

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



眾安在綫財產保險股份有限公司
ZHONGAN ONLINE P & C INSURANCE CO., LTD.*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司，並以「**ZA Online Fintech P & C**」在香港經營業務)
(股份代號：6060)

截至2019年12月31日止年度
的全年業績公告

眾安在綫財產保險股份有限公司(「本公司」)董事會宣佈本公司及其子公司截至2019年12月31日止年度的經審計年度業績如下。本公告載有本公司2019年年度報告全文，乃符合香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則中有關年度業績初步公告附載資料的相關要求。

本業績公告的中英文版本可在本公司網站www.zhongan.com及香港聯交所網站www.hkexnews.hk查閱。本公司2019年年度報告的印刷版本將於2020年4月初寄發予本公司H股持有人，並可於香港聯交所網站www.hkexnews.hk及本公司網站www.zhongan.com閱覽。

承董事會命
眾安在綫財產保險股份有限公司
董事長
歐亞平

中國上海，二零二零年三月二十三日

於本公告日期，本公司董事會包括三名執行董事歐亞平先生(董事長)、陳勁先生及歐晉羿先生，四名非執行董事韓歆毅先生、胡曉明先生、史良洵先生及尹銘先生，以及五名獨立非執行董事張爽先生、陳慧女士、Yifan Li先生、吳鷹先生及歐偉先生。

* 僅供識別及以「**ZA Online Fintech P & C**」在香港經營業務



目錄

五年財務概要	2
業績概覽	3
董事長及首席執行官致辭	6
眾安大事記	12
管理層討論與分析	15
董事、監事及高級管理層	41
企業管治報告	48
董事會報告	59
監事會報告	78
環境、社會及管治(ESG)報告	80
獨立核數師報告	113
釋義	211
專用詞彙	215
公司資料	216

五年財務概要

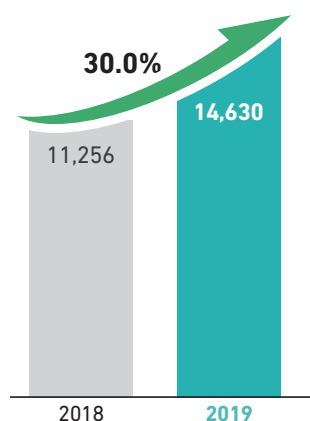
合併綜合收益表(人民幣千元)

	2019 年 按審計	2018 年 按審計	2017 年 按審計	2016 年 按審計	2015 年 按審計
總保費	14,629,589	11,255,718	5,954,475	3,408,048	2,283,042
年內淨溢利／(虧損)	(638,645)	(1,796,718)	(996,356)	9,372	44,257
母公司股東應佔淨溢利／(虧損)	(454,101)	(1,743,895)	(997,250)	9,372	44,257
每股基本收益／(虧損)(人民幣元)	(0.31)	(1.19)	(0.77)	0.01	0.04
資產總額	30,907,575	26,341,096	21,149,492	9,332,223	8,069,143
負債總額	14,402,044	9,866,423	3,878,796	2,473,251	1,170,825
權益總額	16,505,531	16,474,673	17,270,696	6,858,972	6,898,318
母公司股東應佔權益	14,911,655	15,432,039	17,126,913	6,858,972	6,898,318
綜合成本率(%)	113.3%	120.9%	133.1%	104.7%	126.6%
淨投資收益率(%)	4.8%	4.2%	3.8%	3.6%	3.5%
總投資收益率(%)	9.3%	2.6%	7.7%	1.8%	12.6%
綜合償付能力充足率(%)	502%	600%	1,178%	722%	1,620%

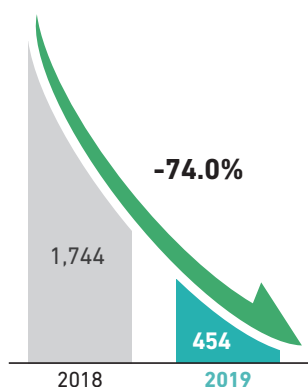
業績概覽

整體業務經營成果

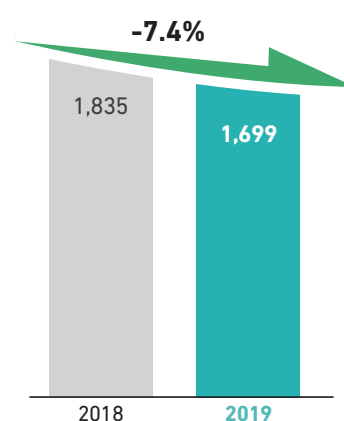
總保費
(人民幣百萬元)



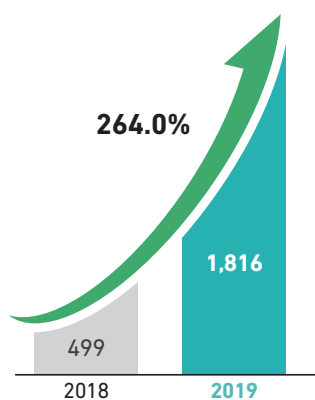
歸屬於母公司股東的淨虧損
(人民幣百萬元)



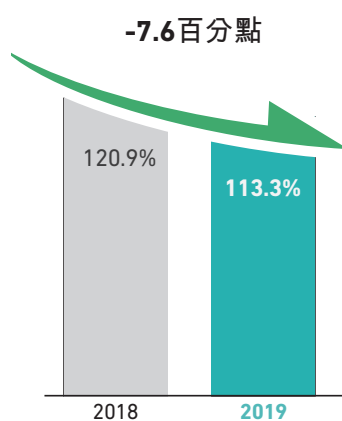
承保虧損
(人民幣百萬元)



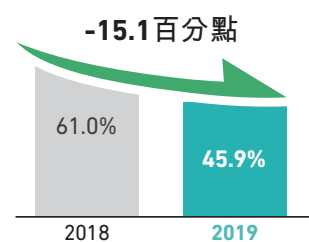
總投資收益⁽¹⁾
(人民幣百萬元)



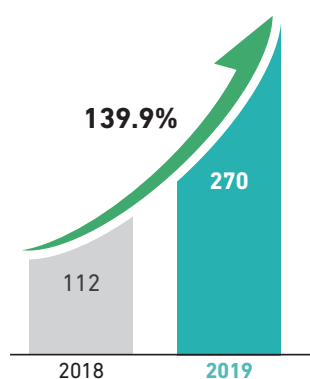
綜合成本率 %



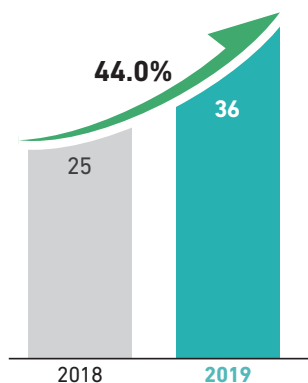
費用率 %



科技輸出收入
(人民幣百萬元)



保險系統產品的保險行業客戶數



(1) 總投資收益定義為投資收益淨額、公允價值變動損益淨額及應佔聯營公司及合營公司淨溢利的總和，減與賣出回購金融資產款有關的利息開支及投資資產有關的減值。

經營業績亮點



堅持有質量地增長

- 2019年度總保費位列全國財險市場**第11位**，在全國互聯網非車財險市場持續位居**第一位**
- 總保費146.296億元，同比增長**30.0%**，綜合成本率同比改善**7.6%**
- 服務用戶**4.86億**，承保保單**80.4億**
- 加強用戶保險意識教育，釋放中端醫療保險市場潛力，健康生態核心產品尊享系列同比增長**146.4%**
- 深化與螞蟻金服等生態夥伴戰略合作，積極實踐產品創新和選代，生活消費生態實現同比增長**130.8%**



新場景渠道精準化服務

- 互聯網新場景全觸達，自有平台業務規模增長至同期**5.0倍**
- 借助新場景新觸點，自有平台總保費突破**10億元**里程碑，其中尊享系列總保費增長至同期**7.6倍**



助推全球保險生態數字化轉型

- 保險科技輸出覆蓋海內外市場，科技輸出收入2.697億元，同比上升**139.9%**
- 系統產品服務**36家**保險行業客戶
- 與Sompo、Income、Grab共同為用戶提供按需型、定制化的保險產品，Grab生態產生超過**500萬**張保單
- 2019年12月虛擬銀行率先啟動試營業，以「**用戶共創**」模式，來打造銀行產品



科技驅動精細化運營

讓服務更智慧

- 車險智能視頻理賠，融合光學字符識別(OCR)、AI定損技術，平均結案時間縮短為 **11分鐘**
- 暖哇科技連接超過 **1100家**醫院，用戶輕鬆實現快速理賠

讓流程更簡單

- 健康險理賠理算自動化率超過 **90%**
- 在線客服人工智能使用率達 **85%**
- 核心應用自動化測試比例達到 **80%**

讓產品更懂你

- 建立 **534項**用戶標籤，算法驅動，自有平台尊享系列用戶重複購買率達 **15%**（非續保率）

讓生態更閉環

- 2019年12月互聯網醫院上線，打通健康**生態閉環**，提供一站式服務

The background is a teal color with a pattern of white circuit lines and binary code (0s and 1s). On the right side, there is a faint, stylized illustration of a computer monitor and keyboard. The text is centered in the middle of the image.

董事長及 首席執行官 致辭



董事長致辭

作為一家以金融科技為核心競爭力的公司，
眾安這一年繼續貫徹「保險+科技」的雙引擎戰
略，用科技賦能保險，用保險驗證科技，保費
規模、經營水平穩步提升。

歐亞平

董事長

各位股東：

過去一年，中國各經濟領域與科技深度碰撞、融合，孕育新一輪深刻的行業變革，行業發展變革動力從外部壓力迫使向內生張力推動轉變。作為一家以金融科技為核心競爭力的公司，眾安這一年繼續貫徹「保險+科技」的雙引擎戰略，用科技賦能保險，用保險驗證科技，保費規模、經營水平穩步提升。值得一提的是，眾安這一年深度思考，積極探索，不斷加快國際化佈局，在香港、日本、東南亞等地開拓出一條金融科技服務「一帶一路」的新路徑，加速和擴大眾安在全球領先的金融科技優勢。

立足當下，眾安在新的時代機遇下，致力於尋找和發掘新科技、新客群、新觸點、新需求、新產品體系帶來的「新保險」價值。疫情之下，我們凸顯「線上化」發展優勢，有效分擔社會風險；面向客戶，我們致以最大的尊重，向其提供普惠的保險產品；生態佈局，我們圍繞大健康、大金融、大消費展開了大的藍圖，打造優質的保險服務閉環。展望未來，願每一個眾安人繼續保持創業者的激情和敢闖無人

區的勇氣，用科技蓄勢未來，開啟真正屬於我們的「新保險」時代。我誠摯感謝股東、合作夥伴以及客戶的鼎力支持和一路相伴，感謝你們相信金融科技的力量，感謝你們相信科技向善的溫度。

2020年必將是極不平凡的一年，國內疫情始料未及，社會經濟發展受到較大影響。此次疫情的突襲，一定程度上為保險行業提供了數字化轉型的發展契機。面對疫情，眾安人將繼續保持敏銳的洞察力，積極發揮自身優勢，持續地精進科技力，優化線上化、移動化服務水平，服務好客戶，回饋好社會，助力社會經濟平穩發展。

「新保險」時代是實現突破和成長的時代，也是融合、共創、與大家息息相關的時代。

讓我們共同期待更加精彩的眾安，未來可期！

首席執行官致辭

自成立以來，眾安的科技基因承載著推進科技與保險相互融合的使命，始終走在銳意創新的道路上，通過提升自身科技水平，致力於助力行業數字化轉型與科技力提升。

姜興

首席執行官

2019年是眾安堅持科技與保險深度融合，不斷精進科技力、產品力、品牌力的一年。

2019年，在財險行業結構調整，整體增長放緩，行業高度競爭的背景下，眾安堅持有質量的增長。全年實現保費收入人民幣146.3億元，同比增長30%；按保費規模計，位列全國財險市場第11位，在全國互聯網非車財險市場持續位居第1位；同時，依託科技賦能改善經營效率，全年綜合成本率113.3%，較2018年120.9%下降7.6個百分點。全年服務用戶4.86億，總保單突破80億張；經測算，全國每六張保單中就有一張來自眾安。眾安年輕、向上、依託科技持續為用戶創造價值的品牌形象正逐漸深入用戶內心。

自成立以來，眾安的科技基因承載著推進科技與保險相互融合的使命，始終走在銳意創新的道路上，通過提升自身科技水平，致力於助力行業數字化轉型與科技力提升。2019年，公司全面升級保險核心系統，從無界山1.0升級到2.0，將承載眾安千億保費規模的目標；在線客服人工智能使用率達85%；核心應用自動化測試比例達80%；我們以算法驅動，建立534項用戶標籤，實現自有平台尊享系列用戶重複購買率15%（非續保率）；在車險生態，基於視頻交互技術，上線馬上賠2.0，為用戶提供極致理賠體驗，萬元以下平均結案時長僅需11分6秒。

首席執行官致辭

作為保險科技的開拓者和先行者，眾安堅持以科技打磨產品，運用創新方式，精準觸達更多用戶，進一步促進保險普惠。在健康生態，聚焦以尊享e生為核心的大健康生態戰略，依託數據技術提供全新的產品設計視角，累計實現14次更新選代；面向糖尿病人群、高血壓人群定制專屬百萬醫療險「安穩e生」；為甲狀腺結節及術後患者定制尊享e生優甲版；推出包括赴日、赴美、質子重離子加油包等10餘種定制化加油包。2019年，我們繼續深化與螞蟻金服及電商生態的融合，合作升級好醫保2020版；在生活消費及其他生態，深挖用戶需求，為客戶提供深度嵌入網購場景的商家保證金保險、海外無憂退、寵物醫療險等。同時，我們探索尋求各類用戶新觸點，利用新場景激發更多市場潛能；借助新場景、新觸點，自有平台總保費突破10億元里程碑，其中尊享系列總保費增長至同期7.6倍。

在科技賦能自身保險業務的同時，公司科技輸出實現突破性進展。2019年，眾安科技輸出實現收入人民幣2.697億元，同比上升139.9%；2019年簽約客戶近260家，73%的保險系統產品存續客戶選擇在當年進行業務合作續約和升級；推出保險應用中台，幫助保險同業在不更換核心系統的前提下，通過共享服務快速實現數字化運營升級；在東南亞，與Grab合作成立合資公司，共同定制馬來西亞首款按日付費互聯網商業車險，上線8小時就積累1萬司機用戶，截止目前已協助Grab生態出單超500萬張；與新加坡保險機構職總英康達成戰略合作，依靠科技輸出，助推保險產品創新與數字化轉型。

在持續修煉內功、精進科技力、加速產品創新、精耕生態場景的基礎上，眾安也在不斷開拓業務邊界，勇於探索、拓寬發展新徑。3月，在香港獲得首批虛擬銀行牌照，12月啟動試營業，為客戶提供一系列廣泛而嶄新的線上金融服務；7月獲得互聯網醫院牌照，12月互聯網醫院正式上線，未來通過連接互聯網保險與互聯網醫院的相關業務，為用戶提供一站式「互聯網保險+醫療」健康服務；孵化暖哇科技，已連接超1,100家醫院，憑藉領先科技打造健康險一體化服務閉環，獲得紅杉資本領投億元天使輪融資；眾安小貸獲中國電信旗下翼支付人民幣2.1億元入股，進一步加深電信運營商場景下的消費金融創新。

我們的時代正在經歷一場波瀾壯闊的技術革命。雲計算、人工智能、大數據、區塊鏈以及不斷湧現的新技術熱點，衝擊並改造著各行各業產業鏈，推動著數據智能與網絡協同深度融合。回首來路，眾安與生態合作夥伴協同創新、共同發展，從精耕場景，到連接服務，再到全球科技輸出助力數字化轉型。2020年，立足新起點，我們將繼續精進科技能力，加速產品創新與生態融合，提升精細化管理水平，激活更大市場潛能，為用戶及股東創造真正的長期價值。

展望2020年，眾安將依舊懷著精誠和感恩之心，肩負金融科技先行者的責任與擔當，通過進一步探索科技與保險的深度融合，最大化釋放生態協同價值，在全球範圍內，為保險科技新時代締造更多里程碑。



眾安大事記

2013年10月9日

公司成立

「眾安在綫財產保險股份有限公司」註冊成立。

2013

2014年4月

「無界山」

眾安自營技術平台「無界山」上線。



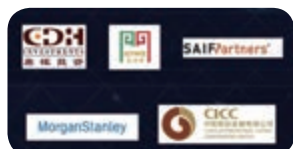
2014

2015

2015年6月

A輪融資

眾安完成首次公開發售前投資，募得人民幣57.75億元。



保鏢車險

2015年11月

「保鏢車險」

眾安發佈與平安保險合作的共保模式車險品牌「保鏢車險」。

2016



2016年7月7日

眾安科技

全資子公司—「眾安信息技術服務有限公司」註冊成立。

2017年6月

創新成果

眾樂寶、參聚險「緩解小微電商資金壓力的保證保險解決方案」項目榮獲2016年度上海金融創新成果二等獎。



2017年9月28日

H股上市

「眾安在綫」在香港聯交所主板上市，股票代碼：6060。

2017年12月4日

港股通

「眾安在綫」正式獲新增至滬港通與深港通的買賣名單。



众安国际
ZhongAn International

2017年12月8日

眾安國際

眾安宣佈在香港成立合資公司「眾安科技(國際)集團有限公司」，作為眾安科技的國際發展平台，以於海外市場發掘金融科技以及保險科技的國際業務發展、合作及投資機遇。

2017

2018年9月

科技輸出國際化

提供基於雲的下一代保險端對端系統，協助日本財產保險公司(「SOMPO」)實現數字化轉型。



2019年3月

虛擬銀行

眾安銀行獲首批香港虛擬銀行牌照，2019年12月18日，眾安銀行已率先啟動試營業。



2019年7月

互聯網醫院

2019年12月正式上線，為用戶提供在線問診及送藥上門一站式服務，打通健康生態閉環。



2018

2019



The background is a solid teal color. On the left side, there is a large, semi-circular graphic element that appears to be a stylized representation of a globe or a data visualization, with a bright light effect on its left edge. Scattered across the background are various faint, white line-art icons: a cloud, a heart rate monitor, a gear, a download arrow, a location pin, and a binary code sequence '10101000'.

管理層討論 與分析

管理層討論與分析

管理層對經營業績和財務狀況的討論與分析

一直以來，眾安秉持「科技驅動金融，做有溫度的保險」的使命，並堅持以「保險 + 科技」雙引擎驅動的增長戰略，用科技重塑保險價值鏈，從用戶的互聯網生活切入，滿足用戶多元化的保障需求，為用戶創造價值；與此同時，我們在保險業務的運營過程中驗證並迭代我們的科技能力，以保險科技輸出為互聯網保險行業賦能，助力全球保險行業參與者的數字化轉型。

2019年，在中國經濟增長穩中趨緩、經濟金融形勢複雜多變的背景下，我們繼續堅持有質量地增長，依託科技驅動降本增效，在健康及生活消費生態的驅動下，2019年保費收入增長30.0%。在主動進行業務結構優化的同時，我們憑藉自身的科技實力和互聯網運營能力，不斷深化用戶保險意識，加深與生態合作夥伴之間的戰略合作，2019年下半年健康生態尊享系列及生活消費生態總保費增速進一步提升，帶動同期公司總保費增速達到43.0%，較2019年上半年提升了28.5個百分點。

2019年，受益於A股市場的優異表現，我們的總投資收益率達到9.3%，實現了人民幣18.155億元的投資收益。

聚焦「有質量地增長」這一策略效果初顯。受益於業務結構的優化和經營效率的提升，我們的綜合成本率從2018年的120.9%改善至2019年的113.3%（同比改善7.6個百分點），2019年承保虧損收窄至人民幣16.988億元（相比2018年的承保虧損人民幣18.354億元減虧人民幣1.366億元，同比收窄7.4%）。2019年公司歸屬於母公司股東的淨虧損大幅收窄至人民幣4.541億元（2018年：歸屬於母公司股東的淨虧損人民幣17.439億元）。

科技輸出進一步聚焦於保險科技領域，2019年實現科技輸出收入人民幣2.697億元，簽約客戶近260家。海外戰略初顯成效，我們在日本及東南亞國家與當地領先的保險公司及O2O平台達成合作，將眾安領先的保險科技能力用於賦能其創新的數字化保險業務，其中包括向SOMPO（日本前三大財險公司之一）、NTUC Income（新加坡最大的綜合保險機構）等保險公司輸出科技能力，幫助它們實現數字化轉型；以及聯合東南亞領先的O2O平台Grab，雙方共同設立數字化保險銷售平台，探索東南亞互聯網保險分銷業務，並已聯合當地保險公司推出多款定制化、按需型的互聯網保險產品。

業務回顧

業務概覽

眾安是中國首家互聯網保險科技公司，我們的使命是「科技驅動金融，做有溫度的保險」。我們的戰略是「保險+科技」雙引擎驅動，堅持將科技與保險進行全流程的深度融合，用科技賦能保險價值鏈，並以生態系統為導向（即「B2B2C」模式），通過賦能我們生態合作夥伴平台，從用戶的互聯網生活切入，滿足用戶多元化的保障需求，為用戶創造價值；與此同時，我們在保險業務的運營過程中驗證並迭代我們的科技能力，以保險科技輸出為互聯網保險行業賦能，協助行業的參與者實現數字化轉型。

2019年眾安實現總保費人民幣146.296億元，在健康及生活消費生態的驅動下，總保費同比增長30.0%，且下半年恢復至43.0%的水平。年度總保費位列全國財險市場第11位，在全國互聯網非車財險市場持續位居第一位。2019年，我們繼續堅持有質量地增長，主動優化業務結構，專注於科技賦能體現眾安差異化優勢並且可以為公司和用戶帶來長期價值的業務。我們業務增長的驅動因子具體包括：

- 1) **我們不斷加深用戶保險意識，並通過自有平台和螞蟻金服支付寶保險平台共同驅動健康保險普惠。**受益於我們不斷加深用戶保險意識，以及逐漸增強的眾安品牌影響力，我們的核心產品尊享e生及支付寶保險好醫保系列（「尊享系列」）的總保費，在上半年同比增長48.9%的基礎上，下半年增速提升至223.3%。2019年尊享系列佔健康生態總保費的比例已經達到89.7%，該業務的高增長驅動健康生態的總保費增速達67.6%。

尊享系列的增長，主要來源於自有平台以及支付寶保險平台。

我們的自有平台（包括APP、小程序、手機官網等）通過原創的傳播內容，在新場景中持續進行市場教育，以激發用戶的保險保障意識，並吸引用戶在自有平台實現銷售轉化。尤其是2019年通過自有平台銷售的尊享系列總保費大幅增長，為2018年度的7.6倍；自有平台在尊享系列的收入貢獻佔比也相應提升至約24%（2018年：約8%）。

同時，我們在支付寶保險平台上為用戶提供滿足其保險保障需求且持續迭代創新的健康險產品，這也是尊享系列保費快速增長的驅動因子。

- 2) **深化與螞蟻金服等生態合作夥伴的戰略合作，積極探索產品創新和迭代，生活消費生態實現130.8%的保費增長。**

同時，公司主動縮減部分業務，包括部分渠道費用率較高航旅業務和賠付率較高的健康團險，以及行業整體風險上行的消費金融業務。其中2019年下半年健康團險縮減的影響減少，健康生態尊享系列的增長得到充分體現。

2019年，健康、消費金融、生活消費、汽車、航旅生態總保費分別佔公司總保費的33%、21%、25%、9%及9%（2018年分別為：25%、31%、14%、10%及13%）。

2019年，我們的產品累計服務被保用戶4.86億，其中35歲以下客戶佔比約為55%，人均保單數16.5張，人均保費貢獻人民幣30.1元（2018年，人均保單數15.8張，人均保費貢獻人民幣28.0元）。

管理層討論與分析

2019年，我們戰略性地加大對自有平台業務(即用戶通過APP、小程序、公眾號、手機官網等方式直接向眾安購買保險產品並產生保費收入的業務)**的建設和投入，並取得長足的進步**，2019年的付費用戶達到150萬，實現總保費人民幣11.144億元，對公司總保費貢獻已提升至7.6%的水平(2018年：2.0%)。

我們在互聯網新場景中持續地進行市場教育，例如保險知識的軟文轉發、保險教育的短視頻投放，以及雙十一快遞延誤險等營銷活動，吸引用戶到自有平台註冊，實現保險產品尤其是尊享系列的轉化，並提供後續增值服務。隨著眾安的品牌及用戶保險意識的提升，2019年自有平台的業務規模實現快速增長，達到2018年規模的5.0倍。而且2019年尊享系列的總保費中，已有約24%來源於自有平台(2018年：約8%)。

在自有平台上，我們不僅為用戶提供保險保障，而且鼓勵用戶持續在平台上獲得保險知識、健康管理、汽車後服務等一站式服務，以提升用戶體驗、增強用戶粘性。未來，我們將繼續利用豐富的互聯網保險產品及成熟的互聯網用戶運營能力，抓住新場景和新平台的市場機會，提升品牌效應和自有平台的保費規模。我們相信自有平台規模的擴大，長期將攤薄我們的費用率，尤其是未來續保時僅需投入相對較少的續保支出，從而大幅攤薄前期的獲客成本。

2019年，我們研發投入人民幣9.769億元，佔總保費比例6.7%。我們將科技能力滲透到業務的各個環節，解決保險業務流程中的痛點，為用戶提供優質的服務及便利的體驗，同時也大幅提升公司的經營效率，更好地實現規模效應，並優化營銷效率。

科技推動流程的自動化和智能化：我們的承保和理賠自動化率，已分別達到99%和95%以上；人工智能更節約了我們大量的客服成本，我們在線客服的人工智能使用率已達到85%以上，在線會話總量環比增長235%的同時保持人力成本基本不變；我們日常與330餘個生態合作夥伴持續地發佈產品迭代更新，技術人員每天發佈的任務超過200個，並可以實現新產品在監管備案完成後，1~3天即完成快速上線，這些歸功於我們自行開發的快速保險產品定義工具以及自動化測試模塊(核心應用自動化測試比例達到80%)。

科技為用戶帶來智能而溫暖的服務：我們孵化的「暖哇科技」商保智能平台應用於健康生態，截至2019年末連接醫院數量1,117家(覆蓋28個省)，通過用戶授權，實現醫療數據在線直連，在降低我們識別舞弊成本的同時，也讓用戶享受到快速理賠服務；我們上線了車險視頻理賠服務，出險後用戶根據視頻客服的指引對出險車輛拍攝視頻，而後台則實現AI定損定費，服務上線後平均結案時間縮短為11分鐘，全流程人力成本更是節約近37%，從而實現「讓用戶安心、讓理賠高效」的目標。

我們的互聯網醫院已於2019年末上線，並與第三方醫療集團合作，為用戶提供在線問診服務及送藥上門的一站式服務，打通健康生態閉環。2020年初新冠病毒肺炎疫情爆發，我們不僅為廣大用戶提供免費的在線問診，而且聯合第三方為用戶提供公益心理援助，帶來了良好的用戶口碑。

保險核心系統「無界山 2.0」帶來基礎設施升級：2019 年新上線的「無界山 2.0」，系統架構採取數據化業務中台的理念。相比「無界山 1.0」，新版本不但升級至可以支持千億級保費規模的架構，具有更高的容量和性能，而且優化保單結構和流程，技術架構層面實現全部微服務化和容器化管理，從而快速支持業務突增時系統的自動擴容和敏捷迭代，提升運營能力。

基於用戶畫像及算法的精準化營銷策略：在我們的自有平台中基於用戶特徵分類，為用戶建立 534 項用戶標籤；並通過用戶年齡、性別、家庭、已購產品等信息進行算法引導，從而 2019 年自有平台尊享系列用戶的重複購買比例達到約 15%（重複購買用戶佔比 =（自有平台尊享系列投保人為自己投保其他眾安保險產品 + 為家人投保尊享系列產品）／自有平台尊享系列投保人數量）；

成立 6 年多來，我們積累了業務創新能力、跨生態的合作夥伴連接、大數據用戶畫像與風控，以及靈活響應、敏捷迭代的核心系統，以實現快速響應市場需求，與合作夥伴靈活對接，持續為用戶提供定制化的保險保障產品，這些能力是我們在保險科技領域獨特的競爭優勢，也是我們實現長期業務增長的動力。

受益於堅持有質量地增長以及科技驅動的降本增效，我們的綜合成本率從 2018 年 120.9% 改善至當期 113.3%（同比改善 7.6 個百分點），**2019 年承保虧損收窄至人民幣 16.988 億元**（相比 2018 年的承保虧損人民幣 18.354 億元，同比減虧人民幣 1.366 億元，減少 7.4%）。

2019 年，受益於 A 股市場的優異表現，我們的總投資收益率達到 9.3%，實現了人民幣 18.155 億元的投資收益，同比增長 264.0%。2019 年公司歸屬於母公司股東的淨虧損大幅收窄至人民幣 4.541 億元（2018 年：歸屬於母公司股東的淨虧損人民幣 17.439 億元）。

在科技輸出方面，2019 年我們穩步發展，海內外市場均有大量項目落地，持續驗證科技輸出模式的有效性。

我們聚焦於保險科技領域，將眾安領先的保險科技經驗及技術能力，通過產品化的方式對國內外希望開拓數字化保險的客戶（包括保險公司及互聯網平台）進行輸出，以賦能保險行業的數字化轉型。具體而言，我們向保險公司和互聯網平台提供標準化、平台化的產品和解決方案，與互聯網平台共同打造互聯網生態保險解決方案，並為保險公司打造數字化保險的核心系統或模塊。我們的收入模式包括授權費、技術服務費或者其他 SaaS 模式（例如按照收入的一定比例或者使用量）的收費方式。因此，我們的科技輸出業務將長期受益於客戶的保險業務增長，實現自身收入增長的可持續性，並與客戶的長期利益保持一致。

2019 年我們實現科技輸出收入人民幣 2.697 億元，同比增長 139.9%，簽約客戶近 260 家。其中，約 73% 的保險系統產品存續客戶於 2019 年進一步採購了我們更多的保險系統模塊或者對原有模塊進行升級。

在海外市場，我們的定位不僅是前沿技術的服務商，更將先進的商業模式輸出或複製到海外市場，與客戶共同探索在互聯網生態中的模式及產品創新。繼 2018 年下半年與 SOMPO（日本前三大財險公司之一）簽訂

管理層討論與分析

協議之後，2019年又牽手NTUC Income（新加坡最大的綜合保險機構），我們為保險公司客戶提供基於雲服務的下一代分布式保險核心系統，打造數字化升級的解決方案。

另外，2019年1月，我們與東南亞領先的O2O平台Grab達成合作，雙方已成立合資公司，共同探索東南亞互聯網保險分銷業務，打造整體保險金融解決方案。其中眾安負責為該合資公司搭建數字化保險分銷平台，並提供後台技術支持。同時，該合資公司與全球保險合作夥伴攜手，通過輸出成熟的保險科技解決方案以及國內先進的商業模式，為Grab於東南亞數以千萬計的用戶提供各種定制化、按需型的保險產品（例如在新加坡和馬來西亞分別上線的按需型重疾計劃、按需型車險、家庭版意外險等）。2019年，Grab生態在我們保險及科技能力的支持下，已產生超過500萬張保單。

2019年3月27日，我們獲得了香港金融管理局頒發的首批「虛擬銀行」牌照。作為非銀行背景申請者，獲發「虛擬銀行」牌照是對我們在金融科技能力方面的認可，我們也將自身所積累的通過大數據對用戶行為

軌跡的洞悉能力及身份驗證等金融科技能力，運用到虛擬銀行業務。我們秉持「用戶共創」的理念，通過線上、線下用戶互動的方式，讓用戶以夥伴的形式近距離與我們的產品經理溝通，並且參與到產品設計流程中，改善用戶體驗，打造貼近用戶需求的產品。**2019年12月18日，眾安銀行率先啟動試業，成為香港第一間試業的虛擬銀行。**

我們將繼續拓展國內外市場用戶，將我們的保險科技能力與經過驗證的商業模式輸出給更多國家和地區，成為全球保險行業數字化轉型升級中的最佳合作夥伴；同時，也繼續增加在保險科技與金融科技領域的研發投入。

2019年財務概覽

下表列示了2019年各分部的收益／（虧損）。其中，保險分部提供各種互聯網財產保險業務；科技分部為其客戶提供信息技術輸出相關業務；其他分部包括前述分部以外的實體，例如保險經紀、生命科技，以及虛擬銀行。其中虛擬銀行是將金融科技與銀行業務融合，於香港經營虛擬銀行業務，該業務於2019年末尚處於試營業階段。

截至2019年12月31日止年度分部收益表

人民幣千元	保險	科技	其他	抵消	合計
總保費	14,633,403	—	—	(3,814)	14,629,589
已賺保費淨額	12,806,246	—	—	(4,795)	12,801,451
其他收入	63,569	279,529	187,403	(153,670)	376,831
淨利潤／（虧損）	7,601	(334,347)	(315,940)	4,041	(638,645)
歸屬於：					
— 母公司股東					(454,101)

2019年眾安實現總保費人民幣146.296億元，在健康及生活消費生態的驅動下，總保費同比增長30.0%。

受益於堅持有質量地增長以及科技驅動的降本增效，我們的承保業務經營指標顯著改善。2019年承保虧損人民幣16.988億元，同比收窄7.4%。綜合成本率相比2018年

降低了7.6個百分點，從2018年120.9%下降至2019年113.3%。其中，費用率相比2018年下降15.1個百分點，從2018年61.0%下降至2019年45.9%；賠付率67.4%，相比2018年上升7.5個百分點。

費用率的下降主要來源於我們渠道費用率的改善。我們持續優化業務結構，尤其是縮減了渠道費率較高的航旅生態業務，使得公司整體渠道費率得到改善。同時，我們持續在五大生態中將科技優勢發揮出更大的價值，包括營銷、產品、風控及服務，以不斷加強的品牌效應提升議價能力，控制各生態的渠道費用率，因此2019年度各生態的渠道費率同比均有所優化。未來我們也將通過提升自有平台保費貢獻佔比，進一步降低渠道費率，提升用戶的長期價值。

2019年的賠付率同比有所上升，則是由於受到業務結構變化，以及消費金融全行業風險上升的綜合影響：

- 1) 由於業務結構的變化，即賠付率較低的航旅生態業務的已賺保費佔比下降，而賠付率相對較高的生活消費生態業務的已賺保費佔比上升，導致公司整體賠付率的上升；但是考慮到渠道費率相應改善，抵減了賠付率上升的影響，整體承保質量得以優化；
- 2) 2019年宏觀經濟增長面臨下行壓力，消費金融全行業的風險持續上升，導致金融生態賠付率同比上升24.7個百分點。2019年我們保持以審慎的態度發展消費金融業務，並且縮減了消費金融的業務規模，尤其是在與互聯網金融平台合作時大幅提高了准入門檻，以控制宏觀經濟下行帶來的逾期風險，截至2019年末消費金融生態所承保的在貸餘額同比下降約22%（2019年12月31日：人民幣256億元；2018年12月31日：人民幣328億元）。風控層面，由於國內經濟仍存

在下行壓力，我們將持續強化將客戶信貸週期與外部經濟週期緊密結合，建立基於宏觀經濟風險預警機制的抗週期風險管理策略體系；業務層面則繼續側重與互聯網場景平台的合作，拓展各類創新的場景平台，例如通信場景（三大移動運營商）以及電商場景（例如寺庫等），從而以不斷完善的用戶畫像構建和用戶洞察，優化風控模型，控制底層資產風險；及

- 3) 健康團險規模縮減之後，我們聚焦於發展賠付率更優的尊享系列產品，健康生態賠付率隨之優化，從而部分抵消了前述賠付率上升的影響。

2019年歸屬於母公司股東的淨虧損人民幣4.541億元，同比改善人民幣12.898億元，主要由於以下因素：

- 1) 承保業務：2019年已賺保費淨額同比增長45.5%，綜合成本率優化7.6個百分點，從2018年120.9%下降至2019年113.3%。從而承保虧損改善人民幣1.366億元，同比減少7.4%；
- 2) 投資收益：受益於A股市場的優異表現，2019年投資收益為人民幣18.155億元，同比增加人民幣13.167億元，總投資收益率達到9.3%（2018年：2.6%）；及
- 3) 科技輸出業務：2019年科技輸出實現營業收入人民幣2.697億元，同比增長139.9%；淨虧損人民幣3.343億元，同比減虧1.7%。

管理層討論與分析

我們的五大生態佈局

2019年我們繼續聚焦五大生態，為用戶提供全面的保障：

我們通過生活消費和航旅生態與海量用戶高頻互動，增加用戶對於眾安品牌的信任、強化互聯網保險的用戶教育，進而提升用戶對眾安產品的認知和支付意願，並豐富用戶

畫像，幫助我們持續實現跨生態的用戶運營，實現用戶價值最大化。與此同時，我們的健康、消費金融及汽車生態可以使我們的價值鏈得以延展，增強用戶的品牌感知，提升人均保費，從而使業務結構更加均衡及多元化。下表列示了我們於2019年及2018年來自或通過各生態系統的總保費及佔比：

生態	2019		2018		同比增長 %
	人民幣千元	佔比 %	人民幣千元	佔比 %	
健康	4,806,042	33%	2,868,354	25%	67.6%
消費金融	3,090,982	21%	3,520,304	31%	-12.2%
汽車	1,263,719	9%	1,149,173	10%	10.0%
生活消費	3,729,375	25%	1,616,090	14%	130.8%
航旅	1,302,490	9%	1,460,423	13%	-10.8%
其他	436,981	3%	641,374	7%	-31.9%
合計	14,629,589	100%	11,255,718	100%	30.0%

下表列示了我們於2019年及2018年來自或通過各生態系統的以下各項明細：(i) 總保費、(ii) 淨保費(定義為總保費減分子再保險人的保費)、(iii) 已賺保費(定義為淨保費減提取未到期責任準備金)、(iv) 賠付率(定義為已產生賠款淨額佔已賺保費的佔比)、及(v) 渠道費用(定義為與保費收入直接相關的手續費及佣金、技術服務費和其他渠道相關費用)佔淨保費的百分比：

生態	2019	2018
	人民幣千元	人民幣千元
健康		
總保費	4,806,042	2,868,354
淨保費	4,590,176	2,434,182
已賺保費	3,173,400	1,766,148
賠付率 %	53.0%	59.0%
渠道費用佔淨保費 %	20.8%	24.1%

	2019	2018
	人民幣千元	人民幣千元
生態		
消費金融		
總保費	3,090,982	3,520,304
淨保費	3,090,982	3,520,304
已賺保費	2,888,227	2,565,204
賠付率 %	97.0%	72.3%
渠道費用佔淨保費 %	12.0%	18.4%
汽車		
總保費	1,263,719	1,149,173
淨保費	1,263,719	1,149,173
已賺保費	1,298,115	688,337
賠付率 %	54.7%	58.9%
渠道費用佔淨保費 %	25.7%	33.2%
生活消費		
總保費	3,729,375	1,616,090
淨保費	3,729,375	1,614,912
已賺保費	3,716,289	1,636,556
賠付率 %	75.5%	74.8%
渠道費用佔淨保費 %	18.2%	19.6%
航旅		
總保費	1,302,490	1,460,423
淨保費	1,294,755	1,447,285
已賺保費	1,281,605	1,459,778
賠付率 %	7.1%	9.7%
渠道費用佔淨保費 %	86.5%	89.2%
其他		
總保費	436,981	641,374
淨保費	426,433	627,240
已賺保費	443,816	684,280
賠付率 %	119.6%	87.7%
渠道費用佔淨保費 %	23.7%	43.0%

管理層討論與分析

健康生態：

我們始終致力於滿足用戶的健康保障類需求，通過互聯網為用戶提供易獲得、易理解且可負擔的保險解決方案及增值服務。我們的產品以個險為主，「尊享e生、步步保、滴滴車主保障計劃」等個險創新產品品牌，已成為我們健康生態眾多生態合作夥伴的重要產品。尤其是我們的中端醫療保險產品－尊享系列，通過免賠額的設計，讓消費者能夠以較低的費率享受高保額的醫療保障，從而減少其在醫療費用上的後顧之憂。而且通過不斷領先迭代個性化服務（重疾綠通、赴日醫療、腫瘤特定藥物等），以及探索針對慢病及亞健康客群的醫療險產品，滿足用戶差異化的需求，並形成眾安獨特的產品差異化優勢。

2019年，健康生態為約1,670萬人提供健康保障，實現總保費人民幣48.060億元，較去年同期增長67.6%。這一增長來源於我們不斷加深用戶保險保障意識，並將資源集中於發展核心產品尊享系列，積極探索與創新互聯網平台（如支付寶保險、i雲保等）的合作以及眾安自有平台（APP、小程序、手機官網等）的發展，為用戶提供個性化、定制化的保障。在健康生態中，2019年的尊享系列總保費人民幣43.111億元，同比增速達146.4%，佔健康生態總保費89.7%。2019年下半年的同比增速達到223.3%，相較於上半年48.9%的同比增速顯著提升。

當期尊享系列產品被保用戶數逾1,100萬人，同比增加約177%。截至2019年12月31日，用戶平均年齡約35歲，主要分佈於一線至三線城市。

值得一提的是，我們借助於各類新場景，持續提升用戶保險保障意識，推動自有平台交易量快速增長，2019年尊享系列總保費中，來自於自有平台的佔比約24%（2018年：約8%），保費規模則達到2018年的7.6倍。

其他健康個險產品持續增進與用戶的高頻互動。截至2019年12月31日，步步保獲得了約3,200萬用戶的運動數據授權。滴滴車主保障計劃和點滴保也獲得了滴滴出行平台車主的廣泛參與，我們已積累為超過180萬被保用戶提供重疾險和醫療險保障，保單數累計約17億張。

另一方面，2019年我們也在不斷優化健康生態的業務結構，比如減少賠付率較高的健康團險業務，團險業務在健康生態的佔比於2019年大幅下降。受益於此，2019年健康生態賠付率為53.0%，同比下降6.0個百分點。

2019年健康生態渠道費率為20.8%，同比下降3.3個百分點，則主要是由於我們通過生態合作夥伴推廣的月繳版尊享系列產品保費佔比提升所致。

在健康險業務茁壯發展的同時，我們進一步構建健康生態的閉環，為用戶提供一站式的疾病預防、健康管理、醫療服務、保險保障、快速理賠等服務。

2019年12月，我們的互聯網醫院正式上線。我們與第三方醫療集團合作，為用戶提供在線問診服務；用戶完成在線問診並由醫生開具電子處方後，還可以享受送藥上門服務，足不出戶即可完成簡單病情的醫療服務。2020年初新冠肺炎疫情爆發，我們不但為廣大用戶提供免費在線問

診，而且聯合第三方為用戶提供公益心理援助，並帶來了良好的用戶口碑。未來互聯網醫院將作為醫療服務的連接器，結合本公司及眾安科技的多點佈局，為用戶提供從疾病預防、健康管理，到醫療服務和保險保障在內的閉環式服務。

依託我們孵化的「暖哇科技」商保智能平台，在獲取用戶充分授權的前提下，我們實現了醫療數據在線直連，進而通過數據整合挖掘，優化保險業務核保與核賠環節的風控能力，也為用戶提供快速理賠的便捷體驗。截至2019年12月31日，我們已經與1,117家醫院（覆蓋28個省）以及11個省市的醫保／區域衛生信息平台實現直連。

我們的健康生態將繼續以定制化、智能化、個性化的醫療健康險產品為核心，滿足用戶保障性需求，並且將科技能力應用於健康險的全流程中，致力於用戶體驗、風控能力及運營效率的提升。

消費金融生態：

我們聯合持牌金融機構，以領先的技術、風控、數據等科技能力，連接各類互聯網平台，為合作平台用戶提供有增信的消費金融產品，同時沉澱了行業領先的消費金融生態的技術、大數據風控及資金資產匹配能力。我們積極拓展各類互聯網場景平台合作（如通信場景的翼支付、沃錢包、和包，以及電商場景的寺庫等），同時嚴格挑選行業領先的互聯網金融平台（如小贏及樂信等），通過聯合風控、場景聯營等方式，為平台提供消費金融解決方案。我們所合作的資金方主要是持牌金融機構。

2019年，面對宏觀經濟的下行壓力、趨嚴的監管環境以及持續上升的消費金融行業風險，我們主動收緊風控標準、嚴格監控底層資產風險表現，並縮減業務規模，尤其是在與互聯網金融平台合作時大幅提高了准入門檻。同時，我們也持續探索互聯網場景平台業務，以優化資源分配，豐富用戶畫像，有效控制風險。2019年我們已實現了與三大運營商在消費金融領域的業務合作，包括眾安旗下眾安小貸獲得中國電信旗下翼支付投資入股，共同探索通信場景下的消費金融創新，以及我們與寺庫推進全面戰略合作，從而基於用戶數據及互聯網軌跡的挖掘分析，幫助平台為其用戶提供消費金融產品。

我們聚焦小額、分散、短期的互聯網消費金融資產，根據底層資產的個體風險來確定保費費率，並通過我們的信用保證保險承擔底層資產的風險。我們的風控穿透至底層資產，通過與合作平台及金融機構的系統對接，對每一個借款人的每一筆借款進行實時大數據風控，並進行實時的放款決策。為應對宏觀經濟風險，即整體經濟狀況下行對借款人違約風險的影響，我們將外部宏觀經濟預警和內部信保風險管理策略進行動態結合，深入廣泛地應用多種零售金融風險計量模型，根據經濟週期特點和客戶生命週期階段，對不同客群提供差異化的信保管理策略，以平滑經濟波動對信用風險造成的不良影響。

我們消費金融生態的目標客戶主要是中國年輕的近優層級客群(near-prime)，年齡普遍在25~35歲之間，有良好的教育背景和消費需求，但是由於缺乏充足的歷史徵信記錄（年輕因此有穩定收入的工作年限較短），尤其是部分傳統金融機構受限於徵信數據完整性、實時性不足，難以對這類客群的信用進行評估，其信貸需求未能得到充分滿足。我們大部分的業務向有央行徵信信貸記錄的借款人提供授信，用於滿足他們授信額度不足而帶來的消費金融增信需求。通過我們的消費金融生態，銀行可以讓更多的長尾客群得到融資授信，這將在很大程度上推動中國金融市場的包容性、開放性及普惠性。

管理層討論與分析

2019年，消費金融生態的保單期限都在一年或以下，用戶在消費金融生態內的單次借款金額在人民幣6,000元以下。我們的實收年化保費費率(佔放款額的百分比)大多在6%~12%的區間內。

2019年，消費金融生態總保費及所承保的在貸餘額都同比下降。2019年消費金融生態總保費為人民幣30.910億元，同比下降12.2%，為約1,800萬名用戶提供服務。截至2019年12月31日，我們在消費金融生態所承保的在貸餘額為人民幣256億元(截至2018年12月31日：人民幣328億元)。

當期消費金融生態的賠付率為97.0%，同比上升24.7個百分點，源於宏觀經濟下行帶來的逾期風險上升。在計提2019年12月31日未到期責任準備金的過程中，鑒於不確定因素增加，我們採取更為謹慎的方式。當期消費金融生態的渠道費率為12.0%，同比下降6.4個百分點，是由於我們在業務收縮的過程中相應減少了營銷獲客投入。

汽車生態：

我們主要通過「保龍車險」產品，就車輛損壞、人身傷亡及車輛失竊為客戶提供專業的車險產品、解決方案及增值服務。「保龍車險」採用與平安產險合作的共保模式，我們利用自身技術優勢對接互聯網平台及汽車後市場服務渠道進行獲客，平安產險則利用其強大的線下資源提供與其自身客戶無差別的優質理賠服務。自2020年1月起，我們與平安產險開始執行續簽的共保協議，該協議有效期為2020年1月1日至2022年12月31日，合作框架基本維持不變，我們與平安產險將仍然按照50%和50%的比例分攤車險業務相關保費、賠付及其他成本。

我們汽車生態2019年實現總保費人民幣12.637億元，同比增長10.0%，2019年被保用戶數約100萬。我們的用戶主要為二、三線城市30~40歲的男性。鑒於車險市場的監

管及競爭環境，2019年我們在車險業務上維持穩健發展策略，並通過精細化運營優化現有業務的承保質量，提升盈利水平。2019年汽車生態賠付率為54.7%，同比下降4.2個百分點。而渠道費率同比下降7.5個百分點至25.7%，符合行業整體渠道費率管控趨嚴的趨勢。

我們的主要生態合作夥伴包括互聯網平台以及汽車後市場服務渠道。在互聯網平台合作方面，我們繼續加大與各類生態夥伴的合作，例如瓜子及毛豆等汽車新零售平台、燦谷等汽車金融平台，從而打通汽車生態鏈條，並積累了大量的用戶洞察及互聯網運營能力。我們還通過SaaS平台及API接口對接線下汽車後市場等長尾渠道，如汽車美容店、汽車維修店等，使得我們的產品高效觸達更多用戶，且無須鋪設大量人力對接和維護渠道。我們也與上汽等整車廠在車險大數據應用方面進行探索。

基於內外部大數據及機器學習平台，我們實現了更精準的大數據定價。我們與包括保險公司、車聯網公司在內的合作夥伴建立了大數據聯盟，已積累了超過2,000萬條出行標籤數據。在此基礎上，我們利用自建的機器學習和場景應用平台「數據魔方」，實現內外大數據信息共享、機器學習與模型迭代。我們還利用大數據不斷優化用戶的個性化投保方案推薦，提升用戶轉化率，過去一年來默認投保方案的投保轉化率提升約10%。

2019年我們持續在車險視頻理賠方面加大投入，視頻理賠融合了OCR(Optical Character Recognition光學字符識別)、AI定損等技術，提升用戶體驗及流程效率。我們整合公司內外部技術與數據，將用戶的理賠流程濃縮為1個在線理賠員+1套AI服務。保龍車險的用戶在報案時可以獲得在線一對一指導，萬元以下案件平均結案時間縮短為11分鐘，全流程人力成本更是節約近37%，從而實現「讓用戶安心、讓理賠高效」的目標。以下是視頻理賠的用戶流程：1)通過視頻客服遠程指導車主完成現場車損情況；2)通過AI識別的技術實現照片自動分類，同時利用照片算法識別車

