



中国人寿保险股份有限公司
2021 年年度报告摘要
(股票代码：601628)

二〇二二年三月二十四日

第一节 重要提示

- 1.1 本年度报告摘要摘自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）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 本公司第七届董事会第十次会议于 2022 年 3 月 24 日审议通过《关于公司 2021 年年度报告（A 股/H 股）的议案》，公司全体董事出席董事会会议。
- 1.4 本公司 2021 年度按中国企业会计准则和国际财务报告准则编制的财务报告已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）和罗兵咸永道会计师事务所分别根据中国注册会计师审计准则和国际审计准则审计，并出具标准无保留意见的审计报告。
- 1.5 根据 2022 年 3 月 24 日董事会通过的 2021 年度利润分配方案，按照 2021 年度净利润的 10%提取任意盈余公积人民币 50.96 亿元，按已发行股份 28,264,705,000 股计算，拟向全体股东派发现金股利每股人民币 0.65 元（含税），共计约人民币 183.72 亿元。上述利润分配方案尚待股东于 2021 年年度股东大会批准后生效。
- 1.6 本报告摘要中，除特别注明外，货币币种为人民币。

第二节 公司基本情况

2.1 公司简介

股票种类	A 股	H 股	美国存托凭证
股票简称	中国人寿	中国人寿	—
股票代码	601628	2628	LFC
股票上市交易所	上海证券交易所	香港联合交易所有限公司	纽约证券交易所

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	利明光	李英慧

电话	86-10-63631329	86-10-63631191
电子信箱	ir@e-chinalife.com	liyh@e-chinalife.com
办公地址	北京市西城区金融大街 16 号	

2.2 报告期公司主要业务简介

本公司是中国领先的人寿保险公司，拥有由保险营销员、团险销售人员以及专业和兼业代理机构组成的广泛的分销网络，提供个人人寿保险、团体人寿保险、意外险和健康险等产品与服务。本公司是中国最大的机构投资者之一，并通过控股的中国人寿资产管理有限公司成为中国最大的保险资产管理者之一。本公司亦控股中国人寿养老保险股份有限公司。

2.3 公司主要财务数据和财务指标

2.3.1 近三年主要财务数据和财务指标¹

单位：人民币百万元

主要会计数据	2021 年	2020 年	本报告期比上年同期增减	2019 年
全年业绩				
营业收入	858,505	825,049	4.1%	745,189
其中：已赚保费	611,251	604,666	1.1%	560,278
营业支出	807,524	770,150	4.9%	685,207
其中：赔付支出	136,502	133,340	2.4%	127,919
营业利润	50,981	54,899	-7.1%	59,982
利润总额	50,495	54,476	-7.3%	59,788
归属于母公司股东的净利润	50,921	50,257	1.3%	58,281
归属于母公司普通股股东的净利润	50,921	50,056	1.7%	57,887
扣除非经常性损益后归属于母公司股东的净利润	51,186	50,502	1.4%	53,246
扣除非经常性损益后归属于母公司普通股股东的净利润	51,186	50,301	1.8%	52,852
经营活动产生的现金流量净额	286,448	304,019	-5.8%	286,028
于 12 月 31 日				

资产总计	4,891,085	4,252,466	15.0%	3,726,791
其中：投资资产 ²	4,716,829	4,096,463	15.1%	3,574,973
负债合计	4,404,427	3,795,529	16.0%	3,317,432
归属于母公司股东的股东权益	478,585	450,056	6.3%	403,779
总股本	28,265	28,265	-	28,265
每股计（元 / 股）				
每股收益（基本与稀释） ³	1.80	1.77	1.7%	2.05
扣除非经常性损益后的基本每股收益 ³	1.81	1.78	1.8%	1.87
归属于母公司股东的每股净资产 ³	16.93	15.92	6.3%	14.29
归属于母公司普通股股东的每股净资产 ³	16.93	15.92	6.3%	14.01
每股经营活动产生的现金流量净额 ³	10.13	10.76	-5.8%	10.12
主要财务比率				
加权平均净资产收益率（%）	10.97	11.83	下降 0.86 个百分点	16.47
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	11.02	11.89	下降 0.87 个百分点	15.04
资产负债比率 ⁴ （%）	90.05	89.25	增加 0.80 个百分点	89.02
总投资收益率 ⁵ （%）	4.98	5.30	下降 0.32 个百分点	5.23

注：

1. 因本年发生同一控制下企业合并，本报告 2020 年度及 2019 年度财务数据已经重述。
2. 投资资产=货币资金+以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产+衍生金融资产+买入返售金融资产+贷款+定期存款+可供出售金融资产+持有至到期投资+存出资本保证金+投资性房地产+长期股权投资
3. 在计算“每股收益（基本与稀释）”“扣除非经常性损益后的基本每股收益”“归属于母公司股东的每股净资产”“归属于母公司普通股股东的每股净资产”和“每股经营活动产生的现金流量净额”的变动比率时考虑了基础数据的尾数因素。
4. 资产负债比率=负债合计/资产总计
5. 总投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)

2.3.2 报告期分季度的主要财务数据

单位：人民币百万元

	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)

营业收入	373,483	179,166	175,137	130,719
归属于母公司股东的净利润	28,585	12,383	7,520	2,433
扣除非经常性损益后归属于母公司股东的净利润	28,635	12,438	7,580	2,533
经营活动产生的现金流量净额	161,228	37,092	48,053	40,075

因本年发生同一控制下企业合并，本报告 2021 年分季度财务数据已经重述。除重述影响外，季度数据与已披露定期报告数据不存在重大差异。

2.3.3 非经常性损益项目和金额

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

非经常性损益项目	2021 年	2020 年	2019 年
非流动资产处置损益	53	24	7
计入当期损益的政府补助	96	93	77
对外捐赠	(219)	(337)	(193)
除上述各项之外的其他营业外收支净额	(259)	(98)	(36)
所得税影响数	82	80	36
以前期间当期所得税调整 ^注	-	-	5,154
少数股东应承担的部分	(18)	(7)	(10)
合计	(265)	(245)	5,035

