



华农财产保险股份有限公司

2020 年信息披露报告

(网站版)

二〇二一年四月

一、公司简介

（一）法定名称及缩写

公司名称：华农财产保险股份有限公司

名称缩写：华农保险

英文名称：China Huanong Property & Casualty Insurance Company Limited

英文简称：CHIC

（二）注册资本：10 亿元人民币

（三）注册地：北京

（四）成立时间：2006 年1 月24 日

（五）经营范围和经营区域

经营范围：财产损失保险；责任保险；信用保险和保证保险；短期健康保险和意外伤害保险；上述保险业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经中国保险业监管机关批准的其他业务。

经营区域：北京、江苏、四川、浙江、河北、河南、广西、山西、甘肃、广东

（六）法定代表人：苏如春

（七）客服电话和投诉电话

客服电话：400-010-0000

投诉电话：400-010-0000

二、财务会计信息

(一) 资产负债表

资产负债表

2020 年 12 月 31 日

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

单位: 人民币元

资产	期末数	期初数
资产:		
货币资金	190,004,074.51	131,267,675.80
拆出资金		
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	268,114,244.60	513,404,815.20
衍生金融资产	883,457.44	
买入返售金融资产		
应收利息	37,205,406.33	30,223,979.48
应收保费	414,537,418.80	121,305,804.84
应收代位追偿款	11,794.33	18,728.33
应收分保账款	941,083,017.70	742,257,805.06
应收分保未到期责任准备金	10,546,371.20	11,388,122.00
应收分保未决赔款准备金	31,344,585.24	24,408,401.22
保户质押贷款		
定期存款	619,574,700.00	810,928,600.00
可供出售金融资产	1,219,143,769.59	470,973,823.30
持有至到期投资	522,363,280.49	680,288,996.16
长期股权投资		
存出资本保证金	200,000,000.00	200,000,000.00
投资性房地产		
固定资产	12,618,433.91	13,173,999.38
无形资产	17,298,436.23	17,422,477.58
独立账户资产		
递延所得税资产	2,620,525.85	
其他资产	91,228,293.12	47,521,642.51
资产总计	4,578,577,809.34	3,814,584,870.86

资产负债表（续）

2020 年 12 月 31 日

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

单位: 人民币元

负债	期末数	期初数
负债:		
短期借款		
存入保证金	3,859,378.15	7,918,468.02
拆入资金		
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债		
衍生金融负债		
卖出回购金融资产款	566,174,755.00	613,082,000.00
应付手续费及佣金	218,489,623.81	17,012,090.84
预收保费	59,979,521.47	45,643,944.80
应付分保账款	736,273,219.48	419,711,315.15
应付职工薪酬	57,588,212.98	48,916,449.98
应交税费	45,541,320.10	29,383,773.84
应付赔付款	4,891,113.86	5,639,461.59
应付保单红利		
保户储金及投资款		
保费准备金	2,488,876.37	1,235,400.00
未到期责任准备金	1,021,915,750.91	907,757,030.27
未决赔款准备金	793,775,067.00	690,409,227.80
其中: 已发生未报告未决赔款准备金	254,563,111.06	143,454,119.01
长期借款		
应付债券		
独立账户负债		
递延所得税负债	1,614,612.16	5,325,191.45
其他负债	78,200,753.39	40,276,039.42
负债合计	3,590,792,204.68	2,832,310,393.16
股东权益:		
股本	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00
资本公积	328,028,551.50	328,028,551.50
减: 库存股		
其他综合收益	4,843,836.48	9,353,572.97
盈余公积	1,478,870.96	1,478,870.96
未分配利润	-346,565,654.28	-356,586,517.73
归属于母公司股东权益合计	987,785,604.66	982,274,477.70
少数股东权益		
股东权益合计	987,785,604.66	982,274,477.70
负债和股东权益总计	4,578,577,809.34	3,814,584,870.86

(二) 利润表

利润表

2020 年度

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

单位: 人民币元

项目	本年金额	上年同期数
一、营业收入	2,920,369,770.77	2,534,250,039.14
已赚保费	2,757,964,356.69	2,390,082,007.08
保险业务收入	2,959,308,390.91	2,619,203,770.94
其中: 分保费收入	576,574,334.68	594,693,047.93
减: 分出保费	86,343,562.78	68,715,831.07
提取未到期责任准备金	115,000,471.44	160,405,932.79
投资收益	165,321,332.50	135,352,535.49
其中: 对联营企业和合营企业的投资收益		
公允价值变动损益	-19,180,588.49	1,923,658.60
汇兑损益	-3,525,647.88	629,005.16
其他收益	16,104,653.25	498,118.38
资产处置收益	22,611.11	104,756.81
其他业务收入	3,663,053.59	5,659,957.62
二、营业支出	2,914,971,580.84	2,761,668,780.44
退保金		
赔付支出	1,496,509,845.93	1,444,804,293.14
减: 摊回赔付支出	90,286,264.22	76,683,478.22
提取未决赔款准备金	103,365,839.20	209,426,713.61
减: 摊回未决赔款准备金	6,936,184.02	-4,578,356.55
提取保费准备金	1,253,476.37	1,235,400.00
保单红利支出		
分保费用	253,671,013.46	183,171,094.14
税金及附加	10,061,859.10	9,860,144.06
手续费及佣金支出	493,099,389.25	327,172,162.39
业务及管理费	669,274,766.13	679,741,835.23
减: 摊回分保费用	24,956,667.71	21,832,350.99
其他业务成本	8,432,782.54	
资产减值损失	1,481,724.81	194,610.53
三、营业利润	5,398,189.93	-227,418,741.30
加: 营业外收入	75,696.93	237,990.05
减: 营业外支出	255,133.07	1,127,120.72
四、利润总额	5,218,753.79	-228,307,871.97
减: 所得税费用	-4,802,109.66	-12,207,589.39
五、净利润	10,020,863.45	-216,100,282.58
(一) 持续经营净利润	10,020,863.45	-216,100,282.58
(二) 终止经营净利润		
六、其他综合收益的税后净额	-4,509,736.49	6,944,677.09
(一) 不能重分类进损益的其他综合收益		
1. 重新计量设定受益计划变动额		
2. 权益法下不能转损益的其他综合收益		
3. 其他权益工具投资公允价值变动		
4. 企业自身信用风险公允价值变动		
5. 其他		
(二) 将重分类进损益的其他综合收益	-4,509,736.49	6,944,677.09
1. 权益法下可转损益的其他综合收益		
2. 其他债权投资公允价值变动	-4,509,736.49	6,944,677.09
3. 金融资产重分类计入其他综合收益的金额		
4. 其他债权投资信用减值准备		
5. 现金流量套期储备		
6. 外币财务报表折算差额		
7. 一揽子处置子公司在丧失控制权之前产生的投资收益		
8. 其他资产转换为公允价值模式计量的投资性房地产		
9. 其他		
七、综合收益总额	5,511,126.96	-209,155,605.49

(三) 现金流量表

现金流量表

2020 年度

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

单位: 人民币元

项目	本年金额	上年金额
一、经营活动产生的现金流量		
收到原保险合同保费取得的现金	2,226,734,476.32	2,089,864,945.10
收到再保险业务现金净额	77,661,131.17	-6,467,128.36
保户储金及投资款净增加额		
收到其他与经营活动有关的现金	353,060,165.89	299,020,852.84
经营活动现金流入小计	2,657,455,773.38	2,382,418,669.58
支付原保险合同赔付款项的现金	1,096,961,164.95	1,130,456,787.94
支付利息、手续费及佣金的现金	313,955,368.73	343,563,369.13
支付保单红利的现金		
支付给职工以及为职工支付的现金	160,293,719.20	137,909,568.41
支付的各项税费	81,541,669.04	82,088,916.72
支付其他与经营活动有关的现金	866,886,311.64	838,078,640.49
经营活动现金流出小计	2,519,638,233.56	2,532,097,282.69
经营活动产生的现金流量净额	137,817,539.82	-149,678,613.11
二、投资活动产生的现金流量		
收回投资所收到的现金	2,635,761,615.74	1,941,010,058.24
取得投资收益所收到的现金	111,518,630.69	157,408,925.10
收到买入返售金融资产的现金	1,597,253,684.21	331,693,941.08
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额	107,800.00	
收到其他与投资活动有关的现金		81,975.35
投资活动现金流入小计	4,344,641,730.64	2,430,194,899.77
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	10,725,217.86	11,962,296.01
投资支付的现金	2,750,676,733.62	1,975,023,520.31
质押贷款净增加额		
支付买入返售金融资产的现金	1,596,883,000.00	331,654,455.87
支付其他与投资活动有关的现金	3,285,020.78	978,469.34
投资活动现金流出小计	4,361,569,972.26	2,319,618,741.53
投资活动产生的现金流量净额	-16,928,241.62	110,576,158.24
三、筹资活动产生的现金流量		
吸收投资所收到的现金		
发行债券收到的现金		
收到卖出回购金融资产的现金		
收到的其他与筹资活动有关的现金	63,467,905,074.67	82,128,931,944.50
收到的其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流入小计	63,467,905,074.67	82,128,931,944.50
偿还债务所支付的现金		
分配股利、利润或偿付利息支付的现金	14,566,049.39	15,345,979.44
支付卖出回购金融资产的现金	63,514,841,813.42	82,023,299,934.50
支付其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流出小计	63,529,407,862.81	82,038,645,913.94
筹资活动产生的现金流量净额	-61,502,788.14	90,286,030.56
四、汇率变动对现金的影响	-650,111.35	93,609.75
五、现金及现金等价物净增加额	58,736,398.71	51,277,185.44
加: 期初现金及现金等价物余额	131,267,675.80	79,990,490.36
六、期末现金及现金等价物余额	190,004,074.51	131,267,675.80

(四) 所有者权益变动表

所有者权益变动表一

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

2020 年度

单位: 人民币元

项目	本金额								
	股本	资本公积	减: 库 存股	其他综合 收益	盈余公积	一般风险 准备	大灾风险 利润准备	未分配利润	股东权益合计
一、上年年末余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		9,353,572.97	1,478,870.96			-356,586,517.73	982,274,477.70
加: 会计政策变更									-
前期差错更正									-
其他									-
二、本年年初余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		9,353,572.97	1,478,870.96			-356,586,517.73	982,274,477.70
三、本期增减变动金额 (减少以“一” 号填列)	-	-		-4,509,736.49				10,020,863.45	5,511,126.96
(一) 综合收益总额				-4,509,736.49				10,020,863.45	5,511,126.96
(二) 所有者投入和减少资本									-
1.所有者投入的普通股									-
2.其他权益工具持有者投入资本									-
3.股份支付计入所有者权益的金额									-
4.其他									-
(三) 专项储备提取和使用						-			-
1.提取专项储备						-			-
2.使用专项储备									-
(四) 利润分配									-
1.提取盈余公积									-
其中: 法定盈余公积									-
任意盈余公积									-
储备基金									-
企业发展基金									-
利润归还投资									-
2.提取一般风险准备									-
3.对所有者 (或股东) 的分配									-
4.其他									-
(五) 所有者权益内部结转									-
1.资本公积转增资本 (或股本)									-
2.盈余公积转增资本 (或股本)									-
3.盈余公积弥补亏损									-
4.结转重新计量设定受益计划净负 债或净资产所产生的变动									-
5.其他									
四、本年年末余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		4,843,836.48	1,478,870.96			-346,565,654.28	987,785,604.66

所有者权益变动表二

编制单位: 华农财产保险股份有限公司

2020 年度

单位: 人民币元

项目	上年金额								
	股本	资本公积	减: 库存股	其他综合收益	盈余公积	一般风险准备	大灾风险利润准备	未分配利润	股东权益合计
一、上年年末余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		2,408,895.88	1,478,870.96			-140,486,235.15	1,191,430,083.19
加: 会计政策变更									-
前期差错更正									-
其他									-
二、本年年初余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		2,408,895.88	1,478,870.96			-140,486,235.15	1,191,430,083.19
三、本期增减变动金额 (减少以“一”号填列)	-	-		6,944,677.09				-216,100,282.58	-209,155,605.49
(一) 综合收益总额				6,944,677.09				-216,100,282.58	-209,155,605.49
(二) 所有者投入和减少资本									-
1. 所有者投入的普通股									-
2. 其他权益工具持有者投入资本									-
3. 股份支付计入所有者权益的金额									-
4. 其他									-
(三) 专项储备提取和使用						-			-
1. 提取专项储备						-			-
2. 使用专项储备									-
(四) 利润分配									-
1. 提取盈余公积									-
其中: 法定盈余公积									-
任意盈余公积									-
储备基金									-
企业发展基金									-
利润归还投资									-
2. 提取一般风险准备									-
3. 对所有者 (或股东) 的分配									-
4. 其他									-
(五) 所有者权益内部结转									-
1. 资本公积转增资本 (或股本)									-
2. 盈余公积转增资本 (或股本)									-
3. 盈余公积弥补亏损									-
4. 结转重新计量设定受益计划净负债或净资产所产生的变动									-
5. 其他									-
四、本年年末余额	1,000,000,000.00	328,028,551.50		9,353,572.97	1,478,870.96			-356,586,517.73	982,274,477.70

