



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

維持健康、 長久、 好生活

更健康的地球, 更健康的社區



目錄

引言

可持續發展重點	03
當地獎項及認可	04
關於友邦保險集團	05
集團主席報告	06
集團首席執行官報告	07

我們的方針

我們的願景	09
友邦保險的可持續發展管治	10
可持續發展策略	12
在我們各個業務單位推進可持續發展	13
持份者參與	14
內部參與及外部宣傳	16
重要性	21

整體進展

整體進展	23
策略優先任務概要及進展	28
氣候行動	33

其他資訊

獨立執業會計師的有限保證鑒證報告	35
關於本報告	37
監管及強制性披露 — 內容索引	40
監管及強制性披露 — 可持續發展表現數據冊	61

更健康的地球, 更健康的社區

協助大眾實踐「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標。

這個目標繼續引領我們的決策及制定策略, 主導我們創造長期價值。

透過可持續發展方針, 我們專注於落實五大策略支柱, 為持份者帶來重要的成果, 並將環境、社會及管治 (ESG) 因素納入營運、投資及互動之中。

友邦保險是泛亞地區最大的人壽及健康保險集團, 亦是主要的資產持有人及投資者, 我們深明自身業務規模及影響力所肩負的重任。在2025年, 友邦保險繼續以行動實踐承諾, 透過提升韌性、支持共融增長, 為本集團及我們所在的社區, 以至整個亞洲構建更健康、更可持續發展的未來。

可持續發展策略支柱



可持續發展重點



健康和保健

實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大優質護理的普及性。

賠付總額為**220億美元**

友邦保險為超過4,400萬份個人保單持有人及超過**1,600萬**團體保險計劃參與成員提供保障

截至2024年年底, 透過「AIA One Billion」計劃推動**6.22億**大眾, 協助他們實踐健康、長久、好生活

[分節報告](#)

可持續投資

透過可持續投資、聚焦未來, 以及為實現淨零排放目標而積極溝通, 建立長期價值。

環境、社會及管治評級評分卡維持**全面覆蓋**所有一般賬戶投資組合內直接管理的資產

繼續要求所有研究分析員及投資組合經理必須完成特許金融分析師協會之可持續投資資格證書

與超過**300家**所投資公司互動, 透過可追蹤的互動以及包括 CA100+ 和亞洲投資者氣候變化聯盟(AIGCC) 在內的協作倡議加強管理

[分節報告](#)

可持續營運

改善我們營運的環境績效, 並把環境、社會及管治因素融入採購考慮因素。

與2019年的排放基準比較, 我們的範圍1及範圍2排放量**減少24%**

95%的投保、服務及理賠交易以數碼方式遞交

17座建築獲綠建認證;**23座**建築獲WELL健康與安全評級認證

[分節報告](#)

員工及文化

營造學習環境, 推動公平流程, 並培育多元共融的企業文化。

連續**第四年**榮獲蓋洛普傑出工作場獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)

在蓋洛普全球金融及保險業員工敬業基準位列**第 92 個百分位**

自2023年中推出「Me@AIA」心理抗壓計劃以來, 於**18個市場**超過**7,800名**員工參與

[分節報告](#)

有效的管治

繼續以最高的業務實踐標準營運。

於 Extel (前身為 Institutional Investor Research) 之亞太區 (日本除外) 管理團隊排名中, 被評為「**最受嘉許**」企業之一¹

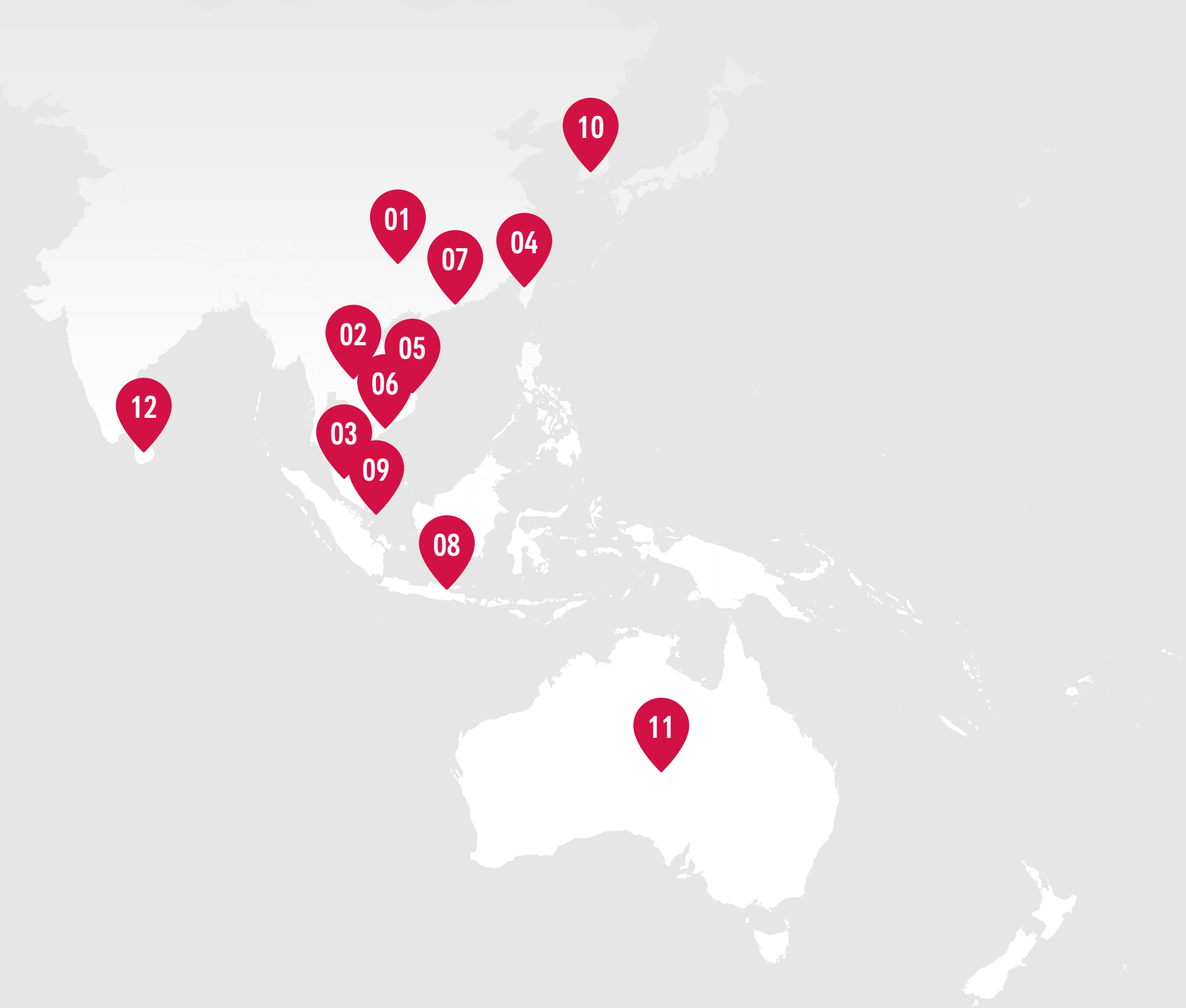
除集團首席執行官兼總裁外, 友邦保險控股有限公司所有董事會成員均為**獨立非執行董事**

連續**四年**獲**MSCI**環境、社會及管治評級評為「**AA**」級

[分節報告](#)

1. 來自1,668家投票公司的6,300名投資者、投資組合經理和分析師參與了調查。

當地獎項及認可



主要的可持續發展會員資格及所支持的承諾



1. 新會員資格

友邦保險中國



01

- 2025第一財經中國企業社會責任榜—「可持續責任典範獎」
- 怡安「2025中國最佳ESG僱主」
- 怡安「最佳DE&I實踐獎」
- 《北京分公司》《北京商報》「年度公益及ESG典範企業獎」
- 《湖北日報》、武漢大學區域經濟研究中心2025年中國湖北財經風雲榜—「年度湖北社會責任典範金融機構」

友邦保險泰國



02

- 友聯繫(AIA Connect):2025 Real Estate Asia Awards —「年度 ESG 倡議」
- 友聯繫:2025 Real Estate Asia Awards —「年度可持續發展項目」
- 泰國健康促進基金會(Thai Health Promotion Foundation)及朱拉隆功大學心理學院「泰國心理健康獎(Thai Mind Awards) —心理健康類別」
- 《HR Asia》「2025亞洲最佳企業僱主」(HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2025)

友邦保險馬來西亞



03

- Talentbank「2025年畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award):「畢業生首選僱主—保險業」冠軍(Graduates' Choice of Employer – Champion in the Insurance Category) (連續第七年獲獎)
- Talentbank「2025年畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award):「2025年畢業生最頂尖1%的首選僱主」(Graduates' Top 1% Choice of Employers)

友邦保險台灣



04

- 《HR Asia》「2025亞洲最佳企業僱主台灣版」(Best Companies to Work for in Asia 2025 Taiwan Edition)

友邦保險越南



05

- 2025年亞太傑出企業大獎(APEA) —「卓越企業獎」(Corporate Excellence Award)
- 《HR Asia》「2025僱主關懷獎」(The Most Caring Company for Employees)
- 《HR Asia》「2025亞洲最佳企業僱主」(Asia's Best Places to Work)

友邦保險柬埔寨



06

- 「亞洲最佳社區為本企業獎」(Top Community Centric Companies) —2025年「亞洲企業卓越與可持續發展獎」(ACES Awards)

友邦保險香港



07

- 《香港01》傑出ESG及可持續發展企業大獎
- 香港中小型企業總商會「2025年ESG領先企業獎」
- 2025「強積金大獎」—「企業可持續友好」
- 香港保險業聯會「香港保險業大獎2025」—「傑出企業社會責任大獎」

友邦保險印尼



08

- 「2025年亞洲保險業獎」(Insurance Asia Awards)—「年度最佳環境、社會及管治項目」(AIA健康校園計劃)
- 「2025年亞洲保險業獎」(Insurance Asia Awards)—「年度最佳保險業教育項目」(AIAPedia)

友邦保險新加坡



09

- 亞洲可持續發展報告大獎(ASRA)「亞洲最佳可持續發展報告(首次參選組別)」(Asia's Best Sustainability Report (First Time)) — 銅獎
- CDL-GCNS青年可持續發展目標領袖獎:參與機構(CDL-GCNS Young SDG Leaders Award Participating Company)
- 「WorkWell Leaders大獎」—「25大最具影響力僱主」(Top 25 Impact Employers)

友邦保險南韓



10

- 首爾市政府「推動城市綠化及園藝文化貢獻獎」
- 第15屆「Happy Plus社會貢獻卓越企業獎」—「教育公益組別大獎」(Happy Plus Social Contribution Top Companies Awards)
- 第12屆「愛的果實大獎」(Fruit of Love Grand Awards)「分享獎章—捐贈類別」(Sharing Medal in the Donation Category)

友邦保險澳洲



11

- 《Good Company》「40大回饋社會卓越企業」(Top 40 Organisations that Give Back)

友邦保險斯里蘭卡



12

- 「公益、環境及可持續發展」(Cause, Environment & Sustainability)金獎,印證友邦保險斯里蘭卡是區內最具創意及社會影響力的品牌之一

關於友邦保險集團

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

我們的業務覆蓋亞洲區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、新西蘭、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、中國台灣、越南、汶萊和澳門特別行政區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。友邦保險亦持有中郵人壽保險股份有限公司（中郵保險）的24.99%股權。

友邦保險控股有限公司的業務成就可追溯至1919年逾一個世紀前於上海的發源地。時至今日，按壽險保費計算，集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於我們大部分市場穩佔領導地位。截至2025年12月31日，集團總資產值為3,450億美元。友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。我們透過遍佈亞洲的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為4,400萬名個人保單持有人及逾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」（港幣櫃台）及「81299」（人民幣櫃台）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣，交易編號為「AAGIY」。

引領保險市場， 於亞洲建設更健康社區



集團主席報告

友邦保險亞洲業務獲得大眾信任，既為我們帶來難能可貴的發展機遇，亦代表我們肩負對政府、監管機構，以及數以百萬依賴我們提供財務保障人士的責任。作為泛亞地區最大規模的人壽保險集團、主要的長期機構投資者，以及負責任的企業營運商，我們每個決策均貫徹這個重任。為此，我們必須高瞻遠矚，從長遠角度審視本集團在社會的角色，以維持大眾對我們的信任，確保業務能夠提升所服務社區的韌力和福祉。

本人自重返友邦保險擔任集團主席以來，欣見集團近年在推動可持續發展策略、執行及管治方面取得長足進展，並將可持續發展理念全面融入業務運作之中。在此過程中，友邦保險一直秉持務實及目標為本的方針：致力幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」、強化財務保障與韌性，並以嚴謹自律的態度管理業務，務求持續為客戶、股東及社會創造長遠價值。

我們的五大支柱可持續發展策略重點明確，旨在透過可持續發展，為主要持份者帶來價值。

財務保障仍是亞洲最迫切的需求之一。作為一間保險公司，我們持續在各個市場普及人壽與健康保障和長期儲蓄方案，同時提升大眾的理財知識，加強接觸服務不足的社群。

與此同時，我們在健康保險市場建立的業務網絡，以及提出的健康和保健議程，正持續發揮深遠的影響力。我們進一步增加對健康和保健生態系統的投資，深化與醫院、診所、基層醫療網絡及遠程醫療服務供應商的合作夥伴關係，方便客戶獲得價格相宜和成效卓越的醫療護理服務。

作為區內主要的機構投資者，我們致力鞏固我們的可持續投資方針，並聚焦落實符合科學根據的短期氣候目標——這依然是我們管理長期風險和創造可持續價值的關鍵。至於營運方面，我們正全面推展各項方案以加強環境表現以及減少碳足跡。

我們亦持續投放資源，栽培員工的領導能力和其他關鍵技能，以提升整體韌性，營造多元共融的企業文化，加強員工福祉。

一直以來，我們的管治框架建基於問責制、有效的風險管理、穩健的網絡安全，以及負責任的人工智能應用，確保業務能夠應對瞬息萬變的環境。

我們深信要取得實質進展，必須各方通力協作。為推進這些策略支柱，我們與監管機構、業界團體、醫療保健合作夥伴和社區組織緊密合作，以增加透明度、加強消費者保障，並致力提升整體保障、公眾健康及財務健康水平。

亞洲仍然是一個充滿機遇的地區，區內收入水平上升、數碼技術迅速普及，加上對健康及退休保障的需求增加，改變了大眾獲得保險、保健及理財規劃服務的方式。作為區內領先的人壽保險公司，我們的角色是將這些機會轉化為精簡易明的保障產品、及早預防機會，以及更可靠的護理服務，協助家庭與社區滿懷信心創建未來。

雖然我們對已經取得的成果感到鼓舞，但深知仍須繼續努力。我們擁有明確的目標：提供對客戶真正有價值的方案，以透明的方式衡量我們的影響力，並重新投資於有助強化亞洲長遠健康及財務健康的領域。我們「用對的人，以對的方法，做對的事」，從而將可持續發展進一步融入業務，為區內建設更強韌的社區。

董事會與本人承諾繼續支持管理團隊落實可持續發展策略的優先任務和目標，並始終貫徹嚴謹的管治方針與問責精神，確保各項工作與集團策略緊密銜接。

本人衷心感謝客戶、合作夥伴及同事的支持，亦感謝各方在實現本報告所述的可持續發展成果中持續作出重要貢獻。

本公司董事會於2026年3月18日審核並批准本報告，包括我們在環境、社會及管治方面的相關進度。



亞洲持續在壽險保障、健康和財務安全方面展現具實質意義的機遇。我們致力將這些機遇轉化為切實可行的方案、清晰易懂的壽險及醫療保障產品，以及更緊密貼心的客戶服務，讓大眾與社區能夠共創更健康安全的未來。

杜嘉祺爵士 (Sir Mark Edward Tucker)
獨立非執行主席及獨立非執行董事



集團首席執行官報告

保險在多個範疇均擔當著重要角色，包括幫助個人、家庭及企業有信心地進行規劃、從突發事件中恢復，以及建立長期韌性。對友邦保險來說，這項責任體現於我們致力實現的目標——幫助數以百萬計的大眾實現「健康、長久、好生活」。可持續發展塑造了我們作為保險公司、投資者以及僱主在實現這個目標時的運作方式。