注：根据财税〔2019〕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》的规定，保险企业发生与其经营活动有关的手续费及佣金支出，不超过当年全部保费收入扣除退保金等后余额的 18%（含本数）的部分，在计算应纳税所得额时准予扣除；超过部分，允许结转以后年度扣除，本公告自 2019 年 1 月 1 日起执行，2018 年度汇算清缴按照本公告规定执行。根据上述规定本公司在 2018 年度汇算清缴时调减 2019 年度所得税人民币 51.54 亿元。

说明：本公司作为保险公司，投资业务（保险资金运用）为主要经营业务之一，非经常性损益不包括持有以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债产生的公允价值变动损益，以及处置以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债和可供出售金融资产取得的投资收益。

2.3.4 中国会计准则和国际财务报告准则财务报表差异说明

本公司根据中国会计准则编制的合并财务报表中归属于母公司股东的净利润和归属于母公司股东的股东权益数据与国际财务报告准则下有关数据并无差异。

2.3.5 合并财务报表中重要科目及变动原因

单位：人民币百万元

资产负债表 主要科目	2021年12月31日	2020年12月31日	变动幅度	主要变动原因
定期存款	529,488	545,678	-3.0%	-
持有至到期投资	1,533,753	1,189,369	29.0%	政府债券配置规模增加
可供出售金融资产	1,429,287	1,215,603	17.6%	可供出售金融资产中债券配置规模增加
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	206,764	161,564	28.0%	以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产中债权类资产配置规模增加
买入返售金融资产	12,915	7,947	62.5%	流动性管理的需要
货币资金	60,875	57,633	5.6%	流动性管理的需要
长期股权投资	257,953	239,584	7.7%	联营企业和合营企业新增投资及权益增长
保险合同准备金	3,419,899	2,973,225	15.0%	新增的保险业务和续期业务保险责任的累积
保户储金及投资款	313,585	288,202	8.8%	万能险账户规模增长
卖出回购金融资产款	239,446	122,249	95.9%	流动性管理的需要
长期借款 ^注	17,210	17,915	-3.9%	汇率波动
短期借款 ^注	1,476	1,641	-10.1%	汇率波动
递延所得税负债	7,481	15,286	-51.1%	金融资产公允价值变动
归属于母公司股东的 股东权益	478,585	450,056	6.3%	本报告期内综合收益总额及利润分配的综合影响

注：公司长期借款和短期借款包括：三年期银行借款 3.30 亿欧元，到期日为 2023 年 9 月 8 日；五年期银行借款 2.75 亿英镑，到期日为 2024 年 6 月 25 日；五年期银行借款 8.60 亿美元，到期日为 2024 年 9 月 16 日；六个月银行借款 1.27 亿欧元，到期日为 2022 年 1 月 13 日，根据协议约定到期日后自动续期；六个月银行借款 0.78 亿欧元，到期日为 2022 年 1 月 5 日，根据协议约定到期日后自动续期；以上均为固定利率借款。五年期银行借款 9.70 亿美元，到期日为 2024 年 9 月 27 日；十八个月期银行借款 1.10 亿欧元，到期日为 2022 年 3 月 9 日；以上均为浮动利率借款。

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

利润表 主要科目	2021 年	2020 年	变动幅度	主要变动原因
已赚保费	611,251	604,666	1.1%	-
寿险业务	480,214	479,600	0.1%	-
健康险业务	114,549	109,091	5.0%	公司加大健康险业务发展
意外险业务	16,488	15,975	3.2%	-
投资收益	241,814	207,541	16.5%	投资资产规模增加及收益兑现
公允价值变动损益	(5,091)	3,441	不适用	以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产市值波动及投资操作
汇兑损益	645	119	442.0%	外币资产和负债计价货币汇率波动
其他业务收入	9,642	9,098	6.0%	子公司管理服务收入增加
退保金	41,580	33,275	25.0%	2020 年同期退保金基数较低
赔付支出	136,502	133,340	2.4%	健康险赔付支出增加
提取保险责任准备金	447,296	418,773	6.8%	保险业务增长
保单红利支出	26,511	28,279	-6.3%	分红账户投资收益下降
手续费及佣金支出	65,744	84,361	-22.1%	新单期交业务下降
业务及管理费	42,967	39,733	8.1%	阶段性减费政策到期
其他业务成本	30,271	24,078	25.7%	非保险合同账户利息支出和卖出回购金融资产款利息支出增加
资产减值损失	22,809	12,416	83.7%	符合减值条件的投资资产增加
所得税费用	(1,917)	3,103	不适用	应纳所得税额与递延所得税的共同影响
归属于母公司股东的净利润	50,921	50,257	1.3%	公司经营整体稳健，投资表现良好，并根据资产负债表日的市场信息更新了传统险准备金折现率假设