（五）财务报表附注

（一）财务报表的编制基础

1、财务报表的编制基础

本公司根据实际发生的交易和事项，按照财政部颁布的《企业会计准则——基本准则》和具体企业会计准则、企业会计准则应用指南、企业会计准则解释及其他相关规定（以下合称“企业会计准则”）进行确认和计量。

2、持续经营

本公司对报告期末起 12 个月的持续经营能力进行了评价，未发现对持续经营能力产生重大怀疑的事项或情况。因此，本财务报表系在持续经营假设的基础上编制。

（二）重要会计政策和会计估计

1、遵循企业会计准则的声明

本公司所编制的财务报表符合企业会计准则的要求，真实、完整地反映了报告期公司的财务状况、经营成果、现金流量等有关信息。

2、会计期间

正常营业周期是指本公司从购买用于生产的资产起至实现现金或现金等价物的期间。本公司以 12 个月作为一个营业周期，并以其作为资产和负债的流动性划分标准。

3、记账本位币

人民币为本公司经营所处的主要经济环境中的货币，本公司以人民币为记账本位币。本公司编制本财务报表时所采用的货币为人民币。

4、会计计量属性

1) 计量属性

本公司以权责发生制为记账基础，初始价值以历史成本为计量原则。以公允价值计量且其变动记入当期损益的金融资产和金融负债、可供出售金融资产和衍生金融工具等以公允价值计量；采购时超过正常信用条件延期支付的存货、固定资产等，以购买价款的现值计量；发生减值损失的存货以可变现净值计量，其他减值资产按可收回金额（公允价值与现值孰高）计量；盘盈资产等按重置成本计量。

2) 计量属性在本期发生变化的报表项目

本报告期各财务报表项目会计计量属性未发生变化。

5、现金及现金等价物的确定标准

现金，是指企业库存现金以及可以随时用于支付的存款。现金等价物，是指企业持有的同时具备期限短（一般指从购入日起不超过3个月内到期）、流动性强、易于转换为已知金额现金、价值变动风险很小的投资。

6、外币业务

外币交易按交易发生日的即期汇率将外币金额折算为人民币入账。于资产负债表日，外币货币性项目采用资产负债表日的即期汇率折算为人民币，所产生的折算差额直接计入当期损益。以历史成本计量的外币非货币性项目，于资产负债表日仍采用交易发生日的即期汇率折算。汇率变动对现金的影响额在现金流量表中单独列示。

7、金融工具

1) 金融工具的分类

本公司根据所发行金融工具的合同条款及其所反映的经济实质而非仅以法律形式，结合金融资产、金融负债和权益工具的定义，在初始确认时将金融工具或其组成部分分类为金融资产、金融负债或权益工具，并将金融资产和金融负债分为以下类别：以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产（或金融负债）；持有至到期投资；贷款和应收款项；可供出售金融资产；其他金融负债等。金融资产的分类取决于本公司对金融资产的持有意图和持有能力。

● 以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债，包括交易性金融资产或金融负债和直接指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产或金融负债。

交易性金融资产或金融负债是指满足下列条件之一的金融资产或金融负债：

- 1) 取得该金融资产或金融负债的目的是为了在短期内出售、回购或赎回；
- 2) 属于进行集中管理的可辨认金融工具组合的一部分，且有客观证据表明本公司近期采用短期获利方式对该组合进行管理；

3) 属于衍生金融工具，但是被指定为有效套期工具的衍生工具、属于财务担保合同的衍生工具、与在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资挂钩并须通过交付该权益工具结

算的衍生工具除外。

只有符合以下条件之一，金融资产或金融负债才可在初始计量时指定为以公允价值计量且其变动计入损益的金融资产或金融负债：

1) 该项指定可以消除或明显减少由于金融资产或金融负债的计量基础不同所导致的相关利得或损失在确认或计量方面不一致的情况；

2) 风险管理或投资策略的正式书面文件已载明，该金融资产组合、该金融负债组合、或该金融资产和金融负债组合，以公允价值为基础进行管理、评价并向关键管理人员报告；

3) 包含一项或多项嵌入衍生工具的混合工具，除非嵌入衍生工具对混合工具的现金流量没有重大改变，或所嵌入的衍生工具明显不应当从相关混合工具中分拆；

4) 包含需要分拆但无法在取得时或后续的资产负债表日对其进行单独计量的嵌入衍生工具的混合工具。

在活跃市场中没有报价、公允价值不能可靠计量的权益工具投资，不得指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产。

企业在初始确认时将某金融资产划分为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产后，不能重分类为其他类金融资产；其他类金融资产也不能重分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产。

- **贷款和应收款项**

贷款和应收款项是指在活跃市场中没有报价、回收金额固定或可确定的非衍生金融资产。

- **可供出售金融资产**

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

- **持有至到期投资**

持有至到期投资是指除贷款和应收款项外的其他到期日固定、回收金额固定或可确定的，且管理层有明确意图和能力持有至到期的非衍生金融资产。

2) 金融工具的确认依据和计量方法

- **金融资产**

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

以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产按照公允价值进行后续计量，其公允价值变动计入公允价值变动损益；在资产持有期间所取得的利息或现金股利以及在处置时产生的处置损益计入当期损益。

可供出售金融资产采用公允价值进行后续计量，其折价或溢价采用实际利率法进行摊销并确认为当期利息收入或费用。除减值损失及外币货币性金融资产形成的汇兑损益外，可供出售金融资产公允价值变动计入其他综合收益，待该金融资产终止确认或发生减值时，原直接计入其他综合收益的公允价值变动累计额转入当期损益。可供出售债务工具投资在持有期间按实际利率法计算利息，计入投资收益；可供出售权益工具投资的现金股利于领取股利的权利确认时计入投资收益。对于在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的可供出售权益工具投资，按成本计量。

贷款和应收款项以及持有至到期投资采用实际利率法，以摊余成本进行后续计量。其摊销或减值以及终止确认时产生的利得或损失，均计入当期损益。

买入返售金融资产为按照返售协议约定先买入再按固定价格返售的票据、证券、贷款等金融资产所融出的资金。

● 金融负债

金融负债于初始确认时分类为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债和其他金融负债。本公司的金融负债主要包括卖出回购金融资产等。对于以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债，相关交易费用直接计入当期损益，其他金融负债的相关交易费用计入其初始确认金额。

卖出回购金融资产款为按照回购协议先卖出再按固定价格买入的票据、证券、贷款等金融资产所融入的资金。卖出回购金融资产款采用实际利率法以摊余成本计量。

● 金融资产和金融负债抵消

金融资产和金融负债在资产负债表内分别列示，没有相互抵销。但是，同时满足下列条件的，以相互抵销后的净额在资产负债表内列示：

- 1) 本公司具有抵销已确认金额的法定权利，且该种法定权利是当前可执行的；
- 2) 本公司计划以净额结算，或同时变现该金融资产和清偿该金融负债。

● 衍生金融工具

衍生金融工具初始确认时按衍生金融工具合约订立日的公允价值确认，其后按公允价值进行后续计量。衍生金融工具产生的收益或亏损在综合收益总额中反映。公允价值从活跃市场的市场报价中获得，并考虑近期市场交易和估值方法，估值方法包括适用的现金流折现分析及期权定价模型等方法。衍生金融工具公允价值的最佳初始确认金额为交易价格（即所支付或所收到的对价的公允价值），除非其公允

价值可以从现有市场上相同衍生金融工具的交易（未经修改或改动）中获得，或者采用可从市场上获取全部变量数据的评估方法。当衍生金融工具的公允价值为正数时，均作为资产入账；反之作为负债入账。

当内嵌衍生金融工具与主体合约并无紧密关系，并且符合衍生金融工具定义要求时，应与主体合同分别计量，其公允价值的变动通过损益确认。本公司未对满足保险合同定义的内嵌衍生金融工具或与主体保险合同有紧密关系的内嵌衍生金融工具（包括固定金额（或在固定金额和利率基础上确定的金额）退保合同的内嵌期权）进行单独确认。

● 金融资产转移的确认依据和计量方法

公司发生金融资产转移时，如已将金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬转移给转入方，则终止确认该金融资产；如保留了金融资产所有权上几乎所有的风险和报酬的，则不终止确认该金融资产。

在判断金融资产转移是否满足上述金融资产终止确认条件时，采用实质重于形式的原则。公司将金融资产转移区分为金融资产整体转移和部分转移。金融资产整体转移满足终止确认条件的，将下列两项金额的差额计入当期损益：

1) 所转移金融资产的账面价值；

2) 因转移而收到的对价，与原直接计入所有者权益的公允价值变动累计额（涉及转移的金融资产为可供出售金融资产的情形）之和。

金融资产部分转移满足终止确认条件的，将所转移金融资产整体的账面价值，在终止确认部分和未终止确认部分之间，按照各自的相对公允价值进行分摊，并将下列两项金额的差额计入当期损益：

1) 终止确认部分的账面价值；

2) 终止确认部分的对价，与原直接计入所有者权益的公允价值变动累计额中对应终止确认部分的金额（涉及转移的金融资产为可供出售金融资产的情形）之和。

金融资产转移不满足终止确认条件的，继续确认该金融资产，所收到的对价确认为一项金融负债。

● 金融负债终止确认条件

金融负债的现时义务全部或部分已经解除的，则终止确认该金融负债或其一部分；本公司若与债权人签定协议，以承担新金融负债方式替换现存金融负债，且新金融负债与现存金融负债的合同条款实质上不同的，则终止确认现存金融负债，并同时确认新金融负债。

对现存金融负债全部或部分合同条款作出实质性修改的，则终止确认现存金融负债或其一部分，同时将修改条款后的金融负债确认为一项新金融负债。

金融负债全部或部分终止确认时，终止确认的金融负债账面价值与支付对价（包括转出的非现金资产或承担的新金融负债）之间的差额，计入当期损益。

本公司若回购部分金融负债的，在回购日按照继续确认部分与终止确认部分的相对公允价值，将该金融负债整体的账面价值进行分配。分配给终止确认部分的账面价值与支付的对价（包括转出的非现金资产或承担的新金融负债）之间的差额，计入当期损益。

● 金融资产和金融负债公允价值的确定方法

存在活跃市场的金融资产或金融负债，以活跃市场的报价确定其公允价值；活跃市场的报价包括易于且可定期从交易所、交易商、经纪人、行业公司、定价机构或监管机构等获得相关资产或负债的报价，且能代表在公平交易基础上实际并经常发生的市场交易。

初始取得或衍生的金融资产或承担的金融负债，以市场交易价格作为确定其公允价值的基础。

不存在活跃市场的金融资产或金融负债，采用估值技术确定其公允价值。在估值时，本公司采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术，选择与市场参与者在相关资产或负债的交易中所考虑的资产或负债特征相一致的输入值，并尽可能优先使用相关可观察输入值。在相关可观察输入值无法取得或取得不切实可行的情况下，使用不可观察输入值。

● 金融资产（不含应收款项）减值准备计提

资产负债表日对以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产以外的金融资产的账面价值进行检查，如有客观证据表明该金融资产发生减值的，计提减值准备。

金融资产发生减值的客观证据，包括但不限于：

- 1) 发行方或债务人发生严重财务困难；
- 2) 债务人违反了合同条款，如偿付利息或本金发生违约或逾期等；
- 3) 债权人出于经济或法律等方面因素的考虑，对发生财务困难的债务人作出让步；
- 4) 债务人很可能倒闭或进行其他财务重组；
- 5) 因发行方发生重大财务困难，该金融资产无法在活跃市场继续交易；
- 6) 无法辨认一组金融资产中的某项资产的现金流量是否已经减少，但根据公开的数据对其进行总体评价后发现，该组金融资产自初始确认以来的预计未来现金流量确已减少且可计量，如该组金融资产的债务人支付能力逐步恶化，或债务人所在国家或地区失业率提高、担保物在其所在地区的价格明显下降、所处行业不景气等；
- 7) 权益工具发行方经营所处的技术、市场、经济或法律环境等发生重大不利变化，使权益工具投资人可能无法收回投资成本；
- 8) 权益工具投资的公允价值发生严重或非暂时性下跌；

金融资产的具体减值方法如下：

1) 可供出售金融资产减值准备

本公司于资产负债表日对各项可供出售权益工具投资单独进行检查，若该权益工具投资于资产负债表日的公允价值低于其成本超过 50%（含 50%）或低于其成本持续时间超过一年（含一年）的，则表明其发生减值；若该权益工具投资于资产负债表日的公允价值低于其成本超过 20%（含 20%）但尚未达到 50%的，本公司会综合考虑其他相关因素诸如价格波动率等，判断该权益工具投资是否发生减值。

