中国平安保险(集团)股份有限公司 2020年年度报告摘要

（股票代码：601318）

二〇二一年二月三日

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详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报告所载数据不 存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确 性和完整性承担个别及连带责任。

1.3 本公司第十一届董事会第二十次会议于 2021 年 2 月 3 日审议通过了本公司《2020 年年度报告》正文及摘要。会议应出席董事 13 人，实到董事 13 人。

1.4 本公司年度财务报告已经普华永道中天会计师事务所（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
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
电话	4008866338	
传真	0755-82431029	
电子信箱	IR@pingan.com.cn ；PR@pingan.com.cn	
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	

1.6 本公司在 2020 年中期已分配股息每股人民币 0.80 元（含税），共计人民币 14,568,187,685.60 元（含税）。公司董事会建议，向本公司股东派发公司 2020 年末期股息每股现金人民币 1.40 元（含税）。根据上交所《上市公司回购股份实施细则》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。根据截至 2020 年 12 月 31 日本公司的总股本 18,280,241,410 股扣除本公司回购专用证券账户上的本公司 A 股股份 70,006,803 股计算，2020 年末期股息派发总额为人民币 25,494,328,449.80 元（含税）。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。公司其余未分配利润结转至 2021 年度。上述利润分配建议尚须公司 2020 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科技型个人金融生活服务集团。2020 年，平安聚焦“大金融资产”与“大医疗健康”，持续推动智能化、数据化经营转型，运用科技助力金融业务提升服务效率、获客能力和风控水平；并在降低运营成本的同时，大力鼓励金融科技、医疗科技创新，将创新科技深度应用于“金融服务、医疗健康、汽车服务、智慧城市”生态圈，实现“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”，平安持续优化“一个客户、多种产品、一站式服务”的综合金融经营模式，依托本土化优势，践行国际化标准的公司治理与经营管理，为 2.18 亿个人客户和 5.98 亿互联网用户提供金融生活产品及服务。在继续专注个人业务发展的同时，平安也持续将“1+N”理念推广到团体业务中，通过各团体业务单位的合作协同，以提升团体客户价值和团体业务贡献。

三、主要财务数据和股东情况

3.1 集团合并主要会计数据

（人民币百万元）	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	变动(%)	2018 年 12 月 31 日
总资产	9,527,870	8,222,929	15.9	7,142,960
总负债	8,539,965	7,370,559	15.9	6,459,317
股东权益	987,905	852,370	15.9	683,643
归属于母公司股东权益	762,560	673,161	13.3	556,508
（人民币百万元）	2020 年	2019 年	变动(%)	2018 年
营业收入	1,218,315	1,168,867	4.2	976,832
归属于母公司股东的净利润	143,099	149,407	(4.2)	107,404
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	143,540	139,255	3.1	107,597
经营活动产生的现金流量净额	312,075	249,445	25.1	206,260
基本每股收益（人民币元）	8.10	8.41	(3.7)	6.02
稀释每股收益（人民币元）	8.04	8.38	(4.1)	6.01
扣除非经常性损益后的基本每股收益	8.12	7.84	3.6	6.03
加权平均净资产收益率(%)	20.0	24.4	下降 4.4 个百分点	20.9
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(%)	20.1	22.7	下降 2.6 个百分点	20.9
每股经营活动产生的现金流量净额	17.66	14.04	25.8	11.57

非经常性损益项目

（人民币百万元）	2020 年	2019 年	2018 年
计入营业外收入的政府补助	59	34	65
捐赠支出	(366)	(302)	(240)
除上述各项之外的其他营业外收支净额	(233)	(21)	(12)
所得税影响数	46	37	(29)
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响[3]	–	10,453	–
少数股东应承担的部分	53	(49)	23
合计	(441)	10,152	(193)

注：(1)本公司对非经常性损益项目的确认依照中国证监会公告[2008]43 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》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投资收益均属于本公司的经常性损益。

