

新聞稿

二零二四年八月二十八日

PRUDENTIAL PLC 二零二四年上半年度業績：二零二四年度繼續取得進展

Prudential plc (「保誠」；香港交易所：2378；倫敦證券交易所：PRU) 今日公佈截至二零二四年六月三十日止六個月的財務業績。

表現摘要（按固定（及實質）匯率基準）

- 新業務利潤為 14.68 億美元。倘不計及利率及其他經濟因素的影響，新業務利潤增加 8% (6%)，而倘計及有關影響，則新業務利潤提高 1 個百分點（下降(1)個百分點）
- 經調整經營溢利增加 9% (6%) 至 15.44 億美元
- 第一次中期股息每股 6.84 美分（二零二三年：按實質匯率基準計算，每股 6.26 美分），增加 9%
- 正在執行首批 20 億美元的股份購回。截至二零二四年八月二十二日已以 1.50 億英鎊（1.92 億美元）回購 22 百萬股股份
- 歐洲內含價值股東權益（未計及少數股東權益）相當於每股 1,644 美分（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算，每股 1,650 美分）。倘計及少數股東權益，則歐洲內含價值股東權益為每股 1,575 美分。
- 自由盈餘比率為 232%（二零二三年十二月三十一日：242%），超出集團訂明資本要求的集團監管股東資本盈餘為 152 億美元，相當於覆蓋率為 282%（二零二三年十二月三十一日：295%）

執行總裁 Anil Wadhvani（華康堯）談及業績時表示：

「今年，我們制定明確策略，有信心於二零二七年之前實現一系列成果，即在二零二二年的基礎上，使新業務利潤實現 15% 至 20% 的複合年增長率，並實現所產生現金的雙位數增長。二零二四年上半年度，我們的高質素新業務利潤增長 8%，並實現利潤率增長（按扣除經濟因素的基準衡量），而經調整經營溢利則增長 9%。此前，因解除新冠疫情限制以及恢復與中國內地通關，香港市場強勁反彈，帶動二零二三年全年度新業務利潤大幅增長 47%（不含經濟影響）。我們宣佈一項 20 億美元的股份購回計劃，將資金回饋予股東，同時繼續進行投資，把握增長機遇。」

業務評述

因應法規及宏觀經濟的變動，我們採取措施，重新定位中國內地業務，於二零二四年上半年度取得穩健表現。我們亦在印尼及馬來西亞早在業界同行之前採取果斷行動進行醫療重新定價。鑒於我們持續進行產品創新及擴展分銷能力，新加坡、印度及台灣等其他市場表現理想。過去一年，我們在執行策略、解決已知挑戰，以及識別需要持續改進的領域方面不斷積聚動能。我們正在加強在支柱和推動要素方面的能力，並透過在業務關鍵領域委任高級領袖來加強這一點。我們專注於更有效地將新業務利潤轉化為現金、管理經營差異，並力求發揮規模效益。

分銷方面，鑒於多個市場二零二三年比較期間的高基數效應，二零二四年上半年度代理的新業務利潤有所下降，但我們現正加緊研究代理增長的潛在驅動力，重點關注招募高質素人才、培訓，以及將數碼代理平台 PRUForce 充分融入相關環節。銀行保險表現強勁，扣除利率影響及其他經濟影響，二零二四年上半年度新業務利潤增長 28%，香港、馬來西亞、新加坡、台灣及泰國市場表現尤為出色。我們繼續展示資本配置原則，專注於優質的新業務、投資能力及資本管理計劃。

展望

我們留意到六月的銷售勢頭回升，並延續至今年下半年。就二零二四年而言，預計新業務利潤的年增長率將與我們實現二零二二年至二零二七年新業務利潤增長目標所需的年增長率一致。我們的行業在亞洲和非洲的結構性增長驅動因素仍未受影響，我們的市場普遍恢復經濟增長，對保障、長期儲蓄和退休方案的需求仍然殷切。我們對實現二零二七年財務及策略目標繼續保持信心。

業績財務摘要（未扣除非控股權益）	上半年度		變動	
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	實質匯率基準	固定匯率基準
新業務利潤	1,468	1,489	(1)%	1%
賺取的經營自由盈餘	983	1,024	(4)%	(2)%
有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	1,351	1,438	(6)%	(4)%
經調整經營溢利	1,544	1,462	6%	9%
《國際財務報告準則》稅後溢利（虧損）	182	947	(81)%	(80)%

資產負債表財務資料（已扣除非控股權益）	二零二四年六月三十日		二零二三年十二月三十一日	
	總計	每股	總計	每股
歐洲內含價值股東權益	433 億美元	1,575 美分	453 億美元	1,643 美分
《國際財務報告準則》股東權益	162 億美元	588 美分	178 億美元	647 美分
經調整《國際財務報告準則》股東權益	347 億美元	1,262 美分	373 億美元	1,356 美分

附註

上文呈列的財務摘要為保誠管理層用以評估及管理業績表現及業務狀況的關鍵財務指標。除根據《國際財務報告準則》（《國際財務報告準則》）稅後溢利及《國際財務報告準則》股東權益）編製的指標外，額外指標按替代基準編製。該等關鍵指標的呈列方式無意被視為替代或優於根據《國際財務報告準則》編製及呈列的財務資料。我們於本新聞稿內討論相關業績表現所用關鍵指標的釋義載於本文件下文「表現指標釋義」一節，包括（倘適切）該等指標與最直接可資比較《國際財務報告準則》計量對賬的參考。管理層用於評估業績表現的所有指標（以及《國際財務報告準則》稅後溢利）均未扣除非控股權益應佔金額。此呈列方式貫徹應用於本公告。

資產負債表指標已按扣除非控股權益呈列。二零二四年度的非控股權益包括我們在馬來西亞傳統壽險業務的 49% 非控股權益。

不含經濟影響（及其中變動）的新業務利潤指使用截至二零二三年六月三十日的經濟指標（包括利率）及二零二四年首六個月的平均匯率計算得出的二零二四年首六個月新業務利潤金額。不含經濟因素的百分比變動不包括期內利率變動及其他經濟變動的影響，而非二零二三年上半年度適用於新業務利潤的影響，並採用自二零二四年上半年度起保持一致的平均匯率。

聯絡方法：

媒體		投資者／分析員	
Simon Kutner	+44 (0)7581 023260	Patrick Bowes	+852 2918 5468
曾安琪	+852 5580 7525	William Elderkin	+44 (0)20 3977 9215
		林達威	+852 2918 6348

我們預計於八月二十八日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午五時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）向香港聯合交易所及英國金融媒體公佈二零二四年上半年度業績。

公告將於八月二十八日（星期三）下午二時正（香港時間）－上午七時正（英國時間）－凌晨二時正（東部時間）在倫敦證券交易所發佈。

預先錄製的分析員及投資者簡報會將於二零二四年八月二十八日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午五時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）起可按需要點按以下連結播放：<https://www.investis-live.com/prudential/66aa2fe6c09582120022eb13/okyd>。錄製視頻所用的文稿副本亦將於二零二四年八月二十八日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午五時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）起於 Prudential plc 網站提供。

分析員及投資者虛擬問答活動將於八月二十八日（星期三）下午四時三十分（香港時間）－上午九時三十分（英國時間）－凌晨四時三十分（東部時間）舉行。

報名在線觀看問答活動

如有意報名在線觀看活動及提問，請點按以下連結進行報名：<https://www.investis-live.com/prudential/66aa30c063626025001d4e1b/wbed>。

其後亦可點按相同連結觀看網絡直播。

撥打電話詳情

各界可撥打電話收聽活動和提問：請於開始時間前預留 15 分鐘加入電話會議的電話線路，電話線路將於電話會議正式開始前半小時（即下午四時正（香港時間）－上午九時正（英國時間）－凌晨四時正（東部時間））開始運作。

撥打電話號碼：+44 (0) 20 3936 2999（英國及國際）／0800 358 1035（英國免費電話）／國際電話號碼：

<https://www.netroadshow.com/events/global-numbers?confid=69809>，與會者通行密碼：368356。與會者一旦輸入該密碼，其姓名及公司資料將被錄入。

記錄謄本

電話會議結束後，有關記錄謄本將於九月二日（星期一）於保誠網站的業績中心(results centre)頁面公佈。

回播服務

請撥打以下號碼收聽回播：+44 (0) 20 3936 3001（英國及國際），重播密碼：672842。重播服務將於二零二四年八月二十八日（星期三）約晚上九時正（香港時間）－下午二時正（英國時間）－上午九時正（東部時間）至九月十二日（星期四）上午六時五十九分（香港時間）－九月十一日（星期三）晚上十一時五十九分（英國時間）－下午六時五十九分（東部時間）提供。

關於 Prudential plc

Prudential plc（保誠）在亞洲及非洲 24 個市場提供人壽、健康保險以及資產管理服務。保誠的使命旨在透過向當代及新生代提供簡單易用的理財和健康保障方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。保誠於香港聯合交易所(2378)及倫敦證券交易所(PRU)擁有雙重第一上市地位。保誠亦於新加坡證券交易所(K6S)作第二上市及以美國預託證券形式於紐約證券交易所(PUK)上市。保誠為恒生綜合指數成份股，並獲納入深港通和滬港通機制進行買賣。

保誠與保德信金融集團（一家主要營業地點位於美國的公司）及 The Prudential Assurance Company Limited（M&G plc 的附屬公司，一家於英國註冊成立的公司）均無任何聯屬關係。

<https://www.prudentialplc.com/zh-hant/>

策略及營運回顧

執行清晰而簡單的策略

保誠的宗旨 — 保障每個人生，誠就每個未來 — 界定集團存在的理由，以及我們為所有持份者（即我們的客戶、員工、股東，特別是所在社區）創造價值的目標。

以該宗旨為基礎，我們於二零二三年八月推出清晰而簡單的策略，以及未來直至二零二七年用於衡量集團成就的關鍵指標。

我們正推動業務轉型，為執行集團策略及達成該等指標提供協助。作為一項長期變革計劃，其將對集團業務的各個部分產生影響。然而，我們已在客戶、分銷及健康業務三大支柱施行變革。這項工作由三個推動要素提供支持，即開放式結構的技術平台、敬業的員工及追求卓越表現的文化，以及我們的理財及投資能力。

我們遵循營運和財務紀律執行集團策略，同時維持穩健的資本狀況。有關集團策略進展的進一步詳情於本報告後文詳述。

去年訂立的二零二七年兩個主要財務目標¹如下：

- 至二零二七年，使新業務利潤相較二零二二年達致的水平實現 15%至 20%的複合年增長率；及
- 同期，使有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘實現雙位數複合年增長率。

鑒於我們於二零二四年至今的表現，我們繼續保持信心，相信能夠實現二零二七年目標，並加快為您 — 也就是我們的股東 — 創造價值。

業績摘要²

今年上半年度的業績表現符合管理層預期，而去年同期錄得強勁業績。二零二三年全年新業務利潤增長 45%（47%，扣除利率影響及其他經濟影響），反映本集團於該年度表現優異。

我們注重在執行過程中恪守正確的紀律，持續取得高質素增長，同時進行長期投資，以進一步完善多元化和數碼驅動的平台。

二零二四年上半年度，年度保費等值銷售額增加 6%至 31.11 億美元，新業務利潤（不含經濟影響）則增加 8%。倘計及經濟因素的影響，則新業務利潤增加 1%至 14.68 億美元。

我們於經營所在的 14 個亞洲壽險市場³中的 10 個市場位居保險公司前三。多渠道代理和銀行保險分銷平台維持龐大規模，平均每月活躍代理約 63,000 人，而我們亦是在亞洲銀行保險排名首位的獨立保險公司⁴，在市場上擁有超過 200 名銀行合作夥伴，其中 10 名為策略合作夥伴。

我們於亞洲的內部投資業務瀚亞現時管理逾 2,474 億美元資產，並在其六個市場中排名前十⁵。

我們在產品、渠道和地域方面的多元化策略運作理想，越來越多業務透過整合的技術平台開展。我們在過去 12 個月取得的進展的基礎上，加強在支柱和推動要素方面的能力，並透過在業務關鍵領域委任和提拔高級領袖來加強這一點。具體而言，針對每個支柱：

- **客戶**方面，我們於二零二四年上半年度在馬來西亞推出更完善的數碼服務平台 PRUServices。我們計劃於未來 12 個月在九個市場提供 PRUServices。我們亦已開始採用人工智能及數據分析，以提升客戶體驗及效率，日後將繼續用以提升直通式受理效率及反應時間；
- **分銷**方面，我們持續建立代理和銀行保險渠道。代理業務方面，我們關注高品質招募，以及 PRUForce 的融入和升級。PRUForce 是我們的數碼代理平台，透過銷售線索管理及其他可行見解為代理提供協助。銀行保險方面，隨著我們與銀行夥伴緊密合作，致力於健康及保障業務以及擴展高淨值客戶群的服務，我們與主要銀行合作夥伴的穩固關係正推動增長。在未來一年，我們將努力把產品融合至主要銀行合作夥伴的平台，以觸達新的客戶；及
- **健康業務**方面，我們正加強有關措施，實行嚴格的定期重新定價，並在主要市場推出基於索償的定價。我們與合作醫療機構重新磋商合約以管理成本，並正在主要市場建立首選醫療機構網絡，為客戶提供具成本效益的護理。

我們的業務表現反映所在市場的廣度。我們在 22 個壽險市場中的 14 個錄得新業務利潤增長。

代理渠道錄得新業務利潤 8.71 億美元（二零二三年：9.87 億美元），而該渠道於二零二三年全年度增長 75%，此乃由於上一期間表現優異以及香港承接中國內地旅客積聚的需求，因而令二零二三年上半年度的單均保費增加。二零二四年上半年度的單均保費已趨穩定，與二零二三年下半年度水平相若。就中國內地的合營企業中信保誠人壽的代理渠道方面，我們已採取措施，因應法規變更和宏觀經濟不利因素重新定位業務，以推動可持續的優質增長。這對銷量有一定影響，進而影響新業務利潤，惟相關狀況於上半年已有所改善，二零二四年第二季度的新業務利潤較去年同期水平為高。儘管代理業務方面的年度保費等值銷售額部分受上述香港及中信保誠人

壽帶動而下降，但定價及其他措施共同推高新業務利潤率，倘不計及經濟因素造成的五個百分點降幅，新業務利潤率升幅達七個百分點。

二零二四年上半年度，銀行保險新業務利潤增加 20%至 4.65 億美元，主要是受台灣、香港和新加坡年度保費等值銷售額增長帶動，其中銀行保險渠道的年度保費等值銷售總額較二零二三年增長 27%。年度保費等值銷售額增加對新業務利潤的影響被國家組合和經濟影響所部分抵銷。

香港業務的年度保費等值銷售額較上一期間香港和中國內地恢復通關後所錄得的水平下降(7)%，而我們錄得高於市場水平的增長，香港業務的年度保費等值銷售額於二零二三年全年度較上一年度增長 276%。儘管上述年度保費等值銷售額降幅帶動新業務利潤下降(3)%，惟有利的產品組合及重新定價措施推動新業務利潤率上升三個百分點至 68%。由於來自本地和中國內地旅客需求的推動因素未受影響，我們認為香港仍有望延續增勢。

我們重新定位中國內地業務（如上文所述），並在印尼及馬來西亞早在業界同行之前採取果斷行動進行醫療重新定價，以推動可持續的優質增長，於二零二四年上半年度取得穩健業績。在此期間，新加坡、台灣和印度等市場表現強勁。新加坡業務投放資源招募代理，帶動年度保費等值銷售額增長 17%，並推出面向特定客戶的銀行保險產品，而對分紅產品的需求則繼續推動台灣業務增長。今年上半年度，印度的年度保費等值銷售額增長 17%，並在渠道和產品類別方面實現多元化。

瀚亞管理及諮詢基金自二零二三年十二月三十一日的 2,371 億美元增加 4%（按實質匯率基準）至 2,474 億美元，反映來自外部零售客戶及壽險業務的大量正流入，以及正面市場變動。這些變動將該期間的第三方機構流出及負面匯兌影響抵銷有餘。

今年上半年度，有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘為 13.51 億美元（二零二三年：14.05 億美元）。我們繼續投資於自身策略支柱，截至目前已經自價值 10 億美元的投資計劃共撥付 2 億美元。展望未來，我們認為新業務貢獻日漸擴大的複合效應及經營經驗差的改善將推進我們達成二零二七年財務目標的進程。

上半年度集團經調整《國際財務報告準則》經營溢利為 15.44 億美元，較二零二三年增加 9%。二零二四年上半年度的《國際財務報告準則》稅後溢利為 1.82 億美元（二零二三年：按固定匯率基準計算為 9.24 億美元，按實質匯率基準計算為 9.47 億美元），反映經營溢利的增長被該地區利率變動驅動的短期市場波動加劇抵銷有餘。

資本管理

本集團的資本狀況仍屬穩健，截至二零二四年六月三十日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為 152 億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 161 億美元），覆蓋率為 282%（二零二三年十二月三十一日：295%）。

本集團於二零二四年六月二十三日進行一次資本管理更新，重申我們將繼續優先投資於回報具吸引力的可盈利新業務，並提升執行策略的能力。我們將有選擇性地把握機會建立合作夥伴關係，加快關鍵市場的業務增長，並將按可將盈餘資本回饋予股東的替代方案來評判投資決策。

本集團亦宣佈一項 20 億美元的股份購回計劃，依照資本配置框架，將資金回饋予股東。購回事項將不遲於二零二六年年中完成，其中首批 7 億美元的購回將於二零二四年十二月二十七日前完成。

未來，本集團將結合自身增長目標、槓桿容量，以及流動資金和資本需求（以自由盈餘比率表示），評估自由盈餘的部署。自由盈餘比率界定為本集團的資本資源，即集團自由盈餘（不包括無形資產）加上壽險業務所需的歐洲內含價值資本，除以壽險業務所需的歐洲內含價值資本。

基於我們目前的風險狀況及旗下業務單位所適用的資本制度，我們的目標是將自由盈餘比率維持在介乎 175%至 200%的水平。於二零二四年六月三十日，自由盈餘比率為 232%（二零二三年十二月三十一日：242%）。

鑒於本集團強勁的資本狀況，董事已根據本集團政策批准派發第一次中期股息每股 6.84 美分（二零二三年：每股 6.26 美分），較上一期間增加 9%。進一步詳情載於財務回顧。

三個策略支柱的進展

1. 提升客戶體驗 – 保誠不斷努力為客戶帶來稱心滿意的體驗，提升客戶忠誠度，從而幫助我們提高整個生命週期的客戶價值。

我們使用兩項指標（即留存率及淨推薦值）衡量客戶口碑。二零二四年上半年度，客戶留存率仍穩定在 93%（二零二三年上半年度：93%）。客戶關係淨推薦值（客戶推薦保誠的可能性）按年度計量，但我們發現服務接觸點的客戶體驗相關衡量指標維持正面趨勢，並相信這最終會帶動客戶關係淨推薦值提升。

我們在優先事務方面亦取得顯著進展：

- 利用技術及數據分析，提供暢順的客戶體驗

我們優化客戶數碼服務平台 PRUServices，以改善客戶的旅程體驗，並啟用即時客戶反饋。於二零二四年上半年度，PRUServices 在馬來西亞上線，註冊人數是先前平台的約兩倍。這顯著提升了客戶體驗，淨推薦值按交易水平改善 7 個點。我們計劃於未來 12 個月在 9 項業務推出更完善的 PRUServices。

我們繼續利用人工智能及數據分析來提升客戶體驗，例如透過人工智能索償審核來優化索償過程。我們亦成功運用生成式人工智能提高產品查詢的響應速度。

目前，95%的新業務保單以電子形式提交，其中 75%採用電子支付，75%透過自動承保受理。我們將繼續致力透過數碼化和自動化來改變客戶旅程，以提升直通式受理效率及反應時間。

- 透過個人化互動，為獲取客戶提供支持

我們正在部署一致的客戶溝通平台，務求於二零二四年全年以自動及個人化的方式與主要亞洲市場的客戶互動。

截至目前，該平台已在新加坡及泰國兩個業務單位上線。該平台能夠在客戶首選渠道實現暢順、個人化的互動和溝通，提升客戶整體體驗並提高拓展新業務的可能性。於未來 12 個月，我們的目標是在七個業務單位中部署該平台，以助為目標客戶群提供個人化和全渠道的互動，協助開拓新業務。

二零二四年上半年度，59%的年度保費等值銷售額來自保誠的新客戶。我們將繼續透過提供相關內容來培育客戶，並以數據驅動洞察力來提升銷售線索質素。

- 因應客戶的不同人生階段，制定基於細分需求的方案

為更好地了解三個主要客戶群體（即年青人士、家庭客戶和黃金一代）的獨特需求，我們已制定一項全面的群體策略。我們積極專注因應每個細分群體在人生不同階段的獨特需求制定相關策略。香港方面，我們包含高級護理規劃和退休工具的退休產品在市場佔據領先位置，推動旗下退休產品組合的年度保費等值銷售額較二零二三年上半年度增加 219%。

我們有信心能在二零二七年前於十個業務單位⁷實現第一四分位的淨推薦值；同時踐行我們的承諾，即於所有市場，在與客戶的每一次互動中都讓其享有最佳體驗。

2. 以科技驅動的分銷 — 得益於高度敬業的員工、可擴展的技術，以及與亞洲和非洲知名銀行的合作夥伴關係，保誠在分銷領域佔據領先位置。我們進一步加強分銷網絡的策略側重於代理和銀行保險兩個主要渠道，並認為這些渠道在增長及創新方面繼續展現出色的潛力。

代理

我們仍專注在所有市場擴大代理規模，構建高效和高滿意度的代理團隊。

我們致力推動每位代理的新業務利潤實現逾雙倍的提升，目標是到二零二七年將代理新業務利潤在二零二二年水平基礎上提高 2.5 至 3 倍。

保誠擁有高效的代理團隊，其規模在亞洲位居前列。該團隊約有 63,000 名每月平均活躍代理，當中逾 9,000 名為「百萬圓桌會議」會員，保誠全球排名第二，較去年增加 30%。今年上半年度，由於印尼及菲律賓業務的代理人數減少，每月平均活躍代理數較上一期間減少(8)%。在印尼，上述變化是由於監管及重新定位行動，而在菲律賓，則是由於我們持續應對招募代理方面的激烈競爭，導致二零二四年上半年度人數減少。然而，香港的活躍代理數增加 19%，部分抵銷上述減幅。

代理渠道整體新業務利潤較去年下降(12)%（若不計及經濟影響，則下降(5)%），而於二零二三全年度（較二零二二年）增加 75%。若不計及香港，於二零二四年上半年度，每名活躍代理新業務利潤增長 1%。若計及香港（於二零二三年上半年度的單均保費較高），則減少(4)%至 2,600 美元。相較二零二三年下半年度，二零二四年上半年度每名活躍代理的年度保費等值銷售額增加 9%，而於二零二三年下半年度香港的單均保費從上半年度的較高水平開始趨於正常化。銷售線索的整體轉化率為 8.2%，較去年的 7.3%有所增加。

我們在實現自身目標方面繼續進展良好，這讓我們對二零二四年下半年度充滿信心。重點包括：

- 我們的招聘率穩健增加 5%，今年上半年度每月平均招募逾 12,300 名新員工。這得益於我們具策略性的人才搜尋計劃(PRUventure)的成功，該計劃招募的人數佔期內招募員工總數的 10%。該計劃招募的員工貢獻的年度保費等值銷售額佔期內所有新員工⁸所產生的年度保費等值銷售額的 40%，足證 PRUventure 的質素之高。展望未來，我們將專注於擴展 PRUventure 在馬來西亞及菲律賓的規模，同時加快其在香港和越南的發展步伐，以提高 PRUventure 招募的優質新員工的貢獻。
- 今年上半年度，我們的旗艦代理應用程式 PRUForce 的用戶數量超過 110,000 人，較去年使用該應用程式的代理總人數比例增加 8 個百分點，截至二零二四年六月，90%的活躍代理使用 PRUForce。約 200 萬條銷售線索透過 PRULeads（我們於 PRUForce 內的銷售線索管理系統）進行分配，二零二四年上半年度，來自該系統所分配銷售線索的年度保費等值銷售額增加 49%。我們現正投放資源，開發新功能，旨在幫助代理提高產能及把握新的銷售機會。例如，我們的新加坡團隊正著手將一款人工智能對話機器人整合至銷售線索管理系統中，以取代促銷電話並完成資格審核流程的自動化。我們預計此舉將為代理每週節省最多約 4 小時，提高代理士氣，並推動提升產能。該工具的成功亦讓其得以在香港及菲律賓推出。除升級 PRUForce 的功能以配合管理銷售線索及為代理提供更多見解外，我們亦致力於提高代理對所有 PRUForce 和 PRULeads 模塊的使用率，尤其是著重提升新代理的產能。
- 上半年度，每月平均有約 50,000 名代理使用我們的隨選學習及發展平台，同時有 6,000 名代理領袖參加我們的領導力發展計劃。

- 我們透過與香港中文大學合辦一項新的高潛能領袖課程，以及為馬來西亞代理提供廣泛社交媒體培訓等方式，持續提升代理技能。
- 香港業務成功擴大 PRULeads Builder 計劃，參與代理人數超過 1,900 名，其每位活躍代理的每月新業務利潤顯著高於未參與計劃的代理。

銀行保險

銀行保險仍是保誠業務增長及多元化的重要來源，我們在市場上擁有超過 200 名銀行合作夥伴，其中 10 名為策略合作夥伴，包括旗下合營企業及聯營公司合作夥伴。於今年上半年度錄得強勁表現後，我們仍有望於二零二七年將銀行保險的新業務利潤在二零二二年水平基礎上提高 1.5 至 2 倍。扣除利率影響及其他經濟影響，新業務利潤增長 28%（若計及經濟影響，則增長 20%），其中 12 個市場錄得雙位數增長，其中台灣業務的增長尤為顯著。倘不計及經濟因素的影響，新業務利潤率與去年大致持平。倘計及經濟因素的影響，則新業務利潤率下降(2)%。

今年上半年度，透過旗下銀行保險渠道錄得的年度保費等值銷售額增加 27%至 13.38 億美元。我們繼續建立和投資新的銀行合作夥伴關係：例如我們與泰國 CIMB 銀行新訂立的十年合作夥伴關係於今年上半年度貢獻泰國 6%的銀行保險年度保費等值銷售額。

我們更趨專注，與銀行合作夥伴協作預測共同客戶的需求。我們在健康和保障領域（包括專注於醫療費用保障及報銷的健康業務，以及壽險和危疾保單等其他保障產品）取得卓越表現，透過銀行保險渠道銷售有關產品的新業務利潤於期內增加 15%，在透過銀行向保誠購買的保單中佔比達 50%，並貢獻 8.5%（二零二三年：6.9%）的銀行保險年度保費等值銷售額。

策略合作夥伴的獲客情況仍屬健康，二零二四年上半年度新獲客戶超過 200,000 名，其中包括泰國一宗一次過轉讓，涉及約 55,000 名客戶。

我們在實現優先事務方面的重點進展包括：

- 豐富產品方案，涵蓋多個市場分部

我們在新加坡推出指數萬能壽險計劃「保誠卓勢傳承指數」，在滿足高淨值人士傳承規劃需求的同時，加強在高淨值領域的客戶互動。我們繼續為高淨值客戶開發可提供額外功能及服務的保障產品組合。

- 透過由數據分析支持的全渠道旅程與客戶互動

我們與大華銀行攜手推出一項由數據分析驅動的全新客戶互動計劃，為銷售人員提供支持，在其與客戶互動時，會自動推薦合適的保險產品及服務。我們正致力深化與銀行合作夥伴的關係，將分部特定產品整合至銀行合作夥伴的平台，以吸引更多「新投保」客戶。

- 支援銀行員工的學習與發展

我們正著手制定和執行專為合作夥伴而設的課程，包括新設的大華銀行區域培訓計劃，以及渣打銀行學院(Standard Chartered Academy)下設的高淨值客戶專項培訓。

代理及銀行保險方面，我們仍專注為保誠創造可持續、可盈利的增長機遇，同時亦為營造卓越的客戶和代理體驗提供支持。

3. 健康業務模式轉型 — 今年上半年度，我們在推動健康業務向獨立業務轉型，以及建立推動日後增長的穩健平台方面取得大幅進展。在新委任的健康執行總裁的領導下，我們已看到就健康業務採取更專注方針所帶來的裨益，並著手推進以下重點事務：

- **提供綜合健康方案** — 打造創新且高度差異化的產品，滿足客戶不斷變化的醫療需求；
- **推動健康業務分銷** — 確保為分銷合作夥伴提供適當支持，助其進一步專注健康業務；
- **管理供應商網絡** — 就首選醫療機構建立分級網絡，以具成本效益的方式實現更佳健康成果；
- **實現互聯的醫療健康服務** — 為客戶提供暢順、個人化且由數碼驅動的醫療引導體驗，實現更佳健康成果及降低醫療成本；及
- **培養卓越技術能力** — 投資加強自身在健康專項索償、承保以及減少欺詐、浪費和濫用行為方面的能力。

我們將透過於二零二四年四月推出的新健康業務營運模式，完成優先事務。此模式旨在推動有關績效的明確問責、促進市場間的合作，以及分享最佳實踐。我們已在香港、新加坡、馬來西亞及印尼四個主要健康業務市場委任首席健康官，並透過集團及當地層面的新人才，強化旗下醫療業務在承保、索償、供應商管理和健康數據分析等領域的能力。我們正探索如何最大程度提高健康及壽險業務的效率，例如採取光學文字辨認、自動承保及直通式受理等技術增強方式。

健康業務二零二四年上半年度的新業務利潤較上一期間減少(14)%，新加坡業務勢頭向好，惟被其他市場的降幅抵銷有餘。

我們在印尼和馬來西亞等多個市場仍面臨較高水平的醫療成本通脹。我們果斷採取措施，尋求該問題的長遠解決方案，包括與醫療合作夥伴重新磋商合約，以提升醫療保險賠款成本的效率、提高價格調整的頻次及推出基於索償定價的產品等。例如，在新加坡成功推行基於索償的定價方案後，我們在印尼和馬來西亞推出市場首創的同類方案，並加快新健康產品及服務的開發進程。雖然短期內

該項措施（連同醫療重新定價）有礙健康業務年度保費等值銷售額的增長，但長遠來看，我們相信該策略會提升健康業務的表現。

二零二四年七月，我們亦推出一款首創為往返香港、澳門和中國內地的旅客提供醫療自由的醫療產品。該產品提供全面終身保障，客戶可透過單個應用程式，在中國內地及其他地區獲取優質醫療服務，享受優質保障。

我們正在主要市場建立首選醫療機構網絡，在嚴謹評估及數據分析的支持下，確保在為客戶提供最合適且具成本效益的護理和支援之餘，為合作夥伴創造額外價值。

我們最近將個案管理列為互聯的醫療健康服務策略的核心部分，旨在更有效且具成本效益地指引那些患有複雜病症的客戶完成醫療體驗。該舉措涉及在印尼物色合適的供應商，透過個案經理或醫療團隊提供個人化支持，確保護理流程的質素及透明度。透過制定和執行最佳治療方案，該方法不僅務求改善患慢病或急症客戶的健康成果，更希望透過精心協調和監察護理路徑，最大限度提升成本效益。我們的目標是在該項舉措建立完善後，可覆蓋該地區內 500,000 至 650,000 名健康客戶。

我們留意到，欺詐、浪費和濫用的檢測率有所改善。我們將繼續在這一領域提高警覺，包括透過應用先進的健康數據分析，以保障客戶服務的可用及可負擔性。

未來十二個月，我們的重點事務包括在所有主要健康市場就全部健康產品啟用嚴謹的定期重新定價機制，以及推出具有全新功能和增值服務的全新產品，例如，我們正在研究如何向在新加坡的跨境工作准證持有者提供服務。

