



維持

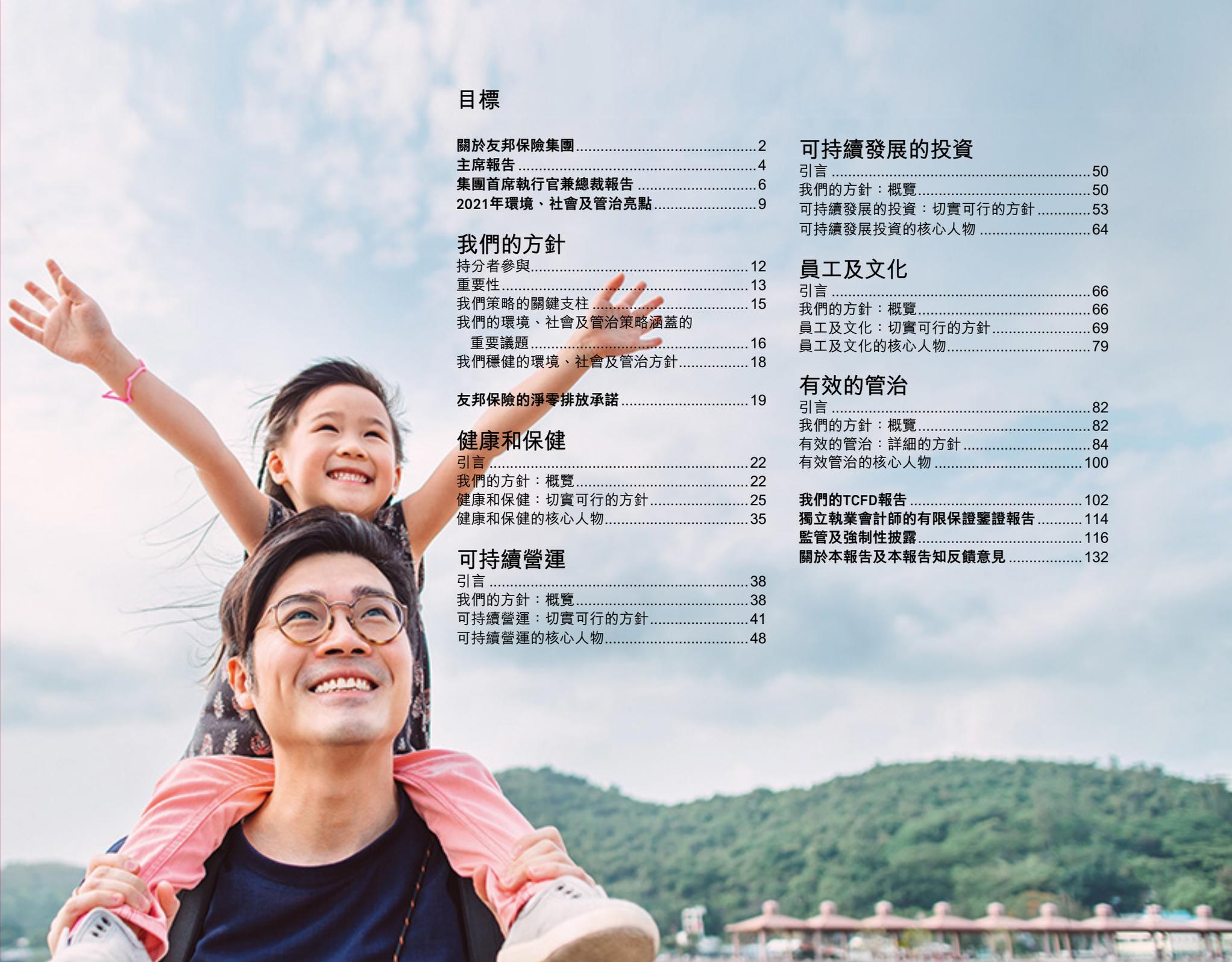
健康、長久、好生活

2021年環境、社會及管治報告



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES





目標

關於友邦保險集團.....	2
主席報告.....	4
集團首席執行官兼總裁報告.....	6
2021年環境、社會及管治亮點.....	9

我們的方針

持分者參與.....	12
重要性.....	13
我們策略的關鍵支柱.....	15
我們的環境、社會及管治策略涵蓋的 重要議題.....	16
我們穩健的環境、社會及管治方針.....	18

友邦保險的淨零排放承諾.....	19
------------------	----

健康和保健

引言.....	22
我們的方針：概覽.....	22
健康和保健：切實可行的方針.....	25
健康和保健的核心人物.....	35

可持續營運

引言.....	38
我們的方針：概覽.....	38
可持續營運：切實可行的方針.....	41
可持續營運的核心人物.....	48

可持續發展的投資

引言.....	50
我們的方針：概覽.....	50
可持續發展的投資：切實可行的方針.....	53
可持續發展投資的核心人物.....	64

員工及文化

引言.....	66
我們的方針：概覽.....	66
員工及文化：切實可行的方針.....	69
員工及文化的核心人物.....	79

有效的管治

引言.....	82
我們的方針：概覽.....	82
有效的管治：詳細的方針.....	84
有效管治的核心人物.....	100

我們的TCFD報告.....	102
獨立執業會計師的有限保證鑒證報告.....	114
監管及強制性披露.....	116
關於本報告及本報告知反饋意見.....	132

2 關於友邦保險集團

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

我們的業務覆蓋18個市場，包括在中國內地、香港特別行政區、泰國、新加坡、馬來西亞、澳洲、柬埔寨、印尼、緬甸、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、中國台灣、越南、汶萊、澳門特別行政區和新西蘭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。按人壽和醫療保險保費計算，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2021年12月31日，集團總資產值為3,400億美元。

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3,900萬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。

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

關於友邦保險集團

我們的業務。 我們覆蓋的地區。 我們的營運足跡。

為亞洲提供服務逾
100年

香港聯合交易所的¹
最大上市公司

總資產值為
3,400億美元

3,900萬
份個人保單

超過
1,600萬
名團體保險計劃參與成員

於亞洲
18個市場
經營業務

於亞洲僱用超過
23,000
名員工

¹ 截至2021年12月31日，在香港註冊成立並將總部設於香港的公司市值。



4

「我們在亞洲 經營逾一個世紀， 深受信賴。」

謝仕榮先生
獨立非執行主席



主席報告

為亞洲的可持續未來作出貢獻

本人十分榮幸提呈友邦保險集團最新的《年度環境、社會及管治報告》。今年報告的主題為「維持健康、長久、好生活」，旨在體現我們對環境、社會及管治的明確目標，以及我們透過建立更加可持續發展的業務，幫助亞洲數以百萬計人們實踐健康、長久、好生活的目標方面所做的不懈努力。

友邦保險深深植根於亞洲，與其巨大的潛力及不斷變化的需求息息相關。到2040年¹，預計亞洲將佔全球GDP的50%，並推動全球40%的消費，但其亦面臨重大的社會及環境挑戰。社會仍在努力應對2019冠狀病毒病大流行、人口老齡化、非傳染性疾病（NCD）的增加、心理健康問題及收入不平等帶來的社會及公共衛生挑戰。此外，氣候變化帶來廣泛影響，而亞洲首當其衝²。

作為泛亞地區最大的人壽及健康保險公司，憑藉我們在**信任、規模及影響力**方面的優良傳統，我們有責任幫助應對這些挑戰，並在促進亞洲的可持續經濟及社會發展方面發揮主導作用。

我們在亞洲經營逾一個世紀，深受信賴。該地區數以百萬計投保人一直信賴我們為其提供長期人

壽及健康保障，以及多代人的財務保障。我們堅信，在健全的風險管治實踐的支持下，我們穩健的管治文化已奠定堅實的基礎，為客戶及我們在亞洲服務的社區創造具體的價值。

我們深深植根於我們經營所在的社區。我們在發展當地業務領導層方面的實力讓我們能夠直接了解多元化客戶群不斷變化的需求，為產品開發提供資訊並推動我們在該地區帶來積極影響。通過動員我們23,000多名員工、龐大的代理網絡、成百上千的合作夥伴、眾多合資企業及數以百萬計的保單持有人，我們有毋庸置疑的覆蓋面。總體而言，其在我們支持亞洲的身心、環境及財務健康與福祉方面均發揮重要作用，促進實現人人有發展、復原力強及共融的未來。

最後，作為亞洲領先的資產持有人，我們認識到我們的投資決策以及積極的環境、社會及管治議合努力可以對該地區產生積極影響。無論是直接投資急需的社會基礎設施項目，還是通過綠色債券配合亞洲經濟的可持續轉型，我們都能夠充分利用龐大的投資組合並推動積極的變革。我們認為，在整個投資過程中納入環境、社會及管治考慮因素是務實的做法，可以有效地控制風險並為我們的客戶創造穩定回報。

將這三個基本特徵結合起來，友邦保險便能在亞洲實現切實的變革。儘管近期全球面臨嚴峻挑戰，但我們仍然堅定地專注於實施目標，並盡我們所能服務客戶。我要衷心感謝我們在亞洲以及來自世界各地的所有員工、代理及合作夥伴，支持友邦保險，令「健康、長久、好生活」成為現實。全賴他們的支持，我們才得以建立穩健及可持續發展的業務，並藉此鼓勵他人。

來年，本人相信我們將繼續在為我們的行業及亞洲塑造更可持續發展的未來方面發揮主導作用。本報告介紹了友邦保險於2021年在環境、社會及管治轉型方面取得的進展及重大里程碑，並闡述了我們未來的可持續發展目標。本人對我們在過去幾年取得的成就深感自豪，亦受到我們前進的方向所啟發。衷心感激各位支持我們開展征程。



謝仕榮先生
獨立非執行主席

¹ 麥肯錫 (2019)

² 聯合國環境規劃署 (2022)

6

「協助大眾實踐『健康、長久、好生活』是我們一切工作的主導。」

李源祥先生
集團首席執行官兼總裁



集團首席執行官兼總裁報告

7

維持健康、長久、好生活

友邦保險深植亞洲，擁有一個多世紀的悠久歷史，我肩負的這份領導責任既讓我誠惶誠恐，又讓我摩拳擦掌。推動大眾實踐健康、長久、好生活是我們的目標，既引領我們的工作，又與我們業務所在的環境、社會息息相關。

通過建立公平、健康的社會，讓所有人蓬勃發展，以及保護環境，友邦保險的目標便能實現，這也是維持健康、長久、好生活的最終願景。作為保險公司、投資者及企業，我們從環境、社會及管治的策略性角度出發，為決策提供依據，對於為所有持份者創造長期價值、確保我們的業務面向未來及實現我們的目標而言至關重要。

作為人壽及醫療保險公司，友邦保險為大眾及其家人提供長期的醫療、人壽以及財務保障。通過調動我們在亞洲無可比擬的影響力，將我們的客戶及社區面臨的健康及死亡風險降至最低，實踐健康、長久、好生活。大眾的長久健康不僅利於我們的客戶、其家人和我們的業務，更能減輕公共機構的護理負擔，惠及全社會。而對於友邦保

險而言，這是良性循環，因為我們的客戶及社區取得了更好的健康成果，而業務成果亦格外豐碩。正因如此，我們能夠繼續投資於關鍵舉措。

作為重要的資產持有人及投資者，友邦保險尋求達成可持續的成果，務求獲得投資收入，以滿足我們保單持有人的長期儲蓄及保障需求。將環境、社會及管治納入投資流程有助於保護我們管理的資產、降低投資風險，長遠而言有助於我們履行對客戶及持份者的義務。

作為一家負責任的企業，我們提高營運中的環境績效，建立賦能及共融的文化，讓我們的所有員工及代理蓬勃發展，並確保有力及合乎道德的治理，著眼長遠，打造穩健及歷久不衰的企業。

我們的環境、社會及管治策略使我們能夠通過明確的目標計劃、有實際意義的承諾及切實的行動來解決最重要的環境、社會及管治議題，從而為持份者提供長期價值並實現我們的目標。因此，對於友邦保險而言，繼續將環境、社會及管治考慮納入我們的業務可為所有持份者創造價值，推動實現我們的目標，並提高長期股東價值。

2021年可衡量的進展

過去一年，我們鞏固優勢，大膽採取新措施，推進可持續發展。對於我們的成就以及區內員工在將我們的環境、社會及管治策略付諸行動時表現出的熱誠，我深感自豪。

我們於2021年3月宣佈推出圍繞五大範疇開展的環境、社會及管治策略：「健康和保健」、「可持續營運」、「可持續發展的投資」、「員工及文化」和「有效的管治」。這是友邦保險可持續發展宏大願景的重要里程碑，使本集團能夠將至關重要的環境、社會及管治因素進一步融入戰略決策中，同時讓我們的行動與組織上下的目標更為貫徹一致。

2021年，我們承諾在2050年底前實現溫室氣體淨零排放，成為全球作出此承諾的最大人壽及醫療保險公司之一。為了支持此承諾並為達成此目標制定明確的路線圖，我們亦承諾支持科學基礎減量目標計劃（SBTi），該全球組織旨在促進企業制訂符合最新氣候科學之可驗證且透明的減排目標。此外，在對我們的投資組合進行多年分析後，友邦保險已完成對其直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資，較原定時間表提早七年完成。

8

集團首席執行官兼總裁報告

我很榮幸我們的努力和實踐再次獲得多個獨立第三方的認可。MSCI將友邦保險的環境、社會及管治評級由A提升至AA，納入其「領先」評級。在過去兩年，友邦保險躋身業內二分位公司，而今年，在Sustainalytics覆蓋的全球4,000多家公司中，友邦保險被評為在環境、社會及管治方面表現最佳的公司，我們為此自豪。在此方面的出色表現，亦令友邦保險控股有限公司獲得2022年行業頂級徽章（2022 Industry Top-Rated Badge）及全新的區域頂級徽章（Regional Top-Rated Badge）。

員工方面，我們連續三年獲《福布斯》列入「全球最佳僱主榜」，同時連續五年在蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業員工敬業度基準中保持首四分之一的地位。我們是區內女性的理想僱主，體現出我們在多元及共融方面的進展。截至2021年12月31日，本集團超過一半（58%）員工為女性，高層中則有42%為女性。

我們秉持負責的態度，並從持份者處吸取經驗教訓，通過持續合作、參與及回饋，不斷加強將環境、社會及管治納入我們業務中的做法。業界的認可是對的我們進展肯定，我們將繼續做對的事，成為更具可持續性及穩健的企業。

加強實力

在此旅程中，我們不斷成長，而要在環境、社會及管治範疇成為全球業界領袖，我們仍然任重道遠。我們的重點將是進一步將環境、社會及管治納入我們的文化及業務中，加強環境、社會及管治方面的治理，並建設能力，以跟上我們宏大的發展步伐。

我們深深紮根於亞洲，深明我們社區面對不斷變化的社會和環境問題，在應對這些挑戰方面，我們擁有獨一無二的優勢。我相信，我們將以深厚的互信為基礎，憑藉我們在該地區無可比擬的規模及影響力，以身作則，加速實現正面改變，為所有持份者帶來長期共享價值。

感謝各位多年來始終支持我們，支持我們的目標和理想。我們期待與大家共建更可持續的未來。



李源祥先生
集團首席執行官兼總裁

2021年環境、社會及管治亮點

氣候行動

淨零

承諾到2050年或之前實現淨零溫室氣體排放



科學基礎減量目標計劃

承諾遵守科學基礎減量目標計劃，根據氣候科學制訂宏大的減排目標

撤出煤炭投資

友邦保險已完成對其直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資，比原計劃提前七年。



可持續發展的投資

環境、社會及管治評級記分卡

設計專有的環境、社會及管治評級記分卡，以加強涵蓋可持續發展事項的投資研究流程



分別投資

86億美元及36億美元

的醫療保健及環境、社會及管治債券，按年增長100%

減少直接管理的上市股票投資組合碳足跡

31.4%



健康和保健

提供總保額

2萬億美元

的保障



分別為

3,900萬及超過1,600萬

名個人保單的持有人及團體保險計劃參與成員提供保障

已支付總額超過

160億美元

的保險給付及理賠



員工及文化

獲列入

《福布斯》
「全球最佳僱主名單」



並獲得多個員工參與度及員工獎項



42%

的高級領袖為女性

首四分位

員工參與度連續第五年位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準



可持續營運*

100%

新建築和翻新建築獲得綠色認證



與2018年相比，每位員工的總體溫室氣體排放量減少

53%

77%

的購買、服務及理賠交易是透過數碼方式遞交，減少我們業務營運的紙張使用



* 為更好地反映此範疇更廣泛的環境、社會及管治性質，我們將綠色營運更名為可持續營運

有效的管治

集團董事會成員

100%

為獨立非執行董事**



集團董事會委員會的主席及成員

100%

為獨立非執行董事**



在Sustainalytics的保險行業及區內環境、社會及管治評估中

位居榜首

MSCI環境、社會及管治評級由先前的「A」級躍升為「AA」級



** 集團首席執行官兼總裁以外

「在過去一個世紀的營運中，友邦保險已成為貫穿眾多市場之商業和社會歷史發展的重要環節。我們非常幸運能夠有如此大的影響力，能夠充分利用我們的信譽和平台，用有意義的方式給環境和社群帶來正面影響。」



MITCH NEW (聶鳴川)

集團法律總顧問及環境、社會及管治委員會主席

「將環境、社會及管治融入我們的業務之中，對於為所有持分者締造長期價值至關重要。」



AMITA CHAUDHURY

集團可持續發展主管

主要環境、社會及管治成員及支持的承諾



獲納入的主要指數及評級





我們的方針

本節中

1. 持分者參與	12
2. 重要性	13
3. 我們策略的關鍵支柱	15
4. 我們的環境、社會及管治策略涵蓋的 重要議題	16
5. 我們穩健的環境、社會及管治方針	18
友邦保險的淨零承諾	19

我們的方針

12 持分者參與

我們的環境、社會及管治策略的成功有賴於我們與持分者進行有效的溝通協作。只有了解各項重要議題的影響並認識到友邦保險與其持分者之間的相互關係，我們才能更好地識別、預測及應對重大的可持續發展挑戰及機遇。下表列出友邦保險的主要持分者群體及參與平台：

主要持分者群體

客戶



聆聽客戶的意見至關重要。客戶的反饋意見有助於我們持續改善產品及服務。

員工及代理



員工的福祉對我們的表現及可持續發展至關重要。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以更好地了解他們的需求、期望及價值觀，確保營造包容及公正的工作環境。

政府及監管機構



我們與業務開展市場的政府機構及監管機構密切合作，以完善可持續發展的營運實踐以及透過可持續發展解決方案推動變革。

投資者



我們專注於提升投資者的信任，並定期與投資者議合以傳達我們的環境、社會及管治策略及進展。公司與投資界的雙向溝通使分析師能夠為友邦保險作出明智決策。

社區



鑒於我們在亞洲業務的廣度及影響力，我們定期與社會及廣大群眾進行溝通互動，以共同努力推動積極變革。

參與平台

- 客戶調查
- 歡迎來電
- 客戶流動應用程序
- 焦點小組
- 來自客戶購買、服務和索償交易的反饋意見

- 蓋洛普Q12員工參與度問卷調查
- 員工大會及其他座談會
- 內部員工網絡及論壇
- 來自內部系統及社交媒體的反饋意見
- 會議、培訓及其他人才發展計劃

- 監管聯席會議
- 監管及其他報告
- 小組討論及圓桌會議
- 在標準制定者諮詢委員會的會員資格
- 有關環境、社會及管治問題諮詢及議會

- 股東週年大會
- 投資者路演
- 評級及獲納入指數
- 盈利業績及分析師電話會議
- 投資者大會、會議、電話及通訊
- 20%的投資者電話會議是專門針對環境、社會及管治主題的

- 社交媒體互動
- 公司網站及其他通訊
- 在公司場所進行面對面互動，舉辦活動
- 行業機構會議、培訓及其他場合

對持分者需求進行健全的分析有助於友邦保險發現重要問題，創造長期價值，以及收集重要意見以加強與該等群體的溝通協作。本報告載有多項示例，說明我們如何回應持分者對可持續發展的需求及應對其所面臨的挑戰。

我們的方針

重要性

13

重要性評估是健全的環境、社會及管治策略的基石，有助於評估一個組織對經濟、環境及社會的影響。透過這項評估，我們能夠更好地考量各項環境、社會及管治因素對友邦保險持分者的影響，以及這些因素對我們業務的重要性。

鑒於全球及本地業務環境不斷變化，我們必須定期審查最重要的環境、社會及管治議題，這從而透過降低負面影響及有效抓住環境、社會及管治的相關機會，確保我們的環境、社會及管治策略能持續應對相關的環境、社會及管治風險，帶來實質的積極影響。

穩健的重要性評估方法

鑒於我們持分者的優先範疇及期望不斷變化，我們已深入評估友邦保險於2021年的重要議題，包括對長期風險及機會以及聯合國可持續發展目標的考量。我們持分者的見解有助我們確定重要議題的最終清單及評定各議題的優先次序。我們已在本報告中對持分者的關切作出回應。

2021年，我們亦聘請一名外部顧問，以支持我們就本報告確定的重要議題作出評估及提出質疑，該顧問運用下列流程擴大重要性評估的範圍及深度：

1.

識別

開展研究，以識別潛在的重要議題清單，包括：

- 環境、社會及管治大趨勢 — 透過政策、法規及其他研究體現
- 友邦保險的目標、目的及宗旨 — 包括前幾年識別的重要議題及其他內部分析
- 行業標準 — 如國際報告標準及指引，以及評級機構及其他機構的環境、社會及管治評級標準
- 行業標桿 — 同行的重要議題
- 內部及外部持分者的反饋意見 — 包括來自專門的環境、社會及管治員工調查的反饋意見及投資者的反饋意見

2.

確定優先次序

根據重要議題的重要性、影響程度以及與包括環境、社會及管治委員會成員在內的高級管理層進行有針對性的訪談所獲得的反饋意見，確定重要議題的優先次序。

3.

評估及驗證

由董事會的兩名獨立非執行董事及集團執行委員會成員組成的環境、社會及管治委員會評估及驗證按優先次序排列的重要議題清單。

我們的重要議題

考慮到對友邦保險整體業務的影響及友邦保險對社會及環境的影響，我們已確定下表所載的前三大重要議題對我們努力實現可持續營運及為社區提供支持具有最重大的影響。我們亦列出可為整體業務帶來風險及機遇的其他九個議題：

重要議題

前三大重要議題



氣候變化



健康和保健
(包括財務包容及健康)



可持續發展的投資

其他重要議題

企業管治	風險管理	資料私隱及網絡安全	社區參與及投資	多元及包容	員工發展及管理	商業道德	產品、服務及流程的創新及數碼化	銷售實踐及產品標籤
------	------	-----------	---------	-------	---------	------	-----------------	-----------

2020年我們最重要的議題為：

- 日益擴大的保障缺口；
- 生活方式相關疾病；及
- 污染。

2021年確定的大部分重要議題與2020年一致，我們對若干議題進行重新分組，以符合趨勢發展，並提高其相互關聯的清晰度。

例如，由於與財務包容有關，日益擴大的保障缺口現已納入健康與保健。生活方式相關疾病亦被納入健康與保健類別，而污染現被視為氣候變化的一部份。

2021年確定的前三大重要議題已被納為優先任務，原因是這些議題在內部及外部均受到高度關注，並且對我們業務的影響及由我們業務產生的影響

不斷增強。透過優化資源分配及更有效的決策，我們識別出重要的環境、社會及管治因素，從而不斷完善我們的環境、社會及管治策略，使友邦保險能夠採取果斷行動，實現我們的目標。

有關這些重要議題與我們策略的聯繫及2021年主要進展亮點的概要表載於第16及17頁。

我們的方針

我們策略的關鍵支柱

15

我們的環境、社會及管治策略以我們的目標為基礎，匯集明確的目的、承諾及行動方案，為我們的客戶、股東及社區提供長期可持續價值。

我們的環境、社會及管治策略於2021年3月推出，包括五大支柱：健康和保健、可持續營運、可持續發展的投資、員工及文化及有效的管治。該五大支柱有助於推動亞洲、亞洲人民及廣大社區乃至整個地球實現可持續及更健康的發展。



健康和保健專注於溝通協作、推動及實現更佳的健康成果、提倡財務包容及擴大獲得優質健康護理的渠道，對社會產生更廣泛的積極影響。



可持續營運的目標是改善友邦保險營運的環境績效，並在採購考量因素中納入環境、社會及管治因素。



可持續發展的投資透過將資本分配給致力於可持續發展的公司、為未來投資及減少對在未來低碳或零碳經濟中表現受困資產的投資來創造長期價值。



員工和文化透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程以及多元化、包容及具支持性的文化來幫助我們的員工實現成功。



有效的管治確保友邦保險在與持分者的溝通協作及我們如何管理風險方面繼續保持最高標準的營運慣例。有效的管治提供必要的管理監督、激勵、組織問責、資料管治系統及透明度報告，而這些是我們能夠取得成功的重要條件。

我們的方針

16 我們的環境、社會及管治策略涵蓋的重要議題

下表概述我們的環境、社會及管治策略的五大範疇如何與我們的重要議題及集團的策略性優先任務保持一致。下表亦載列於2021年取得的進展以及其與多個聯合國可持續發展目標的聯繫。我們正在將我們的重要議題與我們的環境、社會及管治策略並最終與聯合國可持續發展目標聯繫起來，並致力於在未來不斷完善這項工作。

重要議題	環境、社會及管治策略範疇	策略性優先任務	2021年進度亮點	聯合國可持續發展目標
<ul style="list-style-type: none"> 健康與保健 社區參與及投資 產品、服務及流程的創新及數字化 	<p>健康與保健</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 讓亞洲社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務包容。 提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道。 制訂領先的綜合健康和保健解決方案，並獎勵行為改善的客戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 設定到2030年或之前推動10億人參與的目標 建立遠程醫療網絡，涵蓋逾10,000間醫院及診所 截至目前，「AIA Vitality」及友邦保險在中國健康計劃的簽署會員逾190萬 「AIA Vitality」會員的健康數據顯示血壓、膽固醇及血糖水平有所改善 	  
<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化 風險管理 產品、服務及過程的創新及數字化 	<p>可持續營運</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 確保所有新建建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。 減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物。 加強數碼化及自動化，減少紙張使用。 鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。 	<ul style="list-style-type: none"> 所有新建建築及重建項目均獲得綠色認證 承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放及支持科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 與2018年相比，每位員工的總體溫室氣體排放量減少53% 77%的購買、服務及理賠交易是透過數碼方式遞交 我們運用數碼方式與保單持有人溝通的比例為90% 節省了1,200噸紙張 計劃對第一級的供應商的環境、社會及管治績效進行評估 	   

我們的方針

我們的環境、社會及管治策略涵蓋的重要議題

重要議題	環境、社會及管治策略範疇	策略性優先任務	2021年進度亮點	聯合國可持續發展目標
<ul style="list-style-type: none"> 可持續發展的投資 氣候變化 	<p>可持續發展的投資</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的議合協作。 透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的環境、社會及管治知識水平和能力。 仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源以及基礎建設，擴大投資組合範圍。 根據我們的目標增加投資組合中的剔除對象，確保我們的長期投資成果。 每年向公眾披露並持續計量我們投資組合的碳排放足跡，同時為我們的投資組合制訂減排目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 已設計環境、社會及管治評級評分卡，邁出篩選投資的第一步 成立了專門的環境、社會及管治投資專題事項專家小組 已提交首份《負責任投資原則報告》 投資於可再生能源、綠色債券、社會和可持續發展債券 已完全撤出直接管理的煤炭投資 已承諾實現投資組合的淨零排放 	   
<ul style="list-style-type: none"> 員工發展及管理 多元及包容 商業道德 銷售實踐及產品標籤 	<p>員工及文化</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 培養學習文化，支持員工發展。 提倡工作環境中的多元化，並推動我們的創新及包容文化。 貫徹道德決策文化及健全的風險管理。 確保公平、問責及公正的招聘、晉升及獎勵流程。 	<ul style="list-style-type: none"> 為員工提供培訓，實現其自身面向未來的潛能 為多元及包容發展訂立目標 42%的高級領袖為女性 友邦保險集團的員工來自全球超過70個國家 獲得多項員工參與和員工獎項，包括獲列入《福布斯》「全球最佳僱主名單」，以及員工參與度連續第五年位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準首四分位 	   
<ul style="list-style-type: none"> 企業管治 風險管理 商業道德 銷售實踐及產品標籤 資料私隱及網絡安全 	<p>有效的管治</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 透過多元化和高質素的董事會，維持商譽和推動合理決策。 有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇。 擔當區內推廣環境、社會及管治最佳實踐的領袖。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會和董事會委員會的主席均由獨立非執行董事出任¹ 將環境、社會及管治相關風險敞口進一步融入企業風險管理框架 成為《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》的簽署者 獲得Sustainalytics環境、社會及管治地區及行業卓越表現評級，且MSCI環境、社會及管治評級提高至「AA」級 	

¹ 集團首席執行官兼總裁以外

我們的方針

18 我們穩健的環境、社會及管治方針

今年，我們改進及優化現有的管治、報告架構及流程。這些行動將有助於監督及管理我們環境、社會及管治策略的重要方面，確保關鍵舉措的推出取得進展，以及監督問責制及為決策提供依據。

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

環境、社會及管治委員會

環境、社會及管治委員會是負責監督本公司環境、社會及管治策略、目標、政策及披露的主要管治機構。環境、社會及管治委員會負責向董事會匯報環境、社會及管治事務的最新情況，每半年一次就重大議題報告最新情況。同時亦會討論環境、社會及管治風險，並由風險委員會上報予董事會。

