

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

N S Kannan

ICICI Prudential Life 董事總經理兼執行總裁

印度素來以深厚的傳統、文化及藝術聞名。而如今，印度龐大、年輕及向上流動的人口亦同樣眾所周知。印度 90% 的人口未滿 60 歲，約一半人口處於勞動年齡。年輕、熱衷數碼科技且抱負遠大的印度人，如今有著新時代的目標和生活方式的志向，同時亦注重為未來儲蓄及尋求財務保障。未來十年內，印度將成為世界第三大經濟體。簡而言之，印度是一個兼具龐大的人口潛力和機遇的國家。

大家好，我是 NS Kannan，是擁有 20 年歷史的 ICICI Prudential Life Insurance 的一分子。我們是一家年輕的公司，擁有印度千禧一代的理念。我與團隊會一起講述我們的歷程，包括我們的技術基礎、我們的獨特優勢、我們的一些成就，以及探討能為我們開展業務新領域的契機。

按新業務承保額計算，我們是印度最大的私人保險公司。我們為 360 萬名個人零售客戶提供保險，並透過團體保險覆蓋 5,200 萬印度公民，承保額達 2,780 億美元。我們內部管理 290 億美元資產，其中大部分為保單持有人基金。在英國保誠集團的亞洲業務中，我們的客戶人數最多，新業務年度保費等值排名第二，總保費及管理資產排名第三。

英國保誠亞洲內部排名



附註 1) 表示 2020 年於英國保誠集團亞洲內部所佔百分比的排名；2) 排名假設馬來西亞為一個整體
資料來源：公司資料

業務有此規模全賴我們超過 18 萬名代理、約 600 名合作夥伴（包括 23 家銀行合作夥伴及 14,000 名同事組成的團隊）形成的龐大分銷網絡，讓我們的業務遍佈泛印度地區，覆蓋印度國內生產總值的 95% 以上。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

ICICI Prudential Life — 規模及範圍



附註 1)截至2021年3月止財政年度的數據 2)截至2020年12月31日管理資產為280億美元(上一個圖表)
資料來源:公司資料

我們很自豪成為首家在印度證券交易所上市及進行買賣的印度保險公司。我們的願景是建立一家長期機構，以敏銳的觸覺滿足客戶對保障及長期儲蓄的需求。我們的尖端技術基礎設施為這一願景提供有力支持。

首先有請我的同事 Jit 介紹我們的技術推動要素。

Judhajit Das
ICICI Prudential Life 人力資源及營運總監

我們秉持以客戶為先的理念，藉助技術，以客戶偏好的語言，隨時隨地提供個人化服務。關鍵的一點是，我們會貼合客戶所需。視訊、語音及本地方言是我們建立客戶互動模式的三個個人化支柱。

我們的平台對所有設備開放，可透過多種服務渠道連接客戶，例如網站、流動應用程式、WhatsApp、語音機器人及人工智能驅動的聊天機器人。這讓我們能夠大規模提供服務。

例如，我們的虛擬機器人呼叫應用程式可在一個小時內向客戶撥打 50,000 個電話，提醒他們保費到期。這些工具讓客戶能夠透過自助方式，隨時隨地實現 90%的服務請求，相當方便。

最重要的是，作為一家壽險公司，理賠管理是我們作業的關鍵所在。藉助以機器學習輔助的流程，我們將未經調查索償的平均身故理賠時間縮短至 1.4 日以內。此外，一如我們的服務承諾，所有符合「安心理賠」(“Claims for Sure”)計劃資格的索償都能夠在一日內獲得理賠。我們於 2021 年全年的理賠完成率为 98%。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負



