

保险公司

偿二代偿付能力报告摘要

平安养老保险股份有限公司

Ping An Annuity Insurance Company of China Ltd

2020 年一季度

## 目录

一、基本信息 .....	1
二、主要指标 .....	9
三、实际资本 .....	10
四、最低资本 .....	11
五、风险综合评级 .....	12
六、风险管理状况 .....	13
七、流动性风险 .....	15
八、监管机构对公司采取的监管措施 .....	17

# 一、基本信息

## (1) 注册地址

我司注册地址为中国（上海）自由贸易试验区陆家嘴环路 1333 号 20 楼、21 楼。

## (2) 法定代表人

我司法定代表人为甘为民。

## (3) 经营范围和经营区域

我司经营范围：团体养老保险及年金业务；团体人寿保险及年金业务；团体长期健康保险业务；个人养老保险及年金业务；个人长期健康保险业务；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；与健康保险有关的咨询服务业务及代理业务；与资产管理业务相关的咨询业务；经中国保监会批准的其他业务。

我司经营区域：北京市、上海市、天津市、重庆市、安徽省、福建省、甘肃省、广东省、广西壮族自治区、贵州省、海南省、河北省、河南省、黑龙江省、湖北省、湖南省、吉林省、江苏省、江西省、辽宁省、内蒙古自治区、宁夏回族自治区、青海省、山东省、山西省、陕西省、四川省、新疆维吾尔自治区、云南省、浙江省。

## (4) 股权结构及股东

我司股权结构如下：

股权类别	期初		本期股份或股权的增减				期末	
	股份或出资额(万元)	占比(%)	股东增资	公积金转增及分配股票股利	股权转让	小计	股份或出资额	占比(%)
社团法人股	486,000	100%		-	-		486,000	100%
合计	486,000	100%		-	-		486,000	100%

我司股东如下：

序号	股东名称	持股数量 (股)	持股比例 (%)
1	中国平安保险（集团）股份有限公司	4,185,000,000	86.11
2	中国平安人寿保险股份有限公司	669,000,000	13.77
3	中国平安财产保险股份有限公司	3,000,000	0.06
4	平安信托有限责任公司	1,500,000	0.03
5	深圳市平安创新资本投资有限公司	1,500,000	0.03
合 计		4,860,000,000	100.00

#### （5）实际控制人

我司实际控制人为中国平安保险（集团）股份有限公司。

#### （6）子公司、合营企业和联营企业

行次	被投资单位名称	与本公司关系	报告期末持股比例
1	金保信社保卡科技有限公司	联营企业	40%
2	平安基础产业投资基金管理有限公司	联营企业	49%

#### （7）董事、监事和高级管理人员的基本情况

##### （1）董事基本情况

本公司董事会在任董事 6 人，其中执行董事 1 人。

##### 执行董事：

甘为民，男，53岁，批准文号“保监许可（2017）1459号”，于2017年12月29日出任本公司董事长。现任平安养老保险股份有限公司董事长、首席执行官，全面主持公司的经营管理工作，兼任金保信社保卡科技有限公司董事。甘先生于1989年参加工作，2017年6月加入平安，此前先后任职中国四川国际经济技术合作公司任团支部书记、香港嘉陵集团财务公司任融资部主任、中信实业银行重庆分行公司业务部总经理、中信实业银行重庆分行解放碑支行行长、中国民生银行重庆分行任行长、重庆银行股份有限公司行长、重庆银行股份有限公司董事、重庆银行股份有限公司董事长等职务。

甘先生获西南财经大学工商管理学硕士学位，高级政工师职称。

### **非执行董事：**

高菁，男，55岁，批准文号“保监许可（2017）1329号”，于2017年11月20日获得董事任职资格批复，于2017年12月12日出任本公司副董事长。现任平安养老保险股份有限公司副董事长、平安医疗健康管理股份有限公司党委书记、联席董事长。高先生1994年10月加入平安，历经平安产险、寿险、信托、养老险等多个系列，曾任平安信托投资有限责任公司常务副总经理、平安养老保险股份有限公司常务副总经理及总经理等职务。加入平安之前，高先生于中国人民银行江苏省分行、中国人民保险公司江苏省分公司工作。高先生获北京大学工商管理硕士学位，中国社会科学院国民经济学专业博士学位。

