

# 中国人寿养老保险股份有限公司

## 2019 年年度信息披露报告

### 一、公司简介

中国人寿养老保险股份有限公司(以下简称“本公司”)是由中国人寿保险(集团)公司、中国人寿保险股份有限公司、中国人寿资产管理有限公司共同发起设立的全国性养老金资产管理公司,为客户提供企业年金基金管理、职业年金基金管理、基本养老保险基金管理、财富管理、资产管理等综合金融产品和服务。公司成立于 2007 年 1 月 15 日,总部位于北京,注册资本 34 亿元。

2008 年 6 月,公司引进新股东中诚信托有限责任公司。

2015 年 1 月,公司引进澳大利亚安保人寿有限公司作为战略投资者。

2020 年 1 月,公司外方股东由安保人寿有限公司变更为安保集团公司。

#### **(一) 法定名称及缩写**

法定名称: 中国人寿养老保险股份有限公司

缩写: 中国人寿养老险公司 (CLPC)

**(二) 注册资本:** 人民币叁拾肆亿元整

**(三) 注册地:** 北京市西城区金融大街 12 号

**(四) 成立时间:** 2007 年 01 月 15 日

#### **(五) 经营范围和经营区域**

经营范围: 团体养老保险及年金业务; 个人养老保险及年金业务; 短期健康保险业务; 意外伤害保险业务; 上述业

务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；养老保险资产管理产品业务；受托管理委托人委托的以养老保障为目的的人民币、外币资金；经中国银保监会批准的其他业务。

经营区域：全国。

**（六）法定代表人：**崔勇

**（七）客服电话和投诉电话：**95519

## 二、财务会计信息

### (一) 资产负债表

|                            |       | 单位：元                 |                      |
|----------------------------|-------|----------------------|----------------------|
|                            | 附注    | 2019年12月31日          | 2018年12月31日          |
| <b>资产：</b>                 |       |                      |                      |
| 货币资金                       | 7     | 836,727,056          | 661,725,516          |
| 以公允价值计量且其变动计<br>入当期损益的金融资产 | 8     | 976,125              | 4,036,500            |
| 买入返售金融资产                   | 9     | 26,300,000           | 1,900,000            |
| 应收利息                       | 10    | 89,515,336           | 79,610,165           |
| 应收管理费                      | 11    | 1,050,782,570        | 790,511,900          |
| 其他应收款                      |       | 38,034,042           | 31,639,732           |
| 贷款                         | 12    | 209,611,444          | 79,940,000           |
| 可供出售金融资产                   | 13    | 346,345,098          | 307,879,842          |
| 定期存款                       | 14    | 1,858,820,190        | 1,612,852,000        |
| 存出资本保证金                    | 15    | 680,000,000          | 680,000,000          |
| 固定资产                       | 16    | 238,302,584          | 245,891,342          |
| 无形资产                       | 17    | 61,384,862           | 69,515,417           |
| 递延所得税资产                    | 18    | 89,932,988           | -                    |
| 其他资产                       | 19    | 26,588,063           | 27,657,155           |
| <b>资产总计</b>                |       | <b>5,553,320,358</b> | <b>4,593,159,569</b> |
| <b>负债：</b>                 |       |                      |                      |
| 卖出回购金融资产款                  | 20    | -                    | 6,000,000            |
| 应付手续费及佣金                   | 21    | 165,478,356          | 110,973,005          |
| 应付职工薪酬                     | 22    | 396,811,261          | 390,740,677          |
| 应交税费                       |       | 78,647,116           | 64,430,285           |
| 其他应付款                      | 23    | 826,955,466          | 591,920,442          |
| <b>负债合计</b>                |       | <b>1,467,892,199</b> | <b>1,164,064,409</b> |
| <b>所有者权益：</b>              |       |                      |                      |
| 实收资本                       | 24    | 3,400,000,000        | 3,400,000,000        |
| 资本公积                       | 24    | 897,960,119          | 897,960,119          |
| 其他综合收益                     | 24/32 | 11,323,034           | (8,719,033)          |
| 累计亏损                       | 24    | (223,854,994)        | (860,145,926)        |
| <b>所有者权益合计</b>             |       | <b>4,085,428,159</b> | <b>3,429,095,160</b> |
| <b>负债及所有者权益总计</b>          |       | <b>5,553,320,358</b> | <b>4,593,159,569</b> |

## (二) 利润表

|                        |    | 单位：元                   |                        |
|------------------------|----|------------------------|------------------------|
|                        | 附注 | 2019 年度                | 2018 年度                |
| <b>一、营业收入</b>          |    | <b>2,339,083,172</b>   | <b>1,703,518,447</b>   |
| 管理费收入                  | 25 | 2,185,883,816          | 1,519,695,619          |
| 投资收益                   | 26 | 121,690,535            | 100,468,779            |
| 公允价值变动损益               |    | (48,817)               | 63,997                 |
| 汇兑损益                   |    | 28,011,196             | 78,199,053             |
| 其他收益                   |    | 81,565                 | 828,361                |
| 其他业务收入                 | 27 | 3,464,877              | 4,262,638              |
| <b>二、营业支出</b>          |    | <b>(1,592,686,007)</b> | <b>(1,298,181,071)</b> |
| 税金及附加                  | 28 | (14,076,901)           | (10,358,800)           |
| 手续费及佣金支出               | 29 | (565,093,213)          | (350,273,419)          |
| 业务及管理费                 | 30 | (1,010,602,378)        | (936,999,943)          |
| 其他业务支出                 |    | (414,938)              | (548,909)              |
| 资产减值损失                 |    | (2,498,577)            | -                      |
| <b>三、营业利润</b>          |    | <b>746,397,165</b>     | <b>405,337,376</b>     |
| 加：营业外收入                |    | 414,150                | 870,053                |
| 减：营业外支出                |    | (953,614)              | (1,458,003)            |
| <b>四、利润总额</b>          |    | <b>745,857,701</b>     | <b>404,749,426</b>     |
| 减：所得税费用                | 31 | (109,566,769)          | (52,710,211)           |
| <b>五、净利润</b>           |    | <b>636,290,932</b>     | <b>352,039,215</b>     |
| 其中：持续经营净利润             |    | 636,290,932            | 352,039,215            |
| <b>六、其他综合收益</b>        | 32 | <b>20,042,067</b>      | <b>(9,317,333)</b>     |
| 将重分类进损益的其他综合收益（扣除所得税）  |    | 20,042,067             | (9,317,333)            |
| 可供出售金融资产产生的利得/（损失）金额   |    | 22,767,744             | (7,984,043)            |
| 减：前期计入其他综合收益当期转入损益的净额  |    | (2,725,677)            | (1,333,290)            |
| 不能重分类进损益的其他综合收益（扣除所得税） |    | -                      | -                      |
| <b>七、综合收益总额</b>        |    | <b>656,332,999</b>     | <b>342,721,882</b>     |

### (三) 所有者权益变动表

单位：元

|             | 实收资本          | 资本公积        | 其他综合收益      | 累计亏损            | 所有者权益合计       |
|-------------|---------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|
| 2019年1月1日   | 3,400,000,000 | 897,960,119 | (8,719,033) | (860,145,926)   | 3,429,095,160 |
| 本年增减变动金额    |               |             |             |                 |               |
| 综合收益总额      | -             | -           | 20,042,067  | 636,290,932     | 656,332,999   |
| 2019年12月31日 | 3,400,000,000 | 897,960,119 | 11,323,034  | (223,854,994)   | 4,085,428,159 |
| 2018年1月1日   | 3,400,000,000 | 897,960,119 | 598,300     | (1,212,185,141) | 3,086,373,278 |
| 本年增减变动金额    |               |             |             |                 |               |
| 综合收益总额      | -             | -           | (9,317,333) | 352,039,215     | 342,721,882   |
| 2018年12月31日 | 3,400,000,000 | 897,960,119 | (8,719,033) | (860,145,926)   | 3,429,095,160 |

## (四) 现金流量表

|                                 | 附注 | 2019 年度                | 2018 年度                |
|---------------------------------|----|------------------------|------------------------|
| 单位: 元                           |    |                        |                        |
| <b>一、经营活动产生的现金流量</b>            |    |                        |                        |
| 收到的管理费收入                        |    | 2,054,267,598          | 1,398,755,110          |
| 收到其他与经营活动有关的现金                  |    | 36,477,216             | 28,361,638             |
| <b>经营活动现金流入小计</b>               |    | <b>2,090,744,814</b>   | <b>1,427,116,748</b>   |
| 支付手续费及佣金的现金                     |    | (510,587,862)          | (320,963,953)          |
| 支付以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产的现金流出净额 |    | -                      | (3,848,771)            |
| 支付给职工以及为职工支付的现金                 |    | (726,504,622)          | (566,482,344)          |
| 支付的各项税费                         |    | (322,188,630)          | (98,223,809)           |
| 支付其他与经营活动有关的现金                  |    | (243,948,965)          | (249,812,043)          |
| <b>经营活动现金流出小计</b>               |    | <b>(1,803,230,079)</b> | <b>(1,239,330,920)</b> |
| <b>经营活动产生的现金流量净额</b>            | 33 | <b>287,514,735</b>     | <b>187,785,828</b>     |
| <b>二、投资活动产生的现金流量</b>            |    |                        |                        |
| 收回投资收到的现金                       |    | 502,809,767            | 129,553,353            |
| 取得投资收益收到的现金                     |    | 109,545,407            | 155,868,328            |
| 处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额       |    | 28,457                 | 1,264,413              |
| 收到买入返售金融资产现金净额                  |    | -                      | 600,000                |
| <b>投资活动现金流入小计</b>               |    | <b>612,383,631</b>     | <b>287,286,094</b>     |
| 投资支付的现金                         |    | (862,736,880)          | (304,675,729)          |
| 购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金         |    | (28,352,733)           | (22,047,761)           |
| 支付买入返售金融资产现金净额                  |    | (24,400,000)           | -                      |
| <b>投资活动现金流出小计</b>               |    | <b>(915,489,613)</b>   | <b>(326,723,490)</b>   |
| <b>投资活动产生的现金流量净额</b>            |    | <b>(303,105,982)</b>   | <b>(39,437,396)</b>    |
| <b>三、筹资活动产生的现金流量</b>            |    |                        |                        |
| 支付卖出回购金融资产现金净额                  |    | (6,000,000)            | (24,000,000)           |
| 分配股利、利润或偿付利息支付的现金               |    | (339,694)              | (443,585)              |
| <b>筹资活动现金流出小计</b>               |    | <b>(6,339,694)</b>     | <b>(24,443,585)</b>    |
| <b>筹资活动产生的现金流量净额</b>            |    | <b>(6,339,694)</b>     | <b>(24,443,585)</b>    |
| <b>四、汇率变动对现金及现金等价物的影响额</b>      |    | <b>33,557</b>          | <b>107,629</b>         |
| <b>五、现金及现金等价物净增加额/(减少额)</b>     | 33 | <b>(21,897,384)</b>    | <b>124,012,476</b>     |
| 加: 年初现金及现金等价物余额                 | 33 | 180,158,338            | 56,145,862             |
| <b>六、年末现金及现金等价物余额</b>           | 33 | <b>158,260,954</b>     | <b>180,158,338</b>     |

## （五）财务报表附注

### 1. 一般情况及业务活动

中国人寿养老保险股份有限公司（以下简称“本公司”）是由中国人寿保险（集团）公司（以下简称“人寿集团”）、中国人寿保险股份有限公司（以下简称“人寿股份”）、中国人寿资产管理有限公司（以下简称“资产管理公司”）共同发起设立的专业养老保险公司，于2006年12月15日经原中国保险监督管理委员会（以下简称“原保监会”）批复开业（保监发改[2006]1415号）。于2007年1月15日，本公司经国家工商行政管理总局批准正式成立，总部设在北京，注册资本为人民币6亿元。人寿股份、人寿集团和资产管理公司分别持有本公司55%、25%和20%的股权，已由中审会计师事务所有限公司华北分公司于2006年6月2日进行了验资并出具中审验字(2006)第6236号验资报告。根据本公司2007年第一次股东大会及2008年第一次临时股东大会会议决议并经财政部和原保监会批准，本公司的注册资本由人民币6亿元增加至人民币25亿元，新增资本由人寿股份和中诚信托有限责任公司（以下简称“中诚信托”）投入。增资后人寿股份、人寿集团、资产管理公司和中诚信托持股比例为87.4%、6.0%、4.8%、1.8%。上述增资由中审会计师事务所完成验资，验资报告号为中审审字(2008)第6149号。根据本公司2014年第二次临时股东大会决议并经原保监会批准，本公司的注册资本由人民币25亿元增加至人民币34亿元，新增资本由人寿股份和AMP Life Limited（以下简称“AMP”）投入。增资后人

