

## 業 務

### 我們的使命

我們的使命是持續不斷地為商戶及消費者創造價值。

### 概覽

我們是中國領先的以支付為基礎的科技平台，為商戶及消費者提供支付及商業服務。支付是商貿的核心，亦為我們技術的根基。每筆支付均為我們提供了更好瞭解客戶並為他們提供日益完善的產品、服務及技術的機會。我們藉助提供支付服務獲取客戶，並向他們提供科技賦能商業服務。我們的價值主張是一個聯繫緊密的生態系統，可實現商戶與消費者之間無縫、便捷及可靠的支付交易，並以豐富多樣的增值服務作為補充。我們的平台為商戶提供一站式訪問各種支付方式及渠道的途徑，使消費者可以使用其優選的方式及渠道進行支付，從而提升交易體驗。目前，我們的二維碼支付服務支持逾500款發卡機構的移動應用程序，其中包括微信支付、支付寶或雲閃付，涵蓋了中國大多數的電子錢包。憑藉我們從支付服務中積累的龐大客戶群及數據資產，我們進一步提供豐富多樣的科技賦能商業服務，其中包括(i)商戶SaaS產品，可幫助客戶提高營運效率；(ii)營銷服務，讓客戶有效地觸及其目標市場；及(iii)金融科技服務，滿足客戶的金融需求。

我們在第三方支付價值鏈中定位獨特。作為一名獨立支付服務提供商，我們具備廣泛的線下分銷網絡及商戶客戶群體，並專注於賦能商戶接受來自不同發卡機構的付款。相比之下，微信支付、支付寶及中國銀聯商務等附屬支付服務提供商則通常更接近發卡機構或主要專注於處理來自彼等自身發卡機構的交易。尤其是，微信支付和支付寶專注於支付交易的消費者側，且僅接受來自彼等自身電子錢包的付款，中國銀聯商務專注於處理通過其控股公司中國銀聯共同發行的銀行卡進行的交易，而我們則專注於作為獨立第三方賦能商戶接受來自不同發卡機構的付款。另一方面，與其他獨立支付服務提供商相比，提供科技賦能商業服務已構成我們服務組合不可或缺的一部分，令我們得以締造一個自我強化且賦能數字化轉型的生態系統。在具備深厚技術和支付背景的管理團隊的領導下，我們得以將技術融入服務組合，迎合商戶客戶對營運過程中數字化解決方案的需求及向彼等提供超越支付的服務。

## 業 務

截至2019年12月31日，僅有16家支付服務提供商同時擁有全國銀行卡收單許可證及移動電話支付許可證，我們是其中之一。我們擁有中國最龐大的第三方支付服務客戶群之一，且該客戶群增長迅猛。根據奧緯諮詢的數據，按2019年的交易筆數計，我們為中國第二大非銀行獨立二維碼支付服務提供商，佔市場份額約14.0%，而在中國第三方支付服務提供商中按2019年的交易量計所佔市場份額為約1.3%，排名第十。於截至2019年12月31日止年度，我們錄得總支付交易量人民幣15,003億元，較2018年同期增長92.6%，遠高於2019年中國消費者對商家支付市場16.3%的同比增長率。截至2019年12月31日，我們的活躍支付服務客戶由截至2018年12月31日的3.8百萬名增長至5.3百萬名。基於我們系統中記錄的唯一用戶標誌，我們通過支付服務覆蓋的消費者由2018年的約141.6百萬名增長至約367.8百萬名。藉助於我們快速擴展的支付服務客戶群，我們以最低邊際成本交叉銷售我們的科技賦能商業服務。越來越多的支付服務客戶亦成為我們的科技賦能商業服務客戶。

藉助我們的綜合科技平台，我們提供多種產品及服務，包括：

- 一站式支付服務，包括(i)基於應用程序的支付服務，使我們的客戶能夠通過我們的移動應用程序接受支付，或使消費者能夠通過第三方電子錢包向我們的商戶客戶進行支付；及(ii)傳統支付服務，使客戶能夠接受非基於應用程序支付的非現金支付，包括接受使用傳統支付終端的銀行卡支付；及
- 科技賦能商業服務，由豐富多樣的增值服務組成，包括(i)商戶SaaS產品，其有助客戶提高經營效率；(ii)營銷服務，主要通過基於支付的廣告平台提供，可令客戶有效接觸他們的目標市場；及(iii)金融科技服務，滿足客戶的金融需求。

於往績記錄期間，我們錄得顯著增長。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的收入由人民幣304.7百萬元增加至人民幣992.9百萬元，並進一步增加至人民幣2,258.0百萬元，複合年增長率為172.2%。我們的總支付交易量由2017年的約人民幣2,328億元增加至2018年的人民幣7,789億元，並進一步增加至2019年的人民幣15,003億元，複合年增長率為153.8%。

### 我們的競爭優勢

我們相信，以下優勢促成我們取得成功，並使我們在競爭對手之中脫穎而出。

## 業 務

### 以支付為基礎的領先科技平台

我們是中國第三方支付服務行業領導者。我們是僅有的16家同時擁有全國銀行卡收單許可證及移動電話支付許可證的支付服務提供商之一。我們的支付客戶規模龐大且增長迅猛，交易量也在不斷增加中，兩者構成我們市場領先地位的基石，且有助於我們深入瞭解客戶。我們的客戶規模和積累的數據有效形成較高的進入壁壘。根據奧緯諮詢的數據，按2019年的交易筆數計，我們為中國第二大非銀行獨立二維碼支付服務提供商，佔市場份額14.0%。於2019年，我們錄得總支付交易量約人民幣15,003億元，較2018年增長92.6%，遠高於2019年中國消費者對商家支付市場16.3%的同比增長率。截至2019年12月31日止年度，我們錄得總支付交易量逾人民幣15,003億元。截至2019年12月31日，我們的活躍商戶客戶由截至2018年12月31日的3.8百萬名增長至約5.3百萬名。基於我們系統中記錄的唯一用戶標誌，我們支付服務覆蓋的消費者由2018年的約141.6百萬名增長至2019年的約367.8百萬名。

通過近距離接觸客戶、深入了解客戶以及技術創新，我們是為客戶提供商業服務的先行者及領導者。根據奧緯諮詢的數據，我們屬中國最早開發及提供綜合科技平台以滿足小微商戶支付及商業服務需求的公司之一。截至最後實際可行日期，智掌櫃智能點餐機(結合我們作為綜合餐廳管理解決方案的定製餐廳管理應用程序使用)為拼多多上的最暢銷收銀機，同時為天貓評分最高的收銀機之一。拼多多及天貓為中國兩家領先電子商務市場平台。

憑藉於中國支付服務行業逾五年的經驗，我們已建立良好聲譽及驕人往績。我們於支付服務行業內獲得高度認可。於2018年，我們獲支付百科頒發「傑出金融技術機構獎」。於2019年，我們的餐飲行業解決方案使用案例獲中國支付清算協會頒發「便民服務獎」。

### 緊密聯繫且富於創新的服務組合，打造自我強化的生態系統並賦能數字化轉型

各類型及規模的客戶對借助數字化轉型實現銷售增長及效率提升的解決方案的需求日益高漲。我們向客戶提供相互具有緊密聯繫的服務組合以滿足他們在支付、業務營運、營銷及金融方面的數字化方案需求。憑藉我們的分析及人工智能實力，我們利用從各種支付場景及大量交易數據獲取的深刻見解打造服務緊密聯繫的生態系統，從而生生成更多的見解及場景，並進一步強化我們的生態系統，從而形成良性循環。

通過提供支付服務，我們積累了多方面的交易及行為數據，據此，我們利用數據分析來建立客戶檔案，在提供更多定製化服務及更佳的用户體驗方面為我們提供寶貴見解。我們持續收集多方面數據，包括特有客戶賬戶、交易類型、交易價值、位置及頻

## 業 務

率。我們龐大的客戶群讓我們能夠獲得大批豐富的數據資產。截至2019年12月31日，我們有約5.3百萬名活躍商戶客戶，我們的支付服務於2019年服務約367.8百萬名消費者。

支付服務是我們向零售、批發及餐飲業客戶交叉銷售服務的入口。以支付服務為基礎，我們結合場景及數據分析以提供緊密聯繫的智能化及具有針對性的服務組合，以協助產生增量銷售及提升經營效率。結合支付服務，我們的商戶SaaS產品如智掌櫃及樂售向客戶提供多種特定場景功能，包括實時庫存管理、客戶關係管理、智能訂單管理及全方位僱員管理。我們的營銷服務包括客戶忠誠度計劃電子工具以及一個基於支付的廣告平台，讓客戶能夠有效接觸其目標市場。利用我們從支付服務累積的數據及我們基於人工智能的圖像識別、智能信貸分析及評分技術提供的支持，我們提供金融科技服務，包括基於場景的助貸服務、委託貸款及保險轉介服務。

### 強大的分銷網絡和可拓展的市場推廣模式造就迅猛增長的客戶群

我們通過支付服務獲得客戶群，再向其交叉銷售我們的科技賦能商業服務，以獲取更多價值。藉助與逾8,000名分銷渠道夥伴(即銷售代理、銷售夥伴及SaaS合作夥伴)的廣泛合作關係，我們以具成本效益的方式在全國範圍內快速擴展我們的客戶群。截至最後實際可行日期，我們的分銷網絡已覆蓋中國的30個省、直轄市以及超過290個城市。活躍支付服務客戶數量以80.3%的複合年增長率由截至2017年12月31日的約1.6百萬名增加至截至2018年12月31日的3.8百萬名，並進一步增加至截至2019年12月31日的5.3百萬名。我們的獲客成本由截至2017年12月31日止年度的每名客戶人民幣34元下降至截至2018年12月31日止年度的每名客戶人民幣20元，並進一步下降至截至2019年12月31日止年度的每名客戶人民幣17元。

我們的差異化商業服務提升了用戶體驗並深化我們與分銷夥伴的關係。藉助於我們快速擴展的支付服務客戶群，我們以最低邊際成本交叉銷售我們的科技賦能商業服務。越來越多的支付服務客戶被轉化為我們的科技賦能商業服務客戶。截至2019年12月31日，我們超過90%的商業服務客戶來自支付服務客戶。

### 可靠且強大的技術基礎設施打造值得信賴的平台，助力優異的經營業績

我們由具備豐富中國支付及技術背景的資深技術專家團隊領導。我們的研發開支由截至2017年12月31日止年度的人民幣24.3百萬元增加至截至2019年12月31日止年度的人民幣78.4百萬元，複合年增長率為79.6%。截至2019年12月31日，我們的全部199名研發員工及126名產品及運營團隊成員擁有系統、基礎設施、大型分佈式應用技術、大數據計算技術或人工智能方面的專才。他們分別佔我們僱員總人數的39.3%及24.9%。



## 業 務

利用我們強大的技術基礎設施，我們已開發自有的內部核心技術及私有雲。平台可安全處理大量交易，實現高水準自動化及穩定性，且與主流支付方式及渠道高度兼容，並易於擴容。現時，該系統可每日處理逾1億筆交易，峰值處理能力達每秒逾10,000筆交易。

我們專有的私有雲技術讓我們能夠靈活地並以專用資源來應對我們所處理及存儲的數據量及速率的日益增長。我們使用深圳電信所營運的兩個獨立數據中心，根據中華人民共和國國家認證認可監督管理委員會公佈的「IDC業機房星級的劃分與評定」，其中一個中心被評為五星級。我們的系統採用跨越兩個獨立數據中心的併行處理架構構建，以提高實用性及穩定性。於2019年，我們的交易系統未出現任何大規模系統中斷。

在我們的數據分析及人工智能實力的支持下，我們已實現業務流程各組成部分的自動化。我們部署了機器學習算法，以實現業務流程(包括新客戶引入、客戶服務、支付交易流程及信貸決策)自動化。自動化讓我們能夠提升效率、營運槓桿效益及客戶滿意度。我們的營運開支佔收入百分比由截至2017年12月31日止年度的55.6%下降至2018年同期的23.9%，並進一步下降至截至2019年12月31日止年度的12.2%。

### 動態及技術驅動的風險管理

風險管理對我們的市場信譽、監管合規、運營效率及財務表現至關重要。利用我們自支付服務累積的數據資產規模，加上我們的數據分析及人工智能能力，我們已構建穩健及動態的風險管理系統。

我們複雜精細的反欺詐系統可自動分析多維資料，以評估及盡量降低欺詐風險，以及時識別並攔截欺詐及可疑交易。截至最後實際可行日期，我們並無遇到任何我們未能篩選及向商戶報告而中國人民銀行確認為涉嫌洗錢的事件。於2019年12月，我們的欺詐損失率(即因持卡人否認交易造成的損失)為0.000042%。我們已將人工智能圖像識別及生物特徵識別技術融入支付服務及商戶SaaS產品，以增強安全性。我們亦已應用圖像及視頻識別，以推動自動化實時客戶驗證。藉助我們自有的機器學習算法，我們的信貸風險模型能夠智能分析龐大的數據庫，包括逾3,600個自有及第三方變量，供用於信用評估、風險測算及風險定價。

我們擁有組織完善的風險管理架構，由我們的風險管理委員會領導。我們已落實企業風險管理系統，不斷識別及主動處理業務中的主要風險。我們專門的風險管理團隊由超過15位精幹的分析專家組成，並緊密參與營運的各主要方面。

## 業 務

### 富有遠見且經驗豐富的管理層，具有驕人往績記錄及強大股東支持

我們的管理層團隊富有遠見，擁有豐厚中國科技公司營運經驗，並在支付服務方面擁有豐富的專業知識。憑藉他們於支付及技術領域的領導力及廣泛背景，我們將繼續開拓創新，通過解決客戶的需求服務客戶。

我們的主席兼行政總裁劉先生自財付通註冊成立起即任總經理。於其任期內，財付通發展成為中國第二大線上支付公司。劉先生於第三方支付及科技行業擁有逾17年的經驗。我們的首席架構師羅小輝先生於加入我們之前擔任騰訊科技(深圳)有限公司開發中心副總監。我們的首席戰略官周伶俐女士曾任職於多家領先金融機構，於金融行業擁有逾十年經驗。我們的財務總監姚志堅先生曾任職於領先企業集團的財務部。

此外，我們獲得知名投資者支持，包括騰訊、Recruit Holdings、Adams Street基金、IVP基金、Greycroft Growth L.P.及e.ventures Growth L.P.等。例如，於2012年，當我們處於發展早期，騰訊就獲取客戶方面向我們提供支援。其他投資者為促進我們的支付服務業務提供了資源。我們運用Recruit Holdings的資源推出多種創新產品。例如，於2015年7月，我們與Recruit Holdings合作，推出綜合餐廳管理解決方案智掌櫃，包括智能點餐機及定製餐廳管理應用程序，鏈接店內管理數據並提供實時業務更新資料以滿足餐飲行業的各種需求。於2019年3月，我們亦已與Recruit Holdings設立投資平台睿朋資本管理有限公司，致力於共同投資與我們的支付及科技賦能商業服務互補的領域。

### 我們的策略

我們將採取以下策略進一步擴展我們的業務。

#### 通過支付服務擴大客戶範圍

客戶群乃我們業務的核心組成部分。我們將繼續擴大我們支付服務的客戶群，並將他們轉化成我們科技賦能商業服務的客戶，增強客戶的獲取。我們將繼續深化我們與銷售代理、銷售夥伴及SaaS合作夥伴的合作關係，並尋求與國內外的更多分銷夥伴開展合作。

中國基於應用程序的支付服務市場規模預期由2019年的人民幣19.4萬億元增長至2023年的人民幣52.5萬億元，複合年增長率為28.3%。憑藉其增長速度、安全性及連接線上支付與線下銷售的獨特優勢，我們認為基於應用程序的支付(尤其是二維碼支付)將主導支付領域。我們計劃進一步擴大基於應用程序的支付服務的範疇及吸引更多廣闊的客戶群。

