

合众人寿保险股份有限公司
2020 年年度信息披露报告
(互联网版)

2021 年 4 月

目 录

- 一、公司基本信息
- 二、财务会计信息
- 三、保险责任准备金信息
- 四、风险管理状况信息
- 五、产品经营信息
- 六、偿付能力信息
- 七、关联交易信息
- 八、消费者权益保护信息

合众人寿保险股份有限公司 2020 年年度信息披露报告

（互联网版）

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的说明（含重要会计政策和会计估计变更的说明）

2.1 遵循企业会计准则的声明

本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的财务状况、经营成果和现金流量等有关信息。

2.2 会计期间

会计年度自公历 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。

2.3 记账本位币

人民币为本公司及境内子公司经营所处的主要经济环境中的货币，本公司及境内子公司以人民币为记账本位币。本公司之境外子公司根据其经营所处的主要经济环境中的货币确定美元为其记账本位币。本公司编制本财务报表时所采用的货币为人民币。

2.4 同一控制下和非同一控制下企业合并的会计处理方法

（1）同一控制下企业合并的会计处理方法

本集团在企业合并中取得的资产和负债，按照合并日被合并方在最终控制方合并财务报表中的账面价值计量。本集团按照被合并方所有者权益在最终控制方合并财务报表中的账面价值份额与支付的合并对价账面价值或发行股份面值总额的差额，调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

（2）非同一控制下企业合并的会计处理方法

本集团在购买日对合并成本大于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额的差额，确认为商誉；如果合并成本小于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额，首先对取得的被购买方各项可辨认资产、负债及或有负债的公允价值以及合并成本的计量进行复核，经复核后合并成本仍小于合并中取得的被购买方可辨认净资产公允价值份额的，其差额计入当期损益。

2.5 合并财务报表的编制方法

本公司将其控制的所有子公司纳入合并财务报表的合并范围。合并财务报表以本公司及其子公司的财务报表为基础，根据其他有关资料由本公司按照《企业会计准则第 33 号——合并财务报表》编制。

2.6 现金及现金等价物的确定标准

列示于现金流量表中的现金是指库存现金以及可随时用于支付的存款，现金等价物是指企业持有的期限短、流动性强、易于转换为已知金额现金、价值变动风险很小的投资。

2.7 外币业务和外币报表折算

（1）外币业务折算

外币交易在初始确认时，采用交易发生日的即期汇率的近似汇率折算为人民币金额。资产负债表日，外币货币性项目采用资产负债表日即期汇率折算，因汇率不同而产生的汇兑差额，除与购建符合资本化条件资产有关的外币专门借款本金及利息的汇兑差额外，计入当期损益；以历史成本计量的外币非货币性项目仍采用交易发生日的即期汇率折算，不改变其人民币金额；以公允价值计量的外币非货币性项目，采用公允价值确定日的即期汇率折算，差额计入当期损益或其他综合收益。

（2）外币财务报表折算

资产负债表中的资产和负债项目，采用资产负债表日的即期汇率折算；所有者权益项目除“未分配利润”项目外，其他项目采用交易发生日的即期汇率折算；利润表中的收入和费用项目，采用交易发生日的即期汇率的近似汇率折算。按照上述折算产生的外币财务报表折算差额，计入其他综合收益。

2.8 金融工具

（1）金融资产和金融负债的分类

金融资产在初始确认时划分为以下四类：以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（包括交易性金融资产和在初始确认时指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产）、持有至到期投资、贷款和应收款项、可供出售金融资产。

金融负债在初始确认时划分为以下两类：以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债（包括交易性金融负债和在初始确认时指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债）、其他金融负债。

（2）金融资产和金融负债的确认依据、计量方法和终止确认条件

本集团成为金融工具合同的一方时，确认一项金融资产或金融负债。初始确认金融资产或金融负债时，按照公允价值计量；对于以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产和金融负债，相关交易费用直接计入当期损益；对于其他类别的金融资产或金融负债，相关交易费用计入初始确认金额。

本集团按照公允价值对金融资产进行后续计量，且不扣除将来处置该金融资产时可能发生的交易费用，但下列情况除外：1) 持有至到期投资以及贷款和应收款项采用实际利率法，

按摊余成本计量；2) 在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资，以及与该权益工具挂钩并须通过交付该权益工具结算的衍生金融资产，按照成本计量。

本集团采用实际利率法，按摊余成本对金融负债进行后续计量，但下列情况除外：1) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债，按照公允价值计量，且不扣除将来结清金融负债时可能发生的交易费用；2) 与在活跃市场中没有报价、公允价值不能可靠计量的权益工具挂钩并须通过交付该权益工具结算的衍生金融负债，按照成本计量；3) 不属于指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债的财务担保合同，或没有指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益并将以低于市场利率贷款的贷款承诺，在初始确认后按照下列两项金额之中的较高者进行后续计量：① 按照《企业会计准则第 13 号——或有事项》确定的金额；② 初始确认金额扣除按照《企业会计准则第 14 号——收入》的原则确定的累积摊销额后的余额。

当收取某项金融资产现金流量的合同权利已终止或该金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬已转移时，终止确认该金融资产；当金融负债的现时义务全部或部分解除时，相应终止确认该金融负债或其一部分。

本集团将万能保险及未通过重大保险风险测试的保单分拆后形成的投资账户负债分类为其他金融负债。

(3) 金融资产和金融负债的公允价值确定方法

本集团采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术确定相关金融资产和金融负债的公允价值。本集团将估值技术使用的输入值分以下层级，并依次使用：

- 1) 第一层次输入值是在计量日能够取得的相同资产或负债在活跃市场上未经调整的报价；
- 2) 第二层次输入值是除第一层次输入值外相关资产或负债直接或间接可观察的输入值；
- 3) 第三层次输入值是相关资产或负债的不可观察输入值。

(4) 金融资产的减值测试和减值准备计提方法

1) 资产负债表日对以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产以外的金融资产的账面价值进行检查，如有客观证据表明该金融资产发生减值的，计提减值准备。

2) 对于持有至到期投资、贷款和应收款，先将单项金额重大的金融资产区分开来，单独进行减值测试；对单项金额不重大的金融资产，可以单独进行减值测试，或包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中进行减值测试；单独测试未发生减值的金融资产（包括单项金额重大和不重大的金融资产），包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中再进行减值测试。测试结果表明其发生了减值的，根据其账面价值高于预计未来现金流量现值的差额确认减值损失。

3) 可供出售金融资产

以公允价值计量的可供出售金融资产发生减值时，原直接计入其他综合收益的因公允价值下降形成的累计损失予以转出并计入减值损失。对已确认减值损失的可供出售债务工具投资，在期后公允价值回升且客观上与确认原减值损失后发生的事项有关的，原确认的减值损失予以转回并计入当期损益。对已确认减值损失的可供出售权益工具投资，期后公允价值回升直接计入其他综合收益。

以成本计量的可供出售权益工具发生减值时，将该权益工具投资的账面价值，与按照类似金融资产当时市场收益率对未来现金流量折现确定的现值之间的差额，确认为减值损失，计入当期损益，发生的减值损失一经确认，不予转回。

（5）将尚未到期的持有至到期投资重分类为可供出售金融资产，持有意图或能力发生改变的依据是因被投资单位信用状况严重恶化，将持有至到期投资予以出售。

（6）衍生金融工具

衍生工具初始入账时按衍生工具合约订立日之公允价值确认，其后按公允价值进行后续计量。衍生工具产生的收益或亏损在净利润中反映。公允价值从活跃市场的市场报价中获得，包括近期市场交易和估值方法，考虑现金流折现分析及期权定价模型等方法。衍生工具公允价值的最佳初始确认金额为交易价格（即所支付或收到的报酬），除非其公允价值可以从现有市场上相同衍生工具的交易（未经修改或改动）中获取，或者采用可从市场上获取全部变量数据的评估方法。当衍生金融工具的公允价值为正数时，均作为资产入账；反之，作为负债入账。当内嵌衍生工具与主体合约并无紧密关系，并且符合衍生金融工具定义要求，应与主体合同分别计量，其公允价值的变动通过净利润确认。

2.9 应收款项

（1）应收款项包括应收利息、应收账款、应收保费、应收分保账款及其他应收款等。

（2）单项金额重大并单项计提坏账准备的应收款项

单项金额重大的判断依据或金额标准	单项金额超过 500 万元以上的款项
单项金额重大单项计提坏账准备的计提方法	单独进行减值测试，根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额计提坏账准备。

（3）按信用风险特征组合计提坏账准备的应收款项

1) 具体组合及坏账准备的计提方法

按信用风险特征组合计提坏账准备的计提方法	
账龄组合	账龄分析法
土地项目保证金组合	余额百分比法
合并范围内往来款项组合	余额百分比法
预缴税金组合	余额百分比法

2) 账龄分析法

账 龄	应收账款	其他应收款
-----	------	-------

	计提比例 (%)	计提比例 (%)
1 年以内 (含, 下同)	0.50	0.50
1-2 年	0.50	0.50
2-3 年	20.00	20.00
3 年以上	50.00	50.00

3) 余额百分比法

组合名称	应收账款 计提比例 (%)	其他应收款 计提比例 (%)
土地项目保证金组合		0.50
合并范围内往来款项组合	0.50	0.50
预缴税金组合		

(4) 单项金额不重大但单项计提坏账准备的应收款项

单项计提坏账准备的理由	应收款项的未来现金流量现值与以账龄为信用风险特征的应收款项组合的未来现金流量现值存在显著差异。
坏账准备的计提方法	单独进行减值测试, 根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额计提坏账准备。

(5) 对应收利息、应收保费、应收分保账款等其他应收款项, 根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额计提坏账准备。

2.10 买入返售与卖出回购款项的核算方法

买入返售交易是指按照合同或协议以一定的价格向交易对手买入相关资产(包括债券及票据), 合同或协议到期日再以约定价格返售相同之金融产品。买入返售按买入返售相关资产时实际支付的款项入账, 在资产负债表“买入返售金融资产”项目列示。

卖出回购交易是指按照合同或协议以一定的价格将相关的资产(包括债券和票据)出售给交易对手, 到合同或协议到期日, 再以约定价格回购相同之金融产品。卖出回购按卖出回购相关资产时实际收到的款项入账, 在资产负债表“卖出回购金融资产款”项目列示。卖出的金融产品仍按原分类列于公司的资产负债表内, 并按照相关的会计政策核算。

