

業 務

概況

作為一家全國大型壽險公司，本公司通過全國的廣泛分銷網絡，為個人及機構客戶提供一系列壽險產品及服務。本公司亦通過新華資產管理管理絕大部份保險資金。

2008年、2009年、2010年及2011年首六個月，本公司分別實現了總保費收入人民幣464.53億元、人民幣650.40億元、人民幣916.79億元及人民幣506.62億元。根據中國保監會公佈的數據，以原保險保費收入計(未經二號解釋調整)¹，我們的市場佔有率由2008年的7.6%和2009年的8.2%上升至2010年的8.9%，在中國營運的壽險公司中的排名從2008年的第五位上升至2010年的第三位。同樣根據中國保監會公佈的數據，我們於2011年前六個月及九個月位列中國壽險市場第四，市場佔有率分別為9.0%及9.7%，其中2011年前九個月的原保險保費收入為人民幣743.61億元(經二號解釋調整)。本公司主要通過新華資產管理來管理投資資產。截至2008年、2009年及2010年12月31日以及2011年6月30日，本公司的投資資產分別為人民幣1,557.52億元、人民幣1,967.47億元、人民幣2,928.66億元及人民幣3,345.74億元。

下表列載所示期間本公司按客戶類型及分銷渠道呈列的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
個人壽險.....	45,845	98.7%	64,210	98.7%	90,599	98.8%	49,890	98.5%
通過：								
保險營銷員渠道.....	14,457	31.1%	20,248	31.1%	28,688	31.3%	18,791	37.1%
銀行保險渠道.....	31,388	67.6%	43,962	67.6%	61,690	67.3%	30,731	60.7%
財富管理渠道.....	—	—	—	—	221	0.2%	368	0.7%
團體保險.....	608	1.3%	830	1.3%	1,080	1.2%	772	1.5%
總計	46,453	100.0%	65,040	100.0%	91,679	100.0%	50,662	100.0%

自1996年成立以來，本公司已建立中國壽險行業最具影響力的品牌之一。截至2011年6月30日，本公司的分銷網絡幾近覆蓋中國所有省份、自治區及直轄市，包括：

- 遍佈全國省級行政區的34家省級(包括計劃單列市)分公司、214家中心支公司、

¹ 二號解釋及其頒布的相關規則要求中國所有保險公司編製其財務報告時遵守以下會計政策：

1. 確認和計算保費收入時進行重大保險風險測試和分拆處理；
2. 將保單獲得成本不遞延，計入當期損益；及
3. 保險合同負債認定應基於合理估計原則。

業 務

264家支公司、954家縣級營銷服務部和11家鎮級營業部；

- 約20.4萬名個人壽險產品保險營銷員；
- 逾2.5萬家銀行保險網點，以及約1.5萬名銀保專管員；
- 約910名團體保險直接銷售代表，約1,210名交叉銷售專員，約720名中介銷售專員；及
- 約1.5萬人的保險保單續收隊伍。

截至2011年6月30日，本公司有大約2,494萬名個人壽險客戶和大約57,000名機構客戶。本公司的保費收入大部分來自國內經濟較為發達及人口較多的地區。我們將進一步開拓國內具有高增長潛力的地區。為了標準化運營作業並實現規模效益，同時提升合規和風控能力，我們首個共享服務中心已經在北京開始運營。

我們優質的客戶服務有助鞏固我們聲譽良好的品牌及領先的市場地位。在2010年中國企業聯合會和中國企業家協會共同主辦的「中國企業500強評選活動」中，本公司在服務業企業中位列第30名。我們相信，本公司知名的品牌、專業的分銷能力、龐大的客戶群及優質的客戶服務有助本公司保持領先的市場地位，把握中國客戶對保險產品及服務不斷增長的需求。

我們的優勢

作為中國規模最大和成立時間最長的壽險公司之一，本公司在中國佔據領先的市場地位，具有獨特的產品定位並擁有廣泛的分銷網絡。本公司相信，下述優勢將使本公司繼續受益於中國壽險行業的持續快速發展。

本公司的主要優勢包括：

佔據領先的市場地位、快速增長的大型壽險公司

專注壽險業務，佔據市場領先地位。根據中國保監會的統計數據，以原保險保費收入計算，本公司自2004年以來一直位居全國壽險公司前五位，市場佔有率由2008年的7.6%上升至2010年的8.9%，在同期中國壽險公司排名中從第五位上升至第三位（未經二號解釋調整）。根據中國保監會統計的資料，2010年中國原保險保費收入前十大的省級區域市場中，本公司在北京、上海、廣東（除深圳）和湖北的市場份額均位列前三名。2011年前九個月，本公司位居至第四名，但市場份額提升至9.7%（經二號解釋調整）。

保費快速增長。自1996年成立以來，本公司保持保費快速增長。根據中國保監會公佈的數據（未經二號解釋調整），本公司2008年至2010年原保險保費收入的年均複合

業 務

增長率達到29.7%，增速在中國前五大壽險公司中位列第一，並超過同期中國壽險行業平均19.6%的增速。2011年以來，由於銀行保險渠道受到新的監管政策影響等原因，本公司保費收入增速放緩。但憑借本公司正在積極推進的各項戰略舉措，和在經濟發達和人口稠密地區的領先地位，本公司預計未來仍能獲取保費收入的持續增長。

持續不斷的創新能力、審時度勢的戰略定位能力和突出的戰略執行能力

勇於創新、適時制定正確的戰略目標和突出的執行能力為本公司獲得市場領先地位奠定基礎。在發展過程中，本公司堅持創新，多次在關鍵時刻準確制定發展戰略並順利實施。1999年，本公司做出專注於個人壽險市場的戰略決定，從而抓住了中國壽險市場迅速發展的機遇。2001年，本公司形成了以保額分紅保險產品為核心的產品體系，迅速鋪開了在全國的機構網絡，並大規模進軍銀行保險渠道，從而奠定了本公司在中國壽險行業的領先地位。2007年，本公司進一步提出了「核心業務戰略」，明確強調價值持續增長的總體戰略導向。為此，本公司更加關注個人期交壽險產品，並在國內壽險行業較早將期交產品引入銀行保險渠道。2011年前6個月，本公司銀行保險渠道首年期交保費佔該渠道首年保費的26.7%，與同期已上市中國保險公司相比處於較高水平。

審時度勢制定了新的發展戰略並紮實推進實施。在充分考慮當前市場狀況、中國壽險行業發展規律和本公司優勢的情況下，本公司將根據「以客戶為中心，抓住城鎮化和老齡化的歷史機遇，堅持現有業務持續穩定增長、堅持變革創新、堅持價值和回歸保險本原」的指導思想，制定新的發展戰略。本公司相信，新的發展戰略的順利實施將能夠使本公司繼續順應中國壽險行業發展趨勢，夯實公司可持續發展的基礎。

堅持以價值為導向的優質業務結構和領先的產品理念

把銷售長期期交產品、優化業務結構作為首要目標。在總保費收入和市場份額逐年增長的同時，本公司也更加關注增長質量。本公司致力於設計並銷售有助於保持穩定保費收入的長期個人期交壽險產品，以推動價值增長。2008年至2010年本公司的首年期交保費的年均複合增長率達到了42.3%，遠高於首年躉交保費17.3%的同期年均複合增長率。2011年前6個月，本公司首年期交保費佔首年保費收入比重達到41.0%，本

業 務

公司相信，與同期已上市中國保險公司相比處於較高水平。在本公司通過銀行保險渠道獲取的保費中，5年期及以上期交保費佔首年期交保費比例由2008年的55.1%上升到2011年上半年的79.7%。

專注於中國壽險市場上近年來成長最快的分紅保險產品。分紅型壽險產品是目前中國壽險市場最主要的險種。根據《中國保險年鑒》統計，按原保險保費收入計算，分紅險在中國壽險市場的份額於2009年及2010年為66.9%及81.7%，根據中國保監會統計，分紅險在中國壽險市場的份額於2011年前六個月提升至91.6%（經二號解釋調整）。根據最新《中國保險年鑒》統計，本公司在2009年和2010年分別佔據中國分紅壽險市場原保險保費收入的11.5%和12.0%，排名第二，僅次於規模最大的中國人壽。2008年、2009年和2010年以及2011年前六個月，本公司總保費收入中分紅壽險產品佔比均為90%以上。

長期致力於滿足客戶需求的產品創新。作為業內專注於發展分紅壽險中的「保額分紅」產品的公司，本公司相信在此產品體系的設計和經驗數據上享有先發優勢，並不斷以客戶需求為導向開拓創新。保額分紅產品的紅利以增加保額而非以現金付款的形式分配予保單持有人，因此保單持有人將於保單期內享有更高的保障水平、更高的滿期或年金給付。此外，本產品使得客戶能在享有不斷增強的保障水平的同時，省去了接受再次核保的過程。本公司相信本產品將有助於提高客戶的忠誠度。

廣泛高效的多渠道分銷網絡

遍佈全國的機構網絡。截至2011年6月30日，本公司遍佈全國絕大部分省級行政區（僅港澳台和西藏沒有分公司）。與中國已上市保險公司相比，本公司的分支機構數量相對較少但機構產能相對較高，未來進一步鋪設分支機構而提升總保費收入的發展空間較大。

龐大的保險營銷員隊伍。截至2011年6月30日，本公司的保險營銷員總數達約20.4萬人。本公司為營銷人員持續提供良好的職業發展規劃和有效的激勵機制，通過有力的培訓和銷售支持促使他們的產能不斷提升，其每月人均首年保費由2008年的人民幣2,808元提升至2010年的人民幣3,968元，年均複合增長率高達18.9%，並於2011年前六個月進一步提升至人民幣4,155元。

領先的銀行保險渠道。本公司是國內較早進入銀行保險市場的壽險公司，也是較早通過銀行保險渠道推出期交產品的大型壽險公司。根據《中國保險年鑒》統計，按原保險保費收入計算，2010年本公司的銀行保險渠道銷售規模在中國壽險市場排名第三位。本公司主要通過中國最主要的商業銀行銷售銀行保險產品，包括五家大型商業銀行和郵政儲蓄銀行等。截至2011年6月30日，本公司在全國範圍內有超過2.5萬個銀行保險網點，並擁有約1.5萬名銀保專管員。

業 務

專注而高效的保險保單續收隊伍。本公司設有續收業務專職團隊，專門負責有效保單的期交保費收取及督導，維持客戶關係。截至2011年6月30日，本公司的續收隊伍共有約1.5萬人，續期保費收入由2008年的人民幣109億元，逐年上升至2010年的人民幣357億元，年均複合增長率高達81.2%。在現有客戶二次開發方面續收隊伍在2010年和2011年前六個月分別實現首年保費收入人民幣7.74億元和人民幣7.38億元，分別佔當期保險營銷員渠道首年保費的7.4%和13.7%。

廣闊紮實的客戶基礎和知名的中國壽險品牌

廣闊紮實的客戶基礎。截至2011年6月30日，本公司擁有約2,494萬個人客戶和約5.7萬機構客戶。本公司的個人客戶數量自2008年至2010年的年均複合增長率為33.5%。隨着本公司客戶服務水平不斷提升，保單持續率逐年上升。從2008年到2011年前六個月，13個月整體保單持續率由84.6%提升至92.4%，25個月整體保單持續率由77.5%提升至89.1%。

中國壽險市場最知名的品牌之一。本公司在中國保險行業享有較高的市場認知度和良好品牌形象。在2010年中國企業聯合會和中國企業家協會共同主辦的「中國企業500強評選活動」中，本公司在服務業企業中位列第30名。本公司高度注重社會責任和公益慈善，在捐資助學、扶危濟困、急難救助等方面做出了積極貢獻。2010年，本公司榮獲全國婦聯中國婦女發展基金會頒發的「中國婦女慈善獎」。

高瞻遠矚的管理團隊和強有力的股東支持

經驗豐富、銳意進取並具備戰略眼光的管理團隊。本公司的高級管理團隊平均擁有超過15年的保險和金融相關領域的管理經驗。他們具有高瞻遠矚和銳意進取的品質，能根據客戶需求和市場狀況作出及時的戰略與業務調整。本公司的中層管理團隊，包括分公司總經理和總公司部門總經理，擁有扎實落實公司戰略的執行能力。他們中絕大多數已在壽險行業有十年以上的工作經驗。本公司的資產管理公司的核心人員同樣具備豐富的投資管理經驗。

境內外股東強有力的支持。本公司擁有良好的股權結構，並且主要股東均在各自領域享有較高聲譽。本公司的第一大股東滙金公司在促進公司改善治理結構、加強內部控制和風險管理等方面起到積極和重要的作用。本公司的國內戰略股東寶鋼集團，是中國最大的綜合性企業之一。蘇黎世集團是全球最大的保險集團之一，自2000年入股以來為本公司提供了精算和資產負債管理等領域的寶貴經驗。與境內外股東長期的合作關係，將有助於本公司繼續受惠於其行業經驗和專業技能。

業 務

我們的戰略

本公司的目標是把握中國壽險市場快速發展的歷史性機遇，力求成為中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團。

本公司根據「以客戶為中心，抓住城鎮化和老齡化的歷史機遇，堅持現有業務持續穩定增長、堅持變革創新、堅持價值和回歸保險本原」的指導思想，制定了本發展戰略。

鞏固和提升現有業務

本公司將通過下列舉措提升現有業務，鞏固和加強我們在中國壽險市場的領先地位，促進高價值業務的增長。

以客戶需求為中心，實施清晰的客戶發展戰略

- 順應中國城市化進程和居民財富不斷增長等趨勢，適時調整客戶發展戰略。持續發展大眾客戶，積極開發富裕客戶，不斷擴大客戶基礎；及
- 建立一整套以客戶為中心的運營體系，通過信息分析、客戶分層、服務包設計和服務評估來提升客戶體驗，以增強客戶忠誠度和吸引新客戶。

推行差異化的產品戰略

- 深入理解客戶在生命不同階段不同保障需求的特點，通過為不同客戶群提供差異化的產品和服務，滿足客戶全方位的保險和理財需求；及
- 保持現有分紅險產品的競爭優勢，同時豐富並擴展產品組合。順應市場需求的變化，適時加大萬能險、投連險和其它新型壽險產品的開發和銷售力度。

實施銷售渠道專業化戰略

- 針對不同客戶群採用不同的銷售渠道覆蓋模式，不斷加強現有渠道建設，提升渠道專業化程度；
- 繼續提高保險營銷員的素質、產能和專業化水平，建立績優的保險營銷員團隊，同時提升保險營銷員對機構客戶的交叉銷售能力；
- 推動銀行保險渠道創新，轉變和優化現有銀行保險合作模式，加強與銀行的戰略合作，提升銀行保險業務的盈利能力；

業 務

- 加強續期業務管理，提升客戶忠誠度，並加大對現有客戶的開發力度；及
- 關注機構客戶的需求變化，加強團體保險業務建設。

拓展營業區域，加大優秀機構建設力度

- 本公司將積極拓展營業區域，並利用成功經驗大力複製優秀分支機構；及
- 制定符合當地市場特點和反映機構發展階段的發展規劃，將客戶、產品和渠道戰略落實為差異化的機構區域戰略。

提高資產管理能力，提升投資回報

- 加強高水平的專業投資團隊建設，完善投資理念，優化投資決策機制和風險管理的體系；
- 加強資產負債管理，改善資產負債久期匹配，減低資產負債期的錯配及滿足保險資金安全性、流動性和收益性的要求；及
- 積極拓展新的投資渠道，實現投資組合多元化，穩步提升投資收益。

進一步強化運營平台，改善運營模式，提高運營效率和效益

- 增加運營平台的資本投入，包括建立一套處於行業領先水平的信息系統，優化運營流程，以更好地支持前台業務發展；
- 優化總部與分公司的組織結構並加強互動，提升管理效率；及
- 加強成本管理，執行全預算的精細化財務管理。

加強風險管理和內控體系

- 完善風險管理體系、機制和流程，提升風險的管控、評估和預警能力；及
- 在分析和識別各種風險的基礎上，明確對應的職責部門，完善應急機制，努力控制和化解各類風險。

探索新機遇

本公司致力於充分挖掘壽險產業的核心價值鏈，遵循覆蓋客戶全生命周期的原則，拓展養老和健康產業等新領域，積極優化現有和開拓新的銷售渠道，豐富產品組合。本公司還

業 務

將探索客戶管理、服務和業務流程的優化模式。在市場環境允許並成功實施戰略舉措後，本公司將力爭逐步建立面向新華客戶的養老社區體系、健康管理體系、醫療服務體系和看護體系。具體而言，本公司計劃：

發展養老產業及開發相關保險產品

- 養老保險產品和養老產業具有高度的相關性，且都是壽險價值鏈的重要組成部分。本公司將抓住機遇，大力推動養老保險產品、醫療看護業務的發展，提升業務價值。本公司正在開發相關養老保險產品，並將推動壽險業務和養老產業的同步發展。

進軍健康產業及豐富相關保險產品

- 推行「疾病保障+健康管理」的業務發展模式，促進健康險業務的快速增長，並充分發揮健康保險與健康管理的協同效應；及
- 本公司將提升健康保險產品的核心競爭力及價值貢獻，力爭成為中國最具競爭力的健康保險產品供應商。

通過財富管理渠道為中高端客戶提供綜合的保險及財富管理服務

- 本公司將致力於建立具有特色的中高端客戶服務體系，並為中高端客戶提供全方位個性化的保險產品和財富管理服務。

加強與大型優秀企業的合作

- 本公司將根據新的市場形勢和客戶需求，加強與大型優秀企業合作，更好地服務細分市場客戶。

建立網絡分銷渠道

- 本公司將積極開拓互聯網銷售業務並利用互聯網擴大客戶基礎，有效開闢針對新興消費群體及其消費特性的渠道。

本公司的業務概要

根據中國保監會公佈的數據，以原保險保費收入計（未經二號解釋調整），我們的市場佔有率由2008年的7.6%和2009年的8.2%上升至2010年的8.9%，在中國營運的壽險公司中的排名從2008年的第五位上升至2010年的第三位。以原保險保費收入計，我們於2011年前六個月及九個月位列中國壽險市場第四，市場佔有率分別為9.0%及9.7%（經二號解釋調整）。

業 務

截至2008年、2009年及2010年12月31日以及2011年6月30日，本公司的投資資產分別為人民幣1,557.52億元、人民幣1,967.47億元、人民幣2,928.66億元及人民幣3,345.74億元。

本公司的業務按客戶類型分為以下兩個不同類別：個人壽險及團體保險。本公司個人壽險業務主要通過本公司的保險營銷員渠道、銀行保險渠道及財富管理渠道向個人客戶銷售產品。截至2011年6月30日，本公司通過遍佈全國約20.4萬名保險營銷員為個人客戶提供壽險產品。本公司銀行保險渠道主要通過與本公司訂立合作協議的中國五家大型商業銀行、郵政儲蓄銀行、股份制商業銀行及地方性商業銀行分銷個人壽險產品。同時，本公司於2010年4月成立財富管理業務部，截至2011年6月30日，通過旗下17家分公司為中高端客戶提供保險產品和解決方案。此外，本公司另行設立保險保單續收業務團隊，專門負責有效保單的期交保費收取及督導，維持客戶關係進一步探索銷售機會。團體保險產品則主要通過本公司的團險銷售代表向機構客戶銷售。下表列載所示期間按客戶類型及分銷渠道劃分的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
個人壽險.....	45,845	98.7%	64,210	98.7%	90,599	98.8%	49,890	98.5%
通過：								
保險營銷員渠道.....	14,457	31.1%	20,248	31.1%	28,688	31.3%	18,791	37.1%
銀行保險渠道.....	31,388	67.6%	43,962	67.6%	61,690	67.3%	30,731	60.7%
財富管理渠道.....	—	—	—	—	221	0.2%	368	0.7%
團體保險.....	608	1.3%	830	1.3%	1,080	1.2%	772	1.5%
總計	46,453	100.0%	65,040	100.0%	91,679	100.0%	50,662	100.0%

業 務

本公司銷售六大類壽險產品：傳統型壽險、分紅型壽險、萬能壽險、投資連結型保險、健康險及意外險。下表列載所示期間按產品類別劃分的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
傳統型壽險.....	608	1.3%	630	1.0%	632	0.7%	328	0.6%
分紅型壽險.....	42,611	91.7%	60,201	92.6%	85,998	93.8%	47,316	93.4%
萬能壽險.....	10	0.0%	18	0.0%	27	0.0%	16	0.0%
投資連結型保險 ⁽¹⁾	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
健康險.....	2,838	6.1%	3,636	5.6%	4,301	4.7%	2,530	5.0%
意外險.....	386	0.8%	555	0.9%	721	0.8%	473	0.9%
總計	46,453	100.0%	65,040	100.0%	91,679	100.0%	50,662	100.0%

⁽¹⁾ 上述各期間的金額少於人民幣500,000元。

本公司專注於中國壽險市場上近年來成長最快的分紅型壽險產品。分紅型壽險具備風險保障功能並兼具收益性，特別是在當前傳統壽險產品的預定利率上限由保監會設定的情況下，較好地結合了傳統壽險與投資型產品的特性，能夠同時滿足客戶的保障、儲蓄、投資需求。分紅型壽險產品是目前中國壽險市場最主要的險種，根據中國保監會統計，按原保險保費收入計算，分紅型壽險在中國壽險市場的份額於2011年前六個月超過90%。2008、2009、2010年以及2011年前六個月，本公司保險業務收入中分紅型壽險產品佔比均在90%以上。

本公司壽險產品可分為躉交保費產品和期交保費產品。來自期交保費產品的保費包括首年期交保費及續期保費。下表列載所示期間按保費類別劃分的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
首年保費收入.....	35,566	76.6%	44,769	68.8%	55,966	61.0%	24,112	47.6%
其中：								
首年期交保費收入.....	10,814	23.3%	17,766	27.3%	21,889	23.9%	9,879	19.5%
躉交保費收入.....	24,752	53.3%	27,003	41.5%	34,077	37.2%	14,233	28.1%
續期保費收入.....	10,887	23.4%	20,272	31.2%	35,714	39.0%	26,550	52.4%
總計	46,453	100.0%	65,040	100.0%	91,679	100.0%	50,662	100.0%

本公司一直致力於設計並銷售有助於保持穩定保費收入的長期個人期交壽險產品，以

業 務

推動價值增長。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司的期交保費規模佔本公司保險業務收入的比重分別為46.7%、58.5%、62.8%及71.9%。

躉交保費產品能夠滿足市場上部分消費者的需求，因此本公司躉交業務也是本公司業務的重要組成部分。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司的躉交保費規模佔本公司保險業務收入的比重分別為53.3%、41.5%、37.2%及28.1%。

於截至2008年、2009年及2010年12月13日止三個年度及截至2011年6月30日止六個月內，在2009年12月選出第四屆董事會之前，董事會並未運作。於該期間，本公司高級管理層成員及若干其他經理乃在當時公司章程以及其他內部規則及規例所賦予權力範圍內行事，負責本集團的管理及營運，並共同履行一般委托予執行董事的職能及職責。就本公司的重要事宜而言，本公司股東透過股東會議（為本公司的最高機關）行使其股東權利。

本公司須按中國保監會的規定，維持與業務相當的最低償付能力充足率。本公司需滿足相關的償付能力充足率規定，否則中國保監會可能對本公司的業務運作和投資活動採取一系列措施。例如，償付能力充足率低於100%的保險公司將會在開設分公司、分派股息、投資無擔保企業債券、基礎設施債權投資計劃、未上市股權、不動產及境外投資等方面受到局限。截至2008年、2009年及2010年12月31日、2011年6月30日及2011年9月30日，本公司的償付能力充足率分別為27.7%、36.2%、35.0%、106.1%及86.6%。2011年6月30日至2011年9月30日期間，償付能力充足率下降，主要是由於國內資本市場波動對本公司投資資產公允價值帶來的負面影響及本公司保險業務的持續增長（影響較小）。本公司計劃通過內部產生資本及外部債務融資等多種方式提升償付能力充足率。本公司旨在維持償付能力充足率於高於150%的水平，以支持本公司的業務經營。請參閱「財務信息 — 概況 — 影響本公司經營業績及財務狀況的內部因素 — 償付能力充足率」一節。

個人壽險

本公司歷史悠久且為中國最大的個人壽險產品供應商之一。本公司已制定並推出多種個人壽險產品組合，根據不同組別的客戶需要量身定制，為客戶提供多種保障。截至2011年6月30日，本公司通過分銷網絡，包括遍佈全國約20.4萬名保險營銷員，為個人客戶提供廣泛的產品。本公司亦通過銀行保險渠道銷售個人壽險產品。同時，於2010年4月，本公司開始通過財富管理渠道，為中高端客戶提供保險產品和解決方案。此外，本公司亦通過保險保單續收業務團隊專責有效保單的期交保費收取、督導，維護客戶關係並進一步探索銷售機會。於2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，來自本公司個人壽險業務的總保費收入分別佔本公司整體總保費收入的98.7%、98.7%、98.8%及98.5%。

