

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单



平安人寿
2024年度可持续发展报告

中国平安人寿保险



CONTENTS 目录

序	02
---	----

01 基本信息

关于本报告	04
关于平安人寿	05

02 平安人寿践行可持续发展的“五心”

锚定可持续发展“决心”，战略领航新程	10
可持续发展全面融入战略	11
关键绩效取得突破	12
雕琢公司治理“精心”，夯实稳健发展根基	13
坚持党建引领，促进高质量发展	13
完善公司治理，整体水平稳步提升	14
严抓内控合规，全面防控风险	15
聚焦金融为民，坚守诚信经营底色	16
严筑“防火墙”，保证信息安全	17

砥砺绿色金融“匠心”，激发成长动能	18
“顶层设计”清晰，提升绿色金融管理水平	18
持续加大绿色投资，助力“双碳”目标	19
倡导绿色运营理念，节能减排加速	20

笃行国家战略“恒心”，书写金融“五篇大文章”	22
运用可持续保险，普惠特定群体	22
发挥长期资本优势，负责任投资服务国家战略	24
深度布局养老金融，提供老龄化解决方案	25
数字化转型，提升高质量发展效率	27

“关心”社会各方，汇聚责任力量	28
构建大消保格局，建设和谐金融生态环境	28
开展社会公益，用心反哺社会	31
深化乡村振兴，帮扶效果显著	32
践行“三省”理念，共创美好未来	33

03 结语

秉持初心，续写可持续发展新华章	35
-----------------	----

序

以“五心”深耕可持续之道，绘就高质量发展新篇章

可持续发展已成为全球共识，更是金融行业前行的重要指引。作为中国保险行业的重要一员，平安人寿始终以坚定的信念和积极的行动，在可持续发展的道路上不断探索与奋进。

2024 年，是平安人寿在可持续发展征程中砥砺前行的一年。面对复杂多变的市场环境，平安人寿坚守初心，将可持续发展理念全方位融入公司战略，以“五心”驱动，在环境、社会和治理等领域取得了一系列显著成果。

这一年，平安人寿怀揣可持续发展的“决心”，积极顺应金融行业高质量转型趋势，将可持续发展与 ESG 理念深度融入企业管理的每一个环节。通过持续优化“渠道 + 产品 + 数字化”的改革转型战略，构建了科学、专业的可持续发展管理体系，在为客户提供更优质产品和服务的同时，也实现了业绩的稳健成长。从产品开发到投资决策，从运营管理到员工培训，可持续发展理念贯穿始终，为公司的长远发展奠定了坚实基础。

这一年，平安人寿“精心”完善公司治理，坚持党建引领，将党的领导与公司治理有机结合，促进公司高质量发展。夯实公司治理结构，加强内控合规管理，坚守诚信经营底色，确保经营活动稳健有序，为消费者提供“省心、省时、又省钱”的服务体验，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

这一年，平安人寿秉持“匠心”探索绿色金融，推动绿色金融管理体系进一步落地生根。无论是加大绿色投资的力度，还是在运营过程中倡导绿色办公、节能减排，都体现了公司对绿色发展的执着追求。这不仅推动了社会绿色经济转型，也为可持续发展开拓了新的空间。

这一年，平安人寿基于服务国家战略的“恒心”，积极书写“五篇大文章”，运用可持续保险服务特定群体，深耕“三省”服务驱动业务发展，发挥险资优势服务国家战略，深度布局养老金融应对老龄化挑战，通过数字化转型提升经营管理效率……

这一年，平安人寿还笃行企业社会责任，“关心”各类群体的切实需求。通过开展各类公益活动，为弱势群体送去温暖；通过消费帮扶、教育帮扶等方式，助力乡村地区发展；同时，持续加强消费者权益保护，营造和谐的金融生态环境。

路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。

2025 年，平安人寿将站在新的起点，以更高的站位、更开阔的视野谋划可持续发展，以专业的保险服务为基石，以创新驱动为引擎，以社会责任为己任，努力为客户、股东、社会创造更大价值，为金融行业的可持续发展贡献平安智慧与力量，向着更加美好的未来奋勇迈进！

01

基本信息

关于本报告

本报告系中国平安人寿保险股份有限公司 2024 年度可持续发展报告。藉由此报告，中国平安人寿保险股份有限公司详细披露了 2024 年度在环境、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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；“中国平安保险（集团）股份有限公司”在本报告中以“中国平安集团”“中国平安”或“集团”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》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：

- 重大性原则：** 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。

关于平安人寿

我们是谁

中国平安人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）成立于 2002 年，是中国平安保险（集团）股份有限公司旗下的重要成员。经过多年的价值经营、稳健发展，平安人寿已发展为中国领先的寿险公司。

截至 2024 年年末，平安人寿总资产近 5.54 万亿元。目前公司在全国有超 2700 个分支机构，并拥有一支 30 余万人的高质量保险代理人队伍。

截至 2024 年年末
平安人寿总资产近

5.54 万亿元

目前公司在全国
有分支机构超

2700 个

并拥有一支高质量
保险代理人队伍

30 余万人

公司使命

秉承“专业 让生活更简单”的品牌理念，公司坚持以人民为中心，持续打造创新产品、专业服务和多元化渠道，向客户提供全周期人身保险产品和服务，让客户“省心、省时、又省钱”。公司积极履行保险天职使命，为客户寻找理赔的理由，让每个家庭拥有平安，2024 年全年赔付总件数 523.2 万件，赔付总金额达 419.4 亿元。

公司战略

公司持续深化“4 渠道 +3 产品”战略，全面加强渠道建设，提升业务质量，迈向高质量发展。2024 年，平安寿险及健康险业务新业务价值达成 285.34 亿元，可比口径下同比增长 28.8%。2024 年，平安寿险业务品质持续向好，保单继续率稳步提升，13 个月保单继续率同比上升 3.6 个百分点，25 个月保单继续率同比上升 3.9 个百分点。

