合众人寿保险股份有限公司 2020 年年度信息披露报告

2020 年 4 月

重要提示：本公司董事会、监事会及其董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、公司基本信息

（一）法定名称及缩写：合众人寿保险股份有限公司（缩写：合众人寿）

（二）注册资本：公司注册资本为 42.8277 亿元（大写:肆拾贰亿捌仟贰佰柒拾柒万圆整）

（三）注册地：湖北省武汉市江汉区沿江一号 MALL 写字楼 B 座 11F、12F

（四）成立时间：二零零五年一月二十八日

（五）经营范围和经营区域：人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经中国保监会批准的其他业务。

本公司在湖北、江苏、上海、河南、黑龙江、北京、山东、河北、广东、内蒙古、浙江、湖南、安徽、江西、宁夏、陕西、青岛、天津、大连、四川、新疆、山西、福建、广西、辽宁、吉林、苏州设立共有 27 家分公司。

（六）法定代表人：戴皓

（七）客服电话和投诉电话：95515

二、财务会计信息

（一）财务报表

合并及公司资产负债表

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　2020 年 12 月 31 日　单位：元

资产	合并		公司	
	期末数	期初数	期末数	期初数
资产：				
货币资金	2,017,461,729	2,775,602,474	1,634,576,458	2,008,585,702
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	12,818,241,895	7,895,733,076	12,400,103,773	7,740,754,330
衍生金融资产	44,350,125	36,441,495	44,350,125	36,441,495
买入返售金融资产	76,500,000	9,400,000	75,000,000	9,400,000
应收利息	1,344,272,095	1,257,504,545	1,336,339,600	1,236,125,267
应收账款	86,031,585	70,878,862		
应收保费	344,379,621	293,217,578	343,714,129	291,266,084
应收分保账款	112,213,395	639,826,483	85,910,591	622,762,137
应收分保未到期责任准备金	40,700,560	21,172,838	18,966,057	9,044,471
应收分保未决赔款准备金	25,047,799	7,153,604	9,104,092	4,081,489
应收分保寿险责任准备金	23,626,416	692,801,891	23,626,416	692,801,891
应收分保长期健康险责任准备金	59,847,812	49,898,279	59,847,812	49,898,279
保户质押贷款	4,165,537,447	3,618,105,434	4,165,537,447	3,618,105,434
其他应收款	701,102,922	1,168,297,735	535,627,446	1,136,075,520
定期存款	4,701,421,119	4,258,469,017	4,556,421,119	3,933,326,605
可供出售金融资产	42,149,440,083	24,867,969,934	42,131,286,091	24,781,038,496
持有至到期投资	17,075,019,044	17,800,120,599	17,036,197,678	17,800,120,599
归入贷款及应收款的投资	18,896,498,931	22,372,630,196	18,839,718,931	22,274,630,196
长期股权投资	3,141,850,900	3,239,072,374	9,824,902,211	7,425,699,626
存出资本保证金	937,554,000	937,554,000	856,554,000	856,554,000
投资性房地产	10,419,825,967	9,221,560,406	1,879,193,000	1,874,757,000
固定资产	660,196,201	697,094,998	539,944,651	565,025,904
在建工程	–	9,253,054	–	9,253,054
无形资产	159,883,356	155,433,485	122,543,283	119,861,428
商誉	1,441,066	–		
递延所得税资产	21,115,462	25,535,455	–	–
其他资产	1,397,478,481	128,811,926	174,321,974	111,064,957
独立账户资产	36,731,774	36,425,840	36,731,774	36,425,839
资产总计	121,457,769,785	102,285,965,578	116,730,518,658	97,243,099,803

