

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

本章節包括對中國保監會公佈的保費數據的討論，乃根據中國保監會公佈的未經審計信息撰寫，與本文件中其他部分所依據的國際財務報告準則下的財務數據不同。本章節亦包括對規模保費數據的討論，規模保費並非國際財務報告準則下的財務數據，而且可能與其他公司公佈的類似口徑不可比。我們在本文件使用規模保費數據，是因為管理層相信這將幫助更好地瞭解我們整體的保險業務拓展和獲取能力。閣下不應將規模保費數據與總保費收入等其他國際財務報告準則下的財務數據分割看待，或將其視作上述數據的替代形式。

概覽

我們是新中國第一家全國性保險公司，創立於1949年10月，目前已成長為國內領先的大型綜合性保險金融集團，在2012年《財富》雜誌刊發的世界500強中排名第292位。我們通過遍佈全國城鄉的分銷及服務網絡向個人及團體客戶提供多樣化的保險產品及服務。憑藉過去63年積累的卓越的市場聲譽和深入人心的「中國人保(PICC)」品牌，以及高效的集團化管控和戰略協同效應，我們保持了領先的市場地位，並形成了強大的競爭優勢。

我們分別通過人保財險和人保香港(人保集團分別持有約68.98%和75%的股權)在中國境內和中國香港經營財產險業務；分別通過人保壽險(人保集團直接及間接持有80.00%的股權)和人保健康(人保集團直接及間接持有約90.98%的股權)經營壽險和健康險業務；通過人保資產(人保集團持有81%的股權)等投資平台對大部分保險資金進行集中化和專業化運用管理；並在銀行、信託等非保險金融領域進行了戰略佈局。

- 以保監會公佈的原保險保費收入數據計，於2011年和2012年上半年，我們在所有中國財產險公司中分別擁有36.3%和36.0%的市場份額，均排名第一且超過中國財產險公司中第二名至第四名市場份額的總和；
- 以保監會公佈的規模保費數據計，於2011年和2012年上半年，我們在所有中國人身險公司中分別擁有8.54%和8.65%的市場份額，分別排名第五和第三；
- 我們設立專業平台運用保險資金。人保資產是中國資本市場最具影響力的大型機構投資者之一，業績記錄優秀，截至2012年6月30日管理的總資產規模為人民幣3,811億元；
- 根據《2010-2011中國信託業年鑒》，截至2010年12月31日，我們作為第一大股東持股32.92%的中誠信託管理的信託資產規模排名行業第四。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們於經營記錄期間內取得了資產、規模保費和盈利規模的快速增長：我們的總資產由截至2009年12月31日的人民幣3,063.43億元增至截至2011年12月31日的人民幣5,851.52億元，複合年增長率38.2%；我們的規模保費由2009年的人民幣1,781.64億元增至2011年的人民幣2,679.15億元，複合年增長率22.6%；我們歸屬於母公司股東的淨利潤由2009年的人民幣11.08億元增至2011年的人民幣51.85億元，複合年增長率116.3%。截至2012年6月30日，我們的總資產為人民幣6,497.43億元。於2012年上半年，我們的規模保費及歸屬於母公司股東的淨利潤分別為人民幣1,581.96億元及人民幣49.23億元。

我們已實現了財產險和人身險均衡的業務結構。截至2011年12月31日，財產險和人身險業務總資產分別為人民幣2,666.10億元和人民幣2,970.70億元，分別佔我們總資產的45.6%和50.8%。截至2012年6月30日，財產險和人身險業務總資產分別為人民幣2,905.87億元和人民幣3,495.48億元，分別佔我們總資產的44.7%和53.8%。於2011年，我們的財產險和人身險業務規模保費分別為人民幣1,736.44億元和人民幣942.71億元，分別佔我們規模保費總額的64.8%和35.2%。於2012年上半年，我們的財產險和人身險業務規模保費分別為人民幣1,009.68億元和人民幣572.28億元，分別佔我們規模保費總額的63.8%和36.2%。

下表載列於經營記錄期間內我們按業務類型劃分的總資產和規模保費：

總資產	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
	人民幣百萬元			
財產險業務	167,231	203,831	266,610	290,587
人身險業務	115,036	213,445	297,070	349,548
	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
規模保費	2009年	2010年	2011年	2012年
	人民幣百萬元			
財產險業務	119,544	154,016	173,644	100,968
人身險業務	58,620	92,144	94,271	57,228

我們擁有龐大的保險分銷和服務網絡以及深厚的客戶基礎。截至2012年6月30日，我們在中國境內的財產險分銷和服務網絡主要包括約13,400家分支公司、銷售及服務網點、37,200名內部銷售人員、169,300名保險營銷員、31,500家保險代理機構及900家保險經紀機構；人身險分銷和服務網絡主要包括約2,200家分支公司、銷售及服務網點、由約108,700家商業銀行分支機構、農信社和郵政儲蓄網點組成的銀行保險分銷網絡、約21,900名銀行保險客戶經理、120,400名保險營銷員、10,800名團體保險銷售代表、14,200名交叉銷售專員及2,000家保險中介機構網點。截至2012年6月30日，我們共有約1.3億名個人保險客戶和241.6萬家團體保險客戶。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們承保了眾多有重大影響力的大型項目及活動並屢獲殊榮：

- 我們承保的最複雜的重大項目包括：三峽工程、西氣東輸工程、南水北調工程、鑫諾衛星發射等；
- 我們承保的最受矚目的重大活動包括：2008年北京奧運會、2010年上海世博會和2010年廣州亞運會等；
- 我們的「中國人保(PICC)」品牌所獲得的榮譽和獎項包括：2008年「中國人保(PICC)」品牌被國家工商行政管理總局認定為中國馳名商標，在由國家工商行政管理總局、國家質量監督檢驗檢疫總局及中央電視台聯合主辦的「2010年度中國品牌發佈」活動中榮獲「中國驕傲」品牌殊榮，在2009年由中央電視台舉行的「新中國成立60周年—推動中國經濟、影響民眾生活的60個品牌」發佈盛典活動中榮獲「新中國60周年60個傑出品牌」殊榮，在2011年由金融界(www.jrj.com.cn)、證券日報和對外經濟貿易大學聯合舉辦的首屆「中國保險業品牌競爭力高峰會」中榮獲「保險業民族品牌」殊榮。

我們相信，我們卓越的品牌、領先的市場地位、均衡的業務結構、廣泛的分銷網絡和龐大的客戶基礎，將有助於我們把握中國保險市場的快速發展機遇，持續擁有業務快速發展和盈利穩定增長的能力，為股東創造價值。

我們的優勢

我們是中國保險業的奠基者，擁有行業內歷史最為悠久的知名品牌

我們是新中國第一家全國性保險公司，創立於1949年10月，是中國保險業發展歷程中幾乎所有重大改革創新的踐行者或親歷者：

- 於1982年，國務院批准《中國人民保險公司章程》和批准成立中國人民保險公司董事會；
- 於1984年，我們從中國人民銀行分離，成為國務院直屬領導的國有保險公司；
- 90年代初，中國第一部保險法律—《中國保險法》的起草小組成立，我們的一位前任董事長兼總經理擔任組長；
- 於1996年，我們在中國保險公司中率先實行分業經營；
- 於2003年，人保財險在香港聯交所上市，成為中國國有金融企業海外上市第一股；
- 於2003年，我們成立了中國第一家保險資產管理公司；
- 於2005年，我們恢復了壽險業務，成立了人保壽險；

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 於2005年，我們成立了中國第一家專業健康險公司；及
- 於2010年，我們首次參選《財富》雜誌刊發的世界500強即排名第371位，2012年排名上升至第292位。

我們秉承「人民保險，服務人民」的理念，在63年的經營中鑄就了卓越的商業信譽和品牌形象。在2009年由中央電視台舉行的「新中國成立60周年－推動中國經濟、影響民眾生活的60個品牌」發佈盛典活動中，「中國人保(PICC)」是唯一榮獲「新中國60周年60個傑出品牌」殊榮的保險業品牌。在由國家工商行政管理總局、國家質量監督檢驗檢疫總局及中央電視台聯合主辦的「2010年度中國品牌發佈」活動中，「中國人保(PICC)」是唯一榮獲「中國驕傲」品牌殊榮的保險業品牌。在2011年由金融界(www.jrj.com.cn)、證券日報和對外經濟貿易大學聯合舉辦的首屆「中國保險業品牌競爭力高峰會」中榮獲「保險業民族品牌」殊榮。我們為中國多項舉世矚目的活動提供保險服務，進一步提升了「中國人保(PICC)」品牌的國內外知名度，例如，我們是2008年北京奧運會唯一國內保險合作伙伴、2010年上海世博會全球唯一保險合作伙伴和2010年廣州亞運會唯一保險合作伙伴。同時，客戶對「中國人保(PICC)」品牌的認知和信賴幫助我們獲得了諸多大型基礎設施建設項目的保險合同及大規模的政府委託業務。

「中國人保(PICC)」品牌在國內深入人心，在國際保險業界亦享負盛名。我們於20世紀50年代即與國際知名的再保險機構開展國際業務和分保合作，截至2012年6月30日，我們與慕尼黑再保險公司有超過50年的合作歷史，與勞合社、瑞士再保險公司均有近40年的合作歷史。

我們相信，得益於我們深厚的歷史底蘊和重要的行業地位，「中國人保(PICC)」品牌是競爭對手無法複製的重要無形資產。

我們是主業突出的綜合性保險金融集團，在快速增長的中國保險市場中穩佔領先地位

自1949年創立至今，雖歷經分設與重組，我們一直是中國最大的財產險公司，在中國保險行業穩佔領先的市場地位¹。自2007年起，我們順應了保險公司經營集團化、綜合化的趨勢，實施了新的發展戰略，實現了以財產險業務高起點為基礎的高速增長，現已從單一的財產險公司發展成為綜合性保險金融集團，業務範圍涵蓋財產險、壽險、健康險、資產管理及保險經紀等多個領域，並在銀行、信託等非保險金融領域進行了戰略佈局。於2009年12月31日至2011年12月31日，我們的總資產複合年增長率為38.2%，較保監會公布的同期中國保險行業整體水平高出16.6個百分點；於2009年至2011年，我們的規模保費複合年增

¹ 以原保險保費收入計。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

長率為22.6%，較保監會公佈的同期中國保險行業整體水平高出3.4個百分點；我們歸屬於母公司股東淨利潤的複合年增長率為116.3%。於2010年，我們首次參選《財富》雜誌刊發的世界500強即排名第371位，2012年排名上升至第292位。於2012年，我們在財政部2011年度績效評價中獲得「優（A類AAA級）」的最高評級。

以保監會公佈的原保險保費收入數據計，於2012年上半年，我們在所有中國財產險公司中擁有36.0%的市場份額，排名第一，超過中國財產險公司中第二名至第四名市場份額的總和。根據《2012中國保險市場年報》，於2011年，我們的承保利潤在所有中國財產險公司中的市場份額為46.9%，高出同期我們原保險保費收入市場份額10.6個百分點。根據保監會公佈的數據，於2006年（人身險業務第一個完整經營年度）至2011年，我們人身險業務的規模保費複合年增長率為122.3%，在2005年底以前成立的中國人身險公司居於首位，較同期中國人身險行業整體水平22.1%高出100.2個百分點。以保監會公佈的規模保費數據計，我們在所有中國人身險公司中的市場份額由2006年的0.43%迅速增長至2012年上半年的8.65%，排名由第十一位上升至第三位。我們的人身險業務於2009年（開業第四個完整經營年度）即實現盈利，壽險業務截至2011年12月31日已實現累計盈虧平衡。根據保監會和各家公司網站公佈的數據，在與人保壽險同年（即2005年）成立的8家人身險公司中，截至2011年12月31日人保壽險是唯一實現累計盈虧平衡的公司。於2012年上半年，人保壽險實現淨利潤人民幣9.12億元，超過2009年、2010年及2011年的年度淨利潤。於2010年、2011年及2012年上半年，人保壽險的新單規模保費在所有中國人身險公司中均排名第二。

我們相信，作為中國領先的保險金融服務供應商，憑藉我們在中國財產險和人身險市場上的引領地位以及各業務板塊間的協同效應，我們將持續受益於中國保險市場的巨大增長潛力，為股東創造價值。

我們擁有均衡的業務結構、遍佈全國的分銷服務網絡和龐大的客戶基礎，具有保持業務快速發展和盈利穩定增長的能力

自2007年起，我們戰略性地在財產險和人身險業務之間構建了均衡的業務結構。截至2011年12月31日，我們是中國唯一一家財產險及人身險業務資產均超過人民幣2,500億元的保險集團，財產險和人身險業務總資產分別佔我們總資產的45.6%及50.8%。截至2012年6月30日，我們的財產險和人身險業務總資產分別佔我們總資產的44.7%及53.8%。根據保監會公佈的數據，於2011年，我們亦是中國唯一一家財產險及人身險業務規模保費均超過人民幣900億元的保險集團，財產險和人身險業務規模保費分別佔我們規模保費總額的64.8%和35.2%。於2012年上半年，我們的財產險和人身險業務規模保費分別佔我們規模保費總額的63.8%和36.2%。我們相信，財產險和人身險業務各自具有不同的增長驅動因素、業務風險屬性和盈利週期。因此，我們相信，我們成熟的財產險業務和快速成長的人身險業務之間

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

的均衡結構，使我們有機會同時受益於中國財產險市場相對穩健的盈利表現及中國人身險市場的持續成長，分散與對沖保險業中單一業務所需面對的風險，亦能促進交叉銷售業務的增長。

我們擁有遍佈全國的分銷服務網絡和龐大的客戶基礎。截至2012年6月30日，我們的分銷服務網絡覆蓋中國近100%的地級和縣級行政區。截至2012年6月30日，我們在中國境內的財產險分銷和服務網絡主要包括約13,400家分支公司、銷售及服務網點、37,200名內部銷售人員、169,300名保險營銷員、31,500家保險代理機構及900家保險經紀機構；人身險分銷和服務網絡主要包括約2,200家分支公司、銷售及服務網點、由約108,700家商業銀行分支機構、農信社和郵政儲蓄網點組成的銀行保險分銷網絡、約21,900名銀行保險客戶經理、120,400名保險營銷員、10,800名團體保險銷售代表、14,200名交叉銷售專員及2,000家保險中介機構網點。依託於上述廣泛的分銷及服務網絡，我們擁有雄厚的客戶基礎，截至2012年6月30日，我們的保險客戶包括約1.3億名個人客戶及241.6萬家團體客戶。

我們相信，隨著縣域地區工業化及城鎮化進程的深化以及居民人均收入增長，縣域地區是未來中國保險業發展的藍海領域和新的增長引擎；由於中國的地理和人口的特點，開發縣域地區保險市場要求保險公司具有強大的機構和服務網絡。在積極拓展城市市場的同時，我們借助強大的品牌和政府資源，已在縣域地區建立廣泛的分銷及服務網絡以及龐大客戶群，並獲得了高市場滲透率。截至2012年6月30日，我們在中國境內的分支公司、銷售及服務網點中有56.7%（約8,800家）分佈在縣域地區，我們的財產險營銷員和人身險營銷員分別有51.5%（約87,100名）及63.2%（約76,000名）分佈在縣域地區；此外，我們在鄉鎮地區建立了約23,300個三農營銷服務部和三農保險服務站。我們正大力開展財產險、人身險縣域網點和銷售隊伍共建共享工作，以建立縣域綜合服務佈局，實現「一個品牌、一家網點、多種服務」。於2011年和2012年上半年，我們中國境內財產險業務的原保險保費收入中分別有40.1%和43.4%來自縣域地區，即人民幣695.29億元和人民幣438.02億元，2009年至2011年複合年增長率16.5%。於2011年和2012年上半年，我們人身險業務的規模保費中分別有33.6%和41.2%來自縣域地區，即人民幣316.40億元和人民幣235.70億元，2009年至2011年複合年增長率187.3%。我們相信，我們在縣域地區擁有的廣泛營銷網絡和影響力是競爭對手難以超越的重要優勢。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們主動將自身發展融入經濟社會發展全域，在謀劃大格局中創新業務發展模式

近年來，中國政府重視通過引進商業保險機制，完善現代化公共服務體系，提高財政資源的配置效率。我們將自身發展融入經濟社會發展全域，洞悉政策需求與業務發展的契合點，憑藉「中國人保(PICC)」品牌的影響力、長期以來與地方政府建立的良好合作關係、遍佈全國的分銷服務網絡以及強大的保險產品和服務創新能力等綜合優勢，在謀劃大格局中實現新的發展突破。

我們抓住中國政府支持「三農」發展的政策機遇，不斷探索農險業務發展新模式，積極拓展財政支持型農險業務，不斷擴大農村保險覆蓋面。以《中國保險年鑒》中的保費收入數據計，2008年至2011年我們農險業務的市場份額保持在50%以上，在中國農險市場中佔據主導地位。2007年以來，我們利用中央財政實施的保費補貼政策，探索出以「常德模式」為代表的農險業務發展新模式，既有利於我們充分掌握客戶信息、促進商業性保險業務拓展和農村聯合展業，也有利於我們節約展業成本、統一品牌形象、擴大市場影響。於2011年和2012年上半年，我們農險業務的參保農戶數量分別達到11,816萬戶次和7,041萬戶次；我們農房保險業務的參保農戶數量分別達到6,256萬戶和5,805萬戶。該等客戶信息成為我們下一步綜合開發農村商業保險市場的寶貴資源。

我們利用中國政府推進醫療體制改革帶來的巨大機遇，積極參與中國醫療保障體系建設，開拓了以政府委託業務為代表的健康險業務發展新模式。2009年以來，我們與政府部門合作建立了以「湛江模式」為代表的政府委託業務運營新模式，不斷深化與社保中心、定點醫院的合作，開發應用具有自主知識產權的「社保通」、「醫保通」系統，截至2012年6月30日成功實現了與約1,300家醫保定點機構的數據共享，有效提升了醫療風險控制能力和客戶服務水平。我們對客戶進行篩選和細分，設計有針對性的產品和服務，有效地進行二次開發和銷售。於2009年至2011年，由我們湛江市人民政府委託業務客戶產生的商業保險規模保費複合年增長率為35.4%，超過我們當地政府委託業務規模保費30.1%的複合年增長率水平。在「湛江模式」的基礎上，我們於2011年在江蘇省太倉市結合當地實際情況，進一步探索出經濟發達地區政府委託業務的新路徑。太倉項目順應了國務院《「十二五」期間深化醫藥衛生體制改革規劃暨實施方案》中關於「積極探索利用基本醫保基金購買商業大病保險或建立補充保險等方式，有效提高重特大疾病保障水平」的政策方向，有利於我們搶抓政策機遇、構

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

築先發優勢，進一步擴展政府委託業務規模。截至2012年6月30日，我們的政府委託業務已拓展至全國24個省(自治區、直轄市、計劃單列市)的126個地市；於2011年和2012年上半年，被保險人數分別達到約5,600萬人次和5,730萬人次。於2011年和2012年上半年，我們的政府委託業務規模保費分別為人民幣27.11億元和人民幣28.81億元。

我們相信，通過創新業務發展模式，我們在財政支持型業務和政府委託業務中處於有利的競爭地位，為我們加強與地方政府合作、獲取更多的保險資源奠定了堅實的基礎；此外，該等業務形成的示範效應也是我們以較低成本加快業務向縣域市場滲透的重要優勢。我們通過財政支持型業務和政府委託業務積累了大量客戶，我們相信，我們所掌握的客戶信息是我們商業保險開發的重要資源，並為潛在客戶的二次開發、深度開發和交叉銷售創造了有利條件。我們相信，我們能夠主動融入經濟社會和行業發展全局，抓住中國政府發展經濟、服務社會和保障民生方式轉變中巨大的保險業務機遇，為股東創造更多價值。

我們實施高效的集團化管控，有效提高戰略協同效應和整體運營效率

我們在集團層面實施戰略規劃和戰略決策。我們在準確判斷自身優勢和特點的基礎上制定集團戰略，並在集團與各子公司二級法人治理結構的框架內推進戰略實施。我們通過戰略規劃、資本管理、人力資源管理、財務管理、信息技術、風險管控和品牌管理等方面，強化集團對各業務板塊的管控力度。例如，我們在集團層面建立了信息化建設委員會，負責信息技術整體規劃，協調並監督規劃的落實情況；建立了風險合規委員會，制定和完善風險管理制度及流程，監測、識別、評估並有效控制集團面臨的各種風險；實行全面預算管理，由集團統一組織嚴格的財務預算、決算與考核。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們充分發揮集團業務的協同效應，通過加強集團化管控、促進資源共享，以提高整體運營效率：

- 在集團層面，我們實施「中國人保(PICC)」品牌的集中運作管理和統一推廣策略，為現有業務快速發展和新業務領域拓展提供了強大的品牌支持。截至2012年6月30日，集團已與12家省級政府簽訂了戰略合作協議，並與國家開發銀行、中國農業銀行、中國建設銀行、中國工商銀行、中國銀行和交通銀行總行簽署了全面業務合作協議，為各子公司與地方政府和銀行地方分支機構開展具體深入的合作提供了廣闊平台。我們建立了集團統一的信息技術平台，構建了可供主要子公司共享使用的骨幹網絡，有力支撐了各子公司業務快速發展；於2011年4月，南方信息中心建成並交付使用，我們成為率先建成大型信息中心的國有保險集團。
- 在子公司層面，我們在子公司總部層面開展高級管理人員交流任職，並實施人保財險、人保壽險相互選派省級分公司管理人員掛職交流活動，增進了財產險和人身險業務之間的互動合作；我們在人身險業務分銷及服務網絡建設初期充分借助財產險業務的資源優勢，實現了低成本基礎上的快速發展，目前正大力開展財產險、人身險農村網點共建共享工作；我們的資產管理業務為近年我們快速增長的保險資金提供了超越負債成本的投資收益水平，並充分利用保險業務的大客戶資源獲取優質債權和股權項目，拓展企業年金和第三方委託投資業務，保險業務亦通過資金運用鞏固了與商業銀行、重點客戶的合作關係，發揮了保險和資產管理的協同效應。

除此以外，在作為協同效應最直接體現之一的交叉銷售方面，我們建立了跨越不同業務單元和產品線的強大交叉銷售體系。我們通過交叉銷售獲得的規模保費由2009年的人民幣56.91億元增長至2011年的人民幣105.86億元，複合年增長率36.4%。於2012年上半年，我們通過交叉銷售獲得的規模保費為人民幣84.14億元。於2009年、2010年、2011年及2012

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

年上半年，在我們財產險、壽險和健康險三類產品中同時購買兩類及以上保險產品的投保人數量分別約22.9萬、79.1萬、145.4萬和176.7萬，該等投保人平均購買保單數量分別約為3.42、3.74、3.86及4.21。

我們擁有強大的專業技術優勢和產品服務創新能力

我們相信，我們在承保、理賠及再保險等方面具有行業領先的專業知識、技術與經驗，特別是在大型企業財產、航空、航天、能源、船舶以及工程保險等領域優勢突出。憑藉專業的風險保障能力，我們承保了中國許多有重大影響力的複雜保險項目，並提供一系列定制的保險產品。例如，我們為三峽工程、西氣東輸工程及南水北調工程提供定制的保險服務。憑藉行業領先的專業知識和經驗優勢，我們應中國保監會和保險行業協會的邀請廣泛參與了行業政策和行業標準的制定工作。

我們具有強大的產品和服務創新能力。截至2012年6月30日，我們的財產險和人身險業務分別在售超過1,300種財產險產品和超過270款人身險產品。於2006年至2011年，在由中國企業文化研究會、《保險文化》雜誌社等機構聯合舉辦的六屆「中國保險創新大獎」評比活動中，人保財險的獲獎產品數量始終位居各財產險公司之首。我們在中國境內率先開展了機動車輛險「一小時通知賠付」和故障車輛免費救援等服務。我們相信，「人保壽險精心優選定期壽險」是中國首款細分被保險人健康等級的定期壽險產品，該產品將被保險人分為吸煙與非吸煙人群，並採用多樣化標準分別細分為兩類與四類，適用差別化費率。「人保壽險金鼎富貴兩全保險(分紅型)」在《理財週報》評選的「2009中國百萬中產家族首選保險品牌榜」中榮獲「2009中國十大最佳理財產品」桂冠。我們提供以「慢性病管理」、「診療綠色通道」、「家庭醫生」及「異地轉診」為核心的健康管理服務，幫助客戶利用科學方法提高健康水平，降低疾病發生率、減少醫療費用支出，並借此提高客戶忠誠度。「健康人生個人護理保險(萬能型、D款)」在《保險文化》雜誌社等機構於2011年聯合舉辦的第五屆「中國保險創新大獎」評比活動中獲頒「最具市場影響力保險產品」獎。

我們擁有行業領先的資產管理平台，並在非保險金融領域進行了戰略佈局

我們按照集中化、專業化的原則，建立了行業領先的資產管理平台，擁有由376人組成的經驗豐富的專業投資團隊。我們相信，人保資產是投資資質最齊全、創新能力最強的保險資產管理公司之一。例如，在中國保險行業中，我們是第一批符合信用風險管理能力標準(可投資於無擔保債券資格)的機構之一，亦是最早設立發行基礎設施債權投資計劃等保

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

險資產管理產品的機構之一；我們於2007年獲得了企業年金投資管理人資格，亦受國內多家保險公司委託為其提供保險資金投資管理服務。此外，我們通過人保投控開展專業不動產投資，並通過人保資本開展直接股權投資、債權投資等非交易業務的專業化運作。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們的總投資收益率分別為5.42%、5.18%、3.63%和4.47%（已年化）。

通過審慎穩健的財務投資，我們亦在非保險金融領域實現了戰略佈局，積極探索與銀行、信託等非保險金融機構開展更廣領域和更深層次的合作，致力於為客戶提供多元化和綜合性的保險金融服務。我們是中誠信託的第一大股東，擁有其32.92%的股權；根據《2010-2011中國信託業年鑒》，截至2010年12月31日，中誠信託管理的信託資產規模排名行業第四。2011年，中誠信託的平均淨資產收益率為17.2%。我們相信，銀行對於我們進入財富管理領域具有重要的戰略價值。通過財務投資的方式，我們於2012年3月與興業銀行簽署協議，擬以保險資金認購其約10.87%的股份，成為興業銀行的第二大股東。本次交易已分別於2012年3月和2012年4月通過興業銀行董事會和股東大會審議批准，並於2012年6月獲得中國銀監會批准，但尚待中國證監會核准。截至2011年12月31日，興業銀行合併報表總資產在中國上市銀行中排名第九。2011年，興業銀行的平均淨資產收益率為24.6%。

我們相信，專業的資產管理平台以及在非保險金融領域的戰略佈局，能夠為我們提供持續超越負債成本的穩定投資收益；同時，通過加深與非保險金融機構的合作，進一步拓展客戶資源，增強綜合服務能力，發揮業務協同效應，我們將持續受益於中國保險金融市場的巨大增長潛力。

我們擁有經驗豐富、富有洞察力的管理團隊

我們的管理團隊經驗豐富、具有企業家精神及洞察力，在中國保險行業寫下輝煌的往績記錄。我們的高級管理層成員擁有平均約20年保險金融行業的經驗。我們的董事長吳焰先生擁有中國社會科學院國民經濟學專業博士學位，以及超過25年的管理經驗，曾供職地方政府和中央金融部門，曾任中國最大的壽險公司中國人壽股份有限公司總裁、中國最大的保險資產管理公司中國人壽資產管理有限公司總裁，現任中國最大的財險公司人保財險的董事長，亦為國際保險業智庫日內瓦協會中唯一來自於中國的董事。我們的高級管理層在保險業的營運和管理方面擁有淵博知識，通過其在本公司或其他金融機構的工作經驗，對中國的宏觀經濟環境及保險行業具有深入的瞭解。

我們高級管理層的成功往績包括：人保財險於2003年在香港聯交所上市；於2003年成立中國第一家保險資產管理公司；於2005年成立中國第一家專業健康險公司；於信息技術

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

領域進行大量投入；關注風險管理及內控合規；洞察中國社會轉型所蘊含的商業機會；在中央直接管理的國有保險金融集團中率先把人保集團整體改制為股份有限公司；於經營記錄期間內取得了業務收入和資產規模的歷史性跨越，公司價值顯著提升。我們相信，上述成功往績彰顯我們高級管理層的戰略視野、積極應對不斷變化的市場環境的能力以及領導大型保險金融集團的卓越能力。

我們的策略

我們的戰略是：「實現一個目標，堅持兩個並重，實施四大舉措」。

「一個目標」是以鞏固發展財產險業務為立業之本，以加快發展人身險業務為振興之策，以開拓資產管理、資本運作為跨越之道，把中國人保建設成為綜合實力雄厚、盈利能力突出、整體運營高效、服務能力領先的國際一流保險金融集團，向股東提供穩定且具競爭力的回報。

- **綜合實力雄厚**：繼續保持集團業務健康快速發展的勢頭，在財產險領域鞏固行業第一的市場地位，在人身險領域步入同業前列，在財富管理領域成為客戶信賴的資產管理專家。
- **盈利能力突出**：堅持效益導向，構建承保利潤和投資收益雙輪驅動的持續盈利模式，大幅提升人身險業務利潤貢獻度，力爭保持投資收益水平持續超越行業基準。
- **整體運營高效**：公司治理結構更加優化，南北互為備份、集中統一的信息中心全面建成，渠道、客戶、品牌、信息技術資源共享機制進一步健全，資源共享和業務協作達到行業領先水平，一體化運營效率大幅提升。
- **服務能力領先**：繼續優化金融領域的產業佈局，逐步建成集團統一、完整、準確的客戶數據庫，構建「一個品牌、一個平台、資源共享、有效協同」的服務模式，形成領先的保險金融綜合服務體系。

「兩個並重」是風險保障和財富管理並重、城市市場和縣域市場並重。

- **風險保障和財富管理並重**，推進保險產品和服務模式的升級，進一步強化保險主業的核心競爭優勢，推進與保險主業有效協同的相關多元化，積極佈局財富管理領域，延伸保險產業服務鏈，拓展第三方資產管理業務，優化全金融領域戰略佈

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

局，構建風險保障和財富管理協調發展的新格局，向中國最廣大客戶群提供最優質的風險保障和財富管理服務。

- **城市市場和縣域市場並重**，立足中國人保巨大的機構網絡優勢，在深度開發團體客戶業務，構建適應城市社區的分散性業務經營模式，鞏固中國人保在城市保險市場的優勢地位的同時，從戰略層面加強縣域市場拓展，構建以農村政策性業務為牽引、以農村綜合服務平台為依託的縣域市場拓展模式，積極開拓縣域市場所蘊含的巨大商業價值，鞏固提升中國人保在縣域市場的先發優勢。

「四大舉措」是指一體化舉措，差異化舉措，精細化舉措，綜合化舉措。

- **一體化舉措**：通過持續推進集團營銷資源、信息平台、投融資管理、品牌建設、風險管理的一體化，進一步加強集團化建設，提升資源配置效率，促進戰略協同和業務協作。

— 推進一體化營銷平台建設

堅持以客戶需求為中心，持續推進營銷資源整合，加強對現有客戶的二次開發力度，提升交叉銷售的業務貢獻度，推進銀保渠道共建共享，推進縣域地區營銷隊伍共建，實現電銷、網銷渠道共享，構建綜合客戶服務界面，逐步實現「一個網點、綜合服務」。

— 推進一體化信息平台建設

以「全集中，大統一」為方向，建設南北數據中心與災備中心，集中部署軟硬件系統資源，建立統一運維體系，全面實現集團數據及後援作業的集中，助力渠

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

道整合與客戶資源挖掘，支持業務創新和先進商業模式的構建。

— 推進一體化投融資管理體系建設

建立集團統一的股權融資平台，增強面向全集團的資本支持和保障能力。在集團層面完善一體化資產配置和重大投資決策機制，統一確定總體資產負債管理戰略，監督和管理資產、負債方面的風險敞口，在控制風險的同時提高投資回報。

— 推進一體化品牌資源體系建設

持續強化「中國人保(PICC)」作為集團主品牌的核心地位，加強品牌統一管理、品牌標準化建設和品牌集中宣傳推廣力度，完善和優化集團品牌建設投入機制，推行統分結合的品牌宣傳體系，實施多渠道、差異化品牌傳播策略，持續提升中國人保品牌影響力和社會公信力。

— 推進一體化風險管理體系建設

制定集團統一的風險管理政策，建立多層級的風險管理決策程序和清晰的報告路線，完善風險預警和風險動態監控機制，推動審計、監察等內部控制系統的整合和垂直管理，加強合規考核和合規問責，不斷提升公司風險控制能力和業務合規水平。

- **差異化舉措：**通過市場策略、產品服務策略、渠道發展策略、投資策略的差異化，進一步推進專業化建設，鞏固提升領先的競爭優勢。

— 根據城市市場和縣域市場的不同特點，實施差異化市場策略

在城市，加強專業化營銷團隊建設，進一步擴大法人業務的領先優勢；穩步提升保險營銷員隊伍規模和產能，加強與汽車廠商及經銷商、銀行、醫院等消費鏈重要端口的戰略合作，構建差異化、適應城市社區的分散性業務經營模式，鞏固在城市市場的優勢地位。

在縣域，積極發展農業保險、農房保險等財政支持型業務，以此為牽引，大力發展機動車輛險、養老保險、健康保險等商業性業務，挖掘城鎮化進程中

業 務

縣域市場消費升級蘊含的巨大發展潛力；加強對縣域地區銷售人員的培訓和管理，建立產、壽、健聯合展業的綜合銷售服務隊伍，強化縣域市場的綜合開拓和客戶資源的深耕利用。

— 以客戶為導向，提供差異化的產品服務策略

在**財產險業務**，加強車險產品定價能力建設，以車險條款費率改革為契機，發揮定價優勢；完善大中型企業客戶需求管理，提供一攬子服務，實現從單純的保險產品向提供風險管理整體解決方案轉變；整合產品線研發資源，有針對性開發渠道專用產品、個人和中小企業產品；適應轉型期經濟社會需求，以盈利為前提穩步發展財政支持型農業保險等業務，提供與公共安全體系建設相關的責任保險產品，開發農村小額保險產品。

在**人身險業務**，加大銀保等渠道存量客戶維護力度，提高渠道續保率，繼續大力推廣符合消費者偏好的適銷對路的產品，開發與老齡化趨勢適應的養老保險、長期護理保險，開發與基本醫療保險制度銜接的補充醫療保險，進一步推廣「湛江模式」，通過細分客戶、合理定價、差異服務，持續提升客戶忠誠度和滿意度。

— 以渠道效能最大化為目標，推行差異化的渠道發展策略

在**財產險業務**，著力打造專業化團隊，鞏固提升直銷隊伍的專業能力和技術優勢；加強中介渠道的專管專營，提升渠道的自主掌控能力；加快電銷、網銷等新興渠道發展，捕捉個人業務快速成長的機會。

在**壽險業務**，通過提升現有網點產能、擴充合作網點、增強銷售複雜產品能力，鞏固銀行保險主渠道地位；通過強化培訓、加強後援支持、設計差異化管理考核方式，促進營銷員隊伍規模持續增長、產能有效提升；通過推行系統化的營銷培訓工程，不斷強化直銷隊伍的人均產能，有效獲取團體客戶資源。

業 務

在**健康險業務**，按照「健康保障+健康管理」的專業化經營理念，以政府委託業務為切入點，借助政府力量打造醫療風險控制和健康管理服務平台，帶動和挖掘其他商業健康保險業務，大力發展內含價值較高的長期期繳業務和短期效益型業務，適度拓展銀行保險業務，保持合適的業務結構，確保實現較好的盈利能力。

— 遵循資產負債管理基本原則，推行差異化的投資策略

強化資產管理、不動產投資、股權債權投資平台的專業投資能力建設，培養一支專業化、市場化的高素質投研團隊，以先進的資產負債管理基本原則統領投資資產配置，根據保險負債的不同特徵，將保險產品設計與保險資產管理緊密結合，把握基礎設施、不動產、未上市股權、銀行理財產品、信託計劃和金融衍生產品等領域新的投資機會，力爭保持投資收益持續穩定超越負債成本。

- **精細化舉措**：持續推進戰略實施管理、承保管理、理賠管理與成本管控等環節的精細化，通過管理的集中化、流程的標準化、制度的規範化，完善經營管理模式，降低運營成本，提高集團整體盈利水平。