輛損失情況，確認損失部位；3)根據識別的圖片、運營大數據等，自動計算理賠金額；4)借助OCR技術，自動識別駕駛證件信息，免去客服單證錄入，縮短理賠時長。隨著未來5G技術大規模推廣，我們的視頻理賠能力將讓視頻交流更加順暢，實現無人工無延時零距離溝通。

作為諸多互聯網平台的合作夥伴，我們的技術優勢在於依託雲架構及SaaS平台，實現快速響應和敏捷迭代。基於雲端的核心系統，通過微容器、微服務架構，擴展性強且反應敏捷，我們的新產品1~2天即可完成渠道上線，汽車生態業務平均每週更上線迭代超過40個需求。我們的車險實現線上100%自動化承保，通過智能客服和人工協作，我們通過僅4人的團隊支撐了車險業務的報價和承保環節。

生活消費生態：

我們持續為中國主流的電商平台(淘寶及天貓等)提供退貨、產品質量、物流、售後服務、商家保證金等風險保障，佔據市場的主導地位。2019年，我們的生活消費生態服務被保用戶約4.4億，人均保單16.5張，當期總保費人民幣37.294億元，同比上升130.8%。基於我們產品迭代、風控、營銷與用戶運營等方面的技術和創新優勢，我們加深了與螞蟻金服在多個業務領域的合作，共同探索為用戶提供創新的保險產品和用戶體驗，並帶動生活消費生態的保費增長。

2019年生活消費生態的賠付率75.5%，同比上升0.7個百分點，主要是因為退貨運費險佔生態總保費比例增加，其賠付率略高於生態其他產品，從而拉高了生態的整體賠付率。相應的，退貨運費險渠道費率相對較低，從而帶動生態整體渠道費率改善至18.2%，同比下降1.4個百分點。綜合考慮賠付率與渠道費率的影響，生活消費生態整體承保質量有所改善。

2019年我們的海外服務(「海外無憂退」)延伸至北美、澳大利亞、歐洲國家的用戶，解決阿里的海外用戶通過AliExpress購買國內商品退貨難的問題。未來我們將持續與生態合作夥伴一起積極探索在電商場景下的迭代創新，深入合作，提升承保質量，發掘未被充分解決的痛點並提供綜合保障解決方案。

航旅生態：

我們基於在線出行及旅行平台，就航空意外、航班延誤、旅行意外、機票或酒店取消等旅途意外狀況，為差旅人士提供出行風險保障。航旅生態2019年總保費人民幣13.025億元，同比下降10.8%，向約3,180萬名用戶提供服務。2019年我們主動優化了航旅生態的業務結構，收縮了部分賠付率或者渠道費率偏高的產品或渠道。2019年航旅生態渠道費率為86.5%，同比下降2.7個百分點，同時賠付率下降2.6個百分點至7.1%；航旅生態整體承保質量有所改善。

其他：

其他業務主要包括個人意外傷害險(非航旅類)和僱主責任險。其中賠付率較高的僱主責任險於2019年已大幅縮減規模，但是該業務大多為一年期，因此2018年的保單仍對2019年賠付率產生影響。

管理層討論與分析

我們的科技佈局及對外輸出

研發投入及科技賦能

我們持續在人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據和生命科技等前沿技術板塊進行佈局，旨在通過科技重塑保險價值鏈各個環節。

2019年我們的研發投入達到了人民幣9.769億元，佔公司總保費6.7%。截至2019年12月31日，我們的工程師及技術人員共計1,355名，佔公司僱員總數46.8%，其中數據分析相關97名，人工智能相關53名，區塊鏈相關23名，系統開發相關674名，產品研發及交付相關208名，其餘主要負責業務相關的系統渠道連接及維護等。截至2019年12月31日，我們專利申請量累計達478件，包括海外專利申請167件。其中，2019年我們的專利申請數量為195件，包括海外專利申請116件。另外PCT(專利合作協議，Patent Cooperation Treaty)專利申請累計133件，覆蓋11個國家和地區。

我們基於雲端的分布式核心系統「無界山」能夠支撐海量碎片化的保單，2019年我們共出具80.4億張保單，服務4.86億用戶。

2019年我們的保險核心系統「無界山2.0」帶來基礎設施的全面升級。相比「無界山1.0」，新版本的亮點包括：1)規劃設計保險業務中台，為業務前台打造可複用且快速響應的各項功能，加速業務前台的創新；2)升級至可以支持千億級保費規模的架構，具有更高的容量和性能；3)優化保單結構和流程，提升運營能力，例如：保單類型數量簡化55%，所需保單批改項目減少30%；4)技術架構實現全部微服務化和容器化管理，從而快速支持業務突增時系統的自動擴容，並實現敏捷開發與迭代。

另外我們不斷探索科技和保險場景的融合，包括健康生態核賠時所使用的商保智能平台、汽車生態提供的智能視頻理賠服務、與AI深度融合的在線客服及智能保顧，以及以區塊鏈為核心技術的再保險平台等。

以尊享系列為例，我們的科技能力全方位賦能營銷、產品、核保、理賠與服務的全流程：

營銷—在我們的自有平台中基於用戶特徵分類，為用戶建立534項用戶標籤；並通過用戶年齡、性別、家庭、已購產品等信息進行算法引導，從而2019年自有平台尊享系列用戶的重複購買比例達到約15%(重複購買用戶佔比=(自有平台尊享系列投保人為自己投保其他眾安保險產品+為家人投保尊享系列產品)/自有平台尊享系列投保人)；

產品—伴隨尊享系列的產品迭代升級，我們也基於用戶大數據所提供的產品設計視角，推出十多種個性化加油包，包括赴日醫療、質子重離子醫療、腫瘤特需藥物服務等，為不同人群實現個性化、定制化的產品體驗；

核保—通過精細化的智能核保系統，我們在互聯網核保時給予用戶的回復不再是簡單的「承保」或者「拒保」，而是基於用戶提供更明確的核保信息且在精算與風控允許的範圍內，讓慢病人群獲得定制化的百萬醫療保險保障；

理賠—通過醫療數據在線直連，以及醫療文本的智能解構，我們大大節省了數據錄入及結構化梳理的人力成本。而自動理算的運行，則結合被保人就診信息、條款賠付責任、條款賠付標準，自動計算出賠付金額，大幅提高賠付效率。2019年末，我們健康險的自動理算比例超過90%，讓保險服務更加「有速度」；

服務—眾安互聯網醫院已於2019年12月上線，為我們的用戶提供在線問診、電子處方、送藥上門的一站式服務。未來將開展針對專病專科的互聯網健康管理，逐步建立慢病管理體系，將我們的保險服務前置，以幫助用戶更好地管理自己的健康情況。

科技輸出

我們的科技不僅支持我們打造創新且具有規模效應的業務模式，而且我們結合自身在保險科技及互聯網創新方面的積累，聚焦於保險科技在國內外市場的科技輸出，提高保險行業各參與方的效率及業務質量，助力其數字化轉型。

2019年我們簽約客戶數量近260家，科技輸出的營業收入達到人民幣2.697億元，較去年同期上升139.9%。我們的收費模式包括按產品授權收費、按定制化服務收費以及SaaS模式(例如按照收入的一定比例或者使用量)向客戶收取技術服務費。

保險系統產品是我們科技輸出的核心產品。它旨在針對保險業務中的營銷、風控、產品設計、系統運維以及核心支持等多個環節中的痛點，向保險行業參與方提供科技產品和場景化解決方案。現階段推出的產品主要包括1)基於雲端的分布式核心系統(針對保險公司的數字化核心系統Graphene與針對互聯網平台的保險平台系統Fusion)，保險應用中台(包括本地版和SaaS化版本)等核心業務生產系列，幫助企業快速連接互聯網保險業務；2)包含用戶運營平台、用戶增長平台流量投放的業務增長系列，幫助保險及經代公司打造營銷閉環，一站式實現用戶增長；3)包含系統安全存儲計算、系統智能運維、信息安全產品的業務保障系列，使得客戶在快速開展業務時也能獲得穩定、安全、合規的保障服務。同時，我們從解決客戶的實際問題

出發，為保險生態內的企業提供各種解決方案，例如智能營銷解決方案、智能風控解決方案等，幫助客戶快速開展相關業務、搶佔市場先機，最大限度降低運營成本、提高運營效率和業務質量。

Graphene數字化保險核心系統：提供端對端的系統解決方案，通過基於微服務和分布式架構的下一代保險核心系統，從根源上解決傳統保險核心系統在應對數字化保險業務中所遇到的種種痛點。

Fusion保險平台系統：為互聯網平台搭建數字化保險平台系統解決方案，幫助互聯網平台與保險公司對接，共同為用戶提供定制化、按需型的創新互聯網保險產品。

保險應用中台：依託我們開發的保險應用中台產品，保險公司可暫時不替換核心系統，首先通過共享服務的數字中台賦能前台，從而實現渠道快速連接、產品快速上架、支持高併發在線業務的統一平台支持能力；尤其是利用可靈活擴展的微服務架構，支持客戶開展互聯網保險業務。我們同時提供本地化和SaaS化的版本，靈活滿足保險公司以及保險經代公司不同的實際業務需求。

智能營銷解決方案：傳統保險在營銷工作中面臨活動形式單一、用戶畫像不清晰、用戶洞察不足、營銷效果難以深度分析、數據安全存在隱患等問題。通過我們建立的用戶運營平台和用戶增長平台，基於大數據的挖掘與分析，精準定位用戶，覆蓋多種營銷場景和營銷方式，將「數據+場景+智能」融合，為保險行業的參與方的業務增長賦能。

智能風控解決方案：通過以大數據能力為基礎的風險決策引擎，助力金融機構及保險公司實現精細化風險管理，優化風控模型。而且，由於支持業務及風控規則的可視化、可配置化及靈活迭代，產品迭代時無需技術開發人員參與，產品經理自己即可實現規則配置。

管理層討論與分析

2019年，我們的保險系統產品共簽約36家保險行業的客戶（包括保險公司、保險經紀代理公司以及互聯網平台），其中20家為新簽約客戶，16家為存續客戶。在2018年保險行業簽約客戶中，73%的客戶於2019年採購了我們其他的保險系統模塊或者對原有模塊進行升級，以進一步滿足其在不同環節及場景中的數字化需求。

我們在國內市場的科技輸出主要以圍繞著核心系統的獨立模塊所組成的解決方案為主。例如：

我們為橫琴人壽提供的壽險數字化運營整合方案，將移動展業平台、電商平台、經代通平台、智能營銷方案等整合於一體，助力其打造業內壽險全流程的分布式核心業務系統。在這套數字化業務支撐平台的支持下，成立於2016年末的橫琴人壽在過去三年中，保費複合增長率超150%。我們向橫琴人壽提供的產品，也從搭建互聯網保險銷售能力的各類產品模塊，逐步演進到用戶信息管理及智能營銷解決方案，幫助其有效地利用大數據，發揮出數字化業務支撐平台的系統能力，支持其保費更有質量地增長。

我們為恒大人壽提供智能營銷解決方案，面對其原先用戶數據分散在各個系統與渠道中，從而難以進行整合挖掘的痛點，我們為其搭建統一的客戶信息管理平台，整合用戶畫像，大幅節約數據分析的人力成本；在此基礎上，我們進一步幫助恒大人壽運用多維數據分析和挖掘方法，優化營銷策略、精準推薦業務，並通過智能觸達營銷，使其新用戶獲客成本及老用戶續期率均改善約30%。

另外，我們的保險應用中台已於2019年全面市場化。我們幫助鼎和財險解決其在數字化轉型中碰到的接入渠道慢、系統響應慢、原系統不能有效支撐互聯網高併發、高頻流量的業務處理等問題。結合眾安多年的經驗，我們向其提供了保險應用中台，對其原有核心系統進行瘦身，通過構

建技術先進、高可用、高併發、高靈活、可擴展的中台系統，實現高性能的互聯網數字化服務能力，打造以數據驅動、即時經營、互聯互通的數字化平台。

2019年我們的海外戰略初顯成效，我們與客戶共同打造基於互聯網生態的保險平台及其所需的底層能力，共同致力於為用戶提供全新的、簡單的、可負擔的保障。在海外市場，我們主要輸出針對保險公司的數字化核心系統Graphene與針對互聯網平台的保險平台系統Fusion，這兩大類保險系統產品。

2019年，我們向海外的保險公司客戶包括SOMPO（日本前三大財險公司之一）、NTUC Income（新加坡最大的綜合保險機構）等提供基於雲服務的下一代分布式保險核心系統Graphene，打造數字化升級的解決方案。我們與前述保險公司之間的合作將按照系統部署及維護收取服務費，同時也會根據該模式所產生保費（且保費規模達到一定規模之後）的一定比例收取技術服務費。

2019年1月，我們與東南亞領先的O2O平台Grab達成合作，雙方已成立合資公司「GrabInsure」，共同探索東南亞互聯網保險分銷業務，其中眾安負責為該合資公司搭建數字化保險分銷平台Fusion，並提供後台技術支持。同時，該合資公司與全球保險合作夥伴攜手，通過輸出成熟的保險科技解決方案以及國內先進的商業模式，為Grab於東南亞數以千萬計的用戶提供各種各樣量身定制的保險產品。2019年，Grab在我們互聯網保險平台系統Fusion的支持下，已出單超過500萬。

在馬來西亞，眾安通過與Grab的合作，由GrabInsure為平台上的司機定制了馬來西亞首款按需型互聯網商業車險（UBI車險），由馬來西亞的16家財產險公司作為承保方，眾安提供系統對接以及技術支持，可以實現按日投保，大幅改善平台上超過4萬司機的投保體驗並且提升了保險公司的承保效率，也為司機提供了穩定工作的財產保障。

在馬來西亞，GrabInsure Inc. (「GrabInsure」) 還與Chubb Ltd. 合作上線了一款意外險，並將眾安為家庭提供保障的理念帶到馬來西亞，司機可以為自己和家人輕鬆實現一鍵投保，上線首月就有約40%的新增保單是家庭保單。

在新加坡，GrabInsure與NTUC Income進行合作，上線了面向新加坡司機的按需型重疾險計劃(「Pay Per Trip」)，加入保障計劃的Grab平台司機，每完成一次訂單，系統將會自動從中扣除一筆保費(0.1~0.5新加坡元)，並累計對應的重疾險保額。該碎片化的自動投保體驗，大幅減低了投保門坎，用更簡單的方法給予平台司機可負擔的重疾險保障。

展望未來，我們將借助粵港澳大灣區的地理優勢，緊密跟隨國家的一帶一路政策，將我們先進的保險科技能力與經過驗證的商業模式輸出給更多國家和地區。

虛擬銀行

2019年3月27日，我們獲得了香港金融管理局頒發的首批「虛擬銀行」牌照。作為非銀行背景申請者，獲發「虛擬銀行」牌照是對我們在金融科技能力方面的認可，我們也將自身所積累的通過大數據對用戶行為軌跡的洞悉能力及身份驗證等金融科技能力，運用到虛擬銀行業務。我們秉持「用戶共創」的理念，通過線上、線下用戶互動的方式，讓用戶以夥伴的形式近距離與我們的產品經理溝通，並且參與到產品設計流程中，改善用戶體驗，打造貼近用戶需求的產品。2019年12月18日，眾安銀行率先啟動試業，成為香港第一間試業的虛擬銀行。

資產管理

截至2019年12月31日，我們的投資資產總額為人民幣199.306億元，其中股票及權益型基金、固定收益類投資及其他投資分別佔我們投資資產總額14.7%、42.4%及19.3%。2019年，我們的總投資收益率和淨投資收益率分別為9.3%及4.8%（2018年總投資收益率和淨投資收益率分別為2.6%和4.2%）。

2019年我們基於宏觀經濟和各類資產收益風險預判，強化資產配置管理與風險管理，抓住資本市場投資機遇，並適時地鎖定收益。具體包括：1) 加強資產配置與品種投資能力，在年度資產配置規劃內相機調整戰術資產配置結構，一方面提高能夠貢獻穩定收益的資產配比以增厚組合收益，另一方面根據對市場預判動態調整波動相對較大資產的投資佔比以提升超額收益貢獻；2) 在權益市場大幅波動情況下，我們有效把握全年結構性行情，靈活調整權益類投資比例並及時適當止盈，相對市場獲得超額收益；及3) 提升全面風險管理水平，分別對市場風險、信用風險、操作風險及流動性風險進行全過程、全方位控制和管理，降低投資資產風險暴露。截至2019年12月31日，我們所投資的信用債中，信用評級為AA及以上的佔比超過99%。

展望2020，海內外基本面變化、政策調節和中美關係將持續影響大類資產走勢。面對宏觀環境諸多不確定性以及相對低位的利率環境，我們將謹慎應對市場變化，靈活調整資產配置結構，以期獲取穩定收益。

展望

我們的長期目標為實現高於行業平均水平的權益回報率。

2020年，我們將繼續堅持「保險+科技」雙引擎戰略。堅持有質量地增長，將科技發展與創新應用於保險的全流程，持續優化承保經營效率及用戶體驗；同時，將保險科技能力對國內外市場進行輸出，幫助保險行業數字化轉型。

管理層討論與分析

我們的具體計劃包括：

堅持有質量地增長和科技賦能，持續改善承保經營指標：

我們將聚焦資源於體現科技賦能和長期價值的業務，加深與戰略夥伴的合作，並積極探索自有平台的發展。另外，我們也將通過不斷豐富用戶畫像、持續優化風控模型及保險科技賦能，改善用戶體驗及經營效率，以持續改善承保經營指標。

發展自有平台，提升眾安品牌影響力：

我們將繼續發揮人工智能、大數據、雲計算等科技能力，以及成熟的互聯網用戶運營能力，通過自有平台深化用戶保險保障意識並實現銷售轉化，為用戶提供一站式的保障和增值服務，提升用戶粘性。從而進一步加深用戶對於眾安的品牌感知，提升公司和用戶的長期價值。

加強數據驅動的精細化運營管理體系，實現自動化和智能化的用戶體驗：

我們將數據驅動滲透至運營全流程，提升運營流程的自動化和智能化。在營銷層面，支持新場景下營銷及承保質量的實時監控及智能優化；定價層面，利用機器學習平台形成數據評測的自動評估閉環，優化定價模型；客服層面，將AI滲透入電話客服流程，提升其自動化率，並實現與線上服務的聯動等。

繼續拓展國際化金融科技的版圖，促進行業數字化轉型：

我們將持續增加對於保險及金融科技領域前沿科技的研發投入。依託於我們的互聯網保險、科技輸出以及虛擬銀行等核心業務，堅持以用戶為中心，致力於在保險、銀行等金融領域打造標杆商業模式及科技應用，促進行業的數字化轉型。

健全風險導向型的償付能力管理體系，優化全面風險管理能力：

我們將持續完善風險導向型的償付能力管理，主動強化資本規劃及預測能力，提升風險監控指標的系統化程度，充分應用風險管理工具與技術，結合全面預算、資產負債管理、資本規劃與配置、壓力測試及風險績效考核等工具，實現風險管理環節在業務流程中的前置、滲透交互與融合；進一步細化全面風險顆粒度，梳理風險地圖，提升風險管理工作效能，為公司業務決策和戰略實現提供支撐。

提升公司資產配置能力、投資研究能力和主動管理能力：

我們將持續加強以中長期投資規劃管理和資本管理為主的資產配置管理，實現中長期資產穩健增值。同時以基礎投研入手、深入研究為基、綜合投研能力建設為目標來達到投研體系的優化，不斷優化資產負債管理、資產配置、行業配置和投資標的選擇等在內的投資研究框架，完善投資標的指標體系，使投資直觀、量化和深入。此外，我們將不斷完善全面風險管理體系，加強風險前置管理和滲透管理，重點圍繞信用風險管理、市場風險管理、操作風險管理和法律風險防控進行建設，確保投資資產風險可控。

財務回顧

截至2019年12月31日止年度，我們繼續把握中國保險科技市場的發展機遇並實現穩定增長。我們更加注重業務質量，並對精細化管理及數據化業務作出更多投資。截至2019年12月31日止年度，本公司總保費達到約人民幣

146.296億元，同比增長30.0%。截至2019年12月31日止年度，本公司在中國財產保險市場的總保費位列行業第11位，而在中國互聯網非車財險市場，我們的總保費仍位居第1位。

下表載列截至2019年12月31日止年度及截至2018年12月31日止年度的比較數字：

	截至12月31日止年度	
	2019年 人民幣千元	2018年 人民幣千元
總保費	14,629,589	11,255,718
已賺保費	12,801,451	8,800,303
收入合計	15,123,964	9,610,314
年內淨(虧損)	(638,645)	(1,796,718)
年內綜合(虧損)總額	(680,929)	(1,743,768)
每股(虧損)		
— 基本(人民幣元)	(0.31)	(1.19)
— 稀釋(人民幣元)	(0.31)	(1.19)

下表載列截至2019年12月31日止年度及截至2018年12月31日止年度的主要財務比率：

	截至12月31日止年度	
	2019年	2018年
自留比率 ⁽¹⁾	98.4%	95.9%
賠付率 ⁽²⁾	67.4%	59.9%
費用率 ⁽³⁾	45.9%	61.0%
綜合成本率 ⁽⁴⁾	113.3%	120.9%
淨投資收益率 ⁽⁵⁾	4.8%	4.2%
總投資收益率 ⁽⁶⁾	9.3%	2.6%
資產回報率 ⁽⁷⁾	(1.6%)	(7.3%)
權益回報率 ⁽⁸⁾	(3.0%)	(10.7%)
資產負債率 ⁽⁹⁾	46.6%	37.5%

附註：

1. 自留比率等於淨承保保費(即總保費減分出保費)佔總保費的百分比。
2. 賠付率等於已產生賠款淨額佔已賺保費淨額的百分比。
3. 費用率等於保險經營開支佔已賺保費淨額的百分比。
4. 綜合成本率等於賠付率與費用比率的總和。
5. 淨投資收益率等於期間淨利息收入、股息收入及應佔聯營公司及合營公司溢利淨額的總和減與賣出回購金融資產款有關的利息開支佔期初與期末總投資資產結餘平均數的百分比。
6. 總投資收益率等於期間總投資收益(定義為投資收益淨額、公允價值變動損益淨額及應佔聯營公司及合營公司溢利淨額的總和，減與賣出回購金融資產款有關的利息開支及與投資資產有關的減值)佔期初與期末總投資資產結餘平均數的百分比。
7. 資產回報率等於母公司股東應佔年內利潤／(虧損)除以期初與期末總資產結餘平均數。
8. 權益回報率等於母公司股東應佔年內利潤／(虧損)除以母公司股東應佔總權益期初與期末結餘平均數。
9. 資產負債率為總負債(不包括資本補充債券及次級定期債務)除以總資產。

管理層討論與分析

承保業務

下表載列於有關期間本公司及其子公司保險業務的經選定財務指標以及彼等佔已賺保費的百分比：

	截至 12 月 31 日止年度			
	2019 年		2018 年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%
已賺保費	12,801,451	100.0	8,800,303	100.0
已產生賠款淨額	8,624,689	67.4	5,268,436	59.9
保險經營開支	5,875,611	45.9	5,367,238	61.0
承保虧損	(1,698,849)	(13.3)	(1,835,371)	(20.9)

1. 總保費

總保費主要包括特定期間內我們通過已發出或已續期保險合同承保的保費，並無扣除我們向再保險公司分出的保費。

總保費由截至 2018 年 12 月 31 日止年度的約人民幣 11,255.7 百萬元增加約 30.0% 至截至 2019 年 12 月 31

日止年度的人民幣 14,629.6 百萬元。我們持續優化產品結構以實現優質增長。得益於與業務夥伴及主要分銷平台的深度合作，我們的退貨運費險及健康險業務取得大幅增長。同時，意外險、責任險以及保證及信用保險的總保費整體顯著降低，乃由於我們縮減僱主責任險、團體意外險、航意航延險規模並減少消費金融生態的總保費規模以管理整體風險所致。

以下載列所示期間不同保險產品的總保費明細：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2019 年	2018 年	(變動百分比)
健康險	4,634,895	2,365,378	95.9
保證險	2,938,766	2,267,705	29.6
意外險	1,797,615	2,199,784	-18.3
機動車輛險	1,263,723	1,146,030	10.3
信用險	440,297	1,492,190	-70.5
貨運險	203,444	148,623	36.9
責任險	137,129	467,179	-70.6
家庭財產保險	49,963	33,480	49.2
其他 ⁽¹⁾	3,163,757	1,135,349	178.7
其中：			
退貨運費險	3,072,572	1,057,889	190.4
總計	14,629,589	11,255,718	30.0

附註：

- 中國銀保監會認可以下類型的財產及傷害保險產品：意外險、保證保險、健康險、責任險、信用保險、貨運險、家庭財產保險及其他。「其他」主要包括退貨運費險，其根據我們向中國銀保監會遞交的定期報告中的政策條款被分類為「其他」。

2. 分出保費

分出保費由截至2018年12月31日止年度的約人民幣462.6百萬元減少至截至2019年12月31日止年度的約人民幣234.1百萬元，其中意外險的分出保費約人民幣26.6百萬元，健康險的分出保費約人民幣206.3百萬元。分出保費減少主要由於產品組合改變及再保分出政策優化所致。

截至2019年12月31日止年度，我們繼續貫徹穩健的再保分出政策，充分發揮再保險在分散風險、支持公司長期發展方面的作用。我們亦在若干其他方面與再保險公司展開合作。目前我們合作的再保險公司有德國通用再保險股份有限公司上海分公司、中國財產再保險有限責任公司及勞合社保險(中國)有限公司等。

3. 提取未到期責任準備金

未到期責任準備金乃與承保範圍未到期風險有關的部分保費。截至2019年12月31日止年度，提取未到期責任準備金為約人民幣1,594.0百萬元，較截至2018年12月31日止年度的提取未到期責任準備金減少人民幣398.8百萬元，蓋因一方面於2019年退運險等短期產品佔整個產品組合的比例較2018年有所增加，且另一方面2019年總保費同比增幅為約30.0%，遠低於2018年錄得的約89.0%保費同比增幅。

4. 已賺保費淨額

已賺保費淨額指淨承保保費減提取未到期責任準備金。由於上文所述，已賺保費淨額由截至2018年12月31日止年度的約人民幣88.003億元增加約45.5%至截至2019年12月31日止年度的約人民幣128.015億元。

5. 已產生賠款淨額

已產生賠款淨額指已付保險索賠減保費再保份額所支付的分出索賠，並已就未決賠款準備金的變動淨額作出調整。已產生賠款淨額由截至2018年12月31日止年度的約人民幣52.684億元增加約63.7%至截至2019年12月31日止年度的約人民幣86.247億元，其中保證及信用保險的賠款淨額由截至2018年12月31日止年度的約人民幣2,000.4百萬元增加約47.6%至截至2019年12月31日止年度的約人民幣2,953.5百萬元，健康、機動車輛及其他保險截至2019年12月31日止年度的已產生賠款淨額相比於截至2018年12月31日止年度的已產生賠款淨額分別增加約人民幣621.5百萬元、約人民幣306.0百萬元及約人民幣1,531.5百萬元。

6. 手續費及佣金

手續費及佣金指支付給保險代理就分銷我們的保單的費用減再保險攤回支出。手續費及佣金由截至2018年12月31日止年度的約人民幣10.748億元減少約15.3%至截至2019年12月31日止年度的約人民幣9.099億元，主要由於我們調整產品組合所致。我們縮減團體意外險、航意險及僱主責任險等若干佣金較高的產品規模。

7. 業務及管理費

業務及管理費主要包括主要支付予生態系統合作夥伴的諮詢及技術費、僱員福利開支、推廣及營銷開支、使用權資產攤銷、應收保費及無形資產減值虧損、資產管理費以及其他雜項經營及行政開支。業務及管理費由截至2018年12月31日止年度的約人民幣4,627.0百萬元增加約人民幣789.9百萬元至截至2019年12月31日止年度的約人民幣5,416.9百萬元。截至2019年12月31日止年度，推廣及營銷開支增加約人民幣398.5百萬元至人民幣608.6百萬元，主要由於與各大媒體平台合作以推廣產品。截至2019年12月31日止年度，由於員工架構優化及海外業務擴張，僱員福利開支增加約人民幣110.1百萬元至人民幣950.0百萬元。截至2019年12月31日止年度，由於年內投資表現向好，資產管理費增加約人民幣86.1百萬元至人民幣138.1百萬元。

管理層討論與分析

投資業務

2019年，本公司的投資活動包括(i)股權投資；(ii)債券及其他資產管理產品的自營交易；及(iii)委託第三方資產管理公司購買股票、債券及其他資產管理產品。

8. 投資資產構成

我們嚴格遵守中國有關法律法規的規定，實行審慎的風險管理，建立一個全面、綜合的資產管理框架，確保我們的資產得到妥善管理。下表載列投資資產構成：

	2019年12月31日		2018年12月31日	
	餘額 人民幣千元	百分比 %	餘額 人民幣千元	百分比 %
按投資對象分：				
現金及現金等價物	2,914,820	14.6	2,426,829	12.8
固定收入投資	8,450,182	42.4	11,612,736	61.2
債券	11,674,380	58.6	11,805,904	62.2
定期存款	300,000	1.5	960,000	5.1
其他固定收入投資	(3,524,198)	(17.7)	(1,153,168)	(6.1)
股票及投資基金	4,712,869	23.6	2,601,663	13.7
投資基金	1,991,589	10.0	1,463,927	7.7
股票	2,082,521	10.4	767,720	4.0
非上市股權股份	638,759	3.2	370,016	2.0
其他投資	3,852,755	19.3	2,328,326	12.3
理財產品	2,576,079	12.9	1,731,257	9.1
信託	1,276,676	6.4	597,069	3.2
投資資產總值	19,930,626	100.0	18,969,554	100.0

2018年及2019年，我們的投資資產總值分別為約人民幣18,969.6百萬元及約人民幣19,930.6百萬元，增加約人民幣961.0百萬元。2018年及2019年，投資資產總值分別佔我們總資產的約72.0%及64.5%。截至2019年12月31日，股權及投資基金及其他投資分別約佔我們投資資產總值的23.6%及19.3%。2018年及2019年，我們的總投資收益率分別為約2.6%及9.3%。

9. 現金及現金等價物

現金及現金等價物主要包括現金、定期存款及拆出資金。現金及現金等價物由截至2018年12月31日止年度的約人民幣2,426.8百萬元增至截至2019年12月31日止年度的約人民幣2,914.8百萬元。增加主要是由於融資活動現金流入淨額所致(載述於「現金流量」一節)。

10. 債券

債券包括政府債券、金融債券、公司債券及銀行間存款。截至2019年12月31日，本公司持有的99.7%債券獲得外部評級AA級或以上，而約61.9%以上債券獲得外部評級AAA級。債券由截至2018年12月31日止年度的約人民幣11,805.9百萬元減至截至2019年12月31日止年度的約人民幣11,674.4百萬元。由於2019年債券市場波動加劇，我們縮減債券投資規模以管理市場風險。

11. 股票及投資基金

本公司於股票的投資由截至2018年12月31日的約人民幣767.7百萬元上升至截至2019年12月31日的約人民幣2,082.5百萬元，而本公司於投資基金的投資由截至2018年12月31日的約人民幣1,463.9百萬元增至截至2019年12月31日的約人民幣1,991.6百萬元。考慮到投資各種不同產品的需要及基金投資研究及管理方面的改善，我們擴大股票投資及投資基金規模以增加投資收入。

12. 其他投資

其他投資包括：(i) 理財產品，包括平安資產管理有限責任公司等著名金融機構發行的資產管理計劃；及(ii) 信託產品，相比傳統固定收入產品年期一般較長以及投資回報較高，並獲得AA級或更高外部評級。本公司於其他投資的投資由截至2018年12月31日的約人民幣2,328.3百萬元增至截至2019年12月31日的約人民幣3,852.8百萬元。考慮到2019年債券市場波動加劇及我們需要分散整個投資組合，本公司增加於其他投資的投資以獲得穩定投資回報及管理整體信用風險。

13. 投資收益淨額

	截至12月31日止年度		
	2019年 人民幣千元	2018年 人民幣千元	(變動百分比)
利息收入			
— 債券投資	486,044	517,414	-6.1
— 信託投資計劃	63,045	95,842	-34.2
— 銀行存款	61,970	63,008	-1.6
— 買入返售金融資產款	8,070	24,450	-67.0
股息收入			
— 基金投資	193,553	89,161	117.1
— 股權投資	28,442	39,703	-28.4
— 理財產品	221,778	13,515	1541.0
已實現收益／(虧損)淨額	712,884	(68,608)	-1139.1
	1,775,786	774,485	129.3

投資收益淨額包括來自信託產品、定期存款、買入返售金融資產款及債務證券的利息收入、來自理財產品、投資基金及股票證券的股息收入以及透過證券交易實現的損益及可供出售證券已實現收益或虧損。本公司截至2018年12月31日止年度的投資收益淨額為約人民幣774.5百萬元，而截至2019年12月31日止年度的投資收益淨額為約人民幣1,775.8百萬元。一方面，我們增加對投資基金及理財產品的投資，以賺取穩定股息收入；另一方面，我們充分利用股市波動，透過股票交易變現收益。

管理層討論與分析

14. 公允價值變動損益淨額

公允價值變動損益淨額指以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的公允價值變動淨額。於截至2019年12月31日止年度，我們錄得公允價值收益淨額約人民幣169.9百萬元，而截至2018年12月31日止年度則錄得公允價值虧損約人民幣153.9百萬元，主要由於2019年A股市場整體市況所致。

技術業務

眾安科技及眾安國際技術輸出業務產生的收入由截至2018年12月31日止年度的約人民幣112.4百萬元增至截至2019年12月31日止年度的約人民幣269.7百萬元。相應地，技術輸出業務於截至2019年12月31日止年度合共產生虧損約人民幣334.3百萬元，同比減少約1.7%。

整體業績

15. 總收入

總收入指已賺保費、投資收益淨額、公允價值變動損益淨額及其他收入之和。由於上文所述，總收入由截至2018年12月31日止年度的約人民幣96.103億元增加約57.4%至截至2019年12月31日止年度的約人民幣151.240億元。

16. 稅前虧損總額

本公司於截至2019年12月31日止年度的稅前虧損總額為約人民幣610.8百萬元，而截至2018年12月31日止年度的稅前虧損總額則為約人民幣1,810.2百萬元。

17. 所得稅開支

根據中華人民共和國企業所得稅法，本公司及其部分子公司按法定稅率25%繳稅。我們於截至2018年及2019年12月31日止年度分別擁有所得稅抵免約人民幣13.4百萬元及所得稅開支約人民幣27.8百萬元，主要是由於遞延所得稅負債的變動所致。

18. 報告期內(虧損)淨額

截至2019年12月31日止年度，本公司錄得虧損淨額約人民幣638.6百萬元，而2018年則錄得虧損淨額約人民幣1,796.7百萬元。有關虧損減少主要原因是承保虧損減少及投資收益增加。

現金流量

下表載列我們於所示期間的現金流量：

	截至12月31日止年度	
	2019年 人民幣千元	2018年 人民幣千元
經營活動的現金流出淨額	(1,214,823)	(1,279,097)
投資活動的現金流出淨額	(361,297)	(4,938,149)
融資活動的現金流入淨額	2,031,518	3,384,654
現金及現金等價物匯率變動的影響	32,593	(838)
現金及現金等價物增加／(減少)淨額	487,991	(2,833,430)
期初現金及現金等價物	2,426,829	5,260,259
期末現金及現金等價物	2,914,820	2,426,829

經營活動產生的淨現金流出於截至2019年12月31日止年度為約人民幣1,214.8百萬元，其中保險承保業務及其他經營活動產生的現金流入為約人民幣14,551.0百萬元，被支付賠款產生的現金流出約人民幣8,337.8百萬元及其他業務開支產生的現金流出約人民幣7,428.0百萬元所抵銷。

我們投資活動產生的淨現金流出於截至2019年12月31日止年度為約人民幣361.3百萬元，而截至2018年12月31日止年度則錄得淨現金流出約人民幣4,938.1百萬元，主要是由於已收股息收入及已實現收益增加以及購買投資減少所致。

於截至2019年12月31日止年度我們融資活動產生的淨現金流入為約人民幣2,031.5百萬元，包括(i)眾安國際發行優先股所得款項約人民幣814.1百萬元；(ii)賣出回購金融資產款產生的淨現金流入約人民幣1,408.4百萬元；及(iii)非控股權益注資約人民幣455.9百萬元，惟被支付眾安金融服務有限公司非控股權益的現金流出約人民幣317.6百萬元所抵銷。

債項

於2019年12月31日，我們並無任何重大按揭、抵押、債權證、貸款資本、債務證券、貸款、銀行透支或其他類似債務、融資租賃或租購承擔、承兌負債（一般貿易票據除外）、獲擔保或無擔保、有抵押或無抵押承兌信貸，亦無任何擔保或其他或有負債。

19. 重大投資

我們於截至2019年12月31日止年度並無持有任何重大投資。

20. 重大收購及出售

除本年報所披露者外，我們於截至2019年12月31日止年度並無任何重大的子公司、聯營公司或合營企業收購或出售。

21. 重大投資及資本資產的未來計劃

截至2019年12月31日，我們並無任何重大投資及資本資產的其他計劃。

22. 資產抵押

於2019年12月31日，本集團並無抵押任何資產。

23. 資產負債率

截至2019年12月31日，我們的資產負債率（按總負債（不包括資本補充債券及次級定期債務）除以總資產計算）約為46.6%，較截至2018年12月31日的約37.5%增加9.1個百分點。上升主要是由於購買賣出回購金融資產款及保險合同負債增加所致。

24. 外匯風險

於截至2019年12月31日止年度，我們主要在中國經營業務且大部分交易以本公司的功能貨幣人民幣結算。截至2019年12月31日，我們持有的外幣現金及現金等價物約2,027.1百萬港元、約20.5百萬美元及約528.9百萬日圓，主要來自眾安國際的業務經營。於截至2019年12月31日止年度，我們並無使用任何金融工具作對沖用途。

25. 或有負債

截至2019年12月31日，我們並無任何重大或有負債。

26. 資產負債表外承擔及安排

截至2019年12月31日，我們並無訂立任何資產負債表外安排。

管理層討論與分析

27. 報告期後事項

於2020年1月8日，本公司向眾安科技注資人民幣400,000千元，使其實繳資本增至人民幣2,730,000千元。本公司持有眾安科技的100%表決權。

於2020年1月16日，眾安科技及百仕達分別向眾安國際注資人民幣600,000千元及人民幣576,471千元。於是項交易後，眾安國際的註冊資本增至人民幣2,070,784千元，眾安科技持有眾安國際的51%表決權。

於2020年1月16日，眾安國際以總贖回價人民幣511,893,592元贖回480,000,000股可贖回優先股。

於2020年1月新型冠狀病毒肺炎疫情(以下簡稱「新冠肺炎疫情」)在湖北武漢爆發，世界衛生組織已於2020年3月宣佈新冠肺炎疫情已經成為全球性大流行。新冠肺炎疫情對包括中國在內的全球部分地區或行業的業務營運以及整體經濟運行造成一定影響，影響程度取決於疫情防控的情況、疫情持續時間以及各項調控政策的實施，目前仍不明朗。本集團將密切關注此次疫情發展情況，評估其對本集團未來財務狀況、經營業績等方面的影響。

28. 僱員及薪酬政策

於2019年12月31日，本集團擁有2,898名全職僱員。本集團僱用的僱員人數因業務需要而不時變化。僱員薪酬按照現行行業慣例及僱員的教育背景、經驗和表現釐定。本集團定期審閱僱員的薪酬政策及福利。除養老金、內部培訓計劃、酌情獎金、醫療保險及強制公積金外，本集團還可能根據個人表現的評估授予僱員股份獎勵。

本集團主要行政人員的薪酬由本公司薪酬委員會根據本集團的表現和行政人員各自對本集團的貢獻審閱及釐定行政人員的薪酬。

本集團於截至2019年12月31日止年度產生的僱員福利成本總額(包括董事及監事薪酬)為人民幣1,497.9百萬元。

董事、監事及高級管理層

董事、監事及高級管理層的基本資料

姓名	職位／頭銜	年齡	委任日期
歐亞平 ⁽¹⁾	董事長兼執行董事	57	2013年11月14日
陳勁	執行董事	51	2014年11月14日
歐晉羿 ⁽¹⁾	執行董事	27	2017年11月27日
韓歆毅	非執行董事	42	2016年11月23日
胡曉明	非執行董事	49	2013年11月29日
史良洵	非執行董事	52	2019年11月18日
尹銘	非執行董事	50	2019年11月18日
張爽	獨立非執行董事	48	2014年11月14日
陳慧	獨立非執行董事	53	2016年12月21日
Yifan Li	獨立非執行董事	52	2016年12月21日
吳鷹	獨立非執行董事	60	2017年7月4日
歐偉	獨立非執行董事	62	2019年12月19日
溫玉萍	監事會主席	39	2013年11月29日
干寶雁	監事	45	2014年11月14日
劉海蛟	職工代表監事	34	2018年5月14日
姜興 ⁽²⁾	總經理兼首席執行官	42	2019年7月18日
王敏	副總經理	34	2019年7月24日
	董事會秘書		2018年5月14日
鄧銳民	副總經理兼首席財務官	56	2018年7月10日
張勇博	副總經理	41	2018年4月20日
	首席法務官		2013年11月7日
	首席風險官		2019年11月13日
李高峰	副總經理兼首席投資官	42	2019年1月23日
林革	副總經理	49	2019年6月26日
林海	總精算師	47	2020年1月2日
張經緯	審計責任人	36	2016年1月11日
向雷	總經理助理	40	2018年7月9日
孫睿	財務負責人	36	2019年6月13日

附註：

1. 歐晉羿為歐亞平之子。
2. 姜興獲委任為總經理的資格須待中國銀保監會批准。董事會已同意，姜興將出任本公司臨時負責人，負責2019年7月18日至接獲有關批准之日止期間本公司的日常營運管理。
3. 上表載列於報告期間本公司的董事、監事及高級管理人員，彼等於最後實際可行日期仍為本公司的董事、監事及／或高級管理人員。

董事、監事及高級管理層

董事、監事及高級管理層的主要工作經歷及兼任職位

執行董事

歐亞平，57歲，自2013年11月起一直出任董事長。歐先生於2013年11月加入本集團，負責整體戰略規劃及業務方向。彼亦是執行董事及本公司董事會提名薪酬委員會成員。歐先生於1984年7月獲得北京理工大學工程管理學學士學位。歐先生擁有約30年投資及企業管理經驗。彼曾於1997年12月至2013年8月期間擔任百仕達（一家於香港聯交所上市的公司（股份代號：1168））的主席兼執行董事，及自2013年8月起擔任其非執行董事。歐先生自2000年起擔任本公司主要股東深圳日訊網絡科技股份有限公司的董事長。

陳勁，51歲，本公司執行董事兼董事會投資決策委員會主任及本公司金融科技研究院理事長。陳先生於2014年6月加入本集團。陳先生分別於1991年7月及1994年6月獲得華中理工大學工程學學士學位及工程管理學碩士學位。此外，陳先生亦於2012年獲得長江商學院EMBA學位。彼目前擔任香港中文大學客座教授。陳先生擁有近20年金融及企業管理經驗。彼於2006年8月至2014年5月期間擔任中信銀行股份有限公司信用卡中心總裁及於2005年7月至2006年8月期間擔任副總裁。在此之前，彼於2003年至2005年期間擔任招商基金管理有限公司副總裁，及於2002年至2003年期間擔任招商證券股份有限公司副總裁。陳先生亦於1999年3月至2001年7月期間擔任招商銀行股份有限公司董事會辦公室副主任。

歐晉羿，27歲，為本公司執行董事。於2017年11月獲委任為執行董事之前，歐先生曾於2017年7月至2017年11月期間擔任本公司非執行董事。彼亦為本公司董事會投資決策委員會成員，彼於2017年7月加入本集團，主要負責向董事會提供專業意見及判斷。彼自2016年1月起擔任百仕達（一家股份於香港聯交所上市的公司（股份代號：1168））的非執行董事。歐先生亦為本公司子公司眾安科技（國際）集團有限公司董事。歐先生於2015年7月獲得普林斯頓大學東亞研究學士學位。彼於2015年8月至2016年8月曾於Thrive Capital任投資團隊成員，亦曾於2010年至2015年期間擔任百仕達的企劃發展部經理。歐先生為董事長歐亞平先生之子。

非執行董事

韓欽毅，42歲，非執行董事兼本公司董事會投資決策委員會成員。韓先生於2016年11月加入本集團。韓先生分別於1999年7月及2001年6月獲得清華大學經濟學學士學位及經濟學碩士學位。韓先生擁有逾15年金融業經驗。韓先生自2014年7月起擔任螞蟻金服（本公司主要股東）副總裁。在此之前，韓先生自2011年9月起擔任支付寶（香港）控股有限公司副總裁，並曾於2001年7月至2011年9月期間就職於中國國際金融有限公司。彼自2016年2月起擔任恒生電子股份有限公司（一家於上海證券交易所（「上交所」）上市的公司（上交所股份代號：600570））的董事，並自2019年5月起擔任百勝中國控股有限公司（一家於紐約證券交易所（「紐交所」）上市的公司，股份代號：YUM）的董事。

胡曉明，49歲，非執行董事兼本公司董事會風險管理委員會成員。胡先生於2013年11月加入本集團。胡先生於2002年6月畢業於浙江大學，以函授方式主修金融學，並於2010年9月獲得中歐國際工商學院工商管理碩士學位。胡先生自2018年11月起擔任螞蟥金服總裁。胡先生自2014年11月至2018年期間擔任阿里雲計算有限公司總裁。胡先生於2010年至2011年期間擔任浙江阿里巴巴小額貸款股份有限公司的副總裁，及於2005年至2008年期間擔任支付寶(中國)網絡技術有限公司的高級監事兼總裁助理。彼於2017年1月至2019年6月期間擔任中國擎天軟件科技集團有限公司(一家於香港聯交所上市的公司(股份代號：1297))的非執行董事，並於2018年2月至2019年7月期間擔任中國聯合網絡通信集團有限公司(一家於上交所上市的公司(上交所股份代號：600050))的非執行董事。彼於2016年4月至2017年3月期間擔任浙報傳媒集團股份有限公司(一家於上交所上市的公司(上交所股份代號：600633))的獨立董事，及於2014年10月至2016年2月期間擔任恒生電子股份有限公司(一家於上交所上市的公司(上交所股份代號：600570))的董事。

史良洵，53歲，非執行董事兼本公司董事會審計委員會成員。史先生於2019年11月加入本集團。史先生畢業於上海機械學院。彼現任平安產險副總經理，分管個人事業群。史先生於1990年10月加入平安保險，曾任平安保險金融投資部總經理助理、平安產險核保部副總經理、平安產險非水險部副總經理、平安產險財產險部副總經理及平安產險財產險部總經理。

尹銘，50歲，非執行董事兼本公司董事會風險管理委員會成員。尹先生於2019年11月加入本集團。尹先生自2007年起先後擔任中國人壽財產保險公司(「**中國人壽財產保險**」)上海分公司總經理；中國人壽財產保險總裁助理、副總裁；螞蟥金服副總裁。尹先生畢業於中歐國際工商管理學院，獲EMBA學位。

獨立非執行董事

張爽，48歲，獨立非執行董事兼本公司董事會提名薪酬委員會主任。張先生於2013年11月加入本集團。張先生於1994年7月畢業於南京大學，主修自然資源管理學，並於2002年5月獲得美國James Madison University理學碩士學位。彼自2015年起擔任桃花源生態保護基金會的行政總裁。張先生於2005年至2015年期間擔任大自然保護協會中國地區項目總監。

陳慧，53歲，獨立非執行董事兼本公司董事會審計委員會主任及關聯交易控制委員會成員。陳女士於2016年12月加入本集團。陳女士分別於1988年6月及1991年1月獲得上海交通大學工商管理學士學位及工商管理碩士學位。於加入本公司前，彼曾於2014年12月至2016年3月期間擔任華住酒店集團的財務總監及於2003年3月至2006年5月期間擔任如家酒店集團的財務總監。彼於1999年12月至2003年2月期間擔任北京攜程國際旅行社有限公司的財務總監。

董事、監事及高級管理層

Yifan Li，52歲，獨立非執行董事兼本公司董事會風險管理委員會主任、審計委員會及關聯交易控制委員會成員。Li先生於2016年12月加入本集團。Li先生於1989年7月獲得復旦大學經濟學學士學位，於1994年5月獲得德克薩斯大學達拉斯分校行政管理學碩士學位及於2000年6月獲得芝加哥大學布斯商學院工商管理碩士學位。Li先生擁有逾17年金融業經驗。Li先生自2019年9月起擔任鑫苑物業服務集團有限公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：1895）獨立非執行董事，自2018年4月起擔任方達控股公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：1521）獨立非執行董事，於2017年12月起擔任浙江天鐵實業股份有限公司（一家於深圳證券交易所（「深交所」）上市的公司（深交所股份代號：300587））獨立董事，自2017年10月起擔任趣店集團（一家於紐交所上市的公司（紐交所股份代號：QD））獨立董事，自2015年9月起擔任上海國際港務（集團）股份有限公司（一家於上交所上市的公司（上交所股份代號：600018））獨立董事，自2015年5月起擔任黑龍江國中水務股份有限公司（一家於上交所上市的公司（上交所股份代號：600187））獨立董事，自2014年10月起擔任浙江吉利控股集團有限公司副總裁。在此之前，彼於2016年11月至2018年4月擔任浙江錢江摩托股份有限公司（一家於深交所上市的公司（深交所股份代號：000913））董事及2014年4月至2014年9月期間擔任三胞集團有限公司副總裁兼首席財務官，並曾於2010年12月至2014年2月期間擔任正興車輪集團有限公司副總裁兼首席財務官。Li先生為美國執業會計師及英國特許管理會計師公會會員。

