



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

AIA 2023年 環境、社會及管治報告

維持健康、 長久、 好生活

更健康的地球，更健康的社區



維持健康、長久、好生活

協助大眾實踐「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，亦是我們工作的基礎。

我們致力透過維持健康、長久、好生活實現目標，務求為所有持份分者創造價值，同時將環境、社會及管治理念融入業務，讓我們能夠與時並進。

友邦保險是泛亞地區最大的人壽及健康保險集團，亦為主要的資產持有人及投資者，我們明白積極轉型能為亞洲創建更健康、更具可持續性的未來。

有見及此，我們已採取多項行動，並於 2023 年環境、社會及管治報告闡述當中詳情。



目錄

引言

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

我們的環境、社會及管治方針

友邦保險的環境、社會及管治方針	15
持份者參與其中	17
內部參與及外部宣傳	19
重要性：專注持份者的重要事項	23
我們的重大議題	24
我們的環境、社會及管治策略	25

4 健康和保健

4 健康和保健支柱	
7 策略優先任務概要及進展	
9	

13 可持續投資

可持續投資支柱	
策略優先任務概要及進展	

15

17 可持續營運

我們的可持續營運支柱	
策略優先任務概要及進展	

24

25

27 員工及文化

27 我們的員工及文化支柱	38
28 策略優先任務概要及進展	39

30 有效的管治

30 有效的管治支柱	42
31 策略優先任務概要及進展	43

35 附錄及本報告之反饋意見

35 獨立執業會計師的有限保證鑒證報告	45
36 監管及強制性披露	47
環境、社會和管治數據補充冊	65
關於本報告	80

2023 年環境、社會及管治亮點

氣候行動

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

友邦保險發佈了**第一份氣候轉型計劃**

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

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

可持續營運

100% 新建建築及翻新建築獲得綠色認證

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

91% 索賠以電子方式提交

健康和保健

賠付總額為 **210億美元**，較去年同期增加 20 億美元*

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

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

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

員工及文化

第二年 榮獲蓋洛普傑出工作場所獎

41.6% 的高級管理層為女性

連續第七年位列蓋洛普金融服務及保險業員工參與度基準的**首四分位數**

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

可持續投資

根據內部 ESG 評級計分卡維持一般帳戶投資的 **100%** 覆蓋率

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

投資於綠色、社會和可持續發展債券的規模達 **63億美元**

有效的管治

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

所有集團董事會成員為獨立非執行董事除集團首席執行官兼總裁以外*

獲MSCI**環境、社會及管治評級**評為「**AA**」級

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

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

2023 年環境、社會及管治亮點

主要的環境、社會及管治會員資格及所支持的承諾



獲得的當地獎項及認可

友邦保險泰國

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

友邦保險柬埔寨

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

友邦保險斯里蘭卡

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

友邦保險馬來西亞

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

友邦保險印尼

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

友邦保險香港

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

友邦保險台灣

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

友邦保險越南

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

友邦保險新加坡

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

友邦保險新西蘭

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



引言

2023 年環境、社會及管治亮點

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

圖片由左上以順時針方向依序排列：

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

FROM AMBITION TO ACTION: FAST-TRACKING DECARBONISATION THROUGH SETTING CREDIBLE SCIENCE-BASED TARGETS

5 December, 15:00-15:40 GMT+4
Singapore Pavilion

Luiz Amaral, CEO, Science Based Targets initiative (SBTi)

Mitch New, Group General Counsel, AIA

Amita Chaudhury, Group Head of Sustainability, AIA Group

BLUE ZONE
HOLDERS ONLY



關於友邦保險集團

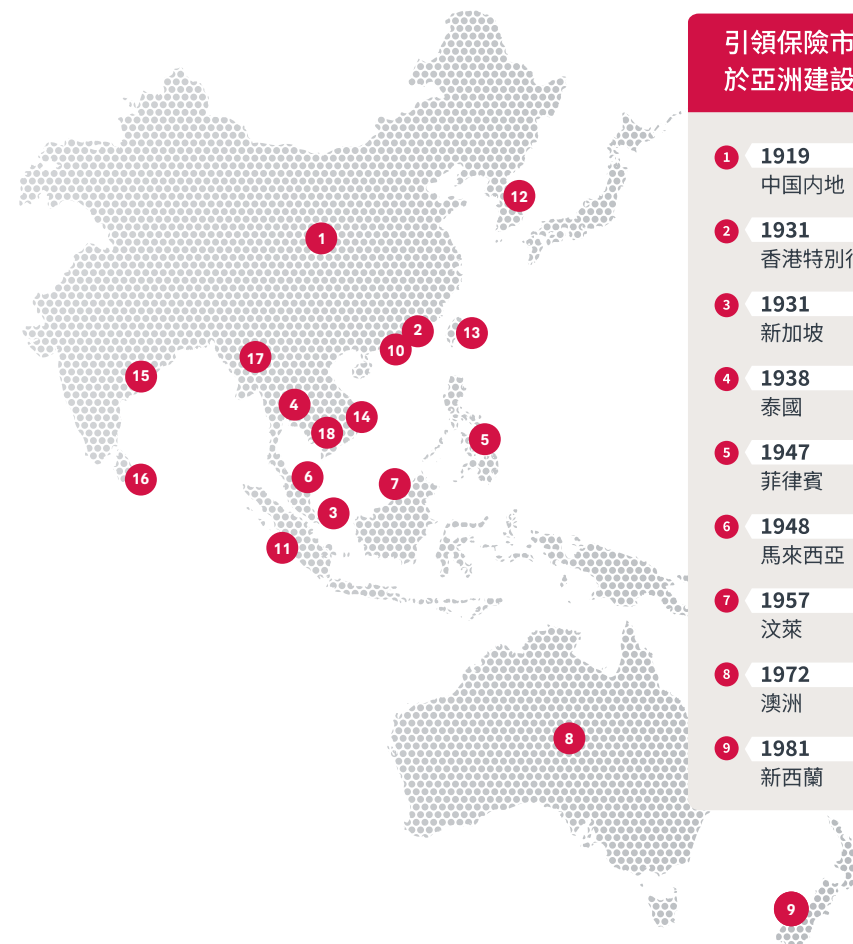
友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「友邦保險集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團。

我們的業務覆蓋 18 個市場，幾乎在我們所有的市場都擁有全資的分公司及附屬公司，以及印度合資公司的 49% 權益。

友邦保險今日的業務成就可追溯至 1919 年逾一個世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2023 年 12 月 31 日，集團總資產值為 2,860 億美元。

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

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



引領保險市場， 於亞洲建設更健康社區

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

主席報告

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

謝仕榮
獨立非執行主席

主席報告

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

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

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

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

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

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

謝仕榮

獨立非執行主席

集團首席執行官兼總裁報告

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

李源祥

集團首席執行官兼總裁



集團首席執行官兼總裁報告

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

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

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

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

五大策略支柱的顯著進展

健康和保健

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

可持續投資

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

可持續營運

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

員工及文化

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

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

有效的管治

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

集團首席執行官兼總裁報告

展望未來

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

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

李源祥

集團首席執行官兼總裁

2023 年里程碑：氣候行動

作為泛亞地區最大的人壽和健康保險公司，我們致力為區內創造可持續的未來。



科學基礎減量目標獲驗證



推出氣候轉型計劃

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

我們的氣候行動

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

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

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

我們的科學基礎減量目標和氣候承諾

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

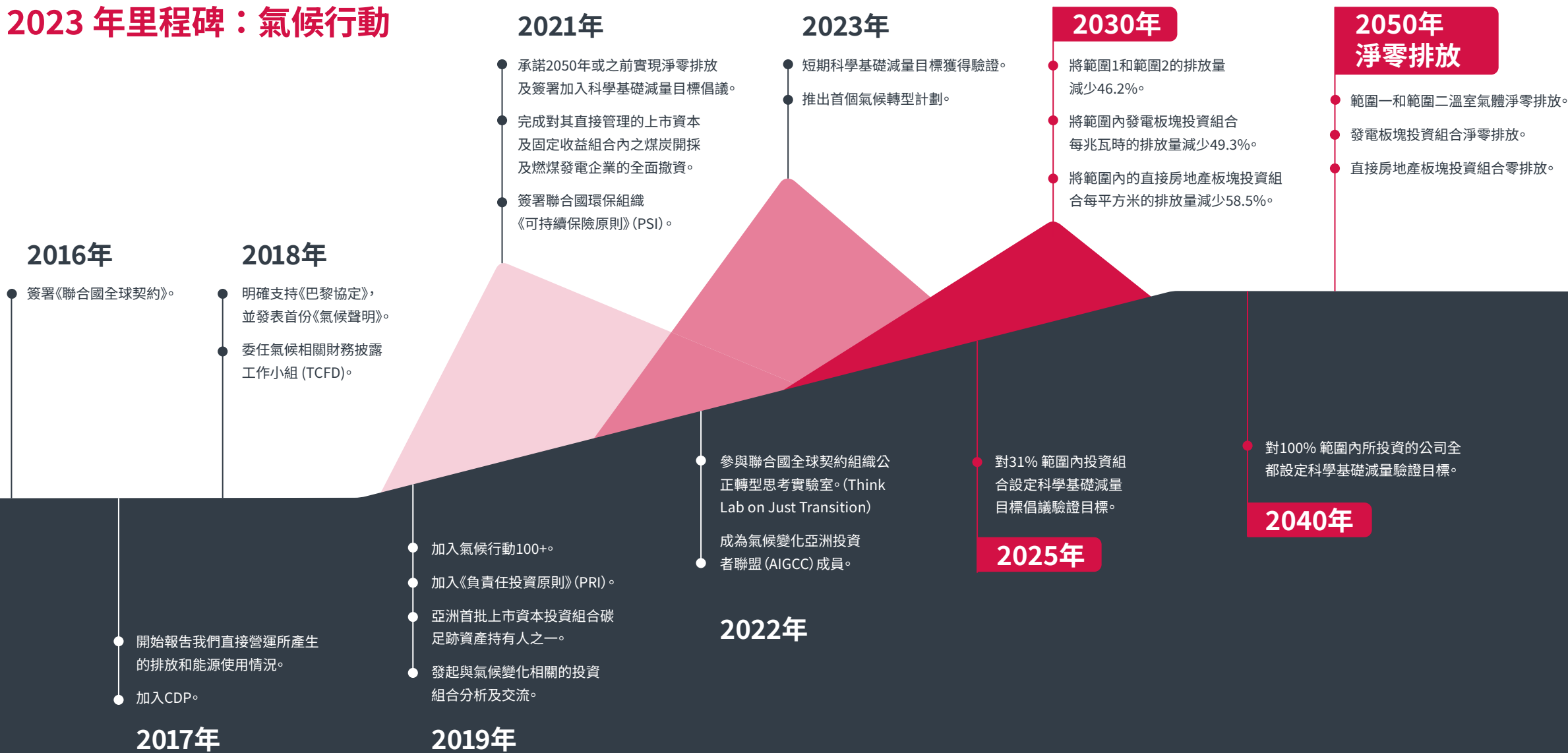
詳情請參閱本報告之「氣候轉型計劃」。

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

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

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

2023 年里程碑：氣候行動



友邦保險的環境、社會及管治方針

“



聶鳴川 (Mitch New)
集團法律總顧問及環境、社會及管治委員會主席

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

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

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

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

我們的管治框架

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

董事會

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

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

環境、社會及管治委員會

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

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

- 集團法律總顧問（主席）
- 集團首席財務總監
- 集團首席風險管理總監
- 集團首席投資總監
- 集團首席人力資源總監
- 集團首席市場總監
- 集團可持續發展主管

環境、社會及管治委員會的核心目標包括：

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

友邦保險的環境、社會及管治方針

氣候及淨零督導委員會

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

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

集團環境、社會及管治職能

由集團可持續發展主管領導，與集團的其他職能合作，負責：

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

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

業務單位環境、社會及管治代表

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

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

將環境、社會及管治納入高層的薪酬

友邦保險採取負責任的薪酬措施，以吸引、激勵及挽留集團各級員工。在作出健全的風險管理平衡後，我們的薪酬計劃旨在為所有員工提供具競爭力和公平的回報，而不論其性別、種族、年齡、殘疾程度或其他與表現無關的因素。我們的薪酬架構包括獎勵措施，旨在鼓勵高層及員工實現重要的短期及長期目標，並符合包括長期股東在內的主要持份者的利益。

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

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

友邦保險的表現及獎勵方針支持我們實現業務策略，當中包括基於本集團的資本狀況及長期表現，獎勵達成策略目標的員工，同時不會引致他們進行過度冒險或違反適用法律、指引或法規的行為。我們透過薪酬政策，為薪酬及風險管理框架進行妥善的管治、設計、實施及監察，從而達到上述目標。在本集團認為必要及合適的情況下，有關框架適用於整個集團，並在各個業務單位貫徹實施，不過須受當地規則及法規所約束。

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



持份者參與其中

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

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

不同持份者群體也為我們提供了成長和創新的機遇。

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

主要持份者群體	為何互動	如何進行互動	探討議題
 客戶	傾聽客戶的反饋意見非常關鍵，有助我們持續改善產品、服務、營運及產品。	<ul style="list-style-type: none"> 定期的客戶聯絡點和反饋渠道： <ul style="list-style-type: none"> - 客戶關係問卷調查 (CRS) - 實時客戶問卷調查 (RCS) 消費者信心研究所採用的研究工具包括宏觀及消費者趨勢研究、深入訪談及定量線上調查。 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶體驗過程 客戶體驗 全面的健康與保健 財務健康 保健需求 退休生活與願景 消費者對環境、社會及管治議題的態度
 員工及代理	員工是我們實現業績和可持續增長的根本。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以確定正確的行動，營造互動、共融的工作場所。	<ul style="list-style-type: none"> 員工參與度調查 員工大會及由高層領導的其他論壇 員工網絡、專題小組及其他論壇 會議、培訓及人才發展計劃 表現評估及員工輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 友邦保險的文化、員工參與及體驗 員工健康 多元化及共融 員工培訓、事業發展規劃及專業成長。

持份者參與其中

主要持份者群體	為何互動	如何進行互動	探討議題
 政府及監管機構	我們與業務所在市場由政府機構及監管機構緊密合作，以完善可持續發展的業務實踐，並且透過宣傳及合作推動改變。	<ul style="list-style-type: none">與監管機構、政府及機構進行定期討論為機構提供建議、分享見解及提供領導意見，以支持個別機構於社群進行的工作積極參與地方、地區及國際行業論壇獲得多個標準諮詢委員會的會員資格	<ul style="list-style-type: none">邁向低碳經濟的監管發展提倡將環境、社會及管治融入財務報告遵守相關法律及規例
 投資者	我們注重加強投資者的信任，並定期與投資者溝通我們的環境、社會及管治策略和進展。公司與投資界間的雙向溝通能讓分析師作出有關友邦保險的明智決策。	<ul style="list-style-type: none">股東週年大會盈利業績及分析師簡報投資者路演評級及獲納入指數，包括 Institutional Shareholder Services (ISS)、穆迪、CSA、MSCI、Sustainalytics、CDP 及 BGEI投資者大會、會議、電話通話及通訊接收建議或反饋的渠道環境、社會及管治重要性問卷調查	<ul style="list-style-type: none">氣候變化可持續投資指標及目標策略風險管理企業管治多元及共融
 社群	由於我們的業務遍佈亞洲，影響廣泛我們與社群和大眾溝通互動，共同推動積極變革。	<ul style="list-style-type: none">作為「AIA One Billion」計劃的一部分，我們積極進行溝通互動，包括友邦保險健康校園計劃、AIA Voices 及當地的企業社會責任措施公司網站及其他通訊在公司場所進行面對面互動及舉辦活動行業機構會議及其他論壇持續於社交媒體進行互動	<ul style="list-style-type: none">身體健康心理健康環境健康及財務共融

內部參與及外部宣傳

“



Amita Chaudhury
集團可持續發展主管

我們希望鼓勵持份者與我們攜手努力，共同為下一代創造更健康的地球及社群。”

讓員工參與其中

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

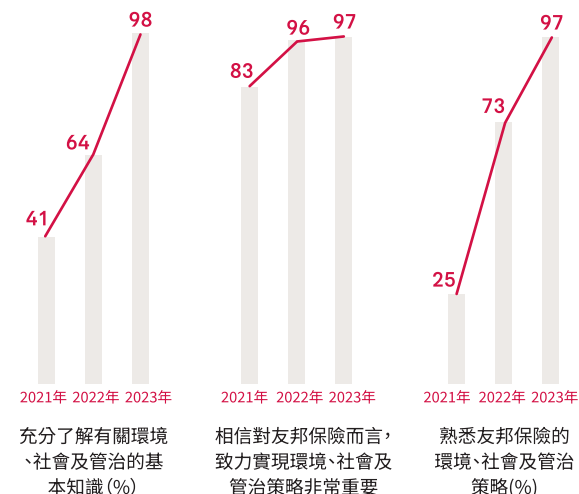
在我們於 2023 年進行的第三次《環境、社會及管治脈動調查》中，友邦保險的員工表示非常支持我們的環境、社會及管治工作。調查顯示，我們員工的環境、社會及管治意識有所提升，並支持友邦保險實現環境、社會及管治目標。另外，員工對我們在健康與保健、可持續投資及可持續營運策略支柱方面取得的進展表示非常滿意。90%的參與員工更表示，我們的環境、社會及管治承諾令他們為能在友邦保險工作而感到自豪。

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

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

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

我們的環境、社會及管治互動工作讓員工對友邦保險感到更加自豪



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

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

內部參與及外部宣傳

為全球共同邁向攝氏 1.5 度未來而努力

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

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

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

- 於第 28 屆聯合國氣候變化大會中，友邦保險在新加坡館主辦了「為抵禦氣候變化及可持續發展目標進行影響力投資」的小組討論。演講者來自淡馬錫控股、Leapfrog Investments，以及我們集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)。在會議上，友邦保險分享了有關影響力投資的經驗，並就私營金融行業在應對亞太地區的重大環境和社會挑戰，以及如何把握機遇進行討論。
- 於 12 月 3 日的第 28 屆聯合國氣候變化大會中，聶鳴川先生於聯合國全球契約的「關懷氣候」高級會議上，向 50 多名不同行業的首席執行官級別代表發表了講話。會議討論了氣候變化的深遠影響，以及私營行業有迫切需要採取公正、共融且有科學根據的行動。在談論「加速公正的能源淨零轉型」主題時，聶鳴川先生分享了友邦保險在 2021 年從煤炭開採及燃煤發電的企業全面撤資，以及繼續致力於 2050 年或之前實現淨零排放。
- Amita Chaudhury 女士也在第 28 屆聯合國氣候變化大會上聯合國全球契約組織的小組「不讓任何人落後：協助供應鏈實現公正轉型」(Leaving No One Behind: Empowering the Supply Chain for a Just Transition) 中發表演講。會議召集了商界領袖，討論企業如何透過公正轉型提升供應鏈的可持續性及韌力；討論內容包括增強風險管理能力、淨零排放承諾以及獲取融資和創新的渠道。
- 作為亞洲企業代表之一，友邦保險積極協助科學基礎減量目標倡議金融淨零專家諮詢小組。友邦保險為金融業的發展提供指引。
- 作為亞洲投資者氣候變化聯盟的成員，我們繼續推動亞太地區的氣候友善政策和可持續投資。
- 友邦保險是國泰航空可持續航空燃油計劃的創始夥伴和參與者，倡導為應對氣候變化進行跨行業投資。此舉將引領香港及其他地區的航空業轉型至再生能源。
- Chaudhury 女士參加了有關氣候變化的播客「憤怒+樂觀」(Outrage + Optimism)。這一期節目名為「生命線與最後期限：科學基礎政策的必要性」(Lifelines vs Deadlines: The Need for Science Based Policy)，探討了我們轉型至淨零排放的重大潛在障礙，以及強力的政府政策對於有效轉型的重要性。
- 我們與當地市場的政府合作，加深了解氣候相關的挑戰及機遇。我們是馬來西亞的氣候變遷聯合委員會 (JC3) 的董事會成員，該委員會是一個監管行業平台，旨在透過合作行動，加強馬來西亞金融業適應氣候變化的能力。友邦保險新加坡也加入了由新加坡金融管理局召集的綠色金融業工作小組，並積極參與倡議和諮詢。



內部參與及外部宣傳

透過環境、社會及管治領袖會議促進合作

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

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

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

與當地監管機構合作，採取真正的氣候行動

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

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

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

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

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

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



內部參與及外部宣傳

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



K. Siriporn Phuttharak

友邦保險泰國最大代理辦公室的執行區域總監

與我們的代理互動

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

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

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



Sonya Likhtman

FOS,
Federated Hermes

與我們的投資者互動

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

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

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



Lia Merdekawaty

友邦保險印尼企業傳訊主管

與我們的客戶互動

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

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

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

合作制定我們的淨零排放目標及氣候轉型計劃

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

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

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

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

重要性：專注持份者的重要事項

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

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

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

穩健的重要性評估方法

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

我們的重要性評估包括以下步驟：



我們的重大議題

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

重大議題



環境責任及氣候行動



健康、保健及財務共融



可持續投資



人力資本



企業管治

其他重大議題



風險管理



資料私隱及
網絡安全



社區參與
及投資



多元、平等
及共融



商業道德



產品及服務的
數碼化與創新



負責任的市場
營銷及銷售實踐



我們的環境、社會及管治策略

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

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

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



我們的環境、社會及管治策略

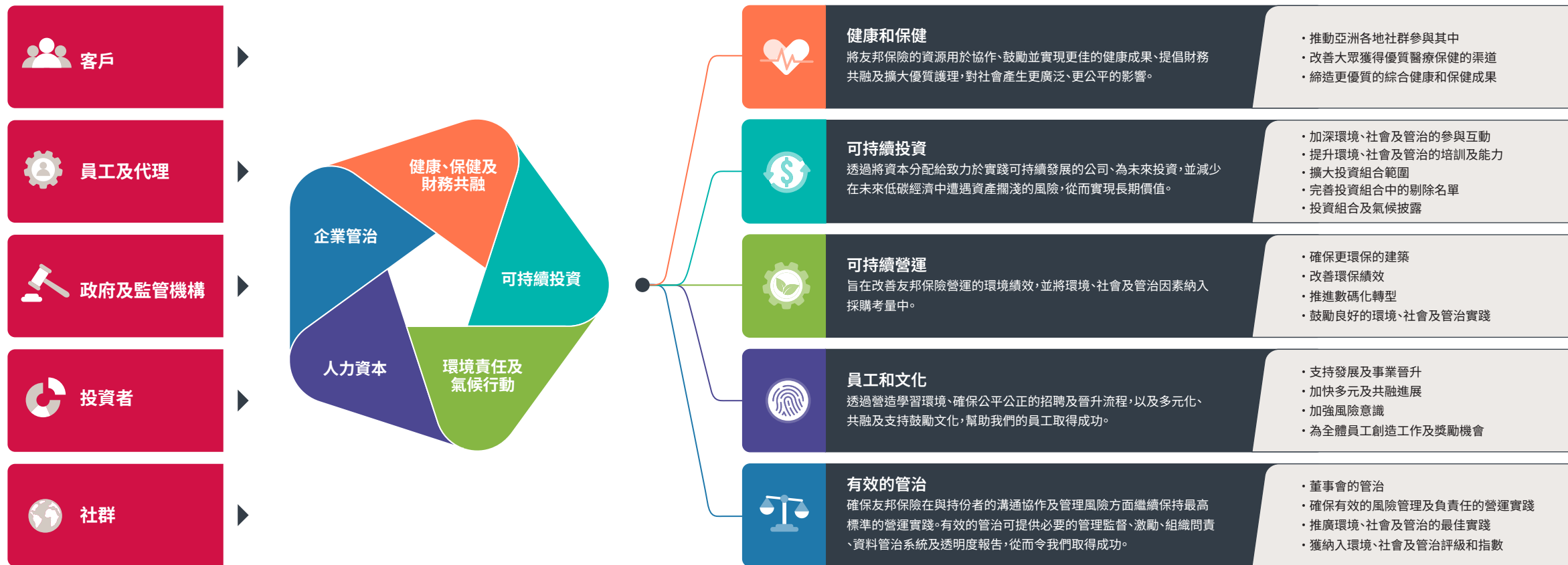
我們將重要的議題融入我們的營運中。下表展示了我們的經營理念以及各種重要的議題融入我們的 ESG 策略的五大支柱。將 ESG 議題納入執行管理目標可促進我們 ESG 實務中的更大責任。

我們的持份者

重大議題

我們的環境、社會及管治策略

策略優先任務



健康和保健支柱

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

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

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

“



施斌陞 (Stuart Spencer)

集團首席市場總監

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

“



羅志強醫生

集團首席醫療保健總監

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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與其中，改善大眾身心健康和環境健康，同時提倡財務共融

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



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

2. 改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道

「AIA Vitality」和友邦保險

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

遠程醫療

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

個人療程管理

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

區域醫療通行證

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



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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

3. 締造更優質的綜合健康和保健成果

在友邦領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶

根據已呈報數據的「AIA Vitality 健康程式」會員已呈報的數據：

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

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



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

可持續投資支柱

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

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

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



康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)

集團首席投資總監

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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年的進展

1. 加深環境、社會及管治的互動

加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的互動。

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



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

2. 提升環境、社會及管治的培訓及能力

透過專門的培訓計劃，提升投資分析員的知識和能力。

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



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 6 頁

3. 擴大投資組合範圍

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

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



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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年的進展

4. 完善投資組合中的剔除名單

完善投資組合中的剔除名單以確保長期投資成果。

- 作為淨零排放承諾的一環，我們重申對所投資公司參與的重視。
- 決定了新加入至剔除名單的行業目前不會在投資策略中佔有重大比重。
- 在一般賬戶投資組合內，煙草、集束彈藥、煤炭開採和燃煤發電仍被剔除在外。



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 9 頁

5. 投資組合及氣候披露

繼續報告年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。

- 制定及驗證三個短期科學基礎減量目標倡議目標：發電投資組合的行業減排方針 (SDA)、直接房地產投資組合的行業減排方針及所有其他行業的行業投資組合覆蓋方針。
- 截至 2023 年 12 月 31 日，與一般賬戶投資組合有關的融資排放總量為 830 萬噸二氧化碳當量
- 截至 2023 年 12 月 31 日，與一般賬戶投資組合有關的上市股票組合的加權平均碳強度 (Weighted Average Carbon Intensity 或 WACI)：每 100 萬美元收入產生 206 噸二氧化碳當量



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續投資分節報告第 10-11 頁

策略優先任務概要及進展

淨零排放承諾

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

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

更新負責任投資披露

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



積極參與亞洲的監管及行業環境、社會及管治發展

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

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

加強影響力投資能力

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

如欲了解更多資訊，請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續投資。

策略優先任務概要及進展

建設我們的 ESG 投資能力

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

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

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

友邦保險的可持續投資支柱一覽



超過 **650+**
位投資專業人士



負責監管逾 **4,200** 萬張
個人保單



14 支當地投資團隊
深耕亞洲市場



為亞洲保單持有
人提供理財服務逾
100 年



截至2023年12月31日，
總投資資產為
2,863 億美元



首間 總部設於香港，
並以資產持有人身份成為聯
合國《負責任投資原則》簽署
成員的公司。

我們的可持續營運支柱

工作環境、營運和價值鏈的可持續發展有助增強企業的韌性。

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

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



Biswa Misra

集團首席技術及壽險營運總監

數碼化能夠令友邦保險能夠增強客戶體驗，並同時減少業務對環境產生的影響。

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 確保更環保的建築

確保所有新建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準

- 所有新建築及翻新建築均獲得綠色認證
- 17 座建築獲綠建認證



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

2. 改善環保表現

減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物

- 我們的短期排放目標獲科學基礎減量目標計劃的驗證，並推出氣候轉型計劃



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年可持續營運分節報告第 6 頁

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

3. 推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少用紙

- 94%的購買、服務及理賠交易以數碼方式遞交
- 91%的理賠申請以電子方式遞交
- 與保單持有人的溝通有 96%透過數碼渠道進行
- 節省 244 份紙本表格
- 在集團範圍內，我們節省了 1,548 噸（相當於超過 3.09 億張）紙張



如需了解更多詳情，請參閱我們的 **2023 年可持續營運分節報告第 7 頁**

4. 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現

- 《供應商行為準則》收錄環境、社會及管治原則，並適用於所有供應商
- 逾 63%的第一級供應商於全球認可的供應商評級機構獲評估為所有公司當中位列首十五百分



如需了解更多詳情，請參閱我們的 **2023 年可持續營運分節報告第 8 頁**

我們的員工及文化支柱

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

營造企業文化、培育領袖及提升員工能力，乃至支援和培育人才，從而使每一位員工盡展潛能，是友邦保險在企業及人才方面的主要優先任務。集團的企業及人才策略能讓我們吸引、留住和培育優秀人才，使友邦保險成為各個業務市場的首選僱主。