— 加強戰略實施管理的精細化

以戰略導向的全面價值管理體系為基礎，更加緊密地結合全面計劃、預算管理體系和績效考核體系，優化經營與預算計劃的制定、執行、監控與評估機制，探索建立絕對基準與相對基準相結合的雙基準考核模式，在績效考核中提高盈利指標的權重，強化經營效益的傳導機制和激勵機制。

— 加強承保管理的精細化

加強核保師隊伍建設，強化風險選擇與定價能力的核心作用，統籌考慮產品精算、責任準備金提取、償付能力、資產負債管理等多方面因素，建立精準的風險定價機制，推廣核保自動化管理體系，推動承保管理向差異化、智能化、精確化的方向轉變，夯實有效益承保的基礎。

— 加強理賠管理的精細化

加強核賠師隊伍建設，在財產險業務構建理賠垂直管理體系，在壽險業務加強理賠差異化授權管理和理賠自動化系統建設，在健康險業務完善「病前健康

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

管理、病中診療監控、病後賠付核查」的「三位一體」醫療風險控制機制，努力提升標準化理赔服務能力。

— 加強成本管控的精細化

加強業務財務關鍵作業流程的標準化建設，持續加強成本控制和開支監督，建立有效的成本控制獎懲機制，加快建設集中、高效的財務共享服務中心，在集團層面建立統一的招標平台，推行集中採購制度，不斷提高財務質量和降低財務成本。

- **綜合化舉措：**通過延伸保險產業服務鏈，拓展第三方資產管理業務，優化全金融領域戰略佈局，實現以保險為主業的相關多元化和服務綜合化，依託遍佈城鄉的機構、網絡、客戶等資源優勢構築領先的綜合金融服務體系。

— 延伸保險產業服務鏈

依託現有的保險產品和客戶優勢，延伸保險產品經營邊界，拓展企業年金市場，積極介入養老實體、醫療機構建設，佈局養老和健康管理服務產業鏈，通過資源的嫁接培育能力，形成優勢，創造效益。

— 選擇性拓展第三方資產管理業務

依託專業化保險資產管理優勢，不斷擴大集團外受託資金規模和業務佔比，提高第三方機構委託資產管理業務的佔比；積極開發具有前瞻性的保險資產管理產品和投資組合產品，實現受託客戶和受託資金來源的多元化。

— 優化全金融領域戰略佈局

通過股權投資和資本運作，拓展在銀行、證券、基金、信託、金融租賃等領域的戰略佈局，深度介入公眾理財領域，提升中國人保的保險金融綜合服務優勢，構建「一個品牌、一個平台、資源共享、有效協同」的整體服務模式，滿足財富管理多元化的需求。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

財產險

概覽

我們分別通過人保財險和人保香港（人保集團分別持有約68.98%和75%的股權）在中國境內和中國香港經營財產險業務。根據人保財險公開披露的定期報告，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，人保財險的淨利潤分別為人民幣17.83億元、人民幣52.88億元、人民幣80.27億元及人民幣65.34億元，分別佔同期我們財產險業務淨利潤的89.9%、99.0%、99.5%及99.4%。基於我們中國境內財產險業務的重要性，除另有說明外，本財產險一節均描述人保財險的業務。我們自1949年成立以來在中國所有財產險公司中一直排名首位¹。於2011年和2012年上半年，以保監會原保險保費收入數據計，人保財險在所有中國財產險公司中分別擁有36.3%和36.0%的市場份額，均超過中國財產險公司中第二名至第四名市場份額的總和。根據《2012中國保險市場年報》，於2011年，我們的承保利潤在所有中國財產險公司中的市場份額為46.9%，高出同期我們原保險保費收入市場分額10.6個百分點。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們的財產險業務原保險保費收入分別為人民幣1,194.64億元、人民幣1,539.30億元、人民幣1,735.53億元及人民幣1,009.11億元，2009年至2011年複合年增長率20.5%。

我們擁有全面的財產險產品線。截至2012年6月30日，我們在售超過1,300種財產險產品，涵蓋機動車輛險、企業財產險、農險、責任險、貨運險、船舶險、工程險、意外傷害和短期健康險、家庭財產險及特殊風險保險等。其中，以原保險保費收入計，機動車輛險是我們最重要的財產險產品。於2011年和2012年上半年，我們機動車輛險產品的原保險保費收入分別為人民幣1,280.32億元和人民幣699.56億元，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的73.8%和69.3%。於2011年，以《2012中國保險年鑒》中的保費收入數據計，我們在各主要財產險市場排名第一：

財產險產品	於2011年的 市場份額
機動車輛險	37.1%
企業財產險	35.4%
農險	54.1%
責任險	44.0%
貨運險	41.7%
船舶險	50.3%
工程險	31.7%
意外傷害和短期健康險	33.2%
特殊風險保險	49.5%

我們擁有卓越的品牌、強大的承保能力和豐富的承保經驗，並相信我們在大型企業財產、航空、航天、能源以及工程保險方面擁有業內領先的技術。得益於此，我們承保了中

¹ 以原保險保費收入計。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

國許多影響力巨大、非常複雜的保險項目，並提供一系列量身定制的保險產品。例如，我們為2008年北京奧運會、2010年上海世博會和2010年廣州亞運會、三峽項目、南水北調工程提供定制的風險保障解決方案和服務。

我們擁有龐大的財產險分銷和服務網絡。截至2012年6月30日，我們在中國境內的財產險分銷和服務網絡包括約13,400家分支公司、銷售及服務網點、約37,200名內部銷售人員、169,300名保險營銷員、31,500家保險代理機構、900家保險經紀機構、電話銷售熱線4001234567及電子商務平台www.epicc.com.cn。我們亦通過人身險業務的分銷網絡交叉銷售財產險產品。

我們擁有高質量的客戶服務體系，向客戶提供優質服務並滿足其日益變化的需求。我們亦利用95518客戶服務熱線，為客戶提供每週7天，每天24小時的客戶服務支援。我們的95518熱線榮獲中國信息化推進聯盟於2012年頒發的「中國呼叫中心十年輝煌成就獎」。我們相信，我們擁有國內最大的財產險客戶基礎，截至2012年6月30日包括約7,220.8萬名個人客戶及約229.4萬家團體客戶。

我們於2003年引入國際知名的美國國際集團(AIG)作為人保財險的戰略投資者。AIG為一家跨國保險及金融服務集團，總部位於美國。在2008年《福布斯》雜誌刊發的全球2000大跨國公司中，AIG排名第18位。於2003年9月，人保財險引入AIG作為戰略投資者，雙方簽署《戰略投資協議》和《技術協助及合作協議》。於2004年8月，根據《技術協助及合作協議》附錄所載再保險規定，雙方進一步簽署《再保險協議》。根據上述協議，人保財險與AIG在意外傷害和短期健康險業務領域深入合作，並在產品開發、承保技術及風險控制等領域開展全面的技術交流及合作。

我們亦與慕尼黑再保險公司和瑞士再保險公司等國際知名再保險公司開展深入的技術合作。慕尼黑再保險公司(簡稱「慕尼黑再保險」)於1880年成立，總部位於德國慕尼黑，在全球150多個國家從事非壽險和壽險兩類保險業務，擁有60多家再保險附屬公司和分公司。於2006年，慕尼黑再保險與人保財險和人保健康分別簽署合作協議，在多個領域開展戰略合作。慕尼黑再保險是人保財險最大的再保險合作伙伴之一，通過向人保財險提供財產險、工程險、船舶險和貨運險的合約分保和臨時分保進行業務合作。此外，慕尼黑再保險與人保財險在人員培訓和風險勘察等方面亦保持合作。瑞士再保險公司(簡稱「瑞士再保險」)於1863年在瑞士蘇黎世成立，在全球30多個國家設立70多家辦事處。瑞士再保險是全球領先的再保險公司之一，亦是全球最大的人壽和健康險再保險公司之一。瑞士再保險的核心業務為向客戶提供風險轉移、風險融資及資產管理等金融服務。人保財險與瑞士再保

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

險的合作可追溯至20世紀70年代。於1974年，我們與瑞士再保險簽署首份商業再保險協議，自此一直保持良好的合作。於2006年11月，人保財險與瑞士再保險簽署戰略合作備忘錄，建立了戰略層面的長期互利合作關係。人保財險已在風險管理體系設計、巨災風險產品開發等領域與瑞士再保險開展廣泛深入的技術合作。我們相信，如果我們與AIG、慕尼黑再保險或瑞士再保險的合作出現任何潛在終止或中斷，均不會對我們的業務和營運造成任何重大影響。

我們的財產險業務屢獲殊榮，於經營記錄期間內所獲得的主要榮譽和獎項包括：

- 於2010年由《21世紀經濟報道》和21世紀研究院金融研究中心共同主辦，並由美國加州州立大學富樂頓分校保險研究中心研究評定的「亞洲保險業競爭力排名」評為「亞洲最佳非壽險公司」；
- 於2011年被新華社等八家新聞媒體評為「轉型 • 2010年中國經濟十大領軍企業」；
- 在金融時報社與中國社會科學院金融研究所聯合舉辦的「2011中國金融機構金牌榜『金龍獎』」上獲「年度最佳財險公司」殊榮；及
- 被中國質量萬里行促進會評為「2011年度產品售後服務質量先進企業」。

產品

我們提供豐富的財產險產品，包括：機動車輛險、企業財產險、責任險、意外傷害和短期健康險、貨運險及其他險種。下表載列於經營記錄期間內我們各類財產險產品的原保險保費收入：

財產險產品	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
機動車輛險	85,528	71.6	115,759	75.2	128,032	73.8	69,956	69.3
企業財產險	9,404	7.9	10,363	6.7	11,574	6.7	7,749	7.7
責任險	4,655	3.9	5,441	3.5	6,435	3.7	4,038	4.0
意外傷害和								
短期健康險	3,886	3.3	4,191	2.7	5,339	3.1	3,575	3.5
貨運險	2,680	2.2	3,351	2.2	4,028	2.3	2,233	2.2
其他險種 ⁽¹⁾	13,311	11.1	14,825	9.6	18,145	10.5	13,360	13.2
合計	119,464	100.0	153,930	100.0	173,553	100.0	100,911	100.0

⁽¹⁾ 包括但不限於農險、船舶險、工程險、家庭財產險及特殊風險保險，下同。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

於經營記錄期間內，我們已將財產險業務的綜合成本率由2009年的102.2%降低至2012年上半年的92.4%。下表載列於經營記錄期間內我們各類財產險產品的賠付率、費用率及綜合成本率：

項目	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
賠付率⁽¹⁾	69.2%	67.4%	65.8%	61.5%
機動車輛險	69.5%	68.2%	68.7%	62.9%
企業財產險	64.4%	66.0%	55.3%	50.2%
責任險	65.2%	62.5%	59.5%	57.3%
意外傷害和短期健康險	78.0%	63.4%	63.2%	57.7%
貨運險	54.0%	48.8%	39.3%	34.2%
其他險種	71.9%	68.3%	53.7%	64.0%
費用率⁽¹⁾	33.0%	30.3%	28.2%	30.9%
機動車輛險	32.0%	29.2%	26.9%	31.1%
企業財產險	61.1%	38.2%	40.5%	32.7%
責任險	37.1%	35.9%	33.6%	34.5%
意外傷害和短期健康險	30.3%	35.8%	33.7%	30.5%
貨運險	31.8%	38.0%	34.0%	42.0%
其他險種	22.1%	30.5%	27.1%	22.8%
綜合成本率⁽¹⁾	102.2%	97.7%	94.0%	92.4%
機動車輛險	101.5%	97.4%	95.6%	94.1%
企業財產險	125.5%	104.2%	95.8%	82.9%
責任險	102.3%	98.4%	93.1%	91.8%
意外傷害和短期健康險	108.4%	99.2%	96.9%	88.2%
貨運險	85.8%	86.8%	73.3%	76.2%
其他險種	93.9%	98.8%	80.8%	86.8%

(1) 賠付率是指財產險業務已發生的損失及理賠費用(扣除分保部分)與已賺保費淨額的比率。費用率是指財產險業務營業費用(扣除分保攤回部分後)與已賺保費淨額的比率。綜合成本率是指賠付率與費用率的總和。因此，綜合成本率低於100%一般表示承保盈利，綜合成本率高於100%則一般表示承保虧損。總之，賠付率、費用率及綜合成本率與承保利潤呈負相關關係。

機動車輛險

根據《2012中國保險年鑒》，2011年中國機動車輛險原保險保費收入為人民幣3,504.56億元，約佔中國所有財產險公司原保險保費收入總額的73.3%。根據保監會公佈的數據，中國機動車輛險業務在過去十年中迅速增長，主要是由機動車輛消費需求迅速增長所推動。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

以原保險保費收入計，機動車輛險是我們最重要的財產險產品，包括商業機動車輛險和機動車交通事故責任強制保險（機動車交強險）。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們機動車輛險產品的原保險保費收入分別為人民幣855.28億元、人民幣1,157.59億元、人民幣1,280.32億元及人民幣699.56億元，2009年至2011年複合年增長率22.4%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的71.6%、75.2%、73.8%及69.3%。

我們不斷完善承保標準，提升風險識別和風險控制能力，建立了分類管理的承保模式，實施差異化定價與資源配置，持續優化機動車輛險的業務結構，使機動車輛險業務的綜合成本率自2009年的101.5%降低至2012年上半年的94.1%。

我們針對新保和續保業務採取差異化的產品營銷模式。針對新保業務，我們通過大力拓展電話銷售、網絡銷售、交叉銷售等自有渠道，高效管理汽車4S經銷店等第三方渠道，積極推進與汽車製造廠商的戰略合作等方式來獲取新客戶。截至2012年6月30日，我們已通過簽訂兼業代理協議的方式與約11,200家汽車經銷商建立密切合作關係。該等兼業代理協議的主要內容包括但不限於：汽車經銷商在協議項下作為我們的兼業代理機構銷售我們保險產品的責任、代理佣金和手續費及其支付方法、代理銷售中應當遵守的主要法律和監管規定、協議的終止方式以及爭議的解決方法等。一般情況下，協議會於合同期滿、雙方協商一致、汽車經銷商被吊銷《保險兼業代理許可證》或《營業執照》等情形下終止。協議的有效期自其簽訂當日起計，並於汽車經銷商《保險兼業代理許可證》有效期內一直有效，但通常不超過三年。該等兼業代理協議通常不包含排他性條款。針對續保業務，我們通過提供優秀的售後服務來提高客戶滿意度，努力保留現有客戶。於2009、2010、2011年及2012年上半年，我們汽車險產品的續保率持續提高，分別為55.2%、57.8%、61.4%及66.9%。

我們致力於機動車輛險產品與服務的創新。在「中國人保(PICC)」的品牌下，我們用以銷售機動車輛險產品的「尊貴人生」及「幸福康莊」系列子品牌分別於2008年及2009年被《保險文化》雜誌社等機構主辦的「中國保險創新大獎」評為「最佳車輛保險產品」。為了提高定價準確性和產品開發能力，我們致力於開展汽車安全性研究，於2007年與中國汽車技術研究中心簽訂戰略合作協議，冠名C-NCAP汽車安全碰撞試驗室，獲得汽車安全性測試數據。此外，我們創刊《愛車保險專家》雜誌，積極向客戶提供汽車安全駕駛和汽車保險知識等方面的服務。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

商業機動車輛險

我們的商業機動車輛險主要包括機動車損失保險、機動車盜搶保險、機動車第三者責任保險、機動車車上人員責任保險以及相應的附加險。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們商業機動車輛險產品的原保險保費收入分別為人民幣605.06億元、人民幣851.81億元、人民幣938.18億元及人民幣512.68億元，2009年至2011年複合年增長率24.5%，分別佔我們機動車輛險業務原保險保費收入的70.7%、73.6%、73.3%及73.3%。

機動車交強險

機動車交強險是中國所有行駛機動車輛必須參加的保險，承保對第三方(不包括被保險機動車本車上人員、被保險人)造成的人身傷害和財物損失。我們是保監會批准提供機動車交強險產品的第一批中國保險公司之一。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們機動車交強險產品的原保險保費收入分別為人民幣250.22億元、人民幣305.78億元、人民幣342.14億元及人民幣186.88億元，2009年至2011年複合年增長率16.9%，分別佔我們機動車輛險業務原保險保費收入的29.3%、26.4%、26.7%及26.7%。

機動車交強險和機動車第三者責任保險(一種商業機動車輛險)在責任範圍、理賠類型及保障性質方面具有相似性，但在以下方面存在差別：

- (a) 強制性質。所有機動車均須購買機動車交強險，保險公司不得拒絕承保、拖延承保或隨意解除合同。相反，機動車第三者責任保險通過保險公司與投保人自願簽訂的合同實施。
- (b) 保障範圍不同。機動車交強險的保障範圍幾乎涵蓋所有道路交通責任風險，而機動車第三者責任保險的保障範圍受不同的免賠額、免賠率或免責理由限制。
- (c) 定價差異。機動車交強險的保險條款和基礎費率全國統一，但對於機動車第三者責任保險，不同保險公司的保險條款和基礎費率可能不同。

於2008年1月11日，中國保監會公佈了機動車交強險的保險費率及責任限額的調整方案，並從2008年2月1日起施行。該方案已對我們的經營業績及盈利能力產生不利影響。根據上述調整方案，每起事故的最高責任限額由人民幣60,000元增加至人民幣122,000元，不同類型機動車的基本保險費率下降5至39個百分點，具體視機動車類型及已生效保單的歷史保險費率而定。該等調整導致每個保單的平均保費減少和每起索賠的平均賠付增加。有關上述監管調整及其對我們影響的進一步詳情，請參閱「風險因素－與中國保險業有關的風險－中國對機動車需求的變化及中國實施機動車交通事故責任強制保險的不斷變化可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響」。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

此外，我們向從商業銀行或汽車金融公司(被保險人)獲得汽車貸款的購車者(投保人)提供汽車貸款保證保險，並以此帶動機動車輛險產品的銷售。如果投保人未能於到期時償還貸款，我們將按保險條款約定向被保險人賠償投保人未償還的貸款本息，並對投保人享有保險條款約定的追償權。

企業財產險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們企業財產險產品的原保險保費收入分別為人民幣94.04億元、人民幣103.63億元、人民幣115.74億元及人民幣77.49億元，2009年至2011年複合年增長率10.9%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的7.9%、6.7%、6.7%及7.7%。

我們的企業財產險主要包括財產基本險、財產綜合險、財產一切險、機器損壞險及營業中斷險。財產基本險保障因火災、爆炸、雷電及飛行物體或墜落物所引起的企業財產損失。財產綜合險保障因上述各項加上颱風、冰雹、洪水及某些其他自然災害造成的企業財產損失。財產一切險保障企業財產在相關保單明確排除的風險以外的一切風險。機器損壞險保障承保設備及附屬設備因發生不可預計的故障而造成的一切直接損害。營業中斷險保障因保險事故造成物質損失而引起的毛利潤損失。

我們擁有豐富的企業財產險保險經驗和行業領先的專業技術，以及廣泛的大型企業客戶基礎和深厚的客戶關係。長期以來，我們不僅為包括部分國資委直屬企業和世界500強在華企業在內的大中型企業提供豐富的企業財產險產品和服務，亦重視滿足蓬勃發展的中小企業的保險需求，為其提供全面的保險解決方案。我們致力於開發創新企業財產險產品，以滿足各類客戶不斷變化的需求和適應瞬息萬變的市場環境。

農險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們農險產品的原保險保費收入分別為人民幣69.99億元、人民幣70.58億元、人民幣94.30億元及人民幣81.59億元，2009年至2011年複合年增長率16.1%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的5.9%、4.6%、5.4%及8.1%。

我們的農險主要包括種植業險、養殖業險和森林險，保障由暴雨、火災、雹災、風災等自然災害引致的農作物和森林損失，以及由自然災害或疫病引起的牲畜死亡，其銷售對象主要為廣大農戶以及大型牲畜養殖企業和農林種植企業。

我們抓住中國政府支持「三農」發展的政策機遇，積極拓展財政支持型農險業務，不斷豐富財政支持型農險產品種類，該類產品數量由截至2011年12月31日的274個增加到截至2012年6月30日的328個，促進了我們財政支持型農險業務原保險保費收入的增長，僅2012

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

年上半年農險產品的原保險保費收入即佔2011年全年的86.5%。截至2012年6月30日，我們在鄉鎮地區建立了約23,300個三農營銷服務部和三農保險服務站。以《中國保險年鑒》中的保費收入數據計，2008年至2011年我們農險業務的市場份額保持在50%以上，在中國農險市場中佔據主導地位。針對農險的特點，我們制定了差異化的承保銷售策略、有效的風險管控措施以及充分的再保險安排。2007年以來，我們探索出以「常德模式」為代表的農險發展新模式，在湖南省常德市有種植業保險業務的鄉鎮均建立了鄉鎮農業保險辦公室，通過加強農險基層服務體系建設，實現了承保到戶和賠款到戶，解決了傳統農險業務模式中保險公司與投保人信息不對稱的弊端。於2011年和2012年上半年，我們分別為常德市當地約68.2萬戶次和91.7萬戶次農民提供了農業保險服務並掌握了該等客戶信息，成為下一步綜合開發農村商業保險市場的寶貴資源。通過農險的業務拓展，我們相信我們與地方政府和廣大農戶建立了良好的合作關係，擴大了「中國人保(PICC)」品牌的影響力，有利於進一步深入挖掘和整合農村客戶資源，為未來業務增長提供重要支撐。

責任險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們責任險產品的原保險保費收入分別為人民幣46.55億元、人民幣54.41億元、人民幣64.35億元及人民幣40.38億元，2009年至2011年複合年增長率17.6%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的3.9%、3.5%、3.7%及4.0%。

我們的責任險包括僱主責任險、公眾責任險、產品責任險及職業責任險等，保障被保險人因過失或疏忽導致第三者損害依法應負的經濟賠償責任風險。我們開發的大部分責任險產品的風險暴露基本在保單有效期限內，有效控制了「長尾」風險。

隨著中國經濟不斷發展、法律制度日趨完善及公眾維權意識提高，中國越來越多的個人和機構為保障其責任風險而購買責任險產品。我們積極開發了交通、教育、旅遊、安全生產等行業的責任險產品。例如，我們開發的職業院校學生實習責任險為職業學校學生在實習過程中受到的傷害和殘疾造成的學校責任提供保障。我們亦在中國推出創新的旅行社責任保險統保示範項目，幫助旅遊行業分散相關責任風險。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

貨運險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們貨運險產品的原保險保費收入分別為人民幣26.80億元、人民幣33.51億元、人民幣40.28億元及人民幣22.33億元，2009年至2011年複合年增長率22.6%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的2.2%、2.2%、2.3%及2.2%。

我們的貨運險承保通過海運、陸運、空運及多種聯運方式運輸的貨物在運輸過程中所遭受的損害或損失，主要客戶是對物流和運輸有龐大需求的大型企業集團。我們亦為中小企業以及特定客戶提供貨運保險保障服務。

我們推出E-cargo(貨運險網上投保出單系統)，利用網絡方便快捷的優勢，提升服務響應速度，使客戶的投保不受時空限制，幫助客戶降低成本、提高效率。此外，我們對藝術品市場的旺盛需求積極反應，為客戶提供從藝術品的包裝、運輸、倉儲到展覽所有風險環節的保險保障服務。我們根據客戶對創新業務模式的需要，在輪渡車輛綜合險、航空行包保險業務上推行POS機移動出單，有效拓寬業務發展渠道。

船舶險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們船舶險產品的原保險保費收入分別為人民幣21.42億元、人民幣25.50億元、人民幣28.18億元及人民幣20.75億元，2009年至2011年複合年增長率14.7%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的1.8%、1.7%、1.6%及2.1%。

我們的船舶險主要包括遠洋船舶險、沿海內河船舶險、船舶建造險、集裝箱責任保險、修船人責任保險、保賠險，為遠洋和沿海內河航行的船舶提供風險保障服務。我們船舶險的主要客戶包括中國的大中型遠洋運輸公司以及地方性的各類中小船東。

我們對船舶險實行授權經營，截至2012年6月30日，全國共有236家分支機構可以經營船舶險業務，致力於在發展業務的同時有效控制風險。我們在上海成立了航運保險運營中心，憑藉其在集約化、標準化和信息化方面的優勢，為客戶提供專業化服務，同時實現全國航運保險業務的集中管控，有效防範經營風險，促進業務發展，並享受稅收優惠。

工程險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們工程險產品的原保險保費收入分別為人民幣17.27億元、人民幣23.47億元、人民幣23.40億元及人民幣11.18億元，2009年至2011年複合年增長率16.4%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的1.4%、1.5%、1.3%及1.1%。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們的工程險包括建築、安裝工程一切險和第三者責任險。建築、安裝工程一切險保障工程項目因自然災害或意外事故受到的損失。第三者責任險保障第三者因被保障工程受到的人身傷亡或財產損失。

我們擁有豐富的工程險承保經驗，強大的專家團隊支持。我們承保了港珠澳大橋、南水北調、西氣東輸、青藏鐵路、京滬高鐵等有重大影響力的工程險項目，其中港珠澳大橋和南水北調工程為我們獨家承保或主承保。

意外傷害和短期健康險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們意外傷害和短期健康險產品的原保險保費收入分別為人民幣38.86億元、人民幣41.91億元、人民幣53.39億元及人民幣35.75億元，2009年至2011年複合年增長率17.2%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的3.3%、2.7%、3.1%及3.5%。我們將來自財產險業務所提供的意外傷害和短期健康險產品的原保險保費收入記錄為財產險業務的原保險保費收入。

我們財產險業務提供的意外傷害和短期健康險一般為被保險人因在保單期限內遭受意外事故造成的死亡或傷殘提供保障，或為被保險人在保單期限內提供其日常住院補貼或實際住院費用報銷。該等保單均為一年或一年以內的短期保單。

我們充分挖掘既有客戶資源對其進行二次開發，對龐大的機動車輛險客戶群開發駕駛人員意外險，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年實現的原保險保費收入分別為人民幣0.89億元、人民幣3.04億元、人民幣4.88億元及人民幣2.54億元，2009年至2011年複合年增長率134.2%。我們在意外傷害和短期健康險業務領域與AIG深度合作，在產品開發、承保技術、風險控制等方面開展全面的技術交流與合作。

家庭財產險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們家庭財產險產品的原保險保費收入分別為人民幣10.08億元、人民幣12.30億元、人民幣14.57億元及人民幣9.85億元，2009年至2011年複合年增長率20.2%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的0.8%、0.8%、0.8%及1.0%。

我們的家庭財產險產品保障個人及家庭因火災、爆炸、雷擊、颱風、雹災、水災、雪災、泥石流、山崩及飛行或墜落物體碰撞等對房屋、內部裝潢及設施、家具、家電及其他家庭物品造成的損失或損害。我們家財險保單的購買者亦可投保盜搶、管道破裂及第三者責任等損失附加保險。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們積極發揮專業特長，研發特色產品，創新營銷渠道，力求滿足客戶多元化的家庭財產保障需求。在城市市場，我們通過研發推廣「家財一卡通」產品，實現客戶投保與支付的便捷化和網絡化；在縣域市場，我們充分利用「三農」建設機遇，積極開展農村住房保險、治安保險等涉農業務，與浙江省、福建省、廣西壯族自治區、廣東省等多個省級政府合作，實現了當地農房保險的全面覆蓋。

特殊風險保險

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們特殊風險保險產品的原保險保費收入分別為人民幣12.68億元、人民幣14.27億元、人民幣18.49億元及人民幣8.43億元，2009年至2011年複合年增長率20.8%，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的1.1%、0.9%、1.1%及0.8%。

我們的特殊風險保險主要包括航空航天險和能源保險。航空航天險承保商業飛機、衛星發射及其他相關財產的損失和由於被保險人疏忽過失造成第三者的人身傷亡和財產損失依法應承擔的賠償責任。能源保險包括石油及天然氣保險和核能保險，其中，石油及天然氣保險承保石油開採和生產設備及相關財產的損失和因被保險人疏忽過失所造成的責任，核能保險承保商用核電廠或核設施及相關財產的損失和因運營商為滿足國家核損害相關規定而必須承擔對第三者人身傷亡和財產損失的法律賠償責任。

特殊風險保險是專業和尖端的險種，承保項目大多是國家相關領域的標誌性項目，對承保技術和保險公司整體實力的要求很高。我們是國內特殊風險保險業務領域的開拓者，承保了國內航空、航天、石油、核電領域的第一張保單。自1974年開始經營特殊風險保險業務起至2010年，我們始終保持50%以上的市場份額，顯示了我們在國內特殊風險保險領域的主導地位。

產品開發及定價

產品開發

我們致力於嚴格執行中國保監會對保險產品的監管政策，並制定實施了產品開發管理規章制度，建立了產品開發合規機制。人保財險總部統一負責財產險產品的開發和管理；未經批准，任何分支機構均無權推出、更改或開發財產險產品。我們密切監控市場需求及客戶偏好的變化，對於具有全國性需求的產品，由總部負責設計開發；對於僅具有地區性需求的產品，由各省級分公司負責設計開發並提交總部審核批准。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

為增強產品開發的針對性、適應性和前瞻性，人保財險總部和各省級分公司均設有產品開發職能部門，分別負責全國性和地方性保險產品的開發與推廣。人保財險是國內財產險公司中率先在省級分公司設立產品創新試驗區的公司；2008年以來，我們在北京市、天津市、河北省、江蘇省、浙江省、上海市等分公司設立「保險產品創新試驗區」，以保險產品創新、研發模式創新、管理制度創新和專業人才培養為四大目標，及時捕捉市場機會，開發和滿足客戶需求，拓展新的業務空間。我們於2010年在深圳建立行業內首家保險產品創新實驗室，致力於研發具有前瞻性和引領市場發展的保險產品。

遵循「以客戶為中心，以市場為導向」的經營理念，我們根據客戶需求、潛在市場規模、市場同類產品等因素設計財產險產品。產品開發完成並提交保監會審批或備案通過後，我們即進行市場推廣，並對產品的經營情況每兩至三年進行一次評估。截至2012年6月30日，我們正在經營使用的全國性條款超過3,400個，地方性條款超過1,700個。

我們不斷加大產品創新力度，致力於提供滿足新客戶群體需求及適應市場環境變化的創新產品。我們相信，我們的產品開發和創新工作一直處於行業領先地位。自2006年至今，在由《保險文化》雜誌社等機構舉辦的六屆「中國保險創新大獎」評比活動中，我們的獲獎產品數量始終位居各財產險公司之首。該等產品包括「幸福通保」專屬組合保險、環境污染責任保險和科技保險等。

定價

我們的財產險產品乃依據公認精算原則及保監會的相關規定定價。我們為財產險產品定價時主要考慮下列因素：適用的監管規定、損失嚴重程度及頻率、與營銷及推廣有關的費用和理賠費用，以及目標利潤率和市場上類似產品的定價。我們致力於通過有效定價控制風險，並實現保險產品的效益。

我們在定價過程中強調盈利能力，根據保險標的的特性，對不同險種採取不同的定價策略，將精算費率與有關營銷、市場推廣及理賠的估計開支綜合考慮，制定收支平衡費率並加上適當利潤額。就涉及社會公眾利益的保險產品及依法實行強制保險的保險產品(如法律法規規定的機動車交強險產品)而言，其保險條款及費率均須經保監會事先審批。其他財

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

產險產品條款及費率的制定及重大變更毋須經保監會事先批准，但須在經營使用後10個工作日內向保監會備案。推出新產品後，我們會繼續監測定價因素及新產品的市場表現，並收集有關索賠數目、索賠金額及索賠頻率等數據，並在有需要時根據此等數據調整產品定價。

截至2012年6月30日，我們財產險業務方面的專門精算團隊擁有約126名成員，其中2名為精算師，31名為準精算師。我們相信，我們擁有中國財產險公司中規模最大的財產險精算數據庫。我們的精算團隊利用行業領先的信息技術系統(如SAS高性能精算平台)和財產險精算數據庫進行數據過濾及分析，並與中國領先學術機構展開精算合作研究，令我們在財產險定價方面保持領先地位。

我們的董事確認，於經營記錄期間內，我們在所有重大方面一直遵守與財產險產品定價有關的中國法律、規則及法規。

分銷

我們通過多渠道的全國分銷網絡推廣及分銷財產險產品。截至2012年6月30日，我們財產險產品的分銷網絡包括：

- 約169,300名保險營銷員、1,800家保險專業代理機構和29,700家保險兼業代理機構；
- 遍佈全國的約13,400家分支公司、銷售及服務網點，約37,200名內部銷售人員；
- 約900家保險經紀機構；
- 4001234567電話銷售熱線；
- 電子商務平台www.epicc.com.cn；及
- 通過人身險業務分銷網絡所實現的交叉銷售。

以原保險保費收入計，代理銷售和直接銷售是我們財產險產品最重要的兩個分銷渠道。其中，個人代理銷售和直接銷售是我們能夠直接控制和管理的分銷渠道。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們由個人代理銷售和直接銷售渠道產生的財產險業務原保險保費收入總額分別為人民幣813.26億元、人民幣1,028.75億元、人民幣1,133.39億元及人民幣667.92億元，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的68.1%、66.8%、65.3%及66.2%。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列於經營記錄期間內我們由不同分銷渠道產生的財產險業務原保險保費收入：

銷售渠道	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
代理銷售渠道	92,175	77.2	115,990	75.4	122,171	70.4	65,111	64.6
其中：個人代理	59,991	50.2	74,245	48.2	72,305	41.7	37,596	37.3
兼業代理	24,598	20.6	31,869	20.7	40,238	23.2	22,797	22.6
專業代理	7,586	6.4	9,876	6.4	9,629	5.5	4,718	4.7
直接銷售渠道	21,335	17.9	28,630	18.6	41,034	23.6	29,196	28.9
保險經紀渠道	5,954	5.0	9,310	6.0	10,348	6.0	6,604	6.5
合計	119,464	100.0	153,930	100.0	173,553	100.0	100,911	100.0

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們通過人身險分銷渠道代理銷售財產險產品實現的原保險保費收入分別為人民幣16.23億元、人民幣17.45億元、人民幣15.95億元及人民幣10.74億元，分別佔我們財產險業務原保險保費收入總額的1.4%、1.1%、0.9%及1.1%。通過開展交叉銷售，財產險業務獲取了可供二次開發和銷售的新的客戶資源。關於我們財產險業務的交叉銷售，請參閱下文「業務－集團業務的協同效應」一節。

代理銷售渠道

以原保險保費收入計，代理銷售是我們財產險產品最重要的分銷渠道。保險代理人銷售我們的財產險產品並收取佣金，這些代理人包括保險營銷員（即個人代理）、保險兼業代理機構及保險專業代理機構。保險代理人不就我們的財產險產品作出承保決定。

- 保險營銷員為與我們簽訂代理協議的個人，他們為我們銷售保險產品從而賺取佣金。根據中國保監會頒布的有關法規，他們擔任保險營銷員前須取得保險資格證書。保險營銷員通過佣金形式獲得報酬，雖然我們負責保險營銷員的招聘、培訓、資格獲取和管理，但其並非我們的僱員。根據我們與財產險營銷員的代理協議，非經我們的書面授權，保險營銷員不得為其他保險公司提供財產險代理服務；
- 保險兼業代理機構指主業並非保險代理業務，但利用其分銷渠道銷售其所代表的保險公司的保險產品的公司或機構。我們的財產險兼業代理機構包括汽車經銷

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

商、銀行、郵政儲蓄網點及鐵路營運公司。我們一般通過保險兼業代理機構銷售不需要複雜承保技能或協商的標準保單或固定價格保單。保險兼業代理機構必須取得中國保監會頒發的資格證書，並獲我們書面授權後方可銷售我們的產品；及

- 保險專業代理機構指依照中國有關法律法規設立的中介機構，從事他們所代表的保險公司授權範圍內的保險代理業務。

保險兼業代理機構及保險專業代理機構為機構或實體，而保險營銷員則為個人。保險兼業代理機構及保險專業代理機構的區別在於他們的主業。保險兼業代理機構的主業並非保險代理或銷售，而是其他業務如汽車銷售或銀行業。他們因而稱為保險"兼業"代理機構。相反，保險專業代理機構的主業為保險代理及銷售。

截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別擁有約145,000名、167,000名、161,000名及169,300名保險營銷員。我們十分注重對保險營銷員的銷售培訓，成立了個人代理營銷業務部管理保險營銷員團隊，開展包括企業文化、職業道德、保險產品及有關市場推廣在內的培訓。

