HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

維持健康、長久、好生活

2022年環境、社會及管治報告



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。

我們致力透過維持健康、長久、好生活實現目標，務求為所有持分者創造價值，同時將環境、社會及管治理念融入業務，讓我們能夠與時並進。

友邦保險是泛亞地區最大的人壽及健康保險公司，亦為主要的資產持有人及投資者，我們明白積極轉型能為亞洲創建更健康，更具可持續性的未來。

有見及此，我們已採取多項行動，並於2022年環境、社會及管治報告闡述當中詳情。

目錄

2022年環境、社會及管治亮點 2
關於友邦保險集團 4
主席報告 6
集團首席執行官兼總裁報告 8

我們的環境、社會及管治方針

我們的環境、社會及管治策略 12
友邦保險的環境、社會及管治方針 13
讓我們的持分者參與其中 15
重要性：專注於重要事項 17
繼續推進我們的策略 20
友邦保險的2050年淨零排放及科學基礎減量目標 25

健康和保健

健康和保健支柱 29
策略性優先任務概要及進展 30
策略性優先任務詳情 31
提倡健康和保健的實例 43

可持續投資

可持續投資支柱 45
策略性優先任務概要及進展 46
策略性優先任務詳情 49
實踐可持續投資的實例 61

可持續營運

可持續營運支柱 63
策略性優先任務概要及進展 64
策略性優先任務詳情 65
實踐可持續營運的實例 71

員工及文化

員工及文化支柱 74
策略性優先任務概要及進展 75
策略性優先任務詳情 77
支持員工及文化的實例 88

有效的管治

有效的管治支柱 91
策略性優先任務概要及進展 92
策略性優先任務詳情 93
履行有效的管治的實例 108

內部參與及外部宣傳 110
我們的TCFD報告 114
獨立執業會計師的保證鑒證報告 131
監管及強制性披露 133
環境、社會及管治數據資料 140

關於本報告 149
本報告之反饋意見 150

2022年環境、社會及管治亮點

環境、社會及管治認可

榮獲Institutional Investor Research評選為
最佳環境、社會及管治（BEST ESG）第一名（日本除外），反映該機構對逾4,500名投資專業人士及1,000多間金融服務公司的調查結果

擠身《財富》雜誌**2022改變世界名單**的首十位，名單上的公司來自世界各地，致力解決社會上的最大挑戰，雜誌引述我們從煤炭企業全面撤資的努力

健康和保健

分別為
4,100萬及超過1,700萬
名個人保單持有人及團體保險計劃參與成員提供保障

給付及理賠總額高達
160億美元

提供總保額超過
2萬億美元的保障

可持續投資

投資於醫療保健及環境、社會及管治債券的規模分別達
63億美元及43億美元

於我們研究覆蓋的發行人範圍內，直接管理的固定收益及股票資產中**全面應用**環境、社會及管治評級評分卡

友邦保險新加坡推出
可持續發展多元主題基金

可持續營運

100%
新建建築及翻新建築獲得綠色認證

98%
投保以無紙化方式遞交

87%的投保、服務及理賠交易以**電子化方式**提交，降低我們在業務營運上的用紙量

員工及文化

榮獲蓋洛普頒發
蓋洛普傑出工作場所獎

獲納入**彭博性別平等指數**

連續第六年位列蓋洛普金融服務及保險業員工參與度基準的**首四個百分位**

有效的管治

集團董事會成員
100%
為獨立非執行董事**

集團董事委員會的主席及成員
100%
為獨立非執行董事**

在Sustainalytics的保險行業及區內**環境、社會及管治評估中位居榜首，**並繼續獲MSCI環境、社會及管治評級評為「AA」級

已制訂近期科學基礎減量目標，並會在2023年環境、社會及管治報告內披露。

** 集團首席執行官兼總裁以外

2022 年環境、社會及管治亮點

主要環境、社會及管治成員及支持的承諾

獲納入的主要指數及評級

> 為建立平等、健康的社會出一分力，讓所有人能夠茁壯成長、守護未來，藉以實踐友邦保險的目標，維持健康、長久、好生活。



聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問及環境、社會及管治委員會主席

關於友邦保險集團

友邦保險控股有限公司（「本公司」）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18個市場，包括在中國內地、香港特別行政區、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、汶萊和澳門特別行政區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。

友邦保險今日的業務成就可追溯至1919年於上海的發源地。在逾一個世紀的營運中，集團已發展為亞洲（日本除外）的龍頭公司，並於其多個市場穩佔領導地位。截至2022年12月31日，集團總資產值為3,030億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，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。集團透過遍佈亞洲區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過4,100萬份個人保單的持有人及逾1,700萬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」）；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」）。

關於友邦保險集團



引領保險市場，於亞洲建設更健康社區

1 1919 中國內地
2 1931 香港特別行政區
3 1931 新加坡
4 1938 泰國
5 1947 菲律賓
6 1948 馬來西亞
7 1957 汶萊
8 1972 澳洲
9 1981 新西蘭
10 1982 澳門特別行政區
11 1984 印尼
12 1987 南韓
13 1990 台灣（中國）
14 2000 越南
15 2001 印度
16 2012 斯里蘭卡
17 2013 緬甸
18 2015 柬埔寨

為超過4,100萬
名個人保單持有人提供服務

於亞洲
18個市場經營業務

亞洲提供服務逾
100年

於亞洲僱用超過
25,000名員工

超過1,700萬
名團體保險計劃參與成員

提供總保額
超過2萬億美元的保障

總資產值達
3,030億美元

香港聯合交易所的最大上市公司
截至2022年12月31日，按在香港註冊成立並將總部設於香港的公司市值計算

承諾於
2030年前鼓勵10億大眾
實踐健康、長久、好生活

承諾於2050年或之前實現
溫室氣體淨零排放，
以符合最新的氣候科學

主席報告

“能夠為亞洲經濟及社會的可持續發展作出貢獻，我們深感自豪。”

謝仕榮
獨立非執行主席



主席報告

友邦保險一直致力將環境、社會及管治考量因素納入業務當中，本人十分榮幸與您們分享集團的顯著進展。

我們公佈上一份環境、社會及管治報告時，2019冠狀病毒病大流行的影響正逐步減退，但是，全球大眾與環境健康所面臨的挑戰仍然備受關注。亞洲佔全球總人口60%，貢獻全球本地生產總值接近一半。隨著亞洲人口增加及人口結構改變，社會及大眾健康亦迎來不同程度的挑戰。

全球有74%死亡個案由非傳染病所致[1]，而且心血管疾病、糖尿病及癌症的患病人數預期將會增加。友邦保險預計於2020年至2030年期間，各個市場的年度醫療保健開支將會以每年10%的速度增長。此外，氣候變化及環境惡化，亦同樣威脅全球大眾持續獲得乾淨食水、糧食及清新空氣的機會，令醫療保健開支的重擔百上加斤。

友邦保險的業務遍佈亞洲18個市場，是最大的人壽及健康保險集團之一，我們有責任運用我們無可比擬的業務規模，協助客戶及社會控制並處理面臨的健康及死亡風險。亞洲是最容易受到氣候改變影響的地區之一，我們致力為區內的可持續經濟及社會發展作出有意義的貢獻，期望藉此實現我們的目標，協助數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活。

我們服務的社區正遭受氣候變化所帶來的影響，加上優質醫療保健服務的供應有限，導致不少民眾面臨健康問題。友邦保險致力協助消除醫療資源差距，締造更佳的健康成果，加強區內各界的抵禦能力。在友邦保險的各個市場，大眾獲得醫療保健服務的機會差異極大，醫療成本不斷攀升，保險保障不足，醫療質素更會因應市場和社會經濟階層而出現明顯差別。

我們的環境、社會及管治策略旨在協助友邦保險消除上述差距。我們的五大重點分別為健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化，以及有效的管治，它們與集團目標一致，並與友邦保險的業務相互結合。

我們的環境、社會及管治框架及策略深深植根於集團之中，讓我們得以有效地管理業務所面對的環境、社會及管治風險與機遇，並於各地市場宣揚環境、社會及管治的最佳實踐。

作為資產持有人，健全穩妥的管治和致力發展環境及社會的承諾，一直是我們工作的主要核心。因此，友邦保險所作出的投資決策，都以相關的環境、社會及管治實踐為根據。我們對準領先國際的環境、社會及管治評分方法為不同投資進行評級，並且積極與所投資公司互動，藉以促進、發展及加強與環境、社會及管治相關的業務模式。

自2021年底承諾在2050年或之前實現淨零溫室氣體排放以來，我們的氣候及淨零督導委員會已為集團管治及透明度建立穩健的框架，從而支持我們實現目標。我們預期，相關的短期目標可在2023年年底之前獲科學基礎減量目標計劃驗證。

誠如2022年的環境、社會及管治報告所載，縱然面對區內的種種挑戰，我們仍然能夠取得重大進展。友邦保險將會繼續協助大眾追求健康、長久、好生活，本人就企業上下作出的承諾感到鼓舞，亦翹首以待集團業務的未來發展。

本人藉此感謝您們一直以來的支持。



謝仕榮
獨立非執行主席

[1] 世界衛生組織（2022）

集團首席執行官兼總裁報告

“

為受影響的本地社區應對社會及環境的嚴峻挑戰，既是友邦保險的重大機會，也是友邦保險的重要責任。

”

李源祥
集團首席執行官兼總裁



集團首席執行官兼總裁報告

友邦保險的一切工作始終是為了實現集團目標，協助大眾實踐健康、長久、好生活。我們堅信社區福祉與環境健康息息相關，並可體現於我們以目標為本的環境、社會及管治工作重點。

作為亞洲領先的人壽及健康保險公司，友邦保險積極應對影響本地社區的重大社會挑戰。健康與環境作為區內一直關注的首要議題，讓我們更加意識到實踐友邦保險目標的重要性。

透過以目標為本的環境、社會及管治策略，友邦保險得以採取最佳實踐，與業務所在地區的多個機構溝通交流，同時積極響應聯合國全球契約、CDP（前稱碳披露項目）及聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI），為社區各界解決不同挑戰，並將有關實踐推廣至整個社區，為此本人感到鼓舞。

2022年的進展意義重大

於2022年，友邦保險在環境、社會及管治策略中的不同層面，包括健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化，以及有效的管治，所取得的成就有目共睹，本人對此深感自豪。

去年，我們推出「AIA One Billion」並許下宏大目標，於2030年或之前透過作出健康宣傳、提出建議、建立夥伴關係、舉辦活動、社區計劃及運動，協助10億大眾實現健康、長久、好生活，使我們的接觸層面從現有客戶，進一步拓展至多個社區，讓更多人參與其中。

我們承諾於2050年或之前達致淨零排放，旨在達致業務脫碳，並不斷鼓勵旗下所投資公司邁向低碳的未來。除此之外，我們不斷努力將環境、社會及管治考量因素融入投資組合當中，投資於業務模式及營運慣例與環境、社會及管治最佳實踐目標一致的公司。就集團直接管理的上市股票及固定收益持倉而言，我們已從煤炭開採及燃煤發電企業全面撤資，足以證明我們在這方面的決心，讓友邦保險於《財富》雜誌「2022 改變世界名單」解決社會最大挑戰的全球公司名單中擠身前十位。

作為區內最大的僱主，友邦保險秉持「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念，獲納入國際公認的2023彭博性別平等指數，成為香港僅有獲得此殊榮的五間上市公司之一，表彰我們致力創造公平共融工作環境的成績。我們的高級管理層當中，有40%為女性，已超出之前所訂下的目標。我們將會繼續優先培育領袖，全面代表業務所在的社區。

集團首席執行官兼總裁報告

友邦保險經營逾一個世紀並深受信賴。我們的管治制度，是我們作為可持續發展企業取得進步的基礎。我們的努力獲得MSCI及Sustainalytics等機構的認同，作出優異評級認證，成果令人鼓舞，印證我們以持久信任為基礎一直發展業務的決心。

我們的環境、社會及管治架構亦借助不同職能的專業知識，確保環境、社會及管治策略完全融入業務當中，讓我們能夠追蹤各個市場實現目標的進度。

對未來充滿信心

歷盡上個世紀多個前景未明及變化革新的時期，友邦保險都能一一跨過，為集團贏得誠可信賴、強韌穩健，以及在許多市場週期做對的事的卓著聲譽。本人堅信友邦保險在世上最有活力的地區營運，並喜見友邦保險可以繼續引領策劃環境、社會及管治未來的路向，讓我們不斷將環境、社會及管治實踐進一步與業務融合，藉以持續改進。

我們將繼續建立可持續及強健的企業，為股東提供可持續回報，同時回應社會所需，為改善地球健康出一分力。

本人由衷感謝員工身體力行，每天於社區中實踐我們的業務目標，正是這份熱誠，讓我們對集團的未來充滿希望與信心。

本人相信您定能在我們的2022年環境、社會及管治報告得益。友邦保險感激您一直以來的支持，與我們攜手協助亞洲大眾實踐長久、健康、好生活。



李源祥
集團首席執行官兼總裁

我們的環境、社會及管治方針



“在應對重大的環境、社會及管治因素之際，我們亦為持分者締造價值。”



AMITA CHAUDHURY
集團可持續發展主管

我們的環境、社會及管治策略

友邦保險的環境、社會及管治策略，是從我們「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念衍生出來，並建基於五大層面：健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化及有效的管治。

我們相信，針對上述層面聚焦工作，將為社區、亞洲乃至整個地球的大眾實現更健康的可持續發展。

	**健康和保健**專注於溝通協作、推動及實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大獲得優質健康護理的渠道，對社會產生更廣泛的積極影響。
	**可持續投資**透過將資本配置在致力為可持續發展作出貢獻的公司、為未來投資，並在未來的低碳經濟中，減少擱淺資產所帶來的潛在影響，務求創造長期價值。
	**可持續營運**的目標是改善友邦保險營運的環境績效，並在採購考量中納入環境、社會及管治因素。
	**員工和文化**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、共融及具支持性的文化來幫助我們的員工實現成功。
	**有效的管治**確保友邦保險在與持分者的溝通協作及我們如何管理風險方面繼續保持最高標準的營運慣例。有效的管治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，而這些是我們能夠取得成功的重要條件。

友邦保險的環境、社會及管治方針

友邦保險需要董事會及管理層的監督，方可執行我們的環境、社會及管治策略，從而達致可持續發展的目標。

我們的環境、社會及管治架構利用跨職能的專業知識，以及高級管理層及集團董事會的監督，確保我們的策略以符合業務目標的方式應對相關的重要議題。透過此架構，我們旨在確保各個營運地區以統一協調的形式，落實環境、社會及管治策略的問責性。

董事會

友邦保險董事會對監督本集團的風險管理活動負有最終責任，並將繼續監督集團內的重大風險，包括與氣候變化相關等的環境、社會及管治風險。環境、社會及管治委員會、氣候及淨零督導委員會等多個職能委員會，以及集團環境、社會及管治部門為此環境、社會及管治工作提供支援。

關於董事會的職務詳情，請參閱本報告的《有效的管治》章節。

環境、社會及管治委員會

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，以及下列行政人員：

- 集團法律總顧問（主席）
- 集團首席財務總監
- 集團首席風險管理總監
- 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

環境、社會及管治委員會是一個整體管治部門，負責就本公司的環境、社會及管治策略、目標、政策及披露的事宜給予指引及進行監督，亦有責任向董事會提供有關環境、社會及管治的最新資料，以及每半年就重大議題作出更新。此外，委員會亦會探討環境、社會及管治風險，並透過董事風險委員會上報予董事會。

環境、社會及管治委員會亦對環境、社會及管治研究、監管發展、國際可持續發展的最佳實踐、重要持分者提供的反饋以及評級機構的報告作出考量，為本集團相關的具體環境、社會及管治議題提供意見，以改進相關策略。

氣候及淨零督導委員會

於2022年，本集團已成立氣候及淨零督導委員會，為邁向淨零排放提供支援。此委員會將重點監督友邦保險科學基礎減量目標計劃的承諾，包括設定及審批特定目標、落實策略，並持續監察實現2050年淨零目標的進度，同時由最新成立的淨零及科學基礎減量目標工作小組支援，而該小組由集團營運的高級營運專家組成。

關於氣候及淨零督導委員會成員及架構的更多資料，請參閱本報告的《友邦保險的2050年淨零目標及科學基礎減量目標》章節。

集團環境、社會及管治職能

集團環境、社會及管治團隊於實現環境、社會及管治目標發揮著關鍵作用。當中工作包括根據集團的商業目標制訂環境、社會及管治舉措，進行跨職能協調從而執行策略並向持分者提供有效披露。環境、社會及管治職能與集團投資部門、集團財務部門、集團風險管理部門、集團人力資源部門及集團營銷部門等其他職能部門通力合作，與業務單位進行溝通，以提升其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及理解。

集團環境、社會及管治職能由集團可持續發展主管領導，其責任是進一步將公司的環境、社會及管治策略融入友邦保險的營運當中，並推動組織整體的可持續發展工作。我們的環境、社會及管治工作流程主管支持這些工作，負責於報告流程中推動實施友邦保險環境、社會及管治策略的關鍵要素、環境、社會及管治整合、氣候及環境，以及夥伴合作關係及宣傳。

我們的環境、社會及管治方針

友邦保險的環境、社會及管治方針

業務單位環境、社會及管治代表

於2022年，友邦保險繼續鞏固其環境、社會及管治方針及報告架構，以進一步將穩健的管理制度納入我們各個地方市場。我們所有的地方業務單位均設有由高層員工出任的環境、社會及管治代表，負責於各自的市場中推動環境、社會及管治策略的執行。我們大部分的業務單位亦設有當地的環境、社會及管治委員會。其餘尚未設有該委員會的業務單位則擴大了現有委員會的職責範圍，以涵蓋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、社會及管治代表及其他地方業務單位的持分者保持定期和穩健的溝通，以確保在應用環境、社會及管治最佳實踐、推行新舉措、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。為此，友邦保險於2022年召集了來自我們大多數和幾乎全部主要市場的環境、社會及管治代表，與集團的環境、社會及管治職能部門展開定制化策略會議。會議的目標是要加深集團層面的承諾，並支持制訂廣泛的具體舉措以推動工作進度。

將環境、社會及管治納入高級管理人員的薪酬

友邦保險採取負責任的薪酬措施，以吸引、激勵及挽留集團各級員工，旨在根據他們所產生的影響及貢獻，以具競爭力及公平的方式獎勵所有員工，而不論其性別、種族、年齡、殘疾程度或其他與表現無關的因素，並與健全的風險管理作出平衡。

友邦保險就表現及獎勵所採取的方針，支持我們實現業務策略，當中包括基於本集團的資本狀況及長期表現，獎勵達致策略目標的員工，同時又不會引致他們進行過度冒險或違反適用法律、指引或法規的行為。

我們為薪酬及風險管理框架進行妥善的管治、設計、實施及監察，從而達到上述目標。在本集團認為必要及合適的情況下，有關框架適用於整個集團，並在各個業務單位貫徹實施，不過須受當地規則及法規所約束。

我們已於集團層面實施穩健的表現管理框架，該框架根據年初定下的個人目標，評估員工及行政人員的貢獻及行為，確保我們發放的獎勵反映員工的努力成果及行為表現，並且公允地考慮財務及非財務因素。

在實施環境、社會及管治策略時，我們會根據職能分工，將措施分配予相關的高級管理層成員。

環境、社會及管治目標會進一步逐級傳達至相關團隊及員工，隨後，管理層會不斷檢查並作出指引，以確保我們有效地達致期望。

本公司薪酬框架的進一步詳情，請參閱載於將於2023年4月刊發的2022年年報的《薪酬報告》。

讓我們的持分者參與其中

我們的環境、社會及管治策略的成功有賴於我們與持分者溝通的能力。有效的溝通是瞭解持分者如何塑造各項重要議題並受其影響的關鍵，亦使我們能夠更好地識別及應對重大的可持續發展挑戰和機遇。今年，我們繼續於各個平台上尋求加深全面的溝通互動。

主要持分者群體	我們為何溝通	我們如何進行溝通	探討的議題
客戶	聆聽客戶的意見至關重要。客戶的反饋意見有助於我們持續改善產品、服務、營運及產品組合。	• 地區性保健調查，採用如網上日誌等研究工具 • 深入訪談、定量調查及專家訪問 • 消費者趨勢研究 • 客戶關係問卷調查 • 實時客戶問卷調查	• 體格健康 • 心理健康及保健 • 社會健康 • 財務 • 環境 • 客戶體驗 • 客戶體驗之旅
員工及代理	員工對我們的表現及可持續發展至關重要。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以採取正確行動，營造一個和諧共融的工作環境。	• 員工問卷調查 • 員工大會及由高級領導人員所領導的其他論壇 • 員工網絡、專題小組及其他論壇 • 會議、培訓及人才發展計劃 • Voice of Distribution (VOD) 問卷調查	• 友邦保險的文化、員工參與及體驗 • 員工健康 • 事業發展規劃及專業成長 • 代理體驗 • 代理培訓、溝通、招聘及挽留支援
政府及監管機構	我們與業務開展市場的政府機構及監管機構密切合作，以完善可持續發展的營運實踐，以及透過宣傳及合作夥伴關係推動變革。	• 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區進行的工作 • 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	• 步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中

我們的環境、社會及管治方針

讓我們的持分者參與其中

主要持分者群體	我們為何溝通	我們如何進行溝通	探討的議題
投資者	我們專注於提升投資者的信任，並定期與投資者互動以傳達我們的環境、社會及管治策略及工作進展。公司與投資界的相互溝通使分析師能夠為友邦保險作出明智決策。	• 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）、穆迪、CSA、MSCI、Sustainalytics、CDP及BGEI • 投資者大會、會議、電話通話及通訊 • 環境、社會及管治重要性問卷調查	• 氣候變化 • 可持續投資 • 指標及目標 • 策略 • 管治 • 多元及共融
社區	鑒於我們在亞洲業務的規模及影響力，我們定期與廣大群眾進行溝通互動，以共同努力推動積極變革。	• 進行溝通互動舉措，作為AIA One Billion的一部分，例如友邦保險健康校園計劃、AIA Voices及地方的客戶服務關係措施 • 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 • 持續社交媒體互動	• 體格健康 • 心理健康 • 環境健康及財務共融

我們本著為持分者締造長期價值的方式，與他們進行健康的互動，從而將環境、社會及管治策略融入營運當中。

重要性：專注於重要事項

我們每年都會依循穩健的重要性流程，讓我們更能理解對持分者重要的議題，並支持我們制訂短期、中期及長期的行動計劃。

透過一年一度的重要性評估，我們可更有準備地應付本集團所面臨的環境、社會及管治相關的新興風險。同時，我們能夠識別出機遇所在，讓我們帶來積極改變，同時實現我們的目標。

穩健的重要性評估方法

於2022年，我們採用「雙重重要性」視角進行檢討，讓我們可對每個重要議題，作出更穩健的分析。此方法涉及評估各個議題對經濟、環境及大眾造成的影響（「影響重要性」），亦評估是否可以合理預期該議題會對友邦保險企業價值的評估造成影響（「財務重要性」）。這種方法讓我們可識別及瞭解友邦保險能夠產生重大影響力的領域，以及對持分者造成最大影響的事宜。

採納雙重重要性方法與包括全球報告倡議組織（GRI）及國際可持續準則理事會（ISSB）在內的國際準則及框架接軌。

我們的重要性評估包括以下步驟：

1. 審閱範圍及識別議題

使用內部資料、定期持分者參與、可持續發展趨勢的案例研究、以選定的同行、可持續發展標準、投資者的準則，以及多個環境、社會及管治評級指數作為基準進行研究，以識別潛在的重要議題。

2. 讓持分者參與其中

透過問卷調查及訪談，與範圍更廣及遍佈業務單位及市場的內部及外部持分者溝通，確保相關考慮因素已納入營運範圍。

3. 分析

應用雙重重要性角度分析所選定的議題，並制定對友邦保險重要的議題清單。

4. 驗證

與高級領導人員驗證所選定的議題，確保環境、社會及管治重點領域與集團的戰略方針及業務策略保持一致。

我們的環境、社會及管治方針

重要性：專注於重要事項

我們重要的議題

我們已將下文所載列的視為最重要的五個議題，對友邦保險的可持續營運能力至關重要，同時支持社區及環境發展。此外，我們亦列出另外七個議題，有助完善我們的重點工作。

首要環境、社會及管治重要議題

- 環境責任及氣候行動
- 健康、保健及財務共融
- 可持續投資
- 人力資本
- 企業管治

其他重要議題

- 風險管理
- 資料私隱及網絡安全
- 社區參與及投資
- 多元、平等及共融
- 商業道德
- 產品及服務的數碼化與創新
- 負責任的市場營銷及銷售實踐

我們的環境、社會及管治方針

重要性：專注於重要事項

隨著我們持續將環境、社會及管治方針融入整體業務策略當中，被識別為重要的環境、社會及管治議題反映我們的優先任務已趨成熟完善。不同的持分者對友邦保險的關鍵環境、社會及管治優先任務均有一致的意見，並認為環境責任及氣候行動為首要的優先任務。高級管理層亦強調可持續投資是友邦保險的機遇，其重要性不容忽視。另一方面，健康和保健以及財務共融則為內外部持分者所關注的重要議題。

從幾個領域的細分範疇可見我們的方針會不斷演變，例如，2021年的「氣候變化」今年已變成「環境責任及氣候行動」，而有關演變取決於應對氣候行動的迫切性，同時更能夠反映集團希望在業務營運中，全面處理相關問題，譬如生物多樣性及廢物和污水處理等議題。同樣地，「健康和保健」的重點已於2022年演變成「健康和保健及財務共融」，理由是我們正在尋找方法解決保單持有人的身心及財務健康，並藉此清楚反映日益擴大的保障缺口，與這個主題的所有部分有著密切關係。

2019冠狀病毒病大流行的影響仍然纏繞社區，繼續印證這些議題的重要性。疫情為現有公共服務及基礎設施帶來的壓力，加劇現有的社會及人口挑戰，例如非傳染病（NCD）的增加及收入不平等的差距擴大。在這些情況下，應對保障缺口更為重要，我們會提供更多及更具共融性的優質醫療渠道，且為醫療服務不足的大眾制訂解決方案，這將繼續成為本集團的關鍵任務。

我們會不斷完善重要性方針，讓我們可在堅實的環境、社會及管治基礎上繼續努力，改善資源配置，加強制訂決策，從而實現我們的目標。

繼續推進我們的策略

下表概述了我們環境、社會及管治策略的五大支柱如何與重要議題及策略性優先任務保持一致，亦重點列出於2022年取得的進展，以及其與多個聯合國可持續發展目標的聯繫。

健康和保健

重要議題	策略性優先任務	舉措	目標/證據	進度		聯合國可持續發展目標
				2021年	2022年	
健康、保健及財務共融	**讓亞洲各社區參與其中** 讓區內社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務共融	AIA One Billion	參與其中的人數（累計）	1.25億	2.58億	
	改善獲得優質醫療保健的渠道 提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道	「AIA Vitality」及友邦保險中國健康計劃	已推出有關計劃的市場數目	11	12	
			「AIA Vitality」及友邦保險中國健康計劃的客戶人數	190萬	260萬	
		遠程醫療	符合遠程醫療條件的客戶	260萬	570萬	
			諮詢數目按年增長	73%	238%	
		個人療程管理	符合條件的用戶	290萬	370萬	
			個人療程管理數目按年增長	65%	13%	
			診斷變化（%）	21%	19%	
			細化治療方案（%）	56%	53%	
			客戶滿意率（%）	94%	94%	
		區域醫療通行證	亞洲首100間頂級醫院	有	有	
			全球供應商數目	10,000	10,000	
	打造更好的綜合健康和保健成果 制訂領先的綜合健康和保健解決方案，獎勵行為改善的客戶	健康和保健解決方案	身高體重指數轉向健康的「AIA Vitality」高危會員的比例	29%	28%	
			血壓讀數改善的「AIA Vitality」高危會員的比例	54%	52%	
			膽固醇水平下降的「AIA Vitality」高危會員的比例	37%	35%	
			血糖水平下降的高危會員的比例	78%	72%	

我們的環境、社會及管治方針

繼續推進我們的策略

可持續投資

重要議題	策略性優先任務	目標/證據	進度		聯合國可持續發展目標
			2021年	2022年	
• 可持續投資 • 環境責任及氣候行動	**加深環境、社會及管治的參與互動** 在環境、社會及管治方面，加深與所投資公司的參與互動	專題互動	企業合規主題；1,000間所投資公司參與	勞工準則主題；1,000間所投資公司參與	7 12 13 16
		可根據內部環境、社會及管治評級評分卡作出評分的直接管理一般賬戶投資的比例	不適用	於我們研究涵蓋的發行人範圍內，直接管理的固定收益及股票資產中，全面（100%）應用環境、社會及管治評級評分卡	
	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水平和能力	環境、社會及管治培訓	不適用	於2023年年底前，範圍內投資部門的員工須完成環境、社會及管治培訓	
	擴大投資組合範圍 仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源及基礎建設，以擴大投資組合範圍	綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、基礎建設等的投資及披露	已投資36億美元於一般賬戶資產的環境、社會及管治債券	於一般賬戶投資組合而言，投資於於環境、社會及管治債券的規模達43億美元	
	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	投資組合中的剔除名單的披露	就一般賬戶投資組合而言，於剔除名單增加煤炭開採及燃煤發電	就一般賬戶投資組合而言，煙草、集束彈藥及煤炭仍然名列於投資組合中的剔除名單	
	投資組合及氣候披露 繼續呈報年度氣候披露，並根據淨零承諾，為投資組合制定減排目標	投資組合的氣候披露	已披露	已披露及加強根據科學基礎減量目標計劃的披露範圍	

我們的環境、社會及管治方針

繼續推進我們的策略

可持續營運

重要議題	策略性優先任務	目標/證據	進度		聯合國可持續發展目標
			2021年	2022年	
• 環境責任及氣候行動 • 風險管理 • 產品及服務的數碼化與創新	**確保更環保的建築** 確保所有新建建築和任何翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準	獲得綠色認證的建築物數目	6	11	
	改善環保績效 減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物	已產生的營運碳排放	1.3公噸/員工	2.0公噸/員工	
		預計將於2022年開展廢物測量	不適用	已衡量；674公噸	
	推進數碼化轉型 加強數碼化及自動化，減少用紙	透過數碼方式遞交的投保、服務及理賠交易的比例	77%	87%	
		透過電子方式遞交理賠的比例	75%	85%	
		整個集團透過電子化節省的紙張數量	1,200公噸，相等於2.4億張紙張	1,750公噸，超過3.5億張紙張	
	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	《供應商行為準則》已應用於所有供應商	有	有	
		計劃對第一級供應商的環境、社會及管治績效進行評估	不適用	已評估	

我們的環境、社會及管治方針

繼續推進我們的策略

員工及文化

重要議題	策略性優先任務	目標/證據	進度		聯合國可持續發展目標
			2021年	2022年	
• 人力資本 • 多元、平等及共融 • 商業道德	**整體**	根據蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業數據庫計算的員工參與度（目標：至少75百分位）	90百分位	94百分位	
	支持發展及事業晉升 培養學習文化，支持員工發展	每名員工的培訓時長（目標：2023年年底前每名員工24小時）	17 小時	24 小時	
		每年至少參加培訓課程一次的員工比例（目標：100%）	100%	100%	
	加快多元及共融進展 提倡工作環境中的多元化，並推動創新及共融文化	女性員工的比例	58%	58%	
		女性高級管理層的比例（目標：40%的高級管理層為女性）	42%	42%	
		女性佔領袖培訓課程參與者人數的比例（目標：2026年年底前達到45%）	>25%	>40%	
		友邦保險集團的員工來自全球國家的數目	>70個	>75個	
		於2022年年底前推出面向全體員工的多元共融培訓，並隨後每年複修一次	不適用	已推出	
	加強風險意識 貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理	每年達致100%員工確認履行友邦保險集團的《行為準則》（目標：100%）	100%	100%	
	為全體員工創造工作及獎勵機會 確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程	2023年年底前於所有市場為員工提供友邦保險員工健康計劃	不適用	已於主要市場推出	

我們的環境、社會及管治方針

繼續推進我們的策略

有效的管治

重要議題	策略性優先任務	目標/證據	進度		聯合國可持續發展目標
			2021年	2022年	
• 企業管治 • 風險管理 • 商業道德 • 營銷及銷售實踐 • 資料私隱及網絡安全	**董事會的管治** 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	董事會成員大致反映我們營運所在的司法管轄區的各行各業	是	是	
		友邦保險控股有限公司董事會的所有非執行董事均為獨立人士	100%	100%	
		董事委員會由獨立非執行董事擔任主席，並由大多數獨立非執行董事組成	100%	100%	
		每年根據關鍵績效指標(KPI)更新環境、社會及管治最佳實踐及工作進度一次	有	有	
	確保有效的風險管理及負責任的營運方式 有效管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇	每年至少確定及更新關鍵環境、社會及管治風險及風險承受能力一次	有	有	
	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	環境、社會及管治合作夥伴關係	簽署《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》 承諾遵守科學基礎減量目標計劃	參與聯合國全球契約公正轉型思考實驗室（Think Lab on Just Transition） 成為亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）的成員	
	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	提高於評級及獲納入環境、社會及管治指數的工作表現	Sustainalytics位居榜首 獲納入恒生可持續發展企業指數系列 獲MSCI環境、社會及管治評級評為「AA」級	Sustainalytics位居榜首 獲納入恒生可持續發展企業指數系列 獲MSCI環境、社會及管治評級評為「AA」級 獲納入彭博性別平等指數	

