



## 新聞稿

二零二五年三月二十日

### PRUDENTIAL PLC二零二四年全年度業績：邁向我們的二零二七年策略目標

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十二月三十一日止年度財務業績。

#### 表現摘要（按固定匯率基準（另有註明者除外））

本報告中所有新業務利潤增長率均按固定匯率基準呈報，且撇除利率及其他經濟變動的影響，另有註明者除外。

- 新業務利潤增加11%至30.78億美元。經計及利率及其他經濟變動的影響，新業務利潤大致持平，傳統內含價值新業務利潤亦增加11%。
- 有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘為26.42億美元（二零二三年：27.06億美元），符合我們對二零二二年至二零二七年期間所產生自由盈餘的預期。我們繼續投入資源完善營運模式，並透過處理相關差異來提升能力及創造價值。
- 經調整稅前經營溢利增加10%至31.29億美元，經調整稅後經營溢利增加7%至25.82億美元。按與二零二三年一致的基準計算，以經調整經營溢利為基礎的每股盈利為89.7美分，增加8%（未計就我們於馬來西亞傳統壽險業務的非控制權益作出的調整）。
- 集團歐洲內含價值權益為442億美元（二零二三年：453億美元（按實質匯率基準呈列）），相當於每股1,664美分（二零二三年：每股1,643美分（按實質匯率基準呈列））。
- 資本狀況強勁，自由盈餘比率為234%，超出集團訂明資本要求的集團監管股東盈餘為159億美元，相當於覆蓋比率為280%。倘計及完成股份購回計劃、派付二零二四年第二次中期股息及於印尼啟動新的銀行保險安排，自由盈餘比率將達204%。
- 截至三月十四日，我們已完成二零二四年六月公佈的20億美元股份購回計劃中的10.45億美元（1.23億股股份）。目前預計該計劃將於二零二五年底前完成，而非原先預計的二零二六年年中。
- 二零二四年的總股息為每股23.13美分，增加13%，二零二四年第二次中期股息為每股16.29美分。計及股份購回，二零二四年全年度股東總回報為14億美元。

就上述業績，執行總裁Anil Wadhvani（華康堯）表示：「二零二四年，我們繼續執行策略，致力提升營運能力並實現增長，取得良好進展。財務表現符合指引，新業務利潤增長11%，所產生的經營自由盈餘為26.42億美元。我們將自二零二五年第一季度起轉而採用傳統內含價值基準，倘按該基準計算，則新業務利潤亦於年內增長11%。亞洲及非洲市場再現明確的長期增長趨勢，為我們創造重要機遇。亞洲的保險滲透率較低，而我們的多個市場對長期儲蓄及保障產品的需求持續上升，同時在收入較高的亞洲市場，財富管理及退休規劃的需求亦在增加。

「我們已準備就緒，有望把握這一增長機遇。我們專注於在承保優質新業務的同時，透過提升營運效率及滿足客戶需求來管理有效業務並改善差異。我們於二零二四年進展良好，包括新業務的現金簽收能力提高、下半年度活躍代理人數增加，以及透過優化健康理賠管理、提升保單續保率，及採用現代化的資訊科技基建來實現規模經濟效益，從而改善自身差異表現。

「二零二四年度的股息按每股基準計算增幅達13%，金額略高於6億美元。我們亦於二零二四年透過20億美元的股份購回計劃將7.85億美元回饋予股東，我們已加快該計劃的進程，將於二零二五年年末前完成，早於原計劃的二零二六年年中。我們亦宣佈，正評估ICICI Prudential Asset Management Company Limited上市的可能性，當中涉及部分減持我們持有的該公司股份，而此計劃將視市場狀況、必要的批准及其他考量因素而定。我們的計劃是於此項減持完成後，將所得淨收益回饋予股東。以上舉措足證我們根據於二零二四年六月傳達的清晰框架嚴謹管理資本，並專注於為股東創造更高回報。我們計劃於八月的二零二五年上半年度業績中提供有關自身資本管理計劃的最新資訊。」

關鍵財務摘要	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	按實質匯率 基準的變動	按固定匯率基準的變動 (僅就新業務利潤而言， 未計利率及其他經濟變動)	
新業務利潤	3,078	3,125	(2)%		11%
有效保險及資產管理業務產生的 經營自由盈餘	2,642	2,740	(4)%		(2)%
集團歐洲內含價值權益*	44,218	45,250	(2)%		不適用
經調整稅前經營溢利	3,129	2,893	8%		10%
經調整稅後經營溢利	2,582	2,449	5%		7%
《國際財務報告準則》稅後溢利	2,415	1,712	41%		43%
《國際財務報告準則》股東權益*	17,492	17,823	(2)%		不適用

\* 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。

## 業務表現

我們承保優質新業務，提升現金簽收能力，同時優化營運效率，因應客戶需求提供更好的服務。我們投入資源、專注於推動客戶、分銷及健康業務三項策略支柱的發展，藉此打造強健、穩固的平台，為自身長遠增長提供支援。

我們透過優先招募卓越人才，同時提升所有市場代理的活躍度及產能，全力協助代理渠道積蓄增勢。以上舉措的成效已開始顯現，二零二四年下半年度的活躍代理人數由上半年度的63,000名增至67,000名。於二零二四年下半年度，代理的新業務利潤勢頭向好，較去年同期增長4%，而上半年度則錄得(5)%的降幅，原因是香港於二零二三年恢復通關，該年度表現強勁。整體而言，每名活躍代理的新業務利潤增長5%。我們正採取優質招募（包括透過擴大PRUVenture職涯發展計劃的規模、攜手MDRT.org加強代理培訓與發展，以及持續投放資源發展自身代理數碼平台PRUForce）等多項關鍵措施來帶動代理渠道的表現提升，旨在提升我們代理的產能及保誠的營運效率。

銀行保險新業務利潤增加31%。在未考慮利率及其他經濟變動的影響下，新業務利潤率有所改善，得益於健康及保障產品對年度保費等值銷售額的貢獻增加，目前佔銀行保險年度保費等值銷售額的8%。以香港、新加坡及台灣為主導的14個市場實現新業務利潤按年雙位數增長。我們亦透過於印尼建立新的策略合作夥伴關係，以及推出新的財富、健康與保障產品，進一步強化了自身銀行保險平台。

健康產品的新業務利潤增長11%至3.46億美元，增長主要來自香港、新加坡及印尼，這得益於新推出的醫療保健產品、重新定價措施，以及進一步加強對代理團隊的培訓及支持。得益於確立聚焦健康業務的支柱，並在旗下各項健康業務中分享最佳實踐，我們成功在重新定價方面取得先發優勢，繼而有助於抵銷醫療通脹帶來的影響。

我們已於五個市場實現客戶淨推薦值達至第一個四分位，較二零二三年的四個市場有所提高，且在我們衡量客戶淨推薦值的十個市場中，現時均排名第一或第二個四分位。上述表現顯示客戶滿意度較高。這一成果得益於我們持續提升客戶體驗，以及優化客戶數碼服務平台PRUServices，我們預計將於二零二五年第一季度末前在七個業務單位完成該平台的部署。

瀚亞投資報告顯示來自第三方的強勁淨流入（不包括貨幣市場基金及代M&G管理的基金）為65億美元（二零二三年：41億美元），帶動截至二零二四年十二月三十一日的管理及諮詢基金總規模達至2,580億美元。管理及諮詢基金增長反映投資市場環境改善，投資表現提升，以及內部及外部零售動能強勁。我們視資產管理為保誠業務版圖中不可或缺的一部分。

## 展望

得益於多渠道及多元增長模式以及專注實現營運成果的策略，我們在二零二五年處於理想狀況。我們仍專注高質素增長及持續執行轉型計劃，二零二五年是我們產生經營自由盈餘總額增長的轉折點。我們預計新業務利潤、基於經調整經營溢利的每股基本盈利，以及有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘於二零二五年將各自增長超過10%（均以固定匯率基準計算）。基於上述預測，預計每股股息將至少增加10%，符合我們的股息指引。

自二零二三年宣佈我們的策略以來，我們已全面重新調整策略重心，聚焦客戶、分銷及健康業務。我們透過實施核心業務及基礎設施的數碼化及統一整合等旨在彌補過往投資不足的定向投資，持續推進能力建設與現代化升級。有關投資正全方位重塑我們的業務運營模式。我們相信，在二零二五年期間及至二零二六年，我們將進一步深化能力建設、提升實力，為加速增長奠定堅實基礎。展望未來，鑒於我們持續專注於承保優質新業務、管理有效業務及改善淨經驗差，我們仍有信心實現二零二十七年的財務及策略目標，並為股東和其他持份者創造可持續價值。

## 主要財務摘要

### 盈利

主要財務摘要	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	按實質匯率 基準的變動	按固定匯率 基準的變動
經調整經營溢利	3,129	2,893	8 %	10 %
經調整稅後經營溢利	2,582	2,449	5 %	7 %
基於經調整經營溢利的每股基本盈利* (美分)	89.7	89.0	1 %	2 %
《國際財務報告準則》稅後溢利	2,415	1,712	41 %	43 %
基於《國際財務報告準則》稅後溢利的每股基本盈利* (美分)	84.1	62.1	35 %	37 %

### 價值

主要財務摘要	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	按實質匯率 基準的變動	按固定匯率 基準的變動 (僅就新業務利潤 而言，未計利率 及其他經濟變動)
年度保費等值銷售額	6,202	5,876	6 %	7 %
新造保單保費現值	30,612	28,737	7 %	8 %
新業務利潤 (歐洲內含價值)	3,078	3,125	(2)%	11 %
新業務利潤率 (年度保費等值百分比)	50	53	(3)個百分點	2個百分點
壽險加權保費收入	25,409	24,001	6 %	7 %
集團歐洲內含價值權益*	44,218	45,250	(2)%	不適用
每股份的集團歐洲內含價值權益 (美元)*	16.64	16.43	1 %	不適用
歐洲內含價值經營溢利	4,828	4,546	6 %	7 %
內含價值經營回報 (%)	12	12	- 個百分點	不適用
每股份的集團歐洲內含價值 (美元)*	16.36	16.15	1 %	不適用
瀚亞管理/諮詢基金 (十億美元)	258.0	237.1	9 %	不適用

### 資本

主要財務摘要	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	按實質匯率 基準的變動
《國際財務報告準則》股東權益*	17,492	17,823	(2) %
每股份的《國際財務報告準則》股東權益 (美元)*	6.58	6.47	2 %
《國際財務報告準則》股東權益經營回報 (%)*	14	14	- 個百分點
經調整全面權益總額 #	36,660	37,346	(2) %
有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘	2,642	2,740	(4) %
自由盈餘 (不包括分銷權及其他無形資產)*	8,604	8,518	1 %
自由盈餘率 (%)	234	242	(8)個百分點
集團槓桿比率 (按穆迪基準) (%)	13	14	(1)個百分點
超出集團訂明資本要求的集團監管股東覆蓋率 (%)	280	295	(15)個百分點
超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率總計 (%)	203	197	6 個百分點
每股股息 (美分)	23.13	20.47	13 %

\* 呈列時已扣除非控股權益。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。

# 經計及《國際財務報告準則》股東權益及合約服務邊際 (已扣除稅項) 以及其他調整。更多資料請參閱載於年度業績文件的「表現指標釋義」。

### 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務表現及狀況的關鍵財務指標。除根據《國際財務報告準則》編製的指標 (《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) 外，亦基於替代基準編製額外指標。呈列該等關鍵指標並非旨在將其視為可替代或優於根據《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表現所用關鍵指標的釋義載於年度業績文件「表現指標釋義」一節，包括 (倘相關) 該等指標與最直接可比較的《國際財務報告準則》指標的對賬參考。

關於實質匯率及固定匯率基準的進一步資料載於《國際財務報告準則》財務報表附註A1。所有業績均以美元呈列。

## 年度業績文件

Prudential plc截至二零二四年十二月三十一日止年度的業績文件可於保誠的公司官網<https://www.prudentialplc.com/investors>查閱，並已按完整且未經編輯的文本形式提交至金融行為監管局的國家存儲機制，稍後可於<https://data.fca.org.uk/#/nsm/nationalstorage-mechanism>查閱。

我們將於二零二五年三月二十日（星期四）（香港時間），二零二五年三月十九日（星期三）（英國時間及東部時間）公佈二零二四年全年業績。

請注意，您的具體所在地時區或會影響公告發佈日期。

關鍵詳情如下：

### 公告發佈時間

- 香港聯合交易所及金融媒體：三月二十日（星期四）上午六時正（香港時間） | 三月十九日（星期三）晚上十時正（英國時間） - 下午六時正（東部時間）
- 倫敦證券交易所：三月二十日（星期四）下午三時正（香港時間） | 上午七時正（英國時間） | 上午三時正（東部時間）

### 預先錄製的業績簡報會

- 預先錄製的分析員及投資者簡報會將於三月二十日（星期四）上午六時正（香港時間） | 三月十九日（星期三）晚上十時正（英國時間）至下午六時正（東部時間）起可按需要點按以下連結播放：<https://www.investis-live.com/prudential/67a38013bd0e0d0014d7b5de/japeht>。
- 簡報會文稿副本亦將同時於Prudential plc網站提供。

### 分析員及投資者問答活動

日期：二零二五年三月二十日（星期四）

時間：下午四時三十分（香港時間） | 上午八時三十分（英國時間） | 上午四時三十分（東部時間）

### 參與方式：

在線收聽語音廣播及提問：<https://www.investis-live.com/prudential/67a382b40164ff000f7d4206/lqpmk>

其後亦可點按相同連結收聽語音廣播。

### 撥打電話收聽及提問：

- 電話號碼：
  - 香港：+852 5803 3413
  - 香港免費電話：+852 800 908 350
  - 中國：+86 21 8036 9402
  - 英國及國際：+44 (0) 20 3936 2999
  - 英國免費電話：0800 358 1035
  - 全球電話號碼：<https://www.netroadshow.com/events/global-numbers?confid=77645>
- 通行密碼：**218834**
- 請於開始時間前預留15分鐘（電話線路將於下午四時正（香港時間） - 上午八時正（英國時間） - 上午四時正（東部時間）開始運作）。

### 活動結束後的獲取方式

記錄謄本：將於三月二十五日（星期二）於保誠的業績中心(results centre)頁面公佈。

### 回播服務

- 請撥打：+44 (0) 20 3936 3001
- 重播密碼：279410
- 將於三月二十日晚上九時正（香港時間） | 下午一時正（英國時間） | 上午九時正（東部時間）至四月四日（星期五）上午六時五十九分（香港時間） | 四月三日（星期四）晚上十一時五十九分（英國時間） - 下午五時五十九分（東部時間）提供。

如有任何疑問，請通過以下方式聯絡我們的投資者關係團隊。

## 媒體

Simon Kutner +44 (0)7581 023260  
曾安琪 +852 5580 7525

## 投資者／分析員

Patrick Bowes +852 2918 5468  
William Elderkin +44 (0)20 3977 9215  
林達威 +852 2918 6348

## 關於Prudential plc

Prudential plc 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，並獲納入滬港通和深港通機制進行買賣。

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/>

## 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（包括與可持續發展事宜相關者）以及包含「可能」、「將」、「應」、「能夠」、「繼續」、「旨在」、「估計」、「預測」、「相信」、「有意」、「期望」、「計劃」、「尋求」、「預期」及類似涵義詞語和該等詞語反義詞的陳述，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實際日後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、保護主義政策升溫、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（包括政局不穩、動盪、戰爭、俄烏之間及中東的持續衝突、以及與中國及／或美國有關的全球或外交緊張局勢加劇，以及由此產生的經濟制裁、出口和貨幣管制等不利地緣政治狀況的出現、延續和其後果所引發者）的影響（亦可能影響保單持有人行為及降低產品的實惠性）；
- 可持續發展相關考量因素對資產估值的影響；
- 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（包括疫情大流行）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舒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），以及各國在此方面做法相悖所引發的挑戰；
- 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或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，包括網絡攻擊風險及整合人工智能工具所帶來的挑戰，這可能導致財務損失、業務受阻及／或客戶服務和數據損失，並損害保誠的聲譽；
- 與獨立合作夥伴經營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，保誠表明概不就修訂或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。

## 策略及營運回顧

### 持續執行新策略，取得明確進展

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，特別是在社區）創造價值的目標。

基於這一宗旨，我們於二零二三年八月推出清晰而簡單的策略，旨在把握各個市場中保險和儲蓄產品的多種需求驅動因素所帶來的增長機遇。我們相信現時已處於有利位置，有望把握這些機遇。我們採取多市場及多渠道的營運模式，完全聚焦於大中華區、東盟國家、印度以及非洲等增長中的市場，並在十個亞洲市場和三個非洲市場中位列前三<sup>3</sup>。我們為不同收入及財富水平的廣泛客戶群體提供人壽、健康保險、儲蓄及投資產品，截至年底，服務超過1,800萬零售客戶。我們的獨特亞洲資產管理業務瀚亞立足亞洲，為內部及第三方客戶服務，管理資金規模超過2,580億美元，並在其所在的七個市場中位居前十<sup>5</sup>。

二零一九年至二零二二年期間，新冠疫情相關限制措施對多個市場構成影響，而在二零二四年，多個市場已重拾該期間之前的基本增長趨勢，但若干壽險市場（例如越南及中國）仍受特定本地情況影響，而我們認為這會導致相關趨勢的恢復有所延遲。

我們繼續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。透過變革營運模式、整合技術平台及推動核心業務數碼轉型，我們在推動業務轉型方面取得良好進展。在轉型過程中，我們優先著重以下方面：提升客戶體驗，以獲取更多客戶，提高客戶忠誠度，從而創造終身價值；借助科技驅動分銷，重點提升代理和銀行保險渠道的產能與活躍度；透過在我們所有市場中嚴格落實最佳實踐，釋放健康領域的機遇。這一轉型以我們在各個市場中一致的執行力作為支撐，該策略預期成果是提升增長能力、有效可拓展性及一致的營運表現，讓保誠能夠充分發揮潛力。

我們訂立的二零二七年兩個主要財務目標<sup>1</sup>如下：

- 到二零二七年，新業務利潤相較二零二二年達至的水平實現15%至20%的複合年增長率；及
- 於二零二七年，有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘至少達到44億美元。

鑒於二零二四年的表現，我們繼續保持信心，相信能夠實現二零二七年目標，並加快為股東創造價值。

#### 業績摘要<sup>2</sup>

策略及營運回顧中所有增長率均按固定匯率基準呈報，且新業務利潤撇除利率及其他經濟變動的影響，另有註明者除外。

保誠的新業務利潤增長11%（與指引範圍的9%至13%一致），儘管上一期間香港（於二零二三年與中國內地恢復通關後）錄得強勁增長。這一新業務利潤增長是由年度保費等值銷售額及利潤率擴張的7%增幅所帶動。

我們於二零二四年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18個錄得新業務利潤增長。我們自有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘為26億美元，符合我們對二零二二年至二零二七年期間所產生自由盈餘的預期。

多渠道代理和銀行保險分銷平台維持龐大規模，整個年度內月均活躍代理約為6.5萬人；而我們亦是在亞洲銀行保險排名首位的獨立保險公司<sup>4</sup>，在市場上擁有超過200名銀行合作夥伴，其中11名為策略合作夥伴。<sup>5</sup>

二零二四年是我們推出該策略的首個完整年度，我們在各個策略支柱方面取得的關鍵進展包括：

- **客戶**：我們已提升客戶數碼服務平台PRUServices的功能性和一致性。我們預期於二零二五年第一季度末前於七個業務單位完成該平台的部署，旨在改善客戶體驗並實現即時客戶反饋。我們繼續利用人工智能及數據分析，提升客戶體驗。這些措施，加上業務及代理的優質服務，讓我們的客戶淨推薦值有所提升，二零二四年有五個業務單位<sup>6</sup>的客戶淨推薦值達至第一個四分位，另有三個業務單位<sup>6</sup>於二零二四年上升一個四分位。我們採用客戶淨推薦值衡量的所有十個業務單位<sup>6</sup>目前均位居第一或第二個四分位。
- **分銷**：我們持續加強領先市場的代理及銀行保險渠道。代理業務方面，我們更加關注高品質招募，透過旗艦計劃PRUVenture招募全職專業代理，持續提升取得卓越業績的代理及代理領袖的技能。我們繼續升級數碼代理平台PRUForce，透過PRUForce中的數碼線索平台PruLeads 賦予代理線索管理能力。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（包括與渣打銀行及大華銀行的獨家策略區域合作關係）正推動增長。近期，我們亦於二零二四年與印尼最大的伊斯蘭教銀行BSI建立新的合作夥伴關係。我們亦透過與滙豐銀行的分銷協議，將分銷網絡進一步拓展至越南的上層富裕客戶群。未來一年，我們將繼續鞏固與合作夥伴的穩固關係，並將產品融合至主要銀行合作夥伴的平台，以觸達新的客戶。