讓我們卓爾不群的文化

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

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」的營運理念。」憑藉我們一直以來秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質，我們將不斷成就更遠大目標。

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

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

“



洪碧珊

集團首席人力資源總監

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

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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展

- 推出「LIFT」（學習、整合、專注、豐盛）及「ESG 入門」學習計劃以發展全新實力
- 每名員工的培訓時數為 26.5 小時（目標：每名員工的培訓時數於 2023 年年底之前達到 24 小時）
- 連續七年位列蓋洛普（Gallup）全球金融服務及保險業員工參與度基準的首四分位數，參與率達 98%
- 榮獲多個員工參與度及員工獎項，包括連續第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎（Gallup Exceptional Workplace Award）



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

2. 加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化。

- 57.1%的員工為女性（目標：性別平衡團隊）
- 41.6%的高級領袖為女性（目標：40%的高級領袖為女性）
- 逾 40%的領袖培訓課程參與者為女性（目標：於 2026 年年底前達到 45%）
- 友邦保險涵蓋超過 75 個國家的員工
- 為全體管理層員工推出多元及共融培訓



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 9 頁

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

3. 加強風險意識

貫徹道德決策文化及強勁的風險管理

- 每年 100% 員工確認履行友邦保險集團的《行為準則》（目標：100%）



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 10 頁

4. 為全體員工創造學習及獎勵機會

確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程

- 在我們的所有市場推出友邦保險員工健康計劃
- 推出 Me@AIA，一項定制的計劃
- 在十月舉辦第二個集團心理健康計劃

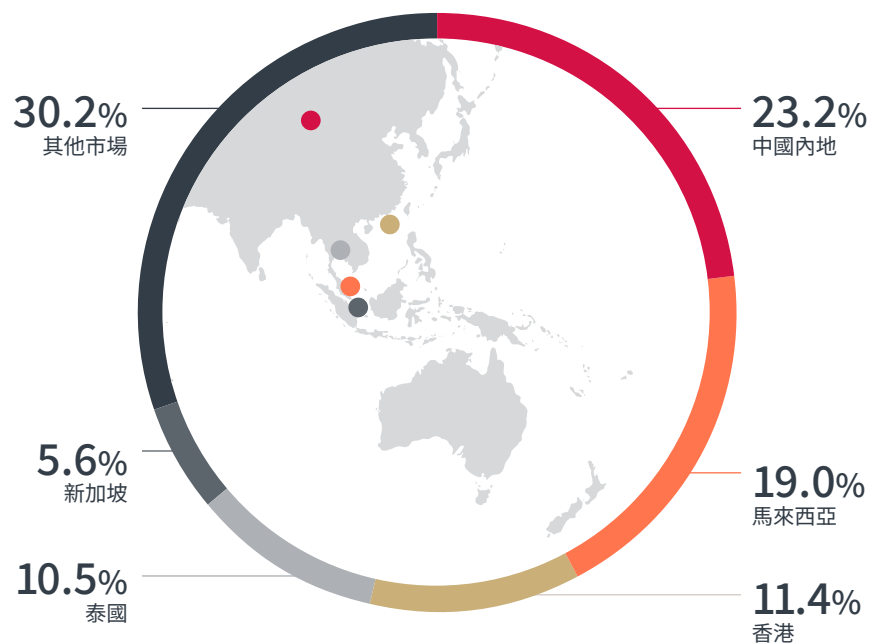


如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年員工及文化分節報告第 11-12 頁

策略優先任務概要及進展

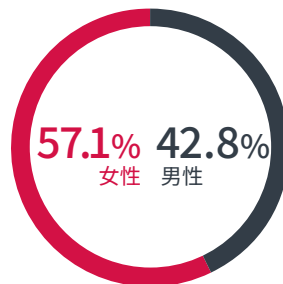
員工概覽

按市場劃分的員工結構概覽*

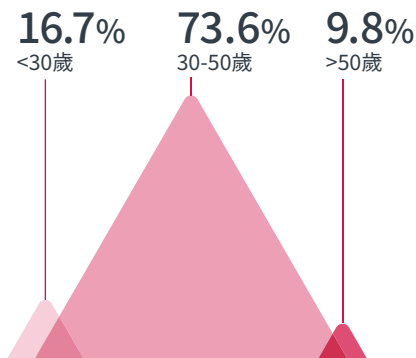


*香港的数据包括集團總部的員工。
中國內地及馬來西亞的数据包括共享服務中心的員工。

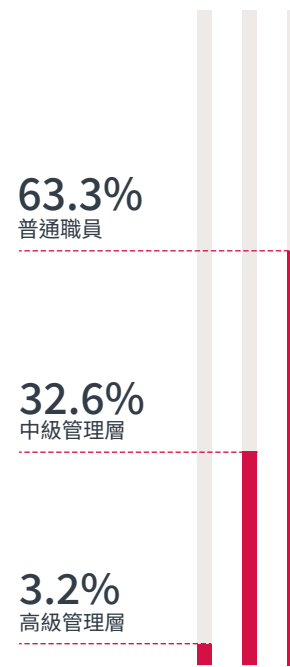
按性別劃分的員工結構概覽



按年齡劃分的員工結構概覽

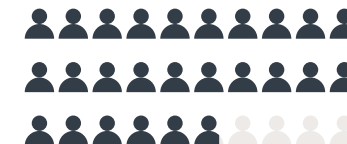


按職級劃分的員工結構概覽*



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

員工*



25,927 名

*截至2023年12月31日，友邦保險共有25,927名員工，包括全職和兼職僱員以及定期僱員合同，不含實習生、集團代理人、MediCard 菲律賓公司 (MediCard) 的員工，放大健康亞洲私人有限公司 有限公司 (放大健康)，我們的合資企業塔塔友邦人壽和我們的聯營公司中國郵政生活。所有數字均與員工人數有關本報告不包括 AIA 收購的 MediCard 2022 年，目前正在融入業務，並且增強健康。包括 Medicaid 和 Amplify Health，AIA 共有 27,320 名員工。

平均年齡為

38.1 歲

國籍

> 75 個

有效的管治支柱

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

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

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



聶鳴川 (Mitch New)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席

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



Jayne Plunkett
集團首席風險管理總監

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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

1. 董事會管治

透過多元化、高質素的董事會，提高商業誠信及推動合理決策

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



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

2. 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇

- 在企業風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險及其他重大風險



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

策略優先任務概要及進展



策略優先任務

2023 年進展

3. 推廣環境、社會及管治的最佳實踐

帶領區內各界推廣環境、社會及管治的最佳實踐

- 繼續與合作夥伴和聯盟合作，包括參加聯合國全球契約的“公正轉型思考實驗室”，並成為亞洲氣候變遷投資者集團 (AIGCC) 的成員



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 11-12 頁

4. 納入環境、社會及管治評級和指數

確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位

- 獲得 Sustainalytics 環境、社會及管治地區及行業卓越表現評級
- 連續三年獲 MSCI 評為 AA 級
- 繼續被納入恒指低碳指數及恒指 ESG 增強指數



如需了解更多詳情，請參閱我們的 2023 年具有有效的管治分節報告第 13-15 頁

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

致友邦保險控股有限公司董事會



我們已對友邦保險控股有限公司(「貴公司」)截至二零二三年十二月三十一日止,由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間的環境、社會及管治報告(「二零二三年環境、社會及管治報告」)中以下選定的可持續發展資料執行了有限保證的鑒證工作,並在貴公司二零二三年環境、社會及管治報告中以✓作為識別(「經識別的持續發展資料」)。

經識別的持續發展資料

由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間的經識別的持續發展資料概述如下:

- 用電量 (間接能源耗量)
- 使用化石燃料及天然氣的能源消耗 (直接能源耗量)
- 總能源消耗
- 溫室氣體排放量 (範圍 1) (附註 1)
- 溫室氣體排放量 (範圍 2) (附註 2)
- 溫室氣體排放量 (範圍 3) (附註 3)
- 溫室氣體排放總量 (範圍 1、2、3)
- 於業務中節省紙張量 (附註 4)
- 耗水量及強度 (附註 5)
- 女性員工及高級領袖數量及百分比 (附註 5)
- 員工數量 – 按市場、性別、年齡組別及員工結構 (附註 5)
- 員工流失率 – 按市場、性別及年齡組別 (附註 5)
- 平均員工培訓時長 – 按性別、年齡組別及員工結構 (附註 5)

- 附註 1: 直接從使用柴油、汽油、煤氣、天然氣、液化石油氣和飛機燃料產生的排放。
- 附註 2: 間接從用電量和煤氣產生的排放。
- 附註 3: 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量,包括友邦保險集團總部、友邦保險澳洲、汶萊、柬埔寨、香港、印尼、南韓、澳門、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、台灣和越南。
- 附註 4: 可持續發展數據包括集團在全球的十四個市場,它們是澳洲、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、馬來西亞、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。
- 附註 5: 可持續發展數據包括集團在全球的十七個市場,它們是澳洲、汶萊、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、澳門特別行政區、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。

貴公司的十八處地點及相關運作提供了選定量化能源消耗及溫室氣體排放數據,排除了貴公司保險代理活動的相關數據,此十八處為截至,由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間經識別可持續發展資料所收錄僅有的地點,彼等分別為:

- 貴公司於香港特別行政區集團總部的運作,透過位於中環干諾道中 1 號友邦金融中心,灣仔皇后大道東 183 號合和中心及北角 Foyer 英皇道 625 號的物業進行;

- 貴公司於香港特別行政區的運作,透過位於鰂魚涌英皇道 734 號友邦香港大樓,鰂魚涌英皇道 683 號嘉里大廈及九龍東太子道東 712 號友邦九龍金融中心的物業進行;
- 貴公司於新加坡的運作,透過位於 AIA Alexandra (371 Alexandra Road), AIA Tampines (3 Tampines Grande) 及 AIA Tower (1 Robinson Road)的物業進行;
- 貴公司於馬來西亞的運作,透過位於 AIA Menara (99, Jalan Ampang, 50450, Kuala Lumpur) 及 AIA Wisma (89, Jalan Ampang, Kuala Lumpur) 的物業進行;
- 貴公司於中國內地的運作,透過位於佛山南海區桂城街 89 區友邦金融中心及 AIA Building (上海市黃浦區中山東一路 17 號)的物業進行;
- 貴公司於泰國的運作,透過位於 AIA Thailand Tower 1&2 (181 Surawong Road, Bangkok) 的物業進行;
- 貴公司於新西蘭的運作,透過位於 AIA House (74 Taharoto Road, Smales Farm, Auckland), AIA Thrive (57 Market Road, Remuera, Auckland) 及 AIA Christchurch (126 Oxford Terrace, Christchurch) 的物業進行;
- 貴公司於菲律賓的運作,透過位於 Philam Life Head Salcedo (Lot 7, Block 3, 126 L.P. Leviste & San Agustin Streets, Salcedo Village, Makati City, Metro Manila), Philam Life Center Cebu (L1/L2, B16 Cardinal Rosales/Samar Loop/Masbate Rd., Cebu City, Cebu) 及 Philam Life Alabang (Acacia Ave. & Industry St., Madrigal Business Park, Alabang, Muntinlupa City) 的物業進行;

- 貴公司於印尼的運作,透過位於 Lippo Plaza Medan (Jl. Imam Bonjol No.6 Medan Lt. 8, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20111), Pakuwon Tower (Pakuwon Tower lantai 25, Jl. Embong Malang Surabaya), 及 AIA Central (Ind) (Jl. Jend. Sudirman Kav. 48A Jakarta Selatan 12930) 的物業進行;
- 貴公司於澳洲的運作,透過位於 4 Dawn Fraser Avenue (4 Dawn Fraser Avenue, Sydney Olympic Park, NSW) 的物業進行;
- 貴公司於南韓的運作,透過位於 AIA Tower, Seoul, Korea (216 Sunhwa-dong, Jung-gu, Seoul) 的物業進行;
- 貴公司於汶萊的運作,透過位於 Pavo Point - 5th Floor (5th Floor, Pavo Point, Simpang 37, Jalan Kianggeh, Kampung Kianggeh, BA1211, Negara Brunei Darussalam) 的物業進行;
- 貴公司於柬埔寨的運作,透過位於 GIA Tower 30 and 31th Floor (Phnom Penh, Cambodia)的物業進行;
- 貴公司於澳門的運作,透過位於澳門商業大馬路 251A-301 號友邦廣場的物業進行;
- 貴公司於緬甸的運作,透過位於 Junction City Office Tower (23rd Floor, Bogyoke Aung San Road) 的物業進行;
- 貴公司於斯里蘭卡的運作,透過位於 AIA Tower Sri Lanka (No 92, Dharmapala Mw, Colombo 07) 的物業進行;
- 貴公司於台灣的運作,透過位於國泰敦南商業大樓(台北市大安區敦化南路二段 333 號 17 樓)的物業進行;及

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

- 貴公司於越南的運作，透過位於 SGC (F14 & F15 Saigon Center tower 2 - 67 Le Loi Street, Dist. 1) 的物業進行。

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

我們的鑒證工作僅限於截至二零二三年十二月三十一日止，由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間的資料，與前期間有關的資料及於二零二三年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

標準

貴公司編制經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零二三年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」。

貴公司就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

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

固有限制

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

我們的獨立性和質量控制

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

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

我們的責任

我們的責任是根據我們所執行的程序以及我們取得的證據，就經識別的可持續發展資料發表有限保證結論。

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)*歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務*，以及就溫室氣體排放而言，根據國際鑒證業務準則第 3410 號*溫室氣體排放聲明的鑒證業務*的規定執行了有限保證的鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施鑒證工作，以就經識別的可持續發展資料不存在重大錯報取得有限保證。

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

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

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

- 對負責經識別的可持續發展資料的相關人員進行詢問；
- 已了解收集和報告經識別的可持續發展資料的流程；
- 對經識別的可持續發展資料抽樣執行有限的實質性測試，以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；及
- 考慮經識別的可持續發展資料的披露和列報。

於有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。因此，我們不會就貴公司的經識別的可持續發展資料是否存在所有重大方面按照標準編制，發表合理保證意見。

有限保證結論

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二三年十二月三十一日止，由二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日的十二個月期間年度的經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照「標準」編制。

本報告乃為貴公司董事會而編制並僅供其使用，除此之外不得用作任何其他用途。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港, 二零二四年三月十三日

監管及強制性披露

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

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

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

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

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
整體方針	GRI 2-29	組織互動持分者名單	我們的環境、社會及管治方針 – 讓我們的持分者參與其中
報告原則 14		鑒別及甄選持分者	我們的環境、社會及管治方針 – 讓我們的持分者參與其中
		持分者參與方針	我們的環境、社會及管治方針 – 讓我們的持分者參與其中
			<p>友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式</p> <p>本集團的環境、社會及管治委員會每年舉行四次會議，商討持分者的反饋意見，包括釐訂重大的環境、社會及管治議題。我們透過既有的持分者渠道，向本集團的環境、社會及管治委員會呈報反饋意見，且不受報告準備流程限制。</p>
	-	報告持分者提出的重要議題及關注事項	我們的環境、社會及管治方針 – 重要性：專注於重要事項
	GRI 3-2	重大議題清單	我們的環境、社會及管治方針 – 重要性：專注於重要事項
報告範圍 15	GRI 2-2	合併財務報表中所包含的實體	關於友邦保險集團
			關於本報告
-		報告變化	友邦保險 ESG 報告的範圍與前一年相比沒有變化。
外部鑒證	GRI 2-5	外部鑒證	獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A1.5	GRI 305-5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	<p>2023 年里程碑：氣候行動</p> <p>更多資訊也可參考友邦保險的氣候轉型計劃和友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 指標和目標。</p>
KPI A1.6	GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	<p>有害廢棄物與友邦保險並無關聯。我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。今年是我們披露無害廢棄物的基準年度，因此尚未設定目標。然而，我們透過設立告示及內部傳訊，繼續宣揚減少廢棄物的重要性。</p> <p>請參閱我們的環境、社會和管治數據補充冊。</p>
層面 A2：資源使用 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	<p>請參閱友邦保險的環境政策和友邦保險的供應商行為準則。</p> <p>其他資訊還可參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運。</p>
KPI A2.1	GRI 302-1 GRI 302-3	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A2.2	GRI 303-5	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A2.3	GRI 302-4	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	<p>友邦保險的溫室氣體減排目標已包含改善能源使用效益，因此我們並沒有為能源使用效益設下特定目標。鑒於我們的淨零承諾，提升能源效益是實現科學基礎減量目標的一大要素。雖然我們並沒有為能源使用效益設下特定目標，但我們正在制訂能源使用效益計劃。</p> <p>其他資訊也可參考友邦保險的氣候轉型計劃和友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 策略、指標和目標。</p>
KPI A2.4	GRI 3-3	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，作為一間人壽保險公司，用水及用水效益對友邦保險並非重大議題。
KPI A2.5	GRI 301-1	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。
層面 A3：環境及天然資源 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	請參閱我們的 友邦保險的環境政策 和 友邦保險供應商行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 。
KPI A3.1		描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	<p>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運</p> <p>其他資訊還可參閱友邦保險的氣候轉型計劃和友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 我們的氣候變化策略</p>
層面 A4：氣候變化 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2023 分節報告：我們的TCFD 報告 – 我們的氣候變化策略

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B1.2	GRI 401-1	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	<p>環境、社會和管治數據補充冊</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 – 支持發展及事業晉升</p> <p>由於員工流失率屬敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工流失的絕對總數來披露此信息。</p>
層面 B2：健康與安全 一般披露		有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策	<p>友邦保險的行為準則</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運</p>
KPI B2.1	GRI 403-9	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	<p>此披露對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。我們的員工於日常工作中，通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。請參閱本報告的友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。</p>
KPI B2.2		因工傷損失工作日數	<p>我們的員工通常不受可能造成身體損害，以及喪失工作日數的高危活動的影響。此數據對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。請參閱本報告的友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。</p>

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考

GRI 準則披露 (包括 UNGC)

披露內容

對照檢索章節及補充資料

KPI B5.3

描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法

作為供應商登記流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦開始使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，評估供應商的社會及環境表現。如欲了解更多詳情，請參閱[友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐](#)。

KPI B5.4

描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法

雖然我們鼓勵供應商在 ESG 相關方面表現更好，但我們目前不監控環保產品和服務的促銷情況。集團的內部環境程序為永續採購提供指導。

根據[友邦保險供應商行為準則](#)，友邦保險有權在供應商登記期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款條件內加入特定的環境、社會及管治規定。

為了監察供應商的表現，友邦保險有權在其認為合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。

[友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐](#)惟我們目前並無監察環保產品及服務的推廣。

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B7.3	GRI 205-2	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	<p>所有員工必須接受反腐敗培訓。請參閱友邦保險 2023 分節報告: 有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式。</p> <p>作為入職培訓的一部分，本公司向新入職同事提供反貪腐培訓。另外，本公司亦向董事提供與反貪腐相關的政策。請亦參閱友邦保險的行為準則。</p>
本地社區			
層面 B8：社區投資 一般披露	GRI 3-3	社區參與政策，以瞭解發行人營運所在社區需求，並確保其業務活動會考慮社區利益	<p>我們的環境、社會及管治方針 - 讓我們的持分者參與其中</p> <p>請參閱我們的友邦保險 2023 分節報告：健康和保健- 讓亞洲各社區參與其中。</p>
KPI B8.1	UNGC 1 GRI 203-1 (a)	回饋社區的主要範疇	<p>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 – 確保更環保的建築</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：可持續投資 – 擴大投資組合範圍</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：健康和保健 – 讓亞洲各社區參與其中</p> <p>請參閱我們的友邦保險的負責任的投資政策和友邦保險的環境政策。</p>
KPI B8.2	GRI 201-1 (ai)	在主要範疇所動用的資源	環境、社會和管治數據補充冊

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

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

監管及強制性披露

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-23	價值、原則、水準及行為標準	<p>友邦保險的環境、社會及管治方針</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 確保有效的風險管理及負責任的營運方式</p> <p>友邦保險行為準則</p>
	GRI 2-9	機構管治架構	<p>友邦保險的環境、社會及管治方針</p> <p>友邦保險 2023 分節報告：有效的管治 – 董事會的管治</p> <p>另請參閱有關的更多詳細信息 友邦保險的領導團隊。</p>
	GRI 2-30 UNGC 3	集體談判協約	工會遍佈於友邦保險的多個業務部門，但我們並無追蹤受此等協約保障的員工比例。
	GRI 3-1	界定報告內容及議題範圍	重要性：專注於持份者的重要事項
	GRI 2-4	資料重編	不適用
	GRI 3-2	與上一報告期間相比重大主題清單的變化	與去年相比，實質主題沒有改變。
	GRI 2-3	報告期間	環境、社會和管治數據補充冊
	-	最近報告日期	友邦保險 2022 年《環境、社會及管治報告》於 2023 年 3 月 10 日發佈。

監管及強制性披露

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息	
			2022 年	2023 年
減少能耗		<p>2022 年</p> <p>友邦保險的碳排放目標已包含能源效益之改善，因此我們並沒有為能源效益設下特定目標。</p> <p>鑒於我們的淨零承諾，提升能源效益是實現 SBTi 目標的一大要素。雖然我們並沒有為能源效益設下特定目標，但我們正在制訂能源效益計劃。</p>	<p>2023 年</p> <p>友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。</p> <p>然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範疇一和範疇二的排放量減少 46.2%。</p> <p>由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司(ESCOs)進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。</p>	
GRI 3-3 GRI 303-1	KPI A2.4	<i>用水效益目標</i>	<p>2022 年</p> <p>就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，作為一間人壽保險公司，用水及用水效益對友邦保險並非重大議題。</p>	<p>2023 年</p> <p>就取得適用水源或用水，友邦保險並無存在任何重大問題。此外，作為一間人壽保險公司，用水及用水效益對友邦保險並非重大議題。</p>
GRI 301-1	KPI A2.5	<i>包裝材料</i>	<p>2022 年</p> <p>作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。</p>	<p>2023 年</p> <p>作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。</p>

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
遵守環境、社會及管治規定			
UNGC 2 UNGC 7	GD A1 GD B1 GD B2 GD B4 GD B6 GD B7 KPI B7.1	2022 年	2023 年
因違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法例及規例而導致的巨額罰款貨幣價值，以及非經濟制裁的總次數；該等主題包括排放、僱傭、健康及安全、勞工標準、產品責任及反貪腐。		本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。
於報告期內，對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目，以及訴訟結果。		報告期內並無審結的訴訟案件。	報告期內並無審結的訴訟案件。
就業			
GRI 3-3	GD B1	針對工作時數及休息時間的僱傭相關政策及方法	工作時數由友邦保險的業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。 誠如 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化章節 所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
勞工			
GRI 408 GRI 409 UNGC 5	B4 B4.1 B4.2	防止童工及強制勞工的政策 描述發現違規情況時進行解決所採取的步驟	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息		
員工健康及安全					
GRI 403-9 GRI 403-10	KPI B2.1	<i>因工死亡的人數及比率</i>			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="950 595 1676 651">2022 年</th> <th data-bbox="1689 595 2428 651">2023 年</th> </tr> </thead> </table>	2022 年	2023 年	
2022 年	2023 年				
		<p>此披露對於人壽和健康保險公司營運關係不大。我們的員工於日常工作中，通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。請參閱本報告之員工及文化章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>	<p>作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。</p> <p>請參閱 友邦保險 2023 分節報告：員工及文化章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>		
-	KPI B2.2	<i>因工傷損失工作日數</i>			
因工傷損失工作日數	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="670 923 1676 979">2022 年</th> <th data-bbox="1689 923 2428 979">2023 年</th> </tr> </thead> </table>		2022 年	2023 年	
2022 年	2023 年				
		<p>我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司營運關係不大。</p> <p>請參閱本報告之《可持續營運》章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>	<p>我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司營運關係不大。</p> <p>請參閱 友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節，了解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>		

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息									
GRI 3-3	KPI B5.4	<p>雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於本報告之《可持續營運》—「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」章節內所述），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。</p> <p>本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。</p> <p>為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。</p>	<p>雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」節），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。</p> <p>本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。</p> <p>為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。</p>									
多元及平等機會												
GRI 405	KPI B1.1	<p><i>員工僱傭總類別</i></p> <table border="1" data-bbox="945 961 1663 1150"> <thead> <tr> <th></th> <th data-bbox="945 961 1166 1025">2022 年</th> <th data-bbox="1179 961 1663 1025">2023 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="945 1032 1166 1089">全職</td> <td data-bbox="945 1032 1166 1089">98.9%</td> <td data-bbox="1179 1032 1663 1089">99.1%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="945 1096 1166 1150">兼職</td> <td data-bbox="945 1096 1166 1150">1.1%</td> <td data-bbox="1179 1096 1663 1150">0.9%</td> </tr> </tbody> </table>		2022 年	2023 年	全職	98.9%	99.1%	兼職	1.1%	0.9%	
	2022 年	2023 年										
全職	98.9%	99.1%										
兼職	1.1%	0.9%										
GRI 401	KPI B1.2											
按地域劃分的員工流失率		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。	由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。✓									
UNGC 6	KPI B3.1	按性別及員工類別受訓的員工百分比。										

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

環境、社會和管治數據補充冊

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

關於本報告

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

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

我們的環境、社會及管治報告方針

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

本報告根據 2022 年 6 月 30 日發布之全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative 或 GRI) 標準，並參考香港聯合交易所有限公司 (「香港聯交所」) 證券上市規則附錄 C2 所載的《環境、社會及管治報告指引》而編製。本報告內容符合香港聯交所證券上市規則有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」條文之要求。

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

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

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

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

報告內容範圍

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

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

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

本公司董事會於 2024 年 3 月 13 日審核並批准本報告。

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

衡量我們的進展

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

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

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

關於本報告

經驗證的數據

為了確保數據及相關流程的可靠性，包括排放數據在內的可持續發展資料，皆由友邦保險的外部核數師（「羅兵咸永道」）審閱及驗證。我們將繼續把更多地點包含到驗證範圍內。於本報告期間，經驗證的地點包括友邦保險集團總部、澳洲、汶萊、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、澳門特別行政區、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。請參閱第 45 頁的獨立執業會計師的有限保證鑒證報告，以進一步的細分我們在該資料範圍內的建築物。

數據計量方法

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

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

健康和保健





目錄

健康和保健 3

健康和保健支柱 3

策略優先任務詳情 4

推動亞洲各地社群參與其中 4

改善獲得優質醫療保健的渠道 11

締造更優質的綜合健康和保健成果 15

提倡健康和保健的實例 17

提倡健康和保健的實例 17

健康和保健支柱

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

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

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

“

**施斌陞 (Stuart Spencer)**

集團首席市場總監

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

“

**羅志強醫生**

集團首席醫療保健總監

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

推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與，改善大眾的身心健康和環境健康，同時提倡財務共融

友邦保險透過全體員工、代理網絡、大使及合作夥伴，協助個人和企業客戶提升其健康和保健。我們與亞洲各地社群內數以百萬計的大眾互動，改善他們的身心 and 環境健康，同時提倡財務共融。

友邦保險推出的「AIA One Billion」計劃積極推動各地市場參與。集團層面的三個主要計劃為我們實現此宏大願景作出極大貢獻。友邦保險推出的「AIA 健康校園」計劃鼓勵亞洲的兒童養成更健康的生活習慣。此外，我們與托定威熱刺足球會建立合作夥伴關係，宣傳體育能協助大眾活得更健康。透過我們的思想領袖平台「AIA Voices」，我們和創新者及專家分享在身心、環境及財務健康方面的見解，為大眾提供資訊及靈感，實踐「健康、長久、好生活」。

「AIA One Billion」計劃

我們已制定宏大願景：在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。為此，我們正亞洲推動社會參與，興起浪潮，將影響層面擴大至遠超我們現有客戶以外更多的人群。

