

# 環境、社會及 管治報告



# 目錄

<b>2016年可持續發展概覽</b>	2
<b>集團首席執行官兼總裁報告</b>	3
<b>關於本報告</b>	4
公司概覽	4
我們的方針	4
報告範疇及界限	5
持分者的參與及重要性評估	5
<b>世界水準的管治 – 以對的方法</b>	7
負責任的業務守則	7
供應鏈管理	8
<b>負責任的營運 – 做對的事</b>	9
能源消耗	10
排放量	11
<b>支持員工 – 與對的人</b>	12
我們的團隊	12
專業發展	14
<b>回饋社區</b>	16
推廣健康生活	16
我們的產品	16
支援社區	17
關注不同需要	18
<b>會員及獎項</b>	19
會員	19
主要獎項及榮譽	20
<b>主要聯絡資料</b>	21
<b>全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引</b>	22

# 2016年可持續發展概覽



企業管治

**100%** 員工

已接受有關友邦保險反貪污政策及程序的培訓



關懷社區

已向社區計劃貢獻

**超過  
3,000萬港元**



關懷社區

我們的社區計劃惠澤逾

**135,000名  
人士**



人力資本

**超過20,000名**

員工



人力資本

**59%** 為女性員工



排放績效

溫室氣體排放總量強度  
每位全職員工

**3.4** 公噸二氧化碳當量



排放績效

溫室氣體排放總量

**56,551**

公噸二氧化碳當量



能源績效

自2014年起累計能源節約總量

**2,977,000  
千瓦時**



能源績效

自2014年起能源消耗總量減少

**3.3%**

# 集團首席執行官兼總裁報告

本人欣然提呈本集團首份環境、社會及管治報告（「本報告」）。這是我們進一步提高環境、社會及企業管治表現的里程碑，並顯示我們一直作為負責任公司及對持分者保持透明度的承諾。

本報告亦重申我們的基本信念，即一家公司要長期在商業上取得成功，必需要為持分者及整個社會創造價值。

最嚴謹的商業道德和環境決策支撐著我們的日常活動及行為。本集團審慎管理我們對環境的影響，並在作出投資決定時採取可持續發展標準，以幫助支持全球經濟轉型至可持續發展的經濟。我們意識到，投資者越來越重視一家公司如何將商業可持續發展融入其業務策略，對這方面的期望亦越來越高。我們的環境、社會及管治報告乃根據全球報告倡議組織（「Global Reporting Initiatives或GRI」）G4指引及香港聯合交易所的環境、社會及管治報告指引編製。


友邦保險於亞洲成立近一個世紀，並在支持區內經濟及社會發展進程中擔當領導角色。我們透過我們的產品及服務，以滿足客戶不斷轉變的財務穩健需要。同時，我們專注於協助大眾活出更長壽、更健康、更美好的人生。此承諾反映於我們的營運理念，即與對的人，以對的方法，做對的事…則有信心成果將隨之而來。

作為負責任的公司，我們謹記在我們營運所在的市場，積極支持社區的重要性。我們的社區投資活動致力支持及鼓勵正面的改變。在2016年，我們繼續通過義工服務以及多個企業捐贈及贊助項目付諸行動。

我們對員工及代理的發展及健康的承諾，是我們的環境、社會及管治報告中的重要一元。我們非常重視員工的健康，並以此為中心。在競爭日趨激烈的市場環境中吸引及挽留人才，對突顯友邦保險為最佳僱主而言既是挑戰亦是機遇。我們既投資於員工發展，亦推崇多元並向所有員工提供平等的機會。我們致力創造具建設性及健康的工作環境，並為員工提供發展和獲得認同的渠道。

本人謹此代表董事會衷心感謝所有協助我們在環境、社會及管治影響方面，至今所取得正面進展的人士。對於友邦保險與客戶、員工、代理及夥伴一起達到的成就，本人深感自豪。

展望未來，我們相信，可持續發展將繼續在我們的業務中扮演重要角色。擴大披露範圍和加大溝通力度將是我們的重點。我們將繼續通過定期披露可持續發展策略及表現，記錄我們所取得的進展。隨着我們可持續發展的往績繼續向前，本人期待與閣下分享有關進展。



**Mark Edward Tucker**

集團首席執行官兼總裁

2017年3月23日

友邦保險控股有限公司（「友邦保險」或「本集團」）欣然提呈我們的首份環境、社會及管治報告。本報告概述我們在可持續發展過程中，在環境、社會及管治方面所取得的表現進展、成就及所面臨的挑戰。

## 公司概覽

友邦保險及其附屬公司是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太區內18個市場，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門、汶萊和柬埔寨擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的97%權益、印度合資公司的49%權益，以及在緬甸的代表處。

## 我們的方針

作為一家人壽保險公司，我們的業務以人為本。我們深切關注我們社區的健康與福祉，並致力在推動區內經濟及社會發展進程中擔當領導角色。

我們的經營理念「與對的人，以對的方法，做對的事，則有信心成果將隨之而來」體現了我們在環境、社會及管治上的努力。我們在整個集團內採取措施，減少我們的環境足跡，以可持續的方式投資及促進經濟增長。

於2016年，我們很榮幸地簽署了聯合國全球契約(UNGC)，承諾匯報我們在UNGC涵蓋人權、勞工、環境及反貪等方面的十項原則上進展。

我們已經營人壽保險業務逾一個世紀，為區內多個世代的客戶提供服務，亦承受來自全球及多個司法權區的多項環境、社會及管治風險。為使我們能夠在未來數十年服務更多世代的客戶，我們致力了解及解決這些環境、社會及管治風險，以及該等風險對我們的客戶、社區及我們持續進行的業務的影響。我們管理該等風險的方針載列於本報告多個章節內。

我們相信，透過（其中包括）以下措施有效地管理我們的環境、社會及管治績效，能實現真正的企業價值：

- 管理風險及保障我們的未來業務
- 節省經營成本
- 為股東及社會創造最大價值
- 以最佳僱主為我們的企業定位
- 提高我們的聲譽

## 我們的承諾

友邦保險堅守承諾，在我們所覆蓋的市場，以負責任和取得盈利為前提發展我們的業務，持續為股東創造最大的回報。我們堅信，要取得成功，必須為社會創造價值及考慮對環境的更廣泛影響。

