



中国人寿保险股份有限公司
2019 年年度报告摘要
(股票代码：601628)

二〇二〇年三月二十五日

一、重要提示

- 1.1** 本年度报告摘要摘自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。
- 1.2** 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。
- 1.3** 本公司第六届董事会第二十三次会议于 2020 年 3 月 25 日审议通过《关于公司 2019 年年度报告（A 股/H 股）的议案》，董事会会议应出席董事 12 人，实际出席董事 11 人。董事长、执行董事王滨，执行董事苏恒轩、利明光，非执行董事袁长清、刘慧敏、王军辉现场出席会议；非执行董事尹兆君以视频通讯方式出席会议；独立董事张祖同、Robinson Drake Pike（白杰克）、汤欣、梁爱诗以电话通讯方式出席会议。执行董事赵鹏因其他公务无法出席会议，书面委托执行董事苏恒轩代为出席并表决。
- 1.4** 本公司 2019 年度按中国企业会计准则和国际财务报告准则编制的财务报告已经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）和安永会计师事务所分别根据中国注册会计师审计准则和国际审计准则审计，并出具标准无保留意见的审计报告。
- 1.5** 根据 2020 年 3 月 25 日董事会通过的 2019 年度利润分配方案，按照 2019 年度净利润的 10% 提取任意盈余公积人民币 58.57 亿元，按已发行股份 28,264,705,000 股计算，拟向全体股东派发现金股利每股人民币 0.73 元（含税），共计约人民币 206.33 亿元。上述利润分配方案尚待股东于 2020 年 6 月 29 日举行之年度股东大会批准后生效。

二、公司基本情况

2.1 公司简介

股票种类	A 股	H 股	美国存托凭证
股票简称	中国人寿	中国人寿	—
股票代码	601628	2628	LFC
股票上市交易所	上海证券交易所	香港联合交易所有限公司	纽约证券交易所

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	利明光	李英慧
电话	86-10-63631241	86-10-63631191
电子信箱	ir@e-chinalife.com	liyh@e-chinalife.com
办公地址	北京市西城区金融大街 16 号	

2.2 报告期公司主要业务简介

本公司是中国领先的人寿保险公司，拥有由保险营销员、团险销售人员以及专业和兼业代理机构组成的广泛的分销网络，提供个人人寿保险、团体人寿保险、意外险和健康险等产品与服务。本公司是中国最大的机构投资者之一，并通过控股的中国人寿资产管理有限公司成为中国最大的保险资产管理者之一。本公司亦控股中国人寿养老保险股份有限公司。

2.3 公司主要财务数据和财务指标

2.3.1 近三年的主要财务数据和财务指标

单位：人民币百万元

主要会计数据	2019 年	2018 年	本报告期比上年同期增减	2017 年
全年业绩				
营业收入	745,165	643,101	15.9%	653,195
其中：已赚保费	560,278	532,023	5.3%	506,910
营业支出	685,175	628,814	9.0%	611,313
其中：赔付支出	127,919	174,439	-26.7%	198,088
营业利润	59,990	14,287	319.9%	41,882
利润总额	59,795	13,921	329.5%	41,671
归属于母公司股东的净利润	58,287	11,395	411.5%	32,253
归属于母公司普通股股东的净利润	57,893	11,011	425.8%	31,873

扣除非经常性损益后归属于母公司股东的净利润	53,252	11,590	359.5%	32,390
扣除非经常性损益后归属于母公司普通股股东的净利润	52,858	11,206	371.7%	32,010
经营活动产生的现金流量净额	286,032	147,552	93.9%	200,990
于 12 月 31 日				
资产总计	3,726,734	3,254,403	14.5%	2,897,591
其中：投资资产 ¹	3,574,928	3,105,790	15.1%	2,754,725
负债合计	3,317,392	2,931,113	13.2%	2,572,281
归属于母公司股东的股东权益	403,764	318,371	26.8%	320,933
总股本	28,265	28,265	-	28,265
每股计（元 / 股）				
每股收益（基本与稀释） ²	2.05	0.39	425.8%	1.13
扣除非经常性损益后的基本每股收益 ²	1.87	0.40	371.7%	1.13
归属于母公司股东的每股净资产 ²	14.28	11.26	26.8%	11.35
归属于母公司普通股股东的每股净资产 ²	14.01	10.99	27.5%	11.08
每股经营活动产生的现金流量净额 ²	10.12	5.22	93.9%	7.11
主要财务比率				
加权平均净资产收益率（%）	16.47	3.54	增加 12.93 个百分点	10.49
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率（%）	15.04	3.60	增加 11.44 个百分点	10.53
资产负债比率 ³ （%）	89.02	90.07	下降 1.05 个百分点	88.77
总投资收益率 ⁴ （%）	5.23	3.28	增加 1.95 个百分点	5.16

注：

1. 投资资产=货币资金+以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产+衍生金融资产+买入返售金融资产+贷款+定期存款+可供出售金融资产+持有至到期投资+存出资本保证金+投资性房地产+长期股权投资。以前年度数据同口径调整。
2. 在计算“每股收益（基本与稀释）”“扣除非经常性损益后的基本每股收益”“归属于母公司股东的每股净资产”“归属于母公司普通股股东的每股净资产”和“每股经营活动产生的现金流量净额”的变动比率时考虑了基础数据的尾数因素。
3. 资产负债比率=负债合计/资产总计
4. 总投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)。以前年度数据同口径调整。

2.3.2 报告期分季度的主要会计数据

单位：人民币百万元

	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)
营业收入	312,226	145,007	166,791	121,141
归属于母公司股东的净利润	26,034	11,565	20,103	585
扣除非经常性损益后归属于母公司股东的净利润	26,045	6,441	20,121	645
经营活动产生的现金流量净额	111,765	38,525	57,090	78,652

季度数据与已披露定期报告数据不存在重大差异。

2.3.3 合并财务报表中重要科目及变动原因

单位：人民币百万元

资产负债表 主要科目	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	变动幅度	主要变动原因
定期存款	535,260	559,341	-4.3%	定期存款到期
持有至到期投资	928,751	806,717	15.1%	政府债券配置规模增加
可供出售金融资产	1,058,957	870,533	21.6%	可供出售金融资产中股票配置规模增加
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	141,606	138,716	2.1%	以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产中股票公允价值增加
买入返售金融资产	4,467	9,905	-54.9%	流动性管理的需要
货币资金	55,082	52,586	4.7%	流动性管理的需要
贷款	608,920	450,251	35.2%	保户质押贷款和大量存单增加
投资性房地产	12,141	9,747	24.6%	新增投资性房地产
长期股权投资	222,983	201,661	10.6%	新增联营合营企业投资
递延所得税资产	128	1,257	-89.8%	受可供出售金融资产公允价值增加的影响
保险合同准备金	2,552,736	2,216,031	15.2%	新增的保险业务和续期业务保险责任的累积
保户储金及投资款	267,794	255,425	4.8%	万能险账户规模增长

