






2019年
環境, 社會及管治報告

股份代號 1299

友邦保險控股有限公司
AIA GROUP LIMITED

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

目錄

02 2019年可持續發展概覽

03 主席報告

05 集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

07 公司概覽

08 我們的重大問題

09 我們的環境、社會及管治方針

11 我們的環境、社會及管治報告方針

透過正確方法營運業務

12 環境、社會及管治

13 有效的風險管理

14 負責任的營運慣例

最佳團隊

19 文化及員工參與

21 人才發展

23 嘉許及獎勵我們的團隊

25 多元及包容

27 工作方式現代化

27 工作場所的安全

28 代理學習及培訓

回饋我們的社區

31 我們的產品

37 創新

38 可持續發展的投資

40 企業社會責任及社區健康

負責任的營運

44 我們的TCFD報告

48 考量及目標

50 污染

51 資源的使用

52 可持續發展的基礎建設

54 本報告之反饋意見

55 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

2019 年可持續發展概覽

保障

為超過
3,600
萬份
個人保單持有人

及逾
1,600
萬份
團體保險計劃的參與成員提供服務

於2019年錄得超過
1,400
萬次給付
協助客戶及其家人應對人生不同階段的挑戰

醫療保健投資

截至2019年12月31日，友邦保險投資

33
億美元

關愛社區

投放逾

800
萬美元
於社區計劃，惠及逾50萬人士

基礎建設投資

截至2019年12月31日，友邦保險投資

300
億美元
於運輸及通訊等基礎建設相關行業

環保績效

碳排放總量為

59,749
公噸
每名員工
2.6公噸

能源績效

每名員工

3,827
千瓦時

企業管治

友邦保險控股有限公司董事會及委員會基本完全由獨立非執行董事組成

集團環境、社會及管治委員會進行季度會議並每半年向集團董事會匯報一次

主要環境、社會及管治成員及簽署者

Climate Action 100+
Global Investors Driving Business Transition

PRI Principles for Responsible Investment

TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures

獲納入的主要指數及評級

恒生可持續發展企業指數系列 2018 - 2019成份股

FTSE4Good

2018 Bloomberg Gender-Equality Index

Member 2018/2019 STOXX ESG LEADERS INDICES

Corporate Responsibility Prime rated by ISS-oekom

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

主席報告

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本人欣然提呈友邦保險2019年環境、社會及管治報告。

對於友邦保險及其持分者而言，在業務運營中遵守道德規範及可持續性發展的原則，均是工作之中的重中之重。一如我們的願景所述，我們致力成為全球領先的人壽保險供應商。因此，我們有責任推動積極的改變、預估環境、社會及管治議題，對我們業務的影響並積極應對可持續性發展帶來的挑戰。



我們相信友邦保險策略性著眼於可持續性發展，以及處理與之相關風險的能力，為我們的業務以及我們長期服務的社區創造了可見的價值。這就是友邦保險將可持續發展納入每一項工作之中的原因，並指引我們如何處理客戶及員工關係、產品、合作夥伴、營運、創新以及投資。我們透過將可持續性發展置於業務營運的核心位置，不僅為我們業務的持續發展奠定了堅實的基礎，而且確保了本集團持續履行自身業務目標，在推動區內社會及經濟發展中擔當領導角色。

我們的抱負與全球可持續性發展的工作重點，尤其是由聯合國提出的促進全人類健康及福祉的可持續性發展目標直接相連。為了實現我們的抱負，我們持續向成為客戶終身合作夥伴的方向轉變，並超越以往支付理賠的傳統保險業界模式，致力履行友邦保險的品牌承諾以協助我們的客戶實踐健康、長久、好生活。

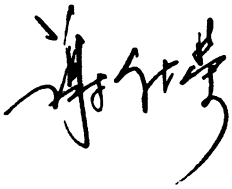
我們為環境、社會及管治所付出的努力獲得了國際認可，對此我們深感自豪。2019年，在評級機構Sustainalytics評選的253間在環境、社會及管治風險管理方面表現出色的保險業公司中，友邦保險躋身首百分之一的行列並名列第二。同時，我們連續第三年入選富時社會責任指數系列(FTSE4Good Index Series)並參與了Climate Action 100+。Climate Action 100+是一項由投資者參與並執行的方案，旨在確保全球最大的溫室氣體排放公司針對氣候變化採取必要的措施。



將對環境、社會及管治的考量融入友邦保險的管治之中，亦是本集團得以管理可持續性發展帶來的挑戰的重要原因。在日益複雜的環境之下，友邦保險努力確保整個機構具備正確的文化、以及處理包括可持續性發展風險在內的各種風險的適當的工作流程，這在本董事會行之有效的管制方針中可見一斑。此等方針亦包括不斷聽取來自於集團內外的主要持分者就氣候變化、公眾健康、資料私隱、網絡保安及業務操守等方面的相關問題所提出的看法。我們認為管理此等風險時是在我們所處各個市場乃至我們整個集團之內實現可持續性發展的基礎。

目前全球各地均因2019冠狀病毒病肆虐而前景不明。我們的工作重點是持續關注我們的員工以及代理的健康，同時努力工作與我們所在的廣大社區共度時艱。我們在區內提供更多保障、加快理賠以及為當地社區提供適切的支援。

2020年，我們將努力擴大我們的市場領先地位，為我們所有的持分者以及我們服務的各個社區及市場，創造更加美好及更具可持續發展的未來。



謝仕榮
獨立非執行主席
2020年3月13日

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

2019年是友邦保險的百年誌慶。藉此良機，我們不僅回顧並為我們在過往100年當中所取得的成就，我們更展望我們未來發展的前景。亞洲區內強勁的內部需求以及主要的人口趨勢，為亞洲長期經濟增長提供了積極且必要的支撐。然而重大挑戰之一是如何確保這一增長的可持續性發展，亦確保我們所在社區及市場的長遠福祉。友邦保險致力於成為在亞太地區積極應對這一挑戰的其中一員。

亞洲區內經濟迅速發展，令數以百萬的大眾增加收入並提升生活質素。但與此同時，財富增長令生活習慣相關疾病的發病率大增，並導致污染水平上升，從而影響我們所處社區的長遠福祉。社會福利計劃以及財政扶持力度亦未能達至城市化及人口老化所需的相應水平。此外，亞洲預期將成為最受氣候變化影響的區域之一。

面對此等風險，亞洲的人壽、健康以及退休保障嚴重不足。這一現狀明晰了壽險業界應對此等挑戰的責任。透過保險，大眾不僅可以在患病或面對財務困難時獲得支援，而且可以為退休生活積累儲蓄和收入。壽險業亦透過調動儲蓄資金並促進在高產值以及可持續性發展的經濟領域的投資，為亞洲地區的發展發揮至關重要的作用。

友邦保險是其所處社區的長期合作夥伴並協助區內大眾應對風險以及挑戰。我們透過產品為廣大客戶提供保障，但作為泛亞地區最大的獨立上市人壽保險集團，我們的抱負不僅限於提供保障及支付理賠。我們透過在客戶的各個人生階段提供健康及保健支援，致力協助我們的客戶實踐健康、長久、好生活，而且我們相信透過這一努力可以積極推動我們區內各個市場的可持續性發展。



我們持續創新，確保我們協助更多客戶，包括那些以往保障不足的客戶實現上述目標。2019年，我們在馬來西亞推出了市場首創的精神疾病保障產品，並為新加坡市場加強了我們的危疾保障，從而為多項精神疾病提供保障。我們亦於同年加強夥伴合作，與Medix達成了亞太地區獨家合作夥伴關係，為我們亞太區內的廣大客戶在被診斷出嚴重健康問題時提供個人專屬的醫療管理服務(Personal Medical Case Management Services)。

AIA Vitality是我們一項以科技為基礎的綜合性健康計劃，亦是我們努力工作的核心。我們去年在新西蘭推出AIA Vitality，使我們目前在12個市場提供全面的健康計劃。截至2019年12月底，參與健康計劃的人數超過170萬，較2018年年底上升42%。2019年，AIA Vitality成員每天記錄的健身次數合共逾80萬次，而健康評估的次數合共達660萬次。

友邦保險管理資金達2,840億美元，致力於透過投資協助我們所在的社區實現可持續性發展。2019年，友邦保險於基礎建設的投資上升至300億美元，持有的綠色債券增加至9.16億美元。友邦保險於2018年加入氣候相關財務披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures或TCFD)，TCFD是一項全球方案，尋求對氣候變化影響制定自願及統一的披露。2019年，我們根據TCFD的倡議加大了工作力度，透過接觸我們投資組合內的超過1400間公司以及逾30位外部投資經理，致力於深化我們對他們如何管理氣候變化風險以及如何應對氣候影響的認識。

我們對可持續性發展所付出的努力包括支援我們的員工。我們相信培養正確的文化、關愛我們的員工以及協助他們發展事業對長期取得成功至關重要。2019年，我們有97%的員工參與了一年一度的蓋洛普Q12問卷調查(Gallup Q12 Survey)。是項調查協助我們觀察員工的參與程度，我們於調查所獲評分連續第三年位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準首四分位數。友邦保險亦獲得福布斯表彰並名列福布斯「2019年全球2000最佳僱主」(Global 2000－World's Best Employers 2019)榜單，同時連續第三年被評為彭博性別公平指數成分股。

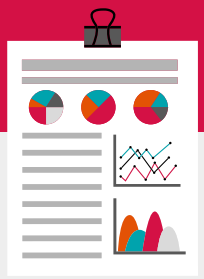
我們認識到我們的持分者期望我們增加營運的透明度，並匯報我們自身對環境和社會產生的影響以及如何創造價值並提升我們所在社區大眾的生活質素。這與我們努力將可持續性發展作為我們的業務核心不謀而合。我們將持續與友邦保險的持分者就如何滿足他們的期望進行溝通。

本人將於本年度後期退休，本人為在出任集團首席執行官兼總裁期間，友邦保險在努力實現可持續性發展方面所取得的成就及其為所有持分者創造的效益深感自豪。本人欣然將集團首席執行官兼總裁一職交由李源祥先生接任。本人深信在李源祥先生的領導之下，友邦保險將繼續為亞洲的可持續性發展做出積極貢獻。



黃經輝(Ng Keng Hooi)
集團首席執行官兼總裁
2020年3月13日

關於本報告



友邦保險控股有限公司(「本公司」)欣然提呈本公司2019年環境、社會及管治報告(「本報告」),其中詳細介紹我們在環境、社會及管治方面的工作重點以及我們為了在亞太地區實現健康、長久、好生活的承諾所付出的努力。

本報告闡述我們如何解決可持續性發展所帶來的重大問題,並附帶與本公司2019年報相關連的內容。

公司概覽

本公司及其附屬公司(統稱「友邦保險」或「本集團」)是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團,覆蓋亞太區內18個市場,包括在香港特別行政區、泰國、新加坡、馬來西亞、中國內地、南韓、菲律賓、澳洲、印尼、中國台灣、越南、新西蘭、澳門特別行政區、汶萊、柬埔寨和緬甸擁有全資的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的99%權益及印度合資公司的49%權益。

友邦保險今日的業務成就可追溯至1919年一個世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算,集團在亞太地區(日本除外)領先同業,並於大部分市場穩佔領導地位。截至2019年12月31日,集團總資產值為2,840億美元。

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。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡,為超過3,600萬份個人保單的持有人及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

我們的重大問題

在過往的一百年當中，友邦保險在人們最需要的時刻為個人和家庭提供保障。作為市場領袖，友邦保險著重我們財務表現的可持續性發展。我們亦採取措施，瞭解可持續性發展的挑戰在我們所處的各個市場對我們的業務所帶來的風險以及機遇。注重可持續性發展與我們的長期增長以及我們所在社區的包容性發展密不可分。

我們如何識別重大的環境、社會及管治問題

友邦保險的環境、社會及管治委員會(「環境、社會及管治委員會」)監督制訂本公司的環境、社會及管治策略及計劃。環境、社會及管治委員會由本集團執行委員會成員組成並考量投資者、員工、客戶以及監管機構等本集團持分者的意見。委員會亦參考由內部委派進行及由學術機構發佈的研究成果。

環境、社會及管治委員會所發揮的作用在本報告的管治部分有詳盡的論述。

2018年，環境、社會及管治委員會識別了下列五個問題，這一直並將持續是我們以可持續性發展方式營運的努力之核心，並同時支援我們的社區。該等社會及環境問題作為我們增長的關鍵結構性驅動因素，其優先地位保持不變。

- 保障缺口日益擴大
- 生活習慣相關疾病
- 人口老化
- 城市化
- 污染

其他對我們的業務帶來風險和機遇的重大的環境、社會及管治問題載列於下表並將在本報告的各個章節中進行討論。


氣候變化


網絡安全


資料保護


數碼化


多元及包容


有效管治


財務表現


招聘及留任


負責任的營運慣例


員工發展及培訓


員工健康

我們的環境、社會及管治方針

我們在環境、社會及管治方面的努力，其核心是我們以目標為導向的品牌承諾，即協助我們的客戶實踐健康、長久、好生活，以及秉承我們的營運理念，即「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」。



我們致力於解決我們所處市場所面臨的可持續性發展帶來的挑戰、透過減少我們對環境產生的影響以負責任地營運，並透過遵循最高水平的道德準則確保我們一貫以正確的方法營運業務。

友邦保險的環境、社會及管治方針採納了來自於環境、社會及管治委員會以及持分者的意見，突出了我們業務的核心範疇，使得我們能夠解決重大問題並管理受到我們營運影響的主要領域。本報告各個章節詳細論述了上述內容，並透過數據、圖表以及實例加以佐證。

人壽及健康保險業在解決環境、社會及管治問題中發揮的作用

雖然經濟的快速發展極大改善了亞太地區的生活水平，但是此地區依然面臨巨大的社會及環境挑戰。

保險行業一直都在當地社區的社會和經濟發展貢獻方面發揮著重要作用。人壽和健康保險令大眾安心，瞭解他們保護自身、員工以及家人免受不測的需要。我們的保單為數百萬大眾及企業（包括中小型企業（「中小企」）及大型企業）提供保障。

伴隨城市化以及經濟的迅猛發展為區內帶來財富，生活習慣的改變亦打破了以往大眾依靠家人尋求保障及支援的傳統模式。這些變化加大了我們所處社區的保障缺口。

人壽和健康保險以及儲蓄計劃有助解決因上述社會變遷而產生的保障缺口問題，並在為大眾提供多種醫療方案的同時減輕家庭以及國家醫療體系的負擔。

由生活習慣因素及污染所引起的健康狀況惡化導致非傳染性疾病比例上升。全球所有死亡案例當中，超過

70%

由非傳染性疾病所致[1]。



此類死亡個案中有

1,500萬

例為過早死亡，年齡介乎30至69歲。低收入及中等收入國家面臨最為巨大的風險，從而進一步削弱了為減少貧困及為發展所付諸的努力。

於2050年，城市化加上全球人口的整體增長可能令市區人口[2]增加

25億



根據預測，於2050年，亞太地區將有超過

25%



的人口，其年齡超過60歲，經濟增長將因此受到阻礙，公共服務[3]需求也將因此增加。

友邦保險為區內大眾提供保障，總保額達

1.74萬億美元

我們不斷努力迎接挑戰

友邦保險旨在與客戶緊密聯繫並解決他們所面臨的健康挑戰。友邦保險做出了一個承諾：協助亞太地區數百萬大眾實踐健康、長久、好生活。

友邦保險將一如既往應對我們的客戶所需，並在根據人口變化狀況開發產品以及服務的同時與我們的業務夥伴合作，將他們新的專長帶入我們的業務並為我們所提供的服務增值。透過我們的健康計劃，我們鼓勵大眾瞭解並採取行動改善他們的健康狀況。

閣下會在本報告中找到我們在支援我們的客戶治療和復健時，如何透過工作協助預防和提高疾病診治水平的實例。我們旨在為大眾生活帶來積極的改變。對於友邦保險而言，我們「健康長久好生活」的品牌承諾不僅涵蓋保障，而且包括與我們的客戶攜手並協助他們享受長久、積極而又富有意義的人生。

保險亦有助調動儲蓄資產。我們將銷售保單而來的已付保費重新投資於亞洲地區回報豐厚的行業以及產業。作為資產擁有人，本報告的各個章節論述了我們對基礎建設、醫療保健以及其他產業的巨大投資。我們致力於可持續性發展的投資，支持資本市場的成長與發展，並透過對基礎建設以及經濟成長注入寶貴資本推動整個區域的發展。我們亦採取措施，與我們投資組合內的公司商討他們可持續性發展的意識以及表現，並鼓勵付諸行動打造並提升未來適應氣候變化的能力。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

[1] 世界衛生組織2018年報告
[2] 聯合國2014年報告
[3] 聯合國2016年報告

我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險對我們的所有持分者負有公開及負責的責任，其中包括報告我們如何為我們所在的社區帶來改變、解決可持續性發展的挑戰以及在我們所處的市場內創造持久及具有意義的影響。

我們的主要持分者包括我們的投資者、客戶、監管機構、業務夥伴、員工以及代理。

本報告根據全球報告倡議組織(「Global Reporting Initiative」或「GRI」)標準的「核心」選項及金融服務行業補充指引，並經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。友邦保險作為聯合國全球契約的簽署者，亦報告我們在聯合國全球契約十項原則(Ten Principles of the United Nations Global Compact)方面取得的進展。

我們的報告範圍

為了提供對我們的影響及表現的綜合評述，本報告涵蓋了我們具有主要營運控制權的所有業務部門的數據，但未包括我們擁有49%權益的合資公司Tata AIA Life的數據。

