



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

有效的 管治

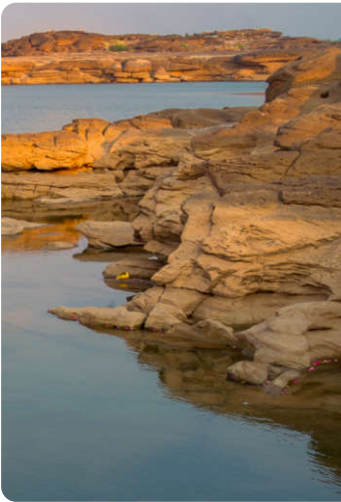
友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



有效的管治支柱	3
有效的管治支柱	3



個案研究	13
集團合規操守：保持品牌完整性和一致性	13
友邦保險集團：使用內部審核來強化策略性優先任務	14



策略優先任務詳情	4
董事會管治	4
確保有效的風險管理及負責任的營運實踐	5
推廣環境、社會及管治的最佳實踐	10
獲納入環境、社會及管治評級和指數	11

有效的管治支柱

有效的管治是友邦保險環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱之一。本支柱確保友邦保險在與持份者的溝通協作及管理風險方面繼續保持最高標準的營運實踐。有效的管治可提供必要的管理監督、激勵、組織問責、資料管治系統及透明度報告，從而令我們取得成功。

有效的管治策略性優先任務

- ⊕ 董事會管治
- ⊕ 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐
- ⊕ 推廣環境、社會及管治的最佳實踐
- ⊕ 獲納入環境、社會及管治評級和指數

“清晰明確、公開透明及誠信正直是友邦保險管治策略的重要因素。”

聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席



“穩健的風險管理並不是純粹的保護措施，亦代表透過明智決策來創造可持續的價值。”

JAYNE PLUNKETT
集團首席風險管理總監



我們在 2024 年修訂集團的《行為準則》。友邦保險在與持份者的溝通及管理風險方面均保持最高標準的營運實踐。為維持最嚴謹的誠信水平，我們為員工提供強制培訓課程，內容涵蓋防止賄賂及貪污、反欺詐、反洗錢及打擊恐怖主義融資。此外，我們主動識別業務的新風險，鞏固風險管理框架，以便有效緩減潛在挑戰。

友邦保險在香港、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等主要市場進行「Regional Vitality Research」，重申我們致力協助客戶實踐「健康、長久、好生活」的承諾。我們亦透過客戶反饋系統持續與客戶互動，並參考這些意見改善我們的業務方針，改進客戶體驗。

奉行最嚴格的資料私隱、保障及網絡安全仍然是我們的策略優先任務。在 2024 年，友邦保險屬下的集團資訊安全部門獲得服務組織控制（SOC）的第二類認證，反映我們致力保障數據安全。我們亦為員工和外部承包商持續提供安全意識進修課程，增強網絡安全的最佳實踐。

我們在各項評級指數中都維持卓越表現，而在改善披露質素以提高透明度方面亦取得重大進展。為進一步提升數據管治表現，我們在各個市場推出多個內部培訓計劃，以確保最佳的數據完整性。此外，我們改進內部監控生態系統，以安全方式處理及管理與環境、社會及管治披露相關的資料，並開發更穩健的框架來支持我們的長期可持續發展目標。

董事會管治

本策略優先任務透過多元化、高質素的董事會，提高商業誠信及推動合理決策。

董事會是本集團所有重大事務的最終決策組織，負責制訂及執行本集團的企業管治常規，並確保本公司業務在各方面均維持高水平管治。

董事會成員匯聚公私營界別的人才，於我們的市場內擁有豐富經驗。我們的管制架構賦予董事會、其委員會和管理層之間作出適當的授權，同時確保董事會能夠對管理層作適當水平的檢討、質詢和指引。

進一步詳情請，請參閱將於 2025 年 4 月刊發的 2024 年年报中《企業管治報告》部分所載資料。

董事會的獨立性

董事會監督之核心是為本公司和持份者的長遠利益提供獨立且客觀的判斷。

除了集團首席執行官兼總裁外，整個董事會均由獨立非執行董事組成，突顯了我們按照國際最佳實踐營運的堅定承諾。

董事委員會的組成

我們的企業管治架構採用層級結構，包括董事會及其四個委員會：

- 審核委員會
- 提名委員會
- 薪酬委員會
- 風險委員會

各個董事委員會的主席均由獨立非執行董事出任。審核委員會、提名委員會及薪酬委員會均由獨立非執行董事組成。風險委員會則包括集團首席執行官兼總裁，確保風險委員會成員能夠獲得詳盡的財務和營運資訊，以評估本集團營運的風險及可持續發展。董事委員會主席定期向董事會報告。