买入返售及卖出回购的利息收支, 在返售或回购期间内以实际利率确认。实际利率与合同约定利率差别较小的, 按合同约定利率计算利息收支。

2.11 保户质押贷款

保户质押贷款是指在保险合同有效期内, 本集团根据投保人的申请以保险合同为质押, 以不超过申请借款时保险合同现金价值的一定百分比发放的贷款。除条款另有约定外, 最高可贷金额为保险合同现金价值的 80%。贷款的期限自投保人领款之日开始计算, 一般不超过 6 个月, 到期一次偿还贷款本息。

保单在贷款期间, 如因解约、减保、理赔、满期或年金给付发生退费或给付时, 先将有

关款项优先偿还贷款利息和本金，若有余额，再行给付。

2.12 长期股权投资

（1）共同控制、重要影响的判断

按照相关约定对某项安排所共有的控制，并且该安排的相关活动必须经过分享控制权的参与方一致同意后才能决策，认定为共同控制。对被投资单位的财务和经营政策有参与决策的权力，但并不能够控制或者与其他方一起共同控制这些政策的制定，认定为重大影响。

（2）投资成本的确定

1) 同一控制下的企业合并形成的，合并方以支付现金、转让非现金资产、承担债务或发行权益性证券作为合并对价的，在合并日按照取得被合并方所有者权益在最终控制方合并财务报表中的账面价值的份额作为其初始投资成本。长期股权投资初始投资成本与支付的合并对价的账面价值或发行股份的面值总额之间的差额调整资本公积；资本公积不足冲减的，调整留存收益。

2) 非同一控制下的企业合并形成的，在购买日按照支付的合并对价的公允价值作为其初始投资成本。

3) 除企业合并形成以外的：以支付现金取得的，按照实际支付的购买价款作为其初始投资成本；以发行权益性证券取得的，按照发行权益性证券的公允价值作为其初始投资成本；以债务重组方式取得的，按《企业会计准则第12号——债务重组》确定其初始投资成本；以非货币性资产交换取得的，按《企业会计准则第7号——非货币性资产交换》确定其初始投资成本。

（3）后续计量及损益确认方法

对被投资单位能够实施控制的长期股权投资采用成本法核算；对联营企业和合营企业的长期股权投资，采用权益法核算。

（4）减值测试方法及减值准备计提方法

对子公司、联营企业及合营企业的投资，在资产负债表日有客观证据表明其发生减值的，按照账面价值高于可收回金额的差额计提相应的减值准备。

2.13 存出资本保证金

根据中华人民共和国保险法第九十七条“保险公司应当按照其注册资本总额的百分之二十提取保证金，存入国务院保险监督管理机构指定的银行，除公司清算时用于偿还债务外，不得动用”。本集团按照注册资本总额的20%提取保证金，并存入银保监会规定的银行，除本集团清算时用于清偿债务外，不做其他用途。

2.14 投资性房地产

（1）投资性房地产包括已出租的土地使用权、持有并准备增值后转让的土地使用权和已出租的建筑物。

（2）投资性房地产按照成本进行初始计量，采用公允价值模式进行后续计量。

(3) 本集团在资产负债表日对投资性房地产的公允价值进行评估和复核。在确定投资性房地产的公允价值时，本集团聘请评估师对本集团所有投资性房地产于 2020 年 12 月 31 日的价值进行评估。评估师在进行评估时，参照市场上同类或类似房地产的现行市场价格；同时，评估师也会结合基于预计未来获得的租金收益等有关现金流量的现值确定投资性房地产的公允价值。

2.15 固定资产

(1) 固定资产的确认条件

固定资产是指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的，使用年限超过一个会计年度的有形资产。固定资产在同时满足经济利益很可能流入、成本能够可靠计量时予以确认。

(2) 各类固定资产的折旧方法

项 目	折旧方法	折旧年限(年)	残值率(%)	年折旧率(%)
房屋及建筑物	年限平均法	30	3	3.23
专用设备	年限平均法	5	3	19.40
运输工具	年限平均法	6	3	16.17
通用设备	年限平均法	5	3	19.40

(3) 资产负债表日，有迹象表明固定资产发生减值的，按照账面价值高于可收回金额的差额计提相应的减值准备。

2.16 在建工程

(1) 在建工程同时满足经济利益很可能流入、成本能够可靠计量则予以确认。在建工程按建造该项资产达到预定可使用状态前所发生的实际成本计量。

(2) 在建工程达到预定可使用状态时，按工程实际成本转入固定资产。已达到预定可使用状态但尚未办理竣工决算的，先按估计价值转入固定资产，待办理竣工决算后再按实际成本调整原暂估价值，但不再调整原已计提的折旧。

(3) 资产负债表日，有迹象表明在建工程发生减值的，按照账面价值高于可收回金额的差额计提相应的减值准备。

2.17 无形资产

(1) 无形资产包括土地使用权、专利权及非专利技术等，按成本进行初始计量。

(2) 使用寿命有限的无形资产，在使用寿命内按照与该项无形资产有关的经济利益的预期实现方式系统合理地摊销，无法可靠确定预期实现方式的，采用直线法摊销。具体年限如下：

项 目	摊销年限(年)
土地使用权	50

土地承包经营权	50
计算机软件	10
商标	10

使用寿命不确定的无形资产不摊销，本集团在每个会计期间均对该无形资产的使用寿命进行复核。

(3) 使用寿命确定的无形资产，在资产负债表日有迹象表明发生减值的，按照账面价值高于可收回金额的差额计提相应的减值准备；使用寿命不确定的无形资产和尚未达到可使用状态的无形资产，无论是否存在减值迹象，每年均进行减值测试。

(4) 内部研究开发项目研究阶段的支出，于发生时计入当期损益。内部研究开发项目开发阶段的支出，同时满足下列条件的，确认为无形资产：(1) 完成该无形资产以使其能够使用或出售在技术上具有可行性；(2) 具有完成该无形资产并使用或出售的意图；(3) 无形资产产生经济利益的方式，包括能够证明运用该无形资产生产的产品存在市场或无形资产自身存在市场，无形资产将在内部使用的，能证明其有用性；(4) 有足够的技术、财务资源和其他资源支持，以完成该无形资产的开发，并有能力使用或出售该无形资产；(5) 归属于该无形资产开发阶段的支出能够可靠地计量。

2.18 长期待摊费用

长期待摊费用按实际发生额入账，在受益期或规定的期限内分期平均摊销。如果长期待摊的费用项目不能使以后会计期间受益则将尚未摊销的该项目的摊余价值全部转入当期损益。

2.19 独立账户

本集团的独立账户用以核算投资连结产品分拆后非保险风险部分保费所形成的资产和负债。本集团的独立账户区别于其他账户、单独核算，于财务报表中单独列报。

(1) 独立账户资产

本集团的独立账户资产用以核算投资连结产品分拆后非保险风险部分资金投资资产的价值。独立账户资产的各项资产以公允价值计量。对于开放式基金以外的任何上市流通的有价证券，本集团以其在估值日证券交易所挂牌的收盘价估值，估值日无交易的，以最近交易日的市场收盘价估值；对于开放式基金，本集团以其公告日的估值日基金单位净值估值。

(2) 独立账户负债

本集团的独立账户负债用以核算投资连结产品非保险风险部分所产生的负债。独立账户负债的各项负债以公允价值计量，相关交易费用计入独立账户当期损益。

2.20 职工薪酬

(1) 职工薪酬包括短期薪酬、离职后福利、辞退福利和其他长期职工福利。

(2) 短期薪酬的会计处理方法

在职工为本集团提供服务的会计期间，将实际发生的短期薪酬确认为负债，并计入当期

损益或相关资产成本。

（3）离职后福利的会计处理方法

离职后福利分为设定提存计划和设定受益计划。

1) 在职工为本集团提供服务的会计期间，根据设定提存计划计算的应缴存金额确认为负债，并计入当期损益或相关资产成本。

2) 对设定受益计划的会计处理通常包括下列步骤：

① 根据预期累计福利单位法，采用无偏且相互一致的精算假设对有关人口统计变量和财务变量等作出估计，计量设定受益计划所产生的义务，并确定相关义务的所属期间。同时，对设定受益计划所产生的义务予以折现，以确定设定受益计划义务的现值和当期服务成本；

② 设定受益计划存在资产的，将设定受益计划义务现值减去设定受益计划资产公允价值所形成的赤字或盈余确认为一项设定受益计划净负债或净资产。设定受益计划存在盈余的，以设定受益计划的盈余和资产上限两项的孰低者计量设定受益计划净资产；

③ 期末，将设定受益计划产生的职工薪酬成本确认为服务成本、设定受益计划净负债或净资产的利息净额以及重新计量设定受益计划净负债或净资产所产生的变动等三部分，其中服务成本和设定受益计划净负债或净资产的利息净额计入当期损益或相关资产成本，重新计量设定受益计划净负债或净资产所产生的变动计入其他综合收益，并且在后续会计期间不允许转回至损益，但可以在权益范围内转移这些在其他综合收益确认的金额。

（4）辞退福利的会计处理方法

向职工提供的辞退福利，在下列两者孰早日确认辞退福利产生的职工薪酬负债，并计入当期损益：1) 本集团不能单方面撤回因解除劳动关系计划或裁减建议所提供的辞退福利时；2) 本集团确认与涉及支付辞退福利的重组相关的成本或费用时。

（5）其他长期职工福利的会计处理方法

向职工提供的其他长期福利，符合设定提存计划条件的，按照设定提存计划的有关规定进行会计处理；除此之外的其他长期福利，按照设定受益计划的有关规定进行会计处理，为简化相关会计处理，将其产生的职工薪酬成本确认为服务成本、其他长期职工福利净负债或净资产的利息净额以及重新计量其他长期职工福利净负债或净资产所产生的变动等组成项目的总净额计入当期损益或相关资产成本。

2.21 保险保障基金

根据中国保险监督管理委员会令 2008 年第 2 号《保险保障基金管理办法》，对于纳入保险保障基金救济范围的保险业务，本集团于 2009 年 1 月 1 日起按照下列比例缴纳保险保障基金：1. 有保证收益的人寿保险按照业务收入的 0.15% 缴纳，无保证收益的人寿保险按照业务收入的 0.05% 缴纳；2. 短期健康保险按照保费收入的 0.8% 缴纳，长期健康保险按照保费收入的 0.15% 缴纳；3. 非投资型意外伤害保险按照保费收入的 0.8% 缴纳，投资型意外伤害保险，有保证收益的，按照业务收入的 0.08% 缴纳，无保证收益的，按照业务收入的 0.05%

