



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

AIA 2023年 環境、社會及管治報告

維持健康、 長久、 好生活

更健康的地球，更健康的社區



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，務求為所有持份分者創造價值，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集團，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 2023 年環境、社會及管治報告闡述當中 詳情。



目錄

引言

2023 年環境、社會及管治亮點
關於友邦保險集團
主席報告
集團首席執行官兼總裁報告
2023 年里程碑：氣候行動

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
持份者參與其中
內部參與及外部宣傳
重要性：專注持份者的重要事項
我們的重大議題
我們的環境、社會及管治策略

4 健康和保健

4 健康和保健支柱
7 策略優先任務概要及進展
9

11

13 可持續投資

可持續投資支柱
策略優先任務概要及進展

15

17 可持續營運

19 我們的可持續營運支柱
23 策略優先任務概要及進展
24
25

27 員工及文化

27 我們的員工及文化支柱
28 策略優先任務概要及進展

30 有效的管治

30 有效的管治支柱
31 策略優先任務概要及進展

35 附錄及本報告之反饋意見

35 獨立執業會計師的有限保證鑒證報告
36 監管及強制性披露
環境、社會和管治數據補充冊
關於本報告

38

38
39

42

42
43

45

45
47
65
80

2023 年環境、社會及管治亮點

氣候行動

友邦保險成為**泛亞地區首家營運及投資**獲得科學基礎減量目標計劃驗證的保險公司

友邦保險發佈了**第一份氣候轉型計劃**

在2023年聯合國氣候變化大會，友邦保險環境、社會及管治委員會主席在聯合國氣候變化綱要公約「公正能源淨零轉型」聯合國環境規劃署及聯合國全球契約組織舉辦的「**關懷氣候**」活動上發表致辭，分享我們的氣候相關工作

在2023年聯合國氣候變化大會上，友邦保險與科學基礎減量目標計劃首席執行官 Luiz Amaral 在新加坡館共同分享了我們的氣候轉型計劃，友邦保險亦於聯合國全球契約組織的公正轉型小組中發表講話

健康和保健

賠付總額為 **210億美元**，較去年同期增加 20 億美元*

友邦保險為超過**4,200萬**份個人保單持有人及超過**1,800萬**團體保險計劃參與成員提供保障

截至2023年底，**3.87億**人參與了友邦保險的「AIA One Billion」計劃

*2023 年的福利和索賠包括 IFRS 17 下的投資聯結合同。較去比較基準計算，2022 年的索賠和福利為 190 億美元。

可持續投資

根據內部 ESG 評級計分卡維持一般帳戶投資的 **100%** 覆蓋率

全球第一家要求其範圍內投資專業人士獲得特許金融分析師協會之環境、社會和管治投資資格的公司

投資於綠色、社會和可持續發展債券的規模達 **63億美元**

可持續營運

100% 新建建築及翻新建築獲得綠色認證

94% 的投保、服務及理賠交易以電子化方式提交，減少我們在業務營運上的用紙量

91% 索賠以電子方式提交

員工及文化

第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎

41.6% 的高級管理層為女性

連續第七年位列蓋洛普金融服務及保險業員工參與度基準的**首四分位數**

友邦保險向25,000名員工推出**首個重點「環境、社會及管治入門入門」**學習計劃，超過24,000名員工已完成學習計畫

有效的管治

友邦保險被 Sustainalytics 評為**環境、社會及管治行業和地區領導者**

所有集團董事會成員為獨立非執行董事除集團首席執行官兼總裁以外*

獲MSCI**環境、社會及管治評級**評為「**AA**」級

在Institutional Investor Research的「亞洲（除日本外）行政人員團隊排名」中，於環境、社會及管治和最受尊敬的公司整體**排名中居於首位**

*來自 1,646 家投票公司的 6,474 名投資者、投資組合經理和分析師參與了調查。

2023 年環境、社會及管治亮點

主要的環境、社會及管治會員資格及所支持的承諾



獲得的當地獎項及認可

友邦保險泰國

- 於2022年國際金融獎 (International Finance Awards) 中榮獲「最創新環境計畫倡議」獎項 (Most Innovative Environmental Program Initiative)
- 於2023年亞洲企業社會責任獎 (Asia Responsible Enterprise Awards) 中榮獲「健康衛生推廣大獎」 (Health Promotion Award)

友邦保險柬埔寨

- 於2023年美國商會柬埔寨企業社會責任影響力獎 (AmCham Cambodia 2023 CSR Impact Awards) 中榮獲「社會影響力 (大企業類別) 獎」 (Social Impact (large company) Award)

友邦保險斯里蘭卡

- 於2023年ESG商業獎 (ESG Business Awards) 中榮獲「零浪費、高效善用資源及減少浪費獎」 (Zero Waste and Efficient Resource Utilization, Waste Reduction Award)

友邦保險馬來西亞

- 於2022年「傑出ESG正面影響獎」 (The Star ESG Positive Impact Awards) 中榮獲「良好健康與福祉金獎」 (Gold Good Health and Wellbeing Award)

友邦保險印尼

- 於2023年亞洲保險業獎 (Insurance Asia Awards) 中榮獲「年度保險教育計劃獎」 (Education Insurance Initiative of the Year)、「年度社交媒體計劃獎」 (Social Media Initiative of the Year)、「年度客戶服務計劃獎」 (Customer Service Initiative of the Year) 及「年度流動應用程式獎」 (Mobile App of the Year Awards)
- 印尼《財富》雜誌2023年「改變世界名單」 (Change the World)

友邦保險香港

- 於2023年香港財務策劃師學會理財教育大獎 (IFPHK Financial Education Awards) 中榮獲「年度最佳企業理財教育及ESG領導大獎」
- 榮獲2023年香港中小型企業總商會的「ESG領導企業大獎」
- 於2023年亞太房地產大獎中榮獲「最佳辦公大樓開發項目」獎項

友邦保險台灣

- 可持續發展委員會頒發的企業類別「國家可持續發展獎」 (National Sustainable Development Award)
- 台灣運動企業認證

友邦保險越南

- 於2023年金龍獎 (Golden Dragon Awards) 中榮獲「數碼化轉型獎」 (Digital Transformation Award)

友邦保險新加坡

- 於2023年建設局綠色建築標誌獎 (Building and Construction Authority Green Mark Awards) 中榮獲「健康工作場所金獎」 (Gold Healthier Workplaces Award)

友邦保險新西蘭

- 於2023年金融委員會大獎 (Financial Services Council Awards) 中榮獲「卓越可持續發展實踐」大獎 (Excellence in Sustainability Practices awards) 及「卓越福祉及共融」大獎 (Excellence in Wellbeing & Inclusion awards)

引言

2023 年環境、社會及管治亮點

「透過我們的宏大願景、業務活動和合作夥伴關係，我們推動積極變革，為更健康的地球和社群作出貢獻。」

圖片由左上以順時針方向依序排列：

1. 友邦保險參與2023年聯合國氣候變化大會
2. 集團法律總顧問葛鳴川 (Mitch New) 與集團可持續發展主管 Amita Chaudhury 女士於2023年聯合國氣候變化大會科學基礎減量目標計劃的 fireside chat 中發言
3. 集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr Mark Konyon) 出席2023年聯合國氣候變化大會於新加坡舉行的影響力投資小組
4. LeapFrog 與友邦保險合作加快影響力投資於亞洲的發展
5. 集團法律總顧問葛鳴川 (Mitch New) 出席2023年聯合國氣候變化大會中，由聯合國全球契約組織舉辦的「關懷氣候」活動
6. 友邦保險參與公正轉型商業氣候實驗室 (Business Climate Lab for a Just Transition)



關於友邦保險集團

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

我們的業務覆蓋 18 個市場，幾乎在我們所有的市場都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 年逾一個世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2023 年 12 月 31 日，集團總資產值為 2,860 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞洲的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 4200 萬份個人保單的持有人及逾 1800 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

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



引領保險市場， 於亞洲建設更健康社區

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

主席報告

「我們的目標體現了我們的信念：健康的社群及環境是可持續經濟和社會發展的基石。」

謝仕榮
獨立非執行主席

主席報告

本人十分榮幸代表集團報告整體業務於 2023 年，在環境、社會及管治承諾方面所取得的進展。

友邦保險的環境、社會及管治理念，一直深深植根於集團的策略中。我們堅信，將環境、社會及管治策略納入更廣泛的業務策略當中，能夠為所有持份者創造價值。這向我們的保單持有人保證，我們將堅守對他們及家人的承諾，同時向我們的股東保證，友邦保險集團將繼續提供卓越及可持續的價值。對我們的員工、代理及社群而言，這也保證了友邦保險集團將繼續投入大量資源，以建立更健康的社群及地球。

我們在亞洲營運逾一個世紀，建立起信任文化，對此我們感到無比自豪。我們相信，優先考慮環境、社會及管治策略的五大支柱，我們可以繼續培育信任文化。在建立更健康的地球及社群的過程中，我們希望能夠促進持份者之間的彼此聯繫。憑藉這些聯繫，我們致力在為個人提供福利與為地球活力和社群韌性作出貢獻之間達成平衡。

氣候仍然是我們關注的重要領域。作為區內重要的資產所有者和投資者，氣候適應能力仍然是我們 2023 年的核心關注目標。憑藉友邦保險無數員工多年來的努力，董事會樂見集團的減量目標獲科學基礎減量目標計劃驗證。這個重要的里程碑讓集團可發佈第一個詳細的氣候轉型計劃。

我們的管治框架深深植根於營運方式當中，讓我們能夠有效管理集團的環境、社會及管治相關風險與機遇。當我們應對新挑戰時，這亦確保我們的環境、社會及管治相關工作與業務目標具備有效問責及保持一致。獨立及多元的董事會為我們注入各種所需的專業知識、引領我們渡過持續的轉變。我們致力確保集團的整體營運秉持最高的管治標準。我們 2023 年已新任命兩名獨立非執行董事，持續為我們增加相關經驗的多元性，並注入全新見解與不同觀點。

實現淨零排放需要我們與不同持份者通力合作，採取一致行動。儘管我們於 2023 年已經取得重大進展，但是我們可能還處於起步階段。在我們實現宏大願景的過程中，我們期待與客戶、員工及代理、政府及監管機構、投資者及我們的社群繼續合作。持份者的支持是我們進步的動力。本人深信透過共同努力，我們可以繼續實現目標，為創造更健康的地球及社群作出貢獻。

謝仕榮

獨立非執行主席

集團首席執行官兼總裁報告

「我們的目標是幫助大眾
實踐『健康、長久、好生活』
。在此目標的指引下，透過
在環境、社會及管治策略支
柱方面的努力，我們共同致
力為持份者創造價值。」

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

在過去一個世紀，友邦保險為亞太地區數以百萬計的大眾提供財務和健康保障，建立起長久的信任關係。

我們的目標是協助大眾實踐「健康、長久、好生活」，並透過健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化，以及有效的管治等環境、社會及管治策略支柱，為持份者創造價值。亞太地區現正面對各種複雜的環境及社會挑戰，當中包括氣候變化、更嚴重及頻繁的氣候事件、生物多樣性喪失、非傳染性疾病增加、貧富差距擴大，以及人口老化。作為泛亞地區最大的人壽和健康保險集團，我們有責任制定相關解決方案，採取適當行動應對上述挑戰，為我們的地球及社群創造更可持續的未來。

自 2021 年推行環境、社會及管治策略以來，我們於執行優先任務及推動正面成果上取得長足進展。2023 年對我們而言是里程碑式的一年，我們採取積極行動，解決最迫切的問題，特別是氣候相關的議題。我們成為首家獲得短期科學基礎減量目標獲得科學基礎減量目標倡議的泛亞地區保險集團。我們亦發佈了首個氣候轉型計劃，當中概述了友邦保險實現以上目標的路線圖，並將氣候因素納入我們的管治、風險管理及互動倡議當中，從而支持我們實現氣候目標。

本人十分榮幸能夠與大家分享我們的 2023 年環境、社會及管治報告。報告展示了我們的環境、社會及管治策略，以及我們去年於可持續發展承諾方面所取得的進展。

五大策略支柱的顯著進展

健康和保健

透過專注於推動、啟發及實現更理想的健康成果、提倡財務共融，以及擴大大眾獲得優質護理的渠道，我們能夠對社會產生更廣泛的正面影響。2022 年，為了兌現協助亞洲社群的承諾，我們制定了宏大願景，於 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」，以此強調我們幫助亞洲各地社群的承諾。至 2023 年底，我們已推動了 3.87 億人，鼓勵他們改善身心及環境健康，同時提倡財務共融。透過一系列包括建議、合作夥伴關係、活動、社群計劃及活動等互動舉措，我們推動行為轉變並產生社會影響。我們的「AIA One Billion」計劃善用「AIA Vitality」的見解，協助我們了解大眾的動力，以最具影響力的方式鼓勵他們參與，為大眾帶來更好的結果。

