中国平安保险（集团）股份有限公司

【2024】年度报告摘要

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本公司第十三届董事会第七次会议于2025年3月19日审议通过了本公司《2024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	4008866338	
传真	0755-82431029	
电子信箱	IR@pingan.com.cn；PR@pingan.com.cn	

1.6 公司在2024年中期已分配股息每股现金人民币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2024年末期股息每股现金人民币1.62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人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股权登记日时有权参与总股数为准计算，若根据截至2024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，2024年末期股息派发总额为人民币29,334,380,031.90元（含税）。公司其余未分配利润结转至2025年度。上述利润分配建议待该公司2024年年度股东会审议通过后实施。

二、报告期主要业务

平安致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务集团，为客户、员工、股东、社会创造价值。平安持续深化“综合金融+医疗养老”战略，通过“服务差异化”构建核心竞争力，为客户提供全方位的金融顾问、家庭医生、养老管家专业服务。

综合金融，坚持以客户需求为核心导向，通过科技赋能，构建“一个客户、多个账户、多种产品、一站式服务”的金融超市服务体系，为客户提供“省心、省时、又省钱”的服务体验，打造具有强大口碑效应的标杆平台。

医疗养老，代表支付方，整合供应方，提供性价比最佳的医疗养老服务，打造专业的家庭医生与养老管家，让客户“省心、省时、又省钱”。

科技赋能，以客户需求为导向，以赋能主业为核心，通过在全集团推广人工智能大模型、大数据等技术，构建行业领先的五大实验室、九大数据库，持续落地数字化经营、数字化运营、数字化管理、数字化营销等全面数字化工程，推动全集团经营管理模式从“经验决策”向“数据决策”转型，实现金融、医疗、养老等领域的业务场景应用落地，为打造金融顾问、家庭医生和养老管家专业能力提供坚实的技术底座，支撑“综合金融+医疗养老”战略发展，实现服务提升、效率优化、成本降低、风险防范，为业务高质量发展注入强劲动力。

三、主要财务数据和财务指标

3.1 集团合并主要财务数据

（人民币百万元）	2024年12月31日	2023年12月31日	较年初变动(%)
总资产	12,957,827	11,583,417	11.9
总负债	11,653,115	10,354,453	12.5
股东权益	1,304,712	1,228,964	6.2
归属于母公司股东权益	928,600	899,011	3.3
（人民币百万元）	2024年	2023年	同比变动(%)
营业收入	1,028,925	913,789	12.6
归属于母公司股东的净利润	126,607	85,665	47.8
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	117,392	86,240	36.1
经营活动产生的现金流量净额	382,474	360,403	6.1
归属于母公司股东的每股净资产（人民币元）	50.99	49.37	3.3
基本每股收益（人民币元）	7.16	4.84	47.9
稀释每股收益（人民币元）	6.99	4.74	47.5
扣除非经常性损益后的基本每股收益（人民币元）	6.63	4.87	36.1
加权平均净资产收益率(%)	9.7	9.7	上升4.1个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(%)	12.8	9.7	上升3.1个百分点
每股经营活动产生的现金流量净额（人民币元）	21.62	20.34	6.3

分季度主要财务数据

（人民币百万元）	2024年第一季度	2024年第二季度	2024年第三季度	2024年第四季度
营业收入	245,569	249,377	280,417	253,542
归属于母公司股东的净利润	36,709	37,910	44,563	7,425
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	36,692	37,536	37,740	5,424
经营活动产生的现金流量净额	74,958	229,925	112,734	(35,143)

非经常性损益项目

（人民币百万元）	2024年	2023年	2022年
计入营业外收入的政府补助	22	96	28
捐赠支出	(362)	(318)	(224)
除上述各项之外的其他营业外非经常性损益定义的损益项目	9,846	(513)	(308)
所得税影响数	(55)	12	44
少数股东应承担的部分	(236)	149	71
合计	9,215	(575)	(389)

注：本公司对非经常性损益项目的确认依照中国证监会公告［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。

