

中德安联人寿保险有限公司2019年年度信息披露报告

一、公司简介

中德安联人寿保险有限公司的股东双方分别为安联（中国）保险控股有限公司（简称：安联控股）和中信信托有限责任公司（简称：中信信托）。安联控股由德国安联保险集团（Allianz SE）独资设立，是中国首家获批开业的外资独资保险控股公司。中德安联于 1999 年 1 月 25 日在上海正式开业。截至 2019 年 12 月 31 日，注册资本为 20 亿元人民币。

2019 年，中德安联继续保持保费收入稳定增长势头，全面达成价值增长目标。全年总规模保费收入较 2018 年增长 10%，核心业务实现加速发展，新业务价值显著提升。与此同时，中德安联业务品质持续改善，保单 13 个月继续率达到 94%，并连续第 6 年实现在国际以及中国会计准则下的双重盈利。中德安联 2019 年三季度的风险综合评级结果为 A 级，与 2019 年二季度的结果持平。2019 年 SARMRA 自评估综合得分为 88.78 分，较 2018 年监管评估结果 80.20 分提升 8.58 分。总体看来，该结果达到了公司的既定目标且各维度得分比较均衡。

中德安联不断开发能满足客户多层次需求的产品，缓解中国老百姓对于养老、健康、教育等方面的担忧和焦虑。2019 年，中德安联首款养老年金保险产品安联安享至尊养老年金保险（分红型）凭借灵活的缴费方式、可自由选择多种年金领取年龄、全方位支持稳定且足额的养老现金流，有效满足中高端人群对高品质养老生活的需求等特点，荣获“全方位综合养老保障产品年度大奖”。

公司聚焦数字化创新，通过不断开发和搭建各类数字化平台，悉心打造数字化战略三驾马车——“安联在线”、“安联 E 家”以及「享·健康」健康管理服务平台，持续优化销售、承保及客户服务各环节的品质。2019 年，「享·健康」健康管理服务平台相继荣获 2019 亚洲保险科技大会“最佳健康保险业务创新奖”及第十届“金理财”年度保险服务卓越奖。

战略布局上，2019 年，中德安联在拓展中国市场的道路上再次迈出坚实的一步——中德安联湖北分公司在武汉开业。作为布局全国的第十家省级公司，湖

北分公司的正式开业标志着中德安联在中国中部地区的中心城市完成又一重要战略部署。植根中国二十载，中德安联已在上海、广东、浙江、四川、江苏、深圳、北京、山东、青岛、湖北设立了 10 家省级分公司。

公司始终以客户为中心，不断完善客户服务体验。2019 年中德安联客户净推荐值（NPS）再创历史新高，取得 40.8 分。在产品品质、服务质量、性价比和品牌四个评价维度上的表现均高于市场平均水平，其中“产品品质”及“服务质量”两项指标得分最高。2019 年公司客户呼叫中心凭借科学管理和高效运营荣获第四届中国客户联络中心行业发展年会“2019 年度客户口碑奖”。

为了丰富品牌内涵，增强与客户间的互动，2019 年，中德安联将安联集团多项品牌活动落地中国市场，包括：参与亚洲冠军杯足球联赛、连续十一年举办安联青少年足球夏令营中国区选拔赛，邀请客户参与安联品牌大使朗朗乐响平安夜等活动。2019 年，安联荣膺 Interbrand 全球保险品牌价值第一名。

中德安联始终坚持不懈地履行身为“企业公民”的职责。2019 年，中德安联积极投身各类社会公益活动项目：全力支持中国母亲微笑行动，为贫困地区唇腭裂患儿捐赠手术治疗费用；开展植树治沙公益活动，向中国绿色碳汇基金会捐助 7492 棵绿植；举办安联全球跑、安联儿童安全课堂、地球一小时等公益活动等。2019 年公司还被中国妇女发展基金会授予“2019 微笑传递使者”荣誉称号。

展望未来，中德安联将继续依托业务转型与数字化变革，以大中型城市为业务发展核心，不断优化业务结构，提升客户服务品质，致力于成为中高端客户财务管理和风险保障的最佳保险公司。

(一) 公司名称

中德安联人寿保险有限公司

(二) 注册资本

20 亿元人民币

(三) 公司住所和营业场所

中国（上海）自由贸易试验区浦东南路360号新上海国际大厦2楼A区、C区及37楼A区、B区及38楼A、B区

(四) 成立时间

1998年11月25日

(五) 经营范围和经营区域

在上海市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内经营下列业务（法定保险业务除外）：一、人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务；二、上述业务的再保险业务；与京东安联财产保险有限公司在双方均被批准经营保险业务的地区开展相互代理保险业务。

本公司已在上海、广东、浙江、四川、江苏、深圳、北京、山东、青岛和湖北设立了10家省级分支机构。

(六) 法定代表人

蔡成维

(七) 客服电话

800-988-6688（固话拨打）和400-888-3636（手机拨打）

二、财务会计信息

(一)资产负债表

中德安联人寿保险有限公司
资产负债表
2019 年 12 月 31 日
金额单位:人民币元

资产	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日 (重述)
货币资金	730,399,927	476,068,245
以公允价值计量且其变动 计入当期损益的金融资产	237,245,200	191,461,550
买入返售金融资产	-	179,908,995
应收利息	353,710,097	299,897,912
应收保费	264,288,191	194,844,531
应收股利	653,027	700,457
应收分保账款	186,196,586	187,264,313
应收分保未到期责任准备金	22,858,305	14,359,520
应收分保未决赔款准备金	18,626,193	26,500,805
应收分保寿险责任准备金	258,177,277	244,750,457
应收分保长期健康险责任准备金	186,344,384	143,329,055
保户质押贷款	362,095,198	280,611,680
定期存款	3,585,000,000	3,020,000,000
可供出售金融资产	6,292,487,484	5,834,628,775
持有至到期投资	6,360,721,113	4,943,399,554
归入贷款及应收款的投资	3,434,000,000	1,846,000,000
存出资本保证金	400,000,000	400,000,000
固定资产	8,781,004	6,129,457
无形资产	18,045,898	4,407,383
独立账户资产	2,104,729,278	2,153,255,281
递延所得税资产	8,036,824	9,402,155
其他资产	101,086,207	50,597,702
资产总计	24,933,482,193	20,507,517,827

中德安联人寿保险有限公司
资产负债表(续)
2019 年 12 月 31 日
金额单位:人民币元

负债及所有者权益	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日 (重述)
负债:		
预收保费	59,409,190	17,340,841
应付手续费及佣金	123,318,240	247,126,338
应付分保账款	285,081,286	256,157,234
应付职工薪酬	84,357,720	106,777,526
应交税费	27,449,486	150,298,285
应付赔付款	466,610,767	387,294,117
应付保单红利	487,172,645	341,691,176
保户储金及投资款	1,112,112,607	1,044,158,784
未到期责任准备金	86,750,355	69,676,768
未决赔款准备金	45,448,562	58,827,312
寿险责任准备金	16,668,593,978	13,349,321,722
长期健康险责任准备金	940,851,425	573,491,463
独立账户负债	2,104,729,278	2,153,255,281
其他负债	284,428,219	264,518,306
负债合计	22,776,313,758	19,019,935,153
所有者权益:		
实收资本	2,000,000,000	2,000,000,000
资本公积	216,192,524	216,192,524
其他综合收益/(损失)	182,849,046	203,737,211
未弥补亏损	(241,873,135)	(932,347,061)
所有者权益合计	2,157,168,435	1,487,582,674
负债及所有者权益总计	24,933,482,193	20,507,517,827

(二)利润表

中德安联人寿保险有限公司
利润表
2019 年度
(金额单位：人民币元)

	2019 年度	2018 年度 (重述)
一、营业收入	6,421,589,264	5,446,305,567
已赚保费	5,495,378,547	4,733,846,062
保险业务收入	5,731,521,814	4,946,107,272
减：分出保费	(227,568,465)	(194,554,847)
提取未到期责任准备金	(8,574,802)	(17,706,363)
其他收益	435,980	1,170,303
投资收益	837,607,060	692,624,100
公允价值变动(损失)/收益	45,783,650	(25,709,000)
汇兑收益/(损失)	(833,486)	40,044
其他业务收入	43,217,513	44,334,058
二、营业支出	(5,601,560,992)	(4,314,996,990)
退保金	(202,205,502)	(161,872,576)
赔付支出	(489,172,645)	(455,542,637)
减：摊回赔付支出	113,384,355	97,392,798
提取保险责任准备金	(3,673,253,468)	(2,599,966,483)
减：摊回保险责任准备金	48,567,537	80,667,239
保单红利支出	(246,989,537)	(158,515,999)
税金及附加	(804,942)	(932,122)
手续费及佣金支出	(560,055,379)	(586,066,939)
业务及管理费	(567,109,835)	(504,237,375)
减：摊回分保费用	29,990,885	23,684,205
其他业务成本	(55,173,802)	(51,657,420)
资产减值损失	1,261,341	2,050,319
三、营业利润	820,028,272	1,131,308,577
加：营业外收入	32,780	118,727
减：营业外支出	(171,607)	(462,114)
四、利润总额	819,889,445	1,130,965,190
减：所得税费用	(129,415,519)	(266,017,078)
五、净利润	690,473,926	864,948,112

按经营持续性分类		
持续经营净利润	690,473,926	864,948,112
终止经营净利润	-	-
六、其他综合收益/(损失)的税后净额	(20,888,165)	459,537,428
以后将重分类进损益的		
其他综合收益/(损失)		
可供出售金融资产公允价值变动	(20,888,165)	459,537,428
七、综合收益/(损失)总额	669,585,761	1,324,485,540

(三)现金流量表

中德安联人寿保险有限公司
现金流量表
2019 年度
(金额单位: 人民币元)

	2019 年度	2018 年度
一、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	5,624,438,184	4,821,340,130
保户储金及投资款净增加额	27,094,974	-
收到的税费返还	-	2,279,519
收到其他与经营活动有关的现金	28,896,844	51,257,652
经营活动现金流入小计	5,680,430,002	4,874,877,301
支付原保险合同赔付款项的现金	(617,989,450)	(546,841,177)
支付的各项税费	(218,674,277)	(144,031,024)
支付再保业务现金净额	(54,201,445)	(92,043,779)
保户储金及投资款净减少额	-	(31,247,211)
支付手续费及佣金的现金	(684,257,854)	(511,776,224)
支付保单红利的现金	(34,906,835)	(26,706,424)
支付给职工以及为职工支付的现金	(362,266,997)	(305,350,397)
支付其他与经营活动有关的现金	(265,161,509)	(191,875,401)
经营活动现金流出小计	(2,237,458,367)	(1,849,871,637)
经营活动产生的现金流量净额	3,442,971,635	3,025,005,664

中德安联人寿保险有限公司
现金流量表（续）
2019 年度
(金额单位：人民币元)

	2019 年度	2018 年度
二、投资活动产生的现金流量		
收回投资收到的现金	5,719,234,941	5,306,212,626
取得投资收益收到的现金	771,903,585	550,876,511
投资活动现金流入小计	6,491,138,526	5,857,089,137
投资支付的现金	(9,575,744,327)	(8,460,410,437)
保户质押贷款净增加额	(81,471,540)	(72,609,695)
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	(21,729,126)	(17,691,164)
投资活动现金流出小计	(9,678,944,993)	(8,550,711,296)
投资活动使用的现金流量净额	(3,187,806,467)	(2,693,622,159)
三、筹资活动产生的现金流量		
筹资活动产生的现金流量净额	-	-
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响额	(833,486)	40,044
五、现金及现金等价物净增加额	254,331,682	331,423,549
加：年初现金及现金等价物余额	476,068,245	144,644,696
六、年末现金及现金等价物余额	730,399,927	476,068,245

(四)所有者权益变动表

中德安联人寿保险有限公司
所有者权益变动表
2019 年度
(金额单位：人民币元)