# 關於本報告

## 報告範疇及界限

本報告涵蓋2015年12月1日至2016年11月30日<sup>1</sup>的報告期間，並根據全球報告倡議組織G4指引的「核心」選項及金融服務行業補充指引，並經參考香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》編製。

除另有說明外，本報告所載資料（結合環境及工作環境數據）涵蓋我們於澳洲、汶萊、中國、香港、印尼、韓國、澳門、馬來西亞、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、台灣、泰國及越南的營運。

全面的GSI G4指引及香港聯交所指引內容索引刊載於本報告的最後一節。有關我們環境、社會及管治績效的其他詳情（包括財務數據及企業管治資料）可查閱我們的2016年報。

## 持分者的參與及重要性評估

GRI G4指引指明報告機構披露其對環境、經濟及社會的影響的多個重要範疇。與一個組織相關的重要範疇視乎其經營性質及持分者的利益而定。為釐定該等重要範疇以及本報告的範疇及界限，我們委託了外部顧問進行持分者的參與及重要性評估。作為此項目的一部分，內部持分者（包括本集團的

部門主管及非執行主席）就影響我們業務的環境、社會及管治風險及機遇提供了彼等的觀點。

重要性評估亦考慮到特定環境、社會及管治議題的行業、地點以及全球趨勢。該方法使用及引用了GRI G4指引及其他全球最佳守則。

我們按下列步驟得出我們的重要範疇及報告內容：

### 步驟1：識別—訂定環境、社會及管治報告常規基準

- 識別環境、社會及管治披露的行業標準範疇，及分析友邦保險的本地及國際同業的環境、社會及管治或可持續發展報告。
- 根據選定同業公司的披露頻率以釐定範疇的重要性。

### 步驟2：排列次序—持分者的參與

- 邀請友邦保險的主要內部持分者根據對本集團的重要性及相關程度，將入圍的議題排列次序。
- 以「持分者的選擇」為關鍵因素，決定本報告應涵蓋的範疇。

<sup>1</sup> 於本報告內，我們提述2015年12月1日至2016年11月30日止報告期間為「2016年」，2014年12月1日至2015年11月30日止報告期間為「2015年」及2013年12月1日至2014年11月30日止報告期間為「2014年」。

## 步驟3：評估—釐定重要議題

- 整合持分者參與及同業分析的排名概要以釐定最關鍵的重要範疇。
- 邀請友邦保險的高級行政人員確認最終選擇，以確保重要性評估的結果與潛在業務影響相符合。
- 考慮我們對UNGC的報告承諾。

下表列出與我們的業務及經營相關的17項重要範疇，以及它們對本集團內外的影響。本報告載列我們應對該等範疇各項的績效及方針，並載列我們的相關政策、措施及績效。

## 重要議題列表及相應範疇界限

最重要議題	影響範圍 (本集團內外)	
	內部	外部
<b>經濟</b>		
經濟績效	✓	✓
<b>環境</b>		
能源	✓	
碳排放	✓	✓
產品及服務		✓
合規（環境）	✓	✓
<b>社會</b>		
員工	✓	
培訓及教育	✓	
多元化及平等機會	✓	
投資		✓
結社自由與集體談判		✓
童工		✓
強迫或強制勞工		✓
供應商人權評估		✓
本地社區		✓
反貪	✓	✓
合規（社會）	✓	✓
積極所有權	✓	✓

# 世界水準的管治—以對的方法

## 負責任的業務守則

我們的管治守則包含世界水準的商業道德及誠信。友邦保險相信，與對的人，以對的方法，做對的事，則有信心成果將隨之而來。此營運理念貫穿我們的企業管治守則。我們推崇強大的合作文化，鼓勵員工按照集團行為守則（「該守則」）負責任地行事。該守則按照本地及國際化標準為職場專業化提供明確指引，並載於本報告。友邦保險的業務夥伴（包括代理、承包商、分包商、供應商、分銷夥伴及代表友邦保險行事的其他人士）須與我們的員工應用相同的標準及遵守相同的盡職守則。

該守則的培訓乃透過在線學習進行，需時三十分鐘。區內<sup>2</sup>員工須於加入集團後三個月內完成此培訓。除參加初次培訓外，所有員工亦須完成年度重新認證。

有關該守則的進一步詳情，請[點擊此處](#)。

## 反貪污

所有友邦保險員工及本集團代表須按該守則所載列的誠信要求及以符合道德規範的方式經營業務及履行職責。我們明瞭不道德的行為給業務帶來的潛在風險，並對各種形式的貪污（包括欺騙、賄賂、偽造、敲詐、合謀、挪用公款及勾結）持零容忍態度。如上文所注，所有員工須參加該守則的培訓及重新認證，該守則已譯成七種地方語言。

我們的反欺詐政策及指引亦界定有關反貪污的各類條款及闡述這些條款如何應用於不同情況以確保合規。

我們的欺詐風險管理框架監督反貪污力度，採取預防、制止及偵查措施以維護道德標準。這有助於提前偵查到可能損害本集團或我們客戶利益的潛在欺詐行為。我們亦已制定業務

質素框架，以確保友邦保險的中介機構合規。此框架提供招聘、培訓、監督及評估等全面標準，我們的中介機構須遵守該等標準以維持我們的高標準。

## 舉報政策

我們為員工提供渠道，以舉報彼等認為不道德或違反該守則的情況。員工可以向經理、部門主管、合規主任或內部核數師彙報疑屬不合規情況。當接到投訴時，在保護舉報者免受報復的同時，專責合規主任將按規定透過內部或外部人士調查投訴。若發現員工、代理或中介機構違反舉報政策，其或面臨終止合約、解僱、制裁或刑事訴訟。

## 確保準確的產品描述

為協助客戶作出知情決定，我們根據地方法規及內部標準於所有銷售說明中提供清晰的產品描述。為降低產品陳述失實或不當銷售的風險，我們整個集團採用一套統一的最低披露規定。我們會對所有分公司及附屬公司作進一步檢查及控制，以確保合規。