於2025年，我們在各項可持續發展策略優先任務上持續取得可量化的進展，包括健康和保健、可持續投資、負責任的營運、我們的員工，以及有效的管治。本報告所列成果體現了我們對落實執行的嚴謹專注，以及可持續發展在支持我們創造長期價值方面所發揮的作用。

為我們的社區提供健康和保健支持

改善健康和保健成果是我們目標與長遠策略的核心。我們透過多項計劃，推動民眾實踐更健康的生活方式，並改善他們獲得護理的途徑，持續在所服務的市場擴大影響力。

截至2025年底，「AIA One Billion」透過多項計劃接觸共6.22億人，這些計劃旨在透過建議、夥伴關係、活動、社區計劃以及推廣項目推動，以聯繫、教育、啟發並支援社區、員工、個人以及商業客戶。

我們亦持續運用數碼工具強化我們的「綜合醫療保健策略」，為客戶提供更便利、更可負擔及更高效的醫療服務。數碼工具使理賠程序更快速及更準確，幫助客戶在關鍵時刻能及早獲得支援。

可持續投資

作為長期機構投資者，我們深知自身有責任審慎配置資本，並積極參與互動。於2025年，我們的環境、社會及管治評級評分卡繼續全面覆蓋所有直接管理的一般賬戶資產，並繼續透過積極管理，與逾300家所投資公司互動。

我們繼續將投資組合與我們的可持續發展目標保持一致。與2019年基準相比，我們的發電投資組合的排放強度下降了45%，而直接房地產投資組合的排放強度在同期則下降了33%。

於2025年，我們亦超越了科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 驗證覆蓋率的目標，在範圍內投資組合中達到36%。這些成果反映了我們審慎的投資組合決策、資訊披露的提升，以及管治框架的貫徹應用。

可持續營運

可持續發展亦進一步融入我們的營運之中，推動效率提升及減少排放。由於我們在多個市場採用更環保的建築標準和推行針對性的舉措，與2019年基準相比，範圍1及範圍2的排放量減少了24%。



保險是為了解大眾和企業能夠有信心地面對未來。於2025年，我們在各項策略支柱上持續取得顯著和可量化的進展，包括健康和保健、可持續投資、負責任的營運，以及員工與有效的管治，反映出我們執行紀律嚴謹，致力協助數以百萬計大眾實現「健康、長久、好生活」。

李源祥先生 (Mr. Lee Yuan Siong)
執行董事、集團首席執行官兼總裁



數碼化仍然是一項關鍵推動因素。隨著95%的交易以數碼方式提交，以及93%的服務申請在一個工作日內完成，我們在年內減少了1,892噸的用紙量。這些改進有助實現我們的長遠願景：更高效及更負責任地推動規模化營運。

員工及文化

集團成功推行策略，我們的團隊功不可沒。於2025年，我們專注於提升實力並加強領導人才梯隊。員工平均完成33.3小時培訓，超越我們既定的目標；同時，超過70%的領導層職位由內部晉升填補，反映我們對栽培內部人才和支持事業發展的承諾。

我們在多元共融方面持續取得進展，女性在高級管理層職位中的比例達到42.1%，實現了本年度的性別比例目標。

友邦保險的員工敬業度持續位居行業前列，在蓋洛普（Gallup）全球金融及保險業基準排名第92個百分位。在該基準中，我們的員工敬業度已連續九年保持於首四分位，過去五年更躋身首十分位，反映集團具備持續的組織效能及穩健的企業文化。

有效的管治

年內，我們加強對網絡安全、數據私隱及模型風險等新興風險的監察，並持續強化負責任營運實踐。這個嚴謹的管治方針亦體現在我們維持強勁的外部可持續發展評級上，包括連續四年獲得 MSCI 的 AA 評級，彰顯了我們在管治框架與風險監督方面的貫徹實行。

展望未來

我們的可持續發展優先任務依然明確：在持續鞏固業務基礎的同時，致力為客戶、員工、社區及股東創造可持續的長期價值。本報告所概述的進展，既突顯我們於2025年所取得的成果，也指出為實現未來目標仍需繼續關注的領域。



我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 內部參與及外部宣傳 重要性

我們的願景

協助大眾實踐「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，而可持續發展是實現這個目標的關鍵，並已全面貫徹於友邦保險的業務。我們將以此管理風險、發掘機遇，致力在社區發揮深遠的影響力。

憑著廣闊的業務覆蓋面，我們明白社區正面對環環相扣的挑戰，包括氣候變化、社會不平等及健康需求持續轉變等。為實踐使命，我們必須將環境、社會及管治（ESG）因素納入業務，藉此增強集團的韌力，推動業務增長。

作為亞洲領先的保險公司及主要資產持有人之一，我們發揮自身的規模優勢與影響力，支持經濟和社會的可持續發展。憑著制定創新方案、負責任投資和合作夥伴關係，我們致力加速轉型至一個低碳與共融的未來。

藉著預判新興風險，讓集團的行動與當地和全球可持續發展目標接軌，我們以百多年的業務為基礎，致力在當前提供生命保障，並協助社區創建繁榮未來，替所有持份者創造價值，為建設更健康、更公平的世界作出貢獻。



我們每項決策都建基於嚴謹的管治方針。這確保我們擁有嚴謹的監督機制、明確的問責制度及透明的運作流程，為友邦保險的穩健風險管理與可持續增長提供有力支持。

聶鳴川 (Mitch New)

集團法律總顧問兼可持續發展委員會主席



透過進一步將可持續發展因素納入每個業務層面，我們為客戶、投資者、員工及合作夥伴創造長期價值，同時強化友邦保險的長遠韌力。

曹安美 (Amita Chaudhury)

集團可持續發展主管

我們的願景 **友邦保險的可持續發展管治** 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 內部參與及外部宣傳 重要性

友邦保險的可持續發展管治

有效的管治是友邦保險營運方針的基石,確保我們每項工作均秉持最高標準,並協助我們為客戶及社區帶來可持續發展成果與履行承諾。

我們的可持續發展管治架構

為了推行具成效的策略,以加強集團應對互相關聯風險的韌力、發掘增長機遇,並帶來深遠的社會及環境影響力,需要各個職能部門之間的無縫協作。我們已把可持續發展管治納入整體的企業管治架構,充分發揮跨職能專業知識,並由高級管理層及集團董事會監督。該管治架構兼備問責、透明及穩健的特質,確保把可持續發展策略貫徹於整體營運過程。

董事會



我們的董事會監督本集團的可持續發展方針,確保從廣泛的營商環境下定期評估ESG相關風險、機會和重大議題。透過管理團隊和董事委員會的定期最新匯報,董事會檢視集團在實現ESG目標(包括但不限於氣候因素)和指標方面的進度,以確保它們與集團的策略性優先任務和表現保持一致。根據董事會章程,董事會負責監督ESG策略和定位,監察ESG表現及相關風險和機會,並批准本公司的可持續發展報告和披露。

可持續發展委員會



可持續發展委員會旨在為友邦保險所有可持續發展措施(包括氣候相關事宜)提供監督及策略指導。委員會按照本集團的願景及目標,監察和

檢討我們的可持續發展與氣候表現;制定環境、社會及管治政策與目標;並審批各項目標及重要績效指標。委員會亦定期向董事會匯報最新情況,以便最高管理層能在掌握充足資訊下監督和問責。

該委員會包括以下成員:



集團法律總顧問(主席)



兩名集團獨立非執行董事



集團首席財務總監



集團首席風險管理總監



集團首席投資總監



集團首席人力資源總監



集團首席市場總監



集團可持續發展主管



我們的願景 **友邦保險的可持續發展管治** 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 內部參與及外部宣傳 重要性

集團可持續發展部門



本集團的可持續發展部門與我們的職能和業務單位同事合作，負責將友邦保險的可持續發展方針落實於業務營運的廣泛策略之中。在集團可持續發展主管的領導下，該部門負責推動各項可持續發展工作，並在集團層面統籌與執行各項可持續發展優先任務。其職責包括：

- 支援各個業務單位執行可持續發展策略，包括就編製及審視當地可持續發展報告提供指引
- 確保遵從與可持續發展實踐及披露相關的監管要求
- 制定和協調各項可持續發展措施，支持友邦保險的商業目標，並實踐「健康、長久、好生活」目標
- 統籌跨職能部門協作，提升專業能力與資源，並深化對可持續發展的認識
- 匯報可持續發展表現數據，包括關鍵指標及目標
- 確保集團維持一致步伐，推廣統一標準和採用最佳實踐措施
- 將可持續發展原則納入友邦保險的企業文化、日常營運和整體長遠決策流程

業務單位可持續發展代表



所有地方業務單位均設有可持續發展代表，負責於各自的市場中推動執行可持續發展策略。這些代表與集團可持續發展職能部門緊密合作，確保各項重大措施均與集團的策略優先任務保持一致。大部分的業務單位亦設有當地的可持續發展委員會，以進一步支持友邦保險實施可持續發展策略，並根據當地情況制定具體內容。

可持續發展與管理人員的薪酬



為配合友邦保險的策略目標，員工和管理層的獎酬不僅取決於其達成的成果，也取決於其達成成果的方式，並以年初所制定的個人目標為基礎。此方式支持我們將可持續發展策略及重點議題（包括氣候相關指標）融入年度目標設定流程，同時持續推動集團實現其核心績效指標。獎酬結果反映實際達成的績效及所展現的行為，兼顧財務與非財務層面。這種方法平衡了策略目標的實現，考慮到本集團的資本狀況和長期業績，同時確保以可持續的方式交付財務成果，並著眼於客戶、股東和社區的長遠利益。



我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 **可持續發展策略** 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 內部參與及外部宣傳 重要性

可持續發展策略

友邦保險的可持續發展策略建基於幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標，而這有賴我們將可持續發展方針納入營運，以管理環環相扣的風險、發掘機遇及帶來深遠影響力。這個具前瞻性的方針旨在於多變的環境中增強集團韌力，同時為客戶、股東及社區締造長期價值。

我們的策略植根於「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」的營運理念，匯聚清晰明確的目標、承諾與行動，致力鞏固友邦保險在亞洲可持續發展領域的領導地位。

本策略圍繞五大支柱建構：健康和保健、可持續投資、可持續營運、員工及文化，以及有效的管治。這些支柱相輔相成，讓我們能夠：

→ 預判並管理環境、社會及管治風險；

→ 透過創新及負責任投資把握機遇；及

→ 為社會及環境帶來正面成果。

透過納入這五大支柱，我們旨在建設更健康、更共融的社區，加速亞洲轉型至低碳經濟轉型，最終保障下一代與地球的福祉。



健康和保健

聚焦於協作、鼓勵並實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大優質護理，對社會產生更廣泛、更正面的影響。



可持續投資

透過將資本分配給致力於實踐可持續發展的公司，為未來投資，並減少在未來低碳經濟中遭遇資產擱淺的風險，從而實現長期價值。



可持續營運

旨在改善友邦保險營運的環境績效，並將可持續發展因素納入採購考量中。



員工及文化

透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程，以及建立多元化、共融及支持鼓勵文化幫助我們的員工取得成功。



有效的管治

確保友邦保險在與持份者的溝通協作及管理風險方面繼續保持最高標準的營運實踐。此舉提供必要的管理監督、激勵措施、機構問責制度、數據管治系統及透明的報告，使我們取得成功。



在我們各個業務單位推進可持續發展

友邦保險致力透過支援當地市場和推動各項措施, 以提升韌力、促進共融增長, 以及協助轉型至低碳經濟, 從而推進各項業務的可持續發展。

我們專注於應對環環相扣的風險, 同時創造機遇, 為持份者帶來長期價值, 並為社會及環境締造正面成果。我們的努力包括推廣健康與保健資訊、鼓勵可持續投資實踐及提升營運效率, 同時對我們所服務的社群保持高度的責任感。

這個方針由系統化框架與穩健的管治提供指引, 確保一致、問責, 並配合全球最佳實踐。我們的可持續發展策略涵蓋五大支柱: 健康和保健、可持續投資、可持續營運、員

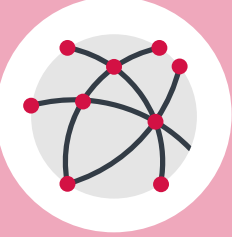
工及文化及有效的管治, 為業務納入可持續發展提供明確的方向, 同時讓當地業務單位擁有靈活性, 以便因地制宜並發揮領導作用。由於每個市場的社會、環境及經濟背景各異, 我們的策略讓當地團隊有權制定切合其獨特情況的措施。穩健的管治框架有助支持這種本地化執行方針, 以便提供監督, 確保配合集團原則及維持一致性。透過將明確的策略方向與當地業務主導權結合, 我們在各個市場與業務單位中, 以務實、切合和具影響力的方式推進可持續發展。



持份者參與

我們在可持續發展的旅程取得成果，有賴與業務持份者維持公開和有效的溝通。藉著聽取多元觀點，我們獲得寶貴的意見，有助制定具實質影響力的行動，並透過提升透明度建立互信。與持份者溝通，讓我們能夠深入了解各方期望、預判挑戰，並發掘能為大眾創造長期價值的機遇。今年，我們透過在不同平台的深入交流，持續鞏固相關方針，確保協作仍然是推動我們進步的核心。

		為何互動	如何進行互動	探討議題
 持份者群體	客戶	傾聽客戶的反饋意見非常關鍵，有助我們持續改善產品、服務及營運。	定期的客戶聯絡點和反饋渠道： → 客戶關係問卷調查 (CRS) → 實時客戶問卷調查 → 消費者信心研究所採用的研究工具包括宏觀及消費者趨勢研究、深入訪談及定量線上調查。	→ 客戶體驗過程 → 客戶體驗 → 全面的健康與保健 → 財務健康 → 醫療保健需求 → 退休生活與願景 → 對可持續發展議題的態度
	員工	員工是我們實現短期業績和可持續增長的根本。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以確定正確的行動，營造互動、共融的工作場所。	→ 員工敬業度指標調查 → 員工大會及由高級領導層主持的其他論壇 → 員工網絡、專題小組及其他論壇 → 會議、培訓及人才發展計劃 → 表現評估面談及員工輔導	→ 友邦保險的文化、員工參與及體驗 → 員工福祉 → 多元及共融 → 員工培訓、事業發展規劃及專業成長
	代理	與我們龐大的代理網絡互動及提供培訓，協助他們為亞洲區客戶帶來優質建議。友邦保險支持代理發展事業，讓他們能夠與更多客戶和社區建立聯繫。	→ 產品課程 → 銷售技巧簡報 → 代理發展計劃 → 財務顧問計劃 → 工作坊及研討會 → 面授及網上個人發展課程 → 代理週年大會 → 專題小組	→ 新產品及產品開發 → 市場營銷策略 → 客戶需要及期望 → 訂立目標及進度 → 發展和增長機遇 → 配合友邦保險策略

		為何互動	如何進行互動	探討議題
持份者群體 	政府及監管機構	我們與業務所在市場的政府機構及監管機構緊密合作, 以完善可持續發展的業務實踐, 並且透過宣傳及合作推動改變。	→ 與監管機構、政府及機構進行定期討論 → 為機構提供建議、分享見解及提供領導意見, 以支持個別機構於社群進行的工作 → 積極參與地方、地區及國際行業論壇 → 獲得多個標準諮詢委員會的會員資格	→ 邁向低碳經濟的監管發展 → 提倡將可持續發展融入財務報告 → 遵守相關法律及規例
	投資者	我們注重加強投資者的信任, 並定期與投資者溝通我們的可持續發展策略和進展。這種雙向溝通能讓分析師作出有關友邦保險的明智決策。	→ 股東週年大會 → 盈利業績及分析師簡報 → 投資者路演 → 評級及獲納入指數, 包括Institutional Shareholder Services (ISS)、標準普爾環球企業可持續發展評估 (CSA)、摩根士丹利資本國際 (MSCI)、Sustainalytics、碳排放資訊披露項目 (CDP) → 投資者大會、會議、電話通話及通訊	→ 氣候變化 → 可持續投資 → 指標及目標 → 策略 → 風險管理 → 企業管治 → 多元及共融 → 代理體驗過程 → 代理培訓、溝通、招聘及留任支援
	社群	由於我們的業務遍佈亞洲並具有影響力, 因此我們定期加強與大眾溝通互動, 共同推動正面影響。	→ 作為「AIA One Billion」計劃的一部分, 我們積極進行溝通互動, 包括友邦保險健康校園計劃、AIA Voices及當地的企業社會責任措施 → 公司網站及其他通訊 → 在公司場所進行面對面互動及舉辦活動 → 行業機構會議及其他論壇 → 持續於社交媒體進行互動	→ 身體健康 → 心理健康 → 環境健康及財務共融