	实收资本	资本公积	其他综合收益 /(损失)	未弥补亏损 (重述)	所有者权益 合计 (重述)
一、2018 年 1 月 1 日年初余额	2,000,000,000	216,192,524	(255,800,217)	(1,797,295,173)	163,097,134
二、本年增减变动金额	-	-	459,537,428	864,948,112	1,324,485,540
(一)净利润	-	-	-	864,948,112	864,948,112
(二)其他综合损失	-	-	459,537,428	-	459,537,428
三、2018 年 12 月 31 日年末余额	2,000,000,000	216,192,524	203,737,211	(932,347,061)	1,487,582,674
一、2019 年 1 月 1 日年初余额	2,000,000,000	216,192,524	203,737,211	(932,347,061)	1,487,582,67
二、本年增减变动金额	-	-	(20,888,165)	690,473,926	669,585,761
(一)净利润	-	-	-	690,473,926	690,473,926
(二)其他综合收益	-	-	(20,888,165)	-	(20,888,165)
三、2019 年 12 月 31 日年末余额	2,000,000,000	216,192,524	182,849,046	(241,873,135)	2,157,168,435

(五)财务报表附注

1、财务报表的编制基础

本财务报表按照财政部于 2006 年 2 月 15 日及以后期间颁布的《企业会计准则——基本准则》、各项具体会计准则及相关规定(以下合称“企业会计准则”)编制。本财务报表以持续经营为基础编制。

2、遵循企业会计准则的声明

本公司 2019 年度财务报表符合企业会计准则的要求，真实、完整地反映了本公司 2019 年 12 月 31 日的财务状况以及 2019 年度的经营成果和现金流量等有关信息。

3、重要会计政策和会计估计变更的说明

本报告期会计估计变更除精算假设变更外，无其他重大会计估计变更。在计量资产负债表日的各项保险合同准备金时，本公司根据资产负债表日可获取的当前信息为基础重新评估了包括折现率、死亡率和发病率、费用假设、退保率、保单红利假设等精算假设的合理性。本公司 2019 年 12 月 31 日重新厘定上述有关假设，上述假设的变更减少 2019 年 12 月 31 日保险合同准备金人民币 0.87 亿元，增加税前利润合计人民币 0.87 亿元。

本公司对于与寿险责任准备金和长期健康险责任准备金相关的剩余边际，在预期保险期间内根据有效基本保额摊销。于 2018 年 12 月 31 日之前的会计期间，当假设发生变化，本公司会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。自 2019 年 1 月 1 日起，当假设发生变化时，本公司不会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。本公司已对上述会计政策进行变更并追溯调整。本公司已按照上述变更后的方法编制 2019 年度的财务报表，2018 年度的财务报表已相应调整，对财务报表的影响列示如下：

会计政策变更 的内容和原因	受影响的报表项目名 称	影响金额	
		2018 年 12 月 31 日	2018 年 1 月 1 日
自 2019 年 1 月 1 日起, 本公司在剩余边际的后续计量中不考虑假设变化的影响。	寿险责任准备金	(46,437,939)	134,742,239
	长期健康险责任准备金	(52,067,072)	41,934,161
	应收分保寿险责任准备金	6,481,176	5,658,104
	应收分保长期健康险责任准备金	34,135	34,975
	应交税费	26,255,080	(42,745,830)
	未分配利润	78,765,242	(128,237,491)

会计政策变更 的内容和原因	受影响的报表项目名称	影响金额
		2018 年度
自 2019 年 1 月 1 日起, 本公司在剩余边际的后续计量中不考虑假设变化的影响。	提取保险责任准备金	275,181,411
	摊回保险责任准备金	822,232
	所得税费用	(69,000,910)

4、重要会计政策和会计估计的说明

(1) 会计年度

会计年度为公历 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。

(2) 记账本位币

本公司记账本位币为人民币, 本财务报表以人民币列示。

(3) 现金及现金等价物

现金和现金等价物包括库存现金、可以随时用于支付的存款以及持有期限短、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。

(4) 外币折算

外币交易按交易发生日的即期汇率将外币金额折算为记账本位币入账。

于资产负债表日，外币货币性项目采用资产负债表日的即期汇率折算为记账本位币。为购建符合借款费用资本化条件的资产而借入的外币专门借款产生的汇兑差额在资本化期间内予以资本化；其他汇兑差额直接计入当期损益。以历史成本计量的外币非货币性项目，于资产负债表日采用交易发生日的即期汇率折算。汇率变动对现金的影响额，在现金流量表中单独列示。

(5) 金融工具

(a) 金融资产分类

金融资产于初始确认时分类为：以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、贷款和应收款项、可供出售金融资产和持有至到期投资。金融资产的分类取决于本公司对金融资产的持有意图和持有能力。

(i) 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产包括持有目的为短期内出售的金融资产。

(ii) 贷款和应收款项

贷款和应收款项是指在活跃市场中没有报价、回收金额固定或可确定的非衍生金融资产，包括买入返售金融资产、各项应收款项、保户质押贷款、定期存款、归入贷款及应收款的投资及存出资本保证金等。应收款项的确认和计量参见附注4(6)。

(iii) 可供出售金融资产

可供出售金融资产包括初始确认时即被指定为可供出售的非衍生金融资产及未被划分为其他类的金融资产。

(iv) 持有至到期投资

持有至到期投资是指到期日固定、回收金额固定或可确定，且管理层有明确意图和能力持有至到期的非衍生金融资产。

(b) 金融资产确认和计量

金融资产于本公司成为金融工具合同的一方时，按公允价值在资产负债表内确认。以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产，取得时发生的相关交易费用计入当期损益；其他金融资产的相关交易费用

计入初始确认金额。

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产和可供出售金融资产按照公允价值进行后续计量，但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，按照成本计量；贷款及应收款项以及持有至到期投资采用实际利率法，以摊余成本计量。

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产的公允价值变动作为公允价值变动损益计入当期损益；在资产持有期间所取得的利息或现金股利以及在处置时产生的处置损益，计入当期损益。

除减值损失及外币货币性金融资产形成的汇兑损益外，可供出售金融资产公允价值变动直接计入所有者权益，待该金融资产终止确认时，原直接计入权益的公允价值变动累计额转入当期损益。可供出售债务工具投资在持有期间按实际利率法计算的利息，以及被投资单位已宣告发放的与可供出售权益工具投资相关的现金股利，作为投资收益计入当期损益。

(c) 金融资产减值

除以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产外，本公司于资产负债表日对金融资产的账面价值进行检查，如果有客观证据表明某项金融资产发生减值的，计提减值准备。

以摊余成本计量的金融资产发生减值时，按预计未来现金流量(不包括尚未发生的未来信用损失)现值低于账面价值的差额，计提减值准备。如果有客观证据表明该金融资产价值已恢复，且客观上与确认该损失后发生的事项有关，原确认的减值损失予以转回，计入当期损益。

当可供出售金融资产的公允价值发生较大幅度或非暂时性下降时，原直接计入所有者权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，在期后公允价值上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，在期后公允价值上升且客观上与确认原减值损失发生的事项有关的，原确认的减值损失予以转回并直接计入所有者权益。

以成本计量的可供出售金融资产发生减值时，按其账面价值超过按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，确认减值损失。已发生的减值损失以后期间不再转回。

(d) 金融资产的终止确认

金融资产满足下列条件之一的，予以终止确认：(i)收取该金融资产现金流量的合同权利终止；(ii)该金融资产已转移，且本公司将金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬转移给转入方；(iii)该金融资产已转移，虽然本公司既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬，但是放弃了对该金融资产控制。

金融资产终止确认时，其账面价值与收到的对价以及原直接计入所有者权益的公允价值变动累计额之和的差额，计入当期损益。

(e) 金融负债

金融负债于初始确认时分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债和其他金融负债。本公司的金融负债主要包括保户储金及投资款等。

当金融负债的现时义务全部或部分已经解除时，终止确认该金融负债或义务已解除的部分。终止确认部分的账面价值与支付的对价之间的差额计入当期损益。

(i) 保户储金及投资款

本公司与投保人签订的除投资连结保险合同外的混合投资合同中投资合同部分分拆后的相关负债以及未通过重大保险风险测试的保单对应的负债等计入保户储金及投资款。保户储金及投资款按照公允价值进行初始确认，相关交易费用计入初始确认金额，并采用账户价值法进行后续计量。

(f) 买入返售金融资产和卖出回购金融资产款

买入返售金融资产为在证券交易所或全国银行间同业市场上以合同或协议的方式，按一定的价格买入金融资产，于到期日再按合同或协议规定的价格卖出该批金融资产，以获取买入价与卖出价差价收入的业务。按买入金融资产成交时实际支付的款项作为投资成本。买入返售金融资

产收入在金融资产持有期内采用实际利率法逐日计提，并按计提的金额计入投资收益。

(6) 应收款项

应收款项包括应收利息、应收保费、应收股利、应收分保账款和其他应收款等，以公允价值作为初始确认的金额。应收款项以实际发生额减去坏账准备后的净额列示。

对于单项金额重大的应收款项，单独进行减值测试。当存在客观证据表明本公司将无法按应收款项的原有条款收回款项时，根据其预计未来现金流量现值低于其账面价值的差额，计提坏账准备。

对于单项金额非重大的应收款项，与经单独测试后未减值的应收款项一起按信用风险特征划分为若干组合，根据以前年度与之具有类似信用风险特征的应收账款组合的实际损失率为基础，结合现时情况确定应计提的坏账准备。

(7) 固定资产

固定资产包括计算机及电子设备、办公设备及其他设备以及运输工具等。购置或新建的固定资产按取得时的实际成本进行初始计量。

与固定资产有关的后续支出，在相关的经济利益很可能流入本公司且其成本能够可靠的计量时计入固定资产成本；对于被替换的部分终止确认其账面价值；所有其他后续支出于发生时计入当期损益。

固定资产折旧采用年限平均法并按其入账价值减去预计净残值后在预计使用寿命内计提。对计提了减值准备的固定资产，则在未来期间按扣除减值准备后的账面价值及依据尚可使用年限确定折旧额。

固定资产的预计使用寿命、预计净残值率及年折旧率列示如下：

	预计使用寿命	预计净残值率	年折旧率
计算机及电子设备	4 年	0%	25.00%
办公设备及其他设备	5 年	5%-10%	18.00%-19.00%
运输工具	6 年	5%-10%	15.00%-15.83%

本公司于每年年度终了，对固定资产的预计使用寿命、预计净残值和折旧方法进行复核并作适当调整。

当固定资产的可收回金额低于其账面价值时，账面价值减记至可收回金

额。

符合持有待售条件的固定资产以账面价值与公允价值减去处置费用孰低的金额列示。公允价值减去处置费用低于原账面价值的金额确认为资产减值损失。

当固定资产被处置、或者预期通过使用或处置不能产生经济利益时，终止确认该固定资产。固定资产出售、转让、报废或毁损的处置收入扣除其账面价值和相关税费后的金额计入当期损益。

(8) 无形资产

无形资产包括计算机软件等，以成本减去累计摊销后的净额列示。购入的无形资产按实际支付的价款入账，并按预计使用年限平均摊销。

计算机软件预计使用寿命为 5 年。

对使用寿命有限的无形资产的预计使用寿命及摊销方法于每年年度终了进行复核并作适当调整。

当无形资产的可收回金额低于其账面价值时，账面价值减记至可收回金额。

(9) 其他资产

其他资产包括其他应收款、预付账款、长期待摊费用等。

其他应收款的确认和计量原则参见附注 4(6)。

长期待摊费用包括经营租入固定资产改良及其他已经发生但应由本年和以后各年负担的分摊期限在一年以上的各项费用，按预计受益期间分期平均摊销，并以实际支出减去累计摊销后的净额列示。

(10) 资产减值

在财务报表中单独列示的使用寿命不确定的无形资产，无论是否存在减值迹象，至少每年进行减值测试。固定资产、无形资产及其他资产等，于资产负债表日存在减值迹象的，进行减值测试。减值测试结果表明资产的可收回金额低于其账面价值的，按其差额计提减值准备并计入减值损失。可收回金额为资产的公允价值减去处置费用后的净额与资产预计未来现金流量的现值两者之间的较高者。资产减值准备按单项资产为基础计算并确认，如果难以对单项资产的可收回金额进行估计的，以该资产所属的资产组确定资

资产组的可收回金额。资产组是能够独立产生现金流入的最小资产组合。

上述资产减值损失一经确认，如果在以后期间价值得以恢复也不予转回。

(11) 职工薪酬

职工薪酬是本公司为获得职工提供的服务或解除劳动关系而给予的各种形式的报酬或补偿，包括短期薪酬、离职后福利、辞退福利和其他长期职工福利等。

(a) 短期薪酬

短期薪酬包括工资、奖金、津贴和补贴、职工福利费、医疗保险费、工伤保险费、生育保险费、住房公积金、工会经费和职工教育经费和其他等。本公司在职工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。其中，非货币性福利按照公允价值计量。