陆敏，男，60岁，拟任董事，中国银行保险监督管理委员会核准同意其董事任职资格后履职。

姚波，男，49岁，批准文号“保监寿险（2006）893号”，于2006年8月21日出任本公司董事。现任中国平安保险（集团）股份有限公司执行董事、常务副总经理、首席财务官、总精算师。姚先生担任平安银行、平安寿险、平安产险、平安资产管理等本公司多家控股子公司的董事职务。姚先生于2001年5月加入平安，先后任平安集团产品中心副总经理、副总精算师、精算师及财务负责人等职务。此前，姚先生任职德勤会计师事务所咨询精算师、高级经理。姚先生为北美精算师协会会员(FSA)，姚先生获得美国纽约大学工商管理硕士学位。

蔡方方，女，46岁，批准文号“保监许可（2014）436号”，于2014年5月21日出任本公司董事。现任中国平安保险（集团）股份有限公司执行董事、副总经理、首席人力资源执行官、平安金融培训学院常务副院长，平安银行、平安寿险、平安产险、平安资管等本公司多家控股子公司的董事，亦为平安好医生及壹账通金融科技有限公司的非执行董事，平安金融管理学院常务副院长。蔡女士于2007年7月加入平安，先后任平安集团人力资源中心投资系列HR负责人、人力资源中心薪酬规划管理部总经理、副首席财务执行官兼企划部总经理、副首席人力资源执行官等职务。在加入平安之前，蔡女士曾出任华信惠悦咨询（上海）有限公司咨询总监和英国标准管理体系公司

金融业审核总监等职务。蔡女士获得澳大利亚新南威尔士大学会计学商业硕士学位。

王芊，女，49岁，批准文号“银保监复（2019）653号”，于2019年7月4日出任本公司董事。现任中国平安保险（集团）股份有限公司内控管理中心风险管理部高级经理、平安证券董事。王女士于2002年6月加入平安，先后任平安产险上海分公司稽核部室主任、平安养老险稽核监察部负责人，平安集团稽核监察总经理室高级稽核经理等职务。王女士获同济大学工商管理硕士学位。

马琳，女，38岁，批准文号“银保监复（2019）829号”，于2019年9月2日出任本公司董事。现任中国平安保险(集团)股份有限公司资产风险管理部高级经理、平安产险董事。马女士于2009年3月加入平安，先后出任平安集团内控管理中心银行风险管理岗、平安集团资产管控中心银行风险管理室经理、平安集团资产管控中心资产风险管理部高级经理等职务。马女士获香港大学金融学硕士学位。

## （2）监事基本情况

本公司监事会共有5位监事。具体情况如下：

巢傲文，男，53岁，批准文号“银保监复（2019）830号”，于2019年9月2日出任本公司监事，目前巢先生为本公司监事长。2016年2月加入平安，现任中国平安保险(集团)股份有限公司内控管理中心稽核监察部高级稽核经理，并同时兼任平安证券、平安基金、平安健康险监事长以及重金所、不动产、深圳兰炜、深圳壹账通、平安直通、平安智汇、平安集信、平安信息技术等多家专业公司监事。加入平安前曾先后任深圳发展银行总行电脑部规划室经理、零售银行部综合室经理、稽核监察部零售稽核室主管、稽核监察部总经理助理，广东南粤银行稽核监察部副总经理（主持工作）、人力资源部总经理、惠州分行筹建办主任、惠州分行行长、稽核监察部总经理等职。巢先生研究生毕业于江西财经大学工业经济专业，获经济学硕士学位。

郑亦惟，男，36岁，批准文号“保监许可（2017）899号”，于2017年8月起出任本公司监事，现任深圳平安综合金融服务有限公司稽核咨询服务上海分部副总经理，并同时兼任平安资产管理有限责任公司、满盈享（上海）

