



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2020年 環境、社會及 管治報告

股份代號1299

友邦保險控股有限公司
AIA GROUP LIMITED

目錄

1 2020年環境、社會及管治概覽

3 主席報告

6 集團首席執行官兼總裁報告

9 關於本報告

9 公司概覽

10 我們的目標

11 我們的環境、社會及管治策略

14 我們的重大事項

15 我們的環境、社會及管治報告方針

16 健康和保健

18 鼓勵健康生活

21 完善優質醫療服務渠道

23 提倡財務包容

25 締造更佳的健康成果

30 補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

35 環保營運

37 數碼化轉型

37 鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

38 綠色建築

40 減少我們的碳足跡

41 可持續發展的投資

43 環境、社會及管治的溝通協作

46 環境、社會及管治培訓及發展

48 擴大投資組合範圍

49 剔除投資對象

50 我們投資組合的碳足跡

52 員工及文化

55 人才發展

58 多元及包容

60 風險意識文化

61 嘉許及獎勵我們的員工

66 補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

67 有效的管治

69 董事會的管治架構

70 有效的風險管理及負責任的營運慣例

76 推廣環境、社會及管治的最佳慣例

77 環境、社會及管治評級及獲納入的指數

79 補充：我們的TCFD報告

80 氣候變化風險和影響的管治

80 策略

81 氣候變化帶來的實體風險

81 過渡性氣候相關風險

83 風險管理

86 考量及目標

88 本報告之反饋意見

89 全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

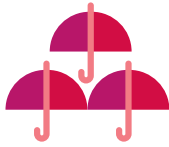
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

2020年環境、社會及管治概覽

健康和保健

我們為客戶提供保障，
總保額達

2萬億
美元



為超過
3,800
萬份

個人保單持有人



及超過
1,600
萬份

團體保險計劃的參與
成員提供服務



於2020年錄得
1,300
萬次給付

協助客戶及其家人應對
人生不同階段的挑戰



提供超過
160億
美元

的給付及賠款



投放超過
450萬
美元

於社區計劃



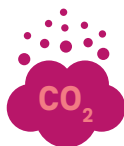
環保營運

環保績效

總碳排放減少，總量為

42,550
公噸

每名員工
1.8公噸



能源績效

總能源耗用減少，
每名員工用量為

3,062
千瓦時



紙張使用

超過
70%

的購買、服務及理賠
交易是透過數碼方
式遞交，減少對紙張
的需求



可持續發展的投資

投資醫療保健

43億
美元



基礎建設投資

321億
美元

於運輸及通訊等基礎
建設相關行業



應對氣候變化

與本集團投資組合下
超過
1,200
間公司

合作，並予以評分，深入
瞭解它們對氣候風險的
認知和防範



2020年環境、 社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

員工及文化

連續四年位列
蓋洛普 (Gallup) 全球金融
服務及保險業基準
首四分位數

多元化
39%
的高級領袖為女性

在18個市場擁有
**超過
23,000**
名員工

有效的管治

友邦保險控股有限公司
董事會的所有
非執行董事均為
獨立董事

所有董事會委員會
的主席均由
獨立非執行董事擔任
委員會亦由大多數
獨立非執行董事組成

友邦保險參與Sustainalytics的
環境、社會及管治風險評級，
並在我們行業內
位列第二

主要環境、社會及管治成員及簽署者



2020年環境、 社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

獲納入的主要指數及評級



主席報告

「締造更理想及
可持續的未來。」

謝仕榮先生
獨立非執行主席



忠於我們的目標

本人欣然提呈友邦保險2020年環境、社會及管治報告。

友邦保險立足亞洲超過一個世紀。對於我們身處的所有社區而言，我們多年來一直是值得信賴的夥伴。

2020年是艱難的一年，在某程度上更可說是史無前例的一年。2019冠狀病毒病的爆發影響了普羅大眾、社區和全球活動。即時面對艱難的經營環境，我們出色的團隊依然能夠實踐幫助大眾活出健康、長久、好生活的目標，對此我深感自豪。本人衷心感謝我們所有員工、代理及合作夥伴，在我們客戶和社區最需要我們的時刻全力以赴，為他們提供援助。

有效的企業管治能確保友邦保險即使面對最艱難時刻，依然能夠逆流而上。董事會的獨立非執行董事均擁有公共及私營界別的豐富經驗，並在本年度提供寶貴的客觀意見和方向。董事會將繼續履行承諾，確保我們的營運措施符合全球最佳

慣例。我們堅信，穩妥的管治文化配合健全的風險管理，是本集團實現可持續發展未來的根本。

我們對可持續發展的承諾，以及管理相應風險的實力，為我們的業務及所服務的廣大社區創造了有形價值。多年來，我們致力將可持續發展的措施納入我們的關鍵指標。此等措施亦為我們處理員工及客戶關係提供指引，並確保我們具備正確的流程，延續我們的悠久傳統。此等措施包括聽取並考量內部及外部重要持分者，就氣候變化、公共健康、資料私隱、網絡保安及業務操守方面提出的意見。我們認為有效管理此等風險，對我們的業務乃至整個集團實現可持續發展至關重要。

在我們展開新的十載之際，本人相信推動亞洲人壽保險行業增長的長期基本因素依然強勁。友邦保險持續受惠於我們身處市場中正在發生的劇烈人口、社會及經濟變遷。收入增長正在推動中產階級人數的上

升，而且亞洲消費者正為區內的經濟帶來轉變。與此同時，社會福利供給依然偏低。2019冠狀病毒病大流行加快了許多趨勢的發展，對實現健康、長久、好生活的興趣尤甚。此等結構性趨勢為我們提供了巨大機遇，幫助區內大眾滿足他們的長期儲蓄及保障所需。我們相信，不論今後，為我們客戶提供保障，並協助他們變得更加健康，將是我們能夠提供的最佳服務。

展望2021年，我們期待持續擔當領袖角色，幫助更多人士實現健康、長久、好生活，創建更可持續發展的明天。



謝仕榮

獨立非執行主席
2021年3月12日

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引



集團首席執行官兼總裁報告



「我們將積極為社區的可持續發展帶來正面改變。」

李源祥先生
集團首席執行官兼總裁



環境、社會及管治的 轉型及長期策略

2019冠狀病毒病大流行改變了我們的生活及工作方式，但同時展現了友邦保險和員工的最佳實力。

面對封城及強制隔離的挑戰，我們公司上下團隊依然努力不懈，充分展現出友邦保險不屈不撓的精神，並履行我們對客戶和社區的承諾，對此本人深感自豪。我們迅速提升運用數碼科技的能力，為客戶提供不間斷的支援及服務。此外，我們與各地政府及夥伴攜手合作，提升我們的客戶保障，並為支持前線醫護人員的機構提供重要捐款。我們透過這些行動，令客戶在最需要我們的時刻感到安心。

幫助我們的客戶實現健康和保健、長久、好生活，不僅成為了我們的目標，同時融入我們所做的一切工作。我們持續把對環境、社會及管治的考量融入營運之中，因為這是友邦保

險將目標轉化為現實 — 為我們客戶和社區締造實質及可供衡量成果的關鍵。

本人非常自豪地宣佈，友邦保險推行了環境、社會及管治的轉型及長期策略，此舉反映了我們在國際行業間的領導地位。超過一個世紀以來，我們積極為亞洲客戶和社區帶來正面影響。我們的環境、社會及管治策略進一步體現這一承諾，並識別五大重點範疇，即健康和保健、環保營運、可持續發展的投資、員工及文化和有效的管治。

健康和保健

雖然亞洲的經濟發展已顯著改善了生活水平，但與生活習慣相關的疾病仍是造成該區域人口早逝的主要原因。與此同時，許多亞洲人對保持健康，以及維持老年生活質素的期望越來越高。作為值得信賴的

合作夥伴，我們積極與社區溝通，並專注於為客戶提供帶來更佳成果的產品，幫助客戶於更長時間保持健康，並活得更長壽。

環保營運

環境對我們的客戶、員工及社區的健康具有直接影響。因此，我們必須確保採取適當措施，應對我們業務的環境足跡所造成的關鍵影響，尤其是在廢物管理和房地產開發等領域的影響。同樣重要的是，我們鼓勵業務合作夥伴遵守最佳慣例，讓我們的社區能夠世世代代蓬勃發展。

可持續發展的投資

我們將發揮作為亞洲領先人壽保險公司的影響力，促進區內可持續發展的投資。我們致力締造可持續發展的成果，並確保投資收益，滿足我們客戶的

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

長期儲蓄和保障需要。我們亦明白，我們的投資能夠對大眾生活產生影響。因此，我們相信作出投資決定時，將環境、社會及管治因素納入考量乃至關重要，這樣我們才能推進可持續發展的行動，並創造長期價值。我們決心在2028年底前對煤炭開採和燃煤發電行業撤資，這使我們成為亞洲第一間徹底履行這承諾的大型保險公司，體現了我們上述方針。

員工及文化

我們的員工涵蓋多個國籍、文化和社區，這為我們提供了獨特的競爭優勢，同時也是我們能夠不斷取得成功的重要因素。我們倡導建立包容和協作的文化，從而支持我們多個關鍵業務能力的發展，並提供平台讓員工可以在友邦保險開拓富有意義和收穫的事業。我們透過與員工溝通，讓他們能夠在事業上與我們一同成長，並在支持我們的客戶和社區時盡其所能。

有效的管治

健全及有效的管治，並採取最高水平、負責任的營運慣例，是可持續發展的基礎。這為友邦保險制訂針對持分者的方針提供指引，並幫助我們有效地管理風險，支持我們的業務創新，使我們能持續推動整個地區的經濟和社會發展。

我們很榮幸我們的工作於2020年獲得多個獨立第三方機構的認可。舉例而言，我們在CDP應對氣候改變方面表現的評分屬「領袖」組別（評分：A-）。這不僅是我們行業中最高評分的組別，亦是對總部位於香港的公司應對氣候改變方面表現的最高評級。我們亦非常高興，獲Sustainalytics連續兩年評為保險行業中首一分位的公司之一。

儘管我們在去年經歷了重重挑戰，但我們見證了眾多政府機構、企業及非盈利組織齊心協力，展開史無前例的合作，勇敢無懼地服務我們的廣大社

會。在最黯淡無光的時期，我們見證了多種2019冠狀病毒疫苗迅速獲批通過，各個行業隨即利用科技，確保病患者能順利獲得緊急醫療服務。友邦保險深知我們廣大社區所面臨的社會及環境問題，並將透過可持續發展及符合道德操守的方式，竭盡所能解決此等問題。

我們期待持續成為所有客戶的長期夥伴，幫助他們實現健康、長久、好生活。透過這些舉措，我們未來將推動廣大社區的可持續發展，締造正面的影響。



李源祥

集團首席執行官兼總裁
2021年3月12日

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

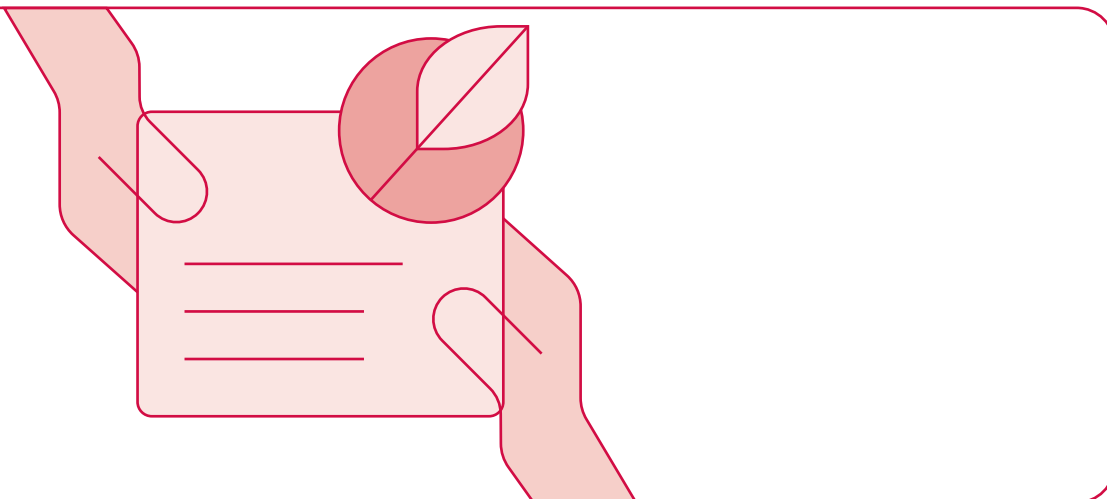
員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



關於本報告

友邦保險控股有限公司（「本公司」）欣然提呈本公司2020年環境、社會及管治報告（「本報告」），其中詳細介紹了我們在環境、社會及管治方面的策略，以及我們為了在亞洲實現健康、長久、好生活的目標所付諸的努力。

公司概覽

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

友邦保險今日的業務成就可追溯至1919年逾一個世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，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2020年12月31日，集團總資產值為3,260億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過3,800萬份個人保單的持有人及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

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

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、
社會及管治
策略

我們的重大
事項

我們的環境、
社會及管治
報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

我們的目標

我們的目標是幫助亞洲數以百萬的大眾實現 健康、長久、好生活

逾一個世紀以來，友邦保險努力為我們在亞洲的客戶和社區帶來顯著及積極的影響。在我們展望未來之際，我們致力實現我們的目標—幫助數以百萬的大眾實現健康、長久、好生活。此目標指引我們作為一個集團所作的決定和行動，讓我

們能夠加強區內大眾認識及管理自身的健康，並滿足他們長期儲蓄和保障方面的需要。我們相信，對於我們的社區、當今和未來時代而言，建立一個更為健康的亞洲，是我們最重要且最具價值的工作之一。



2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、
社會及管治
策略

我們的重大
事項

我們的環境、
社會及管治
報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

我們的環境、社會及管治聲明



友邦保險決心在環境、社會及管治範疇成為全球業界領袖，為我們服務的社區建立可持續發展的未來，並為我們所有的持分者創造長期價值。

我們透過提升保健標準及健康水平、推動環保營運和可持續發展的投資、支持員工文化以及有效的管治，實現我們的環境、社會及管治策略。

我們的環境、社會及管治策略

本集團於2020年審視我們的環境、社會及管治策略，從而制訂重心更為突出、更具影響力的環境、社會及管治方案，擴大我們為社區所創造的價值。

經過參考我們內部及外部持分者的建議，以及友邦保險有關

可持續發展的重大議題後，我們制訂了新的環境、社會及管治策略，用以應對環境、社會及管治風險，並務求帶來實質的影響。友邦保險將於2021年針對每個策略範疇制訂重要績效指標，用以衡量和管理我們環境、社會及管治的表現。

此環境、社會及管治策略涵蓋五大範疇，即「健康和保健」、「環保營運」、「可持續發展的投資」、「員工及文化」和「有效的管治」。

我們的環境、社會及管治策略涵蓋五大範疇

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

本報告乃圍繞上述五大範疇而撰寫。本報告就我們環境、社會及管治策略的五大範疇，各設獨立章節，並結合相應的例證及方案，詳述我們的方針。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、社會及管治策略

我們的重大事項

我們的環境、社會及管治報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

健康和保健



透過各種方案、活動、社區計劃和推廣活動，接觸並鼓勵大眾提升自身的健康。



透過着眼於提供保障、防護和個人化方案，確保財務包容，並降低醫療支出所帶來的負擔。



透過我們生態系統的合作夥伴，擴闊優質的醫療服務、相關和及時的資訊，以及診療和復健的途徑。



透過完善我們領先及全面的健康方案，並為客戶改善自身行為提供獎勵，締造更佳的健康成果。

環保營運



加強數碼化及自動化，減少紙張使用和商務公幹。



確保所有新建建築均遵照行業認可的綠色建築標準，以及最佳的環境管理慣例。



鼓勵改善環境表現，並優先選擇與環境、社會及管治表現良好的服務供應商和業務夥伴合作。



減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

可持續發展的投資



與我們直接管理的投資組合下的公司，加強有關環境、社會及管治的溝通；提供見解和製作案例分析，提升對最佳慣例的認識及應用。



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



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



透過專門的培訓，強化我們投資分析員的知識和能力，持續在投資流程中完善對環境、社會及管治的考量。



增加投資組合中的剔除對象，確保我們的長期投資成果。

員工及文化



營造學習環境，支持員工發展，並為員工提供平台，於友邦保險展開具有意義及抱負的事業。



遵照我們的營運理念和《行為準則》，貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。



創造具支持性的工作環境，提倡工作環境中的多元化，並推動我們的創新及包容文化。



確保公平、公正及問責的招聘、晉升及獎勵流程，締造可持續發展的業務成果。

有效的管治



維持與國際最佳慣例相符的管治方案，透過由大多數獨立非執行董事組成的多元化和高質素的董事會，維持商譽和促使合理決策。



與包括股東、監管機構、綠色金融以及行業協會在內的持分者溝通，擔當區內推廣最佳環境、社會及管治守則的領袖。



有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇，並保持和確保我們的風險管理架構充分，以維護承諾 — 施行最高標準和負責任的營運慣例。



通過有效地披露相關的環境、社會及管治訊息，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。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、社會及管治策略

我們的重大事項

我們的環境、社會及管治報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



人壽和醫療保險在處理可持續發展議題時，發揮着怎樣的作用？

我們相信當區內面臨可持續發展的挑戰時，保險行業能發揮重要作用。

人壽和醫療保險讓大眾明白到，保險能夠保護自身及其家人和員工免受不測，令大眾得以安心。我們的保單為數以百萬的大眾及不同規模的企業提供保障。

非傳染性疾病是全球導致死亡的一大主因。友邦保險致力提供健康方案，協助我們的客戶應對與亞洲非傳染性疾病發展加劇相關的重大風險。

此外，人壽和醫療保險方案能夠支持區內的持續增長和發展。透過從長期儲蓄和保單持有人收取定期保費，保險公司利用此等資金進行大型資本投資，實現對保單持有人的保障。此等投放在基礎建設的長期投資和商業投資，將進一步推動經濟發展。

隨着急速的城市化和經濟發展，為區內帶來財富和生活習慣的改變，打破了以往大眾依靠家人尋求保障及援助的傳統模式。這些變化，包括由2019冠狀病毒病所帶來的最新挑戰，加大了我們所處社區的保障缺口。人壽和醫療保險以及儲

蓄計劃，有助解決因上述社會變遷而產生的保障缺口，並在為大眾提供多種醫療方案的同時，減輕家庭以及公營醫療體系的負擔。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、社會及管治策略

我們的重大事項

我們的環境、社會及管治報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們的重大事項

友邦保險的環境、社會及管治策略為我們提供框架，應對首要的可持續發展事項。

重大的環境、社會及管治事項對可持續發展帶來挑戰，並對我們的業務、持分者、策略以及報告產生潛在影響。我們的領導團隊透過分析我們業務所面臨的風險和機遇，並參考我們持分者的意見，識別重大事項。

我們評估重大的環境、社會及管治風險和機遇

環境、社會及管治委員會參考持分者的反饋意見，以及我們業務所面臨的風險及機遇後，確定我們在支援社區時，必須以下列三大重大議題為核心，從而達至可持續發展的營運。

- 日益擴大的保障缺口
- 生活習慣相關疾病
- 污染










對我們業務帶來風險和機遇的其他事項，已概括於下表，並將在報告的各個章節中闡述。鑒於2019冠狀病毒病為我們所處的社區帶來挑戰，此疾病亦被列為2020年的重大事項之一。

與我們的持分者保持溝通

友邦保險的環境、社會及管治委員會監督制訂本公司的環境、社會及管治策略及計劃，並根據本公司的環境、社會及管治的指標和計劃監察績效。環境、社會及管治委員會由本集團執行委員會成員及一名董事會獨立非執行董事組成。

環境、社會及管治委員會考量本集團的持分者，包括投資者、員工、客戶、監管機構以及董事會的意見。此委員會亦參考由內部委派進行，以及由學術機構發佈的研究成果。

友邦保險積極就環境、社會及管治事務與包括投資者在內的持分者進行溝通。本公司亦定期就環境、社會及管治議題，回應來自監管機構和業界組織的諮詢。

氣候變化 	2019冠狀病毒病 	網絡安全 
資料保護 	數碼化 	多元及包容 
招聘及留任 	負責任的營運慣例 	員工發展及培訓 

我們將在《有效的管治》章節中，詳加討論識別和評估環境、社會及管治風險的流程。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、社會及管治策略

我們的重大事項

我們的環境、社會及管治報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們的環境、社會及管治報告方針

此報告乃根據由我們環境、社會及管治策略所提供的框架而撰寫。本報告亦根據全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative或GRI) 標準的「核心」選項及金融服務行業補充指引，並經參考香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄27所載的《環境、社會及管治報告指引》而編製。友邦保險作為聯合國全球契約的簽署者，亦報告我們就聯合國全球契約十項原則 (UN Global Compact Ten Principles) 及在「氣候相關財務訊息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或 TCFD) 的工作進展。

我們的報告範圍

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

本報告結尾備有全球報告倡議組織索引、聯合國全球契約以及香港聯交所環境、社會及管治內容索引，方便閣下檢索我們報告的資訊。與我們環境、社會及管治表現相關的其他資訊，包括財務數據及企業管治事務，可以參閱我們的2020年報。友邦保險不遺餘力確保本報告中英文版本的內容相符。如有不符，應以英文版本為準。

本公司董事會於2021年3月11日審核並批准本報告。

聯合國可持續發展目標

可持續發展目標(Sustainable Development Goals 或 SDGs)是由聯合國制訂的17項總體目標，在兼顧環境的前提下實現和平及繁榮的全球框架。這些目標於2015年被聯合國所有成員國所採納，對亞洲各國政府意義重大。

友邦保險識別了八項可持續發展目標，以及在我們所處市場內最具實力帶來改變的業務範疇目標，並就其進行報告。本報告概括了我們對相關可持續發展目標給予的支持，並透過實例及案例分析加以佐證。

在我們支持的眾多目標中，我們對可持續發展目標的貢獻最為直接，即透過實現健康、長久、好生活這一目標，支持大眾的良好健康和保健。

可持續發展目標



有關各個可持續發展目標的討論，請點擊以上可持續發展圖標。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

公司概覽

我們的目標

我們的環境、社會及管治策略

我們的重大事項

我們的環境、社會及管治報告方針

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

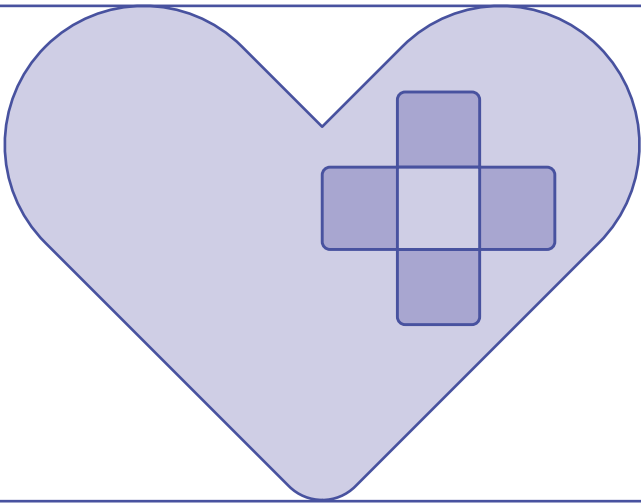
員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



健康和保健

友邦保險的成功之道，有賴於我們對身處市場所面臨的健康挑戰的認識。瞭解這些挑戰對我們身處社區乃至業務的影響，讓我們以能夠創造長遠及富有意義共享價值的方式，積極應對這些挑戰。

我們的環境、社會及管治策略說明了我們如何透過我們的健康生態系統，推動更佳的健康成果、完善與客戶的聯繫，以及為他們提供優質的醫療服務。

我們的策略方針：



透過各種方案、活動、社區計劃和推廣活動，接觸並鼓勵大眾提升自身的健康。



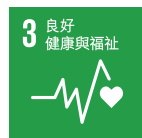
透過我們生態系統的合作夥伴，擴闊優質的醫療服務、相關和及時的資訊，以及診療和復健的途徑。



透過着眼於提供保障、防護和個人化方案，確保財務包容，並降低醫療支出所帶來的負擔。



透過完善我們領先及全面的健康方案，並為客戶改善自身行為提供獎勵，締造更佳的健康成果。



友邦保險健康、長久、好生活的目標與可持續發展目標3，即以提升大眾健康和福祉為宗旨相符。

本章節概述了我們根據可持續發展目標3.4，為實現這一目標所做出的貢獻：至2030年，透過預防、治療以及提升心理和生理健康，將由非傳染疾病導致的過早死亡個案減少三分之一。

*與2015年水平比較

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們致力積極地為客戶提供全新的互動方式，協助他們堅強面對不確定因素，並確保我們在艱難時刻，依然能夠持續為客戶提供支援和服務。





透過各種方案、活動、社區計劃和推廣活動，接觸並鼓勵大眾提升自身的健康。

鼓勵健康生活

風險的本質已有所不同。不良的生活選擇加上大眾普遍缺乏健康生活方式的意識，導致亞洲人更容易患上非傳染性疾病¹。友邦保險將持續與客戶和社區合作，進一步瞭解區內大眾所面臨且不斷演變的健康挑戰和擔憂，並提升大眾對此的關注，以及透過提供個人化的資訊、預防性篩查以及健康方案，鼓勵大眾採取更健康的生活方式。

