



中国人寿保险股份有限公司
2022 年年度报告摘要
(股票代码：601628)

二〇二三年三月二十九日

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，并承担法律责任。
- 1.3** 本公司第七届董事会第二十二次会议于 2023 年 3 月 29 日审议通过《关于公司 2022 年年度报告（A 股/H 股）的议案》，董事会会议应出席董事 8 人，实际出席董事 7 人。非执行董事王军辉因其他公务无法出席会议，书面委托执行董事赵鹏代为出席并表决。
- 1.4** 本公司 2022 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 2023 年 3 月 29 日董事会通过的 2022 年度利润分配方案，按照 2022 年度净利润的 10% 提取任意盈余公积人民币 39.32 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 0.49 元（含税），共计约人民币 138.50 亿元。上述利润分配方案尚待股东于 2022 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 |
| 股票简称 | 中国人寿 | 中国人寿 |
| 股票代码 | 601628 | 2628 |
| 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 |

| | | |
|----------|--------------------|----------------------|
| 联系人和联系方式 | 董事会秘书 | 证券事务代表 |
| 姓名 | 赵国栋 | 李英慧 |
| 电话 | 86-10-63631241 | 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 | 2022 年 | 2021 年 | | 本报告期比上年同期增减 (调整后) | 2020 年 | |
|--------------------|---------|---------|---------|----------------------|---------|---------|
| | | 调整后 | 调整前 | | 调整后 | 调整前 |
| 全年业绩 | | | | | | |
| 营业收入 | 826,055 | 858,508 | 858,505 | -3.8% | 825,049 | 825,049 |
| 其中：已赚保费 | 607,825 | 611,251 | 611,251 | -0.6% | 604,666 | 604,666 |
| 营业支出 | 801,672 | 807,682 | 807,524 | -0.7% | 770,186 | 770,150 |
| 其中：赔付支出 | 140,683 | 136,502 | 136,502 | 3.1% | 133,340 | 133,340 |
| 营业利润 | 24,383 | 50,826 | 50,981 | -52.0% | 54,863 | 54,899 |
| 利润总额 | 24,047 | 50,340 | 50,495 | -52.2% | 54,440 | 54,476 |
| 归属于母公司股东的净利润 | 32,082 | 50,766 | 50,921 | -36.8% | 50,221 | 50,257 |
| 归属于母公司普通股股东的净利润 | 32,082 | 50,766 | 50,921 | -36.8% | 50,020 | 50,056 |
| 扣除非经常性损益后归属于母公司股东的 | 32,175 | 51,031 | 51,186 | -37.0% | 50,466 | 50,502 |

| | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|
| 净利润 | | | | | | |
| 扣除非经常性损益后归属于母公司普通股股东的净利润 | 32,175 | 51,031 | 51,186 | -37.0% | 50,265 | 50,301 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 351,968 | 286,446 | 286,448 | 22.9% | 303,990 | 304,019 |
| 于 12 月 31 日 | | | | | | |
| 资产总计 | 5,251,984 | 4,892,480 | 4,891,085 | 7.3% | 4,253,544 | 4,252,466 |
| 其中：投资资产 ² | 5,064,980 | 4,716,411 | 4,716,392 | 7.4% | 4,095,531 | 4,095,481 |
| 负债合计 | 4,806,863 | 4,405,346 | 4,404,427 | 9.1% | 3,795,975 | 3,795,529 |
| 归属于母公司股东的股东权益 | 436,169 | 479,061 | 478,585 | -9.0% | 450,688 | 450,056 |
| 总股本 | 28,265 | 28,265 | 28,265 | - | 28,265 | 28,265 |
| 每股计（元 / 股） | | | | | | |
| 每股收益（基本与稀释） ³ | 1.14 | 1.80 | 1.80 | -36.8% | 1.77 | 1.77 |
| 扣除非经常性损益后的基本每股收益 ³ | 1.14 | 1.81 | 1.81 | -37.0% | 1.78 | 1.78 |
| 归属于母公司股东的每股净资产 ³ | 15.43 | 16.95 | 16.93 | -9.0% | 15.95 | 15.92 |
| 归属于母公司普通股股东的每股净资产 ³ | 15.43 | 16.95 | 16.93 | -9.0% | 15.95 | 15.92 |
| 每股经营活动产生的现金流量净额 ³ | 12.45 | 10.13 | 10.13 | 22.9% | 10.76 | 10.76 |
| 主要财务比率 | | | | | | |
| 加权平均净资产收益率（%） | 7.01 | 10.92 | 10.97 | 下降 3.91 个百分点 | 11.81 | 11.83 |
| 扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%） | 7.03 | 10.98 | 11.02 | 下降 3.95 个百分点 | 11.86 | 11.89 |
| 资产负债比率 ⁴ （%） | 91.52 | 90.04 | 90.05 | 增加 1.48 个百分点 | 89.24 | 89.25 |
| 总投资收益率 ⁵ （%） | 3.94 | 4.98 | 4.98 | 下降 1.04 个百分点 | 5.30 | 5.30 |

注：

1.因本年发生同一控制下企业合并，本报告 2021 年度及 2020 年度财务数据已经重述。详见本年报财务报告附注“合

并财务报表的合并范围”注 4。

2.投资资产=货币资金（不含受限资金）+以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产+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。以前年度数据同口径调整。

