



关于本报告

《中国平安2013企业社会责任报告》回顾了中国平安自成立以来的企业社会责任（以下简称“CSR”）发展脉络，并阐述了2013年1月1日至2013年12月31日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国平安保险（集团）股份有限公司为主体，涵盖平安旗下各专业公司机构。

报告的时间范围：2013年1月1日至2013年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

（二）报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织的G3.1指标及金融行业补充指标为信息披露的指导性原则，并使用独立的《AA1000原则标准（2008）》来确保报告的包含性、回应性、实质性。

（三）报告数据说明

报告中的财务数据摘自《中国平安2013年年度报告》，该财务报告经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

（四）报告保证方式

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险（集团）股份有限公司董事会审议通过。同时，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《AA1000审验标准（2008）》对本报告进行了独立第三方鉴证。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可登录本公司网站www.pingan.com/csr或扫描封面二维码进行查阅。

企业使命

中国平安秉持厚德载物之理念，积极承担对股东的勤谨之德，对客户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。



目录

- 01 企业使命
- 03 公司概况
- 04 董事长致辞
- 06 战略与管理

股东

- 14 进展
- 20 展望

客户

- 24 进展
- 38 展望

员工

- 42 进展
- 50 展望

社会与环境

- 54 进展
- 62 展望

合作伙伴

- 66 进展
- 69 展望
- 70 社会认可
- 72 第三方审验声明
- 74 GRI指标对照表
- 76 指标附录

公司概况

中国平安保险(集团)股份有限公司（以下简称“中国平安”，“公司”，“集团”）于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等全方位金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。公司为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为2318和601318。

中国平安的企业使命是：对股东负责，资产增值，稳定回报；对客户负责，服务至上，诚信保障；对员工负责，生涯规划，安居乐业；对社会负责，回馈社会，建设国家。中国平安将“诚信”作为企业文化的根基，以“专业创造价值”为核心文化理念，以追求卓越为过程，可持续地为股东、客户、员工和社会创造最大化价值。集团贯彻“竞争、激励、淘汰”三大机制，执行“差异、专业、领先、长远”的经营理念。

中国平安的愿景是：以保险、银行、投资三大业务为支柱，谋求企业的长期、稳定、健康发展，成为国际领先的综合金融服务集团和百年老店。

中国平安是中国金融保险业中第一家引入外资的企业，拥有完善的治理架构，国际化、专业化的管理团队。公司遵循“集团控股、分业经营、分业监管、整体上市”的管理模式，在一致的战略、统一的品牌和文化基础上，确保集团整体朝着共同的目标前进。

中国平安在2013年《福布斯》“全球上市公司2000强”中名列第83位；美国《财富》杂志“全球领先企业500强”名列第181位，并蝉联中国内地非国有企业第一；除此之外，在英国WPP集团旗下Millward Brown公布的“全球品牌100强”中，名列第84位。

截至2013年12月31日，

中国平安拥有约55.7万名个人寿险销售代理人及 203,366名正式雇员。

截至2013年12月31日，

集团总资产达33,603.12亿元，归属母公司股东权益为1,827.09亿元。

从保费收入来衡量，

平安寿险为中国第二大寿险公司，平安产险为中国第二大产险公司。

董事长致辞

2013年的春天，公司上下正为平安的25周岁司庆做准备时，一场突如其来的地震震憾中国。我们立即停下了手头上筹划的庆典，第一时间组织紧急救援，开辟理赔绿色通道，完成业内首笔寿险赔付。企业社会责任就是在这样一些重大时刻，以及日常细微的行动中，彰显我们一直以来的信念和追求。



中国平安集团董事长兼首席执行官马明哲、壹基金发起人及创始人李连杰、壹基金前执行理事长王石出席儿童平安计划启动仪式

地震当日，我们随即宣布捐款650万，与壹基金共同开启“儿童平安”计划，为地处灾害频发地区的儿童建立长远帮扶机制。随后，我们又与百度携手，联合58万名网友为雅安灾区的儿童送去保额高达58.6亿元的大病医保，为孩子们的健康成长保驾护航。温暖而坚定的守护代替了庆典，我们用这样的选择来印证平安25年来的企业公民之路。

2013年是中国平安成立的第25年，全体平安人从创业的激情中一路走来，兢兢业业、披荆斩棘，在复杂多变的内外形势下持续稳健地发展，也在这过程中用勤谨与坚持诠释着平安对股东、客户、员工以及社会的责任。

2013年，我们积极推动创新与科技运用，运营平台自动化率不断提升，E化营销平台和移动查勘工具持续优化升级，有效地降低了服务成本，提高了运营效率；我们积极开拓全新业务模式，关注小微群体，提供普惠金融产品及服务，力求将便捷高效的金融服务送达每一位客户；我们开发了天下通等移动办公平台，为员工带来更加便捷、轻松、高效的办公方式；我们通过远程定损、电子保单、自助理赔等18项科技化服务手段，有效减少纸张使用量，全年共计减少碳排放2,927.4吨。环保节能的理念已融入平安的日常运营之中，我们用切实的行动践行着企业与社会的可持续发展。

雅安地震当日宣布捐款

550万

通过18项科技化服务手段
全年减少碳排放

2024吨

2013年，我们持续帮扶落后地区的基础教育，本年组织的支教项目覆盖37所学校，受助学生达11,000人，参与支教的志愿者达686人。我们持续专注提升高校青年学生的核心竞争力，本年中国平安励志计划论文奖参评数量达550篇，较去年提高了13%。本年，致力于提升落后地区儿童安全自护能力的“儿童平安”计划已全面展开，未来三年内将为9万名儿童提供减防灾教育，构建中国儿童防灾教育体系。

回首平安25年来的企业社会责任之路，平安人面对大灾大难奋不顾身、抢险救灾的场景还历历在目，平安希望小学孩子们的朗朗书声亦犹在耳畔。长久以来，我们用坚守与承担绘就了属于平安的企业公民之像，更在这过程中赢得了社会与大众的尊重。未来，平安仍将怀揣恪尽企业社会责任的不变初心，兢兢业业、脚踏实地，无愧于股东的信任、员工的托付、客户的选择与社会的期待。

中国平安保险（集团）股份有限公司
董事长兼首席执行官



战略与管理

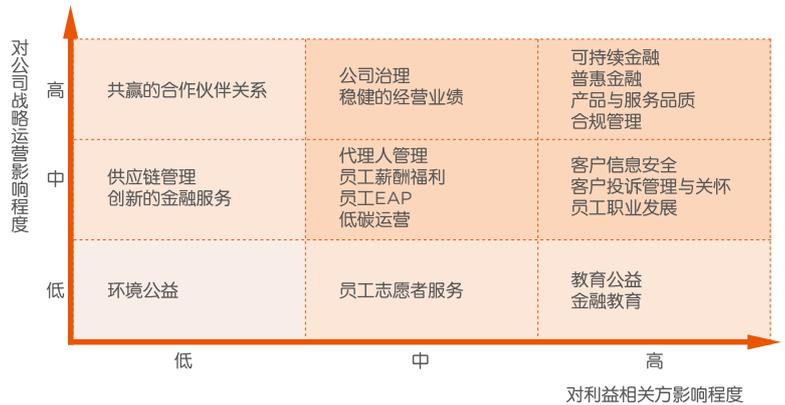
利益相关方管理

利益相关方的沟通和管理是我们企业社会责任管理的重要方式，我们有效识别重要的利益相关方及其关注，选择合适的沟通渠道，保持与利益相关方的顺畅沟通，并将沟通的结果作为当年企业社会责任报告披露的重点内容。

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"> - 是否有稳健持续的业绩提升 - 是否有日臻完善的公司治理 - 是否有强化提升的内控体系 	<ul style="list-style-type: none"> - 公开信息披露 - 股东大会 - 业绩发布会、电话沟通会、网上路演 - 开放日活动 - 投资者关系网站、热线、邮箱
客户	<ul style="list-style-type: none"> - 是否能通过科技创新提升服务体验 - 是否提供具有社会效益的金融服务 - 是否持续不断地提高服务品质 	<ul style="list-style-type: none"> - 95511服务热线 - 客户满意度调查 - 网站、微信、APP等E化渠道 - 各系列客户服务节 - VIP客户活动 - 电子内刊资讯沟通
员工	<ul style="list-style-type: none"> - 是否有轻松的工作氛围以及便捷、高效的办公渠道 - 是否提供合适的薪酬与福利 - 是否具有广阔的个人发展平台以及晋升空间 - 是否开展实用的培训以不断提升个人修养及工作素养 	<ul style="list-style-type: none"> - 天下通 - 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 - 网络及面授培训 - 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"> - 如何运用互联网技术的革新为公益注入新的活力和动力 - 能否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"> - 社区服务活动 - 内外部志愿者组织 - 各参与方日常交流 - 微博、微信、APP等移动公共平台 - 与各类NGO定期电话会议、定期邮件
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> - 如何提供专业的产品与服务提升合作价值 - 如何建立长期、稳定的合作关系 	<ul style="list-style-type: none"> - 业务交流平台 - 综合评估

实质性分析矩阵图

2013年,我们将利益相关方重要关注的议题,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,对相关议题进行排序,筛选出纳入到年度企业社会责任报告中的议题。



基于我们在上一年度企业社会责任报告中规划的企业社会责任目标,我们2013年对应的实践如下:

股东

2013年目标

坚持发展战略,确保公司业绩持续增长

完善沟通机制,提升公司治理透明度

持续推进全面风险管理体系建设

进一步完善反洗钱监控及管理,加强“三反联动”工作机制

促进稽核手段创新,全面提升稽核产能

加强合规内控文化建设,塑造合规专业典范品牌

实现程度

综合金融进程加快,各业务表现良好。(具体请参见《中国平安2013年年度报告》)

进一步规范“三会”运作,确保A+H股信息披露真实、准确、完整、及时。

持续完善市场风险和信用风险限额体系,有效防范集中度风险;创建集团风险产品库,确立统一标准和评审机制;进一步完善压力测试情景和指标设置、优化压力测试指标和报告机制。

完成反洗钱集中以及大额和可疑交易报告综合试点;建立全面案件风险信息收集与分析评估机制,利用互联网电子取证等多种技术手段,创新综合金融案件防控体系。

全面强化并发挥创新稽核监察手段功能,利用高风险数据分析预警系统指导案件管理方向,实现案件防控从事后阶段性监督向日常性监督的转变,并将稽核监察工作的重点转向对风险控制有效性以及风险管控效果的评估。

“平安信赖工程”员工培训覆盖率达100%。

客户

2013年目标

依托领先的科技金融实力，持续服务承诺

运用更多技术手段创新服务渠道，提升客户体验

帮助消费者获得稳定的投资回报，提供多种平台多种创新产品

大力开发和具有社会效益潜力的产品和服务，将企业社会责任指标融入产品研发中

实现程度

寿险：理赔标准案件2日结案率为96.60%，标准案件件均结案时效0.85天。

产险：快赔万元以下，报案到赔款，3天到账的承诺达成率为95.37%。

养老险：理赔服务7日结案率90.46%。

各业务线全面推出自助服务平台、全方位E行销及保全服务，产险远程定损、MIT银行卡开户、陆金所P2P网络投融资贷款申请等服务，提升客户感受，提高办理时效。

借助综合金融的大平台支持，以万里通为平台打通各业务线，用通用积分模式为客户带来实惠的消费享受；为客户提供丰富多元的金融产品，关注中小群体及弱势群体。

持续推动环境保险产品，切实履行环境责任；研发推广农业保险产品，聋哑人信用卡服务等普惠金融项目。

员工

2013年目标

引导员工快乐工作、健康生活

推动全系统建立潜人才培养体系，开展系列培训动作提升员工技能

整合面授及网络课程资源，与“新人员分类”及“标准岗位”对应，实现主管及员工在PS系统中查询下属或自身匹配的培训课程

实现程度

全年共有效解决员工热线咨询230例，邮箱咨询902例。

开展主题宣传、技能提升、系统应用及潜力培养“四位一体”的实施举措；深化员工对综合绩效评估的理解与掌握。

为全体员工建立232个课程体系，配置7,470,606门次课程；22家专业子公司按照人员类别或标准岗位维度建立了专业课程体系，将1,348门专业课程覆盖到各子公司员工；员工接受体系化的培训课程，可登陆PS个人自助服务查阅与当前人员类别和标准岗位匹配的课程体系。

社会与环境

2013年目标

搭建碳管理平台，进一步规范碳管理平台的科学运用

聚焦公益慈善，持续推动项目开展，真正帮助有需要的人群

实现程度

我们通过远程定损、电子保单、自助理赔等18项科技化服务手段，在为客户带来简单便捷服务的同时，全年共计减少碳排放2,927.4吨。

万亩平安林项目共计完成13个地区的营建启动。
中国平安励志计划为120名学生颁发了论文奖奖金。
中国平安希望小学支教行动开展志愿服务49,392小时。

合作伙伴

2013年目标

优化代理人课程培训，提升代理人队伍的发展机制

搭建定点医院数据管理平台，完善并优化数据管理

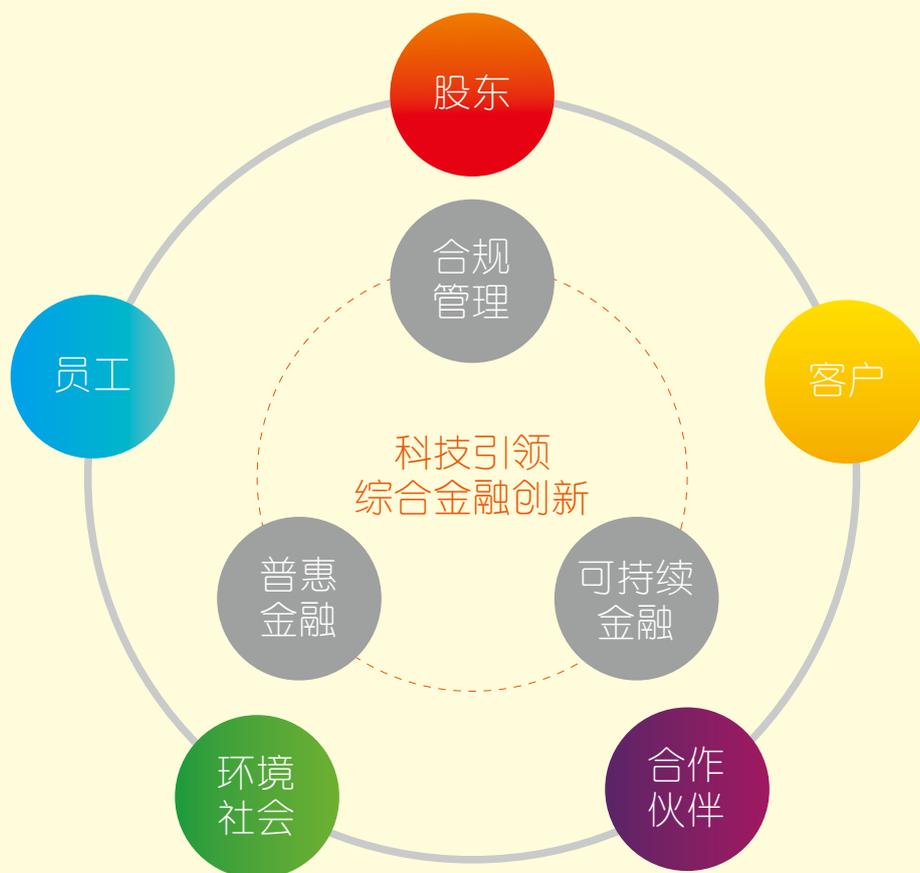
实现程度

持续优化和落实综合金融培训体系，推动2,700多名代理人参加理财规划师资格认证考试。

牵头实施的“医保数据交换规范”项目已完成，自主创新建立了10个交易标准、3个术语标准、19个分类标准和2个单证标准，产品线全面且系统化，协调统一。

科技引领 综合金融创新

2013年，我们在辨识普惠金融、可持续金融、合规管理三大核心议题的基础上，通过对股东、客户、员工、环境和社会、合作伙伴五个方面，围绕科技引领金融展开了具体行动，通过互联网整体战略规划，履行金融企业的经济责任和社会责任，努力为更好地促进社会、环境、经济问题的解决发挥金融企业的杠杆作用。