- **健康業務**：新營運模式以及進一步增強的策略重點，推動健康業務增長，新業務利潤增加11%。在香港、新加坡及印尼的增長，由重新定價計劃、新推出的醫療保健產品以及完善客戶的醫療保健體驗所帶動。我們繼續透過專業代理提供具吸引力的方案，並提供卓越服務，構建在健康業務方面的能力，讓我們能夠脫穎而出。

代理渠道於二零二四年錄得新業務利潤19億美元，展現強勁韌性，與二零二三年的表現持平，而於二零二三年則錄得75%的強勁增長。整體而言，二零二二年至二零二四年新業務利潤的複合年增長率為31%。於二零二四年下半年度，代理的新業務利潤勢頭向好，較去年同期增長4%，而上半年度則錄得(5)%的降幅，原因是香港於二零二三年恢復通關，該年度表現強勁。彰顯代理團隊的質素以及我們在推動穩定增長方面的能力和紀律。整體而言，儘管中國內地及越南的壽險市場持續面臨營運挑戰，但每位活躍代理的新業務利潤仍錄得5%的增長，整個二零二四年內的月均活躍代理約為65,000人。

銀行保險新業務利潤於二零二四年增加31%，達至8.72億美元，得益於銷售增長及正面產品組合效應，健康及保障產品於年度保費等值銷售額中的佔比有所提高。該增加主要由香港、新加坡及台灣帶動。

香港方面，健康及保障業務所佔比例增加，帶動二零二四年銷售動能加速以及利潤率提升，新業務利潤增長15%。我們繼續於香港實現高質素持續增長，並相信本地客戶及中國內地旅客需求的驅動因素仍會延續。

中國內地的宏觀經濟環境，尤其是長期國債收益率大幅下降，於二零二四年對中國內地壽險行業構成主要挑戰。我們預計這種情況於二零二五年仍會持續。儘管如此，中國內地合營企業的新業務利潤仍錄得7%的增長。我們繼續優先關注高質素及可持續增長，並積極調整產品組合及降低資產負債表風險，以助實現該策略。

新加坡的新業務利潤增長12%，而印尼則增長7%。儘管年度保費等值銷售額增長6%，但由於年內渠道組合變化導致利潤率下降，馬來西亞的新業務利潤下降(4)%。

儘管越南仍持續面臨壓力，我們的增長市場及其他分部整體實現7%的新業務增長，主要由印度、泰國、台灣及非洲的強勁表現所帶動。

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9%（按實質匯率基準）至二零二四年十二月三十一日的2,580億美元，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。

有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘為26.42億美元（二零二三年：27.40億美元）。我們繼續投資於策略支柱，此前公佈的10億美元投資計劃至今已合共投入3億美元。展望未來，來自新業務的貢獻增加、新業務現金流量狀況的持續改善，以及為管理經營經驗差的減少而採取的措施（包括效率提升及重新定價），將推進我們達成二零二七年財務目標的進程。

二零二四年集團經調整稅後經營溢利為25.82億美元，較二零二三年增加7%。二零二四年的《國際財務報告準則》稅後溢利為24.15億美元（二零二三年：按固定匯率基準計算為16.91億美元，按實質匯率基準計算為17.12億美元）。

## 資本管理

本集團的監管資本狀況仍屬穩健，截至二零二四年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為159億美元（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280%（二零二三年十二月三十一日：295%）。

本集團於二零二四年六月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，並以將盈餘資本回饋予股東的替代方案來評判投資決策。

於二零二四年，合共批准股息每股23.13美分，增加13%，二零二四年第二次中期股息為每股16.29美分。

未來，本集團將結合自身增長目標、槓桿空間，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內含價值資本，除以壽險業務所需的內含價值資本。

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。於二零二四年十二月三十一日，自由盈餘比率為234%（二零二三年十二月三十一日：242%），而超過200%的資本若經評估後於中期中無法以具吸引力的回報予以運用，則會考慮退還予股東，這顯示我們十分注重股東價值創造及股東總回報。

為此，我們於二零二四年六月宣佈一項以股份購回方式分批進行的20億美元超額資本回報計劃，原本預計將於二零二六年年中完成。我們已加快購回計劃進度，現時預計將提前至二零二五年年底前完成。

於二零二五年二月，我們宣佈正在評估印度的資產管理聯營公司ICICI Prudential Asset Management Company Limited上市的可能性，當中涉及部分減持我們於該公司持有的股份，而此計劃將視市場狀況、必要的批准及其他考量因素而定，旨在將所得淨收益回饋予股東。

截至二零二四年財政年度的股東回報將為14億美元，其中包括7.85億美元的股份購回及6.18億美元的股息。



## 三個策略支柱的進展

### 提升客戶體驗

保誠不斷努力為客戶提供優質服務；我們相信，滿意且忠誠的客戶能幫助我們提高客戶終身價值。我們已在提升客戶體驗的願景方面取得良好進展。

我們的目標是在所有本地業務單位的客戶淨推薦值（一項衡量客戶推薦保誠可能性的年度指標）中達至第一個四分位，並於二零二七年前實現90%至95%的客戶留存率。這兩項目標反映我們致力提升客戶口碑的承諾。我們欣然看到客戶淨推薦值結果持續改善，二零二四年有五個業務單位<sup>6</sup>達至第一個四分位，另有三個業務單位<sup>6</sup>上升一個四分位。客戶留存率提高1個百分點至87%（二零二三年全年度：86%）。我們在優先事務方面亦取得顯著進展，包括：

#### — 契合客戶人生的各個階段，推出具有吸引力的專屬方案

保誠完善的產品組合迎合客戶各人生階段的廣泛需求，幫助其實現健康及財富目標。我們積極專注於開發相關方案，以滿足各個人生階段的多類獨特需求。於香港及新加坡，我們分別推出創新性的世譽財富及保誠卓勢傳承指數產品，以滿足高淨值人士（特別是在銀行保險渠道）不斷增長的保障及傳承規劃需求。泰國方面，我們強化與指數掛鈎的現有產品，滿足富裕客戶的需要，幫助他們實現財富增長進而達成人生目標，並配合他們的退休規劃。

為滿足健康及保障需求，我們繼續積極提升各個客戶群體的認識，設計並提供針對特定目標客戶群的個性化產品。馬來西亞方面，我們屢獲殊榮的PRUMillion Active Med的年度保費等值銷售額中，有40%來自年輕群體（年齡介乎21至30歲的保單持有人）。香港方面，我們推出高端醫療自由行計劃，並搭配我們的增值醫療服務，以滿足富裕客戶群日益增長的跨境醫療保障需求。

#### — 藉助科技及數據分析，實現暢順的客戶旅程及體驗

於二零二四年上半年度，客戶數碼服務平台PRUServices經進一步完善後在馬來西亞上線，註冊人數約為先前平台的兩倍。預計至二零二五年第一季度結束前，將在另外六個業務單位部署經優化的PRUServices。隨著自助服務平台使用的增加，客戶服務電話呼入量相較二零二三年下降20%。我們繼續利用人工智能及數據分析來提升客戶體驗，例如採用人工智能索償審核，優化管理過程。

目前，約96%的新業務保單以電子形式提交，其中78%採用電子支付，約74%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縮短處理時間。

#### — 建立對終身價值的倡導

我們正在部署統一的客戶溝通平台，務求以自動及個人化的方式與主要亞洲市場的客戶互動。

截至二零二四年年底，我們已在泰國、新加坡、越南及菲律賓四個業務單位推出該平台，並於二零二五年二月部署至香港，以及馬來西亞的傳統壽險及伊斯蘭保險這兩項業務。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，透過在保險週期中的升級銷售及交叉銷售，提升客戶整體體驗，並提升客戶忠誠度及增加收益。

二零二四年，來自保誠新客戶的年度保費等值銷售額增長13%。我們將繼續透過提供相關內容，並以數據驅動洞察力提升銷售線索質量，培育及提升客戶關係價值。

### 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

	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	實質匯率變動%	固定匯率變動%	固定匯率 撇除利率及其他經濟變動%
代理的新業務利潤	1,901	2,096	(9)	(9)	-

我們全力協助代理渠道積蓄增勢、優先招募卓越人才及提高高質素專業代理的活躍度，並助力他們提升產能、收入及客戶滿意度。

我們對實現二零二七年目標保持信心，即每名活躍代理的新業務利潤實現增長一倍以上，並將代理渠道的新業務利潤較二零二二年的水平提升2.5至3倍。

代理的新業務利潤合共19.01億美元，若撇除經濟變動的影響，則與二零二三年大致持平，部分原因是該渠道於二零二三年同期實現75%的強勁增長，這得益於香港邊境恢復通關後，中國內地旅客此前被抑制的需求得到釋放。相較二零二二年，新業務利潤增長率為31%。每名活躍代理的月度新業務利潤約為3,000美元，較二零二二年高1.6倍，有助我們實現於二零二七年在二零二二年每名活躍代理新業務利潤基礎上翻番的目標。二零二四年全年，我們的月均活躍代理人數為6.5萬人，反映月均人數由上半年度的6.3萬人增至下半年度的6.7萬人。

二零二四年下半年度，代理的新業務利潤勢頭向好，較去年同期增長4%，而上半年度則錄得(5)%的降幅，原因是香港於二零二三年恢復通關，該年度表現強勁。這得益於健康及保障業務的年度保費等值銷售額於下半年度較去年同期增長8%。該等銷售額佔下半年度新業務利潤的51%，得益於按每名活躍代理的銷售額計量的產能有所提升。

我們繼續朝著提供高質素、科技賦能的代理分銷渠道的策略目標邁進。我們專注於旨在吸引人才的策略性招募計劃，並隨後透過針對性學習及發展計劃助他們取得成功。得益於上述舉措，新代理招募人數於年內增長9%。

我們正加強支持頂級代理及領導者帶動產能提升，進而提高其收入。在「百萬圓桌會議」會員人數方面，我們的代理構成全球第二大的代理團隊。為進一步提升取得卓越業績的代理的能力及口碑，我們於二零二五年二月與MDRT.org宣佈一項長期策略性全球合作夥伴關係。這將為保誠提供與MDRT.org共同定制的專屬培訓及發展計劃，並為取得卓越業績的「百萬圓桌會議」代理提供卓越而個性化的認可。我們希望在這一策略性全球合作夥伴關係的支持下，持續發展我們的卓越業績代理團隊。

我們的系統性策略方案旨在從富裕及高淨值客戶獲取更大的財富份額，同時在這一客戶群體中提高健康及保障的滲透率。我們的數碼平台PRUForce將為其賦能，於二零二四年繼續為代理提供支持。透過嵌入PRUForce的PRULeads功能，我們於線索實現按年增長6%，並將轉化率提升至8.4%，高於二零二三年的8.2%。我們將繼續投資PRUForce，以升級各項功能，並為我們的代理提供更優質的服務和支持，助他們取得卓越業績。

具體市場相關摘要如下：

- 提升產能及活躍代理數量的機會的主要實現方式是高效及有效的代理招募及入職。我們的旗艦招募計劃PRUVenture維持動能，全集團範圍的PRUVenture招募代理超逾2,500名。所有PRUVenture代理產生的年度保費等值銷售額相較二零二三年增長34%，彰顯我們的策略持續取得成功，並驗證了在其他市場擴展這一計劃的可行性。我們將基於PRUVenture計劃的成功繼續拓展其他市場，並進一步在香港加速。
- 我們對新加坡Prudential Financial Advisor(PFA)的表現感到滿意，透過策略進一步發展及投資這支專業銷售隊伍，從而提升產能及顧問留存率。我們計劃於二零二五年從這一分銷模式中汲取經驗，並應用於高收入市場及分部。PFA佔新加坡活躍代理人數的16%。新加坡每位活躍代理的新業務利潤實現增長7%（計及經濟因素的影響），活躍代理數量增長4%。
- 印尼方面，我們於二零二四年實現整體代理新業務利潤增長5%。我們維持醫療產品的規範定價方法，並實施重要的代理培訓及教育計劃，下半年的代理新業務利潤較去年同期增加28%。我們亦於下半年實現活躍代理數量環比增長44%。
- 中國內地及越南方面，保險市場持續面臨頗具挑戰性的宏觀經濟環境。該情況影響過去兩年的表現，並導致我們於該等市場的活躍代理人數減少。我們不斷致力在仍有增長機會的市場中推動高產、可持續且注重價值的代理模式。
- 我們在新加坡推出AI聊天機器人，以支持驗證並提升提供予我們代理的線索質素。我們亦於二零二四年下半年在菲律賓推出AI聊天機器人並初見成效，其中98%經聊天機器人驗證的線索由代理採納進行後續行動。我們計劃於二零二五年將這一能力複製到香港、馬來西亞及越南。

## 銀行保險

	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	實質匯率 變動%	固定匯率 變動%	固定匯率 撇除利率及其他經濟變動%
銀行保險新業務利潤	872	793	10	12	31

二零二四年，銀行保險佔本集團總年度保費等值銷售額的41%。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11名目前為策略合作夥伴，包括旗下合營企業及聯營公司合作夥伴。我們仍按計劃於二零二七年前將銀行保險渠道的新業務利潤較二零二二年提升1.5至2倍。二零二四年的表現強勁，新業務利潤增長31%，在21個市場中，有14個市場實現雙位數增長，其中香港、新加坡及台灣增幅領先。

二零二四年，透過我們的銀行保險渠道錄得的年度保費等值銷售額增長16%至25.32億美元。透過區域合作夥伴渣打銀行及大華銀行錄得的年度保費等值銷售額增長13%，並貢獻過半的二零二四年銀行保險年度保費等值銷售額。我們繼續建立並投資新的銀行合作夥伴關係。印尼方面，我們於二零二四年與印尼最大的伊斯蘭教銀行—印尼伊斯蘭銀行建立長期銀行保險合作夥伴關係。該合作夥伴關係令我們能夠額外接觸印尼1,000個分行的2,000萬名客戶。泰國方面，自二零二四年上半年開始啟動與CIMB銀行的新十年合作夥伴關係，於二零二四年佔泰國銀行保險年度保費等值銷售額6%。此外，我們已在越南與滙豐銀行建立合作夥伴關係。

我們透過策略合作夥伴獲取客戶的情況維持穩健，二零二四年新增約32萬名客戶，其中包括於成功整合大華銀行及花旗銀行後，在泰國一次性轉接約55,000名客戶。我們的銀行客戶滲透率為6.8%，為未來增長奠定堅實基礎。我們於優先事項方面的進展摘要包括：

### — 提升健康和保障產品銷售

透過與銀行合作夥伴緊密協作並利用數據及分析技術，我們更專注預測客戶的需求。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，透過銀行保險渠道錄得的健康及保障產品年度保費等值銷售額於二零二四年增加32%，在透過銀行向保誠購買的保單中佔比超過50%，並貢獻8%（二零二三年：7%）的銀行保險年度保費等值銷售額。

## - 豐富產品方案，涵蓋多個客戶分部及需求

我們擴寬並深化解決方案，以覆蓋更多高淨值人士的傳承需求，例如於香港及新加坡這兩個高淨值人士集中的市場推出新方案（誠如上述客戶支柱所述）。我們繼續開發保障產品及高淨值產品組合，並增設更多功能及服務。

## - 利用數據分析，提升數碼能力，增強與客戶的互動

我們引入線下到數碼化的銷售模式，讓客戶可透過分行的二維碼在線完成保險購買。這一創新最初在泰國實施，隨後將成功經驗複製至馬來西亞。台灣方面，我們推出市場首創的虛擬財務顧問模式，透過視頻會議與客戶進行遙距互動。鑒於客戶可在其便利時進行操作，這種模式可作為傳統的面對面渠道的補充，有助提升購買保險的體驗，同時可助我們有效滲透現有市場內更加廣泛的大眾市場板塊。

## - 支援銀行員工的學習與發展

我們正著手制定和執行專為銀行合作夥伴員工而設的培訓，包括為大華銀行新設的區域培訓計劃，以及首次於渣打銀行學院(Standard Chartered Academy)開展高淨值客戶專項培訓，並於區域內應用，為前線員工提供關於高淨值保險方案的知識。新加坡方面，我們利用生成式人工智能創建針對銀行保險業務的簡短培訓內容，以支持新銀行合作夥伴顧問的入職過程。這些內容將更廣泛地予以部署，以實現按需訪問。

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，改善代理產能及增加活躍代理人數，同時亦為卓越客戶、代理及代理機構領導層經驗提供支持。

## 推動健康業務模式轉型

二零二四年，健康業務銷售貢獻3.46億美元的新業務利潤，增長11%。透過採取新的健康營運模式，我們持續加強健康業務的能力，並提升健康重點領域的能力。我們致力實現目標，即實現新業務利潤較二零二二年翻倍，並於二零二七年實現健康保險業務的淨推薦值達至第一個四分位。

香港、新加坡、印尼及馬來西亞是保誠健康業務的主要市場。我們已詳細審視這些市場的營運，並在保費重新定價及醫療成本通脹減緩等方面實施重大營運變革，包括產品重新設計、供應商合約的集中重新談判，以及減少欺詐、浪費和濫用。

我們於四個主要健康市場追蹤針對健康的客戶淨推薦值，目標是到二零二七年客戶淨推薦值達至第一個四分位。二零二四年的基準結果顯示，除馬來西亞的伊斯蘭保險業務外，我們在健康業務方面的客戶淨推薦值目前位於第三或第四個分位，有相當大的提升空間。於二零二五年，我們將繼續執行針對各個主要健康市場的策略，包括推出新的產品方案、嚴格管理，以及改善客戶體驗，同時亦將專注擴展新市場分部的客戶群。

我們相信，透過成為客戶信賴的合作夥伴，並因應客戶的迫切需要，發揮協調的角色，協助全程保障他們的健康，本集團的健康業務將迎來繼續發展的重大機遇。

我們專注於以下重點：

### - 開發針對特定客群的健康方案：打造創新且高度細分的產品，以滿足客戶不斷變化的醫療保健需求

二零二四年七月，我們於香港針對中國內地旅客推出一項專為其需求量身定制的健康保障方案。這一新保障方案為經常往返於香港、澳門及中國內地的民眾提供醫療自由，透過在中國內地與超過1,500家醫療服務供應商建立的合作關係，提供全面的終身保障和高質量醫療服務，這亦是目前香港保險公司於中國內地最大的服務網絡。

### - 建立配備完善健康業務的經紀網絡：確保我們的代理分銷合作夥伴得到支持，以增加其對健康的關注並擴大健康產品的銷售

我們更加關注對代理在健康產品銷售能力方面的支援，包括提供培訓計劃、AI代理聊天機器人，以及推出健康產品特定激勵活動。此外，我們亦加大關注現有客戶進行結構化健康產品交叉銷售。例如，在新加坡，新代理將參與一項培訓計劃，當中包括綜合Shield計劃培訓、健康產品銷售技巧，以及一項名為「90日內售出9張保單」的計劃，新代理於前90日內獲得支持，銷售9張保單，當中3張為健康保單。

### - 透過可負擔性提供客戶價值：就首選醫療機構建立分級網絡，加強醫療理賠的成本控制並改善健康成果

保誠在亞洲的健康業務規模創造了機遇，以「One Prudential」的方式與醫療機構訂立合約。二零二四年，我們於集團總體層面提升各個市場的醫療理賠成本數據透明度，並取得顯著進展。這促成重新磋商合約，讓我們更有能力引導客戶使用優質的醫療護理服務。在各個健康業務市場，我們致力建立長期的供應商合作關係，而在印尼，透過這些舉措，按年度化衡量，已節省超過3,000萬美元。

### - 實現連接護理：為客戶提供無縫、個人化且配備數碼化支持的引導式醫療保健體驗，以達致更佳的健康狀況並降低醫療成本

於二零二四年六月，我們推出個案管理，將其列為互聯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保健體驗。我們憑藉一名區域合作夥伴的支持首先於印尼推出這項服務，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，更希望透過指導協調和監察護理路徑，最大限度提升成本效益。

– **培養卓越技術能力：**透過投資，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

二零二四年，我們對工具的投資以及對具備深厚行業專長新人才的招聘，讓我們在欺詐、浪費和濫用的檢測和收回率方面有所提高。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。我們在優先市場中繼續分享醫療承保及理賠裁決的最佳實踐，以改善客戶體驗並更妥善控制風險。例如，保誠與Google Cloud合作，在馬來西亞和新加坡推出MedLM試點。MedLM幫助我們分析與健康保險理賠一併提交的文件，例如診斷報告、處方和發票。透過提取相關資料並準確對其進行編碼，支持人為理賠決策，減少因人手錄入數據而可能導致的錯誤，從而能夠更快、更準確地處理理賠。試點仍在進行，但初步結果顯示，理賠處理的自動化率提升一倍，首次處理的精確度亦大幅改善。

