

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单



迈向永续未来

平安人寿2023年度可持续发展报告

中国平安人寿保险

Contents / 目录

序： 绿色引领，筑可持续发展之路

基本信息

关于本报告	1
全方位发展的平安人寿	2
盛载荣誉	3

可持续的业务

负责任投资助力实体经济	11
可持续保险产品迭出	12
三大服务生态提升消费者体验	14

可持续的战略

深刻理解可持续的高质量发展	4
分析关键议题	5
关键绩效稳步发展	6

可持续的绿色金融

绿色投资，支持低碳环境发展	15
推动线上化绿色运营，助力节能减排	16
践行绿色办公，实现环保效率共生	16
科技赋能绿色金融成效已现	17

可持续的治理

党建引领可持续发展	7
构建ESG和绿色金融管理架构	8
严格遵行内控合规管理	9
贯彻诚信经营理念	9
信息安全有效稳定	10

可持续的社区

肩挑社会责任， 深度参与乡村振兴与社会公益	18
消费者保护纳入战略，体制机制全面升级	19

结语

20

附录

21



Preface / 序

绿色引领， 筑可持续发展之路

随着气候变化问题的日益显著，可持续发展正成为当今世界的重要议题，也成为各行业企业的共同使命。

在可持续发展的目标下，“绿色”正成为企业发展的底色，并在金融行业不断落地。

党的二十大报告提出：“完善支持绿色发展的财税、金融、投资、价格政策和标准体系，发展绿色低碳产业”。同时，在2022年中央金融工作会议中也明确提出，绿色金融是我国未来经济领域需要重点做好的“五篇大文章”之一，是推动经济社会可持续发展的重要工具和手段。

政策引导和自身高质量发展的趋势下，当下部分具有高度社会责任意识的企业在可持续发展和绿色金融方面的探索和实践正在走向纵深。

在中国平安集团内部，可持续发展被作为发展战略，亦被认为是确保公司追求长期价值最大化的基础。作为集团旗下重要成员公司，平安人寿亦致力于通过绿色引领，在资产端、负债端及运营端等多个维度实施各项行动，实现全方位的可持续发展。

平安人寿将可持续发展的核心理念全面融入经营链条，构建了绿色金融治理架构，确保可持续发展理念的贯彻和落地执行。

在资产端，平安人寿加强绿色投资流程

管理，充分发挥保险资金长期投资优势，在风险可控前提下加大对绿色、低碳、循环经济等领域的金融支持力度，力争提升在绿色产业领域的资产配置。2023年，平安人寿绿色投资合计规模约1176亿元。

在负债端，平安人寿通过“三经四纬”产品体系，满足与社会民生相关的重疾、医疗、意外等各类风险保障以及特殊人群的普惠型保险需求。2023年，平安人寿各类社会类可持续保险的总保费收入达4665.3亿元，同比提升6.2%。

在运营端，平安人寿利用科技赋能绿色保险，全力推动保险运营服务绿色转型，2023年保全业务线上化占比超95%，线上办理保全业务5150万件，达成减碳2.55万吨；同时，全面实施绿色保单服务模式：100%提供电子保单，纸质保单按客户需求提供，全年累计减少550余万份纸质保单的打印及配送量。

另外，平安人寿也积极投身于乡村振兴、公益等社会事业，通过保险主业、教育公益等方式，践行企业社会责任，推动社会的可持续发展。

2024年，平安人寿首次发布可持续发展报告，通过系统梳理公司在战略、公司治理、业务、运营等方面的具体落地措施，描绘出一幅“绿意盎然”的可持续发展未来蓝图。



关于本报告

本报告系中国平安人寿保险股份有限公司首次对外发布的可持续发展报告。藉由此报告，中国平安人寿保险股份有限公司详细披露了在环境、社会和治理等方面的实践成果。

报告范围

本报告以中国平安人寿保险股份有限公司为主体，涵盖旗下各机构。数据期间为2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容的报告期间有所延伸或追溯往年发展历程。

为便于表述，“中国平安人寿保险股份有限公司”在本报告中以“平安人寿”“公司”或“我们”指代。

报告参考标准

本报告主要参考了全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（SDGs）、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》、原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》等指南性文件。

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。

报告原则

重要性原则：本报告识别出影响平安人寿可持续发展的重要议题并回应。

量化原则：本报告已披露平安人寿ESG量化关键绩效。

平衡原则：本报告内容反映客观事实，同时披露正面和负面指标。

一致性原则：对不同报告期所使用的指标和计算方法尽量保持一致。

计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

报告发布

本报告以PDF电子版方式发布。欢迎登录平安人寿官方网站或官方微信号查阅和下载。

全方位发展的平安人寿

作为中国平安保险(集团)股份有限公司旗下的重要成员,平安人寿是中国领先的寿险公司,目前注册资本**338亿元**,公司服务网络遍布全国,向客户提供全周期人身保险产品和服务。

从签下第一张长寿保单开始,平安的寿险业务已走过**30**个年头。经过多年的价值经营、稳健发展,平安人寿资产规模稳步提升,截至**2023**年年末近**4.54**万亿元。目前公司在全国有**35**家分公司、**2921**个营业网点,并拥有一支近**35**万人的高质量保险代理人队伍。**2023**年,公司累计承保保额达**1.14**万亿元,累计赔付**442**亿元。

公司深入贯彻落实“渠道+产品”改革战略,推动以队伍质量、产品质量、服务质量为核心的各项改革,打造“省心、省时、又省钱”的一站式服务体验。

在产品方面,公司构建“三经四纬”产品体系,涵盖“保险+医疗健康”“保险+居家养老”“保险+高品质康养社区”三大服务生态以及四大产品体系,持续满足客户财富管理、养老储备、健康保障等多元保险需求,让保险更有温度。

在渠道方面,公司从单一渠道向多渠道转型,代理人渠道、银保渠道、社区网格化、下沉渠道四大渠道并重发展。公司实施代理人队伍分层精细化经营,深化绩优经营,提升优质新人占比,队伍结构逐步优化,助力产能有效提升。银行优才队伍、网格专员队伍、下沉渠道等渠道建设逐步成型,渠道综合实力有效提升。