普惠金融

我们认为每个人应该拥有并实际获得金融服务的权利。为了更好地向贫困、低收入人口以及小微企业提供可获得性金融服务，我们通过科技进行金融创新，用互联网思维改造传统金融，助力加快普惠金融发展。

2013年，我们陆金所lufax平台将互联网技术与小微金融相结合，依托该创新模式为小微企业，尤其是个体经营户的小额融资需求提供普惠金融的解决方案，将国际领先、严格的金融风控技术与互联网的透明性、高效性、公平性、方便性、低成本相结合，致力于安全、高效地解决小微企业融资难问题。

可持续金融

我们认为可持续金融是金融体制和金融机制随着经济的发展不断调整，从而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；另一层面，金融机构在引导社会资金流向、配置资源方面促进经济发展模式的改变，实现低碳经济和绿色经济。

2013年，我们在新科技时代下推广微信自助理赔、远程定损等服务，不断完善MIT综合金融平台，通过微信、电子保单、电子账单等E化服务手段的运用减少碳排放2,927.4吨。

合规管理

随着互联网金融的发展，金融企业在合规管理、风险控制方面面临新的挑战。为了更好地应对这个挑战，促进科技与金融的融合，2013年我们建立互联网金融风险管控机制，助力综合金融发展。我们优化稽核监察资源配置，持续探索创新案件防控和查办手段。同时，我们建立全面案件风险信息收集系统，利用互联网电子取证等多种技术手段，有效防范案件风险，保障公司业务持续稳健发展。

总资产 (亿元)



归属母公司股东的净利润 (亿元)



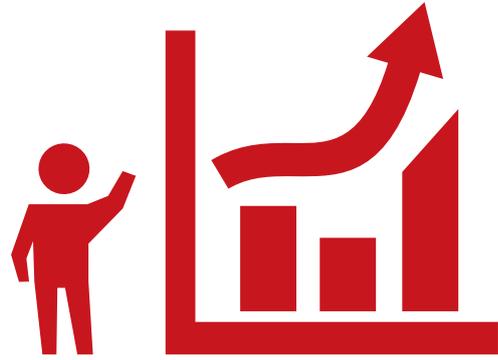


股东

资产增值 稳定回报

进展

稳健的经济效益



2013年12月31日，我们的总资产达33,60.312亿元，较2012年末增长了18.1%，2013年实现归属母公司股东的净利润281.54亿元，较2012年增长40.4%，基本每股收益为3.56元。我们的寿险业务平稳健康增长，产险业务品质保持良好，养老险年金业务行业领先，保险资金净投资收益率创三年新高；银行稳步推进战略转型，业务模式和产品创新取得突破；信托客户持续增长，继续强化风险管控，专注开拓高品质业务；综合金融进程加快，个人综合金融方面，公司建立了分客群的综合金融产品视图和客户大数据分析平台，深入挖掘客户价值，推进客户迁徙，完善交叉销售。我们确定了互联网金融发展战略，布局加快，积极推动创新与科技运用，运营平台自动化率不断提升，E化营销平台和移动查勘工具持续优化升级。

2013年12月31日，我们的总资产：



2013年实现归属母公司股东的净利润：



基本每股收益：3.56元

清晰的公司治理

2013年，我们的独立董事占比依然保持1/3以上。董事会、监事会的女性成员比例为10.5%、14.3%。公司治理在日臻完善的基础上，我们利用互联网平台成功在集团及主要控股子公司推广的董事会电子化iPad系统上线，实现了董事会及其专业委员会、监事会会议的无纸化运作，成为国内乃至国际较为领先的推动公司董事会建设工作的一个创举和尝试。



集团管理层

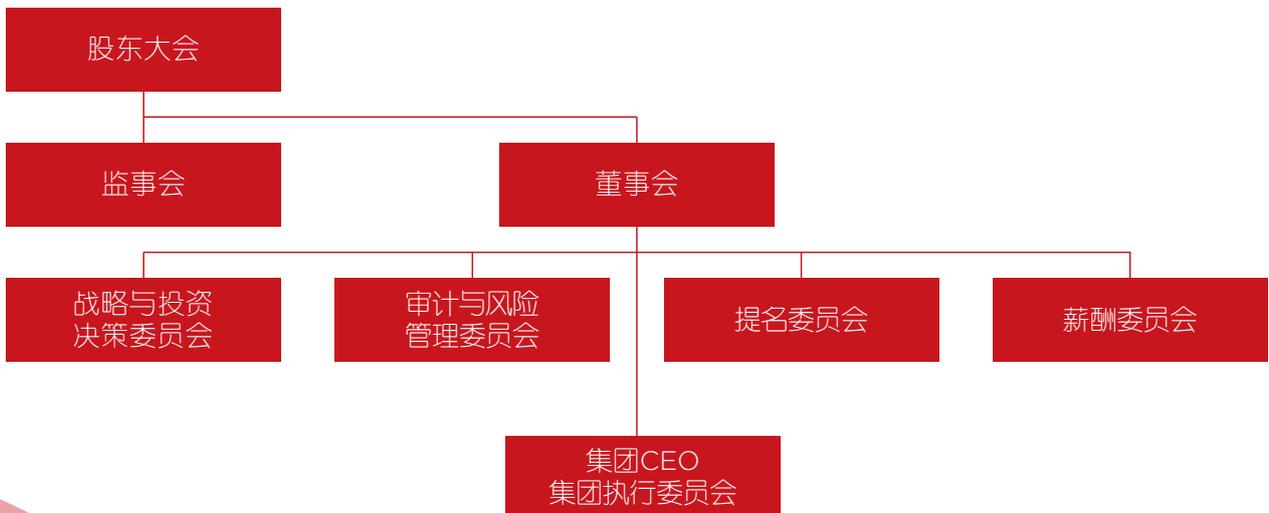


从左至右：

- 李源祥 先生 / 叶素兰 女士 / 任汇川 先生 / 陈心颖 女士
- 马明哲 先生 / 曹实凡 先生 / 孙建一 先生 / 陈克祥 先生
- 姚 波 先生

公司治理结构

投资者关系方面，我们继续采取开放、积极的态度与投资者沟通，通过业绩发布会、视频及电话会议、路演及网上路演等形式，就公司的年度、半年度及季度业绩进行说明，加深资本市场对我们的了解。

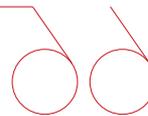




2013年中国平安A股可转债发行网上投资者交流会

2013年9月，我们以全新视角首次举办“公司策略日”，邀请国内及海外投资者和分析师参加，公司管理层集中在一天分别就集团综合金融战略、科技引领金融以及保险、信托经营四大主题做详细解读，加深了资本市场对我们战略的了解和沟通。

在2013年中期业绩发布以后，我们组织安排了A股上市以来最大规模的全球路演活动，邀请集团及各专业公司管理层分别对国内外主要机构投资者进行上门拜访，主动向市场进行推介，我们在资本市场的关注度得到提升。



除此之外，为更好地服务中小投资者、保障投资者权益，我们采取了多种渠道与中小投资者进行沟通，包括网上路演、公司网站、上证E互动平台、邮箱及电话等。此外，我们致力于加强资本市场分析报告及股东信息收集，高度重视投资者关注的问题和提出的建议，进一步提升公司经营管理和公司治理水平，同时努力完善内部流程及制度建设，争取有针对性、高效地为投资者提供更为便捷的服务。



公司治理



2家信用评级机构
给予集团AAA评级



8项投资者
关系类大奖



8项公司
治理类大奖



1项综合实力大奖

个人投资者



2,000通
咨询电话



400封
咨询邮件



1次可转债
相关网上路演



上千条公司
官网信息更新



3次公司经营
相关网上路演

机构投资者



140场
调研接待



53场
投行会



11次国内+香港路演



2场业绩发布会
及股评家交流会



1次公司策略日



1次全球海外路演

不断强化的内控 及风险管理

2013年，科技引领内控及风险管理，建立互联网金融风险管控机制，提升互联网金融业务重要风险领域的合规内控管理能力。进一步加强“业务及职能部门直接承担管理、合规及风险管理部门统筹推动支持、稽核监察部门监督检查审计”三道防线的分工与协作，强化工作衔接与信息共享机制，有效地进行内部控制及风险管理建设，利用入选全球系统重要性保险机构（G-SII）契机，积极

参与国际监管标准制订，参照国际最佳实践持续优化综合金融风险管理体系，有效防范系统性风险，为公司业务持续稳健发展、股东利益保障提供坚强后盾。2013年7月，我们入选金融稳定理事会（FSB）公布的首批9家G-SII名单，是发展中国家及新兴保险市场中唯一入选的保险机构。

建立互联网金融 风险管控机制

我们优化稽核监察资源配置，成立电子取证组，深入开展互联网虚拟网络应用、电子证据的取证、固定和有效使用等方面的研究，持续探索创新案件防控和查办手段，已初步搭建国内同业领先的电子取证平台，提升互联网及创新业务案件查办能力。同时，我们深入落实反

洗钱、反舞弊、反欺诈“三反联动”机制，建立全面案件风险信息收集系统，及时分析风险数据，评估案件风险，形成案件风险预警信息，利用互联网电子取证等多种技术手段，追踪风险源头，迅速采取行动，有效防范案件风险，助力综合金融发展。

持续推进全面风险 管理体系建设

我们持续优化全面风险管理体系，进一步明确风险管理目标、梳理风险管理组织架构、完善风险管理政策、强化风险管理报告机制，不断研究和探索先进的风险管理技术与方法，将风险指标纳入绩效考核。通过运用风险仪表盘、情景分析、风险限额、压力测试等工具和方法，对主要类别的风险进行科学有效的管理，确保公司承担的风险与获得的收益相匹配，如：制定和实施一系列有关市场、信用和操作风险的内部管理制度，规范风

险管理机制和流程；不断提升风险预警和提示能力，及时对行业动态、监管信息、风险事件进行预警提示，排除潜在风险隐患，落实集团整体风险管控要求；持续完善市场风险和信用风险限额体系，对集团在单一客户、单一风险类型，以及各子公司的整体最大风险敞口设定明确限额并实时监控，有效防范集中度风险；创建集团风险产品库，确立统一标准和评审机制，为金融创新和集团综合金融体系夯实产品风险管理基础。



全面提升内控评价 和完善关联交易管理

我们持续完善关联交易管理体系与机制，建立了层级清晰、分工明确、覆盖全集团的关联交易管理架构。从政策、管理制度、细则指引三个层面搭建制度分层管理体系，发布《平安集团关联交易管理政策》、《平安集团关联交易审批权限管理指引》、《平安集团关联交易管理报告指引（试行）》、《平安集团与主要股东关联交易管理指引（试行）》等相关规范。我们高度重视关联交易管理的系统化建设和运用，开发上线“关联交易管理平台”一期，实现关联交易的全流程系统化管理。

我们持续优化治理结构、防火墙管理、关联交易管理等内控机制，防范系统性风险及风险传递，落实风险合规考核与机构风险评级。持续完善内控评价机制，提升内控评价的标准化与规范化水平。我们持续督导银行条线按照监管机构的要求开展巴塞尔新资本协议操作风险管理项目工作，借鉴国内外先进银行的成熟经验，并结合公司的实际情况，构建操作风险管理体系，设计操作风险管理工具和系统平台。

推进风险导向的 稽核监察工作转型

我们深入推进风险导向的稽核监察管理运行机制，有效整合稽核资源，运用创新稽核手段，将稽核工作的重点转向对风险控制有效性和管控效果的评估，如：在保险系列，全面整合审计资源，优化审计管理流程及方法，在常规审计基础上加强突击审计及专项审计，并强化对管理层自我风险管控的评估，提升内审工作效能；在银行系列，根据银行战略，合理规划年度审计工作，践行“风险导向审计理念”，由风险确认向风险管理演进，实现运营审计思路与方法革新及TeamMate系统驱动项

目管理，形成信访、监察、内控、案件防范的“协同联动机制”；在投资系列，探索建立完善高效的投资管理模式及风险管理机制，支持投资管理体系优化，继续实施投资业务防火墙审计，督导子公司持续强化防火墙体系的搭建，确保防火墙各项管控措施持续有效。通过不断完善稽核监察管理体系，持续贯彻并推行独立、垂直的稽核管理模式，提升自动化水平，有效发挥内部审计“促管理、促发展、促效益”的职能，保障公司持续稳健发展。