缴纳。

当保险保障基金余额达到本集团总资产 1%时，本集团暂停缴纳保险保障基金。

计提保险保障基金时，保费收入是指投保人按照保险合同约定，为购买相应的保险产品支付给保险公司的全部金额。

2.22 保户储金及投资款

保户储金及投资款是指本公司收到投保人以储金本金增值作为保费收入的储金以及收到投保人投资型保险业务的投资款或投资款增值。

保户储金及投资款主要为本公司的保险混合合同(除投资连结保险以外)中经分拆能够单独计量的承担其他风险的合同部分，和未通过重大保险风险测试的保单对应的合同负债。保户储金及投资款按照公允价值进行初始确认，以摊余成本进行后续计量。

2.23 保险合同

本集团的保险合同包括原保险合同和再保险合同。本集团与投保人签订的合同，如发生保险合同约定的保险责任范围内的事故可能导致本集团承担赔付保险金责任的，则本集团承担了保险风险；如果保险风险重大，则属于原保险合同。本集团与其他保险人签订的合同，如转移了重大保险风险，则属于再保险合同。

(1) 保险混合合同

本集团与投保人签订的合同，使本集团既承担保险风险又承担其他风险的，分别下列情况进行处理：1) 保险风险部分和其他风险部分能够区分，并且能够单独计量的，将保险风险部分和其他风险部分进行分拆。保险风险部分确定为保险合同；其他风险部分不确定为保险合同。2) 保险风险部分和其他风险部分不能够区分，或者虽能够区分但不能够单独计量的，如果保险风险重大，将整个合同确定为保险合同；如果保险风险不重大，不将整个合同确定为保险合同。

确定为保险合同的，按照《企业会计准则第 25 号——原保险合同》和《企业会计准则第 26 号——再保险合同》进行处理；不确定为保险合同的，按照《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》、《企业会计准则第 37 号——金融工具列报》等进行处理。

(2) 重大保险风险测试

本集团在合同初始确认日对与投保人签定的合同及与再保险人签订的再保险合同进行重大保险风险测试。

本集团以单项合同为基础进行重大保险风险测试，如果不同合同的保险风险同质的，本集团按合同组合为基础进行重大保险风险测试。

本集团将风险同质的保单归为一组。本集团每个产品下的保单均为风险同质保单，故本集团将每个产品下的保单归为一组。

在进行重大保险风险测试时，本集团依次按照如下的顺序判断保险合同是否转移了重大保险风险：

第一步：判断所签发的合同是否转移了保险风险

对原保险合同而言，保险风险的判断标准包括：该合同下的现金流是否取决于未来的不确定事项；保单持有人是否受到该不确定事项的不利影响；该不确定事项是否先于合同存在，即该事项并非因合同产生。

对再保险合同而言，转移保险风险是指再保险人支付分保赔款的金额和时间应取决于原保险合同已决赔款的支付金额和支付时间，并且直接地随着已决赔款金额和支付时间的变化而变化。

第二步：判断所签发的合同中保险风险转移是否具有商业实质

对原保险合同而言，如果保险事故发生可能导致本集团承担赔付保险金责任，则原保险保单具有商业实质。

对再保险合同而言，如果再保险交易对本集团没有产生可辨认的经济影响，则该再保险合同不具有商业实质。

第三步：判断所签发的合同中保险风险转移是否重大

对原保险合同中的非年金保单而言，本集团以原保险保单保险风险比例衡量保险风险转移的程度，如果原保险保单保险风险比例在保单存续期的一个或多个时点大于等于 5%，则确认为保险合同；对于原保险合同中的年金保单，只要原保险保单转移了长寿风险，本集团就将其确认为保险合同；对于非年金保单中的非寿险保单，因其通常显性满足转移重大保险风险的条件，本集团不计算原保险保单保险风险比例，直接将原保险保单确认为保险合同。

原保险保单风险比例=（保险事故发生情景下保险公司支付的金额/保险事故不发生情景下保险公司支付的金额-1）×100%。

本集团以再保险保单的保险风险比例衡量保险风险转移的显著程度，如果风险比例大于 1%，确认为再保险合同。再保险保单保险风险比例=〔（∑再保险分入人发生净损失情形下损失金额的现值×发生概率）÷再保险分入人预期保费收入现值〕×100%。

对于明显满足重大保险风险转移条件的再保险合同，本集团不计算保险风险比例，直接将其确认为再保险合同。

本集团在进行重大保险风险测试时，首先将同质保险合同归为一组，然后从合同组合中选取足够数量的具有代表性的合同样本进行测试。如果所选取样本中大多数合同都转移了重大保险风险，则将该组合中所有合同均确定为保险合同。在选取合同样本的过程中，本集团会考虑合同的分布状况和风险特征，如投保年龄、性别、缴费方式和缴费期限等。

在确定保险合同组合时，对于非寿险合同，本集团以具有同质风险的险种分组；对于寿险合同，本集团以主要险种中具有相同或类似保险期间/性别/缴费期间/合同生效年度等特征分组。在采用组合测试的时候，本集团选取的合同样本的保单件数占总体保单件数的比例至少应达到的 50%。

本集团在进行重大保险风险测试时使用的假设主要包括赔付率、死亡率及疾病发生率

等。本集团根据实际经验和未来发展变化的趋势确定合理的估计值，以反映本集团产品的特征以及实际的赔付情况等。

（3）保险合同收入和成本

本集团于保险合同成立并承担相应保险责任，与保险合同相关的经济利益很可能流入，且保险合同相关的收入能够可靠计量时确认保费收入。对于寿险保险合同，如合同约定分期收取保费的，本集团根据当期应收取的保费确认为当期保费收入；如合同约定一次性收取保费的，本集团根据一次性应收取的保费确认为当期保费收入。对于非寿险保险合同，本集团根据保险合同约定的保费总额确认为当期保费收入。对于分保费收入，本集团根据相关再保险合同的约定，计算确定分保费收入金额。

保险合同提前解除的，本集团按照保险合同约定计算确定应退还投保人的金额作为退保费，计入当期损益。

保险合同成本指保险合同发生的会导致所有者权益减少的且与向所有者分配利润无关的经济利益的总流出。保险合同成本主要包括已经发生的手续费和佣金支出、赔付成本、保单红利支出以及提取的各项保险合同准备金。

本集团在确认原保险合同保费收入的当期，按照相关再保险合同的约定，计算确定分出保费和应向再保险接受人摊回的分保费用，计入当期损益。在提取原保险合同准备金时，本集团按照相关再保险合同的约定，计算确定应向再保险接受人摊回的相应准备金，确认为相应的应收分保准备金资产。在确定支付赔付款项金额或实际发生理赔费用而冲减原保险合同相应准备金余额的当期，本集团冲减相应的应收分保准备金余额；同时，本集团按照相关再保险合同的约定，计算确定应向再保险接受人摊回的赔付成本，计入当期损益。在原保险合同提前解除的当期，本集团按照相关再保险合同的约定，计算确定分出保费、摊回分保费用的调整金额，计入当期损益；同时，转销相关应收分保准备金余额。对于纯益手续费而言，本集团根据相关再保险合同的约定，在能够计算确定应向再保险接受人收取的纯益手续费时，将该项纯益手续费作为摊回分保费用，计入当期损益。

本集团将再保险合同形成的资产与有关原保险合同形成的负债在资产负债表中分别列示，不相互抵消；将再保险合同形成的收入或费用与有关原保险合同形成的费用或收入在利润表中也分别列示，不相互抵消。

2.24 保险合同准备金

本集团在资产负债表日计量保险合同准备金，以如实反映保险合同负债。本集团的保险合同准备金分别由寿险保险合同准备金和非寿险保险合同准备金组成。其中，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和未决赔款准备金。

（1）保险合同准备金计量单元

在确定保险合同准备金时，本集团根据产品特性确定计量单元。对于保险期限大于 1

年的保险产品，以每张保单为一个计量单元，对保险期限小于等于1年的保险产品，以每种为一个计量单元。计量单元的确定标准在各个会计期间保持一致。

（2）保险合同准备金的计量方法

本集团以履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础计量保险合同准备金。本集团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，预期未来现金流入指本集团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。预期未来现金流出指本集团为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出，主要包括：（1）根据保险合同承诺的保证利益，包括死亡给付、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。

本集团在确定预期未来净现金流出的合理估计金额时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。

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

边际因素包括风险边际和剩余边际。风险边际是本集团因承担保险合同未来现金流量数量和时间上的不确定性而获得的、其金额基于相关的精算假设确定的补偿；剩余边际是为了不确定首日利得而确认的准备金、其初始金额等于总边际减去风险边际后的余额与零之间的较大者。

对于风险边际，本集团在每个资产负债表日根据当前可获得的信息进行重新计量，并将评估的差异计入当期损益。本集团的非寿险保险合同准备金的风险边际是参照行业比例和实际经验而确定。

本集团的寿险保险合同准备金的剩余边际的后续计量与预计未来现金流量合理估计相关的准备金和风险边际相对独立，有关假设的变化不影响剩余边际的后续计量。公司将按照寿险合同有效保单的件数作为利润驱动因素，在保单签发时确定每期边际摊销额和利润驱动因素的比例（摊销比例=剩余边际/利润驱动因素的现值），比例不随假设的变化而调整，评估时点未摊销的边际=摊销比例×根据保单签发时刻假设的利润驱动因素。

（3）长期寿险/长期健康险责任准备金

本集团以资产负债表日可获取的当前信息为基础，确定保险事故发生率假设、退保率假设、费用假设、保单红利假设及折现率，并确定应提取的未到期责任准备金。其中在确定未到期责任准备金的折现率时，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，采用与负债现金流出期限和风险相当的市场利率确定，本集团参考“中国银保监会关于优化保险合同负债评估所适用折现率曲线有关事项的通知”，设定计量财务报告未到期责任

准备金的折现率曲线为基础利率曲线附加综合溢价组成,对于未来保险利益随对应资产组合投资收益变化的保险合同,采用对应资产组合预期产生的未来投资收益率确定。

(4) 未决赔款准备金

未决赔款准备金系指对资产负债表日保险事故已发生尚未结案的保险合同索赔案所提取的准备金,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系指本集团对已发生并已向本集团提出保险赔付要求但尚未结案的赔案提取的准备金。本集团按照逐案估计法,以最终赔付的合理估计额为基础计提该项准备金,但不超过该保单对该保险事故所承诺的保险金额计提该项准备金。同时考虑边际因素,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系指本集团对已发生但尚未向本集团提出保险赔付金额要求的赔案提取的准备金。本集团采用链梯法、Bornhuetter-Ferguson 法、预期赔付率法等多种方法,以最终赔付的合理估计金额为基础,并同时考虑边际因素,计量已发生未报案未决赔款准备金。