2.4 股本及股东情况

2.4.1 截至报告期末的普通股股东总数及前十名股东持股情况表

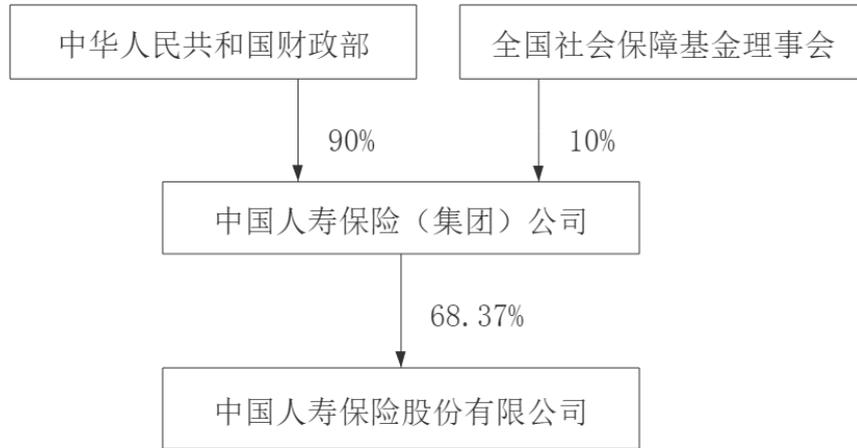
截至报告期末 普通股股东总数	A 股股东：151,802 户 H 股股东：25,415 户	本年度报告披露日前 上一月末的普通股股东总数	A 股股东：147,078 户 H 股股东：25,326 户			
前十名股东持股情况						
						单位：股
股东名称	股东性质	持股比例	期末持股数量	报告期内增减	持有有限售条件股份数量	质押或冻结的股份数量
中国人寿保险（集团）公司	国有法人	68.37%	19,323,530,000	-	-	-
HKSCC Nominees Limited	境外法人	25.93%	7,327,931,503	+596,257	-	-
中国证券金融股份有限公司	国有法人	2.51%	708,240,246	-15,697,388	-	-
中央汇金资产管理有限责任公司	国有法人	0.41%	117,165,585	-2,554,315	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	0.20%	57,106,771	+8,685,066	-	-
国信证券股份有限公司一方富邦中证保险主题指数型证券投资基金	其他	0.08%	22,334,683	+18,520,041	-	-
汇添富基金－工商银行－汇添富－添富牛 53 号资产管理计划	其他	0.05%	15,015,845	-	-	-
中国工商银行－上证 50 交易型开放式指数证券投资基金	其他	0.05%	14,177,504	+1,780,228	-	-
中国国际电视总公司	国有法人	0.04%	10,000,000	-	-	-
李卓	境内自然人	0.03%	9,530,133	+9,530,033	-	-

注：

1. HKSCC Nominees Limited 为香港中央结算（代理人）有限公司，其所持股份为代香港各股票行客户及其他香港中央结算系统参与者持有。因香港联合交易所有限公司有关规则并不要求上述人士申报所持股份是否有质押及冻结情况，因此 HKSCC Nominees Limited 无法统计或提供质押或冻结的股份数量。
2. 汇添富基金－工商银行－汇添富－添富牛 53 号资产管理计划的资产托管人以及中国工商银行－上证 50 交易型开放式指数证券投资基金的基金托管人均为中国工商银行股份有限公司。除此之外，本公司未知前十名股东间是否存在关联关系，也未知其是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人。

2.4.2 公司与控股股东、实际控制人之间的产权及控制关系方框图

本公司实际控制人为财政部。本公司与实际控制人之间的产权及控制关系如下：



本报告期内，本公司控股股东及实际控制人未发生变更。截至本报告期末，本公司无其他持股在10%以上的法人股东。

第三节 重要事项

3.1 2021 年业务概要

2021 年，全球新冠肺炎疫情仍在持续演变，国际环境复杂严峻，国内经济面临需求收缩、供给冲击、预期转弱的三重压力。受消费需求释放趋缓、销售人力规模下降等因素的影响，人身险业保费收入增速进一步放缓，行业发展面临前所未有的压力。行业监管方面，持续推动保险业回归本源，围绕保险产品管理、渠道发展、市场行为、运营服务、公司治理等方面进一步完善制度、加强管控，全面推进行业高质量发展。

本报告期内，公司坚持“三大转型、双心双聚、资负联动”战略内核，贯彻“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针，凝心聚力、以韧克难，在做好常态化疫情防控的同时坚定不移推进高质量发展，公司整体经营保持稳健，市场主导地位更加稳固，运营服务质效显著提升，数字化转型深入推进，综合实力进一步增强。

公司深入推进“鼎新工程”，取得多方面突破。**经营机制优化成效明显**。以客户为中心的“一体多

元”销售布局持续深化，个险板块坚持价值引领，着力提升销售队伍质态；多元业务板块经营模式不断优化，价值创造能力进一步增强。**市场化改革成果不断巩固**。市场化投资管理体系建设深入推进；分支机构分类分级管理体系不断完善；持续优化人力资源管理，加大重点城市管理干部考核激励与约束。**科技服务效能持续提升**。全面落地科技产品制，深化科技与业务融合，数字化转型持续推进，国寿物联网覆盖全国，科技赋能成效明显。**运营模式升级成效显著**。“前端多点触达、总部智能集约、全面共享作业”的运营模式实现关键突破，服务效能、服务体验、运营管控基础、运营风控能力明显提升。

2021 年主要经营指标

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年
保费收入	618,327	612,265
新单保费	175,864	193,939
其中：首年期交保费	98,410	115,421
十年期及以上首年期交保费	41,682	56,398
续期保费	442,463	418,326
总投资收益	214,057	198,596
归属于母公司股东的净利润	50,921	50,257
一年新业务价值	44,780	58,373
其中：个险板块	42,945	57,669
保单持续率（14 个月） ¹ （%）	80.50	85.70
保单持续率（26 个月） ¹ （%）	81.10	82.40
退保率 ² （%）	1.20	1.09
	2021 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日
内含价值	1,203,008	1,072,140
长险有效保单数量（亿份）	3.23	3.17

注：

1. 长期个人寿险保单持续率是寿险公司一项重要的经营指标，它衡量了一个保单群体经过特定时间后仍维持有效的比例。指在考察月前14/26个月生效的保单在考察月仍有效的件数占14/26个月前生效保单件数的比例。
2. 退保率=当期退保金/(期初寿险、长期健康险责任准备金余额+当期寿险、长期健康险保费收入)