產品

本公司向個人客戶銷售六大類個人壽險產品，包括：傳統型壽險、分紅型壽險、萬能壽險、投資連結型保險、健康險及意外險。

業 務

下表列載所示期間本公司各主要個人壽險產品類別的若干財務和經營數據：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
傳統型壽險								
首年保費收入.....	40	7.2%	68	12.2%	63	11.7%	49	16.2%
首年期交保費收入.....	28	5.0%	45	8.1%	34	6.3%	31	10.2%
躉交保費收入.....	12	2.2%	23	4.1%	29	5.3%	18	6.0%
續期保費收入.....	511	92.8%	487	87.8%	477	88.3%	252	83.8%
小計	550	100.0%	555	100.0%	539	100.0%	301	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	1.2%		0.9%		0.6%		0.6%	
分紅型壽險								
首年保費收入.....	34,456	80.9%	42,871	71.2%	53,840	62.6%	22,672	47.9%
首年期交保費收入.....	10,470	24.6%	16,951	28.2%	21,174	24.6%	9,458	20.0%
躉交保費收入.....	23,987	56.3%	25,921	43.1%	32,666	38.0%	13,214	27.9%
續期保費收入.....	8,155	19.1%	17,330	28.8%	32,158	37.4%	24,644	52.1%
小計	42,611	100.0%	60,201	100.0%	85,998	100.0%	47,316	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	92.9%		93.8%		94.9%		94.8%	
萬能型壽險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	10	100.0%	18	100.0%	27	100.0%	16	100.0%
小計	10	100.0%	18	100.0%	27	100.0%	16	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
投資連結型保險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%
小計	0	100.0%	0	100.0%	0	100.0%	0	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	
健康險								
首年保費收入.....	405	16.0%	885	27.4%	807	21.4%	473	22.8%
首年期交保費收入.....	313	12.4%	770	23.8%	681	18.1%	390	18.8%
躉交保費收入.....	92	3.6%	114	3.5%	126	3.3%	82	4.0%
續期保費收入.....	2,119	84.0%	2,347	72.6%	2,956	78.6%	1,598	77.2%
小計	2,524	100.0%	3,231	100.0%	3,762	100.0%	2,071	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	5.5%		5.0%		4.2%		4.2%	
意外險								
首年保費收入.....	133	89.1%	186	90.4%	249	91.2%	172	92.4%
首年期交保費收入.....	0 ⁽¹⁾	0.0%	0 ⁽¹⁾	0.0%	—	—	—	—
躉交保費收入.....	133	89.1%	186	90.4%	249	91.2%	172	92.4%
續期保費收入.....	16	10.9%	20	9.6%	24	8.8%	14	7.6%
小計	149	100.0%	205	100.0%	273	100.0%	187	100.0%
佔個人壽險總保費收入比率...	0.3%		0.3%		0.3%		0.4%	
合計								
首年保費收入.....	35,034	76.4%	44,009	68.5%	54,958	60.7%	23,365	46.8%
首年期交保費收入.....	10,810	23.6%	17,766	27.7%	21,889	24.2%	9,879	19.8%
躉交保費收入.....	24,224	52.8%	26,243	40.9%	33,069	36.5%	13,487	27.0%
續期保費收入.....	10,811	23.6%	20,201	31.5%	35,642	39.3%	26,524	53.2%
總保費收入	45,845	100.0%	64,210	100.0%	90,599	100.0%	49,890	100.0%

⁽¹⁾ 上述各期間的金額少於人民幣500,000元。

業 務

傳統型壽險

本公司的傳統型壽險產品主要包括終身壽險、定期壽險、兩全人壽保險及年金保險。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司個人傳統型壽險產品的總保費收入分別約佔本公司個人壽險業務收取的總保費收入的1.2%、0.9%、0.6%及0.6%。

終身壽險

本公司的終身壽險產品一般為被保險人提供終身保險，保單的保額在被保險人死亡時支付。由於終身壽險產品的保單期長，因此被視為具有儲蓄功能及附帶現金價值。本公司就提前終止的終身壽險保單向保單持有人支付退保現金價值。

定期壽險

本公司的定期壽險產品一般提供規定期間的死亡保險保障。於保險期間，若被保險人不幸身故，受益人將獲得保單所定的保額的給付。

兩全人壽保險

本公司的兩全人壽保險產品一般在被保險人於指定到期日或期限仍然生存的情況下為被保險人提供不同的保證給付，亦在被保險人於保障期內死亡的情況下為保單的一名或多名受益人提供保證給付。

年金保險

本公司的年金保險產品一般在年金保險合同中指定的給付期限內為年金受益人提供保證給付，需一次性或定期支付保費。通常年金保險產品在年金領取期內不能退保。

分紅型壽險

本公司的分紅型壽險產品除了提供傳統型壽險產品所具備的壽險及儲蓄給付外，還賦予保單持有人分享可分配盈餘的權利。中國保監會要求中國壽險公司每一會計年度向保單持有人實際分配盈餘的比例不低於當年分紅型壽險產生的可分配盈餘的70%。分紅型保險具備風險保障功能並兼具收益性，特別是在當前傳保監會設定的傳統壽險產品筐分紅型壽險產品的預定利率上限相同情況下，能夠同時滿足客戶的保障、儲蓄、投資需求，較好地結合了傳統壽險與投資型產品的特性，因此廣受客戶青睞。

本公司的業務重心為分紅型壽險產品。本公司的分紅型壽險產品主要包括分紅終身壽

業 務

險、分紅兩全人壽保險和分紅年金保險。有關不同類型產品的描述，參見上文「一傳統型壽險」。每一種分紅險產品都可以具有不同的期限和提供不同的風險保障。

此外，本公司分紅型壽險產品的設計使本公司有別於中國市場的其他多數大型保險公司。本公司的分紅型壽險產品以「保額分紅」產品為主，即紅利以增加保額而非以現金付款的形式分配予保單持有人。因此，保單持有人將於保單期內享有更高保障水平、更高的滿期或年金給付。由於保額分紅產品使得客戶能夠在享有不斷增強的保障水平的同時省去了接受再次核保的步驟，對於保單持有人而言，具有較強的吸引力，也有助於提高客戶的忠誠度。

與現金分紅方式相比，本公司採用的分紅方式降低了紅利管理成本，並使本公司可將更多現金留存在保險資金內。然而，長期而言，該方式也會導致業務所需的支持資本增加，並使保險公司承受的風險增加。為降低有關風險，本公司實際上將上述分紅方式與「終了紅利」結合使用。終了紅利於保單屆滿時以額外現金方式分發及支付。因此，本公司透過在保單期間分發紅利與在屆滿時支付現金相結合的方式分配盈餘。

2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司個人分紅型壽險產品的總保費收入分別約佔本公司個人壽險業務總保費收入的92.9%、93.8%、94.9%及94.8%。

萬能壽險

本公司的萬能壽險產品可讓保單持有人得到保險保障，並設有提供保證最低結算利率的個人賬戶。

本公司的萬能壽險合同包括保險部分和非保險部分，分配至保險部分的所得款項確認為總保費收入，分配至非保險部分的所得款項確認為投資合同負債，針對投資合同負債收取的管理費確認為保單管理費收入。

2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司個人萬能壽險產品的總保費收入佔本公司個人壽險業務收取的總保費收入的比例均較低。本公司於2005年開始在銀行保險渠道，並於2008年在中國上海、廣東及其他較為發達的沿海地區開始保險營銷員渠道銷售萬能壽險產品。自2008年至2009年間，因應客戶要求和市場條件變化及為遵照中國監管部門的指引及建議，即壽險公司應更專注發展保障型保險產品而非投資型保險產品，本公司曾經暫停推動銷售萬能壽險產品。我們將根據客戶需求，適當調整萬能壽險在我們銷售產品中的比例與銷售力度。

投資連結型保險

本公司的投資連結型保險產品為保單持有人支付非固定保費的保險產品，保費於一個

業 務

或多個投資賬戶之間分配，不保證投資收益回報。本公司的投資連結型保險產品兼備投資及保障特徵，不同的投資賬戶可具有不同的投資策略。

本公司的投資連結型保險合同包括保險部分和非保險部分，分配至保險部分的所得款項確認為總保費收入，分配至非保險部分的所得款項確認為投資合同負債，針對投資合同負債收取的管理費確認為保單管理費收入。

2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司個人投資連結型保險產品的總保費收入佔本公司個人壽險業務總保費收入的較少部份。我們將根據客戶需求，適當調整投資連結型保險在我們銷售產品中的比例。

健康險

本公司的健康險產品一般在保單期內提供疾病保險保障和醫療給付，以繳費期為10至30年的長期健康險保單及終身健康險保單為主。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司個人健康險產品的總保費收入分別約佔本公司個人壽險業務總保費收入的5.5%、5.0%、4.2%及4.2%。

目前本公司已形成涵蓋長、短期較為全面的健康險產品組合。特別的，本公司為個人客戶提供豐富的重大疾病險產品，截至2011年6月30日，本公司共有8款相關重大疾病保險產品在售。此外，為滿足中國壽險市場對健康險產品的需求，本公司於2010年推出兩款根據患者由發病至身故期間的不同保障特徵，進行全過程跟蹤治療及支付的創新型防癌險產品。未來本公司還將進一步拓展健康險業務。請參閱「業務 — 我們的戰略 — 探索新機遇」一節。

意外險

本公司的意外險產品一般為被保險人在保單期內因意外事故身故或傷殘提供給付。本公司主要提供短期意外險產品。於2008年、2009年、2010年各年及2011年前六個月，本公司個人意外險產品的總保費收入約佔本公司個人壽險業務總保費收入的0.3%、0.3%、0.3%及0.4%。

業 務

分銷渠道

本公司主要通過三個分銷渠道向個人客戶銷售本公司的個人壽險產品：保險營銷員渠道、銀行保險渠道和財富管理渠道。下表列載所示期間本公司個人壽險分銷渠道的若干財務和經營數據：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
(人民幣百萬元，百分比除外)								
總保費收入								
保險營銷員渠道								
首年保費收入.....	5,138	35.5%	7,299	36.0%	10,418	36.3%	5,374	28.6%
首年期交保費收入.....	4,706	32.6%	6,721	33.2%	9,526	33.2%	4,907	26.1%
躉交保費收入.....	432	3.0%	578	2.9%	893	3.1%	467	2.5%
續期保費收入.....	9,319	64.5%	12,949	64.0%	18,270	63.7%	13,417	71.4%
小計	14,457	100.0%	20,248	100.0%	28,688	100.0%	18,791	100.0%
銀行保險渠道								
首年保費收入.....	29,896	95.2%	36,710	83.5%	44,318	71.8%	17,624	57.3%
首年期交保費收入.....	6,104	19.4%	11,044	25.1%	12,214	19.8%	4,705	15.3%
躉交保費收入.....	23,792	75.8%	25,666	58.4%	32,105	52.0%	12,920	42.0%
續期保費收入.....	1,491	4.8%	7,253	16.5%	17,372	28.2%	13,107	42.7%
小計	31,388	100.0%	43,962	100.0%	61,690	100.0%	30,731	100.0%
財富管理渠道								
首年保費收入.....	—	—	—	—	221	100.0%	368	100.0%
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	150	67.6%	267	72.7%
躉交保費收入.....	—	—	—	—	72	32.4%	100	27.3%
續期保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
小計	—	—	—	—	221	100.0%	368	100.0%
保險營銷員渠道	14,457	31.5%	20,248	31.5%	28,688	31.7%	18,791	37.7%
銀行保險渠道.....	31,388	68.5%	43,962	68.5%	61,690	68.1%	30,731	61.6%
財富管理渠道.....	—	—	—	—	221	0.2%	368	0.7%
合計	45,845	100.0%	64,210	100.0%	90,599	100.0%	49,890	100.0%

保險營銷員渠道

截至2011年6月30日，本公司通過分銷網絡，包括遍佈全國約20.4萬名保險營銷員，為個人客戶提供廣泛多元化的壽險產品。此外，本公司的保險保單續收業務團隊約達1.5萬人，負責有效保單的期交保費收取及督導，維持客戶關係，並進一步探索銷售機會。通過續收團隊產生的首年保費亦包含在保險營銷員渠道之總保費收入。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司保險營銷員渠道的總保費收入分別佔本公司個人壽險業務總保費收入的31.5%、31.5%、31.7%及37.7%。

本公司保險營銷員渠道主要銷售傳統型壽險、分紅型壽險、健康險及意外險產品，同時亦銷售部分萬能壽險和投資連結型保險產品。本公司保險營銷員渠道注重銷售較長期限的期交產品。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，來自本公司保險營銷員渠道首

業 務

年的期交保費分別佔本公司該渠道首年保費收入總額的百分比為91.6%、92.1%、91.4%及91.3%，這使本公司與中國其他領先的上市壽險公司相比具有競爭地位。下表列載所示期間按產品及保費類型劃分本公司保險營銷員渠道的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
傳統型壽險								
首年保費收入.....	40	7.4%	68	12.5%	63	11.9%	49	16.5%
首年期交保費收入.....	28	5.1%	45	8.3%	34	6.5%	31	10.4%
躉交保費收入.....	12	2.3%	23	4.2%	29	5.5%	18	6.1%
續期保費收入.....	497	92.6%	474	87.5%	465	88.1%	246	83.5%*
小計	537	100.0%	542	100.0%	528	100.0%	295	100.0%*
分紅型壽險								
首年保費收入.....	4,561	40.5%	6,163	37.9%	9,303	38.6%	4,683	28.8%
首年期交保費收入.....	4,366	38.8%	5,908	36.3%	8,813	36.5%	4,489	27.7%
躉交保費收入.....	194	1.7%	255	1.6%	490	2.0%	194	1.2%
續期保費收入.....	6,689	59.5%	10,103	62.1%	14,812	61.4%	11,550	71.2%*
小計	11,249	100.0%	16,266	100.0%	24,115	100.0%	16,233	100.0%*
萬能型壽險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	1 ⁽¹⁾	100.0%	9	100.0%	18	100.0%	11	100.0%*
小計	1	100.0%	9	100.0%	18	100.0%	11	100.0%*
投資連結型保險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	0 ⁽¹⁾	100.0%	—	—	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%*
小計	0⁽¹⁾	100.0%	—	—	0⁽¹⁾	100.0%	0⁽¹⁾	100.0%*
健康險								
首年保費收入.....	404	16.0%	882	27.3%	804	21.4%	470	22.7%
首年期交保費收入.....	312	12.4%	768	23.8%	678	18.1%	388	18.8%
躉交保費收入.....	92	3.6%	114	3.5%	126	3.3%	82	4.0%
續期保費收入.....	2,117	84.0%	2,344	72.7%	2,951	78.6%	1,596	77.3%*
小計	2,521	100.0%	3,227	100.0%	3,755	100.0%	2,065	100.0%*
意外險								
首年保費收入.....	133	89.4%	186	90.6%	249	91.4%	172	92.5%
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	133	89.4%	186	90.6%	249	91.4%	172	92.5%
續期保費收入.....	16	10.6%	19	9.4%	23	8.6%	14	7.5%*
小計	149	100.0%	205	100.0%	272	100.0%	186	100.0%*
合計								
首年保費收入.....	5,138	35.5%	7,299	36.0%	10,418	36.3%	5,374	28.6%
首年期交保費收入.....	4,706	32.6%	6,721	33.2%	9,526	33.2%	4,907	26.1%
躉交保費收入.....	432	3.0%	578	2.9%	893	3.1%	467	2.5%
續期保費收入.....	9,319	64.5%	12,949	64.0%	18,270	63.7%	13,417	71.4%*
總保費收入	14,457	100.0%	20,248	100.0%	28,688	100.0%	18,791	100.0%*

⁽¹⁾ 上述各期間的金額少於人民幣500,000元。

業 務

針對保險營銷員渠道期交保費產品，本公司一般提供交費期為3至30年的期交保費產品。本公司大部分期交保費產品的交費期為五年期或以上，尤其是來自交費期為20年或以上的產品的保費收入佔首年期交保費收入總額的較大部分。下表列載所示期間按交費期劃分的本公司保險營銷員渠道的首年期交保費明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
(人民幣百萬元，百分比除外)								
首年期交保費								
5年期以內期交(不含5年)	54	1.2%	142	2.1%	71	0.7%	16	0.3%
5年期以上期交	4,652	98.8%	6,579	97.9%	9,455	99.3%	4,891	99.7%
其中：								
— 10年期或以上期交	4,134	87.8%	5,136	76.4%	4,659	48.9%	3,334	67.9%
— 20年期或以上期交	3,536	75.1%	4,236	63.0%	3,649	38.3%	2,271	46.3%
合計	4,706	100.0%	6,721	100.0%	9,526	100.0%	4,907	100.0%

本公司於1996年正式建立保險營銷員制度，以分銷本公司的個人壽險產品。這些保險營銷員並非本公司的員工，而是通常與本公司訂立為期兩年的獨家代理協議提供保單銷售服務，協議期限屆滿可自動續約。《中國保險法》及相關法規禁止保險營銷員在代為辦理人壽保險業務時同時接受一家以上的人壽保險公司的委托。

下表載列截至所示日期本公司保險營銷員人數和所示期間若干產能指標：

	截至12月31日或截至該日止年度			截至6月30日或截至該日止六個月
	2008	2009	2010	2011
	保險營銷員人數			
— 總人數	193,580	226,776	198,771	204,380
— 績優人數 ⁽¹⁾	26,316	32,886	36,393	40,465
保險營銷員每月人均首年保費 ⁽²⁾ (人民幣)	2,808	2,746	3,968	4,155
保險營銷員每月人均新壽險保單數目 ⁽²⁾	1.04	0.86	0.75	0.86

(1) 為報告期各月績優人力的簡單平均數。月度績優人力是指月度內承保且一個月內未撤保一件以上(含一件)，且產品保障期在一年以上、累計標準保費按地區差異達到5,000元或8,000元的保險營銷員人數。其中，標準保費是指針對不同交費期限、業務類型、保險期限的新業務保費，按照對壽險公司價值的貢獻度差異為參考基礎，設置不同折算系數後形成的保費收入。

(2) 不包括一年期或一年期以下的短期意外險及健康險保單。

業 務

截至2011年6月30日，本公司共有約20.4萬名保險營銷員，他們服務於全國約1,500個網點。本公司的保險營銷員數量自2009年12月31日至2010年12月31日有所下降，主要是由於本公司優化保險營銷員隊伍結構，淘汰部分低效的保險營銷員。此外，自2010年開始，中國保險業的市場競爭不斷加強，也導致了本公司保險營銷員總數的下降。通過於2011年努力加強保險營銷員隊伍，保險營銷員數量從2010年12月31日的198,771名增至2011年6月30日的204,380名。

自2007年以來，本公司一直加大建立標準化招聘制度的力度，並致力為本公司的保險營銷員提供優質的培訓、銷售支援及職業規劃諮詢。截至2011年6月30日，本公司約有930名專職講師、7,730名兼職培訓講師及2,730名從事營銷日常管理及新人培訓的員工。本公司對保險營銷員的培訓採取體系化和差異化的方法。對不同水平和資歷的人員，本公司設計對口的培訓課程進行知識和能力的培養。

本公司已為保險營銷員實施全面的薪酬制度。本公司亦為一些績優的保險營銷員提供養老補貼、意外及醫療保險。此外，本公司亦舉辦銷售競賽以激勵保險營銷員，並於總部及分公司設立榮譽制度，獎勵績優保險營銷員，鼓勵他們分享經驗。

為了給客戶提供細緻周到的服務，提高保險營銷員的產能，本公司亦通過營運系統、呼叫中心及信息技術系統，向他們提供廣泛的後台支援。

銀行保險渠道

銀行保險渠道是本公司主要的個人壽險業務分銷渠道之一。本公司自1999年起，主要通過中國五家大型商業銀行、郵政儲蓄銀行、股份制商業銀行及地方性商業銀行提供壽險產品，並獲得該渠道的快速增長。本公司將繼續投放資源發展銀行保險業務，尤其是經濟較發達的城市。本公司相信，與這些銀行的合作，將會為本公司提供機會接觸該等銀行的客戶及分行網絡和擴展本公司的市場接觸面。銀保專管員亦積極回應客戶對保險產品、理財及其他金融服務的需求。本公司於各合作銀行網點提供新產品及服務，以及為該等銀行網點提供培訓及綜合系統支援，藉以提升本公司產品的吸引力。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司銀行保險渠道的總保費收入分別佔本公司個人壽險業務總保費收入的68.5%、68.5%、68.1%及61.6%。

本公司銀行保險渠道主要銷售分紅型壽險產品，包括期交和躉交保費產品。本公司是較早在中國通過銀行保險渠道推出期交保費分紅型產品並率先大規模銷售該等產品的公司之一。本公司亦於該渠道提供一些傳統壽險、投資連結型保險、萬能壽險和意外及健康險產品。本公司響應中國保監會對於大力發展保障型保險產品的建議，從2008年至2009年暫

業 務

停推銷銀行保險渠道的萬能壽險產品和投資連結型保險產品。

本公司的銀行保險渠道注重期交保費產品。我們相信我們是較早在國內壽險業將期交保費產品引入銀行保險渠道的公司之一。在2008年、2009年、2010年，以及2011年前六個月，首年期交保費收入分別佔本公司該渠道首年保費總額20.4%、30.1%、27.6%及26.7%。

業 務

下表列載所示期間按產品及保費類型劃分的銀行保險渠道總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	百分比	金額	百分比	金額	百分比	金額	百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
傳統型壽險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	14	100.0%	13	100.0%	13	100.0%	6	100.0%
小計	14	100.0%	13	100.0%	13	100.0%	6	100.0%
分紅型壽險								
首年保費收入.....	29,896	95.3%	36,708	83.6%	44,317	71.9%	17,624	57.4%
首年期交保費收入.....	6,103	19.5%	11,042	25.1%	12,213	19.8%	4,704	15.3%
躉交保費收入.....	23,792	75.9%	25,666	58.4%	32,105	52.1%	12,920	42.1%
續期保費收入.....	1,467	4.7%	7,227	16.4%	17,346	28.1%	13,094	42.6%
小計	31,362	100.0%	43,935	100.0%	61,663	100.0%	30,718	100.0%
萬能型壽險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	9	100.0%	10	100.0%	9	100.0%	4	100.0%
小計	9	100.0%	10	100.0%	9	100.0%	4	100.0%
投資連結型保險								
首年保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
躉交保費收入.....	—	—	—	—	—	—	—	—
續期保費收入.....	0	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%
小計	0⁽¹⁾	100.0%	0⁽¹⁾	100.0%	0⁽¹⁾	100%	0⁽¹⁾	100.0%
健康險								
首年保費收入.....	1	33.9%	2	48.4%	1	23.4%	0 ⁽¹⁾	11.9%
首年期交保費收入.....	1	27.7%	2	44.4%	1	22.4%	0 ⁽¹⁾	11.3%
躉交保費收入 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾	6.2%	0 ⁽¹⁾	4.0%	0 ⁽¹⁾	1.0%	0 ⁽¹⁾	0.5%
續期保費收入.....	2	66.1%	2	51.6%	4	76.6%	3	88.1%
小計	3	100.0%	5	100.0%	5	100.0%	3	100.0%
意外險								
首年保費收入.....	0 ⁽¹⁾	2.8%	0 ⁽¹⁾	0.9%	—	—	—	—
首年期交保費收入.....	0 ⁽¹⁾	2.7%	0 ⁽¹⁾	0.2%	—	—	—	—
躉交保費收入.....	0 ⁽¹⁾	0.1%	0 ⁽¹⁾	0.7%	—	—	—	—
續期保費收入 ⁽¹⁾	0 ⁽¹⁾	97.2%	0 ⁽¹⁾	99.1%	0 ⁽¹⁾	100.0%	0 ⁽¹⁾	100.0%
小計⁽¹⁾	0	100.0%	0	100.0%	0	100.0%	0	100.0%
合計								
首年保費收入.....	29,896	95.2%	36,710	83.5%	44,318	71.8%	17,624	57.3%
首年期交保費收入.....	6,104	19.4%	11,044	25.1%	12,214	19.8%	4,705	15.3%
躉交保費收入.....	23,792	75.8%	25,666	58.4%	32,105	52.0%	12,920	42.0%
續期保費收入.....	1,491	4.8%	7,253	16.5%	17,372	28.2%	13,107	42.7%
總保費收入	31,388	100.0%	43,962	100.0%	61,690	100.0%	30,731	100.0%

⁽¹⁾ 上述各期間的金額少於人民幣500,000元。

針對期交產品，本公司銀行保險渠道致力於期交產品的結構優化，實現了由短期期交產品到較為長期期交產品的轉型。於2008年、2009年、2010年，以及2011年前六個月，交

業 務

費期為五年或以上的產品的首年期交保費分別佔來自本公司銀行保險渠道首年期交保費總額的55.1%、88.0%、90.9%及79.7%。下表列載所示期間按期限劃分的銀行保險渠道首年期交保費明細：

	截至12月31日上半年						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	百分比	金額	百分比	金額	百分比	金額	百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
首年期交保費								
5年期以內期交(不含5年)	2,743	44.9%	1,328	12.0%	1,115	9.1%	954	20.3%
5年期以上期交	3,361	55.1%	9,716	88.0%	11,099	90.9%	3,751	79.7%
合計	6,104	100.0%	11,044	100.0%	12,214	100.0%	4,705	100.0%

截至2011年6月30日，我們擁有逾25,000家合作銀行保險網點。根據與這些銀行保險合作協議，本公司的產品主要通過這些銀行的分行和網點的員工銷售給客戶，而本公司則向這些銀行支付佣金。這些協議一般為期一至三年，並大多含有自動續約條款。由於有關銀行大多於中國設有廣泛的分銷網絡，本公司與銀行建立的銀行保險合作遍及中國大部分省份、自治區及直轄市。

實際操作中，在所有銀行保險網點中，有效網點對本公司銀行保險渠道的業務發展更重要，因此本公司一般在與合作銀行建立合作關係後，便致力於增加有效網點的數量，以有效獲取保費。下表列載所示日期本公司的有效銀行保險網點：

	截至12月31日			截至6月30日
	2008	2009	2010	2011
有效銀行保險網點 ⁽¹⁾	14,865	20,192	20,533	15,054

(1) 於報告期的有效銀行保險網點數目，乃按各月簽發至少一份有效保單的銀行保險網點數目總和，除以該報告期的月數計算。

本公司的銀行保險協議不具有排他性。合作的各銀行可銷售其他保險公司的產品。本公司已實施多項措施，鼓勵這些銀行保險渠道的網點優先銷售本公司的保險產品。這些措施包括(i)為各銀行提供具有特色的保額分紅產品；(ii)為部分銀行提供定制的產品，例如為中國工商銀行提供銷售的紅雙喜金富貴專屬產品，為中國農業銀行提供銷售的紅雙喜喜來順專屬產品，為中國建設銀行提供銷售的紅雙喜喜福滙專屬產品等；(iii)為銀行員工提供有關產品特色和銷售技巧的培訓課程；(iv)為銀行人員提供即時服務支持，與銀行共同開發並實施與本公司核心業務信息技術系統整合的信息處理系統。

業 務

截至2011年6月30日，本公司擁有約1.5萬名銀保專管員，負責向銀行保險網點提供支持。這些銀保專管員為本公司員工，為銀行員工提供有關本公司產品和銷售技巧的培訓支持和後援服務。目前，中國保監會要求銀保專管員取得中國保監會頒發的保險從業人員資格證書，方可從事銀行保險業務。此外，為了進一步提升銀保專管員隊伍的質素，本公司也主動推行更專業全面的銀行保險理財規劃師(BFP)資格認證制度。截至2008年、2009年、2010年12月31日及2011年6月30日，本公司銀保專管員取得本公司BFP資格認證的人數分別大約為1,500、4,000、5,500及6,800人，表明有關人數逐年顯著提高。此外，本公司也非常注重銀保專管員的業務品質。

