



管理層對業務運作的討論及分析

儘管二零零一年的經營環境困難，但本集團仍錄得純利一億五千五百九十萬港元，而二零零零年為一億五千四百三十萬港元。年內的營業額達十九億八千一百二十萬港元。

下文為二零零一年業績及各部门表現的詳盡回顧及分析。

I. 資本充足比率及融資

於回顧年內，本集團從經營活動所得現金淨額為二億八千一百四十萬港元。其他投資活動包括以四十五億六千二十萬港元作購買投資，其中絕大部份資金來自出售投資所得收入淨額三十億四千四百三十萬港元。

截至二零零一年十二月三十一日止，本集團的資產淨值達十九億九千三百七十萬港元，按法定申報基準計算，本集團的資產淨值遠遠超出保險業規定的法定盈餘淨額水平。

II. 風險管理

(a) 保險風險

本集團承保死亡、疾病、傷殘、危疾以及其他相關風險，就承保的每類風險自行承擔最高十萬美元，而超出這個金額的部份則透過溢額再保險契約、共保再保險契約、臨時再保險及巨災再保險契約向國際知名的再保險公司再投保。因此，我們可以準確預測一個年度的應付索償總額。過去五年的實際索償與我們預計的索償只是相差幾個百分點。作為質量監控的措施之一，本集團定期邀請再保險公司對承保及索償業務及程序進行審核，以確保該等業務及程序可達至業內最高之準則。

(b) 投資風險

儘管本集團的產品容許資產廣泛地分佈，本集團在投資方面採取較穩健的投資策略。用以支付保險負債所需的資產，乃委託本集團旗下的資產管理公司盈保投資管理有限公司管理。儘管已授權盈保投資管理可投資最高達百份之三十的資

產於股票，但實際百份比僅為約百份之六，而餘額則主要投資於定息投資工具。

對於定息投資工具而言，本集團的投資政策為配對資產及負債的幣值。由於本集團認為貨幣波動屬整體投資考慮因素的一部份，故此並無就其股票投資配對幣值。

本集團利用風險估值技術積極重新調整其投資模式，從而評估投資組合的風險及表現。當適用時，本集團亦利用沙柏比率評估其基金經理的投資表現。

(c) 業務風險

本集團採用著名精算軟件「Prophet」，以不同的假設業務環境為基礎，定期就溢利及虧損狀況作長期預測。這些長期預測數據有助本集團進一步了解業務環境改變對我們的財務業績及資本需求的影響，而在過去幾年，長期預測實在有助我們於預計變動方面作出決定。

由於盈科保險只經營香港的保險產品業務，所以因紐約市受到九一一恐怖襲擊而導致世界貿易中心大樓被摧毀的事件對本集團的營運並無直接影響。本集團並無接獲有關世貿事故的索償。

III. 評級

The A.M. Best Company，美國最大規模及歷史最悠久的保險公司評級機構，經深入研究本集團的運作後，於二零零一年五月再次評定本集團為「A-（優良）」級。

管理層對業務運作的討論及分析

A.M. Best指本集團股本雄厚、靈活及低風險的負債架構，以及持有優質及流動性高的投資組合，使本集團於上一次亞洲金融風暴期間將其資產所承受的風險減至最低，並無影響整體經營表現。

IV. 內在價值

本集團定期諮詢國際知名顧問精算師，計算其內在價值。以下為過去五年的每股內在價值：

	內在價值（每股） 港元
一九九七年十二月	\$2.626
一九九八年十二月	\$2.965
一九九九年十二月	\$3.341
二零零零年十二月	\$3.295
二零零一年九月	\$3.690

V. 投資

本集團的投資委員會由幾位董事組成，每週舉行會議以檢討現時的投资環境，並在有需要時作出政策決定。本集團委聘其全資擁有的資產管理公司盈保投资管理，管理本集團的投資組合。本集團的投資業績令人滿意，以已投資的資產來代表保險負債，二零零一年按美元加權基準計算的年收益率為百分之六點二。

