203-2 重要间接经济影响	披露	服务实体经济；服务民生工程； 发展普惠金融；发展绿色金融；
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	企业管治-合规经营； 践行绿色运营-推广绿色采购
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	企业管治-合规经营
103-3 管理方法的评估	披露	企业管治-合规经营
205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	披露	企业管治-合规经营
205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	披露	企业管治-合规经营
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	企业管治-合规经营
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	践行绿色运营-建设绿色门店；打造绿色职场
103-3 管理方法的评估	披露	践行绿色运营-建设绿色门店；打造绿色职场
GRI 302 能源		
302-1 组织内部的能源消耗量	披露	践行绿色运营-建设绿色门店；打造绿色职场
302-4 减少能源消耗量	披露	践行绿色运营-建设绿色门店；打造绿色职场
302-5 降低产品和服务的能源需求	披露	践行绿色运营-建设绿色门店；打造绿色职场
GRI 303 水资源		
303-3 水循环与再利用	披露	践行绿色运营-打造绿色职场
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合； 可持续发展管理
103-3 管理方法的评估	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合； 可持续发展管理
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，帮助员工成长-鼓励多元融合
401-3 育儿假	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合
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，帮助员工成长-赋能员工发展
404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	披露	以人为本，帮助员工成长-赋能员工发展
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合
103-3 管理方法的评估	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合
405-1 管治机构与员工的多元化	披露	以人为本，帮助员工成长-鼓励多元融合
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，帮助员工成长-鼓励多元融合
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	践行公益，共创美好社会
103-3 管理方法的评估	披露	践行公益，共创美好社会

413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	披露	践行公益，共创美好社会
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	科技赋能，更懂客户需求-专业化安全保障； 用心，让平安无处不在
103-3 管理方法的评估	披露	科技赋能，更懂客户需求-专业化安全保障； 用心，让平安无处不在
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； 可持续发展管理-重要议题
103-2 管理方法及其组成部分	披露	企业管治-合规经营
103-3 管理方法的评估	披露	企业管治-合规经营
419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	披露	企业管治-合规经营



可持续发展报告审验声明书

Assurance Statement of Sustainability Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）委托，对平安银行 2020 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内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 2020 年可持续发展报告，平安银行对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的范围

- 报告披露的 2020 年度内的可持续发展关键绩效及相关信息；
- 审验地点位于深圳市益田路 5023 号平安金融中心南塔，即平安银行总部职场所在地，没有访问平安银行其它下属单位、分公司及项目现场；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价。

本次现场审验时间为 2021 年 01 月 26-27 日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审平安银行提供的文件信息；
- 访谈平安银行报告信息收集人员；
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告指南》（GRI Standards）对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求，对报告进行了评估；
- 依据《AA1000 审验标准》（2008）；
- 根据重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 验证活动是根据 TUV NORD 可持续发展报告验证管理程序进行。

验证结论

平安银行编制的 2020 年可持续发展报告，以“企业管治”“经济责任”“环境责任”“社会责任”为框架，全面披露了平安银行在 2020 期间履行社会责任的行动和绩效；客观反映了公司在 2020 年可持续发展工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误，符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 平衡性
报告客观披露了公司基层实际运作中检查发现的隐患和风险等绩效信息，具有一定的平衡性；
- 可比性

报告以“关键绩效指标”形式，列示了公司 2020 年的关键数据，具有一定的可比性：

- 准确性
通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- 时效性
本次报告披露年限为 2020 年可持续发展绩效，时效性良好，可以使利益相关方及时获取信息，做出合理决定；
- 清晰性
报告中使用了图片，图形及汇总数据表，可使报告中的信息易于理解。且使用指标对标表，方便利益相关方找到所需的特定信息；
- 可靠性
平安银行办公室负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，使之可验证，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

改进建议

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

- 建议在实质性议题筛选与确认时，扩大调查样本，以提高实质性议题选择的准确性；
- 建议在绩效披露时，能对专有名词给予适当解释以增加报告的可读性；
- 建议在绩效披露时，增加跟同行相比数据，增加报告的横向对比性。

特别声明：

本审验声明中不包括：

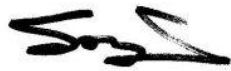
- 信息披露之外的活动；
- 关于平安银行的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述；
- 由于经济数据经第三方审计，故报告中不做重复验证。

独立性和能力的声明

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

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

杭州汉德质量认证服务有限公司



机构授权人：宋海宁

日期：2021 年 01 月 29 日



审验组长：李雪梅

日期：2021 年 01 月 29 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十二份社会责任/可持续发展年度报告，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

2020年1月1日至2020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”“本行”表示；“中国平安保险（集团）股份有限公司”以“平安集团”表示。

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。