展望

2014年，我们将：

以科技为引擎继续保持
公司业绩稳健增长



继续加强综合金融平台建设，以科技为引擎，保持保险、银行、投资三个主营业务持续发展，同时加快互联网金融的布局和创新，实现传统业务和非传统业务双翼推进。

提升公司治理透明度



进一步完善与投资者、监管部门的沟通机制，保持顺畅的外部关系。同时，紧跟国内外监管动态，不断完善公司治理结构，提升治理水平和透明度，加强关联交易管理及防火墙建设。

全面提升综合金融
风险管理水平



通过G-SII项目工作，建立完善的系统性风险管理计划和恢复处置计划，进一步全面提升综合金融风险管理水平。

加强“三反联动”工作机制



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。



客户

服务至上 诚信保障



进展

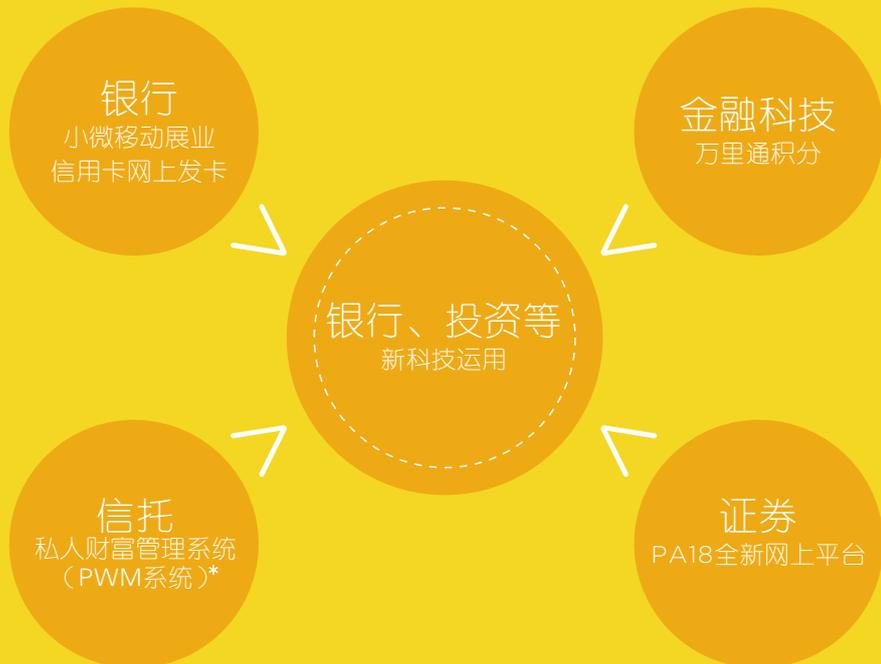
科技创新 ——提升客户体验



新科技时代，我们察觉到互联网带来的科学技术革命与社会生活方式的变革。我们积极完善已有的服务平台和渠道，运用新科技手段为客户提供更为便捷的服务，利用互联网移动平台和强有力的后台支持，使我们的服务链更加精准高效，拉近客户与我们的距离，全方位提升客户体验。



2013年中国平安“专业 让生活更简单”新闻发布会



*说明: PWM系统, 为高净值客户提供产品销售和服务的一站式服务



微信、APP等新科技平台运用

为了让客户获得更加直观和高效服务，我们借助微信平台，开发各业务系列的APP软件，进行自助服务、查勘定损、理赔支付等项目，让客户进一步感受到就在身边的贴心服务，服务过程更加透明、更加快捷简单。

2013年全年
已累计为客户提供自助服务近



截至2013年12月31日
共受理并完成微信自助理赔案件

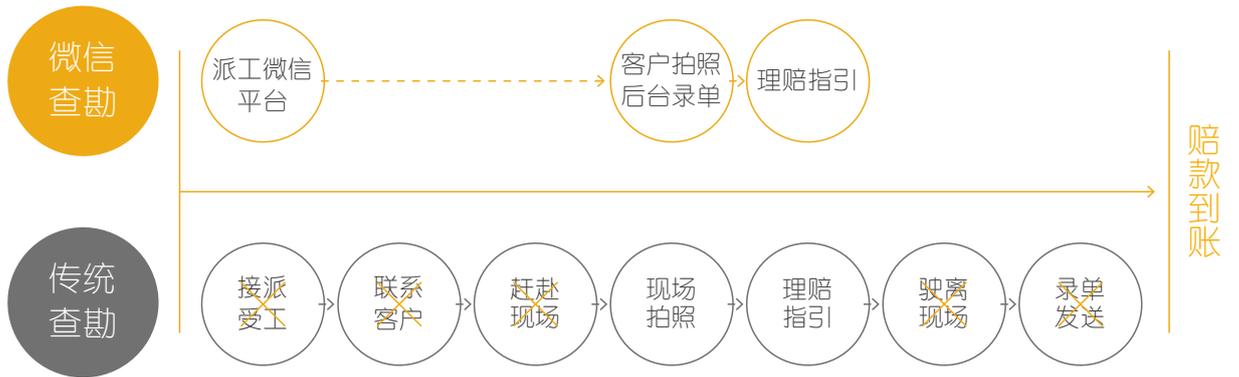


微信理赔领跑行业

2013年，我们产险在业内率先推出了平安产险官方微信，为客户提供24小时不打烊的平安移动门店，客户足不出户就能轻松享受各项保险服务和增值服务。2013年全年，已累计为客户提供了近200万次自助服务，截至2013年12月31日，共有43万名客户关注了平安产险官方微信。其中，标准案件的微信自助理赔服务，不仅大大缩减了客户等待查勘人员赴现场的时间，也节省了我们大量运营成本，减少车辆的使用，减少油耗。这项运用新科技手段提高理赔效率的服务，较传统的理赔模式节省约2/3的时间。截至2013年12月31日，共受理并完成2.39万件微信自助理赔案件。

微信自助理赔流程图

简化流程、提升产能、降低成本



远程定损开辟极速理赔通道

2013年，我们产险为进一步提升客户体验，打破以往完全依靠人工现场进行出险车辆的定损模式，研发推出了远程定损平台，即与合作修理厂进行远程视频定损，定损员无须亲临修理场即可顺利完成定损工作，且一名定损员在后台可以处理多起定损案件，修理厂定损时效较传统模式大大提升，同时，每个案件可节省约30元的交通成本。2013年已在二十多个业务机构进行项目试点，截至2013年12月31日，利用远程定损平台共处理9.44万件车险定损案件。

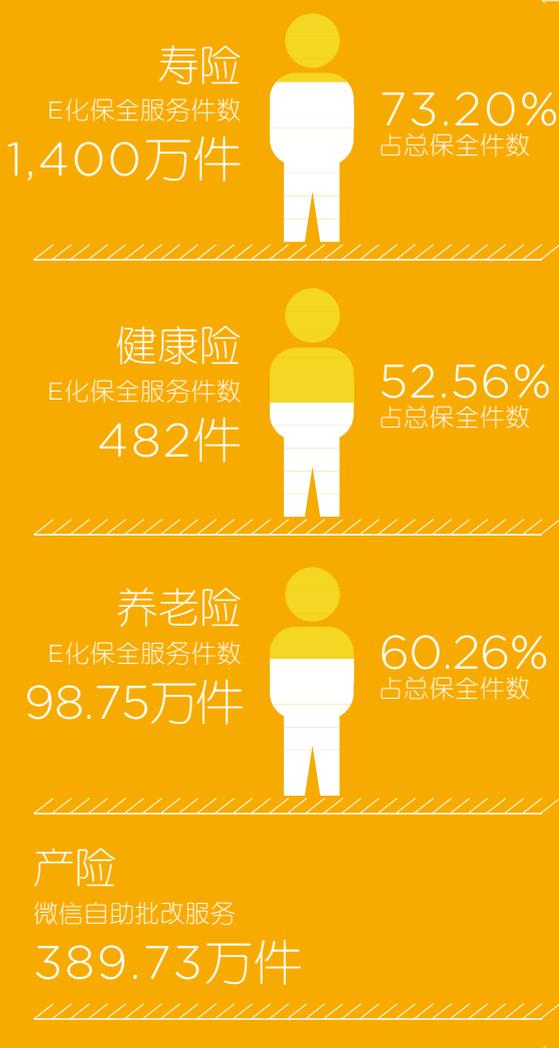
理赔即时支付提升理赔时效

依托于我们银行平台的强大支持，我们产险推出的“理赔即时支付”，为客户带来更为贴心的升级版“快易免”服务体验。“即时支付服务”自2013年3月份推广到12月31日覆盖面已达所有支付量的74.9%，服务客户共614万余人次。同时，我们结合简单快赔服务，配套开展“时效终结者”项目，截至12月31日，从报案到赔款到账1天完成的快速理赔服务共有135万余人次，到报案后4小时内赔款到账的极速理赔服务有近43万人次。



移动展业E化保全

我们不断创新各业务模块的电子展业流程，打通整合业务渠道，完善保全服务，优化平台、简化流程、提高效率。



保全 / 批改服务

E化保全及理赔自助

我们寿险在原有网络、电话、手机wap、手机APP等基础上，新增远程机、微信等创新科技服务渠道，并对已有服务渠道进行服务功能的完善，进一步促进保全服务的E化，满足客户多元化的保全服务需求。2013年全年共有1,400余万件保全服务通过E化渠道办理，占全部保全作业量的比重高达73.2%。

同时，我们寿险还开辟了理赔自助受理新渠道，客户通过网络自助进行理赔申请、录入和拍照上传，实现理赔案件实时或快速赔付。项目于2013年8月开始在北京、上海、广州、深圳、河南、湖南六地上线试点，截至12月31日运行顺利，客户反馈良好，累计已完成近百件网络自助理赔案件处理，计划向全国逐步推广。

我们健康险在2013年4月启动上线E化保全平台，简化客户申请保全手续流程，直接在网上提供便捷服务，同时也有助于缓解线下作业压力、人力成本和耗材用量。截至2013年12月31日，已上线支持项目在网上操作的作业件数共计482件，使用率达52.56%以上。*

我们养老金自2011年3月开始在全国推广网上保全系统以来，极大地简化了后续服务流程，现在的网上保全服务基本达到了无问题件，保全处理时效也由原来的平均22个小时缩短至9个小时。2013年全年，E化保全件数达98.75万件，占总保全件数的60.26%。

*说明：此统计口径为理赔账户变更、续保账户变更、自动续保设置、保单挂单及取消、转账失败及调整、个人资料变更、保单信息变更。



支持7x24小时
自助开户

电子化平台

我们银行打破传统小微信贷申请模式，通过对移动互联网、身份证扫描、评分卡等技术的合理运用，移动展业替代传统手工填写过程，无需提供资料复印件，以原件现场拍照替代了原件审核、复印件扫描流程，全部申请流程20分钟内即可完成，客户当场可获知信用评分准入结果及初步核贷建议，在申请材料真实完整的前提下，从申请到提款一天内完成，操作简单、作业流程简约、透明。通过该模式申请贷款，客户无需往返银行网点奔波，可在任何地点随时办理，开创了业内贷款申请无纸化的先河，在为小微客户提供高效服务的同时，实现了小微金融差异化竞争的创新。从2013年12月19日正式上线推广到31日，仅半个月时间，共有300件小微贷款以移动展业方式完成。

我们证券的PA18网站是能够为客户提供简单、易用的综合金融互联网服务平台，满足客户网上自助开户、投资理财、获取稳定收益的需求。该网站具有以下两大优势：第一，在符合合规要求下，极大方便客户网上开户流程，支持7x24小时自助开户，并将平均开户时间压缩至14分钟。第二，满足客户的投资需求，在符合销售适当性规范的情况下，客户可直接在网上购买理财产品。

2013年我们进一步提升MIT的运用范围，从之前的寿险推广到银行和陆金所，提升客户体验度。

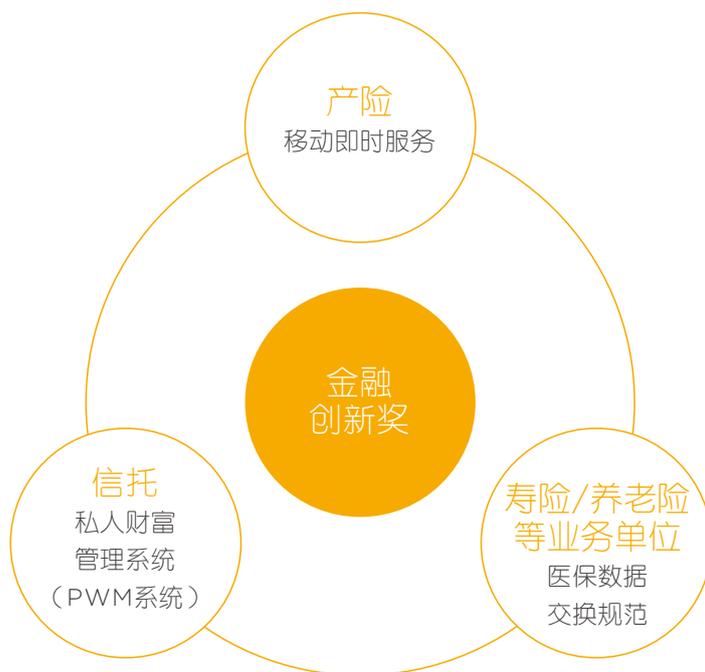
MIT综合金融平台



创新金融屡获大奖

金融创新奖评选由深圳市政府于2004年创设，全部由深圳金融发展决策委员会委员投票选出，旨在推动深圳市场金融创新，鼓励金融机构通过创新做大做强，从而提高深圳市金融产业的竞争力和整体实力，巩固和提升深圳区域性金融中心城市地位，建设金融创新中心。

- 一等奖 医保数据交换规范
- 二等奖 平安移动即时服务
- 优秀奖 私人财富管理系统



普惠金融

2013年，我们关注弱势群体和民生问题，运用创新科技手段为小微群体提供普惠产品和便利服务。



农业保险

农产品和畜牧业的生产对于农民来说是至关重要的，直接关系到农民的经济收入和未来生计。我们关注农民群体，专门为他们开发了农业保险产品，为他们在从事种植业和养殖业生产过程中，对遭受自然灾害和意外事故所造成的经济损失提供保障，减少自然灾害对农业生产的影响。2013年我们产险在遵义、毕节、黔西南、安顺进行农林牧业保险承保，保障范围涵盖林木、种植、养殖，为近79万农户提供190多亿保险保障，总计赔付1,700多万元。