(2)根据财政部、税务总局于 2019 年 5 月 29 日发布的 2019 年第 72 号《关于保险企业手续费及佣金支出税前扣除政策的公告》，保险企业的手续费及佣金支出在企业所得税税前扣除比例，提高至当年全部保费收入扣除退保金等后余额的 18%（含本数），并允许超过部分结转以后年度扣除，保险企业 2018 年度汇算清缴按照本公告规定执行。本公司将 2018 年度企业所得税汇算清缴适用新税收政策对 2019 年损益的一次性调整作为非经常性损益。

(3) 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）	2020 年／2020 年 12 月 31 日	2019 年／2019 年 12 月 31 日	2018 年／2018 年 12 月 31 日
客户经营			
互联网用户量（万人）	59,804	51,550	44,359
个人客户数（万人）	21,843	20,048	18,022
客均合同数（个）	2.76	2.64	2.54
客均营运利润（人民币元）	563.00	612.54	542.28
持有多家子公司合同的客户数占比(%)	38.0	36.8	34.3
新增客户中来自集团互联网用户占比(%)	36.0	40.7	34.4
集团合并			
归属于母公司股东的营运利润	139,470	132,955	112,573
营运 ROE(%)	19.5	21.7	21.9
基本每股营运收益（人民币元）	7.89	7.48	6.31
每股股息（人民币元）	2.20	2.05	1.72
归属于母公司股东的净利润	143,099	149,407	107,404
归属于母公司股东权益	762,560	673,161	556,508
集团综合偿付能力充足率(%)	236.4	229.8	216.4
寿险及健康险业务			
内含价值营运回报率(%)	14.5	25.0	30.8
内含价值	824,574	757,490	613,223
新业务价值	49,575	75,945	72,294
营运利润	93,666	88,950	71,345
赔付支出	85,400	86,086	84,713
剩余边际余额	960,183	918,416	786,633
平安寿险综合偿付能力充足率(%)	241.8	231.6	218.8
财产保险业务			
净利润	16,159	22,808	12,274
未到期责任准备金	166,381	149,091	124,703
未决赔款准备金	96,537	88,712	88,894
综合成本率(%)	99.1	96.4	96.0
综合偿付能力充足率(%)	241.4	259.2	223.8
银行业务			
净利润	28,928	28,195	24,818
净息差(%)	2.53	2.62	2.35
成本收入比(%)	29.11	29.61	30.32
不良贷款率(%)	1.18	1.65	1.75
逾期 60 天以上贷款拨备覆盖率(%)	219.78	190.34	141.24
核心一级资本充足率(%)	8.69	9.11	8.54
资产管理业务			
信托业务净利润	2,479	2,598	3,012
证券业务净利润	3,102	2,376	1,680
科技业务			
营运利润	8,221	4,661	7,748

注：若干数据已重分类或重列，以符合相关期间的呈列方式。

3.3 前十名股东持股情况表

报告期末股东总数	股东总数 700,502(其中境内股东 696,120)				
前十名股东持股情况					
股东名称	股东性质[6]	持股比例(%)	持股总数[2](股)	持有有限售条件股份数量(股)	质押或冻结股份数量(股)
香港中央结算(代理人)有限公司[8]	境外法人	35.51	6,491,359,838(5)	-	未知
深圳市投资控股有限公司	国家	5.27	962,719,102	-	质押 341,740,000
香港中央结算有限公司[9]	其他	4.37	798,480,284	-	-
中国证券金融股份有限公司	其他	2.99	547,459,336	-	-
商发控股有限公司[6]	境外法人	2.95	539,730,026	-	质押 366,812,665
中央汇金资产管理有限责任公司	国有法人	2.65	483,801,600	-	-
New Orient Ventures Limited[6]	境外法人	2.16	394,383,842	-	-
深业集团有限公司	国有法人	1.41	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	1.10	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	1.09	199,511,462	-	-
上述股东关联关系或一致行动关系的说明：	商发控股有限公司及 New Orient Ventures Limited 均属于卜蜂集团有限公司间接全资持股子公司，二者因具有同一控制人（卜蜂集团有限公司）而被视为构成一致行动关系。 除上述情况外，本公司未知上述其他股东之间是否存在关联关系或一致行动关系。				

