中银三星人寿保险有限公司2024年年度信息披露报告

二〇二五年四月二十九日

一、基本信息

(一)法定名称

中文全称：中银三星人寿保险有限公司

中文简称：中银三星人寿

英文全称：BOC-SAMSUNG LIFE INSURANCE CO., LTD.

(二)注册资本金

公司注册资本为24.66666667亿元人民币。

(三)注册地

北京市朝阳区霄云路40号院1号楼国航世纪大厦20层07、08、09单元，22层、23层。

(四)成立时间

2005年5月26日。

(五)经营范围

人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；上述业务的再保险业务。

(六)经营区域

北京、天津、青岛、四川、广东、江苏、浙江、河南、山东、陕西、河北、辽宁、安徽、福建。

(七)法定代表人

法定代表人为马超龙。

(八)客服电话和投诉电话

客服电话和投诉电话为4000095566、95566。

二、财务会计报告(除特别注明外，金额单位均为人民币元)

(一)合并资产负债表

	2024年12月31日	2023年12月31日
	本集团	本集团
资产		
货币资金	1,103,814,091.44	387,640,790.71
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	1,709,874,784.98	2,067,231,267.65
买入返售金融资产	736,052,736.05	93,800,093.80
应收利息	593,171,040.23	468,619,884.42
应收保费	587,418,372.19	609,749,388.44
应收分保账款	47,266,026.22	65,680,693.32
应收分保未到期责任准备金	574,518.77	883,987.08
应收分保未决赔款准备金	21,065,520.97	24,474,422.49
应收分保寿险责任准备金	663,430,986.97	2,975,898,768.46
应收分保长期健康险责任准备金	41,835,756.49	29,940,892.33
保户质押贷款	765,856,957.57	606,728,264.43
定期存款	1,200,000,000.00	200,000,000.00
可供出售金融资产	84,326,805,390.24	53,057,261,439.71
贷款及应收款项	27,632,000,000.00	21,536,200,000.00
长期股权投资	1,320,783.07	995,220.88
存出资本保证金	600,000,000.00	600,000,000.00
固定资产	45,387,710.41	57,874,042.51
使用权资产	120,456,441.74	137,663,206.34
无形资产	120,223,198.77	97,735,431.27
其他资产	7,359,584,247.82	5,277,981,010.59
资产总计	127,676,138,563.93	88,296,358,804.43
负债及所有者权益		
负债		
卖出回购金融资产款	7,294,000,000.00	–
预收保费	75,795,898.56	52,960,234.19
应付手续费及佣金	151,429,382.11	183,613,646.48
应付分保账款	19,204,770.86	39,178,543.55
应付职工薪酬	174,627,116.94	139,261,741.56
应交税费	7,178,461.10	18,026,571.76
应付保单红利	624,374,981.12	635,071,876.90
应付赔付款	509,126,854.54	386,611,335.95
应付债券	2,820,421,713.79	1,012,900,851.37
保户储金及投资款	17,250,938,246.95	19,461,476,767.66
未到期责任准备金	67,484,240.73	66,518,297.94
未决赔款准备金	29,551,895.49	33,091,585.01
寿险责任准备金	89,340,964,379.93	61,567,590,166.26
长期健康险责任准备金	1,965,198,424.60	1,545,127,918.97
租赁负债	120,187,300.02	141,209,934.44
递延所得税负债	723,621,435.16	–
其他负债	589,310,615.93	167,126,194.47
负债合计	121,763,415,717.83	85,449,765,666.51
所有者权益		
实收资本/股本	2,466,666,667.00	2,466,666,667.00
资本公积	433,333,333.00	433,333,333.00
其他综合收益	2,974,954,895.86	391,473,360.42
盈余公积	1,005,722.99	–
一般风险准备	1,005,722.99	–
未分配利润	35,756,504.26	(444,880,222.50)
所有者权益合计	5,912,722,846.10	2,846,593,137.92
负债及所有者权益总计	127,676,138,563.93	88,296,358,804.43

(二)合并利润表

	2024年度	2023年度
	本集团	本集团
营业收入	34,794,897,207.68	27,382,248,532.84
已赚保费	29,770,924,478.80	24,703,254,515.41
保险业务收入	29,861,625,895.50	24,867,685,383.30
减：分出保费	89,426,005.60	161,512,228.31
提取未到期责任准备金	1,275,411.10	2,918,639.58
投资收益	4,976,786,758.29	2,640,139,674.75
公允价值变动损益	(397,409.24)	(7,509,634.99)
其他业务收入	42,980,602.16	43,267,119.71
其他收益	4,602,777.67	3,096,857.96
营业支出	34,448,300,497.06	27,442,579,113.84
退保金	658,218,200.79	718,465,541.81
赔付支出	3,449,592,163.26	1,377,869,288.95
减：摊回赔付支出	2,439,119,159.11	588,520,459.25
提取保险责任准备金	27,807,652,242.58	20,735,725,193.05
减：摊回保险责任准备金	(2,303,981,818.85)	(358,786,630.71)
保单红利支出	170,814,829.69	260,253,409.18
税金及附加	12,256,517.55	2,089,755.97
手续费及佣金支出	1,050,107,575.54	2,596,557,066.34
业务及管理费	1,129,207,562.13	1,012,715,660.27
减：摊回分保费用	17,693,479.81	62,431,975.35
其他业务成本	202,542,356.70	619,805,579.67
资产减值损失	120,739,868.89	411,263,422.49
营业利润	346,596,710.62	(60,330,581.00)
加：营业外收入	317,327.61	1,585,164.77
减：营业外支出	1,804,942.11	1,064,953.63
利润总额	345,109,096.12	(59,810,369.86)
减：所得税费用	(137,539,076.62)	(135,440,021.04)
净利润	482,648,172.74	75,629,651.18
按经营持续性分类		
其中：持续经营净利润	482,648,172.74	75,629,651.18
其他综合收益的税后净额	2,583,481,535.44	1,099,745,476.39
将重分类进损益的其他综合收益	2,583,481,535.44	1,099,745,476.39
可供出售金融资产公允价值变动及其对保险合同准备金的影响的税后净额	2,583,481,535.44	1,099,745,476.39
综合收益总额	3,066,129,708.18	1,175,375,127.57

(三)合并所有者权益变动表

本集团	2024年度						
	实收资本	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	所有者权益合计
年初余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	391,473,360.42	–	–	(444,880,222.50)	2,846,593,137.92
本年增减变动金额							
净利润	–	–	–	–	–	482,648,172.74	482,648,172.74
其他综合收益	–	–	2,583,481,535.44	–	–	–	2,583,481,535.44
综合收益总额	–	–	2,583,481,535.44	–	–	482,648,172.74	3,066,129,708.18
利润分配	–	–	–	1,005,722.99	1,005,722.99	(2,011,445.98)	–
提取盈余公积	–	–	–	1,005,722.99	–	(1,005,722.99)	–
提取一般风险准备	–	–	–	–	1,005,722.99	(1,005,722.99)	–
年末余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	2,974,954,895.86	1,005,722.99	1,005,722.99	35,756,504.26	5,912,722,846.10

