二〇二四年三月二十一日

一、重要提示

1.1本年度报告摘要来自本公司年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到指定媒体仔细阅读年度报告全文。

1.2本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。

1.3本公司第十二届董事会第二十二次会议于2024年3月21日审议通过了本公司《2023年年度报告》正文及摘要。会议应出席董事15人，实到董事15人。

1.4本公司年度财务报告已经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

1.5本公司已从2023年1月1日开始的会计年度起采用《企业会计准则第25号——保险合同》（“新保险合同准则”或“新准则”），并对同期报表进行了追溯调整。

1.6公司简介

股票简称	中国平安	
股票代码	A股：601318	H股：02318（港币柜台）、82318（人民币柜台）
股票上市交易所	A股：上海证券交易所	H股：香港联合交易所有限公司
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	盛瑞生	沈潇潇
办公地址	深圳市福田区益田路5033号平安金融中心47、48、108、109、110、111、112层	
电话	40088366338	
传真	0755-82431029	
电子信箱	IR@pingan.com.cn；PR@pingan.com.cn	

1.7 本公司在2023年中期已分配股息每股人民币0.93元（含税），共计人民币16,840,107,055.35元（含税）。公司董事会建议，向本公司股东派发公司2023年末期股息每股现金人民币1.50元（含税）。根据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第7号——回购股份》等有关规定，截至本次末期股息派发A股股东股权登记日收市后，本公司回购专用证券账户上的本公司A股股份不参与本次末期股息派发。本次末期股息派发的实际总额将以本次股息派发A股股东股权登记日有权参与总股数为准计算，若根据截至2023年12月31日本公司的总股本18,210,234,607股扣除本公司回购专用证券账户上的本公司A股股份102,592,612股计算，2023年末期股息派发总额为人民币27,161,462,992.50元（含税）。公司其余未分配利润结转至2024年度。上述利润分配建议尚须公司2023年年度股东大会审议通过后实施。

二、报告期主要业务

平安致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务提供商。平安积极响应“十四五”发展规划，坚守金融主业，坚持金融为民，积极服务实体经济，强化保险保障功能，助力“数字中国”和“健康中国”等国家战略实施，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，提升“医疗养老”服务体系，提供专业的“金融顾问、家庭医生、养老管家”服务。平安深入推进全面数字化转型，引领业务高质量发展，助力金融业务提质增效，加速推进生态圈建设，实现“科技赋能金融、生态赋能金融、科技促进发展”。平安秉持以人民为中心，以客户需求为导向，持续深化“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式，践行让客户“省心、省时、又省钱”的价值主张，为2.32亿个人客户提供多样化的产品及便捷的服务。

三、主要财务数据和股东情况

3.1 集团合并主要财务数据

（人民币百万元）	2023年12月31日	2022年12月31日		较年初变动(%)
		调整前	调整后(1)	调整后
总资产	11,583,417	11,137,168	11,009,940	5.2
总负债	10,354,453	9,961,870	9,823,944	5.4
股东权益	1,228,964	1,175,298	1,185,996	3.6
归属于母公司股东权益	899,011	858,675	869,191	3.4
（人民币百万元）	2023年	2022年		同比变动（%）
		调整前	调整后(1)	调整后
营业收入	913,789	1,110,568	880,356	3.8
归属于母公司股东的净利润	85,665	83,774	111,008	(22.8)
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	86,240	84,163	111,397	(22.6)
经营活动产生的现金流量净额	360,403	485,905	476,776	(24.4)
基本每股收益（人民币元）	4.84	4.80	6.36	(23.9)
稀释每股收益（人民币元）	4.74	4.73	6.27	(24.4)
扣除非经常性损益后的基本每股收益（人民币元）	4.87	4.82	6.38	(23.7)
加权平均净资产收益率（%）	9.7	10.1	13.2	下降3.5个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	9.7	10.1	13.3	下降3.6个百分点
每股经营活动产生的现金流量净额（人民币元）	20.34	27.84	27.32	(25.5)

注：(1) 本公司自2023年1月1日起执行新保险合同准则，并对比较期间数据进行了追溯调整。

分季度主要财务数据

（人民币百万元）	2023年第一季度	2023年第二季度	2023年第三季度	2023年第四季度
营业收入	253,778	235,005	216,155	208,851
归属于母公司股东的净利润	38,352	31,489	17,734	(1,910)
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	38,371	31,622	17,942	(1,695)
经营活动产生的现金流量净额	209,986	(47,689)	150,351	47,755