截至2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別通過約20,400家、26,600家及29,700家保險兼業代理機構營銷財產險產品。我們向保險兼業代理機構提供必要培訓，使其代理人員熟悉我們的財產險產品並掌握相關的營銷技能。保險兼業代理機構已成為我們財產險產品日趨重要的營銷渠道。其中，汽車經銷商是我們機動車輛險（特別是家庭自用機動車輛險保單）的重要營銷渠道。截至2012年6月30日，我們已與約11,200家汽車經銷商建立緊密的合作關係。

截至2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們已分別與約1,200家、1,600家及1,800家保險專業代理機構簽訂代理合同。該等合同一般為期三年，期滿後可續簽。

直接銷售渠道

我們通過工作於我們財產險分支公司、銷售及服務網點的內部銷售人員、4001234567電話銷售熱線和電子商務平台www.epicc.com.cn進行直接銷售。截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別擁有約13,500家、13,800家、13,700家及13,400家財產險分支公司、銷售及服務網點。

我們的內部銷售人員（為我們的員工）負責直接向客戶銷售財產險產品，特別是條款較為複雜、風險較高並可能涉及複雜承保程序的保險產品（如特殊風險保險、大型企業財產險、船舶險及建設工程保險）。內部銷售人員是我們與財產險客戶維持長期關係的主要渠道。截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別有約24,300名、27,000名、29,100名及37,200名內部銷售人員從事財產險業務。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們的電話銷售起步於2009年，目前4001234567電話銷售熱線提供的服務包括保單諮詢、保單續保、保險理賠及保險產品營銷。截至2012年6月30日，我們擁有約6,800名電話銷售人員。截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別擁有約400個、1,000個、3,400個及5,600個電話銷售坐席，2009年至2011年複合年增長率179.3%。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們由電話銷售渠道產生的財產險業務原保險保費收入分別為人民幣3.39億元、人民幣34.73億元、人民幣124.50億元及人民幣92.41億元，2009年至2011年複合年增長率506.9%；其中，新保業務原保險保費收入分別為人民幣1.31億元、人民幣15.95億元、人民幣51.66億元及人民幣34.95億元，2009年至2011年複合年增長率528.0%。於經營記錄期間內，我們的電話銷售坐席數目持續大幅增加，主要是由於我們為滿足迅猛增長的電話銷售業務的需要增加了電話銷售坐席數目，而2011年南方信息中心投入運營亦為電話銷售坐席數目增加提供了有力的信息技術支持。與此同時，我們由電話銷售渠道產生的財產險業務原保險保費收入持續快速增長，主要是由於我們高度重視發展電話銷售和擴大電話銷售網絡覆蓋範圍，持續加大電話銷售相關廣告投入，進一步增強了人保機動車保險服務的品牌聲譽，全力提升續保率及客戶忠誠度。有關我們便捷服務的詳情，請參閱下文「業務－財產險－客戶及客戶服務」一節。

我們於2010年8月成立網絡銷售中心，通過www.epicc.com.cn網站銷售機動車輛險、意外傷害保險和家庭財產險等財產險產品。於2011年及2012年上半年，我們由網絡銷售產生的財產險原保險保費收入分別為人民幣13.68億元及人民幣24.94億元。

保險經紀渠道

我們亦通過保險經紀機構推廣及銷售財產險產品。保險經紀機構通常代表需要購買財產險產品的成熟的公司客戶，並擁有寶貴的客戶資源。我們與國際主要保險經紀機構保持良好的業務合作關係。截至2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別通過約1,000家及900家保險經紀機構營銷財產險產品。保險經紀機構與保險專業代理機構的主要區別如下：

- 保險經紀機構一般由保險客戶挑選及代表保險客戶的利益行事，而保險專業代理機構則一般由保險公司挑選及代表保險公司的利益行事；及
- 保險經紀機構為保險客戶提供由風險管理、理賠安排及協助索賠的「全流程」服務，而保險專業代理機構一般只會代表保險公司銷售保險產品及就此收取手續費。

承保

我們實施集中核保管理模式，建立了總部、省級分公司兩級核保平台，加強對業務承

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

保條件的控制，特別強化對各產品線高風險業務和盈利性差業務的核保管控，不斷提升優質業務佔比，有效調整業務結構。

我們依託龐大的承保數據資源，制定了承保手冊，通過嚴格規範的核保政策和標準化的操作流程，強化對各險種以及各類業務承保條件的細化和完善，提升風險識別與控制能力。

我們建立了核保師技術職務任職資格考試與聘任制度，致力於打造業務精湛、素質優秀的核保專業人才隊伍，鞏固和提高專業技術優勢。

我們建立了完善的承保風險分散與管理機制。一方面，通過完備的再保險安排以及差異化的再保合約體系設計分散承保風險；另一方面，實施最高風險自留額管理，並通過IT系統固化先分保後出單要求，對承保風險進行嚴格管控。

在承保需負重大責任的保單前，我們會考慮下列標準：

- 我們是否能為超出最高自留金額的部分取得充足的再保險。若我們無法取得充足的再保險，我們將不會承保相關保單；
- 我們的承保是否與國際公認承保慣例一致；
- 是否就背離一般市價的保單提高保費或施加特定承保條件；
- 承保風險是否可予確定，有關事項是否可予調查和評估；及
- 我們是否可通過高風險保險調查問卷的回復來確定相應的承保風險。

理賠

我們實施集中的理賠管理模式，保證專業獨立。通過建立理賠事業部，實現了對所有分支機構的理賠人力資源、財務資源、業務資源的垂直管理，相對經營單位和產品線獨立行使理賠職能，並接受經營單位和產品線對理賠質量、理賠服務的監督。

我們相信，我們已建立了完善的理賠管理制度和系統全面的理賠管理規範，包括各險種理賠操作實務和理賠質量指引。我們擁有一套以客戶服務和成本控制為核心的基於互聯網的理賠管理信息系統，包括遠程定損系統和龐大的理賠數據庫，覆蓋了全部險種和從出險報案到賠款領取的整個流程。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們高度重視理賠質量管理，嚴控理賠漏損。我們建立了集中核賠、CFR（結案後審查）、反欺詐和追償制度，嚴格控制理賠成本，減少理賠環節的超額賠付；與國際、國內主要公估人合作，以保證賠案處理的公平、準確。

我們致力於打造「準確、專業」的理賠文化，實施核賠師制度。我們的理賠人員通常擁有承保的財產險所屬行業的專業技術背景。我們建立了理賠員培訓、考核和任職體系，所有理賠人員需通過公司內部的專業考試，實施專業認證，以提高專業技能。

我們不斷創新理賠服務手段，努力為客戶提供卓越的理賠服務體驗。截至2012年10月31日，我們擁有由約33,300人的理賠隊伍、15,900輛理賠服務車組成的遍佈全國的理賠服務網絡。同時，我們設立了理賠服務監督體系，致力於為客戶提供滿意的理賠服務。於經營記錄期間內，我們的理賠效率不斷提高，機動車輛險業務萬元以下賠案⁽¹⁾的理賠週期已從2009年的34.5天縮短至2012年上半年的14.3天，非機動車輛險業務萬元以下賠案⁽²⁾的理賠週期已從2009年的31.1天縮短至2012年上半年的10.6天。

客戶及客戶服務

我們相信，我們擁有中國最大的財產險客戶基礎，截至2012年6月30日包括約7,220.8萬名個人客戶及229.4萬家團體客戶。

下表載列於經營記錄期間內我們的客戶基礎詳情：

項目	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(千)			
個人客戶數 ⁽¹⁾	49,947	67,543	72,021	72,208
團體客戶數 ⁽²⁾	3,042	2,828	2,392	2,294

(1) 指截至所示日期止12個月內(a)所有保單的個人投保人及(b)所有保單被保險人的總數，而不重複計算(a)及(b)。於上述計算中，每個期間內的所有保單總數包括於截至該期間終結日止12個月內達到保險期限而滿期終止的保單和於期間終結時仍生效的保單總數。

(2) 指截至所示日期止12個月內所有保單的團體投保人。於上述計算中，每個期間內的所有保單總數包括於截至該期間終結日止12個月內達到保險期限而滿期終止的保單和於期間終結時仍生效的保單總數。

我們財產險業務的個人客戶數由截至2009年12月31日的4,994.7萬名穩步增加至截至2012年6月30日的7,220.8萬名。該增長與我們財產險業務2009年至2011年的原保險保費收入增長和整體發展趨勢一致。我們財產險業務的團體客戶數由截至2009年12月31日的304.2萬

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

家減少至截至2012年6月30日的229.4萬家，主要是因為於經營記錄期間內，我們的財產險業務專注於改進承保業務質量並選擇性地終止與部分未能符合我們業務發展及盈利要求的客戶的業務關係。

截至2012年6月30日，我們依託遍及全國的約13,400家分支公司、銷售及服務網點和包括超過3.8萬個汽車專賣店、修理廠等在內的延伸服務網點，建立了廣泛的客戶服務網絡體系，致力於為城市和縣域地區的廣大客戶提供便捷高效的服務。上述13,400家分支公司、銷售及服務網點由人保財險所有。延伸服務網點(包括超過3.8萬個汽車經銷商、修理廠)不由人保財險所有，但與人保財險建立了合作關係。

截至2012年6月30日，我們在全國建立了36個95518客戶服務中心和與之配套的各類專家服務平台，我們的95518客戶服務中心擁有服務專員約4,400人、服務專線約4,100條和服務坐席約4,000個，能夠為全國各地的客戶提供全年全天24小時電話報案、查勘調度、保單查詢、投保預約、諮詢投訴以及道路指引、災害預報等多項服務。我們的95518熱線在中國信息化推進聯盟於2012年舉辦的「第十屆中國最佳呼叫中心及最佳管理人」頒獎慶典上榮獲「中國呼叫中心十年輝煌成就獎」。

我們致力於建立便捷的客戶服務體系並積極提供令客戶滿意的服務產品，如：提供了萬元以下無人傷、無物損車險賠案一小時通知賠付服務；建立起事故救援與故障救援服務網絡，為全國機動車輛險客戶提供拖車、充電、加油等緊急救援服務；在全國範圍開展機動車「異地出險、就地理賠」服務；在北京、上海等重點城市積極推行客戶手機自助理賠服務和上門收取理賠單證服務；在電話、網絡銷售渠道為客戶提供車險管家式服務，包括承保、送單、收費、代辦年審等；建立CRM(客戶關係管理)平台，推行客戶分級分類管理，為VIP客戶提供酒後代駕、機場貴賓、修車代步等增值服務產品。

我們不斷加強客戶服務的質量管理，建立起涵蓋全系統銷售、承保、理賠、直銷門店、電話中心等各個服務端口的服務行為標準體系，通過約請第三方專業調查機構，對各級分支機構開展客戶滿意度調查和服務標準化執行情況神秘人測評調查，並將調查結果與各分支機構服務質量考評掛鉤，促進了服務質量的不斷提升。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列於所示期間我們財產險業務原保險保費收入的地區分布：

地區	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣百萬元)			
江蘇省	8,747	11,551	13,821	8,088
廣東省	8,988	10,636	12,367	7,190
浙江省	7,467	9,280	10,783	6,201
河北省	6,513	10,019	10,695	6,106
四川省	6,831	8,178	9,479	5,122
山東省	7,202	9,005	9,368	5,277
北京市	5,848	8,090	8,586	4,347
河南省	3,939	5,501	6,024	3,468
山西省	3,857	5,073	5,834	3,377
遼寧省	4,245	5,477	5,716	3,333
其他地區	55,827	71,120	80,880	48,402
合計	119,464	153,930	173,553	100,911

準備金

以下討論涉及我們根據國際財務報告準則編製的載入附錄一會計師報告中的合併財務報表所採用的財產險準備金的確定。

未決賠款準備金

我們的保單持有人發生索賠時，我們的財產險業務支付或預期支付的索賠款項稱為賠款，而調查、解決和處理這些索賠發生的費用則稱為理賠費用（「理賠費用」）。我們按風險同質性、數據可信度等因素對產品進行分類，按產品線設定了未決賠款準備金（「未決賠款準備金」），以支付有關的賠款和理賠費用。未決賠款準備金是依據多個精算假設、適當的精算方法和模型，利用歷史賠償經驗並根據未來趨勢調節來釐定的。

我們的未決賠款準備金主要分成三部分：已發生已報案未決賠款準備金、已發生未報案未決賠款準備金及理賠費用準備金。已發生已報案未決賠款準備金的確定依據是對有關索賠的未來支付進行的估計，包括有關該理賠的費用，且不高於投保額。該等估值根據準備金設立時的具體事實和情況，採用逐案估計法或案均賠款法確定。我們還充分考慮處理方式和賠償支付的歷史趨勢，及未支付賠款的水平及保險範圍的類型。另外，司法裁決、經濟條件和公眾態度會影響準備金的估計及理賠的最終成本。

設立已發生未報案未決賠款準備金，是為了確認已經發生但理賠人員未知曉或未充份考慮部分的損失估計成本。具體包括：已發生但還未報告到公司的賠案的可能損失；已發生且已報告到公司、但公司尚未立案案件的可能損失；公司已立案但估損金額不足或過高而需要調整部分的損失；已結案案件未來重新立案的可能損失。與已發生已報案未決賠款

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

準備金一樣，我們設立已發生未報案未決賠款準備金是為了確認估計成本，包括使損失引起的索賠得到最終解決的必要的有關費用。我們根據經當前趨勢調整的過去經驗，並考慮可能對過去經驗進行修改的任何其他因素，來估計已發生未報案未決賠款準備金。該等準備金僅為估計值，涉及理賠最終解決和理賠費用預期成本的精算和統計預測。我們分析的基礎是當前已知的事實和情況、對未來事件的預測及對未來通貨膨脹的估計和其他各種社會及經濟因素。另外，我們在預測已發生未報案未決賠款準備金時，還考慮其他因素，例如已報告索賠趨勢、索賠的嚴重程度、風險增加和未來的通貨膨脹。在獲得額外信息及收到實際索賠申報後，我們會定期審核並修改準備金額度。

獲知並解決索賠所需要的時間亦是設立準備金時需要考慮的重點問題。機動車輛和財產損失索賠等短期性質的索賠通常在幾天或幾周內申報，而理賠一般可在數周內完成。長期性索賠可能需數年才能解決。對長期性索賠而言，由於損失的性質使然，事件資料未必能輕易獲得。另外，長期性損失的分析一般較為困難，需要更具體的工作，亦存在更大的不確定性。截至2012年6月30日，我們沒有發生任何重大長期性索賠個案，未決負債平均久期小於一年。

賠償和理賠費用的最終成本取決於多種情況的變化。由於從報告索賠到解決索賠需要一段時間，有關情況的變化可能要求對已確立的準備金進行額度調整。諸如法律環境的變化、訴訟結果、醫療費用的變動、機動車輛和維修物料的成本及勞動費用等，都可能對理賠費用產生重大影響。該等因素可能使實際發展與預期出現不同，有時甚至差異很大。我們利用已有的最新數據，定期檢討和更新未決賠款準備金估值，並在我們的經營業績中反映準備金評估變化而產生的調整。根據我們的內部程序，管理層認為，按照當前可獲得的信息，我們的未決賠款準備金是合理的。但是，設立未決賠款準備金的過程存在不確定性，因此，我們不能保證最終的賠償不會與我們的最初估計存在出入。請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們的實際給付和理賠與保險產品定價及設立準備金所使用的假設和估計之間的差異可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響」一節。

有關未決賠款準備金於2007年至2011年的變化情況，請參閱本文件附錄一會計師報告中的附註46(a)。

未到期責任準備金

未到期責任準備金指我們作為保險人為尚未終止的保險責任而提取的準備金。我們對未到期責任準備金以未賺保費法進行計量。按照未賺保費法，我們於保險合同初始確認時，以合同約定的保費為基礎，在扣除手續費、營業稅金及附加、保險保障基金、監管費用以及其他增量成本後計提未到期責任準備金。初始確認後，未到期責任準備金按1/365法將負債釋放，並確認賺取的保費收入。

我們於每個資產負債表日均對保險合同準備金進行充足性測試，以確保保險合同負債的充足，並根據測試結果調整相關保險合同準備金。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

再保險

我們將承保的部分財產險風險進行再保險，以降低風險、保護資本資源及保持經營的穩定性。我們亦利用再保險提高承保能力，並限制潛在異常損失風險。

我們根據中國有關保險法律法規、我們財產險業務的發展戰略、我們的償付能力充足率、不同保險產品的特點以及我們的業務經營需求，確定風險自留金額及分保比例。根據《中國保險法》第102條，財產險公司於當年的自留保費不可超過其實收資本金加公積金總和的四倍。根據《中國保險法》第103條，保險公司對單一保險事故可能造成的最高損失金額所承擔的責任，不得超過其實收資本金加公積金總和的10%，超過10%限額的任何部分必須辦理再保險。根據中國保監會頒佈的《再保險業務管理規定》第10條，保險公司應於當年確定自留總保費及每一危險單位的自留責任，超過部分必須辦理再保險。

下表載列截至2012年6月30日我們主要險種每一風險單位的通常最高自留金額：

財產險產品	最高自留金額(人民幣百萬元)
機動車輛險	80
企業財產險	500
責任險 ⁽¹⁾	120或1 - 80
貨運險	270
船舶險	78

(1) 不同責任險的最高自留金額各有不同，公眾責任險為人民幣1.2億元，其他險種從每人人民幣100萬元到人民幣8,000萬元不等。

我們的財產險再保險包括合約再保險、臨時再保險和巨災再保險。合約再保險是針對同一大類風險的再保險安排。按照有關合約的條款，我們有義務提供而再保險人有義務受理我們所承保的部分該類別的風險。臨時再保險為就單一保單項內全部或部分風險辦理的再保險，而每份臨時再保險合同須單獨協商。為限制我們因發生單一自然巨災事件或重大意外事故導致異常損失而蒙受的風險，我們購買巨災超額損失再保險。該再保險保單可使我們避免因水災、颱風、地震及其他自然巨災所產生的嚴重累計損失。超額損失再保險是一種再保險方法，保險公司首先確定每一危險單位的自留金額，然後為超過自留金額的總承保金額部分辦理再保險。

我們根據財務實力、服務、保險範圍條款、理賠效率及價格審慎挑選財產險再保險公司。在一般情況下，只有紀錄良好的中國再保險公司或被國際認可的評級機構評為A-或更高評級的國際再保險公司才能成為我們的再保險人。以分保的原保險保費收入計，我們於經營記錄期間內的三大再保險人為中國再保險(集團)股份有限公司下屬中國財產再保險股份有限公司、慕尼黑再保險公司和瑞士再保險公司。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們分別將境內財產險業務原保險保費收入中的人民幣164.22億元、人民幣176.18億元、人民幣373.43億元及人民幣146.76億元（分別佔我們財產險業務原保險保費收入的13.7%、11.4%、21.5%及14.5%）分保予再保險人。於2009年至2011年，我們財產險業務的分出保費持續增加，主要是由於我們財產險業務的原保險保費收入快速增長。特別地，我們為確保財產險業務保持健康穩定發展，於2011年提高了財產險的分保比例。

下表載列有關我們截至2012年6月30日需負重大責任的財產險保單以及有關再保險安排的若干資料：

序號	客戶／申請人	保額 (人民幣百萬元)	保險種類	主要再保險人	分保比例
1	A商業銀行	932,370	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	90.0%
2	A商業銀行	918,105	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	90.0%
3	A商業銀行	900,480	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	90.0%
4	中國石油化工集團公司	643,599	財產一切保險	中國財產再保險股份有限公司、瑞士再保險公司、慕尼黑再保險公司等	37.8%
5	A商業銀行	607,625	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	70.0%
6	A商業銀行	504,965	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	70.0%
7	A商業銀行	284,916	營運交通工具意外險	AIG、丘博保險(中國)有限公司、瑞士再保險公司等	55.0%
8	中國石油天然氣集團公司	106,179	財產一切保險	中國財產再保險股份有限公司、瑞士再保險公司、慕尼黑再保險公司等	51.2%
9	中國儲備棉管理總公司	61,632	財產綜合保險	中國財產再保險股份有限公司、瑞士再保險公司、慕尼黑再保險公司等	87.8%
10	已註冊的家樂福代表處辦公室	38,748	公眾責任保險(涉外)	中國財產再保險股份有限公司、瑞士再保險公司、慕尼黑再保險公司等	20.0%

人保香港

我們通過人保香港(人保集團持有其75%股權)在香港開展財產險業務。人保香港的保險產品主要包括汽車保險、船舶保險、貨運保險、財產損壞保險、一般法律責任保險、金錢損失保險以及意外和健康保險。

我們將人保香港的經營業績合併計入我們的財產險業務整體經營業績。於2011年和2012年上半年，人保香港的原保險保費收入分別約為人民幣9,096萬元和人民幣5,745萬元，淨利潤分別約為人民幣4,770萬元和人民幣3,338萬元。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

人身險

概覽

我們分別通過人保壽險(人保集團直接及間接持有80%的股權)和人保健康(人保集團直接及間接持有約90.98%的股權)經營壽險、健康險業務。我們於2005年開展人身險業務。憑藉「中國人保(PICC)」品牌所帶來的美譽度和影響力、差異化的經營策略以及對中國人身險市場的深入瞭解，根據保監會公佈的數據，於2006年(第一個完整經營年度)至2011年，我們人身險業務規模保費的複合年增長率達122.3%，在2005年底以前成立的中國人身險公司中居於首位，較同期中國人身險行業整體水平22.1%高出100.2個百分點。以保監會公佈的規模保費數據計，我們在所有中國人身險公司中的市場份額由2006年的0.43%迅速增長至2012年上半年的8.65%，排名由第十一位大幅上升至第三位。於2009年、2010年、2011年及於2012年上半年，我們的人身險業務規模保費分別為人民幣586.20億元、人民幣921.44億元、人民幣942.71億元及人民幣572.28億元，2009年至2011年複合年增長率26.8%。本人身險一節在描述壽險業務時均指人保壽險的業務，在介紹壽險產品時均指人保壽險提供的產品；在描述健康險業務時均指人保健康的業務，在介紹健康險產品時均指人保健康提供的產品。

得益於我們卓越的品牌、多元化分銷網絡、集團化運營的協同效應、富有市場洞察力的管理團隊，於經營記錄期間內，我們的人身險業務實現了業務快速增長、資產快速積累和成本有效管控，並迅速佔據市場領先地位，壽險業務和健康險業務均在2009年(開業第四個完整經營年度)即實現盈利。截至2011年12月31日，我們的壽險業務已實現開業以來的累計盈虧平衡。根據保監會和各家公司網站公佈的數據，在與人保壽險同年(即2005年)成立的8家人身險公司中，截至2011年12月31日人保壽險是唯一實現累計盈虧平衡的公司。2012年上半年，我們的壽險業務實現淨利潤人民幣9.12億元，超過2009年、2010年及2011年的年度淨利潤。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，人保壽險的新單規模保費分別為人民幣515.96億元、人民幣792.97億元、人民幣781.98億元及人民幣458.14億元，在所有中國人身險公司中分別排名第四、第二、第二及第二。

我們擁有全面的壽險和健康險產品線，截至2012年6月30日，我們在售超過270款壽險和健康險產品。我們擁有遍佈全國的人身險分銷渠道和服務網絡。截至2012年6月30日，我們的人身險業務擁有約2,200家分支公司、銷售及服務網點、由約108,700家商業銀行分支機構、農信社和郵政儲蓄網點組成的銀行保險分銷網絡、約21,900名銀行保險客戶經理、120,400名保險營銷員、10,800名團體保險銷售代表、14,200名交叉銷售專員及2,000家保險中介機構網點。我們亦通過財產險業務的分銷網絡交叉銷售人身險產品。我們相信，交叉銷售將繼續推動我們人身險業務的持續快速增長。請參閱下文「業務－集團業務的協同效應」一節。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

於經營記錄期間內，我們擁有中國人身險公司中規模最大、增長最快的客戶基礎之一。截至2012年6月30日，我們擁有約5,138.0萬名個人壽險客戶、9.7萬家團體壽險客戶、734.3萬名個人健康險客戶及3.8萬家團體健康險客戶。

我們針對中國壽險市場的特點制定了差異化的市場定位、產品、組織架構和區域市場經營策略。我們在城鄉並重的同時，突出以兩河（河南、河北）、兩江（江蘇、浙江）、兩東（山東、廣東）關鍵區域市場為重點實現全國性擴展。於2011年和2012年上半年，我們來自河南省、河北省、江蘇省、山東省、廣東省及浙江省的規模保費分別佔壽險業務規模保費總額的47.4%和44.3%。我們的壽險業務建立了全轄大集中管理模式和扁平化組織結構，提升了營運效能，降低了營運成本。

我們利用中國政府推進醫療體制改革帶來的巨大機遇，積極參與中國醫療保障體系建設，開拓了以政府委託業務為代表的健康險業務經營管理新模式，拓展了健康險業務發展的嶄新空間，並以此帶動了健康險業務的快速發展。

我們引入日本住友生命保險公司(Sumitomo Life Insurance Company，簡稱「住友」)及德國健康保險股份公司(DKV Deutsche Krankenversicherung AG，簡稱「DKV」)等業內知名保險公司作為人身險業務的戰略投資者，開展廣泛的技術交流。

住友於1907年成立，為一家綜合性保險集團，亦為日本最大的保險集團之一，主要從事壽險及相關業務。住友現有73家分公司及1,679個營業網點。於2005年12月，人保壽險與住友簽訂《借調人員協議》和《技術援助合同》，據此住友同意向人保壽險提供精算務實、產品開發、銷售管理、理賠服務、風險控制、信息技術、資金運用及經營管理等方面的援助和支持。

DKV於1927年成立，為歐洲最大的商業健康險公司之一，分支機構遍佈歐洲多個國家和地區。DKV為人保健康發起人之一，於其成立時持有其19%的股權。自人保健康開始業務之際，DKV向其提供有關產品開發及精算技術應用方面的專業技術援助和指引。通過與DKV的合作，人保健康借鑒了DKV專業健康險經營經驗，開闊了國際視野。我們相信，如果我們與DKV或住友的合作出現任何潛在終止或中斷，均不會對我們的業務和營運造成任何重大影響。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們的人身險業務屢獲殊榮，於經營記錄期間內所獲得的主要榮譽和獎項包括：

人保壽險

- 於2010年在《保險文化》雜誌社等機構聯合主辦的「第二屆中國保險文化與品牌創新論壇」上榮膺「2009年度最具成長性保險品牌大獎」；
- 在金融時報社與中國社會科學院金融研究所聯合舉辦的「2009-2010中國金融機構金牌榜『金龍獎』」上獲「年度最具成長性壽險公司」殊榮；
- 於2010年在《21世紀經濟報道》和21世紀研究院金融研究中心舉辦的評選中獲頒「最佳風險控制團隊獎」；及
- 在金融界(www.irj.com.cn)、證券日報和對外經濟貿易大學舉辦的評選中獲頒「2010年度最佳服務企業獎」。

人保健康

- 在國務院國資委研究中心、香港文匯報等單位於2010年聯合主辦的「第五屆亞洲品牌盛典」活動中榮獲「中國(行業)十大創新品牌獎」；
- 在金融時報社與中國社會科學院金融研究所聯合舉辦的「2011中國金融機構金牌榜『金龍獎』」上獲「年度最佳專業保險公司」殊榮；
- 在中華國際醫學交流基金會主辦的「第四屆中華健康管理論壇」上榮膺「2009-2010年度健康管理優質服務單位」稱號；及
- 在《保險文化》雜誌社等機構舉辦的第五屆和第六屆中國保險創新大獎上分別獲頒「2010年度服務創新獎」和「2011年度服務創新獎」。

壽險產品

我們向客戶提供四種類型的壽險產品：傳統型人身險、分紅型壽險、萬能型壽險及意外傷害和短期健康險產品。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們壽險產品的規模保費分別為人民幣524.36億元、人民幣824.25億元、人民幣839.57億元及人民幣495.10億元，2009年至2011年複合年增長率26.5%，分別佔人身險業務規模保費的89.5%、89.5%、89.1%及86.5%。分紅型壽險是我們最重要的產品，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，分別佔我們壽險產品規模保費總額的90.7%、93.6%、87.8%及84.9%。於經營記錄期間內，關於我們壽險產品的新業務價值，請參閱「內含價值」一章。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們的核心壽險產品為「富貴」系列、「福」字系列、「人生」系列及團體年金系列，以上大部分產品為分紅型壽險。我們亦為客戶提供量身訂制的壽險產品，以滿足其不同的風險保障及投資理財需求。例如，我們設計了多種小額保險產品，以滿足縣域地區客戶的需求。

下表載列於經營記錄期間內我們各類壽險產品的規模保費：

壽險產品	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
傳統型人身險	359	0.7	431	0.5	587	0.7	1,535	3.1
分紅型壽險	47,576	90.7	77,184	93.7	73,680	87.8	42,052	84.9
萬能型壽險	3,856	7.4	3,646	4.4	7,938	9.4	4,896	9.9
意外傷害 和短期健康險	645	1.2	1,164	1.4	1,752	2.1	1,027	2.1
合計	<u>52,436</u>	<u>100.0</u>	<u>82,425</u>	<u>100.0</u>	<u>83,957</u>	<u>100.0</u>	<u>49,510</u>	<u>100.0</u>

我們根據中國壽險市場消費者的消費習慣，加大了壽險躉繳產品的銷售力度。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們壽險業務來自保險期限在一年以上保單的規模保費分別為人民幣517.91億元、人民幣812.61億元、人民幣822.05億元及人民幣484.83億元，其中分別有89.6%、91.9%、90.1%及89.0%為躉繳形式。關於中國人身險市場消費者的消費觀念和習慣，請參閱「中國保險業－中國保險市場的現狀－產品和業務結構」一節。

傳統型人身險

我們的傳統型人身險主要包括終身壽險、定期壽險、兩全保險、年金保險以及長期健康險。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，傳統型人身險產品的規模保費分別為人民幣3.59億元、人民幣4.31億元、人民幣5.87億元及人民幣15.35億元，2009年至2011年複合年增長率27.9%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的0.7%、0.5%、0.7%及3.1%。有關傳統型人身險業務發展緩慢的原因，請參閱「中國保險業－中國保險市場的現狀－產品和業務結構」一節。

終身壽險。我們的終身壽險一般為被保險人提供終身身故保障，由保單持有人在預定期限內一次性或定期支付保費，保額在被保險人死亡時支付。若保單持有人提前終止保險合同，我們將向保單持有人支付退保現金價值。由於傳統型終身壽險的保險期間較長，除提供保險保障外還具有現金價值，因此終身壽險被視為具有儲蓄特徵。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

定期壽險。我們的定期壽險一般為被保險人提供特定期限身故保障，由保單持有人一次性或定期支付保費。定期壽險一般不具有儲蓄或投資的性質，因此有時亦被稱為純保障型產品。此外，若被保險人於保險期限結束時仍然生存，定期壽險合同到期時一般沒有現金價值。

兩全保險。我們的兩全保險一般在被保險人於指定到期日或期限仍然在世的情況下向受益人提供不同的保證給付，亦在被保險人於保險期限內死亡時向保單的受益人提供保證給付，由保單持有人一次性或定期支付保費。

年金保險。我們的年金保險一般在年金保險合同中指定的給付期限內向受益人提供保證給付，由保單持有人一次性或定期支付保費。

長期健康險。我們壽險業務提供的傳統型長期健康險主要包括重大疾病保險及醫療保險。我們的重大疾病保險一般為被保險人的整個生命期或一段特定時期提供重大疾病的風險保障。我們的醫療保險一般為受益人提供醫療費用保障。長期健康險的保費由保單持有人一次性或定期支付。

分紅型壽險

我們的分紅型壽險提供類似於傳統型人身險的各種保障，除此以外，我們每年根據分紅型壽險業務的實際經營情況和保險監管機構的相關規定確定紅利分配方案，並將紅利分配給保單持有人。保監會要求國內壽險公司至少將70%的年度可分配盈餘分配給分紅型壽險的保單持有人。分紅型壽險兼具風險保障功能和收益性，能夠同時滿足客戶的保障、儲蓄和投資需求，較好地結合了傳統型人身險與投資型產品的特徵，因此受到消費者的青睞。以《2012中國保險市場年報》中的保費收入數據計，於2011年，分紅型壽險在中國壽險產品中的市場份額為80.2%。我們的分紅型壽險主要包括終身壽險、兩全保險以及年金保險。有關不同類型產品的描述，參見上文「業務－人身險－壽險產品－傳統型人身險」一節。

於2009年、2010年、2011年及2012上半年，分紅型壽險產品的規模保費分別為人民幣475.76億元、人民幣771.84億元、人民幣736.80億元及人民幣420.52億元，2009年至2011年複合年增長率24.4%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的90.7%、93.6%、87.8%及84.9%。2008年下半年，受國際金融危機影響，中國人民銀行連續降低人民幣存貸款基準利率，我們洞察到保單預定利率和存款基準利率同時較低時期的市場機遇，加大了分紅型壽險產品的銷售力度，以低成本快速積累資產。於2010年，我們分紅型壽險產品的規模保費與2009年相比增加人民幣296.08億元(即增長62.2%)。於2011年，我們分紅型壽險產品的規

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

模保費與2010年相比減少人民幣35.04億元(即下降4.5%)，主要是因為：(1)消費者價格指數在2011年維持高位，分紅型壽險產品的預期收益水平對消費者的吸引力下降；(2)宏觀經濟政策、利率市場環境變化以及銀保新政對我們的銀行保險渠道產生一定不利影響，而分紅型壽險產品主要通過銀行保險渠道銷售。2011年中國宏觀經濟狀況及利率環境變化主要包括：(1)中國經濟增長放緩，根據中國國家統計局公佈的數據，2011年中國GDP增長率由2010年的10.3%下降至2011年的9.2%；(2)2011年中國消費者價格指數與2010年相比增長5.4%；(3)中國人民銀行於2011年連續三次上調金融機構人民幣存貸款基準利率，一年期存款基準利率由2.75%提高至3.50%；及(4)中國人民銀行於2011年連續六次上調存款類金融機構法定存款準備金率，每次上調0.5個百分點。於2011年，我們分紅型壽險產品的規模保費有81.4%來自銀行保險渠道。有關銀行保險渠道規模保費變化及其原因，參見下文「業務－人身險－分銷－銀行保險渠道」一節。由於我們預期上述宏觀經濟狀況及利率環境變化可能對我們分紅型壽險產品的銷售造成不利影響，我們通過深入研究市場需求，一方面加大了兩類產品的開發力度，其中一類是偏重保障、利率敏感性較低的傳統險和短期險產品，於2011年和2012年上半年共開發出12個傳統險和11個意外傷害和短期健康險產品，另一類是能夠通過及時調整結算利率，對利率變化反應迅速，從而對銷售影響較低的萬能險產品，於2011年和2012年上半年共開發出4個萬能險產品；另一方面加強了產品創新能力，基於客戶及市場細分有針對性地開發產品，例如精心優選定期壽險，從而對傳統型壽險、萬能型壽險及意外傷害和短期健康險產品的保費增長起到重要作用。此外，我們在主要產品生存保險金和滿期保險金給付方面提供更優質的服務，爭取讓客戶資金長期留存公司。

萬能型壽險

我們的萬能型壽險提供保險保障及不低於最低保證利率的回報。保單持有人所支付的保費在扣除一定初始費用後記入個人賬戶。我們將萬能型壽險個人賬戶的資金投資於多種投資資產，並與萬能型壽險的保單持有人分享該等投資的回報，個人賬戶按期結算利息。我們定期就管理個人賬戶向保單持有人收取管理費和風險保費。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，萬能型壽險產品的規模保費分別為人民幣38.56億元、人民幣36.46億元、人民幣79.38億元及人民幣48.96億元，2009年至2011年複合年增長率43.5%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的7.4%、4.4%、9.5%及9.9%。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

意外傷害和短期健康險

我們壽險業務提供的意外傷害和短期健康險產品一般為被保險人在保單期限內因意外事故造成的死亡或傷殘提供保障，或為被保險人在保單期限內提供疾病和醫療保障。該等產品的保單期限一般在一年或一年以內。我們將來自壽險業務所提供的意外傷害和短期健康險產品的規模保費記錄為壽險業務的規模保費。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，壽險業務提供的意外傷害和短期健康險產品的規模保費分別為人民幣6.45億元、人民幣11.64億元、人民幣17.52億元及人民幣10.27億元，2009年至2011年複合年增長率64.8%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的1.2%、1.4%、2.1%及2.1%。

