



HEALTHIER, LONGER,  
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

# 有效的管治





# 目錄

## 有效的管治支柱 3

有效的管治支柱 3

## 策略優先任務詳情 4

董事會管治 4

確保有效風險管理及負責任之營運實踐 5

推廣環境、社會及管治的最佳實踐 11

獲納入環境、社會及管治評級和指數 13

## 將有效管治帶入生活 16

將有效管治帶入生活 16

# 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。”*

# 董事會管治

## 透過多元化、高質素之董事會，提高商業誠信及推動合理決策。

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

董事會成員匯聚公私營界別的人才，於我們的市場內擁有豐富經驗。配合適當的監督架構，董事委員會可以深入審議不同事項，並授權管理層處理營運事務，同時確保董事會進行全面監管。

## 董事會的獨立性

董事會監督之核心是為本公司和持份者的長遠利益提供獨立且客觀的判斷。除了集團首席執行官兼總裁外，整個董事會均由獨立非執行董事組成，突顯了我們按照國際最佳實踐營運的堅定承諾。

## 董事委員會的組成

本集團的企業管治架構採用層級結構，包括董事會及其四個委員會，即審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險委員會。

各個董事委員會的主席均由獨立非執行董事出任。審核委員會、提名委員會及薪酬委員會均由獨立非執行董事組成。風險委員會則包括集團首席執行官兼總裁，確保風險委員會成員能夠獲得詳盡的財務和營運資訊，以評估本集團營運的風險及可持續發展。董事委員會定期向董事會報告。

## 董事會的多元化

多元化的董事會是確保企業管治實踐穩健、決策高效的關鍵。董事會由不同國籍、種族、教育背景、職能專長、性別及年齡的成員組成，並可把各成員的豐富業務、財務、政府、監管及政策專業知識，廣泛地應用於本集團的業務營運及優先任務中。

2023 年，我們委任三名獨立非執行董事加入董事會，為董事會注入更多性別、種族、知識及經驗方面的多元化元素。

關於本公司的企業管治常規及董事會評估流程的進一步詳情，請參閱將於 2024 年 4 月刊發的 2023 年年報中《企業管治報告》部分所載資料。

## 董事培訓

本集團每名新加入的董事均需接受詳細的入職培訓，以了解本集團的管治結構及營運情況。董事會亦會定期獲得有關環境、社會及管治事宜的最新資訊、重大會計及監管事項變動、合規及操守，以及處理舉報投訴和反貪污個案的最佳實踐。

此舉支持本集團的方案（包括對賄賂及貪污的零容忍態度）與國際最佳管治看齊。董事會及其委員會定期獲取本集團在各種活動中的表現情況，確保集團上下秉承最高標準。友邦保險集團的《合規政策》列明送贈、接受禮物與款待的指引，與 **友邦保險行為準則** 一同實施。

# 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

## 有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇

### 有效的風險管理

友邦保險以全面的方法識別及應對重大風險，並建立了穩固框架，為有效的風險管理奠定基礎。這對落實集團的策略及兌現對所有持份者的承諾至關重要。

董事會負責監管本集團的風險管理實踐，並監控重大風險及機遇，當中包括環境、社會及管治事宜。由高級管理人員組成的董事會風險委員會及多個執行風險委員會（包括營運風險委員會及財務風險委員會等）向董事會提供支援。有關委員會定期向董事會風險委員會作出詳盡報告。

友邦保險的風險管理框架確保整個集團具備識別、評估並監控現有和新興風險的必要能力及流程。各營運附屬公司的董事會亦會定期檢討該框架，以確保框架在當地的營商環境行之有效。

我們依照風險管理框架所概述的流程解決環境、社會及管治的相關風險，並根據對業務營運的潛在影響進行分類。有效的管治，包括與集團內外的持份者積極溝通，能夠讓本集團隨著時間推移應對及管理該等風險，並把握新機遇。

根據本集團的風險分類，由嚴重自然自然氣候風險導致的惡劣極端天氣事件、數據保護、網絡安全、員工管理及負責任的營運實踐均屬於營運風險。氣候和污染的重大變化對生活模式風險因素的長期影響以及對人類健康及保健的影響則被視作保險風險。

我們會定期測試風險程序和控制措施，確保程序健全並切合現在及未來的營運環境需要。友邦保險的內部審核團隊對關鍵管控措施的成效進行獨立驗證，並在必要時提出改進建議。我們亦定期對風險管理框架的成效進行獨立評估。

友邦保險採用情景測試及業務可持續性分析，評估在不同壓力狀況下的業務韌性。此舉不僅有助我們完善風險框架及行動計劃，而且確保我們有持續及穩健的營運；在任何情況下，我們均備有充足資本為保單持有人提供保障。