我們的研究

我們所做的研究令我們更瞭解區內大眾所面臨且不斷演變的健康挑戰以及擔憂。這有助我們開發新產品及方案，鼓勵亞洲的大眾實踐更健康的生活習慣。

我們於2020年發佈了一項名為「Healthier Together」的研究方案成果，揭示了能夠使大眾

實現健康、長久、好生活的八大要素。這研究由國際數據研究公司Kantar Group負責，並涵蓋來自多個專業範疇的80多位專家的深入訪談。這研究亦包括一項問卷調查，涵蓋6,000名代表亞洲不同文化的消費者。他們來自亞洲的六個市場，其中包括澳洲、中國內地、香港、馬來西亞、泰國及新加坡。

是次問卷調查的結果為實現健康、長久、好生活的目標締造了藍圖。除了運動、健康飲食及充足睡眠等恆常共知的步驟外，亦提供其他具體的實踐方案，讓大眾尤其在2019冠狀病毒病影響下達至這一目標。我們根據充分的調查結果和數據，發現了八大核心要素以及大眾能夠實踐的相應行動。

友邦保險的「Healthier Together」研究：健康、長久、好生活的八大要素



瞭解自己及自己的情緒

你能夠：

花時間瞭解能激勵自己的因素、對自己生活重要的事物，以及自己的能力極限、優點和缺點。



花時間瞭解能激勵自己的因素、價值以及自己的優點和缺點。



感到獨立

你能夠：

對發掘適合自己的事物充滿自信，把時間和精力專注於自己可以控制的事物，並具備調節改善心理健康的能力。



對發掘自己可以控制和適合自己的事物充滿自信。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹ 世界衛生組織2018報告



自我鼓勵

你能夠：

專注於自己的目標，尋找使自己更加融入工作/任務/其他事務的方法，並將失敗視為學習的機遇。



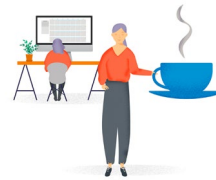
專注於自己的目標，並將失敗視為學習的機遇。



安排休息時間

你能夠：

清楚區分工作和私人時間，並尋找恢復精神的方法。



清楚區分工作和私人時間。



維持良好的人際關係

你能夠：

全心專注於他人，對他人開誠布公，並尋找志趣相投的朋友。



尋找志趣相投的朋友，並全心專注於他人。



積極生活

你能夠：

積極成為廣大社區中的一員，時常與朋友和家人保持聯絡，並保持運動及活躍的思維。



積極成為社區中的一員，並保持運動、活躍的社交及思維。



不斷學習及發掘新事物

你能夠：

發掘新想法，嘗試新事物，挑戰固有思維，並對改變持開放態度。



發掘新想法，並挑戰自己的固有思維。



對前景樂觀

你能夠：

積極面對日常生活，不讓過往的不利事件影響目前生活，並在工作中尋找樂趣。



積極面對日常生活，並專注於目前生活。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

是次調查顯示有85%的受訪人士未充分實踐上述八大生活習慣，而充分實踐此等生活習慣的受訪人士比例僅為15%。因此，大眾為實現健康、長久、好生活仍需繼續努力。

在是次問卷調查中感覺自己正在實踐健康、長久、好生活中大部分要素的受訪人士表示，2019冠狀病毒病並未對他們的生活帶來太多不利影響。

友邦保險的「Healthier Together」研究透過發掘大眾能夠採取並能提升身體及心理健康的切實行動，支持我們的目標。我們將在2021年積極考量多個選項，令客戶能夠與研究成果互動，讓他們自我衡量其水平，其中包括將是次研究納入我們的客戶倡議當中。



透過「AIA Live」 啟發、鼓舞並 教育大眾

友邦保險借助「AIA Vitality」大使 (AIA Vitality Ambassadors) 的集體影響力，推出首個名為「AIA Live」的全日網上健康活動。觀眾在為時八小時的直播活動中，參與37個獨家及特別設計的健康活動。當中為觀眾提供實現健康、長久、好生活的獨特見解、建議以及實踐課程。

超過30位「AIA Vitality」大使，其中包括友邦保險全球大使碧咸 (David Beckham) 以及來自全球的合作夥伴，分享了他們自己積極改變生活的故事。

活動當天吸引了來自60個國家逾63,000名觀眾，在社交媒體上吸引了100萬次互動，最終成功觸及3,900萬名網上觀眾。

「AIA Vitality」成員亦透過參與「AIA Live」活動贏取了額外積分。



2020年環境、 社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療
服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康
成果

補充：2019冠
狀病毒病期間
我們為社區所
提供的援助

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引



透過我們生態系統的合作夥伴，擴闊優質的醫療服務，相關和及時的資訊，以及診療和復健的途徑。

透過虛擬渠道獲得醫療服務

近年來網上健康諮詢越來越廣為病患者及醫療服務供應商所採用。隨着2019冠狀病毒病及保持社交距離措施的出現，加劇了市場對全面數碼化健康解決方案的需求。有見及此，全球醫療及技術公司能夠擴充現有軟件平台，並提升遠程醫療的實力。

2020年，友邦保險推出遠程醫療解決方案。同時，我們眾多的業務部門與供應商加強合作，確保客戶能夠獲得重要的醫療服務。我們運用此等解決方案，使客戶能夠掌握正確的

完善優質醫療服務渠道

我們將不斷擴展的健康服務整合到所有客戶的接觸點，讓客戶能夠更容易獲得優質的醫療服務。透過與夥伴緊密合作，我們在必要時參與疾病預測、防治、診斷、治療和康復等各個階段的工作，全程關愛大眾的健康之旅。

資訊，並獲得適當的工具及專業援助，協助他們增強抵禦健康逆境的能力。

2020年1月至12月期間，AIA新加坡發現透過流動應用程式Whitecoat就慢性疾病進行遠程醫療諮詢的數量上升了70%。2020年1月至4月期間，AIA斯里蘭卡透過其oDoc服務，為所有客戶提供免費遠程醫療諮詢。此外，AIA中國亦透過其策略夥伴WeDoctor，提供遠程醫療諮詢，協助客戶管理慢性疾病。

友邦保險將繼續擴展其遠程醫療服務，整合人工智能、生物識別、網上風險評估及身體健康檢查，提供無縫的客戶體

驗。我們的目標是減少客戶與醫生非必要的會面，並為他們推薦能夠提供準確診斷和最合適的醫療專家。

於2020年12月，130萬名客戶能夠使用遠程醫療服務。

有關針對2019冠狀病毒病所採取的遠程醫療方案的詳情，請參閱《補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助》部分的內容。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

策略合作夥伴

個人醫療個案管理服務

透過與全球健康管理方案供應商Medix的合作，友邦保險為客戶提供渠道，獲得由全球知名醫療專家團隊提供首屈一指的指導及支援。友邦保險與Medix分別在2016年及2018年在香港和新加坡展開合作，其後更將我們的區域合作關係擴展至泰國、馬來西亞、印尼、越南、印度及澳洲。

憑藉這合作夥伴關係，我們的客戶可以得到Medix內部300名醫生團隊，以及由超過4,000名國際領先獨立醫療專家組成的全球網絡的支持，為他們的醫療狀況作出評估。

這一全面的醫療評估確保大眾掌握所需工具，讓他們能夠根據自身身體狀況，作出最佳的

治療決定，並在有需要時要求二次問診。同時，亦能為客戶消除診斷引致的擔憂，並確保客戶無論身在世界何地，均能接受最佳的醫療。友邦保險透過為保單持有人提供個人醫療個案管理，收窄本地的醫療差異，並將海外專長引入市場。

2020年，友邦保險與Medix在澳洲、印尼、泰國、馬來西亞、越南和香港提供額外的2019冠狀病毒病復健個案管理服務。符合資格的保單持有人，如果在出院後仍受到2019冠狀病毒病相關的健康困擾，是項服務將透過康復及復健服務援助，協助他們回復健康水平。

友邦保險與Medix的合作夥伴關係，不僅令我們的健康方案領先同行，亦彰顯了我們透過提升康復成效，超越傳統被動的保險業務模式，實踐我們成為客戶的真正夥伴的承諾。



medix

於2020年，客戶使用此項服務的成果：

23%

的客戶得到較準確的診斷



62%

的客戶根據全球最佳臨床建議，更改或改善其最初的治療計劃



27%

的客戶避免醫療流程



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



透過着眼於保障、防護和個人化方案，確保財務包容，並降低醫療支出所帶來的負擔。



甚麼是保障缺口？

保障缺口是指個人及家庭為免遭遇未能預見的死亡及病發風險而所需的資源出現短缺。根據估算，2019年亞洲地區的死亡保障缺口達至83萬億美元，並將以每年4%的速度上升。研究顯示，亞洲地區超過四分之三的家庭所面臨的死亡保障缺口約為家庭平均年收入的八倍²。

導致這一缺口的因素包括醫療成本的上升、繁複的醫療過程以及與生活習慣相關的疾病，尤其是糖尿病、高血壓及高膽固醇。2019冠狀病毒病大流行亦顯示出我們面對新型傳染性疾病極為脆弱。

缺乏對這些疾病的充分防治，將對區內的社會及經濟帶來較大影響，而對大眾生活及家庭所產生的潛在影響更不言而喻。友邦保險為超過3,800萬個人保單持有人和逾1,600萬名團體保險計劃成員提供服務。我們作為泛亞地區最大的人壽保險公司，身處卓越位置以應對這些挑戰。

提倡財務包容

友邦保險不遺餘力，在我們的身處市場提倡財務包容。除了提供新產品外，亦將保障擴展至缺乏服務的社群，無論他們是銀髮或年少一族，還是帶有病史的人士。

誠如這一部分中的實例所述，我們透過以下方式瞭解我們的廣大客戶及多元社區，並量身訂滿足他們需要的產品：

- 透過在該等市場中開拓新市場及社區，為以往未受保險行業服務的人士提供保障。
- 制訂創新方案，並透過提供保障機制，為以往不在承保範圍之內的疾病及病況、全新疾病及病況提供保障，並將新的診治方式及醫療渠道納入保障範圍。
- 提升我們客戶的現有保險保障，透過增加新的承保內容或解決方案，解決醫療支出短缺。

中小企業

友邦保險是團體保險計劃的主要供應商，為區內廣大行業及其員工提供援助。

亞洲超過一半的勞動力任職於中小企業。隨着這些企業的壯大，它們對當地經濟的發展作出了巨大貢獻。友邦保險於2020年繕發逾80,000份中小企業保單，並於同一年度內為超過230萬名員工提供保障。

友邦保險在特選市場為中小企業員工免費提供2019冠狀病毒病保障，同時在其他市場透過使用數碼化服務，譬如提供遠

程會診服務。香港中小型企業商會連續第三年頒發最佳中小企業合作夥伴獎 (Best SMEs' Partner Award) 予AIA香港，對我們與中小企業達成緊密合作夥伴關係，並透過團體保險及團體退休計劃提供優質及靈活的產品和服務予以肯定。

理財教育

理財教育是廣大社區發展的基礎。我們在多個身處市場實施不同計劃，促進廣大社區認識儲蓄及保險的重要性。同時，我們透過強化大眾的金融知識，協助他們作出明智的財務策劃決策，讓大眾能夠提升自身、家庭乃至當地社區的財務健康。

我們的主打計劃之一由 Philam Life Foundation 推出。Philam Life Foundation 是我們菲律賓業務的企業社會責任組織，旨在透過開展不同項目協助菲律賓大眾獲得財務保障。2019年，菲律賓成年人口中僅有約三分之一擁有銀行戶口。

為瞭解決這一問題，Philam Life Foundation 制訂了「Philam 儲蓄意識及價值教育講座」(Philam Savings Awareness and Values Education Sessions 或 Philam SAVES) 項目，為學生、其父母及老師提供多種課程，教授財務管理原理。Philam SAVES是由我們的員工和財務諮詢人員發起的義

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

工服務，並獲得菲律賓政府教育部的支持。

我們於2020年簽署協議，將 Philam SAVES 擴展至菲律賓南部的棉蘭老穆斯林邦 (Muslim Mindanao) 薩摩洛自治區 (Bangsamoro Autonomous Region)，扶助當地150,000名四年級及五年級的學生。透過是項協議，我們超額完成於2020年協助100,000名人士的目標。

10 減少不平等



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

策略性合作夥伴關係：幫助斯里蘭卡女性

根據友邦保險於2015年所做的調查，斯里蘭卡女性是家庭保障及未來發展事務方面的主要決策者，並積極管理其身體及財務健康。斯里蘭卡的保險覆蓋率極低，僅1.7%。由此可見，如果保險公司瞭解當地女性所看重的保障，並與之多加聯繫，斯里蘭卡女性及家庭的承保數量將會上升。

2020年，AIA斯里蘭卡與國際金融公司(International Finance Corporation)簽署協議，為斯里蘭卡女性制訂專屬保險計劃策略及產品。是項合作夥伴關係使友邦保險能夠服務更多女性，並讓她們能夠保障對自己最為重要的事物。透過是項方案，我們希望讓更多女性接觸到適合她們的產品，並促進更多女性加入保險行業，成為員工、代理及未來的領袖。

提供小額保險

全球有超過一半的人口缺乏任何類型的正規社會保障³。針對居住在農村及服務不夠完善市區的人士，小額保險產品能夠為無力承擔傳統保險產品的人士提供保障。位於菲律賓及印度的 AIA Philam Life 和 Tata AIA Life，分別向其所屬市場內不為傳統人壽及健康保險公司所服務的社區提供小額保險產品。AIA柬埔寨透過與小額保險機構合作，將保障擴展至國內更多社區。

1 無貧窮



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

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

³ 國際勞工組織2019



透過完善我們領先及全面的健康方案，並為客戶改善行為提供獎勵，締造更佳的健康成果。

儘管亞洲地區的經濟發展令生活水平獲得巨大提升，但是區內仍持續面臨嚴峻的社會及環境挑戰。

生活習慣因素相關的健康問題，以及污染均是導致非傳染性疾病發病率上升的寫照。全球有71%的死亡個案由非傳染性疾病所致⁴，其中37%的死亡個案發生在70歲之前。低收入及中等收入國家更容易面臨非傳染性疾病的風險，因此進一步削弱了為減少貧困及發展所付出的努力⁵。

傳染性疾病如人類免疫缺陷病毒(HIV)、肺結核、瘧疾及病毒性肝炎等，令全球數十億人口面臨風險。與此同時，亞太地區的保障缺口持續擴大，預計將於2019年達至83萬億美元⁶。

締造更佳的健康成果

友邦保險將繼續完善我們全面的健康方案，以應對因非傳染性疾病發病率上升所引致的生活習慣相關風險，並滿足區內多個社區的不同需求。為了實現這一目標，我們將透過提供獎勵，鼓勵客戶以預防性篩查和防治為首的方法，瞭解和改善他們的健康狀況。此外，我們會不斷創新以應對健康挑戰，確保客戶能夠在合適時間獲得適當治療。

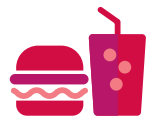
非傳染性疾病，包括心理健康問題，可歸咎為五種生活行為⁵。

全球超過 **70%** 的死亡個案由非傳染性疾病所致

5大風險



缺乏運動



飲食不健康



吸煙

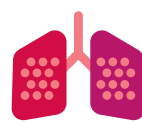


飲酒過量



空氣污染

5種慢性疾病



肺病



糖尿病



癌症



心臟病



心理健康

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

⁴ 世界衛生組織2018年報告

⁵ 世界衛生組織2014年報告

⁶ Swiss Re Institute 2020年報告



AIA Vitality

友邦保險的健康計劃

「AIA Vitality」是我們以科技為基礎的綜合健康計劃。此計劃透過與參與者的互動，鼓勵參與者對自身健康做出可以評估的改善。此項獲獎計劃建基於行為經濟學的原理，鼓勵計劃成員改善自身健康狀況的同時賺取「AIA Vitality」積分，換領不同獎賞。

「AIA Vitality」協助其參與計劃成員透過以下三個關鍵步驟，改善自身健康：

1. 瞭解健康狀況

「AIA Vitality」健康評估包括體能質素、營養及健康評估，鼓勵計劃成員瞭解目前的健康

狀況和有待改善的地方，並到醫療保健機構完成健康檢查。計劃成員在完成每次評估及體檢後均會獲得「AIA Vitality」積分。

「AIA Vitality」亦透過獎賞「AIA Vitality」積分，鼓勵計劃成員透過篩查和疫苗接種，檢查及預防傳染性疾病。

2. 改善健康

「AIA Vitality」鼓勵計劃成員設定健康目標，並根據成員在實現目標過程的表現獎賞「AIA Vitality」積分。這些表現通常包括增加運動量及強度、選擇更健康的飲食、參與健身計劃、參加戒煙課程，以及確保充足睡眠。計劃會員獎賞包括咖啡和健康食品禮券，以及健身會籍。此外，「AIA Vitality」亦與領先的可穿戴設備供應商建立合作夥伴關係，讓計劃會員能夠以優惠

價格使用可穿戴設備，幫助計劃會員踏上健康之旅。

3. 獎勵

每當計劃成員採取積極措施改善健康狀況時，他們會獲得「AIA Vitality」積分。根據積分的增長，計劃會員會經歷四個「AIA Vitality」級別，由銅級晉升至白金級，而每次晉級均會獲得更豐厚的獎賞。「AIA Vitality」除了為健康生活提供獎勵外，亦提供其他福利待遇，其中包括高達15%的友邦保險產品折扣，以及其他購物、娛樂和旅遊禮券或折扣優惠。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

兌現我們的承諾

透過「AIA Vitality」，我們幫助並鼓勵大眾管理自身健康，並致力於預防由糖尿病、心血管疾病以及癌症等非傳染性疾病發病率上升而引致的風險。

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

我們透過可供驗證的健康數據，監測並報告「AIA Vitality」計劃對健康所產生的影響。截至目前，我們收集了870萬份健康評估及410萬份身高體重指數(BMI)讀數。同時，我們正在追蹤每天經由健身追蹤器匯總的超過79萬份健身報告。

截至2020年12月底，本集團健康計劃成員總數超過180萬人。

24%



的計劃成員的身高體重指數由開始時的不良轉向良好

73%



的計劃成員的血糖指數由開始時的不良轉向良好

52%



的計劃成員的血壓讀數由開始時的不良轉向良好

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

0.67歲

37%



的計劃成員的膽固醇指數由開始時的不良轉向良好



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

保持健身習慣

保持健康是2020年的重中之重。冠狀病毒病大流行的防範措施，改變了許多人既有的運動健身習慣，並為大眾的生理和心理健康帶來負面影響。

為了確保「AIA Vitality」計劃成員即使被困在家，或在保持社交距離期間仍能保持運動健身的習慣，友邦保險透過新方式與客戶溝通，並為他們提供賺取積分的新方法，幫助他們保持積極生活。

2020年，我們進一步完善「AIA Vitality」計劃平台，從而提高觸及率及參與度。隨着我們更加關注我們身處市場的心理韌性，計劃會員在過去12個月內完成了近100萬次新的心理健康評估。此外，我們與全球數據科學及醫療保健技術公司Holmusk達成獨家區域夥伴協議，將其結合人工智能的營養輔導服務，融入到「AIA Vitality」的營養計劃之中。

2020年3月，澳洲落實全國封城措施，很多人無法像以往一樣外出健身、進行室外運動或參加體育活動。為解決這一問題，「AIA Vitality」增加了每日步行達標的獎賞積分，促使採用技術設備追蹤自身活動的計劃成員人數增加了23%。

此外，AIA澳洲和AIA新西蘭開發了「AIA Vitality」網上健康

工具包，透過文章、網絡音訊(podcast)及視頻等形式，提供居家期間保持體能、心理健康和活力的工具、建議以及獎勵。計劃成員在被鼓勵居家期間，亦可參加網上健身活動以賺取積分。

2020年10月，AIA新加坡組織了「AIA Health & Wellness Live 2020」活動，參與是次活動的計劃成員可以獲得「AIA Vitality」積分。這次為期兩天的活動涵蓋現場及預先錄製的內容，其中包括圍繞平衡企業生產力、員工健康以及醫療革命等主題的分組討論。另有體能及心理健康專家提供建議，並設有健康飲食烹飪示範和健身活動。

以創新方式應對健康挑戰

友邦保險透過預防、治療及管理健康成效，持續開發新產品，關愛我們客戶的一生。

預防癌症及嚴重傳染性疾病

我們於2020年在香港推出「AIA唯一摯保 — 癌症及嚴重傳染病保障」，是市場首創以客戶自身及其醫療狀況進行賠付的保障方案。

癌症有超過100種不同的類型，而根據癌症種類、發展階段及是否已經從原發位置轉

移而進行的治療方式不計其數。同時，傳染性疾病亦不斷演變，現有病毒如瘧疾和登革熱已經侵入新的地理區域。自1970年以來，科學家已發現至少40種新型傳染疾病，其中包括嚴重急性呼吸道症候群(Severe Acute Respiratory Syndrome 或 SARS)、埃博拉病毒病(Ebola)、中東呼吸綜合症(Middle East Respiratory Syndrome 或 MERS)、禽流感、豬流感及寨卡病毒病等。另外，霍亂和肺結核等疾病病例雖然被認為呈下降趨勢，但發病率卻有所反彈。

有別於將賠付與技術、醫療診斷及費用相連，友邦保險推陳出新，應對由癌症治療及結果而產生的變化。「AIA唯一摯保 — 癌症及嚴重傳染病保障」除了根據癌症及原位癌的嚴重程度、未來醫療的進展提供生命及健康保障外，保障還涵蓋任何已知傳染病或被世界衛生組織視為國際關注的突發公共衛生事件的新型嚴重傳染病，其中包括2019冠狀病毒病。

「AIA唯一摯保 — 癌症及嚴重傳染病保障」使用透明的計分系統計算賠付金額，並在絕大部分的嚴重案例中，提供最高達至保額160%的賠付。因此，「AIA唯一摯保 — 癌症及嚴重傳染病保障」透過能夠負擔的保費，為嚴重病況提供額外的保障。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

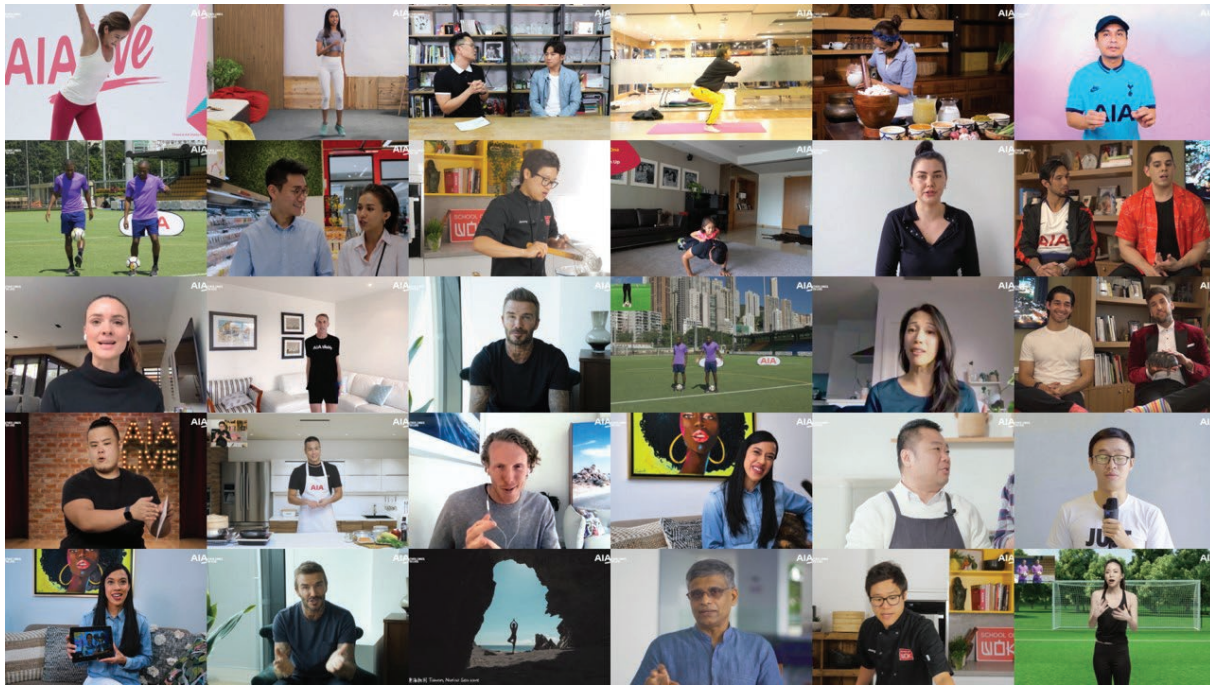
員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



健康輔導計劃

有賴於及早發現和醫療水平的提升，越來越多癌症患者的存活率較以往為高。

儘管如此，癌症診斷或會讓人感到無所適從和孤立。近期研究顯示，透過與病人進行更好的溝通及自我管理，有助提升健康成效及生活質素。然而，對於癌症患者而言，醫療臨床環境以外的援助工具依然乏善可陳。

研究亦表明，癌症患者如果積極專注於自身健康，例如記錄自己的病情、進行運動及復健活動，他們在癌症治療及以後生活中的健康成效會更為顯著。

鑑於上述發現，友邦保險於2018年與CancerAid合作制訂試點計劃，為接受癌症治療的客戶提供援助。

CancerAid是一個以數碼化應用為基礎的輔導計劃，提供每週教育內容、自我管理工具和技巧，以及與教育、獎勵、責任性及健康援助的相關個人輔導。此輔導計劃為期六週，讓罹患癌症的成員透過參與此計劃，增強管理自身疾病的能力，並協助他們在經歷癌症後實現成功過渡，邁向完整和充滿意義的生活。

