

---

## 業 務

---

### 概覽

我們是中國一家快速成長的民營保險服務集團。自成立以來，我們以價值創造為主線，致力於為客戶提供專業的風險保障及綜合服務解決方案。

我們通過陽光人壽經營壽險和健康險業務，為客戶提供人壽保險、健康保險和意外保險等約140種產品；主要通過陽光財險經營財產險業務，為客戶提供涵蓋機動車輛險、意外傷害和短期健康險、保證險、責任險、農業險和企業財產險等超過4,000種財產險產品；主要通過陽光資管對保險資金進行專業的運用管理。

- 根據中國銀保監會及保險行業協會公佈的數據，以原保險保費收入計，於2020年，陽光人壽的市場份額為1.7%，在中國91家人身險公司中排名第12位。
- 根據中國銀保監會及保險行業協會公佈的數據，以原保險保費收入計，於2020年，陽光財險的市場份額為2.7%，在中國87家財產險公司中排名第7位。
- 截至2022年6月30日，我們的總投資資產規模為人民幣416,267百萬元。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的總投資收益率分別為5.8%、6.5%、5.4%及4.2%（經年化）。

我們於往績記錄期內取得了良好的經營成效。我們的總保費收入由2019年的人民幣87,907百萬元增加至2021年的人民幣101,759百萬元；我們歸屬於母公司股東的淨利潤由2019年的人民幣5,086百萬元增加至2021年的人民幣5,883百萬元；我們的資產總額由截至2019年12月31日的人民幣332,558百萬元增加至截至2021年12月31日的人民幣441,623百萬元。截至2022年6月30日止六個月，我們的總保費收入及歸屬於母公司股東的淨利潤分別為人民幣62,952百萬元及人民幣1,727百萬元。截至2022年6月30日，我們的總資產為人民幣473,637百萬元。2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的平均淨資產收益率分別為11.0%、10.6%、10.3%及6.1%（經年化）。

我們擁有均衡發展的保險業務，主要包括人身險業務和財產險業務。

## 業 務

下表載列於往績記錄期內我們人身險業務和財產險業務的總保費收入情況：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	37,881	43.1	44,092	47.6	49,744	48.9	35,645	56.6
意外險	1,597	1.8	1,240	1.3	932	0.9	387	0.6
健康險	8,640	9.8	9,772	10.6	10,150	10.0	6,026	9.6
<b>人身險業務</b>	<b>48,118</b>	<b>54.7</b>	<b>55,104</b>	<b>59.5</b>	<b>60,826</b>	<b>59.8</b>	<b>42,058</b>	<b>66.8</b>
機動車輛險	24,613	28.0	24,103	26.0	23,176	22.7	12,504	19.9
非機動車輛險	15,176	17.3	13,362	14.5	17,757	17.5	8,390	13.3
<b>財產險業務<sup>(1)</sup></b>	<b>39,789</b>	<b>45.3</b>	<b>37,465</b>	<b>40.5</b>	<b>40,933</b>	<b>40.2</b>	<b>20,894</b>	<b>33.2</b>
<b>總保費收入</b>	<b>87,907</b>	<b>100.0</b>	<b>92,569</b>	<b>100.0</b>	<b>101,759</b>	<b>100.0</b>	<b>62,952</b>	<b>100.0</b>

(1) 包括陽光財險及陽光信保的總保費收入。

## 業 務

下表載列於往績記錄期內我們的原保險保費收入和總保費收入情況：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	(人民幣 百萬元)	(人民幣 百萬元)	(人民幣 百萬元)	2022年 (人民幣 百萬元)
人身險業務	48,118	55,104	60,826	42,058
財產險業務 <sup>(1)</sup>	39,617	37,290	40,545	20,878
<b>原保險保費收入</b>	<b>87,735</b>	<b>92,394</b>	<b>101,371</b>	<b>62,936</b>
人身險業務	-	-	-	-
財產險業務 <sup>(1)</sup>	172	175	388	16
<b>分入保費</b>	<b>172</b>	<b>175</b>	<b>388</b>	<b>16</b>
人身險業務	48,118	55,104	60,826	42,058
財產險業務 <sup>(2)</sup>	39,789	37,465	40,933	20,894
<b>總保費收入</b>	<b>87,907</b>	<b>92,569</b>	<b>101,759</b>	<b>62,952</b>

(1) 包括陽光財險及陽光信保的原保險保費收入。

(2) 包括陽光財險及陽光信保的總保費收入。

我們通過遍佈全國的分銷和服務網絡向個人和團體客戶提供多樣化的保險產品及服務。截至2022年6月30日，陽光人壽和陽光財險擁有共2,855家分支機構，其中分公司68家，中心支公司、支公司及營銷服務網點共2,787家，覆蓋了中國全部省、直轄市、自治區、94.3%的地級市及63.0%區縣。同時，我們還擁有2,083家專屬代理門店，進一步擴大了營業網點的覆蓋範圍。截至2022年6月30日，陽光人壽營銷員人力約6.2萬人，銀保渠道銷售人員逾5,400人，並通過27,628個銀行保險渠道網點銷售人身險產品。截至2022年6月30日，陽光財險營銷員人力約4.4萬人，內部銷售人員約1.5萬人。我們擁有龐大的客戶群體，截至2022年6月30日，我們擁有約3,150萬名個人客戶和約80萬家團體客戶。

---

## 業 務

---

我們已建立中國保險行業具影響力的品牌。經過十餘年的發展，我們打造了陽光品牌，形成了強大的品牌競爭力。截至2022年6月30日，我們已連續11年蟬聯中國企業聯合會發佈的中國企業500強，連續10年被世界品牌實驗室評選為「中國500最具價值品牌」。我們相信，我們良好的增長態勢、全面均衡且具有競爭力的保險業務、持續的創新變革、良好的資產管理能力和科技實力、積極的企業文化及專業的人才隊伍，將有助我們保持領先的市場地位，把握中國客戶對優質保險產品及服務的需求，向客戶、股東、員工及合作夥伴貢獻價值。

### 我們的優勢

#### 良好的增長態勢和優良的品牌形象，已成長為卓越的大型民營保險集團

受益於中國保險行業快速發展，自成立以來，我們保持着良好的增長態勢，逐漸成為中國保險業發展中的中堅力量。

我們的原保險保費收入從2007年的人民幣4,153百萬元增長至2021年的人民幣101,371百萬元，年均複合增長率達26%，相較於同期保險行業原保險保費收入年均複合增長率（根據中國銀保監會刊發的數據計算）高出11個百分點，資產規模從2007年末的人民幣11,146百萬元增長至2021年末的人民幣441,623百萬元，年均複合增長率達30%，相較於同期保險行業資產規模年均複合增長率（根據中國銀保監會數據計算）高出13個百分點。2021年，根據保險行業協會公佈的數據，我們的保險業務收入、歸屬於母公司股東淨利潤及加權平均淨資產收益率在中國13家保險集團中分別排名第8位、第7位和第4位。2020年，根據中國銀保監會及保險行業協會公佈的數據，以原保險保費收入計，陽光財險的市場份額在中國87家財產險公司中排名第七位，陽光人壽的市場份額在中國91家人身險公司中排名第12位。儘管處於市場優勢地位，我們的保險業務未來仍有廣闊的增長空間。根據Sigma報告，以2021年保費收入計，中國的保險市場是亞洲最大及全球第二大，也為發展最快的保險市場之一。2021年，中國保險深度為3.9%，保險密度為482美元／人，低於全球平均水平，與保險行業發展成熟的國家相比仍有差距。我們相信，隨著中國經濟的高質量增長、居民財富水平不斷提升、社會福利保障體系改革及人口結構變化，中國保險市場將會進一步擴大，為我們的業務增長提供機遇。

---

## 業 務

---

我們作為年輕的民營保險集團，憑借強大的綜合實力及良好的經營業績在中國保險業樹立了優良的品牌形象，成為金融行業的一支新銳力量，在市場上贏得了認可。我們成立不到3年即完成了集團化組建，躋身當時國內第七大保險集團；成立不到5年便躋身中國企業聯合會及中國企業家協會發佈的中國企業500強及中國服務業企業500強；陽光財險成立不到2年即實現盈利，陽光人壽成立6年即實現盈利，並雙雙保持了持續盈利。於2021年，我們在世界品牌實驗室發佈的「中國500最具價值品牌」排行榜中排名第253位，在人民日報組織的2020年中國品牌論壇中榮獲「2020年度中國企業責任案例」。於2021年，我們在中國企業聯合會、中國企業家協會發佈的「中國企業500強」榜單中排名第194位，在中華全國工商聯合會發佈的「中國民營企業500強」榜單中排名第60位。

### 堅持保險主業和價值發展，保險業務全面均衡且具有競爭力

我們聚焦保險主業並注重價值提升，人身險及財產險業務均實現較均衡快速的發展。於2021年，我們的總保費收入為人民幣101,759百萬元，其中人身險業務總保費收入佔比59.8%，財產險業務總保費收入佔比40.2%。截至2022年6月30日止六個月，我們的總保費收入為人民幣62,952百萬元，其中人身險業務總保費收入佔比66.8%，財產險業務總保費收入佔比33.2%。同時，具有競爭力的管理與運營能力保證了我們價值創造能力的持續提升。於2019年、2020年及2021年，我們歸屬於母公司股東的淨利潤分別為人民幣5,086百萬元、人民幣5,619百萬元及人民幣5,883百萬元，年均複合增長率為7.6%。截至2020年12月31日、2021年12月31日及2022年6月30日，我們的內含價值分別為人民幣81,193百萬元、人民幣93,776百萬元及人民幣92,924百萬元。截至2022年6月30日止六個月，我們歸屬於母公司股東的淨利潤為人民幣1,727百萬元。

## 業 務

陽光人壽始終將「價值發展」作為核心追求。陽光人壽業務結構持續優化，期繳保費收入貢獻度不斷提升。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽期繳保費收入分別為人民幣28,657百萬元、人民幣35,382百萬元、人民幣40,754百萬元及人民幣27,835百萬元，佔陽光人壽總保費收入的比例分別為59.6%、64.2%、67.0%及66.2%。同時，由於各渠道落實價值導向，陽光人壽的新業務價值也不斷提高。於2022年上半年，陽光人壽實現半年新業務價值人民幣1,954百萬元，較去年同期值上升0.4%。

陽光財險自成立以來實現穩步健康發展。車險業務追求價值為先，陽光財險基於深耕多年的風險定價體系和智能化、差異化的資源配置機制，通過多元渠道佈局以及對行業趨勢的把握，引領車險業務實現了穩健發展。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，車險業務原保險保費收入佔陽光財險原保險保費收入的比例分別為62.3%、64.7%、57.2%及60.0%。近年來，陽光財險更加重視政策性健康險、政策性財產險、農業保險等具有增長潛力的領域的佈局，在拓展傳統商業保險的基礎上，連續取得城鄉居民大病保險、首台(套)、新材料、政策性農險等政府特許經營資質。我們一直在大力發展非車險業務，於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，非車險業務原保險保費收入佔陽光財險原保險保費收入的比例分別為37.7%、35.3%、42.8%及40.0%。此外，我們將龐大的車險客戶群體作為個人客戶流量的重要入口，發掘和滿足其多元化保險需求，在提升客戶黏性的同時，挖掘客戶價值。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，車險客戶購買非車險產品貢獻的原保險保費收入分別為人民幣514百萬元、人民幣773百萬元、人民幣1,164百萬元及人民幣602百萬元；同期，車險客戶購買人身險產品貢獻的原保費收入分別為人民幣3,243百萬元、人民幣3,404百萬元、人民幣3,286百萬元及人民幣1,611百萬元。

我們有效組織集團內子公司交叉合作，整合內部資源優勢開拓市場。於2019年、2020年及2021年，同時持有我們財產險及人身險保單的客戶貢獻的保費收入合計分別為人民幣7,034百萬元、人民幣7,445百萬元及人民幣7,495百萬元，佔我們總保費收入的比例分別為8.0%、8.0%及7.4%。

---

## 業 務

---

### 優秀的創新能力為業務發展提供新動能，成為行業先驅之一

我們堅持把創新變革視為管理者和員工的必備素質，將創新文化滲透至我們經營管理各方面。自2009年起，我們每年組織創新評選，重獎具有創新價值的項目，自2016年起，我們設立了「重大產品創新獎」。

我們通過一系列有效的產品創新、模式創新及服務創新，多面提升綜合競爭能力，賦能業務持續發展。

- **我們積極把握行業動態，堅持以高品質產品開拓市場的同時，挖掘客戶保險保障需求，推進產品創新。**

陽光人壽持續通過產品創新推動業務發展；例如，於2019年推出「陽光升終身壽險」，於21世紀經濟報道舉辦的21世紀亞洲金融競爭力年會中榮獲「2020年度優秀保險產品獎」，2020年該產品保費收入人民幣2,083百萬元，位列陽光人壽當年前五大產品；於2021年推出「陽光保少兒版」，並榮獲2021中國金禧獎評選的「優秀產品創新獎」等。面對市場商業保險普及率提升，為了圍繞客戶深度經營，開發客戶「第二張保單」，陽光人壽於2021年2月推出「陽光保(尊享版)」、「陽光護(尊享版)」等產品，專注於滿足現有客戶對產品多元化及加保的需求。自產品上線至2021年12月31日，上述兩款產品累計新單保費收入近人民幣239百萬元，佔同期代理人渠道新單保費收入的比例達11.7%；新單保單件數約4.5萬件，佔同期代理人渠道新單保單件數的17.0%。在產品創新方面，陽光人壽始終銳意進取，以符合中國社會發展和有關政府政策；例如，為及時響應養老健康保險的改革政策，於2016年2月成為首批獲得「稅優健康保險」經營資格的三家險企之一，並於2018年5月成為首批獲得經營「個人稅收遞延型養老保險」資格的險企之一。

---

## 業 務

---

陽光財險於2019年1月推出創新產品「繼續執行責任險」，旨在協助法院解決執行困難問題，提高司法執行效率。該產品在由《上海證券報》舉辦的2019上證財富管理論壇第十屆「金理財」獎頒獎典禮中榮獲「金理財」年度創新型保險產品卓越獎。陽光財險於2021年6月推出旅行社旅遊服務質量保證金履約保證險，致力於減少旅行社流動資金和銀行授信額度的佔用，及降低旅行社的經營壓力。此外，陽光財險推出的「溢油環境污染責任險」在深圳金融學會組織的2020年度優秀綠色金融創新案例評選中榮獲「綠色金融先鋒創新獎」。

- **我們快速響應市場需求，從渠道策略、隊伍建設、經營體系等維度深化模式創新。**

陽光人壽自成立以來一直堅持多渠道發展模式，並適時把握行業發展趨勢，前瞻性進行渠道佈局和調整。陽光人壽的代理人渠道自2020年以來實施中心城市、省會城區「突破項目」。於2021年及截至2022年6月30日止六個月，在北京、上海、廣州、深圳和寧波等5個中心城市，南京、西安、成都、長沙等19個省會城市的城區累計實現新單期繳總保費人民幣285百萬元及人民幣192百萬元，同比增長分別7.4%及18.2%。代理人隊伍素質和產能顯著提升，具體表現為：於2021年，新增人力的大專及以上學歷佔比達46.3%，較2020年提升9.9個百分點；截至2022年6月30日止六個月，新增人力的大專及以上學歷佔比達49.0%，較2021年同期提升9.0個百分點；於2021年及截至2022年6月30日止六個月，在5個中心城市和19個省會城市的城區月均活動人均產能（按年化標準保費<sup>(1)</sup>計算）分別超過人民幣1.3萬元及人民幣1.8萬元，同比增長分別17.8%及21.9%。陽光人壽建立了多層級的客戶經營體系；其中，面對大眾客戶群體，搭建了全生命週期、全面覆

---

(1) 年化標準保費的計算方法是把保費正常化為定期年度付款等值。該計算方法特別在銷售同時包括躉繳和期繳業務的情況下採用。

---

## 業 務

---

蓋的「陽光•橙意」客戶經營體系，在為客戶提供健康保障產品的同時，提供健康管理服務；面對高淨值客戶群體，於2021年6月起建立了「陽光•臻傳」高淨值客戶經營體系，從專業團隊建設、產品及專享增值服務三個維度滿足客戶需求，於2021年下半年，代理人渠道成交的年化標準保費人民幣15萬元以上的保單數量較2020年同期增長223.7%；截至2022年6月30日止六個月，代理人渠道成交的年化標準保費人民幣15萬元以上的保單數量較2021年同期增長396.0%。

陽光財險積極探索專屬代理門店（「EA門店」）渠道經營方式，形成了「平台+創業」的扁平化、標準化的運作模式，並運用大數據技術不斷優化門店的選人、選址、佈局模型。截至2022年6月30日，陽光財險擁有專屬代理門店共2,083家，進一步擴大了營業網點覆蓋面；於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，專屬代理門店渠道原保險保費收入分別為人民幣1,213百萬元、人民幣1,897百萬元、人民幣2,132百萬元及人民幣1,234百萬元。中國銀保監會2020年9月推出涵蓋定價、費率結構及產品範圍的車險綜合改革，此後，陽光財險將傳統車險定價模式融合人工智能、大數據技術，升級形成車險智能生命表管理體系，能夠根據對客群的精細分類，進行定價並實施差異化管理策略，支持目標客群的拓展和業務結構優化。

我們積極探索保險業務私域經營模式，通過企業微信直連客戶，對客戶作出分析後進行細分，實現了標準化、規模化的客戶運營和轉化。2022年6月，企業微信車險新保客戶轉化率達12.4%。相比其他傳統線上模式，其轉化率的有效提升驗證了該模式的潛力。

---

## 業 務

---

我們推行「紅黃藍」管理模式，該模式是以價值創造為核心，在公司經營管理、業務發展、風險管理等各個領域全面實施「紅黃藍」辦法，統一管理標準，實現可視化、差異化管理，驅動各板塊管理水平的提升。

- **我們圍繞保險理賠環節，不斷提升理賠服務創新能力，優化客戶體驗。**

陽光人壽依託「我家陽光」APP，在理賠環節，客戶可自助完成理賠報案、理賠申請、理賠進度查詢等服務項目，於2021年，理賠線上化率約98.0%，截至2022年6月30日止六個月，理賠線上化率約99.4%，客戶足不出戶即可辦理理賠業務。在提升小額案件理賠服務時效方面，陽光人壽推出了「極速付費」服務。陽光人壽聯合陽光融和醫院推出「陽光融和直付」服務模式，幫助客戶實現「免申請、零等待」的一站式全流程醫療費用理賠服務。

陽光財險「一鍵賠」工具包括客戶服務APP和微信小程序，可以實現遠程視頻查勘，光學字符識別（「OCR」）圖像識別技術應用於車險定損環節，實現小額案件快速定損理賠，於2021年及截至2022年6月30日止六個月，「一鍵賠」分別提供了約120萬及47萬次的理賠服務。陽光財險於2021年5月推出了基於增強現實（「AR」）智能定損技術的「閃賠寶」服務，通過全流程客戶自助，打造了輕微案件現場定損、質量承諾、包修直賠、快速到賬的車險一站式理賠產品。此外，我們依託陽光融和醫院設立陽光匯人傷醫療審核服務中心，匯集多名具有平均5年以上臨床經驗的醫療專家進行人傷醫療全國集中審核，打通傷情判斷與費用最終審核的全流程專業管理，搭建了人傷理賠服務平台，該平台榮獲中國人民銀行2020年金融科技發展獎三等獎。陽光財險連續四年在中國銀保監會對保險公司的服務評價中獲得服務評價A級，先後榮獲「第十五屆中國保險創新大獎年度服務創新獎」和2020年中國保險行業風雲榜「年度卓越客戶服務保險公司」等榮譽獎項。

---

## 業 務

---

### 科學的資產配置機制和專業團隊，良好的資產管理能力

我們高度重視資產負債管理，建立了規範的資產配置機制。我們秉承穩健、規範、專業的投資理念，以資產負債匹配為核心原則，充分考慮風險偏好、資本等限制因素，制定基於負債特性的長期戰略資產配置規劃，並在此基礎上結合對宏觀經濟的研究，進行動態的戰術配置調整，從而持續優化投資組合結構，獲取匹配負債屬性的長期穩定收益。

我們具備長期資產管理經驗，投資能力優異。為有效提升資產負債管理和匹配程度，我們在本公司、陽光人壽、陽光財險及陽光信保均設有投資管理部門，負責資產負債管理、戰略資產配置、委託投資管理及另類投資管理等。集團下設有專業資產管理公司陽光資管，受託開展集團體系內保險資金運用業務，同時也積極開展第三方資產管理業務，積累了豐富的長期資產管理經驗，具備多資產類別、多投資渠道、跨市場運作的投資管理能力，投資業績良好，第三方資產管理業務穩健發展，且獲得眾多獎項，例如，陽光資管自2017年至2021年獲經濟觀察報選為「值得託付保險資管機構」；於2016年以及2018年至2021年期間獲每日經濟新聞選為「年度卓越保險資管公司」；2021年，其兩項產品亦獲得「首屆保險投資金牛獎」。截至2021年12月31日，陽光資管受託管理的投資資產總規模為人民幣653,621百萬元，較2020年末增長16.7%，其中受託管理第三方資產規模為人民幣341,708百萬元，較2020年末增長53.6%。截至2022年6月30日，陽光資管受託管理的投資資產總規模進一步增至人民幣769,450百萬元，其中受託管理第三方資產規模為人民幣429,299百萬元。

我們高度重視人才儲備與培養，致力於打造高素質的人員團隊。截至2022年6月30日，本集團專業投資與研究人員總計148人，其中134人具備碩士或以上學歷。作為專業的資產管理團隊，5年及以上工作經驗113人，其中66人工作經驗在10年及以上。

我們高度重視風險管控，自上而下建立了全面風險管理體系，統一了資產管理風險合規標準，建立了穩健的風險管理及應對機制，並貫穿於投資活動的各環節，在日常工作中強化資產配置監控和項目投後管理。同時，我們通過把握資產的風險實質，做好風險預案和演練，致力於有效防範化解外部風險衝擊。

---

## 業 務

---

我們通過以上舉措不斷完善投資管理體系，提升投資能力，並取得了優良的投資業績。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的總投資收益率表現穩健，分別為5.8%、6.5%、5.4%及4.2%（經年化）。

### 構建豐富的保險產業鏈生態圈，圍繞多場景服務客戶

我們在立足保險主業的基礎上，通過內部資源協同、外部戰略投資及外部業務合作構建了豐富的保險產業鏈生態圈，在服務領域日益專業化的趨勢下，充分鏈接和整合合作夥伴的能力，相互賦能，以保險產品為依託，圍繞醫療、健康、養老、教育等場景持續挖掘客戶全生命週期需求，為客戶提供優質產品與服務。

**在醫療和健康管理服務方面**，我們依託內部自有醫院優勢，為客戶提供多方位醫療服務。陽光融和醫院是中國保險業投資設立的首家大型綜合醫院，引進了當時國內尖端的醫學影像診斷設備PET-MR一體機，可以為我們的高淨值客戶提供PET-MR高端體檢尊享優惠服務，一次性完成全身檢查，並為客戶的後續疾病治療及康復提供指導。

陽光人壽聯手醫療健康服務提供商合作推出「三無憂」系列產品，實現全流程為客戶規劃各階段的健康管理服務；其中，「藥無憂」涵蓋在線問診、購藥優惠等服務，「醫無憂」涵蓋視頻問診、綠色通道掛號、專科醫院二次診療等服務，「康無憂」涵蓋營養、康復服務。陽光財險與一家數字化慢病管理解決方案提供商合作，為慢病人群提供保險增值服務，於2020年共同啟動天津惠民保項目「津城保」，實現「保險產品+慢病管理」的解決方案。此外，我們與世界頂級綜合性的高端醫療服務機構在中國唯一的官方診斷合作夥伴簽署了戰略合作框架協議，通過探索「整合診斷+健康支付」的商業模式，為高淨值客戶提供重症前端篩查、患病精準診療及海外就醫等覆蓋重症發展多個階段的三重服務。

---

## 業 務

---

在**養老和子女教育服務**方面，我們於2021年1月打造了陽光人壽保單+「陽光人家」養老社區的長居合作模式，通過整合集團內外部資源，為客戶提供從入住前的健康、旅居、生活服務，到入住後的多方面醫療照護、社交文娛、品質生活起居服務，多方位滿足全齡段客戶健康養老需求，在致力解決客戶未來養老難問題的同時，帶動了我們人身險主業的發展。我們也推出了「孝無憂」居家養老服務體系，通過整合多項適老化服務為居家父母提供涵蓋全年家庭醫生視頻問診、在線購藥、生病門診、住院綠通、全年定期護士上門進行基礎體檢、居家運動等多項增值服務。

我們與一家國際教育機構聯合為我們客戶的子女定制學業規劃、輔導、素質培訓、名校定制的一站式留學教育服務，豐富了保險增值服務品類，致力於提升客戶體驗。

### 強大的技術能力，推動全面數字化轉型為業務賦能

我們實施全面數字化轉型戰略，圍繞數字化客戶洞察、數字化營銷、數字化風控、數字化運營能力進行重點部署並實現了良好效果，在精準化營銷、銷售培訓、提升運營效率、增強風控水平等方面發揮了重要作用。

- **數字化客戶洞察**。我們從人口屬性、承保類、理賠類、行為類、健康狀況類、信用類六大維度出發，深入了解了客戶的構成情況，我們搭建的客戶數據平台為客戶洞察提供堅實的數據基礎和平台支撐。
- **數字化營銷**。我們自主研發人工智能技術，建立了語音識別、自然語言處理（「NLP」）和OCR圖像識別三大智能服務平台，並推出銷售培訓機器人、銷售線上輔助機器人等機器人項目以賦能業務開展。銷售培訓機器人通過AI技術提供培訓支持，模擬代理人與客戶、坐席與客戶的真實保險業務場景，進行一對一專屬語音陪練，以實戰演練的方式幫助銷售人員快速提升銷售能力。銷售線上輔助機器人是針對私域銷售場景，通過話術輔助等功

---

## 業 務

---

能，提高坐席線上銷售技能，實現工作效率的提升。同時，通過線上提供諮詢問答、銷售表現質檢等功能，輔助線上銷售坐席於服務過程中為客戶提供高效、定制、一致的銷售服務，並監督銷售行為。

- **數字化風控**。我們利用大數據建模和機器學習技術，提升風險識別與定價、理賠與反欺詐、反洗錢等關鍵經營流程風控能力。人身險風控方面，我們於2019年研發了「智能核保大腦」，是包含高風險客戶識別模型、智能核保引擎、智能核保機器人、智能核保AI及天網系統的數字化核保體系，截至2022年6月30日，「智能核保大腦」已累計識別高風險投保單8,850件，涉及保額約人民幣335.3百萬元。車險風控方面，我們針對反滲漏、團夥作案反欺詐等問題，利用風控模型生成反欺詐風險標籤，用於客戶風險篩查、人傷理賠等環節，致力於降低保險賠付。信保風控方面，我們擁有客戶風險洞察模型體系，包括承保環節的信用風險、欺詐風險和授信模型，保中環節的客戶風險變化行為評估模型，保後環節預測客戶風險惡化程度的催收模型。
- **數字化運營**。我們堅持以客戶需求為導向優化業務板塊及經營流程，通過線上化、平台化、智能化改善客戶體驗、降低運營成本、提升運營效率。我們於2016年啟動「鳳凰工程」，為客戶、代理人、員工提供了簡單易用的移動應用程序，實現業務辦理與客戶服務線上化、數字化。自2019年起，我們一直專注於提升在線客戶服務和業務運營中的自動化自助服務。截至2022年6月30日，陽光財險和陽光人壽90.0%以上的服務可通過線上自助、遠程服務、工具賦能的方式向客戶提供。我們自主研發的客服機器人在數字化運營中扮演了重要角色，通過語音識別、NLP與語音合成技術，為客戶提供智能客戶服務及在線自助業務辦理服務。

我們利用強大的技術能力來支持業務數字化轉型。例如，我們採用DevOps方法、雲計算技術來協助我們有效管理運營過程，提高集團內的協作和生產力，在推出產品和服務方面縮短上市時間，提升業務靈活性，及時應對客戶需求。此外，我們自研的NLP算法於2021年獲得「首屆全球算法最佳實踐典範大賽」金融賽道銀獎；我們

---

## 業 務

---

自研的圖像識別算法在2021年3月10日當時全球頂級競賽ICDAR SROIE中衝進全球前三，位於國內同業榜首等。

我們專注於持續打造科技能力。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的科技投入分別為人民幣867百萬元、人民幣1,012百萬元、人民幣1,077百萬元及人民幣523百萬元，佔同期收入合計的比例分別為0.9%、0.9%、0.9%及0.8%；根據中國保險行業協會刊發的數據，2020年中國保險機構的信息科技投入合共人民幣351億元，佔同年營業總收入的比例為0.6%。截至最後實際可行日期，我們已註冊21項專利，覆蓋人工智能、大數據、信息安全等技術。

**獨特的創業基因、積極的企業文化、均衡的股權結構及完善的公司治理，高瞻遠矚的管理層及素質優良的人才隊伍**

我們具有獨特的創業基因和積極的企業文化。我們的創始人張維功先生於2004年5月辭去公職後，帶領創業團隊從零開始，歷時14個多月以市場化的方式籌建了陽光財險，並在此基礎上成立了陽光保險集團。公司的「敢於挑戰、堅韌不拔」的創業精神，市場化機制和價值創造原則，奠定了我們的價值主張與企業家精神的基礎，成為我們不斷發展壯大的基因力量。我們積極的企業文化滲透至管理的各個方面，構建起了核心文化、分項文化與崗位文化三位一體的豐富而完善的文化體系。我們崇尚「農民心態、工匠精神」的實幹做派，形成了「務實創新」的公司文化風格，堅持「企業是干出來的，不是吹出來的」紮實作風，奉行「創新是不竭動力，快速反應、大膽創新、勇做市場領跑者」的創新思想。我們擁有國有、民營和員工共同參與、股權分散且多元化的混合所有制股權結構，以及完善的公司治理結構，為公司的持續健康發展創造了有利條件。

本公司和主要子公司陽光財險、陽光人壽以及陽光資管的高管成員均是在中國金融行業的行業專家，擁有平均超過25年豐富的保險金融行業從業經驗，在保險業務運營、財務管理和金融科技等領域造詣頗深，專業能力突出，具有銳意進取的精神和戰略視野，並且長期保持穩定，表現出色，為我們堅持戰略定力及業務發展的持續性提供了有效的保障。我們的創始人、董事長兼首席執行官張維功先生具有近40年的金融保險管理經驗，曾在中國人民保險集團、中國保監會等工作，曾先後擔任中國保監會南京特派員辦事處黨委書記、主任和中國保監會廣東監管局黨委書記、局長職務，擁

---

## 業 務

---

有市場與監管、機遇與風險的多視角平衡思考，其鼓勵創新與變革，視「定力」為金融管理者的高貴品質，崇尚腳踏實地、紮紮實實的實幹做派。曾榮獲「新中國60年中國保險60人」、「中國金融年度人物」、「全國優秀企業家」、「保險業風雲人物」、「CCTV中國經濟年度人物」等稱號。

獨一無二的創業基因和積極的企業文化奠定了我們高度市場化的人才管理、培訓體系及激勵機制，不斷引入高素質、高標準且認同我們文化價值觀的人才。我們持續打造年輕人才培養通道，從戰略上提升員工素質，實現員工隊伍向專業化轉型，並制定了完善的績效考核與履職能力考核體系。我們是國內經有關監管機構批准實施員工持股計劃的保險機構之一。請參閱「歷史－我們的股權及公司架構－緊接[編纂]前的股權架構」附註8。我們於2015年開始實施員工持股計劃，持股員工數量近4,000人，有效增強了員工士氣和市場競爭力。

### 我們的戰略

我們以「讓人們擁有更多的陽光」為使命，以「做專業領先的家庭保險保障服務提供商與值得信賴的企業風險管理夥伴」為商業追求，具體戰略包括：

#### 個人客戶戰略：基於不同家庭類型和不同家庭階段需求，提供優質差異化綜合服務

一是通過家庭保險產品體系建設、家庭保險賬戶管理及家庭保險品牌建設，實現從個人客戶到家庭客戶，從單一保險產品到人身、財產綜合保障計劃的升級，為客戶家庭提供更優價、更周全的綜合保障方案。二是基於客戶家庭結構、不同階段和財務水平，並結合家庭的目標追求、家庭成員生命週期，為客戶提供個性化保障方案，構建家庭保護屏障，實現有效家庭風險管理。三是根據不同家庭核心服務需求，構建一體化優質綜合服務體系，着力打造陽光家庭服務品牌特色。針對高淨值家庭，我們將與夥伴一同提供涵蓋高端醫療健康、高端子女教育、高端養老生活等尊享服務體系；

---

## 業 務

---

針對大眾家庭，我們將與夥伴一同持續打造涵蓋醫療健康、教育諮詢、居家養老等多方面的品質生活服務體系。

我們將憑藉客戶數據洞察能力，更好地識別單身及家庭客戶購買需求偏好，形成面向不同客群的產品及服務方案，幫助銷售隊伍實現更加合理精準的推薦。藉助銷售機器人智能推薦系統，賦能銷售服務隊伍。

### **團體客戶戰略：做值得信賴的風險管理夥伴，為客戶提供專業風險管理服務**

公司將圍繞服務國家戰略，支持實體經濟發展，支持科技創新，分客群建立差異化的經營體系，提升公司在服務大型企業、中小微企業、農村農業及政保業務領域的專業化經營能力，並加強低碳經濟、數據科技等領域的產品服務創新。

公司將持續提升團體客戶的風險管理能力，形成定價優勢，為客戶定制專業的風險管理方案，強化科技風勘和風控，努力成為團體客戶一攬子風險管理服務的忠誠夥伴。公司將聚焦價值創造，深耕價值客戶，堅持價值發展。

### **渠道戰略：加強渠道專業化建設，持續推動價值渠道成長**

**壽險代理人渠道：實施差異化經營策略，匹配市場需求。**在一線、新一線和二線城市，打造高素質和高產能隊伍。以年輕、高素質的人群為主要招募對象，改善隊伍結構；以NBS (Needs Based Selling) 顧問式行銷及客戶洞察銷售培訓體系，提升代理人在風險保障解決和財富管理方面的專業能力，增值服務上主打針對中高端客群的服務項目；在三線及以下區域，進一步豐富符合大眾群體的保險產品，主要針對大眾家庭的增值服務，穩步提升隊伍素質和產能。此外，面向高淨值客戶，我們着力培養一支「臻傳規劃師」的高績優隊伍，除家庭風險管理和財富管理服務以外，同時具備提供中小企業（「中小企業」）風險管理方案、資產保全及資產配置等服務能力。

---

## 業 務

---

**壽險銀保渠道：堅持價值發展、實施渠道分類經營，持續擴大中高優質客群。**堅持以高價值期繳業務為發展重心，通過深化機構、渠道分類經營，不斷拓展合作渠道，通過專業化能力建設，提升網點產能；持續加強包括年金業務產品等創新發展，進一步滿足客戶養老需求，整合生態體系資源，為客戶提供高價值增值服務，提升競爭力。

**產險深耕渠道專業化能力建設：**我們將持續鞏固和強化傳統直銷渠道，為客戶直接提供多元服務，並着重強化服務團體客戶的銷售隊伍建設，提升銷售組織能力，在此基礎上，強化新直銷渠道建設，推進網銷、電銷一體化轉型，發揮直聯客戶優勢。我們將繼續深耕車商渠道，提升中高端客戶佔比。我們將鞏固並擴大專屬代理門店渠道優勢，將這種「平台+創業」的特色發展模式做深做精。

**培育職域營銷和私域營銷等新型渠道：**充分發揮集團協同優勢，在傳統綜合開拓之外，培育職域營銷和私域營銷兩大新型營銷渠道。

在職域營銷上，我們整合集團內部優質團體客戶資源並不斷拓展外部團體客戶，通過與團體客戶的深度合作，為其員工及家屬提供醫療、養老、健康保障等服務，進一步拓展個人高端客戶的增長空間。

在私域營銷上，我們堅持以客戶為中心，通過私域客戶經營、線上化客戶服務，打造從線上獲客到運營轉化的經營閉環。我們將運用大數據等技術對客戶作出分析後進行細分，通過內容運營、社群組建等方式與客戶開展有效互動，並採用數字化、標準化策略開展客戶運營，形成規模化的線上客戶轉化並建立可持續增長的盈利模式。

---

## 業 務

---

### 數據科技戰略：全面強化數據科技能力，加快數字化經營轉型

**進一步提高數字化客戶洞察能力：**我們將加強客戶信息系統和數據平台建設，提高客戶分析能力，結合各類應用場景進行客戶洞察，不斷提高客戶分群。

**進一步強化數字化營銷：**我們將建立客戶洞察、產品服務匹配、內容運營、營銷活動管理及業績管理等數字化營銷模塊，通過重點渠道和場景突破，精準定位客戶需求，打造多功能營銷活動數字化閉環體系，實現「隊伍－客戶－產品」精準匹配，賦能銷售隊伍和渠道建設，提升銷售轉化效率。

**進一步加強數字化產品創新：**我們將推進健康大數據工程，通過優化模型、建立智能風險量化實驗室，深化人身險產品創新；加快推進車險產品創新，圍繞新業態、新技術開展非車產品研發，形成個性化、差異化、定制化的產品服務。

**進一步完善數字化運營：**我們將以客戶需求為導向優化業務流程，全面推進線上化、平台化、智能化轉型，優化客戶體驗、降低運營成本、提升管理效率。此外，我們將進一步優化完善「車險智能生命表」，致力於形成行業領先的風險定價能力和風險識別精準度。

**進一步提升數字化風控：**我們將利用大數據建模和人工智能技術，提升風險識別與定價、理賠與反欺詐、反洗錢等風控能力，加強在數字化合規、智能稽核、風險預警等方面的突破能力。

**進一步推進數字化組織變革：**我們將持續吸引高質量科技人才，逐步提升科技類員工佔比，持續保持組織的科技能力先進性以及業務創新性；加快建設數字化人才梯隊，推動科技人才與業務人才的融合，培育更多具備創新性產品開發能力及先進數字化技術的跨界科技人才。我們也將繼續通過大數據及人工智能平台應用覆蓋率的提升，提升智能化管理水平，為扁平化組織提供切實的科技支撐，加快推進組織結構變革，建設富有彈性但緊湊的組織架構體系，從而使整個組織運營管理更加高效。

---

## 業 務

---

**投資資管戰略：持續打造國內一流的保險資管品牌，強化戰略投資與保險主業協同**

**提升投資管理專業能力，保障長期穩定收益：**我們將繼續強化資產配置能力建設，基於深度投資研究，把握固收資產配置週期，提升權益資產的主動管理能力，持續優化資產配置結構，保障長期收益的穩定性。

**持續完善資產負債管理框架，精細化賬戶管理：**我們將進一步提升資產負債聯動管理，根據不同賬戶屬性制定差異化的配置策略，確保期限結構、成本收益和現金流的合理匹配。

**技術和制度相結合，全面升級投資風控體系：**我們將加大投資和風控數據化能力建設，建立多層級的投資決策流程，提高風險評估能力，強化風險合規的前置管理，完善風險控制措施，並通過「紅黃藍」管理模式優化風險監控和預警機制。

**強化資產管理能力建設，提升市場化競爭力：**我們將持續完善市場化競爭機制，強化服務意識，基於主業優勢和外部資源，從產品、客戶、渠道等多個維度優化我們的投資管理能力體系，積極探索財富管理業務，以提供金融服務、輸出投研服務等形式加強與其他資管機構長期的深入合作，全面激活資管業務能力，提升戰略研究能力和格局。

**強化戰略投資與保險主業協同，持續賦能被投企業：**我們將持續圍繞醫療、健康、教育、養老等保險相關產業進行戰略投資佈局，根據保險場景和客戶需求，設計專屬服務，提升客戶黏性，並與被投企業共同研究開發創新保險產品，從而形成一體化生態，促進保險主業發展。此外，我們將繼續賦能優質被投企業，實現價值提升和共贏發展。

---

## 業 務

---

### 醫養健康戰略：讓醫養健康升級保險主業的服務業態

**打造「融和醫院+專科醫院+終端機構」的完整醫養服務模式：**我們將圍繞保險主業的客戶人群，以陽光融和醫院為「頭部」，承擔專科能力輸出、專家資源共享及託管等向外輸出職能；以連鎖專科醫院為「腰部」，發揮市場拓展延伸、線下服務全覆蓋以及保險協同等戰略價值；以社區醫療服務站、門診部、健康小屋、企業醫務室等終端機構為「腿腳」，提供院前健康管理、院後康復管理和居家護理管理等服務。

我們將整合國內外優質醫療健康服務資源，打通醫院、醫生、醫藥、健康等健康管理服務生態，並充分利用博鰲先行區、橫琴自貿區等地的特許醫療政策，引進國際領先的醫療技術、藥品器械等落地國內。

我們將在一線和新一線部分重點城市佈局持續照料退休社區（「**持續照料退休社區**」），以股權合作、戰略合作和品牌管理等多種方式逐步延伸其他養老業態，將「陽光人家」打造為國內知名養老服務品牌，分階段完成養老全業態佈局及養老服務能力的塑造，推進保單服務實體化，進一步增強與保險主業的協同。

**建設互聯網醫養大健康服務平台：**我們將立足陽光融和醫院現有體系，打造互聯網醫療健康服務平台。一方面，我們將以客戶為中心，通過互聯網平台，加強線上服務能力及資源整合能力，向保險客戶、養老社區住戶等用戶提供核心醫療資源和第三方服務資源，通過提供在線診療、家庭醫生、慢病管理等定制化服務，全面提升醫療服務質量和用戶醫養體驗；另一方面，我們將堅持「服務產生數據，數據驅動服務」的理念，探索數據驅動的互聯網平台化健康服務模式，加快線上用戶積累，助力保險主業發展。

---

## 業 務

---

### 我們的業務

我們是中國一家快速成長的民營保險服務集團。自成立以來，我們以價值創造為主線，致力於為客戶提供專業的風險保障及綜合服務解決方案。

我們主要圍繞三個領域開展業務：(i) 人身保險；(ii) 財產保險；及(iii) 資產管理及投資。此外，我們的其他業務包括養老社區、陽光融和醫院、酒店和房地產相關業務及投資。

### 人身保險

#### 概覽

我們通過陽光人壽在中國提供多樣化的人身保險產品和服務。陽光人壽成立於2007年12月，主要經營人壽保險、健康保險和意外保險業務。自成立以來，陽光人壽發展勢頭良好，價值不斷提升。根據中國銀保監會及保險行業協會公佈的數據，以原保險保費收入計，於2020年，陽光人壽的市場份額為1.7%，在中國91家人身險公司中排名第12位。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽的總保費收入分別為人民幣48,118百萬元、人民幣55,104百萬元、人民幣60,826百萬元及人民幣42,058百萬元。