我們將透過為代理提供更有力的銷售支持，連同經修訂激勵架構及在各市場推出專項健康營銷活動，進一步擴展健康業務的覆蓋範圍。

展望未來，我們將在所有主要市場中衡量健康產品專屬的淨推薦值，目標是到二零二七年達到第一四分位的淨推薦值水平。

我們繼續看好馬來西亞、印尼、香港及新加坡四個主要健康市場的發展潛力，並積極把握健康產品市場快速增長及較低的健康保險滲透率所帶來的相關機遇。

專注於三個策略推動要素

為把握在上述各策略支柱識別的增長機遇，我們設立三個推動要素：

推動要素#1：開放式結構的技術平台

今年上半年度，得益於我們在技術職能部門轉型方面取得的重大進展，我們能夠構建全新共享能力（特別是在數據、數據分析及人工智能方面）並大範圍實現卓越的營運成果。我們不遺餘力推動旗下由 3,500 人組成的優秀技術團隊為客戶、分銷和健康業務三大支柱創造價值，藉此支持以下策略重點：

進一步提升客戶體驗

如先前在客戶支柱下概述，今年上半年度，我們加快了 PRU Services（一個基於網絡打造的自助服務平台，並引入全新功能）的開發進程。

提升代理團隊的表現

透過我們的旗艦代理應用程式 PRU Force，我們藉助科技，在加快代理人職流程和提高產能的同時，讓他們能為客戶提供更好的服務。

我們繼續有針對性地升級 PRU Force，以提升其功能，包括新增代理人職、績效衡量、銷售線索管理和應用程式內淨推薦值追蹤等功能，讓代理能夠在外出時管理銷售線索並更好地服務客戶。我們預期於今年年底前在七個市場推出整套功能。

為更快獲取優質醫療服務提供支持

我們專注於提升客戶服務能力，藉此完善客戶體驗。

我們成功開展概念驗證項目，利用人工智能減少人工受理率及提高健康保險賠款的直通式受理率。初步試驗包括由人工智能驅動的自動裁定提升效率，同時亦有助檢測及減少欺詐和浪費。這些創新將於明年擴展至營運用途。

為支持推進這些優先事務，組織內部各層級均認識到需要繼續：

- 1. 打造全新的現代化基礎設施** — 我們正迅速升級舊有的基礎設施，提高業務營運的抗逆力。在新營運增強措施的推動下，更重大技術事故較去年同期減少 58%。我們著手建立全球指揮中心，力求確保服務的全天候可用性。該中心將於年底前啟用。
- 2. 利用公共雲端設施，提升可擴展性及抗逆力** — 我們積極投資基於雲端的基礎設施和應用程式。截至二零二四年八月，我們已完成本集團雲端部署計劃的 56%，並將於年底前進展至完成至少 60%。
- 3. 擴大數據和人工智能在全公司範圍的應用** — 我們正加速開發健全的全球數據平台，豐富各職能部門的數據知識，以確保數據在保誠發揮核心作用。我們已在各項業務中建立約 100 個人工智能用例，以改善代理及客戶體驗。我們開創亞洲和非洲保險行業先河，宣佈與 Google Cloud 建立合作夥伴關係，幫助員工開發人工智能驅動的產品和應用程式。根據這項合作夥伴關係，Google Cloud

將為保誠的人工智能提供端對端支援，初期將專注於有助更好、更快速提供優質醫療服務的領域，包括開發一個以人工智能驅動的「互聯護理」方案，使客戶與最能滿足其獨特需求的醫療機構互聯。

推動要素#2：敬業的員工及追求卓越表現的文化

敬業的員工隊伍對於實現集團策略至關重要，而我們正與員工合作建立以客為先及以業績為導向的文化。

我們銳意營造一個讓員工茁壯成長，讓他們聯繫、發展及成功的環境。

我們的重點領域仍是：

- 推行以客為先及以業績為導向的求勝文化；
- 在客戶、分銷、健康產品及技術領域建立無可比擬的能力；及
- 建立健全的繼任管道和動態人才市場。

我們在以上各領域均取得重大進展。

我們現正透過針對性的人才招聘和內部人才發展來建立策略性人才能力。截至目前，我們已作出 33 項重要的高級行政人員委任，包括最近作出科技及運營總監、轉型總監和數據、分析及人工智能總監等多項委任。同時，菲律賓及印尼執行總裁的內部委任則體現我們在內部調動和發展方面的承諾。

我們已在健康領域建立新的卓越中心，藉此提升保誠的健康產品方案並進一步加強旗下供應商網絡。我們追加投資，培養數據和人工智能領域的新能力，包括整合全集團內的此類能力，以擴大數據和人工智能在保誠各業務中的應用。

為加強集團中心與當地業務單位之間的協作及共同問責，我們於二零二四年上半年度進行雙線報告⁶，以提升客戶、健康及技術方面的能力。我們亦著手組建全球技術產品團隊，旨在簡化技術需求，減少重複，並確保我們所採用的科技能夠更好配合集團的策略。

我們亦將繼續透過更新人才潛能評估及接任計劃方法「PruSuccess」來建立接任機制和發展人才，從而提升保誠人才梯隊的穩健性及質素。我們在落實有針對性的專項發展計劃，以及加速人才培養和提高流動性的舉措同時，加快培養女性領袖。

我們將繼續透過與保誠策略和 PruWay 操守一致的最新績效及獎勵架構「PruPerform」推行追求卓越表現的文化。

我們持續專注於變革管理，藉助更好的溝通和互動渠道來提升員工能力，繼而維持變革的動力。我們推出「保誠卓越領導力」(Leadership Excellence At Prudential) 及「躍躍欲試」(Ready to Leap) 兩項計劃，不斷培養以價值觀為基礎的領導力，影響與每一位員工的互動。

我們定期查探並聽取員工意見，繼續有信心能實現在二零二七年達到第一四分位的員工參與度的目標。

推動要素#3：理財及投資能力

理財及投資是助我們實現宗旨的一個關鍵推動要素。

我們致力提供豐富的個人化產品和服務，滿足當地及海外富裕及高淨值客戶對全面保險導向理財方案的需求。我們努力提升自身理財及投資能力，充分發揮瀚亞及集團投資辦公室的作用，並為頂級代理提供額外分銷支持，旨在更好地服務我們的理財客戶。

我們正在構建一系列理財產品供顧問使用，致力令投資表現能夠貼合不同時間的客戶需要。這些產品可包括被動及主動投資策略組合。將這些策略整合為酌情基金管理方案，讓客戶有機會在人生的不同階段及因應財務狀況的變化，參與各類資產管理風格的投資。

幫助客戶達成財務目標的根基在於達成良好的投資表現，以及為實現這一目標創建合適的交付機制。保誠保單的資產配置、授權及投資經理的甄選屬壽險公司的權限範圍，由集團投資總監監督。瀚亞於若干資產類別特有的投資技能和往績記錄，及其投資包裝設計能力，亦會藉助與第三方能力的協同效應，發揮更大的作用。

瀚亞一直致力發展其人力資源，包括人力資本及內部績效基準。瀚亞於二零二四年二月委任新投資總監，負責投資團隊的日常管理。瀚亞亦於二零二四年二月新委任分銷主管，引導其分銷策略、透過與各個市場領先的分銷機構合作來擴大第三方零售業務、擴展銀行分銷合作夥伴關係、推動擴展機構授權範圍，以及鞏固與保誠人壽公司的關係。

透過壽險業務與瀚亞之間的合作，我們與瀚亞推出「理財學院」(Wealth Academy)，為滿足 Prudential Financial Advisers (PFA) 分銷團隊的培訓和發展需求提供支持。該團隊規模已增至超過 800 名財務顧問，提供更全面的產品組合，作為保誠核心保險產品及服務的補充。相關產品範圍已包括來自八家一般保險公司及三家人壽保險公司的產品，豐富了面向富裕和高淨值人士的產品組合，以及旨在滿足快速老齡化人口需求的退休計劃。我們預計將於二零二四年進一步擴大產品範圍，並計劃適時再招募 1,000 名顧問加入 PFA 團隊。

我們繼續加強理財團隊實力，持續擴大旗下保誠專利投資展望刊物在香港和新加坡客戶及分銷團隊中的發行範圍，並計劃延伸到其他市場。依託表現卓越的投資、客戶和分銷團隊，我們致力持續為當地及海外富裕及高淨值客戶帶來更理想的回報。

實施我們的組織模式

我們於今年開始推動自身組織模式轉型，由分散的業務架構變為統一的經營模式。

我們於四月推出卓越中心和雙線報告⁶，涵蓋客戶、健康及技術領域，旨在建立共同問責制及加強協作。這並非保誠的一項全新舉措，早在兩年前，財務、風險和人力資源職能部門已成功過渡至該模式。

我們亦藉助卓越中心加速培養能力。作為分享最佳實踐、經驗教訓和創新方案的樞紐，卓越中心在集中知識實現流程標準化之餘，亦持續推動流程改進。此外，卓越中心還確保各項舉措遵循策略目標。

上述新工作方式均與「The PruWay」一脈相承，我們正構建共同成功的企業文化，在整個集團達成一致的表現，並將為所有持份者創造價值作為優先事務。

展望

我們留意到六月的銷售勢頭回升，並延續至今年下半年。就二零二四年而言，新業務利潤的年增長率預計將與我們實現二零二二年至二零二七年新業務利潤增長目標¹所需的年增長率一致。我們的行業在亞洲和非洲的結構性增長驅動因素仍未受影響，我們的市場普遍恢復經濟增長，對保障、長期儲蓄和退休方案的需求仍然殷切。我們對實現二零二七年財務及策略目標繼續保持信心。

附註

- (1) 該等目標採用二零二二年十二月的匯率及保誠計算截至二零二二年十二月三十一日止年度歐洲內含價值基準補充資料時所作的經濟假設，並基於該等目標設定時適用於本集團的監管及償付能力制度。該等目標假設於二零二二年十二月的現有歐洲內含價值及自由盈餘方法將在整段期間內適用。
- (2) 一如往年，除非另有註明，我們在本報告中按固定貨幣基準討論我們的表現。除非另有指明，我們按實質匯率基準討論財務狀況。有關匯率呈列方式的更多詳情，請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註 A1。我們討論相關表現所用關鍵指標的釋義載於本文件下文「表現指標釋義」一節。
- (3) 除非另有註明，否則均按二零二四年六月呈報資料。資料來源包括官方（例如競爭對手業績公告、當地監管機構及保險協會）及非官方（業界交流）市場份額數據。排名基於新業務（年度保費等值銷售額、加權新業務保費、全年度保費或加權首年保費）或承保保費總額或零售加權已收保費或首年保費（視乎可獲取的數據）。就台灣及緬甸而言，按外資保險公司排名；就印度而言，按私營公司排名。就中國內地、香港及緬甸而言，按截至二零二四年三月公佈的排名。就老撾而言，按截至二零二三年十二月公佈的排名。
- (4) 按二零二二年全年度當地監管機構、行業協會數據及保誠內部數據計算。估計基於市場情報（若數據並未公開）。
- (5) 按二零二四年六月呈報資料。資料來源包括當地監管機構、資產管理協會、投資數據供應商及研究公司（如 Morningstar、理柏(Lipper)）。排名基於各自市場境內註冊基金或公募基金類別中的管理基金總額（包括全權委託基金（如有））。
- (6) 雙線報告需遵守當地市場的監管要求。所有附屬公司均須遵守適用於其司法管轄區的法律法規，包括其當地管治安排所載者。
- (7) 在這種情況下，業務單位等同於法律實體。
- (8) 不包括合營企業、聯營公司及非洲。

財務回顧

持續積聚動能，穩步邁向預期目標

二零二四年上半年度的財務表現與我們的預期相符，我們仍專注於採取所需行動，以開拓優質的新業務並產生現金。新業務利潤增加 8%（不計及經濟影響），有賴於上一期強勁的比較數據，二零二三年上半年度較二零二二年增長 52%（扣除經濟影響），這得益於我們的多元化、多市場、多渠道模式。銷售動能於臨近二零二四年上半年度末開始增加並延續至七月。

我們繼續在實現二零二七年新業務利潤目標方面取得進展，並有望實現與有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘相關的二零二七年目標。

我們的資本狀況依然穩健，資本收入符合預期。我們於六月宣佈一項 20 億美元的股份購回計劃，依照我們的資本配置框架回饋資金予股東。

二零二四年上半年度，美國十年期債券收益率由二零二三年底的 3.9% 上升至上半年度的 4.4%。股市表現參差，標普 500 公司指數上升 14%，MSCI 亞洲（不包括日本）股票指數上升 9%，而恒生指數則上升 4%。

一如往期，我們按當地貨幣（按固定匯率基準列示）評論我們的業績表現，以反映在貨幣變動時期的相關業務趨勢。我們按實質匯率基準討論財務狀況。這些方法所導致的任何偏差都會在本文中註明。除非定義另有指明，管理層用於評估業績表現的所有指標（以及《國際財務報告準則》稅後溢利）均未扣除非控股權益應佔金額。資產負債表指標已按扣除非控股權益呈列。於二零二四年，非控股權益包括我們於馬來西亞傳統壽險業務的 49% 非控股權益（於下文進一步闡述）。我們在本報告中討論業績表現時使用的關鍵指標的定義載於本文件後文「表現指標釋義」章節。

於二零二四年七月，馬來西亞聯邦法院推翻了高等法院和上訴法院的先前判決，這些判決確認本集團自 Detik Ria 收購其於馬來西亞傳統壽險業務 Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB) 的 49% 股權的合約權利。Detik Ria 於二零零八年行使一項認沽期權，並藉此根據雙方協議收取價款。這一判決的結果是，本集團繼續合併計算 PAMB（其仍為本集團控制的附屬公司）的業務，但現已反映 49% 的非控股權益，而非先前合併計算的 100% 經濟權益。此項變動現於二零二四年財務報表中作為調整結算日後事項。於二零二四年六月三十日，於《國際財務報告準則》財務報表中入賬的非控股權益為 9.38 億美元；就歐洲內含價值而言，為 17.57 億美元。該判決對 PAMB 於營運層面的業務並無影響，進一步詳請載於財務報表的結算日後事項附註。

如前所述，新業務利潤為 14.68 億美元，較上一期間的強勁比較數據增加 1%。倘不計及經濟因素的影響，則期內新業務利潤增加 8%，反映台灣、新加坡及香港本地業務的銷售額增加，被不利的渠道及國家組合效應部分抵銷。

集團歐洲內含價值經營溢利增加 9% 至 22.96 億美元，反映來自有效保險業務及旗下資產管理業務瀚亞的利潤增加。期初內含價值（不包括商譽及無形資產）的經營回報率為 11%（二零二三年全年度：12%）¹。此新定義替代基於平均歐洲內含價值的方法，以提高與同業的可比較性。經計及派付外界股息及經濟影響，如利率變動及貨幣變動，本集團於二零二四年六月三十日的內含價值（未計及非控股權益調整²）為 452 億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 455 億美元），相當於每股 1,644 美分（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為每股 1,650 美分）。經計及非控股權益調整，歐洲內含價值股東權益為 433 億美元，相當於每股 1,575 美分（二零二三年十二月三十一日：453 億美元，按實質匯率基準計算相當於每股 1,643 美分）。

期內有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘為 13.51 億美元，較上一期間減少(4)%，與我們預計於二零二七年之前產生的現金流狀況一致，早年反映我們於能力方面的投入以及轉型的階段。展望未來，我們看到新業務貢獻日漸擴大的複合效應及經營經驗差的改善將推進我們達成二零二七年財務目標的進程。儘管較高的年度保費等值銷售額因銷售更具資本效益而下跌，新業務投資為(3.68) 億美元（二零二三年：(4.04) 億美元）。經計及新業務投資，壽險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘總額減少至 9.83 億美元（二零二三年：10.01 億美元）。

集團《國際財務報告準則》經調整經營溢利為 15.44 億美元，較上一期間增加 9%，反映保險業務及旗下資產管理業務瀚亞錄得增長。本集團的期內《國際財務報告準則》稅後溢利總額為 1.82 億美元（二零二三年：按固定匯率基準計算為 9.24 億美元，按實質匯率基準計算為 9.47 億美元）。業績下降主要反映利率變動所引致的短期波動。

合約服務邊際釋放是本集團《國際財務報告準則》第 17 號保險業務經調整經營溢利的主要來源。倘就浮動收費法業務採用長期回報，合約服務邊際貼現解除及新業務貢獻將超過期內釋放 9 億美元，相當於較年初水平年度化淨增加 8.9%。儘管合約服務邊際結餘受惠於期內新業務及貼現解除的貢獻，但被負面的經濟經驗差和匯率變動抵銷有餘，導致合約服務邊際下降 2%。於二零二四年六月三十日，股東合約服務邊際³（扣除再保險及稅項）為 185 億美元，加上股東權益，得出經調整股東權益 347 億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 373 億美元），相當於每股 1,262 美分（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為每股 1,356 美分）。如上所述，有關降幅的主要原因是於 PAMB 的非控股權益增加。

集團監管資本狀況、自由盈餘及中央流動資金狀況仍然穩健。二零二四年上半年度，穆迪最終確定根據《國際財務報告準則》第 17 號計算槓桿的方法，按照該項新基準，本集團的槓桿為 14%，仍與其 AA 財務實力的目標一致，並接近我們目標範圍的最低水平。

本集團透過將合資格的集團資本資源總額與集團訂明資本要求進行對比，確保其資本充足率要求符合現行歐洲內含價值及自由盈餘框架。於二零二四年六月三十日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為 152 億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 161 億美元），資本覆蓋率為 282%（二零二三年十二月三十一日：295%）。

為提高我們的外部報告與主要同業的可比性，並減少內含價值報告的經濟波動，從而提高新業務利潤相關增長的透明度，保誠預計將於二零二五年第一季度轉而採用傳統內含價值。

這對本集團的策略、資本、自由盈餘或股息狀況並無影響，近期預測的現金流量以及有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘預期亦不會有任何重大變化。我們的二零二七年目標⁴（即二零二二年至二零二七年新業務利潤實現 15%至 20%的複合年增長率，以及於二零二七年有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘至少達 44 億美元）保持不變。於二零二二年，傳統內含價值新業務利潤為 17 億美元，其增幅將按這個新的較低基數計算。在實施傳統內含價值時，本集團保留了其營運假設及大部分歐洲內含價值方法。所作出的變更包括：

- 以長期無風險利率取代現行的無風險利率。對於有效業務，投資回報一般遵循從即期到長期假設的趨勢；
- 提高風險貼現率，包括對先前明確計得的選擇權及保證的時間值作出隱含的撥備；及
- 就經常性中央總部開支的預測減低傳統內含價值，並就經常性實際中央總部開支中被視為屬於收購性質的部分減低傳統內含價值新業務利潤。

倘於二零二三年十二月三十一日採用傳統內含價值，則傳統內含價值將較歐洲內含價值 362 億美元低約 20%（未計及中央成本）及新業務利潤減少約 25%至 23 億美元。經計及中央成本，傳統內含價值為 342 億美元。於二零二三年十二月三十一日，內含價值回報率¹估計由歐洲內含價值回報率 12%增至介乎 13%至 14%。所有數額均未計及於二零二四年七月法院判決後按傳統馬來西亞壽險基準計算的 49%少數權益。倘於當時反映此基準，則傳統內含價值數額將為 328 億美元。

用於二零二三年估計數字的經濟假設如下：

	於二零二三年十二月三十一日			
	風險貼現率%	長期十年期政府 債券收益率%	風險溢價%	股票風險溢價%
中信保誠人壽	9.4	3.4	6.0	4.0
香港（美元）*	7.7	3.2	4.5	3.5
印尼	12.6	6.3	6.3	4.3
馬來西亞	7.9	3.9	4.0	3.5
菲律賓	12.1	5.8	6.3	4.3
新加坡	6.7	2.7	4.0	3.5
台灣（美元）*	6.7	3.2	3.5	3.5
泰國	8.9	4.6	4.3	4.3
越南	11.1	5.8	5.3	4.3
保誠加權平均值**	8.2	3.8	4.4	3.7

*就香港及台灣而言，上述假設適用於以美元計值的業務；就其他業務而言，上述假設適用於以當地貨幣計值的業務。

**按保誠傳統內含價值有效業務價值加權

在明確嚴謹的資本配置政策支持下，本集團完全有實力，憑藉充足的財務靈活性（包括槓桿能力）把握未來增長機遇。二零二四年上半年度，作為我們最新策略的一部分，我們已配置資金，加大新業務投資，以獲取具吸引力的回報，並投資發展客戶、分銷、健康保障及技術能力。在六月的資本管理更新中，我們重申將按可將盈餘資本回饋予股東的替代方案來評判投資決策，並宣佈 20 億美元的股份購回計劃，依照我們的資本配置框架將資金回饋予股東。購回事項將不遲於二零二六年年中完成，其中首批 7 億美元的購回將於二零二四年十二月二十七日前完成。

未來，本集團將結合自身增長目標、槓桿容量，以及流動資金和資本需求（以自由盈餘比率表示），評估自由盈餘的部署。基於我們目前的風險狀況及旗下業務單位所適用的資本制度，我們的目標是將自由盈餘比率維持在介乎 175%至 200%的水平。於二零二四年六月三十日，自由盈餘比率為 232%（二零二三年十二月三十一日：242%）。

本集團股息政策維持不變，並於本報告後文載述。我們對集團的策略頗有信心，於釐定年度股息時，會審視新業務投資及能力方面的投資。董事會就第一次中期股息採用公式法，按去年全年普通股息的三分之一計算。因此，董事會已批准二零二四年第一次中期股息每股 6.84 美分（二零二三年：每股 6.26 美分）。

我們相信，本集團於期內的表現為我們奠定基礎，隨著新策略的實施，我們將能實現策略及營運回顧中所述的財務目標，推動新業務利潤增加，進而提升有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘。

《國際財務報告準則》溢利

	實質匯率			固定匯率		實質匯率
	上半年度			上半年度		全年度
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	變動%	二零二三年 百萬美元	變動%	二零二三年 百萬美元
中信保誠人壽	197	164	20	157	25	368
香港	504	554	(9)	555	(9)	1,013
印尼	132	109	21	103	28	221
馬來西亞	152	165	(8)	155	(2)	305
新加坡	343	270	27	268	28	584
增長市場及其他	362	374	(3)	355	2	746
保險業務	1,690	1,636	3	1,593	6	3,237
資產管理	155	146	6	143	8	280
分部利潤總計	1,845	1,782	4	1,736	6	3,517
其他收入及開支：						
投資回報及其他項目	1	(28)	104	(28)	104	(21)
核心結構性借款的應付利息	(85)	(85)	-	(85)	-	(172)
企業開支	(119)	(115)	(3)	(115)	(3)	(230)
其他收入及開支	(203)	(228)	11	(228)	11	(423)
重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本	(98)	(92)	(7)	(91)	(8)	(201)
經調整經營溢利	1,544	1,462	6	1,417	9	2,893
非經營項目：						
投資回報的短期波動	(1,081)	(287)	不適用	(272)	不適用	(774)
與企業交易有關的（虧損）溢利	(69)	-	不適用	-	不適用	(22)
股東應佔稅前利潤	394	1,175	(66)	1,145	(66)	2,097
股東回報應佔稅項開支	(212)	(228)	7	(221)	4	(385)
期內溢利	182	947	(81)	924	(80)	1,712

《國際財務報告準則》每股盈利

	實質匯率			固定匯率		實質匯率
	上半年度			上半年度		全年度
	二零二四年	二零二三年	變動%	二零二三年	變動%	二零二三年
	非控股權益 調整前	非控股權益 調整 ²	總計			
基於經調整經營溢利 （已扣除稅項及非控股權益）	46.1 美分	(2.3)美分	43.8 美分	45.2 美分	(3)	44.1 美分
基於期內溢利 （已扣除非控股權益）	7.3 美分	(2.9)美分	4.4 美分	34.5 美分	(87)	33.9 美分
						(87)
						62.1 美分

經調整經營溢利反映旗下保險業務的資產及負債乃長期持有，且本集團相信，倘不計及利率或股市變動等市況短期波動的影響，則能夠更好地理解相關盈利表現的趨勢。

集團經調整經營溢利為 15.44 億美元，增幅為 9%，反映旗下長期保險業務所賺取的溢利增加 6%，同時亦反映淨投資（按長期基準）及保險服務業績有所改善，而資產管理業務瀚亞所賺取的溢利增加 8%，且中央投資收入有所增加。

基於經調整經營溢利（已扣除稅項及非控股權益）的每股盈利為 43.8 美分（二零二三年：44.1 美分）。就二零二四年上半年度而言，計算該指標時使用的經調整經營溢利數字反映因應二零二四年七月聯邦法院對馬來西亞傳統壽險業務擁有權之判決而就非控股權益²所作調整（有關論述載於財務回顧開篇）。倘不作出該項調整，則相應數字為 46.1 美分。

有關按分部對《國際財務報告準則》財務表現進行的詳細討論（包括對資產管理業務的詳細分析），載於「分部討論」一節。

保險業務經營溢利驅動因素分析

	實質匯率			固定匯率		實質匯率
	上半年度			上半年度		全年度
	二零二四年	二零二三年	變動%	二零二三年	變動%	二零二三年
	百萬美元	百萬美元		百萬美元		百萬美元
經調整合約服務邊際釋放 ⁵	1,091	1,178	(7)	1,147	(5)	2,205
風險調整釋放	128	107	20	104	23	218
經驗差	(30)	(92)	67	(85)	65	(118)
其他保險服務業績	(50)	(85)	41	(82)	39	(109)
經調整保險服務業績	1,139	1,108	3	1,084	5	2,196
按長期基準計算的投資業績淨額	641	612	5	590	8	1,241
其他保險收入及開支	(42)	(45)	7	(44)	5	(122)
分佔合營企業及聯營公司相關稅項開支	(48)	(39)	(23)	(37)	(30)	(78)
保險業務	1,690	1,636	3	1,593	6	3,237

合約服務邊際釋放是《國際財務報告準則》第 17 號保險業務經調整經營溢利的主要來源。合約服務邊際釋放於二零二四年上半年度相當於年度化釋放率 9.9%（二零二三年：10.6%）。

風險調整釋放 1.28 億美元（二零二三年：1.04 億美元）指非市場風險於期內屆滿。與預期一致，相較上一期間對應比例，是項釋放在期初結餘的佔比仍相對穩定。

經驗差(3,000)萬美元（二零二三年：(8,500)萬美元）主要包括理賠及開支差異（影響過往或當前服務，而非未來服務，後者在合約服務邊際中反映），較上一期間已有所改善。

其他保險服務業績(5,000)萬美元（二零二三年：(8,200)萬美元）主要反映就《國際財務報告準則》第 17 號所述的「虧損性」合約（於保單生效時或因期內變動導致合約服務邊際耗盡所致）錄得的虧損。其並非代表此等合約整體沒有利潤，因為合約服務邊際並無計及隨時間而賺取的實質回報。本期業績有所改善，反映最近業務經驗及管理措施的效益。

淨投資業績 6.41 億美元（二零二三年：5.90 億美元）主要反映支持股權和資本的資產長期回報，以及根據浮動收費法入賬業務的長期息差。由於長期回報率應用於資產期初價值，因此二零二三年資產價值上升，令本期該項收入增加。

其他收入及開支(4,200)萬美元（二零二三年：(4,400)萬美元）主要與根據《國際財務報告準則》第 17 號界定為並非與保險合約直接相關的開支相關。

合約服務邊際變動

合約服務邊際結餘乃指未賺取利潤的貼現儲備，其將隨著服務的提供而逐步釋放。該結餘因期內所售出的可獲利新業務合約的增長及有效業務的貼現解除而增加。該結餘亦將就預期未來盈利能力的任何變動（倘適用，包括按浮動收費法入賬業務短期市場波動的影響）予以更新。合約服務邊際釋放（經調整經營溢利的主要推動因素）繼而在計及有關變動後計算得出。

在正常化的市場環境中（即使用長期利率計量），倘來自新業務的貢獻及合約服務邊際結餘的貼現解除高於提供服務的費率，則合約服務邊際結餘將增加。因此，增加到合約服務邊際的新業務將是建立合約服務邊際的一項重要因素，而我們預計增加到合約服務邊際的新業務的複合效應最終會為未來《國際財務報告準則》第 17 號經調整經營溢利的增長提供支持。

下表載列合約服務邊際於期內的變動。

合約服務邊際（扣除再保險）

	實質匯率		
	上半年度		全年度
	二零二四年	二零二三年	二零二三年
	百萬美元	百萬美元	百萬美元
於一月一日的期初淨結餘	21,012	19,989	19,989
年內新訂合約	1,213	1,196	2,348
貼現解除*	818	760	1,563
未計差異、外匯影響及合約服務邊際釋放的結餘	23,043	21,945	23,900
經濟及其他差異	(913)	289	(619)
未計釋放的合約服務邊際結餘	22,130	22,234	23,281
釋放合約服務邊際至利潤表	(1,097)	(1,177)	(2,208)
匯率變動的影響	(493)	(237)	(61)
期末淨結餘	20,540	20,820	21,012

* 該表所示合約服務邊際貼現解除反映一般計量模型合約的利息遞增（如《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.2 所示），連同按長期基準浮動收費法合約相關合約服務邊際的貼現解除。這與《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.2 中將來自經濟及其他差異的 6.84 億美元重新分配至貼現解除的呈列方式有別。

於二零二四年上半年度，可盈利新業務推動合約服務邊際增長 12.13 億美元，加上上表所示合約服務邊際結餘的貼現解除 8.18 億美元，令合約服務邊際增加 20.31 億美元。該增幅超出期內釋放合約服務邊際至利潤表的(10.97)億美元，彰顯保誠品牌的實力，以及其有能力實現合約服務邊際的未來增長，並最終賺取經調整經營溢利。

合約服務邊際的其他變動反映經濟及其他差異，藉此因應預期未來盈利能力的變化（包括按浮動收費法入賬業務的短期市場波動的影響）更新合約服務邊際。差異的餘下部分包括經營經驗差及未來利潤假設變動的影響。匯率變動對期末合約服務邊際產生的負面影響為(4.93)億美元。整體而言，合約服務邊際下降率為(2)%。倘不計及經濟及其他差異以及匯率變動的影響，合約服務邊際增長率為4%。

其他收入及開支

於二零二四年上半年度，中央成本（未計重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本）較上一期間減少 11%，反映持續控制總部成本及財務成本，集團可庫結餘投資收入有所增加。核心結構性借款的應付利息仍穩定在 8,500 萬美元（二零二三年：8,500 萬美元）。總部開支總額為(1.19)億美元（二零二三年：(1.15)億美元）。淨投資回報及其他項目因集團可庫結餘的投資回報增加而錄得 2,900 萬美元的改善。

重組成本(9,800)萬美元（二零二三年：(9,100)萬美元）反映為提升後勤效率及改善瀚亞的運營模式所產生的成本，被旗下各業務實施《國際財務報告準則》第 17 號而持續下降的成本所部分抵銷。自二零二四年年末起，預期重組成本會隨時間逐漸回落至過往一般的較低水平。

《國際財務報告準則》基準非經營項目

年內非經營項目包括投資回報的短期波動負(10.81)億美元（二零二三年：(2.72)億美元）及與企業交易有關的虧損(6,900)萬美元（二零二三年：零），反映截至六月三十日分類為持有待售業務的撤減。

短期波動主要源自我們於中國內地的業務，主要反映利率下降對一般計量模型最佳估計保險負債的貼現率的影響。此外，新加坡及香港利率上升導致貼現率升高，繼而降低了若干醫療及保障業務一般計量模型最佳估計負債的未來預期保費的價值。在上述後者情況下，最佳估計負債整體為資產。

《國際財務報告準則》實際稅率

於二零二四年上半年度，經調整經營溢利的實際稅率為 18%（二零二三年：15%）。較二零二三年實際稅率的升幅主要反映於二零二三年確認與過往英國稅項虧損有關一項遞延稅項資產，使二零二三年實際稅率降低 3%。

