英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

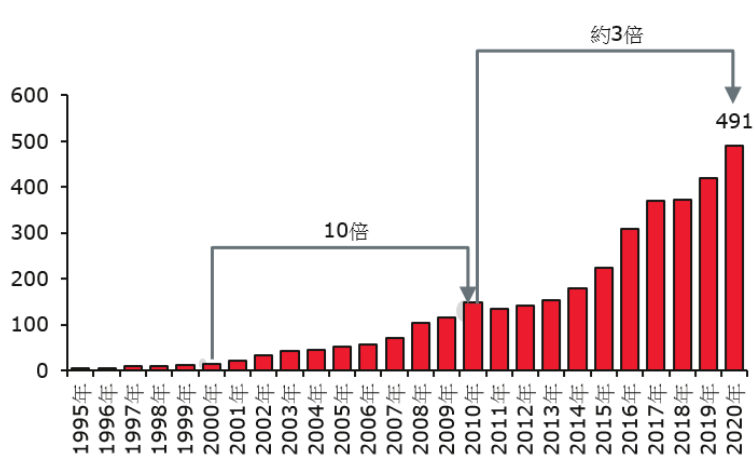
Lilian Ng
英國保誠集團亞洲保險業務執行總裁
保誠香港董事會主席

在中國，「家」意義非凡。家國情懷有兩層含義：「家是最小國，國是千萬家」。

一孩政策改變了中國內地兒孫滿堂、多代共居的傳統家庭結構。一個孩子由父母二人和祖父母、外祖父母四人共同撫養。他們為孩子投入全部的情感及財務資源。這樣的家庭價值觀幫助中國內地克服了許多困境，包括 2019 冠狀病毒病造成的影響。得益於數碼化的日常生活方式，該影響只是短暫，人際關係得以維繫。

由於滲透率低企、人口老齡化、中產階級不斷壯大以及快速城市化進程，中國內地的壽險業正經歷強勁增長。企業若希望借勢實現增長，在制定客戶產品策略時就必須周全考慮家庭價值觀及數碼化的生活方式。

中國內地市場壽險保費 [1]
（十億美元）



穩健的結構性需求驅動因素

- ✓ 國內生產總值增速高於發達經濟體[2]
- ✓ 中產階級迅速壯大；巨大保障缺口[3]
- ✓ 每五名消費者中有四名有意在疫情結束後購買更多保險[4]
- ✓ 三分之二的消費者認為需要更多健康保險，但目前僅有半數人採取行動[5]

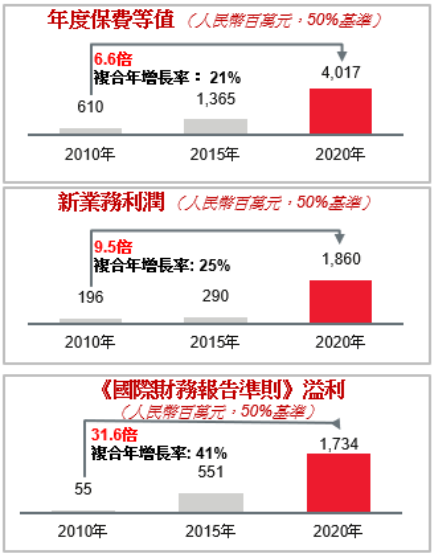
資料來源：1. 中國銀保監會、瑞士再保險；2. 國際貨幣基金組織《世界經濟展望》（2020 年 6 月）：實際國內生產總值增長；3. . 瑞士再保險：《亞洲的健康保障缺口：建立更強抗逆力的見解》(Asia's health protection gap: insights for building greater resilience)。2018 年 10 月。指中國內地、印度、日本、韓國、印尼、馬來西亞、台灣、越南、菲律賓、新加坡、香港特別行政區及泰國；4. 題為「2019 冠狀病毒病如何加速塑造中國經濟的五個主要趨勢」(How Covid-19 is accelerating 5 key trends shaping the Chinese economy)的麥肯錫報告；5. 摩根士丹利報告：「塑造中國經濟的主要趨勢」(Key trends shaping the Chinese economy)