本報告結尾備有全球報告倡議組織索引、聯合國全球契約以及香港聯交所環境、社會及管治內容索引，方便檢索我們報告的披露準繩。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2019年報。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(「董事會」)於2020年3月11日審核並批准本報告。

可持續發展目標

可持續發展目標(「Sustainable Development Goals」或「SDGs」)是聯合國制訂的17項總體目標，在兼顧環境的前提下提供和平及繁榮的全球框架。這些目標於2015年被聯合國所有成員國所採納，對亞太地區的各國政府意義重大。

2018年，友邦保險確定並匯報7項可持續性發展目標及其相應範疇的發展情況。在此等範疇我們的業務最具實力推動我們所處市場的變化。本報告匯報了我們對相關可持續性發展目標的支持，並透過實例及案例分析加以說明。2019年，我們亦匯報了我們透過負責任的業務營運，支持可持續性發展目標16，即支持和平、正義與強大機構。

我們對可持續發展目標3的貢獻最為卓著，即透過我們實現健康、長久、好生活這一目標支持大眾的良好健康及福祉。



友邦保險自2016年以來一直是聯合國全球契約的支持者。我們每年向聯合國全球契約十項原則所做的匯報中包含本報告的內容。

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

透過正確方法營運業務



16 和平、正義與強大機構

本章節概述了我們對可持續性發展目標16在和平、公義以及強大機構方面給予的支持。誠如本節所述，我們的良好管治方針與可持續性發展目標16.5及16.6相符，即大幅減少各種形式的貪污及賄賂並建立有效、可信及透明的機構。

強效的企業管治為我們能夠發展業務、實現目標以及為大眾生活帶來積極改變奠定了基礎。

我們採取的方針乃基於本集團「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的營運理念。這一方針應用於我們所有的營運並植根於我們的管治實踐和文化項目中。

環境、社會及管治

環境、社會及管治問題無論是透過規管、持分者看法或是透過對我們客戶健康和福祉的直接影響均會對我們的業務表現產生潛在影響。

友邦保險致力於瞭解這些環境、社會及管治問題、減少我們對環境的影響並解決我們所處各個市場所面臨的重大的健康挑戰。這對我們的地位及營運都極其重要。

所有友邦保險的員工無論是透過遵守我們良好的管治準則還是透過承擔環境、社會及管治方面的工作，均有責任為實現我們環境、社會及管治中的各項重大任務做出貢獻。

友邦保險的環境、社會及管治委員會由本集團執行委員會成員組成，負責監督對環境、社會及管治事務的管理，並整合及解決我們業務中所出現的環境、社會及管治問題。

此環境、社會及管治委員會於2019年召開了四次會議，就我們的環境、社會及管治方針、環境目標、匯報可持續性發展指數以及檢視本報告提出意見。

為了獲得第三方對本集團表現的反饋，此環境、社會及管治委員會於2019年特聘請顧問進行了環境、社會及管治標準及差異分析。此委員會還對最新環境、社會及管治研究、重要持份者提供的反饋以及評級機構報告進行考量，針對與本集團相關的具體環境、社會及管治問題提出看法。

有效的風險管理

投資者在作投資決定時正不斷加大對環境、社會及管治風險的考量。研究表明，能夠更好管理環境、社會及管治相關風險的公司能夠長遠創造更高回報[4]。友邦保險對風險的綜合管理方法確保了我們在業務的各個層面均具備解決相關風險的機制。

友邦保險的董事會對監督本集團的風險管理活動及監控集團範圍內的實質風險負有最終責任，無論此等風險是與行業還是僅與本集團及其業務相關。本集團董事會在這方面的工作由董事會風險委員會和由我們高層人員組成的營運風險委員會及財務風險委員會等執行風險委員會提供支援。

友邦保險的風險管理系統確保我們整個集團具備識別、量化、監控以及匯報風險的能力和流程。本董事會及其各業務單位主管負責審核這一系統，確保系統在各地的業務環境及相應情形下行之有效。

我們根據風險管理系統中規定的流程解決環境、社會及管治相關風險，並根據對我們營運產生的風險的本質將此等風險予以分類。資料保護、網絡保安、人員管理及負責的業務慣例均有可能對營運產生即時影響，因此被視為營運風險。長期挑戰如污染和生活習慣風險因素影響我們所處各個市場的大眾的健康及福祉，被視為保險風險。這類新近出現的社會、環境及管治事務會由董事會風險委員會、執行風險委員會或在環境、社會及管治委員會內部予以討論。

友邦保險進行情景測試及業務可持續性發展分析，確保投放充足的資金為我們的保單持有人提供保障，同時確保我們的業務在受壓的情況下仍能持續發展。如要獲得關於我們的方針的更多詳情，請參閱2019年報第285頁。

我們的內部審核團隊對我們核心管控的成效提供獨立保障並就提升管控提供必要建議。此團隊致力於解決一系列目前及新近產生的環境、社會及管治風險，譬如人員管理、技術及資料私隱等，確保恰當管控此等風險的措施到位。

友邦保險意識到長期的環境、社會及管治風險譬如氣候變化、污染及與生活習慣相關的非傳染性疾病對我們所處市場具有嚴重影響並需要透過業務營運、政府及廣大民眾的共同努力予以解決。友邦保險旨在透過我們各個環境、社會及管治成員機構的內部磋商，以及透過我們的業務擔當主動角色，持續致力於實踐區內的健康、長久、好生活並解決此類問題。



風險管理文化

有效的風險管理包括對環境、社會及管治風險的管理當中的重要一環就是強大和堅韌的文化，這包括一個機構在面臨機遇及管理風險時的表現。強烈的風險意識作為友邦保險所需的豐富文化中的一個部分，與我們風險管理系統息息相關。我們的願景和目標，尤其是我們以目標驅動的品牌承諾，與我們強大及可持續發展的文化一脈相承。

友邦保險的營運理念和行為準則(「該準則」)進一步描述了對職業操守、識別風險行為以及認清匯報潛在風險的渠道的期望。頻繁舉行的培訓和內部傳訊確保了所有員工及代理均熟悉如何匯報各種風險相關問題。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

[4] MSCI 2019 年報告

負責任的營運慣例

我們的客戶對我們的業務以及我們以往為區內數以百萬計的大眾提供保障及財務安全的能力給予了高度信任。我們為長期營運以來取得的成功感到自豪，並且珍惜我們透過誠信營運成為廣受信賴的公司而贏來的聲譽。

行為準則

我們優良的管治方針的核心在於我們的行為準則。該準則為我們如何在任何時候開展業務提供了清晰的指引，並適用於友邦保險的所有員工。該準則彰顯了我們「與對的人，以對的方法做對的事……成果將隨之而來」的營運理念，亦明確了我們應該如何保持最高水平的職業操守，此舉對保持客戶、代理、分銷夥伴、監管機構以及投資者在內的所有持分者對我們的信任並與之建立可持續性發展的關係至關重要。

該準則已被翻譯成六種語言，所有入職友邦保險的員工都必須參加培訓熟悉守則的內容。所有員工每年都必須完成熟知和遵守該準則的認證。準則方面的培訓與業務誠信領導課程相輔相成，為友邦保險的領袖在處理牽涉道德的兩難局面時提供實用的技巧。

友邦保險期望所有員工都履行最高誠信及行為準則的責任並舉報所有違規行為。我們相信我們提供的環境以及我們所具備的處理流程使得員工無需懼怕或猶疑地發現及舉報違規事務。所有違規行為將受到紀律處分，其中可能包括視乎情形而被解僱。友邦保險的業務合作夥伴，包括代理人、供應商以及分銷夥伴，均應採用相似的準則並遵守和我們的員工一致的盡職原則。

如需進一步詳情，我們邀請閣下透過此處鏈接查閱我們的行為準則。

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所有牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的業務往來中提出、收受、支付或授權任何賄賂或任何形式的貪污。

本集團的反貪污政策（「該政策」）訂立了在我們所有營運中均須遵守的嚴格準則。所有員工必須參加反貪培訓。我們不時進行審核和評估，監督員工是否合規。規定亦明確了為確保合規員工所需承擔的職能及責任。我們的各個業務部門負責流程實施及管控，降低貪污風險，確保符合本集團準則及當地所有相關法規。

防止欺詐

友邦保險致力於遵守準則中所規定的高標準的道德規範，並支持採用零容忍的方法處理欺詐。友邦保險的反欺詐規定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。我們的營運單位根據此規定採取行動，防範並促進盡早發現欺詐行為，保障客戶以及友邦保險的權益。

友邦保險評估及調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如果指控或嫌疑屬實，友邦保險會盡力以公平及均衡的方式採取紀律行動。其他有可能採取的措施包括取消員工相關福利、向執法機關通報欺詐行為並要求予以懲處或就員工所觸犯的欺詐尋求司法援助。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

舉報政策

友邦保險為我們的所有持分者，包括員工、分銷商、客戶以及供應商提供渠道，反映他們對有違準則或其他未能達至本集團所提出的高標準的行為的擔憂。

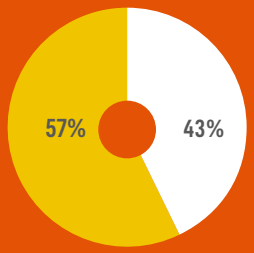


友邦保險堅持實施完善的舉報制度，旨在透過多重舉報渠道處理對違規及不當行為的舉報，其中包括由第三方管理並容許匿名舉報的二十四小時、多語種的合規熱線。

友邦保險調查和評估所有指控。本年度透過內部渠道（如人力資源部、審計部及合規部）的舉報個案佔總舉報個案的57%。透過道德熱線的舉報由本集團的合規部處理。本集團的審計委員會負責監督舉報制度。本集團的內部審計部及合規部定期向審計委員會報告舉報個案種類、數量以及調查此等個案所取得的進展。友邦保險對舉報人的保護政策嚴禁對本著良好意願舉報違反或涉嫌違反守則的員工實施任何形式的報復。

如需瞭解有關道德合規熱線的更多詳情，請參閱此處。

2019年按舉報渠道劃分的舉報個案



我們針對反洗錢及反恐融資實施的方針及制裁

友邦保險致力於嚴格遵守所有適用於反洗錢／反恐融資的法規，並防止產品及服務為清洗黑錢和恐怖活動融資所用。

友邦保險的反洗錢／反恐融資規定及指引制定了本集團反洗錢／反恐融資制度的詳細要求。制度中包括根據風險評估方針進行客戶盡職調查、持續監控、舉報可疑行徑、培訓以及存儲紀錄。友邦保險使用完善的反洗錢／反恐融資監控軟件及網絡工具監察風險狀況並監控客戶活動。

所有新入職員工都必須完成反洗錢和反恐融資培訓。專屬代理亦必須接受相應的反洗錢／反恐融資培訓。此外，本集團經濟制裁合規規定及指引制訂了相應準則並根據制裁制度管理與政府、個人以及企業實體的交易風險。

資料保護及網絡保安準備

我們在提供產品及服務時基於客戶、員工以及業務夥伴對我們的信任索取一系列的敏感資料。為保護此等資料，友邦保險在整個集團上下制定了完備的資料私隱合規制度，確保穩妥地保護我們的客戶以及業務資料並遵守相應的資料保護法規。我們的所有員工和代理在入職友邦保險時都會透過課堂或者上網學習合規制度，並會定期透過針對妥當處理資料、違規舉報以及網絡欺詐的培訓和溫習活動加深對此制度的認識。所有員工和代理都必須維護客戶個人資料，不得向未經授權方披露客戶資料。

友邦保險致力於維護客戶、業務夥伴、員工以及持份者的權益，確保一流的資料保安水平。友邦保險的資料保安政策符合行業領先標準，保證了我們的系統、業務流程以及資料的安全。

本集團的首席技術及營運總監以及專責資料保安的團隊監督整個集團的技術風險管理的質素、貫徹以及網絡安全。此團隊透過發現異常狀況、有效解決網絡保安事務、提升防範管控以及投資保安分析，一貫專注於保護友邦保險免受網絡威脅。我們還與領先的資料保安服務供應商合作，進一步提升我們保障

安全營運環境的能力。友邦保險專注於透過使用分類和威脅模擬技術，保障我們的重要資產免受網絡威脅。

這包括專注於處理我們客戶資料的關鍵系統、重要的業務支持流程以及專為解決這一範疇內的網絡風險而設的軟件。



資料保安部的總監處理所有的網絡保安問題，並直接向集團技術管治部門主管匯報。友邦保險相信網絡保安是每個員工應盡的責任。因此，我們透過網上意識和防範培訓以及定期進行包括事故管理演練在內的網絡防範評估，教導我們的員工如何保護自身以及友邦保險免受網絡威脅。友邦保險亦參與行業測評，如在2019年8月舉行的馬來西亞資本市場網絡保安模擬測評中友邦保險名列前25百分位。

友邦保險亦持續大力投資於包括雲端保安、數據保護及流動應用程式保安在內的資料保安技術，確保有充分的營運管控配合我們的資料保安目標。舉例而言，我們所有的雲端服務供應商都必須遵守我們的編碼準則(Cryptography Standard)。

適切的資料保護控制措施亦被整合進入相關的營運流程並由我們的資料保安團隊定期測試。譬如在我們保險代理的銷售流程及我們的日常營運中所採用的互動式銷售點(iPoS)及互動式流動辦公室(iMO)系統已經配備了執行監控及資料保安功能，這些保安措施包括用戶認證，確保了儲存的客戶資料的安全。

友邦保險透過第三方保安評估流程，審核我們的服務供應商的資料保安水準。此流程根據行業標準如ISO27001以及美國National Institute of Standards and Technology所制定的準則，定期對我們的服務供應商的包括資料保安及加密在內的保安管控措施進行綜合評估。友邦保險亦評估私穩影響，避免或減少對資料私穩產生的不利影響，並確保我們應用適切的保安措施。

只有在獲得相應批准及有必要知曉的情況下方可提供客戶資料，而且需要再次認證確認資料依然正確。

最後，友邦保險亦購買了網絡安保保險，為我們的業務在遭遇由外部導致的網絡事故時提供進一步的保障。

供應鏈管理

我們與我們業務範圍內眾多不同的產品和服務供應商合作。正如我們的供應商行為守則(「供應商守則」)中所述，可持續發展是我們供應鏈中的重要一環。

供應商守則的制訂與本集團的行為守則相輔相承。供應商守則適用於我們所有的供應商，並且參照了聯合國人權宣言以及友邦保險環境、社會及管治成員盟約等國際公約。供應商守則鼓勵供應商健全的環境、社會及管治操守和以誠信處事的文化，並且確保在挑選供應商時考量這些因素。

作為一個集團，我們與環境、社會及管治操守表現理想的供應商合作。我們認真履行盡職調查，這也構成了我們供應鏈管理及監控體系中的一環。調查流程包括進行必要的供應商及第三方評估以及透過我們的供應商登記流程要求選定的材料供應商提供僱傭和環境處理資料。

友邦保險亦鼓勵供應商減少能源消耗及碳排放足跡，並提倡使用環保技術。

友邦保險的私隱政策聲明對外公開並可透過此處參閱。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

服務客戶

我們擁有超過3,600萬份個人保單及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員。隨著我們積極聯繫並培養與客戶的長期關係，我們客戶基礎的規模及覆蓋面增強了我們對所處社區的影響。

實踐我們健康、長久、好生活的承諾要求我們在每次與客戶的接觸中透過有效的方式服務客戶，使得我們深入瞭解客戶的獨特需求並滿足他們的要求。

客戶細分

協助我們的客戶改善健康狀況要求我們更清楚地瞭解他們的需要。因此，我們透過研究瞭解不同客戶群體的需要並提供配合他們需求的產品及服務。在香港，我們的客戶細分模式根據客戶的各個生命階段、態度以及舉止提供了對不同客戶的全面分析。這一研究協助我們開發出諸如客戶分類工具包一類的數字化銷售工具，支援我們的團隊以及代理服務客戶並滿足他們的切實需要。

我們於2019年強化了這一客戶細分模式，協助我們深化了對香港的醫療保健、民事服務、教育、銀行以及金融這五大專職行業的瞭解。同時，我們亦透過投資，加深我們對中小企業這一香港經濟及社會的重要組成部分的瞭解並滿足他們的需要。這使得我們能夠制定計劃，更好地滿足我們所處社區的客戶需要。

聆聽客戶意見

為了瞭解如何在客戶所處的不同階段提升客戶體驗，友邦保險推出一項名為Voice of Customer的綜合項目，其中包括一年一度的客戶關係問卷調查、一年一度的分銷商問卷調查以及持續進行的實時閉環式客戶反饋系統三個核心環節。在去年的環境、社會及管治報告中我們曾對實時閉環式客戶反饋系統做過專門介紹，這一系統在我們與客戶的重要會晤後隨即為我們提供客戶的反饋意見，使我們得以延續與客戶的溝通，持續做出改善，更好地服務客戶所需。這一系統已經在中國內地以及馬來西亞投入使用。

客戶問卷調查協助我們從客戶角度瞭解潛在問題及其起因，從而能夠在服務客戶期間更好地滿足他們的需要。透過分銷商問卷調查，我們能夠瞭解如何更好地支援我們的代理以及銀行保險合作夥伴，從而為客戶提供更佳的服務。在完成問卷調查後，跨職能團隊將檢視調查結果並針對發現的問題制定行動方案。這類調查結果最終協助我們提升客戶服務體驗，促進客戶保留、再購買以及客戶推薦。