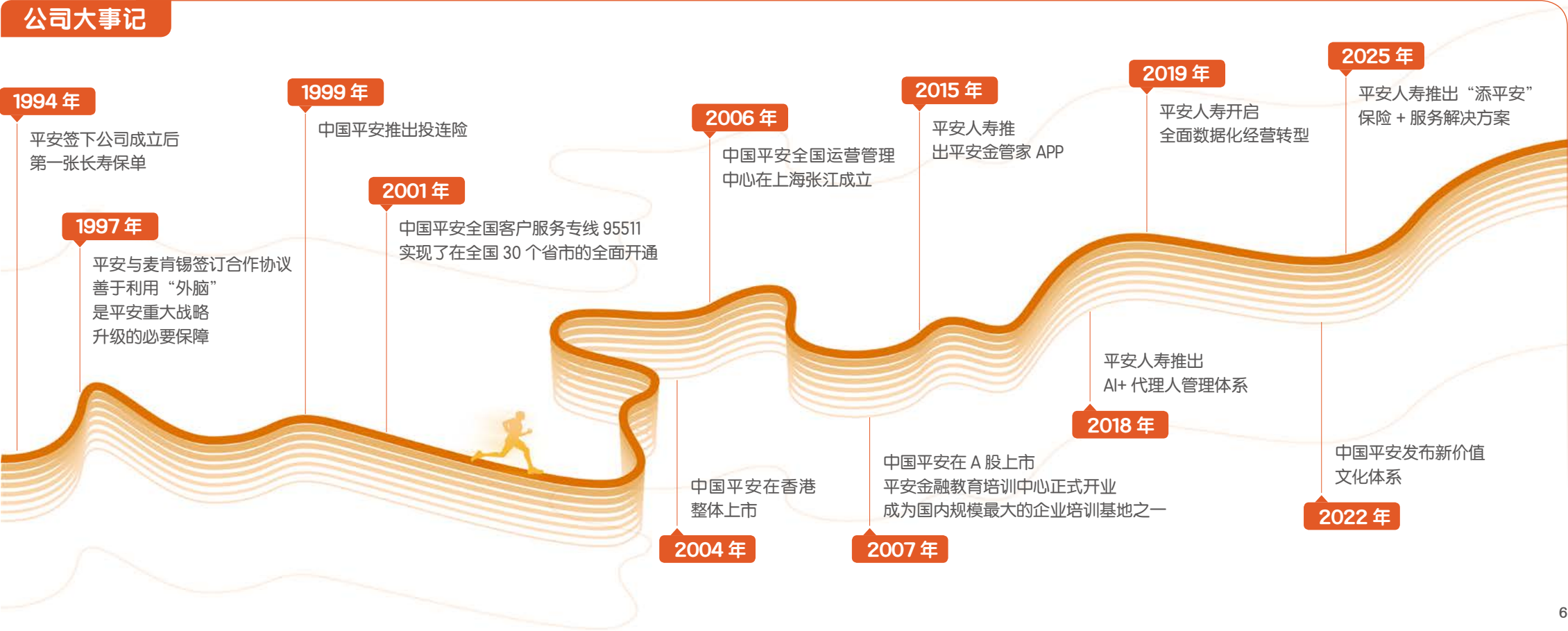
多渠道综合实力显著增强。2024 年，代理人渠道深化转型，业绩、产能同比提升，可比口径下代理人渠道新业务价值同比增长 26.5%，人均新业务价值同比大幅增长 43.3%，代理人收入同比提升 5.9%；银保渠道聚焦价值经营，新业务价值同比增长 62.7%，不断扩充优质合作网点，提升经营效能；持续推广社区金融服务经营模式，2024 年存续客户 13 个月保单继续率同比提升 5.7 个百分点，新业务价值同比提升近 300%；下沉渠道持续在七个省份推进销售。

“保险 + 服务”布局持续深化。产品方面，积极响应保险新“国十条”号召，深耕保障、养老、财富三大市场，积极布局普惠保险，满足客户多元化保险需求。服务方面，依托平安集团医疗养老生态圈，稳步深化医疗健康、居家养老、高品质康养社区三大核心服务。截至 2024 年 12 月末，“保险 + 医疗健康”方面，平安寿险健康管理已服务超 2,100 万客户，其中新契约客户使用健康管理服务占比近 79%；“保险 + 居家养老”方面，居家养老服务覆盖全国 75 个城市，累计超 16 万名客户获得居家养老服务资格；“保险 + 高品质康养社区”方面，平安康养项目已布局 5 个城市，均陆续进入建设阶段，上海及深圳项目拟于 2025 年下半年正式开业。

企业社会责任

百年善业，责任为先。公司坚持“专业创造价值”的核心文化理念，携手各利益相关方，追求经济、社会和环境价值最大化的可持续发展。公司将 ESG 核心理念和标准融入公司发展战略和经营管理，积极提升金融服务能力和覆盖广度，在绿色金融、服务实体经济、乡村振兴、志愿服务等方面持续投入，专注创造美好明天。

公司大事记





2024 年经营亮点

业绩指标	2024 年	2023 年	同比变化
规模保费（亿元）	5,959.23	5,693.94	4.7%
净利润（亿元）	938.21	702.70	33.5%
代理人渠道新业务价值（亿元）	318.70	251.87	26.53%
13 个月保单继续率（%）	96.40	92.80	3.6pct
核心偿付能力充足率（%）	116.43	104.97	11.46pct

注：规模保费为公司签发保单所收取的全部保费，即进行重大风险测试前和保险混合合同分拆前的保费数据；净利润为执行新保险合同会计准则和新金融工具会计准则后合并口径数据。

公司荣誉

平安人寿坚定“渠道 + 产品”战略，推动渠道多元化发展，迭代升级专业化产品及服务，同时践行可持续发展理念，努力书写“五篇大文章”，高质量发展成效获得市场认可，获得监管单位及权威媒体颁发的多个奖项。

全面发展，监管表彰

2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”活动荣获特别支持单位、通报表扬一类单位

中国保险行业协会

“新单品质管理平台”荣获 2023 年度金融科技发展奖

中国人民银行

北斗 MIS 平台、消费者权益保护项目荣获“2022 年度深圳市金融创新奖”

深圳市地方金融监管局

高质发展，砥砺前行

2024 高质量发展保险公司方舟奖

《证券时报社》

紫荆奖“年度卓越寿险公司”

《清华金融评论》

21 世纪金融竞争力优秀案例（2024 年）“年度卓越寿险公司”

《21 世纪经济报道》

第十五届金鼎奖“年度卓越人寿保险公司”

《每日经济新闻》

责任为先，践行公益

2024 年企业卓越实践案例评选“社会责任年度卓越影响力案例”

新华网

2024“上证·金理财”评选“年度企业社会责任奖”

《上海证券报》

2024（第八届）金融行业优秀案例“年度杰出 ESG 金融企业”

《澎湃新闻》

健康养老，全面保障

2024 金融价值榜
“最具信赖康养品牌”

《第一财经》

2024 优金融奖
“年度养老金融机构”

《界面》

2024 金贝卓越影响力品
牌：保险 + 居家养老

《21 世纪经济报道》

“2024 央视财经金融
强国年度案例”

央视财经

2024 金诺 · 金融品牌
年度影响力案例

《中国银行保险报》

2023-2024 “金口碑” 年度年金保险
产品：金越尊享 23、金越至尊年金

《中国银行保险报》

2024 保险业养老金融典型
案例：保险 + 居家养老

《清华金融评论》

2024 “上证 · 金理财” 评
选 “年度保险保障品牌奖”

《上海证券报》

2024 TOP 金融榜年度畅销保
险产品奖：御享分红 25

《澎湃新闻》

暖心服务，消保守护

金融适老化服务优秀案例、线上金融服
务创新案例、年度影响力赔案、金融消
费者权益保护优秀案例奖项

《中国银行保险报》

2024 “上证 · 金理财”
评选 “年度保险服务奖”

《上海证券报》

2024 金融价值榜
“最佳客户体验创新保险公司”

《第一财经》

“2024 年度十大温暖
理赔案例”

中国网

科技赋能，提质增效

DSG-F 评估” 三级证书、EDCC 企业架构推
进中心成员单位；“新保险准则合同综合平台”
获 2024 年度金信通 “最具有商业价值案例奖”

中国信通院

国际语义评测大赛
SemEval-2024 十三项赛道冠军

国际计算语言学协会

2024 年 “Qorus 保险创新大赛”
全球创新企业银奖及劳动力
转型金奖

Qorus- 埃森哲

2024 年度 “南财数字金融
领航者” 优秀案例

《21 世纪经济报道》

02

平安人寿践行可持续
发展的“五心”

平安人寿践行可持续发展的“五心”

怀揣着可持续发展理念的“初心”，平安人寿在 2024 年的实践中总结出了“五心”作为可持续发展的驱动力。

平安人寿锚定可持续发展的“决心”，将理念融入战略，领航新程；“精心”雕琢公司治理，夯实稳健根基；用“匠心”打造绿色金融，激发成长动能；坚持国家战略服务的“恒心”，持续书写“五篇大文章”；关心社会民生，汇聚责任力量。