本报告期内，在行业发展承压、保费增速持续放缓的情况下，本公司坚持价值引领，深化转型升级，保持规模价值双领先。2021 年，本公司保费收入¹达 6,183.27 亿元，同比增长 1.0%；续期保费达 4,424.63 亿元，同比增长 5.8%。截至本报告期末，内含价值达 12,030.08 亿元，较 2020 年底增长 12.2%。受疫情和保险需求释放趋缓等因素的影响，新单保费为 1,758.64 亿元，同比下降 9.3%。首年期交保费为 984.10 亿元，同比下降 14.7%，其中，十年期及以上首年期交保费为 416.82 亿元，同比下降 26.1%。2021 年，本公司一年新业务价值为 447.80 亿元，同比下降 23.3%。长险有效保单数量达 3.23 亿份，较 2020 年底增长 1.9%。退保率为 1.20%，同比上升 0.11 个百分点。

本报告期内，面对复杂多变的市场环境，公司始终保持战略定力，强化以资产负债管理为引领，坚定执行中长期战略资产配置规划，围绕投资价值链，持续优化配置管理。2021 年，公司根据市场变化灵活开展战术配置操作，兼顾短期收益稳定、重点风险防范和长期赛道布局。总投资收益达 2,140.57 亿元，同比增长 7.8%；总投资收益率达 4.98%。

2021 年，公司经营整体稳健，投资表现良好，并根据资产负债表日的市场信息更新了传统险准备金折现率假设，综合以上因素，本公司归属于母公司股东的净利润为 509.21 亿元，同比增长 1.3%。

3.2 业务分析

3.2.1 保险业务收入数据

1. 保险业务收入业务分项数据

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年	变动幅度
寿险业务	481,311	480,593	0.1%
首年业务	86,882	108,205	-19.7%
首年期交	84,820	106,001	-20.0%
趸交	2,062	2,204	-6.4%
续期业务	394,429	372,388	5.9%
健康险业务	120,609	115,089	4.8%
首年业务	73,120	69,722	4.9%
首年期交	13,579	9,408	44.3%

¹ 保费收入与 2021 年年度合并利润表中的保险业务收入口径一致。

趸交	59,541	60,314	-1.3%
续期业务	47,489	45,367	4.7%
意外险业务	16,407	16,583	-1.1%
首年业务	15,862	16,012	-0.9%
首年期交	11	12	-8.3%
趸交	15,851	16,000	-0.9%
续期业务	545	571	-4.6%
合计	618,327	612,265	1.0%

注：本表趸交业务包含短期险业务保费收入。

本报告期内，本公司实现寿险业务总保费 4,813.11 亿元，同比增长 0.1%；健康险业务总保费为 1,206.09 亿元，同比增长 4.8%；意外险业务总保费为 164.07 亿元，同比下降 1.1%。

2. 保险业务收入渠道分项数据

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年
个险板块¹	509,489	511,044
长险首年业务	82,514	99,838
首年期交	82,254	99,555
趸交	260	283
续期业务	407,973	391,272
短期险业务	19,002	19,934
银保渠道	49,326	41,240
长险首年业务	16,123	15,757
首年期交	16,110	15,748
趸交	13	9
续期业务	32,792	25,109
短期险业务	411	374
团险渠道	29,162	28,872
长险首年业务	1,846	2,040

首年期交	44	110
趸交	1,802	1,930
续期业务	1,622	1,862
短期险业务	25,694	24,970
其他渠道²	30,350	31,109
长险首年业务	28	188
首年期交	2	8
趸交	26	180
续期业务	76	83
短期险业务	30,246	30,838
合计	618,327	612,265

注：

1.个险板块保费收入包括营销队伍保费收入和收展队伍保费收入。

2.其他渠道保费收入主要包括政策性健康险保费收入、网销业务保费收入等。

3.2.2 保险业务

1. 保险业务分析

2021 年，面对新冠肺炎疫情带来的持续性影响以及严峻复杂的市场环境，行业发展面临前所未有的转型压力。公司持续深化以客户为中心的“一体多元”销售布局，在强化规范管理的基础上加强资源精准配置，聚焦转型突破。个险板块持续聚焦价值创造，深入推进渠道差异化经营；多元业务板块聚焦专业经营、提质增效、转型创新，整体业务稳中有进、稳中向好，与个险板块有效协同。截至本报告期末，本公司总销售人力约 89 万人。

个险板块

个险板块坚持高质量发展，渠道转型不断深入，业务发展整体稳健。本报告期内，个险板块总保费为 5,094.89 亿元，同比下降 0.3%。续期保费为 4,079.73 亿元，同比增长 4.3%。首年期交保费为 822.54 亿元，同比下降 17.4%，其中，十年期及以上首年期交保费为 415.80 亿元，同比下降 26.0%。2021 年，个险板块一年新业务价值为 429.45 亿元，同比下降 25.5%，首年年化保费口径新业务价值率为 42.2%，同比下降 5.9 个百分点。

受疫情多点散发和市场环境的影响，行业普遍面临销售队伍增员难、留存难的问题，销售人力规模呈现一定幅度下降。公司坚持提质稳量的队伍发展策略，着力提升队伍质态。截至本报告期末，个险销售人力为 82.0 万人，其中，营销队伍规模为 51.9 万人，收展队伍规模为 30.1 万人。个险板块月均有效销售人力同比有所下降，但绩优人群稳定，队伍基础总体稳固。面对渠道发展压力，公司坚持以有效队伍驱动业务发展，积极推进渠道转型。个险队伍常态化运作 4.0 体系全面推广实施，推动销售队伍向专业化、职业化转型。

多元业务板块

多元业务板块深入贯彻“鼎新工程”部署，坚持专业经营，提质增效，积极拓展银保、团险和健康险业务。

银保渠道 银保渠道坚持规模与价值并重的渠道定位，持续推进渠道健康发展。本报告期内，银保渠道总保费达 493.26 亿元，同比增长 19.6%。首年期交保费达 161.10 亿元，同比增长 2.3%，其中，5 年期及以上首年期交保费达 67.43 亿元，同比增长 35.3%。续期保费达 327.92 亿元，同比增长 30.6%，占渠道总保费比重达 66.48%，同比提升 5.59 个百分点。银保渠道持续强化队伍专业化服务支持能力，队伍质态稳步提升。截至本报告期末，银保渠道客户经理达 2.5 万人，季均实动力保持稳定，人均产能持续增长。