下表列載所示日期本公司的銀保專管員人數：

	截至12月31日			截至6月30日
	2008	2009	2010	2011
銀保專管員.....	11,623	16,199	17,096	14,978

中國銀監會於2010年11月1日發出《關於進一步加強商業銀行代理保險業務合規銷售與風險管理的通知》或《90號文》，其中規定國內銀行不得允許保險公司員工派駐任何銀行網點銷售保險產品。《90號文》亦規定商業銀行每個網點可與不超過三家保險公司合作，若超過三家，則該銀行應當堅持審慎經營，並向當地銀監會派出機構報告。2011年3月7日，中國保監會及中國銀監會聯合下發《商業銀行代理保險業務監管指引》或《銀行保險指引》，進一步規定(i)銀行保險合作協議原則上應由商業銀行總行與保險公司總公司統一簽訂，(確需由商業銀行和保險公司的一級分支機構簽訂的，應當事先分別取得總行和總公司書面授權，並在協議簽訂後，及時向總行和總公司進行備案)；(ii)任何銀行網點必須取得中國保監會的相關許可證及銀行一級分行的授權，方可開展銀行保險業務及(iii)銀保專管員必須取得中國保監會頒發的保險從業人員資格證書，方可從事銀行保險業務。

《銀行保險指引》進一步規定，銀行與保險公司訂立的任何現有銀行保險協議如不符合《銀行保險指引》的規定，則須於2011年3月31日前重新協商。請參閱「風險因素 — 與本公司有關的風險 — 本公司與中國的銀行保險合作夥伴合作的終止或任何不利變動，或會對本公司的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響」。截至2011年3月31日，本公司與銀行訂立的合作協議均符合《銀行保險指引》的規定。截至2010年11月《90號文》生效時，本公司總部與各銀行總部合共訂立15項有效合作協議。截至2011年9月30日，該15項協議中，13項仍然具有效力，另外兩項已終止(其中一項已終止協議目前正在重新談判中)。自《90號文》下發以來，新近訂立四項協議，自此，截至2011年9月30日，本公司總部與各銀行總部合共訂立17項合作協議。

為確保符合《銀行保險指引》的規定，本公司於2011年4月2日刊發了一份內部通知以向各分公司轉發《銀行保險指引》，要求各分支機構嚴格遵守《銀行保險指引》，並特別規定禁

¹ 單位網點代銷首年保費即期間銀行保險渠道首年保費收入 / [(期初有效網點數加期末有效網點數) / 2] / 月份數

業 務

止本公司分支機構將員工派駐銀行進行銷售活動。本公司已遵守《90號文》的規定，停止在銀行保險網點派駐保險員工。本公司銀保專管員僅在各個銀行保險網點提供培訓及支援，而所有保單均透過銀行職員進行銷售。在首次保單銷售後，本公司根據冷靜期回訪電話成功率、客戶投訴頻率及單證管理錯誤發生率等指標評估銷售質量。此外，對於銀保專管員負責的銀行保險網點，其銷售的保單質量是本公司評估銀保專管員表現的一項關鍵標準，評估結果與銀保專管員的薪酬及晉升掛鉤。如果發生嚴重銷售誤導等嚴重質量事件，負責員工將會受到紀律處分。

內部通知亦重申有關銀行保險合作協議及銀保專管員取得保險從業人員資格證書的規定。本公司總部及分公司已積極採取一系列措施整改本公司在保險從業人員資格證書方面的不合規情況，截至2011年10月31日，本公司約15,000名銀保專管員中，約1%尚未取得保險從業人員資格證書，主要原因是個別地區更換有關證書所需時間可能長達兩個月，使得部分銀保人員到期的證書未能及時更換新證。請參閱「風險因素—本公司一部分保險營銷員及銀保專管員尚未獲得相應資質，從而可能對本公司的業務、經營業績和財務狀況造成重大不利影響。」

為達到保險從業人員資格證書100%持證率的目標，本公司將繼續進行整改，包括：(i)透過本公司的信息系統加強控制，不允許無資格證書人員納入銀保專管員名冊，從而無法開展銀保業務；(ii)加強現場與非現場監控的結合，按月對分公司保險從業人員資格證書的持證率進行統計並公佈，對未達到100%持證率的分公司提取未持證人員明細，並要求其限期整改；及(iii)加強績效考核，將保險從業人員資格證書列入人員績效考核。本公司亦加強了對銷售銀行保險產品的銀保專管員的培訓，幫助他們取得資格證書。

截至最後實際可行日期，本公司已在各重大方面遵守《銀行保險指引》的規定。

《90號文》及《銀行保險指引》短期內對本公司銀行保險業務產生了一定的負面影響。主要由於受《90號文》和《銀行保險指引》的影響，本公司的有效網點數目從2010年12月31日的20,533個下降至2011年6月30日的15,054個，單位網點代銷首年保費¹從2010年度的人民幣18.14萬元下降至2011年前六個月的人民幣16.51萬元。得益於公司長期以來堅持期交保險業務，本公司續期保費已成為本公司銀行保險渠道總保費收入的重要組成部分，按照銀保渠道總保費計算，單位網點代銷總保費²從2010年度的人民幣25.25萬元上升至2011年前六個月的人民幣28.79萬元。

² 單位網點代銷總保費即期間銀行保險渠道保險業務收入／[(期初有效網點數加期末有效網點數)／2]／月份數

業 務

本公司已採取多項措施，包括選擇重點合作銀行並加強與重點合作銀行總行層次的關係，加強有效網點經營，加強對銀行櫃面人員的培訓，加強具備分支機構公關溝通管理能力、培訓能力、客戶管理能力等技能的高素質精英團隊的建設，打造富有經驗的培訓師隊伍，以及加強本公司的服務水平。自2011年6月以來，本公司銀行保險業務有所改善。根據中國保監會公佈的數據，2011年前9個月，本公司保險業務收入達到人民幣743.61億元，市場份額為9.7%，比截止於2011年前6個月的市場份額增加0.7個百分點，這主要得益於本公司推出舉措後，銀行保險渠道保費的增長。從長期看，若本公司可順利採取上述新措施促使銀行保險渠道轉型，本公司相信《90號文》及《銀行保險指引》的短期負面影響將降至最低。

財富管理渠道

本公司於2010年4月在符合現有保險營銷許可證批准的業務範圍下成立財富管理部。本公司透過財富管理部為中高端客戶提供定制的保險產品和解決方案。截至2011年6月30日，本公司旗下17家分公司已開始通過該渠道營運。隨著中國的個人財富持續累積，本公司相信針對中高端客戶的壽險產品和解決方案存在巨大增長潛力。目前，本公司將其中高端客戶主要定位於大型企業的中高層管理人員，律師事務所、會計師事務所或其他專業服務公司的專業人士或權益擁有人，以及民營企業的企業家及擁有人等。於2010年及2011年前六個月，本公司通過財富管理渠道銷售保險產品總保費收入分別達人民幣2.21億元及人民幣3.68億元。在這2.21億及3.68億總保費收入中，1.50億(佔財富管理渠道總保費收入總額67.6%)及2.67億(佔財富管理渠道總保費收入總額72.7%)為首年期交保費。財富管理渠道所得總保費收入分別佔2010年及2011年前六個月本公司總保費收入的0.2%及0.7%。

鑒於有關銀行能夠為本公司提供來源穩定的中高端客戶，且這與本公司不斷發展財富管理渠道戰略目標相符，所以本公司目前與數家中國股份制商業銀行和境外銀行合作，本公司通過這些銀行提供為客戶量身訂制的保險產品和解決方案，以提升本公司的市場地位。在包括北京、上海和廣州在內的中國主要城市，本公司除向中高端客戶出售標準化的個人壽險產品外，亦在銀行的理財中心銷售較為複雜的保障型及長期儲蓄型壽險產品，以及針對中高端客戶量身訂制的壽險產品，例如防癌險等健康險產品。若此業務模式獲得成功，我們擬將其進一步推廣到五家大型商業銀行。而本公司所採用的客戶關係管理系統(CRM)能夠有效地將本公司對客戶，本公司對員工，員工對客戶以及員工的自我管理結合起來，有助於公司密切關注並更好地了解中高端客戶的需求進而提升財富管理渠道的銷售能力。

本公司亦與一些中國主要證券公司簽訂合作協議，為其中高端客戶提供量身訂制的保險產品和解決方案。例如，本公司與中國銀河證券、中信證券及招商證券各簽訂為期三年的合作協議。

截至2011年6月30日，財富管理渠道的銷售團隊共有約900名財富顧問，其中本科及大專學歷佔比超過97%。

業 務

團體保險

本公司向政府機關、企業、事業單位和社會團體及其他機構客戶提供團體保險產品。在2008年、2009年及2010年，以及2011年前六個月，來自本公司團體保險業務的總保費收入分別約佔本公司整體總保費收入的1.3%、1.3%、1.2%及1.5%。團體保險產品主要以短期產品為主。

產品

本公司的團體保險產品一般包括團體人壽保險、團體健康險和團體意外險，同時，基於客戶的特定需要，提供量身訂造的團體保險產品。團體保險保障保險產品通常由機構客戶作為僱主為其僱員購買。截至2011年6月30日，本公司擁有約57,000個機構客戶。本公司於2005年取得企業年金賬戶管理人的資格，並在積極取得企業年金受託管理人和企業年金投資管理人資格。

下表載列於所示期間本公司團體保險業務按產品種類劃分的總保費收入明細：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比	金額	佔總計百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
總保費收入								
人壽保險.....	57	9.4%	75	9.0%	93	8.6%	27	3.5%
健康險.....	314	51.6%	405	48.8%	539	49.9%	459	59.5%
意外險.....	237	39.0%	350	42.2%	448	41.5%	286	37.0%
合計.....	608	100.0%	830	100.0%	1,080	100.0%	772	100.0%

團體人壽保險

本公司團體人壽保險包括傳統型及分紅型壽險產品，該等產品一般具有和本公司個人壽險業務提供的傳統型及分紅型產品相似的特點。本公司的團體人壽保險產品以分紅型壽險為主。有關該等特點的描述，請參閱「一個人壽險 — 產品 — 傳統型壽險，分紅型壽險」一節。本公司團體人壽保險產品保費的交納以一次躉交為主。於2008年、2009年及2010年，以及2011年前六個月，來自本公司團體人壽保險產品的總保費收入分別約佔本公司團體保險業務總保費收入的9.4%、9.0%、8.6%及3.5%。

團體健康險

本公司自1997年起提供健康險作為本公司團體保險產品的一部分。有關該等產品的描述，請參閱「一個人壽險 — 產品 — 健康險」。本公司團體健康險產品一般於保單期內提供

業 務

疾病及醫療給付保障。本公司通常提供短期健康產品。我們也為機構客戶提供企業補充醫療保險產品。於2008年、2009年及2010年，以及2011年前六個月，來自本公司團體健康險產品的總保費收入分別約佔本公司團體保險業務總保費收入的51.6%、48.8%、49.9%及59.5%。

團體意外險

本公司自1997年起提供意外險作為本公司團體保險產品的一部分。該意外險產品一般具有和本公司個人壽險業務提供的意外險產品相似的特點。有關該等特點的描述，請參閱「一個人壽險 — 產品 — 意外險」一節。本公司團體意外險產品以躉交保費產品為主。在2008年、2009年及2010年，以及2011年前六個月，來自本公司團體意外險產品的總保費收入分別約佔本公司團體保險總保費收入的39.0%、42.2%、41.5%及37.0%。

分銷

本公司通過多種渠道包括直接銷售、交叉銷售及中介分銷本公司團體保險產品。

通過直銷團隊進行直接銷售是本公司團體保險產品銷售的主要形式。截至2011年6月30日，本公司約有910名團體保險直接銷售代表遍佈在各省級分公司、中心支公司及支公司。該等銷售代表為本公司員工，負責向本公司機構客戶提供全面及量身訂造的員工福利及保障計劃。本公司的團體銷售代表除獲得基本薪金外亦收取佣金。

本公司亦憑藉廣泛的個人客戶基礎而受惠於交叉銷售團體保險產品的機會，也即通過保險營銷員銷售團體保險產品。截至2011年6月30日，本公司約有1,210名交叉銷售專員。本公司相信本公司廣泛的客戶基礎提供了交叉銷售及以較低成本開發客戶的機遇。本公司致力於提高團體保險產品的交叉銷售，並實現了該業務領域的快速增長。

此外，本公司已與經監管機關審批同意的專業及兼業代理機構建立廣泛及密切的合作關係。這些代理機構通過銷售本公司的團體保險產品賺取代理手續費。截至2011年6月30日，本公司有中介銷售專員約720名。由於專、兼業代理機構強大的銷售網路和對保險公司良好的效益貢獻，上述中介代理渠道近年來呈現出良好的增長態勢。

其他業務

保險代理業務

除保險業務外，本公司通過兩家附屬公司經營保險代理業務，這兩家附屬公司分別為

業 務

重慶新華及雲南新華，均於2004年成立，並僅擔任本公司的保險代理。然而，本公司現正解散重慶新華。

與產險公司合作

2010年9月及2011年4月，經中國保監會批准，我們同中國大地財產保險股份有限公司（「大地財險」）分別簽訂了戰略合作框架協議（「框架協議」）及保險產品銷售代理協議（「銷售代理協議」），依據此協議，我們為大地財險的保險產品及服務提供代理銷售服務。大地財險在全國範圍內開展財產保險業務。依據保監會發佈的數據，2011年前9個月，大地財險原保險保費的市場份額為3.4%，在中國所有財險公司中位列第五。

自該等協議簽訂以來，我們已開始在一些選定的分支機構銷售大地財險面向私人汽車以及非營運汽車的機動車保險產品。我們主要依靠我們的交叉銷售團隊開展代理銷售，並計劃利用我們廣泛的保險營銷員網絡來輔助此項合作。同時，大地財險向我們的營銷團隊提供技術支持和諮詢服務。我們與大地財險的合作仍處在一個初步階段，而有關合作並非通過重慶新華或雲南新華進行。框架協議的初始期限為兩年，將於2012年9月屆滿。倘雙方並無意見分歧，該協議將於屆滿後自動重續一年。銷售代理協議有效期至2011年12月31日止，目前雙方正在就是否續簽協議進行磋商。於2011年度，代理佣金視乎實際收取的保費金額及精算虧損比率計算。2012年及其後的支付標準將獨立達成協議。佣金將於每月及每年年終時支付。我們預期大地財險為我們日後的保險產品及服務提供代理銷售服務。

我們同大地財險的代理服務協議是中國保險業內非同一集團的產壽險間相互代理的一次嘗試。我們相信，通過這樣的合作，合作雙方將可利用對方的客戶基礎及營銷力量，實現業務收益最大化。

客戶及客戶服務

客戶

截至2011年6月30日，本公司的壽險客戶基礎包括約2,494萬名個人壽險客戶及約57,000名機構客戶，為中國最大的壽險客戶基礎之一。下表載列截止所示日期本公司個人及機構客戶的數目：

	截至12月31日			截至6月30日
	2008	2009	2010	2011
		(千)		
客戶數目：				
個人客戶 ⁽¹⁾	12,645	18,725	22,532	24,942
機構客戶	21	34	48	57
合計	12,666	18,759	22,580	24,999

(1) 個人客戶數目是指保單持有人及被保險人數目（重合的按1個客戶計算）

業 務

於2008年、2009年及2010年各年及2011年前六個月，本公司前五大客戶的保費總額佔本公司總保費收入總額的比例低於30%。

我們通過遍布全國的分支機構⁽¹⁾為我們的客戶服務。下表載列於截至所示期間本公司的分支機構數量：

分支機構	截至12月31日			截至6月30日
	2008	2009	2010	2011
分公司	34	34	34	34
中心支公司	181	196	207	214
支公司	15	107	233	264
營銷服務部(縣級)	1,016	1,001	989	954
營業部(鎮級)	2	4	11	11
合計	1,248	1,342	1,474	1,477

1. 於截至2008年、2009年及2010年12月13日止三個年度及截至2011年6月30日止六個月內開設的所有新分支機構均已獲中國保監會的當地派出機構批准。

本公司致力於在人口密集的大省及地區發展業務。下表載列於截止所示期間本公司各分公司的壽險業務所產生的總保費收入。

分公司	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
北京	4,576	9.8%	6,562	10.1%	10,045	11.0%	4,941	9.8%
廣東	4,445	9.6%	4,760	7.3%	7,479	8.2%	4,607	9.1%
河南	4,044	8.7%	5,053	7.8%	6,637	7.2%	3,711	7.3%
上海	2,135	4.6%	4,252	6.5%	7,360	8.0%	3,582	7.1%
山東	3,428	7.4%	4,014	6.2%	5,321	5.8%	3,225	6.4%
湖北	2,975	6.4%	4,532	7.0%	5,622	6.1%	3,082	6.1%
四川	3,063	6.6%	3,704	5.7%	5,368	5.9%	2,961	5.8%
江蘇	2,101	4.5%	3,261	5.0%	4,449	4.9%	2,598	5.1%
湖南	2,044	4.4%	3,030	4.7%	3,984	4.3%	2,173	4.3%
河北	1,746	3.8%	3,224	5.0%	3,737	4.1%	1,868	3.7%
其他地區	15,897	34.2%	22,649	34.8%	31,677	34.6%	17,914	35.4%
合計	46,453	100.0%	65,040	100.0%	91,679	100.0%	50,662	100.0%

客戶服務

本公司憑藉以客戶為中心的方針及創造領先服務品牌的目標，致力為客戶提供全面、優質的服務。本公司通過分支機構的一站式服務櫃面、「95567」客戶服務熱線、手機短信彩信、本公司網站、客戶服務人員及保險營銷員，為客戶提供全面的保險服務，包括新契約承保、保全、查詢、理賠、投訴受理和續收保費等基本服務，以及緊急救助和健康管理等增值服務。本公司客戶服務基於龐大的客戶數據基礎、高效的業務流程及集保全業務系統、理賠處理系統、查勘管理系統、客戶投訴查詢系統於一體的信息技術平台。在由和訊

業 務

網主辦的2010年度第八屆中國財經風雲榜評選活動中，本公司榮獲「2010年度最受信賴壽險公司」大獎，2011年，本公司榮獲中國質量萬里行促進會頒佈的「產品售後(公眾公共)服務質量優秀企業」榮譽稱號。

一站式服務櫃面是本公司向客戶提供售後服務的重要一環，包括新契約承保、保全、理賠服務投訴受理及各項業務諮詢等。2009年，本公司推出櫃面服務標準化計劃，該計劃旨在擴大本公司櫃面服務網點在全國的地理覆蓋範圍至本公司所有網點。截至2011年6月30日，本公司在全中國已有約928個標準化服務櫃面，分佈在全國34家省級(包括計劃單列市)分公司。公司還在北京、上海、西安、石家莊、福建等多個地區建立了客戶精品體驗中心，為客戶提供優質服務。目前，公司已經建立全國統一的櫃員認證體系。截至2011年6月30日，本公司已擁有專業化櫃面服務隊伍2,600餘人，為客戶提供專業便捷的一站式服務。

2004年12月，本公司設立全國客戶服務熱線「95567」，一個全國集中的客戶聯絡中心，提供每週七天，每天24小時的服務。「95567」給客戶提供公司產品、服務信息介紹、保單查詢、基本信息在線變更、理賠報案、保單掛失、單證補發等其他諮詢服務，同時受理客戶投訴以及向客戶提供新契約回訪和客戶關懷回訪等服務。2009年，本公司獲中國電子商會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會頒授「2009中國(亞太)最佳呼叫中心」大獎。此外，客戶可登入本公司網站www.newchinalife.com使用本公司的互聯網服務，網站主要可供查詢保單及賬戶信息、下載電子單證、使用保全服務及獲取銷售支援等。

本公司致力提供有競爭優勢的特色客戶服務。本公司為VIP客戶提供了有針對性的個性化專業服務。本公司亦提供健康管理服務、全球急難救助服務和客戶服務系列活動等附加價值服務。

本公司設有保險保單續收業務專職團隊，專門負責有效保單的期交保費收取及督導，維持客戶關係。2010年，本公司調整續收業務的運作模式，從收費服務向綜合服務轉型，採取服務經營模式，以長期服務建立客戶信任，通過客戶鎖定及客戶關係維繫深度挖掘客戶需求，務求於收取保費及提供服務的過程中向現有客戶進一步探索銷售機會。

截至2011年6月30日，本公司的續收業務團隊約有1.5萬人。續收保費由2008年的人民幣108.87億元上升至2010年的人民幣357.14億元，年均複合增長率為81.2%。於2009年，2010年及2011年前六個月，本公司的續收業務團隊分別取得首年保費人民幣1.69億元、人民幣7.74億元及人民幣7.38億元，佔2009年、2010年及2011年前六個月保險營銷員渠道首年保費的2.3%，7.4%及13.7%。

業 務

近年來，本公司致力於提高業務品質，努力提高保單持續率。下表載列截至所示日期本公司整體業務、保險營銷員及銀行保險渠道的13個月和25個月保單持續率。

	截至12月31日			截至 6月30日
	2008	2009	2010	2011
整體保單持續率：				
13個月 ⁽¹⁾	84.6%	89.4%	91.7%	92.4%
25個月 ⁽²⁾	77.5%	79.6%	84.6%	89.1%
保險營銷員渠道保單持續率：				
13個月 ⁽¹⁾	83.7%	84.9%	86.6%	90.5%
25個月 ⁽²⁾	76.0%	78.3%	80.5%	81.2%
銀行保險渠道保單持續率：				
13個月 ⁽¹⁾	90.2%	94.3%	95.0%	93.8%
25個月 ⁽²⁾	83.6%	87.2%	92.2%	92.6%

(1) 13個月保單持續率 = 考察期內期交保單在生效後第13個月實收保費 / 考察期內期交保單的承保保費

(2) 25個月保單持續率 = 考察期內期交保單在生效後第25個月實收保費 / 考察期內期交保單的承保保費

產品開發及定價

本公司提供一系列廣泛的個人壽險產品，以滿足客戶所需。本公司開發了眾多系列的主打產品，例如紅雙喜、福如東海、富貴人生、尊享人生、吉星高照等系列分紅保險產品，以及健康福星、康健吉順等系列健康保險產品。有關本公司分紅保險產品及健康保險產品的其他資料，請參閱「業務 — 個人壽險 — 產品 — 分紅型壽險」及「業務 — 個人壽險 — 產品 — 健康險」。

本公司按照中國保監會相關規定，並主要基於相關死亡率、發病率、費用假設、預期投資回報及過往索賠經驗數據，以及再保險公司等第三方所提供的資料及數據為壽險產品定價。有關保險產品定價的其他資料，請參閱「監管」一節。

本公司的市場開發部是就新產品開發設計而成立的專門部門，負責新產品的市場研究、開發及推廣。市場開發部完成新產品的詳細設計後，精算部負責定價審核，法律部負責條款的合法、合規性審查。設立專責部門專注於新產品開發後，本公司得以整合市場調研、產品開發和新產品推廣功能，從而更靈活地根據市場需求開發和推廣產品及促進銷售。

本公司經認證的精算師經驗豐富，亦累積了大量經驗數據作為新產品定價的基準。本公司的定價策略著重確保產品的市場競爭力、提升產品的盈利能力，並符合相關監管規定。

業 務

核保

本公司相信，受惠於本公司專業且領先的核保技術系統、分層授權機制及本公司核保人員的專業技能，本公司的核保作業有穩健的風險控制能力。

本公司採用一套分級的核保授權制度，根據承保風險的不同，將核保授權分為不同的操作層級。本公司視乎保單金額及本公司核保人員的資格水平建立不同的授權限額及程序。於壽險核保過程中，本公司會考慮被保險人的風險特性，包括其健康狀況、職業和財務狀況。個人壽險保單的核保授權程序分為三個層次：(i)系統自動核保案件、(ii)經由有適當核保權限的核保員審核批准的案件、及(iii)大額或特殊風險而需諮詢再保險公司的案件。其中，在大額或特殊風險案件核保過程中，除非本公司為有關風險安排適當的再保險，否則不會簽發保單。對於團體保險業務核保授權程序分為(i)自動核保、(ii)核保員核保及(iii)臨時分保呈報三個層次。任何特定地區內的核保決定主要由負責該區的相應核保員作出，或當保單金額超過有關核保員的權限或保單將要在特殊情況下簽發時，則交由更高級別的核保人員作出核保決定。

公司採用片區邏輯集中協同作業制度，全國34家分公司分為五個邏輯集中作業區域。負責某一分公司的核保員亦可利用本公司的核心業務系統處理區域內其他分公司的核保，以充分運用人力資源並提高效率。未來公司目標為建立物理性集中的核保團隊，進一步提高效率並加強協作。

本公司的核保人員具備專業化的知識和技能。截至2011年6月30日，本公司幾乎所有的核保人員均擁有本科或以上學位，其中約90%擁有醫藥、法律、管理或金融學歷背景。本公司的每名核保員均須接受一系列的培訓計劃，並且通過本公司的內部認證考試，方有資格進行核保作業。

本公司不斷改善核保管理體系，並計劃建立物理集中核保模式及啟動引進或自主研发的智能核保處理管理系統，以為客戶提供更加專業的核保服務。

核賠

本公司擁有專業的核賠系統和先進的服務管理機制，分層授權機制。我們的核賠員擁有專業的技能。

本公司通過核賠員處理保單持有人遞交的索賠。在本公司2010年收到的索賠中，約45%–50%的案件為簡易案件，可經系統簡易處理和單人人工審核後最快一小時內付款，其餘為由於在責任認定和歸屬方面的不確定性而需要進行調查及進一步審核的複雜的索賠案

業 務

件，該等案件由獲適當授權的查勘員及高級核賠員進行審核。複雜索賠案件的理賠程序通常較簡易的索賠案件長，但一般不會超過30天。本公司的理賠程序通常包括查勘及核賠。本公司的查勘團隊專門負責調查及核實申報理賠的準確性。核賠團隊則釐定理賠款額。索賠一經獲批，本公司一般自接受索賠及開始理賠起的五個工作日內付款。

2009年，我們實施了分級評定機制，以提供滿足客戶理賠需求的標準化服務。利用分佈全國的網絡，本公司繼續致力於向客戶提供有效和高質量的理賠服務。

同時，本公司積極拓展海外理賠服務，與醫療救援組織國際SOS合作，將國際SOS全球5萬多醫療服務分支機構納入我們的定點醫院範圍內，為壽險客戶提供包括香港、澳門和台灣在內的海外旅行的緊急救援和理賠協助服務。