从战略布局到治理优化，从绿色发展 to 服务国家战略，再到回馈社会，“五心”之路每一步都彰显着平安人寿对可持续发展的深刻理解与坚定践行。



锚定可持续发展“决心”，战略领航新程

联合国可持续发展目标：



公司深知可持续发展绝非一句空谈，而是关乎企业长远立足、践行社会责任的关键所在。正因可持续发展“决心”的驱动，公司将可持续发展理念深度融入整体战略布局，凭借对战略的精准把控领航全新发展征程，全力以赴为金融强国建设添砖加瓦、注入强劲动力。

可持续发展全面融入战略

金融作为国民经济的核心，对于国家竞争力的提升至关重要。在金融强国的建设步伐下，目前金融行业已经普遍从规模发展向高质量发展转型。

可持续发展为高质量发展提供持久动力与保障，能确保金融企业在长期运营中，合理配置资源，维护市场稳定，平衡短期利益与长远目标。

在这样的认知下，中国平安将可持续发展作为重要发展战略，亦视其为确保公司追求长期价值最大化的基础。而 ESG 理念作为实现可持续发展的重要抓手，在中国平安探索高质量发展之路的过程中，起到非常关键的助力作用。近几年的发展中，中国平安已将可持续发展深刻融入集团及旗下公司的战略中，通过打造协同、全面参与的 ESG 治理长效机制，不断完善可持续发展工作体系。

作为中国平安旗下重要旗舰子公司，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，持续深化“渠道 + 产品 + 数字化”的改革转型战略，构建科学、专业的可持续发展管理体系。

具体来说，在可持续制度层面，平安人寿严格执行中国平安集团的《ESG 管理办法》，并在寿险公司层面制定了《绿色金融发展管理制度》，落实绿色金融相关举措。

为了让可持续理念全面落地，平安人寿在产品、投资等业务流程中引入 ESG 因素，在负债端和资产端持续关注中国人口健康以及城市化发展趋势带来的需求变化，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。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。



关键绩效取得突破

在可持续发展战略的引领下，2024 年平安人寿在经济绩效与可持续发展绩效方面成果斐然。公司 2024 年营业收入、净利润等经济指标均实现稳健提升，展现出强劲的发展活力。

而在可持续发展的践行中，平安人寿可持续保险保费收入继续上升，为各类需要特别关注的人群提供风险保障。同时，平安人寿继续深化运营环节的绿色变革，2024 年水电使用量及碳排放持续降低，为“双碳”事业贡献力量。



经济绩效



指标名称	2024 年	2023 年	同比
总资产（亿元）	55,373.41	45,382.37	22.0%
营业收入（亿元）	4,432.75	3,529.89	25.6%
净利润（亿元）	938.21	702.70	33.5%

注：以上财务指标为执行新保险合同会计准则和新金融工具会计准则后合并口径数据。

可持续发展绩效



指标名称	2024 年	2023 年	同比
可持续保险原保费收入（亿元）	5,028.77	4,665.29	7.8%
可持续保险产品种类数量（种）	1,350	1,263	6.9%
可持续保险赔付金额（亿元）	406.66	341.73	19.0%
用水量（千吨）	1,834	1,931	-5.0%
营业、办公场所纸张消耗总量（吨）	663	678	-2.2%
保全线上化服务占比（%）	96	95	1pct
保全线上化年均减少碳排放量（万吨）	2.59	2.55	1.6%
消费帮扶（万元）	3,631	2,570	41.3%
教育帮扶捐书量（万册）	518	504	2.8%

雕琢公司治理“精心”，夯实稳健发展根基

联合国可持续发展目标：



精心雕琢高质量的公司治理水平，是平安人寿夯实稳健根基、迈向可持续发展的关键之举。2024 年，平安人寿继续完善公司治理。在党建引领下，将可持续发展的理念和标准融入到公司治理中，坚持稳健、合规、诚信运营，防范金融风险。2024 年公司治理持续获监管认可，整体水平稳步提升，为自身的长远发展筑牢坚如磐石的根基。

坚持党建引领，促进高质量发展

党的二十届三中全会对进一步深化金融体制改革作出重大部署，2023 年的中央金融工作会议则提出，金融行业要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。这些都对金融机构的下一步的高质量发展提出了要求，指明了方向。

平安人寿贯彻落实党中央和上级党委要求，始终坚持党组织在公司发展过程中的引领作用，在 2024 年进一步提升平安人寿党建工作水平，促进公司高质量发展。

关键数据

党建引领，促进公司高质量发展：

组织队伍建设：全系统二级机构全覆盖设立 43 个基层党委，三级机构完成党支部应建尽建。2024 年发展预备党员 36 人。

党风廉政建设：2024 年全系统共开展党纪学习教育活动 2433 场次，覆盖超 79 万余人次。

案例

创新探索“党建+窗口”模式，深入基层服务

在将党的建设摆在首位的同时，如何将党建成果传递到基层，用实际行动体现党员力量？为此，平安人寿重庆分公司党委始终在探索创新模式。

具体来说，公司探索“党建+窗口”模式，在各营业单位打造党建服务专区，设立党员先锋岗，凝聚党员先锋模范力量。同时，在 2023 年积极融入“江北嘴金融党建先行区”建设，深化金融服务、基层治理、风险合规管理“三网融合”专项行动的试点经验基础上，2024 年分公司全面推广实施“红金渝”金融党建“三网融合”专项行动，深入基层服务，覆盖万州、涪陵、北碚、巴南等 10 个区县，累计走访 260 家个体工商户、万余名居民，开展金融教育宣传活动百余场，受众近七万人次，用实际行动擦亮“红金渝”金融党建品牌。

完善公司治理，整体水平稳步提升

平安人寿根据相关法律法规及监管规定，结合公司实际情况，不断完善公司治理结构。2024 年公司治理持续获监管认可，整体水平稳步提升。

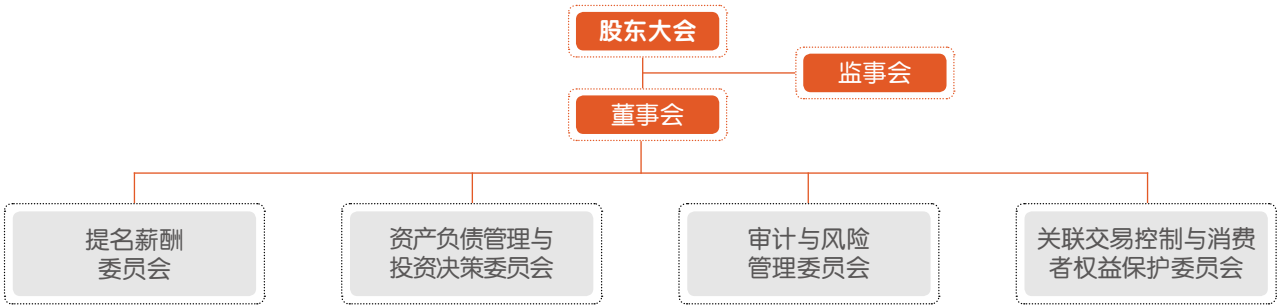
关键数据

三会会议的召集、召开规范运作：



公司治理架构完备，人员组成合规、多元：

平安人寿董事会有 4 位独立董事在任，监事会有 1 位外部监事在任。董事会下设的四个专业委员会中，提名薪酬委员会、审计与风险管理委员会、关联交易控制与消费者权益保护委员会均有 1 至 2 名独立董事任职并由独立董事担任主任委员。



平安人寿设立股东大会、董事会、监事会及四个专业委员会，按照《公司章程》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。