吳鷹，60歲，本公司獨立非執行董事兼本公司董事會提名薪酬委員會成員。吳先生於2017年7月加入本集團。吳先生於1982年7月獲得北京工業大學電子工程學士學位及於1988年5月獲得美國新澤西理工學院理學碩士學位。吳先生在電信行業積逾30年經驗。吳先生自2008年10月起擔任中澤嘉盟投資有限公司的董事長。吳先生目前為中嘉博創信息技術股份有限公司（一家於深交所上市的公司（股份代號：000889））的董事長、卓爾智聯集團有限公司（一家於香港聯交所上市的公司（股份代號：2098））的獨立非執行董事、海聯金匯科技股份有限公司（一家於深交所上市的公司，股份代號：002537）的董事及華誼兄弟傳媒股份有限公司（一家於深交所上市的公司（深交所股份代號：300027））的監事會主席。吳先生曾擔任TCL集團股份有限公司（一家於深交所上市的公司（深交所股份代號：000100））的獨立董事、九陽股份有限公司（一家於深交所上市的公司（深交所股份代號：002242））的董事及廣州達意隆包裝機械股份有限公司（一家於深交所上市的公司（深交所股份代號：002209））的獨立董事。

歐偉，62歲，獨立非執行董事兼本公司董事會關聯交易控制委員會主任。歐先生於2019年12月加入本集團。歐先生為高級經濟師，研究生學歷。於加入本集團之前，歐先生曾任中國人民銀行大連分行副行長；原中國保險監督管理委員會遼寧保監局、河南保監局局長；中國財產再保險有限責任公司總經理；中國大地財產保險股份有限公司黨委書記、董事長；中國人壽再保險有限責任公司監事會主席。

監事

溫玉萍，39歲，監事會主席。溫女士於2013年11月加入本集團。溫女士於2005年7月獲得西安建築科技大學管理碩士學位。溫女士自2010年起擔任深圳日訊網絡科技股份有限公司的董事兼財務事務部財務總監。

干寶雁，45歲，監事。干女士於2014年11月加入本集團。干女士於1997年7月獲得同濟大學工程學學士學位。干女士自2015年6月起任職於鹿鳴谷諮詢管理有限公司總裁辦公室。在此之前，彼由2013年3月起在優孚控股有限公司的總裁辦公室任職。

劉海蛟，34歲，職工代表監事。現任眾安科技總經理。劉女士於2013年4月加入本公司，曾任本公司健康險事業部負責人。劉女士畢業於上海財經大學市場營銷專業，獲學士學位，並獲中歐國際工商學院頒授工商管理碩士學位。

高級管理層

姜興，42歲，本公司臨時負責人、擬任總經理兼首席執行官，及眾安科技(本公司的一家子公司)執行董事兼法人代表。姜先生於2014年4月加入本公司，主要負責本公司整體管理及監督本公司日常運營。彼於1999年7月取得湖南財經學院(於2019年7月18日與湖南大學合併組成現湖南大學)計算機及應用專業工學學士學位。彼於2013年12月至2014年3月期間負責浙江融信網絡技術有限公司(由本公司主要股東螞蟻金服全資擁有)保險部。於2011年1月至2012年3月，彼曾任阿里巴巴(中國)網絡技術有限公司高級總監。

王敏，34歲，本公司常務副總經理兼董事會秘書，分管董事會辦公室、發展規劃部、零售金融企劃部、零售金融業務部、精算部、再保部、風險管理部及內部審計部，致力於新業務孵化，及協助總經理管理總經理辦公室。彼亦為眾安在線保險經紀有限公司的執行董事兼總經理。王先生於2008年7月及2010年7月分別取得南開大學經濟學學士學位及經濟學碩士學位，並於2018年7月取得中共中央黨校博士學位。彼曾任職於原中國保監會保險監管部門，參與制定多項保險監管辦法，熟知保險法規及行業運作。

鄧銳民，56歲，本公司副總經理兼首席財務官，分管公司財務部與投資者關係部工作。鄧先生於2017年7月加入本集團。鄧銳民先生於1986年與1990年分別取得加拿大維多利亞大學(University of Victoria)計算機學士學位與美國紐約市立大學(The City University of New York)工商管理碩士學位。鄧先生常年從事財務和企業管理工作，具有豐富的財務和管理經驗。

張勇博，41歲，本公司副總經理、合規負責人、首席法務官兼首席風險官。張先生於2013年5月加入本集團，分管公司法律合規、公司治理及證券事務、風險管理工作。張先生於2007年12月取得華東政法大學國際經濟法碩士學位。張先生於2011年至2013年期間曾任永誠財產保險股份有限公司法律責任人。在此之前，彼於2007年2月至2011年2月期間於中宏人壽保險有限公司從事合規管理事務。張先生自2001年3月起為中國執業律師。

李高峰，42歲，本公司副總經理兼首席投資官，分管公司資產管理的相關工作。李先生於天津大學修讀計算機科學與技術專業，並於2000年6月取得工學學士學位。李高峰先生具有深厚的金融行業背景及近20年的管理經驗，對中國資本市場有較為深入的理解。於加入本集團之前，李高

董事、監事及高級管理層

峰先生先後於2003年12月至2007年7月擔任光大證券股份有限公司成都營業部負責人、2007年7月至2013年1月信達證券股份有限公司營銷服務中心副總經理及2013年1月至2018年4月光大永明資產管理股份有限公司副總經理、助理總經理、董事會秘書等職務。

林革，49歲，本公司副總經理，負責並分管本公司汽車保險業務。林先生於1993年6月畢業於吉林工業大學，獲得汽車設計學士學位。於加入本集團之前，林先生擁有汽車保險行業方面的多年經驗。彼曾於平安產險擔任多個職務，包括於2003年5月至2011年9月擔任其廈門分公司總經理、2011年9月至2017年2月擔任其新渠道事業部副總經理兼任網銷中心總經理及南區電銷中心總經理及2017年2月至2019年4月擔任其聯合車險部總經理職務。

林海，47歲，本公司總精算師，負責本公司精算管理工作及再保險業務。林先生於1996年及2004年分別取得復旦大學理學學士學位及上海交通大學工商管理碩士學位。林先生先後於2015年6月至2018年9月在光博商務諮詢(上海)等擔任精算業務總監，於2018年9月至2019年3月在燕趙財產保險股份有限公司、2014年1月至2015年3月在天安財產保險股份有限公司、2011年8月至2013年12月在永安財產保險股份有限公司、2004年8月至2011年7月在中銀保險有限公司等保險公司曾擔任總精算師、精算責任人或精算相關部門負責人，有十年以上財產險公司總部精算管理工作經驗。

張經緯，36歲，本公司審計責任人，負責公司內部審計工作。張先生於2015年11月加入本集團。張先生畢業於上海財經大學，獲得財務管理學士學位。張先生具有10年以上從事保險及金融行業審計及管理工作經驗，曾在普華永道中天會計師事務所、安永華明會計師事務所審計部、中德安聯人壽保險有限公司、中美聯泰大都會人壽保險有限公司負責審計管理工作。

向雷，40歲，總經理助理兼業務副總裁，負責本公司社交網絡事業部及互聯網金融事業部工作，兼任眾安資訊技術服務有限公司監事。向先生於2016年1月加入本集團。向雷先生畢業於中南民族大學，獲理學學士學位，擁有18年IT及互聯網從業經驗。向雷先生曾獲國家級、科技部級、省級多項科技進步獎，任西南財經大學客座教授，享受政府高級人才津貼，曾任金蝶國際軟體集團有限公司副總裁。

孫睿，36歲，本公司財務負責人，負責公司財務部的相關工作。孫先生於2005年7月畢業於復旦大學社會工作系，獲得法學學士學位。彼於財務方面擁有逾十年工作背景和經驗，曾於2005年9月至2016年11月在德勤華永會計師事務所從事美國和香港上市的相關技術研究，在併購及反舞弊等領域也多有涉獵。

董事資料變更

根據上市規則第 13.51(B)(1) 條，本公司的董事資料變更載列如下：

1. 賴智明先生於 2019 年 11 月起不再擔任好買財富管理股份有限公司(一家於新三板上市的公司(股份代號：834418))的董事，並於 2020 年 3 月 23 日起辭任本公司非執行董事及投資決策委員會成員。
2. 胡曉明先生於 2019 年 7 月起不再擔任中國擎天軟件科技集團有限公司(一家於香港聯交所上市的公司(股份代號：1297))及中國聯合網絡通信集團有限公司(一家於上交所上市的公司(上交所股份代號：600050))的董事。
3. Yifan Li 先生於 2019 年 9 月起擔任鑫苑物業服務集團有限公司(一家於香港聯交所上市的公司(股份代號：1895))的獨立非執行董事。

除上文所述者外，董事資料概無其他變更須根據上市規則第 13.51B(1) 條予以披露。

企業管治報告

董事會就本公司截至2019年12月31日止年度的企業治理情況向股東匯報。

企業管治常規

本公司致力於維護及推行嚴格的企業管治。本公司企業管治的原則是推廣有效的內部控制措施，增加董事會工作的透明度及加強對所有股東的責任承擔。

本公司已採納企業管治守則的原則及守則條文作為本公司企業管治常規的基準。董事認為，本公司於截至2019年12月31日止年度一直遵守企業管治守則所載的所有適用守則條文。

進行證券交易的標準守則

本公司已採納標準守則作為董事進行本公司證券交易的行為守則。本公司已向所有董事作出特定查詢，且全體董事確認，彼等於截至2019年12月31日止年度一直遵守標準守則。

董事會

董事會現由三名執行董事、五名非執行董事及五名獨立非執行董事組成。

於2019年12月31日，董事會的組成詳情如下：

董事姓名

董事委員會成員職務

執行董事

歐亞平(董事長)
陳勁
歐晉羿

提名薪酬委員會成員
投資決策委員會主任
投資決策委員會成員

非執行董事

韓欽毅
賴智明
胡曉明
史良洵
尹銘

投資決策委員會成員
投資決策委員會成員
風險管理委員會成員
審計委員會成員
風險管理委員會成員

獨立非執行董事

張爽
陳慧

提名薪酬委員會主任
審計委員會主任兼關聯交易
控制委員會成員

Yifan Li

審計委員會及關聯交易控制
委員會成員兼風險管理委
員會主任

吳鷹
歐偉

提名薪酬委員會成員
關聯交易控制委員會主任

歐晉羿為歐亞平之子。除所披露者外，董事會成員彼此之間概無關係。

各位董事的履歷載於本年報第41至47頁的「董事、監事及高級管理層」一節。

董事會會議

企業管治守則守則條文第A.1.1條規定，董事會會議應每年至少召開四次(約每季一次)，大多數有權出席的董事親身出席或透過電子通訊方式積極參與。

除定期董事會會議外，董事長亦於年內在並無執行董事出席的情況下與獨立非執行董事舉行會議。

下表概載各董事截至2019年12月31日止年度出席董事會會議的出席記錄如下：

董事姓名	截至 2019 年 12 月 31 日		出席率
	止年度會議出席／	舉行次數	
執行董事			
歐亞平	6/7	86%	
陳勁	7/7	100%	
歐晉羿	7/7	100%	
非執行董事			
韓欽毅	6/7	86%	
賴智明	3/7	43%	
王國平 ⁽¹⁾	7/7	100%	
胡曉明	6/7	86%	
鄭方 ⁽¹⁾	7/7	100%	
史良洵 ⁽²⁾	不適用 ⁽⁵⁾	不適用 ⁽⁵⁾	
尹銘 ⁽²⁾	不適用 ⁽⁵⁾	不適用 ⁽⁵⁾	
獨立非執行董事			
張爽	6/7	86%	
陳慧	7/7	100%	
杜力 ⁽³⁾	6/7	86%	
Yifan Li	5/7	71%	
吳鷹	7/7	100%	
歐偉 ⁽⁴⁾	不適用 ⁽⁵⁾	不適用 ⁽⁵⁾	

(1) 於2019年11月18日從董事會卸任。

(2) 於2019年11月18日獲委任為董事會成員。

(3) 於2019年12月19日從董事會卸任。

(4) 於2019年12月19日獲委任為董事會成員。

(5) 董事會於2019年11月8日召開其截至2019年12月31日止年度的最後一次會議。

企業管治報告

董事長及首席執行官

歐亞平及姜興分別擔任董事長及首席執行官。董事長領導董事會及負責董事會有效運作及領導。首席執行官專責本公司的業務發展、日常管理及一般業務。兩個職務的職責清晰界定，並以書面載述。

獨立非執行董事

截至2019年12月31日止年度，董事會一直遵守上市規則有關規定，委任至少三名獨立非執行董事(佔董事會至少三分之一)，其中一名獨立非執行董事具備適當專業資格或會計或相關財務管理專業知識。

董事會已接獲各位獨立非執行董事根據上市規則第3.13條所發出有關其獨立性的年度書面確認，並認為彼等均屬獨立人士。

委任及重選董事

全體董事均須於股東周年大會上輪席卸任及重選連任。董事應由股東大會選舉產生，任期三(3)年。然而，根據組織章程細則第180條，獨立非執行董事的任期不得超過六(6)年。於任期屆滿時，董事符合資格連選連任。此外，任何新委任以填補臨時空缺的董事或董事會新增董事將僅任職至下屆股東周年大會為止，惟符合資格連選連任。

董事會及管理層的職責、問責及貢獻

董事會負責領導及控制本公司，並共同負責指導及監管本公司的事務。

董事會透過制定策略及監督其實施直接及通過其委員會間接領導管理層及為管理層提供指導，監控本集團的營運及財務績效，並確保落實健全的內部控制及風險管理制度。

全體董事(包括非執行董事及獨立非執行董事)均為董事會帶來多種領域的寶貴業務經驗、知識及專長，使其高效及有效地運作。

獨立非執行董事負責確保高標準的本公司監管報告並帶來董事會的平衡，以便產生與企業行動及營運有關的有效獨立判斷。

全體董事均可全面並及時獲得本公司所有資料及可於要求時在適當情況下尋求獨立專業意見，以向本公司履行其職責，費用由本公司承擔。

董事須向本公司披露彼等擔任的其他職務的詳情。

董事會負責決定所有重要事宜，當中涉及政策事宜、策略及預算、內部控制及風險管理、重大交易(特別是或會涉及利益衝突者)、財務資料、委任董事及本公司其他重大營運事宜。有關執行董事會決策、指導及協調本公司日常營運及管理的職責轉授予管理層。

本公司已就董事及高級管理層因企業活動針對董事及高級管理層提起的任何法律行動而承擔的責任安排適當的投保。保險範圍會按年檢討。

董事委員會

董事會已成立五個委員會，即審計委員會、風險管理委員會、提名薪酬委員會、投資決策委員會及關聯交易控制委員會，以監管本公司事務的特定方面。各委員會已訂明具體的責任與職責。審計委員會、風險管理委員會以及提名薪酬委員會的職權範圍可於本公司及香港聯交所網站閱覽。有關投資決策委員會及關聯交易控制委員會的組成及職責載於本企業管治報告內。

審計委員會

本公司已遵照上市規則第3.21條及企業管治守則成立審計委員會。審計委員會的主要職責為監管風險管理、內部監控體系、財務資料披露及財務報告事宜。

於2019年12月31日，審計委員會由史良洵先生、Yifan Li先生及陳慧女士組成。陳慧女士為審計委員會主任。

截至2019年12月31日止年度，審計委員會舉行七次會議。下表列載該等會議的出席記錄：

委員會成員姓名	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度的會議出席／ 舉行次數		出席率
Yifan Li	5/7	71%	
陳慧	7/7	100%	
王國平 ⁽¹⁾	7/7	100%	
史良洵 ⁽²⁾	不適用 ⁽³⁾	不適用 ⁽³⁾	

(1) 於2019年11月18日從董事會卸任。

(2) 於2019年11月18日獲委任為董事會成員。

(3) 審計委員會於2019年11月8日召開其截至2019年12月31日止年度的最後一次會議。

審計委員會於會上審議本公司截至2018年12月31日止年度的年度業績公告及報告以及有關財務披露、營運及合規控制事宜、風險管理及內部控制系統的有效性以及本公司內部審計職能的有效性、外部核數師的工作範圍及委任以及非審計相關服務、關連交易，以及可使僱員提出對可能不當行為關注的安排。

年內，審計委員會亦在無執行董事出席的情況下與外部核數師舉行兩次會議。

企業管治報告

風險管理委員會

本公司成立風險管理委員會，負責就本公司的整體風險偏好／承受能力及風險管理策略，向董事會提供意見，監督高級管理層執行經董事會設立及批核的該等策略，並就所採納策略的有效性提供獨立檢討以確保其符合本公司的整體業務目標。

於2019年12月31日，風險管理委員會由Yifan Li先生、尹銘先生及胡曉明先生組成。自2019年1月1日起至2019年11月18日止，鄭方先生為風險管理委員會主任。自2019年11月19日起，Yifan Li先生為風險管理委員會主任。

截至2019年12月31日止年度，風險管理委員會舉行六次會議。下表列載該等會議的出席記錄：

截至2019年12月31日 止年度的會議出席／ 舉行次數		
委員會成員姓名	出席率	
吳鷹	6/6	100%
胡曉明	5/6	83%
鄭方 ⁽¹⁾	6/6	100%
Yifan Li	不適用 ⁽³⁾	不適用 ⁽³⁾
尹銘 ⁽²⁾	不適用 ⁽³⁾	不適用 ⁽³⁾

(1) 於2019年11月18日從董事會卸任。

(2) 於2019年11月18日獲委任為董事會成員。

(3) 風險管理委員會於2019年11月8日召開其截至2019年12月31日止年度的最後一次會議。

風險管理委員會經考慮本公司的整體風險偏好及本公司面對的所有風險相關事宜，於該等會議上檢討本公司的整體風險管理策略以及本公司風險管理及內部控制系統的充分性及有效性。

提名薪酬委員會

本公司已遵照上市規則第3.25條及相關企業管治守則成立提名薪酬委員會。提名薪酬委員會的職權範圍不會較企業管治守則所載者寬鬆。提名薪酬委員會的主要職能包括監督及設立有關提名委任以及董事薪酬的程序及政策、檢討董事職位的合適候選人、董事會組成及繼任計劃並就此向董事會提供意見、評估獨立非執行董事的獨立性、及審閱個別執行董事及高級管理層的薪酬待遇並向董事會作出推薦意見。

於評估董事會組成時，提名薪酬委員會將考慮本公司董事會多元化政策所載的有關董事會多元化的各方面及因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識以及地區及行業經驗。提名薪酬委員會將討論及商定實現董事會成員多元化的可計量目標(如必要)並將其推薦予董事會供其採納。

於確定及挑選合適董事人選時，提名薪酬委員會於向董事會作出推薦建議前，將考慮相關人選的性格、資格、經驗、獨立性及本公司董事提名政策所載的其他配合企業策略及達致董事會多元化(倘合適)的有關必要條件。

於2019年12月31日，提名薪酬委員會由歐亞平先生、張爽先生及吳鷹先生組成。張爽先生為提名薪酬委員會主任。

截至2019年12月31日止年度，提名薪酬委員會舉行七次會議。下表列載該等會議的出席記錄：

委員會成員姓名	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度的會議出席／ 舉行次數		出席率
張爽	6/7	86%	
歐亞平	6/7	86%	
杜力 ⁽¹⁾	6/7	86%	
吳鷹	不適用 ⁽²⁾	不適用 ⁽²⁾	

(1) 於2019年12月19日從董事會卸任。

(2) 提名薪酬委員會於2019年11月8日召開其截至2019年12月31日止年度的最後一次會議。

提名薪酬委員會於會上審議本公司董事及高級管理層的薪酬待遇，審核董事會架構、人數及組成的相關事項，參考董事會多元化政策及董事提名政策所載的因素及標準審議董事其他方面，以及審議獨立非執行董事的獨立性。

截至2019年12月31日止年度應付本公司各董事的薪酬詳情載於財務報表附註16。

截至2019年12月31日止年度高級管理層人員的薪酬範圍載列如下：

薪酬範圍(人民幣元)	人數
0-1,000,000	2
1,000,000-2,000,000	7
2,000,000-3,000,000	0
總計	9

董事會多元化政策

本公司已採納董事會多元化政策(「**多元化政策**」)，當中列載為達致董事會多元化的方針，可於本公司網站查閱。本公司明白並深信董事會成員多元化裨益良多，並認為提升董事會多元化是維持本公司競爭優勢的關鍵元素。

根據多元化政策，提名薪酬委員會將每年檢討董事會的架構、人數及組成，並(如適合)向董事會建議任何變更，以完善本公司的公司策略，同時確保董事會維持平衡的多元組合。就檢討及評估董事會構成而言，提名薪酬委員會致力於尋求各個層面的多元化，以及將考慮多個方面，包

括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、技能、知識以及地區及行業經驗。

本公司旨在就本公司的業務增長維持適當平衡的多元化觀點，同時亦致力確保由董事會及其他各級員工的招聘及甄選常規具備適當架構，以便能招徠多元背景的人選供本公司考慮。

董事會將考慮制定可計量目標以實行多元化政策，並不時檢討該等目標，以確保其合適性及確定達致該等目標的進度。

提名薪酬委員會將適時檢討多元化政策，以確保該政策行之有效。

提名薪酬委員會認為董事會足夠多元化。

企業管治報告

董事提名政策

於2018年11月27日，本公司根據企業管治守則採納董事提名政策。董事提名政策載列有關提名及委任本公司董事的甄選標準及程序以及董事會繼任計劃的考慮因素，旨在確保董事會成員具備切合本公司要求及董事會持續性的技巧、經驗及多元觀點以及維持董事會的領導角色。

董事會將其甄選及委任董事的責任及權利授予本公司提名薪酬委員會。

董事提名政策載列評估候選人是否屬適當及對董事會的潛在貢獻的有關因素，包括但不限於以下各項：

- 品格及誠實；
- 資格，包括專業資格、技能、知識及與本公司業務及公司策略有關的經驗；
- 所有方面的多元化，包括但不限於性別、年齡(18歲或以上)、文化及教育背景、民族、專業經驗、技能、知識及服務年期；
- 根據上市規則，對董事會獨立非執行董事的要求及獲提名獨立非執行董事的獨立性；及
- 承諾出任本公司董事會及／或董事委員會成員的可投入時間及對相關方面的關注。

董事薪酬政策亦載列有關於股東大會甄選及委任新董事以及重選董事的程序。於截至2019年12月31日止年度，董事會組成之變動載於本年報第62至77頁之「董事會報告」一節。

投資決策委員會

本公司已成立投資決策委員會。本公司投資決策委員會的主要職責包括(其中包括)以下各項：

- 審議保險基金用途的管理制度，並就此向董事會提出建議；
- 就管理保險基金用途向董事會提出建議；
- 審議投資決策程序及授權機制，並就此向董事會提出建議；
- 審議資產戰略分配計劃、年度投資計劃及投資指引及有關調整計劃；
- 審議主要投資事項，並就此向董事會提出建議；
- 審議新投資種類的投資戰略及經營計劃，並就此向董事會提出建議；
- 審議績效評估制度的使用，並就此向董事會提出建議；
- 審議保險資產及負債的相關管理制度，以及制定及改善本公司資產及負債的管理機制；及
- 促進定期風險分析機制的設立，以預防資產及負債錯配的風險。

於2019年12月31日，投資決策委員會由陳勁先生、韓歆毅先生、賴智明先生及歐晉羿先生組成。陳勁先生為投資決策委員會主任。

截至2019年12月31日止年度，投資決策委員會舉行五次會議。下表列載該等會議的出席記錄：

委員會成員姓名	截至2019年12月31日 止年度的會議出席／ 舉行次數		出席率
陳勁	5/5		100%
韓歆毅	4/5		80%
賴智明	3/5		60%
歐晉羿	5/5		100%

投資決策委員會於會上就保險資金運用的制度和管理方式、重大投資等事項進行了審議，並向董事會提供相關建議。

關聯交易控制委員會

本公司已成立關聯交易控制委員會。本公司關聯交易控制委員會的主要職責包括(其中包括)以下各項：

- 確定關聯交易管理的總體目標、基本政策和管理制度；
- 審查重大關聯交易，包括但不限於對於監管要求公司董事會審議的關聯交易和事項發表意見，並提交公司董事會或股東大會審批；委員會應當對重大關聯交易的合規性、公允性和必要性以及是否損害公司和保險消費者利益發表書面意見；
- 審查關聯交易相關年度報告；
- 負責關聯方識別維護，關聯交易管理、審查、批准和風險控制；
- 統籌管理關聯交易信息披露工作，提高關聯交易的透明度；及
- 監管部門規定其他應承擔的職責及關聯交易控制委員會工作細則規定和董事會授權的其他事宜。

於2019年12月31日，關聯交易控制委員會由陳慧女士、Yifan Li先生及歐偉先生組成。歐偉先生為關聯交易控制委員會主任。

關聯交易控制委員會於2019年11月8日成立，於截至2019年12月31日止年度並無召開任何會議。

企業管治職能

董事會負責履行企業管治守則守則條文第D.3.1條所載的職能。

董事會已檢討本公司的企業管治政策及常規、董事及高級管理層的培訓及持續專業發展、本公司在遵守法律法規規定、遵守標準守則及本公司在遵守企業管治守則方面的政策及常規以及本企業管治報告的披露情況。

股息政策

於2018年11月27日，本公司根據企業管治守則採納一項股息政策。本公司並無任何預定的股息支付比率，且擬保留大部分(倘非全部)可用資金及未來任何盈利用於本公司業務經營及擴展。股息政策就董事會確定向股東派發任何股息時應考慮的因素概述如下：

- 盈利及財務狀況；
- 經營需要；
- 資金需要及開支計劃；
- 財務業績；
- 現金流量情況；
- 業務狀況及策略；
- 股東利益；

企業管治報告

- 任何派息限制；及
- 董事會認為相關的任何其他因素。

根據本集團的財務狀況以及上文所載的條件及因素，董事會可能於本財政年度提議派發及／或宣派股息，而任何財政年度派發末期股息均須經股東批准。

董事就財務報表的職責

董事知悉彼等編製本公司截至2019年12月31日止年度財務報表的職責。

董事並不知悉任何重大不確定因素涉及可能對本公司持續經營能力造成重大質疑的事件或情況。

董事的持續專業發展

董事須時刻瞭解其作為本公司董事的職責以及本公司的經營、業務活動及發展。

每名新委任的董事均會於其獲委任之初接受正式、全面及專門的入職培訓，以確保彼等適當瞭解本公司業務及營運以及充份認識到上市規則及相關法定規定下董事的職責及責任。

董事應參與合適的持續專業發展以發展及更新彼等的知識及技能。本公司將為董事安排內部簡報會，並於適當情況下向董事提供相關主題的閱讀資料。本公司鼓勵全體董事出席相關培訓，費用由本公司承擔。

截至2019年12月31日止年度，本公司為董事組織報名了多項由中國保險行業協會提供的有關保險行業稅收新政、全面預算管理、國際財務報告準則第9號深度解讀、保險公司聲譽風險管理、財產保險業理賠典型風險案例、保險資本及價值管理，以及保險業合規事宜的培訓課程。此外，已向董事提供董事手冊、最新法律及監管資訊以及研討會講義等相關閱讀資料，供彼等參考及學習，確保董事瞭解本集團業務及營運以及彼等的職責及義務。

截至2019年12月31日止年度，本公司為董事提供以下持續專業培訓課題：

- 簡報、會議、聚會及研討會等培訓課程
- 閱讀新聞、刊物、雜誌及／或有關法律及監管變動以及與董事履責相關事項的其他閱讀資料

董事姓名	已接受培訓
執行董事	
歐亞平	A
陳勁	A
歐晉羿	A
非執行董事	
韓歆毅	A
賴智明	A
王國平 ⁽¹⁾	A
胡曉明	A
鄭方 ⁽¹⁾	A
史良洵 ⁽²⁾	A
尹銘 ⁽²⁾	A
獨立非執行董事	
張爽	A
陳慧	A
杜力 ⁽³⁾	A
Yifan Li	A
吳鷹	A
歐偉 ⁽⁴⁾	A

- (1) 於2019年11月18日從董事會卸任。
- (2) 於2019年11月18日獲委任為董事會成員。
- (3) 於2019年12月19日從董事會卸任。
- (4) 於2019年12月19日獲委任為董事會成員。

核數師的責任及薪酬

本公司委任香港執業會計師羅兵咸永道會計師事務所(「羅兵咸永道」)為截至2019年12月31日止年度的外部核數師。羅兵咸永道關於其對財務報表申報責任的聲明載於第113至210頁的獨立核數師報告。

下表列載截至2019年12月31日止年度就羅兵咸永道所提供審計及非審計服務已付／應付費用的詳細資料：

為本公司提供的服務

已付及應付費用

人民幣千元

審計服務	11,927
非審計服務	710
總計	12,637

風險管理及內部控制

董事會確認其負責風險管理及內部控制系統以及審閱其有效性。該等系統旨在管理而非消除未能達成業務目標的風險，而且僅能就不會有重大的失實陳述或損失作出合理而非絕對的保證。

董事會全權負責評估及釐定本公司為達成戰略目標所願承擔的風險性質及程度，並建立及維持適當及有效的風險管理及內部控制系統。

審計委員會及風險管理委員會負責協助董事會領導管理及透過內部審計部監控及監管風險管理及內部控制系統，並於適當時向董事會匯報及作出建議。

內部審計部在審計委員會的監督下監管風險管理及內部控制系統，獨立審計風險管理及內部控制系統的有效性與完整性。內部審計部識別任何重大風險，並提出改進及整改計劃和措施的建議，就所發現的問題進行後續審計，確保

按計劃妥善執行補救措施。內部審計部獨立於本公司業務中心及部門運作，每季度直接向審計委員會上報審計結果及後續情況。

管理層已向董事會及審計委員會確認截至2019年12月31日止年度風險管理及內部控制系統的有效性。

本公司按照各類內幕消息披露程序所載規範內幕消息的處理及發佈，確保內幕消息在妥善批准作出披露前一直保密，並高效持續作出有關消息發佈。

董事會在審計委員會及風險管理委員會以及管理層報告及內部審計部所出具內部審計結果的協助下，對本集團截至2019年12月31日止年度的風險管理及內部控制系統的有效性進行年度審閱，包括財務、營運及合規控制，並認為該等系統為有效及充足。年度審閱亦涵蓋財務匯報、內部審計職能、員工資歷、經驗及相關資源。

本公司設有方便其僱員以保密形式就財務申報、內部監控或本公司其他事宜的潛在問題提出關注的安排。

企業管治報告

聯席公司秘書

張勇博先生及黃慧兒女士均獲委任為本公司的聯席公司秘書。有關張先生的履歷，請參見本年報「董事、監事及高級管理層—高級管理層」中的披露。

黃慧兒女士，44歲，為卓佳專業商務有限公司企業服務部董事。卓佳專業商務有限公司是全球性的專業服務提供商，為客戶提供商務、企業及投資者綜合服務。

黃女士於企業服務範疇擁有逾20年經驗，一直為香港上市公司，以及跨國公司、私人公司及離岸公司提供專業的企業服務。黃女士為特許秘書、特許企業管治專業人員，以及香港特許秘書公會及特許公司治理公會（前稱為特許秘書及行政人員公會）的資深會員。黃女士持有香港大學經濟學學士學位及香港城市大學企業行政深造文憑。

截至2019年12月31日止年度，張先生及黃女士已遵守上市規則第3.29條的規定，分別接受不少於15小時的相關專業培訓。

股東權利

股東召開臨時股東大會（「臨時股東大會」）

根據組織章程細則第70條及第73條，任何兩名或以上共同持有本公司10%或以上已發行股份（附有投票權）的股東，可透過簽署一份或者數份同樣格式內容及闡明會議議題的書面要求，召開臨時股東大會。董事會在收到前述書面要求後應當儘快召開臨時股東大會。前述持股數按股東提出書面要求之日計算。倘董事會在收到前述書面要求後三十（30）日內未能發出召開會議的通告，提出該要求的股東可以在董事會收到該要求後四（4）個月內自行召開會議，召開臨時股東大會的程序應當盡可能與董事會召開股東大會的程序相同。股東須遵循組織章程細則所載有關召開臨時股東大會的要求及程序。

於股東大會上提呈建議

倘本公司舉行股東大會，董事會、監事會或單獨或合併持有3%以上股份的股東可向本公司提呈書面決議案。

單獨或合併持有3%以上股份的股東可於股東大會前至少十（10）日以書面方式向董事會提呈額外建議。

建議內容應(i)屬股東大會的職責及責任範圍內、(ii)有明確的議題及將予解決的特定事項，及(iii)符合法律、行政法規及組織章程細則的相關規定。

向董事會提出查詢及聯絡資料

就向本公司董事會提出任何查詢而言，股東可將書面查詢發送至本公司。本公司通常不會處理口頭或匿名查詢。

股東可向以下地址發送上述查詢或要求：

地址：中國上海圓明園路169號協進大樓4-5樓

（註明收件人為董事會辦公室）

電話：021-60278677

傳真：021-60272335

電郵：Dongshihui@zhongan.com

為免生疑，股東須於上述地址存置及發出正式簽署之書面要求、通知或聲明或查詢（視情況而定）之正本，並提供其全名、聯絡詳情及身份，以便本公司回覆。股東資料可能根據法律規定而予披露。

與股東的溝通及投資者關係

本公司認為，與股東有效溝通對加強投資者關係及加深投資者對本集團業務表現及策略的瞭解至為重要。本公司致力維持與股東持續溝通，尤其是透過股東周年大會及其他股東大會。董事（或彼等的代表（倘適用））將出席股東周年大會以會見股東及回答彼等的詢問。

章程文件變動

本公司現有可於本公司及香港聯交所網站查閱的組織章程細則乃於2018年3月26日獲採納，且組織章程細則自以後並無變動。

董事會報告

董事會欣然提呈本董事會報告及本集團截至2019年12月31日止年度的合併財務報表。

董事

於截至2019年12月31日止年度及直至本年報日期的在任董事名單如下：

執行董事：

歐亞平(董事長)
陳勁
歐晉羿

非執行董事：

韓欽毅
賴智明
王國平(自2019年11月18日起卸任)
胡曉明
鄭方(自2019年11月18日起卸任)
史良洵(自2019年11月18日起就任)
尹銘(自2019年11月18日起就任)

獨立非執行董事：

張爽
陳慧
杜力(自2019年12月19日起卸任)
Yifan Li
吳鷹
歐偉(自2019年12月19日起就任)

本集團董事及高級管理人員的履歷詳情載於本年報第41至47頁「董事、監事及高級管理層」一節。

全球發售

本公司於2013年10月9日在中國註冊成立並以「ZA Online Fintech P & C」在香港經營業務。本公司股份於2017年9月28日在香港聯交所主板上市。

主要業務

本公司為於中國註冊成立的互聯網保險科技有限公司。本公司提供廣泛的財產及傷害保險產品，包括意外險、保證保險、健康險、責任險、信用保險、貨運險、家庭財產保險等。我們設計並提供生態導向型的保險產品及解決方案，並將產品嵌入場景化的客戶體驗過程中。我們非常注重產品與場景的結合，以優化客戶的消費體驗。客戶可以在日常的互聯網生活消費場景中，無縫購買我們的保險產品及解決方案。

本集團截至2019年12月31日止年度的主要業務分析載於本年報第6至11頁的「董事長及首席執行官致辭」及第15至40頁的「管理層討論與分析」章節。

業務回顧

根據香港法例第622章《公司條例》附表5的規定，我們須對本集團業務進行公平審閱，包括分析本集團的財務表現、說明本集團業務未來可能作出的發展以及本集團與對其有重大影響力及與其成功息息相關的利益相關者之間的重要關係，有關詳情載於本年報「管理層討論與分析」一節。該等討論構成本年報的一部分。自財務年度年結日以來發生的對本公司造成影響的事件，載於本年度報告中「報告期後事項」一節。

董事會報告

主要風險及不確定因素

自成立以來，我們嚴格按照監管要求及集團戰略發展需要，逐步建設和完善全面風險管理體系。2016年我們啟動了以風險為導向的償二代體系建設工作，持續優化完善風控體系及業務規範建設，有效防範和化解可預見的風險。本集團面臨的主要風險類型包括：

- 保險風險：指由於賠付率、費用率及退保率等保險假設的實際經驗與預期發生不利偏離，導致本集團遭受潛在損失的風險。
- 市場風險：指由於利率、權益價格、匯率等不利變動，導致本集團遭受非預期損失的風險。本集團持有的有固定到期日且以公允價值入帳的固定收益類投資面臨利率風險；持有的上市和非上市股權投資面臨市場價格風險；持有的以外幣計價的資產面臨外匯風險。
- 信用風險：指由於債務人或者交易對手不能履行或不能按時履行其合約義務，或者信用狀況的不利變動，導致本集團遭受非預期損失的風險。本集團面臨的主要信用風險存在於固定收益類投資資產、再保險資產（包括應收分保準備金、應收分保賬款）、應收保費等。
- 操作風險：指由不完善或有問題的內部程序、員工和信息科技系統，以及外部事件所造成損失的風險。
- 戰略風險：指由於戰略制定和實施的流程無效或經營環境的變化，導致戰略與市場環境和公司能力不匹配的風險。
- 聲譽風險：指由於集團的經營管理或外部事件等原因導致利益相關方對公司負面評價，從而造成品牌聲譽及其他相關損失的風險。
- 流動性風險：指集團無法及時獲得充足資本或無法及時以合理成本獲得充足資金，以支付到期債務或履行其他支付義務的風險。

作為一家互聯網集團，與傳統保險公司不同的是：集團以新科技為依託、建立和服務金融業務及其生態。本集團堅持以資本為核心、以風險偏好為導向、以風險量化工具（全面預算、資產負債管理、資本規劃與配置、壓力測試等）及風險績效考核為主要手段，持續提升風險管理水平和技術水平，健全全面風險管理體系，實現風險管理與業務發展的平衡，集團戰略的穩步實現。

然而，上述風險及不確定因素並非詳盡無遺。在就股份進行任何投資之前，投資者務請自行作出判斷或諮詢彼等各自的投資顧問。

僱員

於2019年12月31日，本集團擁有2,898名僱員(2018年：3,090名)。截至2019年12月31日，本公司2,046名僱員主要駐於中國上海總部、150名僱員駐於中國杭州、191名僱員主要駐於中國北京、344名僱員主要駐於中國深圳、131名僱員主要駐於中國香港，其餘則主要駐於中國大連、成都及重慶。下表載列我們截至2019年12月31日按職能劃分的僱員人數：

職能	僱員人數	佔總人數的百分比(%)
管理	59	2.04
技術	1,248	43.06
產品經理	344	11.87
營運	374	12.91
支援	572	19.74
銷售及營銷	278	9.59
一般行政	23	0.79
總計	2,898	100.00

本公司在中國主要通過招聘機構、內部推薦、校園招聘會及在線渠道(包括我們的企業網站及互聯網社交平台)招聘僱員。我們已採用培訓政策，通過內部講師或外聘顧問定期向僱員提供管理、技術及其他培訓。我們的僱員亦可經其主管批准後參加外部培訓。我們相信我們精益的架構及公司文化有助我們招聘及挽留合資格僱員。

根據中國法規的規定，我們參與當地相關市級及省級政府組織的各類僱員社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷及失業福利計劃。根據中國法律，我們必須按僱員的薪金、分紅及若干補貼的特定百分比，向僱員福利計劃供款，供款額以地方政府不時規定的最高金額為限。分紅一般由我們酌情發放，一方面取決於僱員表現，另一方面取決於我們業務的整體表現。

我們相信，我們與僱員維持良好的工作關係，且於截至2019年12月31日止年度及直至本年報日期，我們並無經歷任何重大勞資糾紛，亦無在招聘營運所需員工方面遭遇任何困難。

主要客戶及供應商

我們將客戶定義為我們保單項下的被保險人，包括選擇購買我們產品的客戶，以及通過我們生態系統合作夥伴獲分配我們產品的客戶。截至2019年12月31日止年度，五大保單持有人合共約佔我們總保費的2.4%，而最大保單持有人佔我們總保費的0.7%。

於截至2019年12月31日止年度，我們的五大保單持有人為獨立第三方。

董事、彼等各自的緊密連絡人或就董事所知擁有本公司已發行股本5%以上的任何本公司股東概無於涉及本集團各業務分部的五大客戶中擁有任何權益。

截至2019年12月31日止年度，本集團並無與其客戶發生任何重大糾紛。

由於本集團的業務活動性質，本集團並無主要供應商。

財務概要

本集團於過去五個財政年度的經審計合併業績以及資產及負債概要(摘自經審計合併財務報表)載於本年報第2頁。本概要並不構成經審計合併財務報表的一部分。

董事會報告

子公司

本公司的子公司詳情載於合併財務報表附註6。

股本及已發行股份

本公司於截至2019年12月31日止年度的股本詳情載列如下。

編號	股份類別	股份數目	佔本公司已發行股本 總額概約百分比
1	內資股	1,000,000,000	68.04%
2	H 股	469,812,900	31.96%
	總計	1,469,812,900	100%

股息

為留有資源用於本集團業務發展，董事會並不建議派付截至2019年12月31日止年度的末期股息(2018年：無)。

董事、監事及最高行政人員於本公司及任何相關法團的股份、相關股份及債券證的權益及淡倉

截至2019年12月31日，董事、監事及本公司最高行政人員於本公司或其相聯法團(定義見證券及期貨條例第XV部)的股份、相關股份及債券證中擁有根據證券及期貨條例第XV部第7及8分部須知會本公司及香港聯交所的權益及淡倉(包括根據證券及期貨條例的有關條文彼等被當作或視為擁有的權益或淡倉)，或根據證券及期貨條例第352條須予記錄於當中所持登記冊的權益及淡倉，或根據標準守則須知會本公司及香港聯交所的權益及淡倉如下：

於本公司的權益

董事姓名	股份類別	權益性質	股份數目	佔同類股份 概約百分比 ⁽¹⁾	佔本公司 已發行股本總額 概約百分比 ⁽¹⁾
歐亞平 ⁽²⁾	內資股	受控制法團權益	81,000,000 (好倉)	8.10%	5.51%

附註：

(1) 股權百分比根據1,000,000,000股內資股及469,812,900股H股計算。

(2) 深圳日訊網絡科技股份有限公司為中宇集團有限公司的子公司。中宇集團有限公司的全部權益由香港聯交所上市公司百仕達(股份代號：1168)持有，而百仕達由歐亞平先生全資擁有的公司Asia Pacific Promotion Limited擁有約45.10%權益。因此，中宇集團有限公司、百仕達、Asia Pacific Promotion Limited及歐亞平先生被視為於深圳日訊網絡科技股份有限公司持有的股份中擁有權益。

除上文所披露者外，於2019年12月31日，就任何董事、監事或本公司最高行政人員所知，董事、監事及本公司最高行政人員並無於本公司或其相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份或債券證中擁有(a)根據證券及期貨條例第XV部須知會本公司及香港聯交所的任何權益或淡倉（包括根據證券及期貨條例的有關條文董事被視作或當作擁有的權益及淡倉）；或(b)根據證券及期貨條例第352條須予記錄於當中所述登記冊的任何權益或淡倉；或(c)根據標準守則須知會本公司及香港聯交所的任何權益或淡倉。

主要股東及其他人士於本公司股份及相關股份的權益及淡倉

於2019年12月31日，就董事所知，以下人士（董事、監事及本公司最高行政人員除外）於本公司股份或相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的條文須向本公司披露的權益或淡倉或記錄於本公司根據證券及期貨條例第336條須予存置的登記冊的權益或淡倉：

股東姓名／名稱	股份類別	權益性質	股份數目 ⁽¹⁾	佔本公司	
				佔同類股份 概約百分比 ⁽²⁾	已發行股本總額 概約百分比 ⁽²⁾
螞蟻金服 ⁽³⁾	內資股	實益權益	199,000,000	19.90%	13.54%
杭州雲鉑投資諮詢有限公司 ⁽³⁾	內資股	受控制法團權益	199,000,000	19.90%	13.54%
馬雲 ⁽³⁾	內資股	受控制法團權益	199,000,000	19.90%	13.54%
騰訊計算機系統 ⁽⁴⁾	內資股	實益權益	150,000,000	15.00%	10.21%
馬化騰 ⁽⁴⁾	內資股	受控制法團權益	150,000,000	15.00%	10.21%
騰訊控股有限公司 ⁽⁴⁾	內資股	受控制法團權益	150,000,000	15.00%	10.21%
平安保險 ⁽⁵⁾	內資股	實益權益	150,000,000	15.00%	10.21%
深圳市加德信投資有限公司 ⁽⁶⁾	內資股	實益權益	140,000,000	14.00%	9.53%
深圳市華信聯投資有限公司 ⁽⁶⁾	內資股	受控制法團權益	140,000,000	14.00%	9.53%
歐亞非 ⁽⁶⁾	內資股	受控制法團權益	140,000,000	14.00%	9.53%
優孚控股有限公司 ⁽⁷⁾	內資股	實益權益	90,000,000	9.00%	6.12%
上海松鹿投資管理有限公司 ⁽⁷⁾	內資股	受控制法團權益	90,000,000	9.00%	6.12%
上海江鹿投資管理有限公司 ⁽⁷⁾	內資股	受控制法團權益	90,000,000	9.00%	6.12%

董事會報告

股東姓名／名稱	股份類別	權益性質	股份數目 ⁽¹⁾	佔同類股份 概約百分比 ⁽²⁾	佔本公司 已發行股本總額 概約百分比 ⁽²⁾
上海鑫鹿投資管理有限公司 ⁽⁷⁾	內資股	受控制法團權益	90,000,000	9.00%	6.12%
上海游鹿投資管理有限公司 ⁽⁷⁾	內資股	受控制法團權益	90,000,000	9.00%	6.12%
張真 ⁽⁷⁾	內資股	受控制法團權益	90,000,000	9.00%	6.12%
深圳日訊網絡科技 股份有限公司 ⁽⁸⁾	內資股	實益權益	81,000,000	8.10%	5.51%
中宇集團有限公司 ⁽⁸⁾	內資股	受控制法團權益	81,000,000	8.10%	5.51%
百仕達 ⁽⁸⁾	內資股	受控制法團權益	81,000,000	8.10%	5.51%
Asia Pacific Promotion Limited ⁽⁸⁾	內資股	受控制法團權益	81,000,000	8.10%	5.51%
青島惠麗君貿易有限公司 ⁽⁹⁾	內資股	實益權益	50,000,000	5.00%	3.40%
共青城盛創投資合夥 企業(有限合夥) ⁽⁹⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%
盛創偉業(廈門)股權 投資基金管理有限公司 ⁽⁹⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%
深圳前海力匯基金管理 有限公司 ⁽⁹⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%
陳宇 ⁽⁹⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%
彭作傑 ⁽⁹⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%
上海遠強投資有限公司 ⁽¹⁰⁾	內資股	實益權益	50,000,000	5.00%	3.40%
鄒松 ⁽¹⁰⁾	內資股	受控制法團權益	50,000,000	5.00%	3.40%

股東姓名／名稱	股份類別	權益性質	股份數目 ⁽¹⁾	佔同類股份 概約百分比 ⁽²⁾	佔本公司 已發行股本總額 概約百分比 ⁽²⁾
Keywise ZA Investment ⁽¹¹⁾	H 股	受託人	42,642,792	9.07%	2.90%
鄭方 ⁽¹¹⁾	H 股	受控制法團權益	42,642,792	9.07%	2.90%
SVF Zen Subco (Singapore) Pte. Ltd. ⁽¹²⁾	H 股	實益權益	71,909,800	15.30%	4.89%
SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd. ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
SVF Holdings (Cayman) Ltd. ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
SVF Holdings (UK) LLP ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
SoftBank Vision Fund L.P. ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
Vision Technology Investment Company ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
Public Investment Fund ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
SVF GP (Jersey) Limited ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%
軟銀集團股份有限公司 ⁽¹²⁾	H 股	受控制法團權益	71,909,800	15.30%	4.89%

附註：

- (1) 除非另有說明，所有股份均以好倉(定義見證券及期貨條例第 XV 部)持有。
- (2) 股權百分比根據 1,000,000,000 股內資股及 469,812,900 股 H 股計算。
- (3) 杭州君澳股權投資合夥企業(有限合夥)(「杭州君澳」)持有螞蟻金服 21.53% 股份，而杭州君瀚股權投資合夥企業(有限合夥)(「杭州君瀚」)則持有螞蟻金服 28.45% 股份。杭州君澳及杭州君瀚對螞蟻金服的投票權由其普通合夥人杭州雲鉅投資諮詢有限公司(「杭州雲鉅」)控制。因此，杭州雲鉅被視為於螞蟻金服持有的股份中擁有權益。由於杭州雲鉅由馬雲全資擁有，馬雲被視為於螞蟻金服持有的股份中擁有權益。
- (4) 騰訊計算機系統是騰訊控股有限公司(一家於香港聯交所上市的公司(股份代號：0700))的綜合聯屬實體(透過合約安排)，且為其於中國境內的主要經營實體之一。騰訊計算機系統為中國互聯網增值服務的領先提供商及本公司股份的明確持有人。因此，騰訊控股有限公司被視為於騰訊計算機系統所持股份中擁有權益。馬化騰於騰訊計算機系統持有 54.29% 股份。
- (5) 平安保險是一家在中國註冊成立的股份有限公司，於香港聯交所(股份代號：2318)及上交所(股份代號：601318)上市。
- (6) 深圳市加德信投資有限公司為深圳市華信聯投資有限公司的子公司。因此，深圳市華信聯投資有限公司被視為於深圳市加德信投資有限公司持有的股份中擁有權益。深圳市華信聯投資有限公司由歐亞非控制。因此，歐亞非被視為於深圳市加德信投資有限公司持有的股份中擁有權益。
- (7) 優孚控股有限公司由上海松鹿投資管理有限公司、上海江鹿投資管理有限公司及上海鑫鹿投資管理有限公司分別擁有 25.00%、16.90% 及 13.10% 權益。上海松鹿投資管理有限公司、上海江鹿投資管理有限公司及上海鑫鹿投資管理有限公司的全部權益由上海游鹿投資管理有限公司持有，該公司由張真控制。因此，上海游鹿投資管理有限公司、上海松鹿投資管理有限公司、上海江鹿投資管理有限公司及上海鑫鹿投資管理有限公司被視為於優孚控股有限公司持有的股份中擁有權益。因此，張真被視為於優孚控股有限公司持有的股份中擁有權益。