截至2011年6月30日，本公司約有530名查勘員，以協助進行壽險理賠程序。為發現和預防欺詐及不當行為方面，本公司採取了審慎的查勘措施，例如複雜的索賠案件需由兩名查勘員審核，且經兩名核賠員批准，以確保本公司能更好地控制風險。本公司的核賠員100%擁有本科或大專學歷。在我們的核賠員中，約90%擁有醫藥、法律、管理或金融學歷背景。截至2011年6月30日，本公司約有200名核賠員。本公司核賠員的授權層級會定期依據其專業資格、工作經驗及表現，以及其所在分公司的表現予以評估及調整。

本公司不斷改良理賠管理系統，並擬加強理賠集中化管理體系，確保提供貫徹如一的專業服務。有關措施包括：本公司集中處理所有核賠；對信息技術系統進行升級和整合以加強理賠集中化處理效率；以及啟動自主研发的智能化自動案件處理系統，以達到簡易的索賠案件通過核賠信息系統自動處理，而無需查勘員或核賠員參與。

精算實務

截至2011年6月30日，本公司有41名精算專業人員，其中8名為精算師(其中3名為北美精算師，5名為中國精算師)，15名為準精算師(其中2名為北美準精算師，13名為中國準精算師)，主要隸屬精算部和市場開發部。本公司的精算專業人員團隊負責為本公司的關鍵業務單位提供精算支持。

本公司精算實務中產品開發職能主要由市場開發部負責，請參閱上文「一產品開發及定價」一節；其餘精算實務主要由精算部負責。本公司精算部主要有如下職責：

- 計算本公司的保險合同負債及償付能力充足率；
- 進行經驗分析；
- 計算內含價值；

業 務

- 擬定分紅方案；
- 進行新產品審核；及
- 資產負債管理。

精算部定期根據相關會計準則和法定監管要求評估本公司持有的各項壽險合同負債，以協助確保本公司的準備金能夠滿足未來的各項義務。精算部亦會對本公司的償付能力狀況進行定期監控及審核，並分析資產負債的匹配狀況、償付能力額度及現金流。在經驗分析方面，精算部定期根據經驗對死亡率、發病率、退保率和費用假設進行經驗研究，以作為本公司定價、核算準備金、內含價值及相關預測等的假設基礎。本公司精算團隊亦會對本公司的內含價值及一年新業務價值定期進行評估分析。精算部更負責擬定分紅產品的分紅計劃方案。此外，當市場開發部完成新產品的詳細設計後，本公司精算部會對新產品的定價進行審核。請參閱「一 產品開發及定價」一節。

保險合同負債

以下的討論涉及根據國際財務報告準則編製載入本文件附錄一會計師報告中本公司合併財務報表所採用的本公司保險合同負債的釐定。本公司根據國際財務報告準則和中國企業會計準則計提的保險合同負債是一致的。

本公司就壽險保單項下的未來給付責任計提保險合同負債。本公司所計提的保險合同負債主要包括長期保險合同負債、未決賠款準備金及未到期責任準備金。

長期保險合同負債

長期保險合同負債是為履行合同義務所需支出計提的負債(包括邊際因素)。該等有關負債的計算使用多項假設，包括死亡率、發病率、退保率、折現率和費用假設，並基於以下原則：

長期保險合同負債是基於對未來保險合同相關義務所需支出的合理估計而確認。此支出是長期保險合同預期未來現金流出和預期未來現金流入的差額。預期的未來現金流入包括保險公司為承擔保險義務而獲得的現金流入。預計的未來現金流出是指為履行合同責任而發生的現金流出，其由下列內容組成：

- 根據合同條款承諾的保證利益，包括死亡給付、殘疾給付、疾病給付、生存給付、滿期給付及退保；
- 其他非保證利益，例如保單紅利給付等；及
- 管理保險合同或處理索賠而發生的合理費用，包括管理費用、理賠費用等。

業 務

本公司於每個報告期末審核保險合同負債評估所使用假設，並將任何變動於淨利潤中確認。

本公司在確定保險合同負債時考慮邊際因素並單獨計量，在保險合同期間內將邊際因素於淨利潤中確認。本公司在保險合同初始日不確認首日利得，如有首日損失，則於發生日確認。

邊際包括風險邊際和剩餘邊際。風險邊際是指為應對預期未來現金流的不確定性而提取的準備金。剩餘邊際是本公司於保險合同初始日，為了不確認扣除某些獲取費用後的首日利得而計算的邊際準備金。剩餘邊際在整個合同期間內攤銷。剩餘邊際的後續計量與預計未來現金流合理估計相關的準備金和風險邊際相對獨立。有關假設變化不影響剩餘邊際後續計量。

本公司在計算保險合同負債時，已考慮貨幣時間價值的影響。

未決賠款準備金

未決賠款準備金包括已報案及未報案理賠賠款準備金和理賠費用準備金等。本公司考慮保險風險的性質和分佈、賠款成本發展、經驗數據等因素，以最終賠付的合理估計金額為基礎，同時考慮相關邊際因素，採用逐案估損法、案均賠款法、鏈梯法、準備金進展法、Bornhuetter-Ferguson 法及其他方法等方法計量已發生已報案未決賠款準備金和已發生未報告未決賠款準備金。本公司以未來必需發生的理賠費用的合理估計金額為基礎計量理賠費用準備金。

未到期責任準備金

未到期責任準備金指已承保但合同期限未到期部分的保費收入扣除某些獲取費用的淨額與預期未來淨現金流出之較大者。

再保險

為了控制及分散未來潛在索賠損失的整體風險，以及擴大本公司的承保能力，本公司對壽險保單下所承擔的部分風險進行再保險，並分出相應的保費。本公司一般按比例為風險安排再保險，包括合約再保險及臨時再保險。這些再保險安排的到期日一般與相關保單的到期日相符。部分再保險協議如巨災風險的再保險按超額賠款基準訂立，據此再保險公司須負責賠付超過可扣減金額部分的索賠損失，直至賠付額達協定上限為止。本公司根據《中國保險法》有關規定及本公司業務發展需要，釐定本公司的風險自留額及再保險的分保比例。

為降低再保險的集中度風險，本公司與國際領先的再保險公司訂立了再保險合同。本公司對選擇再保險公司一向謹慎，一般僅會與獲得國際認可的評級機關評為A或以上的國

業 務

際再保險公司及以往記錄良好的國內再保險公司訂立再保險合同。本公司選擇再保險公司的標準包括財務實力、服務、保險條款、理賠效率及價格等。按分出的總保費收入計算，本公司的主要再保險公司為中國人壽再保險公司和瑞士再保險公司。本公司持續跟踪這些再保險公司的財務狀況，並定期審核本公司的再保險安排。

本公司再保險分出保費佔總保費收入的極小部分。下表載列本公司於所示各期間的再保險分出保費：

	截至12月31日止年度			截至 6月30日止 六個月
	2008	2009	2010	2011
	人民幣百萬元			
再保險公司				
中國人壽再保險股份有限公司 ⁽¹⁾	(76)	(98)	(102)	(289)
瑞士再保險股份有限公司北京分公司.	26	60	65	48
其他 ⁽²⁾	4	8	5	3
合計	(46)	(30)	(32)	(238)

(1) 分出保費呈負數主要因為攤回的退保金金額超過當年的分出保費所致，2008年、2009年、2010年及2011年6月30日止六個月本公司均無再保險分入業務。

(2) 主要包括漢諾威再保險股份有限公司上海分公司及法國再保險全球人壽新加坡分公司。

業 務

歷史遺留的高保證收益率產品的利差損

1999年6月以前，主要由於當時的利率定價較高，本公司銷售了少數提供高保證收益率的長期壽險產品⁽¹⁾。隨著其後數年國內的利率逐步下調並維持在低水準，本公司通過上述產品收取的保費而賺取的投資的收益率低於計算保費及保險合同負債所使用的假設利率，因而導致利差損。然而，由於採用「2號解釋」之後，本公司針對全部高利率的傳統保單均採用市場利率，即以國債收益率曲線為基礎計算得出的利率，作為折現率對長期保險合同負債進行評估，從長期來看，公司的實際投資收益率預計可以超過折現率假設。因此由於投資收益率低於預定保證利率而產生的利差損的影響已經在進行新舊準則轉換時充分反映於保險合同負債中。相比本公司部分主要競爭對手，這些歷史遺留的高保證收益率保單僅佔本公司長期保險合同負債的極小部分，截至2011年6月30日，約2.1%。下表載列截至所示日期本公司長期保險合同負債的若干資料：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2008		2009		2010		2011	
	價值	佔總額 百分比	價值	佔總額 百分比	價值	佔總額 百分比	價值	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
長期保險合同負債								
1999年6月前承保保單.....	4,264	3.7%	4,397	2.7%	5,320	2.3%	5,521	2.1%
1999年6月後承保保單.....	112,395	96.3%	158,829	97.3%	228,501	97.7%	262,332	97.9%
合計	<u>116,659</u>	<u>100.0%</u>	<u>163,226</u>	<u>100.0%</u>	<u>233,821</u>	<u>100.0%</u>	<u>267,853</u>	<u>100.0%</u>

(1) 一般指定價利率不低於5%的產品。

資產管理和投資組合

概況

本公司主要通過新華資產管理對保險資金進行管理。新華資產管理為一家獨立註冊的公司，根據與本公司簽訂的《投資委託管理協議》和《保險資金運用投資指引》(以下簡稱「投資指引」)為本公司提供投資管理服務並收取管理費。本公司委託於新華資產管理進行投資並管理資產的投資收益由本公司享有，損失由本公司承擔。2008年、2009年、2010年及2011年前六個月，本公司向新華資產管理支付的委託投資管理費分別為人民幣1.27億元、人民幣1.51億元、人民幣1.94億元和人民幣1.07億元，分別約佔新華資產管理各期營業收入的96.9%、89.3%、97.5%和96.4%。

目前，本公司的大部份投資資產已委託於新華資產管理，其中絕大部份委託投資資產已交由我們的託管銀行進行資金託管，託管資產的支付結算使用電子支付平台。資產託管

業 務

保證了資金的安全性和資產管理的專業性。截至2011年6月30日，本公司擁有新華資產管理97%的股權，投資資產約為人民幣3,346億元。

投資決策機制及管理流程

本公司董事會對關於投資資產的配置和投資政策、風險管理、內部控制承擔最終責任。其下設的戰略與投資委員會專門負責分管投資資產管理，其中包括審議公司的資金運用、投資政策、戰略資產配置、資產負債管理及年度投資方案，並向董事會提出相關建議。同時，該委員會負責責成公司管理層下屬的投資管理委員會制定《投資指引》並交由董事會批准。

投資管理委員會負責資產負債管理及投資管理，並實行年度、季度例會和臨時會議制度。其職能包括在董事會批准下制定和修改《投資指引》、審議本公司資產負債管理策略、確定受託人的選擇及評估方案。本公司將繼續根據由投資管理委員會制定，並經由董事會批准通過的《投資指引》，開展並監督資產管理業務。投資管理流程包括以下幾大核心步驟：

- 本公司根據《投資指引》向新華資產管理提供關於委託資產的相關信息，包括投資範圍、戰略資產配置(Strategic Asset Allocation)、投資權限分配、投資限制、投資目標等內容，並提出收益率、流動性和風險容忍度等方面的要求，對資金的運用進行規範和約束；
- 新華資產管理依據《投資指引》，通過對宏觀經濟狀況和資本市場進行分析判斷形成投資策略和戰術資產配置(Tactical Asset Allocation)。該投資策略和戰術資產配置需提交新華資產管理投資決策委員會審核，通過後方可執行；
- 新華資產管理將經審核通過的投資策略和戰術資產配置下達到各個業務投資部門，由投資經理負責落實投資策略的執行，並由新華資產管理的組合管理部對投資策略的執行進行監督；
- 當宏觀經濟狀況、市場環境或有關保險資金的運用政策等對公司投資有可能產生重大影響的條件發生突發性意外變化的情況下，或者在投資策略執行過程中，新華資產管理的相關業務部門認為有必要對投資策略做出重大調整時，可提請召開投資決策委員會會議；及
- 本公司與新華資產管理的合規與風控部等相關部門負責整個投資決策和實施過程中的操作監督和風險監控。

業 務

投資管理委員會的成員目前包括康典、何志光、徐英、劉亦工、陳國鋼、李全、龔興峰和武軍。有關康典、何志光、劉亦工、陳國鋼和龔興峰的專業資質和行業經驗的信息，請見「董事、監事及高級管理層」一節。

徐英女士於2010年1月加入新華資產管理，目前擔任副董事長。徐女士在金融管理領域擁有超過20年的工作經驗，曾經擔任景順長城基金管理有限公司董事長，長城證券有限責任公司董事長、總經理等職務。

李全先生於2010年2月加入新華資產管理，目前擔任總裁。李先生在金融與投資領域擁有超過20年的工作經驗，曾經擔任博時基金管理有限公司副總經理，正大國際財務有限公司總經理助理、資金部總經理等職務。

武軍先生於2010年4月加入新華保險，目前擔任副首席財務官兼財務部總經理。武先生在保險與金融領域擁有超過15年的工作經驗，曾經擔任太平資產管理有限公司財務總監及太平人壽財務部總經理等職務。

投資政策及業務計劃

本公司以資產負債匹配管理為基礎，兼顧管理資金的安全性、流動性、收益性，在良好的資產配置和有效的風險控制的前提下，尋求最大的投資組合收益。投資管理委員會制定《投資指引》時將合理考慮本公司的負債特性，制定一系列的投資限制，有效降低資產負債錯配的風險。本公司主要的投資政策為：(i)充分考慮負債特徵、經營目標、監管限制及現有投資渠道，根據《投資指引》進行相應的資產配置操作；及(ii)依托科學嚴謹的投資決策體系和投資流程，通過審慎的投資管理，爭取獲得長期穩定的投資收益。

為完善資產負債管理體制、提升綜合性投資管理能力、加強投資風險管理，本公司擬採用下列業務計劃：

- 建立戰術資產配置制度和風險回報貢獻分析工具，建立風險預算，並配合不同資產類別的風險特徵來決定資產配置；
- 建立階梯式的投資決策流程，引入風險評估機制，並制定定量的風險管理指引；及
- 建立與現有業務發展速度匹配，並能支撐新投資渠道的運營體系和人才儲備。

業 務

資產管理的內部風險控制

本公司設立了一系列涉及投資風險管理和內部控制的政策和程序，以及與投資交易有關的合規審核和核實程序。在資金管理方面，本公司採用了領先資金管理服務(TMS)系統，成功實現了資金全交易管理和全流程資金風險控制。本公司不僅滿足了監管部門提出的「零現金」⁽¹⁾和「集中結算」⁽²⁾的監管要求，也為公司資金結算系統的封閉化、標準化、扁平化和自動化提供了基礎。

新華資產管理也將通過自己的合規與風控部，對整個投資決策和實施過程進行操作監督和風險監控。在投資風險的管理上，新華資產管理根據風險的識別與分類，建立並完善了風險控制、預警、監察、稽核等操作流程，並制定了風險監察、內部稽核、突發事件應急處理等較為完善的風險管理制度。在風險管理具體的實施中，運用交易管理系統有效控制多項操作風險，運用風險績效管理系統以及多個專業研究分析系統，並在決策、執行和後續管理等階段對投資風險進行有效控制。新華資產管理實行集中交易制，同時通過部門間職責分配機制保證投資流程中交易與清算、核算分離，並通過信息系統和財務憑證完整妥善地保存交易記錄。

組合的構成

截至2008年、2009年、2010年12月31日及2011年6月30日，本公司的投資資產分別為人民幣1,558億元、人民幣1,967億元、人民幣2,929億元及人民幣3,346億元。由於目前中國對保險公司投資的監管規定，以及因本公司償付能力額度不足而引致對本公司投資活動的監管限制，本公司的投資渠道較為有限。當本公司未能符合中國保監會規定的相關償付能力充足率要求，本公司將可能在投資無擔保企業債券、基礎設施債權投資計劃、未上市股權、不動產及境外投資等方面受到限制。截至2008年、2009年及2010年12月31日、2011年6月30日及2011年9月30日，本公司的償付能力充足率分別為27.7%、36.2%、35.0%、106.1%和86.6%。截至2011年6月30日，現金及現金等價物、定期存款、債權型投資、股權型投資及其他投資分別約佔本公司投資資產的5.8%、30.2%、52.3%、9.2%及2.5%。於2011年6月30日，本公司將全部投資資產用作境內投資。雖然本公司截至2011年9月30日的償付能力充足率為86.6%，低於中國保監會規定的最低償付能力充足率要求，但預期本公司的償付能力充足率可提升。隨著本公司的償付能力狀況改善，本公司可能擴展投資渠道，以實現投資組合的進一步多元化。屆時本公司可以在符合中國法規的情況下投資於其他資產類別，例如無擔保企業債券、基礎設施債權投資計劃、未上市股權及不動產，同時穩定而審慎地拓展本公司的境外投資。

(1) 即零現金管理制度，指通過銀行轉帳方式收取保費，通過銀行轉帳方式支付手續費、佣金、賠款支出和日常經營費用。

(2) 即收入結算、業務支出結算不得在省級以下機構操作，均由省級或以上機構集中操作，資金由省級以上機構集中申請、集中支付、集中控制。

業 務

下表載列截至所示日期與本公司投資組合有關的若干信息：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	佔比	金額	佔比	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
現金及現金等價物.....	6,521	4.2%	12,608	6.4%	27,368	9.3%	19,543	5.8%
定期存款.....	21,738	14.0%	18,891	9.6%	55,210	18.9%	101,002	30.2%
債權型投資.....	120,511	77.4%	138,169	70.2%	164,726	56.2%	174,879	52.3%
國債.....	32,400	20.8%	34,716	17.6%	36,269	12.4%	35,805	10.7%
金融債.....	34,349	22.1%	37,328	19.0%	42,090	14.4%	38,036	11.4%
央行票據.....	3,459	2.2%	1,638	0.8%	1,605	0.5%	—	0.0%
企業債券.....	42,110	27.0%	44,106	22.4%	55,333	18.9%	57,862	17.3%
次級債券／債務.....	8,193	5.3%	20,381	10.4%	29,429	10.0%	43,176	12.9%
股權型投資.....	4,330	2.8%	23,066	11.7%	38,874	13.3%	30,843	9.2%
基金.....	2,969	1.9%	13,263	6.7%	16,356	5.6%	10,086	3.0%
股票 ⁽¹⁾	1,361	0.9%	9,803	5.0%	22,518	7.7%	20,757	6.2%
其他投資 ⁽²⁾	2,652	1.7%	4,013	2.0%	6,688	2.3%	8,307	2.5%
投資資產.....	<u>155,752</u>	<u>100.0%</u>	<u>196,747</u>	<u>100.0%</u>	<u>292,866</u>	<u>100.0%</u>	<u>334,574</u>	<u>100.0%</u>

(1) 股票已經剔除2008、2009年度紫金世紀人民幣3億元的股權投資款。詳見本文件附錄一會計師報告第II節所載的附註九「聯營企業投資」。

(2) 其他投資包括存出資本保證金、保戶質押貸款、買入返售金融資產及應收投資收益。

業 務

下表載列於所示期間與本公司投資收益有關的若干信息：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止6個月	
	2008		2009		2010		2011	
	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾
	(人民幣百萬元，收益率除外)							
現金及現金等價物								
利息收入.....	82	1.4%	53	0.6%	66	0.3%	73	0.3%
定期存款								
利息收入.....	653	4.1%	902	4.4%	1,764	4.8%	2,003	2.6%
債權型投資								
利息收入.....	4,068	4.4%	5,597	4.3%	6,638	4.4%	3,533	2.1%
已實現收益／(虧損)淨額.....	(66)		34		709		70	
未實現收益／(虧損)淨額.....	533		(118)		278		(165)	
小計	4,535	5.0%	5,513	4.3%	7,625	5.0%	3,438	2.0%
國債.....	1,103	3.8%	1,309	3.9%	1,403	4.0%	689	1.9%
金融債.....	1,073	4.8%	1,412	3.9%	2,554	6.4%	669	1.7%
央行票據.....	93	5.4%	82	3.2%	63	3.9%	13	1.6%
企業債券.....	1,946	6.2%	2,099	4.9%	2,486	5.0%	1,405	2.5%
次級債券／債務.....	320	4.5%	611	4.3%	1,119	4.5%	662	1.8%
股權型投資								
股息和分紅收入.....	5,226	23.9%	380	2.8%	763	2.5%	751	2.2%
已實現收益／(虧損)淨額.....	242		212		715		892	
未實現收益／(虧損)淨額.....	(8,423)		1,050		(436)		(299)	
減值.....	(775)		0		(116)		(113)	
小計	(3,730)	(17.1%)	1,642	12.0%	926	3.0%	1,231	3.5%
基金.....	(2,307)	(22.6%)	479	5.9%	566	3.8%	469	3.5%
股票.....	(1,423)	(12.2%)	1,163	20.8%	360	2.2%	762	3.5%
其他利息收入 ⁽²⁾	47	3.4%	23	3.2%	45	3.3%	63	3.1%
淨投資收入 ⁽³⁾	10,076	7.3%	6,955	3.9%	9,276	3.8%	6,423	2.0%
總投資收入 ⁽⁴⁾	1,587	1.1%	8,133	4.6%	10,426	4.3%	6,808	2.2%
綜合投資收入 ⁽⁵⁾	(7,491)	(5.4%)	9,054	5.1%	10,672	4.4%	1,252	0.4%

(1) 收益率為投資收入對期初及期末平均投資資產的比率。

(2) 其他利息收入包括存出資本保證金、保戶質押貸款、買入返售金融資產產生的利息收入。

(3) 包括現金及現金等價物、定期存款及債權型投資的利息收入、股權型投資的股息收入及其他利息收入。

(4) 包括淨投資收入、債權型及股權型投資的已實現和未實現收益／(虧損)淨額，以及股權型投資的減值。

(5) 包括總投資收入，可供出售證券公允價值變動產生的當期利得／(損失)、前期計入其他綜合收益當期轉入損益的淨額。

現金及現金等價物

現金包括庫存現金及存於銀行的活期存款。現金等價物是指持有期限短、流動性強、

業 務

原始到期期限在90天或以下、易於轉換為已知金額現金及價值變動風險很小的投資。截至2011年6月30日，本公司投資資產約有5.8%為現金及現金等價物形式。

定期存款

定期存款主要包括傳統的定期銀行存款。截至2011年6月30日，本公司約30.2%的投資資產以定期存款形式存放於中國多家商業銀行。

下表載列本公司截至所示日期存放定期存款最多的五家中國商業銀行：

	賬面值	
	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)	
截至2008年12月31日：		
招商銀行股份有限公司	8,000	36.8%
交通銀行股份有限公司	3,200	14.7%
上海浦東發展銀行股份有限公司	2,000	9.2%
中國光大銀行股份有限公司	1,700	7.8%
北京銀行股份有限公司	1,300	6.0%
其他銀行	5,538	25.5%
合計	21,738	100.0%
截至2009年12月31日：		
招商銀行股份有限公司	8,000	42.3%
交通銀行股份有限公司	2,600	13.8%
上海浦東發展銀行股份有限公司	1,800	9.5%
中國光大銀行股份有限公司	1,700	9.0%
中國民生銀行股份有限公司	1,540	8.2%
其他銀行	3,251	17.2%
合計	18,891	100.0%
截至2010年12月31日：		
中國民生銀行股份有限公司	8,840	16.0%
招商銀行股份有限公司	8,000	14.5%
交通銀行股份有限公司	7,300	13.2%
興業銀行股份有限公司	6,800	12.3%
中國銀行股份有限公司	6,300	11.4%
其他銀行	17,970	32.6%
合計	55,210	100.0%
截至2011年6月30日：		
上海浦東發展銀行股份有限公司	14,900	14.8%
興業銀行股份有限公司	13,800	13.7%
中信銀行股份有限公司	13,150	13.0%
中國民生銀行股份有限公司	11,840	11.7%
招商銀行股份有限公司	8,000	7.9%
其他銀行	39,312	38.9%
合計	101,002	100.0%

業 務

下表載列本公司截至所示日期按到期日劃分的定期存款明細：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2008		2009		2010		2011	
	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
剩餘期限分析								
1年以內(含1年)	4,698	21.6%	3,951	20.9%	6,850	12.4%	7,392	7.3%
1年至3年(含3年).....	9,040	41.6%	6,340	33.6%	9,500	17.2%	9,500	9.4%
3年至5年(含5年).....	8,000	36.8%	8,000	42.3%	38,860	70.4%	83,110	82.3%
5年以上	—	0.0%	600	3.2%	—	0.0%	1,000	1.0%
合計	21,738	100.0%	18,891	100.0%	55,210	100.0%	101,002	100.0%

債權型投資

截至2011年6月30日，債權型投資約佔本公司投資資產的52.3%，本公司的債權型投資主要分為國債、金融債、央行票據、企業債券和次級債券／債務。本公司債權型投資公允價值以其最近的市場報價為基礎來確定。如果沒有最近的市場報價可供參考，公允價值可根據觀察到的最近發生的交易價格或者可比較投資的最近的市場報價或當市場不活躍時通過估值方法確定。請參閱「風險因素 — 與中國保險業有關的風險 — 本公司受固定收益市場波動的影響，可能導致本公司的投資資產出現虧損，並可能對本公司的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。」

國債

國債是由中國政府發行的債券，期限一般為30年以下，且利息收入可免稅。截至2011年6月30日，國債約佔本公司投資資產的10.7%。

業 務

下表載列本公司截至所示日期按到期日劃分的國債投資明細：

	賬面值		估計公允價值	
	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2008年12月31日：				
1年以內(含1年).....	839	2.6%	843	2.5%
1年至3年(含3年).....	4,674	14.4%	4,811	14.2%
3年至5年(含5年).....	1,985	6.1%	2,084	6.2%
5年以上.....	24,902	76.9%	26,051	77.1%
合計.....	32,400	100.0%	33,789	100.0%
截至2009年12月31日：				
1年以內(含1年).....	1,516	4.4%	1,526	4.5%
1年至3年(含3年).....	4,085	11.8%	4,184	12.4%
3年至5年(含5年).....	1,028	3.0%	1,041	3.1%
5年以上.....	28,087	80.9%	27,103	80.1%
合計.....	34,716	100.0%	33,854	100.0%
截至2010年12月31日：				
1年以內(含1年).....	2,960	8.2%	2,975	8.5%
1年至3年(含3年).....	2,004	5.5%	2,007	5.7%
3年至5年(含5年).....	154	0.4%	152	0.4%
5年以上.....	31,151	85.9%	29,816	85.3%
合計.....	36,269	100.0%	34,950	100.0%
截至2011年6月30日：				
1年以內(含1年).....	3,605	10.1%	3,594	10.5%
1年至3年(含3年).....	889	2.5%	879	2.6%
3年至5年(含5年).....	163	0.5%	161	0.5%
5年以上.....	31,148	87.0%	29,556	86.4%
合計.....	35,805	100.0%	34,190	100.0%