非经常性损益项目

（人民币百万元）	2023年	2022年	2021年
计入营业外收入的政府补助	95	29	27
捐赠支出	(318)	(224)	(221)
除上述各项之外的其他营业外收支净额	(513)	(308)	89
所得税影响数	12	44	(44)
少数股东应承担的部分	149	71	36
合计	(575)	(389)	(113)

注：(1) 本公司对非经常性损益项目的确认依据中国证监会公告[2023]65号《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益（2023年修订）》的规定执行。本公司作为综合性金融集团，投资业务是本公司的主营业务之一，持有或处置金融资产及股权投资而产生的公允价值变动损益或投资收益均属于本公司的经常性损益。

(2) 若干数据已重分类或重列，以符合相关期间的呈列方式。

3.2 主要业务数据

（人民币百万元）	2023年/2023年12月31日	2022年/2022年12月31日	2021年/2021年12月31日
集团合并			
归属于母公司股东的营运利润(1)	117,989	146,895	147,961
营运ROE(1)(%)	13.2	17.9	18.9
基本每股营运收益(1)（人民币元）	6.66	8.42	8.40
每股股息(人民币元)	2.43	2.42	2.38
归属于母公司股东的净利润	85,665	111,008	101,618
归属于母公司股东权益	899,011	869,191	812,405
集团综合偿付能力充足率(%)	208.0	217.6	233.5
寿险及健康险业务			
营运ROEV(1)(%)	32.1	37.3	32.3
营运利润(1)	106,083	109,810	97,075
新业务价值(2)	31,080	28,820	37,886
合同服务边际余额	768,440	818,683	不适用
平安寿险综合偿付能力充足率(%)	194.7	219.7	230.4
财产保险业务			
净利润	8,958	10,112	16,192
综合成本率(%)	100.7	99.6	98.0
车险综合成本率(%)	97.7	96.6	98.9
综合偿付能力充足率(%)	207.8	220.0	278.4
银行业务			
净利润	46,455	45,516	36,336
净息差(%)	2.38	2.75	2.79
成本收入比(%)	27.90	27.45	28.30
不良贷款率(%)	1.06	1.05	1.02
拨备覆盖率(%)	277.63	290.28	288.42
核心一级资本充足率(%)	9.22	8.64	8.60
资产管理业务			
净利润	(19,522)	3,803	13,952
科技业务			
营运利润	2,980	6,697	9,448
综合金融、医疗养老			
个人客户数（万人）	23,157	22,664	22,191
客均合同数（个）	2.95	2.97	2.91
持有集团内4个及以上合同的客户数（万人）	5,856	5,912	5,564
客均营运利润(1)（人民币元）	497.64	579.54	585.81
使用医疗养老生态圈的个人客户数（万人）	14,713	14,482	14,209

注：(1) 公司于2023年下调长期投资回报率假设至4.5%，并按调整后的投资回报假设对2022年数据进行了追溯调整。

(2) 基于对宏观环境和长期利率趋势的综合考量，公司于2023年审慎下调寿险及健康险业务内含价值长期投资回报率假设至4.5%，风险贴现率至9.5%，2022年及以前的新业务价值使用长期投资回报率假设5%和风险贴现率11%计算。若基于2022年未假设和模型计算，2023年新业务价值达成为392.62亿元，可比口径下增长36.2%。

3.3 前十名股东持股情况表

截至报告期末股东总数（户）						990,870（其中境内股东986,615）	
年度报告披露日前上一月末股东总数（户）						950,976（其中境内股东946,723）	
报告期末前十名股东持股情况							
股东名称	股东性质(1)	持股比例(%)	持股总数（股）	持有有限售条件股份数量（股）	质押、标记或冻结股份数量（股）		
香港中央结算（代理人）有限公司(2)	境外法人	38.26	6,966,685,590(3)	–	未知		
深圳市投资控股有限公司	国有法人	5.29	962,719,102	–	质押67,550,000		
中国证券金融股份有限公司	其他	3.01	547,459,258	–	–		
香港中央结算有限公司(4)	其他	2.67	485,789,140	–	–		
中央汇金资产管理有限责任公司	国有法人	2.58	470,302,252	–	–		
商发控股有限公司	境外法人	2.53	459,836,080	–	质押359,636,584		
中国平安保险（集团）股份有限公司-长期服务计划(5)	其他	1.93	350,906,763	–	–		
深业集团有限公司	国有法人	1.42	257,728,008	–	–		
大成基金－农业银行－大成中证金融资产管理计划	其他	1.11	201,948,582	–	–		
华夏基金－农业银行－华夏中证金融资产管理计划	其他	1.10	199,511,462	–	–		
上述股东关联关系或一致行动关系的说明：	商发控股有限公司属于卜蜂集团有限公司间接全资持股子公司。截至2023年12月31日，卜蜂集团有限公司通过商发控股有限公司及其他下属子公司合计间接持有本公司H股1,063,597,013股，约占本公司总股本的5.84%。除上述情况外，本公司未知上述前股东之间是否存在关联关系或一致行动关系。						