平安人寿在设置外部董事监事构成时，从多方面考虑成员多元化，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，4 名独立董事和 1 名外部监事均为保险、经济等领域的专家，确保成员及其观点的专业性和多样性。

同时，平安人寿在董事会下设四个专业委员会，分别关注薪酬、资产负债管理与投资、审计与风险管理、关联交易与消费者权益保护四大领域，并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。

2024 年公司治理水平稳步提升：

- 规范召开三会会议，持续优化会议流程。
- 高效推进董监事任职流程，积极协助董监事勤勉尽职。
- 优化外部董监事机制，不断完善监督制衡制度建设。
- 加强股东服务及股权管理，持续完善股东治理机制。
- 2023 年度公司治理监管评级 B 级（较好），2024 年度监管通报情况未涉及公司治理内容，持续获监管认可。

严抓内控合规，全面防控风险

平安人寿坚持把防控风险作为工作的永恒主题，将内控合规工作视为经营管理和业务活动的核心内容之一。

平安人寿 2024 年进一步加强内控合规、关联交易的建设和落实，及时防范处置风险。具体开展了以下工作：



开展内控自评，防范化解风险

2024 年，公司开展内控自评估工作，根据监管新规完善互联网保险业务管理风险控制点 181 项，形成更新后风险控制矩阵共计 929 项，覆盖全业务流程。针对公司发生的内控风险，均已完成整改。

强化关联交易管理，严格防范关联交易风险

公司各项资金运用关联交易账面余额均未超出监管限额。公司严格按照监管要求对关联交易信息进行报告和披露。按照实质重于形式和穿透原则识别关联方，遵循公允原则开展关联交易。

开展法律合规评审，为经营保驾护航

法律合规相关部门前置参与公司重大项目、创新业务、险资运用、四新业务评审，回复日常法律合规咨询，从法律合规角度提供支持，为降低寿险风险、顺利推进项目落地提供专业意见和风险防控建议。

多举措提升反洗钱工作质效

升级改造反洗钱监测系统及模型，全面优化风险自评估指标体系，更精准评估客户及产品业务风险；开展风险研究工作，主导的查冻扣客户风险专项研究获评央行范例。

健全操作风险管理体系，完善案件风险防控机制

及时、全面开展公司案件风险防控有效性评估，推动健全公司案件风险防控制度体系。统筹开展监管合规自评估立查立改、标本兼治。妥善处置各类高风险事件，配合公检法机关打击“代理退保”黑产，实现刑事案件数量及罪名的突破，打击成效获监管高度认可。

大力弘扬法律合规文化宣传

开展机构高管法律合规考试，累计 500 位机构高管参与，通过率达 100%；制作监管处罚专项案例警示，内容涵盖销售误导、虚列费用、业务数据不真实等常见处罚案例、典型违规情形及工作要求解读。

聚焦金融为民，坚守诚信经营底色

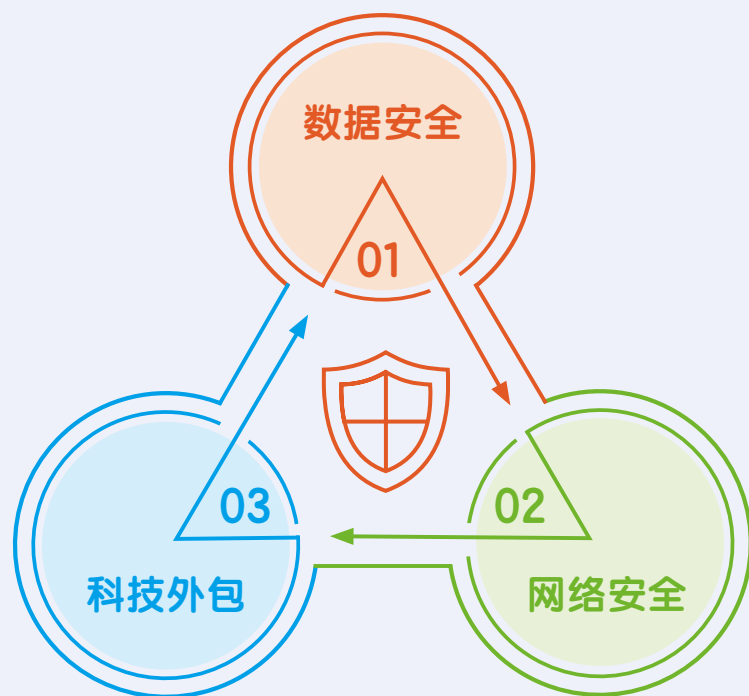
诚信经营是平安人寿发展的底色，因此公司将诚信经营理念贯穿于公司经营管理的全过程，为消费者提供“省心、省时、又省钱”的极致服务体验，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感，构筑美好金融环境。

同时，在诚信文化建设上，公司自上而下由管理层带头、公司全员参与，持续夯实诚信文化建设，将消费者保护等诚信文化学习覆盖至基层网格网点。（消费者保护情况详见“构建大消保格局，建设和谐金融生态环境”）



严筑“防火墙”，保证信息安全

平安人寿对照监管和集团要求，2024 年持续强化数据安全、网络安全、科技外包等方面管理，严格落实责任和问责，防范信息科技风险。



数据安全：

公司按照法律法规要求，并参照 ISO27701 标准制定了完整的数据安全管理和技术体系，秉持业务最小需求的原则获取和使用客户信息，在数据全生命周期对数据采用加密、脱敏等安全技术，防范数据安全风险，切实保障客户的数据安全。

网络安全：

全年零重大网络安全事件，严格遵循《网络安全法》等法规，定期开展漏洞扫描与系统安全升级，部署 AI 驱动的威胁监测系统，实现 7×24 小时实时风险预警与自动化响应。联合集团、第三方安全专业机构开展网络安全攻防实战演练，范围覆盖总部及分支机构、核心供应链，全面校验防御与应急响应能力。

科技外包：

强化外包风险管控，修订《信息科技外包管理办法（2024 版）》，完善外包准入标准，建立外包服务目录、监控体系及问责机制，定期开展尽职调查，风险评估 100% 覆盖，针对发现风险已全部落实整改举措。