關於友邦保險管理風險方式的更多資訊，請參閱將於 2024 年 4 月刊發的 2023 年年報之《風險管理》章節。



## 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

### 應對新興風險：負責任地使用人工智能



**背景：**智能系統創新，包括配置人工智能的系統，在保險交付鏈方面具有廣泛應用潛力，可創造龐大經濟及社會效益，當中包括提升風險分擔及加強風險流程帶來更了解客戶的洞察力、協助決策及採用對話代理（聊天機器人）與客戶互動。

生成式人工智能的最新進展令這些智能系統更易訪問及使用，可大大改善我們的業務運作和客戶互動。

**風險及影響：**生成式人工智能的出現帶來新風險，同時令現有風險加劇，其中包括侵犯版權風險，原因是人工智能系統在生成過程中可能無意使用了受版權保護的內容；另外，當人工智能系統生成的內容與事實不符，可能引致潛在誤導或不利結果，亦構成幻象風險。生成式人工智能也帶來了機會和潛在好處，例如提高效率 and 縮短客戶回應時間。

信任是友邦保險的核心價值。不當使用人工智能可能導致保險公司失去在客戶及其他持份者中的信譽，繼而對銷售產生直接負面影響，帶來較高的退保率，以負面的聲譽及營運影響。

**緩解措施：**認識到這些挑戰後，我們於 2023 年 8 月主動更新了我們的《負責任使用人工智能準則》，對使用生成式人工智能加入新增監控及指引。是次更新確保我們的人工智能操作與使用與友邦保險「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」的營運理念一致。其著重公平性，並防止產生或加強於人工智能推動分析及決策中的意外偏頗。

為了進一步加強風險管理，我們已建立了集團層面的人工智能理事會，專門審議敏感的人工智能活動。人工智能理事會及準則將一併為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健的框架。準則概述了四個高層次原則：

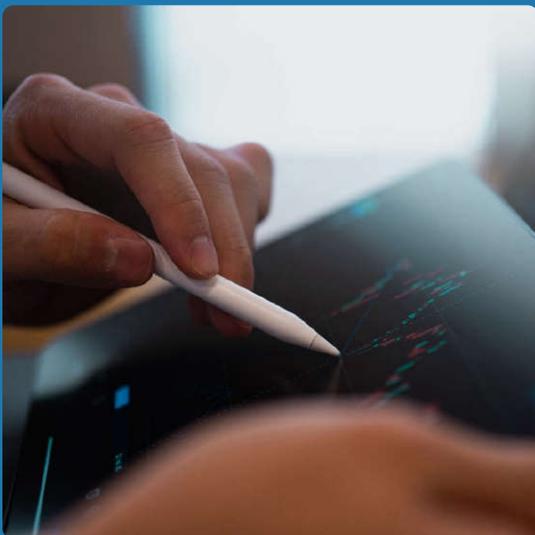
- 具問責性
- 可靠
- 道德、公平及正當
- 透明公開及可解釋性。

我們對負責任使用人工智能的承諾，反映了我們在不損害公平性或道德準則的前提下維護信任及促進創新的決心。

我們為使用人工智能的團隊或部門提供「負責任使用人工智能」的必修培訓課程，確保團隊成員了解人工智能的應用可能如何影響客戶，並進一步了解如何負責任地使用人工智能。

## 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

### 應對新興風險：數碼供應鏈中的網絡風險



**背景：**透過使用科技平台，企業成為一個互聯生態系統的一部分，從而帶來重大的網絡風險。該等網絡風險可延伸至源自第三或第四方關係的漏洞。識別這些漏洞絕非易事，因為不論與特定一方的交易量或頻率如何，技術價值鏈上任何一點的攻擊均可導致嚴重破壞。

**風險及影響：**供應商越來越依賴其解決方案中嵌入的微服務、第三方應用程式介面 (API) 和開源元件，這需要了解整個價值鏈。與此同時，現代科技服務的「始終連接」性質已減少了傳統時間點服務供應商評估的有效性，也降低了其覆蓋越來越多第三方的能力，第三方因而轉向倚賴第四方供應商。這為不法分子創造機會，對供應鏈中最薄弱的一環發動網絡攻擊，而毋須直接攻擊指定目標，即可存取其系統或數據。

即使企業設有完善的流程預防及偵測網絡攻擊，並進行補救工作，透過攻擊第三方及其各自服務供應商，企業的數據或服務受到滲透或破壞的風險亦隨之增加。該類數據洩露可能涉及客戶及敏感資料的洩露，繼而產生一系列影響。事故對業內多家公司的影響也日益俱增，並可能導致更廣泛及更大破壞力的事故。

**緩解措施：**為了應對這些挑戰，我們與科技合作夥伴緊密合作，不斷研究創新方法為客戶提供更優質的服務，並在亞洲區內提供更共融的金融服務。為此，我們務求有效管理該等新興風險。

友邦保險在所有市場及職能的業務活動中部署多項監控措施，包括獲許與我們的數據或系統互動的第三方供應商登記冊。供應商須接受對網絡保安流程及監控的全面風險評估後，方可被列入登記冊。友邦保險密切監察及保存此登記冊，並於近期檢討了管理第三方的風險評估準則及流程，確保有關準則及流程行之有效。