我們將繼續擴大客戶範圍及覆蓋區域，從而增加我們在支付服務行業的市場份額。我們亦將在支付服務技術或網絡落後及不成熟的海外市場複製及推廣我們的成功商

## 業 務

業模式，並擴大跨境支付服務的服務能力。現時，我們已策略性投資若干向商戶提供基於應用程序的支付服務、跨境支付服務及商業服務的公司，且我們將繼續探索與尚處於成長階段的支付平台建立戰略聯盟或投資、收購該等平台的機遇。

### 強化及擴展科技賦能商業服務

我們在數據分析及人工智能領域的數據資產及能力可被運用至各種場景中，並可就特定任務進行定製。我們將繼續就我們現時所服務的行業強化及定製我們的商戶SaaS產品。我們亦將尋求擴展商戶SaaS產品至其他垂直行業，實現客戶業務及營運的數字化轉型。

藉助我們從支付服務積累的數據資產，我們將繼續為客戶擴展營銷服務。我們將構築可被連接至線上廣告投放市場的平台，以推動廣告展位的銷售。我們將通過數據資產不斷改善我們的數據管理平台，以強化我們營銷服務的效益。

我們亦將繼續致力於向客戶提供金融科技服務。我們的數據分析採用分佈式計算及機器學習分析客戶數據之間的相關性，以推動一系列決策程序，包括信貸審批及定價。我們將繼續投資人工智能及大數據驅動的技術以強化我們的風險管理系統。例如，我們藉助機器學習賦能模式聚合大量數據。該等數據構成評估客戶信貸情況的信貸風險模型的核心輸入數據。

我們將有選擇性地與具備互補先進技術或產品的廣告平台及SaaS開發商或會使我們取得額外業務執照的平台建立戰略聯盟或對其進行收購。

### 持續投資基礎設施、技術、分析及人工智能

我們將繼續投資專有雲基礎設施及支付相關技術，以增強數據處理能力及系統安全。

於2017年9月，我們設立了人工智能實驗室，一項專門的人工智能計劃。該實驗室具有雙重使命：(i)藉助成熟的人工智能技術提升服務組合及應用案例，及(ii)探尋先進人工智能技術的商業應用。

我們計劃專注於利用計算機視覺圖像及視頻識別技術以實現智能商業分析應用，讓客戶能夠識別、分類及分析消費者行為，增強決策能力。具體而言，我們將探索人臉識別的應用，以創建更精準及詳細的消費者畫像。我們亦將探索視頻識別的應用以收集數據作門店營運分析。我們亦擬運用機器學習技術強化信貸風險管理。

我們將有選擇性地與在大數據分析、人工智能及其他創新技術方面互補的公司建立戰略聯盟或對其進行收購。

## 業 務

### 招攬、培養及挽留人才

我們認為人才管理乃推動我們發展的核心驅動因素之一。因此，吸引、培養及挽留人才的能力對我們的持續創新及成功而言至關重要。我們將繼續採納精益及扁平的組織架構，以鼓勵僱員承擔責任，促進個人成長。我們將繼續從知名學校及公司招攬頂級人才，著眼於包括客戶開發、產品研發、技術能力及企業管理的領域。

為激勵及挽留人才，我們已搭建獨立評估管理及技術才能的雙軌職業道路，強化個人發展及職業晉升的機遇。我們將繼續向新員工提供指導、培訓以及就不同級別的僱員提供持續內部培訓。我們將繼續提供晉升機會及職業靈活性，以吸引市場上的人才。

### 我們的業務

我們是中國領先的以支付為基礎的科技平台，為商戶及消費者提供支付及商業服務。我們於2012年開始經營支付服務業務，為小微商戶提供無縫、便捷、可靠的支付服務，將他們與數百萬消費者聯繫起來。除支付服務快速增長外，我們的業務已不僅僅止於支付。我們支付服務業務的規模使我們能夠深入瞭解客戶的需求，並建立一個聯繫緊密的生態系統。因此，我們擴展了我們的產品及服務至科技賦能商業服務，包括商戶SaaS產品、營銷服務及金融科技服務。我們開發了一個端到端的生態系統，促進商戶與消費者之間的交易，並為他們創造價值。我們的主要業務包括：

- **一站式支付服務**，包括(i)基於應用程序的支付服務，使我們的客戶能夠通過我們的移動應用程序接受支付，或使消費者能夠通過第三方電子錢包向我們的商戶客戶進行支付；及(ii)傳統支付服務，使客戶能夠接受不屬於基於應用程序支付的非現金支付，包括接受使用傳統支付終端的銀行卡支付；及
- **科技賦能商業服務**，由豐富多樣的增值服務組成，包括(i)商戶SaaS產品，其有助客戶提高經營效率；(ii)營銷服務，可令客戶有效接觸他們的目標市場；及(iii)金融科技服務，滿足客戶的金融需求。



## 業 務

下表總結了各類業務的盈利模式：

我們的業務	我們的角色	我們的收入來源
<b>一站式支付服務</b>		
基於應用程序的支付服務 ..	• 為客戶提供支付服務	• 來自客戶的服務費，通常等於總支付交易量的約定百分比，扣除清算機構的網絡轉接費
傳統支付服務 .....	• 同上	• 同上
<b>科技賦能商業服務</b>		
商戶 SaaS 產品 .....	• 向客戶提供 SaaS 產品	• 來自客戶的銷售收入及訂閱費
營銷服務 .....	• 提供 (i) 一個基於支付的線上廣告平台，支付服務客戶及其他客戶可通過該平台上的智能營銷工具及營銷解決方案向消費者推廣其業務；及 (ii) 為商戶服務提供商提供線下營銷服務	• 與客戶協定的佣金
金融科技服務 .....	• 在我們的科技平台上為客戶提供各種金融產品，包括助貸服務、委託貸款及保險轉介服務	• (i) 就助貸服務自金融機構合作夥伴獲得的服務費，(ii) 就委託貸款自借款人收取的利息收入及 (iii) 就保險轉介服務自合作保險公司收取的技術服務收入

## 業 務

下表載列所示年度按業務類型劃分的收入：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
一站式支付服務.....	299,479	98.3	967,988	97.5	2,081,051	92.2
科技賦能商業服務...	5,209	1.7	24,903	2.5	176,968	7.8
總收入 .....	<b>304,688</b>	<b>100.0</b>	<b>992,891</b>	<b>100.0</b>	<b>2,258,019</b>	<b>100.0</b>

下表載列所示年度按業務類型劃分的毛利絕對金額及佔總毛利的百分比：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	毛利 人民幣千元	%	毛利 人民幣千元	%	毛利 人民幣千元	%
一站式支付服務.....	113,432	96.0	246,807	91.6	530,010	81.9
科技賦能商業服務...	4,714	4.0	22,728	8.4	117,025	18.1
總計.....	<b>118,146</b>	<b>100.0</b>	<b>269,535</b>	<b>100.0</b>	<b>647,035</b>	<b>100.0</b>

### 主要經營數據

我們通過不同指標評估我們的經營業績。下表載列於往績記錄期間的主要經營數據：

	截至12月31日止年度／ 於12月31日		
	2017年	2018年	2019年
<b>一站式支付服務</b>			
總支付交易量(人民幣百萬元) .....	232,840	778,896	1,500,334
基於應用程序的支付服務 .....	69,825	326,034	902,734
傳統支付服務 .....	163,015	452,863	597,600
平均費率(基點) .....	12.9	12.4	13.9
基於應用程序的支付服務 .....	20.8	16.4	17.3
傳統支付服務 .....	9.5	9.5	8.8
活躍支付服務客戶數目 <sup>1</sup> (千) .....	1,624	3,791	5,278
獲客成本 <sup>2</sup> (人民幣元).....	34	20	17
<b>科技賦能商業服務</b>			
商業服務客戶數目(千) .....	4	80	431

附註：

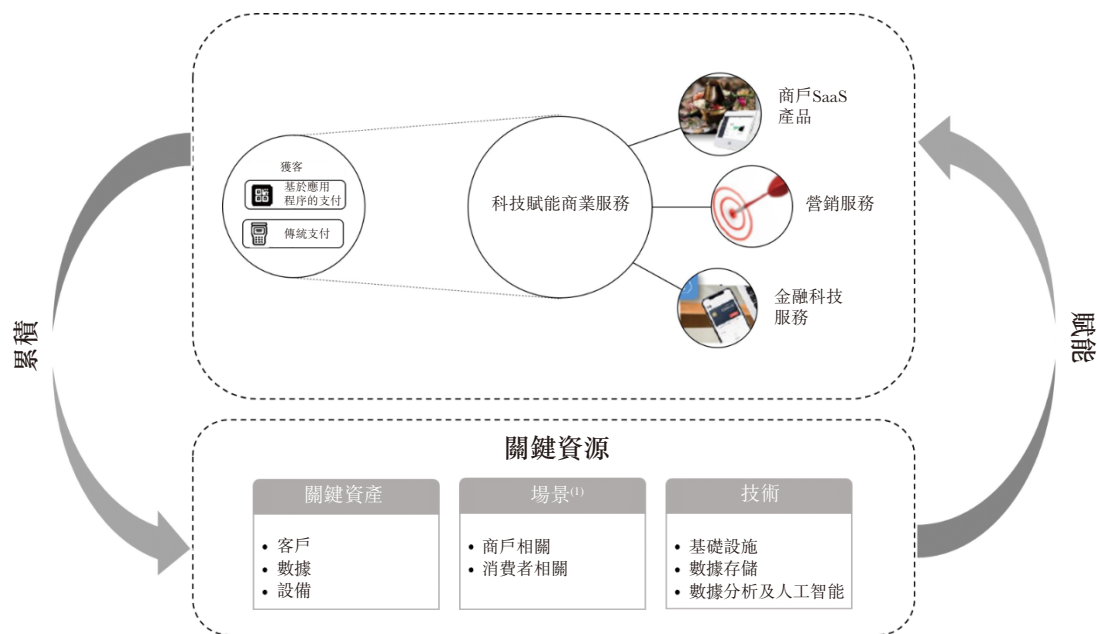
- (1) 我們將活躍支付服務客戶定義為於過去12個月內使用我們服務的總支付交易量超過人民幣1,000元的商戶。
- (2) 獲客成本按相關年度的銷售開支除以同一年度的新註冊客戶數目計算。

## 業 務

於往績記錄期間，我們的客戶群迅速增長。截至2017年、2018年及2019年12月31日，活躍支付服務客戶數分別為1.6百萬名、3.8百萬名及5.3百萬名，複合年增長率為80.3%。由於支付服務客戶的轉化率不斷提高，2015年推出的科技賦能商業服務的客戶數由截至2017年12月31日的約4,000名增加至截至2018年12月31日的約80,000名，受轉化加快所驅動，該數目進一步增加至截至2019年12月31日的約431,000名。於2019年，通過我們的支付服務，我們服務的消費者由2018年的141.6百萬名增長至超過367.8百萬名。

於往績記錄期間，我們的總支付交易量及活躍支付服務客戶數量顯著增加，主要由於我們的支付服務平台不斷完善及優化的分銷渠道管理所致。客戶群擴大帶來的規模經濟使獲客成本下降。業務服務客戶數量的快速增長主要由於來自活躍支付服務客戶的客戶轉換加快及盈利所致。自2016年9月以來，平均費率在很大程度上由市場驅動，故於往績記錄期間下跌，直至於2019年趨於穩定。請參閱「監管概覽—關於非金融機構支付服務的法規—銀行卡刷卡手續費定價機制」。

### 探索我們生態系統內的協同作用



附註：

(1) 場景指導致客戶使用我們的服務的連串事件。它由多項因素組成，包括導致其使用我們服務產品的商戶行為及商戶與消費者之間的互動。

## 業 務

如上圖所示，利用我們的科技平台及我們作為商戶及消費者連接點的獨特地位，我們搭建了一個生態系統，該系統促進了商戶與消費者之間的支付交易，並創造一個提供科技賦能商業服務的平台。參與者包括商戶、消費者、我們的金融機構合作夥伴及我們。在我們的兩類業務中，支付服務於往績記錄期間產生我們的大部分收入，而科技賦能商業服務預期將以更快的速度增長。

我們是第三方支付服務提供商中，為客戶提供增值服務的先行者。以支付為起點，我們積累三種關鍵資源支持我們的平台定位。首先，我們通過支付服務與客戶建立長期穩定的業務關係，從而創造我們可擴展超越支付的服務場景。其次，我們通過支付服務獲取的關鍵資產，包括龐大的客戶群、積累的大量數據資產以及客戶採用的智能支付設備，創建了協同效應及新產品良機。第三，我們從提供支付服務中所積累的技术能力不斷提高，促進我們創新服務產品的開發。

我們認為支付是利用該等關鍵資源並進入更廣闊市場的支點。作為入口，支付服務讓我們以最低邊際成本為我們的科技賦能商業服務獲取客戶。越來越多的支付服務客戶使用我們的商業服務，這進一步為提升我們的服務銷售提供更多見解及場景，從而形成良性循環。

以下為我們生態系統如何運作的實景說明：



1. 消費者前往咖啡店並用銀行卡或電子錢包支付一杯咖啡的費用。咖啡店擁有人使用我們的付款服務接受消費者的付款。
2. 倘咖啡店擁有人選擇我們基於應用程式的付款服務接受付款，則咖啡店擁有人及消費者通過我們面向商戶的移動應用程式的用戶界面或消費者電子錢包的付款後界面均可看到我們的商業服務產品。



## 業 務

3. 然後，我們有機會通過此等應用程序界面上呈現的內容與消費者進行互動。例如，我們可以向彼等展示廣告，或在界面上向彼等提供我們其他科技賦能商業服務的訪問入口。我們可能會在付款後界面上推送促銷消息，如便利店的折扣消息。我們亦可能向消費者分派用於下次消費的優惠券。所有該等營銷努力旨在鼓勵消費者轉向便利店進行日後購買。我們處理的交易越多，我們收集的數據則越多。憑藉我們強大的數據分析能力，我們可有效地識別其他業務服務的潛在客戶。

我們通過向商戶及消費者提供支付服務及商業服務，不斷積累來自他們的交易、營運及行為數據。通過我們的大數據分析，我們亦可以為我們及我們的客戶識別潛在的商業機會，並不斷改進我們的產品。根據來自不同場景的消費者行為數據，我們分析並獲得詳盡的消費者畫像。我們能夠關聯從各種來源獲得的數據並獲得關於我們及我們客戶的業務發展見解。更多詳情請參閱「一技術及IT基礎設施—大數據分析及人工智能」及「一數據隱私」。