注：(1) A股股东性质为股东在中国证券登记结算有限公司上海分公司登记的账户性质。

(2) 香港中央结算（代理人）有限公司为本公司H股非登记股东所持股份的名义持有人。

(3) 商发控股有限公司属于卜蜂集团有限公司间接全资持股子公司，其持有的本公司股份登记在香港中央结算（代理人）有限公司名下。为避免重复计算，香港中央结算（代理人）有限公司持股数量已经除去商发控股有限公司的持股数据。

(4) 香港中央结算有限公司名下股票为沪股通的非登记股东所持股份。

(5) 本公司长期服务计划的参与对象为本公司及附属子公司的员工，历年累计参与人数超过14万人，资金来源为员工应付薪酬额度。

(6) 上述A股股东不存在参与融资融券、转融通业务出借股份的情况。

前十大股东委托、受托或放弃表决权的情况：

本公司未发现上述股东存在委托表决权、受托表决权或放弃表决权的情况。

3.4 控股股东及实际控制人情况

本公司股权结构较为分散，不存在控股股东，也不存在实际控制人。

四、重要事项

4.1 董事长致辞

专业，让每个家庭拥有平安。

古往今来，国人常说“平安二字值千金”，在平安人的心中“平安之责重万钧”！平安是我们的名字，更是沉甸甸的托付与责任。“平”字中间一根悬针，两头经纬平衡，寓意四海升平的崇高理想。“安”字屋下有女安详，外无风雨，内无争端，象征岁月静好的朴素追求。这正是中国平安自1988年诞生以来不变的初心与信念——一家庭安居乐业、民族富强振兴、祖国长治久安。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年，是疫情防控转段后恢复发展的一年。国内经济运行及消费增长仍面临挑战，资本市场波动显著，信用风险上扬，房地产行业风险仍在化解。面对外部市场动荡和内部转型压力，内部经营挑战及三年规模速度影响等诸多不利因素，有着千金林平安同仁的拼搏，客户与股东的信赖及社会各界的支持，平安在经营业绩上表现稳健、充满韧性，实现归属于母公司股东的营运利润1,179.89亿元，其中寿险及健康险、财产保险以及银行三大核心业务贡献1,409.13亿元，可比口径下寿险及健康险业务新业务价值增长36.2%；尽管盈利节奏放缓，公司注重股东回报，现金分红水平保持增长，全年股息每股现金人民币2.43元，同比增长0.4%；基于归母营运利润计算的现金分红比例为37.3%，分红总额连续12年保持增长，凸显对长远发展前景的坚定信心。

这一年，我们坚守金融主业，始终把实体经济发展、服务国计民生作为发展的着力点。截至2023年12月31日，中国平安累计投入逾8,477万亿元支持实体经济发展，覆盖衡渝、交通、水利等国家重大项目，500多个重点工程提供超过29万亿元风险保障，护航“一带一路”、粤港澳大湾区建设等国家战略规划。“金融活水”润泽“三农”沃土，自“三村工程”开展以来，平安累计投入1,178.82亿元扶贫及产业振兴帮扶资金。我们帮安徽阜南的小产高打开销路，为西藏比如县的20万头牦牛打上耳标。

这一年，我们坚持“金融为民”，竭力把普惠金融、养老金融作为工作的落脚点。截至2023年12月末，平安银行为103.22万小微企业主提供了约5,721亿元的贷款。2023年，平安产险为229万家小微企业定制专属的“企业安心保”，风险保障总额200万亿元，助小企业主们无忧创业；在全国43个地区，每天面向65万人次骑手，提供总保额4,225亿元的风险保障，为奋斗的新市民加把劲。平安居家养老服务覆盖全国54个城市，上线580项十维居家养老服务，超8万人获得居家养老服务资格，让长者舒心、子女放心。