寿股份、人寿集团、资产管理公司、中诚信托及AMP的持股比例分别为70.74%、4.41%、3.53%、1.33%、19.99%。上述增资由安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）完成验资，验资报告号为安永华明（2014）验字第60738590\_A01号。

本公司的经营范围主要包括团体和个人养老保险及年金业务，短期健康保险业务，意外伤害保险业务，上述业务的再保险业务，国家法律法规允许的保险资金运用业务及国家保险监督管理部门批准的其他业务等。经人力资源和社会保障部批准，本公司获得企业年金基金受托人、账户管理人和投资管理人资格，三项资格的有效期至2022年11月。

截至2019年12月31日，本公司拥有10家分公司和26家中心。

## **2. 财务报表的编制基础**

本财务报表按照财政部颁布的《企业会计准则—基本准则》以及其后颁布及修订的具体会计准则、应用指南、解释以及其他相关规定（统称“企业会计准则”）编制。

本财务报表以持续经营为基础列报。

编制本财务报表时，除某些金融工具外，均以历史成本为计价原则。资产如果发生减值，则按照相关规定计提相应的减值准备。

## **3. 遵循企业会计准则的声明**

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



#### 4. 重要会计政策和会计估计

##### (a) 会计年度

会计年度为公历 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。

##### (b) 记账本位币

记账本位币为人民币。除有特别说明外，均以人民币元为单位表示。

##### (c) 现金及现金等价物

现金，是指本公司的库存现金以及可以随时用于支付的存款；现金等价物，是指本公司持有的期限短、流动性强、易于转换为已知金额的现金、价值变动风险很小的投资。

##### (d) 外币业务

本公司对于发生的外币交易，将外币金额折算为记账本位币金额。

外币交易在初始确认时，采用交易发生日的即期汇率将外币金额折算为记账本位币金额。于资产负债表日，对于外币货币性项目采用资产负债表日即期汇率折算。由此产生的结算和货币性项目折算差额，除属于与购建符合资本化条件的资产相关的外币专门借款产生的差额按照借款费用资本化的原则处理之外，均计入当期损益。以历史成本计量的外币非货币性项目，仍采用交易发生日的即期汇率折算，不改变其记账本位币金额。以公允价值计量的外币非货币性项目，采用公允价值确定日的即期汇率折算，由此产生的差额根据非货币性项目的性质计入当期损益或其他综合收益。

外币现金流量，采用现金流量发生日的即期汇率折算。

汇率变动对现金的影响额作为调节项目，在现金流量表中单独列报。

#### (e) 金融资产

##### i) 金融资产的分类

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

##### 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产包括为交易而持有的金融资产和在购入时即被指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产。为交易而持有的金融资产主要是为了在短期内出售，或存在于具短期获利目的投资组合中，该资产在资产负债表中以公允价值计量且其变动计入当期损益列示。

另一种金融资产在购入时由本公司直接指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产，该指定可以消除或明显减少由于该金融资产和金融负债的计量基础不同所导致的相关利得或损失在确认或计量方面不一致的情况。本公司未持有任何在购入时即被确认为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产。

##### 持有至到期投资

持有至到期投资是指除贷款和应收账款外的其他到期日固定、回收金额固定或可确定的，且管理层有明确意图和

能力持有至到期的非衍生金融资产。

#### 贷款和应收款项

贷款和应收款项包括贷款、各项应收款项、定期存款、存出资本保证金及买入返售金融资产等，是指在活跃市场中没有报价、回收金额固定或可确定的非衍生金融资产。对于此类金融资产，在初始确认时以公允价值计量，相关交易费用计入初始确认金额；采用实际利率法，按照摊余成本进行后续计量，其摊销或减值产生的利得或损失，均计入当期损益。

#### 可供出售金融资产

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

#### ii) 确认和计量

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

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产和可供出售金融资产按照公允价值进行后续计量，但在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资，按照成本计量。贷款和应收款项以及持有至到期投资采用实际利率法，以摊余成本计量。

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产的公允价值变动作为公允价值变动损益计入当期损益；在资产

持有期间所取得的利息或现金股利以及在处置时产生的处置损益，计入当期投资收益。

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

### iii) 金融资产减值

除以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产外，本公司于资产负债表日对金融资产的账面价值进行检查，如果有客观证据表明某项金融资产发生减值的，计提减值准备。本公司评估金融资产是否存在减值基于但并不仅限于下列几项因素：（1）公允价值下降的幅度或持续的时间；（2）发行机构的财务状况和近期发展前景。

本公司于资产负债表日对各项可供出售权益工具投资单独进行检查，若该权益工具投资于资产负债表日的公允价值低于其初始投资成本超过 50%；或低于其初始投资成本持续时间超过一年（含一年）；或持续 6 个月低于其初始投资成本超过 20%，则表明其发生减值。

可供出售金融资产发生减值，原直接计入其他综合收益的因公允价值下降形成的累计损失予以转出并计入减值损失。对已确认减值损失的可供出售债务工具投资，在期后公

允价值上升且客观上与确认原减值损失后发生的事项有关的，原确认的减值损失予以转回，计入当期损益。对已确认减值损失的可供出售权益工具投资，已确认的减值损失不得通过损益转回，其后公允价值的上升直接计入其他综合收益。在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资发生减值时，按其账面价值超过按类似金融资产当时市场收益率对未来现金流量折现确定的现值之间的差额，确认减值损失，减值损失一经确认，以后期间不予转回价值得以恢复的部分。

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

贷款及应收款项在有客观证据发生减值时，计提减值准备。对单项金额重大的金融资产单独进行减值测试，如有客观证据表明其已发生减值，确认减值损失，计入当期损益。对单项金额不重大的金融资产，包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中进行减值测试或单独进行减值测试。单独测试未发生减值的金融资产（包括单项金额重大和不重大的金融资产），包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中再进行减值测试。已单项确认减值损失的金融资产，不包括在具有类似信用风险特征的金融资产组合中进行减值测试。发生减值时，将该金融资产的账面价值通过备抵项目

减记至预计未来现金流量（不包括尚未发生的未来信用损失）现值，减记金额计入当期损益。如有客观证据表明该金融资产价值已恢复，且客观上与确认该损失后发生的事项有关，原确认的减值损失予以转回，计入当期损益。

#### iv) 金融资产的终止确认

金融资产满足下列条件之一的，予以终止确认：（1）收取该金融资产现金流量的合同权利终止；（2）该金融资产已转移，且本公司将金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬转移给转入方；（3）该金融资产已转移，虽然本公司既没有转移也没有保留金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬，但是放弃了对该金融资产控制。

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

#### (f) 金融负债

金融负债于初始确认时分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债和其他金融负债。本公司的其他金融负债主要包括卖出回购金融资产款等。

卖出回购金融资产款为按照回购协议先卖出再按固定价格买入的票据、证券、贷款等金融资产所融入的资金。卖出回购金融资产款以摊余成本计价，即以成本加上资产负债表日已计提的利息列示。本公司的政策是对卖出需回购金融资产进行实际控制，包括保持对金融资产的实质性持有，且本公司保留大部分其所有权相关的风险和报酬，因此这些金

融资产继续在本公司的面价值与支付的对价之间的差额，计入当期损益。

#### (g) 公允价值计量

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

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

本公司采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术，优先使用相关可观察输入值，只有在可观察输入值无法取得或取得不切实可行的情况下，才使用不可观察输入值。

在财务报表中以公允价值计量或披露的资产和负债，根据对公允价值计量整体而言具有重要意义的最低层级资产负债表上反映。

当金融负债的现时义务全部或部分已经解除时，终止确认该金融负债或义务已解除的部分。终止确认部分的账输入值，确定所属的公允价值层级：第一层级输入值，在计

量日能够取得的相同资产或负债在活跃市场上未经调整的报价；第二层级输入值，除第一层级输入值外相关资产或负债直接或间接可观察的输入值；第三层级输入值，相关资产或负债的不可观察输入值。

每个资产负债表日，本公司对在财务报表中确认的持续以公允价值计量的资产和负债进行重新评估，以确定是否在公允价值计量层级之间发生转换。

#### (h) 买入返售金融资产

买入返售金融资产为按照返售协议约定先买入再按固定价格返售的票据、证券、贷款等金融资产所融出的资金，采用实际利率法，以摊余成本减去坏账准备后的净额列示。

#### (i) 应收款项及坏账准备

应收款项包括应收管理费、应收利息及其他应收款。在当存在客观证据表明本公司将无法按应收款项的原有条款收回所有款项时，根据其预计未来现金流量现值低于其账面价值的差额，计提坏账准备，计入当期损益。

#### (j) 存出资本保证金

根据《保险法》规定，本公司按照注册资本总额的 20% 提取保证金，并存入符合国家保险监督管理部门规定的银行，除清算时用于清偿债务外，不作其他用途。

#### (k) 固定资产

固定资产包括房屋及建筑物、运输工具、办公及通讯设备等。购置或新建的固定资产按取得时的实际成本进行初始计量。

固定资产仅在与其有关的经济利益很可能流入本公司，



且其成本能够可靠地计量时才予以确认。与固定资产有关的后续支出，在相关的经济利益很可能流入本公司且其成本能够可靠的计量时，计入固定资产成本；所有其他后续支出于发生时计入当期损益。

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

固定资产的预计使用寿命、净残值率及年折旧率列示如下：

|         | <u>预计使用年限</u> | <u>预计净残值率</u> | <u>年折旧率</u> |
|---------|---------------|---------------|-------------|
| 房屋及建筑物  | 35 年          | 3%            | 2.77%       |
| 办公及通讯设备 | 5 年           | 3%            | 19.40%      |
| 运输工具    | 8 年           | 3%            | 12.13%      |
| 固定资产装修  | 5 年           | 0%            | 20%         |

于每年年度终了，对固定资产的预计使用寿命、预计净残值和折旧方法进行复核并作适当调整。固定资产符合持有待售条件时，以账面价值与公允价值减去处置费用孰低的金额列示。公允价值减去处置费用低于原账面价值的金额，确认为资产减值损失。

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

#### (1) 无形资产

无形资产包括软件使用权等，仅在与有关的经济利益

很可能流入本公司，且其成本能够可靠计量时才予以确认，并以实际成本进行初始计量。无形资产按照其能为本公司带来经济利益的期限确定使用寿命。在其使用寿命内采用直线法摊销，对无形资产的预计使用寿命及摊销方法于每年年度终了进行复核，并作适当调整。

#### (m) 长期待摊费用

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

如长期待摊的费用项目不能使以后会计期间受益的，尚未摊销的该项目的摊余价值予以全部转入当期损益。

#### (n) 除金融资产外其他资产减值

除金融资产之外的其他资产于资产负债表日存在减值迹象的，进行减值测试。减值测试结果表明资产的可收回金额低于其账面价值的，按其差额计提减值准备并计入减值损失。可收回金额为资产的公允价值减去处置费用后的净额与资产预计未来现金流量的现值两者之间的较高者。资产减值准备按单项资产为基础计算并确认，如果难以对单项资产的可收回金额进行估计的，以该资产所属的资产组确定资产组的可收回金额。资产组是能够独立产生现金流入的最小资产组合。资产减值损失一经确认，如果在以后期间价值得以恢复，也不予转回。