於2020年及2021年，陽光人壽實現一年新業務價值分別為人民幣2,889百萬元及人民幣3,015百萬元。於2022年上半年，陽光人壽實現半年新業務價值人民幣1,954百萬元。截至2020年12月31日、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光人壽內含價值分別為人民幣61,530百萬元、人民幣72,755百萬元及人民幣74,624百萬元。

我們擁有廣泛的人身險產品線，圍繞客戶全生命週期保障需求，提供豐富的保險保障和服務。截至2022年6月30日，我們在售約140款人身險產品，覆蓋傳統型壽險、分紅型壽險、萬能型壽險及意外險和健康險產品。於往績記錄期間，傳統型壽險是我們最重要的人身險產品之一。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，傳統型壽險的總保費收入分別佔陽光人壽總保費收入的25.0%、36.2%、44.1%及51.4%。

我們建立了遍佈全國的人身險分銷渠道和服務網絡。截至2022年6月30日，陽光人壽擁有938個分支機構和服務網點、營銷員人力約6.2萬人，銀保渠道銷售人員超過5,400人，網電服務專員超過2,300人。陽光人壽通過代理人、銀行保險、融客、團體保險、網銷、代理經紀等多樣化銷售渠道，建立了深厚的客戶基礎。截至2019年、

---

## 業 務

---

2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光人壽分別擁有約900萬名、860萬名、870萬名及1,540萬名個人客戶以及分別約1.7萬家、1.6萬家、1.0萬家及0.9萬家團體客戶。陽光人壽的團體客戶包括企業法人與社會機構。

我們的人身保險業務屢獲殊榮，於往績記錄期間內所獲得的主要榮譽和獎項包括：

### 企業服務及形象類：

- 於2019年在由《新浪網》主辦的「新浪金麒麟2019保險行業評選」中榮獲「年度最具創新人身險公司」
- 於2020年在由《每日經濟新聞》發起的「2020中國保險行業風雲榜」評選中榮獲「年度價值經營保險公司」
- 於2020年在由《每日經濟新聞》主辦的「2020中國金鼎獎」榮獲「年度卓越人壽保險公司」
- 於2022年1月在由《華夏時報》主辦的「第十五屆金蟬獎頒獎盛典」榮獲「2021年度壽險公司」

### 產品類：

- 於2019年在由《中國網》和《今日保》聯合主辦的「中國鼎保險行業頒獎典禮」活動中，「康瑞倍致」終身重大疾病保險獲「年度最受歡迎保險產品」
- 於2019年《人民網》主辦的第二屆「人民好保險」推選活動中，「陽光升」終身壽險產品榮獲「最受歡迎人壽保險」
- 於2021年在由《今日保險》雜誌主辦的「中國保險白象榜」評選中，「陽光護」重疾保險產品計劃獲「年度保險創新模範產品」獎項

## 業 務

### 人身險產品

#### 產品類型

陽光人壽始終堅持以客戶為中心，圍繞客戶全生命週期保障需求，提供人壽、養老、醫療、健康、意外等豐富的保險保障和服務。截至2022年6月30日，我們在售約140款人身險產品，覆蓋傳統型壽險、分紅型壽險、萬能型壽險及意外險和健康險產品。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們人身險的總保費收入分別為人民幣48,118百萬元、人民幣55,104百萬元、人民幣60,826百萬元及人民幣42,058百萬元。

我們的核心人身險產品為「陽光」系列、「倍致」系列、「臻」系列及年金系列。陽光人壽設計和推廣保險產品時，秉承「一切為了客戶」的追求，結合公司的整體戰略，致力於打造客戶喜歡且市場兼容度高的產品。同時，陽光人壽也會按照各個渠道的特點，制定渠道差異化的產品策略，致力於充分發揮各渠道的客戶經營優勢，提供更貼合客戶需求和銷售場景的產品。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽按產品類型劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度						截至6月30日 止六個月	
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	<b>37,881</b>	<b>78.7</b>	<b>44,092</b>	<b>80.0</b>	<b>49,744</b>	<b>81.8</b>	<b>35,645</b>	<b>84.8</b>
— 傳統型壽險	12,009	25.0	19,989	36.2	26,761	44.1	21,584	51.4
— 分紅型壽險	25,663	53.3	23,890	43.4	22,771	37.4	13,957	33.2
— 萬能型壽險	209	0.4	213	0.4	212	0.3	104	0.2
意外險	<b>1,597</b>	<b>3.3</b>	<b>1,240</b>	<b>2.3</b>	<b>932</b>	<b>1.5</b>	<b>387</b>	<b>0.9</b>
健康險	<b>8,640</b>	<b>18.0</b>	<b>9,772</b>	<b>17.7</b>	<b>10,150</b>	<b>16.7</b>	<b>6,026</b>	<b>14.3</b>
合計	<b><u>48,118</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>55,104</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>60,826</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>42,058</u></b>	<b><u>100.0</u></b>

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，傳統型壽險是我們最重要的人身險產品之一，我們着重發展傳統型壽險，於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，傳統型壽險的總保費收入分別佔陽光人壽總保費收入的25.0%、36.2%、44.1%及51.4%。分紅型壽險亦是我們重要的人身險產品之一，於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，分紅型壽險的總保費收入分別佔陽光人壽總保費收入的53.3%、43.4%、37.4%及33.2%。我們一直致力於設計並銷售有助於總保費收入保持穩定的長期個人期繳壽險產品，以推動業務價值增長。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們人身險的期繳總保費收入分別佔陽光人壽總保費收入的59.6%、64.2%、67.0%及66.2%。同時，為滿足多樣化的市場需求，我們也銷售躉繳人身險產品。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們人身險的躉繳總保費收入分別佔陽光人壽總保費收入的40.4%、35.8%、33.0%及33.8%。

### 傳統型壽險

我們的傳統型壽險產品主要包括終身壽險、定期壽險、兩全保險及年金保險。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們傳統型壽險的總保費收入分別為人民幣12,009百萬元、人民幣19,989百萬元、人民幣26,761百萬元及人民幣21,584百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的25.0%、36.2%、44.1%及51.4%。

我們的終身壽險產品旨在為被保險人提供終身保障，採用一次性繳納保費或分期繳納保費的方式，保額按照一定比例逐年遞增或保持不變，在被保險人死亡時支付。若保單持有人提前退保，我們將向保單持有人支付退保現金價值。

我們的定期壽險產品為被保險人提供特定期限身故保障，採用一次性交納保費或分期繳納保費的方式。我們運用差異化定價和智能核保技術，將客群以健康狀況分類，使投保便捷化、提升產品性價比、獲得市場認可。

我們的兩全保險產品由保單持有人一次性交納保費或分期繳納保費，在被保險人於保險期限內發生陽光人壽的保險責任時向被保險人或保單的受益人提供給付，部分產品為客戶提供交通意外身故、自駕車意外身故等額外保障。若被保險人於指定到期日或滿期日仍然在世，我們將向被保險人或其受益人提供不同的生存給付。

---

## 業 務

---

我們的年金保險產品一般在年金保險合同中指定的給付期限內為被保險人提供年金給付，包括普通年金產品和養老年金產品，部分產品在滿期時還將提供一定金額的滿期給付。該產品採用一次性交納保費或分期繳納保費的方式。

### 分紅型壽險

我們的分紅型壽險產品除了提供在傳統型壽險產品下提供的保障外，分紅型壽險產品在保單有效期間內，每年根據分紅業務的實際經營狀況確定紅利分配方案，保單持有人有權獲得紅利，按照中國銀保監會的規定保證分配比例不低於當年度公司分紅賬戶可分配盈餘的70%。根據每位保單持有人的偏好，保單持有人可以選擇合同條款規定的紅利領取方式，包括現金領取、抵交保費或累積生息等。分紅型壽險產品主要包括終身壽險、兩全保險及年金保險。

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們分紅型壽險的總保費收入分別為人民幣25,663百萬元、人民幣23,890百萬元、人民幣22,771百萬元及人民幣13,957百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的53.3%、43.4%、37.4%及33.2%。

### 萬能型壽險

我們的萬能型壽險產品為保單持有人提供保險保障，並設有單獨賬戶，提供最低收益保證。所支付的保費在扣除一定初始費用後記入個人保單賬戶，結算利率以陽光人壽官網公佈為準。產品交費方式靈活，包括一次性交費、追加保險費或者期繳保險費等。陽光人壽將銷售萬能型壽險產品收取的部分保費投資於多種投資資產，並與萬能型壽險客戶分享投資的回報。我們就管理這些客戶賬戶的投資活動及提供風險保障收取一定的費用。

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們萬能型壽險的總保費收入分別為人民幣209百萬元、人民幣213百萬元、人民幣212百萬元及人民幣104百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的0.4%、0.4%、0.3%及0.2%。

---

## 業 務

---

### 意外險

我們的意外險產品為被保險人提供在保險期間內因意外事故造成的身故或傷殘保障，包括一般意外和交通意外等。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽意外險的總保費收入分別為人民幣1,597百萬元、人民幣1,240百萬元、人民幣932百萬元及人民幣387百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的3.3%、2.3%、1.5%及0.9%。我們的人身意外險保費收入及佔陽光人壽總保費收入的比例於往績記錄期間下降，主要因為(i)我們中止可能引致潛在風險且盈利較低的項目，以保持團體保險渠道合作項目的盈利；及(ii)受到疫情影響，人們的出行活動減少，對人身意外險產品的需求降低，請參閱「概要－新冠疫情的影響」。根據中國銀保監會公佈的數據，行業整體人身意外險原保險保費收入佔人身險原保險保費收入的比例從2019年的3.79%下降至2021年的3.64%。我們的意外險保費收入減少與人身保險業整體趨勢一致。

### 健康險

陽光人壽的健康險產品主要包括重大疾病保險及醫療保險。

重大疾病保險產品為被保險人終身或在一段特定時期提供保險保障。一旦被保險人在此期間被診斷出患有保單所覆蓋的重大疾病、中症疾病、輕症重疾並達到相應的理賠條件，我們會支付相應的疾病保險金。陽光人壽的重大疾病保險種類豐富，設計人性化，可以滿足不同客戶的重大疾病保障需求。部分產品為客戶提供運動增加保額的設計，鼓勵客戶多加運動、促進身體健康。於2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們最主要的重疾險產品為「陽光保」、「陽光護」和「康瑞倍致」系列。此外，我們基於大數據模型技術，開發了大數據+專屬終身重疾險，為客戶提供終身的輕症重疾、中症重疾、重大疾病和身故保障，滿足客戶的多方面需求。

---

## 業 務

---

醫療保險產品為被保險人在一段特定時期提供保障。一旦被保險人在保險期間內因意外傷害或者等待期後因疾病發生符合理賠條件的醫療費用支出，我們會向其提供醫療費用保險金。「融和（家庭版）」醫療保險是全家共享的保險計劃，客戶只需繳納一份年度保費，即可使全部家人受惠於同一份保單的保障。該保險計劃是陽光人壽的明星產品，通過創新提供家庭免賠額和家庭共享保額實現「一張保單保全家」。該產品也提供重大疾病相關醫療開支（如質子重離子癌症治療）的額外報銷額度、重症監護室和重大疾病住院津貼等保險責任。此外，我們還提供小額醫療保險等特色醫療險產品。

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽健康險產品的總保費收入分別為人民幣8,640百萬元、人民幣9,772百萬元、人民幣10,150百萬元及人民幣6,026百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的18.0%、17.7%、16.7%及14.3%。

## 業 務

### 前十大產品

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽前十大人身險產品的總保費收入：

排名	產品名稱	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月							
		2019年			2021年			2022年				
		險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	產品名稱	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	產品名稱	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)			
1	陽光人壽金滿盈B款 兩全保險(分紅型)	分紅型壽險	9,700	陽光人壽臻愛倍致 終身壽險	傳統型壽險	8,424	陽光人壽臻鑫倍致 終身壽險	傳統型壽險	10,136	BWLE陽光人壽臻鑫 倍致終身壽險	傳統型壽險	12,537
2	陽光人壽金滿盈兩 全保險(分紅型)	分紅型壽險	7,398	陽光人壽金滿盈 (尊享版)兩全 保險(分紅型)	分紅型壽險	7,395	陽光人壽金滿盈 (尊享版)兩全 保險(分紅型)	分紅型壽險	8,433	BEAP陽光人壽金滿盈 (尊享版)兩全保險 (分紅型)	分紅型壽險	6,196

排名	產品名稱	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月						
		2019年		2020年		2021年		2022年			
		險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)		
3	陽光人壽臻愛倍致 終身壽險	傳統型壽險	4,010	分紅型壽險	6,419	陽光人壽臻愛倍致 終身壽險	傳統型壽險	7,011	BEAQ陽光人壽金穩盈 兩全保險(分紅型)	分紅型壽險	4,703
4	陽光人壽財富贏年 金保險(分紅型， 成人版)	分紅型壽險	2,119	分紅型壽險	4,175	陽光人壽金滿盈 兩全保險(分紅型)	分紅型壽險	5,493	BWLD陽光人壽臻愛 倍致終身壽險	傳統型壽險	3,507
5	陽光人壽臻欣終身 重大疾病保險	健康險	1,862	傳統型壽險	2,083	陽光人壽陽光升 終身壽險	傳統型壽險	4,902	BEAM陽光人壽金滿盈 兩全保險(分紅型)	分紅型壽險	1,789

排名	產品名稱	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月							
		2020年			2021年			2022年				
		險種	產品名稱	總保費收入 (人民幣百萬元)	險種	產品名稱	總保費收入 (人民幣百萬元)	險種	產品名稱	總保費收入 (人民幣百萬元)		
6	陽光人壽陽光財富年分紅型壽險 金保險B款(分紅型)	分紅型壽險	陽光人壽財富致年 金保險	1,099	傳統型壽險	1,980	傳統型壽險	陽光人壽陽光升 終身壽險	2,212	傳統型壽險	AWLE陽光人壽陽光 升B款終身壽險	1,344
7	陽光人壽金喜連 連年金保險	傳統型壽險	陽光人壽臻欣終身 重大疾病保險	964	健康險	1,643	健康險	陽光人壽臻欣終身 重大疾病保險	1,482	健康險	AWLD陽光人壽陽光 升終身壽險	1,317
8	陽光人壽孝順保 惡性腫瘤疾病保險	健康險	陽光人壽財富智贏年 金保險(分紅型， 成人版)	961	分紅型壽險	1,149	健康險	陽光人壽孝順保 惡性腫瘤疾病保險	1,026	健康險	GSDA陽光人壽城鄉 居民大病團體醫療 保險(A型)	738

業 務

排名	產品名稱	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月							
		2019年		2020年		2021年		2022年				
		險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)	產品名稱	險種	總保費 收入 (人民幣 百萬元)				
9	陽光人壽附加臻逸 重大疾病保險	健康險	943	陽光人壽孝順保 惡性腫瘤疾病保險	健康險	1,036	陽光人壽財富倍增 年金保險	傳統型壽險	976	ADDP02 陽光人壽臻欣 終身重大疾病保險	健康險	656
10	陽光人壽真心守護 兩全保險B款	傳統型壽險	927	陽光人壽臻鑫倍致 終身壽險	傳統型壽險	950	陽光人壽城鄉居民大病 團體醫療保險(A型)	健康險	888	ADDU 陽光人壽孝順保 惡性腫瘤疾病保險	健康險	491

## 業 務

於往績記錄期間，對陽光人壽保險業務貢獻較大的是分紅型保險的兩全保險、傳統型壽險的終身壽險以及健康險的疾病保險。其中代表性產品包括「金滿盈」系列的短期兩全分紅型保險，其保險責任包含身故保險金和滿期保險金，並會在每年保單週年日派發分紅；此外還包括「臻愛倍致」、「臻鑫倍致」、「陽光升」等終身壽險產品，目標客戶為成年人群體的「臻」系列重疾險產品。

### 銷售渠道

我們通過遍佈全國的多渠道銷售網絡推廣及銷售人身險產品。截至2022年6月30日，人身險產品的銷售網絡主要包括：

- 陽光人壽的營銷隊伍，包括約6.2萬名保險營銷員；
- 32家分公司，以及906家支公司及營銷服務網點；
- 銀保渠道網點數量27,628家，銀保渠道銷售人員5,414人；
- 陽光人壽官方平台，註冊客戶數超過800萬名；及
- 「陽光人壽」微信公眾號。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽按銷售渠道劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
代理人渠道	14,959	31.1	15,796	28.7	15,089	24.8	8,468	20.1
銀行保險渠道	26,281	54.6	32,455	58.9	39,050	64.2	29,520	70.2
融客渠道	4,346	9.0	4,196	7.6	3,914	6.4	1,715	4.1
其他渠道 <sup>(1)</sup>	2,532	5.3	2,657	4.8	2,773	4.6	2,355	5.6
<b>合計</b>	<b>48,118</b>	<b>100.0</b>	<b>55,104</b>	<b>100.0</b>	<b>60,826</b>	<b>100.0</b>	<b>42,058</b>	<b>100.0</b>

(1) 其他渠道包括團體保險渠道、網銷渠道、代理經紀渠道等。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽按首續期結構劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
新單	29,870	62.1	32,148	58.3	33,588	55.2	23,395	55.6
其中：長險								
（一年期以上）	27,737	57.7	30,306	55.0	31,804	52.3	21,649	51.5
—其中：期繳	9,796	20.4	12,389	22.5	13,485	22.2	9,094	21.6
—其中：躉繳	17,941	37.3	17,917	32.5	18,319	30.1	12,555	29.9
其中：短險								
（一年期及以內）	2,133	4.4	1,842	3.3	1,784	2.9	1,746	4.1
續期	18,248	37.9	22,956	41.7	27,238	44.8	18,663	44.4
合計	48,118	100.0	55,104	100.0	60,826	100.0	42,058	100.0

### 代理人渠道

陽光人壽建立了一支較大規模的保險營銷員隊伍。截至2022年6月30日，陽光人壽擁有約6.2萬名保險營銷員（即個人代理人），向個人客戶分銷人身險產品。於往績記錄期間，代理人渠道為陽光人壽價值貢獻的主力渠道之一。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由代理人渠道產生的總保費收入分別為人民幣14,959百萬元、人民幣15,796百萬元、人民幣15,089百萬元及人民幣8,468百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的31.1%、28.7%、24.8%及20.1%。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽代理人渠道按產品類型劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	8,445	56.5	8,492	53.8	7,793	51.7	4,794	56.6
– 傳統型壽險	3,031	20.3	5,105	32.4	5,827	38.6	4,042	47.7
– 分紅型壽險	5,216	34.9	3,191	20.2	1,775	11.8	660	7.8
– 萬能型壽險	198	1.3	196	1.2	191	1.3	92	1.1
意外險	383	2.6	332	2.1	276	1.8	105	1.2
健康險	6,131	40.9	6,972	44.1	7,020	46.5	3,569	42.2
合計	<u>14,959</u>	<u>100.0</u>	<u>15,796</u>	<u>100.0</u>	<u>15,089</u>	<u>100.0</u>	<u>8,468</u>	<u>100.0</u>

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽代理人渠道按首續期結構劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
新單	4,654	31.1	4,186	26.5	3,330	22.1	2,107	24.9
其中：長險								
(一年期以上)	4,228	28.3	3,745	23.7	2,889	19.2	1,885	22.3
– 其中：期繳	3,974	26.6	3,474	22.0	2,749	18.3	1,802	21.3
– 其中：躉繳	254	1.7	271	1.7	140	0.9	83	1.0
其中：短險								
(一年期及以內)	426	2.8	441	2.8	441	2.9	222	2.6
續期	<u>10,305</u>	<u>68.9</u>	<u>11,610</u>	<u>73.5</u>	<u>11,759</u>	<u>77.9</u>	<u>6,361</u>	<u>75.1</u>
合計	<u>14,959</u>	<u>100.0</u>	<u>15,796</u>	<u>100.0</u>	<u>15,089</u>	<u>100.0</u>	<u>8,468</u>	<u>100.0</u>

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽代理人渠道按繳費期劃分的新單期繳總保費：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
五年期以內期繳(不含五年)	1,309	32.9	258	7.4	316	11.5	306	17.0
五年期及以上期繳	2,665	67.1	3,216	92.6	2,433	88.5	1,496	83.0
其中：								
-10年期以上20年期以下期繳	877	22.1	526	15.1	343	12.5	176	9.8
-20年期及以上期繳	1,551	39.0	1,199	34.5	779	28.3	328	18.2
合計	<u>3,974</u>	<u>100.0</u>	<u>3,474</u>	<u>100.0</u>	<u>2,749</u>	<u>100.0</u>	<u>1,802</u>	<u>100.0</u>

下表載列往績記錄期間，陽光人壽代理人渠道的若干數據：

	截至12月31日止年度			截至6月30日 止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	月均人力 <sup>(1)</sup>	100,268	112,229	81,113
月活人力 <sup>(2)</sup>	30,842	23,468	13,598	13,107
月均人均產能(人民幣元) <sup>(3)</sup>	3,049	2,191	2,051	2,941
月均活動人均產能 (人民幣元) <sup>(4)</sup>	9,912	10,479	12,235	14,701
月均人均新單件數 <sup>(5)</sup>	0.68	0.46	0.39	0.47
月均活動人均新單件數 <sup>(6)</sup>	2.21	2.22	2.30	2.34

(1) 月均人力為月初和月末代理人數的平均值。表中月均人力按一年內各月平均代理人數總和除以12及半年除以6計算。

## 業 務

- (2) 表中月活人力為一年內各月活躍代理人平均人數之和除以12及半年除以6計算。活躍代理人為(i)當月標準保費不少於人民幣1,000元，及(ii)其銷售至少一份保單的代理人。
- (3) 月均人均產能為當期月均新單期繳標準保費與月均人力的比率；新單期繳標準保費=一年期以上新單期繳保費收入X折算系數；對於一年期以上十年期以下期繳保費的折算系數為「繳費年限/10」，十年期以上期繳保費收入折算系數為1.0。
- (4) 月均活動人均產能為當期月均新單期繳標準保費與月活人力的比率。
- (5) 月均人均新單件數為當期月均新單件數與月均人力的比率。
- (6) 月均活動人均新單件數為當期月均新單件數與月活人力的比率。

我們堅持代理人渠道價值發展，不斷優化業務結構。於2019年、2020年、2021年以及截至2022年6月30日止六個月，我們由代理人渠道銷售的傳統型壽險總保費收入佔該渠道總保費收入的比例分別為20.3%、32.4%、38.6%及47.7%，佔比快速提升；同期，代理人渠道期繳總保費收入佔該渠道總保費收入的比例分別為95.6%、95.7%、96.3%及96.6%，佔比穩中有升。代理人渠道新單期繳總保費從2019年的人民幣3,974百萬元下降至2021年的人民幣2,749百萬元，主要原因為人身險行業當前處於向專業化轉型發展的階段，從追求代理人數量轉向專注代理人的專業素質的打造和人均產能的提高，在這一過渡階段，代理人數量下降導致新單期繳保費下降。五年期及以上期繳保費佔比從2019年67.1%上升到2021年的88.5%，主要原因為我們一貫堅持價值發展，通過優化產品結構，提高五年期及以上高價值保險產品的佔比。截至2022年6月30日止六個月，代理人渠道新單期繳總保費為人民幣1,802百萬元，而五年期及以上期繳保費佔比為83.0%。我們於2015年開始實施代理人渠道的價值轉型，通過業務結構優化，提升健康險等長期保障型、終身壽險等長期儲蓄型產品佔比。於2022年上半年，代理人渠道半年新業務價值率達37.9%。

我們高度重視代理人渠道建設。保險營銷員為與我們簽訂代理協議，並以佣金作為報酬的個人，而並非我們的僱員。我們負責保險營銷員的招聘、培訓和管理。我們緊跟行業趨勢，打造符合市場的年輕化、專業化、績優化保險營銷員隊伍。圍繞發展定位，我們致力於通過我們的培訓體系和系統的管理制度，推動保險營銷員隊伍的長期持續發展。

---

## 業 務

---

面對城區和縣域客戶的市場差異不同需求，我們對代理人渠道進行差異化佈局。在鞏固發展三四線城市和縣域市場的同時，2020年以來，我們陸續實施中心城市、省會城區「突破項目」，於2021年及截至2022年6月30日止六個月，在北京、上海、廣州、深圳和寧波等5個中心城市，南京、西安、成都、長沙等19個省會城市的城區累計實現新單期繳保費分別人民幣285百萬元及人民幣192百萬元，同比增長分別7.4%及18.2%；保險代理人的素質和產能大幅提升，具體表現為：於2021年，新增保險代理人的大專或以上學歷佔比達46.3%，較2020年增加9.9個百分點；截至2022年6月30日止六個月，新增保險代理人的大專或以上學歷佔比達49.0%，較2021年同期增加9.0個百分點；於2021年及截至2022年6月30日止六個月，5個中心城市及19個省會城市的城區月均活動人均產能（按年化標準保費計算）分別超過人民幣1.3萬元及人民幣1.8萬元，同比增長分別17.8%及21.9%。

我們建立了差異化的代理人管理制度，充分考慮了不同類型城市經濟、收入等方面差異，在新人政策和團隊成長方面給予差異化設計，以滿足當地的隊伍招募、留存及成長的需求。同時，為提高產能，我們設立多種市場鼓勵措施，如陽光之星榮譽制度，將代理佣金與銷售表現、保單繼續率等績效指標密切掛鉤。另外，對於達到臻傳標準（根據百萬圓桌會（「MDRT」）標準制定和設立）的績優人力，給予專項經營支持方案，並提供個人獨立保險工作室政策。MDRT指代人壽保險及金融服務專業人士組成的全球專業貿易協會，工作包括嘉許超凡的銷售業績及超卓的服務水平。我們傳遞「愛與責任」價值觀，通過制度安排為保險代理人提供陽光特殊福利關愛，包括父母贍養津貼、子女專享助學金、重大疾病呵護金、高階主管年度體檢等，以增強代理人的認同感和歸屬感。

我們關注代理人的持續成長和長期發展，並致力根據客戶的服務需求，打造符合市場特點的代理人培訓課程體系。針對二線及以上城市，我們定制完善了以需求為導向的保險銷售專業能力課程，以提升代理人幫助客戶完善家庭保障以及財富規劃的能力；針對三線及以下城市，我們設計了以服務式銷售流程為核心的銷售課程體系，以

---

## 業 務

---

相對簡易、高頻的互動服務和產品推介為基礎，致力於滿足廣大普通客戶的家庭保障需求。對於高績優人員，我們在基本培訓課程的基礎上，還會由高淨值客戶經營中心為他們提供進階的財富風險管理規劃（「FRA」）培訓，包括金融理財基礎、家庭綜合風險保障與現金流規劃、高淨值客戶法稅風險管理、基金從業資格培訓等內容，幫助他們提高售前售後全流程的價值和品質，成為高淨值客戶身邊的「財富管理專家」。

我們持續通過產品創新推動代理人渠道業務發展。我們於2019年推出「陽光升終身壽險」，榮獲21世紀經濟報道舉辦的21世紀亞洲金融競爭力評選的「2020年度優秀保險產品獎」，2020年該產品實現總保費收入人民幣2,083百萬元，位列陽光人壽當年前五大產品；於2021年推出「陽光保少兒版」，並榮獲2021中國金禧獎評選的「優秀產品創新獎」等。面對市場商業保險普及率提升，為了圍繞客戶深度經營，開發客戶「第二張保單」，陽光人壽於2021年2月推出「陽光保（尊享版）」、「陽光護（尊享版）」等產品，專注於滿足客戶加保需求。自產品上線至2021年12月31日，上述兩款產品累計新單保費收入近人民幣239百萬元，佔同期代理人渠道新單保費收入的比例達11.7%；新單保單件數約45,000件，佔同期代理人渠道新單保單件數的17.0%。

我們堅持通過科技創新為代理人渠道賦能。2018年3月，通過展業全流程向代理人提供支持的移動智能業務運營終端——「全能寶」APP全面上線。「全能寶」上線一年即獲得中國保險業創新國際峰會「年度最佳業務模式創新獎」，提升了服務效率和客戶體驗，具體而言，在最佳情況下，承保時間由約五天降至六分鐘，而理賠平均時間則由三天降至1.6天。我們的科技能力亦為保險營銷員培訓提供全面支持。我們在分支機構大規模開展銷售培訓機器人的實際應用，通過模擬不同場景下客戶與銷售人員的對話，藉助AI技術改變傳統培訓模式，提升保險營銷員隊伍溝通技巧。自2020年5月銷售培訓機器人上線以來至2022年6月30日，累計上線155款課件，共為7.2萬名員工提供培訓服務，從2020年8月至2022年6月，月均使用人數約1萬人。

---

## 業 務

---

截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽代理人渠道月均人力由2020年度的112,229名減少至65,518名，主要原因為：(i)我們對保險營銷員的管理處於轉型過程中，從追求數量到重點關注質量；及(ii)我們也加強了對保險營銷員的考核力度，淘汰績效未達標人員，優化隊伍結構，提升保險營銷員渠道活動產能。自2015年監管機構取消保險代理人須符合法定資格要求的規定，短期內新增人力快速擴大，隨時間推移，政策影響已逐步減弱，同時，近年來人口紅利逐步消退，就業選擇更加多元，中國保險行業增員難度進一步加深，因新增人力下降導致我們的月均人力有所下滑，符合市場趨勢。面對該挑戰，我們通過更嚴格的銷售管理（包括嚴格把控代理人銷售流程及嚴密監測銷售經營指標）及更高質量的培訓及招聘以及為我們的保險代理人提供財務規劃和客戶細分等新技能和工具，著力提升代理人產能，並因應市場變化，根據不同市場客戶的核心需求，構建一體化的優質服務體系，實現對客戶的長期深入管理。請參閱「一 客戶及客戶服務」。

### 銀行保險渠道

銀行保險渠道是陽光人壽於往績記錄期間總保費收入的重要渠道來源。我們形成了包括國有大型商業銀行、股份制商業銀行、城市商業銀行等在內的多層次、穩定的渠道網絡佈局，截至2022年6月30日，我們累計合作銀行總行20家，合作時間為約1至14年，已延伸至中國大部分省、自治區、直轄市。截至2022年6月30日，陽光人壽擁有銀行保險渠道網點27,628個。銀行保險渠道網點是指具有保險從業資格且已與我們簽訂代理協議的商業銀行分支機構及營銷網點。我們與該等金融機構簽訂的合作協議一般為期一至三年，並大多含有自動續約條款。根據合作協議，我們主要通過商業銀行等金融機構的各分行和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代理手續費。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，銀保渠道的總保費收入分別為人民幣26,281百萬元、人民幣32,455百萬元、人民幣39,050百萬元及人民幣29,520百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的54.6%、58.9%、64.2%及70.2%。

## 業 務

我們打造符合銀行保險渠道特點和客戶需求的產品體系，通過銀行保險渠道銷售的主要產品包括傳統型壽險、健康險、分紅型壽險、萬能型壽險，產品種類豐富。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽銀保渠道按產品類型劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	25,964	98.8	32,089	98.9	38,644	99.0	29,283	99.2
– 傳統型壽險	5,918	22.6	11,735	36.2	18,037	46.2	16,165	54.8
– 分紅型壽險	20,036	76.2	20,338	62.7	20,586	52.7	13,106	44.4
– 萬能型壽險	10	0.0	16	0.0	21	0.1	12	0.0
意外險	7	0.0	7	0.0	7	0.0	2	0.0
健康險	310	1.2	359	1.1	399	1.0	235	0.8
合計	<u>26,281</u>	<u>100.0</u>	<u>32,455</u>	<u>100.0</u>	<u>39,050</u>	<u>100.0</u>	<u>29,520</u>	<u>100.0</u>

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽銀保渠道按首續期結構劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
新單	22,265	84.7	25,212	77.7	27,855	71.3	19,438	65.8
其中：長險（一年期以上）	22,265	84.7	25,212	77.7	27,855	71.3	19,437	65.8
– 其中：期繳	4,657	17.7	7,712	23.8	9,847	25.2	7,017	23.7
– 其中：躉繳	17,608	67.0	17,500	53.9	18,008	46.1	12,420	42.1
其中：短險（一年期及以內）	-	0.0	-	0.0	-	0.0	1	0.0
續期	<u>4,016</u>	<u>15.3</u>	<u>7,243</u>	<u>22.3</u>	<u>11,195</u>	<u>28.7</u>	<u>10,082</u>	<u>34.2</u>
合計	<u>26,281</u>	<u>100.0</u>	<u>32,455</u>	<u>100.0</u>	<u>39,050</u>	<u>100.0</u>	<u>29,520</u>	<u>100.0</u>

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽銀保渠道按繳費期劃分的新單期繳總保費：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
五年期以內期繳(不含五年)	3,479	74.7	5,458	70.8	6,428	65.3	4,470	63.7
五年期及以上期繳	1,178	25.3	2,254	29.2	3,419	34.7	2,547	36.3
其中：								
-10年期以上20年期以下期繳	38	0.8	27	0.4	17	0.2	10	0.1
-20年期及以上期繳	35	0.8	55	0.7	44	0.4	17	0.2
<b>合計</b>	<b>4,657</b>	<b>100.0</b>	<b>7,712</b>	<b>100.0</b>	<b>9,847</b>	<b>100.0</b>	<b>7,017</b>	<b>100.0</b>

我們堅持聚焦價值發展，於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，銀保渠道期繳總保費收入佔該渠道總保費收入的比例分別為33.0%、46.1%、53.9%和57.9%。同期，銀保渠道新單期繳總保費分別為人民幣4,657百萬元、人民幣7,712百萬元、人民幣9,847百萬元及人民幣7,017百萬元，2020年同比增長65.6%及2021年同比增長27.7%。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，銀保渠道傳統型壽險保費收入佔該渠道總保費收入的比例分別為22.6%、36.2%、46.2%及54.8%。銀保傳統型壽險佔比提升，主要因為銀保渠道客群主要偏好具有儲蓄屬性的金融產品，尤其是在銀行存款低利率的大環境下，民眾更加偏好具有儲蓄屬性的保險產品。根據市場需求，我們主推的增額終身壽「臻愛倍致」、「臻鑫倍致」屬於長期儲蓄類產品，受到客戶歡迎。我們的主力期繳產品「臻愛倍致終身壽險」於2018年在由《和訊網》主辦的「第十六屆中國財經風雲榜之保險行業評選」活動中獲得「年度創新力保險產品」、「康瑞倍致」終身重大疾病保險於2019年在由《中國網》和《今日保》聯合主辦的「中國鼎保險行業頒獎典禮」活動中獲得「年度最受歡迎保險產品」，取得了較好的銷量和市場口碑。「臻鑫倍致終身壽險」在由《21世紀經濟報道》舉辦的「21世紀亞洲金融競爭力」活動中獲得《2021年度優秀保險產品》。

## 業 務

我們通過隊伍專業化建設，提高渠道競爭力。截至2022年6月30日，陽光人壽擁有逾5,400名銀行保險銷售人員，負責向銀行保險渠道網點提供有關我們保險產品和銷售技巧的培訓支持和後援服務。中國銀保監會對於銀行保險渠道的業務有詳細的規管。請參見「監管概覽－保險代理人 and 保險經紀人－商業銀行代理保險業務」。我們特別重視隊伍專業能力建設，強化優質師資培養，並藉助互聯網線上線下學習相結合的方式，持續提升隊伍的各項技能，使銷售隊伍在頂層和基層均具備較強競爭力且保持穩定。

下表載列截至所示日期，陽光人壽的銀保渠道網點數量和銷售人員數量：

	截至12月31日		截至6月30日	
	2019年	2020年	2021年	2022年
銀保渠道網點數量 <sup>(1)</sup>	24,225	31,006	32,513	27,628
銀保渠道銷售人員人數	3,648	4,569	5,385	5,414

(1) 銀保渠道網點是指具有保險從業資格且已與我們簽訂代理協議的商業銀行分支機構及網點。

近期，商業銀行開啟數字化運營轉型，物理網點數量縮減，我們亦根據新形式重新進行銀保渠道網點布局，聚焦優質網點深耕細作，簽約網點數量有所減少，網點數量於2022年1-6月減少至27,628個，但月均活動網點數量<sup>(1)</sup>和活動網點月均產能均有所增長。

(1) 月均活動網點為一年內各月活動網點數量之和除以12以及半年除以6計算。活動網點為當月規模保費大於0元的銀保渠道網點。

## 業 務

一般而言，我們與金融機構的合作協議不具有排他性，合作的各金融機構可銷售其他保險公司的產品。我們採取多項措施，推動銀行保險渠道網點優先銷售我們的產品。具體措施包括：(i)為各銀行提供滿足客戶需求的產品；(ii)為銀行員工提供有關產品特色和銷售技巧的培訓課程；(iii)為銀行人員提供及時服務支持；及(iv)與銀行共同開發並實施與我們核心業務信息技術系統整合的信息處理系統。

### 融客渠道(原電銷渠道)

融客渠道的前身為陽光人壽的電話銷售渠道。陽光人壽抓住了電銷萌芽至蓬勃發展的機遇，於2008年開展電銷業務，2008年至2018年期間電銷保費收入實現了快速增長。近年來，隨著中國保險和互聯網行業的發展，單一電話銷售模式的劣勢開始顯現，2019年保險公司電銷業務整體下行。2020年，陽光人壽開始積極探索電銷渠道轉型，陽光人壽致力於融合行銷和客戶經營，將電話銷售和圍繞私域流量發展的行銷策略整合為融合模式，發展融客渠道。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由原電銷渠道和融客渠道產生的總保費收入分別為人民幣4,346百萬元、人民幣4,196百萬元、人民幣3,914百萬元及人民幣1,715百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的9.0%、7.6%、6.4%及4.1%。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽原電銷渠道和融客渠道按產品類型劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	3,130	72.0	2,897	69.1	2,566	65.6	1,119	65.3
– 傳統型壽險	2,942	67.7	2,727	65.0	2,416	61.8	1,058	61.7
– 分紅型壽險	188	4.3	170	4.1	150	3.8	61	3.6
– 萬能型壽險	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0
意外險	604	13.9	568	13.5	462	11.8	199	11.6
健康險	612	14.1	731	17.4	886	22.6	397	23.1
合計	<u>4,346</u>	<u>100.0</u>	<u>4,196</u>	<u>100.0</u>	<u>3,914</u>	<u>100.0</u>	<u>1,715</u>	<u>100.0</u>

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽融客渠道按首續期結構劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
新單	1,017	23.4	742	17.7	570	14.6	131	7.6
其中：長險(一年期以上)	989	22.8	728	17.4	566	14.5	131	7.6
– 其中：期繳	989	22.8	728	17.4	566	14.5	131	7.6
– 其中：躉繳	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0
其中：短險(一年期及以內)	28	0.6	14	0.3	4	0.1	-	0.0
續期	3,329	76.6	3,454	82.3	3,344	85.4	1,584	92.4
合計	<u>4,346</u>	<u>100.0</u>	<u>4,196</u>	<u>100.0</u>	<u>3,914</u>	<u>100.0</u>	<u>1,715</u>	<u>100.0</u>

我們的融客渠道開始探索以客戶為中心，以大數據為基礎，打造標準化、可擴展從線上獲客到運營轉化的全鏈條經營閉環的「私域運營模式」。截至2022年6月30日，融客渠道已設立14個自建銷售中心，擁有逾1,600名銷售代表或客戶經理。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽融客渠道按繳費期劃分的新單期繳總保費：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
五年期以內期繳(不含五年)	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0
五年期及以上期繳	989	100.0	728	100.0	566	100.0	131	100.0
其中：								
- 10年期以上20年期 以下期繳	989	100.0	658	90.4	434	76.7	103	78.6
- 20年期及以上期繳	-	0.0	70	9.6	130	23.0	22	16.8
合計	<b>989</b>	<b>100.0</b>	<b>728</b>	<b>100.0</b>	<b>566</b>	<b>100.0</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

### 其他渠道

陽光人壽的其他渠道包括團險渠道、網銷渠道、經代渠道等。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由其他渠道產生的總保費收入分別為人民幣2,532百萬元、人民幣2,657百萬元、人民幣2,773百萬元及人民幣2,355百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入的5.3%、4.8%、4.6%及5.6%。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽其他渠道按產品類型劃分的總保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
壽險	340	13.4	613	23.1	741	26.7	449	19.1
- 傳統型壽險	119	4.7	422	15.9	481	17.3	318	13.5
- 分紅型壽險	221	8.7	191	7.2	260	9.4	131	5.6
- 萬能型壽險	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0
意外險	602	23.8	333	12.5	187	6.7	81	3.4
健康險	1,590	62.8	1,711	64.4	1,845	66.6	1,825	77.5
合計	<b>2,532</b>	<b>100.0</b>	<b>2,657</b>	<b>100.0</b>	<b>2,773</b>	<b>100.0</b>	<b>2,355</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽其他渠道按首續期結構劃分的總保費收入：

	2019年		截至12月31日止年度 2020年		2021年		截至6月30日止六個月 2022年	
	<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>	
		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>
新單	1,932	76.3	2,007	75.5	1,833	66.1	1,720	73.0
其中：長險（一年期以上）	253	10.0	619	23.3	495	17.8	196	8.3
－其中：期繳	175	6.9	475	17.9	323	11.6	144	6.1
－其中：躉繳	78	3.1	144	5.4	172	6.2	52	2.2
其中：短險（一年期及以內）	1,679	66.3	1,388	52.2	1,338	48.3	1,524	64.7
續期	600	23.7	650	24.5	940	33.9	635	27.0
合計	<b>2,532</b>	<b>100.0</b>	<b>2,657</b>	<b>100.0</b>	<b>2,773</b>	<b>100.0</b>	<b>2,355</b>	<b>100.0</b>

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽其他渠道按繳費期劃分的新單期繳總保費：

	2019年		截至12月31日止年度 2020年		2021年		截至6月30日止六個月 2022年	
	<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>		<i>(人民幣 百萬元)</i>	
		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>		<i>(%)</i>
五年期以內期繳（不含五年）	10	5.7	33	6.9	17	5.3	7	4.9
五年期及以上期繳	165	94.3	442	93.1	306	94.7	137	95.1
其中：								
－10年期以上20年期 以下期繳	35	20.0	124	26.1	61	18.9	20	13.9
－20年期及以上期繳	130	74.3	318	66.9	241	74.6	99	68.8
合計	<b>175</b>	<b>100.0</b>	<b>475</b>	<b>100.0</b>	<b>323</b>	<b>100.0</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>

