

新聞稿

二零二四年三月二十日

PRUDENTIAL PLC 二零二三年全年度業績：延續強勁表現

Prudential plc（「保誠」；香港交易所：2378；倫敦證券交易所：PRU）今日公佈截至二零二三年十二月三十一日止年度財務業績。

表現摘要（按固定（及實質）匯率基準）

- 新業務利潤增加 45% (43%) 至 31.25 億美元。若撇除利率及其他經濟變動的影響，新業務利潤增加 47% (45%)
- 有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘為 27.40 億美元（二零二二年：27.25 億美元（27.60 億美元））
- 經調整經營溢利增加 8% (6%) 至 28.93 億美元
- 歐洲內含價值股東權益增加 7% 至 453 億美元，相當於每股 1,643 美分（按實質匯率基準）
- 超出集團訂明資本要求的集團監管股東資本盈餘為 161 億美元，相當於覆蓋率為 295%（二零二二年十二月三十一日：307%）
- 第二次中期股息為每股 14.21 美分，全年則為每股 20.47 美分，升 9%

就上述業績，執行總裁 Anil Wadhvani（華康堯）表示：「雖然宏觀經營環境充滿挑戰，但多個業績指標仍錄得強勁表現，新業務利潤增加 45%。上述表現得益於我們不懈努力，在亞洲及非洲的市場專注執行策略，同時亦彰顯我們的代理及銀行保險分銷渠道頗具實力，以及我們在多個主要市場佔據領先位置。

「我們推出全新策略至今已六個月，由提升客戶體驗、推動以科技驅動的分銷以至健康業務模式轉型，多個策略目標已初步取得良好進展，情況令人鼓舞。我們已招募健康、技術領域的高級領導層人才，並在主要市場增聘專才，以期因應策略重點，不斷提升我們的能力。

「二零二三年，我們錄得出色的財務及營運表現，增加新業務資本配置，提升核心能力並擴展分銷。銷售額於二零二四年頭兩個月持續增長。鑒於我們不懈努力，專注執行策略，我們愈發堅信能夠達成二零二七年財務及策略目標，並加快為股東創造價值。」

財務摘要	二零二三年	二零二二年	按實質匯率 基準的變動	按固定匯率 基準的變動
	百萬美元	百萬美元		
新業務利潤	3,125	2,184	43%	45%
賺取的經營自由盈餘	2,007	2,193	(8)%	(8)%
有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	2,740	2,760	(1)%	1%
經調整經營溢利	2,893	2,722	6%	8%
《國際財務報告準則》稅後溢利（虧損）	1,712	(997)	不適用	不適用

	二零二三年十二月三十一日		二零二二年十二月三十一日	
	總計	每股	總計	每股
歐洲內含價值股東權益	453 億美元	1,643 美分	422 億美元	1,534 美分
《國際財務報告準則》股東權益	178 億美元	647 美分	167 億美元	608 美分
經調整《國際財務報告準則》股東權益	373 億美元	1,356 美分	352 億美元	1,280 美分

附註

上文呈列的財務摘要為保誠管理層用以評估及管理業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本文件下文「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。

為反映追溯應用《國際財務報告準則》第 17 號，二零二二年的《國際財務報告準則》比較數字已予重列。進一步資料及對賬請參閱財務報表附註 A2.1。

聯絡方法：

媒體		投資者/分析員	
Simon Kutner	+44 (0)7581 023260	Patrick Bowes	+852 2918 5468
曾安琪	+852 5580 7525	William Elderkin	+44 (0)20 3977 9215
蘇睿鋒	+852 6286 0229	林達威	+852 2918 6348

我們預計於二零二四年三月二十日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午四時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）向香港聯合交易所及英國金融媒體公佈二零二三年全年度業績。

公告將於三月二十日（星期三）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）在倫敦證券交易所發佈。

預先錄製的分析員及投資者簡報會將於二零二四年三月二十日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午四時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）起可按需要點按以下連結播放：<https://www.investis-live.com/prudential/65d35e48da722d0c002fb172/hsrt>。錄製視頻所用的文稿副本亦將於二零二四年三月二十日（星期三）中午十二時正（香港時間）－上午四時正（英國時間）－凌晨十二時正（東部時間）起於 Prudential plc 網站提供。

分析員及投資者問答活動將於二零二四年三月二十日（星期三）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）舉行。我們提供親身或在線參與選擇。

報名親身參與於香港中環金融街 8 號香港四季酒店舉辦的問答活動

如有意報名親身參與活動，請回覆本訊息。

報名在線觀看問答活動

如有意報名在線觀看活動及提問，請點按以下連結進行報名：<https://www.investis-live.com/prudential/65d362b6d0d520120026534a/taer>。其後亦可點按相同連結觀看網絡直播。

撥打電話詳情

各界可撥打電話收聽活動和提問：請於開始時間前預留 15 分鐘加入電話會議的電話線路，電話線路將於電話會議正式開始前半小時（即下午四時正（香港時間）－上午八時正（英國時間）－上午四時正（東部時間））開始運作。

撥打電話號碼：+44 (0) 20 3936 2999（英國及國際）／0800 358 1035（英國免費電話），與會者通行密碼：**131313**。與會者一旦輸入該密碼，其姓名及公司資料將被錄入。

回播服務

請撥打以下號碼收聽回播：+44 (0) 20 3936 3001（英國及國際），重播密碼：703056。重播服務將於二零二四年三月二十日（星期三）約晚上十時正（香港時間）－下午二時正（英國時間）－上午十時正（東部時間）至四月四日（星期四）上午六時五十九分（香港時間）－四月三日（星期三）晚上十一時五十九分（英國時間）－下午六時五十九分（東部時間）提供。

記錄謄本

電話會議結束後，有關記錄謄本將於三月二十五日（星期一）於 Prudential plc 網站的業績中心(results centre)頁面公佈。

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/>

策略及營運回顧

為把握未來機遇奠定穩固基礎

保誠已在全球壽險市場經營 175 年，在重視品牌的市場，保誠是個家喻戶曉的名字¹。如今，我們為逾 1,800 萬客戶提供壽險解決方案，覆蓋亞洲及非洲的大型及快速增長市場。「大型」乃因為我們經營所在市場的總人口達約 40 億²；「快速增長」乃因為到二零三三年我們經營所在市場的年度承保保費總額估計將較二零二二年合共產生近 1 萬億美元³的增量。

我們於經營所在的 14 個亞洲壽險市場中的 10 個市場位居前三⁴，以及於八個非洲市場中的六個市場位居前五⁴。我們的多渠道代理及大規模銀行保險分銷平台平均每月活躍代理約 68,000 人。我們是在亞洲銀行保險排名首位的獨立保險公司⁵，且我們於亞洲的內部投資業務瀚亞現時管理逾 2,370 億美元資產，並在其六個市場⁶中排名前十。

二零二三年，我們的新業務利潤增長 45%至 31.25 億美元，超過年度保費等值銷售額 37%的增幅。銷售額於二零二四年頭兩個月持續增長。

我們於八月訂立了未來五年直至二零二七年的更新宗旨及策略，以及用於衡量集團成就的關鍵指標。

我們的宗旨－保障每個人生，誠就每個未來－界定我們從事這個行業的原因，以及作為持份者價值的守護者所要努力達致的長遠目標。

我們的策略載述我們為實現宗旨而訂立的未來五年優先重點及目標，以及如何為所有持份者（包括客戶、員工、股東及社區）創造價值。

策略的組成部分包括：

- 多市場增長引擎；
- 策略支柱；
- 集團層面的推動要素；及
- 組織模式設計。

我們相信，採取實際行動以實現策略將推動業務轉型，並有助我們更好地把握機遇。

我們已開始執行八月宣佈的更新策略中概述的步驟。這包括在我們的營運模式中客戶、分銷及健康等策略領域的變革。我們已為現有領導團隊補充關鍵人才。二零二四年將是關鍵的一年，我們將在對集團最重要的領域深化執行能力。

我們已在各個策略支柱方面取得初步進展：

- 客戶方面，二零二三年我們有四個業務單位⁹的客戶淨推薦值排行第一四分位，而二零二二年則為三個，均出自十個訂有規範方法衡量客戶口碑的業務單位⁹。另有四個業務單位⁹的排名提升至少一個四分位；
- 代理分銷方面，我們每名活躍代理的平均新業務利潤增長 59%，帶動代理新業務利潤增長 75%；
- 銀行保險方面，我們持續擴展銀行保險合作夥伴網絡，並將該渠道健康及保障業務的年度保費等值銷售額佔比由二零二二年的 6%提高至二零二三年的逾 7%；及
- 健康業務方面，新業務利潤增長 20%至 3.30 億美元。

有關我們的主要策略支柱及推動要素初步進展的更多詳情載於本報告後文。

我們致力透過新策略實現股東利益，而為展現這一承諾，我們已引入兩個新的財務目標⁷：

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

除執行策略方面初步取得的進展外，我們於二零二三年錄得強勁的財務表現，如下文所述。

一如往年，除非另有註明，我們於本報告內按固定貨幣基準⁸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。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。

新業務利潤

	二零二二年 全年度 實質匯率	二零二三年 全年度	二零二七年目標 ⁷ 隱含數額
數額	22 億美元	31 億美元	44 - 54 億美元

本年度，我們的業務產生新業務利潤 31.25 億美元，顯示我們已在實現二零二七年目標方面取得重大進展。

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘

	二零二二年 全年度 實質匯率	二零二三年 全年度	二零二七年目標 ⁷ 隱含數額
數額	28 億美元	27 億美元	>44 億美元

本年度，有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘為 27.40 億美元，與去年大致持平，原因是我們繼續按計劃投資於我們的策略支柱以及未來數年的新業務。新業務貢獻日漸擴大的複合效應及經營經驗差的改善將推進我們達成二零二七年財務目標的進程。

我們的表現反映市場的寬度及廣泛性質。在 22 個壽險市場中，17 個市場的新業務利潤有所增長，當中七個亞洲壽險市場的市場份額亦有所增加⁴。

代理渠道產生的新業務利潤為 20.96 億美元，增長 75%，反映年度保費等值銷售額增長 67%及有利的業務組合效應，以及健康及保障產品的新業務利潤增長 37%。代理銷售額佔年度保費等值銷售總額的 48%，及佔本集團新業務利潤約三分之二。

二零二三年銀行保險新業務利潤減少 8%至 7.93 億美元，主要由於中國內地及越南的市況頗具挑戰。倘不包括該兩個市場，則新業務利潤增長 23%，11 個市場錄得雙位數增長。銀行保險渠道的年度保費等值銷售額較二零二二年增長 3%，受惠於香港及台灣的增長帶動，而中國內地及越南銷量大幅下降，抵銷了部分增幅。

香港是主要的增長動力，佔期內新業務利潤的 45%，其新業務利潤及年度保費等值銷售額均較去年水平上升三倍有餘。各分銷渠道及產品錄得廣泛增長。鑒於本地及中國內地旅客的需求的驅動因素保持不變，我們認為香港有機會實現持續增長。

瀚亞管理及諮詢基金增加 7%（按實質匯率基準）至 2,371 億美元，反映有利的市場變動及來自外部客戶及壽險業務的流入。這些有利變動被預期中代 M&G plc 管理的基金流出所抵銷。

於二零二三年，本集團採納《國際財務報告準則》第 17 號，該新保險會計準則對本集團的《國際財務報告準則》報告有重大影響。相關變動及其影響的更多詳情載於財務回顧。根據《國際財務報告準則》第 17 號指標，本年度集團經調整《國際財務報告準則》經營溢利為 28.93 億美元，按一致基準並使用固定匯率計算，較二零二二年增加 8%。二零二三年的《國際財務報告準則》稅後溢利為 17.12 億美元（二零二二年：按固定匯率基準計算為稅後虧損(10.05)億美元，按實質匯率基準計算為稅後虧損(9.97)億美元）。

上文報告的新業務大幅增長令新業務投資顯著增至(7.33)億美元（二零二二年：(5.52)億美元），儘管削減了中央成本，包括利息開支及重組成本，集團經營自由盈餘仍有所減少。本集團的資本狀況持續穩健，截至二零二三年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為 161 億美元（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 156 億美元），覆蓋率為 295%（二零二二年十二月三十一日：302%，計及於二零二三年一月的債務贖回）。

鑒於本集團強勁的資本狀況，董事已根據本集團政策批准派發第二次中期股息每股 14.21 美分（二零二二年：每股 13.04 美分），二零二三年的總股息為每股 20.47 美分（二零二二年：每股 18.78 美分），較去年增加 9%。

專注於三個策略支柱

1. 提升客戶體驗 — 我們致力將客戶口碑作為業務的核心，並成為他們信賴的夥伴。我們已訂立以下重點：

- **個人化精準定位**，協助**獲取客戶**—讓我們更易識別接觸客戶的機會；
- 打造全面以客為先，並**按人生階段進行細分的獨特產品及服務方案**；及
- 結合科技與人性化關懷和理解，透過**簡易的科技驅動旅程**，提供流暢的端到端客戶體驗。

透過專攻這些重點，我們相信這有助獲取新客戶及提升現時的客戶留存率。

我們已在十個業務單位⁹規範衡量及分析客戶口碑的方法，並以淨推薦值為中心（該指標衡量客戶推薦保誠的可能性）。於二零二三年，有關舉措已初見成效，當中四個業務單位⁹進入第一四分位（二零二二年為三個）。十個業務單位⁹當中，八個在最新的客戶淨推薦值結果中上升至少一個四分位或維持第一個四分位。有關改善歸功於領導層的舉措，在業務中優先考慮客戶心聲，包括在我們的市場每月舉辦一次執行總裁客戶體驗論壇，以及積極跟進投訴不滿意體驗的客戶。我們成立服務小組，讓員工聆聽客戶的聲音。這些會議匯聚各職能部門的員工，討論近期客戶的反饋意見，並共同探索客戶痛點的解決方案。我們將於二零二四年及日後繼續此旅程，推動更多客戶口碑措施及行動。

為實現到二零二七年十個業務單位⁹的客戶淨推薦值在其各自市場中達致第一四分位的目標，我們將進一步加強圍繞客戶口碑的工作，具體舉措包括投資於共同平台及框架、透過訂立制度的方式採納最佳實踐，以及在獲取新客戶、客戶服務及與客戶溝通方面部署數碼及數據能力。我們將透過統一的客戶組織結構，在所有市場中快速、大規模地實現這些能力，為實現目標奠定穩固基礎。我們計劃透過以下方式提升客戶口碑：制定高標準的服務準則、不斷聆聽及回應客戶的反饋意見、重新設計客戶旅程，以及利用穩健的組合管理來吸引新客戶、增加重複銷售及提高客戶忠誠度。

為衡量成就，我們在整個集團採用客戶淨推薦值，目標是到二零二七年十個業務單位⁹達到第一四分位。至於客戶留存率，目標是到二零二七年達到 90%-95%。二零二三年，越南整個業界的消費意欲有所下降，令客戶留存率輕微降至 86%（二零二二年：89%）。我們認為，客戶群增長及每個交易接觸點的淨推薦值改善是整體客戶淨推薦值的基礎。

2. 以科技驅動的分銷 — 透過一流技術及解決方案為我們的代理團隊赋能，透過細分產品及服務方案深化我們的銀行合作夥伴群，以及創建全通路客戶旅程，將使我們接觸更多客戶，並增進與現有客戶的關係。

代理

保誠於亞洲擁有領先的代理團隊之一，平均每月活躍代理約 68,000 名，當中逾 9,000 名代理符合「百萬圓桌會議」會員資格。

我們致力大幅增加每月活躍代理人數，並使每名代理的新業務利潤較同期提高一倍以上，力求實現到二零二七年代理新業務利潤提高至二零二二年水平的 2.5 至 3 倍。

二零二三年，平均每月活躍代理人數增加 3%，每名活躍代理平均每月新業務利潤增加 59%至超過 2,800 美元。

我們繼續透過度身訂造及具**策略性的人才搜尋**，專注於高質素招募。我們在七個市場開展為現有專業人士而設的標誌性職業轉換計劃，招募逾 4,500 名顧問，其第一年的平均產能超過其他一般招募代理六倍。在香港，我們推出高端專業人才招聘計劃，吸引逾 100 名由政府資助的高端人才移民。在新加坡，我們成立 Prudential Financial Advisers，吸納專責就保險及投資方案提供全面建議的專業財務策劃師。

我們繼續**提高代理團隊的技能**，透過優化代理的發展路徑及學習旅程，讓他們具備必要的知識、技能及工具，從而成為**客戶信賴的顧問**。我們將活動及銷售線索管理引擎融入客戶活動，擴大及提高代理的產能。115,000 名代理使用我們推出的科技驅動分銷平台 PruForce，我們相信，這有助提升代理的效率。於二零二三年，我們透過 PruForce 中的數碼線索平台 PruLeads，生成超過 400 萬條銷售線索，並分發給各市場的代理。藉助這項科技，我們的代理將其中 8%的銷售線索轉化為新的銷售，滿足客戶的需要並助其達成財務目標。

我們透過隨選**學習及發展**平台，提升新世代的高產能代理的能力。該平台提供度身訂造的課程，可協助代理吸引、培養及轉化潛在客戶。同時，我們透過結構化的領導力發展計劃，將代理領袖培養成新世代的專業團隊建立者。

銀行保險

銀行保險能夠藉助第三方基礎設施，於眾多地點觸達大量客戶，是本集團新業務的重要來源。我們的 200 名銀行合作夥伴中有 10 名屬主要策略合作夥伴，包括兩家合營企業及聯營公司合作夥伴。

七名策略銀行合作夥伴於年內的滲透率（撇除合營企業及聯營公司合作夥伴以及我們於柬埔寨及老撾的合作夥伴）為 7.8%（二零二二年：約 7.6%）。

我們以二零二三年的表現為基礎，實現我們的策略重點。

我們現正進一步**擴展客戶方案**，提供具吸引力的健康及保障產品，並滲透至高淨值及高端客戶群。整體而言，我們於二零二三年售出約 100 萬份新保單，期繳保費保單貢獻超過 90% 的年度保費等值銷售額。年內來自銀行保險合作夥伴的健康及保障產品的年度保費等值銷售額增長 26%，佔透過該渠道銷售的保單一半以上，並佔二零二三年年度保費等值銷售總額逾 7%（二零二二年：6%）。我們認為，銀行保險渠道中健康及保障產品的貢獻增加，代表我們朝著銀行保險的新業務利潤增長目標邁出重要一步。

我們正著手開發**基於數據分析的全通路客戶旅程**，以加強與客戶溝通。例如在泰國，我們與一個主要策略合作夥伴合作，創立一種全新的簡易分行內數碼轉介模式，這讓我們有機會觸達逾 7,000 名客戶，幫助他們實現中期儲蓄及保障目標。

為進一步擴大銀行滲透率，我們將部署**綜合數據驅動的營銷方式**，更有效地鎖定目標客戶。我們於二零二四年初與大華銀行聯手推出結構化客戶互動計劃，在數據分析的賦能下，協助銷售人員在與客戶互動的過程中推介合適的保險產品。

我們**根據為客戶作出貢獻並創造價值的成果，向銀行合作夥伴給予酬賞**。我們已與策略合作夥伴攜手引入新的酬賞機制，為客戶、合作夥伴及股東提供雙贏解決方案。

我們亦致力透過綜合現代化數碼學習平台，提供隨選模組化培訓，為銀行合作夥伴的員工提供**學習及發展機會**。

我們繼續擴展銀行保險網絡。在泰國，我們與 CIMB 新的 10 年合作夥伴關係於二零二三年底生效。在合作夥伴關係生效的頭兩個月，其年度保費等值銷售額已佔我們的泰國銀行保險年度保費等值銷售額的 6%。