可持續投資

作為領先的資產持有者，我們透過將資本配置給致力推動可持續發展、為未來投資，並在未來的低碳經濟中減少資產擱淺風險的公司，從而創造長期價值。2023 年，我們的範圍三短期減量目標獲得科學基礎減量目標倡議驗證，我們亦成為全球首家要求投資專業人士獲得特許金融分析師協會之環境、社會及管治投資資格的公司，印證我們致力將可持續發展納入我們的投資和營運當中。

可持續營運

我們致力減少友邦保險營運對環境的影響，並將環境、社會及管治因素納入我們的採購考量中。2023 年，我們的範圍一及範圍二短期減量目標獲得驗證，我們 94% 的投保、服務及理賠交易均以電子化方式提交。

員工及文化

我們透過營造學習環境、確保公平及公正的招聘流程，以及提升多元、共融和支持文化，讓員工取得成功。2023 年，我們獲得多項員工參與度和人才獎項，包括連續第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎，並且連續第七年位列蓋洛普環球金融及保險業指標的首四分位。我們推出了「LIFT」（學習、整合、專注、豐盛）計劃，結合數碼及親身體驗，以裝備及支援員工發展。

除了於推動環境、社會及管治策略支柱上取得進展，我們亦繼續於友邦保險內部建立可持續發展的內部意識及文化。於 2023 年，我們為超過 25,000 名員工推出了首個「環境、社會及管治入門」網上學習課程。本人亦十分高興地意識到，由於我們對可持續發展的承諾，百份之九十的員工為能夠在友邦保險工作感到無比自豪。

有效的管治

友邦保險在與持份者的溝通及管理風險方面均保持最高標準的營運實踐。這提供了必要的管理監督、激勵、組織問責、資料管治系統及透明的報告流程，是我們取得成功的關鍵。我們的努力獲得多家評級機構的肯定及認可，包括著名的 Sustainalytics「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），並且，我們亦獲納入恒生可持續發展企業指數系列。此外，自 Sustainalytics 評估以來，我們亦獲得了最低的風險評級。我們的環境、社會及管治努力亦獲得外部認可，包括在對 300 多名投資者進行的機構投資者調查中榮獲「亞洲最佳環境、社會及管治大獎」（Best ESG in Asia award）。我們的九個業務單位/市場獲得環境、社會及管治獎項的認可，表明環境、社會及管治與市場更緊密地結合到一起。

集團首席執行官兼總裁報告

展望未來

我們的管治及環境、社會及管治實踐，是我們企業精神的基石，反映了我們對負責任及可持續營運模式的堅定承諾。憑藉穩健的治理框架，我們可確保各級營運的問責制、透明度和合乎道德的決策。我們的環境、社會及管治措施深深植根於我們的企業文化，推動我們不斷創新，並實施適當的策略，從而對環境、社會及持份者產生正面影響。透過將環境、社會及管治考量納入我們的業務策略中，我們努力創造長期價值，同時建立韌性及適應力，以應對不斷變化的全球挑戰。透過與持份者積極互動並採用最佳實踐，我們致力為世界帶來具意義的轉變，同時為大眾帶來可持續的增長及繁榮。

我們明白，友邦保險的長期成功有賴所有持份者的集體行動及通力合作。本人相信，閣下能於閱讀友邦保險的環境、社會及管治報告時得到啟發，尤其是我們推動具意義的轉變之承諾、熱情與主動。本人期待於明年繼續與大家分享我們所取得的進展，並幫助亞洲大眾實踐「長久、健康、好生活」。

李源祥

集團首席執行官兼總裁

2023 年里程碑：氣候行動

作為泛亞地區最大的人壽和健康保險公司，我們致力為區內創造可持續的未來。



科學基礎減量目標獲驗證



推出氣候轉型計劃

我們善用資源、合作夥伴關係、知識及影響力，致力於所服務的社群中實踐負責任及公正轉型。將氣候行動和淨零排放承諾及目標納入我們的核心業務當中，對於協助大眾實踐健康、長久、好生活至關重要。

我們的氣候行動

2023 年全球經歷了有史以來最熱的一年，標誌著氣候危機持續升溫。這場前所未有之高溫現象對生態系統、生物多樣性及人類健康造成了深遠影響。亞洲是全球經濟增長引擎，人口佔全球總人口 60%，對於 2050 年或之前實現全球淨零排放至關重要。鑑於我們的規模，友邦保險有責任為亞洲更健康、可持續及共融的未來作出貢獻。

友邦保險致力在 2050 年或之前實現淨零溫室氣體排放，我們成為首家短期減量目標獲得科學基礎減量目標倡議驗證的泛亞地區最大之人壽和健康保險集團。我們的科學基礎減量目標以科學為基礎，與《巴黎協定》一致，是我們減排之旅的重要里程碑。這些目標建立起問責制度，確保我們不斷採用新的實踐和方法，以實現更可持續的未來。

為了證明我們達致以上目標的實施路線圖，今年，我們發佈了首份氣候轉型計劃，其中概述了我們的氣候願景、策略、目標及執行計劃。我們的氣候轉型計劃是根據轉型計劃工作小組、格拉斯哥淨零金融聯盟和 CDP 的框架而制定的。

我們的科學基礎減量目標和氣候承諾

	短期目標	長期目標
 我們的營運	2030年 將範圍1和範圍2的營運排放量減少 46.2%	2050年 範圍一和範圍二實現淨零排放
 我們的投資 投資組合覆蓋方式	2025年 對 31% 範圍內投資組合設定 科學基礎減量目標倡議驗證目標	2040年 100% 範圍內投資組合全設定 科學基礎減量目標倡議驗證目標
 我們的投資 發電板塊減排方針	2030年 將範圍內發電板塊投資組合每兆瓦時的 排放量降低 49.3%	2050年 發電投資淨零排放
 我們的投資 直接房地產板塊減排方針	2030年 將範圍內的直接房地產板塊投資組合 每平方米的排放量降低 58.5%	2050年 直接房地產投資淨零排放

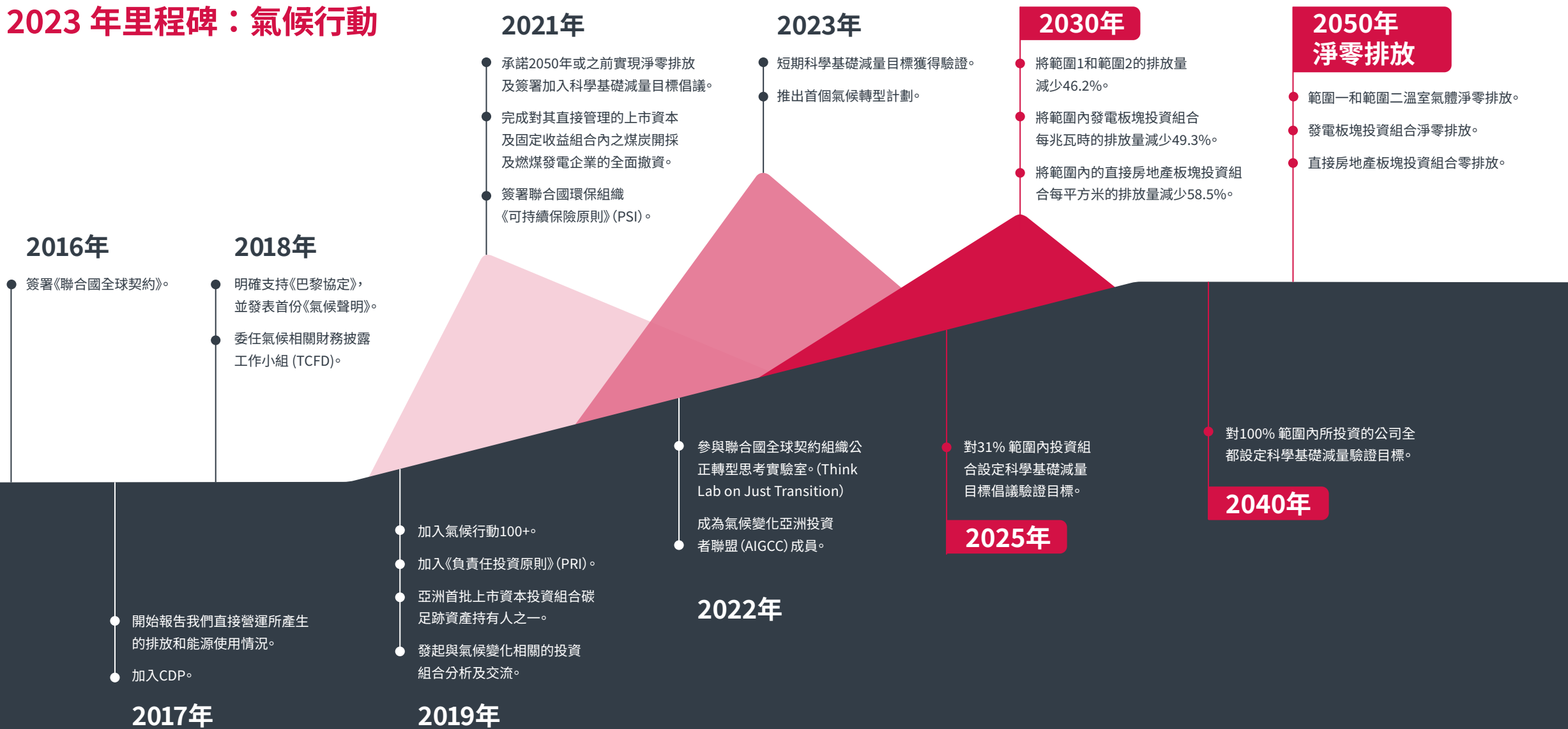
詳情請參閱本報告之「氣候轉型計劃」。

友邦保險的業務營運減排目標獲得科學基礎減量目標倡議的驗證，是各團隊在過去兩年的工作成果。在達成這個里程碑，並制訂清晰的方向之後，我們已付諸行動，為全球減排作出貢獻。

我們的氣候轉型計劃展示了如何在集團層面達成目標及制定優先行動。集團 17 個範圍內業務單位的營運團隊正在準備本土淨零路線圖及營運轉變，以支持實現整個集團的科學基礎減量目標倡議目標。

我們繼續鼓勵員工參與其中，為實現我們的氣候目標作出貢獻。透過量身打造的「環境、社會及管治入門」網上學習課程及內部學習渠道，我們的員工愈加能夠在我們的方法和策略中採取主動，參與到氣候轉型計劃之中。自 2023 年 7 月推出「環境、社會及管治入門」學習課程以來，超過 24,108 名員工已經完成課程。我們透過知識共享、教育及外部聘用（如適用），繼續投資加強各市場環境、社會及管治負責人的能力。

2023 年里程碑：氣候行動



友邦保險的環境、社會及管治方針

“



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

我們認為，高標準的管治對創造可持續的長期價值至關重要。作為一家負責任並深受信賴的公司，我們今天的行動建基於我們百多年來的傳統之上，並支持我們的持續發展。”

穩健的環境、社會及管治方針為信任奠定基礎，確保我們能夠實現目標和環境、社會及管治策略。

良好的管治意味我們有必要的架構、政策和流程，以負責任的方式管理我們對環境及社會的影響。透過這個管治框架，我們確保各個層面的業務決策清晰明確、公開透明、問責有力，使我們能夠進一步增強持份者的信任，以及培養創造長期價值的文化。

我們的管治不只是合規；我們明白它對實現積極的社會和環境成果以及可持續財務表現的重要性，它還確保我們對自己設定的目標負責，並與組織的價值觀及持份者的期望一致。

我們的管治框架

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

董事會

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

如欲了解更多有關董事會的職責，請細閱友邦保險 2023 分節報告：有效的管治章節。

環境、社會及管治委員會

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

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

- 集團法律總顧問（主席）
- 集團首席財務總監
- 集團首席風險管理總監
- 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、社會及管治委員會的核心目標包括：

- 負責環境、社會及管治以及氣候相關事務的整體管治部門
- 根據宏大願景及抱負，監督及檢討集團的環境、社會及管治事宜及氣候相關表現
- 制定環境、社會及管治的政策與目標，以及
- 批准相關目標及關鍵績效指標

友邦保險的環境、社會及管治方針

氣候及淨零督導委員會

氣候及淨零督導委員會監察友邦保險實現科學基礎減量目標倡議目標以及 2050 年淨零排放目標的進度。淨零及科學基礎減量目標工作小組中的高級營運專家為委員會提供支援。

[如欲了解更多關於氣候及淨零督導委員會成員及架構的詳情，請參閱本報告之《我們的氣候行動》章節。](#)

集團環境、社會及管治職能

由集團可持續發展主管領導，與集團的其他職能合作，負責：

- 根據集團的商業目標制訂環境、社會及管治計劃，
- 協調實施環境、社會及管治策略所需的跨職能計劃，
- 向主要持份者提供有效披露，以及
- 與我們的業務單位合作，培養領導團隊以及整個組織對環境、社會及管治議題的領導能力及理解