这一年，我们坚定履行保障天职，充分发挥保险“稳定器”作用，快速应对极端自然灾害，守护人民生命财产安全。在京津冀暴雨洪涝、东北寒潮暴雪、甘肃积石山地震等突发情一线，都有平安橙进行的身影。2023年，平安完成灾害相关保险赔付约29亿元，并第一时间施援甘肃、青海地震，向灾区捐赠1,000万元，为受灾群众送去急需的物资和寒冬里的平安温暖。

有平安的小家，才有兴隆的万家。当前，中国经济正从高速发展进入高质量发展阶段，随着个人财富累积、社会老龄化加快，国人对财富保值增值、健康长寿与品质养老的需求日趋旺盛，但金融、健康、养老三大行业，均面临消费者日益增长的需求与供需失衡、标准缺失、服务参差不齐等挑战之间的矛盾。只有让居者得保障、患者得医治，让长者得其尊、幼者得其悯，才能阖家安宁，万家平安。

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，实现人民币计价的企业。历经35年发展，平安已经构建了领先的竞争优势与独特的行业地位，形成了清晰的“综合金融+医疗养老”战略，积聚商业模式、客户规模、销售网络、领先科技、品牌口碑等五大优势，能够同时把握金融、医疗、养老服务行业广阔发展空间，必将在未来十年迎来新的发展契机。

前瞻的商业模式抓住发展机遇。平安致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务提供商。过去三十多年来，综合金融始终贯穿平安的发展历程，成长为集团营运利润增长的核心驱动因素。

持续深化综合金融战略，2023年，平安坚持践行金融工作的政治性、人民性，进一步聚焦综合金融主业，优化业务结构，秉持以客户需求为导向的经营理念，强耕个人客户，夯实客群经营，“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式，利用科技及合规数据分析能力，实现对客户需求的精准洞察；打造有温度的金融服务品牌，通过一站式多渠道综合金融解决方案，让客户更加“省心、省时、又省钱”；以金融综合账户为切入，以数据、产品、权益及智能营销服务平台为着力点，通过产品和场景的匹配，赋能业务增长。

分业务板块来看，寿险及健康险业务经营稳健发展，渠道综合实力增强，高质量发展成效显著。2023年，可比口径下寿险及健康险业务新业务价值增长36.2%，主要得益于代理人人均新业务价值增长89.5%，代理人渠道新业务价值增长40.3%；以及改革后银保渠道势头强劲，新业务价值增长77.7%。基于最新的投资回报率和风险贴现率等假设，寿险及健康险业务新业务价值达成310.80亿元，比2022年同口径下降13.4%，主要是受持续让利实体经济、调整资产结构及市场波动等因素影响；通过数字化转型驱动经营降本增效，加强资产质量管控，加大不良资产清收处置力度，实现净利润464.55亿元，同比增长2.1%。

关键指标

（人民币百万元）	2023年	2022年	变动(%)
营业收入	164,699	179,895	(8.4)
净利润	46,455	45,516	2.1
成本收入比(%)	27.90	27.45	上升0.45个百分点
平均总资产收益率(%)	0.85	0.89	下降0.04个百分点
加权平均净资产收益率(%)	11.38	12.36	下降0.98个百分点
净息差(%)	2.38	2.75	下降0.37个百分点
（人民币百万元）	2022年12月31日	2021年12月31日	变动
存贷款业务(1)			
吸收存款	3,407,295	3,312,684	2.9%
其中：个人存款	1,207,618	1,034,970	16.7%
企业存款	2,199,677	2,277,714	(3.4%)
发放贷款和垫款总额	3,407,509	3,329,161	2.4%
其中：个人贷款	1,977,719	2,047,390	(3.4%)
企业贷款	1,429,790	1,281,771	11.5%
资产质量			
不良贷款率(%)	1.06	1.05	上升0.01个百分点
拨备覆盖率(%)	277.63	290.28	下降12.65个百分点
逾期90天以上贷款偏离度(2)	0.74	0.83	下降0.09
资本充足率			
核心一级资本充足率(3)(%)	9.22	8.64	上升0.58个百分点