合并及公司资产负债表

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　2020 年 12 月 31 日　单位：元

负债及股东权益	合并		公司	
	期末数	期初数	期末数	期初数
负债：				
衍生金融负债				
卖出回购金融资产款	6,406,900,000	6,606,210,000	6,380,200,000	6,556,410,000
应付账款	15,340,271	16,911,638		
预收账款	2,096,789	2,407,716	1,656,992	569,428
预收保费	793,516,555	651,245,988	787,535,698	648,026,195
应付手续费及佣金	210,808,731	147,289,376	210,063,015	146,357,601
应付分保账款	140,249,527	1,154,278,113	103,442,438	1,119,576,812
应付职工薪酬	294,752,515	282,189,610	213,592,374	204,449,851
应交税费	147,414,227	73,232,417	105,299,579	15,587,930
应付利息	28,936,120	37,274,342	26,738,878	34,879,210
应付股利	3,110,923	1,961,017		
应付赔付款	2,943,023,683	2,775,453,892	2,942,600,201	2,774,889,095
应付保单红利	1,910,790,177	1,728,622,853	1,910,790,177	1,728,622,853
保户储金及投资款	27,401,908,647	20,948,248,248	27,401,908,647	20,948,248,248
代理业务负债	154,336	171,513	154,336	171,513
未到期责任准备金	247,139,803	230,155,745	164,126,364	156,374,686
未决赔款准备金	167,016,971	147,564,493	82,230,580	75,599,802
寿险责任准备金	65,543,550,620	53,360,444,125	65,543,550,620	53,360,444,125
长期健康险责任准备金	3,030,200,230	1,828,804,561	3,030,200,230	1,828,804,561
长期借款	612,243,548	665,121,108		
应付债券	2,488,642,886	3,308,458,531	2,488,642,886	3,308,458,531
递延所得税负债	1,344,356,818	1,158,304,862	189,090,928	187,981,928
其他负债	644,789,307	375,716,801	367,697,338	259,274,489
独立账户负债	3,059,268	3,255,171	3,059,268	3,255,171
负债合计	114,380,001,952	95,503,322,120	111,952,580,549	93,357,982,029
股东权益：				
股本	4,282,770,000	4,282,770,000	4,282,770,000	4,282,770,000
资本公积	254,592,923	254,592,923	235,496,896	235,496,896
其他综合收益	57,952,401	447,084,943	72,874,396	371,315,537
盈余公积	18,679,682		18,679,682	
一般风险准备	18,679,682		18,679,682	
未分配利润	2,331,217,256	1,745,460,527	149,437,453	–1,004,464,659
归属于母公司股东权益合计	6,963,891,944	6,729,908,393		
少数股东权益	113,875,889	52,735,065		
股东权益合计	7,077,767,833	6,782,643,458	4,777,938,109	3,885,117,774
负债及股东权益总计	121,457,769,785	102,285,965,578	116,730,518,658	97,243,099,803

合并及公司利润表

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　2020 年　单位：元

项目	合并		公司	
	本期数	上年同期数	本期数	上年同期数
一、营业收入				
保险业务收入	19,151,593,836	17,037,898,805	18,934,211,172	16,774,802,964
减：分出保费	244,212,742	279,639,317	174,808,388	246,708,266
提取未到期责任准备金(转回以"–"号填列)	–2,543,663	–10,446,400	–2,169,908	5,041,193
已赚保费	18,909,924,757	16,768,705,888	18,761,572,692	16,523,053,505
投资收益(损失以"–"号填列)	5,352,166,776	4,029,966,976	5,953,925,577	4,194,510,110
公允价值变动收益(损失以"–"号填列)	–91,471,724	–416,224,545	138,131,197	45,813,148
汇兑收益(损失以"–"号填列)	157,636,627	–47,939,462	159,793,167	–48,481,679
资产处置收益(损失以"–"号填列)	–3,939	–243,955	–30,305	–326,667
其他收益	14,730,179	13,349,448	11,141,477	5,318,026
其他业务收入	885,151,835	811,175,227	285,471,653	295,844,280
营业收入合计	25,228,134,511	21,158,789,577	25,310,005,458	21,015,730,723
二、营业支出				
退保金	1,013,108,369	3,182,312,150	1,013,108,369	3,182,312,150
赔付支出	2,702,746,941	3,118,305,610	2,591,888,277	2,996,621,067
减：摊回赔付支出	638,630,103	2,655,781,079	619,781,588	2,652,438,712
提取保险责任准备金	13,403,954,642	7,748,663,359	13,391,132,943	7,714,753,794
减：摊回保险责任准备金	–641,331,747	–2,433,903,820	–654,203,338	–2,436,889,037
保单红利支出	543,710,169	520,073,882	543,710,169	520,073,882
分保费用	5,673			
手续费及佣金支出	1,810,668,341	1,892,578,086	1,791,176,955	1,869,152,766
税金及附加	29,569,325	33,318,480	19,090,987	17,285,624
业务及管理费	2,161,021,016	2,746,774,640	1,917,753,332	2,476,058,293
减：摊回分保费用	55,038,561	43,574,820	19,364,059	29,715,139
财务费用	148,480,934	169,047,354	118,845,290	133,488,219
其他业务成本	1,474,403,462	1,103,618,669	1,419,906,214	1,048,552,513
资产减值损失	835,918,973	416,622,679	836,413,411	430,930,450
营业支出合计	24,071,250,928	20,665,862,830	23,658,083,638	20,143,963,944
三、营业利润(亏损总额以"–"号填列)	1,156,883,583	492,926,747	1,651,921,820	871,766,779
加：营业外收入	33,459,192	6,441,998	4,166,671	6,266,539
减：营业外支出	44,584,676	32,761,451	38,776,575	12,765,221
四、利润总额(亏损总额以"–"号填列)	1,145,758,099	466,607,294	1,617,311,916	865,268,097
减：所得税费用	504,726,349	–34,582,039	426,050,440	–8,880,468
五、净利润(净亏损以"–"号填列)	641,031,750	501,189,333	1,191,261,476	874,148,565
持续经营净利润(净亏损以"–"号填列)	641,031,750	501,189,333	1,191,261,476	874,148,565
终止经营净利润(净亏损以"–"号填列)				
归属于母公司股东的净利润	623,116,093	487,566,337	1,191,261,476	874,148,565
少数股东损益	17,915,657	13,622,996		
六、其他综合收益(损失以"–"号填列)	–389,136,900	222,809,092	–298,441,141	194,234,410
七、综合收益总额(损失以"–"号填列)	251,894,850	723,998,425	892,820,335	1,068,382,975
归属于母公司股东的综合收益总额	233,983,551	710,376,818	892,820,335	1,068,382,975
归属于少数股东的综合收益总额	17,911,299	13,621,607		

