

平安集团普惠金融政策声明

2025年9月

平安集团将可持续发展与“综合金融+医疗养老”战略深度融合，将普惠金融作为其可持续治理的重要议题之一，致力于为更广泛的社会群体提供有温度的产品及服务，为经济社会发展提供强有力的金融支撑。

- **01.** 平安通过充分市场调研，识别市场需求，提升产品服务。平安在保险与相关金融服务的可得性、适配性上持续进行改善，努力为各类群体提供适配的服务渠道和交付方式，从而提升其风险保障能力与生活稳定性。
- **02.** 平安充分考虑目标群体的各项特征，为普惠金融重点群体提供便捷友好的服务渠道，体现产品的差异化和可及性。通过线上线下融合、社区/居家服务、以及适老化和无障碍设计等方式，让服务交付更贴近客户使用习惯，提升普惠服务的可及性和便捷性。
- **03.** 平安将金融教育、健康管理与风险防范等非财务支持纳入普惠服务范畴，通过教育宣传、基础设施建设等提升群体的长期福祉和风险防范能力，推动受服务群体在金融认知、健康管理与风险应对等方面获得提升。
- **04.** 平安在产品全流程坚持审慎和透明原则，通过合规的承保与销售流程、防范性风险评估以及人性化的困难缓解机制，避免普惠服务成为客户的额外负担，确保普惠金融在保护性与可持续性之间取得平衡。
- **05.** 平安建立多渠道、便捷畅通的客户投诉与反馈机制，明确告知服务内容、条款和费用标准，确保信息的及时披露与处理，持续优化客户权益保护机制和服务体验，促进服务质量持续改进。
- **06.** 平安通过对全体员工进行持续教育、专项培训等，避免销售过程中存在不当行为，确保服务人员在提供普惠服务时保持专业、尊重与责任担当。
- **07.** 平安致力于通过与政府、监管机构、社会组织及学界的协作，合力建设更加包容健康的普惠金融生态，推动可持续的市场发展，促进社会层面的金融包容与风险共治。
- **08.** 平安将普惠金融工作纳入集团可持续发展治理体系，由董事会领导的治理机构负责规划与监督，确保相关工作的有效执行。