

業 務

概覽

我們是亞太區主要的壽險集團，在區內植根逾90年，為個人和商業客戶提供產品及服務，滿足客戶在保險、保障、儲蓄、投資和退休方面不斷轉變的需求，服務範圍遍及區內15個地區市場，包括香港、韓國、泰國、新加坡、中國、馬來西亞、菲律賓、澳洲、印尼、越南、台灣、新西蘭、印度、澳門及汶萊。2009財政年度，我們的總加權保費收入達11,632百萬美元，2010年上半年為6,022百萬美元。2009財政年度及2010年上半年，我們的新業務按年化新保費計算分別為1,878百萬美元及887百萬美元。2009財政年度及2010年上半年，我們的新業務價值分別為545百萬美元及303百萬美元。於2010年5月31日，我們擁有總資產95,738百萬美元、友邦保險控股有限公司股東應佔總權益16,547百萬美元及內涵價值21,978百萬美元。

我們相信，我們在亞太區（特別是在多個發達市場）的規模及覆蓋範圍之大，競爭對手實難以匹敵。於2010年5月31日，我們約有24,500名僱員，為我們超過23百萬份有效保單的持有人以及我們的團體壽險、醫療、信貸壽險及退休金產品客戶的逾1,000萬名參與成員服務。

我們絕大部分的總加權保費收入來自遍及亞太區的15個地區市場。我們的每個地方營運單位本身自成一項重要的業務，當中香港、新加坡及泰國在2009財政年度各帶來逾300百萬美元營運溢利。同時，2008財政年度或2009財政年度，並無任何一個地區市場所佔總加權保費收入超過25%。

我們的有效保單業務規模宏大，為營運溢利奠定堅實基礎，續保保費偏高。例如，2009財政年度，我們84.1%的總加權保費收入來自續保保費。2009財政年度，我們的營運溢利及營運溢利率分別為1,781百萬美元及15.3%。截至2010年5月31日止六個月，我們的營運溢利及營運溢利率分別為1,134百萬美元及18.8%。截至2010年5月31日，我們的資本超過香港相關保險業監管指引的規定，而我們亦符合各個地區市場有關資本充足水平的規定。

按2009年的壽險保費計算，我們在亞太區市場穩佔首席，根據有關監管及行業資料分類及公佈的數據，我們在15個地區市場中有6個獨佔鰲頭。同期，按壽險保費計算，我們亦是中國最大的外資壽險公司。憑藉在亞太區的深厚根源，我們建立幾乎全由全資擁有的分公司及附屬公司組成的網絡相反，大部分其他跨國保險公司則一般透過與當地公司組成的合資公司及合夥公司經營業務。此外，我們深信我們擁有強大品牌，在我們服務的市場擁有高知名度，並以優質產品及卓越服務冠絕同行。

於2010年5月31日，我們的專屬代理隊伍共有逾309,000名代理，遍布亞太區，由發達城市中心至農村地區，無遠弗屆。根據各期所公佈的最新市場數據，於2009年我們的專屬代理隊伍在香港及新加坡均佔當地市場總代理人數逾25%，2008年佔菲律賓保險市場一般壽險代理總人數逾20%，而佔泰國保險市場總代理人數逾15%。

除成立專屬代理隊伍外，我們一直拓展我們的其他分銷渠道，特別是銀行保險及直接銷售，打造切合各地區市場獨有特性的多渠道分銷平台。致力打造多渠道分銷平台大幅提

業 務

高了我們於15個地區市場的曝光率。例如，我們與逾120家銀行建立的銀保關係可使我們可使用超過13,000家夥伴銀行分行。

我們相信，憑著在亞太區的悠久經營歷史所累積的豐富經驗及知識，我們可在多元化的地區市場中為各類消費者(不論是普羅大眾或高資產淨值人士)提供保險產品及服務。

我們的競爭優勢

亞太區壽險市場是全球最大的壽險市場之一，受益於高速增長的國內生產總值(2004年至2009年，國內生產總值的複合年增長率為14.7%)及壽險保費(2004年至2009年，壽險保費的複合年增長率為13.5%)。亞太區多個保險市場的滲透率及人均保費一直持續處於較低水平且保險公司仍不普及。同時，許多市場有較高的家庭儲蓄率和有利的人口增長趨勢，例如城市化及可提供商機的人口不斷增長，為保險公司在意外及醫療、退休及養老金產品領域創造機會。

我們相信亞太壽險市場現時及日後均是不斷增長及富吸引力的市場。作為亞太區領先的壽險公司，憑藉我們對區域市場的深厚知識、於多個市場的領導地位、可觀的規模、領先的品牌知名度、廣泛的分銷網絡、專業的產品營銷知識及雄厚財力，我們具備一切優勢可把握市場的未來增長潛力。

我們的競爭優勢包括：

在亞太區紮根深厚

我們在亞太區植根逾90年，是首批進駐多個主要地區市場的保險公司之一，並在部分該等市場的壽險業發展中舉足輕重。我們自1930年代起一直在香港、新加坡及泰國銷售壽險產品。我們亦是首家在中國設立業務的持牌外資壽險公司。憑藉早期進軍多個地區市場的優勢，我們在區內建立了幾乎全資經營的網絡，而大部分其他跨國保險公司則一般通過與當地公司組成合資公司合夥經營業務。我們相信，我們可藉此控制營運及策略，並減低價值漏損予第三方。

我們相信，我們服務亞太區客戶的悠久歷史，對不斷演變的地區市場具備深厚的知識。我們可利用多年來在部分市場所汲取的經驗，開拓其他市場業務。此外，我們累積的經驗及收集的專有數據，亦有助開發我們認為能在多種經濟及市況下獲利的產品。

多年來，我們在亞太區服務了幾代客戶，並在數次危機期間為他們提供財務保障。AIA Group 於亞太區市場的卓越口碑幫助我們與眾多客戶及專屬代理建立了長久關係。在若干情況下，我們的專屬代理的大部分事業生涯與我們攜手共渡，甚至將他們的業務關係傳承給下一代。

業 務

享譽亞太區的市場領先品牌

數代以來，我們通過為客戶在亞太區經濟、社會及政治動盪時期提供財政保障建立良好的信譽。現時，AIA Group 於亞太區擁有高品牌知名度。根據獨立全球市場調查公司 Synovate Limited 的消費者調查，AIA Group 的品牌知名度於香港、馬來西亞、新加坡及泰國的主要壽險公司中排名第一，並於中國位居第三。

2009年，我們於區內大力推出以「We are ASIA」為主題的品牌宣傳活動，展示我們全新的企業品牌形象，並於地方營運單位鞏固貫徹始終的品牌，包括若干曾使用 AIG 品牌的單位。隨後，我們於2010年進行「The Power of We」的以客為尊活動，強調一直致力滿足每位客戶需求的宗旨。現在，除 Philamlife 及 AIA 印度外，我們的所有地區營運單位均以核心 AIA 品牌及標誌開展業務。

AIA 近期榮獲多個品牌獎項，凸顯 AIA 品牌面對 AIG 事件及近期金融市場風暴所保持的優勢及對抗逆境能力。華爾街日報(亞洲)承辦的媒體雜誌「2010年1000大亞太品牌」報告中，根據區內市場消費者的調查，AIA 榮膺保險類品牌首位。我們亦獲得「2010年讀者文摘信譽品牌獎項」的亞洲信譽品牌金獎，該獎乃亞太區消費者根據信譽、質素、價值、對消費者的了解、創新及社會責任一系列定性標準等調查決定。在香港，自2008年經濟文摘「著名品牌獎項」創辦以來，我們更是唯一每年獲得該獎的保險公司，引證我們策略性建立品牌的成功。

業務遍及亞太區，穩佔市場領導地位

我們於亞太區涉足範圍廣闊，業務網絡遍佈15個地區市場。於2010年5月31日，我們擁有超過309,000名代理及約24,500名僱員，為我們超過2,300萬份有效保單的持有人及我們的團體壽險、醫療、信貸壽險及退休金產品客戶的逾1,000萬名成員服務。

業 務

按2009年的壽險保費計算，我們在亞太區市場穩佔領導地位，在15個地區市場中的6個獨佔鰲頭。我們相信於該地區的領先地位，足證我們有能力於各地區市場按不同發展階段成功實施以客為尊的業務模式。按2009年的壽險保費計算，我們亦是中國最大的外資壽險公司。除另有指明外，下表顯示2009年我們在各個地區市場的市場地位及市場份額：

市場	市場地位*	市場份額(%)*
主要地區市場		
香港 ⁽¹⁾	1	15.9
新加坡 ⁽²⁾	1	24.9
泰國 ⁽³⁾	1	35.6
韓國(內資及外資) ⁽⁴⁾	12	3.1
韓國(外資壽險公司) ⁽⁴⁾	4	14.5
中國(內資及外資) ⁽⁵⁾	8	1.0
中國(外資壽險公司) ⁽⁵⁾	1	18.9
馬來西亞 ⁽⁶⁾	3	12.6
其他地區市場		
菲律賓 ⁽⁷⁾	1	25.3
澳洲 ⁽⁸⁾	6	8.5
印尼 ⁽⁹⁾	3	9.4
台灣 ⁽¹⁰⁾	25	0.3
越南 ⁽¹¹⁾	4	6.7
新西蘭 ⁽¹²⁾	7	5.2
澳門 ⁽¹³⁾	1	42.1
汶萊 ⁽¹⁴⁾	1	70
印度 ⁽¹⁵⁾	9	1.2

* 有關我們在個別地區市場的市場地位及市場份額，請參閱本節「— 我們的主要營運單位」。

- (1) 按保監處分類及公佈的直接個人及團體有效保單業務保費計算。該數據不包括按保監處分類的G類及H類退休計劃相關團體業務。
- (2) 按新加坡金融管理局公佈的總加權保費收入計算。
- (3) 按泰國人壽保險協會分類及公佈的總加權保費計算。
- (4) 按韓國人壽保險協會分類及公佈截至2010年3月31日止12個月的總保費收入計算。
- (5) 按中國保監會分類及公佈的總保費計算。
- (6) 按馬來西亞人壽保險協會分類及公佈的有效保單年度保費總額計算。
- (7) 按菲律賓保險委員會分類及公佈的總保費收入計算，包括BPI-Philam。
- (8) 按澳洲人壽保險精算師及研究員計劃(Plan for Life, Actuaries and Researchers)分類及公佈的總風險保費計算。
- (9) 按印尼人壽保險協會分類及公佈的總風險保費計算。
- (10) 按台灣財團法人保險事業發展中心(Taiwan Insurance Institute)分類及公佈的總保費計算。
- (11) 按越南保險協會分類及公佈的總保費計算。
- (12) 按新西蘭投資儲蓄和保險協會分類及公佈截至2010年6月30日止12個月的總保費計算。
- (13) 按澳門金融管理局分類及公佈的總保費計算。
- (14) 按Axco Insurance Information Services於2008年分類及公佈的傳統壽險市場估計份額計算。
- (15) 按印度壽險協會(Life Insurance Council)分類及公佈截至2009年3月31日止12個月的總保費計算。

業 務

廣大的專屬代理隊伍網絡和不斷擴展的多渠道分銷平台

我們擁有一支建立多年的大型專屬代理隊伍。截至2010年5月31日，代理人數超逾309,000名，是我們多渠道分銷平台及產品發售的基石。2010年上半年，我們69.3%的年化新保費及72.2%的新業務價值來自代理隊伍分銷渠道。數十年來，我們的代理透過面對面接觸客戶尋找目標客戶和為客戶服務，為我們與客戶建立並維持長期關係。我們的專屬代理隊伍遍及亞太區，由發達城市中心至農村地區，無遠弗屆。我們相信，我們的既有基建及代理隊伍規模令競爭對手難以仿效。

根據各期間公佈的最新市場數據，於2009年，我們的代理隊伍均佔香港及新加坡保險市場總代理人數逾25%，於2008年佔菲律賓保險市場總代理人壽逾20%及佔泰國保險市場總代理人壽逾15%。於2009年，我們有超過1,300名專屬代理為百萬圓桌會登記會員。該會乃全球專業壽險及金融服務專業商會，以表揚卓越的壽險代理及金融顧問成就為宗旨，並致力發展專業和符合道德操守的銷售手法。我們的百萬圓桌會會員是 AIA Group 代理隊伍中生產力最高的專屬代理。我們擁有忠誠的保險代理隊伍。截至2010年5月31日，在我們的主要地區市場，約42%的保險代理主管及約16%的專屬代理隊伍(包括保險代理主管)已擔任 AIA 保險代理逾10年。有關我們代理隊伍分銷渠道的其他資料，請參閱本節「一分銷一代理隊伍」。

我們已在多個地區市場建立並繼續開拓其他分銷渠道，以提高市場滲透率、拓展與目標客戶接觸的途徑，以及滿足現有客戶不斷轉變的喜好。例如，截至2010年5月31日，我們與120多家銀行建立業務關係，可以通過這些合作夥伴13,000多家分行開展業務。我們亦利用在部分主要市場行發展成熟的業務模式，在區內開拓直接銷售和獨立財務顧問的分銷渠道，把握新興市場的商機。有關我們的銀行保險、直接銷售及獨立財務顧問／經紀渠道的詳情，請參閱本節「一分銷」。

提供多元化產品組合及創新產品的能力

我們提供廣泛而多元化的產品組合，從傳統保險至投資相關產品應有盡有，可滿足客戶在不同人生階段的需要。我們相信，我們的多元化產品組合可應付地區市場不斷轉變的客戶需求，並能切合各個市場壽險行業的不同發展階段。我們相信，我們於區內悠久經營歷史中累積的豐富經驗及知識使我們可在多元化地區市場中為各類消費者(不論普羅大眾抑或高淨值人士)提供保險產品及服務。此外，我們相信我們所累積的經驗及收集的專有數據有助我們開發適合不同經濟及市場條件的產品。

我們致力洞悉市場走勢並迅速配合，務求以針對巨大的商機而開發差獨特產品，爭取成為市場翹楚。我們的專屬代理受過專業培訓，有能力出售全線產品，因此能對瞬息萬變的市況作出迅速回應及滿足不斷改變的消費者需求。我們相信，我們的產品組合管理能力有助滿足客戶不斷演變的需求，並鞏固我們「以客為尊」的宗旨。例如，我們將繼續致力開發作為我們主要盈利來源的意外及醫療產品。

我們相信，我們的產品開發能力處於市場領先地位。我們強大的產品開發能力乃基於多項因素，包括：

- 以地區業務知識作為後盾建立的中央區域基礎業務架構；

業 務

- 嚴謹的核保準則以及在亞太區長期累積的豐富經驗和數據；
- 嚴格的產品開發過程，確保產品特點符合風險控制並以長遠盈利為目標；及
- 通過優化產品組合及包裝提高盈利水平的能力。

多元化地區市場及產品基礎以及規模經濟造就穩定盈利及財力

我們擁有穩定而有盈利的增長往績，印證業務模式的成功及我們的市場領導地位。我們的有效保單規模宏大，奠定了穩定的溢利基礎，續保保費持續偏高。例如，2009財政年度，我們84.1%的總加權保費收入乃來自續保保費。2009財政年度，我們的營運溢利及營運溢利率分別為1,781百萬美元及15.3%。截至2010年5月31日止六個月，我們的營運溢利及營運溢利率分別為1,134百萬美元及18.8%。

我們的收入來自地區市場各種不同渠道，並不依靠單一業務或地區市場，因此有利於維持財力及盈利能力。2009財政年度，我們其中三個主要市場香港、新加坡及泰國分別錄得超過300百萬美元的營運溢利，而馬來西亞、中國、韓國及其他市場分別錄得138百萬美元、89百萬美元、81百萬美元及189百萬美元。同時，於2008財政年度、2009財政年度及2010年上半年，並無任何單一地區市場所佔我們總加權保費收入超過25%，反映我們的地區市場的多樣化。

我們相信，我們在整個區域以及眾多地區市場的營運規模及效率，使我們在產品定價與投資基建及資訊科技等戰略舉措方面具備競爭優勢。具體而言，我們的規模使我們可更有效管理成本基礎。我們相信，我們在2010年上半年8.7%的開支比例（相對於總加權保費收入）低於大多數同行。我們亦相信，鑑於最大營運單位亦具備最低營運開支比率，隨著我們的增長，我們將有機會創造更高效率。例如，AIA 香港及 AIA 泰國於2010年上半年的營運成本比率分別為6.2%及5.8%。

此外，我們擁有穩健的償付能力。截至2010年5月31日，我們的資本遠高於香港有關保險業監管指引的規定，且我們亦符合各地區市場有關資本充足水平的規定。

資深管理層推動全面業務增長策略

我們擁有亞太區壽險行業豐富經驗及專業知識的資深管理團隊以及備受尊敬的行業領袖。近期加入的 Mark Tucker，自2005年至2009年間曾擔任英國保誠的集團首席執行官，為建立保誠的亞洲業務在亞洲工作多年。我們的全球管理團隊的其他成員以及我們主要市場的地方管理團隊平均擁有逾20年的保險及金融服務行業經驗。結合以上從 AIA Group 內部及競爭對手所獲得的工作經驗，能夠幫助我們對行業有更全面的了解，並有助推動業務策略及迅速配合亞太壽險市場的變化。

業 務

我們的策略

我們的目標是憑藉對區內的深入了解、在多個市場的領先地位、龐大的規模、廣大的分銷及產品營銷專業知識與財力，成為亞太區卓越的壽險公司。我們相信，憑藉競爭優勢，我們可把握區內的龐大增長潛力。我們的整體企業策略是不斷發揚我們的業務模式和平台，以最佳方式切合發展初階以至發展成熟壽險市場各種需求及應付營運挑戰。

我們計劃落實以下策略：

不斷增強我們的專屬代理隊伍分銷實力

我們不斷擴大及鞏固專屬代理隊伍渠道，作為我們分銷平台及產品發售的基礎。我們致力擴大代理隊伍規模，尤其是中國、印尼及越南等發展中及新興市場，並提高代理隊伍生產力。我們的代理隊伍增長策略同時注重招聘新專屬代理及留任現有高生產力的專屬代理。我們增加新專屬代理數目的策略集中於地區及銷售辦事處擴張，輔之以利用統一及系統化的招聘環節，以招聘年輕代理為目標的項目以及利用我們品牌效應的項目等招聘策略，以及改善代理隊伍薪酬計劃，包括將經理薪酬與新專屬代理招聘掛鉤。

為提高代理留任率，我們專注於不斷加強代理培訓及支援項目，並且通過晉升機會及代理獎賞計劃促進職業發展。我們相信，我們的代理隊伍留任率足證代理對 AIA Group 的投入。12個月代理留任率由2008財政年度約52.1%增至2009財政年度約57.6%，且於2010年上半年進一步提高。截至2010財政年度第一季度及第二季度，12個月代理留任率分別增至約58%及60%。我們相信，我們成功的往績、高品牌知名度及現有代理隊伍關係，使我們可持續招聘及留任高質素及生產力的專屬代理隊伍。

我們亦重視代理生產力，尤其是成熟市場。我們提高生產力的策略包括持續促進按需銷售，即預測客戶需要，主動向其推銷相關產品。我們對代理提供的支援還包括專項培訓資源、代理活動管理、提高自動化以提高效率及服務水平以及將激勵機制及服務水平與生產力掛鉤的代理隊伍分類管理。此外，我們致力發展代理加入百萬圓桌會會員，以於各地區市場建立最專業和收益最高的代理隊伍為目標。

拓展及擴大我們的多渠道分銷平台

除專屬代理隊伍分銷渠道外，我們會繼續在地區市場開發其他分銷渠道，以提升滲透率、拓展接觸目標客戶的途徑，並迎合現有客戶不斷轉變的喜好。我們會繼續拓展銀行保險、直接銷售、獨立財務顧問及經紀渠道，以大幅提升保費。

銀行保險是我們實行渠道多元化策略的重要一環，因此我們在 AIA Group 及地方營運單位層面分別建立專責團隊，集中處理銀行關係及擴大有關渠道。我們的銀行保險策略包括提供各種專為滿足銀行夥伴需求而設計的銀行保險模式，實施銀行分行及客戶分級以完善服務，開發迎合客戶需求的產品種類及改善銀行保險基礎，以提供範圍更廣的服務及支

業 務

援。我們相信能夠吸引銀行及金融服務公司成為合作夥伴的因素包括AIA品牌廣受認可、我們為夥伴的客戶量身訂制的多種產品、我們的產品開發能力，以及基建及規模足以較大部分競爭對手提供更廣泛的服務及支援。此外，相信我們的專屬代理隊伍的實力強大，對於有意借助我們廣泛專屬代理隊伍網絡在金融業少有涉足的範圍出售銀行服務的銀行保險夥伴具有很大的吸引力。請參閱本節「一 銷售 — 銀行保險渠道」。

我們致力提升直接銷售渠道，包括鞏固於我們相信適用該渠道的市場之市場地位以及採取多條直接銷售分渠道。例如，我們相信 AIA 韓國是韓國直接銷售渠道的市場先驅。截至2010年5月31日，我們擁有14個專責熱線中心及合共僱用超過470名電話營銷人員。AIA韓國於直接銷售渠道內採用多條分渠道，例如混合銷售法，採用分階段銷售方法，包括電話營銷後進行面對面促銷。至於其他地區市場，我們採用多條其他直接銷售分渠道，例如品牌媒體推廣、數據庫營銷、向同類客戶電話推銷及採用直接銷售代理等。此外，我們通過互聯網及流動電話推行數碼營銷，亦拓展零售保險等較新渠道。我們相信，可將於韓國等類似地區市場所積累的技巧及經驗用於其他地區市場。

我們憑藉直接銷售方面的專長大大加強與銀行保險夥伴的關係。我們致力開發其他直接銷售中心及擴大對泰國、澳洲、印尼、馬來西亞、中國及印度直接銷售的投資，而我們相信該等國家的監管及／或消費環境適合運用該渠道。再者，我們致力改善客戶服務及銷售與營銷效率。請參閱本節「一分銷 — 直接銷售」。此外，我們亦致力擴大地區市場（主要為香港、新加坡及澳洲）的獨立財務顧問／經紀分銷渠道，此乃由於當地資深客戶（尤其是高淨值人士）經常諮詢顧問的獨立意見。我們已建立 AIA Group 級別的專責獨立財務顧問／經紀分銷渠道專家團隊，推動「夥伴模式」，以發展長期而有效的客戶關係。

利用我們廣大的客戶群及多元產品供應盡量增加交叉銷售商機，建立我們的金融服務平台

我們已建立包括超過23百萬份有效保單的持有人的廣大客戶群。相信我們廣大且多樣的客戶群為交叉銷售提供了重大商機。為抓緊此商機，我們計劃不斷向客戶推銷我們旗下互為補充的保險和理財產品及服務，如財富和資產管理及退休金產品。我們亦致力持續提供包括可有效附於其他保險產品的附加保險在內的產品種類。

團體保險一般針對企業、政府機構及協會推銷，是我們產品銷量及盈利增長的推動力。我們於該領域的主要策略為憑藉與截至2010年5月31日約100,000名企業客戶及超過10百萬名團體壽險、醫療、信用人壽保障及退休金產品的客戶成員的聯繫，以銷售其他專門為提升僱主所提供保障而設計的個人壽險與意外及醫療保險產品。相信我們是亞太區團體保險

業 務

的領先供應商，並致力將澳洲及香港等若干地區市場的成功經驗用於亞太區的其他地區市場。我們不斷增加對代理團體保險產品的培訓，鼓勵擴大銷售及推動代理隊伍生產力。我們亦開拓其他分銷模式，相信我們已具備條件可利用豐富的數據庫及從本文件「行業概覽」一節所討論的若干監管改革中獲益。

我們相信促進交叉銷售能帶來大量增長機遇。我們的產品在各地區的市場滲透率不盡相同。截至2010年5月31日，AIA Group在我們的地區市場(不包括我們在團體業務佔主導地位的澳洲方面的業務)每名有效保單客戶的有效保單數目(不包括附加保險)約為1.61份。發達市場的上述比率(我們主要市場中的新加坡及香港分別為2.33份及2.11份)普遍高於新興市場(印度及越南分別為1.00份及1.18份)。我們相信新興市場的較低比率反映大有可能有通過交叉銷售獲得增長的機會，尤其當新興市場成熟時。

我們相信，憑藉我們廣為人知的品牌、產品開發能力、與客戶建立的長期關係的強大代理隊伍、不斷拓展的多渠道分銷網絡及業務平台，我們具備爭取其他非保險相關金融服務的新增長商機的有利條件。

增加高利潤產品的比例

我們致力擴大新業務的盈利能力。我們計劃繼續以代理隊伍作為主要分銷渠道，將產品銷售轉向較高利潤的保險產品。我們受過培訓的專屬代理能夠銷售全線產品，並可迅速回應市況的轉變，用合適產品滿足消費者需求。我們相信，我們的廣泛產品組合加上經過培訓有能力出售全線產品的有力專屬代理隊伍形成強大的分銷平台，使我們能夠貫徹增加售出高利潤保險產品的比例的策略。為支援該策略，我們亦積極根據市況優化產品組合，持續對其他保險產品附帶附加保險，用較高利潤的產品替代盈利較低的產品，並以富裕客戶及高淨值人士為目標。