合并及公司现金流量表

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　2020 年　单位：元

项目	合并		公司	
	本期数	上年同期数	本期数	上年同期数
一、经营活动产生的现金流量				
收到的原保险合同保费取得的现金	18,241,094,404	13,973,405,714	18,004,714,477	13,697,860,068
保户储金及投资款净增加额	5,189,108,670	5,478,175,562	5,189,108,670	5,478,175,562
收到其他与经营活动有关的现金	781,460,341	850,728,413	148,969,357	363,576,833
经营活动现金流入小计	24,211,663,415	20,302,309,689	23,342,792,504	19,539,612,463
支付原保险合同赔付款项的现金	2,617,389,862	3,138,385,870	2,512,965,953	3,021,076,971
支付再保险业务现金净额	38,981,331	46,293,274	14,945,569	45,860,829
保户储金及投资款净减少额			–	–
支付手续费及佣金的现金	1,767,082,961	1,850,311,634	1,742,600,564	1,817,283,265
支付保单红利的现金	403,555,391	366,743,636	403,555,391	366,743,636
支付给职工以及为职工支付的现金	1,235,628,847	1,457,680,635	1,081,260,089	1,307,462,401
支付的各项税费	583,139,044	216,320,269	420,960,301	101,528,066
支付的其他与经营活动有关的现金	531,570,355	1,194,165,061	487,863,639	983,608,905
经营活动现金流出小计	7,177,347,791	8,269,900,379	6,664,151,506	7,643,564,073
经营活动产生的现金流量净额	17,034,315,624	12,032,409,310	16,678,640,998	11,896,048,390
二、投资活动产生的现金流量			–	–
收回投资所收到的现金	54,677,504,891	60,725,905,304	53,550,940,064	59,350,136,205
取得投资收益收到的现金	5,453,703,226	3,412,086,770	5,967,080,558	3,501,046,589
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收到的现金	1,031,216	1,950,649	993,216	1,858,657
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额		13,008,766		
收到的其他与投资活动有关的现金	418,344,402	200,186,381	188,072,412	135,030,608
投资活动现金流入小计	60,550,583,735	64,353,137,870	59,707,086,250	62,988,072,059
投资支付的现金	73,883,470,262	80,810,381,850	74,977,473,792	79,459,071,240
质押贷款净增加额	547,432,012	705,325,387	547,432,012	705,325,387
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	1,275,574,299	74,832,681	56,286,800	34,578,838
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额	1,199,958,870			
支付其他与投资活动有关的现金	127,218,083	79,571,429	161,758,579	98,338,165
投资活动现金流出小计	77,033,653,526	81,670,111,347	75,742,951,183	80,297,313,630
投资活动产生的现金流量净额	–16,483,069,791	–17,316,973,477	–16,035,864,933	–17,309,241,571
三、筹资活动产生的现金流量			–	–
吸收投资收到的现金		1,058,174	–	–
取得借款收到的现金			–	–
发行债券收到的现金			–	–
卖出回购业务资金净增加额		5,496,210,000	–	5,446,410,000
收到的其他与筹资活动有关的现金	682,790	5,329,261	–	–
筹资活动现金流入小计	682,790	5,502,597,435	–	5,446,410,000
偿还债务所支付的现金	602,866,905	85,978,771	592,627,162	62,499,087
分配股利、利润或偿付利息支付的现金	286,064,990	289,761,654	235,310,695	240,686,568
卖出回购业务资金净减少额	199,310,000		176,210,000	–
支付的其他与筹资活动有关的现金	15,257,637		–	–
筹资活动现金流出小计	1,103,499,532	375,740,425	1,004,147,857	303,185,655
筹资活动产生的现金流量净额	–1,102,816,742	5,126,857,010	–1,004,147,857	5,143,224,345
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响额	–41,989,025	–7,599,180	–12,637,452	–16,040,126
五、现金及现金等价物净增加额	–593,559,934	–165,306,337	–374,009,244	–286,008,962
加：期初现金及现金等价物余额	2,585,935,299	2,751,241,636	2,008,585,702	2,294,594,664
六、期末现金及现金等价物余额	1,992,375,365	2,585,935,299	1,634,576,458	2,008,585,702