应付保单红利	112,593	85,071	32.4%	分红账户的投资收益率上升
卖出回购金融资产款	118,088	192,141	-38.5%	流动性管理的需要
长期借款 ^注	18,930	19,157	-1.2%	-
短期借款 ^注	1,115	993	12.3%	-
应付债券	34,990	-	不适用	本报告期内发行资本补充债券
递延所得税负债	10,330	-	不适用	受可供出售金融资产公允价值增加的影响
归属于母公司股东的股东权益	403,764	318,371	26.8%	本报告期内综合收益总额及利润分配的综合影响

注：公司长期借款和短期借款包括：三年期银行借款 0.67 亿欧元，到期日为 2021 年 1 月 18 日；五年期银行借款 2.75 亿英镑，到期日为 2024 年 6 月 25 日；五年期银行借款 8.60 亿美元，到期日为 2024 年 9 月 16 日；六个月银行借款 1.27 亿欧元，到期日为 2020 年 1 月 11 日，根据协议约定到期日后自动续期；以上均为固定利率借款。五年期银行借款 9.70 亿美元，到期日为 2024 年 9 月 27 日；三年期借款 4 亿欧元，到期日为 2020 年 12 月 6 日；一年期银行借款 0.18 亿美元，到期日为 2020 年 11 月 6 日；以上均为浮动利率借款。

单位：人民币百万元

利润表 主要科目	2019 年	2018 年	变动幅度	主要变动原因
已赚保费	560,278	532,023	5.3%	-
寿险业务	445,719	436,863	2.0%	寿险业务稳定增长
健康险业务	99,575	80,279	24.0%	公司加大健康险业务发展
意外险业务	14,984	14,881	0.7%	-
投资收益	162,480	111,396	45.9%	权益类资产投资收益增加
公允价值变动损益	14,419	(8,148)	不适用	以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产市值波动
汇兑损益	(67)	(194)	-65.5%	外币资产和负债计价货币汇率波动
其他业务收入	7,947	7,825	1.6%	-
退保金	50,851	116,229	-56.2%	部分产品退保减少
赔付支出	127,919	174,439	-26.7%	寿险业务满期给付减少
提取保险责任准备金	335,122	191,718	74.8%	保险业务增长及满期、退保减少的共同影响
保单红利支出	22,375	19,646	13.9%	分红账户的投资收益率上升
手续费及佣金支出	81,396	62,705	29.8%	公司业务增长及结构优化，期交业务佣金支出增加

业务及管理费	42,008	39,116	7.4%	业务增长
其他业务成本	21,486	19,708	9.0%	本报告期内发行资本补充债券利息支出
资产减值损失	8,062	8,210	-1.8%	-
所得税费用	781	1,985	-60.7%	手续费及佣金支出税前扣除政策调整影响
归属于母公司股东的净利润	58,287	11,395	411.5%	投资收益增加、手续费及佣金支出税前扣除政策调整影响

2.4 股本及股东情况

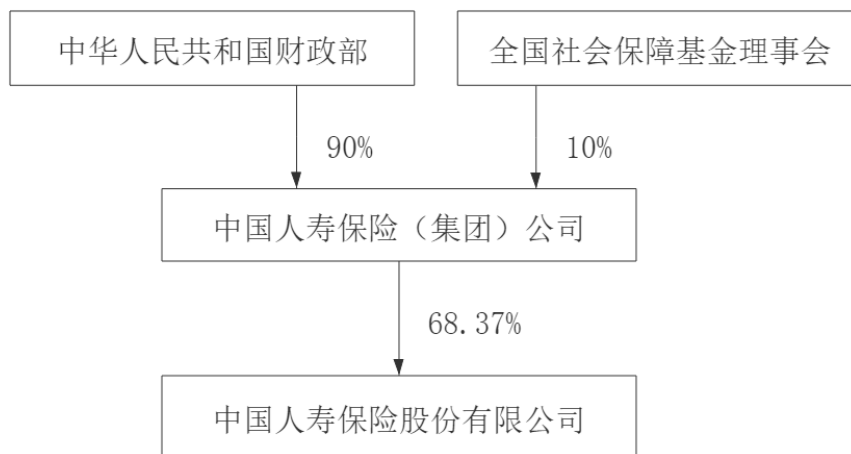
2.4.1 截至报告期末的普通股股东总数及前十名股东持股情况表

截至报告期末 普通股股东总数	A 股股东 101,051 户 H 股股东 27,228 户	本年度报告披露日前 上一月末的普通股股东总数	A 股股东 116,377 户 H 股股东 27,086 户			
前十名股东持股情况						
单位:股						
股东名称	股东性质	持股比例	期末持股数量	报告期内增减	持有有限售条件股份数量	质押或冻结的股份数量
中国人寿保险（集团）公司	国有法人	68.37%	19,323,530,000	-	-	-
HKSCC Nominees Limited	境外法人	25.91%	7,323,690,703	+3,393,048	-	-
中国证券金融股份有限公司	国有法人	2.56%	723,937,634	-	-	-
中央汇金资产管理有限责任公司	国有法人	0.42%	119,719,900	-	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	0.19%	54,650,164	+23,940,802	-	-
汇添富基金－工商银行－汇添富－添富牛 53 号资产管理计划	其他	0.05%	15,015,845	-	-	-
全国社保基金－零三组合	国有法人	0.05%	12,995,533	+12,995,533	-	-
中国工商银行－上证 50 交易型开放式指数证券投资基金	其他	0.05%	12,806,123	-5,369,800	-	-
全国社保基金四一六组合	国有法人	0.05%	12,720,175	+12,720,175	-	-

中国核工业集团有限公司	国有法人	0.04%	12,400,000	-	-	-
股东情况的说明	<p>1.HKSCC Nominees Limited 为香港中央结算（代理人）有限公司，其所持股份为代香港各股票行客户及其他香港中央结算系统参与者持有。因联交所有关规则并不要求上述人士申报所持股份是否有质押及冻结情况，因此 HKSCC Nominees Limited 无法统计或提供质押或冻结的股份数量。</p> <p>2.汇添富基金—工商银行—汇添富—添富牛 53 号资产管理计划的资产托管人以及中国工商银行—上证 50 交易型开放式指数证券投资基金的基金托管人均为中国工商银行股份有限公司。除此之外，本公司未知前十名股东间是否存在关联关系，也未知其是否属于《上市公司收购管理办法》中规定的一致行动人。</p>					