我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 **內部參與及外部宣傳** 重要性

內部參與及外部宣傳

友邦保險的可持續發展理念建基於深厚的企業文化，更擴展至行業領導層面。在內部，我們將可持續發展融入員工的日常行為與決策過程，透過裝備相關專業知識與建立信心，鼓勵員工積極實踐可持續發展承諾。這可以在整個組織內提升員工的歸屬感、凝聚共識，增進他們對組織的認同。

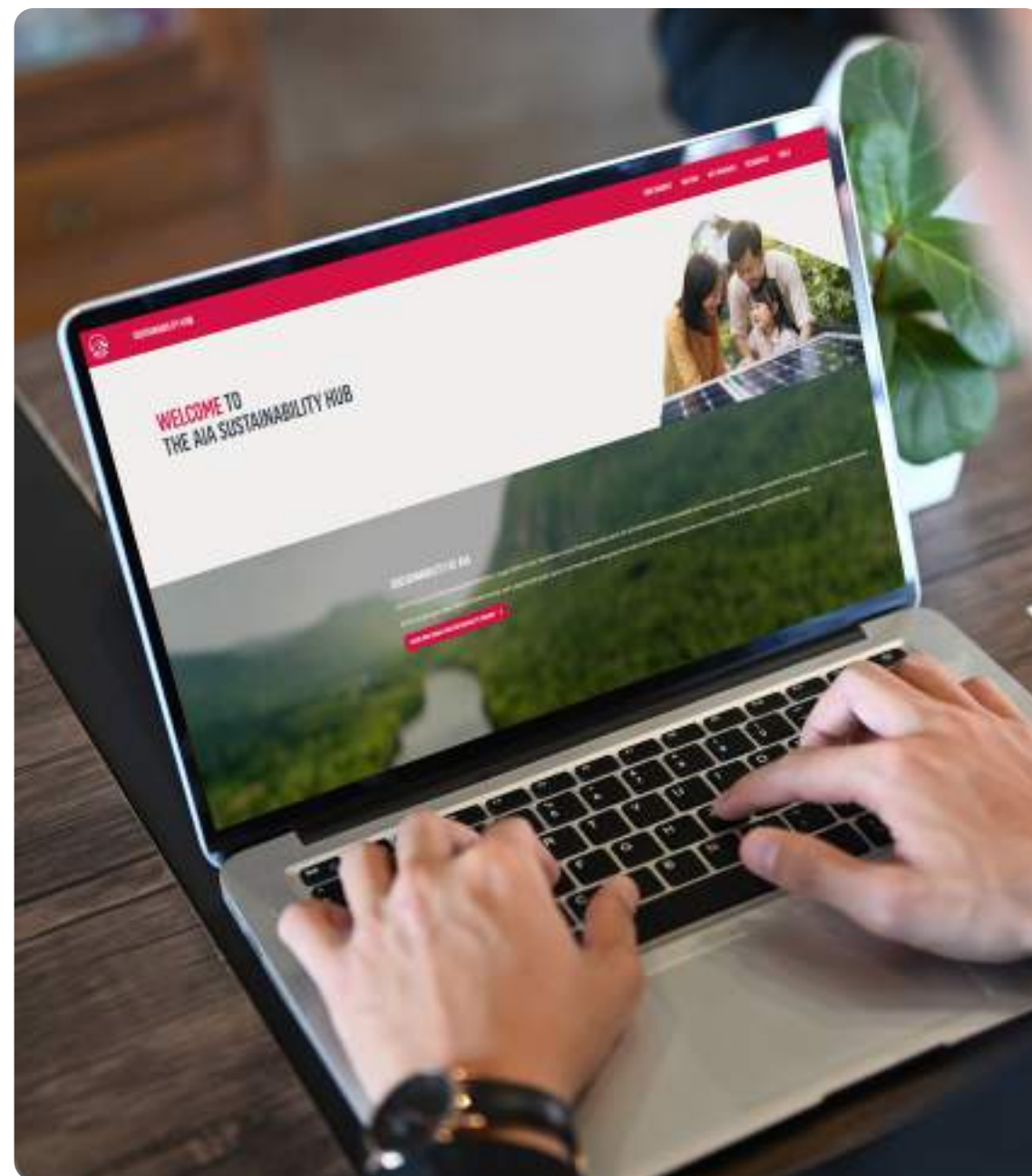
至於外部方面，我們持續鞏固友邦保險作為可持續發展領袖的地位，運用我們的影響力來協助制定行業標準、提升競爭優勢，並開拓新商機。透過內外並行的策略，我們確保可持續發展不單是企業文化的一部分，更是促進長期增長及影響的推動力。

讓員工參與其中

2024年，我們推出了中央平台Sustainability Hub，旨在為員工提供所需資源、培訓和工具，以支援我們的可持續發展計劃。該平台備有學習單元、影片及創意素材，協助員工認識可持續發展理念，有效傳達友邦保險的可持續發展承諾，讓員工隨時獲得資訊並分享重要的實踐成果。

我們每月刊發的可持續發展通訊亦帶來實用的資訊與建議。透過分享最佳實踐、表揚可持續發展表現優秀的員工，以及匯報項目進度，並推介精簡易讀的內容及環保挑戰，鼓勵員工並肩行動，在日常生活中作出積極轉變。

在2025年，我們致力推動員工參與，更推出了全新學習資源「綠色課堂」(The Green Classroom)，向員工介紹科學基礎減量目標倡議(SBTi)及可持續投資等可持續發展概念，當中包括多個每月環保挑戰，例如「七月減塑」(Plastic-free July)及「碳足跡知多少」(Watt's your footprint?)，並刊登員工投稿相片，展現友邦保險的員工如何為環境帶來正面改變，鼓勵其他同事仿效。



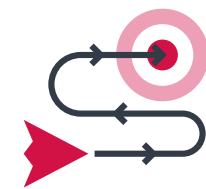
《2025年環境、社會及管治脈動調查》(2025 ESG Pulse Survey)印證我們推動可持續發展的成效。這次調查收到超過900份回覆，反映員工展現出強大的歸屬感：

98%



受訪者認同友邦保險的可持續發展承諾至關重要

97%



受訪者熟悉友邦保險的可持續發展策略

92%



受訪者了解如何為建立更可持續的工作場所作出貢獻

92%



受訪者表示參與ESG事務可提升工作滿意度



「AIA CAN」:我們的生態辦公室運動

我們於2024年推出適用於集團層面的「AIA CAN計劃」，致力在六個領域推廣可持續發展實踐：

- 廢物管理
- 能源消耗
- 用水
- 旅行和交通
- 可持續採購
- 環境健康

「AIA CAN」指南及檢查清單等實用工具，有助各個市場將可持續發展納入日常營運之中，配合生態辦公室認證標準。

我們設立了為實現目標而開發的數碼儀表板，以便各個市場追蹤進度，並與整體集團基準比較。我們定期進行季度檢討，支援各個市場制定與完善生態辦公室行動計劃，確保步伐一致及維持執行力度。為提升專業能力，我們定期舉辦與關鍵可持續發展課題相關的培訓，讓員工擁有推動改變的實務知識。此外，我們設有「AIA CAN大獎」，透過頒發銀獎、金獎及白金獎，嘉許表現卓越的市場，藉此肯定當地領導團隊的成就，鼓勵整體組織繼續進步。

重要影響力：

截至2025年底，全部18個市場已推行AIA CAN計劃。

逾 95%

市場已安裝LED照明

約 90%

市場減少在辦公場所使用即棄產品

逾 4,700 千克

透過社區活動及合作夥伴關係從自然環境中清理垃圾

逾 85%

市場已委任環保大使

逾 60%

市場透過提供獎勵或補貼，鼓勵員工使用環保的通勤方式

這些措施為建立生態辦公室與培養可持續發展習慣奠定基礎，從而改變企業文化，協助員工在工作與私人生活層面積極參與可持續發展。

倡議及行業領導

2025年，我們進一步鞏固夥伴合作關係，亦與政府加強聯繫，共同提升氣候適應能力。主要行動包括：

- 聯合國全球契約(UN Global Compact):我們連續第四年資助氣候行動，積極參與協作論壇、知識共享及倡議工作，以推動企業採取氣候行動。
- 亞洲投資者氣候變化聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change):友邦保險繼續推動亞太區的氣候友善政策和可持續投資。
- 新加坡可持續金融協會 (Singapore Sustainable Finance Association):該跨行業組織於2024年1月成立，致力推動新加坡成為全球領先的可持續金融中心，友邦保險是其創始成員。
- 聯合國環境規劃署金融倡議(UNEP FI)的《可持續保險原則》(PSI):友邦保險集團可持續發展主管Amita Chaudhury獲選為理事會主席。

與我們的客戶和價值鏈互動

我們與客戶和價值鏈合作夥伴緊密合作，有助推進我們的可持續發展議程。這不僅促進各方合作與共同問責，更提升我們工作的正面影響力。透過持續對話、策略夥伴關係和能力建構計劃，我們合作促進負責任的商業實踐、提高社會福祉及減少環境影響。

支援研究、倡議及思想領袖

2025年，我們繼續為重要的研究計劃及思想領袖提供支援，促進整個亞洲的可持續發展。我們的貢獻包括：

日內瓦協會的《保險：新興經濟體財務共融的重要支柱》(Insurance as a Core Element of Financial Inclusion in Emerging Economies) 報告。該報告探討保險如何增強韌力及金融穩定性，並提出建議方案，以推動保險成為新興經濟體財務共融的基石。

國際能源總署的《擴大轉型融資規模》(Scaling Up Transition Finance) 報告。該報告探討轉型融資的發展情況，以及如何引導資金轉向難以減排的行業。

我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 **內部參與及外部宣傳** 重要性

將可持續發展納入業務價值

2025年9月，友邦保險在香港召開可持續發展年會，匯聚集團的高級行政人員，探索可持續發展如何推動長期業務價值。會上舉辦了「可持續業務價值創造工作坊」，旨在發掘能夠透過可持續發展釋放業務價值，並鞏固友邦保險競爭優勢的機遇。該工作坊集中探討將可持續發展考量因素納入核心業務策略，以推行兼備正面影響力與長期增長的方案。

重要結果

- **跨市場協作**：47位行政人員參加系統化協作環節，共同制定應對五大業務挑戰的方案。
- **配合可持續發展的創新意念**：所提出的概念既可執行，策略上亦貫徹友邦保險的長期業務價值。
- **策略一致性**：集團可持續發展部就氣候策略優先任務、報告與披露要求及倡議提供最新資訊。來自螞蟻集團、新加坡電信 (Singtel) 及Tata AIA的外部講者亦分享了有關數碼轉型和共融增長的觀點。

可衡量的影響力

- 活動後收集的反饋顯示，會議的整體滿意度達**4.53分**（滿分為5分）。每個團隊均制定了執行藍圖，列明各項落實步驟，包括與監管機構溝通、能力建設，以及與非政府組織和技術供應商建立合作夥伴關係。
- 我們承諾在部分市場推出試點方案，並將定期檢視進度，亦會在可持續發展委員會會議上分享最新情況，確保清晰問責及維持執行動力。

未來藍圖

- 各個市場將審視工作坊成果，並配合當地策略。
- 派發領導互動指南，以協助落實各項措施。
- 集團可持續發展部將追蹤進度，促進各個市場共享知識。

這些舉措體現友邦保險將可持續發展納入業務營運的方針。這並非一項獨立活動，而是推動創新、加強客戶聯繫及創造長期價值的動力。



我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 **內部參與及外部宣傳** 重要性



1. 友邦保險集團首席投資總監康禮賢(Dr Mark Konyyn)博士於「2025年釋放可持續發展資本」(Unlocking Capital for Sustainability 2025)論壇上,就政局變化對可持續投資的影響發表演說。
2. 在香港舉行的「可持續業務價值創造工作坊」上,集團法律顧問聶鳴川(Mitch New)與來自區內市場的47名友邦保險行政人員交流互動。
3. 集團可持續發展主管Amita Chaudhury於Ecosperity Week的分組座談會上,探討氣候調適及適應能力,以及保險如何協助亞洲構建宜居和具投資價值的未來,並在紐約的2025年聯合國全球契約領導人峰會(UN Global Compact Leaders Summit 2025)全體會議上,發表題為「金融創新與可持續金融:私營範疇觀點」(Financial Innovations and Sustainable Financing: A Private Sector Perspective)的演說。
4. 友邦保險環境、社會及管治報告主管Nisheeth Srivastava在新加坡舉行的2025年亞洲保險科技峰會(ITC Asia 2025)上,於題為「從政策到實踐:保險業在推動全球可持續發展目標所擔當的角色」(From Policy to Impact: The Role of Insurance in Supporting Global Sustainability Goals)的專題環節中發言。
5. 氣候、環境及管治總監Apple Lo參與聯合國環境規劃署金融倡議:可持續融資區域圓桌會議的分組討論,分析人壽及健康保險業的ESG發展,反映友邦保險在業界擁有領導地位。
6. AIA Investment Management與亞洲投資者氣候變化聯盟(AIGCC)合作,在香港舉辦「氣候轉型簡報會」,吸引了逾70名投資專業人士出席。



專題

持份者參與

「與監管機構保持公開及定期的溝通,有助增進互信、統一各個市場的措施,確保我們的管治及風險框架能與瞬息萬變的可持續發展形勢與時俱進。」

與監管機構的深度溝通對於鞏固友邦保險在各個市場的韌力以及促進長期可持續發展尤其重要。監管聯席會議提供了寶貴的平台,以便不同的跨司法管轄區公開交流,讓友邦保險能就氣候風險、可持續發展管治及納入ESG因素等複雜而多變的議題,與監管機構集體互動。我們在近期與多個監管機構展開討論,包括香港保險業監管局、馬來西亞國家銀行(BNM)、泰國保險監理委員會(OIC)及新加坡金融管理局(MAS)等,反映各界日益關注氣候風險情境校正、物理風險評估,以及如何將ESG因素納入投資與風險框架。

這些交流讓友邦保險能夠更有效地預測監管當局的期望、協調各個市場的研究方法,提升管治、披露及風險管理方針的一致性。重要的是,監管機構提出的深入質詢鼓勵我們反思既有假設、發現可以改進的空間,並強化跨部門協調和完善文件紀錄質素。我們善用交流時獲得的意見持續改善,協助友邦保險完善框架、強化數據基礎,以及提升當地業務單位的應對能力,以便因應不同市場背景及監管成熟程度採取靈活的措施。



Hritesh Mehta
集團合規部主管



Estiaan Steenberg
「AIA Vitality」計劃倡議總監



Joana Sousa
跨國企業及國際經紀業務總監



Ranjith Lakshman
友邦保險斯里蘭卡Ampara ADO 2
財富策劃經理

「持續與客戶聯繫讓我們的角色由保險公司變為終身合作夥伴,從而深化互信、引導他們作出更健康的選擇、共同策劃解決方案,並在互相連繫的健康和保障生態系統中疊加價值。」

我們透過「AIA Vitality」計劃與客戶溝通,得以將服務範圍由保障延伸至預防領域,與客戶在其健康旅程中維持積極互動。「AIA Vitality」結合行為科學觀點、個人化獎勵及數碼接觸點,鼓勵大眾在日常生活作出健康的選擇,培養積極的健康習慣,而友邦保險亦可從中加深了解客戶需要、動力及所處的人生階段。這種持續的溝通方式能夠更全面和主動連繫保險、健康及醫療保健合作夥伴,強化我們整體的健康生態系統。這不但有助及早介入以提升健康成效,亦使服務設計更切合實際需要,鞏固負責任銷售實踐及客戶的長期信任。長遠來說,這些持續溝通能夠加深雙方關係,使客戶體驗由片段式互動變為長久聯繫。因此,友邦保險不僅提供保障,更是支持大眾實踐「健康、長久、好生活」的終身合作夥伴。在為客戶和本集團創造共享價值之餘,亦使我們的整體服務更穩健和切合需要。