#### (o) 职工薪酬

职工薪酬主要包括短期薪酬、离职后福利等与获得职工提供的服务或解除劳动关系相关的支出。

短期薪酬主要包括工资、奖金、津贴和补贴、职工福利费、医疗保险费、工伤保险费和生育保险费等社会保险费、住房公积金、工会经费和职工教育经费等需在职工提供服务的年度报告期间结束后十二个月内全部予以支付，于职工提供服务的期间确认应付的职工薪酬，并根据职工提供服务的受益对象计入相关资产成本和费用。

离职后福利主要包括分类为设定提存计划的社会养老保险费、失业保险费和企业年金计划等，于职工提供服务的期间根据设定提存计划计算的应缴存金额确认为负债，并根据职工提供服务的受益对象计入相关资产成本和费用。

#### 职工社会保障

本公司的在职职工参加由政府机构设立及管理的职工社会保障体系，包括养老及医疗保险、住房公积金及其他社会保障制度。根据有关规定，本公司按规定的缴费基数的一定比例且在不超过规定上限的基础上提取保险费及公积金，并向劳动和社会保障机构缴纳，相应的支出计入当期成本或费用。除了社会基本养老保险之外，本公司依据国家企业年金制度的相关政策建立企业年金计划（以下简称“年金计划”），公司员工可以自愿参加该年金计划。本公司按员工工资总额的一定比例计提年金，相应支出计入当期损益。符合规定条件的员工，还得到本公司提供的补充养老保险和补充医疗保险。除此之外，本公司并无其他重大职工社会保障承

诺。

#### (p) 收入确认

##### 管理费收入

本公司管理费收入基于以下方法确认：

- （一）合同成立并承担相应的责任；
- （二）与合同相关的经济利益能够流入；
- （三）与合同相关的收入能够可靠地计量。

##### 投资收益

投资收益包含各项投资产生的利息收入、股息收入、分红收入以及除以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产等由于公允价值变动形成的应计入公允价值变动损益之外的已实现利得或损失。

##### 公允价值变动损益

公允价值变动损益是指以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产以及以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债等公允价值变动形成的应计入当期损益的利得或损失。

##### 其他业务收入

其他业务收入包括除上述收入以外的其他经营活动实现的收入。

#### (q) 政府补助

政府补助在能够满足其所附的条件并且能够收到时，予以确认。政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公

允价值不能可靠取得的，按照名义金额计量。与收益相关的政府补助，用于补偿以后期间的相关成本费用或损失的，确认为递延收益，并在确认相关成本费用或损失的期间计入当期损益或冲减相关成本；用于补偿已发生的相关成本费用或损失的，直接计入当期损益或冲减相关成本。与资产相关的政府补助，冲减相关资产的账面价值；或确认为递延收益，在相关资产使用寿命内按照合理、系统的方法分期计入损益（但按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益），相关资产在使用寿命结束前被出售、转让、报废或发生毁损的，尚未分配的相关递延收益余额转入资产处置当期的损益。

#### (r) 所得税

所得税包括当期所得税和递延所得税。除由于企业合并产生的调整商誉，或与直接计入所有者权益的交易或者事项相关的计入所有者权益外，均作为所得税费用或收益计入当期损益。

本公司对于当期和以前期间形成的当期所得税负债或资产，按照税法规定计算的预期应交纳或返还的所得税金额计量。

本公司根据资产与负债于资产负债表日的账面价值与计税基础之间的暂时性差异，以及未作为资产和负债确认但按照税法规定可以确定其计税基础的项目的账面价值与计税基础之间的差额产生的暂时性差异，采用资产负债表债务法计提递延所得税。

各种应纳税暂时性差异均据以确认递延所得税负债。除

非：应纳税暂时性差异是在以下交易中产生的：商誉的初始确认，或者具有以下特征的交易中产生的资产或负债的初始确认：该交易不是企业合并，并且交易发生时既不影响会计利润也不影响应纳税所得额或可抵扣亏损。

对于可抵扣暂时性差异、能够结转以后年度的可抵扣亏损和税款抵减，本公司以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异的未来应纳税所得额为限，确认由此产生的递延所得税资产，除非可抵扣暂时性差异是在以下交易中产生的：该交易不是企业合并，并且交易发生时既不影响会计利润也不影响应纳税所得额或可抵扣亏损。

本公司于资产负债表日，对于递延所得税资产和递延所得税负债，依据税法规定，按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计量，并反映资产负债表日预期收回资产或清偿负债方式的所得税影响。

于资产负债表日，本公司对递延所得税资产的账面价值进行复核，如果未来期间很可能无法获得足够的应纳税所得额用以抵扣递延所得税资产的利益，减记递延所得税资产的账面价值。于资产负债表日，本公司重新评估未确认的递延所得税资产，在很可能获得足够的应纳税所得额可供所有或部分递延所得税资产转回的限度内，确认递延所得税资产。

同时满足下列条件时，递延所得税资产和递延所得税负债以抵销后的净额列示：拥有以净额结算当期所得税资产及当期所得税负债的法定权利；递延所得税资产和递延所得税负债是与同一税收征管部门对同一应纳税主体征收的所得

税相关或者对不同的纳税主体相关，但在未来每一具有重要性的递延所得税资产和递延所得税负债转回的期间内，涉及的纳税主体意图以净额结算当期所得税资产及当期所得税负债或是同时取得资产、清偿债务。

#### (s) 租赁

对于租入的固定资产，若与资产所有权有关的全部风险与报酬实质上仍由出租方承担的租赁为经营租赁。经营租赁的租金支出在租赁期内按照直线法计入相关资产成本或当期损益。

#### (t) 风险准备金

根据《企业年金基金管理办法》(2015年修订)(人力资源和社会保障部第24号令)及《关于企业年金集合计划试点有关问题的通知》(人社部发[2011]58号)，本公司作为投资管理人，对于当期从企业年金单一计划收取的管理费中，提取20%作为企业年金基金投资管理风险准备金，专项用于弥补合同终止时所管理投资组合的企业年金当期委托投资资产的投资亏损。

根据《养老保障管理业务管理办法》(保监发〔2015〕73号)，本公司自该办法发布之日起，按发行的每一期个人养老保障管理产品按管理费收入10%的比例计提风险准备金，计提总额达到本公司上年度管理个人养老保障管理业务总规模的1%时，不再计提。计提的风险准备金专门用于赔偿因投资管理机构违法违规、违反受托管理合同、未尽责履职等原因给养老保障基金财产或受益人造成的损失。

根据《国务院关于印发基本养老保险基金投资管理办法的通知》(国发〔2015〕48号),本公司作为投资管理人,从当期收取的基本养老保险基金管理费中提取20%作为风险准备金,专项用于弥补委托投资资产出现的投资损失。

根据本公司与中国保险保障基金有限责任公司签署的《保险保障基金委托管理三方操作备忘录》,本公司作为投资管理人,按照委托资产投资管理费的20%提取管理风险准备金,专项用于弥补委托资产投资的亏损。

根据《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》(银发〔2018〕106号),本公司自该指导意见发布之日起,按照团体养老保障管理费收入的10%计提风险准备金,计提总额达到团体养老保障管理业务总规模的1%时可以不再提取。

根据《职业年金基金管理暂行办法》(人社部发〔2016〕92号),本公司作为投资管理人,从当期收取的管理费中,提取20%作为职业年金基金投资管理风险准备金,专项用于弥补合同到期时所管理投资组合的职业年金基金当期委托投资资产的投资亏损,计提总额达到投资管理人所管理投资组合基金资产净值的10%时可以不再提取。

根据《基础设施债权投资计划管理暂行规定》(保监发〔2012〕92号),本公司作为投资管理人,按债权投资计划管理费收入的10%计提风险准备金,主要用于赔偿专业管理机构因违法违规、违反受托合同、未尽责履职等,给债权投资计划财产或受益人造成的损失。债权投资计划终止清算后,其风险准备金可以转回。



#### (u) 分部信息

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

经营分部是指本公司内同时满足下列条件的组成部分：

(1) 该组成部分能够在日常活动中产生收入、发生费用；(2) 本公司管理层能够定期评价该组成部分的经营成果，以决定向其配置资源、评价其业绩；(3) 本公司能够取得该组成部分的财务状况、经营成果和现金流量等有关会计信息。如果两个或多个经营分部具有相似的经济特征，并且满足一定条件的，则合并为一个经营分部。

本公司以一个经营分部运作，即年金受托、账管业务、投管业务、养老金产品投管业务及养老保障产品管理业务，因此无需披露分部信息。

#### (v) 重要会计估计及判断

本公司在财务报表的编制中所采用会计估计及判断会影响相关资产和负债列报金额。本公司在历史经验和其他因素的基础上对会计估计和专业判断不断进行评估，包括根据客观环境对未来事件的合理预期。实际结果可能会因采取的会计估计和专业判断的变化而有重大差异。

##### i) 金融工具的公允价值确定

本公司主要投资于债权型投资、股权型投资、定期存款和贷款。本公司有关投资的重要会计估计和判断与金融资产减值的确认和公允价值的确定有关。本公司在评估减值时考

考虑多种因素，请参见附注 4 (e) iii) 金融资产减值。公允价值是指市场参与者在计量日发生的有序交易中，出售一项资产所能收到或者转移一项负债所需支付的价格。本公司在估计金融工具的公允价值时所采取的方法和假设为：

- 债权型投资：通常其公允价值以其最近的市场报价为基础来确定。如果没有最近的市场报价可供参考，公允价值可根据观察到的最近发生的交易价格或者可比较投资的最近的市场报价或当市场不活跃时通过估值方法确定。采用估值方法时，尽可能最大程度使用市场参数，包括收益率曲线等，减少使用与本公司特定相关的参数。

- 股权型投资：通常其公允价值以其最近的市场报价为基础来确定。如果没有最近的市场报价可供参考，公允价值可根据观察到的最近发生的交易价格或者可比较投资的最近的市场报价或市场普遍接受的估值方法确定。采用估值方法时，尽可能最大程度使用市场参数，减少使用与本公司特定相关的参数。

- 定期存款、买入返售金融资产、卖出回购金融资产款及贷款：资产负债表上账面价值近似为公允价值。

本公司会评估估值方法中运用的假设和估计，包括审阅估值模型的假设和特性、估值假设的变更、市场参数的质量、市场是否活跃以及各年运用估值方法的一致性。本公司定期评估和测试估值方法的有效性，并在必要时更新估值方法，以使其反映资产负债表日的市场情况。使用不同估值方法及假设可能导致公允价值估计的差异。

## 5. 金融风险管理

本公司的经营活动面临多样化的金融风险，主要包括市场风险、信用风险和流动性风险。

本公司的整体金融风险管理侧重于采取适当措施尽量减少各项金融风险对本公司的经营活动可能产生的负面影响。在法律和监管政策允许前提下，本公司通过适当的多样化投资组合来分散金融风险，减少投资集中于任何特殊行业或特定发行机构的风险。

本公司的金融资产主要委托资产管理公司进行管理（附注 34(c)(1)）。资产管理公司设立专门的风险管理部门、建立相关的投资管理制度和风险控制制度来识别、评价和规避金融风险，对受托的资金进行管理。

下面的敏感性分析是基于假定一个假设变量发生变化，而其他假设变量保持不变。这种情况在实际中不太可能发生，因为这些假设变量的变化可能是相互关联的（如利率变动和市场价格变动）。

### (a) 市场风险

市场风险是指金融工具的公允价值或未来现金流量因价格变动而发生波动的风险，包括价格风险、利率风险和汇率风险。

#### (i) 价格风险

价格风险主要由本公司持有的股权型投资价格的不确定性而引起。股权型投资的价格取决于市场。本公司面临的价格风险因中国的资本市场相对不稳定而增大。

本公司在法律和监管政策允许的前提下，通过适当的多样化投资组合来分散价格风险，上述法律和监管政策的制订目的是减少投资集中于任何特殊行业或特定发行机构的风险。

于 2019 年 12 月 31 日，当所有其他变量保持不变且不考虑所得税影响，如果市场价格上升或下降 10%，可供出售的证券在权益中确认的其他综合收益将因可供出售的证券公允价值的增加或减少而增加或减少人民币 827 万元（2018 年 12 月 31 日：人民币 382 万元）。