委員會由集團執行委員會及兩名獨立非執行董事組成。委員會成員包括：

- 集團首席執行官兼總裁
- 集團法律總顧問
- 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

該委員會亦對環境、社會及管治研究、重要持分者提供的反饋以及評級機構的報告作出考量，並為本集團相關的具體環境、社會及管治問題提供意見。

氣候及淨零督導委員會

2021年，我們設立了淨零督導委員會，為我們向淨零的過渡提供支援。此委員會將重點關注科學基礎減量目標的發展路線圖，並監督集團上下

實現2050年淨零目標的責任。此委員會監督友邦保險的營運減排，直接向集團首席執行官匯報，並定期向董事會匯報最新進展。本集團的集團首席投資總監亦將直接監督投資組合參與流程的淨零承諾整合工作。零督導委員會中亦有來自友邦保險各市場的代表。

集團環境、社會及管治職能

在實現集團層面的環境、社會及管治目標，推進及協調執行環境、社會及管治策略及披露工作所需的各種跨職能計劃及舉措方面，我們委任的集團環境、社會及管治團隊發揮着關鍵作用。環境、社會及管治團隊與集團投資職能部門以及業務單位協同合作，以提高其領導團隊對環境、社會及管治事宜的領導能力及理解。集團環境、社會及管治職能由集團可持續發展主管領導，其將推動友邦保險的長期可持續發展工作。

友邦保險的淨零排放承諾

19

2021年，友邦保險承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放。此承諾全面契合我們為公司締造長期價值及支持所有持分者最佳利益的宗旨。此外，這亦符合我們幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標。

採用科學方式成為淨零排放公司

友邦保險亦承諾支持科學基礎減量目標計劃（「SBTi」）。該全球組織旨在促進企業制訂符合實現《巴黎協定》目標所需的最新氣候科學的遠大減排目標。SBTi將對友邦保險的目標及進展報告給予獨立評估和驗證。

友邦保險履行承諾

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

友邦保險的目標是成為環境、社會及管治方面的全球行業領先者，體現出其對可持續發展的長期承諾，包括自2016年起加入聯合國全球契約組織，自2017年起加入CDP及自2019年起加入氣候行動100+。



20 友邦保險的淨零排放承諾

我們的氣候行動及淨零排放旅程

2016

簽署《聯合國全球契約》。

2017

開始報告我們直接營運所產生的碳排放和能源使用情況。

加入CDP。

2018

確認支持《巴黎協定》，並發表了第一份《氣候聲明》。

支持氣候相關財務訊息披露工作組 (TCFD)。

2019

發起與氣候變化相關的投資組合分析和與投資組合公司就相關事宜溝通。

亞洲首批計量投資組合碳排放足跡的資產持有人之一。

加入了《負責任投資原則》(PRI)。

加入了氣候行動100+。

2021

簽署聯合國《可持續保險原則》(PSI)。

已完成對其直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資。

承諾到2050年或之前實現淨零排放及簽署加入科學基礎減量目標計劃。

2023

制訂初步的短期科學基礎減量目標，以供科學基礎減量目標計劃驗證。

2040

投資組合所投資公司全都設立科學基礎減量目標。

2050

實現淨零排放。





健康和保健

實現

更好的健康結果

本節中

1. 引言	22
2. 我們的方針：概覽.....	22
3. 健康和保健：切實可行的方針.....	25
4. 健康和保健的核心人物	35

22 健康和保健

「友邦保險
專注於區內社區，
改善其身心和
環境健康，同時
提倡財務包容。」



施斌陸
(STUART SPENCER)
集團首席市場總監

1

引言

環境、健康和社會問題密切相關¹。我們相信，為亞洲各地的個人及其家庭打造具風險抵禦能力、可持續發展和更健康的未來，在於全面關注健康和保健。

友邦保險旨在透過支持客戶的身心 and 財務健康，滿足客戶的需求，2019冠狀病毒病大流行尤其加劇了影響。大流行令目前的社會和人口問題挑戰加劇，包括非傳染性疾病²日益流行，擴大了社會收入不平等差距，人口老齡化³在內的社會和人口結構趨勢，為地區的公共基礎設施增添更多的壓力⁴。

我們的目標是協助數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活，而我們的保險解決方案在此中發揮重要作用。透過提供更好的產品、改善獲得醫療保健的渠道，及鼓勵採用更健康的生活方式，友邦保險致力於在亞洲建立更具抵禦力的社區，為所有人創造更美好的未來。

2

我們的方針：概覽

作為區內最大的人壽和健康保險及保健服務提供商，友邦保險走在積極促進健康生活方式和疾病預防的前沿。因此，我們在龐大網絡中的積極推動社區行動，改善提供優質醫療保健的渠道，及不斷增強我們的綜合健康和保健解決方案，以更好地滿足不同客戶的需求。

¹ 友邦保險澳洲 (2021)

² 世界衛生組織 (2021)

³ 經濟合作暨發展組織 (2020)

⁴ 亞洲開發銀行(2022)

以下方針構成我們環境、社會及管治策略的健康和保健支柱：

策略性優先任務	2021年進展	與聯合國可持續發展目標的關聯
<p>1. 讓亞洲各社區參與其中 讓區內社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務包容。</p> <p>2. 改善獲得優質醫療保健的渠道 提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道。</p>	<p>我們繼續推動所有健康和保健領域的重要內容和活動，並提倡財務包容。</p> <p>我們已設定目標，於2030年或之前幫助10億大眾實踐健康、長久、好生活，強化對亞洲各社區的承諾。</p> <p>「AIA Vitality」和友邦保險中國健康計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> 在11個市場推出 「AIA Vitality」和友邦保險中國健康計劃的客戶數目 = 190萬 <p>遠程醫療</p> <ul style="list-style-type: none"> 在10個市場推出 符合遠程醫療條件的客戶 = 260萬 諮詢數量按年增長 = 73% <p>個人療程管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 在12個市場推出 符合條件的用戶 = 290萬 個人療程管理 (PCM) 數量按年增長 = 65% 21%的診斷變化¹ 56%細化治療方案¹ 94%的客戶滿意率¹ <p>區域醫療通行證</p> <ul style="list-style-type: none"> 在7個市場推出 亞洲100間頂級醫院 全球10,000家供應商 	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>3 良好健康</p> </div> <div style="width: 80%;"> <p>3.8 實現全民健康保障，包括提供金融風險保護，人人享有優質的基本保健服務，人人獲得安全、有效、優質和負擔得起的基本藥品和疫苗。</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>8 體面工作 經濟增長</p> </div> <div style="width: 80%;"> <p>8.10 加強國內金融機構的能力，鼓勵並擴大全民獲得銀行、保險和金融服務的機會。</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>10 減少不平等</p> </div> <div style="width: 80%;"> <p>10.2 到2030年，增強所有人的權能，促進他們融入社會、經濟和政治生活，而不論其年齡、性別、殘疾與否、種族、族裔、出身、宗教信仰、經濟地位或其他任何區別。</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p>3 良好健康</p> </div> <div style="width: 80%;"> <p>3.4 到2030年，通過預防、治療及促進身心健康，將非傳染性疾病導致的過早死亡減少三分之一。</p> <p>3.8 實現全民健康保障，包括提供金融風險保護，人人享有優質的基本保健服務，人人獲得安全、有效、優質和負擔得起的基本藥品和疫苗。</p> </div> </div>

¹ 截至2021年第三季度報告

24

健康和保健

策略性優先任務

- 3. 打造更好的綜合健康和保健成果**
制訂領先的綜合健康和保健解決方案，獎勵行為改善的客戶。

2021年進展

「AIA Vitality」

- 「AIA Vitality」中1個生物識別結果從不健康變為健康或「Vitality」中的活力年齡得到改善的客戶逐年增加，加上位個人療程管理中診斷或治療結果優化的客戶，總數達到 22.5%¹
- 會員的「AIA Vitality」活力年齡是指其在多個健康相關因素下的實際年齡。自加入該計劃以來，會員的平均活力年齡改善了0.49 歲
- 29%「AIA Vitality」高危會員的身高體重指數轉向健康
- 54%「AIA Vitality」高危會員的血壓讀數改善
- 37%「AIA Vitality」高危會員的膽固醇水平下降
- 78%高危會員的血糖水平下降

與聯合國可持續發展目標的關聯



3.4 到2030年，通過預防、治療及促進身心健康，將非傳染性疾病導致的過早死亡減少三分之一。

3.8 實現全民健康保障，包括提供金融風險保護，人人享有優質的基本保健服務，人人獲得安全、有效、優質和負擔得起的基本藥品和疫苗。

¹ 已報告數據的「AIA Vitality」會員。

3

**健康和保健：
切實可行的方針**

策略性優先任務 1

讓亞洲各社區參與其中

讓亞洲各社區參與其中，改善其身心和環境健康，同時提倡財務包容。

我們擁有超過23,000名員工、數百萬個人和團體客戶，以及由代理、銀行保險和大量分銷合作夥伴、供應商和持分者組成的廣泛網絡，因此具備充分的優勢，可積極採取行動取得正面的改變。

透過為大眾的健康和財務提供保障，或激勵他們追求更健康的生活，我們每天與亞洲數以百萬計的群眾互動，與廣泛的個人和社區深度溝通協作，擴大積極影響的廣度和深度。

充分發揮這個網絡的規模、範圍和影響力是我們實現目標的關鍵。我們的目標是在整個社會產生持久影響，並幫助改善社區的身心 and 財務健康。

「AIA One Billion」

大規模實現我們的目標

「AIA One Billion」設定了明確的目標，到2030年或之前，我們將與十億大眾溝通協作，推動他們實踐健康、長久、好生活。為此，我們正尋求推動社會參與。我們將鼓動、教育、激勵和支持亞洲各地的社區，改善其身心和財務健康。在此過程中，我們計劃通過建議、合作夥伴關係、各類活動、社區計劃和推廣，提倡並積極促進財務包容和環境健康。

我們的「AIA One Billion」目標不僅僅是一個願望。我們為此制定了詳細的計劃，以各種指標為基準，追蹤進展，衡量表現。

我們已致力於衡量透過「AIA One Billion」參與的人數，追蹤進展、指導決策，並幫助我們將精力集中到我們可以發揮最大作用的領域。

目標的追蹤將納入我們的《環境、社會及管治報告》，以與持分者共享。我們在這方面取得的首個里程碑將載列於我們於2023年3月刊發的2022年《環境、社會及管治報告》，此後每年更新一次。

在追蹤進展及衡量表現時，我們將重點突出所取得的成功，並且講述期間個人與社區的故事，以展示溝通協作的切實影響。

衡量進展

友邦保險社區的每個人都在我們實現目標的過程中擔當重要的角色。我們旨在賦能員工、代理網絡、大使和合作夥伴，以幫助個人和企業客戶改善健康和保健狀況，同時讓區內社區其他數百萬人參與進來。

為實現我們的目標，我們致力於在現有的客戶、服務和產品上進行突破，覆蓋亞洲更多社區。在「AIA One Billion」中，我們將遵循基於原則的方法，衡量參與人數，以追蹤進展：

- 我們明確定義「參與」，即「個人的積極行動」。這涵蓋了友邦保險與亞洲顧客、客戶和社區的所有接觸點。
- 我們將衡量每年的累計參與人數。
- 我們將每年審查、更新和強化衡量標準；還將根據需要調整方法，以確保穩健的流程，並且與活動中可能需要的任何變動保持一致。
- 我們將在適當情況下尋求獨立驗證。

26

健康和保健

「AIA Live 2021」：鼓勵健康、長久、好生活

我們的「AIA One Billion」計劃的重點在於鼓動、教育和啟發社區實現健康、長久、好生活。為實現這個目標，我們打造了「AIA Live」。

「AIA Live 2021」匯集了友邦保險在亞洲各地的健康和保健大使、主題專家和重要的影響人物，共同分享如何在疫情期間尋找目標和保持身心健康。

活動從2021年8月27日持續至10月，而在9月12日活動日當日，我們於12個國家開展網上直播，探討影響人們生活的現實問題，同時教育、激勵和啟發大眾保持身心健康。當天活動視頻瀏覽量達1,880萬次。

最近，友邦保險專門開展了一項關於亞洲民眾對健康和保健的看法和理解的研究。研究結果表明，51%的人將環境視為健康和保健的重要組成部分，並且有相當一部分比例（38%）在管理環境惡化的影響時感到無助。

為進一步探討該主題，「AIA Live 2021」啟動了環境健康對話（Environmental Wellness Dialogue）。環境健康對話由三個具有啟發性並以行動為導向的在線討論組成的系列，匯集了眾多專家和不同的觀點，以探討與環境變化和氣候挑戰影響人類健康的相關問題，以及如何以最好方式推動積極行動。

擴大財務包容和保障範圍

為實現「AIA One Billion」計劃，我們還致力於倡導財務包容。我們致力於了解個人和企業客戶以及所服務的多元化社區，因此我們擬提共融產品，以支持社會的弱勢群體。

印度為貧困和農村客戶提供的方案的舉措

印度約70%的人口居住在農村地區。TATA AIA Life與不同機構和個人合作，透過提供人壽保險、健康保險和小額儲蓄保險計劃，為農村人口提供保障。

2021年4月至10月期間，TATA AIA Life獲得的所有保單中有23%以上來自農村客戶。針對這一客戶群的具體方案包括：

Saat Saath 是一項經濟實惠的儲蓄保險加保障保險計劃，作為小額保險產品提供給低收入人士。此產品提供人壽保障，並在保單期滿時，按總保費的特定百分比歸還保費。

Saral Jeevan Bima 是一項經濟實惠的定期保險產品，專為低收入客戶群設計。該產品提供涵蓋意外死亡和殘疾的附加保險。

SIP POS 是一項提供保證定期入息的儲蓄產品，為女性客戶提供更高的保障。

Insta Protect 集多項保障於一身，涵蓋危疾、住院、意外殘疾和身故賠償，而且手續簡單，並為低收入客戶提供「保費回贈」選項。



友邦中國退休綜合解決方案

中國在2021年5月發佈的第七次全國人口普查顯示，2010年至2020年，60歲或以上的人口比重增加5.44%，佔全國總人口的18.7%，中國人口老齡化已經成為社會問題。社會缺乏退休收入替代方案，並嚴重依賴政府的社會保險計劃。

友邦中國於2021年7月推出「友自在」養老綜合解決方案。「友自在」旨在解決我們首份藍皮書¹

中的調查結果。這份藍皮書由友邦中國與中國社會科學院、騰訊新聞聯合制訂，為退休風險管理提供了重要參考。

「友自在」旨在支持養老客戶於退休規劃和資金的安排：

退休規劃。友邦中國聯合復旦大學和註冊理財師學會，設立了養老規劃師培訓項目，以培訓友邦保險代理，滿足客戶的退休規劃需求。這項培訓亦輔以專有的進階退休需求分析工具。

退休資金。「友自在」養老綜合解決方案包括「儲蓄賬戶」和「健康賬戶」，客戶可度身訂做符合自身需求的解決方案，其中包括儲蓄、醫療和長期護理產品。「友自在」亦是市場上首個聯合人壽保險退休解決方案，以支持個人或家庭的退休理財規劃。

友邦中國退休綜合解決方案：一個全面的退休儲蓄和幫助客戶實現退休願望的健康解決方案。



¹ 友邦中國 (2021)

28

健康和保健



康養生態圈。「友自在」提供以退休為主導的健康和保健服務體系，透過廣泛的服務提供商網絡，滿足退休前和退休後的各個階段需求，陪伴老人強能、弱能、失能全旅程。退休後網絡包括社區護理、退休機構和康復機構，以支持一系列退休生活方式的選擇。

該解決方案還包括養老管家服務，以提供健康服務規劃和服務安排支援。「友自在」已完全整合在智能手機應用程式內，旨在幫助客戶追求健康的生活方式，

提供創新產品和解決方案，滿足客戶需求

一些疾病和狀況在現今社會中愈來愈普遍，但這些疾病和狀況並未在保險公司的傳統承保範圍之內。友邦保險旨在不斷開發各種方案，幫助客戶預防及處理這些疾病和狀況，並藉此開拓新市場並深入這些市場的社區。



1

應對新加坡日益增長的糖尿病發病率。新加坡衛生部指出，三分之一的新加坡人面臨患糖尿病¹的終生風險。

友邦保險新加坡的糖尿病護理（Diabetes Care）是一項開創性計劃，針對30至65歲的糖尿病前期和二型糖尿病患者。該計劃以無憂承保為基礎，無需額外保費，涵蓋五種與糖尿病相關的主要併發症：失明、腎衰竭、中風、心臟病和冠狀動脈搭橋手術。該計劃與「AIA Vitality」健康程式整合，鼓勵成員採取更健康的生活方式，預防和控制糖尿病的發作。該方案亦為糖尿病相關併發症提供額外補貼，例如因糖尿病截肢時，額外支付20%的保額。

2

在香港，與生活方式相關的疾病綜合保障。根據香港社會福利署的資料，15%的人口（115萬香港人）患有慢性病²。其中大多數為長者，48.9%患有高血壓，20%患有糖尿病。友邦保險香港的「都市三保」醫療危疾保障計劃是市場首個為糖尿病、高血壓及高血脂患者提供醫療、危疾及人壽保障的全方位保障計劃。該計劃適用於非吸煙人士，並保證續保至85歲，平均血糖水平高達10%（以糖化血色素（HbA1c）衡量）的患者（大約是正常範圍的兩倍）亦有機會受保。該計劃下的個人療程管理服務主要透過友邦保險香港與Medix的獨家合作夥伴關係提供。「AIA Vitality」是該計劃的一部分，可幫助客戶管理潛在的健康狀況，並以即時保費折扣獎賞鼓勵客戶投入健康生活。

¹ 新加坡政府 (2021)

² 社會福利署, 香港特別行政區 (2010)

30 健康和保健

3

在馬來西亞擴大伊斯蘭保險覆蓋率。研究指出，由於缺乏對保障解決方案的認識和瞭解，超過50%的馬來西亞人仍然沒有人壽保險。我們在馬來西亞的 AIA PUBLIC 致力於服務伊斯蘭客戶群，推出了家庭伊斯蘭保險計劃 — 「A-Life Legasi Builder」。該計劃透過幫助伊斯蘭保險客戶傳承遺產，確保客戶的親人得到照顧，創建更美好的未來。「A-Life Builder」是送給摯愛的禮物，在保險客戶身故後為其親人提供多種形式的保障，包括提前給付完全和永久殘疾以及意外保險賠償（在朝覲/ 副朝覲、公共運輸、自然災害期間發生意外），最高可達基本保障金額的600%。借助「A-Life Legasi Builder」，客戶可規劃遺產，並將透過 Legasi 獎賞、Legasi 增值和期滿增值獲得更多儲蓄，實現自身財務目標。AIA PUBLIC 計劃推動客戶通過 AIA Vitality 和 Vitality Booster 保持健康，實現更好的傳承。

4

「AIA Vitality」進軍新市場。「AIA Vitality」於2021年初在印尼推出，輔之以終身人壽和危疾保障 (Whole of Life Critical Illness) 計劃。客戶根據「AIA Vitality」會員級別和與投資有關的人壽保險計劃 (Investment linked plan) 享有保費折扣並每年年度現金花紅，以及根據「AIA Vitality」會員級別在年終返還現金。截至2021年12月底，友邦保險印尼已超過其平均3個月的推廣目標。

5

「AIA Vitality」2019冠狀病毒疫苗積分計劃。友邦保險在2021年初推出2019冠狀病毒疫苗積分計劃，即「AIA Vitality」會員提交2019冠狀病毒疫苗接種證明後，便可額外賺取1,000至2,000「AIA Vitality」積分。截至2021年12月，共有149,549名「AIA Vitality」會員提交了2019冠狀病毒疫苗接種證明。

6

保障心理健康情況。友邦保險正在開發創新的方案，保障以往不保或部分受保的情況。

友邦保險香港於2021年推出嚴重程度健康保障計劃 — 「AIA 唯一摯保 — 全面保障」，提供人壽及根據醫療過程的嚴重程度與對生活的影響作賠償準則的健康保障，例如出現腦退化症狀將能獲得賠償。

精神疾病在過去是不受保病症，而如今日益被涵蓋入醫療計劃的保障範圍中。友邦保險馬來西亞於2021年推出保障心理治療的「A-Life Lady」計劃，投保人需一次性支付5,000馬幣。友邦保險香港新推出的自願醫保尊裕計劃 (VHIS Prestige Plus)，保障專科醫生建議在香港和澳門境內住院接受的精神科治療，最高賠償額為每年\$40,000港幣。

¹ 新海峽時報 (2020)

策略性優先任務2

改善獲得優質醫療的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和及時資訊、診斷、治療和康復的渠道。

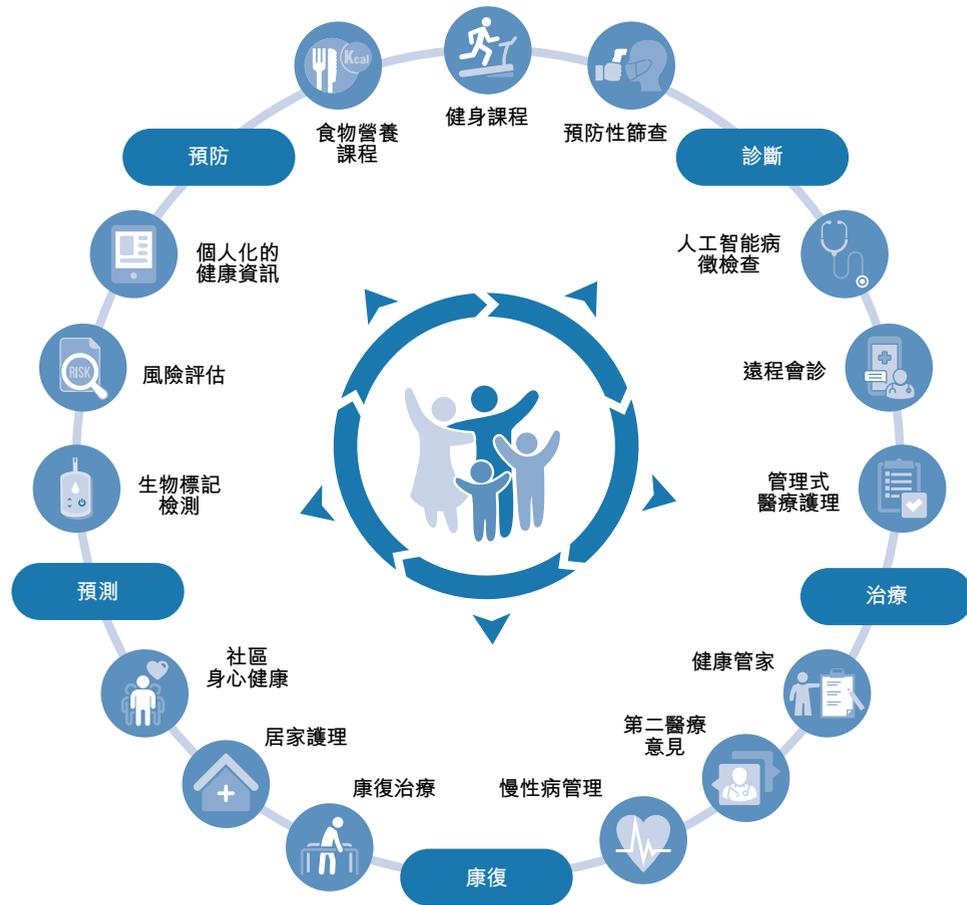
我們在多個接觸點為數百萬個人和企業客戶提供一系列健康和保健服務，幫助有需要的人士更輕鬆地獲得可持續的優質護理，以減輕整個地區醫療保健系統的負擔。

從預測、預防、診斷、治療到康復，我們為不同健康狀況的人士提供援助。在這個過程中，我們能創造共享價值，讓客戶更加健康，降低保險成本，並最終幫助更多的人實現健康、長久、好生活。

從付款人的身份邁向成為推動變革的角色

友邦保險是泛亞地區規模最大的人壽及醫療保險公司，具備獨一無二的優勢，充分發揮我們超卓的科技、數碼和分析能力，為客戶提供更方便、服務範圍更大而成本更低的醫療方案，同時減輕傳統保健服務交付模式的壓力。

2022年2月，我們宣佈與 Discovery Group Limited (「Discovery」) 攜手成立全新的業務「Amplify Health」。多年來，Discovery 與我們就AIA Vitality合作無間，而我們期待Amplify Health發展成為一項領先的數碼健康科技和綜合解決方案業務，就個人、企業、付款人和供應商所體驗的醫療服務交付帶來轉變，改善在亞洲的病人和社區之健康和保健成效。Discovery 是全球以價值為基礎的保健服務翹楚，而Amplify Health將善用來自Discovery的一系列保健科技資產和專業知識，促進友邦保險的健康和保健策略之發展。



讓友邦保險客戶受益並以其為中心的健康之旅

利用數碼科技的力量

醫療保健科技迅速發展，且2019冠狀病毒病大流行期間的醫療需求日益增長，促使遠程醫療保健市場發生轉變。友邦保險從根本上重新思考我們如何支持客戶實現健康和保健。

如今，數碼科技使我們的顧問、代理和其他面向客戶的員工能夠以靈活和個性化的方式，滿足客戶不斷變化的需求和期望。

ALive。「ALive powered by AIA」是友邦保險泰國在2019冠狀病毒病大流行期間推出的最新數碼平台，當時大多數泰國人由於出行限制和封鎖無



法外出。該平台的主要功能包括遠程醫療、可獲得專家建議的聊天功能、社區聊天、廣泛的內容庫和各種健康追蹤器。該平台同時面向保單持有人和非保單持有人，在新舉措中特別有效，能洞察現有和潛在客戶的行為和偏好。截至2021年12月，ALive擁有超過300,000名活躍用戶。

遠程醫療。在2019冠狀病毒病大流行期間，遠程醫療已成為主要的數碼醫療保健支持工具。遠程醫療讓客戶能夠在手機上獲取視頻諮詢服務，在需要時獲取醫生建議、處方和藥物；如有必要，還可轉介至友邦保險的醫療服務提供商網絡。在部分市場，遠程醫療的覆蓋範圍擴展到兒科醫生、心理學家和其他專家。目前，友邦保險在10個市場提供遠程醫療服務，包括中國內地、香港特別行政區、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡和泰國。

療程管理。個人療程管理（PCM）是醫療支持服務，幫助患有嚴重疾病的客戶獲得精確的診斷和最有效的治療，從而取得最佳的健康結果。客戶可以根據當前市場狀況和患者需求，透過遠程諮詢或面對面諮詢獲得護理和建議。友邦保險在12個市場提供這項服務，包括柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、澳洲、新西蘭、新加坡、越南和泰國。

區域醫療通行證。友邦保險區域醫療通行證是我們健康和保健生態系統的關鍵，其以我們的泛亞業務為依托，讓客戶在多個市場使用領先國際的廣泛醫院網絡。我們提供方便的區內轉介和預約服務，不論客戶的保單在哪個市場發出，均可享用跨境免現金繳費的便利。友邦保險為七個市場的個人和企業客戶提供區域醫療通行證，包括中國內地、香港特別行政區、馬來西亞、新加坡、泰國、印尼、和斯里蘭卡（於2021年在印尼和斯里蘭卡推出）。

與澳洲聯邦銀行(CBA)合作建立數碼接觸點。澳洲聯邦銀行於2019年12月推出「AIA Vitality」，此後就被納入所有直接面向消費者的保險（人壽和健康）產品以及澳洲聯邦銀行的數碼客戶之旅中，以提高客戶對健康和保健的認識、思考和參與度。澳洲聯邦銀行亦是「AIA Vitality」獎賞計劃的一環，身為「AIA Vitality」會員的澳洲聯邦銀行客戶可選擇將其每週活動福利或基於會員級別的購物獎勵直接存入其澳洲聯邦銀行賬戶。

友邦保險於五個市場推出食物評分工具。友邦保險推出與數據科學及醫療保健技術公司Holmusk合作開發的人工智能的食物評分工具。目前在個市場提供服務，包括香港、馬來西亞、新加坡、泰國和菲律賓。截至2021年12月，客戶已上傳超過一百萬張美食照片。

策略性優先任務3

打造更好的綜合健康和保健成果

制訂領先的綜合健康和保健解決方案，並獎勵行為改善的客戶。

不斷加大對社區心理健康需求的支持

過去兩年，2019冠狀病毒病大流行對很多人的心理健康和保健造成負面影響。針對2019冠狀病毒病大流行對心理健康的影響，2021年東亞峰會發表了一份關於心理健康合作的聲明，該聲明承認2019冠狀病毒病大流行在心理健康方面的影響，並承諾成員國之間進行合作，促進心理健康和保健，鼓勵有效的心理健康服務政策模式，反映了亞洲各國領導人解決這一日益嚴重的問題的決心和意願。

在此背景下，友邦保險重點關注心理健康支持領域，包括：

友邦保險澳洲處理心理健康問題。友邦保險澳洲透過「AIA Vitality」推出全面的心理健康支持措施，包括自助工具、靜觀活動和輔導課程，並配備心理健康教練。客戶可以訪問循證心理健康應用程式Mentemia。這款應用程式提供了各種簡單、易操作的自助工具和技術，可用於應對日常常見的壓力。