我們透過中信保誠人壽在中國內地開展保險業務，並於去年迎來了 20 週年誌慶。向客戶展示的 2020 年「成績表」中羅列出色業績：總保費增長 9.5%；淨利潤達人民幣 24 億元；風險綜合評級連續 19 次獲評「A 類」，償付能力充足率為 249%。

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

中信保誠人壽的規模

按年度保費等值（50%基準）計算為英國保誠集團亞洲的第三大市場，且利潤率持續提升



中信保誠人壽的業務概況

期繳保費年度保費等值組合	82% 2020年全年度
代理：合作夥伴	40：60 2018年至2020年均值 (年度保費等值)
首年續保率	>90% 2020年全年度
總資產增長	複合年增長率 24% 2015年至2020年
償付能力充足率	249% 2020年全年度

然而，真正引起客戶關注的是「理賠」相關數字。我們向 700,000 名保單持有人賠付人民幣 14 億元。這一結果足證中信保誠人壽「以客為本」的文化及履行理賠承諾的擔當。

中信保誠人壽 2020 年全年度「成績表」

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

依託兩「大」股東，即英國保誠的優良傳統以及中國中信集團的多元企業，中信保誠人壽成功打造廣受信賴的品牌，吸納超過 160 萬名客戶。

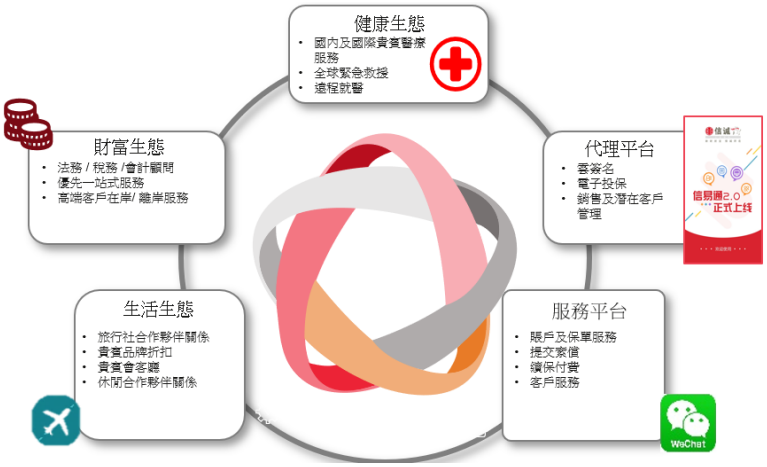
中信保誠人壽為客戶提供的服務可以用兩個成語概括。

- 一是「**生老病死**」。作為壽險公司，我們有責任提供解決方案，幫助客戶家庭在不同人生階段獲得財務安全及福祉。
- 二是「**衣食住行**」。中信保誠人壽解決方案所包含的相關服務，可讓消費者這基本及重要的需求得到更佳體驗。

我們將解決方案及服務融入生態系統，藉此打造一體化的體驗。此舉在全面滿足客戶需求之餘，亦鞏固我們與客戶的關係。

全方位產品

一體化體驗



我們已升級屢獲殊榮的危疾解決方案，務求更加貼合需求。除保障之外，我們推出健康管家，提供預防保健、醫院綠色通道安排及康復服務。我們的目標是向所有人提供既實惠又便捷的保健服務。