## 客戶私隱及資料安全

對友邦保險而言，客戶私隱至關重要，我們的所有營運單位均須採取適當的實際、行政及技術措施，以保護個人及業務資料。該守則載列適當的客戶私隱及資料安全措施。所有員工必須遵守資料私隱及安全法例，恪守機密。

我們的地區合規團隊亦會定期審閱私隱及安全政策，同時通過本集團內部審核系統獨立監督有關控制。

2 不包括Tata AIA Life Insurance Company。



## 我們的投資

為將長期資產及投資價值最大化，我們在作出投資決定時考慮環境、社會及管治因素。我們根據水資源短缺、能源供應、氣候變化、環境規例、勞動力供應及關係、資源稀缺程度、管理能力、誠信及財務管理等標準，為我們接近100%的投資評估表現。友邦保險在作出投資決定之前，採用提高環境、社會及管治表現以及闡明其詳情的參與程序。

我們經驗豐富的地區固定收益及股票分析師，透過監督彼等所涉及的公司的環境、社會及管治標準，並與我們的投資組合經理及時分享最新情況，在每一個市場處理環境、社會及管治事項。我們亦於甄選外部第三方經理時考慮環境、社會及管治因素。

有關進一步詳情，請點擊[此處](#)參閱我們的負責任的投資政策。

## 供應鏈管理

在整個業務過程中，我們與眾多不同的產品及服務供應商合作。我們將可持續發展融入供應鏈，將供應商行為守則作為該守則的補充。通過遵守國際公約及應對環境、社會及管治風險，供應商守則鼓勵供應商建立完善的環境、社會及管治常規並，要求嚴正處理所有事項。

## 供應鏈

我們的供應商守則提供指引，促進正面的環境、社會及業務常規，並同時尊重當地傳統、文化及規範。

本集團將繼續與實踐最佳守則的供應商合作，並鼓勵其根據供應商守則提高環境、社會及管治標準及常規。

有關進一步詳情，請點擊[此處](#)以參閱我們的供應商守則。

# 負責任的營運—做對的事

隨著各國對廢物管理及氣候變化日益關注，化解我們的環境足跡是我們作為負責任企業應做的事。作為金融服務供應商，我們可做的就是減少和回收產生的廢物，進行負責任的

投資管理，以及採用創新技術以減少公幹所消耗的資源和排放。

## 減少廢物

為減少使用紙張，我們推出互動式銷售點系統iPoS，從完成客戶的財務需要分析，以至擬定保單建議書均採用無紙化銷售流程。因此，我們在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、印尼、菲律賓、台灣、斯里蘭卡和越南的代理需使用平板電腦完成整個銷售流程。這流程已完成成千上萬的保單，並通過上載所需文件的照片完成程序，無需客戶提交影印本，從而節省額外的紙張。



我們亦繼續探索在承保和其他保險慣例中實踐可持續發展的機會。這涉及留意我們的營運、員工和社區如何影響環境。我們亦專注於了解環境對我們社區福祉的影響。今年，我們與英國利茲大學(University of Leeds)合作，在香港和珠江三角洲地區進行空氣質素研究。研究旨在釐定切實有效的措施，從根源減輕空氣質素惡劣的問題。此目標亦包括將新知識運用至政策及行動當中。

為集中和協調本集團開展的環境舉措，我們制訂全面的環保政策，並將繼續在我們的網站和年度環境、社會及管治報告披露我們的成果。

請點擊[此處](#)以參閱我們的環境政策。

## 能源消耗

我們的大部分營運市場與亞太地區的普遍做法一致，往往通過燃燒化石燃料（如煤）發電。因此，我們大樓內使用的電力是溫室氣體足跡的最大單一來源，我們通過定期報告和監測碳和能源足跡來解決這個問題。我們亦致力在市場內實施節能措施，並在可行的情況下繼續升級LED照明等硬件以提高節能效率。

在2014年至2016年期間，經過不懈努力，我們的電力消耗減少2.9%，而通過使用化石燃料及天然氣的能源消耗（例如我們的公司車隊）則減少5.2%。同期整體能源使用密度降低1.6%。於2014年至2016年期間，我們的總能源密度由每名全職員工消耗5,354千瓦時降低至5,267千瓦時。

千瓦時	2016年	2015年	2014年	自2014年起 累計節能
用電量（間接能源耗量） <sup>3</sup>	74,588,681	75,647,786	76,847,554	2.9%
使用化石燃料及天然氣的能耗（直接能源耗量） <sup>3</sup>	13,127,190	13,431,084	13,845,317	5.2%
總能源消耗	87,715,871	89,078,870	90,692,871	3.3%
總能源密度 （每名全職員工） <sup>3</sup>	5,267	5,275	5,354	1.6%

## 我們的環保建築物組合

領先能源與設計（「LEED」）是一家世界知名的環保建築認證機構，界定在施工期間使用最少的資源，保障租戶健康以及提高能源效率的標準。

友邦保險把環保標準納為所有房地產開發項目中設計理念的一部分，確保設計糅合環保原則，而非事後加設。作為可持續質量的標誌，我們遍佈於香港、泰國、新加坡、中國、印

尼和菲律賓的眾多建築物已獲得多個環保建築獎項：香港、泰國及中國的LEED金級或銀級認證；菲律賓的LEED預認證；新加坡的建設局（「BCA」）綠色建築標誌（Green Mark）及印尼的印尼綠色建築委員會認證。我們亦為租戶提供租賃低碳及節約型空間的選擇，藉以減少他們的碳排放。

## 友邦保險新加坡

建設局綠色建築標誌（BCA Green Mark）是新加坡的環保建築標準。通過實施一系列節能措施，如以LED照明取代光管，在電梯安裝睡眠模式、變頻驅動器，以及重新配置更高效的冷藏器，我們於新加坡的AIA Tower在2016年取得認證，我們對此深感自豪。我們將努力在2017年為我們位於新加坡的其他物業：AIA Alexandra及AIA Tampines，取得相同認證。