我們亦致力把握不同產品及地區市場的優勢也是我們的目標。預計意外及醫療產品市場會隨若干市場的醫療成本由政府轉至居民而增長。鑑於我們廣大的賠款數據庫、持續經驗記錄、主動補救行動及營運規模經濟效益，意外及醫療產品是我們盈利的主要驅動力。我們致力增加強意外及醫療保險產品種類，包括提供意外及醫療附加保險。例如，截至2010年5月31日，除菲律賓、印度以及隨有效保單出售的新附加保險外，專屬代理隊伍分銷的期繳保費傳統壽險產品和投資連結式及萬能壽險產品中，有73%以附帶一份或多份附加保險出售。我們亦專著於設立中央意外及醫療保險產品策略中心並配合以地方營運單位的具體執行以及擴大意外及醫療保險產品的分銷渠道。根據行業相關資源分類及公佈的數據，2009年，我們佔據香港(33%)、新加坡(27%)、馬來西亞(17%)及泰國(73%)意外及醫療保險的最大市場份額，且我們擬持續專著意外及醫療產品。除致力擴大意外及醫療保險產品等產品種類的盈利能力外，我們相信眾多地區市場為AIA Group日後增長還帶來其他良機。例如，我們相信馬來西亞及印尼存在大量伊斯蘭市場需求的機遇。

擴大於中國及印度的機遇

AIA中國現於總人口超過219百萬人的兩省(廣東及江蘇)三市(上海、北京及深圳)開展業務。2009年，AIA中國進駐的市場佔中國國內生產總值及壽險與意外及醫療保險保費總額

業 務

約三分之一。我們相信中國經濟及人口特徵，加上低市場滲透率(2009年為2.3%)與低人均保費(2009年約81美元)顯示 AIA 中國有大幅增長機會。我們相信可通過增加 AIA 中國的地區覆蓋範圍擴大中國市場份額，包括擴展至二線及三線中國城市，以及專注中國富有及高淨值人士客戶群。此外，我們將更注重代理隊伍管理的基本原則，不斷更新代理隊伍招聘策略。我們相信我們能夠充分利用現有基礎所呈現的新代理招聘機遇吸引更多專屬代理，增加代理生產力及提高代理隊伍留任率。此外，我們擬加強銀行保險及直接銷售渠道以及增加產品種類，包括更高利潤的產品。

我們相信我們的印度合資公司是我們增值的另一機會。我們有強大的合資公司夥伴 Tata 以及相當可觀的營運規模。截至2010年5月31日，我們擁有約148,100名代理。截至2010年3月31日，我們於印度270個城鎮共有逾430個銷售辦事處。為全面把握印度的機遇，我們計劃擴大代理隊伍及增加代理生產力。此外，我們會繼續憑藉與印度聯合銀行成功的銀行保險關係，同時尋找其他銀行保險夥伴，增加此渠道的銷售。為把握因壽險行業概況演變以及新法規的推行而導致不斷變化的市場需求，我們亦致力於印度提供更多樣化的產品。

提高營運效率、進一步精簡業務及削減成本

我們致力於通過減少營運開支及持續提升營運效率以提高盈利能力。為達致此目的，我們推行多項策略措施以削減區內開支及實現規模效益，包括進一步改善共享服務中心，對適應地方營運單位及地方營運狀況的系統及程序進行標準化，策略外判非核心業務，授權地方營運單位及精簡業務。我們亦利用科技更有效地加快物色及服務客戶，同時縮短差異化產品及服務策略推出市場的時間。我們相信，精簡企業架構及整合亞太區業務有助我們進一步投資及擴充業務。

成為首選僱主

我們的人力資源策略是成為「首選僱主」。為達致該目標，我們採用五大策略：結合創新報酬方案促進以業績為基礎的文化；通過評估表現及實施以有形業務成果為目標的僱員資源及發展措施來管理人才及培育領導；通過強調「我們」文化的主題項目培養有凝聚力及事業心的員工；提高關鍵人事部門的組織能力及技能；及通過標準化人力資源及管理呈報程序改善組織一體化，緩解經理及人力資源的日常管理壓力，使他們專著於開發人力資源。

我們的產品

為滿足客戶不斷變化的需要，我們已開發並將繼續拓展廣泛而多元化的產品組合，以切合客戶在人生各階段的需要。我們一般每年開發多種新產品，並在多渠道分銷平台推出。

業 務

我們相信，我們在亞太區的悠久歷史、範圍廣泛的產品組合和全面的產品開發知識，使我們可以：

- 迅速回應客戶不斷轉變的偏好，並提供相應產品；
- 迅速適應不斷變化的市場環境；及
- 在不同市場及經濟週期捕捉商機。

產品策略及開發

我們產品策略及開發小組的宗旨是「在開發及營銷能為客戶帶來真正價值的創新及合理產品的過程中，積極為我們的業務提供度身訂制的方案及以專業知識為基礎的支援」。我們產品開發策略的主要元素是提供能滿足我們客戶在保險、保障、儲蓄、投資及退休方面不斷變化的需要的有關產品方案。此外，我們根據不同地區市場調整所供應的產品，以符合這些市場不同的經濟及監管發展階段及特定市場趨勢。

我們集團的香港總辦事處監督產品開發小組，該小組分為三支獨立團隊：業務智能、客戶價值管理以及產品管理。我們不斷增加利用精密消費者研究及分析工具，以確定趨勢及填補新產品的空白。

我們相信，憑藉我們的悠久往績及廣泛經驗，我們將在多個地區市場的產品定價方面享有競爭優勢。特別是我們長久以來在亞太區累積了大量的專有資料數據庫。此外，我們會測試產品以確保產品特點符合風險控制。所有產品的定價均由我們的精算小組運用具體標準監督，確保所有新產品的獲利能力、資本效率及可持續性(即適用於不同經濟及市況)等。現有產品亦會每年檢測，確保可一直符合我們對獲利能力、資本效率及可持續性的要求。

我們的產品開發過程的目標之一是以創新及可盈利產品領導市場，此目標可於下列產品印證：

- 於2008年10月，相信我們是泰國第一家通過直接銷售測試有擔保終身壽險產品的保險公司，並成功開發了尚無專屬代理隊伍分銷的市場。受測試結果鼓勵，我們於2010年上半年推出經改善的有擔保終身壽險產品；
- 於2009年5月，相信我們是菲律賓第一家成功推出基金資產淨值要求偏高之投資連結式產品的保險公司；
- 於2009年7月，我們相信，我們成為香港首批推出將附帶危疾保障併入限額分紅終身計劃的創意產品的壽險公司。我們認為，受全球經濟衰退影響，客戶在整體財務策劃方面要求包含更多保障元素，因此我們決定在現有成功的期繳終身壽險計劃加入危疾保障；及
- 於2009年12月，相信我們是新加坡第一家提供全套主要保障意外及醫療保險產品的保險公司，客戶可對投保期間作出多份索賠，總索償金額高達投保金額的兩倍。

業 務

我們的主要產品

我們的主要產品於所示期間的總加權保費收入載於下表。

	截至11月30日止年度			截至5月31日止六個月	
	2007年	2008年	2009年	2009年	2010年
	未經審核				
	(百萬美元)				
總加權保費收入包括：					
傳統壽險 ⁽¹⁾	6,789	7,073	6,983	3,183	3,502
投資連結式及萬能壽險	2,763	3,000	2,423	1,114	1,231
獨立意外及醫療保險	1,304	1,426	1,349	624	743
個人壽險(包括附加保險) ⁽²⁾ .	10,856	11,499	10,755	4,921	5,476
團體保險 ⁽³⁾	502	704	877	409	546
總計	11,358	12,203	11,632	5,330	6,022

(1) 包括有關2007財政年度、2008財政年度、2009財政年度、2009年上半年以及2010年上半年分別23百萬美元、29百萬美元、27百萬美元、12百萬美元及15百萬美元的意外個人及汽車保險的總加權保費收入。

(2) 不包括並無保費收入的單位扣減附加保險。

(3) 包括受保企業退休金計劃。

2009財政年度，我們使用年化新保費計算新業務。該定義包括分出再保險前年化首年保費100%及整付保費10%。2009財政年度前，我們使用新業務保費計算分出再保險前新業務，包括未年化首年保費100%及整付保費10%。下表載列我們所示主要產品的新業務保費及年化新保費：

	截至11月30日止年度			截至5月31日止六個月	
	2007年	2008年	2009年	2009年	2010年
	未經審核				
	(百萬美元)				
新業務包括：					
傳統壽險 ⁽⁴⁾	672	698	824	716	267
投資連結式及萬能壽險 ⁽³⁾	1,287	1,129	456	429	141
獨立意外及醫療保險 ⁽⁵⁾	397	349	261	281	136
附加保險	不適用	不適用	不適用	163	74
個人壽險(包括附加保險) ⁽⁶⁾	2,356	2,176	1,541	1,589	618
團體保險 ⁽⁷⁾	100	171	300	289	155
總計	2,456	2,347	1,841	1,878	887

(1) 新業務保費不包括有關我們於2009年10月出售的 PT. Asuransi AIA Indonesia 的新業務保費。倘我們計入 PT. Asuransi AIA Indonesia 的新業務，則新業務保費於2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度分別為2,484百萬美元、2,377百萬美元及1,852百萬美元。

(2) 年化新保費不包括有關企業退休金業務、個人及汽車保險的新業務，以及我們於2009年10月出售的 PT. Asuransi AIA Indonesia 的新業務。

(3) 有關2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度傳統壽險及投資連結式及普通壽險的新業務保費包括各自的附加保險。

(4) 包括有關2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度意外個人及汽車保險的新業務保費。

(5) 獨立意外及醫療保險的新業務保費及年化新保費包括附加保險的保費。

(6) 不包括並無保費收入的單位扣減附加保險。

(7) 2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度的新業務保費包括有關受保企業退休金機會的新業務。2009財政年度及2010年上半年的年化新保費不包括有關企業退休金業務的新業務。

業 務

以下產品於所示期間對我們年化新保費的貢獻及新業務價值以及相應新業務利潤率載列如下：

	截至2009年5月31日止六個月			截至2009年11月30日止六個月			截至2010年5月31日止六個月		
	年化新保費 ⁽¹⁾	新業務價值 ⁽²⁾	新業務利潤率 ⁽³⁾ (%)	年化新保費 ⁽¹⁾	新業務價值 ⁽²⁾	新業務利潤率 ⁽³⁾ (%)	年化新保費 ⁽¹⁾	新業務價值 ⁽²⁾	新業務利潤率 ⁽³⁾ (%)
	(百萬美元，新業務利潤率除外)								
傳統壽險 ⁽⁴⁾	267	49	18	449	100	22	307	99	32
投資連結式及萬能壽險 ⁽⁴⁾	141	11	8	288	31	11	261	35	13
獨立意外及醫療保險 ⁽⁵⁾	136	46	34	145	71	49	116	68	58
附加保險.....	74	100	135	89	118	132	73	93	127
個人壽險(包括附加保險) ⁽⁶⁾	618	206	33	971	320	33	757	295	39
團體保險.....	155	55	35	134	41	30	130	46	36
總計	773	261	34	1,105	361	33	887	341	38

- (1) 年化新保費不包括企業退休金業務的新業務，以及個人及汽車保險與我們於2009年10月所出售 PT. Asuransi AIA Indonesia 的新業務。
- (2) 新業務價值已於扣除集團辦公室開支前按地方法定基準呈列，不包括企業退休金業務及我們於2009年10月所出售 PT. Asuransi AIA Indonesia 的貢獻。釐定新業務價值的基準不同，甚至在重大方面有別於編製本文件附錄一會計師報告所載經審核合併財務資料所用的財務申報基準。
- (3) 新業務利潤率按地方法定基準於扣除集團辦公室開支前的新業務價值計算，不包括企業退休金業務及 PT. Asuransi AIA Indonesia 的貢獻，以年化新保費百分比呈列。
- (4) 所呈列傳統壽險、投資連結式及萬能壽險的年化新保費、新業務價值及新業務利潤率不包括相關附加保險。
- (5) 所呈列獨立意外及醫療保險的年化新保費、新業務價值及新業務利潤率不包括附加保險。
- (6) 不包括並無保費收入的單位扣減附加保險。

傳統壽險產品為我們業務的最大類，佔2009年上半年年化新保費的34.5%及2010年上半年年化新保費的34.6%。傳統壽險產品應佔新業務價值(「新業務價值」)自2009年上半年的49百萬美元增加超過一倍至2010年上半年的99百萬美元，是我們努力提升利潤率的成果。我們的新業務利潤率自2009年上半年的18%增至2010年上半年的32%，是我們更加專注創造價值的結果。

按年化新保費計量的投資連結式及萬能壽險產品之新業務自2009年上半年的141百萬美元上升至2010年上半年的261百萬美元，增幅85.1%。我們相信我們的投資連結式及萬能壽險保險銷量於股票市場低迷或驟降期間普遍減少，但有關該等產品的新業務增加，反映2009財政年度下半年及2010年上半年經濟前景較為樂觀。我們的投資連結式及萬能壽險產品應佔新業務價值由2009年上半年的11百萬美元增至2010年上半年的35百萬美元，而新業務利潤率由2009年上半年的8%增至2010年上半年的13%。

按年化新保費計量的獨立意外及醫療保險產品(包括附加保險)之新業務自2009年上半年的136百萬美元減至2010年上半年的116百萬美元，主要是由於我們重新定價若干產品及專著提升價值及利潤率而非銷售量後，使(尤其是韓國)期繳保費產品銷量降低。具體而言，

業 務

在韓國，由於我們重新設計部分定價更合理的產品，故於2009財政年度下半年暫停向新客戶銷售長期癌癥保障產品。另外，韓國的直接銷售受到監管變化的挑戰，導致直接銷售渠道所產生的年化新保費下降。

附加保險主要包括隨附傳統壽險及投資連結式及萬能壽險產品的意外及醫療附加保險。附加保險的年化新保費保持穩定，2010年上半年為73百萬美元，而2009年上半年為74百萬美元。年化新保費不包括銷售不會獲得保費的單位扣減附加保險。附加保險為滿足客戶保險保障產品需求的關鍵。隨附附加保險可提升個人壽險產品的利潤率。個人壽險產品的新業務利潤率自2009年上半年的33%增至2010年上半年的39%。

按年化新保費計量的團體保險產品之新業務，2010年上半年為130百萬美元，而2009年上半年為155百萬美元，同時新業務價值自2009年上半年的54百萬美元減至2010年上半年的46百萬美元。2009年上半年的年化新保費及新業務價值受益於澳洲業務在2009年上半年所收購的兩項重大的企業賬目。新業務利潤率由2009年上半年的35%增至2010年上半年的36%。

基於前述原因，我們的新業務價值總額由2009年上半年的261百萬美元增加30.6%至2010年上半年的341百萬美元。同期，年化新保費由773百萬美元增至887百萬美元。新業務利潤率由2009年上半年的34%增至2010年上半年的38%。

此外，我們的企業退休金業務經呈報貢獻載列如下：

	截至下列日期止六個月		
	2009年5月31日	2009年11月30日	2010年5月31日
		(百萬美元)	
企業退休金 — 新供款	430	127	162

我們向香港、泰國及印尼客戶以及通過印度的合營企業提供企業退休金產品。有關企業退休金業務的新業務按新貢獻計量。2009年上半年及2010年上半年，企業退休金業務(不包括有關印度合營企業者)的新貢獻分別為430百萬美元及162百萬美元，是2009財政年度收購一項重大計劃之資產的結果。

下文描述我們的主要產品線。下列各條主要產品線於各主要市場供應。

傳統壽險

我們為個人提供多種傳統壽險產品，大致可分為四大類：定期壽險、傳統基本分紅壽險、傳統基本不分紅壽險及一般個人保險產品。這些產品一直是我們總加權保費收入的主要來源，於2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度分別佔總加權保費收入的63.5%、61.0%及62.6%。這些產品有相當部分為期繳保費業務，多年以來均為我們帶來穩定溢利。除一般個人險外，我們的傳統壽險產品一般為專設，因而意外及醫療以及其他附加保險可附於基本保單。

定期壽險

定期壽險於指定期間提供人壽保障。於受保期間，若受保人不幸身故，受益人將獲保單所定的受保額。

業 務

傳統基本分紅壽險

分紅保單為保單持有人擁有合約權利收取按投資回報及／或其他因素計算的額外利益，作為任何保證利益以外的額外利益的保險合約。在某些市場，分紅壽險業務在分紅基金下承保，與保險公司的其他資產分開處理。在此等市場，以獨立分紅基金持有的資產向分紅保單持有人分配的利息，一般須受最低利益或由適用法規制定的其他機制所限。至於在分紅壽險業務並非在獨立基金下承保的市場，分配予分紅保單持有人的利益乃按一組資產或合約的投資表現及其他因素由保險公司酌情計算。分紅保單是否在獨立分紅基金下承保大多取決於地方慣例及法規。保單分紅幅度可隨著時間而改變。

傳統基本不分紅壽險

傳統基本不分紅壽險產品為保單持有人擁有保證利益權利，而並非由保險公司按合約酌情權決定利益的保險合約。

一般個人保險產品

我們的個人保險業務包括私家車保險、樓宇及家居財物保險、意外及醫療保險、寵物保險、旅遊保險及家傭保險。我們於香港、新加坡及馬來西亞有選擇地核保個人保險。主要產品包括旅遊、家居財物、私家車、家傭及個人責任保險。

投資連結式及萬能壽險

該類保險包括萬能壽險產品及其他投資連結式產品。我們的投資連結式及萬能壽險產品一般為專設，因而意外及醫療與其他保障附加保險可附於基本保單。

萬能壽險產品

萬能壽險產品為客戶支付彈性保費的保險產品，有關保費將在賬戶結餘累積，並獲得投資回報。客戶可更改身故賠償，而合約亦可容許客戶提取賬戶結餘，但一般須支付退保手續費。我們的萬能壽險產品分為兩大類，固定萬能壽險（我們釐定計入賬戶結餘的利率）及變額萬能壽險（計入客戶賬戶結餘的回報與有關投資價值或有關投資價值或指數的波動掛鉤）。我們的投資連結式產品包括變額萬能壽險產品。

投資連結式產品

投資連結式產品為保單的退保價值與相關投資（例如集體投資計劃、內部投資匯集或其他財產）的價值或相關投資的價值或指數的波動連繫的保險產品。投資連結式產品包括變額壽險產品、變額萬能壽險產品、股權關聯式產品及單位關聯式產品，分類視乎地方法規而不同。一般而言，與該等產品相關的投資風險由保單持有人承擔。投資連結式產品包括變額萬能壽險產品，計入保單持有人賬戶結餘的回報與有關投資或相關投資價值或指數的波動掛鉤。所提供的保險範圍、投資及管理服務的收費自投資基金資產扣除。應付保險利益取決於退保、身故或保單到期日當時的單位價格，扣除退保手續費。

業 務

年金產品

我們的年金產品為儲蓄產品，累計的金額可以以多種資金流的形式付予客戶。該等產品旨在為個人提供退休金。我們的年化產品分為兩大類：躉交保費產品(客戶可通過一次過支付款項投資遞延年金產品)或靈活保費產品(客戶可按年投資)。客戶一般亦可用整付保費購買直接或收入年金，而於有生之年或固定期限內持續每年收到年金。

意外及醫療保險

我們提供意外及醫療保險產品，該等產品提供發病或疾病賠償，並包括醫療、傷殘、危疾及意外保障。意外及醫療保險產品以獨立保單及可附於我們個人壽險產品的附加保險兩種形式出售。為方便披露總加權保費收入及新業務保費，附於傳統壽險產品、投資連結式及萬能壽險產品的意外及醫療附加保險計入相關產品類別，而為方便披露年化新保費、新業務價值及新業務利潤率，上述意外及醫療附加保險單獨披露為「附加保險」。為方便披露總加權保費收入、新業務保費、年化新保費、新業務價值及新業務利潤率，所呈列的獨立意外及醫療保險產品包括各自的附加保險。此外，我們亦提供無保費收入的單位扣減意外及醫療附加保險，可附於投資連結式及萬能壽險產品。該等附加保險的資金以扣減相關投資連結式及萬能壽險合約之賬戶結餘的單位撥付。

隨著若干市場的保健成本由政府轉移至民眾，預計意外及醫療保險產品市場會相應增長。意外及醫療保險產品乃我們盈利的主要來源，受益於我們擁有的龐大賠款數據庫、悠久往績經驗、積極補救行動及營運規模經濟。按有關監管及行業來源分類及公佈的數據，於2009年，我們的意外及醫療保險在香港(33%)、新加坡(27%)、馬來西亞(17%)及泰國(73%)擁有最高市場份額。

團體保險

我們的團體保險業務由我們的團體企業解決方案部(「AIA GCS」)經營。AIA GCS 於亞太區提供僱員福利、信貸保險及退休金產品和服務，截至2010年5月31日為約100,000名企業客戶提供服務，參加成員超過10百萬人。我們在全部15個地區市場均有分銷此等產品，通常利用多渠道分銷網絡進行。該等產品及服務的最重要地區市場為澳洲、香港、馬來西亞、新加坡及泰國。我們相信，我們是亞太區提供該等服務的市場領導者。按有關監管及行業來源分類及公佈的數據，AIA Group 位居澳洲團體壽險業務的首位(2010年3月所佔市場份額為21.8%)，於香港集團醫療保險業務排名第二(2009年所佔市場份額為16.7%)及於新加坡團體壽險業務排名第二(2010年3月所佔市場份額為29.0%)。

我們在此地區的主要策略是憑藉與參加成員聯繫的優勢，向參加成員分銷專為改善其僱主所提供保障而設的額外個人壽險與意外及醫療保險產品。我們不斷加強對代理銷售 AIA GCS 產品的培訓，藉此擴大銷售、提升代理隊伍的生產力及開拓其他分銷模式。例如，我們正著力提高獨立財務顧問對當地中小型企業的團體保險產品銷售。最後，相信我們的 AIA GCS 業務已準備就緒，自本文件「行業概覽」一節所討論的若干監管改革中受惠。

業 務

一般以企業、政府機關及組織為營銷對象的團體保險，一直是我們產品銷量及盈利增長的原動力。團體保險保障通常由企業或政府機關等僱主為其僱員安排。僱主一般會為基本保單(如團體定期壽險及團體醫療保障)支付保費。團體信貸壽險產品一般為金融貸款機構的客戶(借方)提供壽險保障。保費通常計入貸款成本，可涵蓋按揭、信用卡及汽車貸款。我們擁有龐大的團體保險有效保單，截至2010年5月31日，我們團體壽險產品擁有約62,000名企業保單持有人，受保障的僱員／成員人數約7百萬；團體信貸壽險產品擁有約1,500名企業保單持有人，受保障成員人數約2.6百萬。此外，我們相信韓國、中國及越南為此類保險產品的最大未開發市場。

企業退休金產品

我們的企業退休金產品業務主要由 AIA-PT 及 AIA-T 經營。AIA-PT 及 AIA-T 根據香港的職業退休計劃條例就自願企業退休金並根據強積金條例就界定供款計劃擔當提供超過50個成分基金的多投資管理人平台的受託人。此等產品通過各種分銷渠道分銷。AIA Pension 亦擔任其他集體投資計劃的受託人。

自2000年起，由於香港政府規定須為僱員購買強制性公積金，故我們的退休金業務大幅增長。於2010年5月31日，AIA Pension 的退休金管理業務共有57億美元管理資產，為其在香港約37,000名職業退休計劃條例及強積金條例客戶的700,000多名成員提供保障。

AIA Group 主要利用專屬代理隊伍、經紀及直接銷售渠道分銷退休金產品，並由我們專有的地區退休金管理系統及其他營運輔助計劃作為營運後盾。我們採用公司內部管理基金結合第三方管理基金。該等基金一般不呈列於 AIA Group 資產負債表，因此有關企業退休金產品的新業務活動不計入新業務計量(年化新保費及新業務保費)或我們壽險業務的總加權保費收入。

分銷

我們經由各主要分銷渠道(包括專屬代理、銀行、直接銷售、獨立財務顧問及經紀)分銷各類產品。我們相信，我們在多個經濟發展程度不同的地區市場經營多種分銷模式的經驗，使我們能適應時勢，將成功的分銷策略有效應用至不同市場。

我們於亞太區的營運過程中，在該區內建立專屬代理隊伍，覆蓋由發達城市中心以至農村地區，無遠弗屆。截至2010年5月31日，我們的專屬代理隊伍擁有超過309,000名代理。

我們不斷擴大其他分銷渠道，以拓展覆蓋範圍。我們尤其致力成為亞太區銀行及金融服務供應商的優先夥伴。截至2010年5月31日，我們與區內120多家銀行及金融機構建立了關係，並因地制宜利用各種銀行保險夥伴模式，以切合特定市場需要，拓闊分銷網絡的廣度。