## 展望

得益於多渠道及多元增長模式以及專注實現營運成果的策略，我們在二零二五年處於理想狀況。我們仍專注高質素增長及持續執行轉型計劃，二零二五年是我們產生經營自由盈餘總額增長的轉折點。我們預計新業務利潤、基於經調整經營溢利的每股基本盈利，以及有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘於二零二五年將各自增長超過10%（均以固定匯率基準計算）。基於上述預測，預計每股股息將至少增加10%，符合我們的股息指引。

我們繼續專注為股東創造價值，其中一個例證便是我們加快推進20億美元股份購回計劃（目前預計該計劃將於二零二五年底前完成，而非原先預計的二零二六年年中）。此外，我們已宣佈，正評估ICICI Prudential Asset Management Company Limited上市的可能性，當中涉及部分減持我們持有的該公司股份，而此計劃將視市場狀況、必要的批准及其他考量因素而定。我們的計劃是於此項減持完成後，將所得淨收益回饋予股東。

自二零二三年宣佈我們的策略以來，我們已全面重新調整策略重心，聚焦客戶、分銷及健康業務。我們透過實施核心業務及基礎設施的數碼化及統一整合等旨在彌補過往投資不足的定向投資，持續推進能力建設與現代化升級。有關投資正全方位重塑我們的業務運營模式。我們相信，在二零二五年期間及至二零二六年，我們將進一步深化能力建設、提升實力，為加速增長奠定堅實基礎。展望未來，鑒於我們持續專注於承保優質新業務、管理有效業務及改善淨經驗差，我們仍有信心實現二零二七年的財務及策略目標，並為股東和其他持份者創造可持續價值。

## 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。本報告中所有新業務利潤增長率均按固定匯率基準呈報，且撇除利率及其他經濟變動的影響，另有註明者除外。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全年度呈報資料。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、零售加權已收保費、全年度保費或加權首年保費）或毛保費收入（視乎可獲取的數據）。香港排名基於年度保費等值銷售額；就中國內地、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。基於截至二零二四年十一月止十一個月的市場：泰國；截至二零二四年九月止九個月：中國內地、香港、馬來西亞、烏干達（非洲）；截至二零二四年三月止三個月：PPMZ（非洲）；以及二零二三年全年度：老撾、贊比亞（非洲）、加納（非洲）、尼日利亞（非洲）及肯亞（非洲）。
- (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) 按二零二四年全年度呈報資料。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互惠基金中的管理基金總額（包括全權委託基金（如有））。
- (6) 在這種情況下，業務單位等同於法律實體。

## 財務回顧

### 創造價值、盈利和現金

保誠於執行二零二三年制定的策略方面持續取得進展，我們對實現二零二七年的財務目標繼續抱有信心。我們於二零二四年的財務表現，反映營運方面的進展，而積極且嚴守紀律的資本配置策略，亦為此提供進一步支持。

我們透過新業務利潤、《國際財務報告準則》經調整經營溢利及產生的經營自由盈餘這三項主要財務表現指標，呈報財務進展。撇除經濟影響，新業務利潤增加11%，而二零二三年按相同基準計量的增幅為47%。按固定匯率基準計算，二零二四年經調整稅前經營溢利為31.29億美元，較去年增長10%。有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘下跌(2)%至26.42億美元，主要反映過往年度（尤其是二零一九年至二零二二年期間）與冠狀病毒疫情相關的限制措施導致的銷售額下降於二零二四年對財務指標產生影響。此外，我們投入資源，提升營運成效及滿足客戶需求，當中包括於本年度根據10億美元投資計劃作出的1.75億美元投資。

我們的資本狀況依然穩健，產生的資本符合預期。儘管宏觀經濟和政治發展仍存在不確定性，以及在若干市場中消費者情緒亦存在波動，但在明確嚴謹的資本配置政策支持下，本集團完全具備實力，憑藉充足的財務靈活性（包括槓桿能力）把握未來增長機遇。

於二零二四年，我們按策略將資本分配至回報率具吸引力的新業務投資，同時亦用於提升客戶、分銷、健康業務及技術能力。於二零二四年六月，依照資本配置框架，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。我們已完成該計劃的第一階段，並於二零二四年十二月展開第二階段，有效加快我們的購回計劃。目前預計該計劃將於二零二五年年底前完成。截至二零二四年十二月三十一日，根據該計劃已向股東派付合共7.85億美元。

我們亦於二零二五年二月宣佈，正在評估我們持有49%股權的印度資產管理聯營公司ICICI Prudential Asset Management Company Limited上市的可能性。基於我們對股東價值的關注，這將包括部分減持該公司股份，而此計劃將視市場狀況、必要的批准及其他考量因素而定，旨在將所得淨收益回饋予股東。

二零二四年，宏觀經濟環境全年保持波動，股票市場整體向好，政府債券收益率的走勢出現顯著變化。亞洲（不包括日本）股票指數上升10%，香港的恆生指數上升18%，而中國內地的滬深300指數升幅為17%。美國方面，標普500公司指數上升23%，納斯達克綜合指數則上升29%。雖然中國內地的政府債券收益於年內下跌，但我們多個亞洲市場的收益率有所上升，而美國10年期國債收益率則由二零二三年年底的3.9%上升至4.7%。美國利率的變動對我們在香港和新加坡的財務業績影響較大，而這兩個地區是新業務利潤和經調整經營溢利的最主要來源。

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在與一位少數股東的持續訴訟中所作出的對保誠有利的先前判決。儘管本集團繼續合併計算Prudential Assurance Malaysia Berhad (PAMB)（其仍為本集團控制的附屬公司）的業務，但現已反映於二零二四年十二月三十一日49%的非控股權益。此前，本集團合併計算為100%經濟權益，且比較數字按此基準呈列。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附註。

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如下，以反映在貨幣變動時期的相關業務趨勢。除非另有指明，我們按實質匯率基準討論財務狀況。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。

二零二五年，我們將自第一季度起由歐洲內含價值轉為採用以傳統內含價值為基準的報告方法。這一轉變將提高我們外部報告與主要同業的可比性，同時減少內含價值報告中的經濟波動，旨在讓新業務利潤及內含價值的相關增幅更為透明。在以下討論中，除非另有註明，所有歐洲內含價值新業務利潤增長率及新業務利潤率的變動，均以撇除利率及其他經濟變動的基準呈報。

受年度保費等值銷售額增加、定價措施，以及健康及保障業務佔比上升推動，新業務利潤為30.78億美元，增加11%。香港及新加坡增幅領先，22個市場中有18個錄得增長。經計及利率及其他經濟變動影響，新業務利潤相較去年保持穩定。

集團歐洲內含價值經營溢利增加7%至48.28億美元，主要得益於有效保險業務以及我們的資產管理業務瀚亞的利潤增加。誠如上文所述，儘管我們馬來西亞傳統壽險業務的少數股東權益有所增加，內含價值的經營回報<sup>1</sup>為12%，與去年持平。經計及該項變動、派付外界股息、股份回購及購回，以及諸如利率變動和貨幣波動等經濟因素的影響，於二零二四年十二月三十一日，集團歐洲內含價值權益為442億美元（二零二三年十二月三十一日，按實質匯率基準計算為453億美元）。於股份購回後，每股股份的集團歐洲內含價值權益增加1%，為每股1,664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1,643美分）。

期內有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘為26.42億美元，相較去年減少(2)%。這大致反映過往期間因疫情相關限制措施而導致的新業務銷售放緩對經營自由盈餘的滯後影響。二零二四年的變動與我們預計於二零二七年之前產生的現金流狀況一致，而初期年度則反映我們於能力方面的投入以及轉型的階段。展望未來，我們預期來自新業務的貢獻增加、為優化新業務現金狀況而持續採取的措施，以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。

新業務投資為(7)億美元（二零二三年：(7.22)億美元），反映年度保費等值銷售額上升的影響，但被產品組合變化及定價效應所帶來的利好所抵銷。我們注重質素，健康及保障類業務所佔比例較高，這使得新業務利潤率提高2個百分點。基於歐洲內含價值所需資本，我們承保的業務令總內部收益率超過25%，平均回收期少於四年，且現金狀況得到改善。按我們的自由盈餘比率的運作範圍中間值（即175%至200%）的指定資本計算，總內部收益率仍高於25%。

經計及新業務投資，壽險及資產管理業務產生的經營自由盈餘減少至19.42億美元（二零二三年：19.84億美元），當中13.83億美元匯至集團控股公司。

如上文所述，於二零二五年，從第一季度新業務公告開始，我們將轉而採用傳統內含價值進行報告。這對本集團的策略、資本、自由盈餘或股息狀況並無影響。此外，我們的二零二七年目標<sup>7</sup>（即二零二二年至二零二七年新業務利潤實現15%至20%的複合平均增長率（修改自二零二二年傳統內含價值基準17億美元），以及於二零二七年有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘至少達44億美元）保持不變。二零二四年，傳統內含價值新業務利潤按同比基準<sup>2</sup>增長11%至25億美元。內含價值經營回報為14%，符合我們的預期，而集團的傳統內含價值權益為每股1,289美分。有關我們傳統內含價值結果的更多詳情，以及方法及假設的詳情，載於本文件後文額外財務資料的第三節。

基於經調整經營溢利的每股盈利為89.7美分（二零二三年：87.8美分），二零二四年數據已扣除上文所述PAMB的非控股權益。這反映本集團的經調整經營溢利為31.29億美元，於二零二四年增長10%，其驅動因素是保險業務及資產管理業務瀚亞的貢獻均有所增長。期內，本集團的《國際財務報告準則》稅後溢利總額為24.15億美元（二零二三年：按固定匯率基準計算為16.91億美元，按實質匯率基準計算為17.12億美元）。這一改善主要表明，營運盈利有所改善，且利率短期波動所帶來的影響趨於緩和。

合約服務邊際是本集團《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標準化回報，合約服務邊際貼現解除及新業務貢獻將超過期內釋放20億美元，相當於較年初水平的合約服務邊際淨增加9%。來自新業務及貼現解除的增加被負面的經濟經驗差和匯率變動抵銷有餘，導致合約服務邊際增加5%。於二零二四年十二月三十一日，經調整合約服務邊際<sup>3</sup>（扣除再保險及稅項）為192億美元，加上股東權益，得出經調整綜合權益總額為367億美元，相當於每股1,379美分（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為373億美元及每股1,356美分）。

集團監管資本狀況、自由盈餘及中央流動資金狀況仍然強勁。本集團的核心結構性債務維持不變，為39億美元。保誠目前及未來均致力維持其於適用信貸評級機構的現有AA-級財務實力評級。此項評級部分地衍生自保誠發行債務及股權工具的高度財務靈活性。保誠在仍符合信貸評級機構就其現有評級所訂指引的前提下，有充分空間發行債務。

集團資本充足率要求比較合資格的集團資本資源總額與集團訂明資本要求，並構成我們自由盈餘呈報的起始基準。於二零二四年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為159億美元（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280%（二零二三年十二月三十一日：295%）。

於二零二四年十二月三十一日，本集團的中央流動資金狀況為29億美元（二零二三年十二月三十一日：35億美元），相較去年異常高的水平有所下降，顯示本集團透過持續進行股份購回計劃，將額外資本回饋予股東。

本集團結合自身增長目標、槓桿空間，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在乎175%至200%的水平。於二零二四年十二月三十一日，自由盈餘比率為234%（二零二三年十二月三十一日：242%）。倘在中期內業務的自由盈餘比率持續超過200%，則會考慮將額外資本回饋予股東。

本集團股息政策維持不變，並於本報告後文載述。於二零二四年，我們對集團的策略頗有信心，於釐定年度股息時，董事會已審視新業務投資及能力方面的投資，並已批准每股派發第二次中期股息16.29美分（二零二三年：每股14.21美分，增加15%）。加上第一次中期股息，本集團二零二四年的總股息為每股23.13美分（二零二三年：每股20.47美分），增加13%。

我們就二零二四年第一次中期股息提供以股代息替代方案，以支持本集團股份於香港聯合交易所的交易流動性。此次以股代息替代方案僅於香港市場發行新普通股，並於倫敦市場透過股份回購中和攤薄效應。本集團後續將提供以股代息替代方案的選項。

我們相信，本集團於年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產生的經營自由盈餘。

## 《國際財務報告準則》溢利

	實質匯率			固定匯率	
	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 %
中國內地	363	368	(1)	362	-
香港	1,069	1,013	6	1,018	5
印尼	268	221	21	212	26
馬來西亞	338	305	11	304	11
新加坡	693	584	19	587	18
增長市場及其他	688	746	(8)	713	(4)
<b>保險業務</b>	<b>3,419</b>	<b>3,237</b>	<b>6</b>	<b>3,196</b>	<b>7</b>
資產管理	304	280	9	277	10
<b>分部利潤總計</b>	<b>3,723</b>	<b>3,517</b>	<b>6</b>	<b>3,473</b>	<b>7</b>
<b>其他收入及開支</b>					
淨投資回報及其他項目	21	(21)	不適用	(21)	不適用
核心結構性借款的應付利息	(171)	(172)	1	(172)	1
企業開支	(237)	(230)	(3)	(230)	(3)
<b>其他收入及開支</b>	<b>(387)</b>	<b>(423)</b>	<b>9</b>	<b>(423)</b>	<b>9</b>
重組及《國際財務報告準則》第17號實施成本	(207)	(201)	(3)	(201)	(3)
<b>經調整稅前經營溢利</b>	<b>3,129</b>	<b>2,893</b>	<b>8</b>	<b>2,849</b>	<b>10</b>
非經營項目：					
短期利率波動及其他市場波動	(105)	(774)	(86)	(756)	(86)
與企業交易有關的虧損	(71)	(22)	不適用	(22)	不適用
<b>稅前年度溢利</b>	<b>2,953</b>	<b>2,097</b>	<b>41</b>	<b>2,071</b>	<b>43</b>
<b>經調整稅前經營溢利</b>	<b>3,129</b>	<b>2,893</b>	<b>8</b>	<b>2,849</b>	<b>10</b>
經營項目稅項	(547)	(444)	(23)	(437)	(25)
<b>經調整稅後經營溢利</b>	<b>2,582</b>	<b>2,449</b>	<b>5</b>	<b>2,412</b>	<b>7</b>
短期利率波動及其他市場波動	(105)	(774)	(86)	(756)	(86)
與企業交易有關的虧損	(71)	(22)	不適用	(22)	不適用
上述項目應佔稅項抵免	9	59	(85)	57	(84)
<b>稅後年度溢利</b>	<b>2,415</b>	<b>1,712</b>	<b>41</b>	<b>1,691</b>	<b>43</b>

## 《國際財務報告準則》每股盈利

	實質匯率			固定匯率			
	二零二四年		二零二三年	變動 %	二零二三年	變動 %	
	非控股權益 調整前	非控股權益 調整	總計				
基於經調整稅後經營溢利的每股基本盈利	94.7美分	(5.0)美分	89.7美分	89.0美分	1	87.8美分	2
基於《國際財務報告準則》稅後溢利的每股基本盈利	89.4美分	(5.3)美分	84.1美分	62.1美分	35	61.5美分	37

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表現的趨勢。

集團《國際財務報告準則》經調整經營溢利為31.29億美元，增幅為10%，反映長期保險業務的溢利增加7%，以及資產管理業務瀚亞的經調整經營溢利增加10%。中央成本整體維持穩定。

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89.7美分（二零二三年：按固定匯率計算為87.8美分）。就二零二四年而言，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94.7美分，增加8%。

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。

## 經調整稅後經營溢利

下表載列《國際財務報告準則》財務業績附註B3.2所述本集團按分部劃分的經調整稅後經營溢利。

	實質匯率			固定匯率	
	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 %
中國內地 <sup>4</sup>	363	368	(1)	362	-
香港	971	942	3	947	3
印尼	218	172	27	165	32
馬來西亞 <sup>4</sup>	264	237	11	236	12
新加坡	594	493	20	495	20
增長市場及其他 <sup>4</sup>	531	594	(11)	568	(7)
<b>保險業務</b>	<b>2,941</b>	<b>2,806</b>	<b>5</b>	<b>2,773</b>	<b>6</b>
資產管理	275	254	8	251	10
<b>分部利潤總計</b>	<b>3,216</b>	<b>3,060</b>	<b>5</b>	<b>3,024</b>	<b>6</b>
其他（包括核心項目費用及重組成本）	(634)	(611)	4	(612)	4
<b>經調整稅後經營溢利</b>	<b>2,582</b>	<b>2,449</b>	<b>5</b>	<b>2,412</b>	<b>7</b>

## 保險業務經營溢利驅動因素分析

下表載列《國際財務報告準則》財務業績附註B1.3所述本集團保險業務經調整經營溢利的主要驅動因素。

	實質匯率			固定匯率	
	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 %
經調整合約服務邊際釋放 <sup>5</sup>	2,333	2,205	6	2,177	7
風險調整釋放	268	218	23	215	25
經驗差	(81)	(118)	31	(115)	30
其他保險服務業績	(68)	(109)	38	(108)	37
<b>經調整保險服務業績</b>	<b>2,452</b>	<b>2,196</b>	<b>12</b>	<b>2,169</b>	<b>13</b>
按長期基準計算的投資業績淨額	1,146	1,241	(8)	1,224	(6)
其他保險收入及開支	(89)	(122)	27	(120)	26
分佔合營企業及聯營公司相關稅項開支	(90)	(78)	(15)	(77)	(17)
<b>保險業務</b>	<b>3,419</b>	<b>3,237</b>	<b>6</b>	<b>3,196</b>	<b>7</b>

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。經調整合約服務邊際釋放<sup>5</sup>於二零二四年為23.33億美元（二零二三年：21.77億美元），相當於年度化釋放率9.5%（二零二三年：9.5%）。

風險調整釋放2.68億美元（二零二三年：2.15億美元），反映年內隨著保單臨近到期，非市場風險逐步釋放。與預期一致，相較去年對應比例，此項釋放在年初結餘的佔比相對穩定。

經驗差(8,100)萬美元（二零二三年：(1.15)億美元）主要包括開支差異，反映對符合我們的策略的策略支柱的投資。更廣泛而言，二零二四年的表現相較我們的預期有所改善，尤其是在印尼。

其他保險服務業績(6,800)萬美元（二零二三年：(1.08)億美元）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）錄得的小額虧損。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。

淨投資業績11.46億美元（二零二三年：12.24億美元）主要反映支持壽險業務股東權益的資產的長期回報，以及根據浮動收費法未入賬業務的長期息差。

其他收入及開支(8,900)萬美元（二零二三年：(1.2)億美元）主要是有關根據《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。

## 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，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速度，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	
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元
於一月一日的合約服務邊際（扣除再保險）	21,012	19,989
年內新訂合約	2,596	2,348
貼現解除*	1,731	1,563
未計差異、外匯影響及合約服務邊際釋放的結餘	25,339	23,900
經濟及其他差異	(671)	(619)
未計釋放的結餘	24,668	23,281
釋放合約服務邊際至利潤表	(2,352)	(2,208)
匯率變動的影響	(356)	(61)
於十二月三十一日的合約服務邊際（扣除再保險）	21,960	21,012
保單持有人應佔有關再保險的合約服務邊際	789	1,367
相關遞延稅項調整#	(2,604)	(2,856)
減非控股權益	(977)	-
於十二月三十一日的經調整合約服務邊際（扣除再保險）	19,168	19,523

\* 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累計（如《國際財務報告準則》財務業績附註C3.3所示），連同按長期正常化基準的浮動收費法合約相關合約服務邊際貼現解除。這有別於《國際財務報告準則》財務業績附註C3.3中將來自經濟及其他差異的14.10億美元重新分配至貼現解除的呈列方式。

# 合約服務邊際按稅前金額列示，因此該項需計入適用於合約服務邊際中所包含未來利潤的稅項。

於二零二四年，可盈利新業務推動合約服務邊際增長25.96億美元（二零二三年：按實質匯率基準計算為23.48億美元），加上上表所示合約服務邊際結餘的貼現解除17.31億美元（二零二三年：15.63億美元），令合約服務邊際增加43.27億美元（二零二三年：39.11億美元）。該增幅超出期內釋放合約服務邊際至利潤表的(23.52)億美元（二零二三年：22.08億美元），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影響引致的衝擊）更新合約服務邊際。匯率變動對期末合約服務邊際產生的負面影響為(3.56)億美元。整體而言，合約服務邊際增長率為5%，不計及經濟及其他差異以及匯率變動的影響則為9%。

## 其他收入及開支

於二零二四年，中央成本（未計重組及《國際財務報告準則》第17號實施成本）較去年減少9%，反映持續控制總部及財務成本，集團司庫結餘投資收入有所增加。核心結構性借款的應付利息整體保持穩定，為(1.71)億美元（二零二三年：(1.72)億美元）。總部開支總額為(2.37)億美元（二零二三年：(2.30)億美元）。自美元利率上升後，淨投資回報及其他項目因集團司庫結餘的投資回報增加而錄得4,200萬美元的改善。