金融債

金融債主要包括在中國設立的金融機構發行在全國銀行間債券市場交易的普通債券。截至2011年6月30日，金融債約佔本公司投資資產的11.4%。

業 務

下表載列本公司截至所示日期按到期日劃分的金融債投資明細：

	賬面值		估計公允價值	
	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2008年12月31日：				
1年以內(含1年).....	0	0.0%	0	0.0%
1年至3年(含3年).....	748	2.2%	767	2.2%
3年至5年(含5年).....	5,164	15.0%	5,314	15.2%
5年以上.....	28,437	82.8%	28,846	82.6%
合計	34,349	100.0%	34,927	100.0%
截至2009年12月31日：				
1年以內(含1年).....	100	0.3%	100	0.3%
1年至3年(含3年).....	1,245	3.3%	1,254	3.4%
3年至5年(含5年).....	6,876	18.4%	6,947	18.8%
5年以上.....	29,107	78.0%	28,559	77.5%
合計	37,328	100.0%	36,860	100.0%
截至2010年12月31日：				
1年以內(含1年).....	350	0.8%	354	0.8%
1年至3年(含3年).....	7,156	17.0%	7,206	17.3%
3年至5年(含5年).....	2,332	5.5%	2,369	5.7%
5年以上.....	32,252	76.6%	31,822	76.2%
合計	42,090	100.0%	41,751	100.0%
截至2011年6月30日：				
1年以內(含1年).....	360	0.9%	360	1.0%
1年至3年(含3年).....	3,631	9.5%	3,623	10.0%
3年至5年(含5年).....	5,005	13.2%	5,025	13.8%
5年以上.....	29,040	76.3%	27,302	75.2%
合計	38,036	100.0%	36,310	100.0%

央行票據

央行票據是中國人民銀行發行的短期債務憑證，期限一般為三個月到三年。截至2011年6月30日，本公司沒有對央行票據的投資。

業 務

下表載列本公司截至所示日期按到期日劃分的央行票據投資明細：

	賬面值		估計公允價值	
	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2008年12月31日：				
1年以內(含1年).....	678	19.6%	678	19.5%
1年至3年(含3年).....	2,781	80.4%	2,801	80.5%
合計	3,459	100.0%	3,479	100.0%
截至2009年12月31日：				
1年以內(含1年).....	—	0.0%	—	0.0%
1年至3年(含3年).....	1,638	100.0%	1,646	100.0%
合計	1,638	100.0%	1,646	100.0%
截至2010年12月31日：				
1年以內(含1年).....	1,605	100.0%	1,606	100.0%
1年至3年(含3年).....	—	0.0%	—	0.0%
合計	1,605	100.0%	1,606	100.0%
截至2011年6月30日：				
合計	—	0.0%	—	0.0%

企業債券

企業債券為中國境內具有法人資格的非金融企業在境內發行的債券，雖然其流通性可能不及國債等其他債權型投資，但收益率普遍較高。因此，本公司或會視乎市況及監管規定，繼續適時調整企業債券在本公司投資組合的比例。截至2011年6月30日，企業債券約佔本公司投資資產的17.3%。

業 務

下表列明本公司截至所示日期按到期日劃分的企業債券投資明細：

	賬面值		估計公允價值	
	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2008年12月31日：				
1年以內(含1年)	35	0.1%	35	0.1%
1年至3年(含3年)	886	2.1%	896	2.0%
3年至5年(含5年)	6,129	14.6%	6,560	14.8%
5年以上	35,060	83.3%	36,704	83.1%
合計	42,110	100.0%	44,195	100.0%
截至2009年12月31日：				
1年以內(含1年)	—	0.0%	—	0.0%
1年至3年(含3年)	2,055	4.7%	2,098	4.8%
3年至5年(含5年)	12,546	28.4%	12,977	29.5%
5年以上	29,505	66.9%	28,847	65.7%
合計	44,106	100.0%	43,922	100.0%
截至2010年12月31日：				
1年以內(含1年)	2,312	4.2%	2,311	4.2%
1年至3年(含3年)	5,661	10.2%	5,867	10.6%
3年至5年(含5年)	14,753	26.7%	14,971	27.1%
5年以上	32,607	58.9%	32,156	58.1%
合計	55,333	100.0%	55,305	100.0%
截至2011年6月30日：				
1年以內(含1年)	2,805	4.8%	2,806	4.9%
1年至3年(含3年)	12,996	22.5%	13,237	23.3%
3年至5年(含5年)	8,292	14.3%	8,267	14.6%
5年以上	33,769	58.4%	32,419	57.1%
合計	57,862	100.0%	56,729	100.0%

次級債券／債務

國內保險公司可投資於合資格商業銀行公開或非公開發行的次級債券／債務，亦可投資於合資格保險公司非公開發行的次級債券／債務。截至2011年6月30日，次級債券／債務約佔本公司投資資產的12.9%。

業 務

下表載列本公司截至所示日期按到期日劃分的次級債券／債務投資明細：

	賬面值		估計公允價值	
	金額	佔比	金額	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2008年12月31日：				
1年以內(含1年)	1,561	19.1%	1,561	19.1%
1年至3年(含3年)	1,071	13.1%	1,071	13.1%
3年至5年(含5年)	54	0.7%	54	0.7%
5年以上	5,507	67.2%	5,507	67.2%
合計	8,193	100.0%	8,193	100.0%
截至2009年12月31日：				
1年以內(含1年)	1,258	6.2%	1,261	6.5%
1年至3年(含3年)	140	0.7%	140	0.7%
3年至5年(含5年)	1,673	8.2%	1,608	8.3%
5年以上	17,310	84.9%	16,404	84.5%
合計	20,381	100.0%	19,413	100.0%
截至2010年12月31日：				
1年以內(含1年)	0	0.0%	0	0.0%
1年至3年(含3年)	632	2.1%	629	2.2%
3年至5年(含5年)	4,939	16.8%	4,939	17.4%
5年以上	23,858	81.1%	22,742	80.3%
合計	29,429	100.0%	28,310	100.0%
截至2011年6月30日：				
1年以內(含1年)	0	0.0%	0	0.0%
1年至3年(含3年)	672	1.6%	667	1.6%
3年至5年(含5年)	5,818	13.5%	5,818	14.0%
5年以上	36,686	85.0%	35,105	84.4%
合計	43,176	100.0%	41,590	100.0%

股權型投資

基金

目前，國內保險公司可投資封閉式基金及開放式基金。考慮到市場承受能力及相關流動性因素，本公司的投資大部分為開放式基金。

為應對股票市場的波動性，本公司將根據對證券市場的及時分析就本公司於基金的投資適時調整戰略。截至2011年6月30日，基金投資約佔本公司投資資產的3.0%。請參閱「監管—主要法律法規監管內容—保險資金的運用—基金及股權類投資—證券投資基金」一節。

業 務

下表載列本公司截至所示日期與基金組合有關的賬面值：

	截至12月31日						截至6月30日	
	2008		2009		2010		2011	
	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
封閉式基金.....	813	27.4%	432	3.3%	1,059	6.5%	807	8.0%
開放式基金.....	2,156	72.6%	12,831	96.7%	15,297	93.5%	9,279	92.0%
合計	2,969	100.0%	13,263	100.0%	16,356	100.0%	10,086	100.0%

股票

合資格的中國保險公司獲准將其部分保險資金直接投資於在上海證券交易所或深圳證券交易所上市並以人民幣計值的股票。本公司日後將適時調整對股票的投資，目標是優化投資組合，改善本公司整體的經風險調整後投資回報。截至2011年6月30日，本公司直接持有的股票約佔本公司總投資資產的6.2%。請參閱「風險因素 — 與中國保險業有關的風險 — 本公司面臨中國股票市場波動的風險，導致本公司的投資資產可能遭受重大損失，投資回報亦可能大幅下挫。」

其他投資

除上述投資外，為優化資產配置和實現投資組合的多元化，本公司可以在符合中國償付能力要求及中國其他適用法規的情況下投資於其他領域。本公司力求進一步開拓新的投資渠道，以便在控制風險的同時，在按照市場情況及監管規定的情況下改善資產負債匹配狀況及提升投資回報。

目前，本公司的其他投資資產為存出資本保證金、保戶質押貸款、買入返售金融資產以及應收投資收益。截至2011年6月30日，其他投資資產佔本公司投資資產的2.5%。

風險管理和內部控制

風險管理及內部控制是本公司營運及長期發展的基礎。本公司近年來投入大量資源加強風險管理及內部控制，致力建立綜合、統一的風險管理框架及內部控制體系，務求進一步加強本公司的風險管理和內部控制能力。本公司的風險管理框架旨在識別、評估和控制本公司經營的風險，以支持本公司的業務決策，並協助確保本公司的穩健管理。

風險管理體系

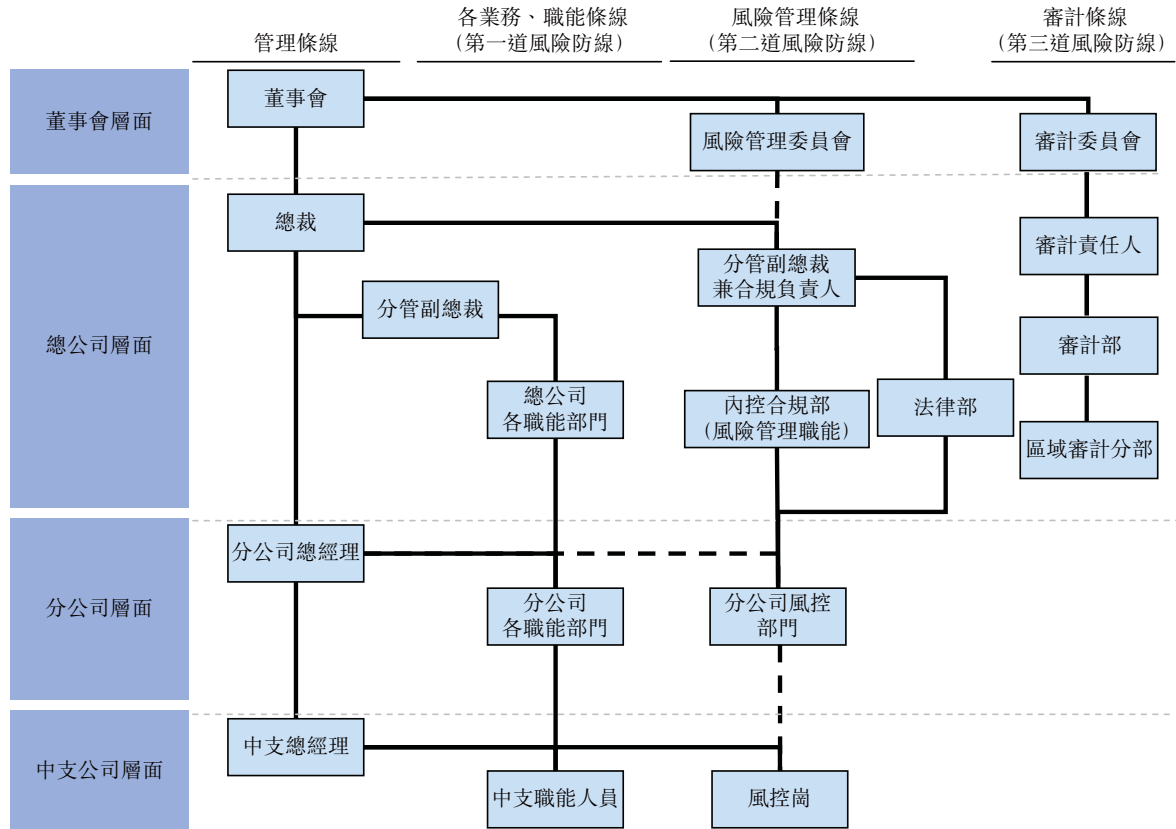
本公司董事會下設審計委員會和風險管理委員會，負責監督本公司的風險管理活動。除董事會委員會外，高級管理人員及若干部門亦負責日常風險管理和內部控制，包括內控

業 務

合規部、法律部及審計部。本公司建立了以(i)各業務職能部門和分支機構，(ii)風險管理部門和(iii)審計監督部門構成的三道防線機制。

本公司已於各分公司成立風險管控部門，履行分公司或以下層面的風控合規、法律審核與監督、審計監督等風險管理職責。

截至最後實際可行日期，本公司的風險管理體系架構如下：



風險管理組織架構

審計委員會

本公司董事會下設審計委員會，主要負責本公司內、外部審計職能的協調、監察和監督工作。

審計委員會在風險管理方面的主要職責如下：

- 定期審查內控評估報告、償付能力報告，就公司內控、償付能力充足性等方面的問題向董事會提出改進意見和建議；
- 審核公司內部審計基本制度並向董事會提出意見，監督公司內部控制，審查公司

業 務

的核心業務和管理規章制度及其執行情況，檢查和評估公司重大經營活動的合規性和有效性，向董事會提出意見和改進建議；

- 審查公司的財務信息及其披露情況，審核公司重大財務政策及其貫徹執行情況，監督財務運營狀況；監控財務報告的真實性和高級管理層實施財務報告程序的有效性；審議公司的年度財務預算、決算方案和年度法定審計報告，並向董事會提出建議；
- 擬定為公司年度報告進行法定審計的會計師事務所的選聘程序和標準，並向董事會提議聘請或者更換會計師事務所；採取合適措施監督會計師事務所的工作，審查會計師事務所的各項報告，確保會計師事務所對於股東大會、董事會和審計委員會的最終責任；
- 負責協調內部審計部門與外部審計機構之間的溝通；
- 制訂關聯交易管理制度和規定重大關聯交易的標準，確認公司的關聯方，並向董事會和監事會報告；及
- 審查關聯交易事項，就關聯交易情況及關聯交易管理制度的執行情況向董事會做專項報告。

審計委員會的構成及其成員的專業資格及行業經驗，請見「董事、監事及高級管理層」一章。

風險管理委員會

本公司董事會下設風險管理委員會，負責監督本公司的風險管理及保障本公司經營安全。

風險管理委員會依據對本公司所面臨重大風險及本公司採取的相關風險解決方案的綜合分析，監察本公司風險管理體系運行的有效性，主要負責以下事項並向董事會提出相關建議：

- 審議風險管理的總體目標、基本政策和工作制度，對其實施情況及效果進行監督和評價；
- 審核和修訂公司風險偏好和風險容忍度的原則；
- 制定、監督和評價風險管理機構的設置和職責，並提出完善公司風險管理的意見；
- 審議重大決議的風險評估和提出重大風險的解決方案；

業 務

- 監督和評價公司高級管理人員在市場、操作風險等方面的風險控制情況；
- 對公司風險狀況進行定期評估，審查風險管理部門提交的全面風險管理報告；及
- 定期審查合規報告，就公司合規方面的問題向董事會提出建議。

風險管理委員會的構成及其成員的專業資格及行業經驗，請參閱「董事、監事及高級管理層」一章。

高級管理層

本公司高級管理層在風險管理方面的主要職責包括：

- 負責公司日常全面風險管理及合規管理工作，確保公司所面對風險在可接受範圍之內；
- 執行經董事會審定的風險管理策略，根據董事會的決定建立健全公司風險管理及合規管理組織架構，審核公司的風險管理及合規政策；
- 組織領導內部控制體系的日常運行；
- 審批公司風險限額；
- 建立公司內部風險責任機制；
- 建立公司內部重大風險應急機制；及
- 推動公司風險管理文化的建設。

合規負責人

本公司現有一位合規負責人。本公司合規負責人在風險管理方面的主要職責包括：

- 制定和修訂公司合規政策並報總裁審核；
- 將董事會審議批准後的合規政策傳達給公司全體員工和保險營銷員，並組織執行；
- 制定公司年度風險管理和合規計劃，全面負責公司的合規管理工作，並領導合規管理部門及合規崗位；
- 定期向總裁和董事會風險管理委員會提出合規改進建議，及時報告公司和高級管理人員的重大違規行為；
- 審閱公司的重要政策、制度、決定的合規性；及

業 務

- 審核並簽字認可合規管理部門出具的合規報告等各種合規文件。

審計責任人

本公司現有一位審計責任人。本公司審計責任人在風險管理方面的主要職責包括：

- 組織公司內部審計系統開展工作；
- 組織制訂公司內部審計制度、年度審計計劃和審計預算並推動實施；
- 提升審計作業水平，確保內部審計工作質量；
- 及時向公司董事會審計委員會及公司總裁彙報發現的重大問題和重大風險隱患，提出改進意見；及
- 協調處理公司內部審計部門與其他部門的關係。

內控合規部

本公司內控合規部在風險管理方面的主要職責包括：

- 設計全面風險管理架構，建立合規管理、內部控制及全面風險管理制度體系和工作制度，協調業務部門開展風險管理工作；
- 通過組織協調其他部門開展風險控制活動，提出管理建議，定期進行合規監督檢查，撰寫合規報告、風險報告；
- 協助合規負責人制定、修訂公司的合規政策和年度風險管理和合規計劃，並推動其貫徹落實；
- 審查公司重要規章制度及經營管理、業務發展的重大事項，並提出合規管理建議；
- 推動公司內控體系建設及持續改進、組織編制公司內控手冊，不斷完善內控體系；
- 組織實施風險監測，識別、評估、報告公司面臨的重大風險；
- 負責公司反洗錢、反舞弊制度的制定及組織實施工作，並協調開展其他專項風險防控工作；

業 務

- 開展合規培訓、貫徹員工和營銷員行為準則，並向員工和營銷員提供合規諮詢；及
- 保持與監管機構的溝通。

法律部

本公司法律部在風險管理方面的主要職責包括：

- 組織建立和完善公司法律風險管理體系，健全並推動落實公司法律管理流程；
- 審核保險產品、項目、合同及投資，以及識別、評估、控制潛在法律風險；
- 指導與管理訴訟、仲裁等司法案件，定期撰寫訴訟及司法案件相關報告；
- 參與公司治理結構建設和關聯交易管理，識別、評估、控制潛在法律風險；及
- 審核公司重要內部規章制度和業務流程，提出相關法律建議。

審計部

本公司審計部定期及按特定情況向本公司審計委員會報告，審計部在風險管理方面的主要職責包括：

- 圍繞公司戰略目標，制定審計發展策略和計劃，開展風險導向審計；
- 建立完善公司審計工作體系，並落實審計組織架構及隊伍管理體系；
- 組織開展對本公司及所屬機構常規審計、經濟責任審計、專項審計、非現場審計和IT系統審計，出具審計報告並提出管理建議；
- 建設完善內控評估等風險管理體系，組織開展公司的內控評估工作，並撰寫內控評估報告；
- 組織追蹤落實後續審計整改工作，追蹤督導整改工作；及
- 負責審計系統隊伍建設、能力培養、績效提升。

總公司審計部內設四個功能分處，即規劃管理處、專項審計處、非現場審計處和綜合

業 務

信息處。本公司審計部亦依據分公司區域劃分內設東、南、西、北四個區域審計分部。

審計部部分成員已獲相關專業資格，其中包括註冊會計師、高級經濟師及註冊內部審計師等。審計部內多位成員已在多家同行公司及會計師事務所，本公司的分支機構等中積累了相關的行業經驗。

區域審計分部

本公司設有四個區域審計分部，負責分支機構的審計工作。區域審計分部在風險管理方面的主要職責包括：

- 根據審計部要求，制定年度審計計劃並經審計部批准後實施；
- 執行總公司審計規章制度和作業標準，對下屬機構進行常規審計，專項審計及對本公司部分高級管理人員進行審計；
- 參加審計部組織的相關審計項目；
- 按照總公司要求及時報告分支機構的重大風險事項；
- 配合相關部門對轄區內有關信訪投訴進行調查核實；
- 反饋審計作業流程運行情況，提出完善審計作業流程建議；及
- 對分部審計作業項目進行質量控制，並對分部審計人員進行日常管理和考核培訓，提升團隊專業能力。

近期風險管理及內部控制措施

近年來，為實現風險管理目標，提升內部控制水平，本公司採取了多項風險管理和內部控制措施。於2009年本公司第四屆董事會建立之前，本公司在各項業務和管理活動中制定了內部控制政策，涵蓋了所有部門，分支機構和銷售、運營、資金、後援等管理各方面。本公司總部所有相關部門均發佈相關內部控制政策及規定要求。分支機構及其支公司根據規定並按照特殊情形制定實施規則。功能部門分別就其所識別及監察的責任風險分擔風險管理責任，並採取措施控制風險。

然而，第四屆董事會設立前，本公司在風險管理與內部控制方面仍存在一些不足(其中

業 務

包括)：本公司尚未建立完善的全面風險管理體系；本公司風險管控人員的能力可能與業務快速發展不斷增強的需求不匹配；及本公司內部控制體系需要進一步改善。

自2009年12月第四屆董事會設立之後，本公司採取了進一步措施，完善風險管理和內部控制架構提升風控水平：

完善風險管理及內部控制的基礎建設

- **制定全面的風險管理規劃和體系。**2010年，本公司制定了未來5年全面風險管理規劃，確立了本公司風險管理的整體目標。公司計劃通過(i)搭建架構，建設風險指標體系；(ii)完善流程，深化風險管理機制；及(iii)實現為業務增值的風險管理核心競爭力三個階段分步建設全面風險管理體系，實現未來5年全面風險管理體系的預定目標。
- **完善本公司風險管理及內部控制組織架構。**本公司採取多項措施不斷完善風險管理組織架構，包括設置合規負責人，建立垂直化風險管理體系，擴充內控合規管理部門專業化人才等。
- **繼續完善本公司風險管理及內部控制政策。**本公司制定並不斷完善多項風險管理及內部控制制度，例如《合規政策》、《合規管理辦法》、《內部控制實務手冊》、《案件責任追究辦法》、《違規行為處罰辦法》以及反洗錢、反舞弊措施有關的多項政策，涵蓋銷售、運營、基礎管理、資金運用等經營管理各方面，提升風險管理及內部控制的有效性。《合規政策》主要包括以下內容：(i)合規管理目標和基本原則；(ii)合規風險及合規管理機制；(iii)合規文化；(iv)董事會、監事會、總裁等高級管理人員的合規職責；(v)合規管理框架和報告路線；(vi)合規管理部門設置和職責；(vii)識別和管理合規風險的主要程序；及(viii)舉報機制，以及合規考核和問責等。
- **建立並完善反洗錢體系。**為規範反洗錢工作，本公司制定了反洗錢管理辦法等有關內部制度，建立了客戶身份識別流程、客戶風險等級劃分、大額和可疑交易篩選報送流程等一系列符合有關反洗錢法律及法規的操作規程。本公司建立了負責為反洗錢管理工作提供高水平指導的反洗錢領導小組，以及負責本公司日常反洗錢管理工作的反洗錢工作小組。以總裁為組長，由各副總裁、高級職員組成了反洗錢領導小組。反洗錢工作小組由本公司一名副總裁和內控合規部牽頭，由各部門負責人及具有豐富工作經驗的員工為成員，這些成員分別來自內控合規部、資

業 務

金運用管理部、信息技術部等管理部門和個人業務管理部、銀行業務管理部等業務部門。反洗錢工作小組成員超過20名，平均工作年限10年，從事反洗錢相關工作平均3年。反洗錢工作小組日常運作的責任人具有30年保險業從業經驗，且熟悉行業監管和內部規則，從事反洗錢相關工作經驗4年。

- **推進內控合規文化建設，培養全員合規經營意識。**公司管理層通過各種形式宣講合規經營的理念，營造依法合規的企業文化。同時，本公司通過傳閱合規及風險管理的月度報告、發送風險警告函件及編制內刊、視頻培訓等多種方式開展內控合規知識宣傳與培訓，致力加強風險管理文化建設，進一步提升全體員工的內控合規經營意識。

不斷完善風險管理及內部控制的流程建設

- **建立標準化內部控制程序，強化監督檢查，全面梳理內控制度和流程。**2009年，本公司開始對保險核保及續保事宜使用標準化內部控制程序。2010年，本公司開展內控制度、流程和授權體系的全面梳理工作，進一步完善本公司合規管理和內控制度及流程。2011年，本公司繼續推動全公司範圍內的內控合規經營整改工作，強化監督檢查力度。
- **全面診斷內控風險，建立定期風險評估機制。**自2010年初，本公司採取措施，加強本公司的風險管理及內部控制。本公司已委聘外部諮詢顧問對本公司內部控制進行診斷和評估並梳理內控系統。2011年2月，中國保監會向本公司出具意見函，指出了本公司風險管理及內部控制中存在缺陷的若干一般領域。本公司相信所採取的措施已解決中國保監會指出的問題。目前，本公司已初步建立年度風險評估機制，對經營、管理和業務活動中可能面臨的風險因素進行全面系統的識別分析，發現並確定風險點，對重要風險點進行定性和定量評估，並確定應對措施。此外，本公司還設定定期自查自糾工作機制，及時評估風險狀況。

加強運營流程集中化建設。本公司已啓動保全、核賠、核保、制單、新契約回訪集中項目建設。為使本公司後台運營集中化及規範化，全國共享服務中心已於2011

業 務

年7月在北京投入使用，並預期不日將上線移動承保平台服務，並啓動電子郵件系統服務渠道，統一客戶接入平台。

加強風險管理及內部控制的保障建設

- **不斷完善信息和溝通機制。**本公司按照部門職能，建立並不斷完善內部信息處理工作要求，包括信息的整理、滙總、備案、審核，保障相關工作指令的準確和及時傳達。此外，本公司形成了開放、有效的外部溝通機制，及時與股東、監管部門、客戶、社會公眾等進行信息溝通。
- **不斷完善內控管理及評價機制。**本公司形成了由內審部門、內控部門和其他各部門、各機構分工協作、相互配合的內控自我評估機制。公司每年度組織各部門、各機構實施內控自我評估，對內控體系進行自我診斷和改進，並將風險管控指標納入績效考核。
- **進一步優化信息技術系統，提升風險管理資訊技術水準。**自2010年起，本公司加強信息技術基礎設施以改善營運管理及客戶服務，降低系統故障的風險及其可能對本公司業務造成的影響。2011年，本公司推進新單證管理系統上線，並持續推動新核心業務系統的建設以及主要信息系統的優化工作，以更好發揮信息技術在風險管理及內部控制中的支撐作用。
- **建立內控風險應急管理機制。**本公司建立並不斷完善內控風險應急管理機制，制定全面的、可操作的內控應急預案。2010年起，本公司持續更新應急回應預案，制定下發《重大突發事件處置工作預案》等應急管理制度，明確重大突發事件的應對措施，盡可能減少內控風險的損失和影響。
- **嚴格內部控制責任追究。**本公司不斷完善問責制度和問責管理機制，嚴格內部控制責任追究。2010年，本公司制定了《案件責任追究辦法》和《違規行為處罰辦法》，並加強對專項風險的控制，包括反洗錢、治理商業賄賂等。