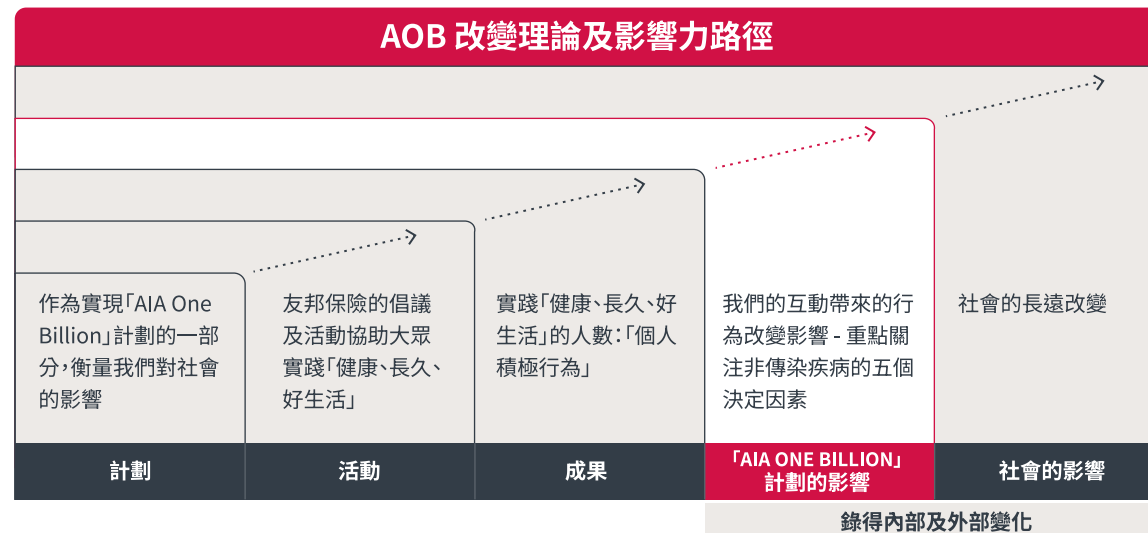
「AIA One Billion」計劃是一個連繫和啟發亞洲各地大眾的過程，透過一系列互動交流，可以成為一個改變既有行為的強大推動力。

作為「AIA One Billion」計劃的一部分，我們透過影響力量度框架，來衡量行為的改變及對社會的影響，從而衡量我們產生的影響力。作為方針的一部分，我們建立了「AOB 改變理論及影響力路徑」，來了解行動的預計成果及對社會的影響，確保我們對影響力有清晰定義及了解其衡量方式。

我們採用了一系列研究方法來衡量參與「健康、長久、好生活」計劃的整體影響。我們於各個市場進行友邦保險品牌影響力監察 (AIA Brand Power Monitor) 消費者研究，盡可能了解友邦保險為社會帶來的改變。另外，我們亦透過活動後調查，對例如香港「AIA Vitality Hub」課程等特定的面對面活動，進行有關行為改變的研究。這項研究衡量參與我們的計劃對對健康和保健看法的影響，以及對健康生活行為改變指標的影響，從而提升身心、環境及財務健康。

友邦保險品牌影響力監察¹顯示，參與友邦保險的計劃促成了健康生活的行為改變。2023 7 月到 12 月，在亞洲各地有 45% 受訪者表示，受到友邦保險計劃啟發而作出健康生活的改變，從而提升了目前的身心、財務或環境健康。

透過一系列度身訂造的研究方法，我們將會繼續衡量我們的計劃對大眾生活及社會的影響，並隨著我們邁向「AIA One Billion」願景來慶祝大眾的個人成就。



1 品牌影響力監察是 Kantar 對我們 14 個市場進行的調查研究，每季的受訪者超過 5,400 人（一般消費者）。
 2 我們將參與一詞界定為個人的積極行動。受訪者會回答有否瀏覽友邦保險的網站、與友邦保險的代理會面，或參與我們的推廣計劃或活動。

推動亞洲各地社群參與其中

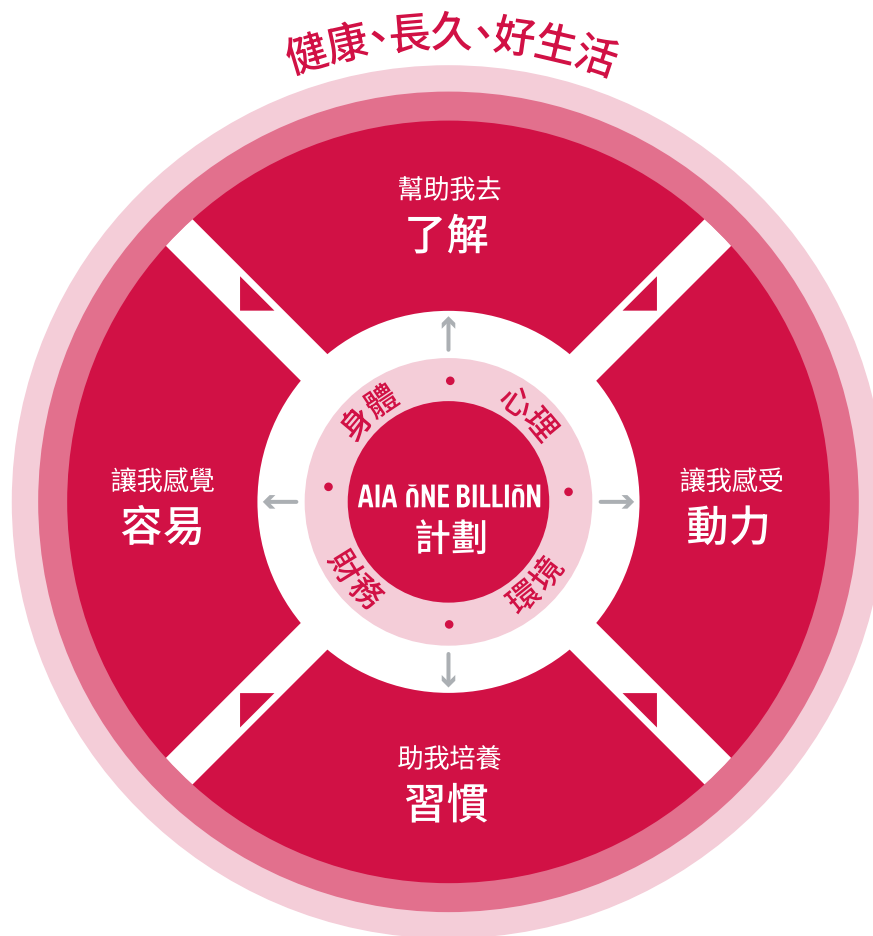
行動

自從於 2022 年推出「AIA One Billion」以來計劃，我們已在全部 18 個市場推出並策劃一系列以目標為本的計劃。透過提供建議、夥伴關係、舉辦活動、推出社群計劃和推廣活動，我們期望能鼓勵、教育、啟發和支持亞洲各地的社群、員工、個人及商業客戶，改善他們的身心、環境及財務健康和保健。

健康生活的成功改善源自於對大眾、其習慣及動力的了解。我們的高效行為改變模型，即：「健康、長久、好生活行為改變模型」有助我們創建不同的參與互動方式，從而實現我們的目標及推動長久的行為改變，並帶來更廣泛的社會影響。

此行為改變模型將現有行為模型的見解與「AIA Vitality」計劃的見解及研究結合，讓我們了解大眾、他們的動力及與他們溝通及互動的方法。

運用此模型可以讓我們更努力地為大眾的健康和生活帶來更大及更長久的影響，協助大眾以其獨有方式不斷進步。這個方針更將會進一步發展成為帶動他人採取積極行動的浪潮。



衡量

我們採用了建基於原則的方法，衡量參與的廣度及深度。我們將「參與」界定為「個人的積極行動」，當中涵蓋友邦保險與亞洲各地的顧客、客戶和社群的所有接觸點。

我們衡量每年的累計接觸人數，每年檢討、更新和加強我們的方法，並根據需要調整方針，以確保流程穩健，能夠配合活動中可能出現的任何變化。在適用情況下，我們會尋求獨立驗證。

推動亞洲各地社群參與其中

邁向目標的進度

於 2023 年底，透過 AIA One Billion 與 3.87 億大眾互動



截至 2023 年 12 月 31 日，友邦保險已推動 3.87 億人實踐我們的「AIA One Billion」目標。

羅兵咸永道會計師事務所已根據國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）— 歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務，就 2022 年和 2023 年節選的「AIA One Billion」表現指標執行了有限保證的鑒證工作。

2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間，2023 年鑒證工作涵蓋 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間。

有關詳情及編製基準，請瀏覽 www.aia.com/aiaonebillion。

「AIA One Billion」計劃的參與人數已向下調整至最接近的百萬位數。

更多詳情，請參閱本報告「披露與數據」一節。

標誌性項目

除了當地的活動外，另外三個標誌性項目亦有助我們促進各地市場的參與互動，提供有關實踐「健康、長久、好生活」的資訊及鼓勵。

友邦保險「AIA 健康校園」計劃

友邦保險的「AIA 健康校園」計劃設有多個主題，包括推廣健康飲食、積極生活、心理健康以及健康和可持續發展，從而鼓勵 5 至 16 歲的學生養成健康生活習慣。在該計劃第一年結束時，共有 745 家來自澳洲、香港、越南和泰國的學校參與計劃。

參與學校可加入友邦保險的「健康校園挑戰」，提交可以令學生及社群生活得更健康的創新意念，並有機會贏得獨一無二的健康和保健體驗及獎品。該挑戰於推出首年即有 110 家學校參與，結果由泰國的 Daroonwittaya School 及越南的 Alpha School 分別獲得區內的小學組及中學組冠軍。

在計劃推出的第二年，我們將計劃擴展至印尼及馬來西亞。我們與各國的教育部門緊密合作，以提高大眾對健康和保健教育重要性的意識，同時繼續增強該計劃的參與度及影響力。

與托定咸熱刺足球會建立合作夥伴關係

友邦保險非常榮幸可以成為托定咸熱刺足球會的環球主要合作夥伴。積極參與體育活動能促進健康生活，足球則能培育團隊合作、紀律及體育精神等價值觀。

我們於友邦保險各個市場舉辦足球訓練班，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」。自 2017 年以來，我們邀請熱刺的教練於亞洲任教，至今已有逾 112,000 名參加者（大部分為兒童）參與該足球訓練班。我們設立的數碼中心（Digital Hub）載有與友邦保險 - 熱刺有關的所有資訊及於不同市場舉辦的數碼推廣計劃。有關資訊及計劃亦會於我們的社交媒體上分享，繼續就健康飲食及心理健康等主題進行交流。

AIA Voices

我們於 2022 年推出「AIA Voices」，這是一個以內容為主導的思想領袖平台，其中匯聚了健康和保健專家以及我們的品牌大使，從而教育、推動及啟發大眾實踐「健康、長久、好生活」。

在過去一年，「AIA Voices」先後探討了睡眠對心理健康的重要性、財務基礎、地球健康與人類健康的關係，並透過體育投資於成年及青少年女性，以及培育兒童的抗壓能力。

「AIA Voices」將於未來數月討論泰國食物浪費的影響及其他主題。

推動亞洲各地社群參與其中

在以下的章節中，我們會重點介紹集團層面的主要計劃及當地互動活動。這些計劃及互動有助我們實現「AIA One Billion」之目標，亦顯示了我們的交流方針。

身體健康

我們支持、推動及鼓勵大眾以不同方式預防疾病，並為其提供優質醫療保健服務，從而改善其健康狀況。

友邦保險馬來西亞推出「Subscribe to a Better Life」

「Subscribe to a Better Life」推廣計劃鼓勵馬來西亞的大眾擁抱健康、積極及活躍的生活方式。該計劃的教育及互動網頁模擬直播服務介面，讓大眾就保險問題進行互動交流。透過精心編排的內容，包括友邦保險專有的「全面健康及財富解決方案」生態系統等友邦保險的解決方案及產品，協助大眾實現對生活的期望。

「Subscribe to a Better Life」計劃致力實現馬來西亞的全民保健，並超越傳統保險與伊斯蘭保險，為健康習慣、財務規劃及整體生活方式改善提供全面支援，讓馬來西亞的大眾擁有最美滿的生活。

友邦保險印尼推出「AIA Vitality Live 2023」

友邦保險印尼舉辦的「AIA Vitality Live 2023」保健慶典，逾 4,000 名友邦保險的客戶、員工、代理及合作夥伴出席。該慶典結合體育、音樂及娛樂，鼓勵參加者在新年開始多運動。

慶典的節目包括尊巴舞 (Zumba)、拳擊帶氧運動 (Body Combat)，以及五公里跑步／健走，最後獻上印尼最優秀音樂家的特別表演。

心理健康

全球各地罹患焦慮症、抑鬱症及其他心理疾病的人數繼續增加。我們的「AIA One Billion」計劃互動參與活動致力於提高大眾對情緒及心理健康重要性的認識，分享有助培養抗壓能力的工具及技術，以及鼓勵受困擾的人士尋求幫助。

有關心理健康的「Let's Talk」

友邦保險澳洲成功推出「Let's Talk」專題系列，旨在以平常心對待許多人每日面對的掙扎。透過對話，鼓勵面對同樣問題的人向朋友、家人、同事或專業人士尋求協助及支援。媒體名人及友邦保險大使 Hamish McLachlan 及其所邀請的嘉賓，當中包括體壇巨星 Ash Barty、Ian Thorpe 及 Nathan Buckley，細說彼此的個人挫敗及成功，強調以公開坦誠的對話方式處理心理健康的重要性。

健康之旅



Albert Chan,
AIA Vitality Hub user

2023 年初，Albert 的體重達到 100 公斤，患有糖尿病及高血壓。當他知道香港設有「AIA Vitality Hub」時，他立即報名參加相關課程，並於三個月內減重五公斤。

Albert 表示：「我過往患有輕微糖尿病及高血壓。但在運動後，現在需要服用的藥物已經較少，我的慢性健康問題也有所改善。」

現年 67 的 Albert 對至今的進展感到開心，他每星期會在「AIA Vitality Hub」上五至八節課，包括尊巴舞 (Zumba)、瑜伽及高強度間歇訓練 (HIIT)。Albert 深信，不論年紀，任何人均可參加及享受運動課程，以及感受課程對身心健康帶來的正面影響。

Albert 表示：「在這裡 (AIA Vitality Hub) 很容易交到朋友，還能學習不同的運動技巧。不到一年時間，我的體力已有所提高，肌肉量也越來越強。」

推動亞洲各地社群參與其中

花園裏的正念



Dilantha Perera,
友邦保險斯里蘭卡
業務收購部助理經理

運動及冥想一向是 Dilantha 日常生活的一部分。但約在兩年前，在疫情肆虐期間，他找到了一個全新興趣，有助改善他的心理健康，並對他所在社區帶來正面影響。

在疫情期間，Dilantha 非常空閒，家居園藝成為了他的新興趣。Dilantha 發現在那段困境中，園藝可以令他心靈回復平靜，有助他減壓。他從一個小花園開始，種植不同植物及嘗試各種技巧。經過一段時間，他擴大了花園面積，並開始種植有機蔬菜。Dilantha 透過維持健康飲食，將他的身體健康重新放在首位。

Dilantha 每天下班後至少要用 30 分鐘在園藝上，這有助他保持心理健康。他把這興趣介紹給家人，帶來了高質量的家人共處。他的子女亦愛上了園藝，而他更將種植

所得的有機蔬菜與鄰居及其他家庭成員分享。當 Dilantha 的鄰居看到家居園藝如何提升 Dilantha 的身心健康，他們也開始了園藝。

友邦保險的人力資源團隊曾鼓勵員工在家種植花草，更舉辦網上討論及培訓課程，從而提升他們的種植技巧。以上活動令 Dilantha 的興趣得到更多認同，更授予他「綠色擁護者」(Green Champion) 的稱號，以表揚他在推廣健康可持續生活方式方面的努力。

時至今日，幾乎所有 Dilantha 的鄰居均有菜園。一願意從最初在疫情期間的興趣愛好，發展成為現在的社區活動。此舉不僅能推廣可持續生活模式，還有助提升身心健康。

環境健康

人類的健康及福祉與環境狀況息息相關。我們期望透過「AIA One Billion」計劃的互動活動，提升大眾對環境健康重要性的意識，為受到環境變化影響的大眾提供支援，以及為下一代改善環境。

「AIA Voices」推出健康地球與我

在「AIA Voices – 健康地球與我」活動中，環境保健領域的三名思想領袖齊聚一堂，探討地球健康與人類健康之間的關係。專家所討論的主題包括：人與地球在科學上的聯繫、生態系統之間的身心連繫，以及人與地球以健康方式連繫會發生什麼。討論內容包括友邦保險在鼓勵當地社群的健康行為及福祉當中扮演的積極角色，及友邦保險如何支持對環境有正面影響的行動。

推動亞洲各地社群參與其中

邁出一小步，締造重大影響



Nidhi Bains,
Tata AIA Life 發放培訓部門

印度家庭每日扔進垃圾桶的塑膠製品中，有三分之一以上可能只是乳製品包裝，如牛奶袋、酸奶杯和雪糕杯等。但當中許多塑膠材料可以被回收。Nidhi 和她的兒子 Angad 決心要提倡塑膠回收，為社會帶來改變。雖然初期他們遇到了種種困難，但兩人發現，只要開始行動，收集已使用的塑膠袋，就可以產生重大影響。

Nidhi 及 Angad 開始在社交媒體上分享其成果，並在當地組織清潔活動、收集牛奶袋進行回收，並鼓勵他人加入。雖然起初進展緩慢，但具有相同理念的人士逐漸加入。在他們共同努力下，Nidhi 及 Angad 與其支持者在短短數月內便回收了超過 10,000 個牛奶袋。

Nidhi 及 Angad 的目標是繼續推動這計劃，並實現每年回收一百萬個塑膠袋的目標。透過鼓勵他人積少成多減少廢棄物，我們可以對社群及環境產生重要影響。

培養保育及聯繫的環境

植樹有助復育自然，為下一代改善當地環境。友邦保險新西蘭與保育慈善組織 Trees That Count 合作，透過植樹來紀念已故的壽險客戶及慶祝世界環境日。友邦保險新西蘭於 2023 年資助種植 4,269 棵樹。自 2020 年開展合作關係以來，友邦保險新西蘭已種植 16,764 棵樹。該計劃將有助恢復當地植被，並在未來 50 年內清除大氣層中約 3,816 噸二氧化碳。¹

友邦保險韓國與「Seoul Fruit of Love」及民間組織「Forest of Life」攜手合作，在首爾陽川區奧莫克公園 (Omok Park) 植樹，以慶祝家庭月 (Family Month)。此活動已連續第二年舉辦，友邦保險韓國員工及其家人參與了這項有意義的活動，並強調將樹木這一自然遺產傳承至下一代的必要性。

友邦保險韓國亦組織了世界環境日活動，即在盤浦漢江公園 (Banpo Han River Park) 舉辦「無塑漢江清潔活動」(No Plastic Han River Clean-Up)。員工抽出時間收集塑膠袋、煙頭及即棄塑膠產品等廢棄物。該活動鼓勵員工思考如何在日常生活中保護環境，從而提升其環保意識。

財務共融

透過「AIA One Billion」計劃，我們致力倡導財務共融。我們透過理財教育、宣傳活動及保險產品，與社群互動，為個人及家庭的財務健康提供支援。我們積極了解個人及企業客戶，以及我們所服務的不同社群，從而提供共融創新的產品及解決方案，全面滿足其需求。

透過教育增進理財知識

於 2022 年，友邦保險中國推出「AIA Youth+ 理財知識計劃」(AIA Youth+ Financial Literacy Program)，為城鄉年青人提供理財教育。2023 年，7 至 12 歲的兒童參與了互動課堂，學習儲蓄、消費、投資、捐款以及財富規劃的知識。透過與同伴及家人一起進行的活動，兒童學習了解管理風險及未雨綢繆的重要性。該計劃鼓勵個人了解理財知識及情商，幫助家庭成員共同籌劃及管理其財務健康。

友邦保險韓國推出「Grutergi」計劃，向在政府設施成長且沒有父母照顧的孤兒及自力更生的青年提供理財教育、指導、職業輔導、獎學金及藝術治療。青少年透過該計劃獲得理財指導、情感支援及大學獎學金。友邦保險的員工還透過就業指導及藝術治療為年輕人提供支持。

推動亞洲各地社群參與其中

支持香港傑出學者

2023 年 9 月，友邦慈善基金頒發第三屆「友邦獎學金」予 100 名香港傑出大學生。友邦獎學金為學生提供經濟資助，旨在幫助學生獲得高等教育、擴闊視野及拓展潛能的機會，並鼓勵他們為香港社會及經濟作出貢獻。

「友邦獎學金」由友邦慈善基金與香港十所合作大學攜手執行。友邦保險於 2020 年 10 月承諾投放一億美元，在未來數十年每年資助 100 名就讀於香港多間大學的本科學生。

為二型糖尿病患者提供保險支援

友邦保險新加坡推出「AIA Diabetes Care」計劃，是新加坡首個專為二型糖尿病患者及 30 至 65 歲的糖尿病前期患者而設的危疾保障。該產品對五種與糖尿病相關的主要病症提供保證保障，並保證續保至 80 歲，確保保單持有人一生中均可獲得所需的醫療支援。該產品亦提供「AIA Vitality 健康程式」服務，幫助患有二型糖尿病的保單持有人保持身體健康。

支援印度的財務共融

TATA AIA Life 的「小額保險」產品—POS Saat Saath，可為無法負擔傳統保險的大眾提供保險。POS Saat Saath 提供的福利包括保障、儲蓄及保證到期回報。

這是 TATA AIA 透過流動應用程式為低收入消費者提供的其他保險產品的補充，包括：

- Saral Jeevan Bima，簡單且保費相宜的定期壽險計劃。
- Insta Protect，為低收入階層提供的全面人壽、危疾、傷殘及住院保障。
- Fortune Guarantee Pension，價格相宜的零售退休金計劃，提供退休金／年金的系統性投資選擇。
- POS Smart Income Plus，兼具人壽保險與儲蓄雙重優勢的系統性投資儲蓄計劃。友邦保險與 Common Service Centres Scheme (CSC) 的夥伴關係，透過由 CSC 管理的 400,000 個中心，覆蓋印度 95% 的農村管理機構。

我們在印度的財務共融計劃已實現 2023 財年的「農村地區義務及社會領域義務」(Rural Sector Obligations and Social Sector Obligation)，並超越了規定的監管指標，具體如下：

- 農村地區：公司已實現 25.72%，而監管要求為 20%。
- 社會領域：公司已為 84,357 名社會人群提供保障，

TATA AIA 還提供培訓、銀行理財及資金服務，以及技藝發展，以支援自助團體 (SHGs)，其中包括舉辦技能發展工作坊，支持女性拓展新收入來源，支援 SHG 成員爭取政府貸款及支援，以及為女童、婦女及兒童舉辦預防保健及營養計劃。

重塑聯繫



Choi Jung-Min,
友邦保險韓國壽險規劃師

Choi Jung-min 是史上首位榮獲韓國壽險協會 (Korea Life Insurance Association) 金獎 (Golden Fellow Award) 的聽障壽險規劃師，創下歷史。該獎項嘉許在韓國傑出且表現優異的壽險規劃師。他亦贏得亞洲最佳信譽壽險業顧問獎 (Asia Trusted Life Agents and Advisers Award)，並成為 2023 年的年度最佳勵志的代理 (2023 Inspirational Agent of the Year)¹。

Choi 從事規劃師已經 13 年，他打破了大眾對聽障人士的偏見，並成為其他聽障者的榜樣。Choi 表示：「作為一個聽障人士，我的客戶中大部分亦有聽障，所以我會使用手語和他們交談。有時候我會通過書面交流，每次需要使用十幾張 A4 紙。我與客戶溝通時需要更多時間，但這不妨礙我們之間進行真誠及全面的溝通。」

Choi 認為協助聽障人士管理風險是他的使命。了解不同保險計劃的利益對聽障人士而言至關重要，但是他們過往鮮有得悉有關資料。

Choi 熱心貢獻社群，他曾接受娛樂及笑聲療法的培訓，以積極及開朗的態度面對客戶。他認為自己是聽障群體與保險之間的橋樑，讓聽障社群有機會接觸和了解保險計劃。

Choi 強調：「我希望繼續打破公眾對聽障人士什麼都做不了的偏見，啟發更多聽障人士鼓起勇氣。」

¹ 亞洲信譽壽險業顧問獎由亞洲保險評論雜誌 (Asia Insurance Review)、亞洲顧問網路 (Asia Advisers Network) 及 LIMRA 聯合舉辦。有關獎項由行政總裁、高級行政人員、業界領袖及專家擔任評判，而抽籤過程均由環球審計師行 KPMG 嚴謹監察。

改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道

在不同市場內及亞洲各地之間，客戶獲得優質及適時的保健服務的渠道有所不同¹。雖然醫療保健的需求及成本不斷增加，但客戶的健康之旅往往錯綜複雜、零散及難以把控。

友邦保險的「綜合健康策略」為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療服務。我們推出的健康產品種類不斷增加，從而能夠更精準地為客戶提供服務及護理，新產品亦令保險的保障範圍選擇更多及更為個人化。夥伴合作關係進一步擴大了我們的保障網絡，確保客戶在需要時更容易地獲得所需的醫療支援、服務及護理。

擴大我們於亞洲的健康產品組合

不斷擴大的健康產品組合為友邦保險引入新產品、客戶群及醫療保健服務。我們藉此機遇，提供更多個人化的健康保險，並在亞洲各地加快執行我們的「綜合健康策略」，提供更方便、更經濟及更有效的醫療服務。

透過 MediCard 及寶康醫療改善獲得篩查及預早檢測的服務

通過將香港的藍十字與寶康醫療的業務²，以及菲律賓的 MediCard 業務納入友邦保險，我們加大力度，為客戶和社群提供更好的醫療保健服務。透過這些業務，我們增加了篩查及預早檢測的服務及保障範圍。健康篩查能夠顯著改善癌症及慢性心臟病等病症的管理及治療結果，並讓客戶了解自己的健康狀況，以及提供改善及保持身體健康的建議。

MediCard 擁有接近 100 萬名會員，可在 17 家獨立診所及 119 家職業健康診所就診。每年完成的健康檢查超過 10 萬次，顯著加強了友邦保險的努力，確保 MediCard 客戶能有效預防、提早發現及管理健康風險。

個人化的健康保險及健康解決方案

友邦保險根據客戶研究，致力開發創新、個性化及可負擔的保障產品，以解決客戶醫療保健需求與保險保障範圍之間不斷擴大的缺口。

縮小保障缺口

癌症是香港人的頭號殺手，四分之一的男性及五分之一的女性有機會於 75 歲前患上癌症³。雖然在過去十年，接近 40% 的癌症病人為 60 歲或以下⁴，但近期對香港客戶進行的一項研究調查顯示，受訪者越年輕，越覺得自己不需要買保險。

友邦保險香港推出一項價格相宜的癌症保障產品，針對預算有限、尋求全面癌症醫療保障或在現有保單以外新增額外癌症保障的年輕客戶⁵。該產品具有創新的提早發現及診斷保障等預防性特點，有助病人選擇最新的治療方案。該產品亦包括心理輔導及藝術療法，在癌症患者及直系親屬承受重大心理壓力時，為他們提供支援。

60% 的新加坡大眾關注認知障礙症，令其成為新加坡全國最令人憂慮的問題，但超過一半民眾的保單並沒有涵蓋神經科疾病的保障⁶。為了應對這個缺口，友邦保險新加坡推出「AIA Centurion」，是專注認知障礙症及帕金森症等病症的首批產品之一。「AIA Centurion」將我們的服務範圍擴大至新的年長客戶群（80 歲或以下），提供可讓客戶繼續獨立生活的服務，當中包括由 WhiteCoat Telemedicine 提供的視像電話諮詢及送藥服務，費用統一，較普通科醫生親自診症的費用便宜。

1 經合組織/世界衛生組織（2022）《2022 年亞太地區的健康概況：衡量全民醫保的進展》（Health at a Glance: Asia/Pacific 2022: Measuring Progress Towards Universal Health Coverage），經合組織出版社，巴黎 <https://doi.org/10.1787/c7467f62-en>。

2 友邦保險於 2022 年 3 月收購藍十字（亞太）保險有限公司及寶康醫療服務有限公司。

3 醫院管理局香港癌症資料統計中心網頁，2014 年 11 月，根據 2012 年癌症統計數字所進行研究。<https://www.chp.gov.hk/en/healthtopics/content/25/103091.html>

4 醫院管理局香港癌症資料統計中心網頁，根據 2003-2012 年不同身體器官癌症平均發病率統計數字（於 2014 年 12 月獲取）。<https://www3.ha.org.hk/cancereg/default.asp>

5 新聞稿：友邦保險香港推出全新「癌症衛士」系列。可於以下連結查閱：<https://www.aia.com.hk/en/about-aia/about-us/media-centre/press-releases/2022/aia-press-release-20220929>

6 新聞稿：友邦保險新加坡提供市場首個個人意外保險，以滿足國家與日俱增的老年護理需求，並為多階段的癱瘓症提供保障。可於以下連結查閱：<https://www.aia.com.sg/en/about-aia/media-centre/press-releases/2023/aia-singapore-tackles-the-nations-growing-elder-care-needs>