网络技术有限公司、深圳市前海平安金融超市有限公司、广州平安好贷小额贷款有限公司、深圳平安金融科技咨询有限公司、深圳前海征信中心股份有限公司、平安国际商业保理（天津）有限公司、深圳前海金融资产交易所有限公司（前交所）等公司监事。郑先生 2010 年 5 月起加入平安集团，曾先后在深圳平安综合金融服务有限公司担任现场审计组经理、平台及创新业务审计组经理、上海投资审计负责人等职务。加入平安集团前，郑先生曾就职于德勤华永会计师事务所有限公司，本科毕业于复旦大学数学与应用数学专业。

钱洋，男，38岁，批准文号“银保监复〔2019〕1053号”，于2019年11月20日出任本公司监事。现任深圳平安综合金融服务有限公司稽核监察项目中心高级经理，兼任上海捷银电子商务有限公司监事。钱先生于2015年加入平安，曾任集团内控中心监察部法律分析组经理、案件调查组经理、案件管理负责人等职务。加入平安前，钱先生曾先后在南京市公安局、上海市第一中级人民法院、中银富登村镇银行管理总部等政府机关、金融企业工作，钱先生毕业于中国公安大学，获法学博士、管理学硕士学位。

王凤，女，45岁，批准文号“银保监复〔2019〕673号”，于2019年7月8日出任本公司监事（职工监事）。现任平安养老保险股份有限公司人力资源部总经理。王女士于1997年10月加入平安，曾先后在产险青岛分公司、产险济南分公司、产险山东分公司、产险上海分公司、产险北区事业部、好车人事行政部、万家人事行政部任职。王女士拥有复旦大学金融学硕士学位。

于洋，男，42岁，批准文号“保监许可〔2017〕899号”，于2017年8月2日出任本公司监事（职工监事）。现任平安养老保险股份有限公司上海分公司总经理。于先生于2005年8月加入平安，曾先后在平安集团人力资源部上海分部、平安养老险总公司人事行政部、平安养老险总公司渠道管理部、平安养老险厦门分公司、平安养老险山西分公司、平安养老险总公司人力资源部任职，加入平安前在中国建设银行江苏省分行人事处任职，本科毕业于苏州大学获经济学学士学位。

### （3）总公司高级管理人员基本情况

本公司共有高级管理人员8名，其中甘为民为董事，不重复披露。其余高级管理人员具体情况如下：

黄勇，男，50岁，批准文号“银保监复〔2019〕425号”，于2019年4月17日出任本公司总经理。现任平安养老保险股份有限公司总经理。黄先生于1995年参加工作，1996年10月加入平安，曾任平安集团投资管理中心部门经理、平安资产管理有限责任公司总经理助理、平安资产管理有限责任公司副总经理、平安资产管理有限责任公司总经理、平安信托有限责任公司副总经理、平安集团资产管控中心副主任等职务。黄先生拥有清华大学工学学士、华南理工大学工学硕士及中欧国际工商学院EMBA学位。

孙波，男，45岁，批准文号“保监许可〔2017〕1007号”，于2019年6月28日出任本公司副总经理。现任平安养老保险股份有限公司副总经理。孙先生于1994年6月加入平安，曾任寿险深圳分公司市场营销部经理、寿险深圳分公司总经理室总经理助理、养老险深圳分公司副总经理、养老险深圳分公司总经理、养老险总公司销售总监、养老险南区事业部总经理等职务。孙先生本科毕业于中共中央党校经济管理专业。

何方，男，55岁，批准文号“保监寿险〔2013〕364号”，于2014年3月10日出任本公司副总经理，于2019年2月15日出任本公司首席风险官。现任平安养老保险股份有限公司副总经理、首席风险官，并兼任金保信社保卡科技有限公司监事。何先生于1995年2月加入平安，曾任平安人寿浙江分公司团险客户服务中心经理、培训部经理、湖州中心支公司经理、萧山营业区经理、团险后援部经理、浙江分公司总经理助理、江苏分公司总经理助理、总公司团险事业部督导、总公司团险市场营销部总经理，平安集团总部集团发展改革中心项目成员，平安人寿浙江分公司养老金负责人，平安养老保险浙江分公司副总经理、总经理、平安养老险东南区事业部总经理、养老险总经理助理等职务。何先生拥有浙江大学经济学硕士学位。