於二零二四年上半年度，《國際財務報告準則》總溢利的實際稅率為 54%（二零二三年：19%），反映無確認稅項抵免之投資虧損的負面影響。

二零二四年上半年度，經組織新的全球最低稅負規則在少數與保誠相關的司法權區生效。二零二四年上半年度，該等司法權區的新稅負規則概無產生額外稅項。全球最低稅負規則預計將於二零二五年於香港正式實施，屆時將適用於整個保誠集團。管理層會繼續評估對二零二五年及其後財務期間可能產生的影響，並將在適當時候提供有關潛在影響的指引。

股東權益

集團《國際財務報告準則》股東權益

	二零二四年	二零二三年	
	百萬美元	百萬美元	
	上半年度	上半年度	全年度
期內利潤（虧損）	182	947	1,712
減非控股權益	(62)	(3)	(11)
股東應佔的年內稅後利潤（虧損）	120	944	1,701
匯兌變動（扣除相關稅項）	(374)	(185)	(124)
外界股息	(390)	(361)	(533)
股份回購／購回	(123)	-	-
非控股權益調整 ²	(857)		
其他變動	(28)	30	48
股東權益增加／（減少）淨額	(1,652)	428	1,092
期初股東權益	17,823	16,731	16,731
期末股東權益	16,171	17,159	17,823
每股股東價值 ⁶	588 美分	623 美分	647 美分
經調整股東權益⁶	34,682	36,445	37,346

集團《國際財務報告準則》股東權益於二零二四年六月三十日為 162 億美元（二零二三年十二月三十一日：178 億美元）。此項減少主要反映派付股息及股份回購(5)億美元、非控股權益調整²(9)億美元及匯兌變動(4)億美元被期內賺取的利潤 2 億美元所抵銷。

《國際財務報告準則》經調整股東權益指集團《國際財務報告準則》股東權益與股東合約服務邊際（已扣除稅項及再保險）之和。本集團的《國際財務報告準則》經調整權益於二零二四年六月三十日為 347 億美元（二零二三年十二月三十一日：373 億美元），反映《國際財務報告準則》股東權益及合約服務邊際減少。與股東權益的完整對賬載於《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.1。

歐洲內含價值基準業績

歐洲內含價值財務業績

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	變動%	二零二三年 百萬美元	變動%
新業務利潤	1,468	1,489	(1)	1,457	1
來自有效業務的利潤	1,018	844	21	835	22
來自保險業務的經營溢利	2,486	2,333	7	2,292	8
資產管理	142	132	8	130	9
其他收入及開支	(332)	(310)	(7)	(307)	(8)
期內經營溢利	2,296	2,155	7	2,115	9
非經營業績	(1,196)	182	(757)	198	(704)
期內利潤	1,100	2,337	(53)	2,313	(52)
外界股息	(390)	(361)			
股份回購/購回	(123)				
非控股權益調整 ²	(1,703)				
匯兌變動	(791)	(475)			
其他變動	(57)	19			
歐洲內含價值股東權益（減少）增加淨額	(1,964)	1,520			
期初歐洲內含價值股東權益	45,250	42,184			
期末歐洲內含價值股東權益	43,286	43,704			
經營溢利佔期初歐洲內含價值股東權益（不包括商譽及無形資產）的百分比*	11%	11%			

* 此新定義替代過往期間所採用基於平均歐洲內含價值的方法，以提高與同業的可比較性。有關歐洲內含價值回報計算的更多詳情，請參閱本報告額外資料部分中第 II(ix)節「替代業務表現指標的計算方法：內含價值回報的計算」。

	實質匯率	
	二零二四年 六月三十日 百萬美元	二零二三年 十二月三十一日 百萬美元
	歐洲內含價值股東權益	
以下業務分佔：		
中信保誠人壽	3,090	3,038
香港	17,037	17,702
印尼	1,408	1,509
馬來西亞	3,725	3,709
新加坡	8,087	7,896
增長市場及其他	7,811	7,734
非控股權益應佔內含價值	(1,777)	(60)
來自保險業務的內含價值（不包括商譽）	39,381	41,528
資產管理及其他（不包括商譽）	3,191	2,955
權益持有人應佔商譽	714	767
集團歐洲內含價值股東權益	43,286	45,250
每股歐洲內含價值股東權益	1,575 美分	1,643 美分

年度保費等值新業務銷售額（年度保費等值銷售額）及歐洲內含價值新業務利潤

	實質匯率						固定匯率					
	二零二四年上半年度		二零二三年上半年度		變動%		二零二三年上半年度		變動%			
	百萬美元		百萬美元				百萬美元					
年度保費 等值銷售額	新業務利潤	年度保費 等值銷售額	新業務利潤	年度保費 等值銷售額	新業務利潤	年度保費 等值銷售額	新業務 利潤	年度保費 等值 銷售額	新業務利潤 (計及經濟 因素)	新業務利潤 (不計及經 濟因素)		
中信保誠人壽	324	115	394	171	(18)	(33)	379	164	(15)	(30)	(2)	
香港	955	651	1,027	670	(7)	(3)	1,029	672	(7)	(3)	9	
印尼	107	47	150	61	(29)	(23)	142	58	(25)	(19)	(18)	
馬來西亞	191	69	185	73	3	(5)	174	69	10	-	-	
新加坡	450	226	386	198	17	14	383	197	17	15	12	
增長市場及其他	1,084	360	885	316	22	14	833	297	30	21	17	
總計	3,111	1,468	3,027	1,489	3	(1)	2,940	1,457	6	1	8	
新業務總計利潤率		47%		49%				50%				

集團歐洲內含價值經營溢利增加 9%至 22.96 億美元，反映保險業務的經營溢利增加 8%，由於有效業務利潤上升以及資產管理業務的經營溢利增加 9%，被其他開支淨額增加 8%所抵銷。其他開支淨額增加乃受稅項增加推動，原因是上一期間計入確認與過往英國稅項虧損有關的一項遞延稅項資產。期初內含價值的經營回報（不包括商譽及無形資產）¹為 11%（二零二三年：11%）。

來自保險業務的經營溢利增至 24.86 億美元，主要反映有效業務利潤增加 22%至 10.18 億美元。來自有效業務的利潤由預期回報以及經營假設變動及經驗差的影響帶動。預期回報增至 12.07 億美元（二零二三年：10.91 億美元），部分反映因二零二三年業務增長導致計算預期回報所應用的期初結餘增加。經營假設變動及經驗差按淨額基準計算為負(1.89)億美元，而二零二三年則為(2.56)億美元。

非經營虧損為(11.96)億美元（二零二三年：溢利 1.98 億美元），主要是由於年內多數市場利率上升，加上中國利率下降的影響導致未來投資回報水平下降，其影響大於貼現率下降帶來的裨益。

整體而言，經反映非控股權益調整²，歐洲內含價值股東權益於六月三十日減至 433 億美元（二零二三年十二月三十一日：453 億美元）。其中，394 億美元（二零二三年十二月三十一日：415 億美元）與保險業務（不包括權益持有人應佔商譽）有關。歐洲內含價值股東權益包含本集團分佔印度聯營公司按內含價值原則所作的估值。該聯營公司於二零二四年六月三十日的市值約為 105 億美元，而於二零二四年三月三十一日公佈的內含價值約為 51 億美元。

大中華區業務

保誠在大中華地區廣泛開展業務，在中國內地（透過其於中信保誠人壽的持股）、香港（連同其於澳門的分行）及台灣均設有業務。

下表列示大中華地區對本集團財務指標的貢獻：

	已賺毛保費*			新業務利潤		
	上半年度	全年度		上半年度	全年度	
	二零二四年	二零二三年	二零二三年	二零二四年	二零二三年	二零二三年
	百萬美元	百萬美元	百萬美元	百萬美元	百萬美元	百萬美元
大中華區總計†	6,909	6,478	12,859	926	922	1,870
集團總計†	13,613	13,051	26,221	1,468	1,489	3,125
佔總額百分比	51%	50%	49%	63%	62%	60%

比較數字按實質匯率基準呈列

* 已賺毛保費包括額外財務資料附註 II(vi)所披露的本集團分佔合營企業及聯營公司所賺取的金額。

† 大中華區總計指香港、台灣保險業務貢獻的金額及本集團分佔中信保誠人壽賺取的金額。集團總計包括本集團分佔所有保險業務合營企業及聯營公司所賺取的金額。

資本管理

我們致力投資資本承保能夠產生具吸引力經濟回報的新業務。於二零二四年上半年度，用於承保新業務保單的每一美元投入金額可獲得超過三倍回報、內部回報率高於 25%且回報期少於四年。我們投資以獲取具吸引力的回報的能力將推動我們的資本配置優先次序，如下所述：

- 我們將繼續以穩健資本緩衝額為目標，令集團股東覆蓋率達到股東集團訂明資本要求的 150%以上，以確保本集團能夠抵禦市場及經營經驗的波動；
- 或者，我們優先將資本分配於新業務再投資。穩健的資本狀況讓我們能夠優先投資於新業務，藉以承保優質的新業務，同時管理初始資本支出及把握回報豐厚的經濟價值；
- 我們的下一個優先事項是投資約 10 億美元於核心能力，主要是客戶、分銷、健康及技術領域；

- 我們的股息政策仍然與賺取的經營自由盈餘淨額（計及新業務投資及能力方面的投資）掛鉤；
- 我們將投資於策略匹配適當的非內生機遇；及
- 我們結合本集團的增長目標、槓桿容量，以及流動資金和資本需求（以自由盈餘比率為基礎）評估自由盈餘的部署情況。我們的目標是將自由盈餘比率維持在 175%至 200%之間。倘自由盈餘比率中期中會超出經營範圍，則資本將回饋予股東，當中計及以適當回報進行再投資的機會，並就市場條件計提撥備。

為賺取資本以按該等優先次序進行分配，我們亦將重點管理有效內含價值，以確保逐漸將其充分轉化為自由盈餘。我們將透過管理各個市場的理賠、開支及續保率來推動改善自由盈餘的產生。此額外自由盈餘將讓我們能夠繼續投資於回報具吸引力的可盈利新業務，以及我們的策略能力，並支持透過股息派付等方式回饋股東。

所賺取的集團自由盈餘

自由盈餘是我們用於計量業務內部產生的現金的指標，大致反映可用於經營業務投資新業務、增強各項能力以發展業務，以及可能向本集團支付回報的資金數額。就保險業務而言，其基本代表經計及訂明所須持有以支持已發出保單的監管資本後，本集團可使用的監管資本資源，並已作出若干調整，以令自由盈餘更好地反映本集團潛在可供分配的資源。

就資產管理業務、集團控股公司及其他非保險公司而言，該指標乃基於《國際財務報告準則》淨資產計算，並已作出若干調整，包括撇除會計商譽及將資本的處理方式與我們的監管基準保持一致。

所賺取的經營自由盈餘指年內有效業務產生的金額，並撇除再投資於承保新業務的金額。就資產管理業務而言，則等於年內的稅後經調整經營溢利。進一步資料載於歐洲內含價值財務業績。

集團自由盈餘的變動分析

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	變動%	二零二三年 百萬美元	變動%
預期自有效業務的轉撥及現有自由盈餘預期回報	1,371	1,529	(10)	1,486	(8)
經營假設變動及經驗差	(162)	(223)	27	(211)	23
有效保險業務賺取的經營自由盈餘	1,209	1,306	(7)	1,275	(5)
資產管理	142	132	8	130	9
有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	1,351	1,438	(6)	1,405	(4)
新業務投資	(368)	(414)	11	(404)	9
保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	983	1,024	(4)	1,001	(2)
中央成本及撇銷（扣除稅項）：					
就核心結構性借款支付之利息淨額	(85)	(85)	—	(85)	—
企業開支	(119)	(115)	(3)	(116)	(3)
其他項目及撇銷	(32)	(21)	(52)	(20)	(60)
重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本（扣除稅項）	(96)	(88)	(9)	(86)	(12)
賺取的集團經營自由盈餘淨額	651	715	(9)	694	(6)
非經營及其他變動（包括匯兌）	(819)	(125)			
股份回購／購回	(123)	-			
外界現金股息	(390)	(361)			
集團自由盈餘（減少）增加（未計後償債贖回淨額）	(681)	229			
後償債贖回淨額	-	(397)			
集團自由盈餘減少（未計非控股權益應佔金額）	(681)	(168)			
非控股權益調整 ²	(161)	-			
非控股權益應佔賺取的自由盈餘	(24)	(5)			
年初自由盈餘	12,455	12,229			
期末自由盈餘	11,589	12,056			
期末自由盈餘（不包括分銷權及其他無形資產）	7,908	8,409			
自由盈餘率%	232%	251%	(19)個百分點	-	-

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘較上一期間減少(4)%，為 13.51 億美元，這與我們預計於二零二七年之前產生的現金流狀況一致，初期年度反映我們於能力方面的投入以及轉型的階段。展望未來，我們看到新業務貢獻日漸擴大的複合效應及經營經驗差

的改善將推進我們達成二零二七年財務目標的進程。新業務的投資成本減少 9%至(3.68)億美元，年度保費等值銷售額增加的影響被正面的國家組合和提升資本效率的措施所抵銷。因此，本集團保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘（未計重組成本）為 9.83 億美元，較二零二三年減少(2)%。

經計及中央成本以及重組及《國際財務報告準則》第 17 號成本，集團賺取的自由盈餘總額減少(6)%至 6.51 億美元。

經計及短期市場及貨幣虧損、外界股息派付及非控股權益調整²，於二零二四年六月三十日的自由盈餘為 116 億美元，而年初為 125 億美元。倘不計及分銷權及其他無形資產，自由盈餘為 79 億美元（二零二三年六月三十日：84 億美元），自由盈餘率（定義為本集團的自由盈餘（不包括無形資產）加上歐洲內含價值所需資本，除以歐洲內含價值所需資本）為 232%（二零二三年六月三十日：按實質匯率基準計算為 251%）。

股息

根據本集團的資本分配優先次序，部分資本收入將予以保留以再投資於內生增長機遇及能力方面的投資，而股息將主要根據本集團的經營資本收入釐定，且扣除承保新業務資本開支及經常性中央成本。本集團預期有關股息增長將與本集團賺取的經營自由盈餘增長大致持平，並將在考慮財務前景、投資機遇及市況後釐定有關股息。

董事會就第一次中期股息採用公式法，按去年全年普通股息的三分之一計算。因此，董事會已批准二零二四年第一次中期股息每股 6.84 美分（二零二三年：每股 6.26 美分）。

本集團將繼續為名列英國股東名冊的股東提供股息轉投計劃的選項。本集團繼續探索運用以股代息的方式，包括僅於香港市場發行，並於倫敦市場透過股份購回中和攤薄效應。倘就二零二四年第一次中期股息提供以股代息替代方案，本集團將於二零二四年九月四日或之前就此發佈公告（若沒有就此發佈公告，則不會就二零二四年第一次中期股息提供以股代息替代方案）。

我們對集團的新策略頗有信心，於二零二三年八月宣佈策略更新時，董事會亦指出，於釐定年度股息時，有意審視新業務投資及能力方面的投資，並預期二零二四年的年度股息增幅將介乎 7%至 9%。

本集團資本狀況

保誠集團採用香港保險業監管局（「香港保監局」）發佈的集團監管框架所載的《保險業（集團資本）規則》，釐定集團監管資本要求的最低及規定水平。集團監管集團資本充足率要求規定，合資格的集團資本資源總額不得低於集團訂明資本要求，同時集團監管一級集團資本資源不得低於集團最低資本要求。更多資料載於額外財務資料附註 I(i)。

本集團於香港、新加坡及馬來西亞持有重大分紅業務。除監管規定的集團監管資本基準外，股東集團監管資本基準亦予以呈列，其不包括該等分紅基金對本集團的集團監管合資格的集團資本資源、集團最低資本要求及集團訂明資本要求的貢獻。

	二零二四年六月三十日			二零二三年十二月三十一日		
	股東	保單持有人*	總計	股東	保單持有人*	總計
集團資本資源（十億美元）	23.5	15.4	38.9	24.3	14.3	38.6
其中：一級資本資源（十億美元）	16.4	1.0	17.4	17.1	1.2	18.3
集團最低資本要求（十億美元）	4.8	1.1	5.9	4.8	1.1	5.9
集團訂明資本要求（十億美元）	8.3	11.9	20.2	8.2	11.4	19.6
超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘 （十億美元）	15.2	3.5	18.7	16.1	2.9	19.0
超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率（%）	282%		192%	295%		197%
超出集團最低資本要求的集團監管一級盈餘 （十億美元）			11.5			12.4
超出集團最低資本要求的集團監管一級覆蓋率（%）			297%			313%

* 倘屬相關，該項計及公司業績總額所反映的股東及保單持有人狀況之間的任何相關多元化的影響。

† 上文所列超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率公司總額指集團監管框架載列的合資格集團資本資源覆蓋率，而超出集團最低資本要求的集團監管一級覆蓋率公司總額則指一級資本覆蓋率。

於二零二四年六月三十日，估計超出集團訂明資本要求的股東集團監管資本盈餘為 152 億美元（二零二三年十二月三十一日：161 億美元），相當於覆蓋率為 282%（二零二三年十二月三十一日：295%），而估計超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘總額為 187 億美元（二零二三年十二月三十一日：190 億美元），相當於覆蓋率為 192%（二零二三年十二月三十一日：197%）。

二零二四年上半年度的經營資本收入為 7 億美元（已計及中央成本及新業務投資），被派付外界股息(4)億美元、市場及非經營變動(7)億美元以及匯兌及其他變動(3)億美元抵銷。截至二零二四年六月三十日，超出集團訂明資本要求的股東資本盈餘亦反映非控股權益調整²(2)億美元。

誠如額外財務資料附註 I(i)所載的敏感度披露資料以及有關集團監管計量指標的進一步資料所示，本集團的集團監管狀況對外部宏觀經濟變動具備一定的抗逆力。

融資及流動性

本集團採用穆迪的總槓桿基準管理槓桿，該基準計及包括商業票據在內的債務總額，同時亦計及本集團分紅基金內的部分盈餘。於二零二四年上半年度，穆迪已最終確定《國際財務報告準則》第 17 號項下其槓桿率的計算方法，經修訂釋義包括將任何公司最多 50% 的稅後合約服務邊際計為權益。於二零二四年六月三十日，根據該項經修訂釋義，我們估計本集團的穆迪總槓桿率為 14%⁷（二零二三年十二月三十一日：按經修訂基準為 14%，按先前基準為 20%）。穆迪正按新標準審閱其評級的各公司財務狀況。該評級機構表示，經調整財務槓桿率持續低於 20% 將是上調評級的一項因素，而經調整財務槓桿率持續高於 30% 則會是下調評級的一項因素。就此而言，保誠具備充裕的緩衝空間維持目前的評級。

保誠致力維持其於適用信貸評級機構的財務實力評級。是項評級部分地衍生自保誠發行債券及股票工具的高度財務靈活性，保誠希望未來能夠繼續保持這種靈活性。

股東出資業務的核心結構性借款淨額

	二零二四年六月三十日			二零二三年六月三十日			二零二三年十二月三十一日		
	百萬美元			百萬美元			百萬美元		
	《國際財務 報告準則》 基準	按市值計算	歐洲內含 價值基準	《國際財務 報告準則》 基準	按市值計算	歐洲內含 價值基準	《國際財務 報告準則》 基準	按市值計算	歐洲內含 價值基準
股東出資業務的借款	3,930	(282)	3,648	3,949	(389)	3,560	3,933	(274)	3,659
減：控股公司現金及短期投資	(3,971)	-	(3,971)	(3,314)	-	(3,314)	(3,516)	-	(3,516)
股東出資業務的核心結構性借款淨額	(41)	(282)	(323)	635	(389)	246	417	(274)	143
穆迪的總槓桿率（經修訂基準） ⁷	14%			14%			14%		

於二零二四年六月三十日，股東出資業務的借款總額為 39 億美元（二零二三年六月三十日：39 億美元）。於二零二四年六月三十日，本集團的中央現金資源為 40 億美元（二零二三年六月三十日：33 億美元）。今年下半年度，控股公司將繼續動用現金資源，致力於二零二六年年中前完成本集團宣佈的 20 億美元股份購回。於二零二四年，我們並無違反核心結構性借款的任何規定，亦無修改其任何條款。

除 7.50 億美元永續票據本集團保留可於每季度按面值贖回該證券的權利外，本集團債務證券的合約到期日期介乎二零二九年至二零三三年。有關借款到期情況的進一步分析於《國際財務報告準則》財務業績附註 C5.1 呈列。

除上述股東出資業務的核心結構性借款淨額外，本集團亦設有相關架構能夠透過中期票據計劃、美國架計劃（shelf programme，於美國市場發行證券交易委員會登記債券的平台）、商業票據計劃及已承諾循環信貸融資獲取資金，其均可用於一般企業用途。控股公司現金及短期投資結餘不包括本集團商業票據計劃的所得款項。

Prudential plc 於過往十年一直以發行人的身份參與商業票據市場，於二零二四年六月三十日已發行 6.60 億美元（二零二三年十二月三十一日：6.99 億美元）。

於二零二四年六月三十日，本集團未提取的已承諾融資合共為 16 億美元，於二零二九年到期。除為測試有關程序而作出的小額提取外，該等融資尚未被提取任何款項，且於二零二四年六月三十日並無未償還款項。

現金匯款

控股公司現金流量

	實質匯率		
	上半年度		
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	變動%
業務單位匯入現金淨額	1,310	1,024	28
已收(付)利息淨額	16	(40)	140
企業開支	(233)	(155)	(50)
中央出資的經常性銀行保險費用	(198)	(160)	(24)
中央流出總額	(415)	(355)	(17)
未扣除股息及其他變動的控股公司現金流量	895	669	34
已付股息	(390)	(361)	(8)
已扣除股息但未扣除其他變動的營運控股公司現金流量	505	308	64
其他變動			
發行及贖回債務	-	(371)	不適用
股份回購/購回	(60)	-	不適用
其他企業業務	12	282	(96)
其他變動總額	(48)	(89)	46
控股公司現金流量變動淨額	457	219	109
年初現金及短期投資	3,516	3,057	15
匯兌及其他變動	(2)	38	(105)
期末現金及短期投資	3,971	3,314	20

來自業務的匯款為 13.10 億美元（二零二三年：10.24 億美元）。匯款用於滿足中央流出(4.15)億美元（二零二三年：(3.55)億美元）及派付股息(3.90)億美元（二零二三年：(3.61)億美元）。

中央流出包括利息收入淨額 1,600 萬美元（二零二三年：已付利息淨額(4,000)萬美元），反映今年上半年中央現金結餘賺取的利息（同時亦反映當前利率）有所增加，減去二零二四年上半年度核心結構性借款大致固定的已付利息。

企業開支的現金流出(2.33)億美元（二零二三年：(1.55)億美元）包括重組成本的現金流出。企業開支的現金淨流出較上一期間增加，反映為向經營附屬公司收回有關項目而收取現金方面的時間差異。

我們於二零二四年上半年度已動用現金(6,000)萬美元結算回購的股份，其用途為中和股份計劃下的股份發行，以及實施我們於二零二四年六月宣佈的股份購回計劃。於二零二四年將動用合共 7 億美元，以實施股份購回計劃（總額為 20 億美元）下的首批購回，將於二零二四年十二月二十七日完成。

本集團將繼續致力管理財務狀況，以確保有充足資源提供緩衝，從而在受壓情景下為保留業務提供支持，並為應付中央流出提供流動資金。

附註

- (1) 基於新的內含價值回報定義，使用期初內含價值餘額，不包括商譽及其他無形資產。有關歐洲內含價值的內含價值回報定義變更的進一步討論，請參閱本報告額外資料部分中第 II(ix)節「替代業務表現指標的計算方法：內含價值回報的計算」。
- (2) 有關二零二四年上半年度非控股權益變動的詳情，請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註 D2。
- (3) 股東的合約服務邊際指附屬公司、合營企業及聯營公司的合約服務邊際餘額總額，扣除再保險、非控股權益及相關稅項調整。更多詳情請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註 C3.1。
- (4) 該等目標採用二零二二年十二月的匯率，並基於該等目標設定時適用於本集團的監管及償付能力制度。目標假設同一套傳統內含價值及自由盈餘的方法將在整段期間內適用，且不會有重大的經濟假設變動。
- (5) 經調整合約服務邊際釋放反映就結合虧損性合約虧損及可盈利合約收益（可由多個年度客戶組合分攤）的經調整經營目的而採納的處理方式對合約服務邊際釋放數字（如《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.2 所示）(600)萬美元（二零二三年：100 萬美元）進行的調整。更多資料，請參閱《國際財務報告準則》財務業績附註 B1.3。
- (6) 有關定義及與《國際財務報告準則》結餘的對賬請參閱額外財務資料附註 II。
- (7) 按合約服務邊際的 50%計算，並將 50%的分紅資產視作權益。

分部討論

透過多市場增長引擎實現的表現

以下評論提供有關本集團各分部二零二四年上半年度財務表現的討論。

一如往年，除非另有註明，我們按固定貨幣基準討論我們的表現。我們於本報告內討論相關表現所用關鍵指標的釋義載於本文件下文「表現指標釋義」一節，包括（倘適切）該等指標與最直接可資比較《國際財務報告準則》計量對賬的參考。

中國內地 — 中信保誠人壽

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	324	394	(18)%	379	(15)%
新業務利潤（百萬美元）	115	171	(33)%	164	(30)%
新業務利潤率（%）	35	43	(8)個百分點	43	(8)個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	197	164	20%	157	25%
《國際財務報告準則》稅後（虧損）（百萬美元）	(573)	(356)	(61)%	(342)	(68)%

上表所列金額代表本集團的50%份額。

財務表現

於二零二四年上半年度，中信保誠人壽繼續將重心轉向利潤率較高的年金和保費繳付期較長的產品，並繼續遵循於二零二三年下半年就銀行保險渠道成本控制頒佈的監管指引的實施。因此，二零二四年上半年度整體年度保費等值銷售額下降15%，但健康及保障年度保費等值銷售總額按年增長30%。

銀行保險渠道方面，中信保誠人壽在行業定價法規變更前於去年第二季度積極對主要儲蓄產品進行重新定價，其後決定繼續轉向價值較高的業務，並增加年金和保費繳付期較長的產品佔比。有關銷售額亦受到成本監管改革的影響，尤其是二零二三年下半年度。然而，銀行保險的勢頭於二零二四年上半年度顯著好轉，單均保費增長44%，而產能亦有所提升，帶動銷售額較二零二三年下半年度增加一倍。中信保誠人壽以價值為重，將產品組合重心轉向利潤率較高且提供更大保障的產品，帶動銀行保險利潤率按年改善。

中信保誠人壽代理業務的年度保費等值銷售額及新業務利潤有所下降，反映相對於二零二三年第一季度的銷售比較數字受到產品法規變更的影響。代理勢頭於二零二四年第二季度逐漸回轉，代理新業務利潤超越上期第二季度。有關勢頭有賴於致力推動銷售終身保障、危疾及退休金產品的代理措施以及有所改善的代理活動，當中新保單數目按年增長5%，而按每名活躍代理簽單數目計量，產能按年增長15%。由於我們透過更優質的產品及技能得到提升的分銷團隊推動價值，按扣除經濟因素的基準衡量，代理新業務利潤率較去年有所增長。我們相信，於二零二三年的這些變革及其他行動造就更理想的環境，有利於中信保誠人壽實現未來的增長。

若不計及經濟因素的影響，中信保誠人壽的整體新業務利潤減少(2)%，反映中信保誠人壽將重心轉向資本密集度較低而利潤率較高的產品，銷售額雖有所下降，但被有利的產品組合部分抵銷。若計及經濟因素的影響，新業務利潤則下降(30)%。

我們在中國內地的業務中信保誠人壽經調整經營溢利增加25%至1.97億美元，反映近年來儲蓄產品銷售增長帶動資產基礎持續擴大，以及根據《國際財務報告準則》第17號歸類為「虧損性」的合約的虧損減少。期內的《國際財務報告準則》稅後虧損為(5.73)億美元，而去年為(3.42)億美元，反映利率下降對保險資產及負債的淨影響。

香港

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	955	1,027	(7)%	1,029	(7)%
新業務利潤（百萬美元）	651	670	(3)%	672	(3)%
新業務利潤率（%）	68	65	3 個百分點	65	3 個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	504	554	(9)%	555	(9)%
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	326	537	(39)%	537	(39)%

財務表現

香港業務上半年度的年度保費等值銷售額為 9.55 億美元，略低於去年的比較數字（10.29 億美元），而去年的表現優於市場。我們注重本地及中國內地旅客分部業務的質素及可持續增長，超過 80% 的銷售額產生自代理及銀行保險分銷渠道。從去年下半年度起，我們看到了發展勢頭，二零二四年上半年度的年度保費等值銷售額較二零二三年下半年度有所增加，而二零二四年第二季度的年度保費等值銷售額則超逾第一季度。二零二三年，恢復通關後，第一季度及第二季度初，積聚的市場需求相當龐大。隨著基數效應消退，我們強勁的相關業務表現愈趨明顯，今年五月及六月的銷售額超逾二零二三年相同月份。一如預期，二零二四年上半年度的單均保費較二零二三年下半年度穩定，較二零二三年上半年度低約 17%。

按客戶分部，中國內地旅客分部的年度保費等值銷售額雖然下降（誠如上文所述），但被本地業務較二零二三年上半年度增長 13% 部分抵銷，反映我們業務的多元化性質。本地增長有賴於我們提供全面的產品（包括保障及儲蓄產品），以及在優化的產品理念下成功推出的退休計劃、合作夥伴生態系統及個人化的退休規劃工具。

代理銷售額較去年下降 20%，主要由於中國內地旅客分部所致，而二零二三年第一季度重新通關後的比較期間表現較為強勁。我們不斷提升優質代理團隊，平均每月活躍代理按年增長 19%。我們於二零二四年上半年度的新代理招募人數領先於市場，來自新代理的年度保費等值銷售額較上期增加超過一倍。隨著代理經驗更豐富，加上代理產能工具的支持，我們預期銷售能力近期將顯著提升。

銀行保險渠道的年度保費等值銷售額於期內增長 34%。產能持續提升，每名保險專家的保單按年增加 17%，年度保費等值單均保費上升 15%。尤其是，銀行保險內的健康及保障銷售額較去年增加超過一倍，健康及保障產品佔比達 17%，較二零二三年上半年度增加 7 個百分點，較二零二三年全年度增加 4 個百分點。

若不計及經濟因素，二零二四年上半年度新業務利潤為 6.51 億美元，增加 9%，乃由利潤率增加 11 個百分點至 76%（未計經濟影響）所帶動，反映我們採取措施提升多貨幣產品的資本效率及有利的產品組合，抵銷銷售額下降的影響有餘。若計及不利的經濟影響，期內新業務利潤下跌 3%。已售保單數目的按年雙位數增長反映產品轉變策略的成效。

香港方面，合約服務邊際釋放減少，導致經調整經營溢利下降(9)%至 5.04 億美元，有效業務的合約服務邊際受經濟變動拖累，而新業務的存續期變長，令攤銷期延長，以及因我們持續投資於策略支柱而導致的不及此前有利的費用差異。

香港業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為 3.26 億美元（二零二三年：5.37 億美元），反映期內利率上升對股東盈餘資產及對一般計量模型合約的經濟假設的影響。

印尼

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	107	150	(29)%	142	(25)%
新業務利潤（百萬美元）	47	61	(23)%	58	(19)%
新業務利潤率（%）	44	41	3 個百分點	41	3 個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	132	109	21%	103	28%
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	71	102	(30)%	96	(26)%

財務表現

二零二四年上半年度，印尼整體年度保費等值銷售額下降 25% 至 1.07 億美元，反映整體行業銷售額下降及代理業務面臨短期挑戰，當中年度保費等值銷售額下降(43)%。錄得下降反映年度重新定價的暫時性影響，乃因我們專注於採取必要措施加強健康業務，以及二零二三年初推出的投資相連產品新法規的不利基數效應。儘管面臨這些挑戰，我們的代理團隊規模在印尼仍排名首位，而我們亦著力確保為下一輪增長做足準備。

