

Prudential 問答

發言人：現在我想介紹一下我們的問答環節，Mike Wells、Nic Nicandrou、Mark Fitzpatrick、James Turner 和 Ben Bulmer 將參加這次會議。現在線路已經開通，所以打電話的人，請帶著您的問題撥號，對於其他喜歡打字的人，您可以把您的問題放到活動網站的問答功能中。現在，為了確保每個人都有機會在這次問答中詢問，我們可以要求您的問題保持簡短嗎？謝謝您們。

說到這裡，讓我們回到第一個問題。它來自滙豐銀行的 Kailesh Mistry。Kailesh 問我們：除了實現兩位數的 EEV 每股增長和與亞洲現金產出一致的股息增長，還有其他財務目標嗎？例如 NBP，IFRS，OPAT，現金流？Mike Wells？

Mike Wells：我認為，我們今天已經提供了一些跡象，表明我們對組織結構性增長的看法。我也不想一一我認為目標能有效地讓您清楚地看到我們要去哪裡，但我認為，太多的目標開始定義集團的策略選擇。因此，我認為我們已經向您明確指出了我們在每個市場上可以做什麼和不可以做什麼。我認為，到目前為止，您談論的其他一些指標與我們提供的預測高度相關。

所以，我們將保持現有的目標。我再次對我們所有指標的增長充滿信心，我認為我們已經在過去十年多的時間裡展示了我們同時增長所有這些指標的能力。這是集團的核心能力之一。

發言人：那麼，現在我們進入下一個問題。我們有一位直播嘉賓。他是 Andrew Crean。Andrew，您能告訴我們您代表哪家公司嗎？然後請提出您的問題。

Andrew Crean：早上好，我是 Autonomous 的 Andrew Crean。我的問題是，首先，每年價值轉化為現金的速度相對較慢，我認為這與延緩確認盈利的英式分紅業務所占比例有關。您是否認為，在未來的五年裡，當您改變產品組合時，就會加速現金貨幣化？

其次，我認為就您的看法而言，印度的重要性增加了。您只擁有 22% 的人壽業務。是否有計劃提高這一比例，您目前對業務有多少控制權？

Mike Wells：所以，Andrew，我會開始，然後我會把它交給財務部的 Mark。我認為在印度，您已經看到了貨幣政策的結構性變化，我們認為這種變化對儲蓄行為有一定的長期影響。所以，從歷史上看，它是現金、黃金、房地產，然後是單位掛鉤和其他產品的增長，我認為人壽業務的增長顯然是新興的，顯然在市場的這一點上相對不足。所以，我們繼續非常仔細地觀察那個空間。

從結構的角度來看，對於您的所有權問題，就像我們做的許多其他事情一樣，它給了我們機會，如果有一段時間我們認為增加是合適的，我們就可以這麼選擇。但這也適用於我們的中信合資企業，適用於我們的共同保險業務，即 Pulse 的價值鏈。Prudential 的一個獨特之處是，我們不僅有持續有效的增長業務和不斷增長的存量組合帳面餘額，而且，如果您願意的話，我們還有其他公司沒有的期權。

Mark，您想談談指標問題嗎？

Mark FitzPatrick：當然可以。Andrew，嗨，早上好。因此，就貨幣化的相關因素而言，正如您所說的，利潤是其中非常非常重要的組成部分。透過今天會議的 EEV 視訊和投影片，您會看到 35% 的投保人有效回報實際上是定期紅利，期末紅利是 65%。因此，就我們所處的位置而言，它是大量後端載入的。

因此，我們已經在投影片中提供了貨幣化概況。我們預計它將隨著新業務的發展而增長，但真正關注的是 EEV 作為一個整體的增長。實際上，我認為隨著我們產品組合的改變，我們預計會隨著時間的推移而發生變化，但就加速而言，我在現階段無法做出任何承諾。實際上，我們每年進行的新業務投資是對我

