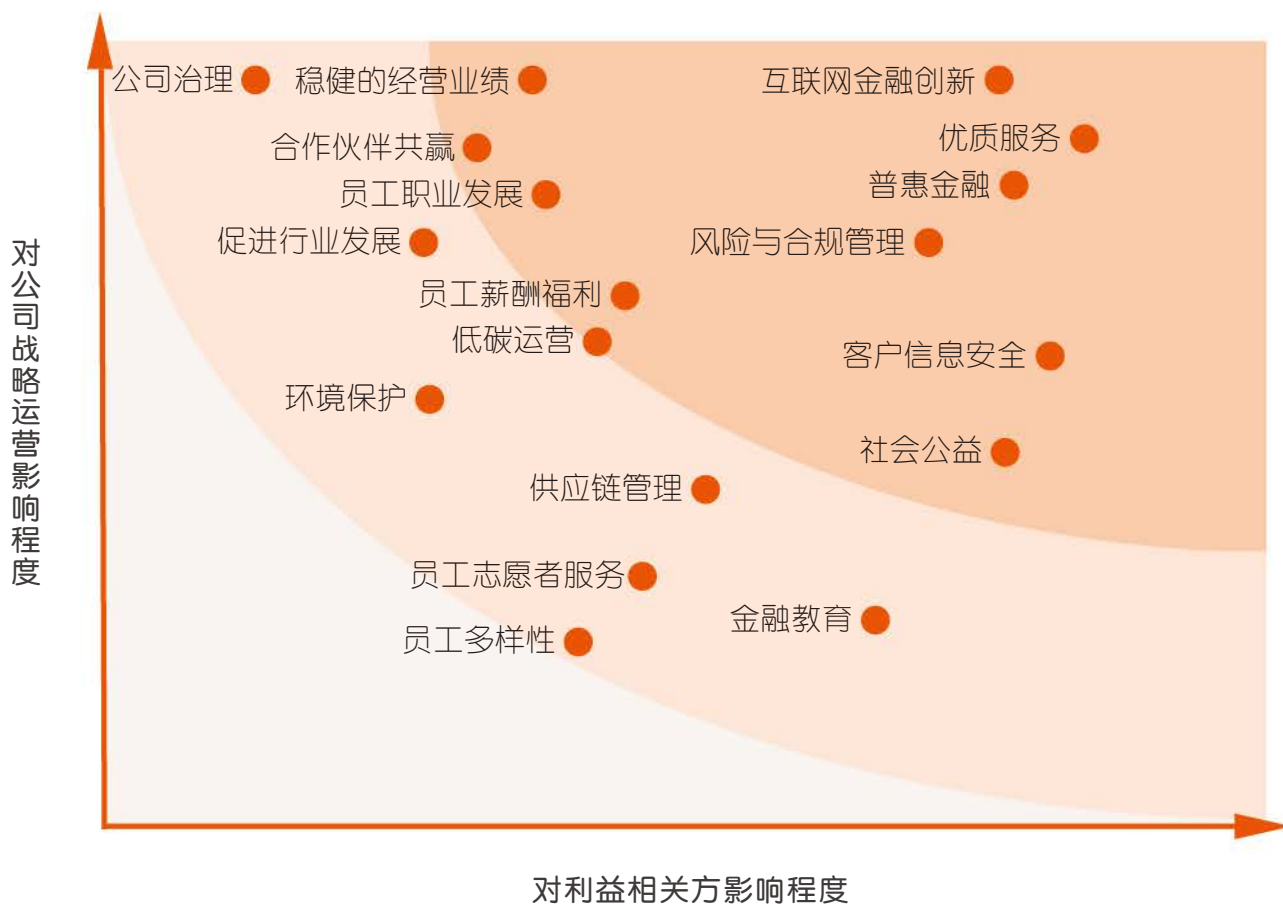


责任议题

互联网时代的利益相关方管理

2016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GRIG4中的报告内容确定的相关原则，对公司在本年度的可持续发展议题进行梳理，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，确定了年度企业社会责任议题。



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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 召开股东大会 - 年度/年中业绩发布会/国内外路演 - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 健康积极的工作氛围，便捷高效的办公渠道 - 合适的薪酬与福利和完善的保障计划 - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - “快乐平安”APP、“财酷”APP、工会职工代表大会 - 申诉邮箱、申诉工作小组，廉政信访举报邮箱、举报电话、传真号码 - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 关注贫困及弱势群体，积极参与社会公益 - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 互联网平台和公益众筹的进一步运用 - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 优才计划、SAT沟通渠道 - 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 - 壹钱包合作商圈、陆金所金融资产交易平台 - 采购管理系统