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+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款)/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 | 343,778 | 184,524 | 172,716 | 125,037 |
| 归属于母公司股东的净利润 | 15,152 | 10,203 | 5,670 | 1,057 |
| 扣除非经常性损益后归属于母公司股东的净利润 | 15,180 | 10,206 | 5,704 | 1,085 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 174,372 | 68,342 | 46,115 | 63,139 |

因本年发生同一控制下企业合并，本报告 2022 年分季度财务数据已经重述。详见本年报财务报告附注“合并财务报表的合并范围”注 4。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 | 2022 年 | 2021 年 | 2020 年 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 非流动资产处置损益 | 124 | 53 | 24 |
| 计入当期损益的政府补助 | 144 | 96 | 93 |
| 对外捐赠 | (35) | (219) | (337) |
| 除上述各项之外的其他营业外收支净额 | (332) | (259) | (98) |
| 所得税影响数 | 25 | 82 | 80 |
| 少数股东应承担的部分 | (19) | (18) | (7) |

| | | | |
|----|------|-------|-------|
| 合计 | (93) | (265) | (245) |
|----|------|-------|-------|

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 | 2022年12月31日 | 2021年12月31日 | 变动幅度 | 主要变动原因 |
|------------------------|-------------|-------------|-----------|------------------------------------|
| 定期存款 | 485,567 | 529,488 | -8.3% | 定期存款到期 |
| 持有至到期投资 | 1,574,204 | 1,533,753 | 2.6% | - |
| 可供出售金融资产 | 1,738,108 | 1,429,287 | 21.6% | 可供出售金融资产中权益类资产配置规模增加 |
| 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产 | 223,782 | 206,764 | 8.2% | 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 | 38,533 | 12,915 | 198.4% | 流动性管理的需要 |
| 货币资金 | 128,953 | 60,894 | 111.8% | 流动性管理的需要 |
| 长期股权投资 | 261,179 | 257,953 | 1.3% | 联营企业和合营企业投资增加 |
| 递延所得税资产 | 22,307 | 121 | 18,335.5% | 可抵扣暂时性差异及可抵扣税务亏损增加 |
| 保险合同准备金 | 3,880,160 | 3,419,899 | 13.5% | 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 | 374,742 | 313,585 | 19.5% | 万能险账户规模增长 |
| 卖出回购金融资产款 | 148,954 | 239,446 | -37.8% | 流动性管理的需要 |
| 长期借款 ^注 | 12,774 | 17,746 | -28.0% | 借款部分偿还 |
| 短期借款 | - | 1,476 | -100.0% | 借款全部偿还 |

| | | | | |
|-------------------|---------|---------|--------|---------------------------|
| 递延所得税负债 | 272 | 7,481 | -96.4% | 金融资产公允价值变动 |
| 归属于母公司股东的 股东权益 | 436,169 | 479,061 | -9.0% | 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；以上均为固定利率银行借款。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 1.00 亿欧元，到期日为 2023 年 9 月 8 日；十五年期银行借款人民币 5.19 亿元，到期日为 2024 年 6 月 15 日；以上均为浮动利率银行借款。

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

| 利润表 主要科目 | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 | 主要变动原因 |
|------------------|---------|---------|--------|----------------------------|
| 已赚保费 | 607,825 | 611,251 | -0.6% | - |
| 寿险业务 | 484,504 | 480,214 | 0.9% | - |
| 健康险业务 | 108,791 | 114,549 | -5.0% | - |
| 意外险业务 | 14,530 | 16,488 | -11.9% | 业务结构调整 |
| 投资收益 | 217,775 | 241,814 | -9.9% | 权益市场大幅下跌，价差收益同比下降 |
| 公允价值变动损益 | (8,751) | (5,091) | 71.9% | 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 |
| 汇兑损益 | (69) | 645 | 不适用 | 外币资产和负债计价货币汇率波动 |
| 其他业务收入 | 8,977 | 9,645 | -6.9% | 子公司养老保障产品管理费下降 |
| 退保金 | 37,122 | 41,580 | -10.7% | 部分产品退保减少 |
| 赔付支出 | 140,683 | 136,502 | 3.1% | 寿险和健康险业务赔付支出增加 |
| 提取保险责任准备金 | 461,204 | 447,296 | 3.1% | 新增的保险业务和续期业务保险责任的累积 |
| 保单红利支出 | 20,685 | 26,511 | -22.0% | 分红账户投资收益率下降 |
| 手续费及佣金支出 | 54,777 | 65,744 | -16.7% | 队伍规模下降及业务结构变化 |
| 业务及管理费 | 42,213 | 43,026 | -1.9% | - |
| 其他业务成本 | 30,387 | 30,363 | 0.1% | - |
| 资产减值损失 | 21,396 | 22,809 | -6.2% | 符合减值条件的投资资产减少 |
| 所得税费用 | (9,467) | (1,917) | 393.8% | 利润总额和非应税收入变动的共同影响 |
| 归属于母公司股东的 净利润 | 32,082 | 50,766 | -36.8% | 权益市场大幅下跌，投资收益率下降 |

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：97,277 户 H 股股东：24,973 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：97,525 户 H 股股东：24,846 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 | 25.92% | 7,325,693,391 | -2,238,112 | - | - |
| 中国证券金融股份有限公司 | 国有法人 | 2.51% | 708,240,246 | - | - | - |
| 中央汇金资产管理有限责任公司 | 国有法人 | 0.41% | 117,165,585 | - | - | - |
| 香港中央结算有限公司 | 境外法人 | 0.15% | 41,660,017 | -15,446,754 | - | - |
| 国信证券股份有限公司一方正富邦中证保险主题指数型证券投资基金 | 其他 | 0.07% | 20,866,529 | -1,468,154 | - | - |
| 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% | 13,860,703 | -316,801 | - | - |
| 中国国际电视总公司 | 国有法人 | 0.04% | 10,000,000 | - | - | - |
| 兴业银行股份有限公司－工银瑞信金融地产行业混合型证券投资基金 | 其他 | 0.03% | 8,999,911 | +8,999,911 | - | - |