---

## 業 務

---

### 團險渠道

陽光人壽的團險渠道專注於團體客戶，通常為金融企業、國有企業等企事業單位。我們一般通過與我們簽訂勞動合同或代理協議的銷售人員銷售團體保險產品，主要產品包括短期意外險、健康險和商業養老金產品。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由團險渠道產生的總保費收入分別為人民幣1,826百萬元、人民幣1,573百萬元、人民幣1,618百萬元及人民幣1,089百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入總額的3.8%、2.9%、2.7%及2.6%。於2019年，我們開始探索轉型發展，積極開展職域行銷，為團體客戶提供更具性價比的團體專屬長期保險產品，如終身重疾險、增額終身壽險、年金保險等，滿足員工及其家屬一攬子的保險服務需求。

我們積極響應國家政策，在大病醫療保險承辦和稅收優惠型保險經營方面成果顯著。在大病醫療保險項目承辦方面，於往績記錄期間，我們的大病保險項目累計實現總保費收入超過人民幣1,534百萬元，累計覆蓋人數約4,200萬人，包括重慶、天津兩個省（直轄市）級大病項目和湖北襄陽大病項目。其中，在湖北襄陽大病項目中，我們與襄陽市醫保局共同對項目進行管理、聯合辦公，在管理過程中堅持統一徵繳、統一政策、統一人員調配、統一系統管理、統一醫療管理、統一支付標準，最終使得項目風險處於控制範圍之內，成為了具有行業代表性的創新模式。我們還在重慶、湖南等地積極參與由地方政府主導、聯合保險公司和第三方運營平台共同參與的地區性惠民醫保方案（「惠民保」），分層次解決廣大民眾的醫療問題。在稅收優惠型保險經營方面，陽光人壽於2016年2月成為首批獲得「稅優健康保險」經營資格的三家保險公司之一，於2018年5月成為首批獲得經營「個人稅收遞延型養老保險」資格的保險公司之一。

### 網銷渠道

陽光人壽的網銷渠道主要採用官網自營和第三方運營平台兩種模式。截至2022年6月30日，陽光人壽與十餘家第三方運營平台進行合作，包括螞蟻保、微保等。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由網銷渠道產生的總保費收入分別為人民幣293百萬元、人民幣620百萬元、人民幣646百萬元及人民幣913百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入總額的0.6%、1.1%、1.1%及2.2%。

---

## 業 務

---

陽光人壽致力發揮先進科技優勢創新及開發新產品和服務，推動網銷渠道數字化轉型，利用線上積累的大數據輔助精算產品定價，通過技術賦能數字化提供廣泛的定制產品。陽光人壽堅持以客戶需求為導向，擴大有效客群覆蓋，一方面，對內積極整合公司資源，踐行和優化「網+電」創新銷售業務模式；另一方面，對外通過加強與第三方運營平台合作，佈局多樣化的業務場景產品，為客戶提供一站式全流程解決方案和服務。

### 經代渠道

陽光人壽的經代渠道旨在與保險代理機構和經紀機構合作推廣和銷售我們的人身險產品，主要產品包括重大疾病保險和終身壽險。截至2022年6月30日，陽光人壽在全國32家分公司開設經代業務，共與134家經紀公司和代理公司開展業務合作，並與其中八家經代公司總部簽署了合作協議。我們採用「紅黃藍」管理模式對經代公司進行准入與退出管理，通過「天眼系統」監控風險因素並定期評價合作風險，以加強對經代渠道客戶服務品質和相關風險的把控。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，由經代渠道產生的總保費收入分別為人民幣413百萬元、人民幣464百萬元、人民幣509百萬元及人民幣353百萬元，分別佔陽光人壽總保費收入總額的0.9%、0.8%、0.8%及0.8%。

結合集團資源優勢，陽光人壽為經代渠道客戶同時提供「保險+醫療」和「保險+健管」綜合服務。2021年以來，我們更關注與市場高業務品質的經代公司的合作，為業務品質卓越的經代公司配屬專門的服務人員及費用資源，為經代渠道開放高客服務資源，其中包括「陽光人家」養老社區服務等。

### 客戶及客戶服務

#### 客戶

以「一切為了客戶」的核心價值為基礎，我們致力於通過持續提升我們的運營效率提供卓越的客戶服務。截至2019年、2020年、2021年12月31日及截至2022年6月30日，陽光人壽分別擁有約900萬名、860萬名、870萬名及1,540萬名個人客戶以及分別約1.7萬家、1.6萬家、1.0萬家及0.9萬家團體客戶。陽光人壽的團體客戶主要包括企業法人與社會機構。陽光人壽的個人客戶數目2022年上半年大幅增加，主要是由於我們

## 業 務

自2021年12月起與大型互聯網平台合作推出新的互聯網重疾保險產品。陽光人壽的團體客戶數目於往績記錄期間有所減少，主要因為我們基於商業考慮，減少了一些投產效率較低的項目，團體客戶數量雖然減少，但2021年陽光壽險的團險客戶保費收入較2020年基本持平。

下表載列於往績記錄期間，陽光人壽總保費收入的地區分佈情況：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
重慶	2,773	5.8	2,930	5.3	3,178	5.2	2,523	6.0
廣東	3,366	7.0	3,622	6.6	3,255	5.4	2,489	5.9
浙江	1,742	3.6	2,223	4.0	2,478	4.1	2,294	5.5
湖北	6,872	14.3	4,272	7.8	3,828	6.3	2,083	5.0
河南	2,677	5.6	2,625	4.8	2,515	4.1	1,951	4.6
山東	2,475	5.1	3,142	5.7	3,039	5.0	1,827	4.3
河北	1,760	3.7	2,595	4.7	4,251	7.0	1,546	3.7
安徽	1,577	3.3	2,016	3.7	2,254	3.7	1,445	3.4
北京	1,247	2.6	1,911	3.5	2,231	3.7	1,383	3.3
甘肅	1,315	2.7	1,801	3.3	2,172	3.6	1,200	2.9
其他地區	22,314	46.3	27,967	50.6	31,625	51.9	23,317	55.4
合計	<b>48,118</b>	<b>100.0</b>	<b>55,104</b>	<b>100.0</b>	<b>60,826</b>	<b>100.0</b>	<b>42,058</b>	<b>100.0</b>

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，來自本集團前五大客戶的保費收入合計佔我們於各有關期間產生的總保費收入的5%以下。

### 客戶服務

我們通過分支機構服務櫃面、客戶服務專員、保險營銷員、電話熱線和互聯網平台為客戶提供優質的綜合服務。截至2022年6月30日，陽光人壽擁有的專職客戶服務團隊超過1,000人，服務涵蓋新單投保、回訪、保全、理賠、投訴、續期繳費和保單提醒等。我們的客戶服務團隊遵照內部政策處理客戶投訴。在處理客戶投訴時，我們承諾及時與客戶就有效解決方案聯絡。

---

## 業 務

---

於往績記錄期及截至最後實際可行日期，我們並未收到過任何對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響的客戶投訴。

基本服務方面，我們設立全國客戶服務熱線「95510」，提供每週七天、每天24小時的服務。我們通過微信公眾號、「我家陽光」APP、「全能寶」APP三大線上平台，提供了移動便捷、智能高效的移動服務。截至2022年6月30日，陽光人壽微信公眾號為約480萬粉絲提供豐富的內容體驗。截至2022年6月30日，「我家陽光」APP註冊用戶量超過360萬。「我家陽光」APP推出了「健步走」系列活動，通過自帶的打卡功能為客戶帶來交互體驗。作為陽光人壽的創新服務品牌，它助力公司在2018年第二屆中國互聯網保險發展論壇獲「最佳互聯網保險創新服務獎」。

增值服務方面，我們圍繞保險主業，構建了強大的生態圈，為客戶提供多場景、深層次服務。在醫療和健康管理服務方面，我們通過陽光融和醫院為其提供PET-MR高端體檢服務，讓客戶一次完成全身檢查，並為後續治療和康復提供指導；我們還推出了「陽光融和直付」服務模式，幫助客戶實現「免申請、零等待」的一站式全流程醫療費用理賠服務；陽光人壽聯手醫療健康服務提供商，合作推出「三無憂」系列產品，實現全流程為客戶規劃各階段的健康管理服務，其中，「藥無憂」涵蓋在線問診、購藥優惠等服務，「醫無憂」涵蓋視頻問診、綠色通道掛號、專科醫院二次診療等服務，「康無憂」涵蓋營養、康復服務；我們與世界頂級綜合性醫療服務機構在中國唯一的官方診斷合作夥伴簽署了戰略合作框架協議，我們為高淨值客戶提供重症前端篩查、患病精準診療及海外就醫等覆蓋重症發展多個階段的三重服務。在養老方面，我們於2021年1月

## 業 務

打造了陽光人壽保單+「陽光人家」養老社區的長居合作模式，通過整合集團內外部資源，為客戶提供從入住前的健康、旅居、生活服務，到入住後的全面醫療照護、社交文娛、品質生活起居服務，多方位滿足全齡段客戶健康養老需求，有利於促進我們人身險主業的增長；我們也推出了「孝無憂」居家養老服務體系，通過整合多項適老化服務為居家父母提供涵蓋全年家庭醫生視頻問診、在線購藥、生病門診、住院綠通、全年定期護士上門進行基礎體檢、居家運動等多項增值服務。

我們將全面提升客戶體驗作為重中之重。於2011年，我們獲得ISO9001國際質量體系認證；於2015年，我們引入客戶淨推薦值（「NPS」），以NPS為抓手探索構建精細化的客戶體驗管理體系；我們引入客戶體驗官機制，開展客戶吐槽會和業務員吐槽會，並結合第三方體驗調研，旨在深挖客戶需求，探索線上化、智能化的客戶需求解決方案，不斷升級迭代線上平台，力求進一步提升客戶體驗。為了給客戶提供方便、智能的服務，於2021年，我們建設了客戶體驗數據平台，構建數字化客戶體驗管理體系。客戶從發起業務辦理需求開始，客戶體驗數據平台全程實時查看操作軌跡，並在業務辦理中斷時及時跟進，幫助客戶順暢完成業務辦理。我們通過打通多平台的任務和流程實現一個客戶、多個平台，一次完整的、個性化的客戶旅程。

我們採用13個月和25個月保費繼續率作為衡量客戶體驗的關鍵指標。下表載列於往績記錄期間，按陽光人壽保險整體業務及代理人渠道劃分的13個月和25個月保費繼續率：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(%)	(%)	(%)	(%)
13個月保費繼續率 <sup>(1)</sup>	84.8	87.8	87.0	90.0
其中：代理人渠道	88.2	86.1	84.7	84.3
25個月保費繼續率 <sup>(2)</sup>	82.0	74.7	76.7	76.5
其中：代理人渠道	85.1	80.9	78.3	78.7

## 業 務

- (1) 13個月保費繼續率：統計期前推13個月期間生效的長險期繳保單所交保費為分母，該批保單在統計期內仍然繳費正常的保單所交保費為分子，所得比值為13個月保費繼續率。
- (2) 25個月保費繼續率：前推25個月期間生效的長險期繳保單所交保費為分母，該批保單在統計期內仍然繳費正常的保單所交保費為分子，所得比值為25個月保費繼續率。

受新冠疫情影响，客戶繳費能力和實際收入在一定程度上變差，陽光人壽的25個月保費繼續率由2019年的82.0%下降至2021年的76.7%，並在截至2022年6月30日止六個月保持相對穩定為76.5%。

### 業務流程

#### 產品開發與定價

陽光人壽擁有一套完整的以客戶為中心，標準化、審慎化的產品開發流程。陽光人壽的相關高級管理人員組成的產品管理委員會為產品管理最高組織，下轄產品開發工作組和秘書處，負責具體產品開發和產品管理工作的實施，產品開發工作組由產品開發、精算、業務、運營、財務、投資、信息技術、風險管理和合規等職能部門組成。新產品在總精算師和法律責任人審核後，並經產品管理委員會審批，根據中國銀保監會的產品備案規定，向中國銀保監會進行備案。

為確保陽光人壽新產品具有可行性並且符合市場需要，我們的產品開發工作組徵求相關業務部門、營銷團隊、分支機構和客戶的意見。通過客戶保險需求調研，我們準確把握客戶保險需求，開發與客戶需求以及喜好高度吻合的產品。我們通過產品綜合評價「紅黃藍」管理辦法，從公司、渠道、客戶的維度對產品進行評價，評價指標包括風險、價值、合規等。我們依託精算技術數字化科技，開發了「E-product」自動化產品定價和管理平台，提升產品研發管理效率，有助於更快把握市場機遇。

我們的定價策略致力於在滿足客戶需求、股東期望以及渠道特徵等各方需求的同時尋求最優解決方案，專注於確保長期可持續增長，同時為客戶創造價值。我們對人身險產品的定價主要依據其過往運營經驗、行業經驗、未來變化趨勢等確定死亡率、發病率、費用率等營運假設，基於其過往投資表現、未來宏觀經濟環境以及未來資產

---

## 業 務

---

組合和行業標準的變化綜合確定投資收益率等經濟假設。分紅型壽險和萬能型壽險產品的分紅和結算水平經考慮客戶預期、實際投資收益以及我們的經營和市場競爭情況等因素後確定。產品上市前，我們會對產品的銷售策略、市場競爭力、利潤和風險等進行充分論證，並經渠道、財務、合規、產品開發與精算部門以及產品管理委員會審核達成一致，確保產品符合市場需求和公司戰略目標。我們亦進行盈利能力分析和風險評估，定期對產品定價假設和實際經驗進行回溯分析，並制定有關風險管理方案，管理產品可能帶來的短期及長期風險。

### 承保及理賠

我們的人身險承保程序包括申請及風險評估程序。評估旨在確認與某個申請人相關的風險（包括死亡率、發生率和保險詐騙等風險）及該等風險是否與該申請人願意及有能力承擔的風險程度一致。我們亦會考慮被保險人的風險特性，包括健康狀況、職業和財務狀況以及習慣和偏好等。此外，我們在行業內較早利用科技實現自動化核保，並利用大數據進行風險管控。因此，我們有效精簡核保流程、提高核保效率及風險控制能力。於2019年，我們推出了包括高風險客戶識別模型、智能核保引擎、智能核保機器人、智能核保AI、天網系統五大部分的「智能核保大腦」，請參見「— 信息技術 — 多維大數據分析解決方案」；同年，「智能核保大腦」在第三屆中國保險科技創新國際峰會上獲得「最佳智能風控科技創新獎」，並被《中國銀行保險報》評為「2019-2020年度服務創新金牌案例」。

我們的承保運作採用集中核保模式和質檢機制，除非獲取總部授權，否則分支機構無核保權限，由總部集中核保作業。承保決策由核保人根據保單承擔的風險額度和核保人員的授權級數作出，高級別核保人會抽取一定比例保單進行事中和事後質檢，有效控制核保過程風險。在未取得總部事先授權的情況下，陽光人壽所有分公司、支公司或營銷服務網點均無權核保任何人身險保單。

---

## 業 務

---

陽光人壽的承保授權系統採取分級制，在有待核保的保單金額超過承辦人員的授權時，會自動將任何該等保單轉交更高級別的核保人員處理。

陽光人壽的每名核保人均須接受一系列的培訓計劃，並且通過年度內部資格考試，方會獲得授權核保保單。陽光人壽每年根據專業資格制度所載的標準及程序監督和考核核保人的表現。每名核保人的授權在其通過各內部考試後方能給予，並根據該核保人的工作經驗及表現每年評估授權級別。

人身險的理賠審核審批工作由陽光人壽總部集中處理。理賠員由總部授權及管理，在其授權範圍內審核人身險賠款。

陽光人壽的理賠業務包括查勘及理賠。陽光人壽的查勘團隊負責核實保險事故的真實性並在查勘管理系統中記錄查勘過程，為理賠結論核定提供依據支持。我們在預防和發現欺詐及不當行為方面得益於審慎的查勘措施，例如複查保險事故、索賠文件及申索人的資格等。

陽光人壽的理賠團隊人員由總部授權及管理，在其授權範圍內根據查勘結果審核決定人身險賠款。理賠員必須通過年度內部考試，以取得或提升其授權水平，而該授權水平會定期依據其工作經驗以及其所在部門或機構的表現予以評估及調整。為了更有效控制風險，陽光人壽理賠業務運作的信息技術和風控系統會藉助人工智能、大數據和內外部服務平台，適時調整理賠規則，不斷健全完善理賠服務體系。

陽光人壽以保險理賠更易兌現為目標，積極變革服務理念，引入新技術，於2020年創新性地推出「理賠智慧眼」服務，通過OCR技術實現了智能識別、清晰度檢測及智能校驗等功能，高效減少錄入環節，提升準確率，並有效防範風險；同年，我們為「理賠智慧眼」項目在國家知識產權局申請了發明專利並已進入實質性審查階段。

## 業 務

### 精算實務

截至2022年6月30日，陽光人壽共有39位精算專業人員，主要隸屬陽光人壽精算和產品市場部門。精算團隊負責為陽光人壽的戰略企劃部及財務部等關鍵業務單位提供精算支持。

陽光人壽精算部主要負責計算陽光人壽的準備金和償付能力充足率、內含價值評估以及經驗分析。精算部根據相關會計準則定期評估陽光人壽持有的各項準備金，以協助確保陽光人壽的準備金(包括未到期責任準備金、未決賠款準備金、壽險責任準備金和長期健康險責任準備金)能夠滿足未來的各項義務。精算部亦會對陽光人壽的償付能力狀況進行跟蹤和監督。在經驗分析方面，精算部定期對死亡率、發病率、退保率和費用數據進行公司的經驗研究，作為陽光人壽定價、提取準備金及預測等的假設基礎。陽光人壽精算團隊亦會對陽光人壽的內含價值及新業務價值定期進行評估分析，以協助提高陽光人壽業務的盈利能力及維持其長期穩定增長。

為了應對長壽風險、醫療技術進步及醫療費用上升的挑戰，我們有以下應對的措施：

- 我們審慎研討並決策所開發產品的類型及形態，通過多樣化的產品策略對沖部分業務經營風險。我們圍繞客戶的不同保障需求，提供包括人壽、年金在內的多元化保險保障，長壽風險和死亡風險可以實現自然風險對沖。我們的醫療保險產品主要以一年期及以內為主，可以根據業務的實際經驗及醫療環境發展情況，通過產品迭代升級，及時調整保障責任或產品費率。同時，我們於2022年上半年開發的一款長期醫療保險產品含有費率可調條款。當達到一定觸發條件(如賠付率超過約定水平)，我們具有調整保險費率的權利，從而有效降低醫療成本上升風險。我們在部分醫療保險條款中，對特定的治療方法(如「化學療法」、「放射療法」等)提供明確的釋義，從而避免未來出現的全新醫療技術對業務產生重大衝擊，有效應對醫療技術進步的挑戰；
- 我們充分考慮公司的死亡與疾病發生率經驗，以及對當前和未來的預期，審慎制定精算假設。一方面，對於存在較高長壽風險的年金產品，在死亡發生率假設中考慮死亡率改善因子，以反映未來人口預期壽命延長的趨勢。另一方面，對於重大疾病保險和部分長期醫療險，我們目前已分別設

## 業 務

置重疾惡化因子、醫療費用通脹率等假設。此外，我們對相關精算假設進行定期回溯分析，以確保其反映了實際經驗及對未來的預期及

- 我們與多家再保險公司維持了長期穩定的合作關係，通過合理的再保險安排進行風險分散。在部分產品的開發階段通過向再保險公司廣泛詢價，獲取其意見，重點關注其對醫療成本上升等風險的趨勢判斷，有助於我們更加科學地釐定費率。我們對於所承保的健康保險業務進行再保險分出安排，對所承擔的部分風險進行轉移，從而降低對公司業務可能帶來的不利影響。

### 準備金

陽光人壽須根據中國保險法及其他法規和中國企業會計準則。就人身險保單項下的未來給付責任計提準備金，陽光人壽所計提的準備金主要包括未到期責任準備金、未決賠款準備金、壽險責任準備金和長期健康險（一年期以上）責任準備金。

未到期責任準備金是陽光人壽為在準備金評估日尚未終止的短期人身險業務保險責任提取的準備金。短期人身險業務的未到期責任準備金按照未賺保費法計算。公司於保險合同初始確認時，以確認的保費收入為基礎，在減去首日費用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三百六十五分之一法進行後續計量。

未決賠款準備金包括陽光人壽應提取的短期人身險業務的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。陽光人壽根據精算假設、適當的精算方法和統計程序，利用歷史賠償經驗並根據未來趨勢來釐定未決賠款準備金。

壽險責任準備金和長期健康險責任準備金是陽光人壽分別為尚未終止的壽險責任和長期健康保險責任提取的準備金。陽光人壽根據死亡率、發病率、退保率、折現率及費用率等有關精算假設來計算壽險責任準備金和長期健康險責任準備金。陽光人壽一般遵照中國企業會計準則計提壽險責任準備金和長期健康險責任準備金，並按照資產負債表日可獲取的信息為基準進行充足性測試，若有不足將調整相關責任準備金金額。

## 業 務

截至2022年6月30日，陽光人壽分保前計提的準備金餘額為人民幣226,222百萬元。

下表載列截至所示日期，陽光人壽分保前計提的準備金：

	截至12月31日			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣百萬元)			
長期人身保險合同				
(一年期以上)	128,216	162,225	200,899	224,686
短期人身保險合同				
(一年期及以下)	1,024	962	1,058	1,536
未到期責任準備金	334	305	254	720
未決賠款準備金	690	657	804	816
<b>合計</b>	<b>129,240</b>	<b>163,187</b>	<b>201,957</b>	<b>226,222</b>

按照財政部及中國銀保監會的相關監管要求，陽光人壽已建立完善的準備金管理體系，明確公司準備金評估管理及相關內部控制要求。為了確保按照相關法律法規及時、足額計提各項準備金，陽光人壽每年均進行外部審計，在此過程中審計方對於準備金執行專門的審計程序。2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，外部審計均出具無保留意見的審計報告。截至2019年、2020年、2021年12月31日以及2022年6月30日，陽光人壽計提的準備金均滿足相關法律法規要求。

### 再保險

為了控制及分散未來潛在索賠損失的整體風險，以及擴大我們的承保能力，陽光人壽對人身險保單下所承擔的部分風險進行再保險，並分出相應的保費。根據保險業務的風險及特點，我們主要通過成數再保險和溢額再保險的方式將相關保險風險進行分出；此外，我們還通過按超額賠款基準訂立的巨災再保險協議轉移累積的意外風險。

陽光人壽根據相關保險法律法規及業務發展需要，決定風險自留金額及分保比率。請參閱「監管概覽－與再保險的合作」。為降低再保險的集中度風險，陽光人壽與多家行業領先的再保險公司訂立了再保險協議。

## 業 務

陽光人壽選擇再保險公司的標準包括國際評級、財務實力、服務水平、保險條款、理賠效率及價格。在一般情況下，被評為A-或更高評級的國際再保險公司或業績紀錄良好的國內再保險公司才能成為陽光人壽的再保險合作夥伴。陽光人壽持續關注該等再保險公司的財務狀況，並定期審核陽光人壽的再保險安排。

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光人壽分別將總保費收入中的人民幣997百萬元、人民幣886百萬元、人民幣1,295百萬元及人民幣1,283百萬元（分別佔陽光人壽總保費收入的2.1%、1.6%、2.1%及3.1%）安排了分保。於往績記錄期間，無任何再保險公司未能償還或拖欠應付給陽光人壽與人身險有關的再保險賠款。

### 財產保險

#### 概覽

我們主要通過陽光財險提供財產險產品和服務。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險總保費收入佔我們財產險總保費收入的比例分別為99.7%、99.9%、100.0%及99.9%。除另有說明外，本財產保險一節僅描述陽光財險的業務。陽光財險成立於2005年7月，隨後於2年內即實現盈利。根據中國銀保監會及保險行業協會公佈的數據，以原保險保費收入計，於2020年，陽光財險的市場份額為2.7%，在中國87家財產險公司中排名第7位。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險原保險保費收入分別為人民幣39,501百萬元、人民幣37,270百萬元、人民幣40,531百萬元及人民幣20,857百萬元。

我們擁有豐富的財產險產品線，為客戶提供超過4,000種財產險產品，涵蓋機動車輛險、保證險、意外傷害和短期健康險、責任險、企業財產險和農業險等。於往績記錄期間，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2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們機動車輛險產品的原保險保費收入分別為人民幣24,613百萬元、人民幣24,103百萬元、人民幣23,176百萬元及人民幣12,504百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入總額的62.3%、64.7%、57.2%及60.0%。

我們建立了廣泛的財產險分銷和服務網絡，覆蓋了中國所有省、自治區、直轄市。截至2022年6月30日，陽光財險設立了36家分公司、1,881家中心支公司、支公司及營銷服務網點以及2,083家專屬代理門店，我們的銷售隊伍包括約4.4萬名保險營銷員和1.5萬名內部銷售人員。我們亦通過陽光人壽的代理人渠道交叉銷售財產險產品。

---

## 業 務

---

此外，我們也積極優化現有銷售網絡佈局，拓展專屬代理門店渠道和互聯網銷售渠道。我們通過數字化技術平台及我們知名的陽光品牌，賦能專屬代理門店渠道。通過專屬代理門店渠道，我們鼓勵專屬獨立代理人基於線下門店創業，不斷挖掘周邊客戶的保險需求。互聯網銷售渠道通過與互聯網平台協作，不斷挖掘互聯網時代新消費群體的保險需求，並根據各互聯網平台及其用戶的需求，推出保險責任簡明易懂且實惠的定制化產品。

我們的財產險業務擁有龐大、堅實的客戶基礎和優質的客戶服務體系。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光財險分別擁有約1,300萬名、1,500萬名、1,720萬名和1,690萬名個人客戶以及分別約50萬家、40萬家、40萬家和80萬家團體客戶。我們設立全國性的客戶服務熱線「95510」，提供每週七天、每天24小時的服務。客戶可通過陽光財險的官方網站[www.4000-000-000.com](http://www.4000-000-000.com)使用我們的互聯網服務。我們線上化服務工具亦為客戶提供保全、理賠等全線上化服務，為客戶帶來便利。

我們的財產保險業務多次獲得好評，於往績記錄期間內所獲得的主要榮譽和獎項包括：

企業服務及形象類獎項：

- 於2019年在《每日經濟新聞》主辦的「2019中國金鼎獎」評選中獲「年度卓越財產保險公司」獎
- 於2020年在《每日經濟新聞》主辦的「2020中國保險行業風雲榜」評選中獲「年度卓越客戶服務保險公司」獎
- 於2020年在二十一世紀傳媒舉辦的「21世紀亞洲金融競爭力評選」中獲「年度保險科技創新」獎
- 於2020年在《經濟觀察報》舉辦的「卓越金融企業盛典」活動中獲「年度卓越客戶體驗保險公司」獎

## 業 務

產品類獎項：

- 於2020年在《證券時報》舉辦的「中國保險業方舟獎評選」中愛健康百萬醫療獲得「2020金牌保險產品方舟獎」
- 於2021年在《今日保》與中國健康管理協會主辦的「中國健康產業與健康保險高端研討會」中獲「2021今日保•十佳商業健康保險推薦產品」獎

### 財產險產品

我們的財產險產品包括機動車輛險和非機動車輛險。其中，機動車輛險包括機動車輛商業保險（以下簡稱「機動車商業險」）和機動車交通事故責任強制保險（以下簡稱「機動車交強險」）；非機動車輛險主要包括保證險、意外傷害和短期健康險、責任險、企業財產險及農業險等。

下表載列於往績記錄期間，陽光財險按財產險產品類型劃分的原保險保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
<b>機動車輛險</b>	<b>24,613</b>	<b>62.3</b>	<b>24,103</b>	<b>64.7</b>	<b>23,176</b>	<b>57.2</b>	<b>12,504</b>	<b>60.0</b>
– 機動車商業險	16,873	42.7	16,042	43.0	14,598	36.0	7,990	38.4
– 機動車交強險	7,740	19.6	8,061	21.7	8,578	21.2	4,514	21.6
<b>非機動車輛險</b>	<b>14,888</b>	<b>37.7</b>	<b>13,167</b>	<b>35.3</b>	<b>17,355</b>	<b>42.8</b>	<b>8,353</b>	<b>40.0</b>
– 保證險	8,574	21.7	5,590	15.0	7,397	18.2	3,168	15.2
– 意外傷害和短期健康險	2,683	6.8	3,465	9.3	5,047	12.5	2,440	11.7
– 責任險	1,650	4.2	1,773	4.8	2,055	5.1	1,144	5.5
– 企業財產險	769	1.9	828	2.2	905	2.2	593	2.8
– 農業險	119	0.3	163	0.4	240	0.6	256	1.2
– 其他 <sup>(1)</sup>	1,093	2.8	1,348	3.6	1,711	4.2	752	3.6
<b>合計</b>	<b>39,501</b>	<b>100.0</b>	<b>37,270</b>	<b>100.0</b>	<b>40,531</b>	<b>100.0</b>	<b>20,857</b>	<b>100.0</b>

(1) 其他主要包括工程險、貨運險、特殊風險保險、船舶保險、家庭財產險及信用險等。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光財險的保險業務費用率、賠付率及綜合成本率：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	(%)	(%)	(%)	2022年 (%)
費用率 <sup>(1)</sup>	43.2	42.3	38.5	34.5
賠付率 <sup>(2)</sup>	56.8	58.4	66.6	64.3
綜合成本率 <sup>(3)</sup>	100.0	100.7	105.1	98.8

- (1) 費用率指將營業費用（包括手續費及佣金）扣除攤回分保費用的淨額除以已賺保費計算出的比率。
- (2) 賠付率指已發生的損失和理賠費用（扣除分保部分）除以已賺保費計算出的比率。
- (3) 綜合成本率指賠付率與費用率之和。綜合成本率是衡量一個財產險公司承保盈利能力的指標。公司財務利潤／虧損的來源除承保利潤／虧損之外，還包括投資收益、其他業務收支、營業外收支、所得稅費用等影響因素，承保利潤／虧損只是財務利潤／虧損的組成部分之一。因此，綜合成本率超過100%僅代表承保業務出現虧損，並不必然意味著公司出現財務虧損。

陽光財險的綜合成本率於2019年至2021年有所上升，主要是由於機動車輛險的綜合成本率上升。2022年上半年陽光財險已實現承保盈利。請參閱「－機動車輛險」。

2020年賠付率上升由於車險賠付率和非車險賠付率的上升：其中，車險賠付率上升的主要原因是當年人身損害賠償城鄉統一標準在全國各地陸續落地實施，導致存量保單的賠款明顯上升；非車險賠付率上升的主要原因是受疫情影響，保證險業務客戶短期還款能力受到較大衝擊，導致2020年賠款支出同比增加，賠付率上升。

2021年賠付率上升主要由於車險賠付率上升，主要原因為(i)中國銀保監會於2020年9月出臺的行業車險綜合改革的影響，令車均保費減少，但風險保障程度與範圍顯著提高；(ii)2021年河南洪災導致損失和索賠增加。

## 業 務

截至2022年6月30日的六個月內的賠付率有所改善的主要原因為車險、責任險和企財險賠付率的下降。一是車險方面，公司持續優化「車險智能生命表」，依託大數據和人工智能算法，持續提升定價能力積極應對行業車險綜合改革，業務篩選能力顯著增強。具體而言，我們根據客戶車輛品牌、車價、近三年出險次數等信息，在傳統精算定價模型基礎上，依託大數據技術和人工智能算法，預測車險客戶風險水平。針對風險較低客戶採用了相對有競爭優勢的價格策略、針對高風險業務嚴格管控，提升了業務選擇能力。二是非車方面，我們著力提升風險識別和產品定價能力，按照分產品、分行業、分地區進一步細分終極賠付率評估和應用規則，提升定價準確性。比如公司會設立例如《終極賠付率調整規則》等內部政策或規則，根據分產品、分行業、分地區的過往賠付水平、重大賠案發生情況，結合當前風險變化對同類標的終極賠付率進行評估，在此基礎上，結合具體標的的個體風險確定該標的終極賠付率。同時，相比於2020全年和2021全年，2022年上半年並未出現嚴重的自然災害，存在季節性影響。

下表載列於往績記錄期間，陽光財險按財產險產品類型劃分的費用率：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	(%)	(%)	(%)	2022年 (%)
機動車輛險	<b>38.8</b>	<b>38.3</b>	<b>31.5</b>	<b>29.5</b>
機動車商業險	43.8	43.7	35.3	32.3
機動車交強險	27.9	27.1	24.8	24.7
非機動車輛險	<b>52.9</b>	<b>50.0</b>	<b>48.8</b>	<b>42.9</b>
保證險	49.2	41.0	41.9	37.4
意外傷害和短期健康險	63.7	66.4	61.8	47.6
責任險	48.2	52.5	51.5	52.1
企業財產險	93.4	82.4	65.9	64.0
農業險	44.9	55.4	45.8	31.8
其他 <sup>(1)</sup>	43.1	49.5	35.9	38.1

(1) 其他主要包括工程險、貨運險、特殊風險保險、船舶保險、家庭財產險及信用險等。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，陽光財險按財產險產品類型劃分的賠付率：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>機動車輛險</b>	<b>58.3</b>	<b>59.5</b>	<b>81.2</b>	<b>67.6</b>
機動車商業險	57.3	58.2	77.7	64.2
機動車交強險	60.7	62.3	87.3	73.4
<b>非機動車輛險</b>	<b>53.5</b>	<b>56.2</b>	<b>45.1</b>	<b>58.8</b>
保證險	56.7	60.9	38.4	64.5
意外傷害和短期健康險	33.0	34.3	35.6	47.2
責任險	64.1	63.4	52.6	50.9
企業財產險	59.4	67.9	74.8	45.7
農業險	79.2	89.4	76.2	81.2
其他 <sup>(1)</sup>	62.6	65.6	86.4	79.5

(1) 其他主要包括工程險、貨運險、特殊風險保險、船舶保險、家庭財產險及信用險等。

下表載列於往績記錄期間，陽光財險按財產險產品類型劃分的綜合成本率<sup>(1)</sup>：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>機動車輛險</b>	<b>97.1</b>	<b>97.8</b>	<b>112.7</b>	<b>97.1</b>
機動車商業險	101.1	101.9	113.0	96.4
機動車交強險	88.6	89.4	112.1	98.1

## 業 務

	截至12月31日止年度			截至6月30日
				止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(%)	(%)	(%)	(%)
非機動車輛險	106.4	106.2	93.9	101.7
保證險	105.9	101.9	80.3	102.0
意外傷害和短期健康險	96.7	100.7	97.4	94.7
責任險	112.3	115.9	104.1	103.0
企業財產險	152.8	150.3	140.7	109.7
農業險	124.1	144.8	122.0	113.1
其他 <sup>(2)</sup>	105.7	115.1	122.3	117.6

(1) 綜合成本率指賠付率與費用率之和。

(2) 其他主要包括工程險、貨運險、特殊風險保險、船舶保險、家庭財產險及信用險等。

我們計劃主要持續通過以下方式提高盈利能力：(i)加強產品管理，提升風險識別和產品定價能力，藉此提高我們產品的盈利能力；(ii)優化業務結構及加強風險管控，以增加表現強勁的項目的比例；及(iii)改善我們的閉環成本管理及降低我們的運營成本。具體來說，我們將繼續堅持根據保險目標特性，對不同險種採取不同的定價策略。在車險方面，將不斷深化「車險智能生命表」管理體系應用，利用大數據技術，對客戶行為數據、報價成交數據、內部成本數據和中國保險市場上類似產品的定價數據等指標進行分析。基於大數據風險定價和智能推薦市場定價，我們旨在實現決策優化和車險價值發展。特別地，針對電動車，我們將根據電動車更智能化、數據化的特點，通過逐步建立並豐富車聯網數據，進一步完善電動車風險定價模型，用於精準識別客戶風險。並深化研究掌握各品牌新能源車結構差異及技術數據，搭建新能源車專項理賠能力體系，包括以三電為核心的配件價格供應、定損診斷支持體系。同時，我們會強化新能源車查勘定損技能培訓，全面提升理賠人員新能源車查勘定損技能。

## 業 務

### 機動車輛險

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，主要包括機動車商業險和機動車交強險。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們機動車輛險的原保險保費收入分別為人民幣24,613百萬元、人民幣24,103百萬元、人民幣23,176百萬元及人民幣12,504百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的62.3%、64.7%、57.2%及60.0%；綜合成本率分別為97.1%、97.8%、112.7%及97.1%。

自2015年起，中國保監會和中國銀保監會對車險行業進行了多次改革，包括商業車險條款及費率管理制度改革，以及車險綜合改革。有關改革令商業車險保險責任更加全面，交強險責任限額提升。同時賦予財產險公司更多的商業車險費率釐定的自主權，對市場競爭模式和精算定價體系形成影響。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－與我們的業務及行業有關的風險－汽車需求的變化及新能源汽車的出現，以及中國有關汽車保險法規的不斷變化，可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。」機動車輛險綜合改革調低了商業機動車輛險的基準保費，並提高對未發生賠付消費者的費率優惠幅度。受到中國財產險行業機動車輛險綜合改革的影響，全行業車均保費及費用水平有所下降。根據中國銀保監會的公開數據，截至2021年9月30日，車輛平均所繳保費人民幣2,763元，較車險綜合改革前降低21%；截至2021年9月30日，全國車險綜合費用率為27.8%，同比下降13.5個百分點。我們的機動車輛險業務亦受一定程度的影響，導致機動車輛險的原保險保費於2019至2021年間減少。

2019至2021年間，我們機動車輛險產品的綜合成本率逐年上升的原因一是人身損害賠償城鄉統一標準在全國各地陸續落地實施，導致有效保單的賠款明顯上升；二是我們於往績記錄期間的機動車輛險賠付率出現階段性顯著上升，這主要是由於(i)中國銀保監會於2020年9月出台的行業車險綜合改革的影響，令車均保費減少，但風險保障程度與範圍顯著提高；及(ii)2021年河南洪災導致損失和索賠增加。面對賠付率的階段性上升，我們採取了如下應對措施：一是升級優化「車險智能生命表」，依託大數據

---

## 業 務

---

和人工智能算法，持續提升定價能力。二是圍繞目標客戶定位，持續優化「車險智能生命表」對銷售的指引，提升盈利業務發展能力，擴大可承保價值業務範圍。三是挖掘客戶需求，提供多元風險保障，同時改善客戶服務體驗，以進一步提升目標客戶經營能力。因此，於2022年上半年，車險業務已實現承保盈利。

我們車險主要以「車險智能生命表」為抓手進行產品銷售，不斷完善承保標準，提升風險識別和風險控制能力，加強對銷售人員的培訓，為銷售人員提供工具支持，引導銷售人員積極拓展車險價值業務。同時，我們不斷細分客戶群體，根據客戶不同的需求，結合不同的銷售場景，為客戶設計投保方案，提供多元風險保障。我們通過拓展電話銷售、專屬代理門店、互聯網銷售、交叉銷售等自有渠道，高效管理汽車4S店、汽車經銷商等第三方渠道，積極推進與汽車製造廠商的戰略合作等方式來獲取車險業務。

我們向客戶提供機動車輛險業務的多方位、差異化增值服務，提升客戶滿意度和忠誠度，如非事故道路救援、車輛安全檢測、代為送檢、代為駕駛等，以滿足客戶個性化需求。

### 機動車商業險

機動車商業險主要包括機動車損失險、機動車第三者責任險、機動車車上人員責任險和相應的附加險。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們機動車商業險的原保險保費收入分別為人民幣16,873百萬元、人民幣16,042百萬元、人民幣14,598百萬元及人民幣7,990百萬元，分別佔我們機動車輛險原保險保費收入的68.6%、66.6%、63.0%及63.9%。受到機動車輛險綜合改革影響，機動車輛險行業車輛平均保費下降，機動車輛險行業的增速受到不利影響。見「一 機動車輛險」。我們的機動車商業險業務亦受到一定程度的影響，導致我們於2019至2021年間的機動車商業險業務的原保險保費收入減少。

我們基於對行業和客戶的理解，於2009年研發出了中國財險業內第一張「車險生命表」。我們運用數據分析及數字化工具，提升風險識別能力、運營效能和定價水平。為積極應對車險綜合改革的影響，自2020年起，我們將傳統車險定價模式融合人工智能、大數據技術，升級形成「車險智能生命表」管理體系，並自2021年下半年全面落地

## 業 務

實施。該車險管理體系建立了從人、從車、從行為大數據車險定價體系，支持「一人一車一價」，實現對每一台承保車輛進行單獨的風險定價，提升了我們的定價效率和準確性。

### 機動車交強險

陽光財險是中國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。交強險屬於強制性保險，承保對被保險機動車發生道路交通事故造成第三方（不包括被保險機動車本車車上人員和被保險人）的人身傷亡、財產損失，在責任限額內予以賠償。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們機動車交強險的原保險保費收入分別為人民幣7,740百萬元、人民幣8,061百萬元、人民幣8,578百萬元及人民幣4,514百萬元，分別佔我們機動車輛險原保險保費收入的31.4%、33.4%、37.0%及36.1%。

### 非機動車輛險

我們的非機動車輛險產品主要包括保證險、意外傷害和短期健康險、責任險、企業財產險以及農業險等。我們積極開拓非機動車輛險業務，特別在農業險、健康險及政策性保險項目上，持續尋求獲取相關經營資質、拓寬業務範圍。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們非機動車輛險的原保險保費收入分別為人民幣14,888百萬元、人民幣13,167百萬元、人民幣17,355百萬元及人民幣8,353百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的37.7%、35.3%、42.8%及40.0%。

### 保證險

陽光財險的保證險產品包括小額個人保證類及中小企業貸款保證類等保險產品。陽光財險建立了獨立的事業部架構經營保證保險。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險的保證險原保險保費收入分別為人民幣8,574百萬元、人民幣5,590百萬元、人民幣7,397百萬元及人民幣3,168百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的21.7%、15.0%、18.2%及15.2%。受新冠疫情和最高人民法院有關借貸利率的《關於審理民間借貸案件適用法律若干問題的規定》（於2020年8月實施）的影響，我們進一步嚴格了客戶篩選，導致保證保險業務的保費減少。於2021年，隨著企業有序復工復產，中小企業、個體工商戶等經濟實體更需要小額且穩定的資金，融資需求旺盛，2021年保證險保費有所增加。我們保證險的費用率由2019年的49.2%降至2020年的41.0%，主要是由於我們考慮新冠疫情和最高人民法院限制借貸利率的

---

## 業 務

---

影響主動加強費用管控，進一步降低銷售費用支出。保證險的綜合成本率由2019年的105.9%下降至2021年的80.3%，主要由於我們近年持續優化客群、風險管理和運營模式，賠付率不斷下降，從而實現承保能力和利潤的提升。受疫情反覆及宏觀不利因素的影響，保證險客群短期還款能力受到較大衝擊，導致2022年上半年的淨賠付支出同比增加，賠付率上升至64.5%，綜合成本率上升至102.0%。面對賠付率的階段性上升，我們採取如下應對措施：(i)強化分地區、渠道、產品的風險監控，針對不同客群，實施差異化風控政策，壓降風險；(ii)提前部署安排保後人力，優化催收模型、系統，實施差異化催收策略，提高階段逾期賬戶的催收效率，挽回損失；及(iii)瞄準高質量客群，提高優質分客群的佔比，進一步夯實資產品質。