合并股东权益变动表

2020 年度

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　金额单位：人民币元

项目	归属于母公司股东权益						归属于少数股东权益	股东权益合计
	股本	资本公积	其他综合收益	盈余公积	一般风险准备	未分配利润		
2019 年 1 月 1 日	4,282,770,000	235,496,896	224,274,462			1,257,894,190	52,314,891	6,052,750,439
股东投入股本							1,058,174	1,058,174
净利润(净亏损以"–"号填列)						487,566,337	13,622,996	501,189,333
其他综合收益(损失以"–"号填列)			222,810,481				–1,389	222,809,092
其他变动		19,096,027						19,096,027
对股东的分配							14,259,607	14,259,607
2019 年 12 月 31 日	4,282,770,000	254,592,923	447,084,943			1,745,460,527	52,735,065	6,782,643,458
2020 年 1 月 1 日	4,282,770,000	254,592,923	447,084,943			1,745,460,527	52,735,065	6,782,643,458
股东投入股本								
净利润(净亏损以"–"号填列)						623,116,093	17,915,657	641,031,750
其他综合收益(损失以"–"号填列)			–389,132,542				–4,358	–389,136,900
其他变动							63,082,049	63,082,049
提取盈余公积				18,679,682		–18,679,682		
提取一般风险准备					18,679,682	–18,679,682		
对股东的分配							19,852,524	19,852,524
2020 年 12 月 31 日	4,282,770,000	254,592,923	57,952,401	18,679,682	18,679,682	2,331,217,256	113,875,889	7,077,767,833

母公司股东权益变动表

2020 年度

编制单位：合众人寿保险股份有限公司　金额单位：人民币元

项目	股本	资本公积	其他综合收益	盈余公积	一般风险准备	未分配利润	股东权益合计
2019 年 1 月 1 日	4,282,770,000	235,496,896	177,081,127			–1,878,613,224	2,816,734,799
股东投入股本							
净利润(净亏损以"–"号填列)						874,148,565	874,148,565
其他综合收益(损失以"–"号填列)			194,234,410				194,234,410
2019 年 12 月 31 日	4,282,770,000	235,496,896	371,315,537			–1,004,464,659	3,885,117,774
2020 年 1 月 1 日	4,282,770,000	235,496,896	371,315,537			–1,004,464,659	3,885,117,774
股东投入股本							
净利润(净亏损以"–"号填列)						1,191,261,476	1,191,261,476
提取盈余公积				18,679,682		–18,679,682	
提取一般风险准备					18,679,682	–18,679,682	
其他综合收益(损失以"–"号填列)			–298,441,141				–298,441,141
2020 年 12 月 31 日	4,282,770,000	235,496,896	72,874,396	18,679,682	18,679,682	149,437,453	4,777,938,109

（二）财务报表附注

1.财务报表的编制基础

本集团以持续经营为基础，根据实际发生的交易或事项，按照财政部于 2006 年 2 月 15 日颁布的企业会计准则及其相关规定进行确认和计量，在此基础上编制财务报表。同时，本集团亦从 2009 年 1 月 1 日起执行财政部下发的《关于印发＜企业会计准则解释第 2 号＞的通知》（财会[2008]11 号）、《关于印发＜保险合同相关会计处理规定的通知＞》（财会[2009]15 号）以及保监会《关于保险业实施＜企业会计准则解释第 2 号＞有关事项的通知》（保监发[2009]1 号）的有关规定。

本集团所编制的财务报表符合企业会计准则的要求，真实、完整地反映了本集团于 2020 年 12 月 31 日的合并及公司财务状况以及 2020 年度的合并及公司经营成果、股东权益变动和现金流量等相关信息。

2.重要会计政策和会计估计变更的说明

公司自 2020 年 1 月 1 日起执行财政部于 2019 年度颁布的《企业会计准则解释第 13 号》，该项会计政策变更采用未来适用法处理。

3.重大会计差错更正的说明

公司 2020 年无重大会计差错更正。

4.合并财务报表合并范围变化的说明

4.1 非同一控制下企业合并

根据本公司与恒大地产集团北京有限公司于 2020 年 12 月 18 日签订的《关于北京东方嘉禾建筑材料有限公司 95%股权之股权转让协议》，本公司以 120,000 万元受让恒大地产集团北京有限公司所持有的北京东方嘉禾建筑材料有限公司 95%股权。公司于 2020 年 12 月 18 日支付了全部股权转让款，并委派执行董事从而实现了对北京东方嘉禾建筑材料有限公司的控制，故自该日起，将其纳入合并财务报表范围。

4.2 出资设立子公司

根据本公司与恒大地产集团南京置业有限公司于 2020 年 12 月 28 日签订的《合众人寿保险股份有限公司与恒大地产集团南京置业有限公司之出资协议》，本公司认缴出资 120,000 万元，占注册资本的 95%。恒大地产集团南京置业有限公司认缴出资 6,315.80 万元，占注册资本的 5%，共同出资设立南京恒众城市发展有限责任公司。本公司认缴款项已于 2020 年 12 月 30 日全部缴纳完毕，故自该日起，将其纳入合并报表范围。