我們致力構建可持續的健康業務，透過健康保單，為客戶提供全面保障。二零二三年，我們成為首家開始每年重新定價健康保險產品以應對醫療通脹高企的主要保險公司。為提供進一步支持，我們亦採取其他措施管理理賠通脹，例如採用先進的健康數據分析以識別欺詐、浪費和濫用，以及與 PRUPriority 合作夥伴醫院網絡中的醫療機構磋商，以確保優化費率。

我們亦於二零二四年第二季度推出 PRUWell，這是一項開創性的基於索償的定價方案。我們的代理團隊在支持這些舉措方面發揮關鍵作用。他們向客戶傳達定價上調的訊息，為客戶提供幫助，並讓他們熟悉 PRUWell 的功能。

銀行保險業務方面，我們透過與大華銀行和花旗銀行本地業務的整合，擴大我們的客戶群，並推出創新的傳統兩全保險產品，從而帶動銀行保險業務取得可觀增長。銀行保險年度保費等值銷售額增長 33%，新業務利潤率增長 10 個百分點，較二零二三年的新業務利潤大幅提升。該渠道的市場份額於二零二四年上半年度上升，躋身前十大市場參與者¹之列。

自分拆以來，我們的伊斯蘭實體啟動一項動態策略，專門面向未獲提供完善服務的穆斯林群體。

我們繼續看好印尼伊斯蘭市場的龐大增長機遇，並正在建立一個能夠創造市場而不僅僅是競相爭取現有客戶的機構。該策略包括建立量身定製的代理模式，支持面向伊斯的活動，例如組織以伊斯蘭為重點的銷售活動、提供專門培訓以及提供差異化的激勵計劃。此外，以伊斯蘭為重點的招募工作正在進行中，包括非內生增長機遇。

年度保費等值銷售額下降，導致保誠印尼的新業務利潤減少(19)%，但被利潤率較高的傳統產品銷售佔比增加，帶動利潤率改善 3 個百分點至 44% 部分抵銷。

期內的不利經驗差下降，帶動印尼的經調整經營溢利於二零二四年上半年度增加 28% 至 1.32 億美元。期內印尼業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為 7,100 萬美元（二零二三年：9,600 萬美元），反映期內利率上升對債券價值的不利影響。

馬來西亞

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	191	185	3%	174	10%
新業務利潤（百萬美元）	69	73	(5)%	69	-%
新業務利潤率（%）	36	39	(3)個百分點	40	(4)個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	152	165	(8)%	155	(2)%
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	141	143	(1)%	135	4%

財務表現

銀行保險渠道增長，帶動馬來西亞年度保費等值銷售額於二零二四年上半年度增加 10%。二零二四年上半年度，我們的伊斯蘭保險及合併業務¹皆維持市場領先地位，而我們的工作重心依然是取得優質增長，並充分運用我們頗具規模的多分銷代理及銀行保險平台。

代理年度保費等值銷售額下降(2)%，新業務利潤下滑(4)%。然而，我們於二零二四年第二季度迎來更理想的發展勢頭，錄得年度保費等值銷售額高於第一季度 12%。

由於雙位數的醫療通脹，馬來西亞的醫療市場持續面臨重大挑戰。這一趨勢與我們其他數個市場的情況如出一轍，主要是由醫療成本不斷上升及索償數量增加所推動。我們積極採取行動，確保控制醫療通脹，同時改善客戶的健康狀況。雖然當中一些行動暫時阻礙我們二零二四年上半年度的代理銷售勢頭，但我們認為，這是為實現在馬來西亞的下一輪增長做好準備時有關策略行動所產生的副作用。

這些行動包括繼二零二三年第四季度開始的當前重新定價之後，對我們的醫療業務進行更頻密的重新定價。此外，我們正在為客戶開發創新和差異化的健康解決方案，這反映在最近推出的 PRUMillion Med Active 中，開創性的基於索償的定價醫療解決方案。類似產品的伊斯蘭保險版本將於二零二四年下半年推出。我們正著手建立首選供應商的分級網絡，並與有關供應商進行磋商，以期能夠大幅優化費率，同時透過採用互聯的醫療健康服務，加強個案管理，改善客戶的健康狀況並降低醫療費用。我們亦為分銷團隊提供頂級的持續培訓、參與及支持，並投放資源，發展先進的數據和分析能力，以提高我們對欺詐、浪費和濫用行為的警覺。

於今年上半年度，銀行保險渠道錄得年度保費等值增長 14%及新業務利潤增長 23%，此增長勢頭乃由推出的新投資相連產品、健康及保障銷售額增加、銀行富裕客戶群的產能提升及推出客戶激活活動所推動。

新業務利潤相比上期大致穩定，銷售額雖有增加，但被渠道及產品組合的變動抵銷。

若不計及匯率影響，馬來西亞業務的經調整經營溢利基本維持不變（下降 2%），為 1.52 億美元（二零二三年：1.55 億美元）。

馬來西亞業務的《國際財務報告準則》稅後溢利於二零二四年上半年度為 1.41 億美元，略高於二零二三年在期內短期市場正面影響下實現的 1.35 億美元。

新加坡

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	450	386	17%	383	17%
新業務利潤（百萬美元）	226	198	14%	197	15%
新業務利潤率（%）	50	51	(1)個百分點	51	(1)個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	343	270	27%	268	28%
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	76	306	(75)%	304	(75)%

財務表現

於二零二四年上半年度，新加坡業務的年度保費等值及新業務利潤恢復按年雙位數增長，此乃由所有分銷渠道及重點產品分部增長所推動。有關增長勢頭於二零二四年第二季度相較第一季度進一步加快。

於二零二四年上半年度，代理渠道的年度保費等值銷售額強勁增長 18%，反映我們更加關注投入資源於代理招募，以及代理產能（每名活躍代理的新業務利潤）和活躍代理人數均有所增加。代理業務方面，健康及保障銷售額較去年同期增加 5%。

於二零二四年六月底，由代理及財務顧問構成的財務顧問團隊總人數超過 5,250 人，較二零二三年增加 6%。

銀行保險業務錄得年度保費等值銷售額增長 15%，有關增長乃由期繳保費投資相連產品及我們轉向繳付期較長的計劃以致力提高利潤率所推動。於第二季度因應高淨值市場與日俱增的需求推出的一項重要指數化萬用壽險計劃目前已呈現出令人鼓舞的勢頭。本期的年度保費等值銷售額增長亦反映二零二三年上半年度銀行融資業務的整付保費水平顯著下降。

在執行健康策略時，我們著手更新健康保險理念，將健康產品和服務擴展至新客戶群（包括工作准證持有人等非永久性居民）及探索機會涵蓋面臨已知健康風險的人口。我們透過該等措施致力推動共融，以及提升滿足客戶不同健康和福祉需求的能力。此外，我們提出互聯的醫療健康服務倡議，致力發揮我們作為客戶保健旅程中受信賴夥伴的作用。此舉將提供一個獨特的產品及服務方案，有助更好地理解客戶的健康和福祉需求，提供緊密協調的健康體驗，同時致力為客戶維持可負擔及可持續的保費。

新加坡的整體新業務利潤增長 15%，乃有賴於銷售額增加，同時利潤率與去年同期基本一致。

新加坡業務的經調整經營溢利增加 28%至 3.43 億美元，合約服務邊際釋放有所增加，根據《國際財務報告準則》第 17 號歸類為「虧損性」的合約虧損減少，且經驗差改善。

新加坡業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為 7,600 萬美元（二零二三年：3.04 億美元），反映二零二四年上半年度利率上升對一般計量模型合約及債券資產的影響。

增長市場及其他

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度		變動	上半年度	
	二零二四年	二零二三年		二零二三年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	1,084	885	22%	833	30%
新業務利潤（百萬美元）	360	316	14%	297	21%
新業務利潤率（%）	33	36	(3)個百分點	36	(3)個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	362	374	(3)%	355	2%
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	334	406	(18)%	385	(13)%

我們的增長市場及其他分部包括我們於東盟地區的泰國、越南、菲律賓、柬埔寨、老撾及緬甸，以及於印度、台灣及非洲的壽險業務。

於二零二四年上半年度，壽險新業務利潤增長 21%至 3.60 億美元，乃受年度保費等值銷售額增長 30%至 10.84 億美元所推動。整體新業務利潤率下降三個百分點，乃由於國家組合影響所致。

期內經調整經營溢利為 3.62 億美元（二零二三年：3.55 億美元），反映近期新業務強勁增長導致台灣的合約服務邊際及風險調整釋放增加，被越南的合約服務邊際釋放減少（市場變動令浮動收費法業務的合約服務邊際結餘減少）所部分抵銷。

增長市場及其他的《國際財務報告準則》稅後溢利及經調整經營溢利亦包括中國內地和馬來西亞合營壽險業務利潤的稅項開支。增長市場及其他分部的《國際財務報告準則》稅後溢利於二零二四年上半年度為 3.34 億美元（二零二三年：3.85 億美元），主要反映二零二四年因利率上升（尤其是較大的市場）而導致短期波動上升。

下文詳細概述主要業務的新業務表現。

泰國

年度保費等值銷售額增長 23%，乃由推出多項重要的新產品所推動。新推出的全球指數相連產品為客戶提供到期保本及股票投資，並取得重大銷售額。我們在現有分紅及非分紅投資及健康和保障產品方面亦錄得強勁增長。期內，泰國的年度保費等值銷售額增加，帶動新業務利潤上升。

銀行保險渠道繼續表現強勁。於年初，我們按照 CIMB 合夥協議開展銷售。此於首六個月在泰國貢獻 6%的銀行保險銷售額。我們的銀行保險銷售額繼續佔據市場前三位置¹。

越南

年度保費等值銷售額下降 33%，市場繼續面臨中斷影響，包括近期及持續的法規變更。雖然預期干擾短期內仍將存在，但我們相信，隨著客戶恢復信心，市場將重拾升勢。於二零二四年上半年度，經濟狀況有所好轉，我們仍然相信，由於市場滲透率較低及保障缺口龐大，為滿足儲蓄及保障方案的結構性需求，當中蘊藏著巨大的機遇。期內，越南的新業務利潤下降，反映年度保費等值銷售額減少。

代理渠道年度保費等值銷售額下降(22)%，反映銷售額受到消費意欲低迷的不利影響。我們繼續投放資源於代理團隊，以支持長期優質增長的目標。我們於上半年度招募逾 9,000 名代理，在充滿挑戰的市場中，我們繼續支持提升專業水平。

銀行保險市場的年度保費等值銷售額仍不容樂觀，於上半年度下降(59)%。我們認為有機會提高在越南策略銀行合作夥伴的滲透率，並與越南銀行合作夥伴緊密合作，致力提高優質銷售，透過培訓及更完善的程序來滿足客戶需要。我們在與越南國際銀行的獨家合作夥伴關係中，繼續專注於優質的客戶成果，而非市場份額，遵循業界領先的品質標準，遵守或以更嚴格的標準遵守新的保險法。我們亦繼續與其他分銷合作夥伴積極合作。我們完善了信貸人壽方案，以支持基於客戶需求向借貸客戶群的銷售，並錄得信貸人壽銷售按年增長，銷售勢頭亦於第二季度較第一季度有所好轉，這得益於我們為銀行合作夥伴提供支持，協助其提升目標優質客戶群的滲透。

菲律賓

根據最新市場數據，我們的市場份額為 14%（按加權新業務保費¹的當地衡量指標），居菲律賓首位，這反映我們擁有領先代理隊伍（其規模在該市場居於首位）的核心優勢，以及提供各種產品，以滿足客戶的儲蓄及保障需求。

我們持續應對招募代理方面的激烈競爭，導致二零二四年上半年度人數減少。整體年度保費等值銷售額下降 21%。但我們仍然致力提升新業務質素，利潤率改善 8 個百分點即為明證。這有賴於我們重點致力提升投資相連業務的附加保險比率、增加單均保費以及推出新產品。特別是，銷售質素仍然較高，個人健康及保障產品佔比維持穩定於 28%，期繳保費佔承保業務比例超過 95%。

印度

儘管受高基數效應影響，但二零二三年受惠於在二零二三年第一季度撤銷稅項豁免前的非分紅產品銷售額強勁，印度業務的年度保費等值銷售額於今年上半年度增長 17%。於二零二四年上半年度各渠道及產品種類均錄得多元化增長。

於二零二三年，由於銷售額從非分紅產品轉向單位相連產品，印度的新業務利潤率於期內有所收縮。我們認為這種市場趨勢的轉變有可能在近期內持續。

我們的市場份額讓我們能夠把握新出現的機遇。印度擁有龐大的人口、迅速壯大的中產階層以及巨大的保障和退休資金缺口，客戶需求多元而廣泛。期內，我們重回私人保險公司排名第三的位置¹。我們佔據有利地位，仍然有足夠的信心能夠在近期成功的基礎上進一步發展。

台灣

台灣方面，二零二四年上半年度的年度保費等值銷售額增長 75%，此乃得益於市場對分紅產品需求殷切及銀行保險夥伴網絡擴張。銷售額增加，加上分紅產品銷售額增加帶來的正面產品組合效應，帶動期內新業務利潤大幅增加。

非洲

於今年上半年度，非洲業務繼續取得令人鼓舞的表現，年度保費等值銷售額按年顯著增長 16%。各市場取得廣泛增長，代理及銀行保險渠道均錄得年度保費等值銷售額雙位數增長，推動新業務利潤大幅增加。

我們致力擴大分銷渠道的規模，並專注於我們擁有競爭優勢的高價值市場。根據本集團的策略支柱，我們亦將優先把握機會推動可持續的價值創造及提升我們的競爭地位。

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年	二零二三年	變動	二零二三年	變動
管理基金總計（十億美元）	247.4	227.7	9%	224.7	10%
經調整經營溢利（百萬美元）	155	146	6%	143	8%
以經營收入為基礎的手續費溢利率（基點）	30	31	(1)個基點	31	(1)個基點
成本／收入比率（%）	50	53	3 個百分點	53	3 個百分點
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	130	132	(2%)	130	-%

瀚亞是本集團的資產管理分部。其管理或諮詢基金（統稱「管理基金」）達 2,474 億美元，其中 476 億美元為我們於印度 ICICI Prudential Asset Management Company (IPAMC) 管理基金所佔的 49% 份額，108 億美元為我們於中國中信保誠基金管理公司（中信保誠基金管理公司）管理基金所佔的 49% 份額。瀚亞代表保誠集團管理的基金為 1,420 億美元。

投資表現

瀚亞的策略重在傾聽客戶的意見及因應他們的定制需求發展強大的能力和方案，同時旨在為客戶取得優異的投資表現。因此，瀚亞繼續專注於優化研究、投資組合構建及風險分析平台，以開拓市場機遇及提升業績。

年中，瀚亞的投資表現不俗，42% 的管理基金在一年內表現優於基準（二零二三年六月：35%）及 45% 的管理基金在三年內表現優於基準（二零二三年六月：59%）。瀚亞在新加坡管理的固定收益策略繼續保持強勁的長期表現，74% 的投資組合於 1 至 3 年內平均表現優於基準。股票策略亦表現出色，新加坡管理投資組合中，有 69% 於 1 至 3 年內平均表現優於基準。多元資產方面，儘管特異性風險因素導致 1 年期及 3 年期的比較性表現略有下降，但繼於今年年初推行平台改進及程序優化後，二零二四年我們的表現好轉。

瀚亞因其投資專長及表現而獲得認可，於上半年度贏得 41 項業界榮譽，包括 19 項理柏基金獎項及 8 項亞洲資產管理 Best of the Best 大獎。

為客戶提供卓越服務

瀚亞透過其全球分銷能力，不斷擴大及深化與第三方及 Prudential Life 客戶的關係，透過最具活力的環境為他們提供建議。例如，在日本，團隊作為印度股票基金專家已建立值得信賴的聲譽，瀚亞積極透過網絡研討會、視頻、報告等方式，就印度大選的影響向客戶提供意見，有效提升客戶信心。瀚亞於印度的合營企業 IPAMC 於上半年度錄得創記錄流量。

瀚亞以客為重的策略帶來持續的零售正淨流量，日本及印度業務的推動作用尤為明顯。於下半年度，瀚亞將繼續專注於客戶參與及渠道策略。我們致力在整個組織內貫徹以客為先的方針及提升客戶體驗，務求達致成為一流資產管理服務機構的目標。

投資於人才、文化及轉型

瀚亞明白，要想繼續長期服務客戶及為股東創造價值，就必須投資於人才、文化及轉型，以提升其競爭優勢及地位。

於二零二四年上半年度，瀚亞委任分銷總監及投資總監，鞏固其領導人才儲備。這些職位對提升業務表現至關重要，有助優化銷售渠道及提升投資表現，以及全面為客戶增值。

瀚亞亦已踏上為期多年的業務經營模式轉型之旅，透過多個項目及措施優化其業務，使其得以擴大規模及增長，同時改善其控制環境。

深化可持續發展重點

瀚亞對負責任投資的承諾已深植於各項業務之中。

瀚亞對負責任投資原則的整合在其亞洲各市場不斷成熟。整合程序於上半年度得到強化，有關網絡安全及範圍 3 排放的新參與主題已加入計劃之中。此外，瀚亞已為客戶開發出強大的分析能力，以滿足他們的報告要求及幫助他們理解其投資組合中可持續發展因素的驅動因素。

瀚亞亦於上半年度發佈其二零二三年負責任投資報告，以數據、個案研究及思想領袖闡述其活動。因此，瀚亞的負責任投資原則評估結果有所改觀，現公司在獨立評估各方面均持平於或高於全球同行。

合營企業增長計劃

印度方面，IPAMC 繼續錄得強勁的業務表現，直接客戶群體於二零二四年上半年度增長 50 萬至 360 萬，客戶總人數增至 1,070 萬。於二零二四年上半年度，我們推出四隻新的另類投資基金，籌得總承諾款項 3.03 億美元（按 100% 持股基準計算）。

在中國內地，中信保誠基金管理公司專注於透過開發新的固定收益、量化及指數產品來擴大其產品組合。在新推出的基金方面，

中信保誠中債 0-3 年政策性金融債指數證券投資基金提前成立，首次公開發售籌得資金超過 10 億美元（按 100% 持股基準計算），成為本年度業界規模最大的政策性金融債主題產品。

中信保誠基金管理公司繼續將資源投放於其在營運表現方面擁有重大規模的產品及客戶。

	實質匯率			固定匯率	
	上半年度			上半年度	
	二零二四年 百萬美元*	二零二三年 百萬美元*	變動 %	二零二三年 百萬美元*	變動 %
外部管理基金（十億美元）	103.6	88.7	17	86.8	19
代 M&G plc 管理的基金（十億美元）	1.8	2.4	(25)	2.4	(25)
外部管理基金（十億美元）	105.4	91.1	16	89.2	18
內部管理基金（十億美元）	109.8	107.8	2	106.8	3
內部諮詢基金（十億美元）	32.2	28.8	12	28.7	12
內部管理或諮詢基金總計（十億美元）	142.0	136.6	4	135.5	5
管理或諮詢基金總計（十億美元）	247.4	227.7	9	224.7	10
外部淨流量總計†	2,887	1,857	55	1,812	59
經調整經營溢利分析					
零售經營收入‡	194	174	11	170	14
機構經營收入‡	169	177	(5)	173	(2)
未計業績表現相關費用的經營收入	363	351	3	343	6
業績表現相關費用	1	2	(50)	2	(50)
經營收入（扣除佣金）	364	353	3	345	6
經營開支	(183)	(185)	1	(181)	(1)
本集團應佔合營企業經調整經營溢利稅項	(26)	(22)	(18)	(22)	(18)
經調整經營溢利	155	146	6	143	8
經調整稅後經營溢利	142	132	8	130	9
瀚亞管理基金平均值（十億美元）	238.2	228.8	4	224.2	6
以經營收入為基礎的手續費溢利率	30 個基點	31 個基點	(1) 個基點	31 個基點	(1) 個基點
成本／收入比率	50%	53%	3 個百分點	53%	3 個百分點

* 另有註明者除外。

† 不包括代 M&G plc 管理的基金及貨幣市場基金。

‡ 於二零二三年下半年度，瀚亞已將管理基金及相關收入按零售及機構重新分類。相關金額目前乃根據持股所有者身份屬零售或機構投資者而分類為零售或機構。按照過往基準，金額乃根據其所投資之投資工具的性質予以分類。經修訂的分類按更為連貫的基準呈列每名客戶所持基金，並與各客戶類別在費率基準方面的典型差異保持一致。過往期間數字已相應重列。

瀚亞管理及諮詢基金總規模於二零二四年六月三十日增長至 2,474 億美元（二零二三年六月三十日：2,277 億美元，二零二三年十二月三十一日：2,371 億美元，均按實質匯率基準計算），乃歸因於來自外部零售客戶及集團壽險業務的淨流入，以及正面的市場變動。二零二四年，整體資產組合由債券及多元資產轉向股票基金，而在各類客戶及資產類別間仍維持相當多元的整體資產配置。

第三方淨流入（不包括貨幣市場基金及代 M&G plc 管理的基金）於二零二四年上半年度為 29 億美元，主要是利潤率較高的零售基金錄得流入，該金額超過贖回代 M&G plc 管理的基金所帶來的(1)億美元的淨流出，預計於二零二四年下半年度還將有約(6)億美元的進一步淨流出。保誠的壽險業務淨流入為 17 億美元（二零二三年上半年度：14 億美元）。由於這些變動，管理基金平均值及期末管理基金分別增加 6% 及 10%。

瀚亞的經調整經營溢利增加 9% 至 1.55 億美元，並包括股東投資（包括啟動資金）錄得約 1,700 萬美元於未計業績表現相關費用的經營收入列報的淨投資收益（包括瀚亞應佔合營企業收益）。倘不計及股東投資於兩個期間的收益及虧損，則經營溢利增加 6%，與管理基金平均值的增幅一致。手續費溢利率大致保持不變，而成本與收入比率改善 3 個百分點，反映在成本及運營效率方面採取積極及嚴格遵守紀律的方法。

附註

(1) 除非另有註明，否則均按二零二四年六月度呈報資料。資料來源包括官方（例如競爭對手業績公告、當地監管機構及保險協會）及非官方（業界交流）市場份額數據。排名基於新業務（年度保費等值銷售額、加權新業務保費、全年度保費或加權首年保費）或承保保費總額或零售加權已收保費或首年保費（視乎可獲取的數據）。就台灣及緬甸而言，按外資保險公司排名；就印度而言，按私營公司排名。就中國內地、香港及緬甸而言，按截至二零二四年三月公佈的排名。就老撾而言，按截至二零二三年十二月公佈的排名。

風險回顧

周詳的風險管理，兼顧員工、客戶、監管機構及股東的利益

1. 緒言

保誠的集團風險框架、風險胃納及穩健的管治使業務於二零二四年上半年度重大的市場波動及不確定性因素下能夠積極管控風險，從而支持本集團為所有持份者締造可持續價值的策略。隨著保誠專注執行於亞洲及非洲市場的新策略，本集團的風險、合規及安全職能部門繼續就重大活動提供風險意見、建議及保證，並與保誠的集團監管機構香港保險業監管局（香港保監局）接洽，同時監察持續經營業務所面臨的風險及影響，務求確保本集團處於其經批准的風險胃納內。保誠已制定新的風險策略，以引導本集團的風險、合規及安全職能部門和更廣泛持份者支持集團的整體策略。其重點強調周詳的風險管理作為核心使命聲明，概述基本的策略支柱，涵蓋責任擔當、靈活穩健的風險管理、行之有效的管治和合規體制，以及增值思維，同時輔以各種推動要素，包括標準化及簡化控制和流程、及時獲取數據的渠道、加大技術及數據分析運用範圍，以及大規模的能力建設。本集團有效利用其於較為成熟的市場的風險管理、合規及安全經驗，應用於其增長市場各自的風險和複雜經營環境中的挑戰，並反映機遇、客戶問題及需求和當地慣例。保誠將繼續採取這種統觀全局及協調一致的方法，管理其業務所面臨的風險，這些風險日趨多變、涉及諸多方面，且通常相互關聯。

下文解釋我們如何透過風險管治框架及流程等方式管理風險，然後描述本集團面臨的主要風險，包括如何管理及緩解每項主要風險，並詳述可能影響業務、本集團及持份者的特定風險因素。

2. 風險管治

a. 風險體系

保誠已設立一套管治體系，旨在明確風險責任歸屬，並與風險政策及標準相互配合，以識別、衡量及評估、管理及控制、以及監控及報告風險。集團風險框架由董事會負責，訂明保誠的風險管治、風險管理程序及風險胃納。本集團風險管治安排乃基於「三線」模型制定。「第一線角色」在風險胃納範圍內負責承擔及管理風險，而「第二線角色」提供額外的獨立質詢、專長及監察，以支援風險及合規管理。「第三線角色」的職責由獨立的集團內部審核職能部門承擔，乃是對整體內部控制系統的設計、成效及實施提供客觀核證。集團風險、合規及安全職能部門從經濟、監管及信貸評級角度審閱、評估、監督及呈報本集團的整體風險和償付能力狀況。

本集團定期檢視集團管治水平及其適當性，以促進決策過程中的個人問責及支持整體企業管治框架，以對本集團業務進行全面及審慎的管理及監督。本集團亦定期檢視集團風險框架及支持政策，包括確保可持續發展考慮因素（構成更廣泛的集團管治的重要部分）適當反映於有關政策及流程中及融入所有業務職能。

b. 集團風險框架

i. 風險管治及文化

保誠的風險管治包括建立董事會的組織架構、匯報關係、權力、職責和責任分派及風險和合規政策，這些政策旨在使企業能夠就控制活動和風險相關事宜作出業務決策。風險管治架構由風險委員會統領，並獲本集團重要附屬公司的風險委員會獨立非執行董事支持。風險委員會批准對集團風險框架及為其提供支持的核心風險和合規政策作出的調整，並實施對本集團重要附屬公司風險委員會的直線溝通、匯報及監督。本集團重要附屬公司的風險兼合規總監及保誠集團戰略事業群總裁亦已應邀加入集團風險管理執行委員會（集團風險兼合規總監的顧問委員會）。本集團重要附屬公司的風險兼合規總監亦已按輪流基準出席風險委員會會議。

董事會認可風險文化對於本集團開展業務的重要性，並將其列為策略要務。本集團有一套被稱為「The PruWay」的基本價值觀，其構成本集團有關合乎道德及真誠行為的指引原則。該等價值觀同時適用於保誠所有成員及其聯屬公司。責任及可持續發展工作小組支持其履行職責，於我們的營運方式實行穩健的文化要素及納入本集團可持續發展策略，以及監察客戶、文化、人員及社區事宜的進度。於二零二四年，董事會計劃成立一個董事會層面的可持續發展委員會，以取代責任及可持續發展工作小組接管這些職責。The PruWay 界定保誠期望業務如何經營以達致其策略目標，營造互相信任、具透明度的環境，讓員工能夠蓬勃發展，並為我們的所有持份者（客戶、僱員、股東及我們經營所在的社區）締造可持續的價值。

集團風險框架及相關政策支持健全的風險管理常規，要求著眼於客戶、長期目標及可持續發展，避免承擔過多風險，以及著重指明可接受及不可接受的行為。為此提供的支持包括將風險及可持續發展考慮因素納入對主要行政人員的績效管理及薪酬、培養適當的風險管理技能和能力，以及透過公開討論、合作及溝通確保員工了解及重視履行風險管理的職責。風險委員會的一項重要職責是向薪酬委員會提供有關行政人員薪酬風險管理考慮的意見。

保誠的行為守則及集團管治手冊由本集團與風險相關的政策提供支持，定期接受檢視。行為守則訂明有關原則及指引，當中概述公司及員工的道德標準及責任。支持政策包括打擊洗錢、制裁、反賄賂及貪腐、反欺詐、操守、利益衝突、機密及專有資訊和證券買賣的相關政策。本集團的第三方供應及外判政策要求重要供應商安排考慮人權及現代奴役的考量因素。保誠亦已制定相關程序，讓員工能夠安全地匿名舉報有違道德的行為及違規行為。

有關本集團可持續發展管治安排及策略框架的進一步詳情載於本集團二零二三年可持續發展報告。

ii. 風險管理週期

本集團的自我風險與償付能力評估是識別、衡量及評估、管理及控制、監察及報告業務所面臨風險的持續程序，包括評估資本充足水平，以確保本集團在任何時候均能滿足集團償付能力的需求，以及壓力與情景測試（包括氣候情景）。

風險識別

本集團根據《英國企業管治守則》第 28 條及香港保監局發佈的集團監管指引識別主要風險。透過風險識別程序、集團自我風險與償付能力評估報告以及業務規劃審閱的風險評估，其內容包括風險管理及緩解方式，本集團對主要及新興風險主題進行全面評估和分析，從而為決策提供支持。本集團已制定自上而下及自下而上的流程，以配合在全集團範圍內識別主要風險。本集團定期審閱及更新主要風險並將其列為匯報及管理重點。

目前亦已設定新興風險識別框架，以支持本集團做足準備，管理預期會在短期後出現的財務及非財務風險。本集團的新興風險識別程序識別到新興風險主題具動態重大性，而對本集團及其各自主要持份者而言重要的主題及相關風險可隨時間改變，且改變通常非常迅速。這情況常見於可持續發展相關（包括環境、社會及管治以及氣候相關）風險，而考慮到持份者的期望不斷演變，上述情況可能會對本集團的財務及聲譽構成影響。

風險狀況評估是風險識別及風險衡量程序所得出的重要數據，亦是用作設定全集團限額，以及評估為保持強勁的資本狀況及支持創造持份者價值而採取的管理行動的基準。

風險衡量及評估

所有已識別風險均按照適合該風險的方法進行評估。重大並可透過持有資本而緩解的可量化風險於本集團的內部模型內建模，而該內部模型乃用於釐定集團內部經濟資本評估(GIECA)，並就模型變動設有嚴格流程和控制。集團內部經濟資本評估的模型及結果須經過獨立檢核。

風險管理及控制

本集團的控制程序及系統旨在確保承擔的風險水平與本集團的策略相一致，並僅針對重大錯誤陳述或損失提供合理而非絕對的保證。本集團的風險政策界定本集團對重大風險的風險胃納，並載有限制風險敞口的風險管理及控制要求。該等政策中亦載有有關流程，以能連貫一致地對該等風險執行計量及管理，包括所需的管理資訊流通。壓力與情景測試用於評估資本充足水平及流動性的穩健性以及風險限額的適當性，並支持恢復計劃，當中包括反向壓力測試，此測試要求本集團確定業務模型的失效點，是協助識別可能嚴重影響本集團的主要風險及情景的另一項工具。為緩解本集團各項主要風險而採用的方法及風險管理工具於下文第 3 節詳述。

風險監察及報告

風險委員會及董事會接收的管理資訊會著重強調本集團的主要風險，當中亦包括主要風險敞口相對於風險胃納的情況，以及本集團主要及新興風險的發展。

iii. 風險胃納、限額及觸發因素

本集團致力平衡廣泛持份者（包括客戶、投資者、員工、社區及主要業務合作夥伴）的利益，亦明白妥善控制的風險接受程度是業務的核心所在。本集團為持份者創造價值，因應其所選擇的業務活動和策略有選擇地承擔風險，並將風險緩解至符合成本效益的水平。對於本集團不容忍的風險，本集團會積極規避。本集團的系統、流程及控制措施旨在適當管理風險，而其抗逆力及恢復策略旨在維持本集團應對壓力時的能力及靈活性。

定性及定量的風險胃納聲明透過風險限額、觸發因素及指標予以界定及實施。風險、合規及安全職能部門每年至少審閱一次該等衡量指標的適當性。董事會批准對本集團整體風險胃納作出的調整，而風險委員會獲授權批准對限額、觸發因素及指標系統作出的調整。