杨峻松，男，49岁，批准文号“保监许可〔2014〕514号”，于2015年2月11日出任本公司副总经理。现任平安养老保险股份有限公司副总经理。杨先生于1993年加入平安，曾任平安产险云南分公司营业部经理、人事行政部经理、市场部经理、总经理助理、副总经理，平安寿险云南分公司副总经理，平安养老保险云南分公司副总经理（主持工作）、总经理，平安养老险总经理助理、平安养老险西南区事业部总经理、平安养老险西区事业部总经理、

平安养老险北京业务总部总经理等职务。杨先生拥有西南财经大学经济学学士学位。

罗永涛，男，45岁，批准文号“保监寿险[2010]142号、保监许可[2013]397号、保监许可[2014]439号、保监许可（2014）514号”，于2010年2月25日出任本公司总精算师，于2013年11月22日出任本公司财务负责人，于2014年5月25日出任本公司董事会秘书，于2014年6月20日出任本公司总经理助理。现任平安养老保险股份有限公司总经理助理、财务负责人、总精算师和董事会秘书，并兼任平安基础产业投资基金管理有限公司董事长。罗先生于2004年12月加入平安养老险，历任公司精算部副总经理、产品精算部总经理、副总精算师兼企划部总经理等职务，加入平安前在加拿大永明人寿保险公司任职。罗先生拥有北京大学概率统计学士学位和加拿大Manitoba大学精算硕士学位。

范军，男，43岁，批准文号“保监许可（2014）912号”，于2014年11月18日出任本公司合规负责人。现任平安养老保险股份有限公司合规负责人。范先生于1999年加入平安，曾任平安集团内控管理中心稽核监察部上海分部产险室副经理、平安数据科技稽核监察上海分部养老保险组经理、平安养老保险审计责任人等职务。范先生拥有烟台大学法学学士学位和上海财经大学经济学专业硕士学位。

冯丹，女，48岁，批准文号“保监许可（2014）924号”，于2014年11月18日出任本公司审计责任人。现任平安养老保险股份有限公司审计责任人兼稽核部负责人。冯丹女士于1996年加入平安，曾任平安人寿上海分公司财务部经理助理、平安养老保险有限公司财务部负责人、平安养老保险有限公司年金运营管理部负责人、平安养老保险有限公司年金受托管理部副总经理、平安养老保险有限公司保险资产管理部负责人等职务。冯女士拥有上海财经大学会计学专业硕士学位。

**(8) 偿付能力信息公开披露联系人及联系方式**

报告联系人姓名	陈岳奇
办公室电话	021-38634765
电子信箱	CHENYUEQI202@pingan.com.cn

## 二、主要指标

行次	项目	本季度(末)数	上季度(末)数
1	核心偿付能力溢额(元)	6,438,111,863.76	6,203,404,712.24
2	核心偿付能力充足率	247.10%	247.02%
3	综合偿付能力溢额(元)	6,438,111,863.76	6,203,404,712.24
4	综合偿付能力充足率	247.10%	247.02%
5	最近一期的风险综合评级	A类	A类
6	保险业务收入(元)	8,394,468,729.63	4,000,024,832.55
7	净利润(元)	521,959,724.64	35,443,896.11
8	净资产(元)	10,539,495,471.69	10,126,202,003.54

(备注：本表中净利润口径为未执行新金融工具相关会计准则下的净利润)

### 三、实际资本

行次	项目	本季度(末)数(元)	上季度(末)数(元)
1	认可资产	56,041,795,124.20	52,503,989,704.30
2	认可负债	45,227,117,401.85	42,081,124,242.53
<b>3</b>	<b>实际资本</b>	<b>10,814,677,722.35</b>	<b>10,422,865,461.77</b>
3.1	核心一级资本	10,814,677,722.35	10,422,865,461.77
3.2	核心二级资本	0.00	0.00
3.3	附属一级资本	0.00	0.00
3.4	附属二级资本	0.00	0.00