(b) 离职后福利

本公司将离职后福利计划分类为设定提存计划。设定提存计划是本公司向独立的基金缴存固定费用后，不再承担进一步支付义务的离职后福利计划。于报告期内，本公司的离职后福利主要是为员工缴纳的基本养老保险和失业保险，均属于设定提存计划。

基本养老保险和失业保险

本公司职工参加了由当地劳动和社会保障部门组织实施的社会基本养老保险和失业保险。本公司以当地规定的社会基本养老保险和失业保险缴纳基数和比例，按月向当地社会基本养老保险和失业保险经办机构缴纳养老保险费和失业保险费。职工退休或失业后，当地劳动及社会保障部门有责任向已退休员工或已失业员工支付社会基本养老金或失业保险金。本公司在职工提供服务的会计期间，将根据上述社保规定计算应缴纳的金额确认为负债，并计入当期损益或相关资产成本。

(c) 辞退福利

本公司在职工劳动合同到期之前解除与职工的劳动关系、或者为鼓励职工自愿接受裁减而提出给予补偿，在本公司不能单方面撤回解除劳动关系计划或裁减建议时和确认与涉及支付辞退福利的重组相关的成本

费用时两者孰早日，确认因解除与职工的劳动关系给予补偿而产生的负债，同时计入当期损益。

(d) 股份支付

德国安联保险集团(Allianz SE)对本公司高管实施股权激励计划，该股权激励是以德国安联保险集团(Allianz SE)限制性股票单位的形式授予，让参与者在授权期结束时获得一定数量的现金或股票。该股权激励产生的成本由本公司承担，本公司将于行权日支付参与者德国安联保险集团(Allianz SE)股票当天的平均市场价值等额的现金，因此本公司将此股份支付计划作为现金结算的股份支付处理。

对于以现金结算的股份支付，本公司承担以股份或其他权益工具为基础计算确定交付现金或其他资产来换取职工提供服务时，以相关权益工具为基础计算确定的负债的公允价值计量换取服务的价格。对于授予后完成等待期内的服务才可行权的股份支付交易，在等待期内的每个资产负债表日，本公司以对可行权情况的最佳估计数为基础，按照本公司承担负债的公允价值金额，将当期取得的服务计入费用，并相应计入负债。

本公司承担负债的公允价值以权益工具可行权当天的公开平均市场价值确定，在相关负债结算前的每个资产负债表日和结算日，对负债的公允价值重新计量，其变动计入损益。公开平均市场价值是指任何一个交易日，德国安联保险集团(Allianz SE)股票在电子货币市场交易平台(即当今之 Xetra 系统及其继任系统)的当日及前九个交易日的收盘价的算术平均值。

(12) 保险合同准备金

(a) 计量原则

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和未决赔款准备金。

(i) 计量单元

本公司将单个保险合同作为一个计量单元处理，逐单计算准

备金。

(ii) 预计未来现金流

履行保险合同相关义务所需支出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，预期未来现金流出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，主要包括：(i)根据保险合同承诺的保证利益，包括死亡给付、退保给付、生存给付、满期给付等；(ii)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；(iii)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。预期未来现金流入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，按照各种情形的可能结果及相关概率计算确定预期未来净现金流出的合理估计金额。

(iii) 边际因素

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，在保险期间内采用系统、合理的方法，将边际计入当期损益。本公司根据自身的经验数据和相关的行业指导数据确定保险合同准备金的边际率。本公司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。

本公司的保险合同准备金的边际因素包括风险边际和剩余边际。风险边际是针对预期未来现金流的不确定性而提取的准备金；剩余边际是为满足在保险合同初始确认日不确认首日利得而计提的准备金，并在整个保险期间内按一定的方式摊销。

(iv) 货币时间价值

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。货币时间价值影响重大的，本公司对相关未来现金流量进行折现。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定计量货币时间价值所采用的折现率。

在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金、寿险

责任准备金和长期健康险责任准备金的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，对原保险合同现金流量和与其相关的再保险合同现金流量分别估计，并将从再保险分入人摊回的保险合同准备金确认为相应的应收分保准备金资产。

(b) 保险合同准备金

本公司的保险合同准备金包括未到期责任准备金、未决赔款准备金。未到期责任准备金中，寿险部分列示在寿险责任准备金科目，长期健康险部分列示在长期健康险责任准备金科目，非寿险部分列示在未到期责任准备金科目。未决赔款准备金中，寿险部分列示在寿险责任准备金科目，长期健康险部分列示在长期健康险责任准备金科目，非寿险部分列示在未决赔款准备金科目。

(i) 未到期责任准备金

未到期责任准备金指本公司对尚未终止的非寿险保险责任提取的准备金。

(ii) 未决赔款准备金

未决赔款准备金指本公司为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和理赔费用准备金。已发生已报案未决赔款准备金于资产负债表日按估计保险赔款额入账，估计和实际赔款金额的差异在实际赔款时直接计入利润表。

已发生已报案未决赔款准备金是指本公司为保险事故已发生并已估损，尚未结案的赔案而提取的准备金。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、案均赔款法等方法，以最终赔付的合理估计金额为基础，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保险事故已发生、但尚未估损的赔案而提取的准备金。本公司根据保险风险的性质和分布、赔款发展模式、经验数据等因素，采用链梯法和 Bornhuetter-Ferguson 法，以最终赔付的合理估计金额为基础，同时

考虑边际因素，计量已发生未报案未决赔款准备金。

理赔费用准备金是指本公司为保险事故已发生尚未结案的赔案可能发生的费用而提取的准备金，包括直接理赔费用准备金和间接理赔费用准备金。本公司采用逐案预估法和比率分摊法，以未来必需发生的理赔费用的合理估计金额为基础，计量理赔费用准备金。

(iii) 寿险责任准备金

寿险责任准备金指本公司为尚未终止的人寿保险责任提取的准备金。寿险责任准备金于年末按保险精算结果入账。

(iv) 长期健康险责任准备金

长期健康险责任准备金指本公司为尚未终止的长期健康保险责任提取的准备金。长期健康险责任准备金于年末按保险精算结果入账。

(v) 保险责任准备金充足性测试

本公司于每年年度终了对未到期责任准备金、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。

本公司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提取的相关准备金余额的，按照其差额补提相关准备金；本公司按照保险精算重新计算确定的相关准备金金额小于充足性测试日已提取的相关准备金余额的，不调整相关准备金。

(vi) 保险合同准备金的终止确认

当保险合同提前解除、取消或到期时，保险合同准备金被终止确认。

(13) 非保险合同负债

非保险合同负债按照金融工具进行计量，参见附注 4(5)(e)。

(14) 再保险合同

公司目前只有分出业务，即作为再保险分出人与再保险接受人订立再保险合同，根据合同规定的再保险安排，在日常业务运作中对所涉及的本公司保险业务分出其保险风险。已分出的再保险安排并不能使本公司免除其对保单持有人的责任。

本公司按照相关再保险合同的约定，在确认原保险合同保费收入的当期，计算确定分出保费及应向再保险接受人摊回的分保费用，计入当期损益；在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金、寿险责任准备金、长期健康险责任准备金的当期，计算确定应向再保险接受人摊回的相应分保准备金，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的当期，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，同时，本公司冲减相应的应收分保准备金余额；在原保险合同提前解除的当期，本公司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，同时冲减相应的应收分保准备金余额。

(15) 递延所得税资产和递延所得税负债

递延所得税资产和递延所得税负债根据资产和负债的计税基础与其账面价值的差额(暂时性差异)计算确认。对于按照税法规定能够于以后年度抵减应纳税所得额的可抵扣亏损，确认相应的递延所得税资产。于资产负债表日，递延所得税资产和递延所得税负债，按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计量。

递延所得税资产的确认以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异、可抵扣亏损和税款抵减的应纳税所得额为限。

本公司的递延所得税资产和递延所得税负债以抵销后的净额列示。

(16) 其他负债

其他负债包括预提费用、投连万能备付金和保险保障基金等。保险保障基金指本公司按《保险保障基金管理办法》提取并缴纳的法定基金。本公司提取的保险保障基金缴入保险保障基金专门账户，集中管理、统筹使用。

(17) 预计负债及或有负债

如果与或有事项相关的义务是本公司承担的现时义务，且该义务的履行很可能会导致经济利益流出本公司，以及有关金额能够可靠地计量，则本公司会确认预计负债。对于货币时间价值影响重大的，预计负债以预计未来现金流量折现后的金额确定。

对过去的交易或者事项形成的潜在义务，其存在须通过未来不确定事项

的发生或不发生予以证实；或过去的交易或者事项形成的现时义务，履行该义务不是很可能导致经济利益流出本公司或该义务的金额不能可靠计量，则本公司会将该潜在义务或现时义务披露为或有负债。

(18) 收入确认

收入是本公司在日常活动中形成的、会导致所有者权益增加且与所有者投入资本无关的经济利益的总流入。收入在其金额及相关成本能够可靠计量、相关的经济利益很可能流入本公司，并且同时满足以下不同类型收入的其他确认条件时，予以确认。

(a) 保险合同的分拆

保险人与投保人签订的合同中，保险人可能承担保险风险、其他风险，或既承担保险风险又承担其他风险。

根据财政部颁布的《保险合同相关会计处理规定》的有关规定，本公司对既承担保险风险又承担其他风险的合同，且保险风险部分和其他风险部分能够单独计量的，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，其他风险部分确认为投资合同与服务合同。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，本公司在合同初始确认日进行重大保险风险测试。如果保险风险重大，本公司将整个合同确定为保险合同；如果保险风险不重大，本公司将整个合同确定为投资合同或服务合同。

(b) 保险业务收入

保险业务收入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，并与保险合同相关的净收入能够可靠计量时予以确认。对于寿险和长期健康险原保险合同，分期收取保费的，根据当期应收取的保费确认保费收入；一次性收取保费的，根据一次性应收取的保费确认保费收入。对于短期健康险和意外伤害险等原保险合同，根据原保险合同约定的保费总额确认保费收入。

(c) 其他业务收入

其他业务收入包括提供保单管理服务收入等。保单管理服务收入是指本公司为管理非保险合同所收取的包括保单管理费等费用，于本公司

提供管理服务的期间内确认为其他业务收入。

(19) 政府补助

政府补助为本公司从政府无偿取得的货币性资产或非货币性资产。

政府补助在本公司能够满足其所附的条件并且能够收到时，予以确认。政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公允价值不能可靠取得的，按照名义金额计量。

与资产相关的政府补助，是指本公司取得的、用于购建或以其他方式形成长期资产的政府补助。与收益相关的政府补助，是指除与资产相关的政府补助之外的政府补助。

与资产相关的政府补助，冲减相关资产的账面价值，或确认为递延收益并在相关资产使用寿命内按照合理、系统的方法分摊计入损益；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，并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费用或损失的，直接计入当期损益或冲减相关成本。本公司对同类政府补助采用相同的列报方式。

与日常活动相关的政府补助纳入营业利润，与日常活动无关的政府补助计入营业外收支。

(20) 租赁

租赁分为融资租赁和经营租赁，实质上转移了与资产所有权有关的全部风险和报酬的租赁为融资租赁。其他的租赁为经营租赁。本公司无融资租赁。经营租赁的租金支出在租赁期内按照直线法计入当期损益。

(21) 公允价值计量

公允价值是指市场参与者在计量日发生的有序交易中，出售一项资产所能收到或者转移一项负债所需支付的价格。本公司以公允价值计量相关资产或负债，假定出售资产或者转移负债的有序交易在相关资产或负债的主要市场进行；不存在主要市场的，本公司假定该交易在相关资产或负债的最有利市场进行。主要市场(或最有利市场)是本公司在计量日能够进入的交易市场。本公司采用市场参与者在对该资产或负债定价时为实现其经济

利益最大化所使用的假设。

以公允价值计量非金融资产的，考虑市场参与者将该资产用于最佳用途产生经济利益的能力，或者将该资产出售给能够用于最佳用途的其他市场参与者产生经济利益的能力。

本公司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，选择与市场参与者在相关资产或负债的交易中所考虑的资产或负债特征相一致的输入值，应当优先使用相关可观察输入值。只有在可观察输入值无法取得或取得不切实可行的情况下，才使用不可观察输入值。

