责任议题

互联网时代的利益相关方管理

2015年，我们根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指标》（以下简称“指引”）的要求，以及GRI G4.0中的报告内容确定的相关原则，对公司在年度的可持续发展议题进行梳理和调整，将利益相关方重点关注的议题，从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类、排序与筛选，最终确定了到年度企业社会责任议题。

2015年，我们的企业社会责任以贯穿经济效益提升、拓展传统金融和互联网金融业务、为利益相关方创造价值、回应社会议题为主轴，积极承担企业对社会应尽的责任。

利益相关方的关注与沟通渠道一览

利益相关方	利益相关方的关注	沟通渠道
股东	- 公司业务是否持续稳健提升 - 公司治理能力的规范及完善 - 是否能有效防范风险及内控	- 召开股东大会 - 年度/年中业绩发布会 - 国内外路演/网上路演 - 日常投行会议/券商策略会 - 日常公司调研 - 邮件/电话沟通
客户	- 服务渠道和产品的创新 - 是否可以提供便捷、周到的服务体验 - 是否提供具有社会效益的金融服务 - 金融服务是否能让生活更美好	- 网站、微信、APP等E化渠道 - 互联网金融生活平台搭建 - 财神节、车主节主题活动 - 95511服务热线 - 引入 NPS，客户满意度调查 - 各系列客户服务节 - VIP客户活动 - 财富管理和健康管理
员工	- 健康积极的工作氛围，便捷高效的办公渠道 - 合适的薪酬与福利，完善的保障计划 - 个人发展平台以及晋升空间 - 技能提升培训及简单方便的培训渠道	- 快乐平安、天下通、财酷APP - 工会职工代表大会 - 员工辅导热线“622111”、辅导邮箱等EAP平台 - 员工成长互动平台 - O2O新型互动学习、“知鸟“移动培训平台及面授培训 - 电视晨会、电子内刊、内网、内部邮箱 - 绩效管理沟通机制
社会与环境	- 运用互联网技术的革新助力减碳环保 - 发挥金融杠杆作用促进环境和社会的可持续发展 - 关注贫困及弱势群体，积极参与社会公益	- 互联网平台和公益众筹的探索运用 - 社区服务活动 - 内外部志愿者组织 - 微博、微信、APP等移动公共平台 - 与各类NGO定期拜访、电话会议和邮件往来 - 跨界合作及各类资源利用
合作伙伴	- 代理人队伍建设及能力提升 - 提升合作伙伴的经营效率，提高盈利水平 - 建立长期、稳定的合作关系	- 优才计划、绩优组织发展 - 银行同业、医疗、房地产行业的合作，公开、透明、公正的集中采购 - 万里通合作商圈、陆金所金融资产交易平台 - 业务交流平台、综合评估平台

责任创造价值，金融连接生活

在经济进入下行周期，我们不断深入拓展综合金融业务，借助互联网的力量提升综合金融业务的延伸发展，针对利益相关方各自的关注点和实际需求，我们积极回应股东、客户、员工、环境与社会以及合作伙伴等利益相关方，选择合适有效的沟通方式，积极保持与利益相关方的顺畅沟通，利用互联网让金融与我们的生活连接的更加紧密，让利益相关方享受金融带来的便捷生活和财富增值。我们以诚信的态度和创新的思维，为利益相关方提供价值和责任回报。

强化公司治理 合规运营有序

随着公司在综合金融领域的快速发展，我们在为利益相关方带来商业价值的同时，更加关注公司自身的治理水平，以此降低利益相关方所面临的风险，经营流程是否合规、风险管理是否到位、运营模式是否最优化，是我们一直着重关注的核心问题。此外，由于互联网金融的高速发展，随之而来的信息安全风险将更加考验我们的控制能力。为了更好地应对新时代的新挑战，促进科技与金融的融合，2015年，我们在合规内控管理架构方面持续优化，合规内控管理机制进一步完善，各项合规内控工作高效开展、成效显著。根据公司法人治理原则，实行独立、垂直的稽核监察管理体系，并建立相应的客户敏感信息保护机制，积极应对互联网金融中的风险危机，持续推进综合金融的稳健发展。

助力小微企业 普惠共赢发展

长期以来，我们注重金融服务惠及各个层面，特别是贫困人群、低收入人口以及小微企业，为他们提供持续的有切实帮助的金融服务，为弱势群体及公众利益研发产品，扶持小微企业的快速发展，让金融走进我们的生活。2015年，我们产险农业保险的覆盖地区也有了较大的增长，提供风险保障861.99亿，较2014年增长66%，我们普惠开发了多款适用于中小企业主的贷款产品，解决中小企业融资难的资金需求，为国家重点扶持的行业和领域的小微企业，提供更多贴近企业生产经营的定制化产品。