健康險產品

我們的健康險業務向客戶提供覆蓋健康險全部領域的五種類型的產品：疾病、醫療、失能收入損失、護理及意外傷害保險，並自2011年9月起試點銷售分紅型兩全保險產品。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們健康險產品的規模保費分別為人民幣61.84億元、人民幣97.19億元、人民幣103.14億元及人民幣77.18億元，2009年至2011年複合年增長率29.1%，分別佔人身險業務規模保費的10.5%、10.5%、10.9%及13.5%。

以規模保費計，我們最重要的健康險產品為「健康人生」系列、「和諧盛世」系列、「守護專家」系列和「關愛專家」系列。我們於2006年推出了首個在全國範圍內銷售的以長期護理保障為主、兼顧老年疾病等多種保障的「全無憂」長期護理個人健康險；隨後推出了20餘款長期護理保險產品。我們相信，我們是保險行業中護理保險產品門類最齊全、險種最豐富的保險公司。

下表載列於經營記錄期間內我們各類健康險產品的規模保費：

健康險產品	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
疾病保險	107	1.6	131	1.4	150	1.5	84	1.1
醫療保險	3,182	51.5	2,724	28.0	4,707	45.6	4,581	59.4
失能收入損失保險	0	0.0	7	0.1	6	0.1	49	0.6
護理保險	2,712	43.9	6,533	67.2	4,533	43.9	1,118	14.5
意外傷害保險	183	3.0	324	3.3	485	4.7	293	3.8
分紅型兩全保險	—	—	—	—	433	4.2	1,593	20.6
合計	6,184	100.0	9,719	100.0	10,314	100.0	7,718	100.0

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們的健康險業務來自保險期限在一年以上保單的規模保費分別為人民幣42.35億元、人民幣70.01億元、人民幣63.11億元及人民幣40.97億元，其中分別有83.8%、87.2%、88.4%及88.8%為躉繳形式。

疾病保險

我們的疾病保險在被保險人罹患保單涵蓋的若干疾病時提供保險保障。我們推出的疾病保險種類齊全，保障覆蓋不同人群，如專門針對女性和兒童的疾病產品。從保險期間來看，既有短期疾病保險產品，又有長期(包括定期、終身)疾病保險產品；從保障範圍來看，既有保障病種多達31種重大疾病的產品，又有專門保障癌症等特定疾病的產品；從給付方式來看，既有傳統的一次給付合同效力隨即終止的產品，又有具有「二次賠付」功能的產品。

醫療保險

我們的醫療保險為被保險人產生的醫療費用提供保險保障。該保險可進一步分為費用補償型醫療保險和定額給付型醫療保險。費用補償型醫療保險在醫療費用超過約定的免賠額時，根據被保險人實際發生的醫療費用支出，按照約定的比例提供給付；定額給付型醫療保險在被保險人發生約定的醫療行為時，按照約定的數額提供給付。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，醫療保險產品的規模保費分別為人民幣31.82億元、人民幣27.24億元、人民幣47.07億元及人民幣45.81億元，分別佔我們健康險業務規模保費總額的51.5%、28.0%、45.6%及59.4%。我們的醫療保險主要是通過團體保險渠道銷售的政府委託業務，有關政府委託業務的具體情況，參見下文「人身險一分銷一團體保險渠道」一節。

失能收入損失保險

我們的失能收入損失保險就保單涵蓋的意外和疾病引起的工作能力喪失而導致的收入損失提供保險保障。我們面向全國市場推出的團體失能收入損失保險作為國內健康險市場上的新型險種，配合醫療保險、疾病保險和意外傷害保險等產品，構成完整的團體員工健康福利保障計劃。

護理保險

我們的護理保險以因保單約定的日常生活能力障礙引發護理需要為給付保險金的條件，為被保險人的護理支出提供保險保障。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，護理保險產品的規模保費分別為人民幣27.12億元、人民幣65.33億元、人民幣45.33億元及人民幣11.18億元，分別佔我們健康險業務規模保費總額的43.9%、67.2%、44.0%及14.5%。

目前，上述護理保險產品主要以萬能型保險產品的形態銷售。我們的萬能型護理保險產品不僅向保單持有人提供保險保障，同時也設立個人賬戶並提供不低於最低保證利率的回報。保單持有人所支付的保費在扣除一定初始費用後記入個人賬戶。我們將萬能型護理

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

保險個人賬戶的資金投資於多種投資資產，並與萬能型護理保險的保單持有人分享該等投資的回報，個人賬戶按期結算利息。我們定期就管理保單賬戶向保單持有人收取管理費和風險保費。

於2011年，我們護理保險產品的規模保費與2010年相比減少人民幣20.00億元（即下降30.6%），主要是因為：(1)消費者價格指數在2011年維持高位，萬能型護理保險產品的預期收益水平對消費者的吸引力下降；(2)宏觀經濟政策、利率市場環境變化以及銀保新政對我們的銀行保險渠道產生一定不利影響，而萬能型護理保險產品主要通過銀行保險渠道銷售。2011年中國宏觀經濟狀況及利率環境變化主要包括：(1)中國經濟增長放緩，根據中國國家統計局公佈的數據，2011年中國GDP增長率由2010年的10.3%下降至2011年的9.2%；(2)2011年中國消費者價格指數與2010年相比增長5.4%；(3)中國人民銀行於2011年連續三次上調金融機構人民幣存貸款基準利率，一年期存款基準利率由2.75%提高至3.50%；及(4)中國人民銀行於2011年連續六次上調存款類金融機構法定存款準備金率，每次上調0.5個百分點。於2011年，我們萬能型護理保險產品的規模保費有86.9%來自銀行保險渠道。有關銀行保險渠道規模保費變化及其原因，參加下文「業務－人身險－分銷－銀行保險渠道」一節。

除護理保險產品外，我們亦提供疾病保險、醫療保險、失能收入損失保險、意外傷害保險及分紅型兩全保險。與萬能型護理保險不同，疾病保險、醫療保險、失能收入損失保險及意外傷害保險均為傳統保障型保險產品。該等傳統保障型保險產品的客戶更注重其保障功能，而並非其投資功能。因此，該等產品不易受宏觀經濟狀況及利率環境變化的影響。此外，我們通過深入研究市場需求，一方面加大了疾病保險、醫療保險、意外傷害保險等傳統保障型健康保險產品的開發力度，於2011年和2012年上半年共開發出7個傳統型長期健康保險、7個短期健康保險和6個意外傷害保險產品。另一方面基於客戶和市場細分加大了特定產品的開發力度，例如美麗人生女性特定重大疾病保險，從而對健康險保費整體增長起到重要作用。自2011年8月起，我們的健康險業務經中國保監會批准進行分紅型兩全保險銷售試點，宏觀經濟狀況及利率環境變化對該分紅險產品的影響尚未顯現。

意外傷害保險

我們的意外傷害保險一般為被保險人在保單期內因意外事故造成的死亡或殘疾提供賠付。我們面向全國市場推出了多款意外保險，既包括可以單獨銷售的「福佑專家」意外保險產品系列，還包括可附加於主險產品上的附加意外保險。除了傳統的人身意外傷害保險產品外，我們推出「母嬰安康」、「手術麻醉」和「建工意外險」等多款針對特定人群細分市場的意外傷害保險產品。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

分紅型兩全保險

我們的分紅型兩全保險產品－「康利人生兩全保險(分紅型)」於2011年8月31日獲得保監會批復，我們由此成為中國第一家獲得試點銷售分紅險的專業健康險公司。該產品除具備一般分紅型兩全保險產品特點外，還可以與我們開發的「附加康利人生護理保險」組合銷售，從而對客戶具有較高的吸引力。「康利人生兩全保險(分紅型)保障計劃」在《保險文化》雜誌社舉辦的2011年第六屆中國保險創新大獎評選活動中榮獲「最佳理財保險產品」獎。

分銷

我們通過遍佈全國的多渠道分銷網絡推廣及分銷人身險產品。我們按照個人保險渠道、銀行保險渠道和團體保險渠道管理人身險產品的銷售，並通過財產險分銷渠道交叉銷售人身險產品，同時，我們亦重視使用電話銷售和網絡銷售等新興銷售方式。我們堅持以客戶需求為導向，採用跨渠道的綜合營銷。通過制定《綜合開拓營銷人員管理暫行辦法》，我們致力於培養各渠道銷售人員向客戶提供綜合產品和服務的能力，以滿足客戶不斷深入的保險保障和投資理財需求。截至2012年6月30日，我們人身險產品的分銷網絡主要包括：

- 約2,200家分支公司、銷售及服務網點；
- 約108,700家商業銀行分支機構、農信社和郵政儲蓄網點，以及約21,900名銀行保險客戶經理；
- 約120,400名保險營銷員；
- 約10,800名團體保險銷售代表；
- 通過我們的財產險業務分銷網絡和約14,200名交叉銷售專員實現交叉銷售；
- 7天24小時「4008895518」、「4006695518」和「95591」熱線；
- 電子商務平台 www.e-picclife.com 和 eshop.picchealth.com；及
- 約2,000家保險專業代理、保險兼業代理及保險經紀機構網點。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列於經營記錄期間內我們由不同分銷渠道產生的人身險規模保費：

銷售渠道	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
銀行保險渠道	46,807	79.8	70,704	76.7	65,448	69.4	34,255	59.9
個人保險渠道	5,622	9.6	10,639	11.6	16,392	17.4	10,125	17.7
團體保險渠道	6,191	10.6	10,801	11.7	12,431	13.2	12,848	22.4
合計	<u>58,620</u>	<u>100.0</u>	<u>92,144</u>	<u>100.0</u>	<u>94,271</u>	<u>100.0</u>	<u>57,228</u>	<u>100.0</u>

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們通過財產險分銷渠道代理銷售人身險產品實現的規模保費分別為人民幣39.65億元、人民幣70.26億元、人民幣89.77億元及人民幣73.19億元，分別佔我們人身險業務規模保費總額的6.8%、7.6%、9.5%及12.8%。關於我們人身險業務的交叉銷售，請參閱下文「業務－集團業務的協同效應」一節。

銀行保險渠道

以規模保費計，銀行保險渠道是我們人身險產品的重要分銷渠道。我們主要通過中國郵政儲蓄銀行、中國農業銀行、中國建設銀行、中國銀行、中國工商銀行、交通銀行以及其它股份制商業銀行、各地方商業銀行、農村信用社等金融機構代理銷售人身險產品。我們目前與該等銀行或農信社建立的銀行保險合作關係已延伸至中國幾乎所有省、自治區、直轄市並涵蓋其絕大部分分支機構所在區域。根據我們的銀行保險合作協議，我們主要通過銀行和農信社的各分行和銷售網點員工將人身險產品銷售給該等機構的客戶，而我們則向該等機構支付銷售佣金。根據《中國保險年鑒》，於2009年、2010年和2011年，我們由銀行保險渠道產生的保費收入規模在中國人身險公司中均排名第二。

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們由銀行保險渠道產生的人身險業務規模保費分別為人民幣468.07億元、人民幣707.04億元、人民幣654.48億元及人民幣342.55億元，2009年至2011年複合年增長率18.2%，分別佔我們人身險業務規模保費總額的79.8%、76.7%、69.4%及59.9%。於2011年，由銀行保險渠道產生的人身險業務規模保費與2010年相比減少人民幣52.56億元（即下降7.4%），主要是因為2011年中國政府為抑制通貨膨脹將貨幣政策由「適度寬鬆」調整為「穩健」，中國人民銀行多次上調金融機構人民幣存款準備金率和存貸款基準利率，從而導致資金流動性收緊。在此背景下，一方面，迫於存貸比

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

考核壓力，商業銀行降低了代理銷售銀行保險產品的積極性；另一方面，商業銀行加大了理財產品的銷售力度，對銀行保險渠道主要銷售的分紅型壽險產品、萬能型健康險產品產生一定不利影響；此外，民間借貸規模顯著擴大，分流了部分潛在用於購買銀行保險產品的資金。

銀行保險渠道網點是指具有所需資格從事保險業務且已與我們簽訂代理協議的商業銀行分支機構及網點。銀行保險客戶經理是指從事銀行保險業務的銷售代表。銀行保險渠道網點為實體或機構，而銀行保險客戶經理為個人。

以下首個列表載列截至所顯示日期我們壽險業務的銀行保險渠道網點和銀行保險客戶經理數量；第二個列表載列於所示期間我們壽險業務的有效銀行保險渠道網點數量：

項目	截至12月31日			2009-2011年 複合年增長率	截至6月30日
	2009年	2010年	2011年		2012年
壽險銀行保險渠道網點數量	53,375	72,811	80,763	23.0%	107,843
壽險銀行保險客戶經理人數	9,671	19,728	20,487	45.5%	20,453

項目	截至12月31日止年度			2009-2011年 複合年增長率	截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年		2012年
壽險有效銀行保險渠道 網點數量 ¹	20,155	26,048	24,098	9.3%	23,481

¹ 年度／報告期內有效銀行保險渠道網點數量按年度／報告期內各月簽發至少一份有效保單的銀行保險渠道網點數量合計，除以12或該報告期內的月份數目計算。

以規模保費計，銀行保險渠道是我們壽險業務最重要的分銷渠道。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由銀行保險渠道產生的壽險業務規模保費分別為人民幣444.59億元、人民幣649.62億元、人民幣613.54億元及人民幣319.65億元，2009年至2011年複合年增長率17.5%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的84.8%、78.8%、73.1%及64.6%。根據有關銀行保險合作伙伴提供的書面確認，於2011年和2012年上半年，我們壽險業務均分別是交通銀行、中國銀行和中國工商銀行的第一、第三和第四大保險合作伙伴，這三家銀行在中國經濟發達地區和中心城市擁有廣泛的分支機構。於2011年和2012年上半

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

年，我們壽險業務亦均是中國郵政儲蓄銀行和中國農業銀行的第二大保險合作伙伴，這兩家銀行在中國縣域地區擁有廣泛的分支機構和很強的影響力，有助於我們拓展在縣域地區的壽險業務。同時，我們和眾多農信社和地方性商業銀行建立了較為緊密的合作關係，是其重要合作伙伴。

下表載列於經營記錄期間內我們由銀行保險渠道產生的壽險業務規模保費：

壽險產品	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%	人民幣 百萬元	%
傳統型人身險	—	—	1	0.0	0	0.0	0	0.0
分紅型壽險	43,975	98.9	63,576	97.9	59,966	97.8	31,715	99.2
萬能型壽險	484	1.1	1,356	2.1	1,316	2.1	181	0.6
意外傷害和 短期健康險	—	—	29	0.0	72	0.1	70	0.2
合計	44,459	100.0	64,962	100.0	61,354	100.0	31,966	100.0

以下首個列表載列截至所顯示日期我們健康險業務的銀行保險渠道網點和銀行保險客戶經理數量；第二個列表載列於所示期間我們健康險業務的有效銀行保險渠道網點數量：

項目	截至12月31日				截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2009-2011年 複合年增長率	2012年
健康險銀行保險渠道					
網點數量	4,099	5,492	8,094	40.5%	8,333
健康險銀行保險客戶					
經理人數	1,516	1,476	1,624	3.5%	1,487
	截至12月31日止年度				截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2009-2011年 複合年增長率	2012年
有效銀行保險渠道網點數量 ¹	860	1,805	1,467	30.6%	1,481

¹ 年度／報告期內有效銀行保險渠道網點數量按年度／報告期內各月簽發至少一份有效保單的銀行保險渠道網點數量合計，除以12或該報告期內的月份數目計算。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由銀行保險渠道產生的健康險業務規模保費分別為人民幣23.48億元、人民幣57.42億元、人民幣40.94億元及人民幣22.90億元，2009年至2011年複合年增長率32.0%，分別佔我們健康險業務規模保費總額的38.0%、59.1%、39.7%及29.7%。

於2010年11月1日，中國銀監會頒佈《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》(或第90號文)。於2011年3月7日，保監會與中國銀監會聯合頒佈了《商業銀行代理保險業務監管指引》(或銀行保險指引)。上述銀保新政對中國人身險公司的銀行保險渠道均產生了一定不利影響。有關第90號文和銀行保險指引的具體內容和對我們業務的具體影響，請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－銀行保險安排的任何終止或任何不利變動可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響」一節。上述銀保新政實施後，我們壽險業務和健康險業務的有效銀行保險渠道網點數量分別由截至2010年12月31日的26,048家和1,805家下降至截至2011年12月31日的24,098家和1,467家，降幅分別為7.5%和18.7%。但是，我們壽險業務和健康險業務的全部銀行保險渠道網點數量分別由截至2010年12月31日的72,811家和5,492家增加至截至2011年12月31日的80,763家和8,094家，增幅分別為10.9%和47.4%。自第90號文實施後，我們的有效銀行保險渠道網點數量有所減少，主要是因為：第90號文禁止保險公司通過在商業銀行網點派駐現場代表銷售保險產品。自第90號文頒佈後，我們通過銀行保險渠道銷售的人身險產品從原來的主要由現場代表銷售轉變為主要由銀行職員銷售，銀行職員對我們人身險產品的理解、銷售意願、能力及經驗一般遠不及我們的銷售代表，從而導致部分銀行保險渠道網點的規模保費減少至零。由於有效銀行保險渠道網點必須於指定期間內至少簽發一張保單並貢獻規模保費，因此，符合該標準的銀行保險渠道網點數量有所減少。截至2012年6月30日，我們壽險業務和健康險業務的有效銀行保險渠道網點數量分別為23,481家和1,481家。

自第90號文實施後，我們的銀行保險渠道網點數量有所增加，主要是因為：根據第90號文，商業銀行各網點原則上只能與不超過3家保險公司開展合作，且保險公司委託商業銀行代理保險業務，原則上應當由商業銀行總行和保險公司總公司簽訂代理協議。借助於我們的品牌聲譽、銀行保險業務經驗以及我們與主要國有商業銀行的長期戰略合作關係，我們加強了與主要商業銀行及其分行的溝通協調和業務拓展力度，通過與主要商業銀行簽訂

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

「總對總」協議的方式大幅增加了我們的銀行保險渠道網點數量。此外，我們亦加強了對城市商業銀行和縣域金融機構網點的拓展力度，因此進一步增加了我們的銀行保險渠道網點數量。截至2012年6月30日，我們壽險業務和健康險業務的銀行保險渠道網點數量分別為107,843家和8,333家。

我們相信，銀保新政雖然短期內對我們的有效網點產生了一定不利影響，但是，受益於我們卓越的品牌、領先的市場地位、廣泛的分銷網絡和龐大的客戶基礎以及與主要國有商業銀行的長期戰略合作關係，我們銀行保險渠道受到的不利影響相對較小，上述負面影響長期內將會逐漸消除。

針對銀行保險渠道規模保費下降的情況，我們已採取多項應對措施，主要包括：

- 進一步鞏固與國有大型商業銀行的長期戰略合作關係，重點通過協議存款、資金託管等資源互換方式，深化集團層面全面合作協議在下屬公司的落實；通過發揮「中國人保(PICC)」品牌優勢，進一步加大對農村信用社、城市商業銀行等地方性金融機構網點的開拓力度；
- 做好客戶的宣傳引導工作，強調產品的風險保障功能，引導客戶關注產品的長期投資回報；注重服務質量及提高售後服務水平，創新銷售方式(如在銀行保險渠道中引入健康管理服務)，增強銀行保險渠道獲取新客戶和維護開發現有客戶的能力；加大固定收益投資比重，以應對資本市場波動風險，保證收益的穩定性和競爭力；
- 組建與合作銀行需要相適應的專業化培訓隊伍，有針對性的加強對銀行網點銷售人員的培訓；從業務集中於大中型城市的部分商業銀行開始，逐步加大期繳產品的銷售力度；繼續拓展保險營銷員和續保專員隊伍，加強專業化培訓，提高其有效承接銀行保險渠道客戶資源、實現二次開發和銷售的能力；
- 充分依託中國人保的品牌、客戶和分銷網絡等資源優勢，進一步加大渠道多元化建設力度，2012年上半年團體保險渠道和交叉銷售業務強勁增長，有效抵消了銀行保險渠道保費下降對業務的整體影響。

我們將繼續投入資源發展我們的銀行保險業務，不僅專注於經濟較發達的城市，而且不斷提高在廣大縣域地區的市場滲透率。我們向合作銀行的分支機構提供培訓和全面支持系統，以提高我們產品的吸引力。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

個人保險渠道

截至2012年6月30日，我們在全國34個省(自治區、直轄市、計劃單列市)、超過270個地市及1,600個縣區設有面向客戶的營銷和服務機構，組織約120,400名保險營銷員向個人客戶分銷人身險產品。同時，我們組織了約2,800人的續保專員隊伍，專責服務於期繳保費的收取。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由個人保險渠道產生的人身險業務規模保費分別為人民幣56.22億元、人民幣106.39億元、人民幣163.92億元及人民幣101.25億元，2009年至2011年複合年增長率70.8%，分別佔我們人身險業務規模保費總額的9.6%、11.5%、17.4%及17.7%。

於2006年，我們建立了保險營銷員制度。我們高度重視個人保險渠道的建設，建立了一支較大規模的保險營銷員隊伍，並加以嚴格的管理和培訓，為我們在較短時間內的快速發展起到了有力的推動作用。保險營銷員並非我們的僱員，而是定期(壽險為每三年，健康險為每年)與我們簽訂獨家代理協議，《中國保險法》及有關法規禁止保險營銷員同時向一家以上的人身險公司收取佣金。

我們為保險營銷員提供銷售和管理兩條職業發展軌道。一般情況下，保險營銷員可以加入銷售職業發展軌道，而擁有較佳團隊組織及管理能力的保險營銷員可以加入管理職業發展軌道。在銷售職業發展軌道的保險營銷員，經證明特別優秀且具有較強管理能力，可以轉入管理職業發展軌道。該體系可使保險營銷員擁有更靈活的職業發展機會，並有助於我們招募、甄選、育成和留存表現出眾的保險營銷員。

我們為保險營銷員提供系統、持續的培訓。在正式成為保險營銷員之前，每位見習營銷員均須經過持續六至十三周的培訓，完成包括保險業務理論、客戶開拓和產品分銷等課程，並通過考試。我們亦由資深營銷員提供廣泛的現場實踐培訓。我們把對保險營銷員的持續培訓作為提升其銷售能力和客戶服務能力的重要手段，並制定了各種持續培訓計劃和課程，以提高其業務產能和專業化水平。

我們將保險營銷員的薪酬與其銷售業績和保單繼續率緊密聯繫，同時採取扁平化的銷售組織架構，在薪酬政策上向直接負責銷售保單的保險營銷員傾斜。我們亦採取措施鼓勵銷售能力強的保險營銷員進一步提升其產能，並鼓勵具有管理能力的保險營銷員發展自己的銷售團隊。為了提高保險營銷員的產能，我們亦通過營運中心、電話中心及內部信息技術系統，為其提供全面支持。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列於經營記錄期間內我們壽險營銷員的人數及若干業績指標：

項目	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
壽險營銷員人數.....	103,125	109,913	125,059	110,239

項目	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
壽險營銷員每月人均首年規模保費(人民幣元)	3,508	5,154	6,259	7,324
壽險營銷員每月人均壽險新保單數目	1.32	1.53	1.76	2.18

截至2010年12月31日，我們的壽險營銷員人數由截至2009年12月31日的103,125人略增6.6%至109,913人，主要是因為我們通過完善績效考核辦法、加強培訓和淘汰未能達到績效目標的人員，使得我們壽險營銷員的人數保持了適度增長。截至2011年12月31日，我們的壽險營銷員人數由截至2010年12月31日的109,913人增長13.8%至125,059人，主要是因為我們大力擴張壽險營銷員隊伍，以提高來自個人保險渠道的保費貢獻。於2009年至2011年，我們壽險營銷員人數的增長與我們人身險業務整體發展趨勢一致。截至2012年6月30日，我們的壽險營銷員人數與截至2011年12月31日相比減少11.9%至110,239人，主要是因為：(1)受市場競爭加劇、人力成本攀升等因素影響，我們在城市市場招募並培育合格壽險營銷員的難度加大；(2)為控制銷售成本，我們自2012年起加強了對壽險營銷員隊伍(尤其是城市地區的壽險營銷員)的考核力度，清退了業績不達標人員，以提升壽險營銷員隊伍產能。自2011年初起，我們加強了縣域地區銷售隊伍的招募力度，從而使得我們縣域地區的壽險營銷員人數一直保持了較為穩定的增長，銷售業績亦實現了穩定增長。

下表載列於經營記錄期間內我們健康險營銷員的人數及若干業績指標：

項目	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
健康險營銷員人數	19,030	17,817	13,074	10,147

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

項目	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
健康險營銷員每月人均首年				
規模保費(人民幣元)	2,263	3,423	5,183	4,634
健康險營銷員每月人均				
健康險新保單數目	0.92	0.34	0.32	0.68

於經營記錄期間內，我們的健康險營銷員人數逐期下降，主要是因為我們加大力度淘汰未能達到我們績效目標的健康險營銷員，以及我們將重點從單純增加保險營銷員人數轉移至建立一支由具備高收入、高績效和更好的教育背景的保險營銷員組成的團隊上。我們的健康險業務注重保險營銷員的質量而非數量，因為我們擬建設與我們的高端健康險業務和政府委託業務相適應的高質量保險營銷員隊伍，該等業務要求更高水平的專業技能，有助於將我們的健康險業務與競爭對手加以區分。

團體保險渠道

與我們專注於個人客戶的個人保險渠道不同，我們的團體保險渠道專注於團體客戶。我們的團體保險渠道由與我們簽訂勞動合同或代理協議的銷售人員組成。其中，與我們簽訂代理協議的銷售人員均為保險營銷員，按照該等協議銷售保險產品並提供相關服務，並向我們收取佣金或手續費；與我們簽訂勞動合同的銷售人員為我們的僱員，其不會向我們收取佣金或手續費而是領取薪酬。我們根據整體業務和人力資源發展規劃，並綜合考慮銷售人員的業務能力、工作經驗等因素確定與其簽訂勞動合同的標準。如果一名銷售人員符合我們預先確定的條件，我們則與該名人員簽訂勞動合同；否則，我們僅與該名人員簽訂代理協議。我們與團體保險渠道的保險營銷員簽訂的保險代理協議明確規定，該等人員必須專職從事保險代理業務，不得未經我們事先批准從事其他保險業務，這使得該等保險代理協議具有排他性。因此，我們與團體保險渠道和個人保險渠道的保險營銷員簽訂的代理協議基本相同，區別在於我們團體保險渠道的保險營銷員專注於團體客戶，而我們個人保險渠道的保險營銷員專注於個人客戶。

我們的團體保險銷售人員遍佈在我們人身險各分支公司、銷售及服務網點。截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們分別擁有約1,700、2,000、2,200及2,200家人身險分支公司、銷售及服務網點。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由團體保險渠道產生的人身險業務規模保費分別為人民幣61.91億元、人民幣108.01億元、人民幣124.31億元及人民幣128.48億元，2009年至2011年複合年增長率41.7%，分別佔我們人身險業務規模保費總額的10.6%、11.7%、13.2%及22.4%。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們壽險業務的團體保險渠道分別由約3,100名、6,100名、9,400名及10,000名銷售人員組成。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由團體保險渠道產生的壽險業務規模保費分別為人民幣28.33億元、人民幣77.38億元、人民幣71.69億元及人民幣78.94億元，2009年至2011年複合年增長率59.1%，分別佔我們壽險業務規模保費總額的5.4%、9.4%、8.5%及15.9%。於2012年上半年，我們壽險業務由團體保險渠道產生的規模保費超過2011年全年數額，主要是因為：針對銀行保險渠道受到中國宏觀經濟狀況和利率市場環境變化的影響，我們主動加大了法人大客戶的拓展力度，對原有團體保險產品進行了升級改造，從而促進了該渠道規模保費的快速增長。

截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們健康險業務的團體保險渠道分別由約730名、830名、910名及870名銷售人員組成。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，由團體保險渠道產生的健康險業務規模保費分別為人民幣33.59億元、人民幣30.63億元、人民幣52.63億元及人民幣49.54億元，2009年至2011年複合年增長率25.2%，分別佔我們健康險業務規模保費總額的54.3%、31.5%、51.0%及64.2%。以規模保費計，團體保險渠道已成為我們健康險產品最重要的分銷渠道。

以規模保費計，政府委託業務是我們最重要的健康險業務之一，全部通過團體保險渠道進行分銷和服務。我們相信，我們處於國內健康險政府委託業務的主導地位。我們抓住中國醫療保障體制改革帶來的政策機遇，利用在健康險領域的豐富經驗和專業技術優勢，於2009年在廣東省湛江市率先試點提供以各類補充醫療保險為主要保障責任的綜合解決方案：

- 對廣大的城市和農村居民提供基本醫療保險經辦管理服務和與基本醫療保險相銜接的補充醫療保險服務，在不增加居民額外負擔的前提下，從城鄉居民個人的基本醫療保險繳費中劃出一定比例建立補充醫療保險基金，由我們進行管理並提供基本醫療保險封頂綫以上至一定數額範圍內的保險保障服務；
- 按醫院等級和管理水平制定免賠標準和賠付比例，以市場化手段減少了不合理的醫療支出；
- 開發了綜合結算及理賠管理系統(即專用「社保通」，該系統獲得美國賽訊公司組織評選的「2011年亞洲保險公司典範獎」)，以及與醫院內部運行系統相連接的「醫保通」系統，實現了醫療費用的及時查詢和實時結算，並和醫院實現病人就診信息的互聯共享，便於及時掌握病人的就診情況，防止虛假就醫和過度醫療等問題；

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 通過與社保部門合作，以巡查等方式對醫療機構的診療行為進行全過程監控，建立了以醫療行為現場督查為重點的風險控制體系，開展醫療服務巡查，提供專業診療建議，降低了被保險人的平均醫療費用水平，減少了賠付成本；及
- 開通了覆蓋當地城鄉的醫療保障服務專線，為被保險人提供了醫保信息和健康管理諮詢服務，宣傳健康生活理念，改善被保險人的健康狀況，降低疾病發生率。

該綜合解決方案被保監會稱為「保險業服務國家醫療保障體系建設的典型樣本——湛江模式」，2009年服務人群即達到644萬人，佔湛江市總人口的86.4%。在「湛江模式」的基礎上，我們於2011年在江蘇省太倉市結合當地實際情況，進一步探索出經濟發達地區政府委託業務的新路徑。我們與當地政府密切合作，利用基本醫保基金結餘中的一部分資金，建立了覆蓋城鄉居民的大病保險制度，對職工醫療保險和城鄉居民醫療保險中需要個人負擔的大病醫療費用按照同等的累進比例給予補償，2011年被保險人即達到51.8萬人，佔太倉市總人口的64.7%。太倉項目順應了國務院《「十二五」期間深化醫藥衛生體制改革規劃暨實施方案》中關於「積極探索利用基本醫保基金購買商業大病保險或建立補充保險等方式，有效提高重特大疾病保障水平」的政策方向，有利於我們搶抓政策機遇、構築先發優勢，進一步擴展政府委託業務規模。

我們相信，我們在湛江市和太倉市率先試點提供的該等綜合解決方案使得被保險人享受了更充分的保障和更優質的服務，有助於政府改進社會管理和服務民生的方式，並使我們有效地控制了政府委託業務的經營風險，取得了良好的經營效益，也進一步提高了「中國人保(PICC)」品牌的認知度和美譽度。我們亦通過提供全面解決方案，累積了眾多客戶資源以及寶貴資料。基於「湛江模式」的成功經驗及其差異性推廣和創新性應用，我們的健康險政府委託業務取得了快速發展，截至2012年6月30日，該業務已拓展至全國24個省(自治區、直轄市、計劃單列市)的126個地市；於2011年和2012年上半年，被保險人數分別達到約5,600萬人次和5,730萬人次。同時，我們對政府委託業務的客戶進行梳理和細分，有針對性地設計產品和服務，並進行二次開發和銷售，有效地促進了其他健康險業務的發展。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們的健康險政府委託業務規模保費分別為人民幣13.09億元、人民幣19.48億元、人民幣27.11億元及人民幣28.81億元，2009年至2011年複合年增長率43.9%。

團體意外險業務是我們重要的效益型業務之一，業務範圍涉及企業員工意外險、工傷意外險、建築工人意外險、農村小額貸款借款人意外傷害保險、航空意外險、學生平安險、旅行險等眾多意外險業務領域。我們已制定積極的業務計劃，推廣我們的團體意外險

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

產品。例如，我們加大了建築工人意外險、學生平安險及農村小額貸款借款人意外傷害保險等團體意外險產品的銷售力度。我們亦加大了綜合健康保障計劃中意外傷害險和政府委託業務中補充意外險的銷售力度。為滿足短期保險產品的需要，我們優化了信息技術系統，提高了營銷和服務效率，從而促進了我們團體意外險的銷售。因此，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們人身險業務的團體意外險規模保費分別為人民幣4.32億元、人民幣7.76億元、人民幣11.80億元及人民幣6.65億元，2009年至2011年複合年增長率65.3%。

截至2012年6月30日，我們在15個省(自治區)試辦農村小額人身險業務，開拓了新的業務和收入增長點。

產品開發及定價

我們已為人身險產品建立以市場和客戶為導向的標準化產品開發及管理體系。產品開發委員會負責審核和確認產品開發項目的可行性，然後由包括產品開發、精算實務、投資、銷售渠道、業務管理、客戶服務、財務、信息技術、風險管理和合規等方面的專業人員組成的產品開發項目團隊負責執行。根據保監會的規定，在通過總精算師、獲委任的法律責任人審核後，新開發人身險產品的保險條款和保險費率報送保監會備案。該產品開發制度涵蓋多個步驟，包括多個階段，由多方參與，各方在各階段的責任清晰。我們在各分公司建立了產品聯絡員制度，可以實時瞭解各區域保險市場的客戶變化和需求，有助於確保我們的人身險產品符合市場需要。

我們相信，我們具備業內領先的人身險產品開發實力。例如，我們的「金鼎富貴兩全保險(分紅型)」在《理財週報》評選的「2009中國百萬中產家庭首選保險品牌榜」中榮獲「2009中國十大最佳理財產品」桂冠；我們的「和諧人生終身壽險(萬能型)(A款)」在第五屆「中國大眾理財年會」上榮膺「2009年度最具價值創新型保險」殊榮；我們的「關愛專家終身重疾個人疾病保險」在搜狐網於2009年舉辦的「金融理財網絡盛典活動」中榮獲「最受歡迎的重疾險產品」獎；我們的「健康人生個人護理保險(萬能型、D款)」在《保險文化》雜誌社等機構於2011年聯合舉辦的第五屆中國保險創新大獎上獲頒「最具市場影響力保險產品」獎。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們相信，我們已開發的「精心優選定期壽險」是中國首款細分被保險人健康等級的定期壽險產品。與其他將被保險人分為健康體和非健康體兩類的傳統方法不同，我們首先將被保險人分為吸煙與非吸煙人群，並採用多樣化標準將吸煙人群細分為兩類，再將不吸煙人群細分為四類。在此六個細分目錄下的被保險人按差別化費率繳費，而健康狀況更好的被保險人可享受更低費率。

我們的定價策略注重平衡客戶、我們以及我們的分銷渠道等各方利益，同時確保人身險業務的長期增長。我們人身險產品的定價遵照保監會相關的規定，並主要依據相關的死亡率、發病率、費用率、平均住院費用(健康險)及利率確定。我們根據行業經驗、歷史賠款經驗數據以及再保險公司等第三方提供的資料和數據確定死亡率和發病率，主要根據自身的過往經驗和對未來的預期確定費用率。我們建立了產品開發利潤測試模型，擬開發的產品需達到公司預定的內部收益率等各項指標，以確保產品的盈利性。我們人身險產品的定價需報送中國保監會備案，特定情況下需獲得中國保監會批准。

精算實務

截至2012年6月30日，我們擁有31名精算專業人員，其中6名為精算師，16名為準精算師，主要隸屬於精算部和產品開發部，為我們人身險業務的其他關鍵業務單位提供精算支持。