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

業務單位環境、社會及管治代表

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

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

將環境、社會及管治納入高層的薪酬

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。在作出健全的風險管理平衡後，我們的薪酬計劃旨在為所有員工提供具競爭力和公平的回報，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。我們的薪酬架構包括獎勵措施，旨在鼓勵高層及員工實現重要的短期及長期目標，並符合包括長期股東在內的主要持份者的利益。

我們的環境、社會及管治策略包含五大支柱，制定了清晰的路線圖，針對我們的重大議題並採取行動。策略同時包括明確定議的關鍵績效指標以衡量整體進展。各個職能部門及高層需要根據職責實現相關指標。我們亦於集團層面實施穩健的表現管理框架，並根據年初制定的個人目標評估員工及高層的貢獻及行為。

以上安排確保獎勵可反映員工的努力成果及行為表現，並充分平衡財務和非財務因素。此外，將環境、社會及管治相關的關鍵績效指標融入設定年度目標的流程當中，有助我們全面評估環境、社會及管治的表現，並於高層及團隊層面進行定期檢討。

友邦保險的表現及獎勵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，獎勵達成策略目標的員工，同時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。我們透過薪酬政策，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。

如欲了解更多本關於公司薪酬框架的詳情，請參閱載將於 2024 年 4 月發佈之 2023 年年報的《薪酬報告》。

持份者參與其中

我們環境、社會及管治策略的成功有賴於我們與持份者的有效溝通，這增強了我們識別及應對重大可持續發展挑戰和機遇的能力。

友邦保險確定對我們的業績和增長感興趣的個人或群體，與他們互動，根據他們的反饋不斷完善我們的環境、社會及管治策略。

不同持份者群體也為我們提供了成長和創新的機遇。

2023 年，我們繼續加深於各個平台上的全面互動，以了解持份者如何受到不同重大議題的影響。

主要持份者群體	為何互動	如何進行互動	探討議題
 客戶	傾聽客戶的反饋意見非常關鍵，有助我們持續改善產品、服務、營運及產品。	- 定期的客戶聯絡點和反饋渠道： - 客戶關係問卷調查（CRS） - 實時客戶問卷調查（RCS） - 消費者信心研究所採用的研究工具包括宏觀及消費者趨勢研究、深入訪談及定量線上調查。	- 客戶體驗過程 - 客戶體驗 - 全面的健康與保健 - 財務健康 - 保健需求 - 退休生活與願景 - 消費者對環境、社會及管治議題的態度
 員工及代理	員工是我們實現業績和可持續增長的根本。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以確定正確的行動，營造互動、共融的工作場所。	- 員工參與度調查 - 員工大會及由高層領導的其他論壇 - 員工網絡、專題小組及其他論壇 - 會議、培訓及人才發展計劃 - 表現評估及員工輔導	- 友邦保險的文化、員工參與及體驗 - 員工健康 - 多元化及共融 - 員工培訓、事業發展規劃及專業成長。

持份者參與其中

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

內部參與及外部宣傳

“



Amita Chaudhury
集團可持續發展主管

我們希望鼓勵持份者與我們攜手努力，共同為下一代創造更健康的地球及社群。”

讓員工參與其中

只有透過我們的員工，我們才能實現友邦保險的環境、社會及管治策略。我們繼續培養企業文化，讓員工深入參與跨職能及各市場的環境、社會及管治主題。

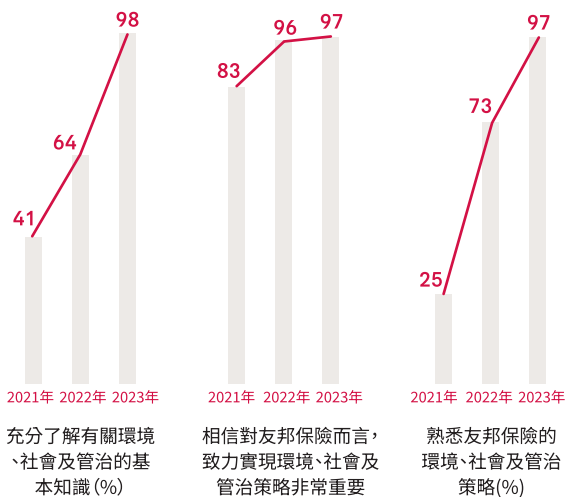
在我們於 2023 年進行的第三次《環境、社會及管治脈動調查》中，友邦保險的員工表示非常支持我們的環境、社會及管治工作。調查顯示，我們員工的環境、社會及管治意識有所提升，並支持友邦保險實現環境、社會及管治目標。另外，員工對我們在健康與保健、可持續投資及可持續營運策略支柱方面取得的進展表示非常滿意。90%的參與員工更表示，我們的環境、社會及管治承諾令他們為能在友邦保險工作而感到自豪。

2023 年，我們採取一系列倡議，激勵、調動及教育員工有關環境、社會及管治主題的知識，進一步加強了員工的參與度。當中包括：

- 2023 年 7 月，我們推出了「環境、社會及管治入門」學習課程，以貫徹友邦保險內部對環境、社會及管治的一致理解。該課程為員工提供有關環境、社會及管治的基礎知識，概述我們的相關策略，以及實際的個人行動以帶來正面改變。「環境、社會及管治入門」學習課程提供七種語言，友邦保險全體 25,927 名員工均可參與，同時該課程也是新入職員工的必修課程之一。2023 年，24,108 名員工於已完成課程，當中更有 92% 的員工給予五星評價。

- 我們每月發佈的《環境、社會及管治通訊》分享集團及當地市場的環境、社會及管治實踐及舉措，提高員工的意識，鼓勵可持續的行為。我們亦在全公司舉辦活動，包括友邦保險人與自然攝影大賽、環保實果遊戲挑戰等。
- 友邦保險亦與員工一起慶祝別具意義的日子，以鼓勵可持續發展行為。逾 8,000 名來自九個業務單位的員工參加了當地的 2023 年地球日活動。來自十一個市場的員工亦參加了集團的環境、社會及管治環保實果挑戰賽。該活動鼓勵員工養成可持續的習慣，如回收及不使用一次性塑膠製品等。我們的 30x30 自然挑戰賽亦鼓勵全體 25,000 名員工在世界環境日走進大自然。
- 我們舉辦了首屆環境、社會及管治展示會。這個大型內部活動展示了友邦保險的環境、社會及管治策略以及 2022 年的表現亮點。活動吸引 3,000 多名員工在線觀看，並有 1,620 名同事參與 22 場現場觀看活動。
- 我們設計了多年期的「AIA Can：生態辦公室運動」計劃，讓員工接受和採納環保意識、態度和行為，從而實現更友邦保險的可持續發展，讓地球更健康。該計劃聚焦六個重點領域：廢物管理、能源消耗、用水、旅行和交通、可持續採購，以及健康和保健。我們與 14 個業務單位以及 53 名員工舉行了六次會議，徵求對計劃實施的意見，以提高員工的認同和支持。「AIA Can」計劃於 2024 年推出。

我們的環境、社會及管治互動工作讓員工對友邦保險感到更加自豪



百份之九十 的受訪員工表示，我們的環境、社會及管治承諾令他們為能夠在友邦保險工作感到無比自豪。

集團上下的環境、社會及管治意識顯著提高，促進了員工的更深入參與以及對公司的自豪感

內部參與及外部宣傳

為全球共同邁向攝氏 1.5 度未來而努力

與工業時代相比，我們需要將全球升溫控制在攝氏 2 度以下，更好是在攝氏 1.5 度以下，各國需要於本世紀中葉前實現淨零排放。除了政府及公共部門的行動之外，私營企業的資金及參與對支持向淨零經濟的轉型亦至關重要。鑑於我們的業務規模，友邦保險毫無疑問將為轉型作出貢獻。

2023 年，友邦保險參與多個策略計劃和宣傳工作，鼓勵大家共同努力推動氣候議程。這些合作努力彰顯了我們對亞洲的承諾，並帶領亞洲在減緩及適應氣候變化方面與各持份者的討論。我們透過一系列措施提倡可持續發展，當中包括：

- 於 2023 年聯合國氣候變化大會，友邦保險集團法律總顧問及環境、社會及管治委員會主席聶鳴川先生 (Mitch New)，以及科學基礎減量目標倡議的首席执行官 Luiz Amaral 先生討論如何將淨零目標轉變為具有科學基礎目標的具體行動計劃，並分享了有關的最佳實踐及實用指引。集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)，以及集團可持續發展主管 Amita Chaudhury 女士發佈了 2050 年淨零排放的氣候轉型計劃，並分享了我們對亞洲減排的使命及見解。

- 於第 28 屆聯合國氣候變化大會中，友邦保險在新加坡館主辦了「為抵禦氣候變化及可持續發展目標進行影響力投資」的小組討論。演講者來自淡馬錫控股、Leapfrog Investments，以及我們集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)。在會議上，友邦保險分享了有關影響力投資的經驗，並就私營金融行業在應對亞太地區的重大環境和社會挑戰，以及如何把握機遇進行討論。
- 於 12 月 3 日的第 28 屆聯合國氣候變化大會中，聶鳴川先生於聯合國全球契約的「關懷氣候」高級會議上，向 50 多名不同行業的首席執行官級別代表發表了講話。會議討論了氣候變化的深遠影響，以及私營行業有迫切需要採取公正、共融且有科學根據的行動。在談論「加速公正的能源淨零轉型」主題時，聶鳴川先生分享了友邦保險在 2021 年從煤炭開採及燃煤發電的企業全面撤資，以及繼續致力於 2050 年或之前實現淨零排放。
- Amita Chaudhury 女士也在第 28 屆聯合國氣候變化大會上聯合國全球契約組織的小組「不讓任何人落後：協助供應鏈實現公正轉型」(Leaving No One Behind: Empowering the Supply Chain for a Just Transition) 中發表演講。會議召集了商界領袖，討論企業如何透過公正轉型提升供應鏈的可持續性及韌力；討論內容包括增強風險管理能力、淨零排放承諾以及獲取融資和創新的渠道。

- 作為亞洲企業代表之一，友邦保險積極協助科學基礎減量目標倡議金融淨零專家諮詢小組。友邦保險為金融業的發展提供指引。
- 作為亞洲投資者氣候變化聯盟的成員，我們繼續推動亞太地區的氣候友善政策和可持續投資。
- 友邦保險是國泰航空可持續航空燃油計劃的創始夥伴和參與者，倡導為應對氣候變化進行跨行業投資。此舉將引領香港及其他地區的航空業轉型至再生能源。
- Chaudhury 女士參加了有關氣候變化的播客「憤怒+樂觀」(Outrage + Optimism)。這一期節目名為「生命線與最後期限：科學基礎政策的必要性」(Lifelines vs Deadlines: The Need for Science Based Policy)，探討了我們轉型至淨零排放的重大潛在障礙，以及強力的政府政策對於有效轉型的重要性。
- 我們與當地市場的政府合作，加深了解氣候相關的挑戰及機遇。我們是馬來西亞的氣候變遷聯合委員會 (JC3) 的董事會成員，該委員會是一個監管行業平台，旨在透過合作行動，加強馬來西亞金融業適應氣候變化的能力。友邦保險新加坡也加入了由新加坡金融管理局召集的綠色金融業工作小組，並積極參與倡議和諮詢。



內部參與及外部宣傳

透過環境、社會及管治領袖會議促進合作

我們於 2023 年 10 月在香港舉行了第二屆環境、社會及管治領袖會議。集團首席執行官兼總裁李源祥先生，以及集團法律總顧問聶鳴川先生（Mitch New）、首席投資總監康禮賢博士（Dr. Mark Konyyn）、集團首席財務總監鍾家富先生（Garth Jones）及集團首席風險管理總監彭凱彤女士（Jayne Plunkett）等集團行政人員均有出席會議。

是次活動為參與者提供了一個互相了解、分享見解，以及交流最佳實踐和想法的機會。會議結束後，同事們亦參加了同路社（Impact HK）的仁愛行（Kindness Walk）活動，為香港的無家者提供食物和必需品。今次會議成果令人鼓舞，一切有賴我們的策略規劃，亦印證了集團的環境、社會及管治策略在集團總部和業務單位的努力下持續發展。

我們亦與各個業務單位的环境、社會及管治領導定期交流，確保大家的目標一致，並促進雙方合作。

與當地監管機構合作，採取真正的氣候行動

友邦保險優先考慮與監管機構進行具建設性的互動，而這正是我們承諾為持份者實現互惠成果的一部份。為氣候行動作出貢獻亦是我們的重點，這解釋了友邦保險新西蘭為何參與新西蘭金融市場管理局（FMA）和新西蘭儲備銀行（RBNZ）的諮詢。