目标与实践

股东

2016年目标

持续提升公司经营业绩，继续做好投资者关系的沟通、维护工作，及时、准确、真实、完整地披露公司各项重大信息，确保所有股东有平等的机会获得信息。

健全集团全面风险管理制度体系并推动实施，持续完善集团风险偏好体系及其运营与维护，改善资产质量，降低经营风险，确保公司稳健经营。

密切关注保监会偿二代关于操作风险管理的监管要求和标准，持续优化操作风险与内控管理体系。同时，健全与持续优化互联网金融合规风险管理体系

支持公司战略，进一步加强投资系列及互联网金融案件风险识别、监测与防控，有效防范案件风险。

实现程度

“互联网+金融”模式在全系统展开，经济效益稳健提升。（具体详见《中国平安2016年年度报告》）

按照FSB和IAIS的监管要求，我们全面检视业务及风险变化，专业的全面风险管理体系对风险识别进行了有效管控。建立与业务战略匹配的风险偏好体系，将风险偏好与管理决策和业务发展相联系，促进集团与各子公司的健康经营与发展。

我们立足G-SII监管和偿二代双重监管要求，借鉴国际先进实践经验，积极落实G-SII项目成果运用，持续夯实操作风险与内控基础，建立健全公司操作风险识别、评估、监测、控制/缓释、报告的全面管理体系。在全面管理的基础上，通过出台一系列风险管控指引，加强对共性风险的管控；通过合规检视等措施推动对重点业务特性风险领域的管控。

为应对互联网金融风险，2016年，我们加大互联网金融风险管控，以多种形式进一步提升公众对金融风险的辨识能力，我们的互联网公司全面建立投资者适当性管理体系（KYC2.0），利用大数据技术对投资者风险承受能力进行精准评估，实现投资者风险承受能力与产品风险的精准匹配，将合适的产品卖给合适的人。

客户

2016年目标

进一步提升NPS，完善业务触点的分析诊断，提高服务品质。

深耕健康医疗产业，“家庭医生+健康管理”服务模式全面升级。

打造一站式新型互联网金融业态，满足客户多样化金融购物需求。

实现程度

平安银行完善了客户NPS监测体系，全面布局线上、线下客户监测触点，已对网上银行、口袋银行、营业网点柜面、人工客服等8项重要客户触点进行监测管理，通过建立CEI客户体验提升项目，以项目化的工作方式、闭环式的管理机制推进终端客户服务体验提升。

平安寿险不断完善以NPS为核心的考评监测体系，积极推动28个客户体验提升项目落地。围绕NPS指标，从“产品”、“销售”、“服务”三方面，推动客户体验工作深入持续开展。2016年，寿险NPS值较2015年基准值12%提升9个百分点，提升至21%。

2016年，我们凭借国际领先的医疗管理、健康管理、疾病管理技术，构建了“城市一账通”，为全国20多个省、200多个城市提供医保服务及控费管理、社保帐户管理、健康档案等综合服务。

作为健康医疗服务的平台级入口，平安好医生利用移动互联网平台从预防保健、导医初诊、预约挂号等诊前服务，到复诊随访、康复指导、慢病管理及用药提醒等诊后服务，面向亚健康及疾人群提供一站式解决方案。

平安寿险以健康管理服务为核心，重点向寿险客户覆盖。在“平安金管家”APP开辟了家庭医生、健康测评、健康资讯、健康习惯四大功能为用户提供常态化、定制化的健康顾问服务。

我们搭建全面、开放的金融服务平台，通过“金融一账通”云服务平台为近200家银行和约1500家非银金融机构提供获客、征信、保险、交易、融资、资产交换等各类服务，交易规模超万亿元。同时也为1.5亿个人用户提供账户、财富、信用、生活管理服务。同时，依托大数据云平台，我们为消费金融服务提供信用保障和支持，让金融惠及普罗大众，帮助更多需要帮助的人，帮助更多人实现创业、求学、改善生活。

员工

2016年目标

丰富EAP活动：关爱员工身心健康，促进员工工作与生活平衡。

优化移动化办公平台，提高员工的工作效率。

优化、完善课程体系，加强精品课程开发：优化及新增学习项目5个，新增案例合集200个，新增优质线上微课5000门，培养中、高级优秀微课讲师410人，新增WEKA企业会员1000个，指导并推动各专业委员会、地区委员会完成年度工作计划，增加WEKA的影响力。我们的“知鸟”用户达到200万（员工+代理人）；平台使用活跃率不低于50%。