#### (ii) 利率风险

利率风险是指因市场利率的变动而使金融工具的价值变动的风险。本公司受利率风险影响较大的金融资产主要包括银行存款和债权型投资。

利率风险的敏感性分析阐明利息收入和金融工具未来现金流量的公允价值变动将如何随着报告日的市场利率变化而波动。

于 2019 年 12 月 31 日，当所有其他变量保持不变且不考虑所得税影响，如果市场利率提高或降低 50 个基点，本公司本年度的税前利润将增加或减少人民币 415 万元（2018 年 12 月 31 日：人民币 336 万元），主要是由于浮动利率的现金及现金等价物、使用受限制的风险准备金、债权型投资及贷款增加或减少的利息收入和通过净利润反映公允价值变动的债权型投资因公允价值变动产生的损失或收益；同时本公司本年度的其他综合收益将减少或增加人民币 450 万元

(2018年12月31日：人民币614万元)，主要是由于通过其他综合收益反映公允价值变动的可供出售的证券投资因公允价值变动产生的损失或收益。

(iii) 汇率风险

汇率风险是指金融工具的公允价值或未来现金流量因外汇汇率变动而发生波动的风险。本公司除持有部分以美元计价的货币资金及定期存款存在汇率风险敞口外，无其他外币资产和负债。于2019年12月31日，本公司拥有的非人民币金融资产以人民币列示如下：

|             | 2019年12月31日      | 2018年12月31日      |
|-------------|------------------|------------------|
|             | 折合人民币千元          | 折合人民币千元          |
| <b>金融资产</b> |                  |                  |
| 定期存款        | 1,708,820        | 1,612,852        |
| 货币资金        | 1,597            | 7,915            |
| <b>合计</b>   | <u>1,710,417</u> | <u>1,620,767</u> |

于2019年12月31日，当所有其他变量保持不变且不考虑所得税影响，如果人民币对美元汇率升值或贬值幅度达10%，本公司本年度的税前利润将减少或增加人民币171百万元（2018年12月31日：人民币162百万元），主要由于上表中以美元计价的金融工具因外币折算而产生的汇兑损失或收益。

(b) 信用风险

信用风险是指金融交易的一方或某金融工具的发行机构因不能履行义务而使另外一方遭受损失的风险。本公司持有的银行存款存放于具有良好信用评级的金融机构。于2019

年 12 月 31 日,本公司所投资的债权型投资主要为企业债券。本公司 100%的企业债券信用评级为 AA/A-2 或以上(2018 年 12 月 31 日: 100%)。买入返售金融资产均与具有良好信用资质的合格交易对手进行交易且取得相关资产的质押权力。于 2019 年 12 月 31 日,本公司所投资的贷款无发生逾期情况。

银行存款、债权型投资、买入返售金融资产、贷款等金融资产在本财务报表中均以扣除减值准备后的净额列示,已反映本公司所面临的重大信用风险。于 2019 年 12 月 31 日,本公司不存在与资产负债表表外项目有关的信用风险敞口,且无重大金融资产发生逾期或与信用风险相关的减值(2018 年 12 月 31 日: 同)。

### (c) 流动性风险

流动性风险是指本公司不能获得足够的资金来归还到期负债的风险。作为整体流动性风险管理的一部分，本公司持有充足的使用未受限的货币资金及随时可以变现的投资，以满足日常营运以及偿付有关到期债务的需求。

于 2019 年 12 月 31 日本公司金融资产的未经折现现金流量情况请参见下表。

| 2019 年 12 月 31 日 | 账面价值          | 未标明到期日      | 合同和预期现金流量（非折现） |             |             |            |
|------------------|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|------------|
|                  |               |             | 1 年内           | 1-3 年       | 3-5 年       | 5 年以上      |
| <b>金融资产</b>      |               |             |                |             |             |            |
| 债权型投资            | 264,592,413   | -           | 60,140,508     | 100,102,943 | 99,246,475  | 47,494,457 |
| 股权型投资            | 82,728,810    | 82,728,810  | -              | -           | -           | -          |
| 买入返售金融资产         | 26,300,000    | -           | 26,300,000     | -           | -           | -          |
| 定期存款             | 1,858,820,190 | -           | 1,749,264,330  | 14,420,000  | 165,521,056 | -          |
| 存出资本保证金          | 680,000,000   | -           | 178,126,737    | 167,451,324 | 412,257,500 | -          |
| 贷款               | 209,611,444   | -           | 12,645,875     | 140,165,717 | 92,170,098  | -          |
| 应收利息             | 89,515,336    | -           | 42,447,570     | 44,846,651  | 12,248,676  | -          |
| 货币资金             | 836,727,056   | 678,466,102 | 158,260,954    | -           | -           | -          |

于 2018 年 12 月 31 日本公司金融资产的未经折现现金流量情况请参见下表。

| 2018 年 12 月 31 日 | 账面价值          | 未标明到期日      | 合同和预期现金流量（非折现） |             |             |             |
|------------------|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
|                  |               |             | 1 年内           | 1-3 年       | 3-5 年       | 5 年以上       |
| <b>金融资产</b>      |               |             |                |             |             |             |
| 债权型投资            | 273,700,900   | -           | 7,920,814      | 96,684,172  | 37,494,532  | 201,143,265 |
| 股权型投资            | 38,215,442    | 38,215,442  | -              | -           | -           | -           |
| 买入返售金融资产         | 1,900,000     | -           | 1,900,000      | -           | -           | -           |
| 定期存款             | 1,612,852,000 | -           | 1,645,824,300  | -           | -           | -           |
| 存出资本保证金          | 680,000,000   | -           | 15,767,928     | 227,853,349 | 546,504,824 | -           |
| 贷款               | 79,940,000    | -           | 33,532,420     | 54,583,564  | -           | -           |
| 应收利息             | 79,610,165    | -           | 36,110,837     | 35,666,651  | 7,832,676   | -           |
| 货币资金             | 661,725,516   | 481,567,178 | 180,158,338    | -           | -           | -           |



#### (d) 公允价值层级

第一层级通常使用估值日可直接观察到的同类资产和负债的活跃报价（未经调整）。

不同于第一层级使用的价格，第二层级公允价值是基于直接或间接可观察的重要参数，以及与资产整体相关的进一步可观察的市场数据。可观察的参数，包括同类资产在活跃市场的报价，相同或同类资产在非活跃市场的报价或其他市场参数，通常用来计量归属于第二层级的证券的公允价值。本层级包括可从估值服务商取得报价的证券，管理层会对估值服务商提供的公允价值进行验证。验证程序包括对使用的估值模型、估值结果的复核以及在报告期末对从估值服务商获取的价格进行重新计算。

在某些情况下，本公司可能未能从独立第三方估值服务提供商获取估值信息。在此情况下，本公司可能使用内部制定的估值方法对资产进行估值。依据该估值方法计量公允价值的金融工具被分类为第三层级。估值所用的关键参数不能从市场直接得到，需要管理层根据判断和经验做出假设。

于 2019 年 12 月 31 日，归属于第一层级的投资约占以公允价值计量金融资产的 27%（2018 年 12 月 31 日：43%）。归属于第一层级以公允价值计量的金融资产包括在活跃的交易市场或银行间市场进行交易的债权型证券和股权型证券。本公司综合考虑了交易的特定发生时期、相关交易量和可观察到的债权型证券内含收益率与本公司对目前相关市场利率和信息理解差异的程度等因素来决定单个金融工

具市场是否活跃。

于 2019 年 12 月 31 日，归属于第二层级的投资约占以公允价值计量金融资产的 36%（2018 年 12 月 31 日：41%）。归属于第二层级以公允价值计量的金融资产主要为债权型证券。本层级估值普遍根据第三方估值服务商对相同或同类资产的报价，或通过估值技术利用可观察的市场参数及近期交易价格来确定公允价值。估值服务提供商通过收集、分析和解释多重来源的相关市场交易信息和其他关键估值模型的参数，并采用广泛应用的内部估值技术，提供各种证券的理论报价。银行间市场进行交易的债权型证券，若以银行间债券市场近期交易价格或估值服务商提供的价格进行估值的，属于第二层级。

于 2019 年 12 月 31 日，绝大部分从估值服务提供商获取的债权型证券价格是由中国政府和政府控制的机构所发布。这些估值服务提供商利用贴现现金流估值模型采用可观察的市场参数，主要指利率，来确定证券的公允价值。这些债权型证券属于第二层级。

于 2019 年 12 月 31 日，归属于第三层级的投资约占以公允价值计量金融资产的 37%（2018 年 12 月 31 日：16%）。归属于第三层级以公允价值计量的金融资产主要包括股权型投资及次级债务。其公允价值采用现金流量折现法、市场比较法等估值技术确定。判断公允价值归属第三层级主要根据计量资产公允价值所依据的某些不可直接观察的输入值的重要性。

金融资产公允价值计量使用的会计政策，如附注 4(v) 所述。

下表列示了按照公允价值计量的本公司资产的情况。

| 2019 年 12 月 31 日       | 第一层级        | 第二层级        | 第三层级        | 合计          |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 资产                     |             |             |             |             |
| 可供出售证券                 |             |             |             |             |
| - 股权型投资                | 82,728,810  | -           | -           | 82,728,810  |
| - 债权型投资                | 10,423,910  | 121,822,330 | 131,370,048 | 263,616,288 |
| 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产 |             |             |             |             |
| - 债权型投资                | 976,125     | -           | -           | 976,125     |
| 合计                     | 94,128,845  | 121,822,330 | 131,370,048 | 347,321,223 |
| 2018 年 12 月 31 日       |             |             |             |             |
| 资产                     |             |             |             |             |
| 可供出售证券                 |             |             |             |             |
| - 股权型投资                | 38,215,442  | -           | -           | 38,215,442  |
| - 债权型投资                | 92,128,030  | 126,758,580 | 50,777,790  | 269,664,400 |
| 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产 |             |             |             |             |
| - 债权型投资                | 4,036,500   | -           | -           | 4,036,500   |
| 合计                     | 134,379,972 | 126,758,580 | 50,777,790  | 311,916,342 |

于 2019 年，本公司的债权型证券和股权型证券未在第一层级、第二层级之间进行重分类。

## 6. 主要税项

本公司适用的主要税项及税率列示如下：

|        |   |   |
|--------|---|---|
| 企业所得税  | - | 按应纳税所得额的 25% 计缴。                          |
| 增值税    | - | 按应税收入的 6% 计算销项税，并按扣除当期允许抵扣的进项税额后的差额计缴增值税。 |
| 城市维护建税 | - | 按实际缴纳的流转税的 7% 计缴。                         |
| 教育费附加  | - | 按实际缴纳的流转税的 3% 计缴。                         |
| 地方教育附加 | - | 按实际缴纳的流转税的 2% 计缴。                         |

## 7. 货币资金

|              | 2019 年 12 月 31 日   | 2018 年 12 月 31 日   |
|--------------|--------------------|--------------------|
| 银行存款-活期存款（注） | 829,073,387        | 661,553,841        |
| 结算备付金        | 7,579,248          | 40,692             |
| 现金           | 74,421             | 130,983            |
| 合计           | <u>836,727,056</u> | <u>661,725,516</u> |

注：于 2019 年 12 月 31 日，活期银行存款中包含使用受限制的企业年金基金投资管理风险准备金账户存款人民币 399,216,174 元，职业年金基金投资管理风险准备金账户存款人民币 371,800 元，受托养老基金风险准备金账户存款人民币 3,717,416 元，保险保障基金管理风险准备金专户账户存款人民币 107,504 元，个人养老保障风险准备金账户存款人民币 275,053,208 元，共计人民币 678,466,102 元（2018 年 12 月 31 日：人民币 481,567,178 元）。

## 8. 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

|       | 2019 年 12 月 31 日 | 2018 年 12 月 31 日 |
|-------|------------------|------------------|
| 债权型投资 | <u>976,125</u>   | <u>4,036,500</u> |