於二零零一年作出投資無疑是十分困難的。聯邦儲備局為了應付恐怖襲擊、經濟衰退和公司盈利倒退等問題，十一次銳意調低聯邦基金利率至四十年新低。美國短期國庫債券市場因短期利率下跌四點七五厘而受惠，而於年終時美國十年國庫債券的收益率則實際上保持不變。在股票投資方面，大部份主要股票市場再度下挫，摩根士丹利資本國際（MSCI）全球指數按美元計的跌幅達百分之十七點三。由於上述情況，本集團的投資組合只持有極少量股票，而現金及債券則佔投資組合的大部份。

展望將來，二零零二年經濟將會復甦，並有更佳的前景。由於存貨大幅削減，所以預期在未來數月，工業產量將會有所回

升。然而，在最終需求仍未達至強勁水平前，復甦情況應只屬一般。鑒於美國失業率上升及家庭的負債情況嚴重，故消費開支應不會超越現時的水平。此外，由於邊際溢利減少及工業生產能力過剩，因此預期本年度的資本開支仍不樂觀。

與市場普遍看法一致，我們相信利率下調周期已接近尾聲，但本集團預期聯邦儲備局不會很快便逆轉現有情況，預計今年內利率仍會維持於低水平。本集團認為，利率周期短期內將變化不大，而信貸差價將會收窄。股票市場將依然波動，本集團將會集中投資於可從美國經濟轉強而獲益的國家及行業。下一頁圖表為本集團一般基金（不包括獨立持有基金）的資產分佈情況：

VI. 與東亞銀行有限公司提供聯營服務

本集團與東亞銀行有限公司於二零零一年一月發行聯營信用卡。

該信用卡專為盈科保險保單持有人提供多項服務，包括繳付保單保費、醫療檢查及矯正外科手術特別折扣優惠等。截至二零零一年十二月止，信用卡持咭人數目達一萬四千五百六十六名。本集團將繼續向不斷擴大的保單持有人推廣信用卡業務。

VII. 削減紅利

由於二零零一年利率經歷十一次調減，而按揭利率達至四十年新低，銀行存款亦大幅減少。本集團於回顧年內調低給予保單持有人的紅利率。

VIII. 業務運作

截至二零零一年十二月三十一日止年度，本集團錄得股東應佔純利一億五千五百九十萬港元，與二零零零年錄得一億四千四百三十萬港元比較，升百分之一點一。每股盈利與去年相同，錄得十九港仙。

投資組合(%) – 二零零一年十二月的一般基金

	定息 投資工具	按揭 及貸款	現金	股票	其他	總計
按貨幣列賬						
美元	69.5%	0.0%	7.2%	4.8%	0.4%	81.9%
港元	0.7%	8.8%	6.3%	1.0%	0.1%	16.9%
其他	0.0%	0.0%	1.0%	0.2%	0.0%	1.2%
總計	70.2%	8.8%	14.5%	6.0%	0.5%	100.0%
按地區列賬						
美國	17.6%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	17.8%
歐洲	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.5%
香港／中國	23.0%	8.8%	14.5%	3.4%	0.5%	50.2%
其他亞洲國家／地區	24.1%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	25.6%
其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
總計	70.2%	8.8%	14.5%	6.0%	0.5%	100.0%

保費總額較二零零零年升百份之十六點七。鑑於香港的投資環境欠佳，投資及其他收入跌百份之十一點七。本年度收益總額達二十二億三千七十萬港元，而二零零零年則錄得十九億七千八百八十萬港元(整體升幅為百份之十二點七)。

保單持有人利益增加百份之四十八點七。升幅主要因推行強制性公積金放棄公積金業務所致。除此之外，升幅與本集團業務增長的趨勢一致。營業員開支較去年減少百份之二十，反映該業務佣金下跌。管理費升百份之六點八。本年度經營開支總額為十四億六千七百八十萬港元，較二零零零年錄得十一億四千五百五十萬港元增加百份之二十八點一。以下為本集團過去五年的開支比率：