重組成本(2.07)億美元（二零二三年：(2.01)億美元）反映為提升後勤效率及改善瀚亞的營運模式所產生的成本，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負面短期利率變動及其他市場波動(1.05)億美元（二零二三年：(7.56)億美元）及與企業交易有關的成本(7,100)萬美元（二零二三年：(2,200)萬美元）。

二零二四年的短期波動在相當程度上由年內利率波動所引致。我們多個市場的利率有所上升，這在債券價值下跌以及適用於我們按一般計量模型分類的保險合約未來現金流的貼現率上升之後，整體產生輕微的負面影響。這些合約價值的變動計入利潤表。於二零二三年全年度，虧損主要來自中國內地，原因是主要採用一般計量模型的保險合約組合的利率下降。雖然二零二四年全年度中國內地的利率進一步下降，但股市走勢好轉，加上集團為管理利率風險所採取的措施，令虧損的規模有所減少。

## 《國際財務報告準則》實際稅率

於二零二四年，經調整經營溢利的實際稅率為17%（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2%。

於二零二四年，《國際財務報告準則》溢利總額的實際稅率為18%，相較二零二三年維持不變。

二零二四年，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，該等司法權區的新稅負規則概無產生稅項。全球最低稅負規則一旦於香港實施，預計將適用於整個保誠集團，該項實施進展良好，於二零二五年順利生效。這些規則十分複雜，且任何期間的結果將取決於該期間的投資市場狀況。管理層評估認為，在投資回報與長期預期回報持平或低於長期預期回報的期間，新的稅務規則不會產生重大影響。

## 稅項貢獻總額

本集團繼續為業務所在司法權區作出重大的稅項貢獻，於二零二四年向稅務局繳付10.86億美元，高於二零二三年同期繳付的金額9.69億美元（按實質匯率基準計算）。主要由於對投資收入徵收的預扣稅增加以及企業所得稅繳付金額增多。

## 稅務策略

本集團每年發佈稅務策略，除遵守英國《二零一六年財政法》(Finance Act 2016)的強制規定外，亦包括多項額外披露，以助深入了解本集團的稅項貢獻。最新的稅務策略（包括二零二四年數據）將於二零二五年五月三十一日前在本集團網站可供查閱。

## 價值

受年度保費等值銷售額增加以及定價及產品組合的正面效應推動，撇除經濟因素的影響，新業務利潤增加11%至30.78億美元。按此基準，在我們的22個市場中，18個市場錄得增長，而香港的增幅領先。經計及利率及其他經濟變動影響，新業務利潤相較去年保持穩定。

## 分部年度保費等值、新業務利潤及利潤率

	二零二四年 百萬美元		二零二三年 百萬美元		實質匯率變動 %		固定匯率變動 %		新業務利潤率		
	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 (撇除經濟因素)	新業務利潤 (撇除經濟因素)*	二零二四年	二零二三年
中國內地	464	111	534	222	(13)%	(50)%	(12)%	(49)%	7%	24%	42%
香港	2,063	1,438	1,966	1,411	5%	2%	5%	2%	15%	70%	72%
印尼	262	145	277	142	(5)%	2%	(2)%	6%	7%	55%	51%
馬來西亞	406	160	384	167	6%	(4)%	6%	(4)%	(4)%	39%	43%
新加坡	870	557	787	484	11%	15%	10%	15%	12%	64%	61%
增長市場及其他	2,137	667	1,928	699	11%	(5)%	16%	-%	7%	31%	36%
總計	6,202	3,078	5,876	3,125	6%	(2)%	7%	-%	11%	50%	53%

\* 新業務利潤的變動未計及利率及其他經濟變動的影響。

我們的新業務組合繼續反映我們對業務質素以及高利潤率產品的重視。新業務利潤的41%來自健康及保障業務（二零二三年：40%），39%來自非分紅合約（二零二三年：43%），15%來自分紅業務（二零二三年：13%），其餘則來自連結型業務。

有關按分部對新業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。

## 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	
	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	3,078	3,125	(2)	3,093	-
來自有效業務的利潤	2,095	1,779	18	1,790	17
來自保險業務的歐洲內含價值經營溢利	5,173	4,904	5	4,883	6
資產管理	275	254	8	251	10
其他收入及開支	(620)	(612)	(1)	(612)	(1)
年內歐洲內含價值經營溢利	4,828	4,546	6	4,522	7
非經營業績	(1,967)	(834)	不適用	(824)	不適用
年內利潤	2,861	3,712	(23)	3,698	(23)
外界現金股息	(552)	(533)			
股份回購/購回	(878)	-			
非控股權益調整	(1,703)	-			
匯兌變動	(639)	(134)			
其他變動	(121)	21			
集團歐洲內含價值權益（減少）增加淨額	(1,032)	3,066			
於一月一日的集團歐洲內含價值權益	45,250	42,184			
年末集團歐洲內含價值權益	44,218	45,250			
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*	12%	12%			

\* 此新定義替代過往年度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」。

集團歐洲內含價值權益	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元
以下業務分佔：		
中國內地	2,596	3,038
香港	17,882	17,702
印尼	1,487	1,509
馬來西亞	4,112	3,709
新加坡	8,823	7,896
增長市場及其他	8,177	7,734
非控股權益應佔內含價值	(1,943)	(60)
來自保險業務的內含價值（不包括商譽）	41,134	41,528
資產管理及其他（不包括商譽）	2,348	2,955
<b>集團歐洲內含價值</b>	<b>43,482</b>	<b>44,483</b>
權益持有人應佔商譽	736	767
<b>集團歐洲內含價值權益</b>	<b>44,218</b>	<b>45,250</b>
每股股份的集團歐洲內含價值權益	1,664美分	1,643美分

集團歐洲內含價值經營溢利增加7%至48.28億美元，反映保險業務經營溢利上升6%，資產管理業務經營溢利上升10%，而中央成本則保持穩定。年初集團歐洲內含價值權益的經營回報率為12%（二零二三年：12%）。

來自保險業務的經營溢利增至51.73億美元，反映有效業務利潤增加17%至20.95億美元。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。預期回報增加13%至23.65億美元，反映因二零二三年業務增長以及利率上升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(2.70)億美元，而二零二三年則為(3.10)億美元（按固定匯率基準計算）。

非營運虧損為(19.67)億美元（二零二三年：按固定匯率基準計算為虧損(8.24)億美元），主要是由於本年度多個市場的利率上升。較高的風險貼現率使得未來利潤的價值下降幅度超過因假設未來投資回報率上升所帶來的得益。中國內地的情況則相反，利率下降，且因未來投資回報假設的相應變動而產生不利影響。本集團採取行動，部分抵銷了利率下降的影響。

整體而言，在反映非控股權益調整後，歐洲內含價值股東權益於二零二四年十二月三十一日降至442億美元（二零二三年十二月三十一日：453億美元）。其中，411億美元（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。該金額包含我們分佔印度壽險業務聯營公司按內含價值原則所作的估值。該壽險業務聯營公司於二零二四年十二月三十一日的全部市值約為112億美元，而於二零二四年九月三十日公佈的內含價值約為55億美元。

於二零二四年十二月三十一日，每股基準的歐洲內含價值股東權益為1,664美分（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為1,643美分）。

## 股東權益

### 集團《國際財務報告準則》股東權益

	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元
年內利潤	2,415	1,712
減非控股權益	(130)	(11)
<b>股東應佔年內稅後利潤</b>	<b>2,285</b>	<b>1,701</b>
匯兌變動（扣除相關稅項）	(309)	(124)
外界現金股息	(552)	(533)
股份回購／購回	(878)	-
非控股權益調整	(857)	-
其他變動	(20)	48
<b>股東權益（減少）／增加淨額</b>	<b>(331)</b>	<b>1,092</b>
年初《國際財務報告準則》股東權益	17,823	16,731
<b>年末《國際財務報告準則》股東權益</b>	<b>17,492</b>	<b>17,823</b>
經調整合約服務邊際（扣除再保險）	19,168	19,523
<b>經調整綜合權益總額<sup>6</sup></b>	<b>36,660</b>	<b>37,346</b>
每股股份的《國際財務報告準則》股東權益 <sup>6</sup>	658美分	647美分
每股股份的經調整綜合權益總額 <sup>6</sup>	1,379美分	1,356美分

集團《國際財務報告準則》股東權益由二零二四年年初的178億美元減少至二零二四年十二月三十一日的175億美元。此項減少主要反映派付股息及股份購回(14)億美元、非控股權益調整(9)億美元及匯兌變動(3)億美元被期內賺取的利潤23億美元所抵銷。

經調整綜合權益總額指集團《國際財務報告準則》股東權益與經調整合約服務邊際<sup>3</sup>（已扣除稅項及再保險）之和。經調整綜合權益總額於二零二四年十二月三十一日為367億美元（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。

## 資本管理

我們致力投資資本承保新業務，經風險調整的內部回報率高於25%，基於內含價值所需的資本，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；
- 於獲得充足資本後，我們會優先分配資本再投資於有助我們實現整體資本目標的新業務。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、健康業務及技術領域；
- 我們的股息政策仍然與產生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、槓桿空間，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內會超出經營範圍，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，並會考慮市場狀況。

為產生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。

## 所產生的集團自由盈餘

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工具的處理方式與我們的監管基準保持一致。

所產生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，則等於年內的經調整稅後經營溢利。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	
	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	2,666	2,869	(7)	2,827	(6)
經營假設及經驗差變動	(299)	(383)	22	(372)	20
<b>有效保險業務產生的經營自由盈餘</b>	<b>2,367</b>	<b>2,486</b>	<b>(5)</b>	<b>2,455</b>	<b>(4)</b>
資產管理	275	254	8	251	10
<b>有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘</b>	<b>2,642</b>	<b>2,740</b>	<b>(4)</b>	<b>2,706</b>	<b>(2)</b>
新業務投資	(700)	(733)	5	(722)	3
<b>保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘</b>	<b>1,942</b>	<b>2,007</b>	<b>(3)</b>	<b>1,984</b>	<b>(2)</b>
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	(171)	(172)	1	(172)	1
企業開支	(237)	(230)	(3)	(230)	(3)
其他項目及撇銷	(15)	(18)	17	(19)	21
重組及《國際財務報告準則》第17號實施成本（扣除稅項）	(197)	(192)	(3)	(191)	(3)
<b>產生的集團經營自由盈餘淨額</b>	<b>1,322</b>	<b>1,395</b>	<b>(5)</b>	<b>1,372</b>	<b>(4)</b>
非經營及其他變動（包括匯兌）	205	(206)			
股份回購／購回	(878)				
外界現金股息	(552)	(533)			
<b>集團自由盈餘增加（未計後償債贖回淨額）</b>	<b>97</b>	<b>656</b>			
後償債贖回淨額	-	(421)			
<b>集團自由盈餘增加（未計非控股權益應佔金額）</b>	<b>97</b>	<b>235</b>			
非控股權益調整	(161)	-			
非控股權益應佔產生的自由盈餘	(33)	(9)			
年初自由盈餘	12,455	12,229			
年末自由盈餘	12,358	12,455			
<b>年末自由盈餘（不包括分銷權及其他無形資產）</b>	<b>8,604</b>	<b>8,518</b>			
所需資本	6,410	5,984			
<b>自由盈餘率 (%)</b>	<b>234%</b>	<b>242%</b>	<b>(8)個百分點</b>		

有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘為26.42億美元（二零二三年：27.06億美元）。新業務的投資成本減少3%至(7.00)億美元，年度保費等值銷售額增加被定價及業務組合變動帶來的有利影響所抵銷。因此，本集團保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘淨額（未計重組成本）為19.42億美元，較二零二三年減少(2)%。這大致反映過往期間因疫情相關限制措施而導致的新業務銷售放緩對經營自由盈餘的滯後影響，且與我們預計於二零二七年之前產生的現金流狀況一致。

經計及中央成本以及重組成本，集團產生的經營自由盈餘總額為13.22億美元（二零二三年：13.72億美元）。

二零二四年股東總回報包括於期內派付的股息5.52億美元及股份購回7.85億美元。經計及該等回報以及其他股份回購、短期市場收益及貨幣變動，於二零二四年十二月三十一日的自由盈餘為124億美元，相較年初水平大致維持穩定。倘不計及分銷權及其他無形資產，自由盈餘為86億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為85億美元）。隨著本集團在股份購回方面取得進展，二零二四年年末自由盈餘率（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234%，低於二零二三年年末的242%。

## 保險業務按貼現基準計算預期由有效業務價值及所需資本至自由盈餘的轉撥

下表顯示如何預測保險業務的歐洲內含價值有效業務價值及相關所需資本於未來年度轉化成自由盈餘。

	預期出現總計	於十二月三十一日未來稅後可分派盈利及所需資本流轉入自由盈餘的預計期					
		1至5年	6至10年	11至15年	16至20年	21至40年	40年以上
二零二四年 (百萬美元)	36,270	10,895	6,910	5,002	3,740	7,464	2,259
(%)	100 %	30 %	19%	14%	10%	21%	6%
二零二三年 (百萬美元)	35,223	9,897	6,744	4,884	3,749	7,590	2,359
(%)	100 %	28 %	19%	14%	11%	21%	7%

## 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用於能力方面的投資，而股息將主要根據本集團的經營資本收入釐定，且考慮承保新業務的資本開支及經常性中央成本。本集團預期有關股息將與本集團產生的經營自由盈餘大致同步增長，並將在考慮財務前景、投資機遇及市況後釐定有關股息。

董事會對集團的策略頗有信心，並於先前表示有意審視新業務投資及能力方面的投資，並預期二零二三年及二零二四年的年度股息每年增幅將介乎7%至9%。

董事會已採用此方法釐定二零二四年第二次中期現金股息，並批准二零二四年第二次中期現金股息每股16.29美分（二零二三年：每股14.21美分）。連同第一次中期現金股息每股6.84美分（二零二三年：每股6.26美分），本集團的二零二四年現金股息總額為每股23.13美分（二零二三年：每股20.47美分），增加13%。

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。在第二次中期股息中，本集團將提供以股代息替代方案的選項，其中新普通股將僅於香港市場發行，並在倫敦市場透過股份回購中和攤薄效應。

## 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。

	二零二四年十二月三十一日			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）	24.8	16.3	41.1	24.3	14.3	38.6
其中：一級資本資源（十億美元）	17.6	1.3	18.9	17.1	1.2	18.3
集團最低資本要求（十億美元）	5.1	0.7	5.8	4.8	1.1	5.9
集團訂明資本要求（十億美元）	8.9	11.3	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）	15.9	5.0	20.9	16.1	2.9	19.0
超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率 (%)	280%		203%	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）			13.1			12.4
超出集團最低資本要求的集團監管一級覆蓋率 (%)			325%			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。

於二零二四年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東集團監管資本盈餘為159億美元（二零二三年十二月三十一日：161億美元），相當於覆蓋率為280%（二零二三年十二月三十一日：295%），遠高於本集團風險胃納150%，如上文「資本管理」一節所論述。估計超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘總額為209億美元（二零二三年十二月三十一日：190億美元），相當於覆蓋率為203%（二零二三年十二月三十一日：197%）。

二零二四年的經營資本收入為13億美元（已計及中央成本及新業務投資），此外匯兌及其他變動為1億美元，被派付外界股息以及股份回購及購回合計(14)億美元抵銷。於二零二四年十二月三十一日，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)億美元，該調整乃根據馬來西亞法院案件結果（有關論述載於財務回顧開篇）所作出。

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。

上表載列的集團監管資本盈餘包括營運實體及集團層面所持有金額。有關業務可將該盈餘以股息匯出，惟須符合當地監管要求並擁有充裕的會計利潤。

## 融資及流動性

保誠致力維持其於適用信貸評級機構的財務實力評級。此項評級部分地衍生自保誠發行債務及股權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。保誠有足夠的空間發行債務，同時仍可保持在信用評級機構為其當前評級AA-級設定的指導範圍內。

### 股東出資業務的核心結構性借款淨額

	二零二四年十二月三十一日 百萬美元			二零二三年十二月三十一日 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
股東出資業務的核心借款	3,925	(231)	3,694	3,933	(274)	3,659
減：控股公司現金及短期投資	(2,916)	-	(2,916)	(3,516)	-	(3,516)
股東出資業務的核心結構性借款淨額	1,009	(231)	778	417	(274)	143
集團的槓桿率（穆迪經修訂的基準）	13%			14%		

於二零二四年十二月三十一日，股東出資業務的核心借款總額為39億美元（二零二三年十二月三十一日：39億美元）。於二零二四年十二月三十一日，本集團的中央現金資源為29億美元（二零二三年十二月三十一日：35億美元），因此，截至二零二四年十二月三十一日止，股東出資業務的核心結構性借款淨額為10億美元（二零二三年十二月三十一日：4億美元）。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，於二零二四年十二月三十一日已發行5.27億美元（二零二三年十二月三十一日：6.99億美元）。

於二零二四年十二月三十一日，本集團未提取的已承諾融資合共為16億美元，均不會於二零二九年之前到期。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，且於二零二四年十二月三十一日並無未償還款項。

## 現金匯款

### 控股公司現金流量<sup>8</sup>

	實質匯率		變動 %
	二零二四年 百萬美元	二零二三年 百萬美元	
<b>業務單位匯入現金淨額</b>	<b>1,383</b>	<b>1,611</b>	<b>(14)</b>
已收（已付）利息淨額	17	(51)	不適用
企業開支	(253)	(271)	7
中央出資的經常性銀行保險費用	(198)	(182)	(9)
<b>中央流出總額</b>	<b>(434)</b>	<b>(504)</b>	<b>14</b>
<b>未扣除股息及其他變動的控股公司現金流量</b>	<b>949</b>	<b>1,107</b>	<b>(14)</b>
已付股息（扣除以股代息）	(552)	(533)	(4)
<b>已扣除股息但未扣除其他變動的營運控股公司現金流量</b>	<b>397</b>	<b>574</b>	<b>(31)</b>
<b>其他變動</b>			
贖回債務	-	(393)	不適用
股份回購／購回	(860)	-	不適用
其他企業業務	(109)	226	不適用
<b>其他變動總額</b>	<b>(969)</b>	<b>(167)</b>	<b>不適用</b>
<b>控股公司現金流量變動淨額</b>	<b>(572)</b>	<b>407</b>	<b>不適用</b>
年初現金及短期投資	3,516	3,057	
匯兌及其他變動	(28)	52	
<b>年末現金及短期投資</b>	<b>2,916</b>	<b>3,516</b>	

來自業務的匯款為13.83億美元（二零二三年：16.11億美元）。二零二四年及二零二三年的匯款均已扣除對中國內地合營企業中保誠人壽的預期未來注資所墊付的現金(1.74)億美元（二零二三年：(1.76)億美元）。第一筆注資已於二零二四年完成，而第二筆則於二零二五年獲監管機構批准。匯款用於應付中央流出(4.34)億美元（二零二三年：(5.04)億美元）及派付現金股息(5.52)億美元（二零二三年：(5.33)億美元）。

中央流出包括已收利息淨額1,700萬美元（二零二三年：已付利息淨額(5,100)萬美元），反映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(2.53)億美元（二零二三年：(2.71)億美元）包括重組成本的現金流出。

其他現金流量變動包括來自其他企業業務的支付淨額(1.09)億美元，用於投資新銀行保險合作及收購我們在尼日利亞壽險業務中的餘下權益。（二零二三年：收款淨額2.26億美元，主要與出售本集團在Jackson的餘下投資有關）。

用於股份購回及回購的現金總額為(8.60)億美元，包括用於20億美元股份購回計劃的(7.85)億美元，其餘部分代表相關成本及為中和新股份發行而進行的股份回購。

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

- 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」。
- 根據二零二三年全年度新業務利潤，並針對二零二四年全年度中國內地應用的較低長期無風險利率（下調50個基點）及按固定匯率基準進行調整。二零二三年全年度按實際匯率基準計算保持不變，仍為23億美元。
- 經調整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和其他調整。更多詳情及與合約服務邊際的對賬請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註C3.1(b)。
- 在分部披露中，我們於中國內地及馬來西亞（伊斯蘭保險業務）的壽險合營企業以及我們於印度聯營公司的稅項包含在「增長市場及其他」分部中。
- 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）(1,900)萬美元（二零二三年：(300)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。
- 有關定義及與《國際財務報告準則》結餘的對賬，請參閱額外未經審核財務資料附註II。
- 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。
- 控股公司所持現金及集團總部公司的短期投資。



## 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的概覽，並討論各分部於二零二四年的財務表現。

除非另有註明，我們按固定貨幣基準討論我們的表現。另外，所有新業務利潤增長率及新業務利潤率變動均未計及利率及其他經濟變動。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。