注：(1) 吸收存款、发放贷款和垫款总额及其明细项目均为不含息金额。

(2) 逾期60天以上贷款偏离度=逾期60天以上贷款余额／不良贷款余额。

(3) 核心一级资本充足率的最低监管要求为7.75%。

4.2.6 资产管理业务

本公司主要通过平安证券、平安信托、平安融资租赁和平安资产管理等公司经营资产管理业务。2023年，公司资产管理规模稳步提升。截至2023年12月31日，公司资产管理规模约万亿元。

2023年，受宏观经济环境影响，信用风险上扬，资本市场波动，使得部分资产承压。公司积极管理风险，主动、审慎地计提拨备，并对部分项目进行减值，导致资产管理业务盈利下降。

公司持续提升大类资产配置能力、长期稳定收益获取能力及多资产组合管理能力，给客户提供持续稳健的投资回报。公司将不断夯实风险管理能力、提升资产负债管理能力，以客户为中心，追求高质量发展，积极助力实体经济提质增效，持续加强对国家重大战略、重点领域项目的支持。

4.2.7 科技业务

平安通过研发投入持续打造领先科技能力，广泛应用于金融主业，并加速推进生态圈建设。平安对内深挖业务场景，强化科技赋能；对外输出领先的创新产品及服务，促进行业生态的共建共赢，助力科技兴国和数字中国的建设。

平安持续聚焦核心技术研究和日主知识产权掌控。截至2023年12月31日，平安拥有超2万名科技开发人员，超3,000名科学家的一流科技人才队伍。集团专利申请数累计达5,153项，位居国际金融机构前列；其中发明专利申请数占比近95%，PCT及境外专利申请数累计达9,346项。集团在金融科技和医疗健康领域的专利申请数排名均为全球第一位。

平安紧密围绕主业转型升级需求，运用科技赋能金融业务促销售、提效率、控风险。2023年，实现智能引导客户自助续保3,003亿元，同比增长13%；AI坐席服务量约22.2亿次；智能化理赔拦截疑赖1108.2亿元，同比增长16.0%。

平安主要通过陆金所控股、金融壹账通、平安健康、汽车之家等成员公司经营科技业务，为生态圈用户提供多样化的产品和服务，协同效益显著。

陆金所控股（纽交所股票代码：LU；联交所股票代码：06623.HK）：陆金所控股顺应市场环境变化，持续推进战略转型。2023年，陆金所控股实现营业收入342.55亿元；净利润8.87亿元，主要是受宏观环境影响，其中发行客户理财产品规模压缩，资产质量下降，叠加风险承担比例增加，风险成本处于高位，净利润下降。

金融壹账通（纽交所股票代码：OCFT；联交所股票代码：06638.HK）：金融壹账通通过“技术+业务”模式，帮助客户提升效率，提升服务，降低成本，降低风险，实现数字化转型。2023年，金融壹账通经营持续优化，减亏显著，公司资金充裕。2023年，金融壹账通实现营业收入36.68亿元，净亏损同比下降58.4%至3.63亿元。

平安健康（联交所股票代码：01833.HK，股票简称“平安好医生”）：平安健康以家庭医生会员制为核心，依托丰富、优质的O2O服务网络，打造专业、全面、高质量、一站式的“医疗+养老”服务平台，为用户提供“省心、省时、又省钱”的医疗养老服务。2023年，平安健康实现营业收入46.74亿元，净亏损同比下降49.3%至3.23亿元。截至2023年12月31日止12个月，平安健康累计付费用户数近4,000万。

汽车之家（纽交所股票代码：ATHM；联交所股票代码：02518.HK）：汽车之家持续推动“生态化”战略升级，全方位服务消费者、主机厂和汽车生态各类参与者，2023年，汽车之家实现营业收入71.84亿元，净利润21.60亿元。2023年12月，汽车之家移动端日均用户量达到6,819万，较2022年同期增长25.4%。

4.3 综合金融

平安坚持以客户为中心的经营理念，深耕个人客户，持续推进综合金融战略，夯实客群经营。个人业务结合集团生态圈优势，打造有温度的金融服务品牌，提供“省心、省时、又省钱”的一站式综合金融解决方案。

平安的个人业务营运利润由“三数”驱动增长，即个人客户数、客均合同数和客均利润。截至2023年末，公司个人客户数2.32亿，客均持有合同2.95个；2023年公司客均营运利润497.64元。2023年困发观经济面临挑战，客户个人消费意愿、投资意愿下降，信用风险上升，“三数”增长承压。但伴随宏观政策调控力度加大，市场环境有望进一步复苏。平安坚定看好中国经济长期向好的基本面与国内市场的巨大