同时,公司全面落地寿险数字化系统工程,自主科技创新能力不断加强,目前专利申请数累计达**3602**项,其中发明专利申请占比近**95%**。通过科技赋能,公司服务运营线上化水平已达**99%**以上,投保及服务自动化水平在**90%**以上,并极大缩短理赔审核时效至秒级。

百年善业,责任为先。公司始终怀抱感恩之心反哺社会,一直把企业社会责任作为推动公司可持续发展的动力,聚焦新价值文化,发挥保险保障优势,弘扬“大爱和责任”,坚持专业创造价值,在乡村振兴、绿色金融、志愿服务等方面持续投入,推动公司在环境、社会、治理等多方面关键议题上与各相关利益方共同实现美好愿景。

平安人寿的一天



规模保费

每天规模保费**15.6**亿元
2023年总规模保费**5694**亿元



纳税收入

每天缴税**1200**万元
2023年累计缴税**43.27**亿元



净利润

每天净利润**1.9**亿元
2023年累计净利润**702.7**亿元



承保

每天承保**2.5**万件
2023年累计承保**907**万件
总保额超过**1.14**万亿元



保险赔付

每天赔付**1.2**亿元
2023年累计赔付**442**亿元



客户规模

超**9000**万客户
每**15**个中国人中就有**1**位平安人寿客户

数据截至2023年年末

盛载荣誉

2023 年, 平安人寿积极履行社会责任, 开展绿色金融工作, 得到权威机构及媒体认可, 获高质量发展机构、年度最佳健康养老服务寿险公司、年度优秀客户服务机构、年度企业社会责任等多项大奖。

高质发展 砥砺前行

高质量发展金融机构奖《时代周报》
年度保险保障品牌奖《上海证券报》
年度转型领航保险公司《今日保》
杰出寿险公司《金融界》
中国保险业风云榜年度主榜《每日经济新闻》
中国新金融竞争力总榜(寿险榜) TOP5 (排名第一)《南方周末》

健康养老 全面保障

年度养老金融机构 TOP10 最佳品质康养社区品牌《第一财经》
养老金融指数 A 类评级《第一财经》
年度最佳健康养老服务寿险公司《金融时报》
年度卓越养老金融机构《21 世纪经济报道》
保险业卓越养老服务奖《金融界》
年度畅销保险产品御享金越《澎湃新闻》
最佳产品创新保险公司御享金越《第一财经》
年度医疗险产品少儿无忧门急诊医疗保险《中国银行保险报》

暖心服务 消保守护

年度优秀客户服务机构《21 世纪经济报道》
最佳客户体验创新保险公司《第一财经》
年度保险服务奖《上海证券报》
保险业卓越品牌服务奖《金融界》
年度客户服务典范《财经网》

科技赋能 提质增效

SemEval 十项赛道冠军(国际计算语言学协会)
重塑客户体验类 全球银奖、连接生态系统和市场类 全球银奖
(Qorus、埃森哲)
AskBob、续期三先、智能理赔服务
荣获三项全球保险科技案例奖《金融界》
金融科技创新应用最具创新案例(中国信息通信研究院)
卓越保险科技数据中台奖(中国保险业数字化与人工智能发展大会)
2023 年度最佳满意度保险 APP 金管家 APP《环球时报》

责任为先 践行公益

年度企业社会责任奖《上海证券报》
保险业卓越社会责任奖《金融界》
年度卓越绿色金融奖《每日经济新闻》
2023 中国新金融竞争力榜绿色金融榜(寿险榜) TOP1《南方周末》



可持续的战略

金融是经济的血脉，在社会主义现代化建设中发挥着重要作用。平安人寿深刻领会金融工作的政治性和人民性，坚守“金融为民”价值观，理解可持续的重要性，将其融入公司战略之中，以金融高质量发展推进金融强国建设。

深刻理解可持续的高质量发展

金融高质量发展旨在建立一个可持续、包容和创新的金融体系，为经济提供稳定的融资环境和有效的资源配置。当前，世界经济仍然面临着很多不确定性，外部环境复杂严峻。世界经济也面临新一轮变革和机遇，数字化、低碳化发展成为未来全球经济发展的主要方向。

在这样的背景下，平安人寿坚持以高质量发展为价值引领，持续深化转型，积极做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，在实现自身高质量发展的同时，和相关利益方一起推动社会的可持续发展。

具体来说，平安人寿在中国平安集团整体ESG治理框架下，亦将可持续核心理念和标准全面融入企业管理，结合业务实践，构建科学、专业的可持续发展管理体系。

在可持续业务方面，平安人寿在产品开发、设计和评估中融入ESG因素，持续关注中国人

口健康以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极开发多种社会及普惠类的保障型产品，为弱势群体、特殊关怀人群及新市民群体提供更全面的健康及生活保障。同时，通过员工培训、社会公益、乡村振兴等方式与相关利益方共同支持社会可持续发展。

平安人寿认为，绿色是公司可持续发展的“底色”，只有坚持绿色发展，才能实现经济效益、社会效益和环境效益的和谐统一。因此，公司不仅在产品、投资和服务上追求绿色，更在公司的运营管理等全面践行绿色理念。同时，通过科技创新不断提升公司的绿色金融能力和效率，为我国实现“双碳”目标贡献平安力量。

从初心出发，专业让每个家庭拥有平安。我们相信，未来在激烈竞争中脱颖而出的，将是能够有效解决行业挑战、满足市场需求、实现人民向往的可持续发展的高质量企业。



“

新时代、新征程，平安人寿将继续牢牢把握高质量发展这个首要任务，坚持“以人民为中心”，锚定金融强国目标，继续扎实做好金融“五篇大文章”，为行业健康、可持续的高质量发展增添助力，奋力书写高质量发展答卷。

——平安人寿党委书记、董事长 杨铮

”