(22) 分部信息

本公司以内部组织结构、管理要求、内部报告制度为依据确定经营分部，以经营分部为基础确定报告分部并披露分部信息。

经营分部是指本公司内同时满足下列条件的组成部分：(i)该组成部分能够在日常活动中产生收入、发生费用；(ii)本公司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；(iii)本公司能够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。如果两个或多个经营分部具有相似的经济特征，并且满足一定条件的，则合并为一个经营分部。

(23) 重要会计估计和判断

本公司根据历史经验和其他因素，包括对未来事项的合理预期，对所采用的重要会计估计和关键假设进行持续的评价。

(a) 重大保险风险的测试

(i) 原保险合同

重大保险风险的测试方法和标准：

2012 年本公司对 2010 年出台的《重大保险风险测试制度和程序》进行了回顾，修订并重新向原中国保监会报备了《中德安联人寿保险有限公司重大保险风险测试制度 2012 年版》。

本公司依照相关规定通过判断原保险保单是否转移保险风险、原保险保单的保险风险转移是否具有商业实质、原保险保单转移的保险风险是否重大三个步骤判断原保险保单是否转移重大保险风

险。

在新版制度中，本公司定义了原保险保单的“显而易见”规则。如果原保险合同符合“显而易见”标准，则直接确认为保险合同；如果原保险合同不符合“显而易见”标准，则需要计算保险风险比例来衡量保险风险转移的显著程度。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或等于 5%，则确认为保险合同。

重大保险风险测试中合同的分组标准和选取方法：

对于签发同一保险合同的全部保单样本点，若大多数的样本被认定为转移重大保险风险，则该保险条款下签发的所有原保险合同都被确认为保险合同；若并非全部保单样本被认定为转移重大保险风险，则需在财务报告日进行必要的复核。

重大保险风险测试假设的设定依据：

本公司测试所用的假设依据产品报备时的评估假设（死亡率、评估利率、费用率等）。

(ii) 再保险合同

对于再保险保单，本公司在全面理解再保险保单的实质及其他相关合同和协议的基础上判断再保险保单转移的保险风险是否重大。对于显而易见满足转移重大保险风险条件的再保险保单，直接判定为再保险合同；对于其他再保险保单，以再保险保单保险风险比例来衡量保险风险转移的显著程度。

(b) 保险合同准备金使用的重大假设

(i) 合理估计假设

寿险责任准备金和长期健康险责任准备金依据对未来给付、保费收入、相关费用的合理估计并考虑风险边际而确定。其中，合理估计所采用的死亡率、发病率及重大疾病发生率、退保率、折现率和费用假设采用公司当前的最优假设，即在经验分析的基础上考虑当前市场可以得到的经验和未来的预期而确定。

对于由于未来给付、保费、相关费用等现金流的不确定性而带来的负债的不确定性，通过风险边际进行反映。与寿险责任准备金

和长期健康险责任准备金相关的剩余边际，在预期保险期间内根据有效基本保额摊销。当假设发生变化，公司不会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。

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。

(ii) 死亡率和疾病发生率

死亡率和疾病发生率的假设是根据保险行业水平，特别是再保险公司的经验，并参考本公司实际经验确定。

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。

对于主要以死亡或疾病为保险利益的产品，其准备金对死亡率或疾病发生率有较大的敏感性。

(iii) 费用假设

费用假设基于预计保单单位成本。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和保费的百分比等形式表示。费用假设参考市场上成熟公司以及其他公司的综合水平确定。

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。保险合同准备金对费用假设的敏感性主要取决于保单保费或保额规模大小，具有较小保费或保额的产品，对费用假设的敏感性较大。

(iv) 折现率

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，本公司在考虑货币时间价值的影响时，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和其他因素确定折现率最优假设。最近 2 年的折现率假设如下表所示：

	折现率假设
2019 年 12 月 31 日	3.37%-4.80%

2018 年 12 月 31 日 3.27%-4.80%

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，本公司以对应资产组合未来预期投资收益率为折现率假设。在确定折现率假设时，考虑以往投资经验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。最近 2 年的折现率假设如下表所示：

	折现率假设
2019 年 12 月 31 日	4.47%-4.56%
2018 年 12 月 31 日	4.52%-4.55%

折现率假设受未来宏观经济、货币及汇率政策、资本市场、保险资金投资渠道等因素影响，存在不确定性。本公司考虑风险边际因素，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定折现率假设。

折现率是影响准备金计量的主要假设，特别是对于以储蓄为主要保险利益的保险产品，其准备金对折现率具有较大的敏感性。

(c) 金融工具的公允价值确定

公允价值，是指市场参与者在计量日发生的有序交易中，出售一项资产所能收到或者转移一项负债所需支付的价格。本公司在估计金融工具的公允价值时所采取的方法和假设为：

债券投资：通常其公允价值以其最近的活跃市场报价为基础来确定。如果没有最近的活跃市场报价可供参考，公允价值可根据观察到的最近发生的交易价格或者可比较投资的最近的活跃市场报价或当市场不活跃时通过估值方法确定。

权益工具投资：通常其公允价值以其最近的活跃市场报价为基础来确定。如果没有最近的活跃市场报价可供参考，公允价值可根据观察到的最近发生的交易价格或者可比较投资的最近的活跃市场报价或当市场不活跃时通过估值方法确定。

定期存款、保户质押贷款、归入贷款及应收款的投资和买入返售证券：账面价值近似公允价值。

(d) 所得税

在正常的经营活动中，涉及的很多交易和事项的最终税务处理存在不确定性，在计提所得税费用时本公司需要作出判断。本公司基于对预期的税务检查项目是否需要缴纳额外税款的估计确认相应的所得税负债。如果这些税务事项的最终认定结果与最初入账的金额存在差异，该差异将对作出上述最终认定期间的所得税费用和递延所得税的金额产生影响。

(e) 结构化主体

结构化主体，是指在确定其控制方时没有将表决权或类似权利作为决定因素而设计的主体，比如表决权仅与行政工作相关，而相关运营活动通过合同约定来安排。

本公司持有的结构化主体包括持有的证券投资基金、投连账户份额、债权投资计划及信托投资计划等。在判断本公司是否控制结构化主体时，本公司管理层基于所有事实和情况综合判断本公司所拥有的权力、所享有的可变动回报和运用权力影响可变动回报的能力。一旦相关事实和情况的变化导致这些因素发生变化时，本公司将进行重新评估。

(24) 会计估计变更

本报告期会计估计变更除精算假设变更外，无其他重大会计估计变更。在计量资产负债表日的各项保险合同准备金时，本公司根据资产负债表日可获取的当前信息为基础重新评估了包括折现率、死亡率和发病率、费用假设、退保率、保单红利假设等精算假设的合理性。本公司 2019 年 12 月 31 日重新厘定上述有关假设，上述假设的变更减少 2019 年 12 月 31 日保险合同准备金人民币 0.87 亿元，增加税前利润合计人民币 0.87 亿元。

(25) 重要会计政策变更

本公司对于与寿险责任准备金和长期健康险责任准备金相关的剩余边际，在预期保险期间内根据有效基本保额摊销。于 2018 年 12 月 31 日之前的会计期间，当假设发生变化，本公司会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。自 2019 年 1 月 1 日起，当假设发生变化时，本公司不会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。本公司已对上述会计政策进行变更并追溯调整。本公司已按照上述变更后的方法编制 2019 年度的财务报表，2018 年度的财务报表已相应调整，对财务报表的影响列示如下：

会计政策变更 的内容和原因	受影响的报表项目名 称	影响金额	
		2018 年 12 月 31 日	2018 年 1 月 1 日
自 2019 年 1 月 1 日起，本公司在剩余边际的后续计量中不考虑假设变化的影响。	寿险责任准备金	(46,437,939)	134,742,239
	长期健康险责任准备金	(52,067,072)	41,934,161
	应收分保寿险责任准备金	6,481,176	5,658,104
	应收分保长期健康险责任准备金	34,135	34,975
	应交税费	26,255,080	(42,745,830)
	未分配利润	78,765,242	(128,237,491)

会计政策变更 的内容和原因	受影响的报表项目名称	影响金额
		2018 年度
自 2019 年 1 月 1 日起，本公司在剩余边际的后续计量中不考虑假设变化的影响。	提取保险责任准备金	275,181,411
	摊回保险责任准备金	822,232
	所得税费用	(69,000,910)

5、或有事项、资产负债表日后事项和表外业务的说明

本年度本公司无需要特别说明的或有事项和表外业务。

6、对公司财务状况有重大影响的再保险安排说明

本年度本公司无对公司财务状况有重大影响的再保险安排。

7、企业合并、分立的说明

本年度我公司无企业合并、分立的情况发生。

8、财务报表中重要项目的明细（单位：元）

（1）保险业务收入

(a) 按险种划分:

	2019 年度	2018 年度
人寿险		
分红保险	4,323,541,570	3,673,035,658
传统保险	437,858,967	457,602,413
投资连结保险	2,682,064	2,886,470
万能保险	3,902,681	3,879,672
小计	4,767,985,282	4,137,404,213
健康险	915,197,052	762,845,738
意外伤害险	48,339,480	45,857,321
合计	5,731,521,814	4,946,107,272

(b) 按缴费方式划分:

	2019 年度	2018 年度
趸缴	183,776,901	117,127,958
首年	1,361,054,623	1,379,668,948
续年	4,186,690,290	3,449,310,366
合计	5,731,521,814	4,946,107,272

(c) 按销售方式划分:

	2019 年度	2018 年度
银行及邮政兼业代理	3,092,734,255	2,751,362,288
个人代理	2,255,688,490	1,799,440,992
保险中介代理	295,975,588	320,078,899
公司直销	87,123,481	75,225,093
合计	5,731,521,814	4,946,107,272

(d) 按长险和短险划分:

	2019 年度	2018 年度
长险	5,494,205,265	4,741,596,334
短险	237,316,549	204,510,938
合计	5,731,521,814	4,946,107,272

(e) 按个险和团险划分:

	2019 年度	2018 年度
个险	5,636,953,160	4,856,067,948
团险	94,568,654	90,039,324
合计	5,731,521,814	4,946,107,272

(六) 审计报告的主要意见

上述财务报表已经普华永道中天会计师事务所审计。

审计意见如下：“我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了中德安联人寿 2019 年 12 月 31 日的财务状况以及 2019 年度的经营成果和现金流量。”

三、保险责任准备金信息

(一) 计量原则

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和未决赔款准备金。

公司将单个保险合同作为一个计量单元处理，逐单计算准备金。

履行保险合同相关义务所需支出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，预期未来现金流出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，主要包括：(i)根据保险合同承诺的保证利益，包括死亡给付、退保给付、生存给付、满期给付等；(ii)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；(iii)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。预期未来现金流入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，按照各种情形的可能结果及相关概率计算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，在保险期间内采用系统、合理的方法，将边际计入当期损益。本公司根据自身的经验数据和相关的行业指导数据确定保险合同准备金的边际率。本公司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。

本公司的保险合同准备金的边际因素包括风险边际和剩余边际。风险边际是针对预期未来现金流的不确定性而提取的准备金；剩余边际是为满足在保险合同初始确认日不确认首日利得而计提的准备金，并在整个保险期间内按一定的方式摊销。

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。货币时间价值影响重大的，本公司对相关未来现金流量进行折现。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定计量货币时间价值所采用的折现率。

在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金、寿险责任准备金和

长期健康险责任准备金的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，对原保险合同现金流量和与其相关的再保险合同现金流量分别估计，并将从再保险分入人摊回的保险合同准备金确认为相应的应收分保准备金资产。

(二) 保险合同准备金

1. 寿险责任准备金

寿险责任准备金指本公司为尚未终止的人寿保险责任提取的准备金。寿险责任准备金于年末按保险精算结果入账。

2. 长期健康险责任准备金

长期健康险责任准备金指本公司为尚未终止的长期健康保险责任提取的准备金。长期健康险责任准备金于年末按保险精算结果入账。

3. 非寿险未到期责任准备金

非寿险未到期责任准备金指本公司对尚未终止的非寿险保险责任提取的准备金。

4. 未决赔款准备金

未决赔款准备金指本公司为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和理赔费用准备金。已发生已报案未决赔款准备金于资产负债表日按估计保险赔款额入账，估计和实际赔款金额的差异在实际赔款时直接计入利润表。

