

中国人民财产保险股份有限公司关于与人保科技的《95518委托运营服务框架协议》 关联交易的临时信息披露报告

临时信息披露报告〔2024〕12号

根据《保险公司信息披露管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2018年第2号）、《银行保险机构关联交易管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕1号）等规定，现将中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）与人保信息科技有限公司（以下简称“人保科技”）《95518委托运营服务框架协议》（以下简称“《框架协议》”）关联交易的有关信息披露如下：

一、交易概述及交易标的基本情况

（一）交易概述

根据中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险集团”）打造统一的全渠道智能化客户服务体系的规划，以及关于优化科技板块的工作部署，人保金融服务有限公司（以下简称“人保金服”）95518代运营业务整体移交人保科技。本公司与人保科技于2024年5月31日签订《框架协议》，就本公司未来在日常业务中不时所需之95518委托运营相关服务进行约定，由人保科技向本公司提供全国95518代运营以及区域中心建设和运营等服务，本公司向人保科技支付服务费。本公司与人保科技可在《框架协议》下，就相关服务项目和各区域中心建设运营等具体合作事项，与人保科技签订具体服务采购合同。《框架协议》有效期自签订之日起至2025年12月31日。

通过与人保科技签订《框架协议》，人保科技将为本公司的客服业务提供集约化 95518 运营服务。各区域中心有利于发挥集约化运营效率，深化智能化服务应用，加强报案、投诉等风险管控。

同时，根据《框架协议》安排，本公司与人保金服、人保科技签订《95518 委托运营相关服务合同转移的三方协议》（以下简称“《三方协议》”），将在中国人民保险集团开展关于优化科技板块的相关工作落地前与人保金服签订的一系列原合同（包括本公司与人保金服于 2023 年 4 月 11 日订立的《委托人保金服代运营 95518 客服业务服务合同》、于 2024 年 3 月 29 日订立的《委托人保金服代运营 95518 客服业务补充合同》、于 2024 年 1 月 1 日订立的《委托人保金服承接 95518 通信服务合同》及于 2024 年 4 月 18 日订立的《委托人保金服建设和运营 95518 华东、南方中心服务合同》），合并转移至人保科技。自 2024 年 6 月 1 日起，原合同项下人保金服的权利义务全部转移至人保科技，原合同项下相关服务内容转移至《三方协议》项下执行，本公司向人保科技支付服务费。

《框架协议》属于统一交易协议，关联交易类型为服务类。

（二）交易标的基本情况

根据《框架协议》，人保科技向本公司提供全国95518代运营以及区域中心的建设和运营等服务。其中，全国95518代运营服务的具体内容包括：负责全国95518区域中心/省客服中心的运营考核、业务管理、人员培训、团队建设等；引入人工智能等技术，开发智能化服务工具，推广应用智能化服务场景，不断降低件均服务成本；95518通信服务及运维保障；按照本公司业务管

理要求，提升95518大灾应急服务能力等。区域中心的建设和运营服务的具体内容包括：承接95518区域中心的建设和运营，负责区域中心建设期的人员招聘、职场租赁、系统建设和办公运营等；按照公司的服务标准和规范，提供客户报案、咨询、投诉、增值服务等电话、在线服务需求，以及话后沟通与调度，外呼回访等客户服务；负责区域中心日常运营管理，开展运营支持和数据分析，提升运营效率。

二、交易对手情况

（一）交易对手信息

关联法人名称：人保信息科技有限公司

企业类型：有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）

经营范围：一般项目：信息系统运行维护服务；软件开发；数据处理服务；数据处理和存储支持服务；信息技术咨询服务；计算机系统服务；信息系统集成服务；网络技术服务；互联网数据服务；云计算装备技术服务；大数据服务；互联网安全服务；物联网应用服务；人工智能应用软件开发；网络与信息安全软件开发；人工智能公共服务平台技术咨询服务；人工智能理论与算法软件开发；人工智能公共数据平台；人工智能基础软件开发；物联网技术服务；软件外包服务；人工智能基础资源与技术平台；人工智能行业应用系统集成服务；人工智能通用应用系统；卫星技术综合应用系统集成；数字内容制作服务（不含出版发行）；食品销售（仅销售预包装食品）；互联网销售（除销售需要许可的商品）；食用农产品批发；食用农产品零售。（除

依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)

许可项目：第一类增值电信业务；第二类增值电信业务；呼叫中心。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。

法定代表人：鹿慧

注册地：上海市松江区新桥镇千帆路 288 弄 4 号 801 室、802 室、803 室、804 室、901 室、902 室、903 室、904 室、905 室

注册资本及其变化：人民币 40000 万元，注册资本无变化。

（二）与本公司存在的关联关系说明

人保科技是本公司控股股东中国人民保险集团的全资子公司。

三、交易协议的主要内容和定价政策

（一）协议生效条件、生效时间及履行期限

《框架协议》经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效。有效期自签订之日起至2025年12月31日。

（二）交易的定价政策

《框架协议》项下交易采用合理的成本法作为定价原则确定交易金额，并参照市场公允价值以及与独立第三方的交易价格为基础协商确定服务价格，确保《框架协议》项下交易的定价公平、合理，符合本公司及股东的整体利益。服务费主要包括人力成本、物资成本及相关税费。其中，人力成本主要根据本公司内部薪酬标准和市场薪酬水平确定；物资成本中，职场相关费

用根据第三方评估的市场公允价格确定，信息化建设费用和通信服务费用根据本公司内部历史采购价格和市场水平确定；其他运营费用如办公差旅费等依据本公司标准和市场水平确定。

四、关联交易金额及相应比例

《框架协议》交易价款金额不超过 11.56 亿元，其中《框架协议》期间 2024 年支付不超过 4.36 亿元，2025 年支付不超过 7.2 亿元。《三方协议》中约定转移给人保科技的服务费金额已包含在《框架协议》下向人保科技支付的服务费中。

该交易事项不适用关联交易比例要求。

五、股东大会、董事会决议，关联交易控制委员会的意见或决议情况

2024 年 4 月 28 日，本公司关联交易控制委员会审议了《关于 95518 委托运营主体由人保金服转移至人保科技的议案》，同意提交董事会审议。

本公司第六届董事会于 2024 年 4 月 29 日召开了第八次会议，以现场会议表决方式审议通过了《关于 95518 委托运营主体由人保金服转移至人保科技的议案》。议案表决情况：除 4 名关联董事回避表决外，同意 6 票，反对 0 票，弃权 0 票。董事会批准《关于 95518 委托运营主体由人保金服转移至人保科技的议案》。

该交易事项无须提交股东大会审议。

六、独立董事发表意见情况

独立董事均投赞成票。全体独立董事认为，该议案内部审批程序依法合规，该协议是在本公司日常业务中按照一般商务条

款进行，协议条款公平合理，不存在损害本公司、股东，特别是中小股东利益的情形，不存在损害金融消费者合法权益的情形，符合关联交易管理要求的公允性、合规性原则，且符合本公司及股东整体利益。

中国人民财产保险股份有限公司

2024年6月11日