我們的精算部主要負責計算我們的準備金和償付能力額度、現金流量預測、再保險以及人身險的經驗分析及內含價值釐定。精算部定期根據相關會計準則評估我們的人身險業務提取的各項準備金，以協助確保我們的準備金(包括未到期責任準備金、未決賠款準備金、壽險和長期健康險責任準備金)能夠滿足未來的各項義務。精算部亦會對我們的動態償付能力、資產負債匹配情況及現金流進行跟蹤及預測，並根據業務情況作出再保險安排。在經驗分析方面，精算部定期對死亡率、發病率、平均住院費用(健康險)、退保率和費用數據進行經驗研究，並對我們的利潤來源進行分析，以作為我們定價、準備金提取及經營決策等的基礎。精算部亦會對我們的內含價值及每年新業務價值定期進行評估分析，以協助提高我們人身險業務的盈利能力，維持其長期穩定增長。

承保

我們的人身險承保程序一般包括申請及風險評估程序，評估旨在確認與某個或一組申請人相關的風險(包括死亡率、發病率、平均住院費用(健康險)和道德風險等)是否與我們

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

願意及有能力承擔的風險程度一致。在此過程中，我們會考慮被保險人的風險特性，包括健康、職業、財務及社會保障狀況等。承保重大人身險保單時，我們會與再保險公司協商，做出合理的再保險安排。

我們的人身險承保運作設有集中控制模式和核實機制。承保決策根據個別保單承擔的風險額度和承保人員的授權級數分別由總部或省級分公司的相應核保員作出。未經授權，地市級機構、支公司和營銷服務部均無權承保。

我們的壽險業務已將區域的核保理賠及簽發新保單的職能集中於省級分公司層面，而我們的健康險業務主要實行集中化的總部核保管理。我們亦已設計出標準格式的保單，這將有助於我們精簡核保流程、提高核保效率及控制運營風險。

理賠

我們將人身險理賠集中於總部及省級分公司。我們的核賠員由總公司及省級分公司授權及管理，在其授權範圍內審核人身險賠款。為了更有效控制風險，我們理賠業務運作的信息技術系統全部集中於總部，並在有待理賠的索賠個案涉及的金額超過處理人員的授權限額時，自動將任何賠案轉交我們更高級別的理賠人員處理。

截至2012年6月30日，我們的人身險業務擁有約870人的專業理賠隊伍。我們的核賠員在正式上崗前，必須通過多項內部考試，並定期接受系統的專業培訓。我們根據理賠員的工作經驗、受教育程度、過往表現、專業資質和我們的業務需要，確定其授權限額。

我們已建立了專業的理賠制度，制定了各險種理賠操作實務指引，並適時進行更新。我們的人身險理賠人員使用一套標準流程，有助於確保理賠質量和理賠效率。

在我們的壽險業務中，為保證理賠效率，我們按索賠的複雜程度及客戶類型將理賠程序分為三類，即標準理賠、小額理賠及團體客戶理賠。就人民幣600元以下的索賠而言，我們採用小額理賠程序，於受理同日賠付。就標準理賠及團體客戶理賠而言，我們力求於5個營業日內賠付一般索賠，對於可能涉及專門調查、拒絕賠付等的索賠，我們力爭於30日內做出核定。此外，我們亦基於全國性的服務網絡、先進、集中的核心業務系統及核賠技術優勢，就所有壽險產品提供跨區域賠付。

在我們的健康險業務中，針對健康險理賠頻次較高、額度較低的特點，我們採用以集中管理和分散服務相結合為特點的理賠程序：我們對健康險業務建立了總部集中理賠平台，集中負責業務和數據處理以及業務規則和政策制定，而我們的分支機構將向客戶提供

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

可方便獲得的理賠服務。我們力爭於受理同日完成人民幣1,000元以下小額索賠的賠付，於5個營業日內完成一般索賠的賠付；對於可能涉及專門調查、拒絕賠付等的索賠，我們力爭於30日內做出核定，並針對緊急理賠和重大保險事故實施預賠付機制和綠色通道。對於政府委託業務，我們與社保部門、定點醫院建立了直接結算平台，被保險人在出院時只需結算個人承擔部分的費用，其餘費用由我們分別與醫院或社保中心進行結算，簡化了報銷流程，提高了理賠效率。

客戶及客戶服務

於經營記錄期間內，我們人身險業務的客戶數量增長迅速，2009年至2011年複合年增長率87.4%。截至2012年6月30日，我們共有約5,834.7萬名個人人身險客戶及13.5萬家團體人身險客戶。

下表載列於經營記錄期間內我們的客戶基礎詳情：

項目	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(千)			
個人客戶數 ⁽¹⁾	14,148	31,368	49,784	58,347
壽險業務 ⁽²⁾	10,391	26,420	43,540	51,380
健康險業務 ⁽²⁾	3,859	5,096	6,515	7,343
團體客戶數 ⁽¹⁾	69	107	127	135
壽險業務 ⁽³⁾	45	79	94	97
健康險業務 ⁽³⁾	23	28	33	38

(1) 對於壽險和健康險業務重複的客戶未重複計算。

(2) 指截至所示日期止12個月內(a)所有保單的個人投保人及(b)所有保單被保險人的總數，而不重複計算(a)及(b)。於上述計算中，每個期間內的所有保單總數包括於截至該期間終結日止12個月內達到保險期限而滿期終止的保單和於期間終結時仍生效的保單總數。

(3) 指截至所示日期止12個月內所有保單的團體投保人。於上述計算中，每個期間內的所有保單總數包括於截至該期間終結日止12個月內達到保險期限而滿期終止的保單和於期間終結時仍生效的保單總數。

我們致力於為客戶提供優質服務。我們通過服務櫃檯、客戶服務專員、保險營銷員、4008895518、4006695518和95591熱線電話、短信、www.e-picclife.com和eshop.picchealth.com網站，為客戶提供全面的壽險和健康險服務，包括新保單登記、保全、查詢、理賠、投訴

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

和保單提醒等基本服務，以及健康管理等增值服務。我們的壽險業務和健康險業務已建立全國集中的呼叫中心，每週7天、每天24小時處理各類熱線來電。根據保監會公佈的數據，於2011年和2012年上半年，我們壽險業務的億元保費投訴量均處於行業內最低水平之一。

續保業務作為我們分銷渠道的補充，亦是我們客戶服務的重要環節。我們致力於在收取保費和新保單投保服務方面為客戶提供方便、個性化和優質的服務，確保留住客戶、爭取客戶再次購買及轉介紹。我們採用13個月和25個月保單繼續率作為衡量我們人身險業務管理層、銷售團隊及售後服務人員表現的關鍵指標。

下表載列於經營記錄期間內我們個人壽險客戶和健康險客戶13個月和25個月保單繼續率：

項目	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
個人壽險客戶保單繼續率				
13個月保單繼續率 ⁽¹⁾	70.2%	95.9%	95.6%	96.9%
25個月保單繼續率 ⁽²⁾	77.6%	64.8%	92.7%	94.4%
個人健康險客戶保單繼續率				
13個月保單繼續率 ⁽³⁾	95.5%	82.0%	89.1%	88.7%
25個月保單繼續率 ⁽⁴⁾	69.0%	94.9%	70.7%	87.3%

- (1) 某一年度的13個月保單繼續率指在上一年內新簽發的個人長期壽險保單數量在其簽發後第13個月仍然有效的比例。
- (2) 某一年度的25個月保單繼續率指在前年內新簽發的個人長期壽險保單數量在其簽發後第25個月仍然有效的比例。
- (3) 某一年度的13個月保單繼續率指在上一年內新簽發的個人長期健康險保單數量在其簽發後第13個月仍然有效的比例。
- (4) 某一年度的25個月保單繼續率指在前年內新簽發的個人長期健康險保單數量在其簽發後第25個月仍然有效的比例。

自2007年下半年以來，我們的壽險業務快速擴張分支機構和銷售隊伍，以實現規模保費的快速增長。但是，由於在發展初期銷售隊伍不穩定加上其銷售的保單質量相對較低，我們壽險業務的2009年13個月、25個月保單繼續率和2010年25個月保單繼續率相對較低。於2006年至2009年，我們的壽險銷售隊伍不穩定，主要是因為人保壽險（於2005年註冊成立）於2006年至2009年仍處於發展初期。隨著我們壽險業務的發展，我們逐步在發展及管理壽險營銷員隊伍方面積累了經驗。由於我們的壽險銷售隊伍逐漸趨於穩定及其產能逐漸提升，其所銷售保單的質量亦獲得改善。此外，我們於2009年起加大了分紅型躉繳壽險產品的銷售力度。該

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

類產品不需要續收保費，退保率較低。因此，我們壽險業務的2010年13個月保單繼續率和2011年13個月、25個月保單繼續率均保持在較好水平。我們壽險業務的2011年13個月保單繼續率與2010年相比有所下降，主要是因為2011年中國政府將貨幣政策由「適度寬鬆」調整為「穩健」，使得市場流動性減少和基準利率提高，從而導致退保率有所上升。

我們健康險業務的保單繼續率波動情況與我們萬能型健康險產品的保單繼續率密切相關。於2008年，我們的大部分長期健康險產品均為傳統型產品，使得2009年13個月保單繼續率較高。於2009年，我們萬能型健康險產品的新單保費與2008年相比大幅增加，使得萬能型產品成為我們健康險業務的重要組成部分。於2010年，宏觀經濟政策緊縮加上金融產品間競爭激烈，降低了我們萬能型健康險產品的競爭力以及客戶續繳保費的信心。因此，我們健康險業務的2010年13個月保單繼續率與2009年相比有所下降。於2010年，我們通過加大培訓力度、加強客戶溝通等措施，使得我們健康險業務的2011年13個月保單繼續率增加。由於在投保後第13個月續保的客戶通常都會於第25個月續保，因此我們健康險業務的25個月保單繼續率一般與13個月保單繼續率保持相似的變化趨勢。但是，25個月保單繼續率的變化一般較13個月保單繼續率滯後一年。例如，我們健康險業務的2009年13個月保單繼續率為95.5%，對應2010年25個月保單繼續率為94.9%；2010年13個月保單繼續率下降至82.0%，2011年25個月保單繼續率相應下降至70.7%，低於2010年13個月保單繼續率。

我們的健康險業務向現有和潛在客戶提供專業的健康管理服務。我們的健康管理服務構建了涵蓋「病前」健康知識普及、健康狀況評估、諮詢和干預，「病中」就醫服務和診療監控，「病後」康復指導的健康管理服務體系。我們提供以「慢性病管理」、「診療綠色通道」、「家庭醫生」及「異地轉診」為核心的健康管理服務，涵蓋了客戶健康管理需求所涉及的主要環節。我們的健康管理系統具有自主知識產權並已獲得國家版權局的軟件著作權登記。通過健康管理服務，我們幫助客戶利用科學的方法提高健康水平，降低疾病發生率、減少醫療費用，並借此提高客戶忠誠度。截至2012年6月30日，我們組建了一支包含專職健康管理人員和外聘醫學專家等在內的595人的專業團隊，提供健康管理服務，其中絕大多數的服務人員擁有專業醫學學歷或醫療、健康管理從業背景。多年來，我們積累了寶貴的健康管理經驗，服務了大量的現有和潛在客戶。

為向客戶提供優質和高效的服務，我們向員工提供嚴格的培訓，並採取以集中管理和服務延伸為特點的業務模式，將前台服務延伸至縣域地區的銷售網點。我們的櫃面服務人員能夠處理與保險有關的各種工作，包括承接新業務和為每名到訪的客戶提供索賠及處理

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

維護與查詢服務。憑藉強大的業務處理、客戶服務能力及標準化的業務流程，我們致力於通過全國的分銷和服務網絡提供一致和標準化的服務。

下表載列於所示期間我們人身險業務規模保費的地區分佈：

地區	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣百萬元)			
江蘇省	3,826	7,749	8,500	5,294
河北省	6,300	8,429	8,269	4,521
河南省	3,868	7,987	7,738	3,458
山東省	4,415	6,861	7,346	5,036
廣東省	3,789	5,931	5,806	2,974
浙江省	2,177	4,276	5,614	3,393
北京市	2,336	3,851	5,274	4,234
四川省	3,253	4,641	5,072	2,765
湖南省	2,774	4,011	3,835	2,279
湖北省	2,154	3,232	3,648	2,696
其他地區	23,727	31,642	29,039	20,578
合計	58,620	92,144	94,271	57,228

準備金

以下的討論涉及我們根據國際財務報告準則編製的載入本文件附錄一會計師報告中的合併財務報表所採用的人身險準備金的確定。

我們就人身險保單項下的未來給付責任計提準備金。我們所計提的準備金主要包括未決賠款準備金、未到期責任準備金及長期人身險保險合同負債。此外，我們亦進行負債充足性測試，並根據測試結果調整相關保險合同準備金。

未決賠款準備金

未決賠款準備金指我們作為保險人為短期人身險業務保險事故已發生尚未結案的賠案而提取的準備金，包括已發生已報案未決賠款準備金、已發生未報案未決賠款準備金和理賠費用準備金。

我們按最高不超過保險合同所承諾的保險金額，採用逐案估計法、案均賠款法等方法，以最終賠付的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量已發生已報案未決賠款準備金。我們根據保險風險的性質和分佈、賠款發展模式、經驗數據等因素，壽險業務採用鏈梯法和案均賠款法中較大者，健康險業務採用Bornhuetter-Ferguson法或鏈梯法和損失率法中較大者，以最終賠付的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量已發生未報案未決賠款準備金。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們以未來必需發生的理賠費用的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量理賠費用準備金。

未到期責任準備金

未到期責任準備金是指我們作為保險人為尚未終止的短期人身險合同保險責任而提取的準備金。

未到期責任準備金以未賺保費法進行計量。按照未賺保費法，我們於保險合同初始確認時，以合同約定的保費為基礎，在扣除如佣金、營業稅、保險保障基金、監管費用等增量成本後計提未到期責任準備金。初始確認後，未到期責任準備金按1/24法（壽險業務）或1/365法（健康險業務）將負債釋放，並確認賺取的保費收入。

長期人身險保險合同負債

長期人身險保險合同負債指我們作為保險人為承擔尚未終止的壽險及長期健康險業務保險責任而確認的保險合同負債。

我們採用資本成本法確定長期人身險保險合同負債的風險邊際。風險邊際為未來期望資本成本的現值，需要在每一評估日重新計量，以反映未來現金流的不確定性。長期人身險保險合同負債的主要計量假設包括保險事故發生率、失效和退保率、費用假設、保單紅利假設、折現率等。我們以報告期末可獲取的當前信息為基礎確定這些假設。

再保險

我們將承保的部分人身險進行再保險，以降低風險、保護資本資源及保持經營的穩定性。我們亦利用再保險提高承保能力，並限制潛在異常損失風險。

我們根據《中國保險法》、有關保險法律規章以及我們的業務經營需求確定風險自留金額及分保比例。根據《中國保險法》第103條，保險公司對單一保險事故可能造成的最高損失金額所承擔的責任，不得超過其實收資本金加公積金總和的10%，超過10%限額的任何部分必須辦理再保險。根據中國保監會頒佈的《再保險業務管理規定》第10條，保險公司應於當年確定自留總保費及每一危險單位的自留責任，超過部分必須辦理再保險。就壽險而言，我們主要通過溢額再保險和成數再保險方式對個人長期保險進行再保險。對於溢額再保險，保險公司首先確定每一危險單位的自留金額，然後為超過自留金額的風險保額部分辦理再保險。對於成數再保險，保險公司將每一危險單位的保險金額按合約確定的比例辦理再保險。就健康險而言，我們對長期和短期保險產品採取不同的再保險方式。我們主要通過成數再保險方式對短期保險進行再保險，根據保險業務的風險及特點，自留比例一般維持在50%至70%的範圍內；我們主要通過溢額再保險方式對長期保險進行再保險，根據承保規則和我們的風險承受能力，自留金額一般在人民幣30萬元至人民幣100萬元的範圍內。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們對選擇人身險再保險公司一向謹慎，一般僅會與獲得國際認可的評級機構評為A-或以上的國際保險公司和以往記錄良好的國內再保險公司訂立再保險安排。我們選擇再保險公司的標準包括財務實力、服務、保險條款、理賠效率和價格等。我們於2011年以分保規模保費計算的前三大人身險再保險公司依次為瑞士再保險公司、中國再保險(集團)股份有限公司下屬中國人壽再保險股份有限公司和慕尼黑再保險公司。我們持續監督該等再保險公司的財務狀況，並定期審核我們的再保險安排。

於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們分別將人身險業務規模保費中的人民幣2.11億元、人民幣12.07億元、人民幣19.81億元及人民幣16.98億元分保予再保險公司，分別佔我們人身險業務規模保費的0.4%、1.3%、2.1%及3.0%。於2010年，我們人身險業務分出的規模保費與2009年相比增加人民幣9.96億元，主要是因為我們2010年對社保補充業務按照50%的分保比例安排再保險。於2011年，我們人身險業務分出的規模保費與2010年相比增加了人民幣7.74億元，主要是因為分出合同的業務自身保費規模增長。

資產管理

概覽

2003年以前，我們通過專門的部門開展保險資金運用業務。於2003年，我們成立了中國首家保險資產管理公司—人保資產(人保集團持有81%的股權)。人保資產是我們的集中化和專業化資金運用管理平台，管理著我們的主要保險投資資產和第三方委託資產。截至2012年6月30日，人保資產管理的總資產為人民幣3,811億元，其中88.6%來自本集團內部的委託，11.4%來自本集團外部的第三方委託。人保資產的第三方客戶主要包括：(a)本集團以外的國內保險公司；(b)企業年金客戶，主要為國內大中型國有企業；及(c)債權投資計劃產品客戶，主要為國內保險公司和股份制銀行。人保資產與國內保險公司客戶主要通過專項賬戶管理和保險資產管理產品(如“安心收益投資產品”)開展業務合作，與企業年金客戶主要通過參與企業年金單一和集合計劃開展業務合作，與債權投資計劃產品客戶主要通過銷售我們發行的債權投資計劃產品開展業務合作。人保資產第三方客戶資金的性質主要包括保險資金、企業年金資金及債權投資計劃產品資金。人保資產主要通過保險資產專項賬戶管理、保險資產產品管理、年金基金專項賬戶管理及債權投資計劃產品管理為我們的第三方客戶進行資產管理。人保資產主要通過以下措施確保其第三方客戶資產的獨立管理：(a)所有第三方客戶資產及資金均由獨立保管人保管；(b)設立獨立賬戶進行資金劃轉、會計處理及估值；及(c)建立有效的防火牆制度，對不同受托資產涉及的人員、賬戶、信息系統、投資決策、交易下單、清算交割、估值及會計處理進行有效隔離，以確保該等受託資產管理的獨立性。人保資產第三方客戶的資產和資金不併入人保資產的財務報表，而是在第三

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

方客戶名下賬戶或專項產品賬戶下獨立管理及運作。基礎管理費是人保資產管理第三方客戶資產的主要收入來源，業績管理費適用於部分專項賬戶的資產管理。人保資產收取的收入主要取決於管理資產規模、基礎管理費率及所管理資產的收益率等因素。

我們相信，人保資產是保險行業中投資資質最齊全、創新能力最強的資產管理公司之一，投資收益率位於行業前列。人保資產在《21世紀經濟報道》主辦的「2010-2011年度中國資產管理『金貝獎』」評選活動中榮獲「最佳資產管理品牌」和「最佳設計與創新資產管理公司」兩項殊榮。得益於我們保險業務的快速發展，人保資產管理的總資產由截至2009年12月31日的人民幣2,023億元增至截至2011年12月31日的人民幣3,585億元，複合年增長率33.1%。

我們構建了符合保險資金性質的資產管理價值鏈，通過資產負債管理、資產戰略配置、資產戰術配置和資產交易配置機制和流程，致力於實現投資收益水平持續穩定地超越負債成本和行業平均。我們建立了先進的風險管理和信用評估體系，運用風險預算制度、風險預警指標體系，管理投資組合的市場風險、信用風險、流動性風險和其他風險。

截至2012年6月30日，我們擁有一支由376人組成的經驗豐富的專業投資團隊。下表載列我們專業投資團隊的教育程度及工作經驗構成：

教育程度	僱員人數
碩士學位或以上	196
學士學位	129
大專	36
大專以下	15
合計	376
<hr/>	
工作經驗	僱員人數
20年或以上	115
10年(含10年)至20年	70
5年(含5年)至10年	88
5年以下	103
合計	376

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列我們專業投資團隊成員持有的我們認為對資產管理業務重要的專業資格：

專業資格	僱員人數
通過證券業從業人員資格考試	79
特許金融分析師(CFA)	9
金融風險管理師(FRM)	6

我們高度重視研究在投資決策中的基礎性地位，成立了獨立於投資部門的保險與投資研究所和證券研究部。該研究所／部的大部分專業人士均擁有宏觀經濟和行業研究經驗。我們致力於發展新的資產管理業務，包括開展企業年金投資管理、第三方保險資產委託管理和設計開發保險資產管理產品，並組建了專門的債權投資管理團隊。

截至2012年6月30日，除債券、股票、證券投資基金等投資業務外，我們已取得的資產管理業務資格包括但不限於：

- A股網下配售詢價資格；
- 外匯資金運用業務資格和境內資金境外直接投資受託人資格；
- 短期融資券承銷商資格；
- 銀行間市場拆借資格；
- 債權投資計劃產品創新能力備案；
- 符合信用風險管理能力標準(可投資於無擔保債券)；及
- 企業年金投資管理人資格。

我們於2006年引入慕尼黑再保險資產管理公司(MEAG)作為人保資產的戰略投資者，MEAG現持有人保資產19%的股權。目前，人保資產的一名副總裁由MEAG委派，其同時為人保資產風險控制委員會主任委員。MEAG於1999年4月30日成立，為歐洲領先的資產管理公司。MEAG為慕尼黑再保險公司(簡稱“慕再”)及其附屬公司ERGO Insurance Group控股的資產管理公司。除管理慕再的資產以外，MEAG亦向第三方提供服務。人保資產與MEAG於2006年簽署戰略合作協議，MEAG為人保資產建立與發展其組織結構和運作流程建立提供諮詢服務，並在保險資產管理的先進技術和管理經驗(如客戶管理、風險管理及人才培訓)等方面給予支持。根據戰略合作協議，人保資產關鍵崗位的員工接受了MEAG在組合管理、投資管理和風險管理方面的培訓。我們相信，如果我們與MEAG的合作出現任何潛在終止或中斷，均不會對我們的業務和營運造成任何重大影響。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

除人保資產外，我們還通過人保投控（人保集團持有100%的股權）從事不動產投資、經營和管理，並通過人保資本（人保資產和人保投控分別持有55%和45%的股權）從事直接股權投資、債權投資等非交易業務。

財政部於2008年10月將其持有的中誠信託約32.35%股權無償劃轉給我們。於2010年，我們通過投資人民幣1,139,690,500元參與中誠信託的增資，將我們所佔的股權比例增至約32.92%。我們是中誠信託的第一大股東，擁有其約32.92%的股權，其主要從事以項目融資為主的資金信託業務和以證券投資為主的資產管理業務。截至2010年12月31日，中誠信託管理的信託資產規模為人民幣1,488.29億元，根據《2010-2011中國信託業年鑒》，排名行業第四。截至2011年12月31日，中誠信託管理的信託資產規模為人民幣2,038.16億元。

集團資產管理價值鏈

我們設立了資產負債委員會，並在集團層面統籌協調資產負債管理。我們建立了集中統一的資產管理體系，利用人保資產為主的資產管理平台管理我們的主要投資資產。我們遵循安全、穩健的原則，按照符合保險資金運用特點的價值鏈進行資產管理。該價值鏈包括以下資產管理的主要環節：

資產負債管理

資產負債管理是保險資金運用的起點。我們根據保險業務的發展規劃，確定資產管理的規模、久期、預期回報、風險預算等投資目標和約束條件。在此基礎上，我們制定中長期資產戰略配置計劃（「三年滾動規劃」），根據中國政府、保險業及集團長期發展規劃，考慮宏觀經濟、監管政策、償付能力、負債特徵及其他相關因素，並對主要類別資產的風險收益特徵做出判斷和選擇，從而確定集團整體的中長期投資目標和資產配置策略，努力實現投資收益持續穩定超越負債成本。

資產戰略配置

以集團三年滾動規劃為起點，集團內保險公司結合自身的負債特點、收益目標及風險承受能力，制定年度資產戰略配置方案，包括期望收益率、主要類別資產配置比例範圍和投資的限制性規定。在資產戰略配置方案的基礎上，集團內保險公司制定年度投資指引。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

委託受託管理

集團、集團內保險公司(作為委託人)分別與人保資產(作為受託人)簽訂資產管理委託協議，並將資產在委託人指定的商業銀行託管。委託人制定年度投資指引並交付人保資產執行。委託人設立專門的資產管理部門，與人保資產對接，通過雙方定期和不定期的溝通協調機制，確保投資指引的有效執行。

資產戰術配置

在資產戰略配置範圍內，人保資產根據市場變化，調整資產配置比例。在宏觀經濟研究人員、行業研究人員及投資經理等資深專業人士組成的資產戰術配置小組調整建議的基礎上，投資決策委員會審議確定各賬戶調整方案。

資產交易配置

在資產戰術配置範圍內，人保資產的固定收益、股票、基金和海外等投資部門根據市場情況選擇具體投資品種進行交易。我們對上述部門和投資經理規定了嚴格的交易授權額度，並通過信息技術系統加以控制。

會計核算、估值、績效評估

託管銀行負責受託資產的會計核算和估值，人保資產的財務會計部負責與託管銀行進行對賬。估值結果定期向委託人報告。部分委託人制定了投資業績評估辦法，定期對人保資產的投資進行評價。人保資產根據確定的業績基準，定期對投資部門和投資經理進行考核和評估。

全流程的風險管理

我們高度重視防範投資風險，構建了貫穿業務流程的全面風險管理體系。我們建立了有效的防火牆制度等內部控制制度，針對市場風險、信用風險、流動性風險、結算風險、操作風險和法律合規風險分別制定管理細則，風險控制措施覆蓋整個資產管理價值鏈。除個別涉及跨資產業務的風險控制指標需人工控制外，有關投資的絕大部分風險控制指標(包括但不限於投資權限、單一證券的最高投資額、投資集中度等)已通過信息系統加以實時控制。

憑藉與MEAG的戰略合作，我們引進了堅實的風險控制機制。我們委任MEAG推薦的人士擔任人保資產風險控制委員會主任委員。我們開發了債券預警系統及信用評級系統，對風險進行量化管理。我們已開發和運用了先進的統一數據平台，並持續升級和完善。我們相信，我們的風險管理能力在行業具有領先地位。有關我們風險管理(包括有關資產管理業務)的詳情，請參閱下文「業務－風險管理」一節。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

保險資產管理產品

我們根據監管規定設立發行保險資產管理產品。人保資產是最早設立發行基礎設施債權投資計劃等保險資產管理產品的機構之一。我們通過資產管理產品積極拓寬了投資渠道，並向其他機構客戶銷售，具代表性的產品包括人民幣100億元的「天津濱海新區交通項目債權投資計劃」及2012年上半年日均管理淨資產規模達到人民幣25.00億元的「安心收益投資產品」。

第三方委託業務

我們於2007年獲得了企業年金投資管理人資格。憑藉「中國人保(PICC)」品牌、集團內聯合展業以及我們與國內大型企業的長期合作，我們為眾多的企業年金客戶提供投資管理服務，包括保險、銀行、能源、鐵路、航空、文化等行業的重要企業。我們亦受國內多家保險公司委託為其提供保險資金投資管理服務。

不動產業務

我們於2007年設立了人保投控，在集團內對不動產進行專業化投資、經營和管理。人保投控立足自身優勢，為不動產投資提供專業服務，並積極準備設立發行不動產投資金融產品。目前，人保投控的專業團隊專注於在中心城市核心地段的商業地產、養老和健康服務地產、汽車服務業地產方面進行創新和開拓。例如，人保投控受集團委託完成了對位於北京西長安街88號的北京首都時代廣場的收購。

組合的構成

根據監管規定，保險資金可運用於銀行存款、債券、股票、證券投資基金份額等有價證券、投資不動產等。同時，我們以穩健審慎的方式開展境外投資。截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們的總投資資產分別為人民幣2,383.86億元、人民幣3,710.97億元、人民幣4,810.81億元及人民幣5,425.85億元。我們財產險、壽險及健康險業務的大部分投資資產由人保資產管理。就呈報而言，該等投資資產以相關分部的投資資產而非人保資產的投資資產的形式呈報。於經營記錄期間，我們並無因運用保險資金而遭到行政處罰或罰款。中國保監會於2012年5月15日發佈監管意見函，確認我們的主要監管指標符合其監管規定。中國保監會在其日常監管期間並無發現我們的業務存在重大違法行為或風險。因此，我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，本集團就其投資組合於所有重大方面均遵守相關規則及法規，包括《保險資金運用管理暫行辦法》及《關於規範保險機構股票投資業務的通知》。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列截至所顯示日期我們的投資組合信息：

投資資產	截至12月31日				截至6月30日			
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	賬面值	佔總額 百分比	賬面值	佔總額 百分比	賬面值	佔總額 百分比	賬面值	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，收益率除外)							
現金及現金等價物	36,116	15.2%	40,498	10.9%	55,333	11.5%	69,887	12.9%
固定收益投資	148,616	62.3%	257,201	69.3%	321,132	66.8%	340,233	62.7%
定期存款	14,253	6.0%	44,262	11.9%	94,716	19.7%	118,291	21.8%
固定收益證券	130,167	54.6%	206,953	55.8%	213,996	44.5%	208,273	38.4%
政府債券	22,944	9.6%	27,451	7.4%	20,631	4.3%	21,154	3.9%
金融債券	65,287	27.4%	106,745	28.8%	123,316	25.6%	116,654	21.5%
企業(公司)債券..	41,936	17.6%	72,757	19.6%	70,049	14.6%	70,465	13.0%
其他固定收益投資 ⁽¹⁾ ...	4,196	1.8%	5,986	1.6%	12,420	2.6%	13,669	2.5%
股票及基金投資	32,671	13.7%	49,037	13.2%	59,997	12.5%	71,191	13.1%
證券投資基金	15,309	6.4%	20,988	5.7%	26,083	5.4%	36,475	6.7%
股票	17,362	7.3%	28,049	7.6%	33,914	7.0%	34,716	6.4%
其他投資 ⁽²⁾	20,983	8.8%	24,361	6.6%	44,619	9.3%	61,274	11.3%
總投資資產	238,386	100.0%	371,097	100.0%	481,081	100.0%	542,585	100.0%

(1) 主要包括存出資本保證金和保戶質押貸款。

(2) 主要包括投資性房地產、衍生金融資產、次級債務及和債權計劃、對聯營企業的投資和以成本法核算的股權投資和信託計劃。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列於經營記錄期間內我們投資收益的有關信息：

項目	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾⁽²⁾	金額
(人民幣百萬元，百分比除外)								
現金及現金等價物	1.08%	363	0.71%	272	1.02%	489	0.45%	142
固定收益證券	3.79%	4,722	4.11%	8,338	4.42%	12,767	4.82%	7,976
利息收入		4,574		7,533		12,768		7,974
已實現收益／								
(虧損)淨額		287		822		(25)		(4)
未實現收益／								
(虧損)淨額		(139)		(17)		29		6
減值		0		0		(5)		0
股票及基金投資	17.14%	4,118	11.44%	4,675	(2.73)%	(1,486)	0.63%	206
股息收入		526		995		1,942		1,164
已實現收益／								
(虧損)淨額		3,226		4,437		(325)		(306)
未實現收益／(虧損)								
淨額		366		(166)		(664)		327
減值		0		(591)		(2,439)		(979)
其他投資收入／								
(虧損)	6.78%	1,224	7.33%	1,661	8.28%	2,857	8.30%	2,197
總投資收益		10,427		14,946		14,627		10,521
總投資收益率	5.42%		5.18%		3.63%		4.47%	

(1) 各項資產投資收益對期初及期末平均投資資產的比率，其中總投資收益率為總投資收益(扣除賣出回購證券所產生的利息開支)對期初及期末平均總投資資產(扣除賣出回購證券的相關負債)的比率。

(2) 截至2012年6月30日止六個月的數據已年化，並非對截至2012年12月31日止十二個月的數據的預測，且不可與截至2009年12月、2010年12月或2011年12月止12個月的數據相比較。

現金及現金等價物

現金及現金等價物主要包括現金、原到期日不超過三個月的短期存款以及原到期日不超過三個月的買入返售資產。截至2012年6月30日，我們總投資資產中約12.9%為現金及現金等價物形式。

定期存款

截至2012年6月30日，我們約21.8%的總投資資產以定期存款形式存放於中國多家商業銀行。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列截至所顯示日期我們存放定期存款最多的五家商業銀行：

銀行	存款 (人民幣百萬元)	佔總額 百分比
截至2009年12月31日：		
中信銀行	2,300	16.1%
農業銀行	2,135	15.0%
工商銀行	1,597	11.2%
民生銀行	1,390	9.8%
交通銀行	1,196	8.4%
其他銀行	5,635	39.5%
合計	14,253	100.0%
截至2010年12月31日：		
交通銀行	9,540	21.6%
中信銀行	6,557	14.8%
北京銀行	6,500	14.7%
農業銀行	4,797	10.8%
光大銀行	3,851	8.7%
其他銀行	13,017	29.4%
合計	44,262	100.0%
截至2011年12月31日：		
農業銀行	18,252	19.3%
交通銀行	18,014	19.0%
中信銀行	8,150	8.6%
廣發銀行	7,400	7.8%
北京銀行	6,512	6.9%
其他銀行	36,388	38.4%
合計	94,716	100.0%
截至2012年6月30日：		
交通銀行	20,049	16.9%
農業銀行	19,077	16.1%
中信銀行	14,029	11.9%
光大銀行	10,708	9.1%
廣發銀行	9,223	7.8%
其他銀行	45,204	38.2%
合計	118,291	100.0%

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列截至所顯示日期我們按剩餘到期日劃分的定期存款明細：

定期存款	截至12月31日						截至6月30日	
	2009年		2010年		2011年		2012年	
	賬面值	佔賬面值 百分比	賬面值	佔賬面值 百分比	賬面值	佔賬面值 百分比	賬面值	佔賬面值 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
三個月內到期	2,875	20.2%	4,156	9.4%	680	0.7%	1,398	1.2%
三個月至一年內到期..	2,242	15.7%	3,419	7.7%	2,248	2.4%	4,105	3.5%
一年至五年內到期	5,723	40.2%	5,354	12.1%	82,591	87.2%	110,978	93.8%
五年以後到期	3,413	23.9%	31,333	70.8%	9,197	9.7%	1,797	1.5%
合計	14,253	100.0%	44,262	100.0%	94,716	100.0%	118,291	100.0%

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

政府債券

政府債券的到期期限最高可達50年，且利息收入可免稅。截至2012年6月30日，中國政府債券約佔我們總投資資產的3.9%。

下表載列截至所示日期我們按剩餘到期日劃分的政府債券投資明細：

政府債券	面值	賬面值	佔賬面值 百分比
(人民幣百萬元，百分比除外)			
截至2009年12月31日：			
三個月內到期	244	246	1.1%
三個月至一年內到期	4,198	4,240	18.5%
一年至五年內到期	13,582	13,767	60.0%
五年至十年內到期	3,237	3,275	14.3%
十年後到期	1,413	1,417	6.2%
合計	22,674	22,944	100.0%
截至2010年12月31日：			
三個月內到期	509	507	1.8%
三個月至一年內到期	4,919	4,942	18.0%
一年至五年內到期	13,534	13,306	48.5%
五年至十年內到期	4,695	4,584	16.7%
十年後到期	4,111	4,111	15.0%
合計	27,768	27,451	100.0%
截至2011年12月31日：			
三個月內到期	37	37	0.2%
三個月至一年內到期	663	678	3.3%
一年至五年內到期	8,988	8,986	43.6%
五年至十年內到期	4,944	4,987	24.2%
十年後到期	5,960	5,944	28.8%
合計	20,592	20,631	100.0%
截至2012年6月30日：			
三個月內到期	95	95	0.4%
三個月至一年內到期	1,826	1,557	7.4%
一年至五年內到期	8,499	8,850	41.8%
五年至十年內到期	4,620	4,709	22.3%
十年後到期	6,020	5,943	28.1%
合計	21,060	21,154	100.0%