我們於韓國及台灣採用專業的直接銷售(如數據庫營銷)擴大分銷平台。此外，以非獨

業 務

家銷售方式由獨立財務顧問及經紀銷售的產品數目亦與日俱增，特別是在香港、新加坡及澳洲等較成熟市場。

下表載列所示期間我們五個主要分銷渠道對年化新保費的貢獻及新業務價值以及各自新業務利潤率：

	截至2009年 5月31日 止六個月		截至2009年 11月30日 止六個月		截至2010年 5月31日 止六個月	
		總計百分比		總計百分比		總計百分比
	(百萬美元，新業務利潤率除外)					
代理隊伍						
年化新保費 ⁽¹⁾	506	65.5	801	72.5	614	69.3
新業務價值 ⁽²⁾	201	77.0	279	77.2	246	72.2
新業務利潤率 ⁽³⁾ (%).....	39.7	不適用	34.8	不適用	40.0	不適用
銀行保險						
年化新保費 ⁽¹⁾	44	5.7	64	5.8	71	8.0
新業務價值 ⁽²⁾	5	1.9	14	3.9	17	5.1
新業務利潤率 ⁽³⁾ (%).....	11.1	不適用	22.0	不適用	24.3	不適用
直接銷售						
年化新保費 ⁽¹⁾	94	12.2	109	9.9	87	9.8
新業務價值 ⁽²⁾	12	4.5	30	8.4	36	10.5
新業務利潤率 ⁽³⁾ (%).....	12.5	不適用	27.7	不適用	41.1	不適用
其他						
年化新保費 ⁽¹⁾	129	16.6	131	11.9	115	12.9
新業務價值 ⁽²⁾	43	16.6	38	10.5	42	12.2
新業務利潤率 ⁽³⁾ (%).....	33.7	不適用	29.0	不適用	36.3	不適用
總計						
年化新保費 ⁽¹⁾	773	100.0	1,105	100.0	887	100.0
新業務價值 ⁽²⁾	261	100.0	361	100.0	341	100.0
新業務利潤率 ⁽³⁾ (%).....	33.8	不適用	32.6	不適用	38.4	不適用

(1) 年化新保費不包括企業退休金業務的新業務，以及個人及汽車保險與我們於2009年10月所出售 PT. Asuransi AIA Indonesia 的新業務。

(2) 新業務價值為扣除集團辦公室開支前按地方法法定基準呈列，不包括企業退休金業務及我們於2009年10月所出售 PT. Asuransi AIA Indonesia 的貢獻。

(3) 新業務利潤率按地方法法定基準於扣除集團辦公室開支前的新業務價值計算，不包括企業退休金業務及 PT. Asuransi AIA Indonesia 的貢獻，以年化新保費百分比呈列。

按年化新保費計量，代理隊伍仍為我們的最重要分銷渠道，於2010年上半年所產生的年化新保費及新業務保費分別佔總年化新保費及新業務價值的69.3%及72.2%。具體而言，我們的代理隊伍佔各主要市場所產生的年化新保費超過70%，惟2010年上半年我們在韓國產生的年化新保費僅58.0%來自代理隊伍分銷。我們於其他市場呈報分部的分銷渠道更加多元化，我們的代理隊伍於2010年上半年佔年化新保費的23.0%。代理隊伍仍為最盈利渠道，於2009年上半年及2010年上半年分別佔新業務價值總額的77.0%及72.2%。我們透過代理隊伍渠道銷售的新業務利潤率於2009年上半年及2010年上半年分別為39.7%及40.0%。

2010年上半年，直接銷售佔總年化新保費及新業務價值的9.8%及10.5%。我們於韓國的業務直接銷售佔年化新保費比重最高，於2010年上半年分別佔年化新保費及新業務價值的36.3%及75.3%，而2009年上半年分別佔47.6%及53.2%。韓國所貢獻的年化新保費比例下

業 務

降反映在該市場直接銷售渠道的規管增加，然而，本公司致力於最大限度提高新業務的盈利能力，韓國年化新保費比例下降的影響完全被新業務利潤率由2009年上半年的13.0%增至2010年上半年的55.8%所推動的新業務價值增長所抵銷。

按2010年上半年年化新保費計量，銀行保險為增長最快的分銷渠道，期內分別佔總年化新保費及新業務價值的8.0%及5.1%。我們現於亞太區擁有超過120項銀行保險關係。於所有呈報分部中，銀行保險分銷渠道產生的年化新保費佔其他市場呈報分部的最主要部分，尤其是於印尼，其次是泰國及中國呈報分部。於印尼，由於我們持續發展與該市場銀行保險夥伴的關係，來自銀行保險的年化新保費於2009年上半年至2010年上半年增長兩倍以上。於泰國及中國，由於我們持續尋找新銀行保險夥伴，於2009年上半年至2010年上半年該分銷渠道的年化新保費貢獻分別增長5.1%及31.3%。基於前述原因，銀行保險渠道產生的新業務價值由2009年上半年的5百萬美元增至2010年上半年的17百萬美元，新業務利潤率自2009年上半年的11.1%增至兩倍以上至2010年上半年的24.3%。

其他渠道包括獨立財務顧問／經紀渠道及我們的企業銷售中心，於2010年上半年合共分別佔總年化新保費及新業務價值的12.9%及12.2%，而2009年上半年分別佔總年化新保費及新業務價值的16.6%及16.6%。獨立財務顧問／經紀渠道主要在香港、新加坡及澳洲使用，而企業銷售中心主要在香港、新加坡及印尼的業務使用。

代理隊伍渠道

我們相信，我們擁有亞太區內最強大的專屬代理隊伍之一。於2009年，我們的代理隊伍佔香港及新加坡代理總人數超過25%，而於2008年，分別佔菲律賓及泰國保險市場一般壽險代理總人數超過20%及15%，該等數據均為有關期間所公佈的最新市場數據。我們的專屬代理不但負責分銷絕大部分保險產品，亦是分銷眾多較複雜及一般利潤較高的保險產品(例如萬能壽險產品)的首選分銷渠道。我們深信，憑著我們的代理隊伍渠道的深度和廣度，競爭對手難以在成本效益上與我們匹敵，特別是在成熟市場。

我們的代理隊伍模式屬獨家性質，加上我們在管理、培訓及激勵代理隊伍方面擔當的角色，使我們擁有對該分銷渠道的控制權，從而我們可(i)推行產品策略及開發過程，以切合特定的客戶分部及需要；(ii)預測客戶及有意新客戶的需要；及(iii)創造新產品並按此等需要執行最佳實踐方案。

我們相信，我們擁有一支高生產力的代理隊伍。我們每名活躍保險代理(即每月至少出售一項壽險產品的代理)的首年保費於2008財政年度及2009財政年度在12個我們聘用代理分銷的地區市場分別高於每年22,000美元或每月1,800美元。每名活躍保險代理於2008財政年度及2009財政年度平均每年出售超過42項壽險產品。於2009財政年度由專屬代理隊伍出售的保險產品續保率，介乎於大部分市場約80%至若干成熟市場約95%之間。我們專著提升代理隊伍生產力，尤其是成熟市場，2010年上半年代理生產力低於2008財政年度及2009財政年度的史水平，部分是由於已終止的保誠交易所致。例如，2008年上半年、2008年下半年、2009年上半年、2009年下半年及2010年上半年，於我們的主要市場香港、新加坡及韓國，每月每名專屬代理的首年保費分別約為5,000美元、4,300美元、2,500美元、3,700美元及3,000美元。我們相信有大好機會將該等市場的代理生產力恢復至歷史水平。我們亦專著進一步提升發展中及新興壽險市場的代理生產力，其中部分市場已經顯示了比較穩健的

業 務

專屬代理生產力。例如，2008年上半年、2008年下半年、2009年上半年、2009年下半年及2010年上半年，於我們的主要市場泰國、馬來西亞及中國，每月每名專屬代理首年保費分別約為380美元、360美元、330美元、440美元及380美元。

我們亦專著發展專屬代理成為百萬圓桌會會員。於2009年，我們有超過1,300名專屬代理成為百萬圓桌會會員，以表揚其生產力；該會是在壽險業衡量成就的重要標準。整個保險業不超過1%的壽險代理為註冊百萬圓桌會會員。按2009年百萬圓桌會註冊會員計算，AIA Group 為全球五大壽險公司之一，而按同期除美國以外的百萬圓桌會會員計算，則於所有壽險公司中排名第三。

下表顯示截至2010年5月31日，我們的專屬代理隊伍在各主要地區市場及其他地區市場的概約規模：

代理隊伍規模

地區市場	專屬代理人數
香港 ⁽¹⁾	8,195
泰國	81,670
新加坡	3,555
韓國	3,940
中國	23,115
馬來西亞	10,200
其他地區市場 ⁽²⁾	178,610
總計	309,285

(1) 該數字包括澳門人數。

(2) 該數字包括 AIA 印度約148,100名代理。

我們相信，我們是首批在亞太區開創專屬代理模式的壽險公司之一，而此模式亦是我們得以長久紮根亞太區的最關鍵元素之一。在眾多因素當中，我們相信我們代理隊伍網絡的歷史和往績促進了代理團隊的穩定性和代理留住率，特別是保險代理主管。截至2010年5月31日，我們總保險代理主管的19.5%已擔任 AIA 代理超過10年，而全部專屬代理(包括我們的保險代理主管)的7.3%亦已擔任 AIA 代理逾10年。截至2010年5月31日，在我們的主要地區市場中，約42%的保險代理主管及約16%的全部專屬代理(包括我們的保險代理主管)出任 AIA 代理超過10年。2009年下半年，新保險代理主管人數由2009年上半年的5,471名增至10,106名。2010年上半年新保險代理主管人數為10,284名。

我們的12個月代理留任率由2008財政年度約52%增至2009財政年度約58%，而於2010年上半年則保持約58%。我們相信，該留任率印證代理對 AIA Group 的承諾。於若干情況下，我們的專屬代理與我們渡過大部分職業生涯並將業務關係傳承予下一代。我們相信，代理團隊的穩定有助代理與客戶建立長久關係，且面對面交流及眾多代理所提供每周七日，每日24小時全天候服務有助鞏固該關係。

我們致力通過地區及銷售辦事處的擴張增加新專屬代理人數、並輔以招聘策略(如利用穩定且系統化的招聘周期、針對年輕專屬代理的項目及借助我們強大品牌的項目)和改善的

業 務

代理報酬計劃(包括經理報酬與新專屬代理招聘相掛鈎)。我們相信我們所招聘的新專屬代理人數反映我們招聘策略的成功。具體而言，我們於2008財政年度及2009財政年度分別招聘167,637名及143,766名專屬代理，而儘管終止保誠交易對新專屬代理招聘有負面影響，但仍於2010年上半年及2010財政年度第三季度分別招聘了52,596名及33,446名新專屬代理。

代理隊伍管理

為確保專屬代理隊伍有效運作，我們建立一套全面的代理隊伍培訓、合規及報酬架構。我們的專屬代理隊伍由一名代理隊伍總監及一支由代理董事及代理隊伍行政人員組成的小組領導。我們在每個地區的營運單位下設一支由僱員組成的小組，專門負責優化該單位的代理隊伍。該代理隊伍將按等級制運作，表現卓越者可予晉升，可監督及管理其他代理。我們的代理隊伍行政人員負責監督保險代理主管，而保險代理主管則監督專屬代理。代理隊伍監督及審核專屬代理隊伍的活動。為監督及激勵代理，各地方代理團隊獲委以多項責任，包括：

- 開發及執行擴大代理隊伍的策略計劃；
- 就如何更有效管理代理向保險代理主管提供意見；
- 與 AIA Group 代理隊伍合作，制訂全年的策略計劃及生產力目標；
- 與開發隊伍合作，設立代理隊伍獎勵比賽及獎勵計劃；及
- 監督為各級代理而設的培訓及發展項目。

我們察覺到與代理建立緊密聯繫可為我們提供重要客戶回饋，有助我們滿足客戶需要。例如，我們的代理邀請客戶填寫我們獨家專有的「財富健康檢查」問卷，該項調查是發現客戶保險保障的不足及其他具體需要，藉此為客戶配對產品或開發新產品的重要工具。

我們制定切合我們所經營市場不同性質的代理隊伍業務策略。在香港及新加坡等較成熟市場，我們專注於較大的市場和代理的分級，為高資產值人士提供更佳服務，改善代理報酬計劃，以鼓勵銷售利潤更高的產品及開發「按需」銷售方針。此外，我們已採取措施精簡未能根據其代理隊伍合約達致 AIA Group 生產要求的專屬代理。在中國等增長快速的市場，我們優先對經理採取薪酬與招攬成效掛鈎的報酬制度，擴大代理隊伍。

報酬

我們為專屬代理制訂的報酬制度，乃將專屬代理的獎勵與我們的主要目標(如銷售利潤更高的產品、產品及保單續保率等)掛鈎。我們代理隊伍報酬計劃的核心部分為佣金、生產花紅及續保花紅。面對亞太區多樣的營運環境，我們的代理報酬具體條款與條件會因應不同市場而各異。例如，在多個 AIA Group 近期進軍的市場當中，報酬乃為推動招聘代理及擴大代理隊伍而設，至於我們立足已久的市場，報酬的安排則更著重於銷售較複雜及利潤更高的產品。我們會因應業界的發展檢討薪酬安排，對報酬計劃的任何更改必須通過清晰明確的審批程序，方可作實。

業 務

我們的專屬代理並非 AIA Group 的僱員。我們相信與專屬代理的合約提供條款及報酬架構，符合我們業務有關合約的慣例且具競爭力。我們與專屬代理的合約安排經法律及合規部門審閱，確保在所有重大方面符合適用法律規定。

對保險代理業績表現之獎勵計劃於2010年初在汶萊、香港、印尼、澳門、菲律賓、中國、新加坡、韓國、泰國及越南實施(「代理隊伍獎勵計劃」)。根據代理隊伍獎勵計劃的獎勵會以現金或由 AIA Group 酌情釐定代以有價值的資產等實物支付予參與者，有關實物價值等於以其他方式應付參與者的獎勵現金金額。獎勵基於各合資格代理於2010年6月1日至2011年11月30日的表現而定，由於保金供款期長，故最終獎勵於截至2013年3月31日付清。視乎合資格代理的實際表現及營業額，於往後期間確認代理隊伍獎勵計劃成本時，可能對營運溢利、內涵價值及收購開支超出於新業務價值列賬的收購開支的差額有重大影響。AIA Group相信代理隊伍獎勵計劃為鼓勵代理表現及生產力的一次性獎勵，故我們預期不會影響新業務價值。

培訓及發展

為提高代理生產力及挽留代理，我們制訂專為新代理、資深代理、新保險代理主管及資深保險代理主管而設的培訓計劃。所有級別的培訓致力確保代理遵守當地的發牌規定及我們的操守指引，以及我們對生產力及盈利能力的要求，並專注於對我們產品組合的理解，使代理提供切合客戶需要的產品解決方案。截至2010年5月31日，我們聘用超過600名代理培訓員專門對專屬代理隊伍進行培訓。

銀行保險渠道

我們致力拓展銀行保險渠道，以分銷各類保險產品，此渠道在分銷我們的傳統壽險以及意外及醫療保險產品方面日趨重要。我們在所有區域市場(新西蘭除外)開展銀行保險業務，截至2010年5月31日，已建立超過120項銀行保險業務關係，其中大部分訂有正式的獨立分銷協議。我們的銀行保險業務關係涵蓋一般為期五年或以上的獨家協議至開放式架構協議。開放式架構協議屬非獨家性質，一般容許我們的夥伴銷售兩至四家保險公司的保險產品，此等協議不設期限或可每年續期一年。我們的銀行保險業務關係一般包含佣金支付條款。我們銀行保險夥伴的網絡涵蓋超過13,000家銀行分行，相信我們可經由此網絡接觸銀行保險夥伴廣大的客戶群。2009財政年度，我們建立了10項銀行保險關係，包括在菲律賓建立獨家策略合資公司，透過 Philamlife 連接菲律賓頭牌銀行 Bank of the Philippine Islands (「BPI」) 超過800家分行的分銷網絡。截至2010年5月31日止六個月，我們訂立了11項新銀行保險合作關係。此外，2010年9月9日，我們與中國工商銀行股份有限公司(「工商銀行」)簽訂長期策略合作夥伴協議。根據該協議，AIA Group 及工商銀行計劃在中國共同開發銀行保險業務，在銀行業廣泛領域密切合作，包括銀行存款、資產管理、現金管理、投資銀行、電子銀行、信用卡、客戶服務、融資、信貸及員工培訓。

銀行保險因可連繫我們夥伴的客戶群及擴闊我們的市場覆蓋和範圍而令人重視。銀行保險分銷亦能切合偏向在同一點處理銀行、保險及其他金融服務的客戶不斷轉變的需要。

我們會一直爭取其他銀行保險商機，相信我們可憑藉以下多項獨有優勢，吸引銀行及金融服務公司與我們建立夥伴關係：

- 我們可接受為切合夥伴需要而制訂的多種銀行保險關係模式，包括合資公司、策略聯盟以至專為供應特定產品或服務的非獨家分銷關係，且我們在此等方面擁有豐富經驗；

業 務

- 我們大部分市場對 AIA 品牌廣為熟悉；
- 我們在區內往績悠久，有能力為夥伴特定的客戶群度身訂制廣泛產品系列及具備相關專業知識；
- 我們的基建及規模使我們可提供較大部分競爭對手更多的服務及支援；及
- 我們廣大的代理隊伍為信用卡及其他銀行服務創造龐大的交叉銷售商機。

直接銷售渠道

直接銷售分銷渠道對我們日益重要。我們在台灣僱用直接銷售團隊處理直接面對消費者的銷售以及保薦人安排，據此我們向消費者貸款夥伴的客戶營銷產品。我們在韓國採用混合營銷分銷渠道，該分銷渠道依賴分階段銷售方式，包括電話營銷以及隨後跟進的面對面會談。我們一般於每個市場建立贊助商夥伴關係。我們採取多元的直接銷售方向，利用多條分渠道進行營銷，例如廣泛的媒體廣告、數據庫營銷、向同類客戶進行電話推銷及採用直接銷售代理（分銷我們產品的外聘電話中心）。我們現正在泰國、澳洲及印尼開發其他直接銷售中心，相信此種分銷渠道較適合當地的規管及消費環境。於2008財政年度及2009財政年度，我們在泰國與五名新贊助商夥伴簽立協議。我們亦於2008年第四季在泰國就一項長者保證終身壽險產品推出大型營銷活動。我們於2008年在印尼設立一個電話中心，並於2009年在多項銀行保險關係中加入直接銷售元素。我們的電話中心及直接銷售中心通常由我方自行負責經營及管理，而辦公場地等基礎設施則由我們的贊助商夥伴負責提供。我們作為該等中心管理人的角色可以確保 AIA Group 及贊助商夥伴的銷售人員已取得相關登記及執照。我們與贊助商夥伴訂立的協議一般列明銷售人員的銷售目標、初步為期一至三年，銷售人員按銷售額計算的佣金的相關付款條款以及辦公場地使用費。我們一般透過管理銷售程序以達致生產力目標。我們負責向電話中心及直接銷售中心銷售人員招攬的客戶提供售後服務。

其他分銷渠道

我們主要在香港、新加坡及澳洲使用獨立財務顧問及經紀分銷渠道銷售零售保險產品。截至2010年5月31日，我們與該渠道的業務夥伴建立約480項活躍關係，包括在澳洲與超過280名經紀建立的關係。AIA Group 與其獨立財務顧問及經紀夥伴訂立的安排通常屬非獨家性質，並設有以佣金付款的條款。倘客戶有需求徵求顧問的獨立意見，我們預期獨立財務顧問渠道在較成熟市場會日趨重要。我們已在 AIA Group 設立一支渠道專責小組，由小組在我們的地區市場推動「夥伴模式」，發展可持續、長期且具成效的關係。

我們亦利用經紀中介以及直屬企業銷售團隊推廣團體保險業務，向企業客戶提供僱員福利、信貸保險及退休金產品。團體銷售團隊實行積極、訓練有素及以客為主的業務模式，我們定期造訪客戶獲取回饋意見，以提升我們的營運。團體保險業務是特色業務，我們相信 AIA Group 具備強勁實力及專有技術方案，可向客戶提供與眾不同的價值主張。我們的團體業務有助 AIA Group 吸引新銀行保險夥伴並提供 AIA Group 機會向團體客戶推介銷售及追加銷售額外產品及服務，而有利於其他渠道。

我們的主要營運單位

我們在15個地區市場設有地方營運單位，足跡遍及亞太區。我們視香港、韓國、泰國、新加坡、中國及馬來西亞為主要地區市場，而我們在菲律賓、澳洲、印尼、越南、台灣、新西蘭、印度、澳門及汶萊的地方營運單位則視為其他地區市場。

業 務

於亞太區內，我們視香港(包括澳門)、新加坡(包括汶萊)、台灣、韓國、澳洲及新西蘭為成熟壽險市場；視泰國、馬來西亞及中國為發展中壽險市場，而視印尼、越南、菲律賓及印度為新興壽險市場。

主要地區市場

香港

市場概覽

香港壽險市場為亞太區第六大市場，於2009年錄得壽險保費約203億美元。我們視香港為亞太區內一個成熟及發達的保險市場。於2004年至2009年，香港壽險行業經歷雙位數字的壽險保費增長率，複合年增長率約為9.9%。我們相信，鑑於近年香港保費及近年經濟增長速度(國內生產總值於2004年至2009年按複合年增長率約4.9%增長)，加上香港於2009年分別達9.6%的市場滲透率及超過2,800美元的人均保費，反映香港是亞太區內一個發展成熟的壽險市場，客戶對保險產品需求殷切。

我們的業務

AIA於1931年在香港成立分公司，自此我們便在香港展開業務。除了短期性的業務中斷外，我們在香港經營了超過70年。香港是我們集團總辦事處的所在地。據香港保險業監理處分類及公佈的數據顯示，AIA Group 在香港壽險市場穩佔領導地位，於2009年按個人直接有效保單業務及集團業務保費計算，經呈報市場份額為15.9%。截至2010年5月31日，AIA香港為超過1百萬名個人客戶提供服務。

AIA香港擁有一個多渠道分銷網絡。保險代理隊伍是AIA香港的主要分銷渠道。截至2010年5月31日，AIA香港擁有約8,195名代理。我們相信我們在香港壽險市場中擁有最大的代理隊伍，且 AIA 香港的代理隊伍以穩定(截至2010年5月31日，在 AIA 香港服務10年以上的代理超過2,700人)、專業以及高生產力(於2009年，共有超過600名代理成為百萬圓桌協會會員，人數之多冠絕香港市場)著稱。截至2010年5月31日，AIA香港通過其獨立財務顧問／經紀分銷渠道與約520家經紀行成為夥伴，並建立約35項重大業務關係。AIA香港與經紀夥伴的關係根據書面協議確立，一般屬於非獨家業務關係，書面協議一般載有佣金支付條款且每年自動續期。此外，AIA香港於2010年2月與一家主要零售銀行訂立了銀行保險業務關係。

AIA香港業務的主要發展策略如下：

- 不斷拓展及增加代理隊伍的生產力，落實「以客為尊」的代理服務模式，藉使用量身定制的價值管理工具進一步提高代理隊伍的生產力及擴充代理隊伍；
- 拓展及建立其他分銷渠道，包括進一步發展零售、高淨值客戶、銀行保險渠道及獨立財務顧問／經紀渠道，以接觸更多高淨值客戶；及
- 為高淨值個人客戶建立優質顧問服務能力，提供廣泛的財務及財富規劃方案。

業 務

泰國

市場概覽

泰國為亞太區內第八大壽險市場，於2009年壽險保費約為62億美元。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率15.0%增長。我們相信，泰國的壽險市場相對較小，而且市場滲透率(2009年為2.4%)及人均保費(2009年約為92美元)相對較低，顯示它在亞太區內屬於發展中的壽險市場，具有龐大的增長潛力。

我們的業務

AIA於1938年在泰國成立分公司，自此我們便在泰國展開業務。我們是首批在泰國展開業務的國際壽險公司之一。亦由於我們的經營歷史悠久，AIA泰國成為市場上唯一一家由外資壽險公司全資擁有的分公司。據泰國人壽保險協會(Thai Life Assurance Association)所分類及公佈的數據顯示，AIA Group 在泰國壽險市場獨佔鰲頭，於2009年總加權保費經呈報所佔市場份額為35.6%。截至2009年11月30日，在泰國壽險公司當中，AIA泰國擁有最多人壽及個人意外產品的有效保單(據泰國人壽保險協會所公佈的數據顯示，約有6.6百萬份)。

AIA泰國的龐大代理網絡(截至2010年5月31日約有81,670名代理)乃其分銷策略的重要基石，過往一直佔 AIA 泰國業務的一大部分。我們相信，我們的代理隊伍是泰國保險市場的最大團隊。此外，截至2010年5月31日，AIA 泰國已建立六項銀行保險關係，藉此可連繫超過1,200家銀行分行。截至2010年5月31日，AIA 泰國亦建立11項直接銷售關係，我們相信在直接銷售渠道中，AIA 泰國是直接分銷的市場龍頭。直接分銷並不依靠客戶資料庫，而是向對 AIA 泰國在報章、電視及其他類似途徑刊發的廣告作出回應的客戶分銷產品。