董事會的多元化

多元化的董事會是確保企業管治實踐穩健、決策高效的關鍵。董事會由擁有豐富業務、財務、政府、監管及不同範疇政策專業知識的成員組成。他們的技能、知識、經驗和背景對董事會了解集團主要市場的持續發展別具重大意義，亦與集團制訂企業策略相關，能提供寶貴貢獻。他們亦認同友邦保險的目標、價值觀及企業文化。

本公司已於《董事會多元化政策》中列明其實現多元化的方針，確保全方位考慮到多元化的董事會組成，當中包括種族、性別、宗教和國籍，以及私營和公共部門的多元化經驗。

董事培訓

本集團每名新加入的董事均需接受詳細的入職培訓，以了解本集團的管治結構及營運情況。董事會亦會定期獲得集團業務所有重要領域的最新資訊，包括：

- 財務表現
- 重大會計準則及監管事項變動
- 環境、社會及管治事宜
- 合規及操守
- 處理舉報投訴的最佳實踐
- 反貪污計劃。

此舉支持本集團的方案（包括對賄賂及貪污的零容忍態度）與國際最佳管治看齊。董事會及其委員會定期獲取本集團在各種活動中的表現情況，確保集團上下秉承最高標準。友邦保險集團的《合規政策》列明送贈、接受禮物與款待的指引，與友邦保險《行為準則》一同實施。



個案研究

董事會考察友邦保險泰國之旅

2024 年 12 月，友邦保險董事會及集團執行委員會前往曼谷考察友邦保險泰國的業務，以深入了解當地的營運情況、與友邦保險員工和管理層會面，並探討該區的業務發展機會。是次活動行程包括友邦保險泰國員工大會、泰國業務近況簡介會、與當地監管機構會面、小組討論和晚宴。

在員工大會上，友邦保險泰國的高級行政人員有機會與董事會成員面談，了解他們的業務策略觀點。

高級代理主管及當地管理層和業務合作夥伴應邀出席晚宴，期間舉行了 AIA One Billion Trail 計劃向泰國紅十字會捐款儀式，以支持其提升弱勢兒童泰語識字水平的工作。

確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

本策略優先任務有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。

有效的風險管理

友邦保險以全面的方法識別及應對重大風險，並建立了穩固框架，為有效的風險管理奠定基礎。這對落實集團的策略及兌現對所有持份者的承諾至關重要。

董事會負責監管本集團的風險管理實踐，並監控重大風險及機遇，當中包括環境、社會及管治事宜。由高級管理人員組成的董事會風險委員會及多個執行風險委員會（包括營運風險委員會及財務風險委員會等）向董事會提供支援。有關委員會定期向董事會風險委員會作出詳盡報告。

風險管理框架

友邦保險的風險管理框架確保整個集團具備識別、評估並監控現有和新興風險的必要能力及流程。各營運附屬公司的董事會亦會定期檢討該框架，以確保框架在當地的營商環境行之有效。

我們依照風險管理框架所概述的流程解決環境、社會及管治的相關風險，並根據對業務營運的潛在影響進行分類。有效的管治，包括與集團內外的持份者積極溝通，能夠讓本集團隨著時間推移應對及管理該等風險，並把握新機遇。

風險測試和分析

我們會定期測試風險程序和控制措施，確保程序健全並切合現在及未來的營運環境需要。友邦保險集團的內部審核團隊對關鍵管控措施的成效進行獨立驗證，並在必要時提出改進建議。我們亦定期對風險管理框架的成效進行獨立評估。

友邦保險採用情景測試及業務可持續性分析，評估在不同壓力狀況下的業務韌性，並將所得知識納入我們完善風險框架和容忍度。此外，這也確保我們有持續及穩健的營運；在任何情況下，我們均備有充足資本為保單持有人提供保障。

關於友邦保險管理風險方式的更多資訊，請參閱將於 2025 年 4 月刊發的 2024 年年報之《風險管理》章節。

友邦保險風險分類法





個案研究

應對新興風險：人工智能主導的數碼經濟

人工智能驅動的創新方案，正逐漸形成充滿活力的數碼經濟。智能工作流程催生了新的商業模式和收入來源，並革新了與客戶互動和提供服務的方式。生成式人工智能技術在近年取得突破性發展，讓我們能夠以更直接自然的方式與客戶互動。我們使用對話代理來提升客戶服務質素，並利用智能系統優化我們的數碼平台，使其更易使用和操作。

透過奉行透明、問責和公平的負責任人工智能使用原則，我們將繼續善用這些先進技術，以推動新興數碼生態系統的可持續發展與競爭力，滿足客戶持續轉變的喜好。

認識到這些挑戰後，我們於 2023 年 8 月主動更新了我們的《負責任使用人工智能準則》（《準則》），對使用生成式人工智能加入新增監控及指引，其著重公平性，並防止於人工智能推動分析及決策中產生或強化意外偏頗。我們亦成立了集團層面的人工智能理事會，專門審議敏感的人工智能活動。人工智能理事會及《準則》將一併為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健的框架。有意運用人工智能技術的團隊或職能部門必須完成「負責任使用人工智能」培訓課程，確保團隊成員了解人工智能的應用將如何影響客戶。