分析关键议题

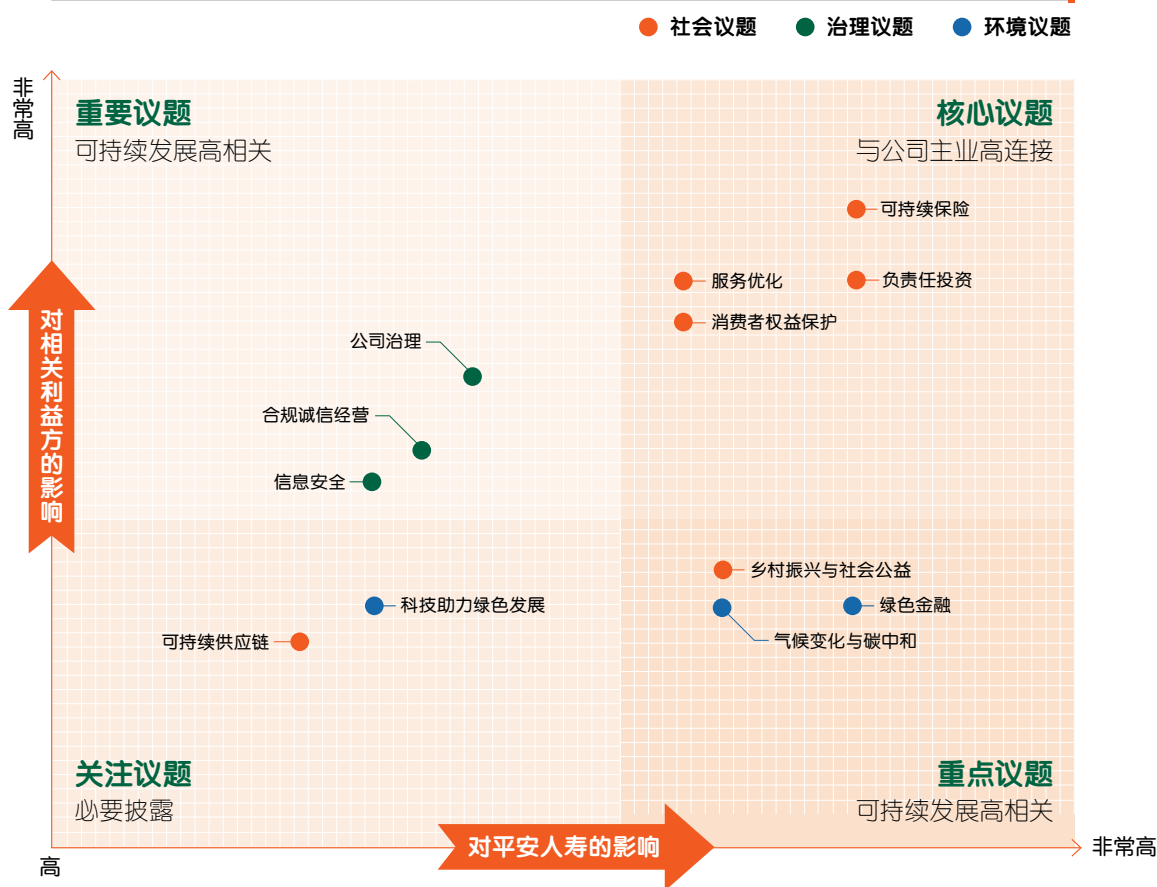
重大性议题分析方法

平安人寿持续完善可持续发展议题的识别与重大性判定流程，深入分析国家大政方针，参考可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）和其他外部ESG评级指标体系，对标行业发展趋势，结合自身战略规划和实际情况，分析并评估重大性议题，作为公司可持续发展规划检视与信息披露的重要参考，以期更好回应股东、客户、员工以及合作伙伴等平安重要利益相关方的期望和诉求。

重大性议题分析结果

通过“对平安人寿的影响”和“对利益相关方的影响”两个维度，平安人寿考虑公司核心价值观、发展策略和目标、业务方向、行业政策、运营管理、风险和机遇等内外部因素，2023年最终筛选出15个可持续发展的重大性议题。围绕这些重点议题，进一步筛选相关业务纳入可持续发展报告，以提升报告重大性。

平安人寿可持续发展重大性议题矩阵



关键绩效稳步发展

平安人寿 2023 年关键绩效



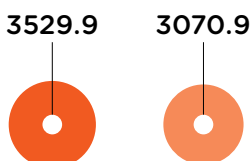
经济绩效

● 2023年 ● 2022年 ●

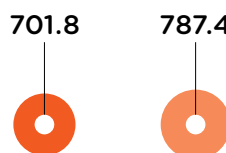
总资产(亿元)
同比增长9.03%



营业收入(亿元)
同比增长14.9%



归属于母公司股东的净利润(亿元)
同比降低10.9%



可持续发展绩效

■ 2023年 ■ 2022年 ●

4665.3 4392

可持续保险原保费收入
(亿元)
同比增长6.2%

852 745

60岁以上老年人身保险
产品数量(个)
同比增长14.4%

2096.8 1704.6

60岁以上老年人身保险产品
保障人数(万人)
同比增长23.0%

51 43

客户净推荐值
(NPS)(%)
同比增长8.0pt

1176.1 877.8

绿色投资
(亿元)
同比增长34%



7468
水电节降
(万元)



1113
保全线上化年均减少
纸张耗费(吨)



2.6
保全线上化年均减少
碳排放量(万吨)



完善公司可持续发展的“顶层设计”，将其理念全面融入到公司治理和运营中，是公司实现可持续发展的重要基石。平安人寿 2023 年继续坚持党建引领，在集团 ESG 框架下进一步完善公司可持续发展治理体系，将可持续发展核心理念和标准全面融入企业管理，坚持稳健、合规、诚信运营，防范金融风险，全面提升公司可持续发展水平。

党建引领可持续发展

平安人寿持续贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持党建引领，以“三个融入”非公企业党建模式引领公司可持续的高质量发展，坚持金融的政治性和人民性。