本集团	2023年度				
	实收资本	资本公积	其他综合收益	未弥补亏损	所有者权益合计
年初余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	(708,272,115.97)	(520,509,873.68)	1,671,218,010.35
本年增减变动金额					
净利润	–	–	–	75,629,651.18	75,629,651.18
其他综合收益	–	–	1,099,745,476.39	–	1,099,745,476.39
综合收益总额	–	–	1,099,745,476.39	75,629,651.18	1,175,375,127.57
年末余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	391,473,360.42	(444,880,222.50)	2,846,593,137.92

(四)合并现金流量表

	2024年度	2023年度
	本集团	本集团
1、经营活动产生的现金流量		
收到原保险合同保费取得的现金	29,904,543,095.04	24,577,678,183.44
收到再保业务现金净额	2,365,497,440.53	–
收到的其他与经营活动有关的现金	60,208,794.33	23,607,647.41
经营活动现金流入小计	32,330,249,329.90	24,601,285,830.85
支付原保险合同赔付款项的现金	(3,983,749,242.82)	(1,955,321,779.95)
支付保户储金及投资款净额	(2,776,960,191.40)	(686,381,162.91)
支付再保险业务现金净额	–	(76,967,120.77)
支付手续费及佣金的现金	(1,082,593,964.28)	(2,749,469,520.48)
支付保单红利的现金	(181,511,725.47)	(82,167,376.02)
支付给职工以及为职工支付的现金	(547,547,388.33)	(562,444,487.39)
支付的各项税费	(97,603,045.05)	(7,906,995.73)
支付的其他与经营活动有关的现金	(444,637,579.89)	(3,696,917,069.20)
经营活动现金流出小计	(9,114,603,137.24)	(9,817,575,512.45)
经营活动产生的现金流量净额	23,215,646,192.66	14,783,710,318.40
2、投资活动产生的现金流量		
收回投资所收到的现金	54,058,669,208.20	48,887,080,281.58
取得投资收益收到的现金	4,409,874,049.76	3,132,559,816.27
处置固定资产、无形资产和其他长期资产所收到的现金	690,123.01	1,557,730.78
收到买入返售金融资产现金净额	–	357,303,936.97
收到其他与投资活动有关的现金	–	16,237,381.59
投资活动现金流入小计	58,469,233,380.97	52,394,739,147.19
投资支付的现金	(89,392,072,765.26)	(66,304,842,978.74)
保户质押贷款净增加额	(159,128,693.14)	(156,783,109.39)
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	(63,867,910.61)	(57,959,109.88)
支付买入返售金融资产现金净额	(642,252,642.25)	–
支付的其他与投资活动有关的现金	(6,483,836.13)	(6,350,871.10)
投资活动现金流出小计	(90,263,805,847.39)	(66,525,936,069.11)
投资活动使用的现金流量净额	(31,794,572,466.42)	(14,131,196,921.92)
3、筹资活动产生的现金流量		
吸收投资收到的现金	375,489,854.15	–
收到卖出回购金融资产款现金净额	7,294,000,000.00	–
发行债券收到的现金	1,800,000,000.00	–
筹资活动现金流入小计	9,469,489,854.15	–
支付卖出回购金融资产款现金净额	–	(459,989,500.00)
分配股利、利润或偿付利息支付的现金	(92,638,815.41)	(55,219,830.41)
支付的其他与筹资活动有关的现金	(80,710,835.40)	(70,893,623.33)
筹资活动现金流出小计	(173,349,650.81)	(586,102,953.74)
筹资活动产生的现金流量净额	9,296,140,203.34	(586,102,953.74)
4、汇率变动对现金及现金等价物的影响	–	–
5、现金及现金等价物净增加额	717,213,929.58	66,410,442.74
加：年初现金及现金等价物余额	386,600,161.86	320,189,719.12
6、年末现金及现金等价物余额	1,103,814,091.44	386,600,161.86

(五)公司资产负债表

	2024年12月31日	2023年12月31日
	本公司	本公司
资产		
货币资金	1,098,533,500.07	380,148,399.10
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	1,709,874,784.98	2,067,231,267.65
买入返售金融资产	736,052,736.05	93,800,093.80
应收利息	593,171,040.23	468,595,490.98
应收保费	587,418,372.19	609,749,388.44
应收分保账款	47,266,026.22	65,680,693.32
应收分保未到期责任准备金	574,518.77	883,987.08
应收分保未决赔款准备金	21,065,520.97	24,474,422.49
应收分保寿险责任准备金	663,430,986.97	2,975,898,768.46
应收分保长期健康险责任准备金	41,835,756.49	29,940,892.33
保户质押贷款	765,856,957.57	606,728,264.43
定期存款	1,200,000,000.00	200,000,000.00
可供出售金融资产	84,333,195,872.71	53,064,646,962.83
贷款及应收款项	27,154,000,000.00	21,433,700,000.00
长期股权投资	1,320,783.07	995,220.88
存出资本保证金	600,000,000.00	600,000,000.00
固定资产	45,387,710.41	57,874,042.51
使用权资产	120,456,441.74	137,663,206.34
无形资产	120,223,198.77	97,735,431.27
其他资产	7,358,316,207.27	5,277,973,275.46
资产总计	127,197,980,414.48	88,193,719,807.37
负债及所有者权益		
负债		
卖出回购金融资产款	7,294,000,000.00	–
预收保费	75,795,898.56	52,960,234.19
应付手续费及佣金	151,429,382.11	183,613,646.48
应付分保账款	19,204,770.86	39,178,543.55
应付职工薪酬	174,627,116.94	139,261,741.56
应交税费	7,178,461.10	18,026,571.76
应付保单红利	624,374,981.12	635,071,876.90
应付赔付款	509,126,854.54	386,611,335.95
应付债券	2,820,421,713.79	1,012,900,851.37
保户储金及投资款	17,250,938,246.95	19,461,476,767.66
未到期责任准备金	67,484,240.73	66,518,297.94
未决赔款准备金	29,551,895.49	33,091,585.01
寿险责任准备金	89,340,964,379.93	61,567,590,166.26
长期健康险责任准备金	1,965,198,424.60	1,545,127,918.97
租赁负债	120,187,300.02	141,209,934.44
递延所得税负债	723,621,435.16	–
其他负债	111,152,466.48	64,487,197.41
负债合计	121,285,257,568.38	85,347,126,669.45
所有者权益		
实收资本/股本	2,466,666,667.00	2,466,666,667.00
资本公积	433,333,333.00	433,333,333.00
其他综合收益	3,002,665,616.20	406,320,063.04
盈余公积	1,005,722.99	–
一般风险准备	1,005,722.99	–
未分配利润	8,045,783.92	(459,726,925.12)
所有者权益合计	5,912,722,846.10	2,846,593,137.92
负债及所有者权益总计	127,197,980,414.48	88,193,719,807.37