3.2 主要业务数据

（人民币百万元）	2024年／2024年12月31日	2023年／2023年12月31日	2022年／2022年12月31日
综合金融			
个人客户数（万人）	24,247	23,157	22,664
持有集团内4个及以上合同的客户数（万人）	6,218	5,856	5,912
客均合同数(个)	2.92	2.95	2.97
客均营运利润(1)（人民币元）	446.90	468.28	579.54
医疗养老			
享有医疗养老生态圈服务权益的个人客户数（万人）	15,209	14,713	14,482
集团业绩			
归属于母公司股东的营运利润(1)	121,862	111,728	146,895
归属于母公司股东的净利润	126,607	85,665	111,008
归属于母公司股东权益	928,600	899,011	869,191
集团综合偿付能力充足率(%)	204.1	208.0	217.6
营运ROE1(%)	12.7	12.5	17.9
每股股息(人民币元)	2.55	2.43	2.42
基本每股营运收益(1)(人民币元)	6.89	6.31	8.42
寿险及健康险业务			
营运ROE1(%)	25.7	30.2	37.3
营运利润(1)	96,022	99,775	109,810
新业务价值(2)	28,534	31,080	28,820
合同服务边际余额	731,312	768,440	818,683
平安寿险综合偿付能力充足率(%)	189.2	194.7	219.7
财产保险业务			
净利润	15,021	8,958	10,112
综合成本率(%)	98.3	100.7	99.6
车险综合成本率(%)	98.1	97.7	96.6
综合偿付能力充足率(%)	206.3	207.8	220.0
银行业务			
净利润	44,508	46,455	45,516
净息差(%)	1.87	2.38	2.75
成本收入比(%)	27.66	27.90	27.45
不良贷款率(%)	1.06	1.06	1.05
拨备覆盖率(%)	250.71	277.63	290.28
核心一级资本充足率(%)	9.12	9.22	8.64
资产管理业务			
净利润	(11,114)	(19,522)	3,803
金融赋能业务			
营运利润	349	2,980	6,697

注:(1) 公司于2024年下调长期投资回报率假设至4.0%，并按调整后的投资回报假设对2023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2024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4.0%、风险贴现率至8.5%／7.5%。若基于2023年未假设和模型计算，2024年新业务价值达成400.24亿元，可比口径下降长28.8%。

3.3 前十名股东持股情况表

截至报告期末股东总数（户）	784,515（其中境内股东780,353）
年度报告披露日前上一月末股东总数（户）	792,196（其中境内股东788,035）

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	36.76	6,694,215,263	–	未知
深圳市投资控股有限公司	国有法人	5.29	962,719,102	–	–
香港中央结算有限公司(3)	其他	3.84	698,983,519	–	–
中国证券金融股份有限公司	其他	3.01	547,459,258	–	–
中国平安保险（集团）股份有限公司长期服务计划(4)	其他	2.70	491,338,749	–	–
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(5)	境外法人	2.52	459,466,189	–	质押385,136,584
深业集团有限公司	国有法人	1.42	257,728,008	–	–
中国工商银行－上证50交易型开放式指数证券投资基金	证券投资基金	1.11	202,210,531	–	–
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	–	–
上述股东关联关系或一致行动关系的说明：	本公司未知上述股东之间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责任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) 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。

(4) 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15万人，资金来源为员工应付薪酬额度。本公司长期服务计划持有本公司A股219,920,740股和H股27,418,000股，其中，持有的本公司H股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本公司长期服务计划持有的本公司H股股份。

(5) 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均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本公司长期服务计划持有的本公司H股股份。

(6) 报告期末，上述A股股东不存在参与融资融券业务、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。

3.5 H股可转换债券情况

于2024年7月22日，本公司完成发行本金总额35亿美元0.875%利率于2029年到期的可转换为本公司H股股份的债券（以下简称“可转换债券”），初始转换价为每股21股43.71港元，并于2024年7月23日开始在联交所上市和买卖。根据可转换债券的条款及条件，考虑到本公司宣派的截至2024年6月30日止半年度的中期股息，可转换债券的转换价自2024年9月12日起已调整为每股21股42.61港元（以下简称“经调整转换价”）。

报告期间内，概无任何可转换债券之转换权获行使，及概无可转换债券持有人或本公司行使任何赎回权。于2024年12月31日，本公司已发行股份总数为18,210,234,607股。根据该日适用的经调整转换价及假设可转换债券于2024年12月31日获悉数转换，可转换债券可转换成641,343,581股H股（以下简称“换股股份”），占本公司当日全部已发行股份约3.52%，占经发行有关换股股份扩大后全部已发行股份约3.40%（假设全部已发行股份并无其他变动）。