潜力，对未来充满信心，同时将围绕客户需求不断深化综合金融战略，深挖存量价值客户潜力，稳健推动价值增长。

4.4 以医疗养老打造价值增长新引擎

平安凌取10余年保险及医疗行业运营管理经验，创新推出中国版“管理式医疗模式”，将线上/线下医疗养老生态圈与作为支付方的金融业务无缝结合。

过去十年，平安立足中国，持续投身于医疗养老生态圈建设，差异化优势日益凸显，体现在“到钱、到店、到家”的服务能力，数百项医疗健康及养老服务资源的广泛覆盖，以及可获取的优质自营资源，对于保证服务质量十分关键。截至2023年12月31日，平安内外部医生团队约5万人，合作医院数超3.6万家，已实现国内百强医院和三甲医院100%合作覆盖，合作健康管理机构数超10万家，合作药店数达23万家。

平安的医疗养老生态圈既创造了独立的直接价值，也创造了巨大的间接价值，通过差异化的“产品+服务”赋能金融主业。截至2023年12月31日，在平安2.32亿的个人客户中有近64%的客户同时使用了医疗养老生态圈提供的服务。2023年，享有医疗养老生态圈服务权益的客户覆盖寿险新业务价值占比超73%。2023年，集团医疗健康相关付费企业客户超5.6万家，平安健康过去12个月付费用户数近4,000万；平安实现健康险保费收入超1,400亿元。

海量客户规模持续释放价值。丰富的综合金融产品体系、多元的便捷触客渠道，支持平安的个人客户数近十年增长近三倍。截至2023年12月31日，平安个人客户数2.32亿，2023年新增客户2,920万。个人客户交叉渗透程度也不断提升，2023年集团客户交叉证徒总人次为2,242万。随着客户经营不断深化，获客费用持续降低、服务成本规模效应明显，客户持有的合同数量持续提升，黏性不断提高。截至2023年12月31日，持有集团内4个及以上合同的客户占比为25.3%，留存率达97.7%；集团中产及以上客户占比超77.4%，高净值客户的客均合同数达21.16个。我们相信，以平安医疗健康服务的深度、广度优势，结合居家养老与高端养老服务，平安的“管理式医疗模式”有望在海量客户和广阔市场下释放更大价值。

专业服务网络打通“无地线”。线下，目前平安拥有超130万人的产险、寿险等销售服务队伍，构建超7,000个寿、产、银等线下网点，覆盖全国所有省市；线上，囊括平安金管家、平安口袋银行、平安好生活、平安健康等在内的多个亿级用户APP随时为客户提供优质产品和便捷服务。通过家庭医生和养老管家，我们还为客户量身定制的健康档案，提供全天候的医疗健康和会员制的养老服务，串联“到钱、到店、到家”服务网络，涵盖咨询、诊断、诊疗、服务全流程，通过与AI相结合实现7×24小时秒级管理。截至2023年12月31日，平安内外部医生团队约5万人，合作医院数超3.6万家，已实现国内百强医院和三甲医院100%合作覆盖。

数字金融提升服务能效。平安自主研发基础科技，核心能力持续深化，在金融科技和医疗健康领域的专利申请数排名均为全球第一位。截至2023年12月31日，平安拥有超2万名科技开发人员，超3,000名科学家的一流科技人才队伍；集团专利申请数累计达5,153项，位居国际金融机构前列。2023年，平安AI坐席服务量约22.2亿次，持续深化医疗科技研发。截至2023年12月31日，平安医疗健康专利申请数位居全球第一位。截至2023年12月31日，平安拥有世界上最大的医疗数据库之一，精准诊断覆盖疾病近5,000种，并积极搭建领先的远程诊疗平台。借助科技端的提前布局，有效支撑医疗养老生态圈的可持续发展。

建设“国家信赖、国民喜欢、与时俱进”的民族品牌。品牌价值的内生动力，在于回应人民群众对美好生活的向往。长期践行国际化标准、本土化优势，围绕“买房买车买保险，投资储蓄信用卡，健康医疗加养老”九大场景，中国平安致力于让日常医疗健康养老等生活服务与金融服务无缝衔接，为客户提供一揽子便捷的、高品质的服务。感谢社会信赖与国人信任，我们连续七年蝉联全球保险品牌价值100强榜单第1位。2023年公司名列《财富》世界500强第33位，全球保险企业第1位。