我們對負責任使用人工智能的承諾，反映了我們在不損害公平性或道德準則的前提下維護信任及促進創新的決心。



個案研究

應對新興風險：新興技術及數碼供應鏈的韌性

區塊鏈、物聯網及人工智能等綜合技術有助提升數碼供應鏈的透明度、追溯性及鞏固度。然而，緊密互聯的生態系統可能帶來重大的網絡風險，那些網絡風險可延伸至源自第三或第四方關係的漏洞。

隨著供應商日益依賴其解決方案中嵌入的微服務、第三方應用程式介面及開源元件，企業亦越來越重視這些漏洞。即使企業設有完善的流程預防及偵測網絡攻擊，並進行補救工作，透過第三方及其各自服務供應商的網絡，企業的數據或服務受到滲透或破壞的風險亦隨之增加。如果共享訊息遭洩漏，則可能形成新的潛在網絡威脅、數據完整性及信任等方面的挑戰；如果我們沒有制訂和保護相關系統及演算法，則可能出現安全漏洞。

友邦保險作為一家數碼化保險公司，數碼供應鏈風險將對我們的業務造成重大影響。數碼價值鏈的任何一個環節出現網絡威脅都可能造成嚴重破壞，而洩漏客戶資料及敏感資訊等情況更會帶來廣泛的影響，因此我們必須制定全面的技術方案，以保障供應鏈的韌性。

友邦保險在所有市場及職能的業務活動中部署監控措施，包括獲許與我們的數據或系統互動的第三方供應商登記冊。供應商須接受對網絡保安流程及監控的全面風險評估後，方可被列入登記冊。我們密切監察及保存此登記冊，並於近期檢討了管理第三方的風險評估準則及流程，確保有關準則及流程行之有效。

此外，我們會持續對第三方的服務漏洞技術指標進行獨立監察。透過一系列指標及外部取得的數據點，報告為我們提供有關供應商風險的實時情況。例如，供應商對外系統的任何漏洞及在暗網上可否發現任何供應商員工的個人資料。此舉令我們在有需要時能夠執行應對、限制及補救措施。

負責任的營運實踐

我們致力在營運中保持最高標準、負責任的營運實踐。作為亞洲最大的人壽和健康保險公司，我們致力為數以千萬的客戶及其家人提供服務，我們的業務實踐必須建基於信任，而我們的員工必須在各個層面追求及維持誠信、責任感和透明度。

《行為準則》

友邦保險《行為準則》為我們如何經營業務提供清晰指引，並界定了我們秉持的高水平專業標準。它反映我們的《營運理念》，是我們與客戶、代理、分銷夥伴、監管機構及投資者等持份者保持信任、建立可持續發展關係的關鍵。

《行為準則》適用於全部任職於友邦保險的人士，而為確保所有員工及代理均可獲得並完全了解當中內容，《行為準則》備有多種語言版本。

加入友邦保險時，每名員工必須接受《行為準則》相關培訓。我們亦要求所有員工每年必須完成熟知和遵守該準則的認證。該項培訓與領袖課程相輔相成，為友邦保險的領導提供實用培訓，以應對決策難題。

友邦保險期望所有員工克盡己任，緊守《行為準則》的誠信標準，並舉報任何可疑的違規行為。我們賦予員工識別及上報任何問題的權利，並毋須憂慮遭到報復。違反《行為準則》的行為將受到紀律處分，包括視乎情況而可能被解僱。友邦保險期望我們的業務合作夥伴，包括其代理、分銷夥伴及供應商，與我們員工共同採取負責任的行為。

防止賄賂及貪污

根據本集團政策，代表友邦保險的員工和其他人士嚴禁在牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的任何業務往來當中，提出、收受、支付或授權批准任何賄賂或參與任何形式的貪污。

所有員工必須接受反腐敗培訓。我們會進行審核，監督員工是否遵守《反貪污政策》，該政策明確概述了員工的角色及責任。我們的各個業務單位負責實施流程及管控，以降低貪污風險。

防止欺詐

友邦保險的《反欺詐政策》中列明了管理欺詐風險的準則，其中包括培訓、防範和監察措施。本政策概述我們對欺詐事件採取零容忍態度。

友邦保險評估並調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如果事件屬實，友邦保險會盡力以公平及恰當的方式採取紀律處分及其他行動，包括解僱及／或取消相關員工福利、向執法部門通報事件及透過民事訴訟方式尋求法律補救。

舉報人保護機制

我們為友邦保險的持份者提供舉報渠道，以舉報任何違反《行為準則》或其他未能達到本集團所期望最高標準的行為。本集團持份者可包括員工、分銷商、客戶或供應商。

我們設有匿名舉報渠道，包括由第三方管理、支援多種語言的 24 小時道德熱線。友邦保險採用統一流程評估所有指控，並在必要時展開調查。

我們的舉報人保護機制監察這些需要注視的問題，並保護舉報人的身份不被公開。本集團的合規部門定期向董事會審核委員會匯報舉報個案的數量及性質，以及所有重大調查所取得的進展。友邦保險的政策訂明，任何員工出於善意，舉報涉嫌違反《行為準則》、友邦保險政策或法規的個案時，他人嚴禁作出報復。