新西蘭金融市場管理局尋求適當保存氣候相關揭露（CRD）記錄。由於本指引對友邦保險新西蘭目前的風險管理和記錄保存實踐帶來影響，友邦保險新西蘭提交文件回應指出，氣候相關的報告實體應制訂氣候報告政策，將就氣候聲明中所揭露的資訊，其產生和記錄保存的流程和控制措施包括在內。友邦保險新西蘭亦提交了建議，並已被新西蘭金融市場管理局於 2023 年 10 月發佈的最終指引採納。

就新西蘭儲備銀行關於管理氣候相關風險的指引草案的另一項回應中，新西蘭友邦保險強調新西蘭儲備銀行的要求與新西蘭氣候標準（NZ CS）必須保持一致，方能實現有意義的氣候成果。新西蘭儲備銀行的最終指引將於 2024 年 3 月發佈。

參與行業團體是我們與監管機構及同行合作和互動的另一種方式。友邦保險馬來西亞是氣候變化聯合委員會（JC3）旗下的風險管理和數據小組委員會成員，該委員會

旨在加強金融行業的氣候適應能力。透過這些小組委員會，友邦保險馬來西亞領導行業資源的發展並作出貢獻，例如基於氣候變化原則分類法的實施指引。

與監管機構的積極互動突顯了金融行業之間的合作，對於應對氣候變化帶來的挑戰方面至關重要。與此同時，互相交流觀點從而制訂指引，對塑造未來的監管發展亦十分重要。



內部參與及外部宣傳

持份者的積極參與有助我們將環境、社會及管治策略融入我們的營運當中，從而為所有持份者提供長期價值。



Siriporn Phuttharak
友邦保險泰國最大代理辦公室的執行區域總監

與我們的代理互動

友邦保險與代理緊密合作，確保他們得到充分支援，並為未來發展做好準備。Siriporn Phuttharak 在友邦保險的代理團隊中工作逾 33 年，是友邦保險泰國最大代理辦公室的執行區域總監。「當我剛開始時，公司的運作非常簡單。」Siriporn 表示。「時至今天，友邦保險為代理提供了豐富的支援和資源，當中包括數碼平台『AIAOne』應用程式及招募支援。這幫助我們與客戶建立信任及發展業務。」

友邦保險定期與代理溝通互動，收集他們的意見及回饋，從而培養協作及學習文化。Siriporn 聯同其他代理及友邦保險高層參加季度代理委員會的會議，一起討論想法、建議及回饋。於必要時，他們還可直接與高層及首席執行官討論提高生產力的方法，以及升級緊急回饋或客戶問題。

以上支援還包括面對面及線上培訓和發展機會，教導成為成功代理的重要技能，並於每季更新培訓內容。友邦保險泰國也支持 Siriporn 的慈善基金會 Satien Phuttharak，該基金會為貧困人士提供日常必需品及支持，以紀念她已故的父親。



Sonya Likhtman
EOS,
Federated Hermes

與我們的投資者互動

多年來，我們與友邦保險維持具建設性的對話，涵蓋一系列重要的可持續發展及策略議題。於 2023 年，我們繼續與友邦保險就管治及董事會成效方面進行合作。我們的討論重點是透過董事會成員的健康替換，的真正獨立性。我們對於 2023 年董事會三名新獨立董事的任命，以及董事會性別多樣性的改善感到鼓舞。

我們還討論了公司在應對氣候變化以及達致融資排放脫碳，以在 2050 年或之前實現淨零排放的方法。我們亦於會議中補充了有關喪失生物多樣性的見解。

最後，我們於 2023 年重點關注友邦保險的策略，透過持續為服務不足的大眾開發產品，以提高社會及金融共融性，這策略與業務增長密切相關。我們特別高興見證友邦保險於 2023 年 11 月發佈了《氣候轉型計畫》。我們祝賀友邦保險的近期減排目標獲科學目標倡議確認為攝氏 1.5 度，這符合我們的預期。我們將繼續致力實施計劃，並利用更多機會加強應對氣候變化的整體方法。友邦保險擁有眾多專注於財務共融和理財知識的措施及產品，例如增加印度農村人口的小額保險覆蓋範圍。作為「AIA One Billion」的一部分，我們對於友邦保險有關提升社會及金融共融性整體策略的揭露改善感到鼓舞]



Lia Merdekawaty
友邦保險印尼企業傳訊主管

與我們的客戶互動

身為友邦保險印尼的企業傳訊主管，Lia 要確保公司的使命、價值觀和成就得以有效傳達，維持外界對公司的信任和信譽。她運用自身的技能，以引人入勝的方式與各持份者分享環境、社會及管治的見解和倡議。

2023 年的其中一項倡議是一系列的創意內部展覽，讓員工參與友邦保險的 2050 年淨零排放目標，分享為何我們需要實現淨零排放，以及每位員工如何幫助友邦保險在這次旅程中取得成功。友邦保險的環境、社會及管治溝通令 Lia 等員工意識到，他們的日常工作都對地球及友邦保險營運所在社群產生有意義的影響。

友邦保險印尼率先推行「一份保單一棵樹」(One Policy One Tree) 計劃。該計劃於 2023 年試行，在客戶購買保險時代表他們種植一棵樹。「一份保單一棵樹」是與 BenihBaik.com 合作的倡議，BenihBaik.com 是一家當地的非政府組織，負責種植和照料樹木，客戶每年都會收到有關樹木生長情況的最新資訊。直至現在，印尼五個省份已種植了 30,000 棵樹，並可吸收約 2,000 噸二氧化碳。

合作制定我們的淨零排放目標及氣候轉型計劃

透過與領袖溝通及每月的環境、社會及管治時事通訊等內部渠道，集團上下的員工持續培養自己的氣候相關技能，並加深對友邦保險的方法、目標及策略的理解。在我們範圍內的 17 個業務單位中，跨職能協作使我們能夠設定目標，並制訂當地與營運及投資相關的脫碳路線圖，從而將氣候納入我們的風險管理及管治當中，並加強內外部的參與。

我們內部的定期互動涉及集團辦公室同事及高級持份者，例如我們 17 個業務單位的首席執行官及執行委員會。¹ 以上安排支持我們科學基礎減量目標計劃驗證過程的穩健發展及制定氣候轉型計劃。這包括設定嚴格的排放基準、制定目標以及識別減排槓桿的可行性，例如香港公司車隊的電車化。以上措施將有助我們推動整個營運的減排。最後，我們多年來一直與外部持份者合作，以支持氣候轉型計畫的驗證及發展。

如欲了解更多詳情，請參閱友邦保險的氣候轉型計劃。有關「ESG 入門」學習計劃的更多詳情，請參閱本報告之《內部參與及外部宣傳章節》。

¹ 不包括我們在印度的合資業務，這些業務被視為不在友邦保險的直接營運控制範圍內。

重要性：專注持份者的重要事項

友邦保險每兩年（最近一次在 2022 年）會進行一次全面的重要性評估，以確定最迫切的環境、社會及管治影響、風險及機遇。每項評估均廣泛徵求內部及外部持份者的建議，從而制定環境、社會及管治策略，並為每個已確定的重大議題制定行動計劃。

每隔一年，我們還會與更多持份者互動，對重大議題進行內部檢討，作為對此評估的補充。2023 年，友邦保險透過此過程進一步探索及實施 2022 年的評估建議。

2023 年內，我們與持份者的溝通顯示，持份者與友邦保險在重大議題及關鍵環境、社會及管治優先任務上保持一致。環境責任和氣候行動仍然是所有團體的首要任務，可持續投資、健康和保健，以及財務共融也是重大議題。

穩健的重要性評估方法

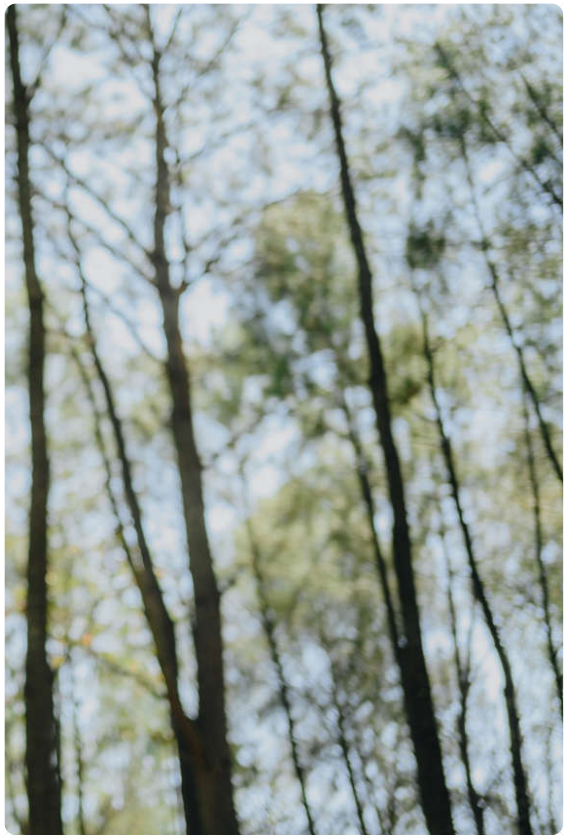
我們根據國際標準及框架（包括全球報告倡議組織 (GRI)）採用「雙重重要性」視角。雙重重要性評估各個議題對經濟、環境及人類的影響（「影響重要性」），以及該議題是否會合理地影響友邦保險企業價值評估（「財務重要性」）。這種方法確保我們有效評估環境、社會及管治的相關風險及機遇，並充分考慮創造企業價值的所有潛在來源。

我們的重要性評估包括以下步驟：



我們的重大議題

我們確定了五個重大議題，每個議題有助我們在支持社群及環境發展的同時實現可持續營運。下圖概述了這些重大議題。此外，我們亦列出另外七個議題，有助我們完善環境、社會及管治的重點。



我們的環境、社會及管治策略

友邦保險的目標是「健康、長久、好生活」，它引領我們的環境、社會及管治策略，反映了健康地球及健康社區之間的重要關聯。

我們的環境、社會及管治策略專注為持份者創造長期價值。我們積極應對新挑戰，並在我們策略的五大支柱（健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工和文化及有效管治）中尋求新機遇。

我們進一步將環境、社會及管治融入業務，並取得成就。我們的可持續發展方針日趨成熟。在強大的數據系統、管治和審核的支持下，我們繼續推進我們的宏大願景、表現及問責性。



我們的環境、社會及管治策略

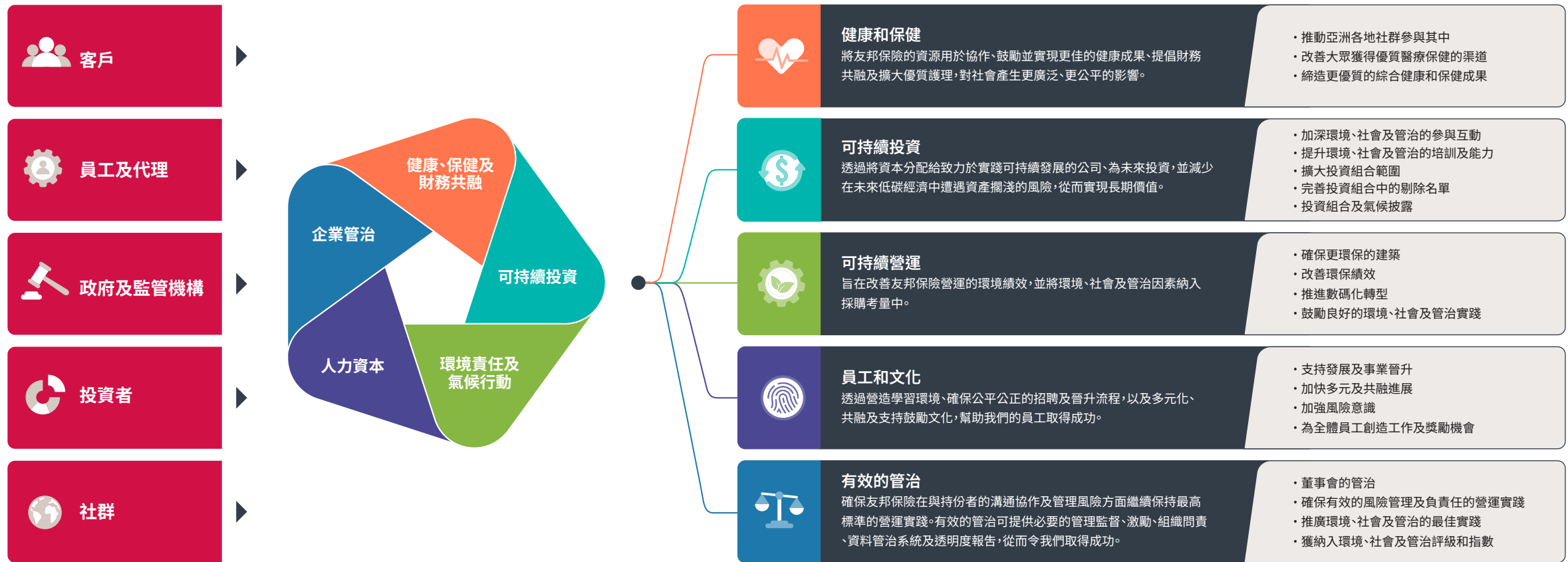
我們將重要的議題融入我們的營運中。下表展示了我們的經營理念以及各種重要的議題融入我們的 ESG 策略的五大支柱。將 ESG 議題納入執行管理目標可促進我們 ESG 實務中的更大責任。