中信保誠人壽圍繞危疾產品的增值服務

隨著子女成為現代家庭的中心，父母更願意為子女教育及保障動用財務資源。準父母在孕期便可提前購買我們的危疾計劃，讓子女一出生即可享受保障。

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

<u>屢獲殊榮的「惠康」重大疾病保險（至誠少兒版）</u>

我們深受青睞的教育計劃積累一項保險基金，從幼稚園到研究生，提供全程支持。我們與中國兒童少年基金會合作，為出國留學的少年學子提供旅行保險及保健服務。

為迎合數碼生活方式，我們現時透過首款流動應用程式信易通與客戶及分銷商溝通、履約及服務。我們於去年 7 月推出「線上 VR 會客廳」，利用科技讓代理與客戶的互動體驗更加人性化。該服務完美詮釋我們「以客為本」的理念，廣受數碼媒體好評。

<u>信易通</u>

<u>中信保誠人壽「線上 VR 會客廳」</u>

代理與客戶之間的視訊通話。代理用手機分享桌面，同時闡述產品特點。

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

我們已調整自身的客戶定位策略，以響應透過城市群推動增長及發展的國策。

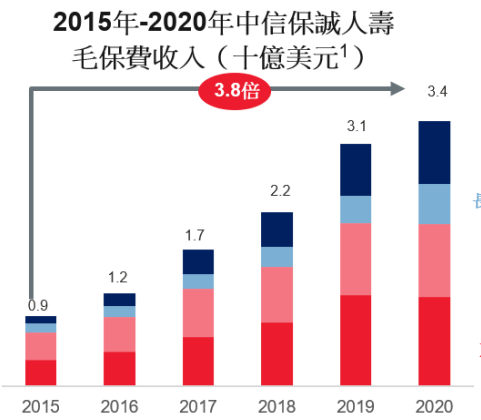
中國三大城市群

	京津冀城市群 政治、文化及教育中心	長三角城市群 金融及貿易中心	大灣區城市群 技術及創新中心
城市數量	13	26	11
國內生產總值（萬億美元）	1.3	3.1	1.7
人口（百萬人）	110	154	73
城鎮化率	68%	73%	87%
壽險毛保費收入（十億美元）	47	72	111

總計 = 中國國內生產總值的**38%** ，中國壽險毛保費收入的**47%**

資料來源：政府披露及中國銀保監會。城市群的壽險毛保費收入按省級數據估算

按城市群劃分的保費概覽



	中信保誠人壽毛保費收入複合年增長率（2015年-2020年）	毛保費收入組合（2020年）[2] 中信保誠人壽	毛保費收入組合（2020年）[2] 中國市場	中信保誠人壽毛保費收入市場份額% 2015年	中信保誠人壽毛保費收入市場份額% 2020年	中信保誠人壽代理渠道[3] 代理人數	中信保誠人壽銀行保險渠道[3] 合作夥伴數量	中信保誠人壽銀行保險渠道[3] 網點數量
餘下地區	52%	24%	54%	0.08%	0.33%	9.5k	8	1.5k
長三角城市群	37%	15%	22%	0.23%	0.51%	2.3k	18	0.5k
大灣區	21%	28%	13%	1.30%	1.59%	9.5k	19	1.0k
京津冀城市群	27%	34%	12%	1.24%	2.14%	5.8k	15	0.8k
總計	30%	100%	100%	0.39%	0.74%	27.1k	43	3.8k

京津冀城市群包括北京、天津及河北省分公司
大灣區包括廣東省及深圳分公司，不包括香港及澳門
長三角城市群包括江蘇省、浙江省、上海及安徽省
餘下地區指中信保誠人壽在中國餘下地區的業務（未包含在上述城市群內）

附註：1. 中信保誠人壽毛保費收入全部按固定匯率基準計算；2. 基於 2020 年內部及中國銀保監會數據；3. 截至 2020 年年底

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

北京是政治及文化中心，亦是中國內地高淨值家庭密集之地。

我們的財務管理平台「傳家」，提供有關財富傳承規劃及代間保險解決方案的建議，滿足北京高淨值家庭的需要。這些客戶偏好與深受信賴的顧問洽談，因此會由我們的精英代理提供服務。我們在北京的市場份額為 3%，足證代理團隊實力卓越，與客戶建立起互信關係。