四、重要事项

4.1 董事长致辞

未来已来，唯变不变。商道恒常，守正创新。当今世界百年未有之大变局加速演进，以人工智能为代表的新一轮数字革命浪潮汹涌而来。千行百业、千店万企，正趁势而上，抢抓转型机遇、突破发展瓶颈。如何在中国式现代化道路上有所作为、有大作为，有新作为？如何在AI驱动的产业变革中，进一步全面巩固、加速提升数字化能力和水平，加力发展新动能？非为如何应对变革，而是成为变革本身；非求在浪潮中生存，而要顺势而为、把握浪潮新方向，是我们作为中国新时代企业要回应世界的时代命题。

因时而变，应势而新。2024年是中华人民共和国成立75周年，党的二十届三中全会胜利召开，吹响进一步全面深化改革的号角。中国经济长期发展趋势持续向好，国内经济运行总体平稳，但外部环境不确定性增加，中短期仍面临内需不足、市场波动、信心提振等一系列问题。面对多重机遇与挑战，在党的国家的坚强领导下，平安坚守金融为民初心，主动调整、勇炼内功，坚定不移落实综合金融深化改革、医疗养老深度布局、风险管控及投资体系优化升级，推动全面数字化能力和组织三省服务工程，取得了的阶段性新成果。公司整体经营基本面稳固，核心主业回升向好，业出了一份稳中有进、创新提质、凸显韧性的高质量发展答卷。

2024年，公司实现归属于母公司股东的营运利润1,218.62亿元，同比增长9.1%；归属于母公司股东的净利润1,266.07亿元，同比增长47.8%；营业收入10,289.25亿元，同比增长12.6%。注重股东回报，现金分红水平连续13年保持上涨。拟派发2024年末期股息每股现金人民币1.62元，全年股息为每股现金人民币2.55元，同比增长5%。基于归母营运利润计算的现金分红比例为37.9%，分红总额连续13年增长。得益于坚定不移的寿险改革及市场需求回升向好，2024年寿险及健康险新业务价值同比提升28.8%，代理人人均新业务价值大增43.3%。保险资金投资业绩优良，2024年，面对复杂多变的市场环境，平安保险资金投资组合实现综合投资收益率5.8%，同比上升2.2个百分点，投资收益水平位于市场前列。

创新“三省”服务，解决“三费”痛点。当前中国经济进入中高速发展阶段，诸多行业拥有新的增长空间，我们所处的金融保险、医疗、养老服务三大行业增长潜力巨大，客户需求正旋盛，同时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。金融产品种类繁多，涉及多个随着理财顾问、多张信用卡、多套房产、多份保单等，管理难度大。医疗、养老服务不仅与金融天然契合，在人们生活中无可或代，耗费大量精力和资源，还关乎爱与责任、密切计之长远。现代人寻求金融、医疗、养老服务，难免“费心、费时、又费钱”。费心：金融、医疗、养老服务充斥着复杂烦琐的政策、条款、术语和繁琐的程序，往往耗费客户大量的心力、精力。费时：工作生活本已非常繁忙，传统的金融、医疗、养老服务却都需要大量时间处理。费钱：金融、医疗、养老服务，是现代人的生活开销中，占比最大的三类支出。

从初心出发，专业让生活更简单。认人民为中心，满足人们对美好生活的向往，是我们的安身立命之本，是平安存在发展的价值追求。未来在激烈竞争中脱颖而出的，必将是能够有效解决行业痛点，满足客户需求、实现人民愿望的企业。市场发展、科技进步、AI技术蓬勃应用，让我们得以顺应客户需求，建立起“一个客户、多个账户、多种产品、一站式服务”的综合金融模式，构建“专业的金融顾问、专业的家庭医生、专业的养老管家”的“三专”队伍，为客户做到省心、“化繁为简，减轻负担”；省时，“科技赋能，提高效率”；省钱，“降低成本，优化配置”。