注：

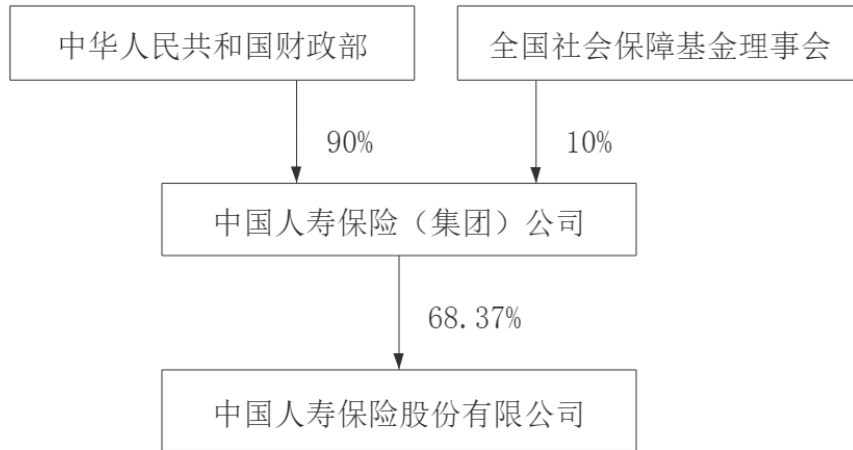
1.HKSCC Nominees Limited 为香港中央结算（代理人）有限公司，其所持股份为代香港各股票行客户及其他香港中央结算系统参与者持有。因联交所有关规则并不要求上述人士申报所持股份是否有质押及冻结情况，因此 HKSCC Nominees Limited 无法统计或提供质押或冻结的股份数量。

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 2022 年业务概要

2022 年，国内经济发展环境的复杂性、严峻性、不确定性上升，人身险业仍处于深度调整和转型期，行业保费收入增速进一步放缓。本公司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，坚持高质量发展，整体经营态势稳中向好，业务规模和业务价值继续引领行业。

2022 年主要经营指标

单位：人民币百万元

| | 2022 年 | 2021 年 |
|-----------|---------|---------|
| 保费收入 | 615,190 | 618,327 |
| 新单保费 | 184,767 | 175,864 |
| 其中：首年期交保费 | 96,426 | 98,410 |

| | | |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 十年期及以上首年期交保费 | 41,821 | 41,682 |
| 续期保费 | 430,423 | 442,463 |
| 总投资收益 | 187,751 | 214,057 |
| 归属于母公司股东的净利润 | 32,082 | 50,766 |
| 一年新业务价值 | 36,004 | 44,780 |
| 其中：个险板块 | 33,333 | 42,945 |
| 保单持续率（14 个月） ¹ （%） | 83.00 | 80.50 |
| 保单持续率（26 个月） ¹ （%） | 74.20 | 81.10 |
| 退保率 ² （%） | 0.95 | 1.20 |
| | 2022 年 12 月 31 日 | 2021 年 12 月 31 日 |
| 内含价值 | 1,230,519 | 1,203,008 |
| 长险有效保单数量（亿份） | 3.25 | 3.23 |

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)

（一）坚持高质量发展，综合实力不断增强

2022 年，公司以高质量发展为主题，牢牢守住发展基本盘，综合实力不断增强。截至本报告期末，公司总资产、投资资产双双突破 5 万亿元，其中总资产达 5.25 万亿元，投资资产达 5.06 万亿元。本报告期内，公司持续强化资产负债联动，总投资收益达 1,877.51 亿元，实现归属于母公司股东的净利润 320.82 亿元。截至本报告期末，综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率分别为 206.78%、143.59%，继续保持较高水平；公司拥有长险有效保单件数达 3.25 亿份。

（二）坚持价值引领，核心指标保持稳健

本报告期内，公司保费收入¹达 6,151.90 亿元，稳居行业首位。新单保费为 1,847.67 亿元，同比上升 5.1%；首年期交保费为 964.26 亿元，同比下降 2.0%，其中，十年期及以上首年期交保费为 418.21 亿元，同比上升 0.3%，业务结构有所优化。公司一年新业务价值为 360.04 亿元，内含价值达 12,305.19 亿元，较 2021 年底增长 2.3%，业务价值继续引领行业；退保率为 0.95%，同比下降 0.25 个百分点。

（三）大力推进改革创新，转型成效逐步显现

¹ 保费收入与 2022 年年度合并利润表中的保险业务收入口径一致。

公司持续深化改革创新，聚焦重点领域推进转型升级，为高质量发展不断注入新动能。持续推进**销售体系建设**，加快推进销售队伍优增优育，队伍结构和质态逐步优化，人均期交产能大幅提升。**产品创新和供给能力**持续增强，首批开办个人养老金业务，持续丰富新业态、新市民保险产品供给。持续深化**运营服务创新和集约运营**，运营共享作业在保全、核保领域实现全国推广，服务体验明显提升。**数字化转型**再上新台阶，行业首家获评数据管理能力成熟度最高等级，数据管理能力行业领先。