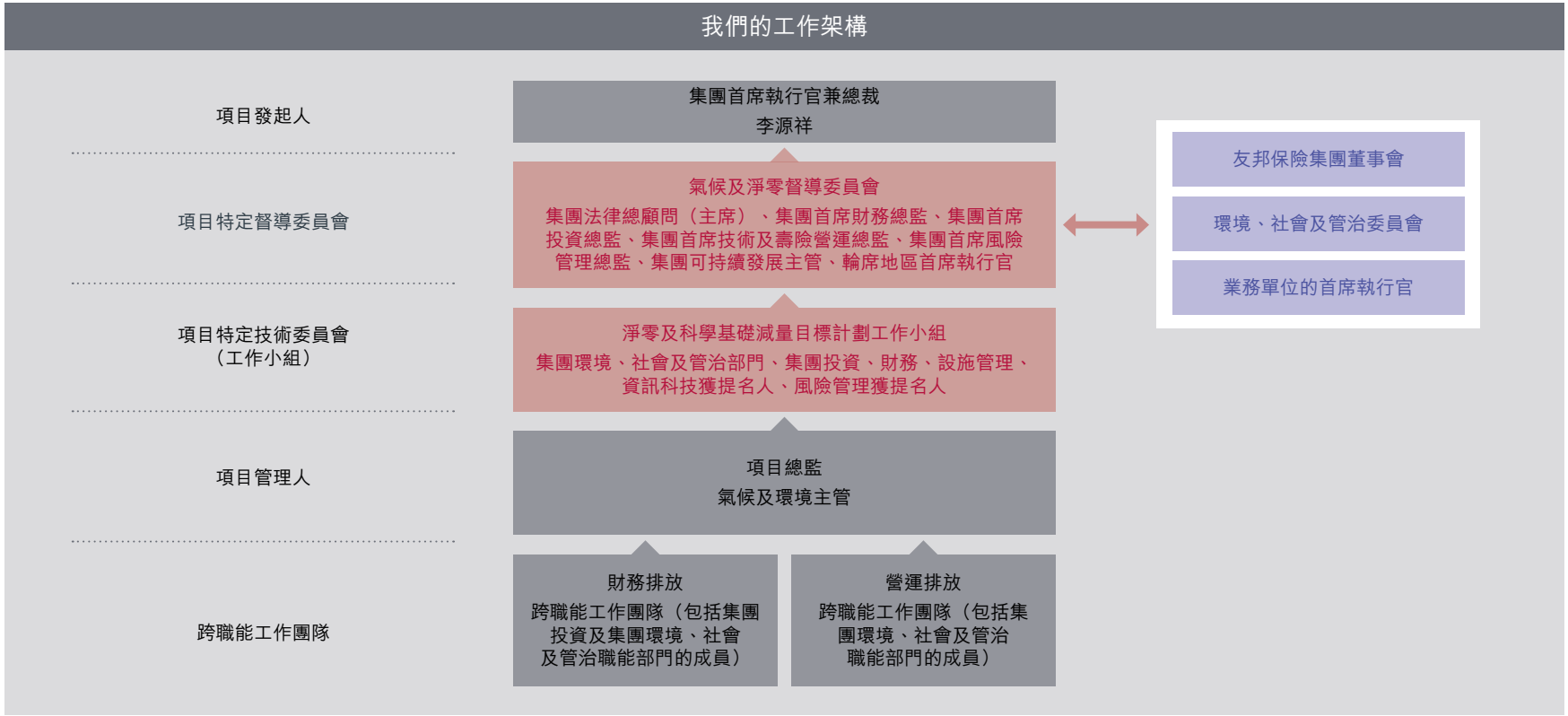
友邦保險的2050年淨零目標及科學基礎減量目標

地球與社區的健康密不可分。我們的社區及全球繼續深受氣候變化的影響，因此我們必須支持應對氣候變化的工作，才可以協助大眾實踐健康、長久、好生活。

2050年淨零目標及科學基礎減量目標

於2021年12月，友邦保險承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放，並向科學基礎減量目標計劃（SBTi）簽署承諾。SBTi是聯合國全球契約、世界自然基金會、世界資源研究所及碳披露項目（CDP）的合作計劃，旨在促進企業制訂符合實現《巴黎協定》目標所需的最新氣候科學的遠大減排目標。

自2021年宣佈我們的承諾以來，友邦保險已成立氣候及淨零督導委員會與淨零及科學基礎減量目標計劃工作小組，並匯集整個集團的專業知識及領導才能，為管治及透明度提供穩健的框架。這個項目由集團首席執行官兼總裁發起，並匯集跨部門的高級內部持分者。



我們的環境、社會及管治方針

友邦保險的2050年淨零目標及科學基礎減量目標

為履行承諾，我們於2022年已採取多項舉措，務求於2023年12月或之前讓SBTi驗證我們的目標。

這些舉措包括：

- 為範圍一、範圍二及範圍三所設定的科學基礎減量目標識別範圍；
- 根據SBTi的方法，計算我們營運及投資所產生的排放基準，並就減少溫室氣體排放設定明確的目標；
- 與包括集團董事會、集團執行董事會、業務單位的首席執行官、關鍵集團部門（包括投資、財務、風險管理及科技）的成員、業務單位的環境、社會及管治領導以及房地產及設施管理人在內的內部持分者進行協調，以分享達成基準及目標的方法；及
- 評估有助我們實現近期及長期科學基礎減量目標的方法。

我們亦將透過知識共享、教育及於適當情況下進行外部招聘，繼續投資並為各個集團部門及各個市場的環境、社會及管治的領導提升能力。

關於營運及投資的排放基準、近期科學基礎減量目標及我們達成目標的方法的詳情，將載列於我們於2024年3月刊發的2023年《環境、社會及管治報告》。

關於友邦保險的氣候相關披露詳情，請參閱第114至130頁的氣候相關財務訊息披露工作組（TCFD）報告。

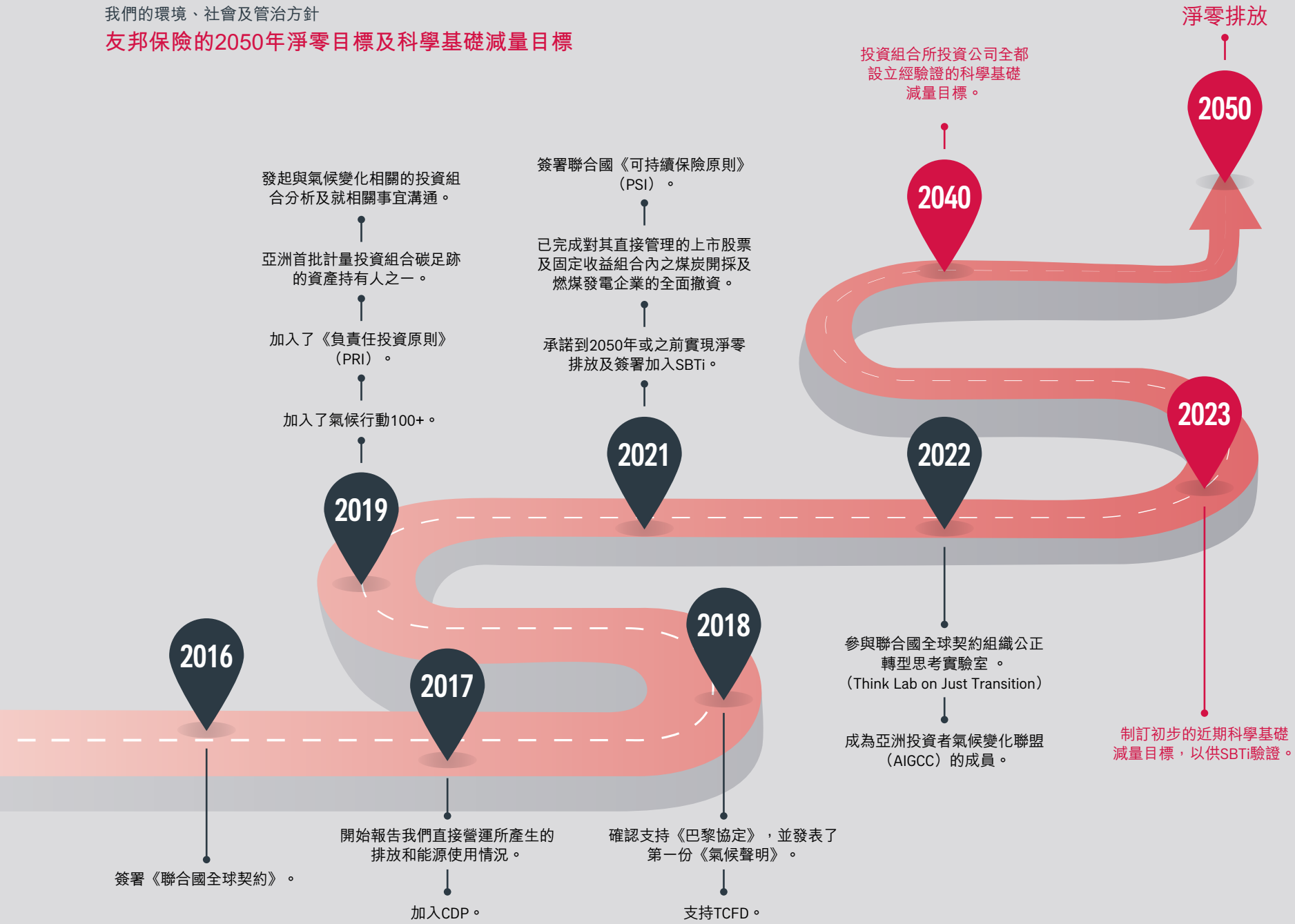
在逾100年的發展歷史中，友邦保險於區內建立了負責任的營運實踐，贏得大眾信任，並憑藉透明的資訊、健全的管治及龐大的規模成為行業榜樣。我們一直奉行這些悠久原則，推動向可持續發展轉型，並在整個行業推廣採納環境、社會及管治原則。

這些舉措體現出友邦保險對可持續發展的長期承諾，包括自2016年起加入聯合國全球契約組織、自2017年起加入CDP及自2019年起加入氣候行動100+。



我們的環境、社會及管治方針

友邦保險的2050年淨零目標及科學基礎減量目標





健康和保健

本章節

29 健康和保健支柱
30 策略性優先任務概要及進展
31 策略性優先任務詳情
43 提倡健康和保健的實例

健康和保健支柱

作為泛亞地區最大的獨立上市人壽保險集團，友邦保險致力推動我們的目標，幫助亞洲數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活。我們提供的一系列人壽及長期儲蓄計劃均可與客戶的健康和保健保障及服務結合，切合他們各自的不同需要，以確保他們有能力負擔保障開支，即使年紀漸長及保健成本隨之上升，亦可應付相關費用。我們相信為個人實現健康、長久、好生活與環境、社會及管治因素息息相關。因此，要創造更美好的未來，需要亞洲各社區參與其中、改善獲得優質醫療保健的渠道，並建立更好的綜合健康和保健成果。

友邦保險的綜合健康策略旨在改善亞洲大眾及社區的健康和保健狀況。透過我們的健康保險科技業務 Amplify Health，我們得以改善個人、企業、付款人和供應商的體驗，以及管理健康保險和醫療服務交付，從而達到以上目的。當中包括友邦保險的個人化健康保險，以及能夠滿足客戶需求的創新解決方案。透過與門診診所建立策略合作關係，更有效的護理管理計劃以及精簡的保健流程，讓我們可以更低成本提供更好的健康成果，使大眾更容易享用和負擔得起實惠而有效的保健服務。

“帶領亞洲的醫療保險轉型及提供優質的保健服務，對我們而言非常重要。友邦保險的綜合健康策略顯著改善我們的業務，為客戶、分銷商及股東創造更高價值，同時於營運所在的各個社區，讓大眾以相宜的價格，更容易獲得有效的醫療保險及保健服務，從而實現我們幫助大眾實踐健康、長久、好生活的目標。”



施斌陞 (STUART SPENCER)
集團首席市場總監

策略性優先任務概要及進展

策略性優先任務	2022年的進展
1. **讓亞洲各社區參與其中** 讓區內社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務共融。	我們繼續透過AIA One Billion，推動所有健康和保健領域的重要內容和活動，並提倡財務共融。 我們已設定目標，於2030年或之前幫助10億大眾實踐健康、長久、好生活，加強對亞洲各個社區的承諾。 於2022年年底，我們已透過AIA One Billion接觸了2.58名億人士。
2. **改善獲得優質醫療的渠道** 提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道。	AIA Vitality和友邦保險中國健康計劃 • AIA Vitality和友邦保險中國健康計劃的客戶人數 = 260萬 遠程醫療 • 符合遠程醫療條件的客戶 = 570萬 • 諮詢數量按年增長 = 238% 個人療程管理 • 符合條件的用戶 = 370萬 • 個人療程管理（PCM）數量按年增長 = 13% • 19%的診斷變化 • 53%的細化治療方案 • 94%的客戶滿意率 區域醫療通行證 • 亞洲100間頂級醫院 • 全球10,000間供應商
3. **打造更好的綜合健康和保健成果** 制訂領先的綜合健康和保健解決方案，獎勵行為改善的客戶。	根據已呈報數據的「AIA Vitality 健康程式」會員： • 28%「AIA Vitality」高危會員的身高體重指數轉向健康 • 52%「AIA Vitality」高危會員的血壓讀數出現改善 • 35%「AIA Vitality」高危會員的膽固醇水平下降 • 72%高危會員的血糖水平下降

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 1

讓亞洲各社區參與其中

讓區內社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務共融。

由我們的員工、代理網絡、大使和合作夥伴所組成的友邦保險大家庭，除了幫助個人和企業客戶改善健康和保健狀況，亦與區內數以百萬計的群眾互動，改善其身心和環境健康，同時提倡財務共融。

我們透過「AIA One Billion」計劃推動各個市場參與其中。我們藉由友邦保險「健康校園計劃」，鼓勵亞洲兒童養成更健康的生活習慣。此外，我們亦與托定咸熱刺足球會建立合作伙伴關係，宣揚運動在幫助大眾過上更健康生活的關鍵作用。今年，我們推出「AIA Voices」。這是一個全新的思想領袖平台，向亞洲各地的受眾傳播變革者及專家就身心、環境及財務健康方面的意見，為他們提供達致健康、長久、好生活的資訊及靈感。



策略性優先任務詳情

AIA One Billion

AIA ONE BILLION
JOIN THE JOURNEY

引言

我們訂下進取明確的目標：到2030年或之前，與十億大眾溝通互動，幫助他們實踐健康、長久、好生活。為此，我們已開始接觸不同人士，層面遠遠超過現有的客戶群，目標是推動社區參與，並於亞洲發起「健康、長久、好生活」的運動。

為實現「AIA One Billion」的目標，友邦保險鼓勵及啟發亞洲大眾坐言起行，實踐健康、長久、好生活，透過創建讓大眾參與其中的生態系統，我們會因時制宜，為亞洲社區數以百萬計大眾的健康及福祉帶來實質影響。

我們誠邀亞洲大眾參與。只有在整個友邦保險大家庭的共同努力下，我們才能實現目標。

行動

於2022年2月，我們向公眾宣佈「AIA One Billion」的目標。此後，我們於全部18個市場推出並策劃一系列以目標為本的舉措。我們透過建議、夥伴關係、各類活動、社區計劃和推廣，致力鼓勵、教育、啟發和支持亞洲各地的社區、員工、個人及商業客戶，改善身心、環境及財務健康。

衡量

我們遵循基於原則的方法，衡量參與的廣度及深度。我們將「參與」明確定義為「個人的積極行動」。這涵蓋了友邦保險與亞洲顧客、客戶和社區的所有接觸點。我們衡量每年的累計參與人數。我們亦將每年審查、更新和強化衡量標準；並根據需要調整方法，以確保穩健的流程，並且與活動中任何可能變動保持一致。我們已在適當情況下尋求獨立驗證。

邁向目標的進度



於2022年底，我們透過AIA One Billion接觸了

2.58億名人士

於2022年12月31日，已有2.58億名人士[1]參與友邦保險的AIA One Billion。羅兵咸永道會計師事務所已根據國際審計與鑒證準則理事會頒佈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，就節選的AOB表現指標進行有限保證的鑒證工作。有關詳情及編製基準，請瀏覽www.aia.com/aiaonebillion。

AIA One Billion的參與人數已調整至最接近的百萬位數。

[1] 詳情請參閱《披露與數據》章節。

策略性優先任務詳情

在以下章節中，我們選取了集團內的主要計劃及各市場交流活動的亮點。這些計劃及交流引領我們達致AIA One Billion的目標，亦顯示我們如何改善大眾的身心及環境健康，同時提倡財務共融，以鼓勵個人實踐健康、長久、好生活。

AIA One Billion的活動範疇

標誌性項目 | 身體保健 | 心理健康 | 環境健康 | 財務共融

標誌性項目

AIA healthiest schools

友邦保險「健康校園計劃」

2022年6月，我們推出友邦保險「健康校園計劃」，在校園推廣健康飲食、積極生活、心理健康以及健康和可持續發展，從而鼓勵5至16歲學生養成健康生活習慣。

我們與教育專家EVERFI合作，制訂特定教學資源。該資源是一套全面而靈活的課程和活動，全部均可從一站式數碼平台上獲取，容易融入每個教室以供師生使用。

各間學校均有機會加入友邦保險「健康校園挑戰」，展示其創新意念的潛在影響如何令學生及社區生活得更健康，並有機會贏得獨特的健康和保健體驗及獎品。

截至目前為止，我們於4個試點市場推行友邦保險「健康校園計劃」，當中包括澳洲、香港、越南及泰國，並致力於明年將這個地區性計劃擴展至其他地方。

GLOBAL PRINCIPAL PARTNER

與托定咸熱刺足球會建立合作伙伴關係

友邦保險很榮幸可以成為托定咸熱刺足球會的環球主要合作夥伴。我們積極參與體育活動，宣揚健康生活模式。藉著足球，我們希望透過團隊合作、紀律守規及體育精神等價值，為生命帶來正面影響。我們於友邦保險各個市場舉辦足球訓練班，協助大眾實踐健康、長久、好生活。自2017年以來，我們邀請熱刺的教練於亞洲任教，至今已有逾90,000名參加者（幾乎全部均為兒童）參與該體育活動。我們亦創辦數碼培訓園地（Coaching Corner），並於社交媒體分享資訊，不斷就健康飲食及心理健康等各種題目進行交流。

AIA VOICES

AIA Voices

今年，我們很榮幸能夠推出「AIA Voices」。這是一個以內容主導的思想領袖平台，匯聚亞洲各地的知識專家，於大眾實踐健康、長久、好生活的旅途上給予教育、推廣及具啟發性的資訊。

「AIA Voices」將主題專家，改革先鋒以及推動者匯聚一堂。他們將會就有關身心、環境和財務健康的重要議題發表意見。

節目的第一集是「睡眠與精神健康」。該集節目會深入探討睡眠重要性及對精神健康造成的影響。該節目為於2019年推出與睡眠有關的#OneMoreHour活動的延續，並請來睡眠專家Olivia Arezzolo、心理治療師 Kate Yan Yijia 及前壁球冠軍選手Nicol David等名人專家作為節目嘉賓。

在接下來的日子裡，「AIA Voices」將會聚焦討論理財知識及財務共融，以及健康的地球與我們自身健康間的關係。

策略性優先任務詳情

身體保健

我們支持、推動及鼓勵大眾保持健康、預防疾病，並讓他們有機會獲得優質醫療保健服務，從而改善他們的健康狀況。

與馬來西亞婦女一起消除刻板形象及推廣身體保健

連同國際婦女節2022年的主題 #BreakTheBias，友邦保險馬來西亞推出 #AIASquashTheStereotypes 活動，旨在闡明為何每位馬來西亞女性仍然要為傳統的性別觀念作持久抗爭，並透過體育運動宣揚身體保健的重要性。

活動獲得友邦保險馬來西亞大使兼八屆世界壁球冠軍Nicol David的支持，誠邀女士們分享其勵志故事，以及於日常生活中如何挑戰傳統性別觀念。20名幸運兒獲得了一次與Nicol一起參加獨家女性壁球訓練班的機會。

於馬來西亞舉辦Living with Vitality活動

於2022年4月至6月，友邦保險馬來西亞為所有馬來西亞人提供免費健康檢查。此活動是我們不斷努力協助大眾實踐健康、長久、好生活的一部分。我們普羅大眾獲邀前往協作藥房Alpro Pharmacy的任何分店，進行免費基本健康篩查，當中包括測試血液膽固醇、血壓、血糖，以及計算身體質量指數（BMI）。

除此之外，透過一系列聯同世界健康日和「A Healthier Malaysia」運動所舉辦的活動，AIA Vitality會員可獲得免費Vitality健康檢視及Vitality積分升級，並可享有藥房禮券及購買健康食品的折扣優惠。



TRISTAN KNOWLES
友邦保險澳洲財務健康諮詢經理

AIA One Billion 實例

友邦保險澳洲最近推出品牌活動#allorsomething，引發友邦保險澳洲財務健康諮詢經理Tristan Knowles的共鳴。

Tristan從小就體會到人生無常。他在九歲那年確診骨癌，年紀小小便要接受密集治療，右腿更需要截肢。

縱使童年曾經患上癌症，卻練就出Tristan能屈能伸及知足常樂的性格。這種性格令他成為世界上其中一位最佳的輪椅籃球運動員，更曾五次代表澳洲出戰殘疾人士奧運會，並會參加2024年舉行的巴黎殘奧會。

Tristan積極確保澳洲大眾享有安全網保障，以防在生活上出現的意外。他堅持相信，即使是微小的事情都可帶來真正的改變。對Tristan來說，放下手機，在午飯時間帶著小狗Carlos外出散步走動一下，就可以讓他感受到活在當下。Tristan不斷鼓勵他人瞭解身心及財務健康之間的關係。他亦會教導他人訂立小目標，幫助作出自信的決定，實踐健康、長久、好生活。

該倡議是友邦保險 #LiveWithVitality活動的其中一環，目標是喚起大眾認識定期健康篩查的重要性。在是次活動中，逾2,000人進行健康檢查，當中51%的人士為40歲及以下。由於健康檢查並非一般年輕人的首要考慮，今次活動有此反應的確令人鼓舞，令健康檢視的使用率於12個月內上升7%。

#LiveWithVitality活動是友邦保險精力鼓勵及推動馬來西亞人更瞭解自己健康的一部份。友邦保險希望提高大眾的意識，明白定期健康檢查對預防患上晚期非傳染性疾病及危疾的重要性，而不是在身體出現問題時才去看醫生。

策略性優先任務詳情

心理健康

2019冠狀病毒病大流行令亞洲各國罹患焦慮症、抑鬱症及其他精神疾病的人數加快增長。友邦保險致力提高大眾意識，瞭解情緒及心理健康的重要性，以及認識有助培養持久抗壓力的工具及技術。

於印尼宣揚正面積極訊息

友邦保險印尼推出了一項活動，透過分享友邦保險員工、客戶及顧問有關快樂的故事，並與著名音樂家和具影響力的人物合作，從而宣揚積極訊息。是次活動名為**BahagiAIA**（快樂），鼓勵大眾分享有關保險的正面故事，並將這些故事轉化成BahagiAIA歌曲。

我們透過BahagiAIA視像宣言，強調友邦保險就幫助印尼國民改善身心、環境及財務健康中所擔當的角色。



SHERYLN LAI SHILIN
友邦保險新加坡個人理財經理暨顧問聯盟小組的友邦保險財務顧問代表

AIA One Billion 實例

Sherlyn Lai Shilin於12歲確診原發性脊柱側彎，為脊柱畸形的一種。直到17歲那年，她的病情惡化，右肺功能受到影響，甚至無法正常執筆或參加體育比賽。

在2003年，她花費六位數字的醫療費用進行脊柱手術，在身上植入兩根竿柱以及20多個螺絲和掛鈎，以支撐及調整她的脊柱。她說：「父母當年支付的醫藥費，讓我明白到保險的重要性。」

過往10年，Sherlyn向其他人展示，即使面對困難都應該自愛。現時，她積極為貧困兒童提供輔導並幫助其家人。

策略性優先任務詳情

環境健康

就全球而言，營造更健康的環境有助避免23%的死亡事件[1]。人類的健康及福祉與環境狀況息息相關。正因如此，環境健康和福祉成為「AIA One Billion」的其中一環。我們整個亞洲市場均致力提升大眾對環境健康重要性的意識，為受環境影響的人士提供援助，並積極令新一代投身改善環境的活動。

友邦保險泰國提高與大自然分享生活的意識

亞洲首當其衝遭受到氣候變化所帶來的影響。根據美國非牟利組織氣候中心（Climate Central）所進行的研究，於2050年或之前，中國內地、孟加拉、印度、越南、印尼及泰國將有2.37億人口每年面臨洪水威脅。泰國已經開始每年飽受水災之苦。在困難時刻，友邦保險泰國為當地社區伸出援手，提供援助。

除抗洪救災外，於2022年，友邦保險泰國號召員工、代理、客戶及業務合作夥伴種植20,000棵樹木，作為「AIA Sharing A Life 9」的活動之一。活動於全國9個地點創建綠色空間及過濾牆，用於抵抗塵埃及空氣污染，以重申友邦保險的承諾。這項活動亦與曼谷市政府百萬植樹活動(Bangkok Metropolitan Administration's One Million Trees Planting Campaign) 的目標一致。



ANGELA BUSBY
友邦保險新西蘭首席客戶總監

AIA One Billion 實例

Angela Busby是友邦保險新西蘭首席客戶總監，她於2022年8月獲委任為可持續商業議會新西蘭顧問委員會的成員。Angela上任後集中推廣可持續商業實踐，尤其是在新西蘭的金融服務領域。

Angela表示：「毛利族的身份令我引以為傲，我期望可持續商業議會可以善用團結的力量，為所有新西蘭人及我們的環境帶來正面的轉變。我們的行為及活動影響著環境，進而對個人、家庭及社區的健康及福祉造成深遠影響。我們無法在不健康的環境中茁壯成長 — 同樣地，當我們的行為不健康時，環境也無法蓬勃發展。」

[1] 世界衛生組織 (2019)

策略性優先任務詳情

財務共融

透過AIA One Billion計劃，我們致力倡導財務共融。我們深入了解個人和企業客戶以及我們所服務的多元化社區，提供教育、資源及產品以支持個人及家庭的身心及財務健康。我們亦會提供共融並且創新的產品及方案以滿足他們的需要。

透過AIAPedia支持理財知識

友邦保險印尼推出AIAPedia，一個以數碼為基礎的學習計劃，旨在提高理財及保險知識。該計劃最初於Instagram上開展，如今已發展成一個在推特（Twitter）、YouTube及抖音（TikTok）上提供視頻、網絡研討會及清談節目的動態平台。AIAPedia與思想領袖以及傳統和數碼媒體影響者攜手合作，為普羅大眾提供教育。該計劃亦會邀請客戶與更廣泛的受眾分享自身的保險經驗。AIAPedia還會探討在社交媒體上廣傳的熱門金融話題，藉此提高大眾對保險重要性的意識。

切合中國內地的退休需要

世界衛生組織預期，於2040年或之前[2]，中國內地將有28%人口步入老年。於2021年，友邦保險中國推出友邦保險養老管家服務，並在2022年完善服務，客戶可享受創新暨優質的居家養老服務及養老機構服務，例如幫助客戶方便放心地選擇合適養老機構的網上工具，以及醫療保健及協助，為「早老」年紀（即60歲及以上）的客戶提供身心健康管理服務。

友邦保險中國亦推出了「友自在」養老綜合解決方案（JADE Total Solution），這是一項延期年金產品，透過儲蓄保險補充未來的養老金。配合養老管家服務，該產品可協助客戶了解未來養老金的不足及作計劃填補。「友邦友自在年金保險」提供年金以涵蓋客戶於退休階段的需要，而客戶亦可透過部分退保或保單貸款靈活應付緊急資金需求。

為印度農村大眾提供保險

根據世界銀行的數據，印度農村人口佔其總人口65%。然而，印度農村的人壽保險覆蓋率僅為8至10%，對醫療保險的意識亦極低。



隨著政府積極提高財務共融，Tata AIA Life已推出POS Saat Saath。該計劃是一項「小額保險」產品，提供包含保障、儲蓄及保證到期回報等福利。

該產品加入了其他產品組合，專為支持低收入消費者而設，包括：

- **Saral Jeevan Bima**是一項簡單且保費相宜的定期壽險計劃
- **Insta Protect**為低收入階層提供的全面人壽、危疾、傷殘及住院保障
- **Fortune Guarantee Pension**是一項實惠的零售養老金計劃，提供養老金／ 年金的系統性投資選擇
- **POS Smart Income Plus**是一項系統性投資儲蓄計劃，具有人壽保險及儲蓄的雙重優勢。

所有產品均可於流動應用程式上購買，以將涵蓋範圍擴大至印度的農村及偏遠地區。於2022年4月，Tata AIA Life亦與Common Service Centers Scheme（CSC）聯手合作。CSC是一個泛印度網絡，為全國公共服務、醫療保健及社會福利提供服務。是次合作讓友邦集團透過400,000個中心接觸到95%的印度農村管治機構，從而確保更多的印度農村人口有接觸保險的渠道。

除上述產品外，Tata AIA Life Insurance亦與印度中央銀行共同贊助印度的弱勢長者群進行白內障手術。

印度的失明比率在50歲後迅速增加，當中66.2%是因為白內障所致，而社會經濟地位較低的人口失明率更高。白內障是可治療的疾病，然而，有限的經濟能力仍然是令患者未能接受手術的主要障礙。

[2] 世界衛生組織 (2015)

策略性優先任務詳情

透過「Netrajyoti」計劃，Tata AIA Life與非牟利機構HelpAge India合作贊助白內障手術的費用，並已經捐出620萬印度盧比，為印度全國的弱勢長者進行超過2,300次白內障手術。

於香港提供一站式健康保障解決方案

友邦保險香港推出「全程守護健康保」計劃，提供全方位健康保障，由疾病預防、預測、診斷、治療至康復路上沿途守護客戶。舉例而言，透過健康評估，客戶可及早預測診斷出問題所在。隨後，他們可以透過進行檢測及獲得第二意見以獲得支援（當中包括門診保障及診斷賠償）。此外，他們亦可透過遙距視像醫療服務，安坐家中也能獲取適切的醫療諮詢服務及藥物。

「全程守護健康保」還會提供康復支援及善終關懷保險，並於治療期間提供個人療程管理服務與復康管理服務。





解決斯里蘭卡保障嚴重不足的問題

隨著女性人口的影響力日漸增加，她們對經濟及決策的影響亦越來越重要。有見及此，友邦保險斯里蘭卡推出一項專為女性而設的全面人壽保險產品。有關產品名為She Protect，是一項純保障個人化解決方案。客戶可從七個專屬的福利選擇，並為自己度身訂做計劃。該產品也是「Aya Surakina AIA」計劃的主要部分，旨在支持斯里蘭卡婦女並協助她們步上成功之路。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 2

改善獲得優質醫療的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道。

在亞洲，醫療保健的過程錯綜複雜，大眾難以處理，加上醫療成本不斷上漲，使他們獲得醫療保健的機會差異甚大。友邦保險的綜合健康策略為客戶提供更多機會，以相宜的價格，得到有效的保健服務。友邦保險將高質素的實體及虛擬門診診所結合，讓我們可以透過保健行政及管理能力，作出個人化的醫療保險意見及創新的解決方案，以提供有效保健管理及更簡單的保健流程，從而全力支持客戶。

於亞洲擴大我們的健康產品組合

於2022年3月，友邦保險從東亞銀行有限公司（「東亞銀行」）收購藍十字（亞太）保險有限公司（「藍十字」）及寶康醫療服務有限公司（「寶康醫療」）。該項收購為我們帶來豐富的醫療保險營運經驗及專業知識，包括寶康醫療於香港的醫療中心及龐大醫療網絡。

友邦保險及東亞銀行亦已擴大獨家銀行保險合作夥伴關係的範疇，涵蓋向東亞銀行個人銀行客戶提供的個人一般保險，包括醫療保險等，讓友邦保險香港能夠於多渠道分銷平台上推出領先同儕的方案。

友邦保險亦收購了MediCard Philippines Inc.（「MediCard」）。該公司為菲律賓領先的保健組織，透過企業及個人計劃，為超過920,000名成員提供醫療保險及醫療保健服務。MediCard的龐大醫療服務網絡涵蓋菲律賓主要城市內逾1,000間合作醫院及診所，以及26間MediCard自營的優質診所。這些醫院及診所提供初級保健、診斷、實驗室測試及小手術服務。

這些收購為友邦保險帶來新產品、客戶群及分銷能力，讓我們有機會提供更個人化的醫療保險服務，並建立醫療保健供應、行政及管理方面的資產及能力，從而加快友邦保險於區內進行綜合健康策略的步伐。

利用世界級技術改造友邦保險

友邦保險推出Amplify Health，為友邦保險與Discovery Group Limited的合資公司。Discovery Group Limited的總部則設於南非，是健康、健康分析及保險領域的全球性創新企業。

Amplify Health與醫療保健系統中的商戶及組織合作，提供一系列「健康科技」資產、專有數據分析及廣泛的健康專業知識。該目的是就醫療保健交付及保險帶來轉變，從而改善亞洲大眾的健康及保健狀況，邁向健康生活。

我們最近收購了由人工智能驅動的數據分析公司AiDA Technologies，為我們帶來專有的機器學習技術。這些技術經過商業驗證及屢獲殊榮，使核保、理賠以及偵測欺詐、浪費和濫用行為可以自動化進行。透過這些技術，公司能夠更加善用數據，從而加快流程、增加收入、降低成本及預測不斷變化的風險。我們將這些功能用於補充現有的Amplify Health綜合健康科技解決方案，以提供慢性疾病管理計劃、理賠流程及行政系統。它亦具備私人醫療保險產品的開發能力，以支援區域數據科學家團隊。