(六)公司利润表

	2024年度	2023年度
	本公司	本公司
营业收入	34,762,226,728.19	27,365,946,968.61
已赚保费	29,770,924,478.80	24,703,254,515.41
保险业务收入	29,861,625,895.50	24,867,685,383.30
减：分出保费	89,426,005.60	161,512,228.31
提取未到期责任准备金	1,275,411.10	2,918,639.58
投资收益	4,944,158,050.34	2,623,902,293.16
公允价值变动损益	(397,409.24)	(7,509,634.99)
其他业务收入	42,938,830.62	43,202,937.07
其他收益	4,602,777.67	3,096,857.96
营业支出	34,432,782,041.20	27,441,124,252.23
退保金	658,218,200.79	718,465,541.81
赔付支出	3,449,592,163.26	1,377,869,288.95
减：摊回赔付支出	2,439,119,159.11	588,520,459.25
提取保险责任准备金	27,807,652,242.58	20,735,725,193.05
减：摊回保险责任准备金	(2,303,981,818.85)	(358,786,630.71)
保单红利支出	170,814,829.69	260,253,409.18
税金及附加	12,256,458.61	2,089,755.97
手续费及佣金支出	1,050,107,575.54	2,596,557,066.34
业务及管理费	1,129,207,562.13	1,012,715,660.27
减：摊回分保费用	17,693,479.81	62,431,975.35
其他业务成本	187,023,959.78	618,350,718.06
资产减值损失	120,739,868.89	411,263,422.49
营业利润	329,444,686.99	(75,177,283.62)
加：营业外收入	317,327.61	1,585,164.77
减：营业外支出	1,804,942.11	1,064,953.63
利润总额	327,957,072.49	(74,657,072.48)
减：所得税费用	(141,827,082.53)	(135,440,021.04)
净利润	469,784,155.02	60,782,948.56
按经营持续性分类		
其中：持续经营净利润	469,784,155.02	60,782,948.56
其他综合收益的税后净额	2,596,345,553.16	1,114,592,179.01
将重分类进损益的其他综合收益	2,596,345,553.16	1,114,592,179.01
可供出售金融资产公允价值变动及其对保险合同准备金的影响的税后净额	2,596,345,553.16	1,114,592,179.01
综合收益总额	3,066,129,708.18	1,175,375,127.57

(七)公司所有者权益变动表

本公司	2024年度						
	实收资本	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	所有者权益合计
年初余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	406,320,063.04	–	–	(459,726,925.12)	2,846,593,137.92
本年增减变动金额							
净利润	–	–	–	–	–	469,784,155.02	469,784,155.02
其他综合收益	–	–	2,596,345,553.16	–	–	–	2,596,345,553.16
综合收益总额	–	–	2,596,345,553.16	–	–	469,784,155.02	3,066,129,708.18
利润分配	–	–	–	1,005,722.99	1,005,722.99	(2,011,445.98)	–
提取盈余公积	–	–	–	1,005,722.99	–	(1,005,722.99)	–
提取一般风险准备	–	–	–	–	1,005,722.99	(1,005,722.99)	–
年末余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	3,002,665,616.20	1,005,722.99	1,005,722.99	8,045,783.92	5,912,722,846.10

本公司	2023年度				
	实收资本	资本公积	其他综合收益	未弥补亏损	所有者权益合计
年初余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	(708,272,115.97)	(520,509,873.68)	1,671,218,010.35
本年增减变动金额					
净利润	–	–	–	60,782,948.56	60,782,948.56
其他综合收益	–	–	1,114,592,179.01	–	1,114,592,179.01
综合收益总额	–	–	1,114,592,179.01	60,782,948.56	1,175,375,127.57
年末余额	2,466,666,667.00	433,333,333.00	406,320,063.04	(459,726,925.12)	2,846,593,137.92

(八)公司现金流量表

	2024年度	2023年度
	本公司	本公司
1、经营活动产生的现金流量		
收到原保险合同保费取得的现金	29,904,543,095.04	24,577,678,183.44
收到再保业务现金净额	2,365,497,440.53	–
收到的其他与经营活动有关的现金	60,208,794.33	32,352,637.39
经营活动现金流入小计	32,330,249,329.90	24,610,030,820.83
支付原保险合同赔付款项的现金	(3,983,749,242.82)	(1,955,321,779.95)
支付保户储金及投资款净额	(2,776,960,191.40)	(686,381,162.91)
支付再保险业务现金净额	–	(76,967,120.77)
支付手续费及佣金的现金	(1,082,593,964.28)	(2,749,469,520.48)
支付保单红利的现金	(181,511,725.47)	(82,167,376.02)
支付给职工以及为职工支付的现金	(547,547,388.33)	(562,444,487.39)
支付的各项税费	(97,602,986.11)	(7,906,995.73)
支付的其他与经营活动有关的现金	(429,148,481.65)	(3,696,917,069.20)
经营活动现金流出小计	(9,099,113,980.06)	(9,817,575,512.45)
经营活动产生的现金流量净额	23,231,135,349.84	14,792,455,308.38
2、投资活动产生的现金流量		
收回投资所收到的现金	54,058,669,208.20	48,887,080,281.58
取得投资收益收到的现金	4,395,591,059.25	3,132,559,816.27
处置固定资产、无形资产和其他长期资产所收到的现金	690,123.01	1,557,730.78
收到买入返售金融资产现金净额	–	357,303,936.97
收到其他与投资活动有关的现金	–	–
投资活动现金流入小计	58,454,950,390.46	52,378,501,765.60
投资支付的现金	(89,015,577,724.26)	(66,304,842,978.74)
保户质押贷款净增加额	(159,128,693.14)	(156,783,109.39)
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	(63,867,910.61)	(57,959,109.88)
支付买入返售金融资产现金净额	(642,252,642.25)	–
支付的其他与投资活动有关的现金	(6,483,389.37)	(6,350,871.10)
投资活动现金流出小计	(89,887,310,359.63)	(66,525,936,069.11)
投资活动使用的现金流量净额	(31,432,359,969.17)	(14,147,434,303.51)
3、筹资活动产生的现金流量		
收到卖出回购金融资产款现金净额	7,294,000,000.00	–
发行债券收到的现金	1,800,000,000.00	–
筹资活动现金流入小计	9,094,000,000.00	–
支付卖出回购金融资产款现金净额	–	(459,989,500.00)
分配股利、利润或偿付利息支付的现金	(92,638,815.41)	(55,219,830.41)
支付的其他与筹资活动有关的现金	(80,710,835.44)	(70,893,623.33)
筹资活动现金流出小计	(173,349,650.85)	(586,102,953.74)
筹资活动产生的现金流量净额	8,920,650,349.15	(586,102,953.74)
4、汇率变动对现金及现金等价物的影响	–	–
5、现金及现金等价物净增加额	719,425,729.82	58,918,051.13
加：年初现金及现金等价物余额	379,107,770.25	320,189,719.12
6、年末现金及现金等价物余额	1,098,533,500.07	379,107,770.25

(九)财务报表附注

公司按照财政部颁布的《企业会计准则—基本准则》以及其后颁布及修订的具体会计准则、解释以及其他相关规定(统称"企业会计准则")编制《财务报表》，完整的财务报表及附注详见公司官网"公开信息披露"专栏"年度信息"子栏目，网址如下：http://www.boc-samsunglife.cn/。

(十)审计报告的主要意见

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)(以下简称"安永")对公司2024年年度财务报告进行审计，签字注册会计师为夏欣然和刘美辛。经审计，安永认为公司财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了中银三星人寿保险有限公司2024年12月31日的合并及公司财务状况以及2024年度的合并及公司经营成果和现金流量，并出具了标准无保留意见的审计报告。

三、保险责任准备金信息

(一)保险责任准备金评估基本原则

本公司的保险合同准备金包括寿险保险合同准备金和非寿险保险合同准备金。寿险保险合同准备金包括寿险责任准备金、长期健康险责任准备金，分别由未到期责任准备金和未决赔款准备金组成；非寿险保险合同准备金包括未到期责任准备金、未决赔款准备金。