我們的持份者

重大議題

我們的環境、社會及管治策略

策略優先任務



健康和保健支柱

我們的目標是幫助亞洲大眾實踐「健康、長久、好生活」，這與環境、社會及管治方面的考慮密不可分。

作為最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，客戶能夠從友邦保險全面的保障及長期儲蓄計劃中，量身定制健康和保健解決方案。這種個人化方法能確保客戶不論於現在還是在未來，在健康成本隨年齡上漲時，都能負擔得起保障。

友邦保險的「綜合健康策略」是通過改進個人，企業，保險公司和供應商參與的健康保險的運營模式和醫療保健服務的流程來幫助個人和社區提高健康狀態。

“

**施斌陸 (Stuart Spencer)**

集團首席市場總監

我們在目標的推動下，透過鼓勵亞洲大眾改善身心和環境健康，以及提倡財務共融，在亞洲建立更健康的社區。”

“

**羅志強醫生**

集團首席醫療保健總監

我們的綜合方式為大眾提供更多負擔得起及高效的醫療保健服務，締造更優質的健康和保健成果，從而幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」。”

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與其中，改善大眾身心健康和環境健康，同時提倡財務共融

- 我們已鞏固對亞洲各地社群的承諾，並設定了目標：在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。
- 透過「AIA One Billion」計劃，我們在 2023 年年底已經與 3.87 億人互動。



*如需了解更多詳情，請參閱我們的 **2023 年健康和保健分節報告第 4-10 頁***

2. 改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道

「AIA Vitality」和友邦保險

- 活躍市場數量 = 13
- 「AIA Vitality 健康程式」和友邦保險中國健康計劃的客戶人數 = 3.1 百萬人

遠程醫療

- 活躍市場數量 = 10
- 符合遠程醫療條件的客戶人數 = 670 萬人
- 諮詢數量按年增長率 = 85%

個人療程管理

- 活躍市場數量 = 12
- 符合條件的用戶人數 = 410 萬人
- 個人療程管理數量按年增長率 = 84.9%
- 診斷變化為 = 18.8%
- 細化治療方案為 = 50.6%
- 客戶滿意率達 = 93.9%

區域醫療通行證

- 活躍市場數量 = 10
- 亞洲 100 間頂級醫院
- 全球 1 萬個供應商



*如需了解更多詳情，請參閱我們的 **2023 年健康和保健分節報告第 11-14 頁***

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

3. 締造更優質的綜合健康和保健成果

在友邦領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶

根據已呈報數據的「AIA Vitality 健康程式」會員已呈報的數據：

- 「AIA Vitality」用戶中有一項生物識別結果從不健康變為健康，或活力年齡得以改善，並同時於個人療程管理中診斷或治療得到改善的數目按年增加 22%
- 自參加計劃以來，會員的活力年齡平均增加 0.10 年。會員的 AIA 活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡

- 26%的「AIA Vitality 健康程式」高危會員的體重指標達到健康水平
- 51%的「AIA Vitality 健康程式」高危會員的血壓水平得到改善
- 43%的「AIA Vitality 健康程式」高危會員的膽固醇水平有所下降
- 73%的高危會員的血糖水平有所下降



如需了解更多詳情，請參閱我們的 *2023 年健康和保健分節報告第 15-16 頁*

可持續投資支柱

過去一百多年來，友邦保險審慎調配資金，滿足客戶的保障及儲蓄需求。今日，我們的投資策略考慮未來數十年的客戶影響。客戶、投資者及監管機構日漸重視環境、社會及管治的相關風險、影響及機遇對我們未來的影響。友邦保險深信，我們的成功與持份者、社會、經濟及自然環境息息相關。而我們亦會於整個投資週期的決策當中考慮該等因素。

友邦保險對潛在及實際所投資公司的相關環境、社會及管治因素進行結構性整合和評估，以支持投資組合決策。除了評估環境、社會及管治績效外，我們與所投資的公司積極互動，促進、制訂及加強環境、社會及管治相關的營運實踐。但是，如果我們認為某些行業不可能或無法按照所要求的速度向具備可持續性或韌性的商業模式轉型，我們便會考慮將某些實體或行業從投資組合中剔除。

作為區內的主要投資者，友邦保險的投資組合具有重大影響力。我們的團隊力求帶來長期的可持續財務成果，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」。

“

**康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)**

集團首席投資總監

為了與友邦保險的可持續未來承諾保持一致，我們的投資方針專注於實現我們的氣候目標，同時維持穩健的財務表現。氣候轉型計劃及經驗證的科學基礎減量目標計劃目標為我們邁向可持續發展之路立下重要里程碑。透過與我們所投資公司的互動聯繫及探索嶄新的低碳投資機遇，我們旨在對世界產生正面影響，並繼續為持份者帶來價值。”



策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年的進展

1. 加深環境、社會及管治的互動

加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的互動。

- 在供應鏈管理方面，與 900 多家所投資公司進行互動。
- 確定了促進科學基礎減量目標倡議參與的機制。
- 環境、社會及管治評級評分卡覆蓋所有一般賬戶投資。



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 4-5 頁

2. 提升環境、社會及管治的培訓及能力

透過專門的培訓計劃，提升投資分析員的知識和能力。

- 超過 140 名投資專業人士通過及達到特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書。
- 全球首家要求其範圍內投資專業人士獲得特許金融分析師協會之環境、社會和管治投資資格的公司。



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 6 頁

3. 擴大投資組合範圍

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

- 友邦保險的一般賬戶投資組合中，環境、社會及管治債券的投資金額達到 63 億美元，體現了自下而上整合的成果。



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 7-8 頁

策略優先任務概要及進展



策略優先任務	2023 年的進展
4. 完善投資組合中的剔除名單	完善投資組合中的剔除名單以確保長期投資成果。 • 作為淨零排放承諾的一環，我們重申對所投資公司參與的重視。 • 決定了新加入至剔除名單的行業目前不會在投資策略中佔有重大比重。 • 在一般賬戶投資組合內，煙草、集束彈藥、煤炭開採和燃煤發電仍被剔除在外。  <i>如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 9 頁</i>
5. 投資組合及氣候披露	繼續報告年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。 • 制定及驗證三個短期科學基礎減量目標倡議目標：發電投資組合的行業減排方針 (SDA)、直接房地產投資組合的行業減排方針及所有其他行業的行業投資組合覆蓋方針。 • 截至 2023 年 12 月 31 日，與一般賬戶投資組合有關的融資排放總量為 830 萬噸二氧化碳當量 • 截至 2023 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 206 噸二氧化碳當量  <i>如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 10-11 頁</i>



策略優先任務概要及進展

淨零排放承諾

我們的短期投資目標於 2023 年獲科學基礎減量目標倡議驗證，確定我們的淨零排放承諾緊隨科學基礎的減排路徑，即與工業時代前相比，全球升溫在攝氏 2 度以下。三個目標為發電投資組合的減排方針、直接房地產板塊投資組合的減排方針，以及企業債券及上市股份投資組合覆蓋方針。

這些可靠及可衡量的短期目標在提交之前已獲得集團投資委員會批准，並以有力的管治為基礎，推動我們朝著 2050 年淨零排放的長期承諾邁進，實現監督及確保問責。

更新負責任投資披露

2023 年，我們根據聯合國《負責任投資原則》簡化及調整了我們的報告工作，並同步推出重新設計的聯合國《負責任投資原則》透明度報告格式。我們調整了報告範圍，在我們的一般賬戶投資組合中，將報告企業與科學基礎減量目標倡議目標制定邊界保持一致，並將聯合國《負責任投資原則》詞彙與友邦保險的資產層級對應。對持份者而言，加強配合有助確保在資訊的披露、其透明度，以及兼容性方面均保持一致。



積極參與亞洲的監管及行業環境、社會及管治發展

2023 年，我們繼續與監管機構就友邦保險的氣候風險管理實踐互動，包括要求我們提供在各項投資及營運可提供的排放數據。

我們參與了科學基礎減量目標倡議提議的金融機構淨零標準的公眾諮詢，提倡各目標框架的互相承認及等效，並在有關框架內更多地考慮亞洲的情況。我們歡迎各個市場的監管機構承諾支持國際可持續發展準則理事會發表的國際財務報告準則可持續發展披露標準，為有關披露制定標準方式。

加強影響力投資能力

除了一般賬戶投資組合，我們於 2023 年 6 月對由 LeapFrog Investments 管理的影響力基金進行投資，以進一步探索這種投資形式。作為全球領先的影響力投資企業，Leapfrog 的可持續投資任務符合聯合國可持續發展目標框架。由於我們繼續將環境、社會及管治因素融入投資決策當中，這項投資將會加深我們對可持續發展的認識及專注，從而實現聯合國可持續發展目標。

如欲了解更多資訊，請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續投資。

策略優先任務概要及進展

建设我们的 ESG 投资能力

我們繼續增進團隊的環境、社會及管治專業知識，並不斷提升團隊的能力。我們於今年委任一名新的可持續投資主管，其履歷載於 **友邦保險 2023 分節報告：可持續投資**。我們成立了一個由地區股票研究及管理主管領導的全新管理團隊。我們繼續擴大環境、社會及管治投資卓越中心（Investment ESG Centre of Excellence）的規模，並支持我們的團隊取得特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書。

我們的可持續投資支柱匯集了集團的大規模大、專業知識深厚、治理穩健 為我們的保單持有客戶和持分者提供長期價值。

這項工作的核心是友邦保險龐大的團隊投資專業人士和分析師繼續 將 ESG 最佳實踐融入我們的投資方法 確保我們處於最佳位置，能夠全面管理相關風險。

友邦保險的可持續投資支柱一覽



超過 **650+**
位投資專業人士



負責監管逾 **4,200** 萬張
個人保單



14 支當地投資團隊
深耕亞洲市場



為亞洲保單持有人提供理財服務逾
100 年



截至2023年12月31日，
總投資資產為
2,863 億美元



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》簽署
成員的公司。

我們的可持續營運支柱

工作環境、營運和價值鏈的可持續發展有助增強企業的韌性。

我們正在採取減少環境足跡的措施。舉例而言，我們逐步實現服務數碼化，減少用紙的同時提升客戶體驗。我們的承諾融入體現在經驗證的科學基礎減量目標中，我們的長期和短期減排行動將氣候轉型計劃為指引。

我們與供應鏈緊密合作，在整個價值鏈上鼓勵採用良好的環境、社會及管治實踐，並減少其他企業因我們而產生的排放量。我們為更廣範圍的碳足跡承擔責任，代表著我們鼓勵盡可能採納更正面的環境、社會及管治做法。我們深信，以身作則方能發揮更大影響力。

“

**Biswa Misra**

集團首席技術及壽險營運總監

數碼化能夠令友邦保險能夠增強客戶體驗，並同時減少業務對環境產生的影響。”

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 確保更環保的建築

確保所有新建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準

- 所有新建築及翻新建築均獲得綠色認證
- 17 座建築獲綠建認證



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續營運分節報告第 4-5 頁

2. 改善環保表現

減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物

- 我們的短期排放目標獲科學基礎減量目標計劃的驗證，並推出氣候轉型計劃



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續營運分節報告第 6 頁

策略優先任務概要及進展



策略優先任務	2023 年進展
3. 推進數碼化轉型	加強數碼化及自動化，減少用紙 94%的購買、服務及理賠交易以數碼方式遞交 91%的理賠申請以電子方式遞交 - 與保單持有人的溝有 96%透過數碼渠道進行 - 節省 244 份紙本表格 - 在集團範圍內，我們節省了 1,548 噸（相當於超過 3.09 億張）紙張  如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續營運分節報告第 7 頁
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 《供應商行為準則》收錄環境、社會及管治原則，並適用於所有供應商 - 逾 63%的第一級供應商於全球認可的供應商評級機構獲評估為所有公司當中位列首十五百分  如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續營運分節報告第 8 頁

我們的員工及文化支柱

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，我們的員工是實現目標的旅程中必不可少的一部分。¹ 他們來自不同地域及社群，構成我們的企業文化，協助我們為持份者創造價值。

營造企業文化、培育領袖及提升員工能力，乃至支援和培育人才，從而使每一位員工盡展潛能，是友邦保險在企業及人才方面的主要優先任務。集團的企業及人才策略能讓我們吸引、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。