注：(1) A 股股东性质为经香港证券登记结算有限公司上海分公司登记的账户性质。

(2) 因本公司股票为融资融券目标证券，股东持股数量按照其通过普通证券账户、信用证券账户持有的股票及权益数量合并计算。

(3) 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。

(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) 商发控股有限公司及 New Orient Ventures Limited 均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上述两家公司的持股数据。

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、经营情况讨论及分析

4.1 董事长致辞

改革有恒，科技先行。植根于强大科技能力的全面数字化变革，正在有力地重塑中国平安的智慧大脑，形成支持我们实现“先知、先觉、先行”的智慧经营平台，帮助公司实时掌握各项关键数据，确保决策的及时性和合理性，更让我们第一次有机会在农历新年前发布年报。

2020 年是极不平凡的一年，我们遭遇了史上罕见的新冠肺炎疫情。在党中央的坚强领导下，举国众志成城抗击疫情。中国平安上下同心、全力以赴，在金融、科技、公益三个领域，为全国防疫抗疫、复工复产贡献力量。2020 年也是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。依托“金融+科技”的能力与优势，中国平安加大力度推进“三村扶贫工程”项目，聚焦“三区三州”等深度贫困地区，达成年度扶贫工作目标。2020 年，中国平安坚守服务国计民生的立业初心，切实贯彻国家“提升金融服务实体经济质效”的精神。截至 2020 年 12 月末，中国平安通过保险资金投资、银行信贷多种方式累计投入金融资源超 5 万亿元，全方位支持实体经济发展，服务经济双循环战略。2020 年，中国平安持续推动生态战略转型，加速向业务前端部署数据化经营，赋能寿险、产险、银行等重点业务单元，提升综合竞争力；积极投身区块链、大数据、人工智能等基础技术研发，发力构建医疗健康生态圈，打造公司未来价值增长新引擎。

在这个充满艰巨挑战的年份，我们名列《财富》世界 500 强第 21 位，位居《福布斯》全球上市公司 2000 强第 7 位；我们的市值保持全球保险公司第一位，连续五年蝉联 BrandZTM 全球保险品牌第一位。业绩稳定增长，公司实现归属于母公司股东的营运利润 1,394.70 亿元，同比增长 4.9%；营运 ROE 达到 19.5%。注重股东回报，在经济增速短期受到较大冲击的不利环境下，我们提升了分红水平，向股东派发末期股息每股现金人民币 1.40 元；全年股息每股现金人民币 2.20 元，同比增长 7.3%。

数字化转型引领业务发展。平安寿险积极运用科技抵御疫情影响，建立行业领先的线上化经营模式，调整、优化产品策略，深挖客户资源、保持客户黏度，为迎接市场复苏积蓄动能。2020 年，寿险及健康险业务实现营运利润 936.66 亿元，同比增长 5.3%。平安产险深度推进数字化转型，对外优化客户体验，对内提升运营效率，2020 年实现原保险保费收入同比增长 5.5%，综合成本率为 99.1%，业务品质持续优于行业。平安银行全面推进数字化经营及线上化运营，整体经营保持稳定，风险抵补能力进一步增强。平安银行 2020 年实现营业收入 1,535.42 亿元，同比增长 11.3%；截至 2020 年 12 月末，拨备覆盖率达 201.40%，较年初上升 18.28 个百分点。

科技让金融服务更有温度。截至 2020 年 12 月末，公司科技专利申请数累计达 31,412 项，较年初增加 10,029 项；位居金融科技、数字医疗专利申请榜单全球第一位，位居人工智能、区块链专利申请榜单全球第三位。为客户提供高品质服务是平安的天职，公司持续迭代创新技术提升客户体验。寿险在行业内首创“智能预赔”服务，缓解客户就医的经济压力，全年累计预赔款超 2.6 亿元。产险推出“一键理赔”服务，已有超 234 万客户体验“平安好车主”APP“一键理赔”报案。平安银行推出零售业务 SAFE 智能反欺诈系统，自上线以来累计防堵欺诈攻击金额超 24 亿元。2020 年，金融壹账通与境外 20 个国家或地区建立合作关系；投身“金融新基建”；旗下虚拟银行在香港正式开业；并联合招商局港口集团共同推动智慧港口建设，促进粤港澳大湾区贸易便利化。