本公司的寿险保险合同准备金是在考虑产品责任特征、保单生效年度、保单风险状况等因素，将具有同质保险风险的保险合同作为基础确定计量单元。

本公司的非寿险保险合同准备金将单项合同作为计量单元，逐单计量，包括意外伤害保险和短期健康保险。

保险合同准备金以本公司履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础进行计量。本公司履行保险合同相关义务所需支出，是指由保险合同产生的预期未来现金流出与预期未来现金流入的差额，即预期未来净现金流出。其中：

1.预期未来现金流出是指本公司为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出(含归属于保单持有人的利益)，主要包括：

(1)根据保险合同承诺的保证利益，包括赔付、死亡给付、残疾给付、疾病给付、生存给付、满期给付等；

(2)根据保险合同构成推定义务的非保证利益，包括保单红利给付等；

(3)管理保险合同或处理相关赔付必需的合理费用，包括保单维持费用、理赔费用等。

2.预期未来现金流入，是指本公司为承担保险合同相关义务而获得的现金流入，包括保险费和其他收费。

本公司以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。

本公司在确定保险合同准备金时，考虑边际因素，并单独计量。本公司在保险期间内，采用系统、合理的方法，将边际计入当期损益。本公司在保险合同初始确认日不确认首日利得。若有首日损失，计入当期损益。

3.边际包括风险边际和剩余边际。

(1)本公司根据预期未来净现金流出的不确定性和影响程度选择适当的风险边际，计入保险合同准备金。

(2)在保险合同初始确认日产生首日利得的，不确认该利得，而将首日利得作为剩余边际计入保险合同准备金。在保险合同初始确认日发生首日损失的，对该损失予以确认并计入当期损益。剩余边际的后续计量是以摊销载体的现值乘以摊销因子(K值)计算得到。摊销因子在首日计算且锁定，不随未来评估假设的改变而改变。在评估日，如果评估假设改变，公司需要根据当前假设重新计算最优估计负债、风险边际和利润驱动因素的现值，剩余边际的后续计量等于更新后的利润驱动因素现值和首日确定的摊销因子之乘积。

对于寿险及长期健康险保险合同，本公司在整个保险期间内按保险金额等与保险利益有关的因素的现值作为剩余边际的摊销基础，将剩余边际摊销计入当期损益。对于万能险，本公司使用拆分出来的死亡给付的现值作为摊销基础。

本公司在确定保险合同准备金时，考虑货币时间价值的影响，对于货币时间价值的影响重大的，对相关未来现金流量进行折现。计量货币时间价值所采用的折现率，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定，不予以锁定。

本公司在计量保险合同准备金时，预测未来净现金流出的期间为整个保险期间。对于包含可续保选择权的保险合同，如果保单持有人很可能执行续保选择权并且本公司不具有重新厘定保险费的权力，本公司将预测期间延长至续保选择权终止的期间。

(二)各类准备金评估方法与假设

1.未到期责任准备金

未到期责任准备金，是指本公司作为保险人为尚未终止的短期险业务保险责任提取的准备金。

未到期责任准备金以未赚保费法进行计量。按照未赚保费法，本公司于保险合同初始确认时，以合同约定的保费为基础，在减去佣金及手续费、增值税、保险保障基金和监管费用等增量成本后计提本准备金。初始确认后，本准备金按三百六十五分之一法进行后续计量。即：

未到期责任准备金=(总保费-首日费用)×未到期天数/保险期间天数+保费不足准备金

其中，保费不足准备金依据充足性测试结果确定，即：

保费不足准备金=Max[0，未来现金净流出的无偏估计×(1+风险边际)-(总保费-首日费用)×未到期天数/保险期间天数]

由于本公司业务量小，经验数据不足以进行风险边际测算，依据《关于保险业做好〈企业会计准则解释第2号〉实施工作的通知》的规定，采用行业比例，即3%的风险边际。

本公司一年期团体定期寿险也采用上述评估方法，极短期航意险未到期责任准备金按过去十二个月自留毛保费的2/365计提，保险期间为7日的交通意外险按过去十二个月自留毛保费的3.5/365计提，按自留毛保费收入的5%计提特别准备金。

2.未决赔款准备金

未决赔款准备金，是指本公司作为保险人为非寿险保险事故已发生尚未结案的赔案提取的准备金，包括已发生已报案未决赔款准备金、已发生未报案未决赔款准备金及理赔费用准备金。

已发生已报案未决赔款准备金，是指本公司为非寿险保险事故已发生并已向本公司提出索赔，但尚未结案的赔案提取的准备金。本公司按最高不超过保单对该保险事故所承诺的保险金额，采用逐案估计法，以最终赔付的合理估计金额为基础，同时考虑2.5%的边际因素，计量已发生已报案未决赔款准备金。

已发生未报案未决赔款准备金，是指本公司为非寿险保险事故已发生、尚未向本公司提出索赔的赔案提取的准备金。对有可信理赔经验的业务，按链梯法和Bornhuetter-Ferguson法两种方法计算值孰大提取已发生未报案未决赔款准备；除此之外的其他保险业务，由于本公司理赔经验数据不足，在符合一般精算原则和监管规定的情况下，按不低于过去12个月理赔数值的10%提取已发生未报案未决赔款准备金，并在上述计算基础上计提2.5%的风险边际。

理赔费用准备金，是指本公司为非寿险保险事故已发生尚未结案的赔案可能发生的律师费、诉讼费、损失检验费、相关理赔人员薪酬等费用提取的准备金。本公司以未来必需发生的理赔费用的合理估计金额为基础，按比率分摊法及逐案预估法计量理赔费用准备金，并在上述计算基础上计提2.5%的风险边际。

由于本公司非寿险产品不具备充足的数据基础，本公司参考行业边际率确定评估非寿险未决赔款准备金的风险边际，目前采用未来现金流的无偏估计的2.5%。

3.寿险和长期健康险责任准备金

寿险和长期健康险责任准备金，是指本公司作为保险人为承担尚未终止的人寿和长期健康保险责任而提取的准备金。

寿险和长期健康险责任准备金由最优估计准备金、风险边际和剩余边际构成。最优估计准备金即未来净现金流出的现值，它反映预期未来为履行保险合同义务相关的现金流入和流出。

风险边际是为了反映未来现金流的不确定性，而提取的准备金。风险边际的计算方法有置信区间法、情景对比法、资本成本法、分位数法等，本公司采用情景对比法计算风险边际。即使用不利情景下的负债减去基于最佳估计情景下的负债。其中，不利情景下的负债是通过在假设条件上加上风险边际率来计算的。长期险风险边际目前考虑的因素有费用、发生率、死亡率、折现率以及退保率。风险边际需要在每一评估日重新计量，以反映未来现金流的不确定性。

剩余边际是在已考虑风险边际的基础上为达到不确认首日利得的目的而存在的边际，于保险合同初始确认日确定，在整个保险期间内摊销。在合同初始确认日，用剩余边际与摊销载体预期未来现值的比值作为摊销比例K。后续计量时，摊销比例K锁定，不随未来评估假设的改变而改变，剩余边际的后续计量为摊销比例K与评估日摊销载体预期未来现值的乘积。