已发生已报案未决赔款准备金是指本公司为保险事故已发生并已估损，尚未结案的赔案而提取的准备金。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、案均赔款法等方法，以最终赔付的合理估计金额为基础，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保险事故已发生、但尚未估损的赔案而提取的准备金。本公司根据保险风险的性质和分布、赔款发展模式、经验数据等因素，采用链梯法和 Bornhuetter-Ferguson 法，以最终赔付的合理估计金额为基础，同时考虑边际因素，计量已发生未报案未决赔款准备金。

理赔费用准备金是指本公司为保险事故已发生尚未结案的赔案可能发生的费用而提取的准备金，包括直接理赔费用准备金和间接理赔费用准备金。本公司采用逐案预估法和比率分摊法，以未来必需发生的理赔费用的合理估计金额为基础

础，计量理赔费用准备金。

5. 保险责任准备金充足性测试

本公司于每年年度终了对未到期责任准备金、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。

本公司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提取的相关准备金余额的，按照其差额补提相关准备金；本公司按照保险精算重新计算确定的相关准备金金额小于充足性测试日已提取的相关准备金余额的，不调整相关准备金。

6. 再保险合同

在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金、寿险责任准备金和长期健康险责任准备金的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，对原保险合同现金流量和与其相关的再保险合同现金流量分别估计，并将从再保险分入人摊回的保险合同准备金确认为相应的应收分保准备金资产。

本公司按照相关再保险合同的约定，在确认原保险合同保费收入的当期，计算确定分出保费及应向再保险接受人摊回的分保费用，计入当期损益；在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金、寿险责任准备金、长期健康险责任准备金的当期，计算确定应向再保险接受人摊回的相应分保准备金，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的当期，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，同时，本公司冲减相应的应收分保准备金余额；在原保险合同提前解除的当期，本公司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，同时冲减相应的应收分保准备金余额。

(三) 保险合同准备金计量的重大精算假设

1. 合理估计假设

寿险责任准备金和长期健康险责任准备金依据对未来给付、保费收入、相关费用的合理估计并考虑风险边际而确定。其中，合理估计所采用的死亡率、发病率及重大疾病发生率、退保率、折现率和费用假设采用公司当前的最优假设，即在经验分析的基础上考虑当前市场可以得到的经验和未来的预期而确定。

对于由于未来给付、保费、相关费用等现金流的不确定性而带来的负债的不确定性，通过风险边际进行反映。与寿险责任准备金和长期健康险责任准备金相关的剩余边际，在预期保险期间内根据有效基本保额摊销。当假设发生变化，公司不会根据新的假设对剩余边际进行重新计算。

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。

2. 死亡率和疾病发生率

死亡率和疾病发生率的假设是根据保险行业水平，特别是再保险公司的经验，并参考本公司实际经验确定。

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。

对于主要以死亡或疾病为保险利益的产品，其准备金对死亡率或疾病发生率有较大的敏感性。

3. 费用假设

费用假设基于预计保单单位成本。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和保费的百分比等形式表示。费用假设参考市场上成熟公司以及其他公司的综合水平确定。

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。保险合同准备金对费用假设的敏感性主要取决于保单保费或保额规模大小，具有较小保费或保额的产品，对费用假设的敏感性较大。

4. 折现率

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，本公司在考虑货币时间价值的影响时，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和其他因素确定折现率最优假设。最近 2 年的折现率假设如下表所示：

	折现率假设
2019 年 12 月 31 日	3.37%-4.80%
2018 年 12 月 31 日	3.27%-4.80%

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，本公司以对应资产组合未来预期投资收益率为折现率假设。在确定折现率假设时，考虑以往投资经验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。最近 2 年的折现率假设如下表所示：

	折现率假设
2019 年 12 月 31 日	4.47%-4.56%
2018 年 12 月 31 日	4.52%-4.55%

折现率假设受未来宏观经济、货币及汇率政策、资本市场、保险资金投资渠道等因素影响，存在不确定性。本公司考虑风险边际因素，以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定折现率假设。

折现率是影响准备金计量的主要假设，特别是对于以储蓄为主要保险利益的保险产品，其准备金对折现率具有较大的敏感性。

（四）准备金评估结果及分析

1、原保险合同准备金增减变动情况

	2019 年						
	年初余额(重述, 附注 4(25))	本年增加额	本年减少额				年末余额
			赔付款项	提前解除	其他	小计	
未到期责任准备金	69,676,768	86,750,355	-	-	(69,676,768)	(69,676,768)	86,750,355
未决赔款准备金	58,827,312	45,448,562	(58,827,312)	-	-	(58,827,312)	45,448,562
寿险责任准备金	13,349,321,722	4,016,310,784	(60,964,481)	(171,616,312)	(464,457,735)	(697,038,528)	16,668,593,978
长期健康险责任准备金	573,491,463	291,437,273	(13,065,619)	(3,057,099)	92,045,407	75,922,689	940,851,425
合计	14,051,317,265	4,439,946,974	(132,857,412)	(174,673,411)	(442,089,096)	(749,619,919)	17,741,644,320

	2018 年 (重述, 附注 4(25))						
	年初余额	本年增加额	本年减少额				年末余额
			赔付款项	提前解除	其他	小计	
未到期责任准备金	52,444,185	69,676,768	-	-	(52,444,185)	(52,444,185)	69,676,768
未决赔款准备金	36,347,981	58,827,312	(36,347,981)	-	-	(36,347,981)	58,827,312
寿险责任准备金	10,802,392,896	3,287,957,461	(71,228,440)	(155,291,045)	(514,509,150)	(741,028,635)	13,349,321,722
长期健康险责任准备金	542,933,137	204,656,966	(9,476,270)	(4,610,753)	(160,011,617)	(174,098,640)	573,491,463
合计	11,434,118,199	3,621,118,507	(117,052,691)	(159,901,798)	(726,964,952)	(1,003,919,441)	14,051,317,265

2、保险合同准备金未到期期限分析：

	2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日 (重述，附注 4(25))	
	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	86,750,355	-	69,676,768	-
未决赔款准备金	34,028,371	11,420,191	43,099,287	15,728,025
寿险责任准备金	52,641,189	16,615,952,789	69,176,617	13,280,145,105
长期健康险责任准备金	117,283,331	823,568,094	106,756,923	466,734,540
合计	290,703,246	17,450,941,074	288,709,595	13,762,607,670

3、原保险合同未决赔款准备金明细分析：

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
已发生已报案未决赔款准备金	16,123,487	46,020,585
已发生未报案未决赔款准备金	26,375,156	8,358,690
理赔费用准备金	2,949,919	4,448,037
合计	45,448,562	58,827,312

4、提取原保险合同保险责任准备金

(1) 提取原保险合同保险责任准备金按保险合同列示如下：

	2019 年度	2018 年度 (重述，附注 4(25))
提取未决赔款准备金	(13,378,750)	22,479,331
提取寿险责任准备金	3,319,272,256	2,546,928,826
提取长期健康险责任准备金	367,359,962	30,558,326
合计	3,673,253,468	2,599,966,483

(2) 提取原保险合同未决赔款准备金按构成内容列示如下：

	2019 年度	2018 年度
已发生已报案未决赔款准备金	(29,897,098)	27,099,265
已发生未报案未决赔款准备金	18,016,466	(6,175,369)
理赔费用准备金	(1,498,118)	1,555,435
合计	(13,378,750)	22,479,331

5、摊回保险责任准备金

	2019 年度	2018 年度 (重述，附注 4(25))
摊回未决赔款准备金	(7,874,612)	13,586,043

摊回寿险责任准备金	13,426,820	42,653,894
摊回长期健康险责任准备金	<u>43,015,329</u>	<u>24,427,302</u>
合计	<u>48,567,537</u>	<u>80,667,239</u>

四、风险管理状况信息

（一）全面风险管理概况

1. 风险管理架构及简要介绍

中德安联人寿保险有限公司（以下简称“本公司”）的风险管理组织架构包括公司董事会、董事会下设审计和风险管理委员会及其他专业委员会、管理层风险管理委员会及其它专业委员会、风险管理部、法律与合规部、内部审计部以及其他一线业务部门与职能部门等：

- 中德安联董事会对本公司的风险管理及内部控制系统的有效性负最终责任。
- 本公司董事会下设的审计和风险管理委员会在董事会授权下行使董事会层面风险管理委员会的各项职责，审计和风险管理委员会由 3 名不在管理层任职的董事组成。除审计和风险管理委员会外，本公司董事会下还设有发展规划委员会、提名薪酬委员会、投资与资产负债管理专业委员会、关联交易控制委员会等委员会。各专业委员会分别建立了各自的章程，确保有效行使职权以及保证各专业委员会的正常运作。
- 本公司管理层层面设有专门的风险管理委员会，成员包括总经理、财务负责人、首席运营官、总精算师、首席投资官、法律与合规部负责人、内部审计部负责人（无投票权）、安联亚太区首席风险官（嘉宾，无投票权）和安联集团风险管理部门人员（嘉宾，无投票权），由首席风险官负责召集会议。风险管理委员会一年至少召开三次会议，对公司重大风险事项进行讨论。风险管理委员会负责评估公司重大经营管理事项的风险和重大风险的状况和解决方案，持续关注公司面临的各类风险及其管理状况，并向董事会及其下设的审计和风险管理委员会负责。除管理层风险管理委员会之外，本公司管理层层面还单独设有道德委员会、信息安全委员会、业务持续管理指导委员会、消费者权益保护委员会、公司治理和控制委员会、准备金委员会等就特定问题进行更深入的讨论和决策。

- 本公司自 2007 年起设立了独立的风险管理部，由首席风险官领导。首席风险官汇报给财务负责人并接受安联亚太区首席风险官的工作指导。风险管理部在职能上分为金融风险管理和企业风险管理两个职能，负责在全公司范围内开展风险管理活动，协助管理层实现战略计划与目标。截至 2019 年年底，风险管理部共有 5 名员工。
- 除风险管理部以外，中德安联还设有法律与合规部及内部审计部，这三个部门在公司治理中扮演着重要角色，相互之间保持着密切沟通，就公司重要事件交换意见。
- 公司其它业务部门和职能单位，包括销售、核保、理赔、客户服务、信息技术、投资、精算、财务管理、人力资源等等。这些部门凭借自身的专业技能、业务经验及从业务一线获取的信息和数据，对职责范围内的风险进行识别和控制。

2019 年度本公司风险管理组织架构无其它重大变化。

2. 风险管理体系和总体策略

本公司制定了《中德安联全面风险管理框架》、《中德安联风险策略与风险偏好》、《中德安联审计和风险管理委员会章程》、《中德安联风险管理委员会章程》等纲领性风险管理制度，明确规定了风险管理组织体系和各部门职责，以及风险管理的主要流程和方法。

本公司采用国际通用的“三道防线”内控体系。公司的一线业务部门和职能单位属于内部控制的一道防线，包括销售、核保、理赔、客户服务、信息技术、投资、财务管理等。这些部门凭借自身的专业技能、业务经验及从业务一线获取的信息和数据，对职责范围内的风险进行识别和控制。其次，本公司法律与合规部、风险管理部和精算部作为第二道防线通过综合运用重大风险评估、内控自评、合规检查等方法，及时发现和总结在制度设计、遵循执行、互动合作和风险控制方面存在的问题、矛盾、缺陷和漏洞，通过采取完善制度、强化遵循、考核激励和责任追究等措施，弥补缺陷、堵塞漏洞、防范风险、减少损失。最后，本公司内部审计部门作为第三道防线，通过各类审计对本公司内控体系、风险管理和合规状况进行独立评估。

本公司的风险策略和风险管理的目标是管理公司的经济价值和风险敞口，旨在满足监管偿付能力约束条件的前提下尽可能优化收益和风险水平。本公司根据安联集团亚太区的风险偏好要求，并结合监管要求和本公司实际情况采用定性、定量相结合的方式设立了风险策略和风险偏好，并确定了各类风险的风险容忍度和风险限额，在实践中不断完善风险偏好传导机制。

2019 年，公司风险偏好执行情况整体良好。公司偿付能力充足率处于合理水平，基本符合公司的风险偏好，达到并且超过监管要求。2019 年 12 月 31 日，本公司法定偿付能力为 171.17%（经审计）。同时，偿二代二支柱方面，本公司 2019 年第二、季度的风险综合评级结果均为 A 级。本公司最近年度 SARMRA 监管评估结果为 80.20 分，基本符合公司既定目标。现阶段，公司面临的前五大风险主要包括：利率风险、偿付能力风险、业务集中度风险、产品开发和市场竞争力风险、欺诈和销售误导风险等。重大风险简报会呈递管理层风险管理委员会及审计和风险管理委员会进行讨论，并报告至董事会审阅。