2.4.2 公司与控股股东、实际控制人之间的产权及控制关系方框图

本公司实际控制人为中华人民共和国财政部。本公司与实际控制人之间的产权及控制关系¹如下：



本报告期内，本公司控股股东及实际控制人未发生变更。截至本报告期末，本公司无其他持股在 10% 以上的法人股东。

¹ 为贯彻落实《国务院关于印发划转部分国有资本充实社保基金实施方案的通知》（国发〔2017〕49 号）有关部署，根据银保监会《关于中国人寿保险（集团）公司变更股东的批复》（银保监复〔2020〕63 号），银保监会已核准财政部将持有集团公司股权 10% 一次性划转给全国社会保障基金理事会（“社保基金会”）（“本次无偿划转”）。本次无偿划转完成后，财政部持有集团公司 90% 股权，社保基金会持有集团公司 10% 股权。

三、管理层讨论与分析

3.1 董事长致辞

2019 年是中国人寿成立 70 周年²，也是“重振国寿”开局之年。在这万象更新的季春时节，我谨代表公司董事会向各位股东和社会各界报告中国人寿 2019 年度经营业绩。2019 年是极不平凡的一年，外部环境复杂多变，行业转型不断加快，面对发展新形势、消费新趋势，我们始终与时代同步，与客户同行，以新发展理念引领新实践，团结一致加油干，重振国寿再出发，闯出了一条中国人寿高质量发展之路。

2019 年，本公司实现归属于母公司股东的净利润达 582.87 亿元，同比增长 411.5%。一年新业务价值达 586.98 亿元，同比增长 18.6%，增幅大幅领先市场。核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别达 266.71%、276.53%。公司连续 16 年跻身《福布斯》全球上市公司 2,000 强，2019 年位列第 105 位。基于良好的经营业绩，公司董事会建议派发末期现金股息每股人民币 0.73 元（含税），将提交 2019 年年度股东大会审议。

良好的业绩，包含了全体国寿同仁舍我其谁的奋进精神，承载了国寿员工和全体营销伙伴只争朝夕、不负韶华的拼搏精神，彰显了弥足珍贵的国寿风采、国寿精神和国寿力量。一年来，我们始终坚持“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”经营方针，发力“双心双聚”，在服务大局、发展质量、科技赋能、变革转型、风险防控等方面实现了新跨越。

我们始终更高站位，服务大局彰显担当。充分发挥保险的经济“减震器”和社会“稳定器”功能，累计向全社会提供 397 万亿元风险保额，给付金额超 1,200 亿元；积极承办大病保险、医疗经办等政策性业务，提高社会基本医疗保障和服务水平，极大缓解人民群众“因病致贫”困境；精准对接贫困人口特定保险保障需求，针对贫困人口的大病保险赔付总额超过 30 亿元。助力精准脱贫攻坚战，2019 年帮扶近 8.7 万名贫困人口脱贫。主动对接国家战略需求和自身发展需要，充分发挥保险资金带动和示范作用，积极融入京津冀协同发展及雄安新区、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等

² 本公司的前身与中华人民共和国同龄，1949 年 10 月经中国政府批准，是国内最早经营保险业务的企业之一。1996 年，根据分业经营规定，将其保险业务按种类划分并以人身保险业务为基础，设立了中保人寿。1999 年，中保人寿更名为中国人寿保险公司。2003 年，中国人寿保险公司加快了改革发展的步伐，重组改制并变更为中国人寿保险（集团）公司，并独家发起设立本公司。

重大发展战略，多措并举推动区域经济协调发展；领投青海黄河上游水电开发项目，服务国企混合所有制改革，推动绿色产业持续健康发展。

我们始终秉承价值优先，发展质量持续提升。强化资产负债管理，持续推动资负协同。持续夯实发展基础，大力推进效益业务上规模，规模业务提效益，保费收入³突破 5,600 亿元，市场领先地位稳固，一年新业务价值增幅大幅领先市场，价值与规模实现有机统一；坚守保险本源，持续优化业务结构，长期期交业务同比增幅超 40%，特定保障型产品保费占首年期交保费的比重同比提升 8.6 个百分点。做好资产长期基础配置，把握短期市场机会，总投资收益达 1,690.43 亿元，同比大幅提升，总投资收益率达 5.23%；综合投资收益率⁴达 7.27%，较 2018 年上升 417 个基点。销售队伍坚持提质扩量，规模达 184.8 万人，月均有效销售人力同比增长 34.9%，规模质态实现逆势提升，新型销售队伍实现突破。

我们始终深化科技赋能，销售服务全面升级。启动“科技国寿”建设三年行动，积极运用人工智能、大数据、物联网等先进技术为保险全价值链赋能，持续推进以客户为中心的保险销售模式升级，不断深化为客户提供一站式综合金融保险服务；优化全链条服务流程，加速“一个客户、一个国寿”平台建设，加快运营服务向集约化、智能化、生态化转型升级，初步建立“保险+”生态圈。推进客户体验提升工程，推出智能核保、智能客服系统，个人客户无纸化投保率达 97.8%，全流程理赔自动化案件超千万，服务效率明显提升，数字化服务供给体系不断完善。

我们始终坚持改革创新，发展动能切实增强。扎实推进“鼎新工程”，坚持“强总部 精省域 优地市 活基层”，强化大个险价值创造，推动团险、银保、健康险协同发展，“一体多元”发展体系初步形成；围绕价值链重构市场化、专业化投资管理体系；加快推进前中后台融合，集约智能运营体系和精准财务资源配置体系逐步搭建；优化完善管理人员考核评价办法，市场化选人用人迈出步伐。紧跟国家区域发展战略，大力推进重点城市振兴，构建与城市客户群相匹配的新组织、新机制、新队伍、新体系；实施“大美县域 幸福乡村”工程，巩固县域和重乡重镇优势，基层活力不断涌现。

我们始终强化风险防控，坚决守牢风险底线。不断加强风险管控顶层设计，健全风险管理制度体

³ 保费收入与截至 2019 年 12 月 31 日止 12 个月期间合并利润表中的保险业务收入口径一致。

⁴ 综合投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出+当期计入其他综合收益的可供出售金融资产公允价值变动净额)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)

系，完善风险偏好传导机制，形成覆盖公司价值链各个环节、经营管理各个方面的风险管控闭环，构建全员参与、全程管理的大风控模式。深入开展风险排查，全面防控重点风险，强化科技对风险管控的深度赋能，持续推进智能风控体系建设，欺诈风险、洗钱风险防控更加精准。

2020 年伊始，新冠肺炎疫情袭来，我们第一时间快速响应并在保险保障、物资捐赠、健康服务等方面全情投入，扩展产品保险责任，升级理赔服务举措，扩大线上服务，向超过 248 万抗疫一线群体赠送新冠肺炎保险保障。在服务国家疫情防控的同时，我们将多年来“科技国寿”建设的成果推向前台，丰富线上产品体系，创新队伍管理模式，开展线上业务拓展，加强远程服务能力，有序推动了队伍与业务发展，全面保障客户权益。