除了檢討供應商的監控措施及流程外，我們會持續對第三方的服務漏洞技術指標進行獨立監察。透過一系列指標及外部取得的數據點，報告為友邦保險提供有關供應商風險的實時情況。例如，供應商對外系統的任何漏洞及在暗網上可否發現任何供應商員工的個人資料。此舉令我們在有需要時能夠以適當和及時的方式執行應對、限制及補救措施。

## 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

### 負責任的業務實踐

我們相信，惟有在各個層面堅持追求正直誠信、有效問責及公開透明，方能實現幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標。一百多年來，信任一直是我們業務的基礎。今日，友邦保險服務數以千萬計的客戶和家庭，為一代又一代人提供財務安全及保障。能夠與客戶風雨同行，在他們最需要我們的時候提供服務，我們深感自豪。我們致力於在營運中保持最高標準、負責任的營運實踐。

#### 《行為準則》

《行為準則》為我們如何經營業務提供清晰指引，適用於友邦保險的全體員工。其展示出我們的營運理念「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」。《行為準則》界定了我們的高水平專業標準，是我們與客戶、代理、分銷夥伴、監管機構及投資者等持份者保持信任、建立可持續發展關係的關鍵。

為確保所有員工及代理均可獲得並完全了解當中內容，《行為準則》備有多種語言版本。所有員工在加入友邦保險時，都必須參加《行為準則》培訓，並須每年完成認證，表明已熟知和遵守《行為準則》。《行為準則》培訓與領袖課程相輔相成，為友邦保險的領導提供實用培訓，以應對決策難題。

友邦保險期望所有員工克盡己任，緊守《行為準則》的誠信標準，並舉報任何可疑的違規行為。我們賦予員工識別及上報任何問題的權利，並毋須憂慮遭到報復。違反準則的行為將處以紀律處分，視乎情況或可遭到解僱。友邦保險期望我們的業務合作夥伴，包括其代理、分銷夥伴及供應商，與我們員工共同採取負責任的行為。

[如欲了解更多詳情，務請閣下細閱我們的《行為準則》。](#)

#### 防止賄賂及貪污

根據本集團政策，代表友邦保險的員工和其他人士嚴禁在牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的任何業務往來當中，提出、收受、支付或授權批准任何賄賂或參與任何形式的貪污。

所有員工必須參加反貪污培訓。我們會進行審核，監督員工是否遵守《反貪污政策》，該政策明確概述了員工的角色及責任。我們的各個業務單位負責實施流程及管控，以降低貪污風險。

#### 防止欺詐

友邦保險對欺詐事件採取零容忍態度。友邦保險的《反舞弊政策》中列明了管理欺詐風險的準則，包括培訓、防範和監察措施。

友邦保險會評估及調查欺詐事件、指控或嫌疑。如屬實，友邦保險致力以公平恰當的方式採取紀律處分及其他行動，包括解僱及／或取消相關員工福利、向執法部門通報事件及透過民事訴訟方式尋求法律補救。

#### 舉報人保護機制

本集團持份者，包括員工、分銷商、客戶及供應商，均可舉報任何違反《行為準則》或其他未能達到本集團所期望最高標準的行為。

我們設有匿名舉報渠道，包括由第三方管理、支援多種語言的 24 小時道德熱線。本年度透過內部渠道（如舉報專用的內部電郵地址、與內部審核或合規部門聯絡等）的舉報個案佔年內總舉報個案的 64%。友邦保險採用統一流程評估所有指控，並在必要時展開調查。

董事會審核委員會負責監管舉報人保護機制，本集團的合規部門定期向委員會匯報舉報個案的數量及性質，以及所有重大調查所取得的進展。友邦保險的政策訂明，任何員工出於善意，舉報涉嫌違反《行為準則》、友邦保險政策或法規的個案時，他人嚴禁作出報復。

於 2023 年，透過該機制接獲的舉報種類繁多，包括客戶投訴、對人力資源和工作的不滿、與利益衝突等個人情況有關的事宜、工作場所的尊重問題、不道德行為事宜，以及業務實踐的相關疑問等。2022 至 2023 年期間所完成的調查中，有 49% 的指控至少經部分證實。

#### 打擊洗錢及恐怖分子融資的方針

友邦保險堅持嚴格遵守所有適用於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的法律，以防止產品和服務被用於洗錢及恐怖分子融資活動。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集規定及指引》按照風險評估方針進行客戶盡職調查、持續監控、舉報可疑行徑、培訓以及保存紀錄。各業務單位使用打擊洗錢及恐怖分子資金籌集監控軟件或網絡工具，以監察風險狀況及客戶活動。

所有新入職的員工都必須完成打擊洗錢及恐怖分子融資培訓。友邦保險的保險代理亦必須完成相應的打擊洗錢及恐怖分子融資培訓。本集團的《經濟制裁政策》訂明標準，管理與受制裁的政府、個人及實體進行交易的風險。