策略性優先任務詳情

改善區內大眾的健康

Tata AIA Life將友邦保險集團的最佳實踐及創新計劃帶到區內。該公司已推出Tata AIA Vitality，藉以提升其人壽保險解決方案，幫助大眾實踐健康、長久、好生活。正如其他已發展市場的AIA Vitality客戶一樣，Tata AIA Vitality的保單持有人現在可以獲得健康檢查、參與保健活動及健康挑戰、享有即時保費和續保折扣獎賞，或於達成保健里程碑時額外增加投保範圍。友邦保險現時於12個市場提供Tata AIA Vitality、AIA Vitality及友邦保險中國健康計劃，包括中國內地、香港、澳門、馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國、印尼、澳洲、新西蘭及南韓。

友邦保險泰國推出了健康追蹤超級應用程式，讓用戶可以享用包括數碼保單服務及醫療保健追蹤等多項服務，並可透過健康的生活方式獲取獎勵。該應用程式亦提供人工智能推動的全新面容識別功能，可用於追蹤體重指數、血壓、脈搏及壓力水平，進一步提升我們為客戶提供的數碼實時健康和保健服務交付。

遠程治療

在疫情大流行期間，遠程醫療已成為主要的數碼醫療輔助工具。遠程醫療讓客戶能夠在手機上獲取視像諮詢服務，在需要時獲取醫生建處方和遞送藥物；如有必要，還可以轉介至友邦保險的醫療服務供應商網絡。目前，友邦保險在10個市場提供遠程醫療服務，包括中國內地、香港、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡及泰國。

個人療程管理

個人療程管理（PCM）是一項幫助患有嚴重疾病的客戶的醫療支援服務。客戶可以根據當前市場狀況和患者需求，透過遠程諮詢或面對面諮詢獲得護理和建議。友邦保險在12個市場提供這項服務，包括柬埔寨、中國內地、香港、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、澳洲、新西蘭、新加坡、越南及泰國。

區域醫療通行證

友邦保險區域醫療通行證善用我們的泛亞業務，讓客戶選用其他國家的優質供應商，並可跨境免現金地享用醫療服務。友邦保險於9個市場提供區域醫療通行證，包括中國內地、香港、澳門、馬來西亞、新加坡、泰國、印尼、斯里蘭卡和柬埔寨。

策略性優先任務 3

打造更好的綜合健康和保健成果

制訂領先的綜合健康和保健解決方案，獎勵行為改善的客戶。

亞洲大眾的倦怠及抑鬱程度[3]較高，當中心理健康引起的問題是導致殘疾損失時間的第二大主因。部分問題是由於生活壓力、營養不良、缺乏運動、消耗於數碼媒體上的時間增加、社交隔離及缺乏與大自然接觸而引致。由於亞洲的社會大眾對心理健康問題套上污名，應對心理健康問題變成一項艱鉅的挑戰。

友邦保險已委託專家進行健康研究，範圍涵蓋中國內地、香港、新加坡、泰國及馬來西亞，以瞭解問題的嚴重程度。

友邦保險透過AIA Vitality及WorkWell with AIA 提供健康和保健產品，在著手解決問題時發揮關鍵作用。

[3] 麥肯錫 (2022)

策略性優先任務詳情

友邦保險的健康研究

健康研究發現：

- 23%的受訪者認為自己擁有正面/ 健康的體魄。
- 19%的受訪者認為自己擁有良好的睡眠習慣及質素。
- 21%的受訪者認為自己擁有正面/ 健康的心理健康和保健。
- 19%的受訪者認為自己擁有正面/ 健康的飲食關係。
- 24%的受訪者認為自己擁有正面的家庭/ 社交關係。
- 76%的受訪者意識到財務健康的重要性，因為財務健康會影響他們的心理健康。

更有效的心理健康護理管理

為改善馬來西亞眾多公司員工的心理福祉 ，並在工作中創造一個安全的空間促進心理健康討論，友邦保險馬來西亞與總部設於東南亞的數碼心理健康平台ThoughtFull合作，推出市場上首創的心理健康解決方案。

該方案為企業客戶提供心理健康支援，包括壓力、焦慮及抑鬱管理，並為用戶開闢新途徑，讓他們主動關注自身的心理健康和保健。

作為友邦保險馬來西亞Total Health Solutions for Corporate Solutions項下方案WorkWell with AIA的一部分，僱主可以透過ThoughtFull為員工提供更好的護理及點對點支援，照顧他們的心理健康。

透過康復治療獲得更好的健康成果

康復治療可預防多種健康問題，並可令病患者回復健康。友邦保險澳洲與CancerAid合作，讓正在接受癌症治療的客戶可受惠於CancerAid的輔導計劃，當中包括線上電子保健應用程式，客戶可透過電郵及訊息每週接收一系列資訊，並接受為期12週的電話保健輔導。

計劃採取全面的觀點，並加強有關適當症狀追蹤、鍛煉、飲食、正念認知及睡眠策略的關鍵保健資料，讓患者自行監測自己的狀況。經過歷時三年的研究後，友邦保險澳洲與CancerAid發佈了行業首份報告，顯示CancerAid輔導計劃參與者重返工作崗位的可能性高出73%。

於疫情大流行後提高大眾健康意識

友邦保險香港推出了一項活動以鼓勵成員使用健康檢視。該活動由代理開始，將體驗融入到產品當中，希望藉著共享體驗，幫助他們與客戶建立聯繫。健康檢視活動及各種支持促銷優惠，在成員響應、深入議合協作、號召行動及電郵點擊率方面都取得了令人鼓舞的數字。

同樣地，**友邦保險新西蘭**與AIA Vitality計劃的合作夥伴聯手推出一項為期31日的活動，以提高成員對健康檢視的參與程度及意識。與活動推出前的月份相比，活動令平均每月健康檢視的完成量增加了五倍。

友邦保險馬來西亞亦採取類似行動，協助馬來西亞人民改善自己的健康和福祉。透過與Guardian及Jaya Grocer合作推出活動，提供獎勵予完成健康檢視的成員，包括增加獎賞積分。

策略性優先任務詳情

WorkWell with AIA



實踐健康生活

友邦保險與香港一間物流公司聯手合作，識別出肌肉骨骼疾病屬優先處理的問題。友邦保險向公司的辦公室和倉庫員工推行了一項為期一年的肌肉骨骼介入計劃，涵蓋教育、物理介入、人體工學分析、遊戲乃至疼痛管理心理教育。

物理治療師亦親訪辦公室，觀察員工的坐姿及工作姿勢，以及辦公桌及工作安排。員工獲安排參加課程及遊戲活動，亦同時向主管提出建議，如何輔導及鼓勵團隊於適當時候休息、伸展身體和正確的坐姿及工作姿勢。

是次介入成功減低理賠率和理賠金額。

WorkWell with AIA建基於四大範疇：健康生活、積極心態、妥善規劃及心靈愉悅，專為關注僱員全方位健康、追求改善僱員健康的機構提供指引和支援。

友邦保險的顧問及服務代表會協助企業客戶規劃合適的WorkWell活動日程表，從而改善僱員的健康狀況及參與度，藉此降低索賠、提升生產力。

健康生活－聚焦於僱員的身體健康

藉推廣體檢、運動、健康飲食及提供優質醫療服務，以助僱員踏上健康之路。

積極心態－聚焦於僱員的心理健康

優選心理健康服務，為僱員提供度身定制方案，涵蓋教育、自助工具、輔導及諮詢。

妥善規劃－聚焦於僱員的財務健康

加強僱員的理財知識，適時提供自助工具、理財方案及專業協助，助僱員在不同人生階段開展周全的財務規劃管理。

心靈愉悅－聚焦於僱員的社交健康

助僱主建立共融的工作環境及支援網絡，助僱員培養堅韌力，實現身心愉悅。

WorkWell with AIA提供以結果為本的企業健康計劃。計劃不受地域限制，是我們助僱員實現全方位健康生活的藍圖。

提倡健康和保健的實例



RINA CUSTODIO
友邦保險菲律賓整合營銷傳播主管/ 環境、社會及管治－企業社會責任負責人

「我的故事充分體現了友邦保險幫助大眾實踐健康、長久、好生活的承諾。」

乳腺癌是菲律賓婦女最常見的癌症。與此同時，癌症是導致當地人民死亡的主要原因。正因如此，在2021年底，友邦保險菲律賓把握機會，發起了一個名為「Hope for the Breast」的全面計劃，支持為乳腺癌患者進行預測、保護、診斷、治療及康復。

該計劃分為兩個部分。第一部分是Hope Mobi Clinic，與菲律賓首屈一指的醫療機The Medical City（TMC）合作的流動診所。於2022年，友邦保險與TMC開始製造一輛配備最先進乳房超聲波機及乳房 X 光造影機的巴士，為馬尼拉市區的基層社區服務。由於這些社區缺乏對乳腺癌的認知及教育，因此，友邦保險希望可以教育大眾及增加進行乳腺癌篩查的次數，藉此檢測及診斷出乳腺癌個案，並與 TMC 合作提供治療和康復計劃。

第二部分為策略聯盟。友邦保險菲律賓與志同道合的組織合作，以支援菲律賓乳腺癌患者的抗癌旅程。這些機構包括TMC、ICanServe Foundation、CARE Cancer Registry Philippines及Philippine College of Surgeons等。

Rina在Hope Mobi Clinic工作期間不幸患上乳腺癌。她說：「在這次抗癌旅程中，我發現罹患過乳腺癌的人都會互相吸引。現在我肩負責任，幫助指引正在經歷同樣事情的人」。她與合作夥伴的工作中，大部分是為乳腺癌患者提供治療資訊及與其他乳腺癌患者建立聯繫。支援小組的作用舉足輕重。研究發現，參加此類小組的癌症患者的存活率及生活質素均有所提升[4]。

乳腺癌佔菲律賓的癌症個案三分之一之多，Rina將「Hope for the Breast」視為旅程的開始，希望幫助全國更多乳腺癌患者。

[4] Breastcancer.org (2023)



可持續投資

本章節

45 可持續投資支柱
46 策略性優先任務概要及進展
49 策略性優先任務詳情
61 實踐可持續投資的實例

可持續投資支柱

友邦保險多年來一直審慎調配資金，盡力迎合客戶在保障及儲蓄上的需要。我們的投資團隊會從長期角度管理風險，從而作出妥善的投資決策。

市場日漸重視與環境、社會及管治相關的潛在風險，以及其對企業價值、盈利能力及投資收益所造成的影響。友邦保險明白，如要為持分者創造長期價值，企業必須考慮環境、社會及管治因素，並進行積極管理及減輕相關影響。

友邦保險作出投資決策時，會對一般賬戶的投資組合進行評估，並對潛在及實際所投資公司的相關環境、社會及管治因素作出內部評分。我們深信，積極與所投資公司互動有助促進、發展及加強環境、社會及管治的商業實踐，比起全面撤資更為有效。

然而，如果我們認為相關行業的業務模式無法提升至更具可持續性或抵禦性，或有關進度未達要求，我們便會考慮將有關行業從投資組合中剔除。

作為區內的主要投資者，友邦保險在投資組合的資金調配及互動決策均舉足輕重。我們於各個市場均設有龐大的研究分析員及投資專家團隊，致力於投資部門進一步落實環境、社會及管治的最佳實踐，務求帶來長期的可持續財務成果，為幫助大眾實踐健康、長久、好生活出一分力。

> **我們與所投資公司的管理層作溝通互動，鼓勵他們推行可持續業務實踐，並運用我們龐大的財務影響力，加強對業務所在社區的承諾。**



康禮賢博士 (DR. MARK KONYN)
集團首席投資總監

策略性優先任務概要及進展

策略性優先任務	2022年的進展
1. 加深環境、社會及管治的參與互動 在環境、社會及管治方面，加深與所投資公司的參與互動。	• 邀請1,000間所投資公司參與勞工標準專題互動 • 於我們直接管理的固定收益及股票中，研究所涵蓋的發行人內全面（100%）採用環境、社會及管治評級評分卡
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水平和能力 。	• 將環境、社會及管治考量融入友邦保險投資內部的年度強制性培訓課程當中 • 於2023年底前，投資部門員工須完成環境、社會及管治外部培訓及考核
3. 擴大投資組合範圍 仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源及基礎建設，擴大投資組合範圍 。	• 繼續將環境、社會及管治考量融入我們由下而上的投資流程。截至2022年12月31日，友邦保險於一般賬戶資產的環境、社會及管治（綠色、社會及可持續發展）債券的投資額達到43億美元
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 。	• 作為淨零承諾的一部分，我們非常重視所投資公司的參與。此外，為了於一般賬戶投資組合作出更深思熟慮及更具針對性的決策，新加至剔除名單的行業目前並不會於投資策略中佔有重大比重 • 就一般賬戶投資組合而言，煙草、集束彈藥及煤炭開採和燃煤發電仍然名列於投資組合中的剔除名單
5. 投資組合及氣候披露 繼續呈報年度氣候披露，並根據淨零承諾，為投資組合制定減排目標 。	• 友邦保險預期於2023年向科學基礎減量目標計劃（SBTi）提呈一般賬戶投資組合的目標 • 截至2022年12月31日，與一般賬戶投資組合有關的融資排放總量為850萬噸二氧化碳當量 • 截至2022年12月31日，與一般賬戶投資組合有關的上市股票組合的加權平均碳強度（Weighted Average Carbon Intensity或WACI）：每100萬美元收入產生231噸二氧化碳當量

策略性優先任務概要及進展

在投資部門進一步落實環境、社會及管治實踐

於2022年，友邦保險致力落實可持續投資。我們為客戶取得的每項成就，均有助我們實現長期的可持續財務成果。既可為幫助大眾實踐健康、長久、好生活出一分力，又能滿足持分者的長期利益。

淨零排放承諾

於2021年12月，我們按照SBTi，承諾在2050年或之前實現溫室氣體淨零排放。於2022年，友邦保險根據SBTi方法制訂短期投資目標，期間一直反思淨零承諾的意義，同時評估其對一般賬戶投資組合內的投資組合所造成的潛在影響。

我們根據淨零排放承諾設定近期目標，務求將全球暖化的幅度，控制在較工業時代之前增加不多於攝氏2度，並預期於2023年將目標送交予SBTi。

推出友邦保險可持續發展多元主題基金

今年友邦保險推出友邦保險可持續發展多元主題基金（AIA Sustainable Multi-Thematic Fund）。該基金透過投資於受歐盟可轉讓證券集體投資計劃指令（UCITs）（2009/65/EC）監管的基金，從而間接投資於商業模式及營運實踐符合部分聯合國可持續發展目標的公司。

關於友邦保險可持續發展多元主題基金的詳情，請參閱第125頁的個案研究。



友邦保險入選《財富》雜誌「2022改變世界名單」

友邦保險不斷努力將環境、社會及治理考量進一步納入投資方針，並就投資組合脫碳採取系統化及以風險為基礎的方針，入選《財富》雜誌「2022改變世界名單」是對我們工作的認同。《財富》雜誌特別提及，我們是首間亞洲主要的保險公司，從一般賬戶投資組合中，直接管理的上市股票及固定收益組合內的煤炭開採及燃煤發電企業中全面撤資。

我們一直致力將業務轉型為更具可持續性，並為所服務的社區帶來影響，這些認同令我們相信我們在正確的軌道上。友邦保險能夠入選名單當中顯示我們與50多間領先的公司平分秋色，而這些公司在2022年透過其盈利策略及營運，為社會或環境帶來重要影響。

我們會繼續履行承諾，並與志同道合的夥伴共同成長進步。

關於《財富》雜誌「2022改變世界名單」的更多詳情，請參閱：https://fortune.com/ranking/change-the-world/

策略性優先任務概要及進展

友邦保險的可持續投資支柱一覽

我們的可持續投資支柱融會了集團的龐大規模、深厚專業知識及穩健管治流程，為保單持有人提供長期價值。友邦保險的投資專業人士及分析員團隊人才鼎盛，是這項工作的核心。團隊繼續將環境、社會及管治的最佳實踐，整合到投資方針當中，確保我們隨時準備就緒，全面管理相關風險。

超過
350位
投資專業人士

13
支當地投資團隊深耕亞洲市場

截至2022年12月31日，
總投資資產為
2,160億美元

負責監管逾
> 4,100萬張
個人保單的資產

擁有逾
100年
為亞洲保單持有人提供理財服務的歷史

首間總部
設於香港，並以資產持有人身份成為聯合國《負責任投資原則》（PRI）簽署成員的公司

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 1

加深環境、社會及管治的參與互動

加深與所投資公司的參與互動

我們深信，在作出投資決定前後積極與所投資公司進行互動，可有效提升環境、社會及管治意識和最佳實踐。在整個投資管理流程中進行互動及監控，方能讓我們作出改善，並為持分者取得長期的可持續性成果。

作為規模龐大的投資者，我們會運用自身的影響力促成轉變，並與同業攜手邁向更環保及更具可持續性的未來。

友邦保險會根據具體的主題或行業，與所投資的公司進行互動。我們的環境、社會及管治團隊會與投資部門共同協調和參與各項活動，包括準備投資資料、評估及／或評分方法，並會為定期與所投資公司進行互動的研究分析員提供簡報。

友邦保險會根據科學基礎減量目標計劃的方法就一般賬戶投資組合制訂短期投資目標，我們預期，加深與所投資公司的互動，能夠鼓勵它們加快應對氣候變化，並制訂專屬的科學基礎減量目標。而互動工作會透過持續優化一般賬戶投資組合的內部評分方法，讓我們可對由不同行業、地區公司及／或資產類別所組成的投資組合有更深刻、更廣泛的見解。



將環境、社會及管治因素融入投資決策

我們透過投資管治框架（IGF）將環境、社會及管治因素融入投資決策當中。該框架全面規管投資活動的各個方面，是友邦保險的最佳實踐。而對環境、社會及管治的考量亦被納入一般賬戶投資組合有關環境、社會及管治的投資管治框架規定（包括研究分析員所考慮的因素）、研究流程及代理投票當中。

策略性優先任務詳情

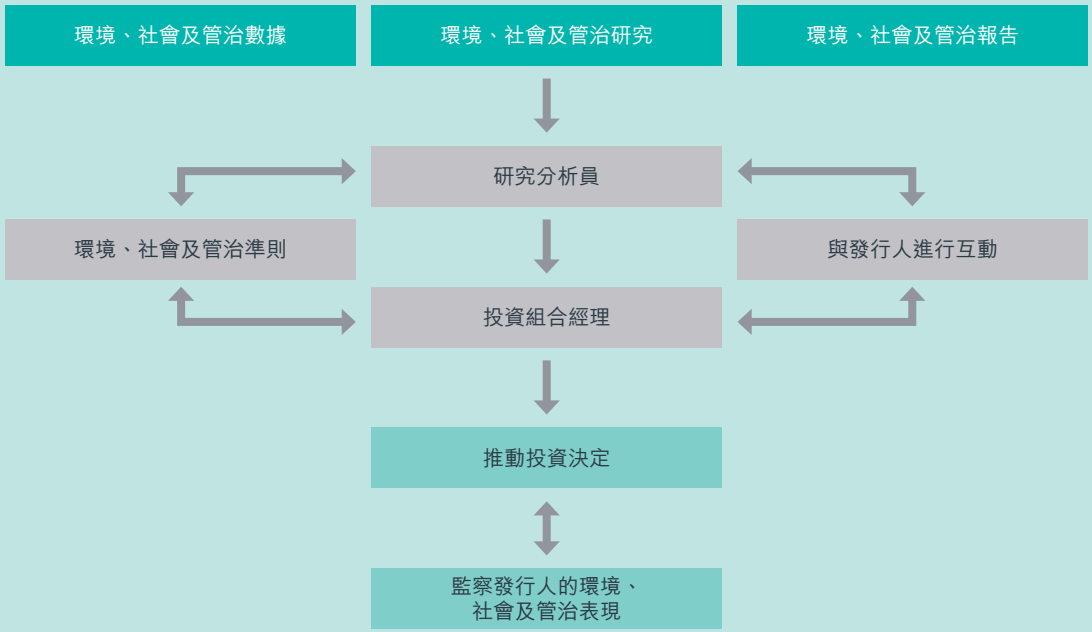
隨著環境、社會及管治評級的重要性與日俱增，並且能夠提供深刻的見解，友邦保險自2022年開始應用內部設計的環境、社會及管治評級評分卡，並於2022年第三季，全面應用於我們直接管理的固定收益及股票資產。我們的團隊會根據環境、社會及管治評級評分卡，為友邦保險研究分析員直接覆蓋的數千間投資組合公司進行評估，並就一般賬戶投資組合內的每名發行人給予環境、社會及管治評級，有關評級至少每十二個月檢討一次。

友邦保險於2021年制訂環境、社會及管治評級評分卡時，已審視由國際頂尖環境、社會及管治評級機構和外部投資管理公司所制訂的環境、社會及管治評估方法。我們的環境、社會及管治評級評分卡亦已獲外部驗證，以確保評級方法符合需求，並有助我們實現長期可持續發展目標。

當友邦保險的研究分析員團隊就所投資公司及潛在投資進行環境、社會及管治評估時，環境、社會及管治評級評分卡便有助他們可有系統地量化與環境、社會及管治相關的風險與機遇。這種方法建基於各項加權因素、重大主題（包括氣候轉變）、行業特定因素，以及由外部供應商所提供的獨立參考資料。

我們其後將環境、社會及管治的整體評估，分為A至E的五個等級，並以A級為最高等級。友邦保險的評級評分卡有助我們的研究分析員進行基本分析，讓他們更能全面掌握投資機會及現有的一般賬戶投資組合。我們相信借助評級評分卡及相關方法，不單有助加強現有的研究流程，亦能提升我們的相關能力，讓我們可作出更明智的投資決策。

環境、社會及管治納入切實可行的方針



關於我們將環境、社會及管治因素納入投資流程的更多資訊，請參閱友邦保險的負責任的投資方法。

策略性優先任務詳情

代理投票

投票是與所投資公司持續對話的重要一環，亦可藉此機會影響可持續發展成果。作為資產持有人，投票是我們對可持續發展的基本責任。

我們的投資管治框架代理投票準則建基於良好的企業管治原則，以保障股東的長遠利益。

投票準則列明了我們在投票決定中必須考量的環境、社會及管治議題，例如：

1. 董事的問責性；
2. 董事會的獨立性 ；
3. 公司對於環境風險及機遇的管治；及
4. 環境承諾、公開披露的目標和時間規劃。



與投資經理進行互動

作為大型資產持有人，我們會與不同的外部投資經理通力合作，並讓他們代表友邦保險管理及投資一般賬戶投資組合。

於盡職調查中，我們會考量這些投資經理在環境、社會及管治方面的做法，並會檢視他們與所投資公司進行環境、社會及管治互動時所採用的方法，以及在作出投資決定時所考量的環境、社會及管治因素。與環境、社會及管治評級評分卡相似，我們已設計內部評分方法，以評估外部投資經理及由第三方管理的基金。其後，我們將外部投資經理或由第三方管理的基金，分為A至D的四個等級，並以A級為最高等級。

這種方法稱為第三方投資經理環境、社會及管治評估，在經過外部驗證之後，已應用於投資管治框架當中。第三方投資經理環境、社會及管治評估是投資流程的一部分，而所有被納入考慮的新全權委託投資授權，以及在由第三方管理的基金中所作出的新投資項目，均須進行有關評估。

友邦保險在委任第三方投資經理之後會持續監察這些外部公司在處理環境、社會及管治議題時的做法。

策略性優先任務詳情

勞工標準專題互動

為何進行勞工標準互動？

友邦保險相信完善的管治是良好企業行為的基礎。面對2019冠狀病毒病的影響，眾多公司須相應調整業務模式。在此過程中，員工往往是深受影響的一群。於2022年，友邦保險致力更深入瞭解一般賬戶投資組合中的所投資公司如何實施各項措施及政策，以保障員工的身心健康。我們透過針對性的互動計劃，與超過1,000間所投資的公司開展聯繫溝通，當中包括上市股票或企業債券發行人，讓我們的投資團隊確定這些公司如何應對職場福利問題，並確認往後有潛力改進的地方。

方法

互動調查問卷由友邦保險的投資團隊設計制訂，並由集團環境、社會及管治團隊提供意見，同時參考了各種國際企業管治準則，包括國際勞工組織、經濟合作暨發展組織、世界經濟論壇及聯合國全球契約。

調查問卷分為四個部分，包括與(i)強迫勞動及童工、(ii)同工同酬、(iii)多元、公平和共融及(iv)僱員福祉相關的問題。透過此次互動，友邦保險實行了由內部設計的統一評分方法，將不同的表現劃分到不同的級別，並將該方法應用於友邦保險日後所有的專題互動。

互動成效

值得注意的是，我們所投資的公司於應對強迫勞動、童工以及僱員福祉方面，均擁有良好的企業實踐：

- **98%**的公司回應稱，據他們所知，其本身或供應商均不涉及聘用童工；
- **97%**的公司回應稱，同一職位的人士，不論性別，只要具備類似技術及經驗，均獲予同等薪酬及福利；
- **95%**的公司回應稱，據他們所知，其本身及供應商均沒有於自身營運中涉及強迫勞動；
- **94%**的公司回應稱，已制訂針對暴力及騷擾的政策；及
- **93%**的公司回應稱，已實施消除歧視的政策。

這些企業的管治方式均反映國際勞工組織等國際準則建議的最佳實踐。

雖然我們所投資的公司在上述方面擁有良好的企業管治，但在以下方面仍有持續改進的空間：

1. 衡量及匯報多元指標；
2. 解決性別之間薪酬差距問題；及
3. 促進特定人士加入員工團隊的共融與適應，例如有心理健康問題及身體殘障的人士。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 2

提高環境、社會及管治培訓和能力

透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的知識水平和能力。

友邦保險堅信，只有培養環境、社會及管治專業知識，並致力不懈地提升能力，方能制訂出成功的可持續投資計劃，從而為我們的保單持有人提供長期價值。面對行業就環境、社會及管治領域的研究發展迅速、企業的最佳實踐日益改善，提高培訓及能力這一點尤為重要。

我們提供一系列學習機會，以確保友邦保險投資團隊時刻就緒，可以將環境、社會及管治考量融入整個投資流程當中。除團隊成員之間亦會定期、非正式地分享可持續發展議題的知識，我們的分析員還可以輕易獲得定期更新的環境、社會及管治資源、材料及培訓，以緊貼相關行業發展。此外，分析員可透過多個環境、社會及管治資源，不斷豐富主題，並完善其日常研究。該等資源包括網絡研討會、行業論壇、外部研究報告、會議及思想領袖文章。

全賴友邦保險大力支持科學基礎減量目標計劃（SBTi）（2021年）、《負責任投資原則》（PRI）（2019年）和氣候相關財務訊息披露工作組（TCFD）（2018年）等領先的全球可持續發展倡議，員工得以從行業機構獲得寶貴的資源，並協助提高整個行業對環境、社會及管治議題的理解。展望未來，我們將檢討其他相關地區及國際倡議。這些倡議或許能夠支持包括投資計劃的可持續發展目標，並讓我們緊貼重要的行業發展。

友邦保險亦於去年新增一項強制要求，規定範圍內的投資部門員工必須在2023年期間參加特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書課程和考試，從而一同增強有關方面的能力。



策略性優先任務詳情

於2022年12月，我們宣佈委任可持續投資主管，並將於2023年1月1日起生效。可持續投資主管擁有跨資產責任，負責實現可持續投資策略，並領導及協調一般賬戶投資組合的轉型工作，貫徹我們根據科學基礎減量目標計劃所訂的目標。友邦保險一直致力物色更多方法增強技能、能力及流程，以支持投資團隊，確保可持續投資計劃在未來幾年依然有效穩健。

為香港的知識共享及學習作出貢獻

要推進大眾對環境、社會及管治的理解及最佳實踐，必須靠公私營界別共同協作。我們相信，持續對話是不二法門，可讓我們按部就班，提高跨行業意識及能力。

友邦保險定期提出地區及國際層面的倡議，旨在幫助私營界別轉型到更可持續發展的未來。去年6月份，我們參加由香港金融發展局舉辦的《香港的環境、社會及管治概況》研究項目。

該項目的目標是創建全面的行業資源，以突顯香港於亞洲區內不斷發展的綠色及可持續發展金融樞紐的角色，並旨在繪製未來的發展路線圖。作為倡議的一部分，香港金融發展局要求各行各業的領先從業者分享於可持續發展之旅中的得著及最佳實踐。

環境、社會及管治投資總監李德勤就此提供見解，包括如何將環境、社會及管治考量融入投資框架，以及穩健的管治流程對維持成效的重要性。

有關各方持分者參與及宣傳工作的更多資料，請參閱第110至113頁。關於香港金融發展局的研究項目的進一步詳情，請參閱此連結。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務3

擴大投資組合範圍

仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源及基礎建設，以擴大投資組合範圍。

我們的目標是實現投資成果，貫徹始終地支持保單持有人的長期需要，將環境、社會及管治考量融入一般賬戶投資組合由下而上的投資流程當中，並反映在研究分析員於環境、社會及管治評級評分卡中的評級。

近年來，亞洲於實現更環保、更公平的未來方面取得令人鼓舞的進展，但要於2030年限期前達成聯合國可持續發展目標，仍然有一段距離。事實上，聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會（ESCAP）於2022年可持續發展目標進展報告[1]中作出呼籲，期望公私營界別「加倍」努力，全面落實2030年可持續發展議程。自2019冠狀病毒病後，亞太區的進度明顯減慢，使目標益發「遙不可及」。

亞太區的差距仍然明顯，公私營界別之間有需要加大投資及技術合作，以進行綠色轉型。根據貝恩策略顧問公司與淡馬錫[2]最近進行的一項研究，單就東南亞而言，估計需要投放額外3萬億美元，才能將2030年淨零目標的排放差距拉近26億噸至32億噸。總結而言，為保持區內的長期增長勢頭及推動可持續發展目標，我們要進一步改善區內的可持續融資和投資渠道。

友邦保險深刻意識到於我們營運的社區內參與可持續發展融資的必要性。透過調動、聚合及有效部署長期資本，我們於支持區內資本市場發展方面發揮關鍵作用。這些部署為基礎建設項目提供重要投資資金，既可支持經濟繁榮，亦能支持可持續發展成果。此外，我們積極與所投資公司、同業及公營界別互動聯繫，利用我們對可持續發展的技術專業知識及觀點，實現我們的目標。

我們目前預測，繼續將環境、社會及管治考量融入一般賬戶投資組合由下而上的投資流程當中，能讓友邦保險的投資組合接觸到更多綠色債券、可持續發展債券、可再生及可替代能源以及基礎建設等投資工具。截至2022年12月31日，友邦保險一般賬戶投資組合持有43億美元環境、社會及管治債券（綠色債券、社會債券及可持續發展債券的總和）、63億美元醫療保健投資及13億美元可再生能源投資。

我們將會每年報告在一般賬戶投資組合由下至上投資流程的成果，特別是可持續發展和能源轉型方面的投資進展，包括清潔能源、交通運輸、醫療保健和綠色債券的資本部署。



1 聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會可持續發展目標報告（2022）
2 貝恩策略顧問公司 (2022)

策略性優先任務詳情

支持可持續發展

於基礎建設投資

於水務設施投資
11億美元

於基建相關行業投資
51億美元

於道路及鐵路基建投資
28億美元

於可再生能源投資
13億美元

於健康護理投資

63億美元

於環境、社會及管治（綠色、社會及可持續發展）債券投資

於環境、社會及管治（綠色、社會及可持續發展）債券投資
43億美元

其中
26億美元
為綠色債券投資

策略性優先任務詳情

友邦保險越南－首個當地貨幣及國際認證綠色債券的基石投資者

於2022年7月，友邦保險越南欣然成為EVN Finance Joint Stock Company（EVNF）發行的首項綠色債券的基石投資者。該公司是越南首屈一指的非銀行金融機構，從事能源界別資金調動、信貸及投資、銀行間的市場交易及服務。這是史上首項越南在岸、以當地貨幣發行及經國際認證的綠色債券，吸引不少機構投資者垂青。

債券的發行總額為7,500萬美元，當中5,000萬美元由Private Infrastructure Development Group旗下的GuarantCo提供部分信用擔保。全球綠色增長研究所（Global Green Growth Institute）是各國政府間的國際發展機構。於是次發行中，GuarantCo與該研究所合作，為EVNF提供技術援助，構建綠色債券，並協助對EVNF的綠色債券框架進行第三方驗證。這是GuarantCo於越南進行的第三筆交易，過往的交易均屬全額擔保，涵蓋經濟適用房及道路交通等領域。

EVNF根據其綠色債券框架，將債券所得款項分配予符合條件的綠色項目，包括向越南快速增長的可再生能源（包括但不限於太陽能）及能源效益行業提供貸款。這次綠色交易意義重大，有助建立市場對於本地貨幣綠色債券潛力的信心，從而讓越南的可持續基建發展透過綠色債券進行融資。

友邦保險越南的首席執行官Wayne Besant表示：「我們很高興與GuarantCo合作，在越南合共發行三項債券。這些證券包括過往的全額擔保債券，以及是次部分擔保的首項經驗證綠色債券。友邦保險向致力實現可持續發展的公司配置資金，從而創造長期價值。我們在2021年已完成對直接管理的上市股票及固定收益組合內的煤炭開採及燃煤發電業務的全面撤資，促進邁向低碳經濟。 對越南具正面影響的事情，同樣有利於友邦保險越南。」

> **「友邦保險將資金配置在致力實現可持續發展的公司，從而創造長期價值。能為越南帶來裨益，便能為友邦保險越南帶來裨益。」**



WAYNE BESANT
友邦保險越南
首席執行官

策略性優先任務詳情

策略性優先任務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。



友邦保險繼續主張與所投資公司的積極互動，而非完全剔除或撤資，以進一步實現一般賬戶投資組合的淨零排放及可持續發展目標。我們相信，只要互動合作的方法正確，投資者更能發揮自身的影響力，推動跨公司及行業持久地改善環境、社會及管治績效，亦讓我們的團隊能夠精確評估未來轉型計劃，以及衡量難以減排行業中公司的環境、社會及管治目標，從而確定我們應否繼續支持它們。