友邦保險澳洲亦啟動了一項為期12個月的試點計劃，該計劃於2021年12月結束，旨在為客戶提供心理健康輔導。

在新加坡的營銷活動#LiveWithVitality。友邦保險於2021年初的研究表明，超過90%的新加坡人表示他們的心理健康水平有所下降¹。友邦保險新加坡於2021年8月推出了#LiveWithVitality活動，當中包括一系列在線活動，例如網絡研討會、在線烹飪課程、健身課程，以及分享會員大使現在如何讓Vitality成為日常生活一部分的故事。截至2021年9月末，#LiveWithVitality活動在YouTube和社交媒體上的視頻觀看量為372,804次。

為支持2021年10月10日的世界心理衛生日，並繼續開展#LiveWithVitality活動，「AIA Vitality」發起了「Live 10.10 With Vitality」計劃，為會員和新加坡人提供10項免費活動，包括健身、健康烘焙和保健課程。友邦保險新加坡亦與新加坡健康促進局（Singapore Health Promotion Board；「HPB」）合作，由新加坡健康促進局提供上述10項活動中的兩項，讓會員/客戶更好地思考與生活。

友邦保險香港健康講座。從身體健康和保健到心理健康，2019冠狀病毒病大流行影響人健康的方方面面，友邦香港實施了一系列舉措，讓會員參

與進來，學習不同方法，以在2019冠狀病毒病大流行的隔離和壓力下保持健康。

友邦保險香港及澳門於2021年1月至10月開展了57場免費的線上「2019冠狀病毒病大流行健康」講座。其中，有營養師談到透過健康飲食達到理想體重，也有註冊中醫師探討中醫哲學原理，以改善健康和寒冷季節的免疫力。為了確保最大程度的參與，講座還設有問答環節，讓參與者可以與專業人士互動。

友邦保險香港「8星期打卡挑戰」。會員可透過AIA Connect流動應用程式或訪問「AIA Vitality」網頁的「8週打卡挑戰」儀表板選項卡參與挑戰，該挑戰覆蓋面廣，超過270,000名會員積極回答問題並賺取「AIA Vitality」積分。第一輪「8週打卡挑戰」於2020年10月19日至12月13日舉行，第二輪則於2021年11月15日至2022年1月9日舉行。會員參與率顯著提高，應用程式採用率從46%上升至50%，73%的參與者正確回答了測驗的問題。

¹ 友邦保險新加坡 (2021)

34

健康和保健



工作場所的 心理健康

友邦保險發起一項綜合心理健康和保健計劃，以滿足企業客戶及其員工和家屬因2019冠狀病毒病大流行期間工作環境發生重大變化而不

斷增長的需求。該服務在香港和新加坡分階段推出，首先向友邦保險員工推出，隨後透過分銷合作夥伴擴展到其他市場。該計劃包括三個部分：

- 為僱主提供工作場所積極參與計劃。這項計劃透過參與研討會和計劃、定期通訊和網絡研討

會，為員工提供全年的心理健康和保健支持，以推廣該計劃並推動員工參與和企業報告，繼而評估該計劃的影響。

- 透過數碼應用程式以數字方式與員工互動。該應用程式旨在透過以下方式促進自我護理：經臨床驗證的心理健康評估和個性化反饋，包括各種心理健康和保健相關主題和專題內容的健康圖書館，由合格的行為健康教練提供的按需、基於文本的心理健康指導，以及情緒追蹤和日誌。
- 根據員工的個人心理健康風險狀況提供支持，並根據他們的獨特需求引導其使用不同的資源。當中包括員工援助計劃 (Employee Assistance Programme)，或將個人引導至特定國家/地區的資源，例如相關熱線或非政府組織服務。友邦保險的心理健康專家網絡會根據需要按照臨床狀況把個人分流至臨床機構。

4

健康和保健的核心人物

「AIA Vitality」正改變
友邦保險客戶的生活客戶/
會員焦點

「在八個月內，我從吃比薩和普拉塔，轉向吃有機麥片和蒸蔬菜。我的血壓和身高體重指數改善了25%，現處於健康範圍。在『AIA Vitality』的幫助下，我過上了健康的生活。」

Chin Pak Tjun
新加坡銀級會員

「我有時會失去堅持運動的動力，但自從加入『AIA Vitality』之後，我發現自己一直動力十足。現時作為白金級會員，我發現AIA 真的能鼓勵我過更健康的生活模式，計劃非常有益和鼓舞人心。我現在有很多堅持運動的理由，幾乎每天都堅持跑步！」

Nurul Nabilah binti Mohd Nasir
馬來西亞白金級會員

「我小時候總是超重。2017年我身高165厘米，體重卻達到79.5公斤，我最終決定必須保持健康的生活方式。我變得更加積極，並參加了『AIA Vitality』每週挑戰。目前我有19,430積分，很快就能成為金級會員。我上次量度體重時為67公斤，我從未感覺如此愜意！」

Mark Ryan Rodil
馬來西亞銀級會員

「運動已經成為我生活中不可替代的一部分。我使用『AIA Vitality』實施健身計劃後，我開始考慮選擇更健康的食物和定期體檢。我可能還未達到設定的目標，但只要繼續前進，我一定會實現自己的目標。」

Casilda Kwok
新加坡金級會員

36

健康和保健

借助代理的力量幫助客戶實踐健康、長久、好生活



「我所在環境的價值觀和基礎造就了今天的我。我熱切希望將我學到的知識傳遞下去，培訓和激勵我們這個大家庭的新成員。」

JACQUELINE WEE KENG KIN

代理Jacqueline Wee Kin常駐新加坡，代表了友邦保險在其業務、員工和代理網絡中打造健康社區的勇氣、誠信和堅定的承諾。

早年坎坷的個人經歷令Jacqueline更加堅定從事這份職業的決心，並明確了自己的使命。在她17歲時，她的父親不幸中風。由於沒有保險，她不得不申請助學貸款。這讓她對保險的價值有了清晰的認識。

在逾25年的職業生涯中，她始終堅持用勇氣、專注和決心，幫助愈來愈多的人過上健康、長久、好生活。

她在2019冠狀病毒病大流行期間，將護理包寄給當地以及海外的客戶。她更於封城期間訂購了各種熟食和冷凍食品送到客戶的家中，鼓舞客戶。

她表現出的同情心、關懷和韌性，是專業代理不可缺少的品質，正是這些品質讓友邦保險與客戶建立起深厚的、值得信賴的關係。

Jacqueline認為她的成功亦離不開指導她的領導和前輩，決心將這份成就傳遞下去，指導很多年輕的專業人士，激勵友邦保險的其他代理更加努力工作，學會給予。

「我所在環境的價值觀和基礎造就了今天的我。我熱切希望將我學到的知識傳遞下去，培訓和激勵我們這個大家庭的新成員。」在解釋她的動機時，她引用了一句鼓舞自己的勵志名言：「和我一起慢慢變老吧！最好的日子還在後頭。」



「我把它當作一種挑戰，就像我對待生活的很多事情一樣。我要擊退癌症，重拾人生，享受生活。」

LEE SUN MEI

Lee Sun Mei常駐馬來西亞，她非常勵志，能夠承受嚴峻的挑戰，因此同行和同事都稱她為「鐵娘子」。Sun Mei於2016年加入友邦保險前為一名會計師。

Sun Mei不幸地於2019年底被診斷出患有乳腺癌，值得慶幸的是她之所以發現自己患病，還得歸功於她這份工作。

她的一位客戶分享了她遲遲不願檢查乳房腫塊的事情，結果確診為癌症晚期。Sun Mei聽畢決定去做個檢查，不料亦患上癌症。

「我把它當作一種挑戰，就像我對待生活的很多事情一樣。我要擊退癌症，重拾人生，享受生活。」

「這亦讓我深刻地明白保險的重要性。由於有保險的保障，並且這項疾病在保險的承保範圍內，我在患病期間毋須顧慮，可以專心治療，有充足的時間康復和安心休養。並且在此期間，我不必擔心自己的財務狀況。」

她堅信代理是一項崇高的職業，並非常重視這個職業須承擔的責任。

「我一直堅信保險對每個人都很重要。不過我在與癌症抗爭之後，才親身體會到購買保險的意義。因此在與客戶交談時，我可以與客戶分享我的經歷，他們亦更加信賴我。」



可持續營運

改善 環保績效和 可持續地採購

本章節

1. 引言	38
2. 我們的方針：概覽.....	38
3. 可持續營運：切實可行的方針.....	41
4. 可持續營運的核心人物	48

38 可持續營運

「我們通過計量和披露營運中所產生的溫室氣體，及與供應商協作，實現可持續營運的目標。」



陳學旅
區域首席執行官及
集團首席壽險營運總監

1

引言

環境健康對客戶、僱員及社區的健康與福祉有直接的影響。透過持續管理我們的營運，在所佔用的建築環境中採用國際認可的環保最佳慣例，積極影響與我們有業務往來的持分者，我們能夠為助大眾實現健康、長久、好生活的目標作貢獻。

友邦保險的營運所產生的影響，源於我們的能源及碳排放足跡、所產生的廢物，以及一直嚴重依賴文書及表格的所在行業在經營過程中消耗的資源。

鑑於除了環境範疇外，我們的職權亦考慮到社會和管治議題，故這一策略支柱已重新命名（舊稱綠色營運）。

2

我們的方針：概覽

我們的可持續營運支柱着重減少建築及辦公室的碳足跡，尋求透過科技提升效率及減少廢物，鼓勵廣泛的供應商網絡加入我們的可持續發展之旅。

我們善用龐大的合作夥伴網絡及與供應商的協作關係，以我們的規模和影響力於我們的營運帶來正面的影響。

我們關注自身的營運如何影響環境，並致力透過提升效率、與供應鏈合作夥伴協作及改善建築性能，遏制對環境的影響。



下表概述我們圍繞四個策略性優先任務所展開的工作。

策略性優先任務	2021年進展	與聯合國可持續發展目標的關聯
<p>1. 確保更環保的建築 確保所有新建建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 所有新建及翻新建築均獲得綠色認證 六座大廈獲綠建認證： <ul style="list-style-type: none"> 友邦金融中心 (中國香港) AIA Sathorn Tower (泰國曼谷) AIA Capital Centre (泰國曼谷) 友邦金融中心一座 (中國南海) 友邦金融中心二座 (中國南海) Philam Life Center Cebu (菲律賓宿霧) 	<p> 7.2 到2030年，大幅增加可再生能源在全球能源結構中的比例。</p> <p> 7.3 到2030年，全球能效改善率提高一倍。</p> <p> 9.4 到2030年，升級基礎設施，改進工業以提升其可持續性。</p>
<p>2. 改善我們的環保績效 減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放 承諾支持科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 與2018年相比，每位員工的總體溫室氣體排放量減少53% 預計將於2022年開展廢物測量 	<p> 7.3 到2030年，全球能效改善率提高一倍。</p> <p> 12.5 到2030年，通過預防、減排、回收和再利用，大幅減少廢物的產生。</p> <p> 13.2 將應對氣候變化的舉措納入國家政策、戰略及規劃。</p>

40

可持續營運

策略性優先任務

3. 推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少紙張使用。

4. 鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

2021年進展

- 77%的購買、服務及理賠交易是透過數碼方式遞交
- 我們運用數碼方式與保單持有人溝通的比例為90%
- 整個集團節省了超過1,200公噸紙張，相等於2億4千萬張紙張
- 所有供應商均證明遵守《供應商行為準則》
- 計劃對第一級的供應商的環境、社會及管治績效進行評估

與聯合國可持續發展目標的關聯



12.5 到2030年，通過預防、減排、回收和再利用，大幅減少廢物的產生。



12.7 根據國家政策和優先事項，推行可持續的公共採購做法。



13.3 加強氣候變化減緩、適應、減少影響和早期預警等方面的教育和宣傳，加強人員和機構在此方面的能力。

3

可持續營運： 切實可行的方針

我們於2021年在實現更環保的營運方面取得了重大進展，於12月實現了一項重大里程碑，正式承諾按照《巴黎氣候協定》的1.5°C溫控目標，於2050年或之前實現淨零。

這將是一項具變革性的舉措，將需要我們減少營運過程中產生的碳排放（範圍一和二）。我們亦承諾支持全球認可的科學基礎減量目標計劃（SBTi），目前正與SBTi緊密合作，為我們集團營運的範圍一和二碳排放制訂全面的減排目標。友邦保險正逐步落實這些措施，並將由科學基礎減量目標計劃（SBTi）進行驗證，並於2023年底前公佈。

概覽

友邦保險可持續營運的表現：



77%

的購買、服務及理賠交易
是透過數碼方式遞交。



與2020年相比，2021年
的總碳排放量減少了

11,924 公噸



與2020年相比，2021年
的能源消耗量減少了

18,272,976 千瓦時



所有

新建建築和重建項目
均需通過綠建認證



節省

1,200 公噸

紙張，相等於

2億4千萬

張紙張

策略性優先任務1**確保更環保的建築**

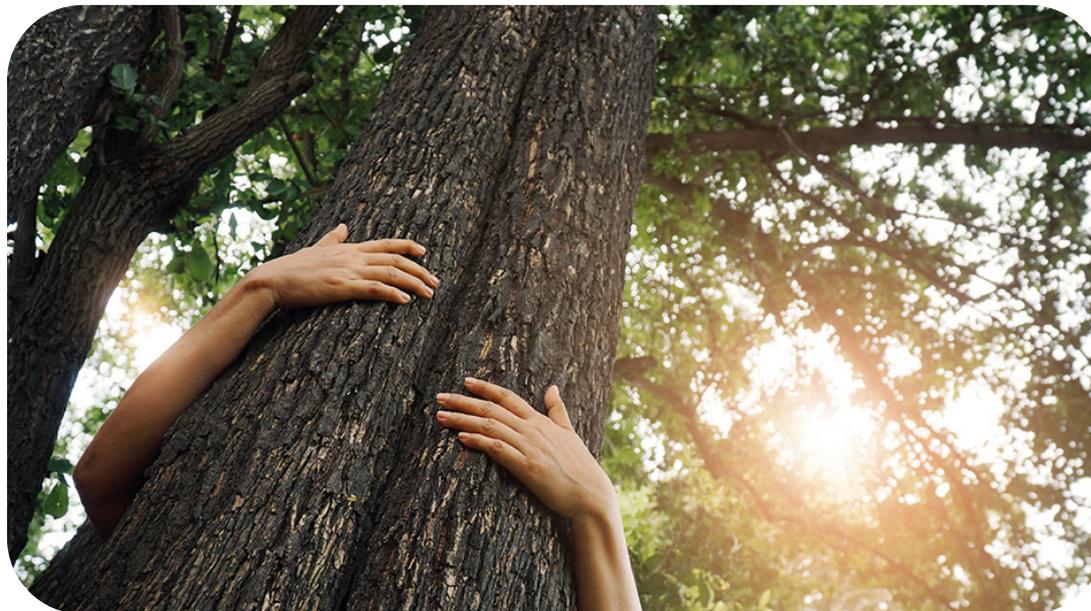
確保所有新建建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。

作為區內最大的人壽和醫療保險公司以及重要的僱主，我們深知建築環境會如何影響大眾的長期健康及福祉。這亦解釋了為何友邦保險尋求將可持續發展及環境考量放在房地產決策活動的核心。

我們致力確保所有新建及翻新項目遵守行業認可的綠色建築標準，在整個房地產生命週期改善其環境足跡和可持續發展。可持續發展是我們房地產策略的重要考量，從新物業的設計和施工，到現有空間的高效營運和升級，甚至是精心規劃拆除廢舊設施。

透過在營運當中系統性應用綠色建築慣例，我們努力確保建築環境為創造更健康的地球作出積極貢獻，同時為我們的租戶和僱員提供更安全、更高效、更健康的空間，促進其發展。

有關物業管理和房地產投資方針的詳情，請參閱我們網站 (www.aia.com) 的《環境政策》和「友邦保險的負責任的投資方法」。



友邦金融中心

中國香港，185米高

- LEED銀級認證：營運及維護(2012年)
- 新式寫字樓設計獲香港建築環境評估的優秀評級(2005年)

AIA Sathorn Tower

泰國曼谷，134米高

- LEED白金級認證：營運及維護(2020年)
- LEED金級認證：建築設計及施工(2015年)
- 最佳商業開發項目(東南亞)和最佳綠色開發項目獲得高度讚譽(2015年)
- 最佳商業開發項目(泰國)和最佳綠色開發項目(2015年)

Philam Life Center Cebu

菲律賓宿霧，72米高

- LEED銀級預認證：建築設計及施工(2020年)

AIA Capital Center

泰國曼谷，154米高

- LEED雙重金級認證：營運及維護(2018年)
- LEED金級認證：建築設計及施工(2014年)
- 2014年東南亞最佳商業開發項目(2014年)
- 2014年泰國最佳商業開發項目(2014年)

友邦金融中心一座

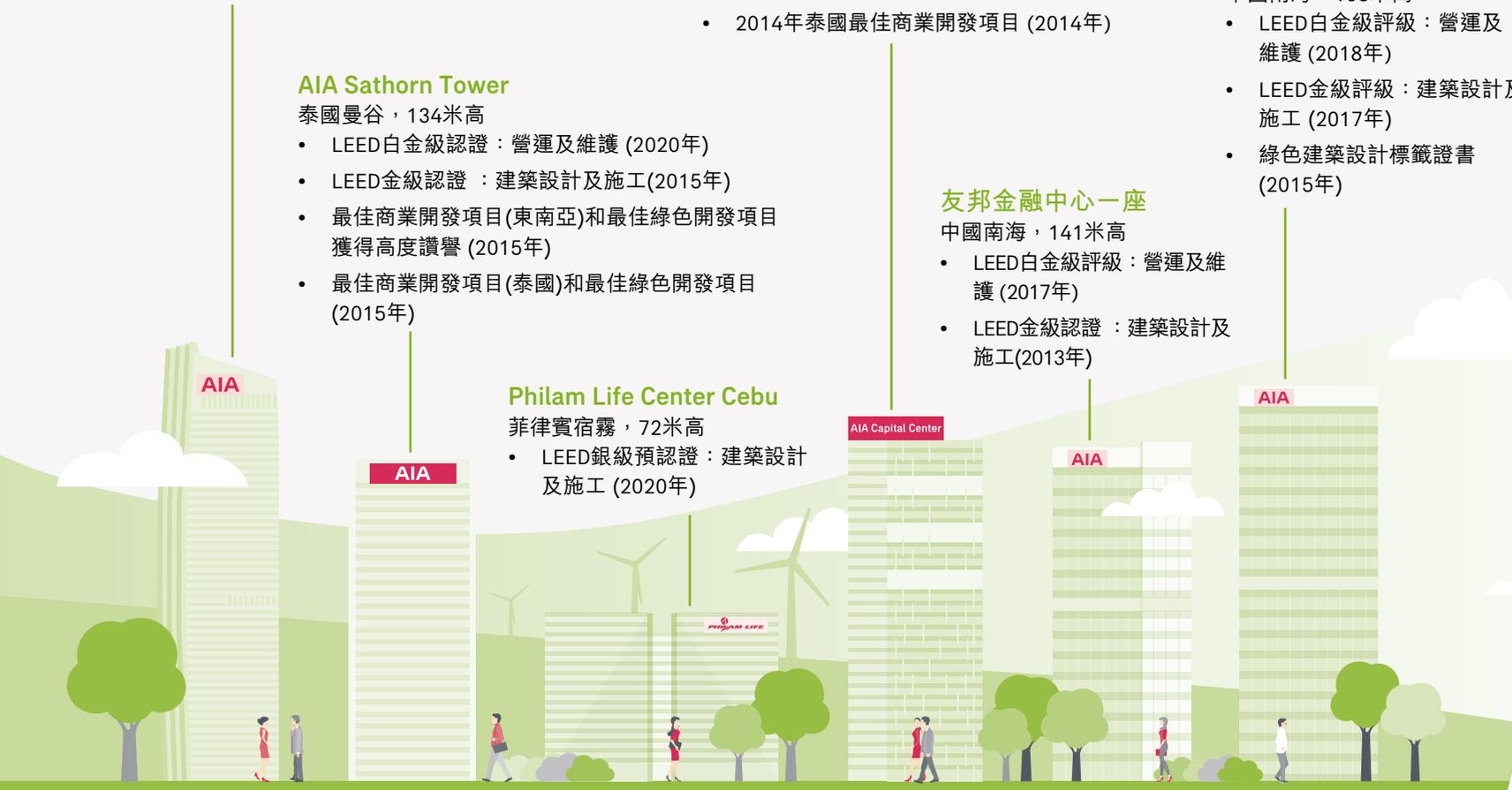
中國南海，141米高

- LEED白金級評級：營運及維護(2017年)
- LEED金級認證：建築設計及施工(2013年)

友邦金融中心二座

中國南海，168米高

- LEED白金級評級：營運及維護(2018年)
- LEED金級評級：建築設計及施工(2017年)
- 綠色建築設計標籤證書(2015年)



44

可持續營運

更環保的建築與 更健康的成果

研究指出我們生活、工作和娛樂的建築環境都對健康和福祉成果發揮關鍵的作用。據估計，我們90%的時間都在室內，氫和甲醛25等污染物的濃度可能是室外濃度的2至5倍¹。

2019冠狀病毒病提升了對此因果關係的認識，並促進大眾透過居住空間積極提升健康。

¹ 美國國家環境保護局 (2022)

² 國際WELL建築研究院 (2022)

在友邦保險，我們希望所有的建築能確保僱員及租戶的健康及安全。有見及此，我們於2021年香港的三個辦事處均獲得國際WELL建築研究院 (IWBL) 的《WELL健康建築標準健康與安全評估》(WELL Building Standard Health-Safety Ratings) 認證²，涵蓋超過120萬平方尺商業空間。該評估包括一系列檢驗建築特性的準則，該等準則源於國際認可的《WELL建築標準》(WELL Building Standard)，提供了有效方式指

導、驗證、認可和衡量設施所有者與運營商在重要的健康和安全問題上所付出的努力。取得此認證的關鍵因素包括對清潔和衛生程序的評估、應急準備計劃、衛生服務資源、持分者參與以及空氣和質量管理。

我們正繼續努力把相類似的行業最佳實踐應用在我們的建築物中。

WELL評級認證

項目名稱	認證名稱	地點	年份
友邦金融中心	WELL健康與安全評估	中國香港	2021
友邦香港大樓	WELL健康與安全評估	中國香港	2021
公司位於合和中心的辦公室	WELL健康與安全評估	中國香港	2021
AIA East Gateway	WELL健康建築標準金級預認證	泰國曼谷	2020

策略性優先任務2

改善環保績效

減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物。

於2021年，本集團產生30,626公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生1.3公噸。我們今年的整體足跡有所下降，這是2019冠狀病毒病的爆發讓商務公幹的次數大大減少，加上集團採取遠程辦公所致。

本集團的能源消耗總量為53,378,456千瓦時，相當於每名員工2,226千瓦時。

我們營運足跡的最大來源是建築物內的電力使用，達27,966公噸，這使我們範圍二的排放量足跡達至27,968公噸。

其他排放源包括公司車輛和商務公幹的排放。友邦保險持續監控我們的環境足跡，並在適用的情況下在業務中實施節能措施，包括使用發光二極管（LED）照明和視像會議技術等解決方案。

友邦保險正在計劃計量其擁有營運控制權的更廣泛建築及辦公室的碳足跡。這項工作將為制定具

有代表性的科學碳目標提供更完整的碳排放清單。詳情請參閱友邦保險對零和科學基礎減量目標的承諾。

廢物管理

友邦保險於2017年制定《環境政策》，旨在推進集團上下全體努力，管理我們的營運足跡。

基於此項政策，我們於2020年發佈了《內部環境流程》，為廢物管理提供更清晰的規定。友邦保險將每年或視乎需要，持續監督及審核這些政策是否適用及有效。

友邦保險在下一階段將開始計量及報告我們營運所產生的廢物量，並以2022年為基準年。

「我個人非常熱衷於減少碳足跡和節能減廢。我為我們現時的進度感到自豪，但我們必須加速轉型，及鼓勵我們的客戶、合作夥伴、同事和供應商改善其行為。」



馮偉昌
首席執行官
友邦香港及澳門

46

可持續營運

策略性優先任務3

推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少紙張使用。

於2021年，
集團節省了

1,200噸

紙張，相當於

2.4億

張紙



高度近乎比

珠穆朗瑪峰
高兩倍

數碼化可以提高效率和生產力，減少營運過程中產生的廢物和成本。我們致力於繼續利用數碼化轉型策略，提升營運效率，讓我們尋求新方式以提升營運的可持續性，更好地服務我們的客戶。

數碼化轉型： 減少紙張使用

友邦保險的數碼化轉型正在塑造屬於我們的可持續發展未來，我們利用更精簡、無障礙的客戶體驗，取代傳統的表格填寫和文書工作。根據我們於2018年建立的架構，我們監測各市場營運的數碼化及自動化水平。我們的工作重點是將與客戶的互動數碼化，提供更好的服務選項，並減少我們業務的紙張消耗。

我們的數碼化轉型策略亦有助於保持業務的抗逆力，安然渡過充滿挑戰的時期。2019冠狀病毒病大流行期間實施保持社交距離措施，因此需要迅速採用數碼優先的營運實踐。我們進行技術升

級，以透過數碼化渠道提供更多產品，同時支持日益增加的無縫客戶線上互動。相較以往，客戶現在能夠運用數碼方式購買更多產品，更多使用線上渠道提交理賠申請，推動我們加速向2023年企業策略目標邁進。

截至今年年底，77%的購買、服務及理賠交易是透過數碼方式遞交。我們目前運用數碼方式與保單持有人溝通的比例為90%，降低了對紙質信件的需求。

數碼化與商務公幹

視像會議技術的運用不斷提升效率，減少商務公幹的數量和頻率。友邦保險在2020年成功實施視像會議技術，舉行會議並展開合作。我們計劃在可行的情況下，持續運用該技術，減少商務公幹。商務公幹所產生的碳排放包括在本集團範圍三的碳排放內，詳情請參閱我們的TCFD報告。

策略性優先任務4

鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現

友邦保險營運網絡的規模龐大，為我們就良好的環境、社會及管治實踐與供應商及合作夥伴積極溝通協作提供了重要機會。我們的目標主導着我們的營運，我們期望合作夥伴亦能夠以同樣的專注、目標和價值觀行事。我們計劃利用合作關係，集腋成裘，產生有意義的影響。

我們要求所有供應商遵守《供應商行為準則》。我們鼓勵供應商制訂自身的政策和實踐，確保遵守《供應商行為準則》。此外，除了與我們的合作關係，我們要求合作夥伴採取合理努力，監督和確保自身的供應鏈亦了解《供應商行為準則》，以進一步推廣良好的環境、社會及管治實踐。

《供應商行為準則》的制訂參考支持全球社會福祉和合乎道德營運的多個國際憲章和公約，包括聯合國的

《世界人權宣言》和《國際勞工組織核心公約》。《供應商行為準則》的實施作為指引，促進與我們的合作夥伴關於環境、社會及管治績效和改進展開更廣泛討論。

友邦保險鼓勵供應商在最大程度上借鑒我們致力施行的環境、社會及管治標準、實踐及原則，遠超僅僅遵守所有地方和國家立法的範圍。我們希望我們的合作夥伴能夠全面考慮其環境、社會及管治計劃及其對我們社區的影響，即採取行動，最大限度減少能耗和碳足跡，同時在整個營運過程中推廣道德操守和僱員福祉。

為此，我們已識別集團辦公室相關的13家第一級供應商¹，其中大部分服務於友邦保險的五大市場。來年，我們計劃與他們就其環境、社會及管治表現進行溝通協作。

有關我們如何負責任地跟供應商合作的更多資訊，請參閱《供應商行為準則》，其是對本報告中有效的管治章節所討論之集團行為準則的補充。

污染對亞洲的影響

解決污染問題是一項挑戰，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才能解決。

本年度友邦保險所支持的研究顯示，亞洲部分地區的細懸浮微粒 (PM2.5) 持續減少，預計從現在起至2050年將進一步減少。然而，亞洲的老齡化人口越來越容易受到空氣污染的不利影響，因此需要採取更嚴格的跨部門措施減少空氣污染和減緩氣候變化，以減輕對健康的影響。

友邦保險的影響力在於提升大眾對污染影響健康的意識，並尋求方法協助我們的客戶減少與特定污染物的接觸。我們的解決方案讓我們可以更為主動地應對這一風險因素，並幫助我們的客戶實現健康、長久、好生活。

¹ 第一級供應商與友邦保險的風險程度、支出和供應商關鍵程度相關聯。第一級供應商是最具影響力和策略意義的。

可持續營運 的核心人物



「它始於我們的目標，並明確專注於以正確方式開展業務，同時滿足我們包括環境在內的社區和持分者的需求。」

POKPONG YINDEEOL
房地產與企業服務總監

Pokpong為友邦保險管理物業組合工作將近30年，很少有人能像他一樣，對我們在可持續營運方面之不斷發展的努力如此瞭如指掌。目前，他帶領一個由33名專業人員組成的團隊負責管理泰國的14座大樓，並專注於將可持續發展實踐和行為融入友邦保險泰國的建築物組合中（總面積為35萬多平方米）。有賴於其團隊的辛勤工作和奉獻，他們所負責的所有物業都獲得了LEED認證。該認證須通過嚴謹且全面的審核流程，因此Pokpong對此感到格外自豪。