改善獲得優質醫療保健的渠道

個人化保障滿足客戶需要

研究顯示中國的慢性病及重症患者難以獲得健康保險。四百萬名慢性病及重症患者共佔整體醫療開支的 50-55%，但只佔商業保險保費的 6%¹。

為此，友邦保險中國推出了專為已有健康狀況的客戶而設的危疾產品，協助 22,000 名保單持有人獲得終生危疾保障，讓他們能夠安心面對將來可能出現的疾病。約 7% 的保單持有人年屆 55 歲及以上，顯示我們的保障範圍擴展至年長客戶群。

意料之外的醫療開支令人苦惱，而印度有 65% 的國民需要自費支付醫療開支²。在一些情況下，人們在緊急醫療情況下發現自己的基礎醫療保險不足以覆蓋醫療費用，因而動用長期儲蓄。TATA AIA 推出一項創新的「健康解決方案」(Health Solution)，將健康保障與健康和保健服務、醫療福利及單位連結式壽險結合。透過提供與市場掛鉤的回報，該解決方案有助累積財富及健康儲蓄，並提供多種生態系統服務，包括免現金住院服務及「AIA Vitality 健康程式」，從而實現正向的健康成果。此外，該解決方案更為 Z 世代、婦女或女童、兒童及跨性別群體提供量身定制的折扣或保費分配，以打造更健康的未來。

友邦保險以世界級技術轉型

隨著數據及科技不斷發展，客戶更希望有滿足自己需要的個人化產品及體驗。我們憑藉數據及科技，方便客戶查閱不同地區及醫療保健服務供應商的縱向健康數據、精簡理賠流程，以及透過創新工具為客戶健康把關，並提供建議。

數據驅動的見解及個人化

Amplify Health 透過嶄新健康科技及綜合業務解決方案，加速執行友邦保險的健康和保健優先任務，從而支持我們的業務。隨著時間推移，Amplify Health 將把健康科技資產、專有數據分析及廣泛的健康專業知識，配置於我們不斷發展的業務，以及其他主要保健行業參與者之中。

人工智能支持理賠流程，提高效率及改善客戶體驗

技術驅動的見解亦能精簡我們的理賠流程體驗。引入人工智能的理賠流程後，由預約醫生診症至預先授權理賠，友邦保險新加坡的客戶均可透過友邦保險應用程式完成，獲得無縫的醫療保健和理賠體驗。可目前，這項技術每年可處理超過一百萬宗理賠，為客戶提供方便、快捷及無縫的理賠體驗。時至今日，96% 的理賠已透過數碼方式遞交，91% 的理賠已由人工智能引擎核實，及 97% 的理賠已透過數碼方式付款。在技術的協助下，由遞交理賠申請至獲得賠付的時間最短可達 14 分鐘。

數碼生物標記提升健康意識及參與

我們於 2023 年 1 月在泰國推出「AIA Health Saver」，旨在提供一個價格相宜的大眾市場產品，包括全面的住院及診療前後的門診保障，提倡以更公平方式獲得保健服務。時至今日，與友邦保險泰國的其他健康產品比較，該附加契約以更相宜的保費，吸引了接近超過 20% 的新客戶。

除了「AIA Vitality 健康程式」之外，友邦保險泰國也不斷增加採用技術輔助的健康和保健服務，以大規模覆蓋身處偏遠地區的廣大人群，提高他們的健康意識，以更公平的方式令大眾獲得保健服務。友邦保險泰國於 2022 年推出旗艦級超級應用程式「AIA+」，結合了「AIA Vitality 健康程式」的保健服務與網上投保的便利。截至 2023 年 12 月，「AIA+」已有超過 198,000 名用戶，其中 96.5% 為保單持有人，3.5% 為公眾用戶。

數碼生物標記是該應用程式上的重要功能，對提升保單持有人及非保單持有人的健康意識非常有效。以人工智能為基礎的人臉識別技術，可追蹤體重指數、血壓、脈搏及壓力水平，進一步加強我們向客戶提供的數碼實時健康和保健服務。自推出以來，已有約 69,000 次用戶透過生物標記功能登入。對於擴大向非「AIA Vitality 健康程式」客戶提供具實質影響的健康和保險資訊而言，這項功能不可或缺。

¹ 新聞稿：友邦保險中國內地 (2022)，健康財富升級友邦人壽「如意有享」創新。可於以下連結查閱：<https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2022/20221101>

² 2021 年印度經濟調查。<https://www.ibef.org/economy/economic-survey-2021-22>

改善獲得優質醫療保健的渠道

改善亞洲區內大眾的健康

友邦保險鼓勵亞洲各地的客戶及社群管理自身的健康和保健。我們的行動包括協助客戶妥善使用我們的健康系統，促進心理保健，並簡化醫療保健服務的獲取途徑。

心理福祉和心理健康

心理健康通常是客戶最關注的健康問題之一。在亞洲，倦怠及抑鬱的程度嚴重¹，而心理健康引起的問題更是導致失能損失時間 (time lost to disability) 的第二大成因。

友邦保險在多個市場提供心理福祉和心理健康支援，將心理保健服務與相關保健服務連繫起來，從而改善獲得服務的渠道及服務效果。馬來西亞的大眾非常關注心理健康，86%受訪者認為身體健康最值得關注，略高於心理健康的 84%²。

即使大眾對心理健康的關注不斷上升，許多人卻因員工福利保障不足、成本高昂、社會上的負面觀感及害怕面對負面結果，而不願尋求治療。

2022 年 8 月，友邦保險馬來西亞與位於東南亞的數碼心理健康平台 ThoughtFull 推出「友邦保險心理健康解決方案」(AIA Mental Health Solution)，讓僱主可透過適當的指引、工具及支援，為員工的心理福祉提供更多解決方法及支援。

有 70 多名企業客戶的成員目前在接受簡短指導學習、保健追蹤、以及與經過認證的心理健康專業人士進行一對一輔導及全天候危機支援，參與率高達 55%。36% 的用戶反映使用服務後感覺更好，25% 用戶更願意主動關注自己的心理健康。該計劃令友邦保險在 2023 年亞洲保險大獎 (Insurance Asia Awards 2023³) 贏得馬來西亞年度健康保險計劃 (Health Insurance Initiative of the Year – Malaysia) 及馬來西亞年度策略合作夥伴 (Strategic Partnership of the Year – Malaysia)。

改善客戶健康成果

我們於 2023 年在越南推出「AIA Vitality」，亦是第 12 個市場參與這個以科學為本的健康及福祉計劃，並於年底時在所有市場擁有超過 1,848,892 名活躍成員。我們在去年慶祝了該計劃在新加坡及澳洲推出 10 週年。

儘管計劃在多個市場已發展成熟，但參與程度在友邦保險的主要市場仍然熱烈，其中友邦保險香港於 2023 年 12 月錄得的 3 個月參與率達到 58.3%⁴。此外，40% 的會員已達到銀級或更高級別。

2023 年，「AIA Vitality」在越南推出。這是第 12 個參與此以科學數據為依據之健康及福祉計劃的市場，並於年底時在所有市場擁有 1,848,892 名活躍成員。我們在去年慶祝了該計劃在新加坡及澳洲推出 10 週年。

在友邦保險的市場中，大眾開始明白，改善健康的第一步是了解目前的健康狀況。友邦保險馬來西亞及友邦保險印尼於 2023 年推出一系列計劃，鼓勵客戶參與「AIA Vitality 健康程式」健康檢視。透過這些計劃，友邦保險馬來西亞完成健康檢視的客戶人數倍增，在所有四項健康指標均見改善，其中 43% 的「AIA Vitality 健康程式」成員在所有四項測試中均達到健康數值範圍 (2022 年 9 月為 29%)，而超過 23% 的成員已達到銀級或更高級別。

在區內，大眾參與計劃顯著改善了健康情況。⁵「AIA Vitality 健康程式」已對逾 130,000 (132,559) 名客戶的生活作出改善。自加入計劃後，會員的活力年齡 (相對於多項健康因素的實際年紀) 平均增加了 0.44 歲，其中 54% 「AIA Vitality 健康程式」高危會員的血壓水平有所改善，81% 會員的血糖水平亦有下降。

1 麦肯锡公司 (2022), 亞洲員工的心理健康與職業倦怠：採取行動。可於以下連結查閱：<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-asia/employee-mental-health-and-burnout-in-asia-a-time-to-act>

2 益普索 | 2022 年世界心理健康日調查 https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-10/ipsos-World-Mental-Health-Day-2022_Report_0.pdf

3 亞洲保險 (2024), 過去的得獎者。 <https://insuranceasia.com/event/insurance-asia-awards#page-past-winners/>

4 成員於過去 3 個月賺取任何點數。

5 更理想健康成果經界定為：符合以下任何條件的單獨成員數目：(a) 至少一個生物指標從不健康移至健康區域 (研究包括在所有市場的成員，而有關成員在整段成員資格期間，在相隔 90 日期間已完成至少兩次身體檢查)，或 (b) 其「Vitality」年紀缺口下降 (兩次身體檢查及「Vitality」年紀計算之間相距至少 12 個月)。

改善獲得優質醫療保健的渠道

透過提供全面的健康和保健服務，加強客戶體驗之旅

友邦保險馬來西亞推出健康和保健生態系統，讓客戶更容易獲得醫療保健服務。友邦保險的客戶應用程式，以更便利及更簡單的方式，讓客戶於享用遠程健康診斷服務時，能夠接受更有效的支援。客戶亦可透過應用程式進行理賠、轉介及預先授權要求，從而提升健康管理效益。客戶如有嚴重醫療狀況，在接受治療期間可透過個人療程管理獲得支援。

友邦保險中國已建立多元化的健康和保健服務生態系統，憑藉內部的能力及醫療保健合作夥伴關係，友邦保險成為客戶生活中備受信賴的合作夥伴。系統提供一系列服務，滿足特定客戶群在健康路上面對的關鍵需要及痛點，其中包括為預防癌症、預早檢測及篩查而推出的項目。病例管理服務將為患有嚴重疾病的客戶提供支援。世界頂尖的醫療機構 Mayo Clinic 將透過視像方式和現場診症為合資格客戶提供醫療支援。

我們亦設有針對青少年的計劃，透過視像診斷及在特定公營醫院提供門診協助，推廣健康知識及保障青少年健康。

憑藉以上的基礎，友邦保險中國在過去四年建立了專門的健康和退休網絡，支援逾三百萬名較年長客戶尋找合適的醫院、專科醫生及復康服務供應商。我們的網絡涵蓋逾 1,300 個優質醫療網絡，包括公私營醫院、牙科診所、體檢中心，以及位於超過 70 個城市中逾 370 家退休和復康機構。

健康和退休生態系統一同提供高效的綜合服務，有助客戶以後更快捷地享用更有效的醫療，並能更快康復。59%客戶認為服務非常有幫助；許多客戶亦認為治療結果較預期理想。52%復康客戶反映病後復原進度較預期理想；而因焦慮而獲得支援的客戶中，100%客戶反映焦慮情況得到舒緩。



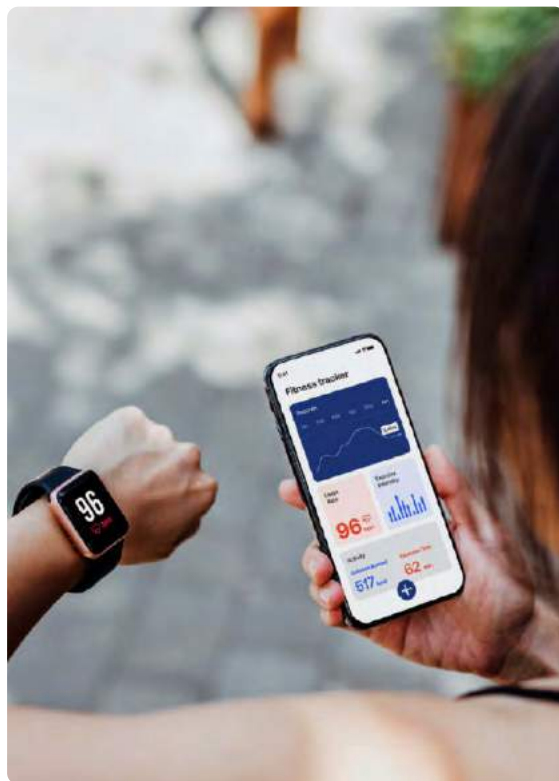
締造更優質的綜合健康和保健成果

憑藉我們領先的綜合健康和保健解決方案，獎勵改善生活習慣的客戶

「AIA Vitality 健康程式」與「WorkWell with AIA」鼓勵成員積極了解、培養健康意識及提升自身的保健與健康。這些企業健康計劃綜合一系列數據見解、服務及解決方案，提供包括健康篩查、教育及適時治療等服務，從而推動正向行為轉變及實現更理想的健康和保健成果。

透過數據見解影響企業保健

僱主越來越意識到投資於企業健康計劃可以對他們的員工和企業產生積極影響。根據美國疾病預防控制中心的調查，企業健康計劃可以節省 25% 由於缺勤、健康保險、工傷賠償和殘疾管理索賠費用造成的支出¹。員工滿意度高的公司的長期股票市場回報率比行業平均水準高出 2.3% 至 3.8%²。



攜手打造更理想的復康服務

復康服務可有效輔助不同類型健康問題的預防及康復。友邦保險澳洲建立了一個全面的保健服務生態系統，無論客戶健康、患病或正在康復，均可獲得支援。因此，不論面對任何困難，我們均可與客戶攜手實現健康和保健。

「AIA Embrace」生態系統提供的服務包括：標註以社群為基礎的計劃及數碼健康工具、度身訂造的工作場所復康支援、僱主支援、健康輔導及策劃教育，以及就癌症、慢性痛症及心理病症提供支援的計劃。

澳洲客戶的健康和保健因而變得更好。自 2010 年以來，已向 2,884 名客戶提供全面復康計劃支援，協助他們重回工作崗位。此外，自 2018 年以來，友邦保險澳洲已透過輔導計劃協助逾 5,000 人，而在復康計劃的參與率更增長了 35%。

重返工作崗位的比率為 77%，而透過早期支援，比率更提升至 97%。計劃內容包括：

- 痛症輔導：遙距醫療教育計劃，協助員工更有效管理及監控痛症，並引入適當的運動以協助復康，25% 參加者表示身體功能有所改善，
- 心靈輔導：階梯式護理計劃，透過採用認知行為治療策略，協助抑鬱或焦慮患者，45% 參加者表示徵狀有所改善，及
- 癌症輔導：透過數碼工具、專人輔導及教育資源，協助員工接受癌症治療，幫助他們了解診斷過程、接受正面的行為變化及關注自身健康。這計劃令員工康復及重回工作崗位的可能性提高了 73%，並且提早了 16.5 個星期。

1 Chapman, LS. (2005). 工作場所健康促進經濟回報研究的評價. 2005 更新. 美國健康促進雜誌. 2005 Jul-Aug 9(6):1-11.

2 工作滿意度與公司價值之間的關聯，以及對企業社會責任的影響 (2012 年 8 月 17 日) 管理學院觀點期刊. 2012 年 11 月; 26(4), 1-19。

締造更優質的綜合健康和保健成果

WorkWell with AIA

「WorkWell with AIA」計劃為尋求培養和改善員工福祉的組織提供指導及支援。計劃建基於四大範疇：「Live Well 健康生活」、「Think Well 積極心態」、「Plan Well 妥善規劃」及「Feel Well 心靈愉悅」，使組織能夠全方位關心員工的福祉。

友邦保險新加坡與保健服務夥伴 Whitecoat 建立合作夥伴關係，為所有企業服務客戶提供無縫的輔助護理、心理健康治療及支援服務。「Think Well 積極心態」是一個配套解決方案，旨在為我們的企業服務保單持有人提供一系列服務，包括與心理健康相關的文章和視頻內容、PH₄ 評估、情緒追蹤、日記以及與心理學家和輔導員的文字諮詢。2023 年 1 月至 12 月期間，客戶閱讀了 1,272 篇文章，觀看了 362 個視頻，進行了 1,833 次文字諮詢，以及完成了超過 12,920 次心理健康評估。

數據驅動的計劃設計

透過數據搭建及驅動員工保健計劃，為僱主與員工雙方的福利進行互動。

利用「AIA Analytica」，友邦保險採用數據和結果驅動的方法，由索賠和健康數據評估開始，到最終健康結果的評估。

「AIA Analytica」是我們獨有的專有工具，供企業客戶使用和評估其員工的健康狀況和相關醫療費用。目前，「AIA Analytica」包含 428,000 名來自香港、中國、新加坡、馬來西亞、泰國和菲律賓企業會員的數據分析和見解以供企業客戶自助服務。

友邦保險亦向 70 家跨國集團企業提供增值服務，例如季度數據及見解諮詢，涉及約 500 份保單及一百萬宗理賠。有關諮詢為僱主提供針對員工需求的可行建議，包括健康福利以至保健解決方案及參與策略。當中 42% 的諮詢建議涉及腰背痛及頸椎痛，15% 涉及高血壓還有 14% 涉及偏頭痛和頭痛。

作為合作夥伴，友邦保險根據 AIA Analytica 產生的資訊，為我們的企業客戶量身定制干預措施和解決方案。我們亦將共同致力於提高企業客戶員工的身體、心理、財務健康和社會福祉。



提倡健康和保健的實例

“

**Karen Robertson**

復康及保健團隊經理，
友邦保險澳洲

我們的角色不單是讓員工重返工作崗位，更重要的是在員工的復康過程中提供支援及協助，令他們可以重拾健康、福祉及成為當地社群及社會上的活躍一員。”

Karen 於 2012 年加入友邦保險澳洲擔任復康顧問。在任職友邦保險的多年期間，她發現友邦保險的文化和理念與她的個人價值觀和她現時所領導的復康及保健團隊工作契合。

團隊一直提供全面的服務，並視保健為客戶復康過程中的關鍵元素。他們的角色不單是職業治療及讓員工重返工作崗位，更重要的是令員工重拾生活及成為當地社群及更廣泛社會的一員。Karen 深信，要令員工重拾健康及福祉，行業不單需要考慮員工的身體健康，更要考慮他們的心理健康、抗壓能力及自信心。

Karen 的團隊由來自不同領域的專職醫療專才組成。這支跨領域的團隊令每位成員均可應用彼此的專業知識及專業服務，從而以最優質的服務為客戶提供支援。

Karen 及其團隊均獲得友邦保險的「EMBRACE」生態系統支援，這個生態系統將復康及福祉團隊匯聚在同一服務之下，讓友邦保險能夠制定滿足客戶需要的個人復康計劃，提供獨特的量身定制服務，由復康過程開始支援客戶，直至他們重拾健康與福祉。

這個生態系統支援與復康服務供應商、僱主、基金及客戶的強大合作夥伴關係，將一系列保健服務與更為傳統的職業復康服務結合。

於 2023 年，友邦保險澳洲復康團隊收到 9,500 個復康轉介及協助 487 名員工重返工作崗位，令 Karen 及其同僚深感驕傲。他們亦透過「躍進計劃」(LeapForward Program) 支援 160 名員工。這個以數碼應用程式為基礎的計劃可以幫助員工建立信心及抗壓能力，從而實現其健康及保健目標。一個特別值得注意的例子是一名自 2015 年開始索償的人士，透過計劃增強其健康及保健，並已參加再培訓計劃，以便重返職場。

Karen 把團隊於 2023 年取得的成就歸功於其同僚及工作中所得的滿足感。在團隊的共同努力下，他們在他人最困難及最需要協助的時候伸出援手，為他們的生命帶來改變。

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

可持續投資





目錄

可持續投資支柱 3

可持續投資支柱 3

策略優先任務詳情 4

加深環境、社會及管治的互動 4

提高環境、社會及管治培訓和能力 6

擴大投資組合範圍 7

完善投資組合中的剔除名單 9

投資組合及氣候披露 10

實踐可持續投資的實例 12

實踐可持續投資的實例 12

可持續投資支柱

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

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

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



康禮賢博士 (Dr. Mark Konyn)

集團首席投資總監

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

加深環境、社會及管治的互動

加深與所投資公司的互動

本集團相信，與所投資公司積極互動，是提升環境、社會及管治意識和最佳實踐的最有效做法之一。透過合作，我們鼓勵及支持其他企業轉變做法，以帶來正面影響。透過互動，我們期望能影響企業行為，支持企業進步，以解決複雜問題，為持份者帶來可持續發展的成果。我們亦明白，在參與互動欠缺成效的情況下，撤資及剔除投資對市場訊號及風險管理的重要性。

科學基礎目標獲驗證，令我們與所投資公司互動的目標專注在鼓勵及支持其自行制訂科學基礎減量目標倡議目標及加快減排進程。這種互動亦可不斷完善及改進我們的內部評分方法，讓我們可對跨行業、跨地域位置及跨資產類別的投資組合有更深刻、更廣泛的見解。

此外，我們會就特定主題及行業與所投資公司互動，對完善程度進行量化評估，從而獲取地域及行業見解。我們的環境、社會及管治團隊會與投資部門共同協調參與各項活動，包括準備投資資料、評估及／或評分方法，並為定期與所投資公司進行互動的研究分析員提供簡報。

將環境、社會及管治因素融入投資決策

我們將環境、社會及管治因素融入投資流程及決策當中。我們以投資管治框架為基本指導，該框架全面規管投資活動的各個層面，建立集團層面的最低要求，以及代表友邦保險的最佳實踐。我們還將環境、社會及管治因素納入投資管治框架對一般賬戶投資組合的環境、社會及管治（包括研究分析員考慮的因素）、研究流程及代理投票的要求中。

2023 年，友邦保險繼續使用內部制定的環境、社會及管治評級評分卡，全面覆蓋所有一般賬戶投資組合內直接管理的固定資產。其中包括我們的團隊根據環境、社會及管治評級評分卡，評估友邦保險研究分析員直接負責的數千間所投資公司，並就每名發行人給予環境、社會及管治評級。有關評級至少每十二個月檢討一次。

我們的環境、社會及管治評級評分卡經外部驗證，可幫助友邦保險的研究分析員在評估所投資公司及潛在投資時量化環境、社會及管治風險及機遇，同時考慮環境、社會及管治各支柱的重大主題及行業特定因素。此評分卡協助友邦保險的研究分析員進行基本分析，為一般賬戶投資組合的投資環境、社會及管治風險及機遇提供更全面觀點。



使用參與互動以實現科學基礎減量目標倡議目標

對於集團的上市股票及企業債券投資組合的發電行業而言，我們認為參與互動是實現我們目標的關鍵所在。在發電行業內，我們的互動旨在鼓勵所投資公司採取實質行動，以符合氣候科學的方式，實現業務營運的減排。我們力求幫助所投資公司提高對淨零排放的意識，令其可展開或加快淨零排放之旅，並實現以科學為基礎的減排目標。在上市股票及企業債券範圍以內，但不止於發電行業的所投資公司，我們將鼓勵及支持其指定制定及驗證本身的科學基礎減量目標倡議目標。此參與互動的重點將被整合至我們的分析員與所投資公司的定期交流當中。

如僅用參與互動不足以影響所投資公司實現脫碳或採用科學基礎減量目標倡議目標時，我們可能會探討其他機遇，透過重新投資到期企業債券，或考慮對現時或將來有計劃設立科學基礎減量目標倡議目標及／或排放量較低的發行人作全新投資。

加深環境、社會及管治的互動

代理投票

投票是與所投資公司持續對話的重要一環，可影響可持續發展的成果。我們的投資管治框架代理投票準則建基於良好的企業管治原則，以保障股東的長遠利益；並包括了我們在投票決定時必須考量的強制性議題。

與投資經理進行互動

於盡職調查中，所有考慮中的全新全權委託投資授權，以及於第三方管理基金全新投資，都要接受第三方投資經理環境、社會及管治評估。我們會考量這些潛在投資經理在環境、社會及管治方面的做法，並會檢視他們與所投資公司進行互動時所採用的方法，以及在作出投資決定時有否考量環境、社會及管治因素。與環境、社會及管治評級評分卡類似，我們設計了一種內部評分方法，以評估外部投資經理及由第三方管理的基金。這種方法被稱為第三方投資經理環境、社會及管治評估，經過了外部驗證，已透過投資管治框架加以執行。

委任第三方投資經理之後，友邦保險會持續監察這些外部公司在處理環境、社會及管治議題時的做法。

供應鏈管理專題互動

為何與我們所投資公司在供應鏈管理實踐上互動？

友邦保險相信，完善的管治是良好企業行為的基礎。於 2023 年，對於在我們一般賬戶投資組合的所投資公司，友邦保險希望更有效了解它們如何在供應鏈的管理實踐中納入並優先考慮環境、社會及管治因素。透過與來自不同行業及國家，在我們的上市股票及企業債券組合內超過 900 家所投資公司的目標互動聯繫計劃，我們的投資團隊從長期可持續的視角，對所投資公司的供應鏈管理實踐、風險及機遇有更深入了解。

方法

由友邦保險集團管理團隊設計的主題互動調查問卷，已考慮由集團環境、社會及管治投資卓越中心及集團可持續發展團隊提供的意見，並參考多項國際企業管治準則而制訂，包括國際企業管治網絡（International Corporate Governance Network）、聯合國《負責任投資原則》及亞太區的企業管治常規。調查問卷分為四個部份，包括有關(i)環境、(ii)社會、(iii)管治及(iv)行業特定專題的問題。我們將會根據標準化的評分卡評估所投資公司的回覆，並將評估轉化為評分系統。

互動成效

值得注意的是，我們的所投資公司反映他們注意到供應鏈管理的重要性，並已將環境、社會及管治因素納入實踐當中：

- 大部分所投資公司均有充分考慮供應鏈多元化。66%的公司回應稱，它們於六個或以上國家採購原材料及其他原料。
- 90%的公司回應稱，它們已將環境、社會及管治因素加入其採購流程，以供其採購團隊遵守。
- 79%的公司回應稱，它們的供應鏈沒有於受衝突影響及高風險地區營運，也沒有受有關地區影響。
- 77%的公司回應稱，它們已制訂政策及監控措施，以防止供應鏈中出現「現代奴役情況」。
- 86%的公司回應稱，它們的採購、供應商行為守則及相關政策中已加入反貪污規定、反行賄規定及反洗錢規定。

根據這個供應鏈管理主題互動，我們相信所投資公司有機會進一步改善，因為從所提供的選項中，受訪公司最關注的三大環境、社會及管治相關供應鏈問題為(i)供應商排放／環境風險管理；(ii)勞工準則、人權、健康及安全；及(iii)供應商質量監控管理。



提高環境、社會及管治培訓和能力

透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的知識和能力

友邦保險聘用高技能員工，為我們的業務及保單持有人提供長期的財務價值。他們的專業知識增加了團隊的學識，從而將氣候、自然、健康及社會福祉方面的新興指引融入到團隊當中。我們深信，累積與投資及可持續發展有關的專業知識，是產生有意義影響的基礎。

我們提供一系列學習機會，以確保友邦保險的投資團隊時刻就緒，可以將環境、社會及管治考量融入整個投資流程當中。我們的分析員有簡易途徑來獲得定期更新的环境、社會及管治資源，以緊貼相關行業發展，包括網絡研討會、行業論壇、外部研究報告、會議及思想領袖文章，來加深其日常研究。

作為科學基礎減量目標倡議（2021 年）、聯合國《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的支持者，我們的員工可參與行業事項及倡議，來提升能力及增加對環境、社會及管治事件的跨行業認識。我們將檢視支持友邦保險可持續目標的其他地區及國際相關的倡議，包括我們自身對投資項目，亦會緊貼重要的行業發展。

提升環境、社會及管治投資能力

隨著我們繼續就環境、社會及管治投資的進一步成熟制定宏大願景，我們亦意識到為團隊提供資源的必要性，以符合與日俱增的期望。今年我們新增了一個可持續投資主管的職位（[履歷詳見第 12 頁](#)）。我們亦成立了一支由地區股票研究及管理主管領導的全新管理團隊，這支新增的團隊致力發展及執行集團的管理目標，並主要進行與所投資公司的參與互動及代理投票方面的工作，確保公司的淨零排放承諾、科學基礎減量目標倡議目標，以及其他資產類別的環境、社會及管治目標保持一致。

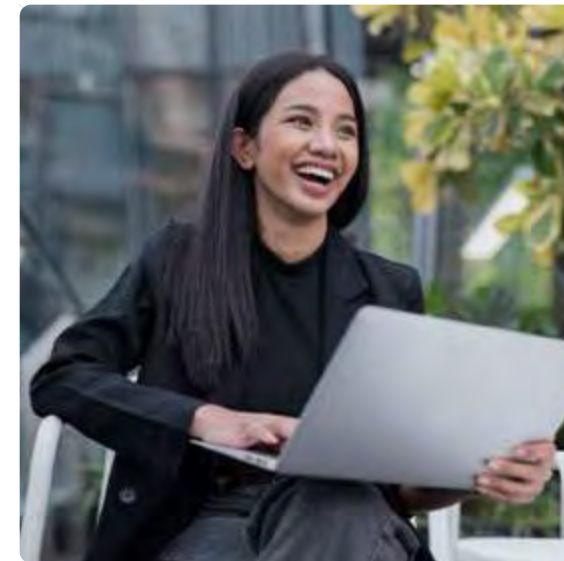
管理團隊將與投資團隊緊密合作，持續將環境、社會及管治考量融入日常的研究及投資組合管理流程。團隊同時與外部投資經理合作，確保與外部標準看齊。我們繼續投資於能力建設，增加環境、社會及管治投資卓越中心的員工人數。該卓越中心匯集了專門投資於環境、社會及管治事項的專家。