案例

党建和创 与民同行

青岛市人身险公司基层党建联盟启动会在平安人寿青岛分公司成功举办

2023年11月，由国家金融监督管理总局青岛监管局指导、青岛市11家非公人身险公司组成的“党建和创 与民同行”青岛市人身险公司基层党建联盟正式成立，联盟第一次联席会议暨启动会在平安人寿青岛分公司召开。金融监管总局青岛监管局党委委员、副局长林洁、人身险处处长管颖、人身险处副处长孙可科及相关工作人员参会，平安人寿青岛分公司总经理林伟及联盟成员单位党建负责人、党建工作人员参加。

会议主要表决通过了《“党建和创 与民同行”基层党建联盟章程》，并选举平安人寿青岛分公司为联盟首轮轮值主席公司。

此次党建联盟的成立将通过政治理论联学、党建资源联享、实践活动联办、党员队伍联建、中心工作联动、作风纪律联抓，形成资源共享、统筹联动、相互促进的党建新格局。

关键数据

党建引领 积极学习贯彻思想

严格落实“第一梯队”制度，
2023年各级党委班子组织开展
第一议题学习



900余次

平安人寿党委荣获
深圳市非公党委颁发的
「先进基层党组织」
称号



构建ESG和绿色金融管理架构

作为平安集团旗下重要成员公司，在集团的整体管理框架下，平安人寿根据相关法律法规的规定，并结合公司的实际情况，不断完善公司治理结构。

01 完善公司治理，构建多元化董事会

平安人寿设立股东大会、董事会、监事会，按照《公司章程》赋予的职责，行使各自的职责，履行各自的义务，高效协作，有效制衡，保证公司的各项经营活动合法合规，稳健发展。

同时，平安人寿在设定董事会构成时，从多方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识及过往成绩等，并设置多名来自各专业领域的独立董事，确保成员及其观点的多样性。

2019年平安人寿启动改革工程计划，在组织架构上构建了渠道、产品、运营、投资和共同资源五大职能中心，共同组成总部“超强大脑”，提升经营管理的先知、先觉、先行能力，确保政策的前瞻性、统一性。

02 贯彻绿色发展，设置绿金委员会

为了更好贯彻绿色引领的可持续发展制度，平安人寿已根据《银行业保险业绿色金融指引》等监管要求，建立了绿色金融管理制度和流程，制定《绿色金融发展管理制度》，在公司将可持续发展理念纳入管理流程和全面风险管理体系。

为了更好贯彻绿色引领的可持续发展制度，平安人寿设置了平安人寿绿色金融委员会，该委员会由公司董事会指定，设立主任一人、副主任若干，主任负责监督绿色金融整体工作，副主任负责统筹绿色金融工作落地；同时下设七个执行成员单位，负责制定公司绿色金融的发展战略、目标和相关报告，制定绿色金融体系下的考核评价标准、强化绿色金融信息披露等。

03 可持续理念全方位融入经营

投资——在信用评级、授信、项目评审各环节融入ESG风险考量因素。

运营——制定机构职场绿色运营管理举措，职场管理制度增加绿色办公等内容。

培训——将新人制式课程植入绿色金融理念，加强绿色金融培训。

披露——充分、主动、及时、准确、完整披露公司绿色金融发展情况相关信息，可持续发展相关内容累计曝光超7450万次。

关键数据

董事会构成秉持独立性与多元化



独立董事4位

占比超过
1/3



女性董事4位

占比超过
35%

严格遵行内控合规管理

遵纪守法、依法合规是企业经营的义务和底线。为落实合规经营、强化风险管控，平安人寿持续构建与经营范围、组织结构、业务规模、风险状况相适应的法律合规管理体系，并完善动态优化机制。

在公司日常经营中，平安人寿遵行严格的合规管理，严格审核关于合同、产品、行销辅助品的法律合规性，坚守合规底线，提示风险红线，护航企业诚信经营；建立销售误导责任追究机制，严格惩处销售误导行为，倡导诚信经营，维护消费者利益；持续营造依法合规的文化氛围，面向全体员工及广大消费者多维度全方位展开法律合规、防黑除黑宣传教育，引导消费者树立正确维权观，提醒消费者警惕非法“代理退保”的风险隐患。

此外，公司党委、纪委牵头在全系统开展“不敢腐、不能腐、不想腐”反腐倡廉“三不”专项行动，通过建立廉洁责任制度、加强内部警示教育、开展重点领域检查、完善制度流程建设等方式，营造公正廉洁的工作环境。



贯彻诚信经营理念

平安人寿营造诚信金融环境，积极践行客户至上、诚信为本的理念，将“诚信”融入企业文化建设中，并贯穿至产品设计、营销展业、客户服务等各环节，内化为指导实践的行为指南，用实际行动守护消费者合法权益。

诚信经营理念贯穿各环节



产品开发环节

开发流程规范，有效为客户
提供风险保障。



产品定价环节

严格落实“报行合一”，科
学厘定保险费率。



条款制定环节

积极推进保险条款标准
化、通俗化，牵头参与行
业示范条款工作。



代理人销售环节

积极推进渠道改革转型，
以数字化为基础，持续强
化代理人诚信管理。

信息安全有效稳定

01

在安全管理方面

平安人寿依据法律法规、监管规章制度及行业规范要求制定完善的网络和数据安全管理制度体系，落实网络安全等级保护管理办法要求，每年度组织开展网络安全等保测评工作

02

在信息安全管理认证方面

平安人寿获得国家信息安全管理体系认证（GB/T22080）和国际信息安全管理体系认证（ISO/IEC27001）

03

在数据安全管理体系认证方面

平安人寿获得数据管理能力成熟度评估4级量化管理级认证（DCMM-4）、中国信息通信研究院数据安全治理能力等级金融专项评估（DSG-F）三级证书

04

在个人信息隐私保护方面

平安人寿获得国际隐私信息管理体系认证资质（ISO/IEC27701）

数据来源：平安人寿





在平安人寿的日常经营中，始终将“专业，让生活更简单”作为公司的核心价值观，通过专业的负责任投资、寿险产品、优质服务以及员工成长等方面的努力，与相关利益方共同担当社会责任，共建可持续发展的社会。

