



# 中国平安：三十五载勇担职责使命

1988年5月27日,平安保险诞生于深圳经济特区招商局蛇口工业区北六栋的3层小楼,当时员工13人,是一家股份制、地方性小型财产险公司。2023年,中国平安保险(集团)股份有限公司(简称“中国平安”)的深圳总部大楼,作为目前“世界最高的办公建筑”,屹立于粤港澳大湾区,每天有2万多名员工穿梭其中。

从无到有,从小到大,从大到强。截至2022年末,中国平安营业收入从1988年的近700万元增长至1.22万亿元;公司总资产从1988年的5400万元增长至11万亿元,成为全球资产规模最大的保险企业之一。业务经营稳健发展,中国平安实现资产、营收、市值等指标年均逾20%的复合增长,在《财富》世界500强的排名持续提升,从2012年第242位上升至2022年第25位。

做大做强,勇担责任,回报社会。截至2022年末,中国平安累计对客户的赔付、给付总额超2.2万亿元;2022年全年,中国平安旗下4家保险公司赔付总件数超2亿件,平均每天赔付超60万件。过去35年,中国平安累计纳税9995亿元;2022年全年,全集团纳税达1155亿元,已连续5年保持千亿级纳税水平。2012年以来,中国平安累计派发股息分红23次,分红总额达2655亿元,在沪深两地上市公司中名列前茅。2022年,中国平安现金分红达438亿元,连续第11年增长。

奋进新征程,建功新时代。中国平安坚守“专业 让每个家庭拥有平安”的愿景,持续深化“综合金融+医疗健康”双轮并行、科技驱动战略,让专业的金融保险、医疗健康产品和服务惠及千家万户,助力经济社会高质量发展。

## 敢闯敢试敢为人先 始终与时代同行

作为中国第一家股份制保险企业,中国平安勇担保险业市场化改革试验田的职责。

探索现代保险,引入国际化经验。在公司起步之初,中国平安以财产保险为起点,随后引进寿险营销体系,运用保险工具助力守护人民的生命安全。1994年,中国平安推出首张个人寿险保单“平安长寿”,这是新中国第一款个人寿险产品。

此后,中国平安寻求构建“国际化标准,本土化优势”,成为中国大陆第一家引进外资股东的金融企业,聘请国际会计师事务所、采用国际会计制度、国际精算制度及核保核赔制度的保险公司。秉持“诚信为基”,中国平安创新推出“信守合约,为您寻找理赔的理由”的服务承诺,提出“拒赔更审慎”核赔原则,优化理赔程序,处理争议时在依法合规的前提下作有利于客户的解释,践行至今内化为重要的服务原则。

探索综合金融模式。中国平安通过打造“一个客户、一张账单、多种产品、一站式服务”现代综合金融模式,为中国家庭提供一站式的金融产品和服务,让客户省心、省时。截至2022年12月末,平安集团个人客户数近2.27亿。

贯彻科技强国战略,运用数字化技术提升服务质效。中国平安引入“金融工厂”概念,取得多项成果。2006年,中国平安后援集中平台在上海张江正式投入使用;2010年,平安人寿推广电子保单服务,启用与物理签章同等法律效力的电子签章技术,实现无纸化投保;2017年,平安产险推出“510极速查勘”,实现市区报案零等待,10分钟内到勘占比达93.41%。2022年,中国平安全年服务客户9.5亿次,平均每天可处理服务事项超260万件,其中82%使用人工智能服务。

布局“综合金融+医疗养老”战略,中国平安与亿万家庭终身相伴。迈进新时代,为助力健康中国建设、积极应对人口老龄化,中国平安升级“综合金融+医疗养老”战略,创新中国版“管理式医疗模式”和居家养老模式,建立“到线、到店、到家”的服务网络,致力于为客户及其家庭提供全周期的健康、养老品质生活服务。平安居家养老服务推出一年来,已覆盖47个城市,超1万名客户开启该项服务。

## 优化金融服务 助力高质量发展

回望三十五载发展历程,中国平安始终致力于与中国家庭同频,与人民群众的福祉相连,与国家发展共振。

积极响应客户需求。中国平安全力打造“综合金融+医疗养老”生态版图,秉持“专业创造价值”的文化理念,号召每位员工成为

客户身边最专业的金融顾问、养老管家,围绕九大服务场景,为广大客户提供简单、便捷的消费体验。助力新市民共享发展成果,平安产险为外卖骑手、家政人员设计务工意外险,平安寿险创新“费用支付+就医服务”一体化医疗解决方案,平安养老险为5000万参保人提供“惠民保”业务。

服务实体经济,助力社会高质量发展。充分发挥综合金融优势与能力,截至2022年底,中国平安累计投入逾7.89万亿元支持实体经济发展,覆盖能源、交通、水利等重大基建项目。加快数字化转型,搭建星云物联网平台,平安银行支持中小企业相关融发生额超过6500亿元。平安产险充分发挥保险的社会“稳定器”作用,为全国1000多个重点工程建设项目提供超过2.5万亿元的风险保障。

守护美好生活,助力万千家庭安居乐业。积极推进乡村振兴,中国平安用足金融力量,始终致力于推动产业振兴和教育振兴,截至2022年末,累计投入超771.53亿元帮扶乡村产业发展,以“振兴保”产业帮扶模式,在18个省份助力28万农户稳步增收。为绿色发展提供新动力,截至2022年底,中国平安绿色投融资规模达2823.63亿元。持续开展教育公益行动,中国平安在全国援建了119所平安希望小学,累计招募超过1万名支教志愿者,在1039所智慧学校落地实施青少年科技素养提升计划。倡导和推动员工积极开展各项志愿服务,平安员工和代理人志愿者达57万人,活跃在义务献血、急难救助、乡村教育等多个方面。

中国平安升级品牌标识,并诠释新的发展内涵:“平安”是一种祝福,是人们对美好生活的向往;“平安”是一种诚信,是守护家庭美满的保障;“平安”是一种承诺和服务,服务人民,服务国家,服务时代。

着眼未来,中国平安将始终与社会发展同行,与亿万客户及家庭共进,勇担企业责任与时代使命。一方面,用丰富的金融产品、专业的客户服务,进一步满足人民对美好生活的向往;另一方面,充分发挥综合金融优势,增强服务实体经济质效,继续推进乡村振兴,践行绿色金融可持续发展。

数据来源:中国平安保险(集团)股份有限公司