在越南，我們與越南國際銀行的合作關係延長至二零三六年，並在協議中加入一個市場首創的加強業務品質控制的方法，展示我們對完善客戶服務的共同承諾。

我們的主要策略合作夥伴大華銀行在我們的四個市場成功整合前花旗銀行業務，讓我們能夠接觸到額外 240 萬名銀行客戶。

我們已與戰略合作夥伴構建**經營協調**規劃，並將繼續透過集團及當地層面的合作夥伴監督委員會推進一致的戰略方向與執行，確保實現所有優先重點。

透過專注於這些重點，我們相信能實現到二零二七年將銀行保險的新業務利潤提高至二零二二年水平的 1.5 至 2 倍的目標。

3. 健康業務模式轉型 — 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，我們的健康業務將迎來進一步發展的重大機遇。我們專注於以下重點：

— **提升核心健康保險產品** — 我們現正加快開發更先進、針對特定市場及可持續的產品，包括納入風險為本定價模式及增值服務，例如增加現有醫保產品的網絡內給付，以滿足客戶不斷變化的健康需要。我們亦採納集團其他業務環節的做法，協管理客戶可負擔性及保障持續性，例如在印尼及馬來西亞為健康產品引入定期重新定價機制。此外，我們正透過加強表揚、獎勵及培訓，支援代理分銷健康產品，同時加強健康品牌宣傳活動，以彰顯保誠希望成為健康產品客戶信賴的合作夥伴。我們透過直通式、人工智能支援的數碼化承保及理賠旅程，進一步提升卓越經營的水平。我們相信，加強自動化及分析能力，可提升客戶體驗，並能夠透過實施人工智能驅動的檢測模型等措施，協助我們進一步防範理賠詐欺及濫用。

— **透過以輕資產方式連接健康保健旅程來發展我們的角色** — 我們將實施配備指引的護理路徑及個案管理，為客戶構建更完善的健康旅程。透過精簡的優選醫療供應商合作夥伴，確保提供優質及具成本效益的護理。例如，根據成果及成本對印尼及馬來西亞網絡內的醫院進行評分及分級，於泰國地區安排一家領先的醫院集團進行乳癌治療，以及在印尼、新加坡及香港發展個案管理和禮遇服務能力。

我們已在主要健康市場馬來西亞、印尼、香港及新加坡制定一項經營計劃，訂明問責、表現指標、時間表及成果。於二零二四年初，我們委任 Arjan Toor 為健康執行總裁，Arjan 由 Cigna 加入保誠，並將駐於新加坡。我們現正分配專門資源，並計劃招募更多當地和集團層面的關鍵人才，將健康保險作為一個業務範圍加以管理，以推動業務表現及加速發展。我們現正探索開拓印度健康業務的機遇。

二零二三年，集團的健康產品業務錄得新業務利潤 3.30 億美元，增長 20%。透過專注於上述重點，我們致力實現到二零二七年讓健康保險業務淨推薦值達至第一四分位的目標，擴大客戶群、提高盈利能力，以及在二零二二年至二零二七年間令健康產品的新業務利潤增長一倍。

專注於三個策略推動要素

為把握在上述各策略支柱識別的增長機遇，我們設立三個推動要素：

推動要素#1：開放式結構的科技平台

我們的長期計劃是變革**技術經營模式**。透過提供**卓越的客戶及分銷體驗**，我們的新模式將支持三個策略支柱，包括客戶、分銷及健康。數據私隱及客戶資料安全是該職能的重點關注範疇，我們正對架構、系統及文化作出重大投資，以為此提供支持。

本集團全資擁有的業務方面，我們將在開放式結構的平台上構建科技驅動的核心能力，並在該等市場保持一致。我們的策略重點為 i.) 在中央**卓越中心**及當地市場團隊之間加強合作，創造新的共同能力；ii.) 提高抗逆力；iii.) 效率；以及 iv.) 在集團中運用**人工智能及數據分析**。

我們擬將不同市場的應用程式遷移至一個共同平台，務求提供連貫一致的用戶體驗，提高效率，提升營運可靠性，並在逐步轉用模組化及規範應用程式的過程中創造新的全球能力。我們的目標是到二零二七年將應用程式數目減少一半以上，並已於二零二四年一月展開這一旅程，在馬來西亞推出 PruServices 2.0 Web。PruServices 2.0 Web 提供經改善及簡化的客戶體驗，並可獲取客戶的即時反饋意見。在市場推出 PruServices 2.0 Web 後，我們將能夠淘汰 15 個客戶服務應用程式。同樣，科技驅動的代理分銷平台 PruForce 將為各個市場上的代理提供一致的功能，因而可淘汰 26 個與代理相關的應用程式。

提高技術基建的可靠性至關重要。我們已增設一個服務整合及管理層級，監督外判技術基建及營運服務，以確保系統的表現及可靠性。我們亦投資工具能力，以提高監督基建的效率，並識別需要更多支援及升級的高風險或薄弱領域，從而提升系統的整體可用性。我們於二零二三年成功將每月事件數量減低 60%，並將恢復時間縮短 40%。

我們亦已落實技術組織經營模式，將各項業務的技術人才匯聚至單一綜合團隊。這種新的經營模式將藉助特定市場人才庫的經驗及技能，為整個業務帶來益處。其亦避免職能部門及技能重複，進而提高效率。作為新經營模式的一部分，我們亦在為客戶及代理支柱構建以全球科技產品為中心的團隊。我們計劃於二零二四年底之前為其他業務領域及集團職能部門部署類似的團隊。

此外，我們已建立先進的平台，儲存主要市場的關鍵營運數據。這讓我們能夠部署先進數據分析及人工智能，將其應用於高價值的範疇。例如，我們利用生成式人工智能(GenAI)，幫助電話聯絡中心員工縮短客戶查詢時間。在一個市場的測試中，我們將產品查詢時間由 4 分鐘以上縮短至 30 秒以內。我們目前正在實時客戶查詢當中及另外兩個市場測試這項技術，並推動採用這個開放式結構的平台策略支柱及集團職能部門更多地採用分析及人工智能。我們持續投資於機器學習營運能力，以構建大規模人工智能及機器學習模型，目標是將分析及人工智能納入組織文化。為此，我們擬為各級、各地及各職能部門的所有員工設計和開發度身訂造的培訓，並推出採納計劃，以幫助員工在日常工作中應用數據分析及人工智能。為完善這些計劃，我們正在建立人工智能實驗室，在內部培養創新及創意，同時吸引外部人才及匯集觀點。該實驗室將幫助我們測試新的能力，以便在整個組織內大範圍發展及採用。透過這些措施，我們計劃今年在每個策略支柱中至少實現兩個高價值的數據分析及人工智慧用例，可供在市場中使用。

我們的合營企業亦正開展人工智能創新。例如，透過運用人工智能技術，中信保誠人壽已將非標準個案的承保時間由 3 日縮短至 1.5 個小時，並將理賠付款的處理時間由二零二二年的 1.29 日縮短至二零二三年的 0.45 日。

推動要素#2：敬業的員工及追求卓越表現的文化

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

我們銳意營造一個讓員工茁壯成長，讓他們聯繫、發展及成功的環境。我們將專注於以下重點以實現這一點：

- 推行以**價值觀為導向的領導力及調整獎勵機制**，以助建立以客為先及以業績為導向的文化；
- 透過針對性的人才招募及內部人才發展，尤其是在客戶、分銷、健康產品及技術領域，建立**策略能力**；
- 透過接任計劃、促進員工**流動性**及重點發展計劃，建立一個**穩定的內部人才梯隊**，同時努力加快女性領導層的發展；及
- 規範、簡化及數碼化端到端人事流程以提升員工體驗。

透過專注於這些重點，我們旨在於集團內推行必要的轉變，以實現我們的策略，從而創造更好的工作場所體驗。

我們與員工共同建立 PruWay（我們的價值觀），在發佈我們的策略及宗旨後，於二零二三年九月正式啟動。自啟動 PruWay 以來，我們與組織成員就價值觀及其所期望的行為進行溝通，並取得進展。透過讓集團高級領導層參與一系列研討會，以及透過集團行政委員會與更廣泛的員工進行交流，我們開始把一系列價值觀聲明內化並轉化為日常行動，並稱之為 PruSteps。二零二四年，集團的高級領導層將透過觸達所有員工的研討會，將 PruWay 進一步融入至組織內部。

為推廣追求卓越表現的文化，我們將於二零二四年實施更新的表現及薪酬模式，重點是讓個人及團隊目標與我們的策略及 PruWay 保持一致，旨在確保營造一個有利的環境，讓在溝通方面表現出色的員工能夠持續展示其行為方式及踐行我們的價值觀。為此，我們將傳達追求卓越表現的文化的意義的價值主張，並透過有意義及有效的發展對話，構建我們的能力以提升員工的實力。

為建立穩定的內部人才梯隊，我們正在實施一致的接任計劃及人才發展流程，以提升未來領導人才儲備實力的穩定性及可持續性。

透過這些措施，我們希望提高所有員工的敬業度，目標是到二零二七年達到第一四分位員工敬業度。

推動要素#3：理財及投資能力

理財及投資是助我們實現宗旨的一個關鍵推動要素。

我們計劃利用瀚亞和我們的投資辦公室提升理財及投資能力，以及為頂級代理提供**分銷支援**，以提升面向富裕客戶的服務。

我們致力推動**產品創新**，以期提供廣泛的個人化理財方案，滿足客戶的財富增值、財富保障、財富傳承及退休需求，我們亦因應分銷團隊的需要，提供工具及培訓，以更好地服務理財客戶。

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

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

瀚亞一直致力發展其人力資源，包括人力資本及內部績效基準。瀚亞於二零二四年二月委任投資總監，負責投資團隊的日常管理，並於二零二四年二月新委任分銷主管。

瀚亞支持 Prudential Financial Advisers (PFA) 分銷團隊（由逾 500 名財務顧問組成）的培訓及發展需求，該等財務顧問負責提供更全面的產品組合，並不局限於核心的保誠保險產品及服務。目前已包括七家一般保險公司及兩家壽險公司的產品，擴大了我們為高淨值人士進行遺產規劃的產品組合，以及退休規劃的產品組合，以滿足快速增長的老齡化人口的需求，預計二零二四年這一範圍還將進一步擴大，並計劃適當時為 PFA 增聘一千名顧問。

我們繼續增強理財團隊，並正優化市場投資最新資訊提供予客戶及分銷團隊。我們識別到能夠更好滿足客戶財富累積、財富保障、財富傳承及退休需求的機遇，透過表現優異的投資團隊，我們將努力推動整個理財生命週期的客戶成果不斷提升。

實施我們的組織模式

我們正在著手變革組織模式，務求讓集團上下表現一致，並在各市場部署資本時優先考慮創造價值。

該等變革包括透過物色新人才、為現有人才提供再培訓以及改變團隊的報告和職責，增進現有團隊的技能並提升現有架構的能力。

我們相信，集團的新組織模式，加上對作出投資以進一步提升能力的承諾，將有助利用規模經濟，為所有持份者創造價值。

透過變革組織模式及與科技平台變革相結合，包括在所有市場實施最佳實踐，我們相信長遠而言可持續為客戶和合作夥伴提供優質服務。

展望

二零二三年，我們錄得出色的財務及營運表現，增加新業務資本配置，提升核心能力並擴展分銷。銷售額於二零二四年頭兩個月持續增長。鑒於我們不懈努力，專注執行策略，我們堅信能夠達成二零二七年財務及策略目標，並加快為股東創造價值。

附註

1. 資料來源：凱度調研。
2. 資料來源：聯合國經濟和社會事務部人口分部，二零二二年全球人口預測。
3. 資料來源：瑞士再保險(Swiss Re)預測（二零二三年七月）。
4. 除非另有註明，否則均按二零二三年全年度呈報資料。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、全年度保費或加權首年保費）或承保保費總額（視乎可獲取的數據）。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。基於截至二零二三年九月止九個月的國家/地區：菲律賓、加納（非洲）及肯亞（非洲），二零二二年全年度：老撾、贊比亞（非洲）及多哥（非洲），以及二零二零年全年度：尼日利亞（非洲）。
5. 資料來源：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）。
6. 資料來源：按二零二三年全年度呈報資料。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的管理基金總額（包括全權委託基金（如有））。
7. 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。
8. 有關匯率呈列的更多資料，請參閱《國際財務報告準則》財務報表附註 A1。
9. 業務單位等同於法律實體。

財務回顧

穩健而多元的財務表現

保誠於二零二三年錄得強勁的財務表現，凸顯我們在地域及分銷渠道方面多元化的價值。我們引入了兩個新的財務目標，作為本集團策略更新中不可或缺的一個部分。於二零二三年，我們在實現二零二七年新業務利潤目標方面取得長足進展，並已穩步推進，力爭實現有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘相關的二零二七年目標。二零二三年，歐洲內含價值經營溢利及股東權益錄得增長，而合約服務邊際增長亦帶動集團經調整經營溢利上升。

二零二三年，我們經營所在國家/地區的經濟表現有所改善。市場波動依然存在，但年內漸有減緩。多個亞洲市場的政府債券收益率下降，而美國十年期政府債券收益率於年末相對穩定在 3.9%。股市表現相當參差，其中標普 500 公司指數上升 24%、MSCI 亞洲（不包括日本）股票指數上升 4%，而恆生指數則下跌 14%。

一如往年，除非另有註明，我們按當地貨幣（按固定匯率基準列示）評論我們的盈利表現，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表現時所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。

在香港業務帶動下，新業務利潤增長 45%至 31.25 億美元。所有與疫情相關的限制措施解除後（特別是香港與中國內地恢復通關並由此帶動年度保費等值銷售額反彈），22 個市場當中，12 個市場錄得雙位數增長。此外，健康及保障產品的新業務利潤增長 34%，對新業務利潤的貢獻為 40%，而儲蓄產品的新業務利潤則增長 54%。這得益於年度保費等值銷售額增加 37%，按絕對值超過二零一九年疫情前水平。由於本集團的歐洲內含價值採取動態匯報基準，倘不計及利率及其他經濟變動的影響，新業務利潤增加 47%。

集團歐洲內含價值經營溢利增長 17%至 45.46 億美元，主要由於來自保險業務的新業務利潤上升、旗下資產管理業務瀚亞的利潤增加以及中央成本下降。內含價值的經營回報為 10%，而二零二二年則為 9%。經計及派付外界股息及經濟影響，如利率變動及貨幣變動，本集團於二零二三年十二月三十一日的內含價值為 453 億美元（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 422 億美元），相當於每股 1,643 美分（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為每股 1,534 美分）。期內有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘為 27.40 億美元，與上一年度大致持平。新業務投資為(7.33)億美元（二零二二年：(5.52)億美元），反映年度保費等值銷售額提高及業務組合影響。因此，壽險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘總額減至 20.07 億美元（二零二二年：21.73 億美元）。

本集團已於二零二三年實施針對保險合約的新會計準則《國際財務報告準則》第 17 號，並相應重列比較數字。與隨本集團二零二二年報表提供的初步指引一致（按實質匯率基準計算），於二零二二年一月一日（過渡日）的集團股東權益增加 18 億美元至 189 億美元，而二零二二年全年度經調整經營溢利則減少 6.53 億美元至 27.22 億美元。二零二二年全年度按《國際財務報告準則》第 17 號基準計算錄得稅後虧損(9.97)億美元。儘管《國際財務報告準則》第 17 號為一項重大會計變動，令確認利潤的時間較先前的《國際財務報告準則》第 4 號方法有所變動，但不會改變總利潤水平，因此不會影響本集團業務的相關經濟狀況。我們的內含價值框架與集團監管狀況及未來資本收入緊密相連，因此我們認為其更能代表股東價值。本集團亦自二零二三年一月一日起實施《國際財務報告準則》第 9 號「金融工具」，此舉對本集團的財務報表並無產生重大影響。有關過渡至《國際財務報告準則》第 17 號及《國際財務報告準則》第 9 號的進一步詳情載於《國際財務報告準則》財務報表。

集團《國際財務報告準則》經調整經營溢利為 28.93 億美元，於二零二三年增加 8%，主要原因是中央成本減少及來自旗下資產管理業務瀚亞的溢利增加。本集團的期內《國際財務報告準則》稅後溢利總額為 17.12 億美元，較二零二二年錄得的稅後虧損(10.05)億美元（按固定匯率基準計算，按實質匯率基準計算則為虧損(9.97)億美元）有所改善。業績扭虧為盈主要反映利率的短期波動。二零二二年利率大幅上升，而二零二三年利率則略有下降。

經調整股東權益增至 373 億美元（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 352 億美元），相當於每股 1,356 美分（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為每股 1,280 美分），乃受到《國際財務報告準則》股東權益增加 7%及合約服務邊際增加 5%推動。新業務利潤及貼現解除的貢獻對合約服務邊際構成有利影響。倘採用按浮動收費法入賬的業務計算的長期正常化回報，貼現解除及新業務的貢獻將超過期內合約服務邊際釋放 17 億美元，相當於合約服務邊際較年初水平淨增加 9%。

我們的集團監管資本狀況、自由盈餘及中央流動資金狀況仍然穩健。按穆迪基準估計，本集團的槓桿仍接近我們目標範圍的最低水平，為 20%。

本集團透過將合資格的集團資本資源總額與集團訂明資本要求進行對比，確保其資本充足率要求符合現行歐洲內含價值及自由盈餘框架。於二零二三年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東盈餘為 161 億美元（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率基準計算為 156 億美元），資本覆蓋率為 295%（二零二二年十二月三十一日：未計於二零二三年一月的債務贖回為 307%，計及贖回則為 302%）。

在明確嚴謹的資本配置政策支持下，本集團完全有實力，憑藉充足的財務靈活性（包括槓桿能力）把握未來增長機遇。二零二三年，我們已配置資金，加大力度投資於新業務，以獲取具吸引力的回報，並投資發展客戶、分銷、健康保障及技術能力，我們擬根據更新的策略部署 10 億美元。根據我們的資本分配優先次序（如下文資本管理一節所述），倘產生額外資本，將於產生時回饋予股東。

本集團股息政策維持不變，並於本報告後文載述。我們對集團的策略頗有信心，於釐定年度股息時，會審視新業務投資及能力方面的投資。董事會已批准第二次中期股息每股 14.21 美分（二零二二年：每股 13.04 美分，上升 9%）。連同第一次中期股息，本集團的二零二三年股息總額為每股 20.47 美分（二零二二年：每股 18.78 美分），增加 9%。董事會擬維持此方法，並繼續預期二零二四年的年度股息增幅將介乎 7%至 9%。

自二零二一年籌集資金後，本集團開展多項行動，提升其股份於香港聯合交易所交易的流動性。於二零二四年，本集團現正積極探索運用以股代息的方式，包括僅於香港市場發行，並於倫敦市場透過股份購回中和攤薄效應。

本集團已於二零二四年一月執行 4,100 萬美元的股份購回計劃，以中和按二零二三年僱員及代理股份計劃發行的新股。本集團未來有意進行進一步回購，以抵銷僱員及代理股份獎勵計劃下產生的預期攤薄。

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賺取的經營自由盈餘。

《國際財務報告準則》溢利

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元	變動%	二零二二年 百萬美元	變動%
中信保誠人壽	368	271	36	258	43
香港	1,013	1,162	(13)	1,162	(13)
印尼	221	205	8	200	11
馬來西亞	305	340	(10)	329	(7)
新加坡	584	570	2	585	-
增長市場及其他	746	728	2	715	4
保險業務	3,237	3,276	(1)	3,249	-
資產管理	280	260	8	255	10
分部利潤總計	3,517	3,536	(1)	3,504	-
其他收入及開支：					
投資回報及其他項目	(21)	(44)	52	(44)	52
核心結構性借款的應付利息	(172)	(200)	14	(200)	14
企業開支	(230)	(276)	17	(277)	17
其他收入及開支	(423)	(520)	19	(521)	19
重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本	(201)	(294)	32	(293)	31
經調整經營溢利	2,893	2,722	6	2,690	8
非經營項目：					
投資回報的短期波動	(774)	(3,420)	77	(3,404)	77
與企業交易有關的（虧損）溢利	(22)	55	不適用	55	不適用
股東應佔稅前利潤（虧損）	2,097	(643)	不適用	(659)	不適用
股東回報應佔稅項開支	(385)	(354)	(9)	(346)	(11)
年度利潤（虧損）	1,712	(997)	不適用	(1,005)	不適用