董事會報告

- (8) 深圳日訊網絡科技股份有限公司為中宇集團有限公司的子公司。中宇集團有限公司由百仕達持有全部權益。百仕達由歐亞平先生全資擁有的公司 Asia Pacific Promotion Limited 持有約 45.10% 權益。因此，中宇集團有限公司、百仕達、Asia Pacific Promotion Limited 及歐亞平先生被視為於深圳日訊網絡科技股份有限公司所持股份中擁有權益。
- (9) 青島惠麗君貿易有限公司為共青城盛創投資合夥企業(有限合夥)的子公司。共青城盛創投資合夥企業(有限合夥)的普通合夥人為盛創偉業(廈門)股權投資基金管理有限公司，而盛創偉業(廈門)股權投資基金管理有限公司由深圳前海力匯基金管理有限公司全資擁有。陳宇及彭作傑各持有深圳前海力匯基金管理有限公司 50.00% 權益。因此，共青城盛創投資合夥企業(有限合夥)、盛創偉業(廈門)股權投資基金管理有限公司、深圳前海力匯基金管理有限公司、陳宇及彭作傑被視為於青島惠麗君貿易有限公司持有的股份中擁有權益。
- (10) 上海遠強投資有限公司由鄒松擁有 80.00% 權益。因此，鄒松被視為於上海遠強投資有限公司持有的股份中擁有權益。
- (11) Keywise ZA Investment 為 Keywise Greater China Opportunities Master Fund 的投資。Kewise Fund 的投資顧問為凱思博投資管理(香港)有限公司，其於 Keywise ZA Investment 擁有 23.00% 權益。其他投資者於 Keywise ZA Investment 擁有 77.00% 權益。鄭方先生是 Keywise ZA Investment 的實際控制人。因此，鄭方先生被視為於 Keywise ZA Investment 持有的股份中擁有權益。
- (12) SVF Zen Subco(Singapore) Pte. Ltd. 為 SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd. 的全資子公司，而 SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd. 由 SVF Holdings (Cayman) Ltd. 全資擁有。SVF Holdings (Cayman) Ltd. 為 SVF Holdings (UK) LLP 的全資子公司，而 SVF Holdings (UK) LLP 由 SoftBank Vision Fund L.P. (由 Vision Technology Investment Company 擁有 48.31% 權益) 全資擁有。Vision Technology Investment Company 由 Public Investment Fund 全資擁有。SoftBank Vision Fund L.P. 的普通合夥人為 SVF GP (Jersey) Limited，最終母公司為軟銀集團股份有限公司，而軟銀集團股份有限公司為在東京證券交易所上市的日本公司(股份代號：9984)。

除上文所披露者外，按照本公司根據證券及期貨條例第 336 條存置的登記冊，於 2019 年 12 月 31 日，並無任何其他人士於股份或相關股份中擁有重大權益或淡倉。

董事收購股份或債券證的權利

於報告期內任何時間，本公司或其任何子公司概無訂立任何安排，致使董事可藉收購本公司或任何其他法人團體的股份或債券證而獲得利益，而董事或彼等的任何配偶或未滿 18 歲子女亦無獲授任何可認購本公司或任何其他法人團體的股本或債務證券的權利或已行使任何有關權利。

薪酬政策及董事酬金

本公司已根據上市規則附錄十四所載的企業管治守則成立提名薪酬委員會以制定薪酬政策。薪酬乃根據各董事及高級管理人員的資質、職位和資歷釐定及建議。獨立非執行董事的酬金由董事會根據提名薪酬委員會的推薦意見釐定。董事及五名最高薪酬人士的薪酬詳情載於合併財務報表附註 16 及附註 17。

概無董事放棄或同意放棄任何酬金，本集團亦無向任何董事支付任何薪酬作為加入本集團或加入本集團時的獎勵或作為離職補償。

按照行業監管規定的年度關聯交易整體情況

2019 年 9 月，中國銀保監會發佈《保險公司關聯交易管理辦法》(銀保監發[2019]35 號)，本公司根據中國銀保監會規定對公司《關聯交易管理規定》進行了重新修訂，在董事會下設立關聯交易控制委員會統籌公司關聯交易管理工作，並在關聯交易控制委員會下設立跨部門的關聯交易管理辦公室，負責關聯交易的日常管理等具體事務。

報告期內，本公司發生的關聯交易類型主要為：公司與關聯方之間的資金運用類、保險業務類、利益轉移類、提供貨物或服務類。

報告期內，公司關聯交易管理架構健全，關聯交易定價公允，關聯交易識別、審議、披露、報告合法合規。

關連交易

截至2019年12月31日止年度，本集團與下列人士進行若干交易，而該等交易構成上市規則項下的關連交易（「**關連交易**」）：

- 董事及監事及董事及監事的若干聯繫人：根據上市規則第14A.07(1)、14A.07(3)條及14A.12條，董事及監事及彼等的聯繫人為本公司關連人士。
- 執行董事及董事會董事長歐亞平先生。歐先生擁有百仕達約45.11%股權。根據上市規則第14A.12條，百仕達為歐亞平先生的聯繫人。根據上市規則第14A.07(4)條，董事的「聯繫人」屬本公司「關連人士」。因此，本公司與百仕達之間的任何交易構成關連交易。

1. 與百仕達成立合營公司

於2017年12月8日，眾安科技與百仕達訂立合資公司協議（「**合資公司協議**」），以共同投資一家合資公司（「**合資公司**」），其將作為眾安科技的國際發展平台，以於海外市場發掘金融科技以及保險科技的國際業務發展、合作及投資機遇。該交易根據上市規則構成一項關聯交易。於2018年3月28日，眾安科技與百仕達（統稱「**合資訂約方**」）訂立修訂協議，據此合資方同意修訂合資公司協議的若干條款。有關該交易的進一步詳情載於本公司日期為2017年12月8日及2018年3月28日的公告。

於2019年7月18日，眾安科技與百仕達及合資公司訂立股份認購協議，據此(1)眾安科技有條件同意認購，及合資公司有條件同意配發及發行合共1,020,000,000股新合資公司普通股，應付總認購價為現金人民幣1,000,000,000元，及(2)百仕達有條件同意認購，及合資公司有條件同意配發及發行合共980,000,000股新合資公司普通股，應付總認購價為現金人民幣960,784,313.73元。有關是項交易的進一步詳情載於本公司日期為2019年7月18日的公告。

持續關連交易

截至2019年12月31日止年度，本集團與下列人士進行若干交易，而該等交易構成上市規則項下的持續關連交易（「**持續關連交易**」）：

- 董事及監事及董事及監事的若干聯繫人：根據上市規則第14A.07(1)、14A.07(3)條及14A.12條，董事及監事及彼等的聯繫人為本公司關連人士。
- 執行董事及董事會董事長歐亞平先生。歐先生擁有百仕達約45.11%股權。根據上市規則第14A.12條，百仕達為歐亞平先生的聯繫人。根據上市規則第14A.07(4)條，董事的「聯繫人」屬本公司「關連人士」。因此，本公司與百仕達之間的任何交易構成關連交易。
- 螞蟻金服集團乃持有13.54%股份的主要股東，故被視為上市規則項下的「關連人士」。根據上市規則第14A.07(1)、第14A.07(4)及第14A.13條，本公司與螞蟻金服及其子公司之間的任何交易被視作關連交易。
- 騰訊由於透過騰訊計算機系統控制行使本公司10.21%的投票權，故被視為上市規則第14A.07(1)條項下的「關連人士」及主要股東。根據上市規則第14A.07(4)條及第14A.13條，騰訊計算機系統及彼等各自的聯繫人被視為本公司「關連人士」。因此，本公司與騰訊、騰訊計算機系統及彼等各自的聯繫人之間的任何交易被視作關連交易。

董事會報告

- 平安集團乃持有10.21%股份的主要股東，故被視為上市規則項下的「關連人士」。根據上市規則第14A.07(1)條、14A.07(4)條及14A.13條，本公司與平安保險及其聯繫人之間的任何交易被視作關連交易。

下文載列本集團於截至2019年12月31日止年度的不獲豁免持續關連交易概要，惟該等交易須遵守上市規則第十四A章項下的申報、年度審核、公告及獨立股東批准規定。

1. 與百仕達及其子公司進行的持續關連交易

我們向百仕達及其子公司提供保險產品

我們與百仕達就我們向百仕達提供公司保險產品已訂立框架協議（「**保險產品框架協議**」）。保險產品框架協議自上市日期起為期3年。作為百仕達子公司的相關子公司將與我們訂立獨立協議，其中將根據一般商業條款載列具體條款及條件（包括定價）。

進行交易的理由

我們為中國獲發互聯網保險牌照的僅有的四家公司之一，我們在日常業務過程中向各類型機構提供創新的公司保險產品。百仕達的子公司進行各種金融服務並需要我們的保險服務，我們將業務擴大至金融業對我們有利。

定價政策

我們收取的保費與獨立第三方就同類保險產品所支付的保費或與現行市場價格可資比較。對於保費定價，我們考慮到產品本身的風險組合、產品費用率及市場競爭價格。有關費用乃經該部門的業務管理委員會仔細審核後釐定。委員會成員進行市場分析及多項其他程序，以釐定產品的各個方面，包括定價。該等價格必須符合本公司制訂的條款及條例並須經其他相關部門（如精算部門及營運管理中心）批准。該等產品保費率已獲中國銀保監會批准或已向其備案。例如，根據中國銀保監會備案表，就企業應收賬款信用保險而言，我們所收取的總保費按以下公式計算：

$$\text{保額} \times \text{固定比率} \times \text{浮動比率}$$

固定比率按產品相關資產的不同持有期限而介於0.33%至0.88%。浮動比率根據有關承保企業的多項因素計算，包括其企業性質、風險管理水平及虧損記錄，該項比率通常不低於0.3。

下表載列截至2019年12月31日止年度與百仕達進行的持續關連交易的年度上限與實際交易額的比較：

名稱	交易類型	截至2019年 12月31日 止年度的 年度上限 (人民幣千元)	截至2019年 12月31日 止年度的 交易額 (人民幣千元)
百仕達	我們向百仕達及其子公司提供保險產品	120,000	300

2. 與騰訊的聯繫人進行的持續關連交易

(a) 我們向騰訊的聯繫人提供保險產品

以下由我們與騰訊聯繫人訂立的協議於報告期內有效：

- (i) 與騰訊科技於2018年5月28日及2019年5月21日訂立的兩份協議，據此本公司同意向騰訊科技的僱員提供綜合保險服務；及
- (ii) 與微眾銀行(亦為本公司的關連人士)於2019年8月6日訂立的兩份協議，據此本公司同意向微眾銀行的僱員(包括高級管理人員)及彼等的直系親屬提供醫療、疾病及意外險保單。

各協議為期一年。該等協議向該等實體的各級僱員提供不同保險計劃。各項計劃有其專門保費計算方法及傷殘評估標準。我們根據各計劃下的保費安排向騰訊的聯繫人收取保費。有關該等協議的進一步詳情，可參閱本公司日期為2019年8月6日的公告。

進行交易的理由

我們為中國獲發互聯網保險牌照的僅有的四家保險公司之一，並於日常業務過程中向多家客戶提供多種保險產品。這包括為僱員購買保險計劃的公司客戶。本公司可受益於向騰訊及其聯繫人等擁有大量僱員的大型公司提供該等保險產品。

我們在一般及日常業務過程中向騰訊的聯繫人提供廣泛的保險產品。具體而言，騰訊的聯繫人為其僱員向我們購買意外傷害險及疾病、死亡及傷殘險。該等保險產品協議由我們與該等

實體按公平基準訂立。騰訊的聯繫人並無就購買該等保險產品獲得任何優惠待遇。我們可受益於向騰訊及其聯繫人等擁有大量僱員的大型公司提供該等保險產品。

定價政策

我們收取的保費與獨立第三方就同類保險產品所支付的保費或與現行市場價格可資比較。對於保費定價，我們考慮到產品本身的風險組合、產品費用率及市場競爭價格。根據定價政策所收取的總保費亦基於保障期限及該期間所覆蓋僱員人數，並按照承保公司僱員的在職年期進行調整。有關費用乃經該部門的業務管理委員會仔細審核後釐定。委員會成員進行市場分析及多項其他程序，以釐定產品的各個方面，包括定價。該等價格必須符合本公司制訂的條款及條例並須經其他相關部門(如精算部門及營運管理中心)批准。該等產品保費率已獲中國銀保監會批准或已向其備案。

(b) 騰訊計算機系統的聯繫人與我們訂立的互聯網平台合作協議

我們於2016年4月12日及2017年8月1日與騰訊計算機系統其中一名聯繫人訂立兩份協議，期限分別為一年及兩年。兩份協議經雙方同意可各自另外延期一年，除非一方於一年屆滿前發出書面終止通知。

首份協議令我們可利用騰訊計算機系統的子公司運營的互聯網平台出售信用卡安全保險。該協議已於2019年4月12日終止。第二份協議令我們可出售汽車共同保險。該協議於2019年並未延期。

董事會報告

進行交易的理由

我們是中國領先的互聯網保險科技公司，並為獲發互聯網保險牌照的僅有的四家公司之一。作為互聯網業務擴展的一部分，我們需要利用各個互聯網平台，以接觸到更廣泛的客戶基礎。作為互聯網保險產品供應商，我們透過支付技術服務費在一般業務過程中利用騰訊計算機系統的聯繫人運營的互聯網平台向互聯網平台的終端用戶出售多項保險產品。該等協議乃由我們按公平磋商基準訂立。鑒於騰訊計算機系統在中國市場互聯網平台的重要市場地位，故與騰訊計算機系統及其子公司持續合作將令我們受益。

定價政策

每月技術服務費取決於所售保險產品的數量及該互聯網平台所提供推廣服務(如網站通知服務及網站展示服務)的數量。根據目前安排：(i)就信用卡安全保險保單而言，透過互聯網平台購買的每份保單按固定費率付費，例如在目前安排下，固定費率可能高達我們就各份保單所收保費的約50%；(ii)就汽車共同保險而言，費用乃基於互聯網平台上推送及網頁展示的數量而定。騰訊計算機系統及其聯繫人收取的費用與彼等向其他獨立第三方收取的費用相當。

下表載列截至2019年12月31日止年度與騰訊的聯繫人進行的持續關連交易的年度上限與年度交易額的比較：

名稱	交易類型	截至2019年 12月31日 止年度的 年度上限 (人民幣千元)	截至2019年 12月31日 止年度的 交易額 (人民幣千元)
騰訊集團	我們向騰訊的聯繫人提供保險產品	13,000 ^(附註1)	12,789
	騰訊計算機系統的聯繫人與我們訂立的互聯網平台合作協議	10,000	742

附註：

- 截至2019年12月31日止年度的年度上限已於截至2019年12月31日止年度作出修訂。有關進一步詳情，請參閱本公司日期為2019年8月6日的公告。

3. 與平安集團進行的持續關連交易

(a) 平安資產管理向我們提供資產管理服務

我們於2014年1月13日與平安資產管理(平安集團子公司)所訂立的資產管理協議(經於2017年9月6日訂立的補充協議修訂)，於報告期內有效，據此平安資產管理同意向我們提供資產管理服務。

根據上述協議，平安資產管理收取的年度管理費(包括投資管理費用及託管費用)低於我們委託其管理的資產總值的0.5%。

該協議為期8年，可不限次數續約，每次8年，除非任何一方於到期前在30個營業日內書面通知終止協議。

進行交易的理由

自2014年以來，我們已獲得平安資產管理提供的資產管理服務。平安資產管理提供一系列保險、資產管理、年金及銀行服務。平安資產管理提供的資產管理服務享有較高的市場聲譽，且鑒於平安資產管理尤其於長期投資方面的經驗，持續使用該服務將令我們受益。

定價政策

資產管理服務的定價按市場費率釐定，或由訂約雙方經考慮我們所需的資產管理服務金額及其他資產管理服務供應商收取的可資比較服務價格後公平磋商協定。我們將於平安集團收取的管理費用與其他勝任及獨立第三方服務供應商提供的費率一致或較低以及協議乃符合股東整體最佳利益時方會進行該等交易。根據於截至2019年12月31日止年度有效的安排，平安資產管理可收取的年度管理費(包括投資管理費用及託管費用)低於我們委託其管理的資產總值的0.5%，這與獨立第三方就類似資產管理服務所收取費用相若或較之更低。

(b) 平安產險與我們就提供汽車共同保險而訂立的合作協議

於2015年1月25日，我們與平安產險(平安保險子公司)訂立為期五年的共同保險協議，向公眾人士提供汽車共同保險(「**汽車共同保險合作協議**」)。於2018年1月1日，本公司與平安產險訂立協議以修訂汽車共同保險合作協議(「**修**

訂協議」)，據此，我們與平安產險分佔保費及索賠付款比例分別將自30%及70%修訂至50%及50%，自2018年1月1日起生效。有關修訂協議的進一步詳情載於本公司日期為2018年1月1日的公告。

平安產險主要負責協議項下的營運責任，我們收到付款後將會與平安產險結算。

進行交易的理由

平安集團是中國最大的保險供應商之一。自其成立以來，財產及意外保險一直是其業務穩定增長的根基。共同保險合作協議使我們不僅可與平安集團分攤理賠風險，亦可接觸到更廣泛的客戶基礎。

定價政策

車險保費於中國受嚴格監管且根據合作協議所收取保費乃按市場費率釐定並經中國銀保監會批准。有關費用乃經該部門的業務管理委員會仔細審核後釐定。委員會成員進行市場分析及多項其他程序，以釐定產品的各個方面，包括定價。該等價格必須符合本公司制訂的條款及條例並須經其他相關部門(如精算部門及營運管理中心)批准。我們與平安集團的保費及理賠付款分擔比率乃經雙方考慮到平安集團將會負責協議日常營運(包括收取理賠報告、調查理賠及維持客戶記錄)後經公平磋商協定。根據目前協議，平安產險與我們之間的保費及理賠付款分攤比率分別為50%及50%。

董事會報告

下表載列截至2019年12月31日止年度與平安集團進行的持續關連交易的年度上限與實際交易額的比較：

名稱	交易類型	截至2019年 12月31日止年度 的年度上限 (人民幣千元)	截至2019年 12月31日止年度 的交易額 (人民幣千元)
平安集團	平安資產管理向我們提供資產管理服務	59,000 ^(附註1)	75,111
	就提供汽車共同保險而訂立的合作協議	6,000,000 ^(附註2)	1,263,723

附註：

- 截至2019年12月31日止年度的年度上限已於截至2019年12月31日止年度之後作出修訂至人民幣80,000,000元。有關進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年2月16日的公告。
- 截至2019年12月31日止年度的年度上限已於截至2019年12月31日止年度之前作出修訂。有關進一步詳情，請參閱本公司日期為2018年1月1日的公告。

4. 與螞蟻金服集團及其聯繫人進行的持續關連交易

(a) 螞蟻金服集團的聯繫人與我們訂立的獎勵積分購買協議

我們已與螞蟻金服集團訂立協議購買獎勵積分「集分寶」，以供我們的營銷活動之用。該協議乃於我們的一般業務過程中按正常商業條款訂立。

該協議乃於2016年10月31日訂立，根據2017年9月6日訂立的補充協議為期三年。我們自螞蟻金服集團的聯繫人購買「集分寶」，直接向我們保險產品的目標客戶分派或指示支付寶分派獎勵積分。當有關目標客戶使用支付寶購買產品時，這些獎勵積分可在天貓及淘寶上用作折扣。該協議項下業務已於2019年3月前停止。

進行交易的理由

作為我們獎勵保險產品買家的推廣計劃一部分，我們已與螞蟻金服的聯繫人訂立本協議，以利用支付寶的客戶接觸面，並且便於將我們

的產品與同樣透過平台出售的其他產品區分開來。進行該等交易對我們有利，因為「集分寶」是中國普及的獎勵積分系統，將能夠幫助我們吸引更多客戶。

定價政策

螞蟻金服收取的有關處理費與其向獨立第三方收取的費用相當。

(b) 螞蟻金服及／或其聯繫人與我們訂立的互聯網平台合作協議

我們與螞蟻金服就向多方提供保險產品已訂立互聯網平台合作框架協議（「**互聯網平台合作框架協議**」）。我們作為網上保險產品提供者，在一般業務過程中利用螞蟻金服及／或其聯繫人所經營的互聯網平台向互聯網平台的終端用戶銷售多項保險產品。

互聯網平台合作框架協議自上市日期起為期3年。螞蟻金服集團的相關子公司將與我們訂立獨立協議，其中將根據互聯網平台合作框架協議中規定的一般商業條款載列具體條款及條件（包括定價）。

進行交易的理由

我們是中國獲發互聯網保險牌照的僅有的四家公司之一。作為互聯網業務擴展的一部分，我們需要利用各個互聯網平台，以接觸到更廣泛的客戶基礎。鑒於螞蟻金服集團在中國市場互聯網平台的重要市場地位，與螞蟻金服集團合作將令我們受益。

定價政策

我們向螞蟻金服及／或其聯繫人支付的平台服務費乃經我們與螞蟻金服及／或其聯繫人公平磋商而釐定。平台服務費按照下列原則釐定：

- 倘存在由獨立第三方支付的可資比較市場費率，平台服務費將根據該等當時市場費率收取。
- 倘並無可資比較費率，平台服務費將按公平磋商釐定。
- 倘並無可資比較費率，且難以進行公平磋商，則平台服務費可按類似交易的市場費率釐定。

目前，螞蟻金服及其聯繫人收取的平台服務費用與螞蟻金服收取其他獨立第三方的費用相若。費用乃經參考我們就透過該等平台出售保險產品所收取的總保費進行計算。費用乃基於(a)總保費的固定比率；或(b)按保險產品相關實際理賠的公式進行計算。

兩種計算方法所使用的固定費率乃基於有關各保險產品的多項特定因素釐定，包括產品的風險管理水平、類似保險產品的當前市價及產品的業務規模。

我們視螞蟻金服為重要的生態系統合作夥伴，而螞蟻金服提供的客戶覆蓋面是其他互聯網平台服務供應商所無法比較的。然而，於根據互聯網平台合作框架協議訂立任何協議前，我們將會評估我們的需要，我們僅於協議符合股東整體最佳利益時方會進行該等交易。

(c) 我們向螞蟻金服及／或其聯繫人提供保險產品

我們與螞蟻金服集團已訂立提供保險產品框架協議(「**提供保險產品框架協議**」)。我們在一般及日常業務過程中向螞蟻金服及／或其聯繫人銷售各類保險產品，包括信託計劃保證保險、團體健康險及其他各種形式的保險產品。我們預期於上市後繼續與螞蟻金服及／或其聯繫人按類似條款訂立協議。

提供保險產品框架協議自上市日期起為期3年。螞蟻金服集團的相關子公司將與我們訂立獨立協議，其中將根據提供保險產品框架協議中規定的一般商業條款載列具體條款及條件(包括定價)。

進行交易的理由

螞蟻金服集團向公眾人士提供廣泛的金融服務。我們透過提供量身訂造的保險產品為彼等提供多項服務。鑒於螞蟻金服集團在金融業的市場份額，該項合作將為我們帶來收益及對我們有所裨益。

董事會報告

定價政策

螞蟻金服及／或其聯繫人向我們支付的保費乃經我們之間公平磋商釐定。保費按照下列原則釐定：

- 倘存在由獨立第三方支付的可資比較市場費率，保費將根據該等當時市場費率收取。
- 倘並無可資比較費率，保費將按公平磋商釐定。
- 倘並無可資比較費率，且難以進行公平磋商，則保費可按類似交易的市場費率釐定。

目前，我們收取的保費與獨立第三方收取的市場費率相若。我們的保費定價乃根據潛在理賠款項、產品費用率、所需後勤辦公室服務量、

產品規模及對螞蟻金服及其聯繫人互聯網平台提供的其他保險產品而言的競爭力等因素而釐定。保單項下總保費亦基於有關所提供保單類別的其他特定因素而定。例如，就目前安排下的健康保險產品，計算總保費時亦計及保障期限及該期間所覆蓋僱員人數，並按照承保公司僱員的在職年期進行調整。該等產品保費率已獲中國銀保監會批准或已向其備案。有關費用乃經該部門的業務管理委員會仔細審核後釐定。委員會成員進行市場分析及多項其他程序，以釐定產品的各個方面，包括定價。該等價格必須符合本公司制訂的條款及條例並須經其他相關部門（如精算部門及營運管理中心）批准。倘我們建議我們將會收取的保費，則我們接著將會進行招標流程，據此螞蟻金服及其聯繫人將我們的保費收費與其他獨立第三方保費收費進行比較。

下表載列截至2019年12月31日止年度與螞蟻金服集團進行的持續關連交易的年度上限與實際交易額的比較：

名稱	交易類型	截至2019年 12月31日 止年度的 年度上限 (人民幣千元)	截至2019年 12月31日 止年度的 交易額 (人民幣千元)
螞蟻金服集團	我們向螞蟻金服及／或其聯繫人提供保險產品	1,121	5
	螞蟻金服及／或其聯繫人與我們訂立的互聯網平台合作協議	1,176,770 ^(附註1)	1,084,963
	螞蟻金服集團的聯繫人與我們訂立的獎勵積分購買協議	40,000	0

附註：

1. 截至2019年12月31日止年度的年度上限已於截至2019年12月31日止年度作出修訂。有關進一步詳情，請參閱本公司日期分別為2019年4月10日及2019年11月8日的公告以及本公司日期分別為2019年4月30日及2019年11月21日的通函。

獨立非執行董事的確認

本公司獨立非執行董事已審閱持續關連交易，並確認該等持續關連交易乃：

- (i) 於本集團一般及日常業務過程中訂立；
- (ii) 按正常商業條款或更佳條款訂立；及
- (iii) 根據規管持續關連交易的協議而訂立，且條款屬公平合理及符合股東的整體利益。

本公司獨立核數師的確認

本公司核數師羅兵咸永道會計師事務所於致董事會的函件中確認，就截至2019年12月31日止年度訂立的上述持續關連交易而言：

- (a) 其並無發現任何事項，以致羅兵咸永道會計師事務所認為所披露的持續關連交易未經董事會批准；
- (b) 其並無發現任何事項，以致羅兵咸永道會計師事務所認為涉及本集團提供商品或服務的交易並無在所有重大方面根據本集團的定價政策訂立；
- (c) 其並無發現任何事項，以致羅兵咸永道會計師事務所認為有關交易並無在所有重大方面根據規管該等交易的相關協議訂立；及
- (d) 關於各持續關連交易的總額，除應付平安資產管理的資產管理服務費超出截至2019年12月31日止年度的年度上限外，並無發現任何事項，以致羅兵咸永道會計師事務所認為所披露的持續關連交易超出本公司所設年度上限。

截至2019年12月31日止年度，除本年報內「關連交易」及「持續關連交易」章節所披露者外，於財務報表附註47披露的關聯方交易並非根據上市規則須予以披露的關連交易或持續關連交易。本公司已就本集團於回顧年度訂立的持續關連交易遵守上市規則第十四A章規定的披露要求。

重大訴訟

截至2019年12月31日止年度，本集團並無牽涉任何重大訴訟或仲裁。董事亦不知悉截至2019年12月31日有針對本集團的任何未決或潛在重大訴訟或申索。

可分派儲備

截至2019年12月31日止年度，本公司的儲備變動詳情載於財務報表附註39。於2019年12月31日，概無可供分派予股東的儲備。

上市所得款項淨額用途

2017年9月28日，本公司股份於香港聯交所主板上市。上述全球發售所得款項總額約為13,682.5百萬港元，將逐步用於招股章程載列的用途。

董事會報告

慈善及其他捐款

本集團於截至2019年12月31日止年度作出的慈善及其他捐款詳情載於本年報「2019年度環境、社會及管治報告」一節。

認股期權

於報告期內，股東並無根據中國相關法律及組織章程細則而擁有認股期權。

物業、廠房及設備

本公司及本集團於截至2019年12月31日止年度的物業、廠房及設備變動詳情載於合併財務報表附註34。

優先購買權

中國公司法或組織章程細則並無規定本公司須按現有持股比例向其現有股東發行新股份的優先購買權條文。

稅務寬免

本公司並不知悉股東因持有本公司證券而享有任何稅務寬免。

購買、出售或贖回本公司上市證券

本公司及其任何子公司自2019年1月1日起至2019年12月31日止並無購買、出售或贖回本公司的任何上市證券。

管理合約

截至2019年12月31日止年度，本公司並無訂立或存在有關本公司全部或任何大部分業務管理與行政的合約。

董事及監事服務合約

董事及監事已各自與本公司訂立服務合約，初始任期(須經中國銀保監會批准)自彼等各自獲委任之日起計為期三年。

董事(包括擬於股東周年大會膺選連任的董事)及監事概無與本集團成員公司訂有本集團不支付賠償(法定賠償除外)則不可於一年內終止的服務合約。

公司於2019年11月與第三屆董事會新董事簽署了服務合約。服務合約中對董事的任期、職責、薪酬費用、保密職責和合同的生效及終止等做了詳細約定。

董事及監事於重大交易、安排或合約的權益

除「持續關連交易」一節所披露者外，於截至2019年12月31日止年度內或年末，概無董事及監事或任何與董事及／或監事有關連的實體直接或間接於本公司、其控股公司或其任何子公司或同系子公司所訂立的任何重大交易、安排或合約中擁有重大權益。

董事及監事於競爭業務的權益

就董事所知，本公司董事或監事概無於直接或間接與本集團業務競爭或可能競爭的業務中擁有任何競爭利益。於報告期內及直至本年報日期，本公司並無控股股東。

獲准許的彌償

本公司已就董事及高級管理人員因企業活動而可能會面對的法律訴訟，為董事及高級管理人員的責任作出適當的投保安排。

環境政策及表現

本集團致力履行社會責任、改善僱員福利及促進發展、保護環境、回饋社會並實現可持續增長。

遵守相關法律法規

據董事會及管理層所知，本集團已於所有重大方面遵守對本集團業務及營運有重大影響的相關法律法規。截至2019年12月31日止年度，本集團概無嚴重違反或不遵守適用法律法規的情況。

核數師

本集團的合併財務報表由羅兵咸永道會計師事務所審計。本公司將於應屆股東周年大會上提呈一份決議案續聘該會計師事務所為下一年核數師。

足夠公眾持股量

根據本公司可獲得的公開資料及據董事於本年報日期所知，於截至2019年12月31日止年度內任何時間，本公司不少於25%的已發行股本(即本公司股份適用的公眾持股量)一直由公眾持有。

承董事會命
董事長
歐亞平

中國上海
2020年3月23日

監事會報告

監事會的工作情況

本報告期內，監事會共舉行七次會議，所有該等會議均根據公司章程的規定召開，並由全體有權參與的監事現場或通過電子通訊方式積極參與會議，無授權委託參會情形。監事會各位成員出席監事會會議的情況具體如下：

序號	監事類別	委任為監事日期	姓名	應出席 會議次數	實際出席 會議次數	委託 授權次數	出席率
1	股東代表監事	2013年11月29日	溫玉萍	7	7	0	100%
2	股東代表監事	2014年11月14日	干寶雁	7	7	0	100%
3	職工代表監事	2018年5月14日	劉海姣	7	7	0	100%

監事會就有關事項發表的獨立意見

(1) 公司依法經營情況

報告期內公司依法經營、規範管理、經營業績客觀真實；內控管理工作的深度和廣度有了較大的發展和提高；公司經營決策程序合法，董事及其他高級管理人員在業務經營及管理過程中忠實、勤勉、盡職，未發現任何違法違規違章行為和損害股東利益行為。

(2) 財務報告的真實性

公司2019年度財務報告已經由羅兵咸永道會計師事務所根據香港審計準則，出具了標準無保留意見的審計報告。合併財務報表已根據香港會計師公會（「香港會計師公會」）頒佈的香港財務報告準則（「香港財務報告準則」）真實而中肯地反映本集團於2019年12月31日的合併財務狀況及其截至該日止年度的合併財務表現及合併現金流量，並已遵照香港公司條例的披露規定妥為擬備。

(3) 募集資金使用情況

公司於2017年9月28日成功完成了境外上市外資股（H股）的首次發行工作，共計發行2.29億股（行使超額配售選擇權後），募集資金總額約136.83億港元。本次募集資金在扣除相關發行費用後將全部用於加強本公司的資本基礎以支持業務發展。

(4) 關聯交易情況

報告期內，監事會認為公司的關聯交易公平合理，未發現損害股東權益及公司利益的情況。

(5) 內部控制制度情況

報告期內，公司管理層對內部控制制度建設工作高度重視，公司建立了較為完整、合理、有效的內部控制制度，內部控制管理不斷提升。2019年度內監事會聽取和審閱了《關於公司2018年度管理建議書的議案》和《關於〈公司2018年度保險資金運用內控審計報告及管理建議書〉的議案》等，認為公司制定了較為完整、合理、有效的內部控制制度。

(6) 董事履職評價

報告期內，全體監事審議通過了《關於〈公司2018年度董事盡職報告〉的議案》和《關於〈公司2018年度獨立董事盡職報告〉的議案》，對公司董事會及董事會專業委員會組成、董事出席會議、董事表決及發表意見、參加培訓等情況進行了考核評價。監事會一致認為，2019年公司全體董事會積極參加董事會會議和各專業委員會會議並提出建議；董事會各專業委員會委員充分履行其專業職責，為董事會的決策提供專業意見和建議。

(7) 股東大會決議的執行情況

報告期內，監事會成員列席了董事會會議，部分監事會成員列席了股東大會會議。監事會對董事會提交股東大會審議提案內容無異議。監事會對股東大會的決議執行情況進行了監督，認為董事會能夠認真執行股東大會相關決議。監事會對董事會決議和意見落實情況進行了監督，認為經營管理層能夠認真執行落實相關決議，較好地重視採納了相關意見。



環境、 社會及管治 (ESG) 報告



環境、社會及管治(ESG)報告

1. 關於本報告

眾安在線財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安」,「本集團」或「我們」)發佈第三份環境、社會及管治報告(下稱「ESG 報告」),概述集團履行企業社會責任所秉持的原則及可持續發展理念,總結集團與主要利益相關方(或稱持份者)的關係,並分享對社會責任提出願景和承諾。

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成,涵蓋報告範圍及內容亦符合《指引》中要求的披露原則。

報告時間及範圍

本報告內容集中於本集團的核心業務,於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日(下稱「本年度」)實踐可持續發展,並履行企業社會責任的整體表現。除特別注明外,本報告涵蓋眾安直接控制的業務,而本報告所提及的「集團」乃指眾安及其附屬公司。

報告語言

本報告以中文繁體及英文版本發佈。如有歧義,以中文繁體版為準。

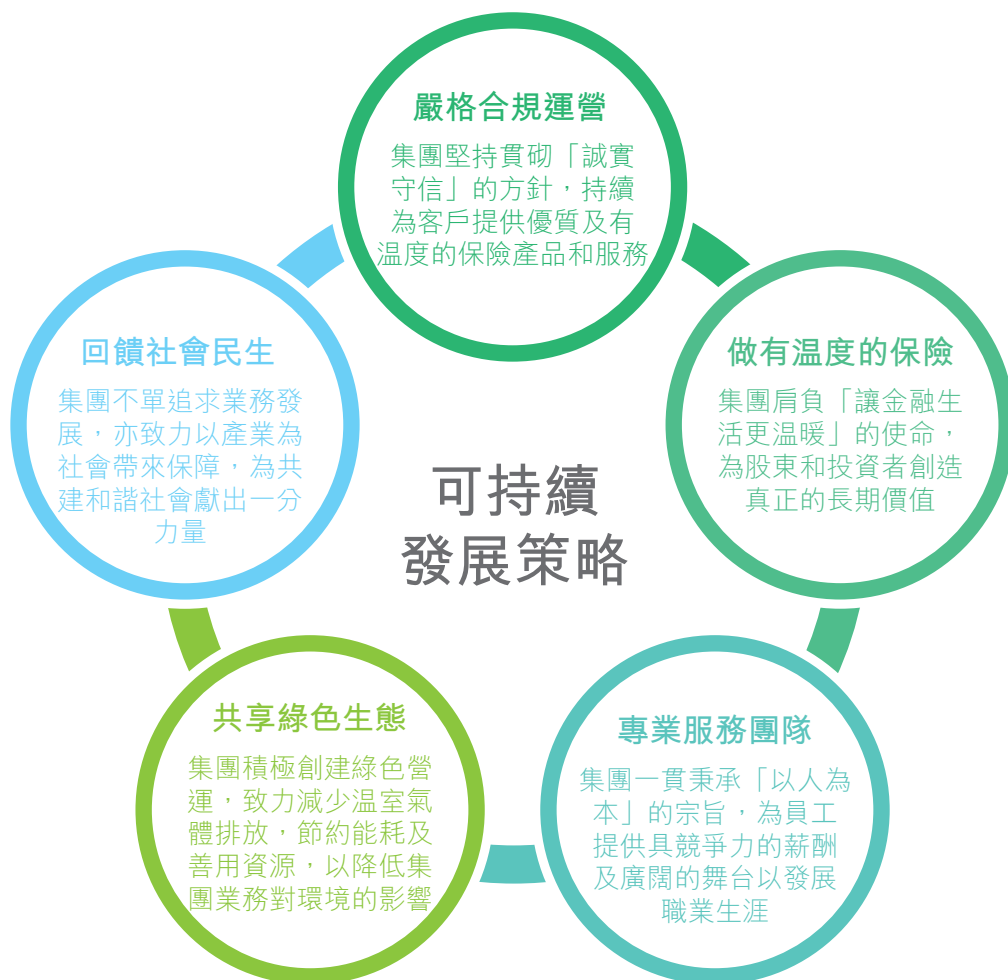
聯繫方式

有關本集團企業管治的詳細信息,請參閱本年報中之『企業管治報告』章節及眾安的官方網站(<https://www.zhongan.com/>)。我們非常重視您對此報告的看法,若閣下有任何查詢或建議,歡迎以電郵形式發送至以下郵箱 dongshihui@zhongan.com。

2. 環境、社會及管治管理

2.1. 可持續發展策略

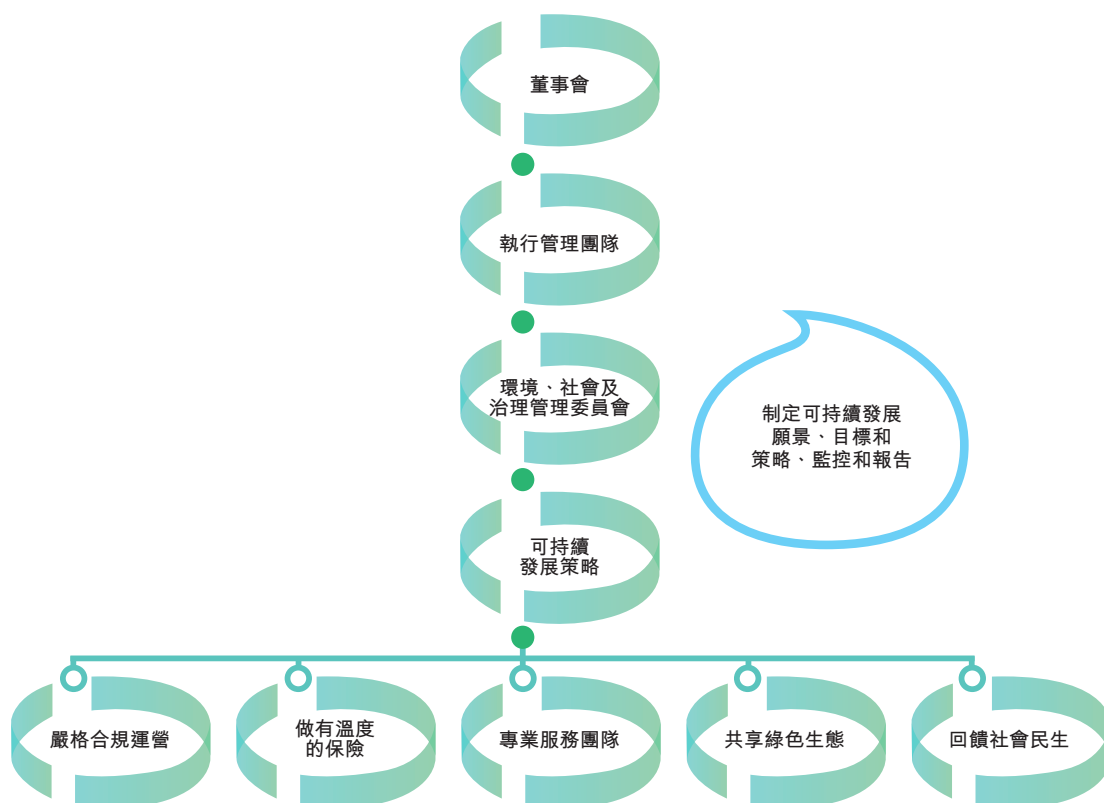
眾安秉持「科技驅動金融，做有溫度的保險」的使命，堅持以「保險+科技」雙引擎驅動作增長戰略的同時，亦致力把環境、社會及治理的策略融入集團的所有業務、產品與服務當中，以創建綠色營運、共建和諧社會、責任經濟運營為目標，為股東、投資者、客戶、員工、業務夥伴等持份者創造可持續發展的價值。我們謹守「合作共贏」的座右銘，透過各種渠道與利益相關方交流意見，瞭解他們的期望，從而制訂集團可持續發展策略，並分為五大範疇－「嚴格合規運營」、「做有溫度的保險」、「專業服務團隊」、「共享綠色生態」及「回饋社會民生」，與我們業務發展相結合，達致可持續發展運營。



環境、社會及管治(ESG)報告

2.2. 環境、社會及治理管理委員會

眾安明白環境、社會及治理對本集團業務可持續發展的重要性，因此，我們於2017年開始已成立環境、社會及治理管理委員會以完善集團的可持續發展工作。環境、社會及治理管理委員會由本集團臨時負責人，擬任總經理兼首席執行官姜興擔任該委員會組長，副總經理兼首席法務官、首席風險官、合規負責人張勇博擔任副組長，組員由各主要部門負責人和代表組成。



委員會的主要職責如下：

- 識別對集團相關及重大的營運、以及影響股東及其他重要權益相關者的環境、社會及管治事宜，包括工作環境質素、環境保護、營運慣例、社區參與等；
- 維持企業社會責任管理系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；
- 推動各部門執行各項環境、社會及治理政策；
- 通過適當的途徑識別、瞭解權益人就重大環境、社會及治理事宜的意見，並及時做出響應；
- 負責自查及監察集團的環境、社會及治理政策及常規；
- 確保集團符合相關法律及監管要求，監察及應對最新的環境、社會及治理議題；並在適當時候向董事會提出相關的建議，以提升集團在環境、社會及治理方面的表現。

企業環境、社會及治理政策

為建立完善環境管理體系，我們已制定《企業環境、社會及治理政策》，清晰敘述集團對環境、社會及管治的宗旨及管理方針。集團嚴格遵守所有國家相關的環境保護法律法規，及各營運地區制訂的環境保護法例，同時亦積極減少直接或間接排放的空氣污染物、溫室氣體及其他破壞臭氧層的物質，並在適當的情況下訂立減排目標。

2.3. 與利益相關方溝通

本集團非常重視與各利益相關方的相互溝通，報告期內我們識別出七大利益相關方，包括股東及投資者、監管機構、客戶、僱員、業務夥伴、社區環境以及同業企業。我們採取開放和主動的態度聆聽其期望與訴求，履行環境、社會及管治的關鍵議題並設定相應目標，以回應他們的需要。

我們透過不同的渠道與不同界別的利益相關方溝通，瞭解他們對集團的意見和期望，建立長遠及互信的關係，從而釐定本報告應涵蓋的範疇。同時，藉著與利益相關方溝通，眾安能及時瞭解投資者及資本市場對集團的看法和訴求，不斷改進集團各項業務和工作，進一步加強各界對集團的認同和認可。

主要利益相關方	期望與訴求	主要溝通途徑
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 運營合規穩健 ➢ 良好投資回報 ➢ 公平、公正、透明、及時的資訊披露 	股東大會 企業中期報告與年報 環境、社會及管治報告 股東參觀活動 業績公佈 官方網站投資者關係專欄 投資者會議
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 維護金融穩定 ➢ 促進經濟發展 ➢ 支持社區民生 	合規報告 對諮詢的書面回應 會議
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供方便、快捷、優質的保險服務及產品 ➢ 提高用戶滿意度 	集團網頁及郵箱 熱線電話 客戶服務中心 客戶滿意度調查和意見表 網上服務平台 日常營運／交流
僱員	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供穩定就業 ➢ 合理福利待遇 ➢ 安全工作環境 ➢ 廣闊職業生涯 	僱員表達意見的渠道 工作表現評核 僱員調研 職工代表大會
業務夥伴／供應商	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 誠信互惠 ➢ 公平採購 	供應商評估制度 實地視察 會議 採訪
社區／環境／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 促進社會和諧 ➢ 支援公益活動 ➢ 宣導節能減排 	開展公益活動 參與研討會／講座／工作坊會議
同業企業	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 營造良好的競爭環境 	策略性合作項目 集團通告

環境、社會及管治(ESG)報告

3. 嚴格合規運營

本集團嚴格遵守營運所在地的所有法律法規，審慎經營業務。通過精益的經營管理和規範的公司治理，我們加強內部控制，致力為客戶提供優質且有溫度的保險產品和服務，維護本集團和客戶的合法權益。

3.1. 保險科技領軍者

自成立以來，眾安一直秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，在保險科技界砥礪前行，乘風破浪。以下是本年度本集團的獲獎情況(按集團子公司排列)：

眾安保險的獲獎情況：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
汽車	年度優秀保險服務創新獎	澤為信息
汽車	2019年度優秀保險創新項目50強	分子實驗室
汽車	2019金融科技影響力品牌	澤為信息
汽車	年度最具競爭力汽車金融科技獎	澤為信息
汽車	2019年度金融科技領軍品牌	澤為信息
汽車	2019年度金融科技領軍品牌	澤為信息
汽車	「金理財」年度創新型保險產品卓越獎	上海證券報
金融	第二屆卓越·風控最佳智能風控平台	一本財經
金融	2019中國年度信貸風控技術實施大獎	Asian Banker
健康	2019十佳商業保險推薦產品	今日保
健康	2018-2019年度保險產品傳播案例	中國銀行保險報
直營	2019中國保險行業口碑APP方舟獎	證券時報

眾安保險的獲獎情況(續)：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
尊享e生·醫療險	傑出健康險產品獎	金融界
煙霧病智能診斷與缺血風險預測項目	世界人工智能創新大賽AIWIN潛力獎	國家發展和改革委員會、科學技術部、工業和信息化部、國家互聯網信息辦公室、中國科學院、中國工程院、上海市人民政府
—	十佳金融科技上市公司	零壹財經新金融春季峰會
—	2019·愛分析中國金融科技創新企業50強	愛分析
—	風雲榜主榜獎項	每日經濟新聞
—	金融科技30強	愛分析
—	2019金融服務100強	中國經濟網
—	2019金融創新100強	中國經濟網
—	第十七屆財經風雲榜年度影響力保險公司	和訊
—	年度互聯網保險創新	中國網、今日保
—	年度最佳互聯網保險品牌	新浪
—	「2019年中國保險風雲榜」	每日經濟新聞
—	北京金融十大品牌—「科技應用領先獎」	北京商報
—	wise2019新經濟之王金融—保險科技之王	36氪
—	人民好保險—創新科技模式	人民網
—	金融科技top30	億歐
—	紫荊獎—最佳公司治理上市公司	中國證券報
—	保險業年度「最佳產品創新」	南方都市報
—	2019畢馬威(KPMG)中國領先金融科技50企業	畢馬威中國

環境、社會及管治(ESG)報告

眾安保險的獲獎情況(續)：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	數字科技兵器譜 TOP50	零壹財經 零壹智庫

眾安科技的獲獎情況：

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
安鏈雲	人民好保險－「科技之星」	人民網
飛享e生	產業區塊鏈應用示例	鋅鏈接、中國賽寶實驗室(工信部電子五所)
—	2019產鏈融合應用高峰論壇暨首屆產鏈融合應用案例評選－優秀解決方案、創新獎和示範獎	《計算器世界》報社
—	《第四屆中國健康保險發展論壇》「最佳保險科技創新獎」	士研諮詢
—	眾安科技榮獲全中國區塊鏈公司範圍內「互鏈脈搏 2018 年度中國區塊鏈專利榜單」第八名。	互鏈脈搏
—	「眾安科技深耕保險生態領域，前沿技術賦能普惠金融創新」被評選為「數字普惠金融先鋒榜－2018-2019 年度普惠金融優秀解決方案」。	金融科技創新聯盟、中國金融信息網
—	眾安科技榮獲全中國區塊鏈公司範圍內「鏈塔智庫 2019Q1 區塊鏈專利榜單」第八名。	鏈塔智庫

獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	眾安科技受邀參加《中國互聯網保險峰會》中並獲得「年度互聯網保險科技創新之星」	瞻仕諮詢
—	《2019年第三屆中國健康保險業創新國際峰會》「最佳健康保險科技創新獎」	澤為信息
—	亞洲區塊鏈50強	鏈塔智庫
—	互鏈半年報 區塊鏈專利申請量斷崖式下降：阿裡騰訊跌出十強網心逆市晉身前四	互鏈脈搏
—	2019上半年全球區塊鏈企業發明專利排行榜—眾安科技全球企業排名第六，中國企業排名第四	IPR Daily
—	保險科技創新先鋒獎	澤為諮詢
—	(區塊鏈領域)年度社會責任感企業	陀螺財經
—	年度新產業經濟科技先鋒企業／品牌	鉅財經
—	最佳產業應用先鋒獎項	金色財經
—	區塊鏈百強企業	鏈塔
—	2019中國保險業信息化優秀案例優秀獎	中國銀行保險報
—	Insure star 2019—中國保險科技50強(第4)	保觀
—	區塊鏈技術應用案例TOP20	零壹財經 零壹智庫