4.3 其他原因的合并范围变动

（1）2020 年 6 月 1 日合众健康产业项目（沈阳）投资有限公司股东会决议通过以 2020 年 4 月 30 日为基准日派生分立为两个公司，分立后两个公司分别为：合众健康产业项目管理（沈阳）有限公司(存续公司)、康养（沈阳）企业管理有限公司(新设公司)。合众健康产业项目管理（沈阳）有限公司注册资本及实收资本由分立前的 111,965 万元万元变更为分立后的 28,998 万元，康养（沈阳）企业管理有限公司的注册资本及实收资本为 82,967 万元。

（2）2020 年 4 月 20 日合众人寿健康产业（南宁）投资有限公司股东会决议通过以 2020 年 4 月 20 日为基准日派生分立为两个公司，分立后两个公司分别为：合众人寿健康产业（南宁）投资有限公司(存续公司)、合众（南宁）企业管理有限公司（新设公司）。合众人寿健康产业（南宁）投资有限公司注册资本及实收资本由分立前的 65,000 万元万元变更为分立后的 5,594 万元，合众（南宁）企业管理有限公司的注册资本及实收资本为 59,406 万元。

财务报表附注完整内容参见公司网站披露的年度信息披露报告。网址：http://www.unionlife.com.cn

（三）审计报告的主要审计意见

我公司外部审计师为天健会计师事务所（特殊普通合伙），审计意见为带强调事项段的无保留意见。

强调事项如下：

我们提醒财务报表使用者关注：

截至 2020 年 12 月 31 日，合众人寿公司依据评估结果对账面成本中的 389,248.50 万元的投资性房地产进行后续计量，累积确认公允价值变动 418,129.53 万元，该等评估结果系基于假设开发法或市场法产生。合众人寿公司未来是否有对应的现金流入与上述公允价值相匹配存在重大不确定性。上述内容不影响已发表的审计意见。

三、保险责任准备金信息

（一）保险合同准备金的计量假设

在资产负债表日，本集团在计量保险合同准备金（包括非寿险业务的未到期责任准备金、寿险责任准备金、长期健康险责任准备金以及未决赔款准备金）时需要对履行保险合同相关义务所需支出的金额做出合理估计，这些估计是基于资产负债表日可获取的当前信息为基础确定预期未来净现金流出的合理估计金额。

本集团在计量未到期责任准备金时所使用的主要假设包括折现率、保险事故发生率(主要包括死亡率、疾病发生率等)、退保率、费用假设以及保单红利假设。

本集团对上述估值过程中所采用的假设会进行定期的分析和复核，所采用假设的变化可能会影响本集团的财务状况和经营成果。

1.折现率假设

对于未来保险利益受对应资产组合投资收益影响的保险合同，本集团在确定折现率假设时考虑以往投资经验、目前和未来投资组合及收益率趋势。折现率假设反映了对未来经济状况和公司投资策略的预期，过去 2 年的不含风险边际的折现率假设如下表所示：

	折现率假设(%)
2020 年 12 月 31 日	5–5.2
2019 年 12 月 31 日	5–5.2

对于未来保险利益不受对应资产组合投资收益影响的保险合同，本集团在考虑货币时间价值的影响时，采用银保监会要求的基础利率曲线附加综合溢价方式确定折现率假设。过去 2 年的不含风险边际的折现率假设列示如下：

	折现率假设(%)
2020 年 12 月 31 日	3.19–4.88
2019 年 12 月 31 日	3.57–4.88

2.死亡率和发病率假设

死亡率和发病率的假设是根据本集团签发的保单死亡率经验和发病率经验确定。死亡率和发病率因被保险人年龄和保险合同类型的不同而变化。

本集团根据中国人寿保险业 2000–2003 年经验生命表确定死亡率假设，并作适当调整以反映本集团长期的历史死亡率经验。寿险合同死亡率的不确定性主要来自流行病以及生活方式的广泛改变，这些都会导致未来死亡经验恶化，进而导致负债不足。与此相类似，医疗保健和社会条件的持续改进会带来寿命的延长也对本集团的年金保险带来长寿风险。

本集团以再保险公司提供的发病率假设作为发病率假设。不确定性主要来自生活方式的改变导致的未来发病率经验恶化，以及医疗技术的发展和保单持有人享有的医疗设施覆盖率的提高致使重大疾病确诊时间提前，从而导致重大疾病的给付提前。如果当期的发病率假设没有适当反应这些长期趋势，最终会导致负债不足。

本集团使用的死亡率和发病率的假设考虑了风险边际。

3.费用假设

费用假设基于预计保单单位成本，并考虑风险边际。单位成本是基于对实际经验的分析和未来的预期。单位成本因素以每份保单、保额的百分比、保费的百分比的形式表示。费用假设受未来通货膨胀、市场竞争等因素影响，存在不确定性。本集团考虑风险边际因素，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定费用假设。

	每份保单(元)	保费百分比(%)
2020 年 12 月 31 日	20–54	0.4–46
2019 年 12 月 31 日	20–54	0.4–46

4.保单红利假设

保单红利假设根据分红保险条款规定、分红保险账户的预期投资收益率、本集团的红利分配政策、保单持有人的合理预期等因素综合合理确定。按照分红保险条款规定，本集团有责任向分红保险合同持有人支付可分配收益的 70%，或按照保单约定的更高比例。