展望未来，我们坚信，中国经济长期向好、高质量发展的基本面不会改变，我国保险业仍处于重要的战略机遇期。新的一年，我们将继续坚持高质量发展，以价值创造为主线贯穿公司改革发展全过程，不断提升重振国寿的含金量；深入推进市场化改革，加快推进“鼎新工程”落地见效；加快推进数字化转型步伐，提高经营管理数字化水平，强化科技在销售、服务、管理等领域的运用和赋能；加快服务平台融合，持续推动运营服务向集约化、智能化、生态化转型升级；加强风险管控，抓好重大风险防范，强化资负联动，践行“环境、社会及管治（ESG）”管理理念，推进公司治理现代化。

“积土而为山，积水而为海。”中国人寿将始终秉承“守护人民美好生活”初心，重振国寿，接续奋斗，勇毅笃行，持续为股东、客户、社会创造价值，为推进中国保险业高质量发展、为全面建成小康社会和实现第一个百年奋斗目标作出不懈努力！

3.2 2019 年业务概要

2019 年，面对国内外风险挑战明显增多的复杂局面，本公司围绕“重振国寿”战略部署，以“双心双聚”为战略内核，始终坚持稳中求进的总基调，坚持“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针，加快构建“一体多元”发展布局 and 市场化投资管理体系，强化科技赋能，聚力销售转型和保障型业务发展，变革销售、投资与服务体系，持续提升风险防控效能，实现了价值与规模的有机统一。

本报告期内，本公司实现保费收入 5,670.86 亿元，同比增长 5.8%，继续保持行业领先地位。截

至 2019 年 12 月 31 日，公司内含价值达 9,420.87 亿元，较 2018 年底增长 18.5%。一年新业务价值达 586.98 亿元，同比增长 18.6%。本报告期内，公司持续加强资产负债管理，实现总投资收益 1,690.43 亿元，较 2018 年大幅增长 77.7%。受投资收益增加、手续费及佣金支出税前扣除政策调整的影响，本公司归属于母公司股东的净利润达 582.87 亿元，同比增长 411.5%。截至本报告期末，核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别达 266.71%、276.53%。

2019 年主要经营指标

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年
保费收入	567,086	535,826
新单保费	181,289	171,148
其中：首年期交保费	109,416	104,419
十年期及以上首年期交保费	59,168	41,635
续期保费	385,797	364,678
总投资收益	169,043	95,148
归属于母公司股东的净利润	58,287	11,395
一年新业务价值 ¹	58,698	49,511
其中：个险渠道	52,189	42,839
银保渠道	6,288	6,357
团险渠道	221	314
保单持续率（14 个月） ² （%）	86.80	91.10
保单持续率（26 个月） ² （%）	85.90	86.00
	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
内含价值	942,087	795,052
长险有效保单数量（亿份）	3.03	2.85

注：

1.由于四舍五入，总数与分渠道数据之和存在细小差异。

2.长期个人寿险保单持续率是寿险公司一项重要的经营指标，它衡量了一个保单群体经过特定时间后仍维持有效的比例。指在考察月前 14/26 个月生效的保单在考察月仍有效的件数占 14/26 个月前生效保单件数的比例。

本报告期内，本公司坚持高质量发展，业务价值快速提升。本公司一年新业务价值达 586.98 亿元，同比增长 18.6%。个险、银保渠道一年新业务价值率同比分别提升 3.2、5.1 个百分点。截至 2019 年 12 月 31 日，本公司内含价值达 9,420.87 亿元，较 2018 年底增长 18.5%。退保率⁵为 1.89%，同比下降 2.80 个百分点。

本报告期内，本公司大力发展长期期交业务，业务结构持续优化。首年期交保费达 1,094.16 亿元，占长险首年保费比重为 97.89%，同比提升 7.73 个百分点，其中十年期及以上首年期交保费达 591.68 亿元，同比增长 42.1%，占首年期交保费比重为 54.08%，同比提升 14.21 个百分点；续期保费达 3,857.97 亿元，同比增长 5.8%，占总保费的比重为 68.03%。

本报告期内，本公司坚持回归保险本源，大力发展保障型业务。本公司加快发展保障型业务，产品结构日益多元，首年期交前十大主销产品中 6 款为保障型产品；特定保障型产品保费占首年期交保费的比重同比提升 8.6 个百分点，特定保障型业务保单件数与件均保费同步提升。

本报告期内，本公司持续加强资产负债管理，不断优化资产配置策略，公司投资收益大幅提升。本公司实现总投资收益 1,690.43 亿元，较 2018 年同比提升 77.7%。

2019 年，围绕“重振国寿”战略部署和“双心双聚”战略内核，本公司启动了“鼎新工程”。截至本报告期末，基本完成组织架构优化和人员调整，积极探索建立了与公司战略相匹配的组织模式和机制。**在销售领域**，“一体多元”发展体系初步形成，构建大个险发展体系，强化价值创造中心作用，全面整合个人业务销售资源，将现有保险规划师队伍、电话销售队伍与收展队伍融合，传统营销与新型收展部门分设管理，两支队伍实行独立运作，并积极发挥个险企划、个险运营、培训与综合金融共享支持平台作用，深化个险业务转型升级；完善多元发展体系，巩固提升多元板块传统优势，团体渠道着重提升专业经营能力，银保渠道紧密依托银行发展业务，统筹好规模与价值，并探索转型，健康险渠道注重专业化发展；**在投资领域**，进一步完善自上而下的包括战略资产配置、战术资产配置、专业品种投资管理、全口径风险管理、投资运营支持等在内的符合投资价值创造链条的投资管理体系；**在运营方面**，前中后台融合加速推进，集约智能运营体系和精准财务资源配置体系逐步搭建，运营和财务共享服务中心启动筹建。在 2019 年基本完成组织体系重构的基础上，公司将持续稳步推进“鼎新工程”重大改革举措的落地深化，不断提升经营管理能力，在销售、投资、产品、运营、科技、人力资源等领域进一步推动变革转型工作。

⁵ 退保率=当期退保金/(期初寿险、长期健康险责任准备金余额 +当期寿险、长期健康险保费收入)

3.3 业务分析

3.3.1 保险业务

1. 保险业务收入业务分项数据

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年	变动幅度
寿险业务	446,562	437,540	2.1%
首年业务	100,674	106,212	-5.2%
首年期交	98,342	94,834	3.7%
趸交	2,332	11,378	-79.5%
续期业务	345,888	331,328	4.4%
健康险业务	105,581	83,614	26.3%
首年业务	66,213	50,705	30.6%
首年期交	11,000	9,430	16.6%
趸交	55,213	41,275	33.8%
续期业务	39,368	32,909	19.6%
意外险业务	14,943	14,672	1.8%
首年业务	14,402	14,231	1.2%
首年期交	74	155	-52.3%
趸交	14,328	14,076	1.8%
续期业务	541	441	22.7%
合计	567,086	535,826	5.8%