## 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

### 我們對客戶的承諾

我們對客戶的承諾反映了我們以客戶為中心的方針及對負責任營商模式的堅定信念。我們在客戶服務過程中秉持最高標準，以滿足或超越客戶的期望，贏得客戶的信任。

友邦保險的業務中介人的操守及專業精神對建立客戶信任至關重要。我們的業務質素框架為業務中介人提供支援，並管理相關銷售行為風險。有關框架包括以下關鍵要素：

- 監管及篩選潛在的業務中介人，以確保業務中介人合適稱職
- 市場行為指引必須界定業務中介人的正確行為及舉止
- 友邦保險產品及銷售流程培訓課程必須涵蓋了解客戶的盡職調查
- 銷售流程包括有關產品適用性及負擔能力評估的財務需求分析，及
- 互動式銷售點 (iPoS) 技術為代理提供銷售流程指引，當中載有各項管控措施，確保客戶獲得相同的優質體驗。

我們使用例如直接認證電話及神秘顧客等多種策略，以監督客戶服務標準的遵守情況。任何人如果試圖通過對我們或競爭對手的產品作出毫無依據或以虛假聲明等方式欺騙客戶，將面對紀律處分，嚴重者或可遭到解僱。

我們亦制訂了包括產品披露在內的政策，以提升與客戶溝通時的透明度。舉例而言，銷售宣傳設有內部準則，規定了對友邦保險產品的利益說明及披露的最低要求。

在我們與客戶進行互動時，務必清晰準確地傳遞產品特點、產品預期回報、保單價值及收費等相關重要資訊。

### 負責任銷售實踐

我們提供大量不同的產品及服務，以滿足客戶的廣泛需要。具透明度及清晰度的溝通發揮關鍵作用，確保我們的保單、產品及服務，包括產品適合程度、保單保障範圍、成本架構及豁免條款均有清楚解釋，促進客戶的真誠了解。此外，我們透過向參與銷售流程的代理及員工提供全面培訓，以保障弱勢客戶。憑藉以上原則，我們不僅提供必要的保障，更同時為所有客戶建立信任的基礎和保障。

### 與客戶聯繫

我們的客戶在不同的人生階段有著不同的需要及目標。我們致力提供周全、及時的個人化產品與服務，讓客戶在面對人生挑戰時亦能安心無憂。

於 2023 年，友邦保險舉辦了客戶信心調查，向中國內地、香港、印度、新加坡、馬來西亞、泰國、印尼及越南超過 7,000 名客戶進行調查，了解他們的優先選項及疫後生活狀況。有關見解有助我們清楚了解客戶的多元人生規劃及生活方式、對活出健康人生的期望，以及在目前宏觀經濟格局下的退休及財政需求。這些寶貴見解有助友邦保險支持客戶實踐「健康、長久、好生活」。

### 聆聽客戶意見

與區內數以百萬計保單持有人互動，為我們提供機會，與他們建立更深厚關係、增進了解及對他們的需要及喜好有更全面的見解。此舉有助我們識別不同方法，為客戶的身心、財務及環境健康與福祉帶來持久改善。定期聆聽客戶反饋，令我們能夠提供優質、獨到及切實的個人化客戶體驗，以滿足保單持有人不斷變化的需求。這些反饋亦有助我們確定優勢領域及進一步發展，從而保持負責任的業務實踐。

我們進行年度客戶關係調查，根據具代表性的客戶反饋量度整個客戶體驗過程的客戶體驗表現，從而衡量我們相對於主要競爭對手的競爭力。在學習、購買、服務及理賠過程方面，友邦保險的客戶淨推薦值及客戶互動度雙雙領先多個關鍵市場的主要競爭對手，是我們公司上下引以為傲的成就，在客戶淨推薦值方面有五個當地業務單位名列首位（中國內地、香港、馬來西亞、台灣及越南）。

我們亦進行一項實時客戶調查，於服務互動後隨即收集客戶反饋。這個閉環機制為補救服務、持續改進和表現管理提供資訊。11 個當地業務單位於 2023 年完成實時客戶調查。如果滿意度評分少於三星，實時客戶調查系統便會向客戶服務團隊發出警示以啟動補救服務。如果客戶願意與我們聯絡，員工便會作出跟進並提供補救方案。我們會記錄有關個案，並不斷改善服務質素。

### 處理客戶投訴

友邦保險《服務營運準則》概述了本集團和業務單位處理投訴的原則，確保投訴能依照此準則、《業務單位標準作業程序》及當地法規，以公平、一致和及時的方式處理。我們亦已根據當地監管機構的要求建立披露流程。友邦保險致力以迅速、高效、公平且透明的方式處理所有投訴及調查。2023 年，我們收到每位客戶 0.0015 宗投訴，處理投訴的平均時間為 12 天。