我們的Voice of Customer項目以及多項提升客戶體驗的方案獲嘉許，我們於2019年在中國內地市場的淨推薦值力壓同儕榮膺首位。

處理客戶投訴

友邦保險具備統一的指引處理各個業務部門的客戶投訴，其中包括清晰的處理客戶事務的步驟、規定以及檔案記錄。客戶可以透過我們的網站以及保單瞭解投訴的渠道。我們力爭恰當並迅速地處理所有投訴及調查。

我們各個業務部門均配備了處理投訴的資源，其中包括安排專人在合理的時限內處理投訴。我們亦制定了必要時向管理層上訴的流程，其中包括與集團總部的溝通專線。



關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

最佳團隊

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

友邦保險始終是以人為本的業務。

在友邦保險，讓我們的員工取得成就，對我們服務客戶以及讓我們所處社區實踐健康、長久、好生活均至關重要。

在我們「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的營運理念的指引下，我們致力於扶植提倡招聘、培育以及挽留表現優異員工的文化。

我們的員工團隊概覽

截至2019年12月31日，友邦保險共有

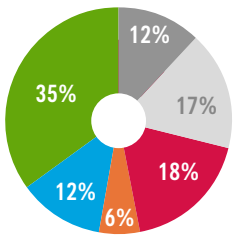
23,149

名員工

其中包括全職、兼職以及合約員工[5]。

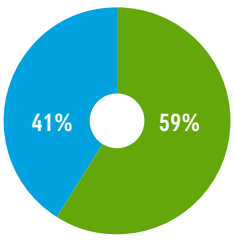
分佈於各市場[6]的員工

按市場

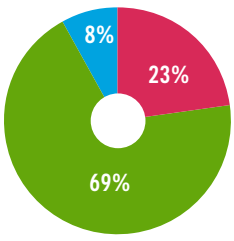


員工人口結構一覽

按性別



按年齡



友邦保險的團隊亦包括亞太地區內數以萬計的代理

5 包括本集團合約員工但撇除實習生、代理以及Tata AIA Life員工。

6 員工總數之百分比 – 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我們共享服務中心之員工。

文化及員工參與

友邦保險秉持最高水準的職業操守，並為我們成立一百多年以來，始終堅持奠定我們成長的價值而感到自豪。信任是我們為亞太地區內數以百萬的客戶提供的產品和服務的核心，亦是我們在工作中與客戶以及所有其他外部持分者溝通的關鍵。

友邦保險的行為守則，制定了我們應該如何保持這份信任，並反映了我們「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的營運理念。此守則將操守及強大的風險管理融入友邦保險員工所作的所有決策之中，為友邦保險在任何時候該如何開展業務提供了清晰的指引。

為了協助培養友邦保險文化，所有新入職員工都必須參加入職培訓並完成一套以我們的行為守則為主的網上課程。我們的各個業務部門均具備完整的學習及培訓體系，保持採用統一的方法培訓人才並協助打造我們整個區內的文化。

友邦保險致力於創造並保持積極的工作環境，讓員工免受欺凌、歧視以及騷擾。我們鼓勵員工透過同上級和人力資源團隊的溝通以及合作解決問題。另外，我們亦鼓勵員工透過聯絡合規部門或友邦保險全天候道德操守熱線暢所欲言、提出擔憂或舉報失當行為。

員工參與

持續創造合作包容的工作環境、並著重員工參與一直是友邦保險工作的重中之重。

我們在過往的九年中每年都進行蓋洛普Q12問卷調查，協助我們觀察各個業務及職能部門的員工參與度。此項問卷調查為加大我們員工的參與度以及制定策略以作出相應改善提供了具價值的參考。

2019年，我們97%的員工參與了此項問卷調查，而且本集團所獲的員工參與率評分連續第三年位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準首四分位數。



獲嘉許的僱主表現

我們於2019年被評為理想僱主，並贏得了多個極富聲譽的本地、區域以及國際獎項，其中包括：

- 友邦保險集團獲列入《福布斯》2019年「全球最佳僱主名單」(Global 2000－World's Best Employers 2019)。
- 本公司連續第三年入選「彭博性別公平指數」。本公司亦於2020年獲納入該指數。
- 為表彰我們在領袖發展課程方面的卓越績效，AIA Leadership Centre(有關更多詳情載於第22頁)獲歐洲管理發展基金會(European Foundation for Management Development或「EFMD」)認證的「企業進修改善流程」(Corporate Learning Improvement Process)或「CLIP」認證。友邦保險是目前全球唯一獲得此認證的壽險公司。
- AIA中國、AIA泰國以及Tata AIA Life分別獲Kincentric Best Employers計劃(此前為怡安最佳僱主計劃)頒發「最佳僱主」獎，本集團亦獲該公司頒發亞太區「最佳僱主」獎。
- Philam Life、AIA台灣以及AIA泰國獲HR Asia評選為「亞洲最佳企業僱主」。
- AIA泰國獲Top Employers Institute頒發「泰國最佳僱主」獎。
- AIA越南獲The Great Place to Work Institute表彰為「最佳職場」。
- AIA斯里蘭卡獲The Great Place to Work Institute表彰為斯里蘭卡「最佳職場」之一以及「女性最佳職場」之一。
- AIA馬來西亞獲GTI Media頒發「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」的保險業優勝者。
- AIA新加坡獲GTI Media評選為「新加坡100家最佳畢業生僱主」的保險及風險管理業優勝者。

員工流失率

集團於2019年[8]的員工流失率[7]為13.5%，較2018年下降，反映我們挽留表現優異的員工的能力。

亞太地區提供了大量就業機會，對技術人才的需求及競爭持續增長。我們根據行業標準密切留意我們員工的流失率狀況，協助我們瞭解員工的參與程度，從而確保我們為員工提供計劃以及機遇會創造一個可以令他們充分發揮所長並和友邦保險共同發展的環境。

按性別劃分員工流失率

女性

12.9%



男性

14.5%



按年齡劃分員工流失率

30 歲以下

20.9%

-30

30-50 歲

12.5%

30-50

50 歲以上

4.3%

50+

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

[7] 不包括本集團定期合約員工、非自願離職員工以及Tata AIA Life員工。

[8] 友邦保險於年內就長期員工自願離職分類作出適度調整。按可比較基準，長期員工自願流失率由2018年的15.9%下降至2019年的13.5%。

人才發展

員工才華發展

人才發展是我們的主要策略性優先任務。我們扶植學習環境，支持發展我們員工的重要技能。我們相信透過培訓，可以幫助員工勝任目前承擔的工作、並為他們長期於友邦保險從事具有意義的工作奠定基礎。我們採取全面的學習及培訓方法，透過工作實踐、合作項目、課室和網上學習、輔導以及培訓等活動逐步教授知識和技能。

2019年，我們在檢視後對本集團現行的學習及培訓體系進行了升級。升級後的體系旨在為我們處於不同職業階段的員工提供支援，推動我們學習及培訓方法的變革，並透過培養具備所需及相關技能的人才支持我們的業務發展。

所有友邦保險的員工在接受必要培訓的同時亦被賦予學習的機會。數字化的學習內容和教授方法將持續在友邦保險的學習及培訓中發揮重要作用。2019年，我們的現有平台Catalyst運用於集團總部以及我們的多個業務部門。隨著我們全新的人力資源資訊系統於2019年推出並於2020年在整個集團內投入使用，我們的各個業務部門以後將能夠使用這一新的數碼化學習平台。

為了確保我們的計劃創造業務價值並培育我們的未來人才，我們定期檢視員工的反饋、課程設計以及培訓資料內容。

2019年，我們亦在制定領袖培訓方案方面邁出了重大一步。我們推出了名為「SPARK」的專為最高層員工而設的全新領袖培訓計劃。這一全新計劃將是我們領袖培訓策略的一大轉折，並為我們在2020年及其後推出其他新的計劃奠定基礎。

我們亦於近期更新了組織內部各級員工所需品行的系統指引，清楚介紹並交流我們領袖所需的特質(Leadership Essentials)，進一步培養並加深我們的文化影響，實現員工的長期發展。

按性別劃分平均培訓時數[9]

女性

15.4 小時



男性

15.5 小時



按員工級別劃分平均培訓時數

初級員工

13.7 小時



中層管理人員

20.5 小時



高層管理人員

26.2 小時





本部分披露的內容支持可持續發展目標4.4，即為了求職、理想工作和創業提高包括技術和職業技能在內的相關技能組合的水平。

[9] 不包括AIA緬甸、Tata AIA Life以及由CommInsure轉職之員工的培訓時數。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

AIA Leadership Centre

為支援我們的人才培育策略，我們繼續在座落於泰國曼谷並擁有世界一流學習設施的AIA Leadership Centre（「ALC」）提供首屈一指的培訓課程。ALC著眼於友邦保險的策略及管治核心，持續透過為我們的高層管理人員、代理團隊負責人員以及重要合作夥伴的高層管理人員提供專屬的培訓計劃，令我們的人才培育脫穎而出。目前ALC的營運已經進入第四個年頭。2019年，ALC共舉辦超過250場活動及逾25次專屬培訓。

2019年，EFMD為了表彰ALC在人才培育方面的優異表現，特對ALC授予CLIP認證。EFMD是國際公認的商學院及企業大學認證機構，機構成員超過900並遍佈全球91個國家。EFMD在對ALC授予CLIP認證之前，特參照國際準則對ALC進行了嚴格的評估，評估包括檢視我們的策略定位、課程、院系、市場宣傳、供應商、創新以及綜合學習設施。友邦保險是目前全球唯一獲得此認證的壽險公司。

繼任及機構策劃

我們致力於維持強勁的人才管道，並透過一年一度在整個集團範圍內進行的機構及人員綜合評估持續發掘不同人才，協助高層管理人員制定重要職位的繼任計劃。本集團於2019年多次透過內部提拔員工擔任管理職位包括最高層管理職位，印證了我們的人才培訓方案以及整個集團範圍內的繼任計劃方面所取得的成功。

員工輔導、培訓及實習

目前我們集團總部以及多個業務部門為輔導以及培訓提供支持。這些輔導及培訓項目旨在擴展我們員工的社交網絡、透過輔導取得進步並促進跨部門以及跨級別之間的溝通。

2019年，我們為數百名實習生提供在我們各個業務部門實習的機會，並在集團總部以及多個業務部門推行結構性短期和長期的實習計劃。我們的計劃為實習生提供就職於友邦保險的親身體驗，並讓他們有機會在快節奏以及以客戶為導向的環境下學習重要的技能。我們的計劃也為我們識別業務的未來人才提供良機。

友邦保險的實習體驗

「我一直夢寐以求到友邦保險實習的機會。友邦保險擁有令人振奮的工作文化。我跟隨精明強幹和經驗豐富的員工工作，他們都充滿熱情地協助亞太地區的以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活。經過實習，我學習到透過贊助活動擴大傳訊影響並更加注重工作細節。我的上司和輔導人在實習期間為我提供了莫大幫助，並允許我發揮所長為不同項目出力。

我是來自於全球各地的眾多實習生中的一員，並於這個暑假在友邦保險集團總部工作。這次實習賦予了我一個結交新的朋友以及瞭解其他文化的機遇。透過實習，我明白到團隊合作的重要性、學習到如何闡述並自信地表達自己的觀點並瞭解到友邦保險在亞太地區經濟發展中所發揮的重要作用。」



Mashiat Sharif
透過 Asian University 提供的女性實習生計劃成為企業傳訊部實習生

嘉許及獎勵我們的團隊

我們所有的獎勵計劃綜合了具有市場競爭力的財務及非財務獎勵方式，用以吸引、凝聚及挽留員工，激勵他們協助友邦保險執行其短期及長期業務目標。

我們核心的獎勵計劃與我們的「Performance Development Dialogue」計劃緊扣，後者旨在讓人事經理評估其員工的表現和行為，並建議適切的培訓活動以協助員工達至既定的事業目標。「Performance Development Dialogue」計劃不僅關注員工取得的成果，同時也同樣關注他們如何實現自己的目標。

我們的福利和員工健康計劃相輔相承，協助我們的員工及其家人實踐健康、長久、好生活。舉例而言，我們持續在不同業務部門提供彈性福利，為我們的員工提供更多選擇。我們於本年度在集團總部試行一項新的員工健康計劃，關注所有總部員工的生理、心理以及財務健康。我們持續透過AIA Vitality會員、團隊競賽、體檢等計劃為員工提供支援。

我們的部分業務部門提供彈性工作時間、健身室、健身會籍折扣、其他運動和休閒設施以及母嬰室。我們鼓勵員工保持活力、瞭解自身的健康狀況並採取行動愛護自己的健康。

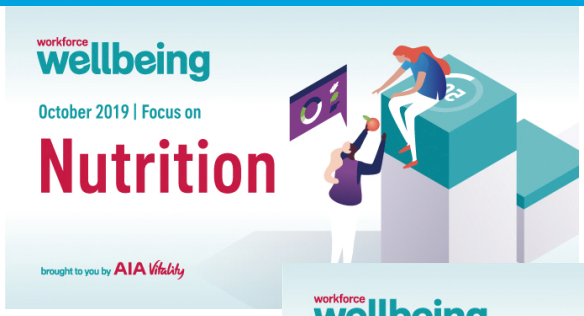
我們亦很自豪地透過僱員購股計劃為我們的員工提供成為友邦保險持分者的機會。2019年度的合資格員工比例以及參與購股計劃的員工數量均增長至此計劃推出以來的最高水平。



關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

集團總部員工健康計劃

2019年4月，友邦保險集團總部推出了一項為期一年的照顧員工體格健康、情緒以及財務健康的健康和福利計劃。同時，來自於人力資源部、AIA Vitality、策略部、企業解決方案部和醫療康健部的工作人員組成了跨部門團隊，合作制定一系列的活動，幫助員工改善他們的體格健康、情緒以及財務健康狀況。





透過是項計劃，集團總部的員工參與健康檢查及評估、工作處所健康諮詢、講座以及數碼健康解決方案，之後再透過內部傳訊將員工的看法及反饋與可行的方案相匹配。

問卷調查和所得數據顯示，影響員工日常健康的最常見因素，包括肌肉錯位、消化不良、睡眠不足以及職場相關的壓力。根據這些發現，員工健康團隊透過特別宣傳推出各種照顧員工需要的方案。

超過83%的參與AIA Vitality最健康職場問卷調查(AIA Vitality Healthiest Workplace Survey)的受訪者提出了肌肉錯位問題。根據這一反饋，本集團採取了一系列的措施，解決因工作中的坐姿問題而為員工帶來的不良影響。友邦保險亦為員工提供專業人體工學培訓，並透過內聯網和海報，介紹簡易拉伸軀體以及保持理想坐姿的技巧。其他廣受員工歡迎的活動還包括座椅瑜伽課程及每月一次的按摩服務。

同時，各個辦公室的健康檢查以及網上疾病風險評估顯示，在參與檢查和評估的員工中，有超過30%有患糖尿病、心血管疾病以及癌症等非傳染性疾病的風險。就這一隱患以及不少員工反映消化不良的問題，員工健康團隊推出了一項營養輔導方案，鼓勵員工關注營養和健康之間的聯繫。我們亦為員工提供了一個數碼營養輔導手機應用程式，並由程式中的虛擬輔導員協助員工追蹤並改善生活習慣。

睡眠對體格和心理健康都非常重要。然而，AIA Vitality最健康職場問卷調查結果表明，20%的集團總部員工在工作日期間，每晚的平均睡眠時間不足七個小時。為了解決這一睡眠不足的問題，本集團採取了多項措施，其中包括由睡眠研究專家和輔導員主持的睡眠科學講座。本集團亦透過舉辦為期兩週的睡眠比賽，鼓勵員工逐步透過些小改變提升睡眠質素並在每晚增加一個小時的睡眠。在友邦金融中心和合和中心工作的高級管理人員接受單獨輔導，並藉助輔導提供因應他們自身情況的實用建議以提升睡眠質素。

為了鼓勵在我們職場關於心理健康的重要討論，我們著重於促成此等討論並提高員工對此的意識。相關計劃包括由City Mental Health Alliance Hong Kong為全體員工提供的全面心理健康意識培訓以及為各級管理人員提供的培訓課程。

員工健康計劃將友邦保險的品牌承諾傳遞至我們的工作場所。集團總部員工藉此努力實踐健康、長久、好生活的體驗將為後續在我們所有業務部門推行的健康計劃提供參考，並協助我們為企業客戶制定員工健康策略。

多元及包容

友邦保險深信員工多元化和具備才華的力量可以創造價值並實現我們客戶和持分者的期望。多元文化和包容的環境促進創新及做出更佳決策並提升適應環境以及解決問題的能力，從而進一步發揮我們在推動所處區域的社會經濟發展中的作用並使友邦保險成為一流的工作場所。

我們在包容方面所做努力的是絕不姑息包括種族、膚色、宗教、性別、國籍、年齡、傷殘、軍中服役、婚姻狀況及性取向在內的各個不同層面的任何形式的歧視或騷擾。

我們的招聘流程根據準員工的實力以及經驗對其進行評估。招聘、薪酬、晉升及解僱決定乃基於表現釐訂，並通過公平、透明及問責的程序進行。

我們包容和不得歧視的方針包含在我們必修的網上操守培訓中，所有友邦保險的員工在入職培訓時都必須完成這個培訓。另外，我們為所有員工制定了防止騷擾政策及網上學習課程，規定了員工需要遵守的工作行止和專業素養以及在違反規定的情況下的上訴渠道。

截至2019年12月31日，本集團59%的員工[10]為女性。我們很自豪能成為本地區女性的理想僱主之選。與此同時，我們致力於提供包容的工作環境。

我們的員工來自多個年齡組別。截至2019年12月31日，我們64%的員工屬於Y及Z世代。我們認識到在制定政策及方案時瞭解不同年齡階段的員工的需要十分重要，並努力確保我們為各個年齡階段的員工創造包容的工作環境。