农林牧业保险
总计赔付
1,700多万元

银行小微金融服务

小微企业是我国国民经济和社会发展的力量，我们致力于为小微企业客户提供专业、完善的金融服务，切实助力实体经济发展。2013年，我们银行积极探索和完善“不一样”的小微金融模式，不断推出小微系列化专项产品，实现对客户从融资、结算到增值全方位服务需求的覆盖。尤其是年内推出的创新产品——贷贷平安商务卡，以小额信用循环贷款为核心，与借记卡功能及权益相结合，在高度契合小微客户轻资产、缺乏有效抵押物的特征及资金需求的同时，满足其包括贷款、结存、取现、理财在内的多样化需求，实现对小微客户的突破性支持。截至2013年12月31日，我们小微贷款余额871.28亿元（不包含特管部门的数据），小微综合金融服务客户数量为50多万户。

2013年信用卡 通过特殊渠道为聋哑等特殊人群 处理的相关业务逾

3,500 件

中国职工养老储备指数

随着老龄化时代的到来，老年人越来越成为需要关注的群体。2013年9月26日，我们养老险和中国社会科学院世界社保研究中心在北京联合发布首个《中国职工养老储备指数（CEPRI2013）》。本次调研对中国内地36座大中城市的约2.4万位企业职工进行了抽样访问。指数从养老储备充足度、稳定度、认知度三个角度，对中国内地不同年龄、不同行业、不同企业规模等职工的养老储备状况进行了调查和测评。调研发现，2013年中国职工养老储备总指数为60.6，处于“基本水平”的下限，基本满足养老储备要求，但仍有较大提升空间。报告建议国家应加快重构“三支柱”体系，从储蓄型养老转为投资型养老。该指数的发布有助于国家对整个养老保障体系进行实时监控，完善和改进现有制度。

信用卡特殊业务办理

我们银行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账务信息查询、补寄账单、自动还款、溢缴款领回、信用卡挂失、注销等业务的查询和办理。但对于授权第三方办理的业务必须由持卡人本人书面授权或回寄信用卡进行处理，对客户信息安全性予以保护。

万里通小积分大用途

万里通是由我们金融科技公司主导推出的国内首家通用积分，联盟多个行业，用户可通过购买平安集团旗下大部分子公司产品，或日常生活消费中获取积分。积分具有现金价值，可以在线上线下合作商家抵现购物。

我们目前已拥有8,000万金融客户，如何将各业务线的客户打通，建立起一个互通平台、资源共享平台，为客户提供更加实惠消费的平台，我们一直在积极思考，而万里通正是解决这一问题的平台。2013年，我们的万里通合作商家达15万家，线上实现与300家主流电子商务网站的合作。我们从现有海量的金融类数据库中，精准分析我们的客户需求，为客户提供比银行更为灵活、比互联网公司更雄厚的积分消费服务。

目前已拥有



万金融客户

陆金所互联网普惠金融

我们陆金所Lufax是一个创新型的互联网投融资平台，结合全球金融发展和互联网创新技术，陆金所致力于为中小企业提供融资渠道，为个人提供创新型投资理财服务。我们陆金所将互联网技术与小微金融相结合，依托该创新模式为小微企业，尤其是个体经营户的小额融资需求提供普惠金融的解决方案。将国际领先、严格的金融风控技术与互联网的透明性、高效性、公平性、方便性、低成本相结合，致力于安全、高效地解决小微融资难问题。

陆金所 Lufax.com

2012年3月“稳赢-安e贷”正式上线，主要面向上述群体融资需求及部分个人消费信贷需求的金融服务方案。其投融资服务是基于国际P2P网贷模式，结合中国实际国情，创新而成的全新网络借贷模式。截至2013年12月31日，已满足4万多个小微企业及个人的融资需求。

稳盈·安e贷



证券偏远地区民生工程改造

我们证券致力于推进民生工程改造，并十分关注西部偏远地区的发展。2013年为巴彦淖尔市城市发展投资有限责任公司发行债券18亿元，募集资金用于巴彦淖尔“河套上河城”城市棚户区、新农村农民居住区改造工程及道路建设工程项目。巴彦淖尔市位于内蒙古自治区西部，经

济较为落后，在内蒙古12个地级市中排名第8位。巴彦淖尔市自2010年加快老城区改造，把棚户区改造作为最大的民生工程推进，但改造工程给当地政府带来较大的资金压力。该债券募集资金及时缓解了当地政府的融资压力，为促进西部欠发达地区的发展贡献了力量。

为巴彦淖尔市城市发展投资有限责任公司

发行债券 18亿元 

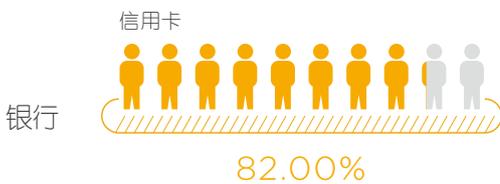


关爱客户提升服务品质

我们在为客户提供各项金融服务的同时，非常重视客户的服务体验和满意度。多年来，我们定期举办客户服务节、客户问候、主办特殊客户群体的关爱活动，以回报客户对我们的信赖与支持。此外，我们的海外救助能力

也在逐年提高服务水准。2013年全年享受平安人寿急难援助服务的客户超过83万名，同时平安援助中心向国内/海外出险的超过30位客户提供了包括紧急医疗转送、亲属探视等重大援助服务。

客户满意度：



2013年平安人寿第十八届客户服务节



寿险首席体验官

12月17日，首席体验官袁岳与中国平安公益大使海清一行抵达平安人寿深圳分公司客服柜面，了解了一张人寿保单从投保、承保、后续服务的全流程，在体验MIT快速投保的过程中，两位嘉宾对15分钟内生成保单赞叹不已。



客户服务节



网络运营健康管理



“健行天下”是我们健康险公司引入国际化专业健康管理技术，首次向中国市场客户推出的健康促进计划。客户不仅可以享受我们的综合金融服务，还可以通过“健行天下”健康促进计划的三部曲，从了解自身健康、改善健康状况，到享受健康生活，从而拥有健康体魄幸福生活。该计划以

网络化的运营模式，鼓励会员客户在网站上进行健康测试，得到自己的健康年龄，有效了解自己的健康状况，通过优惠的健身指导服务、健康知识普及，为客户提供丰富的健康奖励及健康投资账户奖励。截至2013年12月31日，有效客户数为21,224人。

展望

2014年，我们将：
继续推进科技创新，
优化服务平台，提升客户体验。

我们的互联网金融将立足于社交金融，围绕客户的“医、食、住、行、玩”建立五大门户，将管理财富、管理健康、管理生活三大功能，平安员工、平安客户、社会大众三层用户，基础整合、金融整合、服务整合三个阶段，将金融真正嵌入生活。

我们寿险将陆续推出移动柜面、壹钱包、天下通、ATM等E化渠道，并力求突破各服务渠道的限制，将线上渠道与线下渠道的资源进行整合，建立触手可及的服务体系，提升客户服务体验，年节约成本上亿元。

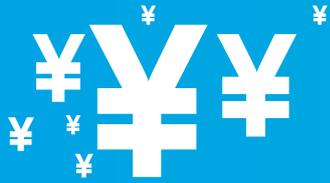
小微移动展业方面，随着对远程开卡、远程签名、OCR技术，流水审核模版、指纹对比验证、

GPS动态商圈地图等更多先进科技的运用，以及后台专家团队远程支持的进一步加强，我们小微业务的远程智能化水平将得到进一步提升，客户足不出户即可享受高效的金融服务；信用卡网上发卡，将得到进一步推广，预计发卡量达120万。

我们产险将搭建“车主生态圈”，将产险的移动自助服务、保险产品销售、保险增值服务、车主生态圈等一系列的保险及保险周边服务通过移动门户提供给客户，让客户可以随时随地享受最专业的保险理赔服务和各项增值服务。

我们产险的远程定损，计划2014年将覆盖到所有满足条件的合作修理厂，达到更广泛提升客户体验的效果，节约运营总成本。





2013年，
支付薪酬总额：

243.50亿元

2013年，
支付福利总额：

79.59亿元



员工

生涯规划 安居乐业



进展

“平安EAP计划”

2013年，“平安EAP计划”围绕“健康、关爱”，通过健康“四一”、关爱“四有”两大主题活动，倡导员工通过养成良好的习惯，关注健康；倡导主管关心员工，营造积极、健康、快乐的工作氛围。

健康“四一”

每人加入一个工会俱乐部	每周参加一次运动	每月读一本好书	每季参加一次团体活动
培养兴趣爱好 扩大交际面 丰富业余生活	养成运动的好习惯 增强体质 促进身体健康	定期自我充电 开拓视野 提升正能量	加强沟通交流 放飞身心 增强社会责任感

关爱“四有”

- 

倡导主管关注员工情绪与心理状态，及时帮助和引导员工调整心态，正确面对困难与挫折。
- 

倡导主管在员工面临困难或重大变故时，及时伸出援助之手，雪中送炭，给予力所能及的帮扶。
- 

倡导主管在员工生病或直系亲属重大病患时，及时探望和慰问，送去温暖和关怀。
- 

倡导主管在员工生日/结婚/生子/晋升/子女升学或取得各种成绩和荣誉时，及时送去祝福与鼓励。



推出新版EAP员工成长互动平台

2013年，我们推出全新“平安EAP员工成长互动平台”。新版平台丰富的栏目设置为员工提供贴心实用的EAP资讯，并围绕“心灵成长”、“运动”和“爱”的主题策划制作了12期特色EAP期刊，引导员工关注自我身心健康成长，营造关爱的职场文化。



丰富员工生活

2013年，我们持续深入推进、创新员工活动。我们在全国46个城市开展了一系列丰富多彩的文体关爱活动，各驻地机构参与率达到95%以上。全系统共有35个区域举办运动会，占比为84.78%。



司歌全新改版

随着公司发展壮大、业务多元化以及建立金融超市、客户迁徙的战略调整，员工年龄结构年轻化，更多80后、90后加入平安，这个年龄段的员工更需要被关注、理解，他们的价值观、世界观需要得到认同和接纳，我们应年轻员工个性化的需求，创作了一首具有流行因素、有层次有深度、好听易传唱的流行音乐作品《天下平安》成为新司歌。我们与全体员工一起，为社会创造更高的商业价值，怀有一颗感恩的心，回报社会，祝福天下平安。



捐助帮扶

近年来，我们建立了困难员工档案，并不断更新和完善员工信息，实行动态管理，努力帮助和切实解决特困员工的实际困难，在员工危难之际送去关怀，使员工感受到我们的温暖。据不完全统计，2013年，我们慰问困难员工、重疾员工及家属364人次，为困难员工、重疾员工发放慰问金和慰问品合计金额达140余万元。

2013年

我们慰问困难员工、重疾员工及家属

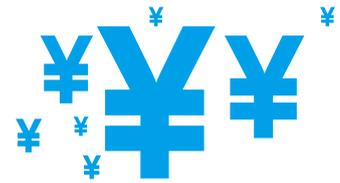


为困难员工、重疾员工发放慰问金和慰问品合计金额：



完善薪酬体系

我们的薪酬管理秉持公平、公正、公开、透明的原则，各项薪酬制度均依据民主程序进行审核，并通过内网公示；我们不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但我们要确保合法合规，定期开展市场薪酬调研，持续检视员工薪酬竞争力水平；我们鼓励能者多得，奖金结合个人绩效及贡献度差异化发放。



2013年，我们支付的薪酬总额：

243.50亿元

我们支付的福利总额：

79.59亿元
男女同工同酬



说明：该数据包括全体员工，不含兼职。

企业年金计划

我们通过企业年金制度，为员工提供了一个与公司共同成长的平台。2013年，我们支付员工企业年金总额约0.54亿元，截至2013年12月31日，企业年金累积总额达17亿元。内勤员工企业年金参加率99%，参加人员105,164人；员工每月支出的企业年金占工资比率约为2%，公司为员工支出的企业年金与员工每月工资的比率约为3%。其中，2013年原深圳发展银行实施商业养老保险不纳入年金计算范围。

关注人才职业发展

2013年，我们构建多样化的员工职涯发展通道，建立线上人才发展系统，使人才评估与绩效考核相结合，实现能力评估的系统化运作，帮助员工清晰自身能力现状和发展方向。

建立多样化的职涯发展通道

为帮助不同阶段的员工有更加完善的职涯发展通道，2013年，我们在原有管理、技术、业务三大系列基础上，针对运营支持类人员搭建全新职涯通道，拓展运营人员上升空间。

提供专业化培训

为适应时代和平安自身发展的需要，我们把网络学习作为平安培训体系发展的一个重要内容来实施。

持续增加培训设施、运营投入

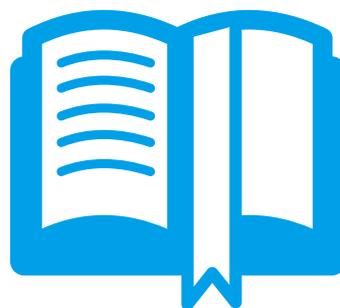
2013年，我们为员工投入的培训运营费为3.60亿元，平均每人花费的金额为1,663元。

	2013年	2012年	2011年
培训投入	3.60亿元	3.60亿元	6.49亿元
人均培训费用	1,663元	2,250元	4,327元

说明：

1. 2013年人均培训费用较2012年减少的原因是，培训投入基本与去年持平，但2013年的员工人力编制较2012年有大幅增加。
2. 2011年培训投入数据含寿险代理人。