《國際財務報告準則》每股盈利

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年 美分	二零二二年 美分	變動%	二零二二年 美分	變動%
基於經調整經營溢利（已扣除稅項及非控股權益）	89.0 美分	79.4 美分	12	78.5 美分	13
基於年度利潤（虧損）（已扣除非控股權益）	62.1 美分	(36.8 美分)	不適用	(37.0 美分)	不適用

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場短期波動的影響，則能夠更好地理解相關盈利表現的趨勢。

集團《國際財務報告準則》經調整經營溢利為 28.93 億美元，增幅為 8%，大致反映旗下資產管理業務瀚亞所賺取的溢利增加 10%，且中央成本有所下降。保險業務的經調整經營溢利與二零二二年的水平相若，其中二零二二年的經濟變動導致長期淨投資業績（基於年初資產價值計算）有所下滑，被保險服務業績的上升大致抵銷。

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「按市場劃分的表現」一節。

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	
	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元	變動%	二零二二年 百萬美元	變動%
經調整合約服務邊際釋放 ¹	2,205	2,265	(3)	2,242	(2)
風險調整釋放	218	179	22	178	22
經驗差	(118)	(66)	(79)	(62)	(90)
其他保險服務業績	(109)	(204)	47	(195)	44
經調整保險服務業績	2,196	2,174	1	2,163	2
按長期基準計算的投資業績淨額	1,241	1,290	(4)	1,271	(2)
其他保險收入及開支	(122)	(98)	(24)	(100)	(22)
分佔合營企業及聯營公司相關稅項開支	(78)	(90)	13	(85)	8
保險業務	3,237	3,276	(1)	3,249	-

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¹於二零二三年全年度為 22.05 億美元（二零二二年：22.42 億美元），相當於釋放率約 9.5%，與二零二二年錄得的釋放率大致相若，並大致符合於二零二二年年末所預期的二零二三年釋放。

風險調整釋放 2.18 億美元（二零二二年：1.78 億美元）指非市場風險於期內屆滿。與預期一致，相較去年對應比例，是項釋放在年初結餘的佔比相對穩定。

經驗差(1.18)億美元（二零二二年：(6,200)萬美元）主要包括理賠及開支差異（影響過往或當前服務，而非未來服務，後者在合約服務邊際中反映）。開支有所增加，當中有小部分反映我們的策略支柱中的投資策略。

其他保險服務業績(1.09)億美元（二零二二年：(1.95)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。於二零二二年錄得的虧損主要是因不利經濟狀況所致，有關狀況於二零二三年已趨於穩定。

淨投資業績 12.41 億美元（二零二二年：12.71 億美元）主要反映支持股權和資本的資產長期回報，以及根據浮動收費法入賬業務的長期息差。由於長期回報率應用於資產年初價值，二零二二年發生不利的市場變動後資產價值下跌，導致該項收入來源於二零二三年減少。近期新業務的一般計量模型資產基礎及續保保費的增長抵銷了部分減幅。

其他收入及開支(1.22)億美元（二零二二年：(1.00)億美元）主要與根據《國際財務報告準則》第 17 號界定為並非與保險合約直接相關的開支相關。

合約服務邊際變動

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

在正常化的市場環境中，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。八月所公佈有關歐洲內含價值新業務利潤增長的目標將支持有關合約服務邊際的增長。隨著我們按近期公佈的財務目標增加新業務利潤，我們預期將推動合約服務邊際增長，進而隨時間推升經調整經營溢利。

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)

	二零二三年 百萬美元
於一月一日的期初淨結餘	19,989
年內新訂合約	2,348
貼現解除*	1,563
未計差異、外匯影響及合約服務邊際釋放的結餘	23,900
經濟及其他差異	(619)
未計釋放的合約服務邊際結餘	23,281
釋放合約服務邊際至利潤表	(2,208)
匯率變動的影響	(61)
期末淨結餘	21,012

* 該表所示合約服務邊際貼現解除反映一般計量模型合約的利息遞增 (如《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.2 所示)，連同按長期正常化基準浮動收費法合約相關合約服務邊際釋放。這與《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.2 中將來自經濟及其他差異的 13.03 億美元重新分配至貼現解除的呈列方式有別。

於二零二三年，可盈利新業務推動合約服務邊際增長 23.48 億美元，加上上表所示合約服務邊際結餘的貼現解除 15.63 億美元，令合約服務邊際增加 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(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。於二零二三年，「經濟及其他差異」包括增至現有儲蓄合約的新附加契約 1.17 億美元。該等銷售增加的價值並未計入新業務對合約服務邊際的貢獻，由於《國際財務報告準則》第 17 號方法將保險合約作為整體，而歐洲內含價值會將該金額計為新業務。差異的餘下部分包括經營經驗差及未來利潤假設變動的影響以及利率下降和股票市場波動的影響。匯率變動對期末合約服務邊際產生的負面影響為(6,100)萬美元。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

於二零二三年，中央成本 (未計重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本) 較上一年減少 19%，反映定向削減總部成本及於二零二三年一月贖回一項優先債務工具的得益。於二零二三年，核心結構性借款的應付利息較上一年減少 2,800 萬美元。總部開支總額為(2.30)億美元 (二零二二年：(2.77)億美元)。淨投資回報及其他項目因利率上升後集團司庫的投資回報增加而錄得 2,300 萬美元的改善。

重組成本(2.01)億美元 (二零二二年：(2.93)億美元) 反映本集團計劃實施及貫徹《國際財務報告準則》第 17 號，以及與本集團業務監管及其他措施相關的一次性成本。預期《國際財務報告準則》第 17 號成本將有所下降，但於二零二四年將被旨在完善瀚亞的運營模式及提升我們的後勤效率及可拓展性而作出的投資所取代。自二零二四年年末起，預期重組成本會隨時間逐漸回落至過往一般的較低水平。

《國際財務報告準則》基準非經營項目

年內非經營項目包括投資回報的短期波動負(7.74)億美元 (二零二二年：(34.04)億美元) 及與企業交易有關的成本(2,200)萬美元 (二零二二年：溢利 5,500 萬美元)。

該等短期波動主要產生自我們於中國內地的業務，反映低於預期的股票回報以及利率下降對一般計量模型最佳估計保險負債的貼現率的影響。

《國際財務報告準則》實際稅率

於二零二三年，經調整經營溢利的實際稅率為 15% (二零二二年：20%)。較二零二二年實際稅率的降幅主要反映就過往虧損而產生的遞延稅項資產，因英國課稅組別的應稅利潤預期將會增加，以及無稅項抵免的總部成本由二零二二年至二零二三年有所減少。

於二零二三年，《國際財務報告準則》總溢利的實際稅率為 18% (二零二二年：負 55%)，反映無稅項抵免的投資虧損有所減少。

於二零二三年期間，世界各地的司法權區 (包括與保誠有關的部分司法權區) 開始實施經合組織全球最低稅負規則。就將於二零二四年財政期間對保誠應用有關規則的司法權區而言，管理層的評估是新稅負規則 (涉及將某司法權區的實際稅率與全球最低實際稅率 15% 進行比較) 預期不會對二零二四年的《國際財務報告準則》稅項開支造成重大影響。自二零二五年起，新稅負規則預計將在香港 (Prudential plc 現為稅務居民所在地) 實施，屆時新規則將適用於整個保誠集團。管理層會繼續評估對二零二五年及其後財務期間可能產生的影響，並將在適當時候提供有關潛在影響的指引。

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，於二零二三年向稅務局繳付 9.69 億美元，略低於二零二二年同期繳付的金額 10.09 億美元 (按實質匯率基準計算)。

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（包括二零二三年數據）將於二零二四年五月三十一日前在本集團網站可供查閱。

股東權益

集團《國際財務報告準則》股東權益

	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元
年內利潤/（虧損）	1,712	(97)
減非控股權益	11	10
股東應佔年內稅後利潤（虧損）	1,701	(1,007)
匯兌變動（扣除相關稅項）	(124)	(603)
外界股息	(533)	(474)
其他變動	48	(121)
股東權益增加/（減少）淨額	1,092	(2,205)
年初股東權益	-	-
如先前所呈報	16,731	17,088
首次應用《國際財務報告準則》第 17 號及 《國際財務報告準則》第 9 號的影響（已扣除稅項）	-	1,848
年末股東權益	17,823	16,731
每股股東價值³	647 美分	608 美分
經調整股東權益³	37,346	35,211

集團《國際財務報告準則》股東權益由二零二三年初的 167 億美元增加（已計及《國際財務報告準則》第 17 號及《國際財務報告準則》第 9 號的影響）至二零二三年十二月三十一日的 178 億美元。這主要反映期內賺取的利潤，被派付股息(5)億美元及匯兌變動(1)億美元所抵銷。

於二零二三年，本集團完成出售其於 Jackson（本集團的原美國業務）的剩餘權益，換取現金 2.73 億美元。是項出售產生收益 800 萬美元（相較該項權益於二零二二年十二月三十一日的賬面值，已計入其他變動）。於採納《國際財務報告準則》第 9 號後，該項交易對利潤表並無造成影響。

《國際財務報告準則》經調整股東權益指集團《國際財務報告準則》股東權益與合約服務邊際（已扣除稅項）之和。本集團的《國際財務報告準則》經調整權益於二零二三年十二月三十一日增加至 373 億美元（二零二二年十二月三十一日：352 億美元），反映《國際財務報告準則》股東權益及合約服務邊際增加。與股東權益的完整對賬載於《國際財務報告準則》財務業績附註 C3.1。

歐洲內含價值基準業績

歐洲內含價值財務業績

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元	變動%	二零二二年 百萬美元	變動%
新業務利潤	3,125	2,184	43	2,149	45
來自有效業務的利潤	1,779	2,358	(25)	2,345	(24)
來自保險業務的經營溢利	4,904	4,542	8	4,494	9
資產管理	254	234	9	230	10
其他收入及開支	(612)	(824)	26	(823)	26
年內經營溢利	4,546	3,952	15	3,901	17
非經營業績	(834)	(7,523)	89	(7,530)	89
年內利潤（虧損）	3,712	(3,571)	不適用	(3,629)	不適用
外界股息	(533)	(474)			
匯兌變動	(134)	(1,195)			
其他變動	21	(160)			
歐洲內含價值股東權益增加（減少）淨額	3,066	(5,400)			
一月一日香港風險為本資本制度生效後的歐洲內含價值股東 權益	42,184	47,584			
年末歐洲內含價值股東權益	45,250	42,184			
新業務利潤佔保險業務平均歐洲內含價值股東權益的百分比*	8%	5%			
經營溢利佔平均歐洲內含價值股東權益的百分比	10%	9%			

*不包括權益持有人應佔商譽

歐洲內含價值股東權益	二零二三年	二零二二年
	十二月三十一日	十二月三十一日
	百萬美元	百萬美元
以下業務分佔：		
中信保誠人壽	3,038	3,259
香港	17,702	16,576
印尼	1,509	1,833
馬來西亞	3,709	3,695
新加坡	7,896	6,806
增長市場及其他	7,674	6,688
來自保險業務的內含價值（不包括商譽）	41,528	38,857
資產管理及其他（不包括商譽）	2,955	2,565
權益持有人應佔商譽	767	762
集團歐洲內含價值股東權益	45,250	42,184
每股歐洲內含價值股東權益	1,643 美分	1,534 美分

年度保費等值新業務銷售額（年度保費等值銷售額）及歐洲內含價值新業務利潤

	二零二三年		實質匯率				固定匯率			
	百萬美元		二零二二年		變動%		二零二二年		變動%	
	年度保費等值銷售額	新業務利潤	年度保費等值銷售額	新業務利潤	年度保費等值銷售額	新業務利潤	年度保費等值銷售額	新業務利潤	年度保費等值銷售額	新業務利潤
中信保誠人壽	534	222	884	387	(40)	(43)	840	368	(36)	(40)
香港	1,966	1,411	522	384	277	267	523	384	276	267
印尼	277	142	247	125	12	14	240	122	15	16
馬來西亞	384	167	359	159	7	5	347	154	11	8
新加坡	787	484	770	499	2	(3)	791	512	(1)	(5)
增長市場及其他	1,928	699	1,611	630	20	11	1,546	609	25	15
總計	5,876	3,125	4,393	2,184	34	43	4,287	2,149	37	45
新業務總計利潤率		53%		50%				50%		

集團歐洲內含價值經營溢利增加 17% 至 45.46 億美元，反映保險業務的經營溢利增加 9%，主要反映新業務利潤上升、資產管理業務的經營溢利增加 10%，以及中央成本改善。平均內含價值的經營回報為 10%（二零二二年：9%）。

來自保險業務的經營溢利增至 49.04 億美元，主要反映年度保費等值銷售額增長，帶動新業務利潤增加 45% 至 31.25 億美元，被來自有效業務的利潤減少(24)% 至 17.79 億美元部分抵銷。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。預期回報減少至 21.22 億美元（二零二二年：25.31 億美元），反映二零二二年的經濟變動導致期初結餘減少，而預期回報乃基於該期初結餘計算。經營假設變動及經驗差按淨額基準計算為負(3.43)億美元，而二零二二年則為(1.86)億美元。這反映更廣泛行業的消費者信心消極導致短期內越南整個行業的斷保增加，以及解除 2019 冠狀病毒病限制措施後部分醫療報銷產品的不利發病率經驗。我們亦繼續投資我們的策略能力。

非經營虧損為(8.34)億美元（二零二二年：虧損(75.30)億美元），主要是由於年內多項因素的綜合影響，包括中國內地及香港的不利股市回報，以及我們的多個市場利率下降、信貸息差收窄。該等影響較去年有所紓緩。

整體而言，歐洲內含價值股東權益於二零二三年十二月三十一日增至 453 億美元（二零二二年十二月三十一日：422 億美元）。其中，415 億美元（二零二二年十二月三十一日：389 億美元）與保險業務（不包括權益持有人應佔商譽）有關。該金額包含本集團分佔印度聯營公司按內含價值原則所作的估值。該聯營公司於二零二三年十二月三十一日的市值約為 93 億美元，而於二零二三年九月三十日公佈的內含價值約為 46 億美元。

於二零二三年十二月三十一日，每股基準的歐洲內含價值股東權益為 1,643 美分（二零二二年十二月三十一日：1,534 美分）。

大中華區業務

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

下表列示大中華地區對本集團財務指標的貢獻：

	已賺毛保費*		新業務利潤	
	二零二三年	二零二二年	二零二三年	二零二二年
	百萬美元	百萬美元	百萬美元	百萬美元
大中華區總計†	12,859	13,103	1,870	912
集團總計†	26,221	27,783	3,125	2,184
佔總額百分比	49%	47%	60%	42%

比較數字按實質匯率基準呈列

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

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

資本管理

我們致力投資資本承保新業務，其投入金額可獲得三倍回報、內部回報率高於 25%且回報期少於四年。我們投資以獲取具吸引力的回報的能力將推動我們的資本配置優先次序，如下所述：

- 我們將繼續以穩健資本緩衝額為目標，令集團股東覆蓋率達到股東集團訂明資本要求的 150%以上，以確保本集團能夠抵禦市場及經營經驗的波動；
- 或者，我們優先將資本分配於新業務再投資。穩健的資本狀況讓我們能夠優先投資於新業務，藉以承保優質的新業務，同時管理初始資本支出及把握回報豐厚的經濟價值；
- 我們的下一個優先事項是投資約 10 億美元於核心能力，主要是客戶、分銷、健康及技術領域；
- 我們的股息政策仍然與賺取的經營自由盈餘淨額（計及新業務投資及能力方面的投資）掛鉤；
- 我們將投資於策略匹配適當的非內生機遇；及
- 所有投資決策均按可將盈餘資本回饋予股東的替代方案作出，但鑒於擺在我們面前的大量內生及非內生機遇，我們相信近期再投資資本將可獲得豐厚回報。

為賺取資本以按該等優先次序進行分配，我們亦將重點管理有效內含價值，以確保逐漸將其充分轉化為自由盈餘。基於二零二三年底歐洲內含價值報告所依據的經濟及其他假設以及方法，我們預期於二零二七年底前將來自有效業務價值及所需資本的逾 90 億美元撥入二零二三年底有效保險業務所賺取的經營自由盈餘。未計新業務的增量效應及支持該盈餘的相關資產的任何回報。我們將透過管理各個市場的理賠、開支及續保率來推動改善自由盈餘的產生。此額外自由盈餘將讓我們能夠繼續投資於回報具吸引力的可盈利新業務，以及我們的策略能力，並支持透過股息派付等方式回饋股東。

所賺取的集團自由盈餘

自由盈餘是我們用於計量業務內部產生的現金的指標，大致反映可用於經營業務投資新業務、增強各項能力以發展業務，以及可能向本集團支付回報的資金數額。就保險業務而言，其基本代表經計及訂明所須持有以支持已發出保單的監管資本後，本集團可使用的監管資本資源，並已作出若干調整，以令自由盈餘更好地反映本集團潛在可供分配的資源。就資產管理業務、集團控股公司及其他非保險公司而言，該指標乃基於《國際財務報告準則》淨資產計算，並已作出若干調整，包括撇除會計商譽及將資本的處理方式與我們的監管基準保持一致。

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

集團自由盈餘的變動分析

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元	變動%	二零二二年 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	2,869	2,753	4	2,711	6
經營假設變動及經驗差	(383)	(227)	(69)	(216)	(77)
有效保險業務賺取的經營自由盈餘	2,486	2,526	(2)	2,495	—
資產管理	254	234	9	230	10
有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	2,740	2,760	(1)	2,725	1
新業務投資	(733)	(567)	(29)	(552)	(33)
保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘	2,007	2,193	(8)	2,173	(8)
中央成本及撤銷（扣除稅項）：					
就核心結構性借款支付之利息淨額	(172)	(200)	14	(200)	14
企業開支	(230)	(276)	17	(277)	17
其他項目及撤銷	(18)	(66)	73	(66)	73
重組及《國際財務報告準則》第 17 號實施成本（扣除稅項）	(192)	(277)	31	(275)	30
賺取的集團經營自由盈餘淨額	1,395	1,374	2	1,355	3
非經營及其他變動（包括匯兌）	(206)	(2,371)			
外界現金股息	(533)	(474)			
集團自由盈餘增加（減少）（未計後償債贖回淨額）	656	(1,471)			
後償債贖回淨額	(421)	(1,699)			
集團自由盈餘增加（減少）（未計非控股權益應佔金額）	235	(3,170)			
非控股權益應佔的金額變動	(9)	(10)			
年初自由盈餘	12,229	15,409			
年末自由盈餘	12,455	12,229			
年末自由盈餘（不包括分銷權及其他無形資產）	8,518	8,390			

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘與去年大致持平，為 27.40 億美元。新業務的投資成本增加 33% 至 (7.33) 億美元，大致反映年度保費等值銷售額增加 37%。因此，本集團保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘（未計重組成本）為 20.07 億美元，較二零二二年減少 (8)%。

經計及中央成本以及重組及《國際財務報告準則》第 17 號成本下降，集團賺取的自由盈餘總額增加 3% 至 13.95 億美元。

經計及短期市場及貨幣虧損、債務贖回（其就自由盈餘而言被視為資本）及外界股息派付，於二零二三年十二月三十一日的自由盈餘為 125 億美元，而年初為 122 億美元。倘不計及分銷權及其他無形資產，自由盈餘為 85 億美元（二零二二年十二月三十一日：84 億美元）。