2022 年底，公司启动布局引领未来发展的新经营策略——“八大工程”。“八大工程”聚焦党建引领、机制优化、营销改革、资源整合、管理创新、生态驱动等方面的创新和突破，以“党建引领筑基工程”为统领，以“人才建设固本工程”为支撑，以“销售渠道强体工程”“综合营销聚力工程”“客户经营金山工程”“政企合作民心工程”“健康养老生态工程”为主体，以“金融科技数字化工程”为基础，深入实施基础再造和难点攻关，积极瞄准新客群、新模式、新能力，全面升级公司发展动能，加快质量变革、效率变革、动力变革。

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

| | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 |
|--------------|---------|---------|--------|
| 寿险业务 | 485,642 | 481,311 | 0.9% |
| 首年业务 | 105,291 | 86,882 | 21.2% |
| 首年期交 | 91,273 | 84,820 | 7.6% |
| 趸交 | 14,018 | 2,062 | 579.8% |
| 续期业务 | 380,351 | 394,429 | -3.6% |
| 健康险业务 | 115,329 | 120,609 | -4.4% |
| 首年业务 | 65,777 | 73,120 | -10.0% |
| 首年期交 | 5,149 | 13,579 | -62.1% |
| 趸交 | 60,628 | 59,541 | 1.8% |
| 续期业务 | 49,552 | 47,489 | 4.3% |
| 意外险业务 | 14,219 | 16,407 | -13.3% |
| 首年业务 | 13,699 | 15,862 | -13.6% |

| | | | |
|-----------|----------------|----------------|--------------|
| 首年期交 | 4 | 11 | -63.6% |
| 趸交 | 13,695 | 15,851 | -13.6% |
| 续期业务 | 520 | 545 | -4.6% |
| 合计 | 615,190 | 618,327 | -0.5% |

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 4,856.42 亿元，同比增长 0.9%；健康险业务总保费为 1,153.29 亿元，同比下降 4.4%；意外险业务总保费为 142.19 亿元，同比下降 13.3%。

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

| | 2022 年 | 2021 年 |
|-------------------------|---------------|---------------|
| 个险板块¹ | 492,439 | 509,489 |
| 长险首年业务 | 81,732 | 82,514 |
| 首年期交 | 81,508 | 82,254 |
| 趸交 | 224 | 260 |
| 续期业务 | 392,849 | 407,973 |
| 短期险业务 | 17,858 | 19,002 |
| 银保渠道 | 63,415 | 49,326 |
| 长险首年业务 | 26,821 | 16,123 |
| 首年期交 | 14,879 | 16,110 |
| 趸交 | 11,942 | 13 |
| 续期业务 | 36,200 | 32,792 |
| 短期险业务 | 394 | 411 |
| 团险渠道 | 27,333 | 29,162 |
| 长险首年业务 | 1,929 | 1,846 |
| 首年期交 | 37 | 44 |
| 趸交 | 1,892 | 1,802 |
| 续期业务 | 1,345 | 1,622 |
| 短期险业务 | 24,059 | 25,694 |

| | | |
|-------------------|---------|---------|
| 其他渠道 ² | 32,003 | 30,350 |
| 长险首年业务 | 21 | 28 |
| 首年期交 | 2 | 2 |
| 趸交 | 19 | 26 |
| 续期业务 | 29 | 76 |
| 短期险业务 | 31,953 | 30,246 |
| 合计 | 615,190 | 618,327 |

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

2022 年，人身险业深度调整仍在持续，发展整体承压。公司坚持高质量发展，保险业务稳中有进，市场领先优势进一步巩固。公司坚定推进销售体系建设，全面升级销售队伍管理办法，队伍规模逐步企稳，队伍结构和质态不断优化。截至本报告期末，本公司总销售人力约为 72.9 万人。

个险板块

个险板块坚持稳字当头、稳中求进，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 4,924.39 亿元，同比下降 3.3%，其中，续期保费为 3,928.49 亿元，同比下降 3.7%。首年期交保费为 815.08 亿元，同比保持稳定，十年期及以上首年期交保费为 417.96 亿元，同比增长 0.5%，十年期及以上首年期交保费占首年期交保费比重为 51.28%，同比提升 0.73 个百分点。2022 年，个险板块一年新业务价值为 333.33 亿元，同比下降 22.4%，首年年化保费口径新业务价值率为 33.0%，同比下降 9.2 个百分点。

公司坚持有效队伍驱动业务发展，坚持“稳中固量、稳中求效”的队伍发展策略，队伍质态不断优化，队伍产能明显提升，2022 年月人均首年期交保费同比提升 51.7%。本报告期内，公司落地实施一系列重大改革项目，引领个险板块转型升级。积极推广“众鑫计划”专项提优提质项目，加快队伍的专业化、职业化转型进程；全面升级实施销售队伍管理办法，聚焦新人、主管和绩优群体，强化业务与服务品质管理，队伍活力有效激发，队伍基础不断夯实。截至本报告期末，个险销售人力为 66.8 万人，其中，营销队伍规模为 43.0 万人，收展队伍规模为 23.8 万人；绩优人群占比保持稳定。