	開支比率
一九九七年	124%
一九九八年	117%
一九九九年	120%
二零零零年	122%
二零零一年	111%

假設佣金、獎金及其他非固定開支相等於首年保費的百份之一百及續保費的百份之十；行政開支相等於首年保費的百份之二十五及續保費的百份之五。以實際開支除以上述四項相加之和，即得出「開支比率」。

(a) 營銷部

本集團將會藉着維持營業員的素質和提升生產力，在來年保持現有生產力水平。本集團為具較少經驗的新聘營業員提供全面的服務標準及產品認識的培訓課程。本集團亦會鼓勵營業員參與專業考試和進修。營銷部將會為參與保險中介人素質保證計劃所舉辦的持續專業培訓計劃的營業員，提供所需的協助和資源。

重大事項：除於一月成功推出「盈科保險信用咭」外，本公司亦於二零零一年三月舉辦一年一度的頒獎典禮。銷售和服務紀錄方面取得彪炳成績的營業員均獲得表揚，以肯定他們所作出的努力。

本集團的營業員必須裝備充足，以便接洽熟知最新科技而且人數不斷上升的準客戶。新流動銷售工具「PowerAgent」已於

管理層對業務運作的討論及分析

二零零一年十二月面世，透過這工具營業員可與這個不斷擴展的市場保持聯繫。

鑒於市場對投資相關產品的需求日益上升，由二零零二年一月起，我們將會調配更多資源，以協助營業員參與保險中介人素質保證計劃的考試。

(b) 壽險部

銷售額：壽險部全年錄得百份之十點五增長。營業員的生產力較二零零零年下跌百份之十五點六，營業員總數減少百份之五點七至二千零四十五名。截至二零零一年十二月三十一日止，本集團生效保單的總數為三十一萬三千四百九十三份，而二零零零年則為二十九萬八千四百九十份。

i 個人首年保費

下表顯示本集團在過去五年，按十二個月移動總額計算的個人首年保費新銷售額。

ii 保費總額

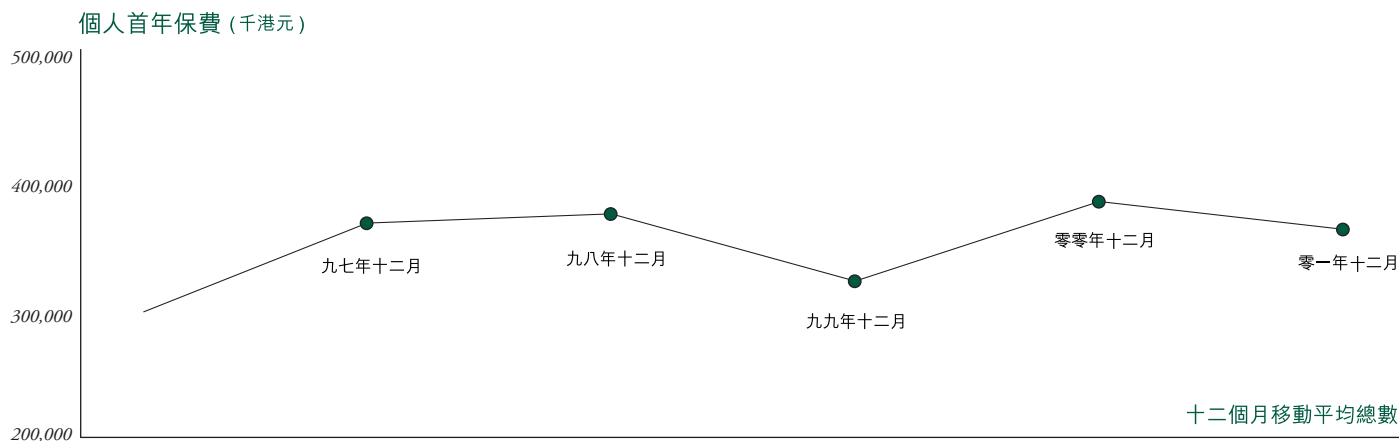
下一頁圖表顯示本集團在過往五年按十二個月移動總數基準計

算的保費總額。(縱使於一九九八年至一九九九年期間出現短暫滑落，惟上圖顯示過去五年增長從未間斷。)

iii 續保比率

本集團以建立一個模式從而得出「續保比率」。根據這個模式，假設一間公司首年的保費百份之八十將於下年度的賬目內反映，而本集團續保的保費百份之九十三將於下年度的賬目內反映。這兩個數字之和便是從模式得出下年度的預計續保保費。下年度的實際續保保費將會除以預計續保保費，這樣便得出續保比率。百份之一百的續保比率意味著本集團的延續性與該模式完全吻合。較百份之一百高的比率表示延續性更佳，反之亦言。下表顯示本集團過去五年的續保比率：