本公司積極主動接觸客戶

附註：*LiGo 是一款人工智能驅動的聊天機器人，可透過每次客戶互動不斷學習

我們致力於主動滿足客戶的需要，並透過技術的輔助，努力創造簡單、直接、個人化及令人滿意的客戶體驗。這同樣適用於我們的合作夥伴及分銷團隊。

接下來有請 Amit 介紹我們的分銷流程中的部分技術推動要素。

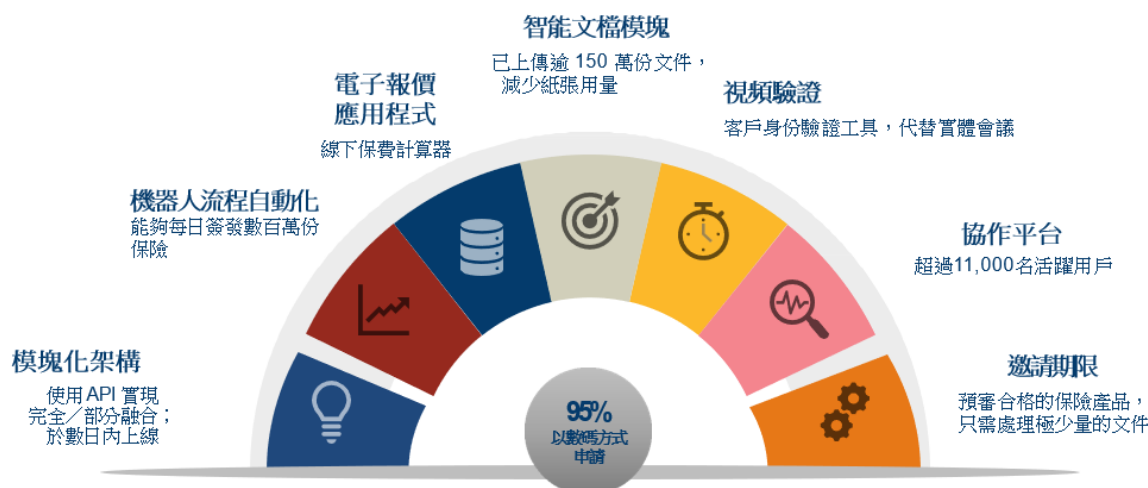
Amit Palta

ICICI Prudential Life 分銷總監

經過二十年來的努力，我們已深諳合作夥伴及消費者方面的運作之道。

我們的模塊化技術平台正好配合上述運作之道，並幫助合作夥伴能在短短數日內加入我們的平台。這些優勢讓我們在新的多家保險公司合作夥伴關係中增加業務份額。

推動分銷



將工具融入合作夥伴生態系統，以提高分銷商的產能

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

Anish Behl

IndusInd Bank 理財及輔助銀行業務全國主管

ICICI Prudential Life 去年的成就簡直令人難以置信。我們與另一家合作夥伴合作長達六年之久，而 ICICI Prudential Life 加入後，短短一年內即實現增長接近 40%，表現相當出色。

我們曾親眼見證他們真正的工作情況，我認為其工作精神可稱為「真摯的態度」。這是因為我們親眼目睹其衷心的謙遜態度，以及在工作中所展現的能力。

我認為這是關乎承擔責任，負責的表現，而不僅僅是讓銀行保險人員自行銷售。我相信英國保誠內部會在其他多個國家的業務使用我們這個案例。祝賀你。謝謝。我們為這段合作夥伴關係感到十分自豪。

Amit Palta

ICICI Prudential Life 分銷總監

互作平台是我們為分銷商提供的另一項技術輔助。該平台允許多名持份者以遙距方式進行互動、解決問題、進行銷售及提供服務。

我們亦擁有一個微調引擎，可提醒銷售人員視情況及時採取行動。

Nivedita Roy

ICICI Prudential Life 顧問

我擔任 ICICI Prudential Life 的顧問已有 19 年，箇中經歷令人相當難忘。如今，我為 400 多名客戶提供服務，若沒有公司提供的數碼平台，絕無可能實現如此規模。我已準備就緒，透過數碼方式，滿足客戶對服務的所有需要。電子學習模塊幫助我增長知識，而我亦已獲得向潛在客戶進行後續銷售的預審資格，這令我的產能大幅提升。

我十分樂見為數碼化作出投資，尤其是在此艱難時期。這不僅提高我的效率，亦帶來更高的客戶滿意度。為 ICICI Prudential Life 喝彩！

Amit Palta

ICICI Prudential Life 分銷總監

我們已開發一系列數碼工具，例如智能文檔模塊、視頻驗證等，且事實證明這些工具非常有用，尤其是在當前的疫情時期。憑藉所有這些解決方案，如今我們超過 95% 的新業務申請均以數碼方式接收。

考慮到印度這個年輕國度的需求，我們亦與電子商務平台、支付提供商及金融科技公司等數碼公司合作，透過分銷商的應用程式提供微型產品。我們的後端系統具備充分的擴展性，可在一日內簽發數百萬份此類微型保險。我們亦廣泛開展分析，以提供預審合格的保險產品，當中所需的文件數量極少。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