讓我們卓爾不群的文化

友邦保險在亞洲之豐富的營運經驗，將我們與亞洲文化及未來連繫起來。憑藉我們無可比擬的營運歷史，我們時刻謹記，我們的企業文化將我們凝聚在一起、將人才與我們共同的目標緊緊相連，令我們成為業內卓爾不群的企業。

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。」憑藉我們一直以來秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質，我們將不斷成就更遠大目標。

我們的目標引領員工作出日常決策，並付諸行動，同時激勵我們為客戶及彼此的身心健康提供支援及保障。

我們在既定框架內授權運作的營運模式，以及奠定企業文化的原則，為員工營造敬業樂業的工作環境，從而實現「讓世界變得更好」的人才價值主張。

“



洪碧珊

集團首席人力資源總監

我們將會繼續營造一個共融及高效的工作場所，讓我們的員工在個人及在專業層面均能成就卓越。”

¹ 截至 2023 年 12 月 31 日，友邦保險共有 25,927 名員工，包括全職及兼職員工以及以定期合約聘用的員工，但不包括實習生，集團旗下代理，MediCard Philippines, Inc. (MediCard)及 Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health) 的員工，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。本報告中有關員工數目的所有數字不包括友邦保險於 2022 年收購及現正進行業務整合的 MediCard 以及 Amplify Health。如將 MediCard 及 Amplify Health 計算在內，友邦保險共有 27,320 名員工。

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展

- 推出「LIFT」（學習、整合、專注、豐盛）及「ESG 入門」學習計劃以發展全新實力
- 每名員工的培訓時數為 26.5 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）
- 連續七年位列蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業員工參與度基準的首四分位數，參與率達 98%
- 榮獲多個員工參與度及員工獎項，包括連續第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎（Gallup Exceptional Workplace Award）



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 4-8 頁

2. 加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化。

- 57.1%的員工為女性（目標：性別平衡團隊）
- 41.6%的高級領袖為女性（目標：40%的高級領袖為女性）
- 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%）
- 友邦保險涵蓋超過 75 個國家的員工
- 為全體管理層員工推出多元及共融培訓



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 9 頁

策略優先任務概要及進展

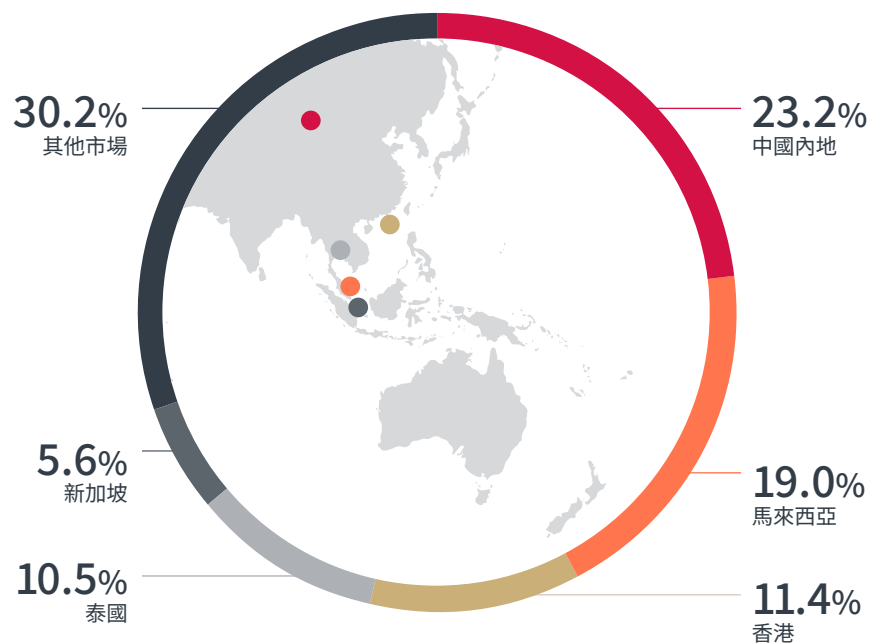


策略優先任務	2023 年進展
3. 加強風險意識	
貫徹道德決策文化及強勁的風險管理	每年 100%員工確認履行友邦保險集團的《行為準則》（目標：100%） <i>如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 10 頁</i>
4. 為全體員工創造學習及獎勵機會	
確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程	- 在我們的所有市場推出友邦保險員工健康計劃 - 推出 Me@AIA，一項定制的計劃 - 在十月舉辦第二個集團心理健康計劃 <i>如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 11-12 頁</i>

策略優先任務概要及進展

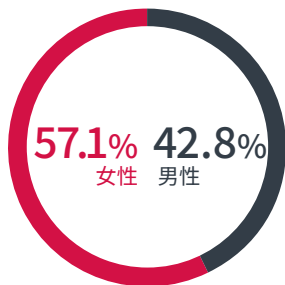
員工概覽

按市場劃分的員工結構概覽*

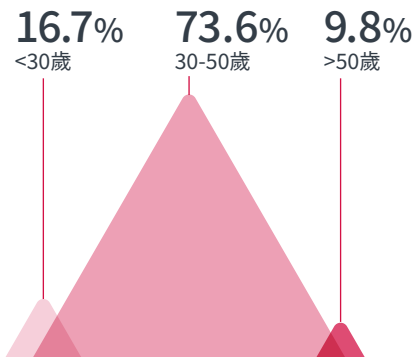


*香港的數據包括集團總部的員工。
中國內地及馬來西亞的數據包括共享服務中心的員工。

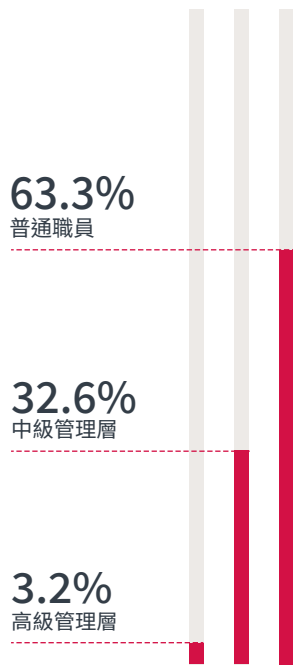
按性別劃分的員工結構概覽



按年齡劃分的員工結構概覽



按職級劃分的員工結構概覽*



*「高級管理層」包括所有GCB08及以上職級，「中級管理層」包括GCB05-07職級，「普通職員」包括GCB01-04職級。

員工*



25,927 名

*截至2023年12月31日，友邦保險共有25,927名員工，包括全職和兼職僱員以及定期僱員合同，不含實習生、集團代理人，MediCard 菲律賓公司 (MediCard) 的員工，放大健康亞洲私人有限公司 有限公司 (放大健康)，我們的合資企業塔塔友邦人壽和我們的聯營公司中國郵政生活。所有數字均與員工人數有關本報告不包括 AIA 收購的 MediCard2022 年，目前正在融入業務，並且增強健康。包括 Medicard 和 Amplify Health，AIA共有27,320名員工。

平均年齡為

38.1歲

國籍

>75個

有效的管治支柱

有效的管治是友邦保險業務和負責任營商模式的基礎。一百多年來，我們不斷完善和採取嚴格的管治措施，並隨業務發展，持續加強監督及決策流程。

董事會及管理層的有力監督為負責任的營運方式提供支援，成為本集團企業文化必不可少的一部分。友邦保險擁有清晰全面、行業領先的實踐、政策及要求框架，秉持最高標準的營商模式。我們的管治框架會不斷切合我們的業務發展，將環境、社會及管治進一步融入業務營運中。

透過在業務決策過程中提供清晰度、透明度及問責制度，我們為持份者創造可持續的價值，並確保履行我們對客戶和社區的承諾。



聶鳴川 (Mitch New)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席

透明度與高標準的誠信是友邦保險管治方針的標誌。作為負責任的企業，這種聲譽，以及實踐最佳管治的承諾，讓我們感到無比自豪。”



Jayne Plunkett
集團首席風險管理總監

我們的風險管理、策略和可持續發展工作協調一致，以實現可持續成長，同時適應不斷變化的營運環境。”

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 董事會管治

透過多元化、高質素的董事會，提高商業誠信及推動合理決策

- 所有集團董事會成員為獨立非執行董事除集團首席執行官兼總裁以外
- 董事會成員廣泛代表我們營運所在司法管轄地區的各個階層
- 所有董事委員會均由獨立非執行董事擔任主席，且幾乎全部由獨立非執行董事組成



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 4 頁

2. 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇

- 在企業風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險及其他重大風險



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 5-10 頁

策略優先任務概要及進展



策略優先任務	2023 年進展	
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 • 繼續與合作夥伴和聯盟合作，包括參加聯合國全球契約的“公正轉型思考實驗室”，並成為亞洲氣候變遷投資者集團（AIGCC）的成員	 如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 11-12 頁
4. 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 • 連續三年獲 MSCI 評為 AA 級 • 繼續被納入恒指低碳指數及恒指 ESG 增強指數	 如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 13-15 頁

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」)截至二零二三年十二月三十一日止,由二零二三年一月一日至二零二三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(「二零二三年環境、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,並在貴公司二零二三年環境、社會及管治報告中以✓作為識別(「經識別的持續發展資料」)。

經識別的持續發展資料

由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間的經識別的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)
- 耗水量及強度 (附註 5)
- 女性員工及高級領袖數量及百分比 (附註 5)
- 員工數量 – 按市場、性別、年齡組別及員工結構 (附註 5)
- 員工流失率 – 按市場、性別及年齡組別 (附註 5)
- 平均員工培訓時長 – 按性別、年齡組別及員工結構 (附註 5)

- 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: 間接從用電量和煤氣產生的排放。
- 附註 3: 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量,包括友邦保險集團總部、友邦保險澳洲、汶萊、柬埔寨、香港、印尼、南韓、澳門、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、台灣和越南。
- 附註 4: 可持續發展數據包括集團在全球的十四個市場,它們是澳洲、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、馬來西亞、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。
- 附註 5: 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。

貴公司的十八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,此十八處為截至止,由二零二三年一月一日至二零二三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 Foyer 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)的物業進行;
- 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 Salcedo (Lot 7, Block 3, 126 L.P. Leviste & San Agustin Streets, Salcedo Village, Makati City, Metro Manila), 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 Lippo Plaza Medan (Jl. Imam Bonjol No.6 Medan Lt. 8, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20111), Pakuwon Tower (Pakuwon Tower lantai 25, Jl. Embong Malang Surabaya), 及 AIA Central (Ind) (Jl. Jend. Sudirman Kav. 48A Jakarta Selatan 12930) 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;
- 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;
- 貴公司於汶萊的運作,透過位於 Pavo Point - 5th Floor (5th Floor, Pavo Point, Simpang 37, Jalan Kianggeh, Kampung Kianggeh, BA1211, Negara Brunei Darussalam) 的物業進行;
- 貴公司於柬埔寨的運作,透過位於 GIA Tower 30 and 31th Floor (Phnom Penh, Cambodia)的物業進行;
- 貴公司於澳門的運作,透過位於澳門商業大馬路 251A-301 號友邦廣場的物業進行;
- 貴公司於緬甸的運作,透過位於 Junction City Office Tower (23rd Floor, Bogoyoke Aung San Road) 的物業進行;
- 貴公司於斯里蘭卡的運作,透過位於 AIA Tower Sri Lanka (No 92, Dharmapala Mw, Colombo 07) 的物業進行;
- 貴公司於台灣的運作,透過位於國泰敦南商業大樓(台北市大安區敦化南路二段 333 號 17 樓) 的物業進行;及

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

- 貴公司於越南的運作，透過位於 SGC (F14 & F15 Saigon Center tower 2 - 67 Le Loi Street, Dist. 1) 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截至二零二三年十二月三十一日止，由二零二三年一月一日至二零二三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二零二三年環境、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。

標準

貴公司編制經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零二三年環境、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子和排放值，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][專業]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。

本會計師事務所採用《國際質量管理準則》第 1 號，並要求事務所設計、執行及營運一套完善的質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

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。

我們執行的程序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；
- 已了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序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠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存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

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二三年十二月三十一日止，由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間年度的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，除此之外不得用作任何其他用途。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, 二零二四年三月十三日

監管及強制性披露

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》之「不遵守就解釋」條文的要求，以及於 2022 年 6 月 30 日發佈的全球報告倡議組織（GRI）標準指引，涵蓋 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的資料。

下表將 GRI 標準指引、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和聯合國全球契約十項原則與本報告的相關部分進行對應。本內容索引以及《環境、社會和管治數據補充冊》的評量表對一些額外的數據及資料做出強調，當中包括有關方法或關鍵績效指標的變化，而這些未有在本報告正文部分提及。