## 9. 买入返售金融资产

于 2019 年 12 月 31 日，买入返售金融资产均为 30 天以

内到期 (2018 年 12 月 31 日: 同)。

## 10. 应收利息

|              | 2019 年 12 月 31 日  | 2018 年 12 月 31 日  |
|--------------|-------------------|-------------------|
| 应收银行存款利息     | 86,551,535        | 74,659,902        |
| 应收债券型投资利息    | 2,252,049         | 4,743,826         |
| 应收贷款及应收款利息   | 385,496           | 157,150           |
| 应收买入返售金融资产利息 | 22,951            | 1,201             |
| 应收其他利息       | 303,305           | 48,086            |
| 合计           | <u>89,515,336</u> | <u>79,610,165</u> |

## 11. 应收管理费

|                      | 2019 年 12 月 31 日     | 2018 年 12 月 31 日   |
|----------------------|----------------------|--------------------|
| 应收企业年金管理费            | 517,917,470          | 397,392,495        |
| 应收养老保障产品管理费          | 339,415,842          | 276,433,457        |
| 应收养老金产品投资管理费         | 145,808,414          | 109,505,240        |
| 应收其他管理费              | 50,139,421           | 7,180,708          |
| 减: 应收企业年金管理费<br>坏账准备 | (2,498,577)          | -                  |
| 合计                   | <u>1,050,782,570</u> | <u>790,511,900</u> |

## 12. 贷款

|      | 2019 年 12 月 31 日   | 2018 年 12 月 31 日  |
|------|--------------------|-------------------|
| 信托计划 | <u>209,611,444</u> | <u>79,940,000</u> |

### 13. 可供出售金融资产

|       | 2019年12月31日        | 2018年12月31日        |
|-------|--------------------|--------------------|
| 债权型投资 | 263,616,288        | 269,664,400        |
| 股权型投资 | 82,728,810         | 38,215,442         |
| 合计    | <u>346,345,098</u> | <u>307,879,842</u> |

### 14. 定期存款

| 剩余到期期限      | 2019年12月31日          | 2018年12月31日          |
|-------------|----------------------|----------------------|
| 3个月-1年(含1年) | 1,708,820,190        | 1,612,852,000        |
| 1年以上        | 150,000,000          | -                    |
| 合计          | <u>1,858,820,190</u> | <u>1,612,852,000</u> |

### 15. 存出资本保证金

于2019年12月31日及2018年12月31日，本公司存出资本保证金明细如下：

| 存放银行   | 存放形式 | 存期   | 2019年12月31日        | 2018年12月31日        |
|--------|------|------|--------------------|--------------------|
| 中国民生银行 | 定期存款 | 60个月 | 120,000,000        | 120,000,000        |
| 中国民生银行 | 定期存款 | 61个月 | 380,000,000        | 380,000,000        |
| 中国农业银行 | 定期存款 | 60个月 | 180,000,000        | 180,000,000        |
| 合计     |      |      | <u>680,000,000</u> | <u>680,000,000</u> |

## 16. 固定资产

2019 年度

|       | 房屋<br>及建筑物   | 办公<br>及通讯设备  | 运输工具         | 固定资产装修      | 合计            |
|-------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| 原价    |              |              |              |             |               |
| 年初余额  | 291,444,393  | 67,922,653   | 15,029,575   | 6,631,224   | 381,027,845   |
| 购置    | -            | 8,058,671    | -            | -           | 8,058,671     |
| 处置或报废 | -            | (948,573)    | -            | -           | (948,573)     |
| 年末余额  | 291,444,393  | 75,032,751   | 15,029,575   | 6,631,224   | 388,137,943   |
| 累计折旧  |              |              |              |             |               |
| 年初余额  | (71,348,363) | (50,184,368) | (10,184,702) | (3,419,070) | (135,136,503) |
| 计提    | (8,077,173)  | (5,338,438)  | (877,115)    | (1,326,245) | (15,618,971)  |
| 转销    | -            | 920,115      | -            | -           | 920,115       |
| 年末余额  | (79,425,536) | (54,602,691) | (11,061,817) | (4,745,315) | (149,835,359) |
| 账面价值  |              |              |              |             |               |
| 年初    | 220,096,030  | 17,738,285   | 4,844,873    | 3,212,154   | 245,891,342   |
| 年末    | 212,018,857  | 20,430,060   | 3,967,758    | 1,885,909   | 238,302,584   |

## 2018 年度

|           | 房屋<br>及建筑物   | 办公<br>及通讯设备  | 运输工具         | 固定资产装修      | 合计            |
|-----------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| 原价        |              |              |              |             |               |
| 年初余额      | 291,444,393  | 67,282,341   | 12,936,269   | 6,518,960   | 378,181,963   |
| 购置        | -            | 3,153,181    | 2,093,306    | 112,264     | 5,358,751     |
| 处置或报<br>废 | -            | (2,512,869)  | -            | -           | (2,512,869)   |
| 年末余额      | 291,444,393  | 67,922,653   | 15,029,575   | 6,631,224   | 381,027,845   |
| 累计折旧      |              |              |              |             |               |
| 年初余额      | (63,271,189) | (47,430,378) | (9,334,555)  | (2,104,050) | (122,140,172) |
| 计提        | (8,077,174)  | (5,191,085)  | (850,147)    | (1,315,020) | (15,433,426)  |
| 转销        | -            | 2,437,095    | -            | -           | 2,437,095     |
| 年末余额      | (71,348,363) | (50,184,368) | (10,184,702) | (3,419,070) | (135,136,503) |
| 账面价值      |              |              |              |             |               |
| 年初        | 228,173,204  | 19,851,963   | 3,601,714    | 4,414,910   | 256,041,791   |
| 年末        | 220,096,030  | 17,738,285   | 4,844,873    | 3,212,154   | 245,891,342   |

## 17. 无形资产

|      | 2019 年 12 月 31 日 | 2018 年 12 月 31 日 |
|------|------------------|------------------|
| 原价   |                  |                  |
| 年初余额 | 158,152,929      | 141,550,924      |
| 购置   | 20,314,062       | 16,602,005       |
| 年末余额 | 178,466,991      | 158,152,929      |



|      |               |  |              |
|------|---------------|--|--------------|
| 累计摊销 |               |  |              |
| 年初余额 | (88,637,512)  |  | (65,610,817) |
| 计提   | (28,444,617)  |  | (23,026,695) |
| 年末余额 | (117,082,129) |  | (88,637,512) |
|      |               |  |              |
| 账面价值 |               |  |              |
| 年初   | 69,515,417    |  | 75,940,107   |
| 年末   | 61,384,862    |  | 69,515,417   |

## 18. 递延所得税资产（负债）

|                |      |            |             |             |
|----------------|------|------------|-------------|-------------|
| 递延所得税资产（负债）    |      |            |             |             |
|                |      | 本年增减计入     |             |             |
|                |      | 本年增减计入     | 本年增减计入      |             |
|                | 年初余额 | 损益         | 其他综合收益      | 年末余额        |
| 应付职工薪酬-工资薪金    | -    | 91,053,195 | -           | 91,053,195  |
| 其他应付款-党组织经费    | -    | 2,088,335  | -           | 2,088,335   |
| 应收账款管费减值准备     | -    | 624,644    | -           | 624,644     |
| 交易性金融资产公允价值变动  | -    | (3,795)    | -           | (3,795)     |
| 可供出售金融资产公允价值变动 | -    | -          | (3,829,391) | (3,829,391) |
| 合计             | -    | 93,762,379 | (3,829,391) | 89,932,988  |

于2019年12月31日，本公司无未确认递延所得税资产的可抵扣暂时性差异(2018年12月31日：人民币377,104,313元)。

## 19. 其他资产

|        | 2019年12月31日       | 2018年12月31日       |
|--------|-------------------|-------------------|
| 待摊费用   | 21,127,752        | 19,251,846        |
| 长期待摊费用 | 5,400,064         | 8,372,357         |
| 其他     | 60,247            | 32,952            |
| 合计     | <u>26,588,063</u> | <u>27,657,155</u> |

## 20. 卖出回购金融资产款

|        | 2019年12月31日 | 2018年12月31日 |
|--------|-------------|-------------|
| 卖出回购证券 |             |             |
| 银行间    | -           | 6,000,000   |

## 21. 应付手续费及佣金

|   | 2019年12月31日        | 2018年12月31日        |
|---|--------------------|--------------------|
| 应付人寿股份（附注 34(c)(2)）                           | 15,441,941         | 12,781,867         |
| 应付中国人寿财产保险股份有限公司（以下简称“财险公司”）<br>（附注 34(c)(2)） | 311,373            | 261,205            |
| 应付第三方   | 149,725,042        | 97,929,933         |
| 合计  | <u>165,478,356</u> | <u>110,973,005</u> |

## 22. 应付职工薪酬

|             | 2018 年      |             |               | 2019 年      |
|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|             | 12 月 31 日   | 本年计提        | 本年支付          | 12 月 31 日   |
| 工资、奖金、津贴和补贴 | 368,550,420 | 567,577,945 | (571,915,585) | 364,212,780 |
| 职工福利费       | 132,123     | 14,463,048  | (14,053,824)  | 541,347     |
| 社会保险费       | 1,424,249   | 24,473,266  | (24,234,162)  | 1,663,353   |
| 其中：医疗保险费    | 1,270,335   | 22,224,274  | (22,008,085)  | 1,486,524   |
| 工伤保险费       | 58,508      | 460,180     | (458,304)     | 60,384      |
| 生育保险费       | 95,406      | 1,788,812   | (1,767,773)   | 116,445     |
| 住房公积金       | 1,459,747   | 29,227,117  | (30,369,876)  | 316,988     |
| 工会经费和职工教育经费 | 10,136,670  | 13,593,943  | (17,215,375)  | 6,515,238   |
| 设定提存计划      | 8,887,074   | 81,150,390  | (66,919,848)  | 23,117,616  |
| 其中：养老保险     | 2,306,912   | 39,418,263  | (39,671,318)  | 2,053,857   |
| 失业保险费       | 100,053     | 1,652,504   | (1,646,626)   | 105,931     |
| 企业年金缴费      | 6,480,109   | 40,079,623  | (25,601,904)  | 20,957,828  |
| 其他          | 150,394     | 2,089,497   | (1,795,952)   | 443,939     |
| 合计          | 390,740,677 | 732,575,206 | (726,504,622) | 396,811,261 |

|             | 2017 年      |             |               | 2018 年      |
|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
|             | 12 月 31 日   | 本年计提        | 本年支付          | 12 月 31 日   |
| 工资、奖金、津贴和补贴 | 237,351,817 | 551,077,110 | (419,878,507) | 368,550,420 |
| 职工福利费       | 15,066      | 18,185,927  | (18,068,870)  | 132,123     |
| 社会保险费       | 1,247,797   | 22,358,138  | (22,181,686)  | 1,424,249   |
| 其中：医疗保险费    | 1,113,569   | 20,402,970  | (20,246,204)  | 1,270,335   |
| 工伤保险费       | 49,681      | 443,084     | (434,257)     | 58,508      |
| 生育保险费       | 84,547      | 1,512,084   | (1,501,225)   | 95,406      |
| 住房公积金       | 1,324,708   | 25,103,969  | (24,968,930)  | 1,459,747   |
| 工会经费和职工教育经费 | 7,592,298   | 13,418,702  | (10,874,330)  | 10,136,670  |

|         |             |             |               |             |
|---------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| 设定提存计划  | 16,802,367  | 62,066,801  | (69,982,094)  | 8,887,074   |
| 其中：养老保险 | 1,885,020   | 40,948,283  | (40,526,391)  | 2,306,912   |
| 失业保险费   | 94,722      | 1,492,117   | (1,486,786)   | 100,053     |
| 企业年金缴费  | 14,822,625  | 19,626,401  | (27,968,917)  | 6,480,109   |
| 其他      | 44,475      | 633,846     | (527,927)     | 150,394     |
| 合计      | 264,378,528 | 692,844,493 | (566,482,344) | 390,740,677 |