团险渠道 团险渠道坚持统筹规模和效益，各项业务稳步发展。本报告期内，团险渠道总保费达 291.62 亿元，同比增长 1.0%；短期险保费达 256.94 亿元，同比增长 2.9%。截至本报告期末，团险销售人员为 4.5 万人，其中高绩效人力较 2020 年底增长 13.0%。

其他渠道 2021 年，其他渠道总保费为 303.50 亿元，同比下降 2.4%。本公司积极开展各类政策性健康保险业务，截至本报告期末，公司在办 200 多个大病保险项目，覆盖超过 3.5 亿人；持续承办 400 多个健康保障委托管理项目，覆盖超过 1 亿人；在 17 个省市承办长期护理保险项目 61 个，覆盖 2,300 万人；在 22 个省市承办补充医疗保险项目 170 个，覆盖 9,100 万人。公司积极融入多层次社会保障体系建设，累计在 15 个省市落地 54 个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超过 1,000 万。

此外，公司大力发展互联网保险业务，通过线上线下融合和线上直销的方式，为客户提供优质服务体验。公司全面落实中国银行保险监督管理委员会（“银保监会”）互联网保险业务监管要求，完善集中运营、统一管理的互联网组织和经营体系，丰富场景化、定制化的产品供给。本报告期内，公司

通过个险、银保、团险等渠道开展的互联网保险业务快速增长，银保监会监管口径下总保费²达 349.69 亿元，保费规模再创历史新高。未来，公司将进一步强化线上线下融合业务，积极探索互联网人身险专属业务，为客户提供更为便捷的互联网保险服务。

综合金融板块

公司坚持以客户为中心，充分发挥集团公司各成员单位资源优势，积极构建“寿险+”综合金融生态圈，开创综合金融赋能公司高质量发展的良好局面。2021 年，在车险综合改革、发展限速的压力下，公司代理中国人寿财产保险股份有限公司（“财产险公司”）业务实现保费 211.07 亿元，保单件数同比增长 18.0%；公司代理企业年金业务新增首年到账规模及养老保障业务规模为 281.97 亿元；广发银行股份有限公司（“广发银行”）代理本公司银保首年期交保费收入实现平稳发展；国寿广发联名借记卡、信用卡新增发卡 122.4 万张。同时，公司从满足客户多元化需求出发，联合广发银行、财产险公司开展各类客户经营活动，为客户提供一揽子优质金融保险服务方案。

公司整合线上线下及内外部医疗健康资源，提升健康管理服务能力，积极参与健康中国建设。国寿大健康平台服务项目持续丰富，系统功能不断升级。截至本报告期末，国寿大健康平台服务项目数量过百，累计注册用户量较 2020 年底增长超过 35%，位居行业前列。公司持续构建国寿养老体系，通过国寿大养老基金布局康复、医养、医院、健康医疗大数据、健康产业园等养老产业链上下游的优质资源。2021 年，国寿大养老基金在京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等战略区域加速储备了一批可满足客户多样化、多层次需求的养老养生项目。

2. 保险产品分析

公司坚持以客户为中心的产品开发理念，坚持回归保险本源，认真落实健康中国、积极应对人口老龄化、乡村振兴等国家重大战略，加快产品创新步伐，推进保险产品供给端改革，打造多元化产品体系。

公司将全面服务健康中国建设与自身业务发展紧密结合，持续开展健康保险产品优化升级，加大疾病保险、医疗保险等产品在承保人群、保障范围、保障功能等方面的创新研发力度，提供多元化健康保障。积极服务应对人口老龄化国家战略，发挥长期风险保障、长期资金运用等方面的优势，在保障范围、保障利益等方面进行重点研究，推出专属商业养老保险及面向老年客户群体的专项年金保险产品。助力乡村振兴战略，开发乡村振兴专属保险产品，积极发挥保险的民生保障作用。

2021 年，公司新开发、升级产品 160 款，其中寿险 12 款，健康险 138 款，意外险 2 款，年金险

² 包括公司各销售渠道通过互联网开展的线上保险业务的保费收入。

8 款；保障型产品共计 144 款，长期储蓄型产品共计 16 款。

(1) 保险业务收入前五位的保险产品情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

保险产品	保险业务收入	新单标准保费收入 ¹	主要销售渠道	退保金
国寿鑫享至尊年金保险（庆典版）	40,851	75	以个人代理人渠道为主	834
国寿鑫耀东方年金保险	39,573	11,908	以个人代理人渠道为主	293
国寿鑫享金生年金保险（A 款） ²	34,094	-	以个人代理人渠道为主	586
国寿城乡居民大病团体医疗保险（A 型）	25,112	25,112	其他渠道	-
国寿鑫福赢家年金保险 ²	23,114	-	以个人代理人渠道为主	1,231

注：

1. 标准保费按照原中国保险监督管理委员会《关于在寿险业建立标准保费行业标准的通知》（保监发〔2004〕102 号）及《关于〈关于在寿险业建立标准保费行业标准的通知〉的补充通知》（保监发〔2005〕25 号）文件规定的计算方法折算。
2. 国寿鑫享金生年金保险（A 款）、国寿鑫福赢家年金保险两款产品由于已开发升级替代产品，保险业务收入均为续期保费。

(2) 保户储金及投资款新增交费前三位产品情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

保险产品	新增交费金额	主要销售渠道	退保金
国寿鑫账户两全保险（万能型）（尊享版）	12,580	以个人代理人渠道为主	156
国寿鑫账户两全保险（万能型）（钻石版）	7,858	以个人代理人渠道为主	419
国寿鑫尊宝终身寿险（万能型）（庆典版）	3,718	以个人代理人渠道为主	20