股息

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

我們對集團的新策略頗有信心，於二零二三年八月宣佈策略更新時，董事會亦指出，於釐定年度股息時，有意審視新業務投資及能力方面的投資，並預期二零二三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二零二三年第二次中期現金股息，並批准二零二三年第二次中期現金股息每股 14.21 美分（二零二二年：每股 13.04 美分）。連同第一次中期現金股息每股 6.26 美分（二零二二年：每股 5.74 美分），本集團的二零二三年現金股息合共為每股 20.47 美分（二零二二年：每股 18.78 美分），增加 9%。

董事會擬維持此方法，並繼續預期二零二四年的年度股息增幅將介乎 7% 至 9%。

本集團資本狀況

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

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

	二零二三年十二月三十一日			二零二二年十二月三十一日		
	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）	24.3	14.3	38.6	23.2	12.6	35.8
其中：一級資本資源（十億美元）	17.1	1.2	18.3	15.9	1.5	17.4
集團最低資本要求（十億美元）	4.8	1.1	5.9	4.4	0.9	5.3
集團訂明資本要求（十億美元）	8.2	11.4	19.6	7.6	10.1	17.7
超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘（十億美元）	16.1	2.9	19.0	15.6	2.5	18.1
超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率(%)	295%		197%	307%		202%
超出集團最低資本要求的集團監管一級盈餘（十億美元）			12.4			12.1
超出集團最低資本要求的集團監管一級覆蓋率(%)			313%			328%

* 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。

於二零二三年十二月三十一日，估計超出集團訂明資本要求的股東集團監管資本盈餘為 161 億美元（二零二二年十二月三十一日：156 億美元），相當於覆蓋率為 295%（二零二二年十二月三十一日：307%），而估計超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘總額為 190 億美元（二零二二年十二月三十一日：181 億美元），相當於覆蓋率為 197%（二零二二年十二月三十一日：202%）。於二零二三年一月，本集團贖回 4 億美元優先債券，相當於二零二二年十二月三十一日計量的超出集團訂明資本要求的股東集團監管覆蓋率減少 5 個百分點，及於同日計量的超出集團訂明資本要求的集團監管總覆蓋率減少 2 個百分點。

二零二三年的經營資本收入為 14 億美元（已計及中央成本及新業務投資），被派付外界股息(5)億美元抵銷。

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

融資及流動性

本集團採用穆迪的總槓桿基準管理槓桿，該基準計及包括商業票據在內的債務總額，同時亦計及本集團分紅基金內的部分盈餘。本集團的槓桿率目標為在中期內按穆迪總槓桿基準計算介乎 20%至 25%。穆迪尚未最終確定《國際財務報告準則》第 17 號項下其槓桿率的計算方法，但正就一項考慮將任何公司最多 50%的合約服務邊際計為權益的提案進行諮詢。這尚未納入穆迪的正式計算方法，因此亦未納入本集團的上述目標。於二零二三年十二月三十一日，我們估計本集團的穆迪總槓桿率為 20%²（二零二二年十二月三十一日：21%²，未計及於二零二三年一月贖回 3 億英鎊優先債券）。倘 50%的合約服務邊際可供計為權益，則總槓桿率將降至約 14%（二零二二年十二月三十一日：15%，未計及於二零二三年一月贖回 3 億英鎊優先債券）。

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

股東出資業務的核心結構性借款淨額

	二零二三年十二月三十一日 百萬美元			二零二二年十二月三十一日 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
股東出資業務的借款	3,933	(274)	3,659	4,261	(427)	3,834
減：控股公司現金及短期投資	(3,516)	-	(3,516)	(3,057)	-	(3,057)
股東出資業務的核心結構性借款淨額	417	(274)	143	1,204	(427)	777
穆迪的總槓桿率	20%			21%		

於二零二三年十二月三十一日，股東出資業務的借款總額為 39 億美元（二零二二年十二月三十一日：43 億美元）。於二零二三年十二月三十一日，本集團的中央現金資源為(35)億美元（二零二二年十二月三十一日：(31)億美元），因此，截至二零二三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 4 億美元（二零二二年十二月三十一日：12 億美元）。於二零二三年，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。

於二零二三年一月二十日，本集團贖回到期的 3.00 億英鎊 (3.71 億美元) 優先債券，並於二零二三年七月十日贖回於二零二三年七月十日到期的 2,000 萬歐元 (2,200 萬美元) 中期票據。此外，本集團有 7.50 億美元永續票據於二零二三年一月達首個贖回日，而本集團管理層已於當時選擇不予贖回。此後，我們保留可於每季度按面值贖回該證券的權利。本集團餘下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。

於二零二三年三月二日，本集團母公司 Prudential plc 向旗下一間接持有全資附屬公司 Prudential Funding (Asia) plc 轉移其全部借款。Prudential plc 已就 Prudential Funding (Asia) plc 出現違約的情況向債務工具持有人提供擔保。是項轉移並無改變借款的其他條款及本集團已確認的價值。

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，於二零二三年十二月三十一日已發行 6.99 億美元 (二零二二年十二月三十一日：5.01 億美元)。

於二零二三年十二月三十一日，本集團未提取的已承諾融資合共為 26 億美元，於二零二六年到期。除為測試有關程序而作出的小額提取外，該等融資尚未被提取任何款項，且於二零二三年十二月三十一日並無未償還款項。本集團已審視其對已承諾融資的需求，並於二零二四年二月十五日結算日後續期合共 16 億美元的未提取已承諾融資，有關融資將於二零二九年到期。

現金匯款

於二零二二年，隨著本集團倫敦辦事處及亞洲區域辦事處合併為單一集團總部，控股公司現金及短期投資的釋義經已更新，自二零二二年十二月三十一日起生效。計入早前按地區基準管理的金額令二零二二年十二月三十一日的控股公司現金及短期投資增加 9 億美元。

控股公司現金流量

	實質匯率		變動%
	二零二三年 百萬美元	二零二二年 百萬美元	
業務單位匯入現金淨額	1,611	1,304	24
已付利息淨額	(51)	(204)	75
企業開支	(271)	(232)	(17)
中央出資的經常性銀行保險費用	(182)	(220)	17
中央流出總額	(504)	(656)	23
未扣除股息及其他變動的控股公司現金流量	1,107	648	71
已付股息	(533)	(474)	(12)
已扣除股息但未扣除其他變動的營運控股公司現金流量	574	174	230
其他變動			
發行及贖回債務	(393)	(1,729)	77
其他企業業務	226	248	(9)
其他變動總額	(167)	(1,481)	89
控股公司現金流量變動淨額	407	(1,307)	不適用
年初現金及短期投資	3,057	3,572	
匯兌及其他變動	52	(113)	
包括於十二月三十一日來自其他集中管理實體的金額	-	905	
年末現金及短期投資	3,516	3,057	

來自業務的匯款為 16.11 億美元 (二零二二年：13.04 億美元)。該等匯款已就我們先前於二零二三年十二月宣佈對中國內地合營企業中信保誠人壽的預期未來注資現金 1.76 億美元作出扣除。匯款用於滿足中央流出(5.04)億美元 (二零二二年：(6.56)億美元) 及派付股息(5.33)億美元 (二零二二年：(4.74)億美元)。

中央流出包括已付利息淨額(5,100)萬美元 (二零二二年：(2,04)億美元)，已扣除二零二三年中央現金結餘賺取的利息及類似收入，大部分為二零二二年年末已引入控股公司現金及短期投資經已更新的釋義的結餘。此外，二零二三年核心結構性借款的已付利息較去年有所減少。

企業開支的現金流出(2.71)億美元 (二零二二年：(2.32)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收款淨額 2.26 億美元 (二零二二年：2.48 億美元)，主要包括出售我們於 Jackson Financial Inc. 的剩餘股份所得款項以及股息收益。於二零二三年，本集團以成本 3.93 億美元贖回到期的優先債券。

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

附註

(1) 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 (可由多個年度客戶群體分攤) 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) (300)萬美元 (二零二二年：2,300 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。

- (2) 計算時未就合約服務邊際於權益的價值進行調整，並將 50%的分紅資產視作權益。
- (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。

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，並討論各分部於二零二三年的財務表現。

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

中國內地—中信保誠人壽

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	534	884	(40)%	840	(36)%
新業務利潤（百萬美元）	222	387	(43)%	368	(40)%
新業務利潤率(%)	42	44	(2)個百分點	44	(2)個百分點
經調整經營溢利（百萬美元）	368	271	36%	258	43%
《國際財務報告準則》稅後（虧損）（百萬美元）	(577)	(345)	(67)%	(328)	(76)%

上表所列金額代表本集團的 50%份額。

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真正的多渠道分銷平台，提供眾多不同產品組合以滿足客戶需求。

中信保誠人壽在中國內地擁有穩固的業務，足跡廣闊，設有 23 家分公司，覆蓋 102 個城市。中信保誠人壽專注於富裕及高階富裕群體，這些群體的個人收入水平更具經濟韌性，但滲透率仍嚴重低企。中信保誠人壽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 5,600 間分行。

二零二三年十二月，保誠宣佈與其合營企業夥伴中信分別以現金向中信保誠人壽增資人民幣 12.5 億元（1.76 億美元）。額外資金可支持中信保誠人壽的新業務增長，並改善中信保誠人壽的監管資本。該業務將專注於維持利潤率，透過重新平衡產品組合推行強而有力的風險管理，並透過有針對性的代理招募、提高代理產能、提高銀行合作夥伴客戶群的滲透率，以實現高質素增長。

財務表現

二零二三年，中信保誠人壽積極推動產品多元化，將重心轉向終身產品及利潤率較高的年金和保費繳付期較長的產品。重新定價的舉措遠早於業界同行實施並獲監管機構認可，而監管機構亦於已於二零二三年下半年就銀行保險渠道成本控制作出進一步監管指引。

因此，中信保誠人壽於二零二三年的新業務利潤下降(40)%，反映銷售量下降及不利的經濟影響。銀行保險渠道的銷售額下降，乃由於上述渠道成本控制的監管改革所致，而代理渠道增長則對該下降有所抵銷。由於重新調整產品策略，倘不計及利率及其他經濟變動的影響，新業務利潤率增長六個百分點。若計及經濟影響，則新業務利潤率下降兩個百分點。

中信保誠人壽的長期保障年度保費等值銷售額增長 27%，受惠於銷售強勁的終身保障方案，以及面向長者及幼兒的增強重疾保障產品。

至於中信保誠人壽的代理業務，其年度保費等值銷售額及新業務利潤均有所增加，反映代理產能提高以及較高的代理激活率。年內，代理產能有所提升，每名代理銷售的保單數量和每名代理的新業務利潤分別錄得 11%及 26%的增長。於二零二三年，產能水平暫定符合「百萬圓桌會議」會員資格的代理增加 19%至逾 1,000 名，新代理人數亦增加 6%。

如前所述，於二零二三年，中信保誠人壽積極重新調整其銀行保險銷售組合，在終身產品及利潤率較高的年金和保費繳付期較長的產品中作調整。中信保誠人壽的銀行保險業務於下半年度亦受到成本監管改革的影響。因此，銀行保險渠道年度保費等值銷售額大幅下跌。我們認為，近期的監管變革有助保險業的長遠發展，尤其是在健康及保障以及退休方面。我們相信，於二零二三年的這些變革造就更理想的環境，有利於中信保誠人壽實現未來的增長。

我們在中國內地的業務（中信保誠人壽）經調整經營溢利增長 43%至 3.68 億美元，反映近年來儲蓄產品銷售增長帶動投資基礎擴大，以及根據《國際財務報告準則》第 17 號歸類為「虧損性」的合約的虧損減少，因而長期淨投資業績亦有所提升。年內的《國際財務報告準則》稅後虧損為(5.77)億美元，而去年為(3.28)億美元，反映股票回報低於預期以及利率下降對保險資產及負債的淨影響。

香港

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額（百萬美元）	1,966	522	277%	523	276%
新業務利潤（百萬美元）	1,411	384	267%	384	267%
新業務利潤率(%)	72	74 (2)個百分點		73 (1)個百分點	
經調整經營溢利（百萬美元）	1,013	1,162	(13)%	1,162	(13)%
《國際財務報告準則》稅後溢利/（虧損）（百萬美元）	976	(742)	不適用	(742)	不適用

在香港，保誠是一個備受信賴、家喻戶曉的品牌，擁有出色的代理團隊，在壽險業界位列前三¹。

二零二三年，我們的表現明顯優於業界同行，在離岸業務排名首位¹。我們的出色代理團隊以及與渣打銀行的強大合作夥伴關係，讓我們能夠更好地滿足客戶在不同人生階段的獨特需求，包括提供全面的健康及保障解決方案以及長期儲蓄及退休解決方案，以應對財富累積、退休及遺產規劃需求。我們已做足準備，力求滿足中國內地客戶的需要，包括多元的貨幣及資產類別，以及在香港可獲得更豐富產品種類的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，他們對長期儲蓄以及健康及保障產品的需求始終如一。隨著澳門分行開業，我們的業務遍及大灣區全部 11 個城市²，覆蓋區內逾 8,500 萬人口³。

財務表現

新業務利潤增長 267% 至 14.11 億美元，大致反映年度保費等值銷售額增長。

香港業務於二零二三年的年度保費等值銷售額增長 276% 至 19.66 億美元，反映二零二三年初恢復通關後，來自本地客戶及中國內地旅客的強勁需求，各分銷渠道均實現增長。二零二三年，香港經濟持續復甦，主要受入境旅遊及本地需求的帶動，年內有超過 2,600 萬名中國內地旅客來港。年內的遊客數字約相當於二零一九年疫情前的 60%，而同期向中國內地旅客的年度保費等值銷售額約為二零一九年的 1.1 倍，但仍略低於受 2019 冠狀病毒病疫情相關影響前的二零一八年水平。我們的本地分部在推出新產品及客戶活動的支持下，亦增長 36%。

由於單均保費規模較大，儲蓄產品成為年度保費等值銷售額的主要貢獻因素，而按保單數量基準，健康及保障銷售額則佔新簽發保單的 58%，反映代理及銀行保險渠道的增長。

我們的健康業務年度保費等值銷售額增長 22%，錄得 8,600 萬美元的新業務利潤，覆蓋逾 550,000 名客戶。

我們的代理渠道貢獻 70% 的年度保費等值銷售額，得益於本地及中國內地客戶的支持，錄得 352% 的強勁增長。我們已完成於二零二三年招募 4,000 名代理的目標，當中絕大部分已獲監管批准。我們的活躍代理數量增長 72%，每名活躍代理的月度新業務利潤增長 128%，帶動代理渠道新業務利潤增加 294%。

我們的銀行保險渠道年度保費等值銷售額亦強勁增長 52%。健康及保障產品的年度保費等值銷售額佔比（包括健康及保障產品）由二零二二年的 5% 增至二零二三年的 13%，連同年度保費等值銷售額的增長共同帶動新業務利潤增加 93%。整體銀行保險業務年度保費等值銷售額當中，約 68% 來自「新投保」客戶，而二零二二年則為 50%，這反映市場對我們的產品需求殷切。早在中國內地邊境重新開放之前，我們已重新啟動經紀網絡，從而錄得年度保費等值銷售額大幅增長，我們於經紀渠道的市場份額及排名亦隨之提升。

香港業務的整體新業務利潤率基本維持在 72% 的穩定水平（二零二二年：73%），反映代理業務增長的良好渠道組合轉變，但被產品組合轉變的影響抵銷，反映中國內地客戶購買利潤率相對較低的儲蓄產品單均規模增加的影響。經濟影響僅導致利潤率略微下降。儲蓄產品單均規模趨於正常化，加上健康及保障銷售額比例上升，導致下半年度產品組合優化及利潤率有所提高。

香港方面，經調整經營溢利為 10.13 億美元，下降(13)%，主要是由於二零二二年市場的不利變動導致年初資產結餘減少，令淨投資回報減少，以及因我們持續投資於策略支柱而導致理賠及費用的正面經驗差異下降。

香港業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為 9.76 億美元，而二零二二年則為稅後虧損(7.42)億美元。二零二二年的虧損大致反映該期間利率大幅上升帶來的投資虧損。相較而言，二零二三年的利率環境較為穩定。

印尼

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	277	247	12%	240	15%
新業務利潤 (百萬美元)	142	125	14%	122	16%
新業務利潤率(%)	51	51	-個百分點	51	-個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	221	205	8%	200	11%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	156	108	44%	104	50%

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之一¹。我們繼續透過多元化的分銷網絡，提供創新產品。我們擁有領先的出色代理銷售隊伍，佔據 29% 的代理市場份額¹，貢獻整體年度保費等值銷售額的約 80%。透過專門的伊斯蘭教壽險實體，我們具備理想的條件，可滿足對伊斯蘭解決方案不斷增加的需求，並支援伊斯蘭社區發展及經濟增長。

財務表現

整體新業務利潤增長 16% 至 1.42 億美元，略高於年度保費等值銷售額增長。二零二三年下半年度，新業務利潤增長較上半年度有所放緩，但由於由個人連結產品轉向傳統壽險產品的策略轉變和渠道組合向代理業務的有利轉變，帶動新業務利潤錄得雙位數增長。因應規管單位相連產品設計、銷售及管理的新法規（市場上通常稱作 PAYDI），我們已完善旗下單位相連產品的組合並強化保單權益。印尼業務的年度保費等值銷售額增長 15% 至 2.77 億美元。健康及保障產品年度保費等值銷售額於二零二三年增長 18%，得益於重新定價措施以及醫療附加契約的升級。

我們的多元化分銷網絡包括高質素的代理團隊、與渣打銀行及大華銀行的長期合作夥伴關係，以及其他銀行合作夥伴和直接營銷。

代理渠道的年度保費等值銷售額增加 18%。在業界整體放緩的情況下，代理渠道銷售額逆勢錄得增長，每名活躍代理的月度新業務利潤提高 7%。作為於二零二二年著手進行轉型計劃的一部分，我們完善銷售管理模式、升級培訓計劃，以及重新設計補償計劃，從而促成高質素的銷售及產能增長以及成功重新定價，加快旗下代理渠道的增長。二零二三年，我們有超過 1,100 名代理暫定符合「百萬圓桌會議」會員資格，較上一年度增長超過 40%。

銀行保險渠道方面，策略合作夥伴關係讓我們有機會為廣大客戶群提供解決方案。銀行保險渠道的年度保費等值銷售額錄得輕微增長。我們繼續推動發展利潤率高的健康及保障業務，其中銀行保險渠道方面，超過 38% 的年度保費等值銷售額來自健康及保障產品。於二零二三年第四季度開始的花旗銀行與大華銀行整合現已完成，我們將能夠向經擴大的客戶群提供全面的解決方案。考慮到現有的合作夥伴關係以及新合作夥伴關係的潛力，我們認為存在長期增長機會。

印尼業務於二零二三年的經調整經營溢利為 2.21 億美元，增長 2,100 萬美元，這是由於二零二二年按照《國際財務報告準則》第 17 號方法分類為虧損性合約的小部分合約不再重複錄得損失。

印尼業務的《國際財務報告準則》稅後溢利由 1.04 億美元增至 1.56 億美元，反映上述得益以及年內利率下降（而於二零二二年則上升）導致二零二三年負面短期投資變數減少。

馬來西亞

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	384	359	7%	347	11%
新業務利潤 (百萬美元)	167	159	5%	154	8%
新業務利潤率(%)	43	44	(1)個百分點	44	(1) 個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	305	340	(10)%	329	(7)%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	257	178	44%	173	49%