Pokpong表示，成功的一大要素是科技進步。多年來，他親眼目睹用於監測、測量和管理建築環境內碳影響和可持續發展之技術系統能力增強，日益成熟。

這些創新為進一步實現友邦保險的可持續發展目標創造了新機遇。Pokpong及其團隊現時應用一系列技術，幫助友邦保險實現能源效益和全部物業的碳排放減少。

然而，最為出眾之處遠不止於技術，Pokpong認為可以用兩個簡單的詞來概括：熱誠和目標。他熱衷於倡導全公司減排、節能和減少浪費，這些改變可以對友邦保險的龐大網絡帶來廣泛的積極影響。Pokpong解釋說：作為亞洲最大的人壽保險公司，其他公司都以友邦保險馬首是瞻。在個人、團隊和公司層面，我們有可能通過管理自己的碳足跡和減少營運中產生的廢物來做出巨大轉變。我們與多名合作夥伴緊密合作，分享經驗，並進一步擴大此影響。

這股熱誠的核心是友邦保險一直推崇的目標，即幫助數以百萬計民眾實踐健康、長久、好生活。Pokpong認為，它始於我們的目標，並明確專注於以正確方式開展業務，同時滿足我們包括環境在內的社區和持分者的需求。如果所有層面的業務都接受這種想法，可持續發展就會進入長期的自我完善過程，留下持久的影響力。



可持續發展的投資 為保單持有人 創造 可持續價值

本章節

1. 引言	50
2. 我們的方針：概覽.....	50
3. 可持續發展的投資：切實可行的方針	53
4. 可持續發展投資的核心人物	64

50 可持續發展的投資

「友邦保險致力於將環境、社會及管治最佳實踐納入整個集團及投資流程中。這是我們的定位和如何開展營運的基本。」



DR. MARK KONYN
(康禮賢博士)
集團首席投資總監

1

引言

透過考慮環境、社會及管治的長遠因素而創造價值

作為保險公司，我們多年來致力解決客戶在保障方面的需要。我們深信環境、社會及管治原則是積極風險管理的支柱，有利於創造可持續經風險調整後回報，而我們的投資策略亦體現這份信念。

這方面的長期展望令我們投資時更加集中，友邦保險會優先考慮管治良好的公司，並深入了解社會及環境因素對其營運的影響的投資對象。

我們相信完善管治是良好企業行為的基礎，有助持分者獲得理想結果，亦鞏固我們達到可持續長期成績的能力。

企業擁有人 and 資產經理日益明白環境、社會及管治因素的潛在風險與價值效應，亦意識到這些因素對盈利能力和投資收益造成的影響。友邦保險深知，若要創造長期持份者價值，企業必須有效策劃、管理和解決環境、社會及管治的因素。

2

我們的方針：概覽

無視環境、社會及管治的風險，就如忽略信貸、貨幣和商業風險一樣，有可能造成負面的財務影響。

友邦保險相信，可持續發展的業務模式為決定管理層能力的關鍵，而且會左右企業長遠能否長期履行其財務責任。

友邦保險在環境、社會及管治方面的投資決策乃基於對潛在和實際所投資公司之環境、社會及管治相關因素的評估，及與所投資公司的積極議合能更為有效地促進、發展和加強環境、社會及管治相關商業慣例的信念。

如果我們判斷相關行業無法轉型至更具可持續性或復原力的模式，或者進度未達要求，因而導致成為擱淺資產（stranded asset）的風險加劇，我們便可能考慮剔除這些投資對象。

友邦保險對環境、社會及管治事宜採用貫徹一致的策略，當中會考慮，但並非有限於各類環境、社會及管治因素，例如缺水、能源供應、氣候變化、環境規例、勞工供應及僱傭關係、資源稀少/ 樽頸、管理層能力及誠信，以及財務管理。

友邦保險要求各個市場的研究分析員將環境、社會及管治風險及事宜的評估納入投資研究報告內，並透過參閱公司的《環境、社會及管治報告》，提升對如何管理環境、社會及管治事務及風險的認識。分析員亦參考由第三方研究機構提供的環境、社會及管治研究及數據。

友邦保險的可持續發展投資方針專注於下列五個策略性優先任務。

策略性優先任務	2021年進展	與聯合國可持續發展目標的關聯
<p>1. 加深環境、社會及管治的議合協作 加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的議合協作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 已強化專題議合協作流程 已設計專有的環境、社會及管治評級記分卡，以將環境、社會及管治考量因素納入投資研究流程 	<p> 13.2 將應對氣候變化的舉措納入國家政策、戰略和規劃。</p> <p> 16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。</p> <p>16.8 擴大和加強發展中國家對全球治理機構的參與。</p>
<p>2. 提高環境、社會及管治的培訓及能力 透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的環境、社會及管治知識水平和能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 已提交《負責任投資原則報告》，為2022年徵求反饋意見 成立了專門的環境、社會及管治專題事項專家小組 	<p> 13.3 加強氣候變化減緩、適應、減少影響和早期預警等方面的教育和宣傳，加強人員和機構在此方面的能力。</p>
<p>3. 擴大投資組合範圍 仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源以及基礎建設，擴大投資組合範圍。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至2021年，友邦保險於可再生能源、綠色債券、社會和可持續發展債券組合的投資超過520億美元，並計劃在未來幾年大幅提升投資 	<p> 7.2 到2030年，大幅增加可再生能源在全球能源結構中的比例。</p> <p> 16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。</p>

52

可持續發展的投資

策略性優先任務

4. 增加投資組合中的不可投資與放貸名單
增加投資組合中的不可投資與放貸名單去確保我們的長期投資成果。

5. 計量我們投資組合的碳足跡
持續計量我們投資組合的碳排放足跡並每年向公眾披露，同時為我們的投資組合制訂減排目標。

2021年進展

- 截至2021年10月，友邦保險已完成對其直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資，較原定時間表提早七年完成
- 已承諾實現淨零排放及遵守科學基礎減量目標計劃，目標是減少投資組合中的範圍三排放，以及強化環境、社會及管治的議合協作流程
- 本集團的上市股票投資組合減少了72.89公噸二氧化碳當量/百萬美元

與聯合國可持續發展目標的關聯

	13.2 將應對氣候變化的舉措納入國家政策、戰略和規劃。
	16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。
	12.6 鼓勵各個公司，特別是大公司和跨國公司，採用可持續的做法，並將可持續性信息納入各自報告周期。
	13.2 將應對氣候變化的舉措納入國家政策、戰略和規劃。
	16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。

友邦保險具備獨特優勢去 支持亞洲經濟可持續增長

我們的可持續發展投資支柱利用集團的規模、專業知識和健全的投資管治框架。作為區內主要的資產管理公司及持有人，我們能夠利用集團的綜合規模及影響力，推動建設更具抵禦能力的未來：



超過

250位

投資專業人士



擁有逾

100年

歷史，致力於為亞洲保單持有人
提供理財服務



首間

總部位於香港並以資產持有人
身份成為聯合國《負責任投資
原則》(PRI) 簽署者的公司



截至2021年12月31日，
總投資資產為

2,536 億美元



13

隻當地投資團隊深耕
亞洲市場



負責監管逾

3,900萬

個人保單持有人的資產

3

可持續發展的投資： 切實可行的方針

2021年，友邦保險進一步強化了對可持續發展投資實踐的承諾。作為代表客戶行事的審慎受信人，我們取得的每一項成就均為我們幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標提供支持，以及滿足長期持分者的利益。

淨零承諾

其中，我們正式承諾與科學基礎減量目標計劃保持一致，到2050年實現溫室氣體淨零排放。為實現該承諾，友邦保險必須於現有可持續發展的投資方法基礎上更進一層。淨零承諾將進一步納入我們既定的投資組合議合協作流程，目標是到2040年，投資組合所投資公司全都設立科學基礎減量目標。此外，友邦保險亦將積極與第三方資產管理公司合作，鼓勵其制定自身的科學基礎減量目標，支持科學基礎減量目標計劃。

54

可持續發展的投資

撤資煤炭行業

除上述進展外，截至2021年10月，已完成對其直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資，較3月份刊發的《煤炭投資聲明》(Coal Investment Statement)所披露的時間表提早七年完成。

這項令人自豪的成就，是我們經過廣泛的研究及進一步審查的結果，符合友邦保險過去三年務實的分階段方針，以專門解決滯留資產風險，並管理我們對高碳密集度行業的投資。今後，我們不會再投資直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業。

我們可持續發展的投資實踐在很多方面利好友邦保險的環境、社會及管治策略和目標，這些特別的成就是其中的一部份。我們認為，投資於擁有健全的環境、社會及管治實踐的公司，將帶來可持續發展的成果及超卓的財務回報，以便友邦保險更好地履行其長期財務償付需求。

有關我們氣候成就的更多資訊，請參閱報告第20頁，即關於我們淨零承諾的詳情。

策略性優先任務1

加深環境、社會及管治的議合協作

加深與所投資的公司在環境、社會及管治方面的議合協作。

不論所考慮的資產類別，友邦保險在作出投資決定之前或之後均會持續與不同公司就環境、社會及管治的考量進行議合。友邦保險相信與尤其是屬於新興經濟體中我們所投資的公司積極議合，是提升投資組合的環境、社會及管治意識和最佳實踐的有效機制。正是透過在整個投資管理流程的議合及監控，我們方能轉變行為，同時為持分者取得可持續發展的長期成果。

我們根據具體的主題和行業與所投資的公司進行議合。因此可能涉及我們所有的所投資公司，或僅限於所參與議合行業的公司，譬如我們持續與棕櫚油行業公司進行議合。友邦保險的環境、社會及管治團隊與投資部門協調議合活動的多方面事務，包括準備投資資料、評估及/或評分方法，並為定期與我們所投資公司議合的研究分析員提供簡報。

今年，友邦保險採取措施，進一步規範我們集中協調的專題議合協作方針。我們已經設計出健全的多階段流程，採取標準化的評分方法和管治架構，繼而確保我們的主動擁有權實踐做到統一貫徹、問責有力和公開透明。友邦保險的環境、社會及管治團隊與投資部門始終致力於改進我們與所投資公司議合的方針和方法，例如，透過優化內部評分，我們可橫跨各行業、地理位置及/或資產類別，從投資組合中獲取更深刻、更廣泛的見解。



將環境、社會及管治因素納入投資決策

我們已透過投資管治框架 (IGF)，將對環境、社會及管治因素的考量納入投資決策。該框架規管投資活動的所有方面，代表最佳實踐。至於投資部門的環境、社會及管治方面，環境、社會及管治考量因素已在架構上得到體現，被納入關於環境、社會及管治的投資準則、研究流程及代理投票中。該環境、社會及管治準則描述了我們的環境、社會及管治投資理念，明確了投資部門的重點，列出了需要考慮的因素，以及部門對於環境、社會及管治成果的擁有權。

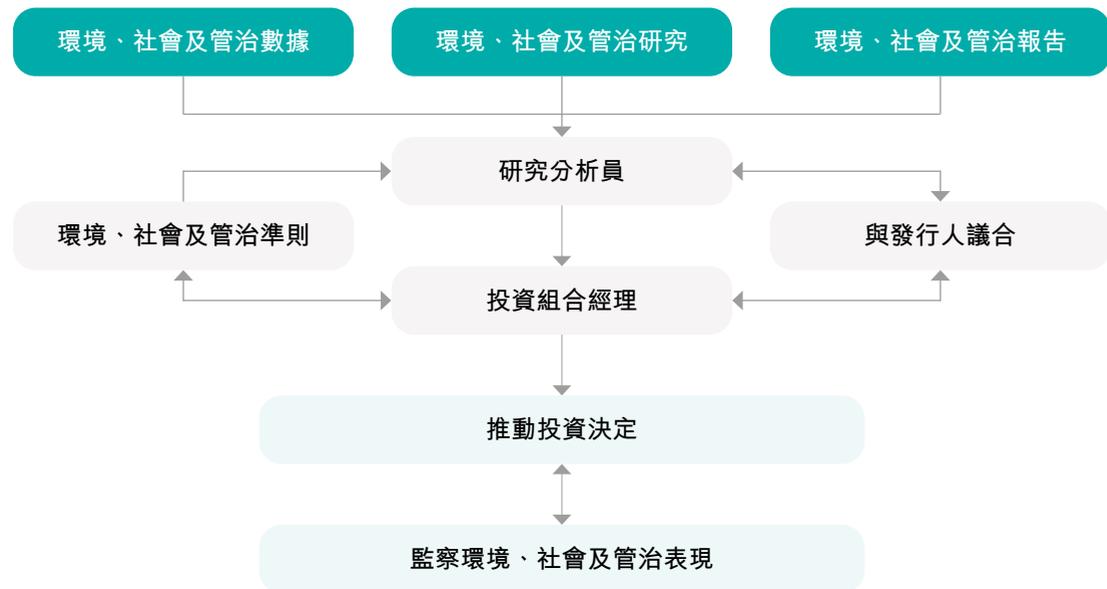
鑒於環境、社會及管治評分的重要性與日俱增，以及其能提供的洞見，友邦保險透過環境、社會及管治評級評分卡，將內部環境、社會及管治評分融入我們的評估及研究流程之中。今年，友邦保險已審核和考慮來自國際領先的環境、社會及管治評級機構和外部投資管理公司的環境、社會及管治評估方法，設計專屬環境、社會及管治評級評分卡。藉此，友邦保險研究分析員對我們的固定收益和股票投資公司的環境、社會及管治風險和機會所作出的評估可於單獨的環境、社會及管治支柱上進行量化及評分。

該方法基於若干加權因素和重大主題以及若干行業特定因素，並由外部數據提供商提供獨立參考。其後將環境、社會及管治總體評估分為A至E的五個等級，A為最高等級。

該方法改善現有的研究流程，並已經對外驗證，確保符合其目的。該方法的應用從我們投資領域中的固定收益和股票資產類別開始，該等資產類別的環境、社會及管治評級評分卡的使用將於2022年完成。

友邦保險的環境、社會及管治團隊繼續與投資部門緊密合作，共同分享並運用相關行業知識、趨勢及國際最佳實踐，以增強我們的環境、社會及管治能力。此外，我們的團隊根據國際市場領先的方法及某些專題領域的成果，共同設計並執行具體的投資溝通策略。

環境、社會及管治納入方針



有關我們將環境、社會及管治納入投資流程的更多資訊，請參閱《可持續發展的投資方針》一節。

56

可持續發展的投資

代理投票

在公司會議上投票是與股東持續對話的重要一環，亦可藉此機會調整影響可持續發展成果的事項。作為資產持有人，投票是我們對客戶及股東的基本責任，同時也是我們對可持續發展的承諾。

我們的代理投票準則（「投票準則」）建基於良好的企業管治原則，用於保障股東的長期利益。我們各業務單位的投資部門的高級管理層將決定相關投票活動或交易是否需由友邦保險審核。如需審核，相關研究分析員和投資組合經理將提供對投票決定及解決方案的分析，其後投資經理再決定友邦保險是否參與投票。

投票準則亦列明了我們在投票決定中必須考量的環境、社會及管治事項：

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

與我們的投資經理溝通

作為大型資產持有人，我們與代表友邦保險管理及投資一般賬戶資產資產的眾多第三方投資經理合作。於盡職調查流程中，我們考量此等投資經理採納的環境、社會及管治實踐，審查與所投資公司進行議合及作投資決定期間評估環境、社會及管治因素所採取的方法。

完成委任之後，友邦保險全程持續監察這些外部公司處理環境、社會及管治事務的實踐。作出淨零承諾後，由於我們由外部資產管理公司管理的投資資產在淨零承諾範圍，因此與我們的資產管理合作夥伴進行持續議合更為重要。作為我們長期承諾的一環，友邦保險將鼓勵我們的外部資產管理公司設定其科學基礎減量目標，支持科學基礎減量目標計劃。

企業管治專題議合

為何實行企業管治

友邦保險相信完善的管治是良好企業表現的基礎。公司需要建立漸進的有效管治機制，以妥善應對並確保充分監督環境、社會及管治以及其他風險。因此，我們與1,000間所投資的公司，即上市股票發行人或企業債券發行人開展議合，以確定其企業管治慣例是否符合友邦保險的預期。

方法

議合調查問卷由友邦保險的投資團隊設計制定，並由集團環境、社會及管治團隊提供意見，同時參考了各種國際企業管治準則，包括國際企業管治網絡（International Corporate Governance Network）的全球管治原則（Global Governance Principles）、聯合國負責任投資原則的報告模塊，以及亞太區的企業管治慣例。調查問卷分為四個部分，包括與 (i) 主席及首席執行官的職責，(ii) 董事會結構、(iii) 公司多元化及 (iv) 良好管治實踐相關的問題。於此次議合中，友邦保險實行了由內部設計的統一評分方法，將不同的表現劃分到不同的級別。該方法將應用於友邦保險日後所有的專題議合。議合範圍經過與友邦保險投資的資產類別研究團隊協商後確定，而調查問卷則由環境、社會及管治投資管理工作組審查及通過，並經集團首席投資總監批准。

議合成效 (續)

為評估具體的企業管治實踐，友邦保險就每個問題抽出20%的回答進行分析。值得注意的是，我們所投資的公司在董事會結構以及主席和首席執行官的職責方面均體現良好的企業管治行為，示例如下：

- **96%**的公司回應稱，所有董事至少出席了**75%**的會議；
- **91%**的公司回應稱，董事會運用關鍵績效指標（KPI）考核首席執行官的職責表現；
- **89%**的公司回應稱，公司主席與首席執行官的職位完全分開；
- **89%**的公司回應稱，董事會至少每兩年進行一次定期董事會評估；

- **89%**的公司回應稱，已採取措施確保股東決議得到考慮，其中很多公司公開及私下披露了自身政策。

即使國際準則推薦的最佳實踐並未作為上市要求納入亞太區的上市規則，這些企業管治實踐仍反映了該等實踐。

雖然我們所投資公司在部分領域的企業管治表現良好，但在以下方面仍有持續改進的空間：

- 對董事會成員的任職年限和人數設定準則；
- 主席積極參與各種工作，例如選擇、委任C級高管並管理其職責表現，以及參與董事會附屬委員會；及
- 公開披露給予首席執行官的以股份為基礎的薪酬（如有）。

下一步行動

作為我們管理及主動擁有權方針的一環，友邦保險繼續促進與我們所投資的公司積極對話，以進一步了解並倡導區內企業管治的最佳實踐。此次專題議合的結果已於2020年12月報告予投資管理工作組，並選擇了部分公司進行後續討論。持續對話的結果將會向環境、社會及管治投資工作組以及友邦保險其他管治團隊及架構報告。

策略性優先任務2

提高環境、社會及管治培訓和能力

透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的環境、社會及管治知識水平和能力。

作為整個金融服務業的策略性優先任務，環境、社會及管治迅速發展和成熟，促使不同規模的金融機構提升環境、社會及管治專業知識以及培養持續學習的文化。友邦保險堅信，持續提升理解和評估發展中環境、社會及管治問題的能力乃作出明智投資決策的重要部分。該信念的核心乃我們長期以來的觀點，即可持續發展的商業模式和良好的企業管治可推動股東價值增長。

鑒於環境、社會及管治不斷發展變化，以及企業面臨的重大環境、社會及管治風險，我們為分析員提供定期更新的環境、社會及管治資源、材料和培訓，及時了解相關發展。此外，我們的分析員可透過廣泛的環境、社會及管治資源，其中包括網絡研討會、行業討論論壇、外部研究報告以及意見領袖的文章等不斷豐富主題，完善其日常研究。投資部門和友邦保險的環境、社會及管治團隊緊密合作，致力於提升意識，使研究及投資組合管理團隊充分了解行業最新發展，及瞭解如監管機構、資產持有人及交易機構等持分者當前關注範疇的最新發展。

友邦保險積極支持科學基礎減量目標計劃（2021年）、《負責任投資原則》（2019年）和氣候相關財務訊息披露工作組（2018年）等領先的全球可持續發展倡議。在我們繼續將環境、社會及管治考量因素納入業務中並對可持續發展的投資實踐作出承諾之際，該等全球可持續發展倡議為我們提供獲取相關資源的寶貴途徑。**友邦保險乃首間總部位於香港並以資產持有人身份成為《負責任投資原則》簽署者的公司**，我們已於2021年在新《負責任投資原則報告》門戶網站上提交我們的首份強制性報告。展望未來，我們將審核區內及國際應對氣候變化的方案，並根據我們的對外承諾，持續完善方針政策。

根據以上為加強能力建設付出的努力，以及友邦保險的核心信念，即良好的企業管治乃可持續發展行為的基礎，今年我們強化了投資管治結構。首先，友邦保險已建立專門的投資環境、社會及管治主題專業知識庫，名為**環境、社會及管治投資卓越中心 (Investment ESG Centre of Excellence)**。

其次，我們已於投資部門設立正式的諮詢論壇，名為稱為**環境、社會及管治投資管理工作組 (Investment ESG Management Working Group)**。該工作組由本集團首席投資總監擔任主席，成員包括友邦保險投資管理部門的高級管理人員，定期討論環境、社會及管治事宜。工作組至少於每季度召開一次會議，審議環境、社會及管治事宜及向集團財務總監提出建議。

我們旨在透過該投資管理工作組繼續增強內部能力和可用資源，建立對環境、社會及管治成果的擁有權。

於2021年期間，環境、社會及管治投資卓越中心向友邦保險投資社群分發逾45篇外部文章和報告。

策略性優先任務3

擴大投資組合範圍

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

亞洲到2030年前實現可持續發展目標具有里程碑意義，需要公共和私營部門之間密切合作，鼓勵資本資源流向共融及可持續發展活動。然而，2019冠狀病毒病大爆發後，政府資產負債表緊張及經濟增長前景不明朗。在此情況下，該合作關係對於推動可持續發展行為和成果而言愈發重要。為保持增長勢頭和發展中經濟體的可持續發展轉型，進一步改善區內的可持續融資和投資渠道將至關重要。

友邦保險深意識到在我們營運的社區內部和跨社區提供可持續發展融資的必要性。透過長期資本的動員、聚合和有效部署，我們於支持資本市場發展方面發揮關鍵作用。該部署為基礎建設提供重要資金，既支持經濟繁榮，亦支持自我強化的可持續發展成果。

作為合共持有2,536億美元投資資產的資產持有人，我們大幅投資於社會基礎建設、醫療保健以及其他促進經濟發展的關鍵產業。友邦保險一直積極為區內的多個基礎建設計劃提供資金。

我們於可再生能源的投資額由2020年的4.4億美元，大幅增加293%至2021年的16億美元。在我們的總固定收入中和股票投資中，於醫療保健行業投放約86億美元，較2020年上升了100%。我們亦將環境、社會及管治債券的投資總額從2018年的18億美元，增加至去年的36億美元，足證我們推動所處市場的長期可持續發展的堅定承諾。

我們繼續每年報告在可持續發展和能源轉型方面的投資，包括清潔能源、交通運輸、醫療保健和綠色債券的資本部署。

支持可持續發展



於基礎建設投資

8.8億美元

於水務設施投資



於醫療保健投資

86億美元



於綠色債券投資

於環境、社會及管治債券（綠色、社會及可持續發展）投資

36億美元

於綠色債券投資

20億美元



於交通運輸基礎投資

62億美元

於道路及鐵路基礎投資

35億美元



於可再生能源投資

16億美元

* 以上數據截至2021年12月31日



友邦保險澳洲領先的可持續發展工作

過去5年，友邦保險澳洲一直積極參與澳洲綠色金融市場，在綠色、社會和可持續發展債券方面投資逾1.2億澳元。去年，我們的澳洲團隊投資以澳元計價的可持續發展掛鈎債券(SLB)，該債券乃澳洲發行市場的新發展。

特別值得注意的是，其中兩家發行人在澳洲家喻戶曉，包括綜合企業Wesfarmers和零售集

團Woolworths。該等知名發行人將可持續發展理念進一步融入其商業模式，並承諾減少碳排放，Wesfarmers亦將增加可再生電力的使用，令人鼓舞。此外，值得注意的是，可持續發展掛鈎債券發行的一批可持續發展掛鈎債券為10年期票據，對友邦保險澳洲等長期投資者具吸引力。

除在上述交易中領導澳洲團隊外，友邦保險澳洲直接投資總經理Alison Murray亦為當地標普全球評級公司環境、社會及管治領導力委員會(ESG Leadership Council)的積極成員。該委員會由來自澳洲主要機構投資者的投資專業人士組成，目標為促進環境、社會及管治行業領袖在公開論壇上討論環境、社會及管治發展及其對債券和股票資本市場的影響，並為標普全球評級公司提供反饋和市場見解。

作為其中一分子，Alison與金融服務界分享友邦保險的目標和經驗，以促進環境、社會及管治投資實踐的進步。

「作為專注於實現可持續發展財務成果的長期投資者，友邦保險澳洲在行業組織中擁有發言權並為市場發展和能源轉型作出有意義的貢獻，這點非常重要。我們很高興參與了可持續發展掛鈎債券的成功交易，並希望今後幾年該領域的發行量會有所提升。」

Alison Murray
友邦保險澳洲
直接投資總經理

策略性優先任務4
增加投資組合中的不可投資與放貸名單

增加投資組合中的不可投資與放貸名單去確保長期投資成果。

為使投資管理流程與我們的目標保持一致，及為提供可持續發展的長期投資成果，我們可能會考慮在投資組合中剔除特定類型。在考慮所有其他方法（包括議合和轉型）後，將考慮不可投資與放貸名單。

我們相信長期持分者價值，包括投資收益會因部分行業難以為繼的可持續發展而受到影響。因此，友邦保險從長期風險管理的層面考慮，決定在我們的投資計劃中剔除部分行業。任何從投資為中被剔除的行業均被反映在交易平台所實施的自動化交易前控制中，確保健全的交易前限制管治。此外，我們定期審核不可投資與放貸名單，並透過集團內的投資管治框架高效運作，保持我們的流程更新。

我們謹慎維持的不可投資與放貸名單亦適用於外部。我們所有直接管理的全權委託投資業務，包括由我們全權委託外部經理管理的資產，均須遵

守友邦保險的不可投資與放貸名單。我們旨在與目標和可持續發展投資方法保持一致，即使資產由我們全權委託的合作夥伴進行外部管理，也應盡可能保持相同程度和標準。

2021年，友邦保險從不可投資與放貸名單評估、可行性討論和批准的角度，繼續規範不同投資管治結構的角色和責任，進一步增強我們現有的剔除流程。最值得注意的是，我們成立了環境、社會及管治投資卓越中心和環境、社會及管治投資管理工作組，協助集中管理可持續發展投資計劃的該等關鍵領域。

相較於徹底剔除，我們仍相信積極議合才能更有效地提升環境、社會及管治意識和實踐，並推動可持續發展行為。友邦保險將繼續密切關注法規和該主題的發展，並定期審核我們的不可投資與放貸名單。

不可投資與放貸名單一覽
煙草


2018年，我們採取重大措施，將煙草製造業從投資組合中剔除，剝離了5億美元的企業股票及債券。我們認為煙草產品不符合我們的目標，亦不符合我們的健康計劃和所倡導選擇的更健康的生活方式。

集束彈藥


《奧斯陸集束彈藥公約》概述禁止使用和製造集束彈藥的承諾。集束彈藥是有爭議性會導致嚴重的平民傷亡。我們覆蓋的部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。我們不會投資集束彈藥行業，且不可投資與放貸名單足證我們的承諾。

煤炭開採和燃煤發電


截至2021年10月，我們已完成對直接管理的上市股票及固定收益組合內之煤炭開採及燃煤發電企業的全面撤資。此後，我們仍致力於不對直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業進行任何新投資。

有關友邦保險撤資煤炭行業的更多資訊，請參閱報告第54頁。

策略性優先任務5**計量我們投資組合的碳足跡**

持續計量我們投資組合的碳排放足跡並每年向公眾披露，同時為我們的投資組合制訂減排目標。

作為資產持有人，我們的影響，包括對環境的影響，延伸至我們的投資以及所投資的眾多行業。自2018年確認支持《巴黎協定》以來，我們已採取階段性及有條理的措施來處理我們在碳密集行業的投資。2019年，我們成為亞洲首批計量股票投資組合碳排放足跡的資持有人之一。

計量我們的足跡

友邦保險致力為持分者作出公開透明的披露，並且關注影響我們環境、社會及管治報告的主要範疇。我們致力於減少碳足跡，並且隨著市場及所投資公司作出更為全面及一致的碳排放披露，我們將持續完善計量方法，以與時俱進及提升決策能力。

如19頁所詳述，友邦保險承諾依據科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 的目標，於2050年或之前實現實現淨零溫室氣體排放，因此在投資組合中減少排放是我們實現新目標的關鍵。投資組合方面，友邦保險將與SBTi緊密合作，設定全面的目標，推動我們所投資的公司參與其中，目標是令所有該等公司於2040年或之前制定科學基礎減量目標。

雖然根據SBTi的方法，碳足跡並非強制性，但友邦保險現時計算並披露了其在上市股票及公司債券方面的總融資排放量。我們瞭解SBTi評估方法不斷變化，且部分資產類別的評估方法仍有待制定，例如主權債券。友邦保險將繼續密切關注該等進展，以便於公佈後可立即全面評估對友邦保險投資組合和我們淨零承諾的意義和影響，並以穩健而系統的方式規劃、設計和實施後續行動。

方法及應用

有不少碳排放和碳強度指標可用於計算投資組合的碳足跡。為貫徹過往年度的披露，並符合MSCI所制定之廣為接受的市場基準，友邦保險繼續透過參考由其直接管理的股票投資組合的加權平均碳強度，計算碳排放足跡。

加權平均碳強度的計算是投資組合公司的排放量與銷售數據的比值（或在無公開資訊的情況下，對此等排放的估計）。我們透過公眾渠道獲取有關銷售數字，並按每個公司的市值於整個投資組合市值中的佔比進行加權計算。