## 四、最低资本

行次	项目	本季度(末)数(元)	上季度(末)数(元)
1	量化风险最低资本	4,426,586,283.59	4,267,685,596.77
1.1	寿险业务保险风险最低资本	198,214,765.82	201,544,267.73
1.2	非寿险业务保险风险最低资本	2,686,906,268.51	2,610,826,205.02
1.3	市场风险最低资本	1,634,219,809.86	1,628,177,311.76
1.4	信用风险最低资本	1,894,686,816.69	1,759,621,687.65
1.5	量化风险分散效应	1,833,478,278.03	1,768,013,294.39
1.6	特定类别保险合同损失吸收效应	153,963,099.26	164,470,581.00
2	控制风险最低资本	-50,020,425.00	-48,224,847.24
3	附加资本	0.00	0.00
<b>4</b>	<b>最低资本</b>	<b>4,376,565,858.59</b>	<b>4,219,460,749.53</b>

## 五、风险综合评级

2019年二季度、2019年三季度我公司最近两次的风险综合评级均为A类。  
以上是我公司最近两次的风险综合评级结果。

## 六、风险管理状况

### (1) 银保监会最近一次评估情况

公司最近一次接受中国银保监会风险管理能力评估（SARMRA）是 2017 年，SARMRA 评估结果为 82.26，高于人身险公司行业平均分 76.66 分，在参加 2017 年评估的人身险保险公司中排名第六，风险管理能力水平处于行业中上水平。其中，风险管理基础与环境 16.63 分，风险管理目标与工具 7.26 分，保险风险管理 8.72 分，市场风险管理 8.39 分，信用风险管理 8.37 分，操作风险管理 8.46 分，战略风险管理 8.18 分，声誉风险管理 8.01 分，流动性风险管理 8.24 分。

公司于 2018 年、2019 年 SARMRA 免检，沿用 2017 年监管评估结果。依据监管反馈的详细意见，公司组织了全面风险管理提升，有针对性开展制度健全性和遵循有效性的整改和优化，已完成了 2017 年监管反馈建议的整改提升工作，并不断深化偿二代风险管理。

### (2) 公司制定的偿付能力风险管理改进措施及报告期最新进展

公司高度重视偿二代体系下的风险管理工作，以《保险公司偿付能力监管规则第 11 号：偿付能力风险管理要求与评估》的要求为基础，在现有风险管理上积极开展优化改进工作，不断完善偿付能力风险管理制度体系、梳理与优化偿付能力风险管理流程，努力提升风险管理方式方法与公司业务发展的贴合度，切实提高公司偿付能力风险管理水平。

#### 风险管理制度体系

随着公司每年不断的检视和完善，公司搭建了较为全面的各项管理制度，涵盖运营、保险、投资、年金、医保、风险管理等各个方面。截至 2020 年一季度，公司共新增制度 41 项，废止 66 项制度，并启动公司年度制度检视工作。

管理制度体系的建设是一项长期性的工作，公司持续完善各类制度，并确保相关制度得到有效执行。内部审计定期开展检视工作，实现风险管理制度体系的闭环管理，确保落实到位。

#### 风险管理流程

公司已建立了较为完善的风险管理组织体系和管理流程。公司建立了由董

事会负最终责任、审计与风险管理委员会监督决策，风险管理与合规执行委员会直接负责，风险管理部统筹协调，各风险管理执行部门履行日常具体的风险管理职责，其他各部门密切配合，稽核监察部对风险管理履行情况进行监督，覆盖所有职能部门和分支机构的偿付能力风险管理组织体系。

公司各职能部门、各分支机构严格执行公司制度流程，并根据实际情况及时修订与完善各流程与操作规则。公司按照相关监管部门批准的业务范围，开展企业年金业务、保险业务、资产管理等业务。各职能部门及分支机构在开展业务时，通过较为完备的风险识别机制、过程指标监测管控机制、制定并采取风险防控及缓释措施，实行对风险的日常管理和过程管理。