### 一站式支付服務

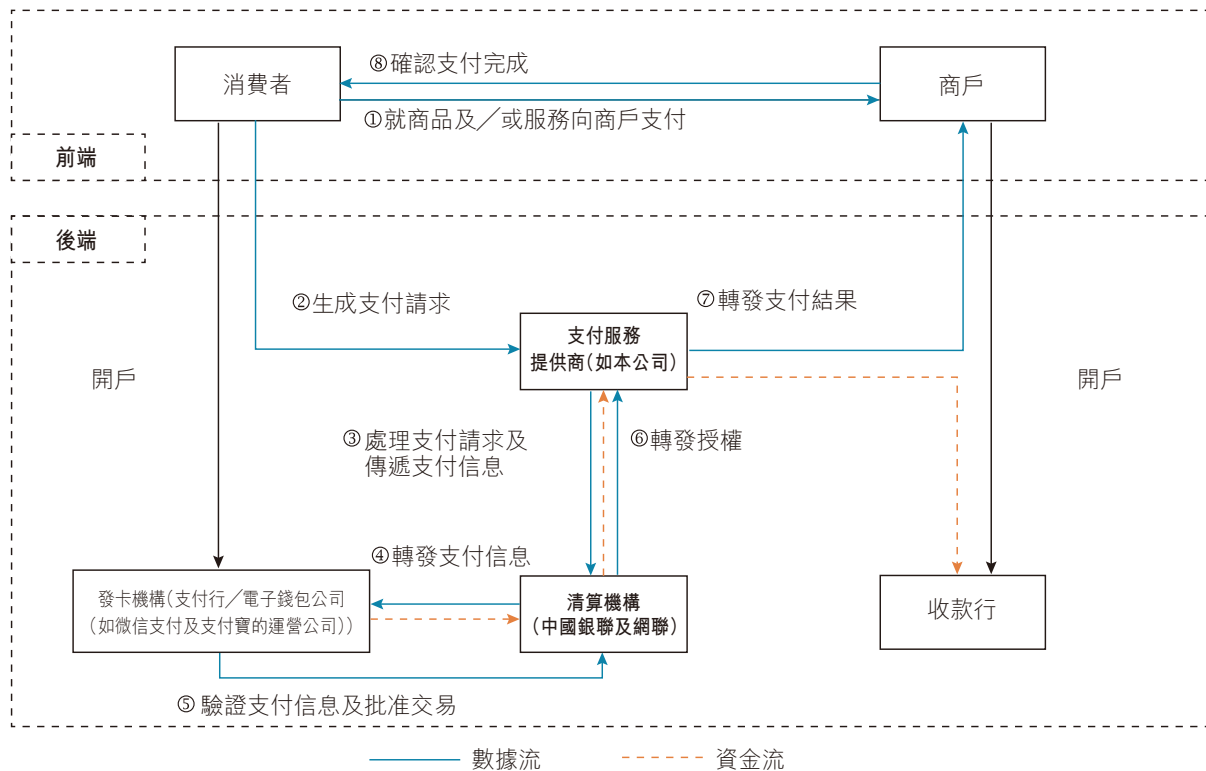
於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，通過我們的支付服務處理的總支付交易量分別約為人民幣2,328億元、人民幣7,789億元及人民幣15,003億元。同期，支付服務的毛利分別為人民幣113.4百萬元、人民幣246.8百萬元及人民幣530.0百萬元，分別佔我們總毛利的96.0%、91.6%及81.9%。我們的活躍支付服務客戶由2017年的約1.6百萬名分別增加至2018年的3.8百萬名及2019年的5.3百萬名。於2019年，我們支付服務服務的消費者由2018年的約141.6百萬名增長至約367.8百萬名。

### 我們在第三方支付價值鏈中的角色

從前端角度看，商戶與消費者之間的非現金交易簡單直接，因為消費者就商品及／或服務進行支付，而商戶接受消費者的支付並提供該等商品及／或服務。然而，從後端角度看，非現金交易更為複雜，且無法在參與各方之間無相互作用的情況下完成。支付服務提供商對於所有非現金支付交易而言必不可少且發揮著中心作用，通過收集、處理及傳輸支付信息促使交易完成。支付服務提供商可進一步分類為(i)附屬支付服務提供商(如微信支付及支付寶)，通常僅接受通過其附屬發卡機構作出的支付及(ii)獨立支付服務提供商(如我們)，通常有能力接受通過多家發卡機構作出的支付。我們作為

## 業 務

獨立支付服務提供商，在第三方支付價值鏈中發揮必要作用。下圖說明了我們支付服務的支付流程以及各參與者的角色：



附註：我們亦就推廣我們的支付服務向分銷渠道(包括銷售代理)支付佣金。佣金費率通常介乎我們所收取收入30%至70%，視乎普遍的政策而定。

### 付款程序

1. 當消費者向商家發起付款以購買商家供應的商品及／或服務時，該程序開始。
2. 消費者通過(i)在我們的支付終端上刷卡、輕擊或插入其銀行卡，或(ii)掃描商家使用我們的設備生成的二維碼，或讓商家使用我們的設備掃描消費者的移動條形碼以生成支付請求。
3. 我們作為支付服務提供商收集及處理消費者的支付請求，並將支付信息傳送至清算機構。

## 業 務

4. 屆時，清算機構將支付信息發送至發卡機構。在中國，中國銀聯既為銀行卡網絡亦為二維碼支付的線上網絡，網聯則就非銀行支付機構所開展涉及銀行賬戶的二維碼支付業務充當線上網絡。清算機構的職責通常包括在支付服務提供商與發卡機構之間連接及切換交易，以及賦能支付授權。通過我們處理的每筆付款，清算機構的網絡轉接費均會直接扣除。請參閱「我們的業務—一站式支付服務—定價」。
5. 發卡機構驗證支付信息並發送批准交易的通知。一旦付款驗證及批准完成，發卡機構將把資金轉移至清算機構。發卡機構指(i)在對消費者的身份及合規性問題進行必要檢查後向消費者發行信用卡或借記卡並授權支付交易的商業銀行；及(ii)為消費者提供電子錢包的電子錢包公司，而有關消費者的銀行賬戶與信用卡與其掛鈎。典型的電子錢包公司包括騰訊(經營微信支付)及螞蟻金服(經營支付寶)。
6. 清算機構轉發交易反饋並將資金轉予我們以進行進一步付款結算。
7. 屆時，我們將付款結果發送予商家，並結算從清算機構收到的資金，經扣除我們的服務費後轉至商家的收款銀行賬戶。
8. 最後，商家確認收到付款。

於提供支付服務時，我們從多種渠道收集及處理支付請求、將支付信息轉發至清算機構，然後交付支付結果予商戶。我們主要負責簽署接受協議、授權請求、結算賬單及其他與支付相關的活動。我們亦根據我們自客戶收集的資料，對客戶進行必要的客戶調查以及其他盡職調查，以評估及降低欺詐風險。根據是否需要與移動應用程序結合使用，我們的一站式支付服務進一步分為兩類，即(i)基於應用程序的支付服務，及(ii)傳統支付服務。下表按所提供服務類型載列我們一站式支付服務於往績記錄期間所產生收入：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
基於應用程序的						
支付服務.....	145,034	48.4	536,094	55.4	1,557,677	74.9
傳統支付服務.....	154,445	51.6	431,894	44.6	523,374	25.1
總計.....	<u>299,479</u>	<u>100.0</u>	<u>967,988</u>	<u>100.0</u>	<u>2,081,051</u>	<u>100.00</u>

## 業 務

### 基於應用程序的支付服務

當商戶接受消費者通過移動應用程序或第三方電子錢包進行支付時，我們通過讓消費者掃描商戶的二維碼或讓商戶設備掃描消費者的手機條形碼，向商戶提供基於應用程序的支付服務。以2019年的交易筆數計，我們為中國第二大非銀行獨立二維碼支付服務提供商，佔市場份額約14.0%。

我們基於應用程序的支付服務使客戶可以輕鬆方便地接受來自多種電子錢包的支付，例如微信支付、支付寶或雲閃付，提升交易效率。借助我們基於應用程序的支付服務的單碼／單賬戶功能，客戶可以通過統一渠道接收支付，並且可以免於生成多個二維碼或為不同的電子錢包購買不同的支付終端。集中處理交易亦有利於記錄保存及賬戶管理。

基於應用程序的支付的小額高頻特性可以最大化我們與客戶的接觸點。由於支付流程會自動向我們的商戶客戶及消費者推送我們的其他服務產品，基於應用程序的支付使我們能夠以最低邊際成本為我們的科技賦能商業服務獲取客戶。

### 傳統支付服務

除基於應用程序的支付服務外，我們亦為客戶提供傳統支付服務。通常，我們讓客戶能夠以傳統支付終端通過中國銀聯清算網絡接受銀行卡支付。

### 客戶引入流程

首先，商戶客戶申請在我們的平台上開立賬戶。在審核申請材料後，我們讓客戶上線並將他們連接至清算機構。連接後，客戶可在收到消費者支付時享受我們安全快捷的支付服務。每當支付服務客戶接受消費者的支付時，我們傳送支付信息、轉發支付結果並向客戶結算自發卡機構收到的資金。

### 合約條款

我們與各客戶就支付服務按非獨家基準訂立標準合約。我們與支付服務客戶所訂立協議的期限通常為一年，於每個期限末自動重續。支付終端一般免費提供予我們的客戶。各方可在提前30天書面通知另一方的情況下隨時終止協議，而毋須給出任何理由。特別是，倘客戶進行欺詐、非法或不正當使用賬戶及個人資料以及未能修補彼等營運中的若干重大缺陷，則我們有權即時終止支付服務協議。



## 業 務

### 定價

我們向客戶收取服務費，通常等於總支付交易量的約定百分比，扣除清算機構的網絡轉接費。在某些情況時，我們亦會向客戶收取一次性的服務費。網絡轉接費為從我們處理的每筆支付直接扣除的一個固定比例。因此，我們的收入扣除了清算機構的網絡轉接費。自2016年推出市場化的服務費機制以來，如我們這樣的第三方支付服務提供商的服務費率主要由市場驅動。我們根據與客戶訂立的協議收取服務費。我們的服務費率通常根據用於支付的銀行卡類型、客戶行業的性質及結算方式釐定。

目前，就每筆支付自客戶終端收取的總費用一般介乎0.38%至0.72%，包含清算機構的網絡轉接費（通常介乎0.20%至0.51%），餘下結餘則為我們的服務費。有關我們於往績記錄期間的基於應用程序的支付服務及傳統支付服務的平均費率的詳情，請參閱「—主要經營數據」。

### 科技賦能商業服務

#### 概覽

我們的支付服務客戶亟需提高其經營效率及提升消費者體驗。憑藉通過我們的一站式支付服務積累的資源，我們為我們的支付服務客戶及消費者開發並提供各種科技賦能商業服務，包括商戶SaaS產品、營銷服務及金融科技服務。該等商業服務是提高客戶滿意度及忠誠度的關鍵。截至2017年及2018年12月31日止年度，我們分別為約4,000名及80,000名客戶提供商業服務，該數目於截至2019年12月31日止年度進一步增加至431,000名。我們的大部分商業服務客戶通過轉化我們的支付服務客戶而直接獲取。下表載列於往績記錄期間我們按提供的產品或服務類別劃分的科技賦能商業服務產生的收入：

	截至12月31日止年度					
	2017年		2018年		2019年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
商戶SaaS產品.....	1,105	21.2	1,858	7.5	14,991	8.5
營銷服務.....	536	10.3	2,537	10.2	109,225	61.7
金融科技服務.....	3,568	68.5	20,508	82.3	52,752	29.8
總計.....	<b>5,209</b>	<b>100.0</b>	<b>24,903</b>	<b>100.0</b>	<b>176,968</b>	<b>100.0</b>

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，科技賦能商業服務所得毛利分別為人民幣4.7百萬元、人民幣22.7百萬元及人民幣117.0百萬元，分別佔我們總毛利的4.0%、8.4%及18.1%。

## 業 務

### 商戶 SaaS 產品

我們已將特定場景功能集成到我們的支付服務支持軟件中，以構建各種商戶 SaaS 產品。通過我們的商戶 SaaS 產品，我們提供為行業垂直領域量身定製的各種智能商業解決方案。我們的商戶 SaaS 產品具有創新及全面功能，包括庫存管理、客戶關係管理、訂單管理及僱員管理。

- **實時庫存管理。**該功能提供獨立的庫存管理系統，連接商戶總部及各商店。通過為商戶提供完整的庫存管理，如入庫、出庫、轉移及庫存控制，我們的系統讓商戶實現綜合庫存管理。
- **消費者關係管理。**消費者關係管理工具為商戶提供一個功能強大且全面的系統，可收集客戶數據，並對會員客戶的管理進行數字化及集成，讓商戶能最大化消費者資源的價值。
- **智能訂單管理。**利用該功能，餐飲行業的商戶可以建立自己的移動訂單系統。商戶可在後端界面設置其產品的描述及價格，而消費者可通過移動應用程序下訂單。該系統有助於緩解高峰時段的人員壓力，從而提高商戶的經營效率。
- **全方位僱員管理。**該功能為商戶提供與人力資源管理多個方面相關的綜合集中式解決方案。

我們於2015年開始提供商戶 SaaS 產品。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，商戶 SaaS 產品產生的收入分別為人民幣1.1百萬元、人民幣1.9百萬元及人民幣15.0百萬元。

我們專注於利用從我們的支付服務中積累的大量數據為零售、批發以及餐飲行業的商戶提供 SaaS 產品。鑒於該等市場大量未獲滿足的營運效率提升需求，我們計劃為該等行業的商戶不斷開發及推出更多 SaaS 產品功能。

### 我們的商戶 SaaS 產品

我們已經開發出五大特定情景商戶 SaaS 產品，即智掌櫃、樂售、智慧店舖、好生意以及 SaaS 開放平台。

## 業 務

### (a) 智掌櫃

智掌櫃是一個綜合餐廳管理解決方案，包括智能點餐機及定製餐廳管理應用程式。憑藉其智能點餐、智能財務報表、智能支付及智能營銷功能，其可獲得店內管理數據，並提供實時業務更新，以解決餐飲業不同的需求。



智掌櫃亦支持自動點餐及同步知名外賣平台的訂單狀態。該工具亦有助於外賣配送管理，包括多店管理、數據跟蹤及客戶服務界面。



### (b) 樂售

我們為服裝行業開發的樂售於2014年推出，最初是一種支付服務設備，已進一步發展成為服裝零售商管理採購、庫存、財務報告、營銷及支付交易的一站式經營平台。

樂售為服裝商戶提供了一個集成交易管理界面，給予他們全面的業務視圖。例如，移動可評估庫存管理系統允許服裝商戶監控實時產品庫存水平。其亦連接所有存儲位置，使商戶及時制定供應及採購策略。樂售有兩個版本，為零售商及批發商的各自需求量身定製。

## 業 務

針對服裝零售商的樂售跟蹤不同分支機構的每日交易資料。其有助於零售商監控銷售趨勢，及時調整定價及下單策略，應對了服裝行業快消特點，滿足了零售商快速應對客戶需求每日變化的需求。



針對服裝批發商的樂售更加注重商業客戶的管理。其存儲商業客戶的詳細資料及訂單歷史，並減少訂單處理過程中的人工輸入，為商業客戶提供順暢的採購體驗。



例如，其允許服裝批發商評估某種產品在不同類型商業客戶中的受歡迎程度，並相應地調整其營銷策略。通過使服裝批發商便捷獲得客戶資料，樂售允許他們監察客戶活動、分析客戶的購買行為，並有效地管理客戶關係。



## 業 務

### (c) 智慧店舖

我們的智慧店舖產品是一個一站式商店管理經營平台。與我們的支付服務結合使用，其允許實時管理銷售、庫存、財務報告及僱員。在我們的雲計算技術的支持下，商戶可遠程訪問經營數據，從移動設備獲得分支機構業務營運的整體視圖。



智慧店舖可以被廣泛的企業所採用。對於每筆交易，其會自動生成貨單、記錄收到的支付並跟蹤庫存水平。其將銷售及庫存管理數字化，以提高經營效率。例如，當需要重新進貨時，其會自動向商戶發出警報。其亦允許商戶為每名員工創建檔案，使他們能夠使用他們的移動設備作為二維碼掃描儀接受支付。