3 包括友邦保險擁有營運控制權的所有市場。

# 負責任的營運—做對的事

## 排放量

於2016年，本集團產生56,551公噸碳排放量，每名全職員工的碳排放強度為3.4公噸二氧化碳當量。我們的努力令範圍1及2的整體溫室氣體排放量減少3.5%。在18個市場收集業務

相關的公幹數據並不容易。然而，我們於2016年繼續提高數據收集的知識，並提交額外三個新市場的公幹數據。因此，我們在範圍3的排放量足跡有所上升。

公噸二氧化碳當量	2016年	2015年	2014年
範圍1 <sup>4</sup>	3,265	3,371	3,447
範圍2 <sup>5</sup>	48,009	48,196	49,686
範圍3 <sup>6</sup>	5,277	4,853	3,475
溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）	56,551	56,420	56,609
溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）密度 （每名全職員工） <sup>7</sup>	3.4	3.3	3.3

## 啟用有效的通訊

除電話會議外，隨着視頻會議技術質素的提升，我們多個市場能夠迅速地相互溝通，減少公幹的需要，同時提高我們的效率。例如，我們在曼谷的同事經常與其清邁的同事進行視頻會議，而在我們的香港集團總部，職能團隊亦與區內（包括台灣、印尼及越南）其他團隊成員舉行視頻會議。

- 4 我們公司車隊、發電機及公司廚房燃燒燃料產生的排放量。範圍1排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。
- 5 因我們使用的電力而產生的排放量。範圍2排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。
- 6 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，有關增加主要由於友邦保險通過納入更多市場（2016年11個市場，而2015年8個市場）的數據以加強其有關範圍3排放量的呈報能力。

- 7 我們根據香港特別行政區政府環境保護署提供的指引計算排放量。我們通過溫室氣體協議數據庫確定各營運地區電力消耗的排放因素，並根據碳披露計劃載列的標準計算相關資源消耗數據。就航空公幹而言，我們使用中短距離航班的碳中和排放計算器(Carbon Neutral Calculator) (DEFRA排放量因素) 計算相關數據。

# 支持員工—與對的人

## 我們的團隊

### 成功之道

我們的成功歸功於逾20,000名盡職、能幹的員工。我們的團隊是我們滿足客戶需要、推動創新、達成目標及使業務更上一層樓的基礎。

我們奉行營運理念，對做事原因、方式以及結果同樣關注。我們主張以身作則，激勵員工追求卓越，同時營造開放及便利的工作環境，提高對員工職業需求的敏感性及回應性。

我們透過信任、賦能授權及透明度培育與別不同的多元化文化，我們的文化亦包容當地專門知識，激勵當地團隊實施我們的核心策略。將當地慣例納入我們的人力資源政策對我們所有營運至關重要。「賦能授權模式」讓我們所有業務均能夠制定滿足其員工培訓及發展需要的人力資源政策。

我們透明的晉升架構考慮多項因素，如業務需求、擴大工作範圍及職責、個人能力、對公司的貢獻，以及獲高級管理人員推薦。我們亦向所有合資格員工提供指導及職位轉調，以進一步發展他們的能力。

我們根據員工的貢獻及市場標準提供公平的薪酬。為培養我們的績效文化，友邦保險的整體獎勵計劃(Total Rewards Framework)概述了根據本集團、業務單位及個人表現釐定的薪酬標準。該框架亦包括釐定花紅及其他津貼。

### 平等機會和多元包容

我們的招聘政策包括根據個人經驗及專門知識選賢用能的指引。我們通過營充滿活力、多元包容及令人鼓舞的工作環境吸引及挽留人才。我們的營運理念及文化培養合作及創新，同時亦鞏固我們的領導地位。

我們致力於提供和諧、包容、無騷擾和歧視的工作環境。我們的員工守則概列我們的反歧視的政策及立場。我們的招聘、薪酬、晉升及解僱決定乃基於表現釐定，並通過公平、透明及可問責的程序進行。