生态建设反哺客户经营。凭借领先的创新技术及金融、医疗健康领域的深度积累，公司发力大金融、大医疗健康及智慧城市生态圈建设。截至 2020 年 12 月末，平安智慧城市业务已在国内 151 个城市提供服务，落地推广；2020 年，平安好医生在线医疗业务收入同比强劲增长 82.4%。得益于“金融+生态”建设的持续推进，公司通过生态延展获取增量用户和未来用户。集团个人客户经营业绩持续提升。截至 2020 年 12 月末，个人客户数超 2.18 亿，较年初增长 9.0%；全年新增客户 3,702 万户，其中 36.0% 来自集团生态圈的互联网用户；客均合同数 2.76 个，较年初增长 4.5%。团体综合金融业务稳步增长。平安持续将“1+N”综合金融模式延伸到团体业务，以“商行+投行+投资”的综合模式服务全国性战略客户及区域性大客户，以线上化方式服务小微客户，推动客户分层经营。2020 年，团体业务综合金融融资规模同比增长 69.7%，对公渠道综合金融保费规模同比增长 84.8%。

CN-ESG 建立“中国标准”。2020 年，平安通过搭建 AI-ESG 智慧管理平台赋能责任投资；推动建立中国特色 ESG 评价标准，并与中国经济信息社共同发布“新华 CN-ESG 评价体系”。截至 2020 年 12 月末，平安责任投资规模超 1.03 万亿元。自“三村扶贫工程”项目实施 3 年来，平安从产业、健康、教育三个方向精耕细作，已在全国 21 个省或自治区落地该项目，累计提供产业扶贫资金超 298.34 亿元，惠及 73 万贫困人口；援建升级乡村卫生所 1,228 所，培训村医 11,843 名，体检义诊覆盖 11 万余人；援建升级乡村学校 1,054 所，培训乡村教师 14,110 名，受益学生约 30 万人。

科研寒意春来早。疫情防控有力，政策部署得当，2020 年我国成为疫后全球唯一实现经济正增长的主要经济体。展望未来，世界经济形势仍然复杂严峻，复苏不稳定、不平衡，疫情冲击导致的各类衍生风险不容忽视。我们坚信，随着新冠疫苗的推出、推广，全球经济终将扫去疫情的阴霾，迎来寒冬后的暖春。

2021 年，中国平安将牢牢坚持“持续增长、优化结构、部署未来”十二字经营方针，引领全集团业务稳健发展。业务策略上，构建长期可持续的竞争优势，打造高质量的健康增长平台。寿险改革深度贯彻“渠道+产品”双轮驱动策略，在 2020 年基本完成整体顶层设计的基础上，从渠道、产品、管理、文化四大方向全面推动改革项目落地。依托专业管理团队、高素质代理人队伍、综合金融产品体系和领先科技实力，改革成效将日益显现。经营管理上，深入推进数字化转型，赋能金融主业实现“经营管理智慧化、流程运营数据化、渠道建设精细化、客户服务个性化”。同时，抓住科技创新的战略机遇期，建立高门槛、有壁垒的国际领先的科技能力，持续升级客户体验、加速科技赋能外溢，服务国计民生、反哺金融主业。战略创新上，积极部署未来，金融是平安的现在时，医疗是平安的未来时。我们将从医疗管理机构、用户、服务方、支付方、科技五方面加速构建医疗生态闭环，助力“健康中国”建设。