AIA泰國業務的主要發展策略如下：

- 透過(i)代理隊伍分級制、(ii)改善客戶服務、(iii)交叉銷售、到期保單續保計劃、(iv)利用 AIA 泰國廣大的客戶資料庫及可靠的經驗數據，及(v)執行專門招聘計劃培養更多代理，以提高代理隊伍的生產力；
- 進一步改善產品及客戶細分以及代理隊伍培訓計劃，擴大我們於發展中縣域市場的領先地位；
- 通過提供創新的醫療及保健產品解決方案鞏固 AIA 泰國於醫療保險領域的主導地位；及
- 將我們的金融服務擴展至投資、財富規劃及退休解決方案等領域。

新加坡

市場概覽

新加坡為亞太區內第七大壽險市場，於2009年壽險保費約為91億美元。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率6.2%增長。我們認為考慮到新加坡作為區域性金融中心的

業 務

地位，強制性社會保障儲蓄計劃(中央公積金)的推行，以及其市場滲透率(2009年為5.1%)和人均保費(於2009年約1,912美元)，新加坡是亞太區內具吸引力且發展成熟的壽險市場。我們相信人口少但擁有龐大財富的新加坡市場為當地的壽險公司造就獨特的增長商機。

我們的業務

AIA於1931年在新加坡成立分公司，自此我們便在新加坡展開業務。除了短期性的業務中斷外，我們已在新加坡經營了接近80年，是首批在該國經營業務的國際保險公司之一。我們正準備將AIA新加坡分公司轉制成為AIA的附屬公司。據新加坡金融管理局所分類及公佈的數據顯示，AIA Group穩佔新加坡壽險市場首席，於2009年總加權壽險保費經呈報所佔市場份額為24.9%。截至2010年5月31日，AIA新加坡為超過900,000名個人客戶提供服務。

雖然銀行保險日漸成為AIA新加坡的重要渠道，但代理隊伍渠道一直是AIA新加坡過往銷售的主要貢獻來源。截至2010年5月31日，AIA新加坡擁有約3,555名代理並建立了六項銀行保險關係。AIA新加坡的銀行保險渠道其中一個目標是接觸新加坡高淨值客戶群並分銷投資產品。

AIA新加坡業務的主要發展策略如下：

- 透過(i)進一步鞏固其代理隊伍及生產力以及實行到期保單續保計劃；(ii)拓展銀行保險關係；及(iii)利用我們現有的客戶資料庫及業務夥伴關係推出直接銷售模式，以進一步擴充其分銷渠道；
- 發展針對不同類型客戶群的獨特營銷活動；及
- 改善營運能力，成為「容易做生意」的對象。

馬來西亞

市場概覽

按截至2010年3月31日止12個月的壽險保費約57億美元計，馬來西亞為亞太區第九大壽險市場。於截至2005年3月31日止12個月至截至2010年3月31日止12個月，壽險保費按複合年增長率6.2%增長。我們相信，馬來西亞近年的經濟增長速度(於2004年至2009年，國內生產總值按複合年增長率約10.5%增長)、市場滲透率(2009年為2.9%)及人均保費(2009年約為206美元)，反映馬來西亞為亞太區內具有龐大增長潛力的發展中壽險市場。

我們的業務

我們由1948年起在馬來西亞展開業務。2008年，馬來西亞分公司業務轉制成為在當地註冊成立的公司。同年，AIA馬來西亞成為馬來西亞首家取得國際伊斯蘭保險經營牌照的壽險公司，成為馬來西亞少數提供以國際貨幣結算的伊斯蘭保險產品的壽險公司之一。

業 務

AIA Takaful International Bhd. 的成立，是為了專注以外幣結算的伊斯蘭保險及伊斯蘭再保險業務。2010年9月1日，馬來西亞國家銀行(中央銀行)宣佈，AIA 馬來西亞連同其合資夥伴 Alliance Bank Malaysia Berhad獲發家庭伊斯蘭保險新經營牌照。AIA 馬來西亞計劃與 Alliance Bank Malaysia Berhad 成立合資公司，由 AIA 馬來西亞持有該合資公司70%的權益，而 Alliance Bank Malaysia Berhad 持有餘下30%的權益。該合資公司將經營牌照所許可的家庭伊斯蘭保險，並在馬來西亞市場提供以馬元計值的家庭伊斯蘭保險產品。根據馬來西亞人壽保險公會 (Life Insurance Association of Malaysia) 分類及公佈的數據，AIA Group 高踞馬來西亞壽險市場第三位，2009年有效保單年度保費總額經呈報所佔市場份額為12.6%。截至2010年5月31日，AIA 馬來西亞的個人客戶超過1百萬名。

AIA 馬來西亞的銷售來自其分銷網絡的多條分銷渠道，其中代理隊伍的貢獻佔大部分。截至2010年5月31日，AIA 馬來西亞擁有約10,200名保險代理及四項銀行保險關係。我們相信，截至2010年5月31日，憑藉超過20項直接銷售關係，AIA 馬來西亞不斷增長的直接銷售分銷渠道成為該渠道的市場佼佼者。

AIA 馬來西亞業務的主要發展策略如下：

- 擴大產品系列，納入伊斯蘭保險、退休金及共同基金產品；
- 把握馬來西亞國家銀行擬定的「金融領域大藍圖」所推行的行業自由化措施及外部增長機會，增強金融服務能力；及
- 通過擴大代理隊伍及借助直接銷售渠道和銀行保險延伸至其他分銷渠道，進一步擴展多渠道分銷網絡。

中國

市場概覽

按2009年壽險保費約1,092億美元計，中國壽險市場躋身亞太區最大及全球第七大。中國壽險市場近年錄得顯著增長，於2004年至2009年，總保費按複合年增長率26.0%增長。我們相信，考慮到中國經濟體系的龐大規模(按國內生產總值計算為全球第二大)，近年的經濟增長速度(於2004年至2009年，國內生產總值按複合年增長率約23.4%增長)以及龐大的人口(截至2009年12月31日約佔全球總人口20.5%)，再配合壽險市場近年的保費增長速度、市場滲透率(於2009年為2.3%)及人均保費(2009年約為81美元)，反映中國乃具有重大增長商機的大型發展中壽險市場。

我們的業務

我們於1992年重返中國，在上海開設分公司，但 AIA Group 在中國的歷史可追溯至1919年。有關我們在中國的歷史的詳情，請參閱本文件「歷史及重組」一節。AIA 中國現於兩省(廣東及江蘇)三市(上海、北京及深圳)經營業務，該等地區人口超過2.19億人。2008年及2009年，AIA 中國這些市場分別佔中國綜合壽險產品與意外及醫療保險產品保費約32.0%及中國國內生產總值約31.7%。AIA 中國透過香港附屬公司 AIA 的分公司及支公司營運，是首家獲發牌在中國營運的外資壽險公司，目前亦是在中國唯一一家由外資全資擁有的壽險公司。

業 務

據中國保監會所分類及公佈的數據，AIA Group 於2009年佔外資壽險公司所賺總保費的市場份額約為18.9%，穩佔外資壽險公司的市場龍頭地位。據中國保監會所分類及公佈的數據，AIA Group 於2009年佔內資及外資壽險公司合共所賺總保費的市場份額為1.0%。截至2010年5月31日，AIA 中國為約1.8百萬名個人客戶提供服務。

AIA 中國擁有一個多渠道的分銷網絡。保險代理隊伍乃 AIA 中國的核心分銷渠道；截至2010年5月31日，AIA 中國擁有約23,115名代理。AIA 中國在銀行保險及直接銷售渠道涉足日深。截至2010年5月31日，AIA中國已建立17項銀行保險關係，藉此可連繫超過420家銀行分行。此外，2010年9月9日，我們與工商銀行簽訂了長期策略合作夥伴協議。根據該協議，AIA Group 與工商銀行計劃在中國共同開發銀行保險業務，在銀行業內廣泛的領域中密切合作，包括銀行存款、資產管理、現金管理、投資銀行、電子銀行、信用卡、客戶服務、融資、信貸及員工培訓等。截至2010年5月31日，AIA中國聘用約680名持牌電話銷售代表支援其直接營銷渠道。該等電話銷售代表通常為第三方人力資源公司的合同員工。AIA中國與該等第三方人力資源公司訂立的協議一般規定AIA中國就招聘及管理持牌電話銷售代表負責支付相關的費用，協議通常初步為期一至三年。

AIA 中國業務的主要發展策略如下：

- 不斷尋求拓展其他地區業務的機會，包括拓展至多個新城市；
- 藉有系統地招聘人才及提高生產力增強代理隊伍的規模及質素；及
- 拓展銀行保險渠道並擴大直接銷售渠道，包括開發針對新興高淨值客戶群的新產品。

韓國

市場概覽

按截至2010年3月31日止12個月的壽險保費約為574億美元計，韓國壽險市場躋身全球第八大及亞太區第二大。2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率約3.4%增長。我們相信，該市場的規模加上其市場滲透率（2009年達6.5%）及人均保費（2009年超逾1,180美元），反映韓國在亞太區內是一個發展成熟的壽險市場，客戶對保險產品需求殷切。

我們的業務

AIA韓國於1987年開始營運，初時為ALICO的分公司。AIA韓國於1997年重組成為AIA-B的分公司，但直至2008年前ALICO一直對 AIA 韓國擁有若干管理及監督權。2000年，AIA 韓國開始以「AIG Life Korea」之名營運。2009年6月，AIA 韓國展開全面且我們認為成功的重整品牌活動，現時以「AIA Life」之名義營運。據韓國人壽保險協會 (Korea Life Insurance Association) 分類及公佈的數據，AIA Group 於截至2010年3月31日止年度佔外資壽險公司（不包括合資公司）所賺總保費收入的市場份額約為14.5%，在外資壽險公司中位居第四。此外，2009年，AIA Group 佔韓國外資壽險公司所賺法定純利8.2%的市場份額。據韓國人壽保險協會分類及公佈的數據，AIA Group 佔2009年內資及外資壽險公司合共所賺壽險保費的市場份額為3.1%。截至2010年5月31日，AIA 韓國為超過2百萬名個人客戶提供服務，有效保單約達3.1百萬份。

業 務

AIA韓國的銷售來自其多渠道分銷網絡的多條渠道。2010年上半年，代理隊伍、直接銷售及銀行保險分別佔 AIA 韓國總年化新保費的58.0%、36.3%及5.3%。截至2010年5月31日，AIA 韓國的代理隊伍約有3,940名代理，同時亦為 AIA Group 其中一支生產力最高的代理隊伍；2010財政年度上半年，每名代理所賺取的首年保費約為36百萬韓圓。我們相信，憑藉截至2010年5月31日擁有的14個專業電話中心及超過470名的電話銷售員，AIA 韓國是直接營銷渠道的強大參與者。2006年9月，AIA 韓國推出混合式營銷渠道，該分銷渠道依賴分階段銷售方式，即先進行電話營銷，再會面跟進。截至2010年5月31日，此渠道有超過360名主要策劃人員（即於混合式營銷渠道工作的人員），是 AIA 韓國的重要分銷渠道。銀行保險亦是 AIA 韓國的重要分銷渠道，截至2010年5月31日，AIA 韓國與17家銀行及七家證券公司建立了銀行保險關係。AIA 韓國的目標是訓練其代理隊伍、銀行保險、直接及混合營銷渠道有能力提供 AIA 韓國的每一件保險產品。

AIA 韓國業務的主要發展策略如下：

- 透過擴大專屬及非專屬代理的代理隊伍規模、改善分公司管理模式以及建立有質素的財務顧問實力，以加強代理隊伍業務；
- 進一步改善銀行保險及直接銷售業務的營運並繼續開發新分銷渠道；
- 為其意外及醫療保險產品進行重新設計及重新定位，成為多元化產品系列的一部分，配合客戶細分策略；及
- 藉重新建立品牌活動進一步提高 AIA 品牌的知名度，以及改善資本及風險管理能力。

其他地區市場

菲律賓

市場概覽

按2009年壽險保費約16億美元計，菲律賓為亞太區排名第十一的壽險市場。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率15.5%增長。我們相信，菲律賓壽險市場偏低的市場滲透率（2009年為1.0%）及人均保費（2009年約為17美元）反映該市場為新興壽險市場，增長潛力龐大。

我們的業務

Philamlife成立於1947年，為菲律賓僅三家獲發綜合壽險公司牌照的壽險公司之一。如本文件「歷史及重組」一節所詳述，Philamlife於最近才加盟 AIA Group。據菲律賓保險委員會(Philippine Insurance Commission)分類及公佈的數據，Philamlife在菲律賓的壽險市場佔據領導地位，2009年總保費收入的市場份額為25.3%。截至2010年5月31日，Philamlife為超過700,000名客戶提供個人及團體保單服務。雖然 Philamlife 是 AIA Group 的一份子，但 Philamlife 將會繼續使用「Philamlife」的品牌，因為此品牌是菲律賓壽險市場最廣為人知的品牌。

Philam Asset Management, Inc.（「PAMI」）成立於1992年，提供資產管理服務。據菲律賓投資公司協會 (Investment Company Association of the Philippines) 公佈的數據，截至2010年

業 務

6月，PAMI管理超過348百萬美元的資產，佔菲律賓資產管理業管理資產總額約22%，排名第二。截至2010年6月30日，PAMI 利用 Philamlife 包括代理團隊、第三方銀行及經紀分銷渠道的分銷平台以及自身的財富管理隊伍，分銷系列廣泛的投資產品，包括七個 PAMI 管理的共同基金。

Philamlife的代理隊伍及銀行保險關係貢獻 Philamlife 大部分的銷售。截至2010年5月31日，Philamlife擁有超過7,600名保險代理，按最新的公開市場數據計算，佔菲律賓壽險市場的一般壽險代理總人數超過20%。2009年11月27日，AIA Group 以對價50百萬美元(包括於2010年5月落實及結算的收購價調整金額及收購成本)收購於菲律賓從事壽險業務的 Ayala Life Assurance Incorporated(後改名為 BPI-Philam Life Assurance Corporation(「BPI-Philam」))的51%股權。此外，BPI-Philam 與 BPI 訂立銀行保險分銷協議，以分銷 BPI-Philam 產品。該策略性銀行保險合資公司讓 Philamlife 能連繫 BPI 超過800間銀行分行的網絡。有關該獨家策略性銀行保險合資公司的詳情，請參閱本文件「關連交易 — 豁免持續關連交易 — BPI-Philam 與 BPI 之間的交易」一節。

Philamlife業務的主要發展策略如下：

- 藉招聘充滿幹勁的保險代理及保險代理隊伍主管，以及改善代理隊伍的生產力和地域覆蓋，持續建立具領導地位的代理隊伍；
- 不斷擴展新分銷渠道，包括加速擴大銀行保險及直接銷售渠道的增長；及
- 專注主要客戶範疇，針對市場需求度身訂造有關計劃，例如海外菲傭商務計劃。

澳洲

市場概覽

澳洲為亞太區第五大壽險市場，於2009年壽險保費約為325億美元。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率4.8%增長。於2009年，澳洲的市場滲透率為3.4%而人均保費約為1,525美元。AIA 澳洲專注於風險壽險產品領域。該領域主要包括保障型產品(相對於財富、投資及養老金產品)，於2009年總保費約為82億澳元。鑑於澳洲經濟及監管架構強健、當地僱主須強制性向澳洲的養老金制度(退休金制度)供款，加上通過養老金制度購買壽險產品(團體保險)設有個人稅務優惠待遇，我們視澳洲壽險市場為亞太區內的一個發達市場。此外，根據行業資料，估計澳洲壽險市場由於倚賴養老金壽險保障而導致市場投保不足，因此我們認為澳洲壽險市場擁有很大的增長潛力。

我們的業務

AIA 澳洲成立於1970年，並於1972年根據有關澳洲壽險法律註冊登記，為 AIA 的全資附屬公司。AIA 澳洲一直以「AIA」品牌經營，但於2004年至2009年6月以「AIG」及有關品牌經營。2009年6月，AIA 澳洲重新以「AIA」品牌經營。

業 務

根據澳洲 Plan for Life — Actuaries and Researchers 分類及公佈的數據，AIA 澳洲(i)佔澳洲風險壽險領域截至2009年12月31日止12個月的總保費經呈報的市場份額為8.5%，排名第六；(ii)以截至2009年12月31日止12個月的風險壽險領域新保費計，經呈報的市場份額為11.7%，排名第五；及(iii)於團體風險壽險領域佔領導地位，截至2009年12月31日止12個月的總保費經呈報所佔市場份額為20.4%。

團體風險壽險渠道及獨立財務顧問渠道過往一直為 AIA 澳洲的銷售貢獻最重要的部分。截至2009年12月31日，AIA 澳洲的團體風險壽險渠道通過與受規管養老金基金訂立的合約分銷產品。截至2010年7月31日，AIA澳洲擁有超過2,150項獨立財務顧問關係。截至2010年5月31日，AIA 澳洲為超過2百萬名客戶提供服務。此外，AIA 澳洲剛剛洽訂了一系列直接銷售合作關係，包括與花旗訂立了五年協議及與 Priceline 訂立五年獨家協議。

AIA 澳洲業務的主要發展策略如下：

- 通過加強對養老金市場的服務，鞏固於團體風險壽險領域的市場領導地位；
- 在獨立財務顧問／經紀渠道領域超逾行業增長速度，通過與澳洲具高品牌知名度和強大客戶連繫的公司結盟，擴展直接銷售及銀行保險分銷渠道；及
- 在風險壽險市場尋求非自然／外部增長機會，以擴展業務。

印尼

市場概覽

印尼為亞太區第十大壽險市場，2009年壽險保費約為51億美元。印尼壽險市場近年錄得顯著增長，於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率21%增長。我們相信，印尼近年保費的增長速度，加上該國龐大的人口(2009年約有243百萬人，為世界第四大)，市場滲透率(2009年為0.9%)和人均保費(2009年約22美元)偏低，反映印尼是一個新興壽險市場，增長潛力強勁。

我們的業務

AIA Group 於1984年通過合資公司 PT. Asuransi AIA Indonesia 打入印尼市場。為精簡於印尼的業務運作及使 AIA Group 於印尼專著發展 AIA 品牌下的一個核心及多渠道的全資壽險公司，我們於2009年10月22日撤出該合資公司，將60%的權益售予合資夥伴。據印尼人壽保險協會 (Indonesia Life Insurance Association) 分類及公佈的數據，PT. Asuransi AIA Indonesia 於2007年、2008年及2009年的總保費分別約為101百萬美元、94百萬美元及109百萬美元。我們目前在印尼的業務是透過1999年所收購的獨立公司 PT Asuransi Jiwa Lippo Utama 的繼任公司 PT. AIA FINANCIAL 經營，而與前合資公司無關。PT. AIA FINANCIAL 由兩間 AIA Group 公司 AIA-B 及 PT. Asta Indah Abadi 擁有及營運。我們的附屬公司 AIA-B 擁有 PT. AIA FINANCIAL 80%的股本，而另一間 AIA Group 附屬公司 PT. Asta Indah Abadi 擁有 PT. AIA FINANCIAL 餘下20%的股本。據印尼人壽保險協會 (Indonesia Life Insurance Association) 分類及公佈的數據顯示，PT. AIA FINANCIAL 於2007年、2008年及2009年的總

業 務

保費分別約為285百萬美元、311百萬美元及322百萬美元。據印尼人壽保險協會 (Indonesia Life Insurance Association) 分類及公佈的數據，AIA 印尼於印尼壽險市場排名第三位，2009年總加權保費經呈報所佔市場份額約為9.4%。

AIA 印尼擁有一個多渠道的分銷網絡。截至2010年5月31日，AIA 印尼擁有超過11,000名代理及七項銀行保險關係，連繫超過1,000間銀行分行。截至2010年5月31日，AIA 印尼的有效保單超過660,600份。AIA 印尼亦採用直接銷售及團體分銷渠道。2009年8月，AIA 印尼獲得伊斯蘭壽險牌照。該新牌照讓 AIA 印尼有機會發展且能夠於近期推出以印尼龐大的穆斯林人口作為對象的伊斯蘭壽險產品。

AIA 印尼業務的主要發展策略如下：

- 擴大代理隊伍規模及持續專著於銀行保險、直接銷售及團體銷售等分銷渠道；及
- 進一步發展伊斯蘭壽險保險業務，提供創新的人壽、意外及醫療、團體及退休金產品。

台灣

市場概覽

按2009年壽險保費約522億美元計，台灣為亞太區第四大及世界第十大壽險市場。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率9.4%增長。我們相信，台灣壽險市場的滲透率(2009年為13.8%)及人均保費(2009年超過2,250美元)反映該市場為亞太區內一個發達的市場，客戶對壽險產品需求殷切。

我們的業務

我們於1990年在台灣設立分公司，自此於當地開展業務。如本文件「歷史及重組」一節所述，AIA-B於2009年6月1日收購 ALICO台灣分公司的業務，並將該業務的法定名稱改成美國友邦保險(百慕達)有限公司台灣分公司。截至2010年5月31日，AIA 台灣為超過110,000名個人客戶提供服務。

AIA 台灣的多渠道分銷網絡包括銀行保險、直接銷售及宏銷(即通過電視、報章及網絡進行大眾營銷)。截至2010年5月31日，AIA 台灣擁有九項銀行保險關係，僱用超過350名持牌直接銷售人員，負責透過電話銷售產品。直接銷售為 AIA 台灣的重要分銷渠道，於2010年上半年佔 AIA 台灣總年化新保費的88.7%(同期銀行保險佔 AIA 台灣總年化新保費的11.3%)。我們相信，AIA 台灣目前在宏銷分銷渠道佔據領導地位。

AIA 台灣業務的主要發展策略如下：

- 成為直接銷售渠道的市場領導者；及
- 藉進一步發展宏銷活動及其他分銷渠道拓展 AIA 台灣的客戶基礎，接觸缺少保險服務的客戶群。

業 務

越南

市場概覽

於2009年，越南的壽險市場錄得壽險保費約7億美元。於2004年至2009年，壽險保費按複合年增長率6.7%增長。我們相信，越南正增長的經濟體系（於2004年至2009年國內生產總值按複合年增長率增約15.4%增長）及龐大未投保的人口（2009年市場滲透率為0.7%），反映該新興壽險市場的增長潛力強勁，即使僅29.6%人口居住在城市會為保險產品的分銷帶來挑戰。

我們的業務

AIA 越南成立於2000年，為 AIA 的全資附屬公司，亦為首批進駐越南的外資壽險公司之一。AIA 越南一直以「AIA」品牌經營，除了於2008年7月至2009年6月曾短暫性以「AIG」品牌經營。2009年6月，AIA 越南重新以「AIA」品牌經營。據越南保險協會(Association of Vietnamese Insurers)分類及公佈的數據，AIA 越南佔越南壽險市場第四位，2009年總保費經呈報所佔市場份額為6.7%。截至2010年6月30日，越南擁有超過240,000份有效保單。

AIA越南的代理隊伍渠道一直主導其銷售。據越南保險協會公佈的數據，截至2009年12月31日，AIA 越南的個人代理隊伍規模於越南壽險市場排名第三位，而截至2010年5月31日，AIA 越南擁有超過11,330名保險代理。AIA 越南致力建立多渠道分銷實力，截至2010年5月31日，AIA 越南與五家銀行夥伴訂立分銷協議及與三名經紀行訂立商業協議。

AIA 越南業務的主要發展策略如下：

- 藉實施招聘經驗豐富的保險代理團隊主管的計劃，以及改善代理隊伍的活躍率和代理的生產力、銷售質量及數量，拓展代理隊伍分銷渠道；及
- 通過開發其他分銷渠道擴大分銷範圍，包括與主要銀行訂立長期或獨家夥伴協議，以及與小型銀行建立夥伴關係提高市場滲透率，以拓展銀行保險渠道。

新西蘭

市場概覽

2009年，新西蘭的壽險市場錄得壽險保費約11億美元。我們相信，該市場有相對發達的經濟架構及偏低的市場滲透率（2009年為0.9%）支持其發展。

我們的業務

AIA 新西蘭於1981年開展業務，最初為ALICO的分公司。於1993年至1996年，業務轉讓予 AIA-B 並開始以「AIA新西蘭」品牌經營業務。據新西蘭的投資儲蓄和保險協會 (Investment Savings and Insurance Association) 分類及公佈的數據，AIA新西蘭位列新西蘭壽險市場第七位，截至2010年6月30日總保費經呈報所佔市場份額為5.2%。截至2010年5月31日，AIA 新西蘭為超過46,000名個人客戶及企業客戶提供服務。AIA 新西蘭正積極參與團體保險市場。

業 務

AIA 新西蘭的獨立財務顧問渠道一直主導 AIA 新西蘭的銷售。截至2010年5月31日，AIA 新西蘭擁有超過2,000項獨立財務顧問關係。AIA 新西蘭以良好的銀行保險渠道協助該分銷渠道。