於 2024 年，透過該機制接獲的舉報包括：客戶投訴、對人力資源和工作的不滿、與利益衝突等個人情況有關的事宜、工作場所的尊重問題、不道德行為事宜，以及業務實踐的相關疑問等。

反洗錢及打擊資助恐怖主義的方針

友邦保險堅持嚴格遵守所有適用於打擊洗錢及恐怖分子融資的法律，以防止產品和服務被用於洗錢及恐怖分子融資活動。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子融資》計劃按照風險評估方針進行：

- 客戶盡職調查
- 持續監控
- 舉報可疑行徑
- 培訓
- 保存紀錄。

各業務單位使用打擊洗錢及恐怖分子資金籌集監控軟件或網絡工具，以監察風險狀況及客戶活動。

所有新入職的員工都必須完成打擊洗錢及恐怖分子融資培訓。我們亦要求所有員工每年都必須完成培訓，確保他們了解友邦保險對打擊洗錢／恐怖分子融資的規定，以及遵守打擊洗錢／恐怖分子融資法例的責任。友邦保

險的保險代理亦必須完成相應的打擊洗錢及恐怖分子融資培訓。本集團的《經濟制裁政策》訂明標準，管理與受制裁的政府、個人及實體進行交易的風險。



如欲了解更多詳情，務請閣下細閱我們的《行為準則》。



我們對客戶的承諾

友邦保險奉行客戶為中心的方針，以及堅定履行負責任營商模式。我們在客戶體驗過程的每個階段都程中秉持最高標準，以滿足或超越客戶的期望，贏得客戶的信任。

作為產品審核流程中的一環，各業務單位都需要確保每個產品均符合適用的法律、法規及內部政策的要求。他們亦要檢視產品和市場營銷資料，確保所提供的資訊充足和清晰。

我們亦有責任確保中介人與客戶互動時，維持高標準的服務和專業精神。我們的業務質素框架為業務中介人提供支援，並管理相關銷售行為風險。本框架包括以下關鍵要素：

- 監管及篩選潛在的業務中介人，以確保業務中介人合適稱職
- 市場行為指引必須界定業務中介人的正確行為及舉止
- 友邦保險產品及銷售流程培訓課程必須涵蓋了解客戶的盡職調查
- 銷售流程包括有關產品適用性及負擔能力評估的財務需求分析
- 互動式銷售點技術為代理提供銷售流程指引，當中載有各項管控措施，確保客戶獲得相同的優質體驗。

我們使用例如直接認證電話及神秘顧客等多種策略，以監督客戶服務標準的遵守情況，並在必要時採取行動。舉例來說，任何人如果試圖通過對我們或競爭對手的產品作出毫無依據或以虛假聲明等方式欺騙客戶，將面對紀律處分，嚴重者或可遭到解僱。

我們亦制訂了包括產品披露在內的政策，以提升與客戶溝通時的透明度。舉例而言，銷售宣傳設有內部準則，規定了對友邦保險產品的利益說明及披露的最低要求。

在我們與客戶進行互動時，務必清晰準確地傳遞產品特點、產品預期回報、保單價值及收費等相關重要資訊。

負責任銷售實踐

由於我們提供大量不同的產品及服務，因此具透明度及清晰度的溝通對於滿足客戶的廣泛需要發揮關鍵作用。我們致力確保向客戶清楚解釋保單、產品及服務的各個方面，包括：

- 產品適合程度
- 保單保障範圍
- 費用結構及豁免條款。

我們也透過對參與銷售流程的代理和員工進行全面培訓來保護弱勢客戶。透過將這些原則交織在一起，我們不僅提供基本的保險，還為所有客戶奠定了信任和保護的基礎。

與客戶聯繫

了解客戶的日常需要和面對的挑戰，有助我們實現支持他們實踐「健康、長久、好生活」的目標。

於 2024 年，友邦保險在香港、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓進行「Regional Vitality Research」，希望透過這項研究了解「AIA Vitality」健康平台如何協助客戶擁有健康生活。

設計這個綜合研究時，我們使用了網上日誌、深入的客戶訪談和量化網上意見調查，以收集全面的健康和保健觀點。本研究現正進行，預計於 2025 年第二季完成。

我們將運用研究結果來了解不同客戶如何看待不同的健康生活範疇，從而將「AIA Vitality」健康平台塑造成客戶不可或缺的健康合作夥伴，滿足他們的日常健康和保健需要。