上段所述成本按照可供出售权益工具投资的初始取得成本扣除已收回本金和已摊销金额、原已计入损益的减值损失确定；不存在活跃市场的可供出售权益工具投资的公允价值，按照类似金融资产当时市场收益率对未来现金流量折现确定的现值确定；在活跃市场有报价的可供出售权益工具投资的公允价值根据证券交易所期末收盘价确定，除非该项可供出售权益工具投资存在限售期。对于存在限售期的可供出售权益工具投资，按照证券交易所期末收盘价扣除市场参与者因承担指定期间内无法在公开市场上出售该权益工具的风险而要求获得的补偿金额后确定。

可供出售金融资产发生减值时，即使该金融资产没有终止确认，本公司将原直接计入其他综合收益的因公允价值下降形成的累计损失从其他综合收益转出，计入当期损益。该转出的累计损失，等于可供出售金融资产的初始取得成本扣除已收回本金和已摊余金额、当前公允价值和原已计入损益的减值损失后的余额。

对于已确认减值损失的可供出售债务工具，在随后的会计期间公允价值已上升且客观上与确认原减值损失后发生的事项有关的，原确认的减值损失予以转回计入当期损益；对于可供出售权益工具投资发生的减值损失，在该权益工具价值回升时通过权益转回；但在活跃市场中没有报价且其公允价值不能可靠计量的权益工具投资，或与该权益工具挂钩并须通过交付该权益工具结算的衍生金融资产发生的减值损失，不得转回。

2) 持有至到期投资减值准备

对于持有至到期投资，有客观证据表明其发生了减值的，根据其账面价值与预计未来现金流量现值之间差额计算确认减值损失；计提后如有证据表明其价值已恢复，原确认的减值损失可予以转回，记入当期损益，但该转回的账面价值不超过假定不计提减值准备情况下该金融资产在转回日的摊余成本。

8、应收款项及坏账准备

应收款项包括应收保费、应收分保账款及其他应收款等，采用个别认定法与账龄分析法相结合的方法计提坏账准备。

1) 个别认定法

采用个别认定法的应收账款有应收利息；涉及财政补贴，关联方业务，联共保业务等的应收保费；

应收分保账款；其他应收款，包括：员工借款、预付款、押金、共保款等。

有客观证据表明其发生了减值的，根据其未来现金流量现值低于其账面价值的差额，确认减值损失，并计提坏账准备。预计未来现金流量与其现值相差较小的，在确认相关减值损失时，可不对其预计未来现金流量进行折现。无客观证据表明其发生减值的，不计坏账准备。

减值确认标准：债务人被依法宣告破产、撤销，其剩余财产确实不足清偿的应收账款；债务人死亡或依法被宣告死亡、失踪，其财产或遗产确实不足清偿的应收账款；债务人遭受重大自然灾害或意外事故，损失巨大，以其财产（包括保险赔款等）确实无法清偿的应收账款；债务人逾期未履行偿债义务，经法院裁决，确实无法清偿的应收账款；账龄超过一年的应收账款且经确认无任何收回可能性的应收账款。

2) 账龄分析法

采用账龄分析法的应收账款有农户自缴、商业性、非关联方、非联共保等的应收保费，比例具体如下：

类型	账龄	坏账准备计提比例
应收保费	1 年以下	0%
	1 年以上（含 1 年）	100%

9、存出资本保证金

根据《保险法》和《保险公司资本保证金管理办法》（保监发[2015]37 号文件）规定，本公司按照注册资本总额的 20%提取保证金，并存入符合中国保监会规定的银行，除本公司清算时用于清偿债务外，不作其他用途。

10、固定资产

本公司固定资产指为生产商品、提供劳务、出租或经营管理而持有的、使用寿命超过一个会计年度的有形资产。在同时满足下列条件时才能确认固定资产：与该固定资产有关的经济利益很可能流入企业；该固定资产的成本能够可靠地计量。

固定资产按照成本进行初始计量。购置固定资产的成本包括购买价款、相关税费、使固定资产达到预定可使用状态前所发生的可直接归属于该项资产的其他支出。

固定资产折旧采用年限平均法按固定资产原值减去预计净残值后在预计使用寿命内计提。对计提了减值准备的固定资产，则在未来期间按扣减减值准备后的账面价值及尚可使用年限确定折旧额。各类固定资产的使用寿命、预计净残值率及年折旧率如下：

类别	折旧年限（年）	残值率（%）	年折旧率（%）
运输设备	6	5.00	15.83
通用设备	3-5	5.00	19.00-31.66

11、无形资产

无形资产是指本公司拥有或者控制的没有实物形态的可辨认非货币资产。本公司无形资产主要是购置的信息化软件系统等，以实际成本进行初始计量，一般在 5 年时间内采用直线法分期平均摊销。当无形资产的可收回金额低于其账面价值时，账面价值减记至可收回金额。每年年度终了对无形资产的预计使用寿命及摊销方法进行复核并做适当调整。

无形资产类别	预计净残值（元）	预计使用寿命（年）
软件	0	5

12、长期待摊费用

长期待摊费用是指公司已经发生但应由本期和以后各期分担的分摊期限在一年以上（不含一年）的各项费用，包括以经营租赁方式租入的固定资产改良支出等。

长期待摊费用按实际支出入账，在项目预计受益期内平均摊销（经营租赁方式租入的固定资产摊销年限为租赁期），并以实际支出减去累计摊销的金额列示。如长期待摊的费用项目不能使以后会计期间受益的，尚未摊销的该项目的摊余价值予以全部转入当期损益。

13、除金融资产以外的其他资产减值

固定资产及使用寿命有限的无形资产于资产负债表日存在减值迹象的，进行减值测试。减值测试结果表明资产的可收回金额低于其账面价值的，按其差额计提减值准备并计入减值损失。可收回金额为资产的公允价值减去处置费用后的净额与资产预计未来现金流量的现值两者之间的较高者。资产减值准备按单项资产为基础计算并确认，如果难以对单项资产的可收回金额进行估计的，以该资产所属的资产组确定资产组的可收回金额。资产组是能够独立产生现金流入的最小资产组合。

上述资产减值损失一经确认，以后期间不予转回价值得以恢复的部分。

14、保险合同

1) 保险合同的定义

本公司对承保的合同承担保险风险、其他风险，或既承担保险风险又承担其他风险。本公司对既承担保险风险又承担其他风险的合同，且保险风险部分和其他风险部分能够区分并单独计量的，将保险风

险部分和其他风险部分进行分拆。保险风险部分确定为保险合同，其他风险部分确定为非保险合同。

保险风险部分和其他风险部分不能够区分或者虽能够区分但不能够单独计量的，本公司在合同初始确认日进行重大保险风险测试。如果保险风险重大，本公司将整个合同确定为保险合同；如果保险风险不重大，本公司将其确认为非保险合同。

2) 重大保险风险测试

对于原保险合同，本公司以保险险种为基础进行重大保险风险测试。对于再保险合同，本公司以单项合同为基础进行重大保险风险测试。本公司按以下次序依次判断合同是否转移重大保险风险：

- 判断所签发保险合同转移的风险是否是保险风险：

对原保险合同而言，保险风险的判断标准包括：该合同下的现金流是否取决于未来的不确定事项；保单持有人是否受到该不确定事项的不利影响；该不确定事项是否先于合同存在，即该事项并非因合同产生。对于再保险合同而言，转移保险风险是指再保险分入人支付分保赔款的金额和时间应取决于原保险合同已决赔款的支付金额和支付时间，并且直接地随着已决赔款金额和支付时间的变化而变化。

- 判断所签发保险合同保险风险的转移是否具有商业实质：

对原保险合同而言，如果保险事故发生可能导致本公司承担赔付保险金责任，则原保险保单具有商业实质。对再保险合同而言，如果再保险交易对本公司没有产生可辨认的经济影响，则该合同不具有商业实质。

- 判断所签发保险合同保险风险的转移是否重大：

本公司以原保险保单的保险风险比例衡量保险风险转移的程度，如果原保险保单的保险风险比例在保单存续期间的一个或多个时点大于等于 5%，则确认为原保险合同。原保险保单风险比例=（保险事故发生情景下保险公司支付的金额/保险事故不发生情景下保险公司支付的金额-1）×100%。

本公司除投资型保单外其余非寿险保单通常显而易见满足转移重大保险风险的条件，故不计算保险风险比例，直接将其确认为原保险合同。

本公司以再保险保单的保险风险比例衡量保险风险的显著程度，如果风险比例大于 1%，确认为再保险合同。再保险保单保险风险比例=（ $\sum$ 再保险分入人发生净损失情形下损失金额的现值×发生概率）÷再保险分入人预期保费收入现值}×100%

对于显而易见满足重大保险风险转移条件的再保险合同，本公司不计算保险风险比例，直接将其确认为再保险合同。

3) 保险合同的确认和计量

- 保险合同收入

本公司于保险合同成立并承担相应保险责任、与保险合同相关的经济利益很可能流入且保险合同相关的收入能够可靠计量时确认保费收入。

本公司对于原保险合同保费收入，按照保险合同项下实际收到的保费金额确认为预收保费，待保费收入确认条件满足后转为保费收入。本公司根据保险合同约定的保费总额确定当期保费收入。对于分保费收入，根据相关再保险合同的约定，计算确定分保费收入金额。

● 保险合同成本

保险合同成本指保险合同发生的会导致股东权益减少的且与向股东分配利润无关的经济利益的总流出。保险合同成本主要包括已发生的手续费支出、赔付成本、提取的各项保险合同准备金等。

赔付成本包括保险人支付的赔款以及在理赔过程中发生的律师费、诉讼费、损失检验费、相关理赔人员薪酬等理赔费用，在发生时计入当期损益。

本公司在确认原保险合同保费收入的当期，按照相关再保险合同的约定，计算确定分出保费和应向再保险接受人摊回的分保费用，计入当期损益。本公司在确定支付赔付款项金额或实际发生理赔费用而冲减原保险合同相应准备金余额的当期，计算确定应向再保险接受人摊回的赔付成本，计入当期损益，冲减相应的应收分保准备金余额。

● 保险合同准备金

本公司在资产负债表日计量保险合同准备金，包括未到期责任准备金和未决赔款准备金。本公司的保险合同准备金以具有同质保险风险的保险合同组合作为计量单元，以保险人履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础进行计量。

4) 准备金计量方法

本公司以履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础计量保险合同准备金。履行保险合同相关义务所需支出指由保险合同产生的预期未来现金流出与预期未来现金流入的差额，即预期未来净现金流出。其中，预期未来现金流出指本公司为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出，主要包括：①根据保险合同承诺的保证利益，包括非寿险保险事故发生后的赔付；②管理保险合同或处理相关赔付必需的合理费用，包括保单维持费用、理赔费用等。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础，按照各种情形的可能结果及相关概率计算确定预期未来净现金流出的合理估计金额。

本公司在确定保险合同准备金的同时单独计量了边际因素。边际包括风险边际和剩余边际。风险边际是指为应对预期未来现金流的不确定性而提取的准备金；剩余边际是为了不确认首日利得而确认的边际准备金，于保险合同初始确认日确定。本公司采用行业比例确定风险边际，其中未到期责任准备金的风险边际按照未来现金流现值的无偏估计的 3.0%确定，未决赔款准备金的风险边际按照未来现金流现

值无偏估计的 2.5%确定。

本公司在确定保险合同准备金时考虑货币时间价值的影响。货币时间价值影响重大的，本公司对相关未来现金流量进行折现，并以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定计量货币时间价值所采用的折现率。由于本公司目前经营业务主要为短期险种，未来现金流平均久期较短，其货币时间价值影响较小，本着谨慎原则，本年准备金评估结果均未折现。

● 未到期责任准备金

本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定未到期责任准备金计量的各种假设。

本公司在确认保费收入的当期，根据下列两者中较大者提取未到期责任准备金：①根据总保费扣除首日费用后的余额按照三百六十五分之一法得出的保险精算结果提取未到期责任准备金；②考虑赔款支出、保单维持成本、保单理赔费用等未来净现金流出折现值和对应的风险边际计算的未到期负债合理估计。

首日费用指为获得保险合同而产生的增量成本，包括手续费及佣金支出、税金及附加、保险保障基金、保险监管费等。

● 未决赔款准备金

未决赔款准备金是指本公司为保险事故已发生尚未结案的赔案提取的准备金，包括已发生已报案未决赔款准备金、已发生未报案未决赔款准备金和理赔费用准备金。

已发生已报案未决赔款准备金是指本公司为保险事故已发生并已向本公司提出索赔但尚未结案的赔案提取的准备金。本公司考虑保险风险的性质和分布、赔款发展模式、经验数据等因素，采用逐案估计法评估已发生已报案未决赔款准备金和直接理赔费用准备金。