## 23. 其他应付款

|                     | 2019年12月31日 | 2018年12月31日 |
|---------------------|-------------|-------------|
| 应付风险准备金（注）          | 779,073,939 | 558,053,137 |
| 应付关联公司（附注 34(c)(2)） | 13,511,598  | 11,193,279  |
| 其他                  | 34,369,929  | 22,674,026  |
| 合计                  | 826,955,466 | 591,920,442 |

注：应付风险准备金变动情况如下：

|                        | 2019年度      | 2018年度      |
|------------------------|-------------|-------------|
| 年初余额                   | 558,053,137 | 406,531,410 |
| 按企业年金管理费的 20% 计提       | 65,847,075  | 47,366,188  |
| 按个人养老保障管理费的 10% 计提     | 143,540,490 | 97,711,613  |
| 按团体养老保障管理费的 10% 计提     | 1,100,287   | 537,575     |
| 按基本养老保险基金管理费收入的 20% 计提 | 2,554,265   | 1,771,764   |
| 按保险保障基金投资管理费的 20% 计提   | 164,567     | 96,633      |
| 按职业年金基金管理费收入的 20% 计提   | 1,736,718   | -           |
| 按基础债权计划管理费收入的 10% 计提   | 198,432     | -           |
| 准备金弥补亏损                | -           | (137,169)   |
| 准备金转收入                 | (162,386)   | (1,000,555) |
| 准备金利息等                 | 6,041,354   | 5,175,678   |
| 年末余额                   | 779,073,939 | 558,053,137 |

## 24. 所有者权益

|          | 2018年12月31日   | 本年变动        | 2019年12月31日   |
|----------|---------------|-------------|---------------|
| 实收资本     | 3,400,000,000 | -           | 3,400,000,000 |
| - 人寿股份   | 2,405,178,700 | -           | 2,405,178,700 |
| - 人寿集团   | 150,000,000   | -           | 150,000,000   |
| - 资产管理公司 | 120,000,000   | -           | 120,000,000   |
| - 中诚信托   | 45,161,300    | -           | 45,161,300    |
| - AMP    | 679,660,000   | -           | 679,660,000   |
| 资本公积     | 897,960,119   | -           | 897,960,119   |
| 其他综合收益   | (8,719,033)   | 20,042,067  | 11,323,034    |
| 累计亏损     | (860,145,926) | 636,290,932 | (223,854,994) |
| 合计       | 3,429,095,160 | 656,332,999 | 4,085,428,159 |

|          | 2017年12月31日     | 本年变动        | 2018年12月31日   |
|----------|-----------------|-------------|---------------|
| 实收资本     | 3,400,000,000   | -           | 3,400,000,000 |
| - 人寿股份   | 2,405,178,700   | -           | 2,405,178,700 |
| - 人寿集团   | 150,000,000     | -           | 150,000,000   |
| - 资产管理公司 | 120,000,000     | -           | 120,000,000   |
| - 中诚信托   | 45,161,300      | -           | 45,161,300    |
| - AMP    | 679,660,000     | -           | 679,660,000   |
| 资本公积     | 897,960,119     | -           | 897,960,119   |
| 其他综合收益   | 598,300         | (9,317,333) | (8,719,033)   |
| 累计亏损     | (1,212,185,141) | 352,039,215 | (860,145,926) |
| 合计       | 3,086,373,278   | 342,721,882 | 3,429,095,160 |

## 25. 管理费收入

|              | 2019 年度              | 2018 年度              |
|--------------|----------------------|----------------------|
| 养老保障产品管理费收入  | 1,228,037,218        | 843,760,861          |
| 企业年金管理费收入    | 623,842,108          | 494,482,524          |
| 养老金产品投资管理费收入 | 259,191,725          | 170,399,139          |
| 其他管理费收入      | 74,812,765           | 11,053,095           |
| 合计           | <u>2,185,883,816</u> | <u>1,519,695,619</u> |

## 26. 投资收益

|                      | 2019 年度            | 2018 年度            |
|----------------------|--------------------|--------------------|
| 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融 |                    |                    |
| 资产收益                 | 152,346            | 123,732            |
| 可供出售金融资产收益           | 15,333,120         | 13,691,863         |
| 定期存款及现金及现金等价物利息      | 94,590,230         | 84,232,070         |
| 贷款利息                 | 10,942,909         | 2,256,148          |
| 买入返售金融资产收入           | 671,930            | 164,966            |
| 合计                   | <u>121,690,535</u> | <u>100,468,779</u> |

投资收益中包含按实际利率法计算确认的金融资产利息收入人民币 118,922,915 元（2018 年度：人民币 99,129,169 元）。

## 27. 其他业务收入

|        | 2019 年度          | 2018 年度          |
|--------|------------------|------------------|
| 代理业务收入 | 3,077,704        | 3,640,700        |
| 其他     | 387,173          | 621,938          |
| 合计     | <u>3,464,877</u> | <u>4,262,638</u> |

## 28. 税金及附加

|         | 2019 年度    | 2018 年度    |
|---------|------------|------------|
| 城市维护建设税 | 6,387,261  | 4,422,039  |
| 教育费附加   | 4,556,935  | 3,155,012  |
| 其他      | 3,132,705  | 2,781,749  |
| 合计      | 14,076,901 | 10,358,800 |

## 29. 手续费及佣金支出

|                                      | 2019 年度     | 2018 年度     |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| 人寿股份代理销售年金业务及养老保障业务<br>(附注 34(c)(1)) | 53,864,360  | 42,848,393  |
| 人寿股份年金业务推动费(附注 34(c)(1))             | 7,734,716   | 12,824,248  |
| 财险公司代理销售年金业务及养老保障业务<br>(附注 34(c)(1)) | 472,247     | 671,322     |
| 财险公司年金业务推动费(附注 34(c)(1))             | 127,201     | -           |
| 其他渠道代理手续费                            | 502,894,689 | 293,929,456 |
| 合计                                   | 565,093,213 | 350,273,419 |

## 30. 业务及管理费

|          | 2019 年度     | 2018 年度     |
|----------|-------------|-------------|
| 职工薪酬     | 732,575,206 | 692,844,493 |
| 其中：工资及奖金 | 567,577,945 | 551,077,110 |
| 社保及其他福利  | 164,997,261 | 141,767,383 |
| 物业及设备支出  | 166,566,010 | 143,126,981 |
| 其中：租金    | 85,589,621  | 74,908,999  |
| 折旧       | 15,618,971  | 15,433,426  |
| 无形资产摊销   | 28,444,617  | 23,026,695  |

|          |               |             |
|----------|---------------|-------------|
| 车船使用费    | 2,208,872     | 2,428,925   |
| 水电费      | 2,576,859     | 2,659,454   |
| 长期待摊费用摊销 | 3,931,648     | 2,644,943   |
| 修理费      | 1,248,928     | 719,114     |
| 业务拓展支出   | 24,709,788    | 25,905,763  |
| 其中：业务宣传费 | 16,127,239    | 18,227,952  |
| 广告费      | 1,890,146     | 1,045,413   |
| 行政办公支出   | 62,709,676    | 57,144,036  |
| 其中：招待费   | 30,770,393    | 29,371,493  |
| 差旅费      | 15,994,609    | 14,958,836  |
| 公杂费      | 4,378,630     | 3,744,435   |
| 会议费      | 7,669,264     | 6,283,334   |
| 办公通讯及邮寄费 | 1,081,838     | 948,726     |
| 其他支出     | 24,041,698    | 17,978,670  |
| 合计       | 1,010,602,378 | 936,999,943 |

### 31. 所得税费用

|       | 2019 年度      | 2018 年度    |
|-------|--------------|------------|
| 当期所得税 | 203,329,148  | 52,710,211 |
| 递延所得税 | (93,762,379) | -          |
| 合计    | 109,566,769  | 52,710,211 |

将列示于本公司利润表的税前利润总额调节为所得税费用：

|                 | 2019 年度     | 2018 年度     |
|-----------------|-------------|-------------|
| 利润总额            | 745,857,701 | 404,749,426 |
| 按法定税率 25%计算的所得税 | 186,464,425 | 101,187,357 |
| 非应税收入           | (48)        | (155,345)   |
| 不得扣除的成本、费用和损失   | 10,441,435  | 4,570,071   |



|                          |              |              |
|--------------------------|--------------|--------------|
| 汇算清缴差异                   | 6,177,488    | -            |
| 当期未确认递延所得税资产的暂时性差异 -     |              | 32,783,651   |
| 利用以前年度亏损                 | -            | (85,675,523) |
| 确认以前期间未确认的递延所得税资产的<br>影响 | (93,516,531) | -            |
| 所得税费用                    | 109,566,769  | 52,710,211   |

## 32. 其他综合收益

### (1) 其他综合收益各项目的调节情况

|             |                       |
|-------------|-----------------------|
|             | 可供出售金融资产<br>产生的利得（损失） |
| 2018年1月1日   | 598,300               |
| 本年变动        | (9,317,333)           |
| 2018年12月31日 | (8,719,033)           |
| 2019年1月1日   | (8,719,033)           |
| 本年变动        | 20,042,067            |
| 2019年12月31日 | 11,323,034            |

### (2) 其他综合收益各项目及其所得税影响和转入损益情况

|                       | 2019年度      | 2018年度      |
|-----------------------|-------------|-------------|
| 将重分类进损益的其他综合收益        |             |             |
| 可供出售金融资产产生的利得/（损失）金额  | 22,767,744  | (7,984,043) |
| 减：前期计入其他综合收益当期转入损益的净额 | (2,725,677) | (1,333,290) |
| 小计                    | 20,042,067  | (9,317,333) |
| 不能重分类进损益的其他综合收益       | -           | -           |
| 合计                    | 20,042,067  | (9,317,333) |

### 33. 现金流量表补充资料

| 项 目                 | 2019 年度             | 2018 年度            |
|---------------------|---------------------|--------------------|
| (1) 净利润调节为经营活动的现金流量 |                     |                    |
| 净利润                 | 636,290,932         | 352,039,215        |
| 加：资产减值损失            | 2,498,577           | -                  |
| 固定资产折旧              | 15,618,971          | 15,433,426         |
| 无形资产摊销              | 28,444,617          | 23,026,695         |
| 长期待摊费用摊销            | 3,931,648           | 2,644,943          |
| 投资收益                | (121,538,189)       | (100,345,046)      |
| 公允价值变动损益            | 48,817              | (63,997)           |
| 汇兑损益                | (28,011,196)        | (78,199,053)       |
| 其他业务支出              | 339,694             | 443,585            |
| 递延所得税               | (93,762,379)        | -                  |
| 经营性应收款项的增加          | (269,034,554)       | (245,575,536)      |
| 经营性应付款项的增加          | 112,687,797         | 218,381,596        |
| 经营活动产生的现金流量净额       | <u>287,514,735</u>  | <u>187,785,828</u> |
| (2) 现金及现金等价物净变动情况   |                     |                    |
| 货币资金年末余额            | 836,727,056         | 661,725,516        |
| 减：使用权受限货币资金年末余额     | (678,466,102)       | (481,567,178)      |
| 现金及现金等价物的年末余额       | <u>158,260,954</u>  | <u>180,158,338</u> |
| 减：现金及现金等价物的年初余额     | (180,158,338)       | (56,145,862)       |
| 现金及现金等价物净增加/（减少）额   | <u>(21,897,384)</u> | <u>124,012,476</u> |

## 34. 关联方关系及重大交易

### (a) 存在控制关系的关联方

#### (1) 存在控制关系的关联方的基本情况

| 企业名称 | 注册地点 | 主要业务  | 与本公司关系     | 经济性质或类型  | 法定代表人 |
|------|------|---|------------|----------|-------|
| 人寿集团 | 中国北京 | 已承保的人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务的续期收费和给付保险金等保险服务以及再保险业务；控股或参股境内外保险公司或其他金融机构；国家法律法规允许的或国务院批准的资金运用业务；保险监督管理机构批准的其他业务 | 本公司之最终控股股东 | 国有       | 王滨    |
| 人寿股份 | 中国北京 | 人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；人身保险的再保险业务；国家法律、法规允许或国务院批准的资金运用业务；各类人身保险服务、咨询和代理业务；国家保险监督管理部门批准的其他业务。                 | 本公司之控股股东   | 上市股份有限公司 | 王滨    |