Shaivi Khanna

ICICI Bank 第三方產品業務主管

ICICI Bank 的理念是公平對待客戶和自身。因此，我們將客戶的保障及退休需求確定為核心關注領域。我們與 ICICI Prudential Life 聯手為客戶提供全面的保障計劃以及危疾和年金產品。

我們聯手開展分析，透過識別正確的客戶概況、風險校準方法及無縫的投保體驗，致力設計順暢無阻的流程。在當前疫情期間，人壽保險已納入我們的銀行數據庫，確保面對面的投保體驗不會遭遇任何阻礙。鑒於保障及年金的滲透率僅為個位數，我們相信前景十分廣闊。

Amit Palta

ICICI Prudential Life 分銷總監

我們相信，要在市場穩操勝券的最佳方法是運用技術，為分銷團隊提供支援，不論是個人代理、僱員，抑或合作夥伴。

我們先前已談及技術的輔助，另外，我們亦十分重視不斷升級的全面產品組合，並一直謹記客戶至上的原則。

多種產品方案，滿足不斷演變的客戶需求



Zarin Daruwala

渣打銀行印度及南亞區執行總裁

ICICI Prudential Life 是渣打銀行在印度的獨家壽險提供商及合作夥伴，我們非常榮幸和樂見邁入合作的第七年。貴公司提供的壽險產品補充並完善了我們的財富產品。

過去七年來，我們一直與貴團隊密切合作，聯手打造特定細分市場的產品及銷售方案，深獲客戶好評。ICICI Prudential 團隊開發出切合印度客戶需求及風險偏好的多元化產品組合，我對此十分讚賞。

如今，我們擁有印度最大的外資銀行壽險專營業務之一，未來有望繼續發揮雙方強強聯合的優勢。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

Amit Palta

ICICI Prudential Life 分銷總監

我們識別潛在需求並開發合適的產品以提供保障及長期儲蓄，同時確保不影響風險管理，從而保持領先地位。

我們的投資表現及風險概況相當出色，因此客戶對我們的信賴與日俱增。有請我的同事 Manish 和 Deepak 為大家介紹。

Manish Kumar

ICICI Prudential Life 投資總監

如今，我們是印度規模最大的基金管理人之一，內部資產管理團隊管理 290 億美元資金。固定收益投資組合當中超過 99% 為 AA 及以上評級的債券，因此，自成立至今二十年來，我們從未發生違約。而且，自成立以來，我們超過四分之三的單位相連基金表現優於基準指數。

Deepak Kinger

ICICI Prudential Life 風險及合規總監

我們的負債總額當中，非分紅保證回報產品僅佔 1%。本公司償付能力比率超過 217%，足以從容應對波動的經濟環境。根據經濟資本框架，我們的償付能力比率超過 400%，同樣體現我們資產負債表的實力。我們業務的其他關鍵要素亦確保業務可持續、高效及穩健運行。有請我的同事 Sonali、Asha、Jit 和 Urvi 介紹更多相關資訊。

穩健的風險管理

高質素資產

- 固定收益資產中 99.5% 為 AA 級以上
- 自成立以來零違約

負債狀況

- 非分紅保證收益產品：負債的 1.1%

穩健的償付能力比率

- 償付能力比率為 217%，而監管要求為 150%
- 按經濟資本框架計算則超過 400%

附註：2021 年 3 月數據

Sonali Chandak

ICICI Prudential Life 公司秘書

有效的獨立董事會以及董事會的監督職能與執行管理層分隔，是我們企業管治理念的基礎。獨立董事佔董事會人數一半以上，並包括董事會主席。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

Asha Murali

ICICI Prudential Life 委任精算師

為保障保單持有人的利益，保險監管機構規定委任精算師制度，就此本公司名冊上所列的精算師對保單持有人及監管機構負有額外責任。

Judhajit Das

ICICI Prudential Life 人力資源及營運總監

我們是一家性別中立的平等機會僱主，女性僱員佔員工總數約 26%。我們透過結構化的人才管理及領導層發展計劃，培養兼具深度及廣度的領導層。90%以上的高級管理職位空缺均由公司內部候選人填補。至於領導層穩定性方面，高級管理團隊當中有 85%已在公司任職十年以上。