提高绩效管理水平和拓宽员工发展通道。

实现程度

2016年，继续开展“平安EAP计划”。通过第三方身心健康专业咨询“心情热线”，为全体员工及其家属提供专业、便捷的身心健康管理服务。2016年有效解决员工电话咨询4773例、邮件咨询139例。平安金融管理学院开办压力管理、解码情商与压力等课程，开班140期，参训总人次达3533人次。

持续优化“快乐平安”APP，新增人才地图、外出签到等一系列便捷化服务，更便利员工的使用，进一步提升员工体验。“快乐平安”的总用户数达306468人，满意度为91.82%。“财酷”APP的机票全年流量达5亿，酒店流量达1.3亿，支付报销50万单，报销款超过8亿元，各项指标较上年度均得到大幅提升。

2016年，平安大学优化及新增了鲜橙NEO、管理鹏橙、养老险直销营业部经理晋升养成案例情景演练等3个项目，新增案例合集2351个，新增优质线上微课18016门，培养中、高级优秀微课讲师994人；已促进WEKA成为自运营组织，会员单位通过微信、线下交流拜访持续保持协作关系，体现组织“共享、共建、共创、共赢”核心价值。我们的“知鸟”用户达到224万；平台使用活跃率54%。

实现在移动端开展绩效管理相关工作，方便员工随时随地进行工作沟通与汇报。

社会与环境

2016年目标

继续推动“互联网+公益”新模式，将传统公益项目引入互联网机制，以带动更多人参与公益活动，持续提升支教参与人数和励志论文提交数量。

进一步搭建公益平台，为员工、客户、代理人及高校年轻人群体开辟不同的公益项目，以契合各个受众群体的公益参与需求，实现人人公益的目标。

拓宽绿色金融业务领域，积极推动创新科技和业务服务的低碳实践，使绿色金融引领行业。

关注热点问题，捕捉社会需求，通过互联网，形成快速响应机制，动员客户和员工快速参与并共同解决社会议题，履行社会责任，回报社会。

实现程度

持续探索互联网公益的新模式，关注留守儿童，聚焦教育公益，升级支教行动。有4707人报名参加34所希望小学体育主题支教活动，以互联网众筹方式为希望小学孩子筹集体育器材，并开展了支教冬训营活动；励志计划项目更加注重大学生关注的焦点问题，让高校学生对励志计划平台更加认同，2016年，论文提交数量达760篇。

与各子公司进行公益项目的深度合作，应对热点问题，关注留守儿童、外出劳务工，继续承办“一路平安 让爱回家”众筹公益项目，并包车送千余名外出务工者春节返乡与家人团圆，有55万寿险代理人参与走路筹集里程活动。

推动科技化创新服务，2016年通过34项科技化运用，减少碳排放36,433吨；组织千名孩童参与“青山绿水”大型环保活动，为希望小学捐赠价值近100万元的净水设备。环境污染责任险承保2609笔，保额达52.6亿元；船舶污染责任险承保1508笔，保额达188.3亿元；银行绿色信贷授信总额为590.35亿元，授信余额为223.82亿元，绿色能源业务授信余额为61.2亿元；发行28亿元国内首单可续期绿色债券—北控水务绿色公司债。

为倡导平安车主低碳驾驶，我们利用520节点（5月20日），在产险“好车主”APP承办“爱ta就送ta一棵树”的环保公益主题活动，平安车主用低碳驾驶积分兑换树苗捐种名额，在5月20日当天把树送给心爱的人，向车主用户传递文明驾驶，绿色出行理念，并在青海完成一片万亩平安林的援建，共有3146车主兑换树苗，兑换树苗共计20318棵。

合作伙伴

2016年目标

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。

完善供应商管理，合理采购。

与合作伙伴实现互利共赢。

促进各行业健康发展。

实现程度

发展壮大优才队伍，借助“平安金管家”APP，为队伍开辟“金管家”微店模式，帮助社会大众实现零成本创业，拓展代理人的收入来源，充分释放分享经济红利。

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，优先就近采购，减少运输环节的能耗，节约率达14.95%。

平安养老险为多地政府医保部门提供异地协查服务，2016年提供5414件异地协查案件，发现违规费用共计408万余元；医疗费用智能审核服务签约168个城市，上线项目146个，覆盖4.8亿人。

壹钱包商城合作商户达144家，合作品牌700个，全年交易规模近3万亿。

健康互联网签约6万名医生，合作诊所超5000家。

陆金所完善P2P业务合规体系，引领P2P行业规范健康发展。平安银行为同业节约交易成本约3900万元，创利2600万元；为新能源汽车产业链打造一体化综合金融服务，为新能源客户审批批复额度超230亿元。

