



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

維持健康、 長久、 好生活

更健康的地球，更健康的社區



目錄

維持健康、 長久、好生活

協助大眾實踐「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，亦是我們工作的基礎。

我們在這個目標的引領下，致力建立環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱，為我們的持份者創造價值。

友邦保險是泛亞地區最大的人壽及健康保險集團，亦是主要的資產持有人及投資者，我們明白本集團具備帶動區內積極轉型的潛力。《2024 年環境、社會和管治報告》闡述了我們為友邦保險、社區及亞洲創造更健康和可持續未來而採取的各種行動。

環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱



健康和保健



可持續投資



可持續營運



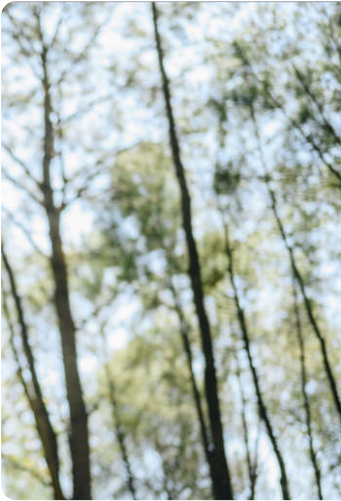
員工及文化



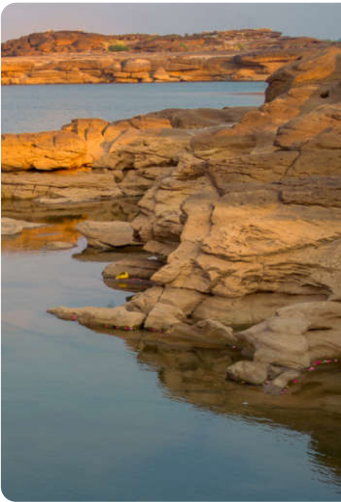
有效的管治



引言	3
2024 年環境、社會及管治亮點	3
關於友邦保險集團	5
集團主席報告	6
集團首席執行官兼總裁報告	7
促進我們各個業務及持份者的環境、社會及管治水平	8



我們的方針	11
環境、社會及管治	11
環境、社會及管治策略	13
持份者參與其中	14
內部參與及外部宣傳	16
重要性	22



我們的進展	24
我們的整體進展	24
策略優先任務概要及進展	27
氣候行動	31



其他資訊	32
獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別的 可持續發展資料的有限保證鑒證報告	32
監管及強制性披露	34
環境、社會和管治數據補充冊	47
關於本報告	58

2024 年環境、社會及管治亮點



健康和保健

實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大優質護理的普及性。

賠付總額為**210億美元**

友邦保險為超過**4300萬**份個人保單持有人及**1600萬**團體保險計劃參與成員提供保障

截至2024年年底，透過「AIA One Billion」計劃推動**4.96億**大眾，協助他們實踐健康、長久、好生活



可持續投資

透過可持續投資、聚焦未來，以及為實現淨零排放目標而積極溝通，建立長期價值。

友邦保險繼續使用內部制定的環境、社會及管治評級評分卡，**全面覆蓋**所有一般賬戶投資組合內直接管理的資產

繼續要求所有研究分析員及投資組合經理必須取得特許金融分析師協會之環境、社會及管治投資資格證書

與**50家**所投資公司就能源轉型和發電進行互動



可持續營運

改善我們營運的環境績效，並把環境、社會及管治因素融入採購考慮因素。

與2019年的SBTi基準比較，我們的範圍1及範圍2排放量**減少25%**

推出集團層面的**數碼環境數據收集及分析平台**，以精簡追蹤及報告程序，使之更接近科學為本目標

99% 投保申請及**95%**的投保、服務及理賠交易以數碼方式遞交



員工及文化

營造學習環境、公平公正的流程，以及多元共融的文化。

連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)

在蓋洛普 (Gallup) 全球金融服務及保險業員工參敬業基準排名**第92個百分位**

自2023年中推出Me@AIA心理抗壓計劃以來，**17個市場**的**5,000多名**員工參加了該計劃



有效的管治

繼續以最高的業務實踐標準營運。

獲Sustainalytics頒發「**ESG行業頂級徽章**」及「**ESG區域頂級徽章**」

除集團首席執行官兼總裁外，友邦保險控股有限公司所有董事會成員均為**獨立非執行董事**

連續三年獲**MSCI環境、社會及管治**評級評為「**AA**」級

獲得的當地獎項及認可

1 友邦保險中國

- 在「2024年中國國際服務貿易交易會－中國國際經濟管理技術論壇」中獲得「ESG模範企業獎」(Model Enterprise of ESG Award)
- 在「採購中國：間接採購高峰論壇」獲得「可持續發展獎」(Sustainable Development Award)
- 在「中國商業網絡獎」(China Business Network Awards)中獲得「最佳企業社會責任獎」(Best Corporate Social Responsibility Award)
- 在「2024年AON大獎」(AON Awards 2024)中獲得「最佳ESG僱主獎」(Best ESG Employers Award)及「最佳多元、公平及共融獎」(Best Diversity, Equity and Inclusion Award)
- 獲《中國可持續發展經濟導刊》頒發「最佳可持續發展報告獎」(Best Sustainability Reporting Award)

2 友邦保險香港及澳門

- 獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎
- 在「2024年HR Asia 亞洲最佳企業僱主獎」(HR Asia Best Companies to Work for in Asia Awards 2024)中獲得「多元、公平及共融獎」(Diversity, Equity and Inclusion Award)、「最關懷企業獎」(Most Caring Company Award)及「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)
- 在「01企業金動大獎」獲得「傑出ESG及可持續發展企業」殊榮
- 獲《AM730》頒發「ESG綠色發展及碳中和大獎－傑出可持續企業大獎」

3 友邦保險泰國

- 「為泰南居民編織泰國心」(Weaving Thai Hearts for Southern Thai Residents)計劃獲得嘉許
- 獲教育部頒發「2024年捐款人獎」(Benefactor Award 2024)
- 於2023年美國商會 (AMCHAM) 大獎中榮獲「企業社會影響力」(Corporate Social Impact Award) (白金級別)
- AIA One Billion Trail在2024年亞洲企業社會責任獎 (Asia Responsible Enterprise Awards) 中榮獲「最佳健康衛生推廣大獎」(Best Health Promotion Award)
- 於2024年總理保險大獎 (Prime Minister's Insurance Awards 2024) 中獲選為「2023年度傑出可持續實踐壽險公司」(Life Insurance Company with the Outstanding Sustainable Practice of the Year 2023 Award)

4 友邦保險新加坡

- 在「女性領導變革獎」(Women Leading Change Awards)的「健康及保健類別」(Health and Wellbeing)獲銀獎

獲得的當地獎項及認可



5 友邦保險馬來西亞

- 於2024年「傑出ESG 正面影響獎」(The Star ESG Positive Impact Awards)中榮獲「良好健康與福祉金獎」(Gold Good Health and Wellbeing Award)及「人才管理獎」(Talent Management Award)
- 在 GradMalaysia M100 大獎獲得「十大首選僱主」(Top 10 Employer of Choice)及「保險業最佳僱主」(Best in Insurance Sector)的殊榮
- 在「2024／2025年畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中，獲選為「2025 年最頂尖1%的首選僱主 (Top 1% Choice of Employers in 2025)」以及「2025 年畢業生首選僱主－保險業」(2025 Graduates' Choice of Employers to work For #1 in Insurance Sector)
- 在「2024年卓越人力資源獎」(HR Excellence Awards 2024)榮獲「企業健康」(Corporate Wellness)銀獎

6 友邦保險印尼

- 於「Award4Change」頒獎典禮上獲得「Waste4Change」頒發「高回收率獎」(High Recovery Rate Award)
- 「AIA Vitality」健康平台榮獲印尼《財富》雜誌的「2023年改變世界獎」(Change the World 2023 Award)
- 在「2024年度印尼公共關係獎」(Indonesia Public Relations of the Year 2024 Awards)中獲得「最佳ESG推廣計劃」(Best ESG Campaign Program)、最佳創意企業聲譽獎 (Best Creative Corporation Reputation Award) 和最佳內部公關獎 (Best Internal PR)
- 在「2024 年MORS企業卓越及可持續發展獎」(MORS Corporate Excellence and Sustainability Awards 2024)中獲得「亞洲最具影響力公司獎 (Asia Most Influential Company Award)

7 友邦保險斯里蘭卡

- 在「斯里蘭卡最佳工作場所大獎」(Sri Lanka Great Place to Work Awards)中獲得「健康冠軍」(Wellness Champion)

8 友邦保險韓國

- 在「全國可持續ESG獎」(National Sustainable ESG Awards)中獲得「最佳ESG金融公司獎」(Best ESG Finance Company Award)

9 友邦保險台灣

- 在「2024年HR Asia亞洲最佳企業僱主獎」(HR Asia Best Companies to Work for in Asia Awards 2024)中以人力資源實踐而獲得嘉許

10 友邦保險澳洲

- 在「2024年優秀企業獎」(2024 GoodCompany Awards)中獲得「40強優秀企業獎」(Top 40 GoodCompany Award)

11 友邦保險新西蘭

- 在「2024年新西蘭金融服務委員會大獎」(2024 Financial Services Council New Zealand Awards)中獲得「可持續發展卓越實踐獎」(Excellence in Sustainability Practices Award)

主要的環境、社會及管治會員資格及所支持的承諾



關於友邦保險集團

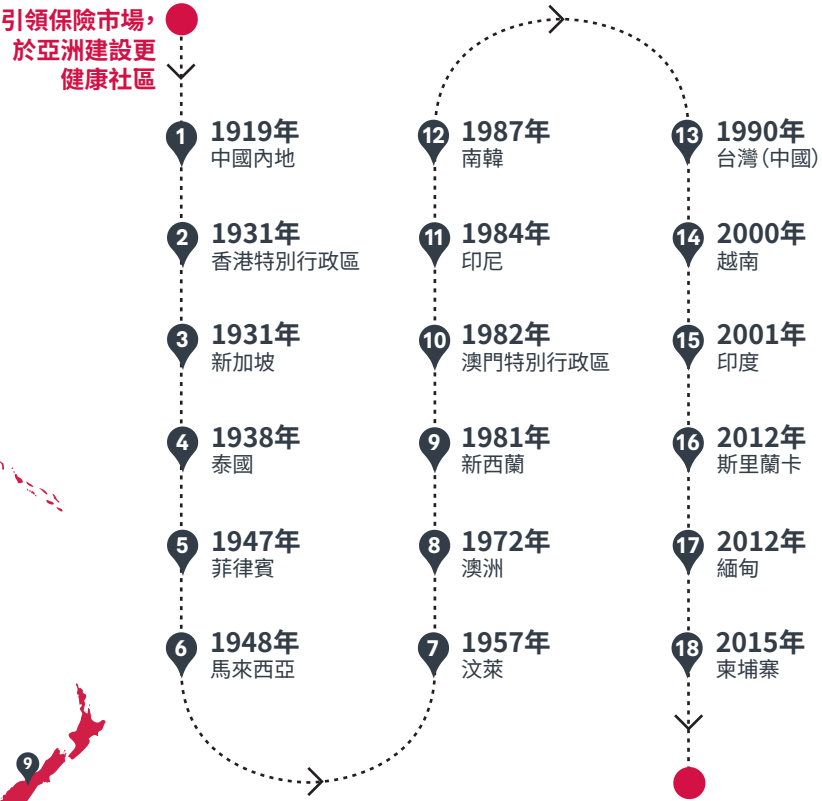
友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「友邦保險集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團。

我們的業務覆蓋亞洲區 18 個市場，包括在中國內地、香港特區¹、泰國、新加坡、馬來西亞、澳洲、柬埔寨、印尼、緬甸、新西蘭、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、中國台灣、越南、汶萊和澳門特區²擁有全資的分公司及附屬公司，以及印度合資公司的 49% 權益。友邦保險亦持有中郵人壽保險股份有限公司的 24.99% 股權。

友邦保險控股有限公司的業務成就可追溯至 1919 年逾一個世紀前於上海的發源地。時至今日，按壽險保費計算，集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於我們大部分市場穩佔領導地位。截至 2024 年 12 月 31 日，集團總資產值為 3,050 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞洲的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 4,300 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市，股份代號為「1299」（港幣櫃台）及「81299」（人民幣櫃台）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣，交易編號為「AAGIY」。



1 香港特區是指香港特別行政區。
2 澳門特區是指澳門特別行政區。



首家獲得科學基礎減量目標倡議驗證的泛亞地區最大之人壽和健康保險集團



2022年起
獲MSCI
評等為AA



聯合國環境規劃署成員和聯合國全球契約組織

集團主席報告

我們在過去一年努力不懈，致力把環境、社會及管治元素納入集團業務的各個層面，並持續取得進展。

這項策略是我們持續發展業務、營運及為所有持份者創造價值的過程中不可或缺的一環。全球格局不斷變化，我們秉承「用對的人，以對的方法，做對的事」的營運理念，致力把可持續發展因素納入我們的業務，同時確保在建立經濟及社會穩健性方面繼續作出貢獻。

作為領先的人壽及健康保險公司，我們的角色並不限於提供財務保障，亦旨在為個人、企業及社區帶來長期的穩定環境及福祉。

我們明白可持續發展及負責任的營運實踐是維持互信、促進發展及保障我們未來的重要基石。

我們將集團營運理念植根於環境、社會及管治策略之中，銳意應對環境風險、促進社會福祉及秉持嚴格的管治標準，以提升我們的影響力。

應對環境、社會及管治挑戰需要各方集體行動。透過積極參與政策討論、支持完善監管法規，以及推動公共衛生措施，我們確保友邦保險的努力能夠配合廣泛的可持續發展目標。通力合作，才能推動富有意義的改變。

我們與監管機構緊密合作，加強氣候相關披露，提升環境、社會及管治報告的透明度。此外，我們亦擴大「AIA One Billion」計劃的外展力度，鞏固我們對建立更健康及更穩健社區的承諾。透過這些努力，我們不但促進大眾福祉、強化財務保障，更在我們業務所在地區提升民眾的健康水平。我們以社區為本的各项措施持續推動財務共融、健康教育及環境管理，進一步加強我們對社會的長期正面影響力。

友邦保險的管治架構確保我們把環境、社會及管治承諾納入集團的決策流程，提升我們管理風險、推動創新及創造價值的能力。

董事會對本集團的環境、社會及管治相關事務負有最終責任，並獲得不同的內部管治委員會和專門業務單位的支持。我們定期收到相關委員會的最新匯報，包括定期重大議題報告，例如環境、社會及管治、氣候風險與機

遇，以及友邦保險實現氣候承諾的進度。我們的董事會和領導團隊奉行嚴謹的監督方針，確保問責制度有效及業務配合我們的長期目標。

儘管已經取得不少成果，但我們仍將繼續努力。隨著友邦保險繼續向前邁進，我們將推出新措施，進一步加強環境、社會及管治整合，擴大合作領域，並提升我們的影響力。我們將堅守使命，建立一個更穩健、更共融及可持續發展的未來。

本公司董事會於 2025 年 3 月 13 日審核並批准本報告，包括我們在環境、社會及管治方面的相關進度。



謝仕榮
獨立非執行主席

“作為亞太區可持續發展的領導者，友邦保險致力為業界及更美好的將來鋪路。”



集團首席執行官兼總裁報告

保險業在保障個人和社區、提升長期穩健性及可持續發展方面發揮重要的根本作用。

在應對日趨複雜的全球形勢時，我們發現數個影響保險業的關鍵趨勢：氣候和環境挑戰、長壽、健康和福祉、以及社會和財務共融，以上各項因素均受到科技急速發展的影響而加快形成。為應對這些互相關聯的挑戰，保險公司、政府、企業和個人需要共同努力。透過共同努力，我們方可落實各項策略以減低風險、加強保障，並帶來長久的正面影響力。

除了擔當客戶的後盾外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。自 2021 年推出由五大支柱組成的環境、社會及管治策略以來，我們已經把環境、社會及管治考量因素納入集團的營運，提倡更健康的生活方式，推動決定性的氣候行動，並加強整體業務的管治。

這些承諾不僅反映了我們對所服務社區的責任，亦使我們更能應對不斷變化的挑戰。我有信心透過各方的通力合作，以及幫助大眾實踐健康、長久、好生活的目標，友邦保險定能繼續推動富有意義的改變，為更安全和可持續的未來作出貢獻。

五大支柱取得顯著進展

健康和保健

我們的「綜合醫療保健策略」正在改變個人、企業、支付索賠商及供應商的體驗、管理健康保險和醫療保健服務交付的方式。截至 2024 年年底，我們透過健康和保健計劃、別具特色的互動計劃和當地活動，推動 4.96 億大眾，實現「AIA One Billion」的目標。

可持續投資

我們繼續專注與所投資公司互動及改善營運表現，以配合我們的氣候轉型計劃。在 2024 年，我們擴大與貝萊德的混合融資合作夥伴關係，並加強外部宣傳力度，進一步強化我們作為負責任投資者的角色。

可持續營運

提升環境表現仍然是我們關鍵的策略優先任務。與我們的 2019 年排放基準比較，我們的範圍 1 及範圍 2 排放量減少 25%。我們借助數碼轉型、減少碳排放，並鼓勵供應商奉行嚴謹的環境、社會及管治實踐。

員工及文化

我們的員工是友邦保險邁向成功的推動力。憑藉員工團隊的高敬業度和卓越的工作場所環境，我們在 2024 年獲得多個獎項包括連續第三年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」（Gallup Exceptional Workplace）。此外，我們亦獲《新聞週刊》（Newsweek）及 Best Practice Institute 評為「Newsweek 全球百大最佳工作場所」（Newsweek's Top 100 Global Most Loved Workplaces）之一。

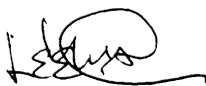
有效的管治

除了擔當客戶的後盾外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。我們在 ISS 整體管治質素評分（Overall Governance Quality Score）獲得 1 級，反映我們致力實踐與透明度和問責制有關的承諾，友邦保險的評分在亞太區同業中排名前十分之一。我們亦連續四年獲全球領先的環境、社會及管治和企業管治研究及評級機構 Sustainalytics 頒發「ESG 行業頂級徽章」及「ESG 區域頂級徽章」。

“除了為客戶提供安全網之外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。”

展望未來

我很榮幸能夠在本報告分享友邦保險至今取得的成果，展示友邦保險如何運用其穩健性、資源及地區專業知識，在不斷轉變的全球環境中為我們的持份者提供支持。我們將繼續互相合作，穩步邁向可持續及豐盛的未來。



李源祥
集團首席執行官兼總裁



促進我們各個業務及持份者的環境、社會及管治水平

環境、社會及管治可以反映我們作為一家公司的本質，體現我們對道德實踐、環境管理及社會責任的承諾。透過建立重視可持續發展的企業文化，我們得以鞏固業務、提升持份者的信任，並為眾人創造長期價值。

“集團承諾實現卓越的管治質素，而這推動我們作出策略性決定、奉行問責有力的方針，並提供為持份者創造長期價值的框架。”

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



“可持續發展是友邦保險長期成功不可或缺的一部分。”

透過採取具意義的氣候變化行動、向社區推廣健康生活理念，把可持續發展風險和機會融入我們的投資及營運、培養共融的學習文化，並落實穩健的管治，我們致力為持份者創造持久的價值，讓我們的業務能夠在不斷變化的環境中與時並進。



AMITA CHAUDHURY
集團可持續發展主管

澳洲

我很高興員工都積極參與，協助集團制訂環境、社會及管治領域的焦點，以及友邦保險這個大家庭中每名成員可以帶來改變的簡單行動。我們正在編製澳洲第一份環境、社會及管治和氣候報告，並計劃於2025年年底公佈，這將有助本地企業互相學習，合力提升標準。



DAMIEN MU
友邦保險澳洲首席執行官

柬埔寨

我們在2024年取得的環境、社會及管治成果包括在總部採取節能措施及全面的減塑計劃。

我們在社區發展方面取得重大進展，包括種植了接近1,000棵紅樹、透過AIA-ISF青年足球聯賽支持1,860名弱勢兒童，並與婦女事務部合作促進性別平等、推廣健康和理財知識。我們的「AIA Fit for Hope」活動為超過5,300名女性提供乳癌檢查服務，並吸引4,000名健兒參加AIA粉跑 (Pink Run)。



JANE TAY
友邦保險柬埔寨首席執行官

中國

在2024年，我們推出一連串活動，以提高員工的環境、社會及管治意識和互動。我們亦將環境、社會及管治原則納入代理和客戶活動，推動他們作出有意義的行為改變。

展望未來，社會影響力和社區參與日趨重要，推動我們進一步提升ESG中的社會責任。我們將積極參與企業社會責任計劃，支持關懷婦女的措施，致力推廣財務共融倡議。



FISHER ZHANG
友邦保險中國首席執行官

香港

友邦保險香港致力以創新方式為社區的可持續發展作出貢獻，友邦嘉年華便是廣為人知的例子之一。自2014年首次舉行以來，這項本港大型活動已為超過580萬名市民及旅客帶來歡樂，並向慈善活動捐贈逾10萬張門票，令賓客可以與家人和朋友共渡愉快時光，啟發他們「再想健康」。

友邦嘉年華在過去十年為香港經濟帶來約18億港元的貢獻。

展望未來，我們將持續支持大型活動經濟，為大眾創造難忘體驗，讓每個人都能實踐「健康、長久、好生活」。



ALGER FUNG
友邦保險香港首席執行官

印尼

我們相信可持續增長與我們對環境、社會及管治原則的承諾息息相關。透過將環境、社會及管治融入集團業務的核心，我們努力為客戶、社區和地球創造長期價值，同時為後代營造問責文化和積極影響。

友邦保險所作的每個業務及營運決定，均旨在保護自然、社會環境，並執行良好管治的可持續發展元素。



HARSYA PRASETYO
邦保險印尼總裁

韓國

友邦保險韓國繼續聚焦於實行集團的環境、社會及管治策略，並在韓國金融服務業取得環境、社會及管治方面的市場領先地位。

在2024年，我們提升自置總部大廈的可持續發展，並連續兩年獲得*WELL健康與安全評估評級。我們亦透過多項措施加強對多元共融的支持：包括推行家庭友善政策及成立「Gender Network」、秉持最嚴謹的企業管治標準、採取穩健和透明的內部管控，以及主要由獨立董事組成的多元化董事會。

我們在環境、社會及管治方面努力不懈，獲得韓國外部持份者的高度讚賞，包括在全國可持續發展ESG獎項中獲金融監督委員會（FSC）頒授「最佳ESG金融公司」殊榮，以及獲性別平等與家庭部選為「家庭友善公司」。



NATHAN CHUANG
友邦保險韓國首席執行官

馬來西亞

我們對可持續發展作出堅定承諾，令我們在健康與保健及人才管理方面，獲得備受業界廣泛認可的環境、社會及管治領導地位。在健康和保健方面，我們一直致力推動馬來西亞大眾以可持續和具意義的方式改善健康。至於人才管理方面，我們繼續推行全面的培養人才措施，不但讓他們能夠執行卓越商業策略，同時亦為可持續發展作出貢獻。

我們亦非常榮幸能夠成為馬來西亞國家銀行及證券委員會成立的馬來西亞氣候變化聯合委員會的成員，在相關議題上發揮積極作用，並與監管機構及同業緊密合作。透過這些措施，我們堅定履行使命，創造持久的正面影響，為後代建立一個穩健和可持續發展的未來。



BENJAMIN NG
友邦保險馬來西亞首席執行官

新西蘭

友邦保險新西蘭致力為所服務的社區建立可持續發展的未來，為所有持份者締造長期價值，同時讓我們的業務與時俱進，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標。

在2024年，我們很榮幸根據「新西蘭氣候準則」（New Zealand Climate Standards）發佈友邦保險新西蘭首份強制性氣候聲明。有關披露能支持「Aotearoa新西蘭」透過提升金融市場所得氣候相關資訊的透明度及途徑，以達致在2050年或之前實現淨零排放的目標。

雖然編制首份氣候聲明的過程充滿挑戰，但亦別具意義，我們可以藉此探索實體氣候變化和轉型至低碳經濟可能對集團帶來的影響，讓我們得以思考在這些情況下友邦保險業務模式及策略的抗逆力。



NICHOLAS STANHOPE
友邦保險新西蘭首席執行官

菲律賓

環境、社會及管治方針為我們的決策和文化提供指引。我們一方面透過提供保險服務來保障菲律賓的家庭，同時亦運用可持續發展策略來建立更美好的未來。

去年，我們的溫室氣體排放量減少52%，領先於集團計劃在2030年減排46.2%的目標；我們亦為七座友邦保險建築取得WELL健康安全評級認證。我們擴大了「Hope for the Breast」和「AIA健康校園」計劃，以惠及我們社區的婦女及兒童。

我們對在環境、社會及管治支柱方面取得的成果感到滿意，例如保護地球、為公眾賦權、運用誠信發揮領導能力，以及推動可持續業務發展。



MELITA TEO
友邦保險菲律賓首席執行官

新加坡

對友邦保險新加坡而言，2024年是邁向健康和可持續發展未來的重要一年。我們減少了碳足跡，而友邦保險管理的建築也獲得綠色建築獎項。此外，我們引進可食用的水耕綠牆來提升員工的健康及協作，並將可持續發展融入業務營運的各個層面。

由於糖尿病已經成為新加坡的重大健康威脅因素，我們繼續透過「AIA Diabetes Care」計劃來解決重要的保障缺口，為需要管理糖尿病的人士提供共融和可負擔的保險產品。為服務不足的社區賦能授權，有助我們積極推動財務共融，改善生活質素。

在2024年，我們亦開始公開辦公室的能源消耗量數據，以響應新加坡「2030年綠色計劃」(Singapore Green Plan 2030)的「能源重置目標」(Energy Reset goal)。透過鼓勵員工主動減少能源消耗，我們推動員工工作出集體承諾，以帶來有意義的改變。



WONG SZE-KEED
友邦保險新加坡首席執行官

斯里蘭卡

我們連續第二年榮獲全球認可的ISO 14064-1:2018溫室氣體排放認證證書。友邦保險很榮幸成為斯里蘭卡保險業第一家連續多年取得這項認證的公司，為當地同業樹立優良典範。

我們在2024年榮獲多個獎項，包括連續第12年獲得「最佳工作場所」獎、連續第七年榮獲「女性最佳工作場所」獎，更首次獲得「GPTW健康冠軍」獎，成為首家及唯一獲這個獎項的保險公司。這些殊榮反映我們成功持續透過集團的員工和文化，創造一個多元、卓越及共融的環境。

在2025年，我們將聚焦於氣候轉型進程，並執行重要的措施，致力在2050年或以前實現淨零排放目標。



CHATHURI MUNAWEER
友邦保險斯里蘭卡執行董事兼首席執行官

台灣

我們不斷改善工作場所及企業文化，並因此於2024年獲得四個獎項的表揚：

獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎 (Best Company to work for in Asia)、「可持續工作場所」獎 (Sustainable Workplace Award)；由104 Corporation頒發的「多元、平等和共融世代友善僱主獎」(DEI Friendly Generation Employer Award)及「最佳僱主獎」(Best Employer Award)。

為減少碳排放，我們選擇了一幢新落成的環保建築作為全體台北員工的辦公地點，預期該建築能夠獲得LEED及WELL認證。在生態辦公室計劃下，這幢建築具有更佳的能源效益，有助形成可持續行為。

我們持續建立多元、共融和支持文化，營造一個符合環保原則的工作場所，這些行動足以證明環境、社會及管治方針已在我們的策略紮根，有助友邦保險台灣能夠共同實踐「健康、長久、好生活」。



VINCENT HOU
友邦保險台灣首席執行官

泰國

可持續發展性仍然是我們業務策略的核心。在2024年，我們持續透過無紙化、更高效及環保的措施來提升顧客體驗，以取得進展。

為秉持我們致力促進健康公平的承諾，我們推出為泰國弱勢社群提供季節性流感疫苗的計劃。我們卓有成效的友邦保險「AIA健康校園」計劃連續第三年為學校提供教育資源及重要的體育設備。

我們銳意實踐可持續發展及具影響力的社區互動，並連續第四年於總理壽險公司大獎 (Prime Minister's Award for Life Insurance Company) 中獲選為「傑出可持續發展保險公司」(Outstanding Sustainability Development in Insurance Business)，證明我們堅守作出正面改變的承諾。

我們將繼續合力建立可持續發展的未來，讓我們的客戶、員工和廣泛社區擁有更精彩豐盛的生活。



NIKHIL ADVANI
友邦保險泰國首席執行官

越南

友邦保險越南致力透過具影響力的企業社會責任計劃，推動當地健康、教育和環境的可持續發展。

「Hanh Trinh Cuoc Song - AIA Journey」計劃向弱勢兒童提供超過13,000輛自行車，提升他們接受教育的機會。「Sac Hong Thang 10 — 粉紅十月」活動旨在提高公眾對乳癌的認識，而芹滌縣 (Can Gio) 撥出10公頃紅樹林用作支持氣候行動。我們也為受颱風摩羯吹襲的民眾提供救災物資，並透過友邦保險「AIA健康校園」計劃鼓勵20,000多名師生參與。

這些行動體現友邦保險幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的使命，同時為可持續發展的未來作出貢獻。



ANDREW LOH
友邦保險越南首席執行官

環境、社會及管治

嚴謹的管治對於推動集團奉行高標準、帶來正面的社會和環境成果、締造可持續的財務表現，以及確保我們作出具效率和效益的決策而言實屬必要。

我們的管治框架

在我們的整體公司管治結構中，環境、社會及管治方針借助不同職能的專業知識、高級管理層及集團董事會的監督。穩健的問責架構也確保我們能夠於營運中以統一協調的方式實施我們的策略。

董事會

友邦保險董事會對本集團所有與環境、社會及管治相關的事務負有最終責任，並得到管治委員會和專門業務單位的支持。

環境、社會及管治委員會

環境、社會及管治委員會是友邦保險負責環境、社會及管治相關事務（包括氣候相關事務）的總管治部門。它負責根據目標，監督集團的環境、社會及管治事宜及氣候相關表現，制訂環境、社會及管治的政策與目標，並批准相關目標及關鍵績效指標。

環境、社會及管治委員會成員包括本集團的兩名獨立非執行董事，以及下列管理人員：

- 集團法律總顧問（主席）
- 集團首席財務總監
- 集團首席風險總監
- 集團首席投資總監
- 集團首席人力資源總監
- 集團首席市場總監
- 集團可持續發展主管

集團可持續發展主管負責將公司的環境、社會及管治策略融入友邦保險的策略、營運及文化當中，並推動組織的整體可持續發展工作。在集團可持續發展主管的領導下，集團環境、社會及管治團隊負責在友邦保險的業務範圍內實施環境、社會及管治策略。

集團環境、社會及管治職能

由集團可持續發展主管領導，與集團的其他職能合作，負責：

- 根據集團的商業目標制訂環境、社會及管治計劃。
- 協調實施環境、社會及管治策略所需的跨職能計劃。
- 向主要持份者提供有效披露。
- 培養領導團隊以及整個組織對環境、社會及管治議題的領導能力和理解。
- 與業務單位的環境、社會及管治代表維持定期溝通，確保最佳實踐活動保持一致，以及協調各項環境、社會及管治計劃。
- 整合環境、社會及管治策略，並領導友邦保險的可持續發展工作。

業務單位環境、社會及管治代表

所有地方業務單位均設有環境、社會及管治代表，負責於各自的市場中推動執行環境、社會及管治策略。大部分的業務單位亦設有當地的環境、社會及管治委員會，其餘尚未設立代表的業務單位則擴大了現有委員會的職責範圍，以支持友邦保險實施環境、社會及管治策略。

集團環境、社會及管治職能與業務單位的環境、社會及管治代表，以及其他地方業務單位的持份者定期溝通，以確保在應用環境、社會及管治最佳實踐、推行新措施、提升能力及將整體環境、社會及管治策略本地化方面保持一致。

如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。



將環境、社會及管治納入員工及高層的薪酬

根據友邦保險的策略目標，員工和高階主管將根據他們所取得的成就以及他們如何實現這些成果而獲得獎勵。隨著集團繼續交付其關鍵績效指標，這支持我們的 ESG 策略和優先事項的整合。獎勵結果反映了所取得的成果和表現出的行為，平衡了財務和非財務方面。

這種方法平衡了策略目標的實現，考慮到集團的資本狀況和長期業績，同時確保以可持續的方式交付財務成果，並著眼於客戶、股東和社區的長期成果。

我們的薪酬政策透過適當的治理、設計、實施和監控友邦保險的薪酬和風險管理框架來支持這些目標。

該框架適用於整個集團，並在我們的業務部門一致實施，並遵守集團認為必要且適當的當地規則和法規。

如欲了解更多本關於公司薪酬框架的詳情，請參閱載將於 2025 年 4 月發佈之 [2024 年年報的《薪酬報告》](#)。



環境、社會及管治策略

我們致力為持份者創造長期價值，而友邦保險的環境、社會及管治策略是實現這個目標的基礎。我們把環境、社會及管治方針融入集團的業務策略、營運及決策之中，確保它能發揮有意義的影響力。透過這個方針，我們旨在不斷變化的全球格局中釋放新機遇，以建立一個可持續的生態系統。我們的策略建基於穩健的管治框架及問責制度上，並奉行嚴格的領導監督、透明的報告及符合道德的商業實踐標準。我們透過五個關鍵支柱，把環境、社會及管治策略納入整個集團：健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化，以及有效的管治。下表概述界定友邦保險環境、社會及管治策略和策略性優先任務的核心支柱，它們亦可以清楚說明和支持我們的進度。



持份者參與其中

與持份者有效溝通，有助提升我們應對可持續發展挑戰和機遇的能力，同時推動區內的正面轉變。2024 年，我們與持份者緊密合作，尋找發展和創新的機會，並進一步了解這些持份者如何受到不同的重大環境、社會及管治議題所影響。

持份者群體	為何互動	如何進行互動	探討議題
 客戶	傾聽客戶的反饋意見非常關鍵，有助我們持續改善產品、服務及營運。	- 定期的客戶聯絡點和反饋渠道： - 客戶關係問卷調查 (CRS) - 實時客戶問卷調查 - 消費者信心研究所採用的研究工具包括宏觀及消費者趨勢研究、深入訪談及定量線上調查	- 客戶體驗過程 - 客戶體驗 - 全面的健康與保健 - 財務健康 - 保健需求 - 退休生活與願景 - 對環境、社會及管治議題的態度
 員工	員工是我們實現業績和可持續增長的根本。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以確定正確的行動，營造互動、共融的工作場所。	- 員工參敬業度指標調查 - 員工大會及由高級管理層主持的其他論壇 - 員工網絡、專題小組及其他論壇 - 會議、培訓及人才發展計劃 - 表現評估及員工輔導	- 友邦保險的文化、員工參與及體驗 - 員工福祉 - 多元及共融 - 員工培訓、事業發展規劃及專業成長
 代理	與我們龐大的代理網絡互動及提供培訓，協助他們為亞洲區客戶帶來優質建議。友邦保險支持代理發展事業，讓他們能夠與更多客戶和社區建立聯繫。	- 產品課程 - 銷售技巧簡報 - 代理發展計劃 - 財務顧問計劃 - 工作坊及研討會 - 面授及網上個人發展課程 - 代理週年大會 - 專題小組	- 新產品及產品開發 - 市場營銷策略 - 客戶需要及期望 - 訂立目標及進度 - 發展和增長機會 - 配合友邦保險策略

持份者群體	為何互動	如何進行互動	探討議題
 政府及監管機構	我們與業務所在市場的政府機構及監管機構緊密合作，以完善可持續發展的業務實踐，並且透過宣傳及合作推動改變。	- 與監管機構、政府及機構進行定期討論 - 為機構提供建議、分享見解及提供領導意見，以支持個別機構於社群進行的工作 - 積極參與地方、地區及國際行業論壇 - 獲得多個標準諮詢委員會的會員資格	- 邁向低碳經濟的監管發展 - 提倡將環境、社會及管治融入財務報告 - 遵守相關法律及規例
 投資者	我們注重加強投資者的信任，並定期與投資者溝通我們的環境、社會及管治策略和進展。這種雙向溝通能讓分析師作出有關友邦保險的明智決策。	- 股東週年大會 - 盈利業績及分析師簡報 - 投資者路演 - 評級及獲納入指數，包括Institutional Shareholder Services (ISS)、CSA、MSCI、Sustainalytics及CDP - 投資者大會、會議、電話通話及通訊 - Voice of distribution問卷調查	- 氣候變化 - 可持續投資 - 指標及目標 - 策略 - 風險管理 - 企業管治 - 多元及共融 - 代理體驗過程 - 代理培訓、溝通、招聘及留任支援
 社群	由於我們的業務遍佈亞洲並具有影響力，因此我們定期與社群和大眾溝通互動，共同推動積極變革。	- 作為「AIA One Billion」計劃的一部分，我們積極進行溝通互動，包括友邦保險健康校園計劃、AIA Voices及當地的企業社會責任措施 - 公司網站及其他通訊 - 在公司場所進行面對面互動及舉辦活動 - 行業機構會議及其他論壇 - 持續於社交媒體進行互動	- 身體健康 - 心理健康 - 環境健康及財務共融

內部參與及外部宣傳

我們運用集團的影響力來創造機會，推動改革。

讓員工參與其中

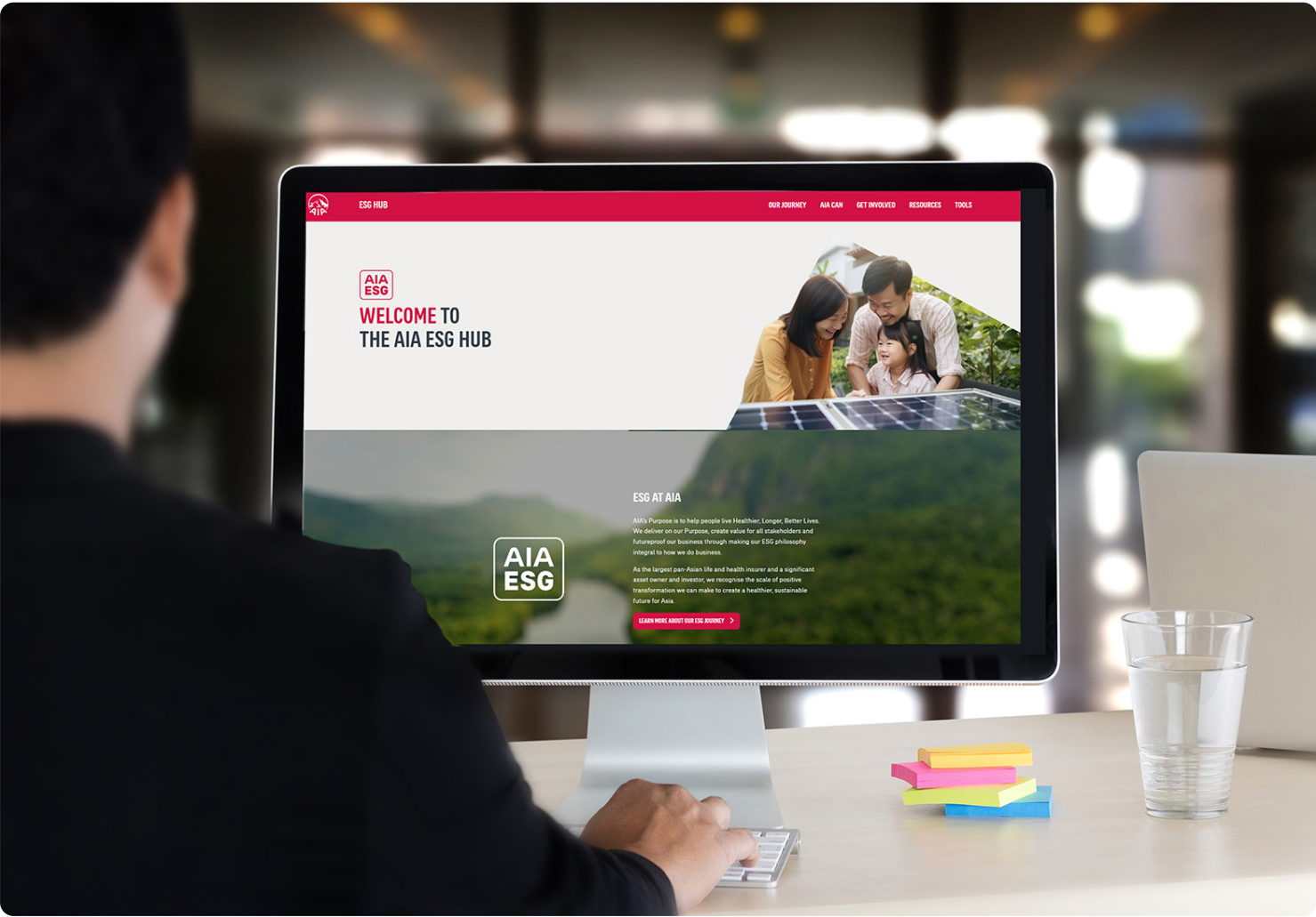
我們繼續讓員工參與集團的環境、社會及管治策略，並建立一個鼓勵可持續發展意識和行動的企業文化。

2024 年，我們推出了中央平台 ESG Hub，旨在為員工提供重要的觀點和工具，以支援我們的環境、社會及管治計劃。ESG Hub 包括學習資源、影片、培訓和環境、社會及管治市場營銷傳訊資料，讓全體員工能夠輕易獲得與可持續發展有關的內容。

我們的年度《環境、社會及管治脈動調查》顯示，集團在環境、社會及管治方面的溝通協作有助進一步深化互動，以及提升友邦保險的企業自豪感：

- **98%**受訪者認為，友邦保險對環境、社會及管治的承諾十分重要
- **81%**受訪者認為參與環境、社會及管治工作可以提升他們的工作滿意度
- **97%**受訪者熟悉友邦保險的環境、社會及管治策略
- **90%**受訪者知道需要採取哪些行動來促進工作場所的可持續發展

我們每月發佈的《環境、社會及管治通訊》繼續是員工重要的資源，分享集團及當地市場的環境、社會及管治實踐及舉措，提高員工的意識，鼓勵可持續的行為。今年的通訊強調推動員工參與每月的環保挑戰，例如「騎車上班日」（Cycle to Work Day）及「減塑減廢」（Reduce Plastic Waste）。通訊刊登員工提交的相片，說明他們如何為環境作出正面的改變，以鼓勵別人仿效。



AIA CAN

2024 年，我們透過在整個集團推行的「AIA CAN：生態辦公室運動」，加強與員工的互動。

「AIA CAN：生態辦公室運動」是一個多年計劃，旨在提升員工對辦公室可持續發展的意識、啟發和推動他們在六個領域改變行為。

- 廢物管理
- 能源消耗
- 用水
- 旅行和交通
- 可持續採購
- 環境健康

這項計劃包括一本指南及一份生態辦公室行動清單，以協助業務單位在營運所在市場推動可持續發展相關的員工計劃。此外，我們亦設立了數碼儀表板，以追蹤及衡量每個業務單位的進度。

在 2024 年，整個集團的環境、社會及管治代表積極完成 AIA CAN 清單的生態辦公室行動，例如使用公共回收箱來代替個人垃圾箱、使用節能 LED 照明，以及提倡在辦公室內使用可重用的物品。

業務單位亦舉辦不同的可持續發展活動，例如清潔海灘、回收工作坊等，旨在讓員工參與建設更可持續的工作場所，培養他們保護環境的責任感。

友邦保險在香港、新加坡、越南和馬來西亞舉行辦公室交換派對，讓員工可以交換衣服、書籍及其他物品，以推廣負責任的消費文化。另外，我們在韓國、印度、新西蘭和菲律賓等多個市場舉行植樹活動，鼓勵員工積極重建大自然和提升生物多樣性。

友邦保險中國推出一項可持續出行計劃，鼓勵員工使用公共交通工具或共乘交通工具，並透過「AIA CAN — 一個地球」（AIA CAN - One Planet）無紙化活動，加強「AIA CAN」計劃與代理及客戶的互動。在這項活動中，友邦保險與愛德基金會合作，為每名選用電郵服務的客戶，以他們的名義向「長江源水生態環境保護計劃」捐出善款。

以充滿趣味的方式舉行虛擬發佈會

2024 年 3 月，我們在網上會議推出「AIA CAN」計劃，出席會議的包括集團首席執行官李源祥先生、執行委員會成員、業務單位首席執行官和推動可持續發展變革的人員，各人就氣候行動當務之急展開討論。這個會議吸引了超過 3,000 名網上觀眾收看，並有逾 900 名員工參加在當地舉行的觀賞會。

會議在一個充滿趣味的平台舉行，員工可以參與不同的互動活動、遊戲和問答比賽，以學習如何採取可持續發展行動。



遊戲化虛擬平台

左下角：
泰國觀看會議
右下角：
香港觀看會議



為全球共同實現升溫限制攝氏 1.5 度而努力

2024 年，友邦保險參與多個策略性計劃和宣傳工作，鼓勵大眾共同努力推動氣候議程，並將全球升溫（相對工業時代的水平）控制在攝氏 1.5 度以內。¹

我們在今年與當地市場的政府合作，加深了解氣候相關的挑戰及機遇。

2024 年主要計劃及成就

- **聯合國環境規劃署金融倡議部《可持續保險原則》**：Amita Chaudhury 當選為董事會成員，該董事會是保險業應對環境、社會及管治風險與機會的全球框架。
- **亞洲投資者氣候變化聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change)**：作為聯盟成員，友邦保險繼續推動亞太地區的氣候友善政策和可持續投資。
- **國泰航空可持續航空燃油 (SAF) 計劃**：友邦保險繼續參與本計劃，推動為應對氣候變化而進行的跨行業投資。此舉將引領香港及其他地區的航空業轉型至再生能源。

- **新加坡可持續金融協會 (Singapore Sustainable Finance Association)**：這個行業組織於 2024 年 1 月成立，友邦保險是創始成員。它是首個支持新加坡發展成為全球領先的可持續金融中心的跨領域業界組織。
- **香港保險業聯會《保險業氣候約章》**：友邦保險香港及澳門是 33 家簽署這份本港首個保險業氣候約章的公司之一。本約章反映保險業致力協助建構可持續發展的未來，並展示保險業在應對氣候變化的共同努力。

與我們的客戶和價值鏈互動

我們與客戶和價值鏈合作夥伴合作，透過促進協作和共同責任來推動我們的 ESG 議程。透過持續對話、策略夥伴關係和能力建構舉措，我們共同努力促進負責任的商業實踐、減少環境影響並提高社會福祉。

友邦保險馬來西亞一直與金融行業和監管機構就不同計劃和措施緊密合作，包括氣候變化聯合委員會 (Joint Committee of Climate Change) 的氣候風險管理附屬委員會 (Subcommittee on Climate Risk Management, SC1) 和消除數據差距附屬委員會 (Subcommittee on Bridging Data Gaps, SC5)。

友邦保險馬來西亞也是永續發展產業工作小組的活躍成員，其中包括 - 马来西亚伊斯兰保险协会 (The Malaysian Takaful Association)、馬來西亞人壽保險公會 (Life Insurer's Association of Malaysia) 及馬來西亞普通保險公會 (PIAM - The General Insurers Association)。

為推行實施氣候風險壓力測試及建立行業實力，友邦保險馬來西亞亦與行業專家舉行個案研究工作坊。



“隨著當局推出新的氣候風險法規，這些工作小組聯同友邦保險相關領域的領導團隊，將協助金融機構在落實這些規定時達致協調及執行方向一致。”

JUNAID IQBAL
友邦保險馬來西亞可持續發展總監

新西蘭會計準則委員會 XRB 就延長新西蘭氣候準則 (New Zealand Climate Standards) 採納條款的期限舉行諮詢。

友邦保險與新西蘭金融服務委員會 (Financial Services Council of New Zealand) 及多個氣候報告組織參與了諮詢，而 XRB 最終延長了四項採納條款的其中三項的期限。



“我們須參與這些諮詢，以在決策過程提出平衡觀點，並確保制定及執行這些準則的人士明白其決定對氣候報告組織帶來的影響。”

JACKIE WADDAMS
友邦保險新西蘭法律顧問兼公司秘書

1 聯合國、《巴黎協定》<https://www.un.org/en/climatechange/paris-agreement>

環境、社會及管治為友邦保險菲律賓帶來別樹一幟的重要優勢，亦是令客戶信任我們品牌的原因。它界定我們為菲律賓公眾服務的方針，而且能夠透過友邦保險、BPI AIA 和 MediCard 保單，獲得超出他們期望的保障。

這亦是我們實現目標及員工價值主張的方法之一。我們力求進步，因此透過促進健康、財務共融、多元、平等與共融，以及可持續發展等符合環境、社會及管治理念的措施，實現「健康、長久、好生活」的目標。

我們加強對客戶的關注，致力令他們滿意，但重要的是，我們不但透過友邦保險的主張及服務來滿足客戶在功能方面的需求，亦要滿足他們對情緒及社會價值的需要。

客戶信任與他們擁有相同價值觀的公司。因此，對友邦保險來說，環境、社會及管治是滿足客戶需要及與其建立緊密聯繫的關鍵。

為了與我們業務所在的社區互動，我們透過 Hope Mobi 診所擴大「Hope for the Breast」計劃，為菲律賓女性提供免費的乳癌篩檢和全面的治療。



“客戶信任符合其價值觀的公司。因此，環境、社會及管治對於友邦保險滿足客戶需求並與客戶建立牢固聯繫至關重要。”

MELISSA HENSON
友邦保險菲律賓首席市場總監

友邦保險確保表現最佳的代理商獲得應有的知名度和讚賞。

此外，我們也為來自不同市場的代理商創造機會分享經驗、學習最佳實踐並交流寶貴的見解。除了獲得認可外，我們的平台還促進了有關行銷策略、新興行業趨勢和產品創新的討論，為代理商提供保持競爭力所需的知識。此外，這些措施還促進了交流機會，使代理商能夠與同行聯繫、建立關係並探索潛在的合作。透過將認可、知識共享和網絡結合，我們幫助代理商提陞技能、發展業務並推動各自市場的成功。



“代理週年大會及專題小組等互動機會，讓代理有機會分享經驗，討論新產品、市場營銷策略，以及如何滿足持續轉變的客戶需要。”

KITTIKHUN SIWASUNKUL
友邦保險泰國代理

支援研究、倡議及思想領袖

2024 年，我們繼續為一系列環境、社會及管治研究、倡議及思想領袖提供支援，促進整個亞洲的可持續發展：

- 為日內瓦協會的《氣候變化：健康和人壽保險公司的未來》（Climate Change: What does the future hold for health and life insurers）報告作出貢獻。該報告提出一個有助了解氣候變化如何影響人類健康的框架，並建議健康及人壽保險公司如何應對氣候變化和健康風險。
- 為 GCNS 的氣候行動指南《身體力行（氣候行動）：引進企業轉型計劃》（Putting Words into (Climate) Action: Ushering in Corporate Transition Plans）作出貢獻。該指南提出可行的意見，協助企業制訂嚴謹的轉型計劃。
- 於 Eco-Business 發表題為《儘管意識及需求上升，但亞洲的氣候轉型計劃採用率仍然偏低》（Adoption rates for climate transition plans still low in Asia despite increased awareness and demand）的文章。本文探討制訂可靠氣候轉型計劃的重要性，以確保氣候承諾能夠轉化為實際行動。

環境、社會及管治領袖會議

2024年10月，我們在香港舉辦第三屆環境、社會及管治領袖會議。這次會議匯聚了友邦保險集團旗下18個市場的30多位環境、社會及管治主管，他們交流及分享了環境、社會及管治的最佳實踐。

集團多位高級管理人員參加了這次會議：

- 集團首席執行官兼總裁李源祥先生
- 集團首席財務總監鍾家富先生 (Garth Jones)
- 區域首席執行官兼集團首席分銷總監陳榮聲先生
- 區域首席執行官陳學旅先生
- 區域首席執行官兼集團首席策略總監Leo Grepin先生
- 集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr Mark Konyn)
- 集團首席市場總監施斌陞先生 (Stuart A. Spencer)
- 集團首席醫療保健總監羅志強醫生。

今年會議的主題是「目標清晰、社群同心及集體行動」(Clarity, Community and Collective Action)。這次會議為環境、社會及管治主管領導者提供了一次合作和分享最佳實踐、調整策略重點並重申其角色承諾的機會，以在各自的市場中交付友邦保險的環境、社會及管治策略。



參與及宣傳

集團環境、社會及管治部門和集團投資部門的成員參加了在阿塞拜疆巴庫舉行的聯合國氣候變化大會。



友邦保險集團首席投資總監康禮賢先生 (Mark Konyyn) 在MSCI氣候行動資本亞太區會議 (MSCI Capital for Climate Action APAC Conference) 一在「氣候投資：低碳世界策略」(Climate Investing: Strategies for a Low Carbon World) 專題會議發言。



Duncan Lee, 董事投資環境、社會與治理參加了一年一度淨零世界 (MUFG Now)「淨零世界」會議。

友邦保險集團可持續發展主管Amita Chaudhury女士在路透NEXT亞太區會議 (Reuters NEXT APAC)「為亞洲打造穩健的低碳未來」(Building a low-carbon resilient future for Asia) 專題會議發言。

重要性



友邦保險的重要性評估有助識別環境、社會及管治影響、風險及機遇，從而制訂我們的環境、社會及管治策略。

為履行我們的可持續業務實踐承諾，友邦保險每兩年與廣泛持份者互動，進行全面的重要性評估，確保能夠配合不斷轉變的可持續發展策略優先任務。我們運用這次評估所收集的意見制訂友邦保險的環境、社會及管治策略，為每個已確定的重要議題設計具針對性的行動計劃。

2024 年，我們與第三方顧問合作，進行最新一次的雙重重要性評估。這個程序獲得不同持份者群體的參與，在了解他們對主要環境、社會及管治議題的觀點後，我們將之與友邦保險的五大支柱策略框架配合。我們遵從全球最佳實踐及監管框架，採用與全球報告倡議組織（GRI）及國際可持續準則理事會（ISSB）一致的雙重重要性視角。我們察覺到環境、社會及管治議題的財務重要性與日俱增，而且監管環境不斷變化，因此改進了重要性評估方法，以更全面的方式來識別需要關注的重要領域。

我們的重要性評估方法

我們的評估根據兩個關鍵層面來設計：

- **影響重要性：**按照其對經濟、環境及社會的潛在影響，評估每項環境、社會及管治議題的重要性。
- **財務重要性：**評估每項環境、社會及管治議題可能對組織造成重大影響的財務風險和機遇的程度。

從影響重要性角度來說，我們分析集團對經濟、環境和社會因素造成影響的可能性和規模。此外，我們的財務重要性評估就環境、社會及管治相關風險和機遇，量度其產生財務影響的可能性和程度。透過嚴謹的評估，我們可全面了解環境、社會及管治的影響，從而作出能創造最大企業價值的策略性決定。

在 2024 年的雙重重要性評估中，我們識別了 13 項重要的環境、社會及管治議題，讓我們得以繼續聚焦於重點領域。與我們過往的評估結果一致，首要策略優先任務包括健康、保健及財務共融、人力資本、可持續投資，以及環境責任和氣候變化。

重要性評估流程

2024 年的評估依照一個包括四個步驟的結構性流程：

1. 研究：

- 對新興的可持續發展趨勢、行業基準、同業評估及全球可持續發展報告框架進行全面的檢視。
- 識別與友邦保險業務和價值鏈相關的廣泛環境、社會及管治議題，並將其細分成 13 個入圍優先議題。

2. 互動：

- 透過嚴謹的持份者互動流程評估入圍議題，並納入多個市場的內部和外部觀點。
- 透過網上意見調查收集持份者的反饋，評估每個議題對環境及社會影響的嚴重性和可能性。
- 與高級管理層進行深入訪談，評估財務風險與機遇的程度及可能性。

3. 分析：

- 運用雙重重要性方法匯合及分析持份者的觀點，並根據議題的影響力、相關風險和潛在商業機會進行排名。
- 借助第三方專業知識，確保評估方法客觀及嚴謹。

4. 驗證：

- 高級管理層驗證結果，確保環境、社會及管治重點領域與集團的策略方向及業務策略保持一致。

隨著我們持續改進策略，友邦保險仍然致力加強重要性評估流程，納入不斷變化的監管要求、持份者期望及財務風險考量因素。這種積極主動的方針使我們一直保持在可持續業務實踐的前沿，為我們的持份者及社會創造長期價值。

重大議題

我們的重大議題是制訂環境、社會及管治優先任務、訂立可衡量目標，以及確保配合全球可持續發展框架的基礎。以下是各個關鍵重大議題，以及它們與友邦保險環境、社會及管治策略核心支柱的關係。



我們的整體進展

健康和保健

本支柱將友邦保險的資源用於協作、鼓勵並實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大優質護理，對社會產生更廣泛、更公平的影響。

在 2024 年，我們把願景推前一步，致力在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。截至 2024 年 12 月 31 日，我們已經與 4.96 億大眾接觸，並持續改進我們的外部鑒證程序。

我們提升了所有 18 個市場的目標為本品牌生態系統。我們的「AIA 健康校園計劃」，以及與托定咸熱刺足球會的全球合作夥伴關係，繼續推動別具意義的互動及發揮影響力。透過「AIA Voices」，我們與專家、品牌大使及具影響力名人合作，提倡健康生活。我們推出「再想健康」(Rethink Healthy) 品牌平台，推廣全面及可持續的健康生活方式。此外，我們加強促進財務共融的措施，推出為低收入客戶而設的保險產品，並透過教育提升理財知識。

在 2024 年，我們把健康護理產品擴展至亞洲各地，進一步強化「綜合健康策略」，為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療方案。我們致力縮小保障缺口、按個人需要提供量身定制的醫療保健計劃、控制醫療通脹的影響，以及讓大眾更容易獲得改變生活的醫療保健服務。

我們的「AIA Vitality」計劃是一個科學為本的健康及保健計劃，新參加者人數增加 8%，反映越來越多人士主動管理健康。我們仍致力推動以客為本的創新，優先推出有助提升整體醫護體驗的健康計劃。我們在年內運用數據驅動的見解及分析來改善醫療保健服務的質素，為服務供應者提供具參考價值的資訊，以優化患者護理質素及結果。透過持續改進友邦保險的方針，我們為未來塑造一個更高效、更共融及可持續發展的醫療保健生態系統。

“健康比我們想像的更重要。它更容易取得、更容易實現、也更多樣化。我們需要改變看待健康的方式，成為我們日常生活中的重要部分。”

施斌陸 (STUART A. SPENCER)
集團首席市場總監



“儘管醫療技術突飛猛進，但越來越多民眾發現難以享用醫療保健服務，而且收費日益昂貴。友邦保險致力改變健康保險和醫療保健服務的質素，以滿足亞洲數以百萬計的醫療保健消費者的需要。”

羅志強醫生
集團首席醫療保健總監



可持續投資

本支柱透過尋找可持續的投資成果、為未來投資，以及與我們所投資公司互動，從而實現我們的短期投資目標和淨零排放承諾，藉此創造長期價值。

在 2024 年，我們在實現於 2023 年制定的獲驗證科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 方面取得進展。我們深化了與所投資公司的互動，聚焦於能源轉型和發電，以鼓勵所投資公司採取符合我們 SBTi 目標的減碳措施。

為加強我們的環境、社會及管治整合程度，我們改良了環境、社會及管治評級評分卡框架，以便深入考量氣候相關風險，同時覆蓋所有範圍內直接管理的一般賬戶投資組合資產。我們亦推出一個新平台，以更緊密追蹤與所投資公司的互動情況，以及其是否符合我們的淨零排放目標和範圍內資

“我們相信，可持續投資是在目前及未來取得成功的關鍵，因此環境、社會及管治因素是我們的投資流程、實踐和決策中不可或缺的一環。”

康禮賢博士 (DR. MARK KONYN)
集團首席投資總監



如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告。



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告。



產類別的 SBTi 目標。此外，我們改良了內部儀表板報告方式，讓管理層能夠更全面監察 ESG 指標。我們繼續要求範圍內的研究分析師及投資組合經理取得特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書，並鼓勵持續進修及交流知識，以了解不斷演進的 ESG 準則及監管發展。我們也透過與氣候行動 100+（CA100+）和亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）等組織，提升我們的協作互動程度。

在第二十九屆聯合國氣候變化大會上，友邦保險與貝萊德、新加坡金融管理局及其他合作夥伴簽署了意向書，共同探索亞洲大型減碳項目的混合融資機會。我們正在探討過渡金融資方針，以支持企業減碳。

最後，我們繼續把煙草、集束彈藥、煤炭開採及燃煤發電企業視作剔除投資對象。我們秉持開誠佈公的方針，繼續披露友邦保險的融資排放量總量及加權平均碳強度，以追蹤集團業務對氣候的影響。

可持續營運

本支柱旨在改善友邦保險營運的環境績效，並將環境、社會及管治因素納入採購考量中。

我們的目標是在 2050 年或之前達致淨零排放，並繼續在整體營運過程中

推動可持續發展議程。在 2024 年，我們探討能否透過翻新及節能技術來提高建築物的能源效益，以減少我們的營運碳足跡，而友邦保險的能源消耗量及範圍 1 和範圍 2 的二氧化碳排放量，相對我們的 SBTi 目標均有所減少。

我們繼續確保所有新物業發展項目均獲得綠色建築認證，並在我們的建築物內奉行最嚴謹的工作場所安全標準，為使用者提供安全、健康及可持續的環境。為了進一步提升我們的環保績效，我們推出全新的數據收集及分析平台，以改善數據系統的完整性，提高我們即時追蹤、量度及分析關鍵可持續發展指標的能力。本平台有助我們作出更明智的決策，並推動我們持續改進以減少對環境的影響。

為履行集團對數碼轉型的承諾，我們專注為客戶提供無縫的數碼化服務，大幅減少用紙。我們推出全新的數碼保險產品，並擴大無紙化理賠程序的範圍，令我們的服務更高效、更便捷及更環保。我們亦投資於自動化及人工智能驅動方案，精簡我們的營運流程、減少浪費及改善客戶體驗。除了內部營運外，我們亦把嚴謹的環境、社會及管治實踐納入價值鏈之中，並與合作夥伴緊密協作，以推動可持續成果。我們積極提倡氣候行動，為供應商籌辦針對減碳及氣候變化議題的能力建立計劃，讓他們獲得最佳的知

“友邦保險致力透過創新技術提升客戶體驗和營運效益，為亞洲創造更健康和可持續的未來。”

BISWA MISRA
集團首席技術及壽險營運總監



識及工具，以採用可持續發展實踐。此外，我們擴大《供應商行為準則》的範圍，在准入過程要求所有新供應商必須遵守有關準則，從而加強我們對履行道德、責任及氣候意識的商業實踐的承諾。

員工及文化

本支柱透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程，以及多元化、共融及支持鼓勵文化，幫助我們的員工取得成功。

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，我們的員工是實現目標的旅程中必不可少的一部分。我們的目標、營運理念、領袖特質，以及在既定框架內授權運作的營運模式，令我們的員工團結一心，並與我們的共同目標緊緊相連，而我們將在這個基礎上繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。

我們致力為員工提供發展機會，推動人才成長。超過 60% 的領導職位由內部人才出任，反映我們對栽培未來領袖的承諾。為進一步裝備員工，讓他們擁有處理核心業務的重要技能，我們推出新進修計劃及改良現有計劃，包括數碼學習課程「Healthcare 101」，旨在加深員工對我們的綜合健康策略的認識。集團於 2024 年榮獲享譽全球的認證機構 EFMD 頒發

「Learning Impact for Today and Tomorrow」證書。我們亦全力培訓代理。我們的「健康學院」（Health Academy）是友邦保險「最優秀代理」策略的一環，提供由健康和保健專家設計的專業培訓，讓我們的代理掌握重要寶貴的行業知識。

我們繼續建立共融和互動的工作場所，以吸引及挽留來自不同背景的人才作為策略優先任務。我們明白多元共融有助豐富社會結構，推動創新和共融文化，因此採取積極措施，致力營造公平公正和具支持性的工作環境。我們的員工來自 70 多個國家／地區，當中超過 57% 為女性，逾 72% 為 Y 世代和 Z 世代；我們的管理團隊為多元人才創造一個互動賦能的工作環境，並獲得認同：集團連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎（Gallup Exceptional Workplace Award），並在 Best Places to Work 的「2024 年亞太區最佳職場」（Top Workplaces in APAC 2024）名單中排名首位。

“我們的企業文化將我們凝聚在一起、將人才與我們共同的目標緊緊相連，而我們將繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。”

洪碧珊
集團首席人力資源總監



如需了解更多詳情，請參閱我們的員工及文化分節報告。



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續營運分節報告。



有效的管治

本支柱確保友邦保險在與持份者互動及管理風險方面，繼續以最高標準的業務操守經營業務。這提供必要的管理監督、激勵措施、機構問責制度、數據管治系統及透明的報告，使我們取得成功。

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。

“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



如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。



策略優先任務概要及進展

支柱



健康和保健

策略性優先任務

2024年進展

SDGs



SDG 3
Good Health and Wellbeing



SDG 8
Decent Work and Economic Growth



SDG 10
Reduced Inequalities

如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告。

1. 推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與其中，改善大眾身心健康和環境健康，同時提倡財務共融。

2. 改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道。

3. 締造更優質的綜合健康和保健成果

在友邦領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶。

- 我們繼續努力，務求實現在2030年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」的目標
- 截至2024年年底，「AIA One Billion」計劃與4.96億大眾互動

AIA Vitality和友邦保險中國健康計劃

- 12個活躍市場
- 350萬名「AIA Vitality健康程式」和友邦保險中國健康計劃的客戶

遠程醫療

- 8個活躍市場
- 670萬名符合遠程醫療條件的客戶
- 諮詢數量按年增長率為23%

個人療程管理計劃

- 11個活躍市場
- 470萬名符合條件的用戶
- 個案管理數量按年增長6.42%
- 診斷變化率為17.99%
- 細化治療方案率為49.29%
- 客戶滿意率達94.88%

區域醫療通行證

- 11個活躍市場
- 亞洲100間頂級醫院
- 全球1萬個供應商

根據「AIA Vitality 健康程式」會員已呈報數據的：

- 「AIA Vitality」用戶中有一項生物識別結果從不健康變為健康，或活力年齡得以改善，並同時於個人療程管理中診斷或治療得到改善的數目按年增加 12%
- 自參加計劃以來，會員的活力年齡平均增加0.14年。會員的AIA 活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡
- 26%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的體重指標達到健康水平
- 51%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的血壓水平得到改善
- 43%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的膽固醇水平有所下降
- 71%的高危會員的血糖水平有所下降

支柱



策略性優先任務

2024年進展

SDGs

1. 加深環境、社會及管治的互動

加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的互動。

- 與50家所投資公司就能源轉型和發電進行互動
- 實施了ESG指標內部儀表板報告方式
- 環境、社會及管治評級評分卡覆蓋100% 一般賬戶投資
- 參與8個由 CA100+協調的公司互動小組

2. 提升環境、社會及管治的培訓及能力

透過專門的培訓計劃，提升投資分析員的知識和能力。

- 繼續要求所有研究分析員及投資組合經理必須取得特許金融分析師協會之環境、社會及管治投資資格證書
- 推出一個外部平台，以追蹤與所投資公司的互動參與情況，以及其是否符合友邦保險的淨零排放目標、SBTi目標及各資產類別的其他環境、社會及管治指標

3. 擴大投資組合範圍

作為由下而上流程的一環，仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源及基建，擴大投資組合範圍。

- 一般賬戶投資組合經過由下而上的整合後，現有68億美元投資於環境、社會及管治債券

4. 完善投資組合中的剔除名單

完善投資組合中的剔除名單以確保長期投資成果。

- 作為淨零排放承諾的一環，我們重申對所投資公司參與的重視
- 在一般賬戶投資組合內，煙草、集束彈藥、煤炭開採和燃煤發電仍被剔除在外

5. 投資組合及氣候披露

繼續報告年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。

- 截至2024年12月31日，我們範圍內一般賬戶投資組合的情況如下：
 - 融資排放總量 (TFE) = 7.4百萬噸二氧化碳當量
 - 上市股票的加權平均碳強度 (WACI) = 每 100 萬美元收入產 228 噸二氧化碳當量
- 朝著範圍內一般帳戶資產的經過驗證的 SBTi 目標取得進展
 - 將 SBTi 投資組合覆蓋率提高到範圍內 AUM 的 30%
 - 與2019年基準相比，發電投資組合的溫室氣體排放降低了46%
 - 與2019年基準相比，房地產投資組合的溫室氣體排放降低了32%

SDG 7
Affordable and Clean Energy

SDG 12
Responsible Consumption and Production

SDG 13
Climate Action

SDG 16
Peace, Justice and Strong Institutions

如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告。

支柱



可持續
營運

策略性優先任務

1. 確保更環保的建築

確保所有新建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。

- 所有新建築及發展項目均獲得綠色認證*
- 16座建築獲綠建認證於21棟建築獲得了WELL健康與安全評級認證

*根據我們的投資治理框架

2. 改善環保績效

減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

- 與2019年的SBTi基準比較，我們的範圍1及範圍2排放量減少25%

3. 推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少用紙。

- 99% 投保申請及95%的投保、服務及理賠交易以數碼方式遞交
- 與保單持有人的溝通有87%透過數碼渠道進行
- 在集團範圍內，我們節省了1,776噸紙張

4. 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

- 63%的第一級供應商於全球認可的ESG供應商評級機構獲評估為所有公司當中位列首15%



員工及
文化

1. 支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展。

- 每名員工的培訓時數為30.2小時（目標：每名員工的培訓時數於2024年年底之前達到24小時）
- 60%的領導層職位由來自友邦保險繼任規劃人才梯隊的員工擔任
- 連續八年位列蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業員工參敬業基準的首四分位數，參與率達97%
- 榮獲多個員工敬業度及員工獎項，包括連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎（Gallup Exceptional Workplace Award）
- 成立友邦保險健康學院（AIA Health Academy），協助代理成為客戶可以信任的健康顧問

2. 加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化。

- 57.3%的員工為女性 ✓（目標：性別平衡團隊）
- 41.8%的高級管理層為女性 ✓（目標：40%的高級管理層為女性）
- >40%的領袖培訓課程參與者為女性（目標：於2026年年底前達到45%）
- 友邦保險集團涵蓋超過70個國家的員工

SDGs



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續營運分節報告。



如需了解更多詳情，請參閱我們的員工及文化分節報告。

支柱



策略性優先任務

2024年進展

SDGs



1. 董事會管治

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。

- 所有集團董事會成員為獨立非執行董事，除集團首席執行官兼總裁以外
- 董事會成員廣泛代表我們營運所在司法管轄區的各個階層。每位董事會成員都擁有與集團業務、營運和發展有關的豐富經驗及專業知識
- 所有董事委員會均由獨立非執行董事擔任主席，且幾乎全部由獨立非執行董事組成最近任命的三位獨立非執行董事Mari Elka Pangestu女士、Ong Chong Tee先生及Nor Shamsiah Mohd Yunus 女士，獲委任為董事會委員會成員，為集團帶來重要的豐富市場經驗

2. 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。

- 在企業風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險及其他重大風險

3. 推廣環境、社會及管治的最佳實踐

帶領區內各界推廣環境、社會及管治的最佳實踐。

- 與合作夥伴和聯盟合作，包括參加聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則理事會成員(PSI) 和新加坡永續金融協會召集會員協會 (SSFA)

4. 獲納入環境、社會及管治評級和指數

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。

- 獲Sustainalytics 頒發「ESG行業頂級徽章」及「ESG區域頂級徽章」
- 繼續獲得MSCI的AA評級
- 獲恒生指數評為環境、社會及管治表現最佳的公司，取得A+評級，在550家公司之中排名前10%
- 獲納入富時社會責任指數、STOXX亞太區環境、社會及管治領導者50指數及STOXX全球環境、社會及管治領導者指數
- 在2024年Institutional Investor Research的「亞太區（除日本外） 排名」中，於亞太區環境、社會及管治中獲選為「最受尊敬的公司」



如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。

氣候行動

繼 2023 年發表首份氣候轉型計劃後，我們在 2024 年把淨零排放承諾及目標納入本集團的核心業務之中。

氣候變化對亞洲構成重大挑戰，嚴重影響區內的環境、經濟和人口。亞洲區的熱浪、暴雨和洪水等極端天氣事件的頻率及強度正在增加。2023 年的熱浪令泰國及緬甸等國家的氣溫升至歷史新高，加劇健康風險，亦為基建帶來壓力。此外，由於亞洲擁有綿長的海岸線及廣大的低窪地區，因此極易受到海平面上升的影響。城市面對的洪水風險升溫，可能造成民眾流離失所和經濟損失。以雅加達為例，這個城市正以驚人速度下沉，促使印尼政府提出遷都計劃。泥炭地及珊瑚礁等重要生態系統退化，令這些問題更加複雜。泥炭地排水釋放大量二氧化碳，導致全球暖化，而珊瑚礁消失則威脅海洋生物多樣性。這些變化直接影響依賴天然資源的社群，令他們陷入經濟困境，健康受到威脅。

我們需要制訂全面的緩解及適應策略，以應對這些從多方面而來的影響，保障亞洲民眾的福祉。於 2023 年，友邦保險成為首家短期科學基礎減量目標獲得驗證的泛亞地區人壽和健康保險集團，而我們將繼續履行在 2050 年或以前實現淨零排放的承諾（這承諾於 2021 年 12 月作出），並以此指導我們的減碳行動。在這個承諾的推動下，我們致力使用創新方法來促進可持續發展。氣候轉型是一個目標宏大，且充滿挑戰的過程，但我們承諾以誠信為本，採用嚴謹精準的方法實現這個目標。在 2024 年，我們延續過去數年形成的發展勢頭，加強實踐 SBTi 目標的力度，當中包括透過協調持份者的需要，聚焦於創造成果，把宏大目標轉化為實質成果。

我們深明嚴格管治的重要性，因此加強集團的系統和流程，確保我們能夠繼續實現這些目標。這項工作的核心在於建立一個全面的監控生態系統，其以員工的能力建立計劃為基礎，並配合明確的可行策略性優先任務路線圖。

我們的多方面氣候轉型策略強調嚴謹的規劃和執行。在 2024 年，我們制定了實施關鍵槓桿的框架，以實現我們的 SBTi 目標，並建立了穩健的報告及披露框架。另外，我們亦推出「ESGOne」，這是友邦保險首個用於數據收集及分析的數碼工具。「ESGOne」綜合了友邦保險的氣候足跡，有效衡量我們不同業務單位及集團整體在達成氣候目標方面的進度。我們應用集團擁有的技術，耗時超過一年來開發本系統。它可以處理 18 個市場的數千個數據輸入，有助提升效率，減少報告和數據擷取的人為錯誤。為培訓員工使用本工具，我們舉辦工作坊和互動課堂，並制定《標準作業程序》及指引文件。

我們正進一步開發可再生能源敏感度路徑，為未來五年的營運排放增加製作不同情境模型，同時改變其他減碳槓桿的預計減排量，以制訂我們的可再生能源路線圖。

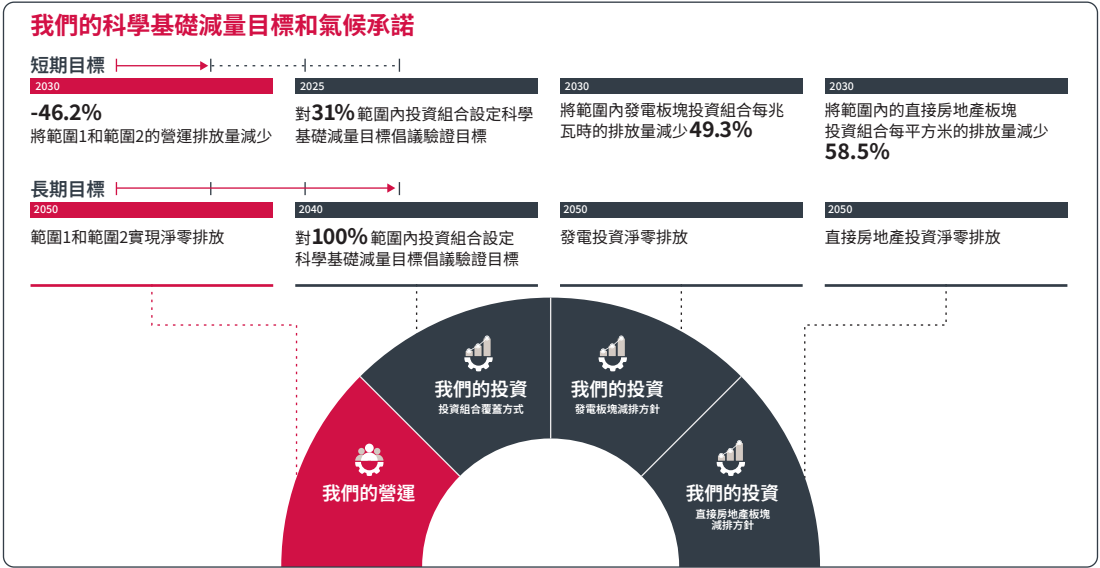
這個有系統的方法讓我們能夠實現氣候目標，確保我們秉持公開透明、問責有力的原則，並把最佳實踐納入整體營運過程，而協作仍然是這個過程的核心。

我們與價值鏈合作夥伴、投資者、所投資公司、決策官員和監管機構緊密合作，建立一個跨界別協作架構，以提升我們行動的影響力。

氣候與健康之間存在重要的聯繫。在 2024 年，我們進一步把氣候因素納入友邦保險的健康策略，進行研究以深入了解氣候變化對人類健康的影響。

這些計劃與我們致力協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標一致。在向前邁進的過程中，我們將繼續改進實踐，運用獨特的觀點與各方合作，為眾人帶來可持續發展和穩健的未來。

如需了解更多詳情，請參閱我們的氣候相關披露報告。



獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別的可持續發展資料的有限保證鑒證報告



致友邦保險控股有限公司董事會

有限保證結論

我們已對友邦保險控股有限公司(貴「公司」)由二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日期間列示於環境、社會及管治報告(「二零二四年環境、社會及管治報告」)的經識別的可持續發展資料執行了有限保證的鑒證工作。並在貴公司二零二四年環境、社會及管治報告中以✓作為識別(「經識別的可持續發展資料」)。

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的相關標準編制。

經識別的可持續發展資料

由二零二四一月一日至二零二四年十二月三十一日的十二個月期間的經識別的可持續發展資料概述如下：

- 用電量（間接能源耗量）
- 使用化石燃料及天然氣的能源消耗（直接能源耗量）
- 總能源消耗
- 溫室氣體排放量（範圍 1）¹
- 溫室氣體排放量（範圍 2）²
- 溫室氣體排放量（範圍 3）³
- 溫室氣體排放總量（範圍 1、2、3）
- 耗水量及強度
- 女性員工及高級領袖數量及百分比
- 員工數量 – 按市場、性別、年齡組別及員工結構
- 員工流失率 – 按市場、性別及年齡組別
- 平均員工培訓時長 – 按性別、年齡組別及員工結構

貴公司由二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日的十二個月期間經識別可持續發展資料所收錄全球的十七個市場，它們是澳洲、汶萊、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、澳門特別行政區、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。

結論基礎

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務(「國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)」)及根據國際鑒證業務準則第 3410 號溫室氣體排放聲明的鑒證業務(「國際鑒證業務準則第 3410 號」)的規定執行了有限保證的鑒證工作。

我們相信，我們所獲得的證據能充足及適當地為我們的結論提供基礎。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「執業會計師的責任」部分中作進一步闡述。

我們的獨立性和質量管理

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《國際會計師職業道德守則(包含國際獨立性標準)》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定。

本會計師事務所採用國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則》第 1 號，並要求事務所設計、執行及營運一套質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

貴公司有責任：

- 根據二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的相關標準編制經識別的可持續發展資料；
- 設計、實施和維護管理層認為所需的內部控制，以便根據二零二四年環境、社會及管治報告中的

「關於本報告」編制可持續發展資料，並使可持續發展資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及

- 選擇和採用適當的可持續發展報告方法，並在具體情況下做出合理的假設和估計。

治理層負責監督貴公司的可持續發展報告流程。

編制可持續發展資料的固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的計量和計量技術，或會導致報告結果出現差異，繼而影響與其他機構的可比性。這些資料依據對未來的假設，並涉及主觀判斷。然而，由於無法確定地預測未來事項，因此無法保證預測結果如預期那樣實現。

執業會計師的責任

我們的責任，是計劃和執行鑒證工作，以對可持續發展資料是否存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報取得有限保證，並出具包括我們結論的有限保證鑒證報告。

我們僅按照我們協定的業務約定條款向閣下(作為整體)報告我們的結論，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

錯報可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響可持續發展資料使用者依賴可持續發展資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)及國際鑒證業務準則第 3410 號執行有限保證鑒證工作的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 確定貴公司在具體情況下使用二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的相關標準作為經識別的可持續發展資料的編制基礎是否適當。

1 直接從使用柴油、汽油、天然氣、液化石油氣和飛機燃料產生的排放。
2 間接從用電量和煤氣產生的排放。
3 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量。

- 執行風險評估程序，包括了解與本業務相關的內部控制，以識別很可能由於欺詐或錯誤而導致重大錯報之處，但目的並非對貴公司內部控制的有效性發表結論。
- 對可持續發展資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑒證程序作出應對。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯報的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯報的風險。

已執行工作概述

有限保證的鑒證業務涉及執行程序以取得有關可持續發展資料的證據。有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。

我們所選擇程序的性質、時間和範圍乃基於我們的專業判斷，包括識別可持續發展資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- 已通過以下方式了解與貴公司編制其可持續發展資料相關的報告流程：
 - 詢問負責已識別可持續發展資料的人員；
 - 了解可持續發展資料的收集和報告流程；
 - 我們的程序並沒有對貴公司內部控制的設計及有效性作出評估；
- 評估 AIA 所採用的衡量與評估方法、報告政策的適當性，以及所作出的估計。我們的程序未包括測試估計所依據的數據，或單獨制定我們自己的估計以用於評估公司的估計；

- 已對可持續發展資料中的選定資料詢問相關人員及執行了分析程序；
- 已對可持續發展資料中的選定資料執行了數據抽樣執行有限的實質性測試，該數據是由公司的香港總部提交的信息匯總而成。測試內容包括：核對算術準確性，以及將數據點與來源信息進行核對，以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；
- 赴友邦保險香港總部進行實地訪問，以執行與經識別的可持續發展資料相關的有限實質性測試；
- 考慮經識別的可持續發展資料的披露和列報是否適當。



羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港

二零二五年三月十三日

監管及 強制性披露

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》之「不遵守就解釋」條文的要求，以及全球報告倡議組織（GRI）標準指引，涵蓋 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的資料。

下表將 GRI 標準指引、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和聯合國全球契約十項原則與本報告的相關部分進行對應。本內容索引以及《環境、社會和管治數據補充冊》的評量表重點概述一些額外的數據及資料，當中包括有關方法或關鍵績效指標的變化，而這些資料未有在本報告正文部分提及。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-1a	機構名稱	關於友邦保險集團
	GRI 2-1b	所有權性質及法律形式	關於友邦保險集團
	GRI 2-1c	總部位置	關於友邦保險集團
	GRI 2-1d	提供服務的市場	關於友邦保險集團
		機構規模	關於友邦保險集團 員工及文化 — 員工概覽 關於淨銷售額及總市值的詳情，請參閱本集團截至 2024 年 12 月 31 日的年度業績。
管治架構 13	GRI 2-22	高級決策者報告	集團首席執行官兼總裁報告
整體方針報告原則 14	GRI 2-29	組織互動持份者名單	我們的方針 — 持份者參與其中
		鑒別及甄選持份者	我們的方針 — 持份者參與其中
		持份者參與方針	我們的方針 — 持份者參與其中 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 本集團的環境、社會及管治委員會每年舉行四次會議，商討持份者的反饋意見，包括釐訂重大的環境、社會及管治議題。我們透過既有的持份者渠道，向本集團的環境、社會及管治委員會呈報反饋意見，且不受報告準備流程限制。
	-	報告持份者提出的重要議題及關注事項	我們的方針 — 重要性

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 3-2	重大議題清單	我們的方針 — 重要性
報告範圍 15	GRI 2-2	合併財務報表中所包含的實體	關於友邦保險集團 關於本報告
	-	報告變化	友邦保險已將營運排放報告範圍與其基於科學的目標倡議 (SBTi) 基準和目標保持一致。ESG 報告還包括友邦保險三個 SBTi 投資目標的進展。有關擴大營運範圍的更多信息，請參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 。 友邦保險也根據員工使用的空間並至少擁有一個月資料調整了我們的廢棄物範圍和耗水範圍。這是為了確保我们直接控制中環境足跡的代表性。
GRI 2-5	整體方針披露	外部鑒證	獨立執業會計師的有限保證鑒證報告
環境			
層面 A1：排放 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策	請參閱我們的 友邦保險的環境政策 。 氮氧化物和硫氧化物等空氣排放物對於友邦保險作為金融機構來說並不重要。
	GRI 307-1 UNGC 7	對發行人有重大影響的相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.1	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	排放物種類及相關排放數據	友邦保險披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（商務旅行）資料。我們也披露我們的投資組合排放量（TFE 和 WACI）。 環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.2	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A1.3	GRI 306-3(a)	所產生有害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
KPI A1.4	GRI 306-3(a)	所產生無害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
KPI A1.5	GRI 305-5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	<u>2024 年里程碑：氣候行動</u> 其他資訊還可參閱 <u>友邦保險的氣候轉型計劃</u> 和 <u>友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標</u> 。
KPI A1.6	GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	有害廢棄物與友邦保險（作為金融服務供應商）並無關聯。 我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。 去年是我們披露無害廢棄物的首個年度，因此尚未設定減廢目標。然而，我們透過設立告示及內部傳訊，繼續宣揚減少廢棄物的重要性。 請參閱我們的 <u>環境、社會和管治數據補充冊</u> 。
層面 A2：資源使用 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	請參閱 <u>友邦保險的環境政策</u> 和 <u>友邦保險的供應商行為準則</u> 。 其他資訊還可參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運</u> 。
KPI A2.1	GRI 302-1 GRI 302-3	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
KPI A2.2	GRI 303-5	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A2.3	GRI 302-4	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	友邦保險的碳排放目標已包含改善能源使用效益，因此我們並沒有為能源使用效益設下特定目標。鑒於我們的淨零承諾，提升能源效益是實現科學基礎減量目標的一大要素。雖然我們並沒有為能源使用效益設下特定目標，但我們正在制訂能源使用效益計劃。 其他資訊還可參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 策略、指標和目標 。
KPI A2.4	GRI 3-3	描述求取適用水源上是否有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。
KPI A2.5	GRI 301-1	製成品所用包裝材料的總量（以公噸計）及（如適用）每生產單位估量	包裝材料對我們作為一間人壽保險公司的營運並不適用。
層面 A3：環境及天然資源 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	請參閱 友邦保險的環境政策 和 友邦保險的供應商行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 。
KPI A3.1		描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 其他資訊還可參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。
層面 A4：氣候變化 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管理方法及相關政策討論（環境政策）	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。
KPI A4.1	GRI 201-2	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，以及應對行動	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
社會			
層面 B1：僱傭 一般披露	UNGC 6 GRI 3-3	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策	環境、社會和管治數據補充冊 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 加快多元及共融進展 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 為全體員工創造工作及獎勵機會 由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工絕對總數來披露此資料。工作時數由友邦保險的各個業務部門決定，並參考了我們營運所在司法管轄區有關工作時數及休息時間的相關法規。誠如友邦保險 2024 分節報告：員工及文化章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。
		對發行人有重大影響的人力資源相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B1.1	GRI 2-7	按性別、員工類別（例如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的員工總數	環境、社會和管治數據補充冊 由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工的絕對總數來披露此資料。
KPI B1.2	GRI 401-1	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流動率	環境、社會和管治數據補充冊 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工的絕對總數來披露此資料。
層面 B2：健康與安全 一般披露		有關提供安全工作環境的政策及對相關法律及規例的遵守的一般披露資料	友邦保險行為準則 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運
		對發行人有重大影響的相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B2.1	GRI 403-9	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	此披露對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。 我們的員工於日常工作中，通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。請參閱本報告的 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
KPI B2.2		因工傷損失工作日數	我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。請參閱本報告的 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
KPI B2.3	GRI 3-3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	友邦保險確保其建築為員工提供安全可靠的環境。我們保持高水準的工作場所安全，並在所有場所進行消防演習。我們也監測辦公空間的空氣質量，以確保健康的工作環境。 請參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築 。
層面 B3：發展及培訓 一般披露	GRI 3-3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升
KPI B3.1		按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B3.2	UNGC 6 GRI 404-1	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	環境、社會和管治數據補充冊
層面 B4：勞工準則 一般披露	UNGC 5	有關防止童工及強迫勞工的政策，以及對發行人有重大影響的與防止童工及強制勞工相關的法律及規例的遵守	友邦保險行為準則 和 友邦保險供應商行為準則 環境、社會和管治數據補充冊 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
KPI B4.1	UNGC 5 GRI 3-3 GRI 408-1 (c)	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B4.2	UNGC 4 GRI 409-1 (c)	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 <u>友邦保險供應商行為準則</u> ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 <u>友邦保險供應商行為準則</u> 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。
層面 B5：供應鏈管理 一般披露		管理供應鏈的環境及社會風險政策	<u>友邦保險供應商行為準則</u>
KPI B5.1	GRI 2-6	按地區劃分的供應商數目	由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。然而，我們已披露第一級供應商的詳情。請參閱我們的 <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u> 章節當中詳述第一級供應商的資料。
KPI B5.2		描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	友邦保險的業務合作夥伴，包括其代理、分銷合作夥伴和供應商，應遵循與我們的員工相同的負責任做法。請參閱 <u>友邦保險行為準則</u> 。 其他資訊還可參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u> 。
KPI B5.3		描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦開始使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡來評估供應商的社會及環境表現。其他資訊還可參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u> 。
KPI B5.4		描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	雖然我們鼓勵供應商在 ESG 相關方面表現更好，但我們目前不監控環保產品和服務的促銷情況。本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。 根據 <u>友邦供應商行為準則</u> ，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及細則內加入特定的環境、社會及管治規定。 為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在其認為合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。 詳情請參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u> ，瞭解我們如何鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
層面 B6：產品責任 一般披露	GRI 3-3 GRI 416-2	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策	我們提供廣泛的產品和服務，以滿足客戶的多樣化需求。坦誠和清晰地溝通，確保我們的政策、產品和服務，包括產品適用性、保單覆蓋範圍、費用結構和不保事項得到清晰解釋，從而促進客戶的真正理解。此外，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。 我們的產品本質上是無形的，因此不受任何健康和 safety 相關問題的影響。友邦保險最重要的資產之一，是客戶對我們正確處理資訊的信任和信心。客戶和潛在客戶希望我們準確維護他們的訊息，防止操縱和錯誤，防止盜竊和無理披露。我們透過遵守所有相關的資料保護法律和法規來保護客戶和潛在客戶的資料安全，並確保我們的員工遵守嚴格的安全和保密標準。 請參閱我們的友邦保險的私隱政策聲明和友邦保險行為準則。
		對發行人有重大影響的與所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法相關的法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定
KPI B6.1	GRI 417-2	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	我們產品屬於的無形產品，並無任何回收程序，所以此披露並不適用。
KPI B6.2	GRI 418-1	接獲關於產品及服務的投訴數字及處理方式	友邦保險從每位顧客收到 0.0012 宗與產品和服務相關的投訴。由於涉及敏感資料，並無透露收到的投訴數量。而是透露從每位客戶收到的投訴總數。 請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 處理客戶投訴。
KPI B6.3		描述與遵守和保障知識產權有關的慣例	友邦保險與我們的業務合作夥伴保持書面協議，詳細說明我們標誌的所有權，並允許我們的業務合作夥伴在這些協議生效期間進行特定使用。 請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式（保護知識產權）。
KPI B6.4		描述質量檢定流程及回收程序	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。
KPI B6.5		描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式（有效的風險管理）。 此外，請參閱友邦保險的私隱政策聲明。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
層面 B7：反貪污 一般披露	GRI 3-3	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策	<u>友邦保險行為準則</u> <u>友邦保險供應商行為準則</u> 其他資訊還可參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式</u> 。
		對發行人有重大影響的與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律及規例的遵守	<u>環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定</u>
KPI B7.1	GRI 3-3	於報告期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
KPI B7.2	GRI 3-3	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	請參閱我們的 <u>友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式</u> 。
KPI B7.3	GRI 205-2	有關反貪污政策的溝通和培訓	所有員工必須接受反貪污培訓。請參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式</u> 。 作為入職培訓的一部分，本公司向新入職同事提供反貪污培訓。另外，本公司亦向董事提供與反貪污相關的政策。請亦參閱 <u>友邦保險的行為準則</u> 。
本地社區			
層面 B8：社區投資 一般披露	GRI 3-3	社區參與政策，以瞭解發行人營運所在社區的需要，並確保其業務活動會考慮社區利益	<u>我們的方針 — 持份者參與其中</u> 請參閱我們的 <u>友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中</u> 。
KPI B8.1	UNGC 1 GRI 203-1 (a)	貢獻社區的主要範疇（例如教育、環境問題、勞工需求、健康、文化、體育）	<u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築</u> <u>友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 擴大投資組合範圍</u> <u>友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中</u> 請參閱我們的 <u>友邦保險的負責任的投資政策</u> 和 <u>友邦保險的環境政策</u> 。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B8.2	GRI 201-1 (ai)	在主要範疇所貢獻的資源（例如金錢或時間）	環境、社會和管治數據補充冊
管理方針			
	GRI 3-3	議題重要性及其範圍的闡釋	重要性
		重大議題管理方針及其組成元素	集團主席報告
			集團首席執行官兼總裁報告
			我們的方針
		重大議題管理方針的評估	集團主席報告
			集團首席執行官兼總裁報告
			我們的方針
經濟績效			
	GRI 3-3	管理方法及相關政策討論	我們的方針 詳情請參閱我們的 友邦保險的領導團隊 。
	GRI 201-1	產生及分配的直接經濟價值	友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中；改善獲得優質醫療的渠道；打造更好的綜合健康和保健成果 友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動 請亦參閱本集團截至 2024 年 12 月 31 日的年度業績。
間接經濟影響			
	GRI 3-3	管理方法及相關政策討論	友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 監督氣候相關風險及機遇
	UNGC 7		友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動
	UNGC 8		
	UNGC 9		

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 203-2	重要的間接經濟影響	友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中 友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 投資組合及氣候披露
產品責任			
	GRI 3-3	根據受益人類型提升理財知識的舉措	友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中
	GRI FS10, FS11	友邦保險投資組合中在環境或社會問題上與友邦保險有所互動公司的佔比及數量。受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動 請參閱我們的 友邦保險的負責任的投資方法 。
		新建、管理、使用及重建建築物的可持續認證、評級及標籤制度的類別及數目	友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築
其他資訊			
	GRI 2-6	機構及其供應鏈的重大變動	我們的方針 機構及其供應鏈並無重大變動。
	GRI 2-23 GRI3-3	有關如何實施防範措施的報告	友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式
	-	外部倡議	友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 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
	GRI 2-28	各組織成員資格	友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 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
	GRI 2-23	價值、原則、水準及行為標準	我們的方針 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 負責任的營運方式 友邦保險行為準則

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-9	機構管治架構	<u>我們的方針</u> 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 董事會的管治 詳情請參閱我們的 友邦保險的領導團隊 。
	GRI 2-30 UNGC 3	集體談判協議	工會遍佈於友邦保險的多個業務部門，但我們並無追蹤受此等協議保障的員工比例。
	GRI 3-1	界定重大議題的流程	
	GRI 2-4	資料重編	不適用
	GRI 3-2	與上一報告期間相比重大議題清單的變化	與去年相比，重大議題沒有變動。
	GRI 2-3	報告期間	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
	-	最近報告日期	友邦保險 2024 年《環境、社會及管治報告》於 2025 年 3 月 14 日發佈。
	GRI 2-3	報告週期	友邦保險按年發佈《環境、社會及管治報告》。
	GRI 2-3	回答報告相關問題的聯絡人	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
	GRI 1	GRI 內容索引	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>

環境、社會和管治數據補充冊

下表總結了本報告前述部分未涵蓋的披露內容或需要詳加說明的部分。表格中的資料涵蓋了 12 個月，即 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的訊息。

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
排放			
GRI 302-1 直接能源消耗量	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	
		2024 年	
		10,052,560 千瓦時	
		間接能源消耗量	
		96,413,196 千瓦時	
		能源消耗總量	106,465,755 千瓦時✓
		經驗證的直接能源消耗量	10,052,560 千瓦時✓
		經驗證的直接能源消耗量百分比	100%
GRI 302-3 每名僱員的能耗密度	KPI A2.1	經驗證的間接能源消耗量	96,413,196 千瓦時✓
		經驗證的間接能源消耗量百分比	100%
		每名全職員工的能耗密度	
		2024 年	
		4,105 千瓦時／全職員工	

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5 溫室氣體排放（範圍 1）	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放及溫室氣體密度 2024 年 2,566 噸二氧化碳當量	
經驗證的範圍 1 排放總量		2,566 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放（範圍 2）（按位置）		53,138 噸二氧化碳當量	
溫室氣體排放（範圍 2）（按市場）		53,138 噸二氧化碳當量	
經驗證的範圍 2 排放總量		53,138 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放（範圍 1 與 2）		55,704 噸二氧化碳當量 ✓	
其他溫室氣體排放（範圍 3）（商務差旅）		8,223 噸二氧化碳當量	
經驗證的範圍 3 排放總量（商務差旅）		8,223 噸二氧化碳當量 ✓	
經驗證的本集團市場排放總量		63,927 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放密度（每名員工的排放總量）		2.46 噸二氧化碳當量／全職員工	

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
環境管理倡議			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	所產生的廢棄物總量	
所產生有害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）		2023 年	2024 年
		作為一間人壽保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。	作為一間人壽及健康保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	所產生的廢棄物總量	
所產生無害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）		2023 年	2024 年
		友邦保險已開始計量無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。於 2023 年，產生的此類廢棄物總量為 710 公噸。 請參閱 友邦保險 2023 分節報告：《可持續營運》之「改善環保績效」 章節，以了解詳情。	友邦保險已開始計量無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。於 2024 年，友邦保險產生的廢棄物總量為 558 噸。 請參閱 友邦保險 2024 分節報告：《可持續營運》之「改善環保績效」 章節，以瞭解詳情。
GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	所產生的廢棄物總量	

重要議題披露（包括 UNGC 準則）		香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
對如何處理有害及無害廢棄物的方法、減降目標，以及所取得的成果進行描述			2023 年	2024 年
			我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自 2022 年起開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。請參閱 A1.3 及 A1.4 有關友邦保險當前沒有量度有害廢棄物的原因。我們目前並無設定廢棄物相關目標，然而，減廢是集團的優先任務，我們已採取減廢措施。	我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自去年開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。請參閱 A1.3 及 A1.4 有關友邦保險當前沒有量度有害廢棄物的原因。我們目前並無設定廢棄物相關目標，然而，減廢是集團的優先任務，我們已採取減廢措施。
GRI 303-5	KPI A2.2	耗水量		
總耗水量			2024 年	
（*根據 18 個業務單位的數據，對於與其他租客共用水錶的建築，或已包含在總租金成本內的用水情況，友邦保險無法呈報其用水情況。）			276,906 m³ ✓	
耗水密度（每名員工）			10.68 m³／全職員工 ✓	
GRI	KPI A2.3	能耗／能效目標		
減少能耗			2023 年	2024 年
			友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。	友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。
			然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範圍 1 和範圍 2 的排放量減少 46.2%。	然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範圍 1 和範圍 2 的排放量減少 46.2%。
			由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司（ESCOs）進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。	由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司（ESCOs）進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
GRI 3-3 GRI 303-1	KPI A2.4	用水效益目標	
描述求取適用水源上是否有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟		2023 年 就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。	2024 年 就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。
GRI 301-1	KPI A2.5	包裝材料	
製成品所用包裝材料的總量（以公噸計）及（如適用）每生產單位估量		2023 年 包裝材料對我們（作為一間人壽保險公司）的營運並不適用。	2024 年
遵守環境、社會及管治規定			
UNGC 2 UNGC 7	GD A1 GD B1 GD B2 GD B4 GD B6 GD B7 KPI B7.1	2023 年	2024 年
因違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法例及規例而導致的巨額罰款貨幣價值，以及非經濟制裁的總次數；該等主題包括排放、僱傭、健康及安全、勞工標準、產品責任及反貪腐。		本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。 並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。 並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。

於報告期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果

報告期內並無審結的訴訟案件。

報告期內並無審結的訴訟案件。

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息				
僱傭							
GRI 3-3	GD B1	工作時數由友邦保險的業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。	工作時數由友邦保險的業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。				
勞工							
GRI 408 GRI 409 UNGC 5	B4 B4.1 B4.2	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。				
員工健康及安全							
GRI 403-9 GRI 403-10	KPI B2.1	因工死亡的人數及比率 <table><tr><th>2023 年</th><th>2024 年</th></tr><tr><td>作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</td><td>作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</td></tr></table>	2023 年	2024 年	作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	
2023 年	2024 年						
作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱 友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。						

重要議題披露（包括 UNGC 準則）		香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
因工傷損失工作日數			2023 年 作為一家人壽和健康保險公司，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	2024 年 作為一家人壽和健康保險公司，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。
供應鏈管理				
		KPI B5.1	2023 年 我們已披露第一級供應商的詳情。然而，由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。 請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐章節，以瞭解我們的第一級供應商的詳情。	2024 年 我們已披露第一級供應商的詳情。然而，由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。 請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐章節，以瞭解我們的第一級供應商的詳情。
GRI 2-6		KPI B5.2	請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節，以瞭解有關供應鏈管理及監察制度之詳情。 請同時參閱友邦保險供應商行為準則。	請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節，以瞭解有關供應鏈管理及監察制度之詳情。 請同時參閱友邦保險供應商行為準則。
GRI 2-6		KPI B5.3	作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，以監察供應商的社會及環境表現。 請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節，以瞭解詳情。	作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，以監察供應商的社會及環境表現。 請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節，以瞭解詳情。

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息								
GRI 3-3	KPI B5.4	雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於<u>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運－鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u>章節中所討論），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。 本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。 根據<u>《供應商行為準則》</u>，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的實踐或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。 為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。	雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於<u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運－鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u>章節中所討論），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。 本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。 根據<u>《供應商行為準則》</u>，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的實踐或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。 為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查								
多元及平等機會											
GRI 405	KPI B1.1	員工僱傭總類別 <table><tr><th>2023 年</th><th>2024 年</th></tr><tr><td>全職</td><td>99.1%</td><td>99.3%</td></tr><tr><td>兼職</td><td>0.9%</td><td>0.7%</td></tr></table>	2023 年	2024 年	全職	99.1%	99.3%	兼職	0.9%	0.7%	
2023 年	2024 年										
全職	99.1%	99.3%									
兼職	0.9%	0.7%									
GRI 401	KPI B1.2										
按地域劃分的員工流失率		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。	由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。✓								
UNGC 6	KPI B3.1	按性別及員工類別受訓的員工百分比 <table><tr><th>2023 年</th><th>2024 年</th></tr><tr><td>按員工類与性別別受訓的員工百分比</td><td>100%員工接受培訓</td><td>100%員工接受培訓</td></tr></table>	2023 年	2024 年	按員工類与性別別受訓的員工百分比	100%員工接受培訓	100%員工接受培訓				
2023 年	2024 年										
按員工類与性別別受訓的員工百分比	100%員工接受培訓	100%員工接受培訓									

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	
平均受訓時數		2023 年	2024 年
		26.5 小時	30.2 小時 ✓
平均受訓時數（按性別劃分）		男性：27.2 小時 女性：25.9 小時	男性：30.6 小時 ✓ 女性：29.9 小時 ✓
平均受訓時數（按員工級別劃分）		高級管理層：32.3 小時 中層管理人員：28.0 小時 普通員工：25.5 小時	高級管理層：35.6 小時 ✓ 中層管理人員：31.5 小時 ✓ 普通員工：29.2 小時 ✓
平均非強制性受訓時數（按性別劃分）		男性：22.0 小時 女性：21.2 小時	男性：27.5 小時 女性：26.6 小時
平均非強制性受訓時數（按員工級別劃分）		高級管理層：29.3 小時 中層管理人員：23.0 小時 普通員工：20.5 小時	高級管理層：33.1 小時 中層管理人員：28.6 小時 普通員工：25.8 小時
本地社區			
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	在主要範疇所動用的資源	
慈善捐款		2023 年	2024 年
		超過 600 萬美元	超過 750 萬美元
員工當義工的時間		超過 7,500 小時	超過 20,000 小時

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
產品責任			
–	KPI B6.1	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此項並不適用。	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此項並不適用。
–	KPI B6.4	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。
健康和保健			
AIA Vitality 和友邦保險中國健康計劃	已推出服務的市場數目	2023 年	2024 年
		13	12
遠程醫療	已推出服務的市場數目	10	8
個案管理	已推出服務的市場數目	12	11
區域醫療通行證	已推出服務的市場數目	10	11
根據「AIA Vitality 健康程式」報告數據，會員的 AIA 活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡	自參加計劃以來，會員已改善的活力年齡	0.10	0.14
根據「AIA Vitality 健康程式」報告數據，生物識別結果從不健康變為健康，或活力年齡得以改善，並同時於個案管理中診斷有改變或治療有優化的 AIA Vitality 客戶人數	年度增幅	22.0%	12.0%

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
「AIA One Billion」計劃			
AIA One Billion 額外披露		透過「AIA One Billion」計劃的社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的參與數據（尚未扣除重複出現因素，詳見編製基準）由羅兵咸永道會計師事務所（「羅兵咸」）於 2022 年至 2024 年期間進行有限保證的鑒證工作。2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間，其後的期間則由相應年度的鑒證工作涵蓋。 「AIA One Billion」計劃累計合共 4.96 億的參與人數當中，透過社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的經鑒證的參與人數達 33.31 億（尚未扣除重複出現因素），相當於 2021 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間總數的 97%。 羅兵咸永道會計師事務所已根據國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）—歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務執行了有限保證的鑒證工作，並已發佈無保留有限保證結論，當中載有其就本集團所披露（惟尚未扣除重複出現因素）有關社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動的參與數據。	

關於本報告

本報告概述了本集團於 2024 年環境、社會及管治的表現，以及主要的可持續發展里程碑。此外，我們亦分享了我們以目標為本的環境、社會及管治策略，當中包含五大支柱，是我們改進在營運過程中處理重大環境、社會及管治議題的基礎。

我們致力於透明地披露我們的環境、社會及管治進展及表現，並與所有關鍵持份者保持公開、積極的對話。

我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險有責任對所有持份者保持透明度兼負責，其中包括準確報告我們如何在社區中發揮正面作用、應對社區內的可持續發展挑戰，以及在各市場中產生持久且有意義的影響。如第 14 和 15 頁所述，我們的關鍵持份者包括我們的客戶、員工和代理、政府和監管機構、投資者以及社區。

本報告遵循 2022 年 6 月 30 日公佈，並由全球報告倡議組織標準指南制定的框架。本報告內容符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄 C2 所載的環境、社會及管治要求。

友邦保險作為聯合國全球契約的簽署方，亦會對我們就聯合國全球契約十

項原則（UN Global Compact Ten Principles）取得的工作進展加以報告，還包括針對「氣候相關財務訊息披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或 TCFD）的報告。

此外，本報告還會處理持份者之反饋意見，包括主要環境、社會及管治評級機構及指數的披露要求。

我們的環境、社會及管治策略還須符合於 2015 年制定、被視為「人類與地球和平與繁榮的藍圖」的若干聯合國可持續發展目標。我們的環境、社會及管治策略與聯合國可持續發展目標配套，並於報告第 27-30 頁的表格內列明。

友邦保險在實現這些環境、社會及管治目標時裨益頗多，當中能惠及我們的客戶、員工、股東和我們所服務的社區。

報告內容範圍

本報告提供的資料涵蓋了 2024 年本集團層面及區內各種業務活動。在可能的情况下，我們還包含了歷史數據，以說明我們在一段時期內的表現。

為了全面檢閱我們的影響及表現，本報告涵蓋了我們有主要營運控制權的所有業務單位的數據，但數據不包括我們擁有 49%權益的合資公司 Tata AIA Life 以及我們有 24.99%股權的中郵保險之投資。

友邦保險已 2024 年將營運排放報告範圍與其基於科學的目標倡議（SBTi）基準和目標保持一致。ESG 報告還包括友邦保險三個 SBTi 投資目標的進展。有關擴大營運範圍的更多信息，請參閱友邦保險的氣候轉型計劃。

友邦保險也根據員工使用的空間並至少擁有一個月資料調整了我們的廢棄物範圍和耗水範圍。這是為了確保我們直接控制中環境足跡的代表性。

本報告結尾備有全球報告倡議組織索引、聯合國全球契約、香港聯交所環境、社會及管治內容索引。友邦保險力求確保本報告中英文版本的內容相符。如有不符，應以英文版本為準。

本公司董事會於 2025 年 3 月 13 日審核並批准本報告。

與我們環境、社會及管治表現相關的其他資訊，包括財務數據及企業管治事務，可參閱我們 2024 年年報。

衡量我們的進展

我們在包含五大支柱之環境、社會及管治策略中的關鍵領域設定了目標，以幫助指導我們的行動並衡量未來的進展。我們進行了廣泛的趨勢和同行基準化分析，以找出當中之差距，並為何處當擴大行動規模及何處為工作重點提供決策依據，幫助我們識別可改進之環境、社會及管治關鍵領域和其他方面。

如在這些領域取得進展，我們將繼續在環境、社會及管治評級和指數中保持高分，並改善我們的信息披露和表現。在第 27-30 頁，我們總結了 2024 年制定的相關目標和我們取得的進展，並分別詳述於本報告每個策略章節，以全面展示我們在 2024 年的進展。

採取此種報告方式，可令本集團穩定有效的治理框架與監管發展保持同步，同時此種積極的報告方式也為我們提供機會，讓我們可以在影響和制定標準、最佳實踐及促進知識共享方面發揮作用，以加速整個行業以及我們所在社區的積極變化。

經驗證的數據

為了確保數據及相關流程的可靠性，節選的可持續發展資料已皆由友邦保險的外部核數師（「羅兵咸永道」）鑒證。友邦保險 2024 年子報告：員工與文化中的關鍵績效指標，包括按性別和年齡劃分的員工流失率（第 6 頁）以及按市場、性別、年齡及職級劃分的員工結構概覽（第 10 頁）依據獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別的持續發展資料的有限保證鑒證報告進行鑒證。請參閱第 32 頁以獲取此數據鑒證工作中涵蓋的細分營運範圍。

數據計量方法

友邦保險根據溫室氣體協議企業會計和報告標準（GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard）、溫室氣體協議範圍 2 指南及香港特別行政區政府環保署提供的指引計算排放量，亦會透過公用事業公司可持續發展報告、溫室氣體協議數據庫及國際能源總署（IEA）2024 年排放因子數據庫，確定各個營運地區溫室氣體排放（範圍 1 和 2）的排放因子。我們參照英國政府環境、食品及農村事務部

（Department for Environment, Food and Rural Affairs 或 DEFRA）提供的溫室氣體報告：2024 年換算係數中的短距離航班的排放因子計算商務旅行排放數據。我們根據國際航空運輸協會（IATA）建議的做法，計量所有私人航空運輸的排放量。

針對所使用的任何全球暖化潛勢（Global Warming Potential 或 GWP），亦參考了氣候變化國際委員會（International Panel on Climate Change）發佈的《第六次評估報告》（Sixth Assessment Report）。

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