AIA 新西蘭業務的主要發展策略如下：

- 開發新產品及服務以支持獨立財務顧問、銀行保險及團體保險分銷渠道的增長；及
- 發展直接銷售分銷渠道。

澳門

AIA 澳門於1982年展開業務，由 AIA 香港管理及支援，為 AIA-B 的分公司。據澳門金融管理局分類及公佈的數據，AIA 澳門佔據澳門壽險市場的領導地位，2009年總保費所佔經呈報所佔市場份額為42.1%。

據澳門金融管理局公佈的數據，截至2009年12月31日，AIA澳門擁有澳門壽險市場最大的代理隊伍，有超過780名保險代理，佔市場個人代理總人數超過35%。AIA 澳門業務的主要發展策略如下：

- 拓展代理隊伍，於2011年前增至1,000名代理；及
- 建立其他分銷渠道，包括銀行保險。

汶萊

AIA汶萊於1957年註冊營業，為首批於汶萊經營業務的國際壽險公司之一。AIA汶萊由AIA新加坡管理及支援，為 AIA 的分公司。根據 Axco 保險訊息服務公司 (Axco Insurance Information Services) 分類及公佈的數據，AIA汶萊佔據汶萊壽險市場的領導地位，於2008年所佔傳統壽險市場的市場份額估計為70%。

截至2010年5月31日，AIA 汶萊的主要分銷渠道為其約205名代理的分銷網絡。銀行保險是 AIA 汶萊不斷增長的分銷渠道；截至2010年5月31日，AIA 汶萊與主要金融機構有兩項分銷關係。

AIA 汶萊業務的主要發展策略如下：

- 通過與汶萊勞工處 (Department of Labour) 合作的招聘計劃等措施，增加保險代理隊伍人數；
- 引進更多符合客戶需求的團體、人壽及其他產品，擴大銀行保險渠道；及
- 改善客戶服務，例如提供讓客戶於網上查詢其保單情況的網上保單服務系統「e-Care」。

AIA Pension

AIA-T 於1987年成立，而 AIA-PT 於1992年成立。AIA-PT 及 AIA-T 擔任某家多項投資產品管理退休金平台的受託人；截至2010年5月31日，該平台根據香港職業退休計劃條例就自

業 務

願性企業退休金計劃及根據強積金條例就界定供款計劃提供超過50隻成分基金。AIA Pension亦擔任其他集體投資計劃的受託人。AIA Pension 致力提供一個全面的投資平台，滿足個別成員各種風險偏好及投資管理需要。

根據 Gadbury Group Limited 公佈的數據，截至2010年3月31日，香港強積金市場有19名認可受託人，而 AIA Pension (與 JF Asset Management (於1999年與該公司建立策略聯盟))名列市場第三位，管理資產所佔市場份額約為10%。截至2010年5月31日，AIA Pension的退休金管理業務的管理資產合共57億美元，覆蓋其約37,000職業退休計劃及強積金客戶中超過700,000名成員。AIA Pension 的產品透過廣泛的分銷渠道分銷，包括 AIA 香港專屬代理隊伍、經紀、獨立財務顧問、顧問及銀行夥伴的持牌強積金中介。AIA Pension 獲得多項第三方頒發的獎項，反映第三方對其產品及服務的肯定。

AIA Pension業務的主要發展策略如下：

- 繼續向企業客戶推銷產品；
- 倘若監管機構改變政策，將強積金市場由純企業退休金市場轉化成零售退休金市場，則實施相應策略滿足強積金市場的零售需要；
- 擴大及鞏固強積金條例下持牌的保險代理隊伍及其他分銷渠道；及
- 進一步拓展服務，改善客戶獲取退休金資料的途徑。

合資公司

印度

市場概覽

按截至2009年3月31日止12個月的壽險保費約為571億美元計，印度為亞太區第三大壽險市場。近年該市場經歷顯著增長，於截至2004年3月31日止12個月至截至2009年3月31日止12個月，總保費按複合年增長率約26.7%增長。我們相信，印度近年保費的增長速度、龐大的人口數目(約12億人)，加上非國營保險公司能夠提高市場佔有率的成功個案，反映印度是一個龐大且是增長中的壽險市場，擁有強勁的增長潛力。

我們的業務

於2001年，我們通過與 Tata Sons Limited 的合作成立名為 Tata AIG Life Insurance Company Limited 的合資公司，在印度開展業務。AIA Group 擁有 AIA 印度26%股權。如 Tata 的網站(www.tata.com)所述，Tata 的公司的業務覆蓋七個商業範疇：通訊及資訊科技、工程、物料、服務、能源、消費產品以及化學品。該等公司主要以印度為基地，但同時擁有重大的國際業務。Tata Sons Limited 於1917年註冊成立為一家公司。Tata Sons Limited 為所有主要 Tata 公司的發起人，持有該等公司大量的股份。Tata Sons Limited 的股權並無在任何證券交易所上市，而且 Tata Sons Limited 約三分之二股本由 Tata 家族成員擁有的慈善信託持有。

業 務

據印度壽險協會分類及公佈的數據，截至2009年3月31日止12個月，AIA印度在非國營保險公司所賺總保費的市場佔有率約為4.4%。據印度壽險協會分類及公佈的數據，於截至2009年3月31日止12個月，AIA印度在所有壽險公司所賺總保費的市場佔有率約為1.2%。

雖然 AIA 印度已發展了一個多渠道分銷網絡，但截至2010年5月31日，其大部分銷售乃來自約有148,100名保險代理的代理隊伍。截至2010年3月31日，AIA 印度在印度遍及270多個城鎮設有超過430個銷售辦事處。

AIA印度業務的主要發展策略如下：

- 在不斷轉變的金融服務業環境下實現增長，並致力平衡規模、生產力、開支及資本要求；
- 加強代理隊伍的分銷能力及進一步擴大其他分銷渠道和產品系列；及
- 持續發掘其他印度銀行成為合作夥伴的同時，維持與印度聯合銀行(United Bank of India)的成功銀行保險關係。

投資

概覽

截至2010年5月31日，我們總投資組合的賬面值為800億美元，其中保單持有人及股東投資(不包括投資連結投資)(「保單持有人及股東投資」)佔83%，而與投資連結業務有關的投資(「投資連結投資」)佔我們的總投資組合17%。我們的投資管理職能是我們業務的重要的一環，能為我們的客戶及股東創造可觀的價值。我們的財務實力和我們保險核保業務的獲利能力，大幅取決於我們投資組合的質素及表現。我們投資保費及從保險業務產生的其他收入，目標是為了配合我們核保的保險產品相關的未來需付負債，並為我們的業務帶來回報。我們投資管理的成功，使我們的產品具競爭力，並加強我們財務實力和業務聲譽。

我們的風險管理文化是奉行有紀律的投資、以及主動積極管理投資及風險。該文化讓我們在經歷多個不同的業務及經濟周期(包括全球經濟衰退時期)中仍然維持財務穩定。我們相信，我們擁有豐富的專業投資知識去管理我們各地區市場的投資組合，而且我們同時善用位於香港的集中化投資管理職能以及地方營運單位的地方投資團隊。由於2008年下半年及2009年初市場經歷大幅度的波動及不明朗的氣氛，我們藉減少承擔風險較高的資產，並增加固定收入證券投資和現金結餘，保存了我們的資本及投資組合的價值。我們相信，我們投資組合的規模讓我們處於有利位置去尋求多元化的資產配置及投資策略旨在以審慎的方式管理我們的資產組合，同時在經仔細衡量風險水平後增加我們投資組合的回報。自2009財政年度第二季度起，我們增加了對投資組合中風險較高的資產(主要是股本證券)的配置。此舉措反映了上述的策略。

業 務

我們的投資目標及過程

保單持有人及股東投資

對於我們的保單持有人及股東投資，我們的首要投資原則是長期為保單持有人及股東實現最佳的風險調整回報水平，同時：(i)保存資本；(ii)維持足夠的償付能力及流動資金水平；(iii)維持我們風險管理及資產負債管理的目標；及(iv)確保投資完全遵守適用的法律規例及內部政策。我們的投資目標是主要透過投資於長年期固定收入工具，實現穩定及具持續性的收入和回報。我們亦根據我們的策略資產配置(定義見下文)指標在其他資產類別投資我們投資組合的一部分，例如上市股本證券、私人股本證券及房地產，以獲取更高回報。

為達至上述目標，我們已建立一個有系統的投資管理架構，包括以下元素：(i)專為配合我們長期的負債要求而設並設有五年執行目標的策略資產配置(「策略資產配置」)架構；(ii)專為避免從市場短期商機中的風險及／或收益而設的戰略資產配置(「戰略資產配置」)指標；及(iii)在適當時候為個別資產類別同時進行以提升投資表現及風險特性的內部及外聘投資管理。

策略資產配置架構制訂我們未來五年的策略資產配置目標，而戰略資產配置訂明投資經理因應市場狀況而可執行的策略資產配置目標範圍。設計策略資產配置和戰略資產配置時，已考慮負債特性、長期投資回報及預期風險、與資本市場的關係及資本市場狀況、市場供應假設、按資本及償付能力釐定的風險偏好、適用於AIA Group及地方營運單位層面的監管及流動性要求以及利用附有壓力測試的定量模型計算的最佳風險對回報組合，確保我們在嚴竣的情況下仍能符合我們資本及償付能力的要求。

策略資產配置和戰略資產配置是經 AIA Group 及地方營運單位的投資、精算、資本及風險管理等不同方面的職能密切合作下設立，兩者均由我們的資產負債管理委員會或等同的委員會管理。

此外，我們為主要的固定收入投資組合設立策略性期限目標；倘實際可行，我們會延長我們的資產期限以更有效地配合我們的負債。

投資連結投資

投資連結式產品是一種其保單的退保價值與相關投資(集體投資計劃、內部投資匯集或其他投資工具)的價值相連的保險產品。與該產品有關的投資回報，一般會支付給保單持有人。

我們的退休金業務絕大部分包括僱主補貼的定額供款協議。僱主如選用 AIA Group 作為服務供應商，可選擇某幾個指定基金投資或讓參與計劃的僱員自行選擇基金。我們的退休金業務提供由經挑選的第三方基金經理所作出的詳盡基金分析、風險分析及當前市況展望。

投資架構及管理

我們已建立全面及綜合的投資架構，確保 AIA Group 的投資獲妥善授權、監控及管理，而我們的投資同時由 AIA Group 層面及地方營運單位層面管理，投資策略迎合各地方營運單位的業務需求及符合各地方營運單位的監管要求。

董事會委派 AIA Group 投資委員會及各地方營運單位的投資委員會負責投資審閱及審批。這些投資委員會及 AIA Group 的投資主任釐定 AIA Group 的投資策略，包括各地方營運單位的策略資產配置目標及戰略資產配置目標範圍，同時負責維持及監控保單持有人及股東投資所載資產的管理。設立該等策略資產配置目標及戰略資產配置目標範圍需要有關地方營運單位的資產負債管理委員會批准。

業 務

於地方營運單位層面，投資交易由我們的投資團隊根據策略資產配置目標及戰略資產目標配置範圍所設立的投資目標及指引進行。各地方營運單位之投資委員會審閱並在授權權力範圍內批准投資交易。

我們同時使用內部及營運單位投資委員會根據我們既定標準挑選並批准的外聘經理去管理我們的投資組合。截至2010年5月31日，約80%保單持有人及股東投資由內部自行管理，約20%由外聘經理管理；約17%投資連結投資由內部自行管理及約83%由外聘經理管理。我們計劃利用我們管理亞洲固定收入及股本證券的優越能力，增加內部所管理的資產比例。我們利用外聘經理輔助我們的核心能力及滿足客戶多樣化的需求。

過往，AIGGIC擔任我們的若干固定收入、股本證券及房地產投資的主要投資經理，提供後台及前台辦公室功能。於2010年3月29日，AIG 公佈，AIGGIC 部分業務出售予 Pacific Century Group 的聯屬公司 Bridge Partners, L.P.。該業務後更名為 PineBridge Investments Asia Limited。AIG 透過其附屬公司 AIG Asset Management (Asia) Limited (「AIG-AMG」)保留若干部分 AIGGIC 業務。其後，若干前台及後台辦公室服務將繼續由 PineBridge 及 AIG-AMG 向 AIA Group 提供。截至2010年5月31日，PineBridge 管理我們總投資組合約11%，主要是固定收入證券、上市股本證券及私人股本證券。截至2010年5月31日，AIG-AMG 管理我們總投資組合約11%，主要是非亞洲固定收入證券。有關與 AIG-AMG 的投資管理安排詳情，請參閱本文件「關連交易—與 AIG 的資產管理小組訂立的投資管理協議」一節。

為確保與投資連結式產品有關的第三方基金的質素，我們設立一套定量及定性標準，使我們可選擇及持續監控有關投資基金。我們會把表現欠佳的基金放在密切監察名單，並以其他基金取代沒有明顯改善跡象的基金。

我們的退休金平台提供廣泛由第三方管理的基金，而估值是與相關基金的價格單位掛鉤。資產管理公司及有關基金須經過嚴格的挑選過程，並與既定的標準及經與同類公司比較而審定。

我們相信，我們金融資產有限的減值虧損反映我們優越的投資能力。例如，於2007年、2008年及2009年11月30日及2010年5月31日，我們可供出售債務證券總額分別為30,955百萬美元、29,934百萬美元、37,722百萬美元及40,853百萬美元，且於2007、2008及2009財政年度以及2010年上半年，我們分別確認的減值虧損為無、142百萬美元、67百萬美元(其中31百萬美元於2009年上半年確認)及1百萬美元。

我們的投資組合

概覽

AIA Group 把管理的金融投資分兩大類：投資連結投資和保單持有人及股東投資。一般而言，投資連結投資的投資風險由投資連結式保險產品的持有人承擔。此外，投資連結式合約持有人從 AIA Group 提供的投資選擇進行挑選，負責自行分配他們保單金額。保單持有人及股東投資包括投資連結投資以外的金融投資。保單持有人及股東投資的投資風險，部分或全部由 AIA Group 承擔。除非相關法律、規則或規例另行規定，否則保單持有人及股東投資通常相互依存。管理各類保單持有人及股東投資須遵循相同的投資管治及流程。

業 務

我們的投資組合包含兩個主要資產類別：(i)固定收入證券及(ii)股本證券和另類投資。下表為於所示日期投資組合中主要資產類別的賬面值。

於2007年11月30日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
		(百萬美元)			
固定收入證券.....	49,184	84	2,202	17	51,386
股本證券和另類投資.....	9,289	16	11,040	83	20,329
總計	58,473	100	13,242	100	71,715

於2008年11月30日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
		(百萬美元)			
固定收入證券.....	46,845	93	2,691	32	49,536
股本證券和另類投資.....	3,282	7	5,682	68	8,964
總計	50,127	100	8,373	100	58,500

於2009年11月30日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
		(百萬美元)			
固定收入證券.....	56,640	91	2,598	19	59,238
股本證券和另類投資.....	5,342	9	11,080	81	16,422
總計	61,982	100	13,678	100	75,660

於2010年5月31日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
		(百萬美元)			
固定收入證券.....	60,051	90	2,562	19	62,613
股本證券和另類投資.....	6,536	10	11,105	81	17,641
總計	66,587	100	13,667	100	80,254

我們一般將投資組合的大部分分配至固定收入證券；於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，固定收入證券分別佔總保單持有人及股東投資的賬面值84%、93%、91%及90%。股本證券和另類投資於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日佔總保單持有人及股東投資的賬面值分別為16%、7%、9%及10%；股本證券的另類投資於2008財政年度下跌，主要原因是 AIA Group 因全球經濟衰退及 AIG 事件而減低其投資組合的風險，加上 AIG 股票(於2007年11月30日賬面值為2,520百萬美元)的公平值下跌。2010年8月27日，我們投資組合中所有 AIG 股份已註銷。

業 務

固定收入證券投資組合

概覽

下表為於所示日期，投資組合中固定收入證券次分類的賬面值。

於2007年11月30日					
	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
	(百萬美元)				
債務證券：					
政府債券.....	15,811	27	286	2	16,097
政府機構債券.....	6,862	12	164	1	7,026
公司債券.....	18,210	31	1,020	8	19,230
結構性證券.....	2,033	4	18	—	2,051
小計	<u>42,916</u>	<u>74</u>	<u>1,488</u>	<u>11</u>	<u>44,404</u>
貸款：					
保單貸款.....	1,327	2	—	—	1,327
住宅物業按揭貸款.....	609	1	—	—	609
商業物業按揭貸款.....	112	—	—	—	112
向AIG同系附屬公司借出 的集團內公司間貸款.....	1,589	3	—	—	1,589
其他貸款.....	120	—	62	1	182
貸款虧損撥備.....	(15)	—	—	—	(15)
小計	<u>3,742</u>	<u>6</u>	<u>62</u>	<u>1</u>	<u>3,804</u>
定期保費存款.....	557	1	38	—	595
現金及現金等值項目.....	1,969	3	614	5	2,583
固定收入證券總計.....	<u>49,184</u>	<u>84</u>	<u>2,202</u>	<u>17</u>	<u>51,386</u>
於2008年11月30日					
	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
	(百萬美元)				
債務證券：					
政府債券.....	14,663	29	261	3	14,924
政府機構債券.....	7,295	14	220	3	7,515
公司債券.....	17,956	36	971	12	18,927
結構性證券.....	942	2	15	—	957
小計	<u>40,856</u>	<u>81</u>	<u>1,467</u>	<u>18</u>	<u>42,323</u>
貸款：					
保單貸款.....	1,437	3	—	—	1,437
住宅物業按揭貸款.....	587	1	—	—	587
商業物業按揭貸款.....	105	—	—	—	105
向AIG同系附屬公司借出 的集團內公司間貸款.....	29	—	—	—	29
其他貸款.....	182	1	60	—	242
貸款虧損撥備.....	(7)	—	—	—	(7)
小計	<u>2,333</u>	<u>5</u>	<u>60</u>	<u>—</u>	<u>2,393</u>
定期保費存款.....	608	1	48	1	656
現金及現金等值項目.....	3,048	6	1,116	13	4,164
固定收入證券總計.....	<u>46,845</u>	<u>93</u>	<u>2,691</u>	<u>32</u>	<u>49,536</u>

業 務

於2009年11月30日

	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資 (百萬美元)	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
債務證券：					
政府債券.....	17,690	28	280	2	17,970
政府機構債券.....	7,641	12	256	2	7,897
公司債券.....	24,147	39	1,170	9	25,317
結構性證券.....	997	2	20	—	1,017
小計	<u>50,475</u>	<u>81</u>	<u>1,726</u>	<u>13</u>	<u>52,201</u>
貸款：					
保單貸款.....	1,644	3	—	—	1,644
住宅物業按揭貸款.....	527	1	—	—	527
商業物業按揭貸款.....	48	—	—	—	48
向AIG同系附屬公司借出 的集團內公司間貸款.....	87	—	—	—	87
其他貸款.....	371	1	75	—	446
貸款虧損撥備.....	(12)	—	—	—	(12)
小計	<u>2,665</u>	<u>5</u>	<u>75</u>	<u>—</u>	<u>2,740</u>
定期保費存款.....	859	1	33	—	892
現金及現金等值項目.....	2,641	4	764	6	3,405
固定收入證券總計.....	<u>56,640</u>	<u>91</u>	<u>2,598</u>	<u>19</u>	<u>59,238</u>

於2010年5月31日

	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資 (百萬美元)	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
債務證券：					
政府債券.....	19,742	30	318	3	20,060
政府機構債券.....	7,932	12	269	2	8,201
公司債券.....	25,243	38	1,245	9	26,488
結構性證券.....	1,064	1	21	—	1,085
小計	<u>53,981</u>	<u>81</u>	<u>1,853</u>	<u>14</u>	<u>55,834</u>
貸款：					
保單貸款.....	1,670	2	—	—	1,670
住宅物業按揭貸款.....	476	1	—	—	476
商業物業按揭貸款.....	49	—	—	—	49
向AIG同系附屬公司借出 的集團內公司間貸款.....	—	—	—	—	—
其他貸款.....	508	1	46	—	554
貸款虧損撥備.....	(24)	—	—	—	(24)
小計	<u>2,679</u>	<u>4</u>	<u>46</u>	<u>—</u>	<u>2,725</u>
定期保費存款.....	804	1	28	—	832
現金及現金等值項目.....	2,587	4	635	5	3,222
固定收入證券總計.....	<u>60,051</u>	<u>90</u>	<u>2,562</u>	<u>19</u>	<u>62,613</u>

債務證券屬於我們保單持有人及股東投資的最大資產類別，於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的74%、81%、81%及81%。投資組合中固定收入證券投資部分內其餘資產類別包括貸款、定期保費存款和現金及現金等值項目。

業 務

我們於債務證券中的投資大部分為政府債券及政府機構債券。政府機構債券由國有企業、省市機構等政府支援機構及亞洲發展銀行等跨國金融機構發行。債務證券的配置主要由資產負債及資本管理目標所驅動，因為該等資產具資本效益及提供較長到期期限，讓我們能更有效配合我們的負債組合。我們時刻維持資產與負債貨幣匹配的原則。我們亦持有大量公司債券，於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的31%、36%、39%及38%。我們的公司債券投資乃按照全球範圍內的相對價值挑選，主要是投資級別的債券。我們相信，和政府債券相比，這些債券一般提供較高收益，亦可與我們負債的期限匹配。

在進行潛在投資機會的信貸風險評估時，我們使用內部風險評級制度，該制度概念上與穆迪及標準普爾等外界信貸評級機構所採用的類似。

我們部分固定收入證券投資包括評級低於投資級別或未獲國際信貸評級機構評級的政府機構債券、公司債券及結構性證券。該等投資與投資該等證券的理由主要包括：

- 評級以評級機構及我們內部評級制度所發出的主權債券評級上限為上限的政府及政府機構債券。該等固定收入證券主要在評級低於投資級別的國家內為配合資產負債管理目標而持有；
- 由地方市場發行人發行而沒有向國際信貸評級機構尋求信貸評級的債券及結構性票據。持有該等固定收入證券是受信貸息差所驅動，以提升我們投資組合的收益；
- 在購入時獲投資級別評級但其後被降級的債券。出現評級下降時，我們會重新評估所持有的該等證券；及
- 投資級別以下或無評級的若干新興市場債券，能提供提升收益的機會。

投資級別以下或無評級的證券一般具有風險。上文「一 投資目標及過程」對我們投資架構的補充及有關投資程序所用的工具，例如內部風險評級制度，風險管理架構的若干方面幫助我們管理與該等投資有關的風險。該等措施包括涉及信貸風險委員會及本節「一 風險管理」中「一 信貸風險」及「一 市場風險」所述的政策及程序。

政府債券

於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，政府債券分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的27%、29%、29%及30%。

業 務

下表為按國家分類以當地貨幣及外幣所發行政府債券的分析。為提高我們的投資回報及分散我們的投資風險，我們持有下文所載地區市場以外多個國家以外幣計值的政府債券組合，包括小部分新興市場債務證券。

於2007年11月30日						
評級	保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以當地貨幣發行						
新加坡	AAA	1,846	14	51	24	1,897
泰國	A	5,826	44	—	—	5,826
菲律賓	BB	1,200	9	30	14	1,230
馬來西亞	A	1,374	10	1	—	1,375
中國	A	895	7	30	14	925
印尼	BB	514	4	86	40	600
韓國	A	1,399	10	16	8	1,415
其他		313	2	—	—	313
總計		13,367	100	214	100	13,581

於2008年11月30日						
評級	保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以當地貨幣發行						
新加坡	AAA	1,713	13	69	32	1,782
泰國	A	6,377	50	—	—	6,377
菲律賓	BB	862	7	12	5	874
馬來西亞	A	1,482	12	3	1	1,485
中國	A	967	7	70	32	1,037
印尼	BB	315	2	59	27	374
韓國	A	857	7	6	3	863
其他		244	2	—	—	244
總計		12,817	100	219	100	13,036

於2009年11月30日						
評級	保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資	%	總計	
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以當地貨幣發行						
新加坡	AAA	2,255	15	70	33	2,325
泰國	A	7,374	48	—	—	7,374
菲律賓	BB	1,309	8	22	10	1,331
馬來西亞	A	1,149	7	1	—	1,150
中國	A	1,107	7	3	1	1,110
印尼	BB	494	3	115	54	609
韓國	A	1,539	10	4	2	1,543
其他		317	2	—	—	317
總計		15,544	100	215	100	15,759

本網上預覽資料集為草擬本，所載資料並不完整，並可能會作出修訂。閱覽本網上預覽資料集時，須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

於2010年5月31日

評級	保單持有人 及股東投資	投資連結 投資		總計		
		%	%			
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以當地貨幣發行						
新加坡	AAA	2,305	13	77	32	2,382
泰國	A	8,714	49	—	—	8,714
菲律賓	BB	1,551	9	26	11	1,577
馬來西亞	A	1,199	7	6	2	1,205
中國	A	1,163	6	8	3	1,171
印尼	BB	571	3	121	50	692
韓國	A	1,873	11	6	2	1,879
其他		285	2	—	—	285
總計		17,661	100	244	100	17,905