話雖如此，友邦保險明白，部分行業及特定公司的長期可持續發展可能難以為繼，最終對持分者價值（包括投資收益）造成影響。我們亦相信，投資過程必須符合我們的目標及可提供長期的可持續財務成果。因此，從長期風險管理的角度來看，友邦保險已經及將會考慮將特定行業從投資計劃中剔除，我們早前已停止對煙草、集束彈藥以及煤炭開採和燃煤發電作出投資（詳情見下文）。

友邦保險將繼續審視，並會考慮剔除有關行業是否適合於一般賬戶投資組合。

我們謹慎維持的剔除名單會應用於友邦保險管理的一般賬戶資產，以及外部投資管理公司管理的一般賬戶資產，從而與我們的目標維持一致。

友邦保險致力監察法規及專題的發展，並定期審閱剔除的方法，以確保名單符合我們投資計劃的長期需要。

剔除名單一覽

煙草

於2018年，我們將煙草製造業從一般賬戶投資組合中剔除，撤離了規模達5億美元的企業股票及債券。我們認為煙草產品不符合我們的目標，亦不符合我們的健康計劃和所倡導的健康生活方式。

集束彈藥

《奧斯陸集束彈藥公約》概述禁止使用和製造集束彈藥的承諾。集束彈藥屬具爭議性武器，並會導致平民嚴重傷亡。我們部分的市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。我們的一般賬戶投資組合不會投資於集束彈藥行業，剔除名單足證我們的承諾。

煤炭開採和燃煤發電

從一般賬戶投資組合全面撤資後，我們仍致力不投資於直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務5

投資組合及氣候披露

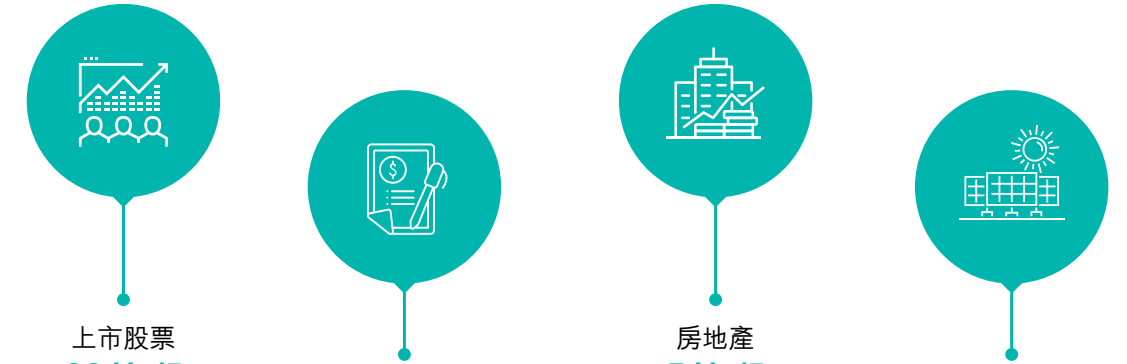
繼續呈報年度氣候披露，並根據淨零承諾，為投資組合制定減排目標。

作為資產持有人，我們的影響力（包括對環境帶來的影響），不只是來自於我們的集團本身，還包括我們所投資的公司，以及其所屬行業。自2018年確認支持《巴黎協定》以來，我們已按步就班地處理碳密集行業的投資，當中包括於2019年，我們成為了亞洲首批計算股票投資組合中碳足跡的重要資產持有人之一。我們透過計算及披露一般賬戶投資組合，截至2022年12月31日的融資排放總量，加強氣候披露的資料。

計算我們的融資排放總量

去年，我們根據碳會計金融機構夥伴關係（PCAF）的方法，計算及披露一般賬戶投資組合內上市股票及企業債券的碳足跡。PCAF於2015年成立，是全球認可的行業倡議，幫助金融機構評估及披露其投資及借貸所產生的融資排放量。我們已透過計算一般賬戶投資組合、上市發行人企業債券、房地產及發電項目融資投資的融資排放總量，加強我們的排放總量計算。我們使用PCAF方法，與一般賬戶投資組合的淨零承諾投資範圍保持一致，並預計將在2023年向SBTi提交目標。

截至2022年12月31日，範圍內一般賬戶投資組合的融資排放總量為850萬噸二氧化碳當量，當中包括：



上市股票
90萬噸二氧化碳當量

企業債券
750萬噸二氧化碳當量

房地產
5萬噸二氧化碳當量

發電項目融資投資
少於1萬噸二氧化碳當量

策略性優先任務詳情

方法及應用

融資排放總量指各名發行人融資排放量的總和，就友邦保險一般賬戶投資組合中的發行人而言，其計算方法是：將(1)發行人的範疇一及範疇二的排放量，乘以(2)(A)友邦保險在發行人中投資的持股量除以(2)(B)企業的價值（包括發行人的現金）。此計算方法依循PCAF 的指引，我們會首先使用絕對數據，如果並無有關數據，則在可獲得及適用的情況下，轉用其他數據代替。友邦保險根據法人實體、資產類別及工具類型界定用於計算總融資排放量的投資範圍。上市股票、上市發行人企業債券、房地產及發電項目融資投資均在上述範圍之內。友邦保險預計將在2023年向SBTi提交目標，並與一般賬戶投資組合的投資範圍一致。

由波士頓諮詢公司擔任主題專家，為友邦保險計算本報告中的(i)加權平均碳強度及(ii)總融資排放量的方法提供諮詢服務。本報告所載的相關評估及／或計算結果取決於我們所得數據的完整性，因此，讀者有責任評估本報告內容的相關性及準確性，並就此尋求獨立建議。

上述指標與投資範圍及SBTi的目標一致，作為我們淨零承諾的一部分，友邦保險每年將繼續計算及報告一般賬戶投資組合範圍內的融資排放總量。

在2021年的環境、社會及管治報告中，友邦保險亦有計算及披露一般賬戶投資組合範圍內上市股票組合發行人的加權平均碳強度（WACI）。加權平均碳強度指我們的投資組合中發行人的銷售收入的排放密集程度，按其佔我們上市股票投資組合的份額加權，並根據投資組合公司於銷售有關的排放量（或未能自公開渠道獲得有關資料，則為排放量的估計值）計算，而有關銷售資料乃基於公開可得的資料，按每個投資組合公司的市值佔整個投資組合市值的百分比加權。儘管我們並無就加權平均碳強度作出明確承諾或目標，友邦保險明白，衡量及披露加權平均碳強度是氣候風險披露的一部分。截至2022年12月31日，一般賬戶投資組合範圍內上市股票組合每100萬美元收入的加權平均碳強度為231噸二氧化碳當量。

實踐可持續投資的實例



張皎
集團投資部債券及信貸市場分析員

「可持續投資已徹底成為團隊的一部分，並引領我們團隊的日常運作。」

張皎是我們駐港的信貸分析員，亦是執行友邦保險可持續投資計劃的關鍵人物。她見證了環境、社會及管治考量如何被融入整個投資流程，又親歷此舉如何協助本地研究分析員為保單持有人帶來長期的可持續成果。

張皎認為自己在友邦保險的日常工作中有兩個角色。她既是一名信貸分析員，直接隸屬友邦保險集團投資部債券及信貸總監張鳳和（Anna Cheung），負責為本集團尋找中國房地產行業的投資機遇。與此同時，她與眾多同儕一樣，身兼與可持續投資相關的責任，於集團投資部門中推動各種有關環境、社會及管治的舉措。

她的工作包括促進將環境、社會及管治考量進一步融入至一般賬戶投資組合由下至上的投資流程中，根據投資管治框架審視煤炭受限實體發行的綠色債券的投資機會，以支持地區向可持續發展轉型。此外，她也積極與中國房地產公司就環境、社會及管治表現進行互動聯繫、為友邦保險新近推出的一般賬戶投資組合相關的環境、社會及管治評級評分卡出謀獻策，以及與研究部門的同事分享經驗，以提升團隊的能力及促進溝通。

張皎指出，每項舉措均需共同努力才能推動向前，如果沒有各崗位同事的通力合作，就不可能取得今天的成就。她自豪地表示，經過一番艱鉅工作後，今時今日的可持續投資流程，可讓員工於整個投資生命週期中作出快速有效的決策。此外，張皎的部門已採用環境、社會及管治實踐，整個團隊均熱衷其中，使她深受鼓舞。

張皎也談及了環境、社會及管治評級評分卡的推出，並指出整個研究團隊已於2021年底開始對範圍內的所投資公司進行階段性查核。這是一項實質評估，利用本集團新設計的環境、社會及管治評級評分卡方法，從頭開始對投資組合內數千間公司進行評分。整個工序已於2022年7月完成，使張皎能更深入全面瞭解中國的房地產行業。她又補充，評分卡是極具價值的工具，友邦保險研究分析員從去年以來便一直使用，得以有系統地量化環境、社會及管治風險，並與傳統投資評估相輔相成。

於2015年，張皎重回本集團的上海辦事處，繼而透過內部調遷計劃調職到香港。她一直認為友邦保險是一個「付諸行動」及「活出目標」的僱主。展望未來，她感謝高級領袖一直讓員工在職位上探索成長，並期待與本公司攜手探索環境、社會及管治的旅程。



可持續營運

本章節

63 可持續營運支柱
64 策略性優先任務概要及進展
65 策略性優先任務詳情
71 實踐可持續營運的實例

可持續營運支柱

為創建健康社區，我們致力將可持續發展的核心元素融入工作環境、業務營運和價值鏈。從友邦保險的淨零排放承諾到環保建築方針，乃至如何建立供應鏈、如何讓數碼化成為我們未來的核心等，可持續營運支柱貫徹了整個集團架構。

> 要將可持續發展要真正融入集團當中，首先要從營運著手。這意味著要持續改善友邦保險及各供應商的環境、社會及管治表現。



BISWA MISRA
集團首席技術及壽險營運總監

策略性優先任務概要及進展

策略性優先任務	2022年的進展
1. **確保更環保的建築** 確保所有新建建築和任何翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。	• 所有新建建築及翻新建築均獲得綠色認證 • 十一座建築獲綠建認證
2. 改善環保績效 減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物。	• 承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放，亦承諾支持科學基礎減量目標計劃（SBTi） • 與2019年相比，每位員工的溫室氣體排放量減少23% • 廢物總量達674公噸
3. 推進數碼化轉型 加強數碼化及自動化，減少紙張使用。	• 87%的購買、服務及理賠交易均透過數碼方式遞交 • 98%的購買申請均以無紙方式遞交 • 整個集團節省了超過1,750公噸紙張，相等於3.5億張紙
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。	• 所有供應商均需遵循《供應商行為準則》 • 集團總部逾60%的第一級供應商(按支出)榮獲全球認可的供應商評級機構評估為所有公司當中位列首五分位

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 1

確保更環保的建築

確保所有新建建築和任何翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準 。

作為亞洲最大的人壽保險公司和主要僱主之一，我們深知自身在社會上的規模和影響力。因此，我們的利益需要與社區各界保持一致，竭力確保可持續發展。

環境考量是友邦保險的房地產決策重點，也是我們的發展方針，我們近期所有的房地產發展項目，均符合甚至超越行業的綠色建築認可標準。



從設計和興建新物業、有效地營運和升級現有空間，至制訂和實施周詳的拆建廢舊設施計劃，可持續發展一直是我們房地產策略的重點考量因素。我們承諾實現淨零排放、支持科學基礎減量目標計劃（SBTi），並正在優化整個集團的指引，務求確保我們符合這方面的營運目標。

在營運過程當中，我們有系統地採用綠色建築作業方式，致力確保我們的建築能讓地球更健康，同時為租戶和員工提供更安全、更具生產力的辦公空間。

關於物業管理和房地產投資方針的詳情，請參閱《環境政策》和「友邦保險的負責任的投資方法」。

確保更環保的建築

中國內地



友邦金融中心一座

141 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別金級認證 (2013年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別鉑金級認證 (2017年)



友邦金融中心二座

168 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別金級認證 (2017年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別鉑金級認證 (2018年)

香港特別行政區



友邦金融中心

185 米高

- LEED 既有建築:營運與保養類別鉑金級認證 (2022年)
- 獲香港建築環境評估新辦公大樓設計的優秀評級 (2005年)



友邦香港大樓

74 米高

- 香港綠色企業大獎優越環保管理獎 (服務供應商) - 優異獎（2022年）

南韓



AIA Tower

130 米高

- G-SEED綠色第2等級，卓越 (2013年)

菲律賓



Philam Life Center Cebu

72 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別銀級認證 (2020年)

新加坡



AIA Alexandra

54 米高

- BCA綠色建築標章 (2020年)



AIA Tampines

38 米高

- BCA綠色建築標章 (2021年)

泰國



AIA Capital Centre

154 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別金級認證 (2014年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2018年)
- 東南亞物業獎，最佳商業建築 (2014年)
- 泰國物業獎，最佳商業建築 (2014年)



AIA Sathorn Tower

134 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別金級認證 (2015年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別鉑金級認證 (2020年)
- 東南亞物業獎，最佳綠色建築 (2015年)
- 泰國物業獎，最佳綠色建築 (2015年)



AIA East Gateway

168 米高

- LEED建築主體與外殼體系類別金級預認證 (2021年)
- WELL建築金級預認證 (2020年)

策略性優先任務詳情

建設更環保的建築，締造健康社區

現今的建築揉合現代辦公室設計及環境可持續性的概念，保障在樓宇內工作的大眾健康與福祉，並顧及環境健康。建築環境佔全球溫室氣體排放量的40%[1]，加上群眾大部分時間都留在室內，令建築物成為確保社區及地球健康的關鍵因素。

友邦保險希望旗下所有建築物都能支持員工及地球的健康與福祉，例如座落於曼谷東南部的AIA East Gateway，大樓於2022年啟用，為一幢辦公及零售兩用建築。

於2020年，East Gateway獲LEED（領先能源與環境設計）金級預認證，並獲WELL建築金級預認證，顯示建築物在節能減排及環保方面的卓越表現。

East Gateway別具特色，設有遮陰位置及三層玻璃窗戶，有助減少外來熱力對室內溫度的影響，並已安裝節能照明系統及自動調溫。它亦設有AIA Vitality區域，當中包括城市耕種空間、天台跑道及露天工作空間，為真正的全天候福祉及可持續發展建築。

East Gateway是友邦保險兌現環境績效承諾的實證，設計以人為本，能為使用者的身心健康帶來正面影響。

[1] 國際能源署 (2022)

地點	建築物名稱	WELL健康與安全評估	
中國內地	友邦金融中心一座	獲獎	2022 年
中國內地	友邦金融中心二座	獲獎	2022 年
香港	友邦金融中心	獲獎	2021 年
香港	友邦香港大樓	獲獎	2021 年
澳門	友邦廣場	獲獎	2022 年
南韓	友邦廣場	獲獎	2022 年

員工安全

友邦保險一直致力確保全體員工的安全，為他們營造可靠的工作環境。大部分為應對疫情而推出的規則仍然生效，並成為「業務日常」，當中包括多用虛擬及混合會議，以及限制公幹次數為「僅限必要公幹」。

我們於所有物業內維持高水平的工作場所安全，並會定期進行火警演習。此外，為確保員工可在健康的環境中工作，我們持續監察一些辦公室的空氣質素。以友邦香港大樓為例，其空氣質素獲評為「卓越室內空氣質素」。我們亦於新加坡的辦公室採樣檢查空氣質素，並監察南韓及菲律賓辦公室的空氣質素。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 2

改善環保績效

減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物 。

友邦保險持續監察並減少業務營運的碳足跡。2022年，本集團產生50,606公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生2.0公噸。

本集團的能源消耗總量為83,040,197千瓦時，相當於每名員工產生3,269千瓦時。我們的營運足跡最主要來自建築物所用的電力，達43,280公噸二氧化碳當量，我們的範圍二排放總量為43,283公噸。其他排放源包括公司車輛和商務公幹。

於2022年，隨著員工陸續重返辦公室工作，加上2019冠狀病毒病疫情減退，集團上下的抗疫措施亦相對放寬，導致碳排放量按年錄得上升。

友邦保險於集團內實行能源效益的措施，並考慮於選定市場內使用可再生能源，因此，與2019年疫情前的水平相比，我們的碳強度下跌了19%。在可行的情況下，我們將會繼續監察整個業務的環境足跡及相關措施。

友邦保險已就2050年淨零排放目標作出承諾，並於2021年12月向SBTi簽署承諾。我們目前正與有關機構制訂及驗證目標，待目標獲驗證後，我們將會開始就已獲SBTi批准及驗證的目標指標，報告所取得的進展。除報告科學基礎減量目標外，友邦保險將繼續改善氣候相關財務訊息披露工作組（TCFD）框架的報告，此為氣候相關風險及機遇披露的行業準則。

有關碳排放計劃的更多資訊，請參閱《友邦保險的2050年淨零目標及科學基礎減量目標》章節。

廢物管理

友邦保險於整個亞太地區佔有大量企業房地，為邁向可持續發展，我們有必要清楚瞭解我們所產生的廢物。2017年，我們制訂了《環境政策》，藉以推動集團上下合力管理營運足跡。在該政策的基礎上，我們於2020年發佈了《內部環境流程》，為廢物管理提供更清晰的規定。我們每年視乎情況監督並審核這些政策是否相關和奏效。

為加強監察並管理廢物數據，我們在今年推出了多項重大舉措以瞭解集團的廢物概況，從而制訂相關程序。我們的房地產職能與集團環境、社會及管治職能正著手制訂完善的廢物管理流程。

誠如去年的環境、社會及管治報告所承諾，我們已按照全球報告倡議組織（GRI）標準，就營運產生的廢物總量制訂基準[1]。在制訂2022年的廢物基準時，63%的數據來自我們16個業務單位[2]的營運處所[3]，佔友邦保險整體場所的大多數。餘下數據則由外部技術合作夥伴運用外推法[4]推算得。2022年，友邦保險的廢物總量為674噸。

透過上述基礎，我們已經並將繼續制訂各項程序，以加強廢物數據收集及管理系統。展望未來，我們將繼續嘗試改善集團內數據披露的準確性，追蹤數據的精細程度，並按廢物類型披露數據。

1 報告範圍涵蓋友邦保險供全職員工使用的自有或租賃處所，惟僅計及友邦保險全職員工可用的建築面積。
2 澳洲、中國內地、香港、印尼、菲律賓、馬來西亞、新西蘭、新加坡、泰國、汶萊、柬埔寨、澳門、緬甸、南韓、斯里蘭卡及台灣。
3 百分比數值指友邦保險報告範圍內的建築總數百分比，該等建築於2022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。
4 無法取得營運處所的確實數據時，廢物產生量將運用推算方法計算得出。無法取得全職員工佔用的建築面積數據時，則以各個建築類型（包括集團總部、分行以及共同佔用的營運處所）的平均廢物密度（廢物量除以全職員工佔用的樓面面積）代替。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 3

推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少紙張使用 。

數碼化有助推動無紙化營運並提高生產力，從而減少業務過程所生的廢物及成本。我們透過數碼化轉型策略提升營運效率，讓我們以新方式提高我們營運的可持續性，為客戶提供更優質服務。

數碼化轉型：減少紙張使用

數碼化轉型為友邦保險未來的可持續發展確立方向，我們摒棄填寫表格等傳統文書工作，使得客戶體驗更精簡順暢。我們基於2018年建立的架構，監測所有市場營運的數碼化及自動化水平。我們專注於加強客戶的數碼化互動體驗、提供更好的服務選擇，以及減少業務的紙張消耗。

數碼化轉型策略讓集團營運保持堅韌，安然渡過艱難時期。面對2019冠狀病毒病期間的社交距離措施，我們迅速作出應對，採用了數碼優先的營運模式。

我們繼續投資於自身的科技實力，旨在通過數碼渠道提供更多產品，為客戶帶來更多無縫的在線互動體驗。相較以往，通過公司入口網站或My AIA應用程式等數碼途徑，客戶現在能夠購買更多產品、進行更多自助服務、提交更多理賠申請，務求加速邁向2023年企業策略目標。

目前98%的購買申請均以無紙方式提交。電子提交服務由76%增加至85%，當中無紙理賠提交佔總數的85%。整體而言，87%的購買、服務及理賠過程均以數碼方式提交。我們將繼續專注於電子輸出（E-Output），現時電子輸出佔比為92%。我們計劃通過電子政策及電子通知增加電子輸出，從而進一步減少使用紙張。



於2022年共節省

1,750 公噸

紙張，相當於超過

3億5千萬張紙張



高度幾乎等同於

四座珠穆朗瑪峰

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 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 。

友邦保險的營運規模遍佈亞洲，我們有責任積極地與合作夥伴及供應商交流聯繫，領頭實踐環境、社會及管治。我們的營運理念讓我們能夠與各方建立關係，我們期待與他們同一分享抱負，攜手建設更健康的地球。

我們要求所有供應商遵守《供應商行為準則》（「《供應商準則》」），並鼓勵其制訂自身的政策及慣例，以確保遵守該準則。除了與友邦保險的業務合作，我們要求合作夥伴盡力監督並確保其供應鏈同樣瞭解《供應商準則》，從而進一步向第四方合作夥伴推廣良好的環境、社會及管治實踐。截至2022年底，大部分供應商均為我們的主專業服務協議的訂約方，協議列明彼等有義務遵守《供應商準則》。

《供應商準則》的現有版本自2018年起生效，在制訂準則時，我們參考了多個支持社會福祉和道德營運的國際憲章和公約，包括聯合國的《世界人權宣言》和《國際勞工組織核心公約》。《供應商準則》為我們提供指引，促進我們與合作夥伴就環境、社會及管治的績效和相關改進方案展開討論。

我們鼓勵合作夥伴及供應商不斷提升環境、社會及管治標準、實踐及原則，全面地評估其環境、社會及管治計劃及其對我們社區的影響，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推廣道德操守和僱員福祉。為此，我們按照去年於環境、社會及管治報告中的計劃，於2022年開始評估第一級[5]供應商的環境、社會及管治表現。

我們欣然宣佈，為了能夠更深入瞭解我們供應商的環境、社會及管治表現，我們於2022年向全球領先的環境、社會及管治供應商評級機構，索取集團第一級供應商的表現評級。評級機構為不同公司的可持續發展管理系統表現進行獨立評估，並根據供應商的分數百分值排列。

截至2022年12月31日，集團總部逾60%的第一級供應商（按支出）獲全球認可的供應商評級機構評估為所有公司當中位列首五分位，肯定了我們致力與優質夥伴合作，以彰顯行業最佳環境、社會及管治實踐的承諾。來年，我們將進一步於供應鏈及採購系統內實施評級機構的要求，善用其供應商甄選決策及供應商盡職調查的資料。

關於我們如何負責任地與供應商合作的更多資訊，請參閱《供應商行為準則》，該準則是本報告「有效的管治」章節所提及的《行為準則》補充文件。

[5] 第一級供應商是對友邦保險最具影響力及策略意義的供應商，評選基準包括風險程度、支出和所提供的貨品及服務的關鍵程度。

實踐可持續營運的實例



JONG CHICO
友邦保險菲律賓房地產
投資管理副總監

「房地產職能部門為集團出謀獻策，致力推廣環境、社會及管治相關計劃。」

房地產投資管理副總監Jong Chico加入友邦保險菲律賓已有十年之久，期間不辭勞苦地推動集團營運邁向可持續發展。Jong管轄逾50項房地產資產，負責確保新發展項目獲得綠色認證，並於我們投資的物業和佔用的營運地點推行可持續發展的最佳實踐。

過去三年，在Enercon計劃的支持下，Jong要求物業及設施經理實施節能舉措，如減少耗用水電等。舉措包括更換LED照明系統、安裝光感應器及升級空調設施，為集團顯著減少成本，並有效節約能源。

Jong表示：「計劃目的並不在於能否節省資金，而是盡可能納入全部相關舉措，為團隊灌輸環境、社會及管治的思維方式。」

除了Jong及其團隊取得重大進展外，友邦保險菲律賓亦著手為國內的主要房地產資產轉用可再生能源。Jong一直努力不懈，務求位於馬卡蒂的Philam Life Tower和位於宿霧的設施能夠使用可再生能源。我們期望這些物業於2023年年底前全面使用可再生能源。

Jong的努力為我們帶來深遠的改變，讓友邦保險得以實現目標，幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」。Jong的成功關鍵在於全面地實踐可持續營運。我們同時擁有租賃和自置物業，因此，我們需要與眾多持分者不斷溝通對話，說服第三方設施管理公司及業主採取相應措施，方能邁進可持續發展。Jong致力革新求變，以協助友邦保險為地球及社會帶來更多正面影響。Jong表示：「我們正探討於Philam Life Tower及宿霧發展城市園藝的可能性。」

實踐可持續營運的實例



STEFAN KRAUSE
友邦保險斯里蘭卡設施主管

「我們如何成為更具可持續性的公司？如何在瞬息萬變的世界中保護環境？這些問題是我每天的動力。」

斯里蘭卡近期面臨生活必需品及燃料短缺，儘管如此，Stefan與團隊於過去一年仍能在綠色建築及推進數碼化轉型方面取得重大進展。Stefan說：「我們已就環境的可持續發展採取多項關鍵舉措。」

Stefan的首要任務是確保建築物更環保、改善設施的環境績效、推進數碼化轉型，並增強各部門的環境、社會及管治意識。

作為斯里蘭卡的環境、社會及管治負責人，Stefan的工作涵蓋友邦保險環境、社會及管治策略的所有範疇。不過，他認為一切應從可持續營運開始，並表示可持續營運「與多個其他領域息息相關」。在他的監督下，友邦保險斯里蘭卡於2022年獲得ISO 溫室氣體排放認證（ISO 14064-1；2018），是友邦保險斯里蘭卡首個溫室氣體排放認證。此外，數碼化轉型亦使友邦保險斯里蘭卡在2022年節省了多達 11,000 公斤的紙張。

友邦保險斯里蘭卡已將超過75%的投保、服務及理賠交易數碼化。Stefan說：「我們希望於未來幾年內實現零耗紙。」

為了培養員工的可持續發展意識及思維，友邦保險斯里蘭卡發起綠色冠軍比賽，為員工提供種子讓他們在自己的家園種植。在全國糧食短缺下，人力資源及設施團隊亦於AIA Tower的天台建立示範花園，是當地業內首個有機植物及蔬菜苗圃，並計劃進行擴展。

除總部外，友邦保險斯里蘭卡於另外48個地點亦設有辦公室，所有新建及重建樓宇在開發階段已使用環保物料隔板等綠色材料。同時，LED照明、符合人體工學的座椅亦成為節能標準。因此，友邦保險斯里蘭卡設施的能源、食水及紙張用量去年全部顯著減少。Stefan說：「我們的進度一日千里，亦證明我們如何擴大公司的可持續營運規模。我們帶來重大影響，讓社區乃至斯里蘭卡均能受惠。」



員工及文化

本章節

74 員工及文化支柱
75 策略性優先任務概要及進展
77 策略性優先任務詳情
88 支持員工及文化的實例

員工及文化支柱

友邦保險深信，人才是我們最重要的資產。我們的人才遍佈不同地域和社群，塑造出友邦保險獨有的企業文化，讓我們得以實踐目標，為亞洲數以百萬計大眾實現健康、長久、好生活。

營造企業文化、培育領袖、提升員工能力，以及支持和發展人才，助其盡展潛能，是友邦保險組織及人才策略首要的優先任務。集團的組織及人才策略讓我們能夠吸引、留住和培育優秀人才，使友邦保險成為各個業務市場的首選僱主。

營造企業文化

集團在亞洲的營運業績卓爾非凡，隨着區內市場逐漸走出全球疫情陰霾，我們時刻謹記，我們的企業文化即凝聚我們在一起、亦讓我們與眾不同。

集團重視人才，因此我們建立了共融且高參與度的工作環境，以配合並支持員工建立基礎在其專業及個人發展路上茁壯成長、盡展所長。

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念。我們力求進步，長久以來一直秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖素質。

員工的日常決策及營運活動皆為協助實現集團目標，幫助數以百萬計大眾實踐健康、長久、好生活，並為客戶的身心健康提供支持及保障。

在既定框架之下賦能授權的集團營運模式，以及奠定企業文化的集團原則，均為員工營造了敬業樂業的工作環境，以實現「相信更好」的人才價值主張。

> **我們於機構及員工方面的首要任務，支持員工在其工作及生活上都能夠茁壯成長，實現「相信更好」的人才價值主張。**



洪碧珊
集團首席人力資源官

策略性優先任務概要及進展

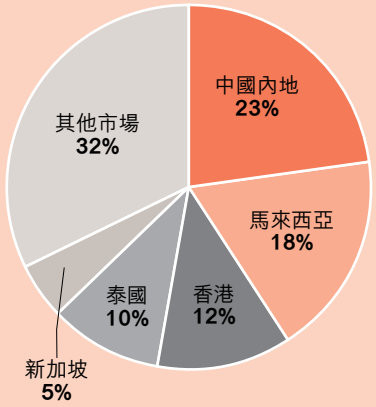
基於四大策略性優先任務，我們的員工及文化支柱旨在培養、吸引並協助員工取得事業及個人發展。於2022年，我們於多個領域取得重大進展。

策略性優先任務	2022年的進展
1. **支持發展及事業晉升** 培養學習文化，支持員工發展。	• 推出AIA Agile Academy及AIA Analytics Academy課程，再培訓員工 • 每名員工的培訓時數為24小時（目標：每名員工的培訓時數於2023年年底之前達到24小時） • 連續六年位列蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業員工敬業程度基準的首四分位數，參與率達97% • 榮獲多個員工參與度及員工獎項，包括蓋洛普傑出工作場所獎（Gallup Exceptional Workplace Award）。
2. **加快多元及共融進展** 提倡工作環境中的多元化，並推動創新及共融文化。	• 58%的員工為女性（目標：性別平衡團隊） • 42%的高級管理層為女性（目標：40%的高級管理層為女性） • 逾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%） • 友邦保險集團的員工來自超過75個國籍 • 為全體員工推出多元及共融培訓 • 被列入彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender-Equality Index)
3. **加強風險意識** 貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。	• 每年100%員工確認履行友邦保險集團的《行為準則》（目標：100%）
4. **為全體員工創造工作及獎勵機會** 確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程。	• 於我們的主要市場推出友邦保險員工健康計劃 • 舉辦集團心理健康計劃，提升員工意識以營造心理健康的工作環境

策略性優先任務概要及進展

員工概覽

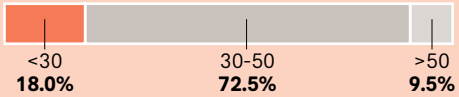
按市場劃分的員工結構概覽[2] (%)



按性別劃分的員工結構概覽 (%)



按年齡劃分的員工結構概覽 (%)



按職級劃分的員工結構概覽[3] (%)



1 員工總數－截至2022年12月31日，所有數據包括以長期和定期合約形式聘用的全職及兼職員工，但不包括實習生、集團旗下代理，合資公司Tata AIA Life的員工，以及集團聯營公司中郵保險的員工。

2 香港數據包括集團總部員工。中國內地及馬來西亞數據包括共享服務中心的員工。

3 「高級管理層」囊括所有GCB08及以上職別，「中級管理層」囊括GCB05-07職別，「普通職員」囊括GCB01-04職別。

25,405
名員工[1]

平均年齡為
37.9歲

>75
個國籍

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 1

支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展。

培養未來領袖

我們的領袖以鞏固企業文化及維持員工參與水平為重任。友邦保險致力發展強大的內部領袖能力，透過建立繼任管道階梯，推動員工的個人成長並完善組織架構，從而支持業務持續增長。

領袖發展

我們位於泰國曼谷的AIA Leadership Centre (ALC)是世界級的領袖發展培訓中心，一直提供領先人才發展面授及線上課程。ALC與國際知名的商學院及顧問公司合作，按照友邦保險的策略性優先任務，為我們的高級領導人員、頂級代理主管及重要合作夥伴行政人員量身訂制課程計劃。

我們透過四大別具特色的計劃，持續強化集團的領袖發展方針，藉以鞏固人才管道。這些計劃為我們處於不同事業階梯的領袖提供培訓。我們的「SPARK」及「Leading Across Boundaries」計劃致力培育各個業務單位的未來高級領導人員及集團總部高級領導層。此外，我們亦透過「Voyage」及「ASPIRE」計劃，栽培現任和有志成為高級領導人員的人才。

繼任和組織安排

我們每年為集團進行組織及人員評核程序，從中物色各界人才，協助主管人員為所有重要的領導層職位作出繼任安排。我們目標明確的人才發展策略和繼任安排行之有效，多次委任內部人才擔任集團重要的領導層職位。於2022年，在我們的領導梯隊中，有超過15%的領袖獲晉升至高級領導人員的職位。

我們將繼續匯聚更多領導人才，吸納擁有不同背景，並且有能力改善及推動集團未來發展的卓越領導人才。



策略性優先任務詳情

培養面向未來的員工

建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能，是友邦保險一個首要的優先任務之一。

我們繼續投放資源吸納人才、發展核心業務實力、優化員工能力提升方案，以及設計更多員工進修及再培訓計劃。

於2020年7月1日至2022年12月31日期間，我們投放資源提升技術、數碼及分析能力，令具備有關技術的整體員工數目增加了63百分比[4]。這項重大且持續的投資，標誌著我們的工作能力有著重大變化，同時亦鞏固了我們實踐整體增長策略的能力。

學習與培訓

我們推崇學習文化，不但積極支持員工妥善履行現有職務，同時亦協助他們在友邦保險成長和發展。重視學習是我們宏大抱負的重要一環，我們確保員工能夠提升技能、深造進修、更靈活地工作，以及適應不斷變化的工作環境。我們採取全面的學習與發展策略，包括在職培訓、內部轉調、協作項目、結構嚴謹的線上課堂及數碼自學課材，並配合各種指導和輔導，讓員工從中累積知識和技能。