此外，我們亦開始以融資排放總量角度衡量我們直接管理的上市股票及公司債券投資組合的碳足跡，從而對我們的氣候影響及風險有更全面的了解。為此，我們已採用了碳核算金融聯盟 (PCAF) 公佈的溫室氣體核算方法。PCAF是全球認可的行業倡議，創建於2015年，旨在協助金融機構評估及披露其投資和貸款活動的融資排放量。

於2021年，我們再次聘請德勤諮詢（香港）有限公司（「德勤」）協助計算截至2020年12月31日以及2021年11月30日，我們直接管理的大型股票及企業債券投資組合內的碳排放足跡。鑒於此項工作的重要性、碳排放計算的主觀性及德勤於業內開展類似工作的出色經驗，我們認為與德勤合作是最佳選擇。

¹ 發佈時的最新數據期。

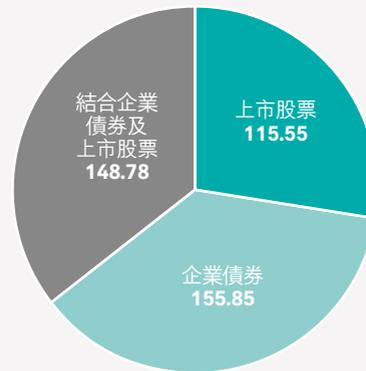
結論

友邦保險去年的碳足跡工作結論足證我們持續成功履行承諾，積極主動地減低投資組合的碳排放強度。

按加權平均碳強度計算，自2018年起，我們直接管理的上市股票投資組合在碳強度方面下降超過31%，這有賴於我們決心於煤炭開採和燃煤發電行業撤資。此外，我們更於本年評估了每美元投資融資排放總量，截至2020年12月31日為148.78公噸二氧化碳當量/百萬美元。宣佈淨零承諾後，我們將考慮設定適當的基準，以追蹤我們上市股票及企業債券未來幾年的足跡。

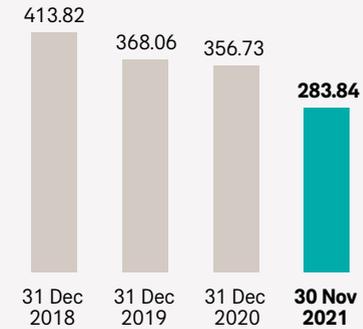
友邦保險將持續監控其投資組合未來的碳排放足跡，並拓展至其他的資產類別。友邦保險將利用這些數據協助我們的分析員進行行業比較，並提高風險意識，例如在我們市場中潛在的碳法規所引致的風險。

融資排放總量*
(公噸二氧化碳當量/百萬美元)



* 根據碳核算金融聯盟 (PCAF) 於2020年12月31日的核算方法

發行人加權平均碳強度
(公噸二氧化碳當量/百萬美元)



註：反映最新公佈的排放量和所投資公司的收入，或在無公開資訊的情況下，使用加權平均碳密度 (WACI)方法進行估算。

64

可持續發展的投資

4

可持續發展的投資的核心人物



「環境、社會及管治提供了重要視角，用以識別可持續發展和具社會責任之企業中的良好投資機遇。」

方華婷 (Corrine Png)
區域股票研究主管

方華婷 (Corrine) 常駐新加坡，擁有逾21年在投資銀行及頂級資產管理公司研究股票的經驗，現任職於友邦保險的投資管理部門。她領導著由35名股票研究分析員組成的團隊，團隊成員分佈在亞洲的九個市場，並以嚴謹的基本因素研究為基礎，負責推薦可產生超額收益的股票。

Corrine認為，她對股票研究的熱愛，與友邦保險致力協助數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活的目標是相輔相成的。亞洲人口老齡化，加上平均壽命延長，推動大眾對醫療

保健、財務規劃和理財服務的需求不斷增長。因此，從長遠來看，友邦保險擁有充分優勢支持客戶的整體需求，提供最具吸引力的解決方案，以滿足客戶不斷演變的需求。

在實現該目標上，股票研究團隊發揮著重要作用。她解釋道：「我們團隊有責任提供穩健的自下而上的基本因素研究，並且推薦高置信度股票，以支援投資經理為我們持分者取得跑贏基準市場指數的可觀經風險調整後回報。」此外，作為此過程的一部分，Corrine強烈主張將環境、社會及管治考量因素充分納入友邦保險集團的股票研究和投資過程，以更好地管理風險並創造更可持續發展的成果。

作為長線資產持有人及投資者，她認為友邦保險必須在投資流程的一開始就納入環境、社會及管治考量因素，而當中的關鍵在於採取健全的以研究為導向的方針。Corrine強調，挑選長期增長前景強勁的優質公司，對於股票研究團隊而言一直很重要。環境、社會及管治提供了重要視角，用以識別可持續發展和具社會責任之企業中的良好投資機遇，為長期決策提供指引。

她對友邦保險在亞洲的研究分析員團隊感到格外自豪，他們在投資管理過程中環境、社會及管治實踐的實施發揮了關鍵作用。在亞洲的主要市場開展業務，意味著該團隊充分瞭解當地的環境、社會及管治相關風險因素和重要的文化細微差異。該等因素和細微差異對友邦保險股票投資的長期可持續發展有重大影響。

Corrine非常重視指導、照顧團隊的福祉，幫助他們發展更深層次的環境、社會及管治能力。為此，她的團隊定期組織關於各類環境、社會及管治事項的培訓課程，以瞭解最新的環境、社會及管治趨勢。此外，為提高能力，自2022年起，我們已將環境、社會及管治研究添加至每位分析員的關鍵績效指標(KPI)計分卡上。

展望未來，隨著友邦保險在實現零目標方面不斷取得進展，Corrine將致力於進一步將環境、社會及管治考量因素納入投資管理流程，並繼續支持團隊在該領域的能力發展。



員工及文化

賦能 員工

本章節

1. 引言	66
2. 我們的方針：概覽.....	66
3. 員工及文化：切實可行的方針.....	69
4. 員工及文化以人為本	79

66 員工及文化

「我們的文化將我們
凝聚在一起，並使我們
與眾不同。無論何時
何地，我們的營運哲學
和領袖所需特質
都為我們提供指引。」



洪碧珊
集團首席人力資源官

1

引言

於友邦保險，我們堅信員工是公司最大的資產。他們來自不同的地域及社區，構成公司的文化，體現在我們協助亞洲數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活的目標中。我們的組織及員工策略能夠吸引及挽留卓越的人才及領導人員，令友邦保險成為保險專業人士的最佳僱主。

培育和發展文化，打造領導人員及員工的實力，以及支持和發展員工，幫助他們實現個人潛能，是友邦保險的重中之重。這對於實現我們的目標及策略雄心必不可少。

如今我們邁入第二個百年的發展，且在當前全球疫情大流行的背景下，我們的文化將我們凝聚在一起，並使我們與眾不同。

我們的文化植根於我們的營運哲學和三個領袖所需特質。我們「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的信念，連同三個深植於心的領袖所需特質，即清晰、勇氣和人性，無論何時何地都會為我們提供指引。

2

我們的方針：概覽

正確的文化是集團上下一致踐行目標的關鍵，令我們能夠將環境、社會及管治全面納入營運中，從而體現公司定位。友邦保險的環境、社會及管治策略的成功取決於挖掘員工的最大潛能及影響。

基於四個關鍵部分，我們的員工及文化方針旨在培養、吸引並協助員工取得事業及個人發展。友邦保險亦已建立目標，以將重點、資源及決策引到正確的領域。

策略性優先任務

- 1. 支持發展及職業晉升**
培養學習文化，支持員工發展。

2021年進展

- 設立新學院，為「未來的組織」(Organisation of the Future) 培養人才實力
- 推出面向全集團的數碼學習課程，設有逾20個學習模塊，專注技術、數碼化和分析
- 每名員工的培訓時長為17.1個小時（目標：到2023年每年/ 員工/ 24小時）
- 逾1,000名員工分配到內部崗位，或者調往本集團的不同職能部門或區域
- 連續五年位列蓋洛普 (Gallup) 全球金融服務及保險業基準首四分位數，參與率達97%
- 連續第三年榮獲多個員工參與度及員工獎項，包括獲列入《福布斯》「全球最佳僱主名單」(World's Best Employers)

與聯合國可持續發展目標的關聯



4.7 到2030年，確保進行學習的人都掌握可持續發展所需的知識和技能。



8.3 推行以發展為導向的政策，支持生產性活動、體面就業、創業精神、創造力及創新。

策略性優先任務

2. 加快多元及包容進展

提倡工作環境中的多元化，並推動創新及包容文化。

3. 加強風險意識

貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。

4. 為全體員工創造工作及獎勵機會

確保公平、問責及公正的招聘、晉升及獎勵流程。

2021年進展

- 58%的員工為女性
- 42%的高級領袖為女性
- 超過25%的領袖培訓課程參與者為女性（目標：在2026年年底達到45%）
- 友邦保險集團的員工來自全球超過70個國家
- 承諾到2022年年底推出面向全體經理的多元及包容培訓

- 每年實現100%的員工承認遵守友邦保險集團的《行為準則》（目標：100%）

- 成功在集團總部及友邦香港推出心理健康計劃。該計劃提倡多項員工可以採取的小舉措，以創造更加有利於心理健康的工作環境
- 承諾於2023年年底前面向所有市場的員工推出友邦保險員工健康計劃

與聯合國可持續發展目標的關聯



5.1 在全球消除對婦女和女童一切形式的歧視。

5.5 確保婦女全面有效參與各級政治、經濟和公共生活的決策，並享有進入以上各級決策領導層的平等機會。



8.3 推行以發展為導向的政策，支持生產性活動、體面就業、創業精神、創造力及創新。



16.5 大幅減少一切形式的腐敗和賄賂行為。

16.6 在各級建立有效、負責和透明的機構。

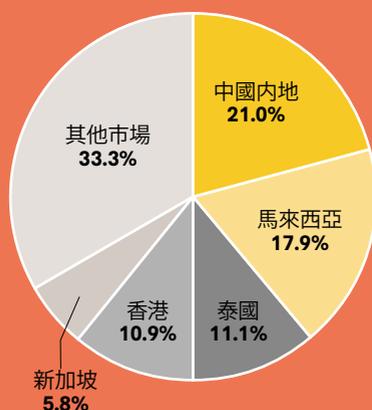


8.5 到2030年，所有男女，包括青年和殘疾人實現充分和生產性就業，有體面工作，並做到同工同酬。

員工概覽

AIA 擁有超過 23,900 名員工¹，並於亞洲得到成千上萬名代理的支持。

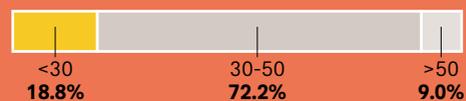
分佈於各個市場的員工總數² (%)



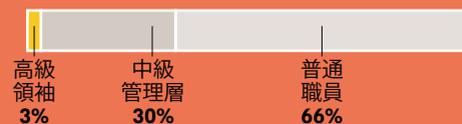
按性別劃分的員工結構概覽 (%)



按年齡組別劃分的員工結構概覽 (%)



員工結構概覽³ (%)



1 截至2021年12月31日，所有數據包括本集團全職、兼職及合約員工，不包括實習生，集團代理及合資公司Tata AIA Life的員工。

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

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

3

員工及文化： 切實可行的舉措

我們已經建立解決客戶實際需求的人才庫，並且授權及委託我們的員工作決策。此外，為員工提供成功所需的條件及框架，同時確保打造相互支持的文化，讓員工能夠更好地服務客戶。

>23,900

名員工¹

>70

個國家

平均年齡為

37.7歲

70 員工及文化

「友邦保險對業務充滿雄心壯志，並據此制訂了發展策略。為在全公司培養管理層人員和專才的業務能力，我們為其提供各種課程，提高領導力、磨練業務技能、提升職能專才只是、儲備應對未來發展的技能。我們亦把環境、社會和管治容整合入培訓課程中。」



甘玲玲
學習及培訓副總監
友邦中國

策略性優先任務1

支持發展及職業晉升

培養學習文化，支持員工發展。

培養適應未來的領袖

友邦保險致力於打造強大的領導能力，建立繼任管道，從而推動業務持續增長及塑造為員工及客戶而生的機構。

領袖發展

AIA Leadership Centre (ALC) 座落於泰國曼谷並擁有的世界一流學習設施，我們一直在此提供領先的人才發展課程。ALC與世界知名的商學院及諮詢公司協作，着眼友邦保險的策略及管治核心，為我們的高級管理層、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培訓計劃。由於疫情持續，ALC在2021年繼續提供虛擬培訓計劃。

過去三年，通過推出面向大部分高級管理層健全的領袖計劃「SPARK」，我們採取重大措施強化

領導培訓方法。另外，近期我們針對不同的領導層級推出了兩個新的標志性領袖計劃，分別是：「跨疆域領導」(Leading Across Boundaries) 及「領航」(Voyage)。

繼任及機構規劃

我們透過年度集團機構及人員綜合評估 (Organisation and People Review) 流程發掘人才，協助高層管理人員制訂重要職位的繼任計劃。本集團多次透過內部提拔員工擔任重要管理職位，印證了我們的人才培養方案以及繼任計劃所取得的成功。

與此同時，透過吸引來自不同背景、具備塑造及推動未來機構所需技能的頂級領導人才，我們將繼續豐富及加強整個集團的高層管理人員管道。

培養面向未來的 員工

打造員工實力和培養員工以助其實現自身潛能，是友邦保險的重點任務並且對於實現我們的策略目標至關重要。

我們正在加大投資去吸引具備重要技能的人才，培養核心業務線的實力，強化我們用以構建及設計全新的員工技能再培訓課程的能力方案。

於2020年7月1日至2021年12月31日期間，我們不斷增強科技、數碼和分析能力，在該等領域增加了29%的人才。這一重大和持續的投資支撐起我們的策略，並為客戶帶來具吸引力的主張及領先同儕的體驗。

學習及培訓

我們的學習文化積極支持員工在其目前職位上的工作，同時提供助其在友邦保險成長和發展的平台。在我們的雄心壯志中，學習是重要的一環，確保員工能重新掌握技能、提高技能、更靈活地工作及適應日新月異的職業界。我們採用全面的學習及培訓方法包括在職經驗、員工流動、合作項目、結構性虛擬課程及數碼自學中積累的知識和技能，並輔以輔導及培訓。

為了持續培育未來需要的人才，我們不斷研究行業所需的技能及知識，檢視員工的意見，並制訂學習計劃以滿足需求。此外，我們的員工須定期完成針對重要主須的必要培訓。

我們已經推出並且正在設計新的計劃，培養集團核心業務線的新人才及再培訓員工勝任新職務以支持集團發展，包括：

- 面向整個集團的網上學習課程，設有逾20個模塊，專注於科技、數碼及分析，從而加快能力發展及推動整個業務形成真正的數碼文化。
- 新培訓課程用以培養「未來的組織」（Organisation of the Future）所需要的人才，比如「敏捷」、「分析」及「設計」計劃，為重要崗位培訓新技能及提升現有人才的技能。

數碼內容及教授方法在塑造友邦保險的終身學習文化中發揮著重要作用。我們的所有業務單位均為員工提供進入網上平台Learning Hub的渠道，為員工提供大量的網上學習課程。

72 員工及文化



員工流動

我們堅信，不同業務單位的員工流動和延展性任務為員工提供了學習新技能的新機會及平台，並且有助於拓寬員工的友邦保險人際網絡。2021年，逾1,000名員工獲分配到內部崗位或者調往本集團的不同職能部門。

員工輔導及實習

我們鼓勵員工擴展人際網絡、尋求輔導並促進跨部門以及跨級別之間的溝通。

我們亦為數百名實習生提供在各個業務單位實習的機會。我們的實習計劃讓實習生可親身感受在友邦保險工作的體驗，並讓他們有機會在快節奏以及以客戶為本的環境下學習重要技能。這些計劃亦讓我們有良機為業務發掘未來所需的人才。

代理學習及培訓

龐大的代理網絡是我們作為一家公司的重要部分。他們發揮著舉足輕重的作用，助力我們完成協助大眾實踐健康、長久、好生活的目標。正因如此，我們繼續支持代理，助力其盡所能做到最好。

友邦保險的「最優秀代理」策略透過創新的培訓及培育方案，專注於培養業內的最佳代理。這策略使我們為客戶提供建議的質素，以及針對客戶具體需要提供相應解決方案的能力，在同業中別樹一幟。

友邦保險運用網上學習的方式進行培訓。代理可以透過智能電話或平板電腦登入學習管理系統 (Learning Management System) 學習新知識。該系統的功能持續更新，並可讓各個市場的培訓人員使用。系統為代理以及代理團隊領袖而設的培訓課程，可協助確保我們在整個集團範圍內適切分享，以及強化我們的最佳實踐。當前各個市場的人壽顧問網上學習採納率約為98%。

友邦保險持續與專職培訓機構合作，增強代理的能力及完善代理團隊領袖計劃。

我們於本年度由美國壽險行銷調研協會 (LIMRA) 引入經完善的課程，增強分銷管理實力。於2021年第三季度，我們在整個集團與七個業務單位共同通過有效的管理技能及策略性領袖計劃 (Effective Management Skills and Strategic Leadership) 培養119名代理管理人員，最終助力其獲得壽險行銷與調研協會 (LIMRA) 頒佈的 Chartered Insurance Distribution Executive (CIAE) 認證。

另外，我們在2021年7月推出「最優秀代理對最優秀顧問」(PA to PA) 計劃，旨在透過以下方式進一步提升代理的實力：

- 幫助他們成為目標導向型及值得信賴的最優秀顧問，作為友邦保險客戶的終身夥伴，為客戶提供便捷的個性化建議。
- 提高留存率，以支持我們面向客戶及其家人之業務的可持續長期發展。
- 提供用戶友好型數碼工具，把代理與我們的差異化主張生態系統及獨特的內容無縫連接起來。

透過與歷史悠久的大學及商學院協作，友邦保險旨在為下一代最優秀顧問提供未來行業肯定的認證及認可。

去年，友邦保險亦與LIMRA攜手在中國內地、香港特別行政區、新加坡及馬來西亞四個主要市場推出特許營業部經理學習培訓計劃 (Chartered Insurance Agency Managers (CIAM) Capstone Program)。這項計劃專注於：

- 培養銷售經理取得成功所需的關鍵核心技能。
- 強化銷售管理技能。
- 幫助經驗豐富的銷售經理創下更好的業績。

在過去逾100年中，信賴是友邦保險的基石，並一直致力於滿足區內代理的長期學習及發展需求。我們相信，採取該等舉措及類似去年的支持性舉措不僅為客戶及其家庭帶來更好的結果，更是為未來世代創造更加可持續的保險行業。

74 員工及文化

「我們迅速轉向新的工作方式，並同時承繼企業文化中最優秀的元素。有見及此，我們堅持領袖所需特質（Leadership Essentials）的框架，傳遞友邦保險對當前和未來領袖的期許。

這讓我們的員工於全球疫情大流行期間保持投入和積極，同時做出驕人的成績。」



WATCHAREE
SIRIKAJORNDECHSAKUL
學習及培訓總監
友邦保險泰國

員工參與

友邦保險的一大工作重點是確保我們提供合作共融的工作環境，並着重員工的參與。為監督我們各個業務及職能部門的員工參與度，我們進行蓋洛普Q12員工參與度問卷調查（Gallup Q12 Employee Engagement Survey）。是項問卷調查為制訂策略，以作出相應改善及加大員工的參與度，提供了具價值的參考。

2021年，97%的員工參與了是項問卷調查。本集團員工參與度的評分有所進步，位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準的第90個百分位。我們為員工參與度連續第五年位列該基準首四分位數感到驕傲。

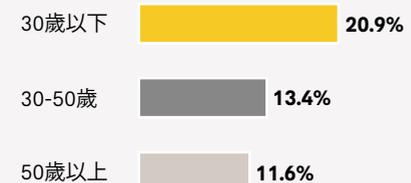
亞洲活力十足，提供豐富的就業機會；與此同時，對專才的需求強勁且競爭激烈。作為企業，我們採取的應對措施之一是根據行業基準密切監督員工流失率。這樣，我們能夠了解員工的參與度，確保我們為員工提供更佳的針對性方案和機遇，從而創造讓員工可以充分發揮所長並與友邦保險共同成長的環境。

本集團於2021年的員工流失率¹為14.6%，而2020年則為9.5%。邁入2019冠狀病毒病大流行的第二年，我們相信更為正面的營商情緒會為人才創造更多需求。

按性別劃分的員工流失率(%)



按年齡劃分的員工流失率(%)



¹ 不包括本集團定期合約員工。

獲嘉許的 僱主表現

2021年，我們持續關注員工，獲得多個本地、區域及國際獎項嘉許：

- 友邦保險集團獲列入《福布斯》「全球最佳僱主名單」(World's Best Employers)。
- 友邦中國獲Top Employers Institute頒發「中國最佳僱主」獎。
- 友邦中國獲Kincentric頒發「最佳僱主」獎。
- 友邦中國獲51job.com頒發「中國最佳僱主」獎。
- 友邦泰國獲Top Employers Institute頒發「泰國最佳僱主」獎。
- 友邦馬來西亞獲Graduates Choice Award選為「2022年畢業生首選僱主25強」。
- 友邦馬來西亞及友邦綜合服務(馬來西亞)獲GTI Media分別評選為「保險及風險管理業最佳畢業生僱主」及「最佳畢業生僱主」。
- 友邦新加坡獲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。
- 友邦越南和斯里蘭卡獲Great Place to Work認證為「Great Place to Work」。
- 友邦泰國、越南及柬埔寨獲《HR Asia》頒發「亞洲最佳職場」獎。
- 友邦新西蘭獲《Insurance Business New Zealand》頒發「年度最佳保險僱主」獎。



76 員工及文化

策略性優先任務2

加快多元及包容進展

提倡工作環境中的多元化，並推動我們的創新及包容文化。

2021年多元及包容的優先重點

友邦保險的多元化匯集背景多樣的人才，是我們的一大核心力量。我們營造包容的工作環境，鼓勵開放的建設性對話，擁抱及讚美多樣性。在我們開展業務的18個市場中，我們積極鼓勵和尋求多元化，希望帶來更大的創新、更好的決策、更强的適應性及更佳的問題解決能力。

所有員工在加入友邦保險時，均須完成有關《行為準則》的入職培訓，其中包括我們的包容和反歧視方針。另外，我們還為全體員工制訂了反騷擾政策和數碼學習課程，呈列出我們對工作場所行和專業性的期望，其中包括上報渠道。根據《行為準則》，友邦保險絕不姑息包括種族、

膚色、宗教、性別、國籍、年齡、傷殘、軍中服役、婚姻狀況以及性取向在內、不同層面和任何形式的歧視或騷擾。

我們致力於創建包容的工作環境，對成為區內女性的理想僱主而感到自豪。截至2021年12月31日，本集團58%的員工¹為女性並且42%的高級領袖為女性。

我們知道，在制訂政策和方案時，了解不同年齡層員工的需要十分重要，並努力確保我們為各年齡層員工創造包容的工作環境。截至2021年12月31日，我們有65%的員工屬於Y及Z世代²。我們透過由員工主導和高層執行的當地網絡，繼續促進專業和個人發展，並支持多元化和包容性的工作場所。

我們亦相信，不同的文化和民族背景豐富了友邦保險的社會結構。截至2021年12月31日，友邦保險的員工來自全球逾70個國家。友邦保險亦有效的管治和決策方面的不同觀點。我們的董事會成員來自不同的民族和種族，以及擁有各異的教育背景和經驗。

¹ 此乃本集團長期及定期合約員工，不包括實習生，集團代理及合資公司Tata AIA Life的員工。

² Y世代指出生於1981年至1996年期間的世代；Z世代則指出生於1997年或之後的世代。

策略性優先任務3

加強風險意識

貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。

重視穩妥的風險管理

強大和具備抵禦力的文化是有效風險管理之中的重要一環，反映一個機構如何處理與其運營牌照相關的挑戰和機遇。

友邦保險為客戶提供產品及服務時，信任不可或缺，這亦是我們在工作中與客戶及其他所有外部持分者溝通的關鍵。我們遵守《行為準則》規定之最高水平的職業準則。友邦保險的《行為準則》概括了我們如何秉持這種信任，並彰顯了我們「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。

友邦保險的營運理念和《行為準則》進一步闡述了公司對職業操守，以及對識別預期風險意識及匯報潛在風險渠道的期望。我們透過頻密的培訓和內部傳訊，確保所有員工都瞭解適合的匯報方式，而匯報方式一般由員工的經理或我們內部或外部匯報熱線的使用開始。

員工必須每年完成《行為準則》及其他重大政策的認證。透過這一方式，我們確保員工理解其職責，並會表達意見和舉報任何潛在的風險。我們評估員工有多大信心去妥善解決他們提出的道德操守問題，以及他們的經理是否能營造讓員工自如提出對風險之憂慮的環境。



65%
的員工為Y及Z世代

42%
的高級領袖為女性

78 員工及文化

策略性優先任務4

為全體員工創造工作及獎勵機會

確保公平、問責及公正的招聘、晉升及獎勵流程。

嘉許及獎勵我們的員工

我們積極與員工就其個人及團隊進展以及影響力進行討論，這是我們提升員工工作表現的其中一環。「Performance Development Dialogue」(PDD) 計劃旨在讓管理人員持續評估其團隊成員的表現、影響力及行為，並針對協助員工取得既定事業目標所需的培訓活動提出建議。PDD 計劃關注員工及/或其團隊所取得的成果，同時也關注他們如何實現自己的目標。

我們亦提供具有競爭力、公平及公正的總獎勵計劃，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，並激勵其協助實現我們的業務目標。我們相信，現有的獎勵計劃簡單性、透明及符合市場行情，因此備受員工認可。

此外，我們的僱員購股計劃讓員工能夠在在任職於友邦保險期間購買並逐步獲得匹配的股份。

貫徹我們的目標

員工及其家庭的健康及幸福是我們公司的重中之重。

我們的福利和員工健康計劃覆蓋整個集團，透過針對各地環境及員工所需和提供不同的靈活員工福利，幫助我們的員工及其家人實現健康、長久、好生活。我們鼓勵員工保持活力、了解自己的健康狀況並採取行動守護健康。我們的業務單位提供一系列配合當地所需的員工福利，其中包括彈性工作時間、健身會籍折扣、其他運動和休閒設施以及母嬰室。

2021年，我們於2019冠狀病毒病大流行期間繼續致力於為員工提供安全及穩妥的環境。我們大多業務單位轉為遠程工作或彈性工作，保護員工、其家人以及社區。我們亦繼續提供虛擬學習、資源以及各種方案，為員工提供支持。

集團總部及友邦 香港心理健康

連同世界心理健康日，我們在集團總部及友邦香港推出心理健康活動。該計劃提倡多項員工可以採取的小舉措，用以創造一個更加有利於心理健康的工作環境。

我們為在香港工作的全體友邦保險員工推出一款虛擬心理健康輔導應用程式—mHaven。通過該應用程式，員工能獲取自助及基於科學的指引工具，附有專業心理學家制定的評估、原創教育內容及基於文本的輔導。我們亦提供健康研討會、每週心理健康培訓及即興活動。

4

員工及文化以人為本



「我非常慶幸成為團隊的一份子，並獲得管理層的支持，好讓我能分配時間給予我的家人、公司和客戶。」

CHRISTINA KING
康復顧問
友邦保險澳洲

作為康復顧問，Christina與同事密切合作，幫助友邦保險客戶恢復健康並重投工作。加入友邦保險前，她經營一間為友邦保險提供合同的業務，長達十年。作為小型企業的東主，她可以靈活地專注於自己的優先事項，花更多時間陪伴年幼的孩子。隨著孩子日趨獨立，Christina覺得自己已經準備好把更多時間投放於事業上，因而於2020年加入友邦保險澳洲的康復

團隊。她開始時是標準的每週工作五天的全職工作，最近轉為每週壓縮工作時間的非標準工作模式，她每兩周用九天時間完成全職工作。這種工作模式讓她可以更靈活地利用自己的時間來處理家庭事務。她每兩周會預留一天給孩子，接送他們上學放學、參加學校活動及課餘培訓課程。Christina感謝她的管理層團隊和同事對這種工作模式的支持。「我的經理一直都知道家庭對我來說非常重要。她與我討論這事，讓我考慮壓縮工作周。我們談了幾次，探討這樣做的好處和挑戰，之後我決定一試。」她繼續每月與經理進行檢討，確保此工作安排對她及團隊均能良好運作。該團隊還有一個常規的夥伴系統，團隊成員需要休假時，同事之間可以相互接替。這項安排讓Christina放心，在她不上班的日子，有同事可以代替她，確保其他同事和客戶仍然得到所需的支持。她很享受這種壓縮的工作周安排，打算繼續下去。「我的團

隊很棒，管理層也很支持我。我可以陪伴家人，還可以服務友邦保險及我們的客戶，我心滿意足。」對於正在考慮其他工作安排的同事，Christina分享了以下建議：瞭解該工作安排如何配合業務需要和你的個人工作風格，向經理說出你的需求並及早展開對話，並且定期檢討，因為這種模式未必適合所有人。

80 員工及文化



「友邦保險的目標激勵我和我的代理積極影響他人，例如幫助客戶或弱勢兒童實現夢想。」

孫鵬
區域代理總監
友邦中國

我們鼓勵領袖事事以我們的營運價值觀及目標為原則。我們希望是領袖亦鼓勵公司內外其他人如此行事。在中國內地的代理領袖中，孫鵬正是此方面的表表者，以身作則領導團隊。

孫鵬於20年前加入友邦保險，在此期間，他招聘及培養了接近3,000名代理，包括300名監事、14名總監，及143名「百萬圓桌」(MDRT)會員。孫鵬堅定致力於培養卓越的代理，為此，他成為壽險行銷與調研協會(LIMRA)的認證導師，並且所帶領的團隊被中國保險行業協會評為前十佳團隊之一。

