



HEALTHIER. LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 – 分節報告

可持續營運



目錄

可持續營運	3
我們的可持續營運支柱	3
策略優先任務詳情	4
確保更環保的建築	4
改善環保表現	6
推進數碼化轉型	7
鼓勵良好的環境、社會及管治實踐	8
實踐可持續營運的實例	9
實踐可持續營運的實例	9

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。”

確保更環保的建築

確保所有新建築和任何翻新建築均符合行業認可的綠色建築標準

我們的房地產策略以財務回報和營運為驅動力，從設計和興建新物業，到有效地營運及升級現有空間，以及計劃周詳的清拆計劃。建築環境產生的溫室氣體佔全球溫室氣體排放量達 40%，由於人們長時間逗留在室內，因此建築物在確保地球和社區更健康方面至關重要。我們已制定涵蓋整個集團的指引，清晰列出營運的脫碳目標，以符合我們於 2050 年實現淨零排放的承諾。

於集團的投資管治框架下，我們已執行一項準則，規定新建或收購的商業物業必須取得綠色建築認證。該認證有助我們就當地業務市場的環保足跡制定基準，改善我們在當地市場的營運對環境的影響。採用綠色建築實踐可確保我們的實體空間使地球更加健康，同時為租戶及員工提供安全、高效的工作場所。

友邦保險確保我們的物業均為員工提供安全可靠的環境。我們於所有物業維持高水平的工作場所安全，並會定期進行消防演習。我們會持續監察辦公室的空氣質素，保障健康的工作環境。

關於物業管理和房地產投資方針的詳情，請參閱《環境政策》和《友邦保險的可持續投資方針》。

位於司徒拔道的友邦大廈



位於香港司徒拔道的友邦大廈重建工程是我們致力於為健康的社區、員工和地球打造綠色建築的一個例子。

重建預計將於 2024 年上半年完成，新的友邦保險大樓將成為香港現代化、永續發展城市園區的典範，也是我們大量集團辦公室員工的家。

AIA 大樓將展示綠色和能源效率功能，例如感測器控制的 LED 照明、屋頂太陽能板和生物柴油發電機。所有私家車位均配備 80 多個電源，用於電動車充電。

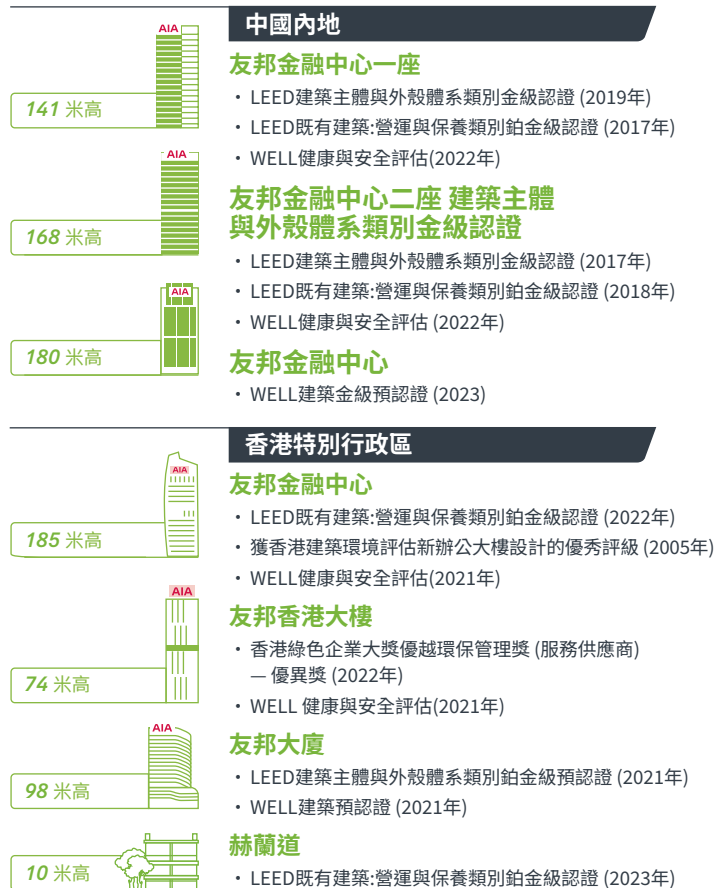
該建築還將支持員工福祉，提供現場健身、娛樂和健康設施，包括室內慢跑跑道和有機農業花園，食堂的食物垃圾可用作堆肥。

友邦保險大廈於 2021 年獲得 LEED 白金級預認證和 WELL 建築標準白金級預認證，展示了整個開發項目卓越的節能和環保設計。該建築還在香港綠建築議會的綠建築評臨時評估中獲得白金級評級。