5.退保率等其他假设

退保率和其他假设受未来宏观经济、可替代金融工具、市场竞争等因素影响，存在不确定性。本集团考虑风险边际因素，根据过去可信赖的经验、当前状况和对未来的预期确定的，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定。

与未到期责任准备金相关的剩余边际，以保单生效日的假设在预期保险期间内摊销。

本集团对上述估值过程中所采用的假设会进行定期的分析和复核，所采用假设的变化可能会影响本集团的财务状况和经营成果。

(二)、保险责任准备金结果及与上年的对比分析

项目	期初数	本年增加额	本年减少额		其他	期末数
			赔付款项	提前解除		
未到期责任准备金	230,155,745	213,340,181	196,185,052	171,071		247,139,803
未决赔款准备金	147,564,493	19,452,478				167,016,971
寿险责任准备金	53,360,444,125	15,187,644,045	2,039,836,853	964,700,697		65,543,550,620
长期健康险责任准备金	1,828,804,561	1,605,498,643	355,866,372	48,236,602		3,030,200,230
合计	55,566,968,924	17,025,935,347	2,591,888,277	1,013,108,370		68,987,907,624

四、风险管理状况信息

2020 年，本公司按照银保监会相关监管要求，结合内部实际情况，不断夯实风险管理工作基础，逐步完善和优化风险管理制度、工作流程和方法，深入推动风险全流程管理，持续提升风险管理能力。

（一）风险控制

1.组织架构

公司建立以董事会负最终责任，董事会风险管理委员会履行偿付能力风险管理职责，经营层风险管理执行委员会负责组织实施偿付能力风险管理工作，首席风险官负责公司风险管理工作，风险管理职能部门牵头公司偿付能力风险管理工作，七大类风险管理牵头部门按照分工开展相关风险管理，各部门配合的全面风险管理组织体系。

公司建立三道防线管理体系。在该体系下，各职能部门及业务单位为第一道防线，董事会风险管理委员会、经营层风险管理执行委员会、风险管理职能部门等为第二道防线，董事会审计委员会和公司内部审计职能部门为第三道防线，三道防线之间各司其职，相互协作。

2.制度与流程

在偿二代风险管理要求下，结合工作实际，2020 年公司持续梳理和完善风险管理制度体系、优化风险管控流程，对公司原有制度进行评估，并持续开展修订及制定工作，全面提升制度的健全性、规范性，流程的可操作性以及与偿二代的契合性。

2020 年，公司制定或修订并下发了《合众人寿董事会风险管理委员会工作细则（2020 版）》、《合众人寿保险股份有限公司不动产投资风险管理办法（2020 版）》、《合众人寿股权投资风险管理办法》、《合众人寿保险股份有限公司偿付能力报告工作流程及评估方法指引（2020 版）》、《合众人寿资产负债管理绩效考核管理办法{试行}》等制度，以进一步提升制度的合理性、有效性以及管理流程的规范化。同时，结合实际工作开展情况，通过组织开展风险自评估、实施风险指标库动态管理等工作，强化一道防线的风险管理职责与责任意识，不断推动公司风险管理工作的落地实施。

3.模型与工具

风险偏好管理方面，公司结合历年风险偏好执行情况，根据公司未来一年度的发展战略、目标及实际经营情况，对风险偏好体系进行检视，形成年度风险偏好陈述书。同时结合监管要求、公司管理目标、容忍度敏感性及压力测试，确定风险限额和关键风险指标，并定期开展风险监测、分析、预警与督促整改等工作。

风险管理信息系统方面，根据原中国保监会 11 号文对风险管理信息系统的要求，公司初步建立涵盖指标管理、报表管理、风险事件管理等功能模块在内的风险管理信息系统，基本满足了监管机构偿二代对风险管理信息系统的监管要求。未来，公司将结合银保监会关于风险管理的最新要求、行业经验和内部管理需要，有计划地完善风险管理信息系统，充分发挥系统对各类风险的计量和监控作用，进一步提升公司风险管理的信息化水平，为公司风险管理实际需求提供更强有力的技术支持。

（二）风险评估

本公司的经营活动主要面临市场风险、信用风险、保险风险、流动性风险、操作风险、声誉风险和战略风险。本公司对各类风险的识别和评估情况如下：

1.市场风险

市场风险是指由于利率、汇率、权益价格和商品价格等的不利变动而使公司遭受非预期损失的风险。

本公司通过权益类资产占比、境外投资资产占比、权益风险限额、利率风险限额、权益类不良资产笔数、规模调整后的修正久期缺口等关键指标跟踪分析本公司面临的市场风险，同时开展压力情景测试进行定量分析。根据风险指标和压力测试结果，2020 年公司市场风险处于正常可控范围。

2.信用风险

信用风险是指由于债务人或交易对手不能履行或不能按时履行其合同义务，或者信用状况的不利变动而导致的风险。

本公司通过不动产类资产占比、其他金融资产占比、交易对手违约风险限额、固定收益类不良资产笔数、单一法人主体投资比例、信用类资产单一行业等关键指标跟踪分析本公司面临的信用风险。总体来看，2020 年除交易对手违约风险超限外，其他信用风险水平均在风险容忍度范围内。