持续推动可持续金融的正常发展

可持续金融是我们针对目前的社会议题重点关注的方向。随着经济的发展不断调整，我们合理有效地动员和配置金融资源，提高金融效率，以实现经济和金融长期有效运行和稳健发展；与此同时，金融机构引导社会资金流向和资源配置，促进经济发展模式的改变，实现低碳经济和绿色经济。

2015，我们继续在绿色投资、信贷、绿色保险等方面积极拓展业务领域，提升绿色金融的持续发展，为社会注入持续发展的动力。同时，利用互联网平台和新科技服务手段，全面推广E查勘APP工具、远程定损等多项自助方便快捷放心的各项服务，不断完善MIT综合金融平台和E化服务流程，通过微信、电子保单、电子账单等手段，减少CO_2排放62,978.6吨。

综合金融和互联网金融的并行发展

我们针对互联网带来的机遇和挑战，制定“综合金融+互联网”和“互联网+综合金融”的发展战略，回应社会高度关注的健康和财富管理议题，深入推动综合金融和互联网金融业务。

2015年，我们按照互联网金融发展战略，积极推动互联网金融创新业务的发展，围绕社会大众的各个消费需求场景，改善用户体验，提升服用品质，围绕“财富管理”和“健康管理”两大板块，搭建互联网金融平台。资产交易市场的“陆金所”、智能财富管理平台的“一帐通”、积分支付交易市场的“壹钱包”和“万里通”、集众多医生资源实现线上问诊健康管理平台“好医生”等互联网O2O生态平台快速发展，并在各垂直领域深度延伸，为超过 1 亿的互联网用户提供了丰富而有品质的个人金融生活服务。

目标与实践

股东

2015年目标	实现程度
以科技为引擎继续保持公司业绩稳健增长，加速互联网金融的创新发展，实现“综合金融+互联网”和“互联网＋综合金融”齐头并行。	综合金融与互联网业务并重发展，经济效益稳健提升。（具体详见《中国平安2015年年度报告》）
持续做好投资者关系管理，提升公司治理透明度和治理水平。	根据各项法律、法规及上交所上市规则、联交所上市规则建立了缜密、系统的公司治理制度，为公司治理工作提供了重要的制度保障和基本的行动指南。保证股东大会、董事会、监事会的合法合规性，信息披露工作及时、准确、真实、完整，充分做好投资者关系管理，保证各项工作顺利开展。
提升风险管理水平，助力公司业务发展。	我们在坚实的合规内控管理基础上，以资本为核心，以风险治理为基础，以风险偏好为导向，以风险量化工具及风险绩效考核为主要手段，建立健全符合国际最高标准的、科学强大的全面风险管理体系，持续提升风险管控与技术水平，动态管控公司承担的单个风险和累积整体风险，实现风险管控与业务发展的平衡。同时，我们的互联网公司建立了风险政策制度框架体系，设立独有的公司内部信用评级。
强化反洗钱、反舞弊、反欺诈“三反联动”工作机制，提升高风险事项管控水平。	根据法人治理原则，我们实行独立、垂直的稽核监察管理体系。持续完善反洗钱管理体系，落实并优化反洗钱信息管理机制，线上、线下全方位强化反洗钱文化氛围，提升反洗钱精细化管理水平。持续优化反洗钱系统，进一步完善异常交易监测指标长效优化机制，持续提升异常交易监测的覆盖范围和有效性。

客户

2015年目标	实现程度
继续推进互联网创新业务，围绕“医、食、住、行、玩”等需求，从客户的生活场景和现实需求切入，打造开放、多元、融合的金融生活平台，持续提供丰富应用插件，实现应用场景无缝衔接。	我们打造的“一账通”是国内首家智能财富管理平台，打通多个功能实现了互联网金融生态圈的闭环，未来用户在一账通的平台也可以在线开通基金、证券账户。我们的平安金融旗舰店，打造出以用户生命周期为维度的体验视角，实现了金融服务的全面场景化，用户规模突破1亿，管理资产逾万亿。我们平安付致力于提供以个人创新金融为核心的用户服务，通过“一卡一包”（花漾卡和壹钱包）平安付成功实现了对线上线下支付场景、理财、保障、生活服务等方面的全覆盖，截至2015年12月31日，“壹钱包”吸引超过4,500万用户注册。
致力于将综合金融服务与互联网金融平台深度耦合，建立完善周到的服务体系，为客户提供极致的服务体验。	我们寿险客服中心向客户提供保单生命周期的全流程服务，引入“智享门店”概念，全面升级柜面软硬件，打造行业创新客户体验中心。同时建立了以APP、微信、寿险一账通为渠道的在线咨询服务平台，为客户提供在线服务。 我们产险启动了首个专为车主定制的节日——平安车主节，活动平台聚合了购车、养车、修车等15类服务，整合了线下全国超过1.6万个用车相关的服务网点，致力为全国车主开启一站式的移动互联车生活。 我们信用卡中心考虑到一些客户因聋哑、残疾等特殊情况，无法亲自通过电话处理个人信用卡相关业务，专门为这些客户设计了人性化服务渠道，特别提供客户以授权第三方处理的方式来进行信用卡的业务查询和办理。
聚焦“大医疗健康”产业，利用我们在医院管理、医生管理、药品管理和健康档案管理方面的技术与优势，为客户提供全面的健康管理服务。	我们寿险以健康管理为核心，结合寿险公司的服务优势，推出了以专属“家庭医生”为核心的全面健康管理服务。借助于互联网在线问诊的新技术，我们为每一位客户提供一名家庭医生帮助客户管理家庭成员健康，客户足不出户即可享受平安人寿提供的全方位健康服务。与此同时，我们以“平安好医生”为线上流量入口，建立一站式、全流程、O2O健康医疗服务模式，为医疗资源紧缺难题提供了一个全新的解决方案，实现了互联网对医疗资源的重新配置。