高質素的人力資本



附註：*包括分銷合作夥伴的僱員、代理及授權僱員



領導層穩定性
任職十年以上的
比例

Urvi Chhaya

ICICI Prudential Life 企業社會責任主管

除業務發展之外，我們亦致力推動共融增長及社會進步。我們積極促進弱勢群體的技能發展、可持續生計、健康及教育。

2021 年全年，我們的社會舉措惠及逾 14,000 個家庭。我們亦提供迎合農村及社會各界需求的微型保險產品，於 2021 年全年已為逾 2,100 萬人提供保障。可持續發展的企業為所有持份者（包括信賴企業的投資者）創造更多價值。

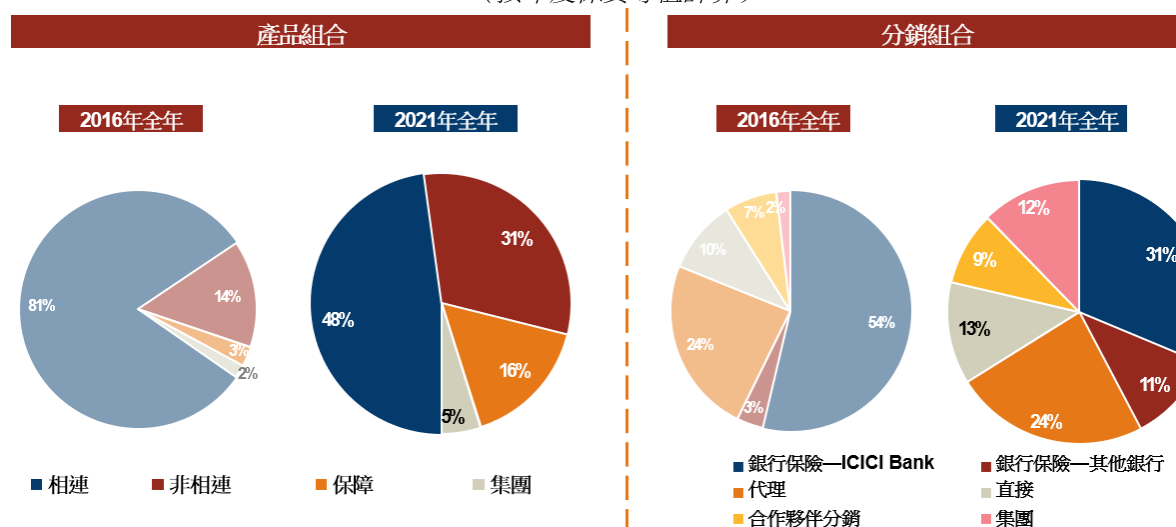
接下來有請 Satyan 分享我們在財務方面取得的若干成就。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

Satyan Jambunathan
ICICI Prudential Life 財務總監

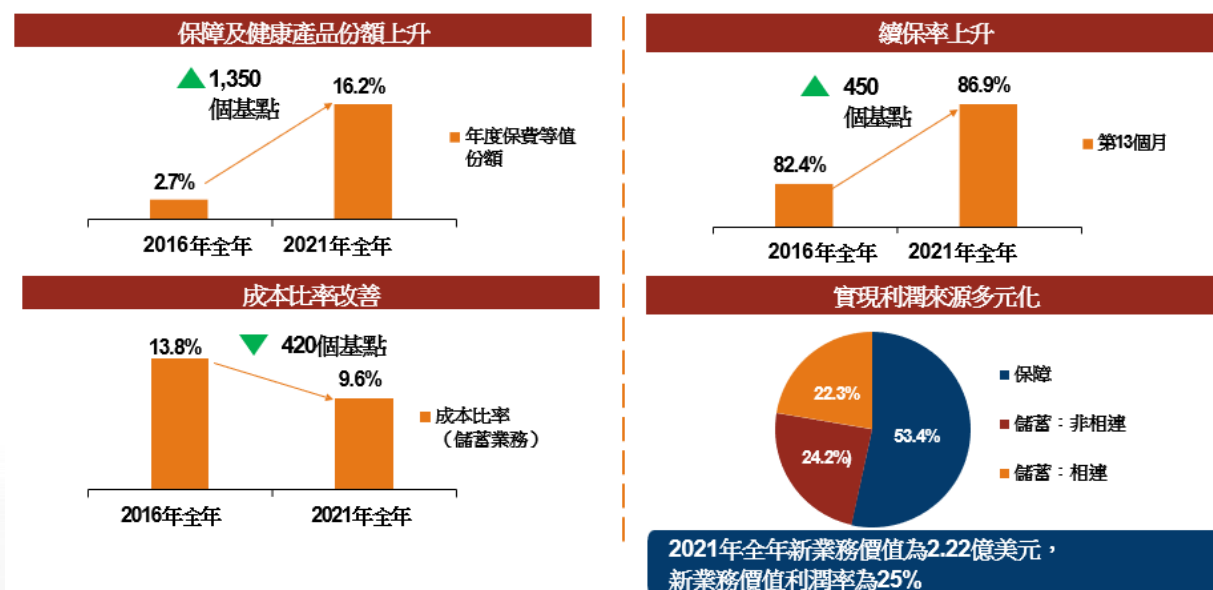
自五年前上市以來，我們的新業務價值以 32% 的複合年增長率增長至 2.22 億美元，新業務價值利潤率由 8% 提升至 25%。我們所取得的成績受惠於均衡的產品及分銷組合。