寿险和长期健康险责任准备金的主要计量假设包括折现率、保险事故发生率、退保率、费用假设、保单红利假设等。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定这些假设。

(1)折现率

本公司对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，根据与负债现金流出期限和风险相当的市场利率确定计算责任准备金的折现率。本公司以中国债券信息网上公布的"保险合同准备金计量基准收益率曲线"为基础，同时考虑流动性溢价、税收溢价等因素确定。

评估时点	折现率假设
2024年12月31日	2.38%－10.22%
2023年12月31日	2.50%－8.95%

本公司对未来保险利益随对应资产组合投资收益变化的保险合同，根据对应资产组合预期产生的未来投资收益率确定计算责任准备金的折现率。

评估时点	折现率假设
2024年12月31日	4.00%
2023年12月31日	4.80%

(2)发生率

本公司根据《中国人寿保险业经验生命表2010-2013》为基础，并作适当的调整以反映本公司历史实际经验和未来的发展变化趋势预期，目前以中国寿险业经验生命表(2010-2013)中的非养老类业务一表的55%作为假设，其他表的85%作为假设。

其他发生率以再保险公司提供的发生率为基础确定。

(3)退保率

根据公司的实际经验和预期未来的发展变化趋势，确定合理估计值，作为退保率假设。

分类	退保率假设范围
代理人销售渠道	2%-25%
银行渠道	2%-10%
电话销售渠道	2%-25%
互联网渠道	2%-10%
法人渠道	2%-10%
万能险	2%-35%

(4)费用假设

本公司根据费用分析结果和未来的发展变化趋势，确定合理估计值，作为费用假设。若未来费用水平对通货膨胀反应敏感的，本公司在确定费用假设时还会考虑通货膨胀因素的影响。

区分	期交		趸交	
	获取费用	维持费用	获取费用	维持费用
每份保单(元)	40～150	50	50～150	50
保费百分比	0.2%～35%	0.2%～2.5%	0.2%～3%	0%

(5)其他相关假设

本公司根据分红保险账户的预期投资收益率、红利政策、保单持有人的合理预期等因素，确定合理估计值，作为保单红利假设。

(三)准备金评估结果

本公司保险合同准备金源于原保险合同。

单位：元	2024年12月31日	2023年12月31日
未到期责任准备金	67,484,240.73	66,518,297.94
未决赔款准备金	29,551,895.49	33,091,585.01
寿险责任准备金	89,340,964,379.93	61,567,590,166.26
长期健康险责任准备金	1,965,198,424.60	1,545,127,918.97
合计	91,403,198,940.75	63,212,327,968.18

四、风险管理信息

(一)风险评估

包括对市场风险、信用风险、保险风险、流动性风险、操作风险、声誉风险、战略风险等主要风险的识别和评价。

1.市场风险

市场风险是指金融工具的公允价值或未来现金流量会因市场价格变动而出现波动的风险。市场风险包括三种风险：汇率(外汇风险)、市场利率(利率风险)和市场价格(价格风险)。

2024年本公司面临的各类市场风险状况如下：

(1)主要交易以人民币进行结算，截至2024年末，本公司不持有外汇。

(2)价格风险管理政策主要是要求设立并管理投资目标，对投资项目及种类设置投资限额，特别是对风险较大的权益类投资设置上限管理。

(3)利率风险政策要求维持适当的固定和浮动利率工具组合以管理利率风险。

针对市场风险，本公司对债券投资设定了相应的投资比例限制，对证券投资基金设定了相应的投资比例限制，并持续加强资产负债管理。

2.信用风险

信用风险是指金融工具的一方因未能履行义务而引起另一方损失的风险。因本公司的投资品种受到监管要求的限制，投资组合中的大部分品种是国债、高评级信用债、有担保的资产管理产品和在国有商业银行的定期/协议存款。目前本公司面临的信用风险主要与投资信用债、定期/协议存款、资产管理产品以及与再保险公司的再保险安排等有关。由于上述资产潜在的违约损失较小，信用风险主要是持有的金融债券和企业债券由于信用风险价差波动带来的债券价格的波动，该风险的VaR度量我们包含在利率波动风险的计算中，相应债券收益率的波动包含了信用风险价差的波动。

经检查，本公司目前无逾期的金融资产。

本公司通过实施信用控制政策，对潜在投资进行信用分析及对交易对手设定信用额度等措施以减低信用风险。

3.保险风险

保险风险是指死亡率、疾病率、赔付率、退保率、投资收益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。

2024年度，本公司银保长期险的13个月继续率和25个月继续率维持高位。死亡发生率低于公司定价水平，退保率处于正常水平，退保风险较低。综合评估，整体保险风险可控。

为有效控制保险风险，本公司采取了以下方面的风险管理措施：

(1)公司核保、理赔部门建立了比较完善的核保、核赔制度，公司慎重选择和实施承保和赔付的策略和方针。

(2)公司建立了及时的风险监督措施，精算部门每月对产品的赔付率、继续率指标及时进行统计分析，对存在的问题及时反馈公司管理部门及业务部门。

(3)合理运用再保险安排对保险风险承担进行改善。

综上，基于以上保险风险管理措施，本公司保险风险建立了较为全面的风险识别和评估措施。

4. 流动性风险

流动性风险是指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。

本公司面临的主要流动性风险是源于保险合同的有关退保及各种赔款。公司通过匹配投资资产的期限与对应保险责任的到期日来管理流动性风险，以确保公司能及时偿还债务并为投资活动提供资金。2024年度，本公司活期存款、货币基金等流动性资产与剩余期限在1年以上的政府债券、准政府债券的账面余额合计占公司上季末总资产的占比保持在5%以上，整体流动性较为充足。

本公司实行以下规定，以降低所承受的流动性风险：

(1)制定资产配置、投资组合设置以及资产到期日组合指引，以确保本公司保持足够资金偿还合同债务。

(2)制定资金使用计划，通过对每周、月、季、年度的资金收支情况进行预计，合理预测大额支出资金的情况并统筹安排应对的资金来源，以避免经常性流动性风险。

(3)设立应急资金计划，制定应急资金的最低金额比例并明确在何种情况下该应急资金计划会被启动。

(4)设置相应的投资限制以严控流动性风险。

5. 操作风险

由于出现违规情况而受到监管机关的处罚时不仅将使公司受到经济的损失，而且会带来声誉损失的风险，风险管理、合规经营一直受到公司管理层的高度重视。目前，本公司由风险管理部和法律合规部负责公司各项业务的风险管理、合规控制，法律合规部对公司的日常经营活动进行合规检查。本公司没有重大行政处罚。

本公司规范了投诉管理工作、投诉处理职责分工，并完善纠纷解决机制与重大突发投诉案件的应急预案，成立了专门的领导小组和执行小组，同时在各分公司也成立相应的防范化解退保风险领导小组。

6. 声誉风险

2024年，公司通过多维加强舆情监测、前置声誉风险管理、积极主动优化媒体关系，取得明显成效。公司声誉风险总体可控，全年未出现重大声誉风险事件。

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，导致战略与市场环境和公司能力不匹配的风险。2024年末，公司综合偿付能力充足率为245.86%。

在战略风险管理方面，一方面，通过年度经营计划的追踪分析，公司管理层定期召开经营分析会，对公司经营过程中发生的问题进行讨论解决。另一方面，制定中长期规划，并加强对环境变化的分析。公司将进一步加强对执行情况的监控与考核，提升执行力，保障公司战略的顺利实施。