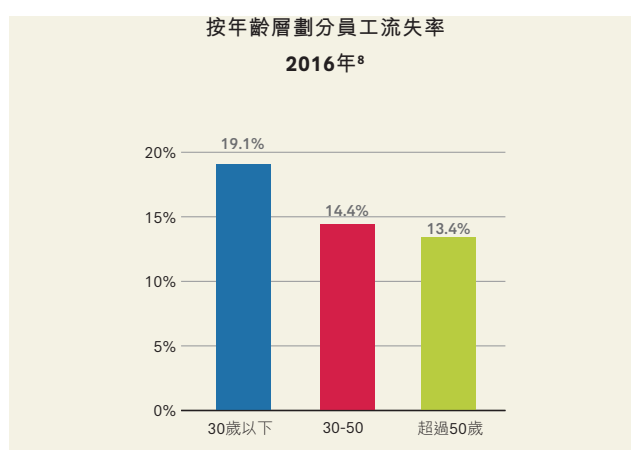
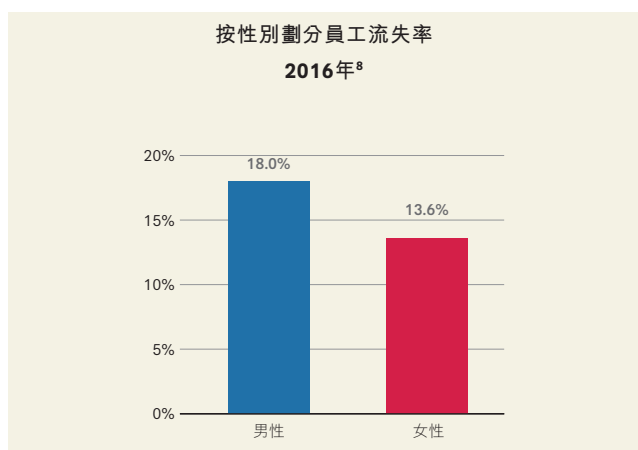
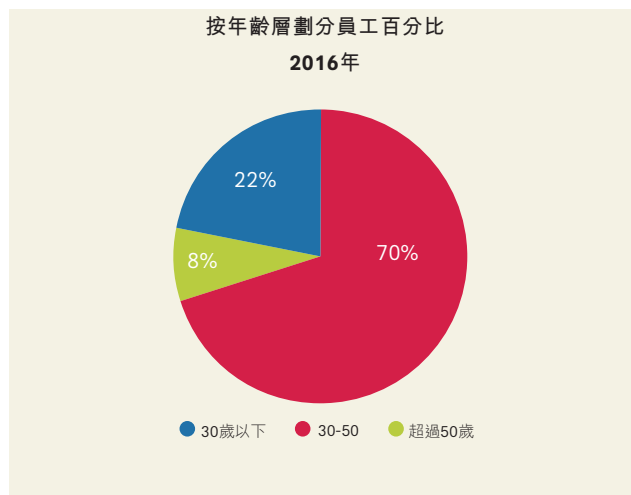
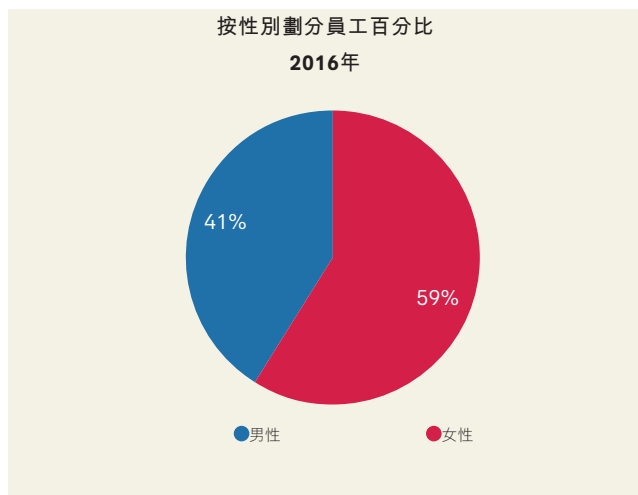
多元化的團隊讓我們能夠更好地接洽客戶，解決他們不同的需要。於2016年，我們聘用了弱聽人士協助有類似殘疾的客戶瞭解我們的強制性公積金(「強積金」)產品。我們亦加入香港政府的《有能者•聘之約章》計劃，向殘疾學生提供工作機會及暑期實習。

我們支持地區凝聚網絡(affinity networks)，如幫助促進女性就業的30% Club。近期有關從事金融服務的女性的報告指出，2016年從事金融服務業的女性行政人員佔行業整體21%，而我們的女性行政人員佔總數的32%。

為向在職母親提供包容性的工作環境，我們位於香港的集團總部及我們位於澳洲、中國、斯里蘭卡及菲律賓的辦公室均提供哺乳室。我們通過此等措施支持女性員工，關懷她們的個人及事業需要。

# 支持員工—與對的人

## 我們的員工



- 本集團於2016年聘用3,346名員工。
- 本集團的女性員工於截至2016年11月30日止年度增至至59%，而上一年度為56%。
- 2016年，我們30歲以下員工、30歲至50歲員工及超過50歲員工的流失率分別為19.1%、14.4%及13.4%。
- 本集團女性員工的流失率由2015年的14.7%下降至2016年的13.6%。

### 友邦保險的凝聚網絡(Affinity Networks)

為營造支持性的工作環境，我們成立The NetWork。The NetWork組織員工小組聚會，通過交流及領導課程促進員工的專業及個人發展。

我們於集團總部成立的首個凝聚小組專注為女性行政人員創造專門的交流機會。活動注重培養專業技能、建立關係及提高參與度。展望未來，我們計劃將理念擴大至我們的其他業務及業務夥伴。

<sup>8</sup> 我們於本報告涵蓋的每一個市場獲取流失率數據，用以計算我們整體平均流失率。



## 專業發展

### 員工培訓

針對各市場的性質及工作要求，我們調整培訓資源，向員工提供他們所需的技能。例如，友邦保險在韓國的培訓涵蓋政府指定的課程，夠讓員工取得地方或國際認證。

我們亦推動在職培訓，支持國際公認的70/20/10學習及發展法則。該法則指出70%的培訓應通過一手在職經驗累積，20%通過包括指導及輔導在內的活動及10%通過課堂培訓。

本集團所有合規相關培訓計劃的完成率達100%。

### 曼谷的AIA Leadership Centre

AIA Leadership Centre (「ALC」)於2016年在曼谷開幕，提供最先進的學習設施，以加強及擴大我們的高級人才庫。ALC的面積超過3,100平方米，是亞洲最大的領袖培訓及會議設施之一。

ALC與知名學府合作，攜手度身設計課程，提高我們的高級行政人員、分銷及技術領袖的質素、工作效率及專業水平。ALC計劃旨在鼓勵學習、發明及創意，以確保我們持續發展。通過加強員工的這些技能，我們能夠把握區內的巨大增長機遇，確保我們的客戶擁有充足的保障，並幫助他們活出更長壽、更健康、更美好的人生。