對於在交易相對活躍的交易所市場交易的債券，其公允價值是經參考各資產負債表日營業時間結束時相關交易場所披露的市場價格予以評估。對於交易相對不活躍的銀行間市場交易的債券，其公允價值採用中央國債登記結算有限責任公司提供的中債估值數據估算。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

金融債券

金融債券包括政策性金融債券以及金融機構發行的債券。政策性金融債券是由中國三家國有政策性銀行，即國家開發銀行、中國進出口銀行和中國農業發展銀行發行的債券。政策性金融債券一般在銀行間市場進行交易。截至2012年6月30日，金融債券約佔我們總投資資產的21.5%。

下表載列截至所示日期我們按剩餘到期日劃分的金融債券投資明細：

金融債券	面值	賬面值	佔賬面值 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)		
截至2009年12月31日：			
三個月內到期	1,166	1,180	1.8%
三個月至一年內到期	1,141	1,144	1.8%
一年至五年內到期	29,154	29,706	45.5%
五年至十年內到期	22,350	22,225	34.0%
十年後到期	10,641	11,031	16.9%
合計	64,452	65,287	100.0%
截至2010年12月31日：			
三個月內到期	613	611	0.6%
三個月至一年內到期	10,110	10,132	9.5%
一年至五年內到期	34,104	33,779	31.6%
五年至十年內到期	31,188	30,706	28.8%
十年後到期	31,571	31,518	29.5%
合計	107,586	106,745	100.0%
截至2011年12月31日：			
三個月內到期	593	593	0.5%
三個月至一年內到期	1,015	1,014	0.8%
一年至五年內到期	25,826	25,698	20.8%
五年至十年內到期	31,869	31,559	25.6%
十年後到期	64,526	64,451	52.3%
合計	123,829	123,316	100.0%
截至2012年6月30日：			
三個月內到期	0	0	0.0%
三個月至一年內到期	4,340	4,342	3.7%
一年至五年內到期	15,724	15,725	13.5%
五年至十年內到期	30,350	30,400	26.1%
十年後到期	66,093	66,187	56.7%
合計	116,507	116,654	100.0%

我們所持金融債券的公允價值的估算方法與政府債券公允價值的估算方法相同。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

企業(公司)債券

雖然企業(公司)債券的流通性可能不及大部分其他種類的固定收益證券，但其收益率普遍高於大部分其他固定收益工具，且其期限一般也較長。中國保險公司可以投資於非金融機構在中國市場公開發行的無擔保債券。截至2012年6月30日，企業(公司)債券約佔我們總投資資產的13.0%。

下表載列截至所示日期我們按剩餘到期日劃分的企業(公司)債券投資明細：

企業(公司)債券	面值	賬面值	佔賬面值 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)		
截至2009年12月31日：			
三個月內到期	2,746	2,791	6.7%
三個月至一年內到期	3,591	3,597	8.6%
一年至五年內到期	9,843	9,822	23.4%
五年至十年內到期	20,952	20,866	49.8%
十年後到期	4,843	4,859	11.6%
合計	41,975	41,936	100.0%
截至2010年12月31日：			
三個月內到期	3,136	3,195	4.4%
三個月至一年內到期	6,872	6,899	9.5%
一年至五年內到期	13,692	13,681	18.8%
五年至十年內到期	35,639	35,340	48.6%
十年後到期	13,643	13,641	18.7%
合計	72,982	72,757	100.0%
截至2011年12月31日：			
三個月內到期	1,155	1,172	1.7%
三個月至一年內到期	1,630	1,643	2.3%
一年至五年內到期	17,990	17,752	25.3%
五年至十年內到期	33,985	33,618	48.0%
十年後到期	15,807	15,864	22.6%
合計	70,567	70,049	100.0%
截至2012年6月30日：			
三個月內到期	905	927	1.3%
三個月至一年內到期	403	404	0.6%
一年至五年內到期	19,531	19,698	28.0%
五年至十年內到期	33,140	32,974	46.8%
十年後到期	16,323	16,463	23.4%
合計	70,309	70,465	100.0%

我們所持企業(公司)債券的公允價值的估算方法與政府債券公允價值的估算方法相同。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

證券投資基金

中國保險公司目前可以投資封閉式及開放式證券投資基金。考慮到市場承受能力及相關流動性因素，我們所投資的證券投資基金大多為開放式基金。截至2012年6月30日，證券投資基金約佔我們總投資資產的6.7%。

中國證券市場在近年不時出現上市證券價格及交易量大幅波動（包括價格大幅下跌）。我們將根據自身對證券市場的詳細分析就證券投資基金不斷調整投資策略。請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－中國及其他地區的證券市場波動可能導致我們的資產投資回報減少或蒙受虧損」一節。

下表載列截至所示日期我們證券投資基金組合的市值：

證券投資基金	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣百萬元)			
封閉式基金	1,266	3,248	838	1,173
開放式基金	14,043	17,740	25,245	35,302
合計	15,309	20,988	26,083	36,475

股票

符合資格的中國保險公司可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的股票以及在香港聯合交易所主板上市的股票。截至2012年6月30日，股票約佔我們總投資資產的6.4%。請參閱「監督與監管－保險資金的運用－在中國證券交易所上市的人民幣普通股」一節。

次級債及債權計劃

符合資格的中國保險公司可投資於任何合資格商業銀行和合資格保險公司通過非公開發行的次級債務。此外，我們投資了我們及其他中國保險資產管理公司主辦的其他與基礎設施項目相關的債權投資計劃。截至2012年6月30日，次級債及債權計劃約佔我們總投資資產的6.6%。

其他投資

除上述投資外，我們還可進行不動產、股權等其他投資。於2010年，保監會出台了《保險資金運用管理暫行辦法》、《保險資金投資不動產暫行辦法》和《保險資金投資股權暫行辦法》，進一步拓寬了中國保險公司的資金運用範圍。於2012年，保監會出台了《關於保險資金投資股權和不動產有關問題的通知》、《保險資金投資債券暫行辦法》、《保險資金委託投資管理暫行辦法》、《保險資產配置管理暫行辦法》、《保險資金境外投資管理暫行辦法實施

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

細則》、《保險資金參與金融衍生產品交易暫行辦法》、《保險資金參與股指期貨交易規定》、《關於保險資金投資有關金融產品的通知》和《基礎設施債權投資計劃管理暫行規定》，允許中國保險公司在更廣泛範圍內進行保險資金配置。請參閱「監督與監管－保險資金的運用」一節。我們將進一步加強投資能力建設，拓展新投資渠道，積極申請相關投資資格，在監管政策允許的範圍內圍繞保險主業及保險價值鏈開展積極穩妥的探索，在有效管理風險的同時，持續優化資產負債匹配狀況，提升投資回報。

認購興業銀行股權

一般資料

於2012年3月1日，人保資產與興業銀行簽署《股份認購協議》（「認購協議」），擬以12.73元／股的價格（興業銀行關於本次非公開發行的董事會決議公告日前20個交易日交易均價的90%，將按照上海證券交易所的相關規定進行除息調整）認購1,380,434,400股興業銀行非公開發行的人民幣普通股，總認購金額為人民幣17,572,929,912元（「本次認購」）。

有關興業銀行

興業銀行為總部設於中國福建省福州市的股份制銀行，是首批獲得批准由中國人民銀行在中國成立的股份制商業銀行之一，於2007年在上海證券交易所上市（股票代碼：601166）。興業銀行的主要業務包括：吸收存款；發放短期、中期及長期貸款；國內及海外結算；承兌票據及貼現票據；發行金融債券；代理兌付及承銷政府債券；買賣政府債券及金融債券；買賣及代理買賣有價證券（股票除外）；資產託管業務；同業借貸；買賣或代理買賣外匯；結匯及售匯業務；銀行卡業務；信用證服務及擔保；代理收付款、保險箱服務、財務顧問、諮信調查、諮詢、見證業務，及其他獲中國銀監會批准的銀行活動。

興業銀行的註冊資本約人民幣107.86億元。下表載列興業銀行網站及其財務報告所載有關興業銀行按中國公認會計準則編製的若干財務信息：

	截至12月31日			截至6月30日
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣十億元)			
總資產	1,332.2	1,849.7	2,408.8	2,780.5

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣百萬元)			
營業收入	31,679	43,456	59,870	41,221
歸屬於母公司股東權益	59,597	91,995	115,209	129,722
歸屬於母公司股東的淨利潤 ..	13,282	18,521	25,505	17,102

認購詳情

本次認購的購買價款將全部以人民幣現金支付。具體而言，人保集團所委託的資金為其自有資金，人保財險和人保壽險所委託的資金為其各自的保險資金。其中，以人保財險所委託資金進行的認購約佔本次認購完成後興業銀行總股本的4.98%，其餘股份分別以人保集團和人保壽險所委託的資金認購。本次認購項下新發行的股份將佔發行完成後興業銀行總股本的10.87%。根據現有資料，假定認購已於最後實際可行日期完成，根據認購而發行的股份將於我們的合併資產負債表股本證券下入賬記錄為以公允價值計量的可供出售投資。

我們預計於2013年第一季度完成本次認購。根據《認購協議》，本次認購的最終完成需要滿足若干先決條件，包括但不限於興業銀行董事會和股東大會的批准，以及有關監管機關的批准。人保集團、人保財險和人保壽險最終認購數量須將根據中國證監會核准的最終發行方案確定。本次認購已分別於2012年3月2日和2012年4月9日獲得興業銀行董事會和股東大會的審議批准，並於2012年6月獲得《中國銀監會關於興業銀行非公開發行A股股票方案及有關股東資格的批復》(銀監複[2012]326號)，但尚待中國證監會核准。根據《認購協議》，如果中國證監會最終核准的新發行股份數量少於興業銀行申請發行的股份數量，興業銀行可以在確保我們在本次交易完成後擁有不低於興業銀行並列第二大股東的持股地位的前提下，相應調整本次認購的股份數量及認購金額。人保集團、人保財險和人保壽險在本次交易結束之日(交割日)起36個月內不得轉讓其本次認購的興業銀行股份；相關監管機關對於該等股份鎖定期另有要求的，人保集團、人保財險和人保壽險將遵守其規定。

我們相信，如果得以完成，本次認購將有助於實現人保資產所管理資產的保值和增值。此外，以本次股權投資為契機，我們將與興業銀行進一步在多項業務領域制定戰略合作計劃，在更廣泛的範圍內奠定雙方客戶基礎，發揮業務協同效應。

我們無法確保我們可以獲得完成本次認購所需要的全部政府審批，或滿足所有其他的先決條件。如果我們無法按照《認購協議》的要求滿足任一完成本次認購所需要的先決條

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

件，我們將無法完成本次認購。無法完成本次認購不會對我們的業務、經營和財務狀況造成重大不利影響。

轉讓華聞控股和廣聯股份

一般資料

人保投控於2011年6月在北京金融資產交易所掛牌出售其所持有的中國華聞投資控股有限公司（「華聞控股」）55%股權及廣聯（南寧）投資股份有限公司（「廣聯」）54.21%股份（並稱「轉讓股權」）。人保投控、北京國際信託有限公司（「北國信」）於2012年4月就轉讓股份簽署了股權轉讓協議。據此，人保投控同意以人民幣213,455萬元的對價將上述轉讓股權出售給北國信（「交易」）。人保投控與北國信已完成該交易的交割手續。根據股權轉讓協議，我們在交易交割後將無須承擔有關轉讓股權的或有負債。有關轉讓股權的或有負債進一步詳情，請參閱本文件附錄一所載的會計師報告附註32(c)。

我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，該交易已履行了必要的法律手續，交易合法、有效。

本文件附錄一的會計師報告所載的合併財務報表將華聞控股和廣聯（包括其各自的子公司和關聯方）的資產和負債在「持有待售資產組」和「持有待售負債組」中列示。有關我們處置華聞控股股權的進一步詳情，請參閱本文件附錄一所載會計師報告附註32。

轉讓的理由

人保投控於2008年6月成為華聞控股的控股股東後，通過控股華聞控股及廣聯間接成為中泰信託有限責任公司（「中泰信託」）的控股股東。於2008年10月，經國務院批准，財政部向我們無償劃轉其持有的中誠信託約32.35%股權，我們因此成為中誠信託的第一大股東。

中國保監會於2010年3月頒佈《保險集團公司管理辦法（試行）》（「《辦法》」）。該《辦法》第13條規定，保險集團公司及其子公司投資同一金融行業中主營業務相同的企業，控股的數量原則上不得超過一家。該《辦法》第14條規定，保險集團公司可投資與保險業務相關的非金融類企業。除上述與保險業務相關的非金融類企業外，保險集團公司對其他非金融類企業的投資金額，不得超過該企業實收資本的25%，且不得參與該企業的經營。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

為遵守上述《辦法》第14條規定，我們決定出售佔非金融類公司股權25%以上的轉讓股權。於轉讓股權出售後，我們不再是中泰信託的控股股東，但仍然是中誠信託的第一大股東，符合《辦法》第13條和第14條規定。

北國信的背景資料

北國信於1984年10月5日成立，註冊資本為人民幣14億元，核心業務為資金信託業務、個人財產和房地產信託業務以及中國銀監會批准的其他業務。北京市國有資產經營有限責任公司(由北京市政府全資擁有)為北國信的最大股東，擁有其34.3%的股權。

北國信為獨立第三方。

代價基準

根據財政部頒佈的《金融企業國有資產轉讓管理辦法》，我們出售轉讓股權須通過符合法定資格的產權交易機構公開進行(而非直接協議轉讓方式)。我們出售轉讓股權的代價基準為我們於北京金融資產交易所發佈的價格。該價格乃基於北京中企華資產評估有限責任公司對轉讓股權的評估值。評估基準日為2010年6月30日。

出售收益／虧損

我們根據就出售收取的對價及截至處置時點歸屬於人保集團的相關淨資產及其綜合收益轉入確認我們出售轉讓股權產生的損益。我們出售轉讓股權產生的稅前收益為人民幣2.01億元。

其他業務

除財產險、人身險和資產管理業務外，我們亦從事保險經紀和理賠代理業務。

保險經紀

我們通過中盛國際(人保集團持有82.54%的股權)、中人經紀(中盛國際持有55.01%的股權)及中元經紀(中盛國際持有52.5%的股權)經營保險經紀業務。

我們保險經紀最重要的業務是為市場上的客戶尋找及物色最合適的保險產品，並代表客戶協商保險方案。我們就服務向保險公司收取佣金。於經營記錄期間內，我們的保險經紀業務收入主要來源於機構客戶。根據保監會公佈的2010年保險中介市場報告，以業務收入計，截至2010年12月31日，中盛國際和中人經紀在中國保險經紀公司中合計佔有約4.2%的市場份額。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，我們的保險經紀業務收入分別為人民幣0.80億元、人民幣1.91億元及人民幣1.87億元及人民幣0.70億元。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

理賠代理

我們通過位於英國的人保集團全資子公司人保歐洲經營保險理賠代理業務。作為保險公司的代表，人保歐洲向保單持有人提供理賠服務。

集團業務的協同效應

概覽

我們將有效發揮財產險、人身險、資產管理等各業務領域之間的協同效應作為充分利用本集團整體優勢、提高資源使用效率、實現戰略目標的一項重要舉措。我們的人保財險、人保壽險、人保健康、人保資產、人保投控、人保資本等子公司在其各自的業務領域均具有獨特的競爭優勢，通過發揮協同效應可以實現優勢互補和互利共贏，增強本集團整體競爭力。

我們通過充分發揮協同效應有效降低了業務拓展成本和管理費用，通過資源共享提高了整體運營效率，促進了經營記錄期間內各項業務的快速發展，特別是為我們人身險業務的快速發展提供了有力支持。我們於2007年將集團原有的25家省級分公司一次性注入人保壽險，人保壽險該等省級分公司的平均建設成本比其此前擁有的4家省級分公司的平均建設成本降低了56.8%。通過集團內部資源整合，截至2012年6月30日，我們的人身險業務僅經過六年多的經營即擁有約2,100家地市級和縣區級分支公司、銷售及服務網點。截至2012年6月30日，人保壽險及人保健康總部和省級分公司中曾任職於人保集團及其他子公司的管理人員佔兩家公司總部和省級分公司管理人員的比重分別達80.2%及76.8%，該等管理人員的平均保險從業年限分別為25.6年及22.4年，為人身險業務的快速發展提供了人才保障。得益於集團與大型商業銀行的長期戰略合作，根據《中國保險年鑒》，於2009年、2010年和2011年，我們由銀行保險渠道產生的保費收入規模在中國人身險公司中均排名第二。

我們通過交叉銷售所產生的規模保費由2009年的人民幣56.91億元增至2011年的人民幣105.86億元，複合年增長率為36.4%。於2012年上半年，我們通過交叉銷售所產生的規模保費為人民幣84.14億元。同時，注重交叉銷售亦使得我們向同一客戶銷售多種保險產品的能力顯著增強，為豐富客戶消費體驗、提升客戶忠誠度奠定了堅實的基礎。於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，在我們財產險、壽險和健康險三類產品中同時購買兩類及以上保險產品的投保人數量分別約為22.9萬、79.1萬、145.4萬及176.7萬，該等投保人平均購買保單數量分別約為3.42、3.74、3.86及4.21。

通過集團化運營和管控，有效發揮各業務領域之間的協同效應是我們的重要優勢。我們相信，我們能夠在戰略合作、品牌宣傳、專業人才、投資平台、信息技術、機構網絡、

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

客戶資源、交叉銷售等方面有效發揮協同效應，實現業務的持續發展和盈利的全面穩定增長。

戰略合作的協同

憑藉過去63年的經營，我們積累了深厚的政府合作關係以及與大型商業銀行的長期戰略合作關係。我們在集團層面對該等關係和資源進行集中統一的運用和維護，以發揮最大整體效能。截至2012年6月30日，人保集團已與12家省級政府簽訂了戰略合作協議，有利於我們獲取更多的財政支持型業務和政府委託業務機會。截至2012年6月30日，人保集團已與國家開發銀行、中國農業銀行、中國建設銀行、中國工商銀行、中國銀行和交通銀行總行簽署了全面業務合作協議。集團層面簽署的該等戰略合作協議使我們的子公司受益，為其與省級以下政府和各家戰略合作銀行的地方分支機構開展具體深入的合作提供了廣闊的平台。在集團統一調度下，我們將子公司的保險資金託管於包括中國工商銀行和中國建設銀行等在內的多家國有大型商業銀行，與其全面開展業務合作，穩固了我們與該等國有大型商業銀行的戰略合作關係，為我們人身險業務銀行保險渠道的穩定發展奠定了堅實的基礎。根據《2011中國保險年鑒》，於2010年，我們由銀行保險渠道產生的保費收入規模在中國人身險公司中排名第二。

品牌宣傳的協同

憑藉我們63年的經營以及財產險業務與客戶建立的長期深厚關係，「中國人保(PICC)」成為中國保險業最深入人心的品牌之一，並積累了巨大的品牌影響力。我們在集團層面實施「中國人保(PICC)」品牌的集中運作管理，並採取統一的品牌推廣策略，各子公司在業務經營和推廣過程中均統一使用「中國人保(PICC)」品牌。該品牌策略使我們樹立了統一的企業形象，強化了品牌認知度，確保集團層面的品牌文化建設和推廣活動使每家子公司受益，同時實現一家子公司的品牌推廣及宣傳效應亦使其他子公司受益。此外，在我們開展人身險業務初期，「中國人保(PICC)」品牌的號召力和影響力是我們快速招募優秀人才的重要優勢。我們的品牌亦為我們人身險業務和資產管理業務快速拓展起到了巨大作用，也將為我們進入新的業務領域提供強大的品牌支持。

專業人才的協同

在集團的統一部署下，我們的財產險業務為人身險業務初期的快速發展支援了大量優秀人才。截至2012年6月30日，人保壽險及人保健康總部和省級分公司中曾任職於人保集團及其他子公司的管理人員佔兩家公司總部和省級分公司管理人員的比重分別達80.2%及

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

76.8%，該等管理人員的平均保險從業年限分別為25.6年及22.4年，為人身險業務的快速發展提供了人才保障。我們在子公司總部層面開展高級管理人員交流任職，以促進各子公司之間的戰略協同和業務協作。此外，我們安排人保財險、人保壽險相互選派省級分公司管理人員到對方當地省級分公司掛職交流，制定了《省級幹部掛職交流開展交叉互動業務管理規定》，明確掛職交流管理人員的主要工作職責包括：

- 結合當地實際，推進網點共建、相互代理、聯合展業、銷售隊伍建設等基礎工作，探索創建新的交叉互動業務運作模式，在集團內部總結推廣先進做法和經驗；
- 協調雙方簽訂相互代理協議，整合雙方培訓資源，加強對各級管理人員和保險營銷員的交叉互動業務培訓，推動交叉互動業務工作責任、人員、費用、考核激勵等相關事宜的落實；
- 承擔並確保交叉互動業務各項考核指標的完成。

在掛職期滿後，集團將組織人保財險和人保壽險對相關人員掛職期間交叉銷售與業務互動的開展情況、業務指標完成情況進行考核。我們相信，該項活動有助於增進省級分公司之間的互動合作，提高資源配置效能，推動業務快速健康發展，培養具有交叉互動業務經營管理經驗的複合型人才，實現優勢互補和互利共贏。

投資平台的協同

我們在集團層面統籌協調資產負債管理，建立了集中統一、委託受託分工明確、互相協作的資產管理體系。集團統一制定中長期資產戰略配置計劃（「三年滾動規劃」），結合三年滾動規劃，各保險子公司根據其負債特點和風險承受能力，制定年度資產戰略配置方案和投資指引，委託專業平台開展專業資產管理，委託受託保持良性互動。在集團戰略協同下，我們構建了分工明確的資產管理平台。人保資產主司證券投資，為我們近年快速增長的保險資金提供了專業的投資管理服務和超越負債成本的投資收益水平；人保投控專司不動產投資；人保資本專司直接股權投資、債權投資等非交易業務。此外，我們在社會財富

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

管理領域進行戰略佈局，投資了中誠信託等非保險金融投資機構。在合規前提下，各投資平台之間人員充分交流，信息充分共享，並為保險業務提供宏觀經濟及資本市場形勢分析等方面支持。我們的資產管理業務充分利用保險業務的大客戶資源積極爭取優質債權和股權項目，拓展企業年金委託和第三方委託等業務，保險業務亦通過資金運用鞏固了與商業銀行、重點客戶的合作關係，發揮了保險資源和投資資源的整合效應。我們構建了集團統一的風險管理體系框架，在評估和控制各子公司投資資產風險的同時，對本公司整體投資資產面臨的風險進行管理。

信息技術的協同

我們按照「統一平台、集中管控、共享資源、驅動創新」的原則，不斷加快信息技術統一建設步伐，致力於充分發揮信息技術資源的協同效應。我們成立了集團信息化建設委員會，建立了集團統一的信息技術平台，構建了可供主要子公司共享使用的骨幹網絡，有力支撐了各子公司業務快速發展。在我們人身險業務發展初期，其充分利用了集團的信息系統和網絡，節約了信息技術相關投入成本。我們已於2011年4月建成了南方信息中心並交付集團和各子公司使用。我們開發了交叉銷售數據收集和統計報告系統，並於2010年將該系統更新為交叉銷售統一門戶系統，為進一步深入開展交叉銷售提供了強大的信息技術支持。我們建設了集團綜合管理平台，按照統一的標準和規範建設並整合各類公共應用系統，包括統計分析、客戶數據、SAP財務系統和統一財務分析平台、人力資源管理、網絡培訓等，實現人保集團、各子公司信息的互聯互通。我們大力推進集團標準化建設，制定了客戶數據、統計指標等集團內部標準，促進了集團數據口徑的統一規範。我們注重加強信息化績效管理，近年來不斷加大集團信息化建設投入力度，加快推進信息化整合建設工作，充分實現信息化資源共享。

機構網絡的協同

基於管理層的戰略決策，我們於2007年將集團原有的25家省級分公司一次性注入人保壽險，為人身險業務的高速發展奠定了基礎。人保壽險該等省級分公司的平均建設成本比其此前擁有的4家省級分公司的平均建設成本降低了56.8%。在此基礎上，我們依託人保財險已有的網絡優勢，迅速完成了人身險業務分銷及服務網絡的全國性覆蓋和延伸。在人身險業務分銷及服務網絡建設初期，我們充分借助財產險業務的資源優勢，實現了低成本基礎上的快速發展。截至2012年6月30日，我們的人身險業務僅經過六年多的經營即擁有約2,100家地市級和縣區級分支公司、銷售及服務網點。在縣域地區，我們採取財產險和人身

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

險銷售隊伍共建的方式，快速提高我們在縣域地區的綜合經營和服務能力。我們依託目前已有的縣域銷售網絡，分別發揮財產險在機構網點、政府關係、客戶資源以及人身險在銷售人員、營銷管理、培訓體系等方面的優勢，正大力開展財產險、人身險農村網點共建共享工作，實現「一個品牌、一家網點、多種服務」。截至2012年6月30日，我們已擁有約8,800家縣域分支公司、銷售及服務網點。

客戶資源的協同

我們的財產險業務、人身險業務和資產管理業務積極開展大客戶聯合展業，充分利用「中國人保(PICC)」的品牌形象和影響力提高客戶開發的成功率，在聯合拓展的基礎上分享客戶資源。我們的健康險業務在從事政府委託業務過程中積累了大量潛在客戶資源，可供壽險和財產險業務開發和利用。截至2012年6月30日，我們的政府委託業務已拓展至全國24個省(自治區、直轄市、計劃單列市)的126個地市；於2011年和2012年上半年，被保險人數量分別達到約5,600萬人次和5,730萬人次。我們的財產險業務在從事農險、農房保險等財政支持型業務的過程中同樣積累了大量具有開發價值的客戶資源，可供人身險業務挖掘產品需求並進行業務拓展。於2011年和2012年上半年，我們農險業務的參保農戶數量分別達到11,816萬戶次和7,041萬戶次；我們農房保險業務的參保農戶數量分別達到6,256萬戶和5,805萬戶。「中國人保客戶數據系統」彙集了財產險和人身險兩類業務的所有團體和個人客戶信息，在依法制定的數據共享規則下，相關子公司各級機構管理人員和銷售人員開展客戶資源深度開發和二次開發，為客戶提供綜合性保險服務。

交叉銷售的協同

交叉銷售是協同效應最直接的體現之一。我們建立了跨越不同業務單元和產品線的強大交叉銷售體系，交叉銷售所產生的規模保費由2009年的人民幣56.91億元增至2011年的人

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

人民幣105.86億元，複合年增長率36.4%。於2012年上半年，我們通過交叉銷售實現的規模保費為人民幣84.14億元。下表載列於所示期間我們交叉銷售規模保費的詳情：

交叉銷售	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2009年	2010年	2011年	2012年
	(人民幣百萬元)			
產代壽	3,516	6,464	7,560	5,580
產代健	449	562	1,417	1,739
壽代產	1,295	1,331	1,116	747
壽代健	24	14	9	12
健代產	328	414	479	327
健代壽	79	29	5	9
合計	5,691	8,816	10,586	8,414

目前，交叉銷售體系已由最初的基於財產險業務的全國分銷網絡進行人身險產品的銷售和客戶推薦，發展至財產險業務和人身險業務之間的相互支持，以及保險業務與資產管理業務的協同互動，在為我們的客戶提供更加多元化的產品和服務的同時，資源配置效率顯著提高。我們建立了嚴格的交叉銷售管理體系和機制。在集團與子公司二級法人治理架構下，人保集團和保險子公司均指定了專門部門負責管理和推動交叉銷售業務；人保集團負責交叉銷售業務的組織、協調和管理，各保險子公司負責本公司營銷渠道和銷售人員的全面管理和運營。集團通過制定交叉銷售業務的相關政策制度，建立了交叉銷售業務的管理平台和運作機制，並通過實施年度預算管理、選擇交叉銷售重點推介產品、培訓師資力量，建立和完善信息技術支持平台等方式推動交叉銷售業務的深入開展，並進行有效管理。

風險管理

風險管理是我們營運的基礎。我們已建立了覆蓋全集團的全面風險管理體系框架，構建了動態的風險監控機制，形成了涵蓋集團公司和各子公司各項主要風險的預警指標體系，通過專門實施內控項目建立起滿足《企業內部控制基本規範》及其配套指引、《保險公司內控基本準則》等各項規定的內部控制體系，編製完成《內部控制手冊》、《內部控制評價手冊》等制度性文件。我們的風險管理體系旨在識別、評估和控制我們營運的風險、支持我們的業務決策和確保穩健經營。

風險管理架構

我們已在全集團建立了縱橫結合的風險管理架構。縱向上，風險管理架構貫穿董事會、經營管理層及其各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構；橫向上，風險管理的「三道防線」按照各自職能分工協作：

業 務

集團風險管理架構的「三個層面」

- 董事會層面：董事會對我們的風險管理、內控與合規負最終責任。董事會下設有風險管理委員會和審計委員會，作為董事會的專業委員會。風險管理委員會負責風險管理工作，全面瞭解公司面臨的各項重大風險及其管理情況，監督風險管理體系運行的有效性；審計委員會負責對包括風險管理及內控合規工作在內的各項工作進行監督與評價；
- 經營管理層層面：我們已設立風險合規委員會，作為總裁室下的風險管理綜合協調機構，負責指導、協調、監督集團公司和各子公司開展風險管理和合規工作。同時，我們在總裁室下設立資產負債委員會，負責協調相關風險管理工作；
- 主要子公司的風險管理：在集團統一的風險管理體系框架下，按照集團風險管理政策和相關管理要求，各主要子公司建立了相應的風險治理機制和風險管理體系。子公司董事會對其風險管理承擔最終責任，各主要子公司設立風險管理專業委員會或指定審計委員會負責風險管理工作；在經營管理層下，各主要子公司設立風險管理綜合協調機構，組織本公司風險管理部門及業務、財務、投資等職能部門開展風險管理相關工作。

集團風險管理的「三道防線」

- 第一道防線：業務、財務、投資等職能機構或運營單位。對各項業務經營行為面臨的風險進行監測、識別與評估，對自身面臨的風險承擔首要責任；
- 第二道防線：風險管理、內控合規等專業機構或部門。運用風險識別、風險評估、風險提示、流程測試等專業手段與技術，識別和評估「第一道防線」面臨的內外部風險；為「第一道防線」提供專業風險管理工具和方法，推動構建風險管理模型；開展風險管理和內控合規檢查；組織制定風險應對策略，推動相關單位採取適當措施防範風險；
- 第三道防線：內部審計機構或部門。對風險管理和內控合規的工作成效進行監督和定期評價，督促對所發現的問題進行整改。

業 務

風險管理組織機構

我們風險管理的主要組織機構包括董事會及其風險管理委員會及審計委員會、經營管理層風險合規委員會、資產負債委員會及風險管理部／法律合規部、監察審計部／巡視辦公室，以及子公司的風險管理機構和部門。

股東大會下設監事會，對董事會、高級管理層履行風險管理的職責進行監督。

董事會

董事會對我們的風險管理和內控、合規工作承擔的職責主要包括：

- 使公司建立識別、評估和監控風險的機制，對公司業務、財務、內控和治理結構等方面的風險定期進行檢查評估；
- 建立與公司業務性質和資產規模相適應的內控體系，對內控的完整性和有效性定期進行檢查評估；
- 建立合規管理機制，對公司遵守法律法規、監管規定和內部管理制度的情況定期進行檢查評估。

董事會決定我們的風險管理、合規和內部控制政策，制定內控合規管理、內部審計等基本制度，批准公司年度風險評估報告、合規報告、內部控制評估報告。

董事會風險管理委員會

董事會風險管理委員會全面瞭解我們面臨的各項重大風險及其管理狀況，監督風險管理體系運行的有效性。風險管理委員會的主要職責權限如下：

- 審議風險管理總體目標、基本政策和工作制度，並向董事會提出意見和建議；
- 審議風險管理機構設置及其職責，並向董事會提出意見和建議；
- 審議重大決策的風險評估和重大風險的解決方案，並向董事會提出意見和建議；
- 審議年度風險評估報告，並向董事會提出意見和建議；
- 審核並向董事會提交年度合規報告；
- 審查半年度合規報告；及
- 聽取有關合規事項的報告，並向董事會提出意見和建議。

業 務

董事會審計委員會

審計委員會有關風險管理的主要職責權限如下：

- 審核內部審計基本制度並向董事會提出意見，批准年度審計計劃和審計預算；
- 指導內部審計工作，監督內部審計質量；
- 協調內部審計與外部審計，監督內部審計和外部審計所發現重大問題的整改和落實；
- 定期檢查評估內部控制的健全性和有效性，及時受理和處理關於內部控制方面重大問題的投訴；及
- 負責確認公司的關連方，並向董事會和監事會報告；對應由董事會批准的關連交易進行初審並提交董事會批准，在董事會授權範圍內審批關連交易或者接受關連交易備案；在各經營年度結束後，就全年公司發生的關連交易的總體狀況、風險程度、結構分佈向董事會進行詳實報告。

風險合規委員會

風險合規委員會是我們風險管理和合規工作的綜合協調機構，負責組織實施集團全面風險管理，研究、審議集團風險管理重大事項，組織落實集團全面風險管理各項舉措，指導、協調、監督各子公司和集團公司職能部門開展風險管理和合規工作。風險合規委員會直接向總裁室匯報。

風險合規委員會主任由集團公司分管風險管理和合規工作的公司領導擔任。風險合規委員會的其他成員包括各子公司分管風險管理和合規工作的領導及集團公司相關職能部門的主要負責人，各子公司風險管理部門的主要負責人亦列席風險合規委員會會議。這為推動風險管理和合規工作順利開展，委員會決定在集團得到貫徹執行提供了保障。

風險合規委員會於每季度召開例會，定期識別和評估集團面臨的風險，部署和安排風險管理工作，推進風險管理體系建設。如發生重大風險事項，或根據工作需要，風險合規委員會可召開臨時會議。

資產負債委員會

資產負債委員會有關風險管理的主要職責包括：向經營管理層提供資產負債配置和分級投資權限體系等方面的建議，審核集團重大投資計劃，負責協助集團經營管理層監控子公司投資部門和投資決策委員會的有效運作，防範資產配置風險和償付能力風險。

集團公司的風險管理部門

集團公司的風險管理部／法律合規部負責集團風險管理、內控建設和合規管理等工作，風險管理方面的主要職責包括：具體組織開展集團全面風險管理體系和合規管理體系

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

建設，完善動態的風險監控機制；具體組織、協調各子公司和集團公司職能部門開展全面風險管理和合規管理工作，進行風險識別與評估，實施集團有關風險解決方案；發佈風險提示，提出解決建議；檢查、評估風險管理和合規管理規章制度的建設及執行情況，以及全面風險管理體系和合規管理體系運行的有效性，提出改進建議。集團公司財務管理部、戰略規劃部、業務發展部、投資金融管理部等各職能部門均設立風險管理工作聯絡人、兼職合規員，具體負責本部門季度、年度風險評估報告相關工作及其他風險管理和合規管理日常工作的溝通與協調。

集團公司的內部審計部門

集團公司的監察審計部／巡視辦公室負責監督和評價集團風險管理工作，風險管理方面的主要職責是：對集團公司各職能部門及各子公司是否按照相關規章制度要求開展風險管理工作及其工作成效進行監督和評價。監察審計部／巡視辦公室在集團公司各職能部門和各子公司範圍內，選聘特邀監察審計員，參加集團統一組織的監察審計項目，向集團公司反映有關監察審計工作的情況並提出意見和建議，參與相關規章、制度的討論與研究。

子公司的風險管理機構和部門

主要子公司的董事會及經營管理層下設立了風險管理委員會或指定專門委員會負責其風險管理工作，子公司董事會下設立的審計委員會負責風險管理工作的監督與評價；子公司經營管理層的風險管理綜合協調機構負責組織推動其風險管理工作，領導風險管理部門和其他相關職能部門的風險管理工作。

子公司均設立有風險管理、內控合規部門並在相關部門建立風險管理與合規管理機制，在經營管理層及其風險管理綜合協調機構領導下，具體負責本公司風險管理工作，主要職責包括：建立與維護子公司全面風險管理體系，加強內控合規工作，推動風險管理信息系統建設，具體組織進行風險識別和評估等。子公司還設立了監察審計部門，負責對其經營管理(包括風險管理和內控合規)工作進行監督和評價。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