在馬來西亞，我們是領先的壽險公司，亦是最大的伊斯蘭保險運營商¹，市場份額分別為 18%及 22%。年輕客戶群方面，我們繼續提供全面的投資相連方案，以及各種健康及保障附加契約。家庭客戶群方面，我們提供核心的投資相連方案、實惠的健康解決方案以及儲蓄方案。

在馬來西亞，我們設有由一個優質代理團隊支援的多元化分銷網絡，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。

在馬來西亞國家銀行進行的人壽保險客戶滿意度調查中，我們於馬來西亞的傳統及伊斯蘭保險業務名列前五。

上表的分部指標反映本集團於馬來西亞傳統壽險業務(Prudential Assurance Malaysia Berhad) (PAMB)的 100%經濟利益以及本集團於伊斯蘭保險合營企業的權益。

保誠目前擁有 PAMB 控股公司 51%的普通股及於伊斯蘭保險合營企業 49%的份額。

馬來西亞保險監管機構 BNM 於二零零九年四月引入市場開放措施，此舉將馬來西亞保險公司及伊斯蘭保險營運商的外資持股比例上限提高至 70%。BNM 將根據個案情況，逐一考慮是否將保險公司的外資持股上限提升至 70%以上，例如透過 National B40 Protection Trust Fund 為擴大向馬來西亞社會中最弱勢群體提供的保險保障範圍提供財務支持的公司。

我們著力透過加強代理的招募及激活、提高銀行合作夥伴的客戶滲透率及廣度以及積極管理醫療投資組合，進一步加強馬來西亞的業務，並將因應需要部署資本，以支持增長。

財務表現

馬來西亞業務的新業務利潤增長 8%至 1.67 億美元。該增長反映年度保費等值銷售額增長 11%至 3.84 億美元，主要是由於銀行保險渠道的增長，這歸因於市場營銷活動和有賴於大華銀行與花旗銀行的合併擴大了可觸達客戶的數量。銀行保險渠道的年度保費等值銷售額增長部分被代理渠道的輕微下降所抵銷。

二零二三年，我們招募了超過 6,800 名代理，而超過 550 名代理暫定符合「百萬圓桌會議」會員資格。實施有關舉措之後，每名活躍代理的每月新業務利潤有所增加，帶動新業務利潤增長 8%，而年度保費等值銷售額則輕微下降。我們繼續採取行動，透過制定計劃，支援新的和已建立穩固關係的代理，以提升產能。自二零二三年初以來，這些代理的產能每個季度均在持續提高。

我們在傳統銀行保險渠道維持市場領先地位，足證我們的策略銀行合作夥伴頗具實力。我們持續因應高淨值、富裕及大眾群體客戶的多樣化需求，提供全面的方案，並提高在銀行合作夥伴客戶群的滲透率。整體而言，銀行保險渠道的年度保費等值銷售額增長 36%，帶動新業務利潤錄得雙位數增長。

馬來西亞業務的經調整經營溢利下降(7)%至 3.05 億美元，主要是由於隨著醫療報銷個案回復至疫情前水平，索償經驗逐步回復正常。

馬來西亞業務的《國際財務報告準則》稅後溢利由 1.73 億美元增至 2.57 億美元，主要反映與二零二二年利率上升對比，馬來西亞利率下降帶來的正面影響。

新加坡

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	787	770	2%	791	(1)%
新業務利潤 (百萬美元)	484	499	(3)%	512	(5)%
新業務利潤率(%)	61	65	(4)個百分點	65	(4)個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	584	570	2%	585	-%
《國際財務報告準則》稅後溢利 / (虧損) (百萬美元)	512	(7)	不適用	(7)	不適用

在新加坡，我們是保障、儲蓄及投資相連計劃的市場領導者之一¹。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，透過由代理及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各個人生階段的需要。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。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。此外，我們亦為中小企業提供僱員福利業務服務。

我們贏得外部認可，於二零二三/二四年「海峽時報」新加坡最佳客戶服務保險公司排名中榮膺榜首。

財務表現

二零二三年，受利率高企（尤其是上半年度）的影響，新加坡壽險行業的經營環境頗具挑戰性。新業務利潤下降(5)%至 4.84 億美元，反映利潤率較高的整付保費分紅產品在組合中比重下降，以及年度保費等值銷售額減少。

在這種情況下，年度保費等值銷售額下降(1)%至 7.87 億美元。二零二三年期繳保費銷售穩定增長，各季度新業務量較上年同期均有所增加，整體實現雙位數增長。然而，期內利率波動對整付保費分紅產品透過銀行保險渠道的銷售影響尤為顯著，而相較之下，上半年度同期利率有利時，銷售處於較高水平。對比之下，下半年度的整體年度保費等值銷售額動能正面，受期繳保費業務擴展推動，第三季度及第四季度的年度保費等值銷售額均較上一季度有所增加。

儘管個人健康及保障業務在產品組合中的比例維持穩定水平，但客戶興趣及新業務銷售轉向投資相連保單。今年新業務利潤率整體有所下降，但隨著利潤率較高的個人保障及投資相連業務銷售勢頭的增長，年內各季度錄得環比改善。

我們的企業福利業務錄得理想增長，年度保費等值銷售額增長 9%，覆蓋約 3,000 家中小型企業及逾 200,000 名僱員。因我們加大力度為客戶提供增值及健康相關服務，Shield 業務年度保費等值較去年增長 9%。

代理渠道的整體新業務利潤於年內錄得 4%的改善，反映 Shield 及利潤率較高的個人保障產品銷售佔比增長帶來的正面產品組合效應。代理渠道的年度保費等值銷售額於年內下降(4)%。相較去年，我們的代理渠道期繳保費年度保費等值銷售額增長 4%。

於二零二三年底，由代理及財務顧問構成的財務顧問團隊總人數較二零二二年增加 3%。於二零二三年，共有超過 1,280 名代理符合代理「百萬圓桌會議」會員資格，維持穩定水平。

我們於二零二三年四月設立保誠集團旗下首家財務顧問公司 Prudential Financial Advisor。作為一個渠道，PFA 將提供豐富的產品及服務，在保誠的終身及定期壽險、健康及保障、儲蓄、退休及僱員福利等核心解決方案的基礎上，提供一般保險及理財方案。透過這一舉措，我們旨在滿足新加坡不同客戶群不斷增長及多元化的需求，同時加大力度招募財務代表。

銀行保險新業務利潤於年內下降(24)%，反映利潤率較高的整付保費產品的比重下降。然而，銀行保險的年度保費等值銷售額相較去年增長 2%。在此環境下，為迎合客戶需求，我們推出期繳保費投資相連產品，這些產品的銷售勢頭於二零二三年下半年度有所增強。二零二三年銀行保險渠道的期繳保費業務比例整體上達到 81%，較二零二二年高出 41 個百分點。

新加坡業務的經調整經營溢利維持在 5.84 億美元的相若水平，當中合約服務邊際釋放及風險調整有所提高，但被淨投資回報減少所抵銷，原因是二零二二年不利的市場波動使年初投資餘額減少。

新加坡業務的《國際財務報告準則》稅後溢利為 5.12 億美元，而二零二二年則為稅後虧損(700)萬美元。這大致反映二零二二年的投資虧損因該年度的利率大幅上升而增加。

增長市場及其他

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
年度保費等值銷售額 (百萬美元)	1,928	1,611	20%	1,546	25%
新業務利潤 (百萬美元)	699	630	11%	609	15%
新業務利潤率(%)	36	39	(3)個百分點	39	(3)個百分點
經調整經營溢利 (百萬美元)	746	728	2%	715	4%
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	775	314	147%	304	155%

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

本集團第二大業務分部壽險新業務利潤增長 15%至 6.99 億美元，而年度保費等值銷售額則增長 25%至 19.28 億美元。

整體新業務利潤率略微下降，乃由於越南因消費者信心下降而導致銷售額減少，從而使國家組合有所變化。

經調整經營溢利為 7.46 億美元，增長 4%，反映近期新業務增長帶動合約服務邊際釋放及淨投資回報增加，但同時被支援策略支柱方面的持續投資的開支增幅和不及此前有利的索償經驗有所抵銷。

增長市場及其他的《國際財務報告準則》稅後溢利及經調整經營溢利亦包括中國內地和馬來西亞合營壽險業務利潤的稅項開支。增長市場及其他分部的《國際財務報告準則》稅後溢利由 3.04 億美元增至 7.75 億美元，主要反映二零二二年因大多數市場利率上升而產生的大額投資虧損。

下文詳細討論主要業務的新業務表現。

泰國

在泰國，我們專注於銀行保險業務渠道，並由數碼、代理、直接行銷和經紀等另類分銷方式提供支援。新業務利潤因利率變動而下降 6%。年度保費等值銷售額增長 4%，原因是二零二二年的基數較高，且受惠於與大華銀行合作帶來的雙位數增長，以及本集團僱員福利方案貢獻的增加。

年內，我們的分銷合作夥伴關係受益於花旗與大華銀行於泰國的整合。此外，我們進一步完善線上申請平台（「PRUPlus」），以提高可靠性並提升銷售人員及客戶的體驗。於二零二三年底，我們與 CIMB 達成一項新的銀行保險合作夥伴關係，成為 CIMB Thai 的獨家壽險合作夥伴。保誠泰國期望藉助其作為市場第三大銀行保險參與者¹的優勢，加速推進增長計劃。

越南

越南人口居東盟第三位。保誠是越南領先的壽險公司，且分銷模式相當多元化。

我們在越南的新業務利潤大幅下降，儘管新業務利潤率因銀行保險業務和利率影響而有所改善。年度保費等值銷售額下降 33%，而整體市場則下降 41%，反映整個行業消費者情緒的普遍下降。然而，由於我們的業務專注於客戶及代理團隊的實力，我們的表現優於市場，市場份額增加，並維持市場領先位置。

透過科技賦能的代理及銀行保險渠道，我們持續擴大在城區的業務。我們多元化的分銷包括成熟的代理團隊，當中超過 1,500 名代理暫定符合「百萬圓桌會議」會員資格，另外亦有七家獨家銀行合作夥伴。

我們續簽與越南國際銀行的獨家銀行保險合作夥伴關係至二零三六年，共同制定新的行業領先質素標準，並促進越南銀行保險的健康及可持續發展。我們繼續專注於提升銷售質素，並加強與銀行合作夥伴的關係，透過其於越南的 800 家分支機構，擴展我們與客戶的接觸。

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¹為 17%，居市場首位，反映我們擁有領先代理隊伍的核心優勢。憑藉年輕且具備數碼能力的代理隊伍，我們擁有該國規模最大的代理隊伍之一。對優質代理的競爭激烈，我們已採取措施挽留人才。我們持續提供各種產品，以滿足客戶的儲蓄及保障需求。我們的新業務利潤於二零二三年錄得雙位數增長，但年度保費等值銷售額略微下降(2)%，反映產品組合優化和經濟利好等因素。我們將透過引進和培育配備數碼能力的高素质代理，持續鞏固分銷網絡，並透過提供全面方案和流暢的客戶服務，不斷提升客戶體驗。

印度

我們於印度的聯營業務 ICICI Prudential Life 透過「4P」策略框架，即保費增長(Premium growth)、聚焦保障(Protection focus)、改善續保(Persistency improvement)及提升產能(Productivity enhancement)，於二零二三年實現新業務利潤較二零一九年增長一倍的目標。

新業務利潤增長 2%，年度保費等值銷售額的升幅被不利的經濟因素及年內售出的儲蓄產品比例上升所抵銷。

ICICI Prudential Life 的年度保費等值銷售額增長 10%，其擁有高度多元化的分銷網絡，讓公司能夠透過觸及更廣泛的跨群體客戶，推動業務增長。這個多元化的分銷網絡包括超過 200,000 名代理（包括二零二三年增加的 40,000 名新代理）及 42 家銀行合作夥伴，觸及超過 20,000 間銀行分行。

為增強分銷能力，ICICI Prudential 推出「ICICI Pru Stack」，這是一套包含數碼工具及分析能力的平台工具。這為我們的分銷合作夥伴提供更多客戶資訊和需求，並能簡化購買過程，現時約 40% 的長期儲蓄保單是在購買過程開始後當日簽發。

我們持有 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。

台灣

台灣擁有 2,400 萬人口，是亞洲第五大壽險市場⁴。保誠是台灣領先的外資保險公司，於二零二三年的整體年度保費等值市場份額為 8%，較二零二二年上升 3 個百分點，並於二零二三年取得業界最高的按年增長率。

在台灣，我們為目標客戶群提供長期儲蓄及保障方案。家庭仍然是保誠台灣的重要客戶群，新增 31,000 名客戶（於年內增長 104%）。

在台灣，我們於二零二三年的年度保費等值銷售額增長 86%，受惠於多元化的銀行保險及經紀渠道組合，以及在主要產品活動及舉措的支持下，當地銀行合作夥伴表現強勁。我們新培育的銀行合作夥伴相較去年實現雙位數年度保費等值銷售額增長，並貢獻二零二三年年度保費等值銷售額的 34%。我們的銷售表現受惠於我們提供量身定制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，並提供多種貨幣選擇。在年度保費等值銷售額增長以及有利的產品結構變化的推動下，新業務利潤錄得增長。台灣業務的重點是進一步提高利潤率。

非洲

儘管宏觀經濟存在不確定性，尤其是通脹率上升，但二零二三年度非洲的年度保費等值銷售額仍增長 26%，代理及銀行保險的銷售額均實現雙位數增長。八個市場當中有六個市場的新業務利潤於年內錄得雙位數增長。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，令新業務利潤增長 33%。

在非洲，保誠擁有強大的代理團隊，當中超過 300 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 13 名銀行合作夥伴，讓我們得以與合共超過 1,700 間銀行分行合作開展業務。

我們會繼續將投資及資本集中投入規模龐大且預期可獲得長期豐厚回報的市場。

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
管理基金總計 (十億美元)	237.1	221.4	7%	222.2	7%
經調整經營溢利 (百萬美元)	280	260	8%	255	10%
以經營收入為基礎的手續費溢利率 (基點)	31	29	2 個基點	28	3 個基點
成本/收入比率(%)	53	55	2 個百分點	55	2 個百分點
《國際財務報告準則》稅後溢利 (百萬美元)	254	234	9%	230	10%

瀚亞是本集團的資產管理分部。其管理或諮詢基金（統稱「管理基金」）達 2,371 億美元，其中 385 億美元為我們於印度 ICICI Prudential Asset Management Company (IPAMC) 管理基金所佔的 49% 份額，97 億美元為我們於中國中信保誠基金管理有限公司（中信保誠基金管理公司）管理基金所佔的 49% 份額。瀚亞代表保誠集團管理的基金為 1,410 億美元。

投資表現

瀚亞過去一年有 44% 的管理基金投資表現優於各自基準（二零二二年：59%），而過往三年有 50% 的管理基金表現優於各自基準（二零二二年：39%）。主要由於三個多元資產組合表現欠佳，相較二零二二年，一年期的優異表現有所下降，但駐新加坡運作的價值股票(Value Equity)團隊繼續取得大幅領先的表現。增長股票策略及積極量化策略於一年和三年期間亦實現正整體回報。新加坡的固定收益團隊亦成功扭轉二零二二年表現不佳的局面，於二零二三年有 90% 的管理基金表現優於各自基準。我們繼續升級多元資產策略的投資和風險管理平台，二零二三年第四季度的投資表現較前一季度有所改善。

瀚亞亦透過一系列策略性招募人才的舉措，持續發展其投資平台及能力，尤其是在投資組合風險管理和固定收益方面，並透過加強各個團隊的投資流程，增強相關能力。同時，瀚亞在整合旗下全資業務的投資表現及貫徹共同投資實踐方面（包括研究工作）亦取得進展。

瀚亞的表現繼續備受肯定，連續第二年於 Citywire 亞洲資產管理大獎獲評為最佳新興市場股票基金經理，並在區域範疇獲《亞洲資產管理雜誌》評為最佳價值投資經理。

擴展分銷能力

瀚亞的策略建基於深入了解客戶，以及貼合客戶的不同需要，提供強大的能力及產品。於二零二三年，瀚亞繼續擴展並深化與第三方客戶和保誠人壽公司的關係，錄得可觀的淨流入。

瀚亞繼續與分銷商及銀行建立零售合作夥伴關係。在日本，瀚亞將合作夥伴關係擴展至逾 120 家零售分銷商，並透過 274 場研討會及客戶研討會，吸引 22,800 名參與者。

機構業務方面，在美洲、歐洲、台灣及泰國等國際市場上，瀚亞取得成功。

推動負責任投資

瀚亞於業務的方方面面貫徹對負責任投資的承諾。

在各個市場，瀚亞專注從三個方面推進可持續解決方案。首先，瀚亞將其參與計劃擴展至氣候變化以外的範疇，包括棕櫚油、不可持續木材及現代奴役主題。其次，公司增強其環境、社會及管治數據分析能力，以支持投資活動，並針對氣候風險、配合聯合國可持續發展目標以及範圍 3 碳排放量，建立專有的環境、社會及管治評估可視化工具，並提供功能更完善的客戶報告工具。第三，公司發佈首份責任投資報告，並完善其聯合國責任投資原則(UNPRI)評估。

開放式結構的科技平台

瀚亞已開啟為期多年的公司整體轉型之旅，務求讓業務與時俱進，有關舉措包括升級運營模式以確保穩健性和可擴展性，以及改善其控制環境。

透過專有的雲原生數據及人工智能平台 HERA，瀚亞在實現成為數據驅動的機構的抱負方面取得良好進展。初期舉措的形式是自動化金融「數據集市」，用於端到端報告、優化跨市場洞察，以及為監控和監管目的而構建可靠的數據。這項舉措已見成效。該平台亦為我們的投資組合提供氣候方面的洞察，並透過其投資風險洞察力加強實時風險管理。

合營企業增長計劃

印度方面，IPAMC 加強其分銷能力，所服務的直接客戶群體遍及印度 300 個城市，使 IPAMC 的客戶基數增長 17% 至超過 900 萬名，當中約 33% 為直接客戶。此外，IPAMC 將其產品系列擴展至專注於私募股權及私人信貸的另類投資領域，並已集資 3.24 億美元（按 100% 持股基準計算）。淨流入加上股市表現利好，令 IPAMC 管理基金增長 28%（按實質匯率基準計算）。

在中國內地，中信保誠基金管理公司致力擴展產品組合，新增固定收益及量化產品。中信保誠基金管理公司亦加強分銷能力，新建 14 項合作夥伴關係，包括 10 間銀行理財公司及 4 間證券公司。我們深厚的合作夥伴關係（包括電子商務平台）產生強勁的淨流入，主要來自貨幣市場基金，即使經濟環境充滿挑戰，仍支持了中信保誠基金管理公司的管理基金增加 8%（按實質匯率基準計算）。

財務表現

	實質匯率			固定匯率	
	二零二三年	二零二二年	變動	二零二二年	變動
	百萬美元*	百萬美元*	%	百萬美元*	%
外部管理基金 (十億美元)	94.2	81.9	15	81.3	16
代 M&G plc 管理的基金 (十億美元)	1.9	9.3	(80)	9.4	(80)
外部管理基金 (十億美元)	96.1	91.2	5	90.7	6
內部管理基金 (十億美元)	110.0	104.1	6	104.9	5
內部諮詢基金 (十億美元)	31.0	26.1	19	26.6	17
內部管理或諮詢基金總計 (十億美元)	141.0	130.2	8	131.5	7
管理或諮詢基金總額 (十億美元)	237.1	221.4	7	222.2	7
外部淨流量總計†	4,054	(1,586)	不適用	(1,538)	不適用
經調整經營溢利分析					
零售經營收入‡	353	319	11	311	14
機構經營收入‡	347	341	2	342	1
未計業績表現相關費用的經營收入	700	660	6	653	7
業績表現相關費用	(2)	1	不適用	1	不適用
經營收入 (扣除佣金)	698	661	6	654	7
經營開支	(372)	(360)	(3)	(359)	(4)
本集團應佔合營企業經調整經營溢利稅項	(46)	(41)	(12)	(40)	(15)
經調整經營溢利	280	260	8	255	10
經調整稅後經營溢利	254	234	9	230	10
瀚亞管理基金平均值	225.9	229.4	(2)	229.9	(2)
以經營收入為基礎的手續費溢利率	31 個基點	29 個基點	2 個基點	28 個基點	3 個基點
成本/收入比率	53%	55%	2 個百分點	55%	2 個百分點