友邦保險大樓將證明友邦保險致力於環保績效和以人為本的設計，有利於員工的健康和福祉，並為更環保的未來做出貢獻。

確保更環保的建築

友邦保險建築的概要



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

友邦保險致力減少溫室氣體排放，以及計量及管理我們的廢物足跡，讓地球及社區變得更健康。我們正透過加強數據分析，採取行動減少排放的影響。

能源及排放

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

2023 年，本集團產生 55,217 噸二氧化碳當量，或相當於每名員工產生 2.13 噸二氧化碳當量。本集團的能源消耗總量為 72,209,787 千瓦時，或相當於每名員工產生 2,785.1 千瓦時。能源消耗是我們範圍 2 二排放的最大來源，達 43,774 噸二氧化碳當量。

隨著因疫情所採取的措施自然減弱，包括商務旅行恢復到疫情前的水平，我們的碳排放量逐年上升。

我們於 2023 年推出氣候轉型計劃，概述脫碳的全面路線圖，減少我們的環境足跡。2023 年 11 月，經科學基礎減量目標計劃驗證的近期淨零目標，確認了我們的目標符合《巴黎協定》。我們將於 2025 年起報告我們的進展，以符合新國際財務報告準則（IFRS）可持續披露準則中有關氣候相關風險及機遇的披露要求。

如欲了解更多資訊，請參閱友邦保險 2023 年環境、社會及管治報告:氣候行動章節。

廢物及用水管理

我們的《環境政策》及《內部環境流程》概述了我們在工作場所的廢物及用水管理方針。為了進一步支援當地業務單位，我們於 2023 年制訂了有關廢物管理及數據收集的標準操作程序，有關程序經檢討後會於辦公室採用。

2023 年廢棄物產生量達 710 噸¹，該數據來自對 AIA 員工佔用的 83% 表面積²收集的追蹤數據。

餘下數據則由外部技術合作夥伴運用外推法³推算得。此外，我們已開始追蹤分類廢棄物數據，我們已將實際廢棄物數據的百分比（佔總廢棄物數據的 21%）分類為不同類別。

我們的用水量為 340,562 立方米，即每位員工 13.14 立方米。

我們將繼續改善整個集團的廢物及用水數據質量收集和管理系統，而集團房地產部門會與環境、社會及管治團隊攜手合作，落實積極改變。該數據系統可確保我們在表現報告方面更完善、更準確及更可靠，並可進一步識別其他改善措施。

自然及生物多樣性

聯合國生物多樣性大會（COP15）於 2022 年 12 月採納《全球生物多樣性框架》。自此，投資者對自然及生物多樣性於全球經濟及社會中所扮演的關鍵角色的興趣日漸濃厚。

友邦保險倡議對自然相關披露準則及框架作出全面檢討，並參考與亞太金融行業有關的政策及實踐。此舉將引領我們評估重要性，精確立場，並制定與自然和生物多樣性相關的行動。

加強環境數據見解

收集、分析及展示表現數據是匯報及兌現環境承諾的關鍵。2023 年，我們正在開發一個集團範圍內的數位環境資料收集和分析平台，名為「ESGOne」。該平台將統計能源和排放數據，以簡化我們基於科學的營運目標的追蹤和報告進度，我們的目標是在未來幾年進一步加強我們的環境數據收集流程。

1 報告範圍僅限於 GRI 定義的組織產生的廢棄物，即全職員工在 AIA 擁有的場所內產生的廢棄物，涵蓋代表我們大部分業務運作的場所。

2 百分比數值指友邦保險報告範圍內的建築總數百分比，該等建築於 2023 年積極追蹤其廢物產生量，能夠提供至少一整個月份的確實數據。

3 無法取得營運處所的確實數據時，廢物產生量將運用推算方法計算得出。無法取得全職員工佔用的建築面積數據時，則以各個建築類型（包括集團總部、分行以及共同佔用的營運處所）的平均廢物密度（廢物量除以全職員工佔用的樓面面積）代替。

推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少用紙

數碼化為友邦保險提供了提升客戶服務、增加生產力及降低成本的機遇。我們監察所有市場的營運數碼化及自動化水平，並充分掌握有關機遇。客戶可透過數碼渠道購買產品，當中包括我們的門戶網站及應用程式，亦可透過數碼方式遞交理賠申請。我們將繼續投資於科技建設，以加強在數碼渠道的產品供應及接觸途徑，支援更多客戶網上互動。

加強客戶體驗，同時減少用紙

我們以客戶為中心的業務提升計劃 EASE，進一步將友邦保險提升為一間專注客戶需要的數碼領先企業。透過創新思維，計劃設計出具同理心、自動化、簡易及互動的客戶體驗，並設有關鍵績效指標以管理績效。該計劃的集團整體路線圖制訂了特定的地區行動計劃，並分別在 18 個市場執行。

直通式處理 (STP) 及人工智能的自動化核保帶來更順暢及更快速的客戶體驗。2023 年，在所有客戶的互動中，有 83% 使用直通式處理。在理賠申請中，78% 能於一天內完成，而 99% 則使用數碼付款。