理赔费用准备金系指本集团为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。本集团采取比例分摊法提取该项准备金。对于相关理赔人员的薪酬作为人力成本预算进行管理;律师费、诉讼费、损失检验费等作为业务费用预算进行管理,不计提查勘费用外的理赔费用准备金。

(5) 负债充足性测试

本集团在资产负债表日对各项准备金进行以总体业务为基础的充足性测试。本集团按照保险精算重新计算确定的相关准备金金额超过充足性测试日已经提取的相关准备金余额的,按照其差额补提相关准备金,计入当期损益;反之,不调整相关准备金。

在对寿险责任准备金和长期健康险责任准备金进行充足性测试时,本集团基于最优估计的精算假设,采用适当的精算模型对保单的未来现金流做出预期。考虑的精算假设主要包括保费收入、保险利益支出、退保金支出、佣金及手续费支出、营业费用、保单红利及其他非保证利益支出等。对未来现金流贴现时使用的贴现率,反映当前与准备金相对应的资产及预期未来现金流的投资收益情况。

2.25 预计负债

(1) 因对外提供担保、诉讼事项、产品质量保证、亏损合同等或有事项形成的义务成为本集团承担的现时义务,履行该义务很可能导致经济利益流出本集团,且该义务的金额能够可靠的计量时,本集团将该项义务确认为预计负债。

(2) 本集团按照履行相关现时义务所需支出的最佳估计数对预计负债进行初始计量,并在资产负债表日对预计负债的账面价值进行复核。

2.26 收入确认

（1）保险业务收入

本集团的保险业务收入核算保险合同保单所产生的保费收入，对于非保险合同保单所产生的收入，不纳入保险业务收入范围之内。

相关的会计政策见本财务报表附注三(二十三)3之说明。

（2）其他收入

其他收入包括活期存款利息收入、租金收入以及非保险合同保单所产生管理收入等其他经营活动实现的收入，按权责发生制予以确认。利息收入按照他人使用本集团货币资金的时间和实际利率计算确定。

（3）投资收益

投资收益包含各项投资、定期存款、存出资本保证金产生的利息收入、股息收入以及除交易性金融资产等由于公允价值变动形成的应计入公允价值变动损益之外的已实现利得或损失，减去卖出回购金融资产款利息支出和相关的投资费用。

（4）公允价值变动收益/损失

公允价值变动损益是指交易性金融资产以及交易性金融负债等公允价值变动形成的应计入当期损益的利得或损失。

2.27 保单红利支出

保单红利支出是本集团根据原保险合同的约定，按分红保险产品的红利分配方法及有关精算结果而估计，支付或应支付给保单持有人的红利支出。

2.28 政府补助

（1）与资产相关的政府补助判断依据及会计处理方法

本集团取得的、用于购建或以其他方式形成长期资产的政府补助划分为与资产相关的政府补助。与资产相关的政府补助，冲减相关资产的账面价值或确认为递延收益。与资产相关补助确认为递延收益的，在相关资产使用寿命内按照合理、系统的方法分期计入损益。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。相关资产在使用寿命结束前被出售、转让、报废或发生毁损的，将尚未分配的相关递延收益余额转入资产处置当期的损益。

（2）与收益相关的政府补助判断依据及会计处理方法

除与资产相关的政府补助之外的政府补助划分为与收益相关的政府补助。对于同时包含与资产相关部分和与收益相关部分的政府补助，难以区分与资产相关或与收益相关的，整体归类为与收益相关的政府补助。与收益相关的政府补助，用于补偿以后期间的相关成本费用或损失的，确认为递延收益，在确认相关成本费用或损失的期间，计入当期损益或冲减相关成本；用于补偿已发生的相关成本费用或损失的，直接计入当期损益或冲减相关成本。

（3）与本集团日常经营活动相关的政府补助，按照经济业务实质，计入其他收益或冲减相关成本费用。与本集团日常活动无关的政府补助，计入营业外收支。

2.29 递延所得税资产、递延所得税负债

(1) 根据资产、负债的账面价值与其计税基础之间的差额（未作为资产和负债确认的项目按照税法规定可以确定其计税基础的，该计税基础与其账面数之间的差额），按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计算确认递延所得税资产或递延所得税负债。

(2) 确认递延所得税资产以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异的应纳税所得额为限。资产负债表日，有确凿证据表明未来期间很可能获得足够的应纳税所得额用来抵扣可抵扣暂时性差异的，确认以前会计期间未确认的递延所得税资产。

(3) 资产负债表日，对递延所得税资产的账面价值进行复核，如果未来期间很可能无法获得足够的应纳税所得额用以抵扣递延所得税资产的利益，则减记递延所得税资产的账面价值。在很可能获得足够的应纳税所得额时，转回减记的金额。

(4) 本集团当期所得税和递延所得税作为所得税费用或收益计入当期损益，但不包括下列情况产生的所得税：1) 企业合并；2) 直接在所有者权益中确认的交易或者事项。

2.30 租赁

本集团为承租人时，在租赁期内各个期间按照直线法将租金计入相关资产成本或确认为当期损益，发生的初始直接费用，直接计入当期损益。或有租金在实际发生时计入当期损益。

本集团为出租人时，在租赁期内各个期间按照直线法将租金确认为当期损益，发生的初始直接费用，除金额较大的予以资本化并分期计入损益外，均直接计入当期损益。或有租金在实际发生时计入当期损益。

2.31 分部报告

公司以内部组织结构、管理要求、内部报告制度等为依据确定经营分部。公司的经营分部是指同时满足下列条件的组成部分：

- (1) 该组成部分能够在日常活动中产生收入、发生费用；
- (2) 管理层能够定期评价该组成部分的经营成果，以决定向其配置资源、评价其业绩；
- (3) 能够通过分析取得该组成部分的财务状况、经营成果和现金流量等有关会计信息。

2.32 重要会计政策变更

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. 或有事项、资产负债表日后事项和表外业务的说明

3.1 或有事项

未决诉讼仲裁形成的或有负债及其财务影响：

鉴于保险及金融服务的业务性质，本集团在开展正常业务时，会涉及各种估计、或有事项及法律诉讼，包括在诉讼中作为原告与被告及在仲裁中作为申请人与被申请人。上述纠纷所产生的不利影响主要包括保单及其他的索赔。本集团已对可能发生的损失计提准备，包括当管理层参考律师意见并能对上述诉讼结果做出合理估计后，对保单等索赔计提的准备。

对于无法合理预计结果及管理层认为败诉可能性极小的未决诉讼或可能的违约，不计提

相关准备。对于上述未决诉讼，管理层认为最终裁定结果产生的义务将不会对本集团或其附属公司的财务状况和经营成果造成重大负面影响。

3.2 承诺事项

(1) 资本承诺

本集团及本公司的资本承诺如下：

承诺事项	期末数	上年年末数
已签约但未在账目中计提	3,576,944	3,702,339

(2) 经营租赁承诺

至资产负债表日止，本集团及本公司对外签订的不可撤销的经营租赁合约情况如下：

不可撤销经营租赁的最低租赁付款额	期末数	上年年末数
资产负债表日后第 1 年	153,044,896	183,561,513
资产负债表日后第 2 年	95,412,529	120,377,919
资产负债表日后第 3 年	48,457,878	68,003,881
以后年度	103,113,888	123,571,474
合 计	400,029,191	495,514,787

3.3 资产负债表日后事项

截至本财务报表报出日，除上述事项外，本公司不存在资产负债表日后事项中的非调整事项。

4. 对公司财务状况有重大影响的再保险安排的说明

公司本年无对财务状况有重大影响的再保险安排。

5. 企业合并、分立的说明

5.1 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。

5.2 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。

5.3 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。

6. 财务报表中重要项目的明细

6.1、合并资产负债表项目注释

6.1.1 货币资金

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
现金	18,151	11,508
银行存款	1,779,288,263	2,698,669,391
其他货币资金	238,155,315	76,921,575
合 计	2,017,461,729	2,775,602,474

(2) 货币资金分币种明细

项 目	期末数			上年年末数		
	原币金额	汇率	人民币金额	原币金额	汇率	人民币金额
库存现金：						
美元	2,782	6.5249	18,151	1,650	6.9762	11,508
小 计			18,151			11,508
银行存款：						
人民币			1,473,852,418			2,110,523,213
美元	46,792,852	6.5249	305,318,681	84,289,655	6.9762	588,021,490

港元	139,209	0.8416	117,164	139,195	0.8958	124,688
小 计			1,779,288,263			2,698,669,391

其他货币资金：

人民币			213,068,951			50,568,087
美元	3,844,712	6.5249	25,086,364	3,777,628	6.9762	26,353,488
小 计			238,155,315			76,921,575
合 计			2,017,461,729			2,775,602,474

(3) 抵押、质押或冻结等对使用有限制、有潜在回收风险的款项的说明

截至 2020 年 12 月 31 日，子公司 Summit Lamar, LLC 等根据借款合同规定缴存维修基金和偿债基金等到指定账户，导致其他货币资金受限金额为 25,086,364 元。

6.1.2 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
-----	-----	-------

债券投资：

同业存单	147,523,250	480,477,700
短期融资券	98,423,050	
企业债	44,600,531	
金融债	29,934,530	
超短期融资券	19,991,860	
国债	13,285,710	

权益工具投资：

基金	605,918,547	338,408,417
股票	552,684,932	170,912,006
资管计划	11,305,879,485	6,905,934,953
合 计	12,818,241,895	7,895,733,076

(2) 其他说明

期末有账面价值 26,068,955 元的债券为卖出回购证券提供质押担保。

6.1.3 衍生金融资产

项 目	期末数	上年年末数
联营企业业绩承诺	44,350,125	36,441,495

合 计	44,350,125	36,441,495
-----	------------	------------

6.1.4 买入返售金融资产

项 目	期末数	上年年末数
买入返售债券	76,500,000	9,400,000
合 计	76,500,000	9,400,000

6.1.5 应收利息

项 目	期末数	上年年末数
应收银行存款利息	157,742,027	163,227,887
应收债权型投资利息	958,927,933	921,865,329
其他	227,602,135	172,411,329
合 计	1,344,272,095	1,257,504,545