主要風險管理

市場風險管理

市場風險是指由於利率、滙率、權益價格和商品價格等的不利變動而使公司遭受非預期損失的風險。本公司面對的主要市場風險是滙率、利率及股票價格風險。

業 務

滙率風險是指金融工具的公允價值因外滙滙率變動而發生波動的風險。本公司持有的以美元或港幣計價的銀行存款存在外滙風險敞口。

利率風險是指因市場利率的變動而使金融工具價值變動的風險。本公司受利率風險影響較大的金融資產主要是定期存款和債券等固定收益類投資。

股票價格風險是指股權型投資的資產價值因股票市場波動而波動的風險。本公司股權型投資包括股票和基金投資。

本公司採取以下措施管理市場風險：

- 對本公司面臨的市場風險進行識別、評估和分析，建立和完善市場風險控制體系，將潛在的市場風險控制在可接受的水準；
- 通過資產負債匹配管理來測試和管理利率風險，並盡可能使資產和負債的期限相匹配以降低公司整體的利率風險；
- 加強戰略資產配置管理，提高投資組合管理能力。在符合監管規定的情況下，進一步分散投資風險，多樣化投資組合，降低投資組合利率風險和股價風險；及
- 增加資本金，提高風險抵禦能力。

詳情請參閱「財務信息 — 市場風險的定量與定性披露」一節。

信用風險管理

信用風險是指由於債務人或交易對手不能履行或不能按時履行其合同義務，或者信用狀況的不利變動而導致的風險。本公司信用風險分為交易對手信用風險和再保信用風險。

交易對手信用風險

交易對手信用風險是指由於交易對手不能履行或不能按時履行其合同義務，或者信用狀況的不利變動而導致的風險。在投資管理業務中，本公司持有的企業債(公司債)、非政策性金融債、定期存款、買入返售金融資產存在信用風險。本公司採取以下措施管理交易對手信用風險：

- 針對存款、債券、買入返售證券等存在信用風險的金融資產制定謹慎的信用資產投資策略，通過控制投資資產的信用品質來有效降低投資資產的信用風險；及
- 加強信用風險評估，要求負責具體投資操作的資產管理人建立健全內部信用評級

業 務

體系，完善內部信用評級制度，建立內部信用評級系統，作為外部信用評級的補充有效控制投資資產的信用品質。

再保信用風險

再保信用風險是指由於再保合同的交易對手即各再保公司存在不履約的可能性，導致各項再保險賠款或其他款項無法正常攤回，從而給公司帶來損失的風險。

為管理再保信用風險，本公司採用了比較審慎的再保公司選擇策略，遵循中國保監會出具的《關於再保險業務安全性有關問題的通知》(保監發[2007]第112號)中的要求選擇合作的再保公司，並按照上述通知中的規定進行再保業務。同時，定期關注合作再保公司的財務狀況以及信用評級的變化，若出現惡化趨勢，則及時採取措施。

保險風險管理

保險風險是指由於死亡率、疾病率、賠付率、退保率等精算假設的實際經驗與預期發生偏離而造成損失的風險。本公司面對的保險風險主要是保險精算假設偏差風險。本公司採取以下措施管理保險精算假設偏差風險：

- 在產品開發過程中，以精算為基礎進行定價和盈利能力分析，在經驗資料的基礎上確定各項假設，完成精算定價和有關測試工作。同時，加強對各保險風險的經驗分析，並根據其變動適時採取合適的管理措施，消除其對本公司的不利影響；
- 通過承保策略、再保險安排來控制保險風險。在承保策略方面，加強對高額保單承保的限額管理，同時，通過核保過程，對每個承保個體按照合適的條件承保，以保證其個體風險在公司可承受的範圍內。就再保險而言，本公司的再保合同將含有保險風險的大部分產品均納入保障。本公司通過簽訂再保合同，轉移保險風險，維持本公司財務表現的穩定。

操作風險管理

操作風險是指由於不完善的內部操作流程、人員、系統或外部事件而導致直接或間接損失的風險，包括法律及監管合規風險。本公司採取以下措施管理操作風險：

- 制定業務操作指南、相關工作制度及流程說明，利用提供培訓、日常操作覆核、

業 務

職責分離、定期覆核管理層提交的報告、客戶回饋處理、信息技術系統規則設置等多種內部控制手段，降低操作風險；

- 公司制度在制訂和修訂階段增加合規審閱環節，確保公司規章制度、操作流程設計與監管要求一致，及相關內部控制措施符合監管要求；
- 定期進行內部審計工作，在公司各職能部門以及分支機構範圍組織內部審計工作，排查執行層面的合規風險。同時在其他專項審計、財務報告內部審計、外聘事務所審計中檢查公司合規風險；及
- 在各個分支機構設置會計人員專崗，及時根據相關要求更新財務核算方法及流程，將信息技術控制嵌入公司統一的會計核算系統，利用SAP會計資訊系統實現會計資訊的統一管理，定期執行內部核查，降低會計核算風險。

戰略風險管理

戰略風險是指由於戰略制定和實施的流程無效或經營環境的變化，而導致戰略與市場環境和公司能力不匹配的風險。本公司採取以下措施管理戰略風險：

- 建立完善的內外部資訊溝通機制，形成穩定的資訊和資料來源，並定期更新內外部資訊資料庫；
- 形成內部經營評估體系和外部宏觀環境分析體系，加強對內外部環境的掌握和研究；
- 加強戰略管理部門與各相關職能部門之間、總分公司之間針對戰略目標的溝通，並形成協調、回饋、調整機制；
- 著手建立預警體系，跟蹤戰略落實情況及機構戰略達成情況，並根據內外部環境變化及時調整戰略目標。

聲譽風險管理

聲譽風險是指由於公司品牌及聲譽出現負面事件，而使公司遭受損失的風險。本公司在業務經營過程中可能面臨各種負面報導，可能造成公司聲譽重大損害，影響公司業務正常開展，甚至出現群體性退保事件。

為有效管理聲譽風險，本公司積極加強品牌文化建設，實現品牌推廣工作的專業化運作和管理，積極探索品牌聲譽維護和推廣活動，促進業務發展並提升公司品牌形象。本公

業 務

司建立了危機防範與處理專項機制，加強全系統新聞處理能力及追蹤管理，對危機處理進行分析指導。同時，本公司強化外部溝通，有效防範、處理危機，維護和諧的外部環境。

流動性風險管理

流動性風險是指在債務到期或發生給付義務時，由於沒有資金來源或必須以較高的成本融資而導致的風險。對於本公司而言，現金流入主要包括保費收入、投資收益和資本注入等；現金流出主要包括給付、退保、大規模投資支出、分支機構建設等。當本公司在短時間內面臨大規模退保以及集中的滿期給付時，會加大本公司的現金流風險。本公司採取以下措施管理流動性風險：

- 每季度定期進行現金流預測並向中國保監會報備。各相關部門定期對現金流狀況進行監控與測試，定期溝通公司資產、負債的現金流情況，並將其體現在經營活動的決策管理過程中；
- 進一步加強資產、負債現金流匹配管理，在產品開發、業務管理、投資管理中重視現金流相關問題，提前做好現金流風險防範工作，保證公司的長期經營穩定；
- 根據相關監管要求，積極爭取新的投資渠道，充分利用可獲得的新投資渠道，及時調整有關資產配置；及
- 制定相關的應急預案，做好在重大突發事件引發現金流出現支付危機時的準備工作，並要求公司上下嚴格執行。

內部審計

本公司借鑒國際先進的理念和工具，開展風險導向審計，對公司財務管理、業務管理以及綜合管理過程中的各種風險進行全方位審計，並對其中的高風險領域進行重點審計。同時加大審計監督力度，審計範圍涵蓋包括總公司、分公司以及中支公司及下屬機構在內的各級機構；審計包括常規審計、專項審計、信息系統審計、總公司和分支機構管理人員離任及任中審計等各種類型。

本公司完善了審計組織體系，通過董事會下設審計委員會，指導公司的內部審計工作。本公司依據分公司區域劃分成立東、南、西、北四個區域審計分部，主要負責轄區內的分

業 務

支機構審計，並於2010年全面增加了審計人力配置。通過近年來內部審計體系建設，本公司內部審計的獨立監督作用得到加強，基本形成了職責明確的內部審計組織體系。

本公司補充完善了審計制度，並借鑒國際先進經驗，對審計工作流程進行了諸多改良，制定了《公司內部審計管理辦法》、《公司董事及高級管理人員審計管理辦法》和《審計作業實務手冊》等制度流程，明確各相關部門的審計職責和提供管理指引，加強審計發現問題的整改，使得本公司內部審計制度、流程更加高效完善，並通過信息系統輔助審計等方式提升內部審計效率和效果。

信息技術

本公司認為，信息技術系統對本公司業務營運效率和經營至關重要，是本公司獲得成功以及日後發展的關鍵因素之一。本公司應用信息技術的重要領域包括產品開發、承保和理賠、銷售支持和分銷渠道管理、客戶關係管理、投資管理、精算、財務管理、統計分析、風險管理等各個業務運作和管理環節。

本公司致力於調整信息技術建設，使之配合公司的整體發展戰略。本公司計劃繼續通過信息技術有條不紊地將現行系統升級，不斷提升信息技術系統，在未來的三至五年內加強公司整體分析、決策支持能力的建設，務求對本公司的業務發展和戰略實施提供有力的支持和保障。

本公司的信息技術部受公司管理層下設的信息管理委員會領導，並負責制訂本公司的信息技術計劃，以及就本公司信息系統的運營和完善進行監督及與其他部門的協調事宜，以全面支持本公司的產品銷售，業務管理以及決策制定。信息管理委員會負責審核批准公司信息技術的戰略規劃，管理政策及預算，並起到核查及監督信息技術系統作用。

本公司的關鍵信息系統包括核心業務系統(包括保單管理、產品管理、新單承保、核保、核賠、保全、保險營銷員與中介管理系統等)、基於SAP的財務系統、「銀保通」⁽¹⁾、呼叫中心系統、數據管理與分析系統、業務追蹤分析系統、中國保監會信息報送系統等。本公司的基礎設施架構有助推動信息系統開發，提高了處理能力和可用性；而數據中心則為本

(1) 一種信息技術，使銀行員工得以進入本公司保險業務系統。

業 務

公司提供穩定的營運條件。建立的公司網絡讓本公司能夠保持總公司、全國各分公司、支公司及基層機構網點之間的數據高速傳遞與辦公信息有效溝通。

本公司信息技術系統具有以下主要特點：

- **有效支持公司業務集中管理的系統架構。**在核心業務操作中，本公司採用一套業務處理系統，涵蓋主要保險產品類別及整個工作流程，有效支持本公司的業務發展。集中化系統有助於本公司在規範管控的條件下在不同地區經營業務。
- **穩定可靠的操作系統。**本公司的關鍵資料處理系統，例如核心業務系統、基於SAP的財務系統以及各交易系統，均採取了高可用性設計，可以有效防範設備損壞對系統造成的影響，關鍵處理系統均有備份資料，可在發生災難或本公司主系統發生故障時投入使用。本公司已於深圳為營運及財務數據設立緊急災備中心，當關鍵應用系統或通訊網絡發生故障時，本公司相信業務活動不會受重大干擾，亦能保證本公司的備份資料不受系統故障、事故及災難事件的影響。
- **專業的信息技術系統。**本公司於2003年推行基於SAP的財務系統，是全國壽險公司中首家獲得SAP許可的壽險公司，本公司早於2005年已開始建立專屬的量身訂造的集中化核心業務系統，目前公司的關鍵業務運作與財務數據已經實現了數據管理與運行維護的集中化。

競爭

近年來，中國壽險市場的參與者數目日增及競爭程度日趨激烈。截至2011年9月30日，共有36家獲得營業許可經營壽險業務的國內壽險公司(不包括中華控股壽險業務)。截至同日，共有25家外資壽險公司獲得在中國開展壽險業務的營業許可。

中國壽險行業的競爭取決於多項因素，包括產品設計、價格、銷售隊伍能力、聲譽、財務實力、客戶服務、理賠服務及承保方面的經驗等。另外，近年來中國壽險行業在分銷渠道上日益呈現多元化，競爭也日益加劇。保險營銷員渠道方面，擴大保險營銷員團隊規模的成本正在逐步上升。《90號文》及《銀行保險指引》的實施可能將導致銀行保險渠道的銷售難度和成本上升。團體保險方面，中國各壽險公司對大型企業合約的競爭可能會對本公司產品盈利能力帶來一定壓力。此外，中國壽險行業對有經驗的保險營銷員的需求也日益增加。

在中國壽險市場上，我們的主要競爭對手是國內及外商投資的壽險、養老保險及健康保險公司，主要包括中國人壽，平安人壽，太保壽險，人保壽險，泰康及美國友邦保險有限公司等。同時本公司在中國壽險行業擁有穩固的競爭地位。根據中國保監會公佈的數據，

業 務

以原保險保費收入計(未經二號解釋調整)，本公司的市場佔有率由2008年的7.6%和2009年的8.2%上升至2010年的8.9%，在壽險公司排名從2008年的第五位上升至2010年的第三位。以原保險保費收入計(經二號解釋調整)，本公司於2011年前九個月位列中國壽險市場第四，市場佔有率為9.7%。在分紅型保險產品領域，本公司更是在中國壽險公司中佔有領先地位，按2009年及2010年全國人壽保險分紅壽險保費收入排名第二，市場份額分別達11.5%及12.0%。

另一方面，我們的競爭對手當中部分公司在財務、管理和其他資源方面可能比本公司強大，也可能營運經驗更豐富。在獲得中國保監會批准後，我們計劃進入養老、健康等新業務領域。由於這些新業務領域有巨大的潛力，因此我們也面臨很多計劃進入這些行業的潛在競爭者。部分競爭者已在這些行業形成了一定規模。我們的分紅險產品在市場上受到客戶歡迎，競爭對手也紛紛推出了相應產品。本公司還面臨來自小型壽險公司的競爭，這些公司致力增加市場份額，有可能在中國某些地區建立牢固地位。本公司在國內可能面對來自商業銀行投資的保險公司的競爭。

訴訟程序與行政處罰

概述

本公司在一般業務過程中涉及訴訟程序及受到行政處罰。截至最後實際可行日期，我們未涉及任何個別或整體會對本公司業務、經營業績及財務狀況有重大不利影響的與本公司一般業務相關的訴訟、仲裁或行政處罰。

中國保監會和中國其他政府機關(包括國家稅務總局、國家工商管理總局、中國人民銀行、中國人力資源和社會保障部及其相應地方機關)不時對本公司是否就本公司的財務狀況及業務經營、本公司的償付能力充足程度、支付稅款、員工及社會保障等各方面遵守中國法律法規作出查詢，並進行實地或非實地審核或調查。

根據《保險公司管理規定》，中國保監會應對保險機構進行實地及非實地調查。中國保監會或其派出機構對保險機構進行的實地調查可能集中於一個或更多範疇，包括保險機構的資本水準及準備金、償付能力額度、資金運用、財務狀況、與保險中介機構的合作安排、高級管理人員任職資格，以及其他中國保監會認為必要的事項。

中國保監會檢查

2010年3月至9月，中國保監會及其派出機構對本公司總公司及33家分公司進行了內部控制評估和財務業務合規性現場檢查，以全面評估本公司自2007年以來的公司治理及內部

業 務

控制狀況。針對上述現場檢查，中國保監會於2011年2月份對於檢查結果出具了正式意見，其中作出結論：本公司自2009年引入新股東以來，逐步完善公司治理架構和建立健全各項議事規則，在增強財務和業務管控並提高管理集中化程度方面取得成效。然而，中國保監會亦指出本公司存在的合規經營和內部控制有關的問題，主要包括：

- 資金管理存在風險，未建立資金異動預警機制，資金管理系統未實現與核心業務系統的無縫對接，分支機構銀行賬戶管控存在缺陷等；
- 費用管理不到位，費用報銷缺乏適當授權，費用管控監督不力等；
- 單證印章管理基礎不足，單證專人專崗管理起步較晚，未對部分重要單證實施系統管控，單證遺失等；
- 銷售管控不力，導致誤導銷售；
- 經營業績管理待提高，對培訓、回訪、投訴等銷售管理有待加強；
- 團險業務營運中出現不合規情況，導致未能執行已提交中國保監會備案的保險條款及費率和被保險人數不合規；
- 信息系統功能和數據管理有待進一步提升，總公司對部分分公司老團險業務系統的管控有待完善，核心業務系統功能和運行尚待完善；
- 控制環境不足，因為管理層對內部控制不夠重視，風控單位獨立性欠缺，審計監督不足等問題。

同時，保監會對本公司提出了整改要求，主要包括：

- 深化改革，進一步轉變公司發展方式，完善內部管控，強化風險管理；
- 對內控體系進行全面梳理，系統查找內控體系中存在的缺陷和漏洞，建立健全內部控制各項制度，提高內部控制的可操作性和執行力；
- 啓動案件責任追究機制，進一步加強法律法規培訓，強化依法合規經營意識；及
- 制定整改計劃，對整改目標和任務分解落實，明確相關負責人。

針對上述整改要求，本公司高度重視，從2010年起積極推動覆蓋全系統總、分公司的

業 務

內控提升和全面合規經營整改工作。請參閱「業務 — 訴訟程序及行政處分 — 針對保監會檢查、保險代理人資格和行政處罰的本公司內部控制措施」。

本公司一些分公司已經收到中國保監會的派出機構針對本公司上述檢查的正式處罰通告。我們可能會收到中國保監會的派出機構更多的處罰通告。在中國保監會完成涉及針對個人及機構處罰的行政程序後，本公司總部亦於2011年8月接到中國保監會針對2010年3月至9月進行的現場評估及檢查的行政處罰通告，處罰金額共計人民幣232萬元。處罰事項包括：

- 部分團險業務產品包含旅行不便險條款，超出《中國保險法》規定的人身保險範圍；
- 未按規定使用經監管部門備案的保險條款，將兩款團險產品組合面向個人銷售；
- 承諾向北京分公司、安徽分公司部分團險業務投保人給予保險合同規定以外的其他利益；
- 存在約160萬元的不真實費用列支；
- 允許不具有資格證書的保險代理人開展業務；
- 違反監管規定超額承保未成年人死亡保險；
- 回訪人員存在誤導行為；
- 回訪錄音保管不善；和
- 報送保監會《財務業務數據真實性自查工作報告》存在虛假數據，報送虛假的分支機構數，虛報個人代理人在冊人數。

保險代理人及銀保專管員資格

中國保險代理人須取得中國保監會的保險從業人員資格證書，以銷售保險。根據《保險營銷員管理規定》以及《保險專業代理機構監管規定》，如果保險專業代理機構聘任不具有從業資格的人員，或保險公司委託未取得「保險從業人員資格證書」和《展業證》的人員從事保險行銷活動，保監會將對該機構、相關主管人員及其他責任人員作出罰款及／或警告等處分。過去幾年本公司並未完全符合保險代理人資格的規定。截至2011年10月31日，本公司近204,000名保險營銷員當中約0.3%未取得有關證書。過去幾年存在不合規情況及有關不合規代理人未被解聘的主要因為(i)若干年資較高的保險營銷員未及時辦理必要的資格證書續期及(ii)若干新聘的保險營銷員未及時取得必要的資格證書。本公司已採取整改措施，以

業 務

進一步改善合規狀況。2011年4月，本公司實行了新的招聘政策，要求新聘的保險營銷員均完全符合資格規定。本公司已改善對現有保險營銷員的培訓，並要求他們取得必要的資格證書。自2011年7月1日起，未取得必要資格證書的保險營銷員將無權銷售保險保單，直至其取得有關證書為止。鑒於：(i)本公司大部分保險營銷員已取得規定的資格證書，(ii)本公司就該事項曾受到的處罰主要為警告和小額罰款，(iii)未受到任何嚴重的行政處罰，因此，本公司中國法律顧問通商律師事務所認為，該等情況不會對本公司業務造成重大不利影響。本公司也獲通商律師事務所告知，由於保險營銷員並非本公司簽發保單的簽約方，故欠缺相關資格證書不會影響該等保險營銷員參與出售保單的有效性。

中國保監會要求銀保專管員取得中國保監會頒發的保險從業人員資格證書，方可從事銀行保險業務。截至2011年10月31日，本公司約15,000名銀保專管員中，約1%尚未取得保險從業人員資格證書。為達到100%持證率的目標，本公司總部及分公司已積極採取一系列措施。詳情請參閱「業務 — 銀行保險渠道」。

2008年1月1日至2011年10月31日期間，除上述本公司總公司於2011年8月接到的中國保監會的處罰金額共計人民幣232萬元的行政處罰通知書外，本公司因上述不合規(及若干其他違規)情況被處以總額人民幣282萬元的罰款(已包含在下文「行政處罰」章節合計人民幣1,448萬元的統計中)。本公司預期日後因上述不合規情況被處以的任何處罰(如有)不會對本公司的經營業績及財務狀況造成任何重大影響。

行政處罰

本公司以往曾被發現違反若干法律法規導致本公司被處以罰款等行政處罰。2008年1月1日至2011年10月31日期間，本公司及下屬分支機構因違反國內監管規定而被國內監管部門(包括但不限於中國保監會及其派出機構、稅務部門以及中國人民銀行、國家工商管理局各自的派出機構等)處以金額人民幣1萬元以上罰款並沒收或者警告的行政處罰共計137宗，所涉罰款、罰沒金額合計約人民幣1,448萬元。上述行政處罰的具體情況如下：

- 中國保監會及其派出機構做出的行政處罰92宗，處罰金額共計約人民幣1,036萬元；
- 中國人民銀行當地派出機構做出的處罰11宗，處罰金額共計人民幣74萬元；
- 國家工商管理局做出的處罰11宗，處罰金額共計約人民幣67萬元；
- 稅收管理部門作出的處罰共12宗，處罰金額共計約人民幣92萬元；及

業 務

- 其他機關(包括財政管理機關、司法機關、勞動保障部門等)作出的處罰共11宗，處罰金額共計約人民幣179萬元。

上述行政處罰的原因主要為個別分支機構虛列經營費用，委託未取得合法資格的機構或者個人從事保險銷售活動，虛報中介業務統計信息，無照經營，未扣繳稅款及違規運營等。上述行政處罰涉及的罰款、罰沒款均已繳納，總金額佔公司資產總額的比例較小，並且未導致本公司或下屬分支機構的合法存續或合法性受影響或本公司業務經營所需的營業執照被撤銷(包括但不限於被吊銷金融業務許可或其他營業執照)等嚴重後果。上述行政處罰未對公司的經營和財務情況產生重大不利影響。

本公司總公司於2011年8月接到中國保監會處罰通告，處罰金額共計人民幣232萬元，該金額已包含在上文所述合計人民幣1,448萬元的金額中。請參閱「業務 — 訴訟程序及行政處罰 — 中國保監會檢查」。

針對中國保監會檢查、保險代理人資格、銀保專管員資格和行政處罰的本公司內部控制措施

針對中國保監會監管檢查和其他監管機構對本公司的行政處罰所涉及的本公司合規經營、內控缺陷與不足等情況，本公司高度重視，從2010年起積極推進覆蓋全系統總、分公司的內控提升和全面合規經營整改工作，主要工作包括：

- 成立整改工作領導小組和整改工作執行小組，明確分工、落實責任，分階段落實整改工作；並多次向董事會審計委員會和董事會風險管理委員會匯報整改階段性進展及總結，聽取董事會的相關建議和要求；
- 召開專題會議部署落實相關整改要求，並向全系統通知明確整改目標、工作計劃和要求；要求各分支機構針對存在的具體問題，制定切實可行的整改計劃，並定期匯報整改進展；
- 管理層積極營造依法合規的氛圍，增強員工對風控重要性的認識；組織開展風險排查工作，梳理各運營、業務條綫的風險隱患；聘請專業顧問對運營、財務、風險管控進行制度、流程的梳理。
- 增強整改工作的檢查和監督，成立專門的檢查驗收小組，緊密跟踪、督導後續整改情況。

業 務

針對中國保監會提出的整改意見，本公司具體整改工作主要包括以下幾個方面：

(一) 資金管理

收付費管理方面，公司進一步加強零現金管理要求，提高總公司集中代收付比率。公司於2010年成立「收付費整改專項小組」，協調各部門規範收付費流程，控制數據人為改動等風險點。完成公司資金系統與核心系統無縫對接，實現對異常收付活動的監控與預警等功能。銀行賬戶管理方面，公司已經實現對絕大部分銀行賬戶的直聯，嚴令禁止使用個人賬戶歸集保費資金，並進一步完善對分支機構銀行賬戶管理方面的檢查機制。

(二) 費用管控

公司加大了費用監控力度。公司更新制定了費用報銷和預算管理相關規定加強對總分公司費用支出和預算執行的管理，保障費用真實性，並明確費用報銷授權審批機制。公司已於2011年實行全面預算管理，一切費用支出均需納入預算管理，未經審批不得出現預算外支出，預算控制實行分級授權、逐級管理原則，以屬地管理為主，總公司授權分公司在年度預算範圍內對本機構預算進行過程控制。在預算執行過程中，分公司嚴格按照總公司預算管理要求，強化預算執行控制、分析評價及考核。

(三) 單證與印章管理

單證管理方面，公司施行制單集中，全面梳理單證管理流程，下發了《單證管理辦法》，嚴格控制單證管理流程。公司上綫了新單證管理系統，強化系統自動控制。印章管理方面，公司加強印章集中管理，嚴格控制印章刻制、使用、保管等各個環節。

(四) 銷售管理

培訓管理方面，公司制定了《個人業務培訓管理條例》和《法人業務培訓管理辦法》等規範性制度，對培訓資料的開發、使用和征訂進行了規定。宣傳資料管理方面，公司制定了《產品信息披露管理辦法》、《關於進一步加強銀代產品宣傳資料管理的通知》的規定，嚴格限制宣傳資料的使用，對宣傳資料管理的責任、流程、監督指導等內容

業 務

進行了更系統的規範，並建立不定期檢查機制。持證管理方面，公司對營銷員持證率進行全面監控，加大營銷員的培訓力度，提高代理人考試通過率，並規定新入司營銷員必須為持證人員。核保方面，公司下發《核保業務管理手冊》，規範分支機構核保操作管理。