「與企業客戶保持公開交流,有助強化共同的可持續發展標準、深化互信,有利我們攜手促進價值鏈的負責任行為。」

與企業客戶就可持續發展議題保持溝通,能使雙方加強合作以履行ESG承諾,包括確保業務運作符合負責任的商業守則。透過主動分享見解、最佳實踐和新興趨勢預測,我們致力支持企業合作夥伴強化價值鏈的負責任營運實踐。憑著在可持續發展範疇的領先地位,友邦保險作為這些溝通中誠可信賴的夥伴,讓我們能夠不斷學習、共同制定方案,攜手進步。我們重視這些持續對話,積極歡迎企業客戶提供意見,以進一步改進共享的可持續發展成果。

「與友邦保險的互動讓我知道如何透過提升自我和成就他人來改進業務表現,加強我們的影響力。」

友邦保險奉行目標主導的企業文化,重視企業家精神,在本集團建立金融專業、為社區作出貢獻的過程中發揮關鍵作用。透過百萬圓桌會論壇及各項發展計劃等平台,我們得以接觸全球最佳實踐,從而拓寬視野、加深認識客戶的需求,並鞏固我們在財務成果以外領域的影響力。

友邦保險幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的使命,啟發我們以實際行動積極回饋社會,舉行植樹、為弱勢社群籌贈義肢等不同活動。與此同時,我們亦透過招募及支援新入職代理、開拓實用的就業路徑,以及提供多元化的保單保障,協助家庭增強財務韌性,致力為別人創造機會。

從我們的經驗可見,友邦保險與代理之間的聯繫,確能激發集體領導能力及社會責任感,為社區帶來長遠影響。

我們的願景 友邦保險的可持續發展管治 可持續發展策略 在我們各個業務單位推進可持續發展 持份者參與 內部參與及外部宣傳 **重要性**

重要性

重大議題

友邦保險每兩年進行一次全面的重要性評估，以識別與我們業務及持份者最相關的可持續發展影響、風險和機遇。於2025年，我們在現有方法的基礎上，由內部進行這項評估流程，並重新驗證過往評估中所識別的重大議題。

今年，我們審視全球認可的資源及同業參考基準觀點，重新驗證現有的重要性評估方法。在財務重要性方面，我們參考了可持續會計準則委員會 (SASB) 的標準；同時，透過參考業內領先的可持續發展指數及機構的同業基準制定與重點關注領域，以便了解新興的策略優先任務。嚴謹的審視確保我們的可持續發展策略能夠一直與持份者期望和全球最佳實踐保持一致。

每隔一年，我們會加強與持份者互動及進行內部檢討，作為對此評估的補充。這個持續流程讓我們能夠追蹤進度、優化關注重點，並執行過往評估所建議的改動措施。

穩健的重要性評估方法

我們根據國際標準及框架（包括全球報告倡議組織 (GRI) 和國際可持續準則理事會 (ISSB)）採用「雙重重要性」視角。雙重重要性的考慮因素包括：

- **影響重要性：**各個議題對經濟、環境及社會的影響。
- **財務重要性：**每個議題影響友邦保險企業價值評估的程度。



我們的流程

 **我們兩年一度¹的雙重重要性評估依照一個包括四個步驟的流程：**

研究



- 透過持份者溝通及分析可持續發展趨勢與全球報告框架，識別重大議題。

互動



- 透過諮詢內部及外部持份者，深化入圍議題的內容，並評估對環境與社會的影響，以及出現財務風險的可能性。

分析



- 運用雙重重要性方法，根據議題的影響力、風險和相關機遇進行排名。

驗證



- 由高級管理層驗證結果，確保與集團的整體可持續發展策略優先任務保持一致。

1. 最近一次外部雙重重要性評估是在2024年進行的。

分析

利用持份者意見為重大議題排名

驗證

我們的高級管理層檢視及驗證重要性評估的結果, 以配合本集團的策略性優先任務。

結構化篩選

建立重大議題的精簡清單

重大議題¹

策略支柱

AIA

有效的管治

健康及保健

可持續投資

可持續營運

員工及文化

企業管治

健康、保健及財務共融

社區參與及投資

可持續投資

產品及服務的數碼化與創新

負責任的市場營銷及銷售實踐

可持續採購

環境責任及氣候

多元、平等及共融

人力資本

商業道德

風險管理

資料私隱及網絡安全

1. 基於2024年雙重重要性評估所識別的重大議題已於2025年再次確認其適用性。

整體進展

健康和保健

本支柱將友邦保險的資源用於協作、鼓勵並實現更佳的健康成果、提倡財務共融及擴大優質護理，對社會產生更廣泛、更公平的影響。

如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告 [>](#)

2025年，友邦保險在實現「AIA One Billion」目標的進程持續取得顯著進展。截至2025年12月31日，友邦保險於各個市場推動了6.22億大眾，協助他們實踐「健康、長久、好生活」。我們以目標為本的舉措正帶來可衡量的行為轉變：在2023年10月至2025年12月期間，50%受訪者表示，友邦保險推行的舉措有助啟發他們作出更健康的身心、財務或環境選擇。各項標誌性項目的規模進一步擴大，包括「AIA健康校園計劃」，已於八個市場錄得4,804間學校登記；而我們與托定咸熱刺足球會的全球夥伴合作關係，亦透過社區足球活動接觸了18.1萬名人。此外，香港的「AIA Vitality」公園及健康總部等社區保健設施於2025年合共接待了210萬名訪客。

我們亦強化「綜合醫療保健策略」，提升亞洲地區的醫療可及性、負擔能力和護理成果。數碼及數據驅動的解決方案帶來了實質成果：人工智能健康平台現時的理賠處理速度提升高達85%，準確度逾90%，並提供分析洞見，協助改進服務供應商網絡。以價值為本的護理舉措亦改善健康成果，例如新加坡的「術後加速康復」路徑成功減少約20%醫療成本。另外，我們持續擴大預防及慢性疾病護理計劃，12個市場的「AIA Vitality」會員人數已超過200萬，健康成果顯著改善，當中70%高風險參與者的糖化血紅素維持在穩定水平或有所改善。



我們致力幫助大眾建立更健康的生活習慣，鼓勵他們每日進步。我們承諾在更廣泛層面締造具意義的影響，以可行、務實和可持續的方式，推動數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」。

施斌陞 (Stuart A. Spencer)
集團首席市場總監



真正的健康應該兼顧每個層面。透過支援身體、心理及環境健康，我們致力為亞洲各地社群帶來深遠的正面影響。

羅志強 醫生 (Dr Kelvin Loh)
集團首席醫療保健總監



可持續投資

本支柱透過尋找可持續的投資成果、為未來投資，以及與我們所投資公司互動，從而實現我們的短期投資目標和淨零排放承諾，藉此創造長期價值。

如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告 

於2025年，友邦保險透過強化管治、提升管理質素，並持續將ESG因素納入範圍內的投資組合，進一步推進可持續投資方針。我們的方針以在2050年或以前實現淨零排放為目標，並配合已獲科學基礎減量目標倡議（SBTi）驗證的短期投資目標，以及集團的氣候轉型計劃。

我們在集團投資委員會之下設立專責的「環境、社會及管治投資小組委員會」，藉此強化管治與監督。此外，透過改進「環境、社會及管治投資卓越中心」（Investment ESG Centre of Excellence）的營運模式，並擴充AIA Investment Management的ESG資源，加強投資決策團隊的ESG專業能力。

我們持續推進納入ESG因素的工作。於2025年，友邦保險透過內部制訂的評分卡，繼續100%覆蓋一般賬戶投資組合內直接管理的資產；該評分卡在更新以納入氣候風險因素後，已取得外部重新驗證。此外，根據我們的投資管治框架，友邦保險的資產持有人實體在制定投資授權時，必須反映相關ESG因素及／或適用的ESG承諾，具體可反映於授權目標、在適當情況下設定最低ESG門檻，以及在特定投資組合中採用ESG或可持續發展基準。

管理仍是我們的策略重點。截至2025年12月31日，友邦保險的研究及管理分析師與逾300家所投資公司互動，並由內部平台提供支援，以追蹤互動進度，確保其淨零排放目標及SBTi目標保持一致。我們亦積極參與協作互動項目，包括加入CA100+公司交流小組，並參加由亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）統籌的投資者協作倡議。

我們持續衡量和披露融資排放量及碳強度指標，並追蹤範圍內的一般賬戶投資組合落實SBTi目標的進度，不斷提升投資組合氣候表現的透明度及監察水平。目前，我們在達成短期投資SBTi目標方面仍符合進度。

我們透過「由下而上」的投資流程，持續把資本配置決策融入可持續發展因素。憑著我們在各方面的綜合措施，截至2025年12月31日，友邦保險投資於ESG債券的金額達到76億美元。



我們將可持續發展因素納入投資授權，並要求分析師及投資經理在將發行人納入投資組合時，必須考慮其可持續發展表現。此舉輔以嚴謹和獲外部驗證的評分方法，以及公開透明的衡量與披露。範圍內的投資專業人士均須完成符合認可行業標準的可持續投資培訓。

康禮賢博士 (Dr Mark Konyn)
集團首席投資總監

可持續營運

本支柱旨在改善友邦保險營運的環境績效，並將環境、社會及管治因素納入採購考量中。

如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續營運分節報告 [➤](#)

於2025年，友邦保險將可持續發展理念納入核心營運，並取得顯著進展，進一步實踐我們對長期穩健性、營運效率及問責制度的承諾。我們在科學基礎減量目標倡議（SBTi）驗證的減碳目標所引領下，致力於2030年或以前將範圍1及2的排放量減少46.2%，並持續把各個市場的策略轉化為具體行動。

我們透過更環保的建築和能源選擇，持續提升環境表現。所有新建及收購的商業房地產均須符合認可的綠色建築標準，以減少排放及提升員工福祉。在市場層面，菲律賓團隊透過可再生能源電力採購協議等措施，預計每年可減少約50%的營運排放。此外，友邦保險斯里蘭卡連續第三年獲得ISO 14064-1溫室氣體認證，營運覆蓋率達100%，為當地保險業的透明度樹立新基準。

數碼轉型仍是推動可持續增長的關鍵因素。2025年，我們與客戶的溝通有89%透過電子渠道進行；雖然交易量持續增長，但各項數碼措施為我們節省1,892公噸紙張。可擴展的人工智能平台有助提升營運效益，同時減少資源消耗及對環境的影響。

我們亦深化了價值鏈協作。透過系統化的供應商溝通計劃、可持續發展培訓，以及落實《供應商準則》，我們持續提升業界標準，並在各個市場分享實踐經驗。藉著將可持續發展納入日常營運，我們一方面提升現時的營運穩健性，同時亦致力建構面向未來的低碳業務模式。



透過提升客戶體驗、強化卓越的理賠及承保實力，以及推進人工智能驅動的數碼能力，我們為廣大客戶提供更簡單、更智能及更直接的體驗，協助友邦保險履行對可持續增長和營運效率的長期承諾。

Biswa Misra

集團首席技術及壽險營運總監



員工及文化

本支柱透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程，以及建立多元化、共融及支持鼓勵文化，幫助我們的員工取得成功。

如需了解更多詳情，請參閱我們的員工及文化分節報告 

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，而我們的員工是實現這個目標的重要動力。我們各個市場的員工及代理團隊擁有多元化的背景與經驗，竭誠支援客戶及社區。這種多元特質鞏固了我們的企業文化，在促進創新與共融的同時，亦提升我們應對區內多變需求的能力。

我們的人才策略致力培育強勁及具凝聚力的企業文化，建立能夠面向未來的組織架構，全力支持員工盡展潛能。這些策略性優先任務進一步強化友邦保險吸引和留住人才的實力，使我們在區內持續蟬聯首選僱主的殊榮。

友邦保險的企業文化建基於我們的目標、營運理念、以目標明確、果斷勇敢和以人為本的特質，以及在清晰框架內授權運作的營運模式。這些原則相輔相成，指導我們如何在各個市場工作、制定決策、團隊協作及承擔責任。

我們致力投入資源推動人才發展，協助員工成長，為友邦保險的長期成功奠定基礎。我們在曼谷的友邦保險領袖學院(AIA Leadership Centre)舉辦一系列領袖發展培訓課程，為高級管理人員及有志成為領袖的員工作好準備。我們的旗艦領袖培訓課程之一「SPARK」榮獲人才發展協會 (Association for Talent Development) 頒發「2025年卓越實踐獎」(2025 Excellence in Practice Award)。超過70%的領導層職位由內部晉升，反映我們人才梯隊的實力穩健。我們推出多項嶄新學習計劃，包括「生成式人工智能學習路徑」(GenAI Learning Pathways) 及「醫療保健領袖課程」(Healthcare for leaders)，讓員工具備推行友邦保險業務策略性優先任務的專業技能。作為「最優秀代理」策略的一部分，我們以創新方式提升代理團隊的專業技能，包括透過生成式人工智能驅動的角色扮演培訓方案，讓學員在模擬真實情境的情況下與虛擬客戶對話，從而增強實戰應對能力。

我們持續建構共融和互動的工作環境，確保員工感到重視，獲得所需支援。我們的員工來自69個國籍，當中超過57%為女性，74%為Y世代和Z世代。在蓋洛普 (Gallup) Q12年度調查中，友邦保險連續第九年穩居首四分位。我們致力創造一個賦能的工作環境，並獲得認同，除連續第四年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award) 外，更連續第二年在Best Places to Work的「亞太地區最佳職場」(Top Workplaces in APAC) 名單中排名首位。

「Wellbeing@AIA」協助員工建立身心、社交及財務層面的抗逆力，當中包括「Me@AIA」心理抗壓計劃，該計劃提供能量管理工具，致力增強團隊的心理安全感，幫助管理層創造共融工作環境。友邦保險的職場心理健康管理及披露表現，在「2025年CCLA企業心理健康基準全球100強+」(2025 CCLA Corporate Mental Health Benchmark Global 100+) 報告中獲評為「第三級」。



我們的員工讓我們能夠日復一日地實踐我們的目標。透過栽培人才、與員工溝通及提升他們的身心健康，我們成功建立穩健的實力與企業文化，持續在區內推廣「健康、長久、好生活」。

洪碧珊 女士 (Ms Cara Ang)
集團首席人力資源總監

有效的管治

本支柱確保友邦保險在與持份者互動及管理風險方面，繼續以最高標準的業務操守經營業務。這提供必要的管理監督、激勵措施、機構問責制度、數據管治系統及透明的報告，使我們取得成功。

如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告 

2025年，本集團進一步加強管治紀律與透明度。我們深化董事會與員工的聯繫，包括董事會成員於2025年12月到友邦保險馬來西亞考察，與當地團隊就策略、文化及創新領域深入交流，鞏固雙向問責制度。

我們透過集團風險管理架構及營運風險及管控架構，將風險管治深度融入於業務流程，並輔以情境分析、壓力測試及定期獨立鑒證，確保機制行之有效。針對網絡安全、數據私隱及模型風險等重點新興風險，我們透過強化控制措施、推行強制培訓，以及落實集團層面的模型風險政策積極應對。與此同時，我們持續提升網絡韌性水平，各個重要資訊安全部門繼續取得SOC 2鑒證和

ISO 27001認證，而透過定期演習及第三方評估，我們於2025年並無出現重大的第三方資訊安全漏洞。此外，我們在集團推行「負責任使用人工智能」（RUIAI）培訓課程，旨在推動員工以安全、公平和尊重私隱的方式使用人工智能。為貫徹負責任的商業文化，我們設有全天候運作、支援多種語言的獨立舉報熱線，並要求全體員工每年取得《行為準則》認證，亦對賄賂、貪污或欺詐行為採取「零容忍」態度。以上措施帶來的成果，印證本集團的果斷管治方針、嚴謹的風險管理、可靠的網絡監控和敢言的企業文化，有助友邦保險創造可持續的長期價值。



作為一家深受信賴的公司，我們的業務建基於友邦保險超過百年的傳承，以此支持我們的長期增長。嚴謹的管治方針有助我們奉行透明、問責的原則，並依循最高的業務實踐標準。

聶鳴川 (Mitch New)

集團法律總顧問兼可持續發展委員會主席



有效的風險管理可以保障我們的客戶和支援社區，也是創造長期價值的關鍵。

黃旗興 (Ben Ng)