通過對保險科技的應用，我們於2020年12月推出「陽光e保」保證險產品，對接人民銀行的徵信系統，對擁有按揭房、車、社保公積金、信用卡等資產的個人客戶，實現了全線上完成投保申請、提款及還款操作。我們還建立了覆蓋保前風險審核、保後監測管理的智能操作系統，為客戶提供便捷、高效的承保服務。我們亦加大履約保證險產品的研發和拓展，積極探索政策性項目的業務機會。我們自2019年起取得經營「關稅履約保證險」業務的資格。陽光財險於2021年6月推出「旅行社旅遊服務質量保證金履約保證險」，致力於減少旅行社流動資金和銀行授信額度的佔用，及降低旅行社的經營壓力。

我們通過流程控制、數據決策、系統支持等方式搭建前端風控體系，實現對客戶准入的有效管控。流程方面，我們首先通過電子化方式完成信息採集及客戶授權，並利用數據風控模型進行客戶風險評定，再輔以人工審核排除欺詐、涉訴等風險，最後在遠程簽約環節確認客戶意願，對客戶進行必要的告知，保障消費者切實利益。我

## 業 務

們保證險業務的主要應用系統包括客戶申請APP、風險決策引擎、核保系統、簽約系統。未來，我們計劃按照地區經濟發展情況和市場變化，就不同類型的保證險產品的客戶群體特點進行市場劃分，以更加合理分配業務拓展資源。

### 意外傷害和短期健康險

意外傷害和短期健康險旨在為被保險人因在保單期限內因遭受意外事故造成的死亡或傷殘提供保障，或對被保險人因健康原因或者醫療行為的發生給付保險金，保險期限一般為一年或一年以下。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險的意外險原保險保費收入分別為人民幣1,784百萬元、人民幣1,838百萬元、人民幣2,042百萬元及人民幣713百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的4.5%、4.9%、5.0%及3.4%；短期健康險原保險保費收入分別為人民幣899百萬元、人民幣1,627百萬元、人民幣3,005百萬元及人民幣1,727百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的2.3%、4.4%、7.5%及8.3%。

陽光財險致力於將意外傷害和短期健康險打造成最有溫度的保險產品之一。我們主要從三個層面開展產品研發和推廣：一是積極發揮商業健康保險在服務國家多層次醫療保障體系中的作用，推進商業健康保險和基本醫保的深化合作，積極參與各地方政府項目；二是從服務實體經濟層面，通過團體意外傷害和短期健康險搭建企業關愛員工的橋樑；三是從服務個人客戶層面，圍繞個人客戶及其家庭在日常生活和生產環境中的風險保障需求，豐富產品形態，提供綜合保障方案。陽光財險挖掘既有客戶資源對其進行二次開發，並就其多樣化的保險需求開發保險產品，通過對單個客戶的多產品銷售策略致力於提升盈利水平。例如，我們對龐大的機動車輛險客戶群體在出行場景中面臨的風險，開發了駕駛人員及乘客的「駕乘無憂」意外險產品；於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，該產品的總保費收入分別為人民幣131百萬元、人民幣228百萬元、人民幣445百萬元及人民幣192百萬元。又如，為填補人們日益增長的醫療需求與社保報銷之間的空白，我們開發了集住院醫療保障、自費藥等於一體的高保額醫療補償型健康險產品——「愛健康（百萬醫療）」系列產品；於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，該系列產品的總保費收入分別為人民幣130百萬元、人民幣571百萬元、人民幣1,222百萬元及人民幣288百萬元。2021年下半年起，行業貫徹落實銀保監會互聯網產品管理相關規定，此類產品銷量出現下滑，陽光財險2022年上半年的保費收入亦有所下降。

---

## 業 務

---

近年來，隨著大眾健康意識的不斷提升、醫療需求的多元化，以及有利的政策引導，健康險產品日益得到更廣泛消費者的接受。此外，我們認為，中國正經歷人口老齡化，預期將持續刺激對健康險產品的需求，請參見「行業概覽－中國保險市場的發展情況－中國保險行業發展的主要驅動因素－人口老齡化和家庭人口結構的變化推動保險保障產品需求提升」。展望未來，我們相信健康險業務仍將有較大的發展空間，我們也將重點關注老齡化程度較高的地區以及政府與企業合作較多的省市，並有針對性地進行業務拓展。

### 責任險

我們的責任險產品包括僱主責任險、公眾責任險、產品責任險及職業責任險等，保障被保險人導致第三者損害而依法承擔的賠償責任。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們責任險的原保險保費收入分別為人民幣1,650百萬元、人民幣1,773百萬元、人民幣2,055百萬元及人民幣1,144百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的4.2%、4.8%、5.1%及5.5%。責任險的賠付率由2019年的64.1%下降至2021年的52.6%，並進一步下降至截至2022年6月30日止六個月的50.9%。我們近年通過提升風險識別和產品定價能力，已實現責任險賠付率大幅下降。

我們相信，隨著中國經濟不斷發展、法律制度日趨完善及公眾法律意識提高，中國將有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。我們持續研究國家各項政策法規出台帶來的發展機遇，積極嘗試產品創新和新業務拓展，近年來陸續推出包括「繼續執行責任險」、環境污染責任險在內的新責任保險產品。

我們於2019年1月推出行業創新產品——繼續執行責任險，旨在協助法院解決執行困難問題。執行案件的申請執行人投保該保險後，我們會向法院出具《繼續執行責任保險憑證》，根據該憑證，法院將依法恢復對執行人財產的評估、拍賣程序，加快執行案件的變現流程。在保險期間內，如果因被保險人（即申請執行人）向法院請求繼續執行有誤，給案外人造成損失，我們將根據保險合同賠償損失。該產品在由《上海證券

---

## 業 務

---

報》舉辦的2019上證財富管理論壇第十屆「金理財」獎頒獎典禮中榮獲「年度創新型保險產品卓越獎」。此外，我們開發的「溢油環境污染責任險」在深圳金融學會組織的2020年度優秀綠色金融創新案例評選中榮獲「綠色金融先鋒創新獎」。

### 企業財產險

我們的企業財產險產品包括財產基本險、財產綜合險、財產一切險、機器損壞保險、營業中斷險等產品。企業財產險可承保的財產包括房屋、建築物 and 裝修設備、機器和附屬設備、通訊設備和器材、成品、半成品和原材料。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們企業財產險的原保險保費收入分別為人民幣769百萬元、人民幣828百萬元、人民幣905百萬元及人民幣593百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的1.9%、2.2%、2.2%及2.8%。近年來，我們通過加強費用管控和調整再保合約，企業財產險費用率持續下降。企業財產險賠付率上升，主要是由於(i)公司企財險區域風險集中度高，整體風險分散程度不足；(ii)於往績記錄期間自然災害頻發(包括2020年的華南水災、2021年的河南省大水災及颱風煙花等)。公司為提升盈利能力，目前已經採取如下措施(i)進一步提升風險識別和產品定價能力，按照分產品、分行業、分地區進一步細分終極賠付率評估和應用規則，提升定價準確性。比如公司會設立例如《終極賠付率調整規則》等內部政策或規則，根據分產品、分行業、分地區的過往賠付水平、重大賠案發生情況，結合當前風險變化對同類標的終極賠付率進行評估，在此基礎上，結合具體標的的個體風險確定該標的終極賠付率；(ii)加強業務分類管理，調整業務結構，嚴格管控高風險業務和虧損業務，2022年上半年企財險綜合成本率同比下降30個百分點；(iii)減少自然災害頻發地區的風險累積，2022年上半年，地震災害頻發的甘肅、青海、西藏、雲南和山西的風險集中度同比降低5.2個百分點；(iv)持續加強費用管控，通過提前配置分險類費用、過程中實現費用率與賠付率聯動調整、系統管控預警等措施。因此，於截至2022年6月30日止六個月，企業財產險綜合成本率大幅下降。

我們的企業財產險客戶涵蓋包括世界500強企業在內的大中型企業，我們亦致力於滿足小微企業的需求，根據不同客戶的特點，開發並不斷完善定制化的產品。於2016年5月，我們針對小微企業推出「老板安心」系列綜合保險保障產品，覆蓋住宿、餐飲、美發、商超等13個實體經濟行業。該產品可提供僱主、場所、食品安全、現金損失、財產損失、營業中斷的風險保障，具有低保費、投保簡便、靈活的特點。

## 業 務

### 農業險

我們的農業險產品主要包括種植險、養殖險和森林險。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們農業險的原保險保費收入分別為人民幣119百萬元、人民幣163百萬元、人民幣240百萬元及人民幣256百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的0.3%、0.4%、0.6%及1.2%。於往績記錄期間，我們農業險的綜合成本率、賠付率和費用率出現波動，主要是由於(i)2020年及之前我們公司主要在4個省份經營農險，保費規模較小、區域風險分散能力弱，賠付率較高；(ii)2020年的颱風又拉升了當年農險的賠付率；(iii)為把握有利公共政策帶來的增長機遇，例如中國銀保監會於2020年發出的《關於進一步明確農業保險業務經營條件的通知》、《關於做好2020年銀行業保險業服務「三農」領域重點工作的通知》及《關於推動銀行業和保險業高質量發展的指導意見》，2020年公司加大了對農業險業務領域的網點、人力、科技等基礎投入，導致公司當年農險費用率上升。截至2022年6月30日，公司已獲取了31個省、自治區、直轄市、計劃單列市的農險經營資質，區域風險會得到分散。同時，公司還採取了如下措施(i)通過擴大農險產品承保種類，降低產品集中風險；及(ii)通過科技賦能提升農險承保和理賠能力。因此，於2022年上半年，我們農業險的綜合成本率有所下降。就中長期而言，我們的目標是實現農業險業務保本微利。

我們的農業險客戶包括農戶、大型牲畜養殖企業和農林種植企業。我們積極參與政策性農業險項目，在部分區域如黑龍江省推行政策性農業種植險，並獲取政府政策性補貼。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們政策性農業種植險的原保險保費收入分別為人民幣92百萬元、人民幣114百萬元、人民幣131百萬元及人民幣135百萬元，分別佔我們農業險原保險保費收入的77.3%、69.9%、54.6%及52.8%。我們亦積極研發地方特色農產品險種，我們針對陝西、重慶、內蒙古當地林果、蔬菜等特色農業，開展了成本保險、價格保險等業務，有利於支持地方農業經濟發展。

---

## 業 務

---

### 其他

我們提供的其他財產險產品包括工程險、貨運險、特殊風險保險、船舶險、家庭財產險等。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們其他財產險的原保險保費收入分別為人民幣1,093百萬元、人民幣1,348百萬元、人民幣1,711百萬元及人民幣752百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的2.8%、3.6%、4.2%及3.6%。陽光財險其他保險的賠付率由2019年的62.6%上升至2021年的86.4%，繼而下降至截至2022年6月30日止六個月的79.5%。由於業務種類繁多，業務結構有一定波動性，更容易受到大賠案因素和颱風洪水等巨災因素影響，導致賠付率在往績記錄期間出現波動。

我們亦致力於軌道交通類工程險的發展，於2020年至2022年6月，我們陸續為南昌、重慶、合肥、鄭州等多地的軌道交通項目提供承保支持，風險保障高達人民幣350餘億元。除了對施工過程中遇到的自然災害和意外事故提供損失賠償外，我們還通過「保險+服務」的形式，提供保前和保中全流程風控服務，對安全隱患提出改進措施，支持各地軌道交通建設。

船舶險方面，我們與中國知名的船舶集團深入開展保險合作，於2021年及截至2022年6月30日止六個月承保各類船建險項目保額分別達人民幣41億元及人民幣22億元，涉及液化天然氣船、海洋綜合考察船、自升平台等多項船型。

### 銷售渠道

我們通過遍佈全國的多渠道銷售網絡推廣及銷售財產險產品。截至2022年6月30日，財產險產品的銷售網絡主要包括：

- 陽光財險的營銷隊伍，包括約4.4萬名保險營銷員和1.5萬名內部銷售員工；
- 36家分公司，1,881家中心支公司、支公司和營銷服務網點以及2,083家專屬代理門店；
- 1,648家保險兼業代理機構，519家保險專業代理機構；及
- 267家保險經紀公司。

## 業 務

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。其中直接銷售是我們能夠直接控制和管理的分銷渠道，同時，我們對個人代理銷售渠道有較強的掌控能力。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們由直接銷售渠道和個人代理銷售渠道產生的原保險保費收入總額分別為人民幣23,660百萬元、人民幣23,715百萬元、人民幣25,282百萬元及人民幣14,000百萬元，分別佔我們原保險保費收入總額的59.9%、63.6%、62.4%及67.1%。

下表載列於往績記錄期間，陽光財險按渠道劃分的原保險保費收入：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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	<b>27,101</b>	<b>68.6</b>	<b>27,183</b>	<b>72.9</b>	<b>29,380</b>	<b>72.5</b>	<b>14,491</b>	<b>69.5</b>
— 個人代理	12,929	32.7	15,520	41.6	16,694	41.2	8,807	42.2
— 兼業代理	4,402	11.2	3,861	10.4	3,466	8.6	1,745	8.4
— 專業代理	9,770	24.7	7,802	20.9	9,220	22.7	3,939	18.9
直接銷售渠道	<b>10,731</b>	<b>27.2</b>	<b>8,195</b>	<b>22.0</b>	<b>8,588</b>	<b>21.2</b>	<b>5,193</b>	<b>24.9</b>
保險經紀渠道	<b>1,669</b>	<b>4.2</b>	<b>1,892</b>	<b>5.1</b>	<b>2,563</b>	<b>6.3</b>	<b>1,173</b>	<b>5.6</b>
合計	<b>39,501</b>	<b>100.0</b>	<b>37,270</b>	<b>100.0</b>	<b>40,531</b>	<b>100.0</b>	<b>20,857</b>	<b>100.0</b>

陽光人壽和陽光財險的個人保險代理人並不重疊。同時，我們在符合條件的情況下，通過陽光人壽的銷售渠道交叉銷售財產和意外保險產品。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們通過陽光人壽的銷售渠道交叉銷售財產險產品實現的原保險保費收入分別為人民幣1,712百萬元、人民幣1,718百萬元、人民幣1,576百萬元及人民幣763百萬元，分別佔陽光財險原保險保費收入的4.3%、4.6%、3.9%及3.7%。

### 代理銷售渠道

以原保險保費收入計，代理銷售渠道是我們財產險產品最重要的渠道。保險代理人銷售我們的財產險產品並收取佣金，代理人包括保險營銷員（即個人代理人）、保險兼業代理機構及保險專業代理機構。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險通過代理銷售渠道產生的原保險保費收入在陽光財險原保險保費收入中的佔比分別為68.6%、72.9%、72.5%及69.5%。

---

## 業 務

---

保險營銷員為與我們簽訂代理協議的個人，而並非我們的僱員。我們負責保險營銷員的招聘、培訓和管理。我們十分注重對保險營銷員的銷售培訓，培訓內容包括企業文化、職業道德、保險產品及有關市場推廣的信息。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光財險分別擁有約4.6萬名、4.9萬名、4.6萬名及4.4萬名保險營銷員。我們為保險營銷員提供了線上化服務工具以有效支持其遠程展業。

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保險產品的公司或機構。中國銀保監會於2020年11月12日發布《保險代理人監管規定》，據此，保險兼業代理機構是指利用自身主業與保險的相關便利性，依法兼營保險兼業代理機構的企業。我們的財產險兼業代理機構主要包括汽車經銷商、銀行及郵政儲蓄網點。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。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，我們分別通過3,671家、2,285家、1,950家及1,648家保險兼業代理機構及其分支機構營銷財產險產品。我們停止與若干相對低產能的中介機構合作，導致往績記錄期間保險兼業代理機構的數量減少。我們向保險兼業代理機構提供必要培訓，使其代理人熟悉我們的財產險產品並掌握相關的營銷技能。保險兼業代理機構是我們財產險產品的銷售渠道之一，其中，汽車4S店和汽車經銷商是我們機動車輛險的重要銷售渠道，同時也是和機動車使用場景相關的意外險、家庭財產險及責任險等的重要場景類銷售渠道。截至2022年6月30日，陽光財險已與多家國內知名汽車主機廠建立戰略合作關係，覆蓋國內各主流汽車品牌；已與超過10,000家汽車4S店建立了合作關係；也在積極探索新能源車輛保險的合作機會。此外，我們亦通過政策性銀行、國有大型商業銀行、股份制銀行、城商行和農商行向客戶銷售財產險產品。

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，主業為保險代理及銷售，從事他們所代表的保險公司授權範圍內的保險代理業務。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光財險已分別與2,079家、839家、521家及519家保險專業代理機構及其分支機構簽訂代理合同。截至2021年12月31日，陽光人壽和陽光財險共有51家中介機構重疊，包括5家保險經紀人和46家保險專業代理保險機構。

## 業 務

我們積極開展銷售模式創新，推動服務網絡延伸，開發了專屬代理門店（EA門店）的渠道模式，形成了「平台+創業」的扁平化、標準化的運作模式。我們的專屬獨立代理人可通過EA門店渠道銷售保險產品。該模式鼓勵代理人創業，挖掘周邊社區的保險需求。我們運用大數據技術不斷優化門店的選人、選址和佈局模型，並通過陽光財險管理平台直接管理門店代理人。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險通過專屬代理門店渠道產生的原保險保費收入分別為人民幣1,213百萬元、人民幣1,897百萬元、人民幣2,132百萬元及人民幣1,234百萬元。截至2022年6月30日，我們在全國擁有2,083家獨家代理門店，覆蓋範圍較廣。

此外，我們不斷加強與互聯網平台合作以銷售我們的財產險產品，特別是在車險、健康險等領域，逐漸形成了與消費保險、出行、健康醫療、短視頻等互聯網平台和場景深度融合的業務模式，建立了產品研發、商務合作、技術對接、運營管理一體化的閉環經營管理體系。我們通過互聯網業務中臺，實現第三方合作對接較快上線，財務自動對賬快速結算，健康險線上小額理賠迅速結案；上線智能回訪客服機器人，提高回訪效率。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險通過第三方互聯網銷售渠道產生的原保險保費收入在陽光財險原保險保費收入中的佔比分別為3.3%、5.0%、7.6%及4.7%。

於往績記錄期間，我們與部分大型互聯網保險中介機構訂立合同，銷售退貨運費險、國內旅行險和住院醫療險等財產險、短期意外險及短期健康險產品。我們相信，與我們建立合作關係的互聯網保險中介機構符合中國相關法律法規。我們的客戶於互聯網保險中介在線平台訂立保險合同。客戶可通過我們的自營網絡平台（官網、官微、陽光車•生活APP、微信小程序）享受便捷的互聯網保險服務，如理賠服務。請參閱「監管概覽－市場行為－互聯網保險業務」。

根據《互聯網保險業務監管辦法》、《中國銀保監會辦公廳關於進一步規範保險機構互聯網人身保險業務有關事項的通知》等相關規定，保險公司與保險中介機構合作開展互聯網保險業務的，應當選擇具備經營能力的保險中介機構，遵守相關規定進行信息披露、信息報送、建立完善技術措施和安全保障體系等。請參見「監管概覽－市場行為－互聯網保險業務」。鑒於，(i)我們已根據相關規定建立委託合作全流程管理制度及內控制度，我們的內控顧問已審閱我們的銷售程序（包括手續費及佣金支出管理），並無發現任何重大缺陷；(ii)我們按時定期履行信息披露義務；及(iii)我們在報告

---

## 業 務

---

期內並未因互聯網保險機構合作事宜受到來自中國銀保監會或其他相關政府部門有關的行政處罰。中國法律顧問認為我們與互聯網保險中介機構合作在重大方面符合相關中國法律法規。

### 直接銷售渠道

直接銷售渠道主要是指通過工作於陽光財險分支機構、營銷服務網點的內部銷售人員及電話銷售熱線進行直接銷售。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險通過直接銷售渠道產生的原保險保費收入在陽光財險原保險保費收入中的佔比分別為27.2%、22.0%、21.2%及24.9%。

我們的線下銷售人員（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（如大型企業財產險、建築工程保險、船舶險及特殊風險保險等）。截至2019年、2020年、2021年12月31日及截至2022年6月30日止六個月，我們直接銷售渠道分別有約1.7萬名、1.7萬名、1.5萬名及1.5萬名內部銷售人員從事財產險業務。

其中，非車專業銷售人員是我們與財產險客戶維持長期關係的力量之一。陽光財險打造了以團體客戶為服務重點的團體客戶銷售團隊，覆蓋國有企事業單位和大型、中型以及小微企業客戶群體。截至2022年6月30日，陽光財險的團體客戶銷售團隊人員已達1,800餘人，主要包括以下銷售團隊：

- 重客專業：以特定行業、特定渠道的企業為目標客戶，採取團隊展業模式，為客戶提供售前、售中、售後一攬子服務；
- 銀保專業：為公司對接銀行等金融機構的主要力量，團隊以銀行等金融機構為展業對象，推動金融客戶合作做深做廣；

## 業 務

- 政保專業：以政府直接購買、政府政策支持引導、政府職能轉變衍生業務為主要拓展方向，致力於深耕政策性保險領域，提高政策性保險專業技能。

我們針對不同行業、不同規模企業的風險特質，為團體客戶專業化制定相應的保險產品和服務。例如，我們開發了針對小微企業的「老闆安心」系列產品，覆蓋多個實體經濟行業，提供多種風險保障，請參見「一 財產險產品 – 非機動車輛險 – 企業財產險」。

陽光財險是中國最早取得電話銷售資質並開展電話銷售的保險公司之一，自2008年起設立電話銷售中心，主要銷售的產品為家庭自用車車險以及隨車險銷售的駕乘人員意外險、家庭財產險、短期健康險等。截至2022年6月30日，陽光財險在中國7個城市設有電話銷售中心，分別為北京市、四川成都市、河南新鄉市、山東棗莊市、廣西南寧市、江西上饒市和黑龍江齊齊哈爾市，業務覆蓋全部省、自治區和直轄市；截至2022年6月30日，我們電話銷售坐席人員3,646人。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，通過電話銷售產生的保費收入分別為人民幣3,255百萬元、人民幣3,217百萬元、人民幣3,513百萬元及人民幣1,802百萬元，分別佔財產險保險業務總收入的8.2%、8.6%、8.7%及8.6%。

同時，陽光財險也積極探索直接銷售創新模式，加快推進企業微信私域客戶運營，實現了線上直通、線下互動、企微高頻交互等新的延展模式。

### 保險經紀渠道

我們亦通過保險經紀渠道推廣和銷售財產險產品。保險經紀機構通常代表具有購買財產險產品需求的公司客戶，並擁有寶貴的公司客戶資源。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險通過保險經紀渠道產生的原保險保費收入在陽光財險原保險保費收入中的佔比分別為4.2%、5.1%、6.3%及5.6%。

截至2019年、2020年、2021年12月31日以及截至2022年6月30日，我們分別通過699家、308家、283家及267家保險經紀公司及其分支機構銷售我們的財產險產品。於往績記錄期間，保險經紀公司及其分支機構的數量減少，主要是因為我們戰略性地終止與部分低產能的合作夥伴的合作。

## 業 務

### 客戶及客戶服務

#### 客戶

截至2019年、2020年及2021年12月31日以及截至2022年6月30日，陽光財險分別擁有約1,300萬名、1,500萬名、1,720萬名及1,690萬名個人客戶以及分別約50萬家、40萬家、40萬家及80萬家團體客戶。我們的團體客戶包括國有企事業單位和大型、中型以及小微企業客戶群體。於2019年至2021年，陽光財險的個人客戶數量增加，主要由於車險和意健險客戶數量增加。2022年上半年，陽光財險的個人客戶數量基本持平。陽光財險的團體客戶數量於2022年上半年大幅增加，主要因為我們與大型互聯網平台合作推出的互聯網履約保證險、財產損失險等產品，帶來了電商類客戶的增長。儘管陽光財險客戶數目持續增加，但陽光財險的總保費收入於2019年至2021年有所減少，主要是由於中國銀保監會於2020年9月推行行業車險綜合改革，導致機動車輛險行業單均保費持續下降。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，來自本集團前五大客戶的保費收入合計佔我們於各有關期間產生的總保費收入的5%以下。

我們的客戶廣泛分佈於全國。下表載列於往績記錄期間，陽光財險原保險保費收入的地區分佈情況：

	截至12月31日止年度				截至6月30日止六個月			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
山東	4,114	10.4	4,228	11.3	4,709	11.6	2,522	12.1
河南	3,366	8.5	3,442	9.2	3,633	9.0	2,014	9.7
浙江	2,917	7.4	2,769	7.4	3,509	8.7	1,637	7.8
河北	2,643	6.7	2,417	6.5	2,617	6.5	1,529	7.3
廣東	2,101	5.3	1,993	5.3	2,095	5.2	1,091	5.2
四川	1,465	3.7	1,508	4.0	1,765	4.4	957	4.6
江蘇	1,829	4.6	1,642	4.4	1,834	4.5	942	4.5
安徽	1,499	3.8	1,511	4.1	1,586	3.9	740	3.5
北京	919	2.3	1,087	2.9	1,443	3.6	637	3.1
湖北	1,028	2.6	883	2.4	1,094	2.7	634	3.0
其他地區	17,620	44.7	15,790	42.5	16,246	39.9	8,154	39.2
合計	<u>39,501</u>	<u>100.0</u>	<u>37,270</u>	<u>100.0</u>	<u>40,531</u>	<u>100.0</u>	<u>20,857</u>	<u>100.0</u>

---

## 業 務

---

### 客戶服務

我們堅持一切為了客戶的核心價值追求，致力於建立便捷的客戶服務體系，積極提供溫暖貼心、專業可信的服務產品。

我們設立了全國統一客戶服務熱線「95510」，成為一個全國集中的雲客服中心，為全國各地的客戶提供全年全天24小時接報案、查勘調度、保單查詢、投保預約、諮詢投訴以及道路救援、災害提醒等多項服務。於2014年，雲客服中心獲得COPC高績效標準認證。在2021年(第五屆)中國客戶服務節中，我們的雲客服中心斬獲「最佳僱主單位」、「優秀服務品牌」等多個獎項。

我們在雲客服中心的客戶服務團隊遵照內部政策處理客戶投訴。在處理客戶投訴時，我們承諾及時與客戶就有效解決方案聯絡。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們並無收到任何客戶投訴而對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

我們積極探索理賠服務模式升級。我們開發及推出「免單證、一環節、24小時賠付」的閃賠功能。我們亦推出一鍵連線理賠專員在線完成理賠的「一鍵賠」服務，此外，憑藉我們的綜合的醫療及保險資源，我們建立「愛陪伴」團隊，以提供線上護士關愛與線下人傷調解相結合的理賠服務新模式。於2021年，我們根據AR智能定損技術，開發並推出「閃賠寶」服務，壓縮服務流程實現閃賠升級，為私家車客戶打造輕微案件現場定損、質量承諾、包修直賠的車險一站式理賠服務。

我們致力於為客戶提供溫暖貼心的增值服務。我們建立非事故道路救援全國性服務網絡，為全國機動車輛險客戶提供拖車、搭電等應急救援服務；在電話、網絡銷售渠道為客戶提供車險一站式服務，包括承保、送單、收取保費、代辦年檢等；建立CRM(客戶關係管理)平台，實行客戶分級分類管理，差異化提供增值服務。

---

## 業 務

---

我們重視客戶服務創新。以客戶數據平台為核心，利用大數據分析與挖掘、雲計算、AI智能等技術，研究與識別客戶的潛在需求，精準洞察客戶，通過「陽光車•生活」APP、陽光財險微信公眾號等線上平台直聯客戶，覆蓋保單查詢、理賠預測、產品推薦、服務使用等四大場景。截至2022年6月30日，「陽光車•生活」APP平台註冊用戶超過850萬人。同時，我們通過「陽光財險」微信公眾號改善與客戶的互動，於2022年6月30日，「陽光財險」微信公眾號關注人數達到324萬人。我們可通過機器人完成車險語音報案，在雲客服中心148個服務場景實現了通過機器人自動為客戶辦理業務。

我們致力於為公司團體客戶提供專業的風險控制服務。具體而言，我們建立了風險控制專家團隊，為團體客戶提供防損諮詢、消防評估、業務連續性審核及安全類培訓等專業服務。截至2022年6月30日，我們風險控制專家團隊有約449人；於2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們分別為約3,900個及1,551個團體客戶提供了風險控制服務。此外，我們引入創新科技應用於風險控制，為團體客戶提供紅外熱像檢測、衛星遙感監測等服務，協助其識別電氣火災隱患及監測重大工程項目的地表沉降情況。

我們不斷加強客戶服務質量，建立涵蓋全系統銷售、承保、理賠、雲客服中心等各個服務端口的客戶體驗閉環管理體系，通過對客戶中推薦者和貶損者的深入訪問，了解收集客戶體驗的需求與痛點，以客戶需求驅動流程再造；同時在觸點環節引入客戶淨推薦值(NPS)調查與測量機制。我們組建客戶體驗官隊伍，設立「主官服務日」，從基層到管理者持續傾聽客戶心聲，促進了服務質量的不斷提升，為我們真正以客戶為中心的經營模式的轉變奠定了堅實的基礎。

---

## 業 務

---

### 業務流程

#### 產品開發與定價

我們財產險的產品開發體系採用了集中管理、分類開發的模式。陽光財險各分公司在取得公司總部的事先批准前，不得引進、修改或開發保險產品。除了公司總部的專業產品開發隊伍外，陽光財險亦在分公司層面選撥及培訓產品開發兼職人員，了解當地市場需求，協助開發出更能切合客戶需要的產品。

陽光財險的產品開發體系包括以下階段：創意收集、創意篩選、方案評估、產品設計、監管報備、產品推廣、產品監控以及評估。該體系由陽光財險產品管理委員會、被委任的精算師及法律顧問共同負責監控各有關階段的風險。

我們的財產險產品一般依據公認精算原則及中國銀保監會相關的規定定價。截至2022年6月30日，陽光財險共有40名精算專業人員。憑藉精細的風險定價管理體系、專業的精算團隊、龐大的理賠歷史數據、廣泛的市場研究及深入的客戶需求分析，陽光財險具備完備的精確化風險識別能力和數字化市場定價能力。

根據保險目標特性，陽光財險對不同險種採取不同的定價策略。其中，為機動車輛險產品定價時採用「車險智能生命表」管理體系。該體系乃是基於大數據風險定價和智能推薦市場定價，實現決策優化，引領車險價值發展的經營管理體系，請參見「一財產險產品一機動車輛險一機動車商業險」。我們利用大數據技術，對客戶行為數據、報價成交數據、內部成本數據和中國保險市場上類似產品的定價數據等指標進行分析，以在精準識別客戶風險的基礎上進行動態市場定價。

根據保險目標和地區特性、客戶風險管理能力和災難影響程度的不同，企業財產險產品通常為不同的客戶量身定制，充分考慮客戶自身保障需求和風險特徵，經雙方磋商確定最終定價。

## 業 務

### 承保與理賠

為確保有效的成本控制與風險管理，我們的財產險承保與理賠運作設有集中控制模式和核實機制，包括分級制承保授權系統。陽光財險已制定並執行規範化的核保決策機制和相關操作流程。根據所涉及風險的種類和金額，核保決策由陽光財險總部的核保員或由總部授權分公司的核保員根據其各自的授權級別作出。陽光財險的理賠業務的信息技術系統在有待理賠的索賠案件所設金額超過處理人員的授權限額時，會自動將該等索賠案件轉交更高級別的理賠人員處理。每一位核保及理賠員工的處理權限根據其工作經驗及表現不時進行審查、評估及調整。

陽光財險的核保員和理賠員須通過公司每年的內部資格考試。陽光財險定期根據專業資格制度內的標準和程序，監控及考核他們的表現，釐定他們的薪酬和其他表現獎勵。此外，陽光財險還提供大量內部培訓機會，提高核保和理賠人員的專業技能。

陽光財險為不同險種制定了不同的核保及理賠指引，並按業務發展規劃調整及完善。於適當情況下，還會在作出承保決定前對特殊風險標的進行現場勘查。陽光財險注重客戶的防災防損管理，利用長期的風險管理經驗，為客戶提供防災防損服務。通過對風險的主動事前管理，幫助客戶降低出險率及減少損失程度，從而提升盈利能力。陽光財險還制定了標準化的理賠操作流程，通過完善理賠信息系統、嚴格執行關鍵崗位分工、提高事故現場查勘率及定期組織業務抽查等措施，尋求有效控制理賠操作的風險。

近年來，陽光財險在核保和理賠中持續加強保險科技的應用，開發了一系列智能理賠工具，以提升理賠效率、風控能力及客戶體驗。我們線上化服務工具為客戶提供承保、理賠等全線上化服務，為客戶帶來了便利。我們所開發的APP和微信小程序能協助客戶在線進行資料上傳、接收理賠消息，實時掌握理賠進度。特別地，針對機動車輛險的小額案件，我們設置了快速理賠機制，即客戶無需提供任何單證，賠款金額一經確認，當即實現賠付。我們的「一鍵賠」工具可實現小額案件快速定損理賠。通過一鍵賠工具，客戶可與我們的理賠專家發起視頻連線，理賠專家可藉助實時視頻對案件的事實責任及現場損失情況進行判斷，在短時間內完成對案件的查勘定損工作。該工具旨在減少客戶的現場等待時間，提升客戶體驗。於2021年及截至2022年6月30

---

## 業 務

---

日止六個月，「一鍵賠」分別提供了約120萬次及47萬次的理賠服務。客戶亦可要求現場服務，我們的理賠專家將調動當地理賠人員，到達現場後與後台專家發起連線，從而共同對事故現場進行查勘。針對家庭財產險、農業險、責任險等小額財產類案件，我們提供了線上理賠工具，可以實現線上報案，線上傳理賠資料、線上視頻理賠和線上理賠進度查詢等功能。當客戶出險後，針對無需現場查勘的案件，可以通過客戶上傳的材料快速賠付。當需要現場查勘時，與客戶遠程視頻連線，實現小額案件快速定損。針對疑難案件，客戶可同時與我們的多位理賠專家進行實時視頻連線，通過對案件的事實責任及現場損失情況進行判斷，多位理賠專家同時連線，快速完成事故的查勘定損。通過線上工具多方位的結合，節約了客戶時間，實現快速理賠，進一步提升客戶體驗。此外，我們依託陽光融和醫院設立陽光匯人傷醫療審核服務中心，匯集多名具有平均5年以上臨床經驗的醫療專家進行人傷醫療全國集中審核，打通傷情判斷與費用最終審核的全流程專業管理，搭建了人傷理賠服務平台，該平台榮獲中國人民銀行2020年金融科技發展獎三等獎。

### 精算實踐

### 準備金

陽光財險根據中國保險法及其他法規和中國企業會計準則計提保險合同準備金，所計提的保險合同準備金主要包括未到期責任準備金及未決賠款準備金。陽光財險在確定保險合同準備金時，將具有同質保險風險的保險合同作為一個計量單元。

## 業 務

未到期責任準備金是陽光財險為在準備金評估日尚未終止的保險責任而提取的準備金，主要採用未賺保費法對未到期責任準備金進行計量，即以未滿期部分保費收入為基礎所計提的準備金，減除與獲取保費收入相關聯的保單獲取成本的未到期部分，保單獲取成本主要包括手續費、保險保障基金、其他獲取費用等；並在評估未到期責任準備金時，按照評估日可獲取的當前信息為基礎進行充足性測試；若有不足，將調整未到期責任準備金，以確保保險合同負債的充足。

未決賠款準備金是指陽光財險作為保險人為保險事故已發生尚未結案的賠案提取的準備金，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及理賠費用準備金，同時考慮貨幣時間價值與風險邊際因素。陽光財險主要根據歷史賠償經驗並考慮未來宏觀經濟、監管與司法環境的變化趨勢以及公司承保理賠政策的調整，確定合理的精算假設，採用適當的精算方法和模型對未決賠款準備金進行評估與計量。陽光財險利用已有的最新數據，定期回溯和更新未決賠款準備金評估值，並在經營業績中反映準備金評估變化產生的調整。

截至2022年6月30日，陽光財險分保前計提的準備金餘額為人民幣37,975百萬元。

下表載列截至所示日期，陽光財險分保前計提的準備金：

	截至12月31日			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣百萬元)			
<b>財產保險合同</b>				
未到期責任準備金	24,034	22,772	23,990	25,097
未決賠款準備金	9,251	9,942	12,529	12,878
<b>合計</b>	<b>33,285</b>	<b>32,714</b>	<b>36,519</b>	<b>37,975</b>

## 業 務

按照財政部頒布的《企業會計準則第25號－原保險合同》及《企業會計準則第26號－再保險合同》、中國銀保監會頒佈的《保險公司非壽險業務準備金管理辦法》等規章制度的要求，陽光財險已建立完善的準備金管理體系，明確公司準備金評估管理及相關內部控制要求。為了確保按照相關法律法規及時、足額計提各項準備金，陽光財險每年均進行外部審計，在此過程中審計方對於準備金執行專門的審計程序。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，外部審計均出具無保留意見的審計報告。此外，按照中國銀保監會要求，公司每季度末均會通過計算評估日至回溯日的偏差，對上兩個財務年度末的未到期責任準備金和未決賠款準備金進行回溯分析。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日陽光財險的準備金回溯分析不存在不利結果。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光財險計提的準備金均滿足相關法律法規的要求。有關監管規定的詳情，請參閱「監管概覽－其他－準備金」。

### 再保險

為擴大承保能力，降低業務經營波動性，陽光財險將所承保的部分保險風險和責任，通過再保險安排，向境內外再保險人進行風險分散。

陽光財險依據相關中國保險法律、法規，以及自身業務發展需要，確定每一危險單位自留金額及分保結構。請參見「監管概覽－與再保險的合作」。每一危險單位即保險公司對一次保險事故可能造成的最大損失範圍所承擔的責任。陽光財險根據不同種類財產險產品的風險特徵、自留水平以及累積責任情況制定再保險分保策略和分保結構，確保自留額管理符合每一危險單位劃分，累積責任可控，巨災風險保障充分。對於每一危險單位限額較高，或風險集中度高的保險產品，再保險合同按成數分保，據此，分保公司對每一危險單位的承保金額按合約確定的比例進行再保險，以及按超賠基準分保，據此，再保險公司對超過承保金額或可扣除金額的損失負責，但須受預先確定的上限規限。對每一危險單位限額較低、且風險較為分散的險種，如機動車保

## 業 務

險、短期健康險等險類，暫無整體分保需要。此外，自2021年起陽光財險就農險業務參與一家中國的農業再保險公司的標準分保，成數分出。下表載列截至2022年6月30日，陽光財險的主要財產險險種每一危險單位的最高自留金額：

財產險產品	最高自留金額 (人民幣百萬元)
意外險	15
保證險	300
責任險	80
企業財產險	225
工程險	225
貨運險	24
船舶險	20

陽光財險選擇再保險公司的標準包括評級、財務實力、服務水平、保險條款、理賠效率及價格。在一般情況下，被評為A-或更高評級的國際再保險公司或紀錄良好的國內再保險公司才能成為陽光財險的再保險合作夥伴。

於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光財險分別將總保險保費收入中的人民幣1,294百萬元、人民幣1,769百萬元、人民幣2,109百萬元及人民幣1,029百萬元（分別佔陽光財險總保費收入的3.3%、4.7%、5.2%及4.9%）安排了分保。截至2022年6月30日，陽光財險的再保險交易對手在支付再保險賠款中尚無違約現象發生。

下表載列於往績記錄期間，陽光財險兩大產品類型的分出保費情況：

	截至12月31日止年度			截至6月30日
				止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022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	2	3	8	12
非機動車輛險	1,292	1,766	2,101	1,017
合計	<u>1,294</u>	<u>1,769</u>	<u>2,109</u>	<u>1,029</u>

## 業 務

下表載列有關我們截至2022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（以保額計，為我們截至2022年6月30日有效的十大財產險保單）的若干資料。由於表中所列示意外險和責任險每張保單對應被保險人數量較多，每一危險單位保額和風險責任較低，我們未為這些保單安排再保險。

序號	客戶	背景	保額 <i>(人民幣 百萬元)</i>	保險種類	受保人數
1	客戶A	主管醫療保障的地方政府機構	487,956	意外險	1,626,519
2	客戶B	主管醫療保障的地方政府機構	287,928	僱主責任險	719,820
3	客戶C	主管醫療保障的地方政府機構	281,947	意外險	402,562
4	客戶D	提供醫療保險服務的地方事業單位	187,226	意外險	450,000
5	客戶E	主管鄉村振興的地方政府機構	181,441	意外險	4,536,022
6	客戶F	主管醫療保障的地方政府機構	177,538	意外險	329,262
7	客戶G	提供醫療保障服務的地方事業單位	139,587	意外險	1,861,154
8	客戶H	地方惠民保項目	122,291	意外險	539,202
9	客戶I	提供社會醫療保險服務的地方事業單位	104,514	意外險	34,838
10	客戶J	主管醫療保障的地方政府機構	90,029	意外險	238,626

---

## 業 務

---

### 陽光信保

#### 陽光信保業務概覽

陽光信保主要為中小企業和個人客戶提供信用保險和保證保險產品。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，陽光信保總保費收入分別為人民幣153百萬元、人民幣25百萬元、人民幣14百萬元及人民幣21百萬元。

陽光信保主要經營範圍為保證保險，上述業務的再保險業務等。陽光信保採用線上銷售模式，業務流程線上化，確立了「打造金融行業領先的信用數據公司」戰略轉型目標，制定了「保險+數據」雙輪驅動的發展模式。2020年及以前陽光信保主要的核心業務是針對個人客戶和小微企業的融資性信用保證保險業務。2021年，陽光信保啟動全面戰略轉型，根據現實風控能力，策略性退出融資類業務，積極探索非融資創新業務，優化資源配置。截至2022年6月30日，陽光信保推出工程投標保證金保函、工程履約保函和法拍房保函等業務。

#### 陽光信保業貸保業務

陽光信保自2016年開始從事業貸保業務，為提供房地產作為抵押品的個人客戶提供貸款信用保證保險產品。個人客戶通過包括提供房地產抵押品及將其信用風險向陽光信保投保等增信措施從貸款提供者獲取貸款。在業貸保業務模式下，陽光信保保證借款人（即投保人）向貸款提供者（被保險人）按約定歸還貸款。在發生借款人貸款違約的情形時，貸款提供者有權向陽光信保進行索賠。向貸款提供者作出索賠付款後，陽光信保有權通過直接向違約的借款人追償或從出售違約借款人提供的抵押品中優先受償來進行代位追償。從事業貸保業務的貸款提供者主要是由陽光人壽、陽光財險以及第三方出資者提供資金的信託計劃，借款人主要經助貸機構轉介。