	續保比率
一九九七年	105%
一九九八年	90%
一九九九年	92%
二零零零年	98%
二零零一年	98%



二零零一年的續保比率與二零零零年相若，且繼續高於過往五年的平均續保比率。

iv. 理賠經驗

理賠（死亡及傷殘）經驗每年有所不同。下一頁圖表顯示本集團過去五年的整體理賠比率。

	理賠經驗
一九九七年	101.4%
一九九八年	98.3%
一九九九年	96.4%
二零零零年	93.0%
二零零一年	97.4%

產品：「積存基金紅利選擇」是壽險保單所附帶的投資相關附加利益。這項附加利益是以保單附加條款的形式推出，保單持有人可將紅利及現金分紅及此等的累積款額用作投資。

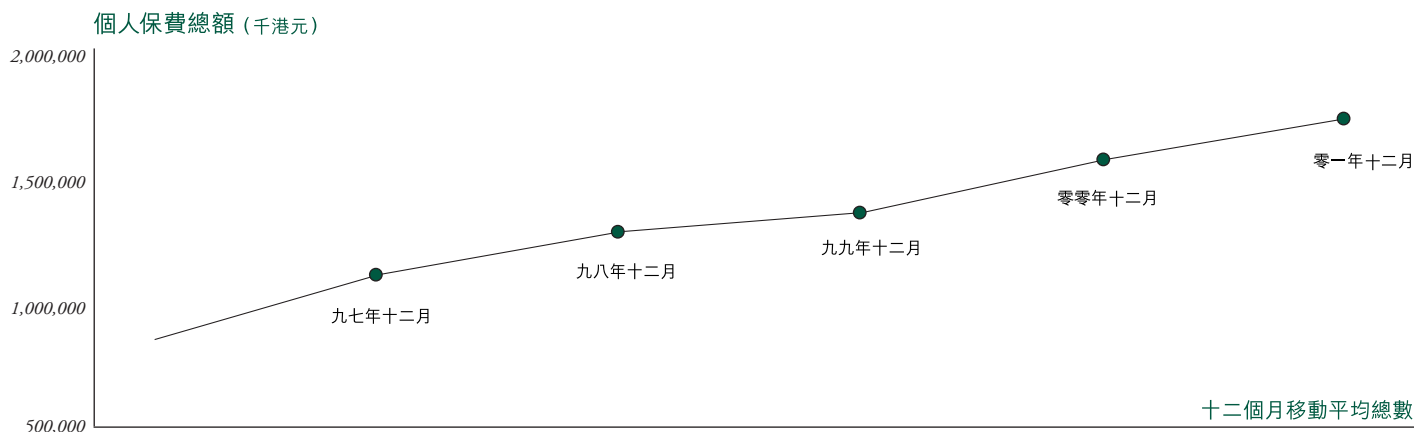
本集團充分靈活地管理來達至投資目標，投資目標旨在全面提升資金增長，與此同時，亦防止資金受到通脹影響。

於二零零一年十一月，本公司推出「平安附加契約」，透過向約十萬三千名被選定的現有保單持有人進行直銷，提供對意外事故的額外利益。雖然市場氣氛欠佳，該項附加條款推出以來已獲得三千六百份合約。