集團首席風險管理總監



策略優先任務概要及進展



健康和保健

如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告



SDG 3

良好健康與福祉



SDG 8

體面工作和經濟增長



SDG 10

減少不平等

策略優先任務

進度



1 推動亞洲各地社群參與

推動亞洲各地社群參與，改善大眾身心健康和環境健康，同時提倡財務共融。

- 在實現2030年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」的目標方面，我們再創高峰。
- 截至2025年年底，「AIA One Billion」計劃與6.22億大眾互動。

2 改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道。

「AIA Vitality」和友邦保險中國健康計劃

- 12個活躍市場。
- 420萬名「AIA Vitality」健康程式友邦保險中國健康計劃的客戶。

遠程醫療

- 8個活躍市場。
- 725萬名符合遠程醫療條件的客戶。
- 諮詢數量按年增長0.8%。

個人療程管理計劃

- 11個活躍市場。
- 580萬名符合條件的用戶。
- 個案管理數量按年增長61.1%。
- 診斷變化率為17.8%。
- 細化治療方案率為48.7%。
- 客戶滿意率達94.9%。

區域醫療通行證

- 11個活躍市場。
- 亞洲100間頂級醫院。
- 全球1萬個供應商。

3 締造更優質的綜合健康和保健成果

在領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶。

根據「AIA Vitality」健康程式會員已呈報數據：

- 「AIA Vitality」用戶中有一項生物識別結果從不健康變為健康，或「活力年齡」得以改善，並同時於個人療程管理中診斷或治療得到改善的數目按年增加12%。
- 自參加計劃以來，會員的「活力年齡」平均增加0.19年。會員的AIA活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡。
- 23%的「AIA Vitality」健康程式高危會員的體重指標達到健康水平。
- 48%的「AIA Vitality」健康程式高危會員的血壓水平得到改善。
- 35%的「AIA Vitality」健康程式高危會員的膽固醇水平有所下降。
- 66%的高危會員的血糖水平有所下降。



可持續投資

如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告



SDG 7

經濟適用的清潔能源



SDG 12

負責任消費和生產



SDG 13

氣候行動



SDG 16

和平、正義與強大機構

策略優先任務

1 業務方向、策略優先任務和監督

制訂可持續投資策略性優先任務和承諾，並監督各個資產類別與實體的環境、社會及管治 (ESG) 表現。

2 納入ESG因素

將可持續發展因素和優先事項納入投資策略、個別投資決策及風險管理流程。

3 管理

積極發揮我們作為投資者的影響力，鼓勵所投資公司使用可持續業務實踐。

4 透明度及匯報

推動監察、鑒證和審核，並就我們的可持續投資政策、實踐與表現保持高度透明並切實履行問責制度。

5 協作與倡議

與其他投資者、行業團體、決策官員及其他持份者協作，以推動可持續投資實踐與政策。

進度

- 制定轉型融資策略，並致力發掘相關的投資機遇。
- 於集團投資委員會之下設立專責的「環境、社會及管治投資小組委員會」，藉此強化對可持續發展投資的監督。

- 環境、社會及管治評級評分卡維持覆蓋100%一般賬戶投資。
- 一般賬戶投資組合持續剔除煙草、集束彈藥、煤炭開採和燃煤發電等行業。
- 繼續要求所有研究分析員及投資組合經理必須取得特許金融分析師協會的可持續投資資格證書，並舉辦進修培訓。

- 與300多家所投資公司互動，使之與我們的可持續發展承諾目標保持一致。
- 參與8個由CA100+協調的公司互動小組。

截至2025年12月31日，我們範圍內一般賬戶投資組合的情況如下：

- 融資排放總量 (TFE) = 620萬噸二氧化碳當量。
- 上市股票的加權平均碳強度 (WACI) = 每100 萬美元收入產生229公噸二氧化碳當量。

朝著範圍內一般帳戶資產的經過驗證的SBTi目標取得進展：

- 將SBTi投資組合覆蓋率提高到範圍內管理資產總值的36%。
 - 與2019年基準相比，發電投資組合的溫室氣體排放降低了45%。
 - 與2019年基準相比，房地產投資組合的溫室氣體排放降低了33%。
- 一般賬戶投資組合經過由下而上整合ESG因素之後，現有76億美元投資於環境、社會及管治債券。

- 與決策官員溝通，分享對基建融資及資本框架的見解，推動落實風險敏感度較高的處理方案。
- 透過亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC) 推動投資者協作，包括於香港舉辦「投資者氣候轉型圓桌會議」，匯聚逾70名業界代表。



可持續營運

如需了解更多詳情,請參閱我們的可持續營運分節報告



SDG 7

經濟適用的清潔能源



SDG 9

產業、創新和基礎設施



SDG 12

負責任消費和生產



SDG 13

氣候行動

策略優先任務

進度



1 確保更環保的建築

確保所有新建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。

- 所有新建築及發展項目已經獲得綠建認證／預先認證。
 - 17座建築已經獲得綠建認證／預先認證,並有23座建築獲得WELL健康與安全評級認證。
- * 根據我們的投資管治框架

2 改善環保績效

減少我們的碳足跡,並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

- 與2019年的SBTi基準比較,我們的範圍1及範圍2排放量減少24%。

3 推進數碼化轉型

加強數碼化及自動化,減少用紙。

- 99%投保申請及95%的投保、服務及理賠交易以數碼方式遞交。
- 與保單持有人的溝通有89%透過數碼渠道進行。
- 在集團範圍內,我們節省了1,892噸紙張。

4 鼓勵良好的可持續發展實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

- 33%的一級供應商於全球認可的ESG供應商評級機構獲評估為所有公司當中位列首5%。



員工及文化

如需了解更多詳情,請參閱我們的員工及文化分節報告



SDG 4

優質教育



SDG 5

性別平等



SDG 8

體面工作和經濟增長



SDG 16

和平、正義與強大機構

策略性優先任務

進度

1 支持發展及事業晉升

培養學習文化,支持員工發展。

- 每名員工的培訓時數為33.3小時(目標:每名員工的培訓時數於2023年年底之前達到24小時)。
- >70%的領導層職位由來自友邦保險繼任規劃人才梯隊的員工擔任。
- 連續第九年位列蓋洛普(Gallup)全球金融及保險業員工敬業度基準的首四分位數,參與率達98%。
- 榮獲多個員工敬業度及員工獎項,包括連續第四年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎(Gallup Exceptional Workplace Award)。
- 推出生成式人工智能驅動的培訓方案「人工智能角色扮演」,讓代理團隊透過與虛擬客戶練習來提升技巧。

2 加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化,推動創新及共融文化。

- 57.2%的員工為女性(目標:性別平衡團隊)。
- 42.1%的高級管理層為女性(目標:40%的高級管理層為女性)。
- 39.5%的領袖培訓課程參與者為女性(目標:於2026年年底前達到45%)
- 友邦保險集團涵蓋69個國家／地區的員工。

3 加強風險意識

建立道德決策文化及強勁的風險管理。

- 100%員工完成了《友邦保險集團行為準則》年度再認證計劃(目標:100%)。

4 為全體員工創造學習及獎勵機會

確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵方針。

- 30個由當地團隊主持的員工網絡,並推出更新版的無意識偏見虛擬課程。
- 推出計劃以來,7,800名員工參與了「Me@AIA」心理抗壓計劃。
- 超過110名員工在2025年完成心理急救證書課程。
- 在10月舉辦第四個集團心理健康計劃。

已由羅兵咸永道會計師事務所進行鑒證。



有效的管治

如需了解更多詳情,請參閱我們的有效的管治分節報告



SDG 16

和平、正義與強大機構

策略優先任務	進度
1 董事會管治 透過多元化、高質素的董事會,提高商業誠信及推動合理決策。	→ 除集團首席執行官兼總裁外,友邦保險控股有限公司所有董事會成員均為獨立非執行董事。 → 董事會成員廣泛代表我們營運所在司法管轄地區的各個階層。每位董事會成員都擁有與集團業務、營運和發展有關的豐富經驗及專業知識。 → 所有董事委員會均由獨立非執行董事擔任主席,且幾乎全部由獨立非執行董事組成。
2 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。	→ 在有效的風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險及其他重大風險。
3 推廣可持續發展的最佳實踐 帶領區內各界推廣可持續發展的最佳實踐。	→ 與合作夥伴及聯盟聯繫,共同應對可持續發展風險與機遇,包括擔任聯合國環境規劃署金融倡議部《可持續保險原則》(PSI) 主席,以及成為新加坡可持續金融協會 (SSFA) 的創始成員。
4 可持續發展評級及指數納入 確立友邦保險在主要的可持續發展指數、評級和基準上的全球領導地位。	→ 於Sustainalytics的ESG風險評級評估中,位列保險業及全球評估對象的首五分位。 → 繼續獲得MSCI的AA評級。 → 獲恒生指數評為環境、社會及管治表現最佳的公司,取得A+評級。 → 入選富時社會責任已發展市場指數及STOXX亞洲／亞太區600 ESG目標指數。 → 在2025年Institutional Investor Research的「亞太區(除日本外) 排名」中,於亞太區環境、社會及管治中獲選為「最受尊敬的公司」。

氣候行動

作為一家主要的保險公司、資產持有人、僱主及負責任企業，我們肩負應對氣候變化的責任，致力於2050年或以前實現淨零排放。

如需了解更多詳情，請參閱友邦保險2025年的分節報告：氣候相關披露 

2025年，友邦保險秉持協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標，以及履行作為泛亞地區人壽及健康保險集團的責任，持續推進其氣候策略。氣候變化對亞洲各地帶來不同的影響（包括氣溫上升、極端天氣漸趨頻繁和嚴重），持續對社區、基建與長遠經濟韌性帶來實質影響。

友邦保險的方針仍然建基於既定承諾與執行機制。在氣候轉型計劃及SBTi驗證短期目標的基礎上，本年度的工作重點在於透過清晰明確的管治安排和管理問責制，將各項承諾轉為可衡量的實際行動。我們把監督氣候相關事宜的措施納入集團管治框架；在管理層職能、內部管控及監察流程的支援下，董事會與可持續發展委員會共同履行監督職責。

有賴可持續發展、財務、風險、投資、營運、科技及市場營銷團隊的跨職能協作，令我們在本年取得理想的進展。相關工作不但提升數據質素，亦提供更具決策參考價值的分析，並增加氣候相關披露的一致性。此外，這些措施亦有助推動減少營運排放的行動（包括能源及建築相關項目），並能更有系統地將氣候因素融入營運與投資流程之中。

至於投資方面，集團透過管治、管理和溝通活動，持續納入氣候因素。與所投資公司互動時，我們集中了解其轉型準備進度、減排路徑及披露實踐，反映這些因素對創造長期價值的重要性。此外，集團進一步完善各項工具、培訓及監督安排，確保在投資組合決策過程中，能夠貫徹納入氣候因素。

對外方面，友邦保險持續參與行業、監管及同業論壇，讓業務運作與時並進，符合不斷演變的標準及期望。透過與監管機構、標準制定組織、供應商及其他價值鏈合作夥伴持續對話，有助我們了解最新指引，推動集團在直接營運範圍以外的領域共同協作。

展望未來，我們將繼續依循既定的管治及監督流程，以觀察並實現我們經SBTi驗證的目標。同時，我們也在探索其他具前瞻性的做法，包括在數據、科技及營運實踐的最新發展，以使執行成效隨時間推移不斷提升。隨著標準及外部環境不斷演變，這些洞見將協助我們於未來調整制定目標的方式，使其更為穩健及靈活。



我們的科學基礎減量目標和氣候承諾



獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的可持續發展資料的有限保證鑒證報告



致友邦保險控股有限公司董事會

有限保證結論

我們已對友邦保險控股有限公司(貴「公司」) 及其附屬公司(統稱「貴集團」或「友邦」) 於二零二五年十二月三十一日及截至該日止年度期間 列示於可持續發展報告2025中可持續發展表現數據冊中所概述的經識別的可持續發展資料 以🔍作為識別(以下簡稱「經識別的可持續發展資料」) 執行了有限保證的鑒證工作。

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照可持續發展報告2025中的「關於本報告」及「可持續發展表現數據冊」所概述的相關標準(以下簡稱「相關標準」)。

經識別的可持續發展資料

經識別的可持續發展資料概述如下：

- » 直接能源耗量^(附註1)
- » 間接能源耗量^(附註2)
- » 能源消耗總量
- » 溫室氣體排放量 (範圍1)^(附註3)
- » 溫室氣體排放量 (範圍2) (按位置)^(附註4)
- » 溫室氣體排放量 (範圍3)^(附註5)
- » 溫室氣體排放總量 (範圍1、2、3)
- » 耗水量及密度^(附註6)
- » 女性員工數量及百分比^(附註7)
- » 女性員工高級管理層百分比^(附註8)
- » 員工數量 – 按市場地區、性別、年齡
- » 員工流失率 - 按市場地區、性別及年齡^(附註9)
- » 平均每員工受訓時數 – 按性別及員工級別^(附註10)

經識別的可持續發展資料收錄全球的十七個市場，它們是澳洲、汶萊、柬埔寨、中國內地、香港特別行政區、印尼、南韓、澳門特別行政區、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、斯里蘭卡、泰國、中國台灣和越南。

結論基礎

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務 (以下簡稱「國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)」)，以及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(以下簡稱國際鑒證業務準則第3410號)的規定執行了有限保證的鑒證工作。

我們相信，我們所獲得的證據能充足及適當地為我們的結論提供基礎。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「執業會計師的責任」部分中作進一步闡述。

我們的獨立性和質量管理

我們遵守香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》中對獨立性及其他專業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定。

本會計師事務所採用國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則》第1號，並要求事務所設計、執行及營運一套質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

1. 直接能源消耗量指汽油、柴油、液化石油氣、天然氣和飛機燃料的消耗量。
2. 間接能源消耗指電力、煤氣和暖氣的消耗量。
3. 直接從使用柴油、汽油、煤氣、液化石油氣、天然氣和飛機燃料產生的排放。
4. 間接從用電力、煤氣和暖氣產生的排放。
5. 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量。
6. 耗水量統計範圍將涵蓋友邦員工擁有和使用的建築物。
7. 女性員工百分比指截至 2025 年 12 月 31 日的女性員工總數除以截至 2025 年 12 月 31 日的員工總數。
8. 女性員工高級管理層百分比指截至 2025年 12 月 31 日高級管理層的女性員工總數除以截至 2025年12 月 31 日高級管理層的員工總數。
9. 員工流失率是指 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間自動離職員工總數除以2025 年的平均員工數量。
10. 平均每員工受訓時數是指 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的受訓總時數除以截至 2025 年 12 月 31 日的員工總數。

就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

貴集團有責任：

- » 根據相關標準編制經識別的可持續發展資料；
- » 設計、實施和維護管理層認為所需的內部控制，以便根據相關標準編制經識別的可持續發展資料，並使經識別的可持續發展資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及
- » 選擇和採用適當的可持續發展報告方法，並在具體情況下做出合理的假設和估計。

可持續發展委員會負責監督貴公司的可持續發展報告流程。

編制經識別的可持續發展資料的固有限制

溫室氣體排放的量化存在固有的不確定性，是因為用於確定結合不同氣體所需的排放因子和排放值的科學知識不完整。

執業會計師的責任

我們的責任，是計劃和執行鑒證工作，以對經識別可持續發展資料是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報取得有限保證，並出具包括我們結論的有限保證鑒證報告。我們僅按照我們協定的業務約定條款向閣下(作為整

體)報告我們的結論，除此之外本報告別無其他目的。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。錯報可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響可持續發展資料使用者依賴可持續發展資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)及國際鑒證業務準則第3410號執行有限保證鑒證工作的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- » 確定貴公司在具體情況下使用相關標準作為經識別可持續發展資料的編制基礎是否適當；
- » 執行風險評估程序，包括了解與本業務相關的內部控制，以識別很可能由於欺詐或錯誤而導致重大錯報之處，但目的並非對貴公司內部控制的有效性發表結論；及
- » 對經識別可持續發展資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑒證程序作出應對。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯報的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯報的風險。

已執行工作概述

有限保證的鑒證業務涉及執执行程序以取得有關經識別的可持續發展資料的證據。有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證