友邦保險亦明白多元文化對有效管治及決策的重要。本公司董事會成員涵蓋多元的國籍、種族、教育、年齡和經驗背景。

40%

我們40%的高層管理職位由女性擔任。



60%

我們60%的中層管理及初級職位由女性擔任。



5 性別平等

本章節披露的內容與可持續性發展目標5.5一致，包括女性性別平等，及確保全面和有效參與並在政治、經濟及公共生活的所有決策層面能成為領導層的平等機會。

[10] 此乃本集團長期及合約員工，不包括TATA AIA Life員工。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

員工交流網絡

本集團在各個當地市場都設有員工聯誼網絡，拉近員工距離，推動員工的職業及個人發展並打造包容的工作環境。

由我們員工領導並獲得我們高層管理人員贊助的Women at Work委員會是我們的聯誼網絡的範例之一。此委員會多次舉辦員工社交活動和職業發展研討會，並提供各種機會支持實現性別平等。為了支持我們在香港的女性員工的聯誼網絡活動，友邦保險成為了Women in Finance Asia Network以及30% Club的香港約章的成員。30% Club旨在培養各行各業的多元化人才，以促進各級機構的性別平衡。

2019年，AIA澳洲與AIA Australia Social Club攜手推出了Pride Ally Network。參與Pride Ally Network的員工每季聚會，並透過友邦保險的內聯網與他們的同事交流，分享他們各自的體驗和主張。

友邦保險於2019年連續第三年獲納入彭博性別公平指數，此指數每年發佈一次，以彰顯致力於公開報告性別分佈和推動婦女平等的公司。

在我們所獲得的其他當地獎項中，AIA新西蘭獲得2019年White Camellia Awards獎項七個類別獎項中的三個獎項並被評為最高優勝者，以表彰其為創造包容的環境所付諸的努力。The White Camellia Awards獎項嘉許致力維護「婦女賦權授能原則」(Women's Empowerment Principles)的機構，這是一項由聯合國婦女署和聯合國全球契約聯合推出的舉措，鼓勵職場性別平等。AIA新西蘭亦於同年因為其實施的多元及包容方案獲頒Financial Services Council Awards獎項中的創新及健康獎。

「友邦保險澳洲提倡多元及包容文化，允許員工保持自我及自我發展。我非常自豪能在友邦保險工作，友邦保險將所說的包容付諸於行動，並鼓勵員工在工作中保持本色。同時，我對創造一個可以令員工感到安全和放心的環境充滿激情。這些都是友邦保險澳洲將主張多元化、平等權利以及有志於為團體貢獻力量的員工組織在一起並推出 Pride Ally Network 的原因。」

Mitchell Whelan
友邦保險澳洲高級人才招聘專家



工作方式現代化

我們於2018年開始著手進行一個長期策略性方案，透過一套全新的人力資源訊息系統及全球流程設計提升我們的業務洞察力和營運效率。我們在2019年整個年度中與各個業務部門[11]緊密合作，截至2020年年初，我們這套新的系統和全球流程已經在我們的各個業務部門投入使用。透過是項方案，我們將能夠為員工提供更佳以及更人性化的體驗並賦予人事經理相應權限。





工作場所的安全

友邦保險致力於為所有員工、代理及來訪客戶提供一個安全而有保障的環境，並在我們的所有處所進行防火演練。我們的企業安全管治框架適用於所有業務部門，並包括一套關於出埠公幹的基本要求。我們亦定期與員工分享旅遊警報並溝通相關旅遊資訊。

空氣質素是我們部分市場所處的城市擔憂的問題。因此，我們採取措施確保我們的員工在健康的環境下工作。我們集團總部及AIA香港的辦事處獲得了「優良室內空氣質素」認證。我們亦監測我們位於新加坡、馬來西亞、印尼及菲律賓的辦事處的空氣質素。在中國內地的營運中，我們為多個辦公區域安裝了空氣淨化器。如需瞭解友邦保險減少排放措施的詳情，請參閱本報告中《負責任的營運》章節的內容。

[11] 撇除AIA緬甸以及Tata AIA Life。

代理學習及培訓

自從推出最優秀代理策略以來，友邦保險便專注於培養業內最佳代理，使得我們在為客戶提供的建議質素以及針對客戶具體需要提供相應解決方案的能力方面均脫穎而出。

友邦保險透過數碼化教室和流動學習平台運用創新培訓和發展方法，並由2018年開始提倡透過網上學習培訓代理。我們透過結構清晰的課程鼓勵正確的行為，使我們的代理更加有效率地工作。這包括訓練方案、網上評估、學習資料以及課程評估，並全部可以在無紙化環境下透過流動裝置實現。我們內容廣泛的網上平台(ePlatform)可供身處各個市場的培訓人員使用，平台下內容包括為代理以及代理團隊負責人而設的培訓課程，可協助確保我們的最佳準則在整個集團範圍內得以適切分享及強化。

AIA Vitality與我們為代理而設的產品培訓流程相連。我們積極鼓勵我們的代理與客戶就後者如何切實改善自身健康及福祉進行交流。

此外，我們持續與專職培訓機構合作，提升我們的代理團隊領袖計劃，其中包括推出為負責協助領導我們的代理團隊的高層員工提供的LIMRA CIAE培訓。我們亦透過代理團隊高層管理人員計劃為集團總部以及各個業務部門的代理團隊高層制定了正式的訓練方案。

同時，我們於本年度對泰國、馬來西亞、越南、印尼以及菲律賓的高質素招聘(Quality Recruitment)培訓的內容以及基礎配備予以強化，透過本地化及定制化的內容為首年入職的代理提供更好的培訓。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

Sophanytil Thorn是AIA柬埔寨的一名人壽保險策劃師。她和我們分享了入職友邦保險以及做出這一決定對她的人生帶來的影響。



Sophanytil Thorn（左二）與家人。

「在我入職AIA柬埔寨之前，我曾在酒店行業工作超過10年。我喜歡之前的工作，但之前的工作收入不足以我支付包括住房在內的各種開支。我努力堅持積極生活，並為了我的家人不斷尋找新的工作機會。

我幸運地結識了AIA柬埔寨的業務總監，並經其介紹擔任我目前的友邦保險人壽保險策劃師這一職位。我非常喜歡友邦保險的工作環境。透過在日常工作中使用先進技術、接受一流培訓及與鼓舞人心的同事合作，增強了我的自信和工作樂趣。我亦達至個人目標，成為了AIA柬埔寨的首名百萬圓桌會[12]會員。

我的家人現在擁有更好的生活和更有保障的未來。我們有了新的住所，我的孩子就讀於更好的學校。我目前工作與生活之間的平衡亦優於我從事酒店行業的那段時期，而且我現在彈性的工作時間使我可以有更多時間陪伴孩子。

柬埔寨的經濟發展迅速。我希望柬埔寨可以繼續繁榮昌盛。但很多人仍然沒有保險而且對保險產品一無所知。我喜愛我的工作不僅是因為它幫助我支持我的家人，而且是因為它為我提供了協助他人規劃未來並保護他們切身利益的機會。柬埔寨的人民正變得更加富裕，但他們缺乏運動，而且他們的飲食也不如以往健康。因此，改善我的客戶的健康並協助他們健康、長久、好生活對我意義重大。」

[12] 百萬圓桌會是國際公認的人壽保險及金融服務業之卓越指標，其會員必須實現一定水平的保費、佣金或收入並具備專業的知識、嚴謹的道德操守以及優異的客戶服務。

回饋我們的社區



包括精神健康問題在內的非傳染性疾病構成最高健康風險。五種行為導致此等疾病的產生。

5 大風險：

- 缺乏運動
- 飲食不健康
- 吸煙
- 飲酒過量
- 空氣污染

5 種慢性疾病

- 肺病
- 糖尿病
- 癌症
- 心臟病
- 精神健康

全球

超過

70%

的死亡案例由非傳染性疾病所致

3 良好健康與福祉

友邦保險「健康長久好生活」的承諾與其可持續發展目標3即以提升大眾健康和福祉為宗旨相符。

本章節概述了我們根據可持續發展目標3.1，為實現這一目標所做出的貢獻：

至2030年，透過預防和治療以及提升心理和身體健康，將由非傳染性疾病導致的過早死亡個案減少三分之一

*與2015年水平比較

我們以目標引領向前，並致力推動區內的經濟及社會發展。本章節概述了我們如何為客戶締造價值的不同方式。

友邦保險能保持成功有賴我們對所處市場所面臨的社會挑戰的瞭解、認清此等挑戰對我們所處社區乃至我們業務的影響以及能夠透過創造長遠及富有意義的共享價值的方式積極應對此等挑戰。其中包括我們如何應對與非傳染性疾病增加相關的巨大風險並協助滿足地區內不同社區的需求。



友邦保險不斷鞏固與客戶的關係，並進一步發展成為客戶的終身合作夥伴。我們不再僅是在客戶繳納保費或收取理賠時與客戶聯絡，而是致力於在客戶的不同生命階段透過增值產品和解決方案與客戶緊密聯繫。

我們相信友邦保險正引領人壽保險行業的轉型。我們在根據既定目標領導這一轉型的同時亦致力於推動地區內經濟及社會的發展。此章節介紹了我們為客戶實現價值的眾多方式。

什麼是保障缺口？

保障缺口是指個人及家庭為免遭不曾預見的死亡及病發風險而所需的資源出現短缺。

導致這一缺口的因素包括醫療成本上升、醫療過程繁複以及和生活習慣相關疾病尤其是糖尿病、高血壓及高膽固醇的繁衍。缺乏對這些疾病的充分防治會對本地區的社會及經濟帶來較大影響，由此對大眾生活及家庭產生的潛在影響更不言而喻。

友邦保險為超過3,600萬個人保單持有人和逾1,600萬名團體保險計劃成員提供服務。我們作為泛亞地區最大的人壽保險公司，身處卓越位置以應對這些挑戰。

友邦保險透過致力於實現健康、長久、好生活，不僅尋求填補保障缺口，而且在調和疾病相關的風險因素中發揮作用，令我們可以在所處社區創造富有意義及持久的影響力。

我們的產品

友邦保險的健康計劃

AIA Vitality是我們獲獎的健康及福利計劃，鼓勵參與者對自身健康做出可以評估的改善。此項以科學為基礎的計劃建立在行為經濟學的原理之上，激勵計劃成員瞭解並改善他們的健康狀況，同時贏取AIA Vitality積分，使他們於此過程中受益匪淺。AIA Vitality協助參與計劃成員透過以下關鍵步驟改善他們的健康：

瞭解健康狀況

AIA Vitality首先透過健康評估，鼓勵計劃成員瞭解自身健康狀況及有待改善的地方。評估包括身體質素、營養及健康評估。評估完成之後，AIA Vitality鼓勵計劃成員在其所屬的醫療保健機構處完成體檢、放射科檢查以及接種。計劃成員在完成每次評估及體檢後均會獲得AIA Vitality積分。

改善健康

AIA Vitality鼓勵計劃成員設定健康目標，並根據成員在實現目標中的表現獎賞AIA Vitality積分。這些表現通常包括增加運動量、選擇更為健康的飲食、參與健身計劃、參加戒煙課程以及每晚睡眠超過7個小時。作為激勵，計劃為付諸上述行動的成員提供保健食品、健身會員以及健身器材的大幅折扣優惠，協助他們提升健康水平。

獎勵

每當計劃成員採取積極措施改善健康狀況時，他們將獲得AIA Vitality積分。伴隨積分的增長，他們將經歷Vitality的四個級別並一路由銅級晉升至白金級，而且每次晉級均將獲得更為豐厚的獎勵。除了激勵健康生活外，AIA Vitality亦提供其他福利待遇，其中包括提供以高達15%的折扣購買我們的的保險產品及提供購物、娛樂和旅行的代金券或折扣優惠。

實踐我們的承諾

透過AIA Vitality，我們授權並鼓勵大眾管控自身健康並致力於防範由糖尿病、心血管疾病以及癌症等非傳染性疾病發病率上升而引致的風險。當計劃成員和我們的員工完成具有意義的轉變時，這種轉變將為他們所處的廣大社區帶來積極的影響，從而協助我們在區內實踐健康、長久、好生活的承諾。

目前我們掌握有660萬份健康評估及330萬份身高體重指數(「BMI」)讀數，而且我們正在追蹤每天經由健身追蹤儀匯總的超過80萬份健身個案。2019年，我們透過以下可供驗證的健康數據[13]，持續監測並呈報「AIA Vitality」計劃對我們計劃成員的健康所產生的影響：

21%

計劃成員的身高體重指數由開始時的不良轉向良好

53%

計劃成員的血壓讀數由開始時的不良轉向良好

一個計劃成員的AIA Vitality Age是指他們在多個健康相關因素下的實際年齡。自加入計劃以來，成員平均改善其AIA Vitality Age

0.51歲

39%

計劃成員的膽固醇指數由開始時的不良轉向良好

77%

計劃成員的血糖指數由開始時的不良轉向良好

[13] 此樣本代表了於2019年有提供AIA Vitality計劃的市場之會員健康資料。僅有經醫生核證及報告的健康數據獲考慮納入此樣本。根據使用截至2019年12月31日之數據比較計劃成員在其作為AIA Vitality計劃成員期間所做的首次及最近一次體檢(相隔最少三個月)結果。

截至2019年12月底，集團整體健康計劃成員總數超過170萬人，較2018年年底增長42%。

友邦保險現於香港、泰國、新加坡、馬來西亞、澳洲、南韓、澳門、斯里蘭卡、菲律賓、越南以及新西蘭推出AIA Vitality計劃。友邦保險亦開發了一個健康計劃，以滿足中國內地客戶的具體需求。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

AIA Vitality 客戶自述：Najib Sahari

當35歲的Najib Sahari發現自己身患糖尿病、三條動脈阻塞以及高血壓時，他決心要改善自己的健康狀況。「我的醫生提議我改變生活方式，所以我立志成為一名健康鬥士。」，Najib說。

在Najib搜尋可以在他現有健康狀況下依然為他提供保障的保單時，他發現了友邦保險馬來西亞網站並找到一名友邦保險人壽保險規劃師幫助他簽訂了A-Life Cancer360保單並加入了AIA Vitality，為他實現健康目標提供了特別助力。

Najib透過首次AIA Vitality健康評估意識到自己的AIA Vitality Age遠高於自己的實際年齡。因此，他開始逐步改變生活習慣並購買了一個可穿戴的追蹤儀監控自身的健康質素。

「我非常想與我所患的疾病抗爭到底，所以我從未想過放棄。而且有幸的是AIA Vitality計劃為我實現目標提供了一臂之力。我每個工作日走10,000步，週末則走10公里。上個週末我甚至走了21公里！」，Najib說。

六年之後，Najib的健康狀況大幅改觀，所患疾病亦相應好轉。他的膽固醇水平有所改善，另外他的實際年齡雖然是41歲，但AIA Vitality age 僅為38歲。同時，Najib作為AIA Vitality計劃成員還享有計劃提供的各種獎勵，包括電影票、健康食品代金券以及最為超值的折扣機票。

「AIA Vitality提供豐厚的獎勵，但我最喜歡的獎勵還是AirAsia的低價機票。」，Najib說。Najib透過AIA Vitality舉辦的活動和比賽贏得了無數獎勵，其中包括與友邦保險全球大使David Beckham（碧咸）會面。

Najib 不斷努力保持健康並經常把AIA Vitality推薦給其他人。「當看到我的朋友和家人現在也在採取行動改善健康時，我感到更有動力而且更加開心。幾乎我的所有家人都患有相同的疾病，我希望他們都盡可能地獲得健康。在該計劃的幫助下，我兄弟的體重由115公斤減至70公斤，實在令人驚歎！」，Najib補充說。

「我的健康狀況逐年改善，這激勵著我繼續努力。AIA Vitality在我追尋健康的過程中不斷提供激勵和協助，現在已經成為我生活中不可或缺的一個部分。」

六年之後，Najib 的健康狀況大幅改觀，所患疾病亦相應好轉。他的膽固醇水平有所改善，另外他的實際年齡雖然是 41 歲，但 AIA Vitality age 僅為 38 歲。



創新應對健康挑戰

友邦保險透過預防、治療及管理健康結果，持續開發新的產品，關愛我們客戶的一生。

應付精神健康需要

根據世界衛生組織報告，在全球每四人中就有一人在生命中的某個階段遭受神經性疾病的影響，令神經性疾病成為導致健康不良及身體殘疾的一大元兇[14]。友邦保險致力於協助大眾活出健康、長久、好生活，因此我們克服神經性疾病帶來的挑戰並嘗試透過產品創新改變對心理健康的態度。

在新加坡，一項由心理健康學院和南洋理工大學所做的研究揭示，在所有曾經患有神經性疾病的新加坡人中從不曾因病求醫的比例高達約75%。此項研究亦顯示新加坡人患有抑鬱症的比率高居亞洲之首[15]。

為解決心理健康所帶來的問題並鼓勵及時正確醫治疾病，友邦保險新加坡推出AIA Beyond Critical Care，這是本地市場首個為神經性疾病提供保障的重症保險計劃，保障範圍包括抑鬱症及強迫症等五種病況。

同時，友邦保險馬來西亞擴充了A-Plus Health 醫療計劃，增加了對神經性疾病的保險保障。所有A-Plus Health新的及現有的客戶均可以在不增加保費及保險開支的情況下享有這一保障，而且能夠報銷私立或政府醫院的精神科診費（以規定限額為準）。