ICICI Prudential Life — 產品及分銷組合
(按年度保費等值計算)



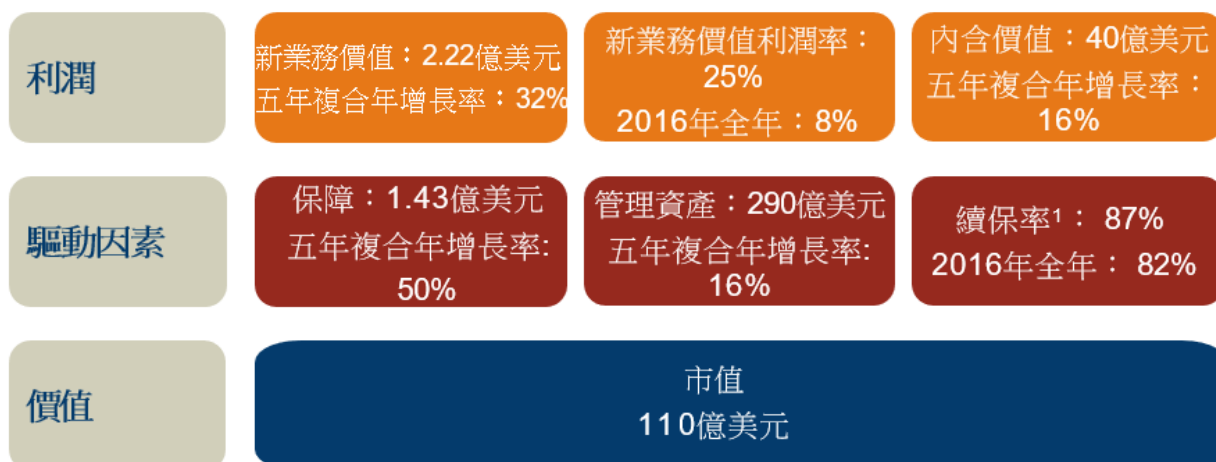
...提高保障業務份額，從多個方面提升業務質素，實現業內領先的續保率及成本比率。這亦讓我們的利潤來源充分多元化，使我們在未來能夠為持份者創造更多價值。我們的市值目前為 110 億美元。