3.保险风险

保险风险是指由于死亡率、疾病率、赔付率、退保率等精算假设的实际经验与预期发生偏离而造成损失的风险。

公司通过个险产品继续率下降幅度、13 个月继续率、25 个月继续率、费用预算执行率、实际费差超预估费差等关键风险指标监测分析本公司面临的保险风险。2020 年保险风险处于可控范围之内。

4.流动性风险

流动性风险是指在债务到期或发生给付义务时，由于没有资金来源或必须以较高的成本融资而导致的风险。

本公司通过流动性覆盖率、流动性比例等关键指标跟踪分析本公司面临的流动性风险，同时通过压力测试预测未来流动性风险水平。2020 年，流动性风险处于可控范围之内。

5.操作风险

操作风险是指由于不完善的内部操作流程、人员、系统或外部事件而导致直接或间接损失的风险，包括法律及监管合规风险。

本公司通过亿元标准保费违规指数、亿元标准保费的监管处罚率、亿元规模保费违规指数、亿元规模保费的监管处罚率、犹豫期回访成功率、亿元标准保费投诉等关键指标跟踪分析本公司面临的操作风险。2020 年，操作风险总体处于可控范围之内。

6.声誉风险

声誉风险是指由于公司品牌及声誉出现负面事件，而使公司遭受损失的风险。2020 年，公司持续强化声誉风险管理，做到舆情及时发现，及时沟通、有效处理。2020 年，公司未发生重大声誉风险事件，声誉风险总体可控。

7.战略风险

战略风险是指由于战略制定和实施的流程无效或经营环境的变化，而导致战略与市场环境和公司能力不匹配的风险。

本公司以偿付能力充足率为核心，分别从战略制定和战略实施两个方面跟踪分析并管理战略风险。2020 年，公司坚持价值经营、坚持可持续发展、坚持以客户为中心、坚持科技与养老赋能，明确将提升价值，优化费差作为公司经营目标。2021 年，公司将持续加强战略风险的制度健全性和遵循有效性建设，优化业务和管理流程，保证公司制度建设与发展战略同步，规范各项经营管理行为，保证经营过程的合理化、规范化、科学化，不断提升经营管理水平，积极防范战略风险对公司造成不利影响。

五、产品经营信息

（一）上一年度原保险保费收入居前 5 位的保险产品的名称、主要销售渠道、原保险保费收入和退保金

单位：万元

产品名称	主要渠道	总保费	退保金
合众福满堂终身寿险	银代	478,847	3,054
合众智慧盈家年金保险	个险	102,775	5,382
合众安盈一生年金保险(分红型)	个险	92,880	11,918
合众悦盈人生年金保险(分红型)	个险	85,231	5,117
合众传世臻爱增额终身寿险	个险	83,062	2,304

（二）上一年度保户投资款新增交费居前 3 位的保险产品的名称、主要销售渠道、保户投资款新增交费和保户投资款本年退保

单位：万元

产品名称	主要销售渠道	保户投资款新增交费	保户投资款本年退保及部分领取
合众附加恒盈一生养老年金保险(万能型)	个险	326,896	226,873
合众附加金账户养老年金保险(万能型)	个险	251,174	150,960
合众金裕五号两全保险(万能型)	银代	224,636	6,404

（三）上一年度投连险独立账户新增交费居前 3 位的投连险产品的名称、主要销售渠道、投连险独立账户新增交费和投连险独立账户本年退保

单位：万元

产品名称	主要销售渠道	保户投资款新增交费	保户投资款本年退保及部分领取
合众精选投资连结保险 B 款	银代	0	20.03
合众精选投资连结保险 A 款	银代	0	18.69
合众享赢一号终身寿险(投资连结型)	新渠道	0	0.64

六、偿付能力信息

（一）本集团的实际资本和最低资本

项目	期末数	期初数
实际资本(万元)	1,943,173	1,843,269
其中：核心一级资本	1,628,224	1,510,793
附属一级资本	314,949	332,476
最低资本(万元)	1,225,365	1,056,595
核心偿付能力溢额(万元)	1,015,542	982,496
核心偿付能力充足率	132.88%	142.99%
综合偿付能力溢额(万元)	717,808	786,674
综合偿付能力充足率	158.58%	174.45%

（二）资本溢额或者缺口

本集团 2020 年末核心偿付能力溢额为 1,015,542 万元、综合偿付能力溢额为 717,808 万元。

（三）相比报告前一年度偿付能力充足率的变化及其原因

2020 年末，本集团核心偿付能力充足率为 132.88%，同比下降 10.11 个百分点；本集团综合偿付能力充足率为 158.58%，同比下降 15.87 个百分点，主要是受保险业务及资产配置影响。