(二)风险控制

1. 风险管理组织体系

公司风险管理组织主要由董事会、董事会风险管理委员会、监事会、公司管理层、各职能部门、各级机构组成。各方相互协调，积极履行相关职责，形成了董事会、监事会、管理层、各部门及各级机构的纵向风控体系，以及各部门及各级机构作为"一道防线"、风险管理部和法律合规部作为"二道防线"、审计部作为"三道防线"的横向风控架构。

2. 风险管理总体策略及其执行情况

围绕公司的战略目标，本公司已建立了由上至下的风险偏好体系，包括风险偏好、风险容忍度及风险限额三个组成部分。

本公司的风险偏好是在公司各层面认可的价值创造、稳健经营基本经营原则的基础上确定的，注重业务量和业务品质的双重管理，并在具体业务经营中，对包括产品开发、销售管理、核保理赔、投资运作和资本管理等各方面权衡风险和收益的平衡，并与公司制定的战略经营目标保持一致。本公司从风险对价值、资本、各类风险、资产负债管理和综合管理等多方面的多个关键财务指标及非财务指标的影响来定义公司风险偏好，设定本公司整体风险偏好为"适中型"。

在价值方面，公司坚持以内含价值为寿险公司经营之本，注重公司产品结构和业务品质，追求产品的利润和业务价值，追求公司费用使用效率的提高，保证公司内含价值长期稳定的增长。

在盈利方面，公司坚持资产负债匹配的原则和稳健的投资策略，避免和减少资本市场的波动对公司盈利的影响；严格控制各种费用支出，对新开机构严格评估，减少费差损。

在资本方面，公司关注偿付能力充足性，注重投资的审慎与稳健，保证公司的偿付能力达到监管要求。

在各类风险方面，公司从保险风险、市场风险等各类风险角度进行管控。强调对业务现金流的规划和统筹，重视资产质量管控，优化资产负债结构。

在资产负债管理方面，公司在遵循监管相关规定和公司整体风险管理政策的前提下，合理安排和调整资产负债结构，控制风险、提高效益，优化资产配置，以落实公司发展战略。

在综合管理方面，对于难以量化的风险，公司以满足监管要求为控制底线，运用全面预算、资产负债管理、资本管理、信息系统以及压力测试等工具，加强各类风险管控，控制公司偿付能力风险。

公司定期对风险偏好指标体系的执行情况进行监测和报告，董事会对其有效性和合理性加以审查，从而形成包括战略、目标设置和风险管理层面的动态管理过程。

在日常经营中，严格按照公司的经营策略与风险管理理念，坚持实施有效的风险管理策略，完善风险管理制度和技术。严格执行风险监控、预警、识别和评估等工作，依照公司相关风险制度定期进行风险分析，并对公司风险状况进行报告。确保在复杂变化的经济形势和市场环境下，公司在把握机遇的同时有效防范风险，促进公司健康稳定快速发展。

针对总体风险应对措施，主要是通过建立严密的风险管控流程，实施科学的风险评估和风险控制；通过对风险的评估决定采取具体的策略，主要包括规避、降低、缓释、自留等。

五、保险产品经营信息

(一)上一年度原保险保费收入居前5位保险产品

2024年，本公司全年保费收入居前5位的保险产品分别是中银三星中银尊享人生终身寿险、中银三星中银尊享人生二号终身寿险、中银三星中银安禧二号两全保险(分红型)、中银三星尊享家盈二号终身寿险和中银三星中银安禧三号两全保险(分红型)。产品的主要销售渠道、原保险保费收入以及退保金相关信息见下表：

单位：万元

排名	产品名称	主销渠道	原保费收入	退保金
1	中银三星中银尊享人生终身寿险	银保	1,313,365	8,361
2	中银三星中银尊享人生二号终身寿险	银保	578,013	675
3	中银三星中银安禧二号两全保险(分红型)	银保	257,197	494
4	中银三星尊享家盈二号终身寿险	银保	134,748	16,532
5	中银三星中银安禧三号两全保险(分红型)	银保	133,692	0

(二)上一年度保户投资款新增交费居前3位保险产品

2024年，本公司全年保户投资款新增交费居前3位的保险产品分别是中银三星财富宝年金保险(万能型)、中银三星中银汇鑫宝年金保险(万能型)、中航三星财富通两全保险(万能型)。产品的主要销售渠道、保户投资新增交费和保户投资款本年退保信息见下表：

单位：万元

排名	产品名称	主销渠道	保户投资新增交费	保户投资款本年退保
1	中银三星财富宝年金保险(万能型)	代理人	110,098	105,673
2	中银三星中银汇鑫宝年金保险(万能型)	代理人	17,051	28,094
3	中航三星财富通两全保险(万能型)	代理人	15,144	14,266

六、偿付能力信息

本公司主要偿付能力指标如下：

项目	2024年12月31日	2023年12月31日
认可资产(人民币万元)	13,525,394	9,515,651
认可负债(人民币万元)	11,523,672	8,200,836
实际资本(人民币万元)	2,001,722	1,314,814
核心一级资本	1,438,406	980,465
核心二级资本	9,082	18,147
附属一级资本	553,681	315,297
附属二级资本	553	905
最低资本(人民币万元)	814,171	682,067
量化风险最低资本	798,466	668,911
寿险业务保险风险最低资本	259,925	209,751
非寿险业务保险风险最低资本	2,289	2,383
市场风险最低资本	568,044	447,263
信用风险最低资本	339,845	324,275
量化风险分散效应	300,269	257,046
特定类别保险合同损失吸收效应	29,344	22,510
控制风险最低资本	15,705	13,157
附加资本	–	–
核心偿付能力溢额(人民币万元)	633,317	316,544
核心偿付能力充足率	177.79%	146.41%
综合偿付能力溢额(人民币万元)	1,187,551	632,747
综合偿付能力充足率	245.86%	192.77%

七、消费者权益保护信息

2024年，本公司积极践行以人民为中心的价值取向，立足"大消保"格局视角，主动担当作为，打造"一个完善，四项升级"消保"1+4"工程，以"首席消保官、每月消保日、人人消保行"特色工作机制推动消费者权益保护融入公司日常经营管理和业务各环节。本公司立足消费者需求，让保险回归保障本源，持续优化产品和服务，提升业务品质，改善客户体验，增强消费者的幸福感、获得感和安全感，践行"金融为民"的企业担当。

(一)消费者权益保护工作重大信息

1. 完善"大消保"工作体系，压实消保主体责任。本公司董事会消费者权益保护委员会由合署办公改为独立办公，通过董事会与专委会、消费者权益保护工作委员会、监事会等会议多次审议、听取消保重大工作事项，充分发挥公司高层"指令塔"作用。2024年制定、更新消保政策、消保管理办法、消保审查、营销宣传行为管理、客户信息保护、纠纷多元化解、投诉管理、特殊群体服务规范等12项消保专项制度，下发34项消保工作计划、方案和任务，细化职责分工，优化协调机制，确保人员责任清晰、消保工作运行高效顺畅。优化消保内部考核方案，增加关键业务加分，提升绩效权重占比，激励约束并重，鼓励各单位扎实做好消保工作。

