

業務

概況

本公司自 1988 年成立以來，獲得了快速發展，增長速度高於行業平均水平。因此本公司從一個最初的地區性財產保險公司發展成為國內領先的保險集團。同時本公司的多元化金融服務及產品，也為我們把握未來中國金融服務領域的各種增長機遇提供了良好的基礎。本公司通過旗下的平安壽險、平安產險、平安信託和平安證券主要經營性子公司，以統一品牌、多渠道分銷網絡向客戶提供以人壽保險和財產保險為主的多元化金融服務，並以統一、集中的管理、客戶數據庫及財務和信息技術系統進行運營管理。

2003 年，本公司核心壽險和產險的業務收入大約分別佔本公司總收入的 90.0% 和 9.3%。下表說明在顯示期間內按業務類型劃分的公司總收入構成情況：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
人壽保險	37,756	53,563	59,958
財產保險	3,951	5,130	6,225
其他 ⁽¹⁾	127	55	440
合計	41,834	58,748	66,623

(1) 由人壽保險和財產保險以外的某些利息收入和其他業務組成，包括本公司通過平安信託和平安證券分別向客戶提供的信託業務和證券服務。

根據中國保監會公佈的最新數據，按 2002 年毛承保保費及保單費收入統計，本公司是中國第二大保險公司，而中國是世界上保險市場增長最快的國家之一。本公司的經營業務主要由壽險和產險業務構成。在 2003 年本公司的毛承保保費及保單費收入總額為人民幣 631.34 億元，其中壽險業務佔人民幣 550.42 億元，大約為 87.2%，產險業務佔人民幣 80.91 億元，大約為 12.8%。

根據本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和根據中國公認會計準則編製並由中國國家統計局和中國保監會公佈的中國保險行業數據：

- 2002 年本公司位居中國人壽保險市場佔有率第二。2003 年，本公司人壽保險毛承保保費及保單費收入佔中國人壽保險業保費總收入的比例大約為 19.6%；
- 2002 年本公司位居中國財產保險市場佔有率第三。2003 年，本公司財產保險毛承保保費及保單費收入佔中國財產保險業保費總收入的比例大約為 9.7%；

業務

- 本公司 2001 年和 2002 年的淨利潤在中國所有保險公司中名列第一；而且
- 截至 2002 年 12 月 31 日本公司資產總額在所有中國保險公司中位居第二。

本公司過去三年來在整體保險經營方面獲得了強勁增長。2002 年，本公司的毛承保保費及保單費收入增加了 42.6%，從 2001 年的人民幣 409.55 億元增加到人民幣 584.20 億元，2003 年又增加了 8.1%，增加到人民幣 631.34 億元。

自從 1988 年成立以來，本公司已成為中國保險行業最知名的品牌之一。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司有超過 2,700 萬名壽險客戶和 400 萬名產險客戶。客戶大多來自上海、北京、南京、廣州和青島等中國經濟最發達的地區，這些地區 2002 年總體加權人均國內生產總值達到人民幣 28,600 元，相比而言，中國總體的人均國內生產總值僅為人民幣 8,214 元。預計本公司人壽保險和財產保險業務的未來增長將集中在這些地區和其他大城市及其周邊地區。

本公司已擁有中國最大的保險分銷網絡之一。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司在中國的分銷網絡包括下列主要組成部份：

- 35 家人壽保險和 35 家財產保險分公司；
- 在全中國有超過 2,600 個壽險分支機構和超過 1,000 個產險分支機構；
- 有超過 180,000 名個人壽險產品銷售代理人；
- 有超過 21,000 多個郵政和商業銀行網點，分銷本公司的銀行保險產品；及
- 有 8,000 多名從事團體壽險和財產保險產品銷售和市場營銷活動的員工。

本公司強大的市場地位、卓越的品牌、寬廣的多渠道分銷網絡和盈利能力是因為本公司不斷追求創新和更好地為客戶服務。積極的創新不僅使公司善於抓住各種市場機遇，而且能更迅速地適應中國快速變化的市場。例如，本公司是中國第一家引進個人壽險代理人分銷模式的國內保險公司，還是第一家開發並採用綜合汽車保險定價表的中國財產保險公司，同時本公司可以通過互聯網實現有效的車險理賠程序。此外，本公司還是中國第一家提供**投資連結型人壽保險**的保險公司。而且，本公司堅信本公司的產品開發能力、分銷技巧、專業核保和核賠管理系統、卓越的客戶服務以及創

業務

新能力，將有助於本公司維持市場的領先地位，並抓住中國保險業不斷增長的需求所帶來的更多的市場機遇。

本公司亦獲得了許多獎勵並得到社會認可，近期獎勵和成就包括：

- Sinomonitor 和英國市場研究局舉行的聯合調查「中國市場與媒體研究」評選本公司為中國 2003 年最有競爭力的品牌；
- 2003 年，中國領先的商業金融雜誌《21 世紀經濟報導》組織的「21 世紀經濟論壇」推選本公司為中國最有創新精神的企業；
- 2001 年、2002 年和 2003 年，《經濟觀察報》雜誌和北京大學管理研究中心聯合推選本公司為中國最受尊敬的企業之一，本公司也是連續 3 年唯一一家獲此殊榮的保險公司；
- 大中華區專業 CRM 機構（客戶關係管理）推選本公司為 2002 年和 2003 年中國保險業最佳客戶關係管理公司；
- 中國信息產業部認可的中國信息技術促進協會推選本公司為中國 2003 年公認最佳電話中心；
- 2003 年，在中國客戶關係管理中心主辦的中國電子金融論壇中，本公司獲最佳電子金融企業稱號；
- 2002 年，中國領先信息技術雜誌《IT 經理世界》推選本公司當時的首席信息執行官，現任總經理及首席財務執行官張子欣先生為優秀首席信息執行官；及
- 2003 年，為評估中國企業的信息技術能力，國家信息評估中心組織了信息技術能力 500 強調查，在該調查中本公司被列為保險行業的第一位。

近期發展

2003 年 9 月 29 日，平安信託與中國銀行簽訂了股權轉讓協議。根據該協議，平安信託同意收購中國銀行在福建亞洲銀行中 50% 的權益，收購對價為 1,830 萬美元。在此之前，滙豐銀行與中亞財務有限公司簽訂了另一份獨立的股權轉讓協議。根據該協議，滙豐銀行同意收購中亞財務有限公司在福建亞洲銀行中 50% 的權益。隨後，平安信託與滙豐銀行簽訂了合資合同。根據該合同，平安信託同意出資 2,300 萬美元，再取得福建亞洲銀行 23% 的權益。2004 年 2 月 19 日，福建亞洲銀行更名為平安銀行有限責任公司，成為平安信託擁有 73% 股權的子公司。

業務

福建亞洲銀行是 1993 年由中國銀行和中亞財務有限公司成立的一家合資銀行，雙方分別持有 50% 的權益。截至 2003 年 12 月 31 日，福建亞洲銀行總資產 5,600 萬美元，負債合計 2,340 萬美元。截至同一日期，在中國福建省設有一個辦公室的福建亞洲銀行有大約 20 名員工，在中國主要從事外匯商業銀行業務。本公司計劃通過平安銀行，開發個人金融業務，包括在法規允許時發行信用卡和提供住房按揭貸款服務。本公司認為，這一交易將進一步加強本公司向客戶提供多元化金融服務的能力，服務內容包括保險、證券、銀行、養老金管理和信用卡業務。參閱「— 本公司的戰略」一節。

本公司購買福建亞洲銀行的股權預期不會對本公司目前的業務經營或財務狀況帶來重大影響，預期在近期內也不會構成本公司淨利潤的主要部份。

市場機遇

近 10 年來，中國保險市場已經成為世界上增長最快的保險市場之一，根據中國國家統計局公佈的數據，全行業的保費從 1994 年的人民幣 500 億元增加到 2003 年的人民幣 3,880 億元。特別是，保險業自 2000 年以來增長尤為顯著，全行業的保費在 2002 年和 2003 年分別增加到人民幣 3,050 億元和人民幣 3,880 億元，增長率分別為 44.7% 和 27.2%。

下表說明 2001 年到 2003 年中國壽險和產險毛承保保費的變化情況，依據是中國國家統計局公佈的依據中國公認會計準則編製的財務數據：

	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣十億元)		
人壽保險	142.4	227.5	301.1
財產保險	68.5	77.8	86.9

雖然近年來保費增長很快，但全行業的人壽和財產保費在 2003 年僅佔中國國內生產總值的 2.6% 和 0.7%。這些較低的滲透率表明中國保險市場有進一步快速增長的巨大潛力。而且，中國保險市場的滲透率也明顯低於亞洲、歐洲和北美某些較發達市場的滲透率。參閱「中國保險業 — 概況」一節。

中國目前正處於經濟和人口結構轉型時期，本公司認為這一趨勢將繼續為中國保險市場創造增長機會。特別是，中國政府正在轉變其經濟體制，從集中計劃經濟體制轉變成更市場化的經濟體制。這一轉變涉及很多問題，包括國有企業的逐漸改革，政府及企業對員工福利的減少，即傳統上企業向其員工提供的福利，如住房、醫療和退休福利等的減少。同時，中國不斷擴大的私營企業逐漸產生了可支配收入水平不斷增長的中產階級，這些中產階級不斷擴大在可保險財產上的支出，如

汽車和住房等。正在增長的中產階級可能不享有原國有企業提供的同等水平的住房、醫療或退休福利，因此可能需要尋找其他途徑，如商業保險作為替代，以獲得同等的福利和保障。而且，中國正在經歷人口結構的轉變，由於人類壽命的延長和出生率的降低，預期 65 歲以上人口的比例將會增加。所以，與保險相關的產品需求將會增加，如人壽保險、健康保險和養老金計劃等。這就為中國保險業的進一步快速增長和發展提供了機會。

而且，本公司相信，中國經濟的轉型將為其他金融產品和服務創新創造機會，如信用卡業務和住房抵押貸款等。另外，本公司預期消費者對更多複雜的多元化金融產品和服務的需求也同樣會增加，如信託、證券和相關服務等。本公司相信，作為領先的中國保險公司之一，本公司有很好的條件能夠抓住這些機遇。

本公司的實力

本公司是中國最大、最有盈利能力和最有創新能力的保險公司之一。本公司的主要實力包括：

- **領先的保險地位和知名的品牌。** 從 2002 年毛承保保費及保單費收入來看，本公司是中國第二大保險公司。截至 2002 年 12 月 31 日，從毛承保保費及保單費收入來看，本公司在人壽保險市場的佔有率位居第二，在財產保險市場位居第三。而且，過去三年本公司增長迅速，2001 年、2002 年和 2003 年公司的毛承保保費及保單費收入增長分別達到 52.9%、42.6% 和 8.1%。作為中國第二大保險公司，本公司在中國積累了廣泛的客戶基礎，截至 2003 年 12 月 31 日，本公司擁有超過 2,700 萬名壽險客戶和 400 萬名產險客戶，而且本公司擁有中國保險行業最知名的品牌之一。根據蓋洛普公司於 2002 年 9 月在中國 8 大城市對 1,251 名客戶進行的調查，本公司具有最高的品牌認知度，同時本公司還是最受國人喜愛的保險公司。另外，本公司的業務主要集中在中國經濟比較發達、比較富有的沿海地區，包括北京、上海、天津、江蘇、浙江、廣東、山東和遼寧。根據中國保監會公佈的數據，2002 年本公司有超過 70% 的毛承保保費及保單費收入來自上述地區，遠遠高出全國保險行業約 57% 的平均水平。由於本公司採取向發達地區集中的業務擴張模式，致使本公司已經在中國壽險競爭最激烈的一些市場建立並維持了領先的地位，例如，根據本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和根據中國公認會計準則計算的中國保險行業數據，按毛承保保費及保單費收入統計，本公司 2003 年在北京和上海的市場佔有率分別達到 32.7% 和 36.1%。

- **公司企業文化核心體現為為股東創造價值和有效地與國際慣例接軌。** 本公司的企業文化突出為股東創造價值並在產品管理、客戶服務、分銷和公司治理方面採用國際慣例。公司文化已經並將繼續成為公司成功的堅強基石。尤其是，依照本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並公佈的中國保險行業數據，本公司 2001 年和 2002 年的淨利潤在中國所有保險公司中名列第一。本公司的企業文化還使本公司能夠迅速抓住業務機會，為利潤和增長提供更大的潛能。
- **完善的公司治理和有效的內部控制。** 作為首家吸引外資的中國保險公司，本公司於 1994 年引進了高盛投資者和摩根投資者的投資，按照國際慣例在改進公司治理方面取得了巨大的進步。本公司是中國首家聘請國際會計師事務所作為獨立國際外部審計師的保險公司，並建立了集中的財務制度，確保實時、準確地出具財務報告。本公司自 1995 年以來還聘請國際精算師諮詢機構對壽險責任準備金進行評估。而且，本公司全面實施了全公司的風險管理框架，在集團公司建立了風險管理委員會，負責建立和監督本公司的風險管理政策。繼滙豐保險 2002 年投資於本公司之後，本公司進一步加強了公司內部控制、代理人監督和風險管理。另外，本公司還任命了三名獨立非執行董事並建立了包括三名非執行董事組成的審計委員會。
- **經驗豐富的強大管理層隊伍，集國際專業知識和廣泛的中國保險業經營經驗於一體。** 本公司建立在業績表現基礎上的價值驅動企業文化，使公司能夠吸引並留住經驗豐富的強大管理隊伍。早在 1996 年，本公司已經開始招聘並留住國內外管理人才。本公司擁有中國保險業最有實力、經驗最豐富的管理層隊伍。尤其是，本公司前十位高級管理人員有一半以上及前五十位管理人員有大約三分之一具有國際保險行業經驗。所以，本公司管理層隊伍將大量的國際專業知識運用到本公司日常經營管理中。同時，本公司管理隊伍積極將自己的國際專業知識與對中國保險業的需求和習慣做法相關的工作經驗結合起來，通過開發、並引進世界各保險公司更先進的產品、客戶服務、分銷戰略、核保技術和管理理念，使本公司能夠更好地適應中國不斷變化的市場環境，從而使本公司能夠處於創新的前沿。例如，本公司是中國第一家推出個人壽險業務代理人分銷渠道模式的國內保險公司，也是

中國第一家提供投資連結型人壽保險的保險公司。而且，本公司還是中國第一家開發銀行保險分銷渠道的保險公司，且最先開發並採用綜合汽車保險費率表，本公司可以通過互聯網實現有效的車險理賠程序。我們相信公司管理層能夠把握中國保險市場的各種增長機遇。

- **強大的多渠道分銷能力。** 本公司具有中國最大的保險分銷網絡之一，截至 2003 年 12 月 31 日，該網絡有 70 家分公司和超過 3,600 個分支機構，有超過 180,000 名銷售代理銷售本公司的個人壽險產品，有超過 8,000 員工從事團體人壽和財產保險產品銷售及市場營銷活動。這一多渠道分銷網絡使本公司能夠向全中國的客戶銷售豐富的保險產品和其他金融產品。另外，本公司還與中國郵政和中國四大國有商業銀行及許多全國性和地區性商業銀行達成了銀行保險安排。這些安排為本公司提供了重要的補充分銷渠道，通過中國郵政和這些商業銀行的網點來銷售本公司的產品，截至 2003 年 12 月 31 日這些銷售網點總數超過 21,000 家。另外，本公司進一步創新分銷渠道，如通過本公司的 PA18 金融門戶網站和全國電話中心來銷售各種各樣的產品和服務，如貨物運輸險、汽車保險、家庭財產保險和意外保險產品等。
- **突出更有盈利性的期繳保費個人保險產品。** 本公司集中開發並營銷期繳保費個人保險產品，如分紅型終身人壽保險和分紅型兩全人壽保險等，這種產品可以提供穩定的收入流和較高的利潤。2003 年，個人壽險產品之續期保費佔本公司壽險業務毛承保保費及保單費收入的 46.5%。尤其是，2003 年本公司的個人壽險經營獲得的毛承保保費中有大約 73.9% 來自續期保費。另外，本公司個人保險產品首年保費有超過 94% 來自期繳保費產品。本公司認為，這些數字在中國所有保險公司中屬於最高。本公司認為，通過強化期繳保費個人保險產品，使本公司比依靠利潤較低之躉繳保費產品的競爭對手更具有競爭優勢。特別是，本公司以續期保費為核心之產品組合產生的穩定收入使本公司能夠抓住更長期的可持續增長機會。
- **領先、創新的客戶服務。** 本公司的先進信息技術系統，包括本公司的集中客戶數據庫、統一的信息技術平台及基於互聯網的應用程序，使本公司能夠向客戶提供卓越的創新服務。尤其是，本公司能夠通過本公司集中的全國電話中心、PA18 金融門戶網站及分公

司、分支機構和銷售隊伍隨時在全國各地向客戶提供服務。而且，本公司汽車保險理賠率先實現全國通賠服務。

- **強大的投資管理能力。** 早在 1997 年，本公司就開始對公司的投資管理活動進行集中化管理，並按照國際慣例來設計投資管理架構。尤其是，本公司建立了投資管理委員會，由本公司最有經驗的投資、財務和精算專業人員及本公司壽險和產險業務的主要執行官組成。該委員會負責制定公司總體資產配置戰略、中長期投資戰略和風險限額。本公司的投資管理中心由首席投資執行官領導，由經驗豐富的投資組合經理和資產經理等成員組成，負責本公司資產配置和投資戰略的日常實施。本公司確保適當的風險管理機制，將投資活動與風險控制和後台運作分離。本公司還針對不同收益特點和負債結構之業務和產品創造不同的資產組合，在盡可能的限度內確保收益與風險及資產負債久期的適當匹配。
- **領先的信息技術系統。** 本公司在公司信息技術發展方面進行了大量的投入，本公司相信，本公司是中國保險公司中的信息技術領先者。2003 年，為評估中國企業的信息技術能力，國家信息評估中心組織了信息技術 500 強調查，在該調查中本公司被列為保險行業的第一位。本公司統一的信息技術平台、基於互聯網的應用程序和統一的技術標準使本公司能夠集中客戶的信息，並迅速開發各種解決方案，有效地滿足本公司客戶的需要，並向客戶提供創新的產品與服務。
- **多元化金融服務平台，以抓住新的業務機遇。** 本公司是中國擁有多元化金融服務平台的領先保險公司，能提供多元產品和服務，包括保險、資產管理、信託和證券業務等。本公司提供這些產品和服務的四大子公司分別是平安壽險、平安產險、平安信託和平安證券。本公司認為，利用公司卓越的統一品牌、多元化產品服務能力、多渠道分銷網絡和基於公司先進信息技術系統的統一數據庫，能夠充分捕捉其他非保險金融服務領域的各種新的增長機會。本公司還採取各項計劃，綜合利用本公司的多渠道分銷網絡向客戶交叉銷售本公司的產品。尤其是，通過本公司壽險產品代理人銷售的財產保險保費從 2001 年的人民幣 0.97 億元增加到 2002 年的人民幣 2.53 億元；2003 年進一步增加到人民幣 4.43 億元。

本公司的戰略

本公司的戰略是通過公司的多渠道分銷網絡，以統一的品牌向客戶提供以壽險與產險產品為主的多元化金融產品和服務。本公司採取的戰略計劃著重增強公司在核心壽險與產險業務的競爭力，發展多元化金融服務業務模式，並建立強大的後台與風險管理支持。尤其是，本公司將：

- **通過強化本公司的分銷渠道來追求盈利性增長。** 本公司計劃通過提高分銷渠道的產能和效益，來追求盈利性增長。本公司尋求通過下列措施達到這一目標：
 - 進一步提高本公司個人壽險業務代理人的品質和專業化水平，通過在關鍵城市開展提高技能計劃及使本公司銷售管理與支持基礎設施大幅升級等辦法，來提高產能和素質；
 - 通過優化薪酬制度和銷售管理支持平台，來提高團體人壽銷售代表的素質和產能；
 - 優化本公司銀行保險網絡以提高盈利，包括尋求與合作的商業銀行達成排他性的合作安排和開發保險理財顧問的業務模式；
 - 重新設計本公司財產保險業務不同分銷渠道的薪酬結構與銷售管理系統等，增強產能、經營效益和盈利性，並加強與保險中介機構之間的關係；及
 - 拓展新的分銷渠道以增加收入，如本公司的全國電話中心，並擴大 PA18 金融門戶網站的功能及直郵範圍等。
- **通過優化產品組合和更嚴格的核保政策，來增強本公司的盈利能力。** 本公司尋求通過優化本公司壽險產品組合來增強本公司的盈利能力，並採用更嚴格的方法來核保財產保險產品。本公司計劃通過下列方法來達到這一目標：
 - 繼續突出盈利性較高的期繳保費個人壽險產品；
 - 調整產品結構，優化本公司團體保險與銀行保險產品的產品組合，以增強本公司的盈利能力；及
 - 強化本公司的核保政策，並在本公司的財產保險方面提高風險選擇和風險定價能力。
- **繼續突出並增強產品開發和客戶服務。** 本公司計劃通過繼續強化產品開發和提供優質的客戶服務來進一步吸引新客戶並留住現有客戶。本公司計劃通過下列方法來達到這一目標：

業務

- 針對核心客戶群開發盈利性的產品（如意外險和健康險產品）；
 - 充分利用本公司的全國電話中心、PA18 金融門戶網站、集中的客戶數據庫、先進的信息技術系統和分銷網絡與銷售隊伍，來增強在全國各地隨時向客戶提供服務的能力；
 - 使服務櫃面處理程序標準化，提供高效的客戶服務；及
 - 通過鼓勵本公司銷售代理人與投保的客戶經常保持聯繫，來增強他們在客戶服務中的作用。
- **通過綜合利用本公司廣大的客戶群和多元化的金融產品，來優化交叉銷售。** 本公司計劃利用本公司廣大的客戶群和先進的信息技術能力，來優化交叉銷售機遇。具體方法如下：
 - 利用本公司超過 2,700 萬名壽險客戶和 400 萬名產險客戶的統一數據庫，來促進本公司的交叉銷售活動；
 - 採用業績驅動的激勵機制並實施有效的業績評估系統，強調並獎勵交叉銷售中有突出業績的人員；及
 - 對本公司銷售隊伍進行廣泛的培訓，以增強他們的產品知識和銷售及市場營銷技能進一步提高他們的交叉銷售產能。
 - **通過尋求潛在的新業務機會，進一步發展多元化金融服務平台。** 本公司計劃利用本公司在中國保險市場的領先地位，進一步發展多元化金融服務平台。本公司計劃通過下列方式來達到這一目標：
 - 整合本公司的客戶群、分銷渠道和知名品牌，開發多元化金融服務產品；及
 - 有選擇性地探索在其他金融服務領域的機會，包括在獲得有關監管批文後開展個人銀行、信用卡、房地產抵押貸款和養老金管理等業務。
 - **進一步集中本公司的關鍵作業流程，以控制本公司的經營成本並提高經營效益。** 本公司計劃利用以下方法來達到這一目標：
 - 通過合併和精簡後台運營系統，包括核保和核賠處理流程，並根據本招股書第 155 頁提到的技術援助與服務協議之條款獲得滙豐保險的建議和指導，降低經營成本；

業務

- 重新設計以使本公司的內部工作流程標準化；及
- 充分利用本公司的統一信息技術平台，來提高運營效率。

人壽保險

概況

從 2002 年毛承保保費及保單費收入來衡量，本公司是中國境內第二大壽險公司。2003 年，本公司壽險業務大約佔中國人壽保險業毛承保保費及保單費收入總額 19.6%。具體依據是本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據。1994 年，本公司就開始經營個人壽險業務。自從本公司在 2002 年重組完成以後，本公司通過其擁有 99% 股權的子公司平安壽險公司，開展了本公司的壽險業務。本公司的壽險業務獲得的毛承保保費及保單費收入從 1994 年的人民幣 3.06 億元增加到 2003 年的人民幣 550.42 億元。本公司增長速度自 1994 年以來一直高於行業平均增長率，在中國保險公司中本公司的壽險業務利潤名列前茅。根據中國保監會公佈的最新信息，本公司是中國 2001 年和 2002 年盈利能力最強的壽險公司。另外，本公司已經有節制地控制公司的增長速度，重點開發和銷售利潤較高的保險產品，如期繳保費個人壽險產品等。

本公司為個人和團體保險客戶提供各種產品。本公司突出承保利潤更大的個人期繳保費壽險產品，該產品提供穩定的收入和較高的利潤。而且，本公司尋求優化本公司的產品組合並增強公司的盈利能力。本公司相信，本公司是產品創新的領先者，本公司的產品開發由公司經驗豐富的精算師團隊提供支持。例如，本公司是中國首家提供投資連結型壽險產品的公司。

本公司相信，本公司在對個人壽險銷售代理人進行管理、培訓並提供支持方面處於領先地位，而且，本公司不斷對自己的銷售管理基礎設施進行升級，以維護自己的市場領先地位。本公司是中國首家推出個人壽險代理人分銷模式的國內保險公司。2002 年，在中國 708 名達到國際頂級壽險業務銷售代理人組織「百萬圓桌會」資格的銷售代理人中，有 660 名為本公司員工。本公司的壽險產品主要通過銷售代理人、團體銷售代表及中國郵政網點及本公司達成銀行保險安排的商業銀行來分銷。本公司壽險產品分銷網絡的銷售隊伍包括 180,000 多個險銷售代理人 and 1,200 多個團體銷售代表。另外，本公司在全國有 35 家壽險分公司，有超過 2,600 個分支機構。而且，截至 2003 年 12 月 31 日，中國境內有 21,000 多個中國郵政和商業銀行網點已經與本公司達成了銀行保險安排。截至同一時間，本公司擁有大約 2,700 萬個人壽險客戶和 188,000 公司壽險客戶。