3. 保险业务收入前五家及其他分公司情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

分公司	2021 年保险业务收入
江苏	68,797

广东	58,614
山东	46,365
浙江	42,894
河北	32,812
中国境内其他分公司	368,845
合计	618,327

本公司保险业务收入主要来源于经济较发达或人口较多的省市。

4. 保险合同准备金分析

单位：人民币百万元

	2021 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日	变动幅度
未到期责任准备金	14,062	14,701	-4.3%
未决赔款准备金	26,234	21,991	19.3%
寿险责任准备金	3,182,083	2,768,584	14.9%
长期健康险责任准备金	197,520	167,949	17.6%
保险合同准备金合计	3,419,899	2,973,225	15.0%
寿险	3,180,931	2,767,642	14.9%
健康险	228,899	195,487	17.1%
意外险	10,069	10,096	-0.3%
保险合同准备金合计	3,419,899	2,973,225	15.0%
其中：剩余边际 ^注	835,400	837,293	-0.2%

注：剩余边际是保险合同准备金的一个组成部分，是为了不确认首日利得而提取的准备金，如果为负数，则置零。

截至本报告期末，本公司保险合同准备金为 34,198.99 亿元，较 2020 年底的 29,732.25 亿元增长 15.0%，主要原因是新增的保险业务和续期业务保险责任的累积。在资产负债表日，本公司各类保险合同准备金均通过了充足性测试。

5. 赔款及保户利益分析

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年	变动幅度
退保金	41,580	33,275	25.0%
赔付支出	136,502	133,340	2.4%
寿险业务	75,146	76,892	-2.3%
健康险业务	54,309	49,733	9.2%
意外险业务	7,047	6,715	4.9%
提取保险责任准备金	447,296	418,773	6.8%
保单红利支出	26,511	28,279	-6.3%

本报告期内，本公司退保金同比上升 25.0%，主要原因是 2020 年同期退保金基数较低。受健康险赔付支出增加影响，赔付支出同比增长 2.4%，其中，寿险业务赔付支出同比下降 2.3%，健康险业务赔付支出同比增长 9.2%，意外险业务赔付支出同比增长 4.9%。受保险业务增长影响，提取保险责任准备金同比增长 6.8%。分红账户投资收益下降使得保单红利支出同比下降 6.3%。

6. 手续费及佣金、其他支出分析

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年	变动幅度
手续费及佣金支出	65,744	84,361	-22.1%
业务及管理费	42,967	39,733	8.1%
其他业务成本	30,271	24,078	25.7%

本报告期内，因新单期交业务下降，手续费及佣金支出同比下降 22.1%；因阶段性减费政策到期，业务及管理费同比增长 8.1%；因非保险合同账户利息支出和卖出回购金融资产款利息支出增加，其他业务成本同比增长 25.7%。

3.2.3 投资业务

2021 年，国内债券收益率窄幅波动、前高后低，全年利率中枢有所下行；A 股市场呈震荡格局，行业分化显著。公司始终保持战略定力，资金运用以资产负债管理为引领，坚定执行中长期战略资产配置规划，并根据市场变化灵活开展战术配置操作。一是把握上半年利率相对高位的窗口期，以利率债为主加大长期限资产配置力度，进一步收窄久期缺口；二是审慎控制公开市场权益风险敞口，降低组合波动，锁定收益；三是加大另类投资模式创新，推进前瞻性行业布局，构建多元投资组合。

1. 投资组合情况

截至本报告期末，本公司投资资产按投资对象分类如下表：

单位：人民币百万元

投资资产类别	2021 年 12 月 31 日		2020 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比
固定到期日金融资产	3,672,260	77.86%	3,076,326	75.09%
定期存款	529,488	11.23%	545,678	13.32%
债券	2,273,423	48.20%	1,718,625	41.95%
债权型金融产品 ¹	443,784	9.41%	453,641	11.07%
其他固定到期日投资 ²	425,565	9.02%	358,382	8.75%
权益类金融资产	699,452	14.83%	700,756	17.11%
股票	302,087	6.40%	350,095	8.55%
基金 ³	112,687	2.39%	114,331	2.79%
其他权益类投资 ⁴	284,678	6.04%	236,330	5.77%
投资性房地产	13,374	0.28%	14,217	0.35%
现金及其他 ⁵	73,790	1.56%	65,580	1.60%
联营企业和合营企业投资	257,953	5.47%	239,584	5.85%
合计	4,716,829	100.00%	4,096,463	100.00%

注：

1. 债权型金融产品包括债权投资计划、信托计划、项目资产支持计划、信贷资产支持证券、专项资管计划、资产管理产品等。
2. 其他固定到期日投资包含保户质押贷款、存出资本保证金、同业存单等。
3. 基金含权益型基金、债券型基金和货币市场基金等，其中货币市场基金截至2021年12月31日余额为19.60亿元，截

至2020年12月31日余额为12.05亿元。

4.其他权益类投资包括私募股权基金、未上市股权、优先股、股权投资计划、银行理财产品等。

5.现金及其他包括货币资金、买入返售金融资产等。

截至本报告期末，本公司投资资产达 47,168.29 亿元，较 2020 年底增长 15.1%。主要品种中债券配置比例由 2020 年底的 41.95%提升至 48.20%，定期存款配置比例由 2020 年底的 13.32%变化至 11.23%，债权型金融产品配置比例由 2020 年底的 11.07%变化至 9.41%，股票和基金（不包含货币市场基金）配置比例由 2020 年底的 11.31%变化至 8.75%。

2. 投资收益

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年
总投资收益	214,057	198,596
净投资收益	188,770	162,783
固定到期类净投资收益	148,453	127,673
权益类净投资收益	28,718	24,983
投资性房地产净投资收益	55	(50)
现金及其他投资收益	1,216	1,841
对联营企业和合营企业的投资收益	10,328	8,336
+投资资产买卖价差收益	53,099	44,708
+公允价值变动损益	(5,091)	3,441
-投资资产资产减值损失	22,721	12,336
净投资收益率¹	4.38%	4.34%
总投资收益率²	4.98%	5.30%