環境、社會及管治(ESG)報告

3.2. 合規及風險管理

為了加強合規管理並全面控制各類風險，本集團根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》、《保險公司管理規定》、《保險公司合規管理辦法》、《保險公司風險管理指引》、《保險公司償付能力監管規則》等監管要求，制定了《合規管理規定》和《風險管理規定》。本集團的合規及風險管理各項工作由董事會和總經理領導。眾安各職能部門和業務部門作為合規及風險管理的第一道防線，對其職責範圍內的合規及風險管理負有直接和第一位的責任，需在業務前端辨識、分析、評價、應對、監控與報告風險。法律合規部、風險管理委員會和風險管理部是合規及風險管理的第二道防線，負責組織、協調、監督各部門制定相關管理政策和制度等。而董事會審計委員會和內部審計部則是合規及風險管理的第三道防線，負責監督合規及風險管理流程和相關活動。



合規及風險管理體系

3.3. 反腐倡廉建設

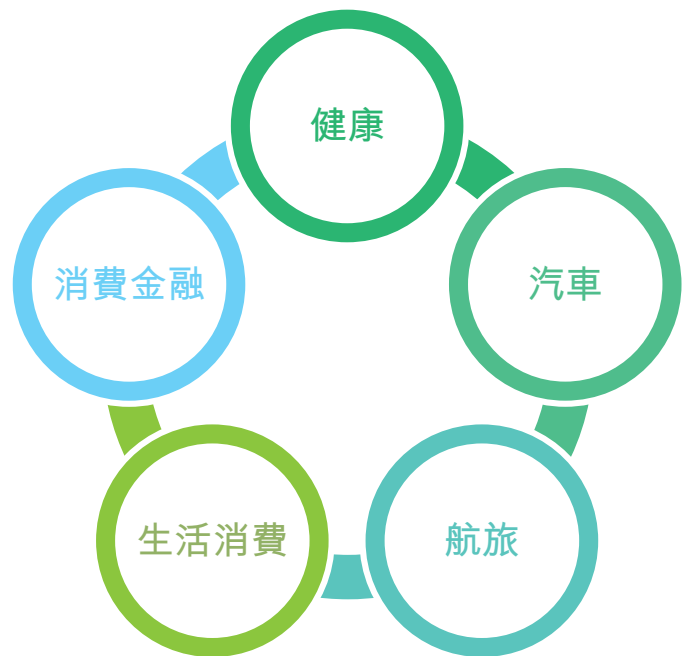
本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》、《保險公司管理規定》、《保險公司合規管理辦法》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》及香港特別行政區的《打擊洗錢條例》、《販毒(追討得益)條例》、《有組織及嚴重罪行條例》和《聯合國(反恐怖主義措施)條例》等相關法律法規，積極推動反腐倡廉工作。

眾安已制定《反洗錢管理規定》及《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》，規範客戶身份識別、報告大額交易及可疑交易、保存客戶身份數據及事務歷史記錄、洗錢風險等級劃分等反洗錢、反恐融資工作。此外，本集團制定了《反舞弊及舉報人保護管理規定》，明確反舞弊工作的目的及範圍等，並鼓勵員工及與本集團有業務往來的人士通過定制的電子郵件信箱匯報集團內部可能存在的舞弊行為。於本年度，我們沒有發現對本集團或員工提出的訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的案件。

4. 做有溫度的保險

4.1. 科技驅動金融

本集團以「科技驅動金融，做有溫度的保險」為使命，一直秉承「保險+科技」雙引擎戰略，用科技改造保險，提供「個性化」、「定制化」、「智能化」的保險產品及服務，為客戶創造價值。我們持續增加對於保險及金融科技的研發投入，並運用人工智能、大數據、雲計算等科技能力及成熟豐富的互聯網保險產品在營銷、客服等領域改善用戶體驗，打造「健康」、「消費金融」、「汽車」、「生活消費」、「航旅」五大生態，滿足客戶多元化的保障需求。

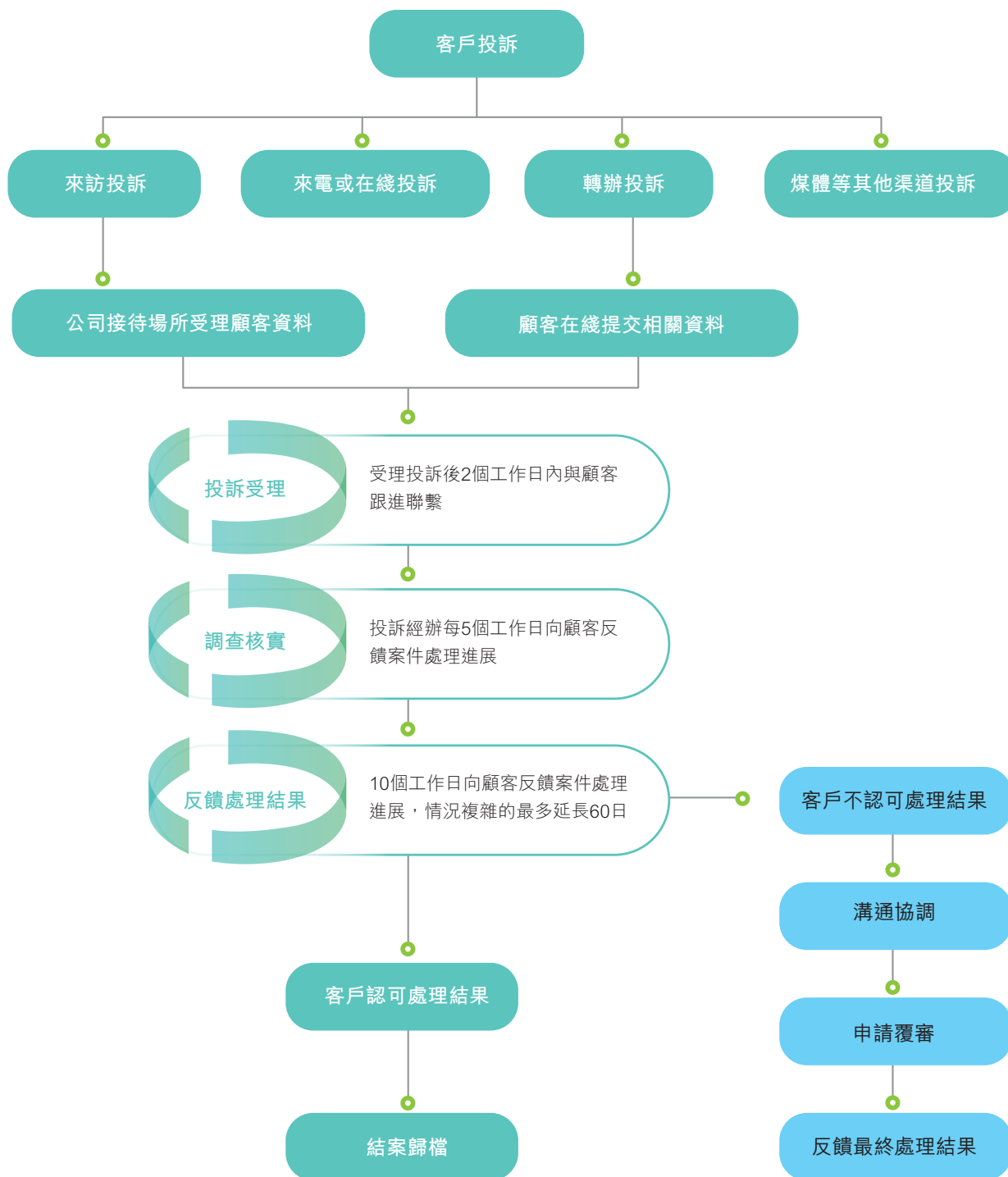


4.2. 重視客戶意見

本集團重視客戶的反饋。根據中國銀保監會的《保險消費投訴處理管理辦法》、《關於加強保險消費者權益保護工作的意見的通知》、《關於加強保險業突發事件應急管理工作的通知》、《中國保監會辦公廳關於進一步加強保險業信訪工作的指導意見》等，以及眾安《重大突發事件應急管理規定》的要求，我們制訂了《客戶投訴管理規定》及《重大投訴緊急處理預案》。通過梳理投訴處理流程，明確各單位的職責範圍，以及建立投訴操作規範、檔案管理、信息披露、考評規則、重大及群體性投訴應急處置等機制，我們積極防範、化解及處置各類型的投訴。本年度，我們共接到3,798宗投訴，全部投訴個案已被妥善處理。

環境、社會及管治(ESG)報告

眾安處理投訴的標準程序



4.3. 保護客戶私隱

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保密法》及《中華人民共和國保密法實施辦法》等有關信息安全的法律法規，以及中國銀保監會的《保險公司信息化建設管理指引》及《信息系統安全管理要求》等行業監管要求，高度重視業務信息安全。我們制定了《信息安全合規管理規定》、《信息系統網絡安全管理規定》及《信息系統數據安全管理規定》，管理各類數據的收集、使用及保存，規範信息安全管理工作，保證信息的可用性、完整性、機密性，全面保障客戶私隱。

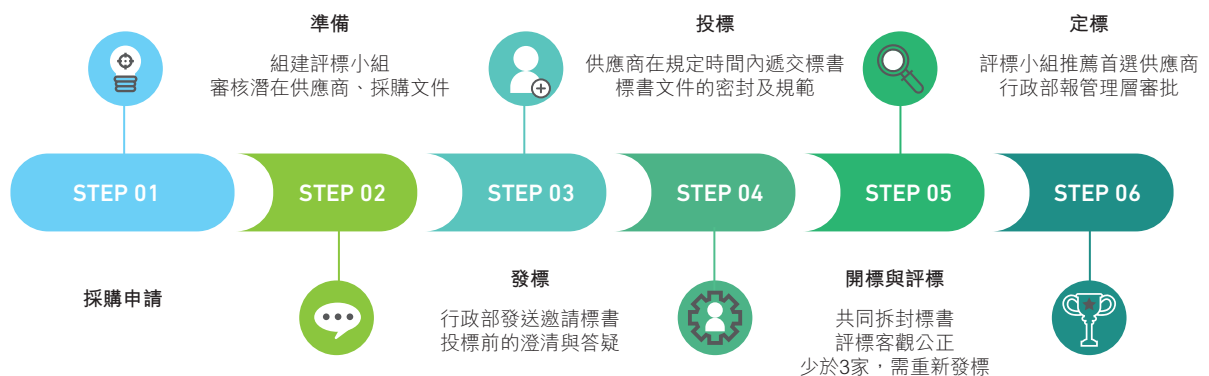
4.4. 尊重知識產權

在業務信息發佈方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國專利法實施細則》、《中華人民共和國商標法》、《知識產權海關保護條》、《中華人民共和國廣告法》相關規定。我們制定了《對外業務數據信息發佈管理辦法》及《知識產權管理規定》，謹慎處理相關事宜，以維護本集團和第三方的知識產權、專利、版權、商標權、著作權等一切合法權利。我們亦確保在廣告中向社會公眾遞送完整、真實及準確的產品信息，並杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明以欺騙客戶的行為。

4.5. 負責任供貨鏈

本集團重視供貨商管理。我們制定了《採購與招標管理規定》，規範管理眾安的採購程序及相關活動，以提高工作效率和質量，降低採購成本。眾安行政管理部負責建立採購供貨商庫，並組織實施對採購供貨商的准入審核、分類分級、評估及監督等管理工作。在選擇供貨商時，我們會考慮其企業資質、報價、服務能力、服務時效、服務方案設計等因素，並積極展開供貨商社會責任調查與評估，以提升供貨商責任意識。自2019年起，本集團規定採購評審成員需簽署《評審廉潔承諾書》，承諾在參與招標項目評審工作中按「專業技強、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的原則履職。

眾安招標流程



環境、社會及管治(ESG)報告

我們定期進行供貨商評估及監督，以產品及服務質量、效率、客戶服務、服務穩定性等為評估指標，致力打造可持續的供應鏈。對於提供虛假信息，不履行投標或報價文件約定和合同約定，產品和服務質量出現嚴重問題、具有其他不良行為或評價的供貨商，眾安會以負面清單(黑名單)制管理。本年度，本集團業務所涉及的主要供貨商超過 110 家，以下是其按產品及服務種類的地區分佈：

種類／地區	北京	上海	深圳	杭州
行政服務	12	40	13	14
行政工程	4	11	3	—
行政貨物	4	12	—	2

5. 專業服務團隊

眾安重視人才發展，通過健全的人才選用機制，致力打造專業的服務團隊。我們制定了《人力資源管理制度》及《員工手冊》，明確招聘管理、試用期管理、培訓管理、績效管理、職級體系與晉升管理、薪酬福利管理、組織機構管理、轉崗管理、假期與考勤管理等程序，加強人力資源管理，與員工共同成長。於 2019 年 12 月 31 日，本集團的員工團隊共有 2,898 人。

狀況及其他法律保護的類別並不影響其受聘機會。本集團嚴格審查求職者的個人資料，杜絕僱傭童工的情況。此外，本集團明確員工標準工作時數，確保員工有足夠的休息時間，亦避免出現強制勞工的情況。於報告期內，本集團沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、防止童工或強制勞工的相關法律及規例。我們也沒有於本集團內發現童工或強制勞工的個案。

5.1. 平等僱傭制度

眾安嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工的規定》等勞動及僱傭相關的法律法規，為員工提供和諧、包容、平等、非歧視和非剝削的工作環境。我們制定了《員工招聘管理制度》，以「公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用」的原則進行招聘管理。求職者的學歷、工作經驗、技能是我們招錄員工時的主要考慮，而其種族、膚色、宗教、年齡、性別、殘疾、家庭

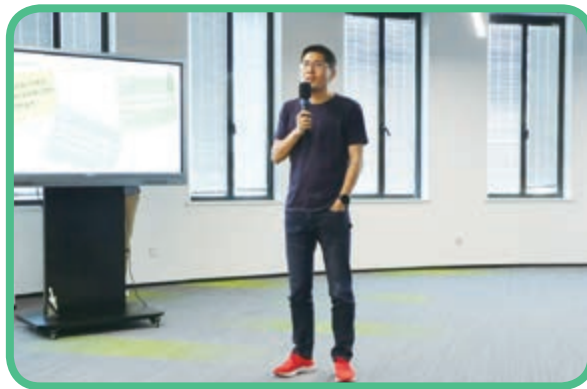
5.2. 員工薪酬福利

本集團為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引並挽留人才。員工的薪酬包括基本工資及績效獎金。我們制定了《員工績效管理制度》，以績效為導向，並綜合考慮市場及行業的宏觀經濟情況、眾安的業績表現、部門業績和員工個人績效等，向員工發放績效獎金及進行年度薪酬調整。通過全面的員工績效考核體系，我們提高員工素質與業績表現，實現本集團的整體發展戰略。

在福利方面，本集團制定了《員工福利管理制度》。除了法定節假日外，員工可享受有年假、病假、婚假、產假、陪產假、喪假、事假、少數民族假、外籍員工假期等。根據中國國家及地方的相關規定，眾安為員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險等社會保險和住房公積金。我們更利用行業優勢，為員工投保團體醫療保險，包括補充醫療保險、意外保險等，提供健康福利。我們亦提供在崗福利，給予員工伙食、通訊補

貼、延時工作用餐、用車福利及年度體檢。在春節、端午、中秋、三八婦女節等，我們會按民族傳統習慣，為員工發放福利，並在員工生日、結婚、生育時送上祝福及禮金。

為確保相關政策合宜，本集團與員工保持緊密的溝通，並適時檢討員工薪酬福利的政策。我們通過「眾安管理月訊」定期向員工發佈業務相關信息，並舉辦「全員溝通會」，讓員工能向管理層反映自己的意見，提高員工的歸屬感。



2019 年度「全員溝通會」

環境、社會及管治(ESG)報告

5.3. 重視人才發展

為配合眾安的發展目標，提升人力績效及員工素質，我們制定了《員工培訓管理制度》，規範各級人員培訓的實施與管理，持續完善人才培育機制。本集團的員工培訓種類多元化，大致可分為新員工入職培訓、專業類培訓、管理類培訓、政策監管類培訓，以及董事、監事與高級管理人員培訓。眾安每年會由人力資源部根據培訓需求及各職能部門的年度工作計劃制定年度員工培訓計劃，助力員工發揮潛能，維持本集團的競爭力。本年度，本集團共組織了234次培訓，總培訓時數超過500小時，高達6,728人次參與其中。

培訓種類	培訓描述
新員工入職培訓	採用內訓課程及項目實戰形式進行，幫助新入職的正式員工瞭解眾安的歷史和文化，學習保險業務、鍛煉互聯網保險的產品思路，同時鍛煉跨部門、跨崗位的協作能力。
專業類培訓	採用內部分享、內訓與外聘機構內訓相結合的方式開展，針對專業序列的員工，內容包含專業技能類、通用技能類。
管理類培訓	採用外聘機構內訓與外部培訓相結合的方式開展，針對管理序列的員工，內容以領導力與商業管理能力為主，包含新經理培訓、中層經理人培訓、高管培訓。
政策監管類培訓	採用內訓與在線學習相結合的方式開展，幫助全體在職員工瞭解行業合規性要求。
董事、監事與高級管理人員培訓	董事、監事與高級管理人員每年需按照中國銀保監會的要求，完成100學時在線或線下的培訓。

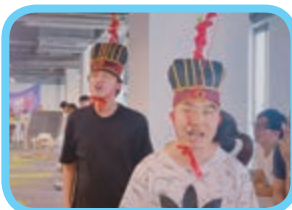
5.4. 員工健康安全

眾安嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國安全生產法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》等法律法規，關注員工的健康與安全。

通過改善辦公室工作環境、安排年度員工體檢、資助員工自發組織的健身俱樂部、組織各類型的員工活動等，我們為員工打造安全、健康、有親和力的職場環境，平衡工作與生活。於本年度，我們並沒有違反任何有關提供安全工作環境及保障僱員以避免職業性危害的相關法律及規例，也沒有因工傷而損失的工作日數或發生任何員工因工作關係而造成死亡的嚴重事故。



2019 年度兒童節活動



2019 年度部門挑戰賽活動

環境、社會及管治(ESG)報告

6. 共享綠色生態

眾安在堅持有質量的增長的同時，亦堅守愛護地球，保護環境的理念，為建立完善環境管理系統和措施，我們訂立了集團《環境、社會及治理規範》，並每年進行環境審查，評估環境績效，為環境政策進行適當調整和修訂，確保與員工及客戶共建綠色生態。我們嚴守國家相關及營運地區制定的環境保護法律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》。於本報告期內，我們沒有發生違反環境方面的法律法規情況。

6.1. 落實綠色金融

電子化及自動化保單程序

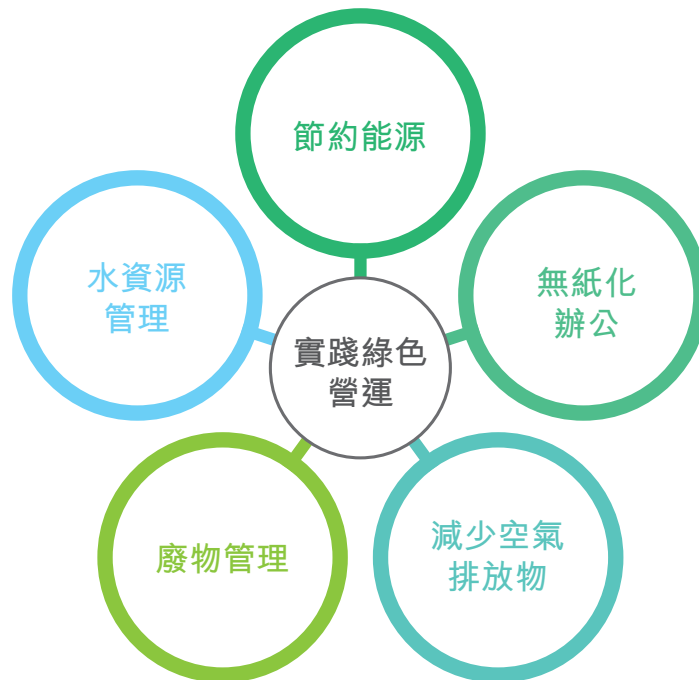
本集團致力發展綠色金融，實現經濟與環境的可持續發展。作為首家將核心系統建立在雲端以及全球第一個完全「去IOE」的保險公司，我們始終踐行綠色金融這個理念。我們不斷積累人工智能、區塊鏈、雲計算和大數據方面的經驗，全面實現電子化自動化交易，逐漸顛覆傳統保險行業。客戶透過網上平台進行投保，相比起傳統保險行業，我們只需使用有限的能源及資源，便能處理成百或上千萬倍的保單，減少浪費無數不必要的紙張及能耗。

高效能數據中心

全電子化及自動化交易亦依賴可靠穩定的數據中心，因此我們使用穩定運行及高能源效率的阿里雲數據中心。這數據中心相對傳統機房而言是國內領先的新一代綠色數據中心，其能源使用效率(PUE)為1.13，遠低於中國的平均值2.5。它將清潔、凜冽的冷空氣引入數據中心機房協助設備降溫，使冷卻能耗降低59%。這不單令我們在業務上能創造競爭優勢，節能技術同時能降低運營成本，亦能減少對環境的影響，使我們能為客戶提供更具成本效益的服務。

6.2. 實踐綠色營運

眾安保險是互聯網科技企業，業務主要在辦公室運營，並非環境污染排放企業，我們對環境及天然資源的影響較小。我們的運營對環境的影響主要來自辦公室的電力消耗、生活用水、辦公生活廢物的產生、公司車輛的少量廢氣及因商務公幹乘搭飛機所造成的碳排放。本集團已實施綠色辦公室，在節約能源、水資源管理、無紙化辦公、廢物管理及減少空氣排放物方面已採取一系列的措施，致力保護環境和珍惜天然資源。



節約能源

本集團致力以創新科技減少集團日常營運所產生的溫室氣體排放及能源消耗。為監控用電情況，我們每月進行電量統計，並作出適當改善措施。我們在樓道通道內安裝了聲控感應燈，無人使用時會自動關閉燈具。我們已徹底落實執行無人區關燈措施，在辦公室劃分多個照明區域，並設立可獨立控制的照明開關，使僱員在不使用辦公室時可關掉個別電燈。我們將一些辦公室內的熒光燈統一更換成更高能源效益的LED燈，減少整體用電量。在空調系統方面，我們改造了空調溫控系統，使之更加靈敏，溫度達到預設值時及時關閉；同時，我們在窗戶貼上防紫外光隔熱膜，以減少熱能吸收，並於門窗裝上密封條，避免已調溫的空氣外泄，降低空調能耗。此外，我們使用定時器或於非工作時間完全關掉打印機。為進一步增強僱員的環保責任感，我們定期透過電郵、海報、內部網絡等媒體向僱員宣傳及教導節能減排措施。

在本集團努力實行節能增效，加強向員工宣揚節能的信息下，本年度上海總部辦公室的總用電量為1,296,754千瓦時，相較上年度¹減少了約8%，可見我們節能的有效成果。

水資源管理

本集團並非高耗水行業，我們的清潔生活用水由物業大廈提供，但面對全球水資源短缺的危機，我們仍積極鼓勵和督導僱員珍惜用水。我們使用具有節水標籤及具備紅外線感應的廁具，亦使用雙沖水式座廁，致力減少用水。在各洗手間內張貼節約用水提醒標貼，亦定期檢查水錶讀數及水管有否隱蔽的漏水現象。

本年度集團上海總部的總用水量為17,012立方米，相較上年度減少了超過3%。眾安已進行耗水量統計，未來，我們將持續監測員工用水行為，期望能達到持續的進步，珍惜水資源。

¹ 2018年度上海總部辦公室的總用電量經核算後調整為1,408,765千瓦時。

環境、社會及管治(ESG)報告

無紙化辦公

本集團全面使用電子辦公系統(OA System)取代以紙張記錄為主的辦公室行政項目，以電子表格取代一般行政事務、電子會計系統、電子採購等。所有公司流程均採用線上提報，系統流轉，包括公司內部的個人請示、報告、總結、各類工作報表、工作方案等，都要求以電子檔傳閱，取代各個環節審批的紙張使用，大幅減少用紙。對於必須打印的內部文件，我們建議僱員可使用較細字型及行距。為提高僱員的環保意識，我們於印刷機旁邊當眼處張貼告示，提醒僱員採用雙面影印或使用再用紙及盡可能利用電子通訊技術傳遞信息以減少紙張使用的習慣。對於各類活動，我們通過各個平台進行線上活動海報宣傳，取代紙質海報的張貼。本年度，集團上海總部的總用紙量為17.68噸，較上年度用量22.2噸，大幅減少了20%，可見無紙化辦公系統有效運行。

廢棄物管理

本集團集中在辦公室營運業務，在日常運作時會產生紙張或其他一般的固體廢棄物。我們已嚴格遵守有關廢棄物的法律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》。我們已落實上海實行的垃圾分類管理規範，把廢棄物分為濕垃圾、乾垃圾、可回收垃圾和有害垃圾，統一送往回收站重複使用或處理。

無害廢棄物

我們透過日常回收再利用，減少天然資源的損耗。我們於每處打印區設立廢紙回收角，供員工二次使用；鼓勵僱員重複使用信封、活頁夾、檔案卡及其他文儀用品，並使用替換筆芯以重複利用筆桿，減少廢棄物排放量。員工餐廳的減排方面，我們餐廳不使用一次性餐具，改用可重複使用餐具，並提倡光盤行動，避免浪費食物，減少廚餘。

有害廢棄物

至於辦公室廢棄物如廢棄電池，我們設有特定的回收箱給予僱員進行回收。如計算機及電子產品到達報廢年限，我們將積極考慮與電子公司合作，將老舊的計算機及其他電子廢物回收以循環利用。至於廢墨盒和碳粉盒，我們會交由具資質的回收商回收處理。

減少空氣排放物

本集團的空氣排放物主要來自公司車輛的廢氣，我們已作出有效的減排措施，減少空氣污染。我們對汽車使用量進行控制，對於里程量進行登記，避免車輛無限制隨意使用；對於同一目的地，如接送機，儘量合併為一輛車接送，避免多輛車同時出發；大批量人員同去一個目的地時，選擇乘坐大型巴士，避免多輛汽車出行，有效減少空氣排放物。此外，我們已嚴格執行車輛保養標準和要求，保證車輛運轉正常，控制排放達標。

本年度，集團上海總部由車輛所產生的空氣排放物種類及數據如下：

排放種類	單位	2019 年度
氮氧化物(NO _x)	千克	86.94
硫氧化物(SO _x)	千克	0.25
顆粒物(PM)	千克	8.33

6.3. 推動低碳文化

2019 年 11 月，中國國務院發佈了《中國應對氣候變化的政策與行動 2019 年度報告》，實踐減緩氣候變化，適應氣候變化，完善體制機制，加強能力建設，鼓勵地方行動及提升公眾意識。為配合國家應對氣候變化戰略，本集團積極實踐低能耗、低污染、低排放的經濟發展模式，共同減緩氣候變化。

本集團作為全球公民，根據由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》(Greenhouse Gas Protocol) 及國際標準化組織訂定的 ISO14064-1，為集團上海總部辦公室進行溫室氣體排放盤查，同時我們參考了氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，在報告中透明地披露及比較溫室氣體排放及耗能的情況，盡力減少集團在營運時的碳足跡，推行低碳運營。

本年度，集團上海總部的溫室氣體排放概要如下：

溫室氣體排放概要	單位	2018	2019
溫室氣體排放量			
範圍 1 直接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	99.68	114.42
範圍 2 使用能源間接引致的溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	991.07 ²	912.27
範圍 3 其他間接溫室氣體排放	公噸二氧化碳當量	989.15	629.91
總溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	2,079.90 ²	1,656.60
溫室氣體排放強度			
每平方米樓面面積(範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量／ 平方米樓面面積	0.11 ²	0.09
每名員工(範疇 1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量／ 員工	0.90 ²	0.81

範圍 1：集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍 2：發電、供熱和製冷或者集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍 3：排放包括並非由集團擁有或直接控制，但與集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

² 由於 2018 年度上海總部辦公室的總用電量經核算後有所調整，相關溫室氣體排放量因而有所更新。

環境、社會及管治(ESG)報告

經盤查後，集團上海總部辦公室的溫室氣體排放包括二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCS)、全氟化碳(PFCS)、六氟化硫(SF₆)，並可分為直接排放(範圍1)及間接排放(範圍2及範圍3)。各範圍的溫室氣體排放分別來自天然氣的使用和集團名下的車輛使用的燃油(範圍1)、在營運時的電力消耗(範圍2)及僱員海外公幹的飛航排放、廢物堆填及紙張消耗(範圍3)等。本年度，我們的總溫室氣體排放量為1,656.60公噸二氧化碳當量，比去年減少了約20%。溫室氣體排放強度為每平方米0.09公噸二氧化碳當量，每名員工為0.81公噸二氧化碳當量。雖然直接溫室氣體排放(範圍1)比去年增加了約15%，但使用能源間接引致的溫室氣體排放(範圍2)及其他間接溫室氣體排放(範圍3)都分別比去年明顯減少了約8%及36%，顯示我們在節約能源、減少紙張消耗、減少海外公幹的成效。我們儘量採用視訊會議，以取代非必要的海外公幹；同時對於一些不可避免的商務工幹，我們會選擇直航航機，有效減少碳排放。

7. 回饋社會民生

「做有溫度的保險」是眾安的使命，亦是本集團對社會的一顆赤子之心，這不僅體現在我們以「科技驅動金融」和以專業服務客戶方面，也體現在我們實踐企業社會責任上。因此，眾安一直熱心社會公益，多年來舉辦了各種不同的慈善公益活動，在關愛兒童、保護環境、培育人才和守護健康等方面作出貢獻，積極履行企業社會責任。於本年度，我們以「救助患病兒童」、「熱心公益助學」、「保護生態環境」、「培育金融人才」及「保障社會健康」五大範疇，作為本集團回饋社會的重點，讓保險業務和公益活動攜手同行。於本年度，本集團投放在社區公益活動的總額超過13萬元人民幣。

7.1. 救助患病兒童

「1元微公益助力大病兒童」

眾安近年來不斷開拓保險普惠邊界，與上海市慈善基金會發起成立「眾安保險尊享e生公益基金」，關注大病兒童救助和健康管理。

於2019年，眾安啟動了「雙11」及「雙12」尊享公益活動，當用戶成功購買一份尊享e生醫療險，眾安保險會捐獻人民幣1元到公益基金中，以1單1元1點微愛，幫助納入此援助計劃的大病兒童。

為保證我們公益項目的真實、公開、透明，「眾安保險尊享e生公益基金」採用了區塊鏈技術，以保證公益基金的善款追溯，實時展現捐贈動態，讓微公益簡單有效，而且更有溫度，實現「e起愛，眾溫暖」的美好願景。



7.2. 熱心公益助學

2019 公益助學——「做你的羽e」

眾安致力用保險科技「做有溫度的保險」，於 2019 年 8 月，我們開展了「做你的羽e」公益助學活動，接待來自青海省互助縣威遠初級中學的老師和同學，為其提供職場體驗和進行網頁設計的培訓。在 1 天半的時間裡，眾安的公益老師向同學們傳授網頁設計和打代碼的知識，讓同學們可以把自己的專屬網頁做出來，利用保險科技使公益種子在眾安的公益土壤上生長發芽。



7.3. 保護生態環境

2019 眾安公益捐步——「桃花源裡e益步」

眾安於 2019 年 12 月與桃花源生態保護基金會聯合發起「桃花源裡e益步」的公益捐步活動，號召參加者一起捐步，目標是挑戰 2 億步。活動結束後，眾安會向桃花源生態保護基金會的保護地巡護員捐贈保險保障。他們以生命守護地球家園的生態健康，眾安以保險科技保障他們的身體健康。

「眾安保險公益實踐基地」

2019 年 6 月，眾安聯合桃花源生態保護基金會在四川省綿陽市平武縣老河溝自然保護區成立了「眾安保險公益實踐基地」。眾安保險公益團隊在自然保護區專家組的帶領下，做了深度的實地調研和分析，實地瞭解了保護區的運營情況、野生動物生存和保護的情況，未來眾安將結合自身互聯網保險經驗、擁有眾多新生代用戶及多個生態佈局等優勢，進一步探索在自然保護區的公益實踐，從而為保護自然生態貢獻一份力量。



環境、社會及管治(ESG)報告

7.4. 培育金融人才

2019年香港大學生實習(交流及考察)計劃

2019年6月，眾安參與了香港特別行政區財經事務及庫務局與上海市金融服務辦公室主辦、香港青年協會協辦的「2019滬港金融專業大學本科生交流及考察計劃」，為香港特別行政區3名在校大學生提供了大約1個月的交流實習機會。此次交流活動提高了香港學生對內地金融市場、金融服務機構的文化和運作的瞭解和金融科技的知識，促進了滬港兩地未來金融人才之間的互動和交流。



7.5. 保障社會健康

2019年度無償獻血活動

2019年眾安繼續在公司舉辦獻血活動，號召員工無償獻血，鼓勵員工以實際行動支持公益事業，幫助有需要的人，救助生命，促進人民健康。



8. 特別篇：抗擊疫情，眾安守護

2020年伊始，新冠肺炎疫情扣緊了每個人的心弦。為第一時間支援疫情防控，眾安秉承「做有溫度的保險」的使命，推出了多項抗擊疫情措施，為人民提供溫暖的保障，守護眾人的健康。

眾安主要抗擊疫情措施**

眾安福·抗疫保險，全民贈險築防線

眾安面向全民免費贈送「眾安福·抗疫保險」，對不同年齡階段人群提供健康、身故保障。

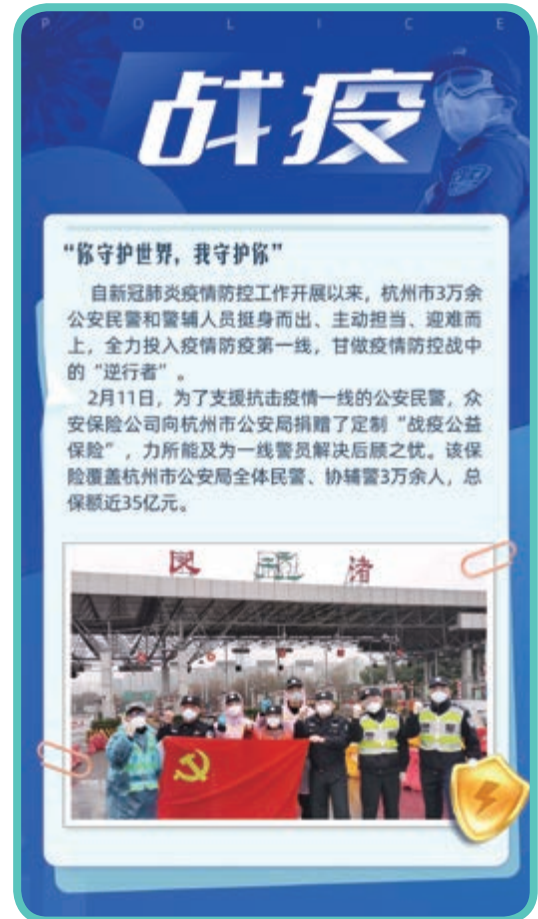
共戰疫情，警民連心

2020年2月，為了支援奮戰在抗擊疫情一線的全國公安民警及輔警、為其提供一份溫暖保障，眾安保險向全國公安民警、輔警、退休返崗民警及其家屬、英烈民警家屬無償捐贈抗擊「新冠肺炎」公益保險，力所能及為其解決後顧之憂。

12項理賠及健康服務，與您攜手抗擊疫情

為更有力地支持疫情防控，眾安以科技協助，為大眾提供12項理賠及健康服務，主要包括：

- 全面在線理賠申請
- 開設理賠綠色通道
- 取消定點醫院限制、藥品及診療項目限制、疾病等待期及免賠額
- 眾安APP上線「疫情助手」和「免費醫生問診」服務
- 眾安互聯網醫院上線24小時免費發熱門診服務
- 眾安開通抗擊疫情心理援助專線



** 我們全力支持抗疫活動，並會於2020年的環境、社會及管治報告披露更多詳盡資訊。

環境、社會及管治(ESG)報告

9. 附錄一：可持續發展數據摘要

環境範疇	單位	2018年度	2019年度
溫室氣體排放量			
直接溫室氣體排放(範疇1)	公噸二氧化碳當量	99.68	114.42
間接溫室氣體排放(範疇2)	公噸二氧化碳當量	991.07 ²	912.27
其他間接溫室氣體排放(範疇3)	公噸二氧化碳當量	989.15	629.91
溫室氣體排放總量(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量	2,079.90 ²	1,656.60
溫室氣體排放強度			
每平方米樓面面積(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量／ 平方米樓面面積	0.11 ²	0.09
每名員工(範疇1,2 & 3)	公噸二氧化碳當量／員工	0.90 ²	0.81
能源消耗			
耗電量	千瓦時	1,408,765	1,296,754
總耗電強度(每平方米樓面面積)	千瓦時／平方米樓面面積	75.11	69.14
總耗電強度(每名員工)	千瓦時／員工	611.44	633.80
天然氣用量	立方米	29,800	31,200
汽油用量	公升	15,230	17,180
水源消耗			
總耗水量	立方米	17,615	17,012
總耗水強度(每平方米樓面面積)	立方米／平方米樓面面積	0.94	0.91
總耗水強度(每名員工)	立方米／員工	7.65	8.31
有害廢棄物			
有害廢棄物總量	枚電池	10,752	16,650
有害廢棄物強度(每名員工)	枚電池／員工	4.67	8.14
無害廢棄物			
無害廢棄物總量	公噸	144	153
無害廢棄物強度(每名員工)	公噸／員工	0.06	0.07
紙張消耗	公噸	22.20	17.68
紙張消耗強度	公噸／員工	0.009	0.009

¹ 由於2018年度上海總部辦公室的總用電量經核算後有所調整，相關溫室氣體排放量因而有所更新。

環境範疇	單位	2018 年度	2019 年度
僱員總數	人數	3,090	2,898
僱員總數(按性別劃分)			
女性僱員	人數	1,254	1,198
男性僱員	人數	1,836	1,700
僱員總數(按職位類型劃分)			
初級員工	人數	3,018	2,806
中級管理層	人數	62	82
高級管理層	人數	10	10
僱員總數(按年齡組別劃分)			
30 歲以下	人數	1,619	1,236
30-50 歲	人數	1,467	1,651
50 歲以上	人數	4	11
僱員總數(按地區劃分)			
華北區域僱員	人數	—	191
東北區域僱員	人數	—	19
華東區域僱員	人數	—	2,198
華中區域僱員	人數	—	11
南方區域僱員	人數	—	348
香港僱員	人數	—	131
僱員流失比率(總比率及按性別劃分)			
總僱員	%	29.3	24.8
女性流失僱員	%	25.0	23.2
男性流失僱員	%	32.2	26.0
僱員流失比率(按年齡組別劃分)			
30 歲以下	%	31.1	26.3
30-50 歲	%	27.3	23.7
50 歲以上	%	0	15.4
僱員流失比率(按地區劃分)			
華北區域僱員	%	—	34.8
東北區域僱員	%	—	0
華東區域僱員	%	—	24.4
華中區域僱員	%	—	0
南方區域僱員	%	—	26.6
香港僱員	%	—	14.1
受訓僱員百分比(按性別劃分)			
女性僱員	%	—	92.2
男性僱員	%	—	85.2
受訓僱員百分比(按職位類型劃分)			
初級員工	%	—	87.5
中級管理層	%	—	79.3
高級管理層	%	—	70.0
每名僱員平均培訓時數(按性別劃分)			
女性僱員	小時	—	2.7
男性僱員	小時	—	2.5

環境、社會及管治(ESG)報告

環境範疇	單位	2018 年度	2019 年度
每名僱員平均培訓時數(按職位類型劃分)			
初級員工	小時	—	2.6
中級管理層	小時	—	1.9
高級管理層	小時	—	5.9
職業健康和安全			
因工傷亡個案			
因工傷損失工作天數	天數	0	256
因工死亡人數	人數	0	0

10. 附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

指標內容			相關章節
A. 環境範疇			
A1：排放物			
	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共享綠色生態－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 推動低碳文化
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	共享綠色生態－ 實踐綠色營運
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	共享綠色生態－ 推動低碳文化； 可持續發展數據摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	可持續發展數據摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	可持續發展數據摘要
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	共享綠色生態－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運； 推動低碳文化
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	共享綠色生態－ 實踐綠色營運
A2：資源使用			
	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	共享綠色生態－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	可持續發展數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	共享綠色生態－ 落實綠色金融； 實踐綠色營運
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	共享綠色生態－ 實踐綠色營運
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料

環境、社會及管治(ESG)報告

指標內容

相關章節

A. 環境範疇

A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	共享綠色生態－落實綠色金融；實踐綠色營運；推動低碳文化
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	共享綠色生態－落實綠色金融；實踐綠色營運；推動低碳文化

B. 社會範疇

B1：僱傭

一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	專業服務團隊－平等僱傭制度；員工薪酬福利；重視人才發展；員工健康安全
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	可持續發展數據摘要
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	可持續發展數據摘要

B2：健康與安全

一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	專業服務團隊－員工健康安全
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	可持續發展數據摘要
B2.2	因工傷損失工作日數。	可持續發展數據摘要
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	專業服務團隊－員工健康安全

B3：發展及培訓

一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	專業服務團隊－重視人才發展
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	可持續發展數據摘要
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	可持續發展數據摘要

指標內容

相關章節

B. 社會範疇

B4：勞工準則

一般披露

有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

專業服務團隊－
平等僱傭制度

B4.1

描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

專業服務團隊－
平等僱傭制度

B4.2

描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

專業服務團隊－
平等僱傭制度

B5：供應鏈管理

一般披露

管理供應鏈的環境及社會風險政策。

做有溫度的保險－
負責任供貨鏈

B5.1

按地區劃分的供應商數目。

做有溫度的保險－
負責任供貨鏈

B5.2

描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。

做有溫度的保險－
負責任供貨鏈

B6：產品責任

一般披露

有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

做有溫度的保險－
保護客戶私隱；
尊重知識產權

B6.1

已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。

不適用

B6.2

接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

做有溫度的保險－
重視客戶意見

B6.3

描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

做有溫度的保險－
尊重知識產權

B6.4

描述質量檢定過程及產品回收程序。

做有溫度的保險－
重視客戶意見

B6.5

描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。

做有溫度的保險－
保護客戶私隱

環境、社會及管治(ESG)報告

指標內容

相關章節

B. 社會範疇

B7：反貪污

一般披露	有關賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	嚴格合規運營－ 合規及風險管理； 反腐倡廉建設
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	嚴格合規運營－ 反腐倡廉建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	嚴格合規運營－ 合規及風險管理； 反腐倡廉建設

B8：社區投資

一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會民生
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	回饋社會民生
B8.2	在專注範疇所動用資源。	回饋社會民生

獨立核數師報告

致眾安在線財產保險股份有限公司股東
(於中華人民共和國註冊成立的有限公司)

意見

我們已審計的內容

眾安在線財產保險股份有限公司(以下簡稱「貴公司」)及其子公司(以下統稱「貴集團」)列載於第 117 至 210 頁的合併財務報表，包括：

- 於 2019 年 12 月 31 日的合併資產負債表；
- 截至該日止年度的合併綜合收益表；
- 截至該日止年度的合併權益變動表；
- 截至該日止年度的合併現金流量表；及
- 合併財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們的意見

我們認為，該等合併財務報表已根據香港會計師公會(「香港會計師公會」)頒布的《香港財務報告準則》(「《香港財務報告準則》」)真實而中肯地反映了貴集團於 2019 年 12 月 31 日的合併財務狀況及其截至該日止年度的合併財務表現及合併現金流量，並已遵照香港《公司條例》的披露規定妥為擬備。

意見的基礎

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》(「《香港審計準則》」)進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計合併財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足及適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立性

根據香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》(以下簡稱「守則」)，我們獨立於貴集團，並已履行守則中的其他專業道德責任。

獨立核數師報告

關鍵審計事項

關鍵審計事項是根據我們的專業判斷，認為對本期合併財務報表的審計最為重要的事項。這些事項是在我們審計整體合併財務報表及出具意見時進行處理的。我們不會對這些事項提供單獨的意見。

我們在審計中識別的關鍵審計事項概述如下：

關鍵審計事項

保險合同負債估值

參見財務報表附註 2.21 重大會計政策概要－保險合同負債及附註 44 保險合同負債。

參見財務報表附註 3.1 重大會計判斷及估計－保險合同負債估值。

於 2019 年 12 月 31 日，貴集團保險合同負債賬面金額為人民幣 7,542,640 千元，佔貴集團總負債的 52.37%。

我們重點關注該事項是由於保險合同負債的估值需要管理層在選取模型和設定假設時作出重大判斷，包括對已付及已發生的賠款進展以及預期最終賠付率的判斷。

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們在精算專家的協助下實施下列審計程序。

我們就數據收集和分析以及假設設定流程的內部控制進行評估及測試。

我們就保險合同負債實施獨立建模分析如下：

- 我們將估值模型中所使用相關數據與數據來源進行比對，包括將已賺保費與會計記錄進行核對、將已呈報的索賠準備金與理賠系統進行核對。
- 我們考慮貴集團的歷史數據和適用的行業經驗後制定精算假設，包括賠案進展和賠付率等。
- 我們將獨立建模的計算結果與保險合同負債進行了比對，以評價其總體合理性。

根據我們的審計工作，我們發現管理層在保險合同負債估值中作出的判斷得到審計證據支持。

其他信息

貴公司董事須對其他信息負責。其他信息包括年報內的所有信息，但不包括合併財務報表及我們的核數師報告。

我們對合併財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑒證結論。

結合我們對合併財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與合併財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

董事及治理層就合併財務報表須承擔的責任

貴公司董事須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》及香港《公司條例》的披露規定擬備真實而中肯的合併財務報表，並對其認為為使合併財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備合併財務報表時，董事負責評估貴集團持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非董事有意將貴集團清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

治理層須負責監督貴集團的財務報告過程。

核數師就審計合併財務報表承擔的責任

我們的目標，是對合併財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們僅向閣下（作為整體）報告我們的意見，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《香港審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或滙總起來可能影響合併財務報表使用者依賴合併財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《香港審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致合併財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。
- 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對貴集團內部控制的有效性發表意見。
- 評價董事所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。
- 對董事採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對貴集團的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意合併財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於核數師報告日止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致貴集團不能持續經營。
- 評價合併財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及合併財務報表是否中肯反映相關交易和事項。
- 就貴集團內實體或業務活動的財務信息獲取充足、適當的審計憑證，以便對合併財務報表發表意見。我們負責集團審計的方向、監督和執行。我們為審計意見承擔全部責任。

獨立核數師報告

除其他事項外，我們與治理層溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

我們還向治理層提交聲明，說明我們已符合有關獨立性的相關專業道德要求，並與他們溝通有可能合理地被認為會影響我們獨立性的所有關係和其他事項，以及在適用的情況下，相關的防範措施。

從與治理層溝通的事項中，我們確定哪些事項對本期合併財務報表的審計最為重要，因而構成關鍵審計事項。我們在核數師報告中描述這些事項，除非法律法規不允許公開披露這些事項，或在極端罕見的情況下，如果合理預期在我們報告中溝通某事項造成的負面後果超過產生的公眾利益，我們決定不應在報告中溝通該事項。

出具本獨立核數師報告的審計項目合夥人是梁國威。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，2020年3月23日

合併綜合收益表

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

	附註	2019 年	2018 年
總保費	7(a)	14,629,589	11,255,718
減：分出保費	7(b)	(234,148)	(462,622)
淨承保保費	7	14,395,441	10,793,096
減：提取未到期責任準備金	7	(1,593,990)	(1,992,793)
已賺保費	7	12,801,451	8,800,303
投資收益淨額	8	1,775,786	774,485
公允價值變動損益淨額	9	169,896	(153,949)
其他收入	10	376,831	189,475
收入合計		15,123,964	9,610,314
已產生賠款淨額	11	(8,624,689)	(5,268,436)
手續費及佣金	12	(909,909)	(1,074,756)
匯兌收益／(虧損)		1,962	(838)
財務費用		(111,096)	(43,276)
業務及管理費	13	(5,416,859)	(4,626,959)
其他開支	14	(630,265)	(413,040)
開支總額		(15,690,856)	(11,427,305)
採用權益法列賬之應佔聯營公司及合營公司溢利／(虧損)淨額	32	(43,946)	6,830
除所得稅前虧損		(610,838)	(1,810,161)
所得稅	18	(27,807)	13,443
年內淨虧損		(638,645)	(1,796,718)
歸屬於：			
－ 母公司股東		(454,101)	(1,743,895)
－ 非控股權益		(184,544)	(52,823)
		(638,645)	(1,796,718)

合併綜合收益表

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

	附註	2019 年	2018 年
每股虧損			
— 基本(人民幣元)	19	(0.31)	(1.19)
— 稀釋(人民幣元)	19	(0.31)	(1.19)
將於其後期間重新分類至損益的其他綜合收益／(虧損)：			
— 可供出售金融資產公允價值變動	20	(72,915)	46,011
— 外幣報表折算差額	20	30,631	6,939
年內其他綜合收益／(虧損)，扣除稅項	20	(42,284)	52,950
年內綜合虧損總額		(680,929)	(1,743,768)
歸屬於：			
— 母公司股東		(511,410)	(1,695,654)
— 非控股權益	6(b)	(169,519)	(48,114)
		(680,929)	(1,743,768)