## 業 務

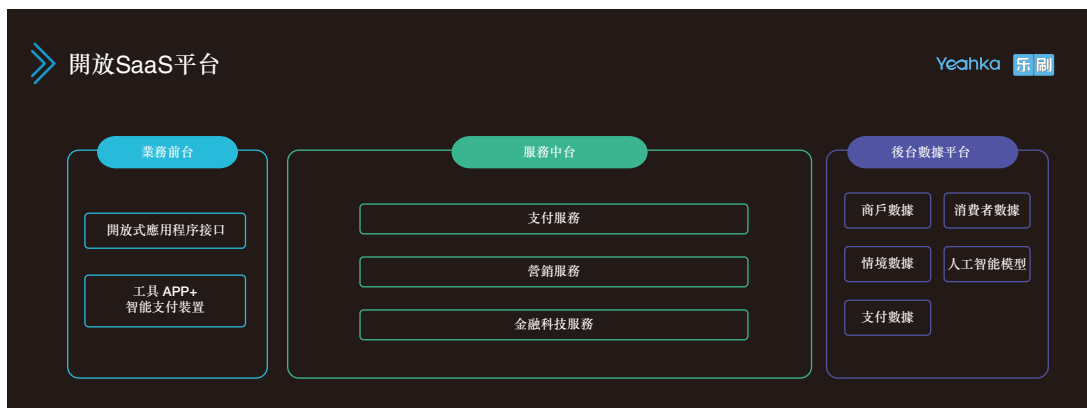
### (d) 好生意

好生意允許連接各種線上及線下支付設備及渠道。該平台亦能夠生成交易摘要、圖表及表格，為商戶提供業務的整體視圖。此外，其使商戶能夠將他們的交易數據用於營銷計劃。



其亦允許商戶於掃描及購買後在應用程序中給予虛擬優惠(紅包)，以鼓勵重複消費，並提高客戶忠誠度。我們計劃增加好生意的功能，以支持消費者會員計劃。積分將存儲在消費者的電子會員卡中。根據他們的積分、會齡及其他屬性，消費者將被分為不同類別。根據行為特徵，不同類別消費者會收到各種促銷優惠。

### (e) SaaS 開放平台



## 業 務

除特定場景產品外，我們亦在SaaS開放平台上提供我們服務的標準化組件工具包。該平台向我們的SaaS合作夥伴開放。我們現於平台上提供我們的支付服務組件。我們計劃推出金融科技服務、營銷服務及其他增值服務組件，從而能夠以多種方式組裝組件，以迎合廣泛的場景。

具體而言，該等組件將包括(i)後台數據平台，可允許SaaS合作夥伴訪問我們豐富的數據資產；(ii)服務中台，可組合我們的服務組件；及(iii)業務前台，該等組件於此整合進入基於應用程序的用戶界面。

### 定價

我們與商戶SaaS產品用戶訂立服務協議，當中規定包括持續時間及支付方式的條款。我們通常就使用我們的軟件收取訂閱費。

### 營銷服務

我們已經建立了一個基於支付的廣告平台，我們通過該平台為客戶提供各種營銷及促銷工具，以吸引消費者、維繫消費者並與消費者互動。通過連接商戶及消費者，我們可以利用支付服務所獲得的見解開發營銷服務。

我們的廣告平台主要包括我們為商戶提供的移動應用程序的用戶界面，及消費者電子錢包的支付後界面。我們針對廣告投放交易開發需求端平台(DSP)及供應端平台(SSP)，藉此為內容發佈商和廣告商架起橋樑，促進廣告空間的交易。其亦有效地將營銷投入引向目標市場。我們在基於支付的廣告平台上提供的營銷服務主要包括：

- *量身定製的精準營銷*。利用我們的技術，尤其是我們的數據分析能力，我們使用我們的支付服務分析消費者的行為，並探索他們的消費習慣及偏好。這使我們能夠為商戶設計個性化的精準營銷解決方案，智能地在特定時間於特定位置以最有可能被轉化方式向客戶群投放廣告；及
- *客戶忠誠度計劃電子工具*。我們幫助不同的商戶建立忠誠度計劃電子工具(通過會員註冊及交易記錄)，從而更好地瞭解消費者行為，並將該等見解用於商業決策。我們亦提供消費積分及獎勵計劃等促銷工具以提高消費者參與度。

## 業 務

於2019年6月25日完成收購拓展寶金融後，我們亦開始為商戶服務提供商提供線下營銷服務，使服務提供商接觸到目標市場。

我們的營銷服務乃於2015年推出。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，他們分別產生收入人民幣0.5百萬元、人民幣2.5百萬元及人民幣109.2百萬元。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們分別擁有5名、30名及100名營銷服務客戶。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們營銷服務的每客戶平均收入分別為人民幣76,600元、人民幣81,800元及人民幣1.1百萬元。於往績記錄期間，我們的營銷服務業務經歷快速增長，我們的客戶組合亦在不斷優化中。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，客戶流失率(按特定年份流失的營銷服務客戶數目除以上一年度末的營銷服務客戶數目計算得出)分別為零、28.6%及51.6%。

### 定價

我們使用不同的定價模型，主要為CPM、CPT、CPI、CPA及CPC，或該等模型的組合收取我們的線上營銷服務費用。我們就線下營銷服務收取佣金。

### 金融科技服務

通過瞭解使用我們支付服務的商戶及消費者的需求，我們開發了我們的金融科技服務。我們的金融科技服務乃於2015年推出。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，金融科技服務產生的收入分別為人民幣3.6百萬元、人民幣20.5百萬元及人民幣52.8百萬元。

### 助貸服務

自2019年9月起，我們開始提供助貸服務。我們為客戶提供小額零售貸款，該等貸款由我們的助貸合作夥伴在我們的科技平台上提供，我們從我們的助貸合作夥伴獲得服務費。據我們的中國法律顧問確認，中國監管架構僅對貸方施加許可證要求，在中國提供助貸服務並無許可證要求。有關適用中國法律法規的詳情，請參閱「監管概覽—關於小額貸款業務的法規」。根據適用中國法律法規，我們的助貸合作夥伴(即貸方)須持有發放貸款的必要許可證。截至最後實際可行日期，據本公司所知及所信，我們的所有助貸合作夥伴均擁有發放撮合貸款所需的所有有關許可證。

我們提供自動化線上申請流程，旨在為客戶提供簡單、無縫及高效體驗。我們使用我們的支付服務生成的數據評估貸款申請人的信譽並向我們的助貸合作夥伴轉介合適申請人。請參閱「風險管理及內部控制—業務風險—信貸評估」。現時，我們於提供助貸服務過程中就五家助貸合作夥伴中的兩家發放的貸款提供擔保。截至2019年12月31日，有關擔保金額為人民幣7.2百萬元。未來，我們預計助貸將在我們的科技平台愈加流行。我們將戰略性地專注於無須我們擔保的助貸服務。

## 業 務

根據我們與該等助貸合作夥伴訂立的協議，我們提供平台供其展示貸款產品。我們亦負責向貸款申請人收集資料、根據分析結果作出推薦建議及向我們的助貸合作夥伴轉發相關資料協助其作出最終決定。於貸款申請獲批後，我們的助貸合作夥伴直接與借款人訂立貸款協議並將款項轉移給借款人。我們會協助我們的助貸合作夥伴開展還款管理，包括發送催款單及委聘外包催收專員收回逾期款項。我們亦與貸款申請人單獨訂立協議，據此，彼等同意我們的服務條款並同意使用彼等的個人資料。就我們未提供擔保的撮合貸款而言，借款人違約造成的損失由助貸合作夥伴承擔。就我們提供擔保的撮合貸款而言，有關損失由我們承擔。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的金融科技服務面臨與信貸評估及整體宏觀經濟形勢相關的風險」。我們的助貸合作夥伴有權享有該等貸款的利息收入。我們向各助貸合作夥伴收取撮合貸款利息收入的一定百分比作為服務費。倘一方未適當履行協議項下的責任，則另一方有權終止協議及獲得由此所產生損失的補償。有關我們與該等助貸合作夥伴所訂立協議的主要條款，請參閱「－供應商及我們與金融機構的合作－金融機構」。

截至2020年3月31日，我們已撮合超過2,660名貸款申請人，總金額超過人民幣14.9百萬元。截至2020年3月31日，每筆貸款的上限為人民幣100,000元。撮合的最大筆貸款約為人民幣85,500元，平均規模約為人民幣5,600元。助貸合作夥伴於我們平台提供的貸款產品的期限介於三至24個月，加權平均票期為8.2個月。撮合貸款的年利率介於20.1%至36.0%。

於2020年3月31日，超過2,660筆撮合貸款中285筆(合計人民幣1.1百萬元)已逾期。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無逾期撮合貸款結轉。

### 委託貸款

我們與中國的銀行及信託公司合作，其轉貸我們的存入資金以提供委託貸款。委託貸款與撮合貸款在同一平台上提供，申請流程及款項轉移渠道相同。在收到貸款申請後，我們將決定是否將其轉介撮合貸款或提供委託貸款。請參閱「－風險管理及內部控制－業務風險－信貸評估」。就委託貸款而言，我們向借款人收取融資服務費，其中包括基於貸款金額及貸款期限的貸款利息。我們提供委託貸款的經驗對於我們發展風險管理能力及與金融機構合作至關重要。

根據我們與該等委託貸款合作夥伴的協議，彼等持有我們的資金並根據我們的指示向申請人發放貸款。於批准貸款時，我們將與借款人及委託貸款合作夥伴訂立貸款協議。我們有權享有該等委託貸款的利息收入。我們向委託貸款合作夥伴支付所發放貸款金額的一定百分比作為服務費。我們負責還款管理，如發送催款單、委聘外包催收專員收回逾期款項及於必要時對違約客戶採取法律行動。我們因而就上述違約所產



## 業 務

生的任何損失承擔風險。倘一方未適當履行協議項下的責任，則另一方有權終止協議及獲得由此所產生損失的補償。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的金融科技服務面臨與信貸評估及整體宏觀經濟形勢相關的風險」。有關我們與該等委託貸款合作夥伴所訂立協議的主要條款，請參閱「－供應商及我們與金融機構的合作－金融機構」。

截至最後實際可行日期，我們亦通過與一家信託公司合作提供其他委託貸款產品。請參閱「－供應商及我們與金融機構的合作－金融機構－委託貸款合作夥伴」。

於2020年3月31日，我們的未償還委託貸款結餘為人民幣124.6百萬元。截至同日，每筆貸款的上限為人民幣50,000元。最大筆委託貸款約為人民幣50,000元，平均規模約為人民幣4,100元。委託貸款的期限介於三至12個月，加權平均票期為8.3個月。委託貸款的年利率介於24.0%至36.0%。

我們利用逾期90日以上的行業常用標準來衡量款項拖欠情況。截至2017年、2018年及2019年12月31日，逾期90日以上的應收貸款分別為人民幣0.3百萬元、人民幣1.1百萬元及人民幣5.3百萬元，分別佔我們應收貸款的7.0%、3.7%及2.2%。請參閱「財務資料－綜合財務狀況表的節選項目－流動資產與負債－預付款項及其他應收款項」。於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，概無逾期委託貸款結轉。

### 保險轉介服務

我們與多家保險公司簽訂了合作協議，據此，我們的支付服務客戶可(無額外成本)選擇自我們向該等保險公司購買的保險產品中獲益。產品包括提供予商戶的資金安全保險，其中包括(i)由於銀行卡欺詐而導致的被保險人的資金損失及(ii)在支付結算後超過24或48小時由於支付機構任何系統錯誤導致的應收賬款支付延遲造成的被保險人的利息損失。合作協議通常會在到期後自動續期一年。我們根據保險費向保險公司收取技術服務收入。

## 業 務

### 獲得我們服務的途徑

#### 移動應用程序或平台

根據客戶的需求，我們設計並提供結合了我們一項或多項服務的移動應用程序或平台。

移動應用程序或平台		描述	發佈年份	功能
<b>一站式支付服務</b>				
1. 樂刷商務版.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>向商戶提供支付服務及額外增值服務</li> </ul>	2013年	<ul style="list-style-type: none"> <li>在智能手機上啟用銀行卡及無卡支付收單</li> </ul>
2. 收款寶.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>為商戶提供支付服務及額外增值服務</li> </ul>	2018年	<ul style="list-style-type: none"> <li>在智能手機上啟用銀行卡及無卡支付收單</li> </ul>
3. 刷寶.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>幫助小微商戶接收線下支付</li> </ul>	2017年	<ul style="list-style-type: none"> <li>啟用移動支付收單</li> </ul>
4. 快樂Pay.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>協助線下支付</li> </ul>	2018年	<ul style="list-style-type: none"> <li>與支付終端一起使用，用於銀行卡及無卡支付收單</li> </ul>
5. 收銀通.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>讓商戶接受二維碼支付</li> </ul>	2018年	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持主要電子錢包的二維碼支付收單</li> <li>促進商店管理</li> </ul>
<b>科技賦能商業服務</b>				
6. 智掌櫃.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>餐廳綜合管理解決方案</li> </ul>	2015年	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂單管理、賬戶管理</li> </ul>

## 業 務

移動應用程序或平台		描述	發佈年份	功能
7. 樂售.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝商戶提供一站式經營平台</li> </ul>	2014年	<ul style="list-style-type: none"> <li>庫存管理、賬戶管理及經營結果分析</li> </ul>
8. 智慧店鋪.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>商店管理的一站式經營平台</li> </ul>	2019年	<ul style="list-style-type: none"> <li>銷售、庫存、財務報告及僱員實時管理</li> </ul>
9. 好生意.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>將我們的支付服務連接各種線上及線下支付設備及渠道的支持軟件</li> </ul>	2019年	<ul style="list-style-type: none"> <li>生成交易摘要；提供營銷電子工具；及會員管理</li> </ul>
10. SaaS開放平台...	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>SaaS合作夥伴的工具包平台，用於構建定製SaaS產品</li> </ul>	2017年	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們服務產品的標準化組件，可多種組合使用</li> </ul>
11. 樂借.....		<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的貸款服務入口</li> </ul>	2018年	<ul style="list-style-type: none"> <li>啟用線上一站式貸款申請</li> </ul>

## 我們的客戶

利用我們的科技平台，我們將零售、批發以及餐飲行業等各個行業的商戶與消費者連接起來。我們認為商戶及消費者均為我們客戶群的重要組成部分。通常，我們支付服務及商戶SaaS產品的客戶包括商戶；而我們營銷服務及金融科技服務的客戶則包括商戶、消費者、金融機構及商戶服務提供商。我們主要為來自中國各行各業的小微商戶提供服務。於往績記錄期間，我們的支付服務客戶群增長迅速。截至2017年、2018年及2019年12月31日，活躍支付服務客戶數分別為1.6百萬名、3.8百萬名及5.3百萬名，複合年增長率為80.3%。於2019年12月31日，我們有約11.0百萬名註冊支付服務客戶。他們為各行各業的企業，包括零售、批發以及餐飲等。我們相信，我們商戶客戶的多样性突出了我們產品的可獲得性。因此，我們能夠通過眾多支付場景觸及消費者，並進一步為他們提供支付服務之外的服務。由於往績記錄期間我們在收入和客戶基礎上均取得了顯著增長，於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，回頭客(即上一年度曾使用過我們任何服務的客戶)分別貢獻我們總收入的33.9%、40.0%及32.4%。

## 業 務

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度各年，我們五大客戶合計佔我們總收入少於5.0%。截至最後實際可行日期，概無董事、彼等聯繫人或我們的任何股東（就董事所知，其擁有本公司已發行股份數目逾5%）於我們的任何五大客戶中擁有任何權益。

### 客戶引入

在我們分銷渠道的協助下，我們全權負責對我們獲得的客戶進行盡職調查，以評估其質量及風險。我們的客戶引入流程包括以下步驟。

- **商戶評估。**銷售代理、銷售夥伴及直銷團隊主要負責開發新商戶。他們通常通過實地調查來評估商戶的運營、財務狀況及信譽，以識別及選擇潛在商戶。
- **收集申請材料。**我們的客戶均需要於我們的平台提交申請材料。我們根據內部清單收集客戶的申請材料及資料。例如，我們會收集營業執照副本、法定代表人或負責人的有效身份證件、銀行開戶證明、營業場所照片及其他相關證明文件。
- **客戶批准。**我們採用嚴格的方法並實施瞭解你的客戶的內部程序，包括(i)驗證申請材料中信息的準確性；(ii)根據我們的內部及行業黑名單對客戶進行核查；(iii)進行必要的檢查以核實申請材料的真實性；及(iv)根據我們的內部政策及相關法規確定客戶的風險評級，以採取相應的風險管理措施。

### 客戶服務

截至最後實際可行日期，我們建立了一個客戶服務團隊，由約30名經驗豐富的員工組成，專門負責處理客戶關係。客戶可以通過電子郵件、熱線、應用程序、我們的社交媒體賬號及我們的網站聯繫我們的客戶服務團隊。我們的聊天機器人亦支持我們的客戶服務，該機器人能夠通過人工智能技術分析客戶的問題並提供相關及有用的回復。