砥砺绿色金融“匠心”，激发成长动能

联合国可持续发展目标：



在绿色金融领域，平安人寿怀揣的则是一份“匠心”。

全球聚焦气候变化、全力推进绿色转型的浪潮中，平安人寿在中国平安集团引领下，将绿色金融理念深度嵌入公司发展的每一处脉络，2024 年公司绿色金融工作进一步深化。

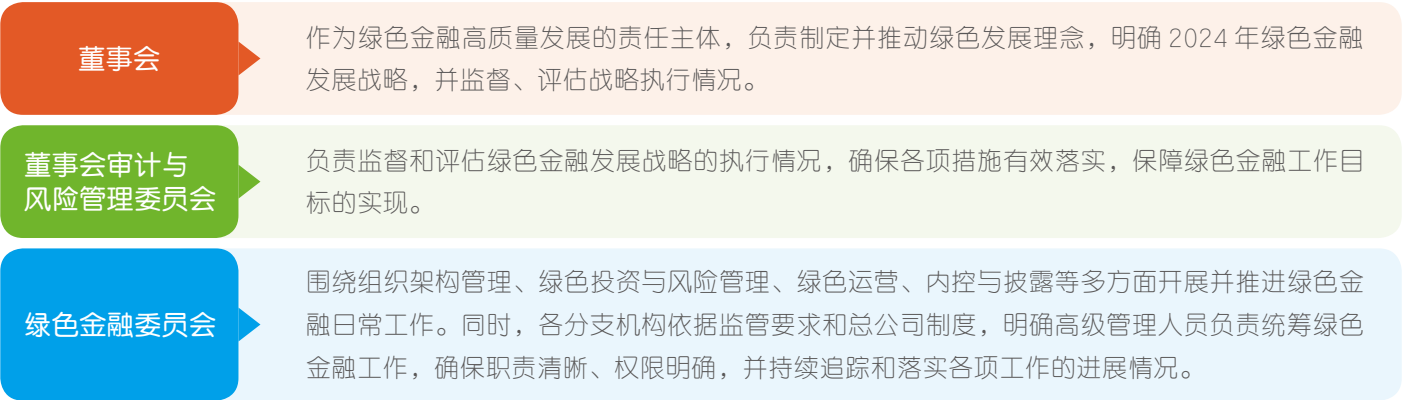
在投资端，公司精心筛选清洁能源、节能环保等绿色项目，注入精准资金为绿色产业发展赋能；在运营层面，高标准推进绿色运营、绿色办公，力求每一个经营细节都契合绿色理念。这份匠心，不仅助力绿色经济转型，更在与客户等多方携手实践中，守护绿色生态，为公司持续成长铺就坚实的绿色之路。

“顶层设计”清晰，提升绿色金融管理水平

平安人寿 2024 年持续完善绿色金融治理体系，严格按照《平安人寿绿色金融管理制度》，确保各团队在绿色金融管理工作中符合监管要求，日常工作中，提升绿色金融管理水平，践行节约、低碳、环保、可持续发展的绿色理念。



平安人寿绿色金融管理架构及分工



持续加大绿色投资，助力“双碳”目标

保险资金作为长期资本、耐心资本，是通过绿色投资助力“双碳”目标的“生力军”。

平安人寿 2024 年持续加大绿色投资，积极投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等重点行业。

平安人寿绿色金融管理架构及分工

 制度建设	在平安人寿《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、社会和治理因素纳入投资考量，优化投资决策机制，积极践行绿色投资理念。
 投资规模	截至 2024 年末，公司绿色投资规模达 1127 亿元，成功投资多个具有代表性的绿色项目，包括对北京、广东等十多个省份的农林水利、生态环保、污水处理等政府专项债投资。
 投资策略	公司的绿色投资主要关注对绿色、低碳、循环经济的支持。比如，投资国电投项目，支持公司新能源转型，有效满足低碳转型的相关融资需求；签约中广核海风项目，助力广东省优化能源结构等。
 风险评估	结合监管要求及市场变化，持续迭代 ESG 投资风险评估体系，优化风险政策、评估标准，提升 ESG 风险的精细化管理水平。投前评审、评级、授信各环节全面嵌入 ESG 评估。目前公司 ESG 风险评估已从聚焦交易对手逐步拓展到项目 / 资产层面，探索形成覆盖固收、不动产、股权等全资产类别的 ESG 风险评估体系。
 委受托联动	站在委托方角度，强化对受托方的管理要求。通过委受托双方积极联动，提升公司整体 ESG 投资风险管理水平。



案例 投资 ESG 产品，2024 年收益表现良好

2024 年 5 月，平安人寿申购平安资管的“青松 ESG1 号”指数增强型产品，申购规模为 5 亿元。该产品业绩基准为平安人寿自主研发的“中债－平安人寿 ESG 整合策略信用债指数”。

该指数在 2022 年由公司联合中债估值中心发布，系市场上较为稀缺的由保险公司发布的 ESG 债券指数，旨在以 ESG 投资作为推动行业高质量发展的重要抓手，充分发挥寿险长期资产配置经验与优势，积极探索可持续投资实践与行业发展的双向互赢。

2024 年，“青松 ESG1 号”产品年化收益达 6.14%，表现良好。同时，公司亦已启动 ESG2 号、5 号、6 号的孵化投资准备。

倡导绿色运营理念，节能减排加速

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。2024 年，平安人寿加强绿色运营管理，节能减排进一步加速。



关键数据

节能减排成果进一步显著

加强绿色办公管理
2024 年水电节降

5%

实现电子保单发放

100%

2024 年全年
线上办理保全业务

5180 万件

实现碳排放量减少

2.59 万吨



笃行国家战略“恒心”，书写金融“五篇大文章”

联合国可持续发展目标：

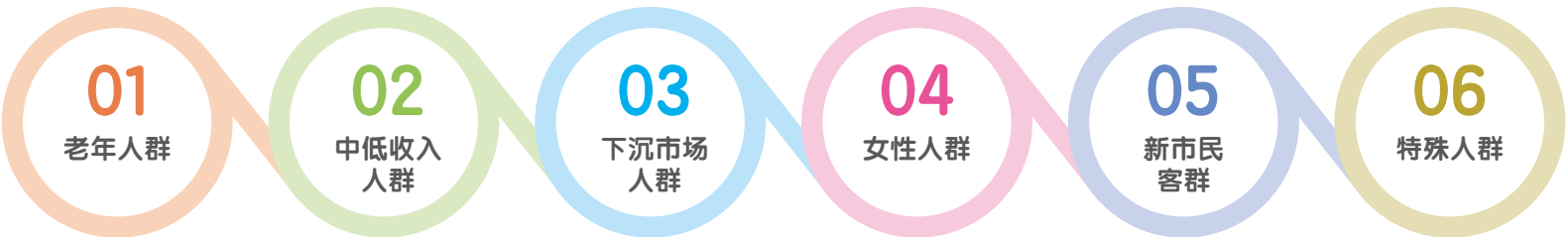


在绿色、普惠、科技、养老、数字五大领域，扎实落实金融“五篇大文章”，以人民为中心的价值取向，紧紧围绕国家重大战略指引，全力推进高质量发展，助力金融强国建设。

除了上一章重点提及的绿色金融外，2024 年平安人寿在其他关键领域同样积极布局，成果丰硕。创新普惠金融，借助可持续保险和“三省”服务为社会需要关注的群体提供风险保障和优质服务；助力实体经济，为国家重大科技创新发展注入金融活水；深化养老金融，提供老龄化解决方案；以数字化转型推动公司经营管理效率提升。平安人寿凭借这份恒心，锚定健康可持续发展的长期目标，持续发力，不断探索与实践，增强高质量发展内生动力。

运用可持续保险，普惠特定群体

惠民类保险是可持续保险的重要内容。2024 年，平安人寿重点围绕老年人群、中低收入人群、乡村居民及新市民人群的需求，销售了多款惠及民生保障的保险产品，为特定人群提供有针对性的保障。



针对不同人群，开发普惠类保险

老年人群	从老年人 360° 全方位保障出发，构建意外、健康、财富的“安好老年”全产品体系，让客户实现“3 安 1 好”，即意外安全、护理安心、财富安稳、百万医疗保障。（在“深度布局养老金融，提供老龄化解决方案”中将进一步详细披露）
中低收入人群	2024 年升级迭代平安粤港澳大湾区深圳专属长期重大疾病惠民保险产品，支持完善深圳医保参保人健康风险保障体系。截至 2024 年，该系列产品累计为 6.9 万客户提供保障；同时，提供多样化的赠险产品。2024 年累计赠送约 91 万份，总保额超 3630 亿元，有效扩大民众保障覆盖面。
下沉市场人群	聚焦乡村居民的保险需求，提供交通出行、自然灾害等意外保障的乡村版“百万任我行”，产品具有保费低廉、保障场景丰富、适合农村需求等特点。2024 年累计为 4.2 万客户提供保障。
女性人群	推出爱护女性系列产品，极大提升了保险的可获得性。其次，精选了女性最高发的乳腺癌、子宫颈癌等 10 种女性特定疾病，让客户用较少的保费即可获得最需要的保险保障。
新市民客群	针对新市民的医疗保障需求和日常出行场景需要，推出专属百万医疗险及意外险。
特殊人群	针对普通保险无法覆盖，但风险较高的孕妇群体以及少儿群体，均推出专属产品。