## 確保有效風險管理及負責任之營運實踐

### 確保資料私隱及安全

客戶、員工及業務夥伴基於對友邦保險的信任而提供敏感資料。因此，保護有關資料對本集團而言極為重要。

#### 資料私隱

友邦保險的《資料私隱政策》概述了本集團的價值觀，以及本集團及其聯屬公司應如何收集、使用、儲存、轉移及處置個人資料。

營運管控加強了《資料私隱政策》在整個集團內的執行，包括使用私隱影響評估 (PIA)。這個評估流程評定若干業務活動對資料私隱造成的影響，從而避免或盡可能減少負面影響，並確保已設定足夠的保障設施。

《資料私隱政策》規定，在作出若干業務決策前須進行 PIA。此中包括展開任何可能對個人資料造成影響的新業務倡議或項目、進行若干自動化決策或處理任何敏感個人資料，以及設計個人資料的組織慣例之重大改變。

**關於友邦保險資料私隱的更多資訊，請參閱我們的私隱聲明。**

本集團只會使用在我們控制範圍內的人工智能，以保障我們的數據。我們只會使用由友邦保險或合作夥伴於受管控安全環境直接持有的人工智能模型及數據，而不會使用公共人工智能模型及數據。我們集團層面人工智能理事會審議敏感的人工智能活動，為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健框架。

**有關友邦保險負責任使用人工智能的詳情，請參閱「有效風險管理」一節。**

#### 資料保護及網絡安全

友邦保險力求確保高標準的資訊安全，以保護持份者的權益。我們的資訊安全政策及準則與全球領先的公司保持一致，以確保我們的系統、業務流程及資訊安全。我們定期向董事會風險委員會提交網絡安全更新資料，並至少每年一次向全體董事會提交有關資料。

本集團的首席技術及壽險營運總監以及資訊安全團隊負責監督整個集團的網絡安全管控措施，保護友邦保險免受網絡威脅，為集團檢查任何異常之處、有效應對網絡安全事務、加強防護監控，以及投放資源作資訊安全分析，其中包括專注於處理客戶資料及支援業務流程的核心系統等。

資訊安全部總監處理所有網絡安全事務，並直接向集團資訊科技營運部主管匯報。我們亦與領先的資訊安全服務供應商合作，進一步保護我們的營運環境。

友邦保險堅信，在協助本集團實現網絡安全及資料保護責任的過程中，每名員工均扮演著關鍵角色。因此，我們透過舉辦網絡認知和基礎培訓，教育員工及外部承辦商如何保護自身及友邦保險免受網絡威脅。我們亦定期進行道德黑客、事故管理演練等網絡防範評估。

2023 年，友邦保險屬下為網絡安全保護提供監控保證的集團資訊安全部門獲得服務組織控制 (SOC) 的第二類認證。我們亦會持續投資於雲端安全、自動化網絡防護及零信任安全等領域的資訊科技保護措施，管控工具充足，以確保我們的控制措施達到避免出現網絡漏洞的目標。

#### 評估第三方安全

本集團委聘服務供應商進行各項業務工作。我們擁有一套完善的框架及流程，以評估及監察第三方供應商的資訊安全管控工作，持續遵守友邦保險的資料安全要求。我們亦進行了必要水平的保險覆蓋，以防範網絡安全相關事件及事故。

2023 年，沒有重大的第三方資料安全漏洞。

### 保護知識產權

本集團致力保護友邦保險的品牌不受歪曲和誤用。我們所有知識產權均已註冊商標或專利（「標誌」）以獲得保護，相關標誌可在當地供特定業務單位使用，亦可在任何司法管轄區供集團內部使用。我們打算將所有標誌註冊在同一實體名下（即友邦保險有限公司），以有效地管理及監督。

集團法務部門集中管理集團諸多的商標組合，確保以統一方式應用指引，並避免因應用方式有別而導致品牌淡化。我們亦與外部供應商緊密合作，就未經授權使用標誌的行為在所有司法管轄區進行監察、報告和起訴。

友邦保險與業務夥伴簽訂書面協議，當中詳述標誌的所有權，並同意業務夥伴在有關協議有效期間以特定方式使用商標。

# 推廣環境、社會及管治的最佳實踐

## 推廣區內環境、社會及管治的最佳實踐。

友邦保險推動多項討論和活動，確立環境、社會及管治的關鍵議題，為亞洲的未來出謀獻策。其中包括：

- 支持制訂相關法規及框架
- 與業界同儕及監管機構攜手打造行業最佳實踐
- 促進相關研究，為促進區內可持續發展出一分力
- 贊助教育倡議，實現集團承諾，以推動各個市場的金融發展及理財知識，及
- 與投資者保持互動交流，以徵求反饋、分享見解及知識，以識別對股東最為重要的行業發展方向。