注：本表趸交业务包含短期险业务保费收入。

本报告期内，本公司进一步优化业务结构，实现寿险业务总保费 4,465.62 亿元，同比增长 2.1%；健康险业务总保费为 1,055.81 亿元，同比增长 26.3%；意外险业务总保费为 149.43 亿元，同比增长 1.8%。

2. 保险业务收入渠道分项数据

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年
个险渠道	436,621	408,278
长险首年业务	84,142	79,513
首年期交	83,865	79,241
趸交	277	272
续期业务	336,676	316,930
短期险业务	15,803	11,835
银保渠道	70,060	76,841
长险首年业务	23,851	31,881
首年期交	23,820	23,239
趸交	31	8,642
续期业务	44,623	43,785
短期险业务	1,586	1,175
团险渠道	28,846	26,404
长险首年业务	3,018	3,487
首年期交	968	1,004
趸交	2,050	2,483
续期业务	1,995	1,649
短期险业务	23,833	21,268
其他渠道¹	31,559	24,303
长险首年业务	763	937
首年期交	763	935
趸交	-	2
续期业务	2,503	2,314
短期险业务	28,293	21,052
合计	567,086	535,826

注：

- 1.其他渠道主要包括大病保险业务、电销、网销等。
- 2.保险业务收入渠道分项数据按照销售人员所属渠道统计口径进行列示。

2019 年，本公司持续聚焦价值提升，加快转型变革，核心业务实现较快发展，新业务价值显著提升。在实现销售队伍稳步扩量的基础上，队伍质态不断提升。截至 2019 年底，本公司总销售人力达 184.8 万人。

个险渠道。2019 年，个险渠道注重价值导向，着力推进销售管理转型升级，坚持保险回归保障，强化业务、队伍和基础管理统筹发展，实现了价值与规模的有机统一，渠道新业务价值率显著提升。本报告期内，个险渠道总保费达 4,366.21 亿元，同比增长 6.9%，首年期交保费达 838.65 亿元，同比增长 5.8%，在长险首年业务中的占比达 99.67%。其中，十年期及以上首年期交保费占首年期交保费的比重为 62.24%，同比提升 15.89 个百分点。续期保费为 3,366.76 亿元，同比增长 6.2%。个险渠道一年新业务价值率达 45.3%，同比提升 3.2 个百分点。2019 年，个险渠道销售队伍实现量质齐升，队伍发展驱动业务增长成效明显。截至 2019 年底，个险渠道队伍规模为 161.3 万人，较 2018 年底增长 12.1%。队伍质态持续改善，月均有效销售人力同比增长 34.9%，月均销售特定保障型产品人力同比增长 43.8%。截至 2019 年底，个险销售队伍中的收展队伍规模达 57.7 万人，较 2018 年底增长 42.1%，增速快于渠道整体增速。2019 年，个险渠道基础管理水平显著提升，各项基础管理指标均有所改善。

银保渠道。2019 年，银保渠道聚焦期交业务发展，业务结构持续优化，渠道新业务价值率持续提升。本报告期内，银保渠道总保费为 700.60 亿元，同比减少 8.8%。首年期交保费达 238.20 亿元，同比增长 2.5%。其中，十年期及以上首年期交保费达 59.25 亿元，同比增长 47.2%，占首年期交保费比重为 24.87%，同比提升 7.55 个百分点。银保渠道一年新业务价值率达 23.8%，同比提升 5.1 个百分点。续期保费达 446.23 亿元，同比增长 1.9%，占总保费比重达 63.69%，同比提升 6.71 个百分点。严格队伍管理，提升队伍质态，截至 2019 年底，银保渠道销售人员为 16.6 万人，其中，保险规划师月均长险举绩人力同比增长 36.1%。

团险渠道。2019 年，团险渠道持续深化多元发展，强化重点板块拓展，有效推进各项业务较快发展。本报告期内，团险渠道总保费为 288.46 亿元，同比增长 9.2%；实现短期险保费收入 238.33 亿元，同比增长 12.1%。公司积极开展税延养老保险业务试点，持续推进税优健康保险业务发展。加强队伍考核，强化质态提升，截至 2019 年底，团险销售人员为 6.55 万人，其中高绩效人力达 4.5 万人。

其他渠道。2019 年，其他渠道总保费达 315.59 亿元，同比增长 29.9%。本公司积极开展大病保

险、长期护理保险和社保补充医疗保险等政策性健康保险业务，持续保持市场领先。截至本报告期末，公司累计在 31 个省市开展 230 多个大病保险项目，覆盖近 4 亿人，累计在 15 个省开办社保补充医疗保险业务，覆盖 3,800 万人，持续承办 600 多个医保经办项目，覆盖 1 亿多人，为 1,300 多万人提供长期护理保险。互联网业务方面，2019 年互联网业务实现了较快发展，公司注重产品创新，加强品质管理，防范业务风险，优化客户体验，通过官网直销、线上线下融合、与平台资源合作等多种模式，为广大保险客户提供快捷、方便的线上投保方式，提供了多元化的线上服务。

公司积极整合内外部生态资源，稳步推进与集团公司其他子公司业务协同发展，通过“一个客户、一站式服务”延展市场开拓和客户经营，2019 年，公司寿代产业务保费收入同比增长 9.4%，代理企业年金业务新增中标基金规模及养老保障业务规模同比增长 26.7%；同时，推动广发银行代理本公司银保产品销售业务，2019 年首年期交保费收入同比增长 52.8%；国寿广发联名借记卡、信用卡年新增发卡量超 100 万张，形成了平台经营、良性互动、互利共赢的协同效应。

3.主要保险产品分析

(1) 保险业务收入前五位的保险产品情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

保险产品	保险业务收入	新单标准保费收入 ¹	主要销售渠道	退保金
国寿鑫福赢家年金保险 ²	37,024	-	以个人代理人渠道为主	586
国寿鑫享金生年金保险（A 款）	36,345	10,948	以个人代理人渠道为主	140
国寿城乡居民大病团体医疗保险（A 型）	25,757	25,757	其他渠道	-
国寿鸿福至尊年金保险（分红型） ²	21,429	-	以个人代理人渠道为主	503
国寿鑫如意年金保险（白金版） ²	21,276	-	以个人代理人渠道为主	504