本集團就其資本要求、流動資金及所面臨的非財務風險（涵蓋持份者面臨的風險，包括來自分紅及第三方業務的風險）設定目標，從而界定和監察集團整體風險胃納。為限制重大風險，集團限額不會超出風險胃納聲明的範圍，而觸發因素及指標則訂明額外上報要點。風險委員會由風險、合規及安全職能部門提供支持，負責審閱本集團業務計劃中的固有風險，並就當中蘊含的風險／回報權衡以及對本集團相對集團風險胃納及限額的總體狀況（包括非財務風險考慮因素）的影響向董事會提供意見。

- 1. 資本要求：**資本要求限額旨在確保本集團無論是在正常營運過程中，抑或是在受壓情景下，均能維持超出內部經濟資本要求及監管資本要求的充裕資本，達到理想目標信貸評級以實現其業務目標，以及避免監管機構介入的需要。本集團在集團層面採用的兩項衡量指標包括集團監管及集團內部經濟資本評估的資本要求。

- 2. 流動性：**本集團的流動性風險胃納旨在幫助確保本集團無論是在正常營運過程中，抑或是在受壓情景下，均能夠具備適當的現金資源，以應付到期的財務責任。此乃按流動性覆蓋比率（在受壓情景下流動資金資源與流動性要求的比率）計量。
- 3. 非財務風險：**本集團已制定非財務風險胃納框架，以有效識別、衡量及評估、管理及控制、監控及上報各項業務的重大非財務風險。非財務風險胃納圍繞其不同持份者角度構建，同時計及外部環境的當前及預期變動，並訂明本集團各地業務非財務風險類別的限額及觸發因素偏好上限。本集團因其所選擇的業務活動和策略而接受一定程度的非財務風險，旨在有效管理該等風險，以維持其營運抗逆力及對客戶及所有持份者的承諾，避免受到重大不利財務損失或聲譽影響。

3. 本集團的主要風險

本集團的策略執行旨在為所有持份者創造長期價值，無可避免要接受若干風險。若任何該等風險發生在本集團內部、其合營企業、聯營公司或主要第三方合作夥伴，則可能會對本集團產生財務影響，並可能影響本集團向客戶及其他持份者所提供產品或服務的表現，或影響本集團履行對客戶及其他持份者所作出的承諾，從而為保誠的品牌及聲譽帶來不利影響。

本節簡要概述本集團面臨的主要風險，當中包括用於管理及緩解各項風險的主要工具。該等風險及其他風險的進一步詳情載於下文「風險因素」一節。

本集團的二零二三年可持續發展報告載有可持續發展相關（環境、社會及管治以及氣候相關）風險的進一步詳情，其對下文詳述的本集團主要風險的重要性亦會造成影響。

風險描述

風險管理

本集團財務狀況面臨的風險（包括來自外圍宏觀經濟及地緣政治環境的風險）

全球經濟及地緣政治環境會影響金融市場趨勢及資產價值，以及加劇短期波動，從而可能會對本集團構成直接影響。

此類風險包括本集團投資面臨的市場風險、本集團投資組合的信貸質素以及流動性風險。

全球經濟及地緣政治狀況

保誠業務經營所在的宏觀經濟及全球金融市場環境始終存在重大的不確定性和潛在挑戰。例如，一些央行可能需要維持緊縮的貨幣政策以抑制通脹，此舉或引發經濟增長下行壓力，而隨著通脹逐漸緩解，其他一些央行可能開始放寬貨幣政策。主要新興市場的通脹嚴重程度總體較低，且貨幣政策的收緊程度亦較小，但全球利率相對高企的環境帶來衰退風險，令銀行資產負債表及利潤率受壓。這或導致信貸供應及信貸需求兩端出現回落，進而引發全球信貸條件收緊力度驟增。中國內地增長乏力，以及其房地產行業令人擔憂，繼續給中國利率帶來了下行壓力，還可能影響更廣泛的亞洲地區乃至全球經濟的活力。中國內地房地產行業及美國商業地產行業的多家發行人的實體財務實力和靈活性削弱，而由於我們採取多元化的投資策略，這對本集團的投資信貸組合整體影響不大。若干經濟體償還主權債務能力令人憂慮（特別是非洲各國債務高企，例如在加納進行主權債務重組）。中國內地經濟增長持續疲弱，加上對美國經濟增長動力放緩的擔憂，一旦出現衰退風險，有可能加劇股市波動或導致股價修正。

二零二四年，俄羅斯與烏克蘭及以色列與加沙之間的衝突以及地緣政治緊張局勢（特別是中美關係所導致者）繼續導致市場不明朗及影響全球和地區經濟增長。衝突及緊張局勢升溫可能導致各陣營內部及各陣營之間進一步重整及分化，並導致全球兩極化風險。地緣政治事件亦對本地政治環境構成影響，多個地區將舉行選舉，令二零二四年內的不明朗因素加劇。

宏觀經濟及地緣政治發展被視為對本集團具有重大影響，並有可能增加營運及業務受阻（包括制裁）、監管及金融市場風險，亦可能直接影響保誠的銷售和分銷網絡以及其聲譽。對本集團的潛在影響載於風險因素第 1.1 節及第 1.2 節。

本集團投資面臨的市場風險

保誠的直接投資價值受到股價、利率、信貸息差、匯率及物業價格波動的影響。保誠旗下合營企業及聯營公司淨權益的價值亦會帶來潛在間接影響。本集團直接面臨的通脹風險仍屬溫和。風險主要來源是醫療物資價格上漲以及對客戶負擔能力的潛在影響推動醫療理賠責任增加。醫療通脹風險、保險公司在負擔能力方面的挑戰以及續保率方面的艱難現狀，於下文「保險風險」一節詳述。

利率風險，包括資產負債管理

利率風險由保誠的資產（尤其是政府及公司債券）及負債的估值影響所驅動，該等估值視市場利率而定。

持續通脹壓力令利率高企，可能影響固定收益投資的估值以及令手續費收入減少。本集團面臨利率上升亦可能影響單位相連業務的未來手續費現值（例如在印尼及馬來西亞）以及影響意外及健康產品的未來利潤現值（例如在香港）的風險。利率上升亦可能影響股東資金中固定收益資產的價值。

本集團面臨利率下跌／下降的風險來自若干含儲蓄成分的非單位相連產品的保證，包括香港、新加坡及中信保誠人壽的分紅及非分紅業務。該風險來自可能出現資產與負債錯配（即以短期資產為長期負債及保證提供支持）。

本集團願意承擔盈利性保險活動產生的市場風險，前提是相關風險須仍為股東均衡收入來源組合的一部分，且須與穩健的償付能力狀況相稱。本集團採取以下措施管理及緩解市場風險：

- 集團市場風險政策；
- 集團資本及資產負債管理委員會及集團資產負債管理政策；
- 資產配置變動、紅利修訂、重新定價及採用再保險（如適用）；
- 集團投資委員會及集團投資政策；
- 集團投資總監負責制定及執行本公司的投資策略；
- 使用貨幣遠期及掉期、債券遠期／期貨、利率期貨及掉期以及股票期貨等衍生工具進行對沖；
- 透過定期匯報管理資訊監察及監督市場風險；
- 定期深入評估；及
- 集團危機管理程序對危機（例如市場、流動性或信貸相關的重大事件、網絡事件或員工安全問題）發生時所需的具體管治進行界定，包括於必要時召集執行危機小組及集團危機管理團隊以監督、協調及（倘適用）指導管理活動。

集團資本及資產負債管理委員會為管理層委員會，協助識別、評估和管理對實現集團業務目標具有影響的主要財務風險。該集團資本及資產負債管理委員會亦監督當地業務的資產負債管理、償付能力及流動性風險，以及報告及管理分紅及萬用壽險業務的非保證利益。當地業務單位負責管理自身的資產及負債狀況，並實施適當治理。當地業務單位資產負債管理流程的目標，是利用所持投資資產賺取的回報償付保單持有人負債，同時維持資本及償付能力狀況的財務實力。當地業務單位採用的資產負債管理策略，是基於保單持有人的合理期望及根據經濟及當地監管要求，考慮不同情景下有效業務及新產品的負債狀況及相關假設，以在資產負債管理風險胃納範圍內適當管理投資風險。在適當時，亦會考慮配對資產的可用性、多元化、貨幣及期限等因素。進行資產負債管理時計量資產及負債所用的假設及方法符合當地償付能力規定。有關評估乃按符合本集團內部經濟資本方法的經濟基準進行。

本集團的利率風險胃納要求資產與負債應緊密匹配，並可運用資產或衍生工具覆蓋有關風險。本集團接受無法對沖的利率風險，惟其須產生自可盈利產品，且有關利率風險仍為均衡風險的一部分，並須與穩健的償付能力狀況相稱。雖然不可消除資產與負債存續期錯配，但能透過當地風險及資產負債管理委員會及與本集團利率風險胃納一致的集團風險限額予以監控及管理。

本集團投資面臨的市場風險 續

股票及物業投資風險

股東面臨的股價變動風險來自多種來源，包括來自單位相連產品（其手續費收入與管理基金的市值有關）。風險亦來自分紅業務，未來股東利潤的價值可能會波動，且該等分紅業務的紅利一般根據有關業務投資組合（包括股票）的歷史及當期回報率宣派。

本集團業務的重大股票風險包括：中信保誠人壽的大多數產品（包括分紅及非分紅儲蓄產品以及保障及單位相連產品）投資於股票資產，從而面臨股票風險。香港業務及其次是新加坡業務令本集團面臨股票資產支持分紅產品所帶來的股票風險。印尼及馬來西亞業務因其單位相連產品而面臨股票風險，另馬來西亞亦因分紅及單位相連業務而面臨股票風險。

外匯風險

保誠的業務地域多元化，意味著其面臨匯率波動風險。本集團內若干實體以當地貨幣或並非與本集團的呈報／功能貨幣（即美元）掛鈎的貨幣簽發保單、投資資產或訂立其他交易。儘管這種做法限制匯率變動對當地經營業績的影響，但有可能導致本集團以美元呈報的財務報表出現波動。此風險於風險因素第 1.6 節進一步詳述。

本集團對接受非分紅產品的股票風險有所限制（如果承擔該股票風險沒有得到回報）。本集團接受未來手續費（包括來自分紅業務的股東轉撥）產生的股票風險，但對保單持有人保證的風險有所限制，方法是在經濟上合適的情況下對沖股票變動及保證。

當接受股票風險時，股票風險由策略資產分配明確釐定，並透過當地風險及資產負債管理委員會予以監控及管理。來自分紅業務的整體股票風險亦透過與本集團股票風險胃納一致的集團風險限額予以管理。

為支援集團業務增長而於當地保留利潤，會面臨貨幣風險；而為滿足當地監管及市場要求而以當地貨幣持有資金，會面臨換算風險。本集團接受有關風險。然而，當來自海外業務的盈餘支持集團資金或股東利益（例如匯款）時，本集團會在符合經濟利益的情況下對該風險進行對沖。本集團並無讓股東承受當地以外其他貨幣的重大外匯風險。

外匯風險由集團資本及資產負債管理委員會管理，方法是就面臨非當地貨幣計值資產風險的資金進行資產分配。

流動性風險

考慮到無論是在正常營運過程中，抑或是在受壓情景下，保誠均需要持有充裕的流動資產，以向保單持有人及第三方支付到期款項，從而產生流動性風險。流動性風險包括因包含非流動資產的基金引起的風險及源自資產與負債的流動性狀況錯配的風險。流動性風險對市場狀況及資產估值的影響可能比利率或信貸風險等其他風險存在更大不確定性。有多種情況可能會引致流動性風險，例如，無法以可持續成本獲得外部資本、衍生工具交易為符合衍生工具保證金規定而突然要求提供大量流動資產或現金作為抵押品，或外部客戶（包括零售及機構）的管理基金被提出贖回申請。流動性風險被視為集團層面的重大風險。

本集團不容許任何業務沒有足夠的資源來支付其現金流出，亦不容許集團整體現金流量在任何合理預期的情況下無法滿足其債務所需。本集團擁有充裕的內部流動資金資源，足以滿足自批准財務報表日期起計至少 12 個月的預期現金需求而毋須尋求外部籌資。本集團可以動用但未提取的已承諾融資合共為 16 億美元，於二零二九年到期。本集團亦可透過債務資本市場及本集團的廣泛商業票據計劃獲得更多流動資金。保誠於過往十年一直以發行人的身份立足市場。

保誠使用多項風險管理工具管理及緩釋流動性風險，包括以下各項：

- 本集團的流動性風險政策；
- 本集團及業務單位定期評估及匯報根據基本情景及受壓情景計得的流動性覆蓋比率；
- 本集團的流動性風險管理計劃；
- 本集團的抵押品管理框架；
- 本集團應急計劃及經確定的流動資金資源；
- 本集團進入貨幣及債務資本市場的能力；及
- 本集團可獲得的外部已承諾信貸融資。

信貸風險

信貸風險是指因借款人無法履行其合約債務義務而導致損失的潛在風險。交易對手風險亦屬信貸風險，是指某項交易的一個交易對手未能履行合約義務而令另一交易對手蒙受損失的可能性。該等風險來自本集團的債券投資、再保險安排、與第三方訂立的衍生工具合約，以及其銀行現金存款。倘某項貸款或債券的利率／回報不合比例地低於違約風險較低的另一項投資，則會產生另一類信貸風險，即信貸息差風險。投資信貸及交易對手風險被視為本集團業務單位的重大風險。

於二零二四年六月三十日本集團經營業務持有的債務證券總額為 745 億美元（二零二三年十二月三十一日：831 億美元）。該組合大部分（83%，二零二三年十二月三十一日：83%）為單位相連基金或支持保險產品（保單持有人參與指定資金池的投資回報）而持有的投資¹。該等投資的收益或虧損大部分將由保單持有人負債變動抵銷²。該債務組合（「股東債務組合」）的餘下 17%（二零二三年十二月三十一日：17%）為各項投資，其收益及虧損大致上會對利潤表有所影響，惟經調整經營溢利之外已錄得短期市場波動。

- **本集團主權債券：**保誠投資於由國家政府發行的債券。截至二零二四年六月三十日，股東債務組合所持有的主權債券佔股東債務組合總額的 57%或 73 億美元³（二零二三年十二月三十一日：55%或 78 億美元）。有關持有主權債券所涉及的具體風險於風險因素披露中進一步詳述。有關於二零二四年六月三十日本集團於主權債務證券的總持倉量，請參閱本集團《國際財務報告準則》財務報表附註 C1。
- **企業債券組合⁶：**在股東債務組合中，企業債券持倉合共為 51 億美元，其中 47 億美元或 92%評級為投資評級（二零二三年十二月三十一日：58 億美元，其中 54 億美元或 94%評級為投資評級）。
- **銀行債券持倉及交易對手信貸風險：**銀行業是本集團企業債券組合的重大集中領域，主要反映保誠所投資地區的固定收益市場的組成。因此，銀行持倉是其核心投資的重要組成部分，被視為本集團的重大風險，對於管理各種金融風險的對沖及其他活動而言亦非常重要。

於二零二四年六月三十日：

- 92%的本集團股東投資組合（不包括所有政府及政府相關債券）評級為投資評級⁴，其中 56%獲 A- 及以上（或同等）評級⁴；及
- 本集團股東投資組合充分分散：並無單一投資領域⁵佔投資組合總數（不包括金融和主權領域）超過 10%。

本集團所持有的壽險投資組合主要以當地貨幣計值，且擁有一批以本地為主的投資者。有關投資組合一般定位於優質公司，包括有政府或母公司雄厚財務支持的公司。本集團正在積極監察的範疇包括全球銀行業的持續發展、全球經濟放緩對投資資產的影響、本集團主要市場貨幣政策收緊的影響、再融資成本上升、地緣政治緊張局勢及保護主義加劇、中國內地房地產行業乃至更廣泛經濟層面的持續萎縮，以及非洲國家債務高企。該等受密切監察的趨勢的影響包括可能令本集團投資信貸風險的信貸質素惡化，尤其是由於集資成本及整體信貸風險上升，以及本集團投資組合公允價值的下行壓力程度。本集團的投資組合對於個別交易對手而言總體充分分散，但交易對手集中度仍受到監控，尤其是在深度可能較低（因此有關投資的流動性較低）的當地市場。本集團願意承擔信貸風險，前提是相關風險須仍為股東均衡收入來源組合的一部分，且須與穩健的償付能力狀況相稱。該風險於風險因素第 1.4 節及第 1.5 節進一步詳述。

本集團積極檢視其投資組合以改善償付能力狀況的穩健性及抗逆力。保誠使用多項風險管理工具管理及緩解信貸及交易對手信貸風險，包括以下各項：

- 集團信貸風險政策及集團交易控制政策；
- 全球交易對手限制框架及大型企業集中限制；
- 為衍生工具、有抵押貸款逆向回購及再保險交易制訂的抵押品安排，旨在提供高水平的信貸保障；及
- 集團風險管理執行委員會及集團投資委員會負責監管信貸及交易對手信貸風險以及對行業及／或公司的專項審查。

於銀行業的持倉被視為本集團的重大風險。保誠所面臨的衍生工具及再保險交易對手信貸風險乃透過大量的風險管理工具（包括一個綜合限制系統）管理。在合適情況下，保誠會以減少持倉或利用額外抵押品安排管理其交易對手信貸風險的水平。

本集團可持續發展相關（包括環境、社會及管治以及氣候相關）風險

可持續發展相關風險指(a)環境、社會或管治事宜、趨勢或事件可能會對本公司構成財務或非財務影響，及/或(b)以可持續發展為主題的本公司活動、策略及承諾可能會對環境及廣大社區構成外部影響。

與主要可持續發展主題相關的重大及新興風險會對企業的財務及營運抗逆力、聲譽及品牌、吸引及挽留客戶、投資者、員工以及分銷及其他業務合作夥伴的能力造成不利影響，可能削弱業務的長遠成功，繼而影響經營業績及策略的實施和長期財務成功。可持續發展相關風險由支持實施本集團策略的活動產生，有關策略以三大支柱（提供簡單易用的健康及財務保障、負責任方式投資以及建立可持續的業務）為主，並提高本集團持份者對本集團的潛在外部環境及社會影響的期望。

當地監管機構及國際監督機構仍將可持續發展主題作為優先處理事項，包括國際保險監管者協會及香港聯合交易所（於二零二四年四月發佈氣候相關披露規定結論）。因此，無論是從全球抑或整個亞洲來看，均存在潛在的監管合規及訴訟風險。實施本集團的可持續發展策略（包括減碳承諾）及開發可持續及普惠的產品和服務，會增加有關本集團活動對環境及社會的影響及新產品的可持續發展特點的陳述被指控誤導或不實（如漂綠）的風險，從而增加潛在訴訟或聲譽受損的風險。本集團的可持續發展相關風險及規定的進一步詳情載於風險因素第 2.1 節及第 4.1 節。

作為持份者長期價值的保管人，本集團在其市場及所有的營運、承保及投資活動中，以透明及一貫的方式貫徹推行其策略，致力管理可持續發展相關風險以及有關風險對其業務及持份者的潛在影響。作為資產擁有人及資產管理人，該項策略由強力的內部管治、嚴謹的業務常規及負責任的投資策略輔助實施，並將可持續發展相關考量因素納入投資程序及決策以及信託及管理責任的表現，包括透過投票及積極參與被投資公司的決策。氣候風險、本集團依照氣候相關財務披露工作小組建議進行的報告、向香港聯合交易所的氣候相關披露規定過渡的準備工作，以及本集團外部氣候相關承諾的進展仍然是本集團於二零二四年的優先事項。

有關本集團可持續發展的管治及策略，以及重大可持續發展主題管理的進一步資料載於本集團的二零二三年可持續發展報告。

本集團參與各個網絡、行業論壇及工作小組（例如淨零資產所有者聯盟、負責任投資原則及首席風險總監論壇等），以進一步了解及支持與可持續發展風險有關的合作行動，並促進公平及共融轉型。本集團亦積極與當地監管機構、國際監督機構及全球行業標準制定者參與及回應討論、諮詢及資訊收集活動。

保誠繼續嚴格評估集團風險框架並於必要時作出更新，以確保適當掌握本集團面臨的可持續發展相關考慮因素及風險，包括持份者預期本集團業務帶來的外部影響所產生的風險。風險管理及緩解可持續發展風險已納入集團風險框架及風險程序，包括：

- 在新的風險識別及評估程序中考慮到新出現的可持續發展主題及相關風險可能由不重大迅速變為重大（動態重大性）；
- 有鑒於本集團既可能受到可持續發展議題影響，又可能對外部世界的這些議題產生影響（雙重重要性），將「社會及環境責任」作為一項策略風險納入風險分類法，藉此考慮本集團活動的外部影響所產生的潛在風險；
- 以特定風險主題（包括可持續發展風險原則、漂綠風險及與本集團履行外部負責任投資承諾相關的風險）的工作坊及職能部門培訓；
- 定義氣候風險管理的適當（及較長）時間範圍及要求考慮風險為本決策所需的時間範圍；
- 按需設立新的框架、政策、流程及標準，藉此緩解更高的風險並符合監管要求；及
- 深入探討新興及日益重要的可持續發展主題，包括氣候相關風險，以及董事會層面及更廣泛的集團培訓發展。

因本集團業務及行業性質而引起的風險

此類風險包括本集團的非財務風險，包括操作流程、變革管理、第三方及外判、資訊安全、資訊科技基建及數據私隱、客戶操守、法律及監管合規、模型、金融犯罪及業務持續經營風險。本集團在提供產品過程中亦承擔保險風險及業務集中風險。此外，監督本集團合營企業及聯營公司以及本集團於若干市場的營運亦產生相關風險。

非財務風險

保誠及其活動的複雜性，以及其不時開展之轉型工作的範疇，均構成一個具挑戰性的經營環境，並令其面臨各種非財務風險，這些風險均被視為集團層面的重大風險。

本集團的非財務風險（非詳盡無遺）於風險因素第 3 節詳述，並於下文概述。

除了非財務風險胃納框架外，已制定相關風險政策及標準，可單獨處理特定非財務風險，包括由專業領域專家主導的程序，旨在識別、評估、管理及控制該等風險，包括：

- 於年度規劃週期內審閱集團及業務單位業務計劃範圍內的主要非財務風險及挑戰，以支持業務決策；
- 推出企業保險計劃以限制營運風險的財務影響；
- 監督轉型週期內的風險管理、項目優次及風險、大量轉型活動之間的相互依存性及可能發生的衝突；
- 針對金融犯罪的篩查及交易監控系統，以及一項合規控制監督審查及定期風險評估計劃；
- 內部及外部審查網絡安全能力及防禦；
- 定期更新危機管理、業務持續性及災難恢復計劃並對其進行風險為本測試；
- 制定提供最優質服務的流程，以滿足客戶需要及期望；及
- 積極參與及關注監管發展。

操作流程風險

操作流程風險指未能適當或準確處理不同類型業務交易（包括客戶服務以及資產和投資管理業務）的風險。基於人為錯誤及其他原因，操作及流程控制事件不時發生，而且並無系統或流程能完全防止事件發生。

本集團旨在有效管理有關風險，維持營運抗逆力及恪守對客戶和持份者的承諾，避免重大不利財務損失或聲譽遭受影響。因系統問題或控制漏洞導致本集團承受的風險的進一步詳情載於風險因素第 3.1 節及第 3.3 節。

變革管理風險

變革管理風險仍為保誠的重大風險。本集團正在實施一系列重大變革計劃，若該等計劃未能獲充足及有能力的資源按既定時間、範圍及成本有效實施及執行，可能會對本集團的營運能力、控制環境、員工、聲譽以及執行策略及保持市場競爭力的能力造成負面影響。目前的轉型及重大變革計劃涉及(i)執行本集團的業務策略，連同作為輔助的營運模型變更；(ii)實施及納入大規模監管／行業變動；(iii)增強本集團的數碼能力及推廣使用科技、平台及分析；以及(iv)提高業務效率並改善營運（包括與本集團的中央、資產管理及投資監督職能相關者）。有關本集團因大規模轉型及複雜策略舉措而面臨風險的進一步詳情載於風險因素第 3.1 節。

本集團旨在確保轉型及策略舉措的穩健管治落實到位，運用深厚的風險專業知識以實現持續及靈活的風險監督，並定期向風險委員會提交風險監控及報告。本集團已制定轉型風險框架，結合本集團的現有風險政策及框架一併實施，旨在確保適當的管治及控制，以緩解有關風險。數碼治理框架論壇亦已設立，負責監察數碼平台的實施和風險管理，以及在以客戶為中心、策略、財務、營運及風險管理等多個維度的轉型工作。此外，保誠不斷透過從內部培養人才和吸納人才來持續提升策略能力。培養一支在變革中保持參與度的員工隊伍，並為我們的員工提供充足的資源以管理變革、聯繫、成長和成功，是公司的首要任務之一。

非財務風險續

第三方及外判管理風險

本集團在其公司內部安排之外，擁有多個重要的第三方關係，包括市場交易對手及外判合作夥伴，包括分銷、技術和生態系統提供商。本集團維持重大策略合作夥伴關係及銀行保險安排，令保誠對外判及業務夥伴的營運抗逆力及表現產生依賴。該風險於風險因素第 3.3 節深入探討。

本集團的外判及第三方合作關係需要明確的監督及風險管理程序。本集團管理重要外判安排的管理規定已納入集團第三方供應及外判政策，並符合香港保監局集團監管框架的規定。該政策概述就重要外判及第三方安排實施的管治舉措，以及本集團的監察及風險評估框架。此舉旨在確保就該等安排採取適當的履約及風險緩解措施。此外，本集團已設立第三方風險監督框架，以載列本集團的第三方風險管理及監督標準，以指引本集團高級管理層及風險、合規及安全職能部門以連貫一致的方式監督、質詢及管理本集團的第三方風險狀況。

資訊安全、資訊科技基建及數據私隱風險

由於潛在對手可用攻擊工具的可及性增加，以及生成式人工智能等技術日益進步，與惡意攻擊保誠系統或第三方、服務中斷、數據洩露、數據完整性丟失、人為疏忽，以及對客戶資料私隱的影響等相關的風險仍普遍存在。網絡安全及數據保護的監管進展在全球範圍內發展日趨嚴格，並可能令有關規定及公司責任更趨複雜及具挑戰性。隨著本集團不斷開發及擴展數碼化服務和產品，其對第三方服務供應商及業務合作夥伴的依賴亦隨之增加。有關本集團因在高風險市場經營而面臨風險的進一步詳情載於風險因素第 3.4 及 3.5 節。

本集團遵循數據最小化及「私隱保護設計」原則，即僅出於計劃目的收集和使用的數據，數據保存時間不會超出必要時限。處理客戶數據受集團資訊安全政策、集團私隱政策及集團數據政策等具體政策及框架規管，以確保遵守所有適用法律及法規，且以合乎道德的方式使用客戶數據。該等政策及框架與我們的第三方風險管理常規旨在確保為保誠及其第三方服務供應商保障私隱及維持系統可用性。

隨著勒索軟件漏洞攻擊包及威脅行為者使用的勒索軟件即服務出現，勒索軟件活動有所增加，然而，本集團已採取多種防禦措施，保護系統免受網絡安全攻擊。保誠已採取全面風險管理方法，可防範及瓦解對集團的潛在攻擊，亦可於攻擊成功時管理恢復程序。其他防禦措施包括但不限於：(i) 透過網絡應用程式防火牆服務為本集團網站提供分散式阻斷服務保護；(ii) 基於人工智能的終端安全軟件；(iii) 持續安全監控；(iv) 基於網絡的入侵檢測；以及(v) 對僱員進行培訓及意識宣傳活動，以增進對電郵網絡釣魚攻擊的認知。本集團已設立網絡保險保障以針對潛在經濟損失提供一些保障，並已開展網絡攻擊模擬演練，加強防範。

非財務風險 續

資訊安全、資訊科技基建及數據私隱風險 續

本集團亦已建立各種程序和標準操作程序以確保所部署的資訊安全及私隱機制的有效性，包括成立一個專門的道德駭客小組對本集團的系統進行測試，以識別潛在漏洞；聘請外部顧問對本集團的系統進行穿透測試；完善事故管理及影響評估流程，並為各業務部門提供培訓。本集團亦聘請外部顧問對保誠的資訊與私隱職能部門的運作成熟度進行獨立評估及基準測試，以進一步提高該職能部門的效率。此外，本集團已建立一項私人的「錯誤賞金」(Bug Bounty)計劃，提供一個機制以供受邀的外部安全從業人員報告安全問題及漏洞。「漏洞揭露」計劃進一步支持此措施，讓獨立安全研究人員透過保誠網站報告安全問題及漏洞。

本集團已訂購獨立安全顧問服務，以持續監控本集團的外部安全狀況。儘管網絡威脅形勢因勒索軟件和供應鏈外洩事件而持續上升，本集團在二零二四年上半年度沒有出現任何對其業務策略、經營或財務狀況產生重大影響的網絡安全及數據外洩事件。

目前正實施一項抗逆力增強計劃，以提高管理客戶服務系統平台中斷或故障的能力。此外，我們正在建設一個中央指揮中心，以便對我們的關鍵系統進行綜合監控，並考慮利用人工智能能力來提高對系統問題的檢測和響應能力。因此，這將有助於提高我們的整體抗逆力和恢復能力。

此外，本集團積極監察與企業活動有關的複雜社交操縱策略，包括深度偽造，即使用人工智能生成的合成手段來冒充高級行政人員開展非法活動。本集團正採取措施以緩解此類攻擊，包括提高定期的網絡安全意識、實施健全的預防和偵測控制措施，以及制定完善的事件反應預案，作為更廣泛的網絡穩健性策略的一部分。

非財務風險續

資訊安全、資訊科技基建及數據私隱風險續

在以創新為主導的技術營運結構、靈活協作的技術產品開發方法、成熟的內部能力，以及協調一致的外判模式的基礎上，一項新的技術經營模式得以實施。鑒於技術是整個集團業務增長和策略發展的關鍵推動因素之一，我們已加強人工智能項目審查流程，包括就相關人工智能法律、法規及指引引入追蹤器。

隨著技術不斷發展，本集團的技術職能部門主要負責在不同技術領域識別、評估、緩釋、監控及報告技術風險。本集團的技術風險管理職能部門負責為包括資訊安全及私隱在內的整體技術風險管理提供諮詢、保障及監督。具體措施包括：強化關鍵風險指標，以涵蓋關鍵技術風險領域；每年進行風險評估，以識別具體風險、優先事項及重點領域；深入審視不同技術領域的風險，為管理技術風險控制提供保證。此外，集團技術風險委員會是集團風險管理執行委員會的附屬委員會，負責監督整個集團技術風險管理的成效，包括資訊安全及私隱。二零二四年上半年度，有關工作讓技術風險營運模型日臻成熟，其中包括技術風險評分模型、在各技術領域設立可量化技術風險偏好的經強化風險報告機制，以及透過納入審查與第三方的合約條款和實施新的私隱工具來加強私隱控制。本集團的內部審核亦定期將網絡安全納入審核範圍。資訊科技風險總監定期向風險委員會報告網絡及私隱風險。此外，風險委員會及審核委員會亦自資訊科技總監獲得更詳盡的簡報。資訊科技風險總監及資訊科技總監均是經驗豐富的專業人士，在資訊科技及網絡安全方面擁有逾 20 年經驗。另外，集團行政委員會每年會參與網絡桌面演練及風險研討會，以確保成員能夠具備充分的能力，應對網絡或資訊安全事件，並充分了解本集團最新面臨的威脅及監管期望。

非財務風險 續

客戶操守風險

保誠的業務操守（特別是在其產品的設計和分銷及客戶服務方面）對於確保本集團達成滿足客戶需求及期望的承諾而言至關重要。本集團的客戶操守風險框架反映管理層致力取得良好的客戶成果。

可能導致操守風險增加的因素貫穿於整個產品生命週期，從本集團產品及服務的複雜性，到其多元分銷渠道，包括代理團隊、虛擬面對面銷售及透過線上數碼平台銷售。

本集團已制訂集團客戶操守風險政策，當中載有有關業務應達致的五項客戶操守準則：

- 公平、誠實及誠信待客；
- 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務；
- 妥善管理客戶資料，並對客戶資料予以保密；
- 提供及推介高水平的客戶服務；及
- 採取公平和即時的行動以解決客戶投訴及發現的任何錯誤。