（二）公司面临的各类风险及评估

1. 偿付能力不足风险

偿付能力是保险公司履行财务责任的能力，是衡量公司财务状况的基本指标，也是监管机构最为关注的重要指标之一。现阶段，本公司偿付能力主要受市场利率变化的影响。截至 2019 年 12 月 31 日，公司“偿二代”下法定偿付能力为 171.17%（经审计）。受新冠疫情影响，全球金融市场 2020 年一季度出现剧烈波动，中国市场长期市场利率大幅下跌 40-50 基点，本公司正在对偿付能力预测值进行更新。

偿付能力管理方面，本公司内部采用“在险资本”模型(CaR Model)对风险进行量化，并通过一系列符合中国市场实际情况的十年一遇不利情景定期对“偿二代”偿付能力开展压力测试，计量“偿二代”偿付能力对各项主要风险的综合敏感性、对应的内部资本充足率和相应的偿付能力预警线、偿付能力预警计划实施线等，以保护公司的偿付能力水平在发生十年一遇的不利事件时，仍然能维持在最低资本比例以上。

2. 市场风险

市场风险指由于利率、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。其子类型包括利率风险、权益价格风险、汇率风险等。

2.1 利率风险

利率风险是指由于市场利率的波动而导致公司遭受非预期损失的风险。利率风险包括利率上行风险和下降风险。利率上行会对本公司固定收益投资组合的市场价值产生不利影响，进而影响现行偿付能力框架下的偿付能力结果；利率下降使债券资产市场价值上升，能提升公司法定偿付能力，但同时压缩了投资收益空间，降低公司投资类产品吸引力，对公司的经济价值也会产生负面影响。

截至 2019 年 12 月 31 日，在其他变量不变的情况下，假定债券投资市场利率上升/下降 1%，对本公司所有者权益的税后影响为减少/增加人民币 6.5 亿元（2018 年：人民币 6.6 亿元）。由于本公司所有债券投资均为可供出售金融资产及固定利率持有至到期投资，所以净利润没有变化。

本公司主要通过管理资产与负债的匹配来管理利率风险。本公司已制定《中德安联资产负债管理制度》，阐述利率变化对公司资产负债影响的评估方法和评估机制。目前由于投资渠道的限制和国内市场上长期投资产品的缺乏，国内寿险行业普遍存在“长负债，短资产”的现状，资产负债久期存在不匹配的问题，本公司亦不例外。本公司投资资产的平均期限短于对应保单责任的平均期限。2015 年起，本公司有计划地购入长期和超长期债券以改善资产与负债久期不匹配的状况，降低利率风险敞口。截至 2019 年底，经济价值下的资产与负债久期缺口已得到大幅下降，有效降低了利率下行情况下对公司经济价值的负面影响。

2.2 汇率风险

汇率风险指金融工具的公允价值或未来现金流因外汇汇率变动而发生波动的风险。

截至 2019 年 12 月 31 日本公司持有美元 18 万、欧元 80 万、新币 341 万，未实现及已实现汇兑损失近 83 万元人民币。若上述币种兑人民币汇率同时下跌 5%，则会造成未实现汇兑损失约合人民币 113 万元，对本公司净资产以及偿付能力充足水平影响微小。

2.3 权益价格风险

权益价格风险指由于权益价格不利变动导致保险公司遭受非预期损失的风险。截至 2019 年 12 月 31 日，投资连结账户投入了人民币约 2.4 亿元的种子基金，其中一部分为股票型基金。这部分资产的权益价格波动在短期内由本公司股东账户承担，但风险敞口较小，不会对公司净资产或偿付能力产生重大影响。此外，本公司亦持有债券型基金合计约 6.5 亿元人民币，若其价值发生 6% 的价值损失，考虑所得税后的影响为净资产下降约 3,000 万元，未产生重大影响。

3. 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，或者因信用状况的不利变动而导致的风险。本公司面临的信用风险主要包括投资资产的违约风险、再保险公司的违约风险以及其他应收预付项目或保单客户借贷等所产生的违约风险，其中主要的违约风险来自于投资资产。

利差风险敞口则为以公允价值计量的交易类与可供出售类金融债券与企业债券。本公司视财政部发行的国债为没有信用风险；视三大政策性银行发行的高级金融债券近似为拥有国债的信用水平，作为无违约风险资产，但仍然考虑其利差风险。截至 2019 年 12 月 31 日，本公司“偿二代”口径下利差风险敞口合计约近 16.3 亿元人民币，久期约为 7.88 左右。

固定收益证券和银行存款是本公司投资资产最重要的组成部分。截至 2019 年 12 月 31 日，金融债券和企业债券占公司总投资资产的 31.3% 左右（含全部会计分类）。其中金融债券均为政策性银行金融债，企业债券的国内评级均为最高的 AAA 级，且有银行、国家建设基金或央企提供的担保。另外，约 15.1% 的投资资产配置于基础设施债权计划等资产，评级基本均为 AAA 或 AA+。

本公司设有《投资限额》，根据不同的信用风险等级设置不同的上限，以

控制交易对手的信用风险。此外，《投资限额》还对权益类资产、外汇风险敞口、流动性风险等都分别设置了限额。本公司所有资产管理业务均严格参照《投资限额》相关要求和银保监会颁布的相关规定。若有超出投资限额的投资，须经投资委员会和亚太区首席风险官共同批准。这些措施有效地控制了本公司对投资产品和交易对手的风险。

再保险信用风险描述请见“再保险风险”部分。

4. 保险风险

保险风险是指由于死亡率、疾病发生率、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。本公司面临由于对死亡率、疾病率、赔付率、灾害与人为灾难的发生率、保单失效和退保率等判断不准确，导致产品定价错误，实际赔款及保户利益给付超过已计提保险准备金的账面额，再保险安排不当和非预期重大理赔等情况发生，从而造成本公司损失的可能性。

具体而言，保险风险主要反映在产品定价风险、核保核赔风险、保险准备金风险及再保险风险。

4.1 产品定价风险

死亡率、发病率、退保率、投资收益率和费用率等是影响人身保险产品价格的主要因素。产品定价风险系指这些因素的实际情况与产品定价假设的偏差以及这些偏差对本公司造成的不利影响。本公司所采取的风险缓释措施包括：在定价时采用较为保守的发生率和较大的安全边界；在产品上市后实时跟踪，进行各项经验分析，根据定价假设与实际结果存在的差异进行价格调整或实施停售；每年对精算假设进行回顾和分析，并视情况进行相应更新；制定新产品开发流程标准操作程序，明确新产品设计开发的相关流程及各部门的职责。

4.2 核保核赔风险

核保核赔风险指由于死亡率、疾病发生率、赔付率等假设的实际经验与预期发生不利偏离而造成损失的风险。本公司所采取的风险缓释措施包括：设有独立的核保与理赔职能，建立有效的核保、核赔制度，严格审核投保和

理赔申请，加强对未决赔案的管理，以准确评估未决赔款准备金。

4.3 保险准备金风险

保险准备金风险系指由于计提标准和方法的不恰当，导致保险准备金提取不充足，不足以应付实际赔款及保险利益的给付的风险。本公司采取的风险缓释措施包括：按照履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额现值计提各项准备金。其中，合理估计金额以资产负债表日可获取的当前信息为基础，按照各种情形的可能结果及相关概率计算确定；对长期责任准备金区分不同产品单独评估毛保费准备金，并根据与已提取准备金的比较结果选择是否对负债充足性假设进行敏感性测试，再根据敏感性测试的结果决定是否需要计提额外准备金。

4.4 再保险风险

再保险风险系指由于再保险安排不当，未能充分控制自留风险与转移风险的分配，导致非预期重大理赔造成损失的风险。同时，尽管本公司可能已订立再保险合同，但这并不会解除本公司对保户承担的直接责任，因此再保险也存在因再保险公司未能履行再保险合同应承担的责任而产生的信用风险。本公司采取的风险缓释措施包括：

- 单独设立了再保险委员会并制定了再保险管理流程，明确再保险供应商的选择、保险责任分摊、再保险费用收取及赔付偿还等流程；
- 通过比例再保险和非比例再保险，控制公司对每一被保险人的自留额以及对巨灾情况下的整体自留额，控制公司保险风险敞口。

4.5 保险风险敏感性分析

保险责任准备金根据财政部颁布的《保险合同相关会计处理规定》的有关规定计算，计算过程涉及的重要假设包括死亡率、发病率、退保率以及折现率等。

若其他变量不变，死亡率假设和发病率假设比当前假设提高 20%，预计将导致 2019 年度税前利润减少人民币 37,761 万元（2018 年：人民币 25,172 万元）。

若其他变量不变，退保率假设比当前假设提高 10%，预计将导致 2019 年

度税前利润减少人民币 5,244 万元（2018 年：人民币 4,771 万元）。

若其他变量不变，折现率假设比当前假设降低 50 个基点，预计将导致 2019 年度税前利润减少人民币 23,260 万元（2018 年：人民币 52,045 万元）。

5. 流动性风险

流动性风险是指保险公司无法及时获得充足资金或无法及时以合理成本获得充足资金，以支付到期债务或履行其他支付义务的风险。

本公司结合“偿二代”流动性风险管理的要求，制定了《中德安联流动性风险管理制度》，完善了现有流动性风险管理的框架和流程。截至 2019 年 12 月 31 日，本公司流动资金主要体现为活期存款、货币市场基金以及可供出售类国债和政策性金融债等优质流动性资产，流动性覆盖率较高，整体流动性风险可控。

2019 年四季度现金流压力测试汇总结果（单位：百万元人民币）：

公司整体 净现金流	报告日后第 1 年				报告日后 第 2 年	报告日后 第 3 年
	未来 1 季度	未来 2 季度	未来 3 季度	未来 4 季度		
基础情景	91.8	50.7	54.5	54.3	236.8	290.0
压力情景 1	60.1	24.3	31.1	29.9	85.5	106.6
压力情景 2	86.2	50.2	52.1	53.5	230.7	283.1
自测情景 1	91.0	49.8	53.6	53.2	232.1	293.4

未来季度的预测期间内，基础情景与压力情景下均呈现净现金流入状态，无需通过资产变现来满足支付需求。分红险账户在预测期间内的净现金流在基础情景与所有压力情景下均呈现净现金流入状态，公司无需专门变现资产来满足支付需求。对于万能险账户和投连账户，在基础情景和压力情景下，部分测试期间观察到净现金流出。原因在于现阶段万能险和投连险并非本公司业务重点，新业务保费很少，如果退保上升会导致未来季度的现金流呈净流出状态。本公司整体和投连账户压力情景下的流动性覆盖率指标结果均较高，说明公司有充足的优质流动资产来覆盖净现金流出。

本公司《投资限额》明确了流动性风险管理的要求。同时，为加强对流动性风险的管理，本公司更为正式地评估各重大风险对流动性水平的影响并保留记录，并根据“偿二代”偿付能力报告要求进行季度现金流预测和压力

测试，同时流动性风险监测结果作为常规议题汇报至管理层风险管理委员会及审计和风险管理委员会。此外，对任何影响较大的管理行动，公司均采取事先审慎分析评估，确保公司始终拥有足够的流动性来支持日常的经营活动。

6. 操作风险

操作风险是指由于不完善的内部操作流程、人员、系统或外部事件导致直接或间接损失的风险，主要包括销售误导风险、舞弊和非法集资风险、合规风险、法律风险、外包风险、信息安全风险、财务报告风险、关键人员风险和业务中断风险等。操作风险的风险责任人为各部门/区部/机构负责人。操作风险中，本公司目前风险等级较高的主要为销售误导风险、欺诈风险等。

本公司从职能流程维度出发，从销售管理、运营管理、人力资源管理、法律合规管理等方面进行风险识别和管理。同时，本公司根据安联集团要求每季度收集操作风险事件，每年完成操作风险与控制自我评估，并根据中国银保监会要求完成各类风险排查和内部控制自我评估等工作，以及时发现业务操作流程中的薄弱环节并加以改进。2019 年度，本公司根据安联集团要求开展了综合风险与控制自评估工作 (IRCS)，对操作风险进行全面梳理、识别和评估，广泛涉及财务、精算、运营、IT、人力资源等各方面，对 49 个操作风险情景进行了细致深入的讨论和评估，识别出关键控制流程并积极探讨改进计划。