業務

本公司認為，本公司是中國保險業客戶服務的領先者。本公司先進的信息技術系統、集中的客戶數據庫和領先的電話服務，都更加提高了本公司客戶服務水平和客戶的留存率。

當前，本公司的大多數壽險保費來自中國經濟較發達的地區。特別是 2003 年，本公司前十大分公司壽險客戶的毛承保保費及保單費收入大約佔本公司壽險業務已獲毛承保保費及保單費收入的 64.0%。而且，基於本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據，本公司從北京和上海獲得的毛承保保費及保單費收入在這些城市中經營的中國各壽險公司中屬於最高，分別佔 2003 年在這些城市中經營的中國壽險公司已獲毛承保保費及保單費收入總額大約 32.7% 和 36.1%。

考慮中國保險行業不斷變化的市場狀況和日益激烈的競爭，本公司壽險業務的管理重點是盈利性增長。尤其是，本公司已經實施了各種措施，以進一步突出利潤更大的個人期繳保費壽險產品、優化公司的團體保險和銀行保險業務，以獲得更高的利潤，從而使本公司的銷售隊伍更加專業化。

下表說明截至所顯示日期和期間本公司壽險經營的某些財務和經營數據：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元，比例除外)		
毛承保保費及保單費收入	34,952	50,582	55,042
個人壽險	27,844	32,329	34,616
銀行保險	2,837	9,633	10,562
團體保險	4,271	8,620	9,864
毛承保保費及保單費收入的市場佔有率 ⁽¹⁾	28.1%	23.5%	19.6%
首年保費及保單費收入	16,758	28,463	28,295
續期保費及保單費收入	18,194	22,119	26,747

(1) 依照本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據。

業務計劃

本公司計劃進一步發展壽險業務並在壽險經營中實施本公司的總體戰略，具體採用下列業務計劃：

- **使本公司的個人壽險銷售隊伍進一步專業化，以增強其生產力和素質。** 本公司正在實施許多措施，以提高本公司銷售隊伍的產能和專業化程度。本公司計劃通過下列方式達到這一目標：

業務

- 在主要城市實施為本公司的銷售代理人 and 經理提供的強化銷售和服務技能計劃；
- 使本公司的銷售管理和支持流程與基礎設施升級換代，包括招聘、培訓和信息技術支持等；及
- 繼續審核並提高本公司銷售隊伍的水平，有意識地確認並清理業績不佳的銷售代理人。

本公司希望通過這些措施和其他計劃，留住本公司產能最高的銷售代理人，從而提高本公司的整體產能。

- **通過進一步改進產品開發和客戶服務，鞏固本公司的競爭品牌地位。** 本公司尋求通過增強產品開發和客戶服務來吸引和留住客戶。特別是，本公司想通過下列方式來達到這一目標：
 - 開發盈利性的產品，來滿足本公司客戶的需要；
 - 充分利用本公司的全國電話中心和集中客戶數據庫，以便提高本公司的客戶服務能力；
 - 向本公司的銷售隊伍提供更多的培訓，並調整本公司銷售代理人的薪酬結構，以提高他們向本公司客戶提供服務的水平；及
 - 使本公司服務中心的客戶界面、工作流程和服務程序標準化。
- **以中國境內經濟較發達的地區和高端客戶為業務重點，推進本公司個人壽險業務的盈利增長。** 本公司是中國境內個人壽險市場中領先的壽險公司。本公司相信這一市場將為本公司提供持續高速增長的機會。而且，本公司將通過以下方式，充分利用這些市場機遇：
 - 鼓勵本公司銷售代理人通過多種附加險與主險的組合，促進個人壽險產品的銷售；
 - 繼續突出期繳保費產品的營銷，強化期繳保費產品銷售人員培訓；
 - 繼續以增長潛力較高的城市，如上海、北京、南京、廣州和青島及中國境內其他經濟較發達地區的客戶為目標；及
 - 通過實施產品定價、服務和留存客戶戰略，以高端客戶為目標，吸引並留住這些個人客戶。

- **提高本公司團體保險業務的利潤率。** 本公司是中國領先的團體保險公司，向許多大型公司和機構員工提供團體壽險和年金產品。本公司計劃利用下列方法提高團體保險業務利潤率：
 - 加強本公司的多渠道分銷網絡，包括直接銷售、交叉銷售、經紀和其他分銷渠道；並通過更好的銷售管理來使本公司的團體銷售代表進一步專業化；
 - 調整本公司的產品組合，突出利潤率較高的產品，鼓勵銷售短期團體保險產品，如意外和健康保險產品等；
 - 建立分公司和分支機構的業績監督制度，關閉盈利性較低的分公司和分支機構；及
 - 實施更嚴格的核保政策。
- **提高本公司銀行保險運營的盈利能力。** 本公司目前與中國郵政、四大國有商業銀行和中國境內許多其他全國性和地區性商業銀行達成了銀行保險協議，以銷售本公司的銀行保險產品。本公司計劃通過以下方式提高本公司銀行保險運營的盈利能力：
 - 與本公司有緊密銀行保險安排的機構結成業務聯盟，開發保險顧問等新分銷模式，來銷售銀行保險產品；
 - 繼續開發排他性銀行保險業務模式，因為這有助於為本公司的保險產品提供更高的利潤，降低銷售手續費；
 - 集中進行更高利潤保險產品的銷售，如意外保險產品等，並擴大銷售期繳保費銀行保險產品；及
 - 通過優化分銷網絡和提高銀行員工的銷售技能等，來提高銷售本公司銀行保險產品之銀行員工的產能。
- **增加對本公司廣大客戶群的交叉銷售。** 本公司的廣大客戶群、集中的客戶數據庫和廣大的分銷網絡使本公司能夠以節省成本的方式進行產品交叉銷售，而且本公司計劃通過增加本公司壽險和產險業務間的交叉銷售活動，來充分挖掘該競爭優勢。特別是，本公司計劃通過以下方式來達到這一目標：
 - 通過本公司的財產保險內部銷售代表，加強向其客戶銷售團體保險產品，如團體定期壽險產品和團體年金等；及

業務

- 增加本公司個人壽險業務和本公司團體保險業務之間的交叉銷售的數量，如向本公司個人壽險客戶中在各自組織中有決策地位的人銷售團體定期人壽保險產品和團體年金保險產品。
- **進一步集中核保、核賠和保單管理流程。** 本公司計劃集中核保、核賠和保單管理的關鍵流程進行集中化處理，從而進一步加強風險控制、提高經營效益並增強客戶服務的標準化。

個人壽險

本公司是中國第一家就個人壽險業務推出代理人分銷渠道模式的國內保險公司。本公司注重承保利潤更大的期繳保費個人壽險產品，2003年，有超過94%的個人壽險首年保費來自期繳保費產品。本公司個人壽險業務利潤很高。另外，本公司認為，本公司提供卓越的客戶服務，如中國信息技術促進協會推選本公司為2003年中國最佳的電話中心。

個人壽險產品

本公司的個人壽險產品總體上有四個主要類型：傳統非分紅型壽險、傳統分紅型壽險、意外與健康保險和非傳統壽險。2003年，本公司的個人壽險產品的毛承保保費及保單費收入大約佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額的62.9%。

傳統非分紅型壽險

本公司的主要傳統非分紅型壽險產品包括**終身人壽保險、定期人壽保險和兩全人壽保險**。在2003年，本公司個人傳統非分紅型壽險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約28.3%。

終身人壽保險。 本公司的終身人壽保險產品一般為被保險人提供終身保險，被保險人終身或按照預定期限定期支付固定的保費。保額將在被保險人死亡時支付，本公司所有終身人壽保單對於提前終止保單支付**退保現金價值**。本公司的重大疾病保險產品在保單期間根據重大疾病的嚴重程度提供被保險金額80%或20%的給付保證，而其餘部份則在被保險人死亡時支付。

定期人壽保險。 本公司的定期人壽保險產品一般為被保險人提供特定期限保險，定期支付固定的保費。定期人壽保險產品一般不包括儲蓄或投資的成份，且定期人壽保險合同在被保險人於保險期限結束時仍然在世的情況下一般會以無現金價值的方式到期。

業務

兩全人壽保險。 本公司的兩全人壽保險產品一般為被保險人提供保單期限保險，並在保單期結束時提供滿期給付。保額在被保險人死亡時支付，倘被保險人在保險期間過後依然在世，則予以滿期給付。

意外與健康保險

本公司的意外保險產品一般為被保險人在保單期限內因意外事故造成的死亡或傷殘提供擔保賠付。本公司向被保險人支付的傷殘賠付將根據該被保險人遭受的傷殘的類型而有所不同。本公司的健康保險產品提供日常住院補貼或報銷被保險人發生的實際住院費用。本公司一般提供一年期的意外和健康保險保單。在 2003 年，本公司意外與健康保險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險業務毛承保保費及保單費收入總額大約 4.4%。

傳統分紅型人壽保險

本公司主要傳統分紅型壽險產品包括終身人壽保險和兩全人壽保險。除了提供在本公司傳統非分紅型壽險產品下提供的賠付外，本公司傳統分紅型壽險產品還授予保單持有人接收紅利的權利，條件是本公司的分紅型產品在保單期間內之年度有可分配盈餘。對於特定的任何年份，倘實際死亡率和特定分紅型壽險產品的投資收益比這類產品定價中使用的假設更加有利，則一般存在可分配盈餘。對於本公司的分紅型壽險產品，中國保監會要求本公司至少將 70% 的年可分配盈餘分配給保單持有人。根據每個保單持有人的偏好，該分配的盈餘可以現金的方式分配給保單持有人，作為現金存款以獲取利息，或抵消保費，或作為保額的增加。根據中國保監會的有關法規，本公司並不需要分配某一年度的所有盈餘。倘若本公司選擇分配年度部份盈餘，則剩餘盈餘部份將累計存放在特別紅利準備金中。本公司每年根據該年度盈餘狀況和特別紅利準備金累計額的可用情況來確定年度可分配盈餘。保單持有人年度盈餘分配堅持平等分配的原則。

在 2003 年，個人傳統分紅型壽險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入大約 26.9%。

非傳統人壽保險

過去，本公司只提供一種類型的非傳統壽險產品，即投資連結型人壽保險。本公司最初從 1999 年 10 月到 2003 年 6 月向本公司的客戶提供投資連結型人壽保險。在 2003 年 6 月，中國保監會出台

業 務

了一項條例，對投資連結型人壽保險產品提出了新的要求。因中國保監會規定的原因，中國的保險公司，包括本公司，暫時停止銷售投資連結型人壽保險產品。於2003年6月月末前銷售的大約110萬份投資連結型人壽保單的有效性不受中國保監會條例的影響，本公司已於2003年11月就新的投資連結型和萬能壽險產品向中國保監會提出申請，這些產品是按照中國保監會條例設計的。獲得中國保監會相應批准後，本公司將開始出售這些新產品。2003年，本公司個人投資連結型人壽保險產品毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營獲得毛承保保費及保單費收入總額大約3.3%。本公司投資連結型壽險產品持有人可以決定以三種不同的投資組合來分配自己的投資保費：穩健組合、平衡組合和進取組合。

下表說明截至所顯示各日期和期間本公司各主要個人壽險產品方面的某些財務和經營數據：

	截至12月31日止年度		
	2001年	2002年	2003年
	(人民幣百萬元)		
傳統非分紅型：			
毛承保保費及保單費收入	15,940	15,455	15,561
首年保費及保單費收入	660	758	1,245
續期保費及保單費收入	15,280	14,697	14,316
意外保險與健康保險：			
毛承保保費及保單費收入	1,736	2,230	2,433
首年保費及保單費收入	1,736	2,230	2,433
續期保費及保單費收入	—	—	—
傳統分紅型：			
毛承保保費及保單費收入	5,239	11,014	14,801
首年保費及保單費收入	4,374	6,853	5,249
續期保費及保單費收入	865	4,161	9,552
非傳統型：			
毛承保保費及保單費收入	4,929	3,630	1,821
首年保費及保單費收入	4,002	949	96
續期保費及保單費收入	927	2,681	1,725
毛承保保費及保單費收入合計	27,844	32,329	34,616
首年保費及保單費收入合計	10,772	10,790	9,023
續期保費及保單費收入合計	17,072	21,539	25,593

分銷

本公司認為，本公司是中國保險行業中管理、培訓和支持銷售代理人方面的領先者，持續對銷售管理基礎設施進行升級換代，以維護本公司的市場領先地位。2003年，人壽保險業管理協會第三次授予本公司優秀教育獎。人壽保險業管理協會是一家國際協會，來自70多個國家超過1,250家保

險和金融服務公司通過該協會進行研究和教育活動。而且，2004年，本公司第5次獲得教育成就獎，該獎根據上一年度參加人壽保險業管理協會教育計劃的人數總量表彰在全世界範圍前15家參加該教育培訓的保險公司。本公司是中國首家在個人壽險業務方面推出代理分銷模式的保險公司。而且，2002年，在中國708名達到國際頂級壽險業務銷售代理人組織「百萬圓桌會」資格的銷售代理人中，有660名為本公司人員。

本公司目前有大約180,000名**專屬銷售代理人**從事產品營銷。本公司的銷售代理人，包括本公司銷售代理主管隊伍，不是本公司的受僱員工，但每一個銷售代理人每三年要與本公司簽訂排他性代理協議。另外，中國保險法禁止個人銷售代理人同時從多個壽險公司接受**佣金**。

本公司銷售代理主管隊伍包括大約20,000個銷售主任、2,200個營業部經理和570名區經理。銷售主任向營業部經理匯報，而且除了完成銷售代理人的任務外，還要負責管理和培訓銷售代理人。營業部經理管理和培訓銷售主任並向區經理匯報。區經理監督所負責區的銷售經營，並向分公司的營銷部匯報。

本公司是中國向銷售代理人提供培訓的領先保險公司。尤其是，本公司把銷售代理人的持續培訓看成是本公司業務計劃的重要組成部份，以提高本公司銷售隊伍的產能和專業化水平。相應的，本公司要求本公司的銷售代理人參與各種持續的培訓計劃。本公司就銷售代理人提升為銷售管理層提供必需的課程，並提供可選培訓課程，訓練代理人提高自己的技術和市場營銷技能。本公司提供六項必修課程和八項選修課程。本公司計劃於2004年向符合一定服務年限和產能要求的銷售代理人提供額外的課程，包括市場營銷技能課程。本公司還與人壽保險市場營銷研究協會「LIMRA」合作，建立了專門針對本公司銷售主管層的培訓課程。2003年，人壽保險市場營銷研究協會向本公司大約8,000名銷售代理人授予國際質量資格認證證書。

在成為本公司持證的銷售代理人之前，每一個候選人必須完成本公司的培訓計劃，該培訓計劃大約持續十一週，分為三個主要階段：初級培訓、崗前培訓和銜接培訓。初級培訓階段持續四週，目的是幫助受訓人員準備政府許可考試。完成考試後，受訓人員在成為本公司持證銷售代理人之前參加為期一週的崗前培訓、五週的銜接培訓和最後為期三天的培訓。為了提高本公司招聘活動的效率，本公司於2002年6月建立了一套代理人選拔制度，使人壽保險市場營銷研究協會設計的代理人甄選系統測試和個人面試相結合。

業務

在中國本公司是為銷售代理人產能的提高提供支持方面領先的保險公司。本公司還通過分公司銷售支持應用程序、電話中心和本公司 PA18 金融門戶網站向銷售代理人提供銷售支持。本公司的銷售代理人可以使用個人手提電腦，通過 PA18 金融門戶網站專用銷售支持軟件生成定制的保險建議、管理自己的銷售活動，並實時通過本公司的集中化數據庫獲得最新的客戶信息。2003 年 9 月，本公司推出了個人數字助理，通過本公司先進的信息技術系統來提高銷售支持水平。本公司還利用短信服務來幫助銷售代理人進行各種營銷活動。

下表說明所顯示期間本公司銷售代理人的某些產能指標：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣元，保單數除外)		
代理人首年保費（人均每月）.....	3,884	2,786	3,036
代理人壽險新保單件數（人均每月）.....	2.4	2.1	2.6

本公司代理人首年人均月毛承保保費及保單費收入從 2001 年的人民幣 3,884 元減少到 2002 年的人民幣 2,786 元，減少了 28.3%，減少的主要原因是本公司投資連結型產品銷量有所減少。投資連結型產品銷量減少主要是因為 2001 年和 2002 年中國證券市場出現重大下滑，致使本公司投資連結型產品對本公司潛在客戶的吸引力降低。本公司代理人首年人均月毛承保保費及保單費收入從 2002 年的人民幣 2,786 元增加到 2003 年的人民幣 3,036 元，增加了 9.0%。增加的主要原因是由於本公司銷售代理人產能的提高和結構的合理化。

2003 年，本公司開始重新調整了本公司銷售代理人的薪酬結構，以便個人報酬更緊密地與包括代理人銷售保單的數量和保單繼續率水平在內的相關因素連接在一起。本公司相信，新的薪酬結構將能夠為本公司的銷售代理人提供激勵，提高他們的產能，並提高本公司高產能代理人的留存率，從而更有效地利用本公司的資源。

除了本公司的銷售代理人之外，本公司還有一個由本公司各分公司和支公司大約 16,000 名區拓人員組成的專業隊伍，主要為**孤兒保單客戶**提供服務並推銷新人壽保險產品，這些壽險單主要由已離職的代理人銷售。本公司的區拓人員向孤兒保單客戶提供保費收取和理賠服務。

本公司認為，隨著中國保險業的進一步發展，本公司需要對公司的銷售管理能力進行升級換代，進一步使本公司銷售代理人專業化，並提高他們的素質，以保持競爭力。本公司正在為公司的銷售代理人 and 經理人開展提高技能計劃，進一步使本公司銷售管理與支持基礎設施升級，這些基礎設施包括培訓、營銷和信息技術支持等。

銀行保險

本公司早在 2000 年 8 月就開始提供分紅型銀行保險產品。自推出本公司的銀行保險產品以來，本公司的銀行保險業務獲得了快速增長。2003 年，本公司決定對本公司的銀行保險業務進行控制性增長管理，通過調整更多的產品組合向期繳保費、短期壽險產品靠攏、同時優化現有的銀行分銷網絡及通過銀行開發更大利潤的分銷模式，來逐步實現本公司的銀行保險產品向能增加邊際利潤的產品傾斜。

銀行保險產品

本公司的銀行保險產品主要包括分紅型兩全人壽保險、分紅型遞延年金和意外保險，多數為躉繳保費保險產品。在 2003 年，本公司的銀行保險產品毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約 19.2%。

分紅型兩全人壽保險

作為本公司銀行保險產品的組成部份，分紅型兩全人壽保險產品與作為本公司個人壽險產品組成部份提供的兩全人壽保險產品一般具有相同的特徵，但是這些分紅型兩全人壽保險保單大多數都是躉繳保費產品，到期期限一般為 5 到 10 年。有關這些特徵的說明，請參閱「— 個人壽險 — 個人壽險產品 — 傳統分紅型人壽保險」部份。

分紅型遞延年金

自 2003 年 6 月 1 日開始，本公司開始提供分紅型遞延年金，作為本公司銀行保險產品的組成部份。分紅型遞延年金持有人在一定的累計期間向本公司繳納保費，由保單持有人或受益人獲得下列利益：

- 達到領取年金年齡進行一次性給付，或從達到領取年金年齡開始到持有人死亡期間，按年進行支付；
- 倘持有人在達到領取年金年齡之前死亡，則進行一次性給付；及
- 在本公司累計期間，分紅型產品在可分配盈餘的限度內支付紅利。

意外保險

本公司從 2003 年 6 月 1 日開始提供意外保險，作為本公司銀行保險產品的組成部份。這些產品與本公司提供的作為個人壽險產品組成部份的意外保險產品一般具有同樣的特徵。有關這些產品特徵的說明，請參閱「— 個人壽險 — 個人壽險產品 — 意外與健康保險」部份。

業 務

下列表格說明本公司銀行保險產品在截止日期或指定期間的某些財務和運營數據：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
傳統分紅型			
毛承保保費及保單費收入	2,837	9,633	10,560
首年保費及保單費收入	2,837	9,599	10,441
續期保費及保單費收入	—	34	119
意外保險與健康保險			
毛承保保費及保單費收入	—	—	2
首年保費及保單費收入	—	—	2
續期保費及保單費收入	—	—	—
毛承保保費及保單費收入合計	2,837	9,633	10,562
首年保費及保單費收入合計	2,837	9,599	10,443
續期保費及保單費收入合計	—	34	119

分銷

本公司與中國郵政和中國四大商業銀行及許多其他全國性和地區性商業銀行建立了銀行保險安排，以銷售本公司的銀行保險產品。根據這些安排，本公司的產品通過他們的員工、直郵和電話銷售網絡推銷到他們的客戶。相應的，本公司向他們支付銷售手續費。本公司認為，由於中國郵政和銀行有著廣泛的客戶基礎，銀行保險分銷渠道能夠提供很大的增長機會。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司與中國 130 多個城市超過 21,000 家中國郵政分支機構和商業銀行分行建立了銀行保險安排。2003 年，本公司通過銀行保險所獲得的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險業務毛承保保費及保單費收入總額大約 19.2%。

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司有 100 多萬名銀行保險客戶。客戶可以通過在與本公司達成協議的中國郵政和商業銀行網點櫃檯購買本公司的銀行保險產品。另外，某些參與銀行保險的商業銀行的金融服務中心也可以用來幫助中、高端銀行客戶滿足他們對銀行保險產品的需要。

協議儘管並不禁止參與銀行保險的中國郵政和商業銀行分行出售其他保險公司的產品，但是，本公司已經採取了許多措施，鼓勵這些實體優先出售本公司的保險產品，包括提供培訓和計算機軟件及與幾家銀行達成合作協議等。

參與銀行保險的中國郵政和商業銀行分行員工需要參與本公司舉行的培訓計劃，通過該計劃對這些員工進行產品特點和銷售技術方面的培訓。本公司正在將參與銀行保險的中國郵政和商業銀行

分行的計算機與本公司的集中核保信息技術系統連接起來，促進在這些分支機構以電子方式提交保單申請和簽發保單。本公司有超過 1,000 名銀行保險專管員，向參與銀行保險的中國郵政和商業銀行分行的員工提供支持。這些銀行保險專管員向參與銀行保險的中國郵政和商業銀行分行的員工提供有關銀行保險產品和銷售技術方面的諮詢。這些銀行保險專管員還走訪參與銀行保險的中國郵政和商業銀行分行，收集保險申請並發出核准的保單。

本公司於 2000 年 6 月和 2002 年 10 月分別與工商銀行和中國銀行簽訂了有關本公司銀行保險產品的合作協議。本公司的分公司與工商銀行和中國銀行相應的分行為銷售本公司銀行保險產品簽訂了銀行保險協議。本公司尚未與中國郵政和其餘兩大全國性商業銀行就銀行保險業務簽訂合作協議。但是，本公司的分公司已經與中國郵政和其餘兩大全國性商業銀行的相應分支機構簽訂了銀行保險的合作協議，由其銷售本公司的銀行保險產品。與工商銀行和中國銀行簽訂的合作協議不要求本公司維持最低業務的水平。

2003 年，本公司通過工商銀行和中國銀行各網點銷售的銀行保險產品大約佔本公司銀行保險毛承保保費及保單費收入的 42% 和 25%。參閱「風險因素 — 與本公司保險經營有關的風險 — 倘若本公司在中國進行的銀行保險安排終止或中斷，則會對本公司的競爭力產生重大不利影響，並會導致本公司的收入和利潤下降」。

團體保險

本公司是向中國大型國有企業、外商投資企業、中國私有企業及市和縣政府提供團體保險產品的領先保險公司。

團體保險產品

本公司的主要團體保險產品總體上分為四種基本類型：團體傳統非分紅型壽險、團體意外與健康保險、團體傳統分紅型遞延年金和團體非傳統遞延年金。在 2003 年，本公司團體保險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約 17.9%。

傳統非分紅型壽險

本公司的主要團體傳統非分紅型壽險產品包括團體終身人壽保險和團體定期人壽保險產品。這些產品與作為個人壽險產品組成部份提供的產品一般具有同樣的特徵。關於這些特徵的說明，請參

閱「一個人壽險 — 個人壽險產品 — 傳統非分紅型壽險」一節。在 2003 年，本公司團體傳統非分紅型壽險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約 4.2%。

意外與健康保險

本公司的主要團體意外保險與健康保險產品包括團體意外保險和團體健康保險產品。這些產品與作為個人壽險產品組成部份提供的產品一般具有同樣的特徵。關於這些特徵的說明，請參閱「一個人壽險 — 個人壽險產品 — 意外與健康保險」一節。在 2003 年，本公司團體意外保險和健康險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約 2.3%。

傳統分紅型遞延年金

本公司當前還提供一種團體分紅型遞延年金。該產品與本公司作為個人壽險產品組成部份提供的分紅型遞延年金一般具有相同的特徵。關於這些特徵的說明，請參閱「銀行保險 — 銀行保險產品 — 分紅型遞延年金」部份。

本公司一般向超過八個員工的實體提供上述產品。在 2003 年，來自本公司團體傳統分紅型壽險產品的毛承保保費及保單費收入佔本公司壽險運營毛承保保費及保單費收入總額大約 11.4%。

非傳統遞延年金

本公司當前還提供一種團體投資連結型遞延年金，這一產品具有投資連結保險產品和遞延年金保險產品的共同特徵。本公司的團體投資連結型遞延年金保險產品將向被保險人提供保單期限內的保險，所提供的與投資連接的投資回報將由保單持有人來挑選。保費將按照固定的費率部份歸入保險賬戶、部份歸入投資組合。保單持有人可以決定在三種不同的投資組合之間分配投資保費：即穩健組合、平衡組合和進取組合。

本公司的團體投資連結型遞延年金保險產品的遞延年金特徵為持有人終身提供一次性給付或按年度支付。分紅型遞延年金持有人在累計期間提供保費，持有人或受益人將獲得下列賠付：

- 達到領取年金年齡進行一次性總付，或從達到領取年金年齡開始到持有人死亡期間，按年進行支付；
- 倘持有人在達到領取年金年齡之前死亡，則進行一次性支付；及
- 倘持有人在達到領取年金年齡之前殘廢，則進行一次性支付。