聆聽客戶意見

定期聆聽客戶反饋，讓我們有機會與他們建立更深厚關係、增進了解他們持續轉變的需要及喜好，以提供切實的個人化體驗。這些反饋亦有助我們了解自身優勢及需要改進的範疇，從而保持負責任的業務實踐。

我們使用两大类系統來收集和衡量客戶反饋：客戶關係調查（量度客戶淨推薦值）及實時客戶問卷調查。

處理客戶投訴

我們致力以迅速、高效、公平且透明的方式處理所有投訴及調查。2024 年，我們收到每位客戶 0.0012 宗投訴，處理投訴的平均時間為 12 天。

我們的《服務營運準則》概述了本集團和業務單位處理投訴的原則，確保友邦保險收到的投訴能依照本準則、《業務單位標準作業程序》及當地法規，以公平、一致和及時的方式處理。我們亦已根據當地監管機構的要求建立披露流程。



客戶反饋系統	頻率	概述
客戶關係調查（量度客戶淨推薦值）	每年一次	量度我們在整個客戶體驗過程的實力，以及我們在人壽和健康保險業的競爭力。 客戶淨推薦值（NPS）是一個環球標準指標，用以量度客戶推薦友邦保險的可能性。友邦保險與主要保險品牌的比較。 在 2024 年的客戶淨推薦值中，香港、馬來西亞、印尼、越南、台灣及中國於所屬地區排名首位。
實時客戶問卷調查	於服務互動後即時進行	量度客戶對我們服務的滿意程度。 如果客戶給予的評分少於三星，我們的客戶服務團隊將收到通知。如果客戶願意與我們聯絡，該團隊便會作出跟進並提供補救方案。我們會記錄有關個案，並不斷改善服務質素。

確保資料私隱及安全

本集團非常重視保護客戶、員工及業務夥伴向我們提供的敏感資料。我們就如何使用和保護這些資料制訂了嚴格的準則及政策，並根據技術發展和新興風險定期更新這些準則及政策。

資料私隱

適用於整體集團的友邦保險《資料私隱政策》概述了本集團及其聯屬公司應如何收集、使用、儲存、轉移及處置個人資料，以及本集團對資料的價值觀聲明。

我們使用營運管控加強《資料私隱政策》在整個集團內的執行，包括使用私隱影響評估（PIA）。這個評估評定若干業務活動對資料私隱造成的影響，從而避免或盡可能減少負面影響，並確保已設定足夠的保障措施。

《資料私隱政策》規定，在作出若干業務決策前須進行 PIA。其中包括展開任何可能對個人資料造成影響的新業務倡議或項目、進行若干自動化決策或處理任何敏感個人資料，以及涉及個人資料的組織慣例之重大改變。

為保障我們的數據，本集團只會使用由友邦保險或我們合作夥伴於受管控安全環境直接持有的人工智能模型及數據，而不會使用公共人工智能模型及數據。我們集團層面人工智能理事會審議敏感的人工智能活動，為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健框架。

資料保護及網絡保安

為保護我們持份者的權益，以及確保我們的系統、業務流程及資訊安全，友邦保險力求保持與全球領先企業一致的資訊安全政策及準則。我們使用分類和威脅模擬技術，保障我們的重要資產免受網絡威脅，並透過持續評估和測試加強網絡安全控制措施。

我們定期向董事會風險委員會提交網絡安全更新資料，並每年提交一份正式的資訊安全報告。

本報告旨在向委員會提供友邦保險內部的最新資訊安全狀況，並特別強調過去 12 個月內的重點關鍵變化，當中涵蓋友邦保險資訊安全基本措施的關鍵事件、風險和評估，以及來年的資訊安全計劃。

本集團的首席技術及壽險營運總監以及資訊安全團隊負責監督整個集團的網絡安全管控措施，以保護友邦保險免受以下網絡威脅：

- 檢查任何異常之處
- 有效應對網絡安全事務
- 加強防護監控
- 投放資源作資訊安全分析，其中包括專注於處理客戶資料及支援業務流程的核心系統。

資訊安全部總監處理所有網絡安全事務，並直接向集團資訊科技營運部主管匯報。我們與領先的資訊安全服務供應商合作，進一步保護我們的營運環境，又會定期進行外部網絡安全評估或審核。

所有友邦保險員工及外部承包商均須參加我們每年一度的安全意識培訓。這個網上學習課程系列可以更新他們的知識，鞏固他們對安全意識責任的了解，課程涵蓋一般安全意識、一般資訊安全及數據意識。員工和外部承包商必須在全部課程評估取得合格成績，才視作成功完成培訓。我們亦定期進行道德黑客、事故管理演練等網絡防範評估。

2024 年，友邦保險屬下的集團資訊安全部門獲得服務組織控制（SOC）的第二類認證；該部門為網絡安全保護提供監控保證。我們亦在包括身份識別管理、網絡安全及雲端安全營運方面，持續獲得 ISO27001 認證。