我們記錄各項客戶請求、查詢或投訴並分配特定案例參考編號。我們的各客戶服務人員對所分配的案件負責，並將跟進直到案件結案或解決至令客戶滿意的程度。我們的政策規定在八個工時內回復客戶的投訴，並在三個營業日內解決相關問題。於往績記錄期間，我們並無收到客戶的任何重大投訴。

### 銷售及營銷

我們通過(i)外部分銷渠道（包括獨立銷售代理及SaaS夥伴）、(ii)銷售夥伴及(iii)直銷推廣我們的業務。目前，我們的業務覆蓋中國大部分省份及直轄市。

## 業 務

於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的銷售開支分別為人民幣53.6百萬元、人民幣66.6百萬元及人民幣66.9百萬元，分別佔我們總收入的17.6%、6.7%及3.0%。銷售開支佔我們總收入的百分比下降乃主要由於我們轉變營銷戰略，加強與分銷渠道合作，減少與線上媒體發佈商合作。

下表載列於往績記錄期間各分銷渠道的收入貢獻：

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
外部分銷渠道 .....	220,440	839,986	1,830,312
銷售合作夥伴 .....	102	17,648	143,717
直接營銷 .....	78,936	110,354	107,022
總計 .....	<b>299,478</b>	<b>967,988</b>	<b>2,081,051</b>

### 外部分銷渠道

外部分銷渠道包括獨立銷售代理及SaaS夥伴。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，來自通過外部分銷渠道所獲得客戶的收入分別佔我們一站式支付服務收入的73.6%、86.8%及88.0%。

### 獨立銷售代理

銷售代理為獨立第三方服務提供商，幫助我們接觸中國數百萬的小微商戶。我們認為通過銷售代理促進支付服務銷售屬行業慣例，能有效幫助我們覆蓋廣泛的目標客戶。截至最後實際可行日期，我們的銷售代理網絡包括逾8,000家銷售代理，覆蓋中國30個省份及直轄市以及逾290個城市。

通過我們的獨立銷售代理網絡獲得的商戶佔我們客戶群的很大部分。截至2019年12月31日，我們超過85%的活躍支付服務客戶乃通過獨立銷售代理獲得。為專注於發展我們的核心業務，我們於往績記錄期間已加大使用獨立銷售代理的力度，以擴展我們的客戶群。於往績記錄期間，銷售代理數量由截至2017年12月31日的逾1,000名大幅增加至截至2019年12月31日的逾8,000名，主要由於(i)我們轉變營銷戰略，及(ii)品牌知名度因業務拓展提升。我們相信我們已與銷售代理維持良好的關係。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，由我們的五大獨立銷售代理獲取的客戶貢獻的收入分別佔我們一站式支付服務收入的17.4%、9.0%及6.3%，而由我們最大獨立銷售代理獲取的客戶貢獻的收入則分別佔我們同期一站式支付服務收入的10.0%、3.0%及1.9%。於往績記錄期間，向我們的分銷渠道支付的佣金率(按佣金佔一站



## 業 務

式支付服務收入的百分比計算)介於54.7%至69.1%。倘於12個月期間，銷售代理所招來的客戶並無交易，我們的團隊將剔除該名銷售代理。截至2017年、2018年及2019年12月31日，我們銷售代理的流失率分別為6.6%、9.6%及6.0%。於特定日期的流失率乃按於12個月期間前我們終止合作的銷售代理人數／有關12個月期間初之銷售代理人數。於往績記錄期間，我們已終止我們與逾370名銷售代理的合作。

我們在選擇銷售代理時會考慮各種因素，包括他們在支付服務行業的聲譽、經驗及往績記錄和資質。我們的銷售代理具有不同的背景。除了推廣支付服務外，其中一些亦從事其他業務，包括快消品推廣、通信電子及物流。這些均為經國家工商管理總局認可的企業，擁有可接觸小微商戶的銷售人員網絡。我們的銷售代理通常在推廣支付服務方面擁有超過三年的經驗。

銷售代理通過我們的內部程序批准後，我們將與其訂立服務協議。根據該服務協議，銷售代理主要負責在服務協議中列出的地理區域進行客戶開發及培訓以及支付終端的維護。我們根據所產生的交易量向我們的銷售代理支付佣金。該等協議的期限通常為一年，並於屆滿後自動續期一年。我們不時根據相關法律法規及行業慣例評估銷售代理的績效並評估與銷售代理相關的風險。倘銷售代理參與相關活動，包括但不限於：(i)利用我們的平台進行套現、洗錢、賭博、傳銷或任何非法目的，(ii)銷售代理或其任何僱員的任何不當行為導致商戶賬戶信息或交易數據洩露、篡改或損毀，及(iii)協助未註冊商戶在我們的平台上虛假使用註冊商戶的賬戶，我們可以終止協議並要求銷售代理作出補救。銷售代理須保護我們客戶的機密資料。我們與彼等訂立的協議內概無任何不競爭或排他性條文。

### 獨立 SaaS 合作夥伴

我們亦與SaaS合作夥伴訂立合作協議，該等SaaS合作夥伴均為向商戶提供商戶SaaS產品的軟件公司。我們與其合作的方式為將我們的支付服務納入其SaaS產品內，這些產品是與我們的產品有互補性的。我們亦准許我們的SaaS合作夥伴訪問我們的SaaS開放平台，彼等在該平台上可運用我們服務的標準化組件工具包以開發特定場景產品。請參閱「我們的業務—科技賦能商業服務—商戶SaaS產品—我們的商戶SaaS產品—(e) SaaS開放平台」。

我們與我們的獨立SaaS合作夥伴所訂立協議的主要條款與我們與銷售代理所訂立協議在各訂約方義務及權利、銷售目標及彌償等方面類似。截至最後實際可行日期，我們擁有逾500名SaaS合作夥伴。

### 銷售夥伴

我們亦與我們持有少數權益的數個銷售機構合作。與銷售代理類似，該等銷售夥伴通過其分銷網絡向潛在客戶推廣我們的一站式支付服務及科技賦能商業服務。現時，我們擁有三名合作夥伴，即Shenzhen Chaomeng、深圳迅享及富匙。

## 業 務

我們戰略性地選擇具有強大推廣能力且在我們目標客戶群體中有廣泛分銷網絡的銷售合作夥伴。我們各銷售合作夥伴擁有差異化優勢及推廣資源：(i) Shenzhen Chaomeng (我們於其持有10%權益)為一家專注於獲取線下商戶的公司。其擁有逾400名員工的龐大銷售隊伍及出色的全國推廣能力。其亦提供包括市場推廣服務及銷售支付終端在內的其他服務；(ii)深圳迅享(我們於其持有10%權益)為一家專注於幫助商戶通過移動互聯網觸達消費者的互聯網公司。其外賣訂餐系統是我們餐館SaaS產品的一項補充；及(iii)富匙(我們於其持有45%權益)亦為一家專注於獲取線下商戶的銷售機構。其擁有逾200名銷售員工的廣泛業務網絡，並擁有出色的全國推廣能力。於2019年12月，為進一步支持富匙的發展，我們及本集團的聯繫人睿朋資本管理有限公司同意於2020年向富匙注資。請參閱「財務資料—綜合財務狀況表的節選項目—非流動資產—權益法入賬的投資—富匙」。除上文所述外，概無股東、董事或彼等各自緊密聯繫人於該等銷售合作夥伴中擁有任何權益。

在各方的義務及權利以及銷售目標方面，我們與銷售夥伴所訂立協議的主要條款與我們與銷售代理的協議類似。根據我們與他們的協議，我們為我們銷售夥伴的優選支付服務提供商。在我們所提供條款(包括佣金及其他條件)與其他支付服務提供商相同的情況下，我們的銷售夥伴須獨家推廣我們的支付服務。目前，我們的銷售夥伴並無推廣其他服務提供商的支付服務。我們的銷售夥伴亦須保護我們客戶的機密資料。我們與彼等訂立的協議內概無任何不競爭條文。

我們認為客戶群是我們未來業務增長的關鍵資源。本公司可通過一站式支付服務產生長期經常性收入，並可通過轉化為我們的科技賦能商業服務的客戶進一步獲利。為逐步擴大客戶群，從而增加我們的市場份額並加快我們的科技賦能商業服務擴張，我們為自獲得的支付服務客戶貢獻更多總支付交易量的分銷渠道提供更大幅的激勵。我們根據分銷渠道可獲得的預期支付交易量釐定佣金率水平。我們與彼等的協議中已訂明該等銷售目標。因此，銷售能力出色的銷售合作夥伴往往可以獲得更高的佣金率。此外，憑藉各自的優勢，包括市場覆蓋面廣、具備特定行業的專業技能，我們亦相信，這些銷售夥伴能很好地將我們的商業服務交叉銷售予支付客戶。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，來自通過銷售夥伴獲得的客戶的收入總計分別為人民幣102,000元、人民幣17.6百萬元及人民幣143.7百萬元，分別佔來自一站式支付服務收入的0.0%、1.8%及6.9%。同期，支付予銷售夥伴的佣金總計分別為人民幣63,000元、人民幣17.4百萬元及人民幣140.0百萬元，佣金率分別為61.7%、98.3%及97.4%，而總佣金率(按總佣金佔一站式支付服務收入的百分比計算)則分別為54.7%、65.6%及69.1%。向我們的銷售夥伴支付的佣金相對較高，反映了它們在推廣我們的支付服務及交叉銷售我們的商業服務方面的出色能力。例如，截至2019年12月31日止年度，就獲得的客戶的總支付交易量而言，Shenzhen Chaomeng是我們的第二大分銷渠道。我們相信，於往績記錄期間我們的佣金政策激勵了我們的分銷渠道獲取大量客戶並向彼等交叉銷售我們的商業服務。

## 業 務

儘管於往績記錄期間向銷售夥伴支付的佣金率相對較高，我們仍能夠通過他們獲得的客戶提供服務維持正面經營利潤率。根據我們與該等銷售合作夥伴的協議，我們可以不時調整佣金政策。未來，我們可能根據多項因素(包括整體市況及我們階段業務目標的實現情況)調整佣金率。此外，根據我們與該等銷售合作夥伴的協議，倘他們未能履行義務，包括未能達成我們設定的銷售目標，我們可以終止合作。因此，倘不再獲利，我們可以終止與該等銷售合作夥伴的合作，且我們面臨的風險極小。基於合作將會獲利，我們會繼續以自有資金或[編纂]所得款項有選擇性地尋求與銷售合作夥伴達成戰略聯盟及對其進行投資。請參見「未來計劃及所得款項用途—所得款項用途」。

我們預計至少在未來三年內，來自通過銷售夥伴獲得的客戶的支付收入將不會超過我們來自支付服務總收入的15%，原因為(i)我們強調保持多元化的分銷渠道並使用獨立銷售代理作為總支付交易量增長及獲取客戶的主要分銷渠道；(ii)我們對銷售夥伴的重大影響力令我們在釐定與彼等的合作條款時擁有強大的議價能力，包括在必要時進行價格調整及終止合作；及(iii)我們更專注於在下一階段的增長中為銷售夥伴提供交叉銷售科技賦能商業服務。

由於我們多元化的分銷渠道擁有逾8,000名成員，我們能夠根據分銷渠道的業務表現、現行市況及我們的整體增長策略調整及優化渠道組合。

我們主要通過公開招聘、推介及於市場積極接洽合適人選而獲得銷售代理、SaaS合作夥伴及銷售合作夥伴。該等銷售代理、SaaS合作夥伴及銷售合作夥伴主要負責向我們介紹客戶，以及服務、維繫及培訓彼等所開發的客戶。彼等並無涉足我們的核心業務運作，如客戶准入評估、交易及資金結算。

我們已制定政策及程序以維持表現標準並確保我們的銷售代理、SaaS合作夥伴及合作夥伴的合規。我們亦訂明若干內部控制規定，包括有關我們代理及合作夥伴的業務風險及品牌管理。我們擁有一支經驗豐富的團隊監控該等代理及合作夥伴的表現。根據我們與我們的代理及合作夥伴所訂立的合作協議，倘彼等違反我們的規例或政策，我們有權暫停結算彼等的服務費或扣減彼等的已付押金。倘出現嚴重違反的情況，我們在服務費及押金不足以彌補我們虧損的情況下可能終止合作並採取必要法律行動。上述措施降低了我們的代理及合作夥伴向客戶收受回扣及賄賂的幾率。有關我們所採取旨在盡量降低我們的其他營運風險的措施，請參閱「風險管理及內部控制—業務風險」。

### 直銷

我們的內部營銷部門負責協調直銷工作。為了促進銷售，我們持續實施多種營銷策略以直接獲取商戶。該等策略包括在選定的高流量社交媒體平台、高流量搜索引擎上投放線上廣告及推行轉介計劃。來自通過我們本身的直接營銷獲得的客戶收益分別佔我們於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度來自一站式支付服務收益的26.4%、11.4%及5.1%。

## 業 務

### 供應商及我們與金融機構的合作

我們的供應商及業務合作夥伴包括(i)支付終端製造商(為我們提供支付終端及配件)，(ii)中國銀聯及網聯(主要為我們提供清算及轉接服務以及支付網關的接入)，以及(iii)金融機構(主要為我們提供對他們的支付網關的接入，並與我們合作提供金融科技服務)。

截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們五大供應商分別佔我們總銷售成本的25.0%、17.5%及19.4%。截至最後實際可行日期，概無董事、彼等的聯繫人或我們的任何股東(就董事所知，其擁有本公司已發行股份數目逾5%)於我們的任何五大供應商中擁有任何權益。

#### 支付終端供應商

我們向商戶配置支付終端及配件。我們向供應商購買該等支付終端。我們維護並定期更新合格製造商列表。為將製造商列入我們的合格製造商列表，我們將根據許多因素評估製造商，包括中國銀聯認證、產品質量、價格、市場聲譽、售後服務及支付條件。我們通過招標流程從此列表中選擇供應商。

自2018年起，我們通過批發商採購我們的供應品。通過為許多公司採購供應品，該等批發商受益於規模經濟，且通常能夠自我們指定的製造商獲得更好的支付及信貸條款。我們其中一名批發商的監事為本集團的前僱員。

我們通常與主要供應商簽訂框架協議，載明(其中包括)規格、定價、交貨時間表、支付條款及售後服務。並無最低購買義務。該等規定了價格範圍，各訂單的實際價格根據該價格範圍釐定，同時考慮所提供支付終端的類型及數量因素。信用期通常為三至六個月。售後服務通常包括12至15個月的保修期。框架協議通常授予我們就由(其中包括)以下因素造成的損失向製造商索賠的權利：(i)產品不符合技術規範或安全標準，(ii)產品瑕疵，(iii)終端篡改、入侵或其他安全漏洞。框架協議的期限通常為一年，且倘任何一方未履行其義務，可於發出一個月書面通知後終止。

通常，我們僅於收到分銷渠道的請求後才會就支付終端下訂單。我們相信我們與支付終端供應商保持著良好的關係，且我們不依賴於任何特定製造商供應我們的支付終端，並能夠找到替代製造商。



## 業 務

### 清算機構

#### 中國銀聯

中國銀聯是中國唯一的銀行卡清算機構和銀行卡聯合組織。其經營一個銀行間交易結算系統。其允許銀行系統間的互聯互通，聯合銀行發行的銀行卡跨行、跨地區的使用。我們與中國銀聯建立了牢固的關係。於2014年9月，我們成為中國銀聯支付服務的成員。

根據入網協議，中國銀聯將通過其網絡為我們的支付服務提供清算服務。對於其處理的每筆交易，中國銀聯收取不超過交易額的0.0325%或人民幣3.25元(以較高者為準)的網絡轉接費(由中國人民銀行及國家發改委釐定)。請參閱「—我們的業務—一站式支付服務—定價」。中國銀聯亦為我們提供服務，以支持我們的客戶當日結算服務，但需額外付費。中國銀聯有權根據我們的信用評級及清算狀態要求提供按金。