Prudential 問答

們現金流的有效利用。正如我之前在視訊片段中提到的，我們每投資 1 美元，就創造了 4 美元的新業務利潤。

謝謝。

發言人：太好了。非常感謝 Andrew Crean 的詢問。讓我們切換到下一個來電者。Farooq Hanif 加入了我們。Farooq，請問您能不能先說明您的公司，再說明您的問題？

Farooq Hanif：大家好。希望您能聽到我說話。我是瑞士信貸的 Farooq Hanif。首先，關於中國，我注意到您在圖表中顯示的中國各省的新業務，您進入的非常非常早的省份的銷售額正在下降。我只是想知道這是否正確，是什麼推動了這一切。

其次，在中國，就利潤率而言，在我看來，您所說的是，隨著您們越來越多地轉向代理，一些省份的市佔率增長可能會進一步擴大利潤率，但您只是增加了業務量。因此，您預計中國的利潤率會進一步增長嗎？

最後一個問題是關於 Pulse 的。您是否有任何證據表明 Pulse 正在為新客戶帶來更大的影響力，而這些客戶通常不是 Prudential 的客戶？所以，希望您能以印尼為例分享一下。謝謝。

Mike Wells： Nic，您想解決這些問題嗎？

Nic Nicandrou：好的。早上好，Farooq。我沒聽清楚第一個問題。如果問題是圍繞不同集群之間的 APE 發展，我的意思是，很明顯中國去年受到了干擾。那麼，是什麼推動了相對增長，無論您是看早期的佇列還是晚期的佇列，還是其中的集群，是什麼推動了來自銀行或機構的混合。代理人受到了更大的干擾，所以銀行作為更大貢獻者的那些部門或群體給 2020 年的業務量帶來了積極影響。當然，由於我們在最近的一些省份還是新進者，而這些省份仍在增長。因此，這更多地與每個群組或每個集群內的產品組合有關，更多地與我們現有業務的成熟度有關，如果您願意這麼理解的話。

我的意思是，您關於利潤的問題，利潤始終是銷售渠道相對增長的函數。我以前說過，銀行渠道占領導地位——我們在 Q1 銷售的 99% 是銀行產品，去年主要是儲蓄產品。期繳、長期的儲蓄產品，但顯然它們永遠不會有和健康 and 保護一樣的利潤，健康和保障是一個代理銷售的產品。因此，這將取決於他們來自哪個渠道，也將取決於該渠道內的業務結構。

還有進一步增加的機會嗎？是的，有。有規模經濟，我們的代理商在一些較新的省份和城市的生產力將會提高。隨著他們變得更加成熟和更有經驗，其中的生產力和產品組合將會改善。所以，那裡潛力很大。

在 Pulse 方面，在我們開發該工具的過程中，現在說客戶的忠誠度是否會到來還為時過早，無論是從他們與我們在一起的時間長短來看，還是從購買第二和第三種產品的傾向來看，現在說還為時過早。我們有這些假設，但我們只有 21 個月，所以我們沒有足夠的資訊，當然是統計上有效的資訊。

您繼續，Mike。

Mike Wells：還有 Farooq，進入 Pulse 的大部分客戶都是新來的 Prudential，對於您問題的另一部分。所以，這是在擴大我們接觸的家庭。

發言人：太好了。所以，非常感謝 Farooq 的詢問。在這次管理現場問答會議中，我們已經接近了一半。所以，請撥入或把您的問題填入問答程序。我們還有一個問題，來自法國巴黎銀行的 Dominic O'Mahony。Dominic 問您：PCA 資本在地理區域之間分配在哪裡？像許多投資者一樣，我根據按地理