業 務

下列表格說明本公司的基本團體保險產品在截至日期或指定期間按種類劃分的某些財務和運營數據：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
傳統非分紅型：			
毛承保保費及保單費收入	2,778	1,261	2,314
首年保費及保單費收入	1,656	739	1,774
續期保費及保單費收入	1,122	522	540
意外保險與健康保險：			
毛承保保費及保單費收入	631	976	1,245
首年保費及保單費收入	631	976	1,245
續期保費及保單費收入	—	—	—
傳統分紅型：			
毛承保保費及保單費收入	836	6,215	6,270
首年保費及保單費收入	836	6,206	5,777
續期保費及保單費收入	—	9	493
非傳統型：			
毛承保保費及保單費收入	26	168	35
首年保費及保單費收入	26	153	33
續期保費及保單費收入	—	15	2
毛承保保費及保單費收入合計	4,271	8,620	9,864
首年保費及保單費收入合計	3,149	8,074	8,829
續期保費及保單費收入合計	1,122	546	1,035

分銷

本公司在全國各分公司和分支機構僱用了 1,200 多名團體銷售代表。這些銷售代表提供壽險與退休計劃建議，並向機構客戶出售健康和其他短期保險。這些銷售代表獲得底薪加銷售提獎。雖然本公司現在的產品組合正在轉向健康和其他短期保險產品，但本公司認為中國經濟的持續變革將繼續為本公司的團體年金產品提供更多的市場機遇。參閱「— 市場機遇」一節。

作為本公司市場營銷活動的組成部份，本公司還提供信息技術服務，幫助本公司的機構壽險客戶開發信息技術平台，管理自己的養老金計劃。通過 PA18 金融門戶網站，本公司能夠為最大的團體壽險客戶提供定制的解決方案。本公司對客戶需要提供快速應答，是本公司能夠吸引並留住這些客戶的主要原因之一。

保險中介機構

本公司還通過諸如專業保險代理人、保險經紀和兼業代理機構等保險中介機構來分銷本公司的團體保險產品。專業保險代理人主要分銷本公司的團體分紅型遞延年金產品。兼業代理機構主要分

業務

銷本公司的團體意外保險產品，如旅遊意外保險等。本公司認為，這些保險中介機構在未來分銷本公司的團體保險產品中將起到越來越重要的作用。

其他銷售渠道

本公司壽險產品的另外一個分銷渠道是通過對本公司的財產保險業務機構進行產品交叉銷售。特別是，有關中國國有企業和私人公司的保險範圍決策常常是由同一人來確定，不管所銷售保險範圍屬於什麼類型。所以，本公司還通過使用本公司財產保險業務的內部銷售代表向現有的企業財產保險客戶推銷本公司的團體壽險保險產品。另外，本公司還通過全國電話中心 95511 和本公司的 PA18 金融門戶網站來銷售本公司的壽險產品。

而且，本公司還充分利用本公司壽險業務中的各種交叉銷售機會，通過本公司壽險業務銷售代理人將本公司的團體壽險產品推銷給在中國大型國有企業或市和縣政府中有決策地位的個人壽險客戶。

下表說明截至所顯示日期向本公司財產保險客戶交叉銷售本公司壽險產品相關的某些數據：

	截至 12 月 31 日		
	2001 年	2002 年	2003 年
(人民幣百萬元)			
產險客戶購買壽險產品所產生的			
毛承保保費及保單費收入.....	28	247	468

歷史遺留高保證收益率產品的利差損

同中國其他各大壽險公司一樣，主要由於當時的市場利率較高，本公司在 1995 年到 1999 年期間對本公司的壽險產品如：終身人壽保險、兩全人壽保險、遞延型年金，提供了較高的保證收益率。因為中國境內的市場利率過去幾年來總體降低，本公司上述產品之實際投資收益率低於計算保費和保單費中所使用的假設利率。因此，實際投資收益率和保證收益率之間的重大差額已經導致利差損。但是由於在計算本公司保險產品保費中使用的假設死亡率和發病率、行政管理費用的假設較為保守，迄今，實際發生的和假設的死亡率、發病率及費用之間的差異部份抵消了部份利差損。參閱「財務信息 — 歷史遺留高保證收益率產品的利差損」一節。

業 務

客戶

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司的壽險客戶群包括 2,700 多萬壽險客戶。下表說明截至所顯示日期本公司個人和公司客戶的數量：

	截至 12 月 31 日		
	2001 年	2002 年 (千)	2003 年
個人客戶	15,531	21,218	26,880
公司客戶	73	119	188
合計	15,604	21,337	27,068

在 2003 年，本公司壽險保費收入中有大約 45.8% 來自上海、北京、南京、廣州和青島及其附近地區的客戶，這些城市是在中國經濟較發達的地區。本公司相信，這些地區和其他經濟較發達地區將繼續為進一步的盈利性增長提供更大的潛力。所以，本公司將繼續把本公司的銷售和市場營銷注意力放在這些城市和其他經濟較發達地區，包括近北京和天津的環渤海地區、上海附近的長江三角洲地區和廣州附近的珠江三角洲地區。同時，把上海、北京、南京、廣州和深圳人均收入高的客戶作為本公司的目標客戶。

下表說明所顯示期間本公司壽險經營毛承保保費及保單費收入地區分佈情況：

	截至 2003 年 12 月 31 日 止年度	
	金額	佔總金額的 %
	(人民幣百萬元，比例除外)	
上海	7,525	13.7%
北京	6,642	12.1
南京	4,154	7.5
廣州	3,518	6.4
青島	3,328	6.0
瀋陽	2,744	5.0
杭州	2,229	4.0
成都	1,773	3.2
哈爾濱	1,689	3.1
福州	1,672	3.0
所有其他地區 ⁽¹⁾	19,768	36.0
合計	55,042	100.0%

(1) 在 2003 年，任一地區佔本公司壽險經營毛承保保費及保單費收入不足 3.0%。

業務

本公司認為，同中國其他主要保險公司相比，本公司壽險經營獲得的毛承保保費及保單費收入更多集中在中國經濟比較發達的地區。

客戶服務

本公司承諾提供優質客戶服務。除了基本客戶服務，如理賠和諮詢外，本公司還向本公司客戶提供全球急難援助。客戶可以通過全國電話中心、PA18 金融門戶網站、各分支機構服務渠道及銷售代理人獲得服務。本公司先進的信息技術平台是本公司為客戶提供優質服務的堅實基礎。尤其是，本公司的集中數據庫收集了本公司超過 2,700 萬壽險客戶和 400 萬產險客戶保單有關的信息。本公司認為，本公司能夠在中國保險公司中提供高質量客戶服務，正是具備這些因素和其他各種努力的結果。

下表說明所顯示截至日期本公司個人壽險客戶 13 個月和 25 個月繼續率：

	截至 12 月 31 日		
	2001 年	2002 年	2003 年
個人壽險客戶 13 個月保單繼續率 ⁽¹⁾	83.4%	86.1%	85.7%
個人壽險客戶 25 個月保單繼續率 ⁽²⁾	80.8%	75.5%	79.6%

(1) 簽單後 13 個月繼續有效的人壽保單比例。

(2) 簽單後 25 個月繼續有效的人壽保單比例。

在 2001 年到 2002 年間，本公司 25 個月保單繼續率下降的主要原因是本公司保證收益率不高於 2.5% 的人壽保單比例有所增加。特別是，同本公司歷史遺留高保證收益率產品相比，這些保單的繼續率一般較低。截至 2002 年 12 月 31 日止年度本公司 13 個月和 25 個月保單繼續率分別為 86.1% 和 75.5%，而截至 2003 年 12 月 31 日止年度則分別為 85.7% 和 79.6%。本公司預期，通過持續努力增強客戶服務，將能夠提高本公司保單繼續率水平。

本公司已經與急難援助供應商進行合作，如自 2001 年 1 月 1 日開始與 AXA 援助公司合作，從 1998 年 1 月 1 日開始與國際 SOS（香港）有限公司合作，在中國境內外向客戶提供急難援助。特別是，本公司的急難援助計劃在客戶生病或發生意外事故時提供支持服務。這些服務包括醫療諮詢、醫療撤離，及在被保險人不能夠撤離時為其親屬看望提供方便等。

另外，本公司於 2000 年 7 月建立了全國集中的電話中心，在中國撥打 95511 就可以接通該電話中心。本公司的電話中心可以每周 7 天、每天 24 小時為本公司現有和潛在客戶提供服務。本公司的電話中心在有關壽險產品方面向本公司客戶提供方便的諮詢渠道和投訴渠道。本公司潛在的客戶也可使用電話中心，諮詢保險需求，並可借此將該需求提交本公司的銷售代理人、團體銷售代表或與

業務

本公司達成了銀行保險安排的中國郵政和商業銀行分行。本公司僱用了大約 270 名接線員，按照不同的中國地方方言組成不同的小組，利用不同的方言來方便本公司分散在各地的不同客戶需求。2003 年，電話中心日平均處理量大約為 30,000 個電話。大約有 90% 的電話在 12 秒鐘內接聽，現有和潛在客戶的諮詢大都能夠在 24 小時內得到應答。2002 年 2 月，本公司的電話中心成為中國第一個獲得 ISO 質量認證的金融電話中心。

在 2000 年，本公司建立了 PA18 金融門戶網站，向客戶提供基於互聯網的服務。通過本公司的 PA18 金融門戶網站，本公司客戶能夠訪問有關本公司的最新信息，並且可以了解本公司提供的各種產品和服務。另外，本公司的客戶也可以通過 PA18 金融門戶網站購買某些保險產品並支付保費。

本公司還在中國各分公司、分支機構建立了客戶服務渠道，截至 2003 年 12 月 31 日，客戶服務隊伍僱用了 2,800 多名員工，來處理客戶諮詢。本公司已經採取了各種措施，使客戶服務櫃檯處理程序標準化，提高本公司全國客戶服務櫃檯服務的效益。這些標準化的程序已經在中國 35 個主要城市展開，提高了本公司在這些城市為客戶提供櫃檯服務的能力，並相應降低了服務成本。尤其是，本公司客戶服務櫃檯的平均等待時間不超過 5 分鐘。而且，本公司亦採取了一些措施，增強本公司銷售代理人在客戶服務中的作用，鼓勵他們與向其購買保單的客戶保持經常性的聯繫。特別是，本公司要求本公司的銷售代理人最少每年要與每位客戶聯繫一次。通過讓已經瞭解客戶需要的銷售代理人更積極地發揮在客戶服務中的作用，本公司能夠改善服務，並加強客戶關係。

核保、定價和理賠

為了更好地進行承保或理賠流程，各核保員和核賠員必須參加系列培訓，並通過本公司的內部資格考試。根據專業資格制度中規定的標準和程序對各核保員和核賠員的表現進行密切監督。另外，本公司的先進信息技術平台向核保員和核賠員提供支持，確保其工作的質量。尤其是，本公司的集中數據庫平台使本公司能夠檢查所有分公司壽險客戶的投保風險。而且，本公司先進的信息技術平台為本公司各核保員和核賠員設定了最高的核保和核賠權限。本公司認為，本公司核保核賠人員的素質及本公司向其提供的支持在中國保險行業名列前茅。

本公司的壽險核保流程包括對申請和風險的評估，通過評估死亡率風險和保險詐騙風險是否與本公司願意接受的風險額度一致確定與特定申請人有關的風險。在這一過程當中，本公司從醫療狀

況、職業和財務背景來評估被保險人的投保風險。本公司設於深圳的核保中心，相關分公司或分支機構的核保小組根據特定保單項下待承擔風險的大小作出核保決策。

按照本公司的核保政策，本公司將根據投保人購買保單的類型和金額對其進行嚴格的審查。例如，倘若賠付超過一定的金額，投保人必須經本公司僱用或指定的醫師完成醫療檢查確認後方能得到最後賠付。根據醫療檢查結果，若投保人的健康條件達不到標準，則需交納額外的保費。對投保的金額超過人民幣 50 萬元的保單，本公司會對投保人進行進一步調查。

本公司將根據每個核保員的經驗和資格對其設定核保權限。為了確保核保員核保金額不超過他們的權限，本公司集中化的核保信息技術系統不接受保單金額超過提交保單核保員權限的待核保保單。該系統將該保單提交給核保員所在同一分公司的核保主任，倘若保單金額不超過核保主任的核保權限，則核保主任可以批准該保單。否則，該系統將把該保單提交給本公司的壽險核保中心。參閱「— 信息技術」一節。

本公司的精算團隊進行的定價決策遵循中國保監會有關條例，並依據本公司自己的經驗和假設進行精算計算。本公司也考慮由本公司再保險公司提供的數據。本公司的精算團隊由六名具備國際資格（包括北美精算協會、美國產險精算協會和英國精算協會）的精算師組成。另外，本公司的精算師小組還包括十五名國際認證的準精算師、兩名中國認可的精算師和四十多名其他精算人員。具有精算資格的精算人員在本公司的服務期平均超過五年，而本公司精算團隊的服務期平均為三年半。

本公司壽險產品定價的主要依據是有關死亡率的假設。另外，本公司還考慮特定產品的利率、預期行政管理費用、佣金和利潤率。對於個人傳統分紅型人壽保險、期限超過一年的壽險和保證續保的一年期壽險，其死亡率假設由中國保監會來設定。另外，包括個人傳統分紅型人壽保險、個人投資連結型人壽保險、個人兩全人壽保險和意外保險產品，其利率、行政管理費用和佣金，均不得超過中國保監會規定的限額。本公司意外保險和健康保險的死亡率和發病率假設，以本公司自己的經驗和再保險公司的數據作為定價基礎。

本公司已經建立了專業核賠制度，根據該制度，本公司 1,000 多人組成的壽險核賠員隊伍來處理壽險理賠，這些人員的工作地點為本公司位於深圳的理賠中心或本公司各分公司。本公司的每個

核賠員必須通過本公司的內部資格考試，而且本公司超過 80% 的核賠員有學士學位。本公司已經為每一位核賠員設定了理賠權限，超過相關權限的理賠必須由本公司平安壽險總公司的核賠中心（由關鍵業務部門的高級經理組成）審查批准。為確保核賠員處理保單不超過他們的理賠權限，本公司集中化的理賠信息技術系統為核賠員設定最高的核賠權限，倘索賠金額超過有關核賠員的權限，則該系統不會接受該核賠員處理的索賠，該系統將向核賠員所在同一分公司較高層級的核賠員提交這類索賠；倘若索賠金額低於該核賠員的權限，較高層級的核賠員則批准該理賠，否則，該系統會把該理賠再傳送到本公司平安壽險總公司的核賠中心。參閱「一 信息技術」一節。

本公司壽險核賠員將在理賠時使用一套標準化的規則和程序，這有助於確保質量、一致性和本公司理賠過程的效率。為了提高本公司的理賠效率，本公司將壽險理賠分為三類：簡單、標準和複雜。對各類索賠的處理要通過一套獨立的程序來進行。本公司通過理賠報告之日起 10 天內處理索賠的比例來衡量本公司理賠程序的效率。在 2003 年，本公司大約 90% 的壽險理賠案件是在接到理賠報告之日起 10 天內處理完畢的。

作為本公司專業理賠制度的組成部份，本公司每年對本公司的理賠決策進行稽核，並且每一項稽核包括對本公司分公司每一位核賠員進行審查。在稽核過程中，本公司平安壽險總公司的核賠中心核查分公司的理賠記錄和分公司核賠員的理賠記錄，確定本公司理賠程序是否得到遵守，並評估分公司和分公司核賠員的表現。另外，本公司理賠中心還核查年度稽核過程中選取的分支機構的理賠記錄。本公司每家分公司的人員也對其屬下選取的分支機構的理賠記錄進行核查。在 2001 年，本公司壽險理賠制度獲得了 ISO9001：2000 認證。

精算實務

本公司有大約 60 名精算人員，其中大約三分之一具有國際或中國精算師資格。精算團隊向本公司其他主要業務單位提供精算支持。

本公司已經成立了一個產品管理委員會負責監督產品開發戰略，主要由精算和其他高級管理人員組成。本公司就產品開發流程建立了一套綜合流程和精算假設標準。向市場推出新產品以後，由本公司產品管理部門監督產品的銷售和精算實際經驗，並向相關人員提供反饋。本公司認為，本公司的產品開發流程和本公司的精算專業人員隊伍在行業內佔據有力的競爭地位。

業務

本公司定期對死亡率、發病率、費用率和退保率數據進行研究。這些研究是本公司定價、準備金和預測等假設設定的基礎。

本公司的精算人員還負責分析並就本公司代理人佣金制度提出建議，以使本公司的代理人佣金制度保持競爭力並節省成本。

本公司的精算團隊根據國際財務報告準則和中國公認會計準則來定期審查本公司的各項準備金，以確保包括壽險責任準備金、未決賠款準備金和未到期責任準備金在內的公司準備金能夠滿足未來的各項義務。另外，本公司的精算團隊還定期對本公司的償付能力額度進行跟蹤。

準備金

以下的討論涉及根據國際財務報告準則制定的包含在附錄一說明的會計報表中本公司合併財務報表所採用的本公司壽險準備金。本公司還根據《中華人民共和國保險法》和中國法定會計準則的要求計提準備金，中國的法定要求同本公司根據國際財務報告準則編製的公司合併財務報表提取的準備金在某些重大方面存在差異。參閱「一 監督與管制 — 保險業務 — 準備金」。

本公司提取準備金，是為了保證本公司履行對傳統非分紅型人壽保單和本公司傳統分紅型人壽保單項下的未來保單責任提供準備金。本公司提取的主要準備金分三類：壽險責任準備金、**未決賠款準備金**和**未到期責任準備金**。過去三年，本公司根據國際財務報告準則在報告中確定的壽險準備金均高於依據中國公認會計準則要求報告的準備金。另外，本公司也可以在具體情況下提取保費不足準備金。

與本公司投資連結型壽險保單相關的資產保存在獨立賬戶和公共賬戶兩個賬戶中。保存在獨立賬戶中的資產價值等於該投資連結型壽險保單的累計現金價值，而保存在公共賬戶中的這部份資產是為了當獨立賬戶中的資金不足以應對未來保單賠付責任的給付時，予以補充。參看附錄一中會計師報告包含的本公司合併財務報表附註 4。

壽險責任準備金

國際財務報告準則。 本公司提取壽險責任準備金，是為了滿足本公司壽險保單下的未來給付義務。本公司壽險責任準備金的計算依據是死亡率和發病率、利率和行政管理費用等有關的精算假設。該假設在簽發保單時確定，而且保持不變，除非該保單保費不足。本公司在計算壽險責任準備金時採用**均衡淨保費法**。該方法假設在計算補償未來所有壽險賠償金的準備金時，相關保單期限內的純保費的數額保持不變。

中國公認會計準則。 根據中國法定賬戶要求，本公司壽險責任準備金是在與死亡率和發病率、利率和行政管理費用相關的實際假設的基礎上計算的。所有這些假設，除了發病率假設外，需要以中國保監會規定的有關比率為基礎。根據中國保監會的規定，倘若淨保費高於毛保費，則要求提取保費不足準備金。本公司一直根據中國法定準備金要求提取壽險責任準備金，且提取額通常高於中國法定會計準則要求的最低限額。

未決賠款準備金

國際財務報告準則。 未決賠款準備金包括對本公司短期壽險保單下的賠付義務的最佳估計值，並且代表最終損失的累計估計值。本公司根據具體情況來確定或憑經驗以近似方法計算已報告未處理賠款準備金和已發生未報告賠款準備金。本公司持續檢查並更新釐定估計值和維持準備金的各種方法。

中國公認會計準則。 本公司根據中國法定賬戶要求將已報告未處理賠款準備金設定為索賠金額的 100%。本公司的已發生未報告賠款準備金在某一特定年份設定為本公司壽險單下實際賠付支付額的 4%。

未到期責任準備金

國際財務報告準則。 本公司就短期壽險保單提取未到期責任準備金。本公司按比例計算相關保單保險期內的此類準備金，保險期間設為 365 天，因此未到期責任準備金代表淨承保保費未到期部份的責任。

中國公認會計準則。 根據中國法定賬戶要求，本公司在相關保單期限按比例計算未到期責任準備金，該期限一般為 365 天，未到期責任準備金代表淨保費未到期部份的責任。但是，本公司仍然需要就本公司意外和健康保險保單提取未到期責任準備金，按照中國保監會的規定，該準備金要達到保單下獲得的淨承保保費 50% 的水平。

保費不足準備金

國際財務報告準則。 在某些情況下，本公司為短期壽險保單提取保費不足準備金。本公司根據未來賠付責任、成本、已賺保費和投資收入等因素來評估保費不足準備金。保費不足準備金是壽險責任準備金的組成部份。

中國公認會計準則。 根據中國保監會監管規定，倘淨續期保費高於毛保費，則需要提供保費不足準備金。保費不足準備金包含在壽險責任準備金中。

由於風險的性質和本公司未來保險賠付責任的高度不確定性，在有關責任方面，本公司不能夠精確地確定最終支付的具體金額。但是，本公司提供的準備金一般比中國有關監管條例要求的金額要高。本公司每年對未來賠付責任估計值進行審查，並與本公司的實際經驗進行比較，確保這些估

計反映了本公司的最新經驗。當本公司認為所期望的未來經驗與本公司準備金計算中使用的估計值不同時，本公司將修改目前的估計水平。倘初始記錄的準備金隨後證實不充足，則本公司需要增加原有的準備金，這可能會對本公司的財務狀況和經營業績有重大不利影響。參看「風險因素 — 與本公司保險經營有關的風險 — 實際給付和理賠經驗與核保和準備金假設之間存在差異，可能需要本公司增加準備金的提取額」一節。

再保險

本公司對壽險保單下所承擔的部份風險購買再保險，以減少風險、穩定收益、保護公司的資本。本公司將其承保的部份風險轉移給再保險公司，為此本公司需要支付相應的再保險費。另外，根據中國有關法規，要求本公司將保險期不超過 1 年的個人意外和健康保險毛承保保費的 10% 分保給中國再保險公司，本公司也可以選擇更高的分保比例。到 2005 年 12 月，該要求將逐步廢除。本公司還按照風險管理的需要購買再保險。就本公司長期人壽保單而言，本公司對超過特定自留額以上的風險購買再保險。

為降低再保險的集中風險，本公司與國際各領先再保險公司建立了再保險計劃。本公司選擇再保險公司的標準包括財務實力、服務、保險條款、理賠效率和價格。除了中國再保險公司外，本公司的壽險再保險公司包括慕尼黑再保險公司和瑞士再保險公司。本公司持續監督這些再保險公司的財務狀況，並定期審核本公司的再保險安排。除了中國再保險公司之外，所有這些國際再保險公司在與本公司達成再保險協議時，都獲得了標準·普爾公司不低於 A- 級的信用評級。參閱「風險管理 — 信用風險管理」。

2003 年，本公司將長期壽險毛承保保費及保單費收入中之人民幣 1,200 萬元分保給再保險公司，並將短期壽險毛承保保費及保單費收入中之人民幣 9.68 億元分保給再保險公司，其中短期壽險包括疾病保險和意外傷害保險。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司的壽險再保險公司在支付再保險賠款中尚無違約現象發生。

財產保險

概況

依照本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據，就毛承保保費及保單費收入而言，本公司 2002 年是中國第三大財產保險公司，本公司 2003 年財產保險業務的毛承保保費及保單費收入佔中國各財產保險公司毛承保保費及保單費收入總額大約 9.7%。自 1988 年成立以來，本公司一直從事財產保險業務。從 2002 年完

業務

成重組後，本公司通過其擁有 99% 股權的子公司平安產險從事財產保險業務。本公司財產保險毛承保保費及保單費收入從 1988 年的人民幣 600 萬元增加到了 2003 年的人民幣 80.91 億元。依照本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據，本公司在中國財產保險經營的市場佔有率從 1998 年的 7.7% 增加到 2003 年的 9.7%。

本公司對個人、公司客戶提供 300 多種不同類型的財產保險產品和附加保險產品。本公司財產保險產品通過大約 6,700 個銷售代表直接銷售，並通過各種中介機構，包括代理人和經紀商來分銷。本公司分銷網絡還包括中國境內 35 家分公司和超過 1,000 家分支機構。另外，本公司利用個險銷售代理人交叉銷售本公司的財產保險產品，並取得了巨大進展。同時，本公司正在開發其他分銷渠道，如本公司的 PA18 金融門戶網站、全國電話中心和直郵等。

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司已經擁有超過 400 萬財產保險客戶。本公司的財產保險保費絕大部份來自中國經濟較發達地區。特別是，來自本公司上海、深圳和廣州財產保險客戶的毛承保保費及保單費收入分別佔本公司 2003 年財產保險經營毛承保保費及保單費收入總額大約 9.0%、8.8% 和 8.3%。

由於本公司價值驅動的企業文化、集中的控制結構、有經驗的精算團隊和本公司核保人員的良好專業素質，本公司擁有強大的產品定價和承保能力。而且，本公司認為，本公司的信息技術平台、集中的客戶數據庫和核保人員的專業素質，使本公司在客戶服務和理賠控制領域具有更大的競爭力。

由於中國保險行業競爭日趨激烈，管制也逐漸取消，本公司實施了各種措施，提高本公司財產保險業務的總體盈利能力。

下表顯示相關期間本公司財產保險經營的保費數據：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元，比例除外)		
毛承保保費及保單費收入	6,003	7,838	8,091
增長率 ⁽¹⁾	34.4%	30.6%	3.2%
毛承保保費及保單費收入市場佔有率 ⁽²⁾	9.7%	10.6%	9.7%