2019 年度，结合风险综合评级报告中总分公司各项指标、操作风险事件收集、内部风险指标监控报告及各项风险排查和评估的结果看，本公司操作风险整体情况相对可控。本公司 2019 年度未发生重大操作风险事件。

7. 声誉风险

声誉风险是指由公司的经营管理或外部事件等原因导致利益相关方对本公司、股东方、安联集团或安联集团下属其他一个或多个子公司产生负面评价，从而造成损失的风险。本公司的声誉受众多因素的影响，包括但不限于公司治理、产品设计、销售品质、财务表现、资金运用、理赔服务、客户服务、员工关系、薪酬规划、知识产权资本、企业社会责任等因素。本公司所有管理人员及员工都有责任维护公司及股东的声誉，不得有任何不当言行（包

括个人言行）使公司或股东方的声誉受到损害。

为应对声誉风险，本公司已根据原中国保监会关于《保险公司声誉风险管理指引》的要求并结合安联集团《声誉风险及事件管理最低标准》，制定并更新了《中德安联声誉风险管理制度》。同时，本公司制定有《中德安联媒体沟通原则》，要求严格遵守“一个声音”原则，只有经授权的发言人和企业传播部相关人员方可代表公司进行对外沟通。此外，本公司还制定并发布了《中德安联新媒体行为管理办法》以进一步规范公司各渠道，部门、分公司及相关人员在微博、微信等通过互联网进行信息沟通或社交互动的新媒体平台的行为。

此外，本公司建立了日常舆情监测机制，持续识别和关注声誉风险，确保及时发现公司的声誉事件，并对监测到的声誉事件依据性质和传播情况分级评估，确保重大声誉事件及时上报并进入应对程序。本公司企业传播部负责监控分析舆情动态，每月发布舆情监测报告，并对声誉事件处置中有关信息披露和舆情应对的策略提出建议。本公司还设立了危机沟通机制，以及时应对可能影响公司声誉的紧急事件。

中德安联 2019 年未发生重大声誉风险事件。

8. 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。

经广泛沟通和审慎研究，本公司战略风险主要面临利率风险/资产负债错配风险，业务集中度风险，产品开发和市场竞争力风险等。本公司制定有《中德安联发展规划管理制度》和科学的战略制定流程。公司总经理等高级管理层及所有业务区部负责人研讨制定公司相关业务战略，包括公司战略方向、三年期公司战略、相关行动计划等，并根据市场情形作适当调整。由高级管理层参与制定的公司发展规划策略每年递交给本公司董事会、安联亚太区及安联集团总部审批。

五、保险产品经营信息

(一) 2019 年度原保险保费收入居前 5 位的保险产品经营信息如下：

（金额单位：人民币元）

	产品名称	主要销售渠道	原保险保费收入	退保金
1	安联逸升优享年金保险（分红型）	银保/营销员/经代渠道	567,118,248	30,773,632
2	安联超级随心（D 款）两全保险（分红型）	营销员/银保/经代渠道	388,492,962	4,874,769
3	安联超级随心两全保险（分红型）	营销员/银保/经代渠道	286,741,283	20,207,375
4	安联逸升丰赢终身年金保险（分红型）	银保渠道	278,816,323	-
5	安联安裕如意（III）年金保险（分红型）	银保渠道	277,857,365	4,897,675

(二) 2019 年度保户投资款新增交费居前 3 位的保险产品经营信息如下：

（金额单位：人民币元）

	产品名称	主要销售渠道	保户投资款新交保费	保户投资本年退保
1	联众灵活理财终身寿险（万能型）（2004）	营销员渠道	21,297,247	31,735,787
2	安联优越理财终身寿险（万能型）	营销员渠道	19,231,573	24,813,426
3	安联团体年金保险（万能型）(2008)	营销员/团险渠道	16,943,069	8,895,382

(三) 2019 年度投连险独立账户新增交费居前 3 位的保险产品经营信息如下：

（金额单位：人民币元）

	产品名称	主要销售渠道	投连险独立账户新交保费	投连险独立账户本年退保
1	安联安盈优选年金保险（投资连结型）	银保渠道	49,695,997	44,373,991
2	安联安盈智选终身寿险（投资连结型）	银保渠道	28,292,616	172,779,902
3	安联 e 生盈年金保险（投资连结型）	电子商务渠道	24,865,400	978,302

六、偿付能力信息

2019 年 4 季度末公司偿付能力信息如下：

（金额单位：人民币元）

指标	2019 年 4 季度
认可资产	24,961,241,668
认可负债	21,143,495,670
实际资本	3,817,745,998
最低资本	2,230,399,259
核心偿付能力溢额	1,587,346,739
核心偿付能力充足率	171.17%
综合偿付能力溢额	1,587,346,739
综合偿付能力充足率	171.17%

七、关联交易总体情况

（一）关联交易管理制度修订情况

本公司于 2019 年 12 月对关联交易管理制度进行了修订，修订后的制度名称为《中德安联人寿保险有限公司关联交易管理制度（7.0 版）》。

（二）关联交易内部决策程序执行情况

本公司与关联方的一般关联交易，按照管理层相关的授权文件予以施行，并在每季度的首月将上季度一般关联交易报告交关联交易控制委员会备案；与关联方的重大关联交易由关联交易控制委员会审批同意后，报董事会批准。

（三）资金运用关联交易比例情况

本公司在 2019 年末新增资金运用关联交易，截至 2019 年末，本公司对关联方的全部投资余额为 0。

（四）关联交易情况

1. 年度关联交易额

本公司 2019 年关联交易累计发生金额 141,053,095.91 元，明细如下：

交易对象	关联关系说明	类型	交易概述	交易金额（元）
Allianz Ayudhya Assurance Pcl.	公司实际控制人控制的法人	提供货物或服务类	足球夏令营参营费	89,245.18
Allianz Investment Management Singapore Pte Ltd	公司实际控制人控制的法人	提供货物或服务类	投资管理费	3,835,193.02
Allianz Malaysia Berhad	公司实际控制人控制的法人	提供货物或服务类	寿险精算模型服务费	417,020.94
Allianz SE	公司的实际控制人	保险业务类	分出保费	12,676,210.40
		提供货物或服务类	业务管理费	3,409,495.85
Allianz SE Reinsurance Branch Asia Pacific	公司实际控制人的分公司	保险业务类	分出保费	90,221,647.55
Allianz SE, Singapore Branch	公司实际控制人的分公司	提供货物或服务类	培训费	20,439.06
		提供货物或服务类	软件服务费用	29,081.48
		提供货物或服务类	业务管理费	10,297,257.47
		提供货物或服务类	足球亚太营参营费	92,610.42
Allianz Technology SE	公司实际控制人控制的法人	提供货物或服务类	技术支持服务费 (MSA)	2,842,291.00

交易对象	关联关系说明	类型	交易概述	交易金额（元）
		提供货物或服务类	系统维护服务费 (OPUS)	309,838.32
AWP P&C SA., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)	公司实际控制人控制 的法人	保险业务类	分出保费	5,657,292.40
安世联合商务服务（北京） 有限公司	公司实际控制人控制 的法人	保险业务类	保险费收入	2,821,691.11
		提供货物或服务类	保单服务费和理 赔查勘费	4,180,499.70
		提供货物或服务类	道路救援服务费	419,939.19
		提供货物或服务类	全球救援服务费	594.16
		提供货物或服务类	三甲医院体检服 务费	124,689.73
		提供货物或服务类	私人管家服务费	544.65
		提供货物或服务类	台湾体检服务费	93,549.49
关联自然人	公司的董事、监事 或高级管理人员	保险业务类	保险费收入	184,225.67
国联安基金管理有限公司	公司实际控制人施 加重大影响的法人	保险业务类	保险费收入	1,449.92
京东安联财产保险有限公司	公司实际控制人控制 的法人	保险业务类	保险代理手续费 收入	655,879.44
		保险业务类	保险费支出	29,896.00
		提供货物或服务类	为该公司提供人 事服务	559,348.47
上海和帮企业管理咨询中心	公司的前高级管理 人员控制的法人	提供货物或服务类	咨询服务费	2,083,165.29
合计				141,053,095.91

2. 重大关联交易情况

本公司 2019 年发生一笔重大关联交易，明细如下：

交易对象	交易时间	交易标的	交易金额（元）
Allianz SE Reinsurance Branch Asia Pacific	2019 年 8 月	再保险交易（2019 年 1 月至 8 月）	65,590,263.96

3. 统一交易协议情况

本公司 2019 年签订了三份统一交易协议，明细如下：

交易对象	交易时间	交易标的	2019 年交易金额 （元）
Allianz Malaysia Berhad	2019 年 4 月 22 日	签订统一交易协议	0
中信信托有限责任公司	2019 年 11 月 7 日	签订统一交易协议	0
Allianz Technology SE	2019 年 12 月 11 日	续签统一交易协议 （原合同有效期为 2017 年 1 月 6 日至 2020 年 1 月 5 日。2019 年 12 月续签合同，有效 期延至 2023 年 1 月 5 日。）	2,842,291.00

八、消费者权益保护工作重大信息

（一）消费者权益保护体制机制建设情况

公司设立消费者权益委员会（以下简称“消委会”），统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。公司消委会由总经理任组长，各主要部门负责人任成员，管理公司消费者权益保护各项工作。

2019 年，公司消委会年度会议分别审议通过如下事项：

1. 审议通过公司消委会《中德安联消费者权益委员会章程（暂行办法）》（V1.0）工作制度；
2. 任命运营管理区部负责人为公司消委会分管负责人，指定客户服务部为消费者权益保护部门，牵头开展消费者权益保护各项工作，下属投诉科增设消费者权益保护管理岗位 1 人；
3. 根据《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38号）要求，提请董事会在董事会下属的审计和风险管理委员会增加消费者权益保护委员会职责；2020 年 3 月，公司董事会已审议通过相关申请并审议通过修订的《审计和风险管理委员会章程》。

消费者权益保护工作内部考核。2019 年公司综合绩效考评中，员工目标任务书均设置了两条与消费者权益保护相关的目标：“优质客户服务及卓越市场表现”和“对内外审、风控、合规检查中发现的问题及时改进”。当员工发生违规行为时，公司保留取消年终奖的权利；要求员工遵守监管及公司有关反欺诈工作的各项制度规定，全面防范并识别内外部的保险欺诈风险，杜绝保险欺诈行为，若发生重大保险欺诈风险事件，公司可视员工对反欺诈工作的执行情况所造成的经济或其他损失下调员工的绩效结果。此外，分公司总经理、总分公司法律与合规部、总公司各渠道、客户服务部、风险管理部、内部审计部等部门的相关员工、分公司渠道负责人、运营服务负责人的目标任务书中均含有与合规经营、风险内控、销售合规管理、投诉处理、消费者权益保护等相关的目标。在公司渠道内外勤销售人员管理办法中均有对销售合规和继续率指标的规定，如有客户投诉不当销售行为或重大业务品质问题的，将停发或追回相应员工的岗位津贴及绩效奖金。同时管理办法中有较大篇幅定义具体的销售违规行为及相应惩处办法。综

上所述，公司绩效考评体系中，消费者权益保护环节的绩效考核占比合理，对公司、分支机构经营行为能起到积极的导向作用。

（二）展业、销售行为规范情况

产品、信息披露环节。产品方面：公司不断完善精算定价模型，精算假设和精算方法符合一般精算原理和相关精算规定，保险费率厘定合理，满足充足性、适当性和公平性原则；公司积极落实开展侵害消费者权益乱象整治工作和消费者权益保护相关要求，在产品开发设计方面，合理设定合同权利和义务，切实落实保险姓保、回归本源的原则，发挥保险保障功能，在产品开发阶段流程中增加消费者权益的独立审核；信息披露方面：严格遵照《保险公司信息披露管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2018 年第 2 号）的要求，遵守监管和公司的人身保险产品信息披露制度，按时在公司官网和行业协会平台披露新上市的产品，并按时报送产品停售报告，保障消费者权益。