我们相信，只有真正将“责任担当”融入公司的日常经营中，才能真正实现助力社会可持续发展的目标。平安人寿将继续秉持这一理念，不断前行，为实现更加美好的社会贡献平安智慧。

负责任投资助力实体经济

作为集团旗下重要成员公司，平安人寿将 ESG 理念融入保险资金投资中，建立 ESG 投资风险评估体系，在信用评级、授信、项目评审各环节融入 ESG 风险考量因素，根据公司《绿色金融发展管理制度》进一步完善信用、授信政策和项目评审要求。



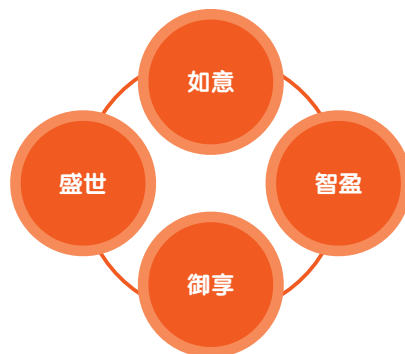
可持续保险产品迭出

01 持续推进责任保险产品，提升民众保障水平

2023年，平安人寿坚持“金融为民”，在产品开发、设计和评估中融入ESG因素，持续完善和丰富可持续保险组合，持续关注中国人口健康以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极推动与社会民生相关的重疾、医疗、意外等社会类保险以及针对特殊人群的普惠型保险。

平安人寿构建了以“医疗健康、居家养老、高品质社区养老^{【注1、注2、注3】}”为经线，以“御享、盛世、智盈、如意”四大产品系列为纬线的“三经四纬”品牌产品格局，每个产品系列都包含重疾、意外、医疗、寿险、储备和养老六类保险产品，帮助不同类型的客户应对人生中遇到的疾病、养老等风险，以及子女教育、传承等资产配置问题。

平安人寿四大产品系列



关键数据

构建可持续保险体系

可持续保险原保费收入(亿元)



60岁以上老年人身保险产品数量(个)



60岁以上老年人身保险产品保障人数(万人)



为弱势群体、新市民等特殊群体提供保障。截至2023年年末已累计推广**近十款**适合新市民投保的保险产品。

案例

“心安+”系列保险产品 保障新市民美好生活

为扩大新市民保险产品供给，平安人寿创新打造“心安+”系列，在医疗、意外等基础保障方面设计符合新市民需求、支付能力、适配生活场景的保险产品计划，持续丰富“产品+”的内涵和外延，满足新市民多层次、多样化的保险保障需求，提供有温度的金融服务，打造“省时省心又省钱”的消费体验，守护新市民美好幸福生活，助力新市民圆梦。



02 优化理赔, 体现责任担当

保险业的口碑是“赔”出来的, 理赔也是保险公司责任担当的核心体现。自2009年提出“信守合约, 为客户寻找理赔的理由”以来, 平安人寿积极贯彻“不惜赔、不漏赔”的服务宗旨, 从客户的角度出发, 想客户之所想, 急客户之所急, 推出“闪赔”“智能预赔”“智能理赔”等服务, 以实际行动践行保险承诺。

同时, 平安人寿积极履行保险保障天职, 高效应对重大灾害事故, 推出多项理赔服务举措和就医援助服务, 组织志愿服务, 助力灾后恢复重建。快速响应京津冀地区暴雨洪涝、甘肃积石山地震等重大灾害或事故83次。



案例

快速响应甘肃地震灾情 奔赴受灾地区快速理赔

2023年12月18日23时59分, 甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震, 受灾地区水、电、交通、通讯等基础设施受损。地震发生后, 平安人寿甘肃分公司查勘人员迅速到达受灾区域, 先后走访县政府、县应急局、县消防局、新闻办等单位, 收集伤亡人员信息, 走访部分受灾群众进一步收集伤亡信息, 开展客户排查工作。此外, 还搭建了临时理赔报案受理点, 协助当地工作人员接待受灾群众, 处理理赔咨询。

关键数据

打造“省心省时又省钱”的 赔付体验



2023年赔付总件数

498万件

赔付总金额达

442亿元

日均赔付超

1.3万件

日均赔付超

1.2亿元

“闪赔”服务全年
赔付件数

215.5万件

金额超

48亿元

“智能预赔”
赔付件数

6.1万件

赔付金额超

48.6亿元

“住院直快赔”
赔付件数

37.6万件

赔付金额达

10.9亿元



三大服务生态提升消费者体验

平安人寿顺应客户需求变化，推出“财富、养老、保障”三个方向的保险产品，在平安集团“综合金融+医疗养老”战略指引下，依托集团医疗健康生态圈，联合集团内其他专业公司，持续深化“保险+医疗健康”、“保险+居家养老”、“保险+高品质康养社区”三大服务模式，为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务，提升消费者体验。



关键数据

医疗健康服务效果突出^{注1}

2023年超2000万平安人寿客户使用“**保险+医疗健康**”、“**保险+居家养老**”、“**保险+高品质康养社区**”三大服务生态，其中新契约客户使用健康服务占比约**76%**。

截至2023年年末，慢病防控项目已服务**150万**用户，使用者季度指标达标率**80%**，服务满意度**99%**。



居家养老覆盖面广^{注2}

通过“**三位一体**”的**智能管家、生活管家、医生管家**，整合内外部资源为客户提供一站式居家养老建议解决方案。

居家养老通过7×24小时在线协助客户，对接十大场景服务，持续扩大优质“**到线、到店、到家**”服务网络，深化医、住、护、乐核心服务场景构建。

高品质康养社区全面布局^{注3}

平安高端康养项目陆续在深圳蛇口、佛山等地落地，其中上海颐年城已于2023年2月正式对外发布，平安臻颐年三亚体验中心于2023年7月开业运营。



案例

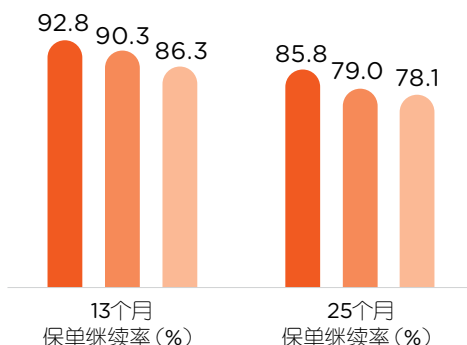
升级臻享 RUN 健康服务计划 守护客户全生命周期健康

2023年，平安人寿携手集团内其他子公司重磅升级平安臻享RUN（2023）健康服务计划。通过打造“1个医生+3类服务”，平安臻享RUN为每位客户匹配一名线上医生，建立专属健康账户，并以此为基础，从健康、医疗、慢病三大服务场景出发，通过服务分级管理，帮助客户养成良好的生活方式及运动习惯，培养客户低碳行为，维护绿色生态，助力健康中国战略。