已发生未报案未决赔款准备金是指本公司为保险事故已发生、尚未向本公司提出索赔的赔案提取的准备金。本公司采用链梯法、BF 法及预期赔付率等方法评估已发生未报案未决赔款准备金。

理赔费用准备金是指本公司为保险事故已发生尚未结案的赔案可能发生的律师费、诉讼费、损失检验费、相关理赔人员薪酬等费用提取的准备金。本公司以最终赔付的合理估计金额为基础，同时考虑风险边际因素，采用比例法评估间接理赔费用准备金。

5) 负债充足性测试

本公司在资产负债表日对各项保险合同准备金进行充足性测试。本公司按照保险精算重新计算确定的相关准备金金额超过充足性测试日已提取的相关准备金余额的，按照其差额补提相关准备金，计入当期损益；反之，不调整相关准备金。

15、再保险

本公司于日常业务过程中进行分入和分出再保险业务。本公司的再保险业务均为转移重大保险风险的再保险业务。

1) 分出业务

已分出的再保险安排并不能使本公司免除对保单持有人的责任。在确认原保险合同保费收入的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，计算确定分出保费及应向再保险分入人摊回的分保费用，计入当期损益。在提取原保险合同未到期责任准备金、未决赔款准备金的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，估计再保险合同相关的现金流量，并考虑相关风险边际计算确定应向再保险接受人摊回的保险合同准备金，确认为相应的应收分保准备金资产。在冲减原保险合同准备金余额的当期，本公司冲减相应的应收分保准备金余额；同时，本公司按照相关再保险合同的约定，计算确定应向再保险接受人摊回的赔付成本，计入当期损益。在原保险合同提前解除的当期，本公司按照相关再保险合同的约定，计算确定分出保费、摊回分保费用的调整金额，计入当期损益；同时，转销相关应收分保准备金余额。作为再保险分出人，本公司将再保险合同形成的资产与有关原保险合同形成的负债在资产负债表中分别列示，不相互抵销；将再保险合同形成的收入或费用与有关原保险合同形成的费用或收入在利润表中也分别列示，不相互抵销。

2) 分入业务

本公司在确认分保费收入的当期，根据相关再保险合同的约定，计算确定分保费用，计入当期损益。对再保险合约业务的浮动手续费、纯益手续费及损失分摊而言，本公司根据相关再保险合同的约定，以当前信息为基础，按照各种情形的可能结果及相关概率计算确定预期未来净现金流出的合理估计金额，并将相关的资产或负债确认。

本公司在收到分保业务账单时，按照账单标明的金额对相关分保费收入、分保费用进行调整，调整金额计入当期损益。

16、保险保障基金

本公司自 2009 年 1 月 1 日起，按照《保险保障基金管理办法》（保监会令 2008 年第 2 号）提取保险保障基金：

1) 非投资型财产保险按照保费收入的 0.8%缴纳，投资型财产保险，有保证收益的，按照业务收入的 0.08%缴纳，无保证收益的，按照业务收入的 0.05%缴纳。

2) 短期健康保险按照保费收入的 0.8%缴纳。

3) 非投资型意外伤害保险按照保费收入的 0.8%缴纳；投资型意外伤害保险，有保证收益的，按照业务收入的 0.08%缴纳，无保证收益的，按照业务收入的 0.05%缴纳。

上述业务收入，是指投保人按照保险合同约定，为购买相应的保险产品支付给本公司的全部金额。当保险保障基金余额达到本公司总资产 6%时，不再提取。

17、农业保险大灾风险准备金

1) 本公司分别按照农业保险保费收入和超额承保利润的一定比例，计提大灾准备金（以下分别简称保费准备金和利润准备金），逐年滚存。

2) 保费准备金分别以种植业、养殖业、森林等大类险种的保费收入为计提基础。保费收入为自留保费，即保险业务收入减去分出保费的净额。本公司根据开展农业保险地区的农业灾害风险水平及风险损失数据，并结合我公司业务来源，确定各地区保费准备金的计提比例为财政部规定的计提比例区间范围的最小值。

3) 当经营农业保险实现年度及累计承保盈利，且满足一定条件时，本公司在依法提取法定公积金、一般（风险）准备金后，从年度净利润中计提利润准备金，计提标准为超额承保利润的 75%（如不足超额承保利润的 75%，则全额计提）。

18、职工薪酬

职工薪酬主要包括工资、奖金、津贴和补贴、职工福利费、社会保险费及住房公积金、工会经费和职工教育经费等其他与获得职工提供的服务或解除劳动关系而给予的各种形式的报酬或补偿。职工薪酬包括短期薪酬、离职后福利、辞退福利和其他长期职工福利。本公司提供给职工配偶、子女、受赡养人、已故员工遗属及其他受益人等的福利，也属于职工薪酬。于职工提供服务的期间确认应付的职工薪酬，并根据职工提供服务的受益对象计入相关资产成本和费用。

本公司的在职职工参加由政府机构设立及管理的职工社会保障体系，包括养老及医疗保险、住房公积金及其他社会保障制度。除此之外，本公司并无其他重大职工社会保障承诺。根据有关规定，本公司按规定的缴费基数的一定比例且在不超过规定上限的基础上提取保险费及公积金，并向劳动和社会保障机构缴纳，相应的支出计入当期成本或费用。

19、收入确认

1) 保费收入

保费收入及分保费收入于保险合同成立并承担相应保险责任，与保险合同相关的经济利益很可能流入，并与保险合同相关的净收入能够可靠计量时予以确认。本公司按照实际收到的金额，确认为预收保费，待保费业务收入确认条件满足后再转为原保险合同收入。本公司的非寿险原保险合同，根据保险合

同约定的保费金额确定。对于分保费收入，根据相关分保合同的约定，计算确定分保费收入金额。

2) 投资收益

投资收益包含各项投资产生的利息收入、股息收入、分红收入以及除交易性金融资产等由于公允价值变动形成的应计入公允价值变动损益之外的已实现利得或损失。

3) 公允价值变动损益

公允价值变动损益是指交易性金融资产以及交易性金融负债等公允价值变动形成的应计入当期损益的利得或损失。

4) 其他业务收入

其他业务收入包括代收车船税手续费收入在内的除上述收入以外的其他经营活动实现的收入。

5) 营业外收入

营业外收入是指发生的与经营业务活动无直接关系的各项收入，主要包括政策性农险业务的政府补贴等。

20、政府补助

政府补助是指本公司从政府无偿取得货币性资产和非货币性资产，不包括政府作为所有者投入的资本。政府补助分为与资产相关的政府补助和与收益相关的政府补助。本公司将所取得的用于购建或以其他方式形成长期资产的政府补助界定为与资产相关的政府补助；其余政府补助界定为与收益相关的政府补助。若政府文件未明确规定补助对象，则采用以下方式将补助款划分为与收益相关的政府补助和与资产相关的政府补助：（1）政府文件明确了补助所针对的特定项目的，根据该特定项目的预算中将形成资产的支出金额和计入费用的支出金额的相对比例进行划分，对该划分比例需在每个资产负债表日进行复核，必要时进行变更；（2）政府文件中对用途仅作一般性表述，没有指明特定项目的，作为与收益相关的政府补助。

政府补助为货币性资产的，按照收到或应收的金额计量。政府补助为非货币性资产的，按照公允价值计量；公允价值不能够可靠取得的，按照名义金额计量。按照名义金额计量的政府补助，直接计入当期损益。

本公司对于政府补助通常在实际收到时，按照实收金额予以确认和计量。但对于期末有确凿证据表明能够符合财政扶持政策规定的相关条件预计能够收到财政扶持资金，按照应收的金额计量。按照应收

金额计量的政府补助应同时符合以下条件：（1）应收补助款的金额已经过有权政府部门发文确认，或者可根据正式发布的财政资金管理办法的有关规定自行合理测算，且预计其金额不存在重大不确定性；（2）所依据的是当地财政部门正式发布并按照《政府信息公开条例》的规定予以主动公开的财政扶持项目及其财政资金管理办法，且该管理办法应当是普惠性的（任何符合规定条件的企业均可申请），而不是专门针对特定企业制定的；（3）相关的补助款批文中已明确承诺了拨付期限，且该款项的拨付是有相应财政预算作为保障的，因而可以合理保证其可在规定期限内收到；（4）根据本公司和该补助事项的具体情况，应满足的其他相关条件（如有）。

与资产相关的政府补助，确认为递延收益，并在相关资产的使用寿命内按照合理、系统的方法分期计入当期损益或冲减相关资产的账面价值。与收益相关的政府补助，用于补偿以后期间的相关成本费用或损失的，确认为递延收益，并在确认相关成本费用或损失的期间计入当期损益或冲减相关成本；用于补偿已经发生的相关成本费用或损失的，直接计入当期损益或冲减相关成本。

同时包含与资产相关部分和与收益相关部分的政府补助，区分不同部分分别进行会计处理；难以区分的，将其整体归类为与收益相关的政府补助。

与本公司日常活动相关的政府补助，按照经济业务的实质，计入其他收益或冲减相关成本费用；与日常活动无关的政府补助，计入营业外收支。

已确认的政府补助需要返还时，存在相关递延收益余额的，冲减相关递延收益账面余额，超出部分计入当期损益；不存在相关递延收益的，直接计入当期损益。

21、递延所得税资产和递延所得税负债

递延所得税资产和递延所得税负债根据资产和负债的计税基础与其账面价值的差额（暂时性差异）计算确认。对于按照税法规定能够于以后年度抵减应纳税所得额的可抵扣亏损，确认相应的递延所得税资产。对于既不影响会计利润也不影响应纳税所得额（或可抵扣亏损）的非企业合并的交易中产生的资产或负债的初始确认形成的暂时性差异，不确认相应的递延所得税资产和递延所得税负债。于资产负债表日，递延所得税资产和递延所得税负债，按照预期收回该资产或清偿该负债期间的适用税率计量。

递延所得税资产的确认以很可能取得用来抵扣可抵扣暂时性差异、可抵扣亏损和税款抵减的应纳税所得额为限。同时满足下列条件的递延所得税资产和递延所得税负债以抵销后的净额列示：①递延所得税资产和递延所得税负债与同一税收征管部门对本公司内同一纳税主体征收的所得税相关；②本公司内该纳税主体拥有以净额结算当期所得税资产及当期所得税负债的法定权利。

22、公允价值计量

本公司于每个资产负债表日以公允价值计量。公允价值，是指市场参与者在计量日发生的有序交易

中,出售一项资产所能收到或者转移一项负债所需支付的价格。本公司以公允价值计量相关资产或负债,假定出售资产或者转移负债的有序交易在相关资产或负债的主要市场进行;不存在主要市场的,本公司假定该交易在相关资产或负债的最有利市场进行。

主要市场(或最有利市场)是本公司在计量日能够进入的交易市场。本公司采用市场参与者在对该资产或负债定价时为实现其经济利益最大化所使用的假设。

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

本公司采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术,优先使用相关可观察输入值,只有在可观察输入值无法取得或取得不切实可行的情况下,才使用不可观察输入值。在财务报表中以公允价值计量或披露的资产和负债,根据对公允价值计量整体而言具有重要意义的最低层次输入值,确定所属的公允价值层次:第一层次输入值,在计量日能够取得的相同资产或负债在活跃市场上未经调整的报价;第二层次输入值,除第一层次输入值外相关资产或负债直接或间接可观察的输入值;第三层次输入值,相关资产或负债的不可观察输入值。

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

23、重要会计估计和判断

编制财务报表要求管理层做出判断和估计,这些判断和估计会影响收入、费用、资产和负债的报告金额以及资产负债表日或有负债的披露。但是,这些估计的不确定性所导致的结果可能造成对未来受影响的资产或者负债的账面金额进行重大调整。基于以往经验及其他因素,包括对在有关情况下视为合理的未来事件的预期,本公司对该等估计及判断进行持续评估。

在应用本公司会计政策的过程中,管理层做出了以下对财务报表中确认的金额具有重大影响的判断和会计估计:

1) 重要资产分类

管理层需要就金融资产的分类作出重大判断,不同的分类会影响会计核算方法及本公司的财务状况和经营成果。

2) 保险合同的分类、分拆和重大保险风险测试

本公司需要就签发的保单是否既承担保险风险又承担其他风险、保险风险部分和其他风险部分是否能够区分且是否能够单独计量作出重大判断,判断结果会影响保险合同的分拆。同时,本公司需要对签发的保单是否转移保险风险、保险风险的转移是否具有商业实质、转移的保险风险是否重大作出判断,

并进行重大保险风险测试，判断结果会影响保险合同的分类。

本公司在考虑原保险保单转移的保险风险是否重大时，对于不同类型的保单，分别进行以下判断：对于非年金保单，如果原保险保单保险风险比例在保单存续期的至少一个时点大于等于 5%，则确认为保险合同。原保险保单保险风险比例为保险事故发生情景下本公司支付的金额与保险事故不发生情景下本公司支付的金额的百分比再减去 100%；对于年金保单，如果保单转移了长寿风险，则确认为保险合同；对于显而易见满足转移重大保险风险条件的非寿险保单，直接将其判定为保险合同。