業務

- (1) 與前一年同期相比。
- (2) 依照本公司按照中國公認會計準則編製的財務數據和中國國家統計局按照中國公認會計準則計算並頒佈的中國保險行業數據。

業務計劃

本公司計劃採用下列業務計劃，來發展本公司的財產保險業務，並實施與本公司財產保險經營相關的本公司總體戰略：

- **通過優化產品組合、嚴格核保和謹慎的風險選擇，來增加本公司的盈利能力。** 本公司對財產保險核保的方法以風險選擇為核心，避免為爭取客戶打價格戰。特別是，本公司計劃增強本公司在財產保險業務中的盈利能力，具體方法是：
 - 利用本公司精算專業知識，繼續加強本公司的機動車輛險和企業財產險核保能力，包括充分利用本公司專有的綜合汽車保險費率表（本公司是中國第一個制訂此類費率表的保險公司），來改善定價和風險選擇；
 - 鼓勵本公司的銷售代表銷售意外保險產品，該產品一般比本公司的其他財產保險產品有更高的利潤；
 - 充分利用再保險公司的專業知識，增強本公司的風險評估和風險管理能力；及
 - 通過向本公司客戶提供風險控制和預防建議，積極性地管理本公司的風險，本公司認為這將有助於減少保險索賠的數量和規模，從而提高本公司的核保利潤。
- **進一步加強本公司理賠管理能力和客戶服務水平。** 本公司計劃進一步加強理賠管理，提高客戶服務。具體方法如下：
 - 綜合利用本公司的集中客戶信息和業務處理基礎設施，向不同的客戶提供標準化的定制服務；
 - 通過建立與定點醫院和定點汽車修理店的密切關係以擴大本公司的服務網絡，來提高服務並控制成本；及
 - 加強索賠調查和預防欺詐風險，以控制理賠成本。
- **增強本公司為客戶提供定制產品和服務的能力。** 本公司計劃通過強調客戶群細分和進一步開發本公司的多渠道分銷網絡來達到這一目標。特別是，本公司將本公司的客戶群細分

為大企業客戶、中小企業客戶及個人客戶，並對本公司的分銷網絡進行重組籍以體現客戶群細分情況。本公司旨在通過差異化、多渠道的分銷網絡向每一類客戶群提供定制的產品和服務。具體而言，本公司擬以下列方法達到這一目標：

- 通過本公司之公司業務部門提供風險管理建議，幫助本公司之大企業客戶開發適合其具體需要的綜合風險解決方案；及
 - 通過本公司渠道管理部門管理的各種分銷渠道，向本公司個人客戶提供一系列的財產保險產品。
- **強化本公司的分銷渠道。** 本公司計劃通過加強直接銷售隊伍來擴大本公司的公司客戶群，並通過其它分銷渠道的拓展來捕捉快速增長的個人業務市場上的各種機會，並對本公司現有的客戶群增加交叉銷售等。本公司擬採取下列方式來達到這一目的：
 - 通過提供更好的銷售支持與本公司銷售管理程序升級來提高本公司直接銷售的各種能力；
 - 充分利用本公司的信息技術和客戶群，以推動其它分銷渠道的開發，包括本公司全國電話中心、PA18金融門戶網站和直郵推銷；
 - 鼓勵本公司壽險銷售代理人積極推銷本公司的個人財產保險產品，如機動車輛保險；及
 - 增加本公司壽險團體銷售代表的營銷力度，推銷本公司的企業財產保險產品。
 - **注重在中國經濟較發達地區的業務擴展。** 本公司是中國領先的財產保險公司。本公司認為該市場將為本公司持續的財產保險業務收入增長提供顯著的機遇。特別是，本公司計劃充分利用這些市場機遇，具體方法是：
 - 繼續注重上海、北京、南京、廣州和青島及中國其他經濟較發達地區的客戶，這些地區由於保險深度較低，將提供巨大的增長潛能；
 - 注重本公司在中國經濟較發達地區的未來業務擴張、及新產品的開發和銷售。
 - **進一步增強本公司的風險管理、改善本公司的費用率並提高本公司的經營效益。** 本公司計劃通過進一步加強風險管理、控制費用和增加經營效益，以提高本公司的利潤。本公司計劃通過下列具體方法來達到上述目的：

- 核保和核賠的集中化管理；
- 通過合併和簡化後台處理流程，包括核保和核賠等，降低經營成本；及
- 關閉利潤潛力低的分支機構，並清理低產能的內部銷售代表，使人員結構更趨合理化。

財產保險產品

本公司提供多種的財產保險產品。本公司的主要財產保險產品包括機動車輛保險、企業財產保險、家庭財產保險、船舶保險、貨物運輸保險、責任保險和意外及健康保險。本公司一般提供為期一年的財產保險產品。本公司主要通過本公司內部銷售代表直接銷售這些產品，並通過銀行和汽車經銷商等各種中介機構及保險經紀商來分銷這些產品。

機動車輛保險

從毛承保保費及保單費收入來看，機動車輛保險是本公司的主要財產保險產品。2003年，本公司機動車輛保險產品獲得的毛承保保費及保單費收入達人民幣47.05億元，約佔本公司財產保險業務當年毛承保保費及保單費收入總額的58.2%。本公司的標準機動車輛保險保單為一年期，保險範圍包括因碰撞、火災、爆炸、颱風或泥石流所引起的被保車輛的損壞，及被保車輛被盜時所引起的損壞。另外，本公司的標準機動車輛保單涵蓋對第三方的責任。本公司還向本公司機動車輛保險客戶提供許多附加險，涵蓋乘客責任、貨物運輸和破壞行為等方面的損失。

從毛承保保費來看，機動車輛保險是中國最大的財產保險險種。2003年1月之前，中國的財產保險公司注重於增加機動車輛保險的市場佔有率，主要展開價格競爭。作為業務計劃的組成部份，本公司從2003年1月開始實施了更加嚴格的核保程序，突出盈利能力。另外，通過嚴格核保和仔細選擇風險來增加盈利能力，本公司已經在有效地控制機動車輛保險業務的增長。

本公司還提供汽車貸款保證保險，涵蓋商業銀行提供貸款涉及的信用風險。倘借款人連續三個月拖欠到期應付貸款，本公司將向商業銀行支付過期本金和因此產生的利息。

近年來，由於汽車貸款違約和保險欺詐，中國的財產保險公司的汽車貸款保證保險遭受了損失。有些個人不償還汽車貸款，而有些人則欺騙性地為一輛汽車從不同的銀行獲取多項貸款。本公

司在上述產品核保方面經歷了較高的賠付率。此後，本公司執行了更加嚴格的核保程序，大幅降低了與本公司汽車貸款保證保險業務相關的損失。上述產品的毛承保保費及保單費收入 2002 年和 2003 年分別佔本公司財產保險毛承保保費及保單費收入的 1.9% 和 0.7%。

2004 年 1 月 15 日，中國保監會公佈汽車貸款保證保險產品的新條款和費率，並於 2004 年 4 月 1 日開始生效。除其他事項外，新的要求規定貸款違約時被保險人要支付 10% 的免賠額，保險公司的責任限於未支付汽車貸款的金額減去貸款第三方擔保人提供的擔保金額的餘額。本公司在 2004 年 4 月 1 日已停止出售目前的汽車貸款保證保險產品，並就該業務重新評估本公司的有關戰略。由於 2003 年本公司汽車貸款保證保險產品的毛承保保費及保單費收入僅佔本公司財產保險業務毛承保保費及保單費收入的 0.8%，預期中國保監會的新要求對本公司當前的財務狀況和經營業績並無重大不利影響。

企業財產保險

從毛承保保費及保單費收入來看，企業財產保險是本公司的第二大財產保險產品。2003 年，本公司企業財產保險產品毛承保保費及保單費收入是人民幣 13.29 億元，約佔本公司財產保險業務毛承保保費及保單費收入的 16.4%。本公司的基本企業財產保險包括因火災、爆炸或雷電所引起的被保財產的損失或損壞。本公司的綜合企業財產保險包含因火災、爆炸、雷電、洪水、龍捲風、颱風、颶風、泥石流和冰雹等造成的被保財產的損失或損壞。本公司的企業財產一切險包括沒有明確排除的各種原因造成的損失。適合企業財產保險範圍的財產包括建築物、家具、固定物、裝置、個人財物、工具和設備。

家庭財產保險

家庭財產保險包括因火災、爆炸、冰雹、洪水、颱風和／或偷盜造成的被保財產的損失或損壞。2003 年，本公司家庭財產保險產品毛承保保費及保單費收入達人民幣 6.25 億元，約佔本公司財產保險業務毛承保保費及保單費收入的 7.7%。適合家庭財產保險範圍的財產包括建築物、家具、固定物、裝置、個人財物和電器設備。

貨物運輸保險

本公司提供包括使用輪船、飛機或任何地面運輸工具運輸的在途貨物的貨物運輸保險。本公司貨物運輸保險產品的毛承保保費及保單費收入在 2003 年約佔本公司財產保險業務毛承保保費及保單

費收入的 3.7%。本公司一般與托運人簽訂主保險協議，然後根據這類協議在船運登記時對具體貨運進行保險。托運人可通過本公司的 PA18 金融門戶網站對貨運進行登記。

責任保險

本公司提供責任保險產品，包括僱主責任、公共責任、產品責任和職業責任保險產品。2003 年，本公司責任保險產品的毛承保保費及保單費收入約佔本公司財產保險業務當年毛承保保費及保單費收入總額的 4.6%。本公司責任保單一般包括由於被保險人的不當行為或疏忽對第三方造成的損失，但不包括由於被保險人的故意不當行為或欺騙造成的損失。

船舶保險

船舶保險涵蓋被保船隻，包括船體、救生船、機器、儀器和燃料等因地震、火山爆發、火災、碰撞和船員的故意不當行為所造成的損失或損壞。

意外保險與健康保險

本公司的意外保險產品在保單期間因意外傷害引起被保險人死亡或殘疾時提供保證賠付。本公司向被保險人支付的殘疾賠付根據被保險人經受的殘疾的類型將有所不同。本公司的健康保險產品提供日常住院補貼或報銷被保險人發生的實際住院費用。

除了上面列示的產品外，本公司還提供許多其他財產保險產品，包括建築人身傷害險、抵押擔保保險、包裹保險、集裝箱保險、衛星發射保險、核電廠保險和海洋石油鑽探保險等。按照中國有關規定，本公司需要承保衛星發射險，作為中國政府法定共保的組成部份。該風險和本公司海洋石油鑽探保險的大部份風險由再保險公司分保。

業 務

下表說明所顯示期間本公司各主要財產保險產品的毛承保保費及保單費收入：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
機動車輛	3,541	4,901	4,705
企業財產	1,177	1,453	1,329
家庭財產	600	686	625
貨物運輸	250	289	302
責任	149	234	372
船舶	47	23	11
意外與健康	—	—	151
其他	239	252	596
合計	6,003	7,838	8,091

下表說明所顯示期間本公司財產保險業務的費用率、賠付率和**綜合成本率**：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
費用率	50.1%	41.3%	31.2%
賠付率	66.9%	57.1%	68.2%
綜合成本率	117.0%	98.3%	99.5%

下表說明所顯示期間本公司各種主要財產保險產品類的**賠付率**。因為本公司的總體財產保險費用不根據財產保險產品類型進行分配，所以本公司不就每一種財產保險產品單獨計算費用率和綜合成本率。

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
機動車輛	75.6%	63.1%	76.4%
企業財產	34.7%	35.8%	49.0%
家庭財產	9.3%	13.2%	21.2%
貨物運輸	46.7%	31.6%	37.4%
責任	41.9%	51.5%	49.5%
船舶	193.8%	151.1%	(200.4)%
意外與健康	—	—	33.9%
其他	145.9%	58.5%	69.4%

分銷網絡

本公司的財產保險產品分銷網絡包括遍佈中國所有省、自治區和直轄市的 35 家分公司及遍佈中國各地的 1,000 多個分支機構。本公司分銷財產保險產品的途徑主要是本公司的內部銷售代表和

業 務

銀行、汽車經銷商等各種保險代理人 and 保險經紀。本公司還通過 PA18 金融門戶網站和全國電話中心直接向客戶銷售某些財產保險產品。另外，本公司壽險業務的銷售代理人還向個人壽險客戶交叉銷售本公司的個人財產保險產品，同時本公司壽險業務的團體銷售代表也向團體保險客戶交叉銷售本公司的企業財產保險產品。

下表說明所顯示期間本公司財產保險業務的毛承保保費及保單費收入，按照分銷渠道劃分：

	截至 12 月 31 日止年度 ⁽¹⁾					
	2001 年		2002 年		2003 年	
	金額	所佔 %	金額	所佔 %	金額	所佔 %
(人民幣百萬元，比例除外)						
直接銷售	2,581	43.0%	3,040	38.8%	2,786	34.4%
保險代理人	3,378	56.3	4,664	59.5	5,208	64.4
保險經紀人	44	0.7	134	1.7	97	1.2
合計	<u>6,003</u>	<u>100.0%</u>	<u>7,838</u>	<u>100.0%</u>	<u>8,091</u>	<u>100.0%</u>

(1) 包括交叉銷售產生的毛承保保費及保單費收入。

直接銷售

本公司財產保險產品的直接銷售包括通過本公司內部銷售代表、PA18 金融門戶網站和全國電話中心。

為了更好地滿足本公司客戶的差異化需要、更有效地銷售定制產品和服務，本公司在 2002 年將本公司內部銷售代表重新劃分為三個部門：公司業務部、銷售管理部和渠道管理部。本公司的公司業務部向大企業客戶，如國有企業和其他公司實體等銷售本公司的企業財產保險產品。另外，本公司的公司業務部還向本公司大企業客戶提供風險管理建議，並協助其制定適合其需要的綜合風險解決方案，以滿足他們的特定需要。銷售管理部的市場銷售活動注重中小企業客戶，包括私人公司。渠道管理部向個人客戶銷售本公司的個人財產保險產品，並負責管理本公司的其他直接銷售渠道，包括本公司 PA18 金融門戶網站、全國電話中心和壽險經營業務部門進行的交叉銷售活動。渠道管理部還負責管理本公司的保險代理人分銷渠道。

2003 年，由本公司直接銷售代表產生的毛承保保費及保單費收入佔本公司財產保險經營當年毛承保保費及保單費收入總額大約 34.4%。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司已經有大約 6,700 名直接銷售代表。本公司的直接銷售代表接受基本工資，外加業績提獎。

業務

本公司在 2000 年建立了 PA18 金融門戶網站，當前直接通過該門戶向本公司客戶銷售某些財產保險產品，包括貨物運輸、機動車輛、旅行和意外保險。2003 年，通過 PA18 金融門戶網站產生的毛承保保費及保單費收入約佔本公司財產保險經營當年毛承保保費及保單費收入總額的 9.0%。

而且，本公司 2003 年 12 月在中國建立了一個全國性的財產保險電話中心，該中心可以在中國境內提供服務。該電話中心提供的各種服務包括保單諮詢、保單續保、保險理賠及保險產品營銷。該電話中心可以為本公司客戶提供每天 24 小時、每週 7 天的服務。

保險代理人

銷售本公司財產保險產品的保險代理人包括兼業代理機構，如商業銀行和汽車經銷商、專業保險代理人 and 個人保險代理人等。保險代理人的報酬形式是收取佣金。平安產險渠道管理部負責管理本公司與這些保險代理人之間的關係。這些保險代理人在本公司的財產保險產品方面沒有核保決策權。

兼業代理機構銷售與其主營業務活動相關的財產保險產品，作為其業務的附屬部份，從毛承保保費及保單費收入來看，這些機構是本公司非常重要的分銷渠道，主要包括商業銀行和汽車經銷商。本公司尋求充分利用商業銀行分支網點，向那些尋求住房抵押融資的個人銷售本公司的家庭財產保險產品。同樣，本公司通過汽車經銷商向汽車購買者提供保險產品。截至 2003 年 12 月 31 日，在中國，大約有 7,300 個兼業代理機構和 200 個專業保險代理人在銷售本公司的財產保險產品。

2003 年，通過這些保險代理人產生的毛承保保費及保單費收入約佔本公司財產保險經營當年毛承保保費及保單費收入的 64.4%。

保險經紀

本公司還通過保險經紀來銷售本公司的財產保險產品，保險經紀一般代表保險產品的購買人。基本上本公司通過該渠道進行的所有銷售都與企業財產產品相關。特別是，中國境內的大型建設項

業務

目常常使用保險經紀幫助購買合適的保險產品。2003年，通過這些保險經紀產生的毛承保保費及保單費收入約佔本公司財產保險經營當年毛承保保費及保單費收入總額的1.2%。

保險代理人 and 保險經紀通常允許推銷和銷售多家保險公司的財產保險產品。所以，本公司會繼續發展本公司的直接銷售渠道，包括本公司的內部銷售代表和本公司 PA18 金融門戶網站，作為代替保險代理人 and 保險經紀的其他選擇。

交叉銷售

本公司財產保險產品還可以利用另外一個分銷渠道進行銷售，即由本公司壽險銷售代理人交叉銷售這些產品。特別是，本公司利用壽險銷售代理人來向壽險客戶推銷機動車輛保險，這在2003年約佔該等代理人該年財產保險產品銷售總額的78%。另外，本公司的渠道管理部經常實施培訓計劃，提高這些銷售代理人在財產保險產品方面的知識。

本公司在通過該分銷渠道交叉銷售財產保險產品方面取得了巨大進步。尤其是，本分銷渠道產生的毛承保保費及保單費收入從2002年的人民幣2.53億元增加到2003年的人民幣4.43億元。本公司計劃充分利用這一分銷渠道來向個人壽險客戶提供服務。

下表說明所顯示期間本公司財產保險產品的某些交叉銷售數據：

	截至12月31日止年度		
	2001年	2002年	2003年
	(人民幣百萬元)		
壽險銷售代理人產生的財產保險毛承保保費及保單費收入	97	253	443

客戶

截至2003年12月31日，本公司財產保險經營的毛承保保費及保單費收入有大約38.4%來自上海、深圳、廣州、北京和杭州及其附近地區的客戶，這些是中國經濟較發達的地區。本公司相信，這些城市和其他經濟較發達地區將繼續為進一步盈利性增長提供更大的潛能。所以，本公司的銷售和市場營銷將繼續主要集中在這些經濟較發達地區，包括臨近北京和天津的環渤海地區、臨近上海的長江三角洲地區和臨近廣州的珠江三角洲地區。截至2003年12月31日，本公司有大約400萬名個人財產保險客戶和大約51.5萬名企業財產保險客戶。

業 務

下表說明所顯示期間本公司財產保險業務毛承保保費及保單費收入的地區分佈：

	截至 2003 年 12 月 31 日止年度	
	金額	所佔 %
	(人民幣百萬元，比例除外)	
上海	731	9.0%
深圳	712	8.8
廣州	674	8.3
北京	595	7.4
杭州	393	4.9
成都	316	3.9
青島	309	3.8
南京	292	3.6
石家莊	281	3.5
合肥	267	3.3
所有其他地區 ⁽¹⁾	3,521	43.5
合計	8,091	100.0%

(1) 這些地區中的任何一個佔本公司財產保險經營 2003 年毛承保保費及保單費收入均不足 3.3%。

下表說明所顯示期間本公司個人和企業財產保險客戶有關的某些數據：

	截至 12 月 31 日		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(千)		
個人客戶數量	1,994	3,546	3,933
公司客戶數量	435	531	515

定價與核保

由於有價值驅動的企業文化、集中的控制結構、有經驗的精算團隊和具有專業素質的核保人員，本公司擁有強大的定價和核保能力。財產保險產品定價的依據是一般公認的精算原則和經驗。精算定價由本公司的國際認證精算師來領導。

本公司財產保險產品定價的主要依據是預期賠付、預定費用和目標利潤率。本公司個人財產保險產品定價一般依據定價公式或綜合費率表。企業財產保險產品的定價依據也是預期賠付、預定費用和目標利潤率，但同時也取決於相互的協商。對於個人和企業財產保險產品，本公司的定價決策以本公司從 1988 年開始核保財產保險所積累的數據和本公司國際再保險公司的做法作為指引。例

如，本公司對核電廠保險和巨災保險的定價，部份程度上參照本公司國際再保險公司所提供的費率表。另外，本公司每月對各種財產保險產品賠付率進行分析。倘特定產品相關的賠付率超出了預定的限度，本公司將對該產品的定價進行重新評估。

銷售給續保保單持有人的本公司財產保險產品定價基礎與初始銷售產品時的定價因素相同，同時考慮對續保保單持有人的理賠歷史。對於個人機動車輛保險產品和企業財產保險產品，倘續保保單持有人沒有提出過任何索賠，本公司可以向續保保單持有人提供保費折扣。倘續保保單持有人曾提出過索賠，則本公司可以通過降低或免除折扣來增加續保保費，或提高續保保單持有人在隨後索賠事件中支付的免賠額，或決定不再續簽保單。

根據特定保單下待承擔風險的大小，核保決策由位於深圳的核保中心、相關分公司或相關分支機構的核保小組來進行。小組的每一個成員都通過了本公司內部的核保資格考試。本公司為每個核保員設定了基於工作表現的保單核保權限，該權限隨時重新評估。為了確保核保員不超過其核保權限，本公司集中化的核保信息技術系統為核保員設定了最高的權限。倘保單金額超過有關核保員的核保權限，則該系統將不接受該核保保單（參閱「— 信息技術」一節），本公司的集中核保系統將這類保單提供給同一分公司的核保主任批准；倘保單金額少於核保主任的核保權限，核保主任可以批准該保單，否則，該系統將把保單提交本公司核保中心批准。另外，本公司就工程保險地震損壞附加險設定了分公司總核保權限，限制集中風險。倘一家分公司達到了其總權限，便不可再核保任何地震風險。

各核保員必須參加系列培訓，並通過本公司的內部資格考試以獲得核保資格。根據專業資格制度中規定的標準和程序，各核保員的表現受到密切的監督。另外，本公司先進的信息技術平台向核保員提供支持，確保其工作質量。而且，該系統也為各核保員設定最高的核保和理賠權限。

本公司採用各種措施來有效控制與地震相關的巨災風險。特別是，分公司在承保地震險時，必須逐筆上報平安產險的高級管理層，獲得批覆同意後方可出具保單。而且，對於企業財產險和建築工程險，除了一般的再保險安排之外，本公司還會針對超過自留額的部份另外購買再保險。根據該合約，本公司向再保險人分出部份毛承保保費，相應的該再保險人承擔保險金額在 2,000 萬美元

到 1 億美元（包含）之間的，由地震引起的風險損失。本公司對低於 2,000 萬美元或高於 1 億美元的索賠額負責。但是，本公司從未經歷過超過再保險金額的地震巨災索賠。

關於洪水相關的巨災賠償，本公司不向低於警戒水位的沿江地勢低窪區域或排洪區或蓄洪區內提供保險，以使本公司的風險最小化。關於與颱風相關的巨災賠償，本公司不向非混凝土建築或這些建築內的個人財產提供保險。對於洪水和颱風保單，本公司在同意簽署這些保單之前進行現場勘察。而且，本公司的風險控制人員定期檢查被保財產，並採取適當的措施來使巨災損失風險最小化。另外，本公司一般將承保的洪水和颱風保險分保給再保險公司，以控制本公司的風險。本公司的再保險公司就洪水引起的風險損失，承擔的風險在 500 萬美元到 1,000 萬美元（包含）之間。本公司對低於 500 萬美元或高於 1,000 萬美元的索賠額負責。但是，本公司從未經歷過超過再保險金額的洪水巨災索賠。

本公司分保給再保險公司的地震及洪水保險是與國際再保險經紀人協商制定的，該國際再保險經紀人依據風險分析確定足夠分保金額將本公司承受的風險減到最小，穩定本公司的收益並保護本公司的資本。

本公司對核保決策進行年度稽核，且本公司的每次稽核都包括對分公司每個核保員進行嚴格的文件審核。在稽核中，本公司的核保中心對各分公司及其核保員的核保記錄進行審核，確定本公司的核保程序得到遵守，並根據賠付率對其表現進行評估。另外，本公司核保中心還在年度稽核程序中審核所選取的分支機構的核保記錄。本公司每家分公司的人員也對自己屬下的分支機構的核保記錄進行抽查稽核。倘核保員違反了核保程序或審查結果不佳，則本公司將降低其核保權限。本公司可以要求該核保員進行業外培訓，而且倘出現嚴重違規行為，本公司可以終止僱用該核保員。

本公司採用以利潤為導向的方法，綜合考慮本公司財產保險的經營規模與本公司自 1988 年開始財產保險經營以來多年積累的數據進行核保。且增加盈利能力將成為本公司核保工作的重點，同時本公司決不為爭取客戶而打價格戰。通過本公司特有的機動車輛保險綜合定價系統，該系統包含機動車型號、用途及被保險人年齡和索賠歷史等信息，來改善本公司的定價和風險選擇。另外，本

公司通過向企業財產保險客戶提供風險控制和預防建議，主動管理風險，本公司相信這將有助於減少客戶的保險索賠宗量和規模，進而可提高本公司的承保利潤。

客戶服務與理賠

本公司相信，本公司的信息技術平台、集中的客戶數據庫和理賠人員的專業素質使本公司在客戶服務和理賠控制領域具有更大的競爭力。本公司還認為，高效、精確的理賠是本公司客戶服務和理賠控制非常重要的組成部份，其重要性不僅表現在留住現有的客戶，還表現在吸引新客戶方面。另外，本公司還相信，本公司的理賠政策和指南可以促進本公司客戶索賠有效、準確地解決。對於一般案件，由本公司內部核賠員處理客戶財產與意外事故保險索賠；而對於複雜案件，本公司一般諮詢外部獨立公估人，來對索賠進行評估並提供充足的賠款準備金。

財產保險索賠除了由獨立的外部公估人處理的以外，通常由本公司位於深圳的理賠中心和各分公司的財產保險理賠員小組來處理。每個核賠員都通過了本公司的內部資格考試，而且每年對他們的業績進行審查。本公司為 35 家分公司均設定了理賠權限，超過相關權限的理賠必須由理賠中心審查批准。為確保嚴格遵守分公司理賠權限，本公司已經實施了一個集中化的理賠信息技術系統，倘保單金額超過有關該分公司的理賠權限，則該系統將不接受該分公司進行的理賠。參閱「— 信息技術」一節。

本公司對理賠決定進行年度稽核，且本公司的每次稽核都包括對分公司每個核賠員進行嚴格的文件審核。在稽核中，理賠中心對各分公司及其核賠員的理賠記錄進行審核，並確定分公司及其核賠員是否遵守本公司的理賠程序，並對其業績進行評估。另外，平安產險總公司的核保中心還在年度稽核程序中審核所選取的分公司、分支機構的理賠記錄。