多元业务板块

多元业务板块以高质量发展为引领，聚焦专业经营、坚持转型升级、不断提质增效，与个险板块有效协同，积极拓展银保、团险及健康险业务，业务发展质量向优向好。

银保渠道 银保渠道持续深化银行合作，保费规模及业务价值较快增长。本报告期内，银保渠道总保费达 634.15 亿元，同比增长 28.6%。首年期交保费为 148.79 亿元，同比下降 7.6%。业务结构持续优化，5 年期及以上首年期交保费为 64.51 亿元，占首年期交保费的比重为 43.36%，同比提升 1.50 个百分点。续期保费达 362.00 亿元，同比增长 10.4%，占渠道总保费比重为 57.08%。银保渠道持续加强客户经理队伍专业化、科技化能力建设，队伍质态稳步提升。截至本报告期末，银保渠道客户经理达 2.1 万人，季均实动人力保持稳定，人均产能同比提升 9.1%。

团险渠道 团险渠道统筹规模和效益，推进各项业务稳步发展。本报告期内，团险渠道总保费达 273.33 亿元，同比下降 6.3%；其中，短期险保费为 240.59 亿元，同比下降 6.4%。截至本报告期末，团险渠道销售队伍规模约为 4.0 万人，其中高绩效人力占比较 2021 年底提升 7 个百分点。

其他渠道 2022 年，其他渠道总保费为 320.03 亿元，同比增长 5.4%。公司积极开展各类政策性健康保险业务，支持多层次医疗保障体系建设。截至本报告期末，公司在办 200 多个大病保险项目，覆盖近 3.5 亿人；承办政策性长期护理保险项目近 60 个，覆盖 2,700 多万人；累计落地 100 余个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超过 2,200 万。公司积极参与医疗保障相关的社会治理，持续承办 500 多个健康保障委托管理项目，覆盖超过 1 亿人。

互联网保险业务

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方式为客户提供优质服务体验。2022 年，公司数字化销售能力进一步加强，互联网保险业务快速增长，监管口径下总保费²达 628.96 亿元，同比增长 88.3%。公司持续完善集中运营、统一管理的互联网保险业务经营体系，充分发挥互联网触达快、覆盖广、效率高的优势，积极推进互联网保险业务发展，发布首款互联网人身险长险产品，建立互联网自营平台“国喜保中国人寿保险商城”，实现中国人寿蚂蚁保营业厅开业。

综合金融业务

公司充分发挥集团公司综合化经营优势，积极构建“寿险+”综合金融生态圈，赋能公司高质量发展。2022年，公司协同销售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223.83亿元，保单件数同比增长9.0%，通过财险产品销售丰富客户触点，有效助推公司获客，促进销售队伍举绩、留存以及收入增长；公司协同销售中国人寿养老保险股份有限公司（“养老保险子公司”）企业年金业务新增首年到账规模及养老保障业务规模为157.29亿元；广发银行股份有限公司（“广发银行”）代理本

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。

公司银保首年期交保费收入实现平稳发展；积极探索保险与投资业务协同，深化与中国人寿资产管理有限公司等成员单位合作，在投资项目推介、联合客户开拓等方面紧密联动，创新投资互动新模式。同时，公司从满足客户多元化需求出发，构建覆盖全客群的一体化经营平台，联合财产险公司、养老保险子公司和广发银行等开展各类客户协同经营活动，为客户提供一站式、全方位优质金融保险服务。

大健康大养老业务

公司坚持以客户为中心，持续贯彻落实健康中国战略、积极应对人口老龄化国家战略，加大健康养老业务发展布局，助力健全多层次社会保障体系。2022年，公司打造总分协同、优质高效的健康管理服务体系。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2021年底增长超过21%，位居行业前列。公司落实积极应对人口老龄化国家战略，充分发挥保险资金长周期优势，依托中国人寿集团内专业投资平台持续推进养老产业投资布局和专业化运营，构建养老服务体系，健全养老服务供给能力。2022年，公司通过出资设立的国寿大养老基金加速整合中国人寿集团内部康养资源，持续推进在京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等战略区域的机构养老、社区养老等项目的布局。为加快推进中国人寿康养产业布局，公司启动“健康养老生态工程”，努力建设场景丰富、供给多元、管理先进、风险可控的国寿特色康养生态体系，打造新的业务发展动能，促进保险业务高质量发展。

2. 保险产品分析

公司积极贯彻落实国家战略部署，坚持以客户为中心的产品开发理念，深入开展市场调研，不断强化产品研发及响应能力，2022年，公司新开发、升级产品88款，覆盖寿险、年金险、健康险、意外险等全产品类别，持续打造产品形态丰富、特点突出、具有品牌影响力的公司产品体系。

公司积极服务健康中国战略，大力推进疾病、医疗、护理等健康险产品的创新研发，推出“尊享福”“爱意康悦”等健康保险产品，不断丰富健康险产品体系；在服务积极应对人口老龄化国家战略方面，推出老年人专属意外伤害、疾病等适老化保险产品，同时，个人养老金业务扎实起步，“国寿鑫享宝专属商业养老保险”入选行业首批个人养老金产品名单；在助推乡村振兴战略方面，持续完善乡村振兴专属系列产品，为相关人群提供更广泛的保险保障；面向新业态、新市民群体推出专属意外保障产品；公司稳步推进互联网专属保险产品开发，推出“守护星”等保险产品，更好满足年轻客户的保险消费需求。