友邦保險致力培育人才以迎合集團未來需要，我們不斷研究行業所需的技能和知識，並審視員工的反饋意見，藉此設計各種課程以滿足相關需求。此外，員工須定期完成一系列的強制培訓，當中涵蓋技術、管治和行為等議題。

我們已推出下列計劃，並正研究推出更多其他的課程計劃，務求為集團核心業務培育新晉人才，同時提升員工技能：

- AIA Analytics Academy旨在加強友邦保險各階層人員的數據分析和業務分析能力，而「Converge」學習旅程則是一項為期10個月的學徒制課程，專為員工量身訂制，以助員工提升技能。我們亦透過「Analytics for Leaders」課程計劃，讓高級領導人員更瞭解分析能力的重要性。
- AIA Agile Academy目前提供兩個進修課程，分別為「Agile Practitioner」和「Agile Team Lead」，旨在提升友邦保險的內部職能以推動業務轉型。
- AIA Distribution Leadership Programme為我們最高級的分銷主管人員而設，助他們進一步發展其分銷技能。

為塑造友邦保險的終生學習文化， 我們致力推廣數碼學習內容和授課模式。友邦保險設立線上學習平台AIA Learning Hub，為所有業務單位的員工提供逾千個數碼學習課程。我們於2022年策劃了超過110個單元的數碼學習課程，以支援員工於管理及專業職能上的學習需要。目前，我們在各個市場中有超過900名員工已因應職位所需而報讀相關課程。

我們堅信將員工調派到不同業務單位或部門，有助他們尋求新機遇。他們可以於不同崗位中學習全新技能，並開拓在友邦保險集團內的人脈網絡。

[4] 包括以長期和定期合約形式聘用的全職及兼職員工，但不包括實習生、集團旗下代理，合資公司Tata AIA Life的員工，以及集團聯營公司中郵保險的員工。

策略性優先任務詳情

員工輔導及實習

員工輔導是友邦保險領袖發展計劃的其中一個單元。我們鼓勵員工擴展人脈網絡，得到不同部門和資歷的同事指導，促進彼此溝通。

各業務單位亦會為實習生提供不同的發展機會。友邦保險的實習計劃為實習生提供在友邦保險發展事業的親身經驗，讓他們有機會在瞬息萬變和以客為本的環境下學習重要技能。我們亦可透過計劃發掘未來業務所需的人才。



策略性優先任務詳情

員工參與

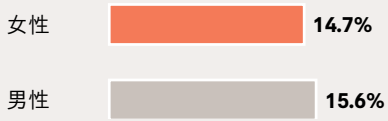
友邦保險首要的優先任務是確保員工能在協作共融的環境工作，著重員工的積極參與。我們期望每位員工行事猶如集團擁有人，提出意見、作出決策，並帶來影響。

我們每年進行蓋洛普Q12（Gallup Q12）員工敬業度指標調查，以監察各個業務單位和職能部門的員工參與度。該調查提供的具體數據有助我們制訂目標明確、影響深遠的策略，從而持續提升員工參與水平。

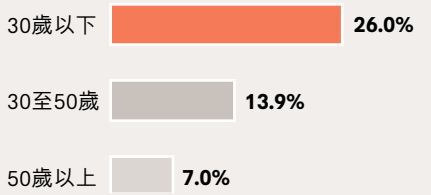
於2022年，97%的員工參與該調查，本集團的員工敬業度評分顯示，友邦保險位列蓋洛普環球金融及保險業指標的第94個百分位。我們的員工敬業水平連續第六年位列該指標的首四分位，並連續第二年位列首10個百分位；此外，集團今年亦榮獲蓋洛普傑出工作場所獎，以表彰我們的員工團隊參與度高和以績效為本的企業文化。榮獲上述獎項令我們深感驕傲。

我們的員工流失率為15.1%，反映出亞洲地區對吸納專才的競爭日趨激烈。管理層於維持員工參與度及挽留人才方面發揮關鍵作用。隨著員工再次聚首一堂，管理層透過促進團隊溝通，採取行動提升員工參與度。

按性別劃分的員工流失率 (%)



按年齡劃分的員工流失率 (%)



我們重視團隊對話和互動，同時提出多項以員工為重的倡議。這些舉措對於創造一個能夠吸引和挽留人才的工作環境非常重要。

“我們堅信公開對話非常重要。這些對話和行動能夠帶動團隊並鼓勵員工參與其中，從而積極幫助數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活。”



黎曉穎
友邦保險中國首席運營官

策略性優先任務詳情

獲表揚為首選僱主

在2022年，我們繼續專注培育人才，因而獲得多項地區及全球殊榮，包括：

- 友邦保險獲蓋洛普頒發「蓋洛普傑出工作場所獎」（Gallup Exceptional Workplace Award）。
- 友邦保險中國獲Top Employers Institute頒發「中國傑出僱主」（Top Employer China）獎項。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」（Best Companies to Work or in Asia）。
- 友邦保險馬來西亞獲GTIMedia評選為「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」（Malaysia's 100 Leading Graduate Employers）的保險業優勝者，並連續五年獲Talentbank頒發「畢業生選擇獎」（Graduate's Choice Award），評選為保險業的「冠軍」（Champion）。
- 友邦保險新加坡獲GTIMedia評選為「新加坡100家最佳畢業生僱主（Singapore's 100 Leading Graduate Employers）之一。
- 友邦保險泰國獲Best Places to Work頒發「最佳職場」（Best Place to Work）獎項。
- 友邦保險越南獲Great Place to Work頒發「最佳職場」（Great Place to Work）獎項。
- 友邦保險越南、友邦保險台灣和友邦保險柬埔寨獲HR Asia評選為「亞洲最佳企業僱主」（Best Companies to Work for in Asia）。
- 友邦保險斯里蘭卡獲Great Place to Work評為「斯里蘭卡最佳職場」(Best Workplaces in Sri Lanka) 和「斯里蘭卡女性最佳職場」（Best Workplaces for Women in Sri Lanka）。



策略性優先任務詳情

銷售代理的學習及培訓

友邦保險的團隊於協助大眾實踐健康、長久、好生活的過程中有著舉足輕重的作用。因此，我們必須維持龐大的銷售代理團隊網絡。

友邦保險的「最優秀銷售代理」策略透過創新的招聘、學習及培育方案，致力培訓業內最佳的銷售代理。我們能夠為客戶提供獨到見解，並針對客戶的具體需要，提供貼身的解決方案，足以證明策略的成效。

數碼化轉型

於2022年，我們的銷售代理團隊繼續運用學習管理系統（Learning Management System）進行網上學習。系統專為代理及代理團隊領袖提供培訓課程，有助確保集團應用最佳實踐。目前於各個市場的採用率達89%。

我們於2021年推出SIM 2.0，旨在將顧問培育成為自己的首席市場總監。計劃將數碼品牌推廣及營銷能力置於首位，提供包含相關工具、客戶洞察及微觀建議的數碼內容庫。友邦保險顧問可以通過SIM平台發掘新銷售對象，從而成為出色的社交媒體營銷人員。

集團的學習培訓部門與內外部的專題事項專家小組共同合作，已籌辦21個網上學習課程及10個講師指導工作坊，並已於八個業務單位中推出，以作為必修課程的一部分。

合作及認證

友邦保險透過與不同大學及商學院合作，為新一代的最優秀顧問提供行業認證。

透過「最優秀代理對最優秀顧問」（PA to PA）計劃，友邦保險香港與香港大學專業進修學院（HKUSPACE）及另外四間機構合作，於7月份推出「外部認可計劃」（External Accreditation Progamme），以加深最優秀顧問及代理管理人員的數碼營銷知識。友邦保險中國聯同復旦大學，為「百萬圓桌」顧問設立人壽、健康及財務計劃的認證計劃，以強化其專業知識及能力。

於2022年，我們從美國壽險行銷調研協會（LIMRA）引入經完善的課程，以增強集團的分銷管理能力。課程其中一個新單元涵蓋應用為本的管理代理盈利能力研討會（Managing Agency Profitability Seminar），透過模擬生態系統，將日常決策與盈利成績聯繫，從而持續優化增長、盈利能力及成本管理，並達致最佳實踐。

我們與集團內的八個業務單位緊密合作，協助培養176名銷售代理管理人員獲取壽險行銷調研協會頒佈的Chartered Insurance Distribution Executive（CIAE）認證。

新一代的代理領袖

為培育新一代的行業領袖，並發揮他們的最大潛力，友邦保險致力於地區發展、獲取認證及設立 Aspiring Entrepreneur Society（AIA AES）等人際網絡平台。集團學習培訓部門與The Digital Insurer（TDI）合作，設立Aspiring Entrepreneurship Accelerator計劃（AEA），以培養員工的領導才能，並將於2023年推出。

友邦保邦經營超過一個世紀，一直深受信賴，致力滿足區內銷售代理的長期學習及發展需求。透過這些舉措，我們可以為客戶及其家人帶來更美好的將來，並為下一代創造更具可持續性的保險行業。

策略性優先任務詳情

目標表現超卓

友邦保險擁有龐大的代理網絡，每日創造機會為大眾實踐健康、長久、好生活。我們優秀的員工更會積極為社區作出貢獻，以中國、馬來西亞及泰國的「百萬圓桌」（MDRT）會員為例，他們可以參與各種健康及保健活動，培養學習文化，及透過捐贈或義工等方式關心社區，從而獲取20小時的可持續發展時數。

「百萬圓桌x 目標」（MDRT x Purpose）與集團的目標一致，提升友邦保險代理團隊的質素，並加強百萬圓桌的價值主張。此外，代理在成為友邦保險百萬圓桌目標合資格會員後，更可獲得獎勵及嘉許。這些會員更可登上冠軍榜（Wall of Champions），並有權使用友邦保險百萬圓桌目標的標誌及數碼證書，從而爭取客戶的信賴，並提供更佳服務。

從2015年到2022年，友邦保險連續八年雄踞跨國公司百萬圓桌之冠，並擁有最多會員人數，是歷史上唯一達到此成就的跨國公司。百萬圓桌是一個全球獨立協會，旨在表揚於人壽保險及財務服務行業中表現卓越的從業員。

友邦保險的百萬圓桌會員一直為客戶提供優越服務及支援，他們展示了目標主導的領導、透徹的專業知識、嚴格的道德操守及出色的客戶服務。



策略性優先任務詳情

策略性優先任務 2

加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，並推動創新及共融文化 。

支持多元共融文化

友邦保險匯聚各界人才，其多元文化是集團的優勢之一。我們營造共融的工作環境，擁抱和欣賞彼此之間的不同特質，並鼓勵員工開誠佈公，進行具建設性的交流。我們積極鼓勵各個業務市場集思廣益，希望藉此提升集團整體的創新、決策、適應和解難能力。

所有員工在入職時均須完成友邦保險的《行為準則》培訓，當中載有我們的共融和反歧視方針。此外，我們設有反騷擾政策，並為所有員工制訂無意識偏見、反騷擾等電子學習課程，闡明公司期望的職場行為、專業素質，以及呈報渠道。友邦保險秉持《行為準則》，絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，包括種族、膚色、宗教、性別、國籍、年齡、殘疾、兵役狀況、婚姻狀況或性取向。

我們致力為全體員工營造共融的工作環境。我們很榮幸能夠成為區內女性的首選僱主。截至2022年12月31日，本集團的女性員工總數佔比為58%[5]，高級管理層的女性佔比為42%。友邦保險最近亦被納入2023彭博性別平等指數（Bloomberg Gender-Equality Index），反映集團致力營造多元共融的工作環境。

我們明白，制訂政策和實務守則時須理解不同世代的需要，致力為所有年齡層的員工創建共融的工作環境。截至2022年12月31日，我們68%的員工屬於Y世代和Z世代[6]。

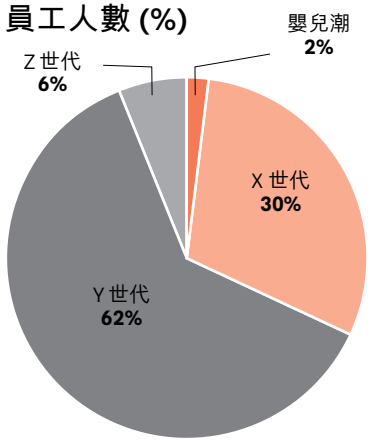
我們繼續促進專業和個人發展，在高級行政人員的支持下，各地員工自發組織人脈網絡以拉近員工之間的距離，從而營造共融且高參與度的工作環境。今年，我們在不同市場實施多項集團舉措，以提升員工對多元、公平和共融的意識。我們於Pride Month邀請多個市場的員工一同支持多元性別族群（LGBTQ）。

員工的多元文化和國籍背景有助豐富友邦保險的社企結構。截至2022年12月31日，友邦保險涵蓋超過75個國籍的員工。友邦保險亦重視多元觀點,以實現有效管治和決策。高級管理層方面，集團董事會由不同國籍和背景的代表組成，代表不同的社區，並改善我們的管治和決策流程。



42%
女性為高級管理層

Y世代及Z世代的員工人數 (%)



女性佔員工總數百分比 (%)



[5] 包括以長期和定期合約形式聘用的全職及兼職員工，但不包括實習生、集團旗下代理，合資公司Tata AIA Life的員工，以及集團聯營公司中郵保險的員工。
[6] Y世代指出生於1981年至1996年期間的世代；Z世代則指出生於1997年或之後的世代。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 3

加強風險意識

貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理 。

重視穩妥的風險管理

建立目標為本的信任文化是有效管理風險的重要一環，誠如我們的員工在處理與營運牌照相關的挑戰和機遇時，正正體現了這種文化的特質。

友邦保險為客戶提供產品及服務時均建基於信任之上，這亦是我們與內部員工及其他外部持分者溝通時的關鍵所在。

我們遵守《行為準則》規定的最高專業標準。《行為準則》概括了我們如何在工作上秉持這種信任，並彰顯我們「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念。



除此之外，友邦保險的營運理念和《行為準則》均確立了我們的風險意識，並為員工提供匯報渠道以報告潛在風險。我們透過頻密的培訓和內部傳訊，確保員工瞭解合適的匯報方式，而匯報方式一般以團隊主管或我們內部或外部匯報熱線開始。

員工必須每年確認他們已履行《行為準則》及其他重大政策，例如是舉報政策。藉此，我們能夠確保員工理解其職責，並會表達意見和報告任何潛在風險。我們會評估員工是否具備妥善解決道德操守問題的信心，以及他們的主管是否能夠營造環境，讓員工可自如地指出潛在的風險所在。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 4

為全體員工創造工作及獎勵機會

確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程 。

表揚和獎勵員工表現

友邦保險致力支持員工的持續培訓發展，並提供公平公正的表現評估，以表揚他們的工作貢獻和成就。

我們的表現管理框架鼓勵員工就個人及團隊的全年工作表現進行積極交流。我們的人事經理將評估有關團隊的表現、影響和行為，從而作出適切的培訓活動建議，以助推動團隊的專業發展和成長。我們重視員工的貢獻付出，同時亦重視員工實現目標的方式。

此外，我們提供具競爭力且公平公正的員工獎勵計劃，不分性別、種族、年齡、殘疾或其他與表現無關的因素，旨在吸引、凝聚和留住各界人才。我們相信集團現行的獎勵計劃清晰、透明，而且符合市場水平，深受員工歡迎。

此外，我們的僱員購股計劃讓員工能夠在任職期間購買友邦保險的股份並獲得配送股份。

貫徹我們的目標

保障員工及其家庭成員的健康和生活福祉是集團首要的優先任務。集團福利和員工健康計劃幫助員工及其家庭成員實踐健康、長久、好生活。我們鼓勵員工保持活力，瞭解自己的健康狀況，並坐言起行保持身心健康。

我們為企業員工提供WorkWell with AIA方案，這是一個全方位員工福利方案，旨在透過一系列的舉措、員工福利和工具，協助員工改善身心、社交及財務健康。 我們內部稱之為WellBeing@AIA，這個計劃可因應各業務單位的需求量身訂制，其中包括健康生活學習課程、實體及線上健康活動等。

我們為員工提供多項福利，包括折扣健身會籍折扣、運動和娛樂設施以及健康空間,如哺乳室。

我們會繼續提供彈性工作安排，讓員工可於個人及事業之間取得平衡。這些安排包括將混合辦公安排設為標準工作模式，以及讓他們選擇其他辦公時間。

“Wellbeing@AIA 幫助我們的員工將WorkWell with AIA 融入生活。我們眾多的福利舉措協助員工改善他們的身心、社交及財政健康。”



DARSHINI MAHENDRANATHAN
友邦保險馬來西亞文化及參與總監

策略性優先任務詳情

增強員工健康

我們於主要市場籌辦線上、實地及非實地的保健活動，藉以改善員工的整體健康狀況。

友邦保險馬來西亞為員工籌辦了保健週（Wellness Week），現場活動包括捐血、健康檢查及尊巴課程。此外，領袖亦帶頭舉辦以健康為主題的午餐研討會，涵蓋營養、心理健康及財務規劃等議題。為推廣健康飲食，我們亦邀請商家，以合理價格，銷售農場直送的蔬果。

友邦保險新西蘭舉辦首個員工健康博覽會，名為Whai Ora Day，為員工準備多項活動，主題包括均衡飲食、定期運動、財政穩健及心理健康，並有當地合作夥伴於現場提供體能評估、健康檢查，以及介紹室內外鍛煉運動。友邦保險大使Ian Jones亦領頭於午膳時間跑步，藉以傳達不論在工作或工餘時間，都要維持健康生活習慣的訊息。

10月份，我們於10月份舉辦精神健康活動，響應世界心理健康日。我們與首席執行官進行一系列對話，關注他們的心理健康，並透過領袖傳達信息，讓員工知道可於工作中安心暢談心理健康的需求。此外，地區市場的領袖亦與外部發言人組成小組以強調上述訊息。



支持員工及文化的實例



古秋楓
友邦保險新加坡數碼見解負責人

「我從友邦保險獲得機會及支援，除了可在工作上盡展所長，同時也能夠照顧家庭。」

古秋楓於2016年加入友邦保險馬來西亞的大家庭。當時，她所屬的團隊成立不久，並有機會接觸不同的數碼營銷領域，例如網絡內容創建、電子郵件營銷及數碼分析等。她認為自己所得的成就全靠主管的循循善誘及悉心指導，並透過公開對話激發她的批判性思考。在友邦保險馬來西亞工作一年半後，古秋楓移居新加坡，暫時離職休息。

古秋楓在友邦保險的工作經驗正面愉快，因此，當友邦保險新加坡提供類似工作機會時，她毫不猶疑就決定再次加入團隊。

這四年以來，古秋楓一直感到備受尊重，能夠獨立自主，於職場發展上亦順利。古秋楓認為她的直屬主管平易近人、友善，且願意與她討論工作或個人上可能面臨的挑戰。最近，她表示有意擴大自己的分析技能，成為更好的數據分析員。因此，她的主管積極鼓勵她參加「Converge」學習課程。這個為期10個月的課程專門為再培訓員工的分析技能而設，其中包括技術及軟技能、個案研究及在職應用等結構化學習。現在，古秋楓可以輕而易舉地分析大量及複雜的數據，為業務提供實際的見解，並利用數據成為更好的分析員，讓她與團隊能夠不斷提升友邦保險客戶的數碼體驗。

古秋楓專注發展事業，同時亦兼顧家庭。由於她希望於工作時能夠心無旁騖，在重返工作崗位前，希望先安頓家人，適應好照顧新生嬰兒的生活。在放育兒假之前，古秋楓曾與主管表達她的擔憂。她的主管支持她延長育兒假，並提供其他安排以協助她復工。古秋楓說：「我很感激主管能夠靈活處理，讓我可以照顧孩子和家人」。

古秋楓深受啟發，希望運用新技能推動業績，並實現友邦保險幫助大眾實踐健康、長久、好生活。領導的關懷與培育令古秋楓獲益良多，激發她發揮積極正面的影響，推動她成為更好的主管人員，並將昔日自己得到的支持給予團隊。

支持員工及文化的實例



陶建明
友邦保險中國業務總監

「友邦保險的願景啟發了我和夥伴的長遠工作，協助無數家庭及公司規避風險、守護他們的健康、累積財富和實現其夢想。」

陶建明認為友邦保險的公司價值與其個人價值觀不謀而合，並熱切期望為社區出一分力，因此在2008年加入友邦保險。作為友邦保險中國的業務總監，他不但事業有成，亦經常參與各種活動，從中深受啟發。

時至今日，陶建明所創立的友邦保險蘇州宏德團隊已有200名成員，並充分體現友邦保險「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念。

陶建明與團隊積極投入包括助學、抗震救災及足球運動等公益事業，將理念付諸實踐。

陶建明對自己與團隊並肩為蘇州兒童醫院出力尤其感到自豪。陶建明團隊有一位客戶的夥伴是任職於血液部的執業護士，曾詢問他們能否贊助病童舉行聖誕派對。因此陶建明與團隊發起募捐活動，將捐款用於籌辦活動，至今已連續舉辦了9個年頭。他們贈送玩具予年幼病人，亦為貧苦家庭提供資助，總額超過116萬元人民幣。善款由超過5,000名善長捐助，當中包括一路上加入的客戶及朋友。陶建明每年都會與團隊進行捐贈活動，並於6月及12月探訪兒童醫院，參與運送物資及其他實地工作。這些活動讓團隊成員與客戶可見面交流，藉此強調保險對保障家人的重要性，同時提升他們的社會責任感。

陶建明很高興能夠為社區帶來積極影響，團隊亦會繼續支持舉辦這些活動。他的善心繼續延續開去，有康復兒童的家長聯絡友邦保險代理，主動加入捐贈活動，以回報其子女所獲得的關顧。



有效的管治

本章節

91 有效的管治支柱
92 策略性優先任務概要及進展
93 策略性優先任務詳情
108 履行有效的管治的實例

有效的管治支柱

作為環境、社會及管治策略的支柱之一，有效的管治為我們奠下了基礎，讓我們成為負責任的亞洲企業，這是我們勵精圖治逾一個世紀的成果。我們將繼續加強監督及決策流程，務求切合業務發展不斷演變的需求。

友邦保險秉持最高標準，其領先同業的營運方式、政策及要求均備有清晰全面的框架。有關框架經由穩健可靠的董事會和管理層負責監督，確保各個市場落實負責任的營運方式，成為企業文化不可或缺的一部分。我們不斷調整管治框架，將環境、社會及管治進一步融入業務營運當中，推動友邦保險邁向淨零排放目標。

強而有力的管治流程是創造可持續持分者價值時公認的先決條件，能令各個層面的業務決策做到清晰明確、公開透明、問責有力，使得我們能夠履行對客戶及社區各界許下的承諾，同時為創造更健康的地球作出貢獻。

> “我們在各方面均維持高水平的管治，讓本人引以自豪，亦深信這些方針對締造可持續的長期價值至關重要。”



聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問及環境、社會及管治為員會主席

策略性優先任務概要及進展

策略性優先任務	2022年的進展
1. 董事會的管治 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。	• 友邦保險控股有限公司董事會的所有非執行董事均為獨立人士 • 董事會成員廣泛代表我們的營運所在司法管轄地區的各個階層 • 所有董事委員會均由獨立非執行董事擔任主席，並由大多數獨立非執行董事組成
2. 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。	• 由集團營運風險委員會及環境、社會及管治委員會等多個管治委員會識別及探討環境、社會及管治相關風險及承受風險的能力 • 正如其他重大風險，我們在企業風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險
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。	• 持續與合作夥伴及聯盟合作，包括聯合國全球契約組織公正轉型思考實驗室（Think Lab on Just Transition），並成為亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）的成員 • 友邦保險參與編製《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》的人壽及健康保險公司的環境、社會及管治核保指引
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。	• 獲得Sustainalytics環境、社會及管治地區及行業卓越表現評級 • 連續兩年獲MSCI評為AA級 • 繼續被納入恒指低碳指數及恒指ESG增強指數 • 被納入彭博性別平等指數

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 1

董事會的管治

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。

董事會負責制訂及執行本集團的企業管治常規。董事會確保本公司的業務在各方面均維持高水平的管治，為本集團制訂策略方向，並向本集團管理層提出適當的檢討、挑戰和指引，確保有效的問責制度及可持續發展。

董事會成員匯聚公私營界別的人才，他們擁有豐富的市場經驗，而輔以適當的監督架構，賦予董事委員會深入審議不同事項，並授權管理層處理營運事務，同時確保董事會維持全面監管。

董事會的獨立性

為本公司和持分者的長遠利益提供獨立且客觀的判斷，乃董事會監督的核心。我們致力確保營運方式與國際最高標準看齊，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。

董事委員會的組成

本公司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，即審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險委員會。

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。風險委員會成員則包括集團首席執行官兼總裁，確保風險委員會能夠獲得周詳的財務和營運資訊，以評估本集團營運的風險及可持續發展。董事委員會定期向董事會匯報。

董事會多元化

多元化的董事會是確保企業管治常規和決策穩妥奏效的關鍵。董事會不論在國籍、種族、教育背景、職能專長、性別及年齡上均呈現多元化。

換言之，董事會可憑藉其成員具備的豐富業務、財務、政府、監管及政策經驗，廣泛地應用於本集團的業務營運及優先任務。

有關本公司的企業管治常規及董事會評估流程的進一步詳情，請參閱載於將於2023年4月刊發的2022年年報的《企業管治報告》。

董事培訓

本公司每名董事獲委任後，均需接受完善的入職培訓，以瞭解本集團的管治結構及其營運情況。此外，董事會定期獲得環境、社會及管治事宜的最新資訊、重大會計及監管事項變動、合規及操守，以及處理舉報投訴和反貪污個案的最佳實踐。

此舉有助本集團的管治方案（包括對賄賂及貪污採取零容忍態度）與國際最高標準看齊。董事會及其委員會定期獲取本集團在各種活動中的表現的更新，確保集團上下秉承最高標準。友邦保險集團的《合規政策》訂明送贈、接受禮物與款待的指引，並與集團的《行為準則》一併應用。

策略性優先任務詳情

策略性優先任務 2

確保有效的風險管理及負責任的營運方式

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

友邦保險堅持實行全方位的風險管理方針，並將其融入完善的業務框架當中。有關方針旨在全面識別並處理本集團的重大風險，包括環境、社會及管治的相關議題。

董事會肩負監管本集團風險管理活動的最終責任，監控整個集團的重大風險，當中包括環境、社會及管治的相關事務。董事會獲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）的支援，該等委員會由高級管理人員組成。營運風險委員會及財務風險委員會定期向董事會風險委員會作出詳盡匯報。

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負責定期檢討該框架，以確保其在當地的營商環境行之有效。

環境、社會及管治的相關風險對我們的業務構成重大挑戰，並對業務營運的長期發展造成嚴重影響。友邦保險深信有效的管治可發揮關鍵作用，使本集團始終能夠妥善應對並管理有關風險，同時做好準備以把握可能出現的新機遇。我們依照風險管理框架所規定的流程解決環境、社會及管治的相關風險，並根據對業務營運造成的影響將之分類。

為應對環境、社會及管治的相關事宜，友邦保險致力與內外部的持分者積極溝通。急性實體氣候風險所導致的惡劣極端天氣事件、數據保護、網絡安全、員工管理及負責任的營運方式均被視作營運風險處理。氣候變遷、污染乃至生活習慣風險因素等多個潛在的長期挑戰，以及其在不同市場對民眾健康及福祉的影響，則被視作保險風險處理。

我們的業務所面臨的風險複雜多變，並隨時間而有所改變。為應對有關風險，友邦保險定期測試風險程序是否充分，並在需要時予以更新，以確保程序健全、切合營運環境所需。友邦保險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。團隊確保管控措施恰當有力，能有效地處理業務面臨的重大風險。為確保風險管理框架行之有效，我們按年進行獨立驗證工作，並由第三方定期進行校驗。

除此之外，友邦保險針對不同的壓力狀況進行情景測試以分析業務可持續性。此舉不僅有助我們改善風險框架及行動計劃，同時確保業務營運持續穩健，並且在任何情況下，均備有充足資本為保單持有人提供保障。

關於友邦保險如何管理風險的更多資訊，請參閱2022年年報的《風險管理》章節。

策略性優先任務詳情

應對新興風險：負責任地使用人工智能

背景：包括部署人工智能（AI）在內的智能系統具有廣泛應用於保險交付鏈的潛力，並可透過改善風險匯集及加強風險流程，產生經濟及社會效益。人工智能在保險領域的應用包括數據處理，以深入了解客戶、使用對話代理（即聊天機械人）與客戶進行互動，並協助制定決策。

採用人工智能可能帶來風險，或會無意間為客戶帶來意料之外的後果（與技術實施產生的潛在風險問題無關）。預計有關風險包括：演算法結果的不完美詮釋、向個人披露有關人工智能使用情況（作用或能力）可能被誤解、演算法內的系統性偏見等，可能在無意中不利於令某些群體。

風險與影響：各國政府、監管機構及行業機構均注意到與人工智能相關的風險正不斷演變，並一直推動負責任的使用相關技術。同時，人工智能技術擁有龐大潛力，目前大多數業內舉措亦包括自願承諾，不會限制科技創新。

我們的緩解措施：友邦保險於2020年修訂了《行為準則》，明確表明我們的承諾：人工智能技術的開發與使用應與友邦保險「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」的營運理念一致，旨在確保在設計與使用協調的人機分析，以及作出決策時對客戶公平，避免產生或增加無意識的偏見。

於2021年，本集團頒佈《負責任使用人工智能準則》，闡明我們在使用及應用人工智能方面的原則。該準則引入了四個高階原則，作為內部開發或外部採購解決方案時使用人工智能的基礎：

- 具問責性
- 可靠
- 道德、公平和正當
- 透明公開和可解釋性

此準則還規定了明確的職責及責任，以便在整個企業有效地向下傳達要求。

誠如第99頁所載，友邦保險已設立專門的卓越中心，指導及建設由內外開發的人工智能技術，確保友邦保險在業務中有質素及負責任地使用相關技術。

卓越中心會為員工提供培訓，以瞭解《負責任使用人工智能準則》的範疇及應用，並確保企業在使用人工智能時，考慮及理解負責任地使用人工智能的原則。

策略性優先任務詳情

應對新興風險：數碼供應鏈中的網絡風險

背景：現今的生態系統和技術平台互聯互通，為企業帶來重大風險。這些風險可能遠超傳統的技術價值鏈，延伸至源自第三方或第四方關係的漏洞，而識別這些漏洞並非易事。無論與特定一方的交易數量或頻率如何，任何時候的攻擊都可能導致業務重大中斷，因此這種關係的規模不再是衡量其重要性的有用指標。

風險和影響：企業愈來愈依賴微服務、第三方應用程式編程接口（APIs）和附於供應商解決方案中的開源組件，但漏洞的源頭難以預測，情況令企業擔憂。更複雜的是，現代技術服務「永遠在線」的本質，意味針對服務供應商的傳統時間點評估，難以跟上日益增加的第三方數量，而第三方又依賴其第四方供應商服務，讓不法分子有機可乘，鎖定供應鏈中最薄弱的環節發動網絡攻擊，而非鎖定其預定目標。儘管成熟的程序可以防止、檢測網絡攻擊，並從攻擊中恢復，但是第三方及其各自服務供應商對企業數據或服務構成的潛在破壞或干擾，變得更加廣泛。這類數據洩露可能會涉及客戶和敏感資料，繼而產生多方面的影響。除了暴露公司的安全漏洞外，事件亦會逐步牽涉業內其他公司，並可能導致更廣泛、更具破壞性的影響。

我們的緩解措施：作為一間數碼化的保險公司，數碼化供應鏈問題可能會為我們的營運帶來重大影響。技術合作夥伴使我們能夠繼續創新，發掘新方法為客戶帶來更優質的體驗，並在亞洲各地提供更全面的金融服務。因此，我們期望能夠有效地管理這種新興風險。我們部署大量控制措施，包括對允許得知我們數據或系統的第三方供應商，進行網絡保安流程及控制的全面風險評估，並進行登記以便管理第三方。友邦保險密切監控此登記事宜，並於最近審查了有關第三方管理的風險評估標準和相關流程。除了定期審查供應商控制和流程外，友邦保險亦對與服務供應商相關的技術指標進行持續性監控。管理數碼供應鏈風險須確保供應鏈以及其產品及服務的誠信、安全、質素及抗逆力。於2022年，友邦保險重新定義技術風險分類法，並將數碼供應鏈界定為獨特風險類別，意味我們將會使用獨特風險類別評估風險，而所獲得的任何見解將有助我們及時適切地更新關鍵監控因素。

新興趨勢

全球人口變化將會在短期內塑造公私營醫療服務，特別是我們營運所在的社區。行業及日常生活的數碼化發展迅速，亦將繼續改變我們的生活及工作模式。在氣候變化挑戰持續下，保護生物多樣性是各國政府及企業必須處理的關鍵議題。雖然宏觀環境的波動屢見不鮮，但不同風險因素的互為影響近年變得更為密切。

上述風險都是我們從營運所在市場及環球觀察所得出的新興趨勢例子，我們亦將繼續監察這些風險的變化。

策略性優先任務詳情

負責任的營運方式

我們的業務建基於百多年來的信任。我們深信，惟有在各個層面堅持追求正直誠信、有效問責及公開透明，方能實現目標，協助大眾實踐健康、長久、好生活。

友邦保險服務數以千萬計的客戶和家庭，為一代又一代人提供財務安全及保障。能夠與客戶風雨同行，一起走過人生中的重要時刻和逆境困局，我們感到無比自豪。我們致力進一步落實環境、社會及管治策略，確保所有業務維持最高標準、負責任的營運方式。

《行為準則》

《行為準則》就我們如何進行業務提供明確指引，並適用於友邦保險全體員工。準則展現了我們的營運理念「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」，使我們明白如何保持最高水平的職業操守，是我們能夠與客戶、代理、分銷夥伴、監管機構及投資者等持分者維持信任、建立可持續發展關係的一大關鍵。