不忘初心，牢记使命。2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是国家“十四五”规划的开局之年，更是我国全面建成小康社会之后现代化建设进程中具有特殊重要性的一年。金融是现代经济的血脉，是国家重要的核心竞争力。坚守服务国计民生的立业初心，中国平安始终将自身发展融入国家命运、民族复兴和人民对美好生活的向往。新的一年，我们将继续秉承“法规+1”宗旨，进一步提升合规经营水平，严控各项经营风险；坚定不移走数据化、智慧化经营之路，在做强金融主业的同时，赋能行业和智慧城市建设，推进医疗健康生态圈战略；巩固拓展脱贫攻坚成果，积极参与乡村振兴战略。新的一年，我们将一如既往、齐心协力，为更好地服务客户、回报股东、回馈社会，为实现中华民族伟大复兴持续贡献力量。

4.2 客户经营分析

平安坚持以客户为中心的经营理念，深耕个人客户、培育团体客户，持续推进综合金融战略，夯实平安经营客群。平安个人业务基于“一个客户、多种产品、一站式服务”的客户经营理念，以金融主账户为切入，以数据、权益、产品及统一营销服务平台为着力点，构筑一体化个人客户经营中后台，结合生态圈优势，持续推动“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”；并通过创新场景化爆款产品组合及营销方案，为客户提供更丰富的产品与更优质的服务。个人客户数的持续提升、客均合同数的稳定增加和稳健的产品盈利能力已经成为平安个人业务强劲增长的内部驱动力。平安团体业务聚焦战略客户和小微客户，分层经营，打造一个客户、N 个产品的“1+N”服务模式，满足客户综合金融需求；同时积极运用科技手段提升客户体验，降低服务成本，以综合金融模式服务实体经济，践行普惠金融。

2020 年，虽受疫情影响，集团个人业务营运利润仍同比增长 0.1% 至 1,229.77 亿元，扭转了 2020 年上半年的负增长趋势；在集团归属于母公司股东的营运利润中占比达 88.2%。集团个人客户数超 2.18 亿，较年初增长 9.0%；全年新增客户 3,702 万，其中 36.0% 来自集团互联网用户；在客户规模持续增长的情况下，客均合同数 2.76 个，较年初增长 4.5%；个人客户交叉渗透程度不断提升，同时持有多家子公司合同的客户在整体个人客户中占比 38.0%，较年初上升 1.2 个百分点；集团互联网用户量超 5.98 亿，较年初增长 16.0%；平安旗下 5 款 APP 的注册用户量过亿。

2020 年，在平安“一个客户、多种产品及服务”综合金融理念的推动下，团体业务稳步增长，对公渠道综合金融保费规模同比增长 84.8%，综合金融融资规模同比增长 69.7%。截至 2020 年 12 月末，团体业务为个人业务提供资产余额达 1.21 万亿元；为保险资金配置提供资产余额达 5,190.22 亿元，2020 年新增 1,479.06 亿元。

未来，平安将始终坚持以客户为中心，不断深化科技创新能力，赋能产品创新优化和服务质量提升，完善客户体验，实现客户价值与公司价值的共同成长。

4.3 科技引领业务变革

平安持续深化“金融+科技”、“金融+生态”战略。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，助力实现降本增效、风险管控目标，打造优质产品，提升获客，增加营业收入；对外输出领先的创新产品及服务，发挥科技驱动能力，促进行业生态的完善和科技水平的提升。

平安持续聚焦核心技术研究和自主知识产权掌控。截至 2020 年 12 月末，平安拥有超 11 万名科技从业人员，超 3,700 名科学家的一流科技人才队伍。同时，平安的 8 大研究院、57 个实验室与北京大学、清华大学、复旦大学等顶尖高校和研究机构开展深入合作，助力平安实现科技突破。截至 2020 年 12 月末，公司科技专利申请数较年初增加 10,029 项，累计达 31,412 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 7,513 项。同时，在最新发布的金融科技知识产权白皮书中，平安以超过 3,978 项累计专利申请位居全球第一位；在全球数字医疗专利申请榜单中，平安以 1,074 项累计专利申请位居全球第一位；在全球人工智能专利申请榜单中，平安以 9,255 项专利申请位居全球第三位；在 2020 年全球区块链发明专利排行榜（前 100 名）中，平安以 1,128 项专利申请位居全球第三位。