這個結合數碼化及個人化元素的計劃，有助患者尋找合適的治療途徑，取得更為理想的健康成效。

「CancerAid輔導計劃」取得了極為顯著的成果：40%的客戶透過此計劃進一步參與由友邦保險提供的全面職業復健計劃；而82%參與此類計劃的客戶重回工作崗位。另外還有97.5%的客戶表示對「CancerAid輔導計劃」感到滿意。

在「Australia's 2020 Shared Value Awards」獎項中，「CancerAid輔導計劃」獲頒「年度共享價值項目獎」(Shared Value Project of the Year)。同時，AIA澳洲亦獲頒「年度共享價值機構獎」(Shared Value Organisation of the Year)。這兩個獎項彰顯了友邦保險在客戶最為需要援助的時刻，不遺餘力地為他們的生活帶來改變。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

此部分是本年度環境、社會及管治報告的補充，闡述我們如何在充滿挑戰性的時刻，為我們的社區提供援助。

2020年是不同尋常的一年。我們身處市場數以百萬的大眾遭受2019冠狀病毒病帶來身體、心理以及財政影響，我們的所有社區均面臨史無前例的社會及經濟挑戰。

自2019冠狀病毒病大流行初期起，友邦保險遵循我們協助大眾健康、長久、好生活的目標，迅速採取措施。

我們所有業務部門員工均積極迅速適應環境。為解決我們的持分者所需，並應對難以預期的局勢，我們改變我們的工作方式。我們快速採取行動，並保持堅韌，是我們能夠為社區提供持續援助的關鍵。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

2020年，我們為社區公益事業貢獻超過

450萬
美元



我們員工的義務工作逾

13,000
小時



有關我們企業社會責任項目的詳情，請瀏覽我們的《企業社會責任》網頁。

加大保障範圍

我們的許多客戶對難以預期的健康及財政狀況表示擔憂。友邦保險透過在部分市場免費提供額外的保險保障，藉此安撫和援助我們的客戶，並提振社區的堅韌度。我們在此等市場所採取的措施包括：

中國內地

在2019冠狀病毒病大流行早期，AIA中國即時採取一系列措施，減輕病患者的財政壓力，其中包括在2020年2月至6月，即2019冠狀病毒病肆虐期間，為因此病而導致殘疾的保單持有人提供200,000元人民幣的額外賠付，或與其等值的家庭撫恤福利。AIA中國亦為來自43間醫院並親赴湖北及其省會武漢提供救助服務的每一位醫護人員，提供高達600,000元人民幣的保險保障。

香港及澳門

AIA香港和AIA澳門針對2019冠狀病毒病，為所有客戶提供免費升級保障及索賠支援方案，藉此應對不斷變化的疫情。

友邦保險意識到香港及澳門的前線清潔人員存在保障缺口，推出名為「無名英雄」的活動並為他們免費提供保險保障，以此向這些基層人員為香港所作出的寶貴奉獻表示謝意。友邦基金會亦向弱勢家庭捐贈10,000套健康防護用具。

作為我們對社區承諾的一部分，友邦保險將針對2019冠狀病毒病的免費保障延長至2020年9月30日，並為所有透過AIA

Connect流動應用程式註冊免費保障的香港居民、澳門居民以及友邦保險客戶，提供價值15,000港元/澳門元的診症補貼，以及價值150,000港元/澳門元的撫恤福利。透過是項活動，友邦保險為超過50萬名人士免費提供2019冠狀病毒病保障。

新加坡

AIA新加坡為260萬名現有合資格個人客戶、團體計劃成員、員工以及友邦保險代表免費提供2019冠狀病毒病保障。作為「AIA #Share the Love 2020」活動環節之一，我們讓客戶為自己購買可以承擔的人壽保險的同時，亦為他們的摯愛提供額外的免費保障。友邦保險免費提供涵蓋2019冠狀病毒病及21種傳染性疾病在內的「AIA #ShareTheLove Insurance」計劃，其中包括為基層工作人員而設的登革熱保障。

為緩解財政狀況不穩所帶來的憂慮，AIA新加坡在友邦保險特選計劃中加入失業保障，作為保單持有人在非自願離職或持續失業的情況下享有的一項免費福利。此項免費保障豁免了部分特定計劃高達12個月的保費。

澳洲

在澳洲，友邦保險力爭緩解索賠客戶潛在的壓力因素，並酌情採取靈活的評估方式。針對長期收入保障索賠人士，我們豁免了每月出具醫療證明的要求，並連續三個月按期向他們支付保障款項，讓他們無需再親身與醫生面談。對於其他索賠，我們的員工爭取透過電話或遠程醫療服務從索賠人士獲取訊息，減少他們親身進行醫療審核的需要。

斯里蘭卡

友邦保險與斯里蘭卡衛生部合作，向致力於治療2019冠狀病毒病的三間主要醫院和醫療中心的員工，免費提供價值500,000斯里蘭卡盧比的人壽保險保障及醫院現金福利。作為我們「#ShareTheLove」活動中的一環，AIA斯里蘭卡為購買新保單的客戶提供機會，讓他們可以為他人提供一年價值100萬斯里蘭卡盧比的人壽保險保障。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

拓展虛擬醫療渠道

科技對維持大眾及我們身處社區的安全至關重要，並確保社會即使面對2019冠狀病毒病大流行，仍然能夠持續運作。鑒於全球對醫療設施不堪重負的擔憂與日俱增，我們與策略合作夥伴攜手開發更多網上醫療服務，使我們的客戶能夠更容易地獲得解決方案，舒緩當地醫療基礎設施的壓力。

當保持社交距離及室內會面需小心謹慎變為勢在必行時，我們利用現有的數碼化方案，並加速開發其他項目，使我們的多種產品可以透過網上購買。

在這個健康及醫療服務無比重要，但同時卻非常匱乏的時刻，我們推出數碼化解決方案，疏導並確保醫療保健能夠持續進行。遠程醫療在我們的多個市場彰顯了價值。此等方案的範例概括如下：

中國內地

AIA中國與其策略合作夥伴微醫攜手，透過運用由超過45,000名持牌醫生組成的網絡，直接為客戶提供網上醫療診斷，協助當地醫院緩解因處理2019冠狀病毒病患者所帶來的壓力。

泰國

為了援助高風險感染2019冠狀病毒病的人士，以及對病徵感到擔憂的人士，AIA泰國與傳訊公司True Digital Group及泰國醫院集團SAMITIVEJ合作，推出虛擬2019冠狀病毒病診所，並免費提供為期一個月的全天候電話諮詢服務。

新加坡

為了減輕對醫療系統的負擔，AIA新加坡與遠程醫療服務提供商WhiteCoat合作，以員工福利的形式為企業客戶提供醫生遠程諮詢服務，並為HealthShield Gold Max保單的持有人報銷50,000新加坡元的遠程諮詢費用。

澳洲

為了減低2019冠狀病毒病大流行所帶來的潛在影響，AIA澳洲將面授職業復健服務轉化為遠程醫療服務，並透過其遠程健康輔導計劃，為居家客戶提供更多服務。

醫療研究顯示，2019冠狀病毒病的康復人士身患慢性肺部疾病的機會率上升。為了確保我們的客戶獲得更佳的健康成果，AIA澳洲推出了業界首創、名為「Breathe Well」的遠程健康計劃，協助客戶管理其呼吸健康。「Breathe Well」提供七堂由運動生理學家主持的輔導課程，教授適合在康復期間進行的運動。是項計劃亦甄別需要正式復健方案的參與人士，並將他們與專家復健團隊銜接。

斯里蘭卡

AIA斯里蘭卡因應艱難的環境，特別為特選保險客戶免費提供oDoc服務。oDoc是一個流動應用程式，透過視頻、音頻及文字諮詢的方式連繫患者與醫生，從而使客戶可以預約超過400名經斯里蘭卡醫學委員會 (Sri Lanka Medical Council) 註冊的普通科及專科醫生，並獲得處方和藥物。如果需要化驗，是項應用程式可以安排流動化驗室到家或辦公場所。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

透過數碼化銷售確保健康

為了保障我們客戶、員工以及代理的健康，我們在多個市場轉向數碼化銷售，並將持續運用我們頂尖的數碼化科技，積極應對不斷變化的市場態勢。

我們引入名為「AirSign」及「Sign Everywhere」的解決方案，讓客戶可以直接透過手機簽署表格，而無需會面。「AirSign」已在香港、新加坡、泰國、馬來西亞、菲律賓、印尼、緬甸以及柬埔寨推出。此外，友邦保險使客戶能夠使用企業級別的安全遠程數碼簽名。

香港

AIA香港於2020年7月推出「遙距投保」，使客戶能夠安全地透過數碼化方式、電話、郵政以及視像會議服務，選購我們的保險，享受不間斷的保障。「遙距投保」共設23款產品，其中包括醫療、危疾、短期保單及個人意外險等產品類別。

印尼

隨着印尼進一步限制社交活動，我們推出了「AIA DigiBuy」，使客戶可以透過電話或視像電話以虛擬會議的方式購買保險。透過這項服務，代理能夠介紹產品及保障福利，並持續進行遠程銷售。

菲律賓

AIA Philam Life 推出「The Coffee Closing Project」。這是一個經過完善的數碼化銷售平台，每次銷售需時約20分鐘，並分三個步驟完成：

1. 網上遞交及簽署，透過此步驟，客戶審閱並認可保險協議；
2. 使用借記卡或信用卡網上付款；及
3. 透過名為Fusion的專屬技術自動承保，完成保單。



我們業務的堅韌力獲得嘉許

2020年，友邦保險在IDC香港 (Hong Kong International Data Corporation) 「數碼轉型大獎」(Digital Transformation Awards) 榮獲「2020最佳韌性組織」獎項 (Hong Kong 2020 Special Award for Resiliency)。該市場研究公司表示，友邦保險透過加快採用全新數碼工具

並利用網上資源，迅速並目標清晰地應對2019冠狀病毒病的爆發，確保代理能夠為廣大客戶及社區提供不間斷的服務和支援。

我們在所有市場均實現了遠程代理會議、溝通以及遠程銷售。截至2020年4月底，友邦保險接近一半的銷售皆透過遠程方式完成。此

外，我們亦在加強數碼化學習及招聘渠道方面取得長足進步，我們身處的大部分市場的實力均穩步提升。2019冠狀病毒病的爆發促使我們加快運用此等全新工具，與此同時，數碼化推動了我們的轉型策略。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

關注心理健康

財政狀況不穩、封城、隔離、邊境關閉、外出限制以及保持社交距離措施，均令社會愈發擔憂由此而加劇的社會孤立，以及其對心理健康所產生的不利影響。

在澳洲，友邦保險積極與監管機構和政府溝通，表達對心理健康問題有潛在上升趨勢的擔憂。AIA澳洲聯同其他保險公司及退休金基金，與心理健康機構SuperFriend合作，提倡在2019冠狀病毒病大流行期間採用各種方案，解決心理健康問題。

2020年5月，AIA澳洲與心理健康平台Mentemia合作，推出循證心理健康流動應用程式。是項程式為身處澳洲的所有人提供六個月免費使用，其中包含簡易、微型的工具及技巧，協助廣大社區克服常見的壓力因素。

AIA馬來西亞與ThoughtFull合作，透過「ThoughtFullChat」流動應用程式，為員工免費無限制提供由持證專職人士主持的心理健康輔導。

社區援助及捐款

自2019冠狀病毒病大流行初始，友邦保險就認識到支援當地社區及醫療基建的重要性，並透過捐款和凝聚社區，應對廣大社區所面臨的新問題。

在我們營運的市場，我們向慈善和醫療機構和合作夥伴提供約100萬美元抗疫援助，讓更多有需要的家庭受惠。

中國內地

AIA中國與微醫合作，捐款超過400萬元人民幣，為武漢以及湖北省內的其他周邊城市提供醫護用品，其中包括10噸消毒劑、960套病毒測試包、60套呼吸器以及20,000雙外科手套。透過與Amity Foundation合作，逾3,800名AIA中國的代理和員工籌集超過500,000元人民幣，用於購買一輛救護車及150,000雙外科手套，並捐贈予湖北省使用。

越南

為了向在前線工作的醫生及醫護人員提供財政援助，AIA越南共捐款20億越南盾，用於購買基礎醫療設備。AIA越南也建立了一個財政援助計劃，對2019冠狀病毒病檢測呈陽性的前線醫護人員提供最高可達230億越南盾。

泰國

「Fight Together Against COVID-19」團結AIA泰國的員工、代理、業務合作夥伴以及客戶，與國內的各個社區溝通，並以義工身份參與針對低收入家庭、殘障人士及其他弱勢社群的扶助項目。他們向泰國12省內受2019冠狀病毒病影響最為嚴重的人士，派發了12,000套愛心生存工具包。我們的代理團隊亦向當地多間醫院及National Cancer Institute捐款300,000泰銖。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

鼓勵健康生活

完善優質醫療服務渠道

提倡財務包容

締造更佳的健康成果

補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助

環保營運

可持續發展的投資

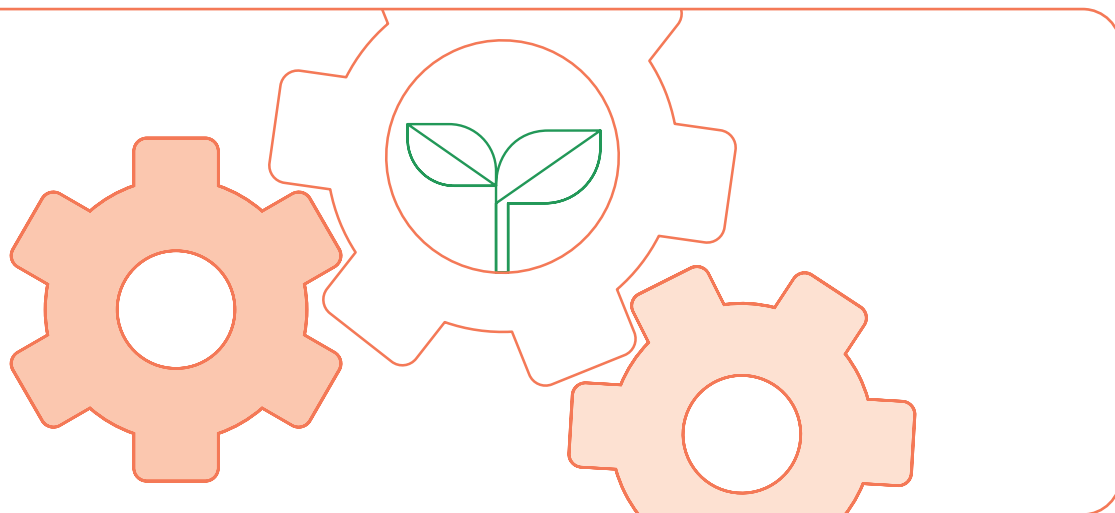
員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



環保營運

環境對我們的客戶、員工以及社區的健康和福祉具有直接影響。瞭解環境對我們產生的影響，以及盡可能向我們的持分者並在我們所營運的市場，推行正面的環境守則至關重要。

環保營運共有四個重點優先範疇。

我們的策略方針：



加強數碼化及自動化，減少紙張使用和商務公幹。



鼓勵改善環境表現，並優先選擇與環境、社會及管治表現良好的服務供應商和業務夥伴合作。



確保所有新建建築均遵照行業認可的綠色建築標準，以及最佳的環境管理慣例。



減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物量。



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

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

數碼化轉型

鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

綠色建築

減少我們的碳足跡

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引





加強數碼化及自動化，減少紙張使用和商務公幹需要。

用數碼方式與保單持有人溝通的比例

超過

60%

降低了對紙質信件的需求。

數碼化轉型

友邦保險的數碼化轉型正在協助塑造屬於我們的未來，並改變大家對保險業依賴表格和紙張的傳統看法。與此同時，我們運用視像會議技術提升效率，並減少商務公幹的需要。

根據我們於2018年建立的架構，我們追蹤我們各營運市場的數碼化及自動化水平。我們的工作重點是將更多與客戶的互動數碼化，從而提供更好的服務選項，並減少我們的紙張消耗。

於2020年期間，由於2019冠狀病毒病大流行，我們使更多的產品可以透過數碼化渠道提供。客戶能夠透過網絡購買較以往更多的產品，並更多使用線上渠道提交理賠申請。

截至2020年底，我們有超過70%的購買、服務及理賠交易是透過數碼方式遞交。我們目前運用數碼方式與保單持有人溝通的比例超過60%，從而降低了對紙質信件的需求。

友邦保險在2020年成功運用視像會議技術，舉行會議並展開合作。我們計劃在可行的情況下，持續運用該技術，從而減少商務公幹的需要。商務公幹所產生的排放包括在本集團範圍三的排放足跡之中。



鼓勵改善環境表現，並優先考慮與環境、社會及管治表現良好的服務供應商和業務夥伴合作。

鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

我們認為我們有責任就良好的環境、社會及管治慣例，與包括我們的供應商在內的價值鏈合作夥伴作溝通協作。

友邦保險鼓勵供應商減少能源消耗及碳足跡，並提倡使用環保技術。友邦保險亦敦促我們的活動合作夥伴考慮他們的環境表現，並將對環境的考量納入我們供應商的登記流程之中。

除了透過數碼化減少使用紙張外，我們亦致力在營運中選擇可持續發展紙張。我們在本報

告《有效的管治》章節中，闡述我們與供應商溝通的其他內容範疇以及我們盡職調查的方法。



請透過此鏈接參閱友邦保險的《供應商行為準則》。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

數碼化轉型

鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

綠色建築

減少我們的碳足跡

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



確保所有新建建築和翻新建築，均遵照行業認可的綠色建築規定，以及最佳的環境管理慣例。

綠色建築

建築環境對大眾的健康和福祉具有直接的影響。作為亞洲主要的房地產投資者，建築整體的可持續發展及對環境所產生的影響，一直是我們在收購地產項目時的重要考量。

友邦保險將綠色建築標準納入設計理念和建築施工階段的承諾，是本集團環境、社會及管治投資準則中列明的一項要求。

透過我們的投資，我們能夠投放資源收購或開發綠色建築，同時持續將我們組合內較舊的建築翻新，並提升至更高的綠色標準。我們的綠色建築組合亦持續發揮重要作用，減少我們所產生的環境影響，並為員工和租戶提供節能低碳的空間。

開發可持續發展建築，獲得WELL健康建築標準認證

室內環境的質素和設計能夠影響我們的健康。因此，開發有益健康及可持續發展的建築，符合我們幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標。友邦保險對綠色建築的承諾，體現在我們獲得LEED認證的建築組合之中。

本年度，AIA泰國再次取得長足進步，其建築AIA East Gateway獲得「WELL健康建築標準」(WELL Building Standard) 金級預認證。AIA East Gateway位於曼谷東南部，是一個兼具辦公室及零售的房地產開發項目。友邦保險遵循「WELL健康建築標準」，不但注

重建築的環境表現，而且追求以人為本的設計，從而促進使用者的身心健康。

AIA East Gateway融入多項獨特設施，其中包括室外泳池、多功能健身及運動場館、緩跑徑、水景花園，並配備高效過濾器的通風系統。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

數碼化轉型

鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

綠色建築

減少我們的碳足跡

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們綠色建築組合

獎項名稱	建築名稱	地點	年份
「WELL健康建築標準」金級預認證	AIA East Gateway	泰國曼谷	2020
新建建築及現有樓宇LEED雙重金級認證：營運及維護	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2018
現有樓宇LEED白金級評級：營運及維護	友邦金融中心二座	中國南海	2018
現有樓宇LEED白金級評級：營運及維護	友邦金融中心一座	中國南海	2017
LEED銀級預認證	Philam Life Center Cebu	菲律賓宿霧	2017
綠色建築設計標籤證書	友邦金融中心二座	中國南海	2015
LEED金級認證	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015
最佳商業開發項目（泰國）、最佳綠色開發項目、最佳寫字樓開發項目及多個在泰國獲得高度讚譽的建築獎項	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015
2014年泰國最佳商業開發項目	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014
2014年東南亞最佳商業開發項目	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014
現有樓宇LEED銀級認證：營運及維護	友邦金融中心	中國香港	2012
新式寫字樓設計獲香港建築環境評估的優秀評級	友邦金融中心	中國香港	2005

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

數碼化轉型

鼓勵良好的
環境、社會及
管治慣例

綠色建築

減少我們的
碳足跡

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引



減少我們的碳足跡，並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

減少我們的碳足跡

友邦保險將採取措施，減少我們的營運碳足跡和廢物排放，並提高對污染所產生的影響的認識。

於2020年，本集團產生42,550公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生1.8公噸。我們今年的整體足跡有所下降，這是由於2019冠狀病毒病的爆發，讓商務公幹的次數大大減少，加上集團採取遠程辦公所致。

本集團的能源消耗總量為71,651,432千瓦時，相當於每名員工3,062千瓦時。

我們營運足跡的最大來源是建築物內的電力使用，這使我們範圍二的排放量足跡達至38,029公噸。其他排放源包括來自公司車輛和商務公幹的排放。

友邦保險持續監控我們的環境足跡，並在適用的情況下在業務中實施節能措施，包括使用發光二極管(LED)照明和視像會議技術等解決方案。

如需瞭解我們過往的碳足跡，以及我們如何應對氣候變化的詳情，請參閱《補充：我們的TCFD報告》。

廢物管理

2017年，友邦保險制訂了一項《環境政策》，旨在推進集團上下全體努力，管理我們的營運足跡。基於此項政策，友邦保險於2020年發佈了《內部環境流程》，並將每年或視乎需要，監督及審核流程是否適用及有效。

我們致力減少我們日常營運中的一次性塑膠使用，和代表友邦保險的第三方所使用的宣傳物料數量。我們已經在集團總部的員工就餐和辦公範圍內、友邦保險總部舉辦的活動，以及AIA Leadership Centre實施是項措施。

我們亦鼓勵在我們其他的主要營運領域，回收並減少廢物的數量，並同時在企業活動期間實施廢物分類，並確保捐贈或正確處理電腦和電話等過剩電子廢物。

其他建議包括優先考慮於餐飲企業活動中選用可持續發展的海鮮食材，並盡可能採購自可持續發展的棕櫚油生產商。作為我們環境、社會及管治策略中的一部分，我們亦計劃制訂流程，評估並披露我們營運所產生的廢物量。

污染

解決污染問題是一項挑戰，它超越了對單一業務帶來的影響，需要私營企業和公共部門齊心協力才能解決。友邦保險是多個環境、社會及管治機構的成員，這讓我們能夠為同業以及其他行業精英提供一個共商環境問題的平台。

在亞洲仍有不少地方，家裏普遍是燃燒煤炭及柴燃料煮食和取暖。眾所周知，這是導致室內空氣污染的一大原因。本年度友邦保險所支持的研究顯示，這些家用污染源亦造成了嚴重的室外空氣污染。科技進步已經減少了交通及發電的污染排放，這意味着目前家用煮食和取暖所產生的排放，在室外空氣污染中所佔的比例有所提高。我們必須致力減少PM2.5污染物，並尋求解決這些家用污染源的方法。

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



如需瞭解我們如何管理營運足跡的詳情，請透過此鏈接參閱我們的《環境政策》。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

數碼化轉型

鼓勵良好的環境、社會及管治慣例

綠色建築

減少我們的碳足跡

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



可持續發展的投資

透過我們的投資，友邦保險尋求可持續發展的成果並確保投資收益，以滿足我們客戶的長期儲蓄和保障需要。這使我們能夠達至我們的目標，並兌現我們對客戶的承諾。

我們亦明白我們的投資能對大眾生活產生影響。我們亦相信在作出投資決定時，將環境、社會及管治因素納入考量乃至關重要，這樣我們才能推進可持續發展的行動，當中包括創造長期價值。

我們的策略方針：



與我們直接管理的投資組合下的公司，加強有關環境、社會及管治的溝通；提供見解和製作案例分析，提升對最佳慣例的認識及應用。



透過專門的培訓，強化我們投資分析員的知識和能力，持續在投資流程中完善對環境、社會及管治的考量。



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



增加投資組合中的剔除對象，確保我們的長期投資成果。



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

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

環境、社會及
管治的溝通
協作

環境、社會及
管治培訓及
發展

擴大投資組合
範圍

剔除投資對象

我們投資組合
的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引





與我們直接管理的投資組合下的公司，加強有關環境、社會及管治的溝通；提供見解和製作案例分析，提升對最佳慣例的認識及應用。

在每一個市場，我們富有經驗的固定收益及股票研究分析員，負責根據我們的投資方針評估投資決定中的環境、社會及管治事務。

我們根據具體的主題和行業，與我們所投資的公司進行溝通。因此可能涉及我們所投資的所有公司，或僅限於我們所涉及的行業下的部分公司，譬如我們與從事棕櫚油行業公司的溝通。友邦保險的環境、社會及管治團隊和本集團的投資部門攜手合作，制訂溝通範疇、準備資料和評估及/或評分方法，並為定期與我們所投資的公司溝通的研究分析員提供簡報。

友邦保險的環境、社會及管治團隊持續與本集團的投資部門緊密合作，根據國際市場領先的方法及某些專題領域的成果，分享並尋求運用行業知識、趨勢及國際最佳慣例，同時設計並執行具體的投資溝通策略。環境、社會及管治團隊和本集團的投資部門將努力尋求完善與我們所投資的公司的溝通方針及方法，如透過內部評分獲得跨越行業、地理位置以及/或資產類別、且更為深入及全面的資訊。