培養健康計劃

友邦保險持續打造服務及業務夥伴生態系統，透過參與疾病預測、防治、診斷、治療、康復等各個階段的工作，全程關愛大眾的健康之旅。我們的最終目標是改善整體健康狀況，以至於大眾可從生活中獲得最大利益。

友邦保險澳洲為意外負傷、殘疾及患有神經性疾病的保單持有人提供量身定做的復健服務，幫助他們恢復健康，重返工作崗位或尋找新的工作機會。

為了提升康復效果，友邦保險澳洲開發了一套名為RESTORE™的復健方案，其中包括針對神經性疾病的RESTORE™、針對癌症的RESTORE CaRe™和CaRe Movement™以及針對肌肉骨骼疾病的RESTORE Active™。這些方案使用「遙距醫療」將網上健康視頻教學與復健服務電話相結合，為客戶提供社會健康以及個人危機支援。

我們於2019年為澳洲團體保險客戶推出了健康輔導計劃。此計劃主要針對由於肌肉骨骼問題所引致的慢性疼痛、神經性疾病以及癌症三大索賠。友邦保險提供痛症輔導改善肌肉骨骼病症，並與南澳大學合作研究這一方法的成效。

友邦保險澳洲亦向經歷焦慮或抑鬱的客戶提供Mind Coach輔導。輔導員使用認知行為療法協助客戶康復或根據需要為他們推薦健康服務或心理健康計劃。友邦保險澳洲還與CancerAid合作為身患癌症的客戶提供健康輔導計劃。

支援女性

友邦保險中國於本年度推出了一款新的產品，為女性提供癌症保障。這款名為Care Lady的產品包括基因測試、健康風險評估、門診服務、二次求診及心理諮詢等各項保障。

這一針對單一疾病而推出的綜合型產品彰顯了友邦保險由疾病防治到其後的各個階段均致力於成為我們客戶的合作夥伴。Care Lady發揮了中國內地領先的醫療保健科技平台微醫控股有限公司（「微醫」）的線上及線下的服務實力。

友邦保險中國亦攜手中國人口福利基金會創立了一個線上捐款平台，為身患乳腺癌的女性提供援助，並由每份售出的Care Lady保單中抽出10元人民幣捐贈給中國人口福利基金會。

[14] 世界衛生組織2019年報告

[15] 世界衛生組織2017年報告

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

策略合作夥伴

個人醫療個案管理服務

友邦保險於本年度與全球健康管理方案提供商Medix達成了歷史性合作夥伴關係，為友邦保險客戶提供渠道，獲得由Medix全球知名的醫療專家團隊提供的首屈一指的指導以及支持。

我們的合作夥伴關係意味著我們的客戶可以藉助從Medix內部300名醫師團隊及由超過3,000名國際領先的獨立醫療專家組成的Medix全球網絡中挑選而出的專家對他們各自的醫療狀況作出評估。這一全面的醫療評估不但確保了我們的保單持有人掌握工具並根據他們各自的身體條件及包括二次問診(如需要)在內的治療情況作出最佳決定，而且協助確保了他們無論在世界何地均能接受可能的最佳醫療。友邦保險透過為保單持有人提供個人醫療個案管理，協助縮小了本地與國際的醫療差距並將國際專長引入本地市場。

友邦保險與Medix自2016年起在香港和新加坡展開合作。去年，雙方簽訂歷史性合作協議，將雙方區域性合作範圍擴大至泰國、馬來西亞以及印尼。

將我們與Medix的合作關係擴展至友邦保險所處的多個市場凸顯了友邦保險對健康以及福祉的特別考量，表明了我們透過改善客戶的康復結果令他們能夠健康、長久、好生活，並超越傳統及被動的保險業務模式成為我們客戶真正的合作夥伴的誓言。

我們的研究

我們所進行的研究令我們更加瞭解不斷演變的挑戰以及區內大眾所面臨的擔憂。這些研究有助我們開發新的產品和方案，鼓勵亞太地區的大眾養成更加健康的生活習慣。

健康工作環境研究

瞭解並提升員工的健康及福祉與減少缺勤率、降低員工流失率以及提高生產率息息相關。

2019年，我們進行了第三次「AIA Vitality最健康工作環境」調查。這是一項旨在協助僱主加深對員工健康狀況及需要的瞭解的全面調查。來自澳洲、香港、馬來西亞、斯里蘭卡以及及泰國的426個不同行業機構的超過26,000名員工參與了是次調查。參與者在完成調查後會收到一份詳細的個人健康狀況報告。

僱主亦會收到實用的改善工作環境的策略建議，協助僱員實現他們的健康生活目標並提高公司的生產力。

是次調查表明參與調查的各個市場所面臨的壓力水平相若，有一半的參與調查對象表示他們要處理一個或多個與工作相關的壓力問題。但是在工作環境的生產力缺失方面各個市場卻存在差異，其中斯里蘭卡僱主呈報的缺勤天數最低(48天)，而香港僱主呈報的缺勤天數最高(77天)。

這類研究使得友邦保險更加瞭解我們所處主要市場的員工的健康需要，同時鼓勵我們的各個業務部門積極採取措施確保員工更加健康。

如需瞭解此等研究的更多詳情，請點擊此處。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

睡眠態度研究

#OneMoreHour

睡眠不足是一個全球性問題。友邦保險在我們所處市場所做的研究表明亞太地區的不少城市的睡眠充足水平低於全球其他城市。

不足三分之一的受訪者對他們獲得的睡眠表示滿意。超過一半的受訪者每晚睡眠六小時或少於六小時，同時超過一半的受訪者表示希望獲得更多睡眠或對缺乏睡眠表示擔憂。

這些調查結果為將睡眠缺失認定為對我們所處市場的生命及健康質素構成的一大威脅而做的研究提供了進一步的依據。為了努力協助大眾健康、長久、好生活，我們特意決定開展一場有關更好的睡眠質素的重要性的討論。

為了推動大眾改變行為習慣，我們於2019年推出了#OneMoreHour活動，鼓勵大眾每晚多睡一個小時。此次活動旨在突出充足睡眠對身體及生理帶來的益處，其中包括減少患慢性病的機率、加強保持健康體重的能力、提升免疫系統、改善心情及體能以及減少壓力及焦慮。

我們積極與社區溝通並和廣受信賴的專家合作，宣傳睡眠能對大眾健康以及生活質素產生積極的轉變影響。友邦保險亦優化了我們的AIA Vitality健康計劃，鼓勵培養更加健康的睡眠習慣並提供相應獎勵。

作為我們為協助大眾健康、長久、好生活所付諸的眾多努力中的一環，我們在2020年將繼續推行鼓勵充足睡眠的活動。

亞洲嚴重睡眠不足

我們於六月訪問了來自香港、新加坡、中國內地、馬來西亞以及泰國的 5,000 名現有及潛在客戶。

54%
的受訪者**每晚睡眠**

6小時或不足6小時。
超過一半的受訪者希望能獲得更多睡眠。不足三分之一的受訪者對他們獲得的睡眠表示滿意。

睡眠不足是亞洲地區的

五大
健康隱憂之一

同時也是中國內地、印尼以及泰國的

頭號
健康問題

在友邦保險所營運的市場當中，由不良生活習慣導致的死亡個案

佔所有死亡個案的

76%。



關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

與中小企業合作

友邦保險是團體保險計劃的主要提供商，為區內不同行業及其員工提供支援。

亞太地區勞動力中有超過一半任職於中小企業。伴隨這些企業的壯大，它們對當地經濟的發展做出了卓越貢獻。

友邦保險為中小企業業主及其員工提供可以承擔的保障。我們對中小企業提供的支持在我們下屬的七個市場已經轉化成為行之有效的方案。透過一套專為中小企業而設的保險產品及方案，友邦保險在不加重中小企業僱主行政負擔的情況下建立了廣大員工對生命及健康的防護意識。我們亦透過將AIA Vitality推薦給團體保險成員向初入職場的年輕員工介紹能夠幫助他們健康、長久、好生活的工具及技術。

我們的全球大使：David Beckham（碧咸）

碧咸自2017年起擔任友邦保險全球大使並為推廣我們健康、長久、好生活的承諾發揮了舉足輕重的作用。

碧咸亦透過他的個人魅力和廣受歡迎的短片分享他對如何更加健康更好生活的看法和建議，鼓勵我們所屬各個市場的萬千民眾。

碧咸於本年度透過一個新的短片繼續推動友邦保險的What's Your Why的活動宣傳。此短片以一群來自亞太區的孩子詢問他們的家庭所面臨的有關健康及福祉的挑戰為主線，不但吸引了數百萬人的觀看並取得了最佳的社交媒體成效，而且激發了市場對友邦保險巨大的品牌認同並大幅提升了友邦保險網站的訪問量。Campaign Asia將What's Your Why評為2019年首屈一指的宣傳活動，並因此將友邦保險命名為本區內領先的保險品牌。.

2019年，碧咸亦將健康、長久、好生活推廣至友邦保險下屬的若干市場。在越南，碧咸支持我們的百年誌慶活動。在菲律賓，他參加足球訓練活動並參與Live Better Expo健康保障峰會。在我們的天津以及石家莊營銷服務部開業之際，他向我們新進入的中國內地市場介紹了我們品牌承諾。



除了與我們成千上萬的員工、合作夥伴、代理、客戶以及社區進行卓有成效的溝通外，碧咸到訪我們的市場創造了巨大的媒體價值並對社交媒體產生了深遠的影響，使得友邦保險得以將自身所付諸的努力與區內的大眾分享。

創新

友邦保險的未來有賴於我們持續提升我們業務營運方式的能力。在我們的整個營運中，我們鼓勵員工挑戰既有的工作方式、提出新的建議並自己掌控項目以提升我們的業務質素及營運方法。

AIA Hackathon

友邦保險邀請香港和澳門的優秀學生參加「hackathon」並探索保險的未來發展。此次活動以「AIANext100: The Guardians Challenge」為主題，各支參與活動的團隊需要展示如何利用數據和人工智能的力量打造保險業的未來。來自香港和澳門20間大學的超過130名學生提交了他們對於保險未來發展的構想。

排名前17位的團隊參加了「hackathon」。他們在來自於友邦保險和其他公司的導師的指導下制定解決方案，並在活動的最後兩天向高級管理人員介紹他們的構想。最終獲勝的團隊為65歲以上的長者開發了一款應用程序，透過監測營養、心率以及運動量水平支持長者及其家人並在必要時為他們提供疾病防治的建議。此款應用可於多種智能化設備上使用，並可利用所得數據量身定做保單，支援這個以往不受保險業重視的年齡組別的獨特需求。





自動化核保

友邦保險持續探索使用創新技術，改善業務流程並協助大眾活出健康、長久、好生活。

舉例而言，Philam Life旨在於2020年理順核保流程，透過機器自動識別為客戶更快捷地提供保障。簡單個案自動處理，需要進一步分析的個案則轉交由核保人員親自處理。自動化流程由公司內部的風險管控和核保人員負責監控。最終目標是逐步透過強大及經過測試的「自動化核保」技術自動處理90%的新業務個案，有效加大公司保單的處理能力並提升公司的客戶覆蓋。

可持續發展的投資

截至2019年12月31日，
友邦保險的總資產值為

2,840億美元

我們於醫療保健行業
的投資總額為

33億美元

於水務設施投放

5.78億美元

於運輸基建行業投放

55億美元

透過我們的投資，我們能夠鞏固投資收益，滿足我們客戶的儲蓄和保障需要，同時為我們所在市場的社會和經濟發展做出貢獻。

在友邦保險，我們瞭解我們的投資對大眾生活的影響，以及為了推動創造長期價值在我們的投資決定中檢視環境、社會及管治因素的重要性。

我們的方針

不斷有研究表明具有良好環境、社會及管治表現的公司長遠[16]而言能夠獲得更高的收益、展現更高的風險管理水平並創造可持續性發展價值。作為一間保險公司，我們致力於滿足我們客戶的需要，這項工作不僅需要投資於管治表現良好的業務，而且還要瞭解社會及環境因素對這些業務營運的影響。

去年友邦保險成為首家總部位於香港並以資產持有人身份成為負責任投資原則（Principles for Responsible Investment或「PRI」）簽署方的公司。這使我們能夠受益於PRI的資源，持續將對環境、社會及管治的考量融入我們的業務流程並彰顯我們在可持續性投資方面所付諸的努力。友邦保險將於2021年提交首份PRI報告。友邦保險亦於2018年加入了氣候相關財務披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或TCFD），持續尋找不同方法解決我們投資決定中所牽涉的氣候風險。

對環境、社會及管治問題的考量始終貫徹於本集團的投資管治框架之中，並由本集團必須遵守的「環境、社會及管治標準」予以加持。「環境、社會及管治標準」根據本集團總部辦公室投資首腦以及我們各個業務部門的首席投資總監的詳細意見而制訂。這個領導團體負責掌控我們的方針，其中包括正確歸檔以及培訓和培養各個業務部門的投資經理及分析員的方針。

我們各個市場的經驗豐富的固定收益及股票分析員負責考量投資決定中的環境、社會及管治事務。他們透過運用包括環境、社會及管治報告、研究報告、新聞以及其他公開訊息在內的多種資源，密切留意與他們的投資組合相關的環境、社會及管治問題，並向投資經理匯報最新情況。友邦保險經常在作出投資決定前就環境、社會及管治議題及其後的任何重要考慮，與各個企業進行溝通。友邦保險的環境、社會及管治團隊持續與本集團的投資團隊緊密合作，分享及運用行業知識及趨勢，同時共同設計、實施並提高對特定投資領域的投資手段及成果。

友邦保險就環境問題評估企業和與之合作的方法以及TCFD報告的內容在本報告的《負責任的營運》章節有所描述，詳情包括對綠色債券以及其他環境領域的投資總額。

[16] MSCI 2019年報告

剔除的投資對象

友邦保險致力於協助亞太區大眾實現健康、長久、好生活並將此承諾貫徹於業務的各方各面。

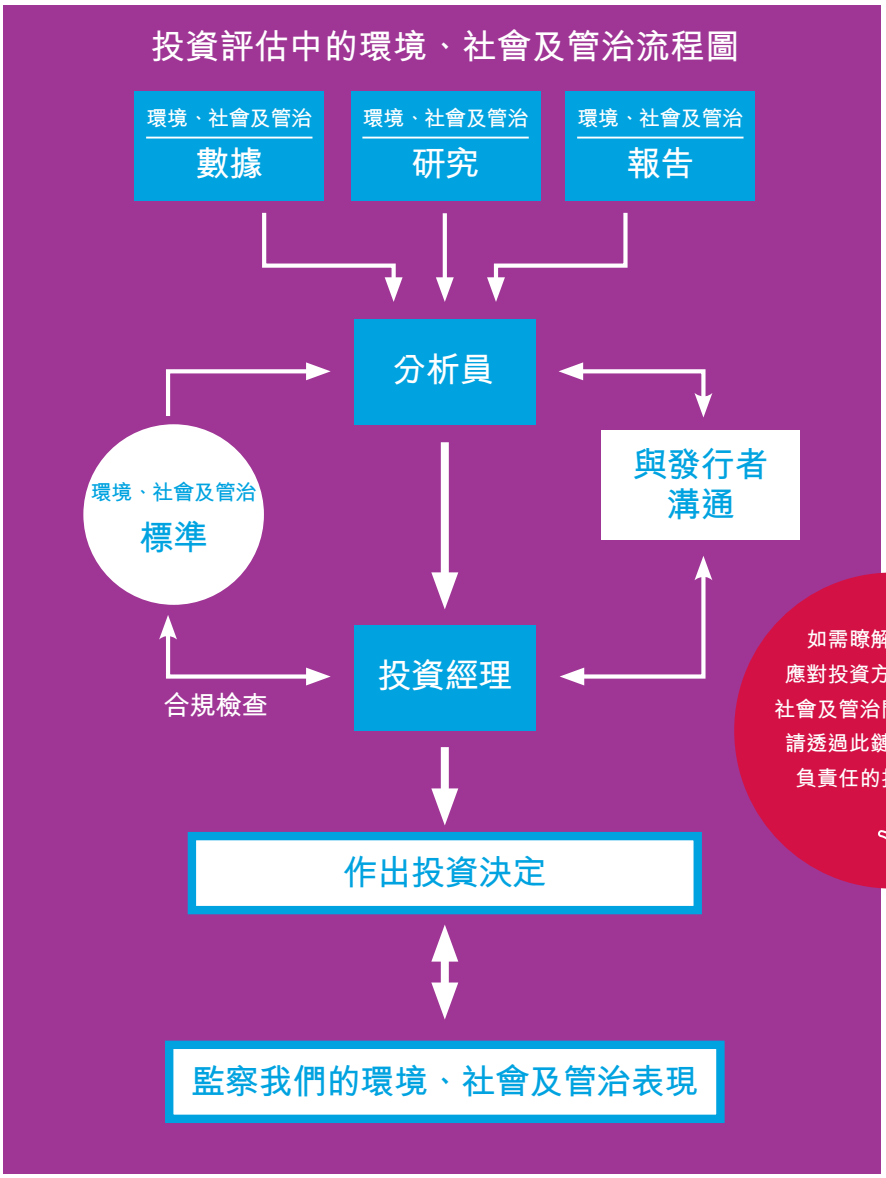
我們於2018年採取重大措施，將煙草製造業從我們的投資組合中剔除，其中涉及的企業股票及債券的剝離投資金額達至5億美元。

我們亦將集束彈藥排除在我們的投資之外。集束彈藥是一種富有爭議的武器，導致嚴重的平民傷亡，我們所處的部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。友邦保險不會投資於集束彈藥行業，而且我們的不予投資清單彰顯了我們為之付出的努力。