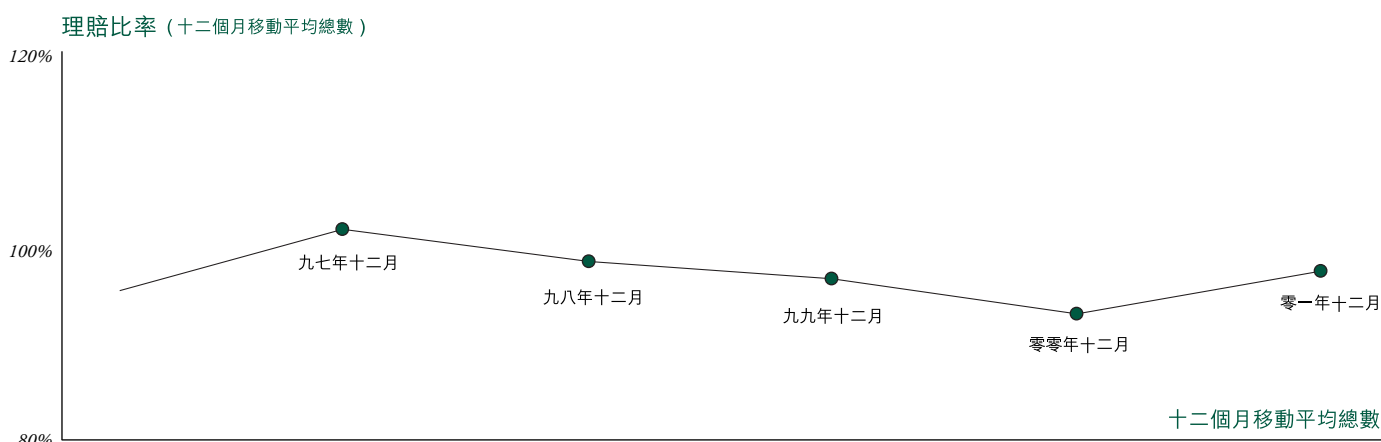
「盈進保」是盈科保險的首個單位信託相關的產品。此於二零零一年十二月推出的投資相關產品，將保單保障與投資成份結合起來。除固定的人壽保險保障外，保單持有人可根據他們的投資需要，以及利用基金轉換和投資回報對減保費的獨有特點，調整投資水平。

策略：我們的熱線服務中心由二零零一年六月起已加強電話查詢服務功能，監察主任會即時監察來電狀況，並收集來電統計數據供規劃之用。系統內亦有裝置錄音功能，以便作為投訴處理的培訓之用。這些措施將確保員工迅速及有效地應付客戶查詢。

於二零零一年四月，本集團已寄出新環球緊急支援服務會員咭予現有人壽保險保單持有人，讓他們能更容易獲取全球緊急援助服務。自二零零一年十一月，身份鑒別程序因本集團與緊急援助服務供應商之間的信息交換機制得到改進。於二零



管理層對業務運作的討論及分析



零一年八月，本集團推出升級版行政系統Insure-21 (「I21」)，以迎合盈科保險的個人人壽保險核心業務的需要。這個新系統能讓客戶取得更佳聯繫，讓營業員更容易獲取保單狀況和其他資料，從而改進對保單持有人的整體服務質素。

(c) 壽險人身意外保險部

銷售額：於回顧期內，壽險人身意外保險部賺取七千五百一十萬港元的保費，當中四千八百八十萬港元是來自最暢銷產品「綜合人生意外保險」，而二千六百三十萬港元是來自本集團其他系列的產品。該款額為所賺取的實際保費，包括新造保單所賺取的保費。

產品：於二零零一年十一月，該部門推出名為「友您心意外醫療保障計劃」的新產品，為一項附帶住院收入利益的全面意外保險。

策略：我們已於二零零二年二月檢討過所有保單條款。本年度將會繼續利用營銷部的資源和聯繫，舉辦培訓計劃。

(d) 團體保險部

銷售額：於回顧期間，團體保險部錄得保費七千一百五十萬港元，較二零零零年同期錄得五千四百六十萬港元，顯著上升百

份之三十點九。我們的收入淨額亦由六十萬港元，增加百份之六百七十五點九至二零零一年的四百五十萬港元。

產品：我們定期進行檢討，於二零零二年一月對專為小型企業而設的產品「至友盈僱員福利保險計劃」進行改良。我們相信新產品將有助我們滿足客戶不斷轉變的需要。

策略：我們於二零零一年六月至十二月推行獎勵計劃，向來自十四個區域的五十七名營業員頒發「營業處特別大獎」。營業員本年度帶來的保費，較二零零零年增加百份之九十。

來年我們將會繼續為營業員舉辦培訓課程。於二零零一年，初階課程和進階課程的整體參與率分別為百份之七十及百份之八十六，課程考試合格率高達百份之九十七。我們亦會繼續專注於業務發展。