* 另有註明者除外。

† 不包括代 M&G plc 管理的基金。

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

瀚亞管理及諮詢基金總規模增長 7% 至 2,371 億美元（二零二二年十二月三十一日：按實質匯率計算為 2,214 億美元），這反映有利的市場變動以及來自第三方（不包括 M&G plc）及集團壽險業務的淨流入。二零二三年，整體資產組合由債券轉向股票及多元資產基金，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 41 億美元（二零二二年：淨流出(15)億美元），反映利潤率較高的零售基金錄得流入，被預期的贖回代 M&G plc 管理的基金所帶來的(76)億美元（二零二二年：(8)億美元）的淨流出抵銷有餘，預計於二零二四年還將有約(6)億美元的進一步淨流出。此外，保誠的壽險業務淨流入為 23 億美元（二零二二年：80 億美元）。

管理基金平均值相較年末管理基金下降(2)%（年末管理基金增長 7%），大致反映二零二二年的不利市場走勢。瀚亞的經調整經營溢利增加 10% 至 2.80 億美元，反映股東投資（包括啟動資金）錄得約 2,000 萬美元於未計業績表現相關費用的經營收入列報的淨投資收益（上一年度則錄得淨投資虧損約 1,000 萬美元）。倘不計及股東投資於兩個期間的收益及虧損，則經營溢利減少(2)%，與管理基金平均值的降幅一致。手續費溢利率及成本/收入比率有所改善，反映上文所述零售股票基金的組合及投資收益均有所增加。

附註

(1) 除非另有註明，否則均按二零二三年全年度呈報資料。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、全年度保費或加權首年保費）或承保保費總額（視乎可獲取的數據）。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。基於截至二零二三年九月止九個月的國家/地區：香港、菲律賓、加納（非洲）及肯亞（非洲），以及二零二二年全年度：老撾、贊比亞（非洲）及多哥（非洲）及二零二零年全年度：尼日利亞（非洲）。

(2) 香港、澳門及中國內地。

(3) 資料來源：粵港澳大灣區發展辦公室。

(4) 資料來源：瑞士再保險研究院(Swiss Re Institute)

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二零二三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新策略，本集團的風險、合規及安全職能部門繼續就重大活動提供風險意見、建議及保證，並與保誠的集團監管機構香港保險業監管局（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。本集團有效利用其於較為成熟的市場的風險管理、合規及安全經驗，應用於其增長市場各自的風險和複雜經營環境中的挑戰，並反映機遇、客戶問題及需求和當地慣例。保誠將繼續採取這種統觀全局及協調一致的方法，管理其業務所面臨的風險，這些風險日趨多變、涉及諸多方面，且通常相互關聯。

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

2 風險管治

a 風險體系

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

於二零二三年，本集團不斷努力確保集團管治水平的適當性，促進決策過程中的個人問責及支持整體企業管治框架，以對本集團業務進行全面及審慎的管理及監督。本集團亦定期檢視集團風險框架及支持政策，包括確保可持續發展考慮因素（構成更廣泛的集團管治的重要部分）適當反映於有關政策及流程中及融入所有業務職能。

b 集團風險框架

i. 風險管治及文化

保誠的風險管治包括建立董事會的組織架構、匯報關係、權力、職責和責任分派及風險和合規政策，這些政策旨在使企業能夠就控制活動和風險相關事宜作出業務決策。風險管治架構由集團風險委員會統領，並獲本集團主要業務的風險委員會獨立非執行董事支持。集團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，並實施對本集團主要業務風險委員會的直線溝通、匯報及監督。本集團主要業務的風險兼合規總監及保誠集團戰略事業群總裁亦已應邀加入集團風險管理執行委員會（集團風險兼合規總監的顧問委員會）。本集團主要業務的風險兼合規總監亦已按輪流基準出席集團風險委員會會議。

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。全集團於二零二三年推行一套經修訂的基本價值觀，這套價值觀稱為「The PruWay」，作為本集團有關合乎道德及真誠行為的指引原則。該等價值觀同時適用於保誠所有成員及其聯屬公司。責任及可持續發展工作小組支持其履行職責，於我們的營運方式實行穩健的文化要素及納入本集團可持續發展策略，以及監察客戶、文化、人員及社區事宜的進度。The PruWay 界定保誠期望業務如何經營以達致其策略目標，營造互相信任、具透明度的環境，讓員工能夠蓬勃發展，並為我們的所有持份者（客戶、僱員、股東及我們經營所在的社區）締造可持續的價值。

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

保誠的集團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。經修訂的集團行為守則於二零二三年十一月推出，以進一步提升風險文化和意識，加強營運及財務紀律。該守則訂明有關原則及指引，當中概述公司及員工的道德標準及責任。支持政策包括打擊洗錢、制裁、反賄賂及貪腐、操守、利益衝突、機密及專有資訊和證券買賣的金融犯罪相關政策。本集團的第三方供應及外判政策要求保誠的重要供應商安排須將人權及現代反奴役納入考量因素。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做法。

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

ii. 風險管理週期

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

風險識別

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

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

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，以及評估為保存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

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

iii. 風險胃納、限額及觸發因素

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

定性及定量的風險胃納聲明透過風險限額、觸發因素及指標予以界定及落實。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，而集團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。集團風險委員會由風險、合規及安全職能部門提供支持，負責審閱本集團業務計劃中的固有風險，並就當中蘊含的風險/回報權衡以及對本集團相對集團風險胃納及限額的總體狀況（包括非財務風險考慮因素）的影響向董事會提供意見。

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

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

3 本集團的主要風險

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

本節簡要概述本集團面臨的主要風險，當中包括用於管理及緩解各項風險的主要工具。該等風險及其他風險的進一步詳情載於下文「風險因素」一節。本集團的二零二三年可持續發展報告載有可持續發展（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。

本集團財務狀況面臨的風險（包括來自外圍宏觀經濟及地緣政治環境的風險）

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

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

全球經濟及地緣政治狀況

保誠業務經營所在的宏觀經濟及全球金融市場環境始終存在重大的不確定性和潛在挑戰。例如，儘管整體通脹於二零二三年有所降低，核心通脹仍大幅高於央行目標，各央行可能需要維持緊縮的貨幣政策以抑制通脹，此舉或引發經濟增長下行壓力。主要新興市場的通脹嚴重程度總體較低，且貨幣政策的收緊程度亦較小，但全球利率相對高企的環境導致衰退風險顯著，令銀行資產負債表及利潤率受壓。這或導致信貸供應及信貸需求兩端出現回落，進而引發全球信貸條件收緊力度驟增。美國及歐盟銀行業面臨的挑戰，令美國商業地產行業風險加劇。中國內地房地產行業增長乏力，不僅令中國內地經濟承壓，給中國利率帶來了下行壓力，還可能影響更廣泛的亞洲地區乃至全球經濟的活力。二零二三年，中國內地房地產行業及美國商業地產行業的多家發行人的實體財務實力和靈活度削弱，而由於我們採取多元化的投資策略，這對本集團的投資信貸組合整體影響不大。若干經濟體償還主權債務能力令人憂慮（特別是非洲各國債務高企，例如在加納進行主權債務重組）。

二零二三年，俄羅斯與烏克蘭、以色列與加沙以及中國內地與美國及印度等國家的地緣政治緊張局勢，繼續導致全球或地區經濟增長放緩及／或出現負增長。該等衝突可能導致各集團之間進一步重整或全球兩極化及脫鉤。

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

本集團投資面臨的市場風險

保誠的直接投資價值受到股價、利率、信貸息差、匯率及物業價格波動的影響。保誠旗下合營企業及聯營公司淨權益的價值亦會帶來潛在間接影響。儘管全球若干市場通脹水平仍處於數十年來的高位，但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。

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

- 集團市場風險政策；
- 集團資本及資產負債管理委員會及集團資產負債管理政策；
- 資產配置變動、紅利修訂、重新定價及採用再保險（如適用）；
- 集團投資委員會及集團投資政策；
- 使用貨幣遠期及掉期、債券遠期/期貨、利率期貨及掉期以及股票期貨等衍生工具進行對沖；
- 透過定期匯報管理資訊監察及監督市場風險；
- 定期深入評估；及
- 集團關鍵事件程序對關鍵事件（例如市場、流動性或信貸相關的的重大事件）發生時所需的具體管治進行界定，包括於必要時召集關鍵事件小組以在關鍵事件期間監督、協調及（倘適用）指導活動。

利率風險，包括資產負債管理

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

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

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

集團資本及資產負債管理委員會乃是管理層委員會，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。在適當時，亦會考慮配對資產的可用性、多元化、貨幣及期限等因素。進行資產負債管理時計量資產及負債所用的假設及方法符合當地償付能力規定。有關評估乃按符合本集團內部經濟資本方法的經濟基準進行。

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

本集團投資面臨的市場風險 續

股票及物業投資風險

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

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

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

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

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。

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

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

流動性風險

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

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

保誠使用多項風險管理工具管理及緩釋流動性風險，包括以下各項：

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

信貸風險

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

於二零二三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 831 億美元（二零二二年十二月三十一日：770 億美元）。該組合大部分（83%，二零二二年十二月三十一日：84%）為單位相連基金或支持保險產品（保單持有人參與指定資金池的投資回報）而持有的投資¹。該等投資的收益或虧損大部分將由保單持有人負債變動抵銷²。該債務組合的餘下 17%（二零二二年十二月三十一日：16%）（「股東債務組合」）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。截至二零二三年十二月三十一日，股東債務組合所持有的主權債券佔股東債務組合總額的 55%或 78 億美元³（二零二二年十二月三十一日：41%或 49 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。有關於二零二三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**：在股東債務組合中，企業債券持倉合共為 58 億美元，其中 54 億美元或 94%評級為投資評級（二零二二年十二月三十一日：66 億美元，其中 61 億美元或 93%評級為投資評級）。
- **銀行債券持倉及交易對手信貸風險**：銀行業是本集團企業債券組合的重大集中領域，主要反映保誠所投資地區的固定收益市場的組成。因此，銀行持倉是其核心投資的重要組成部分，被視為本集團的重大風險，對於管理各種金融風險的對沖及其他活動而言亦非常重要。

於二零二三年十二月三十一日：

- 94%的本集團股東投資組合（不包括所有政府及政府相關債券）評級為投資評級⁴，其中 59%獲 A-及以上（或同等）評級⁴；及
- 本集團股東投資組合充分分散：並無單一投資領域⁵佔投資組合總數（不包括金融和主權領域）超過 13%。

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

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

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

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

本集團的可持續發展（包括環境、社會及管治及氣候相關）風險

此類風險包括與氣候變化等環境考慮因素相關的可持續發展風險（包括實質及過渡風險）、不同持份者承諾及期望所產生的社會風險以及管治相關風險。

與主要可持續發展主題相關的重大及新興風險可能會對企業的聲譽及品牌、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，繼而影響經營業績及策略的實施和長期財務成功，最終破壞其可持續性。本集團的可持續發展策略以三大支柱為主（提供簡單易用的健康及財務保障、以負責任的方式投資以及建立可持續的業務），每項支柱均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。可持續發展風險由支持實施本集團策略的活動產生，當中包括開發可持續及共融的產品；以科學為本方法為本集團的投資組合減碳，務求在二零五零年之前成為淨零資產所有者，並為公平及共融轉型融資，以及推行多元化、公平、共融及歸屬感策略以增強現有員工的能力。

當地監管機構及國際監督機構仍將可持續發展主題作為優先處理事項，包括國際保險監管者協會及國際可持續發展準則理事會（於二零二三年六月發佈首份可持續發展及氣候相關披露規定）。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，從而大幅增加潛在訴訟或聲譽受損的風險。本集團的可持續發展相關風險及規定的詳情載於風險因素第 2.1 節及第 4.1 節。

作為持份者長期價值的保管人，本集團在其市場及所有的營運、承保及投資活動中，以透明及一貫的方式貫徹落實其策略，致力管理可持續發展風險以及有關風險對其業務及持份者的潛在影響。作為資產擁有人及資產管理人，該項策略由強力的內部管治、嚴謹的業務常規及負責任的投資策略輔助實施，並將可持續發展相關考量因素納入投資程序及決策以及信託及管理責任的表現，包括透過投票及積極參與被投資公司的決策。氣候風險、本集團依照氣候相關財務披露工作小組建議進行的報告及本集團外部氣候相關承諾的進展仍然是集團風險委員會於二零二四年的優先重點。有關本集團可持續發展的管治及策略，以及重大可持續發展主題管理的進一步資料載於本集團的二零二三年可持續發展報告。

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

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

- 在新的風險識別及評估程序中考慮到新出現的可持續發展主題及相關風險可能由不重大迅速變為重大（動態重大性）；
- 反映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」）的風險分類法；
- 於風險分類法加入「社會及環境責任」作為一項策略風險，以考慮本集團活動的外部影響所產生的潛在風險；
- 以特定風險主題（包括可持續發展風險原則、漂綠風險及與本集團履行外部負責任投資承諾相關的風險）的工作坊及職能部門培訓；
- 定義氣候風險管理相關的適當（及較長）時間範圍及要求考慮風險為本決策所需的時間範圍；及
- 深入探討新興及日益重要的環境、社會及管治主題，包括氣候相關風險，以及董事會層面及更廣泛的集團培訓發展。

因本集團業務及行業性質而引起的風險

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

非財務風險

保誠及其業務活動的複雜性以及正在進行轉型的程度，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，本集團亦已制定其他單獨闡述的特定非財務風險政策及標準，包括操作流程、變革管理、第三方及外判管理、業務持續經營、欺詐、金融犯罪，以及資訊安全、資訊科技基建及數據私隱。該等政策及標準包括由專業領域專家主導的程序，旨在識別、評估、管理及控制非財務風險，包括：

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

操作流程風險

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

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

變革管理風險

變革管理風險仍為保誠的重大風險。本集團正在實施一系列重大變革計劃，若該等計劃未能獲充足及有能力的資源按既定時間、範圍及成本有效實施及執行，可能會對本集團的營運能力、控制環境、員工、聲譽以及執行策略及保持市場競爭力的能力造成負面影響。目前的轉型及重大變革計劃涉及(i)實施及納入大規模監管/行業變動；(ii)增強本集團的數碼能力及推廣使用科技、平台及分析；以及(iii)透過營運模式轉變（包括與本集團的中央、資產管理及投資監督職能相關者）提高業務效率。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，運用風險專業知識以實現持續及靈活的風險監督，並定期向風險委員會提交風險監控及報告。本集團已制定轉型風險框架，結合本集團的現有風險政策及框架一併實施，旨在確保貫徹落實適當的管治及控制，從而緩解有關風險。本集團亦已於二零二三年完善其管治框架，旨在更好地監督數碼平台的實施及風險管理工作，包括設立數碼管治論壇，從以客戶為中心的服務理念、策略、財務、營運及風險管理等多個維度監察數碼轉型。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。培養一支敬業的員工隊伍，為員工提供充足的資源來管理變革、相互聯繫和持續成長以取得成功，這是本公司的一項優先事項。

非財務風險 續

第三方及外判管理風險

本集團的外判及第三方合作關係需要獨特的監督及風險管理程序。本集團與眾多重要的第三方建立合作關係，既有市場對手，亦有外判夥伴（包括分銷、技術及生態系統提供者）。本集團維持重大策略合作夥伴關係及銀行保險安排，令保誠對外判及業務夥伴的營運抗逆力及表現產生依賴。該風險於風險因素第 3.3 節深入探討。

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

模型風險

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

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

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

- 設立風險監察、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）。

對於人工智能的使用及確保遵守關鍵道德原則，本集團亦設有監督論壇，旨在確保安全使用人工智能。

欺詐風險

保誠面對欺詐風險，包括針對或透過相關業務進行欺詐性保險索賠、交易或服務採購的風險。

本集團已制定反欺詐政策及分析導向工具配備，當中載列加強欺詐偵測、防範及調查活動的規定標準，旨在守護資源為可持續業務增長提供支持。是項政策亦載列處理欺詐事宜的框架，旨在維護客戶周全、保護當地業務及本集團的聲譽並保證將欺詐風險控制在可接受的範圍內。

本集團開展策略活動，以監察和評估不斷變化的欺詐風險形勢，減低發生欺詐的概率，以及提高偵測率。本集團已建立成熟的保密舉報系統，僱員及其他持份者可透過該系統舉報潛在不當行為。該系統的過程及結果由集團審核委員會監督。

非財務風險續

金融犯罪風險

與所有金融服務公司一樣，保誠面對與以下各項相關的風險：洗錢（客戶或其他第三方使用本集團的產品或服務以轉移或藏匿犯罪得益的風險）；違反制裁合規行為（本集團與名列主要制裁制度清單的個人及實體開展業務的風險）；以及貪污賄賂（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）。有關本集團於高風險市場營運的風險的詳情載於風險因素第 3.6 節。

本集團有關打擊洗錢、制裁以及反賄賂及貪腐風險的政策所反映的要求適用於所有辦事處及業務的全體員工。本集團已設立篩查及交易監控系統。

本集團繼續投資於先進分析技術及人工智能工具，藉此加強並提升管理金融犯罪風險的能力。本集團正透過中央監控中樞推動整個集團構建主動偵查能力，以進一步加強對採購及第三方管理領域金融犯罪風險的監控。本集團亦每年對各地的業務及辦事處進行風險評估。本集團在業務收購過程中，會根據本集團的金融犯罪政策進行盡職審查和評估。

資訊安全、資訊科技基建及數據私隱風險

與惡意攻擊保誠系統、服務中斷、數據洩露、喪失數據完整性及對客戶資料私隱的影響等相關的風險仍普遍存在，尤其是隨著潛在對手可用攻擊工具的及可及性增加。網絡安全及數據保護的監管進展在全球範圍內推進，並可能會增加有關規定及公司責任的複雜性。有關本集團因在高風險市場經營而面臨風險的進一步詳情載於風險因素第 3.4 及 3.5 節。

本集團遵循數據最小化及「私隱保護設計」原則，即僅出於計劃目的收集和使用數據，數據保存時間不會超出必要時限。處理客戶數據受集團資訊安全政策、集團私隱政策及集團數據政策等具體政策及框架規管，以確保遵守所有適用法律及法規，且以合乎道德的方式使用客戶數據。

隨著勒索軟件漏洞攻擊包及威脅行為者使用的勒索軟件即服務出現，勒索軟件活動有所增加，然而，本集團已採取多種防禦措施，保護系統免受網路安全攻擊。保誠已採取全面風險管理方法，可防範及瓦解對集團及第三方合作夥伴系統的潛在攻擊，亦可於攻擊成功時管理恢復程序。其他防禦措施包括但不限於：(i) 透過網絡應用程式防火牆服務為本集團網站提供分散式阻斷服務保護；(ii) 基於人工智能的終端安全軟件；(iii) 持續安全監控；(iv) 基於網絡的入侵檢測；以及(v) 對僱員進行培訓及意識宣傳活動，以增進對電郵網絡釣魚攻擊的認知。本集團已設立網絡保險保障以針對潛在經濟損失提供一些保障，並已開展網絡攻擊模擬演練，加強防範。本集團亦已建立各種程序以確保所部署的資訊安全及私隱機制的有效性，包括成立一個專門的道德駭客小組對本集團的系統進行測試，以識別潛在漏洞；聘請外部顧問對本集團的系統進行穿透測試；聘請外部顧問對安全運營中心和資訊與私隱職能部門整體進行獨立評估，以進一步提高職能部門的效率。本集團已建立一項私人的「錯誤賞金」(Bug Bounty)計劃，提供一個機制以供受邀的外部安全從業人員報告安全問題及漏洞。「漏洞揭露」計劃進一步支持此措施，讓獨立安全研究人員透過保誠網站報告安全問題及漏洞。