自2018年以來曾發生業貸保投保人未按約定償還貸款本息的事件。自2019年4月開始，部分投保人對陽光信保提出投訴，並要求使保險合同失效、解押抵押品及不向被保險人支付理賠款。該等投保人的主要宣稱包括(i)彼等並不知情；(ii)投保單非本人簽署；或(iii)保費非本人繳納。我們認為這些客戶投訴並無對本集團的業務及財務狀況造成重大影響，因為據我們的中國法律顧問告知，業貸保業務項下已簽立的抵押合同

---

## 業 務

---

及保單為有效且對訂約方具約束力。此外，我們收到投訴指陽光信保與若干助貸機構合作挪用貸款資金。董事確認，陽光信保獨立於有關助貸機構，除客戶推薦外，並無與有關助貸機構合作。陽光信保並無挪用或指示任何一方挪用貸款資金。

截至2022年6月30日，陽光信保的業貸保業務累計保費收入約為人民幣345.6百萬元，總保額約為人民幣35,958.8百萬元。截至2022年6月30日，陽光信保業貸保業務共承保9,869份保單，其中8,826份已到期及未索賠、1,042份已索賠及已理賠及一份未到期及未索賠。來自1,042份已索賠及已理賠保單的保費收入佔累計保費收入總額的12.7%，而1,042份已索賠及已理賠保單的保額佔業貸保業務的總承保金額的9.5%。截至2022年6月30日，我們就1,042份已索賠及已理賠保單已向被保險人支付理賠款約人民幣2,741.2百萬元，並已追償理賠款人民幣1,789.2百萬元。截至2022年6月30日，在業貸保業務項下待追償的理賠款金額為人民幣898.8百萬元。陽光信保正積極並持續地通過多種合法合規的方式追償該等理賠款。特別是，陽光信保有權就抵押品出售所得款項優先受償以追償理賠款。我們已就該等應收款項計提撥備人民幣220.8百萬元。針對業貸保業務下待追償理賠款作出的撥備金額乃根據我們的會計政策基於我們代位追償期間或之後可能產生的經濟損失的預估，該預估參考了諸多因素，比如相關抵押房產的實際情況、房地產市場價格波動及所承擔的處置成本。於2019年及2020年，陽光信保業貸保業務分別產生承保虧損。自2021年9月起，陽光信保已全面退出所有融資性信用保證保險業務。截至最後實際可行日期，陽光信保並無計劃重啟為個人客戶提供融資性信用保證保險業務的計劃。我們認為，陽光信保在業貸保業務項下承擔的保險合同負債對本集團經營及財務狀況無重大影響。

此外，陽光信保於往績記錄期間受到中國銀保監會相關地方分支機構就業貸保業務作出行政處罰（「業貸保行政處罰」），參見「— 法律及監管訴訟及合規 — 監管檢查及行政處罰」。

---

## 業 務

---

陽光信保於2021年被處以人民幣0.78百萬元罰款，佔我們截至2022年6月30日經審計資產淨值的0.01%以下及佔我們2022年上半年淨利潤0.01%以下，未對我們經營及業績造成重大不利影響。陽光信保同時被責令暫停開展新的融資性信用保證保險業務一年。由於陽光信保自2020年以來已按照其業務策略大幅縮減其業貸保業務，我們認為，暫停開展融資性信用保證保險新業務一年不會對我們業務發展造成重大不利影響。

我們的中國法律顧問認為，除本節所披露的業貸保行政處罰外，據其所知，業貸保業務的信託安排以及信用保證保險業務的整體運營在各重大方面並無違反當時有效的中國法律法規。除業貸保行政處罰外，截至最後實際可行日期，中國銀保監會或其地方分支機構並無就業貸保業務施加其他行政處罰，亦無就此進行任何持續監管調查。我們的中國法律顧問認為，儘管陽光信保被處以業貸保行政處罰，但業貸保項下的信託合同、貸款合同、抵押合同和其他交易文件仍然有效，並對交易各方具有約束力，包括借款人、貸款提供者及陽光信保。

## 資產管理及投資

### 概覽

資產管理是我們的核心業務板塊之一，為我們長期穩健經營發展提供了有利的支撐。我們堅持以「資產負債匹配」為核心原則，不斷優化投資管理能力和提升核心競爭力。集團下設有專業資產管理公司陽光資管，受託開展集團體系內保險資金運用業務，並開展第三方資產管理業務。同時，為有效提升資產負債管理效率和匹配程度，我們在本公司、陽光人壽、陽光財險及陽光信保（以下簡稱「委託人」）均設有投資管理部門，負責資產負債管理、戰略資產配置、委託投資管理、另類投資管理等。

我們的研究體系框架完備，目前已覆蓋宏觀經濟與政策研究、資產配置和投資策略研究、固定收益研究、行業及上市公司研究等；擁有全面的大類資產配置能力，注重多元化分散配置收益。同時，我們的研究團隊經過長期的研究積累和投研融合，團隊人員規模壯大，研究領域佈局廣泛，具備全球資產配置的能力。另外，我們的研究團隊研發投資策略模型並集合商業智能(BI)工具實現投資洞察系統化、可視化。

## 業 務

截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，本集團總投資資產餘額分別為人民幣282,570百萬元、人民幣353,364百萬元、人民幣388,678百萬元及人民幣416,267百萬元，其中本集團委託陽光資管進行管理的投資資產規模分別為人民幣260,297百萬元、人民幣326,043百萬元、人民幣312,120百萬元及人民幣339,545百萬元。截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，陽光資管受託管理集團資產分別為人民幣271,205百萬元、人民幣337,415百萬元、人民幣311,913百萬元及人民幣340,151百萬元<sup>1</sup>。剩餘少量投資資產由本公司、陽光人壽、陽光財險及陽光信保自主管理或委託外部專業機構管理。截至2021年12月31日及2022年6月30日，外部專業機構（投資管理人）受託管理本集團資產規模分別為人民幣6,729百萬元和人民幣7,158百萬元<sup>1</sup>。此外，陽光資管亦開展第三方資產管理業務。

下表載列截至所示日期本集團按委託陽光資管進行管理的資產金額、自主管理的資產金額及委託外部專業機構管理的資產金額劃分的總投資資產明細：

	截至12月31日				截至6月30日			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
委託陽光資管進行管理 的投資資產	260,297	92.1	326,043	92.3	312,120	80.3	339,545	81.6
自主管理的投資資產	22,273	7.9	27,321	7.7	69,572	17.9	69,034	16.6
委託外部專業機構管理 的投資資產	-	-	-	-	6,986	1.8	7,688	1.8
<b>本集團總投資資產</b>	<b>282,570</b>	<b>100.0</b>	<b>353,364</b>	<b>100.0</b>	<b>388,678</b>	<b>100.0</b>	<b>416,267</b>	<b>100.0</b>

1. 受託管理集團資產包含以淨值記錄的資產管理產品、其他非投資資產（如其他應收款和其他資產）及賣出回購金融資產。

## 業 務

於往績記錄期間，陽光資管受託管理資產規模穩步增長。下表載列截至所顯示日期陽光資管受託管理資產規模的信息：

	截至12月31日				截至6月30日			
	2019年		2020年		2021年		2022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)	(%)
受託管理集團資產	271,205	68.8	337,415	60.3	311,913	47.7	340,151	44.2
受託管理第三方資產	123,037	31.2	222,439	39.7	341,708	52.3	429,299	55.8
<b>合計</b>	<b>394,242</b>	<b>100.0</b>	<b>559,854</b>	<b>100.0</b>	<b>653,621</b>	<b>100.0</b>	<b>769,450</b>	<b>100.0</b>

由於陽光資管管理的內外部資產規模增速不同，導致受託管理集團資產的佔比逐年下降。主要有以下兩個原因：一方面，監管規則支持和鼓勵保險資管機構提升第三方資產管理業務的市場化水平，資管新規（《關於規範金融機構資產管理業務的指導意見》（銀發[2018]106號））按照資管產品的類型制定統一的監管標準，對同類資管業務作出一致性規定，實行公平的市場準入和監管，使保險資管機構能與其他金融機構處於同一起跑線。陽光資管與各類資產管理機構在進行差異化競爭的同時也積極開展同業交流，藉此不斷提升自身的投資管理能力，受託管理的第三方資產規模高速且大幅增長。另一方面，根據中國銀保監會對保險機構投資能力和主體責任的要求，部分集團資產（股權和不動產）轉由委託人自主管理，導致2021年陽光資管受託管理集團資產規模相應出現下降。根據中國銀保監會《關於優化保險機構投資管理能力監管有關事項的通知》（銀保監發[2020]45號）的相關要求，股權和不動產投資能力只適用於保險主體，保險資產管理機構具備債權投資計劃產品管理能力的，僅可以提供不動產投資諮詢服務和技術支持，具備股權投資計劃產品管理能力的，僅可以提供股權投資諮詢服務和技術支持。因此，股權和不動產兩類資產，須由委託人自主決策和管理。

---

## 業 務

---

陽光資管是受託開展保險資金全球配置的重要市場參與者，積累了豐富的長期資產管理經驗，在資產管理及投資領域多線並進，具備多資產類別、多投資渠道及跨市場運作的投資管理能力。截至2022年6月30日，我們已具備信用風險管理、股票投資、衍生品運用、債權投資計劃產品、股權投資計劃產品、境內資金境外投資受託人等投資管理能力與資格。

陽光資管也在大力發展第三方業務，面向保險、銀行及其他團體客戶與個人合格投資者提供專業化的資產管理、投資顧問及服務，通過設立保險資產管理產品或定制化專戶，旨在幫助客戶實現資產穩健增值。我們的第三方資產管理能力受到業界普遍認可，陽光資管於2017至2021年間屢次被《經濟觀察報》評選為「值得託付保險資管機構」，於2016年、2018至2021年間連續多年被《每日經濟新聞》評選為「年度卓越保險資管公司」，於2016年、2021年兩度被《金融理財》評選為「年度金牌風控力金融機構」，於2018年、2020年兩度被《金融理財》評選為「年度金牌保險資產管理公司」，並於2021年陽光資管管理的兩支產品榮獲首屆保險投資金牛獎。

陽光人壽致力於嚴格按照保險資金委託投資管理等相關監管規定，將少部分保險資金委託給外部專業投資管理機構（投資管理人）開展投資管理業務。陽光人壽選聘的全部外部專業投資管理機構均為符合監管要求的公募基金管理公司。

陽光人壽與外部投資管理人訂立的投資協議通常載有主要條款，包括根據不同投資策略制定的投資範圍、業績基準以及管理費。投資範圍包括債券、股票及貨幣市場基金等標準化產品。管理費通常包括每年固定費率的基礎管理費和超額業績報酬，超額業績報酬是超過根據陽光人壽和外部投資管理人協定的業績基準的若干百分比。同時，陽光人壽於投資協議及指引中設定了不同的配置策略、投資比例限制、信用評級限制、行業集中度及個股或個券集中度限制，並通過投資管理人的年度、季度及月度報告機制，密切監控投資組合的表現。此外，陽光人壽也建立了追責機制，以確保投資管理人及資產託管人勤勉盡責履行職責，以及對外部專業投資管理機構的委託符合法律及監管要求。

---

## 業 務

---

陽光人壽對各第三方委託資產組合(以下簡稱「委外組合」)的最大回撤、波動率等風險指標，夏普比率(Sharpe Ratio)、卡碼比率(Calmar Ratio)等風險收益指標，不同組合之間相關性所提供的風險分散效應等進行定期監測，以動態識別和評估委外組合的投資風險。如有必要，陽光人壽可對委外組合隨時贖回。另外，陽光人壽對委外組合設定了股票、債券禁投池，限制外部投資管理人對禁投池中證券的交易。

同時，陽光人壽將委外組合的風險管理納入陽光人壽全面風險管理體系中，通過在險價值(VAR)、Beta值、基點價值等風險指標監測、壓力測試、敏感性分析等風險工具，以及組合市場風險和信用風險限額對包含委外組合在內的整體投資組合風險進行評估和管控。請參閱「－風險管理－主要風險的監控和管理－市場風險」和「－風險管理－主要風險的監控和管理－信用風險」。

我們高度重視人才儲備與培養，致力於打造高素質的人員團隊。截至2022年6月30日，本集團專業投資與研究人員總計148人，其中134人具備碩士或以上學歷。作為專業的資產管理團隊，5年及以上工作經驗113人，其中66人工作經驗在10年及以上。

我們力求在投資風險可控的前提下，實現長期穩定的收益水平，這一方面有賴於專業人才隊伍的建設，以及在宏觀和行業研究方面的持續投入，同時也依託於嚴謹的風險管理體系。我們形成了由各業務部門、風險管理部門、內部審計部門三道防線築成的風險管理體系，構建了覆蓋事前、事中和事後的全程風險監控系統，同時制定了詳細的業務流程和風險監控指標，以確保有效控制風險。

### 資產管理和投資機制

我們構建了科學的資產管理和投資機制，並在資產管理和投資的日常業務中有效地實施該機制。在投資理念上，我們堅持核心收益導向以及價值投資的理念，追求優質核心資產，以實現與負債匹配的長期穩定回報。

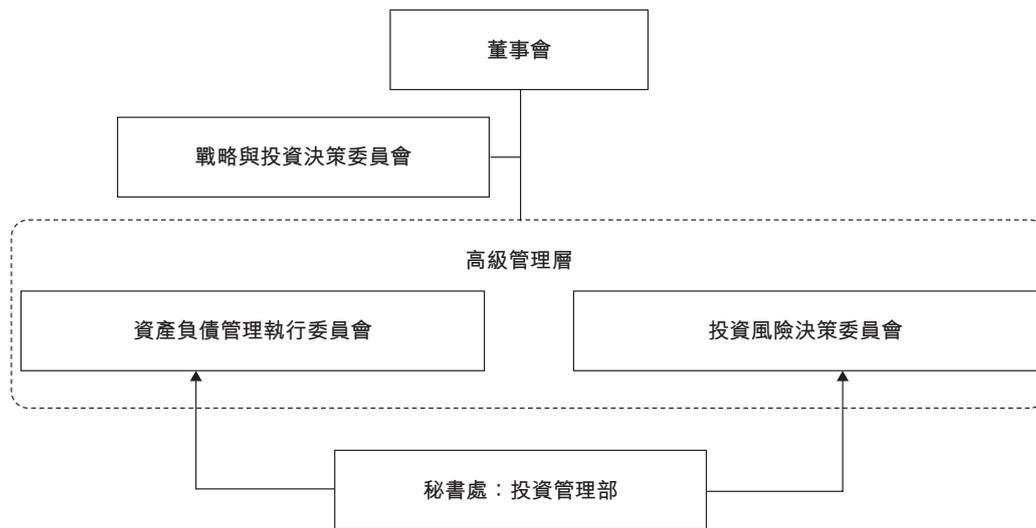
## 業 務

### 投資決策體系及管理流程

本公司董事會對投資資產的配置和投資政策、風險控制和內部控制承擔最終責任。其下設的戰略與投資決策委員會專門負責分管投資管理相關事宜，監督戰略管理與投資決策體系的有效性，承擔公司資產負債管理等相關職責。

本公司管理層下設資產負債管理執行委員會和投資風險管理委員會，負責董事會授權範圍內的資產負債管理、投資管理、保險資金日常運營管理和投資決策。

下圖<sup>(1)</sup>載列截至最後實際可行日期本公司資產管理和投資活動的組織架構：



<sup>(1)</sup> 陽光人壽、陽光財險和陽光信保的資產管理和投資活動組織架構與本公司相近。陽光人壽的組織架構包括董事會下設資產負債管理委員會和戰略與投資決策委員會、管理層層面的資產負債管理執行委員會和投資決策委員會，以及負有行政責任的秘書處：投資管理中心；陽光財險的組織架構包括董事會下設戰略與投資決策委員會、管理層層面的資產負債管理執行委員會和投資決策委員會，以及負有行政責任的秘書處：投資管理部；陽光信保的組織架構包括董事會下設戰略與投資決策委員會、管理層層面的資產負債管理執行委員會，以及資產負債管理工作小組。陽光資管的投資管理委員會是其委託資產投資業務的決策機構，設有專責執行部門，包括證券事業部和資產證券化事業部。

## 業 務

下表載列截至最後實際可行日期，各個負責我們資產管理和投資活動的內外部人員、部門和委員會的職責：

管理層級	委員會名稱	主席	其他成員	委員會的職責
董事會	戰略與投資 決策委員會	李科	馬光遠、彭吉海	對下列事項進行審查、向董事會提供意見和制訂推薦建議： (i)投資原則、發展方向展望、投資政策和策略以及戰略與投資管理相關部門提交的管理制度；及(ii)我們資產負債管理的整體目標和戰略；資產負債管理和資產配置管理的組織體系、決策制度和風險管理政策；及資產配置政策和其調整計劃。
管理層	資產負債管理執行委員會	張維功	李科、彭吉海、 聶銳及王震凌	(i)審閱資產配置政策和相關調整計劃，並評估資產配置政策對我們資產負債匹配狀況的影響；(ii)控制和管理與資產負債管理和資產配置有關的風險；(iii)就業務發展和戰略制訂年度計劃；(iv)決定我們的年度投資組合計劃，並分配投資額度；及(v)對我們投資資產和投後管理進行審查。

## 業 務

管理層級	委員會名稱	主席	其他成員	委員會的職責
管理層	投資風險 決策委員會	彭吉海	聶銳、馬翔、 劉鑫、關磊 及宋文雷	(i) 運營和管理保險資金投資，並在授權範圍內制訂投資決策，包括投資立項、投資決策、重大事項的投後管理以及退出決策；及(ii) 按照本集團的整體風險控制目標和戰略實施情況，對子公司的投資項目提供專業意見。

有關張維功先生、李科先生、彭吉海先生、聶銳先生及王震凌女士的資歷及相關經驗，請參閱「董事、監事及高級管理層」。其他成員的資歷及相關經驗載列如下：

姓名	年齡	學歷	職位	工作經驗	所持專業資格
馬翔先生	51	會計學 碩士	陽光資管副總經理	於2010年9月 加入本集團， 加入本集團前 任職於嘉實基金 管理有限公司。	無

## 業 務

姓名	年齡	學歷	職位	工作經驗	所持專業資格
劉鑫先生	39	電子電氣 工程學博士	陽光保險集團投資管理部 總經理及陽光人壽投資 總監	於2016年10月 加入本集團， 加入本集團前 任職於中華聯合 人壽保險股份 有限公司。	英國精算師 (正精算師) 及金融風險 管理師(FRM)
關磊先生	40	工商管理學 碩士	陽光保險集團董事長辦公 室副主任及投資管理部 副總經理、陽光資管風 險管理部及合規法律部 總經理	於2010年加入 本集團， 加入本集團前 任職於美國友 邦保險有限公司 北京分公司。	無
宋文雷先生	55	工業外貿學 碩士	陽光資管戰略投資發展部 總經理	於2018年5月加入 本集團， 加入本集團前 任職於中信建投 資本管理有限 公司。	無

### 資產負債管理

資產負債管理是保險資金管理的起點。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、風險限額等投資目標和約束條件。在確定本公司的中長期及年度投資目標以及資產配置策略時，我們以資產負債匹配管理為核心原則，通過審慎的研究和豐富的經驗，對主要資產類別的風險和收益特徵作出判斷和選擇，並平衡公司投資收益、償付能力充足率、流動性水平、風險限額等多維度目標。我們的

## 業 務

目標是不斷優化資產配置結構，將資產負債錯配程度控制在合理水平。具體而言，我們分保險賬戶管理資產和負債，並在期限結構、成本收益和現金流等方面進行匹配：

- 在期限結構的匹配上，我們綜合考慮未來利率環境、負債久期及變動趨勢、資產久期及投資品種的可獲得性等因素，以確定各賬戶固定收益類資產的久期管理目標和範圍。
- 在成本收益的匹配上，我們定期監控負債端的成本率情況，確保資產端的投資收益率達到或超過負債成本率。
- 在現金流的匹配上，我們動態監控負債端流動性需求並作出合理預測，以確保各賬戶流動性管理的前瞻性和有效性。

此外，我們建立了資產端和負債端的互動機制，資產配置有效匹配負債需求、平衡上述多維目標，而負債端（如負債成本、風險保障、久期等）也充分考慮對資產端的影響，致力於提升資產負債匹配度，有效管控整體風險，保持合理的償付能力水平、資產負債監管評級、外部信用評級等。

中國銀保監會資產負債管理監管評估於2019年正式執行，依據資產負債管理能力評估和量化評估評分，對保險公司實施差別化監管。其中，資產負債管理能力評估包括基礎與環境、控制與流程、模型與工具、績效考核和管理報告；資產負債管理量化評估包括期限結構匹配、成本收益匹配和現金流匹配。中國銀保監會對資產負債管理能力評估、量化評估均採用百分制，分數越高，資產負債管理水平越強；但能力評估僅以分檔結果反饋給各家保險機構，共10檔，以第1檔為最高評分。

於往績記錄期間，我們根據保險負債特徵對陽光人壽、陽光財險及陽光信保實行資產配置戰略，並就現金流、成本及期限等未來負債要求合理進行匹配。近年來，陽光人壽和陽光財險持續提升資產負債管理能力及定量匹配管理能力，從而有效地限制和管控資產負債錯配情況。在2019年、2020年及2021年，根據中國銀保監會要求的資產負債管理量化評估結果，陽光財險量化評分分別為86分、81分及76分，陽光人壽量化評分分別為85分、87分及74分；陽光人壽的資產負債管理量化評分由2020年的87分跌至2021年的74分，主要由於2021年底市場波動對陽光人壽的投資收益率產生負面影

## 業 務

響，導致部分成本收益匹配指標下跌十分。陽光財險的資產負債管理量化評分由2019年的86分跌至2020年的81分，並進一步跌至2021年的76分，主要由於過去兩年車險綜合改革及自然災害的影響，連續兩年提高負債成本並令成本收益匹配評分下跌五分。儘管出現不利情況影響量化評分，陽光人壽及陽光財險的資產負債管理能力水平均有所改善，量化評分由2019年的第3檔提升至2020年的第2檔。根據中國銀保監會的資產負債管理能力評估結果，於2019年及2020年，陽光財險的能力評分分別為第3檔（85-90分）、第2檔（90-95分，排名前五）；陽光人壽的能力評分分別為第3檔（85-90分）、第2檔（90-95分，排名前十）<sup>1</sup>，其中，2021年監管的能力評估結果尚未公佈。綜上，陽光財險及陽光人壽的能力評估檔次持續提升，說明整體資產負債匹配表現良好。

### 資產配置管理

在資產負債管理的基礎上，本公司、陽光人壽、陽光財險及陽光信保嚴格遵守中國銀保監會相關規定，根據宏觀經濟趨勢、公司長期發展規劃，統籌考慮償付能力、負債特徵及其他相關因素，制定、實施、監控和調整資產配置政策。有關戰略資產配置規劃、年度資產配置計劃及投資指引須經我們和我們的保險子公司的高級管理層及董事會審批後，方可執行。戰略資產配置規劃為中長期資產配置的戰略安排，期限至少為三年，每年滾動評估一次。

根據戰略資產配置規劃，本公司、陽光人壽、陽光財險及陽光信保根據資產負債狀況、收益目標和風險承受能力，並結合下年度的宏觀經濟和金融市場的分析，以及有關投資活動的限制制定年度資產配置計劃，即一年期資產配置策略，包括各類資產的預計年度回報、大類資產配置比例及浮動區間。該資產配置計劃覆蓋委託投資部份（即由陽光資管及外部專業機構受託管理的資產），以及委託人自主管理部份，各部份資產均在委託人年度資產配置計劃下實施和開展。

<sup>1</sup> 2020年，根據中國銀保監會資產負債管理能力評估分檔情況，財險公司共有1家評分為第1檔，4家評分為第2檔；壽險公司共有3家評分為第1檔，7家評分為第2檔。

---

## 業 務

---

委託人設立專門的投資管理部門，下設資產配置專業團隊，截至2022年6月30日，前述專業團隊共計20人，全部具備碩士或以上學歷，其中5年及以上工作經驗佔比70%，10年及以上工作經驗佔比40%。同時，具備精算師、註冊會計師(CPA)、金融風險管理(FRM)專業資格人數有6人。陽光資管作為受託人設立宏觀配置中心，下設宏觀研究、戰略研究和資產配置相關職能部門，委託人及受託人雙方密切合作，通過定期和不定期的溝通協調機制，確保資產配置策略及資產再平衡操作的有效執行。

年度資產配置計劃及投資指引主要考慮到以下可投資資產：

- 流動性資產，主要包括現金、現金存款及買入返售證券等；
- 固定收益類金融資產，主要包括定期存款、協議存款、政府債券、企業債券、金融債券、同業存單、債券型基金、貨幣市場基金、債權投資計劃、固定收益類集合資金信託計劃等；
- 權益類金融資產，主要包括股票、權益型基金、未上市股權、私募股權基金、股權投資計劃及其他權益類理財產品；及
- 其他資產，主要包括投資性房地產和聯營企業和合營企業投資等。

對於委託投資部份，委託人基於年度資產配置計劃，審慎制定投資指引，列明委託投資的資產範圍、投資目標、投資期限、投資限制、合規和風險管理等內容，並提出收益率、流動性和風險容忍度等方面的要求，對保險資金的管理進行規範和約束。委託的投資資產主要包括股票、債券、基金、存款、債權投資計劃、保險資產管理產品，以及中國銀保監會認可的其他金融工具或產品。

陽光資管嚴格遵守委託投資管理合同、投資指引和監管相關規定，基於保險資金特性，通過對宏觀經濟狀況和資本市場進行分析判斷制定戰術資產配置策略，並經月度配置會、投資管理委員會等必要程序每月定期開展，但所有戰術調整均限於各大類資產的年度配置浮動區間之內。陽光資管將審核通過的戰術資產配置策略分拆下達到各業務投資部門，由投資經理負責落實配置策略的執行，並由負責配置管理和風險管

---

## 業 務

---

理的相關職能部門對執行情況進行監督。陽光資管對受託資產獨立進行風險評估並履行完整的投資決策流程，對投資目標和投資時機選擇及投後管理等實施主動管理，對投資運作承擔合規管理責任。

若實際配置比例超出年度資產配置計劃浮動區間，委託人及受託人研討確定可行的再平衡方案，受託人在投資指引規定的期限內完成調整。此外，在宏觀經濟狀況、市場環境或有關保險資金管理政策等對公司投資有可能產生重要影響的條件發生突發性變化的情況下，或者在配置策略執行過程中，如委託人認為有必要對資產配置策略做出重大調整時，委託人及受託人可組織研討資產配置目標及浮動範圍的調整方案，並經必要審核程序後執行。

在往績記錄期間，委託人嚴格遵循中國銀保監會的相關規定及經管理層與董事會審議批准的資產配置政策開展保險資金管理。我們的大類資產配置在各重大方面均符合適用的中國法律法規。請參閱「監管概覽－保險資金運用－比例監管」。

2019年陽光財險因重大理賠導致業務現金流與預期發生變化同時外部市場優質非標債權資產稀缺，導致部分資產實際配置比例與董事會已定義及批准的投資政策及指引發生顯著偏離，主要是持有至到期固定收益類資產的實際配置比例低於上述資產配置政策文件中約定的浮動區間下限3-4個百分點。上述偏離為資產實際配置比例與公司自身資產配置目標之間的偏離，未違反中國銀保監會的任何相關規定。陽光財險根據上述提及的必要程序進行資產配置計劃調整，以適用當時實際情況。

我們的自主管理資產主要包括銀行存款、不動產投資、股權投資等。本公司、陽光人壽和陽光財險均已制定相關內部政策，如「不動產投資管理辦法」、「股權投資管理辦法」及「對外投資決策授權管理辦法」，對不同類型的投資實行權限分級，並明確職責劃分。整個投資決策流程共涵蓋五大方面，包括項目收集、項目初評、項目立項、項目論證及項目決策。

---

## 業 務

---

在投後及風險管理過程方面，本公司、陽光人壽和陽光財險均已制定「股權投資風險管理工作規範」、「不動產風險管理工作規範」及「保險資產風險分類管理辦法」等風險管理政策，就投資項目進行定期估值、監測風險變化，並及時應對和處理投資項目的潛在風險。具體而言，我們在簽署投資協議後，每日進行風險監測工作，包括對被投企業日常的負面輿情、可能影響被投企業發展的行業或市場重大變化、相關監管政策的頒佈及實施情況等進行日常追蹤監控。我們亦對項目的風險進行季度監察及評估，並編製季度投後管理報告。

### **固定收益類投資與權益類投資**

就固定收益類金融資產而言，我們投資於政府債券、政策性金融債券等利率債券，流動性好、信用風險低的高等級信用債券，以及信用評級較高的固定收益類金融產品。固定收益類投資的配置策略上，我們持續強化核心固定收益類資產配置，尤其是長期利率債和優質非標準化債權類資產配置，以確保匹配負債端需求。

就權益類金融資產而言，我們堅持長期價值投資理念，聚焦行業龍頭股和優質成長股以及信譽良好且業績優異的基金。權益類投資的配置策略上，我們關注標的企業的長期成長和成長質量，堅持長期價值投資原則，不斷夯實權益戰略底倉。

### **保險資產管理產品開發**

陽光資管的保險資產管理產品業務發展穩健。陽光資管分別於2013年和2014年完成基礎設施投資計劃和不動產投資計劃產品創新能力備案<sup>1</sup>，並組建了專業的業務團隊，深耕交通運輸、基礎建設、工業製造、能源電力和商業服務等行業，為客戶提供債權投資計劃、股權投資計劃等多種解決方案。於2022年6月30日，陽光資管已累計發行了37支債權、股權投資計劃，累計發行規模人民幣42,002百萬元。

---

<sup>1</sup> 2020年中國銀保監會發佈《關於優化保險機構投資管理能力監管有關事項的通知》後，相關產品管理能力已變為債權投資計劃產品管理能力和股權投資計劃產品管理能力。

---

## 業 務

---

陽光資管從2014年起開展組合類保險資產管理產品業務，多年來逐步建立了較為完備的產品體系，以滿足多類型投資人的投資需求。產品投資人範圍涵蓋銀行保險業等金融機構和一般性工商企業。陽光資管發行的產品業績表現優秀，得到投資者和主流媒體的認可，2021年5月，我們在《中國證券報》舉辦的首屆「中國保險業投資金牛獎」評選中榮獲「組合類保險資管產品金牛獎」。

陽光資管作為資產管理產品的管理人，恪守職責，圍繞着產品生命週期各類事項制定了「立體化」的管理規範。(i)對資產管理產品實施績效歸因分析，綜合運用各類金融科技工具解決客戶投資管理需求，提高新產品發行的可行性及適當性；(ii)建立了資產管理產品管理制度，同時制定標準化操作流程；(iii)協同合規、風控、投後管理等部門，投前共同甄別風險、合規推進項目，投後形成定期檢視機制，確保實際工作與制度要求一致；(iv)充分利用信息化技術，建設了產品管理系統，致力於固化操作流程、提高工作效率。

### 風險管理

我們高度重視風險管控，自上而下建立了全面風險管理體系，統一了資產管理風險合規標準，建立了穩健的風險管理及應對機制，並貫穿於投資活動的各環節，在日常工作中強化資產配置監控和項目投後管理。本公司和子公司在本集團的整體風險框架下，綜合考慮負債端業務性質、規模、風險特徵以及總體發展戰略、資本實力和能夠承擔的總體風險水平，制定合理的戰略資產配置計劃。本公司和子公司通過委託投資管理合同及投資指引授權陽光資管在規定的配置範圍、風險指標及限額下開展受託保險資金管理業務，超出授權範圍的重大投資事項需報送委託人(即出資主體)進行決策。

在本集團整體風險管理體系的框架內，陽光資管也同時建立了由董事會、風險管理委員會及風險管理部門構成的規範健全風險管理組織體系，及獨立制衡的風險管理三道防線。各業務部門為風險管理的第一道防線，在風險管理政策和程序下開展投資業務，並負責投資過程中對風險的識別、監控和控制；風險管理、合規法律、信用風險管理等風險管理職能部門形成公司第二道防線，建立了涵蓋市場、信用、流動性、操作、合規等方面健全的風險管理制度和限額管理體系，通過事前評估、事中監控、

---

## 業 務

---

事後監測方式全流程參與投資業務風險管理，並通過定性定量的風險及績效分析報告，對投資業務風險進行跟蹤管理；本集團集中化管理的獨立審計部門為風險管理的第三道防線，負責對第一、二道防線的工作進行檢查、事後稽核和審計。

陽光資管持續推進風險管理系統建設，已建立了涵蓋境內外投資交易、風險管理、信用評級、投後管理等系統，並將合同約定、投資指引、投資決議及風控限額等量化控制指標要求嵌入投資交易和風險管理系統，確保業務風險得到實時控制；陽光資管緊緊圍繞「自動化、智能化」方向，持續推進風控系統建設，實現風險評估信息自動化推送，通過科技賦能提升風險預警的及時性和科學性。

### 投資業績與投資組合的構成

截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，我們的集團投資資產分別為人民幣282,570百萬元、人民幣353,364百萬元、人民幣388,678百萬元及人民幣416,267百萬元。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的總投資收益率分別為5.8%、6.5%、5.4%及4.2%（經年化），淨投資收益率分別為5.8%、5.2%、4.6%及4.3%（經年化）。我們建立了多元化的投資組合，投資產品包括定期存款、債券、股票、基金、理財產品、投資性房地產、未上市股權等多種境內外投資。於往績記錄期內，我們以穩健審慎的方式開展境外投資，截至2019年、2020年、2021年12月31日及2022年6月30日，於海外市場的金融投資佔我們總投資資產的5.9%、6.2%、5.7%及5.0%。我們海外市場的金融投資資產主要包括債券、股票、ETF基金、股權投資和股權投資基金等。

## 業 務

下表載列截至所示日期，本集團按類型分投資組合有關的信息：

	2019年		截至12月31日 2020年		2021年		截至6月30日 2022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)	
		(%)		(%)		(%)		(%)
<b>固定收益類金融資產</b>	<b>179,890</b>	<b>63.6</b>	<b>239,634</b>	<b>67.8</b>	<b>253,209</b>	<b>65.1</b>	<b>295,305</b>	<b>71.0</b>
定期存款	13,946	4.9	28,942	8.2	22,401	5.8	22,340	5.4
債券投資	101,763	36.0	143,769	40.7	163,356	42.0	192,465	46.2
保戶質押貸款	8,157	2.9	9,289	2.6	10,464	2.7	10,729	2.6
理財產品投資 <sup>(1)</sup>	41,961	14.8	45,891	13.0	44,443	11.4	44,085	10.6
其他債權投資 <sup>(2)</sup>	14,063	5.0	11,743	3.3	12,545	3.2	25,686	6.2
<b>權益類金融資產</b>	<b>52,422</b>	<b>18.6</b>	<b>61,927</b>	<b>17.6</b>	<b>72,020</b>	<b>18.6</b>	<b>70,291</b>	<b>16.8</b>
股票	24,247	8.6	25,606	7.2	33,856	8.7	35,733	8.6
權益型基金	6,762	2.4	10,011	2.8	10,732	2.8	6,930	1.7
理財產品投資 <sup>(1)</sup>	13,529	4.8	15,434	4.4	20,402	5.2	20,840	5.0
其他股權投資 <sup>(3)</sup>	7,884	2.8	10,876	3.2	7,030	1.9	6,788	1.5
聯營企業和合營企業投資	32,494	11.5	32,470	9.2	28,795	7.4	29,958	7.2
投資性房地產	6,519	2.3	7,511	2.1	9,372	2.4	9,229	2.2
現金、現金等 價物及其他 <sup>(4)</sup>	11,245	4.0	11,822	3.3	25,282	6.5	11,484	2.8
<b>合計</b>	<b>282,570</b>	<b>100.0</b>	<b>353,364</b>	<b>100.0</b>	<b>388,678</b>	<b>100.0</b>	<b>416,267</b>	<b>100.0</b>

(1) 理財產品投資包括信託公司信託計劃、保險資產管理產品、商業銀行理財產品及股權投資基金等。

(2) 其他債權投資包括存出資本保證金、債券型基金、貨幣市場基金等。

(3) 其他股權投資包括未上市股權、優先股、權益型永續債等。

(4) 現金、現金等價物及其他包括貨幣資金、買入返售證券等。

下表載列截至所示日期委託予陽光資管的投資資產相關信息：

	截至12月31日						截至6月30日					
	2019年			2020年			2021年			2022年		
	本集團 投資 資產總值 (人民幣百萬元)	佔本集團 比例 (%)	委託予 陽光資管 資產總值 (人民幣百萬元)	佔本集團 比例 (%)	委託予 陽光資管 資產總值 (人民幣百萬元)	佔本集團 比例 (%)	本集團 投資 資產總值 (人民幣百萬元)	委託予 陽光資管 資產總值 (人民幣百萬元)	佔本集團 比例 (%)	委託予 陽光資管 資產總值 (人民幣百萬元)	佔本集團 比例 (%)	
<b>固定收益類金融資產</b>	<b>179,890</b>	<b>91.5</b>	<b>239,634</b>	<b>90.8</b>	<b>217,693</b>	<b>90.8</b>	<b>253,209</b>	<b>92.4</b>	<b>274,595</b>	<b>93.0</b>		
定期存款	13,946	99.0	28,942	83.2	24,091	83.2	22,401	99.1	22,200	99.4		
債券投資	101,763	100.0	143,769	99.6	143,132	99.6	163,356	98.7	189,867	98.7		
保戶質押貸款	8,157	-	9,289	-	-	-	10,464	-	-	-		
理財產品投資	41,961	100.0	45,891	100.0	45,891	100.0	44,443	100.0	44,085	100.0		
其他債權投資	14,063	50.2	11,743	39.0	4,579	39.0	12,545	47.9	18,443	71.8		
<b>權益類金融資產</b>	<b>52,422</b>	<b>98.8</b>	<b>61,927</b>	<b>98.9</b>	<b>61,224</b>	<b>98.9</b>	<b>72,020</b>	<b>57.1</b>	<b>41,235</b>	<b>58.7</b>		
股票	24,247	100.0	25,606	100.0	25,606	100.0	33,856	67.7	27,477	76.9		
權益型基金	6,762	97.8	10,011	97.5	9,763	97.5	10,732	98.7	6,930	98.1		
理財產品投資	13,529	97.5	15,434	98.1	15,147	98.1	20,402	28.4	5,723	27.5		
其他股權投資	7,884	97.9	10,876	98.5	10,708	98.5	7,030	25.2	6,788	18.2		
<b>聯營企業和合營企業投資</b>	<b>32,494</b>	<b>99.2</b>	<b>32,470</b>	<b>99.1</b>	<b>32,169</b>	<b>99.1</b>	<b>28,795</b>	<b>60.4</b>	<b>18,681</b>	<b>62.4</b>		
投資性房地產	6,519	84.3	7,511	85.8	6,442	85.8	9,372	-	-	-		
現金、現金等價物及其他	11,245	55.2	11,822	72.0	8,515	72.0	25,282	78.3	5,034	43.8		
<b>合計</b>	<b>282,570</b>	<b>92.1</b>	<b>353,364</b>	<b>92.3</b>	<b>326,043</b>	<b>92.3</b>	<b>388,678</b>	<b>80.3</b>	<b>339,545</b>	<b>81.6</b>		

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，我們的集團投資收益有關的信息：

	截至12月31日止年度			截至 6月30日 止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣百萬元)			
淨投資收益 <sup>(1)</sup>	14,880	15,773	16,458	8,311
已實現收益 <sup>(2)</sup>	872	4,639	5,826	2,215
公允價值變動損益	1,350	1,534	(2,172)	49
投資資產減值損失	(2,388)	(2,474)	(1,016)	(2,422)
<b>總投資收益<sup>(3)</sup></b>	<b>14,714</b>	<b>19,472</b>	<b>19,096</b>	<b>8,153</b>
<b>淨投資收益率(%)<sup>(4)</sup></b>	<b>5.8</b>	<b>5.2</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>
<b>總投資收益率(%)<sup>(5)</sup></b>	<b>5.8</b>	<b>6.5</b>	<b>5.4</b>	<b>4.2</b>

(1) 淨投資收益包括固定收益類金融資產的利息收入、權益類金融資產的股息收入、聯營企業和合營企業權益法收益、投資性房地產租賃收入、買入返售利息收入及活期存款利息收入。

(2) 已實現收益包括證券投資價差收入。

(3) 總投資收益指淨投資收益、已實現收益及公允價值損益的總和減去投資資產減值損失。

(4) 淨投資收益率指淨投資收益減去期內與賣出回購證券相關的利息支出除以期初和期末平均投資資產(剔除賣出回購證券)。投資資產指現金及活期存款、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、買入返售證券、定期存款、可供出售金融資產、持有至到期金融資產、貸款及應收款項類投資、保戶質押貸款、聯營企業和合營企業投資、存出資本保證金及投資性房地產。

(5) 總投資收益率指期內總投資收益減去期內與賣出回購證券相關的利息支出除以期初和期末平均投資資產(剔除賣出回購證券)。截至2022年6月30日止六個月的淨投資收益率及總投資收益率已予年化，在年化投資收益率計算中，僅對固定收益類金融資產的利息收入、權益類金融資產的股息收入、聯營企業和合營企業權益法收益、投資性房地產租賃收入、買入返售利息收入及活期存款利息收入等淨投資收益進行年化處理，對已實現收益、公允價值變動損益、投資資產減值損失、賣出回購利息支出等均不做年化處理。