综合金融模式全面深化，构筑核心服务优势。以客户为中心的经营理念升级，带来“三效”（个人客户数、客均合同数、客均利润）过去十年的增长。一站式满足客户全方位、全生命周期的需求，不断提升客户经营效率。截至2024年12月31日，平安个人客户数2.42亿，其中持有集团内4个及以上合同的客户占比为25.6%，留存率达98.0%；丰富的综合金融产品体系、多元的触客渠道，持续支撑客户增长，2024年新增客户3,207万，同比增长38%。强大“线上+线下”渠道网络，高效触达和服务客户，目前平安拥有超7,000个城市、户均、寿险等销售服务队伍超130万人；丰富的线上用户流量，包含平安金管家（约2.9亿注册用户）、平安口袋银行（超1.7亿注册用户）、平安好车主（近2.96亿注册用户）等。

分业务板块来看，寿险及健康险业务经营稳健发展，渠道改革成效显著，代理人渠道量质并增，实现高质量发展。2024年，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增长43.3%。截至2024年12月31日，平安寿险代理人数量达36.37万。业务品质稳步改善。2024年，平安寿险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。2024年寿险及健康险业务投资业绩优良，综合投资收益率达6.0%，同比上升2.4个百分点。

财产保险业务收入稳健增长，品质保持良好。2024年，平安产险保费收入3,281.46亿元，同比增长4.7%；净利润同比增长47.8%。本年度，公司持续下调长期投资回报率假设至4.0%，风险贴现率至8.5%／7.5%，并按调整后的经济假设对2023年新业务价值进行了追溯调整。

医疗养老战略持续落地，打造价值增长新引擎。持续打造医验协同模式，通过保险、医疗、投资、科技等多个业务条线协同运作，从赋能个人金融客户、企业客户，打造赋服互联网医疗平台和自营医疗机构三个方面构筑服务体系，提供性价比最佳的医疗养老服务。2024年，集团医疗养老相关付费企业客户近6万家，平安健康过去12个月战略业务付费用户数超3,100万；平安实现健康险保费收入超1,400亿元；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约70%。

在“金融+养老服务”方面，聚焦“保险+居家养老”、“保险+高端养老”产品，打造便捷、优质、比肩国际标准的养老服务。居家养老服务全面形成“医、护、住、乐”联体模式，截至2024年末累计签约服务供应商超150家，覆盖全国75个城市，上线数百项十维居家养老服务，超16万名客户获得居家养老服务资格。高品质康养社区项目在8个城市启动，上海及深圳项目拟于2025年下半年正式开业。

在“金融+医疗健康”方面，聚焦“保险+健康”产品，提供“有温度的服务”。2024年，超2,100万平安寿险的客户使用健康管理服务，健康管理服务使用率同比提升2.1个百分点，其中新契约客户使用健康管理服务占比近7%。在大中型企业客户服务上，平安深度研发“商业保险+健康保障委托+医疗健康服务”产品，提供保障全面、服务优质、性价比高的企业员工健康管理服务体系。整合国内外优质资源，打造医疗合作网络及自营旗舰。平安提供“到线、到店、到家、到会”的“四到”服务，覆盖医疗服务、健康服务、商品药品等。截至2024年末，平安内外部医生团队约5万人，实现国内百强医院和三甲医院100%合作覆盖。旗下北大医疗集团经营大幅改善，及展持续向好，2024年营业收入约56.1亿元。

自研重真AI大模型，加速赋能生态应用。过去十年围绕“综合金融+医疗养老”战略，平安在人工智能、大数据领域进行深度探索和广泛实践，通过自研金融、医养垂直领域大模型，深化行业应用、重构产业生态。需求导向开发，我们搭建了三层大模型体系，支持语音大模型、语言大模型、视觉大模型等，场景准确率行业领先；打破数据壁垒，打造三大金融数据库、五大医疗数据库，包含30万亿字节数据，成为全球最大金融、医疗数据库之一；深挖业务场景，广泛应用，服务于全集团85个大模型场景，加速推进生态圈建设。

在数字金融领域，建设一体化智能语音坐席体系，2024年，平安AI坐席服务量约18.4亿次，覆盖平安80%的客服总量，快速响应、服务消费者。通过智能核保、智能理赔、智能续期，实现93%的寿险保单秒级核保，寿险保单闪赔占比达56%。针对车险定损智能理赔，研发并上线了全球首个图像识别车险闪赔系统，实现拍照上传秒级定损，定损速度提升4,000倍。持续提升风控水平，平安产险反欺诈智能化理赔拦截减损119.4亿元，同比增长10.4%。