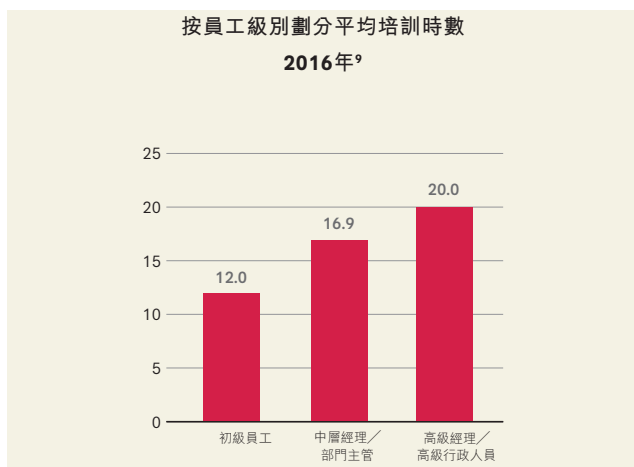
# 支持員工—與對的人

## 完成項目

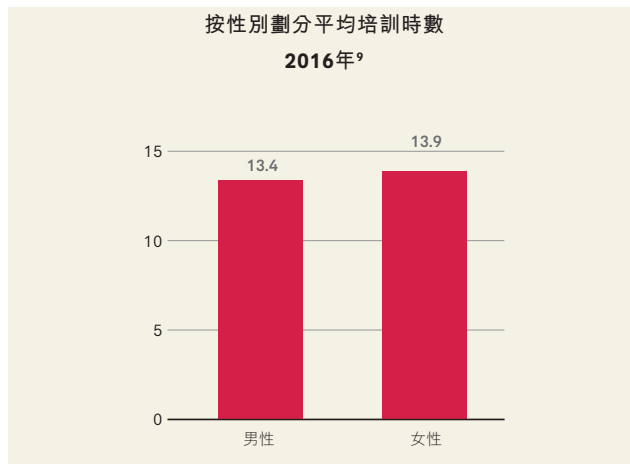
在2016年，我們舉辦多個度身設計的領袖計劃，幫助優化員工的學習及發展程序，同時亦改善本集團的內部溝通。

### 主要摘要：

- 為多個主要職能部門制定事業發展路線圖，當中包括發展指引及成功案例。
- 安排不同部門的經理進行同儕交流會，以分享最佳常規及促進跨部門溝通。
- 為中層管理人員推出「People Manager Accelerator Programme」、「AIA Manager」課程系列及「Best of Me」課程。
- 重新推行「Performance Development Dialogue」計劃，就取得哪些工作成果及如何取得主要工作成果向員工提供培訓。



- 初級員工、中級管理人員及高級管理人員的平均培訓時數分別為12.0、16.9及20.0小時。



- 2016年，男性及女性員工的平均培訓時數大致一樣，分別為13.4及13.9小時，反映我們提供公平培訓機會的承諾。

## 流動培訓

創新的培訓方法可以引起員工的興趣及鼓勵創造性思維。自2014年起，友邦保險在韓國通過iOS及安卓(Android)流動平台向全職員工提供網上培訓課程。有關課程不僅涵蓋公司特有項目及專業技能的強制性培訓，並提供休閒興趣課程及閱讀暢銷書，讓員工能夠在閒暇時提升專業及個人發展。

## 我們的健康及安全

友邦保險承諾在整個營運過程中向員工、代理及客戶提供安全穩定的環境。由於保險行業白領職位相對較多，我們在營造舒適安全的工作環境時注重符合人體工程學的傢具及設計，鼓勵健康的生活方式是友邦保險的重要承諾，範圍涵蓋我們的員工及其家人。我們鼓勵員工健康飲食，定期運動。我們向員工提供綜合保險，而員工可選擇將保險範圍擴大至其家庭成員。

我們於斯里蘭卡、台灣及泰國的公司通過提供折扣健身會籍鼓勵員工運動。於台灣，我們亦提供輔導設施幫助員工釋放壓力及滿足其精神健康需要。

9 我們於本報告涵蓋的每一個市場獲取培訓時數的數據，用以計算我們平均培訓時數。



友邦保險致力於服務社區並在推動區內經濟及社會發展進程中擔當領導角色。我們鼓勵員工參與社區發展及外展計劃的義工項目，為社區貢獻技能和時間。

## 推廣健康生活

作為一家人壽保險公司，我們專注於為客戶及其家人的健康及長期財務福祉提供保障。

### 基於對健康生活的專注，我們致力：

- 在我們的市場鼓勵並賦能受權大眾，使其得以活出更長壽、更健康 and 更美好的人生。
- 喚起亞太區民眾的健康生活意識，並鼓勵有益於健康的生活習慣轉變。
- 使我們經營所在社區內的客戶、員工、代理及大眾，受惠各類健康主導活動及關愛行動。

於2016年，我們共投身於超過60項社區計劃，並透過此等計劃向社區貢獻逾3,000萬港元，令超過135,000名民眾及逾60所學校或大學受惠。

## 我們的產品

### AIA VITALITY

我們致力利用各種機會，透過我們的產品及服務，為我們的持分者及本地社區，擴大其財務及社會價值。AIA Vitality為一項以科學數據為依據的健康計劃，展現出一種顛覆傳統的人壽保險模式。

AIA Vitality的運作模式是，向努力持續改善自身健康的會員提供優惠及折扣。一開始我們會對會員進行初步健康評估，基於此為會員設定多項個人健康目標，供其透過鍛煉、參與健身運動、購買健康食品或進行身體檢查來實現。會員每完

成一項活動即可賺取相應AIA Vitality健康程式積分，累積的積分越高，獎賞越豐厚。我們亦利用可穿戴技術，方便參與者鎖定目標和記錄活動。

我們利用技術，將獲鼓勵而締造的表現與動態核保、定價及保費優惠相鏈接，為我們向客戶倡導健康生活開創出一條新的強制性途徑。此雙贏模式為客戶、本地社區及我們的業務帶來極大價值。

透過AIA Vitality，我們致力將健康生活方式烙入會員的生活中，為其生活帶去恒久的變化，令其得以活出更長壽、更健康和更美好的人生。



## 回饋社區

### 支援社區

#### 保障生命

本地社區的健康和安全是我們的重中之重，我們繼續透過創新及合作的形式支持各項保障生命的行動。在斯里蘭卡，AIA Poson Safety Project更旨在從國家層面滿足這一需求。

在斯里蘭卡，每年均有逾百萬名朝聖者朝訪聖城阿努拉德普勒(Anuradhapura)，以紀念佛教傳入該國。朝聖者在該地區周邊的水域沐浴，過往曾引發多次溺亡事故。我們與當地警方及斯里蘭卡拯溺協會攜手贊助並支援救生員，以助保障所有朝聖者的安全。我們透過社交媒體、廣播系統及在我們義工的支持下向朝聖者講解在大型水庫內游泳的危險。自23年前該計劃開展以來，大多數年份都不曾出現死亡報告。



#### 鼓勵兒童健康發展

鑒於數碼技術在兒童的生活中日益盛行，我們認為有必要在參與趣味數碼體驗和創造機會讓兒童保持活潑天性之間取得平衡。在新西蘭，友邦保險的Healthy Kids Challenge計劃正是著眼於幫助奧克蘭南部的小學生們達成這一目標。該計劃