為應對新興風險，我們將繼續投資於資訊保安技術，確保我們的控制措施能滿足預防網絡攻擊的目標，當中包括雲端安全、自動化網絡防護及和零信任安全。



評估第三方安全

友邦保險委聘第三服務供應商進行各項業務工作。我們擁有一套特別為友邦保險服務供應商而設的完善框架及流程，以評估及監察這些第三方供應商的資訊安全管控工作，並確保持續遵守友邦保險的資訊安全要求。

我們亦進行了必要水平的保險覆蓋，以防範網絡安全相關事件及事故。2024 年，沒有重大的第三方資訊漏洞。

保護知識產權

友邦保險所有知識產權均已註冊商標或專利（「標誌」）以獲得保護，相關標誌可在當地供特定業務單位使用，亦可在任何司法管轄區供集團內部使用。此舉有助保護友邦保險的品牌不受歪曲和誤用。我們打算將所有標誌註冊在同一實體名下（即友邦保險有限公司），以有效地管理及監督。

集團法務部門集中管理集團諸多的商標組合，確保以統一方式應用指引，並避免因應用方式有別而導致品牌淡化。我們亦與外部供應商緊密合作，就未經授權使用標誌的行為在所有司法管轄區進行監察、報告和起訴。

我們與業務夥伴簽訂書面協議，當中詳述標誌的所有權，並同意業務夥伴在有關協議有效期間以特定方式使用標誌。



關於友邦保險資料私隱的更多資訊，請參閱我們的私隱聲明。



關於友邦保險負責任使用人工智能的詳情，有效風險管理一節。



推廣環境、社會及管治的最佳實踐

本策略優先任務帶領區內各界推廣環境、社會及管治的最佳實踐。

積極就環境、社會及管治的風險和發展進行交流，有助確保我們緊貼新興趨勢，維持高水平的環境、社會及管治知識，並可能推動業界作出正面的改變。

我們定期推動多項討論和活動，確立環境、社會及管治的關鍵議題，為亞洲的未來出謀獻策。其中包括：

- 支持制訂相關法規及框架
- 與業界同儕及監管機構攜手打造行業最佳實踐
- 促進相關研究，為促進區內可持續發展出一分力
- 贊助教育倡議，實現集團承諾，以推動各個市場的金融發展及理財知識
- 與投資者保持互動交流，以徵求反饋、分享見解及知識，以識別對股東最為重要的行業發展方向。

展現最佳實踐

2024 年，友邦保險的可持續發展表現，以及致力推動業界和亞洲區在環境、社會及管治方面作出積極轉型的努力，再次獲得外界嘉許。

我們入選晨星 Sustainalytics 的「2024 年環境、社會及管治最高評級公司名單」（2024 ESG Top-Rated Companies List）（「區內最高評級」及「行業最高評級」類別）。

友邦保險在香港會計師公會「最佳企業管治及 ESG 大獎 2024」的最高級別「最佳可持續發展公司／機構獎」中獲得「評判嘉許」殊榮，對我們高標準的企業管治和環境、社會及管治實踐與報告予以表揚。

友邦保險獲粵港澳大灣區經貿協會頒發「碳中和及可持續發展」金獎（保險業）的殊榮，嘉許本公司在推動可持續發展方面的企業典範。

與一眾環境、社會及管治協會攜手合作

友邦保險致力在環境、社會及管治事務上建立透明的合作關係，並成為全球及地區環境、社會及管治相關機構的活躍成員，以符合國際最佳實踐。

2024 年，我們新加入三個環境、社會及管治相關機構，以履行我們參與建立可持續金融服務業的承諾。

如欲了解更多有關我們的思想領袖及倡議活動的詳情，請參閱友邦保險 2024 年環境、社會及管治報告《內部參與及外部宣傳》一節。

環境、社會及管治相關機構		成員級別	加入年份
	新加坡可持續能源協會（SEAS）	成員	2024
	新加坡可持續金融協會（SSFA）	成員	2024
	聯合國全球契約	簽署者	2016
	亞洲財經女性（WiFA）	成員	2018
	「氣候相關財務訊息披露工作組」	支持者	2018
	香港綠色金融協會	成員	2018
	30%俱樂部（香港約章）	成員	2018
	氣候行動 100+	成員	2019
	「負責任投資原則」（PRI）	簽署者	2019
	《可持續保險原則》（PSI）	簽署者	2021
	科學基礎減量目標計劃（SBTi）	簽署者	2021
	亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）	成員	2022

董事會管治 | 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 | 推廣環境、社會及管治的最佳實踐 | 獲納入環境、社會及管治評級和指數

獲納入環境、社會及管治評級和指數

本策略優先任務確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位。

環境、社會及管治評級和指數是一項重要工具，用以協助投資者及持份者評估一個機構的環境、社會及管治風險、衡量其可持續發展進度，以及就該組織的價值觀是否與其個人價值觀相符作出知情決定。