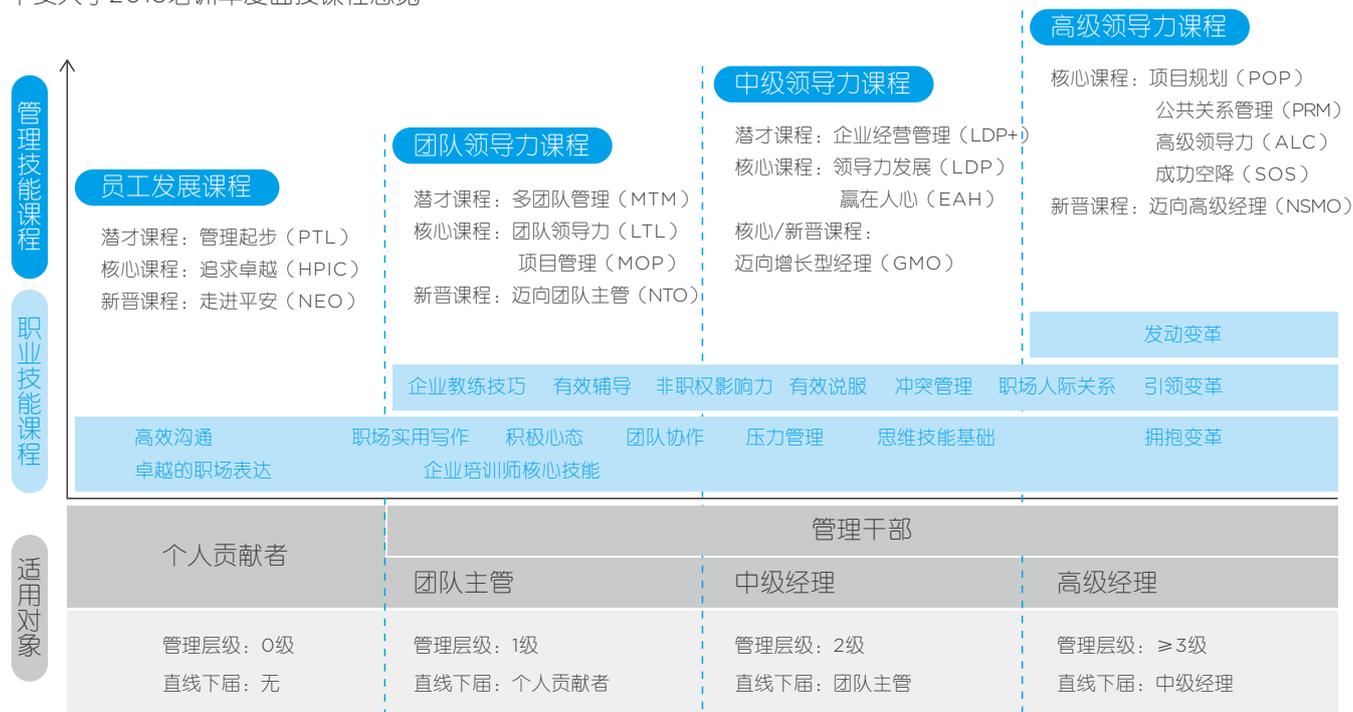




面授培训覆盖率不断提升

2013年，我们新开发5门面授课程（不含各专业子公司），分别为《拥抱变革》、《赢在人心》、《成功空降》、《组织学习的理论与实践》、《最佳实践案例开发》。面授课程覆盖各层级员工。公司高层领导亲自培训次数为58次。

平安大学2013培训年度面授课程总览



远程教育持续推广

2013年，我们开通了外网学习，增加了职场外学习的通道。员工可以根据自身职业发展需要在工作时间和非工作时间进行学习提升。同时，我们还规划移动学习,建立学习生态圈，让学习与工作流程进行结合。我们新开发

网络课程261门。我们倡导全员学习，2013年人均学习网络课程达到7门次，网络学习总时长较去年提升28%。通过PS系统为每个员工定制课程体系，在晋升、转岗等时刻自动配送。

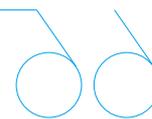
数据项目	2013年	2012年	2011年
面授课程入库数	326门	209门	185门
网络课程入库数	1,409门	1,299门	1,066门
网络课程开发小时数	345.75小时	285小时	238小时
面授课程开班量	1,890个	1,767个	1,479个
员工学习满意度	86.43分	86.60分	86.94分
内勤人员面授课程参训人次	54,766	50,804	45,008
人均培训时间	16.28小时	13.8小时	6小时
新人面授培训覆盖率	98%	97%	95%以上
至少参加一门网络课程培训的总人数占内勤员工总人数	95%	96.60%	99.36%
网络学习完成门次	1,486,202	1,500,418	972,536
网络学习小时数	1,772,844	1,387,238	1,087,129.3
在线考试人次	535,535	509,109	269,952
执委面授培训覆盖率	67%	46%	26%
A类及高级经理面授培训覆盖率	74%	90%	79%
B类及中级经理面授培训覆盖率	68%	78%	76%
C类及一般管理人员面授培训覆盖率	28%	28%	27%
平安金融培训学院兼职讲师	1,145人	1,015人	705人
兼职讲师活动率	82.10%	92.20%	86%



创新办公工具

2013年，我们推出了天下通内部员工版本，为员工提供移动端的办公支持和随时随地的贴心服务，方便快捷的移动办公支持，大幅提升员工的工作效率。同时，我们关注员工的情感，策划了如“春节随手拍，分享给大家”的主题活动，帮助

身在五湖四海的员工能够在春节期间通过天下通平台，记录身边感人的瞬间，与大家一起分享，增加员工间的交流和互动，为员工营造和谐、愉悦的氛围。



天下通内部员工版



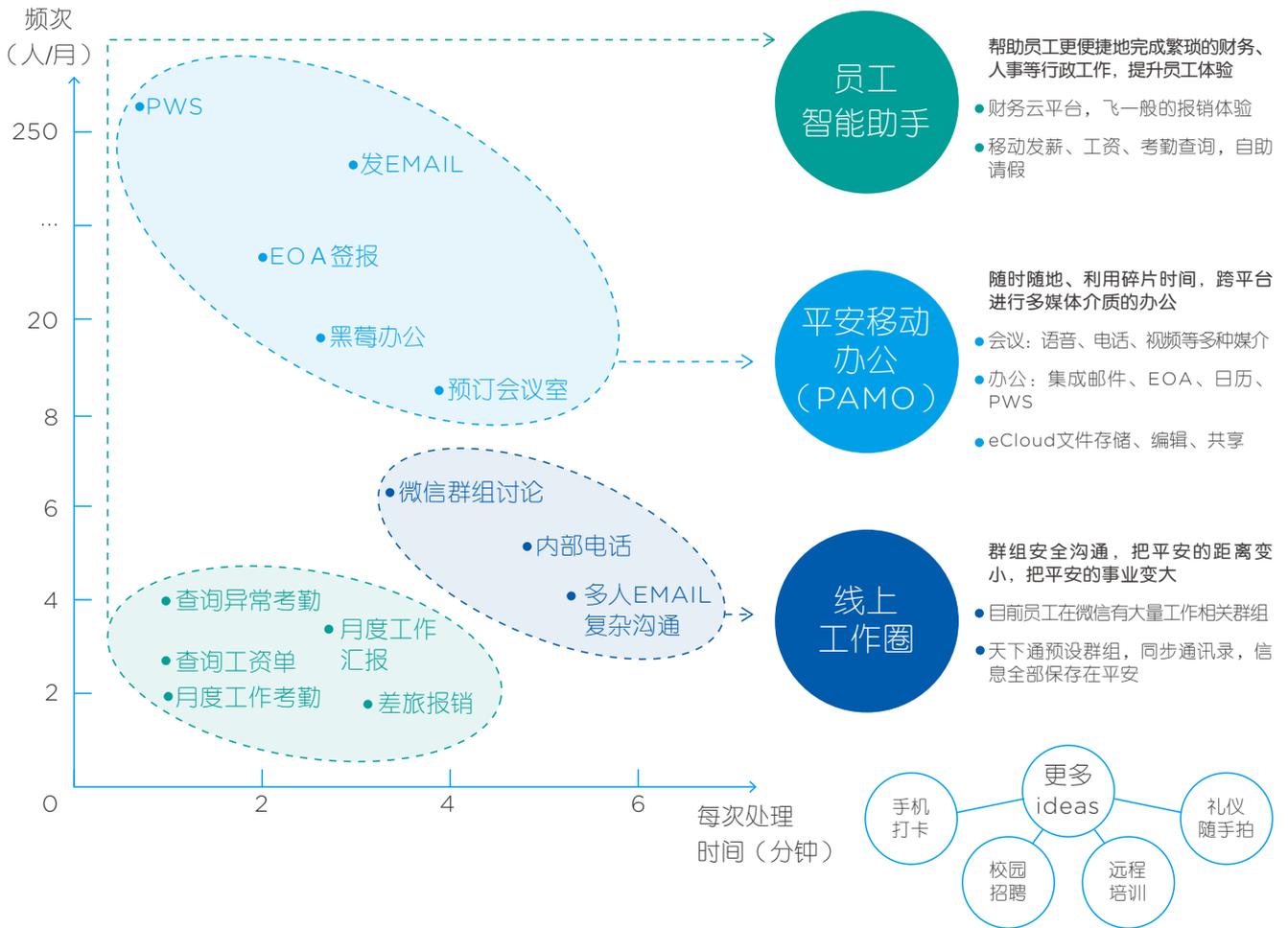
方便快捷的移动办公支持

大幅提升沟通效率

随时随地的贴心服务



天下通帮助员工
更便捷处理日常事务、加强沟通



展望

2014年，我们将：

科技引领创新办公方式

天下通等科技应用平台将为员工提供差旅助手、自助请假等功能，持续提升员工的办公效率。

“平安EAP计划”

我们将探索更多的移动办公可能性，在线上整合EAP工作，让员工随时随地感受公司关怀，助力员工更好地平衡工作与生活。

发展空间

我们将着眼科技助力绩效管理的自动化及移动化，解放生产力并构建移动绩效宣传平台，改善体验、强化效果。同时，推动全系统绩效管理更贴近业务，激发组织活力；深化应用，激发员工个人动力。

培训平台

我们将推动知识资产的生产与共享，稳定并发展网络学习150万门次，构思与试点移动学习。提升面授培训品质，推出“发动变革”、“提升客户体验”、“成功空降”课程，实现高级经理覆盖率50%以上。



2013年中国平安希望小学
支教行动开展志愿服务

49,392 小时



2013年通过18项科技化服务手段
全年减少碳排放

20,200 吨

社会与环境

回馈社会 建设国家



进展

低碳100

除了有效地动员和配置金融资源，提高金融效率以外，实现低碳经济和绿色经济也是可持续金融的重要部分。随着全球环境问题越来越严峻，特别是中国各地近年来雾霾天气严重，我们作为涵盖保险、银行、投资的综合金融公司，将绿色金融融入到我们的业务中，继续开展低碳100行动，实行可持续金融，促进低碳经济的发展。

绿色保险

船舶污染责任保险，俗称“油污险”，承保污染物排放或泄漏导致的被保险人应负的赔偿责任，常见的污染物是油类或含油废水。由于我国是《2001年国际燃油污染损害民事责任公约》和《1992年国际油污损害民事责任公约》的缔约国，我国出台了相应的法律法规，即《中华人民共和国船舶油污损害民事责任保险实施办法》。按照该办法，在中国管辖海域内航行的油船和1,000总吨以上非运油船，船舶所有人必须强制投保油污险。

我们产险2013年与外部经纪渠道合作，参与船舶污染责任险全国统保，并成为船舶污染责任险统保三大出单公司之一；船舶污染责任险2013年保单数量2,032单，保额达299.6亿元。另外2013年度，环境污染责任险的业务量，有效保单笔数1,332笔，保额达24.3亿元。



绿色投资

我们积极支持节能减排、低碳环保，发展循环经济的企业，并为可再生、清洁型、环保型技术和产品的推广而做出努力。在信托直投业务中，我们以约3亿元投资了国内环保行业的骨干企业及山东省大气污染治理烟气脱硫工程龙头企业山东某企业，帮助该企业有效配置资源，加强新技术的研发和推广应用。我们还以6,000万元投

资了国内领先的能够对餐厨垃圾进行全产业链处理的企业江苏某企业，其处理工艺实现了资源全部回收利用，废油转化生物柴油的转化率达到85%，餐厨垃圾每吨产沼气量达到100立方米，一次性餐盒、筷子、玻璃瓶、废塑料分离回收率98%以上。

绿色信贷

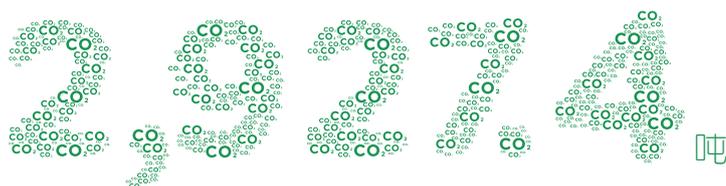
我们通过合理有效配置信贷资源，平衡风险与收益，优化信贷业务结构，实现信贷业务的可持续发展。2013年，我们对客户的环境和社会风险进行动态评估与分类，相关分类结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施，逐步建立项目贷款环境分类管理制度，要求有条件的分行根据已授信项目对环境的影响程度将项目贷款分为四类，并对不同环境分类项目采取不同的授信策略分类政策。

我们建立了绿色信贷的快速审批通道，对列入国家和省级的重大节能环保项目，优先安排审批，优先给予额度支持。根据《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》关于绿色信贷统计口径，截至2013年12月31日，我们支持绿色信贷授信总额224.74亿元，授信余额128.97亿元，其中贷款余额111.61亿元，较年初增加19.67亿元，增幅14.98%。

截至2013年12月31日，我们“两高一剩”贷款余额604亿元，占我们银行各项贷款的7.13%；当年增幅8.83%，低于我们银行贷款平均增幅8.7个百分点。“两高一剩”行业贷款不良率0.47%，低于我们银行贷款平均不良率0.42个百分点。

我们通过微信、电子保单、电子账单等科技化服务手段的运用，提升客户体验的同时，进一步评估相关新的科技运用的低碳潜力。

2013年通过18项科技化服务手段 全年减少碳排放



减少碳排放数据

低碳潜力汇总表	碳减排量 (千克)
自助理赔	127,506.09
远程定损	523,751.55
自助保全	19,657.27
产险合计	670,914.90
寿险MIT移动展业	362,747.64
寿险电子保单	91,659.23
电子函件	507,603.39
寿险E化保全	87,202.30
寿险合计	1,049,212.56
信用卡电子卡册	183,755.35
信用卡电子账单	870,940.46
开户流程优化	127,841.17
银行线上金融	14,949.35
银行合计	1,197,486.33
健康险网上投保	306.38
健康险E化保全	5.46
健康险直接结算	274.14
健康险合计	585.98
养老险电子保单	606.07
养老险电子自助卡	266.95
企业年金电子传真	1,360.32
养老险网上保全	13,993.07
养老险合计	2,233.33
总计	2,927,429.65



数据计算方法：

1. 本工具所采用的数据计算方法依据国际标准化组织ISO 14064 温室气体管理标准和WBCSD GHG Protocol开发。
2. 本工具所主要使用的温室气体排放因子为汽油和打印纸。其参考来源如下：
汽油：政府间气候变化专门委员会（IPCC）2006年发布的国家温室气体排放因子
打印纸：澳大利亚国家环境保护局打印纸温室气体排放因子（2013年10月）