#### 香港

	實質匯率			固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)	
	二零二四年	二零二三年	變動	變動	
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	2,063	1,966	5%	5%	
新業務利潤 (百萬美元)	1,438	1,411	2%	15%	
新業務利潤率 (%)	70	72	(2)個百分點	7個百分點	
經調整經營溢利 (百萬美元)	1,069	1,013	6%	5%	
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	971	942	3%	3%	
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	851	976	(13)%	(13)%	

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

在香港，保誠是一個備受信賴、家喻戶曉的品牌，擁有成績斐然的代理團隊。由於香港是亞洲收入相對較高的市場，我們的產品乃為滿足客戶於人生不同階段特定而複雜的需求所打造。保誠旗下產品包括全面的健康及保障解決方案，以及旨在滿足應對客戶累積財富、退休及遺產規劃需求的解決方案。

我們卓有成效的出色代理團隊以及與渣打銀行的強大合作夥伴關係，讓我們能夠在各領域實現增長，其中就包括本地及國際市場：前者正因以高學歷年輕專業人士為代表的淨遷移而擴張規模；後者則指為在香港的國際客戶提供服務。我們的分銷大多集中於代理及銀行保險合作夥伴關係，並在經紀市場中保有細分定位。我們著力維持優質新業務增長，貫徹執行審慎的銷售實務，同時專注於具資本及現金效益的長期產品，特別是附有健康及保障附加契約的產品。

在國際市場，我們滿足中國內地客戶的需要，包括貨幣及資產的多元化，以及就香港的豐富產品種類獲得專業財務意見及高質素的醫療服務。我們對中國內地潛在客戶的調查顯示，他們對香港專業化的長期儲蓄、健康及保障產品的需求始終如一。計及澳門分行，我們的業務遍及大灣區全部11個城市<sup>2</sup>，覆蓋區內逾8,600萬人口<sup>3</sup>。

#### 財務表現

新業務利潤增長15%至14.38億美元，反映年度保費等值銷售額有所增長，以及更有利的產品組合。上述增幅乃在疫情結束後恢復通關，推動新業務利潤於二零二三年大幅增長273%的背景下錄得。二零二二年至二零二四年期間，年度保費等值銷售額的複合年增長率為98%，冠絕香港市場五大保險公司<sup>4</sup>，足證保誠分銷能力出類拔萃、產品別出心裁，且客戶活動設計行之有效。

整體而言，香港的新業務利潤率增長7個百分點至70%（未計及經濟因素的影響）。代理及銀行保險渠道的利潤率均有所改善，反映我們持續專注於推動優質分銷及創造價值。

二零二四年，我們香港業務的年度保費等值銷售額增長5%，至逾20億美元，反映客戶的需求強勁。該年度保費等值銷售額超出受到疫情影響前，於二零一九年錄得的水平。我們香港業務的動能於年內向好，不僅於二零二四年全年按季度連續實現年度保費等值銷售額增長，更於二零二四年下半年度較去年同期錄得雙位數增長。健康及保障組合產品的比例於年內有所上升，佔二零二四年年度保費等值銷售總額的19%（二零二三年：16%）。

得益於成功執行旗下退休產品的推廣活動，我們於本地客戶群體的年度保費等值銷售額錄得34%按年增幅。我們於中國內地客戶群體的年度保費等值銷售額則錄得(11)%降幅，誠如過往所闡明，上述降幅乃受到二零二三年上半年度強勁基數的影響。業務動能於下半年度加速，其中年度保費等值銷售額較上半年度及去年同期分別增長16%及18%。新保單數量整體按年增長15%，較年度保費等值銷售額的增速為快。

代理新業務利潤較去年下降(1)%，反映年度保費等值銷售額同樣出現輕微下降，乃因在二零二三年第一季度恢復通關後，於比較期內的卓越表現。我們於下半年度錄得強勁回升，其中新業務利潤按年增長4%，較上半年度則增幅達23%。這得益於代理招募的強勁動能，於二零二四

年招募超過5,000名新代理。相關措施包括優質招募計劃PRUVenture的規模有所擴大，二零二四年新招募人數超過1,800名，為二零二三年的兩倍。得益於以上舉措，月均活躍代理人數較二零二三年增長15%。在數碼化方面，通過PRULeads促成的年度保費等值銷售額於二零二四年較二零二三年翻番，足證運用PRULeads推動代理產能及活躍度方面切實有效。

我們的銀行保險渠道取得顯著增長，其中新業務利潤在年度保費等值銷售額增長及更有利的產品組合效應的帶動下增長54%。年度保費等值銷售額中，健康及保障產品的比例從二零二三年的5%增至二零二四年的13%，並於二零二五年進一步增至18%。整體銀行保險年度保費等值銷售額中，約67%來自「新投保」客戶。此外，我們還透過整合旗下銀行保險及經紀業務的中介部門，以及訂立強調優質增長的經紀策略，成功提升旗下銀行保險渠道的效能。

另外，我們自健康業務賺取8,600萬美元的新業務利潤，覆蓋超過550,000名有效客戶。

香港方面，經調整經營溢利為10.69億美元，上升5%，原因是經複合計算的新業務增長帶動合約服務邊際攤銷增加。我們積極採取資本管理行動，使增幅放慢，而當地資本盈餘匯入中心，導致該分部所賺取的投資回報有所下降。

香港業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為8.51億美元，低於二零二三年（按實質匯率基準計算為9.76億美元），原因是二零二四年內利率攀升，導致債券的短期未變現虧損增加，以及適用於旗下獨立保障業務的貼現率有所上升。

## 印尼

	實質匯率			固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)
	二零二四年	二零二三年	變動	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	262	277	(5)%	(2)%
新業務利潤 (百萬美元)	145	142	2%	7%
新業務利潤率 (%)	55	51	4個百分點	5個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	268	221	21%	26%
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	218	172	27%	32%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	181	156	16%	21%

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

在印尼，我們是傳統及伊斯蘭保險市場中排名前三的壽險公司<sup>1</sup>。我們擁有市場份額最大的代理團隊及迅速增長的銀行保險渠道。銀行保險渠道歷來專注於透過渣打銀行及大華銀行等國際銀行合作夥伴，為上層富裕群體提供服務。

保誠印尼業務一直積極管理就健康市場因醫療通脹持續攀升所引發的嚴峻挑戰。我們自二零二三年起，實施年度再定價措施，在促進健康新業務利潤增長之餘，改善了索償體驗。此外，我們推出了市場首個基於索償的定價方案，讓客戶同時得享定價靈活性及保障，彰顯我們致力於打造更具韌性及以客為本的解決方案。

我們旗下專門的伊斯蘭保險實體已推出一項動態策略，特別針對尚未獲得充分服務的穆斯林群體。我們有充足的實力滿足對伊斯蘭解決方案日益增長的需求，同時為該社群和經濟體的發展提供支援。保誠於二零二四年九月與印尼資產規模最大的伊斯蘭銀行BSI簽署新的合作夥伴關係，足證我們全力以赴執行伊斯蘭保險策略。得益於這項新的合作夥伴關係，我們能夠觸達2,000萬名客戶，並為其開發及落實符合伊斯蘭教法的全新方案。作為是項合作的一環，我們正迅速行動，建立合作關係並制定啟動計劃。我們預計該合作夥伴關係將成為驅動該業務未來增長的重要引擎，銷售額將於二零二六年穩步提升。

## 財務表現

整體新業務利潤較去年增長7%，反映代理渠道於下半年銷售表現強勁，以及銀行保險渠道於全年度錄得增長。上述增幅乃受惠於向包括健康業務在內盈利能力更強的傳統型、非投資相連業務轉型。健康業務錄得的新業務利潤按年增長45%，健康業務對新業務利潤的整體貢獻增至54%，促使印尼更加專注於傳統業務。

我們的代理業務（尤其是在健康業務領域）於二零二四年上半年度遭遇多項短期挑戰，導致銷售滯後。然而，下半年度業務大幅回升，活躍代理人數增加44%，代理渠道的年度保費等值銷售額及新業務利潤分別較上半年度激增91%及122%。即便與去年同期相比，上述表現仍屬強勁，年度保費等值銷售額按年增長19%，新業務利潤則較同期增長28%。因此，代理渠道於二零二四年錄得新業務利潤增幅5%，代理產能則於二零二四年提升21%。

銀行保險渠道的年度保費等值銷售額增長43%，同時新業務利潤率增長14個百分點，帶動透過銀行保險渠道錄得的新業務利潤於年內增長131%。能取得如此不俗表現，乃得益於投資相連產品強勁的銷售額、推出改良的傳統兩全產品，以及大華銀行收購並整合花旗銀行印尼業務。故此，該渠道的市場份額大幅上升，令保誠現時躋身十大銀行保險公司之列。

保誠印尼業務亦專注於透過提高效率來創造價值。我們推行業務轉型以優化我們的流程和控制，以及提升對客戶及銷售團隊的服務能力。這包括預計部署旗下增強數碼服務平台「PRUServices」，藉此提高客戶忠誠度。此外，我們運用自身代理數碼平台「PRUForce」，著手透過推動

客戶方案多元化及培養銷售線索管理能力，強化獲取新客戶方面的舉措。

印尼業務的經調整經營溢利於二零二四年增長26%至2.68億美元，乃由於營運表現更接近預期，繼而帶動經驗差改善。二零二四年的期內《國際財務報告準則》稅後溢利為1.81億美元（二零二三年：1.56億美元），而經調整經營溢利的增幅被利率抬升對債券價值及保險負債（限於在利潤表，而非合約服務邊際中予以確認者）產生的不利影響部分抵銷。

## 中國內地 - 中信保誠人壽

	實質匯率		固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)	
	二零二四年	二零二三年	變動	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	464	534	(13)%	(12)%
新業務利潤 (百萬美元)	111	222	(50)%	7%
新業務利潤率 (%)	24	42	(18)個百分點	9個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	363	368	(1)%	-%
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	363	368	(1)%	-%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (虧損) (百萬美元)	159	(577)	不適用	不適用

上表所列金額代表本集團的50%份額。

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

保誠的中國內地壽險業務中信保誠人壽，是與領先的國有企業集團中信各持一半股權的合營企業。得益於股東的強大品牌效應，中信保誠人壽可透過多渠道分銷平台，提供眾多不同產品組合以滿足客戶需求。

中信保誠人壽將於二零二五年慶祝成立25週年，其在中國內地的業務足跡廣闊，設有23家分公司，覆蓋102個城市。在中國內地，我們專注於市場內的富裕及高階富裕群體，該等群體個人收入水平通常更具韌性，而滲透率仍非常低。我們擁有一支優質代理團隊，以及62名銀行保險合作夥伴，業務網絡廣闊，觸達中國內地超過5,200間分行。我們預計，銀行保險規例的變化將為中信保誠人壽提供更多機會，特別是擴闊其銀行渠道。我們的銀行合作夥伴業務覆蓋範圍廣泛，同時旗下代理業務專注於富裕及高階富裕群體，這意味著我們能夠觸達那些可能會隨消費者情緒恢復而推動優質新業務增長的客群。我們預計，這一增長將主要體現在健康及保障、長期保單持有人分紅儲蓄產品及養老金等領域。

二零二四年，我們於中國內地的業務已因應多項新的監管要求（包括過渡至新的資本規則）及利率下降的趨勢調整業務模式及營運。我們致力創造優質的新業務，積極調整產品組合，同時維持審慎的風險管理。我們繼續以代理招募為目標，以及提升銀行合作夥伴客戶群的滲透率。誠如早前所公佈，保誠已進一步出資現金人民幣12.5億元（1.74億美元），藉此增加中信保誠人壽的資金，而其合營企業夥伴亦已按等比例出資。假設第二次注資於年末作實，則中信保誠人壽於二零二四年的綜合償付能力充足率將達258%，大幅超逾監管要求。

鑒於中國內地的低息環境持續，該業務將繼續專注實現優質增長同時審慎管理風險。本集團透過持有衍生工具管理其淨投資持倉涉及的風險，以減低進一步降息的影響。儘管我們對二零二五年的業務動能保持謹慎態度，但我們相信，繼該業務開展涉及產品等多項變革後，我們定能充分把握隨宏觀經濟條件改善及消費者信心恢復帶來的機遇。

## 財務表現

新業務利潤在有利產品組合的推動下增長7%，促使新業務利潤率增長9個百分點。中信保誠人壽已經調整其產品組合，將重點轉向利潤率較高的年金和保費繳付期較長的分紅業務，同時繼續遵守二零二三年監管指引對銀行保險渠道成本控制的要求。此外，中信保誠人壽與業內其他公司無二，也於全年施行了一系列重新定價措施，主要因為債券收益率下跌。儘管這些市場因素導致年度保費等值銷售額整體下降(12)%，但在此背景下，我們重新聚焦分紅和健康及保障產品的策略帶動增長，這些產品對年度保費等值銷售總額的貢獻分別較去年增長10個百分點及5個百分點。

在銀行保險渠道及其他渠道方面，中信保誠人壽已轉而專注於價值更高、對資本要求較低，且對當前經濟環境更具韌性的業務。儘管二零二四年銀行保險年度保費等值銷售額不及去年，但業務動能於二零二四年下半年度顯著改善，原因是隨著中信保誠人壽及其銀行合作夥伴逐漸適應於自二零二三年年末就銀行保險渠道實施的開支控制監管指引。因此，二零二四年下半年度的年度保費等值銷售額較去年同期增長20%。銀行保險新業務利潤率在健康及保障和退休產品有利產品組合的推動下增長19個百分點。因此，銀行保險及其他渠道的新業務利潤增長28%。

產品監管變動令二零二三年的銷售額提升，受此影響，代理業務的年度保費等值銷售額按年下降(24)%。由於產品側重點不再是以利率為基礎儲蓄產品的效應開始顯現，全年度的銷售轉弱。管理層仍專注於將代理業務的產品組合轉向價值較高的產品，其中分紅產品的年度保費等值

銷售額錄得按年增長。新業務利潤率在產品組合改善的支持下增長9個百分點，部分抵銷銷售額的跌幅，新業務利潤下降(11)%。

中信保誠人壽的稅前經調整經營溢利為3.63億美元，與去年大致持平。增長受阻是因為在近期嚴峻的銷售環境下，來自新業務的合約服務邊際增額走低。年內的分部《國際財務報告準則》溢利為1.59億美元，而二零二三年則為虧損(5.77)億美元，主要是由於二零二四年股票回報增加及資產存續期延長，進而降低了由市場推動的短期波幅。

中信保誠人壽在集團賬目中作為合營企業列賬。因此，本集團的資產負債表包含金額為9億美元的單獨項目，即本集團在中信保誠人壽的股東權益中所佔份額。該金額為本集團股東權益的5%。

## 馬來西亞

	實質匯率		固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)	
	二零二四年	二零二三年	變動	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	406	384	6%	6%
新業務利潤 (百萬美元)	160	167	(4)%	(4)%
新業務利潤率 (%)	39	43	(4)個百分點	(4)個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	338	305	11%	11%
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	264	237	11%	12%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	296	257	15%	16%

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

二零二四年是保誠旗下馬來西亞業務成立一百週年。時至今日，我們是領先的傳統壽險公司和最大的伊斯蘭保險運營商<sup>1</sup>，更讓保誠躋身該國規模最大的壽險公司之一<sup>1</sup>。二零二四年，儘管面臨具挑戰性的環境，我們仍透過制定切合客戶健康及儲蓄需求的新方案，同時因應高企的醫療通脹主動採取措施管理醫療賬目，基於馬來西亞市場的相關指標，我們成功提高自身市場份額，增幅跑贏業內水平。

在馬來西亞，我們設有由優質代理團隊組成的多元化分銷網絡，並與渣打銀行、大華銀行以及Bank Simpanan Nasional建立銀行合作夥伴關係。

七月，我們推出旗下首個基於索償的定價策略，旨在控制不斷攀升的醫療通脹，同時改善客戶的健康狀況。我們亦推出市場首創的性別專屬危疾保障方案，藉此滿足客戶不同的保障需求。

得益於這些以客為本的創新舉措，我們在二零二四年度亞洲保險大獎中獲得「馬來西亞年度國際壽險公司」及「年度最佳伊斯蘭保險新產品」兩項殊榮。

在醫療治療費用及住院人數不斷上升的推動之下，馬來西亞健康市場仍面臨不斷攀升的醫療成本。有見該市場環境，保誠一馬當先，率先推出穩健連貫的再定價計劃，同時因應導致開支攀升的根本原因對症下藥，力求舒緩客戶所受影響。例如，我們已攜手Google Cloud，試點推出針對醫療行業進行精細調整的生成型人工智能「MedLM」，旨在提高管理醫療保險索償的準確性及效率。面對該國高企的醫療通脹環境，以上措施旨在保障我們的客戶及醫療保險合約組合的價值。

為限制保費增幅，馬來西亞國家銀行近期公佈新醫療再定價指引。得益於自身的健康策略，我們得以迅速應對這種變動。如上所述，憑藉自身的實力，我們兼具抗逆力和競爭優勢，能夠從容應對當前充滿挑戰的市場環境。

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在與一位少數股東的持續訴訟中所作出的對保誠有利的先前判決。本集團繼續合併其馬來西亞傳統壽險附屬公司，而有關裁定在營運層面對業務並無影響。上表的分部指標反映傳統壽險業務附屬公司（Prudential Assurance Malaysia Berhad，或PAMB）及伊斯蘭保險合營企業49%份額的全額合併業績（即未計及非控股權益的影響）。

保誠對PAMB的控股公司持有51%的普通股及持有伊斯蘭保險合營企業49%的份額。

## 財務表現

儘管同期的年度保費等值銷售額增長6%，但二零二四年的新業務利潤較去年同期降低(4)%。由於渠道組合於期內出現變化，利潤率有所下降。

由於上文所述重新定價措施的影響初步顯現，代理年度保費等值銷售額及新業務利潤於二零二四年分別減少(2)%及(7)%。我們的業務動能於二零二四年下半年度大幅提振，其中年度保費等值銷售額於該期間較上半年度提高32%。雖然年內銷售額錄得降幅，但旗下每名活躍代理的新業務利潤增加1%，主要是受到表現最佳代理的產能提高推動。由於我們廣泛採用PRUForce及PRULeads等數碼工具，一如既往專注於打造專業的代理團隊，符合「百萬圓桌會議」會員資格的代理人數增加9%。我們預計管理措施將讓二零二五年在馬來西亞出售的健康產品質素更佳且更為實惠。

代理行業整體於二零二四年面對多項挑戰，包括招聘人才庫萎縮，以及醫療通脹水平持續攀升影響保單費率。我們重塑招聘方案，同時運用社交媒體平台進行精準招募人才，藉此不斷強化相關措施，旨在吸納優秀的新代理。我們已推出一項全方位培訓計劃，幫助代理掌握必要的

知識及工具，以便有效與客戶溝通。

受到透過渣打銀行完成的銷售額提升帶動，經由銀行保險渠道的年度保費等值銷售額增長12%，原因是我們持續側重於推動保障業務增長，同時在伊斯蘭保險業務方面，我們亦成功提升在Bank Simpanan Nasional的客戶滲透率。年度保費等值銷售額提高，同時利潤率因我們不斷推動渣打銀行和大華銀行的保障業務銷售而上升，帶動新業務利潤增長20%。

馬來西亞業務的經調整經營溢利由3.05億美元（實質匯率）增至3.38億美元，主要乃由於相關投資資金增加及資產組合優化推動淨投資業績提高。

我們在馬來西亞業務的《國際財務報告準則》稅後溢利由2.57億美元增至2.96億美元，部分反映年內強勁的股票表現。

## 新加坡

	實質匯率			固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)	
	二零二四年	二零二三年	變動		變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	870	787	11%		10%
新業務利潤 (百萬美元)	557	484	15%		12%
新業務利潤率 (%)	64	61	3個百分點		1個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	693	584	19%		18%
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	594	493	20%		20%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	566	512	11%		10%

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

在新加坡，我們是健康及保障、儲蓄，以及投資相連計劃的市場領導者之一<sup>1</sup>。過去九十多年，我們一直為新加坡居民提供服務，以滿足他們的理財需要，透過由代理和財務顧問組成的網絡及我們的銀行合作夥伴，提供一系列產品及專業意見。我們透過大華銀行及渣打銀行這兩名策略合作夥伴，可觸達兩家在新加坡擁有成熟業務的銀行的零售、商業銀行及高淨值客戶。

我們持續專注於客戶需求，並致力於滿足他們在人生不同階段的需要。對於富裕客戶群，我們提供全面的健康及退休解決方案。我們是綜合Shield市場（與全國MediShield Life計劃整合的私人健康保險保障）的主要參與者之一，並持續探索與醫療保健及科技供應商的創新合作以增強我們的產品和服務。對於年輕一代，我們不斷完善投資相連保險方案，並為客戶擴展環境、社會及管治主題投資的選項。