6.1.6 应收账款

(1) 账龄分析

账 龄	期末数			上年年末数		
	账面余额	坏账准备	账面价值	账面余额	坏账准备	账面价值
1 年以内	85,801,346	41,190	85,760,156	75,168,317	4,664,456	70,503,861
1-2 年	140,408	702	139,706			
3 年以上	263,446	131,723	131,723	750,002	375,001	375,001
小 计	86,205,200	173,615	86,031,585	75,918,319	5,039,457	70,878,862

(2) 期末应收关联方账款

关联方名称	期末数	款项性质
合众优年（武汉）养老企业管理有限责任公司	14,144,031	应收租赁费
沈阳合众优年养老企业管理有限公司	2,945,647	应收租赁费
小 计	17,089,678	

6.1.7 应收保费

(1) 账龄分析

项 目	期末数			上年年末数		
	账面余额	坏账准备	账面价值	账面余额	坏账准备	账面价值
3 个月以内(含 3 个月)	344,379,621		344,379,621	293,217,578		293,217,578
合 计	344,379,621		344,379,621	293,217,578		293,217,578

(2) 险种分析

项 目	期末数				上年年末数			
	金额	比例 (%)	坏账 准备	账面价值	金额	比例 (%)	坏账 准备	账面价值
长期寿险	209,033,985	61		209,033,985	181,217,750	62		181,217,750
长期健康险	107,494,748	31		107,494,748	90,775,122	31		90,775,122
非寿险	27,850,888	8		27,850,888	21,224,706	7		21,224,706
合 计	344,379,621	100		344,379,621	293,217,578	100		293,217,578

6.1.8 应收分保账款

项 目	期末数			上年年末数		
	账面余额	坏账准备	账面价值	账面余额	坏账准备	账面价值
9个月以内(含9个月)	100,299,084		100,299,084	619,989,922		619,989,922
9个月以上	11,914,311		11,914,311	19,836,561		19,836,561
合 计	112,213,395		112,213,395	639,826,483		639,826,483

6.1.9 其他应收款

(1) 明细情况

项 目	期末数				上年年末数			
	金额	比例 (%)	坏账准备	账面价值	金额	比例 (%)	坏账准备	账面价值
押金及代垫款	30,388,877	4	7,494,171	22,894,706	22,483,129	2	6,397,470	16,085,659
土地项目保证金	41,575,847	6	207,879	41,367,968	162,383,484	14	811,918	161,571,566
员工借款	12,793,972	2	164,818	12,629,154	17,155,644	1	452,722	16,702,922
外部往来款	592,644,767	83	4,053,992	588,590,775	943,388,500	80	5,286,480	938,102,020
预缴税金	1,418,636	0		1,418,636	2,838,175	0		2,838,175
银保通未达账项	30,686,199	4	1,195,114	29,491,085	19,464,489	2	947,552	18,516,937
其他	5,702,729	1	992,131	4,710,598	14,968,103	1	487,647	14,480,456
合 计	715,211,027	100	14,108,105	701,102,922	1,182,681,524	100	14,383,789	1,168,297,735

(2) 账龄分析

项 目	期末数				上年年末数			
	金额	比例 (%)	坏账准备	账面价值	金额	比例 (%)	坏账准备	账面价值
1年以内(含,下同)	622,365,009	87	3,111,325	619,253,684	986,273,783	83	4,923,729	981,350,054
1年至2年	24,889,968	3	122,156	24,767,812	11,341,249	1	82,345	11,258,904
2年至3年	6,640,057	1	1,276,606	5,363,451	7,068,567	1	1,413,714	5,654,853
3年以上	61,315,993	9	9,598,018	51,717,975	177,997,925	15	7,964,001	170,033,924

合 计	715,211,027	100	14,108,105	701,102,922	1,182,681,524	100	14,383,789	1,168,297,735
-----	-------------	-----	------------	-------------	---------------	-----	------------	---------------

(3) 单独计提坏账准备的其他应收款

项 目	期末数	账龄				坏账计 提比例(%)	账面计 提坏账
		1 年以内	1-2 年	2-3 年	3 年以上		
预缴税金	1,418,636		458,769		959,867		
土地项目保证金	41,575,847				41,575,847	0.50	207,879
小 计	42,994,483		458,769		42,535,714		207,879

(4) 应收关联方款项

关联方名称	期末数	款项性质
中发优年健康产业发展有限公司	426,850,000	应收信托投资计划转让款和股权转让款
沈阳合众优年养老企业管理有限公司	2,500,000	拆借款
合众科技服务有限公司	523,801	拆借款
小 计	429,873,801	

6.1.10 定期存款

(1) 按到期期限分析明细如下:

项 目	期末数	上年年末数
3 个月内(含, 下同)	106,421,119	258,469,017
3 个月至 1 年	2,200,000,000	30,000,000
1 年至 2 年	15,000,000	2,200,000,000
2 年至 3 年	1,040,000,000	
3 年至 4 年	1,140,000,000	630,000,000
4 年至 5 年	200,000,000	1,140,000,000
合 计	4,701,421,119	4,258,469,017

(2) 定期存款分币种明细

项 目	期末数		上年年末数	
	原币	折人民币	原币	折人民币
人民币		4,595,000,000		4,152,400,000
美元	16,310,000	106,421,119	15,204,412	106,069,017
合 计		4,701,421,119		4,258,469,017

6.1.11 可供出售金融资产

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
可供出售债券：		
企业债	10,575,264,902	9,543,196,021
金融债	6,101,069,320	4,798,096,468
国债	261,214,600	337,666,810
次级债券	1,160,878,890	1,113,685,180
地方政府债	2,470,073,834	
可供出售权益工具：		
基金	168,152,821	
股票	298,905,236	42,931,847
理财产品、资管计划及其他权益投资	21,519,665,604	9,032,393,608
合 计	42,555,225,207	24,867,969,934
减：减值准备	405,785,124	
账面价值	42,149,440,083	24,867,969,934

(2) 其他说明

期末有账面价值 5,992,237,426 元的债券为卖出回购证券提供质押担保。

6.1.12 持有至到期投资

(1) 明细情况

项 目	期末数		上年年末数	
	账面价值	公允价值	账面价值	公允价值
企业债	5,354,586,074	5,483,868,907	5,626,310,104	5,782,742,072
次级债券	3,818,046,880	3,856,713,810	4,230,299,815	4,420,823,560
金融债	7,881,491,271	8,317,748,780	7,922,498,820	8,305,672,380
国债	20,894,819	21,609,340	21,011,860	22,184,900
合 计	17,075,019,044	17,679,940,837	17,800,120,599	18,531,422,912

(2) 其他说明

期末有账面价值 3,837,342,714 元的债券为卖出回购证券提供质押担保。

6.1.13 归入贷款及应收款的投资

项 目	期末数	上年年末数
信托投资计划	16,397,418,931	16,731,060,000

债权投资计划	2,628,980,000	5,715,000,000
合 计	19,026,398,931	22,446,060,000
减：减值准备	129,900,000	73,429,804
账面价值	18,896,498,931	22,372,630,196

6.1.14 长期股权投资

(1) 明细情况

项 目	期末数			上年年末数		
	账面余额	减值准备	账面价值	账面余额	减值准备	账面价值
对合营联营企业投资	3,141,850,900		3,141,850,900	3,239,072,374		3,239,072,374

(2) 对合营联营企业投资

被投资单位名称	持股比例 (%)	表决权比例 (%)	成本	损益调整	其他权益变动	期末数
合众优年（武汉）养老企业管理有限公司	49	49	7,320,000	-7,320,000		
吉林北方国际金融资产交易市场股份有限公司	49	49	171,500,000	14,727,181		186,227,181
武汉合众金融科技服务有限公司	49	49	1,470,000	480,103		1,950,103
领泰（香港）投资有限公司	45	45	1,050,442,800	-3,635,648		1,046,807,152
豫日有限公司	49	49	1,031,423,250			1,031,423,250
Cindat Best Years WT (US) LLC	50	50	838,954,025	32,432,359		871,386,384
Cindat Best Years LLC (DE)	50	50		4,056,830		4,056,830
小 计			3,101,110,075	40,740,825		3,141,850,900

6.1.15 存出资本保证金

(1) 明细情况

存放银行	存放形式	存放期限	期末数	上年年末数
厦门国际银行股份有限公司北京分行	定期存款	5年零1个月	210,595,080	210,595,080
南京银行股份有限公司上海分行	定期存款	5年零1个月	175,000,000	175,000,000
哈尔滨银行哈尔滨分行营业部	定期存款	5年零1个月	120,000,000	120,000,000

存放银行	存放形式	存放期限	期末数	上年年末数
中国工商银行武汉市江汉区支行	定期存款	5 年	116,642,920	116,642,920
渤海银行股份有限公司北京分行	定期存款	3 年	100,000,000	
中国工商银行武汉市江汉区支行	定期存款	3 年	49,316,000	49,316,000
中国银行股份有限公司北京远大路支行	定期存款	3 年	40,000,000	
浙商银行北京分行营业部	定期存款	5 年	40,000,000	60,000,000
中国民生银行北京东单支行	定期存款	5 年零 1 个月	30,000,000	30,000,000
中国民生银行股份有限公司北京魏公村支行	定期存款	5 年	30,000,000	30,000,000
哈尔滨银行哈尔滨分行营业部	定期存款	5 年	25,000,000	25,000,000
交通银行北京丰台支行	定期存款	5 年	1,000,000	1,000,000
招商银行股份有限公司北京分行	定期存款	5 年		20,000,000
浙商银行股份有限公司北京分行营业部	定期存款	5 年零 1 个月		100,000,000
合 计			937,554,000	937,554,000

(2) 情况说明

根据《中华人民共和国保险法》的规定，本公司和公司控股子公司合众财产保险股份有限公司应按不少于注册资本(人民币 4,282,770,000 元和人民币 400,000,000 元)的 20%，以定期存款形式存放于银行。存出资本保证金除公司清算时用于清偿债务外，不得动用。

根据《保险专业代理机构监管规定》的规定，保险专业代理公司应当自取得许可证之日起 20 日内投保职业责任保险或者缴存保证金。保险专业代理公司缴存保证金的，应当按注册资本的 5% 缴存；保险专业代理公司增加注册资本的，应当相应增加保证金数额；保险专业代理公司保证金缴存额达到人民币 100 万元的，可以不再增加保证金。公司全资子公司盛世合众保险销售有限公司按照上述规定缴存保证金 100 万元。

6.1.16 投资性房地产

(1) 明细情况

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
成本：				
土地及建筑物	4,832,333,470	597,359,548	68,160,715	5,361,532,303
公允价值变动：				
土地及建筑物	4,389,226,936	874,543,809	205,477,081	5,058,293,664
账面价值：				
土地及建筑物	9,221,560,406	1,471,903,357	273,637,796	10,419,825,967