與投資者積極交流，確保我們可以緊貼新趨勢、新風險及新知識。與公私營界別保持對話擴大了我們發揮積極作用的潛力。

## 支援研究、倡議及思想領袖

我們為一系列環境、社會及管治研究、倡議及思想領袖提供支援，促進整個亞洲的可持續發展。2023 年，有關項目包括：

- 在今年淡馬錫的生態繁榮週 (Ecosperity Week) 上，友邦保險新加坡的 Liu Chunyen 女士、友邦保險投資管理的 Lawrence Low 先生及友邦保險集團的 Amita Chaudhury 女士參與以可持續發展金融為題的多個圓桌會議。
- 友邦保險贊助《金融時報》亞洲道德財富峰會 (Moral Money Summit Asia)，Chaudhury 女士參與多個專家小組討論，研究納入環境、社會及管治因素如何有助釋放價值。我們的集團區域股票研究主管 Corrine Png 女士就全球及地區可持續發展策略及中國的環境、社會及管治投資機遇發表演講。
- Chaudhury 女士擔任彭博可持續發展高峰會議 (Bloomberg Sustainability Summit) 的專家小組成員，探討「環境、社會及管治匯報中的注意事項」，特別指出在兩個重大環節上企業披露的重要性，即：企業如何受到可持續發展事件影響及企業活動如何影響社會及環境。

- 友邦保險贊助及參與在倫敦舉行的 Laureus Sport for Good Global Summit，透過體育盛事幫助青少年應對暴力、歧視及不平等現象。<sup>1</sup>
- 友邦保險的柬埔寨青少年體育 (Sports for Youth) 計劃已成為柬埔寨最大的草根階層足球聯賽，為身處弱勢社群的青少年提供參與體育活動的安全環境。
- 友邦保險贊助新加坡—印度黑客松活動，鼓勵以創新方案提升印度及亞洲婦女和女童的金融知識。Tata AIA 為各隊伍提供指導，勝出的初創企業及團隊獲得現金獎勵。初創企業組別的勝出者 Haqdarshak 開發了流動及網絡平台，以 11 種印度語言提供一站式福利服務，令印度國民更容易申請邦及國家的福利計劃。
- Chaudhury 女士與 Venky Iyer 先生 (TATA AIA 的總裁及分銷總監) 在《經濟時報》的「銀行、金融服務及保險」(BFSI) 篇幅發表題為「不要忽略女性：趕快認識金融市場」的文章，強調在提升可持續發展及普惠繁榮市場方面，對金融市場的認識及普惠參與均扮演了關鍵角色。<sup>2</sup>

- Chaudhury 女士與 TATA AIA 的總裁及分銷總監 Venky Iyer 先生在《經濟時報》的「銀行、金融服務及保險」(BFSI) 篇幅發表題為「不要忽略女性：加速普及金融知識」的文章，探討了在應對社會事件及為不同類型持份者提供正面社會成果時，保險界別能夠發揮的關鍵作用。<sup>3</sup>
- 集團亦是國泰航空的「可持續航空燃料」計劃的創始夥伴，為未來數十年減少商務旅程所產生碳排放出一分力。
- 於第 28 屆聯合國氣候變化大會上，友邦保險在新加坡館舉辦了一場「爐邊對話」(Fireside chat)，由聶鳴川先生與科學基礎減量目標計劃首席執行官 Luiz Amaral 先生就加快減排及制定宏大而可信的科學基礎目標的重要性進行對話。討論主題為「由理想至行動：透過制定宏大而可信的科學基礎目標實踐減排」(“From Ambition to Action: Fast-Tracking Decarbonisation Through Setting Credible Science-Based Targets”)，會議由 Amita Chaudhury 女士的主旨演講揭開序幕，分享對友邦保險氣候體驗之旅的見解。作為聯合國氣候變化大會的一部分，友邦保險與彭博亦於 12 月 3 日邀請了 20 名於氣候金融領域德高望重的領袖人物參與晚宴，出席晚宴的人士能夠於席間進行具啟發性的對話，並坦誠分享推動氣候議題上的困難及成功。

1 由友邦保險所贊助 Laureus Sport for Good Global Summit 的友邦保險內部新聞專題報道。

2 Amita Chaudhury 與 Venky Iyer (2023 年 8 月 20 日)，「不要忽略女性：趕快認識金融市場」，BFSI [網頁] <https://bfsi.economictimes.indiatimes.com/blog/dont-leave-women-behind-accelerating-progress-in-financial-literacy/102838632>

3 Amita Chaudhury，「保險業如何協助應對環境、社會及管治其中的社會因素」，Elevandi [網頁] <https://www.elevandi.io/insights/how-can-the-insurance-industry-help-address-the-s-in-ess>

## 推廣環境、社會及管治的最佳實踐

### 展現最佳實踐

外界對友邦保險可持續發展表現的嘉許，證明了我們環境、社會及管治策略的實力，以及我們對行業及更廣泛社群的正面影響。

我們再次獲得 Institutional Investor Research 的「亞洲（日本除日本外）2023 年行政人員團隊」排名嘉許。友邦保險是六個類別中排名最高的保險公司之一，當中包括「最佳行政總裁」、「最佳財務總監」、「最佳投資者關係團隊」、「最佳投資者關係計劃」、「最佳公司董事會」及「最佳環境、社會及管治」。