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-1a	機構名稱	關於友邦保險集團
	GRI 2-1b	所有權性質及法律形式	關於友邦保險集團
	GRI 2-1c	總部位置	關於友邦保險集團
	GRI 2-1d	提供服務的市場	關於友邦保險集團
		機構規模	關於友邦保險集團
			員工及文化 – 員工概覽
			關於淨銷售額及總市值的詳情，請參閱本集團截至 2023 年 12 月 31 日的年度業績。
管治架構 13	GRI 2-22	高級決策者報告	集團首席執行官兼總裁報告

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
整體方針 報告原則 14	GRI 2-29	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
		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
		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
			友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式
			本集團的環境、社會及管治委員會每年舉行四次會議，商討持分者的反饋意見，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。
報告範圍 15	-	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 3-2	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 2-2	合併財務報表中所包含的實體	關於友邦保險集團
			關於本報告
-		報告變化	友邦保險 ESG 報告的範圍與前一年相比沒有變化。
外部鑒證	GRI 2-5	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

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
環境			
層面 A1：排放物 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策	請參閱我們的 友邦保險的環境政策 。
	GRI 307-1 UNGC 7	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	氮氧化物和硫氧化物等空氣排放物對於友邦保險作為金融機構來說並不重要。
KPI A1.1	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	排放物種類及相關排放數據	友邦保險揭露溫室氣體排放（範疇一）、溫室氣體排放（範疇二）和其他溫室氣體排放（範疇三）（商務旅行）資料。我們也揭露了我們的投資組合排放量（TFE 和 WACI）。
			環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.2	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）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
KPI A1.3	GRI 306-3(a)	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）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
KPI A1.4	GRI 306-3(a)	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）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

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A1.5	GRI 305-5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	<u>2023 年里程碑：氣候行動</u> 更多資訊也可參考<u>友邦保險的氣候轉型計劃</u>和<u>友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 指標和目標</u>。
KPI A1.6	GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	有害廢棄物與友邦保險並無關聯。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<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>。
層面 A2：資源使用 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	請參閱 友邦保險的環境政策和友邦保險的供應商行為準則。 其他資訊還可參閱<u>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運</u>。
KPI A2.1	GRI 302-1 GRI 302-3	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>
KPI A2.2	GRI 303-5	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A2.3	GRI 302-4	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	友邦保險的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。 其他資訊也可參考友邦保險的氣候轉型計劃和友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 策略、指標和目標。
KPI A2.4	GRI 3-3	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重 大問題。此外，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。
KPI A2.5	GRI 301-1	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。
層面 A3：環境及天然資源 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	請參閱我們的 友邦保險的環境政策 和 友邦保險供應商行為準則。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運。
KPI A3.1		描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 其他資訊還可參閱友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 我們的氣候變化策略
層面 A4：氣候變化 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 我們的氣候變化策略

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A4.1	GRI 201-2	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 我們的氣候變化策略 。
社會			
層面 B1：僱傭 一般披露	UNGC 6 GRI 3-3	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以 及其他待遇及福利的政策	環境、社會和管治數據補充冊 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 支持發展及事業晉升 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 加快多元及共融進展 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 為全體員工創造工作及獎勵機會 由於員工細目敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工絕對總數來披露此信 息。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 友邦保險 2023 分節報 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。
		有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以 及其他待遇及福利的遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	環境、社會和管治數據補充冊
		按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	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

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B1.2	GRI 401-1	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	環境、社會和管治數據補充冊 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 支持發展及事業晉升 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。
層面 B2：健康與安全 一般披露		有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策	友邦保險的行為準則 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運
		有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	環境、社會和管治數據補充冊 – 遵守環境、社會及管治規定
KPI B2.1	GRI 403-9	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	此披露對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。我們的員工於日常工作中，通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。請參閱本報告的友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
KPI B2.2		因工傷損失工作日數	我們的員工通常不受可能造成身體損害，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。請參閱本報告的友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B2.3	GRI 3-3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	友邦保險的建築為員工提供安全可靠的環境。我們保持高水準的工作場所安全，並在所有場所進行消防演習。我們也監測辦公空間的空氣質量，以確保健康的工作環境。 請參閱我們的 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
層面 B3：發展及培訓 一般披露	GRI 3-3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 支持發展及事業晉升
KPI B3.1		按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B3.2	UNGC 6 GRI 404-1	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	環境、社會和管治數據補充冊
層面 B4：勞工準則 一般披露	UNGC 5	業務營運應該堅持消除童工及各種形式的強制勞工	友邦保險行為準則 和 友邦保險供應商行為準則 環境、社會和管治數據補充冊 其他資訊還可參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B4.1	UNGC 5 GRI 3-3 GRI 408-1 (c)	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強制勞工	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意 義的環境、社會及管治事宜。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的 供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架， 將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流 程中。
KPI B4.2	UNGC 4 GRI 409-1 (c)	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意 義的環境、社會及管治事宜。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的 供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架， 將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流 程中。
層面 B5：供應鏈管理		管理供應鏈的環境及社會風險政策	友邦保險供應商行為準則
一般披露			
KPI B5.1	GRI 2-6	按地區劃分的供應商數目	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。請參閱我們的 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 當中特別詳述第一級供應商的資料。
KPI B5.2		描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	供應鏈管理及監察制度於友邦保險的業務合作夥伴，包括其代理商、分銷合作夥伴和供應商，應遵循與我們的員工相同的負責任做法。請參閱 友邦保險行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B5.3		描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	作為供應商登記流程的一部分，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 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
KPI B5.4		描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	雖然我們鼓勵供應商在 ESG 相關方面表現更好，但我們目前不監控環保產品和服務的促銷情況。集團的內部環境程序為永續採購提供指導。 根據友邦保險供應商行為準則，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。 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐惟我們目前並無監察環保產 品及服務的推廣。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
層面 B6: 產品責任 一般披露	GRI 3-3 GRI 416-2	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策	我們提供廣泛的產品和服務，以滿足客戶的多樣化需求。坦誠和清晰地溝通，確保我們的政策、產品和服務，包括產品適用性、保單覆蓋範圍、成本結構除外情況得到清晰解釋，從而促進客戶的真正理解。此外，我們也透過對參與銷售流程的代理商和員工進行全面培訓來保護弱勢客戶。透過將這些原則交織在一起，我們不僅提供基本的保險，還為所有客戶奠定了信任和保護的基礎。我們的產品本質上是無形的，因此不受任何健康和 safety 相關問題的影響。友邦保險最重要的資產之一是正確處理資訊的信任和信心。客戶和潛在客戶希望我們準確維護他們的訊息，防止操縱和錯誤，防止盜竊和無理揭露。我們透過遵守所有相關的資料保護法律和法規來保護客戶和潛在客戶的資料安全，並確保我們的員工遵守嚴格的安全和保密標準。 請參閱我們的 友邦保險的私隱政策聲明 和 友邦保險行為準則 。
		有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	環境、社會和管治數據補充冊- 遵守環境、社會及管治規定
KPI B6.1	GRI 417-2	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收 的百分比	我們的無形產品，並無任何回收程序，所以此披露 並不適用。
KPI B6.2	GRI 418-1	接獲關於產品及服務的投訴數字及處理方式	友邦保險每位顧客收到 0.0015 起與產品和服務相關的投訴。由於敏感性，未透露收到的投訴數量。而是透露每位客戶收到的投訴總數。 請參閱我們的 友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 處理客戶投訴 。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B6.3		描述與維護和保障知識產權有關的慣例	友邦保險與我們的業務合作夥伴保持書面協議，詳細說明我們標誌的所有權，並允許我們的業務合作夥伴在這些協議生效期間進行特定使用。 請參閱我們的 友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 (保護知識產權)。
KPI B6.4		描述質量檢定流程及回收程序	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。
KPI B6.5		描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監 察方法	請參閱我們的友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 (有效的風險管理)。 進一步，參考友邦保險的私隱政策聲明。
層面 B7：反貪污	GRI 3-3	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策	友邦保險行為準則
一般披露			友邦保險供應商行為準則
			其他資訊還可參閱 友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 。
		有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	環境、社會和管治數據補充冊 – 遵守環境、社會及管治規定
KPI B7.1	GRI 3-3	於報告期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴 訟案件的數目及訴訟結果	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B7.2	GRI 3-3	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	請參閱我們的 友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B7.3	GRI 205-2	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	所有員工必須接受反腐敗培訓。請參閱友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式。 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。
本地社區			
層面 B8：社區投資	GRI 3-3	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 - 讓我們的持分者參與其中 請參閱我們的友邦保險 2023 分節報告：健康和保健– 讓亞洲各社區參與其中。
一般披露			
KPI B8.1	UNGC 1 GRI 203-1 (a)	回饋社區的主要範疇	友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 確保更環保的建築 友邦保險 2023 分節報告：可持續投資 – 擴大投資組合範圍 友邦保險 2023 分節報告：健康和保健 – 讓亞洲各社區參與其中 請參閱我們的友邦保險的負責任的投資政策 和 友邦保險的環境政策。
KPI B8.2	GRI 201-1 (ai)	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

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
管理方針			
	GRI 3-3	議題重要性及其範圍的闡釋	我們的環境、 社會及管治方針
		重大議題管理方針及其組成元素	主席報告
			集團首席執行官兼總裁報告
			我們的環境、 社會及管治方針
		重大議題管理方針的評估	主席報告
			集團首席執行官兼總裁報告
			我們的環境、 社會及管治方針
經濟績效			
	GRI 3-3	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
			請參閱我們的 友邦保險的領導團隊 。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 201-1	產生及分配的直接經濟價值	友邦保險 2023 分節報告：健康和保健讓亞洲各社區參與其中;改善獲得優質醫療的渠道; B 打造更好的綜合健康和保健成果 友邦保險 2023 分節報告：可持續投資 – 加深環境、社會及管治的參與互動 請亦參閱本集團截至 2023 年 12 月 31 日的年度業績。
間接經濟影響			
	GRI 3-3	管理方法及相關政策討論	友邦保險 2023 分節報告：我們的 TCFD 報告 – 氣候變化風險及影響的管治
	UNGC 7		友邦保險 2023 分節報告：可持續投資 – 加深環境、社會及管治的參與互動
	UNGC 8		
	UNGC 9		
	GRI 203-2	重要的間接經濟影響	友邦保險 2023 分節報告：健康和保健 – 讓亞洲各社區參與其中 友邦保險 2023 分節報告：可持續投資 – 投資組合及氣候披露

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露（包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
產品責任			
	GRI 3-3	根據受益人類型提升理財知識的舉措	友邦保險 2023 分節報告：健康和保健讓亞洲各社區參與其中健
	GRI FS10, FS11	友邦保險投資組合中在環境或社會問題上與友邦保險 有所互動公司的佔比及數量。受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	友邦保險 2023 分節報告: 可持續投資 – 加深環境、社會及管治的參與互動 請參閱我們的 友邦保險的負責任的投資方法 。
		新建、管理、使用及重建建築物的可持續認證、評級 及標籤制度的類別及數目	友邦保險 2023 分節報告: 可持續營運 – 確保更環保的建築
其他資訊			
	GRI 2-6	機構及其供應鏈的巨大改變	友邦保險的環境、社會及管治方針 機構及其供應鏈並無巨大改變。
	GRI 2-23 GRI3-3	有關如何實施防範措施的報告	友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式–
	-	外部倡議	友邦保險 2023 分節報告：員工及文化章節 – 支持發展及事業晉升 友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 推廣環境、社會及管治 的最佳實踐: 獲納入環境、社會及管治 評級和指數
	GRI 2-28	各組織成員資格	友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 推廣環境、社會及管治 的最佳實踐: 獲納入環境、社會及管治 評級和指數

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-23	價值、原則、水準及行為標準	友邦保險的環境、社會及管治方針 友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 友邦保險行為準則
	GRI 2-9	機構管治架構	友邦保險的環境、社會及管治方針 友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 董事會的管治 另請參閱有關的更多詳細信息 友邦保險的領導團隊。
	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 3-1	界定報告內容及議題範圍	重要性：專注於持份者的重要事項
	GRI 2-4	資料重編	不適用
	GRI 3-2	與上一報告期間相比重大主題清單的變化	與去年相比，實質主題沒有改變。
	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 2022 年《環境、社會及管治報告》於 2023 年 3 月 10 日發佈。

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會 及管治報告 指引參考	GRI 準則披露 （包括 UNGC）	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-3	報告週期	友邦保險按年發佈《環境、社會及管治報告》。
	GRI 2-3	回答報告相關問題的聯絡人	如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵 esg@aia.com 或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡： 環境、社會及管治（ESG）團隊 香港中環干諾道中 1 號友邦金融中心 32 樓 3206-3209 室
	GRI 1	GRI 內容索引	<u>環境、社會和管治數據補充冊</u>

環境、社會和管治數據補充冊

下表總結了本報告前述部分未涵蓋的披露內容或需要詳加說明的部分。表格中的資料涵蓋了 12 個月，即 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的訊息。