我們所有的投資營運，包括由我們的外部經理人管理的資產，均需要遵守友邦保險的不予投資清單。

我們的投資經理

作為資產持有人，我們與代表友邦保險管理及投資資金的眾多投資經理合作。我們在挑選投資經理時會考量他們處置環境、社會及管治事務的慣例，並檢視他們就環境、社會及管治與所投資的公司進行溝通及作出決定投資期間評估環境、社會及管治因素時所採取的方法。友邦保險持續監察這些外部公司處置環境、社會及管治事務的慣例。我們的投資經理亦需要遵守友邦保險的不予投資清單。



我們對棕櫚油行業採取的方針

如果透過可持續性生長，棕櫚油可以產生社會及經濟效益。然而，不可持續性的生產則為社會和環境帶來嚴重的負面影響，其中包括森林砍伐、環境污染以及生物多樣性喪失。

友邦保險於2019年加入PRI可持續棕櫚油投資者工作組（PRI Investor Working Group on Sustainable Palm Oil），致力於和處於棕櫚油價值鏈上的公司合作，支持可持續性發展。我們亦對我們固定收益及股票資產類別所屬的投資組合下的從事棕櫚油生產的公司進行評估，並與此等公司溝通，改善他們在營運和供應鏈方面所採取的可持續性發展措施。

友邦保險亦為我們的分析員制定了額外的內部指引，與不同資產類別下的棕櫚油種植園或加工廠進行溝通，並進行可持續性發展評估。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

企業社會責任及社區健康

財務包容

友邦保險為我們所在的多個市場提供財務扶持。誠如本報告中所述，我們的產品始終根據客戶所需而設，而且我們不斷創新，將保障擴展至之前缺乏服務的社群，無論他們是屬於銀髮或年少一族，還是帶有病史的人員。

2017年，馬來西亞央行Bank Negara設定了至2020年全民人壽保險覆蓋率不低於75%的目標。目前馬來西亞的人壽保險平均覆蓋率為54%，但是在馬來西亞少數民族族群Bumiputera中的這一比率遠低於此，導致該等社群因保障不足而面臨風險。

友邦保險計劃擴充由AIA Public Takaful Bhd提供的回教保險產品系列，並聘請Bumiputera籍人壽保險策劃師（Bumiputera Life Planners）聯絡缺乏服務的社群。

AIA Public Takaful資助2019年馬來亞伊斯蘭財經大學（University of Malaya Islamic Finance and Economics）挑戰賽，為在校學生提供品牌及金融知識教育。此次活動包括與來自馬來西亞各地高校的250多名學生之間進行的一場視頻競賽、多次測驗以及多場職業演講。這類活動使我們加深了對我們所在社區內的伊斯蘭金融知識的了解並填補與之相關的不足。

理財教育

理財教育是當地社區發展的基礎，賦予大眾為自身及其家庭做出正確理財規劃決定的力量。

Philam Life Foundation（「基金會」）是我們菲律賓業務的企業社會責任機構。基金會開展不同項目，幫助菲律賓人獲得財務保障並實現健康、長久、好生活，這些是任何國家在發展中都希冀實現的重大理想。

菲律賓儲蓄率很低，而且很多菲律賓人仍然沒有任何保險保障。為了解決這一問題，本基金會制定了Philam儲蓄意識及價值教育講座（Philam Savings Awareness and Values Education Sessions或「Philam SAVES」）項目，開展不同項目向學生、父母和老師教授財務管理原理。

在菲律賓政府教育部的支持下，基金會在菲律賓儲蓄週期間舉辦了數場「Philam SAVES」講座。這是基金會第二年舉辦此項活動，活動覆蓋了菲律賓全國至少6,000名個人儲戶。

10 減少不平等

我們對財務包容付諸的努力與可持續發展目標10及其相關目標10.1相符，即不論年齡、性別、傷健、種族、國籍、宗教、經濟或其他地位，至2030年，助力並提升社會、經濟及政治包容。





本部分的披露支援可持續發展目標1.5：提高窮苦人民和弱勢群體的生存能力，減少氣候相關的極端事件以及其他經濟、社會及環境震蕩和災難對他們帶來的影響和損害。

提供小額保險

全球有數十億人口缺乏任何正式類型的社會保障。小額保險產品能為身處農村且無力承擔傳統保險產品的社群提供保障。友邦保險在印度和菲律賓向不為傳統人壽及健康保險公司所服務的社群提供小額保險產品。我們同時還與柬埔寨的小額保險機構合作，擴大對此國國民的保障。

與監管機構合作提升健康生活水平

澳洲政府下屬的生產力委員會正在研究心理健康在協助參與經濟活動、提高生產力及促進經濟發展方面所發揮的作用。作為一間在亞太地區18個市場營運的人壽及健康保險公司，友邦保險能夠與生產力委員會分享對影響心理健康因素的看法以及我們可以如何為改善心理健康做出貢獻。

舉例而言，友邦保險和AIA Vitality已與Quantium合作。Quantium是全球知名的開發數字主導成果的業界領袖，其研究成果表明，如果澳洲大眾以最健康的方式生活，澳洲因抑鬱導致的事故比率將由6.0%下降至4.7%。這意味著每年澳洲因抑鬱引致的事故將因此減少30萬宗，同時可增加470萬個工作日並為澳洲節省經濟開支約30億澳元。友邦保險亦分享了一些見解，此等見解乃通過參與旨在扶持患有精神疾病的人群的政府項目獲得。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

救急扶危

在2019年3月基督城發生槍擊事件之後，AIA新西蘭為受事件影響的客戶提供專屬服務，及時協助他們處理相關理賠。

當受到這一悲劇影響的客戶以及他們的家人或摯愛尋求幫助時，友邦保險的員工已經為此做好準備並迅速處理在槍擊事件中遭受身心創傷的員工及客戶的創傷理賠。

在2019年4月復活節爆發炸彈襲擊後，AIA斯里蘭卡亦全力以赴遵守我們保護客戶及其家人的承諾。

AIA斯里蘭卡的分銷和營運團隊在得悉炸彈襲擊的新聞後，開會並商定了快速賠付流程。他們立即開始搜集遭受炸彈襲擊影響的客戶的資料，並確保總金額達1,640萬盧比（當時約相當於93,983美元）的理賠於事件發生後24小時內予以賠付，從而令生還者在非常時期不必再為文件簽署或財務困難而擔憂。



社區項目

托定威熱刺足球會

運動不足是導致非傳染性疾病在亞太地區蔓延的因素之一[17]。然而獲得充分的運動對很多人而言仍然是一個挑戰。

友邦保險認識到運動的重要性及其在鼓勵運動和實現健康、長久、好生活中可以發揮的作用。運動不但透過充滿趣味的活動將大家聚合在一起，而且傳遞積極的團隊及紀律價值。

我們與英超托定威熱刺足球會自2013年開始合作，共同在亞洲地區推廣健康生活。2017年，友邦保險成為托定威熱刺的全球主要合作夥伴。去年，我們將此合作關係延長至2026/27賽季結束。

我們與熱刺的合作遠遠超出印於熱刺球衣上的友邦保險標識。實際上，作為合作中的一部分內容，來自熱刺國際足球培訓團隊的三名教練常駐於亞太地區，協助推動此地區的足球發展。這些合格教練前往友邦保險所處的各個市場，透過訓練營及教練培訓活動與不同水平的運動員分享他們的職業技巧及專業知識。自這些教練常駐亞洲以來，共有超過55,000名兒童、員工以及客戶參與了在亞洲各地舉辦的教授活動。透過足球，我們鼓勵兒童和他們的父母積極、健康生活。

僅僅於2019年9月，熱刺教練就和來自七個市場的超過6,000人進行了互動。友邦保險緬甸首次舉辦了教練培訓，同時友邦保險韓國也分別在三個城市成功舉辦了足球活動。熱刺教練亦投身教育活動，培訓當地教練，友邦保險則為缺乏運動基礎設施的社區提供日常培訓所需的器材。例如，為慶祝友邦保險100週年，友邦保險柬埔寨於2019年透過100 Football Fields方案，為柬埔寨的100所小學配備了球門、足球及其他訓練器材。

我們的企業社會責任項目

我們位於18個市場的團隊針對各自所處社區的需求實施相應的企業社會責任項目。

我們在集團層面和各個市場密切配合，評估相關的企業社會責任機遇並將其和我們的業務目標相結合，確保價值共享並從而達至可持續性發展。友邦保險亦透過外展項目，致力於令大眾做出正確的財務決定，為他們自身及家人取得財務保障。

2019 年，我們為社區項目提供的貢獻超過

800 萬美元

我們的員工擔任義工的時數

超過 36,000 小時

[17] 世界衛生組織 2018年報告



友邦保險於斯里蘭卡月圓節安排的保安措施

每年斯里蘭卡都有成千上萬的朝聖者前往阿努拉德普勒、波隆那魯沃和丹布拉參加一年一度的佛教節日月圓節。友邦保險和包括救生協會在內的一眾斯里蘭卡當地持份者合作，宣傳水上安全並安排救生員駐守在朝聖者游泳和洗浴的場所。

本年度共有540名救生員連續三日部署在23個湖泊及水庫的周邊地區。救生員在2019年月圓節期間共挽救七條生命。友邦保險自26年前開始實行這一保安措施至今已挽救不少於200條生命。

友邦保險越南的單車捐贈計劃

在越南，很多兒童每年因為上學路途遙遠而輟學。友邦保險越南自2014年起展開一項成功的舉措，透過提供單車和免費人壽保險以扶助貧困兒童。2019年，友邦保險在其員工、代理以及客戶的支持下，為越南43個省的兒童捐贈逾3000輛單車。

為提高對乳癌的關注籌款

在印尼，約有1500人參與了在雅加達國際賽車場(Jakarta International Velodrome)舉行的一日健身活動。作為是項活動的一部分，友邦保險向Lovepink捐款4億印尼盾。Lovepink是一個由乳癌康復患者成立的慈善基金會，致力於為診斷患有乳癌的人士提供乳癌意識教育以及協助。





關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

負責任的營運



13 氣候行動

本章節概述了我們支持可持續發展目標13氣候措施及目標13.3，改善教育、提高意識並提升大眾和機構在減少氣候變化、適應氣候、降低影響和早期預警方面的能力。

環境對我們的客戶、員工以及社區的健康和福祉具有直接的影響。因此，瞭解環境對我們自身產生的影響以及盡可能在我們的業務夥伴之間和所處的市場，推行正向的環境措施至關重要。

我們的TCFD報告

2018年，友邦保險成為首間總部位於香港並加入負責任投資原則（Principles for Responsible Investment或PRI）的資產擁控公司。同時，友邦保險支持氣候相關財務披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures或「TCFD」）所提出的倡議。

氣候相關財務披露工作組為各個公司提供統一的報告框架，用以披露他們如何應對氣候變化帶來的風險和機遇。

以下部分概述了我們根據氣候相關財務披露工作組倡議中的四大核心所做出的貢獻以及所取得的進展。

2019年，友邦保險產生

59,749 公噸

二氧化碳當量

相當於每名員工產生

2.6 公噸

二氧化碳當量

管治

董事會層面的管治

友邦保險董事會擔負監管本集團風險管理活動的最終責任，同時，董事會監控整個集團的實質風險，無論此等風險屬於行業風險還是本集團及其業務所面臨的風險。董事會由我們董事會成員組成，並由獨立非執行董事擔任主席的風險委員會、以及由我們高級管理人員組成的營運風險委員會和財務風險委員會提供支持。友邦保險的風險管理框架確保我們具備識別、量化、監控、管理以及報告風險的能力和流程。董事會負責審核此框架，確保其在本集團的業務環境及範圍下行之有效。此外，各位業務部門的董事亦擔負相似職責並確保當地風險管理框架與當地業務及環境相配合。

我們根據風險管理框架下的流程處理環境、社會及管治風險並依據營運風險類型將此等風險分類。氣候變化如洪水或破壞設施的實質影響對我們的營運產生即時影響，因此被視為營運風險。長期挑戰，譬如新近出現的環境、社會及管治問題，可由董事會風險委員會、營運風險委員會、財務風險委員會或本集團環境、社會及管治委員會加以討論。

管理層面的管治

本集團環境、社會及管治委員會提供有效管治，綜合並處理我們業務中包括氣候變化在內的各種環境、社會及管治問題。環境、社會及管治委員會由集團執行委員會成員組成。此委員會最少每季舉行一次會議，在監管本公司環境、社會及管治策略、政策以及披露包括一年兩次向董事會匯報方面發揮著不可或缺的作用。同時，此委員會考量由包括機構持份者在內的重要持份者就環境、社會及管治提出的研究及反饋意見，評級機構發佈的報告並就與本集團相關的實質環境、社會及管治問題提供建議。

2019年，環境、社會及管治委員會討論了氣候變化方面的反饋意見，並向本集團董事會歸納並呈報了其中的重要結果。

環境、社會及管治委員會亦負責審核本集團的營運排放目標，同時出資進行環境、社會及管治標準及不足分析，找尋本集團在披露以及政策方面距離最佳水準不足的地方。

同時，友邦保險環境、社會及管治團隊每日與本集團投資團隊分析員緊密合作，制定統一的更好的解決氣候風險問題的方法。



策略

氣候變化風險透過增加部分疾病的發病率或加劇部分疾病的病情以及透過自然災害對健康和生命造成的影響，構成了我們整體保險風險中的一個部分。我們在評估整體保險風險程度時考慮我們產品類別下一系列不同類型的風險因素。此等不同類型的風險與我們的再保險計劃和廣闊的市場佈局相對沖，協助我們分散風險並免受短期氣候變化帶來的影響。

氣候變化可能造成重大的人身風險，並影響我們所營運的各個國家內廣泛社區的生活質素。研究表明風暴加劇及海平面上升，可能長期對區內各個社區造成破壞並影響經濟產出和企業生產力。溫度上升和雨水增多可能增加傳染病的散播並導致發熱相關的疾病發病率及死亡率上升。

氣候變化產生的轉型風險包括加強規管以及相關的財務規定，譬如實施碳排放稅、增加披露以及更加嚴格的環境風險管控，此等風險對我們的業務和我們所投資的公司均造成影響。

作為一間人壽保險公司，氣候變化沒有對我們造成像對財產保險公司一樣即時且極端的影響。但伴隨氣候變化對人身造成的影響日益顯著，我們將透過我們的保險和投資發揮重要作用，協助我們所在社區克服並免受不利健康及不利氣候的相關因素所產生的影響。我們的產品持續為我們所處社區的大眾提供氣候及發燒相關疾病保障，同時，我們不斷發掘機遇，與我們投資組合下的公司合作，鼓勵他們積極應對氣候變化並減少營運中的碳排放足跡。

我們於2018年發佈了《氣候變化聲明》，其中總結了我們在所有業務中如何將氣候變化作為一個策略性問題予以處理。如需瀏覽友邦保險的《氣候變化聲明》，請點擊此處。

應對環境挑戰

當澳洲各個社區面臨極端天氣時，友邦保險澳洲協助受影響的保單持有人減少對他們生活和福祉的影響。

2019年2月，在昆士蘭州爆發洪水及塔斯馬尼亞爆發山火後，友邦保險豁免了合資格保單持有人六個月的保費。同年晚期，我們推出了山火支援計劃(Bushfire Assistance Package)，用以協助在昆士蘭州及新南威爾士州受山火影響的友邦保險澳洲的保單持有人，合資格保單持有人可免交二至六個月的保費並免費更換遺失的保單。



關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

風險管理

氣候變化情景以及我們的保險營運

2017年，由英國醫學研究理事會出資進行的研究指出了由於氣候變化引起的溫度升高而對發病率產生的潛在影響。研究結論根據下述兩種情景下的預計碳排放量對發病率進行了比較：業務正常運營下的碳排放軌跡和遵守巴黎協定下的碳排放軌跡。友邦保險持續將這一研究作為參考並瞭解氣候可能造成的深遠影響。對我們營運市場的突發事件如全球海平面上升及其對農業、物流等經濟範疇造成的影響進行評估就算時至今日依舊充滿挑戰。友邦保險希望就如何有效分析上述情景進行更多研究並獲得監管機構的指引。

我們投資內的氣候影響及策略

與日俱增的過渡性及人身風險更有可能影響我們投資組合下的公司。研究表明，重大影響來自1.5及2度情景。誠如本報告中可持續性投資部分所述，考慮氣候變化以及其他環境、社會及管治因素是我們投資流程中必不可少的一環。

友邦保險持續與業務夥伴合作，提高對這些風險問題的意識並鼓勵他們透過透明的方式解決此類問題，從而為向低碳經濟轉型做出貢獻。同時，在向低碳轉型以及改善氣候的未來之路中，我們關注我們營運市場的投資機遇，協助我們的各個社區實現他們的環境目標。

2019年，友邦保險加入Climate Action 100+，支持與全球最大碳排放機構的合作聯繫。

Climate Action 100+
Global Investors Driving Business Transition

向可持續性發展經濟轉型中的機遇

綠色債券發行在亞洲持續增長，為投資者在向更清潔能源轉型和改善社區氣候條件方面貢獻己力提供了機遇。

友邦保險關注綠色金融領域的投資機遇及發展，不僅考慮我們的負債及上述所有因素，更考慮確保我們客戶的財產安全。

我們於2019年對綠色債券的投資額達至9.16億美元，較2018年上升59%。



應對氣候變化

亞洲各個監管機構不斷提高對氣候變化的意識，針對碳以及其他能源排放足跡提出了披露要求。但亞洲各地對氣候風險可能對公司營運、資產及溢利產生的影響的認識依然存在不足。

2019年，友邦保險與本集團投資組合下的超過1400間公司合作，評估他們的業務如何應對氣候變化風險並採取措施監控及減少他們的環境足跡。

為指引此等合作，本集團根據過渡性通道措施(Transition Pathway Initiative)制定了問卷。過渡性通道措施是一項全球由資產擁控公司引導的措施，用以評估各個公司在向低碳經濟轉型的過程中是否已為應對人身及轉型風險準備就緒。友邦保險瞭解並籌劃了不同方法解決及減少在低碳經濟下滯留資產帶來的風險。