2023 年，友邦保險獲選列入標準普爾可持續發展年報（S&P Sustainability Yearbook）（中國版），更根據我們的 2022 年企業可持續發展評估（CSA）結果而成為保險業排名最高 5% 的企業。

友邦保險在 2023 年連續第二年獲得「蓋洛普傑出工作場所獎」（Gallup Exceptional Workplace Award），是全球 57 家得獎企業中的六家亞洲企業之一。

### 與一眾環境、社會及管治協會攜手合作

我們致力與各方在環境、社會及管治事務上建立透明的合作關係，並致力實現國際最佳實踐。作為全球各地及地區環境、社會及管治協會的活躍一員，我們將繼續為建設更可持續發展的金融服務行業作出貢獻。

環境、社會及管治相關機構	成員級別	加入年份
 《聯合國全球契約》	簽署成員	2016
 亞洲財經女性 (WiFA)	成員	2018
 氣候相關財務訊息披露工作組 (TCFD)	支持者	2018
 香港綠色金融協會 (HKGFA)	成員	2018
 30% 俱樂部 (香港約章)	成員	2018
 氣候行動 100+	成員	2019
 《負責任投資原則》 (PRI)	簽署成員	2019
 《可持續保險原則》 (PSI)	簽署成員	2021
 科學基礎減量目標計劃 (SBTi)	簽署成員	2021
 亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)	成員	2022

# 獲納入環境、社會及管治評級和指數

確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位。

2023 年，友邦保險繼續在一系列環境、社會及管治評級保持佳績，並被納入多項獲國際認可的可持續發展指數。

在恒生可持續發展企業指數<sup>1</sup>中，我們是將總部設於香港業務的最大成分股之一，並維持 MSCI 環境、社會及管治的「AA」評級。

機構	概述	2023	2022	2021	2020
 	<p>晨星 Sustainalytics 為機構投資者及公司提供環境、社會及管治的優質研究、評級及數據分析。</p> <p>友邦保險一直名列 Sustainalytics 環境、社會及管治風險評級評估中保險行業的首十分位，亦連續兩年獲得「環境、社會及管治行業最高評級」（ESG Industry Top Rated）及「環境、社會及管治區內最高評級」（ESG Regional Top Rated）。</p>				
	<p>百分位（保險）</p>	首十分位	首十分位	首十分位	首十分位
	<p>百分位（全球）</p>	首十分位	首十分位	首十分位	首十分位

<sup>1</sup> 截至 2023 年 12 月 31 日。

## 獲納入環境、社會及管治評級和指數

機構	概述	2023	2022	2021	2020
	<p>MSCI 前身為摩根史丹利資本國際，MSCI 之環境、社會及管治評級可衡量一間公司能否抵禦長期、行業重大環境、社會及管治風險。</p> <p>「AA」評級表明友邦保險在管理最重要的環境、社會及管治風險和機遇方面處於行業領先地位。</p>	AA	AA	AA	A
	<p>恒生企業可持續指數系列為可持續投資提供基線。成份股挑選程序嚴謹，包括會參考獨立專業評審機構香港品質保證局根據其專有的可持續性評估和評級框架得出的可持續發展評估結果。</p>	A+	A+	A+	A+
	<p>ISS ESG 企業 ESG 表現狀態會根據各個行業、公司及國家所面臨的獨特環境、社會及管治挑戰，釐定不同的「ISS ESG Prime」絕對表現門檻。</p>	Prime	Prime	Prime	Prime
	<p>CDP 是非牟利機構，旨在協助投資者、公司、城市、國家及區域評估其氣候風險及低碳機遇，以管理環境影響。</p>				
	<p><b>氣候變化評分 Climate Change Score</b></p>	B	C	B	A-

## 獲納入環境、社會及管治評級和指數

機構	概述	2023	2022	2021	2020
 FTSE4Good	富時社會責任指數系列由富時羅素管理，旨在衡量注重 ESG 的企業在環境、社會及管治範疇的表現。  友邦保險自 2017 年起成為該指數成員。	成員	成員	成員	成員
	STOXX Limited 是瑞士的全球綜合指數供應商。  友邦保險自 2020 年起獲納入亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數及全球環境、社會及管治領導者指數當中。				
	<b>亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數 (Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index)</b>	獲納入	獲納入	獲納入	獲納入
	恒生指數公司於 2021 年推出恒指 ESG 增強指數和恒指低碳指數。  自兩個指數推出以來，友邦保險便已獲納入成為指數成份股。				
	<b>恒指 ESG 增強指數</b>	獲納入	獲納入	獲納入	不適用
	<b>恒指低碳指數</b>	獲納入	獲納入	獲納入	不適用