在“保险+服务”的有效策略下，平安人寿2023年业务质量进一步提高，13个月保单继续率及25个月保单继续率分别为92.8%及85.5%，近三年来持续升高。

近三年保单继续率逐年升高

■ 2023年 ■ 2022年 ■ 2021年





可持续的 绿色金融

2023 年,《联合国气候变化框架公约》第二十八次缔约方大会(COP 28)开启了全球气候行动的新一轮加速。在全球气候变化的挑战之下,中国平安全面升级绿色金融行动,支持绿色经济转型和产业链升级,持续创新绿色运营管理,与相关方共同实践绿色发展承诺。

平安人寿深知绿色是可持续发展的“底色”,而绿色金融作为去年中央金融工作会议中明确需要做好的“五篇大文章”之一,大型保险公司无疑是其中的重要参与方。

平安人寿积极响应国家大力发展绿色金融的号召,在中国平安集团带领下将绿色金融理念融入公司发展的各个环节。公司通过绿色投资为清洁能源、节能环保、基础设施等绿色项目提供资金支持,推动绿色产业的发展。同时,公司在实际经营中通过绿色运营、绿色办公等方式,与客户等相关利益方共同维护绿色生态环境。

绿色投资, 支持低碳环境发展

平安人寿在寿险《绿色金融发展管理制度》中,提出融投资管理相关要求,将环境、社会 and 治理因素纳入投资考量,引导保险资金投向绿色、低碳领域。



推动线上化绿色运营, 助力节能减排

作为市场上的大型险企, 平安人寿在推动公司迈向高质量发展的进程中, 持续探索企业在可持续发展中针对气候变化的减排方式。

为助力国家碳达峰、碳中和战略, 以及中国平安集团2030年实现运营碳中和的目标, 平安人寿在运营中积极推动节纸、减碳, 运用电子保单、线上保全等减排方式助力实现环境可持续发展。

关键数据

运营线上化占比高, 减排效果明显

2023年全面实施绿色保单服务模式: 100% 提供电子保单, 纸质保单按客户需求提供, 全年累计减少**550余万份**纸质保单的打印及配送量。

2023年线上办理保全业务5150万件, 占比超过95%, **节省纸张使用2.55亿张。**



践行绿色办公, 实现环保效率共生

平安人寿始终秉持绿色办公的理念, 在日常工作中实现环保与效率的和谐共生。公司倡导绿色办公理念, 通过优化办公环境、采用环保材料、推广电子文档等措施, 减少资源浪费, 降低碳排放。同时, 公司鼓励员工树立绿色办公意识, 从点滴小事做起, 如节约用水、用电, 提倡无纸化办公等, 共同营造一个绿色、健康、可持续的办公环境。

关键数据

平安人寿设置了一系列强化职场绿色办公的管理措施



倡导节约用电、用水, 下班后及时关闭电脑、显示器



职场走廊、教室配置电子屏, 实行电子化宣传, 替代纸质张贴



加强现场巡查频次, 调整照明安排, 避免职场及会议室出现“无人灯”“无人空调”等现象



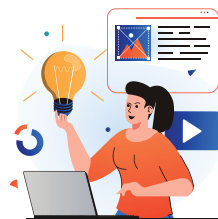
倡导垃圾分类, 养成垃圾分类好习惯, 垃圾分类投放、分类收集



制定外勤职场公共区域绿化标准, 提倡节能减碳



推广采购项目供应商投标报价采用CA报价和签订电子合同



通过各项绿色办公措施, 平安人寿2023年水电节降**7468万元。**



科技赋能绿色金融成效已现

在平安人寿绿色金融所取得的成效背后，科技赋能是重要的驱动因素。平安人寿围绕经营管理、服务运营、渠道管理三方面，全面落地寿险数字化系统工程，利用先进的科技手段，如大数据、人工智能和区块链等，优化绿色金融产品和服务，提升金融服务效率，为绿色金融发展注入强大动能。

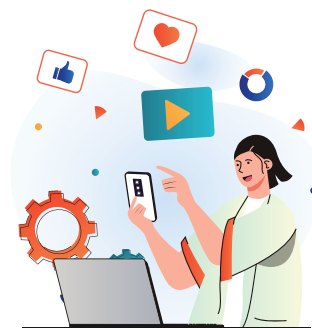


案例

智能理赔上线 实现降本增效、节能减排

2023年，平安人寿以客户体验为导向驱动，基于计算机视觉、语音识别合成技术、人机对话以及图像识别技术等，打造了全流程自动化的智能理赔流程，实现快速理赔，让客户零等待，帮助用户理赔省心、省时又省钱。

截至2023年12月末，智能理赔流程已于多家机构试点上线，上线后用户理赔报案平均时间已缩短至2分钟，最快仅需20秒即可完成报案，理赔申请平均只要10分钟，较传统流程提效显著；问题件占比减少5%，大幅提升了用户申请流程效率，并减少大量纸质化程序，实现降本增效，节能减排。



可持续的社区



在追求平安人寿可持续的高质量发展道路上，我们深刻认识到，可持续发展不仅关乎企业的内在成长，更与我们所处的外部社区息息相关。因此，平安人寿通过深度参与乡村振兴、创新各类社会公益项目，以及全面升级消费者权益保护机制等行动，积极履行社会责任，增强对外部社区的可持续影响力，实现企业与社会和谐共生。我们相信，只有真正融入并回馈社区，平安人寿的可持续发展之路才能越走越宽广。