绿色公益

万亩平安林作为低碳100行动中重要的公益项目，每年都会在全国种植百万棵不同种类的树木。该项目以员工、客户参与为主，与社会公众共同履行社会责任。2013年，万亩平安林种植与低碳业务相结合，在河北、内蒙、福建、云南、青岛等13个城市成功种植，有效地帮助这些地区水土流失状况得到改善。

低碳100项目与“深圳市第一届零废弃体验季”公益活动相结合，希望通过垃圾分类，降低废弃物排放量，关爱环卫工人等行动，保护地球母亲生生不息。2013年，我们参与了以“零废弃”为主题的“主流媒体宣传”、“微电影拍摄与传播”、“垃圾分类主题手机游戏推广”、“市民零废弃达人体验活动”、“大型环保体验展”等多项亲民的活动，为保护环境做出自己的贡献。



2013年“万亩平安林”首站在福建松溪启动

📢 外媒连线

中国平安低碳100

一位带着孩子来参加“平安林”栽种活动的妈妈说到，“大人是孩子的榜样，现在有些城市的雾霾天、水污染等环境问题很严重，我们要给孩子留下一片碧水蓝天，一些细小的事情也能对这一理想有帮助。很高兴平安有这种公益活动，可以让我们亲自参加到环保事业中来，这也是从小培养孩子环保意识的好机会。”

诚然，如这位妈妈所言，环境保护在于点点滴滴，在于长年累月的坚持。她的孩子在她的耳濡目染之下，想必会对环保、低碳会产生一种自然而然的习惯，正如中国平安所做的那样，将观念变成习惯，让习惯改变环境，仅此而已。

——摘自《看天下》



励志计划

科技、创新成为2013年中国平安励志计划的新亮点。本届励志论文奖的投递与评审均采用无纸化方式完成，参评学生通过网络上传完成论文投递；而评审老师则借助iPad的电子计票工具实现审阅。励志计划经过十年的发展完善，已搭建起打造大学生核心竞争力的平台。2013年，为120名学生颁发了励志论文奖金。截至2013年12月31日，累计为4,940名学生颁发了1,687万的奖学金，在高校和社会上产生了广泛而积极的影响。



2013年中国平安励志计划启动仪式

外媒连线

中国平安励志计划

从内容方面看，每年论文中都既包括对当前热点问题的回应，也有对基础性问题的探讨。评委之一、北京大学风险管理与保险系系主任郑伟说：“在今年的文章中，经济组有同学从超边界的视角分析地区收入差距的问题，中国劳动力成本上升背景讨论经济的问题，金融组讨论货币转向的问题，讨论中小企业融资的问题，分析国有控股商业银行经营架构改革的问题，保险组有交强险的问题，农村小额信贷保险研究模式的问题，这些选题是非常具有现实意义的。除此以外，我一直认为，基础性的问题即使有些阳春白雪，也需要一小部分人持续的关注。像诺贝尔奖获得者科斯，刚开始做研究的时候他一直在坐冷板凳，但

却开创了新制度经济学的先河。今年一等奖的文章里有一篇去讨论风险感知与保险需求波动，就是很扎实的基础性研究。”

——摘自《三联生活周刊》

除了王小川所代表的高成长企业创始人之外，中国平安励志计划还邀请过贾樟柯、陆川、芮成钢、吴晓波等不同行业的青年才俊为大学生解读如何把握机会、实现个人价值的成长之道，倡导大学生提升精神追求，提高个人综合能力，成为社会价值创造者并回馈社会。

——摘自《经济观察报》

支教行动

2013年，我们联合壹基金共同发起“儿童平安”计划，旨在普及儿童减防灾教育，为地处灾害频发地区的儿童建立长远帮扶机制。

在教师培训方面，2013年6月，来自全国106所平安希望小学、五所明园学校的语文教师，以及100多名平安支教行动的志愿者来到上海静安区市西小学、黄浦区第一中心小学。在学校特级讲师的辅导下，山区校长老师们、支教志愿者们都进一步掌握了学校特色课程、儿童安全教育课程的教授技巧。

我们信托还联手广西师范学院，首度以校企合作的形式，引入教育部“中小学教师国家级培训计划”，在马山



县合理村平安希望小学试点农村中小学教师置换脱产研修项目，通过师范生支教和师资培训结合的方式，重点帮扶希望小学提升教学水平。

针对特殊儿童、山区儿童的教育，2013年9月，我们银行向深圳市元平特殊学校再次捐款12万元。从2007年9月设立的元平奖学金项目专注表彰和奖励学校优秀教师和优秀残障学生。在过去的六年中，已捐赠合计超过60万元，受助学生达190人次，受助特教教师达62人次。2013年中国平安希望小学支教行动在全国37所学校开展，志愿服务时间达49,392小时。截至2013年12月31日，累计已有2,701名志愿者参与到这项公益活动中，志愿服务时间累计达194,472小时。



支教志愿者给平安希望小学的孩子们上篮球课



支教志愿者组织平安希望小学的孩子们进行地震演习



外媒连线

中国平安希望小学支教行动

和很多其他的支教活动一样，平安的教育公益也面临着很多实际具体的问题。其中一个就是，对于志愿者来说，很多人没有办法抽出完整长期的时间去支教。中国平安在这个问题上反复思索。“我们的办法是‘接力赛’。”平安集团副总经理作为志愿者王利平解释：“志愿者一批跟随一批的脚步，紧接着来到希望小学。”

离开支教点之前，一个很重要的工作是和新队员交接。前一批志愿者会把他们掌握的学校情况，具体教学进程，后续授课建议等等向接力同伴一一介绍。这项工作的重要性在于，让支教活动连续有序，让学生不会因为志愿者的离开而陷入新一轮失落。很多志愿者在走前，都给接力伙伴写下了密密麻麻的交接事项。

——摘自《南方人物周刊》

灾难救助

2013年4月20日，四川雅安七级地震发生后，我们第一时间成立了由集团高管组成的应急工作领导小组，带着药品、水、食物等救援物资赶赴事故现场，参与救援工作。我们寿险启动应急机制，向雅安地震灾区推出理赔、保全、保费缴纳等20项客户服务方面的应急处置举措。我们制定的《重大事件处理办法》、《理赔作业处理办法》等业务规章制度，确保了理赔款项的及时，理赔流程的通畅。这些制度和规范，将灾难应对的措施制度化、平台化，不但提高了平安紧急救助能力，还充分发挥了商业保险在灾后分散风险，经济补偿，民间捐助中的重大作用。当日，我们宣布向壹基金捐赠650万元，捐赠帐篷、生活用品等物资价值逾50万元，为救灾志愿者捐赠保险总保额超过5.5亿元。我们携手百度及百度联盟启动“公益一小时 为爱送平安”公益活动。在58万名网友的参与下，我们捐出3万份“大病医保”至雅安地区，总保额达58.6亿元，以此表达对地震灾区孩子们的祝福。



展望

2014年，我们将：

灾难救助

继续关注重大灾难及公众关注的社会问题，完善重大灾难快速响应机制，响应社会热点问题，承担社会责任。

环境公益

继续关注雾霾、极端天气等环境问题，持续开展低碳100行动，深入推动万亩平安林项目；运用低碳潜力评估工具进行碳排放管理，继续探索自有物业节能降耗的方法和举措，鼓励物业管理公司积极开展节能竞赛、专业技能培训。

教育公益

继续关注教育公益，开展针对高等教育的励志计划项目及基础教育的支教行动。

科技引领公益创新

用科技手段引领公益项目的创新，革新公益参与方式，让更多的人参与到这个平台上来，为更多需要帮助的人提供帮助。

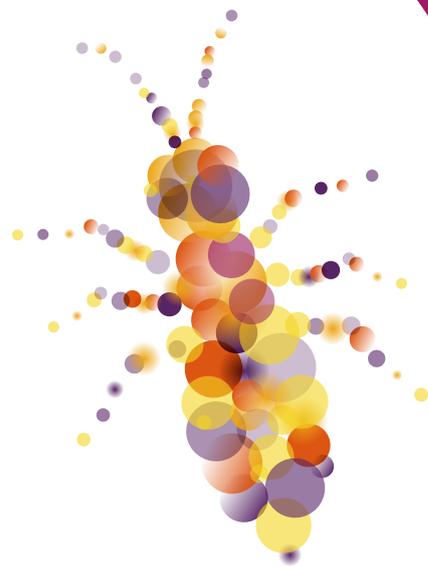
万里通平台上



万注册用户

合作伙伴

互惠互利 实现共赢



进展

2013年，我们通过科技创新合作模式提高合作效率，优势互补，实现共赢。我们构建了与合作伙伴共赢的新模式。

同业合作伙伴

我们银行推出了集产品管理、产品销售、客户管理、数据管理为一体的“行E通互联网平台”，为银行、券商、基金、信托、保险等各类同业金融机构提供了一个理财产品、资管计划及信托受益权等产品在线交易平台，真正实现了产品与服务的“多向交流”。

定点医院

我们优化了公司官网定点医院查询功能，整合原有的查询渠道，使用户更便捷查询公司在区域内设置的医院，同时用“医院名称”、“关键字”查询方式来查询医院地址、位置及路线，让用户体验更多的个性服务，让理赔更专业，让生活更简单。

截至2013年12月31日，
“行E通平台”机构客户：

145家



代理人

2013年，我们银行打造了一个高净值投资人、优质融资人、投行业务中间人和投行人的高端交流平台——“金橙俱乐部”。我们银行陆续与多家资产管理公司、证券公司、财务公司等签订了战略合作协议，开展了论坛演讲、业务研讨、产品研讨等活动，将银行重点合作的金融同业汇聚一堂，形成高端金融同业“圈子”，实现资源共享、信息互通。



2013年中国平安高峰会

为提升代理人队伍素质，我们寿险通过优化代理人培训，组织推动理财规划师资格认证考试，帮助代理人深入了解综合金融的知识，为客户提供更专业的理财服务。同时我们寿险推出“优才计划”，通过系统化的培育养成机制，培养代理人优秀人才。自2013年5月起，优才计划首先在深圳、大连等城市试点。

为了帮助代理人更加有效的规划好自己的日程，在为员工提供“天下通”APP的同时，也为代理人提供了该APP运用，成为代理人与客户及时、有效的沟通工具。

平安代理人的一天



关键活动及需求

社交热点全掌控

爬虫+数据挖掘，客户动态、社交关系、热点话题一网打尽

在线工作圈

预设群组，团队永远在身边

展业百宝箱

产品视频手册、投票、活动、爱提问、智能问答等

天下通·E行销

- 天下通融入E行销Top4便捷功能，如业绩、佣金、续期、投保进度查询等
- 口袋E行销提供全面、专业的E化支持，如客户经营管理、人力资源管理、基础管理等。

天下通的业务员要素

供应链金融合作伙伴

2013年，我们银行继续加强与物流监管企业的合作，为广大中小客户提供优质金融服务。一方面，我们继续发挥我们银行贸易金融业务的专业优势，通过与核心企业、物流监管企业合作，帮助广大中小企业快速取得银行资金支持，增强企业的竞争优势；另一方面，我们通过物流金融合作，为广大物流企业提供了广阔的业务机会。截至2013年12月31日，与我们银行合作，开展质押业务的中小型贷款企业有3,000余家，而我们也帮助近200家物流监管企业创造了数千个就业岗位。

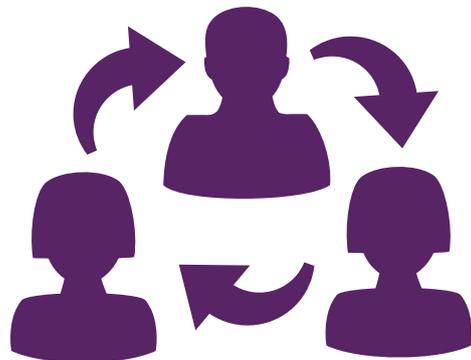
我们银行还积极探索与保险公司、信息咨询公司等其他合作伙伴的合作模式，发挥不同行业的资源优势与协同效应，在为资金需求企业提供优质金融服务的同时，也为其他相关行业提供业务机会，扩大其收入来源。

供应商

在供应商管理方面，我们继续通过制度设定、采购审核、产品测试这三个层面帮助供应商提升企业责任能力建设，每半年与常规、年度供应商进行定期沟通，就合作中存在的问题及时要求供应商改善，不断提高客户满意度。在供应商选择方面，我们优先选择与满足环保及职业健康安全条款要求的企业进行合作，并明确要求其在合同中加入企业社会责任等相关条款。

万里通合作商户

截至2013年12月31日，我们万里通签约合作商户涵盖了线上主流电子商务网站，如1号店、淘宝、新蛋、京东、易迅等，以及新兴的热门网站唯品会、走秀网、芒果网、携程网等；线下合作商户超过15万家。商家消费与平安万里通的对接，不仅帮助商家挖掘了万里通平台上4,500万注册用户的消费资源，而且可以帮助他们充分运用商家积分、万里通积分之间的互兑通用性，搭建商家积分、万里通积分、实物购买三者之间的桥梁，为商家提供用户的积分消费数据报告，帮助商家做精准营销，提升了商户用户的忠诚度与满意度。



展望

2014年，我们将：

在代理人方面，继续完善科技办公工具，帮助代理人与客户实现高效沟通。同时，继续加强代理人的管理和培训，提升代理人的销售品质和服务技能。

在定点医院方面，完善定点医院品质评价机制，推动高风险医院管理，明确医管业务标准，管控医务风险。同时，建立完善定点医院分类及匹配逻辑，进一步加强定点医院的合作管理。我们根据医院的医疗水平、服务、价格因素等，将对医院进行分级，将不同级别的医院归类，为产品分级设计提供基础，以便匹配高、中、低端不同的产品，对客户群的细分、风险的控制，提供优质的服务网络和有力的工具。