2. 升级消保特色机制，践行"金融为民"责任。"首席消保官"履职尽责，主抓消保资源支持、引领文化建设，推动消保履职，深入一线解决客户难题。拓宽"每月消保日"活动深度和广度，2024年共开展"客户恳谈会"和"总经理接待日"活动454场，接待客户和一线员工5638人，集中解决101项客户诉求和服务薄弱环节；开展"消保守护"线上直通车和线下流动站等常态化教育宣传活动1382次，不断提升消保教育宣传影响力。以"人人学习消保、人人宣传消保、人人参与消保、人人融入消保、人人支持消保"(简称"五个人人")为主题开展消保积分活动，举办"人人消保行"短视频大赛，将消保融入"人人消保行 绿色新步伐"等党建、群团活动，提升全员参与消保积极性。

3. 升级消保全流程管控，加强机构穿透式管理。优化事前审查，更新完善审查要点，完成产品和服务审查381项，提出审查建议221个，占比58.01%，意见采纳率和整改完成率均为100%，推动风险关口前移。加强事中管控，发布"完善营销宣传行为事中监测"和"强化合作机构监督管理"工作要求，组织全公司开展消保审查、信息披露、营销宣传、个人客户信息保护、合作机构监督等各类消保检查，对发现问题立查立改，确保销售合规。强化事后监督，排查投诉或非正常给付≥2次的高风险业务人员名下保单934件，对回访和双录异常的客户进行二次回访，重新讲解保险责任，解答客户疑问，保障客户权益。

4. 升级投诉压降管理，标本兼治化解突出矛盾。以"控制增量、化解存量"为目标，不断优化投诉处理机制，通过诉前化解、诉中快处、缠诉调解、诉后回访规则妥善处理投诉。投诉管控重心进一步前移，由"治已病"向"治未病"转变，通过两周一次的管理层一把手例会通报投诉情况，分析典型案例，提出指导性建议；对客户不满二次致电工单加急处理，总公司消保专人指导，提升客户问题一次性解决率。2024年投诉指标持续管控良好，未发生群访群诉，无社会影响较大的投诉案件或投诉升级情况。

5. 升级消保文化建设，提升员工自觉与公众素养。建设消保文化长廊，通过"一信三区"(致消费者的一封信与中国特色金融文化，消保发展之路、八大权益、消保为民区)推动消保理念融入公司企业文化；升级改造机构消保教育宣传专区，优化"消保驿站""暖暖消保"等现有区域，新增"为民消保""荣誉消保"和"红色消保"三大特色分区，展现机构消保文化风貌。不断创新消保教育宣传，发布《中银三星人寿消保白皮书》，彰显公司"消保为民"新面貌、新风尚；推动消保教育宣传合作示范基地建设，探索布局常态化"五进入"网络，强化消保教育宣传抓地力。消保教育宣传质效不断提升，2024年公司12家机构消保相关活动获得当地监管、行协认可。

6. 立足消费者需求，持续提升客户满意度。以打造可信赖、能托付、有温度的良好服务形象为宗旨，简化服务流程，提升服务时效，不断改善客户服务体验。调优投保规则，运用智能化技术缩短承保时效，2024年公司实现4分钟内快速出单，线上投保时长缩短30%；提升电子保单规范化、智能化、人性化服务水平，在国家金融监督管理总局等8大机构联合开展的2024年金融领域企业标准"领跑者"活动中成功入选为11家行业电子保单服务"领跑者"之一。开通智能外呼专线，上线全司客户近期交费通知和全渠道保单服务人员变更通知服务，进一步丰富客户通知渠道，提高服务时效性和便利性；采用短信、电话、上门等方式多措并举寻找"睡眠保单"利益相关人，推出中止2年内免息复效、5年内可复效规则，上线满期领取、合同复效、在线退保等官微自助业务，延续保障守护客户权益。推动理赔便捷化、智能化、自动化建设，落地电子票据自动理算结案和实时支付功能；推出"重疾先赔"特色服务，雪中送炭纾解客户燃眉之急。提升养老、适老化服务水平，官微推出"银发服务通道"，老年客户可一键视频连线客服人员办理多项保单服务，解决老年人运用智能技术困难问题；上线护士上门、西医康复、中医理疗、上门助浴、智能安全守护设备等服务，解决自理、半自理、失能等各阶段银发客户居家养老相关需求痛点。公司设置专人定期满意度电话回访机制，对电话呼入人工接听、理赔给付、增值服务、投诉等服务环节，围绕服务态度、服务时效、服务结果等维度征询客户满意度评价，收集客户意见与建议，制定落实整改措施，2024年公司客户综合满意度为99.58%，同比提升0.08个百分点。

根据《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》(银保监发〔2021〕24号)，北京监管局对公司2024年消费者权益保护工作开展情况进行了评价，2024年度公司消费者权益保护监管评分为89.4分，评价结果为二级A，在4家参评的外资寿险法人中排名第一。

(二)投诉管理

2024年本公司不断优化投诉管理、处理机制，通过完善投诉制度，加强预防培训，强化总部督导、推动多元解纷，深化溯源整改等措施，妥善处理消费纠纷争议。

1. 完善投诉管理体制，优化投诉管理系统。根据监管政策变化和业务实际修订完善公司《消费者投诉管理办法(2024年版)》《消费者投诉业务处理实施细则(2024年版)》和《投诉工作考核实施细则(2024年版)》等投诉专项制度，不断优化投诉流程，健全投诉考核机制，推动行业调解，夯实投诉高效处理制度依据。持续优化投诉管理系统，增加第三方调解流程，对投诉整改等环节进行优化，进一步加强投诉系统闭环管理和投诉数据治理，为投诉处理及管理提供系统和数据支持。

2. 聚焦适当性管理，源头解决根本问题。制定产品分级、销售人员销售能力资质分级分类管理制度和投保人风险承受能力测评规则，对销售人员进行培训、销售资质分级与产品分级授权，将风险测评嵌入投保环节，确保将合适的产品通过合适的销售渠道和销售人员提供给合适的消费者。开展月度预防性培训，通过八大权益正反案例普及、监管处罚风险提示等，不断强化销售人员合规消保意识。按月发布投诉与业务品质分析监测报告，实时监控投诉问题整改情况，对于应改未改问题定期督办通报，从源头减少客户纠纷的发生。

3. 关注投诉高风险领域，加强重点问题监测。2024年国家金融监督管理总局"金融消费者保护服务平台"和北京监管局"金融业消保守护服务平台"上线运行，本公司及时制定相关处理规则，优化处理流程，确保两大网络投诉平台转办投诉能够顺畅流转、快速响应、高效处理。针对投诉高风险领域开展实时监控，快速妥善处理，避免发生群访群诉和声誉风险事件。规范"代理退保"黑灰产案件处置，坚决落实监管"斗争+打击"原则，斩断黑产输血通道，积极参与行业反黑产联盟组织，借助监管、行业力量共同打击黑产。

4. 落实多元解纷机制，丰富纠纷化解手段。修订完善公司《保险消费纠纷多元化解工作管理办法(2024年版)》，持续推动纠纷多元化解机制落地，遵循"能调尽调"原则，积极引导疑难问题客户通过行业第三方调解方式解决纠纷，全力做到"简单纠纷不出机构，复杂纠纷不出行业，化解纠纷少去法院"。2024年，公司引导11位客户参与行业第三方调解，避免纠纷升级。