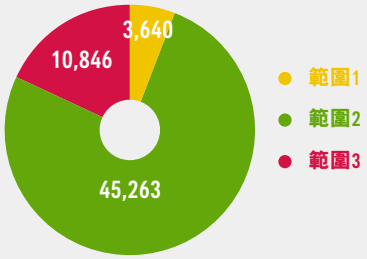
友邦保險將持續和我們投資組合下的材料行業及公司就他們轉型和保障未來發展的計劃合作。

友邦保險亦與本集團的投資經理們合作，瞭解他們在各自管理的投資組合下對應對氣候變化風險的投入以及所做之評估。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

考量及目標

各範圍溫室氣體排放總量
（公噸二氧化碳當量）



各範圍溫室氣體排放總量（公噸二氧化碳當量）			
二氧化碳當量公噸	2019	2018	2017
範圍 1[18]	3,640	4,149	4,935
範圍 2[19]	45,263	43,016	45,519
範圍 3[20]	10,846	8,596	7,388
溫室氣體總排放量	59,749	55,761	57,842
每位員工的總體溫室氣體排放強度	2.6	2.7	2.9

友邦保險致力於2030年前將每名員工的排放量較基準年2017年的水平減少

25%

這一目標適用於範圍1和範圍2的排放量。

2019年，我們根據目標減少了

16.6%

的排放量。

能源及排放

於2019年，本集團產生59,749公噸二氧化碳當量，相當於每名員工2.6公噸。我們今年的整體足跡有所上升是由於除合併新業務單位[21]的數據外，其他市場能夠提供範圍3中來自公幹的排放量數據。

本集團的能源消耗總量為88,595,892千瓦時，相當於每名員工3,827千瓦時。

友邦保險已承諾以2017年為基準年，到2030年將人均減排目標降低25%。該目標適用於範圍1和範圍2排放量。我們範圍1和範圍2的人均排放量足跡從2017年的人均2.5噸減少16.6%至2019年的人均2.1噸，這是由於在精選市場採取了節能措施並增加員工總人數。

我們的營運足跡的最大來源是我們建築物內的電力使用，這使我們的範圍2排放量足跡達到了45,263噸。

其他來源的排放量包括來自我們的公司用車及公幹的排放量。本集團營運遍及18個市場，公幹對本集團至關重要。

友邦保險在可行的情況下繼續使用視頻會議技術來減少公幹需求。

已驗證數據

本報告中我們集團總部、友邦保險新加坡、香港、泰國、中國內地以及馬來西亞的排放量及能源數據已經外聘核數師驗證。如需瞭解本鑒證工作數據範疇內我們建築物營運的詳情，請參閱本報告第64頁鑒證報告。

這些市場的溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）為26,745公噸二氧化碳當量✓，相當於我們總排放量足跡的45%。

這些市場的經驗證能源耗用總量為43,171,321千瓦時✓。

有關核數師的鑒證報告，請參閱第64頁。

如需瞭解我們如何應對營運足跡的詳情，請透過此處鏈接瀏覽我們的《環境政策》。請點擊此處。

[18] 我們公司車隊、私人航空運輸、發電機及公司廚房燃燒燃料產生的排放量。範圍 1 排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有市場。

[19] 因我們使用的電力而產生的排放量。範圍 2 排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。

[20] 因商務公幹乘坐飛機而間接產生的排放量。

[21] 如需瞭解我們擴大報告範圍的詳情，請參閱第 55 頁的全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引。

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

數據計算方法

友邦保險根據香港特別行政區政府環境保護署提供的指引計算排放量。我們透過公用事業公司可持續性發展報告或溫室氣體協議(Green House Gas Protocol)數據庫確定各個營運地區電力消耗的排放因素。友邦保險依賴可取得的第三方數據。商務公幹、集團總部及友邦保險香港的排放量數據由我們的旅行社代理直接提供。在無法取得該等數據的其他市場，其中包括友邦保險馬來西亞及友邦保險新加坡，我們參照英國環境、食品及農村事務部(Department for Environment, Food, and Rural Affairs)的排放量因素，以碳中性計算器(Carbon Neutral Calculator)計算中短距離航班的排放量。私人航空運輸的排放量根據國際航空運輸協會(International Air Transport Association)建議的守則計算。友邦保險亦針對所使用的全球暖化潛在因素，參閱了政府間氣候變化專門委員會發佈的第五份評估報告。

我們投資組合下的碳排放

作為一間資產擁控公司，我們對環境的影響亦延伸至我們的投資軌跡以及我們尤其是在亞洲投資的眾多行業。友邦保險致力於開誠佈公地對待我們的持分者，並且關注影響我們環境、社會及管治報告的各個範疇。因此，我們聘請了第三方顧問協助我們實施一項重大計劃，在我們的整個投資組合中追蹤碳排放足跡。此次行動所獲的成果向我們提供了我們廣泛影響下所導致的排放的完整數據，並為我們的未來減排方案提供了依據。

證券投資組合下的加權平均碳濃度根據公開信息以及投資組合下屬公司在組合中所處的地位考量與他們銷售相關的排放量。

友邦保險證券投資組合下發行人的加權平均碳濃度達至每一百萬美元301.8公噸二氧化碳當量，優於市場標準，譬如MSCI新興市場指數的每一百萬美元328.7公噸二氧化碳當量[22]。

這些碳數據亦將納入我們投資工作中的環境、社會及管治評估流程，協助我們的分析員進行行業比較並提高對諸如由我們所在市場可能實施的碳排放規定而產生的風險的意識。同時，此等訊息將為分析員用於對氣候風險及減少排放的討論之中。



我們的綠色產品

友邦保險(信託)有限公司一直以來都明白積極的環境管制對於財政收益的重要性，並提供兼顧環境評估及財務表現的公司予我們的強積金客戶選擇。

在部分特選市場，我們的客戶亦可選擇我們的單位連結式投資產品，其中包括可再生能源及／或醫療保健相連產品。

[22] MSCI 於 2018 年 6 月 29 日發佈的報告

污染

我們作為一間不具備生產設施的機構，並不會產生大量污染物。

解決污染是一項挑戰，它超越了對單一業務帶來的影響，需要私營企業和公共部門齊心協力。友邦保險在一眾環境、社會及管治機構中的成員身份為我們提供了一個可以和同業以及其他行業精英共商環境問題的平台。

友邦保險的影響力亦在於提升大眾對污染影響健康的意識，並協助我們的客戶發掘減少接觸特定污染物的方法。我們的解決方案使得我們可以更為主動地應對這一風險因素，同時令我們客戶活出健康、長久、好生活。

空氣污染
每年導致全球約

7百萬人

人口早逝[23]





Dominic Spracklen
英國利茲大學生物大氣互動專業教授

我們對空氣質素的研究

友邦保險和英國利茲大學(University of Leeds)在一個橫跨多年的研究項目上合作，共同研究空氣質素問題。這個項目旨在發掘並宣傳可行及可以實現的減少空氣污染的方案，為落實政策提供清晰的建議，其中包括識別中國內地近期的污染趨勢及污染源。

Dominic Spracklen是英國利茲大學生物大氣互動專業教授並負責該項研究工作。他向我們的環境、社會及管治團隊提供了研究的最新進展，並探討了特定污染物對健康帶來的影響。

問：中國內地的主要空氣污染源有哪些？

答：來自於工業及家居的固體燃料的燃燒殘餘物留在了空氣中。根據風向此種污染經常影響包括香港在內的華南地區並影響該地區大眾的健康。

問：可否介紹閣下與友邦保險合作進行的研究項目的最近進展？

答：我們與友邦保險的兩個研究項目分別查找污染來源及研究污染趨勢。我們著重研究PM2.5這一特定污染物所產生的影響。PM2.5是亞太地區空氣污染的主要類型。

我們發現中國內地的PM2.5水平有所下降，這是一個利好的消息！這一下降也會影響香港特別行政區的空氣質素。但同時令人擔憂的是臭氧水平有上升趨勢。臭氧除了影響人類呼吸健康外，還會破壞森林並減少農作物產出，從而導致深遠的社會及經濟影響。

問：污染物如何影響我們的健康？

答：PM2.5影響人類肺部及心血管系統的健康並在全球造成多種最為嚴重的疾病。研究顯示高程度污染與人類心情以及精神健康具有種種聯繫，從而表明空氣污染所產生的影響遠高於我們之前所想。當我們想到空氣污染時，這並不是最顯著的影響。

採取積極措施如監察空氣質素、在天氣欠佳的日子遠離公路沿線等重污染地點可以減少我們與此類污染物的接觸，從而幫助我們降低健康風險。

提高空氣質素最終需要政府、企業以及個人的共同努力。我們每人都可以為減少空氣污染貢獻己力。減少電力消耗、使用公共交通或低排放車輛、少吃肉類都是我們為提升空氣質素可以採取的方法。

[23] 世界衛生組織 2018 年報告

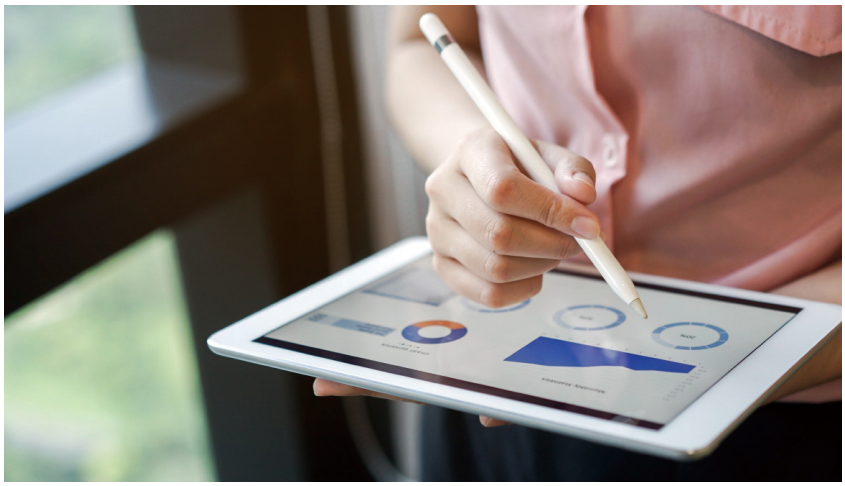
資源的使用

紙張使用

保險一直以來都是一個消耗紙張的行業。友邦保險正努力改變這一傳統。我們將減少紙張浪費置於首位，同時不斷發掘將我們的更多業務數碼化並減少我們對紙張依賴的方法。

根據我們於2018年創建的一套架構，我們追蹤我們各個營運市場的數碼及自動化水平。我們的工作重點是將更多與客戶的互動數碼化，從而提供更好的服務選項並減少我們對紙張的消耗。截至本年度年末，我們超過80%的與客戶互動進行的購買、服務以及索賠活動均通過數碼化工具完成。我們目前與保單持有人的溝通中有44%以數碼化方式進行，從而減少了我們紙質信件的發送量。

我們透過不懈努力鼓勵我們的客戶在使用數碼化渠道的同時不再使用紙質表格。因此，本年度至少一半來自客戶的服務問詢以及索賠是透過數碼方式提交。



友邦保險新加坡的「Go Green」措施

2019年，友邦保險新加坡實施一項精心策劃的策略推動無紙化溝通，透過將營運生態系統內的重要範疇數碼化，提升客戶、分銷以及業務夥伴體驗。

My AIA SG是一個為保單持有人瀏覽自身保單保障以及開啟AIA Vitality應用程式的流動應用程式。透過使用這個應用程式，客戶可以透過他們的數碼裝置進行服務查詢並瀏覽索賠詳情。廣大客戶對此程式的反應正面，其中有80%的客戶透過此程式使用電子保單，同時有65%的保單通訊透過此程式進行，節約紙張數量達1380萬張。

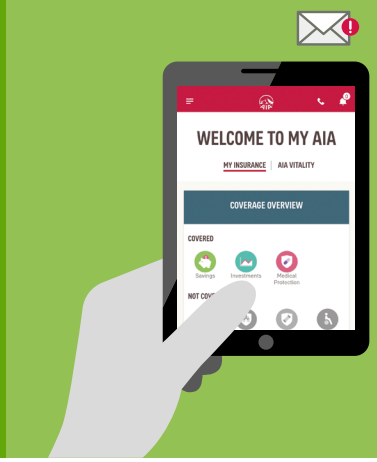
代理亦可透過POS EZ進行售後無紙化服務查詢。POS EZ是一個數碼化平台，可以協助代理滿足客戶需要並獲得客戶的數碼化認證。2019年，透過My AIA SG和POS EZ進行的數碼化交易達至近100萬宗。

友邦保險香港的綠色生活活動

友邦保險香港的綠色生活活動透過捐款支持環保，鼓勵保單持有人改用數碼化平台並享受更佳的客戶體驗。

活動期間，友邦保險香港透過友邦保險基金會向世界自然基金會香港分會為每一位使用數碼化平台的保單持有人捐款8港元。活動亦包括選用電子保單以及下載並登入AIA Connect流動應用程式管理保單的客戶。

這次捐款活動透過客戶增加使用數碼化平台管理自身保單，創造了友邦保險及其客戶在社區和環境層面的共享價值。



可持續發展的基礎建設

11 可持續城市和社區

以下部分介紹了我們對城市及社區可持續性發展所付予的支持，其中包括遵守目標11.3提升城市化的綜合及可持續性發展水平並提高參與及發展綜合可持續發展之城市定居計劃和管理的能力。

城市化發展迅速，挑戰亦隨之而來，如空氣污染更為嚴重、現有基礎設施面臨壓力和未經規劃的城市化活動蔓延。這雖然對我們所在社區的健康和福祉帶來了影響，但也為我們提供了率先投資於我們社區的可持續性發展的機遇。聯合國預計2050年城市地區需要容納25億的額外人口，其中90%的增長來自於亞洲和非洲地區。

填補基礎建設及氣候變化資金缺口所需的大部分投資將來自私營企業。亞洲開發銀行估計2030年所需用於解決亞洲地區基礎建設的資金將達至26.2萬億美元，其中包括投放於減少和調節氣候變化帶來的影響的資金。

友邦保險作為泛亞地區最大的壽險公司，一直積極為眾多基礎建設項目提供資金。在我們的固定收益和證券產品投資組合當中，約300億美元投放於基礎建設相關行業，與2018年相比增長25%。這使得我們可以為我們所在社區的可持續性發展貢獻力量，並為我們的客戶儲蓄和保障所需提供適當的收益。如同我們的TCFD報告所述，我們還與發行者持續溝通，評估氣候風險和發展抵禦能力。

基礎建設投資

截至2019年12月31日達

300億美元

當中包括

26億美元
於道路及鐵路基建

5.78億美元
投資於水務設施

55億美元
投資於交通運輸基建

我們的社區捐贈

位於緬甸蒲甘的Tuyintine村的人口總數為350人，擁有100戶人家，但沒有一家擁有穩定的電力供應。為實踐友邦保險協助大眾健康、長久、好生活的承諾，並慶祝友邦保險成立100週年，友邦保險緬甸特意向Tuyintine村捐贈了100塊太陽能板。



關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

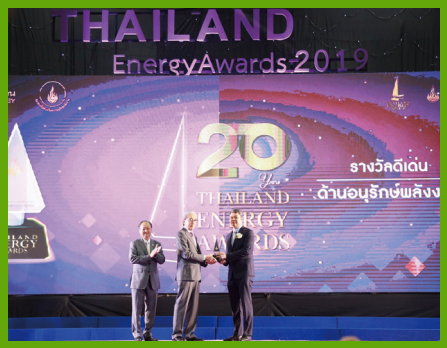
綠色建築

透過我們的投資，我們能夠投放資源收購或開發綠色建築，同時持續將我們組合下較舊的建築翻新並提升至更高的綠色標準。這使得我們能夠確保投資收益，並為我們所在的市場提供可持續發展及節能低碳的租賃選擇。友邦保險將綠色原則納入所有房地產開發項目的設計理念中，確保環保準則不是此等項目後而是此等項目中不可缺少的一環。我們的綠色建築組合在減少由我們帶來的環境影響及為員工和租戶提供節能低碳空間方面，持續發揮著重要作用。

獎項名稱	建築名稱	地點	年份
新建建築及現有樓宇LEED雙重金級認證：營運及維護	AIA Capital Center	泰國曼谷	2018
現有樓宇LEED白金級評級：營運及維護	友邦金融中心二座	中國南海	2018
現有樓宇LEED白金級評級：營運及維護	友邦金融中心一座	中國南海	2017
LEED銀級前期認證	Philam Life Center Cebu	菲律賓宿霧	2017
綠色建築設計標籤證書	友邦金融中心二座	中國南海	2015
LEED金級認證	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015
最佳商業開發項目（泰國）、最佳綠色開發項目、最佳寫字樓開發項目及多個在泰國獲得高度讚譽的建築獎項	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015
2014年泰國最佳商業開發項目	AIA Capital Center	泰國曼谷	2014
2014年東南亞最佳商業開發項目	AIA Capital Center	泰國曼谷	2014
現有樓宇LEED銀級認證：營運及維護	友邦金融中心	中國香港	2012
新式寫字樓設計獲香港建築環境評估的優秀評級	友邦金融中心	中國香港	2005