(e) 退休保障計劃及強制性公積金

銷售額：二零零一年度錄得的供款總額為一億七千一百七十萬港元。截至二零零一年十二月三十一日止，強積金計劃成員總人數達到一萬九千二百名，與二零零零年共有一萬五千六百名已登記成員比較，增加百份之二十三點一。

(f) 一般保險部

銷售額：經過二零零零年的多項改革之後，一般保險部於二零零一年加強其營運架構。自二零零一年第一季起，我們一直擔任民安的保險代理人。

於回顧期間，保費總額達到六千六百七十萬港元，與二零零零年錄得的七千八百一十萬港元比較，下跌百份之十四點七。

雖然於年內收緊了僱員賠償保險業務，特別是與建造業相關的承保準則，這方面的保費水平亦大幅提升。故此，即使二零零一年度簽發的保單數目實際上較二零零零年度為少，僱員賠償保險業務的保費收入卻有所增加。

策略：於年內我們成功推行「保費增長推廣活動」的獎勵計劃，並將繼續為營業員應付保險中介人素質保證計劃考試（一般保險試卷）提供培訓。保險中介人素質保證計劃由二零零二年一月起生效，我們將為所有已報考所需試卷的營業員提供相關的課程。

年內，萬全保（辦公室、商舖、診所、家居及本地傭工）的保費收入上升百份之十一，且預期升勢會持續，這個升幅與我們預期的一致。有見及高盈利的產品（例如萬全保或財產保）的增長潛力，我們將全力推廣這類產品，並逐漸減少虧本產品（例如汽車保及僱員賠償保等）的比例。

(g) 盈保投資管理有限公司

銷售額：於二零零一年，管理資產錄得顯著增長。截至二零零一年十二月三十一日止，盈保投資所管理的資產總值約達到三十五億港元，年增長率為百份之八十，非常可觀。

產品：「盈保投資基金」是於開曼群島註冊成立的傘子基金，已獲香港證券及期貨事務監察委員會認可，繼這個集成單位信託基金於二零零零年十一月成功推出後，於七個月後我們再接再勵，在集成架構下增添兩個附屬基金。我們於去年六月推出

「盈保香港股票基金」和「盈保環球定息基金」，連同原有的「盈保亞太基金」和「盈保環球均衡基金」，「盈保投資基金」現時包括了四個附屬基金組成。除了增設新附屬基金以向我們的客戶提供更廣泛的投資服務外，盈保投資來年將繼續乘勢推出可配合客戶不同需要的新產品。

策略：雖然二零零一年的市況不利投資行業，盈保投資旗下所管理的投資組合表現依然有出色表現。根據標準普爾MicroPal 投資基金的數據，「盈保亞太基金」於二零零一年在六十四隻遠東及太平洋區股本基金類別（不包括日本股票基金）位列第二。這項基金的投資回報為正百份之十點七，而上述類別基金的平均回報則為負百份之三點七。此外，「盈保環球均衡基金」取得的卓越表現，使盈保投資憑此於一年期資產分配全球靈活組合基金組別榮獲「二零零一年度南華早報基金經理」殊榮。這項一年一度的頒獎盛典是由南華早報與標準普爾基金服務聯合舉辦。於二零零一年，盈保投資所管理的其他全權投資組合亦有令人滿意的表現，年投資回報遠勝業內基金管理的年平均回報率。