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
排放			
GRI 302-1 直接能源消耗量	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	
		2022	2023
		13,545,160 千瓦時	5,936,532 千瓦時
間接能源消耗量		69,495,037 千瓦時	66,273,255 千瓦時
能源消耗總量		83,040,197 千瓦時	72,209,787 千瓦時
經驗證的直接能源消耗量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）		12,749,048 千瓦時	5,907,516 千瓦時 ✓
直接能源消耗量百分比		94%	99.51%
經驗證的間接能源消耗量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）		42,096,763 千瓦時	54,513,013 千瓦時 ✓

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
間接能源消耗量百分比		61%	82.52%
GRI 302-3 每名僱員的能耗密度	KPI A2.1	每名全職員工的能耗密度	
		2022	2023
		3,269 千瓦時	2,785.1 千瓦時
GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5 溫室氣體排放（範疇一）	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放及溫室氣體密度	
		2022	2023
		3,433 公噸二氧化碳當量	1,487 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇一排放總量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門的範圍一排放總量（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）		3,198 公噸二氧化碳當量	1,480 公噸二氧化碳當量 ✓
溫室氣體排放（範疇二）（按位置）		43,283 公噸二氧化碳當量	43,774 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇二排放總量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門的範圍一排放總量（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）(按位置)		24,536 公噸二氧化碳當量	30,630 公噸二氧化碳當量 ✓

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
溫室氣體排放（範疇二）（按市場）		43,283 公噸二氧化碳當量	43,774 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇二排放總量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）（按市場）		24,536 公噸二氧化碳當量	30,630 公噸二氧化碳當量 ✓
排放總量（本集團）		50,606 公噸二氧化碳當量	55,217 公噸二氧化碳當量
其他溫室氣體排放（範疇三）（商務旅行）		3,890 公噸二氧化碳當量	9,956 公噸二氧化碳當量
經驗證的範疇三排放總量(商務旅行)：集團總部、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門（2022 年不包括澳洲、柬埔寨、印尼、緬甸、新西蘭、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）		2,216 公噸二氧化碳當量	8,516 公噸二氧化碳當量 ✓
經驗證的本集團市場排放總量：集團總部、中國內地、香港、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、台灣、越南、汶萊及澳門（2022 年不包括柬埔寨、緬甸、斯里蘭卡、台灣、越南、汶萊及澳門）		29,950 公噸二氧化碳當量	40,626 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）		2.0 公噸二氧化碳當量	2.13 公噸二氧化碳當量

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
環境管理倡議			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	所產生的廢棄物總量	
所產生有害廢棄物總量（以公噸計）及密度（如適用）（例如：按每產量單位、每項設施計）		2022 年	2023 年
		作為一間人壽保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。	作為一間人壽及健康保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	產生的廢棄物總量	
產生的無害廢棄物總量（以公噸計）及密度（如適用）（例如：按每產量單位、每項設施計）		2022 年	2023 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，產生的此類廢棄物總量為 674 公噸。	友邦保險已開始計量無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。於 2023 年，產生的此類廢棄物總量為 710 公噸。
		詳情請參閱《可持續營運》之「改善環保績效」章節。	詳情請參閱友邦保險 2023 分節報告:可持續營運 - 改善環保績效。
GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	產生的廢棄物總量	

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）		香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
對如何處理有害及無害廢棄物的方法、減降目標，以及所取得的成果進行描述			2022 年	2023 年
			我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自 2022 年起開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢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。	我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自去年開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。請參閱 A1.3 及 A1.4 有關友邦保險當前沒有量度有害廢棄物的原因。我們目前並無設定廢棄物相關目標，然而，減廢是集團的優先任務，並已採取減廢措施。
GRI 303-5	KPI A2.2		耗水量	
總耗水量			2022 年	2023 年
(*根據 18 個業務單位的數據，對於與其他租客共用水錶的建築，或已包含在總租金成本內的用水情況，友邦保險無法呈報其用水情況。)			390,444 公噸水	340,562* 立方米水 ✓
耗水密度（每名員工）			23.2 公噸	13.14 立方米水 ✓
GRI	KPI A2.3		能耗/能效目標	

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
減少能耗		2022 年	2023 年
		友邦保險的碳排放目標已包含能源效益之改善，因此我們並沒有為能源效益設下特定目標。	友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。
		鑒於我們的淨零承諾，提升能源效益是實現 SBTi 目標的一大要素。雖然我們並沒有為能源效益設下特定目標，但我們正在制訂能源效益計劃。	然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範疇一和範疇二的排放量減少 46.2%。
			由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司(ESCOs)進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。
GRI 3-3 GRI 303-1	KPI A2.4	用水效益目標	
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		2022 年	2023 年
		就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，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。	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	KPI A2.5	包裝材料	
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		2022 年	2023 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。	作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
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	2022 年	2023 年
因違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法例及規例而導致的巨額罰款貨幣價值，以及非經濟制裁的總次數；該等主題包括排放、僱傭、健康及安全、勞工標準、產品責任及反貪腐。		本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。
於報告期內，對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目，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。
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業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化章節 節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
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進行解決所採取的步驟	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 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
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	
		2022 年	2023 年
		此披露對於人壽和健康保險公司營運關係不大。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。請參閱本報告之員工及文化章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。 請參閱 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化章節 ，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。
-	KPI B2.2	因工傷損失工作日數	
		2022 年	2023 年
		我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司營運關係不大。 請參閱本報告之《可持續營運》章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。	我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司營運關係不大。 請參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節 ，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
供應鏈管理			
GRI 2-6	KPI B5.1	2022 年	2023 年
		【由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。我們已披露第一級供應商的詳情，請參閱本報告之《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。	我們已披露第一級供應商的詳情。然而，由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。
			有關第一級供應商的詳情，請參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」節 。
GRI 2-6	KPI B5.2	有關供應鏈管理及監察制度之詳情，請參閱本報告之《可持續營運》—「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節。此外，請參閱本報告之《有效的管治》章節。	有關供應鏈管理及監察制度之詳情，請參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」節 。
		請同時參閱我們的《供應商行為準則》。	請同時參閱 友邦保險供應商行為準則 。
GRI 2-6	KPI B5.3	作為供應商登記流程的一部分，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來評估供應商的社會及環境表現。	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。我們亦使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，以監察供應商的社會及環境表現。
		詳情請參閱本報告之《可持續營運》—「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節。	詳情請參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」節 。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）		香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
GRI 3-3	KPI B5.4	雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於本報告之《可持續營運》—「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節內所述），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。	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 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」節 ），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。	
		本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。	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註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。	
		為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。	為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。	
多元及平等機會				
GRI 405	KPI B1.1	<i>員工僱傭總類別</i>		
		2022 年	2023 年	
全職		98.9%	99.1%	
兼職		1.1%	0.9%	
GRI 401	KPI B1.2			
按地域劃分的員工流失率		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。✔
UNGC 6	KPI B3.1	按性別及員工類別受訓的員工百分比。		

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
按性別受訓的員工百分比		2022 年	2023 年
按員工類別受訓的員工百分比		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。	100%員工接受培訓。
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	
平均受訓時數		2022 年	2023 年
		24 小時	26.5 小時 ✓
平均受訓時數（按性別劃分）		男性: 24.6 小時	男性:27.2 小時 ✓
		女性: 24.0 小時	女性: 25.9 小時 ✓
平均受訓時數（按員工級別劃分）		高層領導: 27.0 小時	高層領導: 32.3 小時 ✓
		中層管理人員: 25.3 小時	中層管理人員: 28.0 小時 ✓
		普通員工: 23.8 小時	普通員工: 25.5 小時 ✓
平均非強制性受訓時數（按性別劃分）		男性:20.0 小時	男性:22.0 小時
		女性: 19.9 小時	女性: 21.2 小時

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
平均非強制性受訓時數（按員工級別劃分）		高層領導: 23.0 小時	高層領導: 29.3 小時
		中層管理人員: 21.3 小時	中層管理人員: 23.0 小時
		普通員工: 19.3 小時	普通員工: 20.5 小時
本地社區			
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	主要範疇所用資源	
慈善捐款		2022 年	2023 年
		超過 1,100 萬美元	超過 600 萬美元
員工當義工的時間		超過 13,000 小時	超過 7,500 小時
產品責任			
-	KPI B6.1	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此處並不適用。	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此處並不適用。
-	KPI B6.4	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
健康和保健			
AIA Vitality 和友邦保險中國健康計劃	已推出服務的市場數目	2022 年	2023 年
		12	13
遠程醫療	已推出服務的市場數目	10	10
個案管理	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	8	10
根據已報告數據的「AIA Vitality 健康程式」，會員的 AIA 活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡	自參加計劃以來，會員已改善的活力年齡	0.27	0.10
根據「AIA Vitality 健康程式」報告數據，生物識別結果從不健康變為健康，或活力年齡得以改善，並同時於個案管理中診斷有改變或治療有優化的 AIA Vitality 客戶	年度增幅	18.0%	22.0%

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露（包括 UNGC 準則）	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
AOB			
AIA One Billion 額外披露			透過「AIA One Billion」計劃的社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的參與數據（尚未扣除重複出現因素，詳見編製基準）由羅兵咸永道會計師事務所於 2022 年和 2023 年進行有限保證的鑒證工作。2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間，2023 年鑒證工作涵蓋 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間。 截至 2023 年 12 月 31 日，「AIA One Billion」計劃累計合共 3.87 億的參與人數當中，透過社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的經鑒證的參與數據達 23.41 億（尚未扣除重複出現因素）。 羅兵咸永道會計師事務所已根據國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）— 歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務執行了有限保證的鑒證工作，並已發佈無保留有限保證結論，當中載有其就本集團所披露（惟尚未扣除重複出現因素）有關社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動的參與數據。

關於本報告

本報告概述了本集團於 2023 年環境、社會及管治的表現，以及主要的可持續發展里程碑。此外，我們亦分享了我們以目標為本的環境、社會及管治策略，當中包含五大支柱，是我們改進在營運過程中處理重大環境、社會及管治議題的基礎。

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

我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險有責任對所有持份者保持透明度兼負責，其中包括準確報告我們如何在社區中發揮正面作用、應對社區內的可持續發展挑戰，以及在各市場中產生持久且有意義的影響。如第 17 和 18 頁所述，我們的關鍵持份者包括我們的客戶、員工和代理、政府和監管機構、投資者以及社區。

本報告根據 2022 年 6 月 30 日發布之全球報告倡議組織（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 C2 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」條文之要求。

友邦保險作為聯合國全球契約的簽署方，會對我們就聯合國全球契約十項原則 (UN Global Compact Ten Principles) 取得的工作進展加以報告，還包括針對「氣候相關財務訊息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或 TCFD) 的報告。

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

我們的環境、社會及管治策略還須符合於 2015 年制定、被視為「人類與地球其和平與繁榮的藍圖」的若干聯合國可持續發展目標。

我們的環境、社會及管治策略與聯合國可持續發展目標配套，並於報告第 28-29, 31-32, 36-37, 39-40 和 43-44 頁的表格內寫明。友邦保險在實現這些環境、社會及管治目標時裨益頗多，當中能惠及我們的客戶、員工、股東和我們所服務的社區。

報告內容範圍

本報告提供的資料涵蓋了 2023 年本集團層面及區內各種業務活動。在可能的情況下，我們還包含了歷史數據，以說明我們在一段時期內的表現。

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

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

本公司董事會於 2024 年 3 月 13 日審核並批准本報告。

與我們環境、社會及管治表現相關的其他資訊，包括財務數據及企業管治事務，可參閱我們 2023 年年报。

衡量我們的進展

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

如在這些領域取得進展，我們將繼續在環境、社會及管治評級和指數中保持高分，並改善我們的信息披露和表現。在第 28-29, 31-32, 36-37, 39-40 和 43-44 頁，我們總結了 2023 年制定的相關目標和我們取得的進展，並分別詳述於本報告每個策略章節，以全面展示我們在 2023 年的進展。

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

關於本報告

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、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。請參閱第 45 頁的獨立執業會計師的有限保證鑒證報告，以 進一步的細分我們在該資料範圍內的建築物。

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及附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引計量排放量，亦會透過公用事業公司可持續發展報告、溫室氣體協議（Greenhouse Gas Protocol）數據庫、地方政府機構、United for Efficiency、國際可再生能源機構及 Institute for Global Environmental Strategies 發佈的排放因子列表，確定各個營運地區溫室氣體排放（範疇一和二）的排放因子。我們參照英國政府環境、食品及農村事務部(Department for Environment, Food, and Rural Affairs) 提供的溫室氣體報告：2023 年換算係數中的短距離航班的排放因子計算商務旅行排放數據。我們根據國際航空運輸協會（IATA）建議的做法，計量所有私人航空運輸的排放量。針對所使用的任何全球暖化潛勢（Global Warming Potential 或 GWP），亦 參考了氣候變化專門委員會（International Panel on Climate Change）發佈的《第六次評估報告》（Sixth Assessment Report）。

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