注：

1.净投资收益率=(净投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款)/2)

2.总投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)

2021 年，公司实现净投资收益 1,887.70 亿元，较 2020 年增加 259.87 亿元，同比增长 16.0%。得益于近年来公司持续加大长久期债券配置力度、联营和合营企业投资收益贡献提升，2021 年净投资收益率达 4.38%，较 2020 年上升 4 个基点。全年实现总投资收益 2,140.57 亿元，较 2020 年增加 154.61 亿元，同比增长 7.8%。总投资收益率为 4.98%，较 2020 年下降 32 个基点。受权益市场波动影响，考

考虑当期计入其他综合收益的可供出售金融资产公允价值变动净额后，综合投资收益率³为 4.87%，较 2020 年下降 146 个基点。

3. 信用风险管理

公司信用资产投资主要包括信用债以及债权型金融产品，投向主要为银行、交通运输、非银金融、公用事业和能源等领域，融资主体以大型央企、国企为主。截至本报告期末，公司持仓信用债外评 AAA 级占比超过 97%；债权型金融产品外评 AAA 级占比超过 99%。总体上看，公司信用类投资产品资产质量良好，风险可控。

公司始终坚持稳健的投资理念，全口径管理与防范各类投资风险。依托严谨科学的内部评级体系和多维度的风险限额管理机制，公司投前审慎把控标的信用资质和风险敞口集中度，投后持续跟踪，通过早识别、早预警、早处置，有效管控信用风险。在信用违约事件频发的市场环境下，2021 年全年公司未发生信用违约事件。

4. 重大投资

本报告期内，本公司无达到须予披露标准的重大股权投资和重大非股权投资。

3.3 专项分析

3.3.1 利润总额

截至12月31日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年	变动幅度
利润总额	50,495	54,476	-7.3%
寿险业务	22,771	28,073	-18.9%
健康险业务	8,599	11,611	-25.9%
意外险业务	1,682	572	194.1%
其他业务	17,443	14,220	22.7%

本报告期内，寿险业务利润总额同比下降 18.9%，主要原因是受投资收益率变化、业务累积导致的准备金成本变化等因素的综合影响；健康险业务利润总额同比下降 25.9%，主要原因是部分业务赔付支出增加；意外险业务利润总额同比上升 194.1%，主要原因是业务质量改善；其他业务利润总额同

³ 综合投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出+当期计入其他综合收益的可供出售金融资产公允价值变动净额)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)

比上升 22.7%，主要原因是部分联营企业利润增加。

3.3.2 现金流量分析

1. 流动资金的来源

本公司的现金收入主要来自于保费收入、非保险合同业务收入、利息及红利收入、投资资产出售及到期收回投资。这些现金流流动性的风险主要是合同持有人和保户的退保，以及债务人违约、利率和其他市场波动风险。本公司密切监视并控制这些风险。

本公司的现金及银行存款为我们提供了流动性资源，以满足现金支出需求。截至本报告期末，现金及现金等价物余额为 604.40 亿元。此外，本公司绝大部分定期银行存款均可动用，但需缴纳罚息。截至本报告期末，本公司的定期存款为 5,294.88 亿元。

本公司的投资组合也为我们提供了流动性资源，以满足无法预期的现金支出需求。由于本公司在其投资的某些市场上投资量很大，也存在流动性风险。某些情况下，本公司对所投资的某一证券的持有量有可能大到影响其市值的程度。该等因素将不利于以公平的价格出售投资，或可能无法出售。

2. 流动资金的使用

本公司的主要现金支出涉及支付与各类人寿保险、年金、意外险和健康险产品之相关负债，营业支出以及所得税和向股东宣派的股息。源于保险业务的现金支出主要涉及保险产品的给付以及退保付款、提款和保户质押贷款。

本公司认为其流动资金能够充分满足当前的现金需求。

3. 合并现金流量

本公司建立了现金流测试制度，定期开展现金流测试，考虑多种情景下公司未来现金收入和现金支出情况，并根据现金流匹配情况对公司的资产配置进行调整，以确保公司的现金流充足。

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2021 年	2020 年	变动幅度	主要变动原因
经营活动产生的现金流量净额	286,448	304,019	-5.8%	以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有规模变动
投资活动产生的现金流量净额	(393,731)	(292,799)	34.5%	投资管理的需要

筹资活动产生的现金流量净额	111,139	(7,760)	不适用	流动性管理的需要
汇率变动对现金及现金等价物的影响额	(71)	(144)	-50.7%	-
现金及现金等价物净增加额	3,785	3,316	14.1%	-

3.3.3 偿付能力状况

保险公司应当具有与其风险和业务规模相适应的资本。根据资本吸收损失的性质和能力，保险公司资本分为核心资本和附属资本。核心偿付能力充足率，是指核心资本与最低资本的比率，反映保险公司核心资本的充足状况。综合偿付能力充足率，是指核心资本和附属资本之和与最低资本的比率，反映保险公司总体资本的充足状况。下表显示截至本报告期末本公司的偿付能力状况：

单位：人民币百万元

	2021 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日
核心资本	1,020,756	1,031,947
实际资本	1,055,768	1,066,939
最低资本	402,341	396,749
核心偿付能力充足率	253.70%	260.10%
综合偿付能力充足率	262.41%	268.92%

注：中国风险导向的偿付能力体系自 2016 年 1 月 1 日起正式实施，本表根据该规则体系编制。

截至本报告期末，本公司综合偿付能力充足率较 2020 年底下降 6.51 个百分点，主要原因是保险业务和投资资产规模持续增长、股利分配以及偿付能力准备金评估利率下行。