科技实力持续突破，平安在人工智能、数字医疗等领域频频斩获国际荣誉。近三年，平安累计获得 60 个国际比赛第一名，较年初新增 13 个。在人工智能领域，平安在由斯坦福大学发起的阅读理解挑战赛（SQuAD2.0）上第三次登顶；在通用语言理解任务（GLUE）榜单 11 个子任务上取得综合第一的成绩；在扫描文档 OCR 问答与检索竞赛（DocVQA）中斩获两项子任务第一；在国际电气与电子工程师协会（IEEE）旗下 ICDM（International Conference on Data Mining）国际数据挖掘会议主办的知识图谱大赛中综合排名首位。在数字医疗领域，平安 AskBob AI 医生在 2020 年长城心脏病学大会暨亚洲心脏学会大会的心血管疾病综合治疗机人大赛中，以 97.7 比 93.9 的比分战胜三甲专科医生；平安在国际肿瘤学顶级医学期刊《The Journal of the National Cancer Institute（JNCI）》发表关于鼻咽癌病情恶化风险预测模型的研究论文；与东部战区总医院等合作的研究论文登上《柳叶刀（The Lancet）》子刊《EBioMedicine》；在自然杂志《Nature》子刊《Scientific Reports》发表关于内窥镜影像质量的论文；联合解放军总医院与美国康奈尔大学发表的关于 ICU 脓毒症预测的研究论文被国际重症医学顶级期刊《Critical Care Medicine》录用。

4.4 主要业务经营分析

4.4.1 业绩综述

本公司通过多渠道分销网络，以统一的品牌，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，借助汽车之家、陆金所控股、金融壹账通、平安好医生、平安医保科技等子公司、联营及合营公司经营科技业务，向客户提供多种金融产品和服务。

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。

公司坚持以客户为中心，主动加强合规管理、提升风险防范水平，贯彻“渠道+产品”双轮驱动策略，巩固业务基础，实现长期可持续增长；并在疫情的冲击下，积极应对挑战，升级线上化经营模式。2020 年，寿险及健康险业务的新业务价值达 495.75 亿元，同比下降 34.7%；新业务价值率同比下降 14.0 个百分点，主要是受新冠肺炎疫情影响，公司传统代理人线下业务展业受阻；同时宏观经济及个人收入面临的不确定性增加，导致客户对长期保障产品的消费意愿暂时放缓；线下大型活动举办依然受限，线下面对面拜访仍未恢复到疫情前水平，公司高价值的长期保障型业务受到一定冲击。公司坚持聚焦保障，推动产品策略顺应疫情环境调整，加大易于销售但价值率相对较低的线上简单产品推广力度，扩大客户资源储备，保持客户黏度，为疫情过后客户转化做准备。虽然 2020 年寿险及健康险新业务出现短期激动，但核心利润依然稳健，寿险及健康险业务的税后营运利润同比增长 5.3%至 936.66 亿元；营运 ROE 达 35.0%。

寿险及健康险业务关键指标

（人民币百万元）	2020 年／2020 年 12 月 31 日	2019 年／2019 年 12 月 31 日	变动(%)
新业务价值	49,575	75,945	(34.7)
新业务价值率(%)	33.3	47.3	下降 14.0 个百分点
用来计算新业务价值的首年保费	148,915	160,478	(7.2)
内含价值	824,574	757,490	8.9
内含价值营运回报率(%)	14.5	25.0	下降 10.5 个百分点
营运利润	93,666	88,950	5.3
营运 ROE(%)	35.0	40.5	下降 5.5 个百分点
净利润	96,072	103,737	(7.4)
平安寿险综合偿付能力充足率(%)	241.8	231.6	上升 10.2 个百分点