Prudential 問答

區域劃分的加權平均 COE 來計算 COE，它是由當地的無風險利率建立起來的，這在不同的市場之間有很大的差異。這是 Dominic 的問題。

Mike Wells：Mark，您想要那個嗎？

Mark FitzPatrick：當然可以。所以，Dominic，我們有許多不同的方式來看待我們的資本和我們的資本回報。您可以在今年早些時候我們的前頁中看到額外的細分資訊，其中有關於亞洲的額外分析，所以您可以期待看到更多。我們主要是在 EEV 拆分和 IFRS 中提供的。因此，就我們最終看待資本和資本回報的方式而言，EEV 對我們來說是一個非常非常重要的視角，您也可以看到我們改變 AIB 和 LTIP 的方式，以及對 EEV 的更大關注。

因此，我要指出的是，EEV 的額外披露是根據區段市場、資本要素以及主要區段市場的營運盈利能力和績效提供的。正如我在半年和全年中所說的，我們將提供更多的資訊和進一步的披露。

發言人：所以，非常感謝 Dominic 的詢問。我們現在有一個現場來電，他是 Greig Paterson。Greig，請您告訴我們您來自哪家公司，然後請把您的問題提交給我們的管理小組。

Greig Paterson：大家早上好。能聽見我說話嗎？是 KBW 的 Greig Paterson。三個問題。一個是，Mark，您引用了您的內涵價值基礎。我想知道您認為您的基礎與其他亞洲保險公司有何不同。問題一。

第二個是，Nic，就 Pulse 的推出而言，第一季度的 9%，您能告訴我們嗎，這樣我們就能感受到它在哪些國家完全推出了，而在哪些國家沒有推出，哪些國家對第一季度的 9% 貢獻最大？就 Pulse 利潤率而言，如果我沒記錯的話，Pulse 利潤率——Pulse 產品的利潤率通常較低。這是否意味著，隨著 Pulse 在亞洲和非洲的進一步推廣，我們的利潤將被壓縮？謝謝。

Mike Wells：那麼，Mark，您想開始嗎？Nic，關於 Pulse，這樣的話，Ben，您想談談 Pulse 對利潤率的增量效應嗎？

Mark FitzPatrick：所以，Greig，謝謝您的詢問。事實上，Ben 做了一個視訊和一些投影片，今天早些時候上傳的，您可能還沒有看到，它實際上詳盡地談論了我們的內涵價值。它使一些主要產品組合以及一些主要市場的現金流更讓人信服。這將有望讓您更好地瞭解我們的內涵價值。但是做了所有的完善工作，我們認為內涵價值是一種非常健壯、透明的方法，它是為了解決傳統內涵價值的缺點而引入的。我們對時間價值期權和擔保有明確的規定。

這在很大程度上是一種自下而上的方法，因此它真正反映了一個又一個產品以及我們銷售的產品的業務和產品組合。它也是基於活性的，這意味著在我們繪製資產負債表和報告的任何時候，我們假設這些利率對未來都是持續的。所以，沒有均值回歸之類的東西。

因此，我們相信這是一個穩健的過程。我們相信這是一個非常徹底、非常清晰的過程，也是一個非常清晰的度量標準，我們可以據此進行報告。但我認為，當您看了視訊，有機會看到 Ben 和團隊今天在視訊中分享的一些額外資訊時，我很樂意回答您可能有的任何進一步的問題。

發言人：太好了。那麼，現在我們切換到下一個問題。我們有.....對不起，James？

Mike Wells：Nic，您想談談第一季度在 Pulse 取得的成功嗎？然後，Ben，我認為利潤率也是 Greig 的問題之一。

Prudential 問答

Nic Nicandrou：是的。**Greig**，您看到了使用者基礎和註冊數量的增長。重要的是，更多的參與機制。正如我在前面的演講中所說的，**Pulse** 真正給我們的是捕捉參與度和行為資料的能力。20 千百萬位元組的資料；一旦使用者註冊，一旦他們參與一些活動，我們大概有每個使用者的 280 條資料。因此，我們嘗試對我們傳遞的銷售線索更有選擇性，如果您願意的話，可以理解為我們希望提高轉化率。我們已經看到了這方面的改善。