業務中應取得的保證程度。

我們所選擇程序的性質、時間和範圍乃基於我們的專業判斷，包括識別可持續發展資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- » 已通過以下方式了解與貴公司編制其經識別的可持續發展資料相關的報告流程：
- » 詢問負責經識別的可持續發展資料的人員；及
- » 了解經識別的可持續發展資料的收集和報告流程；
- » 已評估經識別的可持續發展資料之流程所識別出的所有資料是否已全部包含於可持續發展資料內；
- » 已對經識別的可持續發展資料執行實質性鑒證程序；
- » 已對經識別的可持續發展資料中的選定資料執行了分析程序；
- » 已評估貴集團所採用的量化方法及報告政策的適當性；
- » 已評估貴集團所作出的估計；及
- » 考慮經識別的可持續發展資料的披露和列報。



羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，2026年3月18日

關於本報告

本報告概述友邦保險集團於2025年可持續發展的表現及主要的里程碑，在由五大支柱組成的目標主導可持續發展策略推動下，本報告概述我們各個營運單位就可持續發展重大議題所取得的進展。

我們仍致力公開披露可持續發展表現，並持續與所有主要持份者交流對話。

我們的可持續發展報告方針

友邦保險有責任對持份者保持透明度兼負責，包括準確報告我們如何在社區中發揮正面影響力、應對社區內的可持續發展挑戰，以及為各個市場帶來有意義的成果。如第14至15頁所述，我們的關鍵持份者包括我們的客戶、員工和代理、政府和監管機構、投資者以及社群。

本報告遵循全球報告倡議組織的標準，並符合國際最佳實踐，其內容符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄C2所載的披露要求及應用相關報告原則編制。友邦保險作為聯合國全球契約的簽署者，報告了我們就十項原則(Ten Principles)的工作進展，並根據「氣候相關財務訊息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures或TCFD)的要求作出披露。此外，我們還會處理持份者之反饋意見，以及主要可持續發展評級機構及指數的要求。我們的可持續發展策略支持多

項聯合國可持續發展目標，進一步體現我們致力對全球人類及地球履行策略優先任務的承諾，相關資料於報告第12頁概述。

在友邦保險的發展傳承及致力推動更健康社群與地球的持續承諾下，我們正以「可持續發展」一詞取代「環境、社會及管治」，以更佳反映我們奉行的整體方針。因此，本報告現稱為可持續發展報告，但在涉及投資考慮或監管術語的相關情況下，我們仍會繼續使用「環境、社會及管治」一詞。

報告範圍

本報告涵蓋友邦保險2025年在集團層面及區內各種業務的活動。除非透過附註或特定披露的方式另有說明或清晰指出，否則報告範圍不包括我們擁有49%權益的合資公司Tata AIA Life，以及我們擁有24.99%股權的中郵保險。在相關情況下，本報告包含了歷史數據以反映表現趨勢。數據涵蓋了我們有主要營運控制權的所有業務單位，任何例外情況都會在報告中清晰註明。

友邦保險已將2025年營運排放報告與其科學基礎減量目標倡議(SBTi)的基準和目標保持一致。本報告還包括我們三個SBTi投資目標的進展。廢物及用水的報告範圍經進一步完善，以納入友邦保險員工營運且至少擁有一個月數據的「自置空間」，確保準確反映在友邦保險直接控制下的環境足跡。

報告指引及框架，包括香港交易及結算所有限公司(HKEX)、全球報告倡議組織(GRI)、聯合國全球契約(UNGC)及聯合國可持續保險原則(UNPSI)，已在以下章節標示對照，以供參考。友邦保險力求確保本報告中英文版本的內容相符。如有不符，應以英文版本為準。公司董事會於2026年3月18日審核並批准本報告。其他財務及管治資料請參閱《2025年報》。

衡量我們的進展

我們在包含五大支柱之可持續發展策略中設定了清晰的目標，以指導我們的行動並衡量未來的進展。我們在2025年進行了廣泛的趨勢分析及同業基準參照，以識別差距並決定需要加強行動的優先領域。這過程為需要投入資源及改善披露質素的領域提供決策理據。在第28至32頁，我們總結了2025年制定的目標及取得的進展，各支柱章節及相關分節報告則載有最新詳情。

我們採取主動的報告方法，確保與不斷改變的監管要求保持一致，並強化我們有效的管治框架。這亦使友邦保險能夠協助制定行業標準，並透過共享知識，加快推進各個市場及社區的正面變革。

數據鑒證

為了確保數據及相關流程的可靠性，節選的可持續發展資料已皆由友邦保險的外部核數師(「羅兵咸永道」)鑒證。有關經鑒證的數據和獨立執業會計師的有限保證鑒證報告詳情，請參閱第35至36頁。

數據計量方法

友邦保險根據《溫室氣體議定書企業會計與報告標準》(GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard)所提供的指引計算範疇1 (Scope 1) 排放量, 並參考溫室氣體議定書 (Greenhouse Gas Protocol) 數據庫的排放因子、政府間氣候變化專門委員會 (IPCC)《第六次評估報告》所載的全球暖化潛勢 (GWP) 因子, 以及國際航空運輸協會 (IATA) 的建議方法。

友邦保險根據《溫室氣體議定書範疇2指南》(GHG Protocol Scope 2 Guidance) 的定義, 以所在地排放法 (location-based method) 計算範疇2 (Scope 2) 之間接碳排放。排放因子參考公用事業公司的可持續發展報告、《溫室氣體排放計算方法及報告指引》, 以及國際能源總署 (IEA) 的2025年排放因子數據庫。

就範疇3 (Scope 3) 排放——第6類(業務旅遊), 友邦保險採用以活動為本 (activity-based) 的計算方法, 涵蓋所有商務航空旅程的飛行距離。排放因子參考英國環境、食品及農村事務部 (DEFRA) 提供之《2025年溫室氣體報告:換算因子》中短途航班的排放因子, 用以計算商務旅遊排放量。

友邦保險集團並無於匯報期內對計量溫室氣體排放的方法、輸入資料或假設作出任何變更。

排放及能源消耗強度指標以所量度的相關數值, 除以全職、兼職及以固定期限合約聘用的員工總數計算; 不包括實習生、集團旗下代理、以及截至2025年12月31日MediCard Philippines, Inc. (MediCard)、Amplify Health Asia Pte.

Limited (Amplify Health)、The New Medical Center Limited (New Medical Center)、AcuScan Advanced Imaging Hong Kong Limited (AcuScan)、合資公司Tata AIA Life及聯營公司China Post Life的員工。

羅兵咸永道會計師事務所已根據《國際鑒證業務準則》第3000號(經修訂) —「歷史財務資料審計或審閱以外的鑒證業務」, 就2021年1月1日至2025年12月31日期間, 透過「AIA One Billion」在(i)社區計劃及(ii)具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的總參與人數(尚未扣除重複出現因素, 詳情載於《編製基準》文件) 執行有限保證的鑒證工作。

在2025年1月1日至12月31日的十二個月期間, (i)社區計劃及(ii)具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的總參與人數(尚未扣除重複出現因素) 為12.22億, 涵蓋澳洲、汶萊、柬埔寨、中國內地、中國台灣、香港特別行政區、印度、印尼、澳門特別行政區、馬來西亞、緬甸、新西蘭、菲律賓、新加坡、南韓、斯里蘭卡、泰國及越南。在(i)社區計劃及(ii)具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動下的累計總參與人數(尚未扣除重複出現因素) 為45.53億, 相當於2021年1月1日至2025年12月31日期間「AIA One Billion」四大類別參與總人數的97.5%。

截至2025年12月31日, 透過「AIA One Billion」接觸的累計總參與人數(已扣除重複出現因素) 為6.22億, 當中涵蓋(i)社區計劃、(ii)具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動、(iii)客戶及(iv)代理於社區提供的建議。

有關員工觀點與照片的免責聲明

本可持續發展報告中所分享之員工觀點與意見, 均屬受訪員工個人看法, 反映其自身的經驗與見解。相關內容旨在豐富我們可持續發展歷程的敘述, 未必代表本機構的官方立場。

所有訪談均在相關人士完全知情並同意的情況下進行。本報告所使用的照片及引述內容均已取得相關人士許可, 並僅供本刊物使用。如欲在本報告範圍以外重用、複製或分發相關內容, 須事先取得本機構及相關受訪人士的批准。我們衷心感謝所有參與者的坦誠分享, 透過他們的故事, 我們得以呈現本機構在可持續方面的承諾與實踐。





友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

監管及 強制性披露



可持續發展報告指引和框架內容索引

下表列示各項與友邦保險披露事項有關的可持續發展報告指引及框架要求，包括香港交易及結算所有限公司《環境、社會及管治報告守則》（「HKEX ESG守則」）、全球報告倡議組織（GRI）標準、聯合國全球契約（UNGC）十項原則，以及聯合國可持續保險原則（UNPSI）。

第一部分：強制披露規定

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	全球報告倡議組織（GRI）／聯合國全球契約（UNGC）／聯合國可持續保險原則（UNPSI）
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	主體報告：引言 — 集團主席報告 主體報告：我們的方針 — 友邦保險的可持續發展管治 主體報告：我們的方針 — 重要性 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐	GRI 2-22 UNPSI P1
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則。 重要性： 環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者溝通，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者溝通的過程及結果。 量化： 有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	主體報告：我們的方針 — 重要性 主體報告：我們的方針 — 持份者參與 主體報告：其他資訊 — 關於本報告（數據計量方法） 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標（數據計量方法）	GRI 2-29
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	主體報告：其他資訊 — 關於本報告	GRI 2-2

第二部分：「不遵守就解釋」條文

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
環境					
層面A1：排放物					
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	—	—	—	—
	(a) 政策；及	—	友邦保險《環境政策》	—	GRI 2-27 GRI 3-3 UNGC 7
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	UNGC 8 UNGC 9
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	氮氧化物和硫氧化物等空氣排放物對於友邦保險作為金融機構來說並不重要。	GRI 305-7
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	—	—	作為一間人壽及健康保險公司，我們的產品和服務並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。	GRI 306-3(a)
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 306-3(a)
KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	主體報告：我們的整體進展 — 氣候行動 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標	友邦保險氣候轉型計劃	—	GRI 305-5
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	—	—	作為一間人壽及健康保險公司，有害廢棄物之產生對友邦保險的營運並不適用。 我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自2022年起開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。 鑑於友邦保險目前仍為此指標制定基準，故尚未設定減廢目標。儘管如此，我們仍致力透過各項措施及內部宣傳，以提高意識並減少廢棄物。	GRI 3-3

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
層面A2：資源使用					
一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	分節報告：可持續營運 — 改善環保績效	友邦保險《環境政策》 友邦保險供應商行為準則	—	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源 (如電、氣或油) 總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 302-1 GRI 302-3
KPI A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRP 303-5
KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標	友邦保險氣候轉型計劃	雖然友邦保險尚未就能源效益或減少能源消耗量設定特定目標, 但本集團的減碳目標已包含改善能源使用效益。 配合本集團於2050年或之前實現淨零排放的承諾, 以及在2030年或之前達到將範疇1及2排放量減少46.2%的目標, 提高能源效益是落實科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 目標的主要途徑之一。我們的氣候轉型計劃包括聘用能源服務公司 (ESCO), 以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇, 當中的措施包括建築物改造及管理需求。	GRI 302-4
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題, 以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	—	—	就取得適用水源或用水, 友邦保險並無存在任何重大問題。 此外, 由於友邦保險是一間人壽及健康保險公司, 耗水量及用水效益對業務運作不具重大影響, 故我們未有設定相關目標。	GRI 303-1
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量。	—	—	作為一間人壽及健康保險公司, 包裝材料對友邦保險的營運性質並不適用。	GRI 301-1
層面A3：環境及天然資源					
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	分節報告：可持續營運 — 改善環保績效	友邦保險《環境政策》 友邦保險供應商行為準則	—	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	分節報告：可持續營運 — 改善環保績效 分節報告：氣候相關披露 — 策略	友邦保險《環境政策》	作為一間人壽及健康保險公司，我們業務營運對環境的主要影響源於所產生的廢棄物、消耗的資源（包括水及能源），以及營運過程中產生的排放。 我們已制定《環境政策》，載列本集團於各業務市場管理環境足跡的方針及承諾。我們亦鼓勵供應商、業務夥伴及客戶（如適用）遵循本政策所載的要素及實踐，以加強環境管理方面的努力。	GRI 3-3 GRI 303-1 GRI 306-1 GRI 306-2
社會					
層面B1：僱傭					
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	—	—	—	
	(a) 政策；及	分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 分節報告：員工及文化 — 加快多元及共融進展 分節報告：員工及文化 — 為全體員工創造學習及獎勵機會	友邦保險行為準則	工作時數由友邦保險的各個業務部門決定，並參考了我們營運所在司法管轄區有關工作時數及休息時間的適用法規。此外，友邦保險於特定業務部門提供彈性工作選擇。	GRI 2-27 GRI 3-3 UNGC 6
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	
KPI B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊 分節報告：員工及文化 — 加快多元及共融進展	—	—	GRI 2-7 GRI 405-1
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升（員工參與）	—	—	GRI 401-1

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
層面B2：健康與安全					
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：				
	(a) 政策；及	分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築	友邦保險行為準則	—	GRI 2-27 GRI 403-1
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	
KPI B2.1	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率。	—	—	作為一間人壽和健康保險公司，友邦保險的員工於日常工作中通常不會受到可能造成身體損害的高風險活動所影響。因此，因工亡故並不適用於友邦保險的業務性質。	GRI 403-9
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	—	—	有關友邦保險建立健康及安全工作場所的各項措施詳情，載列於分節報告：可持續營運。	GRI 403-9
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築	友邦保險行為準則 友邦保險供應商行為準則	友邦保險確保其建築為員工提供安全可靠的環境。我們保持高水準的工作場所安全、在所有場所進行消防演習，並監測我們辦公室內的空氣質素，確保為員工提供健康的工作環境。	GRI 403-1 GRI 403-7
層面B3：發展及培訓					
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升	—	—	GRI 3-3
KPI B3.1	按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層) 劃分的受訓僱員百分比。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	—
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 404-1 UNGC 6

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
層面B4：勞工準則					
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：	—	—	—	
	(a) 政策；及	—	友邦保險供應商行為準則	—	GRI 2-27 UNGC 4 UNGC 5
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	—	友邦保險供應商行為準則	友邦保險作為一間人壽及健康保險公司，並且是金融服務業成員，由於相關行業普遍依賴高技能及接受過專業培訓的人才，故童工及強制勞工並不適用於本集團的業務性質。	GRI 408-1(c) GRI 409-1(b) UNGC 4 UNGC 5
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	—	—	此外，根據友邦保險供應商行為準則，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。 再者，在我們的投資組合中，我們已透過投資管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。	
層面B5：供應鏈管理					
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的可持續發展實踐	友邦保險供應商行為準則	—	—
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	友邦保險披露有關我們一級供應商的相關資訊。然而，鑑於此類資料具商業敏感性，我們不會公開按地域劃分的所有供應商資料。	GRI 2-6
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的可持續發展實踐	友邦保險供應商行為準則	—	GRI 2-6 UNPSI P2
KPI B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的可持續發展實踐	—	友邦保險於供應商註冊程序中要求供應商考慮環境、社會及管治因素，並採用第三方可持續發展供應鏈評估評分卡，以衡量供應商在社會及環境方面的表現。	GRI 2-6

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
KPI B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法。	分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的可持續發展實踐	—	友邦保險根據作為本集團可持續採購指引的《內部環境程序》，鼓勵供應商提升可持續發展相關範疇的表現。 根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與可持續發展有關的實踐或政策, 以及／或在合約條款及細則內加入特定的可持續發展規定。 為了監察供應商的表現, 友邦保險亦有權在其認為合適的情況下, 自行進行盡職調查, 當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。	GRI 2-6 UNPSI P2
層面B6：產品責任					
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	—	—	—	
	(a) 政策；及	分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐	友邦保險行為準則	作為一間人壽及健康保險公司, 我們的產品本質上是無形的, 因此不受任何健康和 安全 相關問題的影響。	GRI 2-27 GRI 3-3
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	
KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	—	—	作為一間人壽及健康保險公司, 我們的產品本質上是無形的, 因此不受任何 安全 和健康相關問題 (或與之相關的回收程序) 的影響。	GRI 417-2
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數字及處理方式。	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (我們對客戶的承諾)	—	鑒於涉及商業敏感資料, 並且在缺乏背景資料的情況下披露投訴實際數目或會引起誤解, 故友邦保險未有提供相關數字。取而代之, 本集團披露每名客戶提出的投訴數量, 以更準確反映相對我們業務規模的客戶體驗。	GRI 418-1
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (保護知識產權)	—	—	—
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	—	—	作為一間人壽及健康保險公司, 我們的產品本質上是無形的, 因此不受任何 安全 和健康相關問題 (或與之相關的回收程序和質素保證程序) 的影響。	—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
KPI B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	分節報告:有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐) 分節報告:有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (資料保護及網絡保安)	友邦保險私隱政策聲明	—	—
層面B7:反貪污					
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	—	—	—	—
	(a) 政策;及	分節報告:有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐)	友邦保險行為準則 友邦保險供應商行為準則	-	GRI 3-3 UNGC 10
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	主體報告:其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 2-27 GRI 205-3
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	主體報告:其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 205-3
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	分節報告:有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐)	—	—	GRI 3-3
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	分節報告:有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐)	友邦保險行為準則	—	GRI 205-2
層面B8:社區投資					
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	主體報告:我們的方針 — 持份者參與 分節報告:健康和保健 — 讓亞洲各社區參與	—	—	GRI 3-3
KPI B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	分節報告:健康和保健 — 讓亞洲各社區參與	友邦保險可持續發展的投資方針 友邦保險《環境政策》	—	GRI 203-1(a) UNGC 1
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	主體報告:其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 201-1(a-ii)