寿险代理人渠道经营情况

（人民币百万元）	2020 年	2019 年	变动(%)
代理人产能及收入			
代理人渠道新业务价值	42,913	68,209	(37.1)
月均代理人数量（万）	105	120	(12.5)
代理人人均新业务价值（元／人均每年）	40,688	56,791	(28.4)
代理人活动率[1] (%)	49.3	60.9	下降 11.6 个百分点
代理人收入（元／人均每月）	5,793	6,309	(8.2)
保单继续率			
13 个月保单继续率(%)	85.5	87.8	(2.3)
25 个月保单继续率(%)	80.9	87.1	(6.2)
	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	变动(%)
个人寿险销售代理人数量（人）	1,023,836	1,166,914	(12.3)

注：(1) 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。

(2)因四舍五入，直接计算未必相等。

4.4.3 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。

2020 年，在新冠肺炎疫情冲击下，平安产险仍维持稳健发展态势，实现原保险保费收入 2,858.54 亿元，同比增长 5.5%。以原保险保费收入来衡量，平安产险是中国第二大财产保险公司。受新冠肺炎疫情影响，上半年保证保险业务赔付短期上升，随着下半年疫情逐渐控制而得以缓解。基于中国经济强大的韧性和发展动力，国家出台的相关支持性政策发挥效力，以及平安产险在风控政策、客户管控、保后管理等方面采取了一系列强化管理举措，全年保证保险综合成本率在上半年达到峰值后有所改善。同时，在车险综合改革背景下，市场竞争激烈，成本有所增加，平安产险整体综合成本率较上半年上升 1.0 个百分点至 99.1%；实现营运利润 161.59 亿元，同比下降 22.9%。

财产保险业务关键指标

（人民币百万元）	2020 年	2019 年	变动(%)
营运利润	16,159	20,952	(22.9)
营运 ROE(%)	16.4	24.6	下降 8.2 个百分点
税前利润	19,629	25,485	(23.0)
净利润	16,159	22,808	(29.2)
综合成本率(%)	99.1	96.4	上升 2.7 个百分点
其中：费用率[2](%)	38.6	39.1	下降 0.5 个百分点
赔付率[3](%)	60.5	57.3	上升 3.2 个百分点
原保险保费收入	285,854	270,930	5.5
其中：车险	196,151	194,315	0.9
非机动车辆保险	72,648	63,703	14.0
意外及健康保险	17,055	12,912	32.1

注：(1) 费用率=(保险业务手续费支出+业务及管理费支出-分保佣金收入)／已赚保费。

(2) 赔付率=赔款支出／已赚保费。

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。

2020 年，受新冠肺炎疫情影响，全球主要经济体增速大幅下行，二季度中后期缓慢重启；但下半年多国疫情再次暴发，全球经济复苏前景面临诸多风险。国内经济增速一季度明显下行，中央适时适度实施对冲性宏观政策，积极推进复工复产；二季度以来经济稳步恢复，中国成为全球唯一实现经济正增长的主要经济体。受疫情冲击影响，海外资本市场一度剧烈调整，但得益于各国政府加大宏观政策对冲力度，市场逐步反弹修复。同时，得益于中国率先有效控制疫情，加上政府及时采取“六稳”、“六保”政策稳住市场预期，国内资本市场波动总体小于海外，上证指数全年上涨 13.9%，行业弱则分化；港股受海外市场波动影响较大，恒生指数全年下跌 3.4%。受海外普遍零利率政策、国内逆周期货币政策调整以及经济基本面变化等综合因素的影响，国内市场利率先下后上，并超越年初水平，但平均水平仍较去年明显下降。公司保险资金投资组合投资收益率受股市波动、市场利率下行等因素影响，有所承压。尽管如此，公司通过科学的战略资产配置、精准的战术操作、优秀的外部受托管理人遴选，创新另类投资配合积极的投后管理等措施努力创造超额收益，确保公司保险资金投资组合安全稳健。

投资收益

（人民币百万元）	2020 年	2019 年	变动(%)
净投资收益[3]	163,462	144,050	13.5
已实现收益[3]	43,429	(601)	不适用
公允价值变动损益	(6,933)	47,666	不适用
投资资产减值损失	(322)	148	不适用
总投资收益	199,636	191,263	4.4
净投资收益率[3] (%)	5.1	5.2	下降 0.1 个百分点
总投资收益率[3] (%)	6.2	6.9	下降 0.7 个百分点

