珠江人寿保险股份有限公司2023年年度信息披露报告

一、公司简介

(一)法定名称

珠江人寿保险股份有限公司

(二)注册资本

截至2023年12月31日止,公司注册资本为67亿元整

(三)公司住所和营业场所

1、住所:广州市天河区珠江东路421号1001、1801房

2、营业场所:广州市天河区珠江东路421号10、18楼 (四)成立时间

2012年9月26日在广州市市场监督管理局(原广州市工商行政管

理局)注册成立 (五)经营范围和经营区域

1、经营范围:人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险 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;经保险监督管理机构批准的其他业务。

2、经营区域:广东省、北京市

(六)法定代表人

张军洲

(七)客服电话、投诉渠道和投诉处理程序

1、客服电话:4006-833-866

2、投诉渠道:

(1)公司客服热线4006-833-866;

(2)亲临公司客户服务中心进行投诉;

(3)公司官方网站(https://www.prlife.com.cn)的"投诉建议"专区。

3、投诉处理程序



(八)各分支机构营业场所和联系电话

分支机构名称	通讯地址(经营许可证)	联系电话	
珠江人寿保险股份有 限公司北京分公司	北京市朝阳区广渠路28号223号楼(朝阳合生财富广场写字楼)7层701、702、706、707、708、709、6层606、608、609	010-57783737	
珠江人寿保险股份有 限公司深圳分公司	深圳市福田区华强北街道华富路 1018 号中航中心 8 楼 01-02、05B-07单元、9 楼02-03单元	0755-36658000	
珠江人寿保险股份有 限公司广东分公司	广东省广州市越秀区天河路45号之二(恒健大厦20楼) 2001、2201	020-28826300	
珠江人寿保险股份有 限公司惠州分公司	广东省惠州市江北文明一路中信城市时代2单元(B座)7 层01、02.08.09房、10层08房	0752-5317188	
珠江人寿保险股份有 限公司东莞分公司	广东省东莞市南城区元美东路东侧商业中心B906-B911	0769-22035363	
珠江人寿保险股份有 限公司佛山分公司	广东省佛山市禅城区季华六路 17号(绿地中心 T3座 14楼) 1401、1402、1403、1411室	0757-86207676	
珠江人寿保险股份有 限公司江门分公司	广东省江门市蓬江区迎宾大道中 123 号第 25 层 2501- 2502号	0750-3293388	2023年10月27日 国家金融监督管理 总局江门监管分局 核发新证,完成住 所变更。
珠江人寿保险股份有 限公司中山分公司	广东省中山市东区中山五路48号304卡之二及305卡	0760-89883986	
珠江人寿保险股份有 限公司珠海分公司	广东省珠海市香洲区吉大海滨南路 47 号光大国际贸易中心 1205、1210、1211 房	0756-3861820	2024年3月15日 国家金融监督管理 总局珠海监管分局 核发新证,完成住 所变更。
珠江人寿保险股份有 限公司韶关分公司	广东省韶关市武江区新华南路23号红星大厦二层04、07、 08、09部分	0751-8805388	
珠江人寿保险股份有 限公司汕头中心支公 司	广东省汕头市科技中路13号嘉泽中心大厦501房之五	0754-89990338	
珠江人寿保险股份有 限公司湛江中心支公 司	广东省湛江市开发区人民大道中45号祺祥大厦906、907 室	0759-3381167	
一 由汗地	生的主西音 (1)		

二、审计报告的主要意见

公司聘请容诚会计师事务所(特殊普通合伙)担任公司审计机构。 容诚会计师事务所(特殊普通合伙)认为,本公司财务报表在所有 重大方面按照企业会计准则的规定编制,公允反映了珠江人寿2023年 12月31日的财务状况以及2023年度的经营成果和现金流量。

三、保险责任准备金信息

(一) 未来现金流假设、主要精算假设方法及其结果等

本公司在确认保费收入的当期,按照保险精算确定的金额于资产 负债表日计量保险合同准备金。本公司在资产负债表日计量保险合同 准备金。本公司的寿险保险合同准备金包括寿险责任准备金、长期健 康险责任准备金,分别由未到期责任准备金和未决赔款准备金组成。 非寿险保险合同准备金包括未到期责任准备金和未决赔款准备金。