第三部分：氣候相關披露

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
管治					
19	發行人須披露有關以下方面的資料：	—	—	—	—
	(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。具體而言，發行人須指出有關機構或個人及披露以下資訊：	分節報告：氣候 相關披露 — 管治 (董事會層面的管治)	—	—	—
	(i) 該機構或個人如何釐定當前或將來是否有適當的技能和勝任能力來監督應對氣候相關風險和機遇的策略；		—	—	UNPSI P1
	(ii) 該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；		—	—	
	(iii) 該機構或個人在監督發行人的策略、重大交易決策和風險管理程序及相關政策的過程中，如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否有考慮與該等氣候相關風險和機遇相關的權衡評估；	分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (友邦保險氣候相關風險管理流程圖)	—	—	
	(iv) 該機構或個人如何監督有關氣候相關風險和機遇的目標制定並監察達標進度(見第37段至第40段)，包括是否將相關績效指標納入薪酬政策以及如何納入(見第35段)；及	主體報告：我們的方針 — 友邦保險的可持續發展管治 分節報告：氣候相關披露 — 管治 (董事會層面的管治)	—	—	
	(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色，包括以下資訊：	分節報告：氣候相關披露 — 管治 (管理層面的管治)	—	—	
	(i) 該角色是否被委託給特定的管理層人員或管理層委員會以及如何對該人員或委員會進行監督；及		—	—	
	(ii) 管理層可有使用監控措施及程序協助監督氣候相關風險和機遇；如有，這些監控措施及程序如何與其他內部職能部門進行整合。	分節報告：氣候相關披露 — 管治 (管理層面的管治) 分節報告：氣候相關披露 — 風險管理	—	—	

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
策略					
氣候相關風險和機遇					
20	發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須：	—	—	—	—
	(a) 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇；	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	GRI 201-2
	(b) 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險；		—	—	
	(c) 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及		—	—	
	(d) 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。		—	—	
業務模式和價值鏈					
21	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。 具體而言，發行人須作如下披露：	—	—	—	—
	(a) 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	—
	(b) 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	分節報告：氣候相關披露 — 策略（氣候相關因素對友邦保險策略和財務規劃的其他影響） 分節報告：氣候相關披露 — 策略（所採取方法總結）	—	隨著有更多可用數據，加上量化方法持續改進，友邦保險將繼續監察，並在可行情況下闡述氣候相關風險及機會在本集團業務模式與價值鏈的集中程度。	—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
策略和決策					
22	發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露：	—	—	—	—
	(a) 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。具體而言，發行人須披露以下資訊：	—	友邦保險氣候轉型計劃	—	—
	(i) 因應氣候相關風險和機遇而在當前及預期將來對發行人業務模式（包括資源配置）作出的變動；	分節報告：氣候相關披露 — 策略（氣候相關因素對友邦保險策略和財務規劃的其他影響）		—	—
	(ii) 已經或預期將進行的任何適應或減緩工作（直接或間接）；	分節報告：氣候相關披露 — 策略（重大的氣候風險及緩解策略）		—	—
	(iii) 發行人任何與氣候相關轉型計劃（包括制定轉型計劃時使用的主要假設的資訊，以及該計劃所依賴的因素），或若發行人並未有這樣的計劃，則作適當的否定聲明；	—		—	—
	(iv) 發行人計劃如何實現第37至40段所述的任何氣候相關目標（包括任何溫室氣體排放目標（如有））；及	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標（碳排放的指標及目標）		—	—
	(b) 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第22(a)段披露的行動提供資源。	分節報告：可持續發展的投資 — 業務方向、策略優先任務和監督（監督及管治） 分節報告：氣候相關披露 — 管治（管理層面的管治）		本集團已將氣候策略及行動納入各項業務營運。有關資源調配行動及計劃（包括人力資源配置）的情情，已詳載於前欄所述之分節報告。	—
23	發行人須披露先前各匯報期內按照第22(a)段所披露計劃的進度。	分節報告：可持續投資 — 業務方向、策略優先任務和監督 分節報告：可持續投資 — 透明度及匯報 分節報告：可持續營運 — 改善環保績效 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標	友邦保險氣候轉型計劃	本集團的排放目標、氣候行動及達成相關目標的關鍵舉措，均詳載於《友邦保險氣候轉型計劃》。有關行動的進度，詳見友邦保險《2025年分節報告：可持續投資及可持續營運》。	—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
財務狀況、財務表現及現金流量					
24	發行人須披露以下定性和量化資料：	—	—	—	—
	(a) 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	量化氣候相關風險及機遇造成的財務影響時，需要使用穩健和標準化的方法。本集團決定在本報告期僅披露定性資料。我們將持續提升氣候情境分析能力，並密切注視可靠數據及計算方法的發展。上述工作旨在評估氣候相關風險及機遇對友邦保險造成的財務影響，為日後考慮披露定量資料提供基礎。	—
	(b) 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第24(a)段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。		—		—
預期財務影響					
25	發行人須披露以下定性和量化資料：	—	—	—	—
	(a) 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務狀況在短期、中期及長期內將如何變化：	分節報告：氣候相關披露 — 策略 (重大的氣候風險及緩解策略)	—	量化氣候相關風險及機遇造成的財務影響時，需要使用穩健和標準化的方法。本集團決定在本報告期僅披露定性資料。我們將持續提升氣候情境分析能力，並密切注視可靠數據及計算方法的發展。上述工作旨在評估氣候相關風險及機遇對友邦保險造成的財務影響，為日後考慮披露定量資料提供基礎。	—
	(i) 其投資及處置計劃；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略 (重大的氣候機遇及實現策略)	—		—
	(ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及		—		—
	(b) 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。		—		—
氣候韌性					
26	在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情境分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：	—	—	—	—
	(a) 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估，其有助於了解：	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	—
	(i) 發行人的分析結果對其策略和業務模式的影響 (如有)，包括發行人需要如何應對氣候相關情境分析中確定的影響；		—	—	—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續 保險原則 (UNPSI)
26	(ii) 發行人對氣候韌性的評估中考慮的重大不確定因素的範疇；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	—
	(iii) 發行人根據氣候發展調整其短期、中期和長期策略和業務模式的能力；		—	—	—
	(b) 如何及何時進行氣候相關情境分析, 包括：	分節報告：氣候相關披露 — 策略 (我們的氣候變化適應能力及情境分析)	—	—	—
	(i) 使用的輸入數據, 包括：		—	—	—
	(1) 發行人在分析中使用的氣候相關情境及其來源；		—	—	—
	(2) 分析是否涵蓋多種不同的氣候相關情境；		—	—	—
	(3) 分析所使用的氣候相關情境是否與氣候相關轉型風險或氣候相關物理風險有關；		—	—	—
	(4) 發行人在其情境中是否使用了與最新氣候變化國際協議相一致的情境；		—	—	—
	(5) 發行人為何認為所選擇的氣候相關情境與評估其氣候相關變化、發展或不確定性的韌性相關；		—	—	—
	(6) 發行人在分析中所使用的時間範圍；及		—	—	—
	(7) 發行人分析所涵蓋的營運範圍 (例如分析所涵蓋的營運、地點及業務單位)；	分節報告：氣候相關披露 — 策略 (情境分析與範圍概覽)	—	—	—
	(ii) 發行人在分析中所作的關鍵假設；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	—
	(iii) 進行氣候相關情境分析的匯報期。		—	—	—
風險管理					
27	發行人須披露以下資訊：	—	—	—	—
	(a) 發行人用於識別、評估氣候相關風險, 以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策, 包括有關以下方面的資訊；	分節報告：氣候相關披露 — 策略 分節報告：氣候相關披露 — 風險管理	—	—	—

概述		檢 索：2025年可持續發展報告	檢 索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
(i) 發行人使用的輸入資料及參數 (例如資料來源及程序所涵蓋的業務範圍)；		分節報告：氣候相關披露 — 策略 (我們的氣候變化適應能力及情境分析)	—	—	—
	(ii) 發行人可有及如何使用氣候相關情境分析來識別氣候相關風險；	分節報告：氣候相關披露 — 策略 (情境分析與範圍概覽) 分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (氣候風險管理概覽及整合)			
	(iii) 發行人如何評估有關風險的影響的性質、可能性及程度 (例如發行人可有考慮定性因素、量化門檻或其他所用標準)；	分節報告：氣候相關披露 — 策略 分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (評估與測量)	—	—	—
	(iv) 發行人可有及如何就氣候相關風險相對於其他類型風險的優次排列；	分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (管理與監察)	—	—	—
	(v) 發行人如何監察其氣候相關風險；及		—	—	—
	(vi) 與上一個匯報期相比，發行人可有及如何改變其使用的流程；	分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (氣候風險管理概覽及整合)	—	—	—
	(b) 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程 (包括發行人可有及如何使用氣候相關情境分析來確定氣候相關機遇的資訊)；及	分節報告：氣候相關披露 — 風險管理 (機遇)	—	—	—
(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。		分節報告：氣候相關披露 — 風險管理	—	—	—
指標及目標					
溫室氣體排放					
28	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量 (以公噸二氧化碳當量表示)，並分為：	主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	—	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
	(a) 範圍1溫室氣體排放；		—	—	
	(b) 範圍2溫室氣體排放；及		—	—	
	(c) 範圍3溫室氣體排放。		—	—	

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
29	發行人須：	—	—	—	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
	(a) 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體協議：企業會計和報告標準 (2004年)》(Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard (2004)) 計量其溫室氣體排放；	主體報告：其他資訊 — 關於本報告 (數據計量方法) 分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (其他投資及營運指標)	—	—	
	(b) 披露其用於計量溫室氣體排放的方法，包括：		—	—	
	(i) 發行人用於計量其溫室氣體排放的計量方法、輸入資料及假設；		—	—	
	(ii) 發行人為何選擇該計量方法、輸入資料及假設計量溫室氣體排放；及		—	—	
	(iii) 發行人在匯報期對計量方法、輸入資料及假設進行的任何變更以及變更原因；		—	—	
(c) 就根據第28(b)段披露的範圍2溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍2溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及		主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	友邦保險同時披露以市場及地域為基準的範圍2溫室氣體排放。 友邦香港於本地營運中使用可再生能源證書 (RECs)。我們亦正評估在其他市場採用不同類型合約性工具的可行性，並將持續提供必要資訊，以符合法規要求，協助清晰理解我們的範圍2排放狀況。	
(d) 就根據第28(c)段披露的範圍3溫室氣體排放，根據《溫室氣體協議：企業價值鏈 (範圍3) 會計和報告標準 (2011年)》所述的範圍3類別披露發行人計量範圍3溫室氣體排放中包含的類別。		主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊 分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (其他投資及營運指標)	—	—	
氣候相關轉型風險					
30	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	本集團已針對物理及轉型風險驅動因素，評估其業務營運、投資以及人壽與健康保險產品的氣候脆弱性。當有更多可用數據和更佳的量化方法時，我們將持續更新評估結果。上述工作將為本集團日後考慮披露相關資料提供指引。	—
氣候相關物理風險					
31	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	分節報告：氣候相關披露 — 策略	—		—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
氣候相關機遇					
32	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (其他投資及營運指標)	—	由於涉及敏感資料, 本集團現時披露與氣候相關機遇掛鈎的資產金額, 而非相關百分比。	—
資本運用					
33	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (其他投資及營運指標)	—	—	—
內部碳定價					
34	發行人須披露如下：	—	—	—	—
	(a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價 (例如投資決策、轉移定價及情境分析)；及	分節報告：氣候相關披露 — 策略 分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	—	—	—
	(b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價；	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	—	—	—
	或適當的否定聲明, 確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	—	—	—	—
薪酬					
35	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策, 或提供適當的否定聲明。這可能構成根據第19(a)(iv)段作出的披露的一部分。	分節報告：氣候相關披露 — 管治 (董事會層面的管治)	—	—	—
行業指標					
36	有關指引鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標, 或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時, 有關指引鼓勵發行人參考《國際財務報告會計準則》的《S2號行業氣候相關披露指引》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標, 並考慮其是否適用。	—	—	—	—

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
氣候相關目標					
37	發行人須披露(a)其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及(b)法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露：	—		—	—
	(a) 用以設定目標的指標；	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	友邦保險氣候轉型計劃	—	GRI 305-4 GRI 305-5
	(b) 目標的目的 (例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措)；	主體報告：我們的整體進展 — 氣候行動		—	
	(c) 目標的適用範圍 (例如目標是適用於發行人整個集團還是部分 (如僅適用於某個業務單位或地理區域))；			—	
	(d) 目標的適用期間；			—	
	(e) 衡量進度的基準期間；			—	
	(f) 階段性目標或中期目標 (如有)；			—	
	(g) 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及intensity target; and			—	
	(h) 最新氣候變化國際協議 (包括該協議產生的司法承諾) 如何幫助發行人設定目標。			—	
38	發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括：	—		—	GRI 305-5
	(a) 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證；	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	友邦保險氣候轉型計劃	—	
	(b) 發行人審核目標的程序；	主體報告：我們的整體進展 — 氣候行動		—	
	(c) 用於監察達標進度的指標；及			—	
	(d) 任何修訂目標的內容及原因。			—	
39	發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	—	—	GRI 305-5

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
40	就按第37至39段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露：	—	—	—	—
	(a) 目標涵蓋哪些溫室氣體；	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標) 主體報告：我們的整體進展 — 氣候行動	友邦保險氣候轉型計劃	本集團的排放量目標涵蓋二氧化碳當量，當中包括二氧化碳、甲烷及一氧化二氮。	GRI 305-5
	(b) 目標是否涵蓋範圍1、範圍2或範圍3溫室氣體排放；		—	—	
	(c) 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標；	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	—	—	
	(d) 目標是否是採用行業減排方針得出的；及	主體報告：我們的整體進展 — 氣候行動 分節報告：可持續發展的投資 — 透明度及匯報 分節報告：氣候相關披露 — 策略	—	—	
	(e) 發行人計劃使用碳排放配額抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。關於使用碳排放配額的計劃，發行人須披露：	分節報告：氣候相關披露 — 指標和目標 (碳排放的指標及目標)	—	—	
	(i) 依賴使用碳排放配額以實現任何溫室氣體排放淨額目標的程度及方式；		—	—	
	(ii) 該碳排放配額將由哪些第三方計劃驗證或認證；		—	—	
	(iii) 碳排放配額的類型，包括相關抵銷是否是基於自然還是基於科技的碳消除，以及相關抵銷是透過減碳還是碳消除實現；及		—	—	
	(iv) 為讓人了解發行人計劃使用的碳排放配額的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素 (例如，對碳抵銷效果的假設)。		—	—	
跨行業指標及行業指標的適用性					
41	在編制披露內容以符合第21至26及37至38段的規定時，發行人須參考(i)跨行業指標 (見第28至35段) 及(ii)行業指標 (見第36段) 並考慮其是否適用。	—	—	請參閱本內容索引的相關規定。	—