#### (2) 存在控制关系的关联方的注册资本及其变化

| 关联方名称 | 2018年12月31日    | 本年增加 | 本年减少 | 2019年12月31日    |
|-------|----------------|------|------|----------------|
| 人寿集团  | 4,600,000,000  | -    | -    | 4,600,000,000  |
| 人寿股份  | 28,265,000,000 | -    | -    | 28,265,000,000 |

### (3) 存在控制关系的关联方直接持股比例及其变化

| 控股股东 | 2018年12月31日   |        | 本年增加 | 本年减少 | 2019年12月31日   |        |
|------|---------------|--------|------|------|---------------|--------|
|      | 金额            | %      |      |      | 金额            | 金额     |
| 人寿集团 | 150,000,000   | 4.41%  | -    | -    | 150,000,000   | 4.41%  |
| 人寿股份 | 2,405,178,700 | 70.74% | -    | -    | 2,405,178,700 | 70.74% |

### (b) 不存在控制关系的主要关联方

| 企业名称                               | 与本公司的关系                 |
|------------------------------------|-------------------------|
| 资产管理公司                             | 同受人寿股份控制                |
| 上海瑞崇投资有限公司（以下简称“上海瑞崇”）             | 同受人寿股份控制                |
| 中国人寿保险（集团）公司企业年金基金（以下简称“人寿企业年金基金”） | 本公司为基金受托人、基金账户管理人、基金投资人 |
| 国寿物业管理有限公司（以下简称“国寿物业”）             | 同受人寿集团最终控制              |
| 财险公司                               | 同受人寿集团最终控制              |
| 国寿不动产投资管理有限公司（以下简称“国寿不动产”）         | 同受人寿集团最终控制              |
| 国寿投资控股有限公司（以下简称“国寿投”）              | 同受人寿集团最终控制              |
| AMP                                | 施加重大影响的投资方              |
| 广发银行股份有限公司（以下简称“广发银行”）             | 母公司的联营企业                |

### (c) 关联方关系及重大交易

#### (1) 重大关联交易

| 关联方交易内容             | 附注   | 2019年度     | 2018年度     |
|---------------------|------|------------|------------|
| 人寿股份代理销售年金业务及养老保障业务 | (i)  | 53,864,360 | 42,848,393 |
| 财险公司代理销售年金业务及养老保障业务 | (i)  | 472,247    | 671,322    |
| 人寿股份年金业务推动费         | (ii) | 7,734,716  | 12,824,248 |

|                 |        |             |             |
|-----------------|--------|-------------|-------------|
| 财险公司年金业务推动费     | (ii)   | 127,201     | -           |
| 人寿股份代垫款         | (iii)  | 111,079,168 | 106,089,710 |
| 租赁人寿股份房产设备      | (iv)   | 59,129,144  | 50,611,555  |
| 租赁国寿不动产房产       | (iv)   | 7,784,639   | 7,053,207   |
| 租赁上海瑞崇房产        | (iv)   | 6,248,308   | 6,248,308   |
| 人寿系统内企业年金基金账管费  | (v)    | 1,626,238   | 1,172,934   |
| 资产管理公司代管资产投资服务费 | (vi)   | -           | 125,285     |
| 国寿物业管理公司物业服务费   | (vii)  | 3,039,018   | 2,718,551   |
| 广发银行委托资产管理费     | (viii) | 11,368,485  | 2,018,247   |

注:

(i) 本公司于2019年1月1日与人寿股份签订了新的《寿代养老业务委托代理协议》、于2019年6月12日与财险公司签订了新的《产代养老业务委托代理协议》，上述协议自2019年1月1日起生效，有效期至2021年12月31日。根据上述协议，本公司委托人寿股份、财险公司代理企业年金管理业务及养老保障管理业务的销售和客户服务。受托管理代理销售服务费，根据合同期限的长短，按年度受托管理费的30%至80%支付；账户管理代理销售服务费，无论合同期限长短，仅在首个管理年度按照账户管理费的60%支付；投资管理代理销售服务费，根据合同期限的长短，按年度投资管理费（扣减投资风险准备金）的60%至3%，逐年递减支付。团体养老保障管理代理销售服务费，根据合同期限的长短，按年度投资管理费的50%至3%，逐年递减支付。个人养老保障管理代理销售服务费，当日常管理费率大于0.4%时，所有管理年度按照各年度个人养老保障管理产品的日常管理费的30%支付，当日常管理费率小于等于0.4%时，所有管理年度按照各年度个人养老保障管理产品的日常管理费的50%支付。

(ii) 人寿股份、财险公司与本公司签订了《2019年企业年金业务推动方案》。本公司根据该推动方案确定的奖励比例标准，每季度计算年金业务奖励，并将企业年金业务奖励费用向人寿股份、财险公司以代理手续费的形式兑现。

(iii) 本公司在全国共有26家中心，均主要依托人寿股份的市场渠道和人力资源开展业务，并由人寿股份代为支付员工工资和业务拓展费等业务活动成本。本公司与人寿股份定期结算垫付的款项。

(iv) 本公司与人寿股份于2018年12月29日新签订办公楼（4层和13层）租赁协议，起租日为2019年1月1日，租赁期至2021年12月31日。本公司与人寿股份于2016年7月签订办公楼（8层）租赁协议，起租日为2016年10月1日，租赁期为3年，并于合同到期之后签订续租协议，起租日为2019年10月1日，租赁期为3年；于2016年10月签订办公楼（7层）租赁协议，起租日为2016年12月25日，租赁期为3年，并于合同到期之后签订续租协议，起租日为2019年12月25日，租赁期为3年；于2018年5月新签订办公楼（8层801）租赁协议，起租日为2018年6月1日，租赁期为3年。

根据合同，本公司向人寿股份支付房屋租金。

本公司北京分公司于 2016 年 11 月与国寿不动产签订办公楼租赁协议，起租日为 2016 年 11 月 15 日，租赁期为 3 年，并于合同到期之后签订续租协议，起租日为 2019 年 11 月 15 日，租赁期为 3 年。

本公司上海分公司于 2017 年 6 月与上海瑞崇签订办公楼租赁协议，起租日为 2017 年 11 月 1 日，租赁期为 3 年。合同约定 2017 年 7 月 1 日至 2017 年 10 月 31 日为装修期。

(v) 本公司与中国人寿集团、人寿股份、资产管理公司于 2014 年 3 月签订了《中国人寿保险（集团）公司企业年金基金受托管理合同》，每年自动续签，续签次数不受限制。2016 年，国寿投与财险公司加入该合同。根据该合同，本公司为人寿企业年金基金提供受托管理服务、账户管理服务、投资管理服务。本公司向人寿企业年金基金收取的受托管理费按前一日受托资产净值 0.1% 的年受托费率逐日计提。本公司向各年金的委托人收取的账户管理费分别按 1 元/户/月的标准逐月计提。本公司向人寿企业年金基金收取的投资管理费包括基本管理费和业绩报酬两部分，基本管理费按 0.3% 的年费率计提；业绩报酬按合同约定的计算公式按年计提。

(vi) 本公司与资产管理公司于 2013 年 3 月 26 日签订了《保险资金委托投资管理协议》（以下简称“《投管协议》”）并制定了投资指引，有效期至 2013 年 12 月 31 日，《投管协议》按原条款及条件可续签，续签次数不受限制。根据《投管协议》及 2019 年《投资指引》，本公司同意每年度向资产管理公司支付固定服务费和超额收益提成。固定服务费按月计提，用相关月度月初和月末委托管理资产的余额平均值乘以 0.05% 费率，除以 12 个月；浮动管理费按合同约定的计算公式计提。

(vii) 本公司与国寿物业于 2016 年 8 月 19 日签订了《物业服务合同》，合同期限为三年，于 2019 年 6 月 30 日到期。本公司于 2019 年 7 月 2 日与国寿物业新签订了《物业服务合同》，期限为三年，自 2019 年 7 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日止。

(viii) 本公司与广发银行于 2016 年 12 月 15 日签订了《国寿养老-广发 01 号资产管理计划管理合同》，有效期至 2019 年 12 月 15 日。本公司受托管理广发银行资金，向广发银行收取管理费。

## (2) 与关联方往来款项余额

| 关联方名称 | 附注 | 2019 年 12 月 31 日  | 2018 年 12 月 31 日  |
|-------|----|-------------------|-------------------|
| 银行存款  |    | <b>45,097,794</b> | <b>4,595,891</b>  |
| 广发银行  |    | 45,097,794        | 4,595,891         |
| 其他应收款 |    | <b>13,546,019</b> | <b>13,362,526</b> |

|                         |           |                   |                   |
|-------------------------|-----------|-------------------|-------------------|
| 人寿股份                    | (iv)      | 13,165,211        | 10,094,202        |
| 国寿不动产                   | (iv)      | 380,808           | 1,232,942         |
| 上海瑞崇                    | (iv)      | -                 | 2,035,382         |
| <b>应收管理费</b>            |           | <b>2,357,076</b>  | <b>3,232,127</b>  |
| 人寿企业年金基金                | (v)       | 2,357,076         | 3,232,127         |
| <b>其他应付款 (附注 22)</b>    |           | <b>13,511,598</b> | <b>11,193,279</b> |
| 人寿股份                    | (iii)(iv) | 11,878,098        | 11,059,655        |
| 资产管理公司                  | (vi)      | 1,633,500         | 133,624           |
| <b>应付手续费及佣金 (附注 20)</b> |           | <b>15,753,314</b> | <b>13,043,072</b> |
| 人寿股份                    | (i)(ii)   | 15,441,941        | 12,781,867        |
| 财险公司                    | (i)(ii)   | 311,373           | 261,205           |

### (3) 关键管理人员的报酬

|        | 2019 年度    | 2018 年度    |
|--------|------------|------------|
| 工资及福利费 | 11,877,200 | 11,709,700 |

关键管理人员包括本公司的董事、监事及公司章程中定义的高级管理人员。

### 35. 承诺事项

#### (a) 资本性承诺事项

于 2019 年 12 月 31 日，本公司无已签约而尚不必在本财务报表中确认的购建房屋和建筑物资本支出承诺（2018 年 12 月 31 日：同）。

#### (b) 经营租赁承诺事项

根据已签订的不可撤销的经营性租赁合同，未来最低应支付租金汇总如下：

|         | 2019年12月31日 | 2018年12月31日 |
|---------|-------------|-------------|
| 一年以内    | 71,564,746  | 38,774,845  |
| 一年至二年以内 | 41,197,676  | 13,381,751  |
| 二年至三年以内 | 6,156,516   | 193,971     |
| 三年以上    | 129,133     | 218,375     |
| 合计      | 119,048,071 | 52,568,942  |

### 36. 资产负债表日后事项

截至本财务报表批准日，本公司无需作披露的重大资产负债表日后事项。

### 37. 财务报表的批准

本财务报表由本公司董事会于2020年3月24日批准报出。

### （六）审计报告的主要意见

本公司2019年度财务报表已经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）注册会计师吴军、及琰审计，并出具标准无保留意见的审计报告。

### 三、保险责任准备金信息

由于目前本公司仅经营企业年金基金管理业务、职业年金基金管理业务、养老保障委托管理业务和资产管理类业务，暂不涉及保险产品的经营，不适用保险责任准备金的监管要求。



## 四、风险管理状况信息

### (一) 风险评估

本公司根据监管要求，结合经营实际，对日常运行中所面临的市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险和流动性风险进行评估和控制，风险状况总体可控。

#### 1. 市场风险

本公司主要通过以下手段对市场风险进行识别和防范：**一是**加强宏观形势分析与经济指标跟踪，审慎把握宏观经济与政策的发展趋势，为投资决策提供依据；**二是**制定合理的年度投资策略，并根据各阶段资金投资运作情况及时调整，降低投资风险；**三是**进行严格的日常监控，从多个层面加强对投资风险的评估和分析。