本公司的客戶可以通過其全國電話中心撥打 95512 來提出索賠。本公司的全國電話中心每週 7 天、每天 24 小時從不間斷服務。而且，本公司認為平安產險是中國首家向其機動車輛保單持有人提供全國通賠服務的財產保險公司。本公司機動車輛保單持有人可以通過本公司的全國電話中心報告事故，並通過離事故現場最近的分公司來解決索賠。另外，本公司的電話中心還向客戶提供產品諮詢、保單續保和投訴處理服務。

本公司通過國際互連網為機動車輛保險理賠建立了一套有效的理賠程序，減少了索賠所需的時間。特別是，本公司配備了 500 多輛理賠查勘車（流動核賠員），進行事故現場的流動查勘，核賠員配備了數碼相機以及部份配備了筆記本電腦，除各分支機構所在的服務門店外，還有 400 多個車險理賠協作修理廠。一旦接到報案事故，核賠員就能很快向本公司理賠中心發送被保險車輛的照

片，並自動提交照片和索賠細節。在各大城市，本公司利用全球定位系統為流動核賠員的工作分配提供協助。而且，保單持有人還可以將被保險車輛開到定點汽車修理站，提交照片和索賠細節。另外，在每家分公司，本公司還擁有與汽車部件定價有關的集中數據庫，對索賠成本進行控制。本公司能夠迅速處理這些索賠，而保單持有人也能直接從流動理賠查勘車或定點服務站獲得索賠。2003年，本公司所有的機動車輛保險索賠都是通過使用基於互聯網的理賠程序處理的，而且低於人民幣1萬元的索賠從申報到理賠完成平均需時7天。

準備金

以下的討論涉及確定根據國際財務報告準則制定的包含在附錄一會計師報告中本公司合併財務報表所採用的本公司財產保險準備金。為滿足中國法定賬戶之要求，本公司須根據《中華人民共和國保險法》和中國法定會計準則的要求計提法定準備金，中國的這些法定要求同本公司根據國際財務報告準則編製的公司合併財務報表提取的準備金在某些重大方面存在差異。參閱「— 監督與管制 — 保險業務 — 準備金」。過去三年，本公司根據國際財務報告準則在報告中確定的產險準備金均高於依據中國公認會計準則要求報告的準備金。

未決賠款準備金

國際財務報告準則。 本公司保單持有人發生索賠時，本公司財產保險業務支付或預期支付的索賠款項稱為賠款，而調查、解決和處理這些索賠發生的費用則稱為損失理算費用（「**損失理算費用**」）。本公司按產品、保險範圍和年限設定了未決賠款準備金，以支付有關的賠償和損失理算費用。準備金是依據多個精算假設、適當的精算方法和統計程序，利用歷史賠償經驗並根據未來趨勢調節來釐定的。根據國際財務報告準則，直到損失發生時（包括巨災損失）才確定具體的賠償和損失理算費用之未決賠款準備金。當引起賠付的事件或意外事故發生時視為發生賠款。

本公司的未決賠款準備金主要分成兩大類：已報告未處理賠款準備金和已發生未報告賠款準備金。已報告未處理賠款準備金的依據是對有關索賠的未來支付進行的估計，包括有關該理賠的費用。這些估值根據準備金設立時的具體事實和情況，以個案為基礎來確定。各種估計反映本公司理賠人員依據一般保險準備金做法和有關各類理賠本質和價值的知識所作出的知情判斷。根據本公司內部的保險準備金指南，如果本公司理賠人員判定本公司需負責承擔賠款且有足夠信息來估算該賠款金額時，本公司在意外事故已發生並向本公司報告後提取準備金。本公司的高級理賠人員就重大

賠款提取準備金問題向本公司的分公司提供指導。本公司還考慮處理方式和賠償支付的歷史趨勢，及未支付賠款的水平及保險範圍的類型。另外，司法裁決、經濟條件和公眾態度會影響準備金的估計及理賠的最終成本。

設定已發生未報告賠款準備金，是為了確認已經發生但未通知本公司的理賠損失的估計成本。本公司設立這些準備金，同已報告未處理賠款準備金一樣，是為確認估計成本，包括必要的有關費用，使損失引起的索賠得到最終解決。由於不知道將來發生的情況，本公司只能依靠根據當前趨勢調整的過去經驗，並考慮可能對過去經驗進行修改的任何其他因素，來估計已發生未報告賠款準備金。這些準備金是估計值，涉及理賠最終解決和管理費預期成本的精算和統計預測。本公司分析的基礎是當前已知的事實和情況、對未來事件的預測、及對未來通貨膨脹的估計和其他各種社會及經濟因素。另外，本公司在預測已發生未報告賠款準備金要求時，還考慮其他因素，比如索賠申報趨勢、理賠的嚴重程度、風險增長和未來的通貨膨脹。在獲得額外信息及收到實際索賠申報後，本公司會定期審核並修改準備金額度。

獲知並解決索賠所需要的時間也是設立準備金時需要考慮的重點問題。汽車和財產損失索賠等短期性質的索賠通常在幾天或幾週內申報，而理賠一般可在八週內完成。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司還沒有發生任何長期性索賠個案。

損失和損失理算費用的最終成本取決於許多容易變化的環境。由於從報告索賠到解決索賠需要有一段時間，環境的變化可能要求對已確立的準備金進行額度調整。各種變化內容，如法律環境的變化、訴訟結果、醫療費用的變化、汽車和家庭維修材料的成本及勞動費用等，都可能對理賠費用產生重大影響。這些因素可能使實際發展與預期出現不同，有時甚至是很大的不同。本公司利用其管理層獲得的最新信息，定期審核和更新未決賠款準備金估值，並在本公司經營業績中反映由於準備金評估的變化而產生的任何調整。根據本公司的內部程序，管理層認為，按照當前可獲得的信息，本公司的未決賠款準備金是合理的。但是，設立未決賠款準備金是一個內在不確定的過程，因此，本公司不能保證最終的賠償不會與本公司的最初估計不同。參閱「風險因素 — 與本公司保險經營有關的風險 — 實際給付和理賠經驗與核保和準備金假設之間存在差異，可能需要本公司增加準備金的提取額」一節。

中國公認會計準則。 本公司在中國法定賬目項下之已報告未處理賠款準備金，以與國際財務報告準則相同的方法來確定。本公司中國法定賬目項下已發生未報告賠款準備金按中國保監會規定的公式計算，為本公司財產保單項下在某一特定年度實際賠付額的 4%。

業 務

下表說明本公司所顯示期間與財產保單有關的期初和期末未決賠款準備金的調整概要，包括分保的影響：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
截至 1 月 1 日餘額	1,263	2,100	2,263
賠款準備金	1,181	1,966	2,144
損失理算費用	82	135	149
減可攤回分保賠款	402	658	703
淨額	861	1,442	1,560
加發生有關損失：			
當期	1,994	2,857	3,765
以前各期	362	(214)	(18)
已發生損失合計	2,356	2,643	3,747
減以下期間的已支付賠款：			
當期	1,286	1,757	2,467
以前各期	489	768	863
已支付賠款合計	1,775	2,525	3,330
期末淨餘額	1,442	1,560	1,977
加可攤回分保賠款	658	703	1,178
期末餘額	2,100	2,263	3,155
賠款準備金	1,966	2,114	3,002
損失理算費用	135	149	153

未到期責任準備金

國際財務報告準則。 本公司按比例計算有關保單期間（一般是 365 天）本公司在財產保費方面的未到期責任準備金，未到期責任準備金代表與未到期期限有關的淨保費部份。

中國公認會計準則。 根據中國法定賬戶要求，本公司按比例計算有關保單期間（一般是 365 天）之未到期責任準備金。短期未到期責任準備金代表未到期短期險的淨保費部份。長期財產保單未到期責任準備金代表在期末按累計未到期保費扣減相關成本費用後的餘額計提。

保費不足準備金

國際財務報告準則。 在某些情況下，本公司就財產保險提取保費不足準備金。當預期損失、損失理算費用、手續費和其他保單獲得和維護費用超過賬面未到期責任準備金時，提取保費不足準

業務

備金。遞延保單獲得成本降低到消除保費不足所需的程度時，確認保費不足準備金。倘若保費不足金額超過遞延保單獲得成本，對超過的不足部份提取準備金。對各個不同業務分別提取準備金。本公司根據未來賠款、成本、已賺保費和投資收入等估計值來評估保費不足準備金。保費不足準備金如屬重大，將作為獨立的準備金進行披露。

中國公認會計準則。本公司就財產保險不提取保費不足準備金。

再保險

本公司對本公司財產保單項下承擔的部份風險進行再保險，減少本公司的風險，穩定本公司的收益並保護本公司的資本。本公司將承保的保單項下承擔的有些風險轉移給到再保險公司，為此本公司需要支付相應的再保險費。另外，根據中國有關法規，要求本公司將財產保險業務 10% 的毛保費分保給再保險公司。但是，從現在到 2005 年 12 月，該項規定將會逐步廢除。而且，倘任何單一被保險事項的總保額超過本公司實收資本和公積金總和的 10%，本公司必須就超出部份購買再保險。另外，本公司就超出自留額部份購買額外的地震、洪水和颶風巨災再保險合約，以確保再保險充足並對本公司承擔的風險進行管理。本公司也根據風險管理需要購買其他再保險。

根據中國法規，本公司須將財產保險業務 10% 的毛承保保費分保給中國再保險公司，本公司也可以選擇分保更高的比例。但是，從現在到 2005 年 12 月，該項規定將逐步廢除。參閱「監督與管制 — 中國加入世界貿易組織對保險行業的主要承諾 — 法定再保險的範圍」一節。為降低本公司再保險集中風險，本公司與國際各領先再保險公司建立了再保險計劃。本公司選擇再保險公司的標準包括財務實力、服務、保險條款、理賠效率和價格。本公司持續監督本公司再保險公司的財務狀況，並定期審核本公司的再保險安排。除了中國再保險公司之外，所有這些國際再保險公司在與本公司達成再保險協議時，都獲得了標準·普爾公司不低於 A- 級的信用評級。參閱「風險管理 — 信用風險管理」。

2003 年，本公司將財產保險毛保費收入約 34.8%，即人民幣 28.19 億元分保給再保險公司。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司財產保險的再保險公司中只有一家在支付再保險責任方面出現違約情況。特別是，截至 2003 年 12 月 31 日，根據與本公司貨物運輸保險和某些中斷的汽車貸款保證保險有關的再保險合同，HIH Casualty & General Insurance Ltd. (「HIH」) 違反了支付規定，未能向本公司支付大約 55.5 萬美元的賠償金。HIH 已進入破產程序，而本公司預期將無法收回該公司應付的

業務

大部份未付款項，本公司已為此預期的損失提留了充足的準備金。HIH 違約對本公司的業務、財務狀況和經營業績無重大不利影響。

2003 年，本公司向再保險公司分保毛保費為人民幣 28.19 億元，其中有大約 60% 分保給中國再保險公司。

下表按被保險風險分類說明截至 2003 年 12 月 31 日本公司相關財產保險風險的最高自留額：

風險	最大自留
貨物運輸	100 萬美元
建築工程一切險	600 萬美元
機器保險	100 萬美元
工業財產	400 萬美元
商業財產	600 萬美元

信託

概況

本公司在 1996 年收購平安信託，通過這家現在擁有 99% 股權的子公司開展信託業務。2002 年 2 月，平安信託經中國人民銀行批准重新登記成為中國政府重組中國信託行業後繼續存在的信託公司。參閱「本公司重組」一節。平安信託還是本公司進行某些長期權益投資時的投資控股公司。另外，平安信託向本公司的其他子公司提供房地產開發、管理和租賃服務。本公司把平安信託當作向客戶提供多元化金融服務的重要組成部份。特別是，本公司預期平安信託繼續把提供信託服務作為核心業務，且本公司計劃通過增加所管理的資產金額，來降低平均成本，提高該業務的財務效果。2003 年，平安信託之年度淨利潤是人民幣 6,500 萬元。

信託業務

本公司的信託業務包括根據信託財產設定人的指令，為受益人的利益或為其他特定目的進行短期股票交易、證券投資基金和債券、長期權益投資與物業租賃業務以及資產管理。截至 2003 年 12 月 31 日，以信託方式持有的信託服務資產為人民幣 1.89 億元。

下表說明所顯示期間平安信託的某些財務信息：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
收益	(170)	26	125
淨利潤	230	(138)	65

業務

福建亞洲銀行

2003年9月29日，平安信託與中國銀行簽訂了股權轉讓協議，根據該協議，平安信託收購中國銀行在福建亞洲銀行中50%的權益，收購對價為1,830萬美元。福建亞洲銀行是一家合資銀行，在中國主要從事外匯商業銀行業務。在此之前，滙豐銀行與中亞財務有限公司簽訂了獨立的股權轉讓協議，根據該協議，滙豐銀行同意獲得中亞財務有限公司在福建亞洲銀行中50%的權益。隨後，平安信託與滙豐銀行簽訂了合資合同，根據該合同，平安信託同意以2,300萬美元出資再取得福建亞洲銀行23%的權益。

2004年2月19日，福建亞洲銀行更名為平安銀行有限責任公司，成為平安信託擁有73%股權的子公司。本公司計劃在法律法規允許的時候和允許的限度內，通過平安銀行之槓杆效應，發展個人金融業務，發行信用卡及進行房產抵押貸款服務。本公司相信該等交易將增強本公司向客戶提供多元化金融服務的能力，這些服務內容包括保險、證券、銀行、養老金管理和信用卡業務。參閱「— 近期發展」一節。

平安銀行2004年2月19日獲得更新的營業執照，允許平安銀行從事全面的外匯業務。平安銀行作為合資銀行適用中國有關法律法規，包括《中華人民共和國外資金融機構管理條例》。截至2004年3月31日，設在中國福建省的平安銀行有大約20名員工，主要從事外商投資企業在中國的外幣商業銀行業務。平安銀行受中國銀監會監督管理。

下表說明所顯示期間福建亞洲銀行的某些財務信息：

	截至12月31日止年度		
	2001年	2002年	2003年
	(人民幣百萬元)		
收益	11.9	5.0	3.3
淨利潤	7.7	0.7	1.6

詳細信息請參閱本招股書附錄一說明的會計師報告附註8有關本公司的合併財務報表。

證券

概況

經中國人民銀行批准，平安信託和深圳市平安實業投資有限公司於1996年7月18日創建平安證券。創建平安證券時，平安信託和深圳市平安實業投資有限公司均為本公司全資擁有的子公司，分別在平安證券中持有61.0%和5.0%的權益。另外，新豪時投資發展有限公司（新豪時發展）和深

圳市平安實業投資有限公司之關聯公司深圳市安星實業發展有限公司分別代表本公司在平安證券中持有 30.0% 和 4.0% 的權益。根據 1998 年頒佈的《中華人民共和國證券法》要求，綜合類證券公司最低註冊資本必須達到人民幣 5 億元，因此平安證券於 2001 年 5 月增加了其註冊資本。此次增資後，平安信託在平安證券中的權益減少到 30%。另外，新豪時發展於 2001 年 3 月從本公司收購了其代表本公司在平安證券中的權益，平安證券增資後，該權益攤薄到 18.0%。另外，2001 年 3 月，深圳市安星實業發展有限公司代表本公司向第三方投資者出售了其代表本公司在平安證券中持有的權益。

1999 年 3 月，中國證監會有關法規要求事先若無中國證監會批准，單一股東在中國的證券公司中持有的股權不得超過 20% 的上限。2001 年 5 月，經中國證監會批准，平安信託持有平安證券 30.0% 的權益。中國證監會隨後於 2001 年 11 月取消了上述在證券公司中 20% 的持股限制，平安信託於 2003 年 10 月將其平安證券公司中的權益增加到 64.1%。

《中華人民共和國保險法》及中國保監會法規對保險公司資金運用實施各種嚴格的限制。尤其是除其他事項外，《中華人民共和國保險法》及中國保監會法規禁止中國的保險公司運用保險資金從事超出正常保險經營範圍的證券或其他活動。因此，本公司 1996 年設立平安證券方面運用資金的方式可能不符合《中華人民共和國保險法》及中國保監會法規規定的有關限制或超出其允許的限制。本公司過去在定期向中國人民銀行、中國保監會和中國證監會提交的備案材料中包含有本公司直接和間接擁有平安證券股權相關的信息。到目前為止，公司尚未因此類資金運用受到任何重大行政制裁、罰款和其它處罰。而且，本公司認為已在 2001 年 3 月更正了該情況。但本公司並不能保證有關監管機關未來不對本公司採取行動。尤其是本公司不能預測未來任何行政制裁、罰款和其它處罰對本公司業務、財務狀況和經營業績可能產生的影響。

有關中國保險公司的法律和監管框架仍然在不斷演化並經歷重大的變化。其中有些變化要求本公司進一步採取行動以滿足各種新法律法規的要求。本公司過去已經採取並計劃繼續採取各種措施，在合理的限度內儘快滿足該等新法律法規的要求，但是本公司和中國其他保險公司完全達到該等新法律法規要求往往需要相當長的一段時間。請參照「風險因素 — 與中國保險業有關的風險 — 中國監管的進一步發展可能給本公司的業務活動帶來額外的成本和限制」。

平安證券通過其 22 家分公司所構成的全國網絡和本公司 PA18 金融門戶網站向客戶提供證券服務。本公司通過平安證券向客戶提供的主要服務包括經紀服務、投資銀行服務及資產管理服務。

業務

經紀服務

經紀服務包括在上海證券交易所和深圳證券交易所為客戶執行股票和債券交易，以客戶的名義持有實物證券，及為發行人向客戶支付股息、利息、償還發行在外的本金提供便利。截至 2003 年 12 月 31 日，平安證券擁有超過 280,000 名經紀客戶使用本公司的經紀服務。2003 年，平安證券處理的經紀交易總額中，以交易價值計大約有 32.4% 是通過本公司的 PA18 金融門戶網站來進行的。

在 2002 年 4 月前，經紀佣金由中國證監會設定。但從 2002 年 5 月開始，中國證監會確定的最高經紀人佣金率是 0.3%，沒有設定下限。監管規定的變化觸發了價格競爭，從而導致了平均佣金率的下降。

投資銀行業務

投資銀行業務包括證券承銷、兼併、收購和重組的財務諮詢、證券業務輔導及提供市場和交易信息等。

資產管理

資產管理服務包括管理客戶的證券投資組合和提供資產管理建議。本公司計劃為客戶開發更多的服務。

下表說明所顯示期間平安證券的一些財務信息：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
收益	109	42	291
淨利潤／(損失)	(392)	(197)	21

本公司預期 2003 年 10 月在平安證券中增加股權投資對本公司當前的業務運營或財務狀況將不會帶來任何重大變化，近期也不會構成本公司淨利潤的重要部份。

海外業務經營

本公司通過獨資子公司平安海外持有海外經營業務。本公司於 1992 年開始經營海外業務，主要集中在香港財產保險市場。本公司在香港的經營主要集中提供貨物運輸保險、家庭財產保險、火災保險和其他類型的個人意外保險。

投資組合

投資政策與內部控制

本公司以壽險和產險業務收取的承保保費及保單費收入進行投資，並對這些投資進行管理，以確保本公司能夠承擔因承保保單而產生的有關責任。為了使本公司的投資與本公司保險產品的特定責任適當匹配，本公司對壽險和產險業務建立了獨立的投資賬戶。另外，由於本公司壽險產品的特性不同，本公司為其傳統非分紅型、傳統分紅型和非傳統壽險產品都分別建立了獨立的投資賬戶。

由於目前中國對保險公司投資的監管限制，幾乎所有本公司投資資產都集中在中國境內有限的投資品種上。有關這些限制的詳細說明，參閱「監督與管制 — 保險業務 — 保險資金的運用」部份。儘管中國有關法規限制了本公司的投資機會，在中國有關法規所允許的範圍內，本公司計劃使其投資組合多樣化。

本公司尋求投資組合回報最優化，同時，將總體投資風險控制在可接受的水平上。本公司為達到該目標，採用了具體的投資政策以及實施了內部控制。本公司會適時審核並修改投資政策、內部控制及評估本公司的投資組合業績。而且，為更好地管理本公司保險業務項下產生的不同風險，本公司對與壽險經營有關的和與產險經營有關的投資資產分別進行管理。參閱「— 風險管理」一節。

本公司投資政策與內部控制的主要特徵包括：

- 使本公司的投資資產與利率、久期和現金流等保險產品的負債特性相匹配；
- 在特定的風險總量限額下，限制本公司投資組合的利率風險、信用風險、流動性風險和其他風險；
- 在中國有關法規所允許的範圍內，使本公司的投資組合多樣化；及
- 嚴格限制本公司投資於任何一個公司或一組相關公司的投資風險。

本公司在久期、收益率和流動性的基礎上，尋求資產與負債相匹配。但是，在目前的監管和市場環境中，本公司投資於久期足夠長的資產以匹配本公司人壽保險產品負債期限的能力有限。本公司計劃在監管和市場條件允許的情況下，延長本公司投資資產的久期，如購買更長期限的固定收益證券等。

業務

本公司已經對近期可能允許中國保險公司投資的多種投資品種進行了內部研究，如範圍更廣的企業債券和按揭貸款等。特別是，本公司在評估和管理這些潛在投資品種方面已具備了內部專業知識。

制定和執行本公司投資政策與內部控制的責任分配如下：

- **投資管理委員會。** 本公司投資管理委員會制定總體資產配置戰略、中長期投資戰略和風險限額。該委員會對本公司與投資有關的經營業績進行月度審核，並監督各種類投資的監管限制、市場機遇和回報率。另外，該委員會還負責審核和批准某些大額投資項目。
- **投資管理中心。** 本公司投資管理中心是由投資組合經理、資產管理經理、投資風險經理及後合作業人員組成的經驗豐富的團隊，負責本公司資產配置和投資戰略的日常實施。投資管理中心的活動受本公司首席投資執行官領導和監督。

投資組合的構成

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司的總資產為人民幣 2,035 億元。由於目前中國對保險公司投資的監管限制，本公司絕大多數投資都集中在中國境內有限的投資品種上。具體而言，截至 2003 年 12 月 31 日，商業銀行定期存款、政府債券、有關政府項目的金融債券、企業債券和證券投資基金分別佔本公司總投資資產大約 50.2%、24.5%、12.3%、6.9% 和 2.9%。在中國有關法規要求下，本公司計劃使本公司的投資組合多樣化，具體方法是增加本公司在政府債券、金融債券、企業債券和潛在的新型投資工具中的投資，尤其是投資於有較長期限的投資工具，並減少本公司定期存款的佔比。

業 務

下表說明截至所顯示日期，有關本公司投資組合組成的某些信息：

	截至 12 月 31 日					
	2001 年		2002 年		2003 年	
	賬面值	所佔 %	賬面值	所佔 %	賬面值	所佔 %
	(人民幣百萬元，比例除外)					
定期存款	45,923	57.1%	73,439	58.1%	78,233	50.2%
固定期限債券投資						
政府債券	16,904	21.0	27,191	21.5	38,248	24.5
金融債券	3,990	5.0	7,253	5.7	19,154	12.3
企業債券	2,861	3.6	4,302	3.4	10,774	6.9
同業拆借及貸款	6,204	7.7	9,542	7.5	3,285	2.1
證券投資基金	2,416	3.0	2,836	2.2	4,648	2.9
投資物業	1,523	1.9	1,494	1.2	1,333	0.9
其他投資資產 ⁽¹⁾	571	0.7	473	0.4	245	0.2
合計	80,392	100.0%	126,530	100.0%	155,920	100.0%

(1) 其他投資資產主要包括於聯營公司之投資及其他權益投資。

下表說明所顯示期間，與本公司投資資產有關的某些信息：

	截至 12 月 31 日止年度					
	2001 年		2002 年		2003 年	
	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額	收益率 ⁽¹⁾	金額
	(人民幣百萬元，收益率除外)					
定期和其他銀行存款						
利息收入	5.7%	2,099	5.1%	3,055	4.6%	3,520
固定期限債券投資						
利息收入	4.4%	942	3.2%	990	4.0%	2,142
已實現及未實現						
收益／（損失）...		(190)		(176)		387
合計		752		814		2,529
同業拆借及貸款						
投資收入	1.2%	49	2.1%	163	1.8%	118
證券投資基金						
股息收入	27.4%	756	3.9%	103	1.8%	69
已實現及未實現						
收益／（損失）...		(65)		(121)		3
合計		691		(18)		72
投資物業						
投資收入	8.0%	105	7.8%	117	7.0%	99
處置於子公司權益						
投資的收入		69		4		5
投資收入合計	5.6%	3,765	4.0%	4,135	4.5%	6,343

(1) 投資收入與年初及年末平均投資的比率。

業 務

定期存款

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司約有 50.2% 的投資資產存放於中國國有銀行和其他商業銀行。本公司於銀行的存款一般為 5 年以上的定期存款。在 2002 年和 2003 年，本公司的定期存款收益率大約分別為 5.1% 和 4.6%，而 2002 年中國保險行業的平均收益率約為 3.4%。倘中國當前的低利率環境持續下去，則本公司預期其定期存款的收益率和再投資比率都將繼續下降。本公司計劃逐漸減少其定期存款在總投資資產中的比例。

下表說明截至所顯示日期本公司存放定期存款最多的中國五大商業銀行：

	截至 12 月 31 日					
	2001 年		2002 年		2003 年	
	存款	所佔 %	存款	所佔 %	存款	所佔 %
	(人民幣百萬元，比例除外)					
中國銀行	7,841	17.1%	12,647	17.2%	10,167	13.0%
中國建設銀行	—	—	8,770	11.9	9,700	12.4
中國民生銀行	3,045	6.6	5,595	7.6	8,847	11.3
廣東發展銀行	7,437	16.2	9,509	13.0	8,381	10.7
中信實業銀行	5,933	12.9	6,133	8.4	6,402	8.2
其他銀行	21,667	47.2	30,785	41.9	34,736	44.4
合計	<u>45,923</u>	<u>100.0%</u>	<u>73,439</u>	<u>100.0%</u>	<u>78,233</u>	<u>100.0%</u>