在医疗健康领域，通过数字化赋能，打造国内领先的医疗养老解决方案。平安健康构建“平安医家人”医生工作台和“平安医博通”多模态大模型，打造12个系列的业务模型群，实现从赋能医疗全流程业务场景，助力“平安家医”服务效能提升约62%。自主研发AI辅助诊疗系统，搭建领先的远程诊疗平台，目前已覆盖超过2,000种疾病的诊断知识库，智能推荐准确率达90%，辅助诊断准确率在95%以上。

把握绿色发展趋势，积极践行社会责任。2024年全执行节，我和同事们前往广东江门，开展“服务月千万工程”调研，探访了潭江支流的“小鸟天堂”，这是一座独木成林、由树龄406岁的水榕树构成的小鸟，古树枝繁叶茂、鸟群生生不息。平安为这棵古榕提供了“古树名木”保险，守护这幅人与自然和谐共生的美好图景。截至2024年末，平安创新推出的“古树名木”保护救治险已为全国10,135棵“古树名木”提供了1.66亿元的风险保障，建立起长效生态保障机制。截至2024年12月31日，平安保险资金绿色投资规模1,247.12亿元，绿色贷款余额1,577.62亿元。2024年，绿色保险原保险保费收入586.08亿元，通过“三村工程”提供乡村产业帮扶资金520.14亿元。中国平安MSCI ESG评级升至AA级，连续三年位列“综合保险及经纪”亚太区第一。

回首2024，是修炼内功、固本筑基、稳中有进；展望未来，是整装前行、改革创新、跨越发展！2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划的关键谋划之年，外部环境不确定性仍将持续，不同行业也在经历着深刻的变革与转型，中短期困难和挑战仍较严峻。但长期来看，我国经济运行长期向好的支撑条件和基本趋势没变，平安的金融、医疗、养老发展蕴藏着新的巨大动能；

从市场趋势看，多元金融需求旺盛，医疗健康领域需求及潜力巨大，高质量养老服务需求及意愿强烈，平安“综合金融+医疗养老”战略前景广阔。我们将进一步聚焦主业，提升客户经营水平，有效获客、活客、正客、留客，实现“三数”的稳健转长；进一步增强协同效应，推进“省心、省时、又省钱”的三省服务工程。

从科技赋能看，当前以DeepSeek为代表的开源大模型，正在深度重塑全球科技革命的方向，重构企业价值创造的底层逻辑，对金融保险业亦影响深远。“改革创新”是中国平安2025年度经营方针的重要主题，全面数字化战略是2025开年的首要任务。中国平安将加速推进人工智能、大数据技术及开源大模型的深度融合发展，全面拥抱、快速部署、开启数字化战略新篇章。结合前期基础研发、业务应用的先发优势，在确保风险可控的基础上，平安正在积极布局、快速接入相关开源大模型，开发丰富的垂直应用及服务功能，广泛运用于“数字化经营、数字化运营、数字化管理、数字化营销、数字化服务”五大体系，进一步构建“到线、到店、到家、到企”的“四到”医养网络及“最专业的金融顾问、家庭医生、养老管家”三专服务工程等，进一步巩固我们在金融和医疗领域人工智能运用的领先优势，让全面数字化成为平安可持续发展的“压舱石”与“领头雁”！

从业务经营看，随着国内利率中枢持续下行，资产端面临新的机遇与挑战。一方面，我们要紧抓负债下行周期的机遇，加快核心金融业务发展；另一方面，要强化资产负债联动，坚定穿越周期的资产配置策略，充分发挥险资负债久期长、规模体量大的优势，持续加大对战略性新兴产业、先进制造业、新型基础设施及价值型品种的投资力度，体现“耐心资本”的责任与担当。

风雷激荡寻常事，且看新枝破旧树。时代在变，市场在变，科技在变，行业在变，客户需求在变，“惟改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜！”全体平安人将上下一心、坚定信念、勇担使命、砥砺奋进，全面贯彻党中央对做好2025年经济工作的决策部署，坚持稳中求进工作基调，坚决落实“聚焦主业、增收节支、改革创新、防范风险”十六字经营方针，深入推进“综合金融+医疗养老”双轮并行、科技驱动战略，推动全面数字化转型和三省服务工程，支持实体经济、稳守风险底线、书写“五篇大文章”，为走好中国特色金融高质量发展之路、加快金融强国建设贡献“平安”新力量。