環境、社會及管治的溝通協作

不論資產級別，也不論是在作出投資決定之前或之後，友邦保險持續與不同公司就環境、社會及管治的考量進行溝通。友邦保險相信，與尤其是屬於新興經濟體中我們所投資的公司積極溝通，是提升環境、社會及管治意識和慣例、推動可持續發展的行為方式，以及確保可持續及長期成果的有效機制。

代理投票

在公司會議上投票是公司和股東溝通的重要一環。作為資產持有人，投票是我們對客戶及我們致力於可持續發展中應盡責任的核心。

我們的代理投票準則（「投票準則」）是基於良好的企業管治原則，用於保障股東的長期利益。我們各業務單位的高級投資經理，將決定相關投票活動或交易，是否觸及需經由友邦保險審核的程度。如需要審核，相關研究分析員和投資經理將提供對投票決定及解決方案的分析，繼而再由投資經理決定友邦保險是否參與投票。

我們的投票準則亦列明了我們在投票決定中必須考量的環境、社會及管治事項。

我們對棕櫚油行業採取的方針

不符合可持續發展原則的棕櫚油生產為社會和環境帶來嚴重的負面影響，其中包括森林砍伐、污染，並導致生物多樣性的減少。友邦保險是「負責任投資原則」(PRI)可持續棕櫚油投資者工作組 (PRI Investor Working Group on Sustainable Palm Oil) 的成員之一，致力於與處於棕櫚油價值鏈的公司合作，鼓勵更符合可持續發展原則的慣例。我們亦對我們固定收益及股票資產類別所屬的投資組合內從事棕櫚油生產的公司進行評估，並與此等公司溝通，改善他們在營運和供應鏈方面所採取的可持續發展措施。友邦保險亦為我們的分析員制訂了額外的內部指引及評分方法，用於與不同資產類別下的棕櫚油種植園或加工廠的溝通，並對其進行可持續發展的評估。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



推動創造長期價值的方針

作為一間保險公司，我們多年來致力於滿足我們客戶的需要。要做到這一點，我們需要投資於管治表現良好的業務，而且還要瞭解社會及環境因素對這些業務帶來的營運影響。我們相信完善的管治是良好企業表現的基礎，這有助我們為持分者取得良好成績，並使我們取得可持續發展的長期成果。

業務持有人和資產經理越來越意識到環境、社會及管治因素的潛在風險和價值影響，以及他們對盈利和投資收益造成的影響。友邦保險明瞭，尋求長期持分者價值的發行人必須確保完善的方針，以策劃及管理環境、社會及管治事務。忽略環境、社會及管治風險如同忽略信貸、貨幣及商業風險等其他重要考量因素，或如同其他聲譽問題一樣，有可能造成財政影響。

友邦保險相信，可持續發展的業務模式不但推動股東價值，而且是決定管理能力以及發行人能否於長期履行其財務職責的關鍵因素。

友邦保險與環境、社會及管治相關的投資決定基於：

- 對潛在及目前所投資的公司中的環境、社會及管治因素進行評估；
- 相信與所投資的公司積極溝通，是提倡、發展以及強化環境、社會及管治業務慣例的更為有效的機制；及
- 某些剔除的特定對象、其中被剔除的行業或類別已被確定為與我們的目標不一致。

友邦保險評估環境、社會及管治事務，是因為這些因素與友邦保險所投資的公司的營運息息相關，尤其是考慮到環境、社會及管治風險可能對公司盈利、資產、業務以

及員工造成的影響。友邦保險採取統一方針應對環境、社會及管治事務，並考量一系列的環境、社會及管治因素，其中包括但不限於水源短缺、能源供應、氣候變化、環境法規、勞動力供給及關係、資源短缺/樽頸、管理能力及誠信，以及財務管理。

研究分析員需要評估環境、社會及管治風險及事務，並將其納入他們的研究報告之中。友邦保險的研究分析員透過參閱公司的環境、社會及管治報告，提升對如何管理環境、社會及管治事務及風險的認識。分析員亦參考由第三方研究機構提供的環境、社會及管治研究及數據。

鑒於環境、社會及管治評分的重要性與日俱增，以及其能提供的洞悉，友邦保險亦會考慮將環境、社會及管治評分融入評估及研究流程之中。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

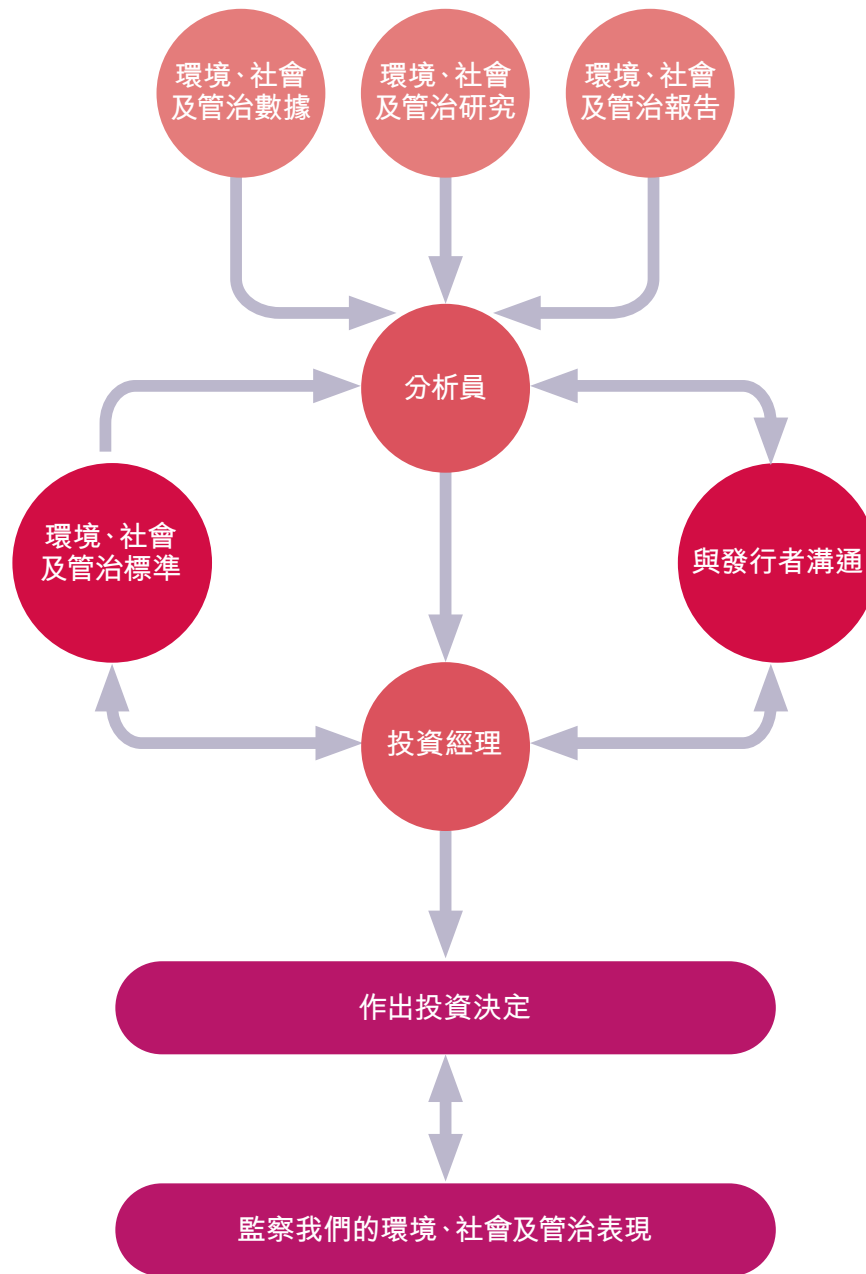
有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

投資評估中的環境、社會及管治流程圖



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



如需瞭解我們如何應對投資方面的環境、社會及管治問題的詳情，請透過此鏈接參閱我們《負責任的投資方法》。



透過專門的培訓，強化我們投資分析員的知識和能力，持續在投資流程中完善對環境、社會及管治的考量。

我們根據集團總部的投資領導人員、以及各業務單位首席投資總監的建議，制訂我們的環境、社會及管治標準。這個領導團體負責管控我們的方針，其中包括進行適當的存檔，並負責培訓和發展各業務部門的投資經理及分析員。

友邦保險於2019年成為首間總部位於香港並以資產持有人身份成為「負責任投資原則」(PRI) 簽署方的公司。這使我們能夠受益於PRI的資源，持續將

環境、社會及管治培訓及發展

發展和加強瞭解和評估環境、社會及管治因素的能力，是友邦保險的重點工作。這對作出明智及相關的投資決定至關重要，只因我們相信可持續發展的商業模式能夠推動持分者價值。鑒於環境、社會及管治方面不斷變化的性質，以及公司面臨重大的環境、社會及管治風險，我們為分析員提供環境、社會及管治的相關資源、材料和培訓。

對環境、社會及管治的評估，融入我們的業務流程，並彰顯我們為可持續發展所投入的努力。友邦保險將於2021年提交首份PRI報告。友邦保險亦從2018年起成為「氣候相關財務訊息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或 TCFD) 的支持者。友邦保險將審核區內及國際應對氣候變化的方案，並根據我們對外的承諾，持續完善我們的方針政策。

我們的分析員透過接觸和運用環境、社會及管治資源，其中包括網絡研討會、行業討論論壇、外部研究報告以及意見領袖的文章等，完善他們的研究。本集團的投資部門和環境、社會及管治團隊緊密合作，致力於提升意識，並保持研究及投資組合管理團隊對行業最新發展及持分者當前關注的範疇，如監管機構、資產持有人及交易機構，具有充分的瞭解。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



針對2019冠狀病毒病與所投資的公司的溝通

2019冠狀病毒病的爆發加大了私營機構對支援及保障其員工、身處社區、服務供應商以及客戶健康的需求。

為了瞭解業界領袖如何適應新的環境，友邦保險於2020年對其投資組合中的公司進行了問卷調查。我們想要評估和確定維持業務持續發展，並在2019冠狀病毒病大流行期間支援當地社區方面表現出色的領袖。在整個溝通過程中，我們發現受訪公司在與社區溝通時，他們均一致採取以人道主義為本的行動。

主要發現包括：

- 在東南亞，私營機構在組織和分配資源、加快個人防護設備的生產，以及滿足社區需要方面發揮了至關重要的作用。在馬來西亞和菲律賓，私營機構率先透過提供2019冠狀病毒病測試及隔離設施，減輕公眾醫療體系的負荷。在印尼，當地企業亦迅速應對基本保健及衛生產品的劇增需求。
- 在中國內地，私營機構聯手合作，在受到2019冠狀病毒病的即時影響後，中國內地為持續發展和復原作出了卓越貢獻。中國企業調動資源，增強關鍵技術的應用以提升研究及治療效益，並迅速重新調配專才及供給，遏止2019冠狀病毒病的傳播。
- 在香港和新加坡，私營機構向醫護人員捐贈重要醫療用品，並推出凝聚社區的方案。

- 在所有市場，數碼化解決方案的規模迅速擴充，有助協助維持業務的持續發展，鞏固社區的適應能力，並加快數碼整合的步伐。雲服務及私營網絡獲得廣泛採用，我們投資組合內的公司之間，透過視像進行小組和客戶會議的次數亦隨之增加，當中更有不少公司實施遠程辦公。

此次問卷調查再次突顯了在此等期間，橫跨亞洲的業務在重新調配專才和資源，以及提升社區適應能力方面擔當着重要角色。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



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

擴大投資組合範圍

友邦保險意識到，我們需要持續為社區的可持續發展作出貢獻。透過我們在基礎設施和其他投資，友邦保險將持續報告對可持續發展的投資和對能源轉型的支持，當中包括我們在清潔能源、交通運輸、醫療保健和綠色債券方面的投資。



截至2020年12月31日，基礎建設投資達321億美元

包括：

於水務設施投放

7.76 億
美元

友邦保險亦

於可再生能源投放

4.07 億
美元

於交通運輸基建投放

64 億
美元

於醫療保健行業投放

43 億
美元

於道路及鐵路基建投放

35 億
美元

於綠色債券投資

11 億
美元

於環境、社會及管治債券（綠色、社會及可持續發展）投資

18 億美元

根據亞洲開發銀行的估算，亞洲的發展中國家為了保持增長勢頭、解決貧困並舒緩和適應氣候變化所帶來的影響，將需要於未來十年間每年投資1.7萬億美元於基礎建設。

填補基礎建設及氣候變化資金缺口所需的大部分投資將來自私營企業。友邦保險持續調動儲蓄資產，將其投放於基礎建

設及其他富有成效的投資項目之中，從而推進我們於亞洲身處社區的可持續發展。

作為持有2,474億美元資產的資產擁有人，我們已經大幅投資於基礎建設、醫療保健以及其他產業。我們致力於可持續發展的投資，支援資本市場的成長和發展，並透過對基礎建設以及經濟成長注入具價值的資

本，推動整個區域及我們身處社區的可持續發展。

友邦保險一直積極為區內的多個基礎建設項目提供資金。在我們的固定收益和證券產品投資組合當中，約320億美元投放於基礎建設的相關行業，與2019年相比上升6.6%，足證我們推動我們身處市場的長期可持續發展的堅定承諾。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

環境、社會及
管治的溝通
協作

環境、社會及
管治培訓及
發展

擴大投資組合
範圍

剔除投資對象

我們投資組合
的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

11 可持續
城市和社區



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



增加投資組合中的剔除對象，確保我們的長期投資成果。

我們相信包括投資收益在內的長期持分者價值，將隨着部分行業難以為繼的可持續發展而受到影響。因此，友邦保險從長期風險管理的層面考慮，決定在我們的投資方案中剔除部分行業。任何從我們的投資方案中被剔除的行業，都將反映在交易前的自動化管控範圍之內，並經由我們的投資交易平台實施，確保強而有力的交易前限制管治。

我們於2018年採取重大措施，將煙草製造業從我們的投資組合中剔除，其中涉及的企業股票及債券的剝離投資金額達至5億美元。我們認為煙草製品不符合我們的目標，同時亦與我們鼓勵選擇更為健康的生活方式和健康計劃的理念不符。

我們亦將集束彈藥排除在我們的投資選擇之外。集束彈藥是一種富有爭議的武器，導致嚴

剔除投資對象

我們的環境、社會及管治策略考慮到我們的目標，以及我們致力於確保長期可持續發展的投資成果。此策略概述了我們採取了何等方針和措施，在投資組合中剔除特定行業。這些行業被認定為與我們的目標和宗旨不符。

重的平民傷亡，我們身處的部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。友邦保險不會投資於集束彈藥行業，而且我們的不予投資清單足證我們這方面的承諾。

相較於徹底剔除的方法，我們相信透過積極溝通，才能更為有效地提升環境、社會及管治意識和慣例，並推動可持續發展的行為方式。

我們所有直接管理並全權處置的投資行動，包括由我們全權委託的外部經理管理的資產，均需遵守友邦保險的不予投資清單。2020年，友邦保險採取了重大措施，剝離了我們在煤礦和燃煤發電行業的業務。

有關友邦保險所採取的措施的詳情，參閱本章節第51頁《採取重大措施處理我們在煤炭行業的投資》部分。

我們的投資經理

作為資產持有人，我們與代表友邦保險管理及投資一般賬戶資產資金的眾多投資經理合作。我們考量此等公司的環境、社會及管治慣例，與所投資的公司進行溝通及作出投資決定期間，評估環境、社會及管治因素時所採取的方法。完成委任之後，友邦保險全程持續監察這些外部公司處理環境、社會及管治事務的慣例。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



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

計量我們的足跡

友邦保險致力為我們的持分者作出公開透明的披露，並且關注影響我們環境、社會及管治報告的各個範疇。因此，我們聘請了第三方顧問德勤諮詢（香港）有限公司（「德勤」），協助我們實施這一重大舉措，計量由截至2019年12月31日以及2020年11月30日，我們直接管理的股票投資組合內的碳排放足跡。

友邦保險致力於減少碳排放足跡，並不斷尋找方法，協助我們持續在此範疇交出成果。我們亦根據市場及我們所投資的公司，作出更為完整及一致的碳排放披露，持續完善我們的計量方法。誠如以下結果所

我們投資組合的碳足跡

作為資產持有人，我們對環境的影響延伸至我們的投資，以及我們主要在亞洲所投資的眾多行業。友邦保險秉承以開誠佈公的態度對待我們的持分者，並且關注影響我們環境、社會及管治報告的各個範疇。這包括報告我們投資組合中的碳足跡。

示，我們其中一項的重要指標在過去三年間下降了24%，對此我們感到非常欣喜和自豪。

方法及應用

友邦保險透過參考由其直接管理的股票投資組合的加權平均碳強度，計量其碳排放足跡。此等數據的計算乃基於投資組合所涵蓋公司的銷售數字，以及與之相應的排放量（或在無公開資訊的情況下，對此等排放的估計數字）。我們透過公眾渠道獲取有關銷售數字，並按相關公司於整個投資組合市值中的佔比，以加權平均法計算。友邦保險和德勤共同開發是項計算碳排放足跡的方法，並採用了由MSCI制訂的市場標準。

鑒於這計算方法的主觀特性及德勤所具備的相關經驗，是次股票組合所涵蓋公司的加權平均碳強度交由德勤負責計算。德勤亦曾於2018年負責計算我們投資組合所涵蓋公司的加權平均碳強度。

進行此次計算工作期間，德勤利用有關我們投資組合的更多市場披露和數據，重新評估我們的投資組合於2018年的加權平均碳強度，並修正有關2018年報告的若干誤算。

結果

發行人加權平均碳強度（公噸二氧化碳當量/百萬美元）

2018（經重新計算，詳見附註）	2019	截至2020年11月30日
413.82	368.06	313.57

附註：根據去年報告，截至2018年12月31日，發行人加權平均碳強度為301（公噸二氧化碳當量/百萬美元）。

以上結果足證友邦保險透過實際行動，積極主動地減低由其直接管理的股票及固定收益投資組合的碳排放強度。

我們的加權平均碳強度自2018年起下降24%。這有賴

於我們採取進取舉措，終止對煤炭開採及燃煤發電行業的投資。友邦保險將持續監控其投資組合的碳排放足跡，並拓展納入其他的資產類別。友邦保險將利用這些數據，協助我們的分析員進行行業比較，並提高他們的風險意識，例如在我

們身處市場可能實施的碳排放規定所引致的潛在風險。

如需瞭解有關我們對煤炭行業進行撤資、我們營運的碳排放足跡，以及我們如何管理氣候相關問題的詳情，請參閱本章節第51頁。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

採取重大措施應對我們在煤炭行業的投資

友邦保險自2018年確認支持《巴黎協定》以來，採取階段性的措施，處理我們對高碳排放強度行業的投資。2019年，

我們成為亞洲首批計量投資組合碳排放足跡的資產持有人之一。

經過進一步的研究，並根據友邦保險幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標，以及取得長期可持續發展成果的總體目

標，我們將終止對煤炭開採及燃煤發電行業的所有股票及固定收益投資。下圖闡述我們的方針，進一步詳情可透過此鏈接參考我們對外公開的《[煤炭行業投資聲明](#)》。

撤資煤炭行業

在友邦保險，我們對可持續發展的戰略關注和管理相關風險的能力為我們的業務和長期服務的社區創造了切實的价值。

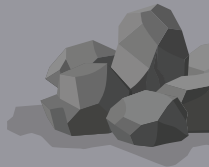


我們的撤資標準

本集團將應對直接管理的股票及固定受益組合內，餘下的煤炭開採或煤炭發電企業。

友邦保險將分別在**2021**及**2028**年年底，對整個直接管理的股票及固定受益組合內煤炭開採及燃煤發電的企業進行撤資及/或剝離。

友邦保險將不允許對直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業進行任何新投資。



截至2020年，友邦保險

\$ 投資4.072億美元
於可再生能源

\$ 投資18億美元
於綠色、社會和可持續發展債券

本集團擁有
6幢經認證的綠色建築

攝氏2度

《巴黎協定》將氣候變暖限制在攝氏二度，因此必須大幅減少碳排放。

2010-2019
是全球記錄最熱的十年

我們營運的市場上記錄與氣候相關的重大影響，包括惡劣天氣、洪水和乾旱。

衡量表現

友邦保險將繼續透過以符合市場標準的方法來衡量我們投資組合的碳足跡。

友邦保險亦將致力於衡量和披露我們對市場發展和可持續增長的持續貢獻。

持續監測和分析



友邦保險的資產類別研究團隊將負責對當前和新發行企業進行持續的監測和分析。

披露

友邦保險承諾在我們的環境、社會及管治報告中每年披露對煤炭開採或煤炭發電撤資的進展。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

環境、社會及管治的溝通協作

環境、社會及管治培訓及發展

擴大投資組合範圍

剔除投資對象

我們投資組合的碳足跡

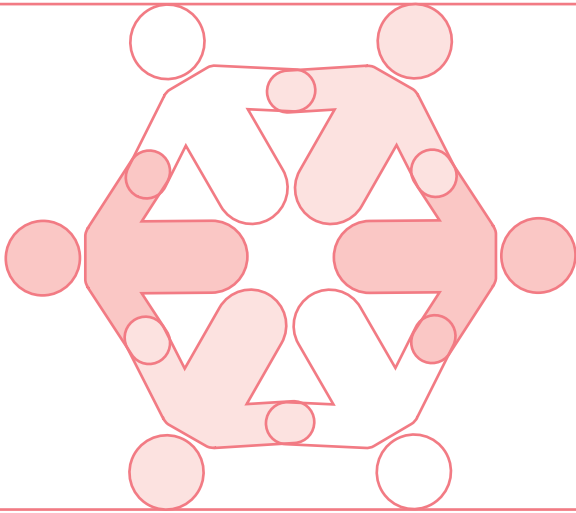
員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



員工及文化

友邦保險的員工來自不同文化背景及社區。

我們致力於在員工任職於友邦保險期間，培養、鼓勵並協助他們的事業及個人發展。我們相信，我們的員工取得成功，他們便能夠為我們的客戶及身處社區，提供更好的服務和支援。

我們的策略方針：



營造學習環境，支持員工發展，並為員工提供平台，於友邦保險展開具有意義及抱負的事業。



創造具支持性的工作環境，提倡工作環境中的多元化，並推動我們的創新及包容文化。



遵照我們的營運理念和《行為準則》，貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。



確保公平、公正及問責的招聘、晉升及獎勵流程，締造可持續發展的業務成果。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們的員工概覽

截至2020年12月31日，友邦保險共有

23,397 名員工，

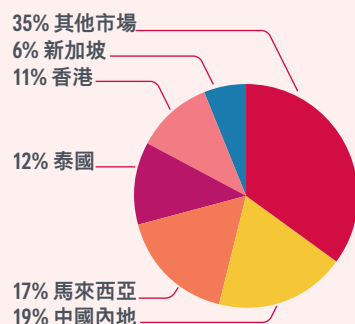
其中包括全職、兼職以及合約員工⁷。



我們的員工概覽

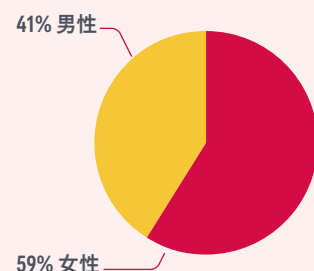
截至2020年12月31日，友邦保險共有23,397名員工，其中包括全職、兼職以及合約員工⁷。

我們分佈於各個市場的員工⁸

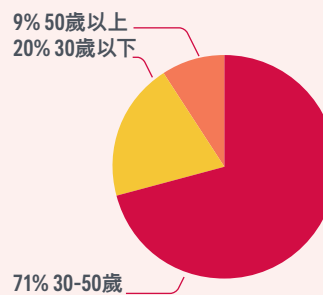


我們的員工結構一覽

按性別



按年齡組別



友邦保險的團隊亦包括亞洲數以萬計的代理。

獲嘉許的僱主表現

2020年，我們持續關注員工，獲得多個本地、區域及國際獎項嘉許。

- 友邦保險集團連續第二年獲列入《福布斯》「全球最佳僱主名單」(World's Best Employers)。
- AIA 中國獲Top Employers Institute頒發「2020年中國最佳僱主」獎。
- AIA 越南獲 Great Place to Work Institute 頒發「越南最佳職場」獎，並獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎。
- AIA 馬來西亞獲 Graduates Choice Award 評選為「最具吸引力畢業生僱主」。
- AIA 新加坡獲GTI Media評選為「新加坡100家最佳畢業生僱主」的保險及風險管理業優勝者。
- AIA 印尼獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎及「最佳關愛公司」獎。
- AIA Philam Life 獲HR Asia 評選為「亞洲最佳企業僱主」。
- AIA 新西蘭於2020年獲得YWCA GenderTick™ 表彰及多個獎項：
 - 獲《Insurance Business Magazine》頒發「2020年最佳保險職場」獎；
 - 獲《HRD Magazine》頒發「理想僱主」獎；及
 - 獲《Insurance Business Magazine》Women in Insurance 頒發「年度保險業最佳僱主」獎。
- AIA 台灣獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019 冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

⁷ 包括合約員工但撇除實習生、本集團代理以及我們的合資公司Tata AIA Life的員工。

⁸ 員工總數之百分比—香港數據包括集團總部員工，中國內地及馬來西亞數據包括我們共享服務中心的員工。



營造學習環境，支持我們的員工發展，並為員工提供平台，於友邦保險展開具有意義及抱負的事業。

4 優質教育



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

人才發展

發展我們的員工並讓他們能夠發揮潛能，決心達成我們的目標，是友邦保險的策略性優先任務。我們的學習文化積極支持員工發展重要技能，協助他們勝任目前職位，並為他們長期於友邦保險展開具有意義的事業奠定基礎。