於2007年11月30日

評級	保單持有人 及股東投資	投資連結 投資		總計		
		%	%			
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以外幣發行						
墨西哥	BBB	168	7	—	—	168
南非	BBB	103	4	1	1	104
菲律賓	BB	632	26	39	55	671
馬來西亞	A	307	12	1	1	308
印尼	BB	360	15	17	24	377
韓國	A	365	15	1	1	366
中國	A	53	2	1	1	54
其他		456	19	12	17	468
總計		2,444	100	72	100	2,516

於2008年11月30日

評級	保單持有人 及股東投資	投資連結 投資		總計		
		%	%			
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以外幣發行						
墨西哥	BBB	167	9	3	7	170
南非	BBB	116	6	2	5	118
菲律賓	BB	465	25	18	43	483
馬來西亞	A	266	14	2	5	268
印尼	BB	252	14	5	12	257
韓國	A	67	4	2	5	69
中國	A	59	3	2	5	61
其他		454	25	8	18	462
總計		1,846	100	42	100	1,888

業 務

於2009年11月30日

評級	保單持有人 及股東投資	投資連結 投資		總計		
		%	%			
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以外幣發行						
墨西哥	BBB	159	7	2	3	161
南非	BBB	166	8	2	3	168
菲律賓	BB	761	36	46	71	807
馬來西亞	A	88	4	1	2	89
印尼	BB	268	13	—	—	268
韓國	A	222	10	2	3	224
中國	A	46	2	2	3	48
其他		436	20	10	15	446
總計		2,146	100	65	100	2,211

於2010年5月31日

評級	保單持有人 及股東投資	投資連結 投資		總計		
		%	%			
(百萬美元)						
政府債券 — 由政府以外幣發行						
墨西哥	BBB	162	8	2	3	164
南非	BBB	197	9	2	3	199
菲律賓	BB	577	28	51	69	628
馬來西亞	A	86	4	1	1	87
印尼	BB	276	13	2	3	278
韓國	A	257	12	4	5	261
中國	A	31	2	2	3	33
其他		495	24	10	13	505
總計		2,081	100	74	100	2,155

政府機構債券

於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，政府機構債券分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的12%、14%、12%及12%。該等證券主要由大部分位於我們經營所在地區市場的政府支援機構發行。

我們使用下表所列出的評級，顯示上文所述政府債券的國家信貸評級，並於下文細分我們的(i)政府機構債券；(ii)公司債券；及(iii)結構性證券的信貸評級。為方便參考，我們盡量使用標準普爾評級(如有)。如果某證券沒有標準普爾評級，我們使用穆迪評級替代。倘不存在標準普爾及穆迪評級，我們則採用我們的內部評級方法。下表已列出各評級在不同機制下的相應表示。

在報告列為：	標準普爾	穆迪	內部評級
AAA	AAA	Aaa	1
AA	AA+ 至 AA-	Aa1 至 Aa3-	2+至2-
A	A+ 至 A-	A1至 A3	3+至3-
BBB	BBB+ 至 BBB-	Baa1 至 Baa3	4+至4-
投資級別以下	BB+ 及以下	Ba1及以下	5+及以下

業 務

下表為我們按信貸評級劃分的政府機構債券持有量的分析。截至2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，全部政府機構債券的98%、96%、96%及97%獲評級為BBB或以上。政府機構債券的信貸評級按個別國家的主權債務評級上限設定上限，部分屬投資級別以下。

於2007年11月30日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%		%	
	(百萬美元)				
政府機構債券：					
AAA.....	1,336	20	31	19	1,367
AA.....	290	4	35	21	325
A.....	3,165	46	63	38	3,228
BBB.....	1,884	28	16	10	1,900
投資級別以下.....	85	1	3	2	88
未獲評級.....	102	1	16	10	118
政府機構債券總計.....	6,862	100	164	100	7,026

於2008年11月30日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%		%	
	(百萬美元)				
政府機構債券：					
AAA.....	1,190	16	15	7	1,205
AA.....	395	5	65	30	460
A.....	3,069	42	100	45	3,169
BBB.....	2,377	33	6	3	2,383
投資級別以下.....	264	4	1	—	265
未獲評級.....	—	—	33	15	33
政府機構債券總計.....	7,295	100	220	100	7,515

於2009年11月30日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%		%	
	(百萬美元)				
政府機構債券：					
AAA.....	1,236	16	64	25	1,300
AA.....	195	3	64	25	259
A.....	3,408	45	116	45	3,524
BBB.....	2,456	32	4	2	2,460
投資級別以下.....	346	4	—	—	346
未獲評級.....	—	—	8	3	8
政府機構債券總計.....	7,641	100	256	100	7,897

業 務

於2010年5月31日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%		%	
	(百萬美元)				
政府機構債券：					
AAA.....	1,239	16	56	21	1,295
AA.....	186	2	65	24	251
A.....	3,513	44	123	46	3,636
BBB.....	2,799	35	9	3	2,808
投資級別以下.....	195	3	—	—	195
未獲評級.....	—	—	16	6	16
政府機構債券總計.....	7,932	100	269	100	8,201

公司債券

於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，公司債券分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的31%、36%、39%及38%。在我們的各地區市場，我們的公司債券投資包括以當地及外國貨幣計值的債券。我們投資於美元債券，主要是為與若干營運單位（如AIA香港）的美元負債配對，以及分散若干營運單位（如AIA新加坡及AIA泰國（其經營所在地地區市場的公司債券供應有限））的投資組合的信貸風險。AIA新加坡及AIA泰國使用貨幣掉期，以對沖美元兌換為當地貨幣的風險。

我們的公司債券投資分散至不同市場、行業及發行人或債務人。2008財政年度、2009財政年度及2010年上半年，我們確認與雷曼兄弟發行的債券有關的減值虧損，分別為67百萬美元、3百萬美元及1百萬美元。2009年出售了違約債券，因此2009財政年度回撥19百萬美元。2010年5月31日，根據獨立外界價格供應商提供的有關報價，該等債券的賬面值為0.4百萬美元。

下表載列於所示日期投資於不同行業的公司債券的賬面值。

	於11月30日						於5月31日	
	2007年		2008年		2009年		2010年	
	保單持有人 及股東投資	%	保單持有人 及股東投資	%	保單持有人 及股東投資	%	保單持有人 及股東投資	%
	(百萬美元)							
銀行.....	5,470	30	6,090	34	6,864	28	6,752	27
石油及天然氣.....	1,859	10	2,168	12	3,089	13	3,281	13
電信.....	2,496	14	1,730	10	2,293	9	2,465	10
多元化金融服務.....	1,950	11	1,601	9	2,079	9	2,399	9
電力及燃氣.....	1,288	7	1,329	7	2,359	10	2,587	10
大型企業集團.....	635	3	696	4	924	4	928	4
房地產.....	514	3	556	3	760	3	775	3
保險.....	580	3	440	3	543	2	561	2
海洋運輸.....	407	2	358	2	612	3	667	3
採礦.....	149	1	232	1	257	1	276	1
其他.....	2,862	16	2,756	15	4,367	18	4,552	18
總計.....	18,210	100	17,956	100	24,147	100	25,243	100

業 務

2010年5月31日，銀行業投資佔保單持有人及股東投資公司債券組合的最大份額，該等組合中包括銀行混合資本證券。銀行混合資本證券一般較優先債務證券提供更好的息差，亦通常能提升我們投資組合的預期回報。我們的投資組合大部分由業務主要集中於亞洲的亞太區銀行及國際銀行所發行的證券組成。「其他」包括涉及不同行業的投資，惟並無單一行業投資佔總公司債券投資2%以上。

下表顯示於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日公司債券總額中93%、93%、94%及95%獲BBB或以上的評級。

公司債券的信貸評級按個別國家的主權債務評級上限設定上限，部分屬投資級別以下。

於2007年11月30日					
股東及保單 持有人投資	%	投資連結 投資		%	總計
		(百萬美元)			
公司債券：					
AAA.....	301	2	59	6	360
AA.....	3,496	19	281	28	3,777
A.....	8,096	44	292	28	8,388
BBB.....	5,064	28	200	20	5,264
投資級別以下.....	1,171	6	151	15	1,322
未獲評級.....	82	1	37	3	119
公司債券總計.....	18,210	100	1,020	100	19,230

於2008年11月30日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資		%	總計
		(百萬美元)			
公司債券：					
AAA.....	225	1	78	8	303
AA.....	3,271	18	298	30	3,569
A.....	7,981	44	292	30	8,273
BBB.....	5,397	30	211	22	5,608
投資級別以下.....	997	6	45	5	1,042
未獲評級.....	85	1	47	5	132
公司債券總計.....	17,956	100	971	100	18,927

於2009年11月30日					
保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資		%	總計
		(百萬美元)			
公司債券：					
AAA.....	533	2	34	3	567
AA.....	3,233	13	253	22	3,486
A.....	11,297	47	454	39	11,751
BBB.....	7,730	32	198	17	7,928
投資級別以下.....	1,106	5	41	3	1,147
未獲評級.....	248	1	190	16	438
公司債券總計.....	24,147	100	1,170	100	25,317

業 務

於2010年5月31日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%	(百萬美元)	%	
公司債券：					
AAA.....	912	4	41	3	953
AA.....	3,134	12	282	23	3,416
A.....	11,794	47	501	40	12,295
BBB.....	8,043	32	236	19	8,279
投資級別以下.....	1,254	5	50	4	1,304
未獲評級.....	106	—	135	11	241
公司債券總計.....	25,243	100	1,245	100	26,488

結構性證券

我們固定收入證券投資資產類別亦包括結構性證券，當中包括資產抵押證券、按揭抵押證券及抵押債務證券，於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日分別佔總保單持有人及股東投資的賬面值4%、2%、2%及1%。於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，亞太區實體發行的結構性證券分別佔結構性證券的總賬面值30%、38%、75%及73%。

2008財政年度、2009財政年度及2010年上半年，我們確認有關抵押債務證券的減值虧損分別為52百萬美元、9百萬美元及零美元。

下表顯示於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日總結構證券的94%、89%、84%及77%獲BBB或以上的評級。

於2007年11月30日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%	(百萬美元)	%	
結構性證券：					
AAA.....	998	49	—	—	998
AA.....	268	13	—	—	268
A.....	440	22	—	—	440
BBB.....	220	11	3	17	223
投資級別以下.....	71	3	15	83	86
未獲評級.....	36	2	—	—	36
結構性證券總計.....	2,033	100	18	100	2,051

於2008年11月30日

	保單持有人 及股東投資		投資連結 投資		總計
		%	(百萬美元)	%	
結構性證券：					
AAA.....	479	51	—	—	479
AA.....	72	8	—	—	72
A.....	78	8	—	—	78
BBB.....	218	23	1	7	219
投資級別以下.....	95	10	14	93	109
未獲評級.....	—	—	—	—	—
結構性證券總計.....	942	100	15	100	957

業 務

於2009年11月30日

	保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資		總計
			(百萬美元)		
結構性證券：					
AAA.....	29	3	—	—	29
AA.....	—	—	—	—	—
A.....	463	46	—	—	463
BBB.....	357	36	5	25	362
投資級別以下.....	143	14	15	75	158
未獲評級.....	5	1	—	—	5
結構性證券總計.....	997	100	20	100	1,017

於2010年5月31日

	保單持有人 及股東投資	%	投資連結 投資		總計
			(百萬美元)		
結構性證券：					
AAA.....	31	3	—	—	31
AA.....	—	—	—	—	—
A.....	442	41	—	—	442
BBB.....	357	34	6	29	363
投資級別以下.....	224	21	15	71	239
未獲評級.....	10	1	—	—	10
結構性證券總計.....	1,064	100	21	100	1,085

貸款

我們出授貸款，藉以提升固定收入證券投資資產類別的收益。於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，貸款分別佔總保單持有人及股東投資的賬面值的6%、5%、5%及4%。該等貸款主要包括保單貸款、住宅及商業物業按揭貸款以及授予 AIG 附屬公司的公司間貸款。2008財政年度貸款減少，主要是由於償還授予 AIG 附屬公司的公司間貸款所致。

我們的借貸政策基於信貸分析流程及核保指引，當中考慮多項因素，包括市況、行業特定情況、公司現金流及抵押品的質素。我們亦設有監察計劃，我們的信貸隊伍定期檢討債務人的狀況，以預計任何信貸問題。保單貸款金額限於保單的退保現金價值，因此我們並無承擔任何保單貸款的信貸風險。2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度各年以及2010年上半年，住宅按揭貸款及其他貸款的虧損微不足道。

定期保費存款和現金及現金等值項目

於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，我們的定期保費存款和現金及現金等值項目分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的4%、7%、5%及5%。2008財政年度的現金及現金等值項目增加，是由於 AIA Group 降低投資組合的風險及實行流動資金管理措施增持現金、以及是由於我們的營運業績以及 AIG 注資所致。

業 務

股本證券和另類投資

我們的一部分投資為股本證券和另類投資，以提升收益及優化風險對回報比率。我們的大部分股本證券是為配對投資連結式產品及有分紅特點的產品而持有，該等產品的投資回報由AIA與保單持有人分享。配對該等產品所用的資產配置策略一般按產品性質而定。

為了若干其他保單持有人及股東投資組合所支持的其他產品及股東資金，我們會投資於股本證券以提升整體投資組合回報。該等投資均按照策略資產配置目標及戰略資產配置目標進行，務求令組合達致最佳的風險對回報比率。

下表載列於所示日期我們投資組合內股本證券和另類投資各次分類的賬面值。

於2007年11月30日					
	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
			(百萬元)		
股本證券：					
私人股本證券.....	191	—	—	—	191
上市股本證券.....	4,255	8	2,268	17	6,523
普通股權 ⁽¹⁾	4,446	8	2,268	17	6,714
由AIG管理的合併共同基金 所持證券.....	1,154	2	1,558	12	2,712
於投資基金的權益：					
私人權益及另類資產類別....	288	1	—	—	288
其他.....	691	1	7,214	54	7,905
小計.....	979	2	7,214	54	8,193
AIG股份.....	2,520	4	—	—	2,520
股本證券 — 總計.....	9,099	16	11,040	83	20,139
投資物業.....	190	0	—	—	190
股本證券和另類投資總計....	9,289	16	11,040	83	20,329

(1) AIG股份除外。

本網上預覽資料集為草擬本，所載資料並不完整，並可能會作出修訂。閱覽本網上預覽資料集時，須一併細閱本網上預覽資料集封面「警告」一節。

業 務

於2008年11月30日

	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
			(百萬美元)		
股本證券：					
私人股本證券.....	86	—	—	—	86
上市股本證券.....	1,619	4	1,211	14	2,830
普通股權 ⁽¹⁾	1,705	4	1,211	14	2,916
由AIG管理的合併共同基金 所持證券.....	728	2	805	10	1,533
於投資基金的權益：					
私人權益及另類資產類別....	287	1	—	—	287
其他.....	258	—	3,666	44	3,924
小計.....	545	1	3,666	44	4,211
AIG股份.....	87	—	—	—	87
股本證券 — 總計.....	3,065	7	5,682	68	8,747
投資物業.....	217	—	—	—	217
股本證券和另類投資總計....	3,282	7	5,682	68	8,964

(1) AIG股份除外。

於2009年11月30日

	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
			(百萬美元)		
股本證券：					
私人股本證券.....	69	—	—	—	69
上市股本證券.....	3,624	6	2,738	20	6,362
普通股權 ⁽¹⁾	3,693	6	2,738	20	6,431
合併投資基金所持證券.....	661	1	1,333	10	1,994
於投資基金的權益：					
私人權益及另類資產類別....	151	—	—	—	151
其他.....	531	1	7,009	51	7,540
小計.....	682	1	7,009	51	7,691
AIG股份.....	62	—	—	—	62
小計.....	5,098	8	11,080	81	16,178
投資物業.....	244	1	—	—	244
股本證券和另類投資總計....	5,342	9	11,080	81	16,422

(1) AIG股份除外。

業 務

於2010年5月31日

	保單持有人 及股東投資	佔總保單 持有人及 股東投資 的百分比	投資連結 投資	佔總投資 連結投資 的百分比	總計
			(百萬美元)		
股本證券：					
私人股本證券.....	85	—	—	—	85
上市股本證券.....	4,332	7	2,914	21	7,246
普通股權 ⁽¹⁾	4,417	7	2,914	21	7,331
合併投資基金所持證券.....	691	1	1,238	9	1,929
於投資基金的權益：					
私人權益及另類資產類別....	138	—	—	—	138
其他.....	966	2	6,953	51	7,919
小計.....	1,104	2	6,953	51	8,057
AIG股份.....	77	—	—	—	77
小計.....	6,289	10	11,105	81	17,394
投資物業.....	247	—	—	—	247
股本證券和另類投資總計....	6,536	10	11,105	81	17,641

(1) AIG股份除外。

我們的股本證券和另類投資組合包括上市股本證券、私人股本證券及可投資於私人股本證券及其他另類資產類別的投資基金的投資以及投資物業。於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，我們的股本證券和另類投資組合分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的16%、7%、9%及10%。2008財政年度股本證券大幅減少，主要是由於推行降低風險策略及AIG股份的賬面值下降所致。

我們的私人股本證券組合規模相對較小，於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的0.2%、0.2%、0.1%及0.1%。我們有投資於中國及印度等高增長經濟體的私人股本證券，涵蓋製造、服務、零售及基建等多個行業。

於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日，我們的投資基金組合分別佔總保單持有人及股東投資賬面值的2%、1%、1%及2%。我們擁有一個僅作投資用途的投資物業組合。我們亦擁有用作營運的房地產，但並無反映在我們的投資組合內。我們的投資物業組合於2007年、2008年及2009年11月30日以及2010年5月31日的賬面淨值分別為190百萬美元、217百萬美元、244百萬美元及247百萬美元，不包括與長期租賃土地相關的經營租約的賬面值。有關詳情請參閱本文件附錄一所載會計師報告及本文件附錄四所載物業估值報告。

證券借出

AIA-B、AIA 香港及 AIA 汶萊均自2002年起參與 AIG 的環球證券借出計劃以提升投資組合回報。在該計劃中，AIG Global Securities Lending (Ireland) Ltd 擔任 AIG 附屬公司的代理。

業 務

參與計劃的營運單位借出其保單持有人及股東投資中的 AIA Group 資產，以換取現金作為資產借用人抵押品的現金。現金抵押品一般其後再被投資於購買當日獲評為投資級別的證券。由於其後市況轉壞及 AIG 的證券借出計劃出現流動資金問題，我們遂着手重整及縮減參與該計劃的程度，而截至2010年5月31日，我們不再參與該計劃。

風險管理

概覽

風險管理對 AIA Group 的業務及長期增長至關重要。我們的風險管理架構由企業風險管理專責小組管理，在 AIA Group 及地方營運單位層面都設有風險管理委員會架構及風險監控程序。我們的風險管理架構致力：

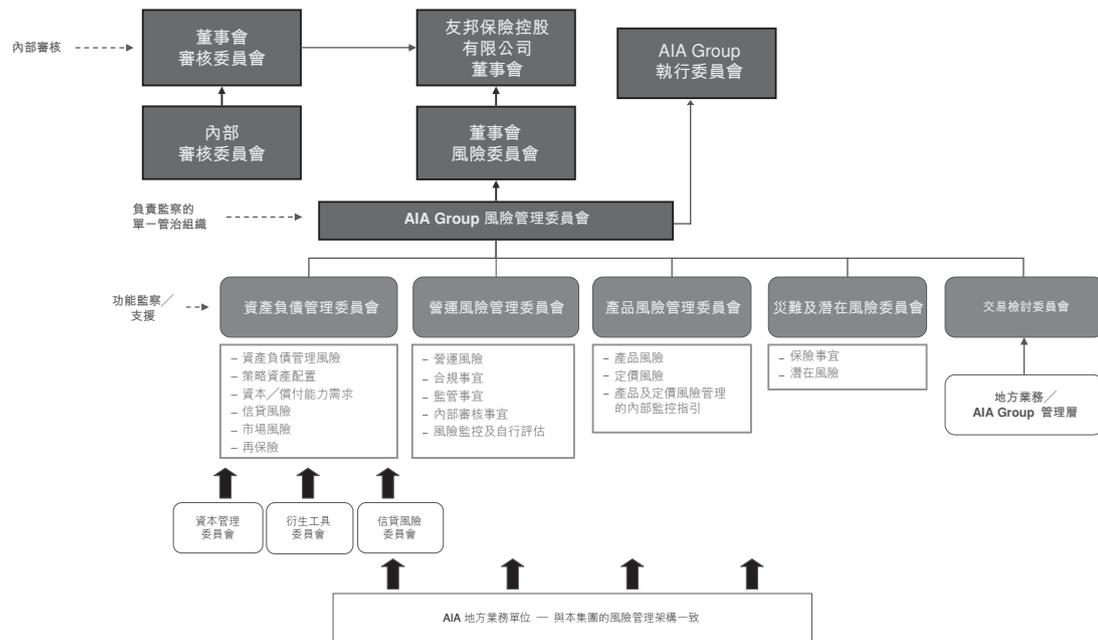
- 建立綜合的風險監察架構；
- 改善企業風險管理職能的匯報機制；
- 加強地方營運單位的風險管理能力；
- 促進有效的監督及內部監控；及
- 有效分配資源。

該架構令我們能全面地監督我們的風險管理、集體制訂風險管理策略、為管理層提供一個良好平台釐定我們的風險承受能力、訂定風險管理工作及資源分配的先後次序，以支持 AIA Group 的業務目標，並推動管理層問責性及組織行為，以盡量提高經風險調整的回報。

業 務

我們的風險管理架構

我們的日常企業風險管理團隊包括兩組風險專家，一組專注於 AIA Group 綜合風險管理及監察，另一組則專注於地方營運單位的風險管理事宜。這些風險專家透過企業風險管理主管向本集團首席風險官匯報。我們企業風險管理團隊亦向各風險管理委員會提供支援，並維持 AIA Group 及地方營運單位的風險管理政策及監控程序。下圖說明 AIA Group 於最後可行日期的主要風險管理委員會結構。



我們主要的風險管理委員會是 AIA Group 風險管理委員會（「風險管理委員會」）。此個由 AIA Group 管理層組成的委員會負責監察四個主要的支援小組委員會：資產負債管理委員會（「資產負債管理委員會」）、營運風險管理委員會（「營運風險管理委員會」）、產品風險管理委員會（「產品風險管理委員會」）以及災難及潛在風險委員會（「災難及潛在風險委員會」）。我們特設一個交易檢討委員會（「交易檢討委員會」）以輔助該四個主要風險管理委員會的工作。

除上文所概述 AIA Group 的風險管理委員會外，我們每個地方營運單位亦有本身的當地風險管理架構，架構與 AIA Group 區域層面的風險管理架構一致。較大市場的營運單位（包括各主要地區市場的營運單位）有本身的當地風險管理委員會，負責監察當地的資產負債管理小組委員會、營運風險管理小組委員會及產品風險管理小組委員會。較小市場的部分營運單位無需設立專門的小組委員會，故由單一風險管理委員會負責。地方風險管理委員會及小組委員會向 AIA Group 的相關風險管理委員會匯報，而運作方式與下文所述的 AIA Group 區域委員會相若，但其管理範圍及運作會因應其特定地區市場而作出適當調整。風險管理程序的管理遵循 AIA Group 透明且貫徹一致的政策及監控程序所界定的框架。

AIA Group 及地方營運單位的各個委員會，每兩個月並於有必要時召開會議。

業 務

風險管理委員會

風險管理委員會是我們的主要風險管理組織，集中管理 AIA Group 的整體風險及監察下文所述的四個主要小組委員會。風險管理委員會直接向董事會風險委員會及 AIA Group 執行委員會匯報。

委員會有九名 AIA Group 管理層成員，包括本集團行政總裁、首席財務官、首席精算師、首席投資官、首席行政官、首席風險官、首席合規官、總顧問及具備產品開發、法律及合規以及企業風險管理專業知識的人員。

資產負債管理委員會

資產負債管理委員會專注於資產負債管理風險、重大資產負債建議、償付能力及資本管理、策略資產配置、信貸風險管理、市場風險管理、財務舒緩計劃及再保險策略。我們的資產負債管理目的，是管理資產與負債的風險情況，並確保我們可履行償還負債的責任。我們透過對投資組合定期進行壓力測試，識別重大資產負債管理風險。我們盡量計算涉及風險的水平，並就各類(例如資本)風險評估預計回報及成本。AIA Group 及地方營運單位的風險管理架構內為風險作出定期監察及匯報。我們亦致力制訂及實施合適的風險監控及緩和計劃，並例行檢討資產負債管理策略。按存續期管理資產與負債是我們資產負債管理的目的之一。由於透過資產負債管理委員會管理的財務風險問題範圍廣泛，我們已設立三個小組委員會：資本管理委員會、衍生工具委員會及信貸風險委員會，協助資產負債管理委員會作出監察以達成有效的財務風險管理。