我們於二零二三年成立財務顧問公司Prudential Financial Adviser (PFA)，其顧問團隊截至二零二四年年底增長逾90%至1,020名成員。PFA提供全方位的財務顧問服務，包括保誠的終身及定期壽險、健康及保障、儲蓄、退休及僱員福利核心解決方案，以及一般保險及理財方案。

我們贏得外部認可，於二零二四/二五年「海峽時報」新加坡最佳客戶服務保險公司排名中連續第二年榮膺榜首。

## 財務表現

在二零二四年，我們的業務表現較去年強勁反彈，隨新加坡經濟持續向好，銷售及新客戶數量錄得穩健增幅。整體新業務利潤增長12%至5.57億美元，高於年度保費等值銷售額的增長。新業務利潤率的提升反映我們得以有條不紊地管理產品組合，始終立足產品創新的最前沿。

個人健康及保障在年度保費等值銷售額中的比重維持穩定，同時投資相連保單在年度保費等值銷售額中所佔比例有所上升。因應市場偏好，我們於二零二四年更新旗下單位相連方案，並將於二零二五年持續優化及拓展產品和服務。我們亦推出指數萬用壽險方案，將遺產規劃方案的覆蓋範圍擴展至高淨值人群。該產品的銷售表現強勁，尤其是在二零二四年下半年度，帶動銀行保險渠道的整付保費銷售額較去年提升30%。

Shield產品的年度保費等值銷售額較去年增長5%。我們依然嚴謹管理該投資組合的盈利能力，並將不斷研發創新的產品功能及增值服務。

代理及財務顧問渠道的新業務利潤在銷售增長的推動下於年內增長10%。該渠道的新業務利潤率始終穩健，當中約三分之二的新業務利潤來自健康及保障解決方案。

於二零二四年底，我們的代理團隊及財務顧問總數超過5,400人。於二零二四年，符合代理「百萬圓桌會議」會員資格的人數維持穩定，佔總代理人數超過25%。我們持續透過具吸引力的計劃推動優質招募，其中包括PruApprentice，該計劃為大學畢業生提供機會，透過代理及企業實踐，構建金融行業職涯。

來自銀行保險渠道的新業務利潤於年內增長18%，已基本從二零二三年的下跌中復甦。客戶對我們的單位相連方案仍有殷切需求，該產品佔透過銀行渠道銷售業務的三分之一。

我們在新加坡業務的經調整經營溢利增長18%至6.93億美元，原因是來自新業務的合約服務邊際錄得相關增長，同時未來預期溢利水平在期內營運措施及業績表現的推動下有所提高。

新加坡業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為5.66億美元，而二零二三年按實質匯率基準計算則為5.12億美元。經調整經營溢利的增幅被年內利率高企引發的負面影響所大致抵銷。上述升幅導致未來預期保障溢利的現值（於資產負債表內確認為資產）及支持股東權益債券的價值有所減少。

## 增長市場及其他

	實質匯率			固定匯率 (新業務利潤 未計及經濟因素*)
	二零二四年	二零二三年	變動	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	2,137	1,928	11%	16%
新業務利潤 (百萬美元)	667	699	(5)%	7%
新業務利潤率 (%)	31	36	(5)個百分點	(3)個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	688	746	(8)%	(4)%
經調整稅後經營溢利 (百萬美元)	531	594	(11)%	(7)%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	503	775	(35)%	(33)%

\* 新業務利潤及新業務利潤率未計及利率及其他經濟變動。所有指標均按固定匯率基準計算。

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。

增長市場及其他分部錄得新業務利潤6.67億美元，增幅為7%，仍為本集團的第二大業務分部。年度保費等值銷售額增長16%至21.37億美元。

「增長市場及其他」分部的整體新業務利潤率有所下降，乃因越南受市場監管變動影響而銷售降低，導致市場組合的銷售佔比出現變化。

該分部的經調整經營溢利減少(4)%至6.88億美元，而新業務水平下降和不利的續保率及經濟因素導致合約服務邊際結餘下跌，繼而令越南業務的溢利下降，將台灣業務於近期增長後錄得的經調整經營溢利增幅抵銷有餘。

「增長市場及其他」分部的《國際財務報告準則》稅後溢利及經調整經營溢利包括與中國內地、印度及馬來西亞（伊斯蘭保險業務）三間合營壽險企業及聯營公司各自的溢利／虧損有關的稅項開支。由於二零二四年短期市場影響有所緩和，二零二三年該等實體因大額投資虧損而獲得的整體稅務優惠並未再現。因此，該分部的《國際財務報告準則》稅後溢利於二零二四年減少(33)%至5.03億美元。

下文詳細討論主要業務的新業務表現。

### 泰國

泰國方面，我們繼續專注於銀行保險渠道，並以數碼、代理、直接行銷及經紀等其他分銷渠道作為補充。我們的銀行保險渠道表現持續強勁，年度保費等值銷售額在成功與CIMB建立銀行保險合作夥伴關係的支援下，較去年增長29%。我們的銀行保險銷售額在該國市場繼續維持前三地位。

整體年度保費等值銷售額增長27%至3.08億美元，乃受到包括全新版本的環球指數相連儲蓄產品在內多款新產品的推出帶動。該產品旨在迎合期望透過資產增值來達成人生目標及規劃退休生活的富裕客戶需求。由於年度保費等值銷售額的增長，新業務利潤於期內有所提高。

### 越南

越南人口居東盟第三位，保誠是該國領先的壽險公司之一，擁有覆蓋各類渠道的多元化分銷策略。年度保費等值銷售額下降(35)%至1.21億美元，而市場則整體下跌(14)%。由於近期持續出現監管變動，該市場仍存在一定程度的不穩定因素。越南的新業務利潤於期內有所下降，反映年度保費等值銷售額有所減少。

我們繼續致力遵循行業領先的質素標準，為客戶提供優質的產品及服務。我們的質素標準符合或超越新《保險業法》的要求。儘管預計市場短期內仍有擾動，但我們相信隨著消費者信心恢復，市場必將重拾增長動能。由於市場滲透率低企，且保障缺口龐大，我們仍可把握良機，滿足市場對儲蓄及保障方案的結構性需求。

透過代理渠道完成的年度保費等值銷售額下降(26)%，反映疲弱的消費者情緒產生不利影響。我們在越南擁有規模龐大的專業代理團隊，多名代理於二零二四年符合「百萬圓桌會議」會員資格。我們追加投資加強代理團隊的能力，旨在實現長期優質增長方面的目標，同時透過培訓和發展，提高自身代理團隊的專業素養。

鑒於監管機構因應客戶對行業信心疲軟的問題採取措施，我們於二零二四年在銀行保險市場繼續面臨挑戰。年度保費等值銷售額於二零二四年減少(52)%。我們正與越南的銀行合作夥伴緊密合作，透過培訓及優化流程推動實現高質素的銷售，以求滿足客戶所需，並持續尋求機會提高策略銀行合作夥伴的滲透率。我們擁有廣泛的合作網絡，包括與越南國際銀行簽訂的獨家合作夥伴關係及近期與滙豐銀行新訂的合作夥伴關係，後者以城市富裕階層為目標客群。得益於我們支持銀行合作夥伴提高目標優質群體的滲透率，下半年度的銷售動能較上半年度有所改

善。長遠而言，我們認為越南市場有巨大潛力。

## 菲律賓

在菲律賓，根據最新市場數據，我們的加權新業務保費市場份額為15%，居市場前三。這反映我們擁有該市場內規模最大的領先代理隊伍，具備核心優勢，並提供豐富的方案，能夠滿足客戶的儲蓄和保障需求。

年度保費等值銷售額為1.64億美元，較去年下降(4)%，主要乃由於旗下優質代理的競爭激烈。由於代理團隊規模於二零二四年上半年度收窄，我們已採取強有力的措施挽留及招募優質新代理，並提高代理產能。在相關舉措推動下，二零二四年下半年度的年度保費等值銷售額較去年增長16%，其中最後一季度更創下歷史新高。值得注意的是，銷售質素維持高水平，個人健康及保障組合於年度保費等值銷售額中的佔比為24%，而期繳保費業務佔承保業務的比重則超過95%。菲律賓的新業務利潤於期內下跌，反映年度保費等值銷售額有所減少。

展望未來，我們將透過引進和培育高素質代理，持續鞏固分銷網絡，並透過提供全面的產品方案，繼續打造暢順的客戶體驗。

## 印度

我們當前持有22%權益的公司ICICI Prudential Life是印度排名前四的私人壽險公司，並於印度國家證券交易所(NSE)及孟買證券交易所(BSE)上市。我們擁有高度多元化的分銷網絡，能夠透過觸及更廣泛的跨群體客戶，推動業務增長。我們多元化的分銷網絡包括超過200,000名代理（包括二零二四年增加的68,000名新代理）及46家銀行合作夥伴，觸及超過22,000間銀行分行。

印度的年度保費等值銷售額於二零二四年增長20%至2.76億美元，乃受到代理及銀行保險兩個渠道錄得雙位數增長推動。我們認為市場動態的這一轉變在短期內可能會持續。ICICI Prudential Life將透過「3C（以客為本、專業能力及催化作用）」框架在業務增長、盈利能力，以及風險和審慎管理間取得平衡，藉此持續賺取穩健的新業務利潤。

## 台灣

台灣擁有2,400萬人口，是亞洲第五大壽險市場<sup>1</sup>。保誠是台灣領先的外資保險公司，其二零二四年的年度保費等值市場份額較二零二三年的7.6%增長至8.0%。

在台灣，我們為目標市場客戶群提供長期儲蓄及保障方案。年內，我們繼續拓展分紅產品系列的分銷。高淨值人士仍然是保誠台灣的重要客戶群，二零二四年新增超過7,200名客戶（較二零二三年增長34%）。

藉助涵蓋銀行保險及經紀的多元渠道組合，台灣業務的年度保費等值銷售額於二零二四年增長26%至10.92億美元。我們透過當地銀行合作夥伴，在主要產品活動及舉措的支持下錄得強勁表現。我們業務的增長有賴於提供量身定製的解決方案以滿足特定客戶於不同人生階段的需求，涵蓋儲蓄、保障及醫療需求，並有多種貨幣可供選擇。在上述銷售額增長和正面產品組合效應的共同推動下，新業務利潤於期內顯著增長。

## 非洲

儘管宏觀經濟存在不確定性，尤其是通脹率高企，但二零二四年度非洲的年度保費等值銷售額仍增長16%至1.46億美元，代理及銀行保險的銷售額均實現雙位數增長。在非洲的八個壽險市場當中，其中六個於年內錄得新業務利潤雙位數增長。這是由於渠道及產品組合更完善以及年度保費等值銷售額增長。

在非洲，保誠擁有強大的代理團隊，當中超過530名代理符合「百萬圓桌會議」會員資格。此外，保誠非洲於年內新增4名銀行合作夥伴，讓我們得以與合共近1,600間銀行分行合作開展業務。我們將與渣打銀行的合作夥伴關係擴展至另外兩個國家，完成在核心市場的全面佈局。

我們會繼續將投資及資本集中投入預期可獲得長期豐厚回報的大型市場。依據自身策略，我們於二零二四年成功收購 Prudential Zenith Life Insurance Limited Nigeria的全部股權。

## 瀚亞

	實質匯率			固定匯率
	二零二四年	二零二三年	變動	變動
管理基金總計（十億美元）	258.0	237.1	9%	12%
經調整經營溢利（百萬美元）	304	280	9%	10%
以經營收入為基礎的費用溢利率（基點）	30	31	(1)個基點	(1)個基點
成本／收入比率（%）	52	53	1個百分點	1個百分點
《國際財務報告準則》稅後溢利（百萬美元）	264	254	4%	5%

作為本集團的資產管理公司，瀚亞的市場定位獨一無二，透過在11個主要市場經營業務，其業務足跡之廣闊在亞洲資產管理公司中數一數二。瀚亞管理或諮詢基金（統稱「管理基金」）達2,580億美元，其中包括代表保誠集團管理的基金1,485億美元，其餘則為代外部第三方管理。

## 投資表現：為客戶提供卓越成果

過去一年，我們旗下60%的管理基金表現優於各自基準，相較二零二三年的44%顯著提升。按三年基準，61%的管理基金表現優於其基準（二零二三年：50%）。上述改善可主要歸功於我們的投資團隊的努力。值得注意的是，多元資產組合方案(MAPS)團隊於二零二四年年初進行平台升級及流程優化，帶動95%的MAPS投資組合在過去一年間表現優於各自基準。我們的固定收益策略持續錄得強勁表現，而股票策略亦有所改善。

為客戶提供強勁的投資回報是我們所有工作的核心。新投資總監於二零二四年年中履職，加快了各項計劃的制定與執行進程，藉此進一步增強現有能力和創造新的機遇。有關舉措包括建立統一的區域投資平台，讓我們得以促進構建及利用內部各類市場團隊的專業知識和研究，繼而更好地解讀市場並作出投資決策。

瀚亞的投資專長及表現廣獲認可，於二零二四年獲得超過70項業界殊榮，包括19個理柏基金獎項、13個《財資》基準研究獎項，以及8個《亞洲資產管理雜誌》「Best of the Best」大獎。

## 客戶至上：精進、聚焦及擴展

我們繼續鞏固並深化與第三方客戶和保誠集團其他業務的關係，在動態的環境中提供適切的專業建議。

我們以客為本的策略成效斐然，在旗下全資零售業務中尤為顯見。該業務錄得創紀錄的淨流入29億美元，標誌著二零二四年是我們全資零售業務自二零一五年以來表現最佳的年度。值得注意的是，我們在日本、泰國及台灣均錄得可觀淨流量。儘管整個組織內部流量總額強勁，但多項一次過的機構流出仍給我們的整體流量帶來挑戰。

我們於二零二四年三月委任新分銷總監，在塑造全球分銷策略方面邁出重要一步，同時推動客戶至上方針的執行。為確保始終貼近客戶的心聲及需求，我們針對第三方客戶開展了首次全球淨推薦值調查，結果令人鼓舞。我們還推出高信念策略，精心策劃一系列區域性產品，旨在幫助客戶達成投資目標，並符合我們當前的投資展望。

## 管理職責及重要性：透過瀚亞視角的審視

我們在負責任的投資及管治領域也同樣發揮領導才能。環境、社會及管治可視化工具(ESGV)是我們在該領域的自有整合工具，目前已在瀚亞的投資團隊中全面啟用。我們亦加強氣候策略執行，務求把握投資機遇並填補氣候投資缺口。這涉及制定一項業界最佳實踐標準，即獲氣候債券倡議組織認可的瀚亞—保誠「資本市場氣候轉型投資框架」。

目前，我們正著手基於該框架構建解決方案，充分運用自身作為亞洲及非洲資產管理公司的獨到視角。相關工作也已獲得亞洲投資者氣候變化聯盟(AIGCC)等業界機構認可。我們還獲選擔任二零二五年AIGCC公平轉型工作小組的聯席主席，進一步確立了我們在氣候投資領域意見領袖的地位。

## 合營企業增長計劃

於二零二四年十二月三十一日，瀚亞的管理基金中包含了我們於印度ICICI Prudential Asset Management Company (IPAMC)管理基金所佔49%份額的515億美元，以及我們於中國內地中信保誠基金管理有限公司管理基金所佔49%份額的115億美元。

印度方面，IPAMC於二零二四年在300多個地方為超過1,000萬名客戶提供服務。於二零二四年十二月三十一日，IPAMC按管理基金計算為第二大資產管理公司，市場份額超過12%<sup>5</sup>。截至二零二四年十二月三十一日止年度，我們分佔該業務錄得稅後溢利的49%，金額為1.46億美元，按年增長31%。直營業務客戶人數按年增長逾35%至420萬人，佔IPAMC於二零二四年十二月三十一日整體客群的30%。

中國內地方面，中信保誠基金管理公司加強了自身分銷能力，新增76家機構客戶，零售客戶群體規模已超過910萬名，其中138萬名為新獲客戶。二零二四年的投資表現強勁，21款產品獲五星評級，另有17款產品在各自投資類別中排名前20%。



## 財務表現

	實質匯率			固定匯率	
	二零二四年 百萬美元*	二零二三年 百萬美元*	變動 %	變動 %	
外部管理基金（十億美元）	108.2	94.2	15	19	
代M&G plc管理的基金（十億美元）	1.2	1.9	(37)	(33)	
<b>外部管理基金（十億美元）</b>	<b>109.4</b>	<b>96.1</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	
內部管理基金（十億美元）	115.4	110.0	5	8	
內部諮詢基金（十億美元）	33.2	31.0	7	11	
<b>內部管理或諮詢基金總計（十億美元）</b>	<b>148.6</b>	<b>141.0</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	
<b>管理或諮詢基金總額（十億美元）</b>	<b>258.0</b>	<b>237.1</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	
<b>外部淨流量總計†</b>	<b>6,499</b>	<b>4,054</b>	<b>不適用</b>	<b>不適用</b>	
<b>經調整經營溢利分析</b>					
零售經營收入	414	353	17	19	
機構經營收入	333	347	(4)	(3)	
未計業績表現相關費用的經營收入	747	700	7	8	
業績表現相關費用	-	(2)	不適用	不適用	
<b>經營收入（扣除佣金）</b>	<b>747</b>	<b>698</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
經營開支	(385)	(372)	(3)	(4)	
本集團應佔合營企業經調整經營溢利稅項	(58)	(46)	(26)	(29)	
<b>經調整經營溢利</b>	<b>304</b>	<b>280</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
經調整稅後經營溢利	275	254	8	10	
<b>瀚亞管理基金平均值</b>	<b>249.3</b>	<b>225.9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
以經營收入為基礎的費用溢利率	30個基點	31個基點	(1)個基點	(1)個基點	
成本／收入比率	52%	53%	1個百分點	1個百分點	

\* 另有註明者除外。

† 不包括代M&G plc管理的基金。

瀚亞管理基金總規模增長9%至2,580億美元（二零二三年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為2,371億美元），反映有利的市場變動以及來自第三方和本集團壽險業務的淨流入。二零二四年，整體資產組合由債券及多元資產基金轉向股票基金，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）為65億美元（二零二三年：(41)億美元），而利潤率較高零售基金的淨流入被機構淨流出部份抵銷。預期贖回代M&G plc管理的基金已告完成，於二零二四年錄得進一步淨流出(7)億美元。來自保誠壽險業務的淨流入為52億美元，較去年（二零二三年：23億美元）提高一倍以上。

管理基金平均值上升11%，而瀚亞的經調整經營溢利則增長10%。二零二四年的經調整經營溢利為3.04億美元，包括淨投資收益2,200萬美元（二零二三年：2,200萬美元），於股東投資（包括啟動資金）內未計業績表現相關費用的經營收入列報。倘不計及股東投資於兩個期間的收益，則經營溢利的增幅為11%。成本／收入比率有所改善，乃因收入增長跑贏成本的輕微增幅。由於印度業務的資金流入強勁且管理基金規模增長導致溢利率收窄，費用溢利率較去年略微下降。

### 附註

(1) 除非另有註明，否則均按二零二四年全年度呈報資料。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、零售加權已收保費、全年度保費或加權首年保費）或毛保費收入（視乎可獲取的數據）。香港排名基於年度保費等值銷售額；就中國內地、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。基於截至二零二四年十一月止十一個月的市場：泰國；截至二零二四年九月止九個月：中國內地、香港、馬來西亞、烏干達（非洲）；截至二零二四年三月止三個月：PPMZ（非洲）；以及二零二三年全年度：老撾、贊比亞（非洲）、加納（非洲）、尼日利亞（非洲）及肯亞（非洲）。

(2) 資料來源：粵港澳大灣區發展辦公室。

(3) 資料來源：瑞士再保險研究院(Swiss Re Institute)。

(4) 年度保費等值銷售額於截至二零二二年九月三十日止九個月至截至二零二四年九月三十日止九個月期間的複合年增長率，比較對象為二零二二年九月三十日市場上排名前五的保險公司。

(5) 資料來源：印度共同基金協會(AMFI)。

# 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。該部門亦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。我們的風險策略重點強調周詳的風險管理作為核心使命聲明，概述四大基本策略支柱，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。是項政策同時輔以三項推動要素，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，並適時將之應用於增長市場。在該等市場的應用方式及範圍經考慮其特定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. 管治體系

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；「第二線角色」提供額外的質詢、專長及監察，以支援風險及合規管理；而「第三線角色」則對整體內部控制系統的設計、成效及實施提供獨立核證。集團風險、合規及安全職能部門從經濟、監管合規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，以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的區域執行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，且同等適用於保誠所有成員及其聯屬公司。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。董事會層面的可持續發展委員會於二零二四年成立，以取代責任及可持續發展工作小組，支持董事會履行其責任，包括將本集團的可持續發展策略、目標及健全的企業文化要素融入我們的營運方式，同時監察環境、負責任投資、客戶、文化、人員及社區事宜的進展。風險委員會先前對環境及氣候相關風險的監督職責，現已轉由可持續發展委員會履行。然而，風險委員會繼續定期接收與可持續發展相關的關鍵風險事項的最新信息，例如有關環境及氣候相關議題的監管及立法發展，及本集團負責任投資承諾的進展。