我們全面的學習及培訓方法透過工作實踐、合作項目及網上學習，並輔以輔導及培訓等活動，逐步教授知識和技能。

於2020年，我們推出了全新的領導及學習框架支援我們的新策略。

為了確保我們的學習方案能夠支持我們持續培育未來需要的人才，我們不斷研究行業所需的技能及知識，檢視來自我們員工的意見，並制訂學習計劃以滿足這需要。我們的員工培訓方案採用綜合性的學習方

法，這對支持我們的策略核心尤為適合及有效。此外，我們的員工必須定期完成針對我們重要業務範疇的必要培訓。

數碼化的學習內容和教授方法將持續在我們的員工培訓中發揮重要作用。2020年，我們透過我們的網上平台推出AIA Learning Hub，為員工提供大量的網上學習課程，並使他們能夠創建、策劃並互相分享其中的內容。

員工參與

友邦保險的工作重點之一，是確保我們提供合作包容的工作環境，並着重員工的參與。為監督我們各個業務及職能部門的員工參與度，我們每年都進行蓋洛普Q12員工參與度問卷調查(Gallup Q12 Employee Engagement Survey)。是項問卷調查為制訂策略，以作出相應改善並加大我們員工的參與度，提供了具價值的參考。

2020年，我們97%的員工參與了是項問卷調查。本集團員工參與度的評分上升了12個百分位數，令我們連續第四年位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準首四分位數。

亞洲地區提供了大量就業機會，對專才的需求及競爭持續增長。我們根據行業標準密切監督我們員工的流失率，協助我們瞭解員工的參與度，從而確保我們為員工提供的方案以及機遇，為他們創造一個可以充分發揮所長並與友邦保險共同成長的環境。

本集團於2020年的員工流失率⁹為9.5%，而2019年則為13.5%。我們相信2019冠狀病毒病大流行影響了數據的下降。

按性別劃分員工流失率

女性
8.8%
男性
10.4%

按年齡劃分員工流失率

30歲以下
14.3%
30-50歲
8.6%
50歲以上
4.9%

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

⁹ 不包括本集團定期合約員工、非自願離職員工以及我們的合資公司Tata AIA Life的員工。



The AIA Leadership Centre

我們持續在座落於泰國曼谷並擁有世界一流學習設施的AIA Leadership Centre (ALC) 提供首屈一指的培訓課程。目前ALC的營運已經進入第五年。透過着眼於友邦保險的策略及管治核心，ALC為我們的高層管理人員、代理團隊負責人員以及重要合作夥伴的高層管理人員提供專屬培訓計劃。

2020年，我們原計劃在曼谷培訓設施舉辦領袖培訓面授課程，卻因2019冠狀病毒病大流行而受到嚴重影響。然而這情況亦賦予友邦保險機遇，推動領袖培訓課程的授課方式迅速及全面地邁向數碼化。2020年第二季度，友邦保險集團的學

習倡議運用實時及非同步虛擬授課方式，成功銜接混合學習模式，並透過100多個完全虛擬的網上學習課程，完成本集團的旗艦領導培訓。

繼任及機構策劃

友邦保險致力於開發強勁的人才管道，維持我們的業務增長。我們透過一年一度在整個集團範圍內進行的機構及人員綜合評估 (Organisation and People Review) 發掘不同人才，協助高層管理人員制訂重要職位的繼任計劃。本集團於2020年多次透過內部提拔員工擔任重要管理職位，其中包括最高層管理職位，印證了我們的人才培訓方案以及整個集團在繼任計劃方面所取得的成功。

員工輔導及實習

我們鼓勵員工擴展社交網絡、透過輔導取得進步，並促進跨部門以及跨級別之間的溝通。目前我們集團總部以及多個業務部門均為輔導以及培訓計劃提供支持。

我們亦為數百名實習生提供在我們各個業務部門實習的機會。我們的實習計劃，讓實習生可親身體驗在友邦保險工作，並讓他們有機會在節奏明快、以及以客戶為本的環境下學習重要技能。這計劃亦讓我們有機會為業務發掘未來所需的人才。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

代理學習及培訓

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

友邦保險運用網上學習的方式進行培訓。我們超過80%的代理培訓可以透過網上學習和虛擬課堂授課進行，我們的代理可以隨時透過智能電話或平板電腦登入學習管理系統 (Learning Management System) 學習新知識。這系統的功能持續更新，並可讓各個市場的培訓人員使用。系統內容包括為代理以及代理團隊領袖而設的培訓課程，可協助確保我們在整個集團範圍內適切分享，以及強化我們的最佳慣例。

認識「AIA Vitality」是我們為代理而設的產品培訓流程中的重要一環，讓我們的代理能夠為客戶提供意見以持續改善他們的健康。

友邦保險持續與專職培訓機構合作，完善我們的代理團隊領袖計劃。我們於本年度由LIMRA引入經過完善的課程，增強了我們的分銷管理實力。在整個集團，我們分別為代理團隊領袖及分銷管理人員推出了 Chartered Insurance Agency Management (CIAM) 及 Chartered Insurance Distribution Executive (CIDE) 兩項認證。

為了發掘優秀的年輕代理，我們修改了分銷管理計劃，並專注於招聘、生產力以及人才挽留策略。友邦保險集團代理分銷部 (AIA Group Agency Distribution) 亦引入涵蓋所有業務的工作表現輔導方案，培養分銷執行人員和銷售管理人員成為經過國際教練聯盟 (International Coaching Federation) 認證的工作表現導師。輔導讓我們的代理能夠融入並支持各自的團隊，充分於工作中發揮所長，並增強其歸屬感。我們透過讓下一代員工參與發展和改變的過程，藉此培育並輔導我們的未來領袖。



AIA新加坡聘用500名本地畢業生

由於2019冠狀病毒病大流行引致的裁員情況和就業市場惡化，友邦保險為應屆畢業生創造了500個就業機會，並為他們提供深入的培訓以及財政支援。

友邦保險2020年金融就業計劃 (AIA Financial Career Scheme 2020) 為廣大人士提供成為「友邦財務策劃顧問」或「友邦卓越顧問」的知識和技能，在金融服務業追求事業的新發展。自2020年9月開始，我們陸續通知成功獲錄取的人士，他們接受首階段為期10個月的系統培訓，並取得三項認證。所有成功經計劃錄取的人士均獲分配導師提供輔導。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



創造具支持性的工作環境，提倡工作環境中的多元化，並推動我們的創新及包容文化。

5 性別平等



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

友邦保險絕不姑息包括種族、膚色、宗教、性別、國籍、年齡、傷殘、軍中服役、婚姻狀況以及性取向在內、不同層面和任何形式的歧視或騷擾。

我們的包容和反歧視方針包含在對員工《行為準則》的必修培訓之中。除此之外，我們為所有員工制訂了防止騷擾政策及網上學習課程，規定員工需要遵守的職場行為操守、專業素養以及上報問題的渠道。我們鼓勵員工透過與他們的上級和人力資源團隊對話以合作解決問題。我們亦鼓勵員工透過聯絡當地或集團的合規部門或集團的道德熱線表達意見、提出問題及憂慮或舉報失當行為。

多元及包容

我們深信凝聚多元化、具備才華的員工，能夠創造價值並實現我們客戶和持分者的期望。作為一間於18個市場營運的公司，我們借鑒不同觀點，創造包容的環境，提倡創新以及更好的決策、適應及解決問題的能力。本部分概述了我們的反歧視方針，以及整個集團為促進包容性而採取的多項措施。

保持包容的文化

截至2020年12月31日，本集團59%的員工¹⁰為女性。我們致力提供包容的工作環境，而區內39%的高級領袖為女性。我們對成為區內女性的理想僱主而感到非常自豪。

我們認識到在制訂政策和方案時，瞭解不同年齡階段的員工的需要十分重要，並努力確保我們為各年齡層員工創造包容的工作環境。截至2020年12月31日，我們有62%的員工屬於Y及Z世代¹¹。

友邦保險亦重視對有效管治及決策的多元考量，因此本公司董事會成員涵蓋多元的國籍、種族、教育、年齡以及經驗背景。

內部及外部員工的交流網絡

我們設於各地的員工聯誼網絡可拉近員工距離，促進員工的事業及個人發展，並扶植多元和包容的工作環境。

本集團透過各種交流網絡，例如由我們員工領導、獲得我們高層管理人員贊助、在AIA澳洲和AIA新西蘭設立的「Gender Equality Network」，組織各種聯誼活動及事業發展講座，並創造機遇以支持及

實現性別平等。為了建立具支持性的工作環境，我們在集團總部成立了「NetWork」。這個傘性組織讓不同的員工小組能夠舉辦提倡多元和包容的活動，推動員工的職業和個人發展。我們亦致力於支持當地員工交流網絡，友邦保險是Women in Finance Asia Network和30% Club的香港約章成員。這些組織旨在培養各行各業的多元化人才，促進機構內各個層級的性別均衡。

2020年，友邦保險加入了新成立的Bloomberg Women's Buy-side Network (BWBN)香港約章，並由集團首席投資總監康禮賢(Mark Konyn)博士出任我們的官方代表。BWBN倡導資產管理行業的精英制度和包容，以及透過具有意義的溝通和積極輔導，提供對買方(buy-side)多元職業發展的輔導。

「The AIA Australia Pride Ally Network」是一個由員工組成並支持和擁護LGBTIQ+成員的組織。此組織引入《性別肯定指引》(Gender Affirmation Guidelines)作為一項提升工作環境包容性的措施。此指引乃經過廣泛的內部協商後撰寫，用以提升對跨性別及多元性別身分的認識、增加諒解，並為任職於AIA澳洲期間而進行性別肯定的員工，提供所需援助的指引。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹⁰ 此乃本集團長期及合約員工，不包括我們的合資公司Tata AIA Life的員工。

¹¹ Y世代指出生於1980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。



「多元和包容是推動我們業務創新的重要元素。當今匯聚不同性別、背景的合作及共同創作，比以往更能推動我們行業的可持續發展及繁榮昌盛。」

Liu Chunyen
AIA 新加坡首席投資總監

斯里蘭卡 「SheWorks」項目

雖然斯里蘭卡女性受教育的水平處於高位¹²，但是在2009年至2017年期間，當地女性的就業比率仍處於約35%的低位水平，而國際平均水平則為49%。

友邦保險是參與斯里蘭卡SheWorks Partnership的16間公司之一。項目提供為期兩年的員工學習平台，用於分享業務成果及良好守則，促進工作環境中的性別平等。參與這項目的成員公司意識到，推動業務內的性別平等會帶來更好的人才資源，獲得更高的生產力及更多的客戶，並能夠鞏固業務根基。SheWorks涵蓋超過170,000名斯里蘭卡籍員工。

2020年，AIA 斯里蘭卡的總監兼首席法律、管治及營運總監、SheWorks成員Chathuri Munaweera，作為斯里蘭卡16名推動性別平等的先鋒之一獲得嘉許。

AIA 斯里蘭卡為創造性別平等的工作環境所採取的措施之一，是進行輔導及建立繼任人員管道，藉此提高高層管理人員中的女性比例。「Propelling Ideas」是一項領袖學習計劃，培育了六名女性領袖，並增加了高層管理人員中的女性佔比。AIA 斯里蘭卡提供關愛家庭的員工福利，當中包括100天產假，使四位母親當中有三位在產假結束後，能重返工作崗位。



「性別平等是創造充滿活力及均衡員工團隊的核心。不論是女性員工還是財務策劃顧問，均與我們業務取得成功密不可分。友邦保險一早意識到斯里蘭卡女性就業的走勢趨於收縮。因此，我們採取了大量可持續發展的措施，確保女性員工擁有一個就其家庭角色提供靈活性的工作環境，這在特定的人生階段尤其重要。這不僅為身為母親的員工解決生活基本問題並提供最佳援助，同時確保員工不論從事銷售工作或其他輔助職能，均能發展其事業。」

Chathuri Munaweera
總監兼首席法律、管治及營運總監

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵
我們的員工

補充：2019
冠狀病毒病期
間的員工支援

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

¹² 國際金融公司 (2019)



遵照我們的營運理念和《行為準則》，貫徹道德決策文化及穩妥的風險管理。

風險意識文化

強大和堅韌的文化亦是有效風險管理之中的重要一環，並關乎一個機構如何處理其業務所面臨的風險和機遇。

當友邦保險為客戶提供產品及服務時，信任是不可或缺的一個部分，亦是我們在工作中與客戶及其他所有外部持分者溝通的關鍵。我們根據《行為準則》的規定，遵守最高水平的職業準則。友邦保險的《行為準則》概括了我們如何秉持這種信任，並彰顯了我們「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的營運理念。

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

員工必須每年完成《行為準則》及其他重大規定的認證。透過這一方式，我們確保員工理解他們的職責，並會透過本集團的渠道表達意見和舉報任何潛在的風險。我們評估員工是否有信心妥善解決他們提出的道德操守問題，以及他們的經理是否能夠讓他們自如提出對風險的憂慮。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



確保公平、公正及問責的招聘、晉升及獎勵流程，締造可持續發展的業務成果。

我們於招聘流程當中評估準員工的實力以及經驗。我們遵守公平、公正的招聘、薪酬、晉升以及解聘流程，並最終根據工作表現作出相應決定。

我們積極與員工就其進展進行討論，是我們提升員工工作表現的其中一環。

「Performance Development Dialogue」計劃旨在讓管理人員持續評估其團隊成員的表現及行為，並針對協助員工取得既定事業目標所需的培訓活動提出建議。我們每年分別在年中和年底，與員工就其工作表現進行至少兩次的深入討論。這些舉措旨在關注員工所取得的成果，同時也關注他們如何實現自己的目標。

嘉許及獎勵我們的員工

我們所有的獎勵計劃綜合了具有市場競爭力的財務及非財務獎勵方式，用以吸引、凝聚及挽留員工，並激勵他們協助友邦保險實現其策略性目標。

我們亦透過僱員購股計劃，為我們的員工提供成為友邦保險股東的機會而感到自豪。這計劃讓員工能夠在任職於友邦保險期間參與並逐步獲得匹配的股份。

現代化的工作方式

2020年，我們採用全球服務提供模式，並透過全新的全球人力資源訊息系統，為我們所有業務部門的經理及員工推出多種新體驗。

是項方案除提升營運效率外，亦使我們的經理更加瞭解自己的團隊，並讓經理和員工可以隨時隨地自助交易，操控所需。員工已經接受新的工作方

式，其中包括提供更為頻密的意見及肯定，提升績效及溝通。對數碼化感興趣的員工可以根據適合自己的程度和進度學習和完成網上課程。

我們重視聆聽我們員工的意見。由於我們具備了針對員工意見及時聆聽、評估並予以處理的新機制，我們從我們的經理和員工獲得了更高的滿意度及正面的意見。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

員工健康

友邦保險的員工福利和健康計劃，幫助我們的員工及其家人實現健康、長久、好生活。我們針對各地環境及員工所需，提供彈性的員工福利。在集團總部，我們的員工健康計劃着眼於員工的身心健康。我們亦透過「AIA Vitality」、團隊競賽、體檢等計劃為員工提供援助。

我們鼓勵員工保持活力、瞭解自己的健康狀況並採取行動守護健康。我們的業務部門提供一系列配合當地所需的員工福利，其中包括彈性工作時間、健身室、健身會籍折扣、其他運動和休閒設施以及母嬰室。

2020年，我們於2019冠狀病毒病大流行期間推出額外舉措，為員工提供安全及穩妥的環境保障。我們大多業務單位轉

為遠程或彈性工作，保護我們的員工、其家人以及社區。我們亦透過中央樞紐推出虛擬學習、資源以及各種方案，充實我們的員工，克服2019冠狀病毒病大流行及在家工作所帶來的影響。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

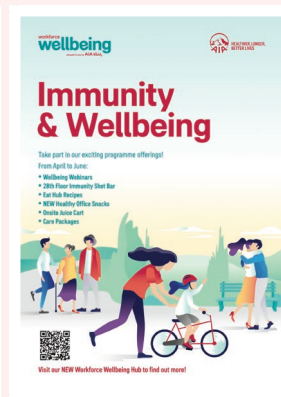
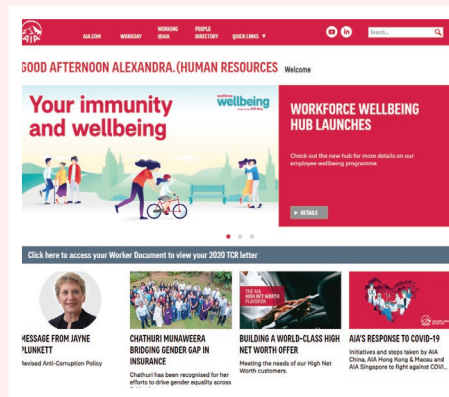
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

集團總部員工健康計劃

自2019年4月，我們在友邦保險集團總部推出為期一年的員工健康計劃，並持續將友邦保險幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標帶入職場核心。

2020年，由人力資源部、「AIA Vitality」、策略部、企業解決方案部及醫療健康部的代表組成的跨部門團隊，持續合作並制訂了一系列的活動，協助員工改善身體及心理健康。

我們建立微網站，讓員工可註冊參與活動，並載有計劃資訊以及每月活動日曆。針對2019冠狀病毒病大流行，我們調整計劃，透過虛擬方式為集團總部員工的身體及心理健康提供協助。本年度計劃的兩大主題是：免疫力和關愛自己 (Immunity & Self Care) 以及成功 (Thrive)。



「Immunity & Self Care」計劃於公司社交區域設立多個快閃攤位，並舉辦多次虛擬活動，保持在家工作或分組返回公司工作員工的緊密聯繫。計劃活動包括免費提供提升免疫力的薑汁飲品、設立健康果汁站，並舉辦一系列富有教育意義的虛擬工作坊和網絡講座。網絡講座的主題涉及家庭健康及營養、培養堅韌力，以及如何展開具同理性的對話及管理家庭矛盾。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



我們於9月推出了為期三個月、名為「Thrive」的員工活動，為職場及居家心理健康提供指引。我們亦為員工提供由全球「R U OK?」運動所設計的教育對話卡片，鼓勵他們就心理健康展開重要對話。

「Thrive」計劃着重於培養正念，當中包括為期四星期、逢星期一及星期五舉辦的一系列工作坊。此等工作坊由AIA斯里蘭卡的獨立董事Deepal Sooriyaarachchi 主持，讓員工有機會學習冥想、呼吸技巧以及如何調節緊張的心態。

2020年10月，適逢世界心理健康日，我們每一位執行委員會的成員向集團總部的員工進行分享，提倡關心自身心理健康的重要性。

2020年底，員工健康計劃與友邦保險集團贊助團隊合作，並邀請常駐於香港的熱刺教練參與，舉辦了一系列主題為「心理健康運動」的活動。這計劃在位於香港海濱的「AIA Vitality 公園」舉辦運動訓練營，讓員工及其家屬在平日及週末參與。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

工作場所的安全

友邦保險為所有員工、代理及來訪客戶確保一個安全而有保障的環境。2020年，我們所有的業務都需要採取額外措施。我們優先考慮到需要與客戶接觸的員工，確保此等員工獲得足夠的口罩供應，從而在需要時能夠安全地進出工作。同時，我們大部分業務部門為員

工提供了消毒洗手液。本年度除了特別重要的商務公幹外，其他外出公幹則一律暫停。

我們保持工作場所的高度安全，並在我們的所有處所進行防火演練。為了確保我們的員工在健康的環境下工作，我們持續監測我們辦公室內的空氣質素。舉例而言，我們AIA香港辦公室獲得「卓越室內空氣質

素」認證。我們亦分別抽樣檢查和監測我們位於新加坡和菲律賓辦公室的空氣質素。

如需瞭解友邦保險減少排放措施的詳情，請參閱本報告中《環保營運》及《補充：我們的TCFD報告》章節的內容。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵我們的員工

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援

自2019冠狀病毒病爆發以來，員工安全一直是我們極為關注的問題。年內，友邦保險的多個業務部門轉為遠程辦公，或視乎需要實行彈性的工作安排。我們所採取的對策針對本地所需，並跟隨各地政府為預防疾病傳播而提出的預防措施作出調整。在企業層面，這需要積極主動和目標明確的溝通。我們採取不同措施，其中包括透過本地內聯網及「COVID hub」等微型網站提供網上資源，並運用視頻、虛擬會議及首席執行官和高層管理人員發佈訊息，支援我們的員工，並為他們提供有關病毒所造成的影響的最新資訊。

鑒於我們在區內的眾多員工均在家工作，我們致力於尋求有

效的遠程工作及合作方式，其中包括充分運用科技。部分城市及市場需要減少社交接觸及採取封城措施，再加上禁止外遊，令視像會議的使用迅速增長。

我們大部分的業務單位，均為長期員工提供醫療保險，並對2019冠狀病毒病相關的醫療費用予以免費報銷。

當我們的員工能夠在辦公室工作時，我們採取防護措施，確保工作環境的安全。此等措施包括量度體溫、辦公室內佩戴口罩的規定。而針對在辦公寫字樓內出現2019冠狀病毒病陽性測試報告的情況，我們亦有制訂相關應對方案。為支持我們員工的心理健康，我們

已在多個市場提倡使用員工援助計劃(Employee Assistance Programmes)，當中包括24小時援助熱線。

友邦保險亦在整個集團內配備了事故管理方案，以及處理我們當地辦公室內潛在2019冠狀病毒病病例的方案。所有業務部門均配備了能夠確保業務持續營運及管理突發事件的方案，並啟動了由高層管理人員組成的團隊，負責我們對2019冠狀病毒病大流行所採取的對策。是項溝通工作需要本公司一系列職能部門之間的高度合作，涉及部門包括風險管理、人力資源、企業設施、技術及營運、以及企業保安。



2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

人才發展

多元及包容

風險意識文化

嘉許及獎勵
我們的員工

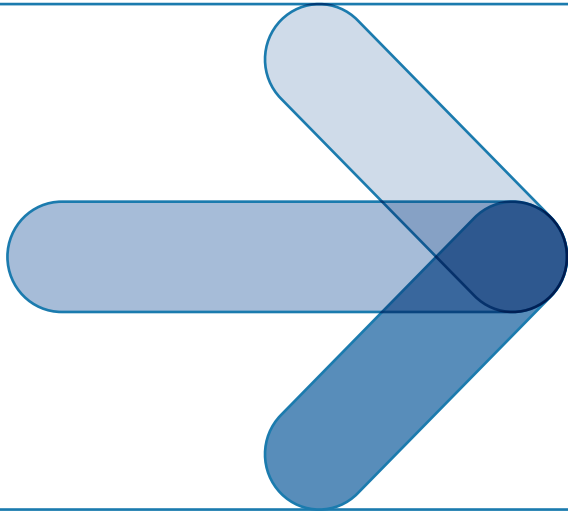
補充：2019
冠狀病毒病期
間的員工支援

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引



有效的管治

強力的企業管治能使公司的價值得以持續發展並維持重視商譽的文化。友邦保險致力於高標準的企業管治，為我們發展業務、實現目標以及幫助大眾實現健康、長久、好生活奠定了基礎。

透過我們的環境、社會及管治策略，我們展示了我們對強力管治的承諾，概述如下。我們鼓勵閣下參考2020年報的企業管治報告，獲取更多詳細資訊。

我們承諾以最高標準和負責任的商業慣例，維護我們的聲譽。

我們的策略方針：



維持與國際最佳慣例相符的管治方案，透過由大多數獨立非執行董事組成的多元化和高質素的董事會，維持商譽和促使合理決策。



有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇，並保持和確保我們的風險管理架構充分，以維護承諾 — 施行最高標準和負責任的營運慣例。



與包括股東、監管機構、綠色金融以及行業協會在內的持分者溝通，擔當區內推廣最佳環境、社會及管治守則的領袖。



通過有效地披露相關的環境、社會及管治訊息，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。

16 和平、正義與
強大機構



本章節概述了我們對可持續性發展目標(Sustainable Development Goal)16在和平、公義以及強大機構方面給予的支持。

誠如本節所述，我們的良好管治方針與可持續性發展目標16.5及16.6相符。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治
架構

有效的風險管理
及負責任的
營運慣例

推廣環境、社會
及管治的最佳慣例

環境、社會及
管治評級及獲
納入的指數

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

強力的企業管治能使公司的
價值得以持續發展以及維持
重視商譽的文化。





維持與國際最佳慣例相符的管治方案，透過由大多數獨立非執行董事組成的多元化和高質素的董事會，維持商譽和促使合理決策。

我們的董事會成員對我們業務身處市場有着豐富的經驗，並涵蓋商業、監管及公共部門等不同領域。這專門知識由一個架構支持，並能進行適當的監督，同時允許董事會的委員會深入審議各種事項，並將營運事務委託給管理層，同時確保董事會保留總體控制權。

董事會的獨立性

董事會的獨立性對有效的企業管治至關重要。站在本公司和持分者權益的立場提供獨立且客觀的判斷，乃董事會監督角色的核心。董事會10名成員中有9名為獨立非執行董事。

除了集團首席執行官外，董事會完全由獨立非執行董事組成，強調了我們對按照國際最佳慣例營運日的堅定承諾。

董事會的管治架構

強力的企業管治能使公司的價值得以持續發展，並維持重視商譽的文化。董事會負責制訂及執行本集團的企業管治常規。董事會確保本公司業務在各方面均維持高水平的管治，從而制訂本集團的策略方向，並透過維持適當程度的檢視、挑戰及向本公司管理層提出相關的指引，確保問責及可持續發展。