入網協議要求我們遵守中國銀聯的業務規則。中國銀聯有權監控及檢查業務營運的各個方面，包括風險管理、賬戶信息及數據安全。倘我們未能達到其標準，或未能於規定期間內解決缺陷或潛在風險，中國銀聯有權暫停其服務或撤銷我們的會員資格。協議亦要求我們遵守中國銀聯的標準來開發、核查和管理支付服務的商戶。我們有義務就因我們造成的損失，我們開發的商戶進行的欺詐以及我們處理的虛構交易對中國銀聯及其會員進行賠償。於往績記錄期間，並無產生上述損失。

該協議的期限為四年，且在任何一方無異議的情況下可自動續期三年。倘我們不再是中國銀聯第三方支付服務提供商的註冊會員，該協議將自動終止。在以下情況下，中國銀聯有權在書面通知後單方面終止協議：(i)我們在未事先取得中國銀聯的書面同意的情況下未能通過中國銀聯系統處理所有中國銀聯卡交易、侵犯中國銀聯商標或嚴重違反該協議，(ii)我們的行為不利於中國銀聯的品牌和聲譽，或(iii)由於清盤程序開始，我們無法履行義務。

#### 客戶與供應商重疊

中國銀聯亦利用我們的營銷服務推廣雲閃付。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，中國銀聯產生的收入分別為人民幣0.1百萬元、人民幣0.7百萬元及人民幣2.8百萬元。我們於提供該等營銷服務時產生最少增量成本。



## 業 務

### 網聯

網聯是中國一個互聯網及其他網絡支付的清算平台。自2018年6月30日起，第三方支付服務提供商須通過網聯而非銀行的支付網關處理互聯網支付。電子錢包支付亦通過網聯處理。其使電子錢包的支付處理程序與銀行卡的支付處理程序保持一致。

於2018年4月，我們成為網聯的成員，並與之訂立了入網協議。根據該協議，網聯負責將我們的二維碼支付交易中的支付信息傳送至相應銀行，並提供有關相應支付交易的清算服務。與中國銀聯類似，網聯就其處理的每一筆交易扣除網絡轉介費，請參閱「我們的業務——一站式支付服務——定價」。

根據入網協議，我們須遵守網聯的會員規則，並根據適用的法律法規履行我們在反洗錢及恐怖主義融資方面的義務。我們有義務就我們處理的虛假、不準確、不完整、不合法或無效交易造成的損失向網聯進行賠償。網聯有義務賠償我們因其系統故障蒙受的直接損失。於往績記錄期間，我們並無遭遇任何因網聯系統失靈而產生的損失。我們與網聯簽訂的協議的有效期約為一年，且在任何一方無異議的情況下自動續期。

### 通過接入清算機構處理電子錢包支付的能力

電子錢包在中國銀聯及網聯的網絡中集中處理。通過接入中國銀聯及網聯的網絡，我們的平台可處理清算機構支持的電子錢包支付。在此等網絡的另一端，電子錢包公司通過與清算機構連網為客戶提供電子錢包服務。該等電子錢包公司，如中國兩個最大的支付服務提供商經營微信支付及支付寶的公司，專注於獲取個人消費者，與我們專注於商戶形成鮮明對比。我們並無與有關電子錢包公司訂立任何合作協議，亦不向彼等支付任何服務費。目前，我們的二維碼支付服務支持逾500款發卡機構的移動應用程序，其中包括微信支付、支付寶或雲閃付，涵蓋了中國大多數的電子錢包。

### 金融機構

我們與金融機構合作夥伴(包括商業銀行、保險公司及信託公司)合作提供支付及金融科技服務。請參閱「我們的業務——一站式支付服務——我們在第三方支付價值鏈中的角色」。我們在我們的平台上向夥伴銀行提供營銷服務，並向其收取成功轉介的服務費。

## 業 務

### 助貸合作夥伴

我們與金融機構合作夥伴訂立服務協議以提供助貸服務。根據該等協議，我們負責提供平台及輔助服務，包括貸款申請人信息的收集及驗證、信貸評估以及向我們的助貸合作夥伴提供推薦意見以供彼等考慮。我們與該等助貸合作夥伴的合作協議的期限通常為一年，且在任何一方無異議的情況下自動續期。協議可經雙方同意或任何一方向另一方發出十個營業日書面通知的情況下而終止。目前，我們已與五家助貸合作夥伴訂立合作協議，即(i)合作夥伴A，獲中國銀保監會批准於2014年成立的消費金融公司；(ii)馬上消費金融股份有限公司，獲中國銀保監會批准的科技賦能金融機構，於2015年獲得消費金融業務許可證並展開營業；(iii)招聯消費金融有限公司，獲深圳銀監會批准於2015年在深圳成立的消費金融公司；(iv)合作夥伴B，中國商業銀行(成立於1992年並在上海證券交易所上市)深圳分行；及(v)合作夥伴C，獲山東省金融工作辦公室批准於2014年成立的小額貸款公司。除合作夥伴A外，所有助貸合作夥伴為中國國有企業。

### 委託貸款合作夥伴

我們的金融機構合作夥伴(包括銀行及信託公司)轉貸我們的存入資金以提供委託貸款。根據我們與該等委託貸款合作夥伴的協議，彼等須根據我們的指示，將資金轉入借款人銀行賬戶。我們通常需就每筆交易向我們的委託貸款合作夥伴支付低於3%的手續費。我們與該等委託貸款合作夥伴的合作協議的期限通常為一年，且在任何一方無異議的情況下自動續期。協議可經雙方同意而終止。於往績記錄期間，我們與四家委託貸款合作夥伴訂立合作協議，即(i)合作夥伴W，獲中國銀監會批准於2011年在廣東省註冊成立的商業銀行，專注於在廣東省向微型、小型及中型企業以及高淨值個人提供服務；(ii)合作夥伴X，於雲南省註冊成立並於2007年獲得消費金融業務許可證的信託公司；(iii)合作夥伴Y，獲中國銀行業監督管理委員會批准於2016年在湖南省註冊成立的私人銀行，專注於在中國提供包括存款，貸款及結算在內的服務；及(iv)合作夥伴Z，於陝西省註冊成立的信託公司，其股份在深圳證券交易所上市，專門向企業提供委託貸款，信託投資，融資租賃，信用擔保，財務諮詢，風險投資和其他金融服務。下表載列我們於往績記錄期間存入每個委託貸款合作夥伴的資金：

	截至12月31日止年度		
	2017年	2018年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
合作夥伴W.....	8,900	—	—
合作夥伴X.....	—	30,000	150,000
合作夥伴Y.....	—	4,600	19,020
合作夥伴Z.....	—	—	20,000
<b>總計.....</b>	<b>8,900</b>	<b>34,600</b>	<b>189,020</b>

## 業 務

於2019年8月22日，雲南信託星辰2005號集合資金信託計劃（「該信託」）作為自益信託而成立，其中委託人亦為信託受益人，彼等為該信託的投資者（包括優先單位投資者及次級單位投資者）。信託期限為13個月及受託人為合夥人X，該信託的唯一目的為向商戶及消費者提供小額零售貸款。該信託管理的資產為人民幣5,000萬元，其中人民幣37.5百萬元由28名獨立第三方作為優先單位投資者認購，而餘下人民幣12.5百萬元由我們的一家附屬公司飛泉保理作為次級單位投資者認購。優先單位投資者的認購金額介乎人民幣1百萬元至人民幣4.5百萬元，平均持有該信託2.7%的權益。優先單位投資者可認購9個月期或13個月期單位。為合資格成為優先單位投資者，投資者須(i)擁有至少兩年投資經驗及(ii)通過最低資產或收入門檻。概無控股股東、董事及本公司高級管理層或任何彼等各自的聯繫人為該信託的優先單位投資者。誠如我們的中國法律顧問所告知，該信託已向中國銀監會正式註冊，而我們毋須任何許可即可投資該信託。該信託根據國際財務報告準則作為本公司的附屬公司綜合入賬。然而，由於該信託為本公司之非重大附屬公司，故根據上市規則第14A.09條，受託人並非為本公司的關連人士。此外，除作為該信託的受託人外，合夥人X並不屬於上市規則第14A.07(1)條至(6)條所界定之關連人士。因此，下文所述本集團與合夥人X之間的管理費及顧問費安排並不構成上市規則第14A章項下之關連交易。倘未來該信託不再符合非重大附屬公司的資格，本公司將遵守上市規則第14章項下之規定。

作為該信託安排的一部分，受託人已委聘我們的一家附屬公司深圳移卡作為顧問(i)篩選及轉介借款人，及(ii)協助評估借款人的信用。完成預借款程序後，受託人其後將向借款人發放貸款。該信託發放的貸款規模介於人民幣1,000元至人民幣30,000元，平均規模約為人民幣4,900元。我們於該信託、助貸及委託貸款項下發放的小額零售貸款的目標借款人的概況基本相同。

根據該信託發放的小額零售貸款的年利率不超過36%，貸款期限不超過12個月。飛泉保理有權於扣除優先單位投資者投資金額的8.0%至8.5%的保證收益、受託人收取的管理費及預期信貸虧損後自該信託收取剩餘收益。因此，我們自投資該信託獲取可變回報且我們預計我們的收益佔比高於我們對該信託的出資佔比（即25%）。根據該信託的安排，飛泉保理須為優先單位投資者支付實際收益與保證收益之間的差額。飛泉保理須就支付（如有）的最高金額乃以人民幣12.5百萬元（即我們於該信託的投資金額）為限。因此，我們就該信託承受的最大風險為人民幣12.5百萬元。優先單位投資者不得在其認購的信託期屆滿之前撤回其投資。

下文概述該信託所涉各方之間的費用安排：

- 認購9個月期單位且在該信託中的投資金額達(i)人民幣1.0百萬元或以上但少於人民幣3.0百萬元及(ii)人民幣3.0百萬元或以上的優先單位投資者，有權分別收取投資額的8.0%及8.2%的保證年化收益率。

## 業 務

- 認購13個月期單位且在該信託中的投資金額達(i)人民幣1.0百萬元或以上但少於人民幣3.0百萬元，(ii)人民幣3.0百萬元或以上但少於人民幣6.0百萬元及(iii)人民幣6.0百萬元或以上的優先單位投資者，有權分別收取投資額的8.2%、8.3%及8.5%的保證年化收益率。
- 受託人有權從該信託收取管理費，總計(i)該信託管理的總資產的2.4%及(ii)優先單位投資者認購的管理的總資產的9.2%與優先單位投資者所收取的總保證收益之間的差額。
- 該信託須向(i)該信託的信息技術服務供應商支付信息技術服務費，其費率為該信託管理的總資產的0.1%及(ii)該信託的託管銀行支付託管費，金額為該信託管理的總資產的0.03%。
- 深圳移卡有權收取由受託人支付的顧問費，金額為該信託管理的總資產的3.0%。
- 飛泉保理(作為次級單位投資者)有權於扣除上述應付優先單位投資者的保證收益、費用、雜項費用及應付稅項後自該信託收取剩餘收益。

展望未來，我們可能繼續與信託公司合作，通過信託安排擴張我們的委託貸款業務。

## 風險管理及內部控制

我們在經營中面臨各種風險，請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險」。我們已經建立了一個風險管理系統及相關政策及程序，我們認為該系統及相關政策及程序適用於我們的業務營運。我們亦將繼續監控及檢查我們的風險管理及內部控制系統，並適應市場條件、我們的產品及提供的服務以及監管環境的變化。

我們擁有獨立的風險管理委員會，由來自不同部門的代表組成。在風險管理委員會的領導下，我們的風險管理及內部控制團隊負責監督各附屬公司及職能部門的內部控制程序及措施的日常實施。

我們的金融科技服務業務亦擁有獨立的風險管理團隊，專注識別及管理我們的風險敞口。其主要由風險策略團隊、內部審核團隊及產品團隊組成。目前，我們的金融科技服務的風險管理團隊擁有15名成員。大部分成員具備零售銀行及信用卡中心的經驗。我們的金融科技服務風險管理團隊由龔勳先生領導，一名獲中國保險監督管理委員會認證的精算師。龔先生曾在一家領先的中國消費金融公司擔任風險經理，並在一家領先的中資銀行的信用卡中心擔任風險政策分析師。

## 業 務

### 業務風險

#### 欺詐

我們在業務營運過程中面臨欺詐風險。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－欺詐和虛假交易，以及我們僱員、客戶、分銷渠道或其他第三方的不當行為均可能對我們的風險管理能力造成挑戰，未能管理相關風險可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成不利影響」。我們已經制定欺詐風險管理政策及程序以管理我們的業務營運。

我們利用我們的數據分析能力，通過我們的專有實時交易風險監控及欺詐風險分析系統檢測我們支付服務中的欺詐風險。我們多層面及有效的欺詐管理系統自動匯總數據庫中與欺詐相關的數據。該系統建立在通過我們自己的平台收集的大型數據庫的基礎上，能夠評估可疑活動的概率。

我們建立了一支專門的欺詐檢測團隊。我們的團隊定期測試及優化反欺詐規則，以應對新的發展及趨勢，從而使我們能夠快速應對新出現的欺詐性威脅並識別未知的欺詐模式。根據我們系統的風險評估結果，該團隊亦對可疑賬戶用戶進行現場調查，進行一系列測試。

#### 信貸評估

於提供金融科技服務過程中，我們面臨信貸評估系統有效性方面的風險。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的金融科技服務面臨與信貸評估及整體宏觀經濟形勢相關的風險。我們目前的風險管理系統可能無法詳盡評估或減輕我們所面臨的一切風險」。我們制定信貸評估政策及程序以管理我們在提供金融科技服務方面的運營。我們的金融科技服務風險管理團隊主要負責實施有關政策及程序。

我們使用多種數據(包括支付服務產生的數據)評估貸款申請者的信用度，對貸款申請者的信用度進行全面評估，包括自動初步評估、篩選及人工評估。當申請人通過我們的在線技術平台提交申請時，我們會通過系統根據申請人的關鍵信息(例如身份及手機號碼)執行自動初步評估。我們採用不同的算法及指標分析申請人的基本個人信息(例如性別、年齡、居住地)、付款方式、交易記錄、財務狀況及信用記錄，並評估違約可能性。倘需要額外信息，於評估自動初步評估的結果後，我們可能使用圖形識別或生物識別驗證申請人的身份，並採用人工評估驗證申請人所提供信息的真實性。



## 業 務

待貸款申請獲初步評核審批後，我們的金融科技服務風險管理團隊(現由15名成員組成)會將之轉介予助貸夥伴作最終評核(倘助貸夥伴有充足的信貸供應)。倘我們助貸夥伴的信貸供應不足以滿足我們金融科技服務的需求，則我們的金融科技服務風險管理團隊會在作出進一步評核後撥出委託貸款。金融科技服務風險管理團隊持續監察一系列的指標，包括我們助貸夥伴的信貸供應水平、我們的自有資金及我們為控制風險的貸款組合。團隊成員根據有關水平分配撮合貸款及委託貸款。我們在提供金融科技服務方面的資歷相對較淺時，我們的助貸夥伴數目亦較少。我們以提供委託貸款起步，而該業務需要使用自有資金。隨著我們與金融機構合作夥伴的合作加深，我們日益專注於提供撮合貸款，我們預期此類貸款的比例將會進一步提高。

對於向夥伴轉介或通過夥伴授出的貸款而言，我們並無指定比率或目標交易量，且就我們向彼等轉介或通過任何特地夥伴授出的貸款數目或數額而言，我們不受任何履約要求所限。然而，於決定特定申請將予轉介的助貸夥伴時，我們考慮多項因素，包括夥伴的(i)信貸供應；(ii)借款人組合的偏好及要求；(iii)審批程序效率及批准率；及(iv)服務費水平。於決定發放貸款的委託貸款夥伴時，我們考慮的因素包括(i)我們與夥伴的委託資金結餘及(ii)未來合作提供撮合貸款的潛力。