注：(1)包含存款利息收入、债权型金融资产利息收入、股权型金融资产分红收入、投资性物业租金收入以及应占联营企业和合营企业损益等。

(2)包含证券投资差价收入。

(3)作为分母的平均投资资产，参照 Modified Dietz 方法的原则计算。

投资组合

	2020 年 12 月 31 日		2019 年 12 月 31 日	
（人民币百万元）	账面值	占总额比例(%)	账面值	占总额比例(%)
现金、现金等价物	87,201	2.3	95,680	3.0
定期存款	226,922	6.1	210,925	6.6
债权型金融资产[5]	2,673,821	71.4	2,248,446	70.1
股权型金融资产[5]	503,828	13.5	450,569	14.0
长期股权投资	156,004	4.2	120,345	3.8
投资性物业	63,238	1.7	61,005	1.9
其他投资[5]	29,567	0.8	21,866	0.6
投资资产合计	3,740,581	100.0	3,208,836	100.0

注：(1) 其他投资主要含存出资本保证金、三个月以上的买入返售金融资产、衍生金融资产等。

(2) 因四舍五入，直接计算未必相等。

4.4.5 银行业务

2020 年是平安银行“新三年”战略举措的起步之年，平安银行始终以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，持续优化资产负债结构，不断夯实转型升级基础，有效推动银行各项业务迈向新的发展台阶。

2020 年以来，面对突如其来的新冠肺炎疫情和依然复杂严峻的国际形势，平安银行一手“抓抗疫”，一手“促生产”，积极推进各项战略举措高效落地，全面推进数字化经营和线上化运营，在较短时间内快速恢复了各项业务，有效保证对客户的不间断优质服务。同时，平安银行持续加强金融风险防控，积极履行各项社会责任，不遗余力支持国家“六稳”、“六保”政策落地，为有效满足广大客户的多元化金融服务需求，推进各类企业快速复工复产、支持实体经济持续转型升级做出了不懈的努力。

平安银行持续实施网点智能化建设，合理配置网点布局。截至 2020 年 12 月末，平安银行共有 100 家分行（含香港分行）、1,103 家营业机构。

平安银行整体经营保持稳定。2020 年，平安银行实现营业收入 1,535.42 亿元，同比增长 11.3%；减值损失前营业利润 1,073.27 亿元，同比增长 12.0%。受新冠肺炎疫情带来的不确定性影响，平安银行根据经济走势及国内外环境预判，主动加大了贷款和垫款、非信贷资产减值损失的计提力度，加大不良资产核销处置力度，提升拨备覆盖率，2020 年末实现净利润 289.28 亿元，同比增长 2.6%，盈利能力逐步改善。

银行业务关键指标

（人民币百万元）	2020 年	2019 年	变动(%)
净利润	28,928	28,195	2.6
成本收入比[1] (%)	29.11	29.61	下降 0.50 个百分点
平均总资产收益率(%)	0.69	0.77	下降 0.08 个百分点
加权平均净资产收益率(%)	9.58	11.30	下降 1.72 个百分点
净息差[2] (%)	2.53	2.62	下降 0.09 个百分点
（人民币百万元）	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	变动(%)
存贷款业务[3]			
发放贷款和垫款总额	2,666,297	2,323,205	14.8
其中：个人贷款	1,604,940	1,357,221	18.3
企业贷款	1,061,357	965,984	9.9
吸收存款	2,673,118	2,436,935	9.7
其中：个人存款	684,669	583,673	17.3
企业存款	1,988,449	1,853,262	7.3
资产质量			
不良贷款率(%)	1.18	1.65	下降 0.47 个百分点
拨备覆盖率(%)	201.40	183.12	上升 18.28 个百分点
逾期 60 天以上贷款偏离度[4]	0.92	0.96	下降 4 个百分点
逾期 90 天以上贷款偏离度[5]	0.75	0.82	下降 7 个百分点

注：(1) 成本收入比=业