销售合规管理环节。在总公司法律与合规部、风险管理部等部门统筹组织下，公司销售渠道和各职能部门开展了一系列以保护消费者权益为中心，重点排查整治销售误导行为的工作。包括：“内部控制自我评估”、“非法集资风险排查”、“年度全面风险排查”、“2019 年保险中介市场乱象整治”、“巩固治乱象成果 促进合规建设”等工作。通过自查自纠，公司认真贯彻落实监管部门工作要求，坚持正确经营理念，强化公司主体责任，把合规经营和防控风险摆在重中之重的位置，加强内部管控和人员教育培训；公司在监管机构统一领导下精准有效处置重点领域风险，防范金融风险，为保险消费者提供优质的保险产品和服务。同时，法律与合规部日常根据投诉处理部门要求，积极参与到高风险案件的处理过程中，提供专业的法律合规意见，切实维护消费者合法权益；法律与合规部定期根据投诉清单进行抽查、核实，对其中存在违规行为的投诉案件，发送至对应职责部门进一步追踪，落实违规惩处。2019 年，根据中国银行保险监督管理委员会办公厅《关于开展银行保险机构侵害消费者权益乱象整治工作的通知》（银保监办发〔2019〕194 号）（以下简称“通知”）要求，由总公司统一部署，各管理部门积极参与下，公司顺利开展年度“侵害消费者权益乱象整治的工作”，总公司各主要销售渠道管理部门根据部署制定排查方案，积极落实本部门全面排查整治工作，力求防微杜渐，防患未然，通过自查公司销售环节内控制度基本健全，部分个案发现存在

违规操作和待跟进事宜，公司在发现问题当时已采取积极措施，确保消费者合法权益不受侵犯。

（三）保险消费者理赔服务情况

2019 年，公司通过一系列举措提升改善保险消费者理赔环节服务体验。包括：

1. 理赔数字化，服务持续提升。通过理赔数字化创新，已实现通过“安联 E 家”APP 提交线上理赔申请，实现在线上安联 E 家 APP、安联在线公众号照会回复及查询，方便客户理赔申请材料的补充递交；团险理赔方面上线了通过安联在线公众号提交理赔申请和自动理算功能，实现了团险理赔申请全程自动化及智能化，以及部分团险客户实时支付功能。根据数据显示，公司 2019 年理赔在线申请率提升至 47.4%，较 2018 年提升 10%；小额理赔当日结案率达 65.6%，较 2018 年提升 11.64%；理赔申请支付时效缩短至 1.94 天，较 2018 年时效 2.24 天提速 13.4%；小额理赔申请时效缩短至 0.295 天，较 2018 年时效 0.6 天提速 50.8%。
2. 审慎处理拒付案件和重大案件。2019 年 8 月，公司理赔部新增内部合议制度，对给付金额超（含）30 万、拒付金额超（含）1 万、案情复杂存在争议、有潜在风险理赔案件需提起合议审核，优化拒付案件（含部分拒付）流程，加强拒付及争议案件的沟通。
3. 审慎处理投诉案件。为有效应对存在争议风险的理赔投诉案件，减少升级风险，2019 年 12 月公司理赔部授权部分权限至分公司，在合法、合规、风险可控范围，使一线投诉处理员工能够快速应对消费者争议，及时化解纠纷。
4. 启动重大理赔应急预案理赔绿色通道。2019 年，公司共计启动 10 次重大事故应急预案，开启理赔绿色通道，在大灾大难面前，积极担当社会责任。包括：四川宜宾 6.0 级地震、山东齐鲁制药公司事故、江苏盐城化工厂爆炸事故、超强台风利奇马、四川内江 5.4 级地震、江苏无锡 312 国道跨桥垮塌事故、江苏无锡小吃店燃气爆炸事故、上海大渡河路金沙江路口交通事故、浙江嘉兴海宁许村印染厂垮塌事故、四川内江资中 5.2

级地震，对外发布对应重大理赔应急预案，积极排查有无出险客户，开启理赔绿色通道，在危难时刻为客户提供及时准确、人性化的理赔服务。

5. 信息透明。公司在官网公示理赔流程及电子版理赔申请表，方便客户全面了解理赔流程、下载理赔单证；通过“安联保险”公众号发布“2019年中德安联人寿理赔服务年报”，从科技服务升级、理赔数据概况、疾病风险分析和理赔案例等多维度的展示公司理赔服务，宣传公司“真正以客户为中心”的服务理念；通过“安联在线”公众号发布“保险健康告知，为您保得更好”消费者防范欺诈风险警示，从保险健康告知的角度，加强消费者权益保护风险提示；通过移动端进行理赔消息的推送和信息查询，从理赔申请至理赔结案全流程，通过短信、微信消息推送等方式告知消费者进度，并在官网、微信平台提供消费者自助查询。

(四) 消费投诉处理情况

总（分）公司由消委会领导和管理本机构消费投诉处理工作。总公司客户服务部为投诉管理部门，下属投诉科设立投诉职能负责人1人和专职投诉管理岗2人负责各分支机构日常投诉处理管理工作。各分公司在消委会领导下，由分公司销售运营服务部承担日常投诉处理职责，运营负责人承担分公司投诉处理管理职责。根据信息披露要求在公司官网信息披露链接中公示消费者投诉处理程序和反馈渠道信息，并在各营业场所张贴相关公示信息。

公司近年来不断加强对于消费投诉反馈问题的处置力度，通过定期消委会会议的形式在公司层面回顾阶段性保险消费投诉情况、服务评价指标达成情况，讨论议定潜在风险的改进措施。在投诉处理环节，为保证保险消费者反馈的问题能够得到快速响应、公平处置，公司结合实际运作建立了属地管理、逐层授权、利益回避、统筹管控的投诉处理工作机制并严格执行。通过科学的、风险可控的授权标准，建立高风险案件分级处置程序，确保保险消费者投诉能够在第一时间、第一地点得到快速响应和合理处置；通过制定利益回避原则，确保投诉处理过程、结果公平公正；通过完善内部投诉管理系统、总分联动流程，对投诉处理过程实现远程监控，确保公司第一时间掌握投诉环节风险，及时采取预防性应对措施；通过投诉质检环节，确保投诉处理人案件处置合法合规。为有效防控保险消费投诉重大突发事件风险，公司建立有保险消费投诉环节的风险监测和预警、日常预

防和应急准备、信息收集和分析报告、分级响应和应急处置机制，确保公司及时发现潜在隐患，及时采取管控措施。总公司定期组织针对投诉处理员工和客户服务员工的专项培训，保证一线员工在面对保险消费投诉和突发问题时能够准确、及时的根据公司管理制度采取处置措施，做好保险消费投诉处理环节的客户安抚工作。通过各环节的综合管控，公司保险消费投诉案件均得到及时跟进，亿元保费投诉量处于行业中等水平，所有监管转办案件 100%得到及时处理，未发生群体性投诉事件，未发生重大负面投诉事件。

2019 年，全国 10 家分公司共受理各类消费投诉 898 件。根据投诉涉及环节原因分类：销售环节 402 件，理赔环节 76 件，其他服务、流程、条款争议环节 420 件；区域案件量排名前五位分别为上海、山东、广东、江苏、四川，共计投诉 750 件，占总量比 84%。公司在收到消费投诉后均积极介入，相关消费投诉案件均得到公平、高效处置，未引发重大声誉风险事件，全年消费投诉结案率 100%，结案案件平均处理时效 5.39 天/件。对情况复杂，争议较大的投诉案件，公司积极与消费者协商，在合理、合法、合情的原则下落实处置，同时通过引导消费者通过调解、诉讼、仲裁等多元化方式寻求复杂问题的最终解决。

公司将继续高度关注消费投诉情况，通过消费投诉案件中反馈的问题，督促相关部门及时解决，确保投诉案件及时处置，并通过投诉反馈的问题促进流程优化，提升消费者服务体验，使消费者权益保护工作持续得到落实和改进。

(五) 消费者教育宣传开展情况

公司一直以来非常注重通过新闻媒体开展保险消费者教育的宣传工作。2019 年发布新闻稿的内容除涵盖公司产品、品牌活动的信息之外，也包含消费者密切相关的话题，如：《315 在行动 以消费者为中心，中德安联聚焦数字化变革优化客户服务》新闻稿聚焦通过数字化优化提升消费者服务体验；《2019 年半年度中德安联理赔服务报告》透过消费者关注的理赔问题，结合理赔大数据分析，给保险消费者提出包括重疾险和医疗险的合理配置缺一不可、重大疾病保障水平要适当提高、以及善用保险公司专业的健康管理服务等消费者建议。通过发布与保险行业密切相关的调研报告，如：《安联发布 2019 全球保险市场发展报告》、《中德安联儿童节启动“百亿保障 助力微笑”公益活动》等报道的正面宣传，充分体现中国保险行业的发展趋势及在全球经济发展中的积极作用和巨大影响力。

2019 年，公司通过媒体、网络、微信、微博等平台，结合热门话题和主题宣传活动积极开展保险宣传和风险提示活动。在 3•15 活动周期间，公司围绕“以消费者为中心优化服务”的主题，在各级机构积极宣传数字化服务、风险防范意识，弘扬保险业正面信息，提升消费者保险知识，包括：发布《提高风险防范能力，自觉抵制非法集资！》风险提示信息、在官网设立消费教育和风险提示链接转载监管机构消费者教育和风险提示信息；在“7.8 全国保险公众宣传日”活动中，公司围绕“爱，从一份保障开始”的年度主题开展健步走、保险知识普及小视频、公众开放日“五进入”等活动；在世界阿尔茨海默症日，呼吁消费者关爱老人；在世界精神卫生日，呼吁消费者关注抑郁症群体；在暑假出游高峰期，给予假期规划及意外险投保建议、发布暑假安全小贴士，防暑小妙招、提醒消费者“高空抛物”的危害。此外，公司还积极开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”的宣传活动，推送保险知识相关的内容，介绍中国保险消费者信心指数，推广中国人民银行金融消费者权益保护局携手腾讯推出的《钱袋子保卫战》微信小游戏等，让消费者拥有识别假币、看穿洗钱、非法金融广告、避免掉入套路贷、非法集资等金融消费的陷阱。在日常工作中，公司指定专人负责微博、微信、官网平台的咨询、留言内容的处理，及时回复客户关注事项，通过策划一系列专题宣传内容及粉丝问答活动，进一步加强消费者的保险消费自我保护意识。

员工培训环节。消委会成员根据总公司消委会工作部署严格落实本部门消费者权益相关工作，在职责范围内积极开展工作、完善制度、加强员工教育培训。公司对新入职员工，要求在线学习的内容中增加《真正以客户为中心》的必修课程，向新进员工详细介绍中德安联客户服务体系建设的整体情况，旨在让员工树立良好的客户服务意识，提升客户体验；与此同时，为了更好地响应“真正以客户为中心”战略，提升员工服务技巧与服务质量，2019 年 7-8 月公司在 2018 年的培训基础上继续推出卓越客户服务系列课程，覆盖销售服务、客户服务、理赔等岗位的员工，开授《互联网时代下客户投诉心理分析及处理技巧培训》课程（两期）有 72 位员工参与。通过培训学习帮助员工更好地理解客户服务原理，了解客户心理，并学习掌握新的客户服务技术与工具；为使员工全面了解消费者权益保护政策、法规，了解公司消费者权益保护工作体系，公司组织全体员工开展了

消费者权益保护主题的专项培训，截止目前已有 595 位学员完成了《2019 年度消费者权益保护专项培训课程》；公司内部要求严格执行各项规章制度及流程，确保合规经营，分公司法律与合规部结合当地监管机构要求，积极开展了一系列消费者权益保护工作，如非正常给付与退保风险应急演练、金融知识进校园宣传、防范和打击非法集资培训、公司内部案例警示教育等。

(六) 信息安全保护执行情况

公司高度重视消费者个人隐私保护，在系统建设中特别关注对消费者信息的使用与管理，公司将客户信息纳入严格管控资源，相关系统权限有严格的审批流程；在面向全员的年度信息安全培训中对客户信息的保护要求、保护方法等进行了全面的阐述；在年度个人信息使用情况的检查与清理中切实落实对消费者信息的保护工作；公司于 2015 年初发布《数据保护及隐私准则》，严格规范个人信息的使用，之后每年根据监管要求，公司实际情况及集团要求对该准则进行了修订。

以上为 2019 年度中德安联人寿保险有限公司消费者权益保护工作重大信息。我们将持续高度关注消费者权益保护工作的开展和改善，确保消费者合法权益的保障。