我們的 26,000 名代理服務中國內地逾 100 萬名客戶，而我們符合「百萬圓桌會議」資格的代理於 2020 年錄得超過三倍增長至超過 1,600 人[1]。百萬圓桌會議是代理提供完善建議、服務卓越的標誌。

中信保誠人壽：以科技支持代理

- 增強代理質素，**百萬圓桌會議**會員錄得超過三倍增長至**超過 1,600 人**
- 代理渠道健康及保障年度保費等值組合達 **53%**（由 38% 上升）
- 於 2 月推出數碼化產品；所有代理簡介／評估／招聘／培訓**轉至線上**
- 2020 年全年度有 **62%**的新代理個案透過虛擬方式售出

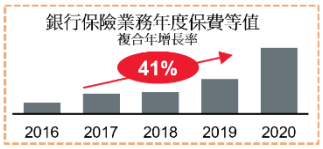
附註：以上數字以 2020 年全年度中信保誠人壽所有分公司計算

上海是中國內地的金融中心，亦是一座別具魅力的城市。上海獲《福布斯》評為最佳商業城市，眾多企業家雲集此地。團體壽險及團體健康險等針對企業經營者的解決方案需求暢旺。隨著人口老齡化加劇，我們向企業經營者及其僱員推出一系列退休前及年金產品。我們在上海擁有穩固的銀行保險渠道。我們與全國及區域銀行合作，力求滲透零售及商業銀行市場。

銀行保險是我們增長動力的延伸。我們在中國內地觸達 3,700 個網點，2,300 名保險專員為銀行客戶提供專屬服務。

中信保誠人壽合作夥伴的分銷實力

- 銀行保險業務的年度保費等值**+41%**（2016 年至 2020 年）
- **43** 家銀行合作夥伴提供支持，**3,700+** 個銀行網點；**2,300+** 名保險專員（2019 年至 2020 年 **+22%**）