(2) 期末本集团尚有面积为 979,765 平方米的投资性房地产未办妥相关权证。

(3) 期末投资性房地产中已有账面价值 861,763,149 元用于借款抵押。

6.1.17 固定资产

(1) 明细情况

账面原值

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
房屋及建筑物	830,439,004	2,512,493		832,951,497
专用设备	168,979,948	13,232,366	14,893,694	167,318,620
运输工具	23,415,582	499,749	2,377,863	21,537,468
通用设备	49,406,809	5,389,782	855,718	53,940,873
小 计	1,072,241,343	21,634,390	18,127,275	1,075,748,458

累计折旧

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
房屋及建筑物	204,958,672	28,749,921		233,708,593
专用设备	114,683,388	21,158,595	14,447,192	121,394,791
运输工具	17,109,885	1,906,900	2,306,527	16,710,258
通用设备	38,394,400	6,169,356	825,141	43,738,615
小 计	375,146,345	57,984,772	17,578,860	415,552,257

账面价值

项 目	期初数	期末数
房屋及建筑物	625,480,332	599,242,904
专用设备	54,296,560	45,923,829
运输工具	6,305,697	4,827,210
通用设备	11,012,409	10,202,258
合 计	697,094,998	660,196,201

(2) 未办妥权证房屋建筑物

项 目	账面原值	账面价值	所在地	启用日期
八大处会议中心	270,756,815	209,475,523	北京	2013/12/31
内蒙呼和浩特永泰城	20,858,067	19,509,246	呼和浩特	2018/12/25
哈尔滨永泰国际中心（20、21 层）	18,124,135	16,317,260	哈尔滨	2017/11/07
湖南定王大厦	20,618,834	11,729,825	湖南长沙	2007/08/01
小 计	330,357,851	257,031,854		

6.1.18 在建工程

项 目	期初数	本期增加	本期转固	期末数
-----	-----	------	------	-----

八大处会议中心园林工程	9,253,054	1,238,532	10,491,586	
合 计	9,253,054	1,238,532	10,491,586	

6.1.19 无形资产

账面原值

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
计算机软件	99,631,984	16,816,243	4,030,079	112,418,148
土地承包经营权	135,310,000			135,310,000
商标	2,300,000			2,300,000
小 计	237,241,984	16,816,243	4,030,079	250,028,148

累计摊销

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
计算机软件	43,131,384	9,054,169	3,654,076	48,531,477
土地承包经营权	37,661,282	2,706,200		40,367,482
商标	1,015,833	230,000		1,245,833
小 计	81,808,499	11,990,369	3,654,076	90,144,792

账面价值

项 目	期初数	期末数
计算机软件	56,500,600	63,886,671
土地承包经营权	97,648,718	94,942,518
商标	1,284,167	1,054,167
合 计	155,433,485	159,883,356

6.1.20 商誉

被投资单位名称或 形成商誉的事项	期初数	本期企业 合并形成	本期减少		期末数
			处置	其他	
北京东方嘉禾建筑 材料有限公司		1,441,066			1,441,066
合 计		1,441,066			1,441,066

6.1.21 递延所得税资产、递延所得税负债

(1) 未经抵销的递延所得税资产

项 目	期末数	上年年末数
-----	-----	-------

	应纳税暂时性差异	递延所得税资产	应纳税暂时性差异	递延所得税资产
折旧	11,720,537	3,035,619	12,986,412	3,251,761
资产减值准备	276,218	69,054	4,256,156	1,065,357
递延奖金	52,694,447	13,173,612	48,497,912	12,124,478
风险准备金	31,491,183	7,872,796	28,350,671	7,087,668
子公司可抵扣亏损			31,760,730	7,952,796
预计负债			24,356,139	6,089,034
合 计	96,182,385	24,151,081	150,208,020	37,571,094

(2) 未经抵销的递延所得税负债

项 目	期末数		上年年末数	
	应纳税暂时性差异	递延所得税负债	应纳税暂时性差异	递延所得税负债
投资性房地产公允价值变动	4,859,691,549	1,214,922,887	4,155,851,412	1,038,962,853
合伙制企业税会差异	511,465,442	132,469,550	524,677,099	131,377,648
合 计	5,371,156,991	1,347,392,437	4,680,528,511	1,170,340,501

(3) 以抵销后净额列示的递延所得税资产或负债

项 目	期末数		上年年末数	
	递延所得税资产和负债互抵金额	抵销后递延所得税资产或负债余额	递延所得税资产和负债互抵金额	抵销后递延所得税资产或负债余额
递延所得税资产	3,035,619	21,115,462	12,035,639	25,535,455
递延所得税负债	3,035,619	1,344,356,818	12,035,639	1,158,304,862

6.1.22 其他资产

项 目	期末数	上年年末数
预付购房款	1,200,000,000	
交易保证金	62,770,793	17,490,849
待摊费用	57,662,509	58,950,873
长期待摊费用	24,516,873	34,528,643
预付账款	24,461,014	12,046,171
预缴保险保障基金	11,058,000	
其他	17,009,292	5,795,390
合 计	1,397,478,481	128,811,926

6.1.23 卖出回购金融资产款

项 目	期末数	上年年末数
-----	-----	-------

债券	6,406,900,000	6,606,210,000
合 计	6,406,900,000	6,606,210,000

6.1.24 应付账款

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
工程款	7,302,381	8,785,708
费用款	3,991,681	6,953,568
其他	4,046,209	1,172,362
合 计	15,340,271	16,911,638

(2) 期末无应付关联方账款。

6.1.25 预收账款

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
资产管理费	418,714	986,304
房租款	1,656,992	569,428
其他	21,083	851,984
合 计	2,096,789	2,407,716

(2) 预收关联方款项

关联方名称	期末数	款项性质
武汉合众金融科技服务有限公司	52,327	房租款
小 计	52,327	

6.1.26 应付分保账款

项 目	期末数	上年年末数
德国通用再保险股份有限公司上海分公司	41,510,278	19,858,142
汉诺威再保险股份有限公司上海分公司	26,564,136	1,070,682,187
慕尼黑再保险公司北京分公司	25,845,972	36,851,995
诺德（中国）保险经纪有限公司	17,694,360	
前海再保险股份有限公司	15,572,718	2,142,102
中国人寿再保险股份有限公司	12,721,480	12,574,749

瑞士再保险股份有限公司北京分公司	1,265	11,734,788
其他	339,318	434,150
合 计	140,249,527	1,154,278,113

6.1.27 应付职工薪酬

(1) 明细情况

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
短期薪酬	282,607,529	1,300,529,592	1,287,619,747	295,517,374
离职后福利—设定提存计划	-417,919	75,441,063	75,788,003	-764,859
合 计	282,189,610	1,375,970,655	1,363,407,750	294,752,515

(2) 短期薪酬明细情况

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
工资、奖金、津贴和补贴	280,945,385	1,067,697,946	1,055,126,700	293,516,631
职工福利费	3,210,064	17,731,592	18,341,359	2,600,297
社会保险费	487,760	66,532,373	66,204,303	815,830
其中：医疗保险费	419,014	64,310,835	63,962,181	767,668
工伤保险费	6,789	143,731	149,290	1,230
生育保险费	61,957	2,077,807	2,092,832	46,932
住房公积金	-2,143,599	137,741,261	137,295,607	-1,697,945
工会经费和职工教育经费	107,919	10,826,420	10,651,778	282,561
小 计	282,607,529	1,300,529,592	1,287,619,747	295,517,374

(3) 设定提存计划明细情况

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
基本养老保险	-523,429	72,274,636	72,597,862	-846,655
失业保险费	105,510	3,166,427	3,190,141	81,796
小 计	-417,919	75,441,063	75,788,003	-764,859

6.1.28 应交税费

项 目	期末数	上年年末数
应交增值税	26,747,519	25,744,114

项 目	期末数	上年年末数
应交个人所得税	7,839,371	11,107,032
应交企业所得税	107,591,764	28,712,267
应交房产税	2,669,295	3,881,878
应交土地使用税	1,259,183	1,300,107
应交城建税	45,101	26,273
应交教育费附加	19,777	7,594
应交地方教育附加	12,920	3,633
应交印花税	414,975	101,291
其他	814,322	2,348,228
合 计	147,414,227	73,232,417

6.1.29 应付利息

项 目	期末数	上年年末数
美元债券利息	25,138,871	32,726,296
分期付息到期还本的长期借款利息	2,191,172	2,395,132
卖出回购金融资产利息	1,606,077	2,152,914
合 计	28,936,120	37,274,342

6.1.30 应付股利

单位名称	期末数	上年年末数
SummitHealthcareOperatingPartnership.LP	3,110,923	1,961,017
合 计	3,110,923	1,961,017

6.1.31 应付保单红利

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
已宣告未领取的保单红利	1,423,854,765	1,321,234,097
未宣告但属于保单持有人的保单红利	486,935,412	407,388,756
合 计	1,910,790,177	1,728,622,853

(2) 应付保单红利包括分红保险业务保户尚未领取的保单红利和预计在下一个保单生效对应日支付给分红保险保户的本期间红利。

6.1.32 保户储金及投资款

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
万能险分拆后的投资账户负债	27,342,809,072	20,885,084,105
其他混合保险合同分拆后的投资账户负债	59,099,575	63,164,143
合 计	27,401,908,647	20,948,248,248

(2) 其他说明

本期保户储金及投资款新增交费 12,471,977,995 元。

6.1.33 保险责任准备金

(1) 增减变动情况

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

(2) 未到期期限情况

项 目	期末数		上年年末数	
	1 年以下(含 1 年)	1 年以上	1 年以下(含 1 年)	1 年以上
未到期责任准备金	236,439,890	10,699,913	220,186,987	9,968,758
未决赔款准备金	155,918,623	11,098,348	143,460,214	4,104,279
寿险责任准备金	941,772,632	64,601,777,988	794,034,302	52,566,409,823
长期健康险责任准备金	162,024	3,030,038,206	28,069	1,828,776,492
合 计	1,334,293,169	67,653,614,455	1,157,709,572	54,409,259,352

(3) 未决赔款准备金明细

项 目	期末数	上年年末数
已发生已报案未决赔款准备金	70,209,022	88,408,637

项 目	期末数	上年年末数
已发生未报案未决赔款准备金	93,610,257	56,645,680
理赔费用准备金	3,197,692	2,510,176
小 计	167,016,971	147,564,493