董事會委員會的組成

四個董事委員會，包括審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險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僅由獨立非執行董事組成。集團首席執行官是風險委員會其中一名成員，是其唯一的非獨立董事。他的參與是為了確保風險委員會能夠獲得詳細的財務和運營資訊，以確保適當的監督，從而確保集團營運的可持續發展。

董事會多元化

董事會多元化對於有效的企業管治及決策極為重要。董事會具備與本集團業務營運及發展相關的不同背景，以及豐富的商業、金融、政府、監管及政策經驗。董事會亦反映了在國籍、種族、教育背景、業務專長、性別以及年齡各個方面的多元化。

本集團的《董事會成員多元化政策》概述了以下目標：

- 董事會致力維持其大多數成員為獨立非執行董事；及
- 董事會由不同背景和經驗的成員組成，包括不同國籍、種族和性別。成員亦對本公司業務身處市場和其營運擁有適當的知識、經驗和瞭解。

環境、社會及管治

董事會的成員擁有管理環境、社會及管治事宜的專業知識。多個成員對環境、社會及管治的議題及趨勢具深入瞭解，同時也帶來了他們過往在上市公司環境、社會及管治或可持續發展委員會，以及在公共服務和政府部門任職期間獲得的寶貴經驗。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理
及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



有效管理我們業務中的環境、社會及管治風險和機遇，並保持和確保我們的風險管理架構充分，以維護承諾——施行最高標準和負責任的營運慣例。

有效的風險管理及負責任的營運慣例

我們矢志兌現實行負責任的營運慣例和有效風險管理的重要承諾，以營造一個能夠在問題衍生時將其迅速解決的環境。我們亦致力於公平地對待我們的客戶並處理其數據，始終竭力瞭解他們的需求。

有效的風險管理

投資者視環境、社會及管治風險為重要因素，並在作出投資決定時正不斷加大對其考量。研究表示，能夠更好管理環境、社會及管治相關風險的公司，長遠能夠創造更高回報¹³。友邦保險對風險的綜合管理方法，確保了我們在各個業務層面，均具備解決相關風險的機制。

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

友邦保險的風險管理系統確保我們整個集團具備識別、量化及監控風險的能力和流程。我

們業務單位的董事會負責審核這一系統，確保系統在各地的業務環境及相應情形下行之有效。

我們根據風險管理系統中規定的流程解決環境、社會及管治相關風險，並根據對我們營運產生的風險之本質將此等風險予以分類。資料保護、網絡保安、人員管理及負責任的營運慣例均有可能即時對營運產生即時影響，因此被視為營運風險。長期挑戰如污染和生活習慣風險因素影響我們身處各個市場的大眾的健康及福祉，並因其可能導致的後果而被視為保險風險。此等新近出現的社會、環境及管治事務，或會在董事會風險委員會、執行風險委員會或環境、社會及管治委員會予以討論。

友邦保險進行情景測試及業務可持續性發展分析，確保投放充足的資本為我們的保單持有

人提供保障，同時確保我們的業務在受壓的情況下仍能持續發展。如需瞭解我們的方針，請參閱2020年報的《風險管理》章節。

我們的內部審核團隊對我們核心管控的成效提供獨立保障，並就提升管控提供必要建議。此團隊確保恰當管控重大風險的措施到位。

友邦保險意識到氣候變化、污染、全球性流行疾病以及與生活習慣相關的非傳染性疾病等長期的環境、社會及管治風險，對我們身處市場具有重大影響，並需要透過業務營運、政府及廣大民眾的共同努力予以解決。友邦保險旨在透過與我們各個環境、社會及管治成員機構的磋商，並隨着我們的業務發展承擔主動角色，持續致力於區內實現健康、長久、好生活，並解決此類問題。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹³ MSCI 2019年報告



環境、社會及管治委員會

環境、社會及管治委員會由本集團執行委員會成員及一名董事會的獨立非執行董事組成。環境、社會及管治委員會負責監督對環境、社會及管治事務的管理，並把環境、社會及管治的考量融入我們的業務。環境、社會及管治委員會亦對環境、社會及管治研究、重要持分者提供的反饋，以及評級機構的報告作出考量，並為本集團相關的具體環境、社會及管治問題提供意見。

環境、社會及管治委員會於2020年召開了四次會議，審視我們的環境、社會及管治策略、進度和本報告所載內容，並就向可持續性發展指數提呈的資料作出考量。環境、社會及管治委員會負責向董事會匯報環境、社會及管治事務的最新情況，並於2020年每半年一次就重大議題報告最新情況。

同時，環境、社會及管治風險亦經討論，並透過風險委員會將其上報予董事會。

所有友邦保險的員工無論是透過遵守我們良好的管治準則，還是透過在本集團的環境、社會及管治團隊或投資部門內直接承擔環境、社會及管治方面的工作，均有責任為實現我們環境、社會及管治中的優先事項作出貢獻。在友邦保險的各個市場，員工亦為本集團的環境、社會及管治報告事宜、維護我們建築物的可持續性發展，以及我們的社區外展計劃貢獻己力。

本集團的環境、社會及管治團隊、投資部門及我們的業務單位合作，以提高其領導團隊對環境、社會及管治事務的認識和能力。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

負責任的營運慣例

我們的客戶對我們的業務，以及我們一直以來為區內數以百萬計的大眾提供保障及財務安全的能力，寄予了高度的信任。我們為長期以來的成功營運感到自豪，並且珍惜我們透過誠信營運而成為深受信賴的公司。

《行為準則》

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

《行為準則》已被翻譯成六種語言，所有入職員工都必須參加培訓認識準則的內容。所有員工每年亦都必須完成熟知和遵守該準則的認證。準則方面的培訓與業務誠信領導課程相輔相成，為友邦保險的管理人員在處理牽涉道德的兩難局面時提供實用的培訓。

友邦保險期望每一名員工都履行最高誠信及《行為準則》的個人責任並舉報所有違規行為。我們相信我們提供的環境以及我們所具備的處理流程，能夠讓員工免卻因發現並上報違規事務而有被報復的憂慮。違規行為將受到紀律處分，其中可能包括視乎情況而被解僱。友邦保險的業務合作夥

伴，包括代理、分銷夥伴以及供應商，均應採用相似的準則，並遵守和我們員工一致的盡職原則。



如需瞭解詳情，我們誠邀閣下透過此處閱讀我們的《行為準則》。

防止賄賂及貪污

根據我們的政策，代表友邦保險的員工和其他人士嚴禁在所有牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的業務往來中提出、收受、支付或授權任何賄賂或任何形式的貪污。

所有員工必須參加反貪污培訓。我們不時進行審核及評估，監督員工是否遵守《反貪污政策》。《反貪污政策》亦明確闡述了為確保合規而員工所需要承擔的職責。我們的各個業務單位負責流程實施及管控，降低貪污風險，確保符合本集團的準則以及各地的所有相關法律法規。

防止欺詐

友邦保險致力於遵守《行為準則》中所規定的嚴格的道德規範，並支持採用零容忍的方法處理欺詐事件。友邦保險的《反欺詐規定》中列明了管理欺詐風險的準則，其中包括培訓、防範和監察措施。我們各個營運單位，根據此規定採取行動，防範並促進盡早發現欺詐行為，保障客戶和友邦保險的權益。

友邦保險評估並調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如果指控或嫌疑屬實，友邦保險會盡力以公平及恰當的方式採取紀律行動。其他有可能採取的措施包括取消相關員工福利、向執法機關通報欺詐行為，並要

求予以懲處或就員工所觸犯的欺詐尋求司法援助。

舉報政策

友邦保險為我們的所有持分者，包括員工、分銷商、客戶以及供應商提供渠道，反映他們對有違《行為準則》或其他未能達至本集團所要求的高標準行為的擔憂。

以達到此目的，友邦保險堅持實施完善的舉報制度，旨在透過多種舉報渠道處理對違規及不當行為的舉報，其中包括一個專用的電郵渠道，以及由第三方管理並容許匿名舉報的二十四小時、多語種的道德熱線。



如需瞭解我們的《道德熱線》的詳情，請參閱此處。

友邦保險調查和評估所有指控。本年度透過內部渠道（如人力資源部、審計部及合規部）的舉報個案佔總舉報個案的66%。透過道德熱線的舉報由本集團的合規部處理。

董事會審計委員會負責監督舉報制度。本集團的內部審計部及合規部定期向審計委員會匯報舉報個案的數量、種類以及所有重大調查所取得的進展。友邦保險對舉報人的保護政策，嚴禁對本着良好意願舉報違反或涉嫌違反《行為準則》、友邦保險規定以及法規的員工採取任何形式的報復行為。

在2020年透過舉報制度接收的舉報種類繁多，主題各異，其中包括客戶投訴、與人力資源和工作相關的不滿、與個人處境相關的事務、與涉嫌違反友邦保險規定有關的事宜、工作場所中的尊重問題、個人及少數群體的道德操守，以及對業務慣例的相關疑問。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

於2019至2020年期間所完成的調查內，有40%的指控至少經部分證實。

我們針對反洗錢及反恐融資實施的方針及制裁

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

本集團的《反洗錢及反恐融資規定及指引》，列明了本集團反洗錢及反恐融資制度的具體要求。這包括根據風險評估方針進行客戶盡職調查、持續監控、舉報可疑行徑、培訓以及存儲紀錄。友邦保險使用完善的反洗錢及反恐融資監控軟件及網絡工具，監察風險狀況，並監控客戶活動。

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

我們對客戶的承諾

友邦保險在整個客戶體驗之旅秉承高水準的產品質素及客戶服務，努力達到客戶的期望並贏得客戶的信任。友邦保險的客戶保障和及以公正方式處理其事宜的方針，以及確保客戶服務和體驗的文化深深植根於友邦保險的營運理念和《行為準則》之中。

作為產品審核流程中的一環，各業務單位都需進行評估，確保每一個產品符合所有適用的法律法規及內部規定及指引的要求。

友邦保險的業務中介人之行為及職業操守，亦在建立客戶信心及信任方面發揮着重大作用。我們就業務質素架構制訂了內部準則，列明了管理銷售行為風險的基本要求，確保達成客戶期望的結果。

此架構包括以下要素：

- 市場行為指引必須明確中介人正確的行為及舉止；
- 友邦保險就產品及銷售流程為中介人而設的培訓計劃必須包括客戶盡職調查；
- 銷售流程必須反映《行為準則》，其中包括為產品適宜程度而設的財務需要分析以及負擔能力評估；及
- 我們的互動式銷售點(iPoS)技術為我們的代理提供銷售流程指引，確保客戶得到統一和高質素的體驗。

我們透過多種方式監督我們各項規定的遵守情況，其中包括直接聯絡客戶的認證電話及神秘客戶計劃。任何虛假陳述、或試圖誤導或欺騙客戶的行為，例如透過毫無依據或虛假的產品聲明（關於友邦保險或其競爭對手）均不予接受，並可能導致紀律處分。

友邦保險就我們的業務質素架構制訂了內部準則，列明了適用於業務合作夥伴的基本要求，其中包括對潛在分銷合作夥伴的盡職調查、產品培訓以及對業務質素的持續監督。

我們亦制訂了提升與客戶溝通透明度的規定及指引。舉例而言，我們制訂了銷售宣傳的內部準則，列明了對友邦保險產品的訊息披露及其宣傳資料所涵蓋的內容之基本要求。我們

的目標是清晰準確地傳遞我們產品特點的相關重要資訊、保單的預期價值以及對有關收費及回報做出的估算。作為產品審核流程中的一環，各個業務部門均對所有銷售資料進行審核。

客戶聯繫

我們擁有超過3,800萬份個人保單及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員。隨着我們積極聯繫並培養與客戶的長期關係，我們客戶基礎的規模及覆蓋面加大了我們對身處社區的影響。

我們幫助大眾實現健康、長久、好生活的目標，要求我們在每次與客戶的接觸中，透過有效的方式服務客戶，使得我們深入瞭解各個客戶的獨特需求並滿足他們的要求。

客戶分層

協助我們的客戶改善健康狀況，要求我們更加清楚地瞭解他們的需要。因此，我們透過研究，瞭解不同客戶群的需要，並提供配合他們需求的產品及服務。

於本年度，我們將我們的客戶分層模式擴展至泰國，對不同客戶的人生階段、生活態度以及行為方式有了全面的瞭解。根據這些發現，我們能夠根據客戶的獨特需要制訂相應方案。我們亦開發了數碼銷售工具及培訓方法，協助代理識別他們的客戶群，更好地與之交流並為客戶提供更相關的專業建議和援助。

聆聽客戶意見，締造最佳的客戶體驗

從策略上創造一種獨特、個人化及富有意義的客戶體驗對於

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們而言勢在必行。為達至這一目標，我們必須聆聽客戶意見並圍繞他們的需要，設計並締造完善的客戶體驗之旅。

我們透過對客戶體驗的研究，瞭解客戶的期望及如何提升我們與客戶之間的互動。這研究讓我們加深對客戶如何在體驗之旅的不同階段與我們進行互動的認識，從而完善設置，更好地滿足他們的需求。我們亦擴充了我們的「Voice of Customer」項目，這在我們去年的環境、社會及管治報告中亦曾作介紹。具體而言，我們透過新的考量方法和設計，修訂了一年一度的客戶關係問卷調查及分銷商問卷調查，以便我們加深認識客戶體驗之旅的各個階段。

我們亦完善了實時閉環式客戶反饋系統的框架設計。此系統為我們提供即時的客戶與友邦保險互動後的反饋。透過識別客戶體驗之旅中的各個重要階段，我們能夠及時並主動為客戶提供援助。

我們根據從客戶和分銷商處獲得的寶貴意見，透過完善業務流程及溝通持續提升客戶體驗，並利用技術、數碼化及分析實力滿足客戶的需要，這在2019冠狀病毒病爆發期間尤甚。在《健康和保健》章節將對此進行更詳細的討論。

處理客戶投訴

我們具備統一的指引處理各個業務單位的客戶投訴，其中包括清晰的處理客戶事務的步驟、規定以及檔案記錄。客戶可以透過我們的網站以及保單瞭解作出投訴的渠道。友邦保險致力恰當並迅速地處理所有投訴及調查。

我們各個業務單位均配備了處理投訴的資源，其中包括安排專人在合理的時限內處理投訴。我們亦制訂了於必要時向管理層匯報的流程，其中包括與我們集團總部的溝通專線。

保障客戶訊息

資料保護及網絡保安

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

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

本集團的首席技術總監以及專責資料保安的團隊，監督整個集團的技術風險管理的質素、貫徹以及網絡安全。此團隊透過發現異常狀況、有效解決網絡保安事務、提升防範管控、以及於保安數據分析投放資源，一貫專注於保護友邦保險以免受網絡威脅。具體工作包括專注於處理我們客戶資料的核心系統，以及重要業務的

支援流程。資料保安部的總監處理所有網絡保安事務，並直接向本集團技術管治部門主管匯報。我們還與領先的資料保安服務供應商合作，進一步提升我們保障安全營運環境的能力。友邦保險透過使用分類和威脅模擬技術，保障其重要資產免受網絡威脅。

友邦保險相信網絡保安是每個員工應盡的責任。因此，我們透過網上意識和防範培訓，以及定期進行包括事故管理演練在內的網絡防範評估，教導我們的員工如何保護自身以及友邦保險免受網絡威脅。

於2020年，友邦保險在包括資料保安和加密準則在內的保安管控方面，持續獲得ISO27001身份識別管理及網絡保安營運服務認證。友邦保險亦委託外部獨立評估方，根據美國National Institute of Standards and Technology (NIST) 的準則，嚴格審核我們的網絡保安管控及流程表現。

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

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

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

第三方評估

友邦保險透過第三方保安評估流程，審核我們的服務供應商的資料保安水準。此流程根據ISO27001以及NIST所制訂的準則，定期對我們的服務供應商，包括客戶資料的儲存安全及加密在內的多項保安管控措施進行評估。友邦保險亦進行私隱影響評估，避免或減少對資料私穩產生的不利影響，並確保適當應用相關保安措施。

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

最後，友邦保險亦購買保險，為我們的機構在遭遇網絡保安相關事件或事故時提供保障。



友邦保險的《私隱政策聲明》對外公開，並可透過此連結參閱。

供應鏈管理

我們與我們業務範圍內眾多不同的產品和服務供應商合作。正如我們在《[供應商行為準則](#)》中所述，可持續發展是我們供應鏈中的重要一環。

《供應商行為準則》的制訂與本集團的《行為準則》相輔相成。《供應商行為準則》適用於我們所有的供應商，並且參照了聯合國人權宣言等國際公約。《供應商行為準則》鼓勵我們的供應商落實健全的環境、社會及管治操守和誠信處事的共通文化。友邦保險還會在選擇供應商時考慮供應商的可持續發展績效，並要求提供有關環境政策的訊息和員工訊息等。

作為一個集團，我們與環境、社會及管治操守表現理想的供應商合作。如必要，我們或進行供應商及第三方評估。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



與包括股東、監管機構、綠色金融以及行業協會在內的持分者溝通，擔當區內推廣最佳環境、社會及管治守則的領袖。

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

友邦保險積極參與討論，協助制訂區內環境、社會及管治規範、最佳慣例以及披露相關的課題。我們就環境、社會及管治議題與本集團投資者溝通，並定期參與區域和全球監管機構及保險行業的諮詢。

舉例而言，友邦保險於2020年參與由「負責任投資原則」(中國) PRI China 舉辦的環境、社會及管治披露調查及新加坡金融管理局就環境風險(保險及資產管理公司)所進行的諮詢。友邦保險亦響應國際財務報導準則基金會就可持續發展報告所開展的諮詢，支持制訂一套為全球所認可的可持續發展準則。

作為《關於本報告》章節中所討論的我們對持分者的承諾的延伸，我們將根據環境、社會及管治報告中的最佳慣例，持續完善我們的披露，並與我們的持分者溝通，回應他們的需要。

友邦保險亦是多個環境、社會及管治機構的成員。透過此等機構，我們定期參與對環境、社會及管治的良好慣例的推廣以及圓桌會議。

環境、社會及管治相關機構	成員級別
聯合國全球契約	簽署者
Women in Finance Asia (Wifa)	成員
「氣候相關財務訊息披露工作組」	支持者
「負責任投資原則」(PRI)	簽署者
香港綠色金融協會	成員
30% Club (香港約章)	成員
Climate Action 100+	成員
「負責任投資原則」(PRI)可持續棕櫚油投資者工作組	成員

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引



通過有效地披露相關的環境、社會及管治訊息，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。

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

友邦保險為被納入多個可持續發展指數和基準，以及為我們的環境、社會及管治評級和評分深感自豪。

我們持續完善環境、社會及管治的披露，滿足自身和我們持分者的需要。同時，我們亦定期評估不同環境、社會及管治和可持續發展的標準，以及報告指引的適用性。我們的目標是被認為全球可持續發展的領袖，以及人壽和醫療保險行業內環境、社會及管治的領袖。

自開展我們的環境、社會及管治之旅，我們持續在評級方面取得長足進步，彰顯了我們針對披露，以及為提升我們在重大環境、社會及管治事務的表現所付出的努力。我們的努力反映在CDP的評分，並在應對氣候變化表現方面獲納入「領袖」組別（評分：A-）。這是我們行業的最高評級別，亦是總部位於香港的公司所獲得的最高評級之一。

Sustainalytics評估廣大公司的環境、社會及管治風險，並考量可能對本公司長期投資表現帶來影響的因素。Sustainalytics已經連續兩年將友邦保險評為保險行業中位列一分位的公司之一。在全球範圍內，我們則躋身來自各個行業的12,700餘間公司中首百分之六的行列。

同時，友邦保險的MSCI環境、社會及管治評級，由2019年的「BBB」級躍升至本年度的「A」級。

在香港，對於能夠成為可持續發展方面的領袖，並躋身兩大恆生可持續發展企業指數，即恆生可持續發展企業指數及恆生內地及香港可持續發展企業指數，我們為此深感自豪。

這些評級見證了我們藉策略方針打造可持續發展的未來，並為所有持分者創造長期價值，幫助亞洲數以百萬人士實現健康、長久、好生活。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

我們在過往獲得的環境、社會及管治評級及獲納入的指數概括如下：



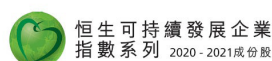
CDP是一間非牟利機構，旨在協助廣大投資者、公司以及眾多城市、州份和區域，透過評估氣候風險及與低碳相關的機遇，從而管理他們對環境所產生的影響。

	2020	2019
CDP氣候變化評分	A-	C
CDP氣候變化評分 - 金融類公司平均分	B	C



友邦保險一貫躋身Sustainalytics環境、社會及管治風險評級評估中保險行業首一分位的行列。

	2020	2019
排名（保險）	第二位	第二位
百分位（保險）	一分位	一分位
百分位（人壽及健康保險）	二分位	二分位
百分位（全球）	五分位	六分位



為本地及區域可持續發展投資提供基準。友邦保險獲納入恒生可持續發展企業指數系列，是基於由香港品質保證局所做的可持續發展評估。恒生可持續發展企業指數追蹤在企業可持續發展方面表現優異的香港上市公司；而恒生內地及香港可持續發展企業指數則為跨市場指數，涵蓋香港和中國內地的企業可持續發展領袖。

	2020	2019
評級	A+	A+



舊稱為摩根史丹利資本國際，MSCI環境、社會及管治評級衡量一間公司面對長期及與行業相關的重大環境、社會及管治風險時所表現出的韌性。

	2020	2019	2018	2017	2016
評級	A	BBB	BBB	BB	B



ISS ESG Corporate ESG Performance Status考量各個行業，以及廣大公司及州份所面臨的環境、社會及管治挑戰，並按此釐訂不同的「ISS ESG Prime」絕對表現級別。友邦保險已經連續兩年獲得「Prime」評級。

	2020	2019
評級	Prime	Prime



STOXX是瑞士的全球綜合指數供應商。在STOXX所做的最新評估當中，友邦保險躋身其ESG Leaders 50 Index及Global ESG Leaders Index當中。



富時社會責任指數系列(FTSE4Good Index Series)旨在衡量具備完善環境、社會及管治慣例公司的表現，並由富時羅素(Financial Times Stock Exchange-Russell Group)管理。友邦保險自2017年成為其成員。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

董事會的管治架構

有效的風險管理及負責任的營運慣例

推廣環境、社會及管治的最佳慣例

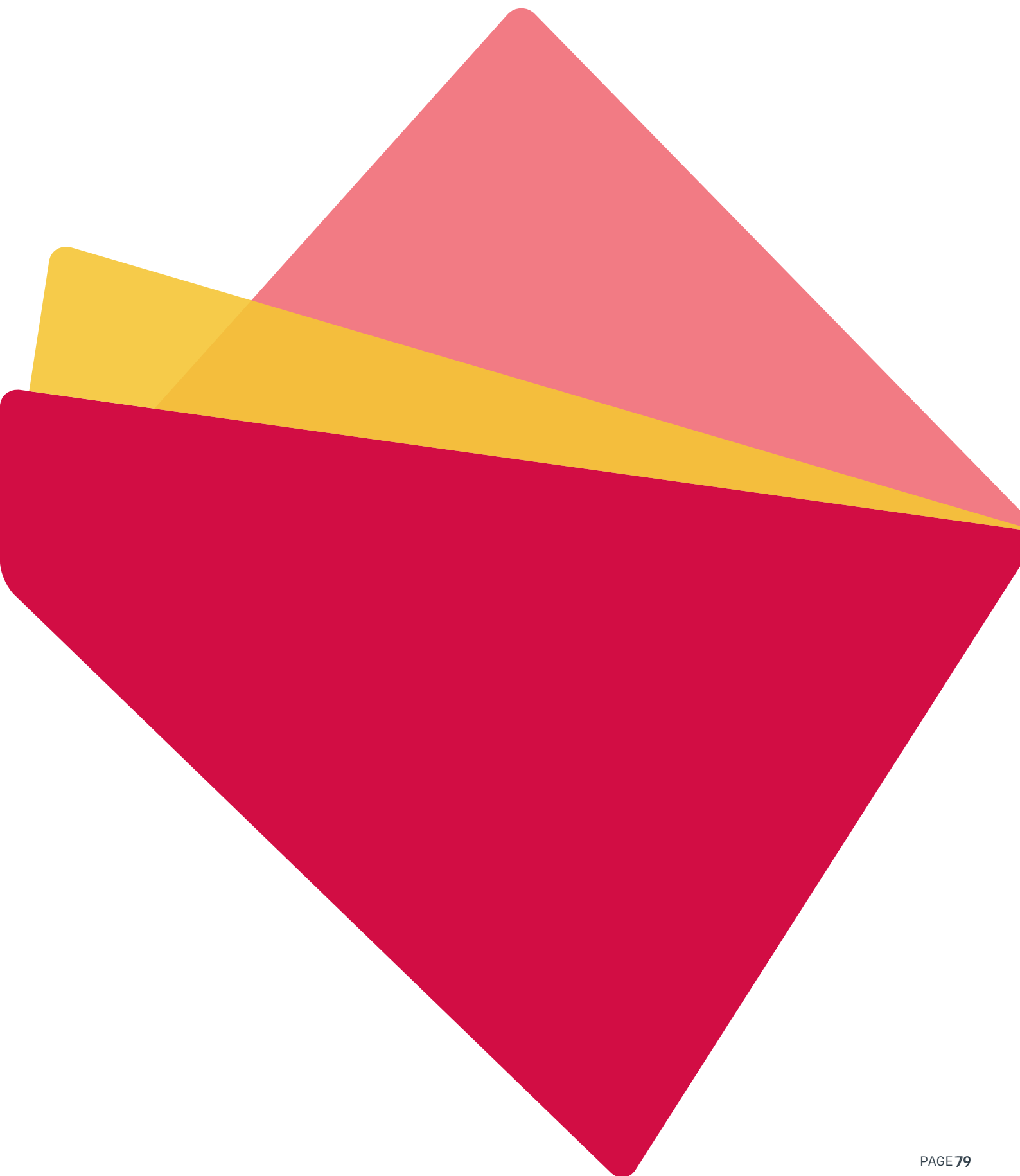
環境、社會及管治評級及獲納入的指數

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

補充：我們的TCFD報告



補充：我們的TCFD報告

「氣候相關財務訊息披露工作組」(TCFD)為廣大公司提供統一框架，披露它們如何應對氣候相關的風險及機遇。以下部分基於本集團去年發佈的首份TCFD報告，勾劃了我們針對TCFD建議的四大支柱所作出的貢獻及相關進展。