為投資專業人士提供環境、社會及管治培訓

延續去年積極爭取專業認證的趨勢，我們繼續要求範圍內的投資部門員工完成特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資證書。因此，截至 2023 年 12 月 31 日，我們的投資專業人士當中，超過 140 人已完成及通過特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格考試，並提升了他們在關鍵環境、社會及管治專門概念的專業知識，包括：

- 環境、社會及管治因素
- 參與互動及管理
- 環境、社會及管治分析估值及整合
- 環境、社會及管治整合投資組合的建構及管理；及
- 投資授權、分析及報告。

於 2023 年通過考試的投資專業人士包括可持續投資主管、地區股票研究及管理主管、信貸總監、環境、社會及管治投資總監及管理團隊，均為友邦保險可持續投資的主要領導人員。



擴大投資組合範圍

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

我們旨在透過投資成果，來滿足保單持有人的長期需求及維持業務的長期經營。將環境、社會及管治考量融入一般賬戶投資組合由下而上的投資流程當中，對實現我們的目標至關重要，這也在我們的研究分析員在環境、社會及管治評級分卡的評級中得以體現。

透過參與於業務所在社區的可持續融資，友邦保險於支持區內資本市場發展方面發揮關鍵作用。我們透過調動、聚合及有效部署長期資本，為基礎設施項目提供重要投資，發展經濟同時實現可持續發展。我們亦積極與所投資公司、同業及公營界別互動，分享我們的專業知識及觀點，以實現我們的目標。

在我們的支持下，友邦保險的投資組合可能繼續投資於綠色債券、可持續發展債券、可再生及可替代能源，以及基礎設施等。

截至 2023 年 12 月 31 日，友邦保險一般賬戶投資組合持有 63 億美元的環境、社會及管治債券（綠色債券、社會債券及可持續發展債券的總和）、64 億美元醫療保健行業投資，以及 13 億美元可再生能源投資。

我們將對一般賬戶投資組合由下至上投資流程的成果繼續每年進行報告，當中包括於可持續發展和能源轉型方面的投資，以及於清潔能源、交通運輸、醫療保健行業和綠色債券的資本部署。

探索影響力投資

我們與客戶攜手投資，專注長期成果，保護我們所管理資產，並締造增長。我們於 2023 年 6 月，我們承諾投資由 LeapFrog Investments 管理的影響力基金。

我們非常榮幸能夠與 LeapFrog 合作。作為影響力投資的世界頂尖企業，LeapFrog 的可持續發展投資指示符合聯合國可持續發展目標框架。其更是全球獲得獨立影響力核數師 BlueMark 給予「優異評級」的六家資產管理公司之一。透過於非洲及亞洲推出高增長、創新及可擴展的業務，LeapFrog Investments 期望服務全球數以十億低收入的新興客戶，為其提供重要的財務和健康產品及服務，以滿足其需求。

LeapFrog 管理基金均具備清晰的社會影響力目標，以及量化的影響力指標。這些目標與特定可持續發展目標當中的次級項目標一致。LeapFrog 的策略有助推動以下的可持續發展目標：第 1 項（消除貧窮）、第 3 項（良好健康與福祉）、第 5 項（性別平等）、第 8 項（體面工作和經濟增長）、第 9 項（工業、創新和基礎設施）和第 10 項（減少不平等）。

集團首席投資總監康禮賢博士(Dr. Mark Konyn)表示：「友邦保險很高興向 LeapFrog 的第四個旗艦基金作出重大承諾。」

隨著我們加強對環境、社會及管治以及企業責任的承諾，友邦保險深信與影響力投資的頂尖企業合作，可加快實現我們在區內的宏大願景。我們正在建立一個共享知識庫，以提升內部的投資框架，令我們可聚焦於可持續發展，並實現聯合國可持續發展目標。



擴大投資組合範圍

支持可持續發展



投資於基礎建設

\$10億美元

於水務設施

\$29億美元

於道路及鐵路基建

\$49億美元

於運輸行業

\$13億美元

於可再生能源



投資於健康護理

\$64億美元

投資於醫療護理行業



投資於環境、社會及管治債券 (綠色、社會及可持續發展)

\$63億美元

投資於環境、社會及管治債券
(綠色、社會及可持續發展)，

其中

\$42億美元

為投資於綠色債券

完善投資組合中的剔除名單

完善投資組合中的剔除名單，以確保長期投資成果。

在一般賬戶投資組合中，友邦保險主張與所投資公司積極互動，而不是完全剔除或撤資，以推動實現淨零排放及可持續發展目標。我們相信，只要互動方法得當，投資者更能發揮自身的影響力，推動並持久地改善跨公司及行業的環境、社會及管治表現，同時讓我們能夠精確評估未來轉型的計劃，以及衡量難以減排行業中公司的環境、社會及管治目標，從而決定我們應否繼續支持。

當與所投資公司的互動未能符合我們氣候轉型計劃所列明的目標時，我們可能會考慮作出撤資決定。我們可能會將資金重新分配至排放量較低及／或現時或未來有計劃訂立科學基礎減量目標倡議目標的所投資公司，來探索其他機遇以進一步影響行為。

[有關友邦保險氣候轉型計劃的更多資訊。](#)

友邦保險確保旗下投資符合實現長期可持續財務成果。我們亦明白，持份者價值（包括投資回報）會受到部分行業及特定公司的可持續性下降的影響。因此，友邦保險不斷考慮將特定行業從我們的投資計劃中剔除。我們目前已把煙草、集束彈藥，以及煤炭開採與燃煤發電從我們的投資組合中剔除（詳情請細閱下文）。

我們在內部和外部應用剔除名單，務求與集團目標一致。我們將繼續審視及考慮剔除決定是否適用於一般賬戶投資組合。我們會將審慎維持的剔除名單應用於友邦保險管理的一般賬戶資產，以及外部投資經理所管理的一般賬戶資產。

友邦保險致力監察法規及專題的發展，並定期檢討剔除方法，確保名單符合投資計劃的長期需要。

剔除名單一覽



煙草



集束彈藥



煤炭開採和
燃煤發電

我們於2018年將煙草製造業從一般賬戶投資組合中剔除，撤離了規模達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倡議和鼓勵健康生活方式的計劃。

《奧斯陸集束彈藥公約》概述了禁止使用和製造集束彈藥的承諾。集束彈藥是一種具爭議性的武器，會導致平民嚴重傷亡。我們有部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。我們的一般賬戶投資組合不會投資於相關企業，而剔除投資名單更足以證明我們的承諾。

自我們從一般賬戶投資組合對煤炭作出全面撤資決定後，我們繼續不投資於直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業。但如果該等公司發行了真正的綠色債券或社會債券，且符合我們的要求，包括收益的用途和目的，我們仍有能力投資該等公司。

投資組合及氣候披露

繼續呈報年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。

友邦保險的環境影響力涵蓋我們的投資和我們所投資的不同行業。自從於 2018 年確認支持《巴黎協定》以來，我們分階段、有條不紊地處理於碳密集行業的投資。於 2019 年，我們成為亞洲首批計算股票投資組合中碳足跡的重要資產持有人之一。我們於 2023 年透過計算及披露融資排放總量，加強氣候披露的資料。我們的近期投資科學基礎減量目標倡議目標於 2023 年得到驗證，呈報我們根據科學基礎減排基準所取得的進展，並進一步加強我們的未來氣候披露。

計算我們的融資排放總量

我們根據碳會計金融機構夥伴關係的 2020 年 12 月 31 日的方法，計算及披露我們上市股票及企業債券、直接房地產及發電項目融資投資的碳足跡。碳會計金融機構夥伴關係成立於 2015 年，是全球認可的行業倡議，協助金融機構評估及披露其投資及貸款活動所產生的融資排放量。這方法與一般賬戶投資組合的投資範圍一致，以實現我們的淨零排放承諾及科學基礎減量目標倡議目標。

截至 2023 年 12 月 31 日，範圍內一般賬戶投資組合的融資排放總量為 830 萬噸二氧化碳當量，當中包括：

- 上市股票 = 70 萬噸二氧化碳當量
- 企業債券 = 750 萬噸二氧化碳當量
- 直接房地產 = 5 萬噸二氧化碳當量
- 發電項目融資投資 = 1 萬噸二氧化碳當量

截至 2023 年 12 月 31 日，我們的融資排放總量較 2022 年 12 月 31 日減少 2%。排放量減少的原因來自資產配置決策，而決策並沒有專門針對減少融資排放。作為氣候披露的一部分，友邦保險根據 TCFD 和 ISSB 的建議衡量及披露融資排放總量。然而，我們不會管理範圍內的一般賬戶投資組合是否實現融資排放總量的任何既定目標，此指標與我們實現淨零排放目標的方法並無關係。

我們獲驗證的短期投資科學基礎減量目標計劃目標反映了我們的淨零排放承諾。例如，我們範圍內的一般賬戶投資組合中，已制定自己的科學基礎減量目標計劃驗證目標的公司百分比。我們將於 2024 年的環境、社會及管治報告中匯報有關實現獲驗證的短期投資科學基礎減量目標計劃目標方面的進展，報告預計將於 2025 年 3 月發佈。

友邦保險正在確立我們的過渡融資方針，以支持企業在向低碳經濟轉型的過程中實現減排。例如，友邦保險打算透過繼續投資再生能源，以支持能源轉型。然而，總投資資產及具備可信過渡計劃的融資公司持續增長，或會導致我們的融資排放總量於短期內增加，儘管這與我們實現獲科學基礎減量目標計劃驗證之短期目標的策略一致，而這些目標是我們應該積極實現的。



上市股票

70 萬噸二氧化碳當量



企業債券

750 萬噸二氧化碳當量



房地產

5 萬噸二氧化碳當量



發電項目融資投資

少於 1 萬噸二氧化碳當量

投資組合及氣候披露

方法及應用

融資排放總量指各發行人融資排放量的總和，就友邦保險的一般賬戶投資組合中的發行人而言，其計算方法是：將(1)發行人的範疇一及範疇二的排放量，乘以(2)(A)友邦保險在發行人中投資的持股量除以(2)(B)發行人的企業價值（包括發行人的現金）。此計算方法依循 PCAF 的指引，我們首先使用絕對數據，如果並無有關數據，則在可獲得及適用的情況下，轉用其他數據代替。友邦保險根據法人實體、資產類別及投資工具類型，界定用於計算融資排放總量的投資範圍。上市股票、上市發行人企業債券、房地產及發電項目融資投資均屬於範圍內的資產，並符合 SBTi 目標的範圍。

波士頓諮詢公司擔任主題專家，為友邦保險計算本報告中的(i)加權平均碳強度及(ii)融資排放總量的方法提供諮詢服務。本報告所載的相關評估及／或計算結果取決於我們所得數據的完整性。因此，讀者有責任評估本報告內容的相關性及準確性，並就此尋求獨立意見。

由於上述指標與投資範圍及科學基礎減量目標倡議的目標一致，作為我們淨零排放承諾的一環，友邦保險每年將繼續計算及報告一般賬戶投資組合範圍內的融資排放總量。

加權平均碳強度按發行人佔我們上市股票投資組合中的份額作加權，為另一個計量我們的投資組合中，發行人銷售收入排放量密集程度的指標。加權平均碳強度根據所投資公司相對於銷售額的排放量（如若未能於公開渠道獲得有關資料，則為排放量的估計值）計算，而有關銷售資料乃公開資料，並按每家所投資公司市值佔整個投資組合市值的百分比作加權。

截至 2023 年 12 月 31 日，我們上市股票投資組合的 WACI 在我們範圍內的普通帳戶投資組合中每 100 萬美元收入減少 206 噸二氧化碳當量。雖然友邦保險沒有 WACI 的目標，我們也沒有管理我們的針對 WACI 的範圍內普通帳戶投資組合，此測量指標減少了 10 以上與截至 2022 年 12 月 31 日的 WACI 相比的百分比由於上述資產配置決策相同。如前所述，關於融資排放總量，此類指標與我們實現目標的方法無關淨零目標。我們的淨零承諾體現在已驗證的近期投資 SBTi 目標，例如，我們範圍內普通帳戶投資的百分比已設定自己的 SBTi 驗證的公司的投資組合目標。AIA 在我們驗證的近期進展方面取得的進展 SBTi 的投資目標將在我們的 ESG 報告中報告 2024 年，預計 2025 年 3 月出版。

科學基礎減量目標倡議目標

友邦保險根據 2019 年的基準，為我們的一般賬戶投資制定了經驗證的短期投資科學基礎減量目標倡議目標，以推動氣候相關行動。我們可能會使用一系列槓桿以協助我們實現目標，而使用方法將會受市場及行業情況影響。我們將繼續採用量身定制的方案，協助所投資公司制定其科學基礎減量目標倡議目標。

我們的投資（投資組合覆蓋方針）

- 短期目標 — 2025 年：31% 範圍內投資組合所投資的公司設定 SBTi 驗證目標。
- 長期承諾 — 2040 年：範圍內投資組合所投資公司全都設定 SBTi 驗證目標。

我們的投資（發電投資組合減排方針）

- 短期目標 — 2030 年：將範圍內發電板塊投資組合每兆瓦時的排放量降低 49.3%。
- 長期承諾 — 2050 年：發電投資淨零排放。

我們的投資（直接房地產投資組合減排方針）

- 短期目標 — 2030 年：將範圍內的直接房地產板塊投資組合每平方米的排放量降低 58.5%。
- 長期承諾 — 2050 年：直接房地產投資淨零排放。

如欲了解更多詳情，請參閱《氣候轉型計劃》及《我們的氣候行動》一節。

豐富內部氣候報告

我們已界定全新的科學基礎減量目標倡議相關內部報告指標，就我們於未來數年的表現進行追蹤及報告。有關指標包括融資排放量、排放強度及參與的力度。

我們的集團投資委員會及業務單位投資委員會可以將有關指標融入決策當中，從而令投資組合符合科學基礎減量目標倡議目標。這個管治機制推動基於證據的策略性投資決策，並有助我們履行可持續發展承諾。我們預計會於 2024 年底之前實施此內部報告方式。



實踐可持續投資的實例

“



Chi Zhang
集團投資部，
可持續投資

我們的努力必須與我們透過債務配對及提供回報履行對保單持有人的義務一致。例如，我們從煤炭項目撤資，不僅是因為從行業撤資的壓力不斷增加，還因為從長遠及回報的角度而言，我們發現資產擱淺的風險不斷上升。”

Chi 於 2023 年初擔任可持續投資主管一職。增設職位的原因是考慮到為轉型計劃提供融資的重要性，以協助集團實現長期及可持續的財務成果，從而協助友邦保險實現淨零排放承諾。Chi 於 2018 年加入友邦保險，並曾經負責處理集團的可再生及基礎建設交易。

Chi 領導及協調友邦保險投資組合的可持續轉型工作，目標為與我們經驗證的短期投資科學基礎減量目標計劃目標保持一致，並支援所有業務單位於一般賬戶投資組合內轉型自有組合，從而實現有關目標。這包括在可行情況下，個別評估及逐步推進各行業的可持續融資及減排，同時探索於關鍵行業的投資機遇，例如可再生能源、電動車、氣候解決方案及有助實現轉型目標的其他行業。

Chi 協助促進業務單位審視其投資組合的轉型，了解其需要並與集團環境、社會及管治部門、環境、社會及管治投資卓越中心及管理團隊緊密合作，為友邦保險的策略優先選項作出貢獻。當中包括與分析師合作，在其風險承受範圍內，以及考慮內在及外在互動聯繫，了解在廣泛資產類別中納入或排除資產的影響。

我們透過債務配對及提供回報，履行我們向保單持有人的義務。Chi 的角色是協助指引友邦保險以長期投資者的身份探索不同機遇，放棄不符合轉型主題的投資，以及增加在全球低碳轉型中扮演自主發展角色的投資。此舉符合集團的淨零排放承諾及經驗證 SBTi 目標。

環境、社會及管治及淨零排放是友邦保險的關注重點。這個重要訊息已由集團首席投資總監向所有業務單位逐層傳遞，而集團上下對此將會認真看待。不同業務單位現正採取行動以加快可持續融資的轉型，並積極尋找與集團目標及淨零排放承諾一致的全新交易機遇。與此同時，我們正在內部實施這項舉措，並確保與集團其他主要指標保持一致。

有賴集團環境、社會及管治團隊以及環境、社會及管治投資卓越中心的合作，友邦保險實現了對 SBTi 近期目標的驗證，並於 2023 年發表其第一份氣候轉型計劃，印證了緊密合作的重要成果。

集團投資部門亦已逐步將我們的經驗證短期投資科學基礎減量目標計劃目標付諸實行，並將會繼續成為來年的工作重點。我們與外間的投資經理積極討論，探索我們如何繼續改進和調整投資方針，以進一步與集團的淨零排放承諾及經驗證短期投資科學基礎減量目標計劃目標保持一致。

Chi 相信，友邦保險的可持續投資策略將為更健康的地球及社群作出貢獻。集團由下而上的投資流程已取得成果，而我們已投資於造福地球及社群的資產及基礎建設，例如綠色債券及醫療保健行業。有關投資將令我們的下一代及保單持有人受惠，令他們在有需要時可以獲得財務得益，並有助我們為下一代創建美好的未來，確保他們能夠生活在更宜居的世界。

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

可持續營運





目錄

可持續營運 3

我們的可持續營運支柱 3

策略優先任務詳情 4

確保更環保的建築 4

改善環保表現 6

推進數碼化轉型 7

鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 8

實踐可持續營運的實例 9

實踐可持續營運的實例 9

我們的可持續營運支柱

工作環境、營運和價值鏈的可持續發展有助增強企業的韌性。

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

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



Biswa Misra

集團首席技術及壽險營運總監

數碼化能夠令友邦保險能夠增強客戶體驗，並同時減少業務對環境產生的影響。

確保更環保的建築

確保所有新建築和任何翻新建築均符合行業認可的綠色建築標準

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

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

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

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

位於司徒拔道的友邦大廈



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

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

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

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

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

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

確保更環保的建築

友邦保險建築的概要

中國內地

友邦金融中心一座

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級認證 (2019年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2017年)
- WELL 健康與安全評估 (2022年)

141 米高

友邦金融中心二座 建築主體與外殼體系類別金級認證

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級認證 (2017年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2018年)
- WELL 健康與安全評估 (2022年)

168 米高

友邦金融中心

- WELL 建築金級預認證 (2023)

180 米高

香港特別行政區

友邦金融中心

- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2022年)
- 獲香港建築環境評估新辦公大樓設計的優秀評級 (2005年)
- WELL 健康與安全評估 (2021年)

185 米高

友邦香港大樓

- 香港綠色企業大獎卓越環保管理獎 (服務供應商) — 優異獎 (2022年)
- WELL 健康與安全評估 (2021年)

74 米高

友邦大廈

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級預認證 (2021年)
- WELL 建築預認證 (2021年)

98 米高

赫蘭道

- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2023年)

10 米高

澳門特別行政區

友邦廣場

- WELL 健康與安全評估 (2023年)

88 米高

南韓

AIA TOWER

- G-SEED 綠色第2等級, 卓越 (2013年)
- WELL 健康與安全評估 (2022年)

129.91 米高

菲律賓

AIA CENTRE CEBU

- LEED 建築主體與外殼體系類別銀級認證 (2020年)
- WELL 健康 — 安全評價 (2023年)

72 米高

PHILAMLIFE TOWER

- WELL 建築金級預認證 (2023)

192 米高

新加坡

AIA ALEXANDRA

- BCA 綠色建築標章 (2020年)
- WELL 健康與安全評估 (2023年)

54 米高

AIA TAMPINES

- BCA 綠色建築標章 (2021年)
- WELL 健康與安全評估 (2023年)
- BCA 更健康工作場所綠色建築標章 HW:2018 – AIA Tampines 第9級 (金級)

38 米高

AIA TOWER

- WELL 健康與安全評估 (2023年)

117.6 米高

泰國

AIA CAPITAL CENTRE

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級認證 (2014年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2018年)
- 東南亞物業獎, 最佳商業建築冠軍 (2014年)
- 泰國物業獎, 最佳商業建築冠軍 (2014年)
- WELL 健康與安全評估 (2023年)

154 米高

AIA SATHORN TOWER

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級認證 (2015年)
- LEED 既有建築:營運與保養類別金級認證 (2020年)
- 東南亞物業獎, 優異獎 (2015年)
- 泰國物業獎, 最佳綠色建築冠軍 (2015年)
- WELL 健康與安全評估 (2023年)

134 米高

AIA EAST GATEWAY

- LEED 建築主體與外殼體系類別金級預認證 (2023年)
- WELL 建築金級預認證 (2020年)
- Property Guru 泰國物業獎, 最佳福利辦公室發展 (2023年)
- 日本設計振興會優秀設計獎 (2023年)

168 米高

AIA CONNECT

- Property Guru 泰國物業獎, 最佳辦公室景觀設計 (2023年)
- Property Guru 泰國物業獎, 優異獎, 最佳辦公室建築設計 (2023年)

在建中

改善環保表現

減少碳足跡，並計量及管理營運所產生的廢物

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

能源及排放

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

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

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

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

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

廢物及用水管理

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

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

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

我們的用水量為 340,562 立方米，即每位員工 13.14 立方米。

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

自然及生物多樣性

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

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

加強環境數據見解

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

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

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

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

推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化，減少用紙

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

加強客戶體驗，同時減少用紙

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

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

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

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



鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現

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

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

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

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

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

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



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

實踐可持續營運的實例

“

**Anton Widodo**

友邦保險印尼，
物業及企業服務主管

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

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

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

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

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

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

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER. LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

員工及文化





目錄

我們的員工及文化支柱 3

我們的員工及文化支柱 3

策略優先任務詳情 4

支持發展及事業晉升 4

加快多元及共融進展 9

加強風險意識 10

為全體員工創造工作及獎勵機會 11

讓員工及文化更加有生機 13

讓員工及文化充滿生機 13

我們的員工及文化支柱

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

營造企業文化、培育領袖及提升員工能力，乃至支援和培育人才，從而使每一位員工盡展潛能，是友邦保險在企業及人才方面的主要優先任務。集團的企業及人才策略能讓我們吸引、留住和培育優秀人才，使友邦保險成為各個業務市場的首選僱主。

讓我們卓爾不群的文化

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

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」的營運理念。」憑藉我們一直以來秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質，我們將不斷成就更遠大目標。

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

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

“



洪碧珊

集團首席人力資源總監

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

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

支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展

為員工提供機會，助其成長及發揮潛能，一向是友邦保險的優先任務。我們致力建立重視學習的工作場所和工作環境，讓員工全情投入，並可自信地發展新才能及累積新經驗。

培養未來領袖

在鞏固企業文化及維持員工敬業度的過程中，我們的領導層扮演著重要角色。友邦保險致力發展強大的內部領導能力，透過繼任管道，推動員工的個人成長、塑造企業文化，最終支持可持續業務增長。

領袖發展

友邦透過「AIA Leadership Centre」(ALC)，與世界知名的商學院及顧問公司合作，推出度身訂造的課程。修讀 ALC 課程可為友邦保險的高級管理人員、頂級代理主管及重要合作夥伴的行政人員提供支援，從而實現我們的策略優先任務，並為他們賦能，以實現我們對客戶及業務所在社區的承諾。

我們透過四個別具特色的計劃，持續強化集團的領袖發展方針，從而鞏固人才梯隊。友邦保險的「SPARK」及

「Leading Across Boundaries」計劃致力培育各個業務單位的未來高級領袖人才及集團總部的高級領導層。我們還透過「Voyage」及「ASPIRE」計劃，支持現任和有志成為領袖的員工發展他們的管理能力。

繼任和組織規劃

我們每年進行集團組織及人員評核程序，讓主管人員為所有重要的領導層職位規劃繼任安排。在 2023 年，領導層職位中，超過 50% 的繼任人是來自繼任規劃的人才梯隊，顯示我們以目標為本的方針行之成功。

我們亦會透過吸納擁有不同背景，並且有能力塑造及推動集團未來發展的卓越領袖人才，繼續擴大繼任人才梯隊。



支持發展及事業晉升

建立面向未來的團隊

建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能，是友邦保險的重要目標。我們將會繼續投資於吸引人才、發展核心及新興業務實力、優化員工能力提升方案，以及設計更多讓員工進修及提升技能的全新培訓計劃。

2023 年，我們繼續投放資源於增強科技、數碼及分析的能力。截至 2023 年 12 月 31 日，約 20% 的員工¹ 具備有關技能，較 2020 年 7 月 1 日以來增長了 73%。這項重大及持續的投資，標誌著我們在實力上實現了跨越式轉變，並鞏固了我們執行整體增長策略的能力。

學習與培訓

我們的學習文化不但支援員工履行現有職務，更協助其在友邦保險成長和向前邁進。重視學習是我們的重要目標之一，我們會確保員工能夠提升技能、進修、更靈活地處理工作，以及適應變化萬千的工作環境。我們的全面學習方法能夠讓員工學習全新知識及技能，包括在職培訓、內部轉調、合作項目、實體及網上課程、數碼自學，以及各種指導和輔導等。

我們相信，於不同業務單位或部門之間進行內部轉調，可以為員工提供嶄新及寶貴的學習機會，同時在集團內建立人脈關係。此安排為員工提供了學習全新技能的機會，更有助員工建立在友邦保險的人脈網絡。

我們不斷研究切合行業需要的技能和知識，推出滿足該等需要的計劃，並根據員工的反饋改進計劃內容設計。此外，員工須定期完成一系列的必要培訓，當中涵蓋技術、管治和操守相關議題。

為了協助集團核心業務發展才能、培育新晉人才及提升員工技能，我們已推出多項新計劃及加強現有計劃，其中包括：

- 「LIFT」（學習、融入、專注、豐盛）是一個為新入職員工而設，為期 12 個月的全面支援框架。計劃結合數碼及親身體驗，以裝備及支援員工在友邦保險的個人發展，並促進跨市場的連繫，使員工能夠優先考慮自己的福祉。
- 「環境、社會及管治入門」是一項互動式網上學習課程，讓員工充分掌握環境、社會及管治議題，鞏固我們對實現環境、社會及管治原則的承諾。2023 年，超過 24,000 名員工已完成此課程，且有關課程已被納入為新入職員工而設的「AIA Fundamentals」全方位數碼課程組合當中。

數碼學習能讓員工持續自主學習，從而進一步加強我們的學習文化。「AIA Learning Hub」網上平台載有上千門數碼學習課程，可供所有業務單位及員工學習。2023 年，我們提供了超過一萬門數碼學習課程，以支援員工的學習需要，而我們亦看見採用數碼學習方式的人數逐年上升。

員工輔導及實習

我們的領袖發展計劃設有一個有關員工輔導的單元，鼓勵員工擴展其人脈網絡，尋求指引並促進不同部門及年資的同事互相溝通。透過業務單位實習生計劃，實習生可以獲得在友邦保險發展事業的第一手體驗，讓他們有機會在高績效和以客為本的环境下累積經驗及學習重要技能。這些計劃同時亦幫助我們發掘未來的人才成為我們一分子。

“

**Maddie Sherlock**客戶數碼部門主管，
友邦保險新西蘭

友邦保險對發展的承諾是要協助員工在急速發展的世界中活得更豐盛。透過多元經驗、數碼平台及不斷提升技能，我們釋放員工的潛力以達至成功。”

1 包括以長期和定期合約形式聘用的全職及兼職員工，但不包括實習生、集團旗下代理，合資公司 Tata AIA Life，Amplify Health 和 MediCard 的員工。

支持發展及事業晉升

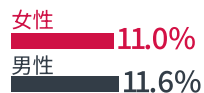
員工參與

友邦保險的首要任務是確保員工能夠置身於一個協作共融的工作環境。我們每年均會進行蓋洛普 ■12 (Gallup ■12) 員工敬業度指標調查，從而監察各個業務單位和職能部門的員工敬業度。調查所得的具體數據有助我們制訂目標明確及影響深遠的策略，持續提升員工的敬業水平。