本公司在判断再保险保单转移的保险风险是否重大时，在全面理解再保险保单的实质及其他相关合同和协议的基础上，如果再保险保单保险风险比例大于 1%，则确认为再保险合同。再保险保单的风险比例为再保险分入人发生净损失情形下损失金额的现值乘以发生概率，除以再保险分入人预期保费收入的现值。对于显而易见满足转移重大保险风险的再保险保单，直接将其判定为再保险合同。

本公司在进行重大保险风险测试时，首先将风险同质的同一产品的所有保单归为一组。然后考虑保单的分布状况和风险特征，从保单组合中选取足够数量且具有代表性的保单样本进行逐一测试。如果所选取的样本中大多数保单都转移了重大保险风险，则该组合中的所有保单均确认为保险合同。保险合同的分拆和分类对本公司收入确认、负债计量及财务报表的列示产生影响。

3) 保险合同准备金的计量单元

在保险合同准备金的计量过程中，本公司需要就作为一个计量单元的保险合同组是否具有同质的保险风险作出判断，判断结果会影响保险合同准备金的计量结果。

4) 可供出售权益投资的减值准备

本公司认为当公允价值出现严重或非暂时性下跌低于成本时，应当计提可供出售权益投资的减值准备。对严重或非暂时性的认定需要管理层做出判断。具体而言，本公司综合考虑公允价值相对于成本的下跌幅度、波动率和下跌的持续时间，以确定公允价值下跌是否属于重大；考虑下跌的期间和幅度的一贯性，以确定公允价值下跌是否属于非暂时。通常情况下，公允价值相对于成本的下跌幅度越大、波动率越小、下跌持续时间越久或下跌幅度的一贯性越强，则越有可能成为权益投资减值的客观证据。另外，本公司还考虑包括但不限于下列证据来认定严重或非暂时性：①被投资方发生严重财务困难，包括未能履行合同义务、进行财务重组以及对持续经营预期恶化；②与被投资方经营有关的技术、市场、客户、宏观经济指标、法律及监管等条件发生不利变化。

5) 对保险合同准备金的计量

在资产负债表日，本公司在计量保险责任准备金过程中需要对保险合同相关义务所需支出的金额作出合理估计，该估计以资产负债表日可获取的当前信息为基础。在资产负债表日，本公司需要对计量保

险责任准备金所需要的假设作出估计，这些计量假设以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定。在确定这些假设时，本公司同时根据预期未来现金流出的不确定性和影响程度选择适当的风险边际。

计量未到期责任准备金所需要的主要计量假设如下：

①本公司以中央国债登记结算有限责任公司公布的国债收益率曲线为基本参照，确定折现率。折现率假设受未来宏观经济等因素影响，存在不确定性。

②本公司根据以往经验，参考同业水平和预期未来的发展变化趋势，确定合理估计值，作为保单赔付成本率假设。

③本公司根据实际经验和预期未来的发展变化趋势，确定合理估计值，作为退保率假设。退保率假设受未来宏观经济及市场竞争等因素影响，存在不确定性。

④本公司根据费用分析结果和预期未来的发展变化趋势，确定估计值，作为费用假设。费用假设主要分为取得费用和维持费用假设。

⑤本公司在评估未到期责任准备金时，参照行业指导比例确定 3% 的风险边际。

计量未决赔款准备金所需的主要假设为赔付发展因子和预期赔付率水平，该假设用于预测未来赔款发展，从而得出最终赔付成本。各计量单元的赔付发展因子和预期的赔付率以本公司的历史赔款进展经验和赔付水平为基础，并考虑核保政策、费率水平、理赔管理等公司政策的调整及宏观经济、监管、司法等外部环境的变化趋势。本公司在评估未决赔款准备金时，参照行业指导比例 2.5% 确定风险边际。

6) 递延所得税资产和负债

根据税法规定，按照预期收回资产或清偿负债期间的适用税率计量递延所得税资产及负债。在很可能有足够的应纳税所得额用以弥补可抵扣亏损的限额内，应就所有尚未利用的可抵扣亏损确认递延所得税资产。这就需要管理层运用大量的判断来估计未来取得应纳税所得额发生的时间和金额以及适用的税率，以决定可确认的递延所得税资产和负债的金额。

对未来取得的应纳税所得额的发生时间、金额、适用税率的不同估计，会对递延所得税资产及负债的计量产生影响。

24、会计政策、会计估计变更的说明

1) 会计政策变更

本报告期重要会计政策未变更。

2) 会计估计变更

本报告期主要会计估计未发生变更。

(三) 税项

1、公司主要税种和税率

税种	计税依据	税率（%）	备注
增值税	按应税收入计算销项税，并按扣除当期允许抵扣的进项税额后的差额计缴增值税	6.00	
城市维护建设税	实缴流转税税额	7.00	
教育附加	实缴流转税税额	3.00	
地方教育附加	实缴流转税税额	2.00	
企业所得税	应纳税所得额	25.00	

2、税收优惠政策及依据

1) 所得税优惠

根据财政部、国家税务总局财税〔2017〕44号《关于延续支持农村金融发展有关税收政策的通知》以及2020年第22号《关于延续实施普惠金融有关税收优惠政策的公告》的规定：自2017年1月1日至2023年12月31日，对保险公司为种植业、养殖业提供保险业务取得的保费收入，在计算应纳税所得额时，按90%计入收入总额。

（四）财务报表重要项目注释

（以下金额单位若未特别注明者均为人民币元）

1、应收保费

账龄	期末余额	期初余额
6个月以内（含6个月）	376,355,941.95	109,059,769.71
6个月至1年（含1年）	3,233,087.87	12,246,035.13
1年以上	36,998,510.49	570,715.06
小计	416,587,540.31	121,876,519.90
减：坏账准备	2,050,121.51	570,715.06
净值	414,537,418.80	121,305,804.84

2、保险合同准备金

项目	期初余额	本期增加	本期减少				期末余额
			赔付款项	提前解除	其他	合计	
未到期责任准备金	907,757,030.27	177,053,972.88	62,895,252.24			62,895,252.24	1,021,915,750.91
其中：原保险合同	767,092,293.32	177,053,972.88					944,146,266.20
再保险合同	140,664,736.95		62,895,252.24			62,895,252.24	77,769,484.71

未决赔款准备金	690,409,227.80	103,365,839.20					793,775,067.00
其中：原保险合同	497,183,327.36	101,444,730.29					598,628,057.65
再保险合同	193,225,900.44	1,921,108.91					195,147,009.35
合 计	1,598,166,258.07	280,419,812.08	62,895,252.24			62,895,252.24	1,815,690,817.91

3、保费收入

①保费收入按保险合同类别列示如下：

项 目	本年发生额	上年发生额
原保险合同	2,382,734,056.23	2,024,510,723.01
再保险合同	576,574,334.68	594,693,047.93
合 计	2,959,308,390.91	2,619,203,770.94

②保费收入明细

项目	本期发生额	上期发生额
车险业务	1,676,139,101.98	1,600,796,284.24
企业财产保险	146,192,969.77	83,571,478.05
责任保险	93,815,356.60	67,825,130.49
船舶保险	5,641,017.08	1,920,501.82
货运险	9,188,379.24	1,678,618.39
工程保险	13,328,896.38	11,480,849.15
意外伤害险	51,582,711.14	148,750,615.22
家庭财产保险	14,751,785.22	914,397.35
保证保险	13,285,927.49	287,512.36
特殊风险保险	5,235,377.21	4,322,764.97
农险业务	427,010,860.78	677,099,907.48
健康险	490,473,118.87	1,145,852.93
其他险	12,662,889.15	19,409,858.49
合计	2,959,308,390.91	2,619,203,770.94

③保费收入销售方式

项目	本期发生额	上期发生额
直接业务	192,711,398.02	227,024,445.24
专业代理	1,232,561,642.79	1,617,670,405.62
兼业代理	58,579,437.62	52,926,925.60

个人代理	495,375,606.82	96,437,637.23
境内经纪业务	403,505,970.98	30,451,309.32
分保费收入	576,574,334.68	594,693,047.93
合计	2,959,308,390.91	2,619,203,770.94

4、赔付支出

①赔付支出按保险合同类别列示如下：

项目	本期发生额	上期发生额
原保险合同	1,102,411,348.45	1,142,557,103.51
再保险合同	394,098,497.48	302,247,189.63
合计	1,496,509,845.93	1,444,804,293.14

②赔付支出主要险种明细

险 种	本年发生额					上年发生净额
	直接业务赔款	分入业务赔款	摊回分保赔款	追偿款	合计	
企业财产保险	3,235,069.17	54,021,433.09	1,107,178.30		56,353,794.48	5,868,637.21
责任保险	33,549,276.53	16,512,141.48	11,888,272.02		38,173,145.99	19,206,018.13
机动车辆保险	816,667,033.34				916,940,265.42	799,865,544.35
船舶保险		8,198,605.70			8,198,605.70	217,005.36
农险保险	110,522,091.67	308,761,672.32	68,998,641.09		351,430,277.14	346,677,763.36
意外伤害险	27,302,024.76	275,156.50	7,306,639.35		20,707,996.65	13,484,041.17
其他险种	111,135,852.98	6,329,488.39	985,533.46		14,419,496.33	182,801,805.34
合计	1,102,411,348.45	394,098,497.48	90,286,264.22		1,406,223,581.71	1,368,120,814.92

5、提取保险责任准备金

①提取未到期责任准备金

项目	本期发生额	上期发生额
原保险合同	177,563,546.40	94,227,851.86
再保险合同	-62,563,074.96	66,178,080.93
合计	115,000,471.44	160,405,932.79

②提取未决赔款准备金

项目	本期发生额	上期发生额
已发生已报告未决赔款准备金	-13,932,132.04	174,445,079.56

已发生未报告未决赔款准备金	111,108,992.05	28,791,780.77
理赔费用准备金	6,188,979.19	6,189,853.28
合计	103,365,839.20	209,426,713.61

③提取未决赔款准备金主要险种明细

项目	本期发生额	上期发生额
企业财产保险	46,799,607.36	1,824,636.82
机动车辆保险	43,949,386.14	113,048,764.70
船舶险	1,091,524.76	-87,696.15
意外险	5,126,765.67	18,293,207.51
责任险	30,153,193.30	4,327,638.90
农险	-59,682,072.96	66,368,433.38
其他险种	35,927,434.93	5,651,728.45
合计	103,365,839.20	209,426,713.61

6、税金及附加

项目	本期发生额	上期发生额
城市维护建设税	4,394,356.43	4,427,440.50
教育费附加	2,147,983.35	2,114,774.25
地方教育费附加	1,431,988.88	1,410,248.46
印花税	2,045,859.00	1,857,637.77
车船使用税	41,671.44	50,043.08
合计	10,061,859.10	9,860,144.06

7、投资收益

项目	本期发生额	上期发生额
处置交易性金融资产取得的投资收益	30,654,692.16	48,995,438.79
买入返售金融资产持有收益和处置损益	397,025.78	39,485.21
可供出售金融资产等取得的投资收益	72,133,243.56	14,081,949.65
持有至到期投资资产取得的投资收益	29,653,224.02	40,606,964.80
定期存款利息	37,914,514.92	39,223,342.56
资本保证金利息	9,472,000.00	8,233,141.16
卖出回购金融资产利息	-14,604,923.65	-15,285,191.68
其他	-298,444.29	-542,595.00
合计	165,321,332.50	135,352,535.49

（五） 审计报告的主要意见

本公司聘请大华会计师事务所对华农保险 2020 年度财务报告进行审计。由该所中国注册会计师出具了无保留意见的审计报告。

摘自大华审字[2021]001866 号,注册会计师审计意见如下:

“我们认为,华农保险公司的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制,公允反映了华农保险 2020 年 12 月 31 日的财务状况以及 2020 年度的经营成果和现金流量。”

三、保险责任准备金信息

（一）准备金评估方法

1、未到期评估方法

关于法定未到期责任准备金,工程保险采用在保险期限内二次分布法;货运保险采用在固定期限内平均分布,固定期限为国内货运 20 天,国际货运 90 天。其他保险都采用了 1/365 法评估未到期责任准备金。

会计再保前未到期责任准备金= $\max(\text{法定再保前未到期} \times (1 - \text{首日费用率}), \text{法定再保前未到期} \times (\text{预期赔付率} + \text{维持费用率}) \times (1 + \text{风险边际率}))$;

会计再保后未到期责任准备金= $\max((\text{法定再保前未到期} \times (1 - \text{首日费用率}) - \text{法定分出未到期} \times (1 - \text{摊回首日费用率})), (\text{法定再保前未到期} \times (\text{预期赔付率} + \text{维持费用率}) \times (1 + \text{风险边际率}) - \text{法定分出未到期} \times \text{预期赔付率} \times (1 + \text{风险边际率})))$;