鼓勵學生保持活潑天性並利用計步器計量彼等的運動，然後設計在線虛擬形象以呈現彼等的旅程。越是活潑的學生，在旅途中其在線虛擬形象的進步就越大。

透過這項成功的計劃，我們首週的註冊人數即超過原定目標的15,000人，最終的參與者總數達50,000人。此活動增強了我們推廣健康生活及提升生活質量的決心。

#### 健康護理日

健康的牙齒對兒童的成長十分重要，有見於此，於2016年我們在越南組織了健康護理日活動，教育兒童恰當的牙齒護理。我們與診所、老師及醫生合作，走訪越南的學校，向學生提供牙齒檢查及治療服務。

老師利用電影及趣味遊戲喚起學生的口腔健康和牙齒衛生意識，牙科醫生和護士則為有需要的學生提供醫療護理。透過這一活動，我們幫助當地學生建立並形成對妥善健康護理實務及衛生保健的認識。



### 關注不同需要

香港共有約180,000名適齡工作的殘障人士，其中就業者僅約65,000人。通過幫助不同能力人士獲得就業機會，我們希望創建一個更為共融的社會，讓殘障人士貢獻更大的專業生產力及擁有更佳的未來財政。我們在香港的企業社會責任舉措「Let's Work Together」即透過專注為不同能力人士提供無障礙客戶服務、就業支持及鼓勵聘用滿足這一社會需求。

### 便利不同人士接觸金融服務

如前所述，在香港，為方便客戶接受我們的強積金服務，我們設有專責團隊服務有特殊需求的客戶。我們亦透過視像會議提供在線手語服務及回答聽力受損人士提出的疑問。為方便視障人士瀏覽我們的網站，我們的強積金服務中心亦提供了將文字轉換為語音的螢幕閱讀器、擴音器及放大鏡。

### 向殘障人士僱主提供強積金折扣

為鼓勵更多企業齊心推動香港成為一個更為共融的城市，友邦退休金管理及信託有限公司（「AIA MPF」）提供產品折扣。我們向聘用不同能力人士的強積金企業客戶提供一項特別基金管理費回扣，鼓勵本地企業支持平等機會就業。

我們亦透過贊助捐獻及開辦主要向參與者提供加入本地勞動力隊伍所必需技能的工作坊，支持在香港倡議為不同能力人士就業的本地非牟利機構CareER。

請點擊[此處](#)以參閱我們的企業社會責任報告，查閱我們多項社區貢獻的詳情。

# 會員及獎項

## 會員

於友邦保險，我們在透過專業會員資格，瞭解行業趨勢及各方面的最佳守則中發揮積極作用。該等會員有助於我們在行業內佔有領先地位。

機構	會員級別
聯合國全球契約	簽署人
商界環保協會	公司會員
香港上市公司商會	公司會員
香港工商專業聯會	公司會員
The World Association for Social, Opinion and Market Research (ESOMAR)	公司會員
30% Club	會員
香港公司律師協會	會員
香港律師會	會員
香港特許秘書公會	會員
美國註冊會計師協會 (AICPA)	會員
英國皇家特許測量師學會 (RICS)	會員
香港建築師學會	正式會員
澳洲會計師公會 (CPA Australia)	資深會員

## 主要獎項及榮譽

友邦保險榮獲有關綠色建築的可持續發展實踐及表現的榮譽。

獎項名稱	樓宇	地點	年份
新式寫字樓設計獲香港建築環境評估的優秀評級	友邦金融中心	中國香港	2005年
室內空氣質素檢定證書（卓越級）	友邦金融中心	中國香港	2008年至2016年
現有樓宇LEED綠色建築評級體系銀級認證：營運及維護	友邦金融中心	中國香港	2012年
LEED金級認證	友邦金融中心一座	中國南海	2013年
LEED金級前期認證	友邦金融中心二座	中國南海	
LEED金級認證	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
2014年泰國最佳商業開發項目獎	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
2014年東南亞最佳商業開發項目	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
綠色建築設計標識證書	友邦金融中心二座	中國南海	2015年
LEED金級認證	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015年
最佳商業開發項目（泰國）、最佳綠色發展項目、寫字樓發展項目及高度表揚的泰國農業獎	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015年
室內空氣質素檢定證書（卓越級）	友邦大廈	中國香港	2016年

# 主要聯絡資料

感謝閣下撥冗閱讀本報告。

閣下的寶貴意見對我們改善集團整體的可持續發展績效和日後報告內容有很大幫助。歡迎與我們的環境、社會及管治團隊聯絡([esg@aia.com](mailto:esg@aia.com)或下列地址)，分享閣下對本報告的意見及建議。

友邦保險控股有限公司

香港

中環

干諾道中1號

友邦金融中心35樓



# 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

誠如本內容索引所載，本報告執行GRI G4指引的「核心」標準。本報告亦作為我們實施UNGC十項原則進展的2016年通訊。

一般標準披露	香港交易所環境、 社會及管治報告 指引參考	詳情	頁次
G4-1	–	主席報告	3
G4-3	–	機構名稱	4
G4-4	–	主要品牌、產品及服務	4
G4-5	–	總部所在地	21
G4-6	–	營運所在國家	5
G4-7	–	所有權性質及法律形式	4
G4-8	–	所服務的市場	5
G4-9	–	機構規模	5
G4-10 UNGC 6	KPI B1.1	僱員數據	12
G4-11 UNGC 3	–	集體談判協議涵蓋的僱員百分比	25
G4-12	KPI B5.1	供應鏈描述	8
G4-13	–	報告期間的重要變動	25
G4-14	–	報告如何落實按防範方針	7
G4-15	–	章程	20
G4-16	–	會員資格	19
G4-17	–	列出納入財務報表的實體；提及本報告未涵蓋的實體	5
G4-18	–	界定報告內容及範疇界限的過程	5
G4-19	–	列出重要範疇	5
G4-20	–	機構內的範疇界限	5
G4-21	–	機構外的範疇界限	5
G4-22	–	過往報告內任何重列的影響	25
G4-23	–	範圍及範疇界限較上一報告期的重大變動	4
G4-24	–	機構所涉及的持分者名單	5
G4-25	–	報告識別及選擇持分者的基準	5
G4-26	–	持分者參與的方法及頻率	5
G4-27	–	報告持分者提出的主要項目及關注	5