他的成功離不開深厚的社會影響。孫鵬堅信「奉獻勝於索取」。他認為友邦保險的營運價值觀和協助大眾實踐健康、長久、好生活的目標能推動大眾擁有更高的追求。對於他的代理而言，這就意味著每天與客戶密切合作，不僅是在危機時期保護客戶，更是托起客戶的未來，助其實現夢想。

工作之餘，他的團隊投身公益，一直捐贈幫助弱勢兒童，體現了保險行業的社會價值。

孫鵬本人資助五名貧困留守兒童，資助其從小學三年級到初中的學費，並且計劃每年多資助兩名兒童。

他尤以為豪的一項成就是與團隊成員發起募捐，在去年為兩所貧困學校捐贈校園圖書館並且在2022年初再向兩所貧困學校捐贈。孫鵬希望最終他們能夠在全中國捐贈逾100間校園圖書館。



有效的管治

建立 信任的基礎

本章節

- 1. 引言82
- 2. 我們的方針：概覽.....82
- 3. 有效的管治：切實可行的方針.....84
- 4. 有效管治的核心人物100

82 有效的管治

「有效的管治是信任的基礎，而我們建立的業務關係正是根植於信任。友邦保險逾一個世紀在亞洲贏得的信任，令我們掌握關鍵的競爭優勢。」



MITCH NEW (聶鳴川)
集團法律總顧問及環境、
社會及管治委員會主席

1

引言

無論是與持分者的合作還是管理風險的方式，有效的管治支柱旨在確保友邦保險持續施行最高標準的營運實踐。這提供了必要的管理監督、獎勵、組織問責、數據管治系統及公開透明的報告，確保我們取得成功。

我們在負責任營運實踐的良好聲譽，加上多年來維持的穩健管治流程，不斷為我們在區內的百年信譽添磚加瓦。我們致力以身作則維持高水平的管治，這對於實現可持續的長期價值創造至關重要。

2

我們的方針：概覽

我們有效的管治支柱關注公司內部和外部，以維持現有高水平的企業管治，同時能夠靈活應對新風險，這對我們的業務及持分者而言至關重要。在變革中，利用我們長期管治架構的優勢，我們能夠審慎管理風險並抓住機遇。作為目標導向型公司，這將推動我們實現可持續的長期價值。



友邦保險之有效的管治方針側重於四個策略性優先任務。再結合以下目標，可確保我們的計劃在實現環境、社會及管治的長期策略方面之完整性及相關性。

策略性優先任務	2021年進展	與聯合國可持續發展目標的關聯
<p>1. 董事會的管治架構 透過多元化和高質素的董事會，維持商譽和推動合理決策。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 友邦保險控股有限公司董事會的所有非執行董事均為獨立董事（目標：100%） 董事會代表反映了我們的營運地區 所有董事會委員會的主席均由獨立非執行董事擔任，委員會亦由大多數獨立非執行董事組成（目標：100%） 2021年舉行集團董事會意識培養會議 集團董事會通過環境、社會及管治策略 	<p> 16.7 確保各級的決策反應迅速，具有包容性、參與性和代表性。</p>
<p>2. 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 集團營運風險委員會及環境、社會及管治委員會等多個管治委員會確定並討論環境、社會及管治風險及風險承受能力 與其他重大風險類似，環境、社會及管治風險在企業風險管理框架內進行管理 	<p> 16.6 在各級制定有效、負責及透明的機構。</p>
<p>3. 推廣環境、社會及管治的最佳實踐 擔當區內推廣環境、社會及管治最佳實踐的領袖。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2021年舉辦有關環境、社會及管治的專題投資者會議，佔總投資者會議總數的20% 與合作夥伴及聯盟持續合作，包括於2021年8月簽署《聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則》 	
<p>4. 環境、社會及管治評級及獲納入的指數 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 獲得Sustainalytics環境、社會及管治地區及行業卓越表現評級 MSCI評級從去年的「A」級躍升至「AA」級 獲納入恒指低碳指數和恒指ESG篩選指數 	

3

有效的管治： 切實可行的方針

於2021年，友邦保險持續施行最高標準的企業管治及負責任的營運實踐。其中包括就環境、社會及管治事宜與持分者保持溝通、維持公開透明的報告流程以及強化現有重視商譽的文化。



策略性優先任務1

董事會的管治架構

透過多元化和高質素的董事會，維持商譽和推動合理決策。

董事會負責制訂及執行本集團的企業管治常規。董事會確保本公司業務在各方面均維持高水平的管治，為本集團制訂策略方向，並適當向本集團管理層作出審視、提出挑戰和給予指引，確保問責制及可持續發展。

董事會成員於我們業務所處市場的公共和私營部門有着豐富的經驗，其專業知識的發揮有賴架構支持，在此架構中，能進行適當監督，允許董事會的委員會深入審議各事項，並將營運事務授權給管理層，同時確保董事會保留總體控制權。

董事會的獨立性

董事會的獨立性對有效的企業管治至關重要。站在本公司和持分者權益的立場提供獨立且客觀的判斷，乃董事會監督的核心。

除了集團首席執行官兼總裁外，董事會完全由獨立非執行董事組成，強調了我們對按照國際最佳實踐營運的堅定承諾。

董事會委員會的組成

公司的企業管治架構採用層級結構，包括董事會及其成立的四個委員會，即審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險委員會。

各個董事會委員會的主席均由獨立非執行董事出任。雖然審核委員會、提名委員會及薪酬委員會全由獨立非執行董事組成，但在風險委員會中，集團首席執行官是其唯一的非獨立董事。其加入是為了確保風險委員會能夠獲得詳細的財務和營運資訊，提供適當的監督，確保本集團營運的可持續發展。董事會委員會定期向董事會報告。

董事會多元化

董事會多元化是確保健全的企業管治常規及高質素決策的基本組成部分。董事會具備與本集團業務營運及發展相關的不同背景，以及豐富的商業、金融、政府、監管及政策經驗。董事會亦反映了在國籍、種族、教育背景、業務專長、性別以及年齡各個方面的多元化。

友邦保險不斷努力促進董事會多元化，於2021年委任孫潔女士為董事會成員。作為備受尊敬的領袖及企業界資深人士，她的經驗將進一步深化及增強我們目前的業務實力，為我們的企業管治常規貢獻力量。

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2021年年報的《企業管治報告》。



董事反貪污培訓

友邦保險集團對賄賂與貪污絕不姑息，並致力確保業務誠實和合乎道德。友邦保險集團已經制定《反貪污政策》，適用於友邦保險集團的全體高級人員和僱員，並列出組織架構、角色、責任以及最低標準，確保集團的業務貫徹完善的反貪污機制。

此政策訂明送贈及接受禮物與款待的指引，並與友邦保險的《行為準則》一併運用。本公司安排每名董事獲委任後接受反貪污培訓，亦會不時向董事提供有關反貪污的最新培訓資料。

策略性優先任務2**確保有效的風險管理及負責任的營運實踐**

有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇。

有效的風險管理

友邦保險對風險管理的全面方針乃基於橫跨各業務的框架，以全面識別及處理重要風險，當中包括與環境、社會及管治相關的議題。

董事會承擔監管本集團風險管理活動的最終責任，並同時監控與本集團相關的重要風險，當中包括跟環境、社會及管治相關的事務。董事會在這方面的工作會獲得董事會風險委員會和執行風險委員會的支援。執行風險委員會包括由高級管理人員組成的營運風險委員會及財務風險委員會。

友邦保險的風險管理框架確保我們整個集團具備識別、量化及監控風險的必要能力和流程。這些風險包括現有及新的風險。我們各業務單位的董事會負責定期審核該框架，確保其在各地的業務環境及相應情形下行之有效。

環境、社會及管治相關的長期風險對我們的業務構成重大挑戰。考慮到其長遠影響，有效的管治對於鞏固友邦保險的充分響應能力，及對我們所服務的社區產生長久的積極影響均至關重要。我們根據風險管理框架中規定的流程解決環境、社會及管治相關風險，並根據對我們營運的影響將其分類。

友邦保險尋求與持分者積極溝通以處理這些事宜，實施作為企業標誌的負責任營運實踐。急性實體氣候風險所導致的惡劣極端天氣事件、數據保護、網絡安全、人員管理及負責任的營運實踐可能對營運產生直接影響，因而被視為營運風險並加以處理。氣候、污染和生活習慣風險因素的慢性物理變化等長期挑戰影響我們各個業務市場之大眾的健康及福祉，並因其可能導致的後果而被視為保險風險。根據其性質及內容，

此等新出現的社會、環境及管治事務會在相關董事會委員會中予以討論。

除了這些流程，我們還定期測試風險程序是否充分，並在需要時予以更新以確保框架健全。友邦保險的內部審核團隊對我們關鍵管控的成效提供獨立保障，並在必要時提出改進建議。此團隊確保我們實施恰當管控，以有效處理企業面臨的重大風險。我們每年均驗證風險管理框架成效的獨立保障，同時定期進行第三方驗證。

友邦保險對各種壓力狀況進行情景測試及業務可持續性發展分析，確保在保單持有人最需要我們的時候提供協助。這確保了無論任何情況下，我們均有充足的資本為保單持有人提供保障。

如需進一步瞭解友邦保險管理風險的方針，請參閱2021年報的《風險管理》章節。

應對新興風險： 負責任地使用人工智能

背景：包括部署人工智能在內的智能系統具有廣泛應用於保險交付鏈的潛力，有可能產生經濟及社會效益，例如透過改善風險匯集及加強風險流程產生效益。人工智能在保險領域的應用通常包括數據處理以深入了解客戶、使用對話代理（即聊天機器人）與客戶進行互動，以及協助分銷商制定決策及承保。

採用人工智能可能帶來新的風險，或會無意間為客戶帶來不利的後果（與技術實施產生的潛在風險問題無關）。預計此類風險包括：算法結果的可解釋性差、向個人披露人工智能使用情況但對他們的意義可能不如預期、機器學習算法內置的系統性偏見等，可能會讓某些群體在無意中處於不利地位。

風險與影響：嚴重不當使用人工智能可能導致保險公司在客戶及其他持分者中失去信譽，最終的結果包括對銷售產生直接負面影響、退保率上升、以及客戶不滿對企業造成的聲譽及營運影響。

各國政府、監管機構及行業機構均注意到這個不斷演變的問題，並尋求促進負責任地使用人工智能。人工智能科技擁有巨大的潛力，而考慮到可能限制其創新和學習，目前大多數舉措均以自願為主。

我們的緩解措施：我們於2020年修訂了友邦保險的《行為準則》，明確表明我們的承諾：人工智能應用的開發與使用應與友邦保險的營運理念相一致，目的在於確保在設計及使用協調

的人機分析與做決策時對客戶公平，避免產生或增加無意識的偏見。

於2021年，本集團頒佈《負責任使用人工智能準則》，闡明我們在使用及應用人工智能方面的原則。該準則引入了與我們營運理念相一致的四個高階原則，作為內部開發或外部採購解決方案中使用人工智能的基礎：

- 責任承擔
- 可靠
- 道德、公平和正當
- 透明公開和可解釋性

此準則還規定了明確的職責及責任，以便在整個企業 有效地向下傳達要求。

負責任的營運實踐

我們的營運取決於信任。我們於亞洲數以千萬計家庭的生活中發揮着關鍵作用，提供財務安全及保障，並於其幾代人需要之時施以援手。

友邦保險於亞洲一百多年來的成功營運中，成為深受保單持有人信賴的可靠誠信品牌，令我們倍感自豪。我們協助大眾實踐健康、長久、好生活這個目標的能力，很大程度上取決於我們業務營運的可持續性和韌力。

《行為準則》

我們的《行為準則》是有效管治支柱的基礎，並且訂明我們在集團所有層面的良好管治方針。《行為準則》為我們如何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。《行為準則》彰顯了我們營運理念的核心前提，即「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」，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、監管機構以及包括投資者在內的所有持分者對我們的信任，並與之建立可持續發展的關係至關重要。

《行為準則》已被翻譯成六種語言，所有入職員工都必須參加培訓，認識準則的內容。所有員工每年亦都必須完成認證，表明其熟知和遵守該準則。準則方面的培訓與業務領導課程相輔相成，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培訓。

友邦保險期望每一名員工都履行最高誠信及《行為準則》的個人責任，並舉報所有可疑的違規行為。我們的工作環境以及我們所具備的處理流程能夠讓員工免卻因發現並上報違規事務而被報復的憂慮。違規行為將受到紀律處分，可能包括視乎情況而被解僱。友邦保險的業務合作夥伴，包括代理、分銷夥伴以及供應商，均應採用相似的準則，並遵守和我們員工一致的盡職原則。

如需瞭解詳情，誠邀閣下閱讀我們的《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參與任何形式的貪污。

所有員工必須參加反貪污培訓。我們不時進行審核及評估，監督員工是否遵守《反貪污政策》。《反貪污政策》亦明確闡述了為確保合規，員工所需要承擔的職責。我們的各個業務單位負責流程實施及管控，降低貪污風險。

防止欺詐

友邦保險致力於遵守《行為準則》中所規定的嚴格的道德規範，並支持採用零容忍的方法處理欺詐事件。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。

友邦保險評估並調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如果屬實，友邦保險會盡力以公平及恰當的方式採取紀律行動。其他有可能採取的措施包括取消相關員工福利、向執法機關通報欺詐行為以進行檢控，並透過民事法庭尋求司法援助。

舉報保護制度及政策

我們的所有持分者，包括員工、分銷商、客戶以及供應商，可能擔憂會有違反《行為準則》或其他未能達至本集團所要求高標準的行為。

舉報渠道包括由第三方管理並容許匿名舉報的二十四小時、多語種的道德熱線。

本年度透過內部渠道（如專用的內部電郵地址，或與審計部及合規部聯絡）的舉報個案佔總舉報個案的66%。友邦保險採用一致流程評估所有指控，並在必要時展開調查。董事會審核委員會負責監督舉報制度。本集團的合規部定期向審核委員會匯報舉報個案的數量、種類以及所有重大調查所取得的進展。友邦保險的《舉報人保護政策》嚴禁對本着良好意願舉報違反或涉嫌違反《行為準則》、友邦保險規定以及法規的員工採取任何形式的報復行為。

在2021年透過舉報制度接收的舉報種類繁多、主題各異，其中包括客戶投訴、與人力資源和工作相關的不滿、與個人處境相關的事務（如利益衝突）、涉嫌違反友邦保險規定的事宜、工作場所中的尊重問題、個人及少數群體的道德操守，以及對業務實踐的相關疑問等。

於2020至2021年期間所完成的調查內，有34%的指控至少經部分證實。

我們針對反洗錢及反恐融資實施的方針

友邦保險致力於嚴格遵守所有適用於反洗錢及反恐融資的法律法規，並防止我們的產品和服務被洗黑錢及恐怖活動融資所利用。

本集團的《反洗錢及反恐融資規定及指引》列明了本集團反洗錢及反恐融資制度的具體要求，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。各業務單位使用完善的反洗錢及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。

所有新入職的員工都必須完成反洗錢及反恐融資培訓。專屬代理亦必須接受相應的反洗錢及反恐融資培訓。此外，本集團的《經濟制裁規定及指引》制訂了相應準則並根據此規定管理與政府、個人以及企業實體的交易風險。

「隨著風險日益
複雜且相互關聯，
我們保持警惕，
並不斷加強
我們的風險框架，
以保護公司及
維持公司的韌性。」



JAYNE PLUNKETT（彭凱彤）
集團首席風險管理總監

我們對客戶的承諾

友邦保險在整個客戶體驗之旅中秉承高水準的產品質素及客戶服務，努力達到客戶的期望並贏得客戶的信任。這一點體現於各流程、程序和標準中。

作為產品審核流程中的一環，各業務單位都需：

- 進行評估，確保每一個產品符合所有適用的法律法規及內部政策；及
- 審查產品和營銷材料，以確保提供充分和清晰的資訊。

友邦保險的業務中介人之行為及職業操守，在建立客戶信心及信任方面發揮着重大作用。為此，我們制訂了業務質素框架，管理銷售行為。框架包括以下關鍵要素：

- 市場行為指引必須明確中介人正確的行為及舉止；
- 友邦保險就產品及銷售流程為中介人而設的培訓計劃必須包括瞭解客戶的盡職調查；
- 銷售流程包括為產品適用性以及負擔能力評估而設的財務需要分析；及
- 我們的互動式銷售點(iPoS)技術為代理提供銷售流程指引，其中嵌入了財務需求分析和風險偏好研究等控制措施，確保客戶得到統一和高質素的體驗。

我們透過多種方式監督我們各項規定的遵守情況，其中包括聯絡客戶的直接認證電話及神秘客戶計劃。



任何虛假陳述、試圖誤導或欺騙客戶的行為，例如透過毫無依據或虛假的產品聲明（關於友邦保險或其競爭對手）均透過紀律處分等措施處理。

我們亦制訂了提升與客戶溝通透明度的規定及指引。舉例而言，我們制訂了銷售宣傳的內部準則，列明了對友邦保險產品有關利益說明及披露之基本要求。

透過與客戶的互動，我們的目標是清晰準確地傳遞我們產品特點及預期回報、保單價值及收費的相關重要資訊。

良好的客戶聯繫

幫助亞洲數以百萬人士實踐健康、長久、好生活，取決於我們能在廣泛的持分者和合作夥伴生態系統中，在個人健康和保健期間的多個階段，與我們的客戶進行有意義的聯繫（進一步詳情請參閱第31頁《健康和保健》一節）。

我們的接觸點擁有超過3900萬個人保單持有人，以及超過1600萬團體保險計劃參與成員，突顯出友邦保險在持續積極改善客戶和我們所在社區的身心、財務和環境健康和保健需求方面，所涉及的規模、覆蓋面和影響。不斷評估和分析這些互動的程度和性質，有助於我們形成更深入的理解、更豐富的見解，從而得出更持久、可持續的結果。

客戶群細分及見解

我們所有的客戶都是獨一無二的，他們一生的需求和目標不斷變化。為及時瞭解客戶不斷發展演變的需求，確保我們廣泛的產品及服務與時俱進，我們不斷更新和深化自身對所服務社區的瞭解。我們廣泛的市場研究計劃使我們能更精準、更有效地獲得客戶見解，並定制解決方案。

2021年，我們將客戶群細分研究工作擴展至澳洲及新加坡，以更好地瞭解這些市場的客戶。我們的團隊正仔細研究不同的客戶見解，以優化我們的細分模式，包括加深我們對人生階段、生活態度以及行為方式的理解。此外，友邦保險亦更新了我們在香港現有的分層模式，以獲得更多有關客戶群細分的最新需求狀況。根據這些全面的見解，我們可以根據客戶的需要制訂相應方案和聯繫流程，並運用數碼銷售工具和培訓支援我們的現場代理，提供更相關、更有效的建議。

作為正在進行的研究工作的一環，我們今年亦開展了「AIA Save Smarter Study 2021」調查，訪問了分別來自八個市場的7,400名消費者，調查他們在2019冠狀病毒病大流行下的家庭儲蓄態度和行為以及所受的影響。這項調查提供了有關疫情期間新興的儲蓄及保險需求的寶貴見解，為產品開發提供依據，並且使我們得以分享見解及建議，協助客戶在此等困難時期更精明地儲蓄。我們已於「AIA Save Smarter Study」白皮書上發表了觀點。

聆聽客戶意見

聆聽客戶意見，令我們能始終如一地創造獨特、個人化及富有意義的客戶體驗，以滿足客戶不斷變化的需求。我們透過對客戶體驗的研究，加深對客戶如何在體驗之旅的不同階段與友邦保險進行互動的認識，從而優化此等體驗，更好地滿足他們的需求。今年，我們透過改進研究指標和設計，繼續完善我們一年一度的客戶關係問卷調查及分銷商問卷調查，以便加深對整個客戶體驗之旅的認識。

處理客戶投訴

本集團已制訂《服務營運準則》，概述了本集團和業務單位處理投訴的原則。此乃為確保所有投訴能依照本準則、《業務單位標準作業程序》及當地法規，得到公平、一致和及時的處理。友邦保險致力迅速、高效、公平、透明地處理所有投訴及調查。2021年，友邦保險解決投訴的平均時間為14天。我們亦已根據證券交易所的要求，建立向當地監管機構披露有關事項的流程。過去一年，我們收到每位客戶的投訴少於0.002次。



落實的行動： 利用科技增強客戶體驗

締造無縫的全渠道客戶體驗以及業內最佳的客戶聯繫，是友邦保險的一大重點策略性優先任務。通過創造獨特、個人化及富有意義的客戶體驗，我們期望帶來一系列商業效益，包括顯著改善客戶的滿意度和留存率、增加新銷售對象、提高交叉銷售與轉換率，以及提升分銷渠道的生產力。為支持該等目標，我們正在進行一系列基本轉變，包括圍繞客戶體驗過程進行組織架構調整以及利用技術、數碼和分析功能幫助客戶實踐健康、長久、好生活。

我們領先同儕的客戶體驗策略之所以取得成功，一大關鍵動力是在整個集團實施全面的客戶體驗量度框架。對一年一度的客戶關係問卷調查及實時客戶問卷調查所收集的反饋意見進行分析，幫助我們確保把改進努力的重點放在對客戶體驗產生最大影響的領域。

從整個集團的客戶反饋意見中體現的重點是，更短的交易周轉時間及理賠體驗是提高客戶滿意度的關鍵。於2021年12月，整個集團所有客戶交易的當天完成比例提高至59%以上。部分市場表現卓越。例如，於12月在南韓及泰國，我們的服務請求及醫療保險理賠的當天完成比例分別為98%及76%。

打造更加快速及便捷的理賠流程是重中之重。友邦保險新加坡研發了人工智能及智能資訊提取方案，以輔助Claims EZ方案，為客戶提供從理賠提交、狀態追蹤到最後理賠付款的無縫理賠體驗。2021年，周轉時間大大改善，90%以上的醫療保險理賠在3天內支付，理賠客戶滿意度得分提高14%。Claims EZ摘得6個外部獎項，表彰其在人壽保險及金融服務行業締造的卓越數碼服務及體驗。

在中國內地，我們擁有高度發達的「Voice of Customer」項目，其中包括客戶關係問卷調查及實時客戶問卷調查。對此進行的專門跟進工作推動我們改進在中國內地整體交易的客戶體驗，同時，我們不斷增加對數據分析及人工智能的使用達致此目標。這些功能已經融入到關鍵保險流程中，幫助簡化核保流程、自動操作理賠流程以及將語音機器人嵌入友邦保險的呼入聊天機器人（小友）及外撥電話服務機器人（小邦）。自2020年推出以來，小邦已撥出逾130萬個電話，服務逾81萬份保單，並且榮獲Asian Insurance頒佈的年度保險科技計劃（Insurtech Initiative of the Year）獎項。

根據友邦保險2021年客戶關係問卷調查的結果，這些功能令友邦中國在按客戶淨推薦值（NPS）及客戶易互動度（CES）方面繼續引領保險市場。在學習、投保、服務及理賠方面，我們的客戶滿意

度及客戶易互動度亦領先於主要競爭對手。在學習、投保、服務及理賠方面，我們的客戶滿意度及客戶易互動度亦領先於主要競爭對手。

隨著2019冠狀病毒病大流行進入第三年，人們對獲得保障方案及從中受益的需求空前強烈。

在泰國，友邦保險是首家推出修正遠程簽名功能的保險公司。友邦保險與泰國保險監理委員會（OIC）密切合作以取得監管批准。在不能親身會面的情況下，此舉大大改善了客戶的遠程投保體驗，使得他們能夠以值得信賴/安全的方式，簡單便捷地購買保險。友邦馬來西亞設立的虛擬分公司為我們的代理提供遠程及全面的支持，使其能夠隨地獲取所需的服務，繼續在封城期間為客戶帶來優質服務。在香港，憑藉整合客戶數據及利用人工智能，友邦香港得以打造3D保障指數，在客戶的「AIA Connect友聯繫」流動程式上展示客戶的保障程度、多元化保障及家庭成員保障度的整體概況。此舉推動了我們為客戶提供個性化的保險推薦和全情投入的體驗。

客戶體驗培訓

為了推動友邦保險客戶體驗的文化變革及共享，我們與倫敦商學院 (London Business School) 攜手，為所有業務部門的前200名頂尖友邦保險領袖打造定制化的客戶體驗領導力發展項目，及推動整個組織的「友邦保險風格」客戶體驗。

於2021年11月完成項目的首批參與者分別是來自13個業務部門及7個集團總部職能部門的42名高層管理人員，代表我們業務的所有主要領域，而於2022年，我們將擴大項目的範圍，以制度化領先同儕的客戶體驗之方針及承諾。

保障客戶資訊

資料保護及網絡保安

於當今的數碼時代，有關資料保護及網絡保安的良好管治對於成為負責任的企業至關重要，對保險公司而言更是緊迫。我們在提供解決方案時，基於對我們的信任，客戶、員工以及業務夥伴提供了一系列敏感資料。為保護此等資料，友邦保險制訂了完善的《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。

友邦保險致力於維護客戶、業務夥伴、員工以及持分者的權益，確保一流的資料保安水平。友邦保險的《集團資料保安政策》符合行業的領先標準，保障了我們的系統、業務流程以及資料的安全。每年至少向友邦保險董事會更新一次重要的網絡保安事項。

本集團的首席技術總監以及專責資料保安的團隊監督整個集團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、以及於保安數據分析投放資源，一貫專注於保護友邦保險以免受網絡威脅。具體工作包括專注於處理我們客戶資料的核心系統，以及支援業務流程。

資料保安部總監處理所有網絡保安事務，並直接向本集團資訊科技營運部主管匯報。我們還與領先的資料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。友邦保險透過使用分類和威脅模擬技術，保障其重要資產免受網絡威脅。

友邦保險堅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，教導我們的員工及外部承包商如何保護自身以及友邦保險免受網絡威脅。

於2021年，友邦保險在包括資料保安和加密準則在內的保安管控方面，持續獲得ISO27001身份識別管理及網絡保安營運服務認證。到2021年年底，雲端保安營運將會納入我們的認證範圍。

友邦保險亦持續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。

有關友邦保險資料私隱的更多詳情，請參閱我們的私隱聲明。

94 有效的管治

評估第三方保安

鑑於目前軟件創新生態系統的性質，各種技術服務提供商、開發人員和供應商之間需要建立有效且及時的協作和夥伴關係。我們尤為重視此等關係，並致力於促進整個技術供應鏈的保安。

友邦保險透過第三方保安評估流程，審核我們第三方供應商的資料保安水準。此流程根據ISO27001以及NIST所制訂的準則，定期對我們的服務供應商，包括客戶資料的儲存安全及加密在內的多項保安管控措施進行評估。

友邦保險亦進行私隱影響評估，避免或最大限度地減少對資料私穩的不利影響，並確保適當應用相關保安措施。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資料依然無誤。

最後，友邦保險亦精心訂制了必要水平的保險，為我們的機構在遭遇網絡保安相關事件或事故時提供保障。

保護知識產權

我們努力保護友邦保險的品牌不受歪曲和誤用，以免對我們的聲譽造成負面影響。我們的所有知識產權透過註冊商標或專利（「標誌」）而得到保護，這些標誌可在本地由特定業務單位使用，亦可在所有司法權區內供跨司法權區業務使用。我們尋求將所有標誌註冊在一個實體（即友邦保險有限公司）下，以進行有效的控制和監督。

我們廣泛的商標組合由本集團法務集中管理，以確保一致地應用使用指南，並避免由於不一致的使用而造成品牌淡化。為加強該程序，我們亦與外部供應商密切合作，在所有司法權區監測、報告和起訴未經授權使用我們的標誌的行為。

友邦保險與我們的業務夥伴維持書面協議，詳細說明我們對我們的標誌的所有權，並允許我們的業務夥伴在協議有效期間特定使用標誌。



應對新興風險： 數碼供應鏈中的網絡風險

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

風險和影響：企業愈來愈依賴微服務、第三方應用程式編程接口（API）和嵌入在供應商提供的解決方案中的開源組件，但漏洞來源難以預測，導致企業日益擔憂。更複雜的是，現代技術服務「始終連接」的本質意味着針對服務提供商的傳統時間點評估難以與日益增長的第三方數量保持一致，而第三方又依賴其第四方提供商。這為惡意行為者創造機會以利用網絡攻擊，攻擊供應鏈中最薄弱的環節，而非其預定目標。

儘管擁有成熟的程序防止、檢測網絡攻擊並從攻擊中恢復，企業的數據或服務日益面臨受更廣泛的第三方及其各自服務提供商的破壞或干擾的危險。此類數據洩露可能涉及客戶和敏感資料的洩露，會產生多方面的影響。除將公司暴露於安全實踐的最薄弱環節之外，安全事故愈來愈多地影響到行業中眾多公司，可能導致事故產生更廣泛、更具破壞性的影響。

我們的緩解措施：作為一家數碼化的保險公司，數碼化供應鏈問題可能對我們的營運至關重要。我們的技術合作夥伴使我們能夠繼續創新，繼而更好地為客戶服務，並在亞洲各地提供更全面的金融服務。正是出於這個目的，我們期望有效地管理此新興風險。

因此，友邦保險部署大量控制措施，包括登記允許與我們的數據或系統交互的第三方提供商，但其須先對網絡保安流程和控制進行全面的風險評估。友邦保險密切監控此登記事宜，並在最近審查風險評估標準和相關流程，以便管理第三方。