與此同時，我們正嘗試引入更多的代理，尚未使用的獨特代理，已經有了 **Pulse** 被推薦人來幫助他們執行。同樣，相對於去年的 34,000 個代理，僅今年第一季度就新增 15,000 個，我們現在正嘗試將其擴展到更多的市場。所以，對於您的問題，主要是香港、印尼和馬來西亞。來自其他地方的人數不多，但來自其他地方的人會更多。

Ben，關於利潤率的問題交給您了。

Ben Bulmer：謝謝，**Nic**。嗨，**Greig**。我長話短說。到目前為止，我們透過 **Pulse** 看到的大多數銷售都是 O2O 銷售。因此，利潤確實反映了 **Nic** 提到的國家的現有產品組合和代理利潤。因此，要瞭解這一點，您可以參考香港、印尼和馬來西亞的利潤。

您繼續，**Mike**。

發言人：太好了。所以，我們現在開始下一個問題。有人打電話來，是 **Ming Zhu**。**Ming**，您能告訴我們您代表誰，您有什麼問題嗎？

Ming Zhu：大家下午好。我是 **Panmure Gordon** 的 **Ming Zhu**。請回答三個問題。第一個問題是，您能不能說一下表現良好的第一季度，但是自從第一季度之後，一些亞洲國家又回到了完全封城或者增加限制的狀態。您對今年剩下的時間有什麼看法？您為這種事情的發生做了什麼準備嗎？

第二個問題，當您談到數位化時，您會從哪裡看到亞洲和非洲真正的全部好處？

第三個問題，亞洲是否也像亞洲之外一樣面臨著日益嚴重的通貨膨脹問題？您實際上是如何為您的健康和保障產品制訂相應的價格或儲備的？謝謝。

Mike Wells：**Ming**，謝謝您的問題。在健康和保障產品方面，我們有能力根據當地市場的競爭情況以及某些情況下的當地市場監管問題重新定價。所以，這是嵌入在產品設計中的。我們也有產品設計，其中消費者從某些市場的低索賠中受益，因此他們傾向於自我管理，因為一些通脹成本與他們有關，因為我們與消費者保持一致。我認為當市場關閉時，快速進入市場，**Nic**，您想詳述一下嗎？

Ming，我認為關於您問題的數位化部分，現在已經有了好處。我的意思是，我希望會議的收穫是，這不是 **Prudential** 追求的目標，這是我們在不同市場的位置。我們一直在努力降低我們的邊際成本，我們一直在進行大量投資，以確保我們能夠大規模獲得收益，我們在這方面還有更多工作要做。我認為，如果 10 年後我們還在這裡，我們在這方面仍有更多的工作要做，很明顯，因為有新技術和新方法來接觸客戶，也有我們一直希望在業務中發展的新效率。但是我們在業務的幾乎每個領域都看到了逐步的改進，我認為我在這裡 5-6 年中看到的最大的事情是該集團在市場上分享的能力，所以我們不必一遍又一遍地重新創造東西，即使是在內部，這實際上創造了一個我們從未有過的採用率。我認為我們的管理團隊一直到最基層以及大多數初級營運角色都看到了這一點的好處。因此，人們在如何解決這個問題上使真正一致的。

Prudential 問答

但是，**Nic**，您想談談我們應對開放或封閉市場的能力，以及我們在 COVID 進入和退出亞洲市場時面臨的一些挑戰嗎？

Nic Nicandrou：好的，**Mike**。我的意思是，我們把一些資訊放在網站上，用我們以前用過的常用圖表向您提供最新資訊。在許多市場的開放或重新封閉的層面上，過去五、六週內，這些市場確實出現了更嚴重的波動，如果您願意的話，可以理解為還會出現另一個尖峰。甚至自從我們上週五發佈圖表以來，我們看到馬來西亞在接下來的兩週內已經完全封城。所以，台灣比第一季度更糟。馬來西亞、越南、泰國都在名單上。這些只是一些市場。新加坡、菲律賓和印尼一直處於不斷上升的曲線上，因此目前唯一完全正常的市場是中國內地和香港，除了中港邊境之外。不可避免地會有一些干擾，但我們比去年這個時候準備得更好——事實上，比 2020 年的任何時候都要好。