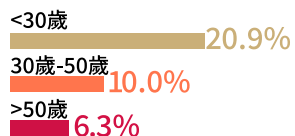
於 2023 年，98% 的員工參與該調查，根據集團的員工敬業度評分顯示，友邦保險位列蓋洛普環球金融及保險業指標的第 92 個百分位。我們的員工敬業水平連續第七年位列該指標的首四分位，並連續第三年位列首 10 個百分位。此外，集團連續第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎，以表彰我們員工團隊的高度參與和以表現為本的企業文化。

我們的員工流動率在 2023 年是 11.2%。我們繼續聚焦於與員工對話及具體的行動上，並配合多項以人為本的措施，務求創造一個能夠吸引、獎勵並最終挽留人才的工作環境。

按性別劃分的員工流失率



按年齡劃分的員工流失率



獲表揚為首選僱主



2023 年，我們繼續以培育人才為目標，因而獲得多項地區及全球殊榮，包括：

- 友邦保險獲蓋洛普頒發「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award)，並獲《新聞週刊》(Newsweek) 及 Best Practice Institute 評為

「全球百大最佳工作場所」(Top 100 Global Most Loved Workplaces)。

- 友邦保險中國獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards) 及「僱主關懷獎」(Most Caring Company Awards)。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia) 及「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)。
- 友邦保險馬來西亞獲 GTI Media 頒發「馬來西亞 100 家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers) 獎中的保險業優勝者，並獲 Talentbank 頒發「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award) 中的保險業「冠軍」(Champion)。
- 友邦保險新加坡獲 GTI Media 評為「新加坡 100 家最佳畢業生僱主」(Singapore's 100 Leading Graduate Employers) 之一。
- 友邦保險泰國獲 Universum 評為「最具魅力僱主—泰國」(Most Attractive Employers – Thailand)。
- 友邦保險越南獲 Great Place to Work 頒發的「最佳職場」(Great Place to Work) 獎項，並獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)。
- 友邦保險新西蘭獲新西蘭金融委員會 (Financial Services Council New Zealand) 評選為「Excellence in Wellbeing and Inclusion Award」獎項的優勝者，並獲澳洲和新西蘭保險與金融學會 (Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance) 評選為「Excellence in Workplace Diversity and Inclusion」。
- 友邦保險斯里蘭卡獲 Great Place to Work 評選為「斯里蘭卡最佳職場」(Best Workplaces in Sri Lanka)、 「斯里蘭卡女性最佳職場」(Best Workplaces for Women in Sri Lanka) 及「Best Places to Work for Millennials in Sri Lanka」，並獲 EDGE 認證為「Assess」。
- 友邦保險台灣獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia) 及「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)。
- 友邦保險營運共享服務 (AIA Operations Shared Services) 獲 Talentbank 評為「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award) 中的共享服務業「冠軍」(Champion)，並獲 GTI Media 評為「馬來西亞 100 家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers) 中的業務流程外判及共享服務業的第二名。
- AIA Digital+ 馬來西亞獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)。

支持發展及事業晉升

銷售代理的學習及培訓

透過創新的招聘、學習及培育方案，友邦保險的最優秀銷售代理策略致力於在我們的龐大網絡中，培訓業內最佳的銷售代理。我們為客戶提供真知灼見，並針對客戶的具體需要而提供貼身的解決方案，足以反映這個策略的卓越成效。



數碼化轉型

友邦保險於 2021 年推出 SIM 2.0，讓顧問同時自行成為首席市場總監的角色。透過 SIM 培訓，顧問將獲得相關資源及工具，提升他們在運用社交媒體及數碼營銷的能力，從而創造營銷優勢，吸引潛在客戶，並與其互動，以及實現銷售目標。

集團的學習培訓部門與內外專家合作，攜手籌辦 21 個網上學習課程及 10 個講師指導工作坊，內容遍及數據品牌及營銷、社交媒體行銷及虛擬銷售。自從友邦保險越南、友邦保險菲律賓、友邦保險新加坡及友邦保險印尼於 2022 年 5 月推出 SIM 2.0 培訓後，出席及受惠的顧問已達到 1,500 名。

培育未來領袖人才

為了提升新一代行業領袖的實力，讓他們盡情發揮潛能，友邦保險致力於地區發展、獲取認證及設立「Aspiring Entrepreneur Society」(AIA AES) 等人際網絡平台。2023 年，集團學習培訓部門與「The Digital Insurer」(TDI) 合作，設立「Aspiring Entrepreneurship Accelerator」(AEA) 計劃，為數碼世代的顧問及領袖人才在創建業務時提供支援。這個自行學習的網上計劃包括三個課程單元，分別為「融入數碼環境」、「建立數碼基礎」及「廣納領袖人才」。

透過此計劃，領袖人才可以更透徹地了解如何使用數碼工具，以提高客戶的參與度、建立本身的數碼形象、使用社交媒體以提升與潛在客戶互動交流，並建立持久關係。自從友邦保險香港、友邦保險新加坡、友邦保險越南及友邦保險印尼於 2023 年 1 月推出計劃以來，已有接近 200 名領袖人才修讀 AEA 第一級課程。

提升資料保安能力

為了積極應對可能出現的數據流失、業務缺失、法律責任及聲譽風險，集團代理分銷團隊已建立提升代理資料安全的專責小組。我們在 2023 年已進行一次跨部門檢討，評估在人才、流程及科技方面的情况。

我們已建立了一個網絡安全解決方案框架，專注於安全意識培訓以應對關鍵事故。2023 年 11 月，我們已在地方業務單位的代理培訓主管層面推出集團分銷的能力框架，其中包括「人才：培訓及意識」及安全意識培訓課程單元，所有代理及領袖人才必須參與有關培訓。專責小組將繼續與各業務單位互動交流，從而擬定及監察如何執行行動計劃。

作為一間擁有過百年歷史的企業，我們一直以信任為本，致力滿足區內各代理的長期學習及培育需要。透過以上各種計劃，我們為客戶及其家人帶來更豐碩成果，並為我們的下一代帶來更可持續發展的保險行業。

支持發展及事業晉升

目標表現超卓

友邦保險的目標有賴代理的努力實現。憑藉我們龐大的代理網絡，鼓勵潛在客戶及當地社群實踐友邦「健康、長久、好生活」的目標。為了回報表現超卓的代理，我們向其提供積極貢獻社區的機會，並鼓勵代理爭取百萬圓桌的會員資格。百萬圓桌是一個全球性的獨立協會，旨在表揚於人壽保險及金融服務行業的卓越表現，並提倡道德商業實踐。

友邦保險的百萬圓桌會員是我們一直為客戶提供的優越服務及支援的榜樣，並展示了以目標為本的領導能力、透徹的專業知識、嚴格的道德操守及出色的客戶服務。

舉例而言，於新加坡、馬來西亞、中國內地及泰國的百萬圓桌會員，透過參與各種健康及保健活動及環境、社會及管治培訓，採用數碼解決方案以減少對環境的影響，以及透過籌款及義工等方式支援社區建設，即可獲取 20 小時的可持續發展時數。

在中國內地，25%的代理透過參與網上籌款計劃，以紅包方式為貧困兒童籌款，而泰國團隊則透過參加 100 公里的開心跑項目進行籌款。百萬圓桌會員亦協助植樹，支援為弱勢社群兒童而推行的「百萬植樹活動」（One Million Tress）。

「百萬圓桌 x 目標」（MDRT x Purpose）計劃鞏固了友邦保險代理團隊的質素，並提升了百萬圓桌會員於友邦保險內部建立的價值主張，從而建立客戶信任及提升服務質素。代理在成為友邦保險百萬圓桌目標資格會員後，可登上冠軍榜（Wall of Champions），並有權使用友邦保險百萬圓桌目標的標誌及數碼證書，從而向客戶證明所取得成就。

從 2015 年到 2023 年，友邦保險連續九年雄踞跨國公司百萬圓桌之首，並擁有最多百萬圓桌會員人數，是歷史上唯一達到此成就的跨國公司。



加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化

多元化是友邦保險的優勢之一，來自不同背景的人才組成一個團隊，實現共同的目標。為了讓人才與業務實現最佳成果，我們營造共融的工作環境，接納和欣賞彼此的差異，並鼓勵員工開誠佈公，進行具建設性的交流。我們積極鼓勵各市場的人才集思廣益，希望藉此提升整體的創新、決策、適應和問題解決能力。

所有員工必須完成友邦保險的《行為準則》培訓，當中載有我們的共融和反歧視態度。此外，我們設有反騷擾政策、無意識偏見及反騷擾等網上學習課程，闡明公司對所有員工在職場行為及專業素質的期望，以及上報渠道。友邦保險絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，包括種族、膚色、宗教、性別、國籍、年齡、殘疾、兵役狀況、婚姻狀況或性取向。

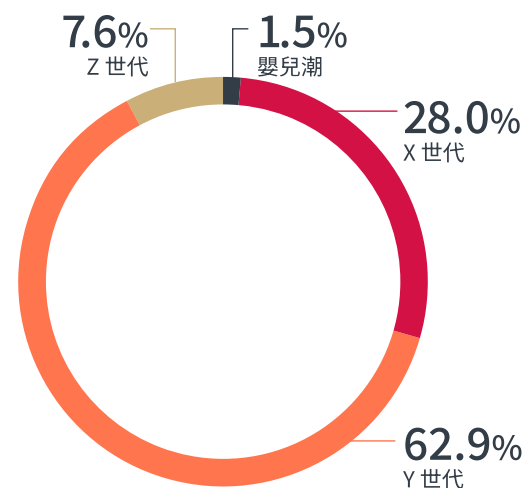
我們致力為全體員工營造共融的工作環境，重視及包容來自不同背景的人才。我們的努力吸引來自不同性別、背景及經驗的人才加入友邦保險，我們亦被公認為區內人才的首選僱主。集團的女性員工人數佔員工總數的比例為 57.1%¹，而集團高級領袖，女性所佔比例為 41.6%。

員工的多元文化和國籍背景有助豐富友邦保險的社企結構。友邦保險涵蓋超過來自 75 個國家的員工。我們致力為所有年齡層的員工創建共融的工作環境，因此，我們理解不同世代需求的重要性，確保人事政策和實踐能夠為所有年齡層的員工創建共融的工作環境。我們的員工中有 65% 屬於 Y 世代及 Z 世代²。

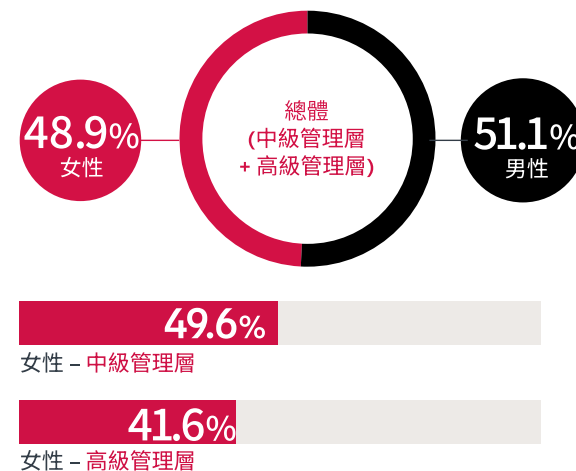
為繼續推動共融及敬業樂業精神，我們透過於八個市場及友邦總部建立由當地主導的員工人際網絡，建立共融及互動的工作場所，為員工提供匯聚共享、學習及支援的平台。我們今年更在集團層面及多個市場推出多項活動，以提升員工對多元、公平和共融的認識，包括國際婦女節和支持多元性別族群 (LGBT+) 的驕傲月。

友邦保險重視多元觀點，以實現有效管治和決策。來自不同國籍和背景的集團董事會成員不但代表不同的社群，同時亦有助改善我們的管治和決策流程。

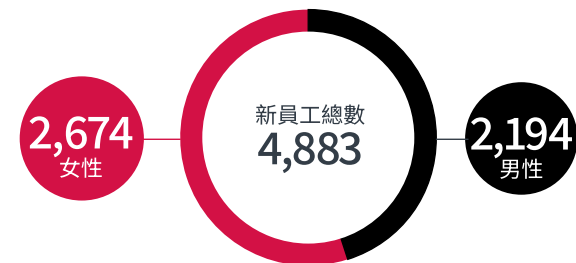
按世代劃分的員工結構概覽



管理層的女性



新員工數目



¹ 包括全職和兼職員工以及定期合約員工，不包括實習生、集團代理人、合資企業 Tata AIA Life、Amplify Health 和 MediCard 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。

加強風險意識

貫徹道德決策文化及強勁的風險管理

高效的風險管理有賴強勁的風險文化，當中要求員工必須明瞭自己所承受的風險，以及有權就承擔哪些風險及如何管理該等風險作出明智決定，從而實現友邦保險的目標。

我們的大部分產品及服務本質上是對客戶作出的承諾，因此均以信任為基礎。信任可以推動與客戶的每次互動、我們如何與持份者溝通及我們如何作出決定。信任是我們過去百多年來從不間斷的營運基礎，更是我們在多個市場建立領導地位的磐石。友邦保險的營運理念「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」反映了我們堅守不移的最高專業標準。

友邦保險的營運理念和《行為準則》確立了員工應具備的風險意識，及報告潛在風險的渠道。透過定期培訓和內部傳訊，我們能確保員工了解其在管控風險中的職責及合適的報告方式，包括向上司及透過我們的內部和外部報告熱線報告。

員工必須每年確認已履行《行為準則》及其他重大政策。我們會評估員工是否有信心妥善解決所提出的道德操守問題，以及評估他們的主管是否能夠營造適當的環境，以便員工可自如地指出所關注的風險。此舉確保員工理解他們的職責，並會對任何潛在風險表達意見和匯報。



為全體員工創造工作及獎勵機會

確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程



表揚和獎勵員工表現

友邦保險致力為員工提供公平公正的表現評估，從而表揚其貢獻和成就。我們的績效管理框架及績效評核流程，鼓勵員工就個人及團隊的工作進展定期進行定期及積極的交流。

我們的管理層會與員工定期會面，討論他們取得的成果及如何實現全年的績效目標。管理層還會提供持續的支援、反饋和輔導，以促進員工的職業發展及成長。

我們提供具競爭力且公平的員工獎勵計劃，不考慮性別、種族、年齡、殘疾或其他與績效無關的因素，旨在吸引、凝聚和留住人才。我們相信，集團現行的獎勵計劃清晰、透明及符合市場水平，深受員工歡迎。此外，我們的僱員購股計劃將員工與機構的整體成就聯繫，讓員工能夠在任職期間透過購買友邦保險的股份而獲得配送股份的機會。

透過健康支援以進一步實現目標

健康和保健對實現我們的目標至為重要，而對於關愛員工及其家人而言更是不可或缺。集團整體的福利和員工健康計劃鼓勵員工及其家人了解自身健康、保持活力，坐言起行以保持身心健康。

友邦保險在所有市場的員工均可享用「WorkWell with AIA」計劃，這是一個全方位的員工福利方案，為企業客戶的身心、社交及財務健康提供支援。該計劃在內部被稱為「WellBeing@AIA」，因應各業務單位的需求而度身定制計劃、福利及工具，以及提供健康生活學習課程、實體及網上健康活動等解決方案。

為了進一步支援員工，我們還提供了多項福利，包括健身會籍折扣、使用運動和娛樂設施，以及哺乳室等健康空間。我們會繼續提供彈性工作安排，讓員工於個人及事業之間取得平衡，其中包括將混合工作安排設定為標準工作模式，以及讓員工選擇彈性辦公時間。

“



Hellen Zhang

人才可持續發展主管，
友邦保險中國

我們的全面福祉方案促進更健康 and 更優質的生活，有助我們達致集體成就。透過專注於身心、財政及情緒健康，友邦保險提供全面的計劃，令員工活得更豐盛及建立強大的抗壓能力。”

為全體員工創造工作及獎勵機會

支援員工的心理健康和福祉



「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，指引我們為員工及客戶提供支援。這反映在我們全面的員工福祉方案及其四個核心支柱中：「Think Well 積極心態」、「Feel Well 心靈愉悅」、「Live Well 健康生活」及「Plan Well 妥善規劃」。

「Think Well 積極心態」支柱反映了我們的信念：心理健康與身體健康同樣重要。每年十月是友邦保險的心理健康月，在此期間，我們會強調在工作過程中建立心理抗壓能力的重要性。我們將會在集團及市場層面推出多個計劃，推廣實現心理健康的方法，並為員工提供增強抗壓能力的工具。

我們為集團全體員工舉辦網上研討會及工作坊，由友邦保險的領導層員工分享在工作場所保持精力充沛，以及建立平和心境的獨有方式及心得。

在不同市場推出的本地活動與集團的心理健康月活動相輔相成。友邦保險香港舉行了一系列重振活力的活動，包括辦公室按摩、聲頻浴、椅子瑜伽及心理健康講座等。為照顧員工的廣泛興趣，友邦保險香港亦舉辦「家庭電影日」，讓員工與親人共享歡樂時光。友邦保險印尼除了推出瑜伽及冥想課程，還邀請了醫療專家，與員工討論如何適應生活變化及管理心理健康。

2023 年，友邦保險在所有市場推出「Me@AIA」。這是一個量身定制的抗壓計劃，是我們致力增強員工心理健康的承諾的一部分。這項綜合計劃為個人、團隊及管理層提供認識和保持個人活力的資源，以及在平衡工作與恢復活力之間的實用技巧。該計劃已有超過 1,600 名員工參加，表明友邦保險內部對心理健康的關注和重視與日俱增。



讓員工及文化充滿生機

“

**Sasirat Kittichingchit**

客戶營銷及分析高級助理董事，
友邦保險泰國

友邦保險成就了我的事業發展，提供了豐富的學習機會。我們作出的有意義的影響，令身為友邦大家庭一分子的我引以為傲。”

在友邦保險泰國的六年間，Sasirat 的事業取得顯著的發展，由個人貢獻晉升為管理一支 20 人的團隊。如今的她，能勝任帶領一個具備多種技能、經驗及工作方式的多元化及多功能團隊。

她將事業發展及成就歸功於主管的指導，以及友邦保險所提供的眾多發展機會，一切均令 Sasirat 能夠以自己獨特方式發揮所長。

Sasirat 極度讚賞主管的支持，尤其是他們的鼓勵、支持及反饋，成為她成長途中不可或缺的一部分。參與「The AIA Great Manager Program」是給她帶來持久影響的眾多機遇之一。該計劃讓她轉變，促使她深刻反思自己的領導方法，並透過與區內其他管理團隊的交流而獲得大量寶貴見解。該計劃讓 Sasirat 優化其領導風格，聚焦於成為共融及目標為本的領導者。憑藉從該計劃獲得的見解，Sasirat 為其團隊建立了一個包容不同觀點、促進協作及鼓勵共同學習的成長型工作環境。

對於能夠身處既促進事業發展，又高度重視員工整體福祉的企業，Sasirat 深感驕傲。她極度讚賞友邦保險泰國的「WorkWell@AIA」計劃，其中提供了大量促進整體健康的不同資源，包括定期舉辦的營養課程、健身建議及壓力管理專家指引。

該計劃亦於每週提供各種運動課堂，包括有氧拳擊 (body combat) 及莎莎舞 (salsa dancing)。Sasirat 積極參與有關課程，因而令她的健康指標顯著改善。她積極與團隊分享她的正面體驗，提倡健康生活方式的重要性，鼓勵團隊成員一起更好地成長。因此，健康已成為她的團隊日常工作生活中不可或缺的一部分。

讓員工及文化充滿生機



Tang Yoke Howa

代理單位經理，
友邦保險馬來西亞

加入友邦保險的大家庭，讓我和我的代理學習及發展技能，更可保持健康及積極面對人生。有關支援有助我們保持心境年青，多年來與客戶一同成長。”

Yoke Howa 相信她是命運注定從事保險業，幫助別人應對人生中最困難的健康挑戰。Yoke Howa 及她的親人曾經多次經歷足以影響一生的健康問題，正正是她在健康保險方面的經驗及友邦保險的支援，協助她和家人度過這些時刻。Yoke Howa 相信，面對這些挑戰讓她延續幫助別人的使命，確保為他們提供適當保障以滿足他們的需要。

Yoke Howa 成為友邦保險的代理長達 35 年，令她最引以為傲的成就是在分區內一直培育及建立下一代的代理。她的團隊最初只有 25 人，Yoke Howa 非常榮幸於 2023 年出席一個由後輩主持的頒獎晚會，這位年輕的後輩 Kenny Yap 現已晉升為分區經理，並領導一支擁有 188 名代理的團隊。友邦保險旨在建立能夠面向未來的團隊，並為 Yoke Howa 等代理提供招聘及發展方面的支援，為缺乏保險經驗的畢業生提供在職培訓。配合友邦保險專注於健康生活方式的文化，友邦保險為今時今日的員工提供極具價值的工作與生活平衡。

Yoke Howa 亦再次成為「百萬圓桌」(MDRT) 一員，而友邦保險更連續九年雄踞跨國公司「百萬圓桌」之冠。透過輔導、領導才能發展及文化分享，「百萬圓桌」旨在為掌握及將分享社群內數以千計會員的個人力量，擴大每名會員的正面貢獻。

此外，透過完成至少 20 小時，涵蓋數碼化、Vitality、代理發展及實踐「健康、長久、好生活」目標四大領域的環境、社會及管治課程，Yoke Howa 亦成為「百萬圓桌」的可持續義工計劃的一員。

友邦保險的宗旨對 Yoke Howa 有著深遠影響。她在工作以外亦將集團的目標銘記於心，積極參與團隊運動及鍛鍊身體。「AIA Vitality」更為她和其團隊提供寶貴機會，讓她們與客戶分享對健康的熱忱，並提醒他們友邦保險提供的不只是健康保險。

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

有效的管治





目錄

有效的管治支柱 3

有效的管治支柱 3

策略優先任務詳情 4

董事會管治 4

確保有效風險管理及負責任之營運實踐 5

推廣環境、社會及管治的最佳實踐 11

獲納入環境、社會及管治評級和指數 13

將有效管治帶入生活 16

將有效管治帶入生活 16

有效的管治支柱

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

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

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



聶鳴川 (Mitch New)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席

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



Jayne Plunkett
集團首席風險管理總監

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

董事會管治

透過多元化、高質素之董事會，提高商業誠信及推動合理決策。

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

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

董事會的獨立性

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

董事委員會的組成

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

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

董事會的多元化

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

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

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

董事培訓

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

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

確保有效風險管理及負責任之營運實踐

有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇

有效的風險管理

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

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

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

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

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

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

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

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



確保有效風險管理及負責任之營運實踐

應對新興風險：負責任地使用人工智能



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

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

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

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

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

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

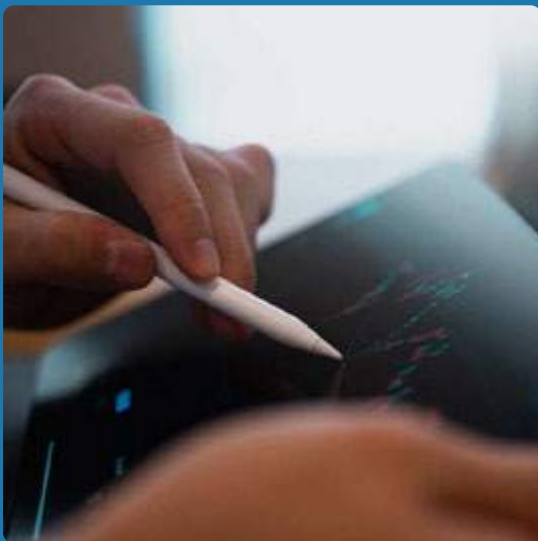
- 具問責性
- 可靠
- 道德、公平及正當
- 透明公開及可解釋性。

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

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

確保有效風險管理及負責任之營運實踐

應對新興風險：數碼供應鏈中的網絡風險



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

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

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

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

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

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

確保有效風險管理及負責任之營運實踐

負責任的業務實踐

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

《行為準則》

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

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

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

[如欲了解更多詳情，務請閣下細閱我們的《行為準則》。](#)

防止賄賂及貪污

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

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

防止欺詐

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

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

舉報人保護機制

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

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

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

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

打擊洗錢及恐怖分子融資的方針

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

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

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

確保有效風險管理及負責任之營運實踐

我們對客戶的承諾

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

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

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

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

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

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

負責任銷售實踐

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

與客戶聯繫

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

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

聆聽客戶意見

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

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

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

處理客戶投訴

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

確保有效風險管理及負責任之營運實踐

確保資料私隱及安全

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

資料私隱

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

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

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

關於友邦保險資料私隱的更多資訊，請參閱我們的私隱聲明。

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

有關友邦保險負責任使用人工智能的詳情，請參閱「有效風險管理」一節。

資料保護及網絡安全

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

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

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

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

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

評估第三方安全

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

2023 年，沒有重大的第三方資料安全漏洞。

保護知識產權

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

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

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

推廣環境、社會及管治的最佳實踐

推廣區內環境、社會及管治的最佳實踐。

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

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

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

支援研究、倡議及思想領袖

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

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

- 友邦保險贊助及參與在倫敦舉行的 Laureus Sport for Good Global Summit，透過體育盛事幫助青少年應對暴力、歧視及不平等現象。¹
- 友邦保險的柬埔寨青少年體育 (Sports for Youth) 計劃已成為柬埔寨最大的草根階層足球聯賽，為身處弱勢社群的青少年提供參與體育活動的安全環境。
- 友邦保險贊助新加坡—印度黑客松活動，鼓勵以創新方案提升印度及亞洲婦女和女童的金融知識。Tata AIA 為各隊伍提供指導，勝出的初創企業及團隊獲得現金獎勵。初創企業組別的勝出者 Ha¹darshak 開發了流動及網絡平台，以 11 種印度語言提供一站式福利服務，令印度國民更容易申請邦及國家的福利計劃。
- Chaudhury 女士與 Venky Iyer 先生 (TATA AIA 的總裁及分銷總監) 在《經濟時報》的「銀行、金融服務及保險」(BFSI) 篇幅發表題為「不要忽略女性：趕快認識金融市場」的文章，強調在提升可持續發展及普惠繁榮市場方面，對金融市場的認識及普惠參與均扮演了關鍵角色。²

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

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

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

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

推廣環境、社會及管治的最佳實踐

展現最佳實踐

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











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

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

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

與一眾環境、社會及管治協會攜手合作

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

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

獲納入環境、社會及管治評級和指數

確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位。

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

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

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

¹ 截至 2023 年 12 月 31 日。

獲納入環境、社會及管治評級和指數

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

獲納入環境、社會及管治評級和指數

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

將有效管治帶入生活

“

**Michael Fiechtner**友邦保險集團科技風險
管理主管

**有效的管治是管理潛在風險同時實現
創新的基礎。”**

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

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

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

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

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

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

將有效管治帶入生活



Shami Shearer

友邦保險新西蘭
可持續發展主管
(借調)

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

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

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

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

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

對於友邦保險新西蘭能夠於 2023 年金融委員會大獎 (Financial Services Council Awards) 中榮獲「卓越可持續發展實踐」大獎 (Excellence in Sustainability Practices awards) 及「卓越福祉及共融」大獎 (Excellence in Wellbeing & Inclusion awards)，Shami 感到無比自豪。隨後友邦保險新西蘭榮獲「新西蘭保險業環境、社會及管治變革卓越」大獎 (New Zealand Insurance Industry Awards for Excellence in ESG Change) 和「工作場所多元及共融卓越」大獎 (Excellence in Workplace Diversity and Inclusion)。這些成就有賴集團領導層以至所有業務單位的強大可持續發展策略和心態。這種「以全球視野思考，於本地行動」的心態協助 Shami 和她的團隊善用集團的資源和力量，為新西蘭帶來改變。

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

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 - 分節報告

TCFD報告



目錄

引言	3	風險管理	15
引言	3	風險管理	15
管治	4	指標及目標	17
管治	4	指標及目標	17
策略	7		
策略	7		

引言

氣候變化與友邦保險的角色

氣候變化正在影響全球各地經濟體系及社群，因此有需要以即時及果斷的方式作出干預，從而在亞洲推動迅速、有效及公平的能源轉型。^{1,2} 我們預計亞洲各個經濟體將會成為增長最快的一群，但同時亦會率先面對氣候危機。³ 坐視不理的代價不菲，有必要立即行動⁴。假如亞洲各國要實現其增長及發展目標，但同時希望負面氣候影響不再惡化，則有必要進行迅速及有效的氣候轉型。¹

友邦保險在應對氣候變化的議題上兼具保險公司、資產持有人及負責任企業等多重角色。我們對有關角色的承諾，可以在制訂及執行環境、社會及管治策略以及 2023 年推出的氣候轉型計劃。中充分體現。我們的減排槓桿讓我們有效識別、評估及管理在營運、投資及人壽及健康保險投資組合的氣候相關風險及機遇。我們的目標是在 2050 年或之前實現溫室氣體（GHG）淨零排放。