隨附附註為該等合併財務報表的一部分。

第 117 至 210 頁所載合併財務報表及隨附附註經以下人士簽署：

歐亞平

(代表董事會)

陳勁

(代表董事會)

合併資產負債表

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

	附註	於2019年 12月31日	於2018年 12月31日
資產			
現金及現金等價物	21	2,914,820	2,426,829
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	22	6,220,536	9,288,084
買入返售金融資產款	23	160,000	1,038,887
應收利息	24	306,078	377,895
應收保費	25	3,532,160	2,037,286
應收分保賬款	26	238,028	287,379
再保險人應佔保險合同負債	44	275,127	243,216
可供出售金融資產	27	12,200,672	6,572,814
發放貸款及墊款	28	50,900	71,295
歸入貸款及應收款的投資	29	1,276,676	597,069
定期存款	30	300,000	960,000
存出資本保證金	31	294,338	293,963
於聯營公司及合營公司的投資	32	613,309	344,836
使用權資產	33	363,635	—
物業及設備	34	90,968	106,730
無形資產	35	488,779	409,261
商譽		3,997	3,997
遞延所得稅資產	36	—	19
其他資產	37	1,577,552	1,281,536
資產總額		30,907,575	26,341,096
權益及負債			
權益			
股本	38	1,469,813	1,469,813
儲備	39	16,576,422	16,642,673
累計虧損		(3,134,580)	(2,680,447)
歸屬於母公司股東權益		14,911,655	15,432,039
非控股權益	6(b)	1,593,876	1,042,634
權益總額		16,505,531	16,474,673
負債			
客戶定金		23,841	—
借款	41	—	59,716
賣出回購金融資產款	42	4,049,725	2,552,928
預收保費		101,134	111,736
應付分保賬款	43	218,060	355,271
應付所得稅		2,170	927
保險合同負債	44	7,542,640	5,327,116
租賃負債	33	398,366	—
遞延所得稅負債	36	42	—
合約負債		22,089	15,205
其他負債	45	2,043,977	1,443,524
負債總額		14,402,044	9,866,423
權益及負債總額		30,907,575	26,341,096

合併權益變動表

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

截至2019年12月31日止年度										
	歸屬於本公司股東							非控股權益	權益總額	
	儲備									
	股本	資金公積	盈餘儲備	因股份	可供出售	外幣換算	累計虧損			
				支付的	投資重估					
				其他儲備	儲備	儲備		總計		
於2018年1月1日	1,469,813	16,596,375	—	37,620	(38,248)	(2,095)	(936,552)	17,126,913	143,783	17,270,696
綜合虧損總額	—	—	—	—	46,011	2,230	(1,743,895)	(1,695,654)	(48,114)	(1,743,768)
與非控股權益的交易	—	—	—	—	—	—	—	—	950,686	950,686
股份支付	—	—	—	780	—	—	—	780	—	780
其他	—	—	—	—	—	—	—	—	(3,721)	(3,721)
於2018年12月31日	1,469,813	16,596,375	—	38,400	7,763	135	(2,680,447)	15,432,039	1,042,634	16,474,673
綜合虧損總額	—	—	—	—	(72,915)	15,606	(454,101)	(511,410)	(169,519)	(680,929)
盈餘儲備	—	—	32	—	—	—	(32)	—	—	—
來自非控股權益的										
實繳權益 6(b)	—	—	—	—	—	—	—	—	1,270,042	1,270,042
已付非控股權益										
的對價 6(b)	—	(8,974)	—	—	—	—	—	(8,974)	(457,652)	(466,626)
終止合併子公司 6(b)	—	—	—	—	—	—	—	—	(91,629)	(91,629)
於2019年12月31日	1,469,813	16,587,401	32	38,400	(65,152)	15,741	(3,134,580)	14,911,655	1,593,876	16,505,531

合併現金流量表

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

	附註	2019 年	2018 年
經營活動			
經營活動所用現金	46	(1,214,823)	(1,279,097)
經營活動的現金流出淨額		(1,214,823)	(1,279,097)
投資活動			
購置物業及設備、無形資產及其他資產		(286,031)	(328,202)
出售物業及設備、無形資產及其他資產所得款項		83	57
投資淨增加額		(1,863,790)	(4,982,424)
收購子公司及其他營業單位支付的現金淨額		(62,086)	(173,606)
終止合併子公司減少的現金淨額		(28,692)	—
投資所得股息及其他		1,879,219	546,026
投資活動的現金流出淨額		(361,297)	(4,938,149)
融資活動			
發行優先股所得款項		814,105	614,185
賣出回購金融資產款增加，淨額		1,408,374	2,374,252
收到非控股權益注資		455,937	336,501
借款所得／(償還)款項		(60,356)	59,716
非控股權益股份購回付款		(317,619)	—
贖回優先股付款		(149,007)	—
租賃付款的本金部分		(119,916)	—
融資活動的現金流入淨額		2,031,518	3,384,654
匯率變動對現金及現金等價物的影響		32,593	(838)
現金及現金等價物增加／(減少)淨額		487,991	(2,833,430)
年初現金及現金等價物		2,426,829	5,260,259
年末現金及現金等價物		2,914,820	2,426,829

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

1. 一般資料

經中華人民共和國(「中國」)原保險監督管理委員會(「中國保監會」)批准，眾安在線財產保險股份有限公司(「本公司」)是一家於2013年10月9日成立的股份有限公司。

本公司及其子公司(統稱「本集團」)主要從事保險科技業務，向客戶提供互聯網保險服務及保險信息技術服務。

本公司於2017年9月28日在香港聯交所主板上市，股份代號為6060。

2. 重大會計政策概要

編製該等合併財務報表所採納的重大會計政策載列如下。除非另有說明，否則該等政策已於所呈列的所有年度貫徹應用。

2.1 編製基準

該等合併財務報表乃根據香港會計師公會(「香港會計師公會」)發佈的香港財務報告準則(「香港財務報告準則」，包括所有香港財務報告準則、香港會計準則(「香港會計準則」)及詮釋)、香港公認會計原則及香港公司條例的披露規定而編製。除金融工具以公允價值計量及保險合同負債主要基於精算方法計量外，該等財務報表均以歷史成本記賬法編製。該等合併財務報表以人民幣呈列，除另有註明者外，所有金額已調整至最近的千元。

(a) 會計政策變動

本集團已於本年度合併財務報表首次採納下列準則及修訂。儘管在若干情況下會導致新訂或經修訂會計政策，採納該等準則及修訂目前對該等合併財務報表並無重大影響。

香港財務報告準則第16號	租賃
香港財務報告準則(修訂本)	2015年至2017年週期香港財務報告準則年度改進
香港(國際財務報告詮釋委員會)詮釋第23號	所得稅處理不確定性
香港會計準則第28號(修訂本)	於聯營公司及合營企業的長期權益
香港會計準則第19號(修訂本)	計劃修改、削減或結算

本集團並無提早採納任何其他已頒佈但尚未生效的準則、詮釋或修訂本。

2. 重大會計政策概要(續)

2.1 編製基準(續)

(a) 會計政策變動(續)

香港財務報告準則第16號租賃

如上文所述，本集團已自2019年1月1日起追溯採納香港財務報告準則第16號租賃，惟在該準則特定過渡性條文准許下，並無重列2018年報告期間的比較數字。因此，新租賃規則所引致的重新分類及調整於2019年1月1日的期初資產負債表中確認。新會計政策披露於附註2.27。

於採納香港財務報告準則第16號時，本集團就先前根據香港會計準則第17號租賃的原則分類為「經營租賃」的租賃確認租賃負債。該等負債乃按剩餘租賃付款的現值計量，並採用承租人於2019年1月1日的增量借款利率貼現。於2019年1月1日就租賃負債應用的承租人加權平均增量借款利率為5%。

(i) 應用的可行權宜處理方法

於首次應用香港財務報告準則第16號時，本集團採用該準則准許的以下可行權宜處理方法：

- 對具有合理相似特徵的租賃組合採用單一貼現率
- 倚賴先前有關租賃是否屬虧損的評估
- 將於2019年1月1日剩餘租期短於12個月的經營租賃入賬列為短期租賃
- 於計量首次應用之日使用權資產時撇除初始直接成本，及
- 倘合約包含延長或終止租賃選擇權，採用事後方式釐定租賃年期。

本集團亦選擇不會於首次應用當日重新評估合約是否屬或包含租賃。相反，就於過渡日期之前訂立的合約，本集團倚賴其應用香港會計準則第17號及詮釋第4號「釐定安排是否包含租賃」所作出的評估。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.1 編製基準(續)

(a) 會計政策變動(續)

香港財務報告準則第16號租賃(續)

(ii) 租賃負債的計量

	2019 年
2018 年 12 月 31 日披露的經營租賃承諾	585,595
首次採用日使用承租人的增量借款利率進行折現	495,149
(減)：按直線基準確認為開支的短期租賃	(4,750)
於 2019 年 1 月 1 日確認的租賃負債	490,399

(iii) 使用權資產的計量

使用權資產按相當於租賃負債的金額計量，並就於2018年12月31日的資產負債表中就該租賃確認的任何預付或累計租賃付款的金額作出調整。於首次採用日期，概無須對使用權資產作出調整的虧損性租賃合約。

(iv) 於2019年1月1日資產負債表確認的調整

會計政策變動對2019年1月1日資產負債表中的下列項目造成影響：

- 使用權資產—增加人民幣468,646千元，
- 預付款項及其他應付款項—增加人民幣21,753千元，
- 租賃負債—增加人民幣490,399千元。

對2019年1月1日的累計虧損並無任何影響。

2. 重大會計政策概要(續)

2.1 編製基準(續)

(b) 尚未採納的新訂及經修訂準則

根據香港財務報告準則第4號(修訂本)的相關規定，本集團符合香港財務報告準則第9號的暫時豁免條件，因此除香港財務報告準則第9號外，本集團已採用所有與本集團有關且仍生效的香港財務報告準則。

本集團在該等合併財務報表中並未採用以下已頒佈但尚未生效的主要新訂及經修訂之香港財務報告準則：

於下列日期或之後
開始的年度期間生效

香港財務報告準則第17號 保險合同

2021年1月1日

香港財務報告準則第9號及香港財務報告準則第4號(修訂本)

香港財務報告準則第9號「金融工具」，針對金融資產和金融負債的分類、計量和確認。香港財務報告準則第9號的完整版本已在2014年7月發佈。該準則取代了香港會計準則第39號中有關金融工具分類和計量的指引。香港財務報告準則第9號保留但簡化了金融資產的混合計量模式，並確定了三個主要的計量類別：按攤銷成本、以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益(「其他綜合收益」)以及以公允價值計量且其變動計入綜合收益表計量。此分類基準視乎主體的業務模式，以及金融資產的合約現金流量特點而定。權益工具投資須以公允價值計量且其變動計入當期損益，而初始不可撤銷地選擇在其他綜合收益呈列的公允價值變動不會於損益循環入賬。目前有新的預期信貸損失模式，取代在香港會計準則第39號中使用的已產生虧損減值模式。對於金融負債，就指定為以公允價值計量且其變動計入當期損益的負債，除了在其他綜合收益中確認本身信貸風險的變動外，分類和計量並無任何變動。香港財務報告準則第9號放寬了套期有效性的規定，以清晰界線套期有效性測試取代。此準則規定被套期項目與套期工具的經濟關係以及「套期比率」須與管理層實際用作風險管理目的者相同。香港財務報告準則第9號仍規定須編製同期資料，惟與現時根據香港會計準則第39號所編製者不同。該準則將於2018年1月1日或之後開始的會計期間生效。根據香港財務報告準則第4號「保險合同」(修訂本)，本集團合資格並選擇應用臨時延期執行香港財務報告準則第9號的要求。當我們評估採納香港財務報告準則第9號對本集團合併財務報表的影響時，需要在很大程度上考慮已頒佈的保險合同準則帶來的潛在影響。本集團作為一家保險公司，其活動主要與保險相關聯。本集團不會在2021年1月1日前採納香港財務報告準則第9號。

滿足僅支付本金及利息(SPPI)測試的金融資產即相關金融資產在特定日期產生的合同現金流量純粹作本金和本金利息付款。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.1 編製基準(續)

(b) 尚未採納的新訂及經修訂準則(續)

香港財務報告準則第9號及香港財務報告準則第4號(修訂本)(續)

列示於以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、可供出售金融資產、歸入貸款及應收款的投資的金融資產額外披露資料如下：

	2019年 12月31日的 公允價值	於2019年的 公允價值變動
持作買賣的金融資產(A)	6,220,536	167,115
以公允價值為基礎進行管理及業績評價的金融資產(B)	—	—
非A及B類的金融資產		
— 滿足 SPPI 條件的金融資產(C)	8,840,422	72,515
— 不滿足 SPPI 條件的金融資產	4,636,926	(159,385)
總計	19,697,884	80,245

滿足 SPPI 條件的金融資產(C) 的信貨風險評級	2019年 12月31日 賬面價值
AAA	7,310,535
A-1	—
AA+	1,333,477
AA	176,057
C	20,353
總計	8,840,422

	2019年12月31日	
	賬面價值	公允價值
無低信貨風險的金融資產	20,353	20,353

除上述資產外，其他金融資產(不包括本集團持有的現金)包括買入返售金融資產款、發放貸款及墊款、定期存款、存出資本保證金等，均為滿足 SPPI 條件的金融資產。彼等賬面價值與公允價值相若。

2. 重大會計政策概要(續)

2.1 編製基準(續)

(b) 尚未採納的新訂及經修訂準則(續)

香港財務報告準則第 17 號

香港財務報告準則第 17 號於 2017 年 5 月發佈，並將替代目前香港財務報告準則第 4 號保險合同。其適用於已簽發保險合同、所有再保險合同及具任意分紅特徵投資合同的計量。其需要流動計量模式，當中估計於各個報告期間進行重新計量。合同的計量採用以下模組：

- 經折現的概率加權現金流量
- 顯性的風險調整，及
- 代表將在保險期內確認為收益的合同未實現利潤的合同服務邊際(「CSM」)。

目前此準則將於 2021 年 1 月 1 日或之後開始的年度期間強制生效，並容許提早採納。於 2020 年 3 月 17 日，國際會計準則理事會(「國際會計準則理事會」)完成其有關修訂國際財務報告準則第 17 號的討論，並暫定將國際財務報告準則第 17 號的生效日期推遲到 2023 年 1 月 1 日或之後開始的年度報告期間。同時理事會亦初步建議將保險公司採納金融工具準則國際財務報告準則第 9 號的臨時豁免延長至 2023 年，以便國際財務報告準則第 9 號及國際財務報告準則第 17 號可以同時獲採納。香港會計師公會尚未就國際會計準則理事會建議延長採納國際財務報告準則第 17 號之事作出任何公告。預期有關影響重大。本集團現正評估採納香港財務報告準則第 17 號的影響。

概無其他尚未生效的香港財務報告準則或香港(國際財務報告詮釋委員會)詮釋預期會對本集團產生重大影響。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.2 子公司

2.2.1 合併賬目

子公司乃本集團對其擁有控制權的主體(包括結構化主體)。倘本集團具有承擔或享有參與有關主體所得的可變回報的風險或權利，並能透過其在該主體的權力影響該等回報，即代表本集團對該主體具有控制權。子公司由控制權轉至本集團之日起綜合入賬，自控制權終止之日停止綜合計算。

(a) 業務合併

本集團採用購買法將業務合併入賬。收購子公司的轉讓對價為被收購方的前擁有人所轉讓資產、所產生的負債及本集團已發行股權的公允價值。所轉讓對價包括或有對價安排所產生的任何資產或負債的公允價值。在業務合併中所收購的可識別資產以及所承擔的負債及或有負債首先按其於收購日期的公允價值計量。

本集團按個別收購基準確認於被收購方的任何非控股權益。被收購方的非控股權益為現時的擁有權權益，並賦予持有人一旦清盤時按比例應佔主體的淨資產，可按公允價值或按現時擁有權權益應佔被收購方可識別淨資產的確認金額比例而計量。非控股權益的所有其他組成部分按收購日期的公允價值計量，除非香港財務報告準則規定須以其他計量基準計算。

收購相關成本於產生時支銷。

倘業務合併分階段進行，則收購方先前持有的被收購方股權於收購日期的賬面價值為按收購日期的公允價值重新計量；該重新計量產生的任何收益或虧損乃於損益確認。

本集團所轉讓的任何或有對價於收購日期按公允價值確認。被視為一項資產或負債的或有對價的公允價值後續變動則按照香港會計準則第39號的規定於損益確認。分類為權益的或有對價毋須重新計量，而其後結算於權益入賬。

所轉讓對價、於被收購方的任何非控股權益金額及任何先前於被收購方的股權於收購日期的公允價值超逾所收購可識別淨資產公允價值的差額，乃入賬列作商譽。倘所轉讓對價、已確認非控股權益及先前持有的權益計量的總額低於所收購子公司淨資產的公允價值(於議價收購的情況下)，則該差額會直接於綜合收益表確認。

集團內公司間交易、集團公司間交易的結餘及未實現收益均予以抵銷。未實現虧損亦會抵銷，惟除非交易提供所轉讓資產出現減值的憑證。子公司所報金額已作出必要的調整以確保與本集團會計政策一致。

2. 重大會計政策概要(續)

2.2 子公司(續)

2.2.2 獨立財務報表

於子公司的投資按成本扣除減值入賬。成本包括投資的直接歸屬成本。本公司將子公司的業績按已收及應收股息入賬。

當收到於子公司的投資的股息時，倘股息超過子公司在宣派股息期間的綜合收益總額，或倘在獨立財務報表中投資賬面價值超過被投資方淨資產(包括商譽)於合併財務報表的賬面價值，則必須對該等投資進行減值測試。

2.2.3 聯營公司

聯營公司為本集團對其有重大影響但無控制權之實體，一般擁有附帶20%至50%投票權之持股量。於聯營公司之投資乃採用權益會計法列賬。

根據權益法，該等投資初步按成本確認，於收購日期之後的賬面價值會有所增減，以確認投資方分佔被投資方的損益。本集團於聯營公司之投資包括收購時識別之商譽。於收購聯營公司所有權權益時，聯營公司成本與本集團應佔聯營公司可識別資產及負債公允價值淨值之間的任何差額作為商譽入賬。

倘於聯營公司的所有權權益減少但仍保留重大影響力，則只有按比例應佔過往於其他綜合收益確認的金額重新分類為損益(如適用)。

本集團應佔收購後損益於綜合收益表內確認，應佔其他綜合收益的收購後變動於其他綜合收益確認，並就投資賬面價值作出相應調整。倘本集團應佔聯營公司虧損相等於或超過其於聯營公司擁有之權益(包括任何其他無抵押應收款項)，除非本集團已產生法定或推定義務或已代表聯營公司支付款項，否則不予確認進一步虧損。

本集團於各個報告日期決定是否有任何客觀證據顯示於聯營公司之投資已出現減值。倘有該等證據，本集團將計算減值金額(即聯營公司之可收回金額與其賬面價值之差額)，並將該金額於綜合收益表內確認為「採用權益法列賬之應佔聯營公司溢利/(虧損)淨額」。

本集團與其聯營公司之間的上下游交易所產生的損益，於本集團的財務報表中確認，但僅限於無關連投資者在聯營公司的權益。除非交易提供證據顯示所轉讓資產已減值，否則未實現虧損予以對銷。聯營公司的會計政策已按需要作出改變，以確保與本集團採用的會計政策一致。

於聯營公司股權權益稀釋產生的盈利或虧損於綜合收益表內確認。

2.2.4 合營公司

本集團評估其共同控制實體的性質並釐定其為合營公司。本集團對該等共同控制實體的淨資產享有權益。本集團對其共同控制實體的投資採用權益會計法列賬，並扣除任何減值虧損。有關權益會計法的詳情，請參閱附註2.2.3。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.3 分部報告

經營分部乃按與向主要經營決策者提供的內部報告一致的方式呈報。作出戰略決策的督導委員會是主要經營決策者，負責分配資源及評估經營分部的表現。本集團已確定由行政總裁為代表的管理團隊為其主要經營決策者。

分部資產及負債以及分部收益、費用及業績均按本集團的會計政策計量。用於編製本集團財務報表的會計政策與用於編製經營分部資料的會計政策之間並無差異。

分部收益、業績、資產及負債包括直接歸屬某一分部的項目以及可按合理基準分配的項目。

2.4 外匯換算

功能及列報貨幣

本集團內各主體的財務報表內的所有項目均以該主體經營所在主要經濟環境內通行的貨幣(「功能貨幣」)計量。合併財務報表乃以本公司的功能及本集團的列報貨幣人民幣列報。

交易及結餘

外幣交易按交易日或項目重新計量估值日期通行的匯率換算為功能貨幣。結算該等交易及按於年結日的匯率換算以外幣計值的貨幣資產及負債而產生的匯兌損益於綜合收益表中確認，惟符合資格成為現金流量套期或淨投資套期的項目，則於其他綜合收益中列為遞延項目。

集團實體

功能貨幣與列報貨幣不同之所有集團實體(均無涉及嚴重通脹經濟體之貨幣)之業績及財務狀況按如下方法換算為列報貨幣：

- 每份呈報之資產負債表內之資產及負債按該結算日之收市匯率換算；
- 每份綜合收益表內之收支項目按平均匯率換算(除非此平均匯率並非交易日期通行匯率之累計影響之合理約數；在此情況下，收支項目按交易日期之匯率換算)；及
- 所有由此產生之匯兌差額於其他綜合收益內確認。

2. 重大會計政策概要(續)

2.5 物業及設備

物業及設備僅於預期從項目使用中取得的未來經濟利益將流入本集團及其成本可可靠計量時確認。在物業及設備的項目投入使用後產生的支出一般計入有關支出產生期間的綜合收益表。倘能清楚證明這些支出符合確認標準，則有關支出予以資本化為該資產的額外成本，而替換部分的賬面價值終止確認。

物業及設備於考慮預期銷售費用的影響後按成本初步計量。物業及設備的項目成本包括其購買價、相關稅項及費用及將資產用於其擬定用途的任何直接歸屬成本。

折舊乃以直線法計算，以在各項物業及設備的估計可使用年限內將其成本攤銷至其殘值。預期可使用年限、估計殘值率及用於此用途的年度折舊率如下：

類別	預期	估計殘值率	年度折舊率
	可使用年限		
電子設備	5 年	5%	19%
辦公傢具及設備	5 年	5%	19%
汽車	5 年	5%	19%
租賃改良	1.25 至 10 年	0%	10%-80%

於各報告期間結束時資產的殘值及使用年期進行審閱及調整(倘適用)。

倘資產賬面價值大於其估計可收回金額，其賬面價值即時撇減至可收回金額(附註2.9)。

處置的盈虧乃對所得款項與賬面價值進行比較後釐定，並於綜合收益表的「業務及管理費」內確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.6 無形資產

本集團無形資產包括專利、計算機軟件及中國域名註冊。

無形資產僅於預期從項目使用中取得的未來經濟利益將流入本集團及其成本可可靠計量時確認。單獨收購的無形資產按成本於初始確認時計量。於業務合併時收購的無形資產成本為購買日的公允價值。

與維護電腦軟件程式相關的成本於產生時確認為開支。當符合以下條件時，直接歸屬於設計及測試由本集團控制的可辨認及獨有軟件產品的開發成本確認為無形資產：

- 在技術上完成該軟件產品以使其可供使用是可行的；
- 管理層有意完成該軟件產品並將之使用或出售；
- 有能力使用或出售該軟件產品；
- 可證實該軟件產品如何產生很可能出現的未來經濟利益；
- 有足夠的技術、財務及其他資源完成開發並可使用或出售該軟件產品；及
- 該軟件產品在開發期內應佔開支能可靠地計量。

可資本化成為軟件產品部分成本的直接歸屬成本，包括軟件開發的僱員成本及有關生產費用的適當部分。

其他不符合該等條件的開發支出於產生時確認為費用。先前確認為費用的開發成本不會在後續期間確認為資產。

無形資產的可使用年期按為本集團帶來經濟利益的期間評估。倘未能釐定帶來經濟利益的期間，則無形資產將分類為無期限無形資產。

無形資產的預期可使用年期如下：

	預期可使用年期
專利	10 年
商標	10 年
軟件	2 至 10 年
中國域名註冊	10 年

有限年期的無形資產隨後以直線法於可使用經濟年期內進行攤銷。有限可使用年期的無形資產的攤銷期及攤銷方式最少於每年底進行審閱及調整(如適用)。

2. 重大會計政策概要(續)

2.7 借款

借款按公允價值扣除相關交易成本初始計量，其後按攤銷成本計量。所得款項(扣除交易成本)與贖回金額的任何差額於借款期間以實際利率法於損益確認。為建立貸款額度所支付的費用，當部分或所有額度可能被動用時確認為貸款的交易成本。於此情況下，該費用在提取貸款前予以遞延處理。倘無證據表明部分或所有額度可能會被動用，則該費用將作為流動資金服務的預付款項資本化，並在相關額度期間內攤銷。

當合約列明的債務被解除、取消或到期時，借款自資產負債表中刪除。已消除或轉撥至另一方的金融負債的賬面價值與已付對價的差額，包括任何已轉撥的非現金資產或承擔的負債，在損益中確認為其他收入或財務成本。

如金融負債的條款重新商討，而實體向債權人發行權益工具以消除全部或部份負債(權益與債務掉期)，有關收益或虧損在損益表中確認，乃按該項金融負債賬面價值與所發行股本工具公允價值的差額計量。

2.8 商譽

商譽於收購子公司時產生，即所轉讓對價、於被收購方的任何非控股權益金額及任何先前於被收購方的權益於收購日期的公允價值超出已收購可識別資產淨值的公允價值差額。

就減值測試而言，業務合併所獲得的商譽會分配至預期將受益於合併協同效應的各現金產出單位(「現金產出單位」)或現金產出單位組別。獲分配商譽的各單位或單位組別為主體內就內部管理目的而監察商譽的最低層次。商譽乃於經營分部層次進行監察。

商譽每年進行減值檢討，當有事件出現或情況改變顯示可能出現減值時，作出更頻密測試。包含商譽的現金產出單位的賬面價值與可收回金額作比較，可收回金額為使用價值與公允價值減出售成本的較高者。任何減值即時確認為費用，且其後不會撥回。現金產出單位的可收回金額主要來自經考慮有關參數(包括但不限於收入來源、估計銷售成本等)後的經營所得貼現現金流量。

2.9 非金融資產減值

無限期可使用年期的無形資產或尚未能使用的無形資產毋須攤銷，惟須每年進行減值測試。須攤銷之資產須於發生事情或情況變動顯示其賬面價值可能無法收回時進行減值檢討。減值虧損按資產賬面價值超出其可收回金額的金額確認。可收回金額指資產公允價值減銷售成本及使用價值的較高者。就評估減值而言，資產按獨立可辨認現金流量(現金產出單位)的最低水平歸類。已減值的非金融資產(商譽除外)於各報告日期檢討是否可能撥回減值。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.10 金融資產

(a) 分類

本集團將其金融資產分為以下類別：以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、貸款及應收款項、持有至到期金融資產以及可供出售金融資產。分類視乎購入金融資產的目的而定。管理層於初始確認時釐定其金融資產的分類。

以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產

以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產包括持作買賣的金融資產及指定為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產。倘金融資產為於近期作出售目的而收購，則分類為持作買賣的金融資產。衍生工具(包括獨立嵌入衍生工具)亦分類為持作買賣，除非彼等指定為有效套期工具或金融擔保合同。衍生工具亦分類為持作買賣，除非彼等被指定為套期。

於起始時指定為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產為：

- 以內部資金持有，以與該等資產公允價值變動有關的保險及投資合同負債一致。該等資產以公允價值計量且其變動計入當期損益的指定消除或大幅減少於計量資產或負債或按不同基礎確認的該等資產或負債的損益時產生的計量或確認不一致(有時指「會計錯配」)；及
- 經管理及其表現按公允價值基準評估。有關該等金融資產的資料按公允價值基準內部提供予本集團關鍵管理人員。本集團的投資策略旨在投資股權及債務證券及參考其公允價值評估該等股權及債務證券。屬該等組合部分的資產乃於初始確認時指定為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產。

貸款及應收款項

貸款及應收款項為具固定或可予釐定付款金額的非衍生金融資產，在活躍市場中並無報價。貸款及應收款項主要包括各種應收賬款、發放貸款及墊款、歸入貸款及應收款的投資、定期存款、存出資本保證金及買入返售金融資產款。在初步計量後，此等資產其後會以實際利率法按攤銷成本減任何減值準備計量。攤銷成本計及收購時的任何折讓或溢價計算得出，並包括組成實際利率一部分的費用或成本。於貸款及應收款項終止確認或出現減值及於攤銷程序中產生的收益及虧損於綜合收益表中確認為「投資收益淨額」。

持有至到期金融資產

有固定或可確定付款金額及有固定期限而本集團有明確意向和能力持有至到期日之非衍生金融資產，會列作持有至到期。持有至到期金融資產其後按攤銷成本減除任何減值準備後入賬。攤銷成本經計及任何收購折讓或溢價後計算，並包括屬於實際利率之組成部分之各項費用或成本。

可供出售金融資產

可供出售金融資產為非衍生工具，被指定為此類別或並無分類為任何其他類別。

2. 重大會計政策概要(續)

2.10 金融資產(續)

(b) 確認及計量

常規購入及出售的金融資產於交易日期(即本集團承諾買賣該資產的日期)予以確認。對於並非以公允價值計量且其變動並非計入當期損益的所有金融資產，其投資最初按公允價值加交易成本確認。以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產最初按公允價值確認，而交易成本則於綜合收益表內列支。倘從投資收取現金流量的權利已到期或經已轉讓，而本集團已將其擁有權的絕大部分風險及回報轉讓時，則會終止確認金融資產。可供出售金融資產及以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產其後以公允價值列賬。貸款及應收款項其後按實際利息法以攤銷成本列賬。

「以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產」類別的公允價值變動所產生的收益或虧損，於產生期間列入綜合收益表內的「公允價值變動損益淨額」中。以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的股息收入乃於本集團的收款權利建立時，在綜合收益表內確認為投資收益的一部分。

分類為可供出售金融資產的貨幣及非貨幣證券的公允價值變動均於其他綜合收益中確認。

當分類為可供出售金融資產的證券售出或減值時，已於其他綜合收益確認的累計公允價值調整計入綜合收益表列為金融資產已實現收益／(虧損)淨額。

使用實際利率法計算的可供出售證券利息於綜合收益表內確認。可供出售股本工具股息在本集團的收款權利建立時於綜合收益表內確認。

2.11 公允價值計量

公允價值為市場參與者於計量日期在有序交易中出售資產所收取的價格或轉讓負債所支付的價格。公允價值計量乃根據假設出售資產或轉讓負債的交易於：

- 資產或負債主要市場，或
- (在無主要市場情況下)資產或負債最具優勢市場進行而作出

主要或最具優勢市場須為本集團可進入的市場。

資產或負債的公允價值乃採用市場參與者為資產或負債定價時採用的假設計量，即假設市場參與者按其最佳經濟利益行事。

非金融資產的公允價值計量須考慮市場參與者能自最大限度使用該資產達致最佳用途，或將該資產出售予將最大限度使用該資產達致最佳用途的其他市場參與者，所產生的經濟效益。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.11 公允價值計量(續)

本集團採納適用於不同情況且具備充分數據以供計量公允價值的估值方法，以盡量使用相關可觀察輸入數據及盡量減少使用不可觀察輸入數據。

對於並無活躍市場的金融工具，公允價值運用估值方法釐定。該等方法包括利用近期公平市場交易、參考其他大致類似工具的當前市值、現金流量貼現分析及其他估值模式。就現金流量貼現法而言，估計未來現金流量是基於董事的最佳估計，而所使用的折現率為類似工具的市場折現率。若干金融工具(包括衍生金融工具)採用定價模型估值，該模型考慮(其中包括)合約和市場價格、相關系數、貨幣時間價值、信用風險、收益曲線變化因素及／或相關頭寸的預付比率。使用不同定價模式和假設可能導致公允價值估計存重大差異。

存放於貸款機構的浮息和隔夜存款的公允價值為其賬面價值。賬面價值為存款成本連同應計利息。定息存款的公允價值採用現金流量貼現法估算。預期現金流量是按類似工具於結算日的現行市場利率貼現。

2.12 抵銷金融工具

金融資產及負債於擁有法定可強制執行權利以抵銷已確認金額及於擬按淨值基準結算或同時變現資產及結算負債時予以抵銷，有關淨額則於資產負債表內列報。依法執行的權利未必視未來事項而定及必須於正常業務過程中及在本公司或交易對手違約、資不抵債或破產情況下執行。

2.13 金融資產減值

於各報告期完結時，本集團評估是否有任何客觀證據顯示某項金融資產或某組金融資產出現減值。

以攤銷成本計量的資產

如有客觀證據顯示出現減值虧損，虧損金額是按資產賬面價值與估計未來現金流量(不包括尚未產生的未來信用虧損)現值間的差額計量。估計未來現金流現值按金融資產初始實際利率(即初始確認時計算確定的實際利率，但對於浮息貸款，為現行實際利率)貼現確定，並考慮相關抵押品的價值。

資產的賬面價值直接或通過使用備抵賬戶調低，而損失金額在綜合收益表內確認。利息收入按已調低的賬面價值及為了計量減值虧損而貼現未來現金流時使用的利率進行計提。倘並無任何未來收回款項的實際計劃，則貸款及應收款項連同任何關連撥備將予註銷。

倘於後續期間，因確認減值後的事件導致預測減值虧損的金額增加或減少，則通過調整備抵賬戶增加或減少過往確認的減值虧損。倘其後收回撇銷金額，收回款項計入綜合收益表。

2. 重大會計政策概要(續)

2.13 金融資產減值(續)

分類為可供出售資產

就債務證券而言，倘存在任何有關減值證據，累計虧損(按收購成本與現時公允價值的差額，減該金融資產之前在損益確認的任何減值虧損計量)自其他綜合收益剔除，並在損益確認。倘於其後期間，分類為可供出售的債務工具的公允價值增加，而有關增加可客觀地與在損益確認減值虧損後所發生的事件聯繫，則於合併綜合收益表中撥回減值虧損。

就股權投資而言，證券公允價值大幅或長期低於其成本亦為資產減值的證據。倘存在任何有關證據，累計虧損(按收購成本與現時公允價值的差額，減該金融資產之前在損益確認的任何減值虧損計量)自其他綜合收益剔除，並在損益確認。在合併綜合收益表中確認的權益工具減值虧損並不會透過合併綜合收益表撥回。本集團於結算日單獨檢查股權投資。倘公允價值低於初步投資成本的幅度超過50%(包括50%)或持續期間超過一年(包括一年)，則須確認減值虧損。本集團使用加權平均法計算可供出售股權投資的初始成本。

2.14 買入返售金融資產款

本集團簽訂協議買入並返售實質上相同的證券。這些協議歸類為貸款及應收款。依照這些協議而融出的資金在資產負債表內列作資產。本集團並不實際持有這些買入返售金融資產款。如若交易對手未能償還該貸款，則本集團擁有對相關證券的權利。

2.15 再保險

本集團在正常業務過程中轉讓保險風險。轉讓重大保險風險的再保險協議被視為再保險合同；並無轉讓重大保險風險的再保險協議不被視為再保險合同。

分出保險安排並無解除本集團對投保人的責任。於確認直接保險收益時，本集團將分出保費及可收回再保險賠款確認為收入及開支。於確認未到期責任準備金及索賠準備金期間，本集團根據估計現金流量及邊際因素確認再保險資產。

再保險資產及直接保險合同負債於資產負債表內獨立列示。此外，再保險收入及開支無法於綜合收益表以直接保險合同收入及開支抵銷。

2.16 現金及現金等價物

於合併現金流量表內，現金及現金等價物包括庫存現金、原到期日為不超過三個月的存款、拆出資金、存放銀行款項及其他貨幣資產。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.17 股本

普通股分類為權益。

與發行新股份或認股期權直接有關的增量成本，均列入權益作為所得款項扣減項(扣除稅項)。

2.18 非控股權益

非控股權益於合併資產負債表的權益呈列，與歸屬於母公司股東的權益分開列示。本集團業績中的非控股權益於合併綜合收益表列示為總利潤於本公司股東之間的分配。

本集團於子公司的權益變動，如不會導致喪失控制權，則入賬列作權益交易，並對合併權益中控股及非控股權益的金額作調整，以反映相關權益的變動，但不會調整商譽及不會確認損益。

當本集團喪失一家子公司的控股權，則按處置該子公司的所有權益入賬，而所產生的損益將於損益確認。於喪失控制權當日仍保留於前子公司的任何權益乃按公允價值確認，而該金額將被視為一項金融資產初始確認的公允價值，或(如適用)一項對聯營公司或合營企業投資的初始確認成本。

2.19 保險合同

保險合同是指當某具體的未來不確定事項(受保事件)損害投保人利益時，本集團通過賠償投保人而承擔源於投保人的重大保險風險的合同。保險合同分為原保險合同和再保險合同。本集團釐定的重大保險風險取決於保險事項發生的可能性和潛在後果的嚴重性。

本集團與投保人簽訂的合同，如本集團承擔了保險風險，則屬於保險合同。倘本集團與投保人簽訂的合同使本集團既承擔保險風險又承擔其他風險的，應按下列情況進行處理：

- 倘保險風險部分和其他風險部分能夠區分，並且能夠單獨計量，則會將保險風險部分和其他風險部分進行分拆。保險風險部分，確定為保險合同；其他風險部分，確定為非保險合同。
- 倘保險風險部分和其他風險部分不能夠區分，或者雖能夠區分但不能夠單獨計量的，進行重大保險風險測試。如果保險風險重大，將整個合同確定為保險合同；如果保險風險不重大，整個合同確定為非保險合同。

2. 重大會計政策概要(續)

2.20 重大保險風險測試

對本集團與投保人簽訂的需要進行重大保險風險測試的合同，在合同初始確認日，本集團以保險風險同質的合同組合為基礎進行重大保險風險測試。

本集團在進行重大保險風險測試時，對(i)合同是否轉移保險風險；(ii)合同是否具有商業實質；(iii)轉移的保險風險是否重大依次進行判斷。

本集團在判斷合同(或保險產品)轉移的保險風險是否重大時，認為：(i)對於年金合同，如果轉移了長壽風險，則確定為保險合同；(ii)對於非年金合同，如果保險風險比例在合同存續期的多個時點大於或等於5%，則確定為保險合同。保險風險比例為並無發生受保事件的情況下已付保險金和應付保險金的比較。對於顯而易見滿足轉移重大保險風險條件的財產保險和短期人身險合同，本集團直接將其確定為保險合同。

本集團在判斷再保合同轉移的保險風險是否重大時，在全面理解再保合同的商業實質及其他相關合同和協議的基礎上，如果保險風險比例大於1%的，則確認為再保險合同。再保合同的保險風險比例為概率加權法得到的期望損失的現值與期望再保險保費的現值比較。倘再保險保單顯著地轉移了重大保險風險，本集團直接將其確認為再保險合同。

為了達到測試保險風險重要性的目的，性質類似的合同歸為一組。通過考慮風險的分佈和特點，本集團選取充足的代表樣本來測試保險風險的重要性。倘大多數樣本轉移了重大保險風險，本集團的所有合同被認為是保險合同。

本集團在進行重大保險風險測試時使用的假設主要是預計最終賠付率、死亡率及疾病發生率、損失分佈等。本集團根據過往經驗和對未來發展趨勢的估計釐定有關假設，以反映本集團的產品特徵、實際賠付情況等。

2.21 保險合同負債

本集團的保險合同負債包括未到期責任準備金和未決賠款準備金。

計量保險合同負債時，保險風險性質類似的保險合同歸為一組。本集團的合同主要包括健康險、保證保險、意外險、汽車保險、信用保險、貨運險、責任險、家庭財產保險及其他保險。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.21 保險合同負債(續)

保險合同負債以本集團履行保險合同相關義務所需支出的合理估計金額為基礎進行計量。履行保險合同相關義務所需支出，是指由保險合同產生的預期未來現金流出與預期未來現金流入的差額。

- 預期未來現金流出是指公司為履行保險合同相關義務所必需的合理現金流出，主要包括(a)根據保險合同承諾的保證利益或賠付責任；(b)管理保險合同或處理相關賠款必需的合理費用，包括保險產品維持費用、理賠費用等。
- 預期未來現金流入是指為承擔保險合同相關義務而獲得的現金流入，包括保費和其他收費。

以資產負債表日可獲取的當前信息為基礎，釐定預期未來淨現金流量的合理估計金額。

在釐定保險合同負債時已考慮邊際因素並單獨計量。在保險期間內，採用系統及合理的方法將邊際計入綜合收益表。邊際因素包括風險邊際和剩餘邊際。

- 風險邊際是針對未來現金流淨額的不確定性而提取的準備金。
- 在保險合同初始確認時，不在綜合收益表確認任何「首日」收益，惟會計入保險合同準備金作為剩餘邊際。在保險合同初始確認時，任何「首日」虧損將在綜合收益表確認。

本集團在整個保險期間內按時間基礎將剩餘邊際攤銷計入損益。

計量保險合同準備金時，會考慮貨幣時間價值。對於貨幣時間價值的影響重大者，對相關未來現金流量進行貼現。對於年期少於一年的短期合同，不對現金流量進行貼現。計量貨幣時間價值所採用的貼現率，以各報告日期完結時可獲取的當前信息為基礎確定且並無鎖定。

未到期責任準備金

未到期責任準備金使用未賺保費法計量。於合同初始確認時，未到期責任準備金按已收保費扣除相關收購成本(如佣金收費、業務稅、保險保障基金和監管費等)計量。初始確認後，未到期責任準備金將就有關性質及風險分佈按365天基準或其他方式於合同期內釋放。

本集團於結算日使用貼現現金流量法進行準備金充足性測試，若有不足，將作出額外保險合同準備金並在綜合收益表確認。

2. 重大會計政策概要(續)

2.21 保險合同負債(續)

未決賠款準備金

未決賠款準備金指就非人壽保險意外作出的保險合同撥備，包括已發生及已呈報的索賠準備金、已發生但未呈報(「已發生但未呈報」)索賠準備金及索賠費用準備金。

已發生且已呈報的索賠準備金指就已發生且已向本集團呈報的索賠保險合同撥備。本集團按合理預測最終索賠金額及邊際因素的基準使用按情況估算方法計量已發生且已呈報的索賠準備金。

已發生但未呈報索賠準備金指就已發生但未向本集團呈報的索賠作出的保險合同撥備。本集團使用虧損比率法及鏈梯法按最終索賠金額及邊際因素作出的合理預測計量已發生但未呈報索賠準備金，並已計及行業基準及經驗數據等。

索賠費用準備金指相關索賠處理成本的保險合同撥備。本集團就直接索賠費用準備金採用按情況估算方法，以及比例分配法計量間接索賠費用準備金，並考慮到邊際因素。

2.22 賣出回購金融資產款

賣出回購金融資產款分類為金融負債，並按攤銷成本計量。本集團可能被要求以相關證券的公允價值為基礎提供額外的抵押，而這些抵押資產將繼續在資產負債表上列示。

2.23 當期及遞延所得稅

期內稅項開支包括當期及遞延所得稅。除與於其他綜合收益或直接於權益確認的項目相關外，稅項於綜合收益表內確認。於此情況下，稅項亦分別於其他綜合收益或直接於權益中確認。

當期所得稅支出根據本公司及其子公司營運所在及產生應課稅收入的國家於報告期末已頒佈或實質頒佈的稅務法例計算。管理層就適用稅務法例詮釋所規限的情況定期評估報稅表的狀況，並在適用情況下設定撥備。

對於資產及負債的稅基與其在合併財務報表的賬面價值之間的暫時性差額，使用負債法確認遞延所得稅。然而，若遞延所得稅來自在交易(不包括業務合併)中對資產或負債的初步確認，而在交易時不影響會計損益或應課稅損益，則不作記賬。遞延所得稅乃以於報告期末已頒佈或實質頒佈的稅率(及稅法)釐定，並預期於實現相關遞延所得稅資產或償還遞延所得稅負債時應用。

僅於可能出現未來應課稅溢利，使暫時性差額得以使用，則確認遞延所得稅資產。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.23 當期及遞延所得稅(續)

對於子公司、聯營公司及合營公司的投資產生的暫時性差額，計提遞延所得稅撥備，惟本集團控制暫時性差額撥回時間，以及暫時性差額在可見將來很可能不會撥回，則作別論。

當有法定可執行權力將當期稅項資產與當期稅項負債抵銷，且遞延所得稅資產和負債涉及由同一稅務機關對應課稅實體或不同應課稅實體徵收但有意向以淨額基準結算所得稅結餘時，則可將遞延所得稅資產與負債互相抵銷。

承前未用虧損或未用稅項抵免的稅項影響已於未來應課稅溢利可用作抵銷該等虧損時確認為資產。

有關可供出售投資的公允價值重新計量及現金流量對沖且直接扣自或計入其他綜合收益的遞延所得稅，亦會直接計入或扣自其他綜合收益，且隨後於合併綜合收益表連同遞延收益或虧損確認。

於各結算日對遞延所得稅項資產的賬面價值予以複核。如不再有足夠應課稅溢利可供動用部分或全部遞延所得稅資產，則減少遞延所得稅資產。於各結算日重新評估未確認遞延所得稅資產，並於可能有足夠應課稅溢利可供收回所有或部分遞延所得稅資產時確認遞延所得稅資產。

2.24 僱員福利

(a) 退休金計劃

本集團僱員參與主要由省、市政府組織的多項定額供款退休金計劃。本集團每月按僱員薪金的一定百分比向退休金計劃作出供款。除上述供款(於產生時計入開支)外，本集團並無其他有關退休福利的重大法定或推定責任。

經管理層批准，本集團為接受提前退休安排的僱員支付提前退休福利。提前退休福利支付予於正常退休日期前自願退休的僱員。有關福利款項於提前退休之日起至正常退休日期期間作出。當僱員提前退休時，本集團就其提前退休責任的現值記錄負債。

(b) 住房福利

本集團僱員享有政府資助的各項住房公積金。本公司及其子公司根據僱員薪金的一定百分比每月向該等公積金供款。本集團有關該等公積金的責任僅限於各期間的應繳供款。

(c) 醫療福利

本集團根據相關地方法規向當地機構作出醫療福利供款。

2. 重大會計政策概要(續)

2.25 股份支付

本集團經營一個股權結算以股份為基礎的薪酬計劃，據此本集團接收員工提供的服務作為本集團權益工具的對價。所接收員工服務以換取授予權益工具的公允價值已確認為開支。總支出金額參照已授出權益工具的公允價值確定：

- 包括任何市場表現條件；
- 不包括任何服務及非市場可行權條件的影響；
- 包括任何非可行權條件的影響。

於各報告期末，根據非市場表現和服務條件，本集團修訂對預期可行權的權益工具數目所作估計。在綜合收益表確認修訂原來估計產生之影響(如有)，並對權益進行相應的調整。

於修訂以股權結算的獎勵條款時，將會至少確認開支，猶如有關條款並無作出修訂。亦會就任何增加股份支付安排的總公允價值，或於修訂當日計算時對僱員有利的修訂條款確認額外開支。

倘若以股權結算的獎勵被註銷，則其應被視為已於註銷日期行權，任何尚未確認的授予獎勵的開支，均應立刻確認。然而，若授予新獎勵代替已註銷的獎勵，並於授出日期指定為替代獎勵，則已註銷的獎勵及新獎勵均應被視為原獎勵的變更，一如前段所述。

2.26 收益確認

收益按以下基準確認：

(a) 保費收入

保費收入於保險合同簽發且相關保險風險由本集團承擔，有關保險合同的經濟利益可能流至本集團且收益能可靠計量時確認。

原保險合同的保費按照合同規定的總保費金額確認為收入。

(b) 投資收益及利息收入

投資收益包括定期存款利息、定息到期證券、買入返售金融資產款、保險產品貸款及其他貸款、投資基金和證券紅利收入等。

利息收入按應計基準以實際利率法利用將金融工具在預計年期的估計未來現金收入貼現至金融資產賬面淨值的利率確認。

股息於股東收取款項的權利確立時確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

2. 重大會計政策概要(續)

2.26 收益確認(續)

(c) 服務收益

本集團以固定價格提供的服務包括IT系統解決方案、設計、實施及支持服務。提供服務所得收益乃於提供服務的會計期間予以確認。就固定價格合約而言，收益根據直至報告期末所提供的實質服務確認為將予提供的服務總額的比例，蓋因客戶同時獲得及使用有關利益。此乃基於所花費實際勞動時間相對於預期總勞動時數而釐定。

部份合約包括多項應交付的成果，諸如銷售軟件及相關安裝服務。然而，安裝簡單且不包括集成服務，並可由其他方履行，因此作為單獨履約責任入賬。倘合約包含軟件安裝，則軟件收益乃於交付軟件、合法所有權已轉移及客戶接收軟件時予以確認。

倘合約涉及多項履約責任，交易價格將基於獨立售價分配至各項履約責任。倘有關數據不可直接觀察獲得，則基於預期成本加利潤率估算。

倘情況發生變化，則會對收益、成本或完工進度的評估進行修訂。任何由此導致的估計收益或成本增減，均於管理層知悉會導致修訂的情況的期間在損益表中反映。

就固定價格合約而言，客戶根據付款時間表支付固定款項。倘本集團提供的服務超出支付款項，則確認為合約資產。倘支付款項超出所提供的服務，則確認為合約負債。

倘合約涉及計時費用，收益按本集團有權開具發票的金額予以確認。本集團按月向客戶出具發票，而對價乃於出具發票時應予支付。

(d) 銷售商品

當集團實體向客戶銷售產品時，確認銷售產品收益。交易價格乃於客戶購買產品時即時到期支付。

2.27 租賃

所有權的大部分風險及回報未轉移至本集團(作為承租人)的租賃，均列作經營租賃。

租賃於租賃資產可供本集團使用當日確認為使用權資產及相應負債。

租賃產生的資產及負債在現值基礎上進行初步計量。租賃負債包括下列租賃付款的淨現值：

- 固定付款(包括實質固定付款)，扣除任何應收租賃優惠
- 基於指數或利率的可變租賃付款(初步按開始日期之指數或利率計量)
- 本集團根據剩餘價值擔保預計應付的金額
- 購買選擇權的行使價(倘本集團合理確定行使該選擇權)，及
- 終止租賃的罰金付款(倘租期反映本集團行使有關選擇權)。