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。支持政策包括監管合規、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反奴役的考量因素。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二零二四年可持續發展報告。

## 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

本集團根據香港保監局發佈的集團監管框架及《英國企業管治守則》第28條識別及管理主要及新興風險。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，管理預期會在業務規劃範圍之外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）及技術創新相關（包括機器學習及人工智能、數據安全、私隱以及網絡韌性）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，以便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、監管機構、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度。

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其他持份者的承諾，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。

本集團的二零二四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。

#### 主要風險概要

##### 本集團財務狀況面臨的風險

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。這包括利率走勢分歧和不確定性，以及保護主義政策加劇的風險，其可能會對借款人的信用狀況及業務的增長前景施加壓力。此外，中國內地的經濟增長相對放緩，以及各界對其房地產行業、國內私營機構及客戶需求的擔憂，持續對中國內地的利率施加下行壓力。中國內地、其他國家及許多其他重要經濟體亦可能面臨美國保護主義政策所造成的影響而導致全球外部貿易條件出現不明朗因素。上述不明朗因素亦可能同時對更廣泛的亞洲地區及全球經濟的增長前景產生不利影響。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財務實力和靈活度持續削弱，但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直接影響不大。上述因素，加上對全球增長不均的擔憂，很可能會導致證券市場的波動加劇，尤以保誠業務所在若干地區面臨經濟衰退風險之時為甚。

二零二四年，俄羅斯與烏克蘭及以色列與加沙在內的衝突以及地緣政治緊張局勢，特別是中美關係和相關關稅、貿易限制及執法行動所引致的狀況，導致局勢複雜且不明朗，持續影響全球和地區經濟增長。衝突及緊張局勢升溫，可能導致各陣營及地區內部或各陣營及地區之間進一步重整及分化的風險。地緣政治事件（包括選舉的影響）亦將繼續影響保誠各個市場當地的政治和經濟環境。

宏觀經濟及地緣政治發展被視為對本集團具有重大影響，並有可能加劇營運及業務受阻和遭監管（包括制裁），以及金融市場風險，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**

<p>(經審核)</p> <p>保誠的直接投資價值受到利率、股價及物業價格、信貸息差及匯率波動的影響。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。</p>	<p>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然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：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 集團市場風險政策；</li> <li>- 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；</li> <li>- 資產配置變動、紅利修訂、重新定價及採用再保險（如適用）；</li> <li>- 集團投資委員會及集團投資政策；</li> <li>- 集團投資總監負責制定及執行本公司的投資策略；</li> <li>- 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；</li> <li>- 透過定期匯報管理資訊監察及監督市場風險；</li> <li>- 定期深入評估；及</li> <li>- 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。</li> </ul>
<p><b>利率風險，包括資產負債管理</b></p> <p>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。</p> <p>本集團面臨利率上升的風險來自於對單位相連業務的未來費用現值的潛在影響（例如在新加坡、印尼和馬來西亞），以及對意外和健康產品未來利潤現值的影響（例如在香港和新加坡）。利率上升所帶來的風險亦來自於對非保單持有人負債的固定收益資產價值的潛在影響（例如股東基金中的資產）。</p> <p>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、台灣及中國內地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）。</p>	<p>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。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。在適當時，亦會考慮當地規例、資產的可用性、貨幣、期限及多元化等因素。</p> <p>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，且有關利率風險敞口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。</p>

**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各種來源，包括來自單位相連產品（其費用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：中國內地的大多數產品（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。香港及新加坡業務的股票資產支持分紅產品令本集團面臨股票風險。新加坡、印尼及馬來西亞業務亦因其單位相連產品而面臨股票風險。

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）。本集團接受未來費用（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。

**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。

本集團接受因支援集團業務增長而於當地保留利潤所產生的貨幣風險，以及因滿足當地監管及市場要求而以當地貨幣持有資金所產生的換算風險。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**

（經審核）

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。流動性風險包括因持有非流動性資產的基金引起的風險及源自資產與負債的流動性錯配而產生的風險。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的不確定性。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解流動性風險，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標準；
- 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

(經審核)

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。交易對手風險亦是一種信貸風險，是指交易對手未能履行合約義務而導致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。

於二零二四年十二月三十一日本集團經營業務持有的債務證券總額為738億美元（二零二三年十二月三十一日：831億美元）。該組合大部分（84%，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<sup>1</sup>。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<sup>2</sup>。該債務組合（「股東債務組合」）的餘下16%（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。截至二零二四年十二月三十一日，股東債務組合所持有的主權債券佔股東債務組合總額的54%或63億美元<sup>3</sup>（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。有關於二零二四年十二月三十一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<sup>6</sup>：**在股東債務組合中，企業債券持倉共為49億美元，其中45億美元或93%評級為投資評級（二零二四年十二月三十一日：58億美元，其中54億美元或94%評級為投資評級）。
- **金融業債券持倉及交易對手信貸風險：**金融業（尤其是銀行）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，金融業（尤其是銀行）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。

於二零二四年十二月三十一日：

- 93%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<sup>4</sup>，其中57%獲A-及以上（或同等）評級<sup>4</sup>；及
- 本集團股東投資組合充分分散：並無單一投資領域<sup>5</sup>佔投資組合總數（不包括金融和主權領域）超過15%。

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及房地產行業的持續發展、全球經濟增長潛在放緩、地緣政治緊張局勢及保護主義加劇、通脹風險及貨幣政策應對，以及中國內地經濟增長的步調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。本集團明白，評級下調或違約風險無法完全消除，故願意承擔信貸風險，前提是相關風險須繼續作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維持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、集團風險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。

於金融業的持倉被視為本集團的重大風險。保誠面臨由現金、衍生工具及再保險活動產生的交易對手信貸風險，並透過運用大量風險管理工具加以管理，包括基於評級打造的綜合限制系統、優先考慮投資級銀行，並在可行情況下實施抵押品安排。對於再保險，我們絕大部分的再保險風險敞口是評級為A-級或以上的再保險公司。我們亦適時採取提供抵押品的做法，妥善管理再保險風險敞口。倘屬必要，保誠會以減少持倉、或物色替代工具等安排降低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。

### 風險描述

### 風險管理

#### 可持續發展相關（包括環境、社會及管治以及氣候相關）風險

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。

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履行受信及管理職責，包括透過投票及積極參與被投資公司的決策。加強與可持續發展的相關議題及外部披露的管治及控制，加強內部知識共享及能力建設（特別是針對當地業務單位的董事會），為轉型融資方面的投資建立框架及管治機制，向香港聯合交易所及新加坡交易所的氣候披露規定過渡的準備工作，並繼續推進本集團的外部氣候相關承諾，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二零二四年可持續發展報告。

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、且符合本集團受信責任的行動，同時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共同參與、回應及促成討論、諮詢及資訊收集活動。



## 可持續發展相關（包括環境、社會及管治以及氣候相關）風險 續

當地監管機構及國際監督機構，包括英國金融行為監管局、國際保險監管者協會、香港聯合交易所及新加坡交易所（於二零二四年發佈氣候披露規定），以及歐洲證券及市場管理局和新加坡金融管理局（就於投資產品標籤中使用可持續發展及環境、社會及管治術語發佈進一步要求）仍將可持續發展議題作為優先處理事項。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、監管行動或聲譽受損的風險。各司法權區在可持續發展方面的方針不斷演變且存有分歧，亦讓處理相互衝突的要求及期望困難重重。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。

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。我們考慮了可持續發展相關風險可能顯露的諸多風險特徵，惟這些特徵在更傳統的風險管理實踐中通常未被識別。這些特徵在對可持續發展相關風險主題的重要性評估、有關如何處理與這些主題相關風險的決策，以及對現有控制措施的評估和完善或在必要時制定新的控制措施方面均有所體現。儘管部分重要的可持續發展主題在風險分類中被視作獨立風險，但與大多數可持續發展主題相關的風險通常會被視作跨主題交叉風險（例如氣候相關風險）。這些風險主題可能與已知風險具有顯著的相互依賴性、對其構成影響，並可能致其加劇。我們繼續將風險管理及緩解可持續發展風險納入集團風險框架及風險程序，包括：

- 在新興風險識別及評估程序中識別到新興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）的工作坊及進行中的職能部門培訓；
- 定義包括氣候風險管理在內的適當（及較長）時間範圍及要求考慮風險為本決策適當的時間範圍；
- 按需設立新的（及修訂現有）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（特別是與產品標籤及披露相關者）；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，如操作流程、變革管理、第三方及外判、客戶操守、監管合規及法律、模型、金融犯罪及業務持續性風險。由於我們對科技的依賴程度日益加深，資訊及網絡安全、資訊科技基建、數據及私隱風險仍為重點關注領域。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。

風險描述	風險管理
<b>非財務風險</b> 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： <ul style="list-style-type: none"><li>- 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；</li><li>- 推出企業保險計劃以限制營運風險的財務影響；</li><li>- 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；</li><li>- 針對金融犯罪的篩查及交易監控系統，以及合規控制監督審查及定期風險評估計劃；</li><li>- 內部及外部審查網絡安全能力及防禦；</li><li>- 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；</li><li>- 制定提供最優質服務的流程，以滿足客戶需要及期望；及</li><li>- 積極參與管理合規責任，同時關注監管發展及監督重點領域。</li></ul>
<b>操作流程風險</b> 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其他持份者的承諾，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。
<b>變革管理風險</b> 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)提高本集團上下的業務效率並改善營運。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。本集團已制定轉型標準，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。管治論壇經已設立，並從多個維度監察轉型工作的實施情況和風險管理，包括以客戶為中心、策略、財務、營運（包括數碼平台）及風險管理等。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。

集團第三方供應及外判政策概述本集團管理第三方風險的要求，其中包括重要外判安排須符合香港保監局集團監管框架。此外，集團第三方風險監督政策已融入負責監督其實施工作的各業務單位，並透過一項涵蓋風險評估、基於風險的核證、內部審計活動及監控的全面計劃來落實合規。這些措施共同確保為我們的第三方關係採取適當的履約及風險緩解措施。

**資訊及網絡安全、資訊科技基建、數據及私隱風險**

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、數據完整性丟失及對資料私隱的影響等相關的風險仍普遍存在。隨著本集團不斷開發及擴展數碼化服務和產品，網絡安全及數據保護控制的監管期望會更趨複雜。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。

承上文第2節所載的管治體系，保誠採用「三線」模型管理技術相關風險，著手實施韌性提升計劃，以進一步加強我們在應對客戶服務系統平台出現中斷或發生故障方面的能力。集團科技部門擔當第一線角色，主要負責識別、評估、緩解、監控及報告風險。集團科技風險管理部門擔當第二線角色，提供風險領域諮詢、保障及監督。我們設有多項風險管理工具，包括：涵蓋關鍵技術風險領域的關鍵風險指標；以識別具體風險、優先事項及重點領域為目標的年度風險評估；以及旨在提供控制保證而對不同技術領域開展的深入審視。此外，集團科技風險委員會是集團風險管理執行委員會的附屬委員會，負責監督整個集團科技風險管理的成效，包括資訊安全及私隱。集團內部審核擔當第三線角色，負責獨立評估第一線及第二線角色控制效力和管理意識，並制定涵蓋包括網絡安全在內所有風險領域的全面審計計劃。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科技總監獲得更詳盡的簡報。科技風險總監及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。

本集團於二零二四年十一月在馬來西亞吉隆坡正式啟用全球綜合指揮中心(Global Integrated Command Centre)。該中心設備先進，具備在全集團範圍內實施監控、檢測及事件管理的能力；在提升保誠技術及網絡安全韌性的同時，運用基於人工智能的工具增強對基礎設施及應用程式穩定性問題的檢測和應對。

## 非財務風險 續

## 資訊及網絡安全、資訊科技基建、數據及私隱風險 續

本集團已訂立數據最小化及「私隱保護設計」原則，規定僅可出於計劃目的收集和使用數據，且數據保存時間不會超出必要時限。處理敏感數據受集團資訊安全政策、集團私隱政策及集團數據管治政策等政策規管，各自均遵守適用的法律法規。該等政策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。

人工智能的進步正塑造保險業的現在與未來。我們的目標是透過提供技術先進、道德健全，且對社會負責的服務來保持領先地位。我們的業務以客戶為核心，在所有工作流程中貫徹人工智能道德原則。這些原則適用於我們自身及第三方提供的產品方案，確保藉適當的管治渠道，基於道德要素徹底評估每項人工智能系統及創新，並妥善管理相關風險。我們定期提醒員工在所有市場中都要視這些人工智能道德為至高準繩，同時攜手監管機構持續開展對話和合作。保誠的人工智能管治及道德原則可於 <https://www.prudentialplc.com/en/site-services/ai-statement> 查閱。

根據我們的觀察，惡意及勒索軟件的威脅不斷加劇，本集團亦繼續維持並在適當情況下加強防禦，保護自身系統免受網絡安全攻擊破壞。保誠已採取全面風險管理方法，可防範及瓦解對集團的攻擊，亦可於攻擊得逞時協助開展恢復工作。其他防禦措施包括但不限於：為本集團網站提供分散式阻斷服務保護、部署基於人工智能的終端安全軟件、持續安全監控、基於網絡的入侵檢測，以及對僱員進行培訓及意識宣傳活動。

此外，本集團意識到人工智能生成的深度偽造及其他針對企業活動的複雜社交操縱策略所帶來的威脅正不斷演變。作為我們更廣泛的網絡穩健性策略的一部分，我們正努力加強意識的提升、強化偵測控制措施，並增強事件應對能力。儘管深度偽造檢測技術仍在發展中，我們將持續監控相關技術的進展，並與行業夥伴合作，以評估新興解決方案並於其達到企業應用標準後加以整合。

本集團透過專職「紅隊」測試網絡安全及私隱控制是否行之有效，識別潛在漏洞，並聘請及輪換外部專家供應商對我們的系統進行對抗測試。此外，我們聘請外部顧問評估，並對保誠網絡、資訊安全及私隱控制的成熟度開展基準測試。

一項私人的「錯誤賞金」(Bug Bounty)計劃邀請外部安全從業人員識別及報告安全問題及漏洞。「漏洞揭露」計劃支持此措施，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加劇，本集團在二零二四年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。

## 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、通俗易懂且能提供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；
- 提供和促進高標準的客戶服務；及
- 公平和及時地處理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風險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」(Speak Out) 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

## 監管合規及法律風險

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被誤導的風險。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。

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。

本集團監察市場及全球層面的監管及法律發展，而當本集團在與監管或監督機構、政府政策小組及業內團體持續接洽時，亦會顧及這些考慮因素。

保誠因應監管及法律風險採用的風險管理及緩解措施包括一套全面的合規營運安排，例如政策、程序、匯報程序、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，於作出策略決策及開展風險管治、客戶保障、行為及文化、技術、數據、營運、金融犯罪及跨境活動時明確考慮風險主題的合規性；
- 與相關監管機構、政府政策小組及國際標準制定者持續接洽；及
- 監督合規以確保遵守新的監管發展，包括與新興風險議題相關的監管發展。

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風險的容忍度亦有限。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人工智能道德原則。

## 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（本集團的產品或服務被客戶或其他第三方用於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。當地業務單位負責監督政策及程序的實施，並組織基於風險的培訓及交流活動。合規乃透過風險評估計劃、基於風險的核證、內部審計活動及監測得以實現。

本集團繼續投資於先進分析技術及人工智能工具，藉此提升管理金融犯罪風險的能力。這些行動旨在加強防範，提高偵測能力，並加強對金融犯罪風險的監察。

本集團已建立正式且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。

本集團透過預測、調試、規劃、準備及測試應急計劃來持續提高業務抗逆力及預見新興破壞性威脅，以及增強本集團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，有助保護本集團的系統及其主要持份者。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。權衡客戶所受影響是我們有關抗逆力工作的核心，專注於提供關鍵業務的服務。

**保險風險**

(經審核)

保險風險佔保誠總體風險的相當大一部分。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、理賠成本隨時間增加（理賠通脹），以及監管環境的變化。與涉及產品表現及客戶行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（見下文）。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**

醫療理賠通脹率是設定及檢討健康保險保費時的一個主要假設，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。透過提高健康保險保費將醫療理賠通脹的影響轉嫁給客戶的能力亦可能受限。

**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；
- 本集團的產品風險政策，當中載列有效產品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。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、管理及分散死亡率和發病率風險；
- 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。

本集團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）。醫療理賠通脹風險乃透過一系列活動及緩釋措施加以管理，包括用於識別欺詐、浪費或濫用行為的端到端分析、與醫院及其他醫療服務提供者磋商費率及折扣、健全的理賠裁決規則及流程、產品創新，以及主動與監管機構合作。

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對代理的依賴程度較高，而部分市場則更依賴銀行保險。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，均可能會影響業務集中度，包括來自中國內地的訪港旅客及於中國內地的國內業務放緩，並對本集團業務表現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、分銷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擁有權或聯營公司營運。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，但我們能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，以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。

本集團透過提名董事及在董事會及董事會委員會的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。本集團已於二零二四年建立新的合營企業監督框架，旨在對其並無行使管理控制權的合營企業實行正式有力的監督。

### 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、穆迪及惠譽評級的中間評級（如可獲取）。若無法獲取該等評級機構的評級，則採用當地外部評級機構的評級，最後方會採用內部評級。
- (5) 行業分類資料來源：Bloomberg Sector、Bloomberg Group及Merrill - Bank of America。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。

## 1

### 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影響，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、經營業績及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、資產類別估值及通脹預期的影響、因地緣政治衝突及／或全球性問題（如疫情）而導致的全球或區域經濟增長放緩或衰退、自然災害以及特定行業（例如銀行業或房地產行業）放緩或惡化可能產生的擴散影響。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、保護主義、貿易政策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、機構及公眾採取的舉措（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費用現值及／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因加速提前還款及增加贖回而面臨的重新投資風險上升。
- 企業實體的財務實力和靈活性削弱，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）、信貸違約及債務重組增加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）亦可能會削弱企業實體的財務靈活性。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。倘企業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。確定價值的過程涉及大量的判斷、假設及估計，並可能會隨時間而改變。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）、私募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。
- 由於財務資源的可及性存在不確定性，導致流動性不足的情況增加，可能對本集團履行保單持有人給付及承擔開支的能力產生不利影響。這可能發生在極端市況下資金來源隨著估值下跌而減少、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被要求大量贖回，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。相較利率或信貸風險等其他風險，流動性不足的狀況增加所造成的潛在影響更具不確定性。

- 若費用收入與管理基金的賬戶價值或市值相關連，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費用收入減少。

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司法權區，或保單持有人的負債存續期長於已發行及可供獲取的債券的存續期的司法權區，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，加上適當存續期的資產不足，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，而這些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要求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，導致醫療賠償通脹（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、增加市場波動及監管合規風險、導致本集團及其業務出現營運中斷並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及／或貿易政策（包括關稅及禁令）的應用或企業或行業採取的其他措施，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、市場信心及期望以及增長；
- 退出或被逐出現有貿易陣營或協議或金融交易系統或系統分化（包括便利跨境支付的系統）；
- 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、對外資企業在有關法規及稅務規則上差別對待，或影響外資企業的國際貿易糾紛；
- 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。保誠亦可能面臨因地緣政治衝突及國家安全及經濟決策而實施經濟制裁所產生的風險。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資訊科技系統（包括任何應用程式、模型及平台技術）、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。

香港是本集團的主要市場及總部職能所在地，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、債務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，而當中一些與可分派溢利有關，可能會限制其匯款能力。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本集團業務、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。主權債券投資涉及的風險有別於對企業發行人債券的投資。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貸款人的政策、地緣政治緊張局勢和衝突，以及主權債務人可能面臨的政治限制。主權國所面臨的財政風險可能因債務水平上升及社會福利成本、國防開支及氣候轉型對政府預算的需求日益增加而增加。

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。

保誠的業務一般以當地貨幣計值承保保單及投資資產，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（即匯款）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。

# 2

## 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集團構成財務或非財務影響，及/或(ii)以可持續發展為主題的本集團活動、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，保誠作為資產擁有人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及自然環境退化風險的長期影響，包括與向低碳經濟轉型有關的風險以及自然保護及恢復的財務及非財務影響，以及實質風險、聲譽風險及股東、監管機構、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及自然保護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）的程度將受到地緣政治、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。轉型風險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、自然影響及依賴性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為導向的投資策略及產品。此外，金融氣候及自然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。氣候變化及自然環境退化的直接實質影響，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、管理這些環境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。同時，不同司法權區對可持續發展採取的方法不斷變化且各不相同，在某種情況下甚至具有域外影響，為保誠等全球性企業在滿足不同要求及期望方面帶來挑戰。