4.2 综合金融

平安坚持以客户需求为核心导向，持续推进综合金融战略，夯实个人客户经营，通过深耕客户需求、升级账户体系、打造优势产品、构建“一个客户、多个账户、多种产品、一站式服务”的金融解决方案，为客户提供“省心、省时、又省钱”的服务体验，提升客户忠诚度，打造具有强大口碑效应的标杆平台。

平安综合金融一站式满足客户全方位、全生命周期的需求，持续提升客均合同数，从而提升客均利润。同时，通过综合金融带来的获客及运营成本优势，不断提升盈利能力。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2024年末，公司个人客户数2.42亿，客均持有合同2.92个；2024年，客均营运利润446.90元。得益于获客人口不断扩大、客户留存持续优化、个人客户数较年初增长4.7%，增速为去年同期的2.2倍；但是，由于新客占比上升、主动调整信贷资产结构等原因，客均合同数、客均利润明长良性承压。伴随宏观政策效力持续显现、市场环境进一步复苏，平安对未来充满信心，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。

4.3 医疗养老

平安没放弃10余年保险及医疗行业运营管理经验，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“到线、到店、到家、到企”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2024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，合作健康管理机构超10.4万家，合作药店数达235万家。

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2024年12月末，在平安2.42亿的个人客户中有近63%的客户同时享有医疗养老生态圈提供的服务权益，其客均合同数3.37个、客均AUM 5.99万元，分别为不享有医疗养老服务权益的个人客户的1.6倍、3.8倍。

4.4 业绩综述

4.4.1 集团合并业绩

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融资租赁等子公司经营金融业务，借助陆金所控股、金融壹账通、平安健康、汽车之家等成员公司打造金融赋能生态圈，向客户提供多种金融产品和服务。

2024年，中国经济长期发展趋势持续向好，但中短期仍面临内需不足等诸多挑战。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，邀请“聚焦主业、增收节支、改革创新、防范风险”的经营方针，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。

2024年，集团归属于母公司股东的营运利润1,218.62亿元，同比增长9.1%；归属于母公司股东的净利润1,266.07亿元，同比增长47.8%；基本每股营运收益6.89元，同比增长9.2%。

4.4.2 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。

2024年，寿险及健康险业务持续增长，寿险及健康险业务新业务价值达成28.34亿元，可比口径下同比增长28.8%。

平安寿险多渠道高质量发展。2024年，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增长43.3%；银保渠道新业务价值同比增长62.7%。银保渠道、社区金融服务及其他等渠道，贡献了平安寿险新业务价值的18.7%。截至2024年12月31日，平安寿险个人寿险销售代理人数量36.37万，人力规模连续三个季度企稳回升。

平安寿险深化“保险+服务”布局。2024年，平安寿险健康管理已服务超2,100万客户。截至2024年12月末，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。平安高品质康养社区项目已布局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。

平安寿险业务品质稳步改善。2024年，平安寿险保单继续率延续改善，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。

寿险及健康险业务关键指标

（人民币百万元）	2024年／2024年12月31日	2023年／2023年12月31日	变动(%)
新业务价值一可比口径(1)	40,024	31,080	28.8
新业务价值率（按标准保费，%）一可比口径(1)	31.8	26.2	上升5.6个百分点
新业务价值(2)	28,534	22,710	25.6
新业务价值率(2)（按标准保费，%）	22.7	19.2	上升3.5个百分点
用来计算新业务价值的首年保费	154,026	165,784	(7.1)
内含价值一可比口径(1)	960,608	830,974	15.6
内含价值(2)	835,093	不适用	不适用
内含价值营运回报率(3)(%)	11.0	10.6	上升0.4个百分点
新业务价值季边际	35,405	38,951	(9.1)
新业务利润率(%)	9.0	10.1	下降1.2个百分点
新业务保费现值	395,481	384,254	2.9
营运利润(4)	96,022	99,775	(3.8)
营运ROE4)(%)	25.7	30.2	下降4.5个百分点
净利润	92,097	73,391	25.5

注:(1) 当期及去年同期的新业务价值、当期期末及去年末内含价值均基于2023年末的长期投资回报率假设（4.5%）和风险贴现率假设（9.5%）计算。

(2) 基于对宏观环境和长期利率趋势的综合考量，本年度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4.0%、风险贴现率至8.5%／7.5%，并按调整后的经济假设对2023年新业务价值进行了追溯调整。