附註：除非另有註明，以上數字以 2020 年全年度中信保誠人壽所有分公司計算

大灣區是年青勞工嚮往的技術與創新中心。保健及兒童護理成為最炙手可熱的服務也是情理之中。我們的健康及教育解決方案正是專為這一群體度身打造。

我們亦與小米旗下天星數科以及陸金所等數碼平台巨頭合作，提供獨特的理財及保障方案。我們為年青一代的大眾富裕客戶提供更多獲取實惠保險的渠道。

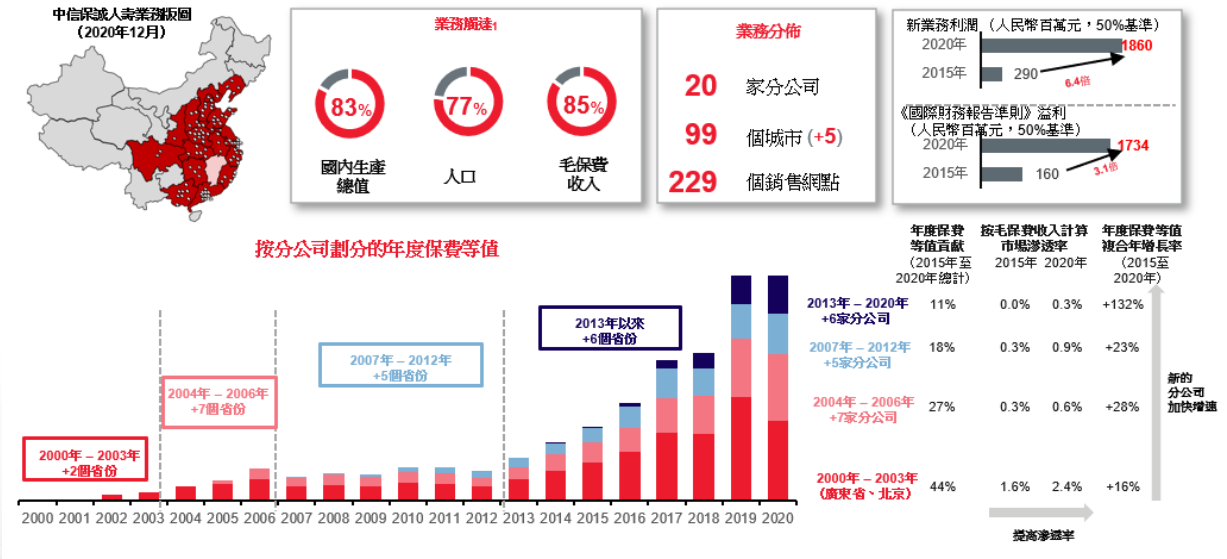
[1] 指中信保誠人壽位於中國內地的全部分公司

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

透過陸金所提供的產品

我們不斷推動創新平台，在中國內地各省市擴大我們的業務。我們的目標是確保客戶能買到符合自身需求的解決方案，並能自主選擇獲取服務的途徑。

中信保誠人壽業務地理分佈

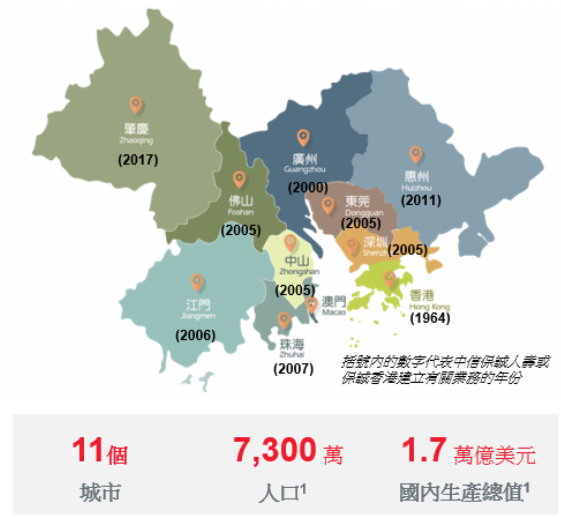


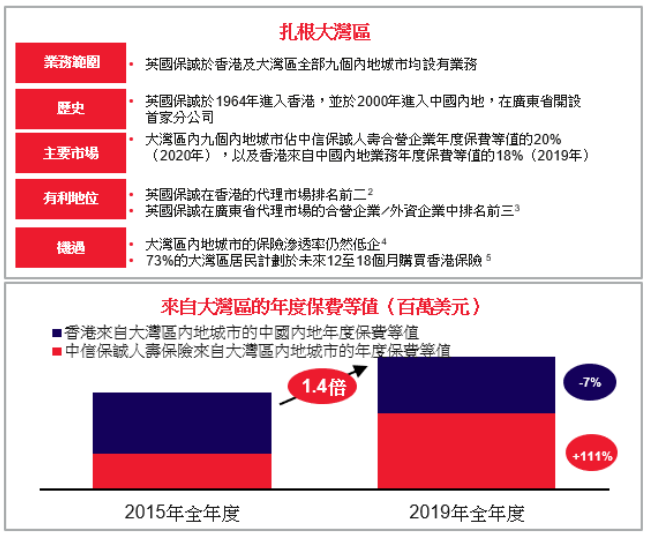
資料來源：國內生產總值及毛保費收入為 2020 年數據；人口為 2019 年數據。資料來自國家統計局及中國銀保監會，按固定匯率基準

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

已公佈的「保險通」計劃旨在加深跨境保險服務的往來，亦是大灣區金融整合的下一個重要舉措。第一階段將容許香港保險公司在大灣區內地城市成立服務中心，提供售後服務。

在大灣區實力雄厚





附註：1. 2019 年數字；資料來自香港特區政府（bayarea.gov.hk）；2. 按 2020 年全年度的年度保費等值（根據保監局披露）計算；3. 按未加權新保費計算；截至 2020 年首 11 個月；4. 資料來源：「你預備好去實現粵港澳大灣區金融服務的機會嗎？」(Are You Ready for the Financial Services Opportunities of China's GBA)（貝恩公司）；5. 資料來源：與波士頓諮詢公司開展有關大灣區客戶機遇的聯合研究，截至 2021 年 1 月