# 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

一般標準披露	香港交易所環境、 社會及管治報告 指引參考	詳情	頁次
G4-28	–	報告期間	5
G4-29	–	最近期報告的日期	4
G4-30	–	報告週期	4
G4-31	–	有關本報告或其內容的聯絡人	21
G4-32	–	所選擇的GRI「符合」方式；GRI內容索引	5
G4-33	–	外部驗證	25
G4-34	–	機構的管治架構	5
G4-56 UNGC 10	–	描述機構的價值觀、原則、標準及行為規範，例如操守準則及道德標準	7

重要議題	GRI G4指標	環境、社會 及管治報告 指引參考	詳情	頁次
<b>經濟</b>				
經濟績效	DMA G4-EC1	KPI B8.2	產生及分配的直接經濟價值	16, 2016年報 第115頁
<b>1111</b>				
能源 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	DMA G4-EN3 G4-EN5 G4-EN6	GD A2 KPI A2.1 KPI A2.3	機構內的能源消耗 每名全職僱員的能源密度 減低能源消耗量	10
排放物 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	DMA G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18 G4-EN19	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	直接溫室氣體排放量（範圍1） 直接溫室氣體排放量（範圍2） 其他間接溫室氣體排放量（範圍3） 溫室氣體排放密度 減低溫室氣體排放量	11
產品及服務 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	DMA G4-EN27	GD A3 KPI A3.1	產品及服務造成的環境影響的緩解程度	8, 9-11
合規 UNGC 8	DMA G4-EN29	GD A1	違反環境法例及規例導致重大罰款的金額及非經濟處罰的總數	25



# 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

重要議題	GRI G4指標	環境、社會及管治報告 指引參考	詳情	頁次
<b>勞工實踐和體面工作</b>				
僱傭 UNGC 6	DMA G4-LA1 G4-LA2	GD B1 KPI B1.1 KPI B1.2	按年齡組別、性別及地區劃分的新入職僱員及離職僱員總數及比率 按重要營運地點劃分，僅提供予全職僱員而非臨時或兼職僱員的福利	12, 25
培訓及教育 UNGC 6	DMA G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	GD A3 KPI A3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員每年平均受訓時數 加強僱員持續受聘能力及協助僱員轉職的技能管理及終生學習課程 技能管理及終生學習課程	14
多元化及平等機會 UNGC 6	DMA G4-LA12	GD B1 KPI B1.1	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分的管治團隊組成及僱員分類	12,13
<b>人權</b>				
投資 UNGC 1	DMA G4-HR2	–	就營運相關的人權政策及程序，僱員接受培訓的總時數，以及受訓員工的百分比	7
結社自由與 集體談判 UNGC 3	HR4	–	已識別可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判權利的營運點及供應商，以及保障該等權利所採取的行動	8
童工 UNGC 5	HR5	–	已識別具高風險聘用童工的營運點及供應商，以及有助於消除童工所採取的行動	8
強迫或強制勞工 UNGC 4	HR6	–	已識別具高風險存在強迫或強制勞工的營運點及供應商，以及有助於消除任何形式的強迫或強制勞工所採取的行動	8
供應商人權評估 UNGC 2	HR10	–	使用人權標準審查的新供應商百分比	8
<b>社會</b>				
當地社區 UNGC 1*	DMA G4-SO1	GD B8 KPI B8.1 KPI B8.2	已推行本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點之百分比	16
反貪污 UNGC 10	DMA G4-SO4	–	反貪污政策及程序的溝通及培訓	25
合規	DMA G4-SO8	–	就提供及使用產品及服務違反法例及規例導致的重大罰款金額	25

\* 已披露向社區計劃貢獻的資源總額用以替代已推行本地社區參與的營運點百分比，以符合香港交易所的規定。

# 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

重要議題	GRI G4指標	環境、社會及管治報告指引參考	詳情	頁次
<b>產品責任</b>				
積極所有權	FS10 FS11	–	友邦保險投資組合中在環境或社會事務上與友邦保險有互動的公司的百分比及數目 經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	7

## GRI G4及香港交易所補充說明

下列補充說明詳述本報告中未涵蓋的任何GRI披露。

GRI G4指標	環境、社會及管治報告指引參考	所涵蓋GRI內容	說明
G4-11	–	集體談判協議涵蓋的僱員百分比	並無設立正式集體談判協議，但設有申訴渠道供溝通之用
G4-13	–	機構規模、架構、所有權或其供應鏈於報告期內的重重大變動	報告期內並無重大變動
G4-22	–	解釋重列過往報告所載資料的影響，以及重列的原因	本報告期並無重列內容或數據
G4-33	–	有關尋求外部驗證的政策及目前做法	本報告並不涉及外部驗證
G4-LA1	–	按性別及年齡組別劃分的新員工	<b>按年齡組別劃分：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30歲以下：1,677名</li> <li>• 30歲至50歲：1,601名</li> <li>• 50歲以上：68名</li> </ul> <b>按性別劃分：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 男性：1,500名</li> <li>• 女性：1,846名</li> </ul>
G4-S04	–	反貪污政策及程序的溝通及培訓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與友邦保險反貪污政策及程序溝通及詮釋（培訓）的管治團隊成員總數：11名</li> <li>• 參與友邦保險反貪污政策及程序溝通及詮釋（培訓）的僱員總數：19,285名</li> </ul>
G4-S08	–	違反法例及規例導致的重大罰款的金額及非經濟處罰的總數	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的重大罰款或非經濟處罰
G4-EN29	GD A1	違反環境法例及規例導致重大罰款的金額及非經濟處罰的總數	本報告期內並無因違反環境法例及規例而導致的重大罰款或非經濟處罰



**THE REAL LIFE  
COMPANY**

**友邦保險控股有限公司  
AIA Group Limited**

**AIA.COM**