本集團透過一系列控制措施管理操守風險，這些控制措施透過本集團的操守風險評估框架加以評估，按其監控計劃進行檢視，並納入向董事會及委員會作出的報告，以實施監督。

管理本集團的操守風險是本集團策略的關鍵。保誠採用包括以下所列者在內的工具管理及緩解操守風險：

- 本集團的行為守則及行為規範、產品承保及其他相關風險政策，以及本集團金融犯罪控制計劃等輔助控制措施；
- 支持公平待客的文化，以適當報酬架構激勵正確行為，營造可透過本集團的內部程序及「正言直諫」計劃報告操守風險有關問題的安全環境；
- 產品控制，如產品操守風險評估，即產品開發流程的組成部分，有助於識別和管理與產品相關的操守風險；
- 分銷控制，包括與業務類型（保險或資產管理）、分銷渠道（代理、銀行保險或數碼）及生態系統相關的監察程序，確保在數碼環境中以公平待客的方式進行銷售；
- 銷售程序、服務及培訓的質素，以及採取其他措施（例如為弱勢客戶而設的特殊規定）提升客戶成果；
- 妥善處理理賠及投訴；及
- 定期深入評估及監察操守風險及定期進行操守風險評估。

非財務風險續

法律及監管合規風險

保誠在受嚴格監管的市場中運營，並須遵守不同及不斷變化的監管、法律及稅務制度不斷推出的規定及提出的期望，而這些規定及期望或會影響旗下業務或其經營業務的方式。法律及監管（包括制裁方面）合規的複雜程度持續演變及加深，是跨國企業面臨的一項挑戰。本集團履行某個司法權區的法律或監管責任（包括國際制裁方面）可能會觸犯另一司法權區的法律或政策方針，或可能被視作支持該司法權區而非另一司法權區的法律或政策方針，為本集團帶來額外的法律、監管合規及聲譽風險。當監管規定及義務界定不明，包括保誠業務所在司法權區內法律法規的詮釋及應用可能發生變化的情形，以及當適用於本集團的具體情況較為複雜時，這些風險可能會增加。保誠經營業務所在的若干司法權區目前存在數項持續政策措施及監管發展，這將對保誠的監督方式產生影響。有關特定領域的監管及監督重點及變動的進一步詳情載於風險因素第 4 節。

模型風險

模型風險是指由於依賴不準確、不正確或使用不當的模型或使用者開發應用程式而導致對財務、監管、營運或聲譽造成負面影響或業務及策略決策受到誤導的風險。本集團使用各種工具，這些工具構成營運職能的一部分，包括計算監管或內部資本要求、對資產及負債進行估值、制訂對沖要求、評估有關項目及策略交易，以及透過數碼平台獲取新業務。

技術發展，尤其是人工智能領域的技術發展及生成式人工智能的使用增加，對集團風險框架下的模型風險監督提出新的考慮因素。

本集團監察各國及全球層面的監管發展，而當本集團在與政府政策小組、業內團體及監管機構持續接洽時，亦會顧及這些考慮因素。

保誠對監管風險採用的風險管理及緩解措施包括一套全面的合規及金融犯罪營運安排，例如政策、程序、匯報條款、風險管理措施、披露及培訓，以確保持續遵守監管及法律義務。保誠已在日常營運中有系統地融合適當控制措施及工具：

- 密切監察及評估經營控制及監管環境，於作出策略決策時及在抗逆力、客戶保障、制裁及跨境活動（包括付款）中明確考慮風險主題的合規性；
- 繼續與國家監管機構、政府政策小組及國際標準制定者接洽；及
- 監督合規以確保遵守新的監管發展，包括與漂綠風險相關的監管發展。

本集團不容許模型或使用者開發應用程式相關事件導致監管違規。對於未能通過制訂、實施及監控適當的風險緩解措施以管理模型及使用者開發應用程式的容忍度亦有限。本集團的模型及使用者開發應用程式風險透過模型及使用者開發應用程式風險框架加以管理及緩解，該框架以風險為本的方式應用於工具（包括尚在開發中的工具），旨在確保適當的風險管理。有關框架要求包括：

- 訂立的風險監察、管理及管治要求；
- 對所有工具進行定期風險評估的要求，當中考慮對不同持份者（包括保單持有人）的潛在影響；及
- 對所有集團關鍵工具定期進行獨立驗證（包括限制、已知錯誤及近似值）。

為保障安全使用人工智能，本集團亦設有專門的監督論壇，以確保遵守本集團採用的關鍵道德原則。

非財務風險 續

金融犯罪風險

與所有金融服務公司一樣，保誠面對與以下各項相關的風險：洗錢（客戶或其他第三方使用本集團的產品或服務以轉移或藏匿犯罪得益的風險）；違反制裁合規行為（本集團與名列主要制裁制度清單的個人及實體開展業務的風險）；貪污賄賂（員工或相關人士試圖影響他人行為以獲得不公平優勢或收取不當利益的風險）；以及欺詐（包括欺詐性保險索賠或賬單的風險）。有關本集團於高風險市場營運的風險的進一步詳情載於風險因素第 3.6 節。

本集團應對金融犯罪的措施符合其業務所在司法權區的適用法律及法規。保誠設有涵蓋打擊洗錢、制裁、反貪污賄賂，以及反欺詐的集團政策，反映該等要求並適用於全體員工。合規乃透過結合風險評估、基於風險的篩查核證、審計、報告及持續監測得以實現。

為適應不斷變化的金融犯罪形勢，本集團繼續投資於先進分析技術及人工智能工具，藉此加強並提升管理金融犯罪風險的能力。在中央監控中樞的支持下，推動整個集團構建主動偵查能力。這些行動旨在加強防範，提高偵查能力，並（在採購及第三方管理等領域）加強對金融犯罪風險的監察。

本集團已建立正式成熟的保密舉報系統，用於舉報和上報上升風險情況，僱員及其他持份者可透過該系統舉報潛在不當行為。該系統的過程及結果由集團審核委員會監督。

業務持續性風險

保誠面臨業務持續性風險，包括可能導致公司關鍵業務服務及營運中斷的潛在威脅或破壞事件。

本集團持續尋求透過調試、規劃、制定及測試應急計劃來提高業務抗逆力，以及增強於破壞性事件發生時有效應對並維持營運的能力。業務抗逆力是本集團嵌入式業務持續性管理計劃及框架的核心所在，有助於為本集團的系統及其主要持份者提供保護。業務持續性管理計劃採用主動方法預測業務中斷風險，涵蓋風險評估、業務影響分析、業務持續性、危機管理及災難恢復計劃的維護及測試。集團危機管理程序作為一個跨功能回應工具，可限制任何破壞性事件的影響，並會定期進行覆檢及測試。該計劃亦重點關注第三方的抗逆力並與技術風險管理工作相貼合。

保險風險

保險風險構成保誠面臨的總體風險的重大組成部分。本集團業務的盈利能力取決於多種因素，包括死亡率（保單持有人死亡）、發病率（保單持有人生病或發生意外）及保單持有人行為（客戶對待保單的態度變化不定，包括提取款項、行使選擇權及保證以及續保情況，即保單斷保／退保）的水平及趨勢以及理賠成本隨時間增加（理賠通脹）。與涉及產品表現及客戶行為為假設的不利經驗相關的風險於風險因素第 3.7 節詳述。本集團願意在其認為具備管理有關風險的專長及營運控制能力，以及其認為能夠藉此創造更多價值時保留保險風險而非將其轉移，惟僅限於有關風險仍屬於均衡的股東收入來源組合的一部分且與穩健的償付能力狀況相稱的情況。

通脹及其他經濟壓力亦影響一些市場的發病率經驗。利率上升可能會令客戶斷保並選擇提供更高水平保證的其他儲蓄產品。高通脹環境，以及經濟衰退擔憂的更廣泛經濟影響，亦可能導致斷保、退保和欺詐，以及加劇保費負擔能力等挑戰。

本集團各業務單位保險風險的主要驅動因素不盡相同。在香港、新加坡、印尼及馬來西亞，保誠承保大量健康及保障業務，因此最主要的保險風險為醫療理賠通脹風險、發病率風險及續保率風險。

醫療理賠通脹風險

該等市場中的一個主要假設為醫療理賠通脹率，其通常高於整體物價通脹。醫療費用增幅可能超出預期，導致轉嫁至保誠的醫療理賠成本高於預期。

發病率風險

發病率風險是指未來非致命事故及疾病理賠的頻率及規模與最初假設出現偏差，從而對股東價值造成不利影響的風險。此風險可能受到一系列因素影響，包括：通脹、經濟及其他對醫療成本產生的壓力；醫學進步可降低嚴重疾病的發病率並提高康復率，但亦可能提高某些疾病的診斷率及／或增加某些疾病的治療費用；政府及監管政策；投機主義行動（包括欺詐）；及自然事件（包括流行病）。發病率風險亦可源於：鼓勵保單持有人不利行為的產品設計特徵；不適當或資料不充分的最初假設；隨機波動或大規模系統性事件導致的理賠波動；在評估保單申請過程中對個人的醫療、財務及／或其他相關情況認知不足；及／或無效的理賠評估導致與保險產品合約及／或最佳實踐不一致的賠償。

除其他方法外，本集團透過以下措施管理及緩釋保險風險：

- 本集團的保險風險政策；
- 本集團的產品及承保風險政策，當中載列有效產品及承保風險管理和批准新產品或對現有產品（包括本集團的角色）作出變更的規定標準，以及能夠衡量承保風險的流程。該政策亦描述新產品批准和當前及舊有產品如何符合本集團的客戶操守風險政策；
- 本集團的金融犯罪政策（請參閱上文「金融犯罪風險」一節）；
- 採用反映近期經驗和未來趨勢預期的續保率、發病率及長壽假設，以及於適當時會採用行業數據及專家判斷；
- 運用再保險緩釋死亡率及發病率風險；
- 確保在發出保單時妥善執行醫療核保及在收到索賠時妥善理賠，以緩釋發病率風險；
- 維持銷售程序和培訓的質素，以及採取措施提升挽留客戶的能力，以緩釋續保率風險；
- 採用「神秘顧客」的方法，識別改進銷售程序及培訓的機會；及
- 運用產品重新定價及其他理賠管理措施，以緩釋發病率及醫療理賠通脹風險。

管理該風險的最佳做法，是透過保留對產品重新定價的權利，以及在保單內設定合適的整體理賠額限額，即限定每張保單每年及／或終身每類或所有醫療治療的總額。本集團業務亦監控任何重新定價後出現的醫保降級經驗（保單持有人減小覆蓋範圍／降低保障水平以減少保費付款）。

本集團透過審慎的產品設計、承保及理賠管理來把控發病率風險，而就若干產品而言，則保留在適當情況下對產品重新定價的權利。保誠的發病率假設反映各有關業務的近期經驗及未來趨勢的預期。

保險風險 續

續保率風險

續保率風險源自保單退保、清繳及其他保單終止的不利變化。一般而言，較低的續保率經驗會導致利潤及股東價值下降，亦可能是銷售品質控制不足的指標，同時亦可能增加操守、聲譽及監管風險。續保率風險一般源於客戶所購買的產品與其需要不符，原因包括產品介紹資料及／或銷售流程不足；與客戶的售後溝通及互動不足導致客戶對保單價值的滿意度下降；繳付續保費用的運作障礙及／或外部因素導致保單持有人的情況發生變化。

本集團透過整個產品週期的適當控制措施以管理續保率風險。當中包括：在必要時檢視及修訂產品設計及激勵架構；確保適當培訓及銷售程序（包括確保積極的客戶參與及高質素服務）；適當的客戶披露及產品介紹資料；使用客戶留存措施；及透過定期經驗監控進行售後管理。針對操守風險的嚴格風險管理及緩釋措施以及識別高失效率業務的共同特徵亦十分關鍵。如適用，本集團會就續保率與投資回報間的關係（無論由假設或過往觀察而得出）作出撥備。在評估若干產品所包含的選擇權可能被行使的比例時，為此動態的保單持有人行為建模尤為重要。

業務集中風險

保誠通過各種渠道和產品組合在亞洲及非洲市場經營業務，雖然在集團層面已基本實現多元化，但當中若干市場仍面臨一定程度的集中風險。從渠道集中的角度而言，本集團的部分主要市場依賴代理，而部分市場則依賴銀行保險。從產品集中的角度而言，本集團部分市場頗為注重特定產品類型（視乎目標客戶群）。從地理分佈上，大中華區（香港、中國內地及台灣）對本集團的收益及盈利作出重大貢獻。宏觀經濟及地緣政治狀況的不確定性，以及監管法規變更，均可能會導致業務集中風險上升，包括來自中國內地的訪港旅客及於中國內地的業務可能放緩，並對本集團業務及財務狀況造成不利影響。

為提高業務抗逆力，本集團會著力構建多市場增長引擎，將其納入整體策略，以繼續尋求機會提升產品、渠道及地理市場的業務多元化。

與監督本集團合營企業及聯營公司相關的風險

保誠現時透過（及於若干市場，根據當地規例須透過）合營企業及其他共同所有權或聯營公司進行經營。就該等業務而言，本集團行使控制權的程度取決於參與者間合約協議的條款。雖然合營企業及聯營公司作為獨立實體運作，但我們有能力以與我們的擁有權和控制權相稱的方式有效地監督和影響這些合營企業及聯營公司，從而最大程度保障本集團的利益。有關本集團與其合營企業以及其他股東及第三方相關的風險的更多資料載於風險因素第 3.6 節。

本集團透過在董事會及董事會委員會提名的董事及其他代表，對合營企業及聯營公司進行主要監督及控制，其委任須接受定期審查。透過董事會及董事會委員會、企業的公開披露以及與這些組織的主要業務職能部門（如審核部門）建立的定期接觸點，本集團可有效獲取這些企業的管理資訊。合營企業及聯營公司的重要更新資訊亦會提供予本集團的管治部門，例如風險委員會及審核委員會。本集團亦定期檢視其管治框架及政策，確保對合營企業及聯營公司的監督完備。

附註

- (1) 僅反映分類為浮動收費法的產品。
- (2) 支持股東於香港分紅基金內應佔的 10% 資產的投資除外。
- (3) 不包括為償付投資相連負債持有的資產。
- (4) 基於標準普爾、穆迪及惠譽的中間評級。若無法獲取，則採用美國全國保險監督協會及其他外部評級以及內部評級。
- (5) 行業分類資料來源：Bloomberg Sector、Bloomberg Group 及 Merrill Lynch。若無法根據上述三個來源予以確認，則分類為其他。
- (6) 企業債券包括公司債券及資產抵押證券。

風險因素

保誠及其全資以及合營業務的整體財務狀況、經營業績及／或前景以及保誠股份成交價或受若干風險因素影響。下文所述風險因素不應被視作對所有潛在風險及不確定因素的完整、詳盡及全面的陳述。所提供資料乃截至本文件日期，且所有前瞻性陳述乃按「前瞻性陳述」註明的因素而作出。

有關保誠財務狀況的風險

1.1 保誠的業務本質上受市場波動及整體經濟狀況所限，而這些因素均有可能會對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景造成不利影響。

全球和各國宏觀經濟狀況及投資環境的不確定性、波動或負面趨勢或會對保誠的業務、財務狀況以及經營業績和前景造成重大不利影響，包括因策略、業務、保險、產品及客戶操守風險增加所導致的不利影響。

保誠經營所在的金融市場會受多種因素造成的不確定性及波動影響，例如中國內地、美國及其他司法權區貨幣和監管政策的實際或預期變動及其對基礎利率、所有資產類別估值及通脹預期的影響、因地緣政治衝突及／或疫情等全球性問題而導致的全球或區域經濟增長放緩或負增長、有可能產生擴散影響的特定行業（例如銀行業或房地產行業）放緩或惡化。其他因素包括全球商品及能源價格波動、對若干經濟體償還主權債務能力的擔憂、地緣政治及政治風險加劇及相關政策的不確定性，以及社會政治及氣候相關事件。轉型為低碳經濟的時間及速度尚不確定且因國家而異，亦可能導致資產估值的不確定性增加、波動加劇或出現負面趨勢及流動性下降（特別是對於碳密集行業），並可能對通脹水平產生影響。這些因素對金融市場及經濟影響的程度可能難以確定及不可預測，並受政府、政策制訂者及公眾採取的舉措（包括應對措施的持續時間及成效）影響。

該等因素的不利影響主要透過以下各項呈現：

- 利率變動可能會削弱保誠的資本實力及降低其承保大量新業務的能力。利率上升可能導致單位相連業務的未來手續費現值及／或意外和健康產品的未來利潤現值出現變動，進而對本集團的財務狀況產生不利影響；及／或令本集團的資產價值下降及／或對本集團的管理資產及利潤產生不利影響。利率下跌可能會：擴大附帶儲蓄成分的非單位相連產品所包含產品保證的潛在不利影響；降低本集團投資組合的投資回報；影響債務證券的估值；及／或導致本集團部分投資面臨因預付款需加快支付及贖回額增加的重新投資風險上升。
- 法人實體的財務實力和靈活度削弱，可能會導致本集團投資信貸組合的信貸評級狀況和估值轉差（從而可能導致本集團或其業務的監管資本要求增加）、信貸違約增加及債務重組以及信貸與流動性息差擴闊，導致已變現及未變現信貸虧損。對公司債務融資金額施加或增加限制的相關法規（例如對債務或負債率施加限制的法規）亦可能會削弱法人實體的財務靈活度。同樣地，本集團投資組合中的證券化資產亦面臨違約風險，並可能因借款人拖延或未能支付本金及到期利息而受到不利影響。倘法人實體的財務實力普遍惡化，則可能需要調整對於政府提供財務援助的能力及意願的任何假設。
- 保誠的交易對手（例如銀行、再保險公司、現金管理及風險轉移或對沖交易的交易對手）若未能履行承諾，或本集團與該等交易對手進行交易的能力受到法律、監管或聲譽方面的限制，可能會對保誠的財務狀況以及取得或收回到期款項的能力或抵押品的充足性產生負面影響。當有關情況出現時，交易對手的地域或行業信貸集中風險會加劇其帶來的影響。
- 金融工具估值變得更加困難，皆因在若干流動性不足、波動不穩或封閉的市場上釐定金融工具的可變現價值非常主觀。確定該等價值的過程涉及會隨著時間改變的判斷、假設及估計等重要元素。倘本集團須於指定時間內出售其投資，該等市場狀況可能導致本集團以低於預期或記錄的價格出售此等投資。
- 本集團的投資缺乏流動性。本集團持有若干投資，這些投資可能本質上缺乏流動性或有可能快速失去流動性，例如投資基金（包括貨幣市場基金）、私人配售的定息到期證券、按揭貸款、複雜的結構性證券及另類投資。若此等投資須在短期內變現，本集團可能會遇到困難，並可能被迫以低於其原本可變現的價格出售此等投資。
- 若手續費收入與賬戶價值或管理基金的市值相關連，本集團產品的收入會減少。持續通脹壓力可能會推高利率，同時亦可能影響固定收益投資的估值以及令手續費收入減少。
- 流動性不足的情況加劇，包括來自投資及業務的預期現金流入將不足以履行本集團預期的短期及長期保單持有人給付及支付開支責任的風險。流動性不足的情況加劇亦為取得財務資源的能力增添不確定性（在極端情況下甚至會影響市場的運轉），並可能令資金來源隨著估值下跌而減少。這可能發生在無法以可持續成本獲得外部資本、更多的流動資產須持作衍生工具交易下的抵押品或保誠的非流動資金投資受到贖回限制的情況下。此外，保誠的已發行基金亦可能會被大額贖回，雖然這可能不會對本集團的流動性造成直接影響，但可能會令保誠的聲譽受損。相對利率或信貸風險等其他風險而言，流動性不足加劇所造成的潛在影響更不確定。

對於若干附帶儲蓄成分的非單位相連產品，可能無法持有可提供與保單持有人負債相匹配的現金流量的資產。這種情況特別有可能發生在債券市場較不成熟的市場，或保單持有人的負債存續期長於已發行及可在市場上獲得的債券的存續期的市場，以及受規管保費及理賠價值是參考保單發出當時的利率環境而釐定的若干市場。由於負債現金流量的存續期及不確定性，加上缺乏足夠適當存續期的資產，錯配情況因而出現。資產／負債錯配的剩餘風險雖可管理，但不可消除。倘該等市場的利率長時期低於計算保費及理賠價值時所用利率，則或會對保誠的已呈報利潤及其業務單位的償付能力有重大不利影響。此外，本集團業務的部分利潤涉及分紅產品向保單持有人所宣派的紅利，而有關紅利受分紅基金的實際投資回報（大致基於股票、房地產及固定收益證券過往及現時的回報率計算）與提供予保單持有人的最低保證利率之差額影響。特別是在持續低息環境下，利潤可能會減少。

總體而言，金融市場大幅波動或會影響經濟活動、就業及客戶行為的整體水平。因此，保險公司或會遇到較多的索償、欺詐、保單失效、部分提取或退保情況，而部分保單持有人或會選擇延遲甚至停止支付保費，或減少退休計劃供款。對生計的不確定性、生活成本上升及負擔能力出現困難，均可能對保險產品的需求構成不利影響，並導致在符合有關弱勢客戶的監管定義及期望方面面臨更大的監管風險（見風險因素 3.7）。此外，交易對手未能履約的情況可能增多。倘情況持續，這種環境長遠而言可能會對保險業造成負面影響，並繼而對保誠的業務、資產負債表和盈利能力造成負面影響。舉例而言，倘若銀行保險協議的無形資產的可收回價值下降，即可能出現此種情況。與市場波動及整體經濟狀況相關的新挑戰可能會持續出現。舉例而言，倘持續的通脹壓力進一步推高利率水平令本集團競爭對手的產品提供更高水平的保證，可能導致若干具保證的儲蓄產品失效率上升，同時反映消費者對持平於或超過通脹水平的回報的需求。高通脹，加上經濟下滑或衰退，亦可能對負擔能力構成挑戰，對消費者購買保險產品的能力產生不利影響。通脹加劇，導致醫療理賠通脹（其中一項因素是進口醫療物資的價格在當前市況下不斷上漲），可能會對本集團業務的盈利能力產生不利影響。

任何前述因素及事件均有可能（個別或共同地）對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

1.2 地緣政治及政治風險和不確定性因素可能會對經濟狀況造成不利影響、加劇市場波動及增加監管合規風險、導致本集團營運中斷及影響其策略計劃的實施，這可能會對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景產生不利影響。

本集團在經營所在的不同市場面臨地緣政治及政治風險和不確定性因素。有關風險可能包括：

- 政府法規、行政權力、制裁、保護主義或限制性經濟和貿易政策的應用與企業或行業採取的相關措施，會增加特定地區、市場、公司或個人的貿易壁壘或限制貿易、銷售、金融交易或資本、投資、數據或其他知識產權的轉讓；
- 本地法規變更的規模擴大及步伐加快，包括適用於特定行業的變革；
- 更廣泛地採納或實施可能旨在域外適用的法律及法規；
- 軍事局勢加劇緊張、地區敵對或新衝突可能會破壞業務營運、投資及增長；
- 退出或被逐出現有貿易集團或協議或金融交易系統或系統分化（包括便利跨境支付者）；
- 實施有利於本地企業的措施，包括修改外資公司的非本地持股上限、根據有關法規及稅務規則差別對待外資企業或透過國際貿易爭端影響外資公司；
- 因政府實行強制要求或法規，以向政府繳納款項作為經營業務的條件，從而導致成本增加；
- 法律義務的可執行性存在不確定性，其詮釋可能會變動或在實施方面並不一致；及
- 要求海外公司透過當地註冊成立的實體或與當地合作夥伴經營業務或對執行或管理委員會的當地代表最少人數作出要求的相關措施。

上述風險可能透過其對全球各地和各國金融市場的宏觀經濟前景及環境的影響而對保誠產生不利影響。保誠亦可能面臨地緣政治衝突引發更高的制裁風險及聲譽風險增加。上述風險可能對本集團、其合營企業或共同擁有的業務、銷售及分銷網絡或第三方服務供應商經營所在的特定市場或地區的經濟、業務、法律及監管環境產生不利影響。對於在多個司法權區營運的國際活躍集團（包括保誠）而言，有關措施可能增加法律及監管合規的複雜程度，以及增加某一司法權區與另一司法權區的要求相互抵觸的風險。請參閱下文風險因素 4.1 及 4.3。

地緣政治及政治風險和不確定性因素可能會對本集團的業務及營運抗逆力產生不利影響。地緣政治及政治緊張局勢加劇可能引發衝突、民眾騷亂及／或民眾抵抗行為，以及本地及跨境網絡入侵活動增加。此類事件可能會破壞保誠的系統、業務、新業務銷售額及續保、分銷渠道及客戶服務，從而影響其營運抗逆力，並可能導致業務單位對本集團中央現金結餘及利潤的貢獻減少、令盈利能力下降、蒙受財務損失、對客戶造成不利影響及使聲譽受損，同時或會影響保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景。

香港既是本集團的主要市場，亦是本集團總部職能的所在地，倘立法或法規變更，以及地緣政治或政治風險對香港的國際貿易及經濟關係造成不利影響，則有可能會對本集團的銷售、營運及產品分銷構成不利影響。

1.3 作為控股公司，保誠倚賴其附屬公司支付經營開支、股息派付及股份購回的費用。

本集團的保險及資產管理營運一般經由直接及間接附屬公司進行，並承受本「風險因素」一節其他部分闡述的風險。

作為控股公司，保誠的主要資金來源來自附屬公司的匯款、股東支持資金、自長期資金作出的股東轉撥，以及任何透過發行股票、債券及商業票據籌集的款項。

保誠的附屬公司通常須遵守有關保險、資產管理、外匯及稅務的法律、法規及條例（包括與可分派溢利有關者而令其匯款能力受到限制）。在某些情況下（包括整體市況變動），這會限制保誠向股東派付股息、動用若干附屬公司所持資金用作支付本集團其他成員公司的經營開支或執行股份購回等業務策略的能力。

保誠的任何附屬公司財務狀況的重大變動可能會對其業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大影響。

1.4 保誠的投資組合承受潛在主權債券信貸惡化的風險。

投資主權債券會產生面對地緣政治或政治、社會或經濟變化（包括政府、國家元首或君主變更）、軍事衝突、疫情及相關破壞，以及對有關債券發行人所在市場及主權國信譽造成影響的其他事件的直接或間接影響的風險。投資主權債券涉及與投資企業發行人債券不同的風險。此外，債券發行人或控制償還債務的政府機關可能無法或不願於債務到期時按債務的條款（或以協定的貨幣）償還本金或支付利息，而保誠在被拖欠的情況下追索付款的權利有限。主權債務人按時償還本金及支付利息的意願或能力可能受到各項因素影響，當中包括其財務狀況、外幣準備金的規模及可用性、於付款到期當日是否有足夠可用的外匯、債務負擔相對整體經濟的規模、主權債務人對當地及國際放債人、地緣政治緊張局勢和衝突的政策，以及主權債務人可能受到的政治限制。

另外，各國政府可透過多種方法，例如央行干預、實行監管控制或徵稅等來令其貨幣匯率貶值，或採取貨幣、財政及其他有類似影響的政策（包括管理其債務負擔），即使在無技術性違約的情況下，前述措施均可對主權債券投資的價值造成不利影響。經濟不確定時期對主權債券市價波動的影響範圍可能大於其他類型發行人的償債責任固有的波動。

此外，假如出現過去曾經於若干情況下發生過的主權債務違約或上文所述的其他事件，其他金融機構亦可能遭受損失或面臨償付能力問題或其他問題，這可能導致保誠面臨本集團投資組合中通過投資而持有該等金融機構的額外風險。公眾對有關金融機構及整個金融業的穩定性及信譽的印象也可能會受到不利影響，而金融機構之間的交易對手關係亦可能受到不利影響。

倘主權國拖欠償債或重組債務或採取政策貶值或以其他方式變更其債務計值貨幣，保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景可能會受到重大不利影響。

1.5 保誠的財務實力及信貸評級如被下調，可能對其競爭地位構成重大影響，並損害其與債權人或交易對手的關係。

市場以保誠的財務實力及信貸評級度量其履行保單持有人責任的能力，這是影響公眾對保誠產品的信心以及競爭力的重要因素。保誠的評級如因盈利能力下降、成本上升、負債增加或其他問題等原因而下調，可能會對其推廣產品、挽留現有保單持有人及吸引新保單持有人的能力，以及本集團爭取收購及策略機會的能力構成不利影響。評級下調亦可能對本集團的財務靈活性（包括以可接受水平及定價發行商業票據、依據交易或與之相關的抵押要求的能力及管理市場風險的能力）產生不利影響。保誠可借貸資金的利率受其信貸評級影響，因信貸評級是衡量本集團履行合約責任能力的指標。

此外，評級機構所用方法和準則的轉變可能會導致評級下調，而有關評級下調並不反映整體經濟狀況或保誠的財務狀況的轉變。

任何有關評級下調均有可能對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。保誠無法預測評級機構可能採取的行動，或保誠因應評級機構的任何有關行動而可能採取的行動，這可能會對其業務造成不利影響。

1.6 由於業務在地域上的分散性，保誠承受匯率波動的風險。

由於保誠業務在地域上的分散性，保誠承受匯率波動的風險。保誠的業務一般以當地貨幣計值承保單及投資資產，但保誠亦在部分市場以非當地貨幣（主要是美元）計值承保單及投資資產。儘管此做法限制了匯率波動對當地經營業績的影響，惟將業績換算為本集團的呈列貨幣時會令保誠的合併財務報表產生波動。該風險現時並無另作管理。本集團以美元呈列其合併財務報表。本集團仍有若干實體的業績並非以美元計值或與美元掛鈎，亦有若干實體訂立以非美元貨幣進行的交易。保誠須承受換算該等實體的業績及非美元交易而產生的匯率波動風險以及港元維持與美元掛鈎的風險。當來自業務的以非美元計值的盈餘用於支持集團資金或股東利益（例如匯款）時，本集團可能會在其認為符合經濟利益的情況下對貨幣風險進行對沖。保誠亦面臨用於管理貨幣風險的貨幣掉期及其他衍生工具所產生的剩餘風險影響。

有關可持續發展（包括環境、社會及管治以及氣候相關）事宜的風險

2.1 未能有效地了解及應對與可持續發展因素相關的風險，或會對保誠長期策略的成功實施造成不利影響。

可持續發展相關風險指(i)環境、社會或管治事宜、趨勢或事件可能會對本公司構成財務或非財務影響，及／或(ii)以可持續發展為主題的本公司活動、策略及承諾可能會對環境及廣大社區構成外部影響。若未能妥善管理與主要可持續發展主題相關的風險，保誠的財務表現、營運抗逆力及可持續發展的資質水平或遭削弱，而其聲譽及品牌、其吸引及挽留客戶和員工的能力，乃至其業務策略的實施和長期財務成功，均可能受到不利影響。隨著投資者愈發被視為對其所投資公司的行為負有部分責任，保誠作為投資者亦可能會承擔來自被投資公司與可持續發展相關的風險。

a. 環境風險

環境問題（尤其是與氣候變化、生物多樣性及自然環境退化相關者）對保誠的可持續發展目標構成潛在長期風險，並可能影響其客戶及其他持份者。保誠因此面臨氣候變化風險的長期影響，包括向低碳經濟轉型帶來的財務及非財務影響，以及實質風險、聲譽風險及股東、客戶或第三方訴訟風險。