為確保所有員工及代理均透徹瞭解當中內容，《行為準則》已被翻譯成多種語言。加入友邦保險時，所有員工都必須參加《行為準則》培訓，並須每年完成認證，表明已熟知和遵守準則。準則培訓與領袖課程相輔相成，為友邦保險的主管人員提供實用的培訓以應對決策難題。

友邦保險期望所有員工克盡己任，謹守《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。違反準則的行為將處以紀律處分，視乎情況或可遭到解僱。友邦保險期望我們的業務合作夥伴，包括代理、分銷夥伴及供應商，與我們員工共同遵守盡職原則。

如欲瞭解更多詳情，務請閣下細閱我們的《行為準則》。

防止賄賂及貪污

根據我們的政策，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、支付或授權任何賄賂或參與任何形式的貪污。

所有員工必須參加反貪污培訓。我們不時進行審核，監督員工有否遵守《反貪污政策》，該政策明確闡述了員工的角色及責任。我們的各個業務單位負責流程實施及管控，以降低貪污風險。

防止欺詐

友邦保險對欺詐事件採取零容忍態度。友邦保險的《反舞弊政策》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。

友邦保險會評估及調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如欲屬實，友邦保險將致力以公平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、向執法機關通報欺詐事件及透過民事法庭尋求司法援助。

策略性優先任務詳情

舉報人保護機制及政策

我們的持分者，包括員工、分銷商、客戶及供應商，均可舉報任何違反《行為準則》或其他未能達到本集團標準的行為。

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。本年度透過內部渠道（如舉報專用的內部電郵地址、與內部審核或合規部門聯絡等）的舉報個案佔總舉報個案的69%。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。

董事會審核委員會負責監管舉報人保護機制，本集團的合規部門定期向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《舉報人保護政策》訂明，任何員工真誠地舉報涉嫌違反《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。

2022年透過該機制接獲的舉報種類繁多，當中包括客戶投訴、有關人力資源和工作的不滿、有關員工個別情況的事宜（如利益衝突）、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。於2021至2022年期間所完成的調查內，有44%的指控至少經部分證實。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的方針

為防止產品和服務遭利用作洗黑錢及恐怖分子融資活動，友邦保險堅持嚴格遵守所有適用於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的法律。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集規定及指引》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、培訓以及保存紀錄。各業務單位使用打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的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資金籌集培訓。專屬代理亦必須接受相應的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集培訓。此外，本集團的《經濟制裁政策》訂有準則，以管理與遭受制裁的政府、個人及企業進行實體交易的風險。

“我們的風險框架行之有效，得以預測及管理新興風險，同時展示我們的靈活變通，達致持續增長。”



彭凱彤 (JAYNE PLUNKETT)
集團首席風險管理總監

策略性優先任務詳情



我們對客戶的承諾

友邦保險在整個客戶體驗過程中秉承高水準的客戶服務品質，努力達到客戶的期望，並贏得客戶的信任。作為產品審批流程中的一環，各業務單位均需：

- 評估每項產品均符合適用的法律、法規及內部政策；及
- 審查產品和營銷材料，以確保提供充分和清晰的資訊。

友邦保險的業務中介人憑藉其專業操守，與我們的客戶建立信任。為此，我們制訂了業務質素框架以管理銷售行為風險。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瞭解客戶的盡職調查；
- 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；及
- 互動式銷售點（iPoS）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。

我們透過直接聯絡客戶的認證電話及神秘顧客檢查計劃等方式，監督各項規定是否得以遵守。任何人對我們或競爭對手的產品作出毫無依據或虛假聲明等欺騙客戶的行為，我們將嚴肅處理，包括處以紀律處分，嚴重者或可遭到解僱。

我們亦制訂了產品披露政策，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，規定了友邦保險產品利益說明及披露的最低要求。

我們與客戶保持互動，務求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。

友邦保險開發負責任的人工智能

友邦保險承諾，人工智能應用程式的開發和使用必須符合集團的營運理念。我們的《負責任使用人工智能準則》載列了內部開發或外部採購人工智能解決方案的概括原則（包括道德、公平、透明公開及合理可解等），確保集團在享受智能系統優點的同時，也致力公平地對待客戶。

友邦保險特此設立友邦保險卓越運算中心，專門指導並開發內外部組織所設計的人工智能程式，確保友邦保險的業務能夠負責任地使用高質素的人工智能。

我們正籌辦培訓，以協助各業務單位瞭解相關準則和友邦保險卓越人工智能中心的應用範疇，確保《負責任使用人工智能準則》貫徹友邦保險的營運過程，並與我們的營運理念保持一致。

策略性優先任務詳情

與客戶交流聯繫

我們能否幫助客戶實踐健康、長久、好生活，直接取決於我們如何與客戶交流聯繫。我們在亞洲與4數以千萬位保單持有人保持交流，務求建立更深厚的關係、獲得更豐富的卓見、形成更深入的理解，從而為客戶改善身心、財務及環境的長遠健康與福祉。

不同客戶在人生不同階段有著不同的需要及目標。我們致力緊貼客戶步伐，沿路提供周到、及時的個人化產品與服務，讓客戶在面對人生挑戰時亦能安心無慮。

聆聽客戶意見

定期聆聽客戶反饋，令我們能夠提供優質、獨到及切實的個人化客戶體驗，以滿足保單持有人不斷變化的需求。客戶定期分享見解，讓我們知道於客戶體驗過程中，我們哪裡做得很好、哪裡有待改善，對於我們實踐負責任的營運方式尤其重要。

定期進行客戶體驗研究，是我們獲得客戶見解的途徑之一。進行研究有助我們更為瞭解客戶在體驗過程的不同階段如何與我們互動，從而改善我們的產品、加強與保單持有人的溝通。2022年，友邦保險繼續完善其年度客戶關係問卷調查以加深從業務獲得的見解。

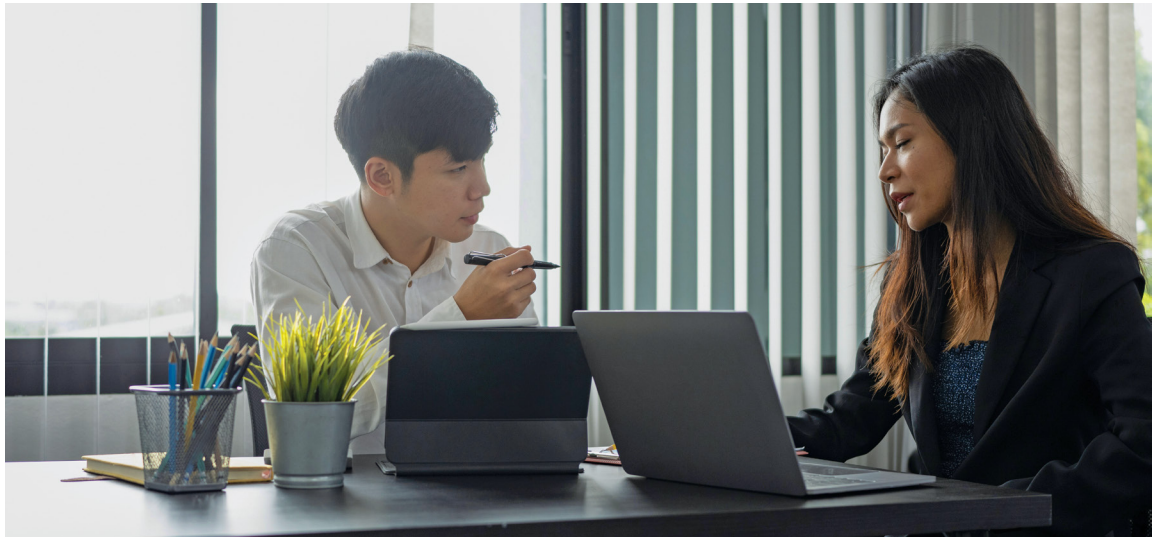
去年，我們合共於14個市場進行客戶關係問卷調查。在學習、購買、服務及理賠過程方面，友邦保險的客戶淨推薦值（Net Promoter Score）及客戶易互動度（Customer Effort Score）雙雙領先多個主要市場的競爭對手，是我們公司上下引以為傲的成就。友邦保險於中國內地、馬來西亞、香港、菲律賓及台灣的整體客戶淨推薦值均名列首位。

我們亦設有實時客戶問卷調查（RCS），於服務過程結束後立刻收集客戶反饋，通過恢復服務、持續改進和管理表現形成閉環。實時客戶問卷調查讓我們更加瞭解客戶在體驗過程的不同階段如何與友邦保險互動，從而改善我們的客戶體驗，致力滿足客戶的需求。

2022年，我們合共於12個市場進行實時客戶問卷調查，我們將於2023年第一季度進行更多調查。實時客戶問卷調查是為了讓我們能夠在接獲客戶的負面反饋後，作出相應行動和措施以補救服務質素。當滿意度評分少於三星，系統便會向客戶服務團隊發出警示。如果客戶願意與我們聯繫，員工便會作出跟進並提供補救方案。我們會紀錄有關個案作為借鑑，並不斷改善服務質素。

處理客戶投訴

本集團已制訂《服務營運準則》，當中概述本集團和業務單位處理投訴的原則，確保投訴能依照此準則、《業務單位標準作業程序》及當地法規，獲公平、一致和及時的處理。友邦保險致力以迅速、高效、公平且透明的方式處理所有投訴及調查。2022年，友邦保險處理投訴的平均時間為13天。我們亦已根據香港聯交所的要求，建立向當地監管機構披露有關事項的流程。去年全年，我們收到每名客戶的投訴平均少於0.0018次。



策略性優先任務詳情

實行中：增強客戶體驗

我們策略性優先任務的重點之一，是以業內最佳的客戶聯繫方式，締造無縫、全渠道的客戶體驗。我們深信，為客戶提供專屬及簡單的無障礙體驗，可帶來一連串商業效益，包括大幅提升客戶滿意度、忠誠度及留存率。

我們致力為客戶提供簡易、無障礙、數碼化及借助人工智能的投保、服務及理賠互動體驗。因此，我們持續投放資源於科技、數碼和分析（TDA），使客戶體驗朝著同理心、自動化、簡易及互動（EASE）的方向發展。

友邦保險全面的客戶體驗度量框架，是我們的客戶體驗策略領先同儕的關鍵所在。我們的客戶關係問卷調查及實時客戶問卷調查，幫助我們分析客戶的反饋意見，並確定轉型的優先次序。

從整個集團的客戶意見中，我們瞭解到縮短交易周轉時間及理賠體驗是提升客戶滿意度的關鍵。於2022年12月，集團所有即日完成的客戶交易比例提升至65%以上。

於2022年12月，南韓及菲律賓等市場的表現卓越，服務請求及醫療保險理賠的即日完成比例分別為98%及87%。

我們正在重新設計整個新業務流程，創建無障礙體驗，減少等候待辦的申請。為此，我們於多個市場的核保流程中運用了人工智能決策系統，簡化核保規則，減少對客戶不必要的要求，其中，中國內地已使用人工智能支援的智能核保服務進行自動核保，目前的使用率達到75%。此外，透過簡化醫學核保規則及改良互動式銷售點（iPoS）的電子提交體驗，香港的購買直通式處理率亦上升11%。

我們持續投資於數碼平台，並推出全新的線上代理及客戶自助服務功能。因此，透過數碼方式提交的服務比率已增至87%，而整體服務的直通式處理率目前為79%，當中更有七個市場達致70%或以上。

此外，我們亦簡化規則，大幅提升免找數及索償理賠流程，從而加快理賠處理。在所有市場中，70%的理賠個案於一日內得到解決，而以數碼方式支付理賠款項的比率，目前已達到93%。其中，馬來西亞在人工智能的幫助下，顯著改善免找數理賠體驗，使理賠直通式處理率提升15%。

為鼓勵客戶及代理使用線上自助服務，我們正將地區電話中心轉型，重新部署員工編制，提供更有價值的客戶服務。我們投資於各個市場的客戶關係管理工具亦帶來好處，例如於13個市場內，逾90%的事宜都能在首次聯繫後得以解決。

除此之外，我們亦推出多項措施去增加使用數碼平台，並於處理投保、服務及理賠時不再使用紙張，使數碼電子提交率上升至87%，整體電子通訊亦增加至92%。

於2022年，我們就達致90%點對點直通式處理率取得重大進展，並有望實現此目標。過去一年，友邦保險引領市場標準，集團的直通式處理率達70%，超過保險同業的平均水平。

實施上述種種措施後，我們於客戶淨推薦值的排名顯著上升。於年度客戶關係調查中，友邦保險五個業務單位的客戶淨推薦值名列首位。隨著所有市場於關鍵時刻進行實時客戶問卷調查，聯絡中心的整體客戶滿意度達到96%。

策略性優先任務詳情

確保資料私隱及安全

我們在提供解決方案時，客戶、員工及業務夥伴基於對我們的信任而提供了一系列敏感資料。因此，客戶私隱和資料保護對本集團而言極為重要。

資料私隱

我們尊重客戶、員工及業務夥伴的私隱，全因我們重視他們把個人資料交予我們處理的信任及信心。友邦保險的《資料私隱政策》概述了本集團的價值觀，並就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作出指引。

我們透過私隱影響評估（PIA）等營運管控工具，於整個集團加強實施《資料私隱政策》。有關評估為一項風險評估流程，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，並確保相關的保安措施充分到位。

根據《資料私隱政策》，在決定業務決策前，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、處理任何敏感個人資料，或處理個人資料的安排出現重大變化時，均須進行私隱影響評估。

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。

資料保護及網絡安全

友邦保險致力維護客戶、業務夥伴、員工及持分者的權益，並確保資訊安全達到一級水平。友邦保險制訂的資訊安全政策及準則，符合環球領先公司的標準，確保我們的系統、業務流程及資訊安全。我們定期提交網絡安全重大更新事項予董事會風險委員會，每年亦至少向全體董事提交一次。

本集團首席技術及壽險營運總監及其資訊安全專責團隊，負責監督整個集團的網絡安全管控措施的落實及運作。團隊始終專注於保護友邦保險免受網絡威脅，為集團檢查任何可疑之處、解決網絡安全事務、加強防控，以及投放資源作資訊安全分析。其他工作包括專注於處理客戶資料及支援業務流程的核心系統等。

我們的資訊安全部總監處理所有網絡安全事務，並直接向本集團資訊科技營運部主管匯報。我們還與領先的資料安全服務供應商合作，以進一步保護營運環境。此外，我們將網絡威脅分類，並建立模型分析威脅，確保重要資產免受網絡威脅，同時不斷進行評估及測試，以加強網絡安全管控。

友邦保險堅信，維持網絡安全是每名員工的責任。因此，我們透過舉辦網絡認知和基礎培訓，以及定期進行道德駭客、事故管理演練等網絡防範評估，教導員工及外部承辦商如何保護自身及友邦保險免受網絡威脅。

2022年，友邦保險在身份識別出入管理、網絡安全及雲端安全操作方面繼續獲得ISO 27001認證。我們亦會持續投資於雲端安全、自動化網絡防護及零信任安全等領域的資訊科技保護措施，確保營運管控工具充足，以達到我們的資訊安全目標。

評估第三方安全

為適應不斷轉變的業務模式，友邦保險委聘服務供應商進行各項業務工作。友邦保險制訂了一套完善的框架及流程，用以評估及監察第三方供應商的資訊安全管控工作，確保第三方供應商的資訊安全管理符合我們的規定，並行之有效。

友邦保險亦制訂了必要水平的保險，為我們在遭遇網絡安全相關事件及事故時提供保障。

策略性優先任務詳情

保護知識產權

我們致力保護友邦保險的品牌不受歪曲和誤用。我們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作跨轄區用途。

我們將所有標誌註冊在同一實體名下（即友邦保險有限公司），以有效地進行管理及監督。

我們廣泛的商標組合由集團法務部門集中管理，以確保使用指南應用統一，並避免因應用不一導致品牌淡化。為加強有關程序，我們亦與外部供應商密切合作，在所有司法管轄區監測、報告和起訴未經授權使用標誌的行為。

友邦保險與業務夥伴簽訂書面協議，當中詳述標誌的所有權，並同意業務夥伴在協議有效期間作特定用途。



策略性優先任務詳情

策略性優先任務 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 。

友邦保險積極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。當中包括支持制訂相關法規、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。我們亦會定期贊助各項教育倡議，培育本地人才，實現集團承諾，以推動各個市場的金融發展及理財知識。

此外，我們繼續與投資者就環境、社會及管治議題保持互動交流，徵求他們的反饋、分享見解及知識，以識別對股東最為重要的行業發展方向。我們堅持與投資者積極交流，緊貼新興趨勢及風險，進一步鞏固我們的亞洲領先地位，成為負責任的企業。我們與公私營界別保持對話，冀盼一同為未來帶來有意義的影響。

友邦保險致力與各方通力合作，解決環境、社會及管治難題，並參照國際最高標準改善內部營運方式。全球各地的環境、社會及管治協會數目與日俱增，作為當中的活躍一員，友邦保險將繼續作出貢獻，建設更可持續的金融服務行業。

環境、社會及管治相關機構		成員級別	加入年份
WE SUPPORT UN GLOBAL COMPACT	《聯合國全球契約》	簽署方	2016
WiFA WOMEN in FINANCE ASIA	Women in Finance Asia（WiFA）	成員	2018
TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES	氣候相關財務訊息披露工作組（TCFD）	支持者	2018
HKGFA 香港綠色金融協會 Hong Kong Green Finance Association	香港綠色金融協會（HKGFA）	成員	2018
30% Club GROWTH THROUGH DIVERSITY	30% Club（香港約章）	成員	2018
Climate Action 100+	Climate Action 100+	成員	2019
PRI Principles for Responsible Investment	《負責任投資原則》（PRI） 可持續棕櫚油投資者工作組	簽署方	2019
PSI Principles for Sustainable Insurance	《可持續保險原則》（PSI）	簽署方	2021
SCIENCE BASED TARGETS DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION	科學基礎減量目標計劃（SBTi）	簽署方	2021
ASIA INVESTOR GROUP ON CLIMATE CHANGE	亞洲投資人氣候變遷聯盟	成員	2022

策略性優先任務詳情

為全球保險業制訂最佳實踐

自2021年起，友邦保險成為聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）可持續保險原則（PSI）的簽署成員。去年，我們與UNEP FI及其他領先的保險公司共同合作，為人壽及健康保險公司推出首份環境、社會及管治核保指引，為協助全球保險行業應對重大相關風險發揮重要作用。

有關指引於2022年6月公佈，旨在協助業界應對整個核保流程中，所要面對多個複雜的環境、社會及管治考慮因素，並向保險公司闡釋未來如何進一步降低相關風險。

我們期待與UNEP PSI及所有簽署成員繼續緊密合作，推進全球可持續保險議程。

於泰國推動環境、社會及管治的舉措

近年，泰國明確瞭解到支持全球實現更可持續未來的重要性，其金融監管及政府機構一直致力加強環境、社會及管治披露、鼓勵知識共享，並建立全面的可持續金融分類法，加快國家邁向可持續發展目標的步伐，貫徹於2021年聯合國氣候變化大會的承諾，在2050年前達致碳中和及於2065年前實現淨零排放。上述各項措施均由金融部門密切合作所推動。

友邦保險深知，距離實現目標尚有一大段距離，因此，我們積極支持地方市場朝著可持續發展方向轉型。為表彰我們於泰國持續參與環境、社會及管治活動及作出的承諾，友邦保險泰國連續第二年榮獲保險委員會辦事處（Office of the Insurance Commission）點名嘉許為「保險業務—傑出可持續發展人壽保險公司」（The Life Insurance Company with Outstanding Sustainability Development in Insurance Business），並憑此獲邀請出席泰國保險座談會2022（Thailand Insurance Symposium 2022），於會上與其他從業者分享環境、社會及管治的最佳實踐與得著。

截至2022年10月，友邦保險泰國為Global Compact Network Thailand Chapter的活躍成員，引領同行一起推進環境、社會及管治實踐。我們的最終目標是通過這個平台發揮主導作用，推動改革，並促進各行各業的環境、社會及管治進程，而不僅局限於保險業。

策略性優先任務 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 。

於2022年，友邦保險繼續在一系列環境、社會及管治評級保持佳績，並被納入多項獲國際認可的可持續發展指數。截至同年12月，我們成為恒生可持續發展企業指數中，以香港為業務總部的最大成分股之一。此外，我們再次獲MSCI環境、社會及管治的「AA」評級，並獲納入彭博性別平等指數，在提供具透明度的性別數據報告方面獲得認同。

策略性優先任務詳情

機構	概述	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年
SUSTAINALYTICS ESG INDUSTRY TOP RATED 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，亦連續兩年獲得「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）。				
SUSTAINALYTICS ESG REGIONAL TOP RATED 2022	百分位（保險）	首十分位	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	首十分位
MSCI ESG RATINGS AA	MSCI的前身為摩根史士丹利資本國際，MSCI環境、社會及管治評級用以衡量一間公司能否抵禦長期、行業相關的環境、社會及管治風險。「AA」評級確立AIA 為行業中，管理其最重要的環境、社會及管治風險和機遇的領導者。	**AA**	AA	A	BBB
Hang Seng Corporate Sustainability Index Series Member 2022-2023	恒生可持續發展企業指數系列為可持續發展投資提供基準。成份股挑選程序嚴謹，包括參考獨立的專業評審機構香港品質保證局（HKQAA）根據其專有的可持續性評估和評級框架所得的可持續發展評估結果。	**A+**	A+	A+	A+
Corporate ESG Performance Prime RATED BY ISS ESG	ISS ESG Corporate ESG Performance Status根據各個行業、公司及國家所面臨的不同環境、社會及管治挑戰，釐訂不同的「ISS ESG Prime」絕對表現級別。	**Prime**	Prime	Prime	Prime

策略性優先任務詳情

機構	概述	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年
CDP	CDP是非牟利機構，旨在協助廣大投資者、公司、城市、國家及區域評估氣候風險及與低碳相關的機遇，以管理其對環境的影響。				
	CDP氣候變化評分	**C**	B	A-	C
FTSE4Good	富時社會責任指數系列旨在衡量企業在環境、社會及管治範疇的優秀表現，並由Financial Times Stock Exchange-Russell Group（富時羅素）管理。友邦保險自2017年起成為該指數成員。	成員	成員	成員	成員
STOXX Member 2022/2023 ESG Leaders Indices	STOXX Limited是瑞士的全球綜合指數供應商。友邦保險自2020年起獲納入其亞洲/ 亞太區環境、社會及管治領袖50指數及全球環境、社會及管治領袖指數當中。				
	亞洲/ 亞太區環境、社會及管治領袖50指數（Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index）	獲納入	獲納入	獲納入	不適用
	全球環境、社會及管治領袖指數（Global ESG Leader Index）	獲納入	獲納入	獲納入	不適用
恒生指數 HANG SENG INDEXES	恒生指數公司於2021年正式推出恒指ESG篩選指數和恒指低碳指數。自成立以來，友邦保險便已獲納入兩個指數當中。				
	恒指ESG篩選指數	獲納入	獲納入	不適用	不適用
	恒指低碳指數	獲納入	獲納入	不適用	不適用

履行有效的管治的實例



SHARON CHEUNG
友邦保險香港企業合規部副總監

「我能與業內最優秀的人才共事。」

Sharon常駐香港，於整個產品生命週期中與營運、產品、營銷及分銷渠道緊密合作，負責確保實施適當監控措施，幫助友邦保險管理反洗錢（AML）及制裁風險。

Sharon最初於集團合規部工作，自2022年4月起，一直領導友邦保險香港風險合規部的企業合規團隊，監督多項反洗錢工作，包括數據分析、交易監控及篩選、管治及品質保證。她的團隊亦確保客戶資料根據友邦保險的《資料私隱政策》妥善收集，並就反洗錢及反恐怖份子融資（CTF）風險向業務單位提供建議。

自2016年加入友邦保險起，非常享受與合規及資訊科技領域的行業領袖共事，形容經驗無可比擬。她在友邦保險的工作充滿了刺激和節奏明快的項目，並對加強友邦保險於抵禦新興及重大風險中發揮關鍵作用。

在眾多項目中，Sharon認為參與提升集團的反洗錢系統令她最為自豪，因為要將沿用多年的系統升級，必須與受影響的持分者清晰明確地溝通，並需要經過漫長的測試過程，以確保新版本符合品質標準及監管期望。

Sharon的團隊靈活變通、敬業樂業，具備足夠實力迎合複雜的技術及業務需求。

Sharon不但確保風險管理流程行之有效，身為一名領袖，她還會鼓勵員工定期運動及確保工作量平均，致力保護團隊健康，在管理及支持團隊時體現友邦保險的目標。Sharon說：「我的團隊由此至終都能展現堅定的承諾。」

履行有效的管治的實例



JUNG JUN (JJ) LEE
友邦保險韓國合規部主管

「我希望讓友邦保險各個業務及職能部門的員工都瞭解，我們真正致力以可靠方式推進環境、社會及管治發展。」

Jung Jun Lee加入友邦保險超過15年，原本擔任市場營銷策略員，不久便轉職到南韓，協助我們設立合規部門。他表示，自2007年加入公司以來，已親身見證區域業務多年來的發展與成長。雖然事過境遷，但集團仍然致力忠於其價值取向。

這些價值深深植根於友邦保險的營運理念－「用對的人，以對的方法，做對的事…成果將隨之而來」已經超過12年，近年亦被嵌入於集團的整體目標之中。當被問及有關作為韓國合規部主管的主要職責時，JJ娓娓道來，解釋其工作範疇遠遠不止於維護公司《行為準則》及道德商業實踐，他視自己為員工社區的倡導者，負責延續及融入友邦保險自上個世紀以來一直堅持的核心原則。

為實現上述目標，JJ在去年擴大職權範圍，成為南韓業務單位指定的當地環境、社會及管治的負責人。JJ承認，到目前為止，其職業生涯一直集中在環境、社會及管治的「社會」及「管治」方面。因此，他熱切期待與高層領導密切合作，將「環境」融匯於友邦保險韓國的營運及文化當中，最終將集團即將實現的淨零排放目標整合到韓國市場。

他觀察到，從職能角度來看，將合規置於環境、社會及管治實施的核心，是向集團內外所有持分者表明友邦保險對於可持續發展目標「非常認真」。此外，合規已自然採用業務整體觀點管理風險，定期透過前線及後勤辦公室，與「業務每個角落」的各個業務部門溝通協作，而這是將環境、社會及管治有效整合至任何組織的必要之道。

JJ強調，友邦保險韓國就環境、社會及管治進行的前期工作已取得正面成果，並補充表示，在2021年宣佈擴大集團層面的環境、社會及管治策略範疇後，得到許多當地員工反饋並喜見明顯進展，亦期待推出更多可持續發展的新舉措。友邦保險韓國將環境、社會及管治策略本地化的工作尚在初期階段。展望未來，JJ期望員工瞭解，整個團隊都致力採取正確的步驟，以可靠的方式推進有關計劃。

內部參與及外部宣傳

建立一個可持續發展的內部文化是我們關鍵的優先事項。2022年，我們通過一系列舉措，圍繞ESG主題啟發和教育不同職能部門以及不同市場的員工，吸引員工參與。

讓內部持分者參與其中－我們的員工：贏得民心

- 友邦保險定期刊發環境、社會及管治通訊，展示我們於各個市場取得的進展，並分享具感染力的故事。此外，我們還舉辦了別具意義的活動，包括由馬克．卡尼（Mark Carney）擔任演講嘉賓的全體員工大會。馬克．卡尼為聯合國氣候行動及融資特使（UN Special Envoy for Climate Action and Finance），過往曾擔任英倫銀行及加拿大央行行長。
- 於2022年10月20至21日，我們在泰國曼谷的AIA Leadership Centre舉行了首屆業務單位環境、社會及管治領袖會議，雲集來自各個市場及集團總部的多名環境、社會及管治領袖，支持我們「明確、社區和集體行動」（Clarity, Community, and Collective Action）的目標。經過一系列的內部及外部課程和工作坊之後，業務單位同儕均認同大家有需要執行環境、社會及管治策略，並在會議結束後深受啟發，加快於其市場實行相關舉措。現時，大部分業務單位已於當地成立董事會層面的環境、社會及管治委員會，以管理當地的相關舉措，共同推動個別市場的環境、社會及管治策略。





內部參與及外部宣傳

讓策略合作夥伴參與其中

銀行保險峰會：

- 友邦保險不遺餘力，於亞太地區龐大的合作夥伴網絡中提倡環境、社會及管治。於2022年10月19日，友邦保險與銀行合作夥伴舉辦了**2022年友邦保險亞太銀行保險峰會(AIA APAC Bancassurance Summit 2022)**，以把握可持續發展的機遇，攜手創造商業與社會的共同價值。會議以「建設可持續發展的未來」為主題，友邦保險於會上與來自33家銀行夥伴的700多名參與者以視像方式進行討論。



- 會上探討了多個有關可持續發展的議題，包括客戶參與、健康和保健，以及數碼化。這些討論有助改善我們的銷售流程，讓我們既能與別不同，又能與各個議題保持一致，讓我們一起進步。
- 友邦保險及一眾策略銀行夥伴的高級領袖參加首席執行官圓桌會議，就如何合作迎合健康和保健及數碼化的可持續目標分享想法。參與者在會上作出共同承諾，友邦保險並代表銀行夥伴在其當地種植超過10,000棵樹木，以表彰攜手創造可持續未來的努力。

內部參與及外部宣傳

2022年，我們加強了外部參與和宣傳工作。 通過定期對話和參與可持續發展相關論壇與主要持份者接觸，幫助我們確定策略性優先任務、建立信任並創造價值，以加速實現可持續發展的未來。

為全球共同邁向1.5度未來而努力

於2015年12月，196名與會者在2015年聯合國氣候變化大會上簽訂《巴黎協定》，目標是將全球暖化幅度控制在較工業時代之前增加不多於攝氏2度，如果能低於攝氏1.4度更理想。這個目標需要各國於本世紀中葉前共建氣候中和的世界才能達成。除了各國政府及公共部門出力外，私營企業的資金及參與，對支持轉型至淨零經濟亦至關重要。友邦保險作為泛亞地區最大的人壽及健康保險公司，無疑會在這次轉型中擔當重要角色。

於2022年，友邦保險贊助及參與多個世界重要會議、宣傳工作以及建設內部意識和能力的活動。這些活動不只限於與《巴黎協定》相同的氣候目標，還包括公正轉型等社會議題，並為相關思想領袖倡議出謀獻策。在以下章節中，我們選取了一些內部及外部人士均有參與的活動、研究及思想領袖倡議，藉以展示外界對我們努力的認可。

- 友邦保險是首家成為聯合國全球契約的全球氣候贊助人（Global Climate Patron）的亞洲企業，讓我們有機會參與大規模活動，從中與不同規模、地域及可持續發展階段的公司接觸和溝通。
- 友邦保險集團積極參與於埃及沙姆沙伊赫舉行的2022年聯合國氣候變化大會。這是全球最重要的氣候變化年度會議，我們的首席投資總監康禮賢博士（Dr. Mark Konyn）是參與者之一。他曾於「關愛氣候第十次年度高級別會議」(Tenth Annual High-Level Meeting of Caring for Climate)上發表開幕致辭。此外，他亦為氣候行動舉辦的2022年可持續發展創新論壇及創新專區（2022 Sustainable Innovation Forum and Innovation Zone）的支持合作夥伴。康禮賢博士還出任多個小組的專家成員，議題涵蓋能源轉型融資及新興市場的環境、社會及管治。
- 友邦保險贊助《金融時報》亞洲道德財富峰會（Moral Money Summit Asia），康禮賢博士（Dr. Mark Konyn）作為集團代表出席會議，並於會上就加快納入環境、社會及管治因素，以釋放價值及推動變革的進度發表主題演講。
- 於《經濟學人》舉辦的小組中，集團的可持續發展主管Amita Chaudhury女士就可持續發展精神，及保持領先於環境、社會及管治指標及措施方面發表意見。
- Chaudhury女士亦於2022年世界可持續發展大會（World Sustainability Congress 2022）上發表主題演講。她在紐約氣候週（New York Climate Week）期間，於聯合國全球契約私營部門論壇舉辦的聯合業務直播（Uniting Business Live）小組上發言。此外，她還於聯合國全球契約會議上為業界解釋公正轉型及業務適應發表演講，而該會議是2022年聯合國氣候變化大會的一部分。
- 作為氣候贊助人，友邦保險與聯合國全球契約合作，共同推出「公正轉型業務簡介」（Just Transition Business Brief），以協助全球各地的公司瞭解他們可以採取的行動，從而支持建設公平及強健的未來。









內部參與及外部宣傳

研究、思想領袖及參與應對氣候變化的倡議

- 友邦保險參與編製《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》的人壽及健康保險公司的環境、社會及管治核保指引。此為一項開創性指引，旨在幫助保險公司將業務與環境、社會及管治的準則及目標維持一致。
- 友邦保險澳洲發佈了一份報告，強調人類與環境的互動會對健康造成廣泛影響，總結了現有的科學文獻，並強調健康與空氣污染和氣候變化等環境因素的雙互關係。
- 友邦保險與國泰航空聯手合作，以創始客戶的身分參與企業可持續航空燃油計劃。此為亞洲首個主要的同類計劃，目標是致更可持續的航空客運及貨運鋪路。

獲得認可的努力肯定了我們的策略方向

- 友邦保險榮登《財富》雜誌2022年「改變世界」（Change the World）排行榜，於全球54間處理社會最大挑戰的公司中名列首十位。該雜誌引用了我們從直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業中全面撤資的事宜。
- 於2022年，友邦保險獲Institutional Investor Research頒發All-Star地位[1]，包括最佳環境、社會及管治（BestESG）類別的第一名。該機構對1,612 間金融服務公司的 4,854 名投資專業人士進行調查，並得出上述結果[2]。
- 友邦保險榮獲「經一傑出上市企業2022」的傑出ESG企業獎。此殊榮認可了我們作為香港上市企業實體於可持續發展之旅中所取得的進展。