除定期審查供應商控制和流程外，友邦保險亦提供一項服務，對與我們的服務供應商相關的技術指標進行持續監控。該服務生成的報告整合這些指標數據點和其他外部可用的數據點，例如供應商面向外部的系統之漏洞數量，以及供應商的任何員工憑證是否在暗網中被發現或洩漏。這些措施使我們能夠即時瞭解供應商的風險，繼而可以適當和及時的方式作出反應。

策略性優先任務3

推廣環境、社會及管治的最佳實踐

擔當區內推廣環境、社會及管治最佳實踐的領袖。

友邦保險繼續積極參與討論，協助制訂區內環境、社會及管治規範、最佳實踐以及披露相關的課題。我們定期參與監管機構及保險行業的諮詢，推動可持續發展議題的發展。

我們亦就環境、社會及管治議題與本集團投資者溝通，及時瞭解與股東最相關的最新行業發展。透過此類積極行動，我們希望擴大影響，並與我們的持分者一起為建設更綠色的未來做出貢獻。

我們在馬來西亞參與的活動

2021年4月，馬來西亞國家銀行（BNM）發佈《氣候變化與基於原則的分類法》（Climate Change and Principle-based Taxonomy (CCPT)）指引文件，作為協助實現氣候目標和環境可持續性的共同框架。友邦保險馬來西亞乃馬來西亞國家銀行人壽保險和一般保險行業《氣候變化與基於原則的分類法》實施小組的聯席負責人。我們很自豪能引領業界建立有效的平台，分享該市場的知識、專長和最佳實踐。

此外，我們的馬來西亞附屬公司AIA Public Takaful Bhd.積極推進基於價值的伊斯蘭保險中介（Value Based Intermediation for Takaful (VBIT)）框架的制定。該框架已於6月推出，旨在鼓勵該行業實現更可持續的增長。這對所有持分者都具有意義，從而創造積極的社會經濟影響。我們亦繼續以氣候變化聯合委員會（Joint Committee on Climate Change (JC3)）之消除數據差距附屬委員會 (Subcommittee on Bridging Data Gaps) 的積極成員身份，致力於透過獲取相關數據，創建一個能更好地理解環境風險的金融行業。

環境、社會及管治相關機構

成員級別

《聯合國全球契約》	簽署者
《可持續保險原則》(PSI)	簽署者
Women in Finance Asia (WiFA)	成員
氣候相關財務訊息披露工作組 (TCFD)	支持者
《負責任投資原則》(PRI)	簽署者
香港綠色金融協會 (HKGFA)	成員
30% Club (香港約章)	成員
Climate Action 100+	成員
《負責任投資原則》(PRI) 可持續棕櫚油投資者工作組	成員
科學基礎減量目標計劃 (SBTi)	簽署者

我們致力促進關於環境、社會及管治問題的開放對話，並根據環境、社會及管治報告的最佳實踐，加強我們的透明披露方式。環境、社會及管治協會的成員日益增加，友邦保險乃該協會的積極成員，我們將繼續參與建設更加可持續的金融服務業。

《可持續保險原則》

今年，友邦保險成為《可持續保險原則》(PSI) 的簽署者。該原則旨在應對重大的環境、社會及管治風險和機遇，並支持聯合國與全球保險業之間最大的合作倡議。透過簽署該原則，我們加強了自身的承諾，在環境、社會及管治方面，推動業務取得切實、可衡量和可報告的成果。



策略性優先任務4

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

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。

友邦保險為被納入多個可持續發展指數和基準，以及為我們的各種環境、社會及管治評級和評分深感自豪。自開展環境、社會及管治之旅，在極短的時間內，我們持續在評級方面取得長足進步，彰顯了我們針對透明披露，以及為提升我們在重大環境、社會及管治事務方面的表現所付出的努力。

我們的MSCI環境、社會及管治評級反映出我們的努力，評級從2019年的「BBB」級，按年躍升至2020年的「A」級以至本年度的「AA」級。

在香港，對於能夠被公認為可持續發展領袖，並躋身兩大恒生可持續發展企業指數，以及獲納入最新推出的恒指ESG篩選指數和恒指低碳指數，我們深感自豪。

98 有效的管治

我們獲得的環境、社會及管治評級及獲納入的指數概括如下：

機構	概述	2021	2020	2019
	友邦保險一貫在Sustainalytics環境、社會及管治風險評級評估中保險行業名列前茅。			
	排名（保險）	第二位	第二位	第二位
	百分位（保險）	一分位	一分位	一分位
	百分位（人壽及健康保險）	第二位	第二位	第二位
	百分位（全球）	五分位	五分位	六分位
	MSCI環境、社會及管治評級的前身為摩根史士丹利資本國際，其衡量一間公司對長期及與行業相關的重大環境、社會及管治風險的抵禦能力。	AA	A	BBB
	為本地及區域可持續發展投資提供基準。友邦保險獲納入恒生可持續發展企業指數系列，是基於由香港品質保證局（HKQAA）所做的可持續發展評估。恒生可持續發展企業指數追蹤在企業可持續發展方面表現優異的香港上市公司；而恒生內地及香港可持續發展企業指數則為跨市場指數，涵蓋香港和中國內地的企業可持續發展領袖。	A+	A+	A+
	ISS ESG Corporate ESG Performance Status考量各個行業，以及廣大公司及州份所面臨的截然不同的環境、社會及管治挑戰，並按此釐訂不同的「ISS ESG Prime」絕對表現級別。友邦保險已經連續三年獲得「Prime」評級。	Prime	Prime	Prime

Organisation	Description	2021	2020	2019
	CDP是非牟利機構，旨在協助廣大投資者、公司以及眾多城市、州份和區域評估氣候風險及與低碳相關的機遇來管理其對環境的影響。			
	CDP氣候變化評分	B	A-	C
	CDP氣候變化評分 — 金融類公司平均分	B	B	C
	富時社會責任指數系列旨在衡量具備完善環境、社會及管治實踐公司的表現，並由富時羅素 (Financial Times Stock Exchange-Russell Group) 管理。友邦保險自2017年起成為其成員。	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年起獲納入其Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index及Global ESG Leaders Index中。			
	Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index	獲納入	獲納入	
	Global ESG Leader Index	獲納入	獲納入	
	2021年，恒生指數公司推出恒指ESG篩選指數和恒指低碳指數，擴大其可持續投資策略的綜合基準系列。截至去年，友邦保險已獲納入該兩個指數中。			
	恒指ESG篩選指數	獲納入		
	恒指低碳指數	獲納入		

100 有效的管治

4

有效管治的核心人物



「沒有健康的地球，就無法保障人類健康。」

TIMOTHY LI
集團風險部助理

Timothy Li居於香港，為集團風險部助理，負責支援營運風險管理團隊的風險管治、流程和系統。其主要職責是與跨部門的持分者和周邊業務單位密切合作，以識別區內業務單位的風險並上報至集團層面解決。他在維護我們穩健的集團政策和企業風險管理框架方面發揮關鍵作用。

Timothy在美國完成學士學位後回到香港，於2021年9月初透過參與友邦保險早期職業

發展計劃（Early Career Program）加入友邦保險。與高級管理人員面談後，Timothy強調對公司和我們的核心價值有了更深入的瞭解，而且有了明確的專業學習機會，這是他離開生活五年多的北美漂洋過海加入我們的重要動力。

Timothy的職業生涯專注於風險管理，他認為環境、社會及管治與他在友邦保險一直以來擔任的職責之間有明顯交集。他指出，「沒有健康的地球，就無法保障人類健康。可持續發展、氣候和環境風險迫在眉睫，需要深入研究和探討潛在的業務影響。」

作為我們集團風險團隊的一員，他認為現在是為本集團做貢獻的機會，助力友邦保險實現幫助亞洲數以百萬計的大眾實踐健康、長久、好生活的目標。



「每天我們都在努力完善我們的生活和社區。」

DANUSHI WIDANAGAMACHCHI
友邦保險斯里蘭卡風險主管

大學畢業後，Danushi希望能為重視多樣性、能夠支持她成長和職業抱負的僱主工作。11年前，她以精算實習生的身份在友邦保險開始其職業生涯。Danushi在精算部門工作5年後，轉戰風險團隊，任職副經理，負責財務和營運風險。如今，她負責領導友邦保險斯里蘭卡的風險部門，向首席風險總監匯報。

談到她在友邦保險的經歷，Danushi認為，走出自己的舒適區，更多地瞭解自己的角色如

何令持分者受益，乃激勵她前進的關鍵動力，並對她產生重要影響。她逐漸認識到，她的職責有助於推動整個集團有效實施不同的環境、社會及管治原則，讓她生活和工作的社區受益。Danushi舉了一個她非常重視的例子：她在產品開發團隊中的工作是設計新的財務解決方案，為貧困或服務不足的市場服務。她表示，「每天我們都在努力完善我們的生活和社區。」

作為虔誠的佛教信徒，Danushi認為生活的目的就是遠離消極。她認為友邦保險的目標與自己的價值觀有強烈共鳴。對她個人而言，Danushi希望有時間過上身心健康的生活，同時兼顧事業和家庭的需要。此外，她的目標是幫助其他人以類似的方式積極樂觀地面對生活。

對Danushi而言，實現可持續發展刻不容緩。多年來，在氣候危機中，斯里蘭卡首當其衝，經歷不斷變化的天氣和極端自然災害，全國各地的社區均遭到破壞。她認為，現時建立可持續發展項目以最大限度地減少有計劃和無計劃的人類活動對環境的破壞，可謂迫在眉睫。作為一名女性，Danushi相信她可以在國家的可持續發展中發揮重要作用——以身作則，推動實現積極的改變。

「加入友邦保險是我一生中做出的最正確的決定之一。我在業務方面取得許多成就，現在我是友邦保險的年輕領導者，我為此自豪。作為千禧一代的女性，在一家致力於幫助人們過上健康、長久、好生活的公司工作，我很有成就感。感謝友邦保險，每天激勵我做到最好。」

102 我們的TCFD報告

2019年，為確保我們的氣候相關風險公開透明，友邦保險根據氣候相關財務訊息披露工作組(TCFD)的建議，發佈了首份氣候相關披露報告。今年的報告根據TCFD的自願披露建議，描述了我們於氣候變化方面的貢獻及進展，進一步提高我們於該領域的透明度。

於編制本披露文件時，友邦保險考慮了TCFD的《所有行業通用指引》(Guidance for All Sectors)及針對保險公司的《補充指引》(Supplemental Guidance)。以下各節遵循TCFD架構呈列我們的管治、策略、風險管理以及考量和目標（如下所示）：

管治

圍繞氣候相關風險和機遇開展的集團管治

策略

氣候相關風險和機遇對集團的業務、策略和財務規劃的實際和潛在影響

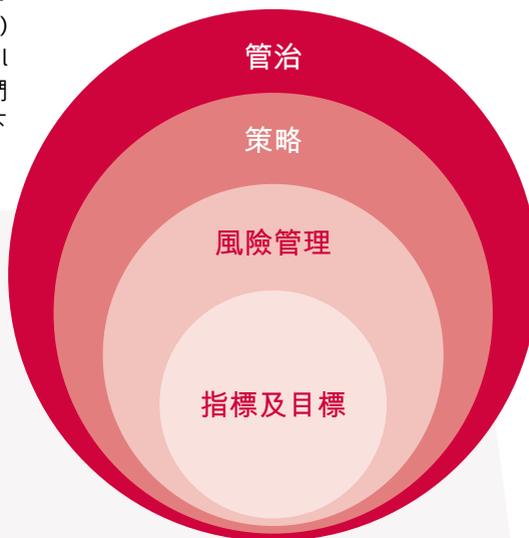
風險管理

集團用於識別、評估和管理氣候相關風險的流程

指標及目標

用於評估和管理相關氣候風險和機遇的指標及目標

「考量和目標」一節的排放數據已由友邦保險的外聘核數師羅兵咸永道按自願原則審核。外聘核數師的《有限保證鑒證報告》載於本報告結尾處。



氣候變化風險和影響的管治

董事會層面的管治

友邦保險董事會承擔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重大風險，無論此等風險屬於行業風險，還是本集團及其業務所面對的風險。董事會由董事會風險委員會、營運風險委員會和財務風險委員會提供支援。董事會風險委員會由部分董事會成員組成，並由獨立非執行董事擔任主席。營運風險委員會和財務風險委員會則由高級管理人員組成。友邦保險的風險管理框架確保我們具備識別、量化、監測、管理以及報告風險的能力和流程，包括當前和新興的環境、社會及管治風險。董事會負責審核此框架，確保該框架在本集團的業務環境及範圍下行之有效。

此外，各業務單位的董事會亦擔負相似職責，確保當地風險管理框架與當地業務及環境相切合。

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，並依據營運風險性質進行分類。此等風險及造成的影響以及緩解策略及行動可視乎其性質，交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、社會及管治委員會進行討論。詳情請參閱「風險管理」一節。

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，整合並處理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及兩名獨立非執行董事代表組成。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、政策以及包括一年兩次向董事會匯報等披露工作方面擔當着重要的角色。作為最佳實踐以及根據管理層委員會成員之間資訊共享的要求，涉及環境、社會及管治問題的資料已向該等委員會報告及/或在該等委員會之間共享。

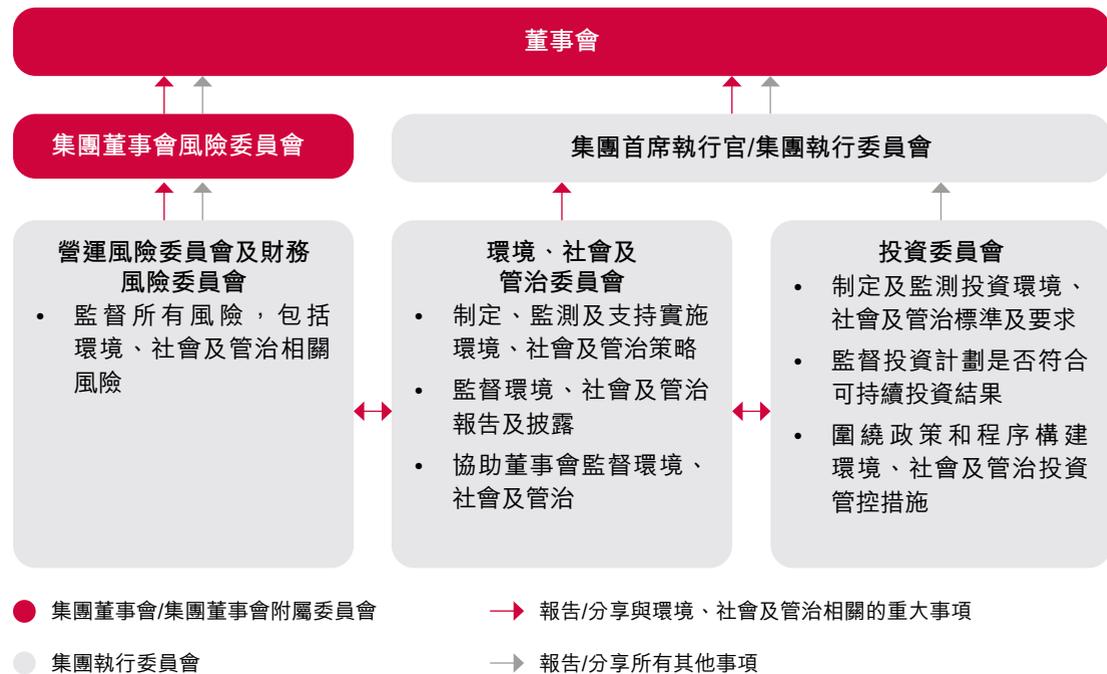
此環境、社會及管治委員會亦考量包括機構持分者在內等重要持分者就環境、社會及管治提出的研究及反饋意見，以及評級機構發佈的報告，同時就與本集團相關的重大環境、社會及管治問題發表見解。

年內，環境、社會及管治委員會在其會議上審議有關氣候變化的問題，並向董事會報告，其中包括更新本集團環境、社會及管治策略的進展。今年是該策略制訂的第二年。

本集團的環境、社會及管治團隊，恆常與多位內部持分者合作，目標是透過整合本集團的各支柱，實現環境、社會及管治策略。尤其是，該團隊與本集團投資部門保持緊密合作，制訂統一及更為有效的方針，應對氣候風險問題；此外，亦與本集團風險部門合作，共同協調在集團總部和當地業務單位識別、處理及上報環境、社會及管治事務。

策略

我們認為，我們目標能否成功，取決於地球是否健康。因此，友邦保險致力於減少碳足跡，並支持向低碳經濟轉型。我們將氣候策略完全綜合到所有業務中，透過強有力的管治團隊持續監測、處理和監督當中的風險及機遇。



104 我們的TCFD報告

我們的氣候變化策略

我們的環境、社會及管治策略最先於2021年公佈，這是一項轉型及長期策略，其他環境、社會及管治舉措可一併受惠，致力於識別、評估和管理氣候變化風險和機遇。

例如，我們實施策略性的環保營運計劃，旨在透過提升數碼化，減少紙張使用，鼓勵內部流程踐行良好的環境、社會及管治實踐，讓我們的建築組合更環保，減少營運碳足跡，繼而為我們的氣候目標做出貢獻。

作為亞洲重要的資產持有人，友邦保險透過培訓和發展提高業務能力，推動投資組合取得可持續的成果，擴大投資組合對綠色金融和可再生能源的投資，剝離與煤炭相關的資產，並報告投資組合的碳足跡。

具體而言，我們實現投資組合和營運脫碳的目標體現在：

- 集團設定營運減排目標以及投資組合公司的投資參與目標，承諾按科學基礎減量目標計劃實現淨零排放；
- 在投資決策過程中明確考慮包括氣候在內的環境、社會及管治標準；
- 在直接管理的整個股票及固定收益組合內，停止投資煤炭開採及燃煤發電的企業，並且主動撤資及/或剝離；
- 根據20國集團金融穩定委員會的TCFD建議，強化公開透明的氣候相關披露，包括我們各項工作的持續進展。



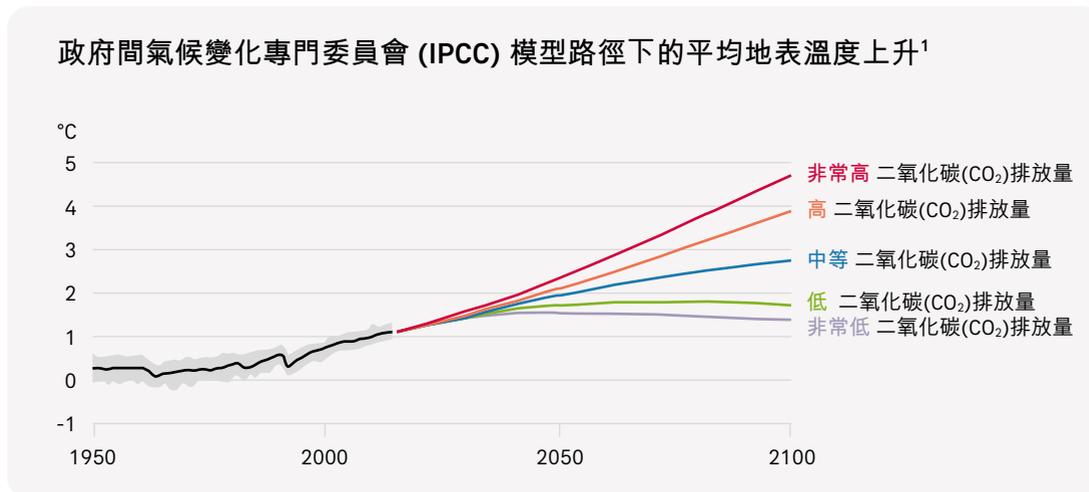
風險與機遇

政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 已於2021年8月發佈的第六份評估報告中提出更為明確的科學證據，表明由於人類的溫室氣體排放導致大氣層、海洋及土地變暖，變暖速度在過去兩千年中前所未見。自2014年上一份IPCC報告以來，人類造成的氣候變化已經導致或加劇熱浪、強降水、乾旱和颶風等不利天氣事件。根據該報告，全球地表溫度將繼續上升，至少持續到在21世紀中葉，隨著氣候變暖加劇，氣候系統的變化將更加顯著。

儘管氣候變化的部份影響不可逆轉，但越早減少溫室氣體排放並採取重大干預措施，仍能對溫室氣體濃度產生明顯影響並限制變暖。糾正氣候變化的影響需要全球政府、行業和社會之間的空前合作。第六份評估報告概述了未來「非常低」及「低」溫室氣體排放下的地表溫度情景。據預測，這兩種情景都將在限制人類造成的氣候變化方面產生迅速和持續的影響。

我們承認氣候變化帶來了一系列短期、中期及長期風險，而這或會對我們的業務及活動造成重大影響。我們亦意識到，並主動發掘短、中、

政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 模型路徑下的平均地表溫度上升¹



長期內的投資機會。我們相信友邦保險能夠解決這些問題，並探索各種途徑，使我們能夠適應及減輕氣候變化的影響，幫助我們的社區實現健康、長久、好生活。

作為人壽及醫療保險公司，以及在多個行業及資產類別中擁有財務利益的大型資產擁有人，氣候變化或會對我們的風險狀況產生重大影響。

這些風險包括氣候變化對人類健康及財產的嚴重及慢性的實體影響，以及向低碳經濟轉型的社會經濟影響。

我們的風險管理框架（在「有效的管治支柱」一節進一步詳述）概述識別、評估及管理所有風險的過程，當中包括與氣候變化相關及由氣候變化引起的風險。

¹ IPCC (2022)

106 我們的TCFD報告

氣候變化帶來的實體風險

氣候變化的重大實體風險影響深遠，影響我們社區的生活質素。研究指出，至少到本世紀中葉，全球地表溫度將繼續升高，並伴隨有極端高溫、季風降雨惡化、海平面上升，而且我們開展營運的所有地區內發生沿海洪災的頻率及嚴重程度將加劇。長遠來看，這些情況或會對社區及企業造成巨大破壞，並對經濟產值和企業生產力產生不利影響，同時降低許多人的生活質素。在容納了亞洲一半人口的城市中，熱浪程度將加劇，降水量增加將導致洪水頻率上升。

作為一家人壽及醫療保險公司，氣溫上升、降水量增加及上述其他影響帶來的慢性實體風險可能會提高蟲媒傳染病、呼吸道疾病以及心臟病的患病率，並導致與炎熱天氣相關的傷病率及死亡率上升。惡劣天氣事件帶來的急性實體風險對我們的營運造成威脅，包括對友邦保險的財產及設施造成破壞，從而可能引致財務損失、業務中斷及受影響地區房地產價值下降。



由於氣候變化導致 傳染病媒介疾病激增

最近一項關於氣候變化與蟲媒傳染病爆發之間關係的科學研究表明，氣候變化將嚴重加劇伊蚊傳播病毒的風險及負擔，包括對全球衛生安全造成威脅的登革熱、基孔肯雅熱及寨卡等疾病。

在下個世紀內，最壞的情況是近10億人可能會首次面臨病毒經媒介傳播的風險，而南亞及其他地區的全年傳播風險可能加大。研究結論表明，減緩氣候變化能把登革熱及基孔肯雅熱預計造成的負擔控制在熱帶地區¹。

¹ Ryan SJ, Carlson CJ, Mordecai EA, Johnson LP (2019)

氣候變化對死亡率及 傷病率的影響

由於氣候變化的影響已在全球許多地區顯現，世界衛生組織 (WHO) 表示，氣候變化可能導致全球過去50年在公共衛生方面取得的進展前功盡棄。這是因為氣候變化影響決定健康問題的社會和環境因素，包括清潔的空氣、安全的飲用水以及充足的食物和有保障的住所。

氣候變化引起的極端天氣事件頻發，可能造成嚴重的基礎設施損壞，並引發更高的死亡率及傷病率。例如，更猛烈及頻繁的降水事件會引發洪水災害，進而增加了暴露於徑流中有毒化學物質、水傳播疾病及生態系統變化的風險，並可能導致人口流離失所。惡劣天氣事件亦導

致直接死亡和傷害，以及壓力、焦慮及其他精神疾病的增加。氣溫上升等更持續的不利氣候變化可能引發熱浪、擾亂糧食系統以及增加食物傳播、水傳播及蟲媒傳染疾病的傳播。

儘管仍難以準確估計對氣候敏感之健康風險的規模及影響，但世界衛生組織預計在2030年至2050年間，氣候變化每年將會導致額外約25萬人死於營養不良、瘧疾、腹瀉及炎熱天氣帶來的壓力。到2030年，與健康相關的直接成本估計為每年20億至40億美元。

世界衛生組織的結論是，從長遠來看，氣候變化對全球數十億人健康的影響取決於目前所採取變革性措施減少排放的程度，以避免突破不可逆轉的臨界點。

108 我們的TCFD報告



透過我們的保險和投資方案，友邦保險協助各社區適應並克服惡劣天氣及氣候相關疾病對健康所帶來的不利影響。我們採取健全的風險緩解措施

及分散風險，配合再保險計劃和廣闊的市場佈局，有助友邦保險分散實體風險，並免受短期氣候變化所帶來的影響。

過渡性氣候相關風險

氣候變化所產生的過渡性風險包括加強規管以及相關的財務規定，如實施碳排放稅、加強披露，以及更為嚴厲的環境風險管控。此等風險對我們及我們所投資公司的業務均產生影響，並可能對投資組合內的公司造成短期影響。



我們的環保產品

我們深知正向的環境管控對創造財務收益的重要性，因此我們為強積金客戶提供兼顧環境評估及財務表現的投資選擇，例如綠色退休基金。

綠色退休基金乃屬聯接基金，旨在為投資者透過多元化股票投資，提供長期資本增值。而所投資的公司的環境評級亦為芸芸考慮因素之一。

110 我們的TCFD報告

風險管理

氣候變化情景以及我們的保險營運

I. 識別及評估氣候風險

友邦保險的風險管治架構建基於「三道防線」的模式之上。此架構在行政管理層（第一道防線）、風險與合規（第二道防線）以及內部審核（第三道防線）職能部門之間明確界定了管理風險的角色及職責。無論由何方負責特定的環境、社會及管治事項，本集團及各業務單位的風險管理團隊秉承互信關係，並與其位於第一道防線的相應夥伴緊密合作，確保能夠預測及管理環境、社會及管治的相關風險。

所有環境、社會及管治的相關風險，無論這些表現為實體、過渡或責任風險，抑或會在短期、中期或長期內發生，它們都受制於友邦保險的風險管理框架中的風險管理流程。

我們的保險業務短期內可能會受到急性的實體和某些責任風險，而長期則可能要面對慢性的實體、過渡性及責任風險。

下文說明典型氣候變化風險對人壽及健康保險公司的影響。

人壽及健康保險公司的典型氣候相關風險

氣候相關風險		風險的常見表現	對保險公司的主要風險
實體	急性	<ul style="list-style-type: none"> 颶風和洪水等極端天氣事件的嚴重程度加劇 	營運風險
	慢性	<ul style="list-style-type: none"> 降水模式的變化及天氣模式的極端變化 平均氣溫上升 海平面上升 	保險風險
過渡性	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 碳定價提高 加強排放報告義務 	投資風險 結構性風險
	市場與技術	<ul style="list-style-type: none"> 以低排放選項替代現有產品及服務 新技術投資失敗 向低排放技術過渡的成本 改變客戶行為 不明朗的市場信號 	商業風險 營運風險
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 消費者偏好的轉變 工業部門的污名化 持分者憂慮加深或負面的持分者反饋 	
責任	訴訟	<ul style="list-style-type: none"> 訴訟風險 	營運風險
	監管執法	<ul style="list-style-type: none"> 對現有產品及服務的強制性監管 強制披露氣候相關資訊 	

本集團的環境、社會及管治團隊與本集團的投資和風險部門合作，討論氣候變化影響。友邦保險亦定期參與業界就環境議題的討論，並且是香港綠色金融協會的成員。

2017年，由英國醫學研究理事會出資進行的研究指出氣候變化所引起的溫度上升對發病率的潛在影響。該研究設定了兩種情景：業務正常營運下的碳排放軌跡，以及遵守《巴黎協定》下的碳排放軌跡。友邦保險持續參考此等研究，希望提高實力來進行有意義的情景分析。為此，我們就此議題積極促進我們與監管機構之間的磋商。

II. 我們投資組合內的氣候影響及策略

與日俱增的過渡性及實體風險有可能影響我們投資組合內的公司。氣候研究指出，假設氣溫升高1.5°C至2°C，即會帶來重大影響。誠如本報告中《可持續發展的投資》章節所述，我們要求對氣候變化以及其他環境、社會及管治因素進行考量，這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，提高對該等風險的意識，鼓勵其透明地解決此類問題，從而為向低碳經濟的過渡提供支持。在邁向低碳轉型及改善氣候的未來路上，我們亦關注我們所營運市場的投資機遇，協助各個社區實現其環境目標。



加強氣候評估

友邦保險已設計專有的環境、社會及管治評級評分卡，並兼顧領先的國際環境、社會及管治評級機構及外部投資經理的評級方法。

此環境、社會及管治評級評分卡透過對所投資公司的環境、社會及管治支柱進行評分，增強我們對所投資公司的環境、社會及管治風險及機遇的評估。

如欲了解更多詳情，請參閱第55頁《可持續發展的投資》章節。

112 我們的TCFD報告

能源及排放

各範圍溫室氣體排放總量（公噸二氧化碳當量）	2021	2020	2019	2018
範圍一	1,322	2,167	3,640	4,149
範圍二	27,968	38,029	45,263	43,016
範圍三	1,336	2,354	10,846	8,596
溫室氣體總排放量	30,626	42,550	59,749	55,761
每位員工的總體溫室氣體排放強度（範圍一、二及三）	1.3	1.8	2.6	2.7