友邦保險致力制訂可信的目標，來應對氣候風險及機遇，鞏固我們對全球攜手實現零碳經濟的支持。我們於 2023 年成為首家獲得科學基礎減量目標計劃驗證近期減排目標的泛亞地區人壽及健康保險公司，實現集團一大里程碑。友邦保險作為制訂科學基礎減量目標計劃的金融淨零顧問專家小組一員，在制訂金融行業的科學基礎減量目標計劃方面提供了寶貴意見。

友邦保險氣候報告的歷史及未來

友邦保險對 TCFD 的支援及延續至國際可持續準則理事會（ISSB）

自 2018 年起，友邦保險已自願採用 TCFD 的建議，並繼續回應及參與多個市場的監管機構諮詢活動，配合相關建議。我們亦在澳洲、馬來西亞、新加坡、香港及紐西蘭等多個市場採用有關做法。本報告的氣候相關披露資料符合 TCFD 的《所有行業通用指引》及《金融行業補充指引》。

於 2023 年，金融穩定委員會指派國際財務報告準則基金會（IFRS Foundation）監察由 TCFD 提供的公司披露資料進度，並將 TCFD 監察活動轉移至國際可持續準則理事會（ISSB）。⁶ 國際可持續準則理事會是一個由國際財務報告準則基金會成立的組織，專門研究制訂可持續披露準則。⁷ 香港聯交所（友邦保險於其主板上市）建議所有上市公司全面披露有關氣候風險及機遇的資料，並於 2025 年或之前遵守國際可持續準則理事會準則。⁸

友邦保險全面支持建議中的國際可持續準則理事會準則，並致力以行動展現符合國際可持續準則理事會的國際財務報告準則第 S1 號「可持續發展相關財務資料披露的一般規定」（General Requirements for Disclosure of Sustainability-related Financial Information）及國際財務報告準則第 S2 號「氣候相關披露」（Climate-related Disclosures）。在本報告詳細呈列的友邦保險氣候風險及機遇管理流程內，已充分反映了我們的承諾。全球監管匯報機構均採用國際可持續準則理事會準則，顯示該準則在引導企業達致透明及全面的可持續表現披露方面具有重要意義。

1 政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）（2023）。2023 年氣候變化：綜合報告。第一、第二和第三工作小組對政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告（第 6 號報告）的貢獻。政府間氣候變化專門委員會 <https://doi.org/10.59327/IPCC/AR6-9789291691647>

2 國際勞工組織（ILO）（2019）（代表）亞洲及太平洋地區氣候行動的綠色就業和公正轉型（Green Jobs and a Just Transition for Climate Action in Asia and the Pacific）。資料取自 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---sro-bangkok/documents/publication/wcms_734147.pdf

3 經濟合作發展組織。（2023）（代表）2023 年東南亞、中國與印度經濟展望（Economic Outlook for Southeast Asia, China and India 2023）。資料取自 <https://www.oecd.org/dev/asia-pacific/economic-outlook/Overview-Economic-Outlook-Southeast-Asia-China-India.pdf>

4 Sanderson, B.M., O'Neill, B.C. 評估歷史上對氣候變化坐視不理的成本（Assessing the costs of historical inaction on climate change）。Sci Rep10, 9173 (2020)。 <https://doi.org/10.1038/s41598-020-66275-4>

5 友邦保險集團有限公司（2023）友邦保險氣候轉型計劃 2023 https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

6 國際財務報導準則基金會（2023 年 7 月）IFRS 基金會對於 TCFD 的工作進度感到滿意，並從 2024 年起將 TCFD 監督職責移交給 ISSB。 <https://www.ifrs.org/news-and-events/news/2023/07/foundation-welcomes-tcf-responsibilities-from-2024/>

7 國際財務報導準則基金會（2023 年）國際可持續準則理事會：常見問題 <https://www.ifrs.org/groups/international-sustainability-standards-board/issb-frequently-asked-questions/>

8 香港交易結算所有限公司（2023 年 11 月）環境、社會及管治框架下加強氣候資訊揭露磋商的最新情況（Update on Consultation on Enhancement of Climate Disclosures under ESG Framework）。香港交易所 https://www.hkex.com.hk/News/Regulatory-Announcements/2023/231103news?sc_lang=en

管治

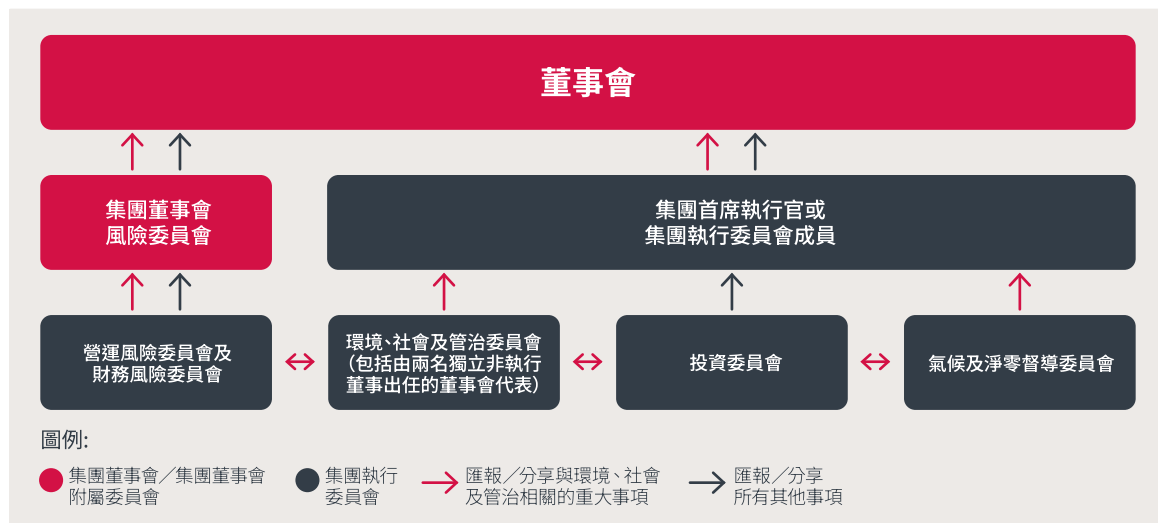
監督氣候相關風險及機遇

董事會及管理架構的重要性

嚴謹的管治對於推動集團的計劃，並促進轉型至低碳、抵禦氣候變化的全球經濟而言實屬必要。

我們已建立了清晰的架構、流程及角色，以確保我們的氣候承諾關乎。我們的管治架構憑藉跨部門的專業知識，確保高級管理層及董事會將對該架構進行嚴謹監督。在我們的業務決策過程中，將保證這個架構清晰、透明及具有問責性。

管理監督及職能部門概覽



董事會層面的管治

董事會就氣候相關風險的監督及問責

董事會對集團的環境、社會及管治事項（包括氣候相關風險及機遇）有最終監督責任。董事會設定風險承受能力及落實有效的企業風險管理 (ERM) 框架，包括應對環境、社會及管治事項、審視氣候相關風險及議題，以及確保在實現可靠的氣候承諾方面取得進展。

委員會報告流程及次數概覽

每個職能部門均設有既定的直接匯報渠道及例會舉行時間，從而確保董事會能夠對所有管理層級的氣候事項保持明確監督責任。

董事會技能及能力

董事會成員均會接受有關氣候相關事項的培訓，其中包括環境、社會及管治事宜，以及與氣候思想領袖互動交流。特定董事會成員（包括集團首席執行官兼總裁）已完成有關「氣候相關風險及機遇的管治」的培訓課程，課程集中討論的主題包括氣候變化對業務的影響、TCFD 建議的管治披露要求，以及如何能夠令董事會更有效處理氣候變化。

其中一名獨立董事為「世界自然基金會菲律賓分會」的理事會成員及 De La Salle University 的校董會成員。他亦是全球非牟利無黨派智庫「米爾肯研究院」（Milken Institute）的亞洲區資深研究員，專注研究氣候變化及其環境、社會及管治議題。另一獨立董事亦擔任香港聯交所的環境、社會及管治委員會成員。

獎勵及酬金概覽

領導層持續監察及提供指引，協助我們實現氣候目標，並確保我們有效達到預期的理想成果。高級管理層已根據其職能組合而制訂實踐環境、社會及管治策略的計劃。有關目標將傳遞至相關團隊及員工，並在管理層監督下執行，從而確保我們實現預期目標。

僱員獎勵會配合策略目標，亦會考慮集團的資金狀況及長遠表現等因素，並會同時避免引致過度冒險的行為或違反適用法律、指引或法規等情況。集團可持續發展主管薪酬的其中一部分與集團在環境、社會及管治及氣候目標的表現掛鉤。有關獎勵及薪酬的更多資訊，請參閱 2023 年《環境、社會及管治報告》。

下頁總結了董事會委員會在 ESG 方面的責任，包括氣候相關的責任。

管治

董事委員會所承擔的環境、社會及管治責任

管治組織	角色及責任	管理架構及匯報渠道	匯報次數
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 監督友邦保險的風險管理活動，其中包括環境、社會及管治以及氣候相關風險及機遇。 執行有效的集團企業風險管理框架。 監察友邦保險氣候承諾的整體進展。 	<ul style="list-style-type: none"> 由董事會風險委員會提供支援 集團董事會風險委員會及集團執行委員會向董事會匯報 	每年至少四次，每半年就重大議題作出更新。
集團董事會風險委員會	<ul style="list-style-type: none"> 釐定集團的風險承受能力，並確保公司建立及維持合適有效的風險管理框架，包括納入環境、社會及管治相關風險的考慮因素。 確保已識別重大風險（包括環境、社會及管治相關風險），並已制訂緩解措施。 如出現重大風險，將對環境、社會及管治相關風險及機遇進行評估及上報予集團董事會。 	<ul style="list-style-type: none"> 營運風險委員會及財務風險委員會向集團董事會風險委員會匯報 集團董事會風險委員會向董事會匯報 	每年至少四次。

管理層面的管治

除了董事會層面的監督外，氣候相關責任亦已被指派予管理層面的員工及／或委員會。友邦保險的集團法律總顧問為集團執行委員會的成員，並且是負責氣候相關事宜的最高級別管理層，並直接向集團首席執行官兼總裁匯報，以及定期向董事會提供最新資料。

集團法律總顧問擔任環境、社會及管治委員會主席，以及擔任由董事會於 2022 年成立的氣候及淨零督導委員會主席。氣候及淨零督導委員會負責監察轉型至淨零排放的進展，並

重點監督友邦保險的科學基礎減量目標承諾，包括制訂及審批特定目標、執行策略及持續監察實現 2050 年淨零排放目標的進展。

友邦保險的集團可持續發展主管向集團法律總顧問匯報，包括將公司的環境、社會及管治及氣候策略納入友邦保險的業務營運當中，並推動企業的整體可持續發展。作為可持續發展策略計劃的一部分，集團可持續發展主管負責達致環境、社會及管治的關鍵績效指標（包括氣候相關）。環境、社會及管治關鍵績效指標涉及多個重大議題，包括與具體氣候事

宜有關，以及與集團實現 SBT 有關的指標。集團可持續發展主管負責監督及管治友邦保險營運中的科學基礎減量目標，而每個市場均自行負責如何於當地執行及實施其脫碳策略（例如由區域首席執行官、環境、社會及管治主管及設施經理負責）。

友邦保險集團的首席投資總監是負責友邦保險投資組合中氣候相關事宜的最高級別管理層，並直接向集團首席執行官兼總裁匯報。集團首席投資總監監察友邦保險的環境、社會及管治策略的可持續投資支柱，管理投資組合以及監督及支援

集團的投資專才。集團首席投資總監是集團執行委員會成員、環境、社會及管治委員會成員及氣候及淨零督導委員會成員。集團首席投資總監是集團投資委員會主席，負責監察投資相關科學基礎減量目標的進展、投資組合內的目標營運化事宜，以及根據友邦保險一般賬戶投資組合內的投資管治框架（IGF）投資準則，檢討及審批環境、社會及管治投資規定。

友邦保險集團的四個職能機構承擔了評估和管理已確定的氣候相關問題的角色。下表概述管理委員會所承擔的環境、社會及管治責任，當中包括氣候相關議題。

管治

管理委員會所承擔的環境、社會及管治責任

管治組織	角色及責任	管理架構及匯報渠道	匯報次數	
環境、社會及管治委員會	<ul style="list-style-type: none"> 負責友邦保險環境、社會及管治相關事項（包括氣候相關事項）的整體管治部門。 制訂、監察及支援實施環境、社會及管治策略（包括提供集團環境、社會及管治策略的最新進展）。 認可目標及關鍵績效指標。 根據目標，監察及檢討集團的環境、社會及管治和氣候相關表現。 	<ul style="list-style-type: none"> 於有需要時，透過風險委員會討論及上報環境、社會及管治至董事會。 監督環境、社會及管治的匯報及披露。 向董事會及高級管理層提供有關環境、社會及管治事宜的最新情況。 應對業務內有關氣候風險的環境、社會及管治事宜。 在其他管理層委員會分享及匯報與環境、社會及管治有關的事宜。 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團法律總顧問擔任主席 成員包括兩名獨立非執行董事 	每季至少一次。每半年向董事會匯報有關重大議題的最新情況。
氣候及淨零督導委員會	<ul style="list-style-type: none"> 定期向集團首席執行官及董事會提供關於氣候及淨零排放事項的最新情況，確保他們知悉履行職責的所需資料。 與環境、社會及管治委員會及投資委員會等委員會合作，並就上述事項提供意見。 監督科學基礎減量目標基準（如有關投資資產，則為一般賬戶投資組合）及脫碳目標制訂。 根據科學基礎減量目標路徑，監督策略及管治情況，減少集團的溫室氣體排放（如有關投資資產，則為一般賬戶投資組合）。 監督氣候相關策略及氣候轉型的長期綜合氣候轉型計劃，並以科學基礎減量目標路徑為基礎，從而實現集團的整體氣候目標，包括根據 SBTi（如有關投資資產，則為一般賬戶投資組合），定期檢討公司的氣候目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團法律總顧問擔任主席 集團首席財務總監 集團首席投資總監 集團首席技術及營運總監 集團可持續發展主管 地區首席執行官 集團內部審計主管（集團風險） 	在計劃期間根據職能需要而匯報，次數不限。	
營運風險委員會及財務風險委員會	<ul style="list-style-type: none"> 確保已識別、監察及應對本集團面對的重大風險（包括環境、社會及管治相關風險）。 檢討集團管理重大風險（包括環境、社會及管治相關風險）的風險管理框架是否足夠及有效。 	<ul style="list-style-type: none"> 向集團董事會風險委員會匯報 	每年至少四次。	
集團投資委員會	<ul style="list-style-type: none"> 審閱及批准投資管治框架的投資標準中與友邦保險的一般賬戶投資組合相關的環境、社會及管治投資要求。 審批及監督實現科學基礎減量目標的進展。 收集氣候及淨零督導委員會及環境、社會及管治委員的意見。 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團首席投資總監擔任主席 向集團首席執行官匯報 集團首席財務總監 集團首席風險總監 集團首席精算師 	每年至少四次。	

策略

友邦保險的氣候變化策略




我們於 2021 年制定的環境、社會及管治策略是一項長期計劃，致力識別、評估及管理氣候變化帶來的實體、轉型和責任風險及機遇，並支持我們於 2050 年或之前實現溫室氣體淨零排放的承諾。我們於 2023 年成為首家近期科學基礎減量目標獲得科學基礎減量目標計劃 驗證的泛亞地區人壽和健康保險集團。我們亦於 2023 年發表了第一個氣候轉型計劃，以具體行動支持這些短期目標。

氣候風險與機遇

氣候風險對我們的內外持份者而言是一個重大議題。這些風險可分為三類：1) 氣候變化帶來的實體風險，例如風暴及洪水等急性事件（受事件驅動），以及氣溫上升及水平面上升等慢性事件（受氣候模式長期變化驅動）；2) 由政策、科技或市場變化所驅動的低碳經濟轉型風險；3) 對於被認為造成氣候變化或對其反應不足的公司，可能面臨訴訟或監管風險，從而導致責任風險。

該圖形概述了我們根據分類法識別的風險；隨著我們收集更準確的數據及採取更穩健的方法，我們的氣候風險管理將趨成熟。

根據分類法識別的實體風險、轉型風險和責任風險。

	人壽及健康保險公司一般面臨的氣候相關風險	風險的常見表現	對保險公司的主要風險	對保險責任的風險	對投資資產的風險
 實體風險	立即性風險	加劇颶風及洪水等極端天氣事件的嚴重程度	<ul style="list-style-type: none"> 營運風險 保險風險 	<ul style="list-style-type: none"> 死亡率 病發率 退保 開支 流行病及災難 	<ul style="list-style-type: none"> 股權風險 財產風險 外匯風險 信貸風險
	長期性風險	降雨模式改變及天氣模式極端變化的慢性變化 平均氣溫上升 水平面上升			
	政策及法律	碳定價上升 加強排放報告義務			
 轉型風險	市場及科技	以低排放選項替代現有產品及服務 新技術投資失敗 轉型至低排放技術的成本 消費者行為的改變 不明朗的市場訊號	<ul style="list-style-type: none"> 投資風險 結構性風險 商業風險 營運風險 	<ul style="list-style-type: none"> 退保 開支 	<ul style="list-style-type: none"> 利率風險 股權風險 財產風險 外匯風險 信貸風險
	聲譽	消費者偏好的轉變 工業行業的污名化 持份者憂慮加深或負面的持份者反饋			
	訴訟	訴訟風險			
 責任風險	監管執法	對現有產品及服務的強制性監管 強制披露氣候相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> 營運風險 	<ul style="list-style-type: none"> 退保 開支 	<ul style="list-style-type: none"> 不相關

策略

我們的氣候變化適應能力以及情境分析

氣候變化情境分析對於識別和評估不同情況下的氣候相關風險至關重要。於 2022 年，我們進行了初步氣候變化情境分析，務求更了解氣候相關風險對營運的影響。分析的主要定量重點是轉型風險對投資組合的影響，並初步評估氣候變化對集團監管償付能力狀況的影響。

於 2023 年，我們加強了情境分析，並根據三個不同的集團情境¹來測試我們於投資、營運以及人壽及健康保險（保險責任）投資組合方面的韌力，以確定我們能夠於不同時間有效應對氣候相關風險和影響。氣候相關的機遇因情境而異。

友邦保險繼續使用這個於 2022 年使用過的，由綠色金融系統網路 (NGFS)² 開發的情境。NGFS 是我們識別和了解轉型風險的主要資料來源。於 2023 年，我們亦使用了政府間氣候變化專門委員會（「IPCC」）的情境中，具有類似氣溫上升路徑（共享社會經濟路徑 1³+代表性濃度路徑 2.6⁴ 和共享社會經濟路徑 5+代表性濃度路徑 P8.5）的額外數據，務求以更準確的氣候災害數據進行實體風險評估。我們目前的情境分析假設危機之間沒有相關性。由於全球平均氣溫已較工業時代之前增加高於攝氏 1.5 度以上^{5,6}，因此共享社會經濟路徑 1+代表性濃度路徑 1.9 的氣溫上升路徑被認為不太可能出現。我們將於未來改進風險和機遇的情境分析方針。

如欲了解 NGFS 和 IPCC 情境請參以下閱圖表。

我們根據三個不同的時間範圍對實體和轉型風險進行了評估。我們亦於今年進行了更新，期望更能符合我們的營運策略及全球最佳實踐：

- 短期（0-3 年）：與我們的策略規劃週期保持一致。
- 中期（3-10 年）：與我們的短期 SBT 保持一致，確保足夠的時間讓各種氣候相關路徑發展。
- 長期（10-30 年）：與我們的長期淨零排放承諾保持一致，並確保足夠的時間以觀察氣候變化的長期影響。

我們根據對未來的觀點而選出三種 NGFS 情境：

1. **2050 淨零排放**：假設立即採取嚴格政策及創新方法，以把全球暖化限制在攝氏 1.6 度以下。並透過去除二氧化碳，同時保持生物能源生產的可持續水平，從而加快脫碳進度。全球將於 2050 年或之前達致二氧化碳淨零排放，當中一些市場（美國、歐盟及日本）更以實現所有溫室氣體淨零排放為目標。
2. **延遲轉型**：假設年度排放量要到 2030 年才會減少，因此必須實施更嚴格的政策，從而把暖化限制在攝氏 1.8 度以下。由於世界各地的氣候政策及行動程度各有不同，因此限制了去除二氧化碳的進度。碳排放量將暫時高出碳預算量，隨後會比其他情境更快下跌。對一些市場而言，此情境所帶來的轉型及實體風險，將較 2050 淨零排放的情境為高。
3. **現行政策**：假設繼續執行現行的氣候政策，並不會採取進一步行動。排放量將會一直增加至 2080 年，導致氣溫上升攝氏 2.9 度，並帶來嚴重的實體風險。

1 集團情境指根據標準計算方法及／或假設所得出，並適用於友邦保險旗下實體公司的情境。

2 NGFS 是一個由央行和監管機構組成的團體。他們分享最佳實踐，協助金融行業發展氣候及環境風險管理，並動員主流金融以支持可持續經濟的轉型。

3 共享社會經濟路徑

4 代表性濃度路徑

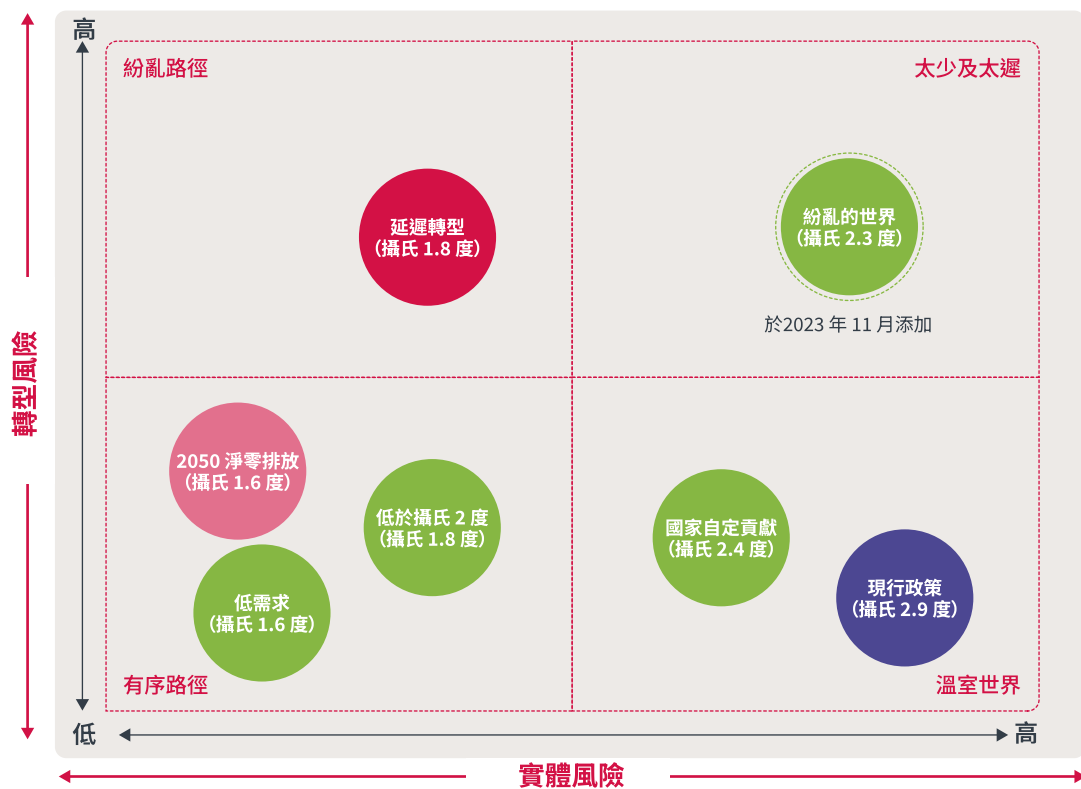
5 Chen, D.、Rojas, M.、Samset, B. H.、Cobb, K.、Diongue Niang, A.、Edwards, P.、Emori, S.、Faria, S. H.、Hawkins, E.、Hope, P.、Huybrechts, P.、Meinshausen, M.、Mustafa, S.K.、Plattner, G.K. 和 Treguier, A.M. (2021)。2021 氣候變化：物理科學基礎報告。第一工作小組對政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告（第 6 號報告）的貢獻。劍橋大學出版社。<https://doi.org/10.1017/9781009157896.003>

6 哥白尼氣候變遷服務。（2023 年 8 月 8 日）。2023 年 7 月：全球空氣溫度和海洋溫度創下新高。<https://climate.copernicus.eu/july-2023-global-air-and-ocean-temperatures-reach-new-record-highs>

策略

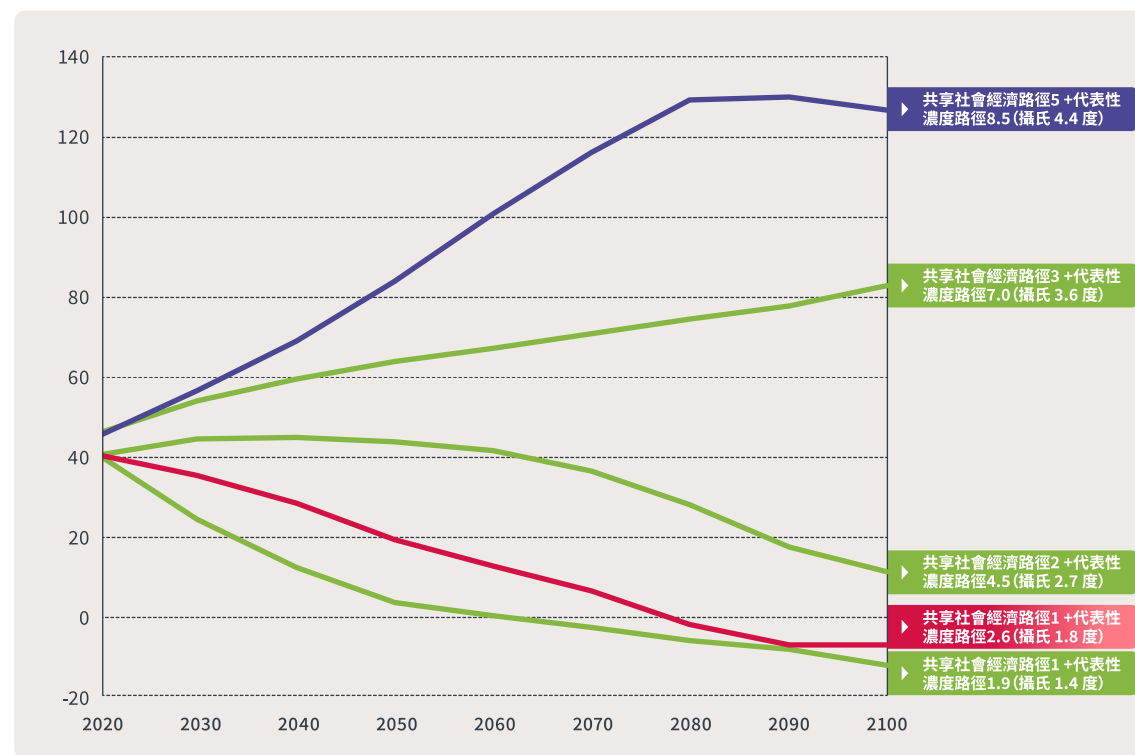
NGFS¹ 和 IPCC 情境²

央行和監管機構綠色金融網絡 (NGFS 情境)



融資排放

全球二氧化碳排放量 (噸二氧化碳/每年)



1 央行與監管機構綠色金融網絡 (NGFS) (2023) 央行和監管機構的氣候情境：第四階段。詳情請參閱 https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_climate_scenarios_for_central_banks_and_supervisors_phase_iv.pdf

2 Chen, D.、Rojas, M.、Samsat, B. H.、Cobb, K.、Diongue Niang, A.、Edwards, P.、Emori, S.、Faria, S. H.、Hawkins, E.、Hope, P.、Huybrechts, P.、Meinshausen, M.、Mustafa, S.K.、Plattner, G.K. 和 Treguer, A.M. (2021)。2021 氣候變化：物理科學基礎報告。第一工作小組對政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告 (第 6 號報告) 的貢獻。劍橋大學出版社。 <https://doi.org/10.1017/9781009157896.003>

策略

所採取方法總結

友邦保險採取一系列的方針（包括定量和定性）對不同投資組合進行情境分析。其中包括氣候風險對每個投資組合的重要性、可靠數據的可用性、測量的確定性（或不確定性）和所需資源。以下圖表總結了我們對投資、營運以及人壽及健康保險投資組合方面的評估摘要。