(五)業務品質管理

業務品質考核方面，公司下發了個人、法人、銀代渠道業務品質管理辦法等考核制度文件，加強對重大銷售誤導事件有關責任人的處罰力度。客戶信息管理方面，公司將回訪成功率指標列入績效考核，督促各分支機構加強客戶信息質量管理並建立處罰機制。投訴管理方面，公司開發客戶投訴管理系統，修訂客戶投訴管理規定，明確客戶投訴處理職責、權限審批要求。

(六)團體保險業務管理

對於團體業務承保過程中存在的問題，公司已經停售了存在違規行為的保險產品，並且開發了符合監管規定的新產品予以替代。同時，公司重新修訂了《核保業務管理手冊(法人業務)》進一步規範團體業務核保流程，採取事先審批費率以及事後定期抽查的方式對費率浮動進行控制，並逐步將團體業務核保權限集中至總公司。此外，公司還在系統內對團體保單投保最低人數增加了系統控制功能。

(七)信息系統和數據管理

公司持續加強信息系統建設，進一步優化了包括系統開發管理、系統運維和系統安全等方面的信息系統管理流程。信息功能改進方面，公司已經完成老團險系統與先進團險系統之間的大部分數據轉換工作，進一步完善了核心業務系統的功能，如業財數據接口的完善、單證系統的上綫等。信息系統內控方面，公司完善了賬號管理制度等現有管理制度，規範了管理流程，建立了員工離職賬號的及時刪除通知機制，並定期進行員工信息系統權限審閱和清理。為了確保外部報送數據的一致性、準確性和及時性，公司目前已經明確具體部門作為對外數據報送的統一出口，並明確了各相關部門對本部門對外報送數據準確性的責任。

(八)控制環境

公司從人事管理、內部稽核、反舞弊程序等方面，優化內控環境。人事管理方面，公司逐步完善人力資源管理的有關政策和程序，建立任職公示制度，加強合規培訓，定期開展業務管理責任審計。內部稽核職能方面，公司建立了總公司和分公司集中管

業 務

理，保持地區獨立性的內部審計體系。反舞弊程序方面，公司進一步強化反舞弊程序，明確工作組織體系和職責，持續評估潛在舞弊風險，完善內控程序，建立報告渠道和調查程序等。

儘管本公司已採取大量措施以防止日後發生違反法律法規的情況，並已採納一系列內部程序以監控本公司的訴訟和監管所要求的披露，由於監管國內保險公司營運的法律法規框架目前仍在不斷改進並經歷重大的變化，本公司可能需要一段時間完全達到若干新法律法規的要求。另外，本公司的增長和擴張已對不斷加強管理和加大資源投入提出更高要求，以持續提升本公司嚴格內部控制的能力。

泰州及永州案件

王付榮原系我公司江蘇分公司泰州中心支公司員工，自2003起負責泰州中心支公司團體業務。2007年初，在檢查中發現王付榮存在業務違規問題後，本公司遂免除其泰州中心支公司副總經理職務，為配合後續調查將其留職作一名員工。在其調離泰州中心支公司後的調查中，本公司發現王付榮在留職期間涉嫌欺詐，遂於2009年10月將其移送地方公安機關。根據中國保監會的通報，2003年至2009年10月期間，王付榮涉嫌詐騙和挪用資金約人民幣3.5億元。由於王付榮將部分上述資金返還給受害人，該案件可能造成本公司資金損失預計約人民幣2.8億元。

據檢察機關調查的初步結果，在2003年6月至2007年4月期間，王付榮通過「團單個做」的方式違規經營團險業務。王付榮虛構投保單位並以其名義訂立團體保險保單，但其保費向多名個人投保人收取。在未取得個人投保人同意的情況下，以上述虛假投保單位名義申請退保或退費並獲取資金。在此期間，王付榮通過上述手段獲取了人民幣5,600萬餘元供其個人支配使用。2007年4月至2009年10月期間，王付榮為彌補此前挪用資金形成的缺口和給付其承諾前期個人投保人的回報，在明知其對泰州中支團體部已無管理職能、泰州中支已被禁止開展團體長險新業務的情況下，通過私刻公章、私自租賃辦公場所等方式經營虛假的「團體長險業務」，騙取公眾資金。在此期間，王付榮通過該種手段獲取了人民幣17,700萬餘元用於個人支配使用。截至最後實際可行日期，江蘇省泰州市人民檢察院以集資詐騙罪、挪用資金罪對王付榮提起訴訟，該案尚未判決。

李志勇、呂湘榮原系本公司湖南分公司永州中心支公司員工，在2004年4月至2010年1月期間，該二人通過截留本應由郵政局、郵政儲蓄銀行賬戶滙入本公司賬戶的資金，侵吞

業 務

投保人交入郵政局、郵政儲蓄銀行的資金逾人民幣1,000萬元。李志勇、呂湘榮於2010年12月均被法院判處15年有期徒刑及沒收個人財產等刑罰。

本公司已配合政府機構進行相關調查及訴訟工作。為維護本公司的聲譽和品牌，本公司已積極配合政府機構就案件做好資金墊付工作。本公司根據適用會計原則及本公司的最佳估計，就上述泰州及永州案件的潛在損失金額確認了合共人民幣2.95億元的減值。截至2011年6月30日，本公司已經就上述案件賠償累計墊付資金約人民幣2.08億元。

泰州及永州案涉案金額對本公司業務及財務業績的影響雖然較小，但案件暴露出公司內控方面存在缺陷和漏洞，主要集中在單證管理、印鑒管理、保險資金賬戶管理、系統權限管理、業務管理、人事管理、內部稽核職能、反舞弊等方面。

上述案件發生後，公司在內部及監管機構的調查結果的基礎上對案件相關責任人就其責任進行了嚴肅的內部問責處理，並加大力度對案件反映出來的問題積極整改。

在內部問責處理方面，對於上述案件直接責任人，公司予以開除處理並移交司法機關；對於其直接管理人，分別予以開除、撤職或降職處理；對於負有其他間接責任的總分公司相關人員，視責任輕重，分別予以降職、記過、警告等不同類型的處理。

在整改上述案件問題方面，公司開展了如下額外工作，並均於2010年開始進行整改：

- (一)單證管理方面。公司積極梳理單證管理流程，在獲取、審批、印刷、存放、領用、核銷、歸檔等各重要相關環節均制定了更明確的規定，並多次開展單證專項或綜合治理工作，以改善公司的單證管理。自2010年3月開始，公司通過開展新單證管理系統推廣上線，進一步完善單證流程的系統化管理，以強化系統自動控制。
- (二)印鑒管理方面。自2010年1月起，公司更嚴格規定了(i)各類印章的使用範圍和規格式樣，(ii)對印章刻制權限、使用和審批程序、印章的保管、更換、停用和銷毀等做出了嚴格要求，(iii)並針對流程中存在的風險點，進一步確定了公司不同崗位的不同人員的職責和操作要求。公司也在各級集中管理行政公章，並制定了額外措施以控制基層機構印章使用風險並將其降至最低。

業 務

- (三)保險資金賬戶管理方面。自2010年5月起公司已經制定並下發相關資金管理制度，嚴令禁止使用本公司員工的個人賬戶歸集保費資金。總公司也多次對分支機構的保險資金賬戶進行清查，對發現的違規行為予以及時糾正。
- (四)業務管理方面。自2010年8月起，公司以收付費管理為重點，對承保、保全、理賠、業財核對等環節與收付費相關的風險點和內控措施進行全面梳理和整改，大力推行收付費的全國集中管理模式，逐步提高收付費業務的集中程度，有效控制業務收付費資金風險。
- (五)人事管理方面。公司已經逐步強化人力資源管理的有關政策和程序，強化背景調查工作，建立了任職公示制度。公司組織中級經理以上人員參加廉政與合規經營專題培訓，對高級管理人員、關鍵崗位人員進行崗位輪換並定期對中支以上的負責人開展業務管理責任審查。
- (六)內部稽核職能方面。自2010年7月起公司建立了總公司和分公司集中管理，保持地區獨立性的內部審計體系。審計部統一組織實施公司的內部審計工作，履行內控監督職責，向董事會下設審計委員會彙報。審計部下分設四個分部，分別負責本分公司轄區內的審計工作，有效提高了內部審計的獨立性。此外，公司已通過頒佈審計章程、制定審計工作指引制度、增加審計人員編製等多種方式，保障內部審計職能的有效性。
- (七)反舞弊程序方面。自2010年7月起公司制定了若干反舞弊風險管理程序，堅持「懲防並舉、重在預防」的總體原則，依托風險防範機制，以反舞弊工作的重點領域和程序為重心，強化內控流程執行。公司已明確定義了防範舞弊工作組織體系和職責，並通過持續評估潛在舞弊風險、完善反舞弊內控程序、建立報告渠道和調查程序、倡導誠信的企業文化，增強員工責任意識，進一步強化反舞弊程序。

上述各項專項整改工作已于2010年開始實施。此外，公司還對過去兩年監管檢查、公司聘請的諮詢機構的評估梳理、以及公司自查等發現的問題進行了全面的匯總分析。發現的問題包括公司信息技術系統方面的缺陷，如公司帳號管理制度、員工離職賬號刪除機制、賬號定期審閱機制和核心業務系統賬號權限管理制度等方面的問題。根據此次分析，公司

業 務

自2010年11月起在全公司的所有部門及分公司內統一開展全面整改工作，以持續專注於改善內部控制，並推進在公司內部建立全面有效的風險管理體系。

監管意見函

自2010年3月至9月中國保監會及其派出機構進行實地調查以來，本公司已採取一系列補救措施，以加強本公司內部控制及合規經營管理。請參閱「業務 — 訴訟程序及行政處罰 — 中國保監會檢查」及「業務 — 訴訟程序及行政處罰 — 針對保監會檢查、保險代理人資格和行政處罰的本公司內部控制措施」。在此整改過程中，本公司向中國保監會進行多次溝通匯報，並於2011年3月和5月向中國保監會呈交整改報告。中國保監會派出機構已於本公司的部分分公司審查了其整改進度。於2011年7月，中國保監會向本公司出具監管意見函。我們於2011年7月27日收到中國保監會出具的監管意見函，意見函指出新華人壽主要監管指標符合要求，建立了較為完善的公司治理結構和內部控制體系，在日常監管中未發現我公司存在治理結構、風險控制等方面的重大缺陷以及重大違法違規行為或重大風險等問題。

本公司中國法律顧問通商律師事務所認為，上述訴訟程序及行政處罰不會對本公司目前的業務經營和財務狀況造成重大不利影響。本公司認為上述訴訟程序及行政處罰並未對本公司聲譽、業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。但本公司無法預測待決或未來審核、調查或訴訟的結果，也不能向閣下保證任何待決法律及監管事件概不會對本公司聲譽、業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。請參閱「風險因素 — 與本公司有關的風險 — 法律訴訟或會導致嚴重的財務損失及聲譽受損」一節及「風險因素 — 與本公司有關的風險 — 中國監管機構的審查及調查可能會導致罰款及／或其他處罰，從而對本公司的聲譽、業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響」一節。

特殊事件

概述

關國亮擔任本公司董事長期間(1998年11月至2006年12月)，由於當時本公司在公司治理、內控制度方面存在缺陷和漏洞。

關國亮利用其擔任公司董事長職務(包括簽署董事會重要文件和本公司向監管部門提供的文件和報表，代表本公司簽署重要的法律合同和經濟文件；對公司重大資金運用、主

業 務

要業務政策進行決策，控制、監督公司的財務狀況和資金運用狀況；以及審定公司內部各項管理制度等)的便利，違規運用保險資金，主要包括：

- (1) 未經本公司合法授權，通過進行債券回購交易抵押本公司的債券融入資金並對外向與其存在關係的公司拆借；
- (2) 違規投資於房地產、股權等當時法律、法規和規範性文件禁止或者限制保險資金投資的領域，包括：
 - (i) 違規投資房地產項目及房地產項目公司股權，包括投資紫金世紀股權；
 - (ii) 通過與前董事長存在關係的某些公司違規收購、持有本公司股份；
 - (iii) 通過代持安排違規持有民族證券股權；

以及(3)可能存在的本公司無法知悉的其他違規事件。

前述事項合稱「前董事長違規事件」。

前董事長違規事件對本公司造成的影響主要體現在以下幾個方面：

- (1) 本公司為贖回前董事長違規事件中用於融入資金所抵押的債券，在債券回購交易到期時，陸續支出資金共計約人民幣291,000萬元，給本公司造成資金缺口。本公司積極採取追收措施，對預計可能無法收回的資金全額計提減值準備。截至2011年6月30日，扣除已回收的部分資金，尚存在的上述減值準備餘額約人民幣110,162萬元，本公司將持續進行追收工作，保障股東利益；
- (2) 對於前董事長違規事件中產生的違規投資，本公司依法進行清理和規範，收回了對紫金世紀24%的股權(賬面價值為人民幣6.96億元)，目前擬對上述紫金世紀股權進行轉讓；
- (3) 本公司因前董事長違規事件導致面臨與獨立於公司的第三方的相關糾紛、訴訟及或有債務，本公司採取措施積極應對上述糾紛及訴訟，目前已解決與西部信用擔保有限公司(「西部擔保」)相關的糾紛，支付款項合計人民幣5,380萬元，並對與深航相關的潛在訴訟及糾紛可能帶來的影響計提了預計負債人民幣4.30億元；
- (4) 本公司因購買位於黑龍江和深圳的辦公用房事項而產生其他應收款項，分別應收黑龍江貫通投資有限公司人民幣3,700萬元和北京華新融投資有限公司人民幣1,200萬元，本公司已根據適用會計準則對上述應收款項全額計提了減值準備。

前董事長違規事件發生後，本公司聘請外部律師調查有關線索，採取措施追繳違規拆

業 務

借資金所形成的資產，最大化保障被保險人及股東的利益。中國保監會對前董事長違規事件的調查已經結束，相關案件已經移交司法機關。儘管公司採取了上述措施，但由於：

- 本公司前董事長違規事件均發生在2006年10月以前；
- 關國亮的有關行為未經本公司股東大會的合法授權；
- 相關資金拆借過程沒有相關的法律文件一一對應並且本公司無法從資金拆入方獲得關於資金拆借操作細節的其他證明資料；
- 相關資金拆借是在本公司賬外進行；
- 針對關國亮個人刑事法律責任的司法程序仍在進行中，

因此除本文件披露的情況外，本公司無法獲悉前董事長違規事件涉及的資金總額。

2008年10月27日，針對本公司前董事長在違規事件中涉及的個人行為，北京市人民檢察院第二分院以涉嫌挪用資金、職務侵佔，向北京第二中級人民法院對關國亮提起公訴，截至最後實際可行日期，此案尚未審結。本公司未收到相關司法機關要求本公司參與訴訟的通知或其他法律文書，本公司未以訴訟參與人身份參與該訴訟。

前董事長違規事件發生後，本公司積極配合有關機關進行調查取證。據本公司所知，本公司其他員工未因前董事長違規事件而被司法機關追究刑事責任或被監管機構處以行政處罰。

針對前董事長違規事件採取的處置措施

追收資產彌補人民幣291,000萬元資金缺口

已彌補的資金缺口

前董事長違規事件發生後，本公司採取有效措施對與關國亮有關的公司賬戶進行調查和清理。2007年，作為防範、化解風險和保護被保險人及股東利益的措施，按照民事合同原則，保險保障基金公司與本公司部分股東通過協商，達成股權轉讓協議，收購與前董事長存在關係的股東持有的本公司股份，並將股份轉讓對價中的人民幣145,464萬元劃轉予本公司，用於彌補上述人民幣291,000萬元資金缺口。前述款項的劃轉系回收前董事長違規事件中被挪用資金的舉措之一。本公司在收到保險保障基金公司劃轉款項後，就上述的資金缺口與保險保障基金公司劃轉款項之間的差額，計人民幣145,536萬元，計為其他應收款項——賬外回購交易的應收款項，並全額確認了減值準備。中國保監會在2011年7月27日出具的監管意見函中指出，本公司積極、穩妥處理前董事長關國亮違規挪用資金的歷史遺留問

業 務

題，對相關資金缺口全額計提了減值準備，並同時採取了多種措施加大資產清收力度、全力追繳違規挪用資金以彌補相關損失(請參閱「中國保監會監管意見函」一節)。

根據監管機構調查提供的線索以及本公司掌握的資料，東方集團實業股份有限公司(「東方集團」)及其關聯公司(關國亮時任東方集團副董事長以及東方集團財務有限責任公司(「東方財務」)法定代表人)、新產業投資股份有限公司(「新產業」)為前董事長違規拆借資金的流向之一，本公司為此積極地採取措施追繳、回收相關資金，保護被保險人及股東的利益。本公司於2010年11月向北京市高級人民法院提起訴訟，要求新產業歸還公司借款人民幣4.32億元及其利息。2011年3月，本公司通過和解從新產業收回人民幣35,374萬元。經過上述處置措施，截至2011年6月30日，尚存在的減值準備餘額約為人民幣110,162萬元。

仍在持續開展的資金追收

本公司持續進行相關的資金追收工作，向東方集團及其關聯公司提起司法程序，以及向新產業就民族證券股權出資款提起司法程序。

與東方集團及其關聯公司有關的訴訟

為了清算前董事長在任期間本公司與東方集團及其關聯公司之間進行的資金往來，清理雙方債權債務關係，本公司於2010年11月5日向北京市高級人民法院提起訴訟，要求東方財務歸還欠款本金人民幣8.6億元及利息，要求東方家園有限公司歸還欠款本金人民幣8,000萬元及其利息，並要求東方集團對上述欠款承擔連帶還款責任，北京市高級人民法院於2010年11月17日受理此案。截至最後實際可行日期，上述案件正在審理過程中。

與新產業、東方集團之間涉及民族證券股權出資款的相關糾紛

本公司曾於2001年11月和2002年11月與新產業簽署《委託持股協議書》，委託新產業持有中國民族證券有限責任公司(「民族證券」)股權(對應出資額為1.7億元)。本公司與新產業於2008年6月和2009年9月分別簽署《協議書》以及《〈協議書〉之補充協議》，就解除前述的委託持股關係、新產業將人民幣1.7億元出資款本金及利息支付給本公司等相關事宜做出了明確約定。

本公司於2010年7月向北京仲裁委員會提出申請，要求裁決新產業根據雙方協議歸還委託持股資金本金人民幣1.7億元及相應利息。北京仲裁委員會於2010年12月30日作出裁決，確定新產業應按其在所簽署協議中的承諾履行還款義務。新產業向北京市第二中級人民法院申請撤銷北京仲裁委員會作出的上述裁決。北京市第二中級人民法院於2011年6月9日作出終審裁定，駁回新產業的請求。

業 務

針對上述民族證券股權出資款，東方集團於2010年5月向深圳市中級人民法院對新產業提起訴訟，要求判令新產業按合同向其返還民族證券出資款人民幣1.7億元及相應利息。深圳市中級人民法院於2010年11月3日向本公司發出《參加訴訟通知書》，同意本公司作為第三人參加東方集團對新產業提起的訴訟。2011年9月，本公司收到深圳市中級人民法院通知，東方集團變更訴訟請求，在原訴訟請求的基礎上要求本公司對新產業的前述還款義務承擔連帶責任。目前該案尚未審結。

由於本公司和東方集團均針對民族證券出資款人民幣1.7億元及相應利息提出權利主張，且有關法律程序仍在進行過程中，因此本公司是否可以收回前述本金以及利息存在不確定性。

清理規範違規投資

本公司對前董事長違規事件中產生的違規投資依法進行清理和規範，並採取有效措施收回部分股權投資。其中，就本公司委托新產業持有的對應出資額人民幣3億元的紫金世紀股權，經與新產業協商，本公司收回相關股權，並已於2006年10月完成了北京市工商行政管理局登記工作，將該股權過戶至本公司名下；此外，就本公司委托西部擔保持有的對應出資額為人民幣3億元的另一部分紫金世紀股權，因西部擔保所持有的該部分股權被法院查封，本公司通過訴訟方式由法院確認該股權為本公司所有，並已於2010年5月通過法院強制執行程序完成北京市工商行政管理局登記，將該股權過戶至本公司名下。截至2011年6月30日，本公司持有紫金世紀24%的股權，對應賬面價值約為人民幣6.96億元。目前本公司擬對上述紫金世紀股權進行轉讓。

積極應對其他訴訟、糾紛及或有債務

此外，對於前董事長違規事件引發的與本公司有關的訴訟、糾紛以及或有債務，本公司積極應對，穩妥處置，截至最後實際可行日期，已解決與西部擔保的糾紛，正在應對與深航相關的糾紛。

已解決的糾紛

本公司與西部擔保之間先後涉及數起糾紛，包括涉及永安顧問有限公司（「永安公司」）諮詢費糾紛、涉及紫金世紀的部分出資款及股權代持費糾紛等。本公司於2011年3月與西部擔保、永安公司達成和解，向永安公司支付人民幣2,000萬元以解決永安公司諮詢費糾紛。本公司於2011年6月30日與西部擔保簽署《和解協議》，於2011年7月向西部擔保支付和解款項人民幣3,380萬元，雙方確認，簽訂《和解協議》並支付前述和解款項後，本公司對西部擔保所負有的全部尚存爭議、尚未了結、現實及或有債務的清償及相關司法程序全部了結。

業 務

與深圳航空有限責任公司(「深航」)有關的訴訟、糾紛

深航於2008年9月向北京市高級人民法院(「北京高院」)提起訴訟，並在起訴書中稱，深航、東方財務和本公司於2005年12月簽訂了《大成飯店資產委託收購協議》。根據該協議，深航委託公司和東方財務以人民幣6億元收購大成飯店，深航向東方財務就上述委託支付了人民幣6億元。據深航稱，2006年6月15日，深航、東方財務和本公司簽訂了《協議書》，約定終止上述委託，不再進行該項收購交易，但是東方財務並未將人民幣6億元退還給深航。深航要求東方財務依據上述兩項協議返還本金人民幣6億元、利息及違約金，本公司作為受託人對上述款項承擔連帶清償責任。

經本公司核查，本公司並未收到人民幣6億元，也並未代表深航將該款項作為收購對價支出。針對深航的訴訟請求，在北京高院的相關庭審中，本公司及東方財務均不予認可並提出了相關抗辯理由。

2009年8月18日，深航進行債權重組並簽訂協議將對東方財務及本公司債權轉讓給深圳滙潤投資有限公司(「深圳滙潤」)。深航遂向北京高級人民法院申請撤訴並獲裁定准許。

2010年4月，深航向深圳市中級人民法院提起訴訟，以債權重整中之債權受讓方深圳滙潤未向深航支付雙方簽訂的《債權轉讓協議書》項下的任何債權轉讓款為由，請求判令深圳滙潤向深航支付債權轉讓款本金人民幣6億元及利息。深圳市中級人民法院其後依法通知東方財務和本公司作為第三人參加訴訟，並於2010年11月18日做出民事判決，認定深圳滙潤應向深航支付人民幣6億元的資金及利息。上述民事判決書已於2011年1月13日發生法律效力。

2010年3月，深圳滙潤破產並由法院指定的管理人託管。2011年3月14日，本公司收到深圳滙潤管理人發出的清償債務通知書，要求本公司承擔東方財務的清償責任(據公司所知，深圳滙潤於2011年2月向東方財務送達了內容類似的債務通知書)。東方財務和本公司均就深圳滙潤的申索提交了異議書，本公司明確聲明對深圳滙潤不應承擔債權清償責任。截至最後實際可行日期，深圳滙潤管理人尚未對本公司提起訴訟。

與深航相關的潛在訴訟或糾紛可能導致的結果尚存在不確定性。前述訴訟、糾紛所涉及的相關方提出的債權主張要求東方財務承擔清償責任，並要求本公司承擔連帶責任。若本公司清償上述債務，則有權要求東方財務承擔50%的付款責任。據此，截至2011年6月30日，本公司根據所掌握的相關信息，基於對前述潛在訴訟及糾紛可能帶來的影響的估計，計提預計負債人民幣4.30億元。

業 務

債權公告

為了確認本公司非保險業務大額債權人對本公司的債權，2009年1月9日，本公司通過《金融時報》發佈公告，要求本公司非保險業務大額債權人在公告日起的45日之內向本公司進行債權申報。截至最後實際可行日期，本公司未收到任何機構或個人就此公告提出的債權申報。（本公司非保險業務大額債權人的債權指截至2007年12月31日，數額超過人民幣300萬元並且不因為保險合同而產生的未申報債權）。

除本文件披露的情況外，截至最後實際可行日期，本公司未收到其他與前董事長違規事件相關的未決索賠、求償和債權請求。

公司針對前董事長事件所反映出公司治理、內控漏洞而採取的整改措施

前董事長事件發生後，本公司針對上述事件暴露的公司治理及內控缺陷積極整改，主要包括以下幾個方面：

強化公司治理

2009年底，本公司自第四屆董事會成立以來，不斷完善了公司治理體系架構，修訂並完善了股東大會、董事會和監事會議事規則，建立了專業委員會工作制度和Work程序。股東大會、董事會及監事會亦按照公司章程召開並履行其相應的職權。

董事會下設戰略與投資委員會、審計委員會、風險管理委員會和提名薪酬委員會四個專業委員會，各專業委員會嚴格履行各自職責；其中，戰略與投資委員會嚴格履行審議資金運用、發展戰略計劃等方面的職責，審計委員會嚴格履行審議財務報表、公司預算方案及制定關聯交易管理制度的職責。

本公司董事會成員中獨立董事人數佔比超過三分之一，戰略與投資委員會及風險管理委員會均設有獨立董事成員，審計委員會、提名薪酬委員會獨立董事佔多數，並由獨立董事擔任主任委員。此外，本公司在高級管理層設立了預算委員會、投資管理委員會及其他委員會，履行其各自職能及責任。

本公司認為，這些措施有助於我們從公司治理的架構上防止公司權力過份集中於任何一名董事或高級管理人員，從而減低發生類似事件的風險。

加強資產管理及資金運用控制

本公司制定了《資產管理權限與授權管理暫行辦法》，對於資產管理事項，包括買賣債

業 務

券、股票、證券投資基金等有價證券、股權投資(含兼併、收購)、資產購置及處置、資產抵押等，按照分級管理的原則分別需要報董事會、股東大會審議批准。

本公司明確了股東大會、董事會資產管理審批權限與審批流程，董事會對資產配置和投資政策、風險控制、合規管理承擔最終責任。本公司管理層下屬的投資管理委員會負責制定保險資金運用的《投資指引》，並交由董事會審議批准。本公司通過《投資指引》向新華資產管理提供委託投資資產的指示，新華資產管理對整個投資決策和實施過程進行操作監督和風險監控。新華資產管理實行集中交易制，同時通過部門職責分離機制保證投資流程中交易與清算、核算分離，並通過信息系統和財務憑證完整妥善地保存交易記錄。