## 業 務

下表載列於往績記錄期間按資產類別劃分的淨投資收益率和總投資收益率明細：

	截至12月31日止年度									截至6月30日止六個月		
	2019年			2020年			2021年			2022年		
	總投資	淨投資		總投資	淨投資		總投資	淨投資		總投資	淨投資	
	金額	收益率	收益率	金額	收益率	收益率	金額	收益率	收益率	金額	收益率	收益率
(人民幣 百萬元)			(人民幣 百萬元)			(人民幣 百萬元)			(人民幣 百萬元)			
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>固定收益類金融資產</b>	<b>8,867</b>	<b>5.2</b>	<b>6.3</b>	<b>9,302</b>	<b>4.4</b>	<b>4.9</b>	<b>11,657</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>6,740</b>	<b>4.6</b>	<b>4.2</b>
利息收入	10,632			10,357			11,408			5,755		
已實現收益／(損失)淨額	(1,290)			(676)			(203)			1,046		
未實現收益／(損失)淨額	(128)			(102)			28			(93)		
減值	(347)			(277)			424			32		
<b>權益類金融資產</b>	<b>3,439</b>	<b>7.2</b>	<b>2.7</b>	<b>9,175</b>	<b>16.0</b>	<b>4.6</b>	<b>5,347</b>	<b>8.0</b>	<b>3.2</b>	<b>(1,366)</b>	<b>0.3</b>	<b>4.4</b>
股息收入	1,289			2,631			2,168			1,549		
已實現收益／(損失)淨額	2,159			5,308			6,572			(604)		
未實現收益／(損失)淨額	1,477			1,718			(2,268)			143		
減值	(1,486)			(482)			(1,125)			(2,454)		
其他 <sup>(1)</sup>	<b>2,408</b>	<b>5.0</b>	<b>6.1</b>	<b>995</b>	<b>1.9</b>	<b>5.5</b>	<b>2,092</b>	<b>3.6</b>	<b>5.0</b>	<b>2,779</b>	<b>6.6</b>	<b>3.5</b>
<b>總投資收益</b>	<b>14,714</b>	<b>5.8</b>	<b>5.8</b>	<b>19,472</b>	<b>6.5</b>	<b>5.2</b>	<b>19,096</b>	<b>5.4</b>	<b>4.6</b>	<b>8,153</b>	<b>4.2</b>	<b>4.3</b>

(1) 其他包括聯營企業和合營企業投資、投資性房地產、現金、現金等價物及其他。

淨投資收益包括固定收益類金融資產的利息收入、權益類金融資產的股息收入、聯營企業和合營企業權益法收益、投資性房地產租賃收入、買入返售利息收入及活期存款利息收入。總投資收益包括淨投資收益、已實現收益／(損失)淨額、未實現收益／(損失)淨額及投資資產減值損失。截至2020年和2021年12月31日止年度總投資收益率高於淨投資收益率主要是由於公司結合資本市場情況及公司自身投資策略，擇機實現部分股權項目的收益。

## 業 務

下表載列於往績記錄期間，本集團按投資目的分投資組合的有關信息：

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月	
	2019年		2020年		2021年		2022年	
	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比	賬面值	佔比
	(人民幣		(人民幣		(人民幣		(人民幣	
	百萬元)	(%)	百萬元)	(%)	百萬元)	(%)	百萬元)	(%)
以公允價值計量且其 變動計入當期損益 的金融資產	24,190	8.6	24,141	6.8	12,161	3.1	19,717	4.7
可供出售金融資產	77,334	27.4	109,872	31.1	159,501	41.0	160,775	38.6
持有至到期投資	62,568	22.1	83,788	23.7	84,093	21.6	116,682	28.0
聯營企業和合營企業投資	32,494	11.5	32,470	9.2	28,795	7.4	29,958	7.2
貸款及其他	85,984	30.4	103,093	29.2	104,128	26.9	89,135	21.5
<b>合計</b>	<b>282,570</b>	<b>100.0</b>	<b>353,364</b>	<b>100.0</b>	<b>388,678</b>	<b>100.0</b>	<b>416,267</b>	<b>100.0</b>

### 固定收益類金融資產

#### 定期存款

截至2019年、2020年、2021年12月31日以及2022年6月30日，4.9%、8.2%、5.8%及5.4%的集團投資資產為定期存款，存放於中國多家商業銀行。截至2019年、2020年、2021年12月31日以及2022年6月30日，我們存放定期存款最多的五家商業銀行的存款總計分別為人民幣13,750百萬元、人民幣21,465百萬元、人民幣19,130百萬元及人民幣19,100百萬元，分別佔我們定期存款的98.6%、74.2%、85.4%及85.5%。

## 業 務

下表載列截至所示日期，本集團按剩餘到期日劃分的定期存款賬面值明細：

	2019年		截至12月31日		2021年		截至6月30日	
			2020年				2022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)	(%)
三個月內到期	84	0.6	4,708	16.3	15	0.1	34	0.2
三個月至一年內到期	2,892	20.7	3,534	12.2	186	0.8	16,605	74.3
一年至三年內到期	3,270	23.4	18,000	62.2	20,700	92.4	4,201	18.8
三年至五年內到期	7,700	55.3	2,700	9.3	1,500	6.7	1,500	6.7
<b>合計</b>	<b>13,946</b>	<b>100.0</b>	<b>28,942</b>	<b>100.0</b>	<b>22,401</b>	<b>100.0</b>	<b>22,340</b>	<b>100.0</b>

### 債券投資

債券投資主要包括政府債券、企業債券、金融債券等。截至2019年、2020年、2021年12月31日以及2022年6月30日，36.0%、40.7%、42.0%及46.2%的集團投資資產為債券。下表載列截至所示日期，本集團債券投資按債券類型劃分的明細：

	2019年		截至12月31日		2021年		截至6月30日	
			2020年				2022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)	(%)
政府債券	40,461	39.8	75,271	52.4	100,646	61.6	103,388	53.7
企業債券 <sup>(1)</sup>	18,073	17.7	13,962	9.7	14,640	9.0	15,987	8.3
金融債券	27,223	26.8	27,890	19.4	37,067	22.7	37,195	19.3
其他 <sup>(2)</sup>	16,006	15.7	26,646	18.5	11,003	6.7	35,895	18.7
<b>合計</b>	<b>101,763</b>	<b>100.0</b>	<b>143,769</b>	<b>100.0</b>	<b>163,356</b>	<b>100.0</b>	<b>192,465</b>	<b>100.0</b>

(1) 包含中期票據、非金融企業(公司)債券、政府支持機構債券、可轉債等。

(2) 包含同業存單、資產支持證券等。

## 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。我們同時投資於上市及非上市的政府債券，且其期限一般較長，其中87.7%為十年後到期。截至2019年、2020年、2021年12月31日以及2022年6月30日，我們投資的政府債券均由中國政府發行，佔我們集團總投資資產的14.3%、21.3%、25.9%及24.8%。

下表載列截至所示日期，本集團按剩餘到期日劃分的政府債券投資明細：

	賬面值 (人民幣 百萬元)	佔比 (%)
截至2019年12月31日		
三個月內到期	969	2.4
三個月至一年內到期	1,369	3.4
一年至五年內到期	5,101	12.6
五年至十年內到期	1,382	3.4
十年後到期	31,640	78.2
<b>合計</b>	<b>40,461</b>	<b>100.0</b>
截至2020年12月31日		
三個月內到期	–	0.0
三個月至一年內到期	795	1.1
一年至五年內到期	16,204	21.5
五年至十年內到期	1,217	1.6
十年後到期	57,055	75.8
<b>合計</b>	<b>75,271</b>	<b>100.0</b>
截至2021年12月31日		
三個月內到期	10	0.0
三個月至一年內到期	2,180	2.2
一年至五年內到期	8,719	8.7
五年至十年內到期	1,799	1.8
十年後到期	87,938	87.3
<b>合計</b>	<b>100,646</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

	賬面值	佔比
	(人民幣 百萬元)	(%)
截至2022年6月30日		
三個月內到期	313	0.3
三個月至一年內到期	1,484	1.4
一年至五年內到期	9,109	8.8
五年至十年內到期	1,822	1.8
十年後到期	90,660	87.7
<b>合計</b>	<b>103,388</b>	<b>100.0</b>

### 企業債券

企業債券包括中期票據、非金融企業(公司)債券、政府支持機構債券及可轉債等。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。雖然企業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。按於2022年6月30日的賬面值計算，96.0%以上的境內企業債券的信用評級為AAA級。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，企業債券佔我們集團總投資資產的6.4%、4.0%、3.8%及3.8%。

下表載列截至所示日期，本集團按剩餘到期日劃分的企業債券投資明細：

	賬面值	佔比
	(人民幣 百萬元)	(%)
截至2019年12月31日		
三個月內到期	415	2.3
三個月至一年內到期	3,669	20.3
一年至五年內到期	11,540	63.9
五年至十年內到期	1,462	8.1
十年後到期	987	5.4
<b>合計</b>	<b>18,073</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

	賬面值	佔比
	(人民幣 百萬元)	(%)
截至2020年12月31日		
三個月內到期	408	2.9
三個月至一年內到期	1,059	7.6
一年至五年內到期	10,137	72.6
五年至十年內到期	1,381	9.9
十年後到期	977	7.0
<b>合計</b>	<b>13,962</b>	<b>100.0</b>
截至2021年12月31日		
三個月內到期	191	1.3
三個月至一年內到期	2,716	18.6
一年至五年內到期	9,646	65.9
五年至十年內到期	1,953	13.3
十年後到期	134	0.9
<b>合計</b>	<b>14,640</b>	<b>100.0</b>
截至2022年6月30日		
三個月內到期	1,010	6.3
三個月至一年內到期	1,667	10.4
一年至五年內到期	11,444	71.7
五年至十年內到期	1,731	10.8
十年後到期	135	0.8
<b>合計</b>	<b>15,987</b>	<b>100.0</b>

### 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。其中，政策性金融債券是由國家開發銀行、中國進出口銀行和中國農業發展銀行發行的債券，一般在銀行間市場進行交易。按於2022年6月30日的賬面值計算，我們投資的境內金融債券中，57.5%為政策性金融債券，而非政策性金融債券中，87.4%的發行人信用評級為AAA級。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，金融債券佔我們集團總投資資產的9.6%、7.9%、9.5%及8.9%。

## 業 務

下表載列截至所示日期，本集團按剩餘到期日劃分的金融債券投資明細：

	賬面值 (人民幣 百萬元)	佔比 (%)
截至2019年12月31日		
三個月內到期	370	1.4
三個月至一年內到期	241	0.9
一年至五年內到期	10,553	38.7
五年至十年內到期	9,779	35.9
十年後到期	6,280	23.1
<b>合計</b>	<b>27,223</b>	<b>100.0</b>
截至2020年12月31日		
三個月內到期	42	0.2
三個月至一年內到期	3,721	13.3
一年至五年內到期	6,551	23.5
五年至十年內到期	10,280	36.8
十年後到期	7,296	26.2
<b>合計</b>	<b>27,890</b>	<b>100.0</b>
截至2021年12月31日		
三個月內到期	490	1.3
三個月至一年內到期	997	2.7
一年至五年內到期	13,445	36.3
五年至十年內到期	14,406	38.8
十年後到期	7,729	20.9
<b>合計</b>	<b>37,067</b>	<b>100.0</b>
截至2022年6月30日		
三個月內到期	406	1.1
三個月至一年內到期	685	1.8
一年至五年內到期	17,935	48.3
五年至十年內到期	10,051	27.0
十年後到期	8,118	21.8
<b>合計</b>	<b>37,195</b>	<b>100.0</b>

---

## 業 務

---

### 保戶質押貸款

保戶質押貸款是指在保險合同有效期內，根據投保人申請以與我們簽訂的保險合同為質押，以不超過申請借款時保險合同現金價值的一定百分比發放的貸款。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，2.9%、2.6%、2.7%及2.6%的集團投資資產為保戶質押貸款。

### 固定收益類理財產品

固定收益類理財產品包括由保險資產管理公司發行的固定收益類保險資管產品、債權投資計劃以及由信託公司設立的固定收益類集合資金信託計劃等。我們投資的固定收益類理財產品包括由交銀信託、五礦信託、華潤信託、平安資產、泰康資產、太平洋資產等金融機構發行的產品。

對於固定收益類理財產品的風險管理，我們主要從資產配置、產品選擇和投資組合管理三個層面進行管理。我們在整體風險嚴格控制在我們既定的風險偏好範圍內的基礎上，制定戰略資產配置方案及資產配置比例的上下限。同時，我們偏好於符合國家產業政策導向的行業（包括基礎設施、公用事業、能源等）的債權投資計劃。我們持續開展項目監測，並嚴格管理在融投管退全生命週期中的投資信用風險，建立針對包括投資領域、品種和工具在內的總體和個別風險預警，以保證投資資產全流程風險充分評估、可控。

截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，14.8%、13.0%、11.4%及10.6%的集團投資資產為固定收益類理財產品。

按於2022年6月30日的賬面值計算，我們所持債權投資計劃和信託計劃信用評級94.3%為AAA。從行業分佈看，目標資產配置於非銀金融、基礎設施、公用事業、能源等行業。

### 其他債權投資

其他債權投資包括貸款及應收款、存出資本保證金、債券型基金及貨幣市場基金等。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，5.0%、3.3%、3.2%及6.2%的集團投資資產為其他債權投資。

---

## 業 務

---

### 權益類金融資產

截至2019年、2020年及2021年12月31日止年度以及截至2022年6月30日止六個月，本集團權益類金融資產的投資收益率分別為7.2%、16.0%、8.0%及0.3%（經年化），均值為7.9%，標準差為6.4%。

我們於權益類金融資產的投資包括股票、權益型基金、權益類理財產品及其他股權投資，例如優先股、權益型永續債及未上市股權，此等權益類金融資產中，股票、權益型基金、優先股及權益型永續債為公開發行，而權益類理財產品及其他股權投資為私募發行。

### 股票

股票是指流通於二級市場的上市股票。符合資格的中國保險公司獲准將保險資金直接投資於上海證券交易所、深圳證券交易所及香港聯交所主板上市公司股份。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，8.6%、7.2%、8.7%及8.6%的集團投資資產為股票。在選擇上市股票標的時，基於對行業的深入研究以及政府產業政策導向，我們主要側重於投資現金分紅收益率較高的價值股和可持續增長的優質成長股。參考標準主要包括穩固的競爭優勢、清晰的商業模式、廣闊的行業和公司成長空間、合理的估值以及可持續的現金分紅等。

### 權益型基金

中國保險公司獲准投資公募基金管理公司管理的封閉式及開放式證券投資基金。於往績記錄期間，我們投資於開放式和封閉式的股票型和混合型基金等。同時，我們投資部分貨幣市場基金及債券型基金，歸類在固定收益類金融資產的其他債權投資。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，2.4%、2.8%、2.8%及1.7%的集團投資資產為權益型基金。

### 權益類理財產品

權益類理財產品包括股權投資基金、保險資產管理公司發行的權益類保險資管產品及股權投資計劃等。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，4.8%、4.4%、5.2%及5.0%的集團投資資產為權益類理財產品。

---

## 業 務

---

### 其他股權投資

其他股權投資包括未上市股權、優先股和權益型永續債等。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，2.8%、3.2%、1.9%及1.5%的集團投資資產為其他股權投資。

### 聯營企業和合營企業投資

聯營企業和合營企業投資包括聯營企業和合營企業的權益性投資。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，11.5%、9.2%、7.4%及7.2%的集團投資資產為聯營企業和合營企業投資。我們綜合考慮目標的成長性、淨資產收益率及分紅回報，將投資於價值穩健型股票作為我們投資戰略的一部分。整體而言，我們預期現有的聯營企業和合營企業投資是一個較為穩定的、可產生長期回報的組合。

### 投資性房地產

投資性房地產是指為賺取租金收入及／或資本增值，或兩者兼有為目的而持有的房地產，包括已出租的建築物。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，2.3%、2.1%、2.4%及2.2%的集團投資資產為投資性房地產。

### 現金、現金等價物及其他

現金、現金等價物及其他包括活期存款、庫存現金及買入返售證券等。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，4.0%、3.3%、6.5%及2.8%的集團投資資產為現金、現金等價物及其他。

### 第三方資產管理業務

陽光資管開展第三方資產管理業務，面向保險、銀行、其他團體客戶和個人合格投資者提供專業化的資產管理、投資顧問及服務，通過設立保險資產管理產品或定制化專戶，幫助客戶實現資產穩健增值。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，我們的第三方資產管理規模分別為人民幣123,037百萬元、人民幣222,439百萬元、人民幣341,708百萬元及人民幣429,299百萬元。於2019年、2020年、2021年以及截至2022年6月30日止六個月，我們的第三方資產管理業務管理費收入分別為人民幣131百萬元、人民幣163百萬元、人民幣257百萬元及人民幣163百萬元。

---

## 業 務

---

我們的第三方資產管理業務包括組合類保險資管產品業務、資產證券化業務及受託管理資金業務。於往績記錄期間，我們共成立了121支由第三方及本集團認購的組合類保險資管產品，產品規模合計為人民幣428,378百萬元。於往績記錄期間，我們成立了26支債權投資計劃，發行規模合計為人民幣25,460百萬元。我們主要就組合類保險資產管理產品業務提供固定收益類產品、權益類產品及混合類產品，根據組合類產品的相應投資範圍及投資策略進行資產配置。

我們對第三方資產管理業務施行全面風險管理，制定相應業務管理規則和政策，藉以管控相應風險。我們致力遵守合同規定的投資範圍及比例，並符合監管要求。如第三方投資賬戶因投資組合規模變動、證券市場波動等被動因素而導致投資組合不符合合同約定，投資管理人需在合同規定期限內進行調整。此外，陽光資管對第三方投資賬戶進行獨立核算、獨立管理，公平對待所管理的不同賬戶資產。我們致力於避免利益衝突，嚴禁可能導致利益輸送及不公平交易的各種行為。

### 其他業務

#### 養老社區和酒店

「陽光人家」•粵港澳全齡康養國際社區位於廣州從化，佔地面積約65,200平方米，建築面積150,101平方米，綠地面積佔用地面積的40%。本集團通過其附屬公司陽光人家(廣州)養老有限公司經營「陽光人家」•粵港澳全齡康養國際社區。社區引入持續照料退休社區模式，由高級溫泉康養酒店、康養公寓、高級康養公寓、高級康養公館、高級養護中心以及相關配套組成，區別於傳統養老社區，將養生+旅居養老+入住式養老+護理養老相結合，致力於打造成為華南地區康養項目綜合服務的實力品牌。

「陽光人家」•粵港澳全齡康養國際社區提供生活服務、文娛社交、營養膳食、精神慰藉、健康管理、安心醫療、尊嚴照護、康復服務等多類服務。目前已完成同多家醫療服務合作單位的戰略協議和合作意向書的簽署。項目將同步整合內部資源，深化與陽光融和醫院醫療服務及資源合作。

---

## 業 務

---

於往績記錄期間，除養老社區外，我們亦開展酒店經營。作為房地產資產的一部分，我們經營性物業（如酒店）旨在優化資產配置及增強風險分散能力。我們分別通過陽光嘉悅（北京）酒店管理有限責任公司及Cedar Australia International Pty Ltd.，直接經營我們自有的陽光嘉悅酒店(Sunshine Jiayue Hotel)及Château Élan at The Vintage。我們亦擁有由第三方運營的酒店，如三亞中心凱悅嘉軒酒店、三亞海棠灣陽光壹酒店、悉尼海德公園喜來登大酒店及Baccarat Hotel NY。該三家酒店（即位於澳大利亞的悉尼海德公園喜來登大酒店、位於美國的Baccarat Hotel NY及位於澳大利亞的Château Élan at The Vintage）於往績記錄期間屬於我們的海外業務（不包括海外市場的金融投資）。於2019年、2020年、2021年以及截至2022年6月30日止六個月，該三家酒店的收入分別佔集團同期總收入比重低於1.0%。於2019年、2020年、2021年以及截至2022年6月30日止六個月，該三家酒店的淨資產總額分別佔同期集團淨資產的比重低於5.0%。

### 陽光融和醫院

陽光融和醫院是在國家醫改新形勢下，經中國保監會批准，由陽光保險集團與濰坊市政府合作創辦的集醫療、教學、科研、預防、保健、康復、轉化醫學與產業發展為一體的三級大型綜合性醫療機構。醫院坐落於山東省濰坊市。醫院於2016年5月8日開診，2018年3月通過了代表國際醫院管理和服務權威標準的JCI第六版認證，2019年4月通過國內三級甲等綜合醫院評審，2019年12月通過國際信息化建設權威標準的HIMSS7評級，2021年9月通過國際JCI第七版複評認證。

截至2022年6月30日，醫院開設33個臨床科室，9個醫技科室，擁有34間（複合）手術室、心臟中心、骨科中心、消化中心、兒科中心、腦科醫院等特色科室。2021年來，醫院啟動「百名京城專家援濰坊」工程，截至2022年6月30日，已有124位國內知名專家簽約，定期來院進行坐診、查房、教學、手術。

截至2022年6月30日，醫院在職職工1,801人，其中正高職稱104人，副高職稱146人，中級職稱507人，博士和博士後20人，碩士255人，博導和碩導35人。

## 業 務

### 房地產相關業務及投資

本集團房地產相關業務及投資的開展形式分為自用性不動產以及對房地產領域相關的直接投資及間接投資。我們的自用性不動產是以物權和股權形式持有的，主要以客服、數據服務、員工辦公、周轉房等為用途。我們直接投資於北京、上海、重慶、成都及三亞等城市的出租型商業物業。我們持有該等物業是以取得長期穩定投資回報為目的的。我們亦直接投資於分佈在廣州、三亞、美國及澳洲等國家及城市的養老社區和酒店，是為推動與保險主業戰略協同和發展。有關養老社區和酒店的詳情，請參閱「一 養老社區和酒店」；同時，我們還直接參與了房地產行業相關股票及債券的投資；間接投資包括兩支底層資產為不動產的私募股權投資基金，底層項目分佈在北京、上海、廣州、美國、英國及澳洲等地，還包括債權投資計劃、集合資金信託計劃及房地產投資信託基金等。截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，房地產相關業務與投資資產（包括自用性不動產、養老社區及酒店）的賬面值分別為人民幣32,654百萬元、人民幣39,562百萬元、人民幣42,615百萬元及人民幣42,909百萬元。下表載列我們於往績記錄期間房地產相關業務及投資的賬面值明細：

	截至12月31日			截至
	2019年	2020年	2021年	6月30日
	2022年			
	(人民幣百萬元)			
自用性不動產	12,460	13,552	12,587	12,715
土地租賃預付款項	2,338	2,271	2,201	2,167
土地、房屋及建築物	5,633	5,754	7,932	7,823
在建工程	4,489	5,527	2,454	2,725
養老及酒店相關資產	6,360	6,743	6,734	6,844
土地、房屋及建築物	3,765	5,008	5,111	5,115
在建工程	2,595	1,735	1,623	1,729
房地產領域相關投資	13,834	19,267	23,294	23,350
房地產相關業務及投資總額	<u>32,654</u>	<u>39,562</u>	<u>42,615</u>	<u>42,909</u>

## 業 務

截至2019年、2020年及2021年12月31日以及2022年6月30日，本集團的房地產領域相關投資<sup>1</sup>分別佔集團總資產4.2%、4.7%、5.3%及4.9%，佔集團淨資產27.0%、33.8%、39.3%及41.9%。我們的房地產領域相關投資按投資類別主要分為固定收益類金融資產投資（債券、理財產品及其他債權投資）、權益類金融資產投資（股票、權益型基金及理財產品投資<sup>2</sup>）、聯營企業和合營企業投資、投資性房地產。下表載列截至各所示日期房地產領域相關投資的信息：

	截至12月31日			截至6月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年
	(人民幣百萬元)			
固定收益類金融資產	5,985	8,523	9,825	10,195
債券投資	135	170	1,460	2,068
理財產品投資	4,174	6,688	8,365	8,127
其他債權投資	1,676	1,665	-	-
<b>權益類金融資產</b>	<b>1,107</b>	<b>2,993</b>	<b>3,843</b>	<b>3,660</b>
股票	339	1,983	1,375	1,191
權益型基金	366	622	682	650
理財產品投資	402	388	1,786	1,819
聯營企業和合營企業投資	223	240	254	266
投資性房地產	6,519	7,511	9,372	9,229
<b>房地產相關領域的投資合計</b>	<b>13,834</b>	<b>19,267</b>	<b>23,294</b>	<b>23,350</b>

投資於投資性房地產和底層資產為房地產項目的私募股權基金，是我們大類資產配置中的一個重要配置類別，能夠有效分散投資組合風險，為我們資金的長期投資回報需求和豐富投資品種組合提供了選擇。此外，房地產行業作為中國經濟及產業結構的重要組成部分，也是我們行業配置的方向之一。在股票和債券投資方面，我們遵循均衡配置邏輯，確保合理的風險分散度。2020年，我們基於對宏觀政策的分析和市場研究，在房地產相關股票投資上進行了合理增持。2021年，在優質非標資產缺乏、非

1 房地產領域相關投資不包括自用性房地產、養老社區和酒店，其按賬面值於土地、房屋及建築物、在建工程及土地租賃預付款項入賬。

2 指以房地產項目為底層資產的私募股權投資基金。

---

## 業 務

---

標資產配置壓力增大的形勢下，我們適當增加了房地產相關債券投資；鑒於我們所持的房地產相關股票市場價值波動較大，我們對股票持倉進行了調整；同年，根據我們簽訂的私募股權基金有限合夥協議，在收到付款通知書後，我們向基金進行出資，用於新的底層房地產項目投資。2022年上半年，非標市場低迷情況延續，我們繼續探索證券化等創新投資品種，適當增加商業房地產抵押貸款支持證券（CMBS）等房地產相關債券的配置。

本公司、陽光人壽、陽光財險自行開展投資性房地產及私募股權投資基金的投資和管理，同時委託陽光資管和外部投資管理人開展其他房地產相關金融資產的投資和管理。以上各主體實施的投資和管理，均嚴格按照相關法律法規和監管規定執行，並制定了相關內部控制管理制度和流程，對房地產領域相關投資行為進行規範和約束。請參閱「一 資產管理及投資 — 資產管理和投資機制」。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，本公司及其保險附屬公司按時就房地產領域相關投資向中國銀保監會提交季度報告和年度報告，且未曾因房地產相關業務和投資受到中國銀保監會的任何行政處罰。我們的中國法律顧問告知我們，我們的房地產相關業務和投資在各重大方面均符合適用的中國法律法規。請參閱「監管概覽 — 保險資金運用 — 適用領域 — 不動產」及「監管概覽 — 保險資金運用 — 比例監管」。

### 信息技術

信息技術的應用使我們能夠穩步提高運營效率和業務績效，對我們已取得的成功以及日後持續發展至關重要。我們重視信息技術應用的戰略規劃，並努力使信息技術的發展與我們的業務運作相協調。我們的運營和管理流程依賴於各種信息技術的應用，其中包括移動應用程序、大數據分析、智能和自動化技術以及雲計算技術。

### 以客戶為中心的移動應用程序

我們堅持以客戶需求為導向優化業務板塊及經營流程，於2016年啟動「鳳凰工程」項目，為客戶、代理人、員工提供了一系列簡單易用的移動應用程序，實現業務辦理與客戶服務線上化、數字化。通過該項目，我們實現了平台直接對接客戶和一線員工，為之提供可靠且多維的在線幫助和服務，有利於提高管理與服務效率、增強客戶黏性及提升客戶體驗。

---

## 業 務

---

我們利用「陽光車•生活」、「我家陽光」等平台 and 工具為客戶提供保全、理賠的全線上化服務，讓客戶隨時隨地獲取產品與服務。截至2022年6月30日止，「陽光車•生活」和「我家陽光」APP註冊用戶數分別超過850萬和360萬，分別同比增長40.3%和32.4%。同時，為客戶提供「陽光農場」、「健步走」等豐富的非保險類互動活動，增加客戶接觸與黏性。

我們為一線營銷人員開發的陽光人壽「全能寶」、陽光財險「全能保」等營銷輔助工具是順應時代發展和客戶習慣、支持展業全流程的移動智能終端事業經營平台，有效地支持了營銷人員遠程展業和實時的團隊管理與業績查詢。我們專門為陽光財險信保業務開發的「掌上陽光」，可以為一線營銷人員提供客戶申請進度跟蹤、任務業績查看等服務，有效輔助日常展業；為基層管理人員提供團隊線上化管理支持。

我們為客戶服務人員開發的「一鍵賠」等工具助力基層員工為客戶提供理賠、財產保全等一系列在線服務。例如，在理賠服務方面，「一鍵賠」工具可以實現遠程視頻查勘，並藉助圖像識別技術，實現小額案件快速定損理賠；截至2022年6月30日止六個月，「一鍵賠」提供了約47萬次的理賠服務。陽光財險於2021年5月基於AR智能定損技術開發並推出「閃賠寶」服務，打造了輕微案件現場定損、質量承諾、包修直賠、快速到賬的車險一站式理賠產品。

我們為管理團隊開發的「掌中寶」、「烽火台」、「管理駕駛艙」等工具助力各級管理者實時掌握員工隊伍和銷售狀態。此外，在員工辦公管理方面，我們推出了移動辦公平台「陽光plus」，在視頻會議、智能樓宇、安全認證、員工服務等多個重點工作上發揮了公共平台的支持承載作用。

### 多維大數據分析解決方案

我們已經建立了專有的大數據平台，以增強數據處理能力和性能。藉助我們的實時大數據分析能力，我們優化了風控、營銷等各個環節。其中，我們開展了各類數據應用項目，包括「信保風控核保簽約線上一體化平台」、「壽險智能核保大腦」、「健康大數據應用平台」、「智能保顧」、「電銷大腦」等，不斷增強我們的客戶服務能力。

## 業 務

通過大數據分析平台，我們持續增強風險防控水平。例如，我們於2020年研發的「信保風控核保簽約線上一體化平台」已廣泛用於陽光財險信保業務的核保面簽環節，通過嵌入科技風控與反欺詐模塊等智能技術手段，提高防欺詐精度，降低惡意欺詐損失；通過充分發揮遠程面簽平台線上化與智能化優勢，提升簽約時效與客戶體驗；截至2022年6月30日止已實現全部信保客戶線上化簽約，簽約時效約為10分鐘。我們於2019年研發的「壽險智能核保大腦」是由高風險客戶識別模型、天網系統、智能核保引擎、智能核保機器人、智能核保AI組成的線上智能核保體系。其中，高風險客戶識別模型量化及評估被保人相關風險。天網系統建立大數據風控模型，識別健康高風險客戶，以防範風險並提高盈利能力；智能核保引擎自動識別異常檢查結果、輸出核保結論，輔助核保人員評估；智能核保機器人提供線上智能交互問答，實現健康異常人群的7×24小時自助核保；智能核保AI幫助有理賠病史的客戶線上自主核保。截至2022年6月30日，「智能核保大腦」累計識別高風險投保單8,850件，涉及保額人民幣335.3百萬元。

我們利用大數據的積累和大數據技術的發展，對客戶進行需求洞察，設計出個性化的保險產品，匹配豐富的保險場景、滿足客戶的差異化保險需求。例如，我們實現了「一人一車一價」車險精準定價。我們為營銷展業專門自研推出了智能保顧產品「陽光小智」，為一線營銷人員提供保單檢視、需求預測、銷售輔導、保單託管等服務。「陽光小智」支持173種算法，可計算客戶保障缺口，以人的保障維度為出發點，推薦個性化的保險產品組合。我們為財險電銷人員提供的「電銷大腦」，依託大數據技術打造全閉環的數字化營銷工具，讓電銷具備「思考、分析、診斷」能力。其中，「精準營銷分析工作台」支持事前、事中、事後的營銷活動管理閉環；「智慧銷售工作台」打造專屬個人看板、工作診斷提醒，驅動坐席提高工作效率；「智慧銷管工作台」建立專屬管理看板、預警提醒，助力強化過程管理。我們為陽光財險信保業務人員搭建了客戶風險洞察模型體系，包括承保環節的信用風險、欺詐風險和授信模型，保中環節的客

---

## 業 務

---

戶風險變化行為評估模型，保後環節預測客戶風險惡化程度的催收模型。該套模型評分體系支持客戶精準洞察與全流程、全生命週期管理。通過持續強化數據風控能力，陽光財險的資產質量持續改善，同時大量節省風控人力，實現降本增效。

### 尖端智能和自動化技術

我們已經建立了以語音識別、自然語言處理和圖像識別等智能和自動化技術為基礎的人工智能平台，並成功將這些技術應用於客戶服務、銷售、市場營銷和管理。我們使用機器人來承擔客戶服務、財產保全、銷售協助、銷售培訓、銷售管理以及財務會計等相關工作。

我們將語音識別、自然語言處理技術應用於銷售培訓、銷售管理、客戶服務、核保簽約等方面。我們的銷售培訓機器人通過AI技術提供培訓支持，模擬代理人與客戶、坐席與客戶的真實保險業務場景，進行一對一專屬語音陪練與通關，幫助銷售人員快速提升銷售能力。自2020年5月上線至2022年6月30日，銷售培訓機器人累計上線155款課件，共為7.2萬員工提供培訓服務，自2020年8月至2022年6月，月均使用人數約1萬人。我們的坐席銷售管理機器人綜合運用語音識別、自然語言處理等人工智能技術識別和分析坐席與客戶溝通內容，通過知識發現及分析功能評估坐席能力、診斷銷售過程、沉澱團隊經驗，挖掘特定話術與成交概率的關聯關係，達到精細化、自動化、智能化的銷售管理，提升銷售人員管理效率。在2022年上半年，有92.0%的產壽險電銷團隊的管理人員使用此系統，每日處理約1.3萬小時、33萬通錄音。

銷售線上輔助機器人針對線上私域銷售場景，通過話術輔助等手段，提高坐席銷售技能，提升工作效率。同時，通過線上提供諮詢問答等功能，銷售線上輔助機器人在服務過程中輔助坐席為客戶提供高效、有針對性且一致的銷售服務，並有效監督銷售行為。於2022年6月，我們的銷售線上輔助機器人提供55萬餘次問答服務及140萬餘次質檢服務。我們自主研發的客服機器人通過語音識別、自然語言處理與語音合成技術，為客戶提供智能語音業務辦理及在線自助業務辦理服務，智能語音客服和智能文本客服的業務辦理準確率分別達94.9%及87.2%。我們的簽約機器人通過動作捕捉、三維建模、語音合成、智能問答題庫等人工智能技術，在陽光財險信保業務核保簽約環節，實現AI智能簽約服務，可支持客戶7×24小時隨時隨地自主發起簽約，提升了客戶服務體驗。

---

## 業 務

---

圖像識別技術應用於理賠單證識別、稽核發票處理等方面。我們的「理賠智慧眼」服務，通過應用OCR技術實現了對客戶身份證、銀行卡和理賠醫療票據的智能識別、清晰度檢測及智能校驗，為客服人員、銷售人員、客戶提供自動化的理賠服務，旨在高效減少錄入環節，提升準確率和產能，並有效防範風險。我們的稽核發票自動化處理服務綜合運用數據集市、數據挖掘、知識圖譜、圖像識別等智能科學技術，實現稽核項目全流程管控、稽核分析智能關聯、理賠監察疑案監測、稽核程序關聯分析、數據多維挖掘、費用發票圖像識別分析等功能。

### 雲計算技術

為了促進未來的業務擴展，我們採用DevOps方法、雲計算技術來協助我們有效管理運營過程，提高集團內的協作和生產力，在推出產品和服務方面縮短上市時間，提升業務靈活性，及時應對客戶需求。我們已制定「兩地三中心容災架構」以保障業務活動可持續性。憑藉我們在識別檢測網絡安全問題方面的出色技術能力，我們已採用和實施一系列內部程序和控制措施確保數據安全並避免敏感和機密數據的洩漏。

### 研發投入

根據數字化轉型戰略，我們前瞻性地將科技能力建設上升至集團戰略層面，持續加大科技投入並專注於科技成果輸出。於2019年，我們啟動組織變革進行架構調整，成立了專門的科技中心，下設科技創新推動部、應用開發部、技術管理部、基礎架構部、信息安全部、大數據與人工智能部以及科技研究院，為快速響應子公司和業務單元的需求提供了有力支持。我們擁有一支經驗豐富的團隊，具有良好的研發能力。截至2022年6月30日，我們的研發團隊包括1,408名內部工程師和技術人員。於2019年、2020年、2021年及截至2022年6月30日止六個月，我們的科技投入分別為人民幣867百萬元、人民幣1,012百萬元、人民幣1,077百萬元及人民幣523百萬元，佔同期收入合計的比例分別為0.9%、0.9%、0.9%及0.8%。根據中國保險行業協會統計，2020年保險機構的信息科技投入為人民幣351億元，佔營業收入的比例為0.6%。

---

## 業 務

---

### 知識產權

知識產權是我們業務的基礎，我們投入大量的時間和資源用於知識產權的開發和保護。目前，我們擁有與業務運營特定方面相關的知識產權。這些知識產權創新體系主要由商標、專利和軟件著作權構成。截至最後實際可行日期，我們已在中國註冊對業務運營較為重要的48項商標，21項專利和8項軟件著作權。此外，我們持有對業務運營較為重要的域名共計八項。

截至最後實際可行日期，我們並不知悉(i)我們對第三方擁有的任何知識產權，或(ii)任何第三方對我們擁有的任何知識產權構成重大侵犯。請參見「附錄七－法定及一般資料－2. 有關我們業務的進一步資料－B. 我們的知識產權」。

### 榮譽和獎項

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們已在服務質量、業績表現及社會責任方面獲得若干榮譽和獎項。下表載列代表性的榮譽和獎項：

年份	榮譽和獎項	頒獎機構
2022年	年度服務實體經濟金融貢獻獎	每日經濟新聞
2022年	中國企業500強第213位	中國企業聯合會、中國企業家協會
2022年	中國民營企業500強第71位	全國工商聯
2022年	助力脫貧攻堅傑出貢獻獎	中國扶貧基金會
2022年	2021年度社會責任保險公司	華夏時報
2022年	中國金融品牌影響力典範	中國銀行保險報
2021年	中國企業500強第194位	中國企業聯合會、中國企業家協會
2021年	中國民營企業500強第60位	全國工商聯

## 業 務

年份	榮譽和獎項	頒獎機構
2021年	2021優秀社會責任保險公司方舟獎	證券時報
2021年	2020年度十佳社會責任項目	中國銀行保險報
2021年	2021最具社會責任企業	中華工商時報
2021年	年度社會責任先鋒案例	國際金融報
2021年	年度最佳科技創新保險公司	金融時報
2021年	2020-2021年度卓越創新保險公司	經濟觀察報
2020年	中國企業500強第212位	中國企業聯合會，中國企業家協會
2020年	第十二屆中國企業社會責任年會－年度責任案例	南方週末
2020年	中國扶貧基金會捐贈人大會－傑出貢獻獎	中國扶貧基金會
2020年	2020年度中國企業責任案例	人民日報
2020年	2020中國保險業抗疫先進事跡方舟獎	證券時報

---

## 業 務

---

年份	榮譽和獎項	頒獎機構
2020年	金融精準扶貧獎	經濟觀察報
2020年	2020年度精準扶貧貢獻獎	華夏時報
2019年	中國企業500強第227位	中國企業聯合會、中國企業家協會
2019年	中國民營企業500強第68位	全國工商聯
2019年	年度傑出貢獻獎	中國扶貧基金會
2019年	金融扶貧先鋒機構	中國網
2019年	鄉村振興年度貢獻企業獎	南方週末
2019年	年度最具社會責任保險品牌	新浪網
2019年	中國社會責任貢獻企業	國際金融報
2019年	「非凡僱主」TOP100	獵聘網
2019年	年度扶貧獎	人民日報
2019年	大國公益貢獻獎	經濟觀察報

---

## 業 務

---

### 風險管理

#### 概況

風險管理和內部控制是我們經營和長期增長的基礎。近年來，我們投入大量資源完善風險管理和內部控制，建立了全面統一的風險管理框架和內部控制體系，並進一步加強在這兩個方面的能力。

我們已初步形成了覆蓋多系統的風險管理體系，並對各類風險實行了集約化管控，具體體現在上下統一的風險管理目標，推動建立統一的風險管理文化，統籌規劃風險管理架構，建立健全風險管理政策體系，形成可執行的風險管理流程，探索打造核心風險計量工具，規劃和建設風險管理系統，指導和監督全集團的風險管理工作。各附屬公司在確保其獨立的風險治理和必要防火牆的前提下，遵循集團層面的風險管理基本目標與政策、制度與流程、方法與工具，負責管理其業務板塊的各類風險。

我們始終秉承憂患和風險意識，堅守風險底線，持續強化風險限額約束和穿透管控機制，不斷提升償付能力風險管理水平，在風險管理方面擁有良好的市場聲譽。2022年第二季度，陽光人壽和陽光財險均屬償付能力充足率達標且操作風險、戰略風險、聲譽風險和流動性風險小或較小的公司。

隨著風險治理體系日益完善，我們逐漸形成了從董事會、管理層、專業委員會到各職能部門和員工全員參與的全面風險管理文化氛圍，並逐步將公司風險偏好融入到日常經營活動中，從而達到保護股東權益、提高資本使用效益、支持經營管理決策、保障戰略目標達成及創造服務價值的目的。

我們制定了一系列與內部控制相關的政策和程序，包括以下內容：

- **內部環境**：內部環境是公司實施內部控制的基礎，包括治理結構、機構設置及權則分配、戰略規劃、人力資源政策、信息系統、企業文化等。

---

## 業 務

---

- **風險評估：**我們的目標是通過及時識別、系統分析經營活動中與現實內部控制目標相關的風險，定性和定量評估其發生的可能性以及影響程度，合理確定風險應對策略。
- **控制活動：**我們的控制活動是根據內部控制目標，結合風險評估結果和應對策略，通過人工控制與系統控制、預防性控制與發現性控制相結合的方法，綜合運用各種控制措施，對各種業務和事項實施有效控制，將風險控制在可承受的範圍內。
- **信息與溝通：**我們致力確保內部控制相關的信息及時、準確地收集及溝通，為我們的管理及決策過程提供信息。
- **內部監督：**我們致力對內部控制建立與實施情況進行監督檢查，評價內部控制的有效性，發現內部控制缺陷，並不斷加以改進。