下表說明截至所顯示日期按到期日劃分的本公司定期存款的組成：

	截至 12 月 31 日					
	2001 年		2002 年		2003 年	
	賬面值	所佔 %	賬面值	所佔 %	賬面值	所佔 %
	(人民幣百萬元，比例除外)					
1 年內到期	2,447	5.3%	6,500	8.8%	3,689	4.7%
1 至 5 年到期	28,308	61.7	55,952	76.2	62,971	80.5
5 年以上到期	15,168	33.0	10,987	15.0	11,573	14.8
合計	<u>45,923</u>	<u>100.0%</u>	<u>73,439</u>	<u>100.0%</u>	<u>78,233</u>	<u>100.0%</u>

政府債券

截至 2003 年 12 月 31 日，本公司在中國政府債券上的投資佔本公司投資資產大約 24.5%。政府債券的期限最高達 30 年，利息收入可免稅。本公司既投資於上市政府債券又投資於非上市政府債券。由於中國法規不限制本公司投資於政府債券的投資資產金額，而且政府債券獲得的利息收入免

業 務

稅，導致其稅後收益率高於其他一些投資選擇，因此本公司可能進一步增加政府債券在本公司投資組合中的比例，以提高本公司的投資收益率。另外，由於政府債券與其他投資資產相比具有較長的投資期限，本公司投資於政府債券有助於本公司填補資產和負債之間的久期缺口。

下表說明截至所顯示日期本公司在政府債券中的投資按照到期日劃分的組成：

	面值	面值 %	估計公允 價值
	(人民幣百萬元，比例除外)		
截至 2001 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	1,536	10.6%	1,747
1 到 5 年到期	8,545	58.6%	10,357
5 到 10 年到期	4,243	29.1%	4,580
10 年以上到期	250	1.7%	331
截至 2002 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	4,554	18.5%	5,859
1 到 5 年到期	6,844	27.9%	7,426
5 到 10 年到期	11,142	45.4%	11,681
10 年以上到期	2,021	8.2%	2,291
截至 2003 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	1,519	4.2%	1,745
1 到 5 年到期	8,508	23.4%	8,924
5 到 10 年到期	11,921	32.7%	12,042
10 年以上到期	14,471	39.7%	14,697

本公司上市債券投資截至資產負債表日的公允價值參考相關交易所最後交易日的價格確定。於第三方市場交易的債券的公允價值每年於資產負債表日參考最後的交易價格確定。倘若無最近交易價格，或者不存在第三方交易市場，其公允價值將以現金流量折現模型計量。折現率參考資產負債表日類似上市債券的收益率確定。

金融債券

金融債券主要是由中國三家國有政策性銀行，即中國國家開發銀行、中國進出口銀行和中國農業發展銀行為特定項目融資發行的債券，所融資項目通常除其他事項外，與基礎設施有關。這些債券一般不上市，通常在銀行間拆借市場進行交易。截至 2003 年 12 月 31 日，金融債券佔本公司投資資產總額大約 12.3%。中國法規不限制本公司投資於金融債券的投資資產金額。

業 務

下表說明截至所顯示日期本公司在金融債券中的投資按照到期日劃分的組成：

	面值	面值 %	估計公允 價值
	(人民幣百萬元，比例除外)		
截至 2001 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	10	0.3%	10
1 到 5 年到期	140	3.5%	148
5 到 10 年到期	3,825	95.9%	3,951
10 年以上到期	10	0.3%	16
截至 2002 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	20	0.3%	20
1 到 5 年到期	160	2.2%	164
5 到 10 年到期	6,059	84.2%	6,129
10 年以上到期	960	13.3%	997
截至 2003 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	721	3.7%	713
1 到 5 年到期	1,852	9.6%	1,902
5 到 10 年到期	11,350	58.8%	11,638
10 年以上到期	5,397	27.9%	5,450

本公司金融債券公允價值的確定方法與政府債券公允價值的確定方法相同。

企業債券

從 2003 年 6 月起，中國的保險公司，如本公司，可以將截至上月月末總資產的 20%（按成本計算）用來投資於經中國保監會認可的信用評級機構評為不低於 AA 級的中國企業所發行的企業債券。在 2003 年 6 月之前，中國保險公司的企業債券投資不允許超過其總資產的 10%。截至 2003 年 12 月 31 日，本公司持有的企業債券大部份在中國的證券交易所上市。截至 2003 年 12 月 31 日，企業債券佔本公司投資資產總額大約 6.9%。本公司打算進一步增加投資組合中企業債券的比例，以提高本公司投資收益。

業 務

下表說明截至所顯示日期本公司在企業債券中的投資按照到期日劃分的組成：

	面值	面值 %	估計公允 價值
	(人民幣百萬元，比例除外)		
截至 2001 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	3	0.1%	3
1 到 5 年到期	117	4.2%	155
5 到 10 年到期	2,052	74.0%	2,093
10 年以上到期	600	21.7%	609
截至 2002 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	113	2.7%	188
1 到 5 年到期	517	12.4%	528
5 到 10 年到期	1,786	43.0%	1,859
10 年以上到期	1,742	41.9%	1,791
截至 2003 年 12 月 31 日：			
1 年內到期	5	0.1%	3
1 到 5 年到期	793	8.0%	802
5 到 10 年到期	3,285	33.0%	3,358
10 年以上到期	5,861	58.9%	5,868

本公司企業債券公允價值的確定方法與政府債券公允價值的確定方法相同。

證券投資基金

自 2000 年 12 月開始，中國的保險公司，如本公司，獲准通過證券投資基金，將最高不超過其總資產的 15% 投資於在上海證券交易所或深圳證券交易所上市的中國公司。在上海證券交易所和深圳證券交易所交易的股票之價值一般具有很大的波動性。所以，本公司在可預見的未來預期不會大量增加其持有的證券投資基金。截至 2003 年 12 月 31 日，證券投資基金佔本公司投資資產總額大約 2.9%。

由於 2001 年和 2002 年中國證券交易市場出現大幅下滑，本公司投資組合中的證券投資基金遭受明顯的未實現投資損失。與證券投資基金有關的未實現投資損失在 2002 年和 2003 年分別為人民幣 7.75 億元和人民幣 4.00 億元。參閱「風險因素 — 與本公司投資組合有關的風險—中國證券市場的波動引起股票價值變化，可能對本公司投資組合之價值及本公司的財務狀況和經營業績造成重大負面影響」一節。

業務

下表說明截至所顯示日期本公司投資組合中證券投資基金的市場價值：

	截至 12 月 31 日		
	2001 年	2002 年	2003 年
	(人民幣百萬元)		
證券投資基金	2,416	2,836	4,648

非上市權益投資

本公司對幾家非上市中國公司以及上市中國公司的非上市法人股進行了權益投資。該等權益投資在活躍的市場中無市場價格且其公允價值不能可靠地計量。這些權益投資以其成本入賬，如發生減值則予以調整。本公司正在按合理的商業條件處置上述投資。本公司認為對上述投資的處置對本公司的財務狀況和經營業績將不會產生重大影響。

同業拆借及貸款

同業拆借及貸款包括回購協議下的貸款、銀行間拆借、保單質押貸款、委託貸款和其他貸款。截至 2003 年 12 月 31 日，同業拆借及貸款佔本公司投資資產總額大約 2.1%。

投資物業

本公司還投資於房地產並獲得有關投資租賃收入。截至 2003 年 12 月 31 日，投資物業佔本公司投資資產總額大約 0.9%。

風險管理

概況

風險管理對本公司經營非常重要。本公司建立了綜合、統一的整體企業風險管理框架，對全公司不同運營進行持續性風險管理。

本公司的風險管理框架旨在跨運營部門培養強有力的、充分掌握實情的風險管理文化，以此支持公司的業務決策。本公司的風險管理活動由風險管理委員會集中實施和監督。風險管理委員會的成員包括本公司財務、投資、精算和內部稽核部門的主要負責人及本公司主要子公司的業務主管。風險管理委員會負責確認並審查整個集團的主要風險領域和本公司的所有經營原則，批准主要的財務和運營風險管理政策，並確保有關政策得到遵守。風險管理委員會還使用合適的風險管理技術定期編製風險分析報告。

產品風險管理

產品風險指與特定保險產品有關的潛在損失風險，造成這種潛在損失風險的原因是實際的市場狀況及實際損失與產品設計和定價中使用的假設市場狀況及損失出現不同。本公司的產品風險由產品中心來進行管理，由精算部門主管和各主要業務單位的主管組成。本公司產品中心制定各種標準和指南，以確保本公司特定產品之風險控制在可接受的限度內，並與特定的產品性質相符。這些產品風險標準和指南涵蓋範圍主要包括產品設計、定價方法、各種假設的設定、資本要求、利潤率目標、文檔、審批程序和損失監督計劃等。

平安壽險和平安產險具體指定定價管理人員，負責本公司保險產品的所有設計和定價。本公司的精算主管及平安壽險和平安產險的相關首席執行官對各產品的設計和定價進行審批，確保符合相關產品標準並遵守各種指南要求。為了減少本公司的產品風險，本公司的核保和理賠部門密切監督相關的核保和理賠政策與程序。另外，本公司還設定了總體自留風險限額並購買再保險，以進一步降低本公司之產品風險。

資產與負債管理

本公司資產與負債管理的目標是使本公司的資產與負債的久期相互匹配。但是在中國當前的監管和市場環境中，本公司投資資產久期比本公司壽險負債久期短。參閱「風險因素 — 與本公司整體業務有關的風險 — 由於中國可以投資於資本市場長期固定收入證券種類有限，加上法律和監管對本公司可以進行的投資類型施加的各種限制，本公司資產和負債久期的匹配問題會增加本公司的利率風險」一節。本公司密切監測公司資產久期與負債久期之差異，並及時預測資產與負債兩方面的現金流量。本公司業務單位的精算師和本公司的投資專家每月召開會議，對有關問題進行交流。本公司計劃通過以下方法減少本公司資產久期與負債久期不匹配的程度：

- 在當前監管框架及市場環境中將資產轉移到長期固定收入證券中，如長期企業債券；
- 鼓勵銷售本公司短期意外與健康保險產品；
- 關注中國保監會放鬆對保險公司可投資渠道的監管限制的發展，並充分利用任何可獲得的新投資選擇；及
- 關注中國資本市場的發展，以使本公司的投資組合多元化並優化本公司投資的收益率。

市場風險管理

市場風險是由於金融工具價值的變化引起的未來收益、公允價值或未來現金流等可能遭受損失的風險，而金融工具價值變化的原因則是因為影響市場風險敏感工具的利率、市場價格和其他因素等發生了變化。市場風險來源於所有對市場風險敏感的金融工具。本公司市場風險管理活動的主要目標如下：

- 將潛在的市場損失控制在可接受的水平，並通過對本公司業務中內在的市場風險進行獨立的識別、評估和理解，來促進收益的穩定性；
- 幫助本公司設定全公司控制市場風險的統一標準；及
- 確定權益風險投資的相關限制。

同樣請參閱「財務信息 — 市場風險之定量與定性披露」。

信用風險管理

信用風險是在固定收入投資方面由於本公司的債務人不能支付到期本金或利息從而引起經濟損失的風險，或在權益投資方面由於公司倒閉造成之價值損失的風險。本公司承受的信用風險主要涉及本公司與商業銀行達成的存款安排、本公司投資於中國企業發行的債券及本公司與再保險公司達成的再保險安排等。本公司降低信用風險的方法是利用詳細的信用控制政策，對潛在的投資進行信用分析及在本公司的投資組合中實施交易對方總體風險限制等。本公司的投資指南也要求對各投資類型的風險水平不斷進行監督，並進行相應的調整。對於按照歷史成本持有的投資資產，任何時候只要本公司不能夠按照有關契約條款收取到期款項，都會在本公司的財務結果中確認為虧損或損失。為了降低與本公司再保險協議有關的信用風險，本公司實施了特定的交易對方風險管理措施和限制。另外，本公司持續監測再保險公司的財務狀況，並定期檢討本公司的再保險協議。而且，本公司定期審核超期餘額並依據應收保費的賬齡對呆賬提取準備金（包含一般及特別準備金）。本集團尋求對其未收應收保費進行嚴格控制，並利用信用控制功能來使信用風險最小化。

流動性風險管理

流動性風險是指本公司不能夠獲得充足的資金來滿足到期負債的風險。本公司的流動性風險表現在保單允許退保、減保或其他形式的提前終止保險方面。本公司尋求對其流動性風險進行管理的具體方式包括在可能的限度內使本公司投資資產久期與本公司保單的久期相互匹配。

本公司依靠多種流動性渠道來滿足本公司的資金需求。本公司營運的資金來源主要是向保單持有人收取保費及相關的投資收入。本公司還可以以回購協議的形式獲得短期借款，並隨時出售投資獲得資金。

本公司資產和負債管理活動的主要目標是獲得最優的投資回報，同時維持充足的流動性和資本，並限制本公司的總體風險。尤其是，本公司已經實施了各種措施：

- 設計保險產品，以降低非預期流動性需求的可能性；
- 根據監管和本公司的內部要求，對本公司的流動性頭寸進行監督管理；
- 定期進行滿期給付缺口分析，使管理層能夠定期審查並監督本公司的流動性頭寸；
- 編製未來 24 個月期間的月度現金流量預測和未來三年的年度現金流量預測，並對本公司的投資組合進行月度流動性分析；及
- 確定各種需要監督的因素，及建立流動性風險預警指數系統，以預先檢測任何不合常規的跡象。

集中風險管理

集中風險是本公司由於將投資大量集中在單一的實體、相關實體群或行業部門引起的巨大損失的風險。本公司尋求控制本公司集中風險的具體方法是限制在任何單一實體或相關實體群上的投資金額，且本公司至少每年要審查並修改這些限額。

由於當前中國對保險公司投資的監管限制，本公司的所有投資幾乎都集中在中國有限的投資品種上。截至 2003 年 12 月 31 日，商業銀行定期存款、政府債券、政府項目金融債券、國有企業的企業債券及證券投資基金賬戶大約分別佔本公司投資資產的 50.2%、24.5%、12.3%、6.9% 和 2.9%。特別是，截至 2003 年 12 月 31 日，本公司定期存款總額的大約 55.6%，或本公司投資資產的大約 27.9%，總額共人民幣 434.97 億元集中在中國五大商業銀行。參閱「風險因素 — 與本公司投資組合有關的風險 — 由於適用的中國法規對投資品種的限制致使本公司的投資組合多樣化及尋求最優投資回報的能力受限，因此，特定投資類型價值的減少對本公司的財務狀況和經營業績可能產生重大不利影響」一節。在符合有關中國法規的情況下，本公司計劃使自己的投資組合多元化，具體方法是增加在政府債券、金融債券、企業債券和潛在新型投資選項上的投資，尤其是增加在年期較長的投資品種上的投資，並減少本公司定期存款的水平。

外幣風險管理

外幣風險是指外幣匯率變動造成損失的風險。本公司業務所涉及的其他貨幣與人民幣之間的匯率波動可能影響本公司的財務狀況和經營業績。本公司尋求通過本公司淨外幣頭寸最小化來限制本公司暴露的外幣風險。

本公司的所有收入和所有費用幾乎都來自或歸結於本公司在中國進行的業務活動。所以，本公司歷史上的淨外幣頭寸並不大。但是，由於 2002 年 11 月滙豐保險在本公司進行的 6 億美元的投資，將美元兌換成人民幣的匯率波動可能影響本公司各年度所報告的財務狀況和經營業績。

經營風險管理

經營風險是由於信息、通信、交易處理和結算系統與程序故障引起的損失風險。經營風險包括未能獲得適當的內部授權、未能適當地對交易進行記錄、設備故障及員工培訓不充分或員工錯誤等。本公司對經營風險進行管理，具體方法是建立明確的政策、要求對各種程序進行適當的記錄及確保對交易進行對賬和監督等。

本公司的經營風險管理從本公司各業務部門經理開始。這些經理從一開始就要根據公司各業務部門建立的控制標準和有關法律法規來負責監督本公司的經營人員。他們的經營風險管理活動要受本公司高級管理人員的監督。另外，本公司之內部稽核部門根據本公司審計委員會批准的稽核計劃來對本公司的經營進行年度審查和稽核，以確定本公司的經營活動是否符合本公司的集中化政策和程序。參閱「一 內部稽核」。

內部稽核

本公司內部稽核部協助本公司對日常經營進行管理，具體方法是評估本公司內部控制和程序的充足性和有效性，建議改進這些控制和程序，並監督有關改進活動的實施等。本公司內部稽核部直接對本公司審計委員會負責，公司審計委員會全面負責監督本公司、主要子公司和分公司、分支機構的內部控制與程序。

本公司內部稽核部之人員和管理設立在本公司總部一級，負責稽核本公司在整個中國的經營活動。本公司相信，這一稽核結構能夠確保有關公司各級經營部門的審計發現並向本公司內部稽核部、審計委員會和董事會提交報告的直接性、獨立性、全面性和可靠性。本公司內部稽核部還負責監督對本公司信息技術系統之完整性和所有主要系統應用程序之適當運行進行監督。

信息技術

本公司認為，發展和使用信息技術對本公司有效的業務經營至關重要，是本公司獲得成功的關鍵因素。依賴於信息技術的重要職能包括本公司之各種後台運行，如精算、核保和理賠、銷售支持、財務管理、管理信息報告、客戶服務支持及本公司的電子商務互聯網站等。本公司在其信息技術方面有重大的投資，且本公司相信，本公司是中國保險業的信息技術領先者。2003年，為評估中國企業的信息技術能力，國家信息評估中心組織了信息技術500強調查，在該調查中本公司被列為保險行業的第一位。

本公司的集中信息技術小組大約由440名員工組成，其中有大約240名員工集中開發新的應用程序和信息技術基礎設施，而其餘員工則專門進行本公司現有應用程序和信息技術基礎設施的運行維護。基本上本公司的所有信息技術員工都擁有學士及以上學歷。

本公司開發了自己的統一信息技術平台，供本公司的所有業務和整個分公司和支公司使用。本公司的統一平台促進不同應用程序之間及不同業務和各分公司及銷售機構網絡中的信息共享。這一統一的信息平台還能集中本公司的後台運行，如核保和理賠及本公司的管理信息系統，有助於本公司確保管理層能夠及時獲得各級運行部門的財務和經營數據。本公司還內部開發了信息技術系統，並且本公司相信，這使本公司能夠對中國保險市場不斷變化的條件作出更積極的回應，並較少地依靠第三方信息技術顧問、開發商和供應廠商。

自2001年以來，本公司開始利用互聯網全面實施所有應用程序。尤其是，利用網絡瀏覽器，本公司的員工能夠通過公司的內聯網在內部使用各種應用程序，而本公司的客戶和業務夥伴則能夠通過互聯網和虛擬私人專用網獲得本公司的各種應用服務。而且，本公司電話中心和分公司之客戶服務人員還可以獲得最新的客戶信息並遠程協調向客戶提供的各種服務。另外，本公司還實施了其他先進技術，以提高本公司的效益，降低公司經營的單位成本，並增強公司的風險控制能力。例如，本公司的管理信息系統能夠從各銷售網點到整個壽險和產險業務領域對各個業務層級的關鍵業績指標提交報告。而且，本公司將使用先進的圖像工作流程技術，促進後台操作和規則生成軟件集中化，使核保規則自動化，並縮短系統中支持新產品所需要的時間。

只要有可能，本公司將使用同樣的成套技術標準來開發本公司的系統。例如，本公司的所有數據庫管理系統都由Oracle公司開發的，所有服務器都是基於Unix的開放系統，所有新應用程序都用Java計算機語言編程。這樣，可以節省本公司成本、增加本公司靈活性，並在不斷變化的業務需求中增強反應性，同時又避免了不兼容硬件系統的集成問題，而且不將自己封閉在特定硬件廠商的狹

業務

小範圍內。本公司能夠快速從不同的硬件系統中將客戶的信息合併到集中的數據庫中，因此本公司認為能夠升級並增加各種服務功能，同中國其他保險公司相比，能夠更方便、更有效、且更節省成本地促進銷售。

為避免過度依賴個別廠商，本公司使用開放的技術標準，可以從不同的廠商獲得合格的解決方案。例如，本公司基於 Unix 的開放系統計算機由惠普、Sun 和 IBM 提供；本公司的 LINUX 計算機由 IBM、戴爾和惠普提供的；本公司的 J2EE 中間設備平台由 BEA 和 Oracle 提供。雖然本公司的有關數據庫都由 Oracle 提供，但是本公司也可以從 IBM 和 Informix 等其他廠商獲得有關數據庫解決方案。

本公司與這些廠商保持良好的合作關係（對此本公司每 3－5 年審查一次）。由於本公司的各廠商符合同一開放標準，廠商之間的轉換障礙本公司是可以進行控制的。

就對本公司業務重要的技術（如 Oracle 關係數據庫）而言，本公司使用很保守的系統升級方法，對其需要進行仔細的測試和規劃。

近三年來，本公司從未出現軟件或硬件故障造成的重大系統故障，未造成大面積的重大業務損失。

本公司信息技術系統的效率通過以下方面得到強化：

- 本公司已經將公司的業務數據合併到深圳和上海兩地相互備份的數據中心。通過統一後備的通信線路和備用系統，本公司保證能夠為 3,600 多家分公司和分支機構提供服務。在本公司整個全國分公司網絡保持本公司的信息技術系統持續運作，對提供有效的客戶服務尤其重要。
- 本公司還於 2000 年建立了一個每天 24 小時服務的全國壽險客戶電話中心。在 2003 年，本公司的壽險客戶服務電話中心日平均處理 30,000 個電話，大約佔每日壽險客戶查詢量的 65%。本公司的經營集中化，有助於本公司在全國實現統一的服務品質，並通過規模經濟控制成本。另外，2003 年，本公司每天 24 小時服務的全國財產保險客戶電話中心也開始運營。
- 本公司擁有集中化的客戶數據庫，該數據庫包含超過 2,700 萬名壽險客戶和 400 萬名產險客戶的數據。本公司的數據庫對與客戶有關的所有壽險和產險保單進行跟踪。而且，這一集中化的客戶數據庫使本公司能夠在所有分公司交叉檢查壽險客戶的風險，並向本公司所有電話中心的客戶服務代表提供最新的客戶信息和最新的客戶請求。
- 在 2000 年，本公司建立了 PA18 金融門戶網站。除了作為客戶服務電子商務平台，該門戶還是公司互聯網基業務的支持系統和公司銷售代理人的進入端口。本公司的客戶還可以使用 PA18 金融門戶網站來進行證券交易。2003 年，本公司的證券交易按照價值計算有大約

32.4% 是由客戶通過使用這一渠道來實現交易的。本公司的 PA18 金融門戶網站還通過各種方法支持壽險與產險產品的銷售，如固定價值保險卡的網上直接銷售和激活等。尤其是，通過本公司的 PA18 金融門戶網站銷售的低保費貨物運輸保險，能夠有效地節省成本。貨運代理客戶通過該網站對裝運貨物進行登記後，其餘的程序都可以進行自動處理，附加費用相對較低。

- 通過 PA18 金融門戶網站，本公司能夠為客戶快速創造度身訂制的服務，從而為本公司最大的團體壽險客戶提供服務。本公司對客戶需要提供快速應答，是本公司贏得並維持這些業務的主要原因之一。
- 使用本公司的 PA18 金融門戶網站作為切入點，為本公司的機動車輛保險理賠系統提供統一的平台，協調本公司的電話中心、損害估價師、夥伴修理機構和後台辦公室，共同提供快速理賠服務。使用這一系統，本公司的機動車輛保險客戶可以在中國任何地方取得理賠服務。
- 本公司通過 PA18 金融門戶網站向壽險銷售代理提供支持。除了互聯網服務以外，本公司的銷售代理還可以利用個人手提電腦，使用專用銷售支持應用程序生成保險建議書、管理自己的銷售活動，及實時通過本公司的集中化數據庫取得最新的客戶信息和保單信息。自 2002 年以來，本公司有超過 20,000 名壽險銷售代理使用了該支持應用程序。2003 年 9 月，本公司還推出了這一銷售支持應用程序的個人數字助理版本，以很低的費用向本公司的壽險銷售代理人提供這種應用程序 4,000 多份。

評級

財務實力的衡量是影響公眾對本公司保險產品信心的重要因素，從而影響本公司的競爭力。本公司的財務實力評級是衡量本公司財務實力的一個標準。2003 年，本公司獲得惠譽國際有限公司的關聯方中國誠信國際信用評級公司以及穆迪投資者服務公司的關聯方大公全球信用評級有限公司授予 AAA 級別的財務實力評級。參閱「風險因素 — 與本公司整體業務有關的風險 — 預期本公司財務實力的下降或本公司評級的降低可能增加退保和減保，進而損害本公司與其各債權人、交易對方及產品分銷商之間的關係」一節。

上述評級反映了各評級機構對本公司財務實力、經營業績和本公司滿足對保單持有人承擔義務能力的意見，不是為本公司 H 股或美國存托股份持有人提供的評估，不以任何方式反映本公司 H 股或美國存托股份的安全性。在決定投資本公司的 H 股或美國存托股份時，閣下不應依賴這些評級。

競爭

本公司在各業務領域和海外經營中都面臨著競爭。保險行業的競爭取決於許多因素，包括銷售隊伍實力和能力、產品的設計特點、客戶服務、獨立評級機構提供的財務實力評級、理賠服務、聲譽、預期的財務實力及保險公司在承保方面的經驗等。

本公司的主要競爭對手包括國內外壽險公司、產險公司、共同基金公司和其他金融服務供應商。其中一些公司的財務、管理和其他資源可能比本公司強大，也可能有更豐富的經營經驗。而且，這些公司可能能夠提供更廣泛的產品和服務，並能夠建立更充足的準備金。而且，本公司的有些國內競爭對手可享有特殊的政策優惠。例如，在 1983 年重建之際，中國最大的財產保險公司中國財險獲准建立全國性的業務網絡，而本公司直到 1992 年才獲准。另外，中國人壽現在是中國最大的壽險公司，該公司已經從比本公司先獲准建立全國性的分銷網絡方面獲益。