（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 ^注 | 主要销售渠道 | 退保金 |
|------|--------|-----------------------|--------|-----|
|------|--------|-----------------------|--------|-----|

| | | | | |
|--------------------------|--------|--------|----------------|-----|
| 国寿鑫享至尊年金保险 (庆典版) | 39,846 | 28 | 以个人代理人 渠道为主 | 559 |
| 国寿鑫耀东方年金保险 | 37,404 | 43 | 以个人代理人 渠道为主 | 883 |
| 国寿鑫裕金生两全保险 | 36,812 | 11,062 | 以个人代理人 渠道为主 | 122 |
| 国寿城乡居民大病团体 医疗保险 (A 型) | 26,111 | 26,111 | 其他渠道 | - |
| 国寿鑫福临门年金保险 | 25,578 | 7,415 | 以个人代理人 渠道为主 | 698 |

注：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) 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) | 15,569 | 以个人代理人渠道为主 | 88 |
| 国寿鑫尊宝终身寿险(万能型)(A款) | 15,001 | 以个人代理人渠道为主 | 83 |
| 国寿鑫账户两全保险(万能型)(钻石版) | 13,843 | 以个人代理人渠道为主 | 292 |

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 | 保险业务收入 |
|-----------|----------------|
| 江苏 | 67,481 |
| 广东 | 59,101 |
| 山东 | 45,764 |
| 浙江 | 43,454 |
| 河北 | 31,920 |
| 中国境内其他分公司 | 367,470 |
| 合计 | 615,190 |

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

| | 2022 年 12 月 31 日 | 2021 年 12 月 31 日 | 变动幅度 |
|----------------------|------------------|------------------|--------------|
| 未到期责任准备金 | 13,108 | 14,062 | -6.8% |
| 未决赔款准备金 | 26,153 | 26,234 | -0.3% |
| 寿险责任准备金 | 3,607,236 | 3,182,083 | 13.4% |
| 长期健康险责任准备金 | 233,663 | 197,520 | 18.3% |
| 保险合同准备金合计 | 3,880,160 | 3,419,899 | 13.5% |
| 寿险 | 3,605,769 | 3,180,931 | 13.4% |
| 健康险 | 265,369 | 228,899 | 15.9% |
| 意外险 | 9,022 | 10,069 | -10.4% |
| 保险合同准备金合计 | 3,880,160 | 3,419,899 | 13.5% |
| 其中：剩余边际 ^注 | 819,706 | 835,400 | -1.9% |

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 38,801.60 亿元，较 2021 年底的 34,198.99 亿元增长 13.5%，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

| | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 |
|-----------|---------|---------|--------|
| 退保金 | 37,122 | 41,580 | -10.7% |
| 赔付支出 | 140,683 | 136,502 | 3.1% |
| 寿险业务 | 77,609 | 75,146 | 3.3% |
| 健康险业务 | 56,803 | 54,309 | 4.6% |
| 意外险业务 | 6,271 | 7,047 | -11.0% |
| 提取保险责任准备金 | 461,204 | 447,296 | 3.1% |

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 保单红利支出 | 20,685 | 26,511 | -22.0% |
|--------|--------|--------|--------|

本报告期内，本公司退保金同比下降 10.7%，主要原因是部分产品退保减少。受寿险和健康险业务赔付支出增加影响，赔付支出同比增长 3.1%，其中，寿险业务赔付支出同比增长 3.3%，健康险业务赔付支出同比增长 4.6%，意外险业务赔付支出同比下降 11.0%。受新增的保险业务和续期业务保险责任的累积影响，提取保险责任准备金同比增长 3.1%。分红账户投资收益率下降使得保单红利支出同比下降 22.0%。

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

| | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 |
|----------|--------|--------|--------|
| 手续费及佣金支出 | 54,777 | 65,744 | -16.7% |
| 业务及管理费 | 42,213 | 43,026 | -1.9% |
| 其他业务成本 | 30,387 | 30,363 | 0.1% |

本报告期内，因队伍规模下降及业务结构变化，手续费及佣金支出同比下降 16.7%；业务及管理费同比下降 1.9%；其他业务成本同比增长 0.1%。

3.2.3 投资业务

2022 年，复杂严峻的内外部环境对资本市场持续形成扰动，国内债券收益率处于历史低位，A 股市场一度深度调整。随着稳增长政策陆续出台、外部环境改善，年末无风险利率有所上行，A 股市场小幅回升。在跌宕起伏的市场环境中，公司始终保持战略定力，坚持服务国家重大战略和支持实体经济，坚定执行中长期战略资产配置规划，多措并举稳定投资收益。在持续做好市场动态研判的基础上，稳步推进传统固收品种配置安排，努力稳定票息收益水平和资产久期；积极把握权益市场调整过程中的长期配置机遇，推动权益类资产配置比例向中长期配置中枢靠拢；加大另类投资产品模式创新，通过股权计划、资产支持计划、股权基金等多种形式布局优质另类资产，稳定配置规模，丰富超额收益来源。

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 | 2022 年 12 月 31 日 | | 2021 年 12 月 31 日 | |
|------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| | 金额 | 占比 | 金额 | 占比 |
| 固定到期日金融资产 | 3,733,563 | 73.71% | 3,672,260 | 77.86% |
| 定期存款 | 485,567 | 9.59% | 529,488 | 11.23% |
| 债券 | 2,458,437 | 48.54% | 2,273,423 | 48.20% |
| 债权型金融产品 ¹ | 455,026 | 8.98% | 443,784 | 9.41% |
| 其他固定到期日投资 ² | 334,533 | 6.60% | 425,565 | 9.02% |
| 权益类金融资产 | 890,921 | 17.59% | 699,452 | 14.83% |
| 股票 | 432,697 | 8.54% | 302,087 | 6.40% |
| 基金 ³ | 145,339 | 2.87% | 112,687 | 2.39% |
| 其他权益类投资 ⁴ | 312,885 | 6.18% | 284,678 | 6.04% |
| 投资性房地产 | 13,193 | 0.26% | 13,374 | 0.28% |
| 现金及其他 ⁵ | 166,124 | 3.28% | 73,372 | 1.56% |
| 联营企业和合营企业投资 | 261,179 | 5.16% | 257,953 | 5.47% |
| 合计 | 5,064,980 | 100.00% | 4,716,411 | 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2022年12月31日余额为37.39亿元，截至2021年12月31日余额为19.60亿元。
4. 其他权益类投资包括私募股权基金、未上市股权、优先股、股权投资计划等。
5. 现金及其他包括货币资金（不含受限资金）、买入返售金融资产等。