氣候變化風險和影響的管治 董事會層面的管治

友邦保險董事會承擔監管本集團風險管理活動的最終責任。同時，董事會監控整個集團的重大風險，無論此等風險屬於行業風險、還是本集團及其業務所面對的風險。董事會由我們的董事會成員組成，並由獨立非執行董事擔任主席的風險委員會，以及由我們高級管理人員組成的營運風險委員會和財務風險委員會提供支援。友邦保險的風險管理框架確保我們具備識別、量化、監控、管理以及報告風險的能力和流程。董事會負責審核此框架，確保該框架在本集團的業務環境及範圍下行之有效。此外，各業務單位的董事亦擔負相似職責，並確保當地風險管理框架與當地業務及環境相切合。

我們根據風險管理框架下的流程管理環境、社會及管治風

險，並依據營運風險類型將此等風險分類。氣候變化帶來如泛濫或設施被破壞的實體影響，會對我們的營運產生即時影響，因此被視為營運風險。長期挑戰，如新近出現的環境、社會及管治問題，可交由董事會風險委員會、營運風險委員會、財務風險委員會或本集團環境、社會及管治委員會進行討論。

管理層面的管治

本集團環境、社會及管治委員會提供有效管治，整合並處理我們業務中包括氣候變化在內的各種環境、社會及管治問題。環境、社會及管治委員會由集團執行委員會成員及一名獨立非執行董事代表組成。此委員會最少每季舉行一次會議，在監管本公司環境、社會及管治策略、政策以及包括一年兩次向董事會匯報等披露工作，擔當着重要的角色。

此環境、社會及管治委員會亦考量包括機構持分者在內等重要持分者就環境、社會及管治提出的研究及反饋意見，以及評級機構發佈的報告。他們亦就與本集團相關的重大環境、社會及管治事項提出建議。

環境、社會及管治委員會於2020年共舉行四次會議，討論氣候變化方面的反饋意見，並

歸納其中的重要結果及意見，上報本集團董事會，其中包括批准通過本集團的環境、社會及管治策略。

友邦保險的環境、社會及管治團隊，與本集團投資部門保持緊密合作，並聯同本集團分析員一同制訂統一及更為有效的方針，應對氣候風險的問題。環境、社會及管治團隊亦與本集團風險部門合作，共同協調在集團總部和當地業務單位所面臨的環境、社會及管治事務，當中包括氣候變化。

策略

世界衛生組織將氣候變化列為本世紀對人類健康的最大威脅。我們針對氣候變化所帶來的風險及機遇而制訂的策略方針概括如下。

氣候變化增加部分疾病的發病率，並加劇部分疾病的病情。加上自然災害對健康和生命帶來的影響，使氣候變化風險構成了我們整體保險風險中的一個部分。我們在評估整體保險風險程度時，會考慮我們一系列產品類別的不同類型風險因素。此等不同類型的風險，配合我們的再保險計劃和廣闊的市場佈局，有助我們分散風險，並免受短期氣候變化所帶來的影響。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

氣候變化帶來的實體風險

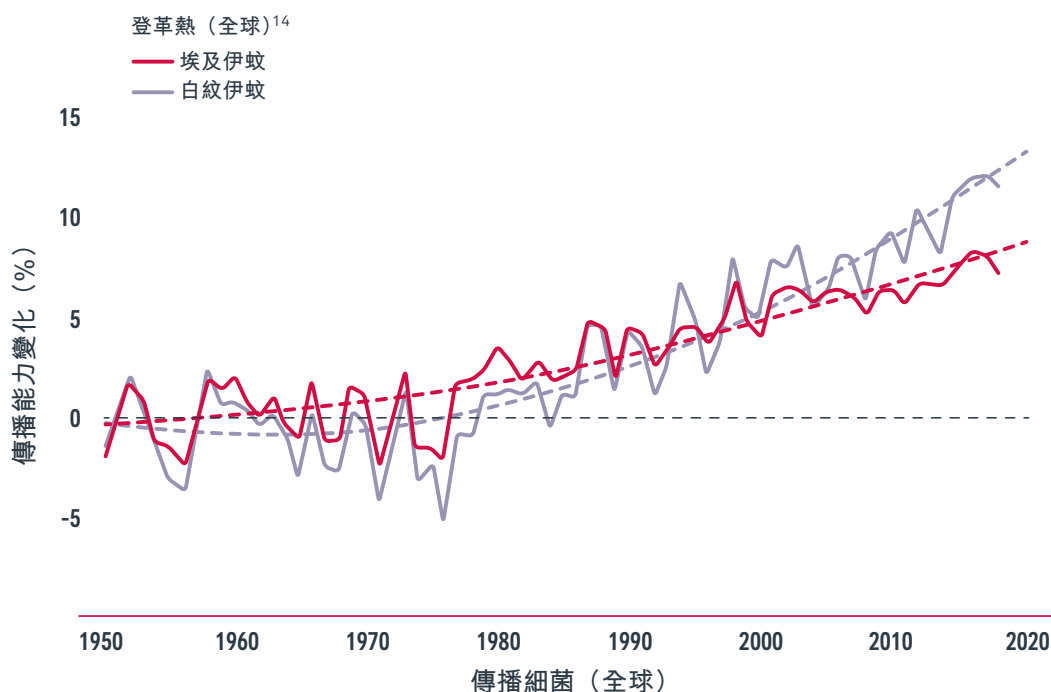
氣候變化的重大實體風險影響深遠，影響我們所營運的各個國家內廣泛社區的生活質素。研究指出，風暴潮、乾旱以及海平面上升，長遠或會對區內各個社區造成巨大破壞，並影響經濟產值和企業生產力。友邦保險作為一家人壽及醫療保險公司，並沒有受氣候變化對財產保險公司所造成的即時影響。與之相反，友邦保險長遠而言，更有可能面臨此等影響的挑戰。

透過我們的保險和投資方案，友邦保險發揮重要作用，協助各社區適應並克服惡劣天氣及氣候相關疾病對健康所帶來的不利影響。

溫度上升和雨水增多，可能會提高傳染病媒介疾病、呼吸道疾病以及心臟病的患病率，並導致與炎熱天氣相關的傷病率及死亡率上升。例如，透過埃及伊蚊傳播的登革熱，便是一種氣候相關疾病。自1950年以來，不同病毒毒株傳播疾病的潛在能力上升了8.9%至15%¹⁴。友邦保險透過健康保險產品，為受登革熱影響的各個市場提供保障，其中包括新加坡，登革熱在當地正成為愈來愈令人擔憂的問題。

過渡性氣候相關風險

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



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹⁴ The Lancet 2020

我們的環保產品

友邦保險（信託）有限公司瞭解正向的環境管控對獲得財務收益的重要性，同時我們為強積金客戶提供兼顧環境評估及財務表現的公司，予他們作出投資選擇。

在特選市場，我們的客戶亦可選擇單位連結式投資產品，其中包括可再生能源及/或醫療保健相連的產品。



應對環境挑戰

澳洲社區經歷了更多極端天氣事件，2019至2020年期間的山火比以往¹⁵更為嚴重。超過33人喪生，至少1,100萬公頃叢林、森林及公園用地被毀。根據估算，因為山火而被燒死或流離失所的動物總數達至30億隻¹⁶。

AIA澳洲向受影響的客戶提供即時、短期和長期的援助。我們向受山火影響地區的客戶提供個人化的支援，滿足他們的即時需要，其中包括提供援助服務和住宿、協助申請政府自然災害撫恤金，以及提供財務諮詢及心理健康援助。

受山火影響的人壽保單持有人，其中包括與參與山火撲救工作的人士，可就所有保障計劃申請豁免六個月的保費。同時，友邦保險為了減輕客戶的壓力，免費為客戶更換遺失的保單。我們為了協助緩解困局，加快並優先處理受山火影響地區人士的索賠申請，確保客戶及時獲得援助。

巨大自然災害所帶來的創傷會影響很多人往後的心理健康。友邦保險的復健團隊亦為我們的健康計劃增添與災後復原相關的內容，以幫助受山火影響的人士。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹⁵ 澳洲2019-2020山火：野生動物死亡數字，世界自然基金會

¹⁶ 30億隻動物因澳洲山火死亡或受傷：英國廣播公司新聞報導

風險管理

氣候變化情景以及我們的保險營運

I. 識別及評估氣候風險

友邦保險的風險管治架構是建基於「三道防線」的模式之上。此架構在行政管理層（第一道防線）、風險與合規（第二道防線）以及內部審核（第三道防線）職能部門之間明確界定了管理風險的角色及職責。本集團及各業務單位的風險管理團隊秉承互信關係，並與其位於第一道防線的相應夥伴緊密合作，確保能夠預測及管理環境、社會及管治的相關風險。需要留意的是，無論是由何方該負責的特定環境、社會及管治事項，所有相關及重大的風險均需上報予風險委員會，再加以處理。

誠如之前所述，長期的環境、社會及管治事項，如污染及生活方式風險因素，對我們大眾區內的健康及福祉影響巨大。

鑒於這些事項可能造成的潛在影響，因而被視為保險風險。上述環境、社會及管治相關風險的實例由我們的風險團隊進行管理，並視乎情況交由董事會風險委員會、執行風險委員會或環境、社會及管治委員會進行討論。

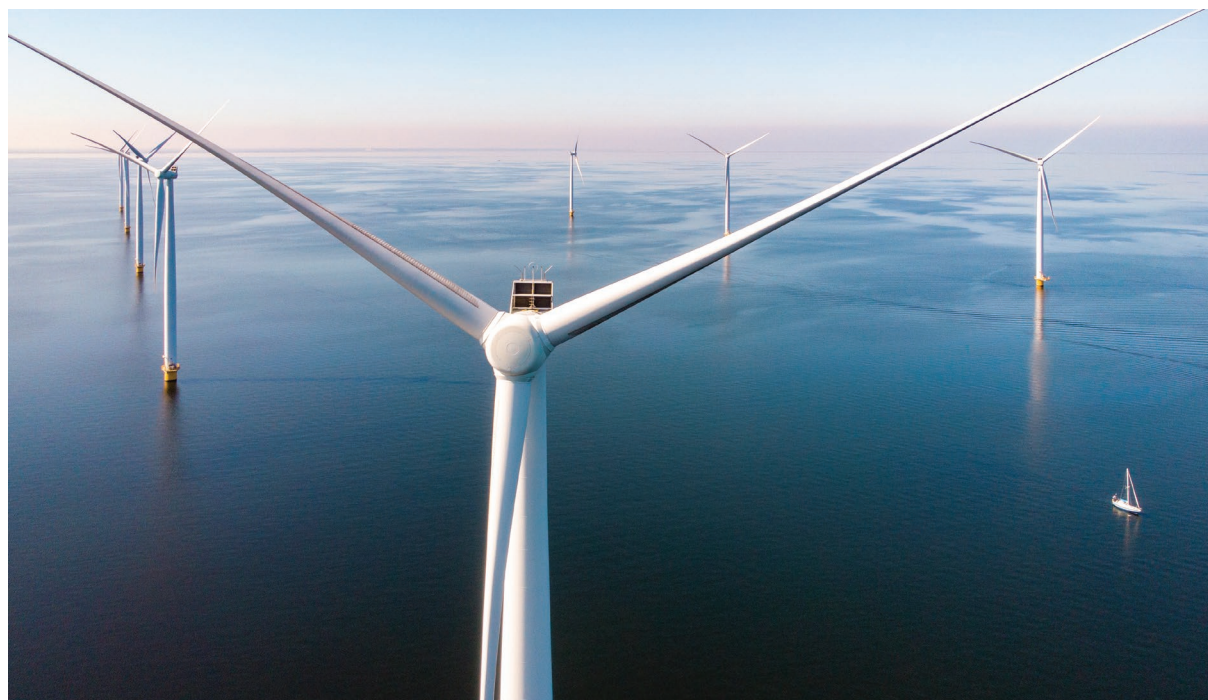
氣候變化影響由本集團的環境、社會及管治團隊、及本集團的投資和風險部門共同磋商。友邦保險亦定期參與業界就環境議題的討論，並且是香港綠色金融協會的成員之一。

友邦保險亦定期參考氣候變化方面的學術研究。2017年，由英國醫學研究理事會出資進行的研究指出由於氣候變化引起的溫度上升而對發病率產生的潛在影響。該研究設定了兩種情景：業務正常營運下的碳排放軌跡，以及遵守《巴黎協定》下的碳排放軌跡。友邦保險持續參考此等研究，希望就如何有效分析上述情景而獲得監管機構的進一步指引，並同時就此議題積極促進我們與監管機構之間的磋商。

II. 我們投資組合內的氣候影響及策略

與日俱增的過渡性及實體風險有可能影響我們投資組合內的公司。研究報告指出，假設氣溫升高1.5度及2度，即會帶來重大影響。誠如本報告中《可持續發展的投資》章節所述，對氣候變化以及其他環境、社會及管治因素的考量，是我們投資流程中必不可少的一環。

友邦保險持續與業務夥伴合作，提高對這些風險問題的意識，並鼓勵他們以透明的方式解決此類問題，從而向低碳經濟的過渡作出貢獻。在邁向低碳轉型及改善氣候的未來路上，我們亦關注我們所營運市場的投資機遇，協助我們的各個社區實現其環境目標。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

就氣候變化進行 溝通協作



亞洲各個監管機構持續提高對氣候變化的意識，並針對碳排放以及其他能源使用的足跡，提出了披露要求。然而，亞洲各地對氣候風險可能對公司營運、資產價值及溢利所產生的影響，仍然存在不足的認識。

友邦保險正在策劃多種途徑，處理並降低其投資組合中的滯留資產所帶來的風險。滯留資產可能直接由於氣候影響或較大規模的能源轉化，過早失去其價值。

作為負責任的資產持有人，我們亦持續提升區內的內部及外部持分者對此等事項的認識。友邦保險由2019年開始至2020年年初，接觸了本集團投資組合內超過1,400間公司，並評估他們如何處理氣候變化風險，其中包括他們對氣候影響的認識，以及他們是否有方案監督並減少對環境所造成的影響。我們的目標是提供披露及準備方面的借鑒，從行業及區

域層面應對各個資產等級間氣候變化所帶來的影響。

方法

我們要求投資組合內的公司完成問卷，作為本集團投資分析員日後就該公司作出評分的基礎。分析員使用的評分方法，乃根據「轉型路徑倡議」(Transition Pathway Initiative) 所提供的指引而制訂。「轉型路徑倡議」是一項全球由資產擁控公司引導的措施，用以評估各個公司在邁向低碳經濟轉型的過程中，是否已經準備好應對相隨而來的實體及過渡性風險。

在我們所評估的公司中，我們對以下11個市場的超過1,200家公司進行評分：香港、新加坡、中國內地、馬來西亞、印尼、菲律賓、泰國、澳洲、越南、韓國及中國台灣。我們挑選此等市場時，考慮了本集團所涉及的投資和氣候變化對其所帶來的潛在影響。我們透過五級評分制為此等公司評分，「0」表示我們所投資的公司對氣候變化及環

境風險毫無認識，「4」表示該公司具備管理氣候變化的完善流程。此等評分的依據是各家公司針對問卷的披露以及對環境風險的回應，而非實際的排放量或對環境的影響。

本集團投資組合中的大部分公司均配置了主權債券。是項措施涵蓋本集團所涉及的企業債券及股票。

此外，本集團的環境、社會及管治團隊和投資部門亦根據公司投資所牽涉的投資規模、行業以及區域，挑選部分公司進行額外的盡職調查。

結果

領先區域

總體氣候風險披露及意識最強的市場是澳洲，其在所有參與問卷的公司中回應比率最高。緊隨澳洲之後的是新加坡，當地公司表現出對處理氣候風險事項的深刻認識及完善準備。排於新加坡之後的是香港。

東南亞市場的差異巨大。相較於中小型企業，市場領先的上市公司對氣候風險事項對他們營運所產生的影響，顯得具有更深的認識。此種情況增加了對中小型企業是否有足夠準備，應對氣候變化對其業務所帶來影響的擔憂。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

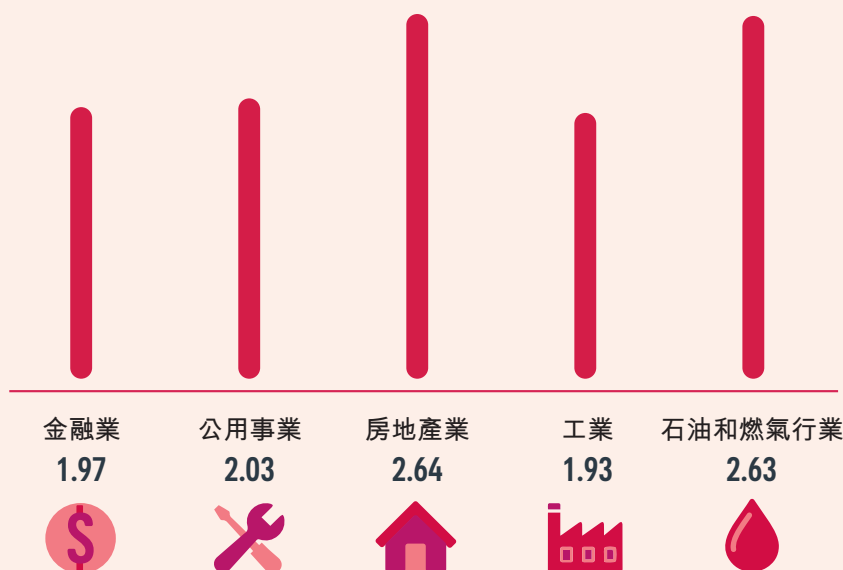
風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

11個獲選市場根據行業的平均得分：



問卷結果顯示，金融服務行業公司的意識程度最低，而且其身處大部分市場對氣候風險的披露及整合均有限。鑒於市場對TCFD等披露框架的興趣與日俱增，再加上氣候變化令金融服務行業公司所面臨的潛在損失，這一結果實在令人驚訝。澳洲的金融服務公司受到當地持分者對氣候變化披露的推動，成為此趨勢的唯一例外。

其他行業，包括石油和燃氣行業，表現出對氣候風險事務較深的認識，這可能是

由於持分者的權益及對此等行業的氣候表現監管日益嚴厲所致。房地產行業亦表現出對氣候風險的深刻認識，尤其是在新加坡及香港等市場，當地的房地產公司均為可持續發展方面的著名領先企業。

友邦保險亦持續建議各個公司內部的可持續發展團隊，與投資者關係及財務等重要部門溝通，讓持分者認識環境、社會及管治事項所帶來的影響，並將對環境、社會及管治的考量融入到業務當中。

友邦保險計劃基於我們所投資公司的分析結果，透過溝通以策劃執行方案的草案，並在根據此等結果在友邦保險視為恰當的情況下，對所涉及的投資規模作出調整。

友邦保險亦借鑒監管機構的指引及國際慣例，旨在進一步評估並針對其投資組合及不同氣候暖化情景，持續進行分析。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

考量及目標

能源及排放

各範圍溫室氣體排放總量（公噸二氧化碳當量）				
二氧化碳當量公噸	2020	2019	2018	2017
範圍一 ¹⁷	2,167	3,640	4,149	4,935
範圍二 ¹⁸	38,029	45,263	43,016	45,519
範圍三 ¹⁹	2,354	10,846	8,596	7,388
溫室氣體總排放量	42,550	59,749	55,761	57,842
每位員工的總體溫室氣體排放強度（範圍一、二及三）	1.8	2.6	2.7	2.9

本集團於2020年產生42,550公噸二氧化碳當量，相當於每名員工產生1.8公噸。我們今年的整體足跡有所下降，這是由於2019冠狀病毒病的爆發，讓辦公室減少營運及商務公幹的次數大大減少所致。

本集團的能源消耗總量為71,651,432千瓦時，相當於每名員工3,062千瓦時。

友邦保險以2017年為基準年，承諾在2030年或以前將人均碳排放降低25%。是項目標適用於範圍一和範圍二的排放量。隨着我們各業務部門的員工恢復商務公幹及回到辦公室工作，友邦保險將繼續披露我們在實現環境目標方面的進展。

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

我們營運足跡的最大來源是建築物內的電力使用，這令我們範圍二的排放量足跡達至38,029公噸。

其他排放量的來源包括來自公司用車及商務公幹的排放量。

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

經驗證的數據

本報告亦另外列示我們集團總部，以及友邦保險在新加坡、香港、泰國、中國內地以及馬來西亞營運的碳排放及能源數據。此等數據已經由外聘核數師驗證。如需瞭解鑒證工作數據範疇內建築物營運的詳情，請參閱本報告第104頁的《鑒證報告》。

此等市場的溫室氣體排放總量（範圍一、二及三）為18,128公噸二氧化碳當量，相當於我們總排放量足跡的43%。

此等市場的經驗證的能源耗用總量為31,774,937千瓦時。

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

¹⁷ 我們公司車隊、私人航空運輸、發電機及公司廚房燃燒燃料產生的排放量。範圍一排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有市場。

¹⁸ 因我們使用的電力及在香港使用煤氣而產生的排放量。範圍二排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。

¹⁹ 因公幹乘坐飛機而間接產生的排放量。

數據計算方法

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

友邦保險在可行情況下使用可取得的第三方數據，如集團總部及AIA香港因商務公幹引致的排放量數據則由我們的旅行社代理提供。在無法取得該等數據的其他市場，其中包括AIA馬來西亞、AIA新加坡及AIA泰國，我們則參照英國政

府環境、食品及農村事務部 (Department for Environment, Food, and Rural Affairs) 的排放因子，以碳中和計算器 (Carbon Neutral Calculator) 計算中短距離航班的排放量。

私人航空運輸的排放量則根據國際航空運輸協會 (International Air Transport Association) 建議的慣例計算。友邦保險亦針對所使用的全球暖化潛在因素 (Global Warming Potential)，參閱了政府間氣候變化專門委員會 (International Panel on Climate Change) 發佈的第五份評估報告 (Fifth Assessment Report)。



2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

氣候變化風險和影響的管治

策略

氣候變化帶來的實體風險

過渡性氣候相關風險

風險管理

考量及目標

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告之反饋意見

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

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

友邦保險控股有限公司

香港中環干諾道中1號

友邦金融中心35樓

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織 及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》「不遵守就解釋」條文的要求，以及於2018年發佈的全球報告倡議組織 (GRI) 指引的「核心」標準。該等披露已根據GRI的指引載於以下索引，以便檢索本報告中的相應章節。

此內容索引及第98頁的補充說明表格涵蓋額外的數據和訊息，當中包括任何在未有在本報告正文部分提及、有關方法論或關鍵績效指標的變化。

本報告亦作為我們2020年的通訊，介紹我們執行聯合國全球

契約 (UN Global Compact 或 UNGC) 十項規定所取得的進展，詳情已載於以下索引。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引
內容索引

全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明

獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節、頁次及補充資訊
GRI 102-1	--	機構名稱	《關於本報告》—「公司概覽」
GRI 102-1	--	活動、品牌、產品及服務	《關於本報告》—「公司概覽」
GRI 102-3	--	總部位置	《關於本報告》—「公司概覽」 《本報告之反饋意見》
GRI 102-4	--	營運地點	《關於本報告》「公司概覽」
GRI 102-5	--	所有權性質及法律形式	《關於本報告》—「公司概覽」
GRI 102-6	--	提供服務的市場	《關於本報告》—「公司概覽」
GRI 102-7	--	機構規模	《關於本報告》—「公司概覽」 《員工及文化》—「我們的員工概覽」 有關淨銷售額以及總股本的詳情， 請參閱友邦保險截至2020年12月31 日的年度業績。
GRI 102-8	KPI B1.1	員工及其他工作者資訊	《員工與文化》—「我們的員工概覽」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 102-9	GD B5 KPI B5.1 KPI B5.2 KPI B5.3 KPI B5.4	供應鏈描述	《有效的管治》—「有效的風險管理 及負責任的營運慣例」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 102-10	--	機構及其供應鏈的巨大改變	《關於本報告》機構及其供應鏈並 無巨大改變。
GRI 102-11	--	有關如何實施防範措施的報告	《有效的管治》—「有效的風險管理 及負責任的營運慣例」