肩挑社会责任， 深度参与乡村振兴与社会公益

平安人寿秉持着深厚的社会责任感，始终将乡村振兴和社会公益视为企业发展的重要使命。我们深知，乡村振兴是国家繁荣的基石，而社会公益则是构建和谐社会的重要纽带。因此，公司在平安集团面向“村官、村医、村教”三个方向的“三村工程”框架下，通过提供保险产品、教育援助等方式，助力农村地区实现经济、文化、社会的全面进步。同时，公司也积极参与社会公益活动，关注弱势群体，传递爱心与温暖，以实际行动践行企业社会责任，为实现社会的和谐稳定发展贡献平安力量。

保险护航乡村振兴 全方位帮扶助力发展

平安人寿是中国平安集团以保险主业践行“三村工程”的“主力军”。针对乡村低收入人群，平安人寿推出乡村版百万任我行

保险产品，提供交通出行、自然灾害、燃气安全的意外保障。产品具有保费低廉、保障期长、适合农村客群需求等特点，匹配乡村县域合理消费水平，满足其多层次不断增长的保障需求，更好助力乡村振兴。2023年，乡村版百万任我行累计为全国4.6万客户提供提供综合性风险保障，收获乡村客户广泛好评。

而在乡村帮扶方面，平安人寿则通过消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶全方位赋能乡村振兴。

创新社会公益形式 赠险护航特殊群体

平安人寿创新公益形式，依托“平安守护者行动”，将服务公益行动深植于社会各类群体之中。通过助困扶弱、“支农支小”、适老化服务、金融消保知识讲解、反诈宣传等

关键数据

三大方面 进行乡村帮扶

消费帮扶

2023年约2100万元，近六年累计消费帮扶总额超1.4亿元。

教育帮扶

截至2023年年底，三村工程村教“募天捐书”项目共为乡村学校

寄送图书	建立图书角
约504万册	22711个
覆盖乡村学校	受益学生人数超
2320所	67.3万人

产业帮扶

选派驻村干部35人前往20余个驻点驻村帮扶，并在多个地区开展养殖饲养、作物种植等产业帮扶项目，切实帮助村民增收。

多种形式，深入社区、企业、乡村、学校等，面向“一老一少”“新市民”等重点群体，开展公益服务，用实际行动服务社会各群体的日常生活。

平安人寿设计覆盖高精尖医疗、特定疾病、疫苗接种异常反应医疗、少儿意外门诊住院、公共交通意外、运动意外等多款赠险供客户免费领取，帮助广大“低、弱、小”群体补充社会保障，减少因疾病、意外死亡或伤残等致贫和返贫等问题出现。2023年全年，平安人寿累计赠送各类保险保障惠及约145万人。

培养平安“守护者” 传递生命的希望

“平安守护者行动”是中国平安于2019年10月发起的志愿服务品牌，充分利用自身在安全、金融、医疗、科技等领域的资源优势，围绕防灾减灾、防范金融诈骗、健康知识普及和义诊等开展常态化志愿服务。

近年来，平安人寿联合深圳市公共安全义工联合会开展“平安守护者行动”培训计划，以美国心脏协会（AHA）心脏急救课程为基础，参与者将进行专业急救理论知识学习及实操演练，掌握5大类专业理论救护知识、7项场景化模拟人救护实操，并通过考试获得具有国际认证的AHA救护员证书。截至2023年，平安人寿已累计培养超4000名具备专业安全急救能力的平安守护者，2024年预计将有1100名守护者顺利“毕业”。

另外，平安人寿积极组织无偿献血活动，用爱心传递出生命的希望。2023年累计2400名员工与代理人参与，累计献血量超125万毫升。

消费者保护纳入战略， 体制机制全面升级

平安人寿秉持“金融为民”的初心，将消费者权益保护工作贯穿服务全流程，遵从公平交易的原则，通过适当的程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者，依法维护消费者的知情权、自主选择权、公平交易权、隐私权等合法权益，打造让消费者放心的品质服务。2023年，平安人寿将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和公司经营战略中，实现消保体制机制全面升级。

关键数据

消费者权益服务行动丰富



投诉
综合治理



“代理退保”
乱象整治



睡眠
保单清理



新市民
服务

2023年全年，平安人寿金融
消费者教育宣传触达人次数

4.3亿

畅通客户维权通道

官网、微信公众号、平安金管家App等平台
醒目位置设置“客户
投诉维权指引”

设置消费者维权专线
4001-666-333，7*24小
时在线快速解决

在营业网点、客服门店公示客户投诉服务
指南



案例

打击代理退保“黑产”保护消费者权益

代理退保“黑产”往往打着帮助维权的幌子，行损害消费者权益之实。作为市场上的大型险企，平安人寿高度重视代理退保黑产打击工作，保护消费者正当权益。据了解，为了明确“退保黑产”的法律定性，平安人寿多次组织专家研讨会，梳理黑产定义及判别标准、细分黑产类型，明确了“退保黑产”符合敲诈勒索罪的构成要件，为黑产刑事打击奠定了坚实基础。

此外，平安人寿积极排查挖掘黑产线索，建立线索收集机制及平台，运用数据分析等方式锁定外部疑似不法组织或个人线索；另一方面组织内部深入排查，挖掘内部疑似不法人员线索。锁定相关证据后，积极主动向监管部门及公检法单位汇报沟通，利用法律手段打击黑产组织及人员。

在首份平安人寿的可持续发展报告中，回顾了公司在环境、社会和治理（ESG）方面的实践与成果。

可持续发展不仅是企业的社会责任，更是我们长期稳健发展的基石。作为一家领先的保险公司，平安人寿将始终把可持续发展作为公司战略的核心，不断推动环境友好型实践，积极参与社会公益事业，为客户、员工和社会创造更大的价值。