2. 重大會計政策概要(續)

2.27 租賃(續)

根據合理確定延長選擇權作出的租賃付款亦計入負債的計量。

租賃付款採用租賃所隱含的利率予以貼現。倘無法輕易釐定該利率(本集團的租賃一般屬此類情況)，則使用承租人的增量借款利率，即個別承租人在類似經濟環境中按類似條款、抵押及條件借入獲得與使用權資產價值類似的資產所需資金所須支付的利率。

為釐定增量借款利率，本集團：

- 在可能情況下，以個別承租人最近獲得的第三方融資為出發點，並進行調整以反映自獲得第三方融資以來融資條件的變動
- 使用累加法，首先就本公司所持有租賃的信貨風險(最近並無第三方融資)調整無風險利率，及
- 針對租賃作出特定調整，例如期限、國家、貨幣及抵押。

使用權資產按成本計量，包括以下各項：

- 租賃負債的初步計量金額
- 於開始日期或之前作出的任何租賃付款減任何已收租賃優惠
- 任何初始直接成本，及
- 修復成本。

使用權資產通常按資產使用年期及租期兩者中較短者以直線法折舊。倘本集團合理確定行使購買選擇權，則使用權資產在相關資產的使用年期內折舊。

與設備的短期租賃及所有低價值資產租賃相關的付款按照直線法在損益中確認為開支。短期租賃是指租期為12個月或以內的租賃。

2.28 政府補助

當可合理確定將收到有關補貼及本集團將遵守所有附帶條件時，政府補助按公允價值確認。

成本相關政府補助乃作遞延並於需要匹配其擬補償的相關成本期間在綜合收益表確認。

資產相關政府補助作為遞延政府補助計入負債，並於相關資產預計年期內按直線基準計入綜合收益表。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

3. 重大會計判斷及估計

編製本集團合併財務報表要求本公司董事作出判斷和估計，該等判斷和估計會影響於報告日收益、開支、資產及負債的呈報金額以及或有負債的披露。然而，該等假設及估計的不確定性導致的結果可能造成對未來受影響的資產及負債的賬面價值作出重大調整。本集團基於過往經驗及其他因素(包括對視為合理的未來事件的預期)持續評估該等估計及判斷。

3.1 保險合同負債估值

本集團在計量保險合同負債時須對履行保險合同項下責任所需支付的金額作出合理估計。有關估計以結算日可獲取的現行資料為基礎，通過計算各種可能結果及相關概率確定。

本集團於結算日對計量保險合同負債所用假設作出估計。本集團基於結算日可獲取的現行資料確定有關假設，同時考慮風險調整。

未到期責任準備金

當就未到期責任準備金進行負債充足率測試時，本集團使用折現現金流量法判斷是否存在任何不足。計量折現現金流量的主要假設包括貼現率、開支假設、賠付率、風險邊際等。

(a) 貼現率

現金流量不會於計量時予以貼現，原因是絕大部分保險類別的期限少於一年。

(b) 開支假設

本集團基於開支分析及對保險產品收購成本和維護開支的未來設想，形成其開支假設。

本集團的開支假設基於行業分析、行業標準及經濟環境釐定。本集團的開支假設受通貨膨脹、市場競爭及其他因素等若干因素所影響。本集團基於結算日可獲取的現行資料確定開支假設，同時考慮風險調整。

(c) 賠付率

本集團基於對過往申索款項經驗、未來發展趨勢及行業經驗的分析，形成其賠付率假設。

(d) 風險邊際

風險邊際指未來現金流量相關不確定因素的撥備。風險調整參考行業標準釐定，而未來現金流量的風險調整為未來現金流量淨現值的無偏估計的5.5%及15%。

賠款準備金

賠款準備金主要取決於用以預測未來索賠成本的索賠進展因素及預計最終賠付率。各類計量單位的索賠進展因素及預計最終賠付率基於以往索賠進展經驗及賠付率，經考慮本集團政策(如承銷政策)、開支及索賠處理變動以及外部環境(如經濟狀況、法規及法例)不斷變化的趨勢作出。本集團基於各報告日期末的可用資料釐定賠款準備金的風險邊際假設。評估賠款準備金時，風險邊際定為5%及7%。

4 分部報告

本集團的經營分部載列如下：

- 保險分部提供各種互聯網財產保險業務；
- 技術分部為其客戶提供信息技術相關業務及國際信息技術諮詢；
- 其他分部包括保險分部及技術分部以外的實體，提供保險經紀、銀行、生物科技服務等。

分部資產及負債以及分部收益、費用及業績均按本集團的會計政策計量。用於編製本集團財務報表的會計政策與用於編製經營分部資料的會計政策之間並無差異。

本集團99.3%的收益來自其中國業務，而本集團92.8%的資產位於中國境內。於2019年，與五大外部客戶的交易收入佔本集團分部收入總額的2.4%（2018年：12.1%）。

截至2019年12月31日止年度分部綜合收益表

	保險	科技	其他	抵銷	總計
總保費	14,633,403	—	—	(3,814)	14,629,589
減：分出保費	(234,148)	—	—	—	(234,148)
提取未到期責任準備金	(1,593,009)	—	—	(981)	(1,593,990)
已賺保費淨額	12,806,246	—	—	(4,795)	12,801,451
投資收益淨額	1,738,704	5,895	26,656	4,531	1,775,786
公允價值變動損益淨額	162,183	7,586	127	—	169,896
採用權益法列賬之應佔聯營公司及 合營公司溢利／（虧損）淨額	1,086	(7,313)	(29,176)	(8,543)	(43,946)
其他收入	63,569	279,529	187,403	(153,670)	376,831
分部收入	14,771,788	285,697	185,010	(162,477)	15,080,018
已產生賠款淨額	(8,626,104)	—	—	1,415	(8,624,689)
手續費及佣金	(934,814)	—	—	24,905	(909,909)
匯兌收益／（虧損）	(9)	(988)	2,959	—	1,962
財務費用	(99,934)	(9,877)	(1,293)	8	(111,096)
業務及管理費	(5,076,496)	(106,576)	(248,886)	15,099	(5,416,859)
其他開支	(2,504)	(499,901)	(252,951)	125,091	(630,265)
分部開支	(14,739,861)	(617,342)	(500,171)	166,518	(15,690,856)
除所得稅前溢利／（虧損）	31,927	(331,645)	(315,161)	4,041	(610,838)
所得稅	(24,326)	(2,702)	(779)	—	(27,807)
淨溢利／（虧損）	7,601	(334,347)	(315,940)	4,041	(638,645)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

4 分部報告(續)

於2019年12月31日分部資產負債表

	保險	科技	其他	抵銷	總計
現金及現金等價物	626,720	437,614	1,850,486	—	2,914,820
金融資產(a)	19,920,826	358,920	223,376	—	20,503,122
保險應收款項(b)	4,045,315	—	—	—	4,045,315
於聯營公司、合營公司及子公司 的投資	2,753,650	847,615	79,400	(3,067,356)	613,309
其他資產	2,520,366	768,634	262,040	(720,031)	2,831,009
分部資產	29,866,877	2,412,783	2,415,302	(3,787,387)	30,907,575
保險合同負債	(7,542,699)	—	—	59	(7,542,640)
賣出回購金融資產款	(4,049,725)	—	—	—	(4,049,725)
其他負債	(2,385,089)	(731,350)	(424,730)	731,490	(2,809,679)
分部負債	(13,977,513)	(731,350)	(424,730)	731,549	(14,402,044)

(a) 金融資產包括以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、買入返售金融資產款、可供出售金融資產、發放貸款及墊款、歸入貸款及應收款的投資、定期存款及存出資本保證金。

(b) 保險應收款項包括應收保費、應收分保賬款及再保險人應佔保險合同負債。

截至2019年12月31日止年度其他分部資料

	保險	科技	其他	抵銷	總計
折舊及攤銷	193,051	86,806	16,170	—	296,027
資本開支	154,007	101,437	36,227	—	291,671
計提資產減值虧損	186,560	4,362	250	1,458	192,630
利息收入	(598,205)	(1,568)	(19,356)	—	(619,129)

4 分部報告(續)

截至2018年12月31日止年度分部綜合收益表

	保險	科技	其他	抵銷	總計
總保費	11,263,109	—	—	(7,391)	11,255,718
減：分出保費	(462,622)	—	—	—	(462,622)
提取未到期責任準備金	(1,990,937)	—	—	(1,856)	(1,992,793)
已賺保費	8,809,550	—	—	(9,247)	8,800,303
投資收益淨額	761,309	439	7,929	4,808	774,485
公允價值變動損益淨額	(153,949)	—	—	—	(153,949)
採用權益法列賬之應佔聯營公司及 合營公司溢利／(虧損)淨額	17,727	(10,803)	(94)	—	6,830
其他收入	56,328	103,703	41,279	(11,835)	189,475
分部收入	9,490,965	93,339	49,114	(16,274)	9,617,144
已產生賠款淨額	(5,282,748)	—	—	14,312	(5,268,436)
手續費及佣金	(1,074,756)	—	—	—	(1,074,756)
匯兌收益／(虧損)	3,275	—	(4,113)	—	(838)
財務費用	(40,891)	(1,239)	(1,146)	—	(43,276)
業務及管理費	(4,437,478)	(25,777)	(160,854)	(2,850)	(4,626,959)
其他開支	(4,034)	(406,545)	(4,913)	2,452	(413,040)
分部開支	(10,836,632)	(433,561)	(171,026)	13,914	(11,427,305)
除所得稅前虧損	(1,345,667)	(340,222)	(121,912)	(2,360)	(1,810,161)
所得稅	15,355	—	(1,912)	—	13,443
淨虧損	(1,330,312)	(340,222)	(123,824)	(2,360)	(1,796,718)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

4 分部報告(續)

於2018年12月31日分部資產負債表

	保險	科技	其他	抵銷	總計
現金及現金等價物	944,369	145,792	1,336,668	—	2,426,829
金融資產	18,669,688	4,780	154,387	(6,743)	18,822,112
保險應收款項	2,567,881	—	—	—	2,567,881
於聯營公司、合營公司及子公司的					
投資	1,322,565	351,516	11,932	(1,341,177)	344,836
其他資產	2,140,855	290,555	71,932	(323,904)	2,179,438
分部資產	25,645,358	792,643	1,574,919	(1,671,824)	26,341,096
保險合同負債	5,328,198	—	(2,882)	1,800	5,327,116
賣出回購金融資產款	2,552,928	—	—	—	2,552,928
其他負債	1,809,488	336,149	170,054	(329,312)	1,986,379
分部負債	9,690,614	336,149	167,172	(327,512)	9,866,423

截至2018年12月31日止年度其他分部資料

	保險	科技	其他	抵銷	總計
折舊及攤銷	88,761	21,802	2,066	—	112,629
資本開支	154,489	123,869	49,844	—	328,202
計提資產減值虧損	121,727	761	(43)	14,256	136,701
利息收入	692,908	7,525	281	—	700,714

5. 管理保險及金融風險

(a) 保險風險

任何保險合同項下的風險均反映發生保險事故的可能及由此產生的索賠金額的不確定性。就保險合同的性質而言，該項風險隨機出現，故無法預測。

下列任何因素均可能引致保險風險：

發生性風險－保險事故數目與預期者不同的可能。

嚴重性風險－事故成本與預期者不同的可能。

發展性風險－投保人的責任金額在合同期結束時出現變動的可能。

對於可能性理論應用至定價及準備的保險合同組合，本集團於保險合同項下面臨的主要風險乃實際索賠及賠償付款超出保險負債賬面價值。此類情況出現的原因是索賠及賠償的頻率或嚴重程度高於所估計者。保險事故隨機發生，而索賠及賠償的實際數目和金額較使用統計方法設定的水平按年變化。

經驗顯示，類似保險合同的組合越大，預期結果的相對可變性則越低。此外，多樣性越強的組合較不易受組合的任何子集變動所影響。本集團已制訂保險承銷策略將所面對保險風險類別多樣化，並在該等類別內形成大量充足風險以降低預期結果的可變性。

本集團保險風險的集中度以附註7按總保費分析的主要業務線反映。

主要假設

未決賠款準備金主要基於預計最終賠付率（經考慮行業標準、經驗數據、折讓及利潤因素釐定）的假設作出。重大案例需予以單獨考慮，並以估計金額反映。該等假設就各保險產品期滿年的已產生索賠成本淨額、索賠處理成本、本集團業務線風險狀況、索賠通脹因素及索賠數目而作出。額外定性判斷用於評估過往趨勢（如一次性事件、公眾對索賠的看法等市場因素變動、經濟狀況以及內部因素（如投資組合、政策狀況及索賠處理程序）變動）日後不獲採用的情況。進一步採用判斷以評估外部因素（如司法裁決及政府法例）影響估計的情況。

其他主要假設包括風險邊際、延遲結付等。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險 (續)

(a) 保險風險 (續)

敏感度

未決賠款準備金易受上述主要假設影響。若干變量(如法制變動、估計過程中的不確定因素)的敏感度無法量化。此外，由於發生索賠與後續通知及最終結付間存在延誤，於結算日未決賠款準備金屬未知及不確定。

最終賠付率變動導致未決賠款準備金變動。下表反映未決賠款準備金相關主要假設的敏感度分析。除所得稅前淨損益及權益在其他變量不變情況下因預計最終賠付率和平均賠付成本變動而出現的變動如下：

預計最終賠付率變動

2019年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+1%	(144,092)	(144,092)
-1%	144,092	144,092

預計最終賠付率變動

2018年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+1%	(91,633)	(91,633)
-1%	91,633	91,633

5. 管理保險及金融風險(續)

(a) 保險風險(續)

索賠進展信息表

下表反映累計已發生索賠，包括於結算日各連續事故年度的已通知索賠及已發生但未呈報索賠，連同目前累計款項。

賠款準備金總額：

	事故年度					總計
	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	
截至以下時間的 估計最終索賠成本：						
本年度末	1,322,518	1,501,551	2,698,058	5,396,412	8,774,976	
一年後	1,192,162	1,433,179	2,577,762	5,360,642		
兩年後	1,179,983	1,440,112	2,554,264			
三年後	1,182,255	1,433,121				
四年後	1,179,953					
目前估計累計索賠	1,179,953	1,433,121	2,554,264	5,360,642	8,774,976	19,302,956
目前累計已支付的 賠付款項	(1,179,948)	(1,423,177)	(2,447,779)	(4,941,359)	(7,261,905)	(17,254,168)
以前年度調整額、 間接理賠費用、 貼現及風險調整邊際						125,220
計入合併資產負債表的 賠款準備金總額總計						2,174,008

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險(續)

(a) 保險風險(續)

索賠進展信息表(續)

賠款準備金淨額：

	事故年度					總計
	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	
截至以下時間的 估計最終索賠成本：						
本年度末	1,304,608	1,494,242	2,638,157	5,161,833	8,558,688	
一年後	1,174,671	1,424,327	2,493,902	5,066,558		
兩年後	1,162,482	1,431,445	2,454,326			
三年後	1,164,753	1,418,764				
四年後	1,162,453					
目前估計累計索賠	1,162,453	1,418,764	2,454,326	5,066,558	8,558,688	18,660,789
目前累計已支付的 賠付款項	(1,162,448)	(1,413,901)	(2,367,638)	(4,688,337)	(7,135,195)	(16,767,519)
以前年度調整額、 間接理賠費用、 貼現及風險調整邊際						117,445
計入合併資產負債表的 賠款準備金淨額總計						2,010,715

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險

市場風險

市場風險指金融工具的公允價值或未來現金流量因市場價格變動而波動的風險。市場風險包括三種風險，產生自匯率(外匯風險)、市場利率(利率風險)及市場價格(價格風險)。

(i) 外匯風險

外匯風險指金融工具的公允價值或未來現金流量因匯率變動而波動的風險。

本集團主要於中國營運，僅承擔有限外匯匯率風險，該風險主要來自若干美元(「USD」)、港元(「HKD」)、日圓(「JPY」)或新加坡元(「SGD」)外幣銀行存款。

下表概述本集團於資產負債表日期按主要外幣劃分的外匯匯率風險。

	2019年12月31日				
	千港元	千美元	千日圓	新加坡元 千元	折合 人民幣千元
現金及現金等價物	2,027,111	20,452	528,868	365	1,994,304
以公允價值計量且其變動計入 當期損益的金融資產	131,473	—	—	—	117,771
可供出售金融資產	131,674	—	—	—	117,951
其他應收款	4,375	—	204,408	3,866	37,023
總計	2,294,633	20,452	733,276	4,231	2,267,049

	2018年12月31日			
	千港元	千美元	千日圓	折合 人民幣千元
現金及現金等價物	1,067,315	7,831	172,693	999,615
以公允價值計量且其變動計入 當期損益的金融資產	117,762	—	—	103,183
可供出售金融資產	36,071	—	—	31,605
其他應收款	17,782	—	—	15,581
總計	1,238,930	7,831	172,693	1,149,984

本集團無重大集中性外匯風險。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

市場風險(續)

(i) 外匯風險(續)

敏感度

進行以下分析以列示下列外匯匯率在所有其他變量不變情況下的合理可能變動，同時說明美元、港元、日圓及新加坡元匯率變動對本集團稅前利潤和權益的稅前影響(因外匯敏感貨幣資產及負債公允價值的變動而產生)。變量的相關度對確定外匯風險的最終影響至關重要，但列示變量變動的影響時，變量需要按個別基準變動。

匯率變動

2019年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+5%	107,455	113,352
-5%	(107,455)	(113,352)

匯率變動

2018年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+5%	55,919	57,499
-5%	(55,919)	(57,499)

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

市場風險(續)

(ii) 利率風險

本集團因浮息工具面臨現金流量利率風險，而固定利率工具令本集團面臨公允價值利率風險。

本集團的利率風險政策要求其通過尋求固定及浮動利率工具的恰當匹配來管理利率風險。該政策亦要求其管理計息金融資產和計息金融負債的到期情況。

敏感度

進行以下分析以列示下列金融工具的利率在所有其他變量不變情況下的合理可能變動，同時說明對除所得稅前利潤和權益總額的稅前影響。由於本集團絕大部分面臨利率風險的金融工具以人民幣計值，下列敏感度分析僅說明人民幣利率變動時人民幣金融工具對本集團除所得稅前利潤和權益總額的稅前影響。

人民幣利率變動

	2019年12月31日	
	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+50個基點	(46,477)	(121,212)
-50個基點	47,859	124,437

人民幣利率變動

	2018年12月31日	
	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+50個基點	(95,110)	(157,913)
-50個基點	99,368	163,810

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險 (續)

(b) 金融風險 (續)

市場風險 (續)

(iii) 價格風險

股價風險指因市場價格變動(利率風險或外匯風險產生的變動除外)而引起的金融工具公允價值波動的風險，不論該等變動是否由個別金融工具或其發行人的特定因素或影響市場所有類似金融工具的因素所引起。

敏感度

進行以下分析以列示價格在所有其他假設不變情況下的合理可能變動，同時說明於相關類別金融工具價格變動時對本集團除所得稅前利潤及總權益的稅前影響。

價格變動

2019年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+5%	38,748	203,705
-5%	(38,748)	(203,705)

價格變動

2018年12月31日

	對除所得稅前 利潤的影響	對權益總額的 影響
+5%	61,388	111,582
-5%	(61,388)	(111,582)

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

信用風險

信用風險指金融工具的一方無法履行責任並對另一方造成財務損失的風險。

本集團的信用風險主要與銀行存款、債券投資、應收保費、與再保險公司的分保安排、買入返售金融資產款及歸入貸款及應收款的投資等有關。

本集團的銀行存款主要存放在整體視作相對穩定的國有商業銀行及金融機構。本集團認為並無重大信用風險，亦無因其他各方違約而產生任何重大虧損。

由於本集團的投資類型受中國保險監督管理委員會限制，本集團以債務為基礎的投資主要包括政府債券及公司債券等。於2019年12月31日，本集團所持大部分公司債券及短期企業融資債券的國內信用評級為AA+或以上。債券的信用評級由合資格評估機構提供。

本集團的應收保費主要來自客戶。本集團通過縮短信用期或安排分期付款的方式，緩解信用風險。本集團定期評估再保險公司的信用狀況，甄選信用資格較高的再保險公司開展再保險業務。

本集團發放的貸款及墊款主要提供予個人客戶。本集團定期評估有關客戶的信用狀況及採取必要措施保證該等貸款能夠收回。

本集團通過採用信用控制政策、對潛在投資進行信用分析以及對交易對手設定信用額度，降低信用風險。本集團根據交易對手的信用風險評估釐定所需抵押品的金額和類型。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

信用風險(續)

下表列示資產負債表中面臨信用風險的資產的最高信用風險。最高信用風險乃計及擔保或其他信用增級方法前的金額。

	2019年12月31日				
	未逾期 未減值	已逾期但未減值		已減值	總計
		一年內	超過一年		
現金及現金等價物	2,914,820	—	—	—	2,914,820
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	4,181,824	—	—	—	4,181,824
買入返售金融資產款	160,000	—	—	—	160,000
應收保費	3,532,160	—	—	180,657	3,712,817
應收分保賬款	238,028	—	—	—	238,028
應收利息	306,078	—	—	—	306,078
可供出售金融資產	7,542,883	—	—	97,551	7,640,434
歸入貸款及應收款的投資	1,276,676	—	—	—	1,276,676
發放貸款及墊款	50,900	—	—	—	50,900
定期存款	300,000	—	—	—	300,000
存出資本保證金	294,338	—	—	—	294,338
其他	1,004,591	—	—	—	1,004,591
總計	21,802,298	—	—	278,208	22,080,506

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

信用風險(續)

2018年12月31日						
	未逾期 未減值	已逾期但未減值		已逾期但 未減值總計	已減值	總計
		一年內	超過一年			
現金及現金等價物	2,426,829	—	—	—	—	2,426,829
以公允價值計量且其變動 計入當期損益的金融資產	6,474,854	—	—	—	—	6,474,854
買入返售金融資產款	1,038,887	—	—	—	—	1,038,887
應收保費	2,037,286	—	—	—	11,133	2,048,419
應收分保賬款	287,379	—	—	—	—	287,379
應收利息	377,895	—	—	—	—	377,895
可供出售金融資產	5,377,096	—	—	—	100,000	5,477,096
歸入貸款及應收款的投資	597,069	—	—	—	—	597,069
發放貸款及墊款	69,858	1,437	—	1,437	15,102	86,397
定期存款	960,000	—	—	—	—	960,000
存出資本保證金	293,963	—	—	—	—	293,963
其他	838,720	—	—	—	—	838,720
總計	20,779,836	1,437	—	1,437	126,235	20,907,508

流動性風險

本集團面臨的流動性風險表現在允許退保、減保或以其他方式提前終止保險產品，保險的賠付或給付，以及其他日常支出方面。本集團尋求對流動性風險進行管理的具體方式包括在可能的限度內使投資資產的久期與保險產品的久期相互匹配，以及確保本集團能及時償還債務並為借貸及投資業務提供資金。

本集團施行下列政策及程序，以降低所承受的流動性風險：

- 執行流動性風險政策，評估及確定本集團所承擔流動性風險的組成因素。政策的遵守會受到監控，任何洩露和違反事宜均會呈報本集團風險管理委員會。本集團會定期檢討政策是否切合當時情況及風險環境的變化。
- 制訂資產配置、投資組合上限結構以及資產到期組合指引，以確保保持足夠資金償還保險合同債務。
- 設立應急資金計劃，制訂應急資金的最低金額比例並明確在何種情況下啟動該計劃。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

流動性風險(續)

下表概述本集團金融資產和金融負債(按餘下未折現現金流量呈列)的到期資料。

	2019年12月31日					總計
	即期	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
資產：						
現金及現金等價物	2,914,820	—	—	—	—	2,914,820
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	—	692,437	3,250,131	820,458	2,038,712	6,801,738
買入返售金融資產款	—	160,000	—	—	—	160,000
應收保費	—	3,532,160	—	—	—	3,532,160
應收分保賬款	—	238,028	—	—	—	238,028
可供出售金融資產	—	1,848,373	5,885,094	878,355	4,636,925	13,248,747
歸入貸款及應收款的投資	—	151,374	1,078,538	326,363	—	1,556,275
發放貸款及墊款	—	1,913	50,326	—	—	52,239
定期存款	—	—	382,500	—	—	382,500
存出資本保證金	—	—	330,729	—	—	330,729
其他資產	—	955,162	49,429	—	—	1,004,591
總計	2,914,820	7,579,447	11,026,747	2,025,176	6,675,637	30,221,827
負債：						
賣出回購金融資產款	—	4,049,725	—	—	—	4,049,725
應付分保賬款	—	218,060	—	—	—	218,060
其他負債	—	1,379,991	—	—	262,694	1,642,685
總計	—	5,647,776	—	—	262,694	5,910,470

5. 管理保險及金融風險(續)

(b) 金融風險(續)

流動性風險(續)

	2018年12月31日					總計
	即期	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
資產：						
現金及現金等價物	2,356,829	70,027	—	—	—	2,426,856
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	—	1,270,667	4,986,923	1,689,882	2,813,230	10,760,702
買入返售金融資產款	—	1,038,887	—	—	—	1,038,887
應收保費	—	2,026,922	10,363	—	—	2,037,285
應收分保賬款	—	287,379	—	—	—	287,379
可供出售金融資產	—	1,303,289	4,068,784	1,039,854	1,174,854	7,586,781
歸入貸款及應收款的投資	—	35,250	343,103	389,900	—	768,253
發放貸款及墊款	—	71,295	—	—	—	71,295
定期存款	—	301,065	837,300	—	—	1,138,365
存出資本保證金	—	49,193	276,227	—	—	325,420
其他資產	—	756,349	82,371	—	—	838,720
總計	2,356,829	7,210,323	10,605,071	3,119,636	3,988,084	27,279,943
負債：						
賣出回購金融資產款	—	2,552,928	—	—	—	2,552,928
應付分保賬款	—	355,271	—	—	—	355,271
借款	—	59,716	—	—	—	59,716
其他負債	—	1,092,396	—	—	19,522	1,111,918
總計	—	4,060,311	—	—	19,522	4,079,833

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險 (續)

(b) 金融風險 (續)

結構化主體的最大風險敞口

本集團在正常商業活動中運用結構化主體實現不同目的，例如機構結構化交易、為公共和私有部門基礎設施項目提供資金，以及代第三方投資者管理資產而收取管理費。這些結構化主體通過合同運作。

下表載列未合併的各種類型結構化主體的總資產。下表亦載列本集團因持有未合併的結構化主體而面臨的最大風險敞口。最大風險敞口代表本集團因與結構化主體的安排所可能面臨的最大風險。最大風險敞口具有不確定性，約等於未合併的結構化主體的總資產之和。

於2019年12月31日，本集團的最大風險敞口如下：

	2019年 12月31日
理財產品	2,576,079
基金投資	1,991,588
信託投資計劃	1,276,676
非上市股權投資	25,450
總計	5,869,793

(c) 操作風險

操作風險是指由於業務操作流程不完善、人為錯誤和信息系統故障等原因而引起損失的風險。無法控制操作風險可能導致聲譽受損，牽涉法律或監管問題或可能導致財務損失。

本集團在經營業務時會面臨多種操作風險，這些風險是由於未取得或未充分取得適當授權或支持文件，未能保證操作與信息安全程序正常執行，由於員工的舞弊或差錯而產生，或基於互聯網而產生的支付安全、系統攻擊及木馬病毒等信息安全風險。

本集團尚不能消除所有操作風險，但著手通過實施嚴格的控制程序，監測並回應潛在風險以管理相關風險。控制包括設置有效的職責分工、權限控制、授權和對賬程序，推行職工培訓和考核程序，包括運用合規檢查和內部審計。

5. 管理保險及金融風險(續)

(d) 資本管理風險

本集團的資本需求主要基於公司規模、承保業務種類以及運作的行業和地理位置。本集團進一步制定了管理目標以保持強健的信用評級和穩健的償付能力資本充足率，借此支持其業務目標和使股東價值最大化。

本集團定期評估報告的資本水平與所需的資本水平之間是否有任何不足，以此來管理資本需求。在經濟條件和經營活動的風險特徵發生變化時，本集團會對資本水平作出調整。

於2019年12月31日，本集團完全滿足外部所需資本需求。根據《中國保監會關於正式實施中國風險導向的償付能力體系有關事項的通知》，本集團自2016年1月1日起正式執行中國風險導向的償付能力體系。

下表概述本公司按照中國保監會償付能力規則計算的核心資本、實際資本及最低所需資本。

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
核心資本	14,587,980	15,135,283
實際資本	14,587,980	15,135,283
最低所需資本	2,903,217	2,524,270
核心償付能力充足率	502%	600%
綜合償付能力充足率	502%	600%

根據相關規定，如保險公司的實際償付能力額度低於最低償付能力額度，則中國保監會依情況採取額外的必要措施，直至其達到最低償付能力額度要求。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險 (續)

(e) 公允價值計量

公允價值估計是在某一具體時點根據相關市場訊息及與金融工具有關的資訊而作出。在存在活躍市場的情況下，如經授權的證券交易所，市價乃金融工具公允價值的最佳體現。在金融工具缺乏活躍市場的情況下，公允價值乃使用估值技術釐定。

本集團的金融資產主要包括現金及現金等價物、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產、可供出售金融資產及存出資本保證金等。

公允價值及公允價值層次的確定

在合併財務報表中計量或披露公允價值的所有資產和負債均按公允價值層次歸類。此公允價值層次將用於計量公允價值的估值技術的輸入值分為三個層次。整體公允價值計量歸屬於何層次取決於對整體公允價值計量而言屬重大的最低層次輸入值。

公允價值層次載列如下：

- (a) 根據相同資產或負債在活躍市場上的報價(未經調整)確定公允價值(「第一層次」)；
- (b) 根據直接(比如取自價格)或間接(比如根據價格推算的)可觀察到的、除計入第一層次的市場報價以外的有關資產或負債的輸入值確定公允價值(「第二層次」)；及
- (c) 根據可觀察到的市場數據以外的變量確定的資產或負債的輸入值(不可觀察輸入值)確定公允價值(「第三層次」)。

公允價值計量的層次取決於對整體計量具有重大影響的最低層次輸入值。因此，輸入值的重要程度應從公允價值計量整體角度考慮。

對於第二層次的金融工具，一般自相同或同類資產的第三方定價服務，或通過利用可觀察市場輸入值的估值方法，或近期市場報價獲得估值。估值服務提供商一般通過收集、分析和解釋多重來源的相關市場交易信息和其他關鍵估值模型參數，並採用廣泛應用的內部估值模型，提供各種證券的理論報價。於中國同業拆借市場交易的債務證券，若以中國同業拆借市場或估值服務提供商的近期報價進行估值，屬於第二層次。劃分為公允價值層次第二層次的絕大部分金融工具為以人民幣計值的債務投資。以人民幣計值的債務投資的公允價值按照中央國債登記結算有限責任公司、中國證券登記結算有限責任公司及上海結算所的估值結果確定。所有重大輸入值為市場上可觀察的輸入值。

5. 管理保險及金融風險(續)

(e) 公允價值計量(續)

公允價值及公允價值層次的確定(續)

對於第三層次的金融工具，價格乃根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。劃分為估值層次第三層次的公允價值計量一般根據不可觀察因素對整體公允價值計量的重要程度，以及根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。本集團估值團隊可能選擇使用內部制定的估值方法計量資產或負債，確定估值適用的主要輸入值，分析估值變動並向管理層報告。涉及內部估值服務的關鍵輸入值並非基於可觀察市場數據，其反映了管理層根據判斷和經驗作出的假設。

對於持續按公允價值確認的資產及負債，本集團於各報告期末通過重估分類(基於對整體公允價值計量有重大影響的最低層次輸入值)確定各層次之間是否存在轉移。

下表載列本集團金融資產及負債的公允價值計量層次：

	2019年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入當期				
損益的金融資產				
— 基金投資	718,505	—	—	718,505
— 股權投資	56,456	—	—	56,456
— 債務投資	1,539,220	2,642,604	—	4,181,824
— 理財產品	—	1,263,751	—	1,263,751
可供出售金融資產				
— 債務投資	2,849,160	4,714,587	—	7,563,747
— 股權投資	2,026,064	—	—	2,026,064
— 基金投資	1,273,083	—	—	1,273,083
— 理財產品	—	1,312,328	—	1,312,328
— 非上市股權投資	—	—	25,450	25,450
	<u>8,462,488</u>	<u>9,933,270</u>	<u>25,450</u>	<u>18,421,208</u>
披露公允價值的資產				
歸入貸款及應收款的投資	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>1,276,676</u>	<u>1,276,676</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

5. 管理保險及金融風險 (續)

(e) 公允價值計量 (續)

公允價值及公允價值層次的確定 (續)

	2018年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入當期				
損益的金融資產				
— 基金投資	748,691	—	—	748,691
— 股權投資	479,074	—	—	479,074
— 債務投資	2,410,420	4,064,434	—	6,474,854
— 理財產品	—	1,585,465	—	1,585,465
可供出售金融資產				
— 債務投資	1,627,363	3,770,597	—	5,397,960
— 股權投資	288,646	—	—	288,646
— 基金投資	715,236	—	—	715,236
— 理財產品	—	145,792	—	145,792
— 非上市股權投資	—	—	25,180	25,180
	<u>6,269,430</u>	<u>9,566,288</u>	<u>25,180</u>	<u>15,860,898</u>
披露公允價值的資產				
歸入貸款及應收款的投資	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>597,069</u>	<u>597,069</u>

常用公允價值層次第三層次的公允價值計量的對賬：

	2019年12月31日			
	年初	增加	於其他綜合 收益確認的 未實現 收益淨額	年末
可供出售金融資產				
— 非上市股權投資	<u>25,180</u>	<u>270</u>	<u>—</u>	<u>25,450</u>

5. 管理保險及金融風險(續)

(e) 公允價值計量(續)

估值技術

非上市債務投資的公允價值是通過採用當前具有類似條款、信用風險和剩餘期限的債務之利率對未來現金流量進行折現而作出估計，並在必要時進行適當調整。

非上市股權投資的公允價值採用估值技術確定，如可比公司的估值乘數法、相同或類似工具的最近交易價格，並在必要時進行適當的調整，如使用期權定價模型對缺乏流動性進行調整。估值需要管理層對模型中的不可觀察輸入值作出一定假設，主要包括歷史波動率以及非上市股權工具的預計上市時間。非上市股權投資的公允價值對這些不可觀察輸入值的合理變動無重大敏感性。

6. 子公司

(a) 於2019年12月31日，本公司的子公司如下：

名稱	營業地點	註冊成立/ 註冊地點	業務性質	註冊資本	權益比例	取得方式
眾安信息技術服務有限公司(「眾安科技」)(a)	中國上海	中國深圳	技術開發/技術諮詢	人民幣 3,000,000 千元	100.00%	發起成立
眾安在線保險經紀有限公司 (「眾安保險經紀」)	中國廣州	中國廣州	保險經紀	人民幣 100,000 千元	100.00%	發起成立
杭州企匯網絡科技有限公司(「杭州企匯」)	中國杭州	中國杭州	技術開發/技術諮詢	人民幣 3,000 千元	100.00%	股權收購
眾安(深圳)生命科技有限公司 (「眾安生命科技」)(b)	中國深圳	中國深圳	生物科技	人民幣 100,000 千元	70.00%	發起成立
上海連陌信息技術有限公司(「上海連陌」)(c)	中國上海	中國上海	技術開發/技術諮詢	人民幣 7,010 千元	100.00%	股權收購
眾安科技(國際)集團有限公司 (「眾安國際」)(d)	中國香港	中國香港	技術開發/技術諮詢	人民幣 2,070,784 千元	51.00%	發起成立
眾安醫療科技(海南)有限公司 (「眾安醫療科技」)(e)	中國海南	中國海南	在線醫療服務	人民幣 5,000 千元	70.00%	發起成立
河北雄安眾安金服信息技術有限公司 (「河北雄安信息」)(f)	中國河北	中國河北	技術開發/技術諮詢	人民幣 3,000 千元	100.00%	發起成立

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

6. 子公司(續)

(a) 於2019年12月31日，本公司的子公司如下：(續)

名稱	營業地點	註冊成立／ 註冊地點	業務性質	註冊資本	權益比例	取得方式
ZA Technology Services Ltd. (「ZA Technology」)(g)	英屬維爾京群島	英屬維爾京群島	技術開發／技術諮詢	0.001 千美元	100.00%	發起成立
寧波瀾茵生物科技有限公司(「寧波瀾茵」)	中國寧波	中國寧波	生物科技	人民幣 66,700 千元	54.87%	發起成立
眾安遠程醫療中心(海南)有限公司 (「眾安遠程醫療中心」)(h)	中國海南	中國海南	遠程醫療	人民幣 1,000 千元	100.00%	發起成立
眾安互聯網醫院(海南)有限公司 (「眾安互聯網醫院」)(i)	中國海南	中國海南	互聯網醫院	人民幣 1,000 千元	100.00%	發起成立
ZA Tech Global Limited (「ZA Tech Global」) (j)	中國香港	中國香港	技術開發／技術諮詢	156,797 千港元	49.00%	發起成立
眾安金融服務有限公司(「眾安金融」)(k)	中國香港	中國香港	投資控股	1,500,000 千港元	100.00%	發起成立
眾安人壽有限公司(「眾安人壽」)(l)	中國香港	中國香港	壽險(有待監管審批)	1 千港元	65.00%	發起成立
眾安關懷有限公司(「眾安關懷」)(m)	中國香港	中國香港	科技	—	100.00%	發起成立
ZhongAn Digital Asset Group Ltd. (「ZA Digital Asset」)(n)	英屬維爾京群島	英屬維爾京群島	數字資產	50 千美元	100.00%	發起成立
眾安國際投資管理公司(「眾安國際投資」)(o)	中國香港	中國香港	資產管理	0.1 千港元	100.00%	發起成立
眾安國際金融服務有限公司 (「眾安國際金融」)(p)	中國香港	中國香港	金融	0.1 千港元	100.00%	發起成立
ZA Tech Global (Cayman) Limited (「ZA Tech Global Cayman」)	開曼群島	開曼群島	技術開發／技術諮詢	50 千美元	100.00%	發起成立
ZA Tech Japan Inc (「ZA Japan」)	日本東京	日本東京	技術開發／技術諮詢	20,000 千日圓	100.00%	發起成立
ZA Tech Global (Singapore) PTE. LTD. (「ZA Tech Singapore」)(q)	新加坡	新加坡	技術開發／技術諮詢	1,000 千港元	100.00%	發起成立
眾安銀行有限公司 (前稱眾安虛擬金融有限公司) (「眾安銀行」)(r)	中國香港	中國香港	虛擬銀行	1,500,000 千港元	100.00%	發起成立

* 本公司於中國成立的所有子公司均為有限責任公司。

6. 子公司(續)

(a) 於2019年12月31日，本公司的子公司如下：(續)

- (a) 於2019年1月22日、2019年4月8日、2019年6月17日、2019年8月19日、2019年10月9日及2019年10月10日，本公司向眾安科技分別注資人民幣100,000千元、人民幣100,000千元、人民幣300,000千元、人民幣230,000千元、人民幣100,000千元及人民幣600,000千元，眾安科技的實繳資本增至人民幣2,330,000千元。眾安科技的註冊資本為人民幣3,000,000千元。本公司持有眾安科技的100%表決權。
- (b) 於2019年4月1日，根據與眾安生命科技訂立的股權轉讓協議，上海書範企業管理中心(有限合夥)以人民幣30,000千元認購眾安生命科技的30%股權。於是項交易後，眾安科技持有眾安生命科技的70%表決權。
- (c) 於2019年3月1日，眾安科技向上海連陌注資人民幣2,010千元，使其註冊資本增至人民幣7,010千元。眾安科技持有上海連陌的100%表決權。
- (d) 於2019年7月18日，眾安科技及百仕達控股有限公司連同眾安國際簽署三方增資協議，根據彼等於眾安國際的51%及49%股權分別向眾安國際注資人民幣1,000,000千元及人民幣960,784千元。截至2019年12月31日，眾安科技及百仕達控股有限公司分別向眾安國際注資人民幣400,000千元及人民幣384,314千元。於是項交易後，眾安國際的實繳資本增至人民幣894,314千元，其註冊資本則增至人民幣2,070,784千元。眾安科技持有眾安國際的51%表決權。
- (e) 於2019年3月12日，眾安科技與深圳市光華願景投資有限公司發起成立了眾安醫療科技，其註冊資本為人民幣5,000千元。眾安科技持有眾安醫療科技的70%表決權。
- (f) 於2019年5月13日，眾安科技向河北雄安信息注入註冊資本人民幣3,000千元。眾安科技持有河北雄安信息的100%表決權。
- (g) 於2019年2月27日，眾安科技發起成立了ZA Technology，其註冊資本為1美元。眾安科技持有ZA Technology的100%表決權。
- (h) 於2019年8月14日，眾安醫療科技發起成立了眾安遠程醫療中心，其註冊資本為人民幣1,000千元。眾安醫療科技持有眾安遠程醫療中心的100%表決權。眾安科技透過眾安醫療科技持有眾安遠程醫療中心的100%表決權。
- (i) 於2019年8月30日，眾安醫療科技發起成立了眾安互聯網醫院，註冊資本為人民幣1,000千元。眾安醫療科技持有眾安互聯網醫院的100%表決權。眾安科技透過眾安醫療科技持有眾安互聯網醫院的100%表決權。
- (j) 於2019年3月29日及2019年12月12日，眾安國際與SVF Zen JVCO (Singapore) Pte. Ltd. 向ZA Tech Global注資合共19,999千美元，當中眾安國際及SVF Zen JVCO (Singapore) Pte. Ltd. 分別注資9,799千美元及10,200千美元。於是項交易後，眾安國際持有ZA Tech Global的49%所有權權益，並有權委任多數董事會及管理層成員。眾安科技透過眾安國際持有ZA Tech Global的控制權。
- (k) 於2019年2月4日，眾安國際自交易對手購回眾安金融的35%股權。因此，眾安國際持有眾安金融的100%表決權。於2019年10月3日，眾安國際向眾安金融注資500,000千港元。於是項交易後，眾安金融的註冊資本增至1,500,000千港元，及眾安國際持有眾安金融的100%表決權。
- (l) 於2019年2月27日，眾安國際與一名第三方發起成立了眾安人壽，其註冊資本為1千港元。眾安國際持有眾安人壽的65%表決權，及眾安科技透過眾安國際持有眾安人壽的65%表決權。眾安人壽的業務性質有待監管審批。
- (m) 於2019年5月23日，眾安國際發起成立了眾安關懷，其為一家非政府機構。眾安國際持有眾安關懷的100%表決權，而眾安科技透過眾安國際持有眾安關懷的100%表決權。
- (n) 於2019年9月2日，眾安國際發起成立了ZA Digital Asset，其註冊資本為50千美元。眾安國際持有ZA Digital Asset的100%表決權。眾安科技透過眾安國際持有ZA Digital Asset的100%表決權。
- (o) 於2019年10月22日，眾安國際發起成立了眾安國際投資，其註冊資本為0.1千港元。眾安國際持有眾安國際投資的100%表決權。眾安科技透過眾安國際持有眾安國際投資的100%表決權。
- (p) 於2019年12月4日，眾安國際發起成立了眾安國際金融，其註冊資本為0.1千港元。眾安國際持有眾安國際金融的100%表決權。眾安科技透過眾安國際持有眾安國際金融的100%表決權。
- (q) 於2019年4月16日，ZA Tech Global發起成立了ZA Tech Singapore，其註冊資本為1,000千港元。ZA Tech Global持有ZA Tech Singapore的100%表決權。眾安科技透過ZA Tech Global持有ZA Tech Singapore的控制權。
- (r) 於2019年10月3日，眾安金融向眾安銀行注資500,000千港元。於是項交易後，眾安銀行的註冊資本增至1,500,000千港元，及眾安國際透過眾安金融持有眾安銀行的100%表決權。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

6. 子公司(續)

(b) 非控股權益

下文載列擁有非控股權益的主要子公司的財務資料概要。主要子公司的披露金額均未經集團內公司間對銷。

	非控股權益應佔權益比例	非控股權益應佔 綜合虧損總額	非控股權益
眾安國際	49%	(159,782)	1,572,985
眾安生命科技	30%	(9,706)	19,717
眾安醫療科技	30%	(326)	1,174

	於2019年12月31日		於2018年12月31日	
	資產	負債	資產	負債
眾安國際	2,225,539	381,884	1,022,497	101,422
眾安生命科技	91,232	37,108	71,374	18,536
眾安醫療科技	3,985	72	—	—

	截至2019年12月31日止年度			截至2018年12月31日止年度		
	收益	年內虧損 淨額	綜合虧損 總額	收益	年內虧損 淨額	綜合虧損 總額
眾安國際	113,821	(310,011)	(279,335)	12,012	(112,624)	(108,513)
眾安生命科技	19,813	(27,315)	(27,315)	5,779	(13,285)	(13,285)
眾安醫療科技	—	(1,087)	(1,087)	—	—	—

6. 子公司(續)

(b) 非控股權益(續)

非控股權益變動：

	眾安小貸	眾安國際	眾安生命 科技	眾安醫療 科技	總計
於2018年12月31日	91,334	921,877	29,423	—	1,042,634
發行優先股(i)	—	814,105	—	—	814,105
股份購回(ii)	—	(313,239)	—	—	(313,239)
來自非控股權益的實繳權益(iii)	—	454,437	—	1,500	455,937
終止合併子公司(iv)	(91,629)	—	—	—	(91,629)
贖回優先股(v)	—	(144,413)	—	—	(144,413)
綜合收益／(虧損)總額	295	(159,782)	(9,706)	(326)	(169,519)
於2019年12月31日	—	1,572,985	19,717	1,174	1,593,876

- i. 於2019年2月4日，Warrior Treasure Limited向眾安國際注資人民幣342,048千元，獲發可贖回優先股作為對價。於2019年7月26日，百仕達控股有限公司及Warrior Treasure Limited分別以現金向眾安國際支付106,276,058港元及430,000,000港元(相當於合共人民幣472,057千元)，各自額外認購93,549千股及378,508千股每股面值人民幣1元的可贖回優先股。
- ii. 於2019年2月4日，眾安國際自交易對手購回眾安金融35%的權益。因此，眾安國際持有眾安金融100%的權益，且眾安國際的非控股權益減少人民幣313,239千元。
- iii. 於2019年10月22日，百仕達控股有限公司向眾安國際注資人民幣384,314千元。於是項交易後，百仕達控股有限公司作為少數股東權益持有眾安國際的49%表決權。於2019年3月29日及2019年12月12日，SVF Zen JVCO (Singapore) Pte. Ltd.分別向ZA Tech Global注資5,100千美元及5,100千美元，合共相當於人民幣70,123千元。於是項交易後，SVF Zen JVCO (Singapore) Pte. Ltd.作為少數股東權益持有ZA Tech Global的51%表決權，蓋因眾安國際有權委任多數董事會及管理層成員。
- iv. 於2019年5月31日，天翼電子商務有限公司向眾安小貸注資人民幣210,000千元。因此，眾安科技於眾安小貸的權益比例由70%減少至41.18%，而眾安小貸的非控股權益則減少人民幣91,629千元。
- v. 於2019年10月31日，眾安國際自百仕達控股有限公司贖回140,000,000股可贖回優先股，故眾安國際的非控股權益減少人民幣144,413千元。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

6. 子公司(續)

(c) 於2019年12月31日，已合併結構化主體如下：

名稱	本公司持股 佔比(%)	認購總額 (人民幣千元)	主要業務
眾安泰康資產管理計劃	100%	4,794,927	資產管理產品
眾安樂享1號資產管理計劃	100%	3,961,633	資產管理產品
工銀瑞信資產管理眾安保險1號 資產管理計劃	100%	800,000	資產管理產品
眾安太平資產管理計劃	100%	76,421	資產管理產品
易方達眾安保險1號資產管理計劃	100%	4,291	資產管理產品

7. 已賺保費淨額

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
總保費(a)	14,629,589	11,255,718
—財產保險保費	8,197,079	6,690,556
—短期人身險保費	6,432,510	4,565,162
減：分出保費(b)	(234,148)	(462,622)
淨承保保費	14,395,441	10,793,096
減：提取未到期責任準備金	(1,593,990)	(1,992,793)
已賺保費淨額	12,801,451	8,800,303

7. 已賺保費淨額(續)

(a) 總保費

總保費指直接保險業務的總保費，按險種劃分的明細如下：

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
健康險	4,634,895	2,365,378
保證保險	2,938,766	2,267,705
意外險	1,797,615	2,199,784
汽車保險	1,263,723	1,146,030
信用保險	440,297	1,492,190
貨運保險	203,444	148,623
責任險	137,129	467,179
家庭財產保險	49,963	33,480
其他	3,163,757	1,135,349
	14,629,589	11,255,718

其他主要包括退貨運費險，於截至 2019 年及 2018 年 12 月 31 日止年度分別產生的總保費為人民幣 3,072,572 千元及人民幣 1,057,889 千元。

(b) 分出保費

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
健康險	206,255	222,590
意外險	26,606	233,736
其他	1,287	6,296
	234,148	462,622

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

8. 投資收益淨額

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
利息收入		
— 債務投資	486,044	517,414
— 信託投資計劃	63,045	95,842
— 銀行存款	61,970	63,008
— 買入返售金融資產款	8,070	24,450
股息收入		
— 理財產品	221,778	13,515
— 基金投資	193,553	89,161
— 股權投資	28,442	39,703
已實現收益／(虧損)淨額	712,884	(68,608)
	<u>1,775,786</u>	<u>774,485</u>