2024年本公司受理投诉总量93件，较2023年减少4件，全量亿元保费投诉量0.31件/亿元，同比降低20.17%。其中监管通报投诉6件，同比减少53.85%，88家人身险公司中排名第7少；监管亿元保费投诉量0.02件/亿元、万张保单投诉量0.06件/万张、万人次投诉量0.05件/万人次，均较2023年明显降低，其中亿元保费投诉量在已公布的82家人身险公司中排名最低。投诉处理及时率达100%。客户投诉主要事由包括销售纠纷、退保纠纷等类型。在地区分布上，投诉主要分布于四川、北京、天津等地区。

八、关联交易总体情况

本公司关联方是指与公司存在一方控制另一方，或对另一方施加重大影响，以及与公司同受一方控制或重大影响的自然人、法人或非法人组织。本公司关联交易类型主要涉及保险业务类、资金运用类、提供服务类。

2024年，本公司发生关联交易金额合计48.13亿元，其中，保险业务和其他类关联交易金额为8.56亿元，资金运用类关联交易金额为39.02亿元，服务类关联交易金额为0.55亿元。本公司开展的关联交易决策程序符合监管规定以及公司《关联交易管理办法》的要求，未发现存在高风险的情况。

本公司与关联方的资金运用关联交易比例均符合要求，未发生超过监管比例规定的情况。

九、公司治理信息

(一)实际控制人及其控制本公司情况的简要说明

本公司实际控制人为中国银行股份有限公司，通过其附属公司中银投资资产管理有限公司持有本公司51%股权，行使控制权。

(二)持股比例在5%以上的股东及其持股变化情况

本公司由中银投资资产管理有限公司持股51%，三星生命保险株式会社持股25%，中国航空集团有限公司持股24%。

2024年，本公司股东及持股比例未发生变化。

(三)股东所持股权的质押和解质押信息

2024年，本公司股东所持公司股权不存在质押和解质押情形。

(四)股东会职责和主要决议

1.股东会职责

根据本公司章程规定，股东会是本公司的最高权力机构，行使以下职权：

(1)决定公司的经营方针和投资计划；

(2)选举和更换非由职工代表担任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项；

(3)审议批准董事会和监事会的报告；

(4)审议批准公司的年度财务预算方案、决算方案；

(5)审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案；

(6)对公司增加或者减少注册资本作出决议；

(7)对公司合并、分立、解散、清算或者变更公司形式作出决议；

(8)修改章程，审议批准股东会、董事会和监事会议事规则；

(9)对发行公司债券或者其他有价证券及上市作出决议；

(10)对聘用、解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所及其报酬事项作出决议；

(11)审议批准公司设立法人机构，法人机构指由公司直接投资设立并对其实施控制的境内外公司(为免疑义，前述法人机构不包括在境内外投资项目中作为投资路径公司而非投资标的公司的特殊目的公司，亦不包括以股权方式投资不动产时所投资的项目公司)；

(12)审议批准超出董事会权限的重大对外投资、重大资产购置、重大资产处置与核销、重大资产抵押等事项；

(13)审议批准股权激励计划方案；

(14)依照法律规定对收购本公司股权作出决议；

(15)免去独立董事职务；

(16)审议批准法律法规、监管规定或者本章程规定的应当由股东会决定的其他事项。

除法律法规、监管规定另有规定外，《公司法》及本公司章程规定的股东会职权不得授予董事会、其他机构或者个人行使。

2.股东会主要决议

2024年，公司召开股东会1次，审议4项议案，均全部通过，具体情况如下：

会议名称	时间地点	出席情况	议题	表决情况
2024年第一次股东会(临时会议)	2024年12月31日 北京市朝阳区霄云路40号院国航世纪大厦23层	应参会股东3名，实到股东3名，代表本公司100%的股权	1.审议批准《中银三星人寿保险有限公司股东会议事规则》 2.审议批准修订《中银三星人寿保险有限公司董事会议事规则》 3.审议批准选举严晔女士担任公司董事 4.审议批准选举第三届董事会独立董事	书面投票表决一致通过

(五)董事会职责、成员及其工作情况、董事简历

1.董事会职责

根据本公司章程规定，董事会行使以下职权：

(1)召集股东会会议，并向股东会报告工作；

(2)执行股东会的决议；

(3)决定公司的业务政策、年度业务、经营计划和投资方案；

(4)制订公司的年度财务预算方案、决算方案，审议年度财务报表和报告；

(5)制订公司的利润分配方案和弥补亏损方案；

(6)制订公司增加或者减少注册资本、发行债券或者其他证券及上市的方案；

(7)制订公司重大收购、收购本公司股份、合并、分立、解散或者变更公司形式的方案；

(8)审议批准设立分公司，制订子公司设立方案；

(9)决定公司内部最高层级部门的设置；

(10)决定聘任或者解聘公司总经理、副总经理，根据董事长的提名，决定聘任或者解聘公司董事会秘书，根据董事长或者审计与关联交易控制委员会的提名，决定聘任或者解聘公司审计责任人，根据总经理的提名，决定聘任或者解聘公司财务负责人、总精算师、合规负责人等高级管理人员，并决定上述人员的报酬事项和奖惩事项；决定聘任或者解聘其他适用法律、行政法规、规章或本公司章程规定应由董事会任命的其他高级管理人员，并决定其报酬事项和奖惩事项；决定聘任或者解聘董事会专门委员会主席和委员；监督高级管理层履行职责；

(11)审议批准公司的基本管理制度；

(12)制订公司章程修改方案，制订股东会议事规则、董事会议事规则，审议批准董事会专门委员会工作制度；

(13)审议批准数据治理重大事项；

(14)审议批准金额超过人民币一千万元(RMB10,000,000)的债务或诉讼、仲裁、纠纷；

(15)审议批准公司重大对外投资、资产购置、资产处置与核销、资产抵押、关联交易等事项；

(16)审议批准公司资产负债管理的总体目标和战略，资产负债管理和配置决策、执行、监督的相关制度，资产配置政策，以及对公司资产负债状况可能造成重大影响的产品；(17)制定公司发展战略并监督战略实施；

(18)制定公司资本规划，承担资本或偿付能力管理最终责任；

(19)制定公司风险容忍度、风险管理和内部控制政策，承担全面风险管理的最终责任；

(20)提请股东会聘请或解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所；

(21)决定选聘实施公司董事及高级管理人员审计的外部审计机构；

(22)维护金融消费者和其他利益相关者合法权益；

(23)建立公司与股东特别是主要股东之间利益冲突的识别、审查和管理机制；

(24)承担股东事务的管理责任；

(25)听取公司总经理的工作汇报并检查总经理的工作；

(26)检查和评估重大经营活动的合规性和有效性；

(27)建立并执行高级管理层履职问责制度，明确对失职和不当履职行为追究责任的具体方式；

(28)负责公司信息披露，并对会计和财务报告的真实性、准确性、完整性和及时性承担最终责任；

(29)监督董事会决议执行情况，对发现问题提出整改要求并听取整改情况报告；

(30)定期评估并完善公司治理；

(31)法律、行政法规、规章及任何其他对公司的业务发展有重大影响或本章程规定应当由董事会作出决议的其他事项。

2.董事会成员及其工作情况

(1)董事会成员

(下转D2版)