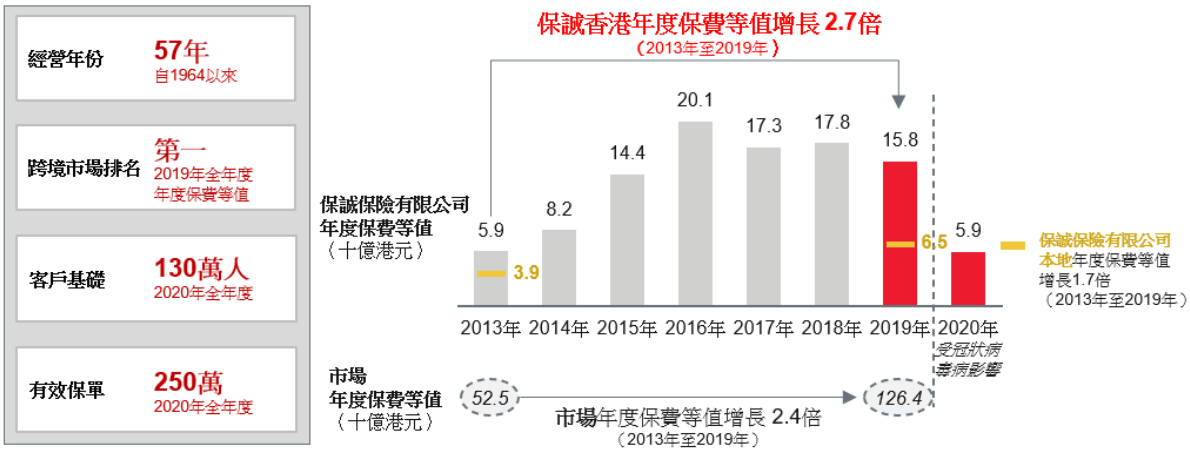
20 多年來，我們在中國內地和香港的業務一直在產品概念、分銷知識以及服務解決方案等方面交換經驗、相輔相成。藉助「保險通」，內地的中信保誠人壽與保誠香港之間定能產生協同效應。

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

Derek Yung
保誠香港執行總裁

香港的保險市場規模龐大，於 2013 年至 2019 年期間增長 141%（2.4 倍）。2019 年承保的新業務保費高達 1,200 億港元[2]。內地訪港遊客推動行業增長，並貢獻超過 40%的新保費[3]。同一時期內，保誠香港增長了 167%（2.7 倍），跑贏市場水平。

保誠香港：業務概況



資料來源：保監局披露

保誠香港透過多渠道分銷平台經營業務，並讓客戶自主選擇獲取服務的途徑。我們擁有規模最大的代理團隊。25,000 名代理中有三成持有研究生學位，並有超過 3,500 名深受信賴的顧問符合「百萬圓桌會議」資格。20 多年來，我們與渣打銀行的長期策略聯盟亦日益壯大。

附註：1) 保監局披露

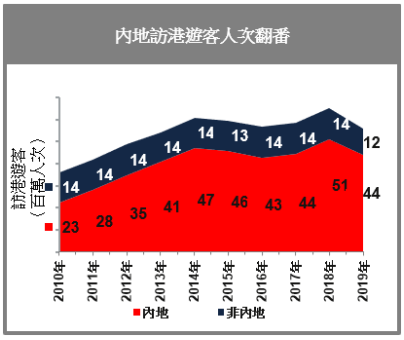
[2] 基於保監局披露
[3] 2016 年至 2019 年，基於保監局披露

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

英國保誠的淨推薦值(net promoter score) 排名第一，完美體現了我們的待客之道，以及深受信賴的原因所在。

購買保險產品是內地遊客前來香港的主要活動之一。出於商務、接受高等教育及使用私人保健設施等目的，內地市民頻頻往返香港。吸引他們購買香港保險產品的主要原因是多元的貨幣及資產類別；同時品牌及信賴也是重要的考慮因素。