我們透過廣泛的環境、社會及管治評級和國際認可的可持續發展指數來衡量友邦保險的進度，以保障透明度，並全面反映我們的環境、社會及管治風險和機會。2024 年，我們在這些評級和指數中繼續取得卓越的表現。

在恒生可持續發展企業指數¹中，友邦保險是將業務總部設於香港的最大成分股之一，並維持 MSCI 環境、社會及管治的「AA」評級。

機構	概述	2024	2023	2022
	晨星 Sustainalytics 為機構投資者及公司提供環境、社會及管治的優質研究、評級及數據分析。			
	友邦保險一直名列 Sustainalytics 環境、社會及管治風險評級評估中保險行業的首十分位，我們亦連續四年獲得「環境、社會及管治行業最高評級」（ESG Industry Top Rated）及「環境、社會及管治區內最高評級」（ESG Regional Top Rated）。			
	百分位（保險）	首十分位	首十分位	首十分位
	百分位（全球）	首十分位	首十分位	首十分位
				
	MSCI 前身為摩根士丹利資本國際，MSCI 之環境、社會及管治評級可衡量一間公司能否抵禦長期、行業重大環境、社會及管治風險。	AA	AA	AA
	「AA」評級表明友邦保險在管理最重要的環境、社會及管治風險和機遇方面處於行業領先地位。			

1 截至 2024 年 12 月 31 日。

董事會管治 | 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 | 推廣環境、社會及管治的最佳實踐 | 獲納入環境、社會及管治評級和指數

機構	概述	2024	2023	2022
 Hang Seng Corporate Sustainability Index Series	恒生企業可持續指數系列為可持續投資提供基準。成份股挑選程序嚴謹，包括會參考獨立專業評審機構香港品質保證局根據其專有的可持續性評估和評級框架得出的可持續發展評估結果。	A+	A+	A+
 Corporate ESG Performance RATED BY ISS ESG Prime	ISS ESG 企業 ESG 表現狀態會根據各個行業、公司及國家所面臨的獨特環境、社會及管治挑戰，釐定不同的「ISS ESG Prime」絕對表現門檻。	Prime	Prime	Prime
 CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	CDP 是非牟利機構，旨在協助投資者、公司、城市、國家及區域評估其氣候風險及低碳機遇，以管理環境影響。			
	氣候變化評分	C	B	C
 FTSE4Good	富時社會責任指數系列由富時羅素管理，旨在衡量注重 ESG 的企業在環境、社會及管治範疇的表現。 友邦保險自 2017 年成為其成員。	成員	成員	成員
 STOXX Indices by Qontigo	STOXX Limited 是瑞士的全球綜合指數供應商。 友邦保險自 2020 年起獲納入亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數及全球環境、社會及管治領導者指數當中。			
	STOXX Limited 亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數 (Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index)	獲納入	獲納入	獲納入
 恒生指數 HANG SENG INDEXES	恒生指數公司於 2021 年推出恒指 ESG 增強指數和恒指低碳指數。 自兩個指數推出以來，友邦保險便已獲納入成為指數成份股。			
	恒指 ESG 增強指數	獲納入	獲納入	獲納入
	恒指低碳指數	獲納入	獲納入	獲納入

集團合規操守：保持品牌完整性和一致性 | 友邦保險集團：使用內部審核來強化策略性優先任務

集團合規操守： 保持品牌完整性和一致性



個案研究

作為集團高級區域法律顧問，Clive Anderson 負責為本集團七個司法管轄區的監管事項和併購交易提供支援，並參與營運委員會，為管理團隊提供建議。

此外，他是法律部主管的事業發展導師，並為整個集團的不同團隊提供正式和非正式的指導。

Clive 亦負責管理友邦保險集團的知識產權資產，為「健康、長久、好生活」等友邦保險商標處理註冊事宜，避免外界在未經授權下使用這些商標。Clive 指出，由一名人員集中監察及授權友邦保險旗下 18 個市場的商標，有助預防可能出現的不一致或疏漏情況。

他說：「如果每個市場都各自為政，將難以控制我們的商標是否遭到淡化，或以有違集團市場營銷部意向的方式被使用。使用集中管理模式，可以確保本集團商標在所有司法管轄區內的使用方式保持一致，亦可以監督友邦保險的知識產權有否遭到侵犯，以便我們在該區採取必要的法律行動。」

由於職責廣泛，Clive 每天都有機會接觸集團各個部門的員工。他親自見證高級管理團隊如何體現和支持友邦保險的目標，使之普及整個組織，繼而推廣至客戶及其他持份者，當中包括參與「AIA Vitality」健康平台等為員工而設的計劃、改善運動和飲食習慣，以及尋找機會與其他機構合作，推廣健康的生活方式，例如友邦保與英國托定咸熱刺足球會（熱刺）的合作夥伴關係。