6.1.34 长期借款

(1) 明细情况

借款条件	期末数	上年年末数
抵押借款	612,243,548	665,121,108
合 计	612,243,548	665,121,108

(2) 外币借款

币 种	期末数			上年年末数		
	原币金额	汇率	折人民币金额	原币金额	汇率	折人民币金额
美元	93,831,867	6.5249	612,243,548	95,341,462	6.9762	665,121,108
小 计			612,243,548			665,121,108

6.1.35 应付债券

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
应付美元债券	2,488,642,886	3,308,458,531
合 计	2,488,642,886	3,308,458,531

(2) 应付美元债券说明

经国家发展和改革委员会发改办外资备〔2016〕310号文备案登记通过，本公司于2016年9月19日在香港联合交易所发行面值总额为5亿美元的5年期高级债。该美元债券票面年利率3.0%，共发行500万份，每份面额100美元，起息日为2016年9月19日，自2017年起分别在每年的3月19日和9月19日付息，到期日为2021年9月19日。

经董事会同意，本公司于2018年使用资金8,540,000美元回购面值12,000,000美元债券，2019年使用资金8,915,000美元回购面值10,000,000美元债券，2020年使用资金84,613,620美元回购面值94,892,000美元债券。

6.1.36 其他负债

(1) 明细情况

项 目	期末数	上年年末数
其他应付款	478,137,894	177,928,065
业务员押金	71,990,150	76,549,451
预提费用	24,849,719	25,390,225
待转销项税额	17,286,405	18,820,586
预计负债	14,174,199	31,351,435
存入保证金	7,129,331	
应付托管银行托管费	4,716,742	5,856,351
未转入证券清算账户款	1,500,000	
保险保障基金	257,092	15,906,698
其他	24,747,775	23,913,990
合 计	644,789,307	375,716,801

(2) 期末无应付关联方款项。

6.1.37 股本

股 东	期末数				上年年末数			
	原 币种	实际出资金额	出资比 例%	折合本币	原 币种	实际出资金额	出资比 例%	折合本币
中发实业(集团)有限公司	人民币	1,972,466,605	46.06	1,972,466,605	人民币	1,972,466,605	46.06	1,972,466,605
斯迈特投资有限责任公司	人民币	791,352,886	18.48	791,352,886	人民币	791,352,886	18.48	791,352,886
西藏德凡创业投资管理有 限公司	人民币	593,811,451	13.87	593,811,451	人民币	593,811,451	13.87	593,811,451
西藏楚汉经贸有限公司	人民币	593,567,406	13.86	593,567,406	人民币	593,567,406	13.86	593,567,406
西藏天信杰科技有限公司	人民币	189,926,104	4.43	189,926,104	人民币	189,926,104	4.43	189,926,104
太阳生命保险株式会社	人民币	141,645,548	3.30	141,645,548	人民币	141,645,548	3.30	141,645,548
合 计		4,282,770,000	100.00	4,282,770,000		4,282,770,000	100.00	4,282,770,000

6.1.38 资本公积

项 目	上年年末数	本年增加	本年减少	期末数
股本溢价	254,592,923			254,592,923
合 计	254,592,923			254,592,923

6.1.39 其他综合收益

项 目	期初数	本期发生额					期末数
		本期所得税前发生额	减：前期计入其他综合收益当期转入损益	减：所得税费用	税后归属于母公司	税后归属于少数股东	
可供出售金融资产公允价值变动损益	371,039,031	-299,308,413			-299,308,413	-4,358	71,730,618
外币财务报表折算差额	76,045,912	-89,824,129			-89,824,129		-13,778,217
其他综合收益合计	447,084,943	-389,132,542			-389,132,542	-4,358	57,952,401

6.1.40 盈余公积和一般风险准备

项 目	期初数	本期增加	本期减少	期末数
法定盈余公积		18,679,682		18,679,682
一般风险准备		18,679,682		18,679,682
合 计		37,359,364		37,359,364

(2) 其他说明

本公司按照本期母公司实现的净利润弥补以前年度亏损后的余额提取 10% 的法定盈余公积 18,679,682 元和一般风险准备 18,679,682 元。

6.1.41 独立账户资产和独立账户负债

(1) 情况介绍

本集团独立账户主要核算投资连结产品。本集团投资连结产品属于可分拆的保险混合合同，其中分拆后属于非保险风险的部分在独立账户负债核算，非保险风险部分的资金投资所形成的资产在独立账户资产核算。相关会计政策详见本财务报表附注三(十九)之说明。

(2) 投资连结保险基本情况

本集团及本公司的投资连结保险的产品包括合众精选投资连结保险 A 款、合众精选投资连结保险 B 款和合众享赢一号终身寿险（投资连结型）。投资连结保险下设四个投资账户：稳健型账户、平衡型账户、进取型投资账户和稳健收益型投资账户；上述各账户是根据中国银保监会颁布的《中国保监会关于规范投资连结保险投资账户有关事项的通知》（保监发〔2015〕32 号）等有关规定和本集团投资连结保险的有关条款，并经向中国银保监会报批后设立的。

(3) 投资连结保险投资账户单位数及每一投资账户单位净值

账户类型	设立时间	份额	期末单位净值
稳健型账户	2008-1-10	776,487	1.5864
平衡型账户	2008-1-10	676,788	0.9533

进取型账户	2008-1-10	762,613	1.0805
固定收益型账户	2014-3-26	24,746,855	1.3690

(4) 独立账户资产和负债明细

项 目	期末数	上年年末数
独立账户资产：		
货币资金	2,689,560	2,322,725
应收利息及股利	-2,298	16,780
买入返售金融资产	33,100,000	32,250,000
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	944,466	1,836,335
其他资产	46	
独立账户资产合计	36,731,774	36,425,840
独立账户负债：		
应付管理费	50,601	79,589
其他应付款	100,257	444
保户储金及投资款	2,908,410	3,175,138
独立账户负债合计	3,059,268	3,255,171

(5) 投资连结保险投资账户管理费

投资账户资产管理费是本集团根据投资连结保险的保单条款而向保户收取的投资连结账户资金管理费。投资账户资产管理费按照投资连结账户价值的一定比例收取，并从投资连结账户价值中直接扣除。本集团在每个估值日按照一定的比例计提投资账户管理费，实际收取费率如下：

账户名称	年费率
稳健型投资账户	1.50%
平衡型投资账户	2.00%
进取型投资账户	2.00%
固定收益型投资账户	0.70%

(6) 退保和部分领取的手续费

退保费和部分领取的手续费为在保险责任生效后退保或部分领取保单账户价值时，按照退保金额和部分领取金额的一定比例收取的手续费。在保险责任生效后四年内退保或部分领取保单账户价值的手续费比例，第一至四年保单年度分别为4%、3%、2%、1%，保险责任生

效满四个年度后退保或部分领取保单账户价值，不再收取手续费。

6.2、合并利润表项目注释

6.2.1 保险业务收入

(1) 按险种划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
人寿保险：		
分红保险	6,618,598,268	9,352,985,992
万能保险	21,540,673	19,048,973
传统保险	9,175,833,785	4,492,030,963
健康保险	3,046,257,692	2,827,737,902
意外伤害保险	71,980,754	82,999,134
机动车辆保险	212,911,987	244,785,023
家庭财产保险	4,179,343	18,261,105
企业财产保险	291,334	49,713
合 计	19,151,593,836	17,037,898,805

(2) 按收费性质划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
趸缴保费收入	3,784,711,304	1,119,753,977
期缴业务首年保费收入	3,377,649,310	3,679,872,302
期缴业务续期保费收入	11,989,233,222	12,238,272,526
合 计	19,151,593,836	17,037,898,805

(3) 按保险期限分类的明细情况

项 目	本期数	上期数
长期保险	18,421,587,664	16,251,806,430
短期保险	730,006,172	786,092,375
合 计	19,151,593,836	17,037,898,805

(4) 按销售方式分类明细情况

项 目	本期数	上期数
个人代理	13,377,042,574	14,337,805,166
银行邮政代理	4,958,600,464	1,822,415,960

项 目	本期数	上期数
保险专业代理	82,793,894	175,271,122
公司直销	637,730,947	665,838,629
保险经纪业务	84,533,300	25,708,084
其他兼业代理	10,892,657	10,859,844
合 计	19,151,593,836	17,037,898,805

(5) 按保险合同类别划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
原保险保费收入	19,151,577,050	17,037,898,805
再保险保费收入	16,786	
合 计	19,151,593,836	17,037,898,805

6.2.2 再保险业务

(1) 按分出保费的金额排列，分入公司及经纪公司的分出保费、摊回赔付支出及摊回分保费用明细情况

分保公司	本期数			上期数		
	分出保费	摊回赔付支出	摊回分保费用	分出保费	摊回赔付支出	摊回分保费用
汉诺威再保险股份有限公司上海分公司	52,661,276	534,198,252	10,281,041	124,851,096	2,529,099,646	19,009,252
中国人寿再保险股份有限公司	54,865,430	49,165,084	6,169,510	56,842,393	44,601,248	7,565,894
德国通用再保险股份有限公司上海分公司	49,365,250	24,672,044	482,546	28,366,736	20,919,048	1,909,673
慕尼黑再保险北京公司	38,378,866	15,782,678	16,940,096	37,943,940	27,483,311	14,309,706
诺德（中国）保险经纪有限公司	35,021,924	5,457,781	18,547,949			
前海再保险股份有限公司	13,377,534	6,008,267	2,426,541	2,199,970	2,159,122	453,358
瑞士再保险股份有限公司北京分公司	-1,901	3,084,118	6,093	28,781,308	31,308,013	80,584
其他	544,363	261,879	184,785	653,874	210,691	246,353
合 计	244,212,742	638,630,103	55,038,561	279,639,317	2,655,781,079	43,574,820

(2) 按照保险期限划分分出保费明细情况

项 目	本期数	上期数
长期保险	125,401,399	217,774,973
短期保险	118,811,343	61,864,344
合 计	244,212,742	279,639,317

6.2.3 提取未到期责任准备金

(1) 明细情况

项 目	本期数	上期数
原保险合同提取的未到期责任准备金（转回以“-”填列）	16,984,059	-5,964,359
减：再保险分出合同摊回的未到期责任准备金	19,527,721	4,482,041
合 计	-2,543,663	-10,446,400

(2) 按险种划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
意外伤害保险	1,266,823	-8,245,643
健康保险	-3,436,732	13,286,836
机动车辆保险	290,355	-16,639,987
家庭财产保险	-768,973	1,147,638
企业财产保险	104,864	4,756
合 计	-2,543,663	-10,446,400