#### 2. 信用风险

本公司主要通过以下手段对信用风险进行识别与评估：**一是**建立监督指标体系，对资产管理人实施严格的日常监督，开展现场与非现场检查，及时识别其在合同履行过程中的异常情况；**二是**建立报告制度，及时报告出现的信用风险征兆和异常情况，并进行评估和处理；**三是**根据监管规定和委托人要求，参考外部评级机构、公司内部评级和信用风险分析结果，加强对信用产品信用状况的评估。

本公司通过以下措施对信用风险进行有效防范：**一是**制定科学、合理的合同及流程备忘录，明确各管理人的权利和义务，建立制衡机制。监测各管理人之间的数据传输和交换，监督各管理人的履职情况；**二是**严格执行信息披露和年度审

计、业务移交审计工作，使委托人、受益人和监管机构及时掌握资产管理运作情况；**三是完善投资风险管理制度**，加强投资研究和信用状况的跟踪监控。

### 3. 操作风险

本公司通过以下手段对操作风险进行识别与评估：**一是**定期开展内控自我评估，识别、分析、监测内部控制流程和操作中存在的风险，逐步完善内控制度；**二是**对公司各项业务和管理活动开展事前合规风险审核，防止违规风险。

本公司通过建立岗位责任制、规范业务操作流程、强化履职检查、加大违规违纪处罚力度、构筑业务监督检查及问责制度等方法，努力控制操作风险。

### 4. 战略风险

本公司通过以下手段识别与评估战略风险：**一是**实施竞争优势评估，持续追踪竞争对手情况，明确实力差异，对公司战略方向的有效性进行评估；**二是**实施市场需求评估，通过市场调研，发掘潜在市场需求，评估公司市场战略定位的有效性；**三是**实施差异化评估，明确公司区别于竞争对手的核心竞争力。

本公司通过以下措施有效防范战略风险：**一是**不断完善法人治理结构，定期召开股东大会、董事会，研究公司发展战略和执行情况，及时发现战略风险；**二是**发挥专业化经营优势，丰富产品类型，提高投资收益，追求精细化管理，有效控制经营模式风险；**三是**提高服务品质，与其他管理机构形成差异化竞争，有效控制同业竞争风险；**四是**加强与政府

部门沟通，积极争取税收、投资等发展政策，有效控制政策风险。

## 5. 声誉风险

本公司通过以下手段识别与评估声誉风险：**一是**及时了解客户和其他管理人反映较为集中的诉求，对可能影响公司声誉的事件进行评估；**二是**积极关注和研究社会舆论热点，开展互联网舆情监测，对可能或者已经发生的、严重影响公司形象的新闻报道、网络言论和信息进行监测评估。

公司通过以下措施控制声誉风险：**一是**加强与媒体的沟通，引导媒体注重对公司新闻事件的客观报道；**二是**建立舆情风险事件应急处置预案，确保发生声誉风险事件后第一时间开展应急处置，有效控制媒体舆情风险；**三是**依法加强信息披露，不断完善客服制度体系，提升客户服务满意度，针对客户投诉较为集中的问题，成立跨部门沟通协调小组，及时响应客户需求并跟踪投诉处理情况，有效控制客户投诉风险；**四是**完善法律纠纷报告制度，建立法律诉讼处理工作机制，有效控制法律诉讼风险。

## 6. 流动性风险

在投资管理组合流动性风险方面，因受益人申请支付的时间和资金量不固定，风险敞口主要体现在不能满足给付和兑付需求，或因采取资产变现而造成损失的风险。本公司主要评估与控制流动性风险的措施是，严格按照《企业年金基金管理办法》和《养老保障业务管理办法》中关于基金投资流动性的规定，落实委托人的投资偏好、投资比例要求，遵

循谨慎、分散风险的原则，充分考虑基金财产的安全性、收益性和流动性，实行专业化管理。

在自有资本金流动性风险方面，针对流入资金规模相对集中，而资金回划时间相对分散的情况，本公司要求受托方在账户中严格保障流动性要求，并可通过债券回购、权益类资产变现以及融资等及时应对资金需求。

## **（二）风险控制**

本公司建立了风险偏好体系、全员参与的风险管理组织架构和以三道防线为核心的全面风险管理框架。通过健全事前、事中与事后的风险管理工作机制，不断完善风险管理制度及流程，较好地实现了对风险的全方位管控。

### **1. 风险管理总体策略及其执行情况**

本公司结合自身业务特点从资本、盈利、流动性、运营、声誉五个维度进行风险偏好陈述，力求将抽象的风险战略指标化、数量化，将公司管理层的战略规划逐级分解，使各层级在对风险的认识、控制和处置上保持一致，使经营战略得到有效落实。公司通过对关键风险指标的预警和监控实现对风险偏好执行情况的监督。

### **2. 风险管理组织设置与履职情况**

本公司建立了全员参与的全面风险管理组织架构。董事会负最终责任，管理层直接领导，以风险管理部门为依托，各相关职能部门密切配合，覆盖所有分公司、中心、总公司部门。在此基础上，公司建立了以风险管理为中心的三道防线风险管理层次。

### 3. 风险管理流程和制度建设情况

本公司优化风险管理流程，建立了贯穿事前、事中与事后的风险管理工作机制。在事前防范方面，公司将风险管理重心前移，做到未雨绸缪。各分公司、各中心、总公司各部门梳理制度规范，查找风险点，制定应对措施，消除风险隐患。风险管理部门研究制定风险识别、评估的方法与标准，设置和更新风险预警指标，协助、指导制定风险控制措施，建立风险责任机制和应急管理机制。在事中控制方面，各分公司、各中心、总公司各部门不断完善制度规定和业务流程，并在具体操作中严格执行，使业务在风险可控范围内高效运转。风险管理部门对执行情况进行持续监测，适时进行指导，确保制度、流程内容的科学性和有效性。在事后应对方面，公司建立风险应急预案，要求各分公司、各中心、总公司各部门定期向风险管理部门报送风险识别、分析、应对、控制和监督等信息，针对整改情况进行检查，杜绝类似风险事件出现。

2019年，为了落实党中央、银保监会和集团公司的有关要求，切实防范金融风险，公司组织开展了操作风险、内部控制与合规一体化项目、风险管理能力自评估工作和风险大排查回头看工作。

#### （三）风险管理技术及信息系统建设情况

##### 1. 风险管理模型、技术建设情况

在投资管理业务方面，公司将模型的运用与日常风险管理相融合，有效使用多因子分析法、方差-协方差法、风险

调整收益法等风险模型。为更好地跟踪市场风险对公司投资组合的影响，公司开发了情景分析工具，针对市场风险做一个合理化假设，通过组合实际持仓与市场指标的相关性，计算出在特定市场情景下组合的损益程度。

## 2. 风险管理信息系统建设情况

一是优化锁盈止损系统功能，协助公司投资部门做好市场风险的提示工作。二是协助开展对恒生系统中关联交易的控制工作。三是挖掘系统功能，加强对质押券的系统控制。四是完善投资预警系统建设。

## 五、产品经营信息

经人力资源和社会保障部批准，本公司于 2007 年 12 月取得企业年金基金受托人和账户管理人资格，并于 2010 年 12 月取得企业年金基金投资管理人资格。截至 2019 年底，本公司企业年金基金管理业务受托管理客户 20169 家，累计受托管理资产规模 3725 亿元，服务对象 574 万人；账户管理客户 11035 家，累计管理个人账户 204 万户；累计投资管理资产规模 1957 亿元。

根据人力资源和社会保障部规定，因本公司拥有企业年金基金受托人和投资管理人资格，本公司自动获得职业年金基金受托人和投资管理人资格。截至 2019 年底，本公司在已完成的 30 家中央和省级单位职业年金受托招标中均位列第一梯队，受托管理市场份额位居行业首位，投资管理市场份额位居行业前列。职业年金到账规模 1073 亿元，在国内各大金融保险集团中排名第一。

2019 年度，本公司养老保障委托管理业务累计管理资产规模 3317 亿元，资产管理类业务累计管理资产规模 140 亿元。

## **六、偿付能力信息**

由于目前本公司仅经营企业年金基金管理业务、职业年金基金管理业务、养老保障委托管理业务和资产管理类业务，暂不涉及保险产品的经营，不适用偿付能力的监管要求。

## **七、关联交易信息**

### **(一) 关联交易基本情况**

2019 年，本公司发生关联交易金额共计约 235,902 万元，涉及 39 个关联方，签订重大关联交易协议 4 项，签订统一关联交易协议 1 项。与关联法人发生的交易金额共计约 234,697 万元，交易事项集中在代理销售、房屋租赁、代垫及分摊费用、企业年金管理、资金运用、账户透支、保险、物业、培训等方面。与关联自然人发生的交易金额共计 1,205 万元，交易事项均为购买公司个人养老保障管理产品。截至 2019 年末，本公司自有资金对关联方的投资余额共计约 6,501 万元，符合监管规定比例。

### **(二) 关联交易管理情况**

2019 年，本公司按照监管要求和内部管理制度规定，遵循依法合规和诚信公允原则，执行关联方档案管理、关联交易识别、审批和报告披露等工作程序，不断强化关联交易管理，防范不正当利益输送，较好维护了公司、股东和消费者利益。主要开展了以下工作：一是按照银保监会新出台的《保

险公司关联交易管理办法》，全面修订公司关联交易管理办法，设立董事会关联交易控制委员会并制定议事规则，进一步夯实关联交易管理基础。二是按照关联方认定范围的监管新要求，及时更新关联方信息档案，截至 2019 年末，本公司共有 212 家关联法人和 472 名关联自然人。三是在经营活动中认真识别关联交易，履行关联交易审批、报告和披露程序，确保关联交易定价公平公允和关联交易比例合规。四是开展内部检查和专项审计，针对发现问题及时采取补救措施，加强关联交易管理信息化建设，注重内部宣导培训，不断提升关联交易管理的规范性和有效性。

## **八、消费者权益保护信息**

### **（一）严守规范标准，提高服务质量**

2019 年，本公司严格按照法律法规和监管要求，将消费者权益保护贯穿到公司经营管理各重点环节，切实执行消费者权益保护各项制度，将客户至上理念融入企业文化建设和日常职业规范，不断提升服务质效。

### **（二）开展丰富活动，提升客户体验**

2019 年，本公司在全系统开展了“牵手国寿·共赢未来”系列客服活动，通过新产品展示、分析研讨及参与式互动分享，为客户提供全程的综合服务体验。同时，根据银保监会相关要求，结合自身业务特点开展形式多样的消费者权益保护教育宣传周活动，引导消费者依法维权，加强自我保护。

### **（三）推动服务创新，提升服务品质**



一是发布“国寿年金指数”，为年金行业提供参考与借鉴。二是为客户提供95519智能语音导航直通服务以及智能在线机器人自动问答服务，提升服务效率与客户体验。三是实现公司新一代客户联络平台顺利上线，达成“技术架构”与“需求优化+互联互通”双升级，为客户提供更加统一便捷的“一站式服务体验”。四是继续通过蚂蚁财富社区官方账号提供在线互动服务，在95519、官网、官微开通“客户之声”，延展客户反馈触点，提升客户沟通效率，推进服务升级。

#### **（四）做好信息披露，维护客户权益**

一是依法合规完成年度、季度受托管理报告的制作发布，确保客户参与权与知情权。二是结合线上业务特点做好售前产品关键信息提示，开通多个触点渠道为客户咨询释惑，确保客户售前主动权与选择权。三是严格按照监管要求如期报送消费者权益保护各项报告。

#### **（五）优化投诉响应机制，严防侵害风险**

2019年，本公司收到12378转来的投诉件较2018年同比下降50%。客户诉求主要涉及代销合作平台销售的个人养老保障产品业务的封闭期、赎回到账时效、产品收益波动等方面。投诉原因主要是因为客户对产品规则、投资知识或对已通过各种渠道明确公示的提示与规则等理解不够。

针对客户反映的问题，本公司予以高度重视并第一时间通过客户联络中心电话座席进一步解释沟通或通过会办单方式同步流转相关部门和第三方合作平台，全力推动问题解

决，获得了客户的理解认同。迄今为止，本公司未发生因消费者投诉处理不当而产生影响公司经营或行业形象的纠纷或问题，未发生重大群体性事件。