1 Institutional Investor (2022)
2 Institutional Investor (2022)

我們的TCFD報告

友邦保險於亞洲營運逾一個世紀，見證區內地表氣溫飆升，惡劣氣候事件頻生，對社會及經濟可持續發展構成威脅。氣候變化可能會直接破壞基礎建施及供應鏈，並使亞洲出現更多病媒傳播及水媒傳播疾病、營養不良、精神病及過敏相關疾病，令亞洲地區蒙受經濟損失。加上暖化問題越來越嚴重，進一步加劇對經濟的影響 。

作為泛亞地區最大的人壽及健康保險公司，友邦保險一直克盡己任，應對氣候變化造成的影響，包括披露與集團最相關的氣候風險及機遇。因此，我們對持分者許下承諾，並自2018年開始一直自願遵從氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）[1]的建議披露相關資料。

本報告詳述我們的氣候相關財務訊息披露資料，並符合TCFD於《所有行業通用指引》及《金融行業補充指引》當中關於保險公司的建議。

為確保資料的可靠性，「指標及目標」一節載列的2022年排放數據已經由友邦保險的外聘核數師（「羅兵咸永道」）審閱。外聘核數師的《有限保證鑒證報告》載於本報告結尾部分。

倡導氣候

氣候變化的情況迫在眉睫，需要各地政府、市場及組織共同採取行動及決策。憑藉逾一個世紀的營運經驗，友邦保險已建立充足的規模、影響力及信任基礎。透過我們的獨特優勢，可以凝聚各方人士，共同預測、減輕及適應氣候變化的影響。我們相信，如要協助大眾實踐健康、長久、好生活，健康的地球及環境不可或缺。

以下是我們在2022年與其他機構的合作成果，旨在推動系統性變革，邁向公正氣候轉型，實現更可持續的未來：

- 參與第27屆聯合國氣候變化大會（「COP27」），包括：
  - 於聯合國全球契約的「企業的公正轉型和適應的揭秘」(Demystifying Just Transition and Adaptation for Business) 會議上，討論企業在考慮員工、客戶、供應商及社區的情況下，就推進淨零公正轉型必須採取的行動。
  - 於可持續創新論壇「為1.5度融資」(Financing 1.5 Degrees) 上討論融資在履行世界氣候承諾方面的重要性，反映友邦保險將可持續投資方針置於首位。
- 為圍繞氣候問題作思想領袖，包括根據《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》（「UNEP FI PSI」）與全球多間保險公司合作為人壽及健康保險公司推出的首份環境、社會及管治核保指引、由聯合國全球契約發佈的《公正轉型：商業簡報》（Just Transition: A Business Brief）及日內瓦協會呈報的《保險在促進社會可持續發展方面的作用》（The Role of Insurance in Promoting Social Sustainability）。該協會的成員均為保險及再保險公司的首席執行官。
- 除舉辦首次內部業務單位的環境、社會及管治領袖會議外，我們亦參與了首席執行官圓桌會議。這個年度高峰會議匯聚了友邦保險及策略性銀行夥伴的高級領導人員，我們針對健康和保健、數碼化及氣候相關議題分享想法。
- 邀請聯合國氣候行動及融資特使馬克．卡尼（Mark Carney），為董事會及業務領袖，就「氣候行動及可持續金融」發表演說。
- 透過受新加坡金融管理局監管的新加坡資產管理公司AIA Investment Management（「AIAIM」），加入亞洲投資者氣候變化聯盟 （「AIGCC」）成為成員。
- 為集團內的高級行政人員就淨零承諾及科學基礎減量目標舉辦一系列內部會議，以提升內部能力。
- 自2021年11月開始，友邦保險集團首席執行官兼總裁李源祥先生出任日內瓦協會的副主席。該協會的成員均為保險及再保險公司的首席執行官。藉此，我們於環境、社會及管治的議題上，為行業提供包括氣候相關層面在內的思想領袖。

[1] TCFD由金融穩定委員會成立，就氣候相關財務披露提供匯報建議，並促進一致地披露對決策有用的氣候相關財務訊息。

我們的TCFD報告

管治

友邦保險於應對氣候變化影響，及支持世界公正轉型至具氣候適應力的低碳經濟方面發揮關鍵作用。因此，友邦保險已制訂清晰的制度及流程架構，並作出明確的分工，從而確保將環境、社會及管治相關的風險與機遇（包括氣候）融入組織的策略及業務決策當中。

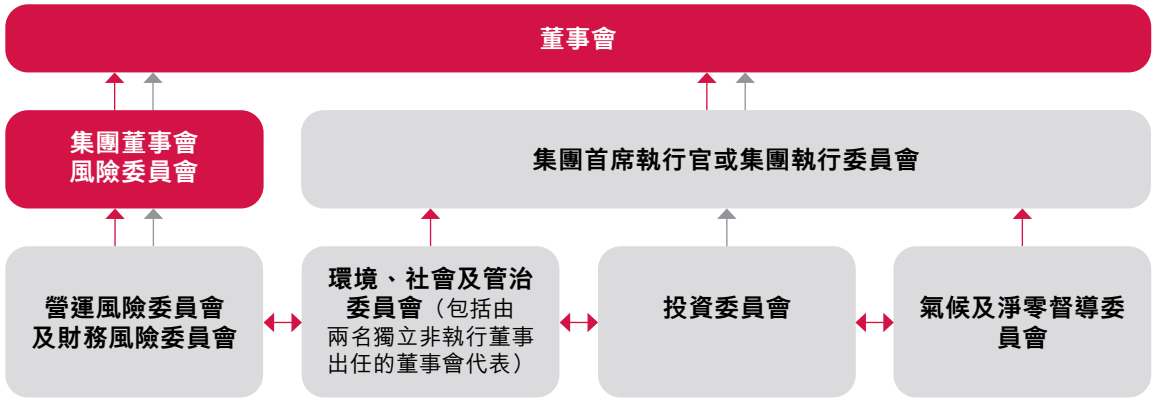
關於友邦保險承諾秉持高水平管治準則的詳情，請參閱本報告「有效的管治」章節。



氣候變化風險及影響的管治

在管理層及其他職能部門輔助下，董事會負責監督包括氣候在內的環境、社會及管治相關議題管理及進度。

管理監督及職能部門概覽



圖例

- 集團委員會/集團董事附屬委員會
- 集團執行委員會
- 報告/分享與環境、社會及管治相關的重大事項
- 報告/分享所有其他事項

我們的TCFD報告

管治

董事會層面的管治

友邦保險董事會（董事會）承擔監管本集團環境、社會及管治事宜的最終責任，當中包括氣候相關的風險與機遇。同時，董事會設定集團的整體風險承受能力、應對包括氣候相關議題的環境、社會及管治事務及監督履行氣候承諾的進度。友邦保險的管理委員會及職能委員會則負責管理以上議題。

下表詳述各個董事委員會所承擔的環境、社會及管治責任，當中包括氣候相關議題。

管理委員會	職責	管理匯報渠道	匯報頻率
董事會	• 監督友邦保險的風險管理工作及有效實施集團的企業風險管理框架 • 審視本集團的風險偏好聲明，並批准重大業務活動偏離其已審批的風險偏好及可容忍限度，當中包括環境、社會及管治的相關風險 • 審閱與匯報環境、社會及管治相關事務	• 由董事會風險委員會支援 • 集團董事會風險委員會及集團執行委員會向董事會匯報	• 每年至少四次
集團董事會風險委員會（「董事會風險委員會」）	• 釐訂本集團的風險偏好，並確保本公司已建立及維持合適有效的風險管理框架，包括對環境、社會及管治風險的考量 • 確保已識別重大風險（包括環境、社會及管治相關風險），並實施緩解措施 董事會風險委員會將評估重大的環境、社會及管治相關風險及機遇，並上報予集團董事會	• 營運風險委員會及財務風險委員會向集團董事會風險委員會匯報 • 集團董事會風險委員會向董事會匯報	• 每年至少四次

管理層面的管治

友邦保險亦已指派管理層員工或委員會，以輔助董事會進行監督，及處理氣候相關議題。我們亦指派四個職能委員會負責評估及管理已識別的氣候相關議題。

下表詳述各個職能委員會，以及各自於評估及管理環境、社會及管治風險的角色及責任，當中包括氣候相關議題。

職能委員會	職責任	管理匯報渠道	匯報頻率
營運風險委員會及財務風險委員會	• 確保已識別、監控及應對本集團面臨的重大風險（包括環境、社會及管治的相關風險） • 檢討本集團管理重大風險（包括環境、社會及管治相關風險）的風險管理框架是否適當及有效	• 向集團董事會風險委員會匯報	• 每年至少四次
環境、社會及管治委員會	• 制訂、監管及支援實施環境、社會及管治策略（包括提供集團環境、社會及管治策略的最新進展） • 監督環境、社會及管治的匯報及披露 • 向董事會及高級管理層提供有關環境、社會及管治事宜的最新情況 • 應對業務內有關氣候風險的環境、社會及管治的議題	• 由集團法律總顧問擔任主席，而成員包括兩名獨立非執行董事 • 就環境、社會及管治風險進行討論，並於必要時透過風險委員會上報予董事會 • 與其他管理層委員會分享及報告有關環境、社會及管治議題的相關問題	• 每季至少一次 • 每半年向董事會匯報有關重大議題的最新情況
投資委員會	• 審閱及批准投資管治框架項下，投資標準中與友邦保險一般賬戶投資組合相關的環境、社會及管治要求 • 監督遵守友邦保險《投資準則》的情況	• 由集團首席投資總監擔任主席 • 向集團首席執行官匯報	• 每年至少四次

我們的TCFD報告

管治

職能委員會	職責任	管理匯報渠道	匯報頻率
氣候及淨零督導委員會	• 監督穩健的科學基礎減量目標基準（有關一般賬戶投資組合「倘為投資資產」）及脫碳目標的設定 • 根據科學基礎減量目標，監督策略及管治情況，推動集團上下減少溫室氣體排放（有關一般賬戶投資組合「倘為投資資產」） • 監督氣候相關策略及氣候轉型的長期綜合計劃，並以科學基礎減量目標（SBT）為基礎，實現本集團的整體氣候目標。包括根據科學基礎減量目標，就一般賬戶投資組合（倘為投資資產），定期審查公司的氣候目標 • 定期為集團首席執行官及董事會提供關於氣候及淨零事務的最新情況，確保他們擁有履行職責的所需資料 • 與環境、社會及管治委員會及投資委員會等委員會合作並就上述事項提供意見	• 由集團法律總顧問擔任主席 • 由集團淨零及科學基礎減量目標計劃工作小組支援，為整個工作流程提供意見，確保遵守科學基礎減量目標計劃的框架。工作小組由以下團隊組成： – 集團環境、社會及管治 – 集團投資 – 財務及融資管理 – 內部審核（集團風險）	• 每季至少一次或根據需要而更頻密

策略

作為一間人壽及健康保險公司，以及重要的資產持有人，我們的業務遍佈18個市場，並由多達25,000位員工、代理網絡及不同合作夥伴營運，氣候變化可能對我們的業務營運模式會造成重大風險。因此，我們的氣候變化策略需要應對氣候變化引起的實體、過渡性及責任風險與機遇。

我們的氣候變化策略

我們的環境、社會及管治策略最先於2021年公佈。這是一項長期計劃，致力識別、評估及管理氣候變化風險與機遇。我們所採取的方針是為可持續發展倡議鋪路，讓我們更能實現許下的氣候承諾，並透過就新建或收購的商業物業樓宇應用最低外部綠色建築認證等舉措，提升業務營運上的環境表現。

友邦保險已將氣候相關事務融入環境、社會及管治策略當中。我們亦於2021年向科學基礎減量目標計劃（SBTi）作出承諾。目前我們亦在制訂相關目標，期望藉此持續減少營運的溫室氣體排放，所需資金由我們的投資提供（有關一般賬戶投資組合（倘為投資資產））。

我們透過下列舉措，實現令營運及投資組合脫碳的目標：

	營運脫碳	投資組合脫碳
承諾	• 根據SBTi的方法制訂目標，承諾友邦保險集團將實施淨零排放。	• 根據SBTi的方法制訂目標，承諾友邦保險集團將實施淨零排放。
評估	• 為了履行2050年淨零排放和科學基礎減量目標的承諾，我們採取多項舉措，包括根據SBTi的方法，計算我們營運所產生的排放基準，就減少溫室氣體排放設定明確的目標; • 並評估各種可用於我們物業和公司車輛的減排措施。	• 在一般賬戶投資組合由下至上的投資決策過程中，納入及明確考慮包括氣候在內的環境、社會及管治因素。有關決策由投資管治框架所推動，例如對一般賬戶投資組合實施環境、社會及管治評級評分卡等； • 在一般賬戶投資組合內直接管理的股票及固定收益資產，從煤炭開採及燃煤發電的企業全面撤資，並且停止投資相關企業。
轉型	• 通過上述行動，確定可採用於我們物業和公司車輛的減排措施，以實現脫碳和我們的近期科學基礎減量目標。	• 進一步將環境、社會及管治考慮因素融入一般賬戶投資組合由下而上的投資流程中，讓我們持續投資於綠色金融及可再生能源；及 • 根據金融穩定委員會對TCFD所作出的建議，改善公開透明的氣候相關披露。

我們的TCFD報告

策略

氣候相關風險與機遇

氣候風險在未來十年很可能成為我們需要預測及管理的主要風險。最新的世界經濟論壇風險報告（WEF Risk Report）指出「天災及極端天氣事件」、「未能緩減氣候改變」及「未能適應氣候改變」被視為全球最大風險。友邦保險瞭解其面臨各種氣候相關的外部因素，並將氣候影響年期分為短期（0至1年）、中期（1至3年）及長期（3至30年）。

除了識別及管理氣候等的環境、社會及管理相關風險外，我們亦密切留意創新解決方案，以納入現有或新產品方案及業務流程當中，並從中發掘機遇。

氣候相關風險

氣候相關風險可分為兩大類：

- 與氣候變化實體影響相關的風險；及
- 與低碳經濟轉型相關的風險。



下表詳述人壽及健康保險公司所面對的典型氣候相關風險，以及它們如何影響已根據分類法識別的主要風險。風險管理框架（進一步詳情載列於「有效的管治支柱」）概述我們識別、評估及管理所有風險的流程，當中包括與氣候變化相關及其所造成的風險。於下文分節中，我們將更深入探討過渡性及實體風險的非詳盡例子，並對友邦保險作為保險公司及資產持有人的影響，僅供說明之用。

我們的TCFD報告

策略

人壽及健康保險公司一般面臨的氣候相關風險		風險的常見表現	對保險公司的主要風險	對保險責任的風險	對投資資產的風險
實體風險	急性	加劇颶風及洪水等極端天氣事件的嚴重程度	• 營運風險	• 死亡率 • 病發率 • 退保 • 開支 • 流行病及災難	• 股權風險 • 財產風險 • 外匯風險 • 信貸風險
	慢性	降雨模式改變及天氣模式的極端變化 平均氣溫上升 海平面上升	• 保險風險		
過渡性風險	政策及法律	碳定價上升 加強排放報告義務	• 投資風險 • 結構性風險 • 商業風險 • 營運風險	• 退保 • 開支	• 利率風險 • 股權風險 • 財產風險 • 外匯風險 • 信貸風險
	市場及科技	以低排放選項替代現有產品及服務 新技術投資失敗 轉型為低排放技術的成本 改變客戶行為 不明朗的市場訊號			
	聲譽	消費者偏好轉變 工業部門的污名化 持分者憂慮加深或負面的持分者反饋			
責任	訴訟	訴訟風險	• 營運風險	• 退保 • 開支	
	監管執法	對現有產品及服務的強制性監管 強制披露氣候相關資訊			

我們的TCFD報告

策略

實體風險

氣候變化相關的實體風險可以是急性（受事件驅動）或慢性（受氣候模式長期變化驅動）。急性實體風險即是惡劣天氣事件，例如山火、風暴及洪水。

上述事件可能對友邦保險的財產及設施造成破壞，從而引致潛在的財務損失、業務中斷及受影響地區的房地產價值下跌。慢性實體風險可能增加蟲媒傳染病、呼吸道疾病及心臟病的患病率，並導致與炎熱天氣相關的傷病率及死亡率上升。作為一間人壽及健康保險公司，友邦保險亦會因此深受影響。

友邦保險透過保險及投資解決方案保障社區福祉。我們藉著協助我們的社區提高抗逆能力，從而應對極端天氣所引致的潛在風險及相關疾病。風險緩解及分散措施、再保險計劃及廣闊的市場佈局，有助我們應對氣候變化的隱憂及保護友邦保險及客戶，免受實體風險所影響。

個案研究：環境的影響及與非傳染疾病的關聯

根據研究顯示，環境議題例如空氣污染、氣候變化、農業及糧食以及城市化等是導致疾病的主因。此外，有更多的證據顯示健康不良與環境因素之間是息息相關

缺乏運動、營養不良、吸煙及飲酒過量這四種可改變行為，都是引致四大非傳染疾病的元兇，即癌症、糖尿病、呼吸道疾病及心臟病。友邦保險澳洲緊貼全球疾病的最新證據及數據，並於近年納入第五種非傳染疾病－心理健康狀況及障礙，並將我們與環境的互動納入第五個可改變的行為風險因素[2]。

我們預期，環境因素與非傳染疾病之間的關聯會隨時間而變得更緊密。

- **空氣污染**是僅次於吸煙而引致全球非傳染疾病的第二大元兇。全球有近三份之一的心血管疾病個案是由於家庭及環境空氣污染、二手煙及接觸鉛等有毒物質所致。
- **氣候**對大眾的健康及福祉亦擔當一個非常重要的角色。氣候變化可直接及間接引致非傳染疾病。例如，氣候變化可導致空氣污染及極端溫度，亦會改變糧食供應，從而直接及間接地增加患上心血管疾病的風險。
- **飲食選擇**使環境與大眾健康密不可分。有證據顯示，糧食生產造成一系列環境影響，包括氣候變化、生物多樣性喪失、淡水利用及土質變化，是導致全球環境變化的最大因素。收入增加及城市化是另外兩個加速全球飲食轉型的原因，令傳統飲食被含有更多精製糖份、精製脂肪、油及肉類的飲食所取代，並導致與飲食相關的疾病增加及環境惡化。

我們與環境的互動及心理健康之間還存在其他隱含的正反面關聯。正面關聯例子包括綠色空間對心理健康的益處，反面關聯例子則是氣候變化所造成的嚴重精神困擾。

[2] 5590+ 友邦保險澳洲, 2021

我們的TCFD報告

策略

過渡性風險

過渡性風險是指公司為加快轉型至低碳經濟，於實施政策及技術或市場改變時所面對的風險。徵收碳税、增加環境資料披露的規定，以及嚴格的環境風險管理法規等，均是過渡性風險的例子，都可能對我們的業務及所投資的公司造成影響。

我們從人壽及健康保險公司的典型氣候相關風險列表中，揀選對友邦保險造成影響的過渡性風險，並於下列兩個表格中加以闡述。

風險 1：聲譽風險	
描述	友邦保險於負責任營運實踐中享有良好聲譽，讓我們能夠為持分者創造可持續的長期價值，我們必須識別出損害友邦保險聲譽及商譽的任何威脅，並於適當時候將有關威脅降至最低及／ 或妥善處理。 我們定期監察友邦保險所面對的潛在聲譽風險，包括無法應對氣候變化及對「漂綠」的潛在憂慮。聲譽風險可能會改變消費者的偏好，亦會引起持分者擔憂，從而對友邦保險的商譽招致重大影響。
已採取的行動及結果	友邦保險制訂了一系列行動，以降低重大不良聲譽風險事件的可能性及嚴重性，當中包括： 1. 友邦保險設立多個渠道，獲取不同持分者的反饋及意見，從而幫助我們協調行動，符合持分者的期望。環境、社會及管治委員會向董事會及高級管理層簡報持分者參與的溝通結果，並評估我們回應的充分性。 2. 友邦保險積極參與由獨立及知名的第三方評級機構（包括道瓊斯可持續發展指數、CDP、Sustainalytic及MSCI）進行的環境、社會及管治評估，幫助我們識別可能的潛在爭議，並確保對環境、社會及管治及氣候行動的妥善管理。

風險 2：市場風險	
描述	保險公司對種類繁多的資產及公司進行龐大投資。假如我們沒有充分瞭解及管理資產價值的變動，氣候變化可能對各種資產類別（例如商業房地產、上市股票及企業債券，以及項目融資）造成巨大影響。 隨著我們有系統地朝向低碳未來進發，碳密集型行業的擱淺資產很可能會增加。這些估值不足的資產及缺乏整合的投資決策，可能會對我們的投資表現帶來影響。
已採取的行動及結果	我們強制將各種環境、社會及管治考量因素納入適用於一般賬戶資產由下而上的投資流程，積極應對市場風險。我們已制訂專有的環境、社會及管治評級評分卡，應用於我們直接管理的一般賬戶資產。我們亦就一般賬戶資產設計了專有的評分卡，用以評估外部資產管理人的環境、社會及管治框架及流程。此外，我們還會與所投資公司互動溝通，瞭解其於各個氣候風險的立場。

我們的TCFD報告

策略

氣候相關機遇

透過與持分者溝通互動，我們不斷改善環境、社會及管治的整合策略，從而有效地回應我們及持分者的需要，並於減少整體排放同時，發掘機會以提升長期價值。

下列兩個表格詳述友邦保險已識別的兩個機遇。

機遇 1：過渡至更環保的建築	
描述	具備能源效益的建築可提高我們的營運生態效率，同時又能減省能源成本。我們預期，新建築或重建的辦公室將符合經認證的綠色標準，並提升營運效率。我們依循綠色標準準則，有助提升能源效率，並根據淨零轉型，實現科學基礎減量目標計劃的各項目標。
已採取的行動及結果	本集團正在策劃不同方法，將能源效益融匯在營運當中，從而使房地產建築轉型為可持續發展建築。關於可持續營運的進一步詳情，請參閱2022年環境、社會及管治報告的可持續營運章節。 舉例而言，友邦保險菲律賓已展開Enercon計劃，將辦公室照明更換為LED系統，並安裝感應器及提升空調，從而減省成本及節省能源。

機遇 2：對投資於環境信譽良好的公司的基金需求增加	
描述	作為我們由下而上的投資流程的一部分，我們會作出評估，並投資於具備良好環境、社會及管治實踐的公司。這策略讓我們以符合有關支柱所概述的可持續投資價值方式，推動可持續成果及行動，從而尋求及賺取財務回報。 越來越多研究顯示，採用環境、社會及管治標準進行投資決策，可以提升財務績效[3]。因此，我們必須管理及緩減環境、社會及管治考量因素，才能為持分者締造長期價值。
已採取的行動及結果	友邦保險的研究分析員使用環境、社會及管治評級評分卡，並對一般賬戶投資組合的所投資公司進行評估，反映我們已將環境、社會及管治考量因素納入由下而上的投資流程中，讓我們持續投資於可再生能源及綠色債券等工具。 最近，友邦保險更推出了一項可持續發展多元主體基金。

[3] Fidelity International (2018)

我們的TCFD報告

策略

友邦保險於新加坡推出首項可持續發展多元主題基金

為締造長期財務回報，將可持續發展因素及其實質影響納入客戶的投資組合選擇及投資決策當中，已變得非常重要。

友邦保險新加坡與荷寶投資管理集團（Robeco）合作，於新加坡投資掛鉤產品（「ILP」）市場推出友邦保險可持續發展多元主題基金。Robeco是一間總部設於荷蘭的領先投資公司，同時亦是可持續投資的先鋒。這項定制化基金由多個投資策略組成，聚焦於智慧能源、可持續水源、智能物料、智能出行、循環經濟及可持續健康生活領域的成果，旨在投資於高度參與可持續發展，並對聯合國可持續發展目標帶來正面影響的公司。



我們的TCFD報告

策略

氣候變化情境以及我們的保險營運

保險公司的保險及資產組合均有機會面臨氣候相關風險。因此，友邦保險已參考央行和監管機構綠色金融網絡（「NGFS」）及政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）等信譽良好的氣候情境來源，為氣候風險壓力測試框架篩選出三個集團情境[4]，務求有效地訂立優先次序及作出有意義的決定。當中包括：

- **2050淨零排放**假設立即採取嚴格政策及創新方法，以限制全球暖化問題。並透過去除二氧化碳，與生物能源生產的可持續水平保持一致，同時加快脫碳進度。全球將於2050年或之前達致二氧化碳淨零排放，當中一些地區（美國、歐盟及日本）更以實現所有溫室氣體淨零排放為目標。
- **延遲轉型**假設年度排放量要到2030年才會減少，因此必須實施更嚴格的政策，從而把暖化限制在2°C以下。基於世界各地的氣候政策及行動程度各有不同，因此限制了去除二氧化碳的進度。碳排放量將暫時高出碳預算量，隨後會比其他情境下降得更快。對一些國家而言，此情境所帶來的轉型及實體風險，將較2050淨零排放情境更高。
- **現行政策**假設繼續執行任何現行的氣候政策，並不會採取進一步行動。排放量將會一直增加至2080年，並導致全球暖化3°C及嚴重實體風險。

氣候變化在不同情況下對我們的業務、策略及財務表現均會帶來潛在影響。已識別的基本情境有助加深我們的理解，從而解決潛在氣候相關風險與風險。展望未來，我們將會繼續加強評估基礎情境，並改善風險披露資料的質素，從而協助持分者瞭解友邦保險的穩健性。



[4] 集團情境指根據標準計算方法／ 假設得出的適用於友邦保險旗下實體公司的情境

風險管理

友邦保險已將氣候變化相關風險納入風險管理框架當中。

識別及評估氣候風險

氣候相關風險屬於橫向風險，並已被納入友邦保險的風險管理框架，此框架詳述我們如何建基於「三道防線」，靈活監察及應對如營運風險、業務風險、結構性風險、投資風險及保險風險等主要風險。

三道防線	角色	職責
第一道防線	行政管理層	無論由何方負責特定的環境、社會及管治事項，各個單位互相緊密合作，確保能夠預測及管理環境、社會及管治的相關風險
第二道防線	風險及合規部門	
第三道防線	內部審核	就風險管理進行內部審閱

風險配對工作

我們意識到氣候變化帶來的金融風險是由實體及過渡性氣候風險衍生出來。

從現有的科學研究及其他可靠的報告，讓我們瞭解可能的風險傳遞渠道。當中包括一階效應，即大眾健康與福祉、生態系統、人體系統，以及二階效應，即供求、價格、遷移、經濟增長、衝突及勞動力市場。例如，熱浪、旱災及洪水等急性實體風險的增加，會影響包括大眾健康與福祉在內的一階效應，繼而導致二階效應，譬如增加保險理賠次數。

這最終影響及增加保險風險，即是友邦保險風險分類中識別的主要風險（請參閱「氣候相關風險與機遇」的列表，以了解人壽和醫療保險公司的典型氣候相關風險以及保險公司面臨的主要風險）。

重要性定質評估

重要性定質評估從實體及過渡性風險角度出發，就我們面對的氣候相關風險的重要性作出第一手見解。

保險責任的重要性定質評估

氣候變化導致的實體風險會對健康及保單持有人的行為帶來影響。

其他人壽保險公司及監管機構亦注意到，只有有限的可靠數據及方法可用於量化氣候風險對人壽保險責任所造成的影響。新加坡金融管理局於2022年5月發佈的《環境風險管理資料文件》(Information Paper on Environmental Risk Management) 進一步闡釋上述限制。而監管機構進行的氣候風險情境工作目前則集中研究對人壽保險公司資產的影響（例如2021年英倫銀行的氣候雙年探索情境（CBES）及2021/2022新加坡金融管理局行業壓力測試（IWST））。

我們的TCFD報告

風險管理

投資資產的重要性定質評估

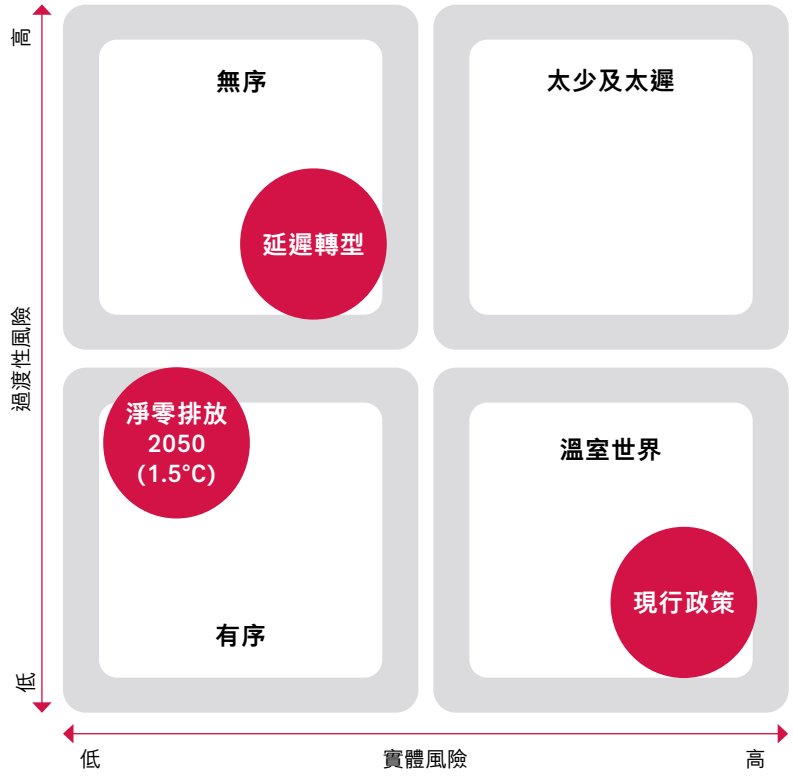
在長期延遲轉型的情況下，預期投資資產更容易受到過渡性風險影響，而實體風險的重要性相對較低，並且會因不同地理位置而異。

綠色金融網絡情境框架

友邦保險意識到實體風險可能會抵消過渡性風險。在實體風險偏高的情境下，只有很少甚至完全沒有針對降低全球溫度的政策（即過渡性風險偏低）。同樣地，偏低的實體風險一般與政府實施進取的策略有關，並代表偏高的過渡性風險。

右圖摘錄自綠色金融網絡（Network for Greening the Financial System或NGFS），闡述在友邦保險識別的情境下，過渡性及實體風險的相對幅度。

正當全球正在不斷改良氣候壓力測試方法及制訂準則，我們亦預期氣候情境及方針將會隨著研究及更多有力的證據而有所改善。當氣候壓力測試評估成熟時，我們預計將會衍生出行業的最佳實踐，從而促進與公開的情境模型進行直接比較。我們將會繼續關注這領域的發展。



關於三個情境的詳情，請參閱「氣候變化情境以及我們的保險營運」

指標及目標

評估及管理氣候相關風險及機遇的途徑、方法、指標及目標持續改變，友邦保險一直緊貼其變化，包括監我們的察淨零承諾及科學基礎減量目標計劃（SBTi）的進展，並根據SBTi的方法逐步制訂有關目標。

本集團過去曾根據行業的最佳實踐披露氣候考量，包括遵守TCFD的建議。 基於我們對實踐淨零排放及SBTi的承諾，現正按照SBTi的方法制訂目標。

我們未來的環境、社會及管治報告將遵照新方法編製，現行的報告週期則被視為氣候報告的過渡期。以下描述紀錄了這種情況可能帶來的後果，以及目前和未來對於TCFD及SBTi相關披露帶來的影響 。

與投資組合有關的氣候指標

TCFD及SBTi均是獲廣泛採用的行業準則，友邦保險將根據上述兩個準則所建議的氣候指標作出報告，特別是範圍3第15類排放，亦稱為「融資排放」。

雖然TCFD的建議及SBTi均能增加公司的氣候數據，並加強氣候行動的一致性，但它們各有不同的目標。TCFD的建議有助指導友邦保險評估及管理氣候相關風險與機，而科學基礎減量目標計劃是一個協助我們根據最新的氣候科學，從而設定減排目標的框架及方法，並與《巴黎協定》的目標保持一致。

於2022年，友邦保險將計量一般賬戶投資組合範圍內的上市股票、企業債券、直接房地產投資組合的融資排放，這項指標已獲得TCFD及SBTi的認可。這有助我們保持與兩個準則之間的一致性以及衡量我們實現SBTi承諾的進展。此外，友邦保險將根據TCFD的建議，繼續計量上市股票的加權平均碳強度（Weighted Average Carbon 或 WACI)，從而與往年的報告保持一致。

展望未來，當通過SBTi驗證後，友邦保險亦計劃自2023年開始計量及報告有關SBTi短期投資目標的指標。當中將會包括投資組合範疇內中，擁有經驗證科學基礎減量目標的公司的持有量，以及發電及直接房地產投資組合的排放強度。

與營運有關的氣候指標

2022年，友邦保險將繼續呈報範圍一及二的排放，此與2021年的報告範圍相同。在我們的排放基準和科學基礎減量目標獲得SBTi認證前，我們不會改變呈報方法。

友邦保險日後將會參考SBTi的建議，調整範圍一及範圍二的呈報方式，相關做法亦符合TCFD的建議。

就範圍三與營運相關的披露，我們將繼續披露公幹產生的排放量。



我們的TCFD報告

指標及目標

能源及排放

各範圍溫室氣體排放總量（公噸二氧化碳當量）	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年	2018 年
範圍一	3,433	1,322	2,167	3,640	4,149
範圍二	43,283	27,968	38,029	45,263	43,016
範圍三	3,890	1,336	2,354	10,846	8,596
溫室氣體總排放量	50,606	30,626	42,550	59,746	55,761
每位員工的總溫室氣體排放強度（範圍一、二及三）	2.0	1.3	1.8	2.6	2.7