本公司制定了《資金管理手冊》，完善了各類授權管理制度，對總公司、分公司及中支公司資金管理系統權限進行管理。此外，本公司設立了一系列涉及投資風險管理和內部控制的政策和程序，以及與投資交易有關的合規審核和核實程序。本公司還採用了先進的資金管理系統，實現了資金全交易管理和全流程資金風險控制，並滿足「零現金」和「集中結算」的監管要求。

本公司認為，這些措施有助我們保護公司資產及減低日後資金被挪用的潛在風險。

提升關聯交易管理

為規範公司運作，完善法人治理，本公司在《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《監事會議事規則》和《關聯交易管理辦法》等制度中明確對關聯交易的批准權限、決策程序、價格確定原則、決策回避制度及關聯交易的監督進行了規定。股東大會、董事會、監事會根據職權對關聯交易進行管理，且關聯股東、關聯董事對關聯交易進行表決時各自執行回避表決制度。

本公司盡量避免或減少與關聯人之間的關聯交易，對於無法避免的關聯交易，本公司嚴格執行上述規定中對關聯方和關聯交易的相關規定。為加強關聯交易管理，提升關聯交易的公平及公允性，本公司規定需經董事會審議的關聯交易在提交董事會之前，審計委員會應當審議並出具專業意見；對於應由股東大會或董事會審批的關聯交易，獨立董事應發表事前認可意見。

中國保監會規定：對於本公司與關聯方發生的交易金額在人民幣3,000萬元以上、且佔本公司最近一期經審計淨資產5%以上的關聯交易(法律法規規定的某些特殊情況下除外)，以及不獲豁免的關連交易及不獲豁免的持續關連交易，公司應聘請外部中介機構發表專業意見。

業 務

本公司制定了全面風險管理五年規劃，進一步建立全面風險管理架構，完善風險管理制度，提升風險管理能力，並建立了以各業務職能部門和分支機構、風險管理部門和審計監督部門構成的三道防線機制。本公司提升風險管理和內部控制舉措的詳細情況請參閱本文件「業務 — 風險管理和內部控制」。

中國保監會監管意見函

中國保監會於2011年7月27日出具監管意見函，認為：

- (a) 2009年，本公司選舉產生了第四屆董事會，建立了由股東大會、董事會、監事會和管理層組成的公司治理結構，設立了戰略與投資委員會、審計委員會、風險管理委員會和提名薪酬委員會，建立了獨立董事制度，修訂完善了股東大會、董事會和監事會議事規則，初步形成了較為完善的公司治理結構。同時，本公司逐步健全、完善了合規管理組織體系和制度體系，加強問責管理，內部控制和風險管理水平進一步提高。
- (b) 2009年本公司新一屆董事會成立以來，積極、穩妥處理前董事長關國亮違規挪用資金的歷史遺留問題，截至目前，已對14.55億元的資金缺口全額確認了減值，同時採取多種措施加大資產清收力度、全力追繳違規挪用資金，以彌補相關損失。
- (c) 保監會監管結論為：新華保險主要監管指標符合要求，在日常監管中未發現公司存在治理結構、風險控制等方面的重大缺陷以及重大違法違規行為或重大風險等問題。

業 務

前董事長違規事件對本公司的影響

本公司前董事長違規事件發生在2006年10月以前。對於前董事長違規事件，本公司積極應對、穩妥處理，對主要可能存在的風險點進行核查，採取各種措施降低風險、彌補相關損失，以消除前董事長違規事件對本公司的資產、業務經營和財務狀況的不利影響，最大程度地保護公司股東的權益。這些措施包括：

- i) 成立專設機構、聘請專業顧問，通過賬戶清查等各種方式調查相關線索，積極應對相關訴訟、糾紛；
- ii) 對涉及前董事長違規事件中與關國亮有關的相關賬戶進行調查和進行清理；
- iii) 清理違規債券回購業務，通過與銀行函證、與債券登記公司核對質押債券餘額等方式，對違規債券回購交易進行核查清理，並於2007年清理完畢；
- iv) 積極進行資產保全，開展資金和股權追繳，清理規範前董事長違規事件中產生的違規投資；
- v) 採取審慎原則進行賬務處理，與相關公司進行賬務核對，對前董事長違規事件相關的應收款項全額計提減值準備，對或有債務計提預計負債；
- vi) 主動發布債權申報登記公告；
- vii) 強化內部控制及公司治理。

截至最後實際可行日期，本公司未收到任何機構或個人根據債權申報登記公告提出的債權申報，已收回部分資金和股權，正在積極應對相關訴訟和糾紛。

基於本公司截至最後實際可行日期可知的信息，以及本公司目前針對前董事長違規事件已採取的補救及應對措施，本公司並不知曉現存的任何事實會導致我們相信前董事長違規事件會對本公司的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。本公司的審計機構羅兵咸會計師事務所對本公司於本文件列示附錄一的申報財務資料，即截至2008年12月31日、2009年12月31日以及2010年12月31日止各年度以及截至2011年6月30日止6個月期間的合併及公司財務資料出具了標準無保留意見的會計師報告(載於本文件附錄一)。本公司中國法律顧問通商律師事務所認為本公司前董事長違規事件所涉及的訴訟程序及行政處分對本公司現有的資產、財務狀況和持續盈利能力不會產生重大不利影響。

然而，本公司無法預計未決訴訟和糾紛的最終結果，因此無法預測未來可能的審理、調查監管程序及訴訟結果，因此不能保證本公司前董事長違規事件涉及的案件不會對本公司的資產、財務狀況和持續盈利能力和聲譽產生重大不利影響，請參見「風險因素 — 與本公司有關的風險 — 本公司前董事長的違規活動可能對我們財務、訴訟、監管和聲譽方面帶來重大風險，並可能對我們的業務、經營業績及財務狀況造成重大不利影響。」。

業 務

特別分紅

儘管我們認為前董事長違規事件基本不會對本公司資產、財務狀況和持續盈利能力產生重大不利影響，為了進一步保障股東的權益，本公司於2011年10月召開第四屆董事會第39次會議，及2011年度第六次臨時股東大會，審議通過了《關於新華人壽保險股份有限公司進行特別分紅的議案》。根據該議案，本公司將通過特別分紅的方式，將特別分紅中歸屬於現有股東享有的部分作為專項基金，用以彌補本公司[●]起36個月內由於前董事長違規事件造成的在本文件披露的減值準備或預計負債之外的其他實際損失。

具體內容如下：

- (1) 本公司已於2011年8月29日將前董事長違規事件中作為清收資產收回持有的紫金世紀24%股權在上海聯合產權交易所和北京金融資產交易所聯合掛牌轉讓，掛牌價格為評估值人民幣21.50億元。截至2011年10月8日掛牌期滿日，本次掛牌轉讓未能成交。本公司已分別於2011年10月31日及2011年11月1日在上海聯合產權交易所和北京金融資產交易所重新掛牌，掛牌價格為人民幣20.425億元。本公司將在符合國有資產轉讓相關規定的前提下，從保護全體股東權益角度出發，繼續通過產權交易所或其他切實可行的方案轉讓紫金世紀股權，力爭在2012年6月30日之前完成上述股權轉讓。
- (2) 紫金世紀股權轉讓完成後，在有關法律及法規允許的範圍內，本公司將依法向全體股東進行特別分紅，將上述紫金世紀股權的轉讓收益扣除相關稅費及提取相關公積金和準備金後的餘額(簡稱「可供分紅金額」)，全額進行分紅。如上述可供分紅金額超過人民幣10億元，可供分配金額即為特別分紅的金額；如上述可供分紅金額低於人民幣10億元，本公司將從滾存利潤中提取相應金額補足，特別分紅金額為人民幣10億元；如在2012年6月30日前紫金世紀股權未能完成轉讓，本公司將直接從滾存利潤中提取人民幣10億元，作為特別分紅的金額。如紫金世紀股權在[●]之前完成轉讓，特別分紅由現有股東享有；如紫金世紀股權在[●]後轉讓，特別分紅將由宣派分紅時的新老股東共享。特別分紅將在2012年9月30日前實施完畢。
- (3) 上述特別分紅實施完畢後，本公司全體老股東承諾：將特別分紅中歸屬於全體老股東的資金託管在公司指定的專項銀行賬戶，作為專項基金。如果公司在[●]起的36個月內由於前董事長違規事件導致本公司產生已在本文件披露的減值準備和預

業 務

計負債之外的其他實際損失，將以前述指定專項銀行賬戶中保存的資金進行彌補。在前述36個月的期限屆滿後，前述指定專項銀行賬戶中的資金餘額將向全體老股東分配。如特別分紅在[●]前實施，專項基金的金額將不低於人民幣10億元。

如特別分紅在[●]後實施，專項基金的金額將不低於8.2億元。

根據《保險公司償付能力管理規定》，本公司償付能力不足時可能受到保監會採取的限制分紅的監管措施。本公司預計公司償付能力不足率將得到提升。本公司亦會根據實際情況採取各種必要措施使得償付能力水平滿足監管要求，確保特別分紅的實施。

我們相信，除本文件已披露本公司已計提的準備及確認的減值之外，該機制亦將增強對本公司投資者的保護。

員工

截至2008年、2009年、2010年12月31日及2011年6月30日，本公司於中國分別擁有26,002、37,456、44,156及41,777名員工。本公司保險營銷員並非本公司僱員。

下表載列截至2011年6月30日按職務劃分的本公司員工人數⁽¹⁾：

	員工人數	佔員工總數 百分比
管理人員.....	1,528	3.7%
專業技術人員 ⁽²⁾	1,859	4.4%
行銷與推銷人員.....	33,538	80.3%
其他人員.....	4,852	11.6%
合計	41,777	100.0%

(1) 包括新華資產管理的員工。

(2) 專業技術人員主要包括本公司的精算、信息、承保、理賠、會計與投資人員等。

下表載列截至2011年6月30日按年齡劃分的本公司員工總數⁽¹⁾：

	員工人數	佔員工總數 百分比
31歲以下.....	22,966	55.0%
31歲至40歲.....	13,612	32.6%
41歲至50歲.....	4,797	11.5%
50歲以上.....	402	1.0%
合計	41,777	100.0%

(1) 包括新華資產管理的員工。

業 務

下表載列截至2011年6月30日按學歷劃分的本公司員工總數⁽¹⁾：

	員工人數	佔員工總數 百分比
碩士或以上.....	974	2.3%
本科.....	13,881	33.2%
其他.....	26,922	64.4%
合計.....	41,777	100.0%

(1) 包括新華資產管理的員工。

我們認為，本公司的持續增長有賴員工的能力和奉獻精神，我們亦深明人力資源對於改善業務和經營業績的重要性。本公司非常重視優化本公司的考核激勵體系，加強管理人員隊伍招聘及培訓，亦為此持續增加資源投入。2010年，本公司聘請國際知名的韜睿惠悅諮詢(上海)有限公司北京分公司，與本公司一道開展人力資源體系提升項目，建立了員工在管理序列與專業序列發展的雙通道。同時，本公司正在積極推進任職資格管理工作，目前對各項專業序列正在研究擬定相應的專業資格管理規定。此外，本公司正在研究採納激勵機制，務求將員工薪酬與業務績效掛鉤，逐步落實與崗位、能力、績效相匹配的薪酬文化，提升基層員工待遇，增強公司的市場競爭力。本公司亦根據適用的中國法律及法規為員工提供基本養老金保險、基本健康險、工傷保險、失業給付、生育保險及住房公積金或住房補貼等保障。此外，我們相信，本公司企業文化秉承天道酬勤的精神，有助吸引忠誠且專業的員工，並幫助其取得良好發展。

2010年，為持續改善本公司管理人員的職業發展，本公司全面啟動了全國管理人員輪任規劃，完善管理人員管理政策，建立了包括高級經理選拔任用、考核激勵、管理人員交流等多項其他程序。

在人員培訓方面，公司根據員工職業發展序列打造覆蓋全員、全程的全方位培訓體系。我們以公司發展願景、戰略文化為導向，以員工能力素質要求為依據，以內外部知識資源為支撐，初步形成有針對性、實效性、持續性的五層級員工培養規劃，並集中開展面向管理人員的中高端人才發展計劃。

報告期內，由於：1)新入司員工未及時報送社保參繳材料；2)個別地區社保要求人事檔案需調入才能參繳，在員工檔案調入前未能繳費；3)部分分公司設定員工參繳條件，未符合條件者延緩參繳；4)各地區社保對補繳有不同的要求，導致補繳不能及時進行等原因，

業 務

本公司部分分支機構存在未及時繳付社保及住房公積金的情況，並因此受到過相關主管機構的行政處罰。

針對上述未能及時繳納社保及住房公積金的情形，本公司已根據報告期內未及時參繳員工的人數以及未能及時繳納的金額，撥出約人民幣2,500萬元作為上述延遲繳納社會保險及住房公積金的開支。公司全體董事確認，上述事項將不會對本公司的經營和財務狀況造成重大負面影響。

2008年11月，本公司前管理層制定並下發了《「新華人壽保險股份有限公司員工退休保障實施計劃」操作細則》(以下稱「退休保障計劃」)，據此本公司有包括部分前董事、監事和高管成員在內的47名人員加入了退休保障計劃。由於退休保障計劃涉及公司時任董事、監事、高管的福利但却未按公司章程規定履行有關程序，因此2009年公司新一屆董事會成立後，董事會對上述退休保障計劃進行了審閱，並決定對該退休保障計劃不予追認並終止該退休保障計劃。

對於該退休保障計劃的終止，個別參與人向本公司表示了異議。本公司於2011年9月接到通知，本公司原總裁孫兵先生、本公司前任監事長武聚仁先生分別向北京市朝陽區人民法院遞交了《起訴書》，孫兵先生要求本公司自2010年11月起至其身故時止每月向其支付補充養老金92,848元人民幣，並承擔案件全部訴訟費用。武聚仁先生要求本公司執行退休保障計劃使其可以領取符合該計劃的養老保險金和醫療健康保險金，向其支付544,608元並承擔案件全部訴訟費用。2011年10月，北京市朝陽區人民法院就上述兩起起訴出具民事裁定書，認為兩原告訴訟請求涉及退休後養老保險，不屬於人民法院受理範圍，因此駁回兩原告起訴。

截至最後實際可行日期，孫兵先生、武聚仁先生已經向北京市第二中級人民法院提出上訴，要求撤銷北京市朝陽區人民法院作出的民事裁定書。

考慮到相關糾紛的金額，本公司認為前述糾紛對本公司財務、經營情況不會產生重大不利影響。

本公司與旗下員工的僱傭關係概不受制於任何集體談判協議。除本文件(包括附錄)所披露者外，本公司董事確認本公司已在各重大方面遵守一切勞工法律法規，且於截至2008年、2009年及2010年12月13日止三個年度及截至2011年6月30日止六個月內並無尚未清償的勞動相關成本。我們認為，本公司與員工的關係令人滿意。

物業

總部

本公司總部位於中國北京建國門外大街甲12號新華保險大廈。

業 務

自置房產

截至2011年9月30日，本公司於中國共擁有52處房產，總建築面積約為278,731.25平方米。

本公司於中國擁有的房產主要用作辦公室、分公司及支公司業務經營及職工宿舍。其中41處房產為商用或辦公室物業，總建築面積約為229,561.76平方米，另外11處房產及上述41處辦公室物業中的1棟輔助樓宇則用於住宅、教育或附屬用途，總建築面積約為49,169.49平方米。

本公司已就在中國佔有及使用的大部分房產獲得相關權屬證書，具體情況如下：

- 本公司已經就38處總建築面積約為236,361.61平方米的房產取得所有相關土地使用權證及房屋所有權證。
- 有4處房產總建築面積約為11,613.54平方米的房屋由於當地土地主管部門的政策原因，暫時不能辦理土地使用證。根據本公司中國法律顧問通商律師事務所的意見，前述房屋暫時沒有取得土地使用證的情況，不影響本公司對該等房屋的合法處分和管理，可以憑房屋所有權證依法辦理房屋轉讓、出租、抵押手續。
- 本公司尚未就10處房產及上述38處房產中的3處房產包含的5棟樓宇及3個車位總建築面積約為30,756.10平方米取得有關的土地使用權證及／或房屋所有權證。根據本公司中國法律顧問通商律師事務所的意見，在取得相關土地使用權證及／或房屋所有權證之前，本公司不能轉讓、出租、抵押或以其他方式處置該等房產。

尚未取得有關權屬證書的樓宇及單位包括8處總建築面積約為22,866.81平方米的商用或辦公室房產及4處總建築面積約為7,763.71平方米的住宅、教育及附屬配套房產及3個建築面積約為125.58平方米的车位，佔本公司截至2011年9月30日佔有及使用的共計52處房產的11.03%。

本公司現時正在為尚未取得權屬證書的房產辦理有關權屬證書。

本公司認為上述有瑕疵的自置房產並不會且將不會對本公司營運造成重大影響，原因為(i)與本公司營運相關的有瑕疵的自置房產的總建築面積只佔本公司自置房產總建築面積的一小部分(約8.20%)；(ii)未有為相關房產取得權屬證書，並未對本公司或分公司於營運中佔用或使用該等房產造成影響；(iii)本公司認為，即使有任何第三方通過法律途徑成功取得該等房產的所有權或其所在土地的土地使用權，並要求本公司搬遷，本公司亦有能力即時

業 務

遷移至完全取得權屬證書或合法租賃的經營場地，以繼續其經營及業務，亦不會對本公司營運造成重大影響；及(iv)董事確認相關權屬證書的瑕疵並不會對本公司營運造成任何重大不利影響。

租賃房產

截至2011年9月30日，本公司在中國租用1,677處房產，合計建築面積為1,141,387.97平方米，作為辦公職場。

- 有關出租方就1,292處物業(合計建築面積為877,086.25平方米)提供了相關的權屬證明文件及其有權出租該等房屋的函件。
- 有關出租方未就345處物業(合計建築面積為231,336.55平方米)提供相關的權屬證明文件或其有權出租該等房屋的函件。其中337處物業的出租方已承諾向本公司賠償因所租賃房屋存在權利瑕疵而遭受的損失。
- 40處物業(合計建築面積為32,965.17平方米)的租賃合同已經過期。

本公司相信，如因前述租賃瑕疵導致無法繼續租賃，需要相關分支機構搬遷時，本公司相關分支機構可以在相關區域內找到替代的可合法租賃的經營場所，該等搬遷不會對本公司的經營和財務狀況產生重大不利影響。本公司已著手並將盡快辦理已過期租賃合同的續簽事宜。

本公司認為上述有瑕疵的租賃房產對本公司營運並無且將不會造成重大影響，原因為(i)於345項有瑕疵的租賃房產中，337項房產的相關出租人已於租約或獨立的租賃承諾書作出承諾，會彌償本公司於出租房產存在權利瑕疵所蒙受的損失；(ii)本公司認為，即使有關租賃基於上述瑕疵而終止，並須搬遷相關的分公司，該等物業仍能以其他相若並且在相關地區獲准合法租賃的經營場地取代，而不會對本公司營運或財務狀況造成任何重大不利影響；及(iii)董事已確認，有瑕疵租賃合同的屆滿並不會對本公司的營運造成重大不利影響。

租賃土地

根據本公司與延慶縣大榆樹高廟屯村村民委員會、延慶縣大榆樹鎮薑家台村民委員會、延慶縣大榆樹鎮陳家營村村民委員會分別簽署的《荒灘林地租賃合同》，本公司合計向前述村集體承租面積約為900,004.5平方米土地。根據本公司中國法律顧問通商律師事務所的意見，鑒於前述《荒灘林地租賃合同》已經過相關村集體的村民代表大會過三分之二以上村民代表同意，並向延慶縣人民政府辦理了《集體土地使用權證》，且上述土地不屬於農用地，本公司承租使用前述土地未違反法律、法規的規定，租賃協議合法有效。

根據本公司的全資子公司新華夏都技術培訓(北京)有限公司(以下簡稱「新華夏都」)與

業 務

長城高等教育發展中心(以下簡稱「高教中心」)簽署的《租地協議》，新華夏都向高教中心承租面積約為165,026.16平方米土地。

根據本公司中國法律顧問通商律師事務所的意見，新華夏都向高教中心承租使用前述土地未違反法律、法規的規定。

物業估值

作為本公司委任的獨立估值師，仲量聯行西門有限公司已評估本公司自置物業截至2011年9月30日約值人民幣51.12億元，其中本公司應佔人民幣51.12億元。仲量聯行西門有限公司出具的函件全文及估值證書載於本文件附錄四估值報告內。

知識產權

截至2011年6月30日，本公司為「www.newchinalife.com」及「www.95567.net」等114個域名的登記所有人。本公司知識產權的詳情載於本文件附錄九——「有關本公司業務的其他資料——知識產權」一節。截至2011年6月30日，本公司已在中國註冊了以下10個商標：



請參閱附錄九——「法定及一般資料」。

截至2008年、2009年、2010年12月31日止三個年度及截至最後實際可行日期，本公司並不知悉有任何關於侵犯知識產權而由其他人士提出及由本公司提出訴訟或索賠的重大事件。

關連交易

根據相關規則，本公司與關連人士(定義見相關規則)訂立的交易將構成相關規則所指的關連交易。如果這些交易持續，因而根據相關規則構成持續關連交易。

豁免持續關連交易

本公司與本公司若干關連人士之間各關連交易的詳情如下。根據本公司估計的相關百

業 務

分比比率(定義見相關規則)，這些交易獲豁免毋須遵守相關規則第14A章項下各項申報、公佈、年度審閱及獨立股東批准的規定。這些交易的詳情如下：

銷售團體保險

本公司在日常業務過程中按正常商業條款向本公司某些非個人的關連人士(包括本公司的若干主要股東及其各自的聯繫人)銷售團體保險產品。這些保險產品其中包括團體壽險產品及團體意外險產品，全部均可提供給獨立第三方。本公司的關連人士購買這些保險產品時並無得到任何優惠。這些關連人士支付的保費與獨立第三方就類似保險產品支付的保費或現行市價相若，或參照中國保監會批准費率釐定。

本公司向非個人的關連人士銷售的團體保險產品，屬於相關規則第14A.33(3)條所訂明的最低限額之內。因此，本公司向關連人士銷售團體保險產品獲豁免毋須遵守相關規則第14A.37至第14A.41及第14A.45至第14A.48條所載各項申報、公佈、年度審閱及獨立股東批准的規定。

銷售個人壽險

本公司在日常業務過程中按正常商業條款向本公司某些個人關連人士(包括本公司的某些董事、監事和最高行政人員或其各自的聯繫人)銷售個人壽險產品。這些保險產品其中包括個人壽險產品及個人意外險和健康險產品，全部均可提供給獨立第三方。本公司的關連人士是為了自用而購買這些保險產品，在購買這些保險產品時也並無得到任何優惠。這些個人關連人士支付的保費與獨立第三方就類似保險產品支付的保費或現行市價相若，或參照中國保監會批准的費率釐定。

本公司向個人關連人士銷售的個人壽險產品，屬於這些關連人士為自用而購買的消費品，此類銷售在日常業務過程中按正常商業條款進行。由於這些交易的各項價值均少於本公司總收入的1%，這些交易符合相關規則第14A.33(1)條所訂明的豁免，因此獲豁免毋須遵守相關規則第14A.37至第14A.41及第14A.45至第14A.48條所載各項申報、公佈、年度審閱及獨立股東批准的規定。

蘇黎世諮詢服務(北京)有限公司提供的諮詢服務

於最後實際可行日期，蘇黎世保險公司直接持有本公司15%的股份，根據相關規則，為本公司的主要股東。蘇黎世諮詢服務(北京)有限公司(「蘇黎世諮詢」)為蘇黎世保險公司

業 務

的間接全資附屬公司。根據相關規則第14A章規定，蘇黎世諮詢為蘇黎世保險公司的聯繫人，因而為本公司的關連人士。

本公司在日常業務過程中按正常商業條款與蘇黎世諮詢訂立交易，據此，蘇黎世諮詢向本公司提供業務及技術諮詢服務。本公司根據有關交易應付的服務費和我們與獨立第三方供應商進行交易的應付金額相若。我們根據有關交易於2008財政年度、2009財政年度、2010財政年度及2011年前六個月向蘇黎世諮詢所付的總金額分別約為人民幣4百萬元、人民幣2百萬元、人民幣3百萬元及人民幣零元。

截至最後實際可行日期，我們與蘇黎世諮詢的全部協議已經終止，並且我們預期不會與蘇黎世諮詢訂立任何與諮詢服務有關的新協議。於2011年度蘇黎世諮詢並未因提供服務收取任何服務費，我們僅向蘇黎世諮詢支付因實施服務而發生的日常費用。我們向蘇黎世諮詢支付的年度總金額沒有超過相關規則第14A.33(3)所訂明的最低限額，因此獲豁免毋須遵守相關規則第14A.37至第14A.41及第14A.45至第14A.48條所載各項申報、公佈、年度審閱及獨立股東批准的規定。

倘若上列任何交易之後根據相關規則第14A章須履行該等要求，本公司將按相關規則遵守各項申報、公佈、年度審閱及／或獨立股東批准的規定。

購買蘇黎世保險公司的責任保險產品

於最後實際可行日期，蘇黎世保險公司直接持有本公司15%的股份，根據相關規則第14A章，蘇黎世保險公司為本公司的關連人士。

本公司按正常商業條款，為其董事、監事及高級管理人員購買蘇黎世保險公司的若干責任保險產品。本公司購買相關責任保險產品的保費與支付予獨立第三方者相若。於2010年，本公司向蘇黎世保險公司支付的總金額為30,000美元。本公司預期在2011年支付予蘇黎世保險公司的總金額為238,040美元。

本公司向蘇黎世保險公司支付的年度總金額沒有超過相關規則第14A.33(3)所訂明的最低限額。因此，本公司向蘇黎世保險公司購買責任保險產品，獲豁免毋須遵守相關規則第14A.37至第14A.41及第14A.45至第14A.48條所載各項申報、公佈、年度審閱及獨立股東批准的規定。

倘若上列任何交易之後根據相關規則第14A章須履行該等要求，本公司將按相關規則遵守各項申報、公佈、年度審閱及／或獨立股東批准的規定。