会计应收分保未到期责任准备金=会计再保前未到期责任准备金-会计再保后未到期责任准备金。

2、已发生已报案未决赔款准备金评估方法

逐案估计法。

3、已发生未报案未决赔款准备金(含直接理赔费用)评估方法

商业车险、交强险:采用链梯法、BF 法、赔付率等方法评估,对各种方法的结果取加权平均作为最终结果。

非车险:采用预期赔付率法,分险类、分事故年度评估。

4、理赔费用准备金评估方法

直接理赔费用准备金采用逐案估计法,间接理赔费用准备金采用比例法。

间接理赔费用准备金= $(\text{已发生已报案未决} \times 50\% + \text{IBNR}) \times \text{间接理赔费用比例}$ 。

（二）主要参数假设

1、预期赔付率:我们基于 2019 年保单赔付率在 2020 年进展情况,并考虑 2020 保单在未来的发展趋势选择各险种预期赔付率假设。

2、维持费用率:本公司所用维持费用指除首日费用外的其他费用,即除手续费及佣金、销售人员绩效工资、增值税附加、保险保障基金、交强险救助基金、印花税等首日产生的费用外其他费用,公司根据各机构历史费用率水平测算。

3、风险边际:公司采用行业平均水平,未到期责任准备金风险边际采用 3%,未决赔款准备金风险边际采用 2.5%。

4、间接理赔费用比例:使用公司历史数据并参照行业相关数据,间接理赔费用率为 5%。

（三）评估结果

下表按照准备金的类别展示近两年准备金评估结果。

表 1: 准备金评估结果

单位：元	2020 年末	2019 年末
未到期责任准备金	1,021,915,750.91	907,757,030.27
未决赔款准备金	793,775,067.00	690,409,227.80

2020 年公司规模增速 13.0%，保持高速增长，随着规模上升，准备金逐年累积，2020 年末准备金余额为 18.16 亿元，2019 年末准备金余额为 15.98 亿元，2020 年增量 2.18 亿元，其中未到期责任准备金增量 1.14 亿元，未决赔款准备金增量 1.03 亿元。

四、风险管理状况信息

（一）风险管理组织体系及总体策略

1、风险管理组织体系

公司积极推进风险管理的组织建设，完善风险管理的组织架构。根据银保监会相关规定，结合公司实际情况，建立了由董事会负最终责任，总经理室直接领导，以各机构、各职能部门为第一道风险防线，以合规内控部为风险的第二道防线，董事会审计、风险与关联交易控制委员会及审计部为风险的第三道防线，覆盖公司所有业务单位的全面风险管理的组织体系。

董事会是公司全面风险管理体系的最高决策机构，对全面风险管理的有效性负责。董事会在全面风险管理体系中的主要职责包括：审批公司风险管理总体目标、风险偏好、风险管理策略和重大风险解决方案、风险管理组织机构设置及其职责等。董事会可将部分风险管理职责授权给审计、风险与关联交易控制委员会。

董事会下设审计、风险与关联交易控制委员会，负责监督全面风险管理体系在公司内的运作和实施，在董事会的授权下审议风险管理总体目标、风险偏好和风险容忍度，基本政策和工作制度，为董事会决策提供支持。

总经理室根据董事会的授权，履行全面风险管理的具体责任。主要职责包括：负责公司日常全面风险管理工作，确保公司风险在可接受范围之内；执行经董事会审定的风险管理策略；审批公司风险限额；建立公司内部风险责任机制、风险报告体系、内部重大风险应急机制；推动公司风险管理文化的建设；确保各部门良好的遵守公司的风险管理原则。

公司作为 II 类公司，未设立单独的风险管理部，由合规内控部作为风险管理职能部门，负责开展风险管理相关事务。职责具体包括建立与维护公司全面风险管理体系，合理确定各类风险限额，协助指导各业务部门开展风险管理工作，对公司风险管理情况进行分析评估并形成报告，建立与维护风险管理系统和模型，支持资产负债管理工作，组织协调风险管理日常工作。

公司各职能部门和业务单位就风险管理相关事宜接受合规内控部的组织、协调和监督，建立健全相关风险管理流程，定期对本部门或单位的风险进行评估，将评估结果定期与合规内控部沟通，并对其风险管理的有效性负责。

2、风险管理总体策略及执行情况

公司风险管理策略与公司经营目标、经营战略和经营计划保持一致。公司按照预防为主、重点监控、分工协作、逐步集中的风险管理路径，遵循一致性、匹配性、全面性、定量与定性相结合和全员参与等全面风险管理原则，不断加强和完善公司内部控制管理体系，建立了覆盖所有业务流程和操作环节的风险控制体系，及时和定期对风险进行识别、评估、控制，各业务条线、各职能部门、各分公司定期对风险管理状况进行报告，确保公司风险可控。

根据《保险公司风险管理指引（试行）》相关规定和董事会风险管理要求，本年度公司进一步完善风险、合规及内控管理制度体系，通过组织和实施风险应对方案，有效控制经营风险。

一是完善分公司、业务条线、投资三个领域的管控方式，加强重点分公司、重点产品线和重点经营环节管控。

二是坚持核保定价策略，积极调整业务结构，控制保险风险；全面加强应收保费管理、在线收付款功能开发、资金集中管控等举措，避免财务风险。

三是深入推行激励考核评价制度，不断优化绩效考核办法，OKR 考核聚焦公司价值关键目标，通过关键成果和绩效的达成，有效激励各分支机构。

四是推进经营关键节点的信息系统建设。公司积极推进 IT 技术的开发与应用，梳理工作环节及流程改造，全面升级非车业务系统、财务系统、准备金评估系统、理赔系统等，承保集中、理赔集中、财务集中、客服集中、IT 集中，强化信息系统在内控管理过程中形成刚性约束。

五是强化风险管理治理信息化水平。公司利用“偿二代”风险管理信息系统，有效提升公司风险数据治理水平，科学地识别和量化各类偿付能力风险，做到了总分风险信息汇总，各类风险指标定期汇总分析，提升公司风险管理信息化水平。

六是建立和执行全面预算管理，明确预算编制与调整、执行与控制、分析与考核等管控流程。通过建立预算执行分析报表体系，以科学编制、算账经营为指导，从当期、累计、年度、上年同期四个维度，采用零基预算法，在综合平衡的基础上，施行全面预算，对各级机构的费用预算执行情况进行分析、展示并跟踪监督。

七是在每月经营分析会的基础上建立周例会工作汇报制度，各部门每周定期汇报重点工作、协同工作及下周工作计划，强化过程管理，及时跟踪进度，对问题制定应对措施和方案，起到风险预警效果。

八是持续完善内审稽核制度。开展对公司高管人员的任中/离任审计、偿付能力风险管理体系专项审计、关联交易专项审计等项目，对健康险业务、个别分公司车险业务进行专项审计，对各分公司、各职能部门启动效能监察，查找影响公司效率与合规的关键点，评估各级机构经营绩效和内控管理水平，努力构建与公司发展态势相适应的审计监督模式。

3、风险管理流程

按照偿付能力风险管理的要求，公司对经营管理中面临的保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、流动性风险、声誉风险等七大类风险进行了分析和梳理，设定关键风险指标进行监控，并进行年度风险评估。公司风险管理按下列流程实施。

目标设定：根据公司的整体战略，在符合公司风险偏好的前提下，公司管理层讨论并确立了年度风险管理目标，同时建立了相关流程，合规内控部对各项风险进行定义，以保证选择的风险管理目标能够与公司的发展战略相一致。

风险识别：内控管理部门通过识别经营活动及业务流程中能够影响公司目标达成的内部和外部事件，区分风险事件和机会事件，对识别的结果进行评价。

风险评估：根据风险识别结果，分析风险事件产生的可能性和影响程度，并以此作为管理风险的基础。

风险应对：公司平衡风险与收益，针对不同类型的风险，由管理层选择风险应对方案，包括自留、规避、缓释、转移风险，并采取一系列相应行动以确保风险符合公司的风险容忍度和风险偏好。

风险控制：建立相应制度和流程并进行推进和落实，确保有效控制风险。

风险预警：是指度量风险状态偏离预警标准的程度并以此发出警戒信号的过程。公司建立完善的风险预警体系，在复杂多变的市场环境和内部不可控因素下，及时发现并化解经营中的风险。

风险监督：对风险管理流程的合理性和完整性进行监督，并在必要时进行调整。

风险报告：建立多层次多维度的内部风险报告及沟通机制，包括总经理室向董事会（及审计、风险与关联交易控制委员会）提交的风险管理报告，合规内控部向公司总经理室提交的风险管理报告，公司内部各职能部门和业务单位之间的风险沟通报告，以及定期与非定期风险报告，常规与非常规风险报告等。

（二）主要风险评估及控制情况

1、主要风险评估

公司对风险管理采用定性与定量相结合的方法，持续完善风险管理机制与流程，确保各类风险在相应的制度约束下得到有效的管理。同时采用相应的风险管理技术，对主要风险类别进行情景分析和压力测试等量化分析，确保公司承担的风险与获得的收益相匹配。

（1）保险风险

保险风险指由于赔付水平、费用水平等实际经验与预期发生不利偏离，导致保险公司遭受非预期损失的风险。保险风险主要包括保费风险、准备金风险和巨灾风险。本公司面临的保险风险主要包括：

①保费风险，保险事故发生的频度及损失金额存在不确定性，导致保费可能不足以支付未来的赔款及费用，从而导致公司遭受非预期损失。

②准备金风险，由于未决案件在未来的赔付金额及时间存在不确定性，加之公司规模较小，受大赔案影响波动较大，导致赔付可能超过准备金金额，从而导致公司遭受非预期损失。

③巨灾风险，针对车损险、财产险和农业险而言，赔付常受到自然灾害、巨灾等因素影响，从而导致比预期更早或更多的赔付金额。

④管理风险，主要是指产品开发、核保、理赔、产品管理、准备金评估、再保险管理等环节制度不健全或不完善，各环节执行过程存在偏差，后续业务监控不到位，风险控制措施不合适，再保险安排不合理，从而导致公司产生额外的损失。

公司采用情景分析、压力测试等技术评估和监控保险风险，测算保费及准备金风险最低资本和巨灾风险最低资本上升对偿付能力的影响。基于 2020 年 4 季度偿付能力数据基础上进行测算结果表明，在保费及准备金风险最低资本和巨灾风险最低资本均上升 10%的情景下，公司偿付能力将下降到 179.73%，表明现阶段公司偿付能力整体承压能力逐渐降低，应在业务规模扩大的同时，注意最低资本变化情况，适时调整业务结构，合理管控业务质量，防范偿付能力恶化风险。

（2）市场风险

市场风险是指由于利率、汇率、股票价格和商品价格等市场价格的不利变动而造成的损失，以及由于重大危机造成业务收入无法弥补费用的可能性。公司采用了 VaR 方法为核心的市场风险计量方式，分别对利率风险、汇率风险和市价波动风险等市场风险因素进行度量。2020 年末，公司的市场风险最低资本为 10,375.86 万元（包括风险分散效应），其中利率风险最低资本为 9,382.14 万元，权益价格风险最低资本为 5,911.12 万元，汇率风险最低资本 116.21 万元，由于公司资产配置结构调整，市场风险有所上升，但资产整体质量较好，收益水平较为稳定，市场风险可控。

①利率风险。本公司所持有的货币资金、定期存款、存出资本保证金及债券投资等金融资产可能面临一定的利率风险。公司目前持有各种债券组合久期为 9.85，在 95%置信度下债券组合一年期 VaR 值为 27,777.10 万元，占债券资产市值的 13.45%。

利率风险敏感性分析基于两个假设：一是市场利率变化影响可变利率金融工具的利息收入或费用；二是对于以公允价值计量的固定利率金融工具，市场利率变化不仅仅影响其利息收入或费用，还将影响其市场价格。假设市场基准利率向上变动 20BP，债券投资收益变动为-1594 万，2020 年固定收益类资产投资收益为 10,373 万，即市场基准利率向上变动 20BP，对整体固定收益类资产收益影响较大但可控，要加强利率风险控制。

②权益价格风险。2020 年底权益类持仓合计市值约为 2.35 亿元，占公司上季末总资产 6.38%。情景分析假设权益类资产价格波动-15%，则权益类资产较目前市值亏损 3,531 万元。

③外汇风险。本公司的外汇风险主要产生自正常经营过程中用非记账本位币计价的外币，公司的外汇资产主要是美元存款。随着美元的持续升值，截止 2020 年底公司的汇兑损益为-38.90 万元，占整体投资收益比重较小，当前公司外汇风险可控。

总体来看，在市场基准利率上升 20BP 和权益资产变动-15%的极端情况下，预计公司投资收益仍能维持 4,581 万元，说明目前投资组合整体风险可控，公司将紧盯市场变化，及时调整投资组合，合理控制市场风险。