2023 年的情境分析與範圍 ^{1,2,3,4,5}

	投資	營運	人壽和健康保險
<p>轉型風險</p>	<p>方法</p> <p>於發行人層面進行由下而上的評估</p>	<p>不重要</p>	<p>不重要</p>
	<p>投資組合範圍</p> <p>上市股票及企業債券投資組合 6 個氣候政策相關¹⁹行業</p>		
	<p>風險類型</p> <p>監管、技術和市場風險 每個子行業的獨特風險驅動因素</p>		
	<p>資料來源</p> <p>NGFS、MSCI²⁰、專家意見等</p>		
<p>實體風險</p>	<p>方法</p> <p>於發行人層面進行由下而上的評估</p>	<p>對友邦保險佔用的建築物進行由下而上的評估</p>	<p>由上而下的定性評估</p>
	<p>投資組合範圍</p> <p>上市股票、企業債券和直接房地產投資組合 6 個氣候政策相關部門</p>	<p>員工和代理的碳足跡</p>	<p>以內含價值計算，最大的五個業務單位</p>
	<p>風險類型</p> <p>五種實體風險（洪水、風暴、山火、高溫、寒冷）</p>	<p>五種實體風險（洪水、風暴、山火、高溫、寒冷）</p>	<p>五種實體風險轉化成七種人壽和健康保險風險</p>
	<p>資料來源</p> <p>OS Climate、IPCC²¹、S&P²²、專有資產定位工具、專家意見等。</p>	<p>OS Climate、IPCC、專家意見等。</p>	<p>OS Climate、IPCC、世界衛生組織²³、專家意見等。</p>

1 氣候政策相關行業 (CPRS) CPRS 是用作評估氣候轉型風險的經濟活動分類。 <https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/data-resources/>

2 摩根士丹利資本國際公司

3 政府間氣候變化專門委員會

4 標準普爾

5 世界衛生組織

策略

友邦保險投資的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

對於友邦保險直接管理及由外部經理按獨立指示管理的投資，我們評估了這些投資的實體風險及轉型風險。當中包括一般帳戶投資組合中的上市股票、企業債券¹和直接房地產投資組合。在進行韌性測試時，我們的情境分析專注於六個 CPRS – 化石燃料、電力/公用事業、能源密集行業、建築、運輸及農業。這與同業和主要機構（例如 NGFS² 和新加坡金融管理局³）所採用的做法一致。

我們衡量氣候風險和脆弱度，以確定每項資產對實體及轉型風險驅動因素的風險程度。我們使用廣泛的現有數據來分析曝險程度和脆弱度，包括定量指標（例如洪水深度、碳價格、排放強度）和定性評估（例如公司減輕財務影響的難易程度），以確定投資組合中每項資產的整體風險。

轉型風險

方法

於 2023 年，友邦保險增強了對轉型風險的評估方法，藉此了解相關風險如何影響每個發行人。透過識別和評估每個子行業在監管、技術和市場風險方面的獨特風險驅動因素，我們對投資組合中的上市股票及企業債券進行了由下而上的轉型風險評估。我們的資料來源包括 NGFS、MSCI（摩根士丹利資本國際）和專家意見。我們在每個風險驅動因素中，評估了發行人的風險暴露程度及脆弱度，其中：

- 我們根據不同時間範圍和氣候情境下，每個風險驅動因素（例如碳價格和低碳燃料的採用）的預測程度來衡量風險暴露程度。
- 我們根據發行人因風險驅動因素而遭受財務損失的敏感度來衡量脆弱度，我們同時考慮了發行人減輕風險的行動以及難易程度。

結果和對策略的影響

我們對全部六個 CPRS 的發行人進行了轉型風險評估，其中以化石燃料和電力公用事業行業的風險最高，特別是在 2050 年淨零排放的情境下。我們預計化石燃料行業將面臨與日俱增的技術風險，這些風險來自市場採用低碳能源和碳捕獲、利用及封存技術（CCUS）來實現減排。由於市場逐漸轉向再生能源和可持續航空燃油⁴，化石燃料產品的潛在需求亦面對市場風險。另外，隨著市場提高碳定價，以及公用事業企業將資產從化石燃料轉向再生能源資產⁵，電力行業也面臨越來越大的監管風險。

短期來看，轉型風險對投資組合的影響相對較小。然而我們預計它將帶來顯著的長遠影響，尤其在 2050 年淨零排放和延遲轉型的情境下，轉型風險將隨著接近 2050 年而逐漸增加。

在減輕投資組合的轉型風險方面，我們經科學基礎減量目標計劃驗證的短期減排目標是策略中不可或缺的一部分，特別是對於電力公用事業等轉型風險較高的行業，我們根據投資組合減排方針(SDA) 制定目標，以追蹤發行人的平均排放強度。我們努力實現目標，從而增加投資組合的韌性。

友邦保險也將各種環境、社會及管治考量因素納入由下而上的投資流程當中，強制應用於一般帳戶投資資產。我們開發了專有的環境、社會及管治評級評分卡，以及獨特的評分卡來評估外部資產管理公司的環境、社會及管治框架和流程。這使我們能夠與所投資公司互動，了解他們對各種氣候風險的立場。

友邦保險將持續更新轉型風險驅動因素的評估，並評估該因素如何影響各行業和發行人的脆弱度。我們將繼續改進評估方法，從而在投資組合層面定量評估轉型風險。在更多可用數據和影響力量化方法改進時，我們有望將轉型風險評估整合到由下而上的投資流程當中。

1 包括發電項目融資

2 NGFS (2023 年 11 月) 數據和資源。NGFS 情境網站 <https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/data-resources/>

3 新加坡金融管理局 (2022) 2022 年金融穩定性回顧 <https://www.mas.gov.sg/-/media/MAS-Media-Library/publications/financial-stability-review/2022/Financial-Stability-Review-2022.pdf>

4 國際能源總署 (2021) 2050 年淨零排放：全球能源產業路線圖 https://iea.blob.core.windows.net/assets/deebef5d-0c34-4539-9d0c-10b13d840027/NetZeroBy2050-ARoadmapfortheGlobalEnergySector_CORR.pdf

5 亞洲開發銀行 (2022) 能源轉型和脫碳的碳定價 <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/839391/carbon-pricing-energy-transition-decarbonization.pdf>

策略

實體風險

方法

我們對一般賬戶投資組合中的上市股票、企業債券和直接房地產投資組合進行由下而上的實體風險評估。我們亦對每個發行人的各個資產市場，評估了五種重大實體危機（洪水、山火、風暴、高溫及寒冷）。資料來源包括 IPCC、OS Climate、S&P、專有資產定位工具和專家意見。我們根據曝險程度和脆弱度來衡量每個危機的嚴重程度：

- 我們根據特定市場中，每個實體危機事件的機率來衡量曝險程度。
- 我們根據公司資產或業務受到危機影響的傾向程度來衡量脆弱度。

我們對 CPRS 中最大的 170 個投資組合進行了由下而上的實體風險評估（逐個地點）。

結果和對策略的影響

長遠而言，洪水、山火和高溫被視為對上市股票和企業債券投資組合最重大的長期危機，特別是在當前政策的情境下，於 2100 年平均地表溫度可能上升攝氏 3 度以上。地域多元化的投資組合可以在一定程度上減低氣候變化的不利影響。我們將繼續提升能力，加強監察發行人層面的實體風險，期望在更多可用數據和影響力量化方法改進時，將實體風險評估融入由下而上的投資流程中。

在直接房地產投資組合中，洪水和高溫被評估為最重大的長期氣候危機。我們確保所有新建或收購的商業房地產投資均符合 LEED 認證（領先能源與環境設計）和 WELL 認證等關鍵建築認證標準，從而持續增強投資組合的韌性。這些標準有助展示節能和環境保護的卓越性，並可以減輕惡劣天氣事件的影響。這些標準令友邦保險於偏好更環保及氣候適應物業的市場中保持競爭力，並使租戶減少營運排放。

投資機遇

友邦保險將繼續在投資組合中探索與氣候相關的機遇，例如投資在符合氣候轉型目標的低碳資產和公司中。影響力投資，即是將財務回報的前景與環境（或社會）目標連繫起來，是氣候相關的重大機遇之一。如欲了解更多關於氣候相關的投資機遇，請參閱我們 2023 年氣候轉型計劃（3.2 投資組合覆蓋方針、3.3 發電投資組合的減排方針和 3.4 房地產投資組合的減排方針）。¹

於 2023 年，我們宣布與世界頂尖的影響力投資基金公司 Leapfrog Investments 合作。

我們的策略合作夥伴關係將專注在共同興趣的領域開發新產品和服務，例如金融服務、醫療保健和氣候解決方案等。

策略

友邦保險營運的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險對所有營運（由員工和代理使用，友邦保險擁有或租賃的房地產和車輛）都進行了實體風險評估。

營運風險

方法

為了評估我們營運中的實體風險，我們於 18 個市場營運足跡中，評估了五種相同的重大實體危機（洪水、山火、風暴、高溫及寒冷）。我們的資料來源包括 IPCC、OS Climate 和專家意見。於每個營運所在，我們對每種危機的嚴重性進行了評估，其中：

- 我們根據每個實體危機事件的機率來衡量曝險程度。
- 我們根據建築物的投資價值受到危機影響的傾向來衡量脆弱度。

由於不斷增加的轉化因素所帶來的影響很小，轉型風險對營運的影響不大。例如，碳定價的提高可能會影響公用事業費用，但從長遠來看，隨著我們提高能源效率和使用再生能源，我們預計 SBT 將減輕這種影響¹。

結果和對策略的影響

由於洪水可能引致潛在的營運中斷，因此被視為最顯著的危機。隨著我們掌握更多可用並可驗證的數據，我們將衡量這些危機的影響。由於我們大多數的租賃均為短期，這種靈活性讓我們可以繼續監控實體危機數據，並於必要時搬遷，以及根據需要優化物業的保險覆蓋範圍。

營運相關的機遇

營運相關的機遇包括因提高能源效率和再生能源轉型而節省的成本，特別是如果我們營運所在市場的碳定價上漲。友邦保險會考慮與主要市場的能源服務公司(ESCOs) 合作，以識別、評估和執行一系列在建築物層面的機遇，當中包括建築物改造及管理需求。如欲了解更多關於我們營運中的氣候相關機遇，請參閱我們的 2023 年氣候轉型計劃。²

友邦保險人壽和健康保險產品的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險評估人壽和健康保險產品中的實體風險，以及受實體危機因素影響的主要健康風險。

人壽和健康保險產品風險

方法

為了評估友邦保險人壽和健康保險產品面對的實體風險，我們評估了七種主要生命及健康風險 – 極端事件、傳染病、水媒傳染病、營養不良、高溫相關疾病、空氣品質下降和寒冷相關疾病，並對應實體危機因素（洪水、山火、風暴、高溫及寒冷）。我們的資料來源包括 IPCC、OS Climate、世界衛生組織和專家意見等。

評估聚焦於友邦保險最大的市場（香港、中國、新加坡、馬來西亞、泰國）及中長期影響。轉型風險對我們的人壽和健康保險產品的影響尚不明確，並被評估為不重要。

透過公共衛生研究、人口數據和精算研究，我們考慮了不同健康風險如何影響每個市場的死亡率和發病率，從而評估脆弱度。

結果和對策略的影響

在我們最大的市場中，實體風險對人壽和健康保險風險的影響相對較小。我們意識到，能夠精準地量化氣候對人壽和健康保險風險影響的文獻和數據有限。然而我們預期，隨著該領域出現更多研究，情況將有所改善，有助我們了解不同產品的風險和機遇。

氣候相關的風險機遇

下頁概述了兩項與氣候相關的風險和机会。

¹ 國家氣候變化秘書處（2023 年 12 月） 碳稅 <https://www.nccs.gov.sg/singapores-climate-action/mitigation-efforts/carbontax/>

² 友邦保險集團有限公司（2023） 友邦保險氣候轉型計劃 2023。 https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

策略

風險 1	聲譽風險
描述	友邦保險於負責任營運實踐中享有良好聲譽，讓我們能夠為持分者創造可持續的長期價值，我們必須識別出損害友邦保險聲譽及商譽的任何威脅，並於適當時候將有關威脅降至最低及／或妥善處理。我們定期監察友邦保險所面對的潛在聲譽風險，包括無法實現已承諾的環境、社會及管治策略（包括應對氣候變化風險的策略）及持份者的期望，從而導致不利的聲譽影響。
已採取的行動及結果	AIA 採取了一系列行動來降低重大不良聲譽風險事件的可能性和嚴重性。其中包括：1. 建立多種管道以獲取各種利害關係人的回饋和意見。這有助於我們根據利害關係人的期望調整我們的行動。我們的 ESG 委員會向董事會和高階管理層簡要介紹了我們與利害關係人互動的溝通結果，並對他們的回應是否充分進行了評估。2. AIA 積極參與獨立信譽良好的第三方評級機構（包括 CSA、CDP、Sustainalytics、MSCI）的 ESG 評估。這有助於識別可能的爭議，並確保對 ESG 和氣候行動的管理。
風險 2	市場風險
描述	保險公司對種類繁多的資產及公司進行龐大投資。如果我們無法充分理解及管理資產價值的變化，氣候變化可能對各種資產類別（例如商業房地產、上市股票及企業債券，以及項目融資）造成巨大影響。隨著我們有系統地邁向低碳未來，碳密集行業的擱淺資產可能會增加。這些估值不足的資產及缺乏整合的投資決策，可能會對我們的投資表現帶來影響。
已採取的行動及結果	我們強制將各種環境、社會及管治考量因素納入適用於一般賬戶資產由下而上的投資流程，以積極應對市場風險。我們已制定專有的環境、社會及管治評級評分卡，應用於我們直接管理的一般賬戶資產。我們亦就一般賬戶資產設計了專有的評分卡，用以評估外部資產管理人的環境、社會及管治框架及流程。此外，我們還會與所投資公司互動溝通，了解他們對各種氣候風險的立場。

機遇 1	轉型至更環保的建築
描述	具備能源效益的建築可提高我們的營運生態效率，同時又能減省能源成本。我們預期，新建築或重建的辦公室將符合經認證的綠色標準，並提升營運效率。我們依循綠色標準準則，有助提升能源效率，並可根據淨零轉型實現科學基礎減量目標計劃的各項目標。
已採取的行動及結果	本集團旨在把房地產建築轉型至可持續發展建築。我們正在研究不同方法，預求將能源效率整合至我們的營運和投資組合當中。如欲了解更多詳情，請參閱我們 2022 年環境、社會及管治報告之「可持續營運」。例如，友邦保險菲律賓已展開 Enercon 計劃，將辦公室照明更換為 LED 系統，並安裝感應器及升級系統，從而減省成本及節省能源。
機遇 2	對投資於環境信譽良好公司的基金需求增加
描述	作為我們由下而上的投資流程的一環，我們會作出評估，並投資於具備良好環境、社會及管治實踐的公司。這策略讓我們以符合可持續投資支柱價值的方式，推動可持續成果及行動，從而尋求及賺取財務回報。越來越多研究顯示，採用環境、社會及管治標準進行投資決策，可以提升財務表現。因此，我們必須管理及緩解環境、社會及管治考量因素，才能為持份者締造長期價值。
已採取的行動及結果	友邦保險的研究分析員使用環境、社會及管治評級評分卡，並對一般賬戶投資組合的所投資公司進行評估，反映我們已將環境、社會及管治考量因素納入由下而上的投資流程當中，讓我們持續投資於可再生能源及綠色債券等工具。在 2022 年，友邦保險更推出了一項可持續發展多元主題基金。

風險管理

氣候風險管理概覽

友邦保險的氣候風險管理策略對於識別、評估和管理氣候風險的能力和流程至關重要。我們已將策略納入更廣泛的風險管理框架當中。

風險管理框架概述了我們如何靈活監察及應對主要風險（如營運風險、業務風險、結構性風險、投資風險及保險風險）。如圖表 F 所示，風險管理框架建基於「三道防線」，並由五個部分組成，包括風險管治、風險文化、風險策略和偏好、風險管理流程及風險匯報、系統和工具。

風險識別

我們的風險分類法涵蓋了氣候相關風險（請參閱 [《我們的TCFD 報告》第 3 章：策略](#)），並已反映在我們的風險狀況中。我們已經識別及記錄了所有財務和營運風險中出現的氣候相關風險，並顯示出其屬於橫向風險。例如，洪水及熱浪等急性實體風險會導致影響大眾健康與福祉的一階效應，繼而導致例如增加保險理賠次數等二階效應，並增加保險風險。我們將繼續改善對實體風險二階效應的識別和評估方法。

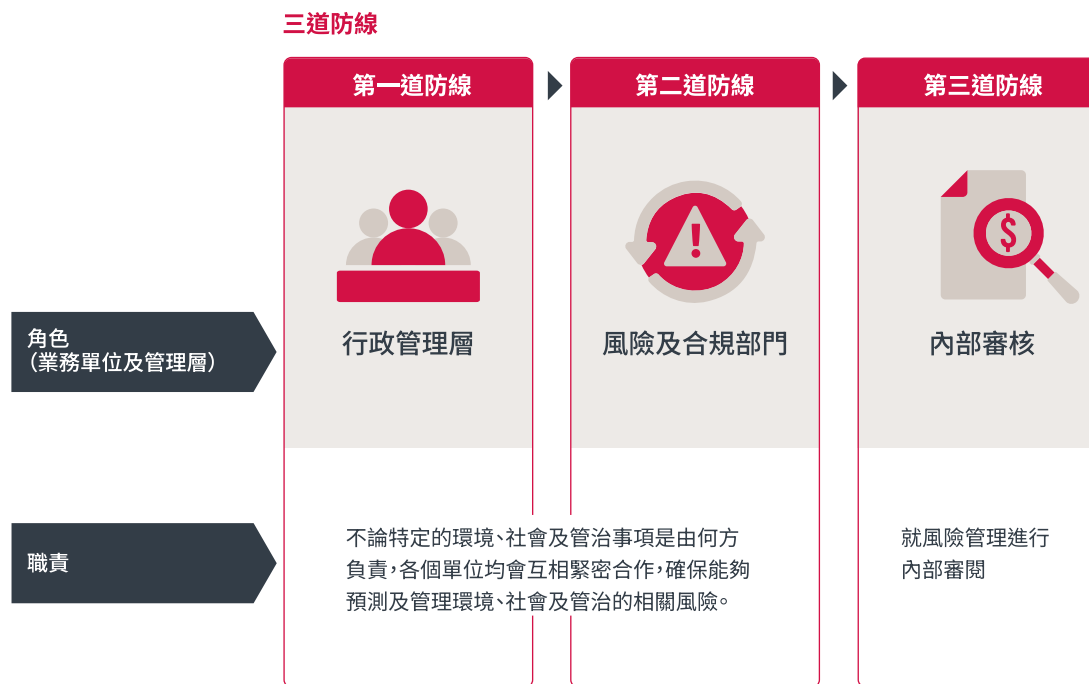
友邦保險將氣候因素納入關鍵營運活動，當中包括：

- 在制定營運持續計劃，並管理營運場所、系統及員工的可用性時，我們將氣候事件的可能性納入考慮當中。
- 採取措施減少內部營運的碳足跡（例如，採用經綠色認證的建築），以緩解因碳定價導致的潛在能源價格上漲。
- 評估我們的人壽及健康保險產品中，因氣候變化而導致的病發率及死亡率改變。

我們定期審查氣候風險分類法，確保我們能夠全面了解潛在風險並及時更新關鍵的管控措施。

友邦保險的三道防線

友邦保險的風險管理框架涵蓋了氣候相關風險。我們亦透過穩健的管控措施和程序，定期評估、管理和監管氣候相關風險及其他風險。我們同時關注營運所在司法管轄區（例如香港證券交易所、新加坡金融管理局、馬來西亞國家銀行）所有相關的氣候風險管理監管發展，以確保我們的氣候風險管理措施符合監管預期。



風險管理

評估與測量

於 2023 年，友邦保險對投資、營運和保險責任等業務的所有部分進行了氣候情境分析，藉此增強評估氣候風險的能力。我們採用由下而上的方針，評估氣候如何影響我們投資組合中發行人的轉型及實體風險，以及營運和產品碳足跡的實體風險。如欲了解更多關於氣候情景分析和結果的詳情，請參閱《我們的 TCFD 報告》第 3 章。

作為風險管理框架流程的一環，我們將繼續評估氣候風險，並根據 ISSB 指引加強我們的風險評估方法。

管理與監察

我們根據風險管理框架管理和監察氣候風險，並按照框架的管控措施和程序管理重大風險。

機遇

我們已把氣候相關的機遇納入到決策和行動計劃當中。為了達成 SBT 的投資組合覆蓋方針 (PCA)，我們將與所投資公司合作，加快它們達致減排目標。PCA 為我們提供了有關實現科學基礎減量目標計劃承諾的寶貴見解，讓我們能夠設定一般帳戶投資組合的覆蓋目標，並將這些目標傳達給所投資公司和公眾。採用 PCA 有助提高我們對氣候相關風險狀況的見解，從而更了解整個投資組合的氣候風險。

我們的 **2023 年氣候轉型計劃** (第 2 節：我們的營運以及第 3 節：我們的投資) 中闡述了更多有關氣候相關機遇的資訊。



指標及目標

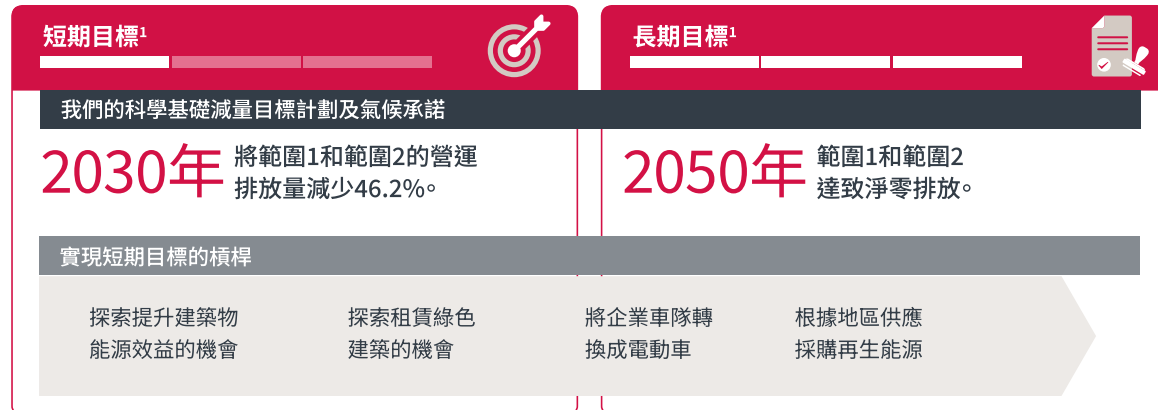
碳排放的指標及目標

制訂及驗證 SBTi

於 2023 年，友邦保險成為首家短期科學基礎減量目標獲得科學基礎減量目標計劃 驗證的泛亞地區人壽和健康保險集團，反映我們在 2050 年或之前實現溫室氣體淨零排放¹ 的決心。我們的目標涵蓋了投資和營運投資組合，並於以下的圖表進行概述。我們的 2023 年氣候轉型計劃亦概述了我們如何計算、驗證和審查 SBT。²

我們的營運：
設定排放目標並推動整個業務採取行動。

我們的營運



¹ 目標適用於友邦保險擁有或租賃，並由員工及代理使用的房地產和車輛。我們以 2019 年的基準衡量減排目標。

我們的投資：
為我們的一般帳戶投資設定目標並推動氣候相關倡議。

投資組合覆蓋方針¹



¹ 2019 年，友邦保險範圍內投資組合佔一般帳戶資產投資和貸款活動總額的 55%。

² 目標適用於經我們的科學基礎減量目標計劃及氣候承諾定義為範圍內，友邦保險一般帳戶投資組合的發電業上市股票、企業債券以及融資投資。我們以 2019 年的基準衡量減排目標。

¹ 目標所覆蓋的溫室氣體是二氧化碳、甲烷及氧化亞氮；由於製冷劑的氟化氣體重要性較低（佔範圍 1 和範圍 2 排放少於 5%）和欠缺充足數據，因此被排除在外。

² 友邦保險集團有限公司（2023）。友邦保險的 2023 年氣候轉型計劃。https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

指標及目標

我們的投資：
為我們的一般帳戶投資設定目標並推動氣候相關倡議。

發電投資組合脫碳方針¹



¹ 2019年，友邦保險範圍內投資組合佔一般帳戶資產投資和貸款活動總額的55%。

² 目標適用於經我們的科學基礎減量目標計劃及氣候承諾定義為範圍內，友邦保險一般帳戶投資組合的發電業上市股票、企業債券以及融資投資。我們以2019年的基準衡量減排目標。

房地產行業減排方針¹



¹ 截至2019年，友邦保險範圍內投資組合佔一般帳戶資產投資和貸款活動總額的55%。

² 目標適用於友邦保險擁有但不被友邦保險佔用的房地產。我們以2019年為基準衡量減排目標。

指標及目標

其他投資及營運指標

投資指標

我們於 2022 年開始衡量一般賬戶投資組合中上市股票、企業債券和直接房地產投資組合的融資排放總量 (TFE)。TFE 是 TCFD 及科學基礎減量目標計劃認可及要求的指標。TFE 採用與科學基礎減量目標計劃相同的測量範圍，並顯示兩個準則之間的一致性。

於 2023 年，我們根據 PCAF 方法量度一般賬戶中上市股票、上市發行人的企業債券、房地產和發電項目融資投資的 TFE。截至 2023 年 12 月 31 日，與一般賬戶投資組合有關的融資排放總量為 830 萬公噸二氧化碳當量，當中分佈如下：上市股票佔 70 萬公噸二氧化碳當量、企業債券佔 750 萬公噸二氧化碳當量、房地產佔 5 萬公噸二氧化碳當量、以及發電項目融資投資佔 1 萬公噸二氧化碳當量。

友邦保險於一般賬戶投資組合的融資排放總量

我們將按照 TCFD 的建議，繼續量度上市股票的加權平均碳強度 (WACI)，以保持與前幾年報告的一致性。我們不會定期就 WACI 設定目標或管理表現。有關 TFE 和 WACI 計算和應用方法的更多資訊，請參閱 [我們的 2023 年環境、社會及管治考報告](#)。

友邦保險於一般賬戶投資組合的融資排放總量

發電項目融資投資

少於1萬噸二氧化碳當量

房地產

5萬噸二氧化碳當量

上市股票

70萬噸二氧化碳當量

企業債券

750萬噸二氧化碳當量

營運指標

作為一家負責任的企業，我們每年都會量度營運相關的排放量。今年的 TCFD 報告披露了我們的營運範圍 1 和範圍 2 的排放，以及範圍 3 類別 6：商務公幹的排放（如欲了解更多有關所涵蓋指標和計算方法的詳情，請參閱 [我們的 2023 年環境、社會及管治考報告](#)。

1. 本集團的能源消耗總量為 72,209,787 千瓦時，相當於每名員工產生 2,785.1 千瓦時。
2. 我們的營運碳足跡最主要來自建築物所用的電力，範圍排放量為 43,770.94 噸二氧化碳當量。
3. 其他的排放源包括我們擁有或租賃的公司車隊以及商務公幹。

集團今年的二氧化碳當量為 55,217 噸二氧化碳當量，相當於每名員工排放 2.13 噸二氧化碳當量。每名員工的排放量比去年增加了 0.13 噸二氧化碳當量，主要由於我們的業務增長以及重回辦公室的安排。

於 2023 年，我們開始在各個業務單位宣傳集團的淨零排放目標，並制定在業務單位層面實現減排目標的行動計畫。隨著我們落實減排路線圖，我們預計排放量將逐步減少至我們的排放目標。

指標及目標

機遇指標

以下圖表概述了友邦保險的氣候相關投資機會指標。

氣候相關投資機會指標

類別	指標	單位	2023 年
投資機會相關指標	對再生能源的投資	投資價值(美元)	13 億
	對社會、環境及管治 (綠色/社會/可持續發展)債券的投資	投資價值(美元)	63 億

計算數據的方法

友邦保險根據 PCAF 指引計算投資排放量，並根據香港特別行政區政府環境保護署提供的指引計算營運排放量。我們亦會透過公用事業公司的可持續發展報告或溫室氣體協議 (Greenhouse Gas Protocol) 數據庫，以及全球環境戰略研究 (Institute for Global Environmental Strategies) 所發表的排放因素清單，確定每個營運地區電力消耗的排放因素。

友邦保險在可行情況下透過可用的第三方數據，例如向旅行社代理直接獲取集團總部及友邦保險香港因商務公幹引致的排放量數據。在無法取得相關數據的其他市場，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) 的排放因素，以碳中和計算器 (Carbon Neutral Calculator) 計量中短距離航班的排放量。

有關詳情，請參閱 [2023 年環境、社會及管治報告之「環境、社會及管治數據補充冊」](#)。

感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。
不同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、社會及管治
表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵esg@aia.com
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊

香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室