本集團於2021年產生30,626公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生1.3公噸。我們今年的整體足跡有所下降，主要原因是2019冠狀病毒病爆發，辦公室營運減少及商務公幹次數大大降低。

本集團的能源消耗總量為53,378,456千瓦時，相當於每名員工2,226千瓦時。

本報告第19頁指出，友邦保險承諾於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放。隨著我們各業務部門的員工恢復商務公幹及回到辦公室工作，我們會繼續監察和管理溫室氣體排放量。

友邦保險亦將繼續監察我們的環境足跡，並在業務範圍許可的情況下，實施節能措施。

我們營運足跡的最大來源是建築物內的電力使用，在27,968公噸的總範圍二排放中佔了27,966公噸。

其他排放量的來源包括公司用車及商務公幹的排放量。

如需瞭解友邦保險如何計量其投資組合碳排放足跡的詳情，請參閱本報告中的《可持續發展的投資》章節。

經驗證的數據

本報告亦另外列示集團總部，以及友邦保險在新加坡、香港、泰國、中國內地以及馬來西亞營運的碳排放及能源數據。此等數據已由外聘核數師驗證。如需瞭解鑒證工作數據範疇內建築物營運的詳情，請參閱本報告第114頁的《鑒證報告》。

此等市場的經驗證的溫室氣體排放總量（範圍一、二及三）為18,859公噸二氧化碳當量，相當於我們總排放量足跡的62%。

此等市場的經驗證的能源耗用總量為36,850,981千瓦時。

數據計量方法

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

友邦保險在可行情況下使用可取得的第三方數據，如集團總部及友邦保險香港因商務公幹引致的排放量數據由旅行社代理直接提供。在無法取得該

等數據的其他市場，我們則參照英國政府環境、食品及農村事務部（Department for Environment, Food, and Rural Affairs）的排放因子，以碳中和計算器（Carbon Neutral Calculator）計量中短距離航班的排放量。

我們根據國際航空運輸協會建議的實踐，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），友邦保險亦參考了政府間氣候變化專門委員會發佈的《第五份評估報告》。（Fifth Assessment Report）。



114 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」）截至二零二一年十二月三十一日止，由二零二一年一月一日至二零二一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（「二零二一年環境、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，並在貴公司二零二一年環境、社會及管治報告中以作為識別（「經識別的可供持續發展資料」）。

經識別的可供持續發展資料

由二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日的十二個月期間的可識別可供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：直接從使用柴油、汽油、煤氣、天然氣、液化石油氣和飛機燃料產生的排放。

附註2：間接從用電量及煤氣產生的排放。

附註3：因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，排除友邦中國、友邦紐西蘭、友邦菲律賓及友邦印尼。

貴公司的九處地點及相關運作提供了選定量化數據，此九處為截至止，由二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日的十二個月期間經識別可供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，灣仔皇后大道東183號合和中心及北角英皇道625號的物業進行；
- 貴公司於香港的運作，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 Grande)，AIA Tower (1 Robinson Road)，Telepark (5 Tampines Central 6)及1 Finlayson Green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；
- 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；
- 貴公司於紐西蘭的運作，透過位於AIA House (74 Taharoto Road, Smales Farm, Auckland)，AIA Thrive (57 Market Road, Remuera,

Auckland) 及 AIA Christchurch (126 Oxford Terrace, Christchurch) 的物業進行；

- 貴公司於菲律賓的運作，透過位於Philam Life Head Office (16th - 18th Floor Six/NEO Building, 5th Avenue corner 26th Street, Bonifacio Global City, Taguig City 1634)，Philam Life Center Cebu (L1/L2, B16 Cardinal Rosales/Samar Loop/Masbate Rd., Cebu City, Cebu) 及 Philam Life Alabang (Acacia Ave. & Industry St., Madrigal Business Park, Alabang, Muntinlupa City) 的物業進行；及
- 貴公司於印尼的運作，透過位於Jakarta Head Office (Jl. Jend. Sudirman Kav.48A, Jakarta Selatan)，Surabaya AIA Centre (Pakuwon Tower lantai 25, Jl. Embong Malang Surabaya)，及 Tangerang Branch Office (Karawaci Office Park Blok G 30-32, Lippo Karawaci, Tangerang) 的物業進行。

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。

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

我們的鑒證工作僅限於為截至二零二一年十二月三十一日止，由二零二一年一月一日至二零二一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二零二一年環境、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二零二一年環境、社會及管治報告中的關於本報告。

貴公司就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

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

固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的計量和計量技術，或會導致報告結果出現差異，繼而影響與其他機構的可比性。此外，由於未有完備的科學知識可予採用以確定結合不同氣體的排放因數和排放值，因此溫室氣體排放的量化存在固有的不確定性。

我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《國際會計師職業道德守則(包含國際獨立性標準)》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定的。

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

我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序以及我們取得的證據，就經識別的可持續發展資料發表有限保證結論。我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒佈的國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務，以及就溫室氣體排放而言，根據國際鑒證業務準則第3410號溫室氣體排放聲明的鑒證業務的規定執行了有限保證的鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施鑒證工作，以就經識別的可持續發展資料不存在重大錯報取得有限保證。

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

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

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 對負責經識別的可持續發展資料的相關人員進行詢問；
- 已瞭解收集和報告經識別的可持續發展資料的流程；

- 對經識別的可持續發展資料抽樣執行有限的實質性測試，以檢查數據是否已經恰當記錄、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

基於我們執行的程式以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二一年十二月三十一日止，由二零二一年一月一日至二零二一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，二零二二年三月十日

116 監管及強制性披露

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》「不遵守就解釋」條文的要求，以及於2018年發佈的全球報告倡議組織(GRI)標準指引的「核心」選項。該等披露已根據GRI的指引載於以下內容索引，以便檢索本報告中的相應章節。此內容索引及第126頁的補充說明表格涵蓋額外的數據和訊息，當中包括任何在未有在本報告正文部分提及、有關方法論或關鍵績效指標的變化。

本報告亦作為我們2021年的通訊，介紹我們執行聯合國全球契約(UN Global Compact或UNGC)十項規定所取得的進展，詳情已載於以下索引。

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環境、社會及 管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節、頁次及補充資訊
GRI 102-1	-	機構名稱	《關於友邦保險集團》
GRI 102-2	-	活動、品牌、產品及服務	《關於友邦保險集團》
GRI 102-3	-	總部位置	《關於友邦保險集團》
GRI 102-4	-	營運地點	《關於友邦保險集團》
GRI 102-5	-	所有權性質及法律形式	《關於友邦保險集團》
GRI 102-6	-	提供服務的市場	《關於友邦保險集團》
GRI 102-7	-	機構規模	《我們的方針》—「公司概覽」 《員工及文化》—「我們的員工概覽」 有關淨銷售額以及總股本的詳情，請參閱友邦保險截至2021年12月31日的年度業績。
GRI 102-8	KPI B1.1 披露內容102-8	員工及其他工作者資訊	《員工及文化》—「我們的員工概覽」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 102-9	GD B5 KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3 KPI B5.4 披露內容102-9	供應鏈描述	《有效的管治》—「負責任的營運實踐」 《可持續營運》—「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」
GRI 102-10	-	機構及其供應鏈的巨大改變	《我們的方針》 機構及其供應鏈並無巨大改變。

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 102-11	-	有關如何實施防範措施的報告	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」
GRI 102-12	-	外部倡議	《員工及文化》—「支持發展及職業晉升」 《有效的管治》—「推廣環境、社會及管治的最佳實踐」、 「環境、社會及管治評級及獲納入的指數」
GRI 102-13	-	各組織成員資格	《有效的管治》—「推廣環境、社會及管治的最佳實踐」
GRI 102-14	管治架構13 披露內容102-14	高級決策者報告	《集團首席執行官兼總裁報告》
GRI 102-16	-	價值、原則、水準及行為標準	《我們的方針》 《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。
GRI 102-18	-	機構管治架構	《我們的環境、社會及管治方針》 《有效的管治》—「董事會的管治架構」、「環境、社會及管治委員會」 請亦參閱我們領導團隊的資料。
GRI 102-40	整體方針 報告原則14 披露內容102-40	組織互動持分者名單	《我們的方針》—「持分者參與」
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，但我們沒有追蹤受此等協約保障的員工比例。
GRI 102-42	整體方針 報告原則14 披露內容102-42	鑑別及甄選持分者	《我們的方針》—「持分者參與」
GRI 102-43	整體方針 報告原則14 KPI B6.2 披露內容102-43	持分者參與方針	《我們的方針》—「持分者參與」 《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」 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。 我們透過既有的持分者渠道，將反饋意見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。

118 監管及強制性披露

GRI準則披露包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	對照檢索章節、頁次及補充資訊
GRI 102-44	整體方針 報告原則14 KPI B6.2 披露內容102-44	報告持分者提出的重要主題及關注事項	《我們的方針》— 「重要性」
GRI 102-45	報告範圍15 披露內容102-45	合併財務報表中所包含的實體	《我們的方針》— 「公司概覽」 《關於本報告》
GRI 102-46	-	界定報告內容及主題範圍	《我們的方針》— 「重要性」、「關於本報告」
GRI 102-47	報告原則14 披露內容102-47	重大主題清單	《我們的方針》— 「重要性」
GRI 102-48	-	資料重編	
GRI 102-49	報告範圍15 披露內容102-49	報告變化	為了與我們的財務報告保持一致，我們將捐款的定義更改為「慈善捐款」。我們擴大了經驗證的溫室氣體排放數據的範圍，加入另外三個市場的數據，包括新西蘭（不包括租賃的車輛）、印尼和菲律賓。這是由於這些地區的環境、社會及管治監管趨於成熟。
GRI 102-50	-	報告期間	《我們的方針》
GRI 102-51	-	最近報告日期	友邦保險2021年《環境、社會及管治報告》於2021年3月12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	《關於本報告及本報告之反饋意見》
GRI 102-55	-	GRI內容索引	《GRI及香港聯交所指引內容索引》
GRI 102-56	整體方針 披露內容102-56	外部鑒證	《獨立執業會計師的有限保證鑒證報告》

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
管理方針			
GRI 103-1	管治架構13 披露內容103-1	議題重要性及其範圍的闡釋	《我們的方針》
GRI 103-2	管治架構13 披露內容103-2	重大議題管理方針及其組成元素	《我們的方針》
GRI 103-3	管治架構13 披露內容103-3	重大議題管理方針的評估	《我們的方針》
經濟績效			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	KPI B8.2 管治架構13	管理方法及相關政策討論	《有效的管治》 請亦參閱我們領導團隊的進一步詳情。
GRI 201-1	KPI B8.2 披露內容201-1 (a-ii)	產生及分配的直接經濟價值	《健康和保健》—「讓亞洲各社區參與其中」、「改善獲得優質醫療保健的渠道」、「打造更好的綜合健康和保健成果」 《可持續發展的投資》—「加強環境、社會及管治的議合協作」 請亦參閱本集團截至2021年12月31日的年度業績。
GRI 201-2	KPI A4.1 披露內容201-2	氣候變化帶來的財務影響及其他風險與機遇	《我們的TCFD報告》—「策略」、「風險管理」 《可持續營運》—「確保更環保的建築」 《可持續發展的投資》—「加強環境、社會及管治的議合協作」、「增加投資組合中的不可投資與放貸名單」 請亦參閱友邦保險的《氣候變化聲明》。
間接經濟影響			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 203 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管治架構13	管理方法及相關政策討論	《我們的TCFD報告》—「氣候變化風險和影響的管治」 《可持續發展的投資》—「加強環境、社會及管治的溝通協作」
GRI 203-1	KPI B8.1 披露內容203-1 (a)	基礎設施投資與服務支援	《可持續營運》—「確保更環保的建築」 《可持續發展的投資》—「擴大投資組合範圍」
	KPI B8.2 披露內容201-1 (a-ii)	投入主要範疇的資源（如金錢或時間）	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 203-2	披露內容203-1 (a)	重要的間接經濟影響	《健康和保健》—「讓亞洲各社區參與其中」、「改善獲得優質醫療保健的渠道」 《可持續發展的投資》—「計量我們投資組合的碳足跡」

120 監管及強制性披露

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
反貪腐			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B7 披露內容103-2 (c-i)	管理方法及相關政策討論	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」
GRI 205-2	GD B7 KPI B7.3 披露內容205-2	反腐政策的溝通及培訓	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」 《有效的管治》—「董事會的管治架構」 友邦保險的《行為準則》。 作為入職培訓的一部分，本公司向新入職同事提供反腐培訓。另向董事提供與反腐相關的政策。 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。
	KPI B7.2 披露內容102-17 披露內容103-2 披露內容103-3 (a-i)	預防措施和舉報程序，以及如何實施和監督這些措施及程序的描述。	《確保有效的風險管理及負責任的營運實踐》
	GD B7 披露內容419-1	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 披露內容103-2 (c-i)	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重大影響的政策	《可持續營運》—「改善我們的環保績效」 《我們的TCFD報告》
GRI 302-1	KPI A2.1 KPI A2.3 披露內容302-1 披露內容302-3 披露內容302-4	機構內部的能源消耗量 每名全職員工的能源使用密度 減少能耗	《可持續營運》—「改善我們的環保績效」 《我們的TCFD報告》—「考量及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 302-3	KPI A2.1 披露內容302-3	能耗強度	《我們的TCFD報告》—「考量及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《可持續營運》—「改善我們的環保績效」
GRI 302-4	KPI A2.3 披露內容302-4	減少能耗	《我們的TCFD報告》—「考量及目標」 《可持續營運》—「確保更環保的建築」

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 A2 GD A3 GD A4 披露內容103-2 (c-i)	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《我們的TCFD報告》—「考量及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《可持續營運》—「切實可行的方針」
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5 披露內容305-1 披露內容305-2 披露內容305-3 披露內容305-4 披露內容305-5	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) 溫室氣體排放強度 減少溫室氣體排放	《我們的TCFD報告》—「考量及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《可持續營運》—「改善我們的環保績效」
環境管理方案			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3 披露內容306-3 (a)	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》
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4 披露內容306-3 (a)	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》
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6 披露內容103-2 披露內容306-4 披露內容306-5	有害及無害廢物的處理方法, 以及減少產生廢物方案及所取得成果的 描述	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 301-1	KPI A2.5 披露內容301-1	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)	《GRI及香港聯交所指引補充說明》

122 監管及強制性披露

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
環境合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1 披露內容103-2 (c-i)	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《可持續營運》—「改善我們的環保績效」 《我們的TCFD報告》—「考量及目標」
307-1 UNGC 7	GD A1 披露內容307-1	違反環保法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
耗水量			
GRI 303-5	KPI A2.2 披露內容303-5	總耗水量及強度	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 303-1	KPI A2.4 披露內容103-2 披露內容303-1	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成果的描述	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1 披露內容103-2 (c-i)	僱傭相關政策及方法	《員工及文化》—「支持發展及職業晉升」、「加快多元及包容的進展」以及「為全體員工創造工作及獎勵機會」
UNGC 6 GRI 401-1	GD B1 KPI B1.2 披露內容401-1(b)	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 新入職員工及員工流失率	《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《員工及文化》—「加強風險意識」 《員工及文化》
員工健康及安全			
-	GD B2	有關提供安全工作環境的政策及遵守相關法律法規的一般披露資訊	《員工及文化》—「為全體員工創造工作及獎勵機會」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 401-9 GRI 401-10	KPI B2.1 披露內容403-9 披露內容403-10	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》
GRI 103-2, 103-3 (a-i)	KPI B2.3 披露內容103-3 (a-i)	員工健康及安全措施，以及如何執行及監督此等措施的描述	《員工及文化》—「為全體員工創造工作及獎勵機會」

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
培訓及教育			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B3 披露內容103-2 (c-i)	培訓及發展方面的僱傭相關政策及方法	《員工及文化》 — 「支持發展及職業晉升」
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2 披露內容404-1	按性別及員工級別劃分的每名員工平均已完成受訓時數	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 404-3	-	接受定期表現及事業發展評估的員工百分比	《員工及文化》 — 「為全體員工創造工作及獎勵機會」
多元及平等機會			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1 披露內容103-2 (c-i)	包容及反歧視方面的僱傭政策及方法	《員工及文化》 — 「加快多元及包容的進展」
UNGC 6 GRI 102-8	KPI B1.1 披露內容02-8 (a, b and c)	按性別、員工級別、年齡組別及區域劃分的員工總數	《員工及文化》 — 「我們的員工概覽」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI B3.1	按性別及員工級別（例如高級管理人員、中級管理人員）劃分的受訓員工百分比	《員工及文化》 — 「加快多元及包容的進展」
人權			
GRI 103-2 (c-i) GRI 408-1 (c) UNGC 5	GD B4.1 KPI B4.1 披露內容408-1(c)	業務營運應該堅持大力消除童工 審查僱傭慣例以避免童工及強制勞工的措施的描述	《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請參閱友邦保險的《供應商行為準則》。
GRI 103-2 (c-i) GRI 409-1 (c) UNGC 4	GD B44.1 KPI B4.1 披露內容409-1(c)	業務營運應該堅持消除各種形式的強迫及強制勞工 審查僱傭慣例以避免童工及強制勞工的措施的描述	請參閱友邦保險的《供應商行為準則》，此事項或為重大事項。

124 監管及強制性披露

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			
GRI 103-2 (c-i) GRI	GD B8 披露內容 103-2 (c-i)	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	《我們的方針》 — 「我們的環境、社會及管治策略涵蓋的重要議題」 《健康和保健》 — 「讓亞洲各社區參與其中」
GRI 203-1(a) UNGC 1	GD B8 KPI B8.1 披露內容203-1 (a)	回饋社區的主要範疇	《我們的方針》 — 「我們的環境、社會及管治策略涵蓋的重要議題」、 「重要性」 《健康和保健》 — 「讓亞洲各社區參與其中」
GRI 201-1(a-ii)	KPI B8.2 披露內容201-1 (a-ii)	投入主要範疇的資源	《我們的方針》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI FS14	-	改善弱勢社群接觸金融服務渠道的舉措	《我們的方針》 《健康和保健》 — 「讓亞洲各社區參與其中」
社會經濟合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD A1, A2, A3 GD B14, B2, B41 GD A1, A2, A3 披露內容419-1	所有社會及環境範疇內的合規政策，包括人力資源	《有效的管治》 — 「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」 《員工及文化》 — 「加強風險意識」
GRI 419-1	GD B4, B2, B1 GD A1, A2, A3 披露內容419-1	針對違反社會及經濟範疇法律法規的巨額罰款及非經濟制裁	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
-	KPI B7.1	於報告期內對發行者或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	《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
產品責任			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	-	根據受益人類型提高理財知識的舉措	《健康和保健》—「讓亞洲各社區參與其中」
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 103-2 (c-i) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 416-3 GRI 418-1 GRI 419-1	GD B6 披露內容103-2 (c-i)	所提供產品和服務的健康安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關政策及更改方法	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」 《員工及文化》—「加強風險意識」 請亦參閱友邦保險的《行為準則》。 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
	KPI B6.2 披露內容102-43 披露內容102-44	收到的與產品和服務相關的投訴數量以及處理方式	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」
GRI FS10, FS11		友邦保險投資組合中在環境或社會問題上與友邦保險有所互動公司的佔比及數量 受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	《可持續發展的投資》—「加強環境、社會及管治的議合協作」 請亦參閱友邦保險的《負責任的投資方法》。
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	《可持續營運》—「確保更環保的建築」
資料保護及私隱			
GRI 103-2 GRI 103-3 (a-i)	KPI B6.5 披露內容103-2 披露內容103-3 (a-i)	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的描述	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」
	KPI B6.3	與遵守和保護知識產權有關的慣例的描述。	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」
GRI 418-1	KPI B6.5 披露內容418-1	有關客戶私隱被侵犯及客戶資料損失的主要投訴	《有效的管治》—「確保有效的風險管理及負責任的營運實踐」

126 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作出補充說明。以下表格提供的資料乃截至2021年12月31日止之12個月期間。

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
一般披露			
能源			
GRI 302-1 302-3 302-4	KPI A2.1 KPI A3.1	機構內部的能源消耗量 每名全職員工的能源使用密度	<ul style="list-style-type: none"> • 友邦保險直接能源消耗量：5,467,590千瓦時 • 友邦保險間接能源消耗量：47,910,866千瓦時 • 友邦保險能源使用總量：53,378,456千瓦時 • 每名員工能源使用密度：2,226千瓦時 • 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓直接能源消耗量：4,570,574千瓦時 ✓ • 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓間接能源消耗量：32,280,407千瓦時 ✓ • 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓能源使用總量：36,850,981千瓦時 ✓

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
排放			
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GDA1 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） 溫室氣體排放強度 減少溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 友邦保險作為金融機構，氮氧化物及硫氧化物等空氣排放甚微/與之無關。 本集團範圍一排放總量：1,322公噸二氧化碳當量 本集團範圍二排放總量：27,968公噸二氧化碳當量 本集團業務部門範圍三排放總量：1,336公噸二氧化碳當量。友邦保險將逐步擴大數據範圍。 本集團排放總量：30,626公噸二氧化碳當量 每名員工排放總量：1.3公噸二氧化碳當量 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓範圍一排放總量：1,088公噸二氧化碳當量 ✓ 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓範圍二排放總量：17,556公噸二氧化碳當量 ✓ 集團總部、香港、新加坡、泰國及馬來西亞範圍三排放總量：215公噸二氧化碳當量 ✓ 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國、馬來西亞、新西蘭、印尼及菲律賓經驗證排放總量：18,859公噸二氧化碳當量 ✓

128 監管及強制性披露

GRI準則披露包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
環境管理方案			
GRI 306-3 (a)	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）	作為一間人壽保險公司，我們的保單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。
GRI 306-3 (a)	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紙張等辦公用品，目前沒有產生重大影響。友邦保險未來將會考量衡量我們廢物產生足跡的需要。
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	有害及無害廢物的處理方法，以及減少產生廢物方案及所取得成果的描述	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重要性的認識。 作為一間人壽保險公司，有害廢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及無害廢物的原因。
GRI 303-5	KPI A2.2	總耗水量及強度	2021年，根據12個業務部門的報告，友邦保險耗水總量為180,312公噸，每名員工耗水11.5公噸。 友邦保險無法呈報與其他租客共用水錶的建築的用水情況，或已包含在總租金成本內的用水情況。
GRI 302-1	KPI A2.3	減少能耗	友邦保險溫室氣體減排目標已包含改善能源使用效益，因此沒有為能源使用效益設定特定目標。
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 303-1	KPI A2.4	就取得適合的用水資源是否存在任何問題，以及用水效益目標設定和為實現這些目標所採取的措施的描述	作為一間人壽保險公司，用水或用水效益事宜並非友邦保險的重大事項。
GRI 301-1	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）	作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
遵守環境、社會及管治規定			
GRI 307-1 UNGC 2 UNGC 7	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律法規而導致的巨額罰款總額，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、產品責任及反貪污。 於報告期內對發行者或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	本報告期內並無因違反法律法規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近適用或正在制訂的法律法規對我們的業務產生顯著影響。 報告期內無審結的訴訟案件。
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	針對工作時數及休息時間的僱傭相關政策及方法	工作時數由友邦保險的各個業務部門決定，並參考了我們營運所在司法管轄區當地的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如本報告《員工及文化》章節中所述，友邦保險亦於特選業務部門提供彈性工作選擇。
人權			
GRI 408 GRI 409 UNGC 5	B4 B4.1 B4.2	防止童工及強迫勞工的政策 發現問題時消除有關情況的具體行動描述	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。 在我們的投資組合中，包括人權在內的環境、社會及管治考量因素已透過內部管治框架嵌入我們的投資流程。 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。 如欲了解進一步詳情，請參閱我們的《供應商行為準則》。

130 監管及強制性披露

GRI準則披露包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
員工健康及安全			
GRI 403-9 GRI 403-10	KPI B2.1	工作相關死亡人數及死亡率	此等披露對於人壽和健康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日常造成身體損害的高危活動的影響。 請參閱本報告的《員工及文化》章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
	KPI B2.2	工傷誤工天數	我們的員工通常並不受可能造成身體損害，以及喪失工作日的高危活動的影響。此等情況對於人壽和健康保險公司的營運並不常見。 請參閱本報告的《員工及文化》章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
供應鏈管理			
GRI 102-9	KPI B5.2	有關聯繫供應商的守則、落實有關守則的供應商數目，以及如何執行及監督相關情況的描述	友邦保險在可能的情況下監察及與供應商溝通，並進行風險評估，當中包括訊息安全風險。
GRI 102-9	KPI B5.3	有關在供應鏈中識別環境及社會風險慣例，以及如何執行及監督相關情況的描述	供應鏈管理與監控系統以及《供應商行為準則》（概述了識別環境和社會風險的監察和審查過程）載於《有效的管治》—「負責任的營運實踐」當中。
GRI 103-2	KPI B5.4	有關當甄選供應商時用於推廣環保產品及服務的慣例，以及如何執行及監督相關情況的描述	本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。 根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商登記期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款條件內加入特定的環境、社會及管治規定。 為了監察供應商的表現，友邦保險有權在其認為合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
多元及平等機會			
GRI 102 GRI 405	KPI B1.1	總勞動力的員工級別	請參閱下列按員工級別劃分的明細： 全職：98.9%；兼職：1.1%
GRI 401	KPI B1.2	按地域劃分的員工流失率	按當地市場劃分的員工流失率屬敏感資料，因此不予提供。
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工級別劃分的每名員工平均已完成受訓時數	平時受訓時數：17.1小時 按性別劃分 女性：16.8小時 男性：17.4小時 按員工級別劃分 初級員工：15.1小時 中級管理人員：20.1小時 高級領導：33.5小時
產品責任			
-	KPI B6.1	因安全及健康原因而回收已售或發貨商品佔整體總數百分比	由於我們的產品屬無形狀態，此披露並不適用且並無產品回收程序。
-	KPI B6.4	品質保證流程及回收程序的描述	基於我們的業務本質，回收程序及品質保證流程並不適用。
本地社區			
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2 披露內容201-1 (a-ii)	投入主要範疇的資源	2021年，我們的慈善捐款超過900萬美元。此外，我們員工的義務工作時間超過6,500小時。

132 關於本報告

本報告概述了本集團於2021年的環境、社會及管治表現，以及關鍵的可持續發展里程碑。此外，我們亦詳細分享了以目標為導向的五大環境、社會及管治支柱策略，當中概述了我們在營運過程中處理重大的環境、社會及管治問題的方針以及表現上的改進。

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

我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險有責任對所有持分者保持透明度和負責，其中包括報告我們如何在社區中發揮作用、應對可持續發展挑戰，以及在各市場中產生持久而有意義的影響。如第12頁所述，我們的關鍵持分者包括我們的客戶、員工和代理、政府和監管機構、投資者以及社區。

本報告根據全球報告倡議組織 (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。本報告內容符合香港聯交所證券上市規則有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」條文的要求。

友邦保險作為聯合國全球契約的簽署方，亦報告我們就聯合國全球契約十項原則 (UN Global Compact Ten Principles) 取得的工作進展。我們亦包含了針對「氣候相關財務信息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures或TCFD) 的報告。

此外，本報告致力於處理持分者的反饋意見，包括主要環境、社會及管治評級機構及指數的披露要求。

而且我們的環境、社會及管治策略還符合於2015年制定的一系列聯合國可持續發展目標。這些目標是「人類和地球和平與繁榮的藍圖」¹。與可持續發展目標的聯繫概述於報告內第16頁及17頁的表格內。友邦保險在實現這些環境、社會及管治目標時裨益頗多，並且惠及我們的客戶、員工、股東和我們所服務的社區。

報告內容範圍

本報告提供的資料涵蓋了我們2021年集團層面及區內不同的業務活動。在可能的情况下，我們還包括歷史數據，以說明我們在一段時間內的表現。

為了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以及我們對擁有24.99%股權的中郵保險的投資的數據。

本報告結尾備有全球報告倡議組織索引、聯合國全球契約以及香港聯交所環境、社會及管治內容索引，方便閣下檢索我們報告的資訊。友邦保險不遺餘力確保本報告中英文版本的內容相符。如有不符，應以英文版本為準。

本公司董事會於2022年3月10日審核並批准本報告。

與我們環境、社會及管治表現相關的其他資訊，包括財務數據及企業管治事務，可以參閱我們的2021年年報。

衡量我們的進展

2021年，我們在五大環境、社會及管治支柱策略下設定在關鍵領域的目標，以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測試，以識別我們與市場和同行之間的差距，並為擴大行動和聚焦的決策提供依據。這有助於我們識別可再多做一步的支柱以及環境、社會及管治領域。

如果我們在這些領域取得進展，我們將再接再厲，維持環境、社會及管治評級和指數的高分數，並改善披露和表現狀況。我們已在第16頁及17頁概述2021年的相關目標及取得的進展。此外，本報告還在每個策略性支柱章節深入闡述各支柱的內容，並且全面回顧我們在2021年取得的進展。

這種報告方式使我們能與監管發展保持同步，確保我們穩健有效的管治框架符合監管規定。採取積極主動的報告方式，亦為我們提供了機會，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，以加速整個行業和我們所營運的社區的積極變化。

¹ 聯合國 (2015年)

本報告之反饋意見

感謝閣下對我們環境、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
香港灣仔皇后大道東183號
合和中心5301-5303室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES