



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

可持續 營運

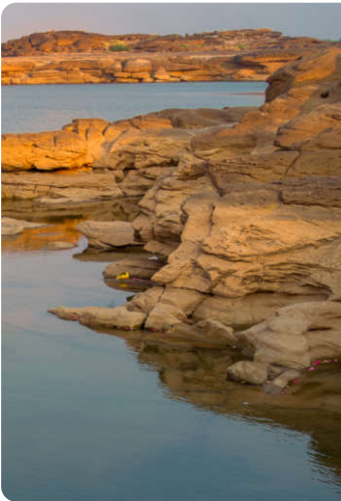
友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



可持續營運支柱	3
可持續營運支柱	3



個案研究	9
友邦保險馬來西亞：數碼化方案及以人為本的設計	9



策略優先任務詳情	4
確保更環保的建築	4
改善環保績效	6
推進數碼化轉型	7
鼓勵良好的環境、社會及管治實踐	8

可持續營運支柱

可持續營運投資是友邦保險環境、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。

可持續營運策略性優先任務

- ⊕ 確保更環保的建築
- ⊕ 改善環保績效
- ⊕ 推進數碼化轉型
- ⊕ 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

“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



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境表現，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，讓他們獲得更佳的知識及工具，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。

確保更環保的建築

本策略優先任務致力確保所有直接房地產投資建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。

為履行我們在 2050 年實現淨零排放的承諾，友邦保險已制訂涵蓋整個集團的指引，明確列出營運的減碳目標，而我們的房地產策略以財務回報和營運的可持續發展為主導。

我們的直接房地產投資策略重點包括：

- 設計和興建新物業
- 有效營運及升級現有空間
- 周詳的清拆計劃。

我們的投資管治框架規定，新建或收購的辦公室、零售商店和酒店物業必須取得綠色建築認證。該認證有助我們就當地業務市場的環保足跡制定基準，改善我們在當地市場的營運對環境的影響。

採用綠色建築實踐亦可確保我們的實體空間使地球更加健康，同時為員工及租戶提供安全、高效的工作場所。我們的辦公室奉行嚴格的工作場所安全措施，並會定期進行消防演習和監察空氣質素，保障健康的工作環境。

如需了解更多詳情，請參閱我們的《[環境政策](#)》和《[友邦保險的負責任的投資方法](#)》。





個案研究

友邦保險馬來西亞以可持續發展原則改造建築

可持續的建築營運有助長期保護和保存物業資產，確保物業的價值和競爭力得以維持，並符合未來的監管和環保要求。

友邦保險馬來西亞房地產投資及按揭團隊將可持續發展原則融入建築資產管理的各個層面，並秉持嚴格的可持續發展標準。該團隊奉行嚴謹的管治實踐原則，確保以開誠佈公的方式匯報可持續發展指標、遵守監管框架，以及在物業管理和營運各方面均依循最高的道德標準。

Manara AIA Sentral – 馬來西亞吉隆坡

Menara AIA Sentral 建於 1990 年，並於 2024 年進行大規模翻新工程，亦是印證馬來西亞現有辦公大樓如何透過改造及增加被動式設計功能，來改善及倡導可持續發展的最佳例子之一。該建築於 2024 年榮獲 NTL 卓越成就獎。

為節省能源，AIA Sentral 在所有公共區域安裝了節能 LED 照明系統，並配備動能感應器，以取得最理想的光線使用率。

遷入大樓的新租戶必須在處所內使用 LED 燈具，不可使用日光燈。大樓已安裝節能空調機組，以減少建築物的碳足跡，亦設有附帶變速驅動摩打的空氣處理機組（AHU），把能源效益提升至最高水平。另外，大樓採用玻璃中庭設計，以減少人工照明，四周種植了已長成的樹木，減少吸收的熱力，而冷卻水塔安裝了熱交換器（HEX），以便處理更強的冷卻能力，確保系統在部份負荷的情況下能夠有效運作。AIA Sentral 的天台亦安裝了太陽能板，減少對電網的依賴。

此外，大樓將在 2025 年第一季另外安裝 28 塊 16.38 千峰瓦的太陽能板，總計 76 塊，發電量為 44.46 千峰瓦。為節省用水，AIA Sentral 於 2025 年第一季安裝了雨水收集系統。

旨在把用於園林美化的飲用水消耗量減少 50%，以節省天然水資源及降低建築營運成本。AIA Sentral 亦在所有公共區域的洗手間安裝節水設備，確保符合綠色建築標準，並將整幢建築的飲用水總用量減少 40%，而安裝濾水系統則有助提升空調系統的性能。

為減少廢棄物，AIA Sentral 採取垃圾分類措施。可回收的廢棄物在分類後將送往回收中心，減少垃圾堆填區的壓力。友邦保險馬來西亞總部的食物分解機所製作的肥料，則用於 Menara AIA Sentral 的園林景觀。AIA Sentral 也設有一個配備水耕設施的小型城市農場，可以種植蔬菜和香草。

AIA Sentral 鼓勵大眾使用環保車輛。大樓設有兩個電動車專用的充電樁，以推動公眾轉向更清潔的運輸模式，又計劃將來增設更多充電樁。

上述可持續發展項目已經完成，友邦保險馬來西亞團隊現在的目標是在 2025 年取得馬來西亞綠色建築指數證書。另外，該團隊也致力推行減碳措施，並承諾在 2050 年實現 SBTi 碳中和目標。除了達致 SBTi 目標外，AIA Sentral 亦遵守聯合國可持續發展目標（UNSDG）中有關節能、節水和減廢目標。

2024 年推行的其他節能措施

除了 2024 年的 AIA Sentral 大型改造工程外，友邦保險馬來西亞亦為 AIA Klang 安裝太陽能板，並為友邦保險馬來西亞總部及其他分公司改裝 LED 照明。所有供應商和經銷商必須證明對 ESG 的承諾，並滿足採購部門 ESG 清單上的要求。所有新設備必須具備節能及可持續的特徵。

友邦保險馬來西亞亦積極推動員工提升對個人碳足跡的意識，並鼓勵他們在短途距離內使用樓梯，避免乘搭升降機，並以公共交通工具通勤。員工由於這些行為而增加了運動量，推動他們實踐更健康的生活方式。

2025 年，友邦保險馬來西亞將繼續透過天台太陽能板產生的可再生能源，致力減少對灰色能源的依賴，擴大雨水收集項目的範圍以節省用水，改善垃圾分類，並繼續升級空調機組，進一步提升能源效益。



改善環保績效

本策略優先任務旨在減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

隨著世界加快邁向淨零排放，友邦保險銳意減少對環境的影響，確保可持續的業務發展。我們向持份者披露環保目標及指標，以便他們更了解我們在此領域的努力及進展。

能源及排放

2024 年，我們繼續致力減少二氧化碳排放量和能源消耗總量。本集團產生 63,927 噸二氧化碳當量，或相當於每名員工產生 2.46 噸二氧化碳當量。與 2019 年的 SBTi 基準比較，我們的碳排放量下降 25%，主要由於電網排放因子和能源消耗量減少。

用電量是我們範圍 2 排放的最大來源，達 53,132 噸二氧化碳當量。¹

如需了解更多詳情，請參閱友邦保險 2024 年環境、社會及管治報告 – 氣候行動。



我們繼續執行氣候轉型計劃，那是一份脫碳的全面路線圖，當中涵蓋減少我們環境足跡的策略。2023 年 11 月，經 SBTi 驗證的近期淨零目標，確認了我們的目標符合《巴黎協定》。

廢物及用水管理

我們的《環境政策》及《內部環境流程》概述了我們在工作場所的廢物及用水管理方針。

2024 年廢棄物產生量達 558 噸²，該數據來自對友邦保險全職員工佔用我們可以追蹤本數據的建築之 61% 表面面積收集的追蹤數據。

使用外部技術人員 合作夥伴，我們設計了一個推斷處理我們的廢棄物的方法³，我們也開始追蹤分類廢棄物數據分為不同的類別。我們已將佔總垃圾數據 61% 的百分比 分為不同的類別。

我們已經調整了水消耗和廢棄物產生方法論。我們的用水量為 276,906 立方米，即每位員工 10.68 立方米。我們將繼續改善整個集團的廢物及用水數據質量收集和管理系統，而集團房地產部門會與環境、社會及管治團隊攜手合作，落實積極改變。

自然、生物多樣性及環境數據見解分析

在追蹤我們實現環保承諾的進度時，記錄全面而可靠的數據至為關鍵。2024 年，我們推出了一個集團範圍內的數碼環境資料收集和分析平台，名為「ESGOne」。

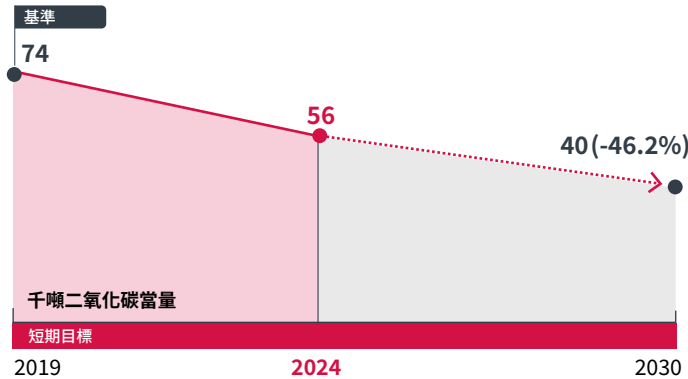
該平台記錄能源和排放數據，以簡化追蹤和報告我們科學基礎目標進度的過程。我們的目標是在未來數年進一步加強收集環境數據的流程。

我們亦會繼續關注亞太金融業的自然相關披露標準和框架，以便評估我們的重要性、優化我們的立場，並在必要時制定行動。

環境指標



二氧化碳排放量



1 注意：該數據不包括煤氣的排放。

2 報告範圍僅限於組織所產生的廢棄物（如 GRI 定義），即全職員工在友邦保險擁有的場所內產生的廢棄物，涵蓋代表我們大部分業務運作的場所，該等建築於 2024 年積極追蹤其廢物產生量，能夠提供至少一整個月份的確實數據。

3 對於無法提供追蹤數據的場所，推斷了廢棄物產生量。平均廢棄物強度（廢棄物量除以 FTE 佔用的建築面積）適用於資料不完整的建築物中 FTE 所佔用的建築面積。為避免疑義，這不包括至少沒有一棟的建築物 全月數據。

確保更環保的建築 | 改善環保績效 | 推進數碼化轉型 | 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

推進數碼化轉型

本策略優先任務專注於加強數碼化及自動化，以減少用紙。

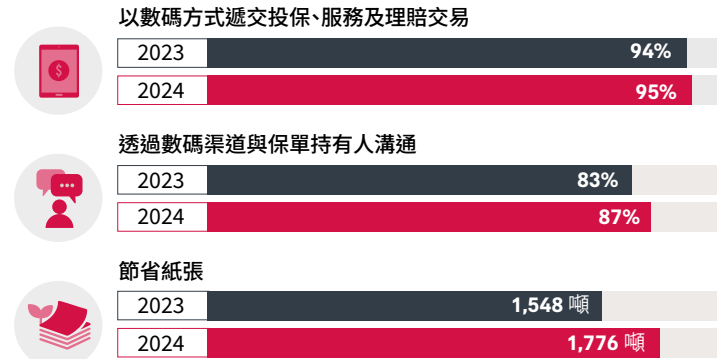
投資於科技建設有助我們透過數碼渠道加強產品供應及接觸途徑，支援客戶網上互動，並降低我們的營運成本。2024 年，透過數碼渠道（包括我們的入門網站及應用程式）購買產品及遞交理賠申請的客戶有所增長。

加強客戶體驗，同時減少用紙

直通式處理（STP）及人工智能的自動化核保帶來更順暢及更快速的客戶體驗，同時減少不必要的文書工作。2024 年，數碼轉型已節省超過 1,776 噸紙張。

在業務量和數碼化應用增加的同時，我們減少了投保、服務和理賠表格的平均頁數和產出。2024 年，99% 的投保申請及 95% 的投保、服務及理賠交易均為無紙化處理，而有 87% 的文件以數碼方式發出。¹

數碼互動



¹ 該測量現在顯示了客戶對數位通訊的採用情況（以前稱為 AIA capabilities）。



個案研究 馬來西亞的數碼保險服務先驅

過去數年，友邦保險馬來西亞一直致力為客戶提供全面的端到端數碼體驗，當中包括於網上認識保險產品、完成交易，以至與客戶服務代表互動等各個範疇。為投保、索賠和續簽健康保單的客戶提供數碼服務選項，有助促進財務共融和無縫的客戶體驗，同時減少對紙本表格的需求。

為促成這項計劃，友邦保險馬來西亞與馬來西亞最大的電子錢包公司 Touch n' Go 建立策略性合作夥伴關係。透過 Touch n' Go 平台，客戶可以挑選一系列友邦保險產品，並於網上購買，然後即時收到保單文件的數碼本。

至於理賠方面，該平台會自動填寫客戶的個人和保單詳細資料，因此客戶只需輸入理賠詳情。

過去數年，其他馬來西亞健康保險公司相繼仿效友邦保險馬來西亞的做法，開始在數碼平台銷售保險產品。因此，馬來西亞的客戶現在可以選擇以更簡單便捷的方式投保、理賠及續簽健康保險。



鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

本策略優先任務鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

將可持續採購納入環境、社會及管治策略，確保我們在購買產品及服務時，留意購買決定對環境及社會的影響。我們推動可持續採購，並識別及降低採購風險，運用我們在亞洲各地的業務規模以支援可持續發展。其中包括向合作夥伴及供應商積極提倡穩健的環境、社會及管治實踐。

供應商行為準則

我們的《供應商行為準則》（「《供應商準則》」）反映支持社會福祉及道德營運的國際約章及公約，包括《聯合國世界人權宣言》及《國際勞工組織核心公約》。我們要求供應商和經銷商遵守我們的《供應商準則》，並鼓勵它們在合理能力之內確保其供應鏈的企業同樣了解該《供應商準則》。

現有的《供應商準則》自 2018 年起生效，為我們與合作夥伴討論環境、社會及管治表現和改善措施提供指引。截至 2024 年年底，大部分供應商均與我們簽訂主要專業服務協議，當中列明了有關義務。

提升環境、社會及管治標準

我們鼓勵合作夥伴及供應商持續提升其環境、社會及管治標準、實踐及原則，全面評估對我們社區的影響，並付諸實行，盡最大努力減少碳足跡、廢物及資源消耗，同時在整個營運過程中提倡道德操守和員工福祉。

供應鏈方面的合作至關重要，這將有助於我們於 2050 年前實現淨零目標，並能透過培訓建立共同認知，引領我們繼續發展。

評估供應商的環境、社會及管治表現

我們採用領先的供應商評級機構，獨立評估供應商的可持續表現。截至 2024 年 12 月 31 日，集團的 12 家第一級供應商中，有 11 家已提供 ESG 評級，當中 63% 的供應商在一家全球認可的 ESG 供應商評級機構所評估的全部公司中位列首 15%。

對於未被供應商評級機構覆蓋的第一級供應商，我們將會採用公眾可持續披露資料評估其表現。

我們將於 2025 年繼續擴大有關評估範圍，善用供應商甄選及盡職調查流程。



個案研究

為供應商而設的 ESG 網上研討會

隨著我們對 ESG 的知識已經瞭如指掌，我們可以運用自身經驗和影響力，引領其他機構踏上可持續發展的旅程。這種協作方式有助推動整個亞洲區在 ESG 方面取得進展，同時確保我們能與志同道合的組織合作。

為供應商提供 ESG 指導和培訓是我們實現這個目標的方法之一。我們邀請集團和當地業務部門的所有第一級供應商，以及友邦保險採購團隊參加 ESG 網上研討會。

我們定期舉行這些網上研討會，其內容涵蓋：

- 友邦保險的氣候轉型計劃和淨零排放策略
- 可持續發展的商業理據
- 氣候報告趨勢
- 全球監管概覽
- 衡量和報告碳排放的方法（包括基準、制訂目標和減排方法）
- ESG 最佳實踐
- ESG 指引和額外資源。

2024 年，集團內有 100% 合資格第一級供應商已參與友邦保險的 ESG 網上研討會。

參加者對這個網上研討會的反應相當正面。我們的供應商很高興有機會深入了解我們的 ESG 策略，並期望與我們合作應對全球問題。不少供應商表示希望我們經常舉辦網上研討會，以增加他們對 ESG 市場趨勢和最佳實踐的認識，我們希望能在 2025 年回應這個要求。

事實證明，網上研討會成為友邦保險與不同策略性供應商交流的理想平台，不論其來自哪個行業或國家／地區。透過從 ESG 的角度討論共同話題，我們可以運用共通語言交流互動，從而增強我們在日常業務往來以外的關係。

友邦保險馬來西亞：數碼化方案及以人為本的設計



個案研究

Zippo Tan 於友邦保險馬來西亞任職九年，一直積極參與開創數碼化計劃，力求在科技與人性化之間達致完美的平衡。他注重以人為本的設計，開發和使用創新技術，以提升營運效益，改善客戶體驗。

當中包括將服務申請表格數碼化，以實現直通式處理，並確保客戶即時獲得回覆，又引進短訊、電郵和 AIA+ 手機應用程式的推送通知等數碼通訊，來代替書面信件。

2024 年 10 月，Zippo 及其團隊執行變革措施，將電子保單定為新業務的預設選項。當客戶完成投保程序後，將即時收到電郵，當中附帶一個連結，讓客戶從客戶入門網站檢索其數碼保單。雖然客戶可以索取保單的列印本，但 Zippo 指，作出這個選擇的客戶不多。

Zippo 表示：「推行電子保單計劃之前，約有 50% 的新業務需要列印保單。自從提供電子保單這個預設項目後，該數據已減至約 3%。由於保單平均約有 50 頁，這個新措施顯著減少列印的用紙數量。

除減少列印用紙外，數碼表格及簽名等創新技術，也令客戶無須駕車前往本集團分行，從而有助減少碳排放。Zippo 以友邦保險馬來西亞的壽險規劃師作為例子：他們過往經常耗費大量時間驅車前往各家分行，提交客戶的服務申請和其他交易表格。這個流程現已全面數碼化，2024 年提交的數碼服務申請表格多達 350 萬份，壽險規劃師可於一個地點完成工作，完全無須駕車。

作為產品負責人，Zippo 及其團隊可以反映客戶意見。他們透過研究來了解客戶痛點，以及他們在使用友邦保險馬來西亞現有流程時所面對的挑戰。這些研究有助他們準確掌握客戶情況，據此優先開發能為客戶體驗帶來正面影響力的創新技術，

而 2024 年推出的「Life+ Rewards」計劃便是其中之一。這個計劃是 AIA+ 應用程式的客戶獎勵機制，每當客戶實踐正面行動，例如下載電子保單或進行身體檢查時，便會獲得現金獎賞。這些措施不但能提升客戶聯繫，亦鼓勵他們關注個人健康和保健。此外，本計劃亦有助推廣數碼通訊，客戶如選擇使用網上通訊及無現金支付等可持續行動，便會獲得獎賞。

Zippo 的另一項職責是確保友邦保險馬來西亞的員工認識自動化的重要性，讓他們視數碼轉型為一項機遇，而非障礙。Zippo 承認，當員工長時間出任相同職務及不願改變時，數碼轉型將對組織構成挑戰。

他說：「我們鼓勵同事重新學習其他增值領域的技能，而不應原地踏步，每日重複相同的營運流程。除了與同事合作改進工作流程外，我們亦協助他們關注可持續發展和把握減少浪費的機會。」

友邦保險馬來西亞為保險業的數碼創新奠定高水平的指標。2024 年 8 月，本集團在「第九屆亞洲最佳信譽壽險業顧問獎」（Asia Trusted Life Agents and Advisers Awards）中榮獲「年度數碼轉型」獎。此外，友邦保險馬來西亞亦於「2024 年亞洲保險大獎」（Insurance Asia Awards 2024）獲得「年度人工智能計劃獎－馬來西亞」（AI Initiative of the Year – Malaysia）。

儘管獲得這些殊榮，Zippo 仍致力在 2025 年進一步推動數碼化進程。他的團隊將繼續推行無紙化計劃，目標是在 2025 年將友邦保險馬來西亞發出的紙張數目減至 65 萬張，約佔實施該計劃前友邦保險每年發出紙張數目的 5%。團隊亦致力鼓勵客戶使用自助服務入門網站來提升數碼化應用，並尋找更多機會來增強後端流程效益。

Zippo 表示：「我們的目標是設法提升友邦保險馬來西亞的工作效益，持續縮短處理流程的時間，透過及時和透明的溝通來滿足客戶的需要。」



“保險業仍然依循不少過時的流程。我們的角色是挑戰這些流程，以識別有待改進的領域，解決矛盾不一之處，並尋找方便客戶購買保險產品的方法。”

ZIPPO TAN

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