(1)保险合同准备金计量单元

本公司保险合同准备金计量单元为单项合同,按险种逐单计量。 计量单元的确定标准在各个会计期间保持一致。

(2)保险合同准备金的计量方法

以本公司履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础 计量保险合同准备金。本公司履行保险合同相关义务所需支出是指由 保险合同产生的预期未来现金流出与预期未来现金流入的差额,即预 期未来净现金流出。其中,预期未来现金流入指本公司为承担保险合 同相关义务而获得的现金流入,包括保险费和其他收费。预期未来现 金流出指本公司为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出,主 要包括:(1)根据保险合同承诺的保证利益,包括死亡给付、残疾给付、 疾病给付、生存给付、满期给付等;(2)根据保险合同构成推定义务的非 保证利益,包括保单红利给付等;(3)管理保险合同或处理相关赔付必 需的合理费用,包括保单维持费用、理赔费用等。

表日可获取的当前信息为基础,按照各种情形的可能结果及相关概率

本公司在确定保险合同准备金时,考虑边际因素并单独计量,并在 保险期间内采用系统、合理的方法将边际计入当期损益。本公司在保 险合同初始确认日不确认首日利得,如有首日损失,计入当期损益。

边际因素包括风险边际和剩余边际。风险边际是本公司因承担保 险合同未来现金流量金额和时间上的不确定性而获得的、其金额基于 相关的精算假设确定的补偿:剩余边际系因不确定首日利得而确认的、 其初始金额等于总边际减去风险边际后的余额与零之间的较大者。剩 余边际的后续计量与预计未来现金流量合理估计和风险边际相对独 立,有关假设的变化不影响剩余边际的后续计量。

对于非寿险业务准备金,本公司以未来现金流量现值无偏估计的 3%确定未到期责任准备金的风险边际,以未来现金流量现值无偏估计 的2.5% 确定未决赔款准备金的风险边际。对于寿险业务准备金,本 公司采用情景对比法确定风险边际,即:不利情景下的负债-合理估计

对于风险边际,本公司在每个资产负债表日根据当前可获得的信 息进行重新计量,并根据风险释放的定义为基础计入损益;对于剩余边 际,本公司根据利润驱动因素的分布在保险期内摊销计入损益。

本公司在确定保险合同准备金时,如果货币的时间价值影响重大, 则考虑货币的时间价值。计量货币时间价值所采用的折现率,以资产 负债表日可获取的当前信息为基础确定。

(3)未到期责任准备金

本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础,确定保险事故 发生率假设、退保率假设、费用假设、保单红利假设及折现率,并确定应 提取的未到期责任准备金。其中在确定未到期责任准备金的折现率 时,对于未来保险利益不受对应资产组合投资收益影响的保险合同,由 750日移动平均国债收益率曲线作为基础曲线附加考虑流动性和税收 效应的综合溢价组成,对于未来保险利益随对应资产组合投资收益变 化的保险合同,采用对应资产组合预期产生的未来投资收益率确定。

本公司在计量未到期责任准备金时,预测未来净现金流出的期间 为整个保险期间。对于包含可续保选择权的保险合同,如果保单持有 人很可能执行续保选择权并且本公司不具有重新厘定保险费的权利, 本公司将预测期间延长至续保选择权终止的期间。

(4)未决赔款准备金

未决赔款准备金系指对资产负债表日保险事故已发生尚未结案的 赔案所提取的准备金,包括已发生已报案未决赔款准备金、已发生未报 案未决赔款准备金及理赔费用准备金。

①已发生已报案未决赔款准备金

已发生已报案未决赔款准备金系指本公司对已发生并已向本公司 提出保险赔付要求但尚未结案的赔案提取的准备金。对已提出赔付金 额的赔案,本公司按照提出的保险赔付金额计提该项准备金,但不超过 该保单对该保险事故所承诺的保险金额;对未提出赔付金额的赔案,本 公司按不超过该保单对该保险事故所承诺的保险金额计提该项准备 金。同时考虑边际因素,计量已发生已报案未决赔款准备金。

②已发生未报案未决赔款准备金 已发生未报案未决赔款准备金系指本公司对已发生但尚未向本公 司提出保险赔付金额要求的赔案提取的准备金。本公司采用链梯法和 Bornhuetter-Ferguson 法计算评估结果的最大值,对相关业务的经验数 据不足三年或数据基础不能确保计算结果可靠性的情况,本公司按照 会计期间的实际赔付支出的10%提取,并同时考虑边际因素,计量已发