我們現在有能力使用虛擬技術進行遠端銷售。事實上，我們透過銀行和代理這兩個渠道的遠端銷售，代理占 30%，銀行占 33%。它們在第一季度比我們去年全年看到的還要高。我們有能力透過 **Pulse** 與客戶接觸和互動，而一年前我們沒有這樣做，因為我們仍在這些市場推出許多產品和服務。我們只是習慣了現在這樣做的節奏，所以這將起到緩和的作用。所有這些影響都是短暫的，實際上，今天的內容和所有視訊的內容都是展示我們將帶來的新功能，這些功能將經得起時間的考驗。

因此，我們有更多的工具來面對充滿挑戰的環境。從根本上說，我們正在建設一個更加強大的企業。

Mike Wells：Ming，這些工具中有很多是去年在我們整個地區受到更嚴厲的封城期間開發的，我們幾乎 100% 的員工都被凍結了。因此，從文化的角度來看，無論您的辦公室結構如何，您都可以看到巨大的生產力。

發言人：太好了。因此，讓我們進入下一個問題，在此之前，非常溫和地提醒您，我們在市場和功能面板上有專門的問答時間，您也可以專門就 **Pulse** 提出您的問題。所以，這一切還在前面，我們有時間為您做這件事。

我想我們在這次管理問答中可能有時間回答另一個問題。和小組成員，這是一個由三部分組成的問題，來自 **Ashik Musaddi**。所以，**Ashik** 說：我可以問三個問題嗎？第一個問題是，印尼在其產品中具有非常高的保障和 UL 元素，但是它具有非常低的 EV，而香港具有非常高的 EV。我們如何看待兩者的區別？這是第一個問題。

Ashik 的第二個問題是這樣的：請提供您在香港擁有的產品的例子，並強調是什麼原因導致香港有這麼高的 H&P EV？

Ashik 的第三個問題是：考慮到您沒有增持股份，您現在對印度有什麼看法？您是想在印度以外地區拋售，還是想維持/增持？

Mike Wells：Ashik，我們只有幾秒鐘來回答問題，所以很抱歉回答得太快。在印度，我們不評論策略併購，即減持或增持我們的股份，但很明顯，這是我們與同行相比所獨有的一組機會。**Nic**，想快速評論一下產品差異和對他們的處理嗎？

Nic Nicandrou：好的。就產品差異而言，最終，無論是單位相連產品還是英式分紅產品，它都是一種重視附加險並為客戶提供終身保護的機制。只不過香港的附加險，無論是在精密程度上，還是在件均保費上，都比印尼高很多。因此，保單的大小和豐富程度要高得多，這才是利潤差異的真正原因。香港有多種產品，因為我們一直在擴大我們的產品範圍，從帶有保障附加險的教育儲蓄到獨立的醫療、獨立的

Prudential 問答

危重疾病。現在我們有了一個年金產品，所以我們正在進行整個需求分析，但是 Lillian 和 Derek 將在下次會議中加入我們，所以也許我們有機會進一步擴展這個答案。

發言人：太好了。我想我們已經討論了 Ashik 中的那個問題。Ashik，非常感謝您的詢問。我們的小組討論到此結束，所以感謝您的詢問，我們也感謝 Mike、Mark、Nic、James 和 Ben 與我們在一起。透過這次投資者日活動，在我們一起的這段時間裡，您將有幾個機會詢問，我們稍後會回來討論這個問題。但首先，我們要短暫休息一下，請大家在香港時間晚上 19 點 45 分回到顯示幕前。是從現在開始的 45 分鐘之後。

我們非常感激，很快就會見到您。

[文字結束]