## 七、流动性风险

### (1) 净现金流

公司 2020 年一季度净现金流为 -6.90 亿元，较上季度减少 20.64 亿元，预计下一个季度净现金流 -2.86 亿元。

### (2) 综合流动比率

	3 个月内	1 年内	1-3 年内	3-5 年内	5 年以上
本季度综合流动比率	84.58%	58.83%	298.00%	311.53%	50.18%
上季度综合流动比率	89.25%	69.76%	243.30%	337.43%	49.80%

### (3) 流动性覆盖率

指标	本季度		上季度	
	必测压力情景 1	必测压力情景 2	必测压力情景 1	必测压力情景 2
流动性覆盖率	263.22%	592.92%	206.83%	544.15%
投连账户流动性覆盖率	971.51%	244.37%	7677.36%	6460.56%

### (4) 流动性风险及应对措施

综合净现金流指标、综合流动比率和流动性覆盖率三项指标考虑，公司整体流动性风险较低。

- i. 净现金流指标分析。基本情境下未来 1 年的净现金流分别为 -8.29 亿元，2021 年全年为 31.76 亿元、2022 年全年为 53.80 亿元，未来 1 年可能存在净现金流小于零的情况，但鉴于公司 2020 年 1 季度末流动性储备资产 166 亿元，预计公司未来发生现金流缺口的可能性较小。
- ii. 综合流动比率分析。20 年 1 季度计算的未来 3 个月内综合流动比率为 84.58%，1 年内综合流动比率为 58.83%，主要原因是公司业务结构以短险为主，负债端 1 年期以内负债占比约 56%，而资产端 1 年期以内资产占比

约 31%，流入流出不匹配造成未来 1 年内综合流动比率小于 100%。

- iii. 流动性覆盖率分析。20 年 1 季度在必测压力情景 1、必测压力情景 2 下流动性覆盖率分别为 263.22%、592.92%，说明公司在压力情景下，有充足的优质流动性资产，并可通过变现这些资产来满足未来 1 个季度的流动性需求。

## 八、监管机构对公司采取的监管措施

### (1) 银保监会监管措施

2020 年第一季度，我公司总部和部分分支机构受到银保监会派出机构的行政处罚现场检查、监管意见、风险排查、通报等监管措施，涉及的具体监管事项内容及整改措施详见“(2) 公司整改措施以及执行情况”。

### (2) 公司整改措施以及执行情况

监管部门	被监管单位	监管类型	监管事项内容	监督检查发现问题	整改措施及执行情况
江苏银保监局	江苏分公司	行政处罚	2020 年 1 月 13 日，江苏分公司收到中国银保监会江苏监管局下发的《行政处罚决定书》，指出在 2019 年 8 月 30 日对江苏分公司保险业务经营情况开展现场检查期间发现的违规违法行为，决定对江苏分公司合计处以罚款 75 万元的行政处罚，对时任江苏分公司副总经理（分管核保业务）刘丹芸给予警告并处罚款 8 万元的行政处罚，对时任江苏分公司总经理（分管财务工作）蔡朝盛给予警告并处罚款 6 万元的行政处罚。	监管指出现场检查期间发现的违规违法行为：1、费率浮动违反备案浮动范围；2、财务数据不真实。	江苏分公司针对监管指出的问题，立即成立专项小组，制定自查整改方案及行事历，开展全面自查整改工作，具体整改措施如下：1. 对承保核心系统，实施专项配置，严格管控；对核保人员进行专项宣导与培训，严格落实报行合一的要求；2. 调取费用清单，以三级机构及部门为单位在全辖内开展自查自纠，形成自查底稿并归档留存；3. 全辖内开展合规知识培训，强化风险防范意识，加强内部自查质检频率及奖