訪港遊客人次



- 內地遊客數量穩步增加
- 富裕的中產階級群體（頻繁出差的商務人士）傾向購買各色金融產品

香港保單具吸引力

- ✓ 貨幣
- ✓ 資產類別
- ✓ 品牌
- ✓ 客戶服務

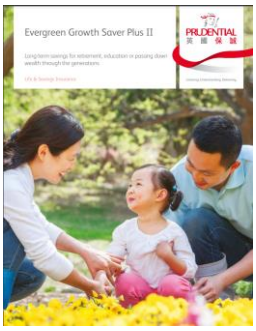
- 促使內地客戶購買保險的因素：
  - 多種貨幣
  - 全球範圍的多元資產類別
  - 更卓著的信譽
  - 更優質的客戶服務
  - 更具吸引力的產品特點

資料來源：政府統計處，香港旅遊發展局

憑藉我們獨一無二且資金充沛的分紅基金，我們推出的產品附有基本保證，讓保單持有人的資產組合更加多元化。我們的危疾產品讓客戶在面對困境時仍享有財務自由，並可在需要時使用優質保健設備。目前，已有超過 50 萬名內地客戶購買了我們的危疾產品。

保誠香港的優選解決方案

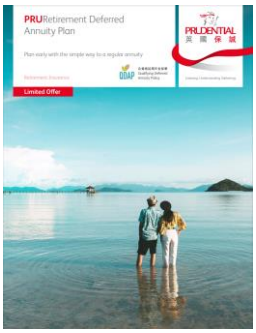
儲蓄



特級「雋陞」儲蓄保障計劃 II

- 保誠香港的領先儲蓄產品
- 提供長線儲蓄解決方案
- 獨特的 90/10 分紅產品

退休



保誠「雋逸人生」延期年金計劃

- 長達 20 年的每月年金收入
- 保費特享稅項扣除優惠
- 投保簡易，毋須提交健康資料

健康及保障

危疾加護保 II

- 保誠香港的領先保障產品
- 針對危疾提供保障
- 更全面的保障，以及長線儲蓄回報

醫療

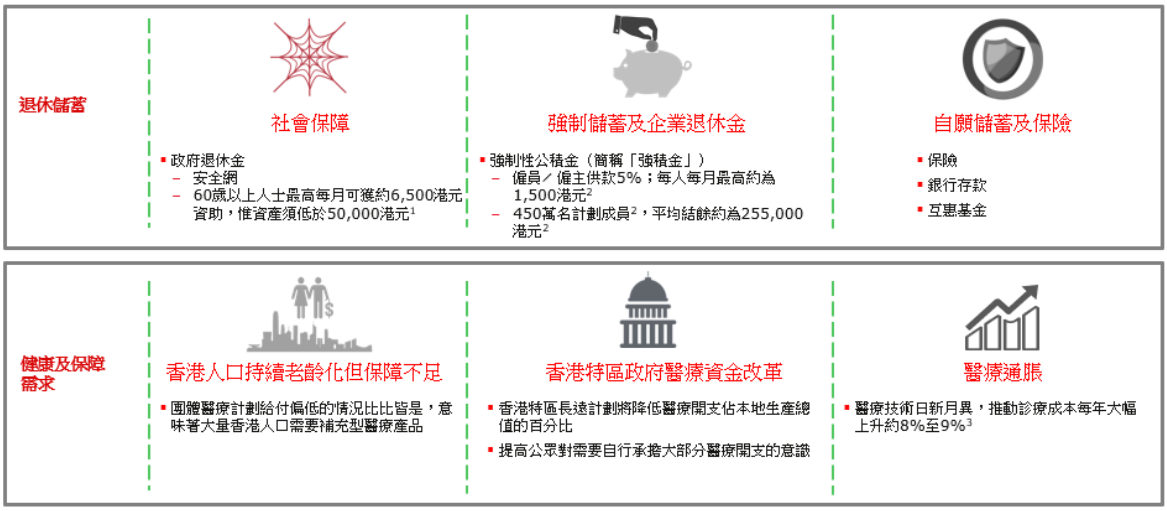
保誠醫保計劃系列

- 醫療計劃提供實惠保障
- 保障覆蓋由確診到康復的每一步

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

由於香港社會保障資源及僱主供款有限，導致市民必須自行購買儲蓄及保險產品。

本地市場的保險需求推動因素



附註：1) 標準金額，香港社會保障根據綜合社會保障援助（綜援）計劃提供的合資格補助金及特別津貼；2) 2020 年 12 月的強積金計劃統計摘要；3) 美世達信員工福利健康趨勢：2020 年保險公司調查

自願醫保計劃旨在讓更多人獲得實惠的保健服務。英國保誠提供全方位的自願醫保產品。我們在中端市場的份額為 22%。

癌症是香港常見的重大疾病之一。英國保誠是危疾解決方案市場的領先者，已承保超過 525,000 名香港客戶。