鑑於最近爆發COVID-19疫情，我們已停止在包括湖北省在內的受災嚴重地區提供貸款。我們亦已收緊信貸政策、提高放貸標準及拒絕風險概況超出相關臨界值的貸款申請人提出的申請。因此，我們的整體信貸風險及貸款申請的批准率均有所下降。與2020年1月相比，我們於2020年3月提供的貸款總額下降了85.1%。儘管因近期爆發COVID-19疫情而令整體信貸風險呈現上升趨勢，我們的支付服務生成的數據以及我們的信貸風險評估算法及指標仍然保持相關、合理且適用於我們對貸款申請人的信用度和違約概率的評估，原因是過往數據(包括人口統計資料、財務狀況、信貸及交易記錄)仍有助評估申請人的信貸能力。基於我們的現有數據，我們的信貸風險評估模型(因嚴格的信貸政策而調整)仍能識別特殊的風險概況，並根據違約風險對貸款申請人進行有效分類，以助於作出信貸決策。與2020年1月31日相比，我們於2020年3月31日的逾期率(按逾期應收貸款佔應收貸款總額的比例計算)輕微提高1.7個百分點。

## 洗錢

我們在業務營運過程中面臨洗錢相關風險。請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險—我們須受反洗錢法律法規的規限」。作為我們盡職調查及風險評估程序的一部分，我們制定了內部控制政策及程序，以監控及報告任何可疑洗錢活動。

我們開發了一個專有風險管理系統，可以促進我們的客戶盡職調查程序，並識別及攔截可疑交易。我們不斷分析已完成交易的可疑模式及趨勢、更新可疑收款人列表，並優化算法。

## 業 務

我們亦為員工提供反洗錢及反恐怖主義融資方面的教育及培訓。此外，我們亦設有一個反洗錢及反恐怖主義融資委員會，以監督相關法律法規的遵守情況。我們根據相關監管要求向中國人民銀行提交有關可疑交易及客戶身份資料的報告。

### 數據收集、再處理及聚合

我們依據適用法律法規收集和存儲我們服務過程中生成的數據。在使用我們的服務之前，支付及商業服務客戶需同意我們在身份信息(包括姓名、銀行卡號和手機號碼)收集、存儲和使用方面的政策。我們亦處理消費者的非敏感交易信息，如支付金額、時間、類型及位置，我們就此無須取得消費者同意。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的業務須受有關信息安全的複雜多變的法規及監管所規限。我們收集的個人數據及提供的機密資料可能令我們承擔有關政府法規施加的責任」，以了解與數據收集、再處理及聚合有關的風險的詳情。

我們從提供支付服務中獲得的數據存儲在我們的互聯網數據中心的私有雲及加密數據庫中。根據我們的內部政策，所有數據至少保存五年。有關數據由客戶擁有，我們有權根據客戶的授權使用該等數據。

我們已經制定了一系列備份管理程序。我們根據數據的需求及性質採用不同的備份機制，包括本地備份及異地備份，以最大限度地降低數據丟失或洩漏的風險。我們亦建立了異地備份設計、實施及監控條款。我們亦要求對客戶數據的任何訪問或處理均須經過嚴格的評估及批准程序，以確保僅執行有效及合法的請求。請參閱「一 數據安全、網絡安全及機密性保護」。

我們定期執行數據恢復測試，並保留相關記錄。我們為僱員提供信息安全培訓並進行持續培訓，且我們不時討論任何問題或必要更新。我們亦擁有一個應急響應機制，評估關鍵風險、制定災難應對計劃，並定期進行應急演習。

### 數據安全、網絡安全及機密性保護

我們在業務營運過程中面臨與數據安全、網絡安全及機密性保護有關的風險。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－倘我們未能就交易信息及數據規避不斷演變的網絡安全風險，我們的聲譽可能受到影響，我們亦可能面臨處罰、法律責任及法律申索」。我們已實施嚴格的內部控制程序以保護數據的完整性。

## 業 務

我們獲得收集數據的明確授權，且我們僅在就提供服務屬必要的情況下收集該等資料。我們已制定並維持安全措施，以限制及監控對客戶數據的訪問。我們的訪問控制程序規定了用戶等級。我們的僱員僅能在必要時訪問資料。任何訪問資料的申請均需要內部審計團隊按具體情況批准。我們的安全系統監控及記錄數據訪問的整個過程、實時向我們顯示用戶身份及用戶訪問我們系統的渠道。

我們的信息安全團隊致力於為我們的平台維持安全的基礎設施。我們的團隊成員進行定期的網絡安全檢測。我們亦實施了一系列內部規定，以防止任何不正當或未經授權的內部使用及數據洩露。

### 貸款收回

我們委聘外判催收專員收取逾期貸款。誠如我們的中國法律顧問所確認，中國目前尚未採納直接規管非銀行公司收回貸款的任何法律或法規。然而，我們要求催收專員遵守銀行適用的規管應收款收回方法的規則及法規。

我們已採納內部控制措施監督及監控由該等催收專員進行的貸款收回活動。我們與該等催收專員的協議明確禁止任何非法收款活動。我們的手冊列明用於收回逾期貸款的話術及方式。我們亦進行定期檢查以識別並糾正任何不正常的行為。然而，我們概無法保證彼等在收款過程中會遵守該等政策。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－倘我們的債務催收工作進展不力，則我們的業務、財務狀況及經營業績或將受到不利影響。」

我們的中國法律顧問確認，截至最後實際可行日期，我們概無在任何重大方面違反貸款收回安排適用的任何中國法律、法規及監管規則。截至最後實際可行日期，我們並無接獲有關收款活動或催收專員的任何投訴或監管查詢。

### 經營風險

### 法律及合規

支付及商業服務行業在中國受高度監管，且適用法律、規則及法規正不斷發展及演變。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們須遵守支付及商業服務行業的大量規例。不遵守規例或發牌制度或規例或發牌制度變更均可能對我們的業務營運及財務業績造成重大影響」。尤其是，我們須接受若干監管機構(包括中國人民銀行和工信部)的監察，並須遵守彼等出台的備案規定。請參閱「監管概覽」及「－法律及監管訴訟及合規－監管檢查」。我們建立了法律及合規風險管理機制，以有效識別、評估、防範及化解合規風險，以確保我們遵守法律法規。

## 業 務

我們的法律及合規部門負責構建健全的合規框架、執行合規政策及程序、對新服務、內部規則及程序以及其他法律文件進行合規檢查，並對監管動態進行跟蹤。該部門亦審閱及更新與第三方所簽訂合同的標準格式，檢查合同條款並審閱與我們的業務運營相關的所有文件。

### **IT系統**

我們制定了信息安全政策和條例來管控信息技術基礎設施。我們對現有信息技術政策定期進行合規性檢查，識別並緩解可能會破壞系統安全的問題。我們也制定了日常備份程序和業務連續性計劃，以確保我們運營的連續性。

為了降低系統故障風險，我們在構建穩定的IT系統時建立並優化了相關策略。請參閱「一技術及IT基礎設施—數據安全、網絡安全及機密性保護」。然而，我們無法保證我們的政策和措施足以甄別和解決所有缺陷和問題。請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險—我們的平台服務遭遇任何重大中斷、技術系統故障、我們的軟件、硬件及系統出錯及出現質量問題，或操作有關系統的人為錯誤，可能會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」。

### **業務應變計劃**

作為一家技術型公司，我們的大部分職能(包括結算服務、編程、系統支持及客服服務)可通過在線辦公維持運轉。鑒於我們並不在辦公室開展任何生產、製造或實體零售活動，我們認為即便被迫臨時中斷使用任何辦公空間，我們的員工仍可通過遠程辦公履行彼等職責的重大方面。藉助於我們的技術基礎設施，我們的員工可通過遠程辦公充分支持我們的業務運轉。因此，我們的業務經營並不取決於我們辦公場所的可用性，因而我們認為並無必要籌備應急搬遷計劃。有關我們在系統穩定性及數據恢復方面的應變計劃，請參閱「一業務風險—數據收集、再處理及聚合」。

## 業 務

### 金融風險

#### 信貸風險及集中風險

於提供金融科技服務過程中，我們面臨信貸和集中風險。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們的金融科技服務面臨與信貸評估及整體宏觀經濟形勢相關的風險。我們目前的風險管理系統可能無法詳盡評估或減輕我們所面臨的一切風險」。我們使用我們的支付服務產生的數據，開發了我們的專有信用評估模型，以評估貸款申請人的信譽，從而加強及促進信貸決策過程。大量數據為我們使用機器學習優化信用評估模型奠定了堅實的基礎。我們不斷測試及更新系統。請參閱「一技術及IT基礎設施－大數據分析及人工智能－商業服務」。

我們根據潛在借款人的情況向他們推薦貸款產品。我們採用不同算法及指標評估借款人於各群體中的拖欠概率。通常，申請人的信用評分可在幾分鐘內計算，為信用決策提供依據。此外，為不斷提高系統預測能力，我們對比我們的信用評估結果和我們的金融機構合作夥伴基於他們對中國人民銀行徵信中心報告的審查作出的決定。

我們對向借款人授出的信貸施加限制。我們亦根據國家及地方法律法規以及我們的信用政策調整信用額度。我們一般不會就單次貸款提供超過人民幣50,000元的委託貸款。我們在貸款申請時從我們的數據庫獲取申請人的資料，以確定總金額是否超過總貸款限額。我們亦要求申請人確認其是否遵守現行法規。

#### 流動風險

我們對我們的資產負債表進行審慎管理，以防止資產及負債的餘額或到期日錯配，從而最大限度地降低我們的流動性風險。我們為我們的業務營運制定了詳細的營運資金計劃。我們的營運資金需求通常來自購買設備，如支付終端，且我們可以從銀行及其他金融機構獲得短期借款。於往績記錄期間，我們能夠維持令人滿意的資產及負債匹配水平。我們認為，我們當前及未來的經營現金流量足以維持我們的業務增長。然而，我們無法向閣下保證，我們日後將能為我們的業務營運生成足夠的現金流量或能獲得足夠資金為我們的業務撥資。請參閱「風險因素－與我們業務及行業有關的風險－我們於截至2017年12月31日止年度錄得負經營現金流量。倘未來我們無法產生充足的營運現金流量或無法獲得充足資金來為業務提供資金，我們的流動資金及財務狀況將受到重大不利影響」。



## 業 務

### 研發

截至2019年12月31日，我們擁有一支有199名員工組成的團隊，專門從事研發。我們的產品團隊成員亦藉由提出實用見解及探索客戶需求而對研發作出貢獻。截至2019年12月31日，我們全體研發人員及126名產品及經營團隊成員在系統、基礎設施、大規模分佈式應用技術、大數據計算技術或人工智能方面擁有豐富的專業知識。截至2019年12月31日，他們分別共佔我們僱員總數的39.3%及24.9%。於截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們分別產生人民幣24.3百萬元、人民幣87.1百萬元及人民幣78.4百萬元的研發費用。

我們的研發團隊由我們的首席架構師羅小輝先生領導。羅先生在信息技術行業擁有逾13年經驗。請參閱「董事及高級管理層—高級管理層」。我們之前的研發計劃包括改進及升級我們的IT基礎設施，例如我們的賬戶管理系統、私有雲技術及信息安全。我們亦專注於人工智能應用及數據分析來擴展我們的商業服務。

於2017年9月，我們建立了一個人工智能實驗室，通過成熟的人工智能技術增強我們的服務，並探索尖端人工智能技術的商業應用。目前，我們的人工智能實驗室專注於與圖像及視頻識別、自動化機器學習及風險管理相關的項目。我們已將各種使用場景的研發成果商業化，包括支付服務中的生物識別授權、客戶服務聊天機器人，以及我們為餐飲行業商戶提供的智能訂單管理SaaS產品中的菜單識別。

於2019年3月，我們與Recruit Holdings成立投資平台睿朋資本管理有限公司，以共同投資於與我們的支付及科技賦能商業服務互補的領域。其中，我們主要專注於在商業服務方面具有創新技術的公司。睿朋資本管理有限公司由Recruit Holdings擁有90%，由我們擁有10%。我們不斷通過睿朋資本管理有限公司與該等被投資公司探索協同效應，並與彼等合作開發產品及服務，以滿足客戶需求。

除了從知名互聯網及軟件公司聘請經驗豐富的候選人才外，我們亦從名牌大學招聘應屆畢業生。我們積極爭取IT工程人才，以幫助我們應對挑戰並保持技術優勢。

## 業 務

### 技術及IT基礎設施

技術及IT基礎設施是本公司的基礎，亦是我們優勢的關鍵組成部分。我們主要依靠專有技術來構建我們的技術基礎設施。

### IT系統及基礎設施

#### 服務器及私有雲

憑藉我們在雲計算及其他技術方面的能力，我們構建了一個綜合運維系統，以託管位於不同位置的IT基礎設施。我們的平台採用模塊化架構，由多個連接組件組成，每個組件均可在不影響其他組件功能的情況下獨立升級及更換。此外，我們已安裝了一個防火牆，用於監控及控制傳入及傳出流量，並自動採取針對任何信息安全威脅的應對措施。數據存儲在我們的互聯網數據中心的私有雲及加密數據庫中。

我們在深圳多個地點設置了我們的主要IT基礎設施。我們的處理能力保持足夠的緩衝空間，以確保在我們的支付量激增時我們的IT系統的可靠性。我們相信我們的IT基礎設施非常穩定。

該基礎設施已與我們的計算機環境及業務需求完全整合，可作為我們服務的強大引擎。截至2019年12月31日，我們的信息技術基礎設施每天可處理逾1億筆交易，峰值處理能力為每秒逾10,000筆交易。

#### 賬戶管理系統

我們開發了一個專有賬戶管理系統，便於集中管理客戶賬戶、信息及法規遵從。該系統整合及管理我們所有客戶的賬戶信息，包括客戶開戶的程序及標準。系統跟蹤並記錄客戶賬戶的餘額，從而更好地瞭解和管理資金流動。該系統建立在我們為大量不同客戶群提供服務的豐富經驗基礎之上。我們不時更新系統，以提高其可靠性、效率以及與我們的服務、支付場景及不斷變化的監管要求的兼容性。

#### 數據安全、網絡安全及機密性保護

為了保護我們數據的完整性，我們實施了嚴格的內部控制程序，包括外部數據傳輸機密性、內部訪問限制及客戶數據洩漏風險管理。我們不斷管理我們系統的處理能力，以確保穩定運行。我們利用例如身份驗證及數據加密技術降低數據洩漏的風險。此外，我們已經建立了一個訪問控制程序，其規定了用戶的層次結構。請參閱「一 風險管理及內部控制 — 業務風險 — 數據安全、網絡安全及機密性保護」。

我們的數據安全及管理能力的已得到多項國家標準的認證，包括：(i)信息系統安全保護等級三級認證，(ii)非金融機構支付業務設施安全認證，及(iii)賬戶數據安全標準評估。

## 業 務

### 大數據分析及人工智能

在提供支付服務的過程中，我們每天處理大量交易，產生大量數據。我們在大數據分析及人工智能方面的能力使我們能夠處理及分析該等數據，以提高我們的經營效率及客戶滿意度。

#### 數據分析

在我們的IT基礎設施基礎上，我們採用各種技術，如雲計算及分佈式計算，收集、處理及可視化我們從業務營運中生成的大量數據。該等數據包括客戶畫像、交易數據、行為數據、支出模式及信用數據。

我們的數據中心為多個部門(包括我們的風險管理部門及業務單位)提供便捷數據訪問，以便其可以實時接收及利用其所需的數據。該等數據可用於促進及支持管理層的決策。

#### 人工智能

我們的算法工程團隊持續探索人工智能領域。我們利用人工智能分析大量數據。例如，我們的機器學習算法自動化分析模型構建，使我們從數據庫中提取、整合及分析相關資料。我們通過構建各種人工智能驅動模型增強我們的數據分析功能，以分析數據並改進在不同場景下針對特定任務量身定製的算法。我們的支付服務生成的數據為各種場景下訓練人工智能模型提供了豐富的資源。