员工

2015年目标	实现程度
关爱员工身心健康，促进员工工作与生活的平衡。	2015年，平安EAP计划以“健康、活力”为主题，倡导身心一体，营造积极向上的工作氛围。开展了众多EAP活动，提供了专业的第三方身心健康咨询。2015年共提供电话咨询3,490例、邮件咨询268例、面谈53例。
优化移动办公平台，提高员工的工作效率。	“快乐平安”APP在人事模块方面优化了产品功能，更便利员工的使用，进一步提升员工体验，获得了员工的广泛好评。“财酷”平台以互联网模式推动财务服务和财务管理的创新和升级，深入业务前端，帮助员工提高财务报销效率。
课程体系完善及讲师培养，为员工提供全方位的学习平台。	“知鸟”平台月度活跃率平均达59%，最高达64%；平台上线5.2万门课程，课件总播放量超过5,400万次，培养微课初级讲师789名。面授课程新增12门；网络课程新增124门。
提高绩效管理水平，拓宽员工发展通道。	在互联网公司绩效过程管理上进行适当简化，并对绩效管理系统工具进行优化。 2015年，我们继续推进员工职涯发展项目，拓宽了员工发展通道，打破了原有的ABC行政管理体系，建立了适合新兴业务发展的职级体系。

社会与环境

2015年目标	实现程度
持续推动传统公益项目，拓宽平台创新渠道，借助互联网打造经典公益品牌。	支教行动迈进3.0时代，运用微站、知识众筹、梦想置换等互联网手段，提升支教项目的可持续性；励志计划跨界合作，让年轻人群对励志计划平台更为认同。
积极推动科技创新和业务服务的低碳实践，进一步提升低碳潜力、降低运营能耗。	加大科技化创新服务的运用，2015年通过34项科技化运用，减少碳排放62,978.6吨。
建立快速反应机制，回应社会热点，打造互联网公益项目。	积极应对热点问题，关注留守儿童、外出劳务工，推出“一路平安　让爱回家”众筹公益项目，为500个留守儿童家庭送出电话费，帮助逾1,300个家庭实现春节团圆，启动2016新春包车送劳务工回家过年的活动。
推动绿色金融，树立行业先锋	环境污染责任险承保2,271笔，保额达42亿元，水力发电投资金额3.5亿元，绿色信贷授信总额401.49亿元。

合作伙伴

2015年目标	实现程度
全面提升代理人的风险管控水平和业务能力，提高代理人的收入。	通过风险识别、风险控制和风险管理三方面，构建代理人风险管控体系，对经营风险进行系统性管控。 依托高峰会、MDRT、钻石俱乐部三大荣誉体系，通过绩优人群分层级、运作主体分层级推动绩优组织发展。 上线一系列针对代理人的课程，将绩优队伍打造成学习型组织，进而实现业务员收入水平的提升。
完善供应商管理，合理采购。	建立各种制度来规范采购行为，严格执行各项采购规章制度，帮助供应商更好的与公司合作，完成集中采购约40亿元；优先就近采购，减少运输环节的能耗，平均节约率约17%。
与合作伙伴实现互利共赢。	2015，万里通全年共发放积分65亿，帮助合作伙伴拓展用户维护手段，提升用户忠诚度及满意度。“平安好医生”签约40,000名外部合作医生，深化行业的多方合作。 平安“好房贷”与251家开发商的262个项目达成合作，累计放款15亿，撬动房产销售50亿。
加大综合金融平台建设，促进行业的发展。	陆金所打造针对全行业的金融资产交易平台，与包括银行、基金公司、证券公司、租赁公司等在内的500多家各类金融机构建立合作。 平安银行“行E通”综合金融服务平台，向各类金融机构提供全方位综合金融服务，汇聚全国同业机构515家，合作机构覆盖网点数9.5万个，平台产品销量达6,393亿。平安银行城市发展基金、航空港产业基金等促进产业与资本深层次合作。