生未报案未决赔款准备金。

③理赔费用准备金

理赔费用准备金系指本公司为已发生尚未结案的赔案可能发生的 律师费、诉讼费、损失检验费、相关理赔人员薪酬等费用提取的准备 金。对直接理赔费用(如专家费、律师费、损失检验费等),采取逐案预 估法提取准备金;对间接理赔费用准备金,首先根据经验数据合理估计 理赔费用支出与赔款支出的比例关系,然后以当期提取的已发生已报 案未决赔款准备金和已发生未报案未决赔款准备金为基础,乘以对应 的比例关系分别计算间接理赔费用准备金。同时考虑边际因素,计量 理赔费用准备金。

(5)负债充足性测试

本公司在资产负债表日对各项准备金进行以总体业务为基础的充 足性测试。本公司按照保险精算重新计算确定的相关准备金金额超过 充足性测试日已经提取的相关准备金余额的,按照其差额补提相关准 备金,计入当期损益;反之,不调整相关准备金。

在对寿险责任准备金和长期健康险责任准备金进行充足性测试 时,本公司基于最佳估计的精算假设,采用适当的精算模型对保单的未 来现金流做出预期。考虑的精算假设主要包括死亡率、发病率、投资回 报率、费用率、保单退保率、赔付率以及折现率等。对未来现金流贴现 时使用的折现率,反映当前与准备金相对应的资产及预期未来现金流 的投资收益情况。

(6)主要假设

本公司在计量未到期责任准备金时所使用的主要假设包括折现 率、保险事故发生率(主要包括死亡率、疾病发生率等)、退保率、费用假

本公司对上述估值过程中所采用的假设会进行定期的分析和复 核,所采用假设的变化可能会影响本公司的财务状况和经营成果。

在确定未到期责任准备金的折现率时,本公司考虑了以往投资经 验、目前和未来投资组合及收益率趋势。折现率假设反映了对未来经 济状况和本公司投资策略的预期。

对于未来保险利益不受对应资产组合投资收益影响的保险合同, 未到期责任准备金的折现率曲线由基础利率曲线附加综合溢价组成。 基础利率曲线与偿付能力监管目的下未到期责任准备金计量所适用的 基础利率曲线保持一致;综合溢价通过考虑流动性效应和税收等因素 确定。本公司对2023年末的折现率假设如下表列示:

对于未来保险利益随对应资产组合投资收益变化的保险合同,采 用对应资产组合预期产生的未来投资收益率确定。本公司对2023年 末的不包含风险边际的折现率假设如下表列示:

折现率及投资收益率假设受未来宏观经济、资本市场、保险资金投 资渠道、投资策略等因素影响,存在不确定性。

死亡率和发病率的假设是根据本公司签发的保单死亡率经验和发 病率经验确定。死亡率和发病率因被保险人年龄和保险合同类型的不 同而变化。

本公司根据中国人寿保险业2010-2013年经验生命表确定死亡率 假设,并作适当调整以反映本公司长期的历史死亡率经验。寿险合同 死亡率的不确定性主要来自流行病以及生活方式的广泛改变,这些都 会导致未来死亡经验恶化,进而导致负债不足。与此相类似,医疗保健 和社会条件的持续改进会带来寿命的延长也对本公司的年金保险带来

本公司采用再保险公司提供的发病率假设。不确定性主要来自于 生活方式的改变导致未来发病率经验恶化,以及医疗技术的发展和保 单持有人享有的医疗设施覆盖率的提高致使重大疾病确诊时间的提前 导致的重大疾病的给付提前。如果当期的发病率假设没有适当反应这 些长期趋势,最终都会导致负债不足。

本公司使用的死亡率和发病率的假设考虑了风险边际。

费用假设基于预计保单单位成本,并考虑风险边际。单位成本是 基于对实际经验的分析和未来的预期。单位成本因素以每份保单、保 额的百分比、保费的百分比的形式表示。费用假设受未来通货膨胀、市 场竞争等因素影响,存在不确定性。本公司考虑风险边际因素,以资产 负债表日可获取的当前信息为基础确定费用假设。

		每份保单	保费的百分比	保额的百分比
主	险	20-200元	0%-20%	0%
附力	印险	0元	0%-20%	0%

保单红利假设根据分红保险条款规定、分红保险账户的预期投资 收益率、本公司的红利分配政策、保单持有人的合理预期等因素综合合 理确定。按照分红保险条款规定,本公司有责任向分红保险合同持有 人支付可分配收益的70%,或按照保单约定的更高比例。