近年來，外國保險公司正陸續進入中國保險市場，根據中國加入 WTO 作出的各項承諾，保險行業將對國外競爭者更加開放，預期外國保險公司的業務活動將進一步擴大。尤其是，有些新進入者能夠通過與其他中國的保險公司結成聯盟和建立合資保險公司的形式，通過充分利用其在本國市場開發的產品和技能，快速在中國開展經營。而且，有些新進入者還可以採用比包括本公司在內的中國保險公司更激進的定價戰略。

另外，中國投資法規近期發生了各種變化，放鬆有關共同基金的設立和證券銷售的各項規則，從而增加保險公司可選擇的金融投資產品。這些產品可能對公眾更有吸引力，從而對本公司某些產品，包括分紅型人壽和投資連結型產品的銷售產生不利影響。參閱「風險因素 — 與本公司保險經營有關的風險 — 中國保險業的競爭日趨激烈，倘本公司不能夠有效地參與競爭，業務和前景將會受到損害」。

人壽保險

截至 2003 年 12 月 31 日，中國有 32 家壽險公司。另外，截至同一日期，還有 23 家外國壽險公司獲得營業許可，可以與中國保險公司建立合資企業和其他安排在中國進行保險業務。根據中國保監會公佈的數據，2002 年，中國人壽保險（集團）公司、本公司和中國太平洋人壽保險股份有限公司各自的保費收入佔中國壽險市場的份額大約分別為 56.6%、23.5% 和 11.0%。

業務

本公司認為，本公司在中國壽險行業擁有穩固的競爭地位。本公司並不強調毛承保保費及保單費收入的增長，而是制定了更關注盈利性更好的保險產品以確保可持續性的保費收入流的戰略，如定期繳保費保險和短期壽險產品等。雖然本公司毛承保保費及保單費收入的增長速度低於中國壽險行業的增長率，但本公司的續期保費是中國所有大型壽險公司中最高的，佔 2003 年本公司毛承保保費及保單費收入總額 48.6% 以上。

財產保險

截至 2003 年 12 月 31 日，中國有 24 家財產保險公司。另外，截至同一日期，還有 14 家外國財產保險公司獲得營業許可在中國開展保險業務。根據中國保監會公佈的數據，2002 年，中國人民財產保險股份有限公司、中國太平洋財產保險股份有限公司和本公司保費收入佔中國財產保險行業總保費收入的比例總額大約分別為 70.9%、13.2% 和 10.6%。

本公司相信本公司在中國財產保險行業擁有競爭優勢。本公司的財產保險核保政策強調盈利能力，且本公司不打算依靠打價格戰來贏得客戶，而是有計劃地吸引優質的財產保險客戶。

信託

由於中國政府於 1999 年進行信託行業重組，截至 2003 年 12 月 31 日，在中國經營的信託公司的數量從 1999 年超過 230 家減少到 55 家。本公司預期未來中國金融服務的自由化將導致信託公司、商業銀行、證券公司和證券投資基金管理公司之間的競爭。本公司尋求通過充分利用廣泛的客戶群和分銷網絡、專業化的人員和管理層及知名的保險服務品牌來增強本公司信託業務的競爭地位。

證券

截至 2003 年 12 月 31 日，中國共有 128 家證券公司。根據上海證券報公佈的數據，2003 年，平安證券的證券交易金額佔第 23 位。本公司認為平安證券能夠通過其與本公司之間的關係，充分利用本公司廣泛的客戶群和分銷網絡、專業化的人員和管理層及本公司知名的品牌來增強自己的競爭地位。平安證券的主要競爭對手有中國銀河證券有限公司、國泰君安證券有限公司和海通證券有限公司。

中國加入 WTO 的影響

隨著中國於 2001 年 12 月加入 WTO，中國政府逐漸減少了外資參與中國保險市場方面的種種限制。本公司預期中國政府將繼續減少這方面的限制。因此，中國保險市場對外國保險公司的進一

業務

步開放，可能削弱本公司目前享有的某些競爭優勢。具體而言，中國已經在其加入 WTO 的協議中承諾，在未來五年期間：

- 消除對外資保險公司開展業務的地域限制；
- 消除外資財產保險公司在業務範圍和股權方面的限制；
- 消除外資人壽保險公司在業務範圍方面的限制；及
- 將外資在人壽保險公司中的股權比例限制增加到 50%。

中國保險市場對外國保險公司的開放和因此加劇的競爭可能對本公司的業務及其未來的盈利能力產生重大不利影響。

根據有關中國法規要求，外資保險公司的設立和開業經營須經中國保監會審批。2003 年，中國保監會授權批准建立了三家外資保險公司。另外，截至 2003 年 12 月 31 日，有 128 家外國保險公司已經在中國建立了 192 個代表處。雖然這些公司預期會加劇中國保險業的競爭，本公司相信，加劇的競爭也將有助於加快中國保險市場的發展和壯大。

自 2002 年 7 月以來，中國證監會還允許建立中外合資證券公司，允許外國投資者的投資比例達到 33%。允許中外合資證券公司在中國承銷股票發行，參加中國政府債券和企業債券的客戶交易和自營交易，並可代表客戶進行 B 股和 H 股的交易。有關中國法規要求，由中國證監會對中外合資證券公司的設立和開業經營進行審批。截至 2003 年 12 月 31 日，中國證監會授權批准三家中外合資證券公司在中國開始經營業務。本公司預期，隨著更多中外合資證券公司獲得中國證監會批准在中國從事經營活動，中國證券市場的競爭水平將進一步提高。

海外經營

本公司的海外經營主要集中在香港保險市場，而本公司則主要與國際保險公司進行競爭，其中部份公司的財務、管理和其他資源較本公司更為強大，經營經驗也可能更為豐富。

海外投資者

根據本公司分別與高盛投資者和摩根投資者於 1994 年達成的認購協議，高盛投資者和摩根投資者分別購買了本公司 5.56% 的股權。經過 1997 年 1 月本公司的增資擴股，高盛投資者和摩根投資者持有的股權分別增加到 7.63%，但是後來由於 2002 年 11 月滙豐保險按照下列說明對本公司進行

業務

投資，高盛投資者和摩根投資者持有的股權又分別被攤薄到 6.86%。2003 年 3 月，摩根投資者在獲得中國保監會的批准後，將其在本公司中 1% 的股權轉讓給日本第一生命保險相互會社。

2002 年 12 月本公司重組後，高盛投資者和摩根投資者的關聯公司還分別擁有平安壽險和平安產險 0.001% 和 0.09% 的股本。參閱「本公司重組」。

根據本公司分別與高盛投資者和摩根投資者達成的認購協議，雙方同意在取得有關政府批准的前提下，本公司將盡力通過首次公開發行的方式安排本公司的股票上市。本公司還同意，在適當的情況下，將盡最大努力將高盛投資者和摩根投資者持有的股票包含在該首次公開發行中，以便這些股份可以向公眾轉讓。在高盛投資者和摩根投資者購買本公司股份之日後 5 年內，倘上述首次公開發行未能實現，本公司將有義務根據上述認購協議，盡最大努力促使這些股東能夠立即獲得或實現其在該股份方面的股權價值。尤其是，本公司已經獲得中國保監會和中國證監會的批准，可以將高盛投資者、摩根投資者、滙豐保險和日本第一生命保險相互會社擁有的非上市外資股轉換成 H 股，本公司已向香港聯交所上市委員會提交了申請，申請在香港聯交所上市該部份 H 股。

根據有關認購協議，倘本公司發行或轉讓其股份權益，則高盛投資者和摩根投資者應該有權按照相同的條件參與有關交易，以便其能夠維持在本公司中的持股比例，惟以下情況除外：

- 本公司股份首次公開發行和在主要證券交易所上市後，向公眾發售和上市的股份不低於本公司股份的 25%；
- 為了將本公司的任何子公司轉變成分公司，所發行或出售的本公司股票，包括所有以前的股份發行、轉讓或出售，不超過相關認購協議結束時本公司發行在外總股票的 10%；或
- 本公司股份的發行或出售或其他相關轉讓中：(1)本公司列位董事通過書面決議認為符合本公司的最大利益；(2)具體價格不低於(a)本公司股份在相關時間的公允市場價值，和(b)上述投資者支付的每股價格按照股票拆細、分配、股息和 1993 年 12 月 31 日後就本公司股份宣佈、批准或進行的其他類似事件進行了調整，二者以高者為準；及(3)同以前的所有其他該種發行、出售或其他相關轉讓一起，不超過(x)高盛投資者或摩根投資者當時或以前直接或間接分別擁有最高股票數量的 3 倍，及(y)擬訂發行結束時本公司發行在外總股票數量的 15%，二者以較低者為準。

根據有關認購協議，本公司還同意，本公司將不會採取任何行動將高盛投資者和摩根投資者分別持有的股份攤薄到低於本公司於有關時間已發行總股份 3.75% 的水平。高盛投資者和摩根投資者

均已放棄保留各自持股比例的權利，並放棄避免各自持股比例被攤薄至低於本公司已發行總股份 3.75% 的權利，雖然認購協議在上市日後繼續有效，但認購協議項下的該等反攤薄權將自上市日（含該日）起過期及失效。高盛投資者和摩根投資者均已放棄那些根據及源於相關的認購協議而被賦予的作為公司股東的權利。該等權利不是公司的其他股東於本公司 H 股上市後一般可享有，該等權利的放棄從上市之日起生效。

高盛投資者、摩根投資者、滙豐保險和日本第一生命保險相互會社擁有的非上市外資股將在全球發行項下的 H 股發行時將轉換成 H 股。高盛投資者和摩根投資者均同意在上市日後一年內不出售各自所轉換的 H 股。而且，滙豐保險和日本第一生命保險相互會社均同意在上市日後三年內不出售各自所轉換的 H 股。

2002 年 11 月，滙豐保險以法人股的形式投入 6 億美元認購了本公司（隨認購而擴大的）10% 的權益。根據本公司的公司章程，滙豐保險有權就其擁有的每 5% 的股權提名一名人士出任本公司的董事。本公司已於 2004 年 3 月 9 日通過了新公司章程，新公司章程將於上市日生效。有關本公司公司章程之概要，請參閱本招股書附錄七。另外，根據滙豐保險和本公司之間的技術援助與服務協議，滙豐保險提名的一名董事已出任本公司審計委員會的委員。

根據有關滙豐保險投資本公司的認購協議，倘本公司在 2005 年 10 月 7 日前三年內以低於滙豐保險為持有公司 10% 的權益支付的每股價格發行任何新股票或進行首次公開發行（包括在首次公開發行中出售已有的股份），則本公司必須向滙豐保險支付現金及／或紅利股，其金額或數量參照滙豐保險依據認購協議已支付價格和新發行或首次公開發行中等量新股價格之間的差額計算（**滙豐價格調整差價**）。滙豐保險根據本協議獲得的任何現金支付必須用來認購有關新發行或首次公開發行中增發的股票，認購量可達到當時法律允許的投資限額，而滙豐保險可以保留任何多餘的現金支付。

根據本公司和滙豐保險之間達成的諒解備忘錄，滙豐保險有權（但無義務），除其他事項外，在中國有關法律法規允許的情況下、按照允許的方式與本公司在包括貸記卡和借記卡業務以及房地產抵押貸款業務的金融服務領域就確定戰略計劃並建立戰略聯盟展開合作。上述權利應於 2008 年

業務

12月31日終止，但若至2006年12月31日中國法律法規仍不允許外資金融機構參與雙方諒解備忘錄擬定的業務，則在該種情形下上述終止日應延長至2009年12月31日。

根據本公司與滙豐保險達成的技術援助與服務協議，滙豐保險將在其認為合適的時間及以其認為合適的形式向本公司提供有關在多個領域的國際慣例方面的建議和指導，包括：

- 內部稽核與合規性；
- 有關保險產品和其他金融服務銷售方面的代理人監督；
- 銀行保險安排；及
- 風險管理，包括核保和理賠管理及建立具成本效益的、健全的再保險計劃。

技術援助與服務協議有效期為6年（但滙豐保險於本公司中的持股降至6%或以下時，協議終止。）

滙豐保險已經放棄下列那些根據及源於滙豐保險2002年對本公司股份的認購而被賦予的作為本公司股東的權利。該等權利不是其他H股股東於本公司H股上市後一般可享有，該等權利的放棄從上市之日起生效：

- (1) 滙豐價格調整差價；
- (2) 公司審計委員會中至少要包括一名由滙豐保險任命的董事的權利；且
- (3) 公司審計委員會的法定人數至少由一名由滙豐保險任命的董事組成的權利。

滙豐保險根據其於2002年的認購享有的其他權利，即本公司和滙豐保險同意的滙豐保險作為戰略伙伴享有的合同權利而非作為本公司股東享有的權利，仍維持不變。為避免疑問，該等棄權不應涵蓋滙豐保險由於本公司H股上市或作為本公司H股上市的一部份可行使的權利，包括超額配股權的行使。

根據本公司現行公司章程（將在H股於香港聯交所上市時由新的公司章程代替），倘本公司除其他事項外發行任何新股票，則本公司的所有股東有權在適用法律法規規定的範圍內購買或認購本公司發行的股票的某一數量，以便保持其在該增發股票前持有本公司股票的比例。高盛投資者、摩根投資者和日本第一生命保險相互會社都放棄了該權利。

根據本公司現行公司章程項下規定的上述權利，滙豐保險已經向本公司表示有意認購本公司在國際發行中增發的H股，但在全球發行後其在本公司中持有的股份將維持在不超過10%的水平。而

且，滙豐保險同意從上市之日起三年內不出售其根據公司現行章程認購的 H 股。假設滙豐保險將認購增發的 H 股，使其在本公司中持有股份維持在大約 9.99% 的水平，則在全球發行完成和非上市外資股轉換成 H 股後，預期滙豐保險將擁有 618,886,334 H 股，相當於本公司擴大發行後股本總額大約 9.99%（但未計超額配股權或根據滙豐價格調整差價可能發行的任何新股份）。倘行使超額配股權，滙豐保險將有權再認購超額配股權項下發行的 H 股，以便將其持股比例控制在低於 10% 的水平。假設滙豐保險將在超額配股權被行使時認購增發的 H 股，以便維持其在本公司中持有大約 9.99% 的股份，則在全球發行完成和非上市外資股轉換成 H 股後，預期滙豐保險將擁有 637,793,334 H 股，相當於本公司擴大發行後股本總額大約 9.99%（但未計根據滙豐價格調整差價可能增發的任何股份）。滙豐保險認購的該增發 H 股之認購條件與國際發行項下向其他投資者發售的一般條件相同。

滙豐保險、高盛投資者和摩根投資者分別是聯席保薦人和三大承銷商的關聯公司。詳細情況參閱「承銷 — 香港承銷商在本公司中的利益」一節。

關連交易

於 H 股在香港聯交所上市後，及作為「本公司重組」一節中說明的重組之結果，本公司所達成的一些交易將構成《香港上市規則》含義中的關連交易。為本節之目的，「關連人士」一詞具有《香港上市規則》第 14A 章中定義的含義。

A. 豁免持續性關連交易

本集團獲豁免遵守香港上市規則第 14A 章項下各種報告、公告和獨立股東批准規定的持續性關連交易詳細情況如下：

1. 集團內部交易

(a) 集團內部租賃協議和提供物業管理服務

本公司的子公司按照一般的商務條款與平安證券就作為營業場所之用的租用物業達成了各項租賃協議。這些租用物業分處於平安證券的服務地區。本公司的某些子公司還根據該等子公司與平安證券達成的物業管理服務協議，按照一般的商務條款向平安證券提供物業管理服務。預期平安證券

未來將繼續簽訂該類租賃協議且將繼續從本公司的子公司獲得該類物業管理服務。獨立估價師西門（遠東）有限公司確認，平安證券已付和應付的租金符合市場價格，公平而合理。平安證券是本公司非全資子公司。本公司的發起人之一新豪時發展是平安證券的主要股東。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，平安證券支付的年租金和年管理費總額分別約為人民幣 800 萬元、人民幣 300 萬元和人民幣 200 萬元。平安證券根據目前的協議向本公司有關子公司支付的年租金和年管理費總額約為人民幣 800 萬元。平安證券和本公司各子公司目前的租賃協議和物業管理服務協議符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(b) 商標許可

根據本公司與平安證券於 2004 年簽訂的許可協議，本公司向平安證券授予為商業經營之目的無償使用本公司的商標的非排他性許可。上述非排他性許可有效期為 10 年，經雙方同意終止或在被許可人停止業務經營、破產或解散時終止。

有關商標最初以平安證券的名義註冊登記，後來轉讓給本公司，因此許可協議符合一般的商務條款。許可協議符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(c) 再保險安排

平安香港與平安產險（或在平安產險成立之前本公司）按照一般的商務條款簽訂了一些臨時再保險協議。根據這些協議，一方同意作為對方的再保險公司，按照同意的保費接受某些風險。作為再保險公司的一方還應向對方支付佣金，佣金按照再保險公司收取毛承保保費的固定比例計算。平安香港和平安產險在本公司 H 股上市後將按照一般的商務條款繼續為對方承保臨時再保險業務。

平安香港是本公司的非全資子公司，工商銀行（亞洲）是平安香港的主要股東。工商銀行（亞洲）是本公司的發起人之一工商銀行非全資擁有的子公司。

業務

下表說明所顯示期間平安香港從平安產險（或在平安產險成立之前本公司）收取的毛承保保費和平安香港向平安產險（或在平安產險成立之前本公司）支付的再保險佣金：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年 (港元)	2003 年
收取的毛承保保費	46,106	—	—
支付的再保險佣金	15,197	—	—

下表說明所顯示期間平安香港向平安產險（或在平安產險成立之前本公司）分出的毛承保保費和平安香港從平安產險（或在平安產險成立之前本公司）收取的再保險佣金：

	截至 12 月 31 日止年度		
	2001 年	2002 年 (港元)	2003 年
分出的毛承保保費	807,080	—	598,158
收取的再保險佣金	208,909	—	149,254

平安產險（或在平安產險成立之前本公司）與平安香港簽訂的臨時再保險協議符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

2. 人壽保險和財產保險產品

集團及本公司的某些關連人士已經分別從平安壽險、平安產險及平安香港購買了壽險產品和財產保險產品，具體內容如下：

(a) 團體保險

平安壽險已經按照一般的商務條款在日常業務過程中將團體保險產品出售給本公司的某些關連人士。這些保險產品可以提供給獨立的第三方。本公司的關連人士購買這些保險產品不享受任何優惠待遇。該等關連人士支付的保費與獨立第三方就類似保險產品支付的價格或現行市場價格相當。出售的團體保單包括定期人壽保險、健康保險和年金產品。

平安壽險向關連人士出售的團體保險產品符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(b) 個人壽險

平安壽險曾按照一般的商務條款在日常業務過程中將個人壽險產品出售給本公司的某些關連人士，包括本集團的某些董事、監事和最高行政人員及其各自的聯繫人。這些保險產品可以提供給獨立的第三方。本公司的關連人士購買這些保險產品是為了自用，不享受任何優惠待遇。該等關連人士支付的保費與獨立第三方就類似保險產品支付的價格或現行市場價格相當。出售的個人壽險保單包括人壽保險、意外保險與健康保險。

平安壽險向關連人士出售的個人壽險產品屬於關連人士為自用而購買的消費品，其出售按照一般的商務條款在日常業務過程中進行，因此符合香港上市規則 14A.33(1)條項下的豁免。

(c) 財產保險

平安香港已經按照一般的商務條款在日常業務過程中將財產保險產品出售給集團的某些成員。而且，平安產險和平安香港也曾按照一般的商務條款在日常業務過程中將財產保險產品出售給本公司的關連人士，包括平安證券、平安香港、本集團的某些董事、監事和主要股東及其各自的聯繫人。這些保險產品可以提供給獨立的第三方。本公司的關連人士購買這些保險產品是為了自用，不享受任何優惠待遇。該等關連人士支付的保費與獨立第三方就類似保險產品支付的價格或現行市場價格相當。出售的財產保單包括機動車輛保險、董事和高級管理人員責任保險、銀行一攬子保證保險和電子與計算機犯罪保險以及企業財產保險。

集團向作為公司的本公司之關連人士出售的財產保險產品符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。集團向作為個人的本公司之關連人士出售的財產保險產品屬於該等關連人士為自用而購買的消費品，其出售按照一般的商務條款在日常業務過程中進行，因此符合香港上市規則 14A.33(1)條項下的豁免。

3. 平安信託向本公司關連人士提供的信託服務

平安信託作為受託人按照一般的商務條款與作為委托人的本公司之子公司的一名前任董事和本公司之子公司的一名董事的聯繫人分別簽訂了標註日期為 2002 年 12 月 30 日和 2002 年 10 月 23 日的兩份汽車消費貸款集合資金信託契約，上述委托人亦是該等信託契約的受益人。根據該兩份信託契約，上述前任董事同意向一份信託出資人民幣 200,000 元，而上述聯繫人則同意向另一份信託出資

業務

人民幣 100,000 元（統稱「信託」），信託有效期 36 個月，分別從 2003 年 1 月及 2002 年 11 月開始生效。平安信託作為受託人還分別與作為委托人的其他獨立第三方簽訂了其他類似的信託契約。根據各有關信託契約，各委托人同意向信託提供不同的金額。作為受託人的平安信託應該主要使用信託中的集合信託資金，向個人發放貸款購買汽車。根據信託契約，平安信託將收取年度信託管理費，管理費從信託基金管理產生的信託收入中扣除，信託受益人則將獲得年度信託利益。

平安信託同本公司兩位關連人士達成的兩份信託契約符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

4. 證券經紀服務

平安證券在日常業務過程中按照一般的商務條款向集團和本公司的某些關連人士提供經紀服務。另外，平安證券還接受集團及其關連人士開立的證券交易賬戶之現金存款，並按照中國人民銀行公佈的利率或銀行間存款利率就該等存款支付利息。平安證券還就所提供的證券經紀服務向集團和該等關連人士收取經紀服務佣金，收費費率為現行市場費率。

平安證券與本公司或作為公司的本公司之關連人士之間有關證券經紀服務方面的交易符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。平安證券與作為個人的本公司之關連人士之間有關證券經紀服務方面的交易屬於該等關連人士為自用而購買的平安證券提供的消費服務，交易按照一般的商務條款在日常業務過程中進行，因此符合香港上市規則 14A.33(1)條項下的豁免。

5. 從關連人士購買產品

自 2001 年，本集團從新豪時發展購買了宣傳品和禮品。集團任何成員公司和新豪時發展之間沒有長期的供貨合同，而集團則不時向新豪時發展發出購買訂單。本集團向新豪時發展購買宣傳品和禮品的價格和條件是按照一般的商務條款確定的，且該等條款不低於集團向獨立第三方提供的可比條件。集團未來將繼續在日常業務過程中按照一般的商務條款向新豪時發展購買宣傳品和禮品。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本集團就購買宣傳品和禮品向新豪時發展支付的總金額大約分別為人民幣 100 萬元、人民幣 300 萬元和人民幣 300 萬元。新豪時發展出售宣傳品和禮品符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

6. 與滙豐銀行及其聯繫人之間的交易

(a) 備忘錄

本公司於 2002 年 11 月 25 日按照一般的商務條款同滙豐銀行之聯繫人滙豐保險達成了備忘錄。根據備忘錄的有關規定，滙豐保險有權（但無義務）除其他事項外與本公司合作，在中國法規允許的時間和限度內在金融服務方面建立戰略計劃和聯盟。

備忘錄沒有就金融服務方面建立戰略性計劃和聯盟所涉及的資本、期限或管理規定任何具體的條款。由於備忘錄僅僅提供了雙方之間進一步合作的框架，因此契約雙方並未據此相互支付對價。因此，諒解備忘錄符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(b) 滙豐中國醫院擔保卡

平安產險於 2004 年 1 月 12 日在其日常業務過程中按照一般的商務條款，與滙豐保險之聯繫人就滙豐中國醫院擔保卡簽訂了服務協議（「**滙豐擔保卡協議**」），協議期限為持續有效直至任何一方提前 180 天向對方發出書面通知終止該協議。根據該滙豐擔保卡協議，購買滙豐保險之聯繫人某些保單的個人在中國因發生事故需要入院時，平安產險將向其提供中國醫院保證金擔保服務。平安產險將幫助這些發生事故的個人前往合作醫院，並在獲得滙豐保險之相關聯繫人確認後保證支付該等個人前三天的醫療費。

滙豐擔保卡協議項下的交易符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(c) 技術援助與服務協議

本公司於 2002 年 11 月 25 日在日常業務過程中按照一般的商務條款，與滙豐保險簽訂了技術援助與服務協議，並於 2003 年 1 月 1 日簽訂了補充協議（統稱「**TAS 協議**」），協議期限為 6 年。根據 TAS 協議，除其他事項外，滙豐保險將在其認為合適的時間及以其認為合適的形式在中國向本公司提供多項保險業務方面的技術援助和服務。有關技術援助與服務協議的詳細情況，請參閱本招股書第 149 頁。平安銀行於 2004 年 3 月 17 日在日常業務過程中按照一般的商務條款與滙豐銀行簽訂了技術援助協議，協議期限為 30 個月。根據該協議，除其他事項外，滙豐銀行將在其合理認為必須而適當的時間及以其合理認為必須而適當的形式向平安銀行提供多項銀行業務方面的技術援助。

截至 2002 年和 2003 年 12 月 31 日止兩年各年度，本集團根據 TAS 協議向滙豐保險支付的總金額大約分別為人民幣 0 元和人民幣 300 萬元。TAS 協議和與滙豐銀行達成的技術援助協議項下的交易預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(d) 保險和再保險業務方面的合作