3.3.4 采用公允价值计量的主要项目

单位：人民币百万元

项目名称	期初余额	期末余额	当期变动	公允价值变动对当期利润的影响金额
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	161,564	206,764	45,200	(5,495)
可供出售金融资产	1,194,997	1,409,008	214,011	-
合计	1,356,561	1,615,772	259,211	(5,495)

3.4 科技赋能与运营服务

3.4.1 科技赋能

2021年，公司加速科技创新，强化数字驱动，深化科技赋能价值创造，持续构建数字保险生态，加速科技与业务融合，持续强化科技创新引领支撑作用。

技术创新，科技架构全面升级换代。依托国寿混合云的强大算力和开放兼容的数字化平台，实现全部核心系统从计算、存储、数据库、中间件到应用软件的分布式架构革新，科技支撑能力跨越发展，数据处理能力提升10倍，计算资源弹性扩容时效缩短至分钟级。

敏捷交付，科技应变能力大幅提升。全面深化科技产品制，以全量数据、全链条追踪的数字化运营机制，畅通科技运作大循环，持续高频推出新功能、新服务，科技产品日均迭代优化超过40次，快速响应市场变化，为客户提供更加精准高效的服务。

智能跃升，科技赋能水平显著增强。国寿物联网覆盖全国，科技服务畅达一线，实现全辖12大类、24万电子设备统一管控，构筑线上数字孪生，服务时效同比提升70%。“国寿物联网——边缘计算、智能感知与数字化呈现”荣获2021年度金融科技与数字化转型创新成果。智慧服务全面深化，智能机器人在销售、服务、运营、财务、风控等领域广泛应用，大数据赋能场景同比增加84%，日均提供智能服务超过500万次。

流量触达，数字生态效应持续放大。社交化在线协同体系无缝衔接手机、桌面、大屏及各类数字应用，全方位提升客户、销售人员及公司员工的沟通互动体验。保险数字生态持续丰富，数字化平台累计开放标准服务3,256个，同比增长92%，接入生态应用近千个，与各合作机构开展服务与活动近40万项。

3.4.2 运营服务

2021年，公司以客户为中心，锚定“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”目标，有效推进运营模式升级，加快向线上化、智能化转型，持续为客户提供“简捷、品质、温暖”的高质量运营服务，客户体验不断提升，客户好评度持续保持高位。

线上服务迅速增长。升级各类线上服务触点，寿险APP注册用户达1.12亿人，同比提升21%，月均活跃人数同比提升18.1%。个人保全、理赔e化率分别提升至88.3%、98.7%，电子化通知发送量超7.8亿次，空中客服量同比增长9倍，临柜客户平均等候时长同比大幅下降。

智能服务水平显著提高。升级、推广智能业务模型，推动个人长险新单服务时效同比提速37.2%，核保、保全、理赔智能审核通过率分别达93.4%、99.1%、73.1%。拓展互联网智能客服应用场景，机器人服务规模突破7,500万次。联络中心数字化服务模式落地，实现非人工服务占比达88.9%。

客户体验持续提升。理赔服务有速度、有温度，全年“理赔直付”服务客户超600万人次。“重疾一日赔”惠及近17万客户，给付金额同比增长32.3%。为11.7万名临柜困难客户提供了主动上门服务。场景服务惠及不同客群，于业内率先推出APP尊老模式，推广柜面“坐享”服务等多项适老化服务举措。聚焦“健康、亲子教育、乐享生活”主题，持续提供“免疫力提升计划”“国寿小画家”“客户节”等多项增值服务。

3.5 未来展望

3.5.1 行业格局和趋势

总体看来，我国人身险业发展仍处于重要的战略机遇期，高质量发展是行业的主旋律。当前及今后一段时期，我国经济韧性强，长期向好的基本面不会改变，发展潜力大、回旋空间广阔的特征明显。随着共同富裕深入推进，我国中等收入群体规模将不断扩大，人身险市场有效需求将进一步增强。健康中国建设及积极应对人口老龄化国家战略的持续推进，将为行业发展提供广阔空间。市场主体加快变革转型，人身险高质量发展的基础将进一步夯实。保险业科技创新不断突破，云计算、大数据、人工智能、物联网等技术在销售服务、运营管理、风险防控等价值链环节深度赋能，行业数字化转型将进一步提速。保险行业持续扩大对外开放，市场主体更加多元，市场成熟度将进一步提升。

3.5.2 公司发展战略及经营计划

2022年，本公司将坚持稳中求进工作总基调，坚守保险本源，持续深化供给侧改革，更好地发挥保险保障作用，提高价值创造能力、数字化运营能力、产品服务创新能力、风险防控能力，持续推进公司高质量发展。

3.5.3 可能面对的风险

百年变局加速演进，新冠肺炎疫情反复延宕，内外部环境更趋复杂严峻和不确定。我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，给保险业稳定发展带来挑战。新冠肺炎疫情的影响仍在持续，各地强化防控措施，营销活动和培训受到限制，业务和队伍发展将受到较大影响。在传统人力驱动业务发展经营模式面临困难的背景下，市场主体积极探索经营模式转型，持续加大对业务结构、

队伍质态的调整力度，短期内行业发展仍然承压。公司将采取多种举措积极应对以上风险挑战，坚持稳中求进，持续深入推进变革转型，努力提升经营管理水平。资本市场方面，市场利率中枢下移，权益市场震荡加剧，信用违约事件时有发生，保险资金投资收益短期波动或有增加。公司将坚持以资产负债管理为引领，持续深化专业投资研究，进一步优化资产配置结构，灵活调整投资策略应对市场变化。此外，公司将持续关注并加强相关复杂风险因素分析，努力推动本公司高质量发展。

法定代表人（代行职责）：袁长清⁴

中国人寿保险股份有限公司

2022 年 3 月 24 日

⁴ 2022 年 1 月 13 日，本公司第七届董事会第六次会议推举非执行董事袁长清先生代为履行董事长及法定代表人职责，自董事会决议通过之日起至新任董事长任职生效之日止。