9. 公允價值變動損益淨額

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
指定為以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產		
— 股權投資	90,295	(233,441)
— 基金投資	38,331	(22,468)
— 理財產品	32,703	19,639
— 債務投資	8,567	82,321
	<u>169,896</u>	<u>(153,949)</u>

10. 其他收入

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
服務收入(a)	278,479	108,692
政府補助(b)	69,878	54,031
銷售商品(c)	21,264	1,189
來自發放貸款及墊款的利息收入(d)	5,997	19,877
其他	1,213	5,686
	<u>376,831</u>	<u>189,475</u>

(a) 服務收入包括本集團提供的信息科技服務及其他服務。

(b) 政府補助包括租金補貼、發展支持資金及與無形資產有關的政府補貼等。

(c) 銷售商品收入主要來自本公司子公司杭州企匯、上海連陌及眾安生命科技所經營的互聯網平台。

(d) 來自發放貸款及墊款的利息收入源自眾安小貸所經營的小額貸款業務。本公司於2019年5月31日失去對眾安小貸的控制權。

11. 已產生賠款淨額

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
賠款支出 (a)	8,291,538	4,650,741
— 財產及傷亡保險賠款支出	6,691,839	3,640,997
— 短期人身保險賠款支出	1,599,699	1,009,744
減：分予再保險人的賠款支出 (b)	(256,472)	(175,759)
賠款支出淨額	8,035,066	4,474,982
加：保險合同負債變動淨額	589,623	793,454
	<u>8,624,689</u>	<u>5,268,436</u>

(a) 已支付保險賠款

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
保證保險	1,961,157	1,011,941
信用保險	1,092,630	983,973
健康險	1,054,767	619,589
汽車保險	565,433	232,994
意外險	544,932	390,155
責任保險	474,598	370,499
貨運保險	193,996	136,040
家庭財產保險	8,494	52,982
其他	2,395,531	852,568
	<u>8,291,538</u>	<u>4,650,741</u>

其他主要包括退貨運費險，於截至 2019 年及 2018 年 12 月 31 日止年度分別支付的保險賠款為人民幣 2,299,248 千元及人民幣 790,939 千元。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

11. 已產生賠款淨額(續)

(b) 分予再保險人的賠款支出

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
意外險	132,149	69,325
健康險	119,481	106,108
其他	4,842	326
	<u>256,472</u>	<u>175,759</u>

12. 手續費及佣金

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
再保險安排前的手續費及佣金	911,058	1,237,029
減：再保險攤回支出	(1,149)	(162,273)
手續費及佣金	<u>909,909</u>	<u>1,074,756</u>

13. 業務及管理費

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
諮詢及技術費(a)	2,751,841	2,741,296
僱員福利開支	950,048	839,995
推廣及營銷開支	608,574	210,079
減值損失	192,630	136,701
使用權資產攤銷	99,248	—
無形資產攤銷	86,886	64,567
稅項及附加費	60,684	46,713
物業及設備折舊	42,257	27,020
核數師薪酬	12,637	8,921
租金費用	11,187	117,290
其他	600,867	434,377
	<u>5,416,859</u>	<u>4,626,959</u>

(a) 本集團與不同交易對手訂立諮詢及技術服務費安排，而有關技術服務費乃根據交易對手介紹的客戶量及提供的服務釐定。作為主要經營成本，本集團定期根據合約規定支付諮詢及技術服務費。

14. 其他開支

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
提供服務的開支	426,878	319,042
提供服務的成本	184,045	83,962
其他	19,342	10,036
	<u>630,265</u>	<u>413,040</u>

15. 僱員福利開支(包括董事及監事薪酬)

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
工資、津貼及其他短期福利	800,403	703,410
設定提存計劃供款(a)	149,645	135,805
股份支付	—	780
	<u>950,048</u>	<u>839,995</u>

(a) 設定提存計劃供款主要包括向國家退休金計劃作出的供款。

16. 董事及監事薪酬

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
工資、薪金及獎金	5,507	5,208
股份支付	—	174
年金成本－設定提存計劃	88	102
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	87	104
	<u>5,682</u>	<u>5,588</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

16. 董事及監事薪酬(續)

(a) 獨立非執行董事

截至2019年12月31日止年度					
	工資、薪金及 獎金	年金成本－ 設定提存計劃	其他社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付	總計
陳慧	125	—	—	—	125
張爽	125	—	—	—	125
杜力 ¹	125	—	—	—	125
LI YIFAN	125	—	—	—	125
吳鷹	125	—	—	—	125
歐偉 ²	10	—	—	—	10
	<u>635</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>635</u>

1. 於2019年12月辭任獨立非執行董事

2. 於2019年12月獲委任為獨立非執行董事

截至2018年12月31日止年度					
	工資、薪金及 獎金	年金成本－ 設定提存計劃	其他社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付	總計
陳慧	125	—	—	—	125
張爽	125	—	—	—	125
杜力	125	—	—	—	125
LI YIFAN	125	—	—	—	125
吳鷹	125	—	—	—	125
	<u>625</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>625</u>

16. 董事及監事薪酬(續)

(b) 執行董事及非執行董事

	截至2019年12月31日止年度				
	工資、薪金及獎金	年金成本－設定提存計劃	其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	股份支付	總計
執行董事					
歐亞平	—	—	—	—	—
陳勁	1,534	38	37	—	1,609
歐晉羿	1,469	—	—	—	1,469
非執行董事：					
韓歆毅	—	—	—	—	—
賴智明	—	—	—	—	—
王國平 ¹	58	—	—	—	58
史良洵 ²	10	—	—	—	10
胡曉明	—	—	—	—	—
鄭方 ¹	58	—	—	—	58
尹銘 ²	—	—	—	—	—
	3,129	38	37	—	3,204

1. 於2019年11月辭任非執行董事

2. 於2019年11月獲委任為非執行董事

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

16. 董事及監事薪酬(續)

(b) 執行董事及非執行董事(續)

	截至2018年12月31日止年度				
	工資、薪金及 獎金	年金成本－ 設定提存計劃	其他社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付	總計
執行董事					
歐亞平	—	—	—	—	—
陳勁	1,750	51	44	174	2,019
歐晉羿	1,231	—	—	—	1,231
非執行董事：					
韓歆毅	—	—	—	—	—
賴智明	—	—	—	—	—
王國平	63	—	—	—	63
胡曉明	—	—	—	—	—
鄭方	63	—	—	—	63
	<u>3,107</u>	<u>51</u>	<u>44</u>	<u>174</u>	<u>3,376</u>

16. 董事及監事薪酬(續)

(c) 監事

截至2019年12月31日止年度

	工資、薪金及 獎金	年金成本－ 設定提存計劃	其他社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付	總計
干寶雁	25	—	—	—	25
溫玉萍	25	—	—	—	25
劉海姣	1,693	50	50	—	1,793
	<u>1,743</u>	<u>50</u>	<u>50</u>	<u>—</u>	<u>1,843</u>

截至2018年12月31日止年度

	工資、薪金及 獎金	年金成本－ 設定提存計劃	其他社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付	總計
干寶雁	25	—	—	—	25
溫玉萍	25	—	—	—	25
向雷 ¹	513	16	30	—	559
劉海姣 ²	913	35	30	—	978
	<u>1,476</u>	<u>51</u>	<u>60</u>	<u>—</u>	<u>1,587</u>

1. 於2018年5月辭任監事
2. 於2018年5月獲委任為監事

於截至2019年及2018年12月31日止年度，均無因彼等管理本公司或其子公司事務所提供其他服務而支付酬金。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

17. 五名最高薪酬人士

其薪酬介乎以下範圍的除董事之外的最高薪酬人士的數目載列如下：

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
零至人民幣1,000,000元	—	—
人民幣1,000,001元至人民幣2,000,000元	4	5
人民幣2,000,001元至人民幣3,000,000元	1	—
人民幣3,000,001元至人民幣4,000,000元	—	—
人民幣5,000,001元至人民幣6,000,000元	—	—
總計	5	5

除董事之外的最高薪酬人士的薪酬詳情如下：

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
工資、薪金及獎金	9,743	8,562
年金成本－設定提存計劃	222	192
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	265	194
	10,230	8,948

18. 所得稅

(a) 所得稅

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
當期所得稅	3,441	1,912
遞延所得稅(附註 36)	24,366	(15,355)
	<u>27,807</u>	<u>(13,443)</u>

(b) 所得稅調節計算表

使用適用所得稅稅率計算的除所得稅前虧損適用的所得稅與按本集團實際稅率計算的所得稅的對賬如下：

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
除所得稅前虧損	(610,838)	(1,810,161)
按適用稅率計算的稅項	(87,938)	(407,705)
毋須課稅的收入	(47,965)	(12,352)
不可扣稅開支	1,898	8,983
研發成本額外稅項扣減	(33,262)	—
未確認遞延所得稅資產的可扣減暫時差額	244,904	397,265
過往期間所得稅調整	(50,121)	(3,720)
其他	291	4,086
按本集團實際稅率計算的所得稅	<u>27,807</u>	<u>(13,443)</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

19. 每股虧損

每股基本虧損乃按本年度淨虧損除以年內已發行股份加權平均數計算。每股稀釋虧損乃透過調整發行在外股份的加權平均數以假設轉換所有稀釋潛在股份計算。

每股虧損基於以下各項計算：

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
歸屬於母公司股東的本年度淨虧損	(454,101)	(1,743,895)
已發行股份加權平均數(千股)	1,469,813	1,469,813
每股基本虧損(人民幣元)	(0.31)	(1.19)
每股稀釋虧損(人民幣元)	(0.31)	(1.19)

於2019年及2018年12月31日，本公司均無稀釋潛在股份。

20. 其他綜合收益／(虧損)

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
將於其後期間重新分類至損益的其他綜合收益／(虧損)：		
— 當期轉入損益的淨額	6,584	17,960
— 可供出售金融資產的公允價值變動，除稅前	(103,804)	(35,749)
— 重新分類至損益的減值開支	—	79,136
	(97,220)	61,347
與可供出售金融資產相關的所得稅	24,305	(15,336)
外幣報表折算差額	30,631	6,939
其他綜合收益／(虧損)	(42,284)	52,950

21. 現金及現金等價物

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
庫存現金	102	—
原有期限不超過三個月的存款	1,512,322	2,360,898
拆出資金	667,627	—
存放銀行款項	465,770	—
其他貨幣資金(a)	268,999	65,931
	<u>2,914,820</u>	<u>2,426,829</u>

(a) 其他貨幣資金指本集團就日常業務經營及投資活動所存放的資金。

22. 以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
已上市		
— 債務投資	1,539,220	2,410,420
— 股權投資	56,456	479,074
— 基金投資	—	73,823
非上市		
— 債務投資	2,642,604	4,064,434
— 理財產品	1,263,751	1,585,465
— 基金投資	718,505	674,868
	<u>6,220,536</u>	<u>9,288,084</u>

23. 買入返售金融資產款

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
證券—債券		
— 銀行間市場	160,000	660,987
— 證券交易所	—	377,900
	<u>160,000</u>	<u>1,038,887</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

24. 應收利息

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
債務投資	283,283	316,818
銀行存款	26,855	32,840
貸款	2,112	33,398
買入返售金融資產款	8	1,019
減：減值撥備	(6,180)	(6,180)
	<u>306,078</u>	<u>377,895</u>

25. 應收保費

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
應收保費	3,712,817	2,048,419
減：應收保費減值撥備	(180,657)	(11,133)
	<u>3,532,160</u>	<u>2,037,286</u>

應收保費賬齡分析如下：

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
3 個月內(包括 3 個月)	3,444,507	1,933,879
3 個月以上及 1 年內(包括 1 年)	87,653	93,044
1 年以上	—	10,363
	<u>3,532,160</u>	<u>2,037,286</u>

26. 應收分保賬款

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
應收分保賬款	238,028	287,379
減：應收分保賬款減值撥備	—	—
	<u>238,028</u>	<u>287,379</u>

應收分保賬款賬齡分析如下：

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
一年內(包括一年)	222,453	277,735
一年以上	15,575	9,644
	<u>238,028</u>	<u>287,379</u>

27. 可供出售金融資產

可供出售金融資產按公允價值列賬及包括下列各項：

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
已上市		
— 債務投資	2,849,160	1,627,363
— 股權投資	2,026,064	288,646
— 基金投資	43,019	80,602
非上市		
— 債務投資	4,791,274	3,849,733
— 理財產品	1,312,328	145,792
— 基金投資	1,230,064	634,634
— 股權投資	25,450	25,180
減：減值撥備	(76,687)	(79,136)
	<u>12,200,672</u>	<u>6,572,814</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

28. 發放貸款及墊款

(a) 按企業及個人分佈情況

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
個人貸款及墊款	—	81,797
企業貸款及墊款	50,900	4,600
減：貸款虧損撥備(b)	—	(15,102)
	<u>50,900</u>	<u>71,295</u>

發放的貸款及墊款均無抵押。

(b) 貸款虧損撥備

2019年1月1日	15,102
年內計提	2,639
年內撥回	(1,012)
因出售子公司轉撥	(16,729)
2019年12月31日	<u>—</u>

29. 歸入貸款及應收款的投資

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
信託投資計劃	<u>1,276,676</u>	<u>597,069</u>

於2019年及2018年12月31日，信託投資計劃的相關貸款資產均未發生逾期和減值。考慮到各交易對手及所取得抵押或擔保信用程度，並無就該等貸款資產計提減值撥備。本集團的信託投資計劃的最大虧損承擔僅限於其賬面價值，請參閱附註5(b)。

30. 定期存款

期限	2019年 12月31日	2018年 12月31日
3個月至1年(包括1年)	—	300,000
3至4年(包括4年)	300,000	—
4至5年(包括5年)	—	660,000
	<u>300,000</u>	<u>960,000</u>

31. 存出資本保證金

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
年初	293,963	248,125
增加	48,500	45,838
減少	(48,125)	—
年末	<u>294,338</u>	<u>293,963</u>

2019年12月31日			
	金額	存放形式	期間
中信銀行	145,838	定期存款	3年
中國光大銀行	148,500	定期存款	3年
總計	<u>294,338</u>		

2018年12月31日			
	金額	存放形式	期間
中信銀行	145,838	定期存款	3年
中國光大銀行	100,000	定期存款	3年
中國光大銀行	48,125	定期存款	1年
總計	<u>293,963</u>		

根據《中華人民共和國保險法》相關規定，本公司應將其20%的股本列為存出資本保證金。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

32. 於聯營公司及合營公司的投資

	2019年 1月1日	添置	因出售子公司 轉入／(轉出)	應佔 溢利／(虧損)	2019年 12月31日
上海德絮投資管理中心 (有限合夥)(「上海德絮」)	316,753	—	—	1,621	318,374
潔眾網絡科技(上海) 有限公司(「潔眾」)	9,689	—	—	(4,993)	4,696
有我在(北京)網絡科技 有限公司 (「有我在(北京)」)	7,111	—	—	(3,911)	3,200
深圳中小財聯投資 有限責任公司 (「深圳中小財聯」)	5,812	—	—	(535)	5,277
上海暖哇科技有限公司 (「上海暖哇」)(a)	3,227	35,121	—	(2,464)	35,884
上海小嘉金融科技服務 有限公司(「上海小嘉」)(b)	2,244	2,400	(2,244)	(104)	2,296
重慶眾安小額貸款有限公司 (「眾安小貸」)(c)	—	—	209,911	(1,037)	208,874
A3 Holdings Inc. (「A3 Holdings」)(d)	—	28,108	—	25	28,133
Nova Technology Ltd. (「暖哇科技」)(e)	—	30,035	—	(24,403)	5,632
上海鼎鑽信息科技有限公司 (「上海鼎鑽」)(f)	—	1,103	—	(160)	943
	344,836	96,767	207,667	(35,961)	613,309

32. 於聯營公司及合營公司的投資(續)

- (a) 於2019年4月30日，眾安科技與上海壘灝企業管理諮詢中心(有限合夥)簽訂注資協議，眾安科技注入現金及非貨幣資產合共價值人民幣35,121千元。眾安科技保有上海暖哇的44%表決權。
- (b) 於2019年1月1日，於上海小嘉的投資乃由眾安小貸(本集團子公司，於2019年5月失去控制權)持有。於2019年6月20日，眾安科技以人民幣2,400千元的價格向眾安小貸購買於上海小嘉的投資。眾安科技作為股東，並有權委任董事會五名成員中的一名。
- (c) 於2019年5月31日，中國電信天翼電子商務有限公司向眾安小貸注資人民幣210,000千元。由於上述注資，眾安科技持有的眾安小貸表決權由70%降至41.18%，並因是項交易確認投資虧損人民幣3,147千元。
- (d) 於2019年3月15日，ZA Tech Global Cayman向A3 Holdings注資19,624千港元，並於2019年下半年注入價值11,745千港元的非現金服務，合共相當於人民幣28,108千元。由於上述注資，ZA Tech Global Cayman取得A3 Holdings的40%表決權，及眾安科技透過ZA Tech Global Cayman持有A3 Holdings的40%表決權。ZA Tech Global Cayman作為股東，並有權委任A3 Holdings董事會五名成員中的兩名。
- (e) 於2019年8月27日，ZA Technology與上海壘灝、SCC Venture VII Holdco, Ltd.及Liberty Island Holding Limited發起成立了暖哇科技。ZA Technology向暖哇科技注資人民幣30,035千元，從而持有暖哇科技的40%表決權。
- (f) 於2019年9月29日，眾安科技以人民幣1,103千元的價格向深圳市光華願景投資有限公司購買於上海鼎鑽的投資。眾安科技持有上海鼎鑽的40%表決權。

於2019年12月31日聯營公司及合營公司投資的性質

名稱	註冊成立地點	所有權權益百分比	表決權百分比	註冊資本(人民幣千元)	繳足股本(人民幣千元)	主要業務
深圳中小財聯	中國深圳	2.30%	2.30%	260,000	212,000	投資諮詢
上海德絮	中國上海	70.00%	20.00%	500,000	355,000	投資管理
有我在(北京)	中國北京	36.93%	36.93%	2,166	2,166	技術諮詢
上海暖哇	中國上海	44.00%	44.00%	11,000	11,000	技術諮詢
上海小嘉	中國上海	8.00%	20.00%	30,000	30,000	金融技術服務
潔眾	中國上海	50.00%	50.00%	3,000千美元	3,000千美元	技術諮詢
眾安小貸	中國重慶	41.18%	41.18%	510,000	510,000	小額融資
A3 Holdings	開曼群島	40.00%	40.00%	50千美元	50千美元	保險科技
暖哇科技	開曼群島	40.00%	40.00%	50千美元	50千美元	投資控股
上海鼎鑽	中國上海	49.00%	49.00%	2,000	2,000	技術諮詢

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

33. 租賃

(a) 於合併資產負債表確認的金額

合併資產負債表載列下列與租賃相關的金額：

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
使用權資產		
樓宇	360,257	467,832
設備	3,378	814
	<u>363,635</u>	<u>468,646</u>
租賃負債	<u>398,366</u>	<u>490,399</u>

於2019年，使用權資產增加人民幣28,104千元。

(b) 於合併綜合收益表確認的金額

合併綜合收益表載列下列與租賃相關的金額：

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
使用權資產的折舊費用		
樓宇	(131,279)	—
設備	(1,836)	—
	<u>(133,115)</u>	<u>—</u>
利息開支	21,791	—
與短期租賃相關的開支	11,187	—

2019年，租賃的總現金流出為人民幣119,916千元。

(c) 本集團的租賃活動及其入賬方式

本集團租賃多個辦公室及設備。租賃合約通常按1個月至6.5年的固定期限訂立。

租賃條款乃按個別基準進行磋商，並包含各種不同的條款及條件。除出租人所持租賃資產的保證權益外，租賃協議並無施加任何條款。租賃資產不得用作借款的擔保品。

34. 物業及設備

	汽車	電器設備	辦公傢具及 設備	租賃物業裝修	總計
成本					
2018年1月1日	3,330	36,665	6,447	74,624	121,066
增加	813	15,724	2,470	40,716	59,723
出售	—	(76)	(22)	—	(98)
2018年12月31日	4,143	52,313	8,895	115,340	180,691
增加	332	9,401	1,088	17,537	28,358
出售	—	(1,947)	(167)	—	(2,114)
2019年12月31日	4,475	59,767	9,816	132,877	206,935
累計折舊及減值					
2018年1月1日	(2,183)	(10,019)	(1,792)	(21,893)	(35,887)
折舊費用	(688)	(8,398)	(1,544)	(27,486)	(38,116)
出售	—	33	9	—	42
2018年12月31日	(2,871)	(18,384)	(3,327)	(49,379)	(73,961)
折舊費用	(523)	(10,366)	(1,805)	(30,617)	(43,311)
出售	—	1,274	31	—	1,305
2019年12月31日	(3,394)	(27,476)	(5,101)	(79,996)	(115,967)
賬面淨值					
2019年12月31日	1,081	32,291	4,715	52,881	90,968
2018年12月31日	1,272	33,929	5,568	65,961	106,730

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

35. 無形資產

	軟件	專利	其他	總計
成本				
2018年1月1日	347,213	—	19	347,232
增加	222,282	30,100	1,807	254,189
2018年12月31日	569,495	30,100	1,826	601,421
增加	235,209	—	—	235,209
2019年12月31日	804,704	30,100	1,826	836,630
累計攤銷及減值				
2018年1月1日	(93,566)	—	(7)	(93,573)
攤銷	(73,327)	(1,003)	(183)	(74,513)
減值	(24,074)	—	—	(24,074)
2018年12月31日	(190,967)	(1,003)	(190)	(192,160)
攤銷	(116,408)	(3,010)	(183)	(119,601)
減值	(36,090)	—	—	(36,090)
2019年12月31日	(343,465)	(4,013)	(373)	(347,851)
賬面淨值				
2019年12月31日	461,239	26,087	1,453	488,779
2018年12月31日	378,528	29,097	1,636	409,261

36. 遞延所得稅資產及負債

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
年初遞延所得稅資產／(負債)淨額	19	—
於損益確認	(24,366)	15,355
於其他綜合收益確認	24,305	(15,336)
年末遞延所得稅資產／(負債)淨額	(42)	19

36. 遞延所得稅資產及負債(續)

年末遞延所得稅資產及負債的明細(並無計及同一稅務機關內結餘的抵銷)如下：

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
遞延所得稅資產／(負債)		
累計應課稅虧損	307,136	288,152
保險合同負債	99,484	83,565
無形資產攤銷	26,971	15,086
減值虧損撥備	60,728	13,608
僱員持股計劃	9,600	9,600
結構化實體未實現收益	(480,245)	(403,668)
可供出售金融資產的公允價值變動	21,718	(2,587)
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產的公允價值變動	(41,021)	695
採用權益法列賬之應佔聯營公司及合營公司淨利潤	(4,413)	(4,432)
遞延所得稅資產／(負債)淨額	(42)	19
列為		
遞延所得稅資產	525,637	408,119
遞延所得稅負債	(525,679)	(408,100)

在很可能通過未來應納稅所得額變現相關稅務利益的情況下，會就結轉的稅項虧損確認遞延所得稅資產。於2019年12月31日，本集團並未就可予結轉以抵扣未來應納稅收入的虧損人民幣3,990,307千元確認遞延所得稅資產人民幣868,097千元。

37. 其他資產

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
應收代位追償款	574,340	342,516
預付款	442,125	337,012
將予付還的共同保險開支	279,631	375,294
來自金融資產款結算的應收款	73,833	—
保證金	49,429	82,371
進項稅額估計	37,335	50,754
自履行合約之成本確認的資產	16,334	20,469
其他	108,091	73,120
減：其他資產撥備	(3,566)	—
總計	1,577,552	1,281,536

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

38. 股本

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
每股面值人民幣 1 元的已發行及繳足股份數目	1,469,813	1,469,813

39. 儲備

本集團於年內的相關儲備及變動金額於合併權益變動表呈列。

(a) 資本儲備

資本儲備主要指發行股份產生的股份溢價。

(b) 盈餘儲備

盈餘儲備包括法定盈餘儲備及任意盈餘儲備。

(i) 法定盈餘儲備(「法定盈餘儲備」)

根據中國公司法及本公司組織章程細則，本公司須按中國公認會計原則所釐定者預留其淨利潤的 10% (經抵銷過往年度產生的累計虧損) 至法定盈餘儲備，直至結餘達相關註冊資本的 50%。

經股東批准，法定盈餘儲備可用於抵銷累計虧損(如有)，亦可轉換為資本，前提是資本化後法定盈餘儲備結餘不低於本公司未分配利潤的註冊資本的 25%。由於本公司在公司層面(而非集團層面)並無淨利潤，無需計提盈餘公積。

(ii) 任意盈餘儲備(「任意盈餘儲備」)

向法定盈餘儲備作出必要撥款後，經股東在股東大會上批准，本公司亦可撥出部分淨利潤至任意盈餘儲備。

經股東批准，任意盈餘儲備可用於抵銷累計虧損(如有)，亦可轉換為資本。

(c) 其他儲備

投資重估儲備記錄可供出售金融資產的公允價值變動。外幣換算儲備用於記錄換算中國境外註冊成立子公司的財務報表產生的匯兌差額。因股份支付的其他儲備記錄授予本公司董事及員工的認沽期權的公允價值。

40. 股份支付

(a) 2014 年認股期權計劃

2014 年 12 月 4 日，本公司股東大會批准設立以權益結算及以股份為基礎的補償計劃（「2014 年認股期權計劃」），向合資格董事及僱員（統稱「承授人」）授出認股期權，以按每股人民幣 1.5 元的行使價收購本公司股份。2014 年認股期權計劃實施後，本公司股東之一優孚控股有限公司（優孚控股）為承授人保留股份。

2015 年 1 月 9 日，本公司授予其董事及僱員 60,000,000 份認股期權。所有該等認股期權於認股期權協議條件達成後歸屬，前提是承授人繼續為服務提供方。自此，該等認股期權於 4 年內歸屬。

(b) 經修訂 2014 年認股期權計劃

根據中國保監會於 2015 年 7 月 2 日頒發的「保監發[2015]第 56 號—中國保監會關於保險機構開展員工持股計劃有關事項的通知」，本公司修訂 2014 年認股期權計劃的條款及條件。該經修訂 2014 年認股期權計劃（「持股計劃」）已於 2015 年 12 月 18 日獲本公司股東大會批准。

根據持股計劃，優孚控股向兩個控股實體（「控股實體」）上海灝觀投資管理合夥企業（有限合夥）（「上海灝觀」）及上海謙果投資管理合夥企業（有限合夥）（「上海謙果」）轉讓 60,000,000 股股份。該兩個控股實體已於收取承授人按行使價每股人民幣 1.5 元支付的現金後，向優孚控股支付有關股份轉讓的總對價人民幣 90,000 千元。

控股實體	控股實體所持 本公司股份數目	每股行使價	承授人已付 現金總額	向優孚控股 償付的現金
上海灝觀	28,570,000	人民幣 1.5 元	42,855	42,855
上海謙果	31,430,000	人民幣 1.5 元	47,145	47,145

本公司成功完成首次公開發售及本公司股份於證券交易所上市（「首次公開發售及上市」）後，承授人可於首次公開發售及上市後的三年禁售期（「禁售期」）後出售彼等於控股實體的權益。承授人將有權於禁售期後每年出售所持控股實體權益的 25%。

本集團並無法定或推定責任自控股實體購回本公司股份。

倘本公司未能於五年內完成首次公開發售及上市，優孚控股將承擔購回控股實體所持股份的推定責任。購回價將經公平磋商釐定。

董事使用收益法—貼現現金流量法釐定本公司股份的公允價值，並採用布萊克—斯科不斯期權定價模式及二項式期權定價模式釐定相關認股期權的公允價值。董事須應用最佳估計確定主要假設（如貼現率及未來盈利預測）。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

40. 股份支付(續)

(b) 經修訂2014年認股期權計劃(續)

基於相關股份的公允價值，董事採用二項式定價模式釐定截至授出日期認股期權的公允價值(每份認股期權人民幣0.64元)。主要假設載列如下：

股息率(%)	0.00
波動率(%)	44.00
無風險利率(%)	3.427
認股期權期限(年)	9.4
根據收入法估計的授予日股價(人民幣元)	1.4
行權價(人民幣元)	1.5

就員工持股計劃於合併綜合收益表確認的總開支於附註15披露。

於2019年12月31日及2018年12月31日，尚未行使認股期權的餘下合約期限分別為4.9年及5.9年。

41. 借款

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
銀行貸款	—	33,333
其他貸款	—	26,383
	—	59,716

42. 賣出回購金融資產款

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
證券—債券		
— 銀行間市場	2,326,973	1,160,000
— 證券交易所	1,722,752	1,392,928
	4,049,725	2,552,928

於2019年12月31日，債券投資約人民幣4,964,173千元用作賣出回購金融資產款的抵押品。賣出回購金融資產款一般自賣出之日起12個月內購回。

43. 應付分保賬款

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
一年內	205,802	334,944
一年以上	12,258	20,327
	<u>218,060</u>	<u>355,271</u>

44. 保險合同負債

	2019年12月31日		
	保險合同負債	再保險人應佔 保險合同負債	淨額
保險合同負債			
— 未到期責任準備金	5,368,632	(111,834)	5,256,798
— 未決賠款準備金	2,174,008	(163,293)	2,010,715
	<u>7,542,640</u>	<u>(275,127)</u>	<u>7,267,513</u>
已發生未報告未決賠款準備金	<u>1,051,298</u>	<u>(62,099)</u>	<u>989,199</u>

	2018年12月31日		
	保險合同負債	再保險人應佔 保險合同負債	淨額
保險合同負債			
— 未到期責任準備金	3,785,874	(123,066)	3,662,808
— 未決賠款準備金	1,541,242	(120,150)	1,421,092
	<u>5,327,116</u>	<u>(243,216)</u>	<u>5,083,900</u>
已發生未報告未決賠款準備金	<u>650,435</u>	<u>(56,228)</u>	<u>594,207</u>

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

44. 保險合同負債(續)

未到期責任準備金變動

	保險合同負債	再保險人應佔 保險合同負債	淨額
2018年1月1日	1,769,012	(98,997)	1,670,015
總保費	11,255,718	(462,622)	10,793,096
已賺保費	(9,238,856)	438,553	(8,800,303)
2018年12月31日	3,785,874	(123,066)	3,662,808
總保費	14,629,589	(234,148)	14,395,441
已賺保費	(13,046,831)	245,380	(12,801,451)
2019年12月31日	5,368,632	(111,834)	5,256,798

未決賠款準備金變動

	保險合同負債	再保險人應佔 保險合同負債	淨額
2018年1月1日	661,064	(33,426)	627,638
已發生索賠	5,530,919	(262,483)	5,268,436
已付賠款	(4,650,741)	175,759	(4,474,982)
2018年12月31日	1,541,242	(120,150)	1,421,092
已發生索賠	8,924,304	(299,615)	8,624,689
已付賠款	(8,291,538)	256,472	(8,035,066)
2019年12月31日	2,174,008	(163,293)	2,010,715

45. 其他負債

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
應付服務供應商款項	739,805	632,540
應付薪金及員工福利	314,200	293,631
應付保證金	262,694	19,522
應付佣金及經紀費	158,853	157,316
應付賠款	115,895	165,130
應付資產管理費	110,210	10,981
應付稅項(所得稅除外)	80,117	34,571
應付買入待結算金融資產款	53,625	—
保險保障基金	49,489	54,336
其他	159,089	75,497
	<u>2,043,977</u>	<u>1,443,524</u>

46. 合併現金流量表附註

將除所得稅前虧損調節成經營活動所用的現金流量：

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
除所得稅前虧損	(610,838)	(1,810,161)
減值虧損	192,630	136,701
投資收益淨額	(1,775,786)	(774,485)
公允價值變動損益淨額	(169,896)	153,949
物業及設備折舊	43,311	38,116
無形資產攤銷	119,601	74,513
使用權資產攤銷	133,115	—
出售固定資產、無形資產及其他長期資產產生的收益	(83)	—
匯兌虧損／(收益)	(1,962)	838
財務費用	111,096	43,276
股份支付確認的開支	—	780
應收保費增加	(1,494,874)	(1,513,525)
再保險資產減少／(增加)	49,351	(240,687)
遞延收入攤銷	(631)	(631)
應佔聯營公司及合營公司虧損／(溢利)淨額	43,946	(6,830)
保險合同負債變動	2,183,613	2,786,247
其他經營應收款項增加	(470,468)	(856,771)
其他經營負債增加	433,052	689,573
經營活動所用現金	(1,214,823)	(1,279,097)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

47. 關聯方交易

本公司董事認為，浙江螞蟻小微金融服務集團股份有限公司(「螞蟻金服」)、中國平安保險(集團)股份有限公司(「平安保險」)、騰訊控股有限公司(「騰訊」)、百仕達控股有限公司(「百仕達」)及彼等的子公司以及上海暖哇被視作本集團的關聯方。阿里巴巴集團控股有限公司(「阿里巴巴」)及其子公司亦因阿里巴巴與螞蟻金服的關係而被視作本集團的關聯方。關鍵管理人員及被確認為關鍵管理人員的人士(「關鍵管理人員」)所控制或共同控制的實體亦被視作本集團的關聯方。本集團與關聯方的交易於正常業務過程中進行。

本集團與關聯方擁有以下重大交易：

(a) 銷售保險合同

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
騰訊及其子公司	12,798	4,218
阿里巴巴及其子公司	1,939	2,511
百仕達及其子公司	300	28,681
上海暖哇	183	—
螞蟻金服及其子公司	5	83
	<u>15,225</u>	<u>35,493</u>

(b) 保險合同索賠

	截至2019年 12月31日 止年度	截至2018年 12月31日 止年度
騰訊及其子公司	8,808	3,024
阿里巴巴及其子公司	3,799	4,081
百仕達及其子公司	741	72
上海暖哇	111	—
螞蟻金服及其子公司	11	(90)
	<u>13,470</u>	<u>7,087</u>

47. 關聯方交易 (續)

(c) 技術服務費

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
螞蟻金服及其子公司	1,084,963	487,624
騰訊及其子公司	742	7,669
	<u>1,085,705</u>	<u>495,293</u>

(d) 利息收入

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
平安保險及其子公司	<u>246</u>	<u>4,137</u>

(e) 資產管理費

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
平安保險及其子公司	<u>75,111</u>	<u>16,242</u>

(f) 購買商品及其他服務費用

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
阿里巴巴及其子公司	63,669	64,429
上海暖哇	13,307	—
騰訊及其子公司	10,973	16,818
平安保險及其子公司	5,150	2
螞蟻金服及其子公司	3,104	9,924
關鍵管理人員	1,748	1,308
	<u>97,951</u>	<u>92,481</u>

購買商品及其他服務費用主要包括雲租賃費、擔保費用、廣告費用、其他信息技術服務費用等。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

47. 關聯方交易 (續)

(g) 與百仕達進行的資本交易

於2019年7月18日，眾安科技與百仕達以及眾安國際簽訂一份三方增資協議，以根據彼等於眾安國際51%及49%的持股比例分別向眾安國際注資人民幣1,000,000千元及人民幣960,784千元。截至2019年12月31日，眾安科技及百仕達分別向眾安國際注資人民幣400,000千元及人民幣384,314千元。

於2019年7月26日，百仕達向眾安國際支付現金106,276千港元(合共相當於人民幣93,549千元)以認購93,549,000股每股人民幣1元的可贖回優先股。

於2019年10月31日，眾安國際自百仕達控股有限公司贖回140,000,000股可贖回優先股，總贖回價為人民幣149,008千元。

於2019年10月22日，百仕達向眾安國際注資人民幣384,314千元。

(h) 與關聯方的應收款項

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
平安保險及其子公司 (i)	275,827	357,568
螞蟻金服及其子公司	50,195	11,749
上海暖哇	1,348	—
騰訊及其子公司	1,345	122
百仕達及其子公司	—	45
	<u>328,715</u>	<u>369,484</u>

(i) 與中國平安財產保險股份有限公司進行汽車共同保險業務所產生的餘額。

(i) 與關聯方的應付款項

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
平安保險及其子公司	67,574	5,184
阿里巴巴及其子公司	7,902	15,185
騰訊及其子公司	246	3,264
百仕達及其子公司	16	15
	<u>75,738</u>	<u>23,648</u>

47. 關聯方交易 (續)

(j) 預付關聯方款項

	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日
阿里巴巴及其子公司	25,869	30,039
上海暖哇	19,050	—
	<u>44,919</u>	<u>30,039</u>

(k) 關鍵管理人員薪酬

已付或應付關鍵管理人員的薪酬如下：

	截至 2019 年 12 月 31 日 止年度	截至 2018 年 12 月 31 日 止年度
工資、薪金及獎金	19,384	14,964
股份支付	—	543
年金成本—設定提存計劃	504	561
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	542	504
	<u>20,430</u>	<u>16,572</u>

48. 或有負債

由於保險業務性質使然，本集團涉及以訴訟及仲裁的原告或被告身份對日常業務過程中或有事項及法律訴訟作出估計。法律訴訟大多涉及本集團保險產品索賠。已就本集團可能遭受的損失計提撥備，包括董事經考慮相關法律意見（如有）後可合理估計訴訟結果的索賠。當結果無法合理估計或損失幾率極低時，不會就或有事項及法律程序作出撥備。

除上述法律訴訟外，於 2019 年及 2018 年 12 月 31 日，本集團並無以被告身份牽涉的重大未決訴訟。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

49. 承諾

經營租賃承諾

我們根據不可撤銷經營租賃向第三方租賃辦公場所。下表載列截至所示日期我們於不可撤回租賃合約項下的未來最低租賃付款：

	2018年 12月31日
1年內(含1年)	147,659
1至2年(含2年)	135,598
2至3年(含3年)	121,854
3年以上	180,484
	<u>585,595</u>

50. 本公司的資產負債表及權益變動表

	2019年 12月31日	2018年 12月31日
資產		
現金及現金等價物	422,838	549,770
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	—	512,449
買入返售金融資產款	160,000	—
應收利息	72,700	3,395
應收保費	3,532,160	2,037,286
應收分保賬款	238,028	287,379
再保險人應佔保險合同負債	275,127	243,216
可供出售金融資產	5,265,753	25,000
存出資本保證金	294,338	293,963
於子公司的投資	12,067,272	15,670,619
於聯營公司及合營公司的投資	323,651	322,565
使用權資產	181,624	—
物業及設備	55,356	82,286
無形資產	306,896	260,837
遞延所得稅資產	—	—
其他資產	1,689,076	1,259,875
資產總額	24,884,819	21,548,640
權益及負債		
權益		
股本	1,469,813	1,469,813
儲備	16,373,128	16,623,868
累計虧損	(4,065,949)	(3,628,717)
權益總額	13,776,992	14,464,964
負債		
賣出回購金融資產款	1,348,979	—
預收保費	101,134	111,736
應付分保賬款	218,060	355,271
保險合同負債	7,542,699	5,328,199
租賃負債	204,781	—
遞延所得稅負債	—	—
其他負債	1,692,174	1,288,470
負債總額	11,107,827	7,083,676
權益及負債總額	24,884,819	21,548,640

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(所有金額均以人民幣千元列示，另有指明者除外)

50. 本公司的資產負債表及權益變動表(續)

本公司的儲備及累計虧損變動如下：

	股本	資金公積	可供出售 投資重估 儲備	因股份 支付的 其他儲備	累計虧損	權益總額
於2018年1月1日	1,469,813	16,585,468	—	37,620	(2,097,904)	15,994,997
綜合虧損總額	—	—	—	—	(1,530,813)	(1,530,813)
股份支付	—	—	—	780	—	780
於2018年12月31日	1,469,813	16,585,468	—	38,400	(3,628,717)	14,464,964
綜合虧損總額	—	—	(250,740)	—	(437,232)	(687,972)
於2019年12月31日	1,469,813	16,585,468	(250,740)	38,400	(4,065,949)	13,776,992

51 期後事項

於2020年1月8日，本公司向眾安科技注資人民幣400,000千元，使其實繳資本增至人民幣2,730,000千元。本公司持有眾安科技的100%表決權。

於2020年1月16日，眾安科技及百仕達分別向眾安國際注資人民幣600,000千元及人民幣576,471千元。於是項交易後，眾安國際的註冊資本增加至人民幣2,070,784千元。眾安科技持有眾安國際的51%表決權。

於2020年1月16日，眾安國際以總贖回價人民幣511,894千元贖回480,000,000股可贖回優先股。

於2020年1月新型冠狀病毒肺炎疫情(以下簡稱「新冠肺炎疫情」)在湖北武漢爆發，世界衛生組織已於2020年3月宣佈新冠肺炎疫情已經成為全球性大流行。新冠肺炎疫情對包括中國在內的全球部分地區或行業的業務營運以及整體經濟運行造成一定影響，影響程度取決於疫情防控的情況、疫情持續時間以及各項調控政策的實施，目前仍不明朗。本集團將密切關注此次疫情發展情況，評估其對本集團未來財務狀況、經營業績等方面的影響。

52. 合併財務報表的批准

該等合併財務報表已於2020年3月23日獲本公司董事會批准及授權刊發。

釋義

「支付寶保險」	指	螞蟻金服旗下保險業務板塊
「螞蟻金服」	指	浙江螞蟻小微金融服務集團股份有限公司，一家在中國註冊成立的有限責任公司(前稱浙江阿里巴巴電子商務有限公司，於2000年10月19日註冊成立)，並為本集團主要股東之一
「聯繫人」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「翼支付」	指	天翼電子商務有限公司，一家於中國註冊成立的公司，並為中國電信的全資子公司
「董事會」	指	本公司董事會
「企業管治守則」	指	上市規則附錄十四所載《企業管治守則》及《企業管治報告》
「最高行政人員」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「中國銀保監會」	指	中國銀行保險監督管理委員會
「中國保監會」	指	中國保險監督管理委員會
「本公司」或「眾安」	指	眾安在線財產保險股份有限公司，一家於2013年10月9日於中國註冊成立的股份有限公司
「董事」	指	本公司董事
「內資股」	指	本公司所發行面值為人民幣1元並以人民幣認購或入賬列為繳足的普通股
「全球發售」	指	具有招股章程賦予該詞的涵義
「Grab」	指	Grab International Inc.，東南亞領先的O2O平台，眾安國際與其成立一家合資公司GrabInsure
「本集團」或「我們」	指	本公司及其子公司(或如文義所指，就本公司成為其現有子公司的控股公司之前的期間而言，則指該等子公司，猶如該等公司當時為本公司的子公司)

釋義

「瓜子」	指	瓜子，由車好多舊機動車經紀(北京)有限公司(一家於中國註冊成立的公司)經營管理的二手汽車銷售平台
「H股」	指	本公司普通股股本中每股面值人民幣1元的境外上市外資普通股，將以港元認購及買賣，且「H股」指任何該股份
「香港」	指	中國香港特別行政區
「港元」	指	港元，香港法定貨幣
「香港財務報告準則」	指	香港會計師公會頒佈的香港財務報告準則
「香港聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「i雲保」	指	i雲保，由保通保險代理有限公司(一家於中國註冊成立的公司)經營管理的線上保險平台
「日圓」	指	日圓，日本法定貨幣
「Keywise Fund」	指	Keywise Greater China Opportunities Master Fund
「最後實際可行日期」	指	2020年3月23日，即本年度報告付印前為確定當中所載若干資料的最後實際可行日期
「樂信」	指	樂信金融科技控股有限公司，一家開曼群島公司，於美國納斯達克全球市場上市(股票代碼：LX)
「上市」	指	H股於香港聯交所主板上市
「上市日期」	指	2017年9月28日，H股在香港聯交所主板上市並開始買賣的日期
「上市規則」	指	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(經不時修訂及補充)
「毛豆」	指	毛豆，由金毛豆技術開發(北京)有限公司(一家於中國註冊成立的公司)經營管理的汽車銷售平台
「標準守則」	指	上市規則附錄十所載《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》

「NTUC Income」	指	NTUC Income Insurance Co-operative Limited，新加坡最大的綜合保險公司
「平安資產管理」	指	平安資產管理有限責任公司，一家於2005年5月於中國成立的公司(其註冊資本為人民幣150,000萬元)，為平安保險的子公司
「平安集團」	指	平安保險及其子公司
「平安保險」	指	中國平安保險(集團)股份有限公司，一家於1988年3月21日在中國註冊成立的股份有限公司，在香港聯交所主板上市(股份代號：02318)及在上海證券交易所上市(SSE：601318)，並為本集團主要股東之一
「平安產險」	指	中國平安財產保險股份有限公司，為平安保險的子公司
「中國」	指	中華人民共和國，但僅就本年度報告而言，除文義另有所指外，於本年度報告中對中國的提述不包括香港、澳門及台灣
「招股章程」	指	本公司日期為2017年9月18日的招股章程
「人民幣」	指	中國法定貨幣
「報告期」	指	截至2019年12月31日止年度
「證券及期貨條例」	指	香港法例第571章《證券及期貨條例》，經不時修訂或補充
「股份」	指	本公司股本中每股面值人民幣1元的股份
「股東」	指	股份持有人
「百仕達」	指	百仕達控股有限公司，一家於百慕達註冊成立的獲豁免公司並於香港聯交所主板上市(股份代號：1168)，並為本集團的關連人士
「SOMPO」	指	日本財產保險公司，日本前三大財產險公司之一
「主要股東」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「監事」	指	監事委員會成員
「監事會」	指	本公司監事會
「淘寶」	指	阿里巴巴電子商務平台

釋義

「騰訊」	指	騰訊控股有限公司，一家於開曼群島註冊成立及於香港聯交所主板上市的公司
「騰訊計算機系統」	指	深圳市騰訊計算機系統有限公司，一家於1998年11月11日在中國註冊成立的有限公司，並為本集團主要股東之一及騰訊的子公司
「騰訊科技」	指	騰訊科技(深圳)有限公司，一家於2000年2月24日於中國註冊成立的公司，為騰訊的全資附屬公司
「天貓」	指	天貓(Tmall.com)，一個由阿里巴巴創立的互聯網平台
「美國」	指	美利堅合眾國
「美元」	指	美元，美利堅合眾國的法定貨幣
「眾安國際」	指	眾安科技(國際)集團有限公司，本公司的子公司，於2017年9月22日在香港註冊成立
「眾安小貸」	指	重慶眾安小額貸款有限公司，本公司的子公司，於2017年11月9日在中國註冊成立
「眾安科技」	指	眾安信息技術服務有限公司，本公司的全資子公司，於2016年7月7日在中國註冊成立
「%」	指	百分比

專用詞彙

「AI」	指	人工智能
「分保」	指	保險公司將其全部或部分保險責任轉移予再保險公司
「索賠」	指	發生可根據保單提出及／或獲賠償的事件。視乎保險單的條款，賠款或在保障範圍、受限制或不在保障範圍之內
「手續費」	指	保險公司就代理或經紀出售或維持保險產品所提供的服務向其支付的費用
「客戶」	指	除非另有所指，我們保單下的被保險人。我們客戶的數目是基於我們獲提供的獨特識別碼和聯繫資料計算得出
「總保費」	指	在規定期間承保或承擔的保險合約的總保費（無論是否已經賺取），不扣除分出保費
「手續費及佣金」	指	支付給保險代理人的費用以銷售我們的保險產品
「被保險人」	指	保險產品內所指之被保險人
「保險科技」	指	旨在從傳統的保險行業模式中實現節約及效率的技術創新
「投資收益淨額」	指	利息收入、股息收入以及透過損益列賬的證券及可供出售證券已實現收益或虧損的總和
「已賺保費淨額」	指	期內淨承保保費減提取未到期責任準備金
「O2O」	指	線上到線下的商業模式
「保費」	指	根據保險公司簽發或續簽的保單收取的款項及對價
「再保險」	指	再保險公司以收取保費為對價，同意就再保險方根據所發出的保險合約應承擔的部分或全部負債向再保險方作出彌償保證的安排
「準備金」	指	為日後賠款付款及向保單持有人支付賠償而設立的負債，已扣除分予再保險公司的負債
「SaaS 模式」	指	軟件即服務模式
「未到期責任準備金」	指	保險範圍未到期風險有關的部分承保保費

公司資料

董事會

執行董事：

歐亞平(董事長)
陳勁
歐晉羿

非執行董事：

韓歆毅
賴智明***
王國平*
胡曉明
鄭方*
史良洵*
尹銘*

獨立非執行董事：

張爽
陳慧
杜力**
Yifan Li
吳鷹
歐偉**

監事

溫玉萍
干寶雁
劉海蛟

審計委員會

陳慧(主任)
Yifan Li
史良洵

風險管理委員會

Yifan Li(主任)
胡曉明
尹銘

提名薪酬委員會

張爽(主任)
歐亞平
吳鷹

投資決策委員會

陳勁(主任)
歐晉羿
韓歆毅
賴智明

關聯交易控制委員會

歐偉(主任)
陳慧
Yifan Li

總部及中國主要營業地點

中國
上海
圓明園路 219 號

註冊辦事處

中國
上海
圓明園路 169 號
協進大樓 4-5 樓

香港主要營業地點

香港
皇后大道東 183 號
合和中心 54 樓

H 股證券登記處

卓佳證券登記有限公司
香港
皇后大道東 183 號
合和中心 54 樓

聯席公司秘書

張勇博
黃慧兒

授權代表

陳勁
黃慧兒

法律顧問

有關香港及美國法律：
世達國際律師事務所

有關中國法律：
上海澄明則正律師事務所

核數師

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師及註冊公眾利益實體核數師

主要往來銀行

中國工商銀行上海分行營業部
中信銀行上海分行營業部

上市資料

股份代號：6060

公司網站

www.zhongan.com

* 史良洵及尹銘自 2019 年 11 月 18 日就任非執行董事，而自同日起王國平及鄭方不再為非執行董事。

** 歐偉自 2019 年 12 月 19 日起就任獨立非執行董事，而自同日起杜力不再為獨立非執行董事。

*** 賴智明自 2020 年 3 月 23 日起不再為非執行董事。