推出税优保险，满足医疗护理需求

为响应税优健康险惠民政策，公司 2024 年 5 月推出首批两款适用个人所得税优惠政策的商业健康险。

税优护理险

提供终身护理保障，解决人口老龄化程度不断加深情况下“一人失能，全家失衡”的问题，产品投保年龄最高可达 70 岁。2024 年全年，累计为 8.7 万客户提供保障，让相关税优政策及保险保障惠及更多人民群众。

税优医疗险

提供住院医疗费用保障，将既往症人群纳入医疗保险承保范围。



发挥长期资本优势， 负责任投资服务国家战略

在金融领域，保险资金凭借其长期稳定的特性，成为推动经济发展的重要力量。平安人寿坚定书写科技金融大文章，积极担当“耐心资本”，服务新质生产力发展。

关键数据

加大投资规模，助力国家战略

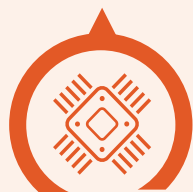
截至 2024 年末，投向绿色、普惠、社会责任投资（ESG）的累计规模约 8070 亿元。

公司致力于引导金融资源流向高技术产业、战略性新兴产业以及国家重大科技创新领域，支持新质生产力发展。



半导体等高科技行业

出资参与的红杉人民币七期基金、中平资本一期基金、平安海控新经济基金投资了包括绍兴芯链半导体、商汤科技、壁仞科技等多家从事芯片研发、设计、生产、应用的高科技企业，助力国产 AI 芯片产业发展。



新基建、双碳及绿色能源领域

投资的万国数据、润泽科技已经成长为国内领先的高等级第三方数据中心服务供应商；同时投资了中广核新能源、三川水电、中国天楹垃圾焚烧发电和储能项目等一大批新能源项目。



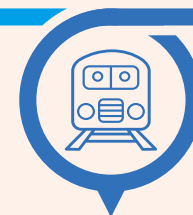
高端制造

投资超过 170 亿元支持半导体产业及新能源汽车领域，提升高端制造产业动能。



生物科技等领域

涌现乐普生物、安诺优达等诸多投资成功案例。



基础设施建设

投资 700 余亿元支持“一带一路”相关港口、陆上交通枢纽等重大项目建设，投资 330 余亿元支持多个城市轨道交通等基础设施建设，护航国计民生。

深度布局养老金融，提供老龄化解决方案

在我国老龄化进程不断加速的当下，养老金融已成为破解养老难题的重要路径。平安人寿深刻洞察这一趋势，以高度的社会责任感，深度布局养老金融领域，从提供单一保险产品到同步供给覆盖全生命周期的健康养老服务，为积极应对人口老龄化国家战略贡献力量。



关键数据

深度布局养老金融

丰富老年人群体产品种类，针对老年人群提供寿险、意外险、医疗险、护理险等保险产品。

截至 2024 年 12 月末，平安居家养老服务已覆盖全国 75 个城市。

高品质康养社区已在 5 个城市布局建设中。

持续创新适老、友好的养老金融产品



居家养老：打造“三位一体”的养老管家，帮助老人一站式对接“医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安”10大场景服务，并配套服务监督体系，提升服务质量。同时，依托集团创新的“医、护、住、乐”联体模式，结合服务及产品适老化建设，持续共建养老服务标准和生态，全方位满足长者的高品质养老需求。截至2024年末，平安居家养老服务已覆盖全国75个城市，累计超16万名客户获得居家养老服务资格。

**居家养老、高品质康
养社区两大养老服务
生态，帮助长者安享
品质晚年**

高品质康养社区：高品质康养品牌“平安臻颐年”以CCRC模式，布局核心城市的核心区位，当前已在深圳、上海、杭州、广州、佛山等5个城市布局建设中，拟于2025年起逐步开业。



案例

“保险 + 居家养老”，便利养老生活

“联系‘养老管家’，不到两小时，康复师就上门了。”北京居民杨女士体验了居家养老的便利，并投保了平安人寿保险，由此享受到了“保险 + 居家养老”的服务新模式。查看症状、监测评估、制定个性化康复训练方案……康复师一系列专业操作过后，杨女士下单了康复套餐，定期预约康复师上门服务。

数字化转型，提升高质量发展效率

数字化是助力金融业务高质量发展的重要手段，也是提升价值与效益的有力保障。中国平安董事长马明哲表示，全面数字化必将成为中国平安可持续发展的“压舱石”与“领头雁”。近年来，平安人寿在平安集团“全面数字化”战略指引下，将数字化贯彻到公司经营管理的方方面面，真正让数字化深入肌体、畅通血脉。

数字化助力“聪明经营”

基于大数据等技术,创新打造涵盖公司经营管理“神经网络”全景的“捷报”智慧经营平台,便于公司从管理层面掌握全局、预判趋势,为制定策略和采取行动赢得宝贵时间,从而实现经营决策的“先知、先决、先行”。

数字化促进风控管理

创设“新单品质管理平台”，借助人工智能、大数据等技术手段，全流程覆盖保单承保的前、中、后各环节，实现快速识别问题、预警问题，核保阶段实现风险保单 100% 自动拦截。



数字化赋能代理人

应用 AIGC 升级代理人 AskBob 智能工作助理，月解答代理人咨询超 1300 万次；打造智能 KYC 工具支持代理人为客户定制个性化风险分析与保险企划方案，年服务高客 40 万人次；打造智能陪练平台，AI 拟真业务场景沉浸式训练，大模型评估训练效果，每月支持代理人智能对练超 7 万次，次均训练时长同比提升 10%。

数字化重塑服务体验

打造“一站式、不打烊”的智能服务平台，99% 服务可足不出户一键线上办理，年均业务办理量超 5000 万件，最快 1 分钟可完成办理。实现理赔报案支付时效缩短 47%，自助保全件均时长缩短 13%。

案例 大数据联通医保、商保，提升理赔体验

平安人寿海南分公司积极推动理赔直赔服务落地，通过与合作医院搭建医疗信息交互平台实现快速理赔。客户前往直赔合作医院住院，在住院期间提交“直赔”申请，经公司审核符合保险责任后，出院时即可进行医保商保同步结算，理赔款直接抵扣客户的住院费用，客户仅需支付余下部分即可，实现“院中申请，出院即赔”的一站式服务。目前已与海南省肿瘤医院和海南成美医院有限公司完成合作意向签约。

“关心” 社会各方，汇聚责任力量

联合国可持续发展目标：



在社会高质量发展的征程中，平安人寿深刻地意识到，可持续发展的真谛，在于与所处的社会环境和谐共生。平安人寿始终坚守金融为民的立业初心，以客户需求为导向，加强服务体系建设。

基于此，公司全力投入乡村振兴工作，为广袤乡村带去新的发展活力；精心创新各类社会公益项目，给更多需要帮助的群体送去温暖；全面升级消费者权益保护机制，切实守护每一位客户的合法权益。平安人寿致力于汇聚起磅礴的责任力量，打造“省心、省时、又省钱”的“三省”服务，努力推动企业与社会携手迈向更加美好的未来。