(3) 内含价值营运回报率基于4.5%的长期投资回报率和9.5%的风险贴现率计算。

(4) 当期及去年同期的营运利润基于2024年末的长期投资回报率假设（4.0%）计算。

(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）	2024年	2023年	变动(%)
代理人产能及收入			
代理人渠道新业务价值(1)	31,870	25,187	26.5
代理人人均新业务价值(1)（元／人均每年）	101,271	70,689	43.3
代理人活动率(2)(%)	52.8	53.3	下降0.5个百分点
代理人收入(元/人均每月)	10,395	9,813	5.9
其中:寿险收入(元/人均每月)	8,227	7,402	11.1
（%）	2024年	2023年	变动
保单继续率			
13个月保单继续率	96.4	92.8	上升3.6个百分点
25个月保单继续率	89.7	85.8	上升3.9个百分点
平安寿险	2024年12月31日	2023年12月31日	变动(%)
个人寿险销售代理人数量(3)（万人）	36.3	34.7	4.6

注:(1) 当期及去年同期的新业务价值基于2023年末的长期投资回报率假设（4.0%）和风险贴现率假设（9.5%）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) 个人寿险销售代理人数量指与平安寿险公司签订代理保险业务合同的人员数量，含代理人渠道、银保渠道、社区金融服务及其他渠道。

4.4.3 财产保险业务

2024年，平安产险业务保持稳定增长，实现保险服务收入3,281.46亿元，同比增长4.7%。平安产险整体综合成本率98.3%，同比优化2.3个百分点，主要由保证保险业务承保损失下降影响。

平安产险立足服务实体经济的要求，不断探索“保险+科技+服务”新模式，提升服务实体经济质效，扎实做好金融“五篇大文章”。

平安产险推进高水平科技自立自强，旗下的“平安好车主”APP致力于提供涵盖“车保险、车服务、车生活”的一站式服务，截至2024年12月末，“平安好车主”注册用户数近2.36亿，月活跃用户数峰值突破4,100万。

中国平安与中国灾害防御协会、中央财经大学、北京师范大学等机构联合助力提升公众灾害风险意识和防范能力。平安产险自主研发“鹰眼系统DRS3.0”，有效帮助个人及企业客户提升防灾减灾应急能力。

财产保险业务关键指标

（人民币百万元）	2024年	2023年	变动(%)
营运利润	15,021	8,958	67.7
营运ROE(%)	11.5	7.4	上升4.1个百分点
综合成本率(1)(%)	98.3	100.7	下降2.3个百分点
其中:综合费用率(2)(%)	27.3	29.2	下降1.9个百分点
综合赔付率(3)(%)	71.0	71.5	下降0.5个百分点
保险服务收入	328,146	313,458	4.7
其中:车险	220,026	209,538	5.0
非机动车辆保险	108,120	103,920	4.0

注:(1) 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+维持费用）／保险服务收入。

(3) 综合赔付率=（已决赔付+未决赔付+亏损合同损益+（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）+ 提取保险准备金）／保险服务收入。

(4) 因四舍五入，直接计算未必相等。

（%）	2024年	2022-2024年平均值
综合成本率	98.3	99.5
综合赔付率	71.0	71.3

4.4.4 保险资金投资组合

本公司的保险资金投资组合由寿险及健康险业务、财产保险业务的可投资资金组成。截至2024年末，公司保险资金投资组合规模超5,73万亿元，较年初增长21.4%。

本公司保险资金投资始终秉持长期投资、匹配负债的指导思想。2024年，本公司保险资金投资组合实现综合投资收益率5.8%，同比上升2.2个百分点，其中寿险及健康险业务综合投资收益率6.0%，同比上升2.4个百分点。近10年，实现平均净投资收益率5.0%，平均综合投资收益率5.1%，超内含价值长期投资回报假设。

投资收益率

（%）	2024年	2023年	变动
净投资收益率(1)	3.8	4.2	下降0.4个百分点
综合投资收益率(1)	5.8	3.6	上升2.2个百分点

（%）	2022年－2024年	2015年－2024年
平均净投资收益率	4.2	5.0
平均综合投资收益率	4.0	5.1

注:(1) 作为