委員會有十名成員，包括本集團首席精算師、首席投資官及具備財務、精算、投資、庫務、企業風險管理及市場風險管理經驗的人員。

資本管理委員會

資本管理委員會協助資產負債管理委員會管理 AIA Group 的資本及流動資金需求。資本管理委員會負責策略資本及償付能力管理、壓力測試及資本預算有關的工作。AIA Group 的資本管理職能是由香港的 AIA Group 區域辦事處管理，而我們在營運的各地區市場亦駐有熟悉資本管理職能的專業人員。

衍生工具委員會

衍生工具委員會支援資產負債管理委員會，協助監督及監察 AIA Group 對衍生工具的使用。衍生工具委員會擬定有關 AIA Group 使用衍生工具的政策及程序，並監察涉及衍生工具活動的人員、程序及系統。衍生工具委員會亦負責審閱衍生工具交易文件及監督衍生工具交易的執行，包括確保交易對手符合 AIA Group 的信貸風險及相關指引。此外，衍生工具委員會負責量度及監察透過使用衍生工具對沖的有效性，確保衍生工具適當的入賬及呈報(包括在適用情況下作監管呈報)。

業 務

信貸風險委員會

信貸風險委員會負責釐定信貸政策及監管 AIA Group 承擔的信貸風險。信貸風險委員會負責制定 AIA Group 的信貸風險架構，協助資產負債管理委員會判斷 AIA Group 可承受的信貸風險承受能力，並確保整體信貸風險約束於 AIA Group 風險承受範圍內。

營運風險管理委員會

營運風險管理委員會旨在監督 AIA Group 內的營運風險管理活動，確保相關營運風險管理政策及計劃在地方營運單位內妥善及貫徹執行。營運風險管理委員會負責訂立 AIA Group 的功能營運風險管理活動的先後次序及協調、監察所承受的營運風險及行動計劃的進度，並擬定主要營運風險、主要風險指標及風險事件數據採集的申報指引。營運風險管理委員會亦負責檢討及監察 AIA Group 內部審核及合規職能，或透過自行評估而發現的最重大的營運不足，以確保管理層投入適當精力進行減輕風險活動及成功落實補救措施。營運風險管理委員會每兩個月撰寫一份管理報告，向高級管理層呈報有關資料及風險概要。

委員會由九名成員組成，包括本集團首席行政官、首席人力資源官及具備人力資源、資訊科技、財務、法律、營運、合規、投資操作及企業風險管理經驗的人員。

產品風險管理委員會

產品風險管理委員會專注於保險產品定價風險、現有產品及新產品的風險及管理產品風險的內部監控指引。產品風險管理委員會的目的，是監督 AIA Group 內部的產品風險管理活動，確保相關產品風險管理政策及計劃妥善及貫徹執行。產品風險管理委員會審批產品定價政策及指引、監察產品風險並擬定產品審批權限。

委員會由五名成員組成，包括本集團首席精算師及具備精算、產品管理、投資及企業風險管理經驗的人員。

災難及潛在風險委員會

災難及潛在風險委員會負責監察 AIA Group 面對的災難及潛在風險及其潛在影響並提供指引。該等風險包括財務、營運及保險相關風險，而災難及潛在風險委員會負責評估災難及潛在風險及提出相關風險舒緩措施。

災難及潛在風險委員會有七名成員，包括本集團首席核保師及具備精算、產品管理、投資及企業風險管理經驗的人員。

交易檢討委員會

交易檢討委員會為我們的風險管理架構作出輔助，並對若干商業交易的盡職審查發揮重要作用。交易檢討委員會審閱我們的產品以及我們與業務夥伴或 AIA Group 成員公司之間所進行而可能令我們承受更大法律、監管、會計或聲譽風險的交易。該等業務夥伴可能包

業 務

括我們的客戶、經紀、僱員、代理、政府官員、諮詢人、財務顧問或其他各方，而有關交易可能包括與我們若干產品、分銷策略、再保險計劃、併購活動、投資及融資安排的交易。交易檢討委員會負責有效審閱呈交產品或交易的一切相關風險，並在適當情況下向外界專家諮詢有關法律、會計、監管或相關事項的意見。交易檢討委員會設於香港的 AIA Group 區域辦事處。

委員會由六名成員組成，包括本集團首席財務官、首席風險官、首席合規官及總顧問。

我們面對的主要風險

保險風險

我們認為壽險風險是由以下的風險成分組成：(i)產品設計不足或不當；(ii)保單核保或定價不當；(iii)失效風險；及(iv)賠款情況多變。我們採取多種方式管理所面對的保險風險。我們具備雄厚的核保及精算人力資源，並實行清晰明確的核保及精算指引與常規。我們累積了豐富的經驗及數據，可協助我們進行產品評估、定價及核保。此外，我們完善的風險管理框架備有產品風險管理委員會等專用資源來限制保險風險。當資產負債管理委員會審閱我們的策略資產配置計劃及資產負債管理策略時，亦會考慮我們所面對的保險風險。

產品設計風險

產品設計風險的定義為個別保險產品開發的潛在缺陷。我們的產品開發過程受產品風險管理委員會(就定價指引提供指導)以及另一獨立委員會產品開發委員會的監督。我們透過 AIA Group 區域及地方營運單位的職能部門(包括產品開發及審批、精算、法律及核保)在推出前檢討新產品，從而管理有關風險。該等部門擁有豐富經驗，並累積了大量相關專業知識，可識別產品開發的潛在缺陷，防止 AIA Group 面對的風險超出其能承受的風險能力。我們密切監察新產品的表現，並專注積極管理精算監控系統各環節，務求減低有效保單及新產品的風險。

定價及核保風險

定價及核保風險指產品相關收入不足以支付該產品日後所產生債項的可能性。我們堅持 AIA Group 區域核保指引，致力管理定價及核保風險。各地方營運單位設有一支專業核保團隊，負責檢討及篩選符合 AIA Group 風險承受能力及核保策略的風險。對於複雜而重大的風險，會由 AIA Group 區域部門進行第二輪核保審閱。

在若干情況下，例如當我們推出新系列業務及新產品或進入新市場但缺乏足夠經驗數據時，我們會利用再保險以獲取產品定價的專門知識。使用再保險令我們承受再保險商無力償債或未能向我們支付到期款項的風險。資產負債管理委員會監察我們的再保險策略，

業 務

而我們進行有限的分出再保險。我們於2009財政年度向第三方再保險商(即並非 AIA Group 或 AIA Group 的成員公司)分出的保費為316百萬美元。我們的再保險業務夥伴亦為獲高評級者：我們的五大第三方再保險商(合共佔2009財政年度外界再保險保費的93%)於最後可行日期均獲標準普爾評為 A+ 級或以上。請參閱本節「— 營運 — 再保險」。

賠款風險

賠款風險指保險產品所產生的賠款宗數或嚴重程度超出我們產品定價時所假設水平的可能性。我們透過定期進行經驗研究以減輕賠款風險，包括檢討死亡及發病情況、審閱內部及外界數據，並考慮有關資料對再保險需求及產品設計與定價的影響。我們亦堅持本節「— 核保及新業務」及「— 賠款管理」所述的核保及賠款管理政策及程序，致力減低索償風險。

賠款風險亦包括因 AIA Group 所承保的風險不夠分散(無論是按地區或產品種類而言)而產生大額財務損失的可能性。我們業務遍及亞太區多個國家及地區，令賠款或其他風險自然分散在不同地區。我們所提供的多元化產品及有效保單組合亦減低有關賠款集中的風險。此外，我們利用災難保險協助降低集中風險。

失效風險

失效風險指實際失效情況偏離當初我們為產品定價時所假設的預計，以及因提早終止保單或合約使已產生的保單獲取成本不能再從未來收益收回而出現財務損失的可能性。我們定期研究續保情況，所得結果會用於管理新產品及有效保單。此外，我們多種產品都設有退保手續費，令我們可於保單持有人提早終止保單時收取額外費用，從而降低失效風險。

保險集中風險

保險集中風險指因 AIA Group 的組合不夠分散(無論是按地域或產品種類而言)而產生大額財務損失的可能性。病毒性流行病等事件，或會導致死亡或發病事件上升且出現地區性集中的情況。AIA Group 業務遍及亞太區多個國家及地區，其業績並非明顯倚賴任何一個地區市場。上述業務廣度令保險及其他風險(如政治風險)自然分散在不同地區。然而，鑑於 AIA Group 的亞洲業務深厚，亞洲本土的流行病對其影響可能較業務分散全球的保險集團嚴重。

AIA Group 提供的產品種類繁多，所涉風險的程度及性質各有不同，因而降低高度集中死亡或發病的風險。由於 AIA Group 歷史悠久及規模龐大，累積了豐富的經驗數據，可協助我們進行保險風險評估及定價。AIA Group 的資本狀況加上其多樣的產品組合，是管理層決定保留(而非再保險)大部分所承擔保險風險時考慮的因素。AIA Group 透過監察產品銷售及各產品組別的有效保單業務規模，就每個地區市場管理風險集中情況。另外，亦會進行精算分析以確定死亡及發病事件變化的影響，以用作財務報告、定價及 AIA Group 進行再保險需求評估。

業 務

信貸風險

信貸風險來自因借貸人及交易對手違約及金融工具因信貸質素轉壞出現減值而產生財務損失的可能性。我們面對信貸風險的主要方面，包括有關現金及現金等值項目的償還風險、債務證券投資、貸款及應收款項(包括保險應收款項)以及再保險應收款項。

我們管理信貸風險的方法是基於基本因素研究的由下而上的過程。我們設有信貸分析師團隊，分析各債務人的財政及競爭力狀況。該過程一般包括審視宏觀經濟前景、行業趨勢及財務資料、分析發行人信貸基本因素、與發行人溝通、進行第三方查核以及持續監察固定收入證券及股票價值。我們的信貸風險管理小組定期檢討及審批內部信貸評級及信貸額。每名分析師負責檢討及修訂其獲指派信貸組合的內部評級。

市場風險

市場風險來自因主要變數波動導致金融工具的公平值或未來現金流變動而產生財務損失的可能性，有關變數包括利率、匯率、股票市價及房地產市價。我們採取多種方法管理市場風險。資產負債管理委員會監察有關活動，以評估市場風險，並在制訂策略資產配置時考慮市場風險的各因素。AIA Group 的企業風險管理利用多個定量模型評估市場風險。該等模型包括敏感度分析、風險值模型及壓力測試設想情境，均是投資及保險業界普遍使用的工具。我們經常進行固定收入證券及股票組合的不同敏感度分析，以估計利率或股票指數多種波動的風險。我們亦進行壓力測試設想情境，資本管理委員會利用其監察是否符合償付能力及資本風險承受能力的內部目標及信貸評級目標。

利率風險

我們面對的利率風險主要來自涉及利率波動風險的長期定息債務證券投資。

我們主要透過投資於與負債相同貨幣的定息資產，以及投資於一些年期大致與負債的存續期配對的金融工具，以有效管理利率風險。我們亦考慮利率風險對整體產品策略的影響。

匯率風險

在 AIA Group 層面，匯率風險主要是由於我們在亞太區多個地區市場經營業務，以及為編製財務報告而將多種貨幣換算為美元而產生。

在地方營運單位層面，在可能及合適情況下，我們投資於計值貨幣與相關負債的貨幣匹配的資產，以避免貨幣錯配。在若干投資組合中，我們持有計值貨幣與相關負債的貨幣不同的投資，以獲益及分散投資。我們透過掉期合約、期貨及遠期合約等衍生工具對沖相關匯率風險。

業 務

股本風險

股本價格風險因股本證券及股票基金的市值變動而產生。股本證券僅佔我們投資組合及策略資產配置一小部分，因此我們面對的股本風險相對有限。

物業價格風險

物業價格風險來自我們所持房地產資產的權益，而房地產資產屬於我們的投資組合，受市值升跌的影響。我們的房地產投資小組委員會檢討及監察所有重大房地產投資活動。房地產資產僅佔我們投資組合及策略資產配置的小部分，因此我們面對的物業價格風險相對有限。

流動資金風險

流動資金風險主要指我們並無充足可動用現金向交易對手履行到期付款責任的可能性。我們涉及容許退保、提款或其他形式的提早終止以取回退保現金價值的保險產品的流動資金風險。

我們著重靈活的保險產品設計，並在可能及適當情況下將投資資產的存續期與保單的存續期配對，務求管理流動資金風險。我們大部分資產屬於有價證券，當我們遇到意外的現金付款責任時，一般可迅速將有價證券轉換成現金。我們進行現金流預測及年期差距分析，計量及監察流動資金需求，以減低出現不可預計現金付款責任的風險。

流動資金風險分析的詳情，請參閱本文件附錄一所載會計師報告附註37。

營運風險

營運風險是因內部程序、人員及系統不足或失靈或因外界事件而導致直接或間接損失的風險。

管理營運風險的主要工具是風險及監控自行評估。風險及監控自行評估旨在識別、評估、量度及監察營運風險。該評估由 AIA Group 各成員公司進行，並受各地方業務單位的營運風險管理小組委員會及營運風險管理委員會的監察。其他用作管理營運風險的工具是風險事件數據採集及分析以及主要風險指標。營運風險管理委員會及其他營運風險管理人員與所有地方營運單位分享自營運事故及損失、詐騙及內部審核報告問題所得經驗，以提升 AIA Group 整體的風險意識並積極強化監控環境。

營運風險管理委員會及營運風險管理人員會向地方營運單位提供有關執行風險管理計劃及持續風險管理的指引、培訓及協助。

競爭

外界競爭

亞太區的競爭情況視乎地區市場而有很大差異。領先市場參與者主要是大型全球壽險公司的附屬公司或當地的本土公司(包括國有公司)。在亞太區營運的歐洲及北美壽險集團

業 務

的附屬公司一般在亞太區的所有或近乎所有主要市場營運，而部分附屬公司現時在數個主要市場的市場份額已躋身前十。亞太區絕大部分當地本土壽險公司均專注於本土市場。香港及新加坡等成熟而開放的市場由外國壽險集團的附屬公司及分公司主導。在若干一直實施外資擁有權限制的國家（如中國及馬來西亞），壽險市場由當地本土保險公司或與當地企業集團組建的合資公司主導。我們在亞太區的主要競爭對手包括安聯(Allianz)、Aviva、AXA Asia Pacific、安泰、宏利(Manulife)及保誠。在我們的一兩個主要地區市場內的其他競爭對手包括香港的滙豐人壽、韓國的 Korea Life、Kyobo Life及 Samsung Life、泰國的 Thai Life、新加坡及馬來西亞的大東方人壽，以及中國的中國人壽、中國太平洋保險及平安保險。

我們預期亞太區市場一旦開放，當地的競爭或會加劇，屆時全球壽險集團將在亞太區擴展市場，同時當地本土保險公司亦會跳出本土市場向海外擴展業務，令海外競爭愈加激烈。

與 AIG 集團之成員公司及聯屬公司的競爭

AIA Group 與 AIG集團並無互相作出任何承諾，規定彼此或各自的聯屬公司之間不會互相競爭。因此，AIA Group 及 AIG 集團概無遭限制在對方營運的地區市場建立競爭業務。

一直以來，我們從無承受來自 AIG 保險聯屬公司的重大競爭壓力，而除南山外，概無 AIG 保險聯屬公司在我們的地區市場專注壽險業務。南山在台灣與 AIA 台灣競爭，且團體保險及按揭保險產品的競爭尤為激烈，而將來亦可能爭取進入我們的其他地區市場。

雖然目前兩間公司確實於台灣競爭，但南山營運規模遠遠大於 AIA 台灣。按台灣財團法人保險事業發展中心公佈的數據，2007年、2008年及2009年，南山的總保費分別約為2,570億新台幣(81億美元)、2,190億新台幣(69億美元)及2,059億新台幣(65億美元)。根據同一數據來源，2007年、2008年及2009年，該等金額分別佔台灣壽險市場總保費的市場份額約13.7%(市場第二位)、11.4%(市場第三位)及10.3%(市場第三位)。而根據同一來源的數據，2007年、2008年及2009年，AIA台灣的總保費分別約為49億新台幣(154.5百萬美元)、51億新台幣(160.8百萬美元)及50億新台幣(158.0百萬美元)，該等金額分別佔2007年、2008年及2009年台灣壽險市場總保費的市場份額約0.3%、0.3%及0.3%，而分別佔(ii) 2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度本公司總加權保費收入約1.4%、1.3%及1.4%。根據公開資料，2007年及2009年，南山分別錄得淨收入約12,759百萬新台幣及10,571百萬新台幣，而2008年及2010年上半年分別錄得淨虧損約46,667百萬新台幣及12,742百萬新台幣。根據公開資料，2007年 AIA 台灣錄得淨收入約57百萬新台幣，2008年、2009年及2010年上半年則分別錄得淨虧損126百萬新台幣、46百萬新台幣及36百萬新台幣。本段中，以新台幣計值的金額按匯率31.75新台幣兌1.00美元換算為美元。

此外，南山及 AIA 台灣的營運模式不同。例如，南山與 AIA 台灣使用不同的分銷渠道。南山的分銷渠道主要是代理隊伍，而 AIA 台灣倚賴直接銷售及銀行保險分銷渠道。此外，南山在台灣提供的保險產品種類多於 AIA 台灣。基於南山的市場地位、南山相對於 AIA 台

業 務

灣而言的大規模營運(相對於整個營業紀錄期間 AIA Group 整體而言規模並不大)以及南山與 AIA 台灣的不同業務模式，我們認為南山與 AIA 台灣之間的競爭有限。

南山過去的經營基本獨立於 AIA Group。經仔細審查，AIG 決定，重組時不將南山納入 AIA Group，符合 AIA Group 及南山的最佳利益。AIG於2009年10月13日訂立股份購買協議(經不時修訂)，向 Primus 領導的財團出售 AIG 所持南山權益，相當於南山已發行股份約 97.57%。購股協議於2010年9月20日終止。AIG 目前正檢討南山業務的不同選擇及替代方案。

除上段所披露者外，於最後可行日期，就 AIG 及 AIA Group 所知，概無任何 AIG 保險聯屬公司有明確計劃在 AIA Group 任何地區市場出售壽險產品。基於上述等理由，概無 AIG 保險聯屬公司於我們重組時納入 AIA Group，而目前亦無意於日後將 AIG 保險聯屬公司納入 AIA Group。然而，未來若干 AIG 保險聯屬公司可能爭取在我們的部分地區市場提供壽險產品而與我們的壽險業務競爭。特別指出，AIG Star 及 AIG Edison 均在日本佔有重大市場份額，提供與我們類似的多類保險及儲蓄產品，並可能會進入我們的地區市場。2010年9月30日，AIG公告具體協議，向Prudential Financial, Inc.出售AIG Star及AIG Edison，總代價為48億美元，其中42億美元以現金支付，另外6億美元以承擔第三方債項方式支付。該交易須待達成慣常完成條件(包括獲得監管機關批准)後方可作實，故無法確保該交易會結束。Prudential Financial, Inc.為金融服務公司，業務設於美國、亞洲、歐洲及拉丁美洲，與英國保誠並無關連。類似地，ALICO在日本佔有重大市場份額，且於2010年3月7日，AIG 與 MetLife, Inc. 訂立最終協議，AIG 向 MetLife, Inc. 以約155億美元出售 ALICO 及 Delaware American Life Insurance Company。該交易預期於2010年第四季度完成。然而，交易須待達成慣常成交條件方可作實，因此無法保證交易將按計劃完成，甚至不會完成。該等交易結束後，ALICO、AIG Star 及 AIG Edison 將不再為 AIA Group 成員公司，且日後可能會於我們部分地區市場提供壽險產品，與我們的壽險業務競爭。

在我們部分地區市場，我們持有容許我們提供一般保險產品的牌照。我們的一般保險業務僅佔業務的一小部分。2007財政年度、2008財政年度、2009財政年度及2010年上半年，我們的一般保險業務(包括若干意外及醫療險、機動車損害及責任險、財產損失險及一般責任險)的淨保費分別為23百萬美元、25百萬美元、26百萬美元及15百萬美元。鑑於該項業務的規模較小，我們認為 AIA Group 與 AIG 保險聯屬公司之間的競爭對我們業務的影響並不重大。倘我們尋求在該等或其他地區市場擴大所提供的一般保險產品種類，或會面對在該等市場提供一般保險業務的 AIG 保險聯屬公司的競爭。此外，在我們部分市場，意外及醫療保險產品由壽險公司(作為單獨及附加保險形式產品)及一般保險公司(僅作為單獨產品)出售。因此，我們或會面對 AIG 保險聯屬公司有關出售意外及醫療保險產品的競爭。尤其是，Chartis 現時在我們多個地區市場為個人、小型企業及跨國公司提供多類一般保險產品，所提供的產品包括意外及醫療保險以及僱員福利產品。請參閱本文件「風險因素 — 有關我們與 AIG 集團之關係的風險 — 我們可能面對 AIG 集團的競爭」一節。

業 務

謝仕榮先生為本公司非執行董事，亦為南山主席。南山在台灣與 AIA 台灣競爭，而日後可能希望進軍一個或更多我們的其他地區市場。儘管謝仕榮先生任職於南山，但其並無持有南山任何股份的實益權益，僅擔任南山的主席。

Jeffrey Hurd先生為本公司非執行董事，亦為AIG僱員、AIG Life Holdings (US), Inc. 董事兼AIG高級副總裁。AIG的附屬公司AIG Life Holdings (US), Inc. 為美國一般壽險公司的控股公司及母公司，而該等美國一般壽險公司在美國從事面向商業、機構及個人客戶的壽險及退休服務業務。倘AIG Life Holdings (US), Inc. 的附屬公司日後尋求進入我們的任何地區市場，彼等可能與有關地區市場的AIA Group競爭。Hurd先生獲發AIG股票作為擔任AIG集團主要行政人員的部分報酬，而儘管其任職於AIG Life Holdings (US), Inc.，但其並無持有AIG Life Holdings (US), Inc. 的直接股權。

Jay Wintrob先生為本公司非執行董事，亦為AIG僱員、AIG執行副總裁及SunAmerica Financial Group總裁兼首席執行官。Wintrob先生是AIG的高級行政人員，負責管理AIG集團的壽險及退休服務業務(包括SunAmerica Financial Group、AIG Star Life Insurance Co. 及AIG Edison Life Insurance Co. 從事的有關業務)。他擔任涉及該等業務的多個AIG附屬公司的高級職員及／或董事。SunAmerica Financial Group目前僅獲准在美國從事壽險及退休服務業務，而AIG Star Life Insurance Co. 及AIG Edison Life Insurance Co. 僅在日本從事壽險及退休服務業務。倘SunAmerica Financial Group、AIG Star Life Insurance Co. 及AIG Edison Life Insurance Co. 以及彼等各自附屬公司日後尋求進入我們的任何地區市場，彼等可能與有關地區市場的AIA Group競爭。Wintrob先生獲發AIG股票作為擔任AIG集團主要行政人員的部分報酬，而儘管其管理SunAmerica Financial Group、AIG Star Life Insurance Co. 及AIG Edison Life Insurance Co. 的業務，但其並無持有SunAmerica Financial Group、AIG Star Life Insurance Co. 及AIG Edison Life Insurance Co. 或彼等各自附屬公司的直接股權。

公司章程規定，倘董事(包括謝先生、Hurd先生及Wintrob先生)或其聯繫人於任何提案有重大權益，則該董事不得就該提案投票或計入出席會議的法定人數。除本段所披露者外，於最後可行日期，並無董事持有與我們業務直接或間接競爭或可能競爭的任何競爭權益。

營運

我們的營運單位專注於在AIA Group範圍內處理新業務，並就保單及為保單持有人提供服務。

現時營運架構劃分為三個獨立部門，各有不同職責：

- 核保及新業務；
- 賠款管理；及
- 客戶服務。

合理化我們的基礎結構及提升營運效率是我們的持續策略措施的組成部分，營運單位

業 務

現時正實行數項主要策略措施，包括在成熟市場提升自動化水平、減少紙張處理文件數量以及加強向客戶提供互聯網自助服務的能力。

對於營運成本較高的市場，AIA Group 已在馬來西亞建成一個低成本共享服務中心。該中心提供資訊科技、人力資源、財務及行政支援服務。

有關我們營運開支比率的討論，請參閱本文件「財務資料」一節。

核保及新業務

我們的核保業務涉及由專業核保及精算人員評估我們的保險產品並釐定我們願意接受的風險類別及程度。我們已訂立有關核保專業人員的嚴格個人資歷要求及審核程序。我們亦就醫療及非醫療核保採用具一定自動化水平的以規則為本的系統，該系統由 AIA Group 區域辦事處統一管理。核保受統一的詳盡政策、指引及程序規範，以協助核保員評估及計算有關風險後方向合資格客戶發出保單或合約。在地區批核的前提下，我們業務所在各地區市場的業務單位當地人員及核保員可調整核保制度，以切合當地市場所需。我們的業務地域覆蓋寬廣，亦容許我們利用自較成熟市場取得的核保經驗，通過分享市場中最佳的慣常核保原則，將有關經驗應用於過往核保數據較少的發展中市場。藉此，我們可借助我們在泰國等市場的悠久歷史及經驗，評估越南等統計數據有限的地區市場的風險。