七、关联交易信息

2020 年，公司共发生关联交易 477 笔，总金额 4,366,886,008.90 元。期间，共发生重大关联交易 3 笔，其中两笔的交易金额合计为 30 亿，另一笔为统一交易协议，占全年关联交易总金额的 68.69%；共发生一般关联交易 474 笔，合计金额为 1,366,886,008.90 元，占全年关联交易总金额的 31.31%。上述关联交易均按照监管要求完成了报告和披露。

八、消费者权益保护信息

（一）消费者权益保护重大信息

1.重要政策

2020 年根据各项监管政策、规章及制度的要求，我公司全面梳理消费者权益保护工作相关制度，结合实际业务发展情况，不断完善消费者权益保护制度体系。

（1）根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令 2020 第 3 号）和《关于落实＜银行业保险业消费投诉处理管理办法＞有关事项的通知》（银保监消保函〔2020〕57 号）文件要求，我公司制定了《合众人寿消费者权益保护工作管理办法》，明确消费者权益保护工作机制及各级管理部门相关职责；

（2）根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令 2020 第 3 号）文件要求，补充修订了《客户投诉管理制度（2020 版）》、《重大及群体性客户投诉应急处置制度（2020 版）》，进一步完善投诉处理行为及流程，维护客户合法权益。

（3）为规范公司客户信息管理与使用工作，维护保险消费者合法权益，本年度我公司修订了《投诉档案管理规定（2020 版）》、《合众人寿保险客户个人信息保护管理办法》，建立健全客户信息管理机制。

2.重大举措

合众人寿一直秉承"源于爱，传递爱"的服务理念，致力于为社会大众提供人文关怀的寿险产品和服务。确立了以客户为中心的服务战略，主动思考，主动服务，主动推动。践行"保险姓保"的行业价值主张，专注于研发"用得上、买得起、服务贴心"的产品及服务。

率行业之先提出"合众保险 理赔不难"的服务承诺和特色服务举措。理赔服务不断升级，形成"一个制度，两项承诺，暖心四赔，八大服务"的合众特色理赔服务体系和品牌。

科技支撑打造全新服务平台。掌上投保彻底实现无纸化承保，使用推屏功能、智能语音识别质检、动态交互话术模板等新技术，双录服务处于行业领先。自助保全服务，为客户提供一站式服务体验，多项目多保单一次性提交，远程签名。三位一体理赔 E 化体系，以客户为中心全流程 E 化自助理赔，助力业务人员给客户温暖的陪伴服务，足不出户便可体验全流程 E 化理赔服务。

（二）投诉管理信息

我公司在日常投诉管理方面，认真贯彻落实监管及公司下发的关于保险消费者权益保护文件中的各项要求，充分发挥各级保险消费者权益保护事务委员会的职能，认真做好保险消费者权益保护的各项工作，不断提升和改善我公司保险消费者权益保护工作水平。

1.投诉整体情况

2020 年我公司保险消费者投诉处理工作运转良好，总、分公司各项客户服务工作平稳有序开展。未发生重大群体性客户投诉，未发生系统性销售误导风险。

全年累计收到监管转办客户投诉共计 660 件，截止目前均已妥善处理。从投诉发生的地区来看，主要集中在辽宁、河北及山东地区；从投诉发生渠道来看，主要集中个险渠道；从投诉业务分类来看，主要诉因在销售误导、对退保现价不满及代签字方面。具体情况如下：

（1）投诉件分布

所属机构	个险	银保	电销	团险	网销	合计
辽宁	90	2	3	0	0	95
河北	55	3	0	0	0	58
山东	48	1	7	0	0	56
黑龙江	45	3	0	0	0	48
湖南	41	1	0	0	0	42
新疆	36	4	0	0	0	40
湖北	35	2	0	0	0	37
北京	7	1	17	0	4	29
山西	25	1	0	0	0	26
天津	14	12	0	0	0	26
江西	22	1	0	2	0	25
上海	23	0	0	0	0	23
吉林	17	5	0	0	0	22
内蒙古	18	0	0	0	0	18
四川	15	3	0	0	0	18
安徽	15	2	0	0	0	17
广西	15	2	0	0	0	17
陕西	16	0	0	0	0	16
福建	10	2	0	0	0	12
河南	11	0	0	1	0	12
广东	10	0	0	0	0	10
江苏	10	0	0	0	0	10
宁夏	2	0	0	0	0	2
浙江	1	0	0	0	0	1
大连	0	0	0	0	0	0
青岛	0	0	0	0	0	0
苏州	0	0	0	0	0	0
总计	581	45	27	3	4	660

（2）投诉业务类别

投诉原因		投诉件数(件)
销售纠纷	销售误导	351
	代签字	66
	销售骚扰	4
保全纠纷	对现价退保不满	96
	线上操作问题	19
理赔纠纷	对理赔结论不满	55
续收纠纷	续期服务	18
	续期扣费	4
承保纠纷	对核保结论不满	17
其他纠纷	对流程不满	6
	对服务不满	17
	其他	7
合计		660

合众人寿保险股份有限公司

2021 年 4 月 29 日