# 將有效管治帶入生活

“

**Michael Fiechtner**友邦保險集團科技風險  
管理主管

**有效的管治是管理潛在風險同時實現  
創新的基礎。”**

Michael 負責領導友邦保險科技風險管理方針及實踐的開發與執行。他的團隊規模不斷壯大，並從技術角度監督友邦保險的新興及現有風險。

懷有好奇心促使 Michael 在所有三道防線及業務單位之間進行協作，以確保技術風險得到充分理解及管理，從而探索創新機遇。Michael 肯定友邦保險每位員工均擁有相同目標，確保每位員工的數據及系統安全，以及保證友邦保險兌現向客戶所作出的承諾。

於 2023 年，來自集團及業務單位層面的科技風險管理團隊與 AIA Digital+ 共同分享想法、專業知識及最佳實踐方式，並確定優先事項。有關討論加強了團隊之間的聯繫，並為未來應對科技風險管理中不斷變化之挑戰的韌性及成功打下基礎。

為了應對生成式人工智能的高速發展，在 Michael 及其團隊的建議下，友邦保險已於 2023 年修改《負責任使用人工智能準則》，確保有關準則於大量採用生成式人工智能的世代仍然有效。友邦保險亦推出「負責任使用人工智能」培訓，以確保日後使用人工智能制定概念驗證的同事了解相關風險。

Michael 是全新的集團層面人工智能理事會的創始成員，理事會是一個由不同部門成員組成的跨專業團隊，並會每月舉行會議，討論人工智能的未來潛在用途、相關風險及機遇，以及現時及已計劃措施所得的經驗及見解。

友邦保險的數碼體驗之旅及雲端原生思維是 Michael 於 2021 年決定加入友邦保險的主要原因，而友邦保險持續以數碼為導向，吸引了同行的注意，並向友邦保險尋求指引及思維領導。Michael 近期與多個業內論壇及同行分享友邦保險的人工智能管治方針，包括參與 Market Intelligence Group 的資訊保安峰會 (InfoSecurity Summit)。最近，友邦保險於 2023 年 12 月獲邀成為微軟人工智能管治及道德使用意識小組的創始成員。

## 將有效管治帶入生活



**Shami Shearer**

友邦保險新西蘭  
可持續發展主管  
(借調)

**我們很幸運能夠借助力友邦保險集團的力量，透過「AIA Vitality」及氣候轉型計劃等措施，協助我們作出大規模轉變，同時為我們的市場量身定制各種措施，從而為當地社群作出貢獻。”**

對可持續發展的熱情促使 Shami 於 2022 年初加入友邦保險新西蘭。作為高級項目精算師，她可以根據「Aotearoa 新西蘭氣候標準」，為制定友邦保險新西蘭的氣候聲明作出貢獻。該標準要求大型上市公司、保險公司、銀行、非銀行存款機構，以及投資管理公司披露氣候相關資訊。

這段經歷進一步啟發了 Shami 對環境、社會及管治方面的興趣。因為同事需要放產假，Shami 有機會借調擔任可持續發展主管。她很享受當中的挑戰及機遇，包括發展和展現她的溝通和協調技能。這次借調到其他崗位為她提供了更多與同事合作及交流的機會，並為她原本崗位有關氣候風險和措施的工作，提供了不同的環境、社會及管治見解。

作為可持續發展主管，Shami 負責協調友邦保險新西蘭的可持續發展措施及氣候相關披露，並確保它們支持集團的環境、社會及管治策略和氣候轉型計劃。她負責把集團層面的承諾和措施，與制定本地措施的自主權互相結合，於同事及客戶之間引發共鳴。例如，新西蘭的充電基建尚未發展成熟，為了兌現氣候轉型計劃中有關電動車的承諾，友邦保險新西蘭在中短期內將會轉型至使用混合車隊。

可持續發展於友邦保險佔據著重要地位，Shami 對此十分欣賞。Shami 熱衷於可持續發展，並很高興能夠透過個人努力及整個友邦保險集團的力量帶來轉變。她尤其享受領導友邦保險新西蘭的積極員工團體「Sustainability Champs」。該團體協助推動企業內的三大可持續發展倡議，包括共享訊息以協助員工了解環境、社會及管治事宜、設法減少浪費，以及鼓勵員工和外部合作夥伴採用可持續的通勤方式。

對於友邦保險新西蘭能夠於 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)，Shami 感到無比自豪。隨後友邦保險新西蘭榮獲「新西蘭保險業環境、社會及管治變革卓越」大獎 (New Zealand Insurance Industry Awards for Excellence in ESG Change) 和「工作場所多元及共融卓越」大獎 (Excellence in Workplace Diversity and Inclusion)。這些成就有賴集團領導層以至所有業務單位的強大可持續發展策略和心態。這種「以全球視野思考，於本地行動」的心態協助 Shami 和她的團隊善用集團的資源和力量，為新西蘭帶來改變。

這次調動對 Shami 而言是一次寶貴的學習經驗，並可將大量知識帶回她原有的工作崗位。Shami 非常感激友邦保險，不僅為員工提供了成長及進步的機會，更營造了一個支持員工發展事業的環境。

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](mailto: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