於二零零一年，盈保投資充份表現出眼光獨到的投資，奠定在投資界穩固的地位。有此優良的紀錄，管理層相信，這正是盈保投資加強市場推廣以滲透市場的時機。我們會更致力為盈保投資拓展基金分銷網絡，同時發掘龐大的投資和公積金管理機構市場。身為本集團的一份子，盈保投資將會繼續與經營保險業務的母公司緊密合作，推出及開發更多種類投資相關產品，以配合市場需求。

(h) 資訊科技

新項目及進行中的項目：由二零零一年一月起強積金部使用全新系統，並且一直運作順利。由二零零一年一月起，我們為強積金客戶提供互動電話錄音系統、網上查詢服務及其他各種付款方式。

管理層對業務運作的討論及分析

新設立的個人壽險行政系統「I21」已於二零零一年八月投入服務。這個系統大大改善了營運效益、系統監控、緊貼市場的新產品及服務，並可提升向客戶、營業員及管理人員傳遞資訊的效率。我們已進一步改良「I21」系統，以處理新一系列投資相關產品。我們於二零零一年八月及十二月分別推出「積存基金紅利選擇」和「盈進保」。

壽險人身意外保險部於二零零一年五月成功引進新的理賠與續保系統，在二零零一年十一月推出新產品時即發揮了它的功用，不但提升了營運效益，亦有助推動銷售服務。

為方便營業員工作上的需要，我們於二零零一年十二月引入「掌上電腦」系統，打破營業員工作地點的局限性，這個工具現已廣被營業員採用。此外，我們正密鑼緊鼓地籌備一個專供營業員使用的網站。預期於二零零二年第二季投入運作後，這個新平台將可促進內部資訊的共用。

另一方面，我們的公司網站正進行全面翻新，並將於二零零二年上半年度重新推出，展示一個全新的品牌形象，並會加入更多資訊和功能。

我們已於二零零一年八月對壽險部實行自動化工作流程及文件圖像處理系統完成可行性研究，專家核保系統將於二零零二年第二季投入運作。

另一項首要任務就是要為所有用戶及系統功能加強保安措施。我們於二零零一年七月指派一個保安小組，負責推行新的保安政策及規格。我們已採用新的開發、運作以及服務規格，並於二零零一年作試行運作。這些新措施將會符合於二零零二年更新的ISO 9002的標準。

策略：我們將繼續改善服務及提供更多支援予所有營業員、客戶及使用者，特別是投資相關新產品方面的服務。我們將

會致力開發營業員的掌上電腦銷售系統及互聯網服務。其他項目包括新的基礎建設，例如文件圖像處理及專家系統，冀藉此提升本集團的營運效益及競爭力。

(i) 人力資源

高質素的僱員是金融服務行業最重要的資產之一。因此，員工培訓及發展將繼續是管理層的首要目標。

我們定期為各職級僱員舉辦培訓課程。年內，我們舉辦了「盈保的管理」訓練課程系列，當中包括了八個課題，是專為助理經理級及以上職級的員工而設。我們委聘享負盛名的管理顧問，協助編制及更新培訓材料和舉辦課程，確保我們的培訓計劃達至國際標準。語文能力對商業溝通尤其重要，為此，盈科保險委聘了教學顧問舉辦商業普通話及英語寫作技巧工作坊。我們從外邀請講者定期舉辦工作坊、演講或研討會，主題圍繞個人發展的題目，例如長期個別輔導、情緒控制、正面思維，以及保健常識。

我們會知人善任，為有潛質的員工提供最佳的培訓，為他們日後擔當的領導工作打穩基礎。我們每年都會資助管理人員報讀Kellogg與香港科技大學合辦的行政人員工商管理碩士課程，這個課程是全球最知名的行政人員課程之一。

我們不時資助僱員報讀培訓課程，並鼓勵他們報考專業試。擁有知識豐富的員工隊伍有利本集團發展業務，員工亦能提高個人的滿足感和成就感，最終便能提升我們的競爭力。

面對經濟持續困境，本集團將透過提升僱員效率及生產力，以及加強營運來維持盈利能力。我們致力為立志投身保險業的僱員，提供一個持續發展的合適環境，並會鼓勵和挽留優秀的員工。