					惩制度,杜绝上述违规行为。
上海银保监会	总公司	监管检查	2020年2月20日,总公司收到上海银保监会下发的调查通知书,通知于2020年2月21日起对公司发起设立的唐山城投二环路基础设施债权投资计划相关事项开展调查。	调查尚未结束,未出具监管意见。	根据监管要求提供相关材料。
广西银保监局	广西分公司百色中心支公司	现场检查	2020年2月24日、3月3日,百色银保监分局两次到百色中心支公司进行现场走访,检查疫情防控“十严格”工作的落实情况、公司举措、应急方案、公司复工复产情况及整改情况等。	监管第一次现场走访中指出:1.公司未设置贴有明显标识的废弃口罩垃圾桶;2.未在职场张贴“十严格”要求。第二次现场走访中指出:1.公司疫情期间的举措宣传不到位;2.对上次走访中发现的问题整改不到位。	百色中心支公司针对监管指出的问题均于当天进行整改,并加强疫情期间的宣传与管理。
厦门银保监局	厦门分公司	现场检查	2020年3月2日,厦门分公司接到厦门银保监局电话通知,银保监局寿险处范莉、薛任敬等三位领导将对厦门分公司现场进行疫情督导防控工作指导。	无	厦门分公司积极迎检,并根据监管要求继续落实疫情防控工作。
江苏银保监局	江苏分公司南通中心支公司	风险排查	2020年3月25日,江苏分公司南通中心支公司收到南通银保监分局下发的《关于开展规范“贷款类”合作业务营销行为专项排查的通知》,要求对“中国平安营销手段恶劣,骚扰市民,多次反映无果”等情况进行逐项排查并整改,并于4月15日前将《“贷款类”合作业务排查情况表》报送监管。	监管指出“贷款类”合作业务营销行为不规范,相关投诉居高不下的问题,并提出以下要求:1.加强制度学习;2.认真开展排查;3.严格整改落实。	南通中心支公司根据监管下发的文件要求,上报上级公司,重点对本机构金融营销宣传工作逐项排查,将按时报送排查报告。
江苏银保监局	江苏分公司盐城中心支公司	通报	2020年3月24日,江苏分公司盐城中心支公司收到盐城银保监局下发的	监管指出盐城中支未及时在江苏银保监投诉管理系统中回复投诉处理信息,影	盐城中心支公司积极整改,已按要求报送整改报告及问

	城中心 支公司		《关于 2019 年度银行业保险业消费者投诉情况的通报》，要求对相关问题进行问责整改，并于 2020 年 3 月 31 日前报送整改报告及问责情况。	响投诉处理进度。	责情况。
福建银保监会	总公司	通报	2020 年 3 月 19 日，平安养老保险股份有限公司收到福建银保监局下发的《关于 2019 年辖区保险公司消费投诉处理测评情况的通报》，指出在辖内 32 家人身险公司消费投诉测评结果中，养老险排名第 30 位。同时，指出部分公司在投诉处理工作方面存在的问题，并提出相关工作要求。	监管指出部分公司在投诉处理工作方面存在的问题如下： 1. 部分公司分支机构总经理消费投诉接待日工作开展不到位，人员不在岗； 2. 部分公司报告、报表内容有误、缺少关键要素或报送超期； 3. 个别公司在我局转办消费投诉件后未及时联系投诉人； 4. 个别公司存在向我局提供的有关消费投诉处理材料不真实的问题。	公司针对监管指出的投诉处理工作方面存在的问题，积极整改，并按监管提出的工作要求落实、执行。
云南银保监局	云南分公司	监管意见	2020 年 3 月 18 日，云南分公司收到云南银保监局下发的《关于 2020 年平安养老险云南分公司的审慎监管意见》（云银保监办发〔2020〕43 号），指出分公司业务发展中存在的问题，要求分公司制定具体整改措施和落实意见，建立台账，并于 2020 年 4 月 15 日前书面报送监管。	监管指出以下关注的问题： 1. 业务发展风险； 2. 内控管理不到位。要求分公司高度重视、明确方案、有效整改，并提出以下监管意见： 1. 合理规划业务发展； 2. 继续强化内控管理； 3. 做好大病保险承办和服务工作。	云南分公司积极对照监管意见进行整改，沟通汇报，将按时上报相关监管材料。