客戶淨推薦值 (NPS) 是計算客戶的忠誠度、滿意度及熱切程度的指標，而友邦保險在中國內地、香港、馬來西亞、印尼、菲律賓及台灣均名列第一。

2023 年，免除不必要的紙本文件往來已節省超過 1,548 噸紙張。在業務量和數碼化應用增加的同時，我們減少了購買、服務和理賠表格的平均頁數和產出。99% 的投保申請及 94% 的投保、服務及理賠交易均為無紙化處理，而有 96% 的文件以數碼方式發出。我們將繼續於 2024 年及 2025 年推行 EASE 計劃。



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

我們相信在整個價值鏈中，將環境、社會及管治置於業務核心將會令供應商及友邦保險共同得益。為實現這個目標，我們推動可持續採購，並識別及降低採購風險。將可持續採購納入環境、社會及管治策略，確保我們在購買產品及服務時，留意購買決定對環境及社會的影響。我們運用在亞洲各地的業務規模以支援可持續發展，其中包括向合作夥伴及供應商積極提倡穩健的環境、社會及管治實踐。

我們期望所有供應商遵守《供應商行為準則》（「《供應商準則》」），並鼓勵他們制訂自身的政策及實踐。《供應商準則》反映支持社會福祉及道德營運的國際約章及公約，包括《聯合國世界人權宣言》及《國際勞工組織核心公約》。現有的《供應商準則》自 2018 年起生效，為我們與合作夥伴討論環境、社會及管治表現和改善措施提供指引。

我們亦要求合作夥伴在合理能力之內，確保其供應鏈的企業同樣了解《供應商準則》，從而進一步鼓勵向第四方合作夥伴推廣良好的環境、社會及管治實踐。截至 2023 年底，大部分供應商均與我們簽訂的主要專業服務協議都列明了有關義務。

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

2023 年，集團內有 81% 合資格第一級供應商¹ 已參與友邦保險的環境、社會及管治虛擬培訓，涵蓋排放範圍、基準比較、目標制訂、減排槓桿及淨零排放轉型方針，以及其他環境、社會及管治主題。供應鏈方面的合作至關重要，這將有助我們於 2050 年前實現淨零目標，並能透過培訓建立共同認知，引領我們繼續發展。

我們採用領先的供應商評級機構，獨立評估供應商的可持續表現。我們於 2022 年首次使用這方式評估我們的第一級供應商的表現。截至 2023 年 12 月 31 日，集團總部逾 63% 的第一級供應商獲評估為所有公司當中位列首十五百分。對於未被供應商評級機構覆蓋的第一級供應商，我們將會採用公眾可持續披露資料評估其表現。我們將於 2024 年繼續擴大有關評估範圍，善用供應商甄選及盡職調查流程。



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

實踐可持續營運的實例

“

**Anton Widodo**

友邦保險印尼，
物業及企業服務主管

友邦保險已承諾於 2050 年或之前實現淨零排放，對於能夠任職於致力作出實際貢獻，共建更健康地球及社群的企業，我深感自豪。有見及此，我們更應該克盡己任，透過減少我們的碳足跡及尋找創新方法，從而減少排放廢棄物。”

Anton 及其團隊在實現友邦保險印尼的可持續營運之旅，尤其在廢棄物管理方面，一直取得良好進展。在友邦保險印尼任職六年期間，Anton 負責友邦保險辦事處的物業管理、保安及企業設施，另外他亦負責環境、社會及管治監察及匯報，並推出創新計劃以協助減少廢棄物及溫室氣體排放。有關計劃包括聘用有能力處理廢棄物，並將廢棄物升級再造為可持續材料的環境、社會及管治認證供應商。

共同協作一向是友邦保險印尼發展的關鍵因素。於 2023 年，Anton 的團隊與當地初創企業合作，在雅加達友邦金融中心推出廢棄物管理計劃，涵蓋友邦保險印尼的廢棄物總量 90% 以上。其他合作企業包括：Waste4Change，一家專注於升級再造的廢棄物管理服務企業；及數碼平台 Plasticpay，員工可透過平台將循環回收的塑膠廢物換領為可於包括 MiniMart 等當地零售商使用的點數。於 2023 年，Waste4Change 計劃激勵員工循環回收多達 40,000 個塑膠樽，並減少雅加達友邦金融中心的碳足跡達 2,800 公斤，以換領為兩百萬點數。

在推行有關計劃後，雅加達友邦金融中心再無產生須運往堆填區的廢棄物，其中 10% 有機廢棄物轉換成堆肥、42% 無機廢棄物循環再造及 48% 殘餘廢棄物轉換為工業的能源。

Anton 將此成績歸功於其團隊及友邦保險印尼的高層領導團隊支持。由於友邦保險印尼的環境、社會及管治之旅仍在起步階段，Anton 對此不敢自滿，希望建立更多能夠發揮實際作用的夥伴關係，繼續實踐可持續營運。

Anton 於 2023 年的成績亦不限於其負責管理的建築物範圍，他的業務單位於八月累積了最多的步數及「AIA Vitality」點數，因而贏得員工挑戰。他感激友邦保險鼓勵員工實踐「健康、長久、好生活」，並在輕鬆的過程中為員工提供積極發展的機會。

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