很保率等其他假设

退保率和其他假设受未来宏观经济、可替代金融工具、市场竞争等 本公司在确定预期未来净现金流出的合理估计金额时以资产负债 因素影响,存在不确定性。本公司考虑风险边际因素,根据过去可信赖 的经验、当前状况和对未来的预期确定的,以资产负债表日可获取的当 前信息为基础确定

(二)准备金评估结果、与前一年度评估结果的对比分析

			单位:元
种类	年初余額	本年变动	年末余額
未到期责任准备金	17,563,853.05	1,061,335.29	18,625,188.34
未决赔款准备金	64,042,890.86	13,341,737.86	77,384,628.72
寿险责任准备金	38,037,850,251.27	4,553,333,092.26	42,591,183,343.53
长期健康险责任准备金	193,992,685.99	59,837,951.88	253,830,637.87
A1L	20 212 440 691 17	4 627 574 117 20	42 041 023 708 46

四、风险管理状况信息

(一)风险评估

1、市场风险 利率风险方面,截至2023年底,公司持有政策性金融债、地方政府 债、金融企业债、中期票据等债券债券组合,主要配置的中长期债券能 够与保险资金的长期性相匹配。权益价格风险方面,公司持有的港股 因前期已进入价值洼地,2023年出现一定程度的反弹,全年获得正向 综合收益。公司投资的股权基金项目和未上市股权项目整体运营情况 正常,投向领域成长空间良好。个别基金项目基础资产在五级分类中 划定为"关注类",公司将持续督促底层项目风险处置进展,加强风险项 目的投后管理,配合基金管理人采取缓释措施。房地产价格风险方面, 截至2023年底,公司不动产投资项目大部分位于一线城市和省会城市 的核心地段,区位优势突出,房地产市场运行相对稳健。个别项目五级 分类中划定为"关注类",公司已持续加强对风险项目的管控,并保留法 律追偿权力。目前关注类资产项目资产占比较小且未出现显著减值迹 象。汇率风险方面,公司秉持长期价值投资策略,汇率的短期波动对公

司境外资产影响较小。 风险管控措施:(1)以安全性、流动性、收益性为原则,紧跟国家监 管政策变化,以资产负债匹配为目标,制定资产配置战略和投资指引, 把控市场风险;(2)定期分析宏观经济和货币政策,根据利率敏感性缺 口状况,使用相应的利率风险管理工具;(3)根据保险资金投资及市场 风险管理的特点,日常采用情景分析、在险价值与压力测试等方法,对 市场风险进行科学有效的监控和管理;(4)完善并规范风险监控报告制 度,定期出具风险监测报告,跟踪并提示风险状况,加强对市场风险的 日常监控及管理;(5)全面加强投资管理能力建设,完善投资管理制度 体系,加强风险管理系统建设,以自评估和信息披露为动力和约束,全 面提升风险管控能力。

2、信用风险

截至2023年末,公司持有固定收益类信托计划、银行协议存款、银 行定期存款等信用类投资资产。公司对信用类投资资产进行内部评 级,对保险资产风险五级分类中划定为"损失类"资产按公司相关资产 处置流程进行处置,对"关注类"资产加强投后管控工作,持续关注风险 处置进展情况。13个月保费继续率、25个月保费继续率各项续期指标 达成健康。再保险交易对手资质未发生不利变化

公司的风险管控措施:(1)对拟投资产品进行信用评估,选择具有 较高信用资质的交易对手和信用级别较高的投资产品,合理控制信用 风险;(2)设定多层次的增信措施,争取足额的抵押或质押担保,确保抵 质押物的评估价值对信托产品的投资额保障程度较高,从而有效降低 公司的信用风险损失;(3)定期对所投资产品进行跟踪评级,持续监控 投资资产及交易对手信用状况;(4)完善交易对手库管理,当在库交易 对手出现受监管处罚、外部评级下调等风险事件时,及时进行信用复评 及风险提示,严格防范和控制信用风险;(5)全面加强投资管理能力建 设,完善信用风险管理制度体系,加强专业队伍建设,提升信用评级系

统功能,提高信用风险管理能力;(6)持续完善续期管理制度建设,优化 司对信息系统进行升级改造,对信息系统的适用性、安全性及可用性进 续期应收保单管理系统功能,严格按照公司要求组织落实续期风险排 查,加强保单服务人员续期服务质量管控;(7)严格按照相关管理办法 规定,定期针对投资资产、应收、应付款进行清查、催收、减值管理等工 作;(8)对再保险交易对手的信用风险、其他应收应付款项进行动态跟