展望2024，前行路上，有风有雨是常态，迎难而上是平安！我们坚信，中国发展面临的有利条件强于不利因素，经济回升向好、长期向好的基本趋势没有改变，国内保险金融、医疗健康及养老市场的新蓝图正徐徐展开。国际上“管理式医疗模式”经过十多年的发展，如今的成功恰恰验证了“保险+医疗”模式的可行性与潜力。锚定平安未来十年的新业务增长点，我们要深耕空间广阔的中国市场，洞察人民对美好生活的需求和向往，立足于2.32亿规模的客户群体，外部整合国内外优质医养资源，构建高效服务平台，内部依托先进医疗科技和AI能力赋能业务，全力以赴建设具有中国特色的，比西方经验更全面、更有深度的医疗养老服务模式，为国人提供最专业、最具性价比的医养服务，真正让每个家庭都拥有平安！

家是最小国，国是千万家。2024年是新中国成立75周年。“国之大者”是人民的幸福生活，平安是人民幸福安康的基本要求。平安上下要深入贯彻落实中央金融工作会议精神，始终保持艰苦奋斗的状态，拼搏实干的常态，一方面抓住国民对保险金融、健康管理、品质养老等消费需求的新机遇，深入推进“综合金融+医疗养老”服务体系向更深层次高质量发展；另一方面，在政策和科技的持续推动下，紧跟日益旺盛的数字化转型需求，不断加快在金融、医疗、养老等领域的模式创新，持续赋能业务实现质的有效提升和量的合理增长。

金融强国，任重道远，久久为功。2024年中国平安坚定以人民为中心，以客户需求为导向，坚持贯彻“聚焦主业、增收节支、优化结构、提质增效”的十六字经营方针，不断加强风险管理，持续提升经营水平，强化金融服务能力和覆盖广度，全面解答“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，为广大客户、员工、股东和社会创造长期、稳健、可持续的价值，为助力“加快建设金融强国”贡献平安力量。

4.2主要业务经营分析

4.2.1 业绩综述

本公司通过多渠道分销网络，借助旗下平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险、平安银行、平安信托、平安证券、平安资产管理及平安金融资租赁等子公司经营金融业务，借助汽车之家、陆金所控股、金融壹账通、平安健康等成员公司经营科技业务，向客户提供多种金融产品和服务。

2023年，中国经济复苏仍面临挑战，国家出台多项推动经济回升的宏观政策，包括增发国债、降准降息、减税降费等举措，并加大重点领域融资支持力度，稳定有序化解经济金融领域风险，以坚定的战略定力营造良好稳定的经济环境注入强劲动力，同时为国民经济循环体系的持续复苏打下坚实基础。面对机遇与挑战，公司坚守金融主业，服务实体经济，强化保险保障功能，持续贯彻“聚焦主业、增收节支、优化结构、提质增效”的十六字经营方针，深化发展“综合金融+医疗养老”双轮并行、科技驱动战略，不断巩固综合金融优势，坚持以客户需求为导向，着力推动高质量发展。

2023年，集团归属于母公司股东的营运利润1,179.89亿元，同比下降19.7%；归属于母公司股东的净利润856.65亿元，同比下降22.8%；基本每股营运收益6.66元，同比下降20.9%。其中，寿险及健康险、财产保险以及银行三大核心业务保持稳健，三项业务合计归属于母公司股东的营运利润1,409.13亿元，同比小幅下降2.8%。

4.2.2寿险及健康险业务

本公司通过平安寿险、平安养老险和平安健康险经营寿险及健康险业务。

2023年，平安寿险持续深化“4渠道+3产品”战略，全面加强渠道建设，提升业务质量；推出“保险+服务”产品，不断深化健康养老领域布局，为客户提供更专业、更暖心的服务，赋能公司高质量发展。2023年，可比口径下寿险及健康险业务新业务价值增长36.2%，主要得益于代理人人均新业务价值增长89.5%，代理人渠道新业务价值增长40.3%；以及改革后银保渠道势头强劲，新业务价值增长77.7%。基于最新的投资回报率和风险贴现率等假设，寿险及健康险业务新业务价值达成310.80亿元。