可持续发展，久久为功。

展望未来，作为保险行业的领军企业，平安人寿将坚守“专业创造价值”的核心理念，继续深化可持续发展战略，加强科技创新，推动绿色金融的创新与发展，并将可持续发展理念进一步融入公司的战略规划与日常运营中，实现经济效益和社会效益的双赢，努力探索一条绿色引领、可持续发展的道路，为共筑社会美好生活贡献平安力量。

这既是对社会的贡献，更是面向未来的担当。

注1:健康管理服务由中国平安集团旗下企业提供，包括但不限于：平安健康互联网股份有限公司、平安医疗科技有限公司等。中国平安人寿保险股份有限公司保留对服务内容、服务提供对象、服务提供规则的调整权利。服务提供对象：限指定产品的被保险人，服务详情、服务使用规则等详见服务手册。

注2:平安居家养老服务由平安健康互联网股份有限公司及/或其他具有经营资质的第三方机构提供。具体服务方案以实际提供为准。本项目下，各地区服务类别、内容、价格及其上线时间（可能）存在差异，具体以实际为准。

注3:高品质康养社区目前主要指“平安臻颐年”品牌，其具体服务请见《确认函》。《确认函》由平安臻颐年（上海）企业管理有限公司（以下简称“臻颐年公司”）提供。臻颐年公司依据《确认函》向权益主体或相关人员提供颐年城社区申请入住资格。

颐年城社区：指平安臻颐年品牌旗下的超高端社区及其运营机构，颐年城社区中的建筑、景观和服务均由与臻颐年公司合作的项目公司提供。颐年城旗下社区包括北京、上海、广州、深圳及其他城市核心区域项目，社区具体开业时间以颐年城社区通知为准。



指标索引

GRI 标准	《保险机构环境、社会 和治理信息披露指南》	披露项	位置
一般披露			
2-1		组织详细情况	1.2 全方位发展的平安人寿
2-2		纳入组织可持续发展报告的实体	1.1 关于本报告
2-3	G.9.1	报告期、报告频率和联系人	1.1 关于本报告
2-5	G.9.1	外部鉴证	详见中国平安年报信息
2-6		活动、价值链和其他业务关系	1.2 全方位发展的平安人寿
2-9	G.1.2	管治架构和组成	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-10	G.4.2	最高管治机构的提名和遴选	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-12		在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-13		为管理影响的责任授权	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-14		最高管治机构在可持续发展报告中的作用	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-16		重要关切问题的沟通	2.1 深刻理解可持续的高质量发展 2.2 分析关键议题
2-17		最高管治机构的共同知识	2.1 深刻理解可持续的高质量发展 3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-22	G.1.1	关于可持续发展战略的声明	2.1 深刻理解可持续的高质量发展
2-23		政策承诺	3.3 严格遵行内控合规管理 3.4 贯彻诚信经营理念
2-24	G.7.1 G.7.4	融合政策承诺	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
2-25	G.1.5	补救负面影响的程序	6.2 消费者保护纳入战略，体制机制全面升级
2-26		寻求建议和提出关切的机制	3.3 严格遵行内控合规管理 3.4 贯彻诚信经营理念
2-28	S.6.1	协会的成员资格	1.3 盛载荣誉
	G.1.3	参与环境、社会和治理风险管理相关的方法、技术和工具的开发创新工作	5.4 科技赋能绿色金融成效已现
实质性议题			
3-1		确定实质性议题的过程	2.2 分析关键议题
3-2		实质性议题清单	2.2 分析关键议题
3-3		实质性议题的管理	2.2 分析关键议题 3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
经济绩效			
201-1		直接产生和分配的经济价值	2.3 关键绩效稳步发展
201-2		气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	第五部分 可持续的绿色金融

	S.4.1	可持续保险相关品种、保费收入、保额、赔付总额及保险范围	4.2 可持续保险产品迭出
	E.4.4 S.5.1	可持续投资的政策制度、发展目标、组织架构及流程管理；通过直接投资或间接投资推动被投企业在国家重大战略支持行业开展相关工作；公司在可持续投资的业务规模、业务增长率、业务目标等	4.1 负责任投资助力实体经济
	S.5.2	普惠金融产品、普惠教育、普惠消费、普惠医疗 / 养老相关实践情况	4.2 可持续保险产品迭出 4.3 三大服务生态提升消费者体验 6.1 肩挑社会责任，深度参与乡村振兴与社会公益
间接经济影响			
203-1		基础设施投资和支持性服务	第四部分 可持续的业务 第六部分 可持续的社区
203-2		重大间接经济影响	第四部分 可持续的业务 第六部分 可持续的社区
反腐败			
205-1		已进行腐败风险评估的运营点	3.3 严格遵行内控合规管理
205-2		反腐败政策和程序的传达及培训	3.3 严格遵行内控合规管理
能源			
302-4	E.1.2	减少能源消耗量	5.2 推动线上化绿色运营，助力节能减排 5.3 践行绿色办公，实现环保效率共生
水资源和污水			
303-1		组织与水作为共有资源的相互影响	5.3 践行绿色办公，实现环保效率共生
303-2		管理与排水相关的影响	5.3 践行绿色办公，实现环保效率共生
生物多样性			
304-2	E.4.5	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	第六部分 可持续的社区
废弃物			
	E.3.1	描述处理有害及无废弃物物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	5.2 推动线上化绿色运营，助力节能减排 5.3 践行绿色办公，实现环保效率共生
多元化与平等机会			
405-1	S.1.1 S.2.1/G.4.1 G.5.1 G.6.1	管治机构与员工的多元化	3.2 构建 ESG 和绿色金融管理架构
反歧视			
406-1		歧视事件及采取的纠正行动	3.4 贯彻诚信经营理念
当地社区			
413-1		有当地小区参与、影响评估和发展计划的运营点	第六部分 可持续的社区
	S.5.3、S.5.4、S.5.5	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）；在专注范畴所用资源（如金钱或时间）	6.1 肩挑社会责任，深度参与乡村振兴与社会公益
营销与标识			
	S.4.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	6.2 消费者保护纳入战略，体制机制全面升级
客户隐私			
3-3	G.7.4	实质性议题的管理	6.2 消费者保护纳入战略，体制机制全面升级 3.5 信息安全有效稳定