（3）信用风险

信用风险是指由于债务人或者交易对手不能履行合同义务，或者信用状况的不利变动而造成损失的可能性。2020 年公司对信用风险的识别分析包括存款/债券信用风险、再保信用风险和应收保费信用风险。

①存款/债券信用风险。公司目前持有各类定期存款 8.00 亿元，存款银行主体长期信用评级均为稳定，交易对手信用风险可控。公司信用债总持仓成本为 5.89 亿，所持信用债发行人长期主体评级稳定，以主体评级为 AAA 的高评级债券为主，发行主体资质较高，企业性质多为央企、国企，整体信用风险处于可控范围，其中主体评级为 AAA 的债券账面余额约为 5.61 亿元，占信用债持仓比例为 95.25%；AA+ 债券账面余额约为 0.28 亿元，占信用债持仓比例 4.75%，AA 级债券占上季度末总资产比例低于 10%，单一固定收益类资产比例均低于上季末总资产 5%，符合监管比例要求。

②集合资金信托计划信用风险。公司通过委托保险资产管理公司投资集合资金信托计划，由保险资产管理公司对信托计划进行评级和跟踪，所投信托计划发起方是国有大型信托公司，亦有着严格的风险控制体系和措施。截止报告日，公司发生集合资金信托计划信用风险的可能性较小。

③再保信用风险。公司明确再保人使用范围和资信管理要求，实行分保额度管理，控制再保人信用风险的集中度；建立再保人接受人分级管理名单，实施再保人分类管理，初步建立了再保人的风险偏好管理机制。截止报告日，公司未发生再保信用风险。

④应收保费信用风险。公司制定并发布了《华农财产保险股份有限公司应收保费管理办法》，明确应收保费管理的责任部门及管理职责，对应收保费的管控做到事前风险防范和事后跟踪检查。随着历史应收保费的逐步催收，应收保费产生的信用风险将进一步得到控制。

（4）操作风险

操作风险是由于不完善的内部操作流程、人员、系统或外部事件而导致直接或间接损失的风险，包括法律及监管合规风险（不包括战略风险和声誉风险）。内部操作失误是由于内部流程不完善或失效（流程风险）、系统失效（系统风险）及人员表现失误与舞弊所致。不可控外部事件主要指法律事件或法律法规及监管要求发生变更，外部客户欺诈等。

公司持续完善操作风险管理体系，综合运用风险指标检测、损失事件搜集、风险与控制能力自评估等手段，利用风险管理信息系统搜集、汇总识别潜在操作风险因素，认定操作风险事件，采取有效的操作风险处置措施，并利用监测指标、操作风险报告机制等工具进行持续、高效的监测。

2020 年下半年发生监管处罚损失事件 1 起。2020 年 11 月，连云港中心支公司收到中国银保监会连云港监管分局文件（连银保监罚决字〔2020〕4 号），经查连云港中心支公司存在拒绝承保摩托车交强险行为，违反了《机动车交通事故责任强制保险条例》第十条的规定，中国银保监会连云港监管分局根据《机动车交通事故责任强制保险条例》第三十七条第（一）款的规定，对连云港中心支公司予以罚款六万元。

（5）战略风险

战略风险是指由于战略制定和实施的流程无效或经营环境的变化，从而导致战略与市场环境和公司能力不匹配的风险。战略风险包括战略组织架构的不完整，公司董事会及管理层战略规划制定能力不足，战略目标设定偏离实际，战略组织实施不到位，评估及监控机制不完善等风险。

公司目前已经建立了较为完善的战略组织架构，在充分分析内外部风险状况的基础上，制定明确的战略目标，在战略实施过程中，严格按照战略规划要求分解年度业务计划和安排机构筹建，并且加强偿付能力、资本和基础管理的各项工作，完善保障措施，进一步降低战略执行过程中可能出现的各种风险。

（6）声誉风险

声誉风险是指由于意外事件或公司内部管理与服务等问题引起公司外部社会声誉、企业信誉和公众信任度下降所造成的风险。

声誉事件是指引发声誉风险的相关行为或事件。重大声誉事件是指造成重大损失、引起市场波动，影响社会经济秩序稳定的声誉事件。

公司的声誉风险管理是指根据声誉风险管理目标和规划，建立健全声誉风险管理体系，通过日常声誉风险管理和对声誉事件的妥善处置，为实现声誉风险管理的总体目标提供保证的过程和方法。公司长期治理结构合理、稳健合规经营、社会形象良好，成立以来未发生过声誉风险事件，声誉风险较小。

（7）流动性风险

流动性风险是指保险公司无法及时获得充足资金或无法及时以合理成本获得充足资金，以支付到期债务或履行其他支付义务的风险。

截至 2020 年底，我公司流动性资产占总资产的比例为 23.41%，符合银保监会关于保险公司资金运用的流动性监管要求。公司未发生非正常集中退保、重大理赔事件、投资大幅亏损等可能引发流动性风险的重大事项。

公司在制定业务计划，投资策略和投资计划时，充分考虑了公司当前的流动性状况，密切关注市场环境，并评估了投资活动对公司未来流动性水平的影响。在实际投资运作中，公司保持充足的流动资产比例，控制非流动资产比重，维持合理的资产结构。整体来看，公司流动性状况较好，流动性风险较小。

2、风险控制情况

公司设立独立的合规内控部，与各业务、职能部门共同构成事前、事中与事后风险管理与监督的有机体系，对经营管理和业务环节进行持续、全方位、全过程的监督。业务条线管控、风控合规管理、内审稽核监督三道风险管控防线相互制衡，有效防范了经营决策风险和业务流程管控风险，确保公司整体风险处于可控状态。

（1）保险风险控制

本公司主要通过采取如下措施严格控制保险风险：

①加强风险和定价选择能力，修订并新增产品费率厘定实施细则，进一步完善车险定价系统，细分市场，筛选优质业务；非车险积极调研风险数据，保证定价假设的合理性，回顾分析部分产品的赔付率状况，确保费率的充足性。

②准备金评估工作进一步优化，不断完善准备金管理基本制度，细化准备金评估工作底稿管理要求，制度建立维持费用率调整机制，细分业务风险类型，加强已报未决案件的管控，定期回溯准备金的充足性，确保准备金评估结果充足合理。

③建立业务监控体系，各业务条线、企划精算部和财务部定期提供月度监控情况分析；发生保费收入重大变动、重大赔案和重大政策变化及时通报，实时掌握影响保险风险的突发因素和事件。

④完善保险风险管理制度，明确各部门职责，健全保险风险监测指标，及时识别、分析保险风险，建立保险风险监测报告制度，每半年提交管理层审议。

⑤加强巨灾风险管理，严格控制自留风险，结合自身情况和监管要求，合理安排和调整农险、非车险分保结构，通过选择适当分保方式以降低承保风险。建立巨灾风险监测报告。

（2）市场风险控制

为了更好的管控金融市场风险，公司建立起了包括资产配置、决策授权、绩效评估与考核在内的投资风险管控机制，并采取如下措施：

①通过董事会、公司管理层和资金运用部执行投资决策，搭建资金运用的风险管理架构。

②制定和实施一系列有关投资的内部管理制度，以安全性、流动性、效益性为原则，以资产负债匹配为目标制定战略资产配置和投资指引，降低市场风险。

③建立资产负债管理执行委员会，按照保险公司资产负债管理能力评估规则相关要求，定期召开资产负债管理会议，基于资产配置相关模型工具拟定或调整包括偿付能力风险管理要求在内的资产战略配置规划和年度资产配置计划方案。

④根据资金投资及市场风险管理的特点，日常采用情景分析和压力测试等方法，对市场风险进行合理评估，并施以科学有效的管控。

⑤规范风险监控报告制度，公司资金运用部定期出具月报、季报等报告，并提出风险管理建议，保证市场风险在公司风险承受能力范围内。

（3）信用风险控制

公司通过实施以下措施来控制信用风险：

①严格遵守交易对手选择条件，选择具有良好信用评级的银行、债券发行主体和再保险公司。

②根据具体的产品及再保险协议，公司及时安排各产品的再保险分出业务。在协议分保中采用溢额分保、比例分保、巨灾超赔分保等方式，对于超出协议分保约定的业务，公司单独与再保公司安排临时分保。目前保险业务均合理安排了分保，且分保比例及自留额度符合公司目前的风险承受能力。

③逐步建立信用风险评价体系，对可能面临的信用风险进行评估，同时对债券发行主体信用进行检查，监测各信用风险类别的累计信用风险。

（4）操作风险控制

公司根据保险行业的业务流程特点和自身资源配置情况，按照控制风险、提升服务、降低成本、提高效率的运营管理原则，建立和划分了内部控制活动的重点和层次，制订了较为严谨的内控制度和操作流程，针对各部门、各岗位制定了具体的工作职责和业务操作规则，并通过合规内控部门监督日常业务和评价各项业务活动的有效性，对内控缺陷和人为失误进行实质性整改和弥补，从而将内部操作风险控制在可承受范围内。

①以客户服务和风险管理为导向，建立健全销售管理和团队建设基本制度，对销售人员及中介机构的甄选、签约、解约、薪酬、考核、档案、品质管理、销售行为合规等环节进行控制，持续推动个人代理和专业代理等销售渠道的管控建设。

②公司坚持核保定价策略，积极调整业务结构，提高优质业务占比；全面分析农险市场形势，发挥自身优势，以农险产品创新为驱动，推动政策性农险业务发展；升级改造业务核心系统，确保车险销售模式能够迅速满足车险综合改革要求；公司在意健险经营管理方面加强渠道建设，差异化产品体系、加强风控管理，提高业务质量；继续推进手机 APP 移动报价、移动出单等系统的开发与使用；采用自动核保规则实现核保定价，开发和使用电子保单以改变保单生成和投送模式，通过第三方网上支付实施保费结算，逐步实现多险种承保全流程智能化、信息化。

③实行集中理赔管理机制，在做好传统理赔服务工作基础上，加强信息化建设，以信息化及模式创新提升客户体验价值，提高内控管理水平。公司持续加大移动查勘设备的推广力度，继续完善快赔案件流程自动化工作；启动理赔风险识别系统和公估人管理模块系统，规范诉讼、调解案件工作流程，强化公司车险业务理赔风险管控；启动和实施客户自助查勘项目的开发工作，进一步完善理赔系统，优化车险人伤案件作业流程，建立了分公司人伤管理人员与事故人员的沟通渠道；通过定期集中组织清理未决赔案，加强对查勘定损、赔款给付等环节的时效考核，从源头上避免未决赔案的积压，提升了未决案件估损准确度；进一步完善了理赔服务考核体系，制定质量指标考核方案，对分公司的理赔工作进行监督和考核，改善了各分公司的理赔工作质量；通过与专业机构签订调查合作协议，对已、未决案件进行稽核，对存疑保险赔案的事故原因、损失程度进行调查核实，加强了公司业务赔付风险的管控能力。

④建立和执行全面预算管理制度，对预算编制与调整、执行与控制、分析与考核等作出了明确规定；建立并持续升级财务管理信息系统，实现财务、业务系统的无缝对接和远程即时监控；建立并不断优化资金管理系统，在财务部设置资金专岗，对公司各银行账户资金实行科学有效管理，保证资金集中管理效率，防范资金风险；根据现阶段管理需要重新梳理财务管理报表，逐步完善管理报表架构，报表事项覆盖全公司整体、各分支机构、各业务条线的关键财务指标和各项成本费用指标。

⑤加强公司各业务条线、企划精算部、财务部等部门的事前事后沟通，掌握业务的最新状况和变化趋势，保证评估假设和评估结果的合理性，定期向公司管理层汇报准备金评估结果，并重点说明不同期变化原因及后续影响，为管理层决策提供参考。公司建立了必要的数据核对、计算复核、审核审批等控制措施，确保精算规范得到遵循。

⑥操作风险管理工具系统化运作，公司通过“偿二代”风险管理信息系统，实现风险指标报送、损失数据库以及风险与控制自评估均可在风险管理系统内有效使用，为有效提升公司操作风险管理水平提供了有效抓手和积极助力。

⑦进一步完善合规管理事项督办制度，加大了合规风险整治力度，开展合规自查，进行现场合规检视工作，对特定合规管理事项启动督办程序，督促整改措施的落实。

⑧加强反洗钱客户身份识别，通过及时获取相关信息以及数据，落实非自然人客户身份识别，提高受益所有人信息透明度，同时做好大额、可疑交易的监控及报送工作，按照客户风险等级划分标准，完成有效客户风险等级划分工作，严格履行金融机构反洗钱义务。

⑨设立专人负责信息系统运维工作，为各级机构提供 IT 基础设施运行维护以及系统服务、支持，实现不同分类下的运维事件都由专人提交、专人分派、专人解决的管理机制。公司建立了较为全面的信息安全政策和措施，指派专门人员定期对全司的信息系统和网络进行安全扫描，确保数据的安全性和可靠性。