构建大消保格局，建设和谐金融生态环境

消费者权益保护是践行金融工作政治性和人民性的重要体现，是业务高质量发展的前提和底线，更是专业能力的体现和实现长期价值的根基。

平安人寿持续加强党建引领，始终坚持以人民为中心的发展思想，时刻把消费者权益保护工作放在首要位置，通过全面压实主体责任、提升全员消保意识、深化体制机制建设，稳步推进完善“大消保”格局建设，切实当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

关键数据

完善“大消保”格局建设

2024 年召开高管层
消保专题会议

13 次

消保教育宣传行业领先，
集中活动触及

7.1 亿人次
创历史新高

截至 2024 年末
成功唤醒“睡眠保单”

980 万件

1 党建引领凝心聚力，不断提高消保政治站位

党委执委联席会议将消保作为重要议程，深入领会重要政策精神、专项检视消保工作成效。党委执委成员在“枫桥经验”发源地——绍兴枫桥镇开展主题党建活动，探索新时代“枫桥经验”平安新实践；推动各基层党组织积极开展相关主题活动，各级党员干部充分发挥先锋模范作用深入一线，接访客户解决问题。

2 高度重视责任压实，将消保纳入公司治理体系

将消费者权益保护充分纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略。2024 年董事会、消保委员会、监事会审议 / 听取 / 审阅相关议案报告 20 次，总公司高管召开 13 次消保专题会议，总分机构高管讲消保超千场。持续宣导消保文化理念，挖掘宣传典型故事发挥榜样力量。坚持消保与业务经营双融双促，在发展规划中增设消保专章，从战略层面将其作为公司高质量发展的重要部分。

3 机制运行优化提升，融入经营管理全过程

精细化审查硬性嵌入审批流程，审查覆盖率和意见采纳率均 100%，源头防范风险。售前售中售后全流程完整披露，内容通俗易懂接受。持续优化全生命周期个人信息保护机制，成为首家获国家认证的保险公司。分层级精准培训 331.7 万人次，100% 覆盖全体内外勤，提升全员消保意识。考核覆盖各重点业务环节，强化结果运用压实责任。开展年度消保专项审计，全面覆盖总公司及所有分支机构，充分发挥保障监督作用。

4 销售服务优化升级，全流程规范行为管控

积极参与行业标准建设，严格执行产品分级、销售资质管控，开展消费者风险评估，规范“产品、客户、销售人员”三者适当性匹配。深入开展销售人员品质教育，落实“监测 + 处置 + 整改”闭环管理。动态管理合作机构，强化准入规范、监督检查和退出机制。科技赋能打造服务运营线上全流程闭环，新契约品质管理平台实现销售品质风险前置化解；业务办理操作极简、界面友好、交互智能化，全面提升老年人、残障人士及外籍来华人员金融服务体验。

5 教育宣传贴近群众，触及 7.1 亿人次创历史新高

多方联动“抓常态”“抓长效”，与服务、健康及公益活动深度融合，寓教于乐提升消费者金融素养和防诈意识，依托线上专栏平台、线下网点阵地优势常态教育，原创消保动画微电影获广泛好评。结合时点，因地制宜融合文旅、非遗、民俗等元素集中开展金融教育特色活动，深入基层学校、社区、乡镇企业等，精准面向重点人群教育宣传；与人民日报、新华社等央媒，腾讯、网易等主流媒体深度合作、铺开宣传，提升金融教育广度和深度。

6 践行新时代“枫桥经验”，强化黑灰产治理

不断完善多元纠纷化解机制，推广“枫桥经验”，通过源头拦防和首问首结机制，及时解决客户诉求，持续提升服务质量和客户满意度。联动公检法等多方力量，构建多维度打击网络，有效遏制“代理退保”不法中介乱象，助力行业生态健康发展。

案例 唤醒“睡眠保单”，让保单权益“颗粒归仓”

2024 年 1 月，平安人寿清理“睡眠保单”时，发现客户王女士 2002 年购买的保单到期可领满期金，却因她留存电话停机、地址不详而无法联系。

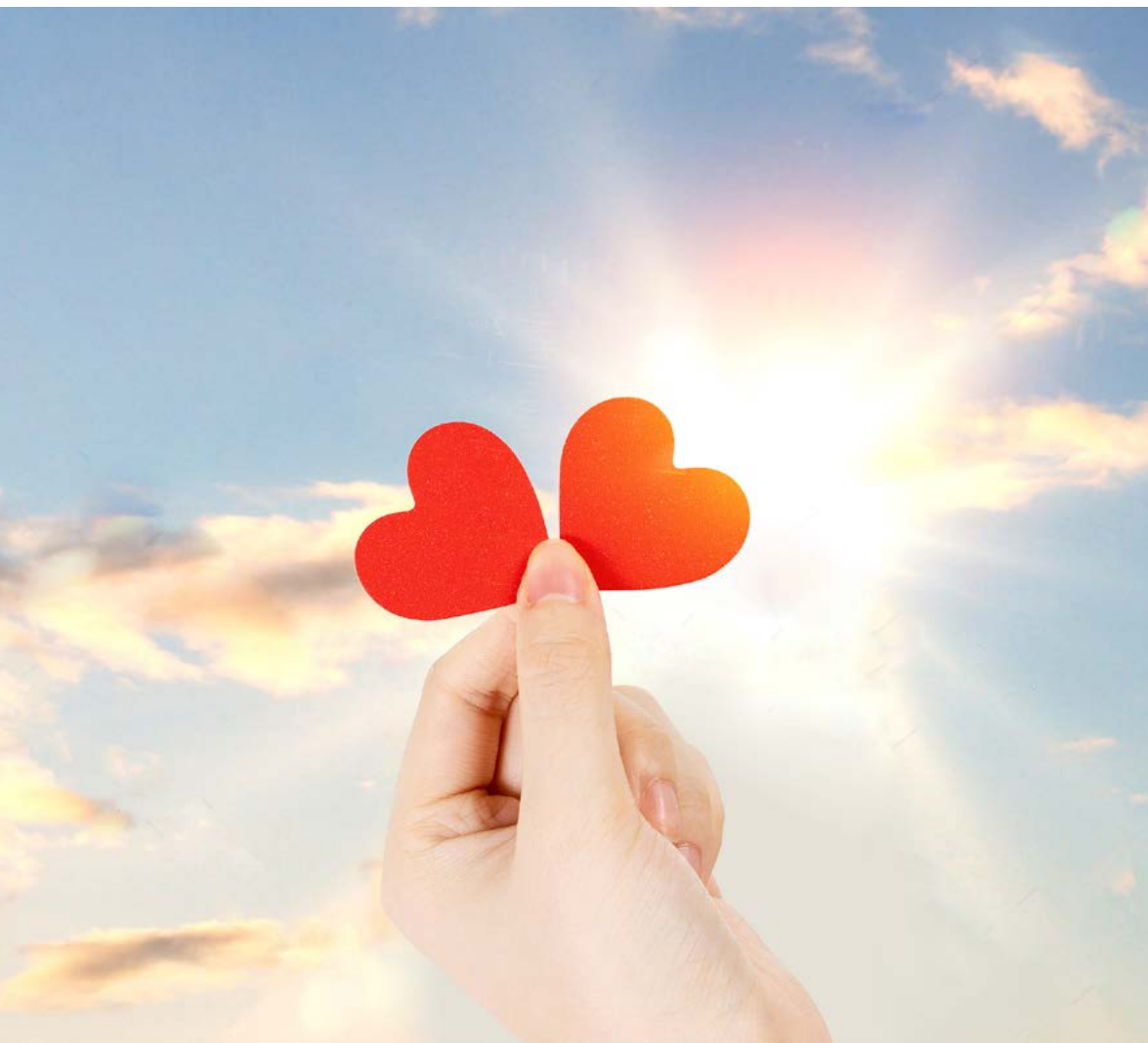
平安人寿柜面服务顾问王乾主动承担寻找王女士的任务。面对模糊地址，他逐门逐户询问，却连连碰壁。向社区求助时，起初也因规定被拒，但他详细阐述寻找“睡眠保单”客户的意义，最终打动社区人员，双方一起寻找，历经周折找到了王女士。