ICICI Prudential Life — 提升業務質素



英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

ICICI Prudential Life — 創造價值



首家上市的印度保險公司；超過385,000名股東

附註：1)第13個月的續保率；2)截至2021年3月止財政年度的數據，價值按固定匯率計算

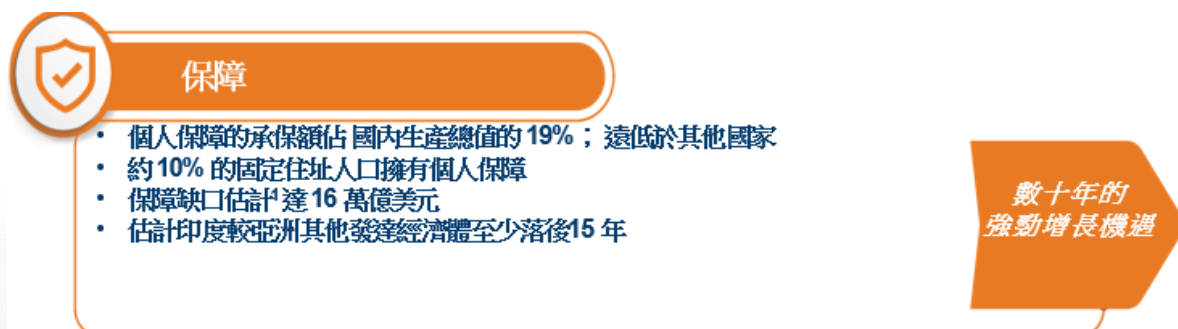
我們的歷程即將迎來轉折點。展望未來，儲蓄、健康、保障及退休等領域均蘊藏龐大機遇。首先是儲蓄。在印度，壽險保費佔國內生產總值的比率為2.8%，而全球平均水平為3.4%。鑒於財務儲蓄增加，加上壽險所佔份額僅為17%，增長機遇相當穩定。

儲蓄機遇



同樣，保障缺口估計超過16萬億美元，由此可見，保障是印度一個尚未開發的巨大市場。我們估計，目前僅有約10%的固定住址人口擁有保障，意味著印度較亞洲其他發達經濟體至少落後十年。我們認為，在未來數十年，保障是一個有望實現雙位數增長的機遇。

保障機遇



附註1)瑞士再保險，《縮窄亞洲的死亡保障缺口》，2020年

退休行業很可能成為下一個增長風口。隨著預期壽命延長，對積累和年金解決方案的需求愈加殷切。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

退休機遇



退休

- 參加退休金計劃的印度勞動人口不足 10%
- 退休金資產佔國內生產總值的6% (香港：50%，美國：136%，澳洲：151%)
- 年金產品由壽險公司專營
- 為臨近退休的人士提供遞延年金機會

下一個
重大的增長
機遇

要點在於我們計劃如何把握這些機遇？

N S Kannan

ICICI Prudential Life 董事總經理兼執行總裁

為把握眼前的保險機遇，我們已制定 4P 框架，旨在維持以客戶為中心的同時，提高新業務價值。

新業務價值增長的關鍵要素



我們的 4P 框架包括保費增長(premium growth)、保障業務增長(protection business growth)、續保率(persistency)提升，以及產能(productivity)的提高。

至於保費增長，我們的重點是進一步滲透服務不足的客戶群體、尋求新合作夥伴以進一步擴展分銷足跡，以及投資建立非常規採購渠道。

至於第二個 P：保障業務增長，我們將專注於透過各個渠道提供產品、深入拓展網上定期保險市場，以及與放貸機構合作提供貸款保險。隨著監管環境進一步開放，我們亦將推出健康及保健方面的新產品組合。

至於第三個 P：續保率，我們致力推動進一步的改善，鼓勵長期的客戶行為，這對客戶和股東均有裨益。

英國保誠投資者日影片
ICICI Prudential Life Insurance
保障及協助年輕的印度實現抱負

第四個 P：產能，貫穿所有功能和流程。作為一間機構，我們將持續關注成本效率，並利用我們的規模和數碼平台，提升客戶體驗及服務營運效率。

新業務價值增長的驅動因素

保費增長	- 進一步滲透服務不足的客戶群體 - 尋求新合作夥伴及投資於新興渠道，以進一步擴展分銷足跡 - 加強對退休金及年金的關注
保障	- 跨渠道提供產品、滲透網上定期市場以及與放貸機構合作，以開拓市場 - 增加健康及保健方面的新產品組合
續保率	透過鼓勵長期行為，以提高所有客戶的續保率
產能	利用規模和數碼平台提升客戶體驗及服務營運效率

從機遇的角度來看，我們認為，新業務價值的長期可持續增長將受以下因素驅動：

1. 發展儲蓄業務的行業機遇，與全國國內生產總值的增長基本一致(名義增長)。
2. 把握行業未來數十年在滲透率極低的保障業務方面的增長機遇。
3. 進一步優化產品組合，以及運用產能槓桿提高利潤率。

總而言之，以上就是我們的願景及策略。

ICICI Prudential Life 的團隊擁有 14,000 多名敬業而能幹的同事，我相信當中不乏業界翹楚。這讓我確信我們有能力實現這一願景。謝謝大家！