## **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、人權及權益，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。氣候變化及自然環境的惡化的直接實質影響，以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）以及氣候及自然環境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。與保誠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監管合規、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，並因此可能加劇監管合規、客戶行為、產品披露、訴訟及聲譽各項風險。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），本集團的聲譽及訴訟風險可能會隨之增加。請參閱風險因素4.1，了解關於可持續發展的更多詳情，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及自然恢復，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發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負面影響。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。

### 3 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，並透過營運模型變動、提升本集團的數碼化能力、擴大策略合作夥伴關係及由行業和監管推動的變革，尋求提高業務效率。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，以及增加變革管理常規的壓力。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、審慎及有效採用人工智能）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、營運、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。若沒有足夠、結構良好或相關的數據，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，或有助人工智能模型適應特定背景，藉此改善其可靠性、效率及表現。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、分銷渠道種類及分銷質素、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）、技術進步，以及這些因素的相互作用。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、財務及／或風險胃納不同、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以及其他數碼技術），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。此外，監管要求的持續演變及人工智能等新技術的發展，在本集團經營所在各市場中或有所不同。這可能會限制本集團在這些市場中統一貫徹實施這些技術的能力，導致創新及成本效率方面出現差異，並影響本集團的競爭地位。

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，隨著客戶需求、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。

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、軍事衝突、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，故而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。

倘若保誠的系統、營運、新業務銷售額及續保、分銷渠道以及客戶服務中斷，此類風險可能會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），可能會導致保誠的服務質素大幅下降或業務運營和客戶服務中斷，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誤解的工具，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係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。自動化的分銷渠道及客戶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）或團體有意或無意的威脅。此等風險涉及企業和客戶數據的安全。勒索軟件（設計為須支付贖金後才可解除存取數據限制的惡意軟件）不斷演變，可能對保誠構成威脅，若未能及時支付贖金，可能會導致營運受阻或公開暴露敏感資料。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。

擴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未能滿足上述要求及期望的風險。

隨著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（例如於二零二四年十月在印尼開始實施的新資料保護法，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新《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，保誠面臨的財務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、相互衝突或有可能快速變化，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，亦會增加資訊安全、數據私隱及使用風險。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
- 對平台提供的支援及開發服務，其地點位於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和功能（包括由人工智能提供支持的產品和功能），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擁有權或第三方安排（包括聯營公司）營運。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）或未能解決現有協議或實施業務策略過程中的糾紛，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。這種情況尤其可能發生在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（例如中國內地經濟發展不利）。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。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隨著本集團的策略計劃（例如透過合營企業或共同擁有的業務擴張本集團業務）而發生變化。

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）、管控出現重大失誤（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）、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、保單退保率及其他保單終止以及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，其通常高於整體物價通脹。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。重新定價取決於營運能力和資源的可用性，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醫保降級的不利影響。

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。

## 4 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。**

凡不遵守法律、法規、政府政策或通用行業慣例及金融服務及保險業的準則或規則（包括適用於相關公司、個人或分銷商者）均可能對保誠的營運、牌照或業務連續性構成不利影響。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、制裁法規及反腐敗及欺詐），其或會規定本集團有責任就特定個人、組織、企業、地區及／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、面臨更強力度的監管審查或執法行動，或受到限制。

法規發展亦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、數據的處理、營運流程、競爭力、盈利能力、資本要求、風險胃納及風險管理方法、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。資本相關法規的變更可能影響資本對市場因素的敏感性及本集團內部的資本及流動資金分配。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）。政府因應金融及全球經濟狀況作出的其他干預亦可能導致企業營運環境收緊及監管審查力度加大。

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）可能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，並有可能持續發生變動。法律及監管責任的實施在特定情況下亦可能不明確，或會影響保誠按照合乎預期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、可持續發展措施及人力資源實務方面）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，從而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關係調整，或令供應鏈面臨挑戰，繼而可能會增加國際制裁或管控措施的規模及複雜程度。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 集團監管框架

香港保險業監管局（香港保監局）是保誠的集團監管機構。本集團受香港保監局的集團監管框架規管，該框架以原則為基礎及成果為導向，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 本集團的監管環境

於二零二四年，香港保監局及保誠經營所在市場中的監管機構繼續專注客戶保障及保險行業的韌性，包括業務實踐的管理情況，以及設立適當管治及控制來維持營運穩健。多個市場發佈新的法規及指引，要求行業參與者評估、監察及管理非財務、財務及可持續發展風險。業務操守及消費者權益保護仍然是監管機構的優先考量事項，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、第三方管理及技術管理。

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：

- 香港方面，香港保監局於二零二四年提高針對涉及客戶引薦安排的經紀業務模式及保險公司中介監督責任的監管標準，旨在減少無牌活動及改善行業慣例。此外，香港保監局發佈了《指引34》，就經授權保險公司在管理分紅業務相關基金過程中的行為明確要求，包括公平合理分配可供分派的盈餘／利潤、達致保單持有人的合理預期、採取可持續的管理方式，以及遵循經董事會批准的管治方針。隨著該產品類別在未來幾年逐漸成熟並進入其生命週期的新階段，管理這些期望之間的相互影響可能會變得更加複雜。預計將於二零二五年發佈進一步的客戶保障規定。香港保監局於二零二四年十二月更新其網絡安全規定，納入新的抗逆力評估框架，並向各方傳達建立人工智能監管框架的短期目標。
- 中國內地方面，金融業的監管持續發展，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）強調了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，並透過持續的監管舉措，推動市場轉向價值及效率、適應當地監管償付能力制度、採取穩健的風險管理及合規實踐、加強資產負債管理、企業管治及客戶保障。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。二零二四年八月，國家金監總局降低了多種保險產品類別的定價利率上限，引導行業未來實行更具活力、與市場掛鈎的定價機制。
- 新加坡方面，繼二零二三年在市場上發現涉案金額達22億美元的洗黑錢集團後，當局於二零二四年十月公佈新的反洗黑錢策略，旨在維持國家反洗錢框架的有效性，從而防止、偵測及應對洗黑錢問題。為加強對風險的認識及風險緩解措施，該策略還納入新加坡金融管理局的經修訂國家洗黑錢風險評估。
- 馬來西亞方面，馬來西亞國家銀行於二零二四年持續公佈及提議對醫療健康產品方案、產品重新定價的幅度及產品披露影響各異的新監管變更，力求確保弱勢客戶獲公平對待。馬來西亞國家銀行亦已提出經修訂的資本充足率規定，旨在改進風險為本資本計量及報告，並計劃於二零二七年生效。
- 印尼方面，對保險行業的監管及監督仍是工作重心，印尼金融服務局已制定為期五年的行業路向圖，以加強對保單持有人的保護以及財務及經營控制。該路向圖涵蓋數據、資本、產品、精算、風險及控制框架，適用於二零二三年至二零二七年。
- 越南方面，二零二三年至二零二四年期間出現重大保險監管變動，旨在增強客戶保障、經營控制、銷售人員的專業素養及銀行保險實務。保險從業者目前正處於監管環境不斷變化的過渡階段，其中一項監管變動是自二零二四年七月起生效的限制措施，禁止銀行將非強制性保險產品與其他金融服務捆綁。
- 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，內容涵蓋股權、股息、產品及銷售、資本基金、融資及併購等方面的變動。該修訂草案的主旨是提高保險業的管治標準，目前有待完成當地立法流程。
- 菲律賓方面，經過十八個月的過渡期後，由保險委員會於二零二三年三月發佈的金融產品及客戶服務規定已於二零二四年獲全面採納。經更新的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及提交額外的投訴資料。
- 印度方面，印度保險監管及發展局繼續專注於行業改革及全球競爭力。印度保險監管及發展局正在推廣運用技術改變該國的保險業格局，爭取到二零三二年成為全球主要的保險市場。此外，印度保險監管及發展局正著手計劃引入風險為本資本規定。該等變動將逐步落實，並受整體經濟環境、消費者行為及技術進步等多項因素影響。

科技及數碼服務在整個行業的運用範圍日漸擴大，已引致全新及不可預期的監管規定及問題，包括對有關管治及以合乎道德的方式使用科技、人工智能，以及數據安全、私隱及網絡穩健性等其他與抗逆力相關方面的期望。此外，創新相關的分銷及產品適用性持續引領亞洲操守相關法規變更的步伐。保誠須按照該等操守及與抗逆力相關的法規要求，妥善應對法規發展。

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或經已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。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，當地司法權區則正考慮採納及強制實施有關要求。二零二四年，香港聯合交易所及新加坡交易所將《國際財務報告準則》氣候相關披露標準納入其報告規則當中。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（如英國金融行為監管局、歐洲證券及市場管理局及新加坡金融管理局）已進一步就有關在投資產品標籤中使用可持續發展及環境、社會及管治術語制定更規範的要求及指引。在美國出現相反趨勢的背景之下，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，該等發展會在市場及集團層面予以監察，而在制訂集團風險框架以及與監管或監督機構、政府政策制訂者及業內團體接洽時，亦會加以考慮。

### c 國際保險準則發展情況

國際保險監管者協會透過保險核心原則和共同框架為保險業制定全球準則。保險核心原則為全球範圍的保險監管制定了廣泛的框架，而共同框架則針對監管國際活躍保險集團提出額外、具體的監督準則。這些準則對香港保監局的集團監管要求等集團監管框架產生重大影響，繼而影響保誠（獲香港保監局根據國際保險監管者協會的共同框架所載標準指定保誠為國際活躍保險集團）。國際保險監管者協會的準則及指引在塑造保誠經營所在多個司法權區的區域性規例中亦發揮關鍵作用。

國際保險監管者協會正推動多項全球監管發展，可能引致額外的宏觀審慎及操守要求，進而對本集團及其業務單位帶來額外負擔或不利影響。這些發展涵蓋對主要保險風險及趨勢的監測，包括保障缺口、制定標準並提供指引、評估標準在系統風險、保險資本準則、可持續性風險（包括氣候相關風險）及全球保險業中與網絡及人工智能相關的風險領域中的實施情況。

二零二二年十二月，作為負責確保國際金融穩定的全球機構，金融穩定理事會核准了國際保險監管者協會因應監測及緩釋保險業系統性風險而增強的整體框架。自二零二四年十二月起，金融穩定理事會將每年發佈一份須按解決相關問題的保險公司名單，旨在建立市場透明機制，讓市場參與者了解名單上的保險公司及其監管及監督機構有積極提升應對壓力及失敗的能力，並證明有關機構正開展跨境協作。二零二五年，國際保險監管者協會將更新保險核心原則及共同框架的內容，涉及恢復計劃及解決方案。香港保監局聽取金融穩定理事會的建議，亦正制定解決計劃。二零二五年，國際保險監管者協會亦將對全球監察工作開展三年一度的方法檢討，並向金融穩定理事會提交報告，以支持其根據整體框架審閱評估及緩釋系統風險的流程。在當地司法權區內，獲指定為具本地系統重要性保險公司或導致對評定實體施加不成比例的監管。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；而香港保監局已於二零二四年就一項具本地系統重要性保險公司框架向業界發出諮詢，該框架可能將自二零二五年起適用於受香港保監局監管的保險集團及公司。

保險資本準則已於二零二四年十二月獲國際保險監管者協會採納。作為國際保險監管者協會共同框架的定量要素，保險資本準則是一項全球性、以風險為本的資本充足性衡量標準，適用於國際活躍保險集團。保險資本準則將成為集團層面的訂明資本要求，即監督機構基於集團資本充足率考量進行干預的最低償付能力控制水平。作為國際活躍保險集團，保誠將與香港保監局合作，共同實施保險資本準則。

因此，全球範圍持續的行業及監管發展對本集團上下的潛在影響仍相當不確定。

### 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 保單持有人保障計劃

保誠現時經營所在的多個司法權區已設有保單持有人保障計劃，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。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。於二零二二年至二零二四年，經合組織還發佈多份有助解讀有關示範規則的詳細指引文件，並預計將於二零二五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，自二零二四年或二零二五年起生效。本集團最終母公司實體的稅務居民所在地香港正同時實施全球最低稅率及當地最低稅率，自二零二五年起生效。香港的相關規則一經落實，將成為與保誠相關度最高的規則。

根據《國際財務報告準則》相關會計準則，任何計入本集團相關會計期間《國際財務報告準則》稅項開支內的全球最低稅額均將由本集團單獨披露。有關規則較為複雜，需按司法權區層面進行計算，並將特定司法權區內所有符合範圍的實體合併為單一計算項目。根據有關規則的設計，倘其適用於保誠，則全球最低稅率最有可能在當地企業所得稅制度對特定投資類型有利的司法權區錄得良好投資表現的期間出現，並對保誠造成不利影響。

## 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。

### 經調整稅後經營溢利

經調整稅後經營溢利減去歸屬於經調整經營溢利內的項目。

### 經調整綜合權益總額

經調整綜合權益總額為集團《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未經審核財務資料附註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承保新業務的年化期繳保費及整付保費十分之一的總和。

進一步解釋請參閱額外未經審核財務資料附註II(vi)。

### 月均活躍代理

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。

### 基於經調整經營溢利的每股基本盈利

按經調整稅後經營溢利（經扣除非控股權益）除以年內發行在外的普通股加權平均數（但不包括僱員股份信託基金所持視為已註銷的股份）計算。

有關更多詳情及計算方法（包括該指標的淡化版本及與基於《國際財務報告準則》稅後溢利的每股基本盈利的對賬），請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註B4。

### 基於《國際財務報告準則》稅後溢利的每股基本盈利

按《國際財務報告準則》稅後溢利除以年內發行在外的普通股加權平均數（但不包括僱員股份信託基金所持視為已註銷的股份）計算。

有關更多詳情及計算方法（包括其淡化版本），請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註B4。

### 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

客戶界定為為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。我們的客戶淨推薦值目標與各市場相對於各自同業的客戶淨推薦值表現有關。

### 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未經審核財務資料附註II(v)。

## 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（一年或三年）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。

## 歐洲內含價值經營溢利

歐洲內含價值經營溢利的釐定基準包括長期投資回報，其於呈列時已扣除股東支持業務投資回報的短期波動影響、經濟假設變動的影響、股東出資業務的核心結構性借款按市價計算價值變動以及與企業交易有關的溢利或虧損。進一步詳情見歐洲內含價值基準業績。

## 自由盈餘（不包括分銷權及其他無形資產）

就保險業務而言，自由盈餘一般基於（經調整，包括確認按監管基準可能不獲認可的若干無形資產及其他資產）監管基準淨資產（歐洲內含價值淨值總額）超出支持承保業務所需歐洲內含價值資本的部分計算。對於資產管理和其他非保險業務（包括本集團的中央營運），自由盈餘被視為《國際財務報告準則》股東權益（扣除股東應佔商譽），而中央集團債務入賬列作自由盈餘（惟以根據本集團的資本制度分類為資本資源為限）。

不包括反映分銷合約項下權利及其他項目的無形資產。進一步詳情見歐洲內含價值基準業績。

## 自由盈餘率

自由盈餘率的定義是集團自由盈餘總額（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。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，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未經審核財務資料附註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。

## 集團歐洲內含價值

集團歐洲內含價值權益不包括權益持有人應佔商譽。

## 集團歐洲內含價值權益

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未經審核財務資料附註II(viii)。

## 每股份的集團歐洲內含價值權益

每股份的集團歐洲內含價值權益乃按集團歐洲內含價值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。

## 每股份的集團歐洲內含價值

每股份的集團歐洲內含價值乃按期末集團歐洲內含價值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。

## 集團管理／諮詢基金

指由本集團或代表本集團管理的所有資產，包括由第三方管理的資產。管理資產包括計入本集團財務狀況報表的管理資產及因屬於保誠集團外部客戶而未計入本集團財務狀況報表的資產。

## 集團槓桿率（穆迪基準）

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。

## 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席東業務應佔集團訂明資本要求的部分，未計二零二四年第二次中期股息。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。

## 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。



## 健康產品

健康產品包括健康及個人意外保險產品，提供病發或疾病保障，涵蓋健康、殘疾、危疾和意外保障。這些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。支付一筆過給付的危疾產品不在範圍之內。

## 每股份份的《國際財務報告準則》股東權益

每股份份的《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未經審核財務資料附註II(iv)。

## 壽險加權保費收入

指年度保費等值銷售額加續保保費（即於首年保費之後就期繳保費產品支付的保費）之和。

進一步詳情請參閱額外未經審核財務資料附註II(vi)。

## 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，其詳情於額外未經審核財務資料附註I(iv)披露。這包括來自業務的股息及其他轉撥（扣除注資），反映盈利和產生的資本。

## 產生的集團經營自由盈餘淨額

所產生的經營自由盈餘（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）。

## 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（歐洲內含價值）

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未經審核財務資料附註II(vii)。

## 新業務利潤率（佔年度保費等值百分比）

新業務利潤（歐洲內含價值）除以同期年度保費等值銷售額。

## 新業務利潤率（佔新造保單保費現值百分比）

新業務利潤（歐洲內含價值）除以同期新造保單保費現值銷售額。

## 不含利率及其他經濟變動的新業務利潤

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十二月三十一日的經濟指標（包括利率）及截至二零二四年十二月三十一日止年度的平均匯率計算得出的截至二零二四年十二月三十一日止年度新業務利潤金額。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，而非截至二零二三年十二月三十一日止年度適用於新業務利潤的影響，並採用自截至二零二四年十二月三十一日止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／保險業務經營的年初集團歐洲內含價值）

按新業務利潤除以保險業務經營的年初集團歐洲內含價值計算，不包括權益持有人應佔商譽及其他無形資產。

有關計算方法請參閱額外未經審核財務資料附註II(ix)。

## 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。

## 有效保險及資產管理業務產生的經營自由盈餘

有效保險業務產生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，所產生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」。

## 保險及資產管理業務所產生的經營自由盈餘

就保險業務而言，所產生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，所產生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。

### 內含價值的經營回報

按歐洲內含價值經營溢利除以平均集團歐洲內含價值權益計算。

有關計算方法請參閱額外未經審核財務資料附註II(ix)。

### 《國際財務報告準則》股東權益的經營回報

按經調整經營溢利除以平均《國際財務報告準則》股東權益計算。

有關計算方法請參閱額外未經審核財務資料附註II(iii)。

### 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。該指標及目標與七家策略銀行合作夥伴有關（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）。

### 新造保單保費現值

按整付保費與期繳保費新業務的預期未來保費現值之和計算得出，並計及釐定歐洲內含價值新業務利潤時作出的退保及其他假設。

### 超出集團訂明資本要求的股東集團監管覆蓋率 (%)

資本資源與股東業務應佔集團訂明資本要求的估計比率，未計二零二四年第二次中期股息。

### 一級資本資源

根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。

### 投資資產總額

包括於《國際財務報告準則》合併財務狀況報表確認的本集團所有金融投資、投資物業和現金及現金等價物。

進一步詳情請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註C1。

### 超出集團訂明資本要求的集團監管總覆蓋率 (%)

資本資源與股東及保單持有人業務應佔集團訂明資本要求的估計比率，未計二零二四年第二次中期股息。

### 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。

### 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。假設於二零二二年十二月三十一日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產生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產生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。假設於二零二二年十二月三十一日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

### 股息資料

二零二四年第二次中期股息	在英國股東名冊及 香港股東名冊分冊註冊的股東	美國預託證券的持有人	於其CDP證券賬戶 持有普通股的股東
除息日期	二零二五年三月二十七日	—	二零二五年三月 二十七日
記錄日期	二零二五年三月二十八日	二零二五年三月 二十八日	二零二五年三月 二十八日
派付日期	二零二五年五月十四日	二零二五年五月 十四日	二零二五年五月 二十一日或前後

截至二零二四年十二月三十一日，Prudential plc已發行股份總數為2,657,521,888股。每股普通股附帶於Prudential plc股東大會的一票表決權。若投票以舉手表決方式進行，則每名親自或委任代表出席的股東（若為法團，則每名獲正式授權的法團代表）可投一票。

## 企業管治

### 企業管治守則 — 合規聲明

本公司於香港（主板上市）及倫敦（權益股（商業公司））擁有雙重第一上市地位，已按規定採納以香港及英國《企業管治守則》（香港守則及英國守則）為基準的管治架構。

董事會確認，於回顧年度內，本公司已應用有關原則並遵守英國守則的條文。本公司亦已遵守香港守則的條文，惟條文E.1.2(d)除外，其在「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主要董事會提出建議。該條文與英國守則條文34並不兼容，英國守則條文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守則建議的做法。

香港守則可於以下網頁瀏覽：[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)

英國守則可於以下網頁瀏覽：[www.frc.org.uk](http://www.frc.org.uk)