鑒於本集團投資期限的長期性質，全球經濟向低碳轉型或對投資估值及流動性造成不利影響，原因在於若干資產行業的碳密集型公司的金融資產因經營成本上升及市場對其產品及服務的需求減少而重新定價。轉型的速度，以及轉型有序進行及管理（相比無序及回應性轉型）的程度將受到公共政策、科技及客戶或投資者情緒的變化等因素的影響。保誠的持份者日益期望及／或依賴本集團基於對相關市場及被投資公司層面轉型計劃的理解，支持有序、共融及可持續的轉型，同時將該等市場中的經濟、業務、社區及客戶所受到的影響納入考慮。向低碳經濟轉型的潛在經濟影響亦可能產生更廣泛經濟影響，繼而或對客戶及其對本集團產品的需求產生不利影響。

本集團充分了解、衡量並妥善應對轉型風險的能力可能會因被投資公司的碳風險及轉型計劃相關數據不足或不可靠而受到限制。這可能會影響本集團實現對外減碳承諾的能力以及將可持續發展考量因素納入現有或新的以可持續發展或氣候為導向的投資策略及產品。此外，財務氣候建模工具的現有局限性導致難以評估氣候相關風險對本集團及其投資組合的財務影響，特別是長期影響。氣候變化的直接實質影響，包括由短期事件驅動的立即性實質風險（例如日益頻發及嚴重的颶風和山火）及有關長期氣候規律轉變（例如氣溫上升及早情持續的長期性實質風險）可能會在本集團所承保及提供保險產品的死亡率及發病率風險評估以及相關理賠狀況中成為日益重要的因素。這些實質氣候風險可能對保誠經營及投資所在的亞洲及非洲市場產生不成比例的影響。同樣地，與自然相關的實質風險會影響壽險負債及健康負債，例如污染、水質差劣、廢物污染及過度開發自然環境均可能導致生物多樣性退化，進而可能對人類健康構成威脅。

若未能了解、管理這些氣候相關風險及提高透明度，則可能會增加對保誠及其持份者的不利影響。

b. 社會風險

若未能顧及本集團的客戶及員工以及本集團或其第三方經營所在社區的權利、多元化、福祉、不斷變化的需求、人權及利益，可能會產生對保誠構成影響的社會風險。發達市場及本集團所在市場的感知或實際不平等問題及收入差距均可能會進一步侵蝕本集團各市場的社會凝聚力，從而可能會增加保誠的營運及中斷風險，並影響本集團實施透過開發實惠便捷產品來滿足有關各市場民眾需求的策略。氣候變化的直接實質影響、自然環境的惡化及支持全球經濟向低碳轉型行動產生的社會影響或會對本集團經營所在市場中社會經濟地位較低的群體的生計的穩定性和健康造成不成比例的影響。保誠在多個司法權區經營業務，而這些司法權區的當地文化及考量因素各有不同，特別容易受到氣候變化及生物多樣性退化的影響，因此，保誠面臨的上述風險會有所增加。

不斷演變的社會規範以及與公共衛生趨勢（例如肥胖率上升、代謝綜合症及精神健康惡化）及人口結構變化（例如人口城市化及老齡化）以及氣候相關發展等因素導致的潛在遷徙或失所相關的新興人口風險可能會影響客戶的生活方式，並因此可能會對本集團保險產品的理賠及續保水平產生影響。

作為一家提供保險及投資服務的公司，本集團日益重視透過運用數碼服務、技術及分銷方法打造對客戶而言更加便捷的產品。因此，保誠可存取龐大的客戶個人資料（包括與個人健康有關的資料），且其藉助複雜工具、機器學習及人工智能技術分析和解讀有關資料的能力日漸增強。因此，本集團面臨更大的技術風險（包括演算法偏差帶來的潛在意外後果）以及濫用客戶資料或違反保密行為相關的監管、道德及聲譽風險。該等風險於下文風險因素 3.4 及 3.5 闡述。產品、服務及流程日趨數碼化，亦可能帶來新的及無法預測的監管要求及持份者期望，包括關於本集團在此次轉型過程中如何提供客戶所需的支援。

若未能根據集團業務行為守則為本集團僱員營造一個共融、多元化及開放的環境，或會影響吸引及／或挽留僱員的能力並增加潛在的聲譽風險。本集團第三方供應鏈及被投資公司內部涉及的勞工標準、尊重人權及現代奴役等主題的業務實踐，亦令本集團面臨潛在的聲譽風險。

保險公司利用不同同質客戶群體（例如年齡、性別及健康狀況）的索償及風險狀況確定保險費用及／或收費。在部分社會場景中，保險公司設定差別保費及／或收費的能力或被視作一種公平且基於風險的實務，而在其他社會場景中，這可能會被視作歧視。若未能了解並管理保誠經營所在各市場不同的觀點，可能會對本集團的財務狀況及聲譽造成不利影響。

c. 管治

若未能維持高水平的企業管治，可能會對本集團及其客戶及僱員產生不利影響，並增加本集團作出不良決策及對主要風險監察及管理不力的風險。若主要管治委員會缺乏足夠的獨立性、其成員缺乏多元化、技能或經驗，或沒有明確（或充分）的監督責任和授權，則有可能衍生管治不善的問題。薪酬監督不力，亦會增加高級管理層行為表現不佳的風險。

保誠在多個司法權區經營業務，並設有一個集團及附屬公司管治架構，這可能會進一步增加有關考慮因素的複雜性。與並無直接全面控制權的合營企業或合夥企業合作，以及聘用第三方服務供應商，會增加保誠因管治不足而產生的聲譽風險的可能性。

本集團經營所在各市場推行全球標準以及可持續發展、環境和氣候相關法規的步伐及規模、對履行現有及新增撤出或限制若干行業投資、參與及報告承諾（例如國際可持續發展準則理事會就氣候相關披露內容所設標準）的需求，以及對外部核證報告的需求可能帶來合規、營運、披露及訴訟風險，而採用一致的風險管理方法需要跨司法權區協作，可能會增加上述風險。推出以可持續發展為主題的基金或產品，或是將可持續發展考量因素納入現有產品的投資流程（的方法）可能會增加與本集團委任資產管理公司對客戶及投資者的受信責任感知履行有關的風險，並因此可能令監管合規風險、客戶行為風險、產品披露風險及訴訟風險增加。保誠自願加入或參與行業組織及團體或其計劃，或會令持份者更期望本集團與其公開立場或目標相符或一致。倘相關行業組織或其計劃所宣稱的立場或目標持續演變，或司法權區解讀其目標會給市場或消費者產生不利影響（包括，例如，與反壟斷法出現明顯衝突等情況），則本集團的聲譽及訴訟風險其後或會增加。請參閱風險因素 4.1，了解更多關於可持續發展（包括環境、社會及管治以及氣候）相關監管及監督發展的詳情及其對本集團的潛在影響。

可持續發展風險可能會直接或間接影響保誠的業務及策略實施。有關策略著重讓客戶獲得更多及更便捷的健康和理財保障，並於本集團所在市場以負責任的管理及投資方式支持公平及共融轉型，並透過建立可持續發展業務為廣大持份者（包括客戶、機構投資者、僱員及供應商乃至政策制定者、監管機構、行業組織及當地社區）帶來正面的影響。本集團如未能在當地業務及營運、承保及投資活動中公開透明地貫徹實施本集團的可持續發展策略以及實施及秉持負責任的業務實踐，則可能對本集團的財務狀況及聲譽造成不利影響。這亦或會對本集團的持份者產生消極影響。這些持份者對於可持續發展事宜的期望、關切及目標在本集團經營所在的市場內及各市場之間以及不同持份者群體之間可能不盡相同。在投資活動中，保誠的持份者日益期望及依賴負責任的投資方式，以體現可持續發展考量因素如何有效地納入投資決策以及履行受信及管理職責。作為資產擁有人及資產管理人，有關職責包括根據內部既定程序及外部承諾，有效執行與被投資公司有關的排除、投票及積極參與決策。持份者對支持有關職責的活動的透明度及披露要求和期望日益增加，進一步增加本集團的披露風險，包括與潛在誇大或錯誤陳述本集團業務活動、產品及服務（如漂綠）的正面環境或社會影響有關的風險。

有關保誠業務活動及行業的風險

3.1 實施大規模轉型（包括複雜的策略舉措）會帶來重大設計及執行風險，並可能會影響保誠的營運能力及實力。倘有關舉措未能達致其目標，或會對本集團及其策略實施造成不利影響。

為實施其業務增長策略、切合客戶所需、改善客戶體驗、加強營運抗逆力、符合監管和行業規定及維持市場競爭優勢，保誠不時重構營運模式並開展企業重組、執行轉型計劃及進行收購／出售。該等變革舉措大部分相當複雜、相互關聯及／或涉及廣泛的層面，並包括透過營運模型變動提高業務效率，提升本集團的數碼化能力，擴大策略夥伴關係及由行業和監管推動的變革。這些舉措若產生計劃外成本、延遲實施或未能全部達致目標，則可能對保誠的業務、僱員、客戶、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響。本集團的領導層變更及業務和營運模式的變動會給僱員帶來更大的不確定性，這可能會影響本集團的營運能力及實施策略的能力。實行轉型舉措亦可能對本集團產生不利的影響，例如對本集團的僱員或營運能力構成額外壓力，以及削弱本集團的控制環境。實施與本集團業務策略、控制環境轉型、重大會計準則變動及本集團主要業務其他法規變更相關的舉措可能會增加上述風險。有關此等法規變更的風險於下文風險因素 4.1 闡述。

業務的技術變革日新月異，本集團未必能夠預測變革可能帶來的所有意外後果。在採用創新技術過程中遭遇挑戰或失敗（如未能系統性採用人工智能）可能令保誠承擔潛在的機會成本、喪失競爭優勢，以及額外的監管、資訊安全、私隱、經營、道德及操守風險。優質的培訓數據對建立精確穩健的人工智能模型至關重要。若數據規模或相關度不足，人工智能系統就可能生成不可靠或存有偏見的結果。部署期間收集到的實質數據，以及持續監控及利用新數據進行更新，均有助人工智能模型適應特定背景，藉此改善其可靠性及表現。為降低這些無意產生的影響，保誠在採用人工智能技術時會考慮潛在風險及負面後果，並積極構建有關緩解風險的治理常規。

3.2 保誠的業務現時在人口趨勢不斷快速轉變且競爭劇烈的環境下進行。本集團業務的盈利能力取決於管理層應對此等壓力及趨勢的能力。

金融服務市場競爭激烈，有多個因素影響保誠的產品銷售能力及盈利能力，包括所提供的價格及收益率、財務實力及評級、產品種類及質素、銷售時點提供的客戶投資回報說明資料、實施及遵守法規變更的能力、監管處罰的實施、品牌實力及知名度、投資管理表現和基金管理趨勢、過往分紅水平、應對人口趨勢不斷轉變的能力、客戶對個別儲蓄產品的喜好（可能受更廣泛的經濟壓力的影響）、提供客戶於銷售時點及其後的預期合理非保證利益（尤其是非保證投資回報）及技術進步。在部分市場，保誠面對更大型、財務資源更充裕或市場佔有率更高、提供產品範圍更廣泛或紅利率更高的競爭對手。此外，爭取才華技能兼備的僱員、保險代理人及獨立財務顧問的激烈競爭或會限制保誠業務按計劃速度增長或以其他方式實施策略的潛力。技術進步，包括能提升收集大量客戶健康數據能力的技術，以及用於數據分析和解讀研究的技術和工具的發展（如人工智能及機器學習），可能會導致本集團面臨的競爭加劇，以及因無法挽留組織現任人才以及於市場招募新興職位而可能面臨更高的競爭風險。

本集團的主要競爭對手包括全球壽險公司、區域保險公司及跨國資產管理公司。在大部分市場，當地公司亦有相當高的市場佔有率。

保誠相信，由於客戶需求、數碼化及其他技術進步（包括使用人工智能提高營運效率及提升客戶體驗）、對規模經濟的需求，加上合併、監管行動及其他因素的間接影響，各地區的競爭會更加激烈。保誠賺取合適回報的能力很大程度上取決於其預測及妥善應對競爭壓力的能力。這包括在拓展新分銷渠道的市場上管理對本集團現有銷售及分銷安排（例如銀行保險安排）的商業價值的潛在不利影響。

倘若應對不當，或會對保誠吸引及挽留客戶的能力造成不利影響，甚至限制保誠在其經營所在市場開展新業務的能力，這可能會對本集團的業務、財務狀況、經營業績及增長前景造成不利影響。

3.3 保誠及其重要外判合作夥伴業務固有營運風險上的不利經驗可能干擾其業務運作並對其業務、財務狀況、經營業績及前景造成負面影響。

保誠的所有業務均存在營運風險，包括因內部程序不足或失效、系統或人為錯誤、不當行為、欺詐、自然或人為災難事件（例如自然災害、流行病、網絡攻擊、恐怖主義行為、民眾騷亂及其他災難）或其他外來事件影響產生損失的風險。這些風險亦可能透過其合作夥伴對保誠產生不利影響。保誠依賴若干銀行保險、代理及產品分銷、外判（包括但不限於外部技術、數據託管及付款）及服務合作夥伴的表現及營運，其中包括後勤辦公室支援職能部門，例如科技基建、開發及支援以及面向客戶的營運及服務（例如產品分銷及服務（包括透過數碼渠道）及投資營運）等相關部門。由於保誠依賴有關合作夥伴穩健的營運表現，故使其面臨有關合作夥伴所提供的營運及服務中斷或失效的風險。再者，保誠在廣泛及不斷演變的法律及監管環境中經營，亦增加其業務程序及控制的管治及營運複雜性。

此類風險可能會導致保誠的系統、營運、新業務銷售額及續保、分銷渠道以及客戶服務中斷，從而影響保誠的營運抗逆力及履行必要業務職能的能力或可能導致機密或專有資料遺失。有關風險及任何行政系統（例如與保單持有人記錄相關者）或精算準備金程序的不足，亦可能導致開支增加，以及法律及監管處罰、盈利能力下降、財務損失及客戶操守風險影響，這可能損害保誠的聲譽以及與客戶及商業夥伴的關係。若未能充分監督服務合作夥伴（或其科技及營運系統和程序），可能會令保誠的服務質素嚴重下降或對其業務營運及客戶服務造成嚴重影響，甚至可能會導致聲譽或操守風險，從而可能對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響。

保誠的業務需要為眾多不同產品處理大量交易，在執行一系列營運職能的過程中，採用複雜且相互關聯的科技及財務系統、模型，以及以用戶為中心的應用程式。有關職能包括計算監管或內部資本要求、對資產及負債進行估值以及利用人工智能及數碼應用程式獲取新業務。許多此類工具構成保誠資訊及決策框架的一部分，而在核心業務活動、決策及報告中使用錯誤或不當的工具，可能會造成不利影響，從而衍生風險。此等工具如出現任何錯誤或限制或使用不當，均有可能導致監管違規、決策不當、財務損失、客戶損失、對外報告不準確或聲譽受損。本集團有相當一部分業務屬長期性質，亦意味著將長時期妥善保留準確記錄。

本集團核心業務活動的表現及是否能夠持續向客戶提供服務，非常倚賴具抗逆力的資訊科技應用程式、基建及安全架構設計、數據管治及管理以及其他營運系統、人員、控制及成熟程序，並因此需要在這些方面作出重大投資。在發生大規模破壞性事件或重大變革的期間，或由於其他因素（包括欠缺技能熟練／富有經驗的人員）而影響營運表現時，保誠及／或其第三方服務供應商的有關系統及程序的抗逆力及營運效能或會受到不利影響。特別是，保誠及其業務夥伴越來越多地採用新興技術工具及數碼化服務，又或者與具備這些能力的第三方建立策略合作關係。自動化的客戶分銷渠道及服務可提升提供無間斷服務的關鍵能力。若未能妥善管治及管理新興技術與日俱增的營運風險，則保誠的聲譽及品牌、經營業績、吸引及挽留客戶的能力、實施長期策略的能力，乃至其競爭力及長期財務成功，均可能受到不利影響。

儘管保誠的科技、合規及其他營運系統、模型和程序包含了專為管理及減輕與其活動有關的營運及模型風險而設的有力管治及控制措施，但無法完全保證有關系統及程序的抗逆力，亦不能完全保證管治及控制一直有效。由於人為失誤或其他原因，營運及模型風險事件可能會不時發生，且並無系統或程序可完全防止此類事件的出現。保誠的舊有系統及其他科技系統、數據和程序與一般營運系統和程序一樣，亦可能會發生故障或遭到入侵／數據外洩。

3.4 網絡安全風險，包括保誠科技系統若遭企圖接入或破壞，以及個人資料丟失或不當使用，可能對本集團產生潛在的不利財務影響，並可能導致保誠失去客戶及僱員的信賴及聲譽受損，從而可能對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響。

保誠及其業務夥伴面臨的網絡安全風險日漸增加。保誠科技系統的可用性、保密性及完整性或遭個人（包括僱員、外判商及代理）或團體有意或無意破壞或損害。此等風險涉及企業和客戶數據的安全。若未能及時支付贖金，勒索軟件（設計為須支付贖金後才可解除存取數據限制而的惡意軟件）不斷演變，或阻礙運營或導致公開暴露敏感資料，對保誠構成威脅。於該等風險成為現實的情況下，可能導致主要業務中斷、難以恢復重要數據或服務或損害資產，從而可能導致保誠失去客戶及僱員的信賴、聲譽受損及直接或間接財務損失。

金融服務公司持有大量個人及財務數據，因而成為網絡犯罪集團虎視眈眈的目標。近期趨勢表明，由於勒索軟件漏洞攻擊包及勒索軟件即服務產品日趨普及，為威脅行為者提供輕鬆接入強大攻擊工具的途徑，導致勒索軟件活動增加。同時，全球網絡安全威脅愈加複雜，且更有影響力。隨著金融機構愈發倚賴第三方供應商及互連系統，這些供應鏈的漏洞亦可成為網絡罪犯濫用的對象。供應商或服務供應商若遭受攻擊，可能會無意間於有關金融機構的基礎設施植入惡意代碼或後門程序，繼而引發潛在的數據洩露或勒索軟件事件。

由於保誠不斷增加現有市場及新進市場業務規模，而且客戶越來越傾向於透過互聯網及社交媒體與保險公司及資產管理公司進行交流，加上保誠的品牌知名度提高，且採用本集團數碼平台的人數日益增加，亦會增加保誠被網絡罪犯視為犯罪目標的可能性。

市場對保誠及其業務夥伴的要求及期望越來越高，不但要保證客戶、股東及僱員資料安全，還要確保其持續準確並以透明、恰當及合乎道德的方式使用資料，包括於應用自動化程序或人工智能時確保作出合適決策。隨著保誠及其業務合作夥伴在業務營運中越來越多地採用數碼科技（包括人工智能），本集團所產生的數據為我們提供機遇，可在增強與客戶溝通的同時，繼續履行保護客戶個人數據安全的責任。保誠設有多項政策及框架，以管理客戶數據的處理。倘若未能遵守這些政策，可能會招致監管審查及處罰以及對客戶及第三方合作夥伴不利，且本集團的聲譽及品牌、吸引及挽留客戶的能力、實施長期策略的能力乃至經營業績，均可能受到不利影響。

發展雲端基礎設施及使用數碼化分銷和服務渠道（能夠以更大的規模及更快的速度向個人收集範圍更廣泛的個人及健康相關數據），以及使用複雜工具、機器學習及人工智能技術以處理、分析及詮釋有關數據，則可能會增加本集團無法滿足上述要求及期望的風險。

對生成式人工智能等新興技術的使用增加，亦可能會產生新的及現時無法預測的監管、聲譽及營運問題，故須謹慎考慮及設立防護機制以確保使用安全。網絡安全及數據保護的監管發展繼續在全球範圍內推進。二零二四年，數據私隱的熱度持續上升，亞洲及全球監管機構推出新的數據私隱法律或完善現有法律（例如將於二零二四年十月在印尼推出的新資料保護法，於二零二四年五月通過的歐盟《人工智能法案》，以及於新加坡頒佈的《生成式人工智能模型管理框架》）。相關發展可能會增加該領域有關規定及責任的複雜性，尤其是當有關發展包括人工智能或數據本地化限制或施加與其他司法權區相異及／或抵觸的規定時。

由於法規形勢的動態變化以及資訊科技系統或數據遭受重大入侵的風險，保誠面臨的金融及聲譽風險日趨嚴峻。有鑒於網絡威脅的動態形勢（包括供應鏈入侵、電腦病毒、未經授權接入，以及「拒絕服務」攻擊、網絡釣魚及破壞性軟件活動等網絡安全攻擊），此等風險會波及合營企業及第三方供應商。儘管設有多層安全防護，仍不能保證此等事件不會發生，而這可能會對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

3.5 隨著保誠經營所在的市場及其合作夥伴關係及產品服務不斷發展，保誠旗下數碼平台可能會增加本集團面臨的現有業務風險或帶來新的風險。

保誠旗下數碼平台受到多項風險的影響，主要包括以下相關風險：法律及監管合規以及業務操守；執行複雜的變革舉措；資訊安全及數據私隱；使用模型及處理個人資料（包括使用人工智能或由人工智能使用者）；資訊科技基建及營運的抗逆力及完整性；以及有關管理第三方的風險。本集團現存在的風險均可能會因若干因素而增加：

- 保誠旗下數碼平台營運所在的現有及規劃中市場的數目，該等市場均各自設有其法律法規及監管監督機構，其應用範圍可能尚不確定或有可能快速變化，或會令監管合規風險增加；
- 在現有及規劃中市場推行計劃數碼平台及服務，可能需要執行錯綜複雜的變革舉措。這可能會產生設計及執行風險，當相關變革舉措同時推出時此等風險或會被放大；
- 數碼平台所倚賴的數據量、範圍及敏感度不斷增長，且本集團可透過模型存取、保留、分析及處理其數據，亦會增加數據的安全、私隱及使用風險。此外，在應用程式功能及服務中使用複雜模型，包括在關鍵決策上採用人工智能時，若有關功能未能按預期運作，則可能引致道德、營運、操守、訴訟及聲譽風險；
- 依賴眾多第三方合作夥伴及供應商及／或與之合作，而其可能因市場而異。這可能會增加不間斷客戶服務的營運中斷風險、監管合規及操守風險，以及潛在聲譽風險；及
- 對該平台提供的支援及開發服務，其地點位於該平台經營所處部分個別市場以外，進而可能會增加當地法律及監管合規的複雜程度。

有關數碼平台可能會開發及提供新的產品及功能（包括由人工智能提供支持者），這可能為本集團帶來新的監管、營運、操守及策略風險。各市場或會實施相關法規以限制線上或以數碼形式分銷保險及資產管理服務或部署新科技服務的許可範圍，並可能會限制該平台提供的當前或計劃中產品服務。

若未能妥善管治及管理上述與日俱增及新出現的風險，則保誠的聲譽及品牌、吸引及挽留客戶的能力、其競爭力乃至其實施長期策略的能力以及本集團的財務狀況均可能受到不利影響。

3.6 於若干市場，保誠現時透過合營企業合作夥伴、其他股東及第三方經營業務。這些業務所面對的風險與本集團其他業務相同，同時亦為保誠帶來本集團不會從其全資附屬公司面對的若干風險。

保誠現時透過（及於若干市場，根據當地法規須透過）合營企業及其他共同所有權或第三方安排（包括聯營公司）進行經營。倘本集團的任何合作夥伴未能或無法履行其於有關安排下的責任、遇到財務困難或未能遵照當地或國際法規及標準（例如有關防止金融犯罪及可持續發展（包括氣候相關）風險（見上文風險因素 2.1）的法規及標準），本集團的財務狀況、營運及聲譽可能會受到不利影響，或本集團可能會面臨監管譴責。在合營企業或共同擁有的業務的名稱中帶有保誠字樣的情況下，本集團所面臨的聲譽風險會有所擴大。

本集團的大部分業務分別來自中國內地的合營企業及印度的聯營公司。就該等業務而言，本集團可行使控制權的程度取決於合約協議的條款，以及上市規定等適用於合營企業及聯營公司的當地法規限制，特別是訂明參與者間的控制權分配及持續合作的條款。因此，本集團能夠對該等業務行使的監督權、控制權及獲取管理資料的程度與本集團全資擁有的業務相比可能較低。這可能會增加本集團有關該等業務的財務狀況的不確定因素，包括其投資組合的估值，以及其面臨的投資信貸及交易對手信貸風險程度，從而導致本集團整體風險增加。當該等業務所在地區的特定市場或行業發展放緩、受阻、波動或轉差時（例如中國內地房地產行業乃至更廣泛經濟層面的不利發展），情況尤其如此。另外，本集團可行使控制權的程度可能會受若干司法權區的外資公司外資持股上限變動所影響。倘本集團的策略計劃包括透過合營企業或共同擁有的業務擴張本集團業務，則本集團所面臨的於上文風險因素 3.1 詳述的風險亦有可能增加。

此外，本集團的很大部分產品分銷現時透過代理安排及與並非由保誠控制的第三方服務供應商訂立的合約安排（例如銀行保險安排）進行，因此本集團有賴於相關關係的延續。該等安排的有效性、臨時或永久中斷（例如第三方服務供應商的聲譽、財務狀況或其他情況嚴重惡化）、管控（例如與第三方服務供應商系統失靈或防止金融犯罪相關的管控）出現重大失誤、第三方服務供應商的管治或營運因法規變更而受到影響或其未能遵守任何監管規定，都可能會對保誠的聲譽及其業務、財務狀況、經營業績及前景造成不利影響。

3.7 與為產品定價及報告業務業績時所用的各項假設有關係的不利經驗可能對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景有重大影響。

與其他壽險公司一樣，本集團業務的盈利能力取決於多項因素，包括死亡率和發病率的水平及趨勢、保單退保率、產品保證特點的行使率、投資表現及減值、行政單位成本及新業務收購開支。

本集團業務承受通脹風險。特別是，本集團的醫療保險業務亦面臨醫療通脹風險。金融市場及經濟活動水平大幅波動以及客戶行為的轉變對本集團業務盈利能力的潛在不利影響載述於上文風險因素 1.1。儘管本集團有能力對旗下若干產品作出重新定價，但重新定價的頻率可能需要增加。重新定價需視乎可用於重新定價的營運能力與資源，以及本集團因應監管機構及社會對保險產品可負擔性及保障弱勢客戶方面的期望提高和營運所在市場的商業考量因素，實施重新定價的能力。本集團業務的盈利能力亦可能受到重新定價後營保降級的不利影響。

保誠（如同其他保險公司）在產品定價、訂立準備金、報告其資本水平及長期業務經營業績時，均需針對多個因素作出假設。另一因素是保誠對預期客戶未來提早終止產品的比率（稱為續保率）的水平作出的假設。該假設涉及本集團的多項業務。保誠對續保率的假設反映每個相關業務範圍的近期過往經驗與專業判斷（特別是在缺乏相關及可靠經驗數據的情況下）。任何對續保率未來變動的預期亦在有關假設中反映。若續保率的實際水平與假設水平有顯著差異，可能會對本集團的經營業績造成不利影響。

另外，疫疾、流行病及其他可引起大量死亡或新增疾病理賠及醫療理賠成本增加的影響，可能會對保誠的業務造成不利影響。雖然過往已多次發生流行病、大型流感及其他疫疾，但未來發生此類事件的可能性、時間或嚴重性均不可預測。外界（包括政府及非政府組織）控制疫情擴散及降低疫情嚴重後果的成效，以及藥物治療及疫苗（及其推行）及非藥物干預措施的成效，可能會對本集團的理賠經驗造成重大影響。

保誠採用再保險有選擇性地轉移死亡率、發病率及其他風險。此做法會令本集團面臨：再保險公司無法支付再保險索償或無法履行其承諾的交易對手風險；再保險公司變更再保險的承保條款及條件的風險，或保誠無法將再保險提升的價格轉移至其客戶的風險；難以確定再保險合約是否承保某事件的再保險條款及條件的不明確風險；以及無法就所尋求的風險轉移更換現有再保險公司或找到新的再保險公司的風險。

任何前述因素及事件均有可能（個別或共同地）對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響。

與法律及監管法規相關的風險

4.1 保誠現時經營業務須受監管並承受相關的監管風險，包括本集團監管監督或干預基準的變動、本集團已呈報事件所引致監管審查的級別及其經營所在市場在法律、法規、政策、其詮釋及應用以及任何行業／會計準則上的變動影響及步伐。

任何不遵守保誠現時經營所在任何市場由政府政策及法例、對公司及個人的財務監控措施、適用於金融服務及保險業公司的法規或監管詮釋（包括與保誠或其分銷商的業務操守相關者），或監管機構作出與本集團成員公司的監管相關的決定（若干情況下或會追溯應用）等情況或會對保誠造成不利影響。此外，法規變更可能為保誠帶來重大影響，例如保誠可能須對其產品範圍、分銷渠道、銷售和服務慣例、資料的處理、競爭力、盈利能力、資本要求、風險管理方法、企業或管治架構、財務及非財務披露、已呈報業績及融資要求作出調整。資本相關法規的其他變更可能改變資本對市場因素的敏感性，同時保誠經營所在司法權區的監管機構可能施加影響本集團不同業務單位（無論按地域、法律實體、產品系列或其他基準）之間資本及流動資金分配的規定。監管機構亦可能會改變償付能力規定或釐定監管或法定資產負債表的組成部分（包括準備金及個別業務所需持有資本的水平）的方法（可影響本集團的資本狀況）。此外，由於政府因應金融及全球經濟狀況作出干預，故政府對金融服務業的監管及監督可能會持續變動，可能導致加強客戶保護、提高資本要求、限制交易及加大監管權力。

保誠在經營所在市場須遵守持續經營的監管規定以及有關金融犯罪的責任（包括遵守打擊洗錢及制裁法規），其或會規定本集團有責任就特定個人、組織、企業及／或政府採取某些行事方式或限制其可採取的行事方式。若未能遵守有關法規，則可能會對保誠的聲譽造成不利影響及／或引致本集團受法律或監管處罰或限制。對於國際活躍集團（包括保誠）而言，在多個司法權區營運（包括跨境活動）會增加法律及監管合規挑戰的複雜程度及規模。保誠經營業務的司法權區的法律法規繁多且不斷變化，並有可能出現變動。法律及監管責任的實施在特定情況下亦可能不明確，或會影響保誠按照本集團預期或期望的方式行使集團權利的能力，並降低保誠業務營運的可預測性。保誠履行某個司法權區的法律或監管責任（包括國際制裁方面）可能會觸犯另一司法權區的法律或政策方針，或可能被視作支持該司法權區而非另一司法權區的法律或政策方針，為本集團帶來額外的法律、監管合規及聲譽風險。地緣政治及全球緊張局勢亦可能導致各大陣營間的重新洗牌或全球兩極分化及脫鉤，可能會增加國際制裁的規模及複雜程度。當監管法規及責任界定不明以及當適用於本集團的具體情況較為複雜時，相關風險均可能會增加。

有關特定領域的監管及監督規定或變動的進一步詳情載於下文。

a. 集團監管

香港保險業監管局（香港保監局）是保誠的集團監管機構。香港保監局的集團監管框架以原則為基礎及成果為導向的方針，讓香港保監局能夠對獲指定的跨國保險集團控股公司行使直接監管權力。保誠已設立各種監察機制及控制措施，以確保持續合規，並促進與其集團監管機構香港保監局展開建設性的接洽。

b. 全球監管發展及系統風險監管

全球正在發生多項監管發展，保誠經營所在多個司法權區的業務均可能受到影響。在金融穩定理事會的授權下，這項工作包括在系統風險（包括氣候相關風險）及保險資本準則領域的標準制訂及指引。

就保險行業而言，國際保險監管者協會繼續透過於二零一九年有效取代全球系統重要性保險公司評定的整體框架監察和評估系統風險。近期若干事態進展或對保誠等保險集團構成挑戰：例如國際保險監管者協會在整體框架的最新諮詢中，提議重新採納基於實體的方針來解決系統性風險，此舉可能會導致對評定實體施加不成比例的監管。部分司法權區指定具本地系統重要性保險公司，亦表明再度採納更加基於實體的方針。新加坡金融管理局於該國引入具本地系統重要性保險公司框架，自二零二四年一月一日起生效；而香港保監局已就一項具本地系統重要性保險公司框架向業界發出諮詢，該框架將於二零二五年初起生效，可能適用於受香港保監局監管的保險集團。