社会认可

2013年，平安品牌价值继续保持领先，在综合实力、公司治理和企业社会责任等方面广受海内外评级机构和媒体的认可与好评，获得多个荣誉奖项。



企业实力

美国
《财富》(Fortune)
全球领先企业
500强第181位

英国
《金融时报》
(Financial Times)
全球500强第137位

美国
《福布斯》(Forbes)
全球上市公司
2000强第83位

英国
《欧洲货币》
(Euromoney)
亚洲最佳保险管理公司

香港
《亚洲金融》
(FinanceAsia)
亚洲最佳蓝筹股排名29位
亚洲最佳管理企业

香港
《财资》(The Asset)
最具潜力中国企业

深圳市政府
深圳市金融创新奖一等奖

中国经营报&
中国社会科学院联合颁布
2013卓越竞争力
公益践行金融机构

中国企业家协会
&中国企业联合会
中国企业500强

财华社&腾讯网
香港上市
公司100强第47位

公司治理

- 美国《机构投资者》(Institutional Investor)
中国顶尖资产管理者
最佳CEO (买房组别, 保险)
最佳CFO (买方及卖方组别, 保险)
最佳投资者关系公司 (买方组别, 保险)
- 香港《亚洲金融》(FinanceAsia)
中国区最佳管理公司排行第9位
中国区最佳企业管治第6位
- 香港《财资》(The Asset)
最佳公司治理 - “白金奖”
- 《理财周报》
中国主板上市公司最佳董事会
- 第九届中国上市公司董事会金圆桌奖 & 《董事会》杂志
最佳董事会
- 香港《亚洲企业管治》(Corporate Governance Asia)
亚洲公司治理杰出表现奖
杰出企业管治模范奖
亚洲区最佳CEO(投资者关系)
中国区最佳投资者关系公司

企业社会责任

- 《中国新闻周刊》
最具责任感企业
- 《经济观察报》&北京大学管理案例中心
最受尊敬企业
- 国际环保协会
国际碳金奖——碳金社会公民
- 香港《亚洲金融》(FinanceAsia)
亚洲最佳企业社会责任第5位
- 《21世纪经济报道》
十年企业公民大奖
2013低碳先锋企业奖
- 美国《财富》杂志中文版
2013中国企业社会责任排行榜25强
中国最具责任感企业大奖
- 中国企业家俱乐部
中国绿公司百强

品牌



“BrandZ 100最具价值全球品牌”第84位
“BrandZ中国最具价值品牌100强”第11位



2013年最佳中国品牌排行榜第6位



最佳保险品牌奖

第三方审验声明



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码：100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

企业社会责任独立鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会：

一、鉴证范围

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“贵公司”）2013 年企业社会责任报告（以下简称“报告”）由贵公司管理层编制。收集和披露报告内容，包括根据 AccountAbility 组织发布的《AA1000 原则标准（2008）》和全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（G3.1）》要求的原则编制报告，保留充分的证据，以及设计、实施和维护与报告编制相关的内部控制是贵公司管理层的责任。

我们的责任是根据贵公司管理层的要求，对报告是否遵循了《AA1000 原则标准（2008）》要求的包容性、实质性和回应性原则，以及对报告中披露的 2013 年度关键社会责任指标实施有限保证（即中度保证¹）的鉴证程序并形成鉴证意见。

根据双方的业务约定条款，本报告仅为贵公司董事会编制。我们的工作仅限于就上述约定事项向贵公司董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的报告或做出的结论对除贵公司董事会以外的任何第三方承担任何责任。

二、鉴证工作

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》（“ISAE3000”）和《AA1000 审验标准（2008）》的要求计划和执行鉴证工作。《AA1000 原则标准（2008）》的包容性、实质性和回应性是我们用于评估报告的标准。为了得出鉴证结论，我们执行了下列工作：

根据贵公司管理层的要求，我们选取了如下地点进行现场工作，对报告中披露的 2013 年度关键社会责任指标实施鉴证程序：

- 平安集团（深圳及上海总部）
- 平安人寿保险股份有限公司（深圳总部）
- 平安财产保险股份有限公司（深圳总部）
- 平安银行（深圳总部）及平安银行信用卡中心（上海）
- 平安养老保险股份有限公司（上海总部）
- 平安健康保险股份有限公司（上海总部）
- 平安证券有限责任公司（深圳总部）
- 平安信托有限责任公司（深圳总部）
- 平安数据科技深圳有限公司（上海总部）

除此以外，我们没有在其他地点实施鉴证程序。

我们所实施的鉴证程序仅限于以下方面：

与贵公司负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，了解贵公司履行社会责任的总体情况，以及报告的编制程序；

通过访谈、查阅相关支持性文件，了解贵公司主要的利益相关方及利益相关方的期望和需求，贵公司如何回应这些期望和需求，以及双方具体的沟通渠道；

通过收集特定相关行业、其他同业以及媒体关注的焦点问题，结合贵公司实际情况，检查报告中是否涵盖了重要的社会责任事项；

¹ 国际鉴证业务准则第 3000 号中的有限保证等同于《AA1000 审验标准（2008）》中的中度保证。



对报告中披露的关键指标执行分析性复核；

收集和评估其他能够判断报告遵循《AA1000 原则标准(2008)》以及支持关键数据的证据资料和管理层声明；及

在选定的地点，抽样测试有关社会责任事项和数据的准确性。

三、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

鉴证除上述地点的关键社会责任指标外，其余信息或数据（含财务信息和数据）的准确性及公允性；

鉴证贵公司管理层的预测性声明；及

鉴证历史比较数据。

四、保证水平

我们的鉴证程序是为得出有限保证的鉴证结论而设计的，执行这些程序并不会使我们获取为得出合理保证的结论而所需的全部鉴证证据。尽管我们在决定鉴证程序的性质和范围时会考虑贵公司内部控制的有效性，但我们的目的不是就贵公司内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

包容性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在制定责任的金融保险类公司政策过程中不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性原则或将任何重要的利益相关方排除在外。

实质性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的实质性原则或者贵公司没有运用筛选重要社会责任事项的流程或在报告中遗漏任何重要的社会责任事项。

回应性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在回应利益相关方关注的重要社会责任事项上不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的回应性原则。

六、独立性说明

我们遵循了安永全球独立性政策。安永全球独立性政策是根据国际会计师联合会的要求而制定的，我们相信没有任何事项或其他项目服务的提供会损害到我们社会责任报告鉴证服务工作的独立性。

七、鉴证团队

本次鉴证服务工作人员包括来自我们社会责任报告鉴证服务领域的专家，他们在国内或国际上从事类似的鉴证服务，我们的鉴证团队满足了本项目要求的工作能力和工作经验。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)



中国 北京
2014年2月28日

GRI指标对照表

GRI ID	指标描述	披露情况	对应位置
EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、运营成本、员工薪酬、捐赠和其它社会投资、留存收益、向资本提供者和政府支付的资金。	P	P76
EC2	机构活动因气候转变而引起的财务负担及其他风险、机遇。	P	P54
EC3	机构固定福利计划的覆盖范围。	F	P42-47
EC4	政府给与机构的重大财务支持。	N/A	-
EC5	机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围。	F	P80
EC6	机构在重要营运地点的对当地供应商采购的政策，制度和比例。	P	P68
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例。	N/A	-
EC8	机构通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响。	F	P34、55
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度和范围）的理解和说明。	P	P34、55
EN1	按重量和体积计的原材料总用量。	P	P81
EN2	使用的原材料中可循环再造物料的百分比。	P	P81
EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗。	P	P81
EN4	按主要能源来源划分的非直接能源消耗。	P	P81
EN5	通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源。	P	P56、81-82
EN6	提供节能或再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果。	P	P54-57、81-82
EN7	减少非直接能源消耗的措施及取得的成果。	P	P56-57、81
EN8	从来源抽取的水的总量。	N/A	-
EN9	因抽取用水而受重大影响的水源。	N/A	-
EN10	循环再用和再用水的百分比及总量。	N/A	-
EN11	在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、管理土地的位置和面积。	N/A	-
EN12	描述机构在保护区内及保护区外生物多样性价值高的地区的活动、产品和服务对生物多样性造成的重要影响。	N/A	-
EN13	受到保护或恢复的生境。	N/A	-
EN14	管理对生物多样性的影响而进行的策略、当前采取的行动及未来的规划。	N/A	-
EN15	按物种灭绝的风险，列出处于受营运活动影响地区的国际自然及自然资源保护联盟红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种及其生境。	N/A	-
EN16	按重量计的直接和非直接温室气体排放总量。	P	P81-82

GRI ID	指标描述	披露情况	对应位置
EN17	按重量计的其他相关非直接温室气体排放量。	P	P81-82
EN18	减少温室气体排放的措施及取得的成效。	P	P54-58、81-82
EN19	按重量计的臭氧消耗物质的排放量。	N/A	-
EN20	按类型和重量计的氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其它重要气体排放物。	N/A	-
EN21	按质量和目的地计的总排水量。	N/A	-
EN22	按类型和处置方法计的废弃物总重量。	NR	-
EN23	重大溢漏的数量与体积。	N/A	-
EN24	按重量计列出根据《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VII 的条款定为有毒的废弃物的运输、进口、出口或处理的数量、及国际范围内运输废弃物的百分比。	N/A	-
EN25	受报告机构排水和径流影响严重的水体及相关环境的特性、规模、保护状况和生物多样性价值。	N/A	-
EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度。	P	P54-58
EN27	按分类计，列出售出的产品及其包装材料可回收的百分比。	N/A	-
EN28	违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总次数。	N/A	-
EN29	产品、其它货品及用于机构营运活动的原材料运输，以及劳动力运输所造成的重大环境影响。	N/A	-
EN30	按类型计的环境总开支和总投资。	P	P54-61
LA1	按雇用类型、雇用合同和地区划分的员工总数。	P	P78
LA2	按年龄，性别和地区划分的员工流动总量及比率。	NR	-
LA3	按主要业务划分，只提供予全职雇员（不提供予临的或兼职雇员）的福利。	F	P45
LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例。	N/A	-
LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括其是否在集体谈判协议内订明等事项。	F	P80
LA6	协助监察、指导职业卫生与安全计划的正式劳资联合卫生与安全委员会中作代表的员工百分率。	N/A	-
LA7	按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、和因工死亡总人数。	P	P79
LA8	为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和风险控制风险之工作计划。	P	P42-44
LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安项目。	N/A	-
LA10	按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数。	F	P47

注释：F 披露 P 部分披露 NR 不报告 N/A 不适用

GRI ID	指标描述	披露情况	对应位置
劳工措施及合理工作指标	LA11 向员工提供技能管理与终生学习课程，以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理退职事宜的计划。	P	P46
	LA12 接受定期业绩和职业发展考评的员工比例。	NR	-
	LA13 按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元性指标划分，各管治机关成员和各类雇员的细分。	F	P76、78
	LA14 按员工类别统计的男女基本薪酬比例。	N/A	-
人权指标	HR1 包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的比例与总数量。	N/A	-
	HR2 经过人权审查和在人权方面采取了措施的重要供应商和承包商比例。	N/A	-
	HR3 员工在与经营活动有关的人权政策与程序方面接受培训的总小时数，包括受培训员工的比例。	N/A	-
	HR4 发生歧视事件的总次数及采取的措施。	NR	-
	HR5 被确认为可能会行使结社自由和集体谈判权面临高度风险的经营活动、及为支持这些权利所采取的措施。	NR	-
	HR6 被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营活动、及为消除童工所采取的措施。	NR	-
	HR7 被确认具有强制与强迫劳动事件高度风险的经营活动及为消除强制和强迫劳动所采取的措施。	NR	-
	HR8 在报告机构与经营活动有关的人权政策和程序方面接受培训的保安护卫人员比例。	NR	-
	HR9 侵犯土著人权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施。	N/A	-
社会指标	SO1 任何评估和管理营运活动对社区影响（包括进入、营运和撤离）的任何计划和措施的性质、范围和有效程度。	F	P58-61
	SO2 已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	P	P18-19
	SO3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比。	NR	-
	SO4 回应腐败个案所采取的行动。	P	P18-19
	SO5 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与。	F	P59-61
	SO6 按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值。	F	P59-61
	SO7 因反竞争、反垄断和垄断企业手段而起的法律行动的总次数及其结果。	P	P18-19
	SO8 因违反法规处巨额罚款的总和非罚款恶处的总次数。	N/A	-
产品指标	PR1 为改进之目的而对产品和服务的健康与安全影响进行评估的生命周期阶段、及需要经过这种评估程序的重要产品与服务类别的百分比。	P	P24-37
	PR2 按结果类别划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿性守则的事件总数。	P	P24-37

GRI ID	指标描述	披露情况	对应位置
产品指标	PR3 按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比。	P	P24-37
	PR4 按结果类别划分，违反产品与服务的信息与标志方面相关法规和自愿性守则的事件总数。	P	P24-37
	PR5 与客户满意度有关的措施，包括客户满意程度调查的结果。	F	P36、77
	PR6 在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划。	F	P24-37
	PR7 按结果类别划分，违反在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中规定和自愿性守则的事件总数。	P	P21-36
	PR8 已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数。	P	P33
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处境重大罚款的总额。	P	P11
	FS1 具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策。	P	P11
	FS2 对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤。	P	P18-19
金融业附加指标	FS3 客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程。	P	P31-35 54-57
	FS4 提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程，以及运用到业务条线中的具体步骤。	P	P31-35 54-57
	FS5 与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动。	P	P31-35 54-57 66-68
	FS6 投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小型企业或大企业）以及行业的所占比例。	P	P31-35 54-57
	FS7 根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值。	P	P54-57
	FS8 根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值。	P	P31-35
	FS9 评价环境及社会政策执行情况的审计工作的覆盖范围和进行频率，以及具体的风险评估步骤。	N/A	-
	FS10 机构投资者组合中、报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互动的公司百分比及数量。	P	P31-35 55-57
	FS11 根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比。	N/A	-
	FS12 环境或社会问题方面的表决政策，涉及报告部门持有表决权或表决顾问的股份数。	N/A	-
	FS13 按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点。	F	P31-35
	FS14 使更多弱势群体享受到FS的倡议。	P	P31-35
	FS15 对于金融产品和服务进行公正的设计及销售的政策。	P	P31-35
	FS16 根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议。	P	P31-35

指标附录

经济

2011-2013中国平安经济绩效表

人民币百万元	2013	2012	2011
总资产	3,360,312	2,844,266	2,285,424
总收入	362,631	299,372	248,915
基本每股收益(元)	3.56	2.53	2.50
支付的工薪总额	24,350	21,700	16,098
缴税总额	24,740	17,470	16,242
集团偿付能力充足率(%)	174.4	185.6	166.7

董事会、监事会人员结构比例

年份	董事会					监事会				
	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁以下 (含30岁)	30-50岁 (含50岁)	50岁以上	男性	女性	30岁以下 (含30岁)	30-50岁 (含50岁)	50岁以上
2013年	89.5%	10.5%	0	42.1%	57.9%	85.7%	14.3%	0	42.9%	57.1%
2012年	87.5%	12.5%	0	50.0%	50.0%	100%	0	0	42.9%	57.1%
2011年	83.3%	16.7%	0	33.3%	66.7%	100%	0	0	16.7%	83.3%