本集團已訂購獨立安全顧問服務，以持續監控本集團的外部安全狀況。隨著本集團不斷開發及擴展數碼化服務和新產品，其對專注於特定領域能力的第三方服務供應商及業務合作夥伴的依賴亦隨之增加。二零二三年，全球多家公司（包括本集團於馬來西亞的業務）均受到 MOVEit（一家提供安全文件傳輸服務的軟件解決方案）全球數據盜竊攻擊的影響，該攻擊利用了一個零日漏洞，侵犯數據安全、完整性及私隱，繼而直接影響本集團的聲譽以及

非財務風險 續

資訊安全、資訊科技基建及數據私隱風險 續

遵守監管及數據私隱規定的能力。該威脅事件發生後，本集團已採取各項措施，包括隔離受影響的伺服器、展開徹底調查以及通知客戶和監管機構。透過檢討，本集團已識別潛在的改善措施，並已採取具體行動以解決相關問題。除此事件外，本集團在二零二三年沒有出現任何對業務策略、經營或財務狀況產生重大影響的網路安全及數據外洩事件。

此外，本集團積極監察與企業活動有關的潛在先進社交工程攻擊，例如深度偽造，使用人工智能生成的合成手段來假冒高級行政人員進行欺詐活動。本集團正採取措施以緩解此類攻擊，有關切實可行的措施包括提高定期的網路安全意識、實施健全的預防和偵測控制措施，以及制定完善的事件反應預案，作為更廣泛的網路穩健性策略的一部分。

集團基建政策在二零二三年經修訂，以確保全面管理及保障我們的技術組件。本集團以創新為主導的技術運作結構、成熟的內部能力及統一外判模式為基礎，設計了新的企業經營模式。此外，本集團業務在二零二三年仍以數碼化生態系統為策略發展重點。我們已實施增強抗逆力計劃，以提高管理客戶服務系統平台中斷或故障的能力。這包括實施穩健措施，例如識別及移除單點故障的基建、災難恢復計劃及備份系統。

隨著技術不斷發展，本集團的技術風險管理職能部門主要負責在不同技術領域識別、評估、緩解、監控及報告技術風險，為包括資訊安全及私隱在內的整體技術風險管理提供諮詢、保障及運作支持。具體措施包括：強化關鍵風險指標，以涵蓋關鍵技術風險領域；每年進行風險評估，以識別具體風險、優先事項及重點領域；深入審視不同技術領域的風險，為管理技術風險控制提供保證。此外，集團技術風險委員會是集團風險管理執行委員會的附屬委員會，負責監督整個集團技術風險管理的成效，包括資訊安全及私隱。本集團於二零二三年已開展工作，以進一步提高技術風險營運模型的成熟度，包括改善組織架構、強化政策和豐富關鍵風險指標，以量化的方式全面監督和管理技術風險。本集團的內部審核亦定期將網路安全納入審核範圍。集團資訊科技風險總監定期向集團風險委員會報告網路及隱私風險。此外，集團風險委員會及集團審核委員會亦每年至少兩次從集團資訊科技總監獲取更詳盡的簡報。集團資訊科技風險總監及集團資訊科技總監均是經驗豐富的專業人士，在資訊科技及網路安全方面擁有逾 20 年經驗。另外，集團行政委員會每年會參與網路桌面演練及風險研討會，以確保成員能夠具備充分的能力，應對網路或資訊安全事件，並充分了解本集團最新面臨的威脅及監管期望。

非財務風險續

客戶操守風險

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

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

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

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

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

本集團的策略核心，是管理本集團的操守風險。除其他工具外，保誠透過以下措施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，以及本集團欺詐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」計劃報告操守風險有關問題的安全環境；
- 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。

法律及監管合規風險

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

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

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

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

保險風險

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

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

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

醫療理賠通脹風險

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

發病率風險

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

除其他方法外，本集團透過以下措施管理及緩釋保險風險：

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

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

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

保險風險續

續保率風險

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

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

業務集中風險

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

為提高業務抗逆力，本集團會著力構建多市場增長引擎，將其納入整體策略，以繼續尋求機會提升業務多元化。

與監督本集團合營企業及聯營公司相關的風險

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

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

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及於合併投資基金持有的資產。
- (4) 基於標準普爾、穆迪及惠譽的中間評級。若無法獲取，則採用美國全國保險監督協會及其他外部評級以及內部評級。
- (5) 行業分類資料來源：Bloomberg Sector、Bloomberg Group 及 Merrill Lynch。若無法根據上述三個來源予以確認，則分類為其他。

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所限，而這些因素均有可能會對本集團的業務、財務狀況、經營業績及前景造成不利影響。

全球和各國宏觀經濟狀況及投資環境的不確定性、波動或負面趨勢或會對保誠的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響，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。

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

該等因素的不利影響主要透過以下各項呈現：

- 利率變動可能會削弱保誠的資本實力及降低其承保大量新業務的能力。利率上升可能導致單位相連業務的未來手續費現值及/或意外和健康產品的未來利潤現值出現變動，進而對本集團的財務狀況產生不利影響；及/或令本集團的資產價值下降及/或對本集團的管理資產及利潤產生不利影響。利率下跌可能會：擴大附帶儲蓄成分的非單位相連產品所包含產品保證的潛在不利影響；降低本集團投資組合的投資回報；影響債務證券的估值；及/或導致本集團部分投資面臨因預付款需加快支付及贖回額增加的重新投資風險上升。
- 法人實體的財務實力和靈活性削弱，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）、信貸違約增加及債務重組以及信貸與流動性息差擴闊，導致已變現及未變現信貸虧損。對公司債務融資金額施加或增加限制的相關法規（例如對債務或負債率施加限制的法規）亦可能會削弱法人實體的財務靈活性。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。倘法人實體的財務實力普遍惡化，則可能需要調整對於政府提供財務援助的能力及意願的任何假設。
- 保誠的交易對手（例如銀行、再保險公司、現金管理及風險轉移或沖交易的交易對手）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為困難，皆因在若干流動性不足、波動不穩或封閉的市場上釐定金融工具的可變現價值非常主觀。確定該等價值的過程涉及會隨著時間改變的判斷、假設及估計等重要元素。倘本集團須於指定時間內出售其投資，該等市場狀況可能導致本集團以低於預期或記錄的價格出售此等投資。
- 本集團的投資缺乏流動性。本集團持有若干投資，這些投資可能本質上缺乏流動性或有可能快速失去流動性，例如投資基金（包括貨幣市場基金）、私人配售的定息到期證券、按揭貸款、複雜的結構性證券及另類投資。若此等投資須在短期內變現，本集團可能會遇到困難，並可能被迫以低於其原本可變現的價格出售此等投資。
- 若手續費收入與賬戶價值或管理基金的市值相關連，本集團產品的收入會減少。持續通脹壓力可能會推高利率，同時亦可能影響固定收益投資的估值以及令手續費收入減少。
- 流動性不足的情況加劇，包括來自投資及業務的預期現金流入將不足以履行本集團預期的短期及長期保單持有人給付及支付開支責任的風險。流動性不足的情況加劇亦為取得財務資源的能力增添不確定性（在極端情況下甚至會影響市場的運轉），並可能令資金來源隨著估值下跌而減少。這可能發生在無法以可持續成本獲得外部資本、更多的流動資產須持作衍生工具交易下的抵押品或保誠的非流動資金投資受到贖回限制的情況下。此外，保誠的已發行基金亦可能會被大額贖回，雖然這可能不會對本集團的流

動性造成直接影響，但可能會令保誠的聲譽受損。相對利率或信貸風險等其他風險而言，流動性不足加劇所造成的潛在影響更不確定。

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

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

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

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

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

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

上述風險可能透過其對全球各地和各國金融市場的宏觀經濟前景及環境的影響而對保誠產生不利影響。保誠亦可能面臨地緣政治衝突引發更高的制裁風險及聲譽風險增加。上述風險亦可能對本集團、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，有關措施亦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。

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

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

1.3 作為控股公司，保誠倚賴其附屬公司支付經營開支及派付股息。

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

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

保誠的若干附屬公司須遵守有關保險、資產管理、外匯及稅務的法律、法規及條例（包括與可分派溢利有關者而令其匯款能力受到限制）。在某些情況下（包括整體市況變動），這會限制保誠向股東派付股息或將若干附屬公司持有的可動用資金用作支付本集團其他成員公司的經營開支的能力。

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

1.4 保誠的投資組合承受潛在主權債券信貸惡化的風險。

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

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

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。

倘主權國拖欠債信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。

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

1.6 由於業務在地域上的分散性，保誠承受匯率波動的風險。

由於保誠業務在地域上的分散性，保誠承受匯率波動的風險。保誠的業務一般以當地貨幣計值承保保單及投資資產，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（例如匯款）時，本集團可能會在其認為符合經濟利益的情況下對貨幣風險進行對沖。保誠亦面臨用於管理貨幣風險的貨幣掉期及其他衍生工具所產生的剩餘風險影響。

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。

若未能妥善管理與主要可持續發展主題相關的重大風險（包括下文詳述的風險），本集團的聲譽及品牌、其吸引及挽留客戶和員工的能力，乃至其經營業績及策略的實施和長期財務成功，均可能受到不利影響，從而使本集團難以履行可持續發展的相關承諾並削弱其可持續發展的資質水平。

a 環境風險

環境問題（尤其是與氣候變化相關者及其社會和經濟影響，惟亦包括與生物多樣性及自然環境退化相關者）對保誠的可持續發展構成長期風險，並可能影響其客戶及其他持份者。

保誠著眼於長期投資，因此面臨氣候變化風險的長期影響，包括向低碳經濟轉型風險、實質風險、聲譽風險及股東、客戶或第三方訴訟風險帶來的財務及非財務影響。隨著全球經濟向低碳轉型，若干資產行業的碳密集型公司的經營成本上升及市場對其產品及服務的需求下降，導致該等公司的金融資產重新定價可能會對投資估值及流動性造成不利影響。轉型的速度，以及轉型有序進行及管理（相比無序及回應性轉型）的程度將受到公共政策、科技及市場或投資者情緒的變化等因素的影響。該等因素對投資估值的潛在影響亦可能產生更廣泛的經濟影響，進而可能不利地影響客戶及其對本集團產品的需求。與氣候變化影響相關的直接實質風險，加上向低碳經濟轉型的潛在經濟影響，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。本集團的持份者日益期望及/或依賴本集團基於對相關市場及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。

本集團能否充分了解並妥善應對轉型風險、實現對外減碳承諾以及將可持續發展考量因素納入現有或新的以可持續發展或氣候為導向的投資策略及產品中，這些可能會因本集團所投資的被投資公司資產的碳風險、轉型計劃相關數據不足或不可靠或未能按計劃撤資而受到限制。氣候變化的直接實質影響，包括由短期事件驅動的立即性實質風險（例如日益頻發及嚴重的颶風和山火）及有關長期氣候規律轉變（例如氣溫上升及旱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。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。保誠或其主要第三方經營所在市場的有關短期及長期環境變化可能會對本集團的營運抗逆力及其客戶造成不利影響，有關影響可能透過境內及境外的遷移或失所而發生。

本集團經營所在的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、參與及報告承諾的需求，以及對外部核證報告的需求可能帶來合規、營運、披露及訴訟風險，而採用一致的風險管理方法需要跨司法權區協作，可能會增加上述風險。推出以可持續發展為主題的基金或產品，或是將可持續發展考量因素納入現有產品的投資流程（的方法）可能會增加與本集團委任資產管理公司對客戶及投資者的受信責任感知履行有關的風險，並因此可能令監管合規風險、客戶行為風險、產品披露風險及訴訟風險增加。保誠自願加入或參與行業組織及團體或其計劃，或會令持份者更期望本集團與其公開立場或目標相符或一致。倘相關行業組織或其計劃所宣稱的立場或目標持續演變，或司法權區解讀其目標會給市場或消費者產生不利影響（包括與反壟斷法出現明顯衝突等情況），則本集團的聲譽及訴訟風險其後或會增加。請參閱風險因素 4.1，了解更多關於環境、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。

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

b 社會風險

若未能顧及本集團的客戶及員工以及本集團或其第三方經營所在社區的權利、多元化、福祉、不斷變化的需求、人權及利益，可能會產生對保誠構成影響的社會風險。發達市場及本集團所在市場因近期疫情而加劇的感知或實際不平等問題及收入差距均可能會進一步侵蝕本集團各市場的社會凝聚力，從而可能會增加保誠的營運及中斷風險，並影響本集團實施透過開發實惠便捷產品來滿足有關各市場民眾需求的策略。氣候變化的直接實質影響、自然環境的惡化及支持全球經濟向低碳轉型的行動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（例如肥胖率上升及精神健康惡化）及人口結構變化（例如人口城市化及老齡化）以及氣候相關發展等因素導致的潛在遷徙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《世界人權宣言》和國際勞工組織的核心勞工標準的原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。

c 管治

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

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

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，透過建立可持續發展業務為廣大持份者（包括客戶、機構投資者、僱員及供應商，乃至政策制定者、監管機構、行業組織及當地社區）帶來正面的影響。本集團如未能在當地業務及營運、承保及投資活動中公開透明地貫徹實施本集團的可持續發展策略以及實施及秉持負責任的業務實踐，則可能對本集團的財務狀況及聲譽造成不利影響。這亦或會對本集團的持份者產生消極影響。這些持份者對於可持續發展事宜的期望、關切及目標在本集團經營所在的市場內及各市場之間以及不同持份者群體之間可能不盡相同。在投資活動中，保誠的持份者日益期望及依賴負責任的投資方式，以體現可持續發展考量因素如何有效地納入投資決策、負責任的供應鏈管理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，保誠會不時根據需要對其業務進行企業重組、轉型計劃及收購/出售。該等變革舉措大部分相當複雜、相互關聯及/或涉及廣泛的層面，並包括透過營運模型變動提高業務效率，提升本集團的數碼化能力，擴大策略夥伴關係及由行業和監管推動的變革。這些舉措若產生計劃外成本、延遲實施或未能全部達致目標，則可能對保誠的業務、僱員、客戶、財務狀況、經營業績及前景產生重大不利影響。本集團的領導層變更及業務和營運模式的變動會給僱員帶來更大的不確定性，這可能會影響本集團的營運能力及實施策略的能力。實行轉型舉措亦可能對本集團產生不利的影響，例如對本集團的僱員或營運能力構成額外壓力，以及削弱本集團的控制環境。實施與

本集團經修訂策略、控制環境轉型、重大會計準則變動（例如《國際財務報告準則》第 17 號）及本集團主要業務其他法規變更（例如與印尼業務代理人轉型相關者）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。人工智能等創新技術為保誠帶來潛在的額外監管、資訊安全、私隱、經營、道德及操守風險。具體而言，更廣泛使用人工智能可導致監管機構的審查增加、決策過程中的潛在偏見，以及資訊安全中無法預測的漏洞。使用人工智能的道德影響（例如數據私隱及自動化決策的透明度）亦是潛在關注領域。倘管理不善，這些風險可能會導致客戶損失及聲譽受損。

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、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）及技術進步。在部分市場，保誠面對更大型、財務資源更充裕或市場佔有率更高、提供產品範圍更廣泛或紅利率更高的競爭對手。此外，爭取才華技能兼備的僱員、保險代理人及獨立財務顧問的激烈競爭或會限制保誠業務按計劃速度增長或以其他方式實施策略的潛力。技術進步，包括能提升收集大量客戶健康數據能力的技術，以及用於數據分析和解讀研究的技術和工具的發展（如人工智能及機器學習），可能會導致本集團面臨來自保險業內及業外的競爭加劇，以及因無法吸引或挽留人才而可能面臨更高的競爭風險。

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

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

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

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

保誠的所有業務均存在營運風險，包括因內部程序不足或失效、系統或人為錯誤、不當行為、欺詐、自然或人為災難事件（例如自然災害、流行病、網絡攻擊、恐怖主義行為、民眾騷亂及其他災難）或其他外來事件影響產生損失的風險。這些風險亦可能透過其合作夥伴對保誠產生不利影響。保誠依賴若干銀行保險、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。

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

保誠的業務需要為眾多不同產品處理大量交易，在執行一系列營運職能的過程中，採用複雜且相互關聯的科技及財務系統、模型，以及以用戶為中心的應用程式。有關職能包括計算監管或內部資本要求、對資產及負債進行估值以及利用人工智能及數碼應用程式獲取新業務。許多此類工具構成保誠資訊及決策框架的一部分，而在核心業務活動、決策及報告中使用錯誤或不當的工具，可能會造成不利影響，從而衍生風險。此等工具如出現任何錯誤或限制或使用不當，均有可能導致監管違規、決策不當、財務損失、客戶損失、外部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系統及程序的抗逆力及營運效能或會受到不利影響。特別是，保誠及其業務夥伴越來越多地採用新興技術工具及數碼化服務，又或者與具備這些能力的第三方建立策略合作關係。自動化的客戶分銷渠道及服務可提升提供無間斷服務的關鍵能力。若未能妥善管治及管理新興技術與日俱增的營運風險，則保誠的聲譽及品牌、經營業績、吸引及挽留客戶的能力、實施長期策略的能力，乃至其競爭力及長期財務成功，均可能受到不利影響。

儘管保誠的科技、合規及其他營運系統、模型和程序包含了專為管理及減輕與其活動有關的營運及模型風險而設的有力管治及控制措施，但無法完全保證有關系統及程序對破壞的抗逆力，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確實會不時發生，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科技系統可用性、保密性及完整性或（公司及客戶）數據的完整性及安全性遭個人（包括保誠或其第三方服務供應商的僱員、外判商或代表等關連人士及非關連人士）或團體有意或無意破壞或損害的風險日漸增加，包括勒索軟件（限制保誠存取數據以索取贖金以及若未支付贖金時洩露數據並威脅公開披露保誠數據的惡意軟件）及針對特定目標和非針對特定目標但手法高超的攻擊造成的破壞。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。勒索軟件的漏洞攻擊套件及勒索軟件即服務操作容易，且便於威脅行為者獲取，導致勒索軟件活動增加。同時，網絡安全威脅繼續在全球各地複雜演變，可能會造成重大影響。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，本集團所產生的數據為我們提供機遇，可在增強與客戶溝通的同時，繼續履行保護客戶個人數據安全的責任。保誠設有多項政策及框架，以管理客戶數據的處理。倘若未能遵守這些政策，可能會招致監管審查及處罰以及對客戶及第三方合作夥伴不利，且本集團的聲譽及品牌、吸引及挽留客戶的能力、實施長期策略的能力乃至經營業績，均可能受到不利影響。

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

對生成式人工智能等新興技術的使用增加，亦可能會產生新的及現時無法預測的監管、聲譽及營運問題，故須謹慎考慮及設立防護機制以確保使用安全。網絡安全及數據保護的監管發展繼續在全球範圍內推進。二零二三年，數據私隱的熱度持續上升，亞洲監管機構推出新的數據私隱法律或完善現有法律（例如越南於二零二三年六月推出全新資料保護法，南韓則全面修訂數據私隱法）。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國家安全限制或施加與其他司法權區相異及/或抵觸的規定時。該等風險亦會擴大違反監管規定或資訊科技系統或數據遭受重大入侵（包括在保誠合營企業或第三方服務供應商身上發生時）對保誠造成的財務及聲譽影響。作為一家全球機構，國際之間的數據傳輸或會令本集團的監管風險增加。