3、保险风险

公司通过定期计量各类保险风险以及监测保险风险关键风险指标 评估公司整体保险风险情况。通过发起核保、理赔检查,排查是否存在 明显违规操作、客户不如实告知等相关风险。通过对现有业务进行不 同风险因素例如死亡率、重大疾病发生率、退保率和费用率等的情景分 析和敏感性测试,结合行业经验数据,评估保险产品的承保风险。对长 期人身险保险合同保险责任准备金进行压力情景评估,定期关注和分 析长期险的退保情况,使得实际风险控制在预期范围内。

风险管控措施:(1)产品定价上,通过对死亡率、疾病率、费差异等 风险的合理管控,有效控制定价发生率风险;(2)业务流程方面,由资产 负债管理执行委员会对产品开发重大事项进行决策,建立并实施有效 的产品开发管理机制,加强产品风险管控;(3)定期对再保险合约进行 回顾,按业务发展需要和公司的自身状况作再保安排,合理转移超额赔 付风险

4、操作风险

公司建立了"一个管理办法、三个实施细则"的操作风险管理制度 体系。通过应用操作风险与控制自评估(RCSA)、操作风险关键风险指 标(KRI)和操作风险损失数据收集(LDC)等三大工具对操作风险进行 识别、评估、控制/缓释、监测和报告,逐步实现对公司操作风险的有效 管理。通过定期操作风险自评估、操作风险管理情况报告向高级管理 层报告公司操作风险情况。综合运用其他合规管理手段履行操作风险 管理职责,对公司关键业务环节与风险暴露程度较高的经营领域进行 针对性的摸查,对于发现的潜在风险,及时提示相关责任部门落实整改 与完善管控,从而有效的防控操作风险的发生。公司各业务条线各司 其职,结合监管要求和公司管理实际,持续完善操作风险管理机制。公 司持续识别、评估操作风险的现状及变化趋势,以防控公司系统性操作 风险的发生。2023年公司未发现系统性操作风险,对于日常评估发现 的操作风险点,持续进行监测与防控,将总体风险控制在可控范围内。

风险管控措施:(1)通过操作风险与控制自评估工作,识别与评估 公司整体操作风险水平,并针对发现点拟定行动计划并跟进落实,切实 防范操作风险。(2)通过操作风险关键风险指标监测和操作风险损失数 据收集工作,实现对操作风险的监督控制。(3)针对公司关键业务流程 及实际管理中发现的薄弱环节,组织开展操作风险专项排查工作,提示 相关责任部门关注存在的问题及风险,并落实完善与整改。(4)持续优 化操作风险管理机制,不断提升操作风险管理质效。

5、战略风险

公司建立了由董事会负责的发展规划工作机制,明确了组织架构 中各层级在发展规划工作中的分工和职责。统筹制定三年发展规划和 三年滚动资本规划,对发展规划进行年度分解,将业务计划分解到各渠 道和各机构,通过定期的经营分析会议、经营情况报告、规划实施情况 的评估等方式跟踪规划执行情况,未来将根据宏观经济形势、金融行业 政策、公司自身经营状况的变化对发展规划做出调整。统筹加强投资 战略管理,密切关注市场环境变化,并根据情况及时调整投资战略。配 备专业化的人才队伍,制定绩效考核机制以推动公司战略规划落实。 总体来看,公司面临内部转型升级发展需要,业务结构得到不断优化, 但偿付能力、资产负债匹配管理等承压。

风险管控措施:(1)顺应当前宏观、市场、监管、科技等方面的发展 趋势,持续关注公司自身经营状况的变化,评估自身能力,根据实际情 况科学制定业务计划、投资策略和资本规划,从负债端、资产端和资本 端三方面作公司战略的迭代升级,确保公司战略与公司能力变化、经营 环境变化相匹配;(2)通过定期评估外部环境变化和公司经营计划、发 展规划的执行情况,审视和及时调整公司战略,以确保公司中短期发展 战略能够与市场环境、公司能力相匹配。、

6、声誉风险 公司通过完善制度建设及声誉风险防范和应对机制、落实通报机 制、强化日常风险排查和应对、加强舆情监测、加强正面宣传、处置不实 信息、建立声誉风险及消费投诉联动处理监测机制等措施,加强声誉风 险管控。2023年公司对发生的声誉事件进行风险评估和事件分级,采

取应对和修复措施,声誉风险总体上处于可控状态。 风险管控措施:(1)关注舆情动态,及早发现苗头性、倾向性问题, 科学进行分级分类,细化应对方案。(2)加强内部管理,强化员工风险教 育,避免一切可能引发关联风险的主观行为。(3)加强媒体管理维护,提 高媒体应对和沟通能力,增强双方互信,正面影响媒体观点。(4)加强与 客服理赔部门的联动,减少投诉、诉讼风险。(5)严格落实履职要求,强 化考核问责。

7、流动性风险

公司切实落实日常流动性监测,定期进行预实差异分析,开展现金 流压力测试,落实流动性风险管理情况报告机制,加强资产负债的流动 性匹配管理及分账户管理,在制定投资策略和投资计划时考虑公司当 前的流动性状况,持续监测市场风险、信用风险等对整体流动性水平的 影响。关注产品开发、红利派发方案、万能保险结算利率、业务发展规 划等业务环节对流动性风险的影响评估,识别和关注非正常的集中退 保、大规模满期或者生存金给付、重大理赔事件等重大事件对流动性水 平的影响。2023年,公司流动性资产储备充足,各项流动性指标均有 较高的安全边际,未发生重大流动性风险事件。

风险管控措施:(1)加强日常流动性风险管理:每月进行月度业务 现金流测算,确保提前监测到流动性风险,充分发挥流动性预测的指导 作用;持续监测重点流动性指标,及时掌握流动性资产状况,有效识别 潜在的流动性风险;合理安排经营活动、投资活动和融资活动等各类现 金流,确保有充足的流动性履行各项支付义务。(2)当出现重大流动性 风险事件时,按规定启动流动性风险应急机制,采取的应急风险管理措 施包括:配置充足的流动性储备,必要时可迅速变现补充资金;加强同 业拆借、债券质押式回购等渠道的融资能力,确保必要情况下可及时补 充资金;强化对客户提供优质服务的能力,及时了解并妥善解决客户诉 求;开展舆情监测工作,主动引导舆情,确保及时化解声誉风险。

(二)风险控制

1、公司风险管理组织体系

公司建立由董事会负最终责任,风险管理委员会为董事会决策提 供支持,监事会对董事和高级管理层履职情况进行监督,高级管理层直 接领导,以风险管理部组织统筹,相关职能部门和分支机构密切配合。 审计部负责检查监督,全体员工共同参与,覆盖所有业务单位的风险管 理组织体系。建立以各职能部门、业务单位和分支机构为第一道防线, 董事会风险管理委员会和风险管理部为第二道防线,董事会审计委员 会和内部审计部门为第三道防线的风险管理三道防线管理框架。

董事会是公司风险管理的最高决策机构,对风险管理体系的完整 性和有效性承担最终责任;董事会下设风险管理委员会,在董事会的授 权下履行风险管理职责;监事会对董事和高级管理人员风险管理履职 情况进行监督;高级管理层根据董事会的授权,履行风险管理的具体责 任,同时指定任命首席风险官,负责推动风险管理工作;风险管理部负 责统筹建立全面、系统的风险管理框架体系,推动完善各项工作机制和 工作流程;公司指定七大类风险牵头部门,推动完善专项风险管理体 系;审计部门对公司风险管理体系运行情况和运行效果进行检查、评 估;公司在各职能部门和业务单位指定了风险管理工作联系人,在省级 分公司设立风险管理岗,建立了风险管理工作联络员机制,负责本职能 领域风险管理工作的具体实施,全面防范和化解风险。

2、公司风险管理策略

善的制度依据

2023年,综合考虑外部监管要求、公司战略目标和实际风险状况, 开展风险管理工作。

公司已建立了职责明确、覆盖各个经营领域和业务条线的风险管 理制度体系,基本满足战略发展和经营管理的需要。2023年,公司持 续推动偿二代二期新规落地实施,进一步完善风险管理制度体系,公司 风险管理相关制度共计200多项,新增或修订的制度涉及市场风险、信

公司结合相关监管要求和自身实际,逐步完善风险管理模型、技 术,对公司面临的各类风险进行识别、评估、监测,提升风险管理水平, 主要包括:偿付能力管理模型、偿付能力压力测试模型、现金流压力测 试模型、资产负债管理模型、关键风险指标体系、操作风险自评估等。 公司通过系统建设,将内部控制流程嵌入到信息系统中,依托系统进行 风险管控。截止2023年末,公司已建成重要应用信息系统共52个。公

用风险、操作风险、声誉风险等方面,进一步为全面风险管理提供更完

行评估并不断完善。同时,公司加强了信息安全、系统运行维护、数据 治理、系统应急预案等方面的风险管理工作。

公司每年制定更新风险偏好目标和风险容忍度,并在风险容忍度 范围内确定风险限额,通过定期的风险监测,追踪汇报风险偏好的执行 情况。风险偏好目标作为考量因素,与公司业务规划、预算编制、资产 负债管理、资产配置等工作相结合。通过审视分析面临的主要风险,根 据风险识别、评估和监控结果,在平衡风险与收益的基础上,选择不同 的风险应对工具管控风险。通过不断完善风险监测、评估和处置机制, 同时营造风险管理文化氛围,持续提高自身风险管理水平。

五、保险产品经营信息

(一)上一年度原保险保费收入居前5位的保险产品的名称、主要 销售渠道、原保险保费收入和退保金

2023年原保险保费收入前5产品

				单位:人民币元
排名	保险产品名称	保费收入	退保金	主要销售渠道
1	珠江盈多多两全保险(分 红型)	4,431,451,000.00	76,815,601.36	银行保险部
2	珠江鑫多多两全保险(分 红型)	2,471,722,000.00	408,694,906.61	银行保险部
3	珠江聚多多年金保险	2,028,147,000.00	107,549,155.69	银行保险部
4	珠江永鑫年年年金保险	701,731,287.62	13,581,475.53	个人业务部 法人业务部
5	珠江领多多年金保险	611,654,000.00	106,199,739.06	银行保险部
	会计	10 244 705 287 62	712 840 878 25	

(二)上一年度保户投资款新增交费居前3位的保险产品的名称。 主要销售渠道、保户投资款新增交费和保户投资款本年退保

2023年保户投资款新增交费前3产品

单位:人民币元

(三)上一年度投连险独立账户新增交费居前3位的投连险产品的 名称、主要销售渠道、投连险独立账户新增交费和投连险独立账户本年

2023年投连险独立账户无新增交费。

六、偿付能力信息

经审计的第四季度偿付能力信息,至少包括核心偿付能力充足率、 综合偿付能力充足率、实际资本和最低资本等内容。

公司偿付能力报表在所有重大方面已按照中国银行保险监督管理 委员会的规定编制。

七、关联交易总体情况

2023年,公司依据《银行保险机构关联交易管理办法》(银保监会 令[2022]1 号)等相关监管规定,进一步细化完善了控股子公司关联交 易管理细则。公司按监管要求开展了关联交易数据半年度质量抽查和 监管系统已报送数据的全面自查整改工作,并着力推动问题整改;同 时,积极组织关联交易监管规定宣导解读,以促进提升公司从业人员关 联交易的合规意识和风险管理水平;此外,公司不断加强关联方信息的 核验与更新,强化关联交易识别、审批、统计和报告管理工作,并持续完 善和优化关联交易管理相关系统。2023年公司及控股子公司新发生 的关联交易类型涉及资金运用类、服务类、利益转移类、保险业务和其

八、消费者权益保护信息

(一)消费者权益保护基本情况

公司坚决贯彻"以人民为中心"的发展思想以及"贴心、专业、便捷" 的服务理念,全面推动构建消保工作长效机制与"两全三头"消保体制, 将消费者权益保护融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略,积极 践行保险行业核心价值理念,提升消费者满意度和获得感。公司以董 事会为消费者权益保护工作的最高决策机构,在董事会下设的风险管 理委员会承担消费者权益保护工作监督职责

公司设立了以总裁为领导小组组长的消费者事务委员会,推动、监

督公司将保险消费者权益保护法律法规、监管制度落实于产品开发、销 售、宣传、服务、投诉处理等业务全流程,切实承担消费者权益保护主体 责任。公司客服运营部作为消费者权益保护责任部门,负责牵头组织 和落实高级管理层关于本机构消费者权益保护工作的各项要求,全面 维护消费者八大基本权利。 体制建设方面,公司进一步完善与强化消保工作机制体制,建立全 流程融入消保因素、全员承担消保任务的工作格局,实现在源头关注消

保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保的工作要求。围绕监管消保 文件要求,全面建立健全十一项消保工作机制,完善公司消费者权益保 护制度体系,编制、修订10余项消保工作管理制度,强化横向部门之间 的协调机制及对分支机构消保条线的纵向管理机制。 消保审查方面,全面推进常态化消保审查工作,消保审查范围全面 覆盖公司产品和服务中可能影响消费者权益的事项,根据最新监管管 理制度完善审查要点,建立消保审查操作手册,加强审查全面性与可操

作性。规范各部门、机构消保审查工作要求,严格根据要求开展消保审 查工作,对送审材料应提出具体、指向性审查意见,完善消保审查意见 的争议解决机制,减少侵害消费者权益行为的发生。 消保教育宣传方面,公司持续夯实消费者宣传教育基础,聚焦四大 社会重点群体,打造三大特色宣传教育专区,联动线上、线下宣教方式, 常态化与集中化宣传并重,持续开展多维度、全方位的宣传教育活动。 常态化宣传方面,线上以微信平台、官方网站及微博等为阵地,通过宣 教专栏,持续推出图文、漫画、视频等多种类型宣教作品;线下以营业网 点为阵地,设置金融消费者教育宣传专区,摆放宣传资料,由服务人员 为到访客户讲解金融保险知识,增强公众消费者权益保护意识。集中

化宣传方面,以"3.15"、"保险公众日"及"金融消保宣传月"等为重点,

自上而下开展专题宣传,积极面向老年、新市民、青少年等重点人群,触

及社区、商圈、企业、学校、农村等地点,让金融知识融入消费者生活。 消保团队建设方面,以消费者权益保护培训机制为依托,加强公司 有关人员对消费者权益保护法律法规、规章制度、消保典型案例的学 习,加深对消费者权益保护发展形势的认识,提升内外勤员工的消费者 权益保护主体责任意识。持续完善的消保培训体系,从消保岗位培训、 专题培训、销售人员培训、分支机构培训四方面人手,将专项培训与日 常培训相结合,建立常态化、专业化培训机制,提升员工的服务能力及 业务水平。

(二)消费者权益保护监管评价结果

根据原广东银保监局于2023年6月发布的消费者权益保护监管评 价结果,公司2022年度消费者权益保护监管评价等级为二级B。

(三)消费投诉处理情况 公司通过完善投诉管理制度、畅通投诉渠道、优化投诉管理系统、 开展投诉管理自查、加强内部协调机制、完善投诉分析及考核检查等方 式,持续优化投诉管理及纠纷化解机制。公司建立了重复信访、化解信 访积案常态化工作机制,开展积案化解工作常态化管理;建立健全小纠 纷首问化解、重大纠纷领导包案和提级处理等长效工作机制,严格落实 "三到位一处理"要求。公司高度重视监管机构转办投诉,持续规范投 诉案件处理流程,建立分支机构总经理接待日制度,架好与金融消费者 面对面沟通的桥梁。对于投诉反映的问题,及时根据管理制度落实溯

源整改,确保消费者权益保护机制有效运行。 2023年,公司共受理消费投诉130件,同比减少6.47%。其中监管 转办的消费投诉件数为27件,公司自收投诉103件。

从险种来看,投诉量最多的险种为普通寿险,占比为44%,其次为 分红型保险,占比为22%,第三位为万能型保险,占比为19%,其他类型 占比15%。

18%,其次珠江康逸人生两全保险(分红型),占比均为10%,第三位为 珠江智胜宝终身寿险(万能型),占比为9%。

从产品来看,投诉最多产品为珠江永鑫年年年金保险,占比为

从销售渠道来看,公司消费投诉主要来自中介业务渠道及个人业 务渠道,占比分别为34%及33%,其他业务渠道占比33%。 从地域来看,来自广东地区(不含深圳)的消费投诉量占比最高,占

比为75.4%,其次为北京及深圳,占比分别为12.3%和10%。 从投诉原因来看,客户自身原因为消费者向公司投诉的主要原因, 占比为39.2%;其次为销售问题及理赔纠纷,占比分别为24.6%和 13.9%;其他原因占比22.3%。

公司2023年度亿元保费投诉量为0.25件/亿元,万张保单投诉量 为0.54件/万张,万人次投诉量为0.16件/万人次,上述指标均低于人身 保险行业中位数。

九、其他信息

本公司的重大事项信息及重大关联交易等信息请详见公司互联网 主页(http://www.prlife.com.cn)中的"信息披露"专栏。