寿险及健康险业务关键指标

（人民币百万元）	2023年/2023年12月31日	2022年/2022年12月31日	变动(%)
新业务价值——可比口径(1)	39,262	28,820	36.2
新业务价值率（%）——可比口径(1)	23.7	24.1	下降0.5个百分点
新业务价值(2)	31,080	不适用	不适用
新业务价值率(2)（%）	18.7	不适用	不适用
用类计算新业务价值的首年保费	165,784	119,336	38.9
内含价值——可比口径(1)	930,160	874,786	6.3
内含价值(2)	830,974	不适用	不适用
内含价值营运回报率(3)（%）	11.2	11.0	上升0.2个百分点
新业务合同服务边际	38,951	35,122	10.9
新业务利润率（%）	10.1	11.1	下降1.0个百分点
新业务保费规值	384,254	315,274	21.9
营运利润(4)	106,083	109,810	(3.4)
营运ROEV(4)（%）	32.1	37.3	下降5.2个百分点
净利润	73,391	75,505	(2.8)

注：(1) 2023年新业务价值和内含价值基于2022年末假设和模型计算。

(2) 基于对宏观环境和长期利率趋势的综合考量，公司于2023年审慎下调寿险及健康险业务内含价值长期投资回报率假设至4.5%，风险贴现率至9.5%。

(3) 期初内含价值的预计回报基于长期投资回报率假设5%、风险贴现率11%计算。若使用最新的投资回报率和风险贴现率等假设，2023年寿险及健康险业务内含价值营运回报率为10.6%。

(4) 公司于2023年下调长期投资回报率假设至4.5%，并按调整后的投资回报假设对比较期间数据进行了追溯调整。

(5) 因四舍五入，直接计算未必相等。

寿险代理人渠道经营情况

（人民币百万元）	2023年	2022年	变动(%)
代理人产能及收入			
代理人渠道新业务价值(1)	32,169	22,932	40.3
月均代理人数量（万人）	35.6	48.1	(26.0)
代理人人均新业务价值(1)（元/人均每年）	90,285	47,639	89.5
代理人活动率(2)（%）	53.3	50.8	上升2.5个百分点
代理人收入(元/人均每月)	9,813	7,051	39.2
其中：寿险收入(元/人均每月)	7,402	5,390	37.3
保单继续率			
13个月保单继续率（%）	92.8	90.3	上升2.5个百分点
25个月保单继续率（%）	85.8	79.0	上升6.8个百分点
平安寿险	2023年12月31日	2022年12月31日	变动(%)
个人寿险销售代理人数量（万人）	34.7	44.5	(22.0)

注：(1) 2023年新业务价值基于2022年末假设和模型计算。

(2) 代理人活动率=当年各月出单代理人数量之和／当年各月在职代理人数量之和。

(3) 因四舍五入，直接计算未必相等。

4.2.3财产保险业务

本公司主要通过平安产险经营财产保险业务，平安产险经营业务范围涵盖车险、企财险、工程险、货运险、责任险、保证险、信用险、家财险、意外及健康险等一切法定财产保险业务及国际再保险业务。平安产险已连续13年荣获工信部中国车险及财产险“第一品牌”。

平安产险业务保持稳定增长，品质保持良好。2023年，平安产险实现保险服务收入3,134.58亿元，同比增长6.5%；整体综合成本率、车险业务综合成本率分别为100.7%、97.7%，车险业务优于市场平均水平。其中剔除保证保险影响，整体综合成本率为98.4%；若剔除自然灾害影响，车险综合成本率为96.6%。

财产保险业务关键指标

（人民币百万元）	2023年	2022年	变动(%)
营运利润	8,958	10,112	(11.4)
营运ROE（%）	7.4	8.8	下降1.4个百分点
综合成本率(1)（%）	100.7	99.6	上升1.1个百分点
其中：综合费用率(2)（%）	29.2	28.3	上升0.9个百分点
综合赔付率(3)（%）	71.5	71.3	上升0.2个百分点
保险服务收入	313,458	294,222	6.5
其中：车险	209,538	197,462	6.1
非机动车辆保险	82,041	72,650	12.9
意外与健康保险	21,879	24,110	(9.3)

注：(1) 基于新保险合同准则的综合成本率=（保险服务费用+（分出保费的分摊－摊回保险服务费用））÷（承保财务损益－分出再保险财务损益+提取保费准备金）／保险服务收入。

(2) 综合费用率=（获取费用摊销