Clive 以最近參與的領袖會議為例子。一名來自友邦保險新加坡的代理主管示範他如何使用友邦保險的品牌、工具和活動，來協助客戶實踐「健康、長久、好生活」。

Clive 表示：「討論意念和提出倡議，與見證它們付諸實行是截然不同的事情。透過實行，您將會認識到本集團品牌對大眾生活的價值和影響力。」

與環境、社會及管治團隊共事期間，Clive 讚賞團隊每日為減少友邦保險碳足跡所作的決定，以及在集團引進負責任行為，例如垃圾分類及盡量減少使用即棄塑膠製品。

Clive 說：「我們的環境、社會及管治團隊對他們的工作充滿熱忱。他們非常樂意分享個人經驗及與其他希望作出改變的人士互動。過程未必一蹴而就，可能需要一段時間才有成果，但團隊成員仍繼續參與，他們的堅持亦開始發揮作用。友邦保險的環境、社會及管治計劃備受認同，因為我們將之視作集團的核心，這一切都歸功於團隊的不懈努力。我欣賞他們對工作的信念。」

Clive 對環境、社會及管治的看法是，現時所作的每個微小決定（例如集團的投資方式，以及所選擇合作的夥伴），都會匯聚而成集團的整體可持續影響力，並為更美好的未來作出貢獻。

他說：「我把環境、社會及管治的影響視作播種。我們未必能見證種子發芽，然後開花或長成大樹，但別人將有機會欣賞這些成果。我們的職責是展開這個過程，造福後世。」



“我們各人竭盡所能，主動實踐環境、社會及管治行徑，只要匯聚眾人力量，便可發揮強大的作用。”

CLIVE ANDERSON
集團高級區域法律顧問

集團合規操守：保持品牌完整性和一致性 | 友邦保險集團：使用內部審核來強化策略性優先任務

友邦保險集團： 使用內部審核來強化策略性優先任務



個案研究

作為集團內部審核總監，Kate Gui 掌管中國內地、香港及台灣的審核團隊，以及為集團辦公室和友邦保險的資產管理公司提供審核服務的兩個專設團隊。

此外，Kate 亦領導集團內部審核部在六個集團職能領域的工作：分銷、投資、財務報告、財務管理、第三方管理和環境、社會及管治。她於 2016 年加入友邦保險。

集團內部審核團隊旨在協助董事會、審核委員會及行政管理團隊保障集團的資產、聲譽和可持續發展。在評估及提升友邦保險的風險管理效益方面，內部審核職能部門發揮關鍵作用。除了保障友邦保險的資產外，嚴謹的內部監控措施亦可確保財務報告準確及可靠，並能提高營運效率和公司合規表現。

Kate 指出，內部審核是友邦保險管治框架的第三道防線。

她表示：「集團內部審核部就集團的風險管理、內部監控和管治流程的整體效益，提供獨立、客觀、可靠、具參考價值和適時的評估和報告。我們要求行政管理團隊改善流程的設計和營運效率，當中包括建立誠信文化、促進可持續發展的業務實踐，並確保以履行社會責任的方式經營業務。」

隨著友邦保險業務所在司法管轄區的監管機構公佈新的要求和指引，環境、社會及管治格局持續轉變。透過重點審查及持續監察業務，集團內部審核部為集團、資產管理公司和業務單位提供環境、社會及管治審核服務，確保它們能符合監管當局的期望與友邦保險集團的業務策略。

Kate 及同事在協助董事會推行環境、社會及管治工作方面擔當兩大職責。

Kate 表示：「首要職責是妥善處理董事會所關注的主要問題，例如確保已經把環境、社會及管治因素納入友邦保險的策略及組織架構，其中包括管治及投資計劃。其次是就特別項目為董事會提供可靠的建議，例如評估友邦保險的重要性和其他環境、社會及管治職能。」

為保持友邦保險內部審核流程的完整性及質素，Kate 及其團隊定期接受培訓，確保全體成員遵守內部審核師協會（IIA）制訂的行業專業審核標準和實踐。他們也與外部公司合作，完成其年度流程質素檢討，並聘請獨立審查員進行集團內部審核部的五年獨立保證鑒證檢討，以滿足 IIA 標準的要求。

至於年度《環境、社會及管治報告》方面，該團隊協助管理層優化收集和綜合數據的控制措施，確保以準確和完整的方式進行所有必需的披露。團隊亦會識別機會，以改進流程和加強員工遵守不同環境、社會及管治相關的內部規定。

Kate 解釋說，集團內部審核部使用的方法旨在提升友邦保險的管治能力，並持續進行評估和檢視，致力確保該方法卓有成效。

她表示：「我們有系統地把友邦保險的策略性優先任務和我們的審核活動聯繫，並嘗試把我們的內部審核策略融入審核工作之內，涵蓋規劃以至報告的各個階段。這個方式可以確保我們的審核計劃一直配合友邦保險的策略性優先任務。」



“集團內部審核部支援友邦保險的管治架構，並將環境、社會及管治元素納入我們一直奉行的審計流程。”

KATE GUI
集團內部審核總監

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