在2019年泰國能源獎頒獎典禮上，友邦保險位於泰國曼谷的AIA Capital Center獲頒開創節能建築 – 綠色建築獎項下的優異節能獎。這一獎項是對友邦保險負責任營運所付諸的努力的巨大認可。



泰國副總理Somkid Jatusripitak及泰國能源獎總裁於頒獎典禮頒獎

本報告之反饋意見

感謝閣下對本報告的興趣。閣下的意見將有助我們提升環境、社會及管治的整體績效及披露水平。

如果閣下有任何問題或反饋，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：

友邦保險控股有限公司
香港
中環干諾道中1號
友邦金融中心35樓

關於本報告
透過正確方法營運業務
最佳團隊
回饋我們的社區
負責任的營運
本報告之反饋意見
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵循並詮釋香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的要求以及於2018年發佈的全球報告倡議組織(GRI)指引的「核心」標準。該等披露已根據GRI的指引載於下列表格，以便檢索本報告中的相應章節。

本報告亦作為我們2019年的通訊，介紹我們執行聯合國全球契約(UNGC)十項規定所取得的進展，詳情已載於下列表格。

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、頁次及補充資訊
GRI 102-1	--	機構名稱	《關於本報告》
GRI 102-2	--	活動、品牌、產品及服務	《關於本報告》
GRI 102-3	--	總部位置	《關於本報告》、《本報告之反饋意見》
GRI 102-4	--	營運地點	《關於本報告》
GRI 102-5	--	所有權性質及法律形式	《關於本報告》
GRI 102-6	--	提供服務的市場	《關於本報告》
GRI 102-7	--	機構規模	《關於本報告》、《最佳團隊》 有關淨銷售額以及總股本的詳情，請參閱友邦保險2019年報的《財務報表》章節。
GRI 102-8	KPI B1.1	員工及其他工作者資訊	《最佳團隊》
GRI 102-9	GD B5	供應鏈描述	《透過正確方法營運業務》
GRI 102-10	--	機構及其供應鏈的巨大改變	《關於本報告》 於2019年11月，友邦保險透過100%全資擁有的附屬公司獲得在緬甸營運壽險業務的執照。 於2019年11月1日，AIA Australia Limited、CBA及The Colonial Mutual Life Assurance Society Limited (CMLA)訂立合約聯合合作協議後，友邦保險獲得CMLA的實際控制權（收購CMLA）。
GRI 102-11	--	有關如何實施防範措施的報告	《透過正確方法營運業務》
GRI 102-12	--	外部倡議	《最佳團隊－環境、社會及管治成員》
GRI 102-13	--	各種組織成員資格	《成員》
GRI 102-14		決策者的報告	《集團首席執行官兼總裁報告》
GRI 102-16		價值、原則、標準及行為規範	《關於本報告》、《透過正確方法營運業務》 請參閱友邦保險的《行為準則》。

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、頁次及補充資訊
GRI 102-18	--	機構管治架構	《關於本報告》、《透過正確方法營運業務》 請參閱2019年報《企業管治》章節。 請同時透過此處鏈接參閱我們領導團隊的有關資料。
GRI 102-40	--	組織互動持分者之名單	《關於本報告》
GRI 102-41 UNGC 3	--	團體協約	工會遍佈於友邦保險的多個業務部門，但我們沒有受該等協約保障的員工比例影響。
GRI 102-42	--	鑑別及甄選持分者	《關於本報告》
GRI 102-43		持分者參與方針	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，包括釐定重大的環境、社會及管治事宜。 反饋意見透過既有的持分者渠道呈報至本集團的環境、社會及管治委員會，且不受報告編製流程限制。
GRI 102-44	--	報告持分者提出之重要主題及關注事項	《關於本報告》、《負責任的營運》
GRI 102-45	--	合併財務報表中所包含的實體	《關於本報告》 除非另有註明，2019年報所涵蓋的所有實體已包括在本報告的範圍之內。
GRI 102-46	--	界定報告內容及主題範圍	《關於本報告》
GRI 102-47	--	重大主題清單	《關於本報告》
GRI 102-48	--	資訊重編	不適用
GRI 102-49	--	報告變化	誠如GRI 102-10所披露，2019年環境、社會及管治報告中首次納入了AIA緬甸及CMLA的有關資訊。
GRI 102-50	--	報告期間	《關於本報告》
GRI 102-51	--	最近期報告之日期	友邦保險2018年環境、社會及管治報告於2019年4月10日發佈。
GRI 102-52	--	報告週期	友邦保險按年發佈環境、社會及管治報告。
GRI 102-53	--	回答報告相關問題的聯絡人	《本報告之反饋意見》
GRI 102-54	--	遵循GRI準則的報告聲明	《關於本報告》
GRI 102-55	--	GRI內容索引	《GRI及香港聯交所指引內容索引》
GRI 102-56	--	外部鑒證	《羅兵咸永道鑒證報告》

重要議題披露 包括UNGC規定	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
經濟績效			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	KPI B8.2	管理方法及相關政策討論	請參閱2019年報《財務及營運回顧》章節。
GRI 201-1		產生及分配的直接經濟價值	請參閱2019年報《財務及營運回顧》章節。
GRI 201-2		氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機遇	《負責任的營運－TCFD報告》 請同時透過此處鏈接參閱友邦保險《氣候變化聲明》。
間接經濟影響			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9		管理方法及相關政策討論	《負責任的營運－可持續性發展的基礎建設》
GRI 203-1		基礎設施投資與服務支援	《負責任的營運－可持續性發展的基礎建設》
反貪腐			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B7	管理方法及相關政策討論	《透過正確方法營運業務－負責的營運準則》章節
GRI 205-2	GD B7 GD B7	反腐政策的溝通及培訓	《透過正確方法營運業務》，友邦保險的《行為準則》
	GD B7	遵守有關受賄、敲詐、詐騙及洗錢等對發行者具有重大影響的法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
能源			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 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） 減少發行者對環境以及自然資源產生的重大影響的政策	《負責任的營運－TCFD報告》
GRI 302-1	KPI A2.1 KPI A2.3	機構內部的能源消耗量 每名全職員工的能源密度 減少能源消耗	《負責任的營運－能源及排放》
GRI 302-3	KPI A3.1	能源密度	《負責任的營運－能源及排放》
GRI 302-4	KPI A3.1	減少能源消耗	《負責任的營運－能源及排放》

重要議題披露 包括UNGC規定	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
排放			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1 GD A3	管理方法及相關政策討論（環境政策）	《負責任的營運》
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 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	《負責任的營運－能源及排放》
環境管理方案			
-	KPI A1.3	所產生有害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI A1.4	所產生無害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI A1.6	描述有害及無害廢物的處理方法、減少產生廢物的方案及取得的成果	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量（以公噸計算）並（如適用）參照每件製成品	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
環保合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1	管理方法及相關政策討論（環境政策）	《負責任的營運》
307-1 UNGC 7	GD A1	違反環保法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
耗水量			
-	KPI A2.2	總耗水量及密度	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI A2.4	描述就取得適合的用水資源是否存在任何問題以及提升用水效益的方案和所取得的成果	《GRI及香港聯交所指引補充說明》

重要議題披露 包括UNGC規定	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
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	僱傭相關政策及方法	《最佳團隊》
		遵守與人力資源相關的對發行者具有重大影響的相關法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
UNGC 6 GRI 401-1	GD B1 KPI B1.2	新入職員工和員工流失率	《最佳團隊》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
員工健康及安全			
	GD B2	政策方面一般性披露資訊及遵守提供安全工作環境的相關法律法規	《最佳團隊》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI B2.1	工作相關死亡人數及死亡率	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI B2.2	工傷誤工天數	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI B2.3	描述所採取的員工健康及安全措施以及如何執行及監督此等措施	《最佳團隊》
培訓及教育			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B3	培訓及發展方面的僱傭相關政策及方法	《最佳團隊》
UNGC 6 GRI 404-1		每名員工每年的平均培訓時數	《最佳團隊》
	KPI B3.2	按性別及員工類別劃分的每名員工完成的平均培訓時數	《最佳團隊》
GRI 404-3		定期接受績效及職業發展評估的員工百分比	《最佳團隊》
多元及平等機會			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	包容及反歧視方面的僱傭政策及方法	《最佳團隊》
UNGC 6	KPI B1.1	按性別、僱傭類別、年齡組別及區域劃分的員工總數	《最佳團隊》
人權			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 3		業務營運應該尊重結社自由並承認集體談判的權利	《最佳團隊》、《透過正確方法營運業務》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
UNGC 5	GD B4	業務營運應該堅持大力消除童工	《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請參閱我們的《供應商行為準則》
UNGC 4	GD B4	業務營運應該堅持消除各種形式的強迫及強制勞工	請參閱我們的《供應商行為準則》

重要議題披露 包括UNGC規定	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
本地社區			
	GD B8	社區參與政策，瞭解發行者營運所處社區需求並確保其採取的活動兼顧社區利益	《回饋我們的社區》
UNGC 1	GD B8 KPI B8.1	回饋社區的主要範疇	《回饋我們的社區》
	KPI B8.2	投入主要範疇的資源	《回饋我們的社區》
GRI FS14		改善弱勢群體金融服務渠道的方案	《回饋我們的社區》
社會經濟合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B4, B2, B1 GD A1, A2, A3	包括人力資源在內的所有社會及環境範疇內的合規政策	《透過正確方法營運業務》、《最佳團隊》
GRI 419-1	GD B4, B2, B1 GD A1, A2, A3	對違反社會及經濟範疇法律法規所採取的巨額罰款及非經濟制裁	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
產品責任			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B6	根據受益人類型提高理財知識的措施	《回饋我們的社區－企業社會責任及社區健康》
	GD B6	與所提供之產品和服務的健康安全、廣告、標籤及私隱事宜相關之政策及更改方法	《透過正確方法營運業務》 《最佳團隊》 亦請參閱友邦保險的《行為準則》
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的公司的佔比及數量 受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	《透過正確方法營運業務》 請同時參閱本集團的《負責的投資政策》
GRI CRE 8		新建、管理、使用及重建建築物的可持續核證、評級及標籤制度的類別及數目	《負責任的營運－可持續性發展的基礎建設》
資料保護及私隱			
資料保護及網絡安全措施	KPI B6.5	描述消費者資料保護及私隱政策以及如何執行及監督此等政策	《透過正確方法營運業務－維護客戶資料》

全球報告倡議組織(GRI)及香港聯交所指引補充說明

根據GRI及環境、社會及管治指引，未於本報告以上章節所做之披露將透過以下表格做出補充說明。

以下表格提供之資料涵蓋截至2019年12月31日止之12個月。

重要主題披露 包括UNGC規定	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充信息
能源			
GRI 302-1, 302-3, 302-4	KPI A2.1 KPI A2.3 KPI A3.1	機構內的能源消耗 每名全職員工的能源使用密度 降低能源消耗量	• 友邦保險直接能源消耗量：13,929,040千瓦／時 • 友邦保險間接能源消耗量：74,666,853千瓦／時 • 友邦保險能源使用總量：88,595,892千瓦／時 • 每名員工能源使用密度：3,827千瓦／時 • 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國及馬來西亞直接能源消耗量：9,350,116千瓦／時✓ • 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國及馬來西亞間接能源消耗量[1]：33,821,205千瓦／時✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞能源使用總量：43,171,321千瓦／時✓
排放			
GTI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放量（範圍1） 溫室氣體排放量（範圍2） 其他溫室氣體排放量（範圍3） 溫室氣體排放密度 降低溫室氣體排放量	本集團範圍1排放總量：3,640公噸二氧化碳當量 • 本集團範圍2排放總量：45,263公噸二氧化碳當量 • 本集團範圍3排放總量：10,846公噸二氧化碳當量 • 本集團排放總量：59,749公噸二氧化碳當量 • 每名員工排放總量：2.6公噸二氧化碳當量 • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞範圍1排放總量：2,427公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞範圍2排放總量：18,923公噸二氧化碳當量✓

重要主題披露 包括UNGC規定	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充信息
能源			
			• 集團總部、香港、泰國、新加坡及馬來西亞範圍3排放總量：5,395公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞排放總量：26,745公噸二氧化碳當量✓
環境管理方案			
-	KPI A1.3	所產生有害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	作為一家人壽保險公司，我們的政策不要求投放任何有害物質，我們亦不生產有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
-	KPI A1.4	所產生無害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	友邦保險產生的廢物包括食品和譬如紙張等辦公用品，目前沒有產生重大影響。 我們未來將會考量衡量我們廢物產生足跡的需要。
-	KPI A1.6	描述有害及無害廢物的處理方法、減少產生廢物的方案及取得的成果	無害廢物於特定業務部門進行分類及回收。 我們透過設立告示及內部傳訊持續提升對減少廢物的重要性的認識。 作為一家人壽保險公司，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
	KPI A2.2	耗水總量及密度	2019年，根據來自於9個業務部門的報告，友邦保險耗水總量為158,000公噸，每名員工耗水12.9公噸。 友邦保險無法呈報水錶共享建築的用水情況或用水包含在總租金成本內的用水情況。
-	KPI A2.4	描述就取得適合的用水資源是否存在任何問題以及提升用水效益的方案和所取得的成果	取得或使用適合的用水資源方面不存在重大問題。
-	KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量（以公噸計算）並參照每件製成品（如適用）	作為一家人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。
遵守環境、社會及管治規定			
GRI 307-1 UNGC 2	GD A1, GD B1, GD B2, GD B4, GD B6, GD B7 KPI B7.1	違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法規而導致的重大罰款的金額及非經濟制裁的共計次數。該等主題包括排放、僱傭、健康及安全、勞工標準、產品責任及反貪污。	本報告期內並無因違反法規而導致的重大罰款或非經濟制裁。 並無與環境、社會及管治範疇相關的新近適用或正在制訂的法規對我們的業務產生顯著影響。

重要主題披露 包括UNGC規定	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充信息
僱傭			
-	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，並參考了我們營運地區的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如本報告最佳團隊章節中所述，友邦保險亦於特選業務部門提供彈性工作選擇。
人權			
UNGC 5	B4	制定政策防止童工及強迫勞工	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務，因此，童工及強迫勞工不是對我們的日常營運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。 如需詳情，請參閱我們的《供應商行為準則》。
員工健康及安全			
-	KPI B2.1	工作相關死亡人數及死亡率	此等披露對於人壽保險公司的營運並無實質意義。 我們的員工通常並不受可能在日常造成身體損害的高危活動的影響。 請參閱本報告的《最佳團隊》章節，瞭解我們培養健康及安全的工作場所的方案詳情。
-	KPI B2.2	工傷誤工天數	我們的員工通常並不受可能造成身體損害及喪失工作日的高危活動的影響。此等情況對於人壽保險公司的營運並無實質意義。 請參閱本報告的《最佳團隊》章節，瞭解我們培養健康及安全的工作場所的方案詳情。

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

pwc

羅兵咸永道

我們已對友邦保險控股有限公司(「貴公司」)截至二零一九年十二月三十一日止，由二零一九年一月一日至二零一九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(「二零一九年環境、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　貴公司二零一九年環境、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

由二零一九年一月一日至二零一九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)

附註1：直接從化石燃料產生的排放，包括無鉛汽油、柴油、煤氣、液化石油氣和私人飛機燃料。

附註2：間接從用電量產生的排放。

附註3：因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，排除友邦泰國和友邦中國。

貴公司的四處地點及相關運作提供了選定量化數據，此四處為截至止，由二零一九年一月一日至二零一九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號友邦金融中心及灣仔司徒拔道1號友邦大廈的物業進行；
- 貴公司於香港的運作，透過位於鰂魚涌英皇道734號友邦香港大樓及鰂魚涌英皇道683號嘉里大廈的物業進行；
- 貴公司於新加坡的運作，透過位於AIA Alexandra (371 Alexandra Road)、AIA Tampines (3 Tampines Grand)、AIA Tampines (3 Tampines Grande)，及AIA Tower (1 Robinson Road)及Telepark (5 Tampines Central 6)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。
- 貴公司於中國的運作，透過位於佛山南海區桂城街89區友邦金融中心的物業進行；及
- 貴公司於泰國的運作，透過位於AIA Thailand Tower 1&2 (181 Surawong Road, Bangkok)。

提供予我們的選定量化數據中已排除　貴公司保險代理活動的相關數據。

羅兵咸永道會計師事務所，香港中環太子大廈廿二樓
電話：+852 2289 8888，傳真：+852 2810 9888, www.pwchk.com

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二零一九年十二月三十一日止，由二零一九年一月一日至二零一九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二零一九年環境、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

貴公司編製經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零一九年環境、社會及管治報告中的「我們的環境、社會及管治方針」。

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佈的《職業會計師道德守則》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佈的《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。

董事對友邦保險控股有限公司網站的維護和完整性負責。鑒證服務提供方所執行的工作不包括考慮此等事項，因此，對於鑒證報告涉及的友邦保險控股有限公司的經識別的可持續發展資料或出具的鑒證報告和網站中列示的資訊之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。

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式，並評估經識別的可持續發展資料的整體列報。就風險評估程式（包括對內部控制的瞭解）以及針對經評估風險而執行的程式而言，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、分析性程式、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，我們在執行上述程式時：

- 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　貴公司截至二零一九年十二月三十一日止，由二零一九年一月一日至二零一九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，二零二零年三月十三日

董事對友邦保險控股有限公司網站的維護和完整性負責。鑒證服務提供方所執行的工作不包括考慮此等事項，因此，對於鑒證報告涉及的友邦保險控股有限公司的經識別的可持續發展資料或出具的鑒證報告和網站中列示的資訊之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。