近期風險管理重要措施

我們風險管理工作的總體目標是：將風險控制在與發展戰略相適應並可承受的範圍內，發揮各業務板塊的戰略協同效應；保證經營管理的有效性，提高經營活動的效率和效果，降低實現經營目標的不確定性；保障國家法律法規得到遵循，集團規章制度有效執行。為此，我們近期主要採取下列措施以實現我們的風險管理目標：

- **培養和宣傳全員風險文化**

我們認為風險管理、內控和合規是公司改革發展的生命線，大力倡導「風險管理創造價值」、「內控合規從高層做起」、「內控合規人人有責」等理念，注重全員風險意識的培養和宣貫，重點強化各級機構管理人員的風險防範意識，通過加強培訓、召開專項工作會議、開展專題活動等方式不斷提高員工風險管理和內控合規的履職能力。

- **構建風險管理組織體系**

我們持續構建風險管理組織體系，為風險管理工作的良好運行提供組織保障：

- 集團公司於2009年設立董事會及其風險管理委員會和審計委員會；
- 集團公司於2006年在總裁室下設立風險控制委員會，2008年改組為風險管理委員會，並於2009年更名為風險合規委員會；於2009年在總裁室下設立資產負債委員會；
- 集團公司於2006年即已設立風險管理部門，2007年整合風險管理和法律合規職能，成立風險管理部／法律合規部；
- 自2003年底起，開始在各主要子公司相繼設立風險管理部門負責風險管理工作；及
- 自2004年起，開始在各主要子公司經營管理層下相繼設立風險管理綜合協調機構。

- **頒佈執行風險管理相關制度**

我們致力於通過不斷完善風險管理制度，以推進我們的風險管理體系建設，創新我們的風險管理體制和機制，規範我們的風險管理工作及其流程、措施，推進風險評估技術和手段的改進。近年來，我們制定了如下風險管理制度與辦法：

- 《風險管理暫行辦法》；

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 《關於進一步加強風險管理工作的通知》；
- 《關於加強董事、監事和高級管理人員責任風險管理的意見》；
- 《關於報送季度風險評估報告的通知》；
- 《關於貫徹落實保監會〈保險公司內部控制基本準則〉的通知》
- 《合規政策(試行)》；
- 《部門合規員管理辦法(試行)》；
- 《中國人保集團子公司年度績效綜合考評試行辦法》；
- 《全面預算管理暫行辦法》；
- 《財務管理制度(暫行)》；
- 《會計制度(暫行)》；
- 《交叉銷售管理辦法》；
- 《中國人保集團信息化工作管理規定》；
- 《非證券投資產品設立發行工作指引(試行)》；
- 《突發事件應急預案》；
- 《緊急重大情況報告辦法》；
- 《內部審計工作暫行規定》；
- 《內部審計工作規範》；
- 《案件責任追究暫行規定》；及
- 《交叉互動互派專員工作考核暫行辦法(2011-2012年)》等。

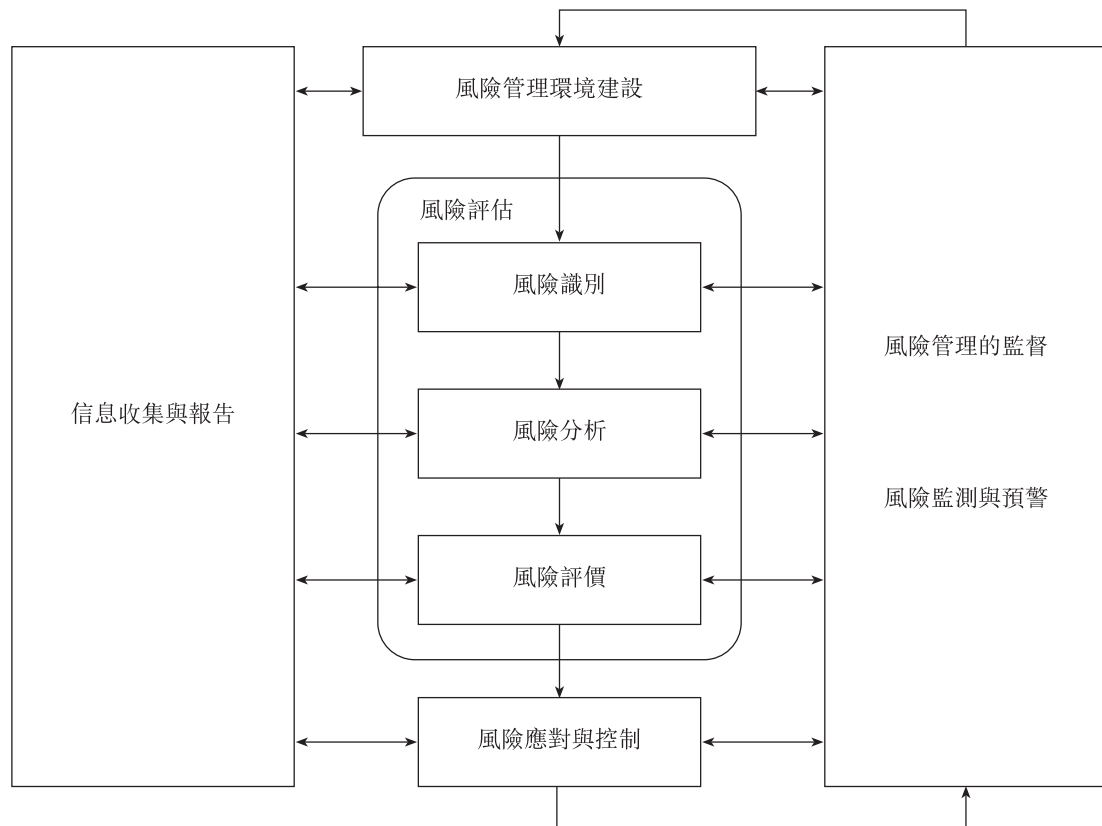
- **規範風險管理的基本流程**

我們形成並規範了包括風險管理環境建設、風險評估、風險應對與控制、風險信息收集與報告、風險監測與預警、風險管理監督在內的風險管理基本流程。通過執行這一整套風險管理的基本流程，以保證風險管理總體目標的實現，推動動態風險監控機制的運行。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下圖載列我們的風險管理基本流程。



如上圖所示，風險評估是我們風險管理基本流程的核心，包括風險識別、風險分析和風險評價：

- 風險識別。我們充分運用PEST (即政治、經濟、社會和技術) 風險分析框架識別我們面臨的營運環境風險，並主要通過量化指標監測我們的經營風險。我們已建立一套風險預警指標，涵蓋集團公司和各子公司主要風險領域，包括600余項指標。
- 風險分析。在識別風險後，我們對相關風險進行綜合分析。我們主要採取定量 (如VaR、現金流分析、壓力測試等)、半定量 (如風險坐標圖等) 或定性 (如專題研討、案例分析等) 的方法，對風險來源、發生原因、對發展戰略和經營目標可能產生的正負面影響以及各種影響發生的可能性等進行全面分析。
- 風險評價。我們根據風險發生的概率和影響程度，或者風險指標所處的值或區間，確定風險程度和等級，以按照本集團風險管理基本原則和整體策略，確定相應的風險管理重點。

業 務

- **建立動態風險監測機制，提示相關風險**

集團公司各職能部門和各子公司已經形成一套風險預警指標，並根據這些指標的監測情況，綜合其他內外部風險信息，各子公司每季度對主要風險進行分析與評估；在子公司分析與評估各自風險的基礎上，集團公司對集團整體的風險狀況進行監測。

我們除定期進行全面的風險分析與評估外，在特殊情形下，還會加強對某些特定風險的監測。我們高度關注並追蹤集團面臨的各種內外部風險因素，並就重大風險發佈風險信息參考或風險提示。我們切實貫徹落實保監會關於加強風險防範的監管要求，在對風險隱患全面排查的基礎上，進一步完善風險應急預案體系，構建重要風險事項即時報告和周報告機制。

- **推進實施風險控制的具體舉措和主要工作**

我們制定年度風險管理工作要點，對風險管控的具體舉措和主要工作進行規劃，並根據情況變化對這些計劃進行動態調整。

- 我們高度關注償付能力相關風險，集團公司和相關子公司根據償付能力變動情況，採取增資、發行次級債等方式補充資本金；集團公司還要求子公司通過優化業務結構、降低經營成本、減少利益漏損和提高投資收益等方式，強化資本金自補充機制；
- 我們已制定針對我們所面臨的主要風險類型(包括保險風險、市場風險、流動性風險、信用風險、操作風險等)的風險控制措施，涵蓋研究、決策制定、規劃、交易和結算等方面；
- 我們已建立了風險的定期評估和報告機制，各子公司和集團公司相關部門每季度根據風險指標監測的情況分析與評估相關風險，形成季度風險評估報告。在此基礎上，集團公司風險管理部對集團整體的風險進行分析和評估，每季度形成集團整體的風險評估報告。此外，每個年度結束後，各子公司和集團公司各部門還需編寫年度風險評估報告。上述季度、年度報告需報送集團風險合規委員會和經營管理層，集團整體和子公司的年度風險評估報告還要經董事會審批後報送保險監管部門；
- 我們強化保險業務運營相關風險的管理，在保持保費收入增長的同時，著重改進承保業務質量，優化業務結構，加強對承保理賠等關鍵業務環節的管理，提高承保盈利能力；
- 我們不斷加強保險資金運用的風險控制。我們的很大部分資金集中委託人保資產進行投資，並建立了風險溝通和報告制度，人保資產定期向委託方提供

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

獨立的風險評估報告；我們實行投資風險預算管理，對面臨的市場風險實施「紅燈、黃燈和綠燈」的預警機制；我們建立了動態的信用風險管理體系，以管理交易對手信用風險以及監督信用評級和信用產品限額；我們引入了恒生電子交易系統、衡泰風險管理系統和金手指會計估值系統、開發了統一數據管理平台，形成了一個具備嚴格風險控制能力的集中交易和評估結算體系；及

- 我們在集團公司和子公司層面均設立監察審計部，人保財險設立9個監察稽核中心，通過評估風險管理和內部控制的充足性和有效性，對風險管理和內部控制措施及相關流程提出改進建議，並監控上述改進建議的實施。

- **實施內部控制項目，構建以風險管理為導向的內部控制體系**

我們在集團公司和主要子公司推進實施「內控基本規範貫徹實施項目」或「內部控制評價與改進項目」，不斷夯實風險管理的內控基礎。集團公司和人保財險均聘請了國際知名的諮詢機構，協助我們按照《企業內部控制基本規範》及其配套指引、《保險公司內部控制基本準則》等內控規範的要求，系統梳理和優化流程，全面識別和評估風險控制點，評價和完善現有的控制措施，進一步改進我們的內部控制體系。通過項目實施，集團編製了《內部控制手冊》、《內部控制評價手冊》等制度性文件，開發了風險導航圖並建立風險點數據庫，進一步統一和規範了集團風險分類。項目完成後，集團和相關子公司積極推動項目成果在具體操作流程和IT等方面的落地實施。同時，集團公司也指導其他主要子公司，按照前述監管規定要求，推進內控體系建設，如人保健康制定了《內控合規工作手冊》、人保壽險制定了《內部控制政策(試行)》，推進風險控制措施落實到各級機構及各個經營環節。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 研究出台《中國人保內控合規工作五年規劃》，推動內控合規和風險管理體系完善

我們研究制定了《中國人保內控合規工作五年規劃(2011-2015)》，提出集團2011年至2015年內控合規(包括風險管理)工作的總體目標，明確了工作任務，以及在內部控制環境建設、內控合規體系建設、內控合規工作機制、風險管理和信息化建設等方面的具體任務和舉措。

- 積極推進內控與風險管理的專業化和信息化建設相關論證與實施

我們推動開展有關經濟資本方法應用和風險管理模型構建的研究工作，人保財險2011年啟動償付能力與經濟資本研究項目，積極探索基於風險計量的償付能力管理和經濟資本管理。我們啟動了內控與風險管理的信息化建設，推進內控管理工作系統、風險指標監測與預警系統開發，以優化內控工作流程、風險分類及監測指標體系，提高內控和風險管理工作效率，提升相關工作的信息化和專業化水平。此外，集團合規信息報送系統已驗收完畢並上線試運行。

- 強化風險管理考核和問責

我們通過開展綜合業績項目，制定了《中國人保集團子公司年度績效綜合考評試行辦法》，進一步規範對子公司領導班子的考核，並將風險管理和內控合規作為績效考核的重要因素之一，設定了相關評價指標。我們進一步規範案件責任追究工作，明確了重大案件責任追究的方式與標準、責任追究的組織和管理等。

主要風險管理

保險風險管理

保險風險是指因(i)產品設計缺陷，(ii)對死亡率、發病率、賠付率、退保率等定價假設的判斷不準確而導致產品定價錯誤或準備金提取不足，(iii)再保險安排不當，或(iv)預期外的重大理賠等造成的潛在損失風險。

產品設計風險管理

產品設計風險指個別保險產品開發中存在的潛在缺陷。在產品推出前，我們一系列部門(包括產品開發、精算、法律合規、承保和理賠等部門)均參與對新產品的綜合審視，以有效管理相關風險。這些部門擁有豐富的經驗，並累積了大量相關專業知識，可識別產品

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

開發的潛在缺陷，防範與風險管理原則不相符的風險。在產品推出後，我們密切觀察新產品的表現，並專注於積極管理精算監控的各環節，務求減低有效保單及新產品的風險。

產品定價及承保風險管理

產品定價及承保風險源自與投資收益率、死亡率和發病率、索賠和賠款的頻率和嚴重程度、管理開支、銷售及失效等項目有關的未來經營業績的不確定性。若保險人的定價基於被證實為不充分的假設做出，則可能對公司的持續健康經營產生不利影響。我們通過定價前精算測試以及定價後跟蹤和修正，管理定價和承保風險。我們根據嚴格的精算測試和基於過往理賠經驗作出的評估，對我們的產品進行定價及承保。定價一般集中在子公司總部層級，不允許省級及地方分支機構對我們的產品進行定價。我們對產品的各個定價決定均須製備一份定價報告文件，詳細列明精算基準，並報中國保監會備案或批准。我們還對產品推出後的表現進行跟蹤、監控，收集所推出產品的表現數據，定期對產品定價的合理性進行測試。若相關數據顯示我們的實際境遇與我們對產品的原來預期有重大出入，我們將會視情況對該產品進行重新定價、重新設計或停止銷售該產品。

再保險及巨災風險管理

再保險及巨災風險指因缺乏充足再保險風險假設或因某一特殊巨災而產生重大財務損失的可能性。為管理該風險，我們建立了多層次的分保機制，將協議分保、合約分保、臨時分保、購買巨災超賠保障等有機結合起來。我們限制某些特殊保險產品或某些特殊類型產品的最大自留金額。我們已與國內及國際再保險公司訂立各種再保險安排和協議，以降低額外面臨的風險。我們還與有關政府機關或其他專門組織訂立合作安排，建立突發事件應急管理機制，及時獲得有關災害的信息，這為我們的承保和理賠業務提供了極具價值的技術和信息支持。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

中國若干省份經常發生如洪水及颱風等自然災害。這些地區的保險風險過度集中，對我們須支付的賠款將造成不利影響。由於我們的分銷和服務網絡覆蓋全國，我們的財產險業務分佈在不同地區，我們相信中國個別地區的自然災害不會對我們造成嚴重影響。下表載列我們財產險業務總保費收入的地區分佈：

	2009年		2010年		2011年		2012年上半年	
	分保前	分保後	分保前	分保後	分保前	分保後	分保前	分保後
	(人民幣百萬元)							
沿海及發達省份／								
城市 (包括香港)	54,533	46,353	67,573	59,694	75,515	58,411	43,085	36,341
東北	9,237	7,709	12,188	10,832	12,823	10,105	7,715	6,469
華北	17,394	15,508	25,227	23,071	27,895	22,605	15,751	13,833
華中	13,647	11,891	17,878	15,901	20,508	16,172	12,569	10,885
華西	25,109	21,975	31,583	28,003	37,348	29,577	22,135	19,257
合計	<u>119,920</u>	<u>103,436</u>	<u>154,449</u>	<u>137,501</u>	<u>174,089</u>	<u>136,870</u>	<u>101,255</u>	<u>86,785</u>

市場風險管理

市場風險是指由於利率、匯率、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。我們採取多種方法管理市場風險。我們利用敏感度分析、風險價值模型及壓力測試、情景分析等多個定量模型評估市場風險，這些模型均是保險和資產管理業界普遍使用的工具；我們經常開展固定收益證券及股票組合的敏感度分析，以評估利率或股票指數波動的風險；我們還進行壓力測試，監控是否符合償付能力及資本的內部目標及信用評級目標。

利率風險

我們面對的利率風險主要是指長期固定收益債券投資因利率波動帶來的風險。我們在資產負債匹配缺口分析基礎上，通過敏感度分析和壓力測試定期監測和評估我們的利率風險，並通過調整組合構成及盡可能地管理組合的平均久期和到期期限，以管理我們的利率風險。此外，利率上升還可能導致我們保險產品的退保和減保增加，針對該項風險，我們不斷強化對產品結算利率的精算管控，加強對退保率的監測，並採取有效措施降低保單退保率。

外匯風險

我們的部分資產與負債以港元、美元及其他外幣計價，人民幣相對於該等貨幣的價值波動使我們面臨外匯風險。但是，由於我們的絕大部分資產和負債以人民幣計價，我們相信，我們並無重大外匯風險。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列截至2012年6月30日我們金融資產和金融負債的貨幣組合，金融資產和金融負債中均有約97.4%以人民幣計價。

資產和負債項目	人民幣	港元	美元	其他	合計
			(人民幣百萬元)		
現金及現金等價物	67,986	634	1,236	31	69,887
衍生金融資產	137	—	—	—	137
債務證券	207,065	—	1,208	—	208,273
股本證券	83,712	486	15	—	84,213
其中：證券投資基金和股票	70,690	486	15	—	71,191
定期存款	113,317	245	4,729	—	118,291
存出資本保證金	7,922	—	—	—	7,922
保險應收款項	28,561	91	5,935	66	34,653
其他金融資產	58,610	23	720	12	59,365
金融資產	567,310	1,479	13,843	109	582,741
應付銀行及其他金融機構款項	321	—	—	—	321
次級債	34,761	—	—	—	34,761
賣出回購證券	66,850	—	—	—	66,850
退休福利責任	3,195	—	—	—	3,195
保單持有人的投資合同負債	48,013	—	—	—	48,013
應付保單紅利	4,340	—	—	—	4,340
其他金融負債	37,500	88	5,141	64	42,793
金融負債	194,980	88	5,141	64	200,273

價格風險

價格風險是指金融工具未來現金流的公允值因市價變動而波動所帶來的風險(由利率風險或外匯風險所產生的變動除外)，而不論有關變動是由影響個別金融工具或其發行者的因素，或影響市場上買賣的所有相類似金融工具的因素所導致。

我們的價格風險主要與價值隨市價變動而波動的證券投資有關。集團通過多樣化投資組合、限制不同證券投資比例等措施管理價格風險。集團實行投資風險預算管理，根據發展目標確定可承受風險水平，制定投資風險預算，並對預算執行情況實施動態跟蹤，將風險控制在可承受範圍內。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

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。我們的流動性風險主要表現在部分保單允許退保、減保或其他形式提前終止保單方面。我們通過使投資資產的現金流與保單所需現金流在久期上盡可能匹配，對流動性風險進行管理。

我們依靠多種流動性資金來源來滿足我們的資金需求。我們營運的資金來源主要是收取的保費以及相關投資收入。我們還可以通過回購協議的形式獲得短期借款，通過出售投資資產獲得資金。我們管理流動性風險的具體措施主要包括：

- 加強保險產品的設計與管理，以降低非預期流動性需求的可能性；
- 根據監管和我們的內部要求，對我們的流動性頭寸進行監督管理；
- 確定各種需要監督的因素，確立流動性風險預警指標，以預先監測不合常規的跡象，及時進行預警；
- 定期對資金支出需求和資金存款狀況進行評估，定期進行動態現金流測試，並在此基礎上盡可能對集團日常經營支出、項目支出等做出進一步詳細計劃，盡可能準確掌握資金需求，根據資金缺口，靈活、合理安排委託資金的調回和使用；及
- 在委託資產管理中，重視流動性管理目標，根據資金需求制定合理的資產戰略配置比例，維持投資組合有效的變現能力，合理配置債券組合的久期，確保委託資產的流動性滿足集團的資金支出需要。

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。

我們通過持續完善我們的內部控制體系，尤其是通過完善內部操作系統和流程、強化考核和問責機制，管理我們的操作風險。我們積極倡導風險管理和合規文化，加強合規和風險管理培訓，完善相關考核和問責機制，建立標準化流程預防和控制操作風險，並通過定期的風險評估(如風險評估報告、違規事件分析等)強化對操作風險的動態監測。對於定期識別出的風險，以及內外部相關檢查、審計等發現的問題，我們及時採取適當措施。

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，或者相關方信用狀況的不利變動而導致的風險。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們將定量分析與定性分析相結合，對行業、企業經營管理、財務因素、發展前景等進行綜合分析，並通過信用評級模型的測算，對投資產品及產品發行人進行信用分析。我們還採取對交易對手設定總體額度限制，加強固定收益投資組合的多元化等手段來降低信用風險。我們建立了覆蓋各類資產的投資限額管理規定，細化對各類交易對手的授信。我們亦加強對交易對手信用評級管理，採取定量分析和定性分析相結合的原則，確定交易對手償還債務能力的強弱程度。此外，我們加大對信用風險的動態跟蹤和監測，定期對各賬戶固定收益組合的信用風險進行分析，包括信用資產分佈、內部評級統計、發行人集中度和利率互換交易對手風險暴露等多個維度；對無擔保債持倉進行跟蹤和風險量化監控，對國內外重大信用風險事件及其對公司持倉影響進行分析；加強對再保險人的資格和資質管理，密切監控償付能力和信用評級變動，加快與再保險人的資金結算，縮短資金沉澱週期，控制應收分保款項餘額；定期審核應收保費餘額，嚴格限定出單收費條件，確保資金及時到賬，嚴格控制新增應收保費及壞賬損失。

下表載列截至2012年6月30日我們金融資產的賬齡分析：

金融資產	截至2012年6月30日已逾期但未減值的金融資產						合計
	未逾期	30天內	31至90天	90天以上	已逾期 但未減值	已逾期 並減值	
	(人民幣百萬元)						
現金及現金等價物	69,880	—	—	—	—	—	69,880
衍生金融資產	137	—	—	—	—	—	137
債務證券	208,273	—	—	—	—	—	208,273
定期存款	118,291	—	—	—	—	—	118,291
存出資本保證金	7,922	—	—	—	—	—	7,922
保險應收款項	16,115	1,303	5,219	4,954	11,476	9,857	37,448
其他金融資產	59,066	111	32	152	295	1,322	60,683
合計	479,684	1,414	5,251	5,106	11,771	11,179	502,634
減：減值準備	2	—	—	—	—	4,111	4,113
淨額	479,682	1,414	5,251	5,106	11,771	7,068	498,521

償付能力風險管理

償付能力風險是指保險公司可能喪失償付到期債務和未來責任能力的風險。集團各保險子公司定期進行動態償付能力測試，每季度對自身的償付能力進行監測並形成償付能力報告報送集團公司和保險監管部門，集團公司每半年進行一次集團整體償付能力狀況的監測並形成相關報告，報送保險監管部門。集團公司及所屬子公司不僅對償付能力充足率進行定期監測，還會按照監管要求，對是否存在重大償付能力風險進行識別與評估。集團根據償付能力變動情況，採取優化再保險策略以及通過增資、發行次級債等方式擴充資本基礎，提升償付能力水平。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

資產負債匹配風險管理

資產負債匹配風險是指因資產與負債的期限、現金流和投資收益等不匹配所引發的風險。我們以償付能力約束和保險產品負債特性為基礎，加強成本收益管理、期限管理和風險預算，確定保險資金運用風險限額，採用缺口分析、敏感性和情景測試等方法，評估和管理資產錯配風險。

競爭

我們在中國保險金融市場佔據重要地位。我們通過全國性分銷和服務網絡向廣大客戶提供財產險、人身險、資產管理、保險經紀和其他產品及服務。儘管我們在各個業務線上與許多其他公司存在競爭，但我們相信，受益於我們的競爭優勢，我們擁有佔據中國保險金融市場有利地位的實力。

我們的各個業務線均面臨競爭。我們相信，保險行業的市場競爭因素如下：

- 品牌知名度以及服務和產品提供商的聲譽；
- 分銷網絡以及獲得服務和接近服務人員的容易程度；
- 服務質量和定價；
- 產品的設計和多樣化程度；
- 財務實力；
- 高品質和穩定的專業團隊；及
- 信息技術系統

於經營記錄期間內，由於市場進入者數目日益增加和現有市場參與者之間的競爭更加激烈，我們的所有業務線均面臨激烈競爭。我們的主要競爭對手為保險金融市場上的大型財產險、人身險公司和各類資產管理機構。我們相信，我們的主要競爭優勢為我們卓越的品牌、領先的市場地位、均衡的業務結構、廣泛的分銷網絡和龐大的客戶基礎、高效的集團化管控、強大的產品和服務創新能力、謀劃大格局的能力、行業領先的資產管理平台、經驗豐富和銳意進取的管理團隊。然而，我們的部分競爭對手在經營經驗、資本基礎和產品多元化方面也具有較強的競爭實力。請參閱「風險因素－與中國保險業有關的風險－如我們無法有效地應對中國保險業不斷加劇的競爭，我們的盈利能力及市場份額可能會受到重大不利影響」一節。

財產險業務的競爭

根據保監會公佈的數據，截至2012年6月30日，有39家中資財產險公司和21家外資財產險公司在中國從事財產險業務。以保監會公佈的原保險保費收入數據計，於2012年上半

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

年，人保財險與平安財險、太保財險、中華聯合、國壽財險在中國財產險公司中的市場份額分別為36.0%、17.4%、12.5%、4.8%及4.0%。

市場份額的相對集中是中國財產險市場的一個基本競爭格局，以保監會公佈的原保險保費收入數據計，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，前三大財產險公司的合計市場份額分別為64.2%、66.4%、66.6%及65.9%。近年來，其他具有行業和地方背景的保險公司紛紛進入財產險市場，使市場競爭更加激烈。

受益於強大的品牌影響力、專業的承保能力、廣泛的分銷網絡及其他競爭優勢，我們相信，我們將在未來日益激烈的競爭中保持市場份額的相對穩定。

人身險業務的競爭

根據保監會公佈的數據，截至2012年6月30日，有38家中資人身險公司和25家外資人身險公司在中國從事人身險業務。我們將中國人壽、平安壽險、新華人壽、太保壽險和泰康人壽視為我們的主要競爭對手。以保監會公佈的規模保費數據計，於2012年上半年，人保壽險與上述其他五家公司在中國人身險公司中的市場份額分別為7.49%、28.90%、16.79%、8.63%、8.60%及6.78%。以保監會公佈的規模保費數據計，於2009年、2010年、2011年及2012年上半年，人保壽險與上述競爭對手的市場份額合計分別為83.6%、80.7%、78.5%及77.2%。作為規模保費排名三至六位的壽險公司，新華人壽、太保壽險、人保壽險和泰康人壽具有十分接近的市場份額；於2012年上半年，排名第三位與第六位公司之間的市場份額差距僅為1.75個百分點。

根據保監會公佈的數據，截至2012年6月30日，在中國人身險公司中共有4家專業健康險公司，即人保健康、昆侖健康、和諧健康及平安健康。以保監會公佈的規模保費數據計，於2012年上半年，上述四家公司在中國人身險公司中的市場份額分別為1.16%、0.08%、0.05%及0.04%，在中國專業健康險公司中的市場份額分別為86.9%、6.1%、4.0%及3.0%。

近年來，包括交通銀行、中國建設銀行、中國工商銀行在內的更多銀行通過控股保險公司進入人身險市場，進一步增加了市場競爭的激烈程度。

我們擬利用強大的品牌影響力、廣泛的分銷網絡、強大的交叉銷售能力及其他競爭優勢，進一步擴大我們在人身險市場的份額。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

資產管理業務的競爭

保險資產管理業務的競爭主要是在第三方委託資產管理領域，體現在投資收益、風險控制能力及服務質量等方面的競爭。我們將依靠符合保險資金運用特點的價值鏈、全面的投資資質、經驗豐富的投資團隊和行業領先的風險管控系統，進一步提升資產管理的服務水平和投資收益，開發更為豐富和創新的委託資產管理產品，全面提升我們的市場地位。

法律和監管程序

一般資料

我們在日常業務過程中牽涉法律和／或監管程序或糾紛。截至最後實際可行日期，我們概不知悉管理層認為會對我們的業務、財務狀況、經營業績或前景造成重大不利影響的任何法律和／或監管程序或糾紛。

中國保監會和中國其他政府部門(包括國家稅務總局、國家審計署、國家工商行政管理總局、中國人民銀行、中國人力資源和社會保障部及其所屬機構)不時對我們的財務狀況和業務經營、償付能力額度、納稅和勞動及社會福利等方面遵守中國法律法規的情況，作出查詢和進行檢查或調查。截至最後實際可行日期，我們並不知悉國家審計署或中國其他監管部門進行的任何調查或審計會對我們的業務、財務狀況、經營業績或前景造成重大不利影響。

根據《保險公司管理規定》，中國保監會對保險機構的監督管理，採取現場監管與非現場監管相結合的方式。中國保監會或其派出機構對保險機構的現場檢查可能會側重公司管理水平、準備金、償付能力額度、資金運用、財務狀況、與保險中介的業務往來、高級管理人員任命和中國保監會認為重要的其他事項。

截至2009年、2010年、2011年12月31日及2012年6月30日，我們就有關已知但未決訴訟及已知違規事宜提取的撥備分別為人民幣8,400萬元、人民幣3,400萬元、人民幣3,700萬元及人民幣3,700萬元，而我們的董事認為該撥備金額是充足的。

行政程序和處罰

截至最後實際可行日期，我們概不知悉針對我們正在進行的任何重大檢查或調查。於經營記錄期間內及截至最後實際可行日期，並無本公司董事涉及任何重要行政違規、程序或處罰。

於經營記錄期間內，我們被中國稅務機關處以147宗行政處罰，罰款合計約人民幣536萬元。導致該等行政處罰的主要原因為未足額繳納企業所得稅、少代扣代繳車船稅、未按規定代扣代繳個人所得稅及未按規定繳納企業所得稅。上述所有稅務相關違規情況均發生在人保集團子公司或分支機構層面，而並無涉及人保集團。

除該等稅務相關處罰外，於經營記錄期間內，我們因違反國內監管規定而被境內監管部門(包括但不限於中國保監會及其派出機構、中國人民銀行及其分支機構、外匯管理部門

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

等) 處以吊銷許可證、在一定期限內停止接受新業務、沒收違法所得及單筆罰款金額人民幣10萬元以上的行政處罰共計246筆。在該等稅務機關以外的中國監管部門處以的行政處罰中，單筆罰款金額人民幣10萬元以上的行政處罰涉及的罰款金額和沒收違法所得共計約人民幣3,770.3萬元。行政處罰詳情如下：

- 中國保監會及其地方分支機構處以223次行政處罰，罰款約人民幣3,394.7萬元；
- 中國人民銀行及其分支機構處以13次行政處罰，罰款約人民幣220萬元；
- 國家工商總局及其地方分支機構處以1次行政處罰，罰款約人民幣14萬元；
- 國家外匯管理局及其地方分支機構處以7次行政處罰，罰款及沒收違法所得共計約人民幣107.6萬元；及
- 其他監管機構處以2次行政處罰，罰款約人民幣34萬元。

截至最後實際可行日期，我們已經全部繳清了上述罰款。上述罰款主要與以下等方面的違規有關：違規批退商業車險保單、虛假理賠⁽¹⁾、銷售非法保險產品、違規列支營業費用、客戶身份識別未按照反洗錢相關要求執行、未按照規定執行大額交易與可疑交易報告制度。於經營記錄期間內的有關違規事宜並不涉及人保集團，但累計涉及我們子公司下屬約430家分支機構，佔截至2012年6月30日我們分支公司、銷售及服務網點總數的約3%。針對上述行政處罰所涉及的問題，我們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。為了避免相同問題在將來再次出現，我們組織開展了風險排查工作，梳理各種風險隱患，並聘請了專業顧問對風險管理和內控進行制度、流程的梳理，並提出專業的建議。具體而言：

- 以相關違規情況為例，我們的壽險及健康險業務進行了專門培訓以避免未來發生相關問題。於年末經營表現評估時，壽險及健康險業務降低了受到處罰分支機構的評分。我們的壽險業務分別於2011年及2012年組織開展風險調查與過濾。通過《風險提示》等內部刊物，壽險已促使各分支機構避免未來再次發生類似問題，分別於2010年及2011年共印發20期及28期《風險提示》，而自2012年初至2012年6月30日，共印發16期《風險提示》。2011年初至2012年6月30日，健康險共下發7期《風險提示》，3期《新法規速遞》。

(1) 虛假理賠指保險公司僱員利用其於保險公司的職權或職位進行的騙保行為。進行該等詐騙的僱員通常捏造保險合同中規定的保險事故的發生，根據其職權或職位進行虛假理賠，以騙取理賠款項。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 我們的財產險業務注重利用信息技術系統加強管理及監控合規情況。同時，於2010年及2011年，曾根據重要性、風險頻率及從行政處罰識別的問題對內部監控進行全面評估，並系統性地調查隱藏的潛在風險。財產險業務亦專門聘任了國際知名諮詢顧問進行“內部監控評估與改善項目”，系統性地分析32項主要業務流程，查驗內部控制的薄弱環節，確定內部控制現狀及存在問題，並對已識別的內部控制缺陷積極進行整改。

由於我們業務範圍受限的分支機構數量佔我們分支機構總量的比重較小，且所受限制的業務範圍僅佔我們分支機構業務範圍的一部分，我們認為上述行政處罰對於我們的整體經營沒有重大影響。此外，截至2012年6月30日，我們的總資產約為人民幣6,497.43億元，我們的淨資產約為人民幣568.10億元，而我們所受到的行政罰款總額佔我們總資產及淨資產的比重並不重大。截至最後實際可行日期，我們已悉數繳清我們所受到的全部行政罰款。因此，我們的董事認為上述行政處罰並沒有也不會對我們的業務、財務狀況和經營業績產生重大不利影響。

於經營記錄期間內，我們受到金額在人民幣10萬元以下的警告及行政罰款約254次。我們受到的總罰款約為人民幣847萬元，佔截至2012年6月30日我們總資產及淨資產的很小部分。截至最後實際可行日期，我們已支付所有上述罰款。在有關警告及行政處罰款中，中國保監會及其地方分支機構、中國人民銀行及其地方分支機構、國家工商總局及其地方分支機構、國家外匯管理局及其地方分支機構以及其他監管機構分別作出187次警告和罰款、22次警告和罰款、12次罰款、18次警告和罰款以及15次罰款。本公司董事認為，上述警告及每次金額在人民幣10萬元以下的罰款個別或整體均不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

訴訟及仲裁

截至2012年6月30日，我們共涉及38宗單筆爭議標的在人民幣1,000萬元以上的尚未了結的訴訟及仲裁案件，其中：

- 我們作為原告或申請人且單筆爭議標的在人民幣1,000萬元以上的尚未了結的訴訟及仲裁案件共14宗，涉及總爭議標的金額約為人民幣8.30億元。其中，4宗案件與我們從事的保險業務相關，其餘10宗案件涉及借貸糾紛、買賣合同糾紛、證券回購糾紛等。上述訴訟案件中，4宗案件仍處於審理階段，10宗案件處於執行階段（其中1宗執行中止）。
- 我們作為被告或者被申請人且單筆爭議標的在人民幣1,000萬元以上的尚未了結的訴訟及仲裁案件共24宗，涉及總爭議標的金額約為人民幣10.3億元。其中，20宗案