我們積極響應政府有關退休的「合資格延期年金計劃」，英國保誠於 2020 年佔據超過 15%的市場份額，在業界名列前茅。

我們與監管機構合作，部署「保障投資相連壽險計劃」，提供兼具靈活投資選擇的保險保障。

產品創新及注重質素

- ✓ 合資格延期年金計劃：**排名前三**，市場份額**超過 15%**[1]
- ✓ **13** 項新的獨立及改良產品；**Business@Pulse** 於 4 月推出；**保誠**自願醫保尚賓計劃於 9 月推出
- ✓ 本地健康及保障新業務利潤於 2020 年下半年度按年**增加 8%**（2020 年全年度：按年減少 1%）

98%	**97%**
期繳保費組合	客戶留存率

附註：1) 自 2019 年 4 月推出以來

英國保誠投資者日影片
中國內地及香港
透過卓越客戶體驗，把握增長機遇

Sam Lim
保誠香港科創總監

疫情促使人們提高自身的健康意識。優先獲取保健產品及服務的需求有所增加。就此而言，我們透過數碼互動平台 Pulse 向客戶和家庭提供一系列相關健康及保健服務。該應用程式的下載量已突破 700,000 次。Pulse 在推出 24 的小時內，下載量更達到 200,000 次。

以 Pulse 為中心的增值服務

pulse by Prudential	✓ 一站式人工智能，全方位健康及保健產品	
	✓ **智能委任：**保單持有人不便時，可委任指定人士代其進行醫療索償	
安心醫	✓ 醫療意見服務，提供獨立醫療意見	

Business @Pulse

為中小型企業打造的數碼生態系統

移動醫生
✓ 搜尋身邊的網絡醫生

WorknPlay
✓ 幫助僱員在工作之餘改善健康與福祉的保健計劃

特權
✓ 就健康、家庭及生活方式相關產品享有特權

僱員特權
✓ 特享健康產品折扣

Lilian Ng
英國保誠集團亞洲保險業務執行總裁
保誠香港董事會主席

在華人社會，「家」意味著責任與關懷。人們常說，父母為子女傾注一切，而子女也竭盡所能回報父母。

我們可擴展的平台，以及業內首屈一指的管理團隊會為客戶及自身業務創造可持續的增長。

我們在中國內地及香港都奉行「以客為本」的理念，與「家」的目標和期許不謀而合：我們與客戶攜手，助其實現夢想。

中、英文文本之文意如有歧異，在任何情況下概以英文文本為準。