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節、頁次及補充資訊
GRI 102-12	--	外部倡議	《員工與文化》 《有效的管治》—「推廣環境、社會及管治的最佳慣例」、「環境、社會及管治評級及獲納入的指數」
GRI 102-13	--	各組織成員資格	《有效的管治》—「推廣環境、社會及管治的最佳慣例」、「環境、社會及管治評級及獲納入的指數」
GRI 102-14	管治架構13	高級決策者報告	《集團首席執行官兼總裁報告》
GRI 102-16	--	價值、原則、水準及行為標準	《關於本報告》—「我們的目標」 《有效的管治》—「有效的風險管理及負責任的營運慣例」 請亦參閱友邦保險的《 行為準則 》。
--	--	各組織成員資格	《有效的管治》—「推廣環境、社會及管治的最佳慣例」、「環境、社會及管治評級及獲納入的指數」
GRI 102-18	--	機構管治架構	《關於本報告》 《有效的管治》—「董事會的管治架構」、「環境、社會及管治委員會」 請透過此 鏈接 參閱我們領導團隊的資料。
--	管治架構13	重大影響、風險及機遇	《關於本報告》
GRI 102-40	整體方針 報告原則14	組織互動持分者名單	《關於本報告》—「我們的重大事項」
GRI 102-41 UNGC 3	--	團體協約	工會遍佈於友邦保險的多個業務部門，但我們沒有追蹤受此等協約保障的員工比例。
GRI 102-42	整體方針 報告原則14	鑑別及甄選持分者	《關於本報告》—「我們的重大事項」
GRI 102-43	整體方針 報告原則14 KPI B6.2	持分者參與方針	《關於本報告》—「我們的重大事項」 《有效的管治》—「環境、社會及管治委員會」 本集團的環境、社會及管治委員會每年舉行四次會議，商討持分者的反饋意見，包括釐定重大的環境、社會及管治事宜。 我們透過既有的持分者渠道，將反饋意見呈報至本集團的環境、社會及管治委員會，且不受報告編製流程限制。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

GRI準則披露 包括UNGC	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節、頁次及補充資訊
GRI 102-44	整體方針 報告原則14 KPI B6.2	報告持分者提出的重要主題及 關注事項	《關於本報告》—「我們的重大事 項」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 102-45	報告範圍15	合併財務報表中所包含的實體	《關於本報告》—「公司概覽」本 報告中的 《關於本報告》章節已概述本報告 的涵蓋範圍。
GRI 102-46	--	界定報告內容及主題範圍	《關於本報告》—「我們的重大事 項」、「我們的環境、社會及管治 報告方針」
GRI 102-47	報告原則14	重大主題清單	《關於本報告》—「我們的重大事 項」
GRI 102-48	--	資料重編	《可持續發展的投資》—「我們投 資組合的碳足跡」
GRI 102-49	報告範圍15	報告變化	並沒有針對機構報告範圍的變化。
GRI 102-50	--	報告期間	《關於本報告》
GRI 102-51	--	最近報告日期	友邦保險2019年《環境、社會及管 治報告》於2019年4月10日發佈。
GRI 102-52	--	報告週期	友邦保險按年發佈《環境、社會及 管治報告》。
GRI 102-53	--	回答報告相關問題的聯絡人	《本報告之反饋意見》
GRI 102-54	--	遵循GRI準則的報告聲明	《關於本報告》—「我們的環境、社 會及管治報告方針」
GRI 102-55	--	GRI內容索引	《GRI及香港聯交所指引內容索引》
GRI 102-56	整體方針	外部鑒證	《羅兵咸永道鑒證報告》

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節	
管理方針				
GRI 103-1	管治架構13	議題重要性及其範圍的闡釋	《關於本報告》	
GRI 103-2	管治架構13	重大議題管理方針及其組成元素	《關於本報告》	
GRI 103-3	管治架構13	重大議題管理方針的評估	《關於本報告》	
經濟績效				
GRI 103-1, 103-2, 103-3	KPI B8.2 管治架構13	管理方法及相關政策討論	《有效的管治》	2020年環境、 社會及管治概覽
GRI 201-1	KPI B8.2	產生及分配的直接經濟價值	《健康和保健》 《可持續發展的投資》 請亦參閱友邦保險截至2020年12月31日的年度業績。	主席報告
GRI 201-2	KPI A4.1	氣候變化帶來的風險與機遇所引伸的財務影響	《補充：我們的TCFD報告》—「策略」、 「風險管理」 《環保營運》 《可持續發展的投資》 請同時參閱友邦保險的《氣候變化聲明》。	集團首席執行官 兼總裁報告
間接經濟影響				
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 203 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管治架構13	管理方法及相關政策討論	《補充：我們的TCFD報告》—「氣候變化風險和影響的管治」 《可持續發展的投資》—「環境、社會及管治的溝通協作」	關於本報告
GRI 203-1	KPI B8.1	基礎設施投資與服務支援	《環保營運》 《可持續發展的投資》—「擴大投資組合範圍」	健康和保健
GRI 203-2	--	重要的間接經濟影響	《健康和保健》 《可持續發展的投資》	環保營運

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節
反貪腐			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B7	管理方法及相關政策討論	《有效的管治》—「有效的風險管理 及負責任的營運慣例」
GRI 205-2 UNGC 10	GD B7 KPI B7.3	反腐政策的溝通及培訓	《有效的管治》—「有效的風險管理 及負責任的營運慣例」 作為入職培訓的一部分，本公司向新 入職同事提供反腐培訓。 另向董事提供與反腐相關的政策。 請亦參閱友邦保險的《 行為準則 》。
UNGC 10	GD B7	遵守有關受賄、敲詐、詐騙 及洗錢等對發行者具有重大 影響的法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
能源			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A2 GD A3	管理方法及相關政策討論 (環境政策) 減少發行者對環境以及自然 資源產生重大影響的政策	《環保營運》—「減少碳足跡」 《補充：我們的TCFD報告》
GRI 302-1	KPI A2.1 KPI A2.3	機構內部的能源消耗量 每名員工的能耗強度 減少能耗	《環保營運》—「減少碳足跡」 《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 302-3	KPI A2.1	能耗強度	《2020環境、社會及管治概覽》 《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《環保營運》—「減少碳足跡」
GRI 302-4	KPI A2.3	減少能耗	《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」 《環保營運》—「綠色建築」、「減 少我們的碳足跡」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織(GRI)及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節	
排放				
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1 GD A2 GD A3 GD A4	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《環保營運》	2020年環境、 社會及管治概覽 主席報告
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放 (範疇一) 溫室氣體排放 (範疇二) 其他溫室氣體排放 (範疇三) 溫室氣體排放強度 減少溫室氣體排放	《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 《環保營運》—「減少我們的碳足跡」	集團首席執行官 兼總裁報告 關於本報告 健康和保健 環保營運
環境管理方案				
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	所產生有害廢物總量 (以公 噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設 施計算)	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	可持續發展的 投資
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	所產生無害廢物總量 (以公 噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設 施計算)	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	員工及文化
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	有害及無害廢物的處理方 法, 以及減少產生廢物方案 及所取得成果的描述	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	有效的管治 補充: 我們的 TCFD報告
GRI 301-1	KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量 (以公噸計算), 並參照每 件製成品 (如適用)	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	本報告之反饋 意見
環境合規				
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8	GD A1	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《環保營運》 《補充：我們的TCFD報告》—「考量 及目標」	全球報告倡議 組織及香港聯合 交易所指引內 容索引
307-1 UNGC 7	GD A1	違反環保法律法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	全球報告倡議 組織 (GRI) 及 香港聯交所指 引補充說明 獨立執業會計 師的有限保證 鑒證報告

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節
耗水量			
GRI 303-5	KPI A2.2	總耗水量及強度	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 303-1	KPI A2.4	就取得適合的用水資源是否存在任何問題，以及提升用水效益的方案和所取得成果的描述	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	僱傭相關政策及方法 遵守與人力資源相關的對發行者具有重大影響的相關法律法規	《員工及文化》—「人才發展」、「多元及包容」、「嘉許及獎勵我們的員工」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
UNGC 6 GRI 401-1	GD B1 KPI B1.2	新入職員工及員工流失率	《員工及文化》—「風險意識文化」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
員工健康及安全			
--	GD B2	有關提供安全工作環境的政策及遵守相關法律法規的一般披露資訊	《員工及文化》—「嘉許及獎勵我們的員工」、「補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 401-9 GRI 401-10	KPI B2.1	工作相關死亡人數及死亡率	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
--	KPI B2.2	工傷誤工天數	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 103-2, 103-3 (a-i)	KPI B2.3	員工健康及安全措施，以及如何執行及監督此等措施的描述	《員工及文化》—「嘉許及獎勵我們的員工」、「補充：2019冠狀病毒病期間的員工支援」
培訓及教育			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B3	培訓及發展方面的僱傭相關政策及方法	《員工及文化》—「人才發展」
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工級別劃分的每名員工平均已完成受訓時數	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 404-3	--	接受定期表現及事業發展評估的員工百分比	《員工及文化》—「嘉許及獎勵我們的員工」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
多元及平等機會			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	包容及反歧視方面的僱傭政策及方法	《員工及文化》—「多元及包容」
UNGC 6 GRI 102-8	KPI B1.1	按性別、員工級別、年齡組別及區域劃分的員工總數	《員工及文化》—「我們的員工概覽」 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
--	KPI B3.1	按性別及員工級別（例如高級管理人員、中級管理人員）劃分的受訓員工百分比	《GRI及香港聯交所指引補充說明》

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節	
人權				
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 102-41 UNGC 3	--	業務營運應該尊重結社自由，並承認集體談判的權利	《有效的管治》—「有效的風險管理及負責任的營運慣例」 《員工及文化》 《有效的管治》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請參閱友邦保險的《 供應商行為準則 》。	2020年環境、 社會及管治概覽 主席報告 集團首席執行官 兼總裁報告
GRI 103-2 (c-i)GRI 408-1 (c)UNGUNGC 5C 5	GD B4.1KPI B4.1	業務營運應該堅持大力消除童工	《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請參閱友邦保險的《 供應商行為準則 》。	關於本報告 健康和保健
GRI 103-2 (c-i) GRI 409-1 (c) UNGC 4	GD B44.1 KPI B4.1	業務營運應該堅持消除各種形式的強迫及強制勞工	《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請參閱友邦保險的《 供應商行為準則 》，此事項或為重大事項。	環保營運 可持續發展的 投資
本地社區				
GRI 103-2 (c-i)	GD B8	社區參與政策、瞭解發行者營運所處社區需求，並確保其採取的活動兼顧社區利益	《關於本報告》—「我們的環境、社會及管治策略」 《健康和保健》—「提倡財務包容」、 「補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助」	員工及文化 有效的管治 補充：我們的 TCFD報告 本報告之反饋 意見
GRI 203-1(a) UNGC 1	GD B8 KPI B8.1	回饋社區的主要範疇	《關於本報告》—「我們的環境、社會及管治策略」、 「我們的重大事項」 《健康和保健》—「提倡財務包容」	全球報告倡議 組織及香港聯合 交易所指引內容 索引
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	投入主要範疇的資源	《關於本報告》 《健康和保健》—「締造更佳的健康 成果」、 「補充：2019冠狀病毒病期間我們為社區所提供的援助」	全球報告倡議 組織及香港聯合 交易所指引 內容索引
GRI FS14	--	改善弱勢社群接觸金融服務渠道的舉措	《關於本報告》 《健康和保健》—「提倡財務包容」	全球報告倡議 組織 (GRI) 及 香港聯交所指 引補充說明
社會經濟合規				
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD A1, A2, A3 GD B14, B2, B41 GD A1, A2, A3	所有社會及環境範疇內的合規政策，包括人力資源	《有效的管治》 《員工及文化》	獨立執業會計 師的有限保證 鑒證報告
GRI 419-1	GD B4, B2, B1 GD A1, A2, A3	針對違反社會及經濟範疇法律法規的巨額罰款及非經濟制裁	《GRI及香港聯交所指引補充說明》	

重要議題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	對照檢索章節
產品責任			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	--	根據受益人類型提高理財知識的舉措	《健康和保健》—「提倡財務包容」
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B6	所提供產品和服務的健康安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關政策及更改方法	《有效的管治》—「有效的風險管理及負責任的營運慣例」 《員工及文化》 《GRI及香港聯交所指引補充說明》 請亦參閱友邦保險的《 行為準則 》。
GRI 103-2 (c-i)			
GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 416-3 GRI 418-1 GRI 419-1			
GRI FS10, FS11	--	友邦保險投資組合中在環境或社會問題上與友邦保險有所互動公司的佔比及數量 受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	《可持續發展的投資》—「環境、社會及管治的溝通協作」 《補充：我們的TCFD報告》—「風險管理」 《有效的管治》 請亦參閱友邦保險的《 負責任的投資方法 》。
GRI CRE 8		新建、管理、使用及重建建築物的可持續核證、評級及標籤制度的類別及數目	《環保營運》—「綠色建築」
資料保護及私隱			
GRI 103-2 GRI 103-3 (a-i)	KPI B6.5	消費者資料保護及私隱政策，以及如何執行及監督此等政策的描述	《有效的管治》—「有效的風險管理及負責任的營運慣例」
GRI 418-1	KPI B6.5	有關客戶私隱及客戶資料損失的主要投訴	《有效的管治》

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

全球報告倡議組織(GRI)及香港聯交所指引補充說明

根據GRI及香港聯交所環境、社會及管治指引，未於本報告以上章節所做之披露將透過以下表格作出補充說明。以下表格

提供的資料乃截至2020年12月31日止之12個月期間。

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息
能源			
GRI 302-1 302-3 302-4	KPI A2.1 KPI A3.1	機構內的能源消耗 每名全職員工的能源使用 密度	<ul style="list-style-type: none"> 友邦保險直接能源消耗量：8,363,417千瓦時 友邦保險間接能源消耗量：63,288,015千瓦時 友邦保險能源使用總量：71,651,432千瓦時 每名員工能源使用密度：3,062.4千瓦時 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國及馬來西亞直接能源消耗量：2,969,886千瓦時✓ 集團總部、香港、新加坡、中國內地、泰國及馬來西亞間接能源消耗量：28,805,051千瓦時✓ 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞能源使用總量：31,774,937千瓦時✓

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引

全球報告倡議
組織(GRI)及
香港聯交所指
引補充說明

獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息
排放			
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	溫室氣體排放量（範圍一） 溫室氣體排放量（範圍二） 其他溫室氣體排放量（範圍三） 溫室氣體排放強度 降低溫室氣體排放量	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團範圍一排放總量：2,167公噸二氧化碳當量 • 本集團範圍二排放總量：38,029公噸二氧化碳當量 • 本集團業務部門範圍三排放總量（緬甸及越南除外）：2,354公噸二氧化碳當量；友邦保險將逐步擴大數據範圍。 • 本集團排放總量：42,550公噸二氧化碳當量 • 每名員工排放總量：1.8公噸二氧化碳當量 • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞範圍一排放總量：781公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞範圍二排放總量：16,412公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國及馬來西亞範圍三排放總量：935公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡、泰國、中國內地及馬來西亞排放總量：18,128公噸二氧化碳當量✓

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息
環境管理方案			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	所產生有害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	作為一間人壽保險公司，我們的政策不要求投放任何有害物質，我們亦不生產有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	所產生無害廢物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	友邦保險產生的廢物包括食品和紙張等辦公用品，目前沒有產生重大影響。我們未來將會考量衡量我們廢物產生足跡的需要。
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	有害及無害廢物的處理方法，以及減少產生廢物方案及所取得成果的描述	無害廢物於特定業務部門進行分類及回收。 我們透過設立告示及內部傳訊，持續提升對減少廢物重要性的認識。 作為一間人壽保險公司，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。 請參閱A1.3及A1.4有關友邦保險當前沒有量度有害及無害廢物的原因。
GRI 303-5	KPI A2.2	耗水總量及強度	2020年，根據10個業務單位的報告，友邦保險耗水總量為211,525公噸，每名員工耗水11.8公噸。 友邦保險無法呈報與其他租客共用水錶的建築的用水情況，或已包含在總租金成本內的用水情況。
GRI 302-1	KPI A2.3	減少能耗	友邦保險碳排放目標已包含能源使用改善，因此沒有為能源使用效益設特定目標。
GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 303-1	KPI A2.4	就取得適合的用水資源是否存在任何問題，以及提升用水效益的方案和所取得成果的描述	作為一間人壽保險公司，我們主要在辦公室內營運，因此有關用水或用水效益事宜並非我們的重大事項。
GRI 301-1	KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量（以公噸計算），並參照每件製成品（如適用）	作為一間人壽保險公司，包裝材料對我們的營運並不適用。
遵守環境、社會及管治規定			
GRI 307-1 UNGC 2 UNGC 7	GD A1, GD B1, GD B2, GD B4, GD B6, GD B7	違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法律法規而導致的巨額罰款總額，以及非經濟制裁的總次數；該等主題包括排放、僱傭、健康及安全、勞工標準、產品責任及反貪污	本報告期內並無因違反法律法規而導致的巨額罰款或非經濟制裁。 並無與環境、社會及管治範疇相關的新近適用或正在制訂的法規對我們的業務產生顯著影響。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	針對工作時數及休息時間 的僱傭相關政策及方法	工作時數由友邦保險的各個業務單位 決定，並參考了我們營運地區的工作 時數及休息時間的相關法規。 誠如本報告《員工及文化》章節中所 述，友邦保險亦於特選業務部門提 供彈性工作選擇。
人權			
GRI 408 GRI 409 UNGC 5	B4 B4.1B4.2	防止童工及強迫勞工的 政策 發現問題時消除有關情況 的具體行動描述	我們所屬的金融服務行業需要高等技 能及技術服務，因此，童工及強迫勞 工不是對我們的日常營運具有實質意 義的環境、社會及管治事宜。 根據我們的《供應商行為準則》，友 邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童 工。如需詳情，請參閱我們的《 供應 商行為準則 》。
員工健康及安全			
GRI 403-9 GRI 403-10	KPI B2.1	工作相關死亡人數及死 亡率	此等披露對於人壽保險公司的營運並 無實質意義。 我們的員工通常並不受可能日常造成 身體損害的高危活動的影響。 請參閱本報告的《員工與文化》章 節，瞭解我們建立健康及安全工作場 所的方案詳情。
--	KPI B2.2	工傷誤工天數	我們的員工通常並不受可能造成身體 損害，以及喪失工作日的高危活動的 影響。此等情況對於人壽保險公司的 營運並不常見。 請參閱本報告的《員工及文化》章 節，瞭解我們建立健康及安全工作場 所的方案詳情。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告本報告之反饋
意見全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息	
供應鏈管理				
--	KPI B5.1	按地域分佈的供應商數量	我們優先選擇與環境、社會及管治表現良好的服務供應商和業務夥伴合作。AIA目前不披露按地域劃分的供應商數量，但將繼續評估披露此訊息的可行性。	2020年環境、 社會及管治概覽
GRI 102-9	KPI B5.2	有關聯繫供應商的守則、落實有關守則的供應商數目，以及如何監察相關落實情況的描述	友邦保險在可能的情況下監察及與供應商溝通，並進行風險評估，當中包括訊息安全風險。	主席報告
GRI 102-9	KPI B5.3	有關在供應鏈中識別環境及社會風險慣例，以及如何監察相關落實情況的描述	《有效的管治》—「有效的風險管理及負責任的營運慣例」說明了我們的供應鏈管理與監控系統，而我們的《 供應商行為準則 》則概述了識別環境和社會風險的監察和審查過程。	集團首席執行官 兼總裁報告
GRI 103-2	KPI B5.4	有關當甄選供應商時推廣環保產品及服務，以及如何監察相關落實情況的描述	集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。根據我們的《 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。	關於本報告
				健康和保健
				環保營運
				可持續發展的 投資
				員工及文化
				有效的管治
				補充：我們的 TCFD報告
				本報告之反饋 意見
多元及平等機會				
GRI 102 GRI 405	KPI B1.1	總勞動力的員工級別	友邦保險將評估收集及披露按員工級別及合約類別劃分的細分之可能性。	全球報告倡議 組織及香港聯合 交易所指引內容 索引
GRI 401	KPI B1.2	按地域劃分的員工流失率	按地域劃分的員工流失率屬敏感資料，因此不予提供。	全球報告倡議 組織及香港聯 合交易所指引 內容索引
--	KPI B3.1	按性別及級別劃分的員工受訓百分比（例如高級管理人員、中級管理人員）	友邦保險將評估收集及披露此一訊息之可能性。	全球報告倡議 組織 (GRI) 及 香港聯交所指 引補充說明
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工級別劃分的每名員工平均已完成受訓時數	平時受訓時數 按性別劃分 ²⁰ 女性：12.4小時 男性：11.9小時 按員工級別劃分 初級員工：12小時 中級管理人員：13.7小時 高級管理人員：27.3小時	獨立執業會計 師的有限保證 鑒證報告

²⁰ 不包括AIA緬甸、Tata AIA Life以及轉職員工的受訓時數。

重要主題披露 包括UNGC 規定	香港聯交所環 境、社會及管治 報告指引參考	披露內容	補充訊息
產品責任			
--	KPI B6.1	因安全及健康原因而回收已出售商品佔整體總數百分比	由於我們的產品屬無形狀態，此披露並不適用且不在回收產品程序。
GRI 102-43 GRI 102-44 GRI 418-1	KPI B6.2	有關產品及服務的投訴數量及如何處理此等投訴	友邦保險將評估收集及披露此一訊息之可能性。
--	KPI B6.3	遵循及保護知識產權守則的描述	友邦保險將評估收集及披露此一訊息之可能性。
--	KPI B6.4	品質保證流程及回收流程的描述	請參閱《有效的管治》—「我們對客戶的承諾」 基於我們的業務本質，回收流程並不適用。

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引

全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明

獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告

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」）截至二零二零年十二月三十一日止，由二零二零年一月一日至二零二零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（「二零二零年環境、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，並在貴公司二零二零年環境、社會及管治報告中以✓作為識別（「經識別的可持續發展資料」）。

經識別的可持續發展資料

由二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日的十二個月期間的可識別可持續發展資料概述如下：

- 用電量（間接能源耗量）
- 使用化石燃料及天然氣的能源消耗（直接能源耗量）
- 總能源消耗
- 溫室氣體排放量（範圍1）（附註1）
- 溫室氣體排放量（範圍2）（附註2）
- 溫室氣體排放量（範圍3）（附註3）
- 溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）

附註1：直接從化石燃料產生的排放，包括汽油、柴油、煤氣、液化石油氣和飛機燃料。

附註2：間接從用電量及煤氣產生的排放。

附註3：因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，排除友邦中國。

貴公司的六處地點及相關運作提供了選定量化數據，此六處為截至止，由二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日的十二個月期間經識別可持續發展資料所收錄僅有的地點，彼等分別為：

- 貴公司於香港集團總部的運作，透過位於中環干諾道中1號友邦金融中心，灣仔皇后大道東183號合和中心及北角英皇道625號的物業進行；
- 貴公司於香港的運作，透過位於鰂魚涌英皇道734號友邦香港大樓及鰂魚涌英皇道683號嘉里大廈的物業進行；
- 貴公司於新加坡的運作，透過位於 AIA Alexandra (371 Alexandra Road)，AIA Tampines (3 Tampines Grande)，AIA Tower (1 Robinson Road)，Telepark (5 Tampines Central 6) 及 1 Finlayson Green 的物業進行；
- 貴公司於馬來西亞的運作，透過位於 AIA Menara (99, Jalan Ampang, 50450, Kuala Lumpur) 及 AIA Wisma (89, Jalan Ampang, Kuala Lumpur) 的物業進行；

- 貴公司於中國的運作，透過位於佛山南海區桂城街89區友邦金融中心的物業進行；及
- 貴公司於泰國的運作，透過位於 AIA Thailand Tower 1&2 (181 Surawongse Road, Bangkok) 的物業進行。

提供予我們的選定量化數據中已排除貴公司保險代理活動的相關數據。

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

我們的鑒證工作僅限於為截至二零二零年十二月三十一日止，由二零二零年一月一日至二零一九年十二月三十一日的十二個月期間的資料，與前期間有關的資料及於二零二零年環境、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。

羅兵咸永道

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織 (GRI) 及香港聯交所指引補充說明

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

標準

貴公司編製經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零二零年環境、社會及管治報告中的「我們的環境、社會及管治方針」。

貴公司就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

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

固有限制

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

我們的獨立性和質量控制

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《職業會計師道德守則》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能

力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定的。

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

我們的責任

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

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

及針對經評估風險而執行的程式而言，有限保證的鑒證業務範圍遠小於合理保證的鑒證業務範圍。

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

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程序時：

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

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

2020年環境、社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的TCFD報告

本報告之反饋意見

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

全球報告倡議組織 (GRI) 及香港聯交所指引補充說明

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告

有限保證結論

基於我們執行的程式以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信貴公司截至二零二零年十二月三十一日止，由二零二零年一月一日至二零二零年十二月三十一日的十二個月期間經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照「標準」編制。

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



羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二一年三月十二日

2020年環境、
社會及管治概覽

主席報告

集團首席執行官
兼總裁報告

關於本報告

健康和保健

環保營運

可持續發展的
投資

員工及文化

有效的管治

補充：我們的
TCFD報告

本報告之反饋
意見

全球報告倡議
組織及香港聯合
交易所指引內容
索引

全球報告倡議
組織及香港聯
合交易所指引
內容索引

全球報告倡議
組織 (GRI) 及
香港聯交所指
引補充說明

獨立執業會計
師的有限保證
鑒證報告