平安香港同滙豐保險之一家聯繫人按照一般的商務條款就保險和再保險業務展開了合作。通過滙豐保險之聯繫人的介紹，平安香港向該聯繫人的客戶提供保險服務，並向該聯繫人支付介紹費和佣金。而且，平安香港還向該聯繫人分保再保險業務，並收取再保險佣金。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本集團就保險和再保險業務合作向滙豐保險之聯繫人支付的總金額分別約為 0 港元、0 港元和 100 萬港元。平安香港和滙豐保險之聯繫人之間合作項下的交易預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

7. 與工商銀行及其聯繫人之間的交易

本公司及集團之某些成員與工商銀行及其一家聯繫人之間進行多種交易。工商銀行在本公司成立時是本公司的發起人之一。目前工商銀行及其子公司都不擁有本公司中的任何股份。但是，由於工商銀行是發起人之一，集團與工商銀行及其聯繫人之間進行的所有交易都構成香港上市規則項下之「關連交易」。

(a) 全面合作協議

本公司和工商銀行在 2000 年 6 月 29 日簽訂了為期 5 年的全面合作總協議（「**合作協議**」），協議從 2000 年 6 月 29 日開始生效，經雙方達成書面協議同意，可以終止協議。合作協議的條款是基於各自獨立利益經過談判達成的。根據該合作協議，除其他事項外：

- 雙方將就對方的業務發展提供資源和服務；
- 工商銀行同意成為本公司的保險代理人，並提供銷售本公司保險產品和收取保費的服務；
- 工商銀行同意向本公司提供抵押貸款和其他融資服務；
- 本公司同意指定工商銀行作為主要結算銀行之一；
- 雙方同意在證券和信用卡服務以及電子商務開發方面進行合作；
- 本公司同意按照優惠的條件(1)向工商銀行及其員工出售本公司的財產保險和壽險產品，並(2)向工商銀行客戶提供抵押財產保險，且工商銀行同意以優惠條件向本公司及其員工提供業務貸款和抵押貸款；

- 工商銀行同意按照適用法律法規的規定向本公司客戶提供保單抵押貸款；以及
- 本公司各分公司與工商銀行各分行之間將就合作協議中規定的合作業務達成各種具體的協議。

合作協議主要提供了工商銀行與本公司之間進一步合作的框架，並不包含任何具體的價格條款。因此，合作協議雙方未根據合作協議彼此支付對價，所以符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(b) 牡丹平安聯名卡

2000 年 11 月 7 日，本公司和工商銀行就發行牡丹平安聯名卡簽訂了合作協議（「**卡協議**」）。卡協議的條款是基於各自獨立利益經過談判達成的。根據卡協議，雙方同意就牡丹平安聯名卡的發行進行合作，牡丹平安聯名卡包括牡丹平安信用卡業務和牡丹平安普通卡業務，該業務向持卡人提供各種服務，包括存款、取款、轉賬、賒購、電話銀行服務、緊急援助和多種保險等。工商銀行同意承擔牡丹平安聯名卡的製作成本，雙方同意共同承擔有關宣傳費用，並分別承擔各自人員的培訓費用。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本公司和工商銀行並未就卡協議進一步展開業務活動，彼此也未就卡協議向對方支付任何對價。卡協議預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(c) 電子商務

2000 年 11 月 7 日，本公司和工商銀行就電子商務簽訂了合作協議（「**電子商務協議**」），有效期五年。電子商務協議的條款是基於各自獨立利益經過談判達成的。根據電子商務協議，雙方同意就開發網上證券交易、保單銷售、網上資金轉賬以及新電子商務探索與促進進行合作，且本公司同意作為工商銀行充當本公司代理人的對價，向工商銀行支付各網上保單銷售所獲代理費之 50%。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本公司和工商銀行並未就電子商務協議進一步展開業務活動，彼此也未就電子商務協議向對方支付任何對價。因此，電子商務協議預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(d) 物業租賃安排

平安信託作為出租人按照一般的商務條款與承租人工商銀行簽訂了一項租賃協議。另外，就作為營業場所及／或辦公室之用，本集團作為承租人也與出租人工商銀行就租賃其物業簽訂了 51 項租賃協議。這些物業分佈在本公司的服務地區。經獨立估價師西門（遠東）有限公司確認，本公司或工商銀行已支付和應付的租金符合市場價格，對集團公平而合理。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，工商銀行根據租賃協議向本集團支付的總租金每年大約分別為人民幣 200 萬元。截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本集團根據租賃協議向工商銀行支付的總租金大約分別為人民幣 100 萬元、人民幣 200 萬元和人民幣 300 萬元。租賃協議均符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

(e) 佣金安排

根據工商銀行（亞洲）和平安香港 2002 年 2 月 7 日按照一般的商務條款簽訂的協議（「代理協議」），除其他事項外，工商銀行（亞洲）被指定為平安香港的代理人，向平安香港介紹財產保險業務。為此，平安香港同意就通過工商銀行（亞洲）代理簽發和續簽的保單向工商銀行（亞洲）支付佣金。該佣金依據代理協議所列的因應不同的保單而不同的固定費率計算，或由平安香港不時決定並通知工商銀行（亞洲），或可以由協議雙方在簽發保單前另外特別協議。協議任何一方均可以提前 30 天發出書面通知，終止代理協議。代理協議的條款是基於各自獨立利益談判達成的。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，平安香港在代理協議項下向工商銀行（亞洲）支付的總佣金費用大約分別為 300 萬港元、300 萬港元和 200 萬港元。代理協議項下的交易符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

8. 裝修服務

自 1995 年以來，安星裝飾有限公司（簡稱「**安星裝飾**」）作為平安壽險及平安產險的發起人之一的深圳市江南實業發展有限公司（簡稱「**江南實業**」）的聯繫人，按照基於各自獨立利益談判達成的一般商務條款就各種不同的建築項目向集團提供各種建築與裝修服務。

集團與安星裝飾之間並沒有長期的建築與裝修服務合同。本公司 H 股在香港聯交所上市後，本公司將以公開招標的方式與各承包商達成建築與裝修服務合同。承包商向本公司提供的建築與裝修

業務

服務合同的價格和條款將按照一般的商務條件進行。安星裝飾可以參加這些服務的投標，倘中標，則可以成為承包商向本公司提供建築與裝修服務。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，本集團就建築和裝修服務向安星裝飾支付的總金額大約分別為人民幣 4,400 萬元、人民幣 4,600 萬元和人民幣 2,000 萬元。安星裝飾向本集團提供的任何建築與裝修服務預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

9. 在關連人士處的證券交易賬戶

為證券交易之目的，平安香港在摩根士丹利及其一家聯繫人按照一般的商務條款開立證券交易賬戶。該證券交易賬戶存款按照香港現行儲蓄存款利率收取利息，就摩根士丹利及其聯繫人提供的證券交易服務，平安香港要按照現行 0.25% 的市場費率計算並支付佣金。摩根士丹利是平安壽險和平安產險發起人之一摩根投資者的聯繫人。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年各年度 12 月 31 日，平安香港在摩根士丹利及其聯繫人保留的證券交易賬戶中的總金額大約分別為 12,500 萬港元、5,900 萬港元和 2,000 萬港元。截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止三年各年度，平安香港向摩根士丹利及其聯繫人支付的佣金大約分別為 10,000 港元、59,000 港元和 390,000 港元。平安香港在摩根士丹利及其聯繫人保留的證券交易賬戶中的現金餘額和平安香港向摩根士丹利及其聯繫人支付的佣金預期符合香港上市規則 14A.33(3)條項下的最低豁免標準要求。

B. 非豁免持續性關連交易

本集團適用香港上市規則第 14A 章項下各種申報、公告和獨立股東批准要求的持續性關連交易詳細情況說明如下：

1. 同滙豐銀行達成之銀行存款安排

本公司在日常業務過程中，按照一般的商務條款，在滙豐銀行存有銀行存款餘額（「滙豐銀行存款」）。本公司同滙豐銀行簽訂的有關銀行業務文件並未規定將本公司在滙豐銀行保留的銀行賬戶固定維持一段時間。保薦人及聯席保薦人認為依照正常的業務慣例，該類銀行賬戶可以被維持三年以上。存款參照現行市場利率計算利息。截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日，本公司存於滙豐銀行的銀行存款餘額合計大約分別為 0、0 和 100 萬美元。

業務

上限

作為這些交易豁免遵守香港上市規則第 14A.35(2)及第 14A.36(1)條報告、公告及股東獨立批准要求的一項要求，上述持續性關連交易之年度總交易價值不應超過下列之年度上限：

交易

建議年度限額

在滙豐銀行的銀行存款 2004 – 2006 年：任何一天最高餘額為 23.36 億美元

本公司就集團存放存款的銀行分別設定了授信額度，授信額度的計算為銀行的授信基礎（為有關銀行的資產淨值）乘以授信權重（為本公司就有關銀行設定的信用評級）。

對於滙豐銀行，其截至 2002 年 12 月 31 日止財年年報中披露的資產淨值大約為 911.34 億港元，乘以其授信權重 0.2，得出其授信額度為 182.27 億港元，約合 23.36 億美元。

確定在滙豐銀行存放銀行存款的上限時，本公司考慮下列因素後使用了為滙豐銀行設定的授信額度：(i)可能在滙豐銀行存放的所有或大部份全球發行估計所得款項淨額，以及(ii)本集團現金流入的任何增加額。

2. 銀行保險

2001 年 8 月 6 日，本公司在日常業務過程中，按照一般的商務條款和工商銀行就保險代理服務簽訂了合作協議（「**工商銀行銀行保險協議**」）。該於 2003 年 6 月到期的工商銀行銀行保險協議，因協議各方並無反對，已根據協議條款，自動延期兩年。根據工商銀行銀行保險協議：

- 工商銀行同意通過其分行和其他渠道就本公司的保險產品向本公司提供保險代理服務，包括為本公司銷售保險產品和收取保費（「**服務**」）；
- 雙方同意在就服務開發新保險產品方面進行合作，該等新保險產品是工商銀行服務和產品的補充，並適合工商銀行的客戶；
- 本公司同意按照不低於向本公司提供保險代理服務的其他銀行同意的條件向工商銀行支付服務代理費；
- 本公司同意就服務的推廣向工商銀行員工提供培訓；以及
- 在本公司各分公司同工商銀行各分行之間就銀行保險產品的特定條款、服務的實施和代理費用的確定與支付等已經達成或將繼續達成各種具體協議。

業務

銀行保險協議和本集團各分公司及工商銀行各分行之間的相關具體協議的條款以前是且未來仍將繼續基於各自獨立利益經過談判達成。工商銀行就服務收取的代理費費率依不同類型的銀行保險產品而不同，並基於各自獨立利益經過談判達成。工商銀行就服務向本公司收取的代理費費率與其他銀行就銀行保險安排向本公司收取的代理費費率具有可比性。

根據本集團各分公司和工商銀行各分行之間達成的具體協議，截至 2001 年、2002 年和 2003 年 12 月 31 日止各年度，本集團就銀行保險業務向工商銀行支付的總代理費按照淨保費的固定比例確定，大約分別為人民幣 1,300 萬元、人民幣 7,900 萬元和人民幣 9,600 萬元。

上限

作為這些交易豁免遵守香港上市規則第 14A.35(2)及第 14A.36(1)條報告、公告及股東獨立批准要求的一項要求，上述持續性關連交易之年度總交易價值不應超過下列之年度上限：

交易

建議年度限額

銀行保險 2004 – 2006 年代理費：人民幣 15,000 萬元

截至 2002 年和 2003 年 12 月 31 日止各年度，同工商銀行之間的銀行保險安排產生的保費大約分別為人民幣 54.80 億元和人民幣 43.90 億元。

本公司根據同工商銀行達成的銀行保險安排估計在截至 2004 年、2005 年和 2006 年 12 月 31 日止三年各年度產生的保費（人民幣 50 億元）確定了銀行保險上限，本公司認為這種上限使本公司在未來與工商銀行達成銀行保險安排方面具有充分的靈活性。

3. 在工商銀行及其聯繫人存放的銀行存款

在本公司日常的業務過程中，集團在包括工商銀行在內的各商業銀行存入存款，以便獲得利息收入。有關集團投資組合更詳細說明，請參閱「一 投資組合」一節。

根據本公司在日常的業務過程中按一般的商務條款與工商銀行在 2000 年 10 月 26 日達成的一項協議和一項補充協議（簡稱「**存款協議**」），本公司同意在工商銀行存入金額為人民幣 50 億元的銀行存款，為期七十一個月。

除了上述本集團在工商銀行的人民幣存款外，在日常的業務過程中，本集團還按一般的商務條款在工商銀行或工商銀行（亞洲）保留有其他人民幣、港元和美元定期存款和銀行存款餘額。本公司同工商銀行及工商銀行（亞洲）簽訂的有關銀行業務文件並未規定將本公司在工商銀行及工商銀行（亞洲）保留的銀行賬戶固定維持一段時間。保薦人及聯席保薦人認為依照正常的業務慣例，該

業務

類銀行賬戶可以被維持三年以上。截至 2001 年、2002 年和 2003 年各年度 12 月 31 日，集團在工商銀行的人民幣存款總額（包括存款協議項下的銀行存款人民幣 50 億元）大約分別為人民幣 87.42 億元、人民幣 66.70 億元和人民幣 65.07 億元。

截至 2001 年、2002 年和 2003 年各年度 12 月 31 日，集團在工商銀行的港元存款大約分別為 4,300 萬港元、2,000 萬港元和 1,600 萬港元，美元存款大約分別為 1,400 萬美元、200 萬美元和 100 萬美元。截至 2001 年、2002 年和 2003 年各年度 12 月 31 日，集團在工商銀行（亞洲）的存款大約分別為 4,700 萬港元、1,900 萬港元和 3,200 萬港元。截至 2001 年、2002 年和 2003 年各年度 12 月 31 日，集團在工商銀行和工商銀行（亞洲）的人民幣、港元和美元存款總額（包括存款協議項下的銀行存款人民幣 50 億元）分別約合人民幣 89.53 億元、人民幣 67.28 億元和人民幣 65.68 億元。

上限

作為這些交易豁免遵守香港上市規則第 14A.35(2)及第 14A.36(1)條報告、公告及股東獨立批准要求的一項要求，上述持續性關連交易之年度總交易價值不應超過下列之年度上限：

交易

建議年度限額

在中國工商銀行及其聯繫人

的銀行存款 2004 – 2006 年：任何一天最高餘額為人民幣 249.00 億元

對於工商銀行，其截至 2002 年 12 月 31 日止財年年報中披露的資產淨值大約為人民幣 1,778.55 億元。由於該資產規模較大，本公司對其折去 30%，因此工商銀行的授信基礎為人民幣 1,244.99 億元。由於工商銀行的授信權重為 0.2，因此對工商銀行設定的授信額度為人民幣 249.00 億元。

確定在工商銀行及其聯繫人存放銀行存款的上限時，本公司考慮下列因素後使用了為工商銀行設定的授信額度：(i)本集團於截至 2003 年 12 月 31 日止三年在工商銀行和工商銀行（亞洲）的各種貨幣總存款額，(ii)可能在工商銀行或其聯繫人存放的所有或大部份全球發行估計所得款項淨額，以及(iii)本集團現金流入的任何增加額。

證券交易所的豁免

一旦 H 股在香港聯交所上市，「— 同滙豐銀行達成之銀行存款安排」、「— 銀行保險」以及「— 在工商銀行及其聯繫人存放的銀行存款」各節說明的交易將構成本公司在香港上市規則項下的持續性關連交易（簡稱「**持續性關連交易**」）。根據本公司列位董事的意見，包括本公司獨立非執行董事的意見，上述持續性的關連交易是在本公司日常的業務過程中按照一般的商務條件達成，或對

本公司各獨立股東而言符合公平合理的條件。由於本公司認為完全根據香港上市規則進行全面的披露及／或按照該上市規則要求獲得獨立股東對這些持續性關連交易的事前批准不現實，並給本公司帶來不適當的負擔，且造成額外的管理費用，本公司已經向香港聯交所申請，且香港聯交所也已經表示同意將授予在 2006 年 12 月 31 日前三年期間，按香港上市規則 14A.42(3)條豁免就有關這些持續性關連交易，嚴格遵守在香港上市規則項下各種有關公告和獨立股東批准的要求。此外，本公司將會遵守香港上市規則第 14A.35(1)條、14A.35(2)條、14A.36 條、14A.37 條、14A.38 條、14A.39 條及 14A.40 條的適用規定。

保薦人及聯席保薦人意見

保薦人及聯席保薦人已經審查了本公司提供的有關上述持續性關連交易的所有文件、信息和歷史數據（包括西門（遠東）有限公司的報告），還通過與本公司及其顧問（包括法律顧問、審計師和物業估價師）進行會談和討論來進行其他盡職調查，並獲得了本公司的必要說明和確認，對所提供信息的準確性和完整性表示滿意。根據所進行的盡職調查，保薦人及聯席保薦人認為上述持續性關連交易的進行符合本公司的日常業務過程，符合一般的商務條款，對本公司股東公平、合理。

但是，須注意(1)保薦人及聯席保薦人在提供上述意見及其在「一 關連交易 — B. 非豁免持續性關連交易 — 1. 同滙豐銀行達成之銀行存款安排」和「一 關連交易 — B. 非豁免持續性關連交易 — 3. 在工商銀行及其聯繫人存放的銀行存款」兩節中的意見時，在沒有進行任何獨立核查、確認、評估、估價或調查的前提下，假設並相信提供給其審查的文件、信息、歷史數字、陳述和確認於提供時是準確、完整的，並在本招股書刊發之日仍然準確、完整；(2)保薦人及聯席保薦人對本公司的資產和負債沒有進行獨立的估價或評估，也沒有獲得任何有關評估，但獨立物業評估師提供的房地產評估除外；及(3)保薦人及聯席保薦人的上述觀點代表他們在本招股書刊發之日的觀點，該觀點的必然依據及假設是現行的經濟、市場和其他條件沒有發生變化，而且於本招股書刊發之日，就有關目的提供的信息也沒有發生變化。

法律與監管程序

本公司只涉及正常業務過程中的法律和監管程序。截至本招股書刊發之日，本公司不涉及任何單獨或總體對本公司財務狀況和經營業績有重大不利影響的任何訴訟、仲裁或行政程序。

保單持有人訴訟

2003 年, 保單持有人就投連產品起訴本公司共 33 例, 聲稱本公司的某些銷售代理人誤導他們購買投資連結型壽險產品。本公司已就其中 21 例進行了和解, 另外 7 例的判決為本公司勝訴, 其餘 5 例仍在審理過程中。

行政程序

本公司隨時要接受中國監管機關的定期檢查。過去, 本公司在正常業務運營方面間或被判違反某些法律法規。結果導致本公司曾被處罰, 包括罰款。在截至 2003 年 12 月 31 日的三年中, 本公司被中國監管機關處以罰款大約 740 次, 罰款金額大約為人民幣 3,200 萬元, 這些監管機關包括但不限於各地保監局、國家工商行政管理總局各地方機構、財政局、稅務局、審計局、統計局、勞動人事局和物價局。上述罰款除其他事項外, 包括銷售保險產品違規退費、會計違規 (包括本公司分公司和支公司會計分錄不適當)、銷售代理人營銷保險產品時的誤導性陳述以及遲交所得稅等違規行為。有 68 次罰款涉及的罰款金額均不低於人民幣 10 萬元, 且其中金額最大的一次罰款是廣東省稅務局 2002 年 5 月對平安產險作出的處罰決定, 罰款總額大約為人民幣 250 萬元, 罰款的原因是平安產險未繳納企業所得稅及有關拖延納稅費用。該等處罰對本公司的業務、財務狀況和經營業績並未造成重大負面影響。請參閱「風險因素 — 與本公司整體業務有關的風險 — 中國監管機關未來進行定期檢查可能引致罰款、其他處罰或行動, 對本公司的業務、財務狀況、經營業績及聲譽可能產生重大不利影響」。

該等罰款主要是因為對有關法律法規存在錯誤理解以及內部監管不盡如人意。而且, 有關中國保險公司運營的法律和監管框架目前仍在不斷演化並經歷重大的變化。本公司完全達到某些新法律法規的要求可能需要相當長的一段時間。另外, 本公司的增長和擴張已使本公司的管理和其他資源出現緊張, 且隨時影響到本公司進行嚴格內部控制的能力。為防止未來違反法律法規, 本公司採取了大量措施。尤其是本公司於 2003 年對內部稽核部進行了重組, 2003 年分別在北京、上海和深圳設立了三大區域性內部稽核分部。本公司的內部稽核人員對本公司在中國不同地區的壽險和產險經營進行年度稽核。而且, 在諸如 IT 稽核等需要特殊技術的領域, 本公司的內部稽核人員還與外部專家進行緊密合作。另外, 本公司還採用了一套內部程序, 對受僱過程中有不符合有關法律法規等

不當行為的員工和銷售代理人進行制裁、罰款和其他處罰。而且，本公司的培訓部還推出了各種定期課程和研討會，使本公司的員工和銷售代理人隨時瞭解中國保險業不斷變化的法律和監管框架。

財產

行政辦公室

本公司總部大樓位於中國深圳。根據房屋所有權證書深房字第 3000172401 號，本公司對該樓房和相關物業擁有合法的所有權，有權佔有、抵押、出租和處理，不需要交任何附加款項或轉讓費。

自有財產

本公司目前擁有並佔有大約 267,533 平方米的土地和 612 項房產和構築物，總建築面積大約為 682,565 平方米，分佈在本公司於中國和香港的整個服務地區，作為辦公室、零售窗口和員工住房。大多數土地和樓房的所有權目前仍以本公司前身「中國平安保險股份有限公司」的名下登記。根據本公司的中國法律顧問通商律師事務所提供的法律意見，以本公司前身名稱登記這些土地和樓房，並不影響本公司對這些土地和樓房所有權的有效性。本公司已經採取了各項措施就有關這些土地和樓房的所有權向有關主管機關申請名稱變更登記，預計該名稱變更登記將於全球發行後一年內完成。

西門（遠東）有限公司（本公司為上市之目的指定的獨立估價師）截至 2004 年 3 月 31 日估價之本公司自有物業權益大約為人民幣 35.69 億元，包括本公司尚未獲得正式產權證書的那些物業。西門（遠東）有限公司簽發信函的正文及估價證書載於本招股書附錄三中列示的物業估價報告。

租用物業

本公司在中國和香港的整個業務地區，已經向獨立第三方和關聯方租用了大約 2,920 處物業，總建築面積大約為 1,766,802 平方米。

就尚未達成正式租賃協議的租用物業（總建築面積約 51,336 平方米），或者出租人還沒有獲得需要的所有權證書的物業（總建築面積約 519,000 平方米），因西門（遠東）有限公司認為該等物業沒有任何商業價值，因此本公司沒有獲得相關物業的估價。本公司認為，該等由本公司佔用的租用物業（總建築面積約 570,336 平方米）可以（如需要）由其他相關用途的可比替代物業代替，對本公司經營無任何重大不利影響。

物業產權

截至本招股書附錄三估值報告日，本公司擁有總建築面積大約 682,565 平方米的約 605 處樓房（包括本公司位於中國深圳的總部大樓，總建築面積約 37,587 平方米），其中總建築面積大約 682,220 平方米的 599 處樓房位於中國，6 處樓房位於香港，總建築面積約 345 平方米。本公司持有 456 處樓房的相關產權證書，總建築面積約 404,570 平方米，截至 2004 年 3 月 31 日公平／公開市場價值約為人民幣 35.69 億元。但本公司在中國有 149 處樓房沒有相關產權證書，總建築面積約為 277,995 平方米，截至 2004 年 3 月 31 日無商業價值。本公司正在申請尚未獲得的相關產權證書。本公司持有總建築面積大約 86,515 平方米的 34 處有缺陷物業的樓房所有權證書。本公司可以佔用並使用上述有缺陷的物業。但是，本公司無權轉讓或抵押該等有缺陷的物業。本公司就餘下的總建築面積大約 191,480 平方米的 115 處有缺陷物業既無樓房所有權證書，也無長期土地使用權證書，因此本公司可能喪失該等物業的佔用或使用權。在這 149 處有缺陷的物業中，47 處商用物業目前由本公司用於商業運營，必要時可以用具有相關用途的其他可比物業代替，對本公司的商業運營無任何重大不利影響，77 處居住物業目前為本公司員工生活用房，對本公司商業運營關係不大。而且，本集團已將 25 處有缺陷物業出租給不同的承租人，且於 2003 年收取租金（包括預付租金）人民幣 2,500 萬元，約佔本公司 2003 年總收入的 0.0375%，關係不大。倘若由於本公司沒有相關產權證書而導致相關租賃協議終止，本公司可能需要向承租人退還部份預付租金。本公司認為上述 149 處有缺陷的物業對本公司的商業運營無重大關係。在獲得有缺陷物業的產權證書後，本公司將有權佔用、出租、轉讓及抵押該等物業。本公司認為，本公司能夠於全球發行後一年內就總建築面積大約 158,591 平方米的 85 處有缺陷物業獲得相關產權證書，估計獲得相關產權證書的對價及／或費用金額大約為人民幣 3,600 萬元。本公司就餘下的總建築面積大約 119,404 平方米的 64 處有缺陷物業可能很難獲得產權證書。對於該 64 處有缺陷物業，不僅獲得相關產權證書從商業上看不合算，而且也超出本公司的合理能力。本公司認為，由於相關物業只佔本公司物業總值很小一部份，因此缺少該等物業的產權證書對本公司的業務、財務狀況和經營業績無重大不利影響。請參閱「風險因素 — 與本公司整體業務有關的風險 — 本公司對擁有的某些物業沒有產權證書」。

知識產權

集團在業務經營中使用「Ping An of China」和「中國平安」的品牌名稱與標識。集團已經在中國和香港對這些品牌名稱、標識和其他相關標識進行申請註冊或正在進行符註冊。集團現在還是

業 務

www.pa18.com 和 www.pa18.com.cn 這兩個域名的註冊所有權人。集團知識產權的詳細情況載於本招股書附錄八中「有關本公司業務的其他資料」項下「本公司的知識產權」一段。