- 注：
- 1.标准保费按照原中国保险监督管理委员会《关于在寿险业建立标准保费行业标准的通知》(保监发〔2004〕102 号)及《关于<关于在寿险业建立标准保费行业标准的通知>的补充通知》(保监发〔2005〕25 号)文件规定的计算方法折算。
 - 2.国寿鑫福赢家年金保险、国寿鸿福至尊年金保险（分红型）、国寿鑫如意年金保险（白金版）三款产品由于已开发升级替代产品而均已停售，保险业务收入均为续期保费。

(2) 保户储金及投资款新增交费前三位产品情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

保险产品	新增交费金额	主要销售渠道	退保金额
国寿鑫账户两全保险（万能型）（尊享版）	10,107	以个人代理人渠道为主	157
国寿鑫账户两全保险（万能型）（钻石版）	7,598	以个人代理人渠道为主	349
国寿金账户两全保险（万能型）	3,385	以个人代理人渠道为主	134

4. 保险业务收入前五家及其他分公司情况

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

分公司	2019 年保险业务收入
江苏	60,849
广东	51,398
山东	42,654
浙江	37,738
河北	32,995
中国境内其他分公司	341,452
合计	567,086

本公司保险业务收入主要来源于经济较发达或人口较多的省市。

5. 保险合同准备金分析

单位：人民币百万元

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	变动幅度
未到期责任准备金	13,001	11,432	13.7%
未决赔款准备金	18,404	14,805	24.3%
寿险责任准备金	2,386,130	2,082,425	14.6%
长期健康险责任准备金	135,201	107,369	25.9%
保险合同准备金合计	2,552,736	2,216,031	15.2%

寿险	2,385,407	2,081,822	14.6%
健康险	158,800	125,743	26.3%
意外险	8,529	8,466	0.7%
保险合同准备金合计	2,552,736	2,216,031	15.2%
其中：剩余边际 ^注	768,280	684,082	12.3%

注：剩余边际是保险合同准备金的一个组成部分，是为了不确认首日利得而提取的准备金，如果为负数，则置零。剩余边际的增长主要来源于新业务。

截至本报告期末，本公司保险合同准备金较 2018 年底增长 15.2%，主要原因是新增的保险业务和续期业务保险责任的累积。在资产负债表日，本公司各类保险合同准备金均通过了充足性测试。

6. 赔款及保户利益分析

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年	变动幅度
退保金	50,851	116,229	-56.2%
赔付支出	127,919	174,439	-26.7%
寿险业务	74,327	130,320	-43.0%
健康险业务	47,410	37,860	25.2%
意外险业务	6,182	6,259	-1.2%
提取保险责任准备金	335,122	191,718	74.8%
保单红利支出	22,375	19,646	13.9%

本报告期内，本公司退保金同比下降 56.2%，主要原因是部分产品退保减少。赔付支出中，寿险业务赔付支出同比下降 43.0%，主要原因是寿险业务满期给付减少；健康险业务赔付支出同比上升 25.2%，主要原因是健康保险业务规模增长；意外险业务赔付支出同比下降 1.2%，主要原因是部分产品赔付支出减少。受保险业务增长及满期、退保减少的共同影响，提取保险责任准备金同比上升 74.8%。分红账户的投资收益率上升使得保单红利支出同比增加 13.9%。

7. 手续费及佣金、其他支出分析

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年	变动幅度
手续费及佣金支出	81,396	62,705	29.8%
业务及管理费	42,008	39,116	7.4%
其他业务成本	21,486	19,708	9.0%

本报告期内，因公司业务增长及结构优化，期交业务佣金支出增加，手续费及佣金支出同比上升 29.8%；业务及管理费因业务增长而增长 7.4%，其他业务成本主要因本报告期内发行的资本补充债券利息支出而同比增长 9.0%。

3.3.2 投资业务

2019 年，全球经济增长同步放缓，贸易摩擦反复成为最大扰动因素；国内经济增速略有下行，但总体平稳。国内债券市场利率在震荡中小幅下行，股票市场较年初大幅上涨。公司持续强化资产负债管理，加强基础资产和战略资产配置。固收类投资方面，优化品种配置结构，积累长期资产，把握时机配置长久期传统固收品种的同时，加大对非标资产、银行资本补充工具等品种的配置力度，严控信用风险的同时提升配置收益率。公开市场权益投资方面，有效落实战术配置，适时开展再平衡，优化权益持仓结构，实现较好的投资收益。截至本报告期末，本公司投资资产达 35,749.28 亿元，较 2018 年底增长 15.1%。

1. 投资组合情况

截至本报告期末，本公司投资资产按投资对象分类如下表：

单位：人民币百万元

投资资产类别	2019 年 12 月 31 日		2018 年 12 月 31 日	
	金额	占比	金额	占比
固定到期日金融资产	2,674,248	74.81%	2,407,222	77.51%
定期存款	535,260	14.97%	559,341	18.01%
债券	1,410,551	39.46%	1,309,817	42.18%
债权型金融产品 ¹	415,024	11.61%	351,276	11.31%

其他固定到期日投资 ²	313,413	8.77%	186,788	6.01%
权益类金融资产	606,007	16.95%	424,669	13.67%
股票	276,595	7.74%	178,699	5.75%
基金 ³	118,470	3.31%	106,295	3.42%
银行理财产品	32,640	0.91%	32,854	1.06%
其他权益类投资 ⁴	178,302	4.99%	106,821	3.44%
投资性房地产	12,141	0.34%	9,747	0.31%
现金及其他 ⁵	59,549	1.67%	62,491	2.01%
联营企业和合营企业投资	222,983	6.23%	201,661	6.50%
合计	3,574,928	100.00%	3,105,790	100.00%

注：

1. 债权型金融产品包括债权投资计划、股权投资计划、信托计划、项目资产支持计划、信贷资产支持证券、专项资管计划、资产管理产品等。
2. 其他固定到期日投资包含保户质押贷款、存出资本保证金、同业存单等。
3. 基金含权益型基金、债券型基金和货币市场基金等，其中货币市场基金截至2019年12月31日余额为18.28亿元，截至2018年12月31日余额为46.34亿元。
4. 其他权益类投资包括私募股权基金、未上市股权、优先股、股权投资计划等。
5. 现金及其他包括货币资金、买入返售金融资产等。

截至本报告期末，主要品种中债券配置比例由 2018 年底的 42.18% 变化至 39.46%，定期存款配置比例由 2018 年底的 18.01% 变化至 14.97%，债权型金融产品配置比例由 2018 年底的 11.31% 提升至 11.61%，股票和基金（不包含货币市场基金）配置比例由 2018 年底的 9.03% 提升至 11.00%。

本公司债权型金融产品投向主要为交通运输、公共事业、能源等领域，融资主体以大型央企、国企为主。截至本报告期末，本公司持仓债权型金融产品中外评 AAA 级以上占比超过 99%。总体上看，本公司投资债权型金融产品资产质量良好，风险可控。