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

件為我們從事保險業務所引起的保險合同糾紛，其他案件涉及合同糾紛、借貸糾紛及證券回購糾紛。

在上述38宗訴訟及仲裁案件中，24宗(約佔63%)為我們從事保險業務過程中產生的法律糾紛。其他案件主要涉及借貸協議、買賣合同、證券回購。截至2012年6月30日，我們的總資產約為人民幣6,497.43億元，淨資產約為人民幣568.10億元，有關38宗案件涉及的總爭議標的金額約為人民幣18.60億元，分別約佔截至2012年6月30日我們總資產及淨資產的0.3%及3.3%。為避免及儘量減少我們作為被告的法律訴訟及仲裁案件發生，我們注重加強對所有僱員的法律合規培訓，以便從根源上減少相關違法違規行為。我們亦制定了內部合同審閱程序和政策，以確保所有重要合同均在人保集團及子公司層面獲得各自的合規和法律事務部進行審閱。我們在必要時亦外聘法律顧問審閱合同並提供法律意見，利用其專業知識以減少訴訟和仲裁風險。本公司董事認為，如上述訴訟及仲裁結果對我們不利，有關結果個別或整體不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

自2012年7月1日起至最後實際可行日期，上述38宗未了結案件中，我們作為原告的2宗訴訟案件(涉及爭議金額約人民幣4,300萬元)已經和解且已執行完畢，我們作為被告的2宗訴訟案件(涉及爭議金額約人民幣1.4億元)已和解且已執行完畢，我們作為申請人的1宗仲裁案件(涉及爭議金額約人民幣1.4億元)已和解且已執行完畢；我們作為被告的2宗訴訟案件(涉及爭議金額約人民幣2,500萬元)已經一審判決，目前正在二審中；另有我們作為被申請人的1宗仲裁案件(涉及爭議金額約人民幣2,300萬元)已裁決，根據仲裁裁決，我們將向申請人支付約人民幣700萬元。

國家審計署審計

按照中國相關法規規定，國家審計署於2010年5月至7月對人保集團及其下屬6家子公司和18家分支機構2009年度的資產、負債和損益情況進行了審計(「2009年國家審計署審計」)。基於2009年國家審計署審計，國家審計署發佈了三個公告：

- 於2011年1月31日發佈了《中華人民共和國審計署審計結果公告2011年第3號》(「2011年3號公告」)，就2009年國家審計署審計中發現的我們若干子公司和分支機構存在的問題和事項進行了公告；
- 於2012年1月4日發佈了《中華人民共和國審計署審計結果公告2012年第1號》(「2012年1號公告」)，就2010年度中央預算執行和其他財政收支審計查出問題的整改結果進行公告，其中涉及審計署2011年3號公告中發現的我們存在的問題和事項；

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 於2012年1月9日發佈了《中華人民共和國審計署審計結果公告2012年第2號》（「2012年2號公告」），就審計署以前年度向有關部門和單位移送處理並於2011年收集到的已經辦結的30起案件和事項的結果進行公告，其中涉及審計署2011年3號公告中發現的有關人保財險的案件和事項的處理結果。

2012年1號公告和2012年2號公告並不涉及2009年國家審計署審計以及2011年3號公告之外的其他問題和事項。

2009年國家審計署審計發現了以下主要問題：

(A) 經營管理中存在違規行為，涉及金額人民幣15.05億元。

- 違規承保，涉及人民幣4.12億元，主要是違規協議承保或放寬承保條件承保、虛假投保農業險及打折銷售坐扣保費等，涉及包括黑龍江及湖南在內的17個省市的分支機構。
- 虛假退費或註銷保單，涉及人民幣2.60億元，涉及包括天津、吉林、上海、湖南、廣東、浙江及雲南在內的7個省市的分支機構。
- 違規理賠，涉及人民幣1.46億元，其中虛假理賠人民幣8,600萬元，擴大保險責任範圍理賠人民幣356萬元，虛報理賠費用人民幣5,612萬元。有關款項主要用於額外支付客戶保險賠款、代理手續費等，有關問題涉及包括遼寧及山東在內的12個省市的分支機構。
- 違規支付保險代理手續費，涉及人民幣6.84億元，主要是通過虛假代理業務取得的手續費、向無代理資格的單位或個人支付手續費、用手續費沖銷虛掛的應收保費、支付高額手續費等，涉及包括廣東及上海在內的13個省市的分支機構。
- 賬外經營保險業務，涉及人民幣312萬元，涉及山東及遼寧2個省份的分支機構。

(B) 財務收支違規問題，涉及人民幣4.40億元，主要是跨年度調節保費收入、多計費用支出和私設“小金庫”等，涉及包括湖南及廣東在內的13個省市的分支機構。

(C) 此外，我們部分子公司及分支機構在經營管理中存在薄弱環節，包括：

- 歷史形成的應收保費雖已全額計提壞賬準備金，卻長期掛賬影響到財務報表的真實性；
- 未及時對個別投資重組項目相關的債權債務和資產進行全面清理；及

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- 信息系統建設存在缺陷，防範和控制違規問題的能力有待提高。

針對上述問題，我們已積極採取補救措施並嚴格追究責任人的責任。除了對相關責任人採取行政、紀律處分或移送司法機關處理外，我們採取的整改措施還包括但不限於：嚴格依照中國《企業會計準則》等有關規定正確進行賬務處理、補交稅款和罰款、制定和完善各項相關規章制度、規範承保和理賠等業務流程、完善與業務流程和經營管理相關的信息技術系統建設、加強對員工的業務和合規培訓。特別地，人保財險採取的整改措施包括但不限於：第一，人保財險總部和各分公司都成立了以總裁或總經理任組長的全面落實審計整改工作領導小組，並召開了專題視頻會議進行部署，圍繞審計整改，人保財險總部和各分公司普遍開展了自查自糾，針對重點分支機構開展了抽查；第二，確定推進信息技術全國大集中、理賠垂直管理、建設財務共享服務中心、完善內控合規體系等重點整改項目，深入推進集中管理改革，進一步加強制度化控制，強化對資金的管控能力；第三，利用信息技術加強風險管控。完善理賠數據監控平台、銷售管理系統和客戶管理系統，全面推廣作業流程標準化，搭建完成各省級分公司和各產品線經營管理賬戶平台。

我們因2009年國家審計署審計發現的問題而受到國家審計署的罰款總金額為人民幣50,000元，佔截至2009年12月31日我們總資產的0.00003%。我們亦因2009年國家審計署審計發現的問題而受到國家審計署以外的其他監管機關處以行政處罰。我們已於上文「行政程序和處罰」標題下披露該等處罰詳情，作為我們受到的行政處罰的一部分，該等處罰並不重大。此外，鑒於我們已採取許多整改措施，且2009年國家審計署審計發現的問題僅涉及部分地區的部分分支機構，本公司董事認為，本次審計及檢查中發現的問題對我們的業務和財務狀況並無重大不利影響。我們的中國法律顧問金杜律師事務所也認為，本次審計及檢查中發現的問題對我們的財務狀況和經營業績並無重大不利影響。然而，我們不能保證中國監管機構未來進行的審查不會作出任何對本公司業務、財務狀況、經營業績和前景可能造成重大不利影響的處罰、罰款或其他懲處，或出具負面報告或意見。政府審查亦可能導致負面宣傳，嚴重損害我們的企業形象。請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－針對我們的重大監管行動及法律程序可能使我們聲譽嚴重受損，並對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響」。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

最近的檢查

自2012年7月1日起至最後實際可行日期，稅務管理部門、保險監督管理部門、中國人民銀行及其地方分支機構、外匯管理部門、財政部門等對本公司、人保財險及其部分分支機構、人保壽險及其部分分支機構進行現場檢查，檢查範圍包括次級債發行及管理、中介業務、電銷業務、銷售誤導、數據真實性、內控制度、承保及理賠管理、信息系統安全、外匯、反洗錢、稅務等。其中，部分檢查尚未結束。檢查中發現少數分支機構存在若干違規活動，主要包括虛列費用、套取手續費、電銷業務管理存在不足、個別險種業務管理存在不足、手續費支付存在不規範、外匯業務管理存在不足、信息技術安全和信息化建設方面存在培訓不足、反洗錢工作在客戶身份識別方面存在不足、因超比例列支補充醫療而需補交企業所得稅等。我們因有關檢查中發現的違規活動受到相關監管機構的行政處罰，截至最後實際可行日期，其中行政罰款金額約為人民幣100萬元。有關最近進行的檢查屬於相關部門進行的定期檢查，不涉及重大法律或違規問題。

保險營銷員和銀行保險客戶經理資格

中國保監會要求保險營銷員必須取得資格證書，才能從事保險營銷活動。根據《保險營銷員管理規定》，保險公司委託不具備資格證書的人員從事保險營銷活動的，由中國保監會責令改正，給予警告，並處人民幣3萬元以下的罰款。情節嚴重的，由中國保監會責令撤換該保險公司直接負責的高級管理人員及其他責任人員，並對其分支機構的設立申請，不予許可。我們按照法律規定嚴格要求保險營銷員取得必要的資格證書。截至2012年6月30日，我們100%的財產險營銷員、壽險營銷員及健康險營銷員均已取得該證書。中國保監會還要求銀行保險客戶經理必須取得《保險銷售從業人員資格證書》。截至2012年6月30日，我們100%的健康險銀保客戶經理及約98.4%的壽險銀保客戶經理已取得該證書。我們的少部分壽險銀保客戶經理沒有取得資格證書的主要原因是(1)部分新招聘的銀保客戶經理沒有及時取得必要的資格證書，以及(2)部分銀保客戶經理沒有按時對資格證書進行續期和更換。針對上述問題，我們已經加強了業務控制和培訓，不允許沒有資格證書的銀行保險客戶經理開展保險業務，並定期對分支機構的銀行保險客戶經理持證率進行統計公佈，對沒有達到100%持證率的機構要求限期整改。中國法律顧問金杜律師事務所認為，鑒於(1)相關法律法規及規範性文件未明確規定保險公司因銀行保險客戶經理未獲得資格證書應遭受何種處罰，(2)

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們截至2012年6月30日未因該問題受到監管部門的行政處罰，且(3)我們未取得資質證書的銀保客戶經理比例較低，因此，有關不合規不會對我們的業務經營和財務狀況產生重大不利影響。

由於監管中國保險公司的法律和監管框架仍在不斷演變且正在經歷重大變化，我們可能需要較長時間才能完全遵守新法律法規。我們已採取多種措施預防日後再次違反法律法規，並已採取一套程序監控訴訟和監管風險。我們的綜合合規系統包括風險合規委員會(全面協調集團層面的風險管理和合規)以及集團層面和子公司層面的不同風險管理/法律合規部門。我們亦採取《合規政策(試行)》和《部門合規員管理辦法(試行)》等政策和手冊。我們亦力求廣泛開展各種法律法規培訓，使員工瞭解法律和監管最新進展。有關我們風險管理系統和近期採取的措施詳情，請參閱上文「業務－風險管理」一節。

內部控制測試

我們已在第三方內部控制專業機構的協助下，進行了內部控制測試。內部控制測試範圍如下：

(A) 公司層面控制

COSO(美國全國虛假財務報告委員會下屬的發起人委員會，簡稱「COSO」)框架下的五個要素為控制環境、風險評估、控制活動、信息與溝通以及監督均已經測試和審查。

(B) 流程層面控制

公司已選取以下流程進行了測試及審查：

- 現金管理
- 資產管理
- 稅務管理
- 財務報表關賬流程
- 投資房地產管理
- 工資管理
- 精算管理
 - 承保及保單獲取成本
 - 保險給付與賠付
- 保單變動管理
- 再保險管理
- 投資管理

(C) 信息技術層面控制

公司已就一般及應用控制管理進行了測試和審核。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

在與公司商定的前述範圍內，第三方內部控制專業機構於2012年3月26日至2012年5月6日就2011年1月1日至2011年12月31日期間進行測試，並於2012年5月25日至2012年6月14日就2012年1月1日至2012年5月31日期間以及於2012年8月6日至2012年8月20日就2012年6月1日至2012年7月31日期間進行跟蹤測試，該等測試當中並無發現重大異常情況。

綜上所述，我們認為之前被相關監管機關指出為違規事件的相關流程已進行測試。我們已就已識別問題進行整改。截至2012年8月20日，第三方內部控制專業機構在前述工作範圍內對已識別問題的控制情況建議的補充內部控制程序進行了測試，並無發現重大異常情況。就仍在進行整改的少數問題，第三方內部控制專業機構了解到本公司已採納整改計劃並已設定目標完成日期。我們的內控合規部門將繼續監督執行情況並定期向高級管理層及董事會審計委員會匯報。

僱員

截至2012年6月30日，我們僱用了100,536名合同僱員。下表載列截至2012年6月30日按職能劃分的僱員人數：

職能	僱員人數	佔僱員總數的百分比
經營管理人員	3,121	3.1%
專業技術人員 ⁽¹⁾	47,525	47.3%
銷售人員	46,738	46.5%
其他人員	3,152	3.1%
合計	100,536	100.0%

(1) 專業技術人員主要包括精算、承保、理賠、財務、投資、法律、風險管理和信息技術人員。

下表載列截至2012年6月30日按年齡劃分的僱員人數：

年齡	僱員人數	佔僱員總數的百分比
31歲以下	24,963	24.8%
31至40歲	30,003	29.8%
41至50歲	32,222	32.1%
50歲以上	13,348	13.3%
合計	100,536	100.0%

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

下表載列截至2012年6月30日按受教育程度劃分的僱員人數：

教育程度	僱員人數	佔僱員總數的百分比
碩士及以上	3,818	3.8%
大學本科	41,849	41.6%
專科	37,443	37.2%
專科以下	17,426	17.3%
合計	100,536	100.0%

下表載列截至2012年6月30日按我們每一公司劃分的僱員人數：

公司名稱	僱員人數	佔僱員總數的百分比
集團公司	253	0.3%
人保財險	80,545	80.1%
人保壽險	14,037	14.0%
人保健康	4,848	4.8%
人保資產	181	0.2%
人保投控	195	0.2%
其他	477	0.5%
合計	100,536	100.0%

本節上文所列的僱員人數並不包括與我們沒有僱傭關係的保險營銷員。

我們業務的增長有賴於員工的能力和貢獻，我們深知人力資源對改進業務和經營業績的重要性。我們已投入大量精力和資源招聘和培訓僱員。我們亦已實施一系列政策，根據該等政策，僱員必須具備一定的內部或外部資格才能擔任我們的部分專業職務。此外，我們一直在探索將僱員薪酬與業務表現掛鉤的激勵機制。我們還根據中國法律及法規向僱員提供基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險及住房公積金等福利。

我們認為，我們與僱員的關係令人滿意。

物業

總部

我們的總部位於中國北京市海淀區清華西路28號。

自有物業

截至2012年6月30日，我們在中國境內佔有及實際使用約7,014處合計建築面積約754.7萬平方米的房屋。我們亦在中國香港擁有合計建築面積約671.18平方米的1個辦公單位和1個住宅單位，同時在英國擁有合計建築面積約366.87平方米的5個住宅單位。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

我們在中國境內擁有的房屋主要用作分支機構的辦公、業務經營場所及員工宿舍。其中，5,928處合計建築面積約696.5萬平方米的房屋為商用或辦公物業（建築面積為約5平方米至120,000平方米不等），1,086處合計建築面積約58.2萬平方米的房屋用作住宅、教育或配套用途（建築面積為約10平方米至24,000平方米不等）。

下表載列截至2012年6月30日我們在中國境內的7,014處自有物業按地區劃分的明細：

地區	物業數目
北京市	221
上海市	123
天津市	88
重慶市	156
河北省	323
山西省	195
遼寧省	251
吉林省	188
黑龍江省	201
江蘇省	349
浙江省	440
安徽省	157
福建省	377
江西省	201
山東省	251
河南省	246
湖北省	392
湖南省	268
廣東省	825
海南省	12
四川省	438
貴州省	240
雲南省	197
陝西省	144
甘肅省	122
青海省	34
廣西壯族自治區	203
內蒙古自治區	142
西藏自治區	18
寧夏回族自治區	38
新疆維吾爾族自治區	174
合計	7,014

業 務

就在中國境內佔有及實際使用的約7,014處合計建築面積約754.7萬平方米的房屋，我們取得該等房屋權屬文件的情況如下：

- (1) 我們已取得4,562處合計建築面積約595.33萬平方米房屋的房屋所有權證書，且通過出讓或者租賃方式依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證。該等房屋佔人保集團自有房產總建築面積的78.884%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們合法擁有該等房屋的所有權和該等房屋所佔用範圍內的土地使用權。
- (2) 我們已經取得474處合計建築面積約29.2萬平方米房屋的房屋所有權證書，但該等房屋相應佔用範圍內的土地使用權系通過劃撥方式或者部分出讓、部分劃撥方式依法取得了土地使用權證。該等房屋佔我們自有房產總建築面積的3.866%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們已經取得土地使用權證，在我們通過出讓等有償方式取得該等土地使用權證之前，佔有、使用該等房產不存在實質性法律障礙；但是，我們轉讓、出租、抵押或以其它方式處置該等房地產均應當取得有關主管機關批准並繳納土地出讓金或土地收益等費用。
- (3) 我們已經取得97處合計建築面積約5.7萬平方米房屋的房屋所有權證書並取得了土地使用權證，但該等房屋的土地使用證未記載使用類型，該等房屋佔人保集團自有房產總建築面積的0.755%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們已經取得土地使用權證，在我們通過出讓等有償方式取得該等土地使用權證之前，其佔有、使用該等房產不存在實質性法律障礙，同時，我們轉讓、出租、抵押或以其它方式處置該等房地產均應當取得有關主管機關批准並繳納土地出讓金或土地收益等費用。
- (4) 我們已經取得729處合計建築面積約31.6萬平方米房屋的房屋所有權證書，但尚未取得該等房屋所佔用土地的土地使用權證；其中，部分房屋未取得土地使用權證的原因系相關政府部門基於自身的政策原因不核發土地使用權證。該等房屋佔人保集團自有房產總建築面積的4.187%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，就該等729處房屋，我們已經取得房屋所有權證，佔有、使用該等房屋不存在實質性法律障礙，但是，除因政府部門尚未開展向土地使用權人核發土地使用權證的業務而導致我們未取得土地使用權證外，我們在取得相關土地使用權證之前，不能自由轉讓、抵押或以其它方式處置該等房屋；如果因土地使用權人的原因導致該等729處房屋佔用範圍內的土地被拍賣、處置，則該土地上我們擁有的

業 務

房屋也應一併被拍賣、處置。此種情形下，我們可能喪失對該等房屋的所有權，但有權取得被拍賣處置房屋的變現款項。由於該等房屋佔我們自有房產總建築面積的比例較小且分佈於不同區域，因此，同時發生全部或大部分土地使用權及地上房屋被拍賣、處置的可能性比較低。

- (5) 我們實際佔有87處建築面積為9.03萬平方米的房屋，並尚未取得房屋所有權證書，但已通過出讓或租賃方式依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證。該房屋佔人保集團自有房產總建築面積的1.197%。根據我們的法律顧問金杜律師事務所的意見，鑒於我們已經通過出讓或租賃方式取得該等房屋的土地使用權證，且截至目前尚無第三方就該等房屋權屬向我們主張權利，我們佔有、使用該等房產不存在實質性障礙，但應在轉讓、抵押或以其它方式處置該等房屋前取得該房屋的房屋所有權證。
- (6) 我們實際佔有106處建築面積為7.5萬平方米的房屋，並尚未取得房屋所有權證書，但已通過劃撥方式或者部分出讓、部分劃撥方式依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證。該房屋佔人保集團自有房產總建築面積的0.999%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們應根據中國法律規定辦理有償用地手續及相應的房屋所有權證。鑒於我們已經取得該等房屋的土地使用權證，且截至目前尚無第三方就該等房屋權屬向我們主張權利，我們佔有、使用該等房產不存在實質性障礙，但應在轉讓、抵押或以其它方式處置該等房屋前需辦理土地使用權有償使用手續並取得相應的房屋所有權證。
- (7) 我們實際佔有39處建築面積約2.3萬平方米的房屋，該房屋尚未取得房屋所有權證書，但已依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證。該等房屋的土地使用證未記載使用類型。該房屋佔我們自有房產總建築面積的0.305%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們應根據中國法律規定辦理有償用地手續及相應的房屋所有權證。鑒於我們已經取得該等房屋的土地使用權證，且截至目前尚無第三方就該等房屋權屬向我們主張權利，其佔有、使用該等房產不存在實質性障礙，但我們在轉讓、抵押或以其它方式處置該等房屋前需辦理土地使用權有償使用手續並取得相應的房屋所有權證。
- (8) 我們實際佔有807處合計建築面積約43.7萬平方米的房屋，並尚未取得房屋所有權證書和該等房屋佔用範圍內土地的使用權證。該等房屋佔我們自有房產總建築面

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

積的5.791%。其中，有2處合計建築面積為約1,800平方米的房產，法院已判決歸我們所有。

- (9) 我們實際佔有1處建築面積為38平方米的房屋，已經取得了村鎮房屋所有權證，並已就該房屋所佔用的土地取得了集體土地建設用地使用證。該房屋佔人保集團自有房產總建築面積的0.001%。根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見，我們已經取得了相關土地的土地使用權證和該等房屋的房屋所有權證，但我們有可能被有關政府部門要求將該房屋所佔用土地的土地性質由集體建設用地變更為通過出讓等其他有償方式取得的國有建設用地，屆時我們需根據相關政府部門要求辦理相應手續並依法支付相應的徵地費用、土地出讓金等。
- (10) 我們已與第三方簽訂房屋購買合同，約定購買112處合計建築面積約30.3萬平方米的房屋。該等房屋佔我們自有房產總建築面積的4.015%。該等房屋買賣合同尚在履行過程中，我們與出售方將根據房屋買賣合同的約定辦理房屋過戶手續。該等房屋購買合同的內容不違反相關法律法規的規定。我們的中國法律顧問金杜律師事務所認為，我們取得該等房屋的所有權和該等房屋佔用範圍內的土地使用權不存在實質性法律障礙。
- (11) 人保集團目前使用的部分辦公用房系向人保集團下屬全資子公司承租而獲得的，但人保集團下屬子公司尚未取得該等房地產的房屋所有權證和國有土地證使用證。人保集團正計劃向八十八號發展公司承租其所擁有權屬完善的房地產作為新的辦公用房。

我們尚未取得部分自有物業的房屋所有權證及／或土地使用權證，主要原因是：

- 部分土地管理部門因自身原因拒絕頒發部分具有房屋所有權證的物業的土地使用權證；
- 部分房地產的開發商尚未為我們辦理房屋所有權證及土地使用權證手續；及
- 部分物業一直由我們佔用，由於辦理相關權證所需的文件丟失而難以取得相關權證。

除上文第(1)及第(10)類中的房屋外，我們在中國境內佔有和實際使用的房屋的權屬具有瑕疵(瑕疵物業)。瑕疵物業的總建築面積約佔我們自有物業的17.1%，與我們權屬完善的物業相比並不重大。作為一家保險金融集團，瑕疵物業對我們的收入及利潤的影響並不重大。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

因此，我們認為瑕疵物業對我們的業務及經營並非至關重要。我們亦認為，如果我們需要從瑕疵物業中搬出，我們能夠找到替代物業，且我們預計搬遷不會產生重大成本和開支。

我們需要為上述房屋涉及的部分權屬證書辦理更名手續，原因是我們於2009年由有限責任公司改制為股份有限公司，但改制後並未完成部分權屬證書的更名手續。我們亦需要就上述房屋中有15處合計建築面積約為1.7萬平方米的房屋所佔用的土地的土地使用權辦理相應的續期手續。上述房屋中，有1,768處合計建築面積約941,700平方米的房屋未取得房屋所有權證及／或土地使用權證，約佔我們截至2012年6月30日擁有的全部房屋合計建築面積的12.478%。我們確認，我們的業務、財務狀況和經營業績並沒有也不會因未取得或暫未取得相關的權屬文件而受到重大影響。如果第三方權利人提出合法要求或通過訴訟取得該等房屋的房屋所有權或該等房屋所佔用土地的土地使用權而需要我們搬遷時，我們可以在相關區域內找到替代性的經營場所，該等搬遷不會對我們的經營和財務狀況產生重大不利影響。

土地使用權

截至2012年6月30日，除上述物業外，我們佔有42宗土地面積約10.63萬平方米的地上無建築物土地（土地面積約為370平方米至10,000平方米不等），其中39宗（土地面積約為9.26萬平方米）已取得土地使用權證，3宗（土地面積約為1.37萬平方米）未取得土地使用權證。我們確認，由於我們未實際使用上述3宗土地且該等土地面積較小，該等土地對我們的業務、財務狀況和經營業績沒有也不會產生重大影響。

八十八號發展公司

八十八號發展公司為人保集團的子公司，其註冊資本和實收資本均為人民幣500,596,647.25元。人保集團、人保財險、人保資產、人保健康、人保壽險和人保投控分別持有八十八號發展公司1.00%、30.41%、3.04%、15.21%、45.62%及4.72%的股權。八十八號發展公司為北京西長安街88號北京首都時代廣場的業主。目前人保集團並未與八十八號發展公司簽訂任何租賃協議。我們計劃於2013年將總部由現址遷往北京首都時代廣場。我們預期在進行搬遷時向八十八號發展公司租賃辦公場所。

在建工程

截至2012年6月30日，我們擁有26項在建工程，用地面積合計約16萬平方米（土地面積約為100平方米至83,000平方米不等），具體情況如下：

- 6項在建工程尚未施工，我們將在施工前辦理相應的用地及建設許可手續；
- 20項在建工程處於施工狀態，該等20項在建工程中除9項在建工程的用地及建設許可手續已辦理完畢外，其餘11項在建工程雖處於施工狀態，但用地及建設許可手

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

續未全部辦理完畢。我們的法律顧問金杜律師事務所認為，由於該等在建工程總投資金額佔我們最近一期經審計的淨資產值較低，我們未在施工前取得全部用地及建設許可手續的情形不會對我們經營及財務狀況產生重大不利影響。

中國法律嚴格限制閒置土地的目的是為防止房地產開發商浪費土地資源。處於尚未施工狀態的6項在建工程由人保財險擁有（人保財險並無房地產開發資格，亦非房地產開發公司）。該等在建工程屬於人保財險自有土地上的辦公用房建設。截至最後實際可行日期，人保財險並未收到監管機關質疑該等在建工程處於閒置狀態的任何通知。截至同一日期，並無監管機關因該等在建工程處於未施工狀態而撤銷其所佔用的土地，且人保財險尚無需繳付任何閒置土地費或土地增值稅款。因此，我們相信，根據中國法律法規，該等在建工程並非閒置土地。我們的在建工程將用作辦公場所、信息中心用地、周轉房及食堂。

租賃物業

截至2012年6月30日，我們在中國香港從獨立第三方租賃3處、共90平方米的住宅單位，亦在美國從獨立第三方租賃1處110.55平方米的辦公單位，並在英國從獨立第三方租賃1處約167.23平方米的辦公單位。截至同一日期，我們在中國境內向子公司以外的第三方承租了4,511處合計建築面積約147萬平方米的房屋（建築面積約為2平方米至17,000平方米不等）。該等租賃物業主要用作辦公及業務運營，其中4,462處合計建築面積約146萬平方米的房屋為辦公及業務運營物業，49處合計建築面積約1萬平方米的房屋用作住宅等非辦公及非業務運營物業。

就我們在中國境內承租的4,511處合計建築面積約147萬平方米的房屋：

- 就2,016處合計建築面積約82.7萬平方米的房屋，出租方擁有該等房產的房屋所有權證或該房產的所有權人同意出租方轉租或授權出租該房產的函件。根據我們的法律顧問金杜律師事務所的意見，該等租賃合法有效。
- 就1,930處合計建築面積約45.9萬平方米的房屋，出租方雖未提供擁有該等房產的房屋所有權證或該房產的所有權人同意出租方轉租或授權出租該房產的證明文件，但其已出具書面確認函，確認其具有合法的出租權利並承諾賠償發行人因所租賃房屋存在權利瑕疵而遭受的損失。
- 就92處合計建築面積約3.8萬平方米的房屋，出租方雖未提供擁有該等房產的房屋所有權證或該房產的所有權人同意出租方轉租或授權出租該房產的證明文件，但

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

出租方已出具書面確認函，確認其具有合法的出租權利，但未在確認函中明確承諾賠償發行人因所租賃房屋存在權利瑕疵而遭受的損失。

- 就473處合計建築面積約14.6萬平方米的房屋，出租方未提供擁有該等房產的房屋所有權證或該房產的所有權人同意出租方轉租或授權出租該房產的證明文件，也未出具前述確認函。

在我們承租的上述4,511處房產中，有412處合計建築面積約20.5萬平方米的房屋辦理了租賃備案手續，其餘4,099處合計建築面積約126.5萬平方米的房屋未辦理租賃備案手續。我們未辦理房屋租賃登記備案的主要原因是部分出租人並不配合我們辦理登記手續，以及部分地方物業監管部門尚未提供租賃登記備案服務。根據中國《商品房屋租賃管理辦法》，如果房屋租賃協議訂約方未辦理租賃登記備案，主管監管部門可處以最高人民幣10,000元的罰款。截至2012年6月30日，我們並無因未辦理租賃登記備案受到任何監管機構的處罰。本公司董事確認，我們的業務、財務狀況、經營業績及前景不會因監管機構由於我們未辦理租賃登記備案而可能對我們作出的罰款或處罰而受到重大影響。

根據我們的中國法律顧問金杜律師事務所的意見：(1)根據《中華人民共和國城市房地產管理法》等相關法律法規及司法解釋，若出租方未擁有該房屋的所有權和／或出租方未取得房屋所有權人的授權或同意，則出租方無權出租上述房屋。此種情形下，若第三方對該等租賃事宜提出異議，則可能影響我們繼續承租該房屋，但我們仍可依據租賃合同或出租方出具的書面確認函向出租方進行索賠；此外，在出租人就同一房屋訂立數份租賃合同的情況下，我們也可能依據相關司法解釋而被認定為該等房屋的合法承租人。(2)根據相關司法解釋，租賃房屋未辦理備案登記並不影響租賃合同的有效性，但存在因未辦理租賃登記而被相關主管部門處罰可能。

我們確認，如果因租賃物業的權屬瑕疵原因或未辦理租賃備案手續導致無法繼續租賃關係的，需要相關分支機構搬遷時，相關分支機構可以在相關區域內找到替代性的能夠合法租賃的經營場所，該等搬遷不會對我們的經營和財務狀況產生重大不利影響。

截至2011年12月31日，我們房地產業務相關的每一項物業權益的賬面值均低於我們總資產的1%，且全部該等權益的賬面總值不高於我們總資產的10%；此外，我們非房地產業務相關的物業權益的賬面值均未超過我們總資產的15%。因此，根據有關規則第6條規定豁免，我們尚未就我們的物業權益取得估值報告。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

信息技術

概覽

我們相信，信息技術對我們業務的高效運作和表現至關重要，是我們成功和未來增長的主要動力之一。依賴信息技術的重要經營和管理領域包括產品開發、承保和理賠、銷售支持和渠道管理、客戶關係管理、投資管理、精算實務、財務管理、統計分析和風險管理等。

我們將「統一平台、集中管控、共享資源、驅動創新」作為我們信息技術系統的開發策略，並一直將我們的信息技術開發與整體策略進行結合。通過先進的系統架構設計、基礎設施、應用開發及操作管理，我們的信息技術系統為我們的業務發展及策略落實提供了強有力的支持與保障。

專業團隊

我們的信息化建設委員會由人保集團總裁室領導，由人保集團和子公司的高級管理層和信息技術部門及相關業務部門的主管組成，負責信息技術整體規劃，協調並監督規劃的落實情況。我們已在集團和子公司層面建立信息技術部門，負責制定信息技術方案、建立和運作信息技術系統，進行協調和監督活動，以支持我們的業務決策。截至2012年6月30日，我們擁有一支由超過1,500人組成的專業信息技術團隊。

特徵

信息技術系統的主要特徵包括：

- 行業領先的信息基礎設施。
 - 我們正在建立以南方信息中心和北方信息中心為基礎的信息基礎設施。南方信息中心定位為我們的信息備份、研發和應用中心，而北方信息中心在建成後將作為我們業務管理和運營的信息中心。在南、北方信息中心建成之前，我們在北京中信國安數碼港實現了大部分信息技術系統的集中。我們已於2011年4月建成南方信息中心並交付使用，成為率先建成大型信息中心的國有保險集團，我們各家子公司的省級分公司的信息系統已連接南方信息中心的廣域網絡。北方信息中心尚在規劃建設中，預計於2015年末前建成並投入運

業 務

營。我們預計於2012年12月開始建設北方信息中心。我們將使用內部資金建設該中心。截至最後實際可行日期，我們尚未就北方信息中心產生任何資本開支。在上述兩個信息中心建成後，我們將擁有一套「相互支持和相互備份」的信息技術系統。我們相信，我們將是中國所有保險公司中首批建立如此規模和水平的完備信息基礎設施的公司之一，這將大幅提升我們的整體經營管理水平和效率；

- 我們已建立可供主要子公司共享使用的集團骨幹網絡，節約了各子公司的信息技術成本，並為我們的業務發展以及集團內部資源整合和業務協同提供了強有力的支持；及
- 我們已在集團層面實現主要和關鍵信息技術設備的集中採購。該採購方式確保了集團和各子公司信息系統硬件的質量和標準的一致性，並大幅節約了採購成本。
- **支持各子公司的集中經營管理的核心業務系統。**各主要子公司均已建立自身的核心業務系統，實現了保單管理、產品管理、新契約管理、承保、理賠、維護、中介管理、業務追蹤分析等核心業務流程的信息化。
 - 我們的財產險業務已完成第三代核心業務系統及統一電話和網絡銷售平台的上綫，進一步完善了省級承保、理賠、財務及呼叫中心的集中化業務處理。其亦已應用了信息質量管理系統和矩陣決策支持系統；
 - 我們壽險業務的保單管理、承保、理賠和保費收取以及給付全部在一個統一的系統中進行，由統一的系統對通過不同銷售渠道獲取的客戶信息進行集中管理，實現信息技術系統和客戶資源的集中維護。此外，為了快速受理客戶的投保和保全服務申請，以及對短期意外險等產品實現遠程實時承保並出具正式保險合同，我們的壽險業務與各主要商業銀行、部分地方性金融機構和保險中介機構等合作伙伴實現了信息系統內客戶投保和保全服務相關信息的實時數據交換；
 - 我們的健康險業務實現了信息技術系統的全國集中，開發了具有自主知識產權並獲得國家版權局軟件著作權登記的健康管理系統、與醫院內部運行系統相連接的「醫保通」系統以及綜合結算及理賠管理系統(即專用「社保通」)；及
 - 我們的資產管理業務應用了專業投資分析、風險管理、信用評級系統及統一數據平台，以有效管理投資和系統化控制風險。

本網上預覽資料集為草擬本，當中所載信息並不完整，並可予更改。本網上預覽資料集必須與其封面「警告」一節一併閱讀。

業 務

- **集成交叉銷售門戶系統和客戶信息共享系統。**2008年，我們開發出交叉銷售統計分析系統，支持各業務線之間的交叉銷售。我們於2010年將該系統進一步升級為交叉銷售門戶系統，實現保單實時出單、內部銷售人員和保險營銷員管理、銷售支持、銷售業績管理和產品信息管理。立足於為客戶提供一體化的服務，我們亦已開發出一個客戶信息共享系統，整合來自人保財險、人保壽險、人保健康和人保資產的客戶信息，按照適用的法律、內部政策和授權程序共享有關資料。我們相信，我們的交叉銷售及客戶信息共享系統可讓我們優化不同業務線的組合，進一步提升業務協同效應和集團化運營的優勢。
- **綜合財務分析平台。**我們已建立綜合財務分析平台，該平台能利用從子公司收集的關鍵財務信息，建立綜合財務報表並對財務信息進行多角度分析。此外，人保集團、人保壽險和人保健康採用SAP系統進行財務和會計管理。人保財險預計於2012年全面採用SAP系統。

知識產權

我們以「PICC」、「中國人保」、「中國人民保險」以及其他品牌和標誌經營業務。截至最後實際可行日期，我們是150個互聯網域名、通用網址及無線網址（包括但不限於www.picc.com.cn、www.picc.com、www.picc.cn、www.piccnet.com.cn、www.picclife.com、www.picchealth.com和www.piccamc.com）的登記擁有人，並在中國境內擁有7項計算機軟件著作權。我們的主要知識產權的詳情載於本文件附錄七「法定及一般信息」一節「知識產權」一段。截至最後實際可行日期，我們已分別在中國境內和中國境外註冊219個和14個商標。

截至最後實際可行日期，我們概不知悉於經營記錄期間內有任何人士對我們提起或被我們提起侵犯知識產權的重大索償。