我們利用我們在數據分析及人工智能方面的能力擴展我們的服務產品。

#### 商業服務

**營銷服務。**鑒於我們的數據資產及數據分析能力，我們優化我們廣告平台上互動廣告的投放，將其投放至消費者最可能被轉化的廣告展位。例如，我們已建立我們自有的算法庫，將廣泛的數據與場景相結合，以加強廣告投放的精準度。

**圖像識別。**我們每天處理大量的交易，不斷培訓及增強我們支付授權的圖像識別算法，從而實現準確快速識別。相關算法是可轉移至其他應用的。我們採用我們的圖像識別技術構建商戶SaaS產品，例如我們的圖像識別電子工具。該等產品可以在各種情形下幫助商戶，包括需要進行身份驗證的場景。

## 業 務

*信用評估*。大數據分析與人工智能相結合，使我們能夠全面整合及分析申請人的信息，包括我們從提供支付服務中積累的信用數據到行為、社交及交易數據。我們在商業服務中使用的信用評估模型利用從傳統多元回歸到機器學習的一系列分析技術及模型輸出。這樣可以準確地分析貸款申請人的信息及評估他們的信譽，有助於信貸及定價決策。

### 知識產權

我們認為我們的專利、商標、服務標誌、域名、商業秘密、專有技術及類似知識產權對我們的成功至關重要，且我們依賴中國及其他司法權區的專利、商標、版權及商業秘密保護法，以及與我們的僱員、合作夥伴、服務提供商、供應商及其他方訂立的保密程序及合約規定，保護我們的所有權。於往績記錄期間，我們並無與第三方有任何重大爭議或任何其他有關知識產權的法律訴訟。

截至最後實際可行日期，我們擁有31個註冊商標、18項專利、99個軟件產品版權及19個註冊域名。截至最後實際可行日期，我們亦於中國擁有49個待批商標申請及四個待批專利申請。有關我們主要知識產權的清單，請參閱附錄四「法定及一般資料—[B.有關我們業務的進一步資料—2.我們的重大知識產權]」。

於往績記錄期間，北京秒付科技有限公司（「秒付」）針對樂刷科技提起申索，指稱未經授權使用若干軟件產品。秒付指稱樂刷科技僅獲授權在有限時間內使用有關軟件產品，但我們認為，根據協議，在支付購買價後，樂刷科技有權在無限期內使用有關軟件產品。該侵權申索而言，深圳市中級人民法院於2019年10月23日二審判決樂刷科技就勝訴，且不得上訴。因此，樂刷科技獲授權利無限期使用該三款軟件產品。

此外，在我們不知情的情況，本集團若干僱員於往績記錄期間安裝並偶爾使用一款未經妥善許可的軟件產品，用於我們的業務活動。當於2019年11月下旬注意到有關事件後，我們即刻採取了補救措施，並於2020年3月2日完成購買有關軟件產品的許可。於我們購買有關軟件產品的許可後，有關軟件產品的許可權擁有人同意不就先前未經授權使用有關軟件產品針對我們提起任何申索。

除本文件所披露者外，(i)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團使用的所有軟件均已獲授權；及(ii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，本集團並無因使用未經妥善許可的軟件而接獲任何重大投訴或因此而被提起任何申索。

## 業 務

### 競爭

第三方支付服務市場規模龐大，但競爭激烈且不斷發展。我們與中國的其他支付服務提供商競爭。支付服務提供商可大致分為(i)銀行，(ii)附屬支付服務提供商，如中國銀聯商務、微信支付及支付寶，以及(iii)獨立支付服務提供商，如我們。

銀行擔任發卡機構及支付服務提供商的角色。憑藉經營規模，銀行被認為在支付安全性方面具有優勢，但由於專注於自發卡而缺乏靈活性。附屬支付服務提供商提供與其主要業務或網絡相關的支付服務，這仍然是其關注的焦點。其中，兩個最大的第三方支付服務提供商微信支付及支付寶，專注於擴大其在消費者市場的客戶群。獨立支付服務提供商專注於提供一站式服務，以適應不同類型的支付方式。我們主要與其他線下專注獨立收單機構競爭，該等機構專注於主要通過支付終端及二維碼提供線下支付服務。請參閱「行業概覽—支付服務—競爭格局」。

我們相信，我們在行業中取得成功的關鍵因素包括服務的穩定性及實用性、銷售及分銷能力、與合作夥伴的關係、定價、提供額外增值服務的能力及品牌名稱。我們可能無法持續有效競爭。請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險—倘我們未能有效競爭，我們可能流失客戶，從而可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」。

此外，我們的競爭對手，尤其是銀行及附屬支付服務提供商，可能擁有比我們更大的客戶群及資源。儘管我們認為其業務重點及價值主張與我們不同，但我們無法向閣下保證，他們在不久的將來不會擴展其針對小微商戶的支付服務。請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險—倘我們未能有效競爭，我們可能流失客戶，從而可能對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響」。

### 僱員

截至2019年12月31日，我們擁有507名全職僱員，其中大部分僱員位於中國深圳。下表載列於同一日期按職能劃分的僱員人數：

職能	僱員人數	佔總數的百分比
銷售及營銷.....	57	11.2
研發.....	199	39.3
產品及經營.....	126	24.9
客戶服務.....	24	4.7
財務及行政.....	101	19.9
總計.....	<b>507</b>	<b>100.0</b>



## 業 務

截至2019年12月31日，超過86.0%的僱員擁有學士或以上學位、約8.0%的僱員擁有碩士或以上學位。

我們的成功取決於我們吸引、留住和激勵人才的能力。我們主要通過校園招聘、招聘機構及線上渠道招聘僱員。作為我們招聘及留住人才戰略的一部分，我們為僱員提供具競爭力的薪資、績效獎勵及若干其他激勵。

我們已採納完備的培訓計劃，根據該計劃，僱員定期接受內部或外部講師提供的技術、監管及管理領域的培訓。我們根據僱員的角色及技能水平為不同級別的僱員提供持續內部培訓。我們相信，我們的培訓文化有助於我們招聘及留住合格僱員的能力。

我們建立了雙軌職業道路，獨立評估管理及技術人才，增加個人發展及職業發展的機會。我們聘請外部人力資源業務合作夥伴以加強與新僱員及主要僱員的溝通，及為他們提供諮詢。

根據中國法規的要求，我們參與適當地方市及省政府組織的各種僱員社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷及失業救濟計劃。我們亦為僱員購買商業健康及意外保險。

我們相信，我們與僱員保持良好的工作關係，且我們並無遇到任何影響我們經營的勞工罷工或其他重大勞資糾紛。

### 勞務外包安排

我們與獨立勞務服務提供商訂立勞務外包協議。我們的勞務服務提供商委派員工提供銷售、客戶服務、經營及技術支持相關服務。我們認為，該等安排為我們提供了精簡靈活的人力資源結構，使我們能夠專注於核心業務，及時應對行業趨勢。

根據勞務外包協議，我們向勞務服務提供商支付服務費。勞務服務提供商根據中國有關法律法規支付其委派員工的工資、社會保險及住房公積金，以及其他福利。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們向勞務服務提供商支付的服務費分別為人民幣11.8百萬元、人民幣19.1百萬元及人民幣22.9百萬元。

### 保險

我們為僱員提供社會保險，包括養老保險、失業保險、工傷保險及醫療保險。根據一般市場慣例，我們並無購買業務中斷保險或關鍵人物保險。於往績記錄期間，我們並無就我們的業務作出任何重大保險申索。有關我們的保險範圍相關風險的討論，請參閱「風險因素—與我們業務及行業有關的風險—我們的保險保障範圍有限，可能因業務中斷而引致虧損」。

## 業 務

### 物業

截至最後實際可行日期，我們在中國並無擁有任何自有物業。截至最後實際可行日期，我們在中國租賃34項物業，總建築面積為10,286.0平方米。

截至最後實際可行日期，按賬面值計，概無單項物業佔我們合併資產總值的15%或以上。因此，本文件獲豁免遵守香港上市規則第5章及公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段所述須根據公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條在估值報告中載入所有土地或樓宇權益的規定。

### 租賃物業

截至最後實際可行日期，我們的租賃物業總建築面積為10,286.0平方米，且各租賃物業的總建築面積為10平方米至2,264.3平方米。相關租賃協議的租賃到期日介乎2019年12月至2035年8月。我們正在續訂已經到期或預計即將到期的租賃協議。

截至最後實際可行日期，我們在中國的租賃物業的22名出租人(涉及總建築面積7,770.6平方米)未向我們提供有效的業權證書或相關授權文件，證明他們有權向我們租賃物業。其中，兩項該等物業(涉及總建築面積4,935.0平方米，佔我們租賃物業總建築面積的48.0%)的出租人已取得土地使用權證。同時，出租人正在申請相應業權證書。截至最後實際可行日期，我們租賃物業的所有權尚未受到任何第三方的質疑。

根據適用的中國法律法規，物業租賃合約須在中國住房和城鄉建設部的當地分支機構進行登記。截至最後實際可行日期，我們並未就我們在中國租賃的24項物業登記任何租約，主要是由於難以促使我們的出租人配合登記該等租約。該等租約的登記需要我們的出租人配合。我們將採取一切切實可行的合理措施，確保登記尚未登記的租約。我們的中國法律顧問已告知我們，未登記租賃合約不會影響中國法律項下租賃協議的有效性，且亦告知我們每份未註冊租約可能會處以最高罰款人民幣10,000元。估計最高罰款總額為人民幣240,000元。

考慮到該等物業在地理上分散且協議乃與不同的出租人簽訂，我們的租賃及使用權不太可能同時受到有關當局或第三方的索賠或強制執行行動的影響。此外，倘有關當局或第三方按上述要求我們，我們將能夠相對容易地搬遷到其他場所。

基於以上所述，我們的董事認為，未能獲得出租人的所有權證書或授權以及未註冊將不會對我們的業務運營及財務狀況造成任何重大不利影響。

## 業 務

### 法律及監管訴訟及合規

#### 法律訴訟

我們可能不時牽涉正常業務過程中產生的法律訴訟。

我們的董事確認，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未牽涉任何可能對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的訴訟、仲裁或行政訴訟。此外，據董事所知，並無任何可能對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的針對我們或任何董事的待決或可預見的訴訟、仲裁或行政訴訟。

#### 監管檢查

中國人民銀行的地方監管機構會不時對我們的經營狀況進行例行及臨時檢查。詳情見「監管概覽 — 關於非金融機構支付服務的法規 — 關於銀行卡收單業務的法規」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，曾出現過十次我們支付服務的若干領域未完全符合銀行卡收單業務管理辦法的情況。我們亦曾因此受到行政處罰合計人民幣972,000元，截至最後實際可行日期有關罰款已悉數繳清。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，中國人民銀行的地方機構所提出的主要問題以及我們採取的相應整改措施載列如下。

主要問題	理由	整改措施
<ul style="list-style-type: none"><li>未能妥善實施商戶實名註冊系統及審閱其簽署材料</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>我們的員工缺乏身份驗證要求方面的經驗，未能遵守實名註冊規定。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>我們已要求提供更全面的簽署材料，包括(i)營業執照和稅務登記證；(ii)銀行賬戶信息和輔助證明；及(iii)營業地點的照片。</li><li>我們已通過利用如下各項提高實名註冊的實效性：(i)全國公民身份信息系統；(ii)身份證、銀行卡和手機號碼；(iii)臉部識別；及(iv)全國企業信用信息公示系統。</li></ul>

## 業 務

主要問題	理由	整改措施
<ul style="list-style-type: none"><li>未能妥善管理收單銀行結算賬戶，包括將個人銀行賬戶作為公司商戶的結算賬戶的不當使用</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>由於我們的員工不熟悉銀行卡收單業務管理辦法的要求，因此未能執行適當的監控及檢查。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>我們已(i)對商戶進行更高頻次的審查及訪問；及(ii)對個人銀行賬戶的使用實施更嚴格的控制，例如禁止公司商戶使用個人銀行賬戶進行結算及在銀行賬戶名稱與商戶名稱不匹配的情況下要求書面授權。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>未建立有效風險監察系統以識別可疑交易及防範欺詐交易</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>由於員工缺乏經驗，未能將具有足夠多樣性及靈活性的篩選標準納入我們的風險監控系統。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>我們已優化反洗錢內部控制及加強客戶身份識別程序。舉例來說，我們通過根據商戶的風險狀況分配交易數額及數量的限制，提高我們的風險監察系統識別可疑交易及欺詐交易的能力。我們亦已就反洗錢及客戶識別程序為不同分行的員工提供培訓。</li></ul>

誠如我們的中國法律顧問所確認，該等監管不合規屬不重大且對我們的業務、前景、財務狀況及經營業績或此次[編纂]並無任何重大不利影響。對於我們針對不合規事項採取的整改措施，中國人民銀行各分支並無提出異議，亦無採取後續行動。我們並無接獲當地中國人民銀行分支的任何後續意見。

### 合規

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未牽涉任何重大不合規事件。

## 業 務

### 牌照、許可證及監管批准

誠如我們的中國法律顧問所告知，我們的董事確認，截至最後實際可行日期，我們已自有關當局取得所有對我們在中國經營而言屬重要的牌照、批准及許可證。

下表載列我們目前持有的重要牌照及許可證清單：

序號	牌照	實體	到期日	描述
1...	支付業務許可證	樂刷科技	2024年7月9日	非銀行金融機構 在中國向國內商戶提供(i)收單服務及(ii)移動電話支付服務的許可證
2...	ICP許可證	樂刷科技	2021年12月5日	提供互聯網信息服務的許可證
3...	ICP許可證	深圳移卡	2022年9月5日	提供互聯網信息服務的許可證
4...	有關建立及開展小額貸款業務的許可	廣州飛泉	不適用	經營小額貸款業務的許可證

### 數據隱私

在我們的經營中，我們收集、處理及分析我們生態系統中參與者的大量且不斷增長的數據。該等數據可以分類為(i)我們從支付服務中獲得的商戶身份信息，例如地址、聯繫資料及牌照；(ii)非敏感交易資料，包括交易的支付時間、地點、金額、渠道、類型及終端、消費者的身份證明及交易授權資料，中國法律法規要求我們將該等資料存儲五年；及(iii)我們不獲允許存儲的CVV代碼及支付密碼等敏感資料。

中國政府存在各種規定限制收集及使用個人及行為數據。請參閱「監管概覽 — 關於個人信息及隱私保護的法規。」我們有義務對個人及行為數據保密。除非經客戶明確授權，或用於合規及風險管理目的，或根據法律規定，否則我們不會收集及使用個人數據。

我們已實施嚴格的內部控制程序以保護數據的完整性。在我們收集我們的客戶的任何資料之前，我們通過客戶服務協議獲得明確授權，且我們僅在就對於提供服務屬必要時收集該等資料。數據存儲在我們的互聯網數據中心的私有雲及加密數據庫中。



---

## 業 務

---

根據我們的內部政策，所有數據至少保存五年，數據由客戶擁有，且我們有權根據客戶的授權使用該等數據。此外，我們已實施一系列內部規定，並定期為僱員提供培訓，以防止任何不當或未經授權的內部使用及數據洩露。

我們採用各種技術以確保客戶資料以及我們專有數據庫的安全性及機密性。請參閱「—技術及IT基礎設施—數據安全、網絡安全及機密性保護」。

我們的中國法律顧問認為，我們在所有重大方面遵守適用有關個人數據收集、使用、披露或保護的中國法律法規。

### 環境、健康及安全事宜

我們不經營任何生產設施。因此，我們不受任何重大健康、安全或環境風險影響。我們預期不會在該等方面產生任何重大負債或支出。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因未遵守健康、安全或環境法規而被處以任何罰款或其他處罰。