於2022年，本集團產生50,606公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生2.0公噸。本年度的整體碳足跡有所增加，主要是由於2019冠狀病毒病大流行疫情過去，員工恢復出差公幹，以及返回辦公室工作所致。

本年度的能源消耗總量為83,040,197千瓦時，相當於每名員工3,269千瓦時。

我們營運碳足跡的最大來源是建築物的電力消耗，佔範圍二排放量43,283公噸二氧化碳當量的43,280公噸。

其他排放的來源包括租用及公司車輛，以及出差公幹的排放量。

我們致力減少碳排放，並盡量降低對環境所造成的影響，但我們相信應對氣候改變及建設可持續未來的路途上大家必須互相合作。為協助尋找航空業等重排放行業的脫碳方法，友邦保險已成為國泰航空可持續航空燃油計劃的創始伙伴，這是亞洲區內首個同類活動。我們期望可出一分力，同時協助大眾實踐健康、長久、好生活。

經驗證的數據

為了確保數據及相關流程的可靠性，包括排放數據在內的可持續發展資料，皆由友邦保險的外部核數師（「羅兵咸永道」）審閱及驗證。我們將繼續把更多地點包含到驗證範圍內。於本報告期間，經驗證的地點包括友邦保險集團總部、友邦保險新加坡、香港、泰國、中國內地、馬來西亞、印尼、菲律賓、新西蘭、澳洲及南韓。

有關鑒證範疇所識別的建築物，營運詳情請參閱第131頁的《鑒證報告》。

數據計量方法

友邦保險根據香港特別行政區環境保護署提供的指引計量排放量，亦會透過公用事業公司可持續發展報告或溫室氣體協議（Greenhouse Gas Protocol）數據庫及Institute for Global Environmental Strategies發佈的排放因子列表，確定各個營運地區電力消耗的排放因子。

友邦保險在可行情況下透過可用的第三方數據，如集團總部及友邦保險香港因商務公幹引致的排放量數據是由旅行社代理直接提供。在無法取得相關數據的其他市場，我們則參照英國政府環境、食品及農村事務部（Department for Environment, Food, and Rural Affairs）的排放因子，以碳中和計算器（Carbon Neutral Calculator）計量中短距離航班的排放量。

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），亦參考了氣候變化專門委員會（International Panelon Climate Change）發佈的《第五份評估報告》（Fifth Assessment Report）。

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

致友邦保險控股有限公司董事會

我們已對友邦保險控股有限公司（「貴公司」）截至二零二二年十二月三十一日止，由二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日的十二個月期間的環境、社會及管治報告（「二零二二年環境、社會及管治報告」）中以下選定的可持續發展資料執行了有限保證的鑒證工作，並在貴公司二零二二年環境、社會及管治報告中以✓作為識別（「經識別的可持續發展資料」）。

經識別的可持續發展資料

由二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日的十二個月期間的可識別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）（附註1）
- 溫室氣體排放量（範圍2）（附註2）
- 溫室氣體排放量（範圍3）（附註3）
- 溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）
- 於業務中節省紙張量（附註4）
- 綠色建築認證（附註4）
- 耗水量及強度（附註4）
- 女性員工及高級領袖數量及百分比（附註4）
- 員工數量 — 按市場、性別、年齡組別及員工結構（附註4）
- 員工流失率 - 按市場、性別及年齡組別（附註4）
- 平均員工培訓時長 — 按性別、年齡組別及員工結構（附註4）
- 慈善捐款（附註4）

附註1： 直接從使用柴油、汽油、煤氣、天然氣、液化石油氣和飛機燃料產生的排放。

附註2： 間接從用電量及煤氣產生的排放。

附註3： 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，排除友邦澳洲、友邦韓國、友邦中國、友邦新西蘭、友邦菲律賓及友邦印尼

附註4： 可持續發展數據包括集團在全球的十七個市場，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。

貴公司的十一處地點及相關運作提供了選定量化能源消耗及溫室氣體排放數據，排除了貴公司保險代理活動的相關數據，此十一處為截至止，由二零二二年一月一日至二零二二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僅有的地點，彼等分別為：

- 貴公司於香港特別行政區集團總部的運作，透過位於中環干諾道中1號友邦金融中心，灣仔皇后大道東183號合和中心及北角英皇道625號的物業進行；
- 貴公司於香港特別行政區的運作，透過位於鰂魚涌英皇道734號友邦香港大樓，鰂魚涌英皇道683號嘉里大廈及九龍東太子道東712號友邦九龍金融中心的物業進行；
- 貴公司於新加坡的運作，透過位於AIA Alexandra (371 Alexandra Road)，AIA Tampines (3 Tampines Grande) 及 AIA Tower (1 Robinson Road)；
- 貴公司於馬來西亞的運作，透過位於AIA Menara (99, Jalan Ampang, 50450, Kuala Lumpur) 及 AIA Wisma (89, Jalan Ampang, Kuala Lumpur) 的物業進行；
- 貴公司於中國內地的運作，透過位於佛山南海區桂城街89區友邦金融中心及AIA Building (上海市黃浦區中山東一路17號) 的物業進行；
- 貴公司於泰國的運作，透過位於AIA Thailand Tower 1&2 (181 Surawong Road, Bangkok) 的物業進行；
- 貴公司於新西蘭的運作，透過位於AIA House (74 Taharoto Road, Smales Farm, Auckland), AIA Thrive (57 Market Road, Remuera, Auckland) 及 AIA Christchurch (126 Oxford Terrace, Christchurch) 的物業進行；
- 貴公司於菲律賓的運作，透過位於Philam Life Head Office (16th - 18th Floor Six/NEO Building, 5th Avenue corner 26th Street, Bonifacio Global City, Taguig City 1634), Philam Life Center Cebu (L1/L2, B16 Cardinal Rosales/Samar Loop/Masbate Rd., Cebu City, Cebu) 及 Philam Life Alabang (Acacia Ave. & Industry St., Madrigal Business Park, Alabang, Muntinlupa City) 的物業進行；
- 貴公司於印尼的運作，透過位於Jakarta Head Office (Jl. Jend. Sudirman Kav.48A, Jakarta Selatan), Surabaya AIA Centre (Pakuwon Tower lantai 25, Jl. Embong Malang Surabaya), 及Tangerang Branch Office (Karawaci Office Park Blok G 30-32, Lippo Karawaci, Tangerang) 的物業進行；
- 貴公司於澳洲的運作，透過位於4 Dawn Fraser Avenue (4 Dawn Fraser Avenue, Sydney Olympic Park, NSW) 的物業進行；及
- 貴公司於南韓的運作，透過位於AIA Tower, Seoul, Korea (216 Sunhwa-dong, Jung-gu, Seoul) 的物業進行。

於編製本有限保證鑒證報告時，選定量化數據乃提述為「經識別的可持續發展資料」。

我們的鑒證工作僅限於為截至二零二二年十二月三十一日止，由二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日的十二個月期間的資料，與前期間有關的資料及於二零二二年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

致友邦保險控股有限公司董事會

標準

貴公司編製經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零二二年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」。

貴公司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「標準」編制經識別的可持續發展資料。該責任包括設計、實施和維護與編制經識別的可持續發展資料有關的內部控制，以使該等資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報。

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。此外，由於未有完備的科學知識可予採用以確定結合不同氣體的排放因數和排放值，因此溫室氣體排放的量化存在固有的不確定性。

我們的獨立性和質量控制

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的。

本所應用國際會計師職業道德準則理事會所頒布的《國際質量控制準則第1號》，因此保持一個全面的質量控制制度，包括制定與遵守職業道德要求、專業準則、以及適用的法律及監管要求相關的政策和程式守則。

我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序以及我們取得的證據，就經識別的可持續發展資料發表有限保證結論。我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒佈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，以及就溫室氣體排放而言，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的規定執行了有限保證的鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施鑒證工作，以就經識別的可持續發展資料不存在重大錯報取得有限保證。

有限保證的鑒證工作包括評估貴公司使用「標準」作為編制經識別的可持續發展資料的基礎是否合適，評估經識別的可持續發展資料是否存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯報風險，在需要的情況下對經評估的風險作出相應的程序，並評估經識別的可持續發展資料的整體列報。就風險評估程序（包括對內部控制的瞭解）以及針對經評估風險而執行的程序而言，有限保證的鑒證業務範圍遠小於合理保證的鑒證業務範圍。

我們執行的程式是基於我們的專業判斷，包括作出查詢、觀察流程的執行、檢查文檔、分析性程序、評估定量方法和報告政策的恰當性，以及與原始記錄的核對和調節。

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 對負責經識別的可持續發展資料的相關人員進行詢問；
- 已瞭解收集和報告經識別的可持續發展資料的流程；
- 對經識別的可持續發展資料抽樣執行有限的實質性測試，以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；及
- 考慮經識別的可持續發展資料的披露和列報。

於有限保證的鑒證業務中所執行的程式在性質和時間上，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遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。因此，我們不會就貴公司的經識別的可持續發展資料是否在所有重大方面按照標準編制，發表合理保證意見。

有限保證結論

基於我們執行的程式以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二二年十二月三十一日止，由二零二二年一月一日至二零二二年十二月三十一日的十二個月期間經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照「標準」編制。

本報告乃為貴公司董事會而編制並僅供其使用，除此之外不得作為其他用途。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。



羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二三年三月九日

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》「不遵守就解釋」條文的要求，以及於2022年6月30日發佈的全球報告倡議組織（GRI）標準指引。參考GRI指引，友邦保險已將2022年1月至2022年12月期間的資料呈報於本GRI內容索引中，以便檢索本報告中的相應章節。本內容索引以及索引內的《環境、社會和管治數據補充冊》涵蓋了額外的數據及資料，當中包括任何未有在本報告正文部分提及、有關方法或關鍵績效指標的變化。

本報告亦是我們執行聯合國全球契約（UN Global Compact或UNGC）十項原則的進展通訊，詳情已載於以下索引：

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	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2022年12月31日的年度業績。
GRI 2-7	KPI B1.1	員工及其他工作者資訊	《員工及文化》－「員工概覽」 《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 2-6	GD B5 KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3 KPI B5.4	供應鏈描述	《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 2-6		機構及其供應鏈的巨大改變	《我們的環境、社會及管治方針》 機構及其供應鏈並無巨大改變。
GRI 2-23 GRI 3-3		有關如何實施防範措施的報告	《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	《員工及文化》－「支持發展及事業晉升」 《有效的管治》－「推廣環境、社會及管治的最佳實踐」、「獲納入環境、社會及管治評級及指數」
GRI 2-28		各組織成員資格	《2022年環境、社會及管治亮點》－「主要環境、社會及管治成員及支持的承諾」
GRI 2-22	管治架構13	高級決策者報告	《集團首席執行官兼總裁報告》 《我們的環境、社會及管治方針》－「友邦保險的環境、社會及管治方針」
GRI 2-23		價值、原則、水準及行為標準	《我們的環境、社會及管治方針》 《有效的管治》－「負責任的營運方式」 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
GRI 2-9		機構管治架構	《我們的環境、社會及管治方針》 《有效的管治》－「董事會的管治架構」 請亦參閱我們領導團隊的資料。
GRI 2-29	整體方針 報告原則14	組織互動持分者名單	《我們的環境、社會及管治方針》－「讓我們的持分者參與其中」
GRI 2-30 UNGC 3		集體談判協約	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約保障的員工比例。
GRI 2-29	整體方針 報告原則14	鑒別及甄選持分者	《我們的環境、社會及管治方針》－「讓我們的持分者參與其中」
GRI 2-29	整體方針 報告原則14	持分者參與方針	《我們的環境、社會及管治方針》－「讓我們的持分者參與其中」 《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，商討持分者的反饋意見，包括釐訂重大的環境、社會及管治議題。 我們透過既有的持分者渠道，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。
—	整體方針 報告原則14	報告持分者提出的重要議題及關注事項	《我們的環境、社會及管治方針》－「重要性：專注於重要事項」
GRI 2-2	報告範圍15	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》
GRI 3-1		界定報告內容及議題範圍	《我們的環境、社會及管治方針》－「重要性：專注於重要事項」
GRI 3-2	報告原則14	重大議題清單	《我們的環境、社會及管治方針》－「重要性：專注於重要事項」
GRI 2-4		資料重編	不適用
GRI 3-2	報告範圍15	報告變化	我們首次披露廢物數據，詳情請參閱《可持續營運》－「改善環保績效」。 2019冠狀病毒病大流行後的影響導致 2022 年整體碳足跡增加，因此無法有效作出按年比較。 請參閱《我們的TCFD報告》－「指標及目標」
GRI 2-3		報告期間	《環境、社會和管治數據補充冊》
—		最近報告日期	友邦保險2021年《環境、社會及管治報告》於2022年3月10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	《本報告之反饋意見》
GRI 1		GRI內容索引	《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 2-5	整體方針披露內容	外部鑒證	《獨立執業會計師的有限保證鑒證報告》

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
管理方針			
GRI 3-3	管治架構13	議題重要性及其範圍的闡釋	《我們的環境、社會及管治方針》
GRI 3-3	管治架構13	重大議題管理方針及其組成元素	《我們的環境、社會及管治方針》
GRI 3-3	管治架構13	重大議題管理方針的評估	《我們的環境、社會及管治方針》
經濟績效			
GRI 3-3	管治架構13	管理方法及相關政策討論	《我們的環境、社會及管治方針》－「友邦保險的環境、社會及管治方針」 請亦參閱有關我們領導團隊的進一步詳情。
GRI 201-1		產生及分配的直接經濟價值	《健康和保健》—「讓亞洲各社區參與其中」、「改善獲得優質醫療保健的渠道」、「打造更好的綜合健康和保健成果」 《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2022年12月31日的年度業績。
GRI 201-2	KPI A4.1	氣候變化帶來的財務影響及其他風險與機遇	整份環境、社會及管治報告的各個章節均有討論氣候相關議題，特別是《TCFD報告》。 就管理氣候相關議題所採取的行動，請參閱《我們的環境、社會及管治方針》－「友邦保險的2050年淨零排放及科學基礎減量目標」。
間接經濟影響			
GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管治架構13	管理方法及相關政策討論	《我們的TCFD報告》－「氣候變化風險和影響的管治」 《可持續投資》－「加深環境、社會及管治的參與互動」
GRI 203-1	KPI B8.1	基建投資與服務支援	《可持續營運》－「確保更環保的建築」 《可持續投資》－「擴大投資組合範圍」 《健康和保健》－「讓亞洲各社區參與其中」
	KPI B8.2	在主要範疇所動用的資源（如金錢或時間）	《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 203-2		重要的間接經濟影響	《健康和保健》－「讓亞洲各社區參與其中」 《可持續投資》－「投資組合及氣候披露」
反貪腐			
GRI 3-3	GD B7	管理方法及相關政策討論	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運方式」
GRI 205-2	GD B7 KPI B7.3	反貪腐政策的溝通及培訓	所有員工必須接受反腐敗培訓。 請參閱《有效的管治》—「 防止賄賂及貪污」。作為入職培訓的一部分，本公司向新入職同事提供反貪腐培訓。另外，本公司亦向董事提供與反貪腐相關的政策。 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
反貪腐			
GRI 3-3	KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監督方法。	《有效的管治》－「舉報人保護機制及政策」
	GD B7	遵守有關受賄、敲詐、詐騙及洗錢等對發行人具有重大影響的相關法例及規例	《環境、社會和管治數據補充冊》
能源			
GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A2 GD A3	管理方法及相關政策討論（環境政策） 減少發行人對環境及天然資源產生重大影響的政策	《可持續營運》 《我們的TCFD報告》－「氣候變化策略」 請亦參閱我們的《環境政策》。
GRI 302-1	KPI A2.1 KPI A2.3	機構內部的能源消耗量	《我們的TCFD報告》－「指標及目標」 《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 302-3	KPI A2.1	能源密度	《我們的TCFD報告》－「能源及排放」 《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 302-4	KPI A2.3	減少能耗	《環境、社會和管治數據補充冊》
排放			
GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1 GD A2 GD A3 GD A4	管理方法及相關政策的討論（環境政策）	《可持續營運》 《我們的TCFD報告》－「氣候變化策略」 《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放（範疇一） 溫室氣體排放（範疇二） 其他溫室氣體排放（範疇三） 溫室氣體排放密度 減少溫室氣體排放 排放目標	《我們的環境、社會及管治方針》－「友邦保險的2050年淨零排放及科學基礎減量目標」 《可持續營運》－「改善環保績效」 《我們的TCFD報告》－「指標及目標」 《環境、社會和管治數據補充冊》
環境管理方案			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（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》
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（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》

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
環境管理方案			
GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減少產生廢棄物的方案，以及所取得成果	有害廢棄物與友邦保險並無關聯。我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。今年是我們披露無害廢棄物的基準年度，因此尚未設定目標。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《環境、社會和管治數據補充冊》。
GRI 301-1	KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量（以公噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	《環境、社會和管治數據補充冊》
環境合規			
GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1	管理方法及相關政策的討論（環境政策）	《我們的TCFD報告》 《可持續營運》 《環境、社會和管治數據補充冊》 請亦參閱我們的《環境政策》。
307-1 UNGC 7	GD A1	違反環保法例及規例	《環境、社會和管治數據補充冊》
	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	《可持續營運》 《我們的TCFD報告》－「氣候變化策略」
耗水量			
GRI 303-5	KPI A2.2	總耗水量及密度	《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 3-3	KPI A2.4	描述取得適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益的方案和所取得的成果	《環境、社會和管治數據補充冊》
僱傭			
GRI 3-3	GD B1	僱傭相關政策及方法 遵守與人力資源相關以及對發行人具有重大影響的法律及規例	《員工及文化》－「支持發展及職業晉升」、「加快多元及共融的進展」以及「為全體員工創造工作及獎勵機會」 《環境、社會和管治數據補充冊》
UNGC 6 GRI 401-1	GD B1 KPI B1.2	新入職員工及員工流失率	《員工及文化》－「支持發展及職業晉升」 《環境、社會和管治數據補充冊》 由於員工流失率屬敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工流失的絕對總數來披露此信息。

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
員工健康及安全			
	GD B2	有關提供安全工作環境的政策及遵守相關法律及規例的一般披露資訊	《可持續營運》 《員工及文化》
GRI 403-10	KPI B2.1	因工死亡的人數及比率	《環境、社會和管治數據補充冊》
	KPI B2.2	因工傷損失工作日數	《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 3-3	KPI B2.3	描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行及監督方法	《可持續營運》－「建設更環保的建築締造健康社區」及「員工安全」
培訓及教育			
GRI 3-3	GD B3	員工培訓及發展方面的僱傭相關政策及方法。	《員工及文化》－「支持發展及職業晉升」
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工類別劃分的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》
多元及平等機會			
GRI 3-3	GD B1	共融及反歧視方面的僱傭政策及方法。	《員工及文化》－「加快多元及共融進展」
UNGC 6 GRI 102-8	KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數。	《員工及文化》－「員工概覽」 《環境、社會和管治數據補充冊》
	KPI B3.1	按性別及員工類別（例如高級管理人員、中級管理人員）劃分的受訓員工百分比。	《環境、社會和管治數據補充冊》
勞工			
GRI 3-3 GRI 408-1 (c) UNGC 5	GD B4 KPI B4.1	業務營運應該堅持消除童工及各種形式的強制勞工。 描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工。	《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 《環境、社會和管治數據補充冊》 請參閱我們《供應商的行為準則》。
GRI 409-1 (c) UNGC 4	KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 《環境、社會和管治數據補充冊》 請參閱我們《供應商的行為準則》。
本地社區			
GRI 3-3	GD B8	社區參與政策，以瞭解發行人營運所在社區需求，並確保其業務活動會考慮社區利益	《我們的環境、社會及管治方針》－「讓持分者參與其中」 《健康和保健》－「讓亞洲各社區參與其中」
GRI 203-1 (a) UNGC 1	GD B8 KPI B8.1	回饋社區的主要範疇	《健康和保健》
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	在主要範疇所動用的資源	《環境、社會和管治數據補充冊》

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節及補充資料
社會經濟合規			
GRI 3-3	GD A1, A2, A3 GD B1, B2, B3, B4, B5	所有社會及環境範疇內的合規政策，包括人力資源。	我們的TCFD報告 《可持續營運》－「改善環保績效」及「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 《員工及文化》－「加快多元及共融進展」及「加強風險意識」 《環境、社會和管治數據補充冊》 請亦參閱我們的《環境政策》。
	GD B4, B2, B1 GD A1, A2, A3	針對違反社會及經濟範疇法律及規例的巨額罰款及非經濟制裁	《環境、社會和管治數據補充冊》
	KPI B7.1	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。	《環境、社會和管治數據補充冊》
產品責任			
GRI 3-3		根據受益人類型提升理財知識的舉措	《健康和保健》－「讓亞洲各社區參與其中」
GRI 3-3 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1	GD B6	所提供產品和服務的健康安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關政策及更改方法	《有效的管治》－「確保有效的風險管理及負責任的營運方式」 《員工及文化》－「加強風險意識」 《環境、社會和管治數據補充冊》 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。
	KPI B6.1	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	《環境、社會和管治數據補充冊》
GRI 3-3	KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數字及處理方式。	《有效的管治》－「處理客戶投訴」
	KPI B6.4	描述質量檢定流程及回收程序	《環境、社會和管治數據補充冊》
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	《可持續投資》－「加深環境、社會及管治的參與互動」 請亦參閱友邦保險的《可持續投資方針》。
		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。	《可持續營運》－「確保更環保的建築」
資料保護及私隱			
GRI 3-3	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。	《有效的管治》－「確保有效的風險管理及負責任的營運方式」
	KPI B6.3	描述與維護和保障知識產權有關的慣例。	《有效的管治》－「保護知識產權」
GRI 418-1		有關客戶私隱被侵犯及客戶資料損失的主要投訴。	《有效的管治》－「確保資料私隱及安全」

監管及強制性披露

環境、社會和管治數據補充冊（全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引）

下表解釋和總結了本報告前述部分未涵蓋的披露內容、需要詳加說明的部分或其他額外的披露。表格中的資料涵蓋了2022年1月1日至2022年12月31日，12個月期間的信息。

一般披露訊息

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
能源			
GRI 302-1	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	
		2021 年	2022 年
直接能源消耗量		5,467,590 千瓦時	13,545,160 千瓦時
間接能源消耗量		47,910,866 千瓦時	69,495,037 千瓦時
能源消耗總量		53,378,456 千瓦時	83,040,197 千瓦時
經驗證的直接能源消耗量：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼、菲律賓、澳洲及南韓的 (澳洲及南韓並不計算在2021年消耗量內)		4,570,574 千瓦時 ✓	12,749,048 千瓦時 ✓
經驗證的直接能源消耗量百分比		84%	94%
經驗證的間接能源消耗量：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼、菲律賓、澳洲及南韓 (澳洲及南韓並不計算在2021年消耗量內)		32,280,407 千瓦時 ✓	42,096,763 千瓦時 ✓
經驗證的間接能源消耗量百分比		67%	61%
GRI 302-3	KPI A2.1	每名全職員工的能耗密度	
		2021 年	2022 年
每名僱員的能耗密度		2,226 千瓦時	3,269 千瓦時

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放及溫室氣體密度	
		2021 年	2022 年
溫室氣體排放（範疇一）		1,322 公噸二氧化碳當量	3,433 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇一排放總量：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼、菲律賓、澳洲及南韓的範疇一排放總量（澳洲及南韓並不計算在2021年排放總量內）		1,088 公噸二氧化碳當量 ✓	3,198 公噸二氧化碳當量 ✓
溫室氣體排放（範疇二）－基於地點計算		27,968 公噸二氧化碳當量	43,283 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇二排放總量－基於地點計算：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼、菲律賓、澳洲及南韓（澳洲及南韓並不計算在2021年排放總量內）		17,556 公噸二氧化碳當量 ✓	24,536 公噸二氧化碳當量 ✓
溫室氣體排放（範疇二）－基於市場計算		27,968 公噸二氧化碳當量	43,283 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇二排放總量－基於市場計算：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼、菲律賓、澳洲及南韓（澳洲及南韓並不計算在2021年排放總量內）		17,556 公噸二氧化碳當量 ✓	24,536 公噸二氧化碳當量 ✓
排放總量（就本集團而言）		30,626 公噸二氧化碳當量	50,606 公噸二氧化碳當量
其他溫室氣體排放（範疇三）		1,336 公噸二氧化碳當量	3,890 公噸二氧化碳當量
集團總部、香港、新加坡、泰國及馬來西亞的範疇三排放總量		215 公噸二氧化碳當量 ✓	2,216 公噸二氧化碳當量 ✓
經驗證的排放總量：集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓 、澳洲及南韓（澳洲及南韓並不計算在2021年排放總量內）		18,859 公噸二氧化碳當量 ✓	29,950 公噸二氧化碳當量 ✓
溫室氣體排放密度（每名員工的排放總量）		1.3 公噸二氧化碳當量	2.0 公噸二氧化碳當量

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
環境管理方案			
GRI 306-3 (a) 所產生有害廢棄物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	KPI A1.3	所產生的廢棄物總量 **2021 年** 作為一間人壽保險公司，我們的保單並不需要投放任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。	**2022 年** 作為一間人壽保險公司，我們的保單並不需要投放任何有害物質，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) 所產生無害廢棄物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	KPI A1.4	所產生的廢棄物總量 **2021 年** 友邦保險產生的廢棄物包括食品和紙張等辦公室用品，目前對環境並沒有產生重大影響。友邦保險未來將會考慮計量廢棄物產生足跡的需要。	**2022 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2022年，所產生的廢棄物總量為674公噸。詳情請參閱《可持續營運》中的「改善環保績效」章節。
GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及減少產生廢棄物目標、所取得的成果	KPI A1.6	所產生的廢棄物總量 **2021 年** 我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。我們於2022年起開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，我們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，並已採取減廢措施。	**2022 年**
GRI 303-5	KPI A2.2	耗水量	
		2021 年	**2022 年**
總耗水量		180,312* 公噸	390,444* 公噸 ✓
耗水密度（每名員工）		11.5 公噸	23.2 公噸 ✓

* 根據12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

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
環境管理方案			
GRI 302-1 減少能耗	KPI A2.3	能耗/能效目標 **2021 年** 友邦保險的溫室氣體減排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。	**2022 年** 友邦保險的溫室氣體減排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。
GRI 3-3 GRI 303-1 描述取得適用水源可有任何問題，以及用水效益目標設定及為實現目標所採取的措施	KPI A2.4	用水效益目標 **2021 年** 作為一間人壽保險公司，用水或用水效益事宜並非友邦保險的重大議題。	**2022 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，作為一間人壽保險公司，用水及用水效益對友邦保險並非重大議題。
GRI 301-1 製成品所用包裝材料總量（以公噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	KPI A2.5	包裝材料 **2021 年** 作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。	**2022 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		
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，以及非金錢制裁的總次數；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。		**2021 年** 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。	**2022 年** 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，以及訴訟結果。		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。

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
就業			
GRI 3-3	GD B1	針對工作時數及休息時間的僱傭相關政策及方法	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的工作時數，以及休息時間的相關法規。 誠如本報告《員工及文化》章節中所述，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	防止童工及強制勞工的政策 描述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。 根據我們的《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《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 **2021 年** 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《員工及文化》章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。	**2022 年** 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《員工及文化》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 **2021 年**	**2022 年**
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，以及喪失工作日數的高危活動的影響。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《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。	

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
供應鏈管理			
	KPIB5.1	按地域劃分的供應商數目	由於涉及資料敏感，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《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節，當中特別詳述第一級供應商的資料。
GRI 2-6	KPI B5.2	描述有關與供應商溝通的慣例、向其執行有關慣例的供應商數目，以及執行及監察的相關方法。	供應鏈管理及監察制度於《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節以闡述。 此外，請參閱《有效的管治》。 請亦參閱我們的《供應商行為準則》。
GRI 2-6	KPI B5.3	描述有關在供應鏈中識別環境及社會風險的慣例，以及執行及監察的相關方法。	作為供應商登記流程的一部分，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，評估供應商的社會及環境表現。 如欲了解更多詳情，請參閱《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節。
GRI 3-3	KPI B5.4	描述在揀選供應商時推廣環保產品及服務的慣例，以及執行及監察的相關方法。	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《可持續營運》－「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節內討論），惟我們目前並無監察環保產品及服務的推廣。 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《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商登記期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款條件內加入特定的環境、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。

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
多元及平等機會			
GRI 405	KPI B1.1	總員工僱傭類別（按僱傭類別劃分）	
		2021 年	**2022 年**
全職		98.9%	98.9%
兼職		1.1%	1.1%
GRI 401	KPI B1.2	按地域劃分的員工流失率	
		2021 年	**2022 年**
按地域劃分的員工流失率		由於涉及敏感資料，我們並無披露有關數據。	由於涉及敏感資料，我們並無披露有關數據。✓
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.1	按性別及員工級別劃分的受訓員工百分比。	
		2021 年	**2022 年**
按性別劃分的總流失率 按員工級別劃分的受訓員工百分比		由於涉及敏感資料，我們並無披露有關數據。	由於涉及敏感資料，我們並無披露有關數據。
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	
		2021 年	**2022 年**
平均受訓時數		17.1 小時	24 小時 ✓
平均受訓時數（按性別劃分）		• 女性: 16.8 小時 • 男性: 17.4 小時	• 男性: 24.6 小時 ✓ • 女性: 24.0 小時 ✓
平均受訓時數（按員工級別劃分）		• 高級領導: 33.5 小時 • 中級管理人員: 20.1 小時 • 普通員工: 15.1 小時	• 高級領導: 27.0 小時 ✓ • 中級管理人員: 25.3 小時 ✓ • 普通員工: 23.8 小時 ✓
平均受訓時數（按性別劃分）		—	• 男性: 20.0 小時 • 女性: 19.9 小時
平均受訓時數（按員工級別劃分）		—	• 高級領導: 24.0 小時 • 中級管理人員: 21.3 小時 • 普通員工: 19.3 小時

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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
本地社區			
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	在主要範疇所動用的資源	
		2021 年	2022 年
慈善捐款		超過900萬美元	超過1,100萬美元 ✓
員工當義工的時間		超過6,500小時	超過13,000小時
產品責任			
—	KPI B6.1	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。	我們的無形產品，並無任何回收程序，所以此披露並不適用。
—	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。
健康和保健			
		2021 年	2022 年
AIA Vitality和友邦保險中國健康計劃	已推出服務的市場數目	11	12
遠程醫療	已推出服務的市場數目	10	10
個人療程管理	已推出服務的市場數目	12	12
區域醫療通行證	已推出服務的市場數目	7	8
根據已報告數據的「AIA Vitality 健康程式」會員，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，會員的得以改善的活力年齡	0.49	0.27
根據已報告數據的「AIA Vitality 健康程式」會員，AIA Vitality 用戶中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	按年增幅	22.5%	18.0%

監管及強制性披露

GRI 準則披露（包括UNGC）	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			
AIA One Billion額外披露			我們透過AIA One Billion計劃累計接觸2.58億人。當中，在扣除重複出現因素前，透過社區計劃、啟發及教育數碼措施、合作夥伴關係及活動，已接觸的人數達12.57億，佔2021年1月1日至2022年12月31日期間總人數的95%。 羅兵咸永道已獲委聘根據國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）歷史財務訊息的審計或審閱以外的鑒證業務的規定執行了有限保證的鑒證工作，並已發佈未修改的有限保證結論，當中載有其就本集團所披露的扣除重複出現因素前，社區計劃及啟發及教育數碼計劃、合作夥伴關係及活動的參與人數。

關於本報告

本報告概述了本集團於2022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，我們亦詳細分享了我們的以目標為本的五大環境、社會及管治策略，當中概述了我們在營運過程中處理重大環境、社會及管治議題的方針，以及表現上的改進。

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，並與所有關鍵持分者保持公開、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分者保持透明度和負責，其中包括準確報告我們如何在社區中發揮正面作用、應對區內的可持續發展挑戰，以及在各市場中產生持久而有意義的影響。如第15-16頁所述，我們的關鍵持分者包括我們的客戶、員工和代理、政府和監管機構、投資者以及社區。

本報告根據2022年6月30日發布的全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative或GRI）標準，並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27所載的《環境、社會及管治報告指引》而編製。本報告內容符合香港聯交所證券上市規則有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」條文的要求。

友邦保險作為聯合國全球契約的簽署方，亦報告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。我們亦包含了針對「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，本報告致力於處理持分者的反饋意見，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、社會及管治策略還符合於2015年制定、視為「人類與地球其和平與繁榮的藍圖」的一系列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的聯繫概述於報告內第20至25頁的表格內。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我們2022年集團層面及區內不同的業務活動。在可能的情況下，我們還包括歷史數據，以說明我們在一段時間內的表現。

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

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、各種環境、社會及管治指標的概要以及相關用語詞彙表及釋義，方便閣下檢索我們報告的資訊。

友邦保險不遺餘力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2023年3月9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，可以參閱我們的2022年年報。

2022年的進展

我們在五大環境、社會及管治策略的關鍵領域設定了目標，以幫助指引我們的行動並衡量未來的進展。我們對廣泛的趨勢和同行進行基準化分析，找出當中的差距，為擴大我們的環境、社會及管治策略的行動和聚焦的決策提供依據。這幫助我們確立我們的策略以及識別可再改進的環境、社會及管治領域。

在這些領域取得進展將幫助我們於ESG評級和指數保持優異表現，並改善我們的信息披露和表現。在第20至24頁，我們總結了2022年的相關目標和我們取得的進展，並分別詳述於本報告每個戰略章節，以全面了解我們在 2022年的進展。

我們希望採取積極主動的報告方式，讓我們穩健有效的治理框架與監管發展保持同步，同時也為我們提供了機會，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。

[1] 聯合國大會 (2015)

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。

不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
香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



MIX
Paper from responsible sources
FSC® C014765