王女士早已遗忘这张保单，见到主动上门的王乾又惊又喜。在王乾协助下，她通过平安金管家 APP 在线办理满期生存金领取，满期金实时到账。王女士对平安人寿的服务赞不绝口，还特意送锦旗给王乾。

自 2023 年保险业开展人身保险“睡眠保单”清理专项行动，平安人寿积极行动，通过多种渠道让消费者保单权益“颗粒归仓”。截至 2024 年末，已成功唤醒 980 万件“睡眠保单”，协助消费者领取权益 100.1 万件，切实维护了人民的切身利益。

截至 2024 年末
协助消费者领取权益

100.1 万件



开展社会公益，用心反哺社会

平安人寿深植社会责任感，将社会公益视为构建和谐社会的纽带。秉持这一理念，公司积极投身各类公益活动。聚焦弱势群体，以项目与行动传递爱心，在公益捐赠、教育公益及志愿者活动等领域全面发力。



公益捐赠

2024 年 6 月，中华社会救助基金会携手深圳平安公益基金会，启动“平安公益捐赠计划”。截至目前，已捐赠 450 万元。

另外，平安人寿旗下各分支机构亦在 2024 年积极参与多类公益活动，例如为希望小学及儿童福利院等需要社会重点关爱的群体捐钱赠物等。



教育公益

积极开展“社区公益阅读计划”。截至 2024 年末，“社区公益阅读计划”已建成二期 10 个社区育才图书室，配置 15000 余册优质图书。社区育才图书室依托“志愿者 +”运营服务模式，定期开馆并开展形式多样的阅读公益活动共 200 余场，累计服务社区居民 15000 余人次。



志愿者活动

持续开展安全急救、防灾救灾、无偿献血等公益活动，怀抱感恩之心反哺社会。

2019 年，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，至今已有 5000 多名具备安全急救能力的“平安守护者”，深入社区、农村等地开展安全急救培训活动。

2024 年，公司快速响应重大灾害 109 起，捐赠物资驰援救灾一线，助力灾区尽快恢复生产生活秩序，为受灾群众送去温暖和力量。

此外，开展“热血传万里，家家共平安”无偿献血活动，将诚挚的爱心化作鲜红的血液，为生命续航。

深化乡村振兴，帮扶效果显著

乡村振兴是国家繁荣的基石。平安人寿积极响应国家号召，大力推动乡村振兴事业，是中国平安集团以保险主业践行“三村工程”的“主力军”。公司在中国保险行业协会乡村振兴专业委员会担任副主任委员单位，促进保险行业高质量服务乡村振兴。委派驻村干部深入乡村振兴一线开展帮扶工作，同时也在教育帮扶、公益志愿服务等方面持续多角度全方位开展乡村振兴工作。

三大方面助力乡村振兴

1

消费帮扶

2024 年全系统助力消费帮扶 3600 余万元，同比增长 41%，2018 年以来累计总额超 1.8 亿元。



2

教育帮扶

三村工程“露天捐书”项目自开展以来，累计寄送书籍 518 万册，同比增长 2.8%，覆盖乡村学校 2404 所，建立图书角 24129 个，帮扶学生 673824 人。



3

产业帮扶

全系统委派全脱产、半脱产驻村干部 37 人，前往云南、新疆、贵州、四川等地区的 20 余个驻点开展乡村振兴驻村帮扶。



案例

多方合作，助力重点帮扶县中药材产业振兴

巫溪县是国家乡村振兴重点帮扶县，中药材是当地的主导产业。平安人寿重庆分公司充分利用集团优势，主动联络平安津村资源，积极申请和促成双方战略合作项目。

经过双方多次调研、探讨、座谈，于 2024 年 12 月正式签署《巫溪县通城镇千亩粮药定制科技示范项目投资协议书》，确认“公司 + 村集体（合作社）+ 农户”合作模式，计划 2025 年在巫溪县通城镇范围内推广玉米中药材套种模式，发展种植柴胡等中药材 1000 亩，包含建设中药材（柴胡、当归）示范基地 30 亩，并由平安津村对种植产出的所有柴胡等中药材进行保底价回收，保障通城镇种植的柴胡等中药材销售渠道畅通。



践行“三省”理念，共创美好未来

持续优化服务办理体验，简化流程

平安人寿通过业务流程及技术创新，简化了复杂业务的办理流程，让客户省心、省时、又省钱。在柜面服务方面，公司通过颗粒化分析客户至门店办理的业务类型及实际需求，推广全渠道临柜预约制，方便客户随时预约，并通过科技赋能协助客户快速办理业务，减少等待时间，提升客户服务体验。

同时，公司通过提供多渠道预约服务，如金管家 APP、热线电话、微信公众号等，实现自适应适老化展示，便于客户随时随地预约；并利用精准识别技术，实时展示办理时长和等待时长，赋予客户自主选择门店服务或自助办理的权利。全渠道临柜预约制的实现，使得预约客户临柜等待时长大幅缩短至 11 分钟，较去年同期下降 50%，极大提升了客户的临柜体验。

推出“111 极速赔”，实现秒级理赔

理赔是保险客户的核心关切。2024 年，平安人寿总计理赔件数为 523.2 万件，赔付金额达 419.4 亿元，平均每天赔付 1.1 亿元，理赔获赔率达 99.1%。

借助科技力量，平安人寿持续优化理赔模式，提升理赔时效。2024 年，公司升级推出“111 极速赔”服务，实现“1 句话语音报案、1 键上传材料、1 分钟审核”，理赔效率可达“30 分钟内给付，闪赔平均时效 8.4 分钟”，最快一笔赔付仅耗时 10 秒。

2024 年，平安人寿
总计理赔件数为

523.2 万件

赔付金额达

419.4 亿元

平均每天赔付

1.1 亿元

理赔获赔率达

99.1%

案例

“111 极速赔”，让理赔从数小时到 1 分钟

客户张先生的儿子张小宝意外摔伤，如张先生按照以往流程进行理赔报案和申请，需要填写数十项信息、分类上传各种材料，往往需要耗费个把小时。

现在，借助“111 极速赔”服务，张先生只需打开金管家 APP，用语音对理赔机器人说出“张小宝今天在北大医院被诊断为骨折”，然后一键批量上传理赔材料，1 分钟理赔款即可到账。



03

结语



秉持初心，续写可持续发展新华章

回首 2024 年，平安人寿在可持续发展的道路上留下了坚实且深刻的足迹。

公司始终坚定不移地贯彻落实党的二十大、二十届三中全会精神，将党建引领作为发展的“定海神针”，牢牢把握高质量发展这一首要任务，深入践行金融为民的宗旨，全力以赴做好金融“五篇大文章”。

落其实者思其树，饮其流者怀其源。

展望 2025 年，平安人寿将始终坚持可持续发展的初心不改，继续以“五心”为驱动力，把可持续发展理念在公司发展的全过程中进一步深化，以更加多元化的产品供给、更具温度情怀的优质服务，为营造和谐健康的金融环境贡献更大的平安力量，续写可持续发展的新华章。



中国平安人寿保险股份有限公司

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一客服热线 95511



扫码关注
平安人寿官方微信公众号