6.2.4 投资收益

项 目	本期数	上期数
持有至到期投资收益	820,838,625	798,552,866
定期存款和存出资本金利息收入	244,291,193	217,733,213
应收款项类投资收益及利息收入	1,570,466,765	1,670,927,331
可供出售金融资产收益	2,086,240,057	943,501,594
权益法核算的长期股权投资收益	186,610,661	251,739,764
买入返售金融资产利息收入	2,919,965	3,793,706
衍生金融资产投资收益	-49,339,459	-4,981,033

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产投资收益	578,081,367	254,111,670
卖出回购证券利息支出	-145,610,995	-139,362,334
其他	57,668,597	7,625,064
处置长期股权投资产生的投资收益		26,325,135
合 计	5,352,166,776	4,029,966,976

6.2.5 公允价值变动收益

项 目	本期数	上期数
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产		
债券	1,185,747	-2,829,915
股票	52,390,312	5,623,534
基金	12,486,025	-156,565
理财产品及资管计划	69,591,002	6,155,484
投资性房地产	-224,929,543	-456,386,868
衍生金融资产	-2,195,267	31,369,785
合 计	-91,471,724	-416,224,545

6.2.6 资产处置收益

项 目	本期数	上期数
固定资产处置利得	372,063	-243,955
无形资产处置利得	-376,002	
合 计	-3,939	-243,955

6.2.7 其他收益

项 目	本期数	上期数
与收益相关的政府补助	14,730,179	13,349,448
合 计	14,730,179	13,349,448

6.2.8 其他业务收入

项 目	本期数	上期数
账户及资产管理费收入	437,538,373	363,055,275
保户质押贷款利息收入	190,090,874	171,274,049
房屋租赁收入	148,238,775	177,650,483
活期存款利息收入	14,606,941	27,755,030
其他	94,676,872	71,440,390
合 计	885,151,835	811,175,227

6.2.9 退保金

(1) 明细情况

项 目	本期数	上期数
人寿保险	964,700,697	3,149,510,866
健康保险	48,236,602	32,714,584
意外伤害保险	171,070	86,700
合 计	1,013,108,369	3,182,312,150

(2) 本期退保金均来源于原保险合同。

6.2.10 赔付支出

(1) 明细情况

项 目	本期数	上期数
满期给付	802,849,248	1,086,830,993
年金给付	1,031,538,488	1,242,255,584
赔款支出	306,860,625	324,121,081
死伤医疗给付	561,498,580	465,097,952
合 计	2,702,746,941	3,118,305,610

(2) 赔款支出按保险合同划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
健康保险	174,308,002	185,045,387
意外伤害保险	21,693,959	17,391,150
机动车保险	101,692,785	107,337,887
家庭财产保险	9,086,558	14,346,657

其他	79,321	
小 计	306,860,625	324,121,081

(3) 死伤医疗给付支出明细情况

项 目	本期数	上期数
人寿保险：		
传统保险	72,504,457	48,958,878
分红保险	121,002,764	80,283,483
万能保险	11,941,895	8,349,807
健康保险	355,898,766	327,113,845
意外伤害保险	150,698	391,939
小 计	561,498,580	465,097,952

(4) 本期赔付支出均来源于原保险合同。

6.2.11 提取保险责任准备金

(1) 明细情况

项 目	本期数	上期数
提取未决赔款准备金	19,452,478	26,606,470
提取寿险责任准备金	12,183,106,494	6,892,819,677
提取长期健康险责任准备金	1,201,395,670	829,237,212
合 计	13,403,954,642	7,748,663,359

(2) 原保险合同未决赔款准备金按内容划分的明细情况

项 目	本期数	上期数
已发生已报案未决赔款准备金	-18,199,615	36,220,813
已发生未报案未决赔款准备金	36,964,576	-10,908,647
理赔费用准备金	687,517	1,294,304
小 计	19,452,478	26,606,470

6.2.12 摊回保险责任准备金

(1) 明细情况

项 目	本期数	上期数
摊回未决赔款准备金	17,894,194	-9,573,353

摊回寿险责任准备金	-669,175,474	-2,389,177,075
摊回长期健康险责任准备金	9,949,533	-35,153,392
合 计	-641,331,747	-2,433,903,820

(2) 摊回保险责任准备金均源自原保险合同。

6.2.13 保单红利支出

保单红利支出为对有效保单计提的,应归属于分红保险业务客户的已宣告红利以及未宣告保单红利。

6.2.14 手续费及佣金支出

项 目	本期数	上期数
手续费	463,129,735	179,709,249
佣金支出:		
直接首年佣金支出	447,577,887	534,301,783
直接续年佣金支出	181,764,736	218,420,516
间接佣金支出	718,195,983	960,146,538
合 计	1,810,668,341	1,892,578,086

6.2.15 税金及附加

项 目	本期数	上期数
房产税	14,366,585	18,591,903
城市维护建设税	5,121,050	4,843,468
教育费附加和地方教育附加	4,135,057	2,956,631
土地使用税	4,124,980	5,345,996
其他	1,821,653	1,580,482
合 计	29,569,325	33,318,480

6.2.16 业务及管理费

项 目	本期数	上期数
职工薪酬	1,207,170,633	1,571,567,805
装修及租赁费	220,512,834	239,523,039
审计及咨询费	153,118,943	153,712,391
业务招待费	122,486,855	138,416,540
折旧及摊销	63,581,784	61,052,089

项 目	本期数	上期数
会议费	60,802,654	88,832,066
业务宣传费	55,395,950	57,754,671
网站信息技术服务费	35,220,646	94,342,639
邮电费	30,138,353	32,703,412
公杂费	30,100,410	27,946,916
电子设备运转费	29,436,642	27,961,958
差旅费	20,166,699	37,565,561
水电费	11,931,787	13,432,591
税费	5,273,352	10,197,016
投资管理及托管费	5,208,120	7,488,793
车船使用费	3,657,521	4,567,292
保险保障基金	1,859,177	45,655,187
交强险救助基金	1,283,199	1,420,812
物业管理费	323,635	2,730,249
研发费	18,376,422	20,579,917
其他	84,975,400	109,323,696
合 计	2,161,021,016	2,746,774,640

6.2.17 财务费用

项 目	本期数	上期数
利息支出	148,433,823	168,957,642
其他	47,111	89,712
合 计	148,480,934	169,047,354

6.2.18 其他业务成本

项 目	本期数	上期数
万能保单利息支出	1,241,223,770	875,790,964

其他利息支出	132,135,016	122,761,249
其他业务支出	101,044,676	105,066,456
合 计	1,474,403,462	1,103,618,669

6.2.19 资产减值损失

项 目	本期数	上期数
归入贷款及应收款的投资减值损失	431,470,195	429,396,070
可供出售金融资产的减值损失	405,785,124	
应收账款坏账损失	-312,772	4,582,926
其他应收款坏账损失	-1,023,574	-17,356,317
合 计	835,918,973	416,622,679

6.2.20 所得税费用

项 目	本期数	上期数
当期所得税费用	521,287,308	72,095,889
递延所得税费用	-16,560,959	-106,677,928
合 计	504,726,349	-34,582,039

6.2.21 其他综合收益

其他综合收益的税后净额详见本财务报表附注七（一）合并资产负债表项目注释之其他综合收益之说明。

6.3、合并现金流量表项目注释

6.3.1 将净利润调节为经营活动现金流量

补充资料	本期数	上期数
净利润	641,031,750	501,189,333
加：计提的资产减值准备	835,918,973	416,622,679
固定资产折旧	58,461,804	55,491,132
无形资产摊销	11,990,369	11,345,902
长期待摊费用摊销和待摊费用减少	26,081,772	32,932,942
处置固定资产和无形资产的损失(收益以“—”号填列)	3,939	243,955
汇兑损失(收益以“—”号填列)	-157,636,627	47,939,462
公允价值变动损失(收益以“—”号填列)	91,471,724	416,224,545

补充资料	本期数	上期数
投资损失(收益以“－”号填列)	-5,352,166,776	-4,029,966,974
递延所得税资产/负债变动	-24,532,090	-111,706,899
次级债/银行借款利息支出	148,433,823	168,957,642
保单质押贷款利息收入	-189,260,138	-170,474,121
保险责任准备金的计提	14,042,742,727	10,172,120,779
保户储金及投资款的增加(减少以“－”号填列)	6,453,141,384	6,556,103,266
经营性应收项目的减少(增加以“－”号填列)	736,940,079	357,014,057
经营性应付项目的增加(减少以“－”号填列)	-288,307,089	-2,391,628,390
经营活动产生的现金流量净额(减少以“－”号填列)	17,034,315,624	12,032,409,310

6.3.2 现金及现金等价物净变动情况

项 目	期末数	期初数
现金及现金等价物的年末余额	1,992,375,365	2,585,935,299
减：现金及现金等价物的年初余额	2,585,935,299	2,751,241,636
现金及现金等价物净增加额(减少以“－”号填列)	-593,559,934	-165,306,337

6.3.3 报告期处置子公司及其他营业单位情况

项 目	本期数	上年同期数
(1) 处置子公司及其他营业单位的有关信息：		
1) 处置子公司及其他营业单位的价格		257,950,000
2) 处置子公司及其他营业单位收到的现金和现金等价物		14,350,000
减：子公司及其他营业单位持有的现金和现金等价物		1,341,234
3) 处置子公司及其他营业单位收到的现金净额		13,008,766
4) 处置子公司的净资产		212,528,838
流动资产		1,501,639
非流动资产		245,305,811
流动负债		575,429
非流动负债		33,703,183

6.3.4 现金和现金等价物

项 目	期末数	上年年末数
(1) 现金	1,992,375,365	2,585,935,299

项 目	期末数	上年年末数
其中：库存现金	18,151	11,508
可随时用于支付的银行存款	1,779,288,263	2,535,355,706
可随时用于支付的其他货币资金	213,068,951	50,568,085
(2) 现金等价物		
其中：三个月内到期的债券投资		
(3) 期末现金及现金等价物余额	1,992,375,365	2,585,935,299

不属于现金及现金等价物的货币资金情况的说明：

本公司子公司 Summit Lamar, LLC 等与银行签订了借款合同。根据借款合同规定，借款方需缴存维修基金和偿债基金等到指定账户。2020 年 12 月 31 日，本公司子公司 Summit Lamar, LLC 等共缴纳 25,086,364 元(2019 年 12 月 31 日：26,353,489 元)。

(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、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

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

保费收入和退保金

(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