### 風險管理架構

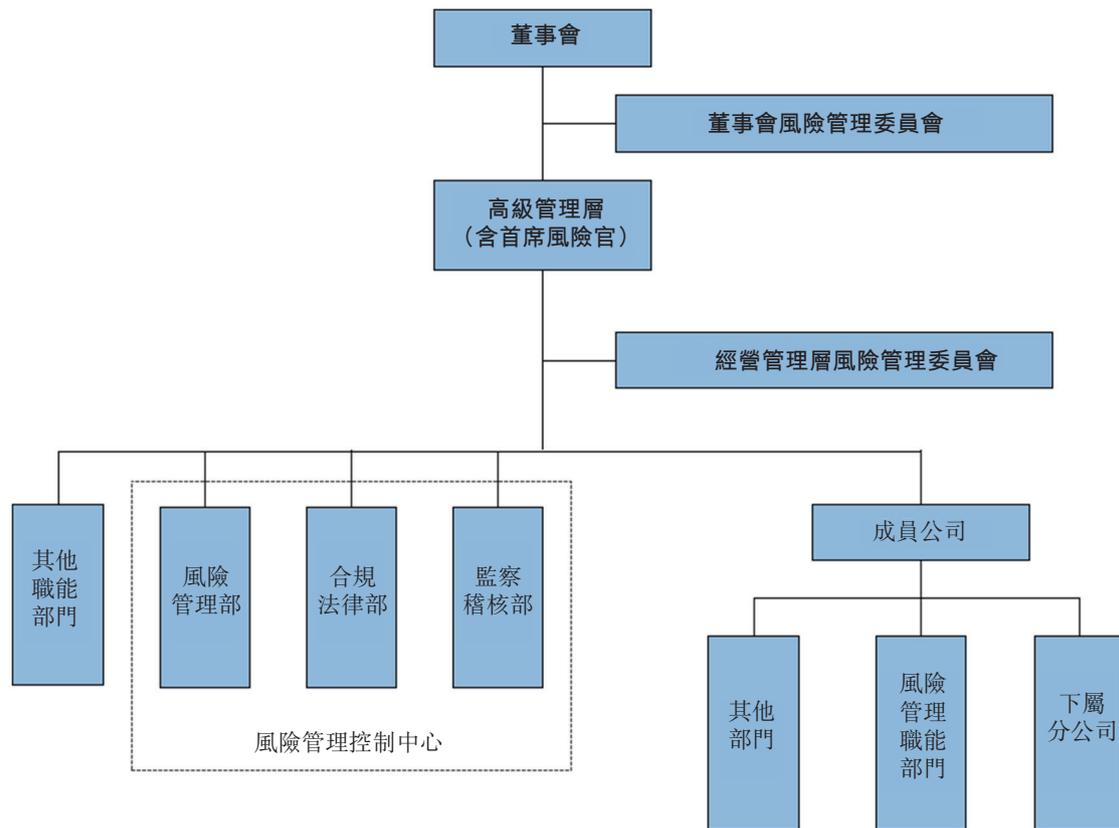
我們已建立縱橫結合的風險管理架構。縱向上，風險管理架構貫穿董事會、高級管理層及其相關職能部門、附屬公司，覆蓋各業務板塊和相關分支機構；橫向上，我們建立了由相關職能部門和相關機構、風險管理委員會和風險管理部門、監察稽核部門組成的三道防線，三道防線各司其職、協調配合。

### 風險管理架構的三個層面

縱向來看，我們建立了由集團公司董事會（及其下設風險管理委員會）負最終責任、集團公司管理層（及其下設風險管理委員會）直接領導，以風險管理部門為依託，相關職能部門密切配合，覆蓋各成員公司和機構的風險管理組織體系。

## 業 務

截至最後實際可行日期，我們整體的風險管理組織架構如下圖所示：



### 董事會

我們的董事會是集團全面風險管理的最高決策機構，對集團的風險管理承擔最終責任，履行下列風險管理職責：(i) 審批集團償付能力風險管理的總體目標、風險偏好、風險容忍度和風險管理政策；(ii) 審批集團償付能力風險管理組織結構和職責；(iii) 監督集團公司管理層對償付能力風險進行有效的管理和控制；(iv) 審批集團資本規劃；(v) 審批集團償付能力報告；(vi) 對重大突發及風險事件的應對管理承擔最終責任；及(vii) 審批其他重大風險管理相關事項。

我們的董事會風險管理委員會，是董事會下設的風險管理專業委員會，主要履行下列職責：(i) 審議集團償付能力風險管理的總體目標、風險偏好、風險容忍度和風險管理政策；(ii) 審議集團償付能力風險管理組織結構和職責；(iii) 審議集團償付能力報告，並提交董事會審批；(iv) 審議集團償付能力風險評估報告及其他專項風險報告，全面了解集團公司及主要成員公司面臨的各類風險及其管理狀況；(v) 評估集團償付能力風險管理體系運行的有效性；(vi) 評估集團重大經營管理事項的風險，並審議與償付能力管理相關的重大事項的解決方案；及(vii) 董事會安排的其他事項。

---

## 業 務

---

### 高級管理層

在本公司層面，高級管理層直接領導風險管理工作，履行下列風險管理職責：(i) 執行經董事會審批的償付能力風險管理目標，組織搭建風險偏好體系，並貫徹落實經董事會審批的風險偏好要求；(ii) 研究搭建償付能力風險管理組織結構和職責；(iii) 組織制定並執行償付能力風險管理政策和流程；(iv) 審議集團償付能力風險評估報告及其他專項風險報告，全面了解集團公司及主要成員公司面臨的各類風險及其管理狀況；(v) 組織制定並實施資本規劃；(vi) 組織編報償付能力報告；(vii) 組織開展集團償付能力風險管理體系運行的有效性評估，並向董事會風險管理委員會匯報；(viii) 推動風險管理文化建設；(ix) 研究制定償付能力風險事件解決方案，有效管理和處置重大突發及風險事件；(x) 組織風險管理信息系統的開發和應用；及(xi) 董事會授權的其他職責。

#### **(1) 經營層風險管理委員會**

我們設立經營管理層風險管理委員會，在董事會風險管理委員會授權下，建立健全並有效執行風險管理機制，執行監管要求、貫徹集團風險管理政策，協調和推進各項風險管理工作。

#### **(2) 首席風險官**

我們指定一名高級管理人員為首席風險官，負責公司風險管理相關工作，首席風險官的任命情況應向董事會風險管理委員會及中國銀保監會報告。為確保其獨立性、客觀性和專業性，本公司首席風險官不同時負責與風險管理有利益衝突的工作。

首席風險官主要職責如下：(i) 負責組織開展集團公司各項日常風險管理工作；(ii) 參與集團重大經營管理事項的決策過程；(iii) 了解集團的重大經營決策、重大風險、重要系統及重要業務流程；及(iv) 參與包括公司戰略目標和戰略規劃在內的各項經營決策的風險評估及審批工作。

---

## 業 務

---

### (3) 風險管理部

我們成立了獨立的風險管理部，負責具體搭建和完善風險管理體系，在本公司首席風險官的領導下開展風險管理工作。風險管理部的主要職責包括：(i)牽頭制定集團公司償付能力風險管理政策策略、各項風險管理制度、流程，組織推動和落實，並監督、檢查執行情況；(ii)牽頭搭建公司風險偏好、容忍度和風險限額體系，協助、監督各責任部門監控和報告風險容忍度和風險限額的執行情況；(iii)建立並組織開展風險識別、評估和監控工作，向集團公司管理層或經營層風險管理委員會提交風險管理信息及各類風險報告；(iv)組織搭建和維護風險管理模型，不斷改進風險管理方法，完善風險的分級分類標準及管理機制；(v)牽頭組織集團重大風險管理，建立風險應對及危機管理策略；(vi)建立風險傳染和傳遞的防範機制；(vii)推動風險管理文化建設，組織開展各類風險管理培訓；(viii)制定償付能力風險管理考核評價要求和機制並推進執行；(ix)建設和維護公司風險管理信息系統和平台；及(x)牽頭建立風險管理人員、財務、組織等資源配置策略並推進執行。

### 主要子公司

主要子公司董事會是子公司風險管理的最高決策機構，在集團全面風險管理整體框架內指導、監督風險管理工作，並對主要子公司的風險管理承擔最終責任。附屬公司董事會下設風險管理委員會，在附屬公司董事會的授權下履行相關風險管理職責。

各主要子公司高級管理層負責搭建風險管理組織架構，定期評估報送風險管理報告等，對附屬公司風險管理工作的有效性負責。子公司亦設立風險管理部門，執行風險管理工作。子公司層面的風險管理部門根據本公司風險管理部門的指引，負責設立各子公司風險管理框架及實施我們的風險管理政策。

---

## 業 務

---

### 風險管理架構的三道防線

橫向來看，我們按照監管要求建立了由三道防線組成的風險管理框架，三道防線各司其職、協調配合，有效開展風險管理工作，形成風險管理合力。

- 各職能部門和各級機構履行風險管理的第一道防線職責，對其職責範圍內的風險管理負有直接和第一責任，按照監管要求進行日常的風險管控，定期進行自查，並向風險管理部門提供風險信息或者風險點，支持並配合風險管理部門合規風險監測和評估。
- 風險管理委員會和風險管理部門（風險管理部、合規法律部）履行風險管理的第二道防線職責，按照監管規定及公司經營實際向第一道防線提供支持，統籌、協調、監督各部門和機構開展風險管理各項工作，負責風險管理體系建設、風險管理機制建立、風險管理標準制定、風險文化建立與宣導、風險管理流程（風險識別、監測、緩釋和報告）的規範、風險管理工具的更新迭代及相關工作的組織協調等。
- 監察稽核部門履行風險管理的第三道防線職責，對風險管理體系和各項風險的控制程序和活動及其效果進行監督與評估。監查稽核部是內部控制的監督和評價部門，對內部控制管理體系有效性進行獨立評估、報告，履行以下內部控制職責：(i)制定並嚴格執行內部審計管理制度，並建立相關配套細則，明確內部審計機構職責權限，建立內部審計的範圍、方法、程序、報告等流程與規範，保證公司內部控制監督體系的有效性；(ii)對各業務單位的內部控制狀況實施全面的監督和評價，對公司整體內部控制的有

---

## 業 務

---

效性進行年度評價。評價結果應按照規定的時間和路線進行報告，並向同級內控合規職能部門回饋，確保內控缺陷及時得到整改；及(iii)會同人力資源部門對內部控制失職失察進行責任追究，提出處理建議，並負責處理決定的落實。

### 風險管理的總體目標與基本流程

我們的風險管理總體目標是：(i)將風險控制在公司可承受的範圍內，且與經營目標相適應和平衡；(ii)確保公司內外部，尤其是公司與股東之間，實現真實、可靠的風險管理信息溝通，包括編製、提供真實可靠的財務報告和風險評估報告；(iii)確保公司在相關監管規定及法律法規內進行經營，確保公司規章制度和措施得到貫徹執行；(iv)提高公司經營管理活動的效率和效果，降低實現經營目標的不確定性和非預期損失；及(v)建立各項重大風險的危機處理計劃並有效實施，減少公司因重大風險而遭受的損失。

各分公司、各部門主動對本部門、業務分部職責範圍內的風險進行管理，包括在日常業務和經營活動中風險信息的收集和傳遞、風險識別、風險初步評估、風險自我評估和風險控制。

我們的風險管理基本流程包括：風險識別、風險評估、風險監測、風險應對、風險報告與溝通。

- **風險識別：**風險識別是指公司認識和發現在經營活動中所面臨風險的過程。公司應該通過風險識別描述風險的特徵，系統分析風險發生的原因、風險的驅動因素和條件等。公司應針對風險的特性，從多層次、多角度識別公司經營過程中面臨的各種風險。

我們通過風險梳理、專項風險排查、風險事件研究、風險信息和線索分析等工作開展風險識別。

- **風險評估：**風險評估是指公司根據風險管理的基本原理，採用定性和定量的方法，對公司面臨的各種風險以及相應的風險管理能力和狀況進行評價的活動。

---

## 業 務

---

我們的風險評估分為監管評估和內部管理評估，主要包括：償付能力風險管理要求與評估、風險綜合評級、年度及半年度風險評估、專項風險評估、風險控制與自評估等。

我們按照監管要求組織開展各類監管評估，此外，我們風險控制與自評估從風險發生的可能性和影響程度兩個維度開展。可能性是指風險在指定時間內發生的概率。影響程度是指當風險發生後，對公司財務、聲譽、監管和運營等造成的影響的程度。風險評估包括固有風險評估和剩餘風險評估。固有風險是指在沒有採取任何措施的情況下公司面臨的風險；剩餘風險是指在公司採取風險應對和控制措施後公司所面臨的風險。通過我們的評估，我們能夠了解當前的風險水平以及有效應對風險因素所需的控制措施。

同時我們還採取定期風險評估和專項風險評估，對公司全面風險管理體系的建設與實施進行連續、全面、系統地檢視。

- **風險監測：**根據公司整體風險情況，我們及主要子公司建立關鍵風險指標體系，監控公司風險狀況，以便及時應對相關風險。風險指標包括定性和定量兩類。

我們根據風險限額，並結合自身業務情況，建立適合的預警值，基於各關鍵風險指標的預警值揭示風險的嚴重程度，並根據管理需要對預警值進行動態調整。

我們及主要子公司及時監測關鍵風險指標的變化，及時對異常指標變化進行預警，根據監測情況適時對監測指標進行分析，判斷和預測各類風險的發展趨勢。

我們建立了償付能力重大風險預警機制，對集團層面重大風險進行持續監控，採取風險規避、風險轉移和風險控制等應對方法。

- **風險應對：**我們圍繞發展戰略、風險偏好與風險容忍度，結合風險評估、監測結果，重大風險事件發生情況制定風險應對方案，相關風險控制措施和流程，加強監督檢查，確保風險應對方案的有效執行，定期總結分析風險應對和控制方案的有效性與合理性等。

---

## 業 務

---

- **風險報告與溝通：**我們已按照各部門的相關職能制訂和持續完善關於處理內部信息(包括梳理、編製、存檔和審閱信息)的規定，以確保能及時發出準確的工作指示。例如，職能部門根據風險的重大程度編製和概括風險評估結果，並向高級管理層或風險管理委員會報告有關結果，以供其審閱或批准。

### 風險偏好體系

我們在管理和發展業務中審慎管理所有風險。我們及我們的主要子公司尋求穩定盈利能力和可持續價值增長。我們亦旨在建立穩健的風險管理和聲譽良好的市場形象。

我們風險偏好管理的目標主要有：

- (i) 統籌平衡各利益相關方的期望，主要包括監管機構、股東、客戶、員工、外部評級機構、社會公眾等，實現可持續發展；
- (ii) 統籌優化風險與盈利、業務發展與資本投入目標，提升公司內部管理能力；
- (iii) 通過覆蓋全面、界限清晰、科學合理的風險偏好陳述，明確風險管理的邊界，強調以風險偏好為中心的風險管理戰略導向，並實現對風險的主動選擇和積極安排；
- (iv) 建立並不斷完善有效的風險偏好傳導機制，將風險偏好體系融入集團主要經營決策，確保風險偏好從董事會到高級管理層、直至一線經營單位得到有效的貫徹執行；
- (v) 加強各成員公司大類風險在集團層面的管理和集團特有風險的管理，確保經營目標過程中風險水平出現的差異在公司願意承擔的風險水平內。

我們風險偏好管理的最終責任由董事會承擔。風險管理委員會在董事會的授權下履行審議集團風險偏好管理制度及其他董事會授權事項。高級管理層負責統籌推動風險偏好在經營管理中的全面貫徹和落實。

---

## 業 務

---

### 風險管理工具

我們採用的風險管理工具包括：

- **全面預算**：我們就全面預算制定相關管理辦法，明確全面預算的管理架構、職責分工、工作程序、審批流程、考核要求等事項。根據監管要求，制定業務規劃和全面預算時，由風險管理部開展獨立的風險評估，分析業務規劃和全面預算的重要風險因素及期影響，針對性制定相應管控措施。本公司董事會制定年度財務預算方案，本公司預算管理委員會負責組織協調，監督本公司全面預算管理工作，並提出專業意見及建議。
- **資產負債管理**：本公司就資產負債管理制定相關管理辦法，本公司董事會審定資產負債管理總體目標和戰略、資產負債管理和資產負債管理相關的政策，審定資產配置政策，包括資產戰略配置規劃和年度資產配置計劃。本公司建立資產配置模型，選擇資產負債管理工具，以實現公司資產負債管理所需的相關測算。同時，本公司建立了資產負債管理績效評估體系，切實提升資產負債管理水平。
- **資本規劃與配置**：我們和主要子公司總部建立資本管理體系，根據公司未來發展戰略，每年制定三年滾動資本規劃，並上報監管部門。
- **壓力測試**：我們和主要子公司每年至少對資產負債、償付能力等方面進行壓力測試，主要是假設在壓力情景下，對未來特定期間內現金流、資產負債狀況及償付能力狀況進行預測、預警並採取預防措施。
- **風險管理信息系統**：我們逐步建立涵蓋全集團的風險管理信息系統（本公司系統對接附屬公司系統），該系統是支持我們履行風險及內控管理職責的工具，是各級風險管理部門的日常工作管理平台。該系統以風險數據為源頭，以關鍵風險指標監測模塊、風險損失事件分析模塊、風險統計模塊、風險信息共享及報告展示模塊等為技術支撐，實現對風險管理全過程的支持。

## 業 務

### 主要風險的監控和管理

我們持續關注宏觀環境、監管政策和市場變化，對面臨的主要風險實施監控和管理。我們面臨的主要風險包括：市場風險、信用風險、保險風險、聲譽風險、流動性風險、操作風險、戰略風險及集團特有風險。

### 保險風險

保險風險是指由於死亡率、疾病發生率、賠付率、退保率、費用率等假設的實際經驗與預期發生不利偏離而造成損失的風險。保險風險分為非壽險業務保險風險和壽險業務保險風險。其中，非壽險業務保險風險，是指由於賠付水平、費用水平等的實際經驗與預期發生不利偏離，導致公司遭受非預期損失的風險；壽險業務保險風險，是指由於損失發生、費用及退保相關假設的實際經驗與預期發生不利偏離，導致公司遭受非預期損失的風險。

我們的保險風險主要來自於主要子公司，我們及各保險附屬公司持續監測保險風險對應的各類風控指標，確保其在合理範圍內。主要子公司保險風險主要包括非壽險業務保險風險及壽險業務保險風險。

我們已採取下列措施以降低保險風險：

- 陽光財險通過完善產品開發管理流程、開發新產品管理平台以及發佈配套管理辦法等手段，穩步提升產品管理的質量和效率，紮實推進產品開發管理工作；在歷史賠付經驗的基礎上確定各項假設，並以此在產品開發階段進行精算評估，完成精算定價和有關測試工作，以確保定價符合產品的特定性質和風險水平，降低產品定價不當造成的保險風險；通過進行產險產品開發的全流程管理，將風險因素和風險因子嵌入到產品開發流程中，建立對新保單的迅速反應機制，幫助其在識別風險的情況下，提高承保效率；做出適當的再保險安排，按產品類別和地區設立不同自留比例，要求核保人員深刻了解再保險合同的條款並嚴格執行自留限額政策，將超出自留部分的保險業務，訂立包括成數分保和溢額分保在內的各種再保險安排，以分散風險。

## 業 務

- 陽光人壽持續監測損失發生率風險的實際與預期發生率的比率(A/E Ratio)，確保其趨勢穩定在合理區間內，一旦出現異常波動，謹慎查找原因並通知管理層；建立有專門的科技應用相關部門和團隊，通過過往客戶保單、理賠記錄或其他合法合規途徑獲取的數據，運用統計學、數據分析等工具，建立重疾風險模型、醫療費用風險模型等健康大數據模型，以技術手段降低賠付率、控制產品定價及承保風險，並推動業務發展。陽光人壽通過提高培訓和宣導投入、減少銷售誤導，提高業務品質；針對各渠道業務特點，增加業務品質導向、選擇優質的渠道合作對象以提高業務繼續率；加強對退保經驗的監測和分析、提高對於業務持續率風險的管控力，降低退保影響；通過適當的再保險安排以分散風險。

根據中國保險法，除法律規定的少數保險產品或保險合同另有約定外，投保人可終止保單。我們絕大部分人身保險和財產保險產品均容許投保人提早退保。我們主要認為流動性風險與長期人身保險產品及投資合同有關，因為該等產品具有差異化現金價值屬性，客戶可根據自身利益及資金需求等因素在保單未到期前選擇退保，而我們會基於產品屬性和相關經驗對流動性風險進行前置性管理。下表載列該兩種產品於往績記錄期間的退保率：

	截至12月31日止年度			截至 6月30日 止六個月
	2019年	2020年	2021年	2022年
	<u>2019年</u>	<u>2020年</u>	<u>2021年</u>	<u>2022年</u>
長期人身保險產品 <sup>(1)</sup>	7.9%	2.6%	2.7%	3.8%
投資合同 <sup>(2)</sup>	4.4%	4.3%	5.2%	2.6%

附註：

- 長期人身保險產品的退保率等於退保款項除以期初長期人身保險負債和長期人身保險合同保費之和。
- 投資合同的退保率等於退保款項除以期初投資合同負債和收取保費扣減保單費用之和。

---

## 業 務

---

我們的長期人身保險產品的退保率由2019年的7.9%減少至2020年的2.6%，於2021年維持穩定於2.7%，主要由於若干產品的預計期限到2019年結束。我們的投資合同的退保率於同期維持相對穩定。於往績記錄期間，我們並無任何因大規模退保而導致的重大流動性風險事件。

同樣由於若干銀行保險年金產品的期限於2022年步入終期，我們長期人身保險產品的退保款項和退保率於2022年有所增加。於截至2022年6月30日止六個月，我們的長期人身保險產品的退保率為3.8%。

### 市場風險

市場風險是指由於利率、權益價格、房地產價格、匯率等不利變動導致集團遭受非預期財務損失的風險。市場風險主要包括利率風險、價格風險和貨幣風險等。

利率風險是指金融工具的公允價值或未來現金流量會因市場利率變動而出現波動的風險。價格風險是指金融工具的公允價值因市場價格變動而發生波動的風險（由利率或貨幣變動所產生的變動除外），不論該變動是由個別金融工具或其他特定因素引起的，還是某些影響整個交易市場中的所有類似金融工具的因素引起的。貨幣風險是指金融工具的公允價值或未來現金流量因匯率變動而出現波動的風險。由於我們主要在中國運營，因此我們所面臨的貨幣風險有限，有關風險來自若干以美元或港元計值的銀行存款和證券。

我們已採取下列政策及程序減少市場風險：

- 在我們和各附屬公司的委託管理資產中，確保權益、不動產等大類資產比例符合監管規定。
- 制定我們的市場風險管理政策，定期開展市場風險監測、管理及報告，以評估及確定我們所面臨的市場風險組成因素及監控政策的落實情況。我們會定期覆核風險管理政策以使政策能反映風險環境的變化。
- 不斷強化對受託人的風險考核，以及建立健全資金運用重大突發事件報告機制等管理舉措。

## 業 務

### 信用風險

信用風險是指交易對手未能履行或未能按時履行責任，或者交易對手信用狀況的不利變動，導致保險公司受到非預期的經濟損失。目前我們面臨的信用風險主要與所投資的信用資產（比如標準或非標的債權投資）、應收保費等應收款項、與再保險公司的再保險安排等因素有關。

截至2022年6月30日，我們投資的信用資產中，境內信用資產AAA級佔境內信用資產比例約為96.2%，境外信用資產國際評級BBB+及以上佔境外信用資產的比例超過87.3%，其中A-及以上佔比為83.3%。

我們已採取下列政策及程序減少信用風險：

- 我們遵照相關的信用風險管理辦法和流程、細則，對交易對手進行內部評級和標準化信用評估，設定交易對手授信額度，嚴格執行授信政策，對各項投資進行信用評估及風險評估，實行固定收益組合的多元化，並結合宏觀環境和監管政策的變化，加強信用風險的跟蹤和監測。
- 通過建立應收保費管理制度和要求，實施應收保費的分類管理、規範操作流程、明確責任與分工、及時計提減值和核銷、嚴格考核與獎懲等方式強化應收保費控制和管理，將應收保費規模控制在合理範圍之內。
- 按照監管和自身經營對再保險安全性的要求，我們加強了對再保險公司的信用風險管理。我們僅選擇符合要求的、信用記錄良好的國內和國際再保險人進行業務合作，並關注再保險人信用評級變動。同時，我們注意控制再保險集中度風險，避免造成對單一再保險公司的過度風險累積。
- 建立了嚴格的信用風險突發事件防範、報告和應急處理預案。發生突發性信用風險事件時，公司將立即啟動應急預案，成立應急處理小組，召開會議，制定相關對策。若信用風險突發事件暫時不會對公司造成直接損失，

---

## 業 務

---

則對事件保持關注並及時評估其影響；若突發事件可能造成公司直接損失或對公司造成的影響較大，應採取相應措施適時進行止損，最大限度降低損失和影響。

- 不斷強化對受託人的風險考核，以及建立健全資金運用重大突發事件報告機制等管理舉措，提高了資金運用信用風險管理的有效性。

### 巨災風險管理

巨災風險是指因某一特殊事件而產生重大財務損失的風險。巨災包括自然災害，如地震、颱風和洪水，及人為事件，如恐怖襲擊、承保的設施發生爆炸或火災等。巨災可能對我們的一個或多個業務線造成重大財務損失。我們不斷深化和加強巨災風險管控，並積極探索多元化的巨災風險轉移機制。

我們已採取下列措施應對巨災風險：

- 陽光財險在制定年度風險控制方案時，風險管理部設定各業務模塊的巨災風險限額，在此基礎上確定各地域的巨災風險限額，有效分散巨災風險。
- 為了控制及分散未來潛在索賠損失風險以及擴大承保能力，陽光人壽已與國內及國際再保險公司訂立各種再保險安排和協議，並建立了多層次的分保機制，將合約分保、臨時分保、巨災超賠保障等有機結合起來。在合約分保及臨時分保中，陽光人壽通過限制分保產品的最大自留金額或最大自留比例來控制承接的保險風險。在巨災分保中，陽光人壽對因巨災事件所導致的意外死亡和意外傷殘責任進行分出，從而降低因巨災事件而產生重大財務損失的可能性。

### 聲譽風險

聲譽風險是指由於公司的經營管理或外部事件等原因導致利益相關方對公司產生負面評價，從而造成損失的風險。

---

## 業 務

---

我們已採取下列政策及程序減少聲譽風險：

- 建立並完善覆蓋全集團的聲譽風險管理相關制度體系，優化、改進主動預防工作的規範要求，明確相關部門在聲譽風險管理中的職責分工和工作機制，確保標準符合現行聲譽風險監管標準及網絡生態環境。
- 建立統一完善的監測預警報告管理體系，制定聲譽風險管理流程，聘請專業機構進行輿情監測，設立專人專崗進行風險定性及定量評估分析工作，建立公司內部聲譽風險管理報告機制，向高級管理層報告聲譽風險評估和管理情況。
- 強化重點及敏感時期聲譽風險管理，在全集團範圍內統一部署，對重點及敏感時期聲譽風險提前開展聲譽風險評估、制定專項預案及開展工作部署等專項應對工作，以完善管理體系，確保及時發現、防範和化解對經營有重要影響的風險，預防了重點及敏感時期各類重大聲譽風險事件的發生。

### 流動性風險

流動性風險，是指公司無法及時獲得充足資金或無法及時以合理成本獲得充足資金，以支付到期債務或履行其他支付義務的風險。

我們已採取下列政策及程序減少流動性風險：

- 建立流動性風險管理體系，明確流動性風險管理治理結構，以及流動性風險管理的策略、政策和程序；
- 按照整體風險偏好，確定流動性風險偏好和容忍度，建立流動性風險限額管理制度；
- 識別，定期監測和評估流動性狀況，開展流動性壓力測試，安排資金償付到期債務；

---

## 業 務

---

- 組織制定流動性應急計劃，建立應急資金來源，並規定何種情況下啟動該計劃。

### 操作風險

操作風險是由於操作流程不完善、人為錯誤和信息系統故障以及外部事件等原因而導致業務運營環節產生直接或間接損失的風險。無法控制運營風險可能導致我們的聲譽受損，牽涉法律或監管問題，或產生財務損失。

我們在經營業務時會面臨多種操作風險，這些風險是由於未取得或未充分取得適當授權而進行操作，未能保證相關操作流程或程序的正常執行，或由於員工的舞弊或差錯而產生，也包括外部突發事件導致公司營業中斷的風險。

通過建立並執行內控手冊、不斷優化信息系統、識別並預防潛在風險隱患等手段，我們已構建內控長效機制，以降低操作風險對我們的影響。例如，監查稽核部編製的年度內部控制評估報告應當至少包括以下內容：(i)公司內部控制評價工作的基本情況，包括內部控制評價的程序、標準、方法和依據等；(ii)公司建立內部控制體系的工作情況；(iii)公司內部控制的基本框架和主要政策；(iv)公司內部控制存在的重大缺陷、面臨的主要風險及其影響；(v)公司上一年度發生的違規行為和風險事件及其處理結果；(vi)對內控缺陷及主要風險擬採取的改進措施和風險應對方案；及(vii)對公司內部控制健全性、合理性、有效性的評價結果，並根據監管部門的評價標準得出自評得分及等級。

我們已採取下列內部控制措施減少操作風險：

- 設置有效的職責分工、授權機制、權限控制和程序及系統用戶管理。
- 運用合規檢查、風險排查和內部審計等監督手段。
- 定期開展風險與內控自查，梳理相關制度、標準、流程，查找內控缺陷並落實缺陷整改。
- 推行職工培訓和考核程序。

---

## 業 務

---

特別的，在業務經營中，我們遵守關於反洗錢的相關法律法規以及中國人民銀行和中國銀保監會的相關規定，通過建立合理的組織、策略、流程和系統，有效開展洗錢風險防範工作。我們的各附屬公司承擔其自身反洗錢措施的實施責任和最終責任，遵循「了解你的客戶」的原則，通過可靠的證明文件、數據信息和資料核實客戶身份，並建立了客戶身份資料和交易保存制度，對客戶身份進行持續性審查。此外，各附屬公司對具有不同洗錢風險的客戶、業務關係或交易，採取有針對性的盡職調查和其他控制措施，並按照規定及時準確地向中國反洗錢監測分析中心或中國人民銀行及其分支機構報告大額交易和可疑交易。我們還加強了對附屬公司及分支機構的管理、指導和監督，實施內部檢查、審計、績效考核和獎懲機制，以確保反洗錢管理工作的一致性和有效性，包括：開展定期或不定期的反洗錢工作檢查，對發現的問題進行積極整改；審計部門每年開展範圍、方法和頻率與洗錢風險狀況相適應的反洗錢內部審計；對董事、監事、高級管理人員、洗錢風險管理人員的洗錢風險管理履職情況，業務部門、分支機構和相關附屬機構的洗錢風險管理履職情況，進行評估並納入績效考核體系；建立反洗錢獎懲機制，對於反洗錢工作中表現優異的機構和員工給予獎勵或表揚；開展專項反洗錢培訓等。同時，我們還積極協助、配合司法機關和行政執法機關開展各項打擊洗錢的活動。

### 戰略風險

戰略風險是由於戰略制定和實施的流程無效或經營環境的變化，而導致公司戰略與市場環境和公司能力不匹配的風險。

我們已採取下列政策及程序減少戰略風險：

- 建立戰略風險管理的組織架構和工作程序，在充分考慮我們的市場環境、風險偏好、資本狀況等因素的基礎上，制定戰略規劃，提升核心能力建設；進行戰略風險的識別、分析和監控，建立內部戰略風險管理報告機制並定期向高級管理層報告戰略風險的評估和管理情況。

---

## 業 務

---

- 大力推進科技驅動戰略，進一步突出聚焦保險主業，強化科技數據、投資資管、健康養老的發展佈局，着力提升戰略落地能力。積極推進大數據、人工智能在產品創新、精準銷售、風險管理及反欺詐、理賠服務、內部管理等領域廣泛的應用。
- 通過加強預警機制、強化償付能力敏感性測試和壓力測試、完善償付能力不足應急預案等措施，動態監控償付能力不足的風險，穩步提高我們應對償付能力不足風險的能力。

### 集團特有風險

除上述風險外，我們還面臨集團層面特有風險，如風險傳染、組織結構不透明風險、集中度風險、非保險領域風險等。

我們已採取下列政策及程序減少集團特有風險：

- 按照監管要求在關連交易、資金管理、信息管理以及人員管理等方面，逐步建立完善嚴格的防火牆機制，防範和降低風險傳染的發生及程度。
- 逐步按照監管要求，建立並完善內部股權結構評估機制。
- 建立了包括交易對手集中度、行業集中度、投資資產集中度在內的管理策略和監控機制，旨在將集團併表的集中度風險維持在合理範圍。
- 堅持以保險為主業的發展戰略，適度發展非保險業務，定期評估非保險領域的風險水平並嚴防其向保險主業傳染。

## 業 務

### 近期監管變動的潛在影響

#### 有關保險業最近監管變動的影響

有關保險行業的中國法規的最新發展包括(i)中國銀保監會於2020年9月2日發佈並於2020年9月19日實施的《關於實施車險綜合改革的指導意見》(「**車險綜改指導意見**」)；(ii)於2021年12月30日發佈的《保險公司償付能力監管規則(II)》(「**償付能力規則II**」)；(iii)於2021年6月10日發佈的《保險銷售行為可回溯管理辦法(徵求意見稿)》(「**可回溯管理辦法**」)；(iv)於2022年4月15日發佈的《人身保險銷售行為管理辦法(徵求意見稿)》(「**人身險銷售管理辦法**」)；及(v)於2022年7月28日發佈的《保險資產管理公司管理規定》(「**資管公司管理規定**」)。請參閱「監管概覽－風險與償付能力管理－中國風險導向償付能力體系(償二代)」、「監管概覽－保險代理人 and 保險經紀人－保險銷售管理」及「監管概覽－市場行為－保險條款及保險費率」。

車險綜改指導意見於2020年9月2日由中國銀保監會頒佈並於2020年9月19日施行。車險綜改指導意見以保護消費者權益和利益為主要目標，當中的要求包括健全商車險條款費率市場化形成機制、提升交強險的保障水平和責任限額、理順商車險主險和附加險責任、提升商車險責任限額、豐富商車險產品、改革車險產品準入和管理方式、推行車險實名繳費制度和推廣電子保單制度等，短期內將車險的降價、增保、提質作為車險綜改指導意見的階段性目標。根據車險綜改指導意見，保險公司應提升交強險保障水平和提高交強險責任限額，包括死亡傷殘賠償限額從人民幣11萬元提高到人民幣18萬元，醫療費用賠償限額從人民幣1萬元提高到人民幣1.8萬元。保險公司亦應合理下調費用率，目標是將費用率調整至25%或以下。車險綜改指導意見也逐步放開自主定價系數的浮動範圍，將自主定價系數範圍確定為0.65至1.35。

我們已採取一系列措施以符合相關監管規定：(i)我們按監管要求報備綜改後的條款和費率文件，獲得備案批覆後在官網中披露主要條款；(ii)對於各地銀保監局關於商業險自主定價系數要求及手續費列支比例要求，我們通過系統鎖定上下限；(iii)我們通過系統報表跟蹤各機構、各業務版塊商業車險自主定價系數實際情況，及時提示機構符合當地銀保監局的監管要求。

## 業 務

車險綜改指導意見出台後，中國銀保監會對車險行業進行了多項改革，大幅提高交強險責任限額，擴大商車險保障責任範圍，賦予並擴大財產險公司商車險費率擬定自主權，為市場競爭和精算定價制度帶來重大影響。受到中國財產險行業車險綜合改革的影響，全行業車均保費和費用水平大幅下降，主要由於車險綜合改革有助降低車均保費，並設定了將費用率調整至25%或以下的長期目標。這些轉變導致於往績記錄期間我們機動車輛險業務的車均保費下降。於2020年和2021年，我們的車均保費較前一年的降幅分別為9.4%及11.2%。同時，這些轉變也導致往績記錄期內，我們機動車輛險業務的費用率下降及賠付率上升。於2020年及2021年，我們的機動車輛險的費用率分別為38.3%及31.5%，同期，我們的機動車輛險業務的賠付率分別為59.5%及81.2%。有關車險綜改對行業和我們業務的定量影響，請參閱「— 財產保險 — 財產險產品 — 機動車輛險」。面對車險保費收入階段性下降、賠付率的階段性上升，我們採取了如下應對措施：一是持續提升風險識別和定價能力，降低整體賠付水平；二是優化業務結構，大力發展盈利業務，嚴控邊際虧損業務，提升整體盈利能力，實現業務穩健增長；三是進一步深化科技賦能，加強費用管控，推動費用率水平不斷下降。具體而言，我們持續升級優化車險智能生命表，依托大數據和人工智能算法，持續提升定價能力。此外，我們致力圍繞目標客戶定位，持續優化車險智能生命表對銷售的指引，提升盈利業務發展能力，擴大可承保價值業務範圍。

中國銀保監會2021年12月30日正式發佈償付能力規則II。保險業自編報2022年第一季度償付能力季度報告起全面實施償付能力規則II。對於受償付能力規則II影響較大的保險公司，中國銀保監會根據實際情況確定過渡期政策，允許在部分監管規則上分步到位，最晚於2025年起全面執行到位。

償付能力規則II旨在防範和化解保險業風險，維護保險市場安全穩定運行，並推動保險業高質量發展，最終有助於保護保險消費者利益。償付能力規則II的主要更新包括引導保險業回歸保障本源、專注主業，促進保險業增強服務實體經濟質效，有效防範和化解保險業風險，降低境外分保的交易對手違約風險因子，對償付能力監管制度獲得與中國償付能力監管等效資格的境外國家(地區)在中國境內開設的保險機構在

---

## 業 務

---

資本要求、實際資本方面給予優待以降低跨境交易成本，對保險公司風險管理標準進行全面修訂，提供更為明晰的標準，新增資本規劃監管規則，擴展保險公司償付能力信息公開披露的內容，增加對重大事項、管理層分析與討論等披露要求。

根據中國銀保監會的要求，償付能力規則II已自編報2022年第一季度償付能力季度報告起執行。部分由於償付能力規則II的影響，頭部人身保險公司和財產保險公司的核心償付能力充足率和綜合償付能力充足率在2022年第一季度發生一定波動。由於中國銀保監會並無要求保險集團公司編報償付能力季度報告，故自2022年半年度償付能力報告起，保險集團公司應當按照償付能力規則II編製償付能力報告。償付能力規則II進一步完善保險公司的償付能力監管標準，包括：(i)制定保險集團審慎監管的實施細則；(ii)修訂完善資本的定義和計量標準，夯實資本質量；(iii)研究完善市場風險、信用風險中穿透法的標準和原則；及(iv)完善市場風險、信用風險及保險風險的最低資本標準等。規則的轉變會對償付能力充足率造成一定影響，計算結果顯示，我們的償付能力充足率仍遠高於最低監管要求。詳情請參閱「財務信息－流動資金及資本來源－償付能力充足率」。此外，償付能力規則II的披露要求將保險公司償付能力信息的披露內容擴展至包括重大再保險合同、重大賠付、重大投融資活動及重大關聯交易等重大事項，以及對償付能力充足率及風險綜合評級的變動的管理層分析與討論等。自編製2022年第一季度償付能力報告以來，我們的保險附屬公司已符合償付能力規則II的新披露要求，而本集團自編製2022年半年度償付能力報告以來已符合該等新規定。

中國銀保監會已於2021年6月10日發佈可回溯管理辦法，旨在進一步規範保險銷售行為，維護金融消費者的合法權益和利益，促進保險業持續健康發展。可回溯管理辦法規定，保險機構應當按照不同銷售活動（面對面銷售、網銷或電銷）的規定，通過錄音、錄像等技術手段記錄和保存保險銷售過程關鍵環節，實現銷售行為可回放、重要信息可查詢。如遇消費者舉報投訴法律訴訟等糾紛，視聽資料應至少保存至糾紛結束後三年。中國銀保監會截至最後實際可行日期尚未正式發佈可回溯管理辦法。因此，有關監管變動對保險行業的影響仍然具有不確定性。

## 業 務

我們認為，可回溯管理辦法保障了保險消費者的權益和利益，減少了不正當銷售行為並促進了保險業的健康發展。引入該等要求符合我們以客戶為中心的方針。此外，我們已有現成的指導和培訓，可迅速複製以滿足可回溯管理辦法的監管要求，而不會產生大額成本或導致業務中斷。一方面，我們持續根據監管要求及系統更新迭代情況完善雙錄管理工作，並且在雙錄標準化的文件中明確了雙錄錄制範圍、雙錄錄制要求、雙錄質檢管理要求、雙錄資料管理要求以及各部門職責等內容。另一方面，我們現在使用的「智能雙錄系統」引入了語音播報、證件識別、人臉識別及簽字識別等技術，旨在以系統標準化、智能化、自動化的方式取代代理人人工行為，降低代理人的操作難度。我們也同步製作系統操作指引手冊並開展相關培訓，以確保代理人能快速熟悉系統操作，為客戶創造良好的投保及雙錄體驗。上述舉措均與可回溯管理辦法的監管要求相符合。如可回溯管理辦法以目前的形式實施，我們致力並預期能遵守其監管要求。

中國銀保監會已於2022年4月15日發佈人身險銷售管理辦法（徵求意見稿），徵求意見期已於2022年4月29日結束。人身險銷售管理辦法旨在規範保險銷售過程，避免違規，保障保險消費者權益和利益。人身險銷售管理辦法重點關注人身險相關的售前、售中、售後活動。根據人身險銷售管理辦法，保險機構應建立實施銷售人員分級管理機制，對銷售人員實施分級管理。保險行業協會應按照相關法規制定銷售人員誠信評價標準。保險機構應加強銷售人員誠信管理，按要求定期開展銷售人員誠信評價。保險公司應當按照中國保險行業協會制定的標準，根據保險銷售人員的等級和保險產品的分類，對保險銷售人員可銷售的產品進行差異化授權。產品授權範圍應與保險銷售人員等級相匹配，並隨著保險銷售人員等級提高而逐步擴大。保險公司應當建立各級保險銷售人員可銷售的產品目錄，並須於保險銷售人員通過培訓和考核後方可授權。中國銀保監會截至最後實際可行日期尚未正式發佈人身險銷售管理辦法。因此，有關監管變動對保險行業的影響仍然具有不確定性。

人身險銷售管理辦法對人身險業務的售前、售中、售後過程提出了更嚴格的要求，從而推動保險業高質量轉型發展。人身險銷售管理辦法的出台符合保險業的現狀、需求和趨勢，將有效解決目前保險業存在的問題，重塑保險業形象。從銷售隊伍

---

## 業 務

---

建設的角度來看，人身險銷售管理辦法將有助於促進銷售隊伍專業化、職業化和多元化。人身險銷售管理辦法亦有助提升我們業務的質量和價值。根據人身險銷售管理辦法，公司規劃在銷售人員分級管理、誠信管理、產品差異化授權等方面做制度修訂，並調整規範操作流程等。參考人身險銷售管理辦法針對產品分級的規定，陽光人壽的主要產品均屬於複雜程度和風險水平較低的第一類產品。我們計劃詳細說明保險產品的分類標準，並為銷售人員提供分級產品培訓計劃。我們亦計劃對個人代理人進行測試，以確定其級別，並根據銷售人員的專業能力及服務年期實施分級管理，在產品銷售授權、承保及理賠政策以及分紅等方面，以及參考我們的內部政策，對銷售人員進行區分。我們預計政策實施，短期內可能會對部分代理人產能有負面影響。例如，部分個人代理人的銷售業績可能會因受其級別限制的產品授權範圍縮小而下降。然而，我們預期通過不斷改善我們的分級產品培訓計劃，並提高我們個人代理人的專業技能及級別來減低相關的不利影響。長遠來看，人身險銷售管理辦法的實施預計會促進個人代理人的專業化和職業化進程，並有利於人身險業務的可持續發展。因此，我們認為，有關監管變動不會對公司的經營活動產生重大不利影響。如人身險銷售管理辦法以目前的形式實施，我們致力並預期能遵守其監管要求。