金融穩定理事會繼續接收國際保險監管者協會全球監察工作成果的年度更新，其中將包括國際保險監管者協會的系統風險評估。金融穩定理事會保留對個別保險公司於全球環境下是否具有系統重要性及是否採取任何必要整體框架監管政策措施應對相關系統重要性問題公開發表意見的權利。於二零二五年十一月，金融穩定理事會將根據整體框架審閱評估及舒緩系統風險的流程。在是次審閱後，金融穩定理事會將在必要時調整流程，內容可能包括重新啟用更新後的全球系統重要性保險公司評定流程。大部分先前的全球系統重要性保險公司措施已被納入下文闡述的國際保險監管者協會保險核心原則和共同框架，以及香港保監局的集團監管框架。作為國際活躍保險集團，保誠須遵守這些措施。

國際保險監管者協會的共同框架制定專門針對國際活躍保險集團進行有效集團監管的定量及定性監督標準及指引。保險資本準則是共同框架的定量要素，也是最後制定階段的綜合資本準則，將於二零二五年生效。香港保監局在根據共同框架中的既定定性標準進行評估後，將保誠評定為國際活躍保險集團，並要求保誠採用保險資本準則或證明其現行集團資本監管框架的結果與保險資本準則相同。

保險資本準則分兩個階段發展：進行為期五年的監察（於二零二零年初開始）而後付諸實施。美國全國保險監督協會亦制定了保險資本準則的替代方法，稱作「匯總法」；國際活躍保險集團正評估該方法能否提供與保險資本準則相若的結果。

成員司法權區的監管機構可能選擇實施整體框架及保險資本準則的方式附帶一定風險，進而或會給本集團帶來造成額外負擔或不利影響。因此，該等變動對本集團的潛在影響仍相當不確定。

c. 區域監管制度發展

於二零二四年，保誠經營所在市場中監管及監督本集團的機構繼續專注保險行業的客戶保障及財務韌性、業務實踐管理，以及設有適當管治及控制的營運穩健性。多個市場發佈新的法規及指引，要求有關行業評估、監察及管理非財務及財務風險，涵蓋保險風險、資本及償付能力。業務操守及消費者權益保護仍然是亞洲監管機構的主要關切事項，特別是產品、銷售、服務及數據保障預期，以及各項營運流程，包括抗逆力、投資管理，以及對第三方及技術供應商的監督。

本集團的若干主要市場現正推行重大法規變更及改革，對保誠的全面影響存在若干不確定性：

- 中國內地方面，金融業等多個行業的監管持續發展，或會增加本集團的合規風險。二零二四年，國家金融監督管理總局（國家金監總局）持續實施監管舉措，推動市場轉向價值及效率、穩健的風險管理實踐、加強資產負債管理及客戶保障，得以強化保險的重要性及其在增強中國金融體系穩健性方面的作用。二零二四年五月，國家金監總局取消了銀行網點和保險公司合作的數量限制；預計是項變動將加劇銀行保險領域的內部競爭。
- 印尼方面，當局仍然高度關注對保險行業的監管及監督。印尼金融服務局於二零二三年發佈一份為期五年的行業路向圖，計劃建立一個秉持高度誠信、加強消費者及公眾保護並支持國家經濟增長的保險行業。該路向圖涵蓋多個領域，包括加強對保單持有人的保護，以及其他關於財務及經營控制的方面。該路向圖於二零二三年至二零二七年分三步實施。
- 馬來西亞方面，馬來西亞國家銀行持續公佈及提出更多涉及醫療健康保險產品、產品披露及公平待客的要求，旨在設立高標準的行為準則並營造行業文化，讓客戶保障成為金融服務實踐的必要部分。
- 香港方面，香港保監局已加強審查向中國內地訪客進行無牌銷售保單的行為。無牌推薦人不得從事受規管活動或向客戶提供受規管建議。經紀商必須對主要推薦人進行盡職調查，以確保所有受規管建議及活動均由持牌代表提供及開展，同時設立轉薦付款來打擊無牌活動。收緊相關規定旨在維護保險監管框架的權威並杜絕不合規的轉薦行為。
- 新加坡方面，新加坡金融管理局加強市場監管，力求降低整個金融行業的洗錢風險，並於二零二四年與行業持份者保持合作，共同提高反洗錢的要求及標準。監管形勢預計將持續演變。
- 泰國方面，保險委員會辦公室(Office of Insurance Commission)於二零二三年十二月提出人壽及非人壽保險法修訂草案，旨在提高保險業內部的管治標準。有關修訂目前正處於審議階段。
- 越南方面，該國已實施一項限制，自二零二四年七月起禁止銀行將非強制性保險產品與其他金融服務捆綁。儘管該項規定意在確保按客戶需要提供產品，但其可能為銀行保險業務的模式帶來挑戰。
- 菲律賓方面，保險委員會於二零二三年三月發佈金融產品及客戶服務規定，同時設立為期十八個月的過渡期，並於二零二四年全面採納。是項新規定包括產品及服務披露內容、系統化的客戶協助及操守風險管理，以及提交額外投訴文件。
- 印度方面，印度保險監管及發展局繼續專注於行業改革。印度提出到二零四七年實現「全民保險」的計劃，目標是確保印度的每個公民及企業均擁有足夠的人壽、健康及財產保險保障。印度保險監管及發展局正在推廣使用大數據、人工智能及機器學習等技術，以改變印度的保險業格局，爭取到二零三二年成為第六大保險市場。

整個行業對新興技術工具及數碼服務的使用日漸增加，這可能會引致全新及不可預期的監管規定及問題，包括有關管治、以合乎道德及負責任的方式使用科技、人工智能及數據的預期。創新相關的分銷及產品適用性持續引領亞洲操守法規變更的步伐。保誠須按照有關操守法規的要求，妥善實施法規變更。

可持續發展相關法規變更（包括環境、社會及管治以及氣候相關法規變更）的步伐及規模亦正在加快和擴大。香港保監局、新加坡金融管理局、馬來西亞國家銀行以及台灣金融監督管理委員會等監管機構正在制定與環境及氣候變化風險管理相關的監管及披露要求或指引。預計其他監管機構將會制定或正處於制定類似規定的不同階段。雖然香港保監局尚未在可持續發展及氣候方面提出任何針對保險的法規，但一直強調其日益關注此領域，以支持香港作為區內綠色金融中心的地位。於二零二四年三月，香港保監局公佈於二零二三年下半年所開展氣候風險管理調查的結果。調查結果表明，大部分獲授權保險公司已制定計劃實施氣候風險管理措施或已著手實施氣候風險管理措施。需要進一步關注的具體領域包括推動董事會提高意識及獲取知識、加強情境分析能力及為遵守不斷變化的披露標準及要求做好準備。香港保監局日後將參考調查結果制定支援措施及監管指引。國際可持續發展準則理事會及自然相關財務披露工作組等國際監管監督機構正在推進全球可持續發展以及氣候相關的披露要求。近期出現多宗有關公司在可持續發展以及環境、社會及管治相關資料方面誤導投資者的事件，引起公眾關注，政府及監管機構對此執行處罰措施，亦有多宗與此有關的民事訴訟，這表明有關方面的披露、聲譽及訴訟風險仍然較高，並可能進一步增加，特別是公司增加他們對該領域的披露或產品供給。國際和地方監管機構及業界團體已著手制定有關在投資產品標籤中使用可持續發展及環境、社會及管治術語的原則及標準。有關變革及發展可能會引致保誠需於多個司法權區進行協調以採取一致風險管理方法的監管合規、客戶操守、營運、聲譽及披露風險。

近年來，在許多本集團所在的市場，法規變更及干預的步伐迅速而規模龐大，且有關舉措（包括由金融服務行業推動者）往往在短時間內加以實施。轉型及法規變更有可能引入新的或增加現有監管風險及監管關注，而在集團內連通性及相互依賴程度有可能加強的情況下，亦會導致在各市場同時確保監管合規的複雜程度上升。在持續政策措施及監管發展將對保誠的監督方式產生影響的司法權區，本集團在市場及集團層面監察該等發展，將其納入集團風險框架，並與政府政策制訂者、業內團體及監管機構接洽。

d. 會計準則及其他釐定財務指標原則之變更

本集團的財務報表乃根據《國際財務報告準則》編製。此外，本集團提供按替代基準編製的補充性財務指標來討論其業績表現及業務狀況。為確保一致，凡對《國際財務報告準則》會計政策或釐定補充性指標應用原則作出變更或修訂，均可能須改變未來業績的釐定方式及/或須就已呈報業績作出追溯調整。另外，投資者、評級機構及其他持份者可能需要花時間熟悉修訂業績及解讀本集團業務表現和動態。因應該等變更，亦可能須更新並建立系統、流程及控制措施，若未能有效管理，則可能增加本集團的短期運營風險。

e. 投資者供款計劃

保誠現時經營所在的多個司法權區已設有投資者補償計劃，規定市場參與者在若干情況下須作出強制性供款，以防市場參與者倒閉。作為大部分所選市場的主要參與者，保誠連同其他公司或須作出上述供款。

4.2 以對公平待客造成不利影響的方式經營業務，可能對保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景或其與現有及潛在客戶的關係構成負面影響。

於其業務經營過程中以及客戶及產品生命週期的任何階段，本集團或其中介機構的業務經營方式可能會對客戶成果及公平待客造成不利影響（「操守風險」）。導致出現這種情況的因素包括未能：向客戶設計、提供及推廣符合其所需、附有清晰說明或具有真正價值的合適產品及服務，提供及推介高標準的客戶服務，以妥善且負責的方式管理客戶資料，或妥善處理及評估投訴。未能識別或妥善管治及管理操守風險，可能導致客戶受到損害及引致監管處罰及限制，並可能對保誠的聲譽及品牌、吸引及挽留客戶的能力、其競爭力乃至其實施長期策略的能力造成不利影響。本集團營運所在市場的監管及監督機構愈加注重客戶保障、適合性及普惠性，因此，倘本集團無法有效實施上文風險因素 4.1 所述的法規變更及改革，本集團會面臨更大的監管合規及聲譽風險。

保誠現時及將來或會繼續於其一般業務過程中因與交付客戶成果相關的事宜而遇到法律及監管行動。相關行動為有關或在未來可能有關應用現行法規或未能實施新法規、對整個行業慣例及過往根據當時可接受的行業或市場慣例出售的產品（包括與已終止的業務有關）進行監管審核，以及影響產品的稅務制度變更。監管機構的關注點可能亦包括產品提供者選擇第三方分銷商及監察其銷售適當性的方式以及產品提供者就第三方分銷商的過失所承擔的責任。

新增法規或會對保誠的產品銷售構成重大不利影響及增加保誠所面臨的法律風險。因本集團作為產品提供者而受到任何監管行動，可能會對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景造成不利影響，或損害本集團的聲譽。

4.3 訴訟、糾紛及監管調查可能對保誠的業務、財務狀況、現金流量、經營業績及前景構成不利影響。

保誠現時及將來可能會於各種情況下，包括於其保險、資產管理及其他業務營運的日常過程中遇上法律訴訟、糾紛及監管調查。該等法律訴訟、糾紛及調查可能涉及保誠獨有的業務及經營方面，或於保誠所在市場上經營的其他公司亦普遍涉及的業務及經營方面。法律訴訟及糾紛的起因可能是合約、法規或保誠採取的行為方式，包括集體訴訟。儘管保誠相信其已充分為已知的所有重大方面的訴訟及監管事宜的費用作出足夠的撥備，惟不能保證有關撥備將屬充足或不會出現新的重大事宜。鑒於有時追討賠償的金額巨大或不確定，亦可能有其他適用懲處方式，以及訴訟與糾紛本身固有無法預測的性質，任何不利結果可能會對保誠的業務、財務狀況、現金流量、經營業績及前景構成不利影響。

此外，保誠在若干司法權區經營業務，而這些司法權區的合約執行法律框架可能無法預測。因此，法律義務的可執行性及其詮釋可能會變動或在實施方面並不一致，而這可能會對保誠的法律權利構成不利影響。

4.4 稅務法規變動或會對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景造成不利的稅務後果。

稅務規則（包括保險業相關規則）及其詮釋或會被更改，亦可能於任何保誠經營所在的司法權區內有追溯效力。與稅務機關發生重大稅務糾紛，以及本集團的任何成員公司的稅務狀況或稅務法例或其範疇或詮釋出現任何變動，均可能影響保誠的業務、財務狀況、經營業績及前景。

經濟合作與發展組織（經合組織）正在推行一項旨在使全球國際稅收制度現代化的項目，通常稱為稅基侵蝕及利潤轉移 2.0。該項目包括兩大支柱。第一支柱的重點是各司法權區之間對在當地很少有或沒有實體辦事處的國家銷售跨境商品和服務的範圍內跨國企業的稅收權利分配。第二支柱的重點是制定適用於範圍內跨國企業的 15% 全球最低稅率。

於二零二一年十月八日，經合組織發佈一份聲明，當中載有經逾 130 個參與該項目的司法權區協定的高層次原則。根據二零二一年十月八日的經合組織聲明，第一支柱建議包含對受監管金融服務公司的豁免，預計不會對保誠造成影響。

於二零二一年十二月二十日，經合組織發佈第二支柱的詳細示範規則，有關規則預期將於二零二三年之前首度實施。由於規則的複雜性，實施日期隨後延遲至不早於二零二四年開始，以便為跨國企業及稅務機關提供充足的準備時間。若規則範圍內的保誠旗下實體所在司法權區的國家法律實施該等規則，則該等規則適用於本集團。於二零二二年及二零二三年，經合組織發佈多份有助解讀有關示範規則的詳細指引文件。於二零二四年四月，經合組織將先前發佈的所有指引合而為一。預計經合組織將於二零二四年發佈進一步的新指引，此舉將影響對已實施法規的解讀。

本集團經營所在多個司法權區—日本、韓國、盧森堡、越南及英國—已根據經合組織的提議實施 15% 的全球最低稅率或當地最低稅率，自二零二四年起生效。馬來西亞已實施全球最低稅率及當地最低稅率，自二零二五年起生效。保誠應稅業務所在的其他司法權區（包括香港、新加坡及泰國）擬自二零二五年開始推行相關提議。

對於自二零二四年起實施全球最低稅率或本地最低稅率或兩者同時實施的司法權區，本集團二零二四年財政年度的《國際財務報告準則》稅項開支預計不會受到重大影響。馬來西亞於二零二五年實施全球最低稅率及本地最低稅率，預計不會對本集團二零二五年財政年度的《國際財務報告準則》稅項開支產生重大影響。有關評估考慮多項因素，包括根據相關實體最近提交的稅單、國別報告及財務報表，預期過渡性安全港是否適用。

對於香港及新加坡等預計從二零二五年起實施有關提議的司法權區，評估潛在影響的工作正在進行，並將於適當時候提供指引。因此，其對本集團業務、稅項負債及利潤的長期全面影響尚不能確定。

除全球最低稅率及本地最低稅率規則外，韓國及盧森堡亦已實施否准扣抵法，自二零二五年起生效。否准扣抵法旨在作為一項備用條款，以應對拖延或不實施全球最低稅率或當地最低稅負規則的司法權區。由於香港規則（Prudential plc 自二零二三年三月三日起成為香港的稅務居民）預計將於二零二五年起生效及適用於 Prudential plc，在韓國及盧森堡實施的否准扣抵法預計對本集團沒有任何實用意義。

表現指標釋義

經調整經營溢利

以長期投資回報為基礎的經調整《國際財務報告準則》經營溢利。該替代表現指標與年內《國際財務報告準則》溢利的對賬載於《國際財務報告準則》財務業績附註 B1.1，更完整的釋義則載於附註 B1.2。

經調整股東權益

經調整股東權益為集團《國際財務報告準則》股東權益與合約服務邊際之和，當中已扣除再保險（除非其全部附屬於保單持有人）、非控股權益和稅項。

有關與《國際財務報告準則》股東權益的對賬請參閱額外資料附註 C3.1(b)和 II(ii)。

代理的新業務利潤

代理渠道產生的新業務利潤。

年度保費等值銷售額

一項新業務活動衡量指標，即所有保險產品於年內的年化期繳保費及新承保業務整付保費十分之一的總和。

進一步解釋請參閱額外資料附註 II(vi)。

平均每月活躍代理

活躍代理界定為於月內至少售出一份保誠任一壽險實體保單的代理。每月平均活躍代理乃就各報告期按每月活躍代理總數除以該期內月數列示。

銀行保險新業務利潤

銀行保險渠道產生的新業務利潤。

合約服務邊際釋放率

合約服務邊際釋放率定義為期內合約服務邊際釋放至利潤表的金額，除以加回期內釋放量及匯率變動影響的期末合約服務邊際結餘總額。於半年度報告中，年度化合約服務邊際釋放率為該結果乘以二。

客戶人數

客戶界定為於保誠任一壽險實體持有一項或以上保單且已付保費的單獨個人或實體，包括本集團合營企業及聯營公司的全部客戶。就此定義而言，團體業務為單一客戶。

客戶淨推薦值

整體客戶關係強度的淨推薦值，乃基於客戶有關向他人推薦保誠的可能性調查的回答。調查將有關回答按 0 至 10 分計量，其中 9 或 10 分為推薦者，7 或 8 分為被動者，0 至 6 分為貶損者。淨推薦值等於推薦者的百分比減去貶損者的百分比。

交易淨推薦值

淨推薦值乃基於個人投購、服務或理賠交易後的反饋。其基於客戶有關向他人推薦保誠的可能性調查的回答。調查將有關回答按 0 至 10 分計量，其中 9 或 10 分為推薦者，7 或 8 分為被動者，0 至 6 分為貶損者。淨推薦值等於推薦者的百分比減去貶損者的百分比。

客戶留存率

按期初客戶人數減年內斷保（扣除復效）的人數除以期初客戶人數計算。

瀚亞管理或諮詢基金總額

管理或諮詢基金總額，包括外部管理基金、貨幣市場基金、代 M&G plc 管理的基金及內部管理或諮詢基金。

瀚亞投資表現 — 管理基金表現優於基準百分比

該指標表示於結算日基金內所持表現優於其表現基準的管理基金佔所述時間段（1 年或 3 年）管理基金總額的百分比。管理基金總額不包括無表現基準的基金。

瀚亞成本／收入比率

成本／收入比率按經營開支（就佣金及應佔合營企業及聯營公司的貢獻作出調整）除以經營收入（就佣金、應佔合營企業及聯營公司的貢獻及業績表現相關費用作出調整）計算。有關計算方法請參閱額外資料附註 II(v)。

歐洲內含價值股東權益

按照歐洲保險財務總監論壇於二零一六年頒佈的歐洲內含價值原則編製的股東權益。

有關與《國際財務報告準則》股東權益的對賬請參閱額外資料附註 II(viii)。

每股歐洲內含價值股東價值

每股歐洲內含價值股東權益乃按期末歐洲內含價值股東權益除以期末已發行股份數目計算。有關計算方法請參閱歐洲內含價值基準業績。

自由盈餘率

自由盈餘率的定義是本集團自由盈餘總額（不包括分銷權和其他無形資產）與壽險業務的歐洲內含價值所需資本兩者之和，除以壽險業務的歐洲內含價值所需資本。本集團自由盈餘總額（不包括分銷權及其他無形資產）由保險業務的自由盈餘與資產管理業務及其他非保險業務的自由盈餘構成，定義見歐洲內含價值基準業績內的自由盈餘變動報表。誠如歐洲內含價值基準業績所載，本集團自由盈餘總額為歐洲內含價值股東權益的一部分。歐洲內含價值股東權益與《國際財務報告準則》股東權益的對賬載於額外財務資料附註 II(viii)。由於《國際財務報告準則》及歐洲內含價值業績的編製基準不同，個別歐洲內含價值及《國際財務報告準則》項目並不能作直接比較。

超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘

估計集團監管資本資源超出股東業務應佔集團訂明資本要求的部分，未計二零二四年第一次中期股息。訂明資本要求按特定實體的當地監管機構可以施加懲罰、制裁或干預措施的水平設定。估計集團監管集團資本充足率要求規定，合資格集團資本資源總額不得低於集團訂明資本要求。

集團監管覆蓋率

估計集團監管覆蓋率為資本資源與股東業務應佔集團訂明資本要求的比率，未計二零二四年第一次中期股息。

健康新業務利潤

健康產品（通常每年可予續保，且會涉及持牌醫師／醫療機構提供的診療）產生的新業務利潤。支付一筆過給付的危疾產品不在範圍之內。

每股《國際財務報告準則》股東價值

每股股份的《國際財務報告準則》股東權益乃按期末《國際財務報告準則》股東權益除以期末已發行股份數目計算。有關計算方法請參閱額外資料附註 II(iv)。

穆迪的總槓桿基準

槓桿衡量按本集團總負債（包括商業票據）佔《國際財務報告準則》股東權益、本集團分紅基金盈餘的 50%、合約服務邊際的 50% 和本集團總負債（包括商業票據）總和的比例計算。

業務單位匯入現金淨額

業務匯入的現金淨額計入控股公司現金流量，其詳情於額外財務資料附註 I(iv)披露。這包括來自業務的股息及其他轉撥（扣除注資），反映盈利和賺取的資本。

淨零

指在與《巴黎協定》一致的時間框架內，組織價值鏈活動所產生的溫室氣體排放量盡可能減至接近零的狀態，並從大氣中祛除溫室氣體來平衡任何剩餘的排放量。我們的目標是使我們代表旗下保險公司所持有的資產於二零五零年前實現淨零排放，這亦是保誠簽署加入聯合國召集的淨零資產所有者聯盟的要求之一。

新業務利潤

就年內出售業務按稅後基準予以呈列，按歐洲內含價值原則計算。

新業務利潤與《國際財務報告準則》新業務合約服務邊際的對賬載於額外資料附註 II(vii)。

不含經濟影響的新業務利潤

不含經濟影響（及其中變動）的新業務利潤指使用截至二零二三年六月三十日的經濟指標（包括利率）及二零二四年首六個月的平均匯率計算得出的二零二四年首六個月新業務利潤金額。不含經濟因素的百分比變動不包括期內利率變動及其他經濟變動的影響，而非二零二三年上半年度適用於新業務利潤的影響，並採用自二零二四年上半年度起保持一致的平均匯率。

內含價值的新業務利潤（新業務利潤／保險業務經營的期初歐洲內含價值股東權益）

按新業務利潤除以保險業務經營的期初歐洲內含價值股東權益計算，不包括權益持有人應佔商譽以及其他無形資產。有關計算方法請參閱額外財務資料附註 II(ix)。

賺取的集團經營自由盈餘淨額

所賺取的經營自由盈餘（定義見下文）減中央成本、撇銷、重組成本及《國際財務報告準則》第 17 號成本（扣除稅項）。

每名活躍代理的新業務利潤

月均代理新業務利潤除以每月活躍代理，包括 100% 新業務利潤及在合營企業和聯營公司的活躍代理。

保險及資產管理業務所賺取的經營自由盈餘

就保險業務而言，所賺取的自由盈餘指有效業務產生的金額，並撇除再投資於承保新業務的金額，亦未計及非經營項目。就資產管理業務而言，所賺取的自由盈餘等於期內的稅後經營溢利。重組成本不包括在內。

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘

有效保險業務賺取的經營自由盈餘指年內有效業務產生的金額，未扣除再投資於承保新業務的金額，亦未計及非經營項目。就資產管理業務而言，所賺取的經營自由盈餘等於年內的稅後經營溢利。重組成本與業務單位金額分開呈列。

進一步資料載於歐洲內含價值基準業績「集團的自由盈餘變動」。

內含價值的經營回報（經營溢利／期初歐洲內含價值股東權益）

期初歐洲內含價值股東權益的經營回報按期內歐洲內含價值經營溢利（已扣除非控股權益）佔期初歐洲內含價值基準股東權益（不包括商譽、分銷權及其他無形資產）的百分比計算。

戰略銀行客戶基礎滲透率

保誠客戶人數佔銀行客戶總數的百分比。該指標及目標與七個銀行合作戰略夥伴有關（不包括合營企業及聯營公司的合作夥伴以及於柬埔寨及老撾的合夥關係）。

一級資本資源

據集團監管框架項下的資本分級類別（反映不同地區的監管制度以及香港保監局發佈的指引）劃分的一級資本。

加權平均碳密度

反映投資組合內碳密集型公司的數量，單位為噸二氧化碳當量／百萬美元收入。如氣候相關財務披露工作小組等全球披露框架所述，加權平均碳密度目前是計量投資組合碳足跡的市場標準。

策略目標基準

新業務利潤增長目標

我們的新業務增長目標採用二零二二年的平均匯率及保誠計算截至二零二二年十二月三十一日止年度歐洲內含價值基準補充資料時所作的經濟假設，並基於該目標設定時適用於本集團的監管及償付能力制度。其假設於二零二二年十二月的現有歐洲內含價值及自由盈餘方法將在整段期間內適用。

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘增長目標

我們的有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘增長目標採用二零二二年的平均匯率及保誠計算截至二零二二年十二月三十一日止年度歐洲內含價值基準補充資料時所作的經濟假設，並基於該目標設定時適用於本集團的監管及償付能力制度。其假設於二零二二年十二月的現有歐洲內含價值及自由盈餘方法將在整段期間內適用。

股東資料

香港上市責任

董事確認本公司於整個會計期間一直遵照香港聯合交易所有限公司（香港聯合交易所）發佈並載於《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（《香港上市規則》）附錄 C1 的《企業管治守則》的條文，惟並未遵守條文 E.1.2(d)。該條文在「不遵守就解釋」的基礎上，要求公司設立薪酬委員會，以就非執行董事的薪酬向董事會提出建議。該條文與《英國企業管治守則》條文 34 並不兼容，《英國企業管治守則》條文 34 建議根據組織章程細則或由董事會釐定非執行董事的薪酬。保誠已選擇採納符合《英國企業管治守則》建議的做法。

保誠已採納有關董事交易事項的證券買賣規則，其條款不遜於《香港上市規則》附錄 C3 及相關英國法規所載的規定。經向全體董事作出具體查詢後，董事於整個期間一直遵照該等規定。

董事確認本文件中所載的財務業績已由審核委員會審閱。

二零二四年第一次中期股息

除息日期	二零二四年九月五日（香港、英國及新加坡）
記錄日期	二零二四年九月六日
派付日期	二零二四年十月二十三日（香港、英國及美國預託證券的持有人） 二零二四年十月三十日或前後（新加坡）

前瞻性陳述

本文件載有「前瞻性陳述」，涉及若干保誠（以及其全資及共同擁有的業務）的計劃及其對日後財務狀況、表現、業績、策略及宗旨的目標和預期。並非過往事實的陳述，包括關於保誠（以及其全資及共同擁有的業務）的信念及預期的陳述，並包括但不限於承諾、抱負及目標（包括與可持續發展（包括環境、社會及管治和氣候）相關者）以及包含「可能」、「將」、「應」、「繼續」、「旨在」、「估計」、「預測」、「相信」、「有意」、「期望」、「計劃」、「尋求」、「預期」及類似涵義詞語的陳述，均為前瞻性陳述。該等陳述乃基於在作出陳述時的計劃、估計及預測，因此不應過度依賴該等陳述。就其性質而言，所有前瞻性陳述均涉及風險及不確定性因素。

多項重要因素可能導致日後實際財務狀況或表現或其他所示業績與在任何前瞻性陳述所示者有重大差別。該等因素包括但不限於：

- 當前及未來市況，包括利率和匯率波動、通脹（包括由此產生的加息）、持續高息或低息環境、金融及信貸市場的整體表現以及經濟不確定性因素、放緩或緊縮（包括俄烏衝突、中東衝突以及相關或其他地緣政治緊張局勢及衝突所造成者）的影響（亦可能影響保單持有人行為及降低產品的實惠性）；
- 向低碳經濟轉型對資產估值的影響；
- 衍生工具未能有效緩釋任何風險；
- 全球政治不確定性因素，包括跨境貿易摩擦增加的可能性以及運用法例、法規及行政權力限制貿易、金融交易、資本移動及／或投資；
- 監管機構的政策及行動，特別是保誠的集團監管機構香港保險業監管局的政策及行動，以及法規變更的程度及速度以及一般的政府新措施；
- 鑒於保誠被指定為國際活躍保險集團，國際保險監管者協會所採納系統風險及其他集團監督政策標準對保誠的影響；
- 氣候變化及全球健康危機（包括疫情）的實質、社會、發病率／健康及財務影響，其可能會對保誠的業務、投資、經營及其對客戶負有的責任造成影響；
- 因應氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題的法律、政策及監管發展，包括法規、標準及詮釋的發展，例如與可持續發展（包括環境、社會及管治和氣候相關）報告、披露及產品標籤及其詮釋相關者（可能存在衝突及產生虛假陳述風險）；
- 政府、政策制定者、本集團、業界及其他持份者有效實施及遵守紓緩氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題承諾的集體能力（包括未妥善考慮保誠所有持份者的利益或未能維持高標準的企業管治及負責任的業務實踐）；
- 競爭及快速技術變革的影響；
- 死亡率和發病率趨勢、退保率及保單續新率對保誠業務及業績的影響；
- 在相關行業內日後收購或合併的時間、影響及其他不確定性因素；
- 內部轉型項目及其他策略措施未能達致目標或對本集團的營運及僱員有不利效果的影響；
- 保誠業務進行再保險的可行性及有效性；
- 保誠（或其供應商及合作夥伴）的營運抗逆力可能不足的風險，包括因外部事件而導致營運中斷的風險；
- 保誠（或其供應商及合作夥伴）資訊科技、數碼系統及資料的可用性、保密性或完整性遭到破壞；
- 與獨立合作夥伴經營的合營企業（尤其並非由保誠控制的合營企業）的相關非財務及財務風險以及不確定性因素增加；
- 保誠及其聯屬公司經營所在司法權區的資本、償付能力標準、會計準則或相關監管框架，以及稅務及其他法例和法規變動的影響；
- 及
- 法律及監管措施、調查及糾紛的影響。

該等因素並非詳盡無遺。保誠是在不斷轉變的商業環境下經營業務，新的風險不時出現，而此等風險乃保誠可能無法預計，或現時並不預期會對其業務構成重大不利影響。此外，舉例而言，上述及其他重要因素可能導致釐定經營業績所用假設的變動或日後保單給付準備金的重新預計。有關可能導致實際日後財務狀況或表現與在保誠的前瞻性陳述所預期者有差別（可能是重大差別）的上述及其他重要因素的進一步討論，已載於本文件「風險因素」一節。

本文件所載的任何前瞻性陳述僅討論截至作出陳述當日的情況。除根據《英國售股章程規則》、《英國上市規則》、《英國披露指引及透明度規則》、《香港上市規則》、《新加坡證券交易所上市規則》或其他適用法律及法規所規定者外，保誠表明概不就更新本文件所載的任何前瞻性陳述或其可能作出的任何其他前瞻性陳述承擔任何責任，不論有關更新是基於日後事件、新增資料或其他原因而作出。

保誠亦可能會在向美國證券交易委員會、英國金融行為監管局、香港聯合交易所及其他監管機構提交或提供的報告中，以及在寄發予股東的年度報告及賬目、寄發予股東的定期財務報告、委託聲明、發售通函、登記聲明、售股章程及售股章程補充文件、新聞稿及其他書面材料中，以及在保誠董事、高級職員或僱員向第三方（包括財務分析員）所作口頭陳述中作出或披露書面及／或口頭前瞻性陳述。所有該等前瞻性陳述均須全面參照本文件「風險因素」一節中論及的因素。

警告聲明

本文件並不構成或組成於任何司法權區購買、收購、認購、出售、處置或發行任何證券的任何要約或邀請，或要約購買、收購、認購、出售或處置任何證券的任何招攬，而本文件（或其任何部分）或其分發概不構成其訂立任何合約的依據，亦不應為就此訂立的任何合約而對本文件（或其任何部分）或其分發加以依賴。