客户

绩效指标		2013年	2012年	2011年	
寿险	寿险客户服务综合满意度	91.38%	91.10%	91.50%	
	寿险新契约平均出单时间	0.97天	0.88天	1.73天	
产险	产险投诉处理及时率	98.02%	97.94%	98.44%	
	产险客户满意度	93.96%	93.17%	93.65%	
养老险	养老险理赔处理时效	7日结案率90.46%	7日结案率91.43%	7日结案率94.74%	
	养老险新契约回访率	团体客户100%	团体客户100.00%	团体客户100.00%	
	养老险投诉处理时效	52.60小时	79.94小时	1.03个工作日	
	养老险客户满意度	91.00%	93.50%	92.85%	
健康险	健康险客户投诉处理时效	2.1个工作日	2.5个工作日	2个工作日	
	健康险客户满意度	91.82%	73.90%	93.20%	
	健康险理赔处理时效	5日结案率96%	5日结案率92%	5日结案率78%	
银行		2013年	2012年	2011年	
				平安银行	深发展银行
	信用卡卡片寄送时效 ¹	100%	99.69%	5个工作日	100%
	信用卡投诉案件处理时效 ²	100%	100%	2.1个工作日	100%
	信用卡客服热线服务水平 ³	77.38%	74.98%	79%	83%
	信用卡客户服务满意度 ⁴	82%	70%	95%	65%
	零售客户服务满意度 ⁵	69%	61%	无	58%

说明:

1. 采用的标准是指按时效配送到客户的百分比。2013年，平安银行采用的是达标卡数/总卡数；达标卡数定义：接收卡片日-预定寄送日≤3个日历日；卡片交付日-预定寄送日≤2个日历日。
2. 按时效完成客户投诉案件处理的百分比。
3. 20秒内应答电话数量与接入电话总量(不包括一秒内呼损)的百分比；2013年相关数据统计口径发生变化，不包括有关房产、批发等专案来电。
4. 2013年，平安银行信用卡客服热线满意度调研采用5级满意度调研,取TOP2的方式。满意度分为5个级别（非常满意，很满意，满意，一般，差），取最高2个级别的数量和占调研总数的比例，即为客户满意度。
5. 2013年平安银行仍然以“非常满意”和“很满意”的比例作为衡量零售客户满意度的指标，并未包含一般水平的“满意”比例，因此分数相比一般的满意度指标要低。采用这种指标目的是以更高的标准要求我们的服务，指导员工提供给客户更好的服务。目前平安银行全年总体满意度表现处于市场前列。2013年满意度计算口径与以往有所不同。

员工

人数及多样性 (数据范围: 全系统)

员工总数

单位: 人



内勤数量

单位: 人



外勤数量

单位: 人

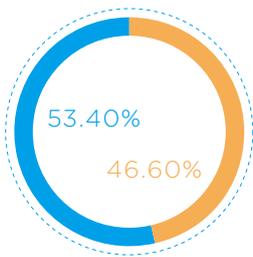


说明:

内外勤区分主要用于公司内部管理。外勤主要是指与业务直接关联的人群。内外勤员工管理属于不同的统计体系, 报告中的个别数据提取于内勤员工的统计体系, 暂无法统计到外勤人员数据。截至2011年12月31日MIS系统员工人数: 1.含正式、实习、返聘及内退员工; 2.含深发展银行员工。

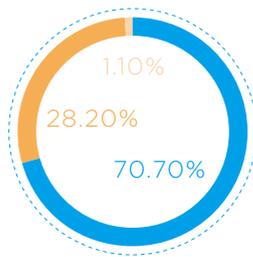
按性别比例

- 女性
- 男性



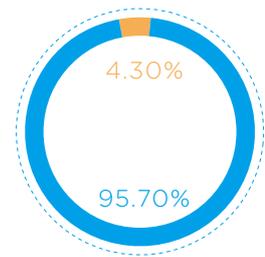
按年龄比例

- 30岁以下(含30岁)
- 31-50岁(含50岁)
- 51岁以上



按民族

- 汉族
- 少数民族



时间	男性	女性
2013年	46.60%	53.40%
2012年	47.98%	52.02%
2011年	47.64%	52.36%

30岁以下(含30岁)	31-50岁(含50岁)	51岁以上
70.70%	28.20%	1.10%
71.55%	27.55%	0.90%
71.79%	27.28%	0.93%

汉族	少数民族
95.70%	4.30%
95.80%	4.20%
95.90%	4.10%

职业卫生与安全数据

公司	2013年				2011年				2011年			
	工伤数量	工伤率	误工率	缺勤率	工伤数量	工伤率	误工率	缺勤率	工伤数量	工伤率	误工率	缺勤率
集团	0	0.00%	0.00%	1.64%	1	0.27%	0.00%	1.45%	0	0.00000%	0.00000%	1.33681%
产险	29	0.08%	0.003%	0.01%	33	0.09%	0.00%	0.04%	38	0.09915%	0.00898%	0.51216%
寿险	53	0.15%	0.02%	0.20%	40	0.11%	0.02%	0.64%	27	0.06201%	0.01951%	0.12382%
养老险	0	0.00%	0.00%	1.04%	0	0.00%	0.00%	0.95%	4	0.07819%	0.02863%	1.04141%
健康险	0	0.00%	0.00%	2.02%	0	0.00%	0.00%	1.29%	0	0.00000%	0.00000%	1.50820%
银行	15	0.05%	0.003%	0.83%	21	0.09%	0.01%	0.73%	13	0.06597%	0.00818%	0.76915%
证券	1	0.04%	0.01%	0.54%	1	0.03%	0.03%	0.55%	0	0.00000%	0.00000%	0.26411%
基金	0	0.00%	0.00%	0.79%	0	0.00%	0.00%	0.72%	0	0.00000%	0.00000%	0.32176%
资产管理	0	0.00%	0.00%	0.85%	0	0.00%	0.00%	1.37%	0	0.00000%	0.00000%	0.84014%
信托	0	0.00%	0.00%	0.52%	0	0.00%	0.00%	0.60%	0	0.00000%	0.00000%	0.72809%
信保	5	0.04%	0.01%	0.66%	1	0.01%	0.00%	0.51%	0	0.00000%	0.00000%	0.53637%
不动产	1	0.36%	0.06%	0.10%	0	0.00%	0.00%	0.31%	0	0.00000%	0.00000%	0.81143%
渠道咨询	13	0.03%	0.02%	1.86%	12	0.03%	0.01%	0.82%	6	0.00000%	0.00000%	0.33600%
数据科技	22	0.09%	0.01%	1.26%	21	0.09%	0.00%	1.05%	15	0.12550%	0.01539%	2.00629%
科技	2	0.10%	0.01%	0.67%	0	0.00%	0.00%	0.76%	0	0.00000%	0.00000%	0.55556%
金融科技	0	0.00%	0.00%	0.67%	0	0.00%	0.00%	0.35%	/	/	/	/
陆金所	0	0.00%	0.00%	0.66%	0	0.00%	0.00%	0.80%	0	0.00000%	0.00000%	0.18539%
租赁	0	0.00%	0.00%	0.04%	0	0.00%	0.00%	0.01%	/	/	/	/
支付	0	0.00%	0.00%	0.40%	0	0.00%	0.00%	0.33%	/	/	/	/
好车	0	0.00%	0.00%	0.04%	0	/	/	/	/	/	/	/

说明:

- 1、资产的统计范围包含资产公司、平安罗素和香港资产；
- 2、考勤数据以PS系统为准，缺勤率手工统计，可能与实际存在误差。

通报重大业务变化的最短通知期

时间	全日制劳动合同员工	数据范围
2013年	会提前一个月以上与员工沟通； 相关制度：《用工规范管理手册》。	全系统
2012年		
2011年		

在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	内容	数据范围
2013年	不强制规定各子公司标准起薪点与当地最低工资的固定比例，但集团明确要确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平。	全系统
2012年		
2011年		

加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2013年	实际发生4,396.25万（含内外勤），占人力成本不到1%	所有单位均制定了加班管理办法，并经员工民主讨论后公布； 公司不鼓励、不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班，如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资。	全系统
2012年	实际发生10,037万，占人力成本不到1%		
2011年	实际发生6,443万，占人力成本不到1%		

说明：人力资源数据部分来源MIS系统提取

MIS（管理信息系统——Management Information System）系统，是一个由人、计算机及其他外围设备等组成的能进行信息的收集、传递、存贮、加工、维护和使用的系统。其主要任务是最大限度的利用现代计算机及网络通讯技术加强企业的信息管理，通过对企业拥有的人力、物力、财力、设备、技术等资源的调查了解，建立正确的数据，加工处理并编制成各种信息资料及时提供给管理人员，以便进行正确的决策，不断提高企业的管理水平和经济效益。

环境

能源消耗

能源类别	2013年		2012年		2011年	
	自有物业(含平安金融培训学院)	自有物业	平安金融培训学院	自有物业	平安金融培训学院	自有物业
用电总量(单位:度)	77,040,239	89,662,574.07	19,005,242	67,472,414.69	21,088,080	
用水总量(单位:吨)	829,924	692,220.7789	172,308	650,712.81	162,711	
总人数(单位:人)	32,097	37,027	352,214	30,892	333,548	
人均用电(单位:度)	2,400.23	2,421.545739	647.5123192	2,184.138764	758.6822886	
人均用水(单位:吨)	25.86	18.69502738	5.870567326	21.06412048	5.853826136	
柴油总量(单位:升)	127,316	8,625.949684	120,230	2,200	141,010	
天然气总量(单位:立方米)	2,047,336	1,041,130	0	709,738.76	0	
柴油使用总人数(单位:人)	21,162	19,210	351,961	926	333,548	
人均柴油(单位:升)	6.02	0.449034341	0.341600348	2.375809935	0.422757744	
天然气使用总人数(单位:人)	20,870	18,284	0	17,396	0	
人均天然气(单位:立方米)	98.10	56.9421352	0	40.79896298	0	
碳排放量(单位:千克)	81,000,948.85		110,640,965.95		90,310,910.10	
	平安银行		平安银行		原深发展	原平安银行
银行碳排放量(单位:千克)	6,070,297		6,221,104		3,229,377	2,909,459

说明:

- 2011年统计单位包括:深圳平安大厦八卦岭、深圳826大厦、深圳星河大厦、上海张江、上海静安广场、北京、大连、珠海、福州、合肥平安大厦共10个自有物业;2012年统计单位新增中国平安金融大厦(上海)。
- 平安金融培训学院和深圳826大厦2013年人数的统计口径为:平安金融培训学院人数由常驻办公人数和接待的参训学员等构成,2013年统计将接待的人数按照比例折算成为常驻人员数量(全年接待参训学员人数/365),故能源消耗数据不再单独核算自有物业和平安金融学院,而是将两者数据合并统一计算;深圳826大厦人数由常驻办公人数及每日接待的客户、参训业务员等构成,其中,客户、参训业务员等数量根据每日接待量估算。
- 2013年电量统计方式有所改变,电量统计数据均不含所有机房用电(上海张江、深圳平安大厦、平安金融培训学院机房),相较于2012年用电量消耗,减少了机房用电部分。因此,人均用电量,碳排放量数据均不包含机房用电部分。
- 2013年天然气数据说明:目前天然气消耗量统计范围为部分自有物业,2013年天然气数据统计的范围较2012年新增了北京平安大厦、中国平安金融大厦(上海)两个职场。
- 深圳星河项目的统计范围说明:深圳星河是集团总部职场,由于统计计量方法不同,其电量统计不含空调用电,耗水量统计不含空调用水。
- 碳排放测算:本报告披露的二氧化碳排放包括电量数据统计折算,根据国家公布的能源转化数据,二氧化碳转换公式为:消耗1度电排放0.997千克二氧化碳。

节省纸张数据（单位：吨）

	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2013年	281.60	71.15	390.46	670
2012年	257.80	94.77	264	269
2011年	177.20	130	88	116.50

说明：

MIT移动展业模式、电子保单、电子函件数据来源于寿险业务，电子账单数据来源于信用卡业务。

电子业务占比

	MIT移动展业模式	电子保单	电子函件	电子账单
2013年	98.86%	9.08%	40.10%	51.14%
2012年	95.50%	13.00%	31.40%	40.00%
2011年	62.90%	17.10%	16.00%	35.60%

说明：同上节省纸张数据。

绿化面积数据（单位：平方米）

2013年 ¹	236,878.87
2012年 ²	236,624.77
2011年 ³	261,891

说明：

1. 数据范围包括：大连、北京、合肥、静安、陆家嘴、张江、珠海、福州、深圳平安大厦、深圳星河、平安金融培训学院
2. 数据范围包括：大连、北京、合肥、静安公寓、张江、上海平安国际金融中心、珠海、福州、深圳平安大厦、平安金融培训学院
3. 数据范围包括：北京、深圳星河、福州、上海张江、深圳平安大厦、上海静安、平安金融学院、珠海、合肥

合作伙伴

定点医院绩效指标

时间	轻微疾病住院占比				平均住院日			
	2013年	2012年	2011年	下降幅度	2013年	2012年	2011年	下降幅度
指标值	15.27%	15.66%	15.37%	2%	10.53天	10.95天	11.64天	3.8%

意见反馈



感谢您对我们企业社会责任建设的支持，
 期待并欢迎您的来信、来电。
 传真：(0755) 23951197 邮编：518048
 邮寄地址：深圳市福田区福华路星河发展
 中心大厦15楼
 电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn
 电话：95511

为向您及其他利益相关方提供我们更专业、更有价值的企业社会责任信息，提升我们企业社会责任报告质量，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

- / 邮寄（请在信封上注明《社会责任报告读者意见反馈表》）
- / 电邮（请邮件标题注明）
- / 电话

您对本报告是否满意？请作出您的评价。

您认为我们履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望了解的信息在本报告中是否有被完整披露？具体是哪些？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构、文字表述是否合理？有哪些改进意见？

您对本报告的设计风格是否满意？有哪些改进意见？

您对我们企业社会责任的信息披露还有哪些建议？

您的信息

姓名

职务

传真

工作单位

联系电话

电子邮件



本报告由再生纸印刷

中国平安保险（集团）股份有限公司

深圳市福田区福华路星河发展中心大厦 邮编 518048

全国统一总机 400 8366 338

全国统一客服热线：95511

www.pingan.com

更多精彩，请关注



中国平安官方微博
weibo.com/pingan

中国平安 平安中国