截至本报告期末，本公司投资资产达 50,649.80 亿元，较 2021 年底增长 7.4%。主要品种中债券配置比例由 2021 年底的 48.20% 提升至 48.54%，定期存款配置比例由 2021 年底的 11.23% 变化至 9.59%，债权型金融产品配置比例由 2021 年底的 9.41% 变化至 8.98%，股票和基金（不包含货币市场基金）配置比例由 2021 年底的 8.75% 提升至 11.34%。

2. 投资收益

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

| | 2022 年 | 2021 年 |
|---------------------------|---------|---------|
| 总投资收益 | 187,751 | 214,057 |
| 净投资收益 | 190,344 | 188,770 |
| 固定到期类净投资收益 | 154,738 | 148,453 |
| 权益类净投资收益 | 29,704 | 28,718 |
| 投资性房地产净投资收益 | 87 | 55 |
| 现金及其他投资收益 | 2,187 | 1,216 |
| 对联营企业和合营企业的投资收益 | 3,628 | 10,328 |
| +投资资产买卖价差收益 | 27,518 | 53,099 |
| +公允价值变动损益 | (8,751) | (5,091) |
| -投资资产资产减值损失 | 21,360 | 22,721 |
| 净投资收益率¹ | 4.00% | 4.38% |
| 总投资收益率² | 3.94% | 4.98% |

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+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款)/2)

2022 年，公司实现净投资收益 1,903.44 亿元，较 2021 年增加 15.74 亿元，同比增长 0.8%。受市场利率下行的影响，2022 年净投资收益率为 4.00%，较 2021 年下降 38 个基点。受权益市场大幅下跌、权益品种价差收益同比下降影响，2022 年实现总投资收益 1,877.51 亿元，较 2021 年减少 263.06 亿元，同比下降 12.3%。总投资收益率为 3.94%，较 2021 年下降 104 个基点。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 1.92%，较 2021 年下降 295 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

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+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款)/2)

AAA 级占比超过 98%；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，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，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，2022 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

| | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利润总额 | 24,047 | 50,340 | -52.2% |
| 寿险业务 | 9,583 | 22,771 | -57.9% |
| 健康险业务 | 8,271 | 8,599 | -3.8% |
| 意外险业务 | 2,269 | 1,682 | 34.9% |
| 其他业务 | 3,924 | 17,288 | -77.3% |

本报告期内，权益市场大幅下跌，投资收益率下降，寿险业务利润总额同比下降 57.9%；健康险业务利润总额同比下降 3.8%，基本保持稳定；意外险业务质量改善，利润总额同比上升 34.9%；因部分联营企业利润下降及计提减值，其他业务利润总额同比下降 77.3%。

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 1,275.94 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 4,855.67 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

| | 2022 年 | 2021 年 | 变动幅度 | 主要变动原因 |
|---------------------|---------------|--------------|-----------------|-----------|
| 经营活动产生的现金流量净额 | 351,968 | 286,446 | 22.9% | 非保险合同规模增加 |
| 投资活动产生的现金流量净额 | (164,955) | (393,839) | -58.1% | 投资管理的需要 |
| 筹资活动产生的现金流量净额 | (120,095) | 111,219 | 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 | 217 | (71) | 不适用 | - |
| 现金及现金等价物净增加额 | 67,135 | 3,755 | 1,687.9% | - |

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

| | 2022 年 12 月 31 日 | 2022 年 6 月 30 日 (未经审计) |
|-----------|------------------|---------------------------|
| 核心资本 | 699,688 | 798,141 |
| 实际资本 | 1,007,601 | 1,112,129 |
| 最低资本 | 487,290 | 472,120 |
| 核心偿付能力充足率 | 143.59% | 169.05% |
| 综合偿付能力充足率 | 206.78% | 235.56% |

按照银保监会的要求，本公司自编报 2022 年第一季度偿付能力季度报告起，执行《保险公司偿付能力监管规则（II）》。截至本报告期末，本公司综合偿付能力充足率为 206.78%，核心偿付能力充足率为 143.59%，持续保持较高水平。受权益市场波动、业务增长、投资资产配置、偿付能力准备金评估利率下行等因素影响，偿付能力充足率较 2022 年二季度末有所下降。

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 | 206,764 | 223,782 | 17,018 | (9,164) |
| 可供出售金融资产 | 1,409,008 | 1,720,974 | 311,966 | - |
| 合计 | 1,615,772 | 1,944,756 | 328,984 | (9,164) |

3.4 科技能力与运营服务

3.4.1 科技能力

2022年，公司持续深入推进数字化转型，科技能力加速跃升，全方位赋能价值创造，以数字驱动助推公司高质量发展。

技术创新再进一程。全面完成核心业务系统架构转型，成功构筑全新自主掌控的分布式数字基座，实现数据处理能力提升2倍，单位空间存储利用率提升3倍，单位空间计算利用率提升266%，降本增效、绿色低碳成效显著，信息技术应用创新连续两年行业领先。