2. 投资收益

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年
总投资收益	169,043	95,148
净投资收益	149,109	133,017
固定到期类净投资收益	116,254	106,422

权益类净投资收益	22,804	17,776
投资性房地产净投资收益	31	105
现金及其他投资收益	861	969
对联营企业和合营企业的投资收益	9,159	7,745
+投资资产买卖价差收益	13,402	(21,516)
+公允价值变动损益	14,419	(8,148)
-投资资产减值损失	7,887	8,205
净投资收益率 ¹	4.61%	4.64%
总投资收益率 ²	5.23%	3.28%

注：

- 1.净投资收益率=(净投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款)/2)
- 2.总投资收益率=(总投资收益-卖出回购金融资产款利息支出)/((上年末投资资产-上年末卖出回购金融资产款-上年末衍生金融负债+期末投资资产-期末卖出回购金融资产款-期末衍生金融负债)/2)

2019年，公司实现净投资收益1,491.09亿元，较2018年增加160.92亿元，同比增长12.1%。得益于公司近年来加大对长久期债券、高股息股票和非标资产等生息资产的配置力度，在利率中枢震荡下行的环境下，净投资收益率仍保持了相对稳定，达4.61%；同时，权益投资把握长期投资方向，在既定战略资产配置策略安排下，有效落实战术配置安排，投资收益同比大幅增加，公司总投资收益为1,690.43亿元，较2018年增加738.95亿元，总投资收益率为5.23%，较2018年上升195个基点。考虑当期计入其他综合收益的可供出售金融资产公允价值变动净额后，综合投资收益率为7.27%，较2018年上升417个基点。

3.重大投资

本报告期内，本公司无达到须予披露标准的重大股权投资和重大非股权投资。

3.3.3 专项分析

1.利润总额

截至12月31日止年度

单位：人民币百万元

	2019年	2018年	变动幅度
利润总额	59,795	13,921	329.5%

寿险业务	42,418	1,630	2,502.3%
健康险业务	5,875	4,100	43.3%
意外险业务	489	495	-1.2%
其他业务	11,013	7,696	43.1%

本报告期内，受投资收益增加的影响，寿险业务利润总额同比上升 2,502.3%，健康险业务利润总额同比上升 43.3%，意外险业务利润总额与上期基本持平，其他业务利润总额同比上升 43.1%。

2.现金流量分析

(1) 流动资金的来源

本公司的现金收入主要来自于保费收入、非保险合同业务收入、利息及红利收入、投资资产出售及到期收回投资。这些现金流流动性的风险主要是合同持有人和保户的退保，以及债务人违约、利率和其他市场波动风险。本公司密切监视并控制这些风险。

本公司的现金及银行存款为我们提供了流动性资源，以满足现金支出需求。截至本报告期末，现金及现金等价物余额为 533.06 亿元。此外，本公司绝大部分定期银行存款均可动用，但需缴纳罚息。截至本报告期末，本公司的定期存款为 5,352.60 亿元。

本公司的投资组合也为我们提供了流动性资源，以满足无法预期的现金支出需求。由于本公司在其投资的某些市场上投资量很大，也存在流动性风险。某些情况下，本公司对所投资的某一证券的持有量有可能大到影响其市值的程度。该等因素将不利于以公平的价格出售投资，或可能无法出售。

(2) 流动资金的使用

本公司的主要现金支出涉及支付与各类人寿保险、年金、意外险和健康险产品之相关负债，营业支出以及所得税和向股东宣派的股息。源于保险业务的现金支出主要涉及保险产品的给付以及退保付款、提款和保户质押贷款。

本公司认为其流动资金能够充分满足当前的现金需求。

(3) 合并现金流量

本公司建立了现金流测试制度，定期开展现金流测试，考虑多种情景下公司未来现金收入和现金支出情况，并根据现金流匹配情况对公司的资产配置进行调整，以确保公司的现金流充足。

截至 12 月 31 日止年度

单位：人民币百万元

	2019 年	2018 年	变动幅度	主要变动原因
经营活动产生的现金流量净额	286,032	147,552	93.9%	支付的退保金及满期支付减少
投资活动产生的现金流量净额	(247,515)	(238,373)	3.8%	投资管理的需要
筹资活动产生的现金流量净额	(36,075)	92,963	不适用	流动性管理的需要
汇率变动对现金及现金等价物的影响额	55	81	-32.1%	-
现金及现金等价物净增加额	2,497	2,223	12.3%	-

3. 偿付能力状况

保险公司应当具有与其风险和业务规模相适应的资本。根据资本吸收损失的性质和能力，保险公司资本分为核心资本和附属资本。核心偿付能力充足率，是指核心资本与最低资本的比率，反映保险公司核心资本的充足状况。综合偿付能力充足率，是指核心资本和附属资本之和与最低资本的比率，反映保险公司总体资本的充足状况。下表显示截至本报告期末本公司的偿付能力状况：

单位：人民币百万元

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
核心资本	952,030	761,353
实际资本	987,067	761,367
最低资本	356,953	303,872
核心偿付能力充足率	266.71%	250.55%
综合偿付能力充足率	276.53%	250.56%

注：中国风险导向的偿付能力体系自 2016 年 1 月 1 日起正式实施，本表根据该规则体系编制。

截至本报告期末，本公司综合偿付能力充足率较 2018 年底上升 25.97 个百分点，偿付能力充足率上升的主要原因是投资收益增加、业务结构改善以及 350 亿元资本补充债券发行。

4. 采用公允价值计量的主要项目

单位：人民币百万元

项目名称	期初余额	期末余额	当期变动	公允价值变动对当期利润的影响金额
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	138,716	141,606	2,890	12,752
可供出售金融资产	849,897	1,038,321	188,424	-
合计	988,613	1,179,927	191,314	12,752

3.4 科技赋能与运营服务

3.4.1 科技赋能

2019 年，公司全面启动“科技国寿”建设三年行动，积极运用先进技术为保险全价值链赋能，持续强化内聚外联的科技服务能力，稳步推进数字化转型，助力公司高质量发展。

赋能主业 智慧升级

赋能销售，模式升级。运用人工智能、大数据、物联网等技术，实现数据融合，促进销售更加智能、精准和便捷。2019 年，线上获客同比提升 47%，线上增员占比达 70%，线上培训新人超 490 万人次；面向销售队伍智能推荐客户超 6,000 万人次，推荐客户的长险出单率提升 5 倍。

赋能网点，装备升级。运用物联网技术，加快推进网点网络实时互通和日常办公智能化。2019 年，新增配备智能设备 8.8 万套，星级职场实现数字化全覆盖；全国柜面共计部署 2,000 余台自助服务终端，在多个城市建成 5G 示范数字职场；建成覆盖全国、直通一线的销售作战指挥中心，作战指挥信息实时直达，使网点成为公司服务前伸的数字基地。