保誠曾經並可能繼續面對電腦病毒、非法存取及網絡安全攻擊帶來的潛在危害，例如「拒絕服務」攻擊、網絡釣魚及破壞性軟件活動。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的後果影響。

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（包括使用人工智能的模型）及處理個人資料；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諸多因素而增加：

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

有關數碼平台可能會開發及提供新的產品及功能，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的許可範圍，並可能會限制該平台提供的當前或計劃中產品服務。

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

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

保誠現時透過（及於若干市場，根據當地法規須透過）合營企業及其他共同所有權或第三方安排（包括聯營公司）進行經營。倘本集團的任何合作夥伴未能或無法履行其於有關安排下的責任、遇到財務困難或未能遵照當地或國際法規及標準（例如有關防止金融犯罪及可持續發展（包括氣候相關）風險（見上文風險因素2）的法規及標準），本集團的財務狀況、營運及聲譽可能會受到不利影響，或本集團可能會面臨監管譴責。在合營企業或共同擁有的業務的名稱中帶有保誠字樣的情況下，本集團所面臨的聲譽風險會有所擴大。

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

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

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

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

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

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

保誠在經營所在市場須遵守持續經營的監管規定以及有關金融犯罪的責任（包括遵守打擊洗錢及制裁法規），其或會規定本集團有責任就特定個人、組織、企業及/或政府採取某些行事方式或限制其可採取的行事方式。若未能遵守有關法規，則可能會對保誠的聲譽造成不利影響及/或引致本集團受法律或監管處罰或限制。對於國際活躍集團（包括保誠）而言，在多個司法權區營運（包括跨境活動）會增加法律及監管合規挑戰的複雜程度及規模。保誠履行某個司法權區的法律或監管責任（包括國際制裁方面）可能會觸犯另一司法權區的法律或政策方針，或可能被視作支持該司法權區而非另一司法權區的法律或政策方針，為本集團帶來額外的法律、監管合規及聲譽風險。地緣政治及全球緊張局勢亦可能導致各大陣營集團間的重新洗牌或全球兩極分化及脫鉤，可能會增加國際制裁的規模及複雜程度。當監管法規及責任界定不明，以及當適用於本集團的具體情況較為複雜時，相關風險均可能會增加。

有關特定領域的監管及監督規定或變動的進一步詳情載於下文。

a 集團監管

香港保險業監管局（香港保監局）是保誠的集團監管機構。香港保監局的集團監管框架以原則為基礎及成果為導向的方針，讓香港

保監局能夠對獲指定的跨國保險集團控股公司行使直接監管權力。保誠已設立各種監察機制及控制措施，以確保持續合規，並促進與其集團監管機構香港保監局展開建設性的接洽。

b 全球監管發展及系統風險監管

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

就保險行業而言，國際保險監管者協會繼續透過於二零一九年有效取代全球系統重要性保險公司評定的整體框架監察和評估系統風險。金融穩定理事會繼續接收國際保險監管者協會全球監察工作成果的年度更新，其中將包括國際保險監管者協會的系統風險評估。金融穩定理事會保留對個別保險公司於全球環境下是否具有系統重要性及是否採取任何必要整體框架監管政策措施應對相關系統重要性問題公開發表意見的權利。於二零二五年十一月，金融穩定理事會將根據整體框架審閱評估及紓緩系統風險的流程。在是次審閱後，金融穩定理事會將在必要時調整流程，內容可能包括重新啟用更新後的全球系統重要性保險公司評定流程。大部分先前的全球系統重要性保險公司措施已被納入下文闡述的國際保險監管者協會保險核心原則和共同框架，以及香港保監局的集團監管框架。作為國際活躍保險集團，保誠須遵守這些措施。

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

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

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

c 區域監管制度發展

於二零二三年，我們經營所在市場的監管機構繼續專注於保險行業的財務抗逆力（包括解決償付能力及利率上升問題）、與產品及服務表現相關的客戶保障以及設有適當管治及控制的營運穩健性。多個市場相繼發佈新的法規及指引，要求有關行業評估、監察及管理非財務及財務風險，包括保險風險、資本及償付能力。業務操守及消費者權益保護仍然是亞洲監管機構的主要關切事項，特別是產品設計、薪酬結構、營銷策略、銷售及服務慣例，以及各項營運流程，具體包括投資管理以及對第三方及技術供應商的監督。

本集團的若干主要市場正在推行多項主要法規變更及改革，對保誠的全面影響存在若干不確定性：

- 中國內地方面，多個行業（包括金融業）的監管持續發展，或會增加本集團的合規風險。中國內地的主要監管發展包括以下各項：
 - 作為監管改革的一部分，中國政府加強對金融行業的監管，由國務院直接領導，並宣佈新的國家金融監管機構 — 國家金融監督管理總局（國家金融監管總局）於二零二三年五月十八日取代中國銀行保險監督管理委員會（中國銀保監會）。國家金融監管總局獲授權全面監督和規管中國內地銀行業及保險業市場，以確保金融機構依法穩定經營，履行對客戶的責任。國家金融監管總局實施的主要變動包括：自二零二三年七月起，降低壽險產品的法定責任準備金評估利率，亦預計將降低定價利率；及自二零二三年九月起，透過中國風險導向償付能力體系二期（償二代）實施償付能力紓緩措施。於二零二四年年初已發佈的進一步監管變動包括：降低萬用壽險產品的結算利率；對所呈報與實際產生的銀行保險佣金及費用之間的一致性要求；以及制定保險銷售行為、產品設計、市場營銷及信息披露要求的新措施。
 - 《中華人民共和國保險法》的修訂工作正在進行，重點為企業管治，包括董事任命、受信責任和對分紅及投資相連產品政策的監管。實施時間表尚未公佈。
- 印尼方面，當局仍然高度關注對保險行業的監管及監督。於二零二三年，印尼金融服務局發佈一份為期五年的行業路向圖，計劃建立一個秉持高度誠信、加強消費者及公眾保護並支持國家經濟增長的保險行業。該路向圖涵蓋多個領域，包括加強對保單持有人的保護，以及關於授權、數據、資本、產品、精算、風險及控制的其他方面。該路向圖於二零二三年至二零二七年分三步實施，包括夯實和鞏固基礎、造勢及協同發展。
- 馬來西亞方面，馬來西亞國家銀行自二零一九年起已對保險公司及伊斯蘭保險營運商的現行風險為本資本框架展開多個階段的審查，其中包括於二零二二年進行定量影響研究，於二零二三年發佈徵求意見稿及作並行處理，其後最早可能目標於二零二四年年末全面實施。馬來西亞國家銀行亦已於二零二三年四月修訂其客戶資料管理及准許披露政策，當中載列涉及客戶資料收集、存儲、使用、傳輸、共享、披露及處置的控制規定。此外，一項有關代理專業操守的新法規於二零二四年一月一日生效，要求增設適當人選及盡職調查程序，藉此加強代理准入及篩選要求。
- 香港方面，經修訂的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》(GL3)已予公佈並於二零二三年六月一日生效。香港政府亦於二零二二

年十二月建議設立保單持有人保障計劃，作為保險公司無償付能力時保單持有人的安全網。當局已於二零二三年徵求公眾意見，預計最早將於二零二四年下半年度啟動立法程序。

- 新加坡方面，新加坡金融管理局已將本集團的新加坡業務評定為國內具有系統重要性的保險公司。此外，為降低整個金融行業的洗錢風險，新加坡金融管理局一直在諮詢業界持份者的意見，以完善反洗錢標準。預計監管方面會有進一步發展。
- 泰國方面，保險委員會辦公室(Office of Insurance Commission)於二零二三年十二月提出人壽及非人壽保險法修訂草案，旨在提高保險業的管治標準。有關修訂目前正處於審議階段。
- 越南方面，經修訂保險法已於二零二三年一月一日生效。該新法例載有有關風險為本資本的規定，設有五年的寬限期，將於二零二八年一月一日生效。越南政府亦頒佈法令，制定個人資料私隱的指引，生效日期為二零二三年七月一日。有關指引為個人資料提供釋義，包括敏感個人資料的示例、數據主體的權利以及與使用資料有關的通知及數據傳輸要求。於二零二三年十一月發佈的另一份保險法實施通函亦要求對銷售進行強制錄音、設立代理報酬限額及為借貸客戶提供冷靜期。
- 菲律賓方面，保險委員會於二零二三年三月發佈金融產品及客戶服務規定，同時就採納規定設立為期十八個月的過渡期。是項新規定包括產品及服務披露內容、系統化的客戶協助及操守風險管理，以及提交額外投訴文件。
- 印度方面，印度保險監管及發展局繼續專注於行業改革。印度提出到二零四七年實現「全民保險」的計劃，目標是確保印度的每個公民及企業均擁有足夠的人壽、健康及財產保險保障。印度保險監管及發展局正在推廣使用大數據、人工智能及機器學習等技術，以改變印度的保險業格局，爭取到二零三二年成為第六大保險市場。一項有關所得稅的新規則自二零二三年四月一日起生效，規定自該日起須就所簽發年度保費超過 500,000 印度盧比保單的期滿收益納稅。印度保險監管及發展局於二零二三年三月公佈的另一項法規移除了保險公司的佣金支付限額，旨在讓保險公司享有更高經營靈活性，提高保險滲透率。

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

可持續發展相關法規變更（包括環境、社會及管治以及氣候相關法規變更）的步伐及規模亦正在加快和擴大。香港保監局、新加坡金融管理局、馬來西亞國家銀行以及台灣金融監督管理委員會等監管機構正在制定與環境及氣候變化風險管理相關的監管及披露要求或指引。預計其他監管機構將會制定或正處於制定類似規定的不同階段。雖然香港保監局尚未在可持續發展及氣候方面提出任何針對保險的法規，但一直強調其日益關注此領域，以支持香港作為區內綠色金融中心的地位。於二零二三年，香港保監局邀請香港獲授權保險公司參與一項有關實施氣候風險管理措施的調查。該調查的目的是讓香港保監局了解保險業在管理與氣候相關的金融風險方面存在的不足和面臨的挑戰，並為保險公司制定適當的指引。國際可持續發展準則理事會及自然相關財務披露工作組等國際監管監督機構正在推進全球可持續發展以及氣候相關的披露要求。近期出現多宗有關公司在可持續發展以及環境、社會及管治相關資料方面誤導投資者的事件，引起公眾關注，政府及監管機構對此執行處罰措施，亦有多宗與此有關的民事訴訟，這表明有關方面的披露、聲譽及訴訟風險仍然較高，並可能進一步增加，特別是公司增加他們對該領域的披露或產品供給。國際和地方監管機構及業界團體正開始制定有關在投資產品標籤中使用可持續發展及環境、社會及管治術語的原則及標準。有關變革及發展可能會引致保誠需於多個司法權區進行協調以採取一致風險管理方法的監管合規、客戶操守、營運、聲譽及披露風險。

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

d 《國際財務報告準則》第 17 號

《國際財務報告準則》第 17 號自二零二三年一月一日起生效，按此基準所作的首次對外報告於二零二三年上半年度開始。新準則要求對保險合約的會計處理、呈列方式及披露內容作出根本性改變，同時須運用重大判斷及新的評估方法。有關改變意味著投資者、評級機構及其他持份者可能需要花時間熟悉新準則及解讀本集團業務表現和動態。此外，短期內要實現與過往財務報告期間的比較會更加困難。為與《國際財務報告準則》第 17 號的新基準保持一致，我們已建立全新系統、流程及控制措施，且有望日臻成熟。短期而言，與上述新系統及流程相關的業務風險或會加劇。

除《國際財務報告準則》第 17 號外，《國際財務報告準則》會計政策的任何其他變更或修訂，亦可能導致未來業績的釐定方式改變及/或為確保已呈報業績一致須作出追溯調整。

e 投資者供款計劃

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

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

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

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

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

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

保誠現時及將來可能會於各種情況下，包括於其保險、資產管理及其他業務營運的日常過程中遇上法律訴訟、糾紛及監管調查。該等法律訴訟、糾紛及調查可能涉及保誠獨有的業務及經營方面，或於保誠所在市場上經營的其他公司亦普遍涉及的業務及經營方面。法律訴訟及糾紛的起因可能是合約、法規或保誠採取的行為方式，包括集體訴訟。儘管保誠相信已就訴訟費用及監管事宜的所有重大方面作出足夠的撥備，惟不能保證有關撥備是否充足。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。

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

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

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

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

於二零二一年十二月二十日，經合組織發佈第二支柱的詳細示範規則，有關規則預期將於二零二三年之前首度實施。由於規則的複雜性，實施日期隨後延遲至不早於二零二四年開始，以便為跨國企業及稅務機關提供充足的準備時間。若規則範圍內的保誠旗下實體所在司法權區的國家法律實施該等規則，則該等規則適用於本集團。於二零二二年三月十四日，經合組織發佈詳細指引，就示範規則的詮釋提供幫助。作為制定實施框架工作的一部分，經合組織於二零二二年十二月二十日發佈過渡性安全港指引，並於二零二三年二月二日、二零二三年七月十七日及二零二三年十二月十八日發佈額外行政指引，進一步更新及澄清如何詮釋示範規則。預計經合組織將於二零二四年發佈進一步的新指引，這將影響對已實施立法的詮釋。

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

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

及財務報表，預期過渡性安全港是否適用。在部分司法權區，已經實施全球最低稅率，但並無實施當地最低稅制，本集團在該司法權區的業務由於屬於完全本地化業務，因此不受有關規則規限。

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

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

表現指標釋義

經調整經營溢利

以長期投資回報為基礎的經調整《國際財務報告準則》經營溢利。該替代表現指標與年內《國際財務報告準則》溢利的對賬載於《國際財務報告準則》財務業績附註 B1.1，更完整的釋義則載於附註 B.1.2。

經調整股東權益

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

有關與《國際財務報告準則》股東權益的對賬請參閱額外資料附註 C 3.1 (B) 和 II(ii)。

代理的新業務利潤

代理渠道產生的新業務利潤。

年度保費等值銷售額

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

進一步解釋請參閱額外資料附註 II(vi)。

平均每月活躍代理

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

銀行保險新業務利潤

銀行保險渠道產生的新業務利潤。

客戶人數

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

客戶淨推薦值

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

客戶留存率

按期初客戶人數減年內斷保（扣除復效）的人數除以期初客戶人數計算。

瀚亞管理或諮詢基金總額

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

瀚亞投資表現 — 管理基金表現優於基準百分比

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

瀚亞成本/收入比率

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

歐洲內含價值股東權益

按照歐洲保險財務總監論壇於二零一六年頒佈的歐洲內含價值原則編製的股權權益。

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

每股歐洲內含價值股東價值

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

超出集團訂明資本要求的集團監管資本盈餘

估計集團監管資本資源超出股東業務應佔集團訂明資本要求的部分，未計二零二三年第二次現金中期股息。訂明資本要求按特定實體的當地監管機構可以施加懲罰、制裁或干預措施的水平設定。估計集團監管集團資本充足率要求規定，合資格集團資本資源總額不得低於集團訂明資本要求。

集團監管覆蓋率

估計集團監管覆蓋率為資本資源與股東業務應佔集團訂明資本要求的比率，未計二零二三年第二次現金中期股息。

健康新業務利潤

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

每股《國際財務報告準則》股東價值

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

穆迪的總槓桿基準

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

業務單位匯入現金淨額

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

淨零

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

新業務利潤

就年內出售業務按稅後基準予以呈列，按歐洲內含價值原則計算。

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

內含價值的新業務利潤（新業務利潤／保險業務經營的平均歐洲內含價值股東權益）

按新業務利潤除以保險業務經營的平均歐洲內含價值股東權益計算，不包括權益持有人應佔商譽。有關計算方法請參閱額外資料附註 II(ix)。

賺取的集團經營自由盈餘淨額

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

每名活躍代理的新業務利潤

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

保險及資產管理業務所賺取的經營自由盈餘

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

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘

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

進一步資料載於歐洲內含價值基準業績「集團的自由盈餘變動」。

內含價值的經營回報（經營溢利／平均歐洲內含價值股東權益）

按歐洲內含價值經營溢利除以持續經營業務的平均歐洲內含價值股東權益計算。有關計算方法請參閱額外資料附註 II(ix)。

戰略銀行客戶基礎滲透率

保誠客戶人數佔銀行客戶總數的百分比。該指標及目標與七個戰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）。

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。

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，並基於該等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的現有歐洲內含價值及自由盈餘方法將在整段期間內適用。

有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘增長目標

我們的有效保險及資產管理業務賺取的經營自由盈餘增長目標採用二零二二年的平均匯率及保誠計算截至二零二二年十二月三十一日止年度歐洲內含價值基準補充資料時所作的經濟假設，並基於該等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

前瞻性陳述

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

多項重要因素可能導致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、金融及信貸市場的整體表現以及經濟不確定性因素、放緩或緊縮（包括俄烏衝突、中東衝突以及相關或其他地緣政治緊張局勢及衝突所造成者）的影響（亦可能影響保單持有人行為及降低產品的實惠性）；
 - 向低碳經濟轉型對資產估值的影響；
 - 衍生工具未能有效緩釋任何風險；
 - 全球政治不確定性因素，包括跨境貿易摩擦增加的可能性以及運用法例、法規及行政權力限制貿易、金融交易、資本移動及/或投資；
 - 2019 冠狀病毒病的長期影響，包括對金融市場波動及全球經濟活動的宏觀經濟影響，對銷售、理賠（包括與疫情期間延遲治療相關者）、假設的影響，以及產品退保個案增加；
 - 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的實質、社會、發病率/健康及財務影響，其可能會對保誠的業務、投資、經營及其對客戶負有的責任造成影響；
 - 因應氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題的法律、政策及監管發展，包括法規、標準及詮釋的發展，例如與可持續發展（包括環境、社會及管治和氣候相關）報告、披露及產品標籤及其詮釋相關者（可能存在衝突及產生虛假陳述風險）；
 - 政府、政策制定者、本集團、業界及其他持份者有效實施及遵守紓緩氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題承諾的集體能力（包括未妥善考慮保誠所有持份者的利益或未能維持高標準的企業管治及負責任的業務實踐）；
 - 競爭及快速技術變革的影響；
 - 死亡率和發病率趨勢、退保率及保單續新率對保誠業務及業績的影響；
 - 在相關行業內日後收購或合併的時間、影響及其他不確定性因素；
 - 內部轉型項目及其他策略措施未能達致目標或對本集團的營運及僱員有不利效果的影響；
 - 保誠業務進行再保險的可行性及有效性；
 - 保誠（或其供應商及合作夥伴）的營運抗逆力可能不足的風險，包括因外部事件而導致營運中斷的風險；
 - 保誠（或其供應商及合作夥伴）資訊科技、數碼系統及資料（包括 Pulse 平台）的可用性、保密性或完整性遭到破壞；
 - 與獨立合作夥伴經營的合營企業（尤其並非由保誠控制的合營企業）的相關非財務及財務風險以及不確定性因素增加；
 - 保誠及其聯屬公司經營所在司法權區的資本、償付能力標準、會計準則或相關監管框架，以及稅務及其他法例和法規變動的影響；
- 及

- 法律及監管措施、調查及糾紛的影響。

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

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

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

警告聲明

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

二零二三年第二次中期股息

除息日期	二零二四年三月二十八日（英國及香港） 二零二四年四月一日（新加坡）
記錄日期	二零二四年四月二日
派付日期	二零二四年五月十六日（英國、香港及美國預託證券持有人） 二零二四年五月二十三日或前後（新加坡）

截至二零二三年十二月三十一日，Prudential plc 已發行股份總數為 2,753,520,756 股。每股普通股附帶於 Prudential plc 股東大會上投一票的權利。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（高級上市）擁有雙重主要上市地位，並已採納以香港及英國《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

> 英國守則可於以下網頁瀏覽：www.frc.org.uk