数字能力深化拓展。全面优化数据管理体系，细化数据分类分级管控，强化数据融合驱动，行业首家获评数据管理能力成熟度（DCMM）最高等级，数据管理能力实现领跑。人机协同持续突破，智

能机器人应用数量同比增长326%，全面赋能销售、服务、运营、风控等各类业务场景。

数字连接开放延伸。依托数字化平台，以多样化场景为驱动快速响应市场需求，扩大开放共享的互联网社交生态圈，提供标准化服务组件近1.5万项，合作开展服务与活动超40万项，广泛延伸至线上线下、企业内外，为客户提供全方位的数字化服务。

3.4.2 运营服务

2022年，公司坚持以人民为中心，服务国家大局，以“体验一流”为运营服务的价值追求，打造“简捷、品质、温暖”的客户服务，持续推动运营服务集约化、数字化、多样化发展，着力提升服务供给和送达能力，健全完善消费者权益保护体系，加速推进智能集约的一体化运营模式落地。

绿色发展，线上服务大幅增长。着力推广便捷顺畅的线上化服务通道，助力公司节能增效。中国人寿寿险 APP 注册用户数达 1.29 亿，月活人数同比增长 6.8%。个人业务无纸化投保率超 99.9%。进一步推广电子信函、电子保单、线上保全、线上理赔服务，全年累计节约纸张超 6,400 吨。保全、理赔线上化服务率保持在 90% 以上高位。

恪守承诺，坚守“快捷、温暖”的理赔服务初心。持续提供多场景便捷赔付方式，理赔获赔率超 99.6%，平均时效 0.43 天，均位于行业前列。各类便民赔付深受欢迎，“重疾一日赔”覆盖范围进一步扩大，全年惠及 18.5 万名客户。“理赔直付”超 670 万人次。为 11.6 万余名有困难客户提供“特殊服务上门赔”服务。

客户至上，消费者权益保护水平持续提升。构建全方位的消费者权益保护机制，制定“全员参与、全面覆盖、全流程管理”的消费者权益保护工作方案，加强客户体验闭环管理，人身险保险服务质量指数、客户好评度等保持高位。强化增值服务供给，服务总量同比提升 3.7%。适老化服务形成特色，全年提供服务超 2,559 万人次。中国人寿寿险 APP 成为保险行业首个通过中华人民共和国工业和信息化部无障碍及适老化技术评测的手机应用。

模式升级，共享作业、智能应用迈上新台阶。实现保全、核保作业任务智能调度，推动全国运营资源统筹利用，服务品质更高，业务处理速度更快，个人保全、核保平均审批时效提升超 25%。智能应用能力持续提升，投保、核保、理赔、保全智能审核通过率均保持高位，智能在线服务问题解决率达 95.8%。

3.5 未来展望

3.5.1 行业格局和趋势

长期来看，我国人身险业仍处于重要战略机遇期，高质量发展是行业的主旋律。面对内外部环境的深刻调整，我国经济韧性强、潜力大、活力足、长期向好的基本面没有改变，中国经济加快向高质量发展阶段迈进，国际国内双循环新发展格局、国内统一大市场、完备的工业体系等，均为我国经济长期稳健增长持续注入动力，复苏发展曲线将逐步展开，行业高质量发展迎来有利外部环境。积极应对人口老龄化国家战略、健康中国战略不断深入，长期护理、个人养老金、普惠保险等业务空间正被打开，医疗健康、“银发经济”市场广阔。市场主体加快转型探索，保险科技深度赋能，经营管理链条的数字化、智能化大幅提升，行业内生动力强劲。行业监管持续推动回归本源、规范市场、防范风险，围绕产品、市场、队伍等出台系列新规，监管理念、监管手段不断升级，保险市场运行的规范性将进一步提升。

3.5.2 公司发展战略及经营计划

2023 年，本公司坚持稳中求进工作总基调，坚持“稳增长、重价值、优结构、强队伍、推改革、防风险”的经营策略，坚守保险本源，持续深化供给侧改革，加快推进“八大工程”落地见效，深化营销体系改革，加速产品服务机制创新，推进健康养老生态工程，加强客户经营与数字化建设，努力实现规模、价值、队伍、安全有机统一，全力推进公司高质量发展。

3.5.3 可能面对的风险

当前国际环境仍在复杂演变，世界经济滞胀风险上升，国内经济恢复基础尚不牢固，给人身险业稳定发展带来挑战。近年来，社会经济环境、人口结构和客户需求都发生较大变化，个人代理人渠道发展面临挑战，营销体制改革迫在眉睫。此外，行业仍处于深度调整和转型期，重点领域风险防控面临较大压力。公司将采取多种举措积极应对各类风险挑战，坚持稳中求进，持续深入推进变革转型，以客户为中心，努力提升经营管理水平。资本市场方面，预计市场利率仍维持历史偏低水平，优质固收类资产供给不足的情况依然严峻，权益市场或将延续高波动的特征，公司面临息类品种收益率持续下行和投资组合总体收益波动加大的双重压力。公司将加强资产负债管理，持续优化资产配置结构，提高应对经济周期、利率周期、市场波动的能力，有效平衡短期收益稳定与长期价值提升。

董事长：白 涛

中国人寿保险股份有限公司

2023 年 3 月 29 日