中國銀保監會已於2022年7月28日發佈資管公司管理規定。資管公司管理規定的主要變動如下。一是新增公司治理專門章節。結合近年來監管實踐，從總體要求、股東義務、激勵約束機制等方面明確了要求，全面強化公司治理監管的制度約束。二是將風險管理作為專門章節。從風險管理體系、內控審計、子公司風險管理、關聯交易管理等方面進行全面增補。三是優化股權結構設計。對作為保險資管公司股東的境內外保險公司一視同仁，不再限制外資保險公司持股比例上限。四是優化經營原則及相關要求。明確要求建立託管機制，完善資產獨立性和禁止債務抵消表述，進一步明確了嚴禁開展通道業務等禁止行為，並對銷售管理、審慎經營等提了要求。五是增補監

---

## 業 務

---

管手段和違規約束。增補了分級監管、信息披露、重大事項報告等內容，增加了違規檔案記錄、專業機構違規責任、財務狀況監控和自律管理等內容。

資管公司管理規定旨在進一步深化金融供給側結構性改革，強化保險資產管理公司監管，促進保險資產管理行業高質量發展，通過放寬外資在保險資產管理公司中的持股比例上限，短期內加強競爭，要求保險資產管理行業具備全球視野，有利於形成國內外投資者公平有序競爭，提升保險資產管理業務的經營管理水平。假設資管公司管理規定以現有形式落實，我們認為我們於關鍵方面符合資管公司管理規定的要求，如公司治理、風險管理及內部政策。此外，因外資公司持股比例上限被取消等原因，我們可能會在短期內面臨競爭加劇。經考慮我們穩定的投資表現及符合新法規要求的長期業務經營理念，我們相信我們能夠很好地適應資管公司管理規定。我們旨在於長期審慎投資的基礎上持續實現資產長期保值增值，進一步完善自身治理結構和業務活動，有效防範金融風險，在服務實體經濟和中長期資金管理需要的前提下實現自身的穩健發展。

鑒於近期監管變化，我們已實施相關內部控制措施，以確保遵守上述措施及法規草案。我們已制定公文傳閱指引，以確保及時分析和評估最新法規及其適用性，從而實施合規措施及確定負責部門和人員。我們設有相關部門負責實施和推動各項合規管理任務，以確保嚴格遵守現有的法規：(i)我們根據現有的法規及時制定和修改內部政策；(ii)通過合規評估、合規監控和合規報告，識別潛在的合規問題和整改措施；及(iii)我們定期開展合規培訓，以加強我們的合規文化，並提高僱員的合規意識。

我們認為，制定政策和法規是為了保護消費者的合法權益，控制行業風險，並促進保險業的健康和優質發展，而並非抑制行業發展。經考慮我們的中國法律顧問的意見，我們的董事認為且聯席保薦人同意，除了(i)車險綜改指導意見使我們機動車輛險業務的保費收入下降及賠付率上升，及(ii)根據償付能力規則II，我們截至2022年6月30日的核心償付能力充足率及綜合償付能力充足率較按償二代一期規則計算的截

---

## 業 務

---

至2021年12月31日的結果有所下降外，假設上述車險綜改指導意見或償付能力規則II以及可回溯管理辦法、人身險銷售管理辦法或資管公司管理規定適用並以現行形式生效，基於下列所述將不會對保險業及本集團經營及財務業績產生重大不利影響：(i)我們一直密切監察監管變化，並已採取措施修改和改善我們的內部程序，及(ii)我們將繼續監察監管變化，尋求相關監管機構的指引，以確保持續遵守相關法規。

我們的中國法律顧問認為，只要我們能夠遵守相關法律要求，上述資管公司管理規定(包括「徵求意見稿」規定，假設其按原樣頒布)不會對本集團的業務、經營業績及財務表現產生任何重大不利影響。

由於現有法規、法律和意見可能會有新的解釋或實施細則，我們不確定是否會面臨競爭加劇、業務發展放緩、客戶流失或行政處罰的風險，我們將積極監察未來的政策變化，確保嚴格遵守所有適用的法律法規。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們的業務受多種法規規限，而且面臨合規風險。法律、法規及監管政策的不時變動可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響。」及「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－如果我們在符合償付能力監管要求方面遇到困難，我們可能受到監管措施的規限，而我們的財務狀況、經營業績及前景可能受到不利影響。」

截至最後實際可行日期，我們尚未收到相關主管機關有關上述監管變化的任何查詢、調查或行政處罰。

### 有關網絡安全最近監管變動的影響

根據國家網信辦會同其他有關部門於2021年12月28日發佈、2022年2月15日生效的《網絡安全審查辦法(2021)》修訂草案，(i)掌握超過100萬用戶個人信息的網絡平台運營者赴國外上市，必須向網絡安全審查辦公室申報網絡安全審查；(ii)國家對數據安全審查、外商投資安全審查另有規定的，應當同時符合其規定；(iii)網絡安全審查工作機制成員單位認為影響或者可能影響國家安全的網絡產品和服務以及數據處理活動，由網絡安全審查辦公室按程序報中央網絡安全和信息化委員會批准後，依照本辦法的規定進行審查，網絡安全審查辦公室通過接受舉報等形式加強事前事中事後監督。

---

## 業 務

---

根據國家網信辦2021年11月14日發佈的《網絡數據安全管理條例(徵求意見稿)》(「**管理條例草案**」)，在如下情況下，一般數據處理者應當申報網絡安全審查：(i)匯聚掌握大量關係國家安全、經濟發展、公共利益的數據資源的互聯網平台運營者實施合併、重組、分立，影響或者可能影響國家安全的；(ii)處理一百萬人以上個人信息的數據處理者赴國外上市的；(iii)數據處理者赴香港上市，影響或者可能影響國家安全的；(iv)其他影響或者可能影響國家安全的數據處理活動。請參閱「監管概覽－數據合規與隱私保護」。

我們正積極評估與網絡安全審查辦法及管理條例草案相關的不確定性，並一直採取適當措施確保我們的業務營運符合該等法規，假設後者將以其當前形式實施。我們為本集團的移動應用程序處理一百萬以上的個人信息。根據我們中國法律顧問的意見，就網絡安全審查辦法而言，(i)根據我們向中國網絡安全審查技術與認證中心的諮詢，我們並無義務主動提交網絡安全審查，因為根據網絡安全審查辦法第七條，香港並非「外國」；(ii)截至最後實際可行日期，我們未被相關主管部門認定為網絡安全審查辦法第五條項下的關鍵信息基礎設施運營者；及(iii)網絡安全審查辦法第十六條並未對「影響或者可能影響國家安全」作出進一步解釋或解釋。截至最後實際可行日期，我們並無收到監管機構關於網絡安全審查辦法及管理條例草案的任何詢問、警告或制裁。儘管如此，我們已採取措施保障網絡安全及數據安全，確保數據的安全存儲及使用，並防止未經授權訪問或使用數據。我們密切監察及評估有關網絡安全及數據隱私法律的進一步監管發展，包括網絡安全審查的發展，以確保符合最新的監管要求。關於管理條例草案規定的數據處理者在開展數據處理活動及提供網絡服務方面的義務，管理條例草案進一步闡述網絡安全法、數據安全法及個人信息保護法的規定。關於擬在香港上市的數據處理者的網絡安全審查，管理條例草案並無就釐定「赴國外上市」、「在香港上市影響或者可能影響國家安全的數據處理者」、「影響或可能影響國家安全的其他數據處理活動」的標準或相關釐定程序提供進一步解釋或詮釋。因此，我們是否須根據管理條例草案第十三條接受網絡安全審查存在不確定性。我們將密切監督管理條例草

---

## 業 務

---

案的立法進展，並及時尋求相關監管部門的指導，以確保符合管理條例草案。在我們的中國法律顧問支持下，我們認為我們將能夠在所有重大方面遵守網絡安全審查辦法及管理條例草案，假設後者將以其當前形式實施。

網絡安全審查辦法於2021年12月28日出台，並於2022年2月15日生效，同時國家網信辦於2021年11月14日發佈管理條例草案，其官方草案於截至最後實際可行日期尚未發佈。

在我們的中國法律顧問意見的支持下，基於下列基礎，我們認為網絡安全審查辦法及管理條例草案對本公司的業務運營或本公司於香港擬定[編纂]並無重大不利影響，假設後者按現有的方式落實：

- (i) 管理條例草案進一步闡釋網絡安全法、數據安全法及個人信息保護法的規定，開展網絡數據處理活動的實體（包括本公司）均須遵守有關規定。我們將致力遵守有關規定，且有關規定將不會使我們較其他市場參與者處於更不利位置；及
- (ii) 網絡安全審查辦法及管理條例草案下的網絡安全審查方面：(i)截至最後實際可行日期，我們並無牽涉到國家網信辦或其他機構就管理條例草案進行的審查或調查；(ii)截至最後實際可行日期，我們尚未被相關機構視為關鍵信息基礎設施運營者，及(iii)我們處理的數據未被列入任何權威機構發佈的有效核心數據和重要數據分類及(iv)我們已採取合理充足的技術及管理措施確保數據安全，及(v)已就我們擬定於香港[編纂]知會中國網絡安全審查技術與認證中心，中心已確認本公司（將於香港，而非外國上市）並無義務根據網絡安全審查辦法第七條主動提交網絡安全審查。

經考慮我們的中國法律顧問的意見並與聯席保薦人的中國法律顧問進行討論後，聯席保薦人認為，網絡安全審查辦法及管理條例草案不會對本公司的業務運營或本公司擬在香港[編纂]造成重大不利影響（假設後者按目前的形式落實），且本公司符合有關規定。

---

## 業 務

---

然而，由於中國監管體系不斷變化且存有不確定性，我們不能向閣下保證我們不會因相關機構對有關法律法規的詮釋，以及中國網絡安全審查技術與認證中心或其他主管部門採取的觀點或詮釋有所變動，被發現違反任何現時或日後生效的網絡安全法律法規，包括但不限於網絡安全審查辦法及管理條例草案。

### 競爭

我們在每個業務分部均面臨競爭，而影響有關競爭的主要因素包括但不限於以下各項：

- 監管環境；
- 品牌知名度；
- 銷售網絡及客戶獲取能力；
- 產品及服務的定價及質量；
- 產品開發以及有關產品與客戶需求的匹配程度；
- 財務實力；
- 專業團隊的質素及穩定性；
- 產品創新；和
- 隨著尖端科技的出現，信息技術能力及新業務模式持續發展。

於往績記錄期間，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的競爭。我們的主要競爭對手包括大型人身險公司、財產險公司和各類資產管理機構。

在外資保險公司進入限制逐步放寬的情況下，跨國保險公司在中國保險業的業務經營將持續增加。鑒於激烈的市場競爭，中小型保險公司可能會選擇差異化的業務模式。與此同時，隨著中國監管環境的不斷變化及互聯網金融的出現，公開市場的投資產品組合不斷擴大，從而進一步加劇保險及資產管理產品的競爭。我們認為，我們擁有良好的增長態勢、優良的品牌形象、均衡且具有競爭力的保險業務、持續的創新變

---

## 業 務

---

革、良好的資產管理能力和科技實力、獨特的企業文化及專業的人才隊伍，這些核心優勢令我們在行業中更具競爭力。儘管如此，我們部分競爭對手在運營經驗、資本基礎及產品多樣化方面在行業中具有相對競爭力。

### 人身保險市場的競爭

根據中國銀保監會公佈的數據，在2020年，共有91家人身保險公司在中國開展業務。根據中國銀保監會發佈的數據及不同保險公司的公開數據，於2020年，按原保險保費收入計，三大人身保險公司為中國人壽保險股份有限公司、中國平安人壽保險股份有限公司及中國太平洋人壽保險股份有限公司，市場份額分別為19.3%、15.0%及6.6%。三大人壽保險公司的總市場份額為40.9%。

近年來，其他具有行業和本土背景及國際背景的保險公司紛紛進入人身保險市場，令市場競爭更加激烈。我們相信，得益於我們卓越的品牌形象、持續的產品創新、快速的業務模式創新、有效優質的專業理賠服務等競爭優勢，儘管未來競爭加劇，我們仍將進一步提高我們在人身保險市場的市場份額。

### 財產保險市場的競爭

根據中國銀保監會發佈的數據，在2020年，共有87家財產保險公司在中國開展業務。按市場份額計，中國的財產保險市場集中度較高。根據中國銀保監會發佈的數據及不同保險公司的公開數據，於2020年，按原保險保費收入計，三大財產保險公司為中國人民財產保險股份有限公司、中國平安財產保險股份有限公司及中國太平洋財產保險股份有限公司，市場份額分別為31.8%、21.0%及10.9%。三大財產保險公司的總市場份額為63.7%。

近年來，中國財產保險市場參與者數目增加，影響市場競爭。我們認為，得益於我們開發多年的風險定價系統及智能差異化資源配置機制、多元化的渠道佈局以及對行業趨勢的敏銳洞察，我們將在未來激烈競爭中保持行業領先地位。

---

## 業 務

---

### 資產管理及投資市場的競爭

我們的資產管理業務主要集中於管理集團內的委託資產。同時，我們計劃進一步擴大我們的資產管理業務至管理第三方的委託資產。就我們與第三方委託資產有關的資產管理業務而言，我們主要在人才、創新能力、風險控制能力、投資回報等方面進行競爭。

根據中國保險資產管理業協會的數據，截至2021年12月31日，有33家保險資產管理公司在中國開展資產管理業務。從目前財富管理業務的競爭來看，保險資產管理公司、商業銀行、信託公司、證券公司等金融機構均是資產管理行業的積極參與者。我們認為，憑藉科學的資產配置機制、優越的投資能力及成熟的專業投資和資產管理團隊，我們將開發更多創新的委託資產管理產品，全面提升我們的市場地位。

### 物業

我們在中國擁有和租賃物業。截至2021年12月31日，我們持有或租賃的物業賬面值概無達到合併資產總額的15%或以上。根據公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告第6(2)條，本文件可豁免遵守公司（清盤及雜項條文）條例第342(1)(b)條有關在公司（清盤及雜項條文）條例附表三第34(2)段所述的估值報告中載入所有土地或建築物權益的要求。

### 自有物業

截至最後實際可行日期，我們擁有1宗面積為268,205平方米土地的土地使用權。截至最後實際可行日期，我們擁有及實際佔有6,505處建築面積共計為1,642,231.82平方米的物業。其中：

- 就其中5,779處合計建築面積為1,157,005.4平方米的物業（佔自有物業建築面積的70.45%），我們已取得相關物業的房屋所有權證書。據我們的中國法律顧問告知，我們合法擁有該等物業的所有權和該等物業佔用範圍內土地的土地使用權，並有權根據適用法律佔有、使用、轉讓、出租、抵押或以其他方式處置該等物業。

---

## 業 務

---

- 就其中4處建築面積合共272.7平方米的房產，我們已取得其中兩處房產的不動產權證書，建築面積合共99.1平方米。就餘下的兩套、建築面積合共173.7平方米的房產，我們已簽署購房合同，並已付清全部購買房款，但尚未取得不動產權證書。

據我們的中國法律顧問告知，受當地政府的住房管理辦法和購買合同的相關條款限制，我們對上述4處房產享有有限產權（即便我們已獲得其中2處房產的不動產權證書），在一定期限內就上述4處房產的轉讓、出租等權利受限。鑒於該等房產僅佔我們自有物業的極小部分，且我們並無計劃在取得該等房產的全部所有權之前進行上述4處房產的轉讓、出租等事宜，中國法律顧問認為該等業權瑕疵將不會對我們業務經營及財務狀況產生重大不利影響。

- 就其中722處合計建築面積為484,953.7平方米的物業（佔自有物業建築面積的29.5%），我們尚未取得相關物業的房屋所有權證書。我們正在辦理取得房屋所有權證書的手續，且截至目前尚無第三方就該等房屋權屬主張權利。我們預期自2023年10月至2027年5月將陸續取得相關房屋所有權證書，然而，上述預期時間表可能因新冠疫情、相關地方政策及我們無法控制的其他因素而推遲。我們的中國法律顧問認為，我們佔有及使用該等房屋以及辦妥相關手續後取得房屋所有權證書不存在實質性法律障礙，但在轉讓、抵押或以其它方式處置該等房屋前我們需取得該房屋的房屋所有權證書。

該等存在業權瑕疵的自有物業主要用作辦公室、業務運營和出租的場所。其中合計建築面積約為368,578.9平方米的物業用作辦公室和業務運營，合計建築面積約為36,444.8平方米的物業用於對外租賃。

董事認為，該等物業對我們的運營並不重要，且本公司正在獲取相關的房屋所有權證書，到目前為止，並無任何第三方就該等物業的業權提出任何索賠。我們的法律顧問認為，在完成相關手續後，佔用和使用該等建築以及取得房屋所有權證書不存在實質性的法律障礙，未取得房屋所有權證書的物業的業權瑕疵不會對本公司構成重大不利影響。

## 業 務

本公司在中國擁有的物業主要用作辦公室、分支機構的業務運營和員工宿舍。其中合計建築面積約為999,119.8平方米的物業用作辦公室和業務運營，合計建築面積約為558,494.9平方米的物業用於對外租賃，合計建築面積約為4,687.2平方米的物業用作員工宿舍或配套用途。於往績記錄期間，於2019年、2020年、2021年，以及截至2022年6月30日止六個月，我們錄得對外租賃收入分為人民幣406百萬元、人民幣376百萬元、人民幣421百萬元及人民幣144百萬元。

### 租賃物業

截至最後實際可行日期，我們在中國租賃2,656項建築物業，總建築面積為866,081.94平方米，主要用於辦公和經營。其中，我們已從業主處獲得1,687項建築物業的有效房屋所有權的權屬證明文件及／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文件，總建築面積為580,286.7平方米，佔我們租賃物業總建築面積的67.0%。我們的中國法律顧問認為，該等租賃物業相應的租賃合同合法有效，我們依法享有承租人的權利。

就其餘的969處總建築面積285,795.25平方米的物業（佔租賃物業建築面積的33.0%）而言，出租人尚未提供該等物業的權屬證明文件或出租人有權出租該等物業的文件。若第三方就該等租賃物業的所有權或出租權提出異議，則可能影響我們繼續承租該等物業。鑒於(i)如果該等物業無法繼續使用，我們在同等條件下及時遷至替代物業不存在困難；(ii)出租人已就該等物業中的298處出具書面確認函，出租人須賠償我們因相關物業的業權瑕疵而蒙受的損失，即使出租人未向我們提供此項確認函，我們仍然可以依據相關中國法律及法規向該等出租人提出索償；(iii)根據《中華人民共和國民法典》的規定，因第三人主張權利，致使承租人不能對租賃物業使用、收益的，承租人可以請求減少租金或不支付租金；及(iv)我們的董事認為，我們可將業務遷移至新的物業而不會產生過多成本或導致業務中斷，我們的中國法律顧問認為，前述物業缺陷將不會對我們的業務運營及財務狀況產生重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們已向相關房屋管理部門登記了35份租賃協議，租賃物業總建築面積為33,745.5平方米。據我們的中國法律顧問告知，根據《中華人民共和國民法典》《商品房屋租賃管理辦法》及最高人民法院相關司法解釋的有關規定，未辦

---

## 業 務

---

理租賃備案登記不影響相關租賃合同的效力，但相關房地產管理部門可能要求我們於限期內完成登記。倘若我們未能於限期內完成登記，我們可能須就每項延誤登記的租賃物業承擔人民幣1,000元以上人民幣10,000元以下的罰款。鑒於(i)於往績記錄期間，我們未收到任何有關我們未辦理租賃登記的行政處罰，及(ii)潛在處罰金額佔我們最近一期經審計的淨資產的比例非常小，我們的中國法律顧問認為，未能完成租賃登記不會對我們的業務運營及財務狀況產生重大不利影響。

### 在建工程

截至最後實際可行日期，我們擁有七項在建工程，用地面積合計為718,002.87平方米，其中：

- 四項在建工程處於施工狀態，我們已經取得《建設用地規劃許可證》《建設工程規劃許可證》和《建築工程施工許可證》，但尚未辦理竣工驗收手續。我們的中國法律顧問認為，我們就上述在建工程已按建設進度取得土地和項目建設所需的批准或許可。
- 兩項在建工程處於施工狀態，我們已經取得《建築工程施工許可證》和《建設工程規劃許可證》，但尚未取得《建設用地規劃許可證》。根據《海南省人民政府關於進一步加強和改進城鄉規劃管理工作的通知》的規定：「對歷史上已辦理土地證的建設用地，不再辦理建設用地規劃許可證，由城鄉規劃主管部門依據控制性詳細規劃出具規劃條件即可。」鑒於前述通知，我們的中國法律顧問認為，未就有關建設工程取得建設用地規劃許可證不會對我們的經營及財務狀況產生重大不利影響。
- 一項在建工程已進行竣工驗收，但尚未辦理竣工驗收備案。目前相關建設手續正在依法辦理中。

## 業 務

截至最後實際可行日期，七項在建工程擬於竣工後用作辦公室、酒店和養老社區運營以及員工宿舍。該七項工程預期將於2023年5月至2026年3月陸續竣工。然而，上述建設工程的竣工日期可能因我們無法控制的諸多因素而延後，包括但不限於新冠疫情、無法預料的工地狀況及分包商不履行承諾等。

### 僱員

截至2022年6月30日，我們僱用了57,865名全職僱員。

下表載列截至2022年6月30日按職能劃分的僱員人數：

	僱員人數	佔僱員總數 百分比 (%)
管理人員	6,402	11.1
專業技術人員	18,462	31.9
銷售人員	33,001	57.0
<b>合計</b>	<b>57,865</b>	<b>100.0</b>

下表載列截至2022年6月30日按年齡劃分的僱員人數：

	僱員人數	佔僱員總數 百分比 (%)
30歲及以下	18,585	32.1
31歲－40歲	29,150	50.4
41歲－50歲	8,201	14.2
51歲及以上	1,929	3.3
<b>合計</b>	<b>57,865</b>	<b>100.0</b>

## 業 務

下表載列截至2022年6月30日按受教育程度劃分的僱員人數：

	僱員人數	佔僱員總數 百分比 (%)
碩士或以上	2,000	3.5
本科	24,306	42.0
其他	31,559	54.5
合計	<b>57,865</b>	<b>100.0</b>

我們已通過多種方式招聘及培訓僱員。除了自主招聘、內部推薦外，我們還通過專業招聘公司和其他第三方渠道來招聘人才。我們根據公司發展戰略，綜合考慮僱員素質現狀及人才培養的前瞻性和長期性，開展以戰略為導向、以業務為核心的培訓，提升各級管理者和僱員能力素質，滿足公司不同階段的發展需要。

我們致力於建立具有競爭力的公平的薪酬和福利制度。為了通過薪酬有效激勵僱員並確保僱員獲得具有市場競爭力的薪酬待遇，我們以市場研究為基礎、以競爭對手為參考，不斷完善我們的薪酬和激勵政策。我們每半年對僱員進行一次績效評估，以提供工作表現反饋及優缺點評估。我們為僱員提供的薪酬通常包括基本工資、崗位津貼和其他津貼（如父母贍養津貼等）、績效獎金和年終獎金。

我們根據相關中國法律法規為僱員提供基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險和住房公積金。我們非常重視並不斷完善我們的僱員福利制度。我們還為僱員提供其他福利，例如年假、商業保險和體檢等。

我們的僱員設立工會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遭遇任何可能嚴重損害我們的業務和形象的罷工、抗議或其他重大勞資糾紛。

---

## 業 務

---

### 環境、社會及管治事宜

董事認為，建立及實施良好的環境、社會及管治原則與實踐將有助於提高企業的投資價值，並為利益相關者提供長期回報。董事會設立由獨立董事及執行董事組成的ESG委員會。ESG委員會負責制定公司的環境、社會及管治（「ESG」）戰略、政策和流程以及管理ESG風險。ESG相關問題為我們的主要議程之一。在董事會的監督下，ESG委員會識別和監測短期、中期和長期的環境相關風險及社會可持續性風險等ESG相關風險，並努力將該等ESG相關問題納入我們的業務、戰略和財務規劃。我們計劃採納一系列全面及有效的措施以系統地識別、評估、管理及減少ESG相關風險。有關風險持續對我們的行業構成挑戰並需要敏銳洞察力及時間才能克服。例如，我們所識別的其中一項主要社會方面的風險為人力資本風險。我們計劃持續為最佳人才提供具競爭力的薪酬待遇、改善僱員福利及提升彼等的歸屬感。我們識別的另一項環境方面的主要風險為氣候風險。但是，可以預期的是，極端天氣狀況帶來的潛在實體風險在短期及中期內不會對我們的運營造成重大影響。就風險管理而言，我們將實體風險、轉型風險及機遇分析納入風險評估流程。如果風險及機會被認為重大，我們將風險及機會納入戰略及財務規劃流程。當對我們解決ESG相關問題的目標進展作出年度檢討後，我們或會視乎情況修訂ESG策略。

此外，ESG委員會亦密切關注最新的環境、社會及管治相關法律法規，並相應更新我們的環境、社會及管治措施，以確保我們遵守最新的監管法律法規。於往績記錄期間內及截至最後實際可行日期，我們並無因未遵守健康、工作安全、社會或環境法規而被處以任何重大罰款或其他處罰。與環境、社會和治理相關的問題繼續受到公眾的監督和監管機構的關注。2022年6月，銀保監會發布了《銀行業保險業綠色金融指引》，要求保險機構將環境、社會和治理要求納入全面風險管理體系，對客戶的ESG相關風險進行分類和評估，根據客戶風險狀況在業務經營中進一步實施差異化管理措施。《銀行業保險業綠色金融指引》以及未來與ESG相關的法律法規的變化可能會使我們面臨潛在的過渡風險。我們可能需要在轉型業務和運營方面進行大量投資。另一方面，面對潛在的轉型風險，像我們這樣擁有全面管理體系的領先保險公司可能會以更快的方式適應新規則，從而抓住更多的商業機會。

## 業 務

我們關注環境、社會及管治政策及發展趨勢，持續深入開展ESG相關主題研究，研究議題涵蓋可持續投資、氣候風險、新能源車險、碳市場、綠色金融等，研究成果及報告通過公司內部研究平台向全體僱員發佈，推動ESG理念宣貫和知識普及。自2021年以來，公司戰略研究平台已發佈至少10篇ESG相關研究報告。

### 環境保護

我們致力於企業價值與環境保護共生共贏，積極推行綠色的企業管理理念，傳播綠色發展理念。我們積極響應國家戰略，發展綠色保險，持續為新能源領域提供風險保障。為抓緊ESG相關的市場機會，我們已推出特色保險產品，並持續提升綠色創新能力，開發「溢油環境污染責任險」及「充電樁安全責任保險」等綠色險種。於往績記錄期間內，我們累計承保光伏電廠項目5,386個，累計提供風險保障人民幣109,514百萬元；累計承保風電項目2,613個，累計提供風險保障人民幣249,717百萬元。我們的目標是於2024年將綠色保險產品的保費收入提高到人民幣150億元以上。此外，我們持續加大保險資金對可持續投資項目的支持。我們的目標是於2024年將可持續投資項目的規模提高到人民幣500億元以上。

我們相信，於往績記錄期間，我們的業務運營對環境及天然資源並無任何重大影響。下表載列我們於2021年的溫室氣體排放、電力消耗及耗水量：

排放	截至2021年 12月31日止年度
溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	75,270
— 範圍1 (直接排放, 噸二氧化碳當量) (1)	24,505
— 範圍2 (直接排放, 噸二氧化碳當量) (2)	50,765
溫室氣體平均排放量 (噸二氧化碳當量 / 人)	1.29

附註：

- (1) 二氧化碳的直接排放主要包括來自化石燃料燃燒的排放。
- (2) 二氧化碳的間接排放主要包括來自電力消耗的排放。

## 業 務

消耗	截至2021年 12月31日止年度
電力消耗量(兆瓦時)	87,376
平均電力消耗量(兆瓦時／人)	1.50
耗水量(公噸)	1,861,751
平均耗水量(公噸／人)	31.87

我們預期於每個財政年度開始時為重要的關鍵績效指標設定指標及目標，以指導我們的業務運營。例如，進行投資決策時，我們計劃更加關注綠色產業，包括節能、防治污染、節約與循環利用自然資源、清潔運輸、清潔能源及生態環境保護等。於可預見的未來，我們亦將通過各項工作場所政策及措施進一步降低能源消耗。我們預期持續推進綠色低碳辦公模式，踐行綠色環保的理念，大力推行辦公線上化，實施全線上化智能化運營模式變革，在辦公場所增加環保與節能設計。2021年10月，我們在集團內部發布了《低碳綠色辦公指導意見》，提出了12項節能減排措施，致力於提高資源利用率。例如，我們鼓勵在線會議，推廣無紙化辦公，減少水電消耗，推行垃圾分類以減少工作垃圾，並鼓勵低碳環保的出行。在量化指標方面，我們的目標是減少人均能源消耗和排放，我們用幾個指標來評估和管理我們向在線和智能運營模式的轉型。我們的目標是在2024年或之前將壽險在線保全服務的比例提高到97%，將壽險理賠的在線申請率提高到98.5%。我們亦計劃至2024年或之前將約90%的招標文件以電子文檔取代紙本文件。2022年6月，我們在三年綠色發展計劃（「綠色發展計劃」）中，就綠色保險產品、可持續投資、綠色低碳辦公、在線客戶服務和綠色採購，制定了我們的綠色戰略、目標和關鍵措施，以及未來三年的具體指標和目標。該綠色發展計劃已在集團辦公自動化系統上公布，其中規定的所有量化指標和目標已納入相關部門的績效考核標準。

---

## 業 務

---

### 社會責任

我們積極響應各級政府號召，支持民生保險產品，積極參與各地政府民生救助項目，發揮專業力量，深度參與巨災風險管理，快速補償助力災後重建。於往績記錄期間內，我們曾參與山東、重慶、吉林地區多個民生項目，為受災群眾提供人身傷亡、房屋損失等救助，為當地政府和人民群眾的災後重建提供了資金支持，賠款金額超人民幣24.29百萬元。

我們關注弱勢群體，深度參與扶貧公益。我們設立「陽光保險愛心基金會」，通過(其中包括)經費捐贈、物資捐贈等多種形式，積極參與精準扶貧活動及全國性主題公益活動，截至2022年6月30日，累計援建博愛小學71家。我們在疫情防控期間，積極開拓產品研發，通過「個人關愛保」為市場提供了適合客戶需求的防疫產品。截至2021年12月31日止，「個人關愛保」累計為超過1.3百萬客戶提供了新冠保障，助力全民抗疫。

### 關懷員工

我們致力於為僱員提供公平及充滿關懷的工作環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規及相關制度，堅持規範、合法用工，杜絕任何基於種族、性別、宗教、年齡、社會出身及其他因素的歧視。於2021年，我們的女性僱員佔我們僱員總數的約56%。我們為僱員營造公平、平等的工作環境，倡導關愛文化，在辦公區域設立母嬰室，為女性員工提供婦女健康知識講座，組織開展「三八」婦女節慶祝活動。

我們關注員工職業生涯發展，通過「陽光學堂」為全體員工提供全週期能力提升支持。陽光學堂提供與我們業務相關的各種培訓課程，如數據安全、反腐敗及知識產權保護，旨在提高員工在業務運營中的合規意識。自2017年12月上線以來，截至2022年6月30日止，「陽光學堂」實現累計訪問量超4,090萬人次，累計直播參訓超過310萬人次。

---

## 業 務

---

我們關注員工及其家屬的疫情保障，為他們提供新冠肺炎關愛保障計劃，並設立專項基金，用於疫情防控期間員工的慰問。我們注重人文關懷，視員工為家人，關愛員工及家屬的健康，並自2010年起實施員工父母贍養津貼計劃。截至2022年6月30日止，累計為約16,000位員工發放父母贍養津貼超人民幣380百萬元。我們亦採取措施，以遵守有關工作場所安全的國家及地方適用法律法規。於往績記錄期間，我們並無發生任何可能對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響的工作安全事故。我們計劃設立指標及目標以進一步評估社會相關風險。該等指標及目標主要包括員工性別結構、員工離職率、員工年齡分佈、員工培訓頻率及完成學時情況。

### 法律及監管訴訟及合規

#### 一般事項

我們在日常業務過程中牽涉法律和監管程序或糾紛。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或監管程序或糾紛。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，我們並未涉及任何單獨或合計會對我們的業務、財務狀況和經營業績造成重大不利影響的罰款，強制執行或其他處罰。我們已於往績記錄期間及截至最後實際可行日期在所有重大方面遵守中國的所有相關法律及法規。

#### 訴訟及仲裁

截至最後實際可行日期，我們作為被告或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六宗，涉及總爭議標的金額約為人民幣335.0百萬元。其中1宗涉及人身保險合同糾紛，五宗涉及財產保險合同糾紛。

關於涉及人身保險合同的糾紛，原告與陽光人壽的分支機構訂立了三份人身保險合同，並要求償還合計人民幣12,951,916.9元的本金和利息。我們作為被告或被申請人且單筆爭議標的在人民幣1,000萬元以上的其他尚未了結的訴訟及仲裁案件涉及訴責險合同糾紛、金融與職業責任險合同糾紛和其他財產保險合同糾紛。具體而言，訴責險

---

## 業 務

---

合同糾紛涉及被保險人錯誤申請訴訟財產保全而導致有關被保全人蒙受損失時，被保險人就此承擔的損害賠償。金融與職業責任險合同糾紛涉及被保險人就實際或被指稱作出不實或誤導聲明或未能履行相關合同義務而招致損失承擔的損害賠償。

上述訴訟涉及我們保險業務運營所產生的一般商業糾紛。作為訴訟管理程序的一部分，我們已設立內部程序和部門以處理有關訴訟，並且我們已經根據內部專家的損失評估為每起訴訟配備了未決賠款準備金。此外，我們就部分訴訟及仲裁案件設有再保險安排，於最壞情況下進一步減低經濟風險。

訴訟在本質上具有不確定性，我們無法保證法院會作出對我們有利的認定或判決。有關我們在本案及其他待決訴訟中可能涉及的風險詳情，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能涉及因我們的業務而引起的法律訴訟和其他訴訟，因此可能承擔重大責任或產生額外成本，針對我們的監管行動及法律程序可能對我們的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。」

截至2022年6月30日，我們的總資產及淨資產分別為人民幣473,637百萬元及人民幣55,706百萬元，而我們涉及的總爭議金額佔我們總資產及淨資產的比例並不重大。因此，我們的中國法律顧問告知我們，我們被施加的訴訟及仲裁案件對我們的業務、財務狀況及經營業績並無重大不利影響。

### 監管檢查及行政處罰

中國銀保監會及其他中國政府機構，包括國家稅務總局、國家市場監督管理總局、中國人民銀行、中國人力資源和社會保障部及其附屬機構不時就我們遵守中國法律法規的情況作出查詢並進行現場或非現場檢查或調查，包括對我們的財務狀況及業務營運、償付能力、納稅、勞動和社會福利進行查詢、檢查或調查。根據《保險公司管理規定》，中國銀保監會對保險機構進行現場檢查和非現場檢查。中國銀保監會或其地方主管部門對保險機構進行的現場檢查，或會重點關注該公司的管理、準備金、償付能力、資金配置、財務狀況、與保險中介人的交易、高級管理人員的任命及中國銀保監會認為屬重大的其他事項。截至最後實際可行日期，我們並不知悉任何中國監管機構進行對我們業務、財務狀況、經營業績或前景將會產生重大不利影響的任何檢查或審計。

## 業 務

我們須遵守中國銀保監會、中國人民銀行、國家稅務總局等中國多個監管機關及其各自的地方派出機構及辦事處的檢查及監督。基於這些檢查及審查的結果，監管機關可發出檢查報告，要求及時整改已發現問題，或者考慮到不合規事件的性質及嚴重程度，對我們處以行政處罰。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們被處以由中國銀保監會、中國人民銀行、國家稅務總局及其他監管機構作出的238項行政處罰，涉及罰款共計約人民幣44.3百萬元。截至最後實際可行日期，我們已及時繳納上文提及的行政處罰中所處的罰款。

行政處罰詳情如下：

- 中國銀保監會及其地方分支機構處以172次行政處罰，罰款共計約人民幣33.55百萬元，當中包括以下方面的違規：財務、業務數據差錯或未遵守會計政策，業務經營數據錯誤報送，未按規定使用經批准或備案的保險條款和保險費率，未經批准變更營業場所等；
  - o 在該等處罰中，兩項涉及被中國銀保監會派出機構處以在一定範圍內暫停新業務一年。陽光信保被中國銀保監會地方分支機構責令自2021年9月起計一年內暫停接受融資性信用保證保險新業務，並被處以人民幣0.78百萬元的行政罰款，原因是陽光信保(i)未經批准變更公司營業場所；(ii)在住所地以外未設立分公司的省市開展業務；及(iii)在擔保貸款保證保險和個人貸款保證保險業務中未使用經備案的保險條款。陽光人壽綿陽中心支公司被中國銀保監會地方分支機構責令一年內暫停受理銀行保險渠道的新業務，原因是少數銀行保險銷售人員違反保險合同，向保單持有人作出不符合規定的利潤承諾。

上述附屬公司及分公司已及時繳納所處罰款，並已完成上述行政處罰的整改。

- 中國人民銀行及其分支機構處以15次行政處罰，罰款共計約人民幣7.57百萬元，當中包括以下方面的違規：未按規定履行客戶身份識別義務，未按規定對異常交易進行相應處理，未能取得客戶身份信息並保存交易紀錄；

---

## 業 務

---

- 稅務部門處以34次行政處罰，罰款共計約人民幣0.53百萬元，當中包括以下方面的違規：未按期申報相關稅款，丟失發票等；及
- 其他監管機構處以17次行政處罰，罰款共計約人民幣2.66百萬元，當中包括以下方面的違規：逾期報送年度報告，降低人防工程防護能力等。
  - 具體而言，一家附屬公司因違反人民防空相關法律及法規被處罰款共計人民幣10萬元並責令改正，違規行為包括以下方面：擅自改造及削減人民防空工程的防護能力，向人民防空工程排放廢水、廢氣及傾倒廢棄物。

上述附屬公司已及時繳納所處罰款，並已完成上述行政處罰的整改。

針對上述行政處罰所涉及的問題，我們要求各子公司及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。我們進行了專門培訓，防範未來再發生相關事件。我們組織開展了風險排查工作，梳理各種風險隱患，並聘請了專業內控顧問評估和進一步完善風險管理與內控的制度和流程。內控顧問已分析我們的主要業務流程，以識別我們在內控方面的短板。確定內控狀況和現有問題後，我們已迅速通過檢查與審計部門落實整改計劃，修正我們所發現的缺陷。請參閱「－風險管理－風險管理架構的三道防線」。具體而言：

我們通過制定涵蓋各種風險點的整改計劃、完善內控機制，確保整改流程及效果可控，開展內控培訓宣傳、考核，直至內部責任追究以實現行政處罰所涉及問題的有效改善。我們已聘請內控顧問組織開展內控審核工作，內容涵蓋公司治理結構、人力資源管理、預算管理、風險管理、內部監督等領域，將有效提升公司內控管理的水平和能力。

---

## 業 務

---

我們進一步加強內部控制程序，包括合規審查、違規風險監控和風險解決，並對公司治理、資金使用、產品管理、數據真實性、銷售管理、互聯網業務、客戶服務、承銷及理賠、保單管理、收款和付款管理及高級管理人員管理等方面進行內部調查。我們亦將繼續進行內部政策審查，以確保我們的內部政策符合法律法規的變化及公司發展的需要。我們將進一步加強保險條款的法律和合規審查，以確保不同產品的合法性和合規性。我們亦將定期進行相關培訓，如合規培訓和違規警告教育，以加強我們的合規文化，並提高僱員的合規意識。

經向本公司內部控制顧問諮詢及考慮其進行的分析後，聯席保薦人並不知悉本公司內部控制措施有任何可能導致類似違規事件系統性再次發生的重大不足。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無任何嚴重違反法律或法規的情況，且我們並未發生任何系統性不合規事件而令董事認為總體上或會對我們的業務、財務狀況或經營業績構成重大不利影響。於同期，我們亦未發生董事認為總體上會對本公司、董事或高級管理人員合法開展業務的能力或趨勢產生不利影響的任何其他嚴重違反法律或法規的情況。「一 法律及監管訴訟及合規 — 監管檢查及行政處罰」章節所涉及行政處罰所涉罰款總金額佔我們最近一期經審計財務報表內總資產、淨資產的比例均較小，且截至最後實際可行日期均已繳清。我們的中國法律顧問確認，上述違法、違規行為不會對我們的財務狀況和經營業績產生重大不利影響。

### 最近的檢查

於往績記錄期間後及直至最後實際可行日期，中國銀保監會、中國人民銀行及其地方分支機構等對本公司部分子公司及部分分支機構進行現場檢查，檢查範圍包括業務、財務、承保及理賠等。檢查中發現少數子公司及分支機構存在若干違規活動，主要包括違反審計準則運營成本記載、涉及佣金及手續費的不實陳述、違反備案的條款費率等。

## 業 務

截至最後實際可行日期，部分檢查尚未結束。對於已完成的檢查，除「一 監管檢查及行政處罰」所披露及單獨討論者外，於該等檢查中發現的不足並無令我們受到行政處罰，而我們的中國法律顧問認為，該等不足將不會對我們的財務狀況及經營業績造成重大不利影響。截至最後實際可行日期，對於尚未結束的檢查，我們並不知悉任何中國監管部門進行的檢查會對我們的業務、財務狀況、經營業績或前景造成重大不利影響。

### 證照、許可及資質

據我們的中國法律顧問告知，截至最後實際可行日期，我們已取得了對我們在中國境內的業務及經營所必需的全部重要證照、許可及資質，且相關證照、許可及資質合法、有效。

持有人	資質／證書	核發機關	核發日期
本公司	保險許可證	中國銀保監會	2022年3月10日
陽光財險	保險許可證	中國銀保監會	2021年10月13日
陽光財險	保險中介業務許可證	中國銀保監會北京監管局	2022年7月27日
陽光人壽	保險許可證	中國銀保監會	2021年11月18日
陽光人壽	保險中介業務許可證	中國銀保監會海南監管局	2022年5月16日
陽光人壽	經營證券期貨業務許可證	中國證監會	2018年12月10日
陽光資管	保險資產管理公司法人許可證	中國銀保監會	2022年4月2日
陽光信保	保險公司法人許可證	中國銀保監會重慶監管局	2022年4月7日

我們會密切關注證照、許可和資質的有效狀態，並在其期限屆滿之前及時申請續期相關證照、許可和資質。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在取得或續期業務經營所需主要證照、許可和資質方面未遇到任何重大障礙。我們的中國法律顧問認為，如我們遵守所適用法律、法規及規則，在該等證照、許可和資質到期日後進行續期將不會存在重大法律障礙。