赋能服务，体验升级。公司持续提升人工智能在核保、保全、理赔、服务、风控等领域的应用能力。2019 年，个险保单自动化审核通过率达 89.4%，全流程理赔自动化案件 1,130 余万；上线重疾短期出险识别模型，风险识别准确率达 91%；构建反洗钱可疑智能发现、智能查证平台，有效解决反洗钱工作“发现难、查证难”的痛点，强化营销员违规智能识别，切实提升销售风险管控能力。

构建生态 内聚外联

云化基础，全面升级。革新 IT 基础架构，基于业界先进的混合云，实现前端应用快速部署和后

台数据安全存储，有效提升系统稳定性、流畅性和安全性，资源配置效率提升达 10 倍，整体访问速度提升 3 倍。在基础平台资源能力极大扩充的同时，资源成本也不断降低。

数字应用，推陈出新。面向用户推出组件化、插件式专业服务模块，贴近市场应用场景灵活组合并高效投放各类“轻”应用，敏捷响应监管要求与市场需要。以云视频、云桌面为代表的系列创新应用变革了传统办公模式，为全国销售人员和员工提供即时可用、移动便捷的互联网直播和智慧办公服务，大力推进公司经营数字化。

数字生态，开放共享。依托灵活的数据与资源，持续丰富扩展基于数字化平台的科技金融生态，公司内聚资源、外联客户的价值创造能力不断增强。2019 年，基于平台孵化创新应用千余项，与 6,000 余家机构合作开展各类服务与活动 4 万余项，以保险为核心的生态服务日渐丰富。

3.4.2 运营服务

2019 年，公司坚持“以客户为中心”，以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为目标，制定服务卓越三年行动计划，推进“生产、服务、控制”架构建设，落地“前端多点触达、总部智能集约、全面共享作业”模式，推动运营服务进一步向集约化、智能化、生态化转型升级。

聚焦市场，产品更丰富。2019 年，公司产品开发紧跟市场趋势，紧贴客户需求，于年内新开发产品 102 款，其中寿险 23 款，健康险 43 款，意外险 27 款，年金险 9 款；保障型产品共计 89 款，长期储蓄型产品共计 13 款。

聚焦融合，服务更通畅。打通全链条服务流程，完善综合金融服务生态，“一个客户、一个国寿”建设取得长足进步。客户可通过多媒体联络中心、寿险 APP 任一入口，获取财产险公司、养老保险子公司、广发银行、安保基金、海外公司等多种综合金融服务。

聚焦线上，服务更快捷。线上平台服务能力和业务数字化处理能力取得新突破。理赔效率显著提升，个人理赔案件申请支付时效同比提速 41%；理赔直付再扩面，覆盖 1.5 万余家医疗机构；推出行业领先的理赔全流程自动化处理模式，自动化率提升 41.5 个百分点。保单服务便捷性显著提升，个人客户投保无纸化办理率达 97.8%，同比增长 7.8 个百分点；线上保全办理量同比提升 47%。

聚焦场景，服务更智慧。加速人工智能技术业务场景化应用，为客户提供差异化、精细化服务。推出智能核保系统 2.0，优化差异化核保政策，应用保单历史服务模型，发布核保问答机器人，助力销售人员服务提质，智能审核率同比提升 5.9 个百分点。人工智能模型训练持续深入，为客户精准推荐产品 3 亿余次；在线机器人服务量同比增长 77%。

聚焦需求，服务更贴心。高质量服务供给体系进一步完善，客户满意度和忠诚度持续高位。实施

客户体验提升工程，建立体验蓝图，倾听客户之声，驱动服务不断升级。推出“保险+健康”“保险+救援”新模式；发布随心借等70项升级服务；深入推进五大VIP尊享服务；持续举办“国寿小画家”“国寿700健行”等各类增值服务活动3万余场，服务客户四千余万人次。

“大健康”“大养老”战略持续推进。通过整合健康医疗服务资源，打造覆盖全生命周期的健康生态圈，推进线上线下平台建设，创新特色医保合作模式，加快“基本医保+大病保险+商业保险”政商一体化结算模式推广应用。同时，公司持续推进“大养老”建设及运营，苏州阳澄湖“国寿嘉园·雅境”养老社区，三亚海棠湾“国寿嘉园·逸境”养老社区开业运营，全面助力中国人寿“金融保险+健康+养老”综合金融生态圈建设。公司出资设立国寿大养老基金、国寿趵泉投资基金（大健康基金二期）、重点聚焦医疗、养老疗养、健康信息化管理、医药生产与服务及医疗器械生产等大健康产业相关企业或基金，继续推动养老健康产业战略布局。

3.5 导致暂停上市的原因

适用 不适用

3.6 面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

3.7 公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

3.7.1 本报告期本公司会计政策变更情况

2018年，中国财政部颁布了修订的《企业会计准则第21号—租赁》（以下简称“新租赁准则”）。本公司自2019年1月1日开始执行新租赁准则，根据准则衔接规定在首次执行日确认使用权资产2,555百万元，租赁负债2,185百万元。

3.7.2 会计估计变更情况

本报告期除精算假设变更外，无其他重大会计估计变更。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定包括折现率、死亡率和发病率、退保率、费用假设、保单红利假设等精算假设，用以计

量资产负债表日的各项保险合同准备金。

本报告期，折现率假设变更减少保险合同准备金人民币4,906百万元，部分险种发病率假设变更增加保险合同准备金人民币4,737百万元，部分险种退保率假设变更增加保险合同准备金人民币2,469百万元，其他假设变更增加保险合同准备金人民币102百万元，上述假设变更合计减少2019年12月31日寿险责任准备金人民币994百万元，增加长期健康险责任准备金人民币3,396百万元。假设变更所形成的相关保险合同准备金的变动计入本年利润表，合计减少税前利润人民币2,402百万元。

上述会计估计的变更，已于 2020 年 3 月 25 日经本公司董事会审议批准。

3.8 公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明

适用 不适用

3.9 与上年度财务报告相比，合并范围发生变化的具体说明

适用 不适用

CBRE Global Investors U.S. Investments I, LLC 与国寿广德（天津）股权投资基金合伙企业（有限合伙）为本公司本年新投资或设立的子公司，因此纳入本公司本年度合并财务报表的合并范围。于 2019 年 12 月 31 日，本公司将持有子公司国寿安保基金管理有限公司发行并管理的部分基金产品、子公司中国人寿资产管理有限公司发行并管理的部分债权投资计划及第三方发行并管理的部分信托计划和债权投资计划纳入合并范围，具体情况详见本公司财务报告附注“合并财务报表的合并范围”部分。

董事长：王 滨

中国人寿保险股份有限公司

2020 年 3 月 25 日