⑩持续完善内审稽核制度，并合理规划年度审计工作，践行风险导向的审计理念，不断拓展审计对业务的覆盖面，通过行使监督权与建议权，提升公司内控制度的执行力。

（5）战略风险控制

公司执行的风险控制活动包括：

①完善战略风险制度，制定战略风险管理办法和发展规划管理办法，确保战略风险制度不断完善。

②跟踪并评估发展规划，根据公司发展实际情况，调整修订发展规划中的机构管理，确保发展规划能够有效实施指导分公司筹建顺序。

③建立战略风险监测报告机制，管理层每半年度审议战略风险的管理报告，每年度建立发展规划实施情况评估报告，回溯分析战略规划执行过程中完成的情况及存在的问题。

④建立较为完善的预算考核机制，分解年度业务计划，建立考核激励机制，保证业务计划能够按时完成。建立全面预算管理制度，有效推动年度战略目标的实现。

⑤召开董事会，审议年度发展规划、工作报告和工作计划、风险评估报告、预算安排等报告，确保战略目标符合规划发展要求。

（6）声誉风险控制

公司加强声誉风险控制活动，制定了《华农财产保险股份有限公司声誉风险管理办法》、《声誉风险管理实施细则》，将声誉风险管理工作贯穿到公司各经营环节，做到预防为主、处置及时有效。

①风险防范方面：密切关注和防范可能由于市场风险、信用风险、流动性风险、战略风险等其他风险引发和转化的声誉风险；主动发现和化解公司在产品设计、销售推广、理赔服务、资金运用、自媒体、薪酬规划和人员管理等方面的声誉风险事件，重点做好风险识别、监测及排查评估工作。公司各部门、各分公司每季度报送各单位声誉风险管理报告，办公室每半年向高级管理层报告一次声誉风险评估和管理情况，为公司持续完善声誉风险管理工作提供参考依据。

②事件处置方面：将声誉事件分级分类，明确处置权限和具体职责，核查引发声誉事件的基本事实、具体原因，分析公司的责任范围，预判声誉事件影响范围和发展趋势；根据声誉事件动态，统一准备新闻口径，采取适当的方式对外披露相关信息，澄清片面和不实报道；对引发声誉事件的产品设计缺陷、服务质量弊病、虚假夸大宣传、违法违规经营等问题，有针对性地进行整改；加大正面宣传和品牌建设力度，介绍公司针对声誉事件的改进措施以及其他改善经营服务水平的举措，消除声誉事件的不利影响。通过一系列工作，确保公司管理层、各职能部门和分支机构之间实现快速响应和协同应对，及时有效应对和控制声誉风险事件，将不利影响降至最低，防止个体声誉事件影响行业整体声誉，维护保险市场稳定。

(7) 流动性风险控制

为加强流动性风险管理，目前公司已建立包括风险状况评估、现金流预测及日常管理、流动性风险指标预警等在内的流动性风险检测机制，并采取以下措施：

- ①通过匹配投资资产的期限和品种对应保险责任的期限，来控制流动性风险，以确保公司能够及时履行付款责任。
- ②监测公司日间整体、投资账户以及各分支机构的现金流入和现金流出。
- ③根据公司的承保理赔活动、各项费用支出情况、融资活动和投资活动，合理估计公司每日现金流需求。
- ④通过对公司固定资产盘点以及各类挂账科目清缴，通过对应收账款的及时回收，为公司提供必要的流动性管理便利。
- ⑤合理调配资金，按时履行各项支付义务。

五、保险产品经营信息

2020年度原保险保费收入居前5位的商业保险险种经营信息表

单位：万元

序号	险种名称	保险金额	原保险保费收入	赔款支出	准备金	承保利润
1	机动车辆保险	66,016,807.23	167,613.91	92,216.55	121,819.15	-14,656.60
2	短期健康保险	276,586,043.10	40,382.96	1,016.53	15,119.48	1,018.90
3	责任保险	898,952,319.56	6,433.04	3,412.65	5,964.00	-1,351.97
4	短期意外伤害保险	17,780,222.84	4,464.84	1,890.96	2,732.95	-467.72
5	家庭财产保险	1,011,702.28	1,475.18	41.53	301.93	-442.33

六、偿付能力信息

2020年末，本公司实际资本96,857万元，最低资本50,541万元，核心偿付能力充足率191.64%，综合偿付能力充足率191.64%。2020年与2019年相比，因当年经营盈利，实际资本有所增加，但由于公司保费规模持续快速增长，带动保险风险的最低资本要求上升，同时，资金运用规模增加，致使市场风险的最低资本要求加大，综合导致公司偿付能力充足率同比降低。

本公司2020年度与2019年度偿付能力具体信息对比如下表：

日期	实际资本	最低资本	(综合) 资本溢额	(综合) 偿付能力充足率
	人民币万元	人民币万元	人民币万元	
2020 年 12 月 31 日	96,857.27	50,541.15	46,316.12	191.64%
2019 年 12 月 31 日	96,471.12	47,960.03	48,511.08	201.15%

七、关联交易总体情况

1、关联交易情况

2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，公司未发生资金投资运用和委托管理的关联方交易事项。本公司的关联交易仅为公司与股东及股东下属成员单位之间发生的保险业务及利益转移类业务。

2020 年度，本公司对关联方开展的保险业务收入为 8,326.87 万元，占年度保费收入的 2.81%，关联交易事项为车险、船舶保险、财产险、责任险、意外险、农业保险、贷款保证保险、建设工程施工合同履约保证保险等；利益转移类交易为 72.31 万元，关联交易事项为房屋租赁费。

2020 年度，本公司未发生重大关联交易行为。

2、关联交易信息披露情况

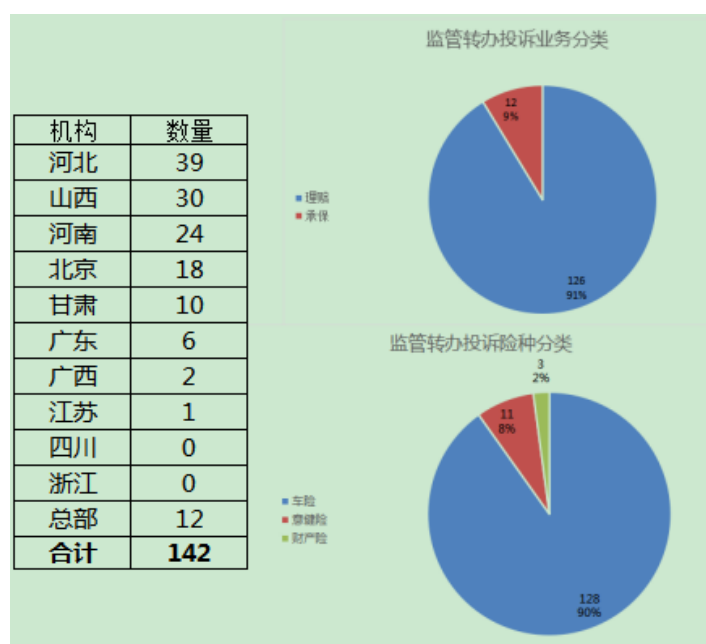
公司对 2020 年度的关联交易情况进行梳理和排查，未发生重大关联交易、资金投资运用和委托管理的关联方交易事项，不存在应披露而未披露的关联交易事项。

通过第三方关联交易审计，公司的关联交易专项财务报表已按照《中国银保监会关于印发保险公司关联交易管理办法的通知》的规定编制，在所有重大方面公允反映了华农保险公司 2020 年度的关联交易情况。

八、消费者权益保护工作

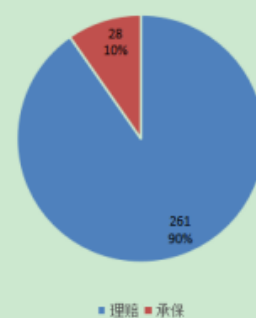
一、消费者投诉情况

2020 年公司共收到监管转办投诉 142 件，车险 128 件（理赔 121 件，承保 7 件）、意健险 11 件（理赔 2 件，承保 9 件），财产险 3 件（均为理赔）。亿元保费投诉量为 6.14 件，较去年同比下降 3.47 件（降幅 36.11%），万张保单投诉量为 0.58 件，较去年同比下降 0.52 件（降幅 47.27%）；自收投诉 289 件，车险 278 件（理赔 257 件，承保 21 件）、意健险 10 件（理赔 3 件，承保 7 件）、财产险 1 件（均为理赔）。自收投诉 3 日解决率为 89.42%，较去年同比提升 5.59 个百分点。

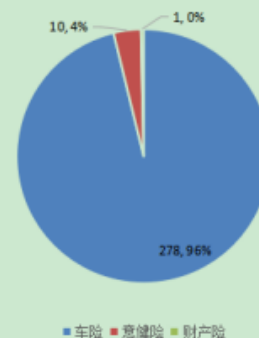


机构	数量
北京	12
河北	100
山西	35
江苏	18
浙江	12
河南	47
广东	28
广西	3
四川	20
甘肃	6
总部	8
合计	289

自收投诉业务分类



自收投诉险种分类



从投诉原因看，理赔投诉多集中在时效服务、赔偿范围（金额）、定损（金额）等方面；承保投诉多集中在退保问题、承保/续保问题、保费问题等方面。通过对投诉原因进行分析，我公司做出如下改进措施：

1. 受新冠肺炎疫情影响，各分公司客服部在总公司的指导下制定了《新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间客户服务应急方案》，简化管理流程，提高审核权限，减免部分纸质单证，优化服务方法，通过微信等方式在线开展理赔服务，最大程度降低人员接触频率，确保疫情防控期间服务质量不打折，服务举措更便捷。

2. 我公司通过推出全新手机移动应用服务系统：华农客户自助微信理赔工具和车险案件理赔的自动理算模式，提高案件的处理速度，加快理赔时效。

3. 总公司成立专项督导组，从投诉处理工作的组织、制度、机制、流程等着手，逐一进行分类，查明原因。要求各机构认真组织学习公司下发的车险客户服务规范，制作培训讲义，进行客服人员通关考试。

4. 责成投诉高发机构制定切实可行的整改方案，从根本上解决投诉高发问题。

5. 加强各部门法律知识培训与沟通技能培训，增加投诉处理人员的法律意识、沟通技巧。

无论是监管转办投诉还是自收投诉，公司均在受理后第一时间与客户进行沟通，并根据客户反映情况做好记录，倾听客户抱怨的同时，坚持依法、公正、公平、便民的原则，切实保护消费者的合法权益。

二、消费者权益保护工作制度建设

1. 制定发布了《华农保险公司消费者权益保护工作管理办法》，设立消费者权益保护委员会，并指定客户服务部作为消费者权益保护管理部门，设立专职的消费者权益保护管理岗位，负责牵头开展消费者权益保护各项工作，组织、协调、督促、指导其他部门及下级机构开展消费者权益保护工作，确保消费者权益保护工作顺利进行。

2. 修订发布了《华农财产保险股份有限公司客户投诉处理管理办法》，明确了总公司、分公司投诉管理工作第一责任人，分公司设置投诉专岗；制定了全辖投诉管理制度、规范、流程与考核方案，投诉情况统计分析与整改监督，全辖投诉信息披露与工作情况报送，监管投诉案件协调处理与核查等，确保消费者投诉管理工作得以顺利进行。

三、消费者权益保护工作教育宣传

1. 加强日常教育宣传及风险提示

总、分公司积极通过微信公众号、抖音及办公场所张贴海报等方式加强公益性金融知识宣传及风险提示工作。

2. 积极组织开展消费者权益保护活动

按照银保监会的要求，总、分公司积极开展“3.15 消费者权益保护周”、2020 年防范非法集资宣传月及“7.8 保险公众日”等宣传活动，以提升客户服务体验和普及保险知识为核心，在活动形式、时间安排等方面精心准备，确保工作落到实处。在宣传推广和活动创新方面不断加大力度，吸引更多消费者参与到深刻理解保险、加强自我保护能力和维权意识的活动中来，切身感受“品质时代，诚信保险”的行业服务理念。

3. 加大信息披露，公开服务承诺

总、分公司在职场内设置展板，公示公司的理赔时效、服务承诺及投诉渠道、电话，并在职场内公示监管部门的信访渠道，做到承保理赔信息完全透明，接受广大消费者的监督。

四、消费者权益保护工作自评估

按照《关于开展银行保险机构 2020 年度消费者权益保护监管评价工作的通知》（银保监消保函〔2021〕11 号）要求，积极对公司消费者权益保护工作进行自评估，并按照银保监会的要求，按时保质保量完成自评估材料的上报工作。

根据银保监会自评估评分标准，公司 2020 年消费者权益保护工作自评分 82 分，尚有很多待改进提升的地方，针对自评分得分较低的项目，后续也会重点改进提升。

九、其他信息

无其他信息需要披露。