我們的核保員評估每項可能承保風險的風險特性，而核保決定乃基於跨集團模型而作出。受保要求乃基於有關利弊而審核。除非特定風險已經檢驗及批准可核保，或符合若干預設標準，否則不會發出保單或合約。我們視乎保單或合約的大小而設定授權上限及程序，並依據有關人員的資歷水平而預設核保人員的授權上限。

為維持高水平的核保質素及一致性，我們持續進行一系列涉及不同程度的內部核保審核。我們的產品定價理念反映我們的核保水平，並建立在通過運用有關死亡率、傷病率、續保率、開支及投資回報以及通脹等若干宏觀經濟因素的假設所計算的預期付賠額。該等假設包括預期獲利的預留空間以及實際情況有可能偏離預計情況，並基於我們本身的豐富經驗及內部數據以及我們業務所在各地區市場的外界來源發表的數據。

有關產品監管的更多資料，請參閱本文件「監管」一節。

賠款管理

我們收到的產品賠款會由我們業務所在各地區市場的賠款團隊以系統化的方式處理及調查。賠款一般由我們的僱員或代理接收，而他們會協助保單持有人提交賠款，然後轉交至賠款團隊作進一步審查及核證。早逝賠款等重大或不尋常賠款會提交至高級評核人員，有時亦會轉介至 AIA Group 區域辦事處處理。賠款獲核證後，會計算應付金額，一經批准

業 務

便會向客戶發放或直接與服務提供者結算。賠款政策、程序及監控措施由 AIA Group 區域辦事處釐定。我們透過組織及電腦系統控制管理賠款管理風險。我們的機構控制措施包括不同營運層面的預設程序、指引及授權上限，以及在我們業務所在各地區市場定期和不定期檢查地方營運單位。日常的質素保證監控是我們標準營運程序的一部分，以確保賠款評估質素及準確程度符合我們的預期損失率。我們亦訂有有關審核賠款員工的特定資歷及聘用要求。我們設有處理賠款的服務標準，並致力以適時和系統化方式盡責地解決賠款。

我們已制訂賠款評估程序，以確保提交的包括有關健康及醫療保險的賠款屬真實及有理據。我們的員工會根據盡詳內部指引及核對清單評估提交的賠款，須全面審閱及核證重要文件及事件。索賠人須提交詳盡文件。例如，一般償付賠款須呈交整套已妥為簽署的索賠表格正本、有關收據及(如適用)醫院結單。我們的員工通過(其中包括)核查文件的簽名真偽、核對所呈交文件的格式是否符合有關當局刊發的通用格式，並檢查有關診所、醫院或當局的正式蓋印，從而查證文件的真偽。我們的員工通過審閱有關保單或保障項目的狀況，以及有關合約所載的任何限制(例如關於不受保項目的條款)、投保前已有的傷病及等候期，從而評估提交的索賠是否合適。我們會核證索賠人或受保人受益人的身份，並收集及審閱作出索賠所依據事件的文件。此外，我們的員工會查核賠款所提及的醫院及醫生或其他醫療保健提供者的背景，以確保其具備必要授權及合適的醫療資格。我們的賠款評估程序亦讓員工可靈活地恰當評估所提交索賠。例如，如職員認為索賠延遲提交的理由充分，仍可接受索賠；或當所提交的索賠缺乏關鍵資料或似乎具欺詐成份，則可進一步調查及搜集事實。

客戶服務及聯絡中心

我們透過廣闊的客戶服務網絡，無論於發出保單或合約前後，均向客戶及潛在客戶提供優質服務並快速回應他們的需求。我們主要透過各地方營運單位的客戶服務單位通過聯絡中心及辦事處、代理隊伍、互聯網平台及電話服務向客戶提供服務，並遵從 AIA Group 營運單位制訂的指引。我們不斷透過運用技術及創新(例如創新客戶自助服務，加入互動話音回應及其他數碼服務)提升客戶服務，務求轉變為在所有互動介面對客戶及分銷渠道均高效的平台。我們的客戶服務亦因應地區市場需求而調整。例如，我們的韓國業務重點是以互聯網及網站為基礎的客戶服務，而新加坡的業務則正在試驗一項注重高價值客戶的計劃。

我們的客戶服務網絡由各地方營運單位的專責客戶服務部門管理。AIA Group 區域辦事處負責制訂向客戶提供產品相關服務、處理客戶查詢及投訴，以及培訓客戶服務人員的劃一服務標準及程序。我們的客戶服務在參與市場保持一致且獲高度評價。我們經常贏取不同的業內獎項，包括：

- 《讀者文摘》信譽品牌 — 保險類別(香港2004–2009年；新加坡2004–2009年；泰國2004–2009年；澳洲2007–2009年；馬來西亞2006–2008年)；及
- 新加坡2008年度首選保險供應商。

業 務

再保險

我們對保險產品所承擔的部分風險進行再保險，以減低我們遭受損失的風險及保障資本資源。此外，我們進行新業務、推行新產品或進入新市場時，會利用再保險獲取產品定價專業知識。我們的再保險包括與並非聯屬於 AIA Group 的第三方再保險公司訂立安排（即外部再保險），以及純粹在 AIA Group 內部各業務之間訂立安排（即內部再保險）。直至2007年，AIA Group 大部分再保險安排均交由 AIG 集團，主要是與 AIRCO 進行。2007年，我們開始籌備回撥交由 AIG 集團負責的再保險安排，或將有關安排轉交至 AIA 公司。絕大部分回撥的業務已於2008年首三季內生效，且回撥的業務主要由內部保留營運。我們的再保險策略的核心成份，是在當地有關法規容許下使用內部再保險。由於我們歷史悠久及規模龐大，我們累積了豐富的經驗及數據，可協助執行再保險策略。當我們並無充足數據時（如當我們承保一種新風險時），我們或會對絕大部分或全部有關風險進行再保險。當我們建立該種新風險的足夠經驗數據後，便可隨時間逐步自行承擔更多有關風險，並減少使用有關外界再保險。

當我們使用再保險時，我們將根據保險產品所承擔的部分風險分予再保險公司，以換取我們就相關產品所收取的部分保費。

我們甄選第三方再保險公司的標準包括財務實力、服務、保障條款、賠款結算效率及價格。我們持續監察第三方再保險公司的財務狀況，並定期檢討再保險安排。為降低再保險集中風險，我們已與多個領先國際第三方再保險公司訂立再保險計劃，限制我們所承受涉及任何單一第三方再保險公司的風險。在我們營運的部分地區市場，當地保險規例要求我們須就部分再保險使用當地第三方再保險公司。我們已因應我們的產品及營運所在地區市場，制訂有關內部及外界再保險的明確風險限度。

當我們使用內部再保險時，我們其中一間營運附屬公司或分公司會向 AIA Group 另一成員公司（一般為 AIA-B）分出該營運附屬公司或分公司根據保險產品所承擔的部分風險。根據我們的內部再保險策略，擔任再保險公司的 AIA Group 成員公司一般會獲取外界再保險，以向第三方再保險公司分出超過一定風險限度的風險。我們相信，我們的內部再保險安排在各重大方面符合適用法例的規定。

我們僅進行有限的外界再保險，2007財政年度、2008財政年度及2009財政年度，向第三方再保險公司（即並非 AIG集團或 AIA Group 成員公司）分出的保費，分別為199百萬美元、219百萬美元及316百萬美元。有關向再保險公司分出保費的更多資料，請參閱本文件「財務資料」一節。我們的第三方再保險業務夥伴獲高度評級，我們的五大第三方再保險公司（於2009財政年度合共佔外界再保險保費的93%）於最後可行日期均獲標準普爾評為 A+級或以上。2007財政年度至2009財政年度，我們並無遇到任何第三方再保險公司或代理違約。

資訊科技

我們的資訊科技團隊對於支持業務增長及向客戶、代理及業務夥伴提供可靠服務發揮重要作用。我們已採納共享服務策略，而現時已設有三個共享服務中心，以提升質素、服務及成本效益。我們大部分的核心應用程式開發及支援均透過這些共享服務中心提供。

業 務

我們的系統包括有關電子商務處理、銷售及管理層支援、銷售演示、核保、圖象及工作流程、保單管理、精算、財務管理及分析以及人力資源的應用程式。我們正在 AIA Group 全面推廣使用「直通式」處理功能，以加快新業務的核保過程及大幅提升監控、處理時間及客戶與業務夥伴的滿意度。我們亦正聯同服務供應商，透過我們的財務轉型計劃，實行一項全集團劃一的財務系統。

我們的數碼策略包括擴大自助功能以便為客戶、代理及業務夥伴提供更多便利。我們亦正擴展互聯網及其他數碼平台（如手機、電子手賬等）的使用以提供更多的網上功能。

我們已推廣並將繼續推廣集中資訊科技團隊的策略，以提升效率、質素及降低單位成本。在當地法規許可下，我們計劃整合現有基建及數據中心，外判該等中心予第三方供應商。

為減低任何資訊科技或通訊系統出現局部或完全故障的影響，我們已實施兩項計劃——業務持續計劃及災難復原計劃，以便在發生以上任何故障時提供詳盡的處理步驟及程序。此外，我們特別為我們的主要設施建立災難復原設施網絡，一旦發生故障便即時啟動，而我們亦設立遙距備份管理系統，限制可能因系統中斷導致的數據流失。

法律及合規事宜

合規事宜

我們已建立管理法律及合規風險，遵守監管規定及履行其他合規責任的相關政策及程序。我們設有一個 AIA Group 的中央法律部，為 AIA Group 制訂法律政策、監督 AIA Group 的整體法律功能及向董事會匯報法律管理事宜。我們聘有專注法律範疇的專責人員，處理包括適用法規、投資、退休金及財富管理、資訊科技及知識產權、證券規管、公司秘書及人力資源等事宜。此外，我們一般在各地營運單位設有當地的法律部門，其向 AIA Group 的中央法律部匯報。

我們設有一個 AIA Group 的合規部，制訂 AIA Group 的合規政策，並監督 AIA Group 的整體合規功能。我們亦有人員專注負責有關我們產品、投資、財富管理及公司事務的合規事宜。各地營運單位設有專責合規人員應付適用監管規定。地方合規人員及 AIA Group 合規部直接向 AIA 首席合規官匯報。

AIA Group 的法律及合規部門連同企業風險管理架構各範疇，協助 AIA Group 監控其有關法律及監管事宜的整體責任情況（包括可能與 AIA Group 過往業務相關的責任）。

法律及監管訴訟

我們在大部分地區市場都有因為一段業務營運而牽涉到法律訴訟及監管訴訟，包括成為保險賠款爭議仲裁及訴訟事宜的原告及被告。雖然我們無法預測任何待決或未來仲裁、訴訟或監管訴訟的結果或影響，但我們並不認為，任何待決仲裁、訴訟或監管訴訟會對我

業 務

們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。我們的其中兩名董事謝先生及 Wintrob 先生亦因擔任 AIG 集團若干公司的高級行政人員／董事牽涉因 AIG 集團一般業務營運而引起的若干法律訴訟。本公司及董事認為該等法律訴訟預期不會嚴重影響 AIA Group 的營運或財務狀況。

截至2010年5月31日，向 AIA Group 提出的未決賠款（而每宗賠款金額高於1百萬美元）總額約為14.8百萬美元，其中約1.4百萬美元有關賠款訴訟，而約13.4百萬美元有關所有其他訴訟。

我們就法律及監管程序、事宜及訴訟作出撥備，為本文件附錄一會計師報告附註32所述「其他撥備」的構成部分。2010年5月31日，該等其他撥備的總額（亦包括與監管事宜及訴訟無關的若干重組及重組責任的撥備）為115百萬美元。本公司認為，本公司已就已知法律及監管訴訟及事宜作出充足撥備。

有關訴訟及監管相關風險的詳情，請參閱「風險因素 — 訴訟及監管調查可能造成重大財務損失，並損害我們的聲譽」一節。

監管事宜

我們的業務受高度監管。有關我們業務營運所依循監管架構的詳情，請參閱本文件「監管」一節。於不少我們業務所在市場，我們曾經歷與我們業務相關的法律及監管制度重大轉變，而法律合規及執行慣例在不同地區及不同時期有很大差異。此外，我們須遵守的部分法律、規則及法規較新，其詮釋及應用仍存在不明朗因素。董事確認，截至最後可行日期，我們並無重大違反或觸犯任何適用法律或法規（包括適用的再保險法律或法規），以致對我們的整體業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。截至最後可行日期，AIA Group 已獲得有關重組或經營業務所需一切重大許可證、執照及監管批文。雖然我們或需時頗長方能全面符合我們所有全部地區市場的若干法律法規，但於回顧期內，我們已採取多項措施建立更全面的合規制度，以及避免違反適用法律法規，包括於我們各地區市場成立一支龐大的合規團隊。

物業

自有物業

截至2010年8月31日，AIA Group 擁有133項物業，包括3項中國物業、4項香港物業、2項印尼物業、21項馬來西亞物業、89項菲律賓物業、5項新加坡物業及9項泰國物業。

已落成物業

截至2010年8月31日，AIA Group 總共擁有103項已落成物業，總樓面面積約為444,651平方米，其中，中國佔3,429平方米、香港佔69,733平方米、印尼佔2,164平方米、馬來西亞

業 務

佔53,546平方米、菲律賓佔173,712平方米、新加坡佔58,392平方米及泰國佔83,675平方米。截至2010年8月31日，AIA Group 總共擁有29幅土地，總地盤面積約為214,997平方米，其中，馬來西亞佔6,897平方米、菲律賓佔185,644平方米及泰國佔22,456平方米。

在建物業

截至2010年8月31日，我們在中國有一項在建物業，地盤面積為35,000平方米，將建成地上總樓面面積最大約138,070平方米。該地盤的土地使用權於2058年5月4日屆滿。

租賃物業

截至2010年8月31日，AIA Group 租用547項租賃物業，遍及澳洲、汶萊、香港、印尼、韓國、澳門、馬來西亞、新西蘭、菲律賓、中國、新加坡、台灣、泰國及越南。

在澳洲，AIA Group 租用5項租賃物業，總樓面面積約為5,321平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室及其他用途，租期各異。

在汶萊，AIA Group 租用2項租賃物業，總樓面面積約為1,086平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室及其他用途，租期各異。

在香港，AIA Group 租用76項租賃物業，總樓面面積約為82,654平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在印尼，AIA Group 租用56項租賃物業，總樓面面積約為28,617平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在韓國，AIA Group 租用70項租賃物業，總樓面面積約為91,585平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在澳門，AIA Group 租用6項租賃物業，總樓面面積約為6,001平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在馬來西亞，AIA Group 租用10項租賃物業，總樓面面積約為7,715平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在新西蘭，AIA Group 租用7項租賃物業，總樓面面積約為1,753平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

業 務

在菲律賓，AIA Group 租用64項租賃物業，總樓面面積約為9,908平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在中國，AIA Group 租用157項租賃物業，總樓面面積約為151,334平方米，位於北京、常州、東莞、佛山、廣州、惠州、江門、茂名、南京、南通、清遠、上海、汕頭、深圳、蘇州、台州、無錫、徐州、揚州、湛江、肇慶、中山及珠海。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。我們的物業估值顧問世邦魏理仕並無獲得其中34項商業物業租約及2項住宅物業租約的產權證或證明業主具充分權利向租戶出租物業的證書或其他文件。該等有關物業的樓面面積所佔中國全部租賃物業總樓面面積比例較小，約為24%，而該等有關物業(包括用作員工宿舍的部分物業)的用途對中國業務並非重要，世邦魏理仕亦無賦予任何商業價值。

在新加坡，AIA Group 租用10項租賃物業，總樓面面積約為4,292平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

在台灣，AIA Group 租用3項租賃物業，總樓面面積約為6,418平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室及其他用途，位於台北及高雄，租期各異。

在泰國，AIA Group 租用55項租賃物業，總樓面面積約為80,676平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室及其他用途，租期各異。

在越南，AIA Group 租用26項租賃物業，總樓面面積約為15,300平方米。該等物業由多名業主租出，作辦公室、員工宿舍及其他用途，租期各異。

物業估值

獨立物業估值師世邦魏理仕已對2010年8月31日我們所擁有商業價值為2,634,338,500美元的物業權益估值。世邦魏理仕為載入本文件而發出的估值函件全文、估值概要及估值證書載於本文件附錄四。

並無賦予基於市場租金的租賃物業任何商業估值。

業 務

知識產權

我們大部分分公司及全資附屬公司主要以「AIA」品牌及其衍生及變化品牌經營業務，惟須注意 Philamlife 將繼續主要以「Philam Life」品牌經營。因此，我們在有關附屬公司及分公司營運所在地區市場擁有大量與業務有關的域名及商標組合。然而，直至最近，我們某些分公司及附屬公司（包括 AIA 澳州、AIA 印尼、AIA 韓國、AIA 新西蘭、AIA 台灣及 AIA 越南）仍主要以 AIG 衍生的商標經營業務，而我們許多業務亦曾在某些產品及用途上使用 AIG 的商標及域名。

2009年11月30日，AIG向 AIA 授讓及轉讓幾乎所有其擁有並主要用於 AIA 及其附屬公司業務及營運的商標及域名，包括但不限於在我們地區市場註冊的 AIA 及 AIA 有關商標。我們亦為某些附屬公司的業務重新打造品牌，使 AIA Group 從以往有使用附有 AIG 標記的商標及域名的做法全面過渡至只採用「AIA」標記衍生的商標及域名。該授讓協議亦載有關於 AIA 及 AIG 品牌同時存在的條文。我們採納「AIA」縮寫及全名的不同變化的能力和反對 AIG 名稱以及其他某些基於「AIA」縮寫的名稱的能力受到限制。此外，除在有限情況外，我們不能在北美或美國境內地區（關島除外）使用「AIA」縮寫或「American International Assurance」名稱。我們亦於2009年11月30日與 AIG 訂立特許協議，有助 AIA Group 停用 AIG 商標及若干衍生標記及域名。過渡特許協議將於(i) 2011年11月30日；或(ii) AIG 集團不再(a)直接或間接實益擁有 AIA 已發行普通股總投票權50%；或(b)有權直接或間接指導或促使 AIA 管理或政策方向當日起滿一年之較晚者屆滿，惟若干例外除外。倘該特許期內控制權出現變動，在無法糾正重大違約或發生若干無力償債事件情況下，AIG 將擁有額外終止權利。鑑於該特許的過渡性質，考慮到特許對 AIA 及其聯屬公司所施加的限制的相關例外以及我們的業務正逐步停用 AIG 商標及域名，董事認為過渡特許的期限充足。由於特許協議所涉及的 AIG 商標並非主要由 AIA Group 使用，故並無轉讓予 AIA Group。只是在控制權變動事件發生後

業 務

AIA 出現無法糾正的重大違約及發生若干無力償債事件的情況下，AIG 方可單方面終止特許協議。鑑於過渡期及 AIA Group 持續使用 AIG 標記的時間有限，我們認為有關終止不會對 AIA Group 造成不利影響。

於2009年11月30日及2010年8月18日，我們與 AIG 訂立了兩項特許協議，我們獲授若干永久權利於 AIA Group 控制權變動前在全球範圍持續免費使用 AIA Group 或其聯屬公司有所使用的若干知識產權(商標除外)。該等特許可於發生無法糾正重大違約情況下就特定知識產權終止。有關該等特許權的詳情，請參閱本文件「關連交易 — 與 AIG 進行的知識產權特許交易」一節。

請參閱本文件「風險因素 — 我們的品牌及知識產權對我們十分重要，但我們未必能加以保護」及「風險因素 — AIA Group的標識註冊為商標仍待審批」兩節。

僱員

截至2010年5月31日，我們共有約24,500名全職僱員、僱員代理及定期僱員。下表列示截至2010年5月31日按職能劃分的僱員概約分析：

	概約僱員人數	佔總數百分比
銷售及市場推廣.....	13,350	54
處理賠款／客戶服務.....	2,300	9
業務收購.....	2,250	9
一般服務.....	1,600	7
資訊科技.....	1,500	6
財務及會計.....	1,100	4
精算／產品開發.....	500	2
人力資源.....	350	2
法律／合規／內部審核.....	350	2
行政管理.....	200	1
投資.....	250	1
其他.....	750	3
總計	24,500	100

下表列示截至2010年5月31日按市場劃分的僱員概約分析：

市場	概約僱員人數
香港(包括澳門).....	1,120
泰國.....	2,080
新加坡(包括汶萊).....	750
馬來西亞.....	1,540
中國.....	4,240
韓國.....	700
印尼.....	1,230
菲律賓.....	1,620
其他市場.....	10,280
其他.....	940
總計	24,500

截至2010年5月31日，我們合共有約1,250名合約及臨時僱員。

業 務

我們與每名僱員訂立僱傭協議，內容涵蓋薪金、僱員福利、保密責任及離職等事宜。我們的僱員報酬通常包括一個或多個元素，如薪金、津貼、花紅、長期獎勵及相關規則及法規許可下的其他福利。我們設計的薪酬待遇方案旨在按照僱員的表現、職責、技能及素質給予僱員報酬。我們亦就薪酬待遇方案進行市場基準調查。

我們的人力資源目標是成為「首選僱主」。為達致此目標，我們遵從五個主要策略：創新的薪酬架構以保持績效為本的文化；透過衡量表現評估及注重實質業務成果的僱員資源及發展措施吸引、發展及留任敬業能幹的員工；透過特顯「我們」文化的主題節目培養有凝聚力及投入的團隊；建立關鍵任務部門現有及未來的能力；及實現有效及具效率的人力資源程序，緩解經理及人力資源人員的日常行政工作，讓他們能夠專注在人力資本上。

發生 AIG 事件後，我們採取了一系列行動挽留僱員，包括定期管理層回饋、職務派遣與機遇以及留任獎勵計劃。我們認為，部分由於我們採取該等措施，我們副總裁及以上級別僱員的流失率與過往水平相若（2009財政年度約為10%）。

客戶

2007、2008及2009財政年度各年，五大客戶共佔我們總銷售額30%以下。

準備金

根據適用會計及監管準則要求的適當方法，我們設立就履行我們保險產品責任計算得出精算釐定金額的準備金並將其列為負債。

國際財務報告準則準備金

根據國際財務報告準則，我們就 AIA Group 財務報告目的所設立的準備金是根據精算確認的方法估計未來賠償及賠款。

我們根據一些參考過經驗及經濟變數而制定的假設就我們產品的未來賠償及索償責任設立負債。我們的假設包括對死亡率、傷病率、續保率、開支及投資回報，以及宏觀經濟因素的假設。實際情況或會有別於該等假設，因此，我們無法準確釐定我們最終將就清償產品有關負債支付的金額或需作出該等付款的時間。請參閱本文件「風險因素 — 與我們整體業務相關的風險 — 實際賠償及賠款經驗與核保及準備金假設之間的差異，以及與產品定價時所用假設的偏差，均可能對我們的財務狀況及經營業績有重大不利影響」一節。實際金額或會有別於估計金額，尤其是當賠付可能在較遙遠的未來才發生。我們定期按用以設立負債的有關假設以及我們的實際保單賠償及賠款經驗對負債進行評估。我們支銷期內因設立或重新估計負債所引致的負債變動。倘實際情況及趨勢差於我們用以設立該等準備金的相關假設，我們可能須就該等負債增加準備金。

業 務

有關我們準備金及準備金慣例的更多資料，請參閱本文件附錄一會計師報告所載財務資料附註34。

法定準備金

在多個我們營運的地區市場，我們須按監管要求匯報當地營運單位的準備金。該等準備金根據各相關地區市場適用的法定準備金準則予以匯報。

信貸評級

財務實力指標是影響公眾對我們業務及產品信心的重要因素。其中一個衡量方法是參考知名評級機構賦予的財務實力評級。AIA 及 AIA-B 目前均獲標準普爾授予財務實力評級 A+，而 AIA-B 獲穆迪授予財務實力評級 Aa3。有關評級機構的上述評級分別指優秀及卓越。

我們的目標是保持或提升我們的信貸評級。為此，AIA Group 實施了嚴格的產品定價政策，並確立具體標準，以確保所有新產品在盈利能力、可持續性及資本效益方面均經過審慎調查。請參閱本節「一產品策略及開發」。

以上評級反映各評級機構對我們財務實力、營運表現及履行對保單持有人責任的能力的獨立意見，並非給予我們股份持有人的評估，不在任何方面反映我們股份的安全性及保障程度。閣下於作出有關我們股份的投資決定時不應依賴該等評級。上述評級可由公佈評級機構隨時修訂或撤回。請參閱本文件「風險因素 — 與我們整體業務相關的風險 — 我們的財力實際或被認為下降或我們信貸評級降低均可能增加退保或提取，進而損害我們的業務關係，並對我們產品的新增銷售造成負面影響」一節。