第四部分：額外披露資料

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續保險原則 (UNPSI)
關於本組織					
	組織詳情	主體報告：引言 — 關於友邦保險集團	—	—	GRI 2-1
	報告期間、頻率和聯絡人	主體報告：引言 — 關於友邦保險集團 主體報告：其他資訊 — 關於本報告 主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露 — 可持續發展數據冊	—	本報告的發佈日期：2026年3月19日 回答報告相關問題的聯絡人： 電郵： groupsustainability@aia.com ; 或 郵寄：集團可持續發展團隊 香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓	GRI 2-3
	資料重編	—	—	友邦保險在報告期內並無重編任何資料。	GRI 2-4
	外部鑒證	主體報告：其他資訊 — 獨立執業會計師的有限保證鑒證報告	—	—	GRI 2-5
	機構及其供應鏈的重大變動	主體報告：引言 — 關於友邦保險集團	—	機構及其供應鏈並無重大變動。	GRI 2-6
	管治架構及組成	主體報告：我們的方針 — 友邦保險的可持續發展管治 分節報告：有效的管治 — 董事會的管治	友邦保險領導團隊 友邦保險委員會的組成	—	GRI 2-9
	價值、原則、水準及行為標準	主體報告：我們的方針 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐)	友邦保險行為準則	—	GRI 2-23
	有關如何實施防範措施的報告	分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐	—	—	GRI 2-23 GRI 3-3
	尋求建議和提出關注事項的機制	分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 (負責任營運實踐)	—	—	GRI 2-26
	各組織成員資格	分節報告：有效的管治 — 推廣可持續發展的最佳實踐 (與環境、社會及管治相關機構攜手合作) 分節報告：有效的管治 — 可持續發展評級及指數納入	—	—	GRI 2-28
	集體談判協議	—	—	工會遍佈於友邦保險的多個業務部門，但我們並無追蹤受此等協議保障的員工比例。	GRI 2-30 UNGC 3

概述		檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續 保險原則 (UNPSI)
重大議題					
	界定重大議題的流程	主體報告：我們的方針 — 重要性	—	—	GRI 3-1
	重大議題清單	主體報告：我們的方針 — 重要性	—	與去年相比, 重大議題沒有變動。	GRI 3-2
	管理重大議題： 議題重要性及其範圍的闡釋 重大議題管理方針及其組成元素 重大議題管理方針的評估	主體報告：我們的方針 — 重要性 主體報告：引言 — 集團主席報告 主體報告：引言 — 集團首席執行官兼總裁報告	—	—	GRI 3-3
經濟績效					
	管理方法及相關政策討論	主體報告：我們的方針 — 友邦保險的可持續發展管治	友邦保險領導團隊	—	GRI 3-3
	產生及分配的直接經濟價值	分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與 分節報告：健康和保健 — 改善獲得優質醫療保健的渠道 分節報告：健康和保健 — 締造更優質的綜合健康和保健成果 分節報告：可持續發展的投資 — 管理	友邦保險2025年年 度業績	—	GRI 201-1
間接經濟影響					
	管理方法及相關政策討論	分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 管治 (監督氣候相關風險) 分節報告：可持續發展的投資 — 管理	—	—	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9
	重要的間接經濟影響	分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與 分節報告：可持續發展的投資 — 透明度及匯報	—	—	GRI 203-2
	根據受益人類型提升理財知識的舉措	分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與 分節報告：健康和保健 — 改善獲得優質醫療保健的渠道	—	—	UNPSI P2
產品責任					
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		分節報告：可持續發展的投資 — 管理	友邦保險可持續發展 的投資方針	—	—
新建、管理、使用及重建建築物的可持續認證、評級及標籤制度的類別及數目		分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築	—	—	—

概述	檢索： 2025年可持續發展報告	檢索：其他	其他資訊及說明	全球報告倡議組織 (GRI)／聯合國全球契約 (UNGC)／聯合國可持續 保險原則 (UNPSI)
其他資訊				
外部倡議	分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 分節報告：有效的管治 — 推廣可持續發展的最佳實踐 分節報告：有效的管治 — 可持續發展評級及指數納入	—	—	—
我們將會把與保險業務相關的環境(E)、社會(S)及管治(G)議題納入決策程序。	主體報告：我們的方針 — 我們的願景 主體報告：我們的方針 — 友邦保險的可持續發展管治 主體報告：我們的方針 — 可持續發展策略 分節報告：可持續營運 分節報告：可持續發展的投資 — 業務方向、策略優先任務和監督 分節報告：可持續發展的投資 — 納入ESG因素 分節報告：有效的管治 — 董事會的管治	—	—	UNPSI P1
本集團將與客戶及業務合作夥伴協作，提升對環境、社會及管治議題的認識，並共同管理風險及制定解決方案。	主體報告：我們的方針 — 內部參與及外部宣傳 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的可持續發展實踐 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與 分節報告：可持續發展的投資 — 管理	—	—	UNPSI P2
本集團將與政府、監管機構及其他主要持份者合作，共同推動社會各界就環境、社會及管治議題採取廣泛行動。	主體報告：我們的方針 — 持份者參與 (政府及監管機構) 主體報告：我們的方針 — 內部參與及外部宣傳 (倡議及行業領導) 分節報告：可持續發展的投資 — 協作與倡議 分節報告：可持續發展的投資 — 友邦保險中國：與監管機構溝通，強化可持續投資	—	—	UNPSI P3
本集團將定期公開披露執行各項原則的進度，以體現問責制度及透明的運作。	主體報告：我們的方針 — 重要性 (我們的流程) 主體報告：其他資訊 — 獨立執業會計師的有限保證鑒證報告 主體報告：其他資訊 — 監管及強制性披露	—	—	UNPSI P4

可持續發展表現數據冊

本章節闡述本集團的可持續發展表現，載錄需要進一步補充詳情或未見於報告前述章節的披露事項。羅兵咸永道會計師事務所已對指定的可持續發展資料提供獨立有限鑒證。經鑒證數據（報告期為2025年1月1日至2025年12月31日）已於下列各表中以「」號標註。

概述		單位		2025	2024	香港交易所參考	全球報告倡議組織 (GRI)／ 聯合國全球契約 (UNGC)
排放							
溫室氣體排放							
範圍1	範圍1	噸二氧化碳當量		3,155	2,566	KPI A1.1 KPI A1.5	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5
範圍2	範圍2 (按位置)	噸二氧化碳當量		53,344	53,138		
	範圍2 (按市場)	噸二氧化碳當量		53,338	53,138		
	範圍1與2的排放總量	噸二氧化碳當量		56,499	55,704		
範圍3	範圍3—類別6: 差旅	噸二氧化碳當量		6,858	8,223		
	排放總量	噸二氧化碳當量		63,357	63,927		
	溫室氣體排放密度 (每名員工的排放總量)	噸二氧化碳當量／全職人力工時		2.44	2.46		
能源							
能源消耗量							
直接能源消耗量	直接能源消耗量	千瓦時		12,058,553	10,052,560	KPI A2.1	GRI 302-1
	直接能源消耗量百分比	%		100%	100%		
間接能源消耗量	間接能源消耗量 (經鑒證市場)	千瓦時		97,553,303	96,413,196	KPI A2.1	GRI 302-1
	經鑒證的間接能源消耗量百分比	%		100%	100%	—	—
	能源消耗總量	千瓦時		109,611,856	106,465,755	—	—
	每名僱員的能耗密度	千瓦時／全職人力工時		4,219	4,105	KPI A2.1	GRI 302-3

概述		單位	2025	2024	香港交易所參考	全球報告倡議組織 (GRI)／ 聯合國全球契約 (UNGC)
環境						
	產生的(無害)廢棄物總量 ¹	噸	680	558	KPI A1.4	GRI 306-3 (a)
	總耗水量	立方米	 271,327	276,906	KPI A2.2	GRI 303-5
	耗水密度(每名員工)	立方米／全職人力工時	 10.44	10.68		
多元及平等機會 ²						
員工總數						
按員工類別劃分	全職	%	99.3%	99.3%	KPI B1.1	GRI 405
	兼職	%	0.7%	0.7%		
	全職	人數	25,811	^		
	兼職	人數	170	^		
按性別劃分	男性	人數	 11,105	*		
	女性	人數	 14,856	*		
按年齡劃分	<30歲	人數	 3,467	*		
	30歲至50歲	人數	 19,662	*		
	>50歲	人數	 2,852	*		
按市場地區劃分	香港	人數	 2,889	*		
	中國內地	人數	 6,408	*		
	馬來西亞	人數	 4,977	*		
	新加坡	人數	 1,509	*		
	泰國	人數	 2,920	*		
	其他市場	人數	 7,278	*		

1. 屬於無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。

2. 包括全職及兼職員工以及以固定期限合約聘用的員工，但不包括實習生，集團旗下代理，MediCard Philippines, Inc. (MediCard)、Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health)、The New Medical Center Limited (新醫療中心)、康益醫學影像香港有限公司(康益醫學影像)、合資公司Tata AIA Life的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。本報告中有關員工數目的所有數字不包括MediCard、Amplify Health、新醫療中心、康益醫學影像、合資公司Tata AIA Life及聯營公司中郵保險。

概述		單位		2025	2024	香港交易所參考	全球報告倡議組織 (GRI)／ 聯合國全球契約 (UNGC)
員工流失率 ³							
按性別劃分	男性	%	🔴	9.5%	10.0%	KPI B1.2	GRI 401
	女性	%	🔴	8.6%	9.6%		
按年齡劃分	<30歲	%	🔴	14.9%	17.2%		
	30歲至50歲	%	🔴	8.1%	8.7%		
	>50歲	%	🔴	7.7%	7.0%		
按市場地區劃分	香港	%	🔴	12.4%	^		
	中國內地	%	🔴	3.1%	^		
	馬來西亞	%	🔴	11.3%	^		
	新加坡	%	🔴	9.0%	^		
	泰國	%	🔴	7.9%	^		
	其他市場	%	🔴	11.6%	^		
員工培訓							
接受培訓員工百分比 ⁴	—	%		100%	100%	KPI B3.1	UNGC 6
平均受訓時數	—	小時	🔴	33.3	30.2	KPI B3.2	GRI 404-1 UNGC 6
平均受訓時數 (按性別劃分)	男性	小時	🔴	32.4	30.6		
	女性	小時	🔴	34.0	29.9		
平均受訓時數 (按員工級別劃分)	高級管理層	小時	🔴	26.9	35.6		
	中級管理層	小時	🔴	32.3	31.5		
	普通員工	小時	🔴	34.3	29.2		
平均非強制性受訓時數 (按性別劃分)	男性	小時		28.0	27.5		
	女性	小時		29.5	26.6		

3. 不包括以固定期限合約聘用的員工、實習生、集團旗下代理、非自願流失員工，以及MediCard Philippines, Inc.、Amplify Health Asia Pte. Limited、新醫療中心有限公司、康益醫學影像香港有限公司、合資公司 Tata AIA Life的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。

4. 鑒於全體員工 (100%) 已經接受培訓，本項披露不提供進一步細分資料 (例如按性別或員工類別劃分)。

概述		單位	2025	2024	香港交易所參考	全球報告倡議組織 (GRI)／ 聯合國全球契約 (UNGC)
平均非強制性受訓時數 (按員工級別劃分)	高級管理層	人數	23.0	33.1	KPI B3.2	GRI 404-1 UNGC 6
	中級管理層	人數	28.0	28.6		
	普通員工	人數	29.6	25.8		
我們的客戶						
-	收到的投訴宗數	每名客戶	0.0014	0.0012	KPI B6.2	GRI 418-1
	處理投訴的平均時間	日數	15	12		
本地社區						
在主要範疇所動用的資源	慈善捐款	美元	超過1,100萬美元	超過750萬美元	KPI B8.2	GRI 201-1 (a-ii)
	員工當義工的時間	小時	超過10,000小時	超過20,000小時		
健康和保健						
已推出服務的市場數目	「AIA Vitality」和友邦保險中國健康計劃	人數	12	12	—	—
	遠程醫療	人數	8	8		
	個案管理	人數	11	11		
	區域醫療通行證	人數	11	11		
「AIA Vitality」計劃	自參加「AIA Vitality」計劃以來，會員已改善的活力年齡 ⁵	人數	0.19	0.14	—	—
	年度增幅 ⁶	%	12%	12%	—	—

5. 根據「AIA Vitality」健康程式報告數據，會員的AIA活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡。

6. 根據「AIA Vitality」健康程式報告數據，生物識別結果從不健康變為健康，或活力年齡得以改善，並同時於個案管理中診斷有改變或治療有優化的「AIA Vitality」客戶人數。

概述		單位	2025	2024	香港交易所參考	全球報告倡議組織 (GRI)／ 聯合國全球契約 (UNGC)
遵守環境、社會及管治規定						
—	因違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法例及規例而導致的巨額罰款貨幣價值, 以及非經濟制裁 的總次數; 該等主題包括： → 排放 → 僱傭 → 健康與安全 → 勞工準則 → 產品責任 → 反貪污	—	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例, 會對我們的業務產生顯著影響。	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例, 會對我們的業務產生顯著影響。	GD A1 GD B1 GD B2 GD B4 GD B6 GD B7	UNGC 2 UNGC 7
—	已審結的訴訟案件宗數	—	報告期內並無審結的訴訟案件。	報告期內並無審結的訴訟案件。	KPI B7.1	

 這些重要績效指標的2025年披露數據已由羅兵咸永道會計師事務所進行鑒證。

* 有關以其他衡量單位披露的比較數據, 請參閱2024分節報告: 員工及文化章節。

^ 由於2024年並未報告這項指標, 因此沒有提供比較數字。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

健康和保健



進度概覽

健康和保健



進度概覽

02

策略優先任務詳情

03

- 推動亞洲各地社群參與 03
- 改善獲得優質醫療保健的渠道 10
- 締造更優質的綜合健康和保健成果 16

提倡健康和保健的實例

19

- Amplify Health透過數據創新
重塑亞洲醫療保健服務 19
- 友邦保險馬來西亞:推動方便、
經濟及有效的醫療服務 20



我們致力幫助大眾建立更健康的生活習慣，鼓勵他們每日進步。我們承諾在更廣泛層面締造具意義的影響，以可行、務實和可持續的方式，推動數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」。

施斌陞 (Stuart A. Spencer)
集團首席市場總監



真正的健康應該兼顧每個層面。透過支援身體、心理及環境健康，我們致力為亞洲各地社群帶來深遠的正面影響。

羅志強 醫生 (Dr Kelvin Loh)
集團首席醫療保健總監

2025年，友邦保險在實現「AIA One Billion」目標的進程持續取得顯著進展。截至2025年12月31日，友邦保險於各個市場推動了6.22億大眾，協助他們實踐「健康、長久、好生活」。我們以目標為本的舉措正帶來可衡量的行為轉變：在2023年10月至2025年12月期間，50%受訪者表示，友邦保險推行的舉措有助啟發他們作出更健康的身心、財務或環境選擇。各項標誌性項目的規模進一步擴大，包括「AIA健康校園計劃」，已於八個市場錄得4,804間學校登記；而我們與托定咸熱刺足球會的全球夥伴合作關係，亦透過社區足球活動接觸了18.1萬名人。此外，香港的「AIA Vitality」公園及健康總部等社區保健設施於2025年合共接待了210萬名訪客。

我們亦強化「綜合醫療保健策略」，提升亞洲地區的醫療可及性、負擔能力和護理成果。數碼及數據驅動的解決方案帶來了實質成果：人工智能健康平台現時的理賠處理速度提升高達85%，準確度逾90%，並提供分析洞見，協助改進服務供應商網絡。以價值為本的護理舉措亦改善健康成果，例如新加坡的「術後加速康復」路徑成功減少約20%醫療成本。另外，我們持續擴大預防及慢性疾病護理計劃，12個市場的「AIA Vitality」會員人數已超過200萬，健康成果顯著改善，當中70%高風險參與者的糖化血紅素維持在穩定水平或有所改善。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

推動亞洲各地社群參與

本策略優先任務聚焦於推動亞洲各地社群參與,改善大眾身心和環境健康,同時提倡財務共融。

在2023年10月至2025年12月期間,在亞洲各地有50%受訪者表示,受到友邦保險舉措啟發而作出更健康的生活選擇,從而提升身心、財務或環境健康¹。

「AIA One Billion」計劃

「AIA One Billion」計劃的目標是2030年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。本計劃的涵蓋範圍並不限於友邦保險客戶,而是包括整個亞洲區的人士及社區。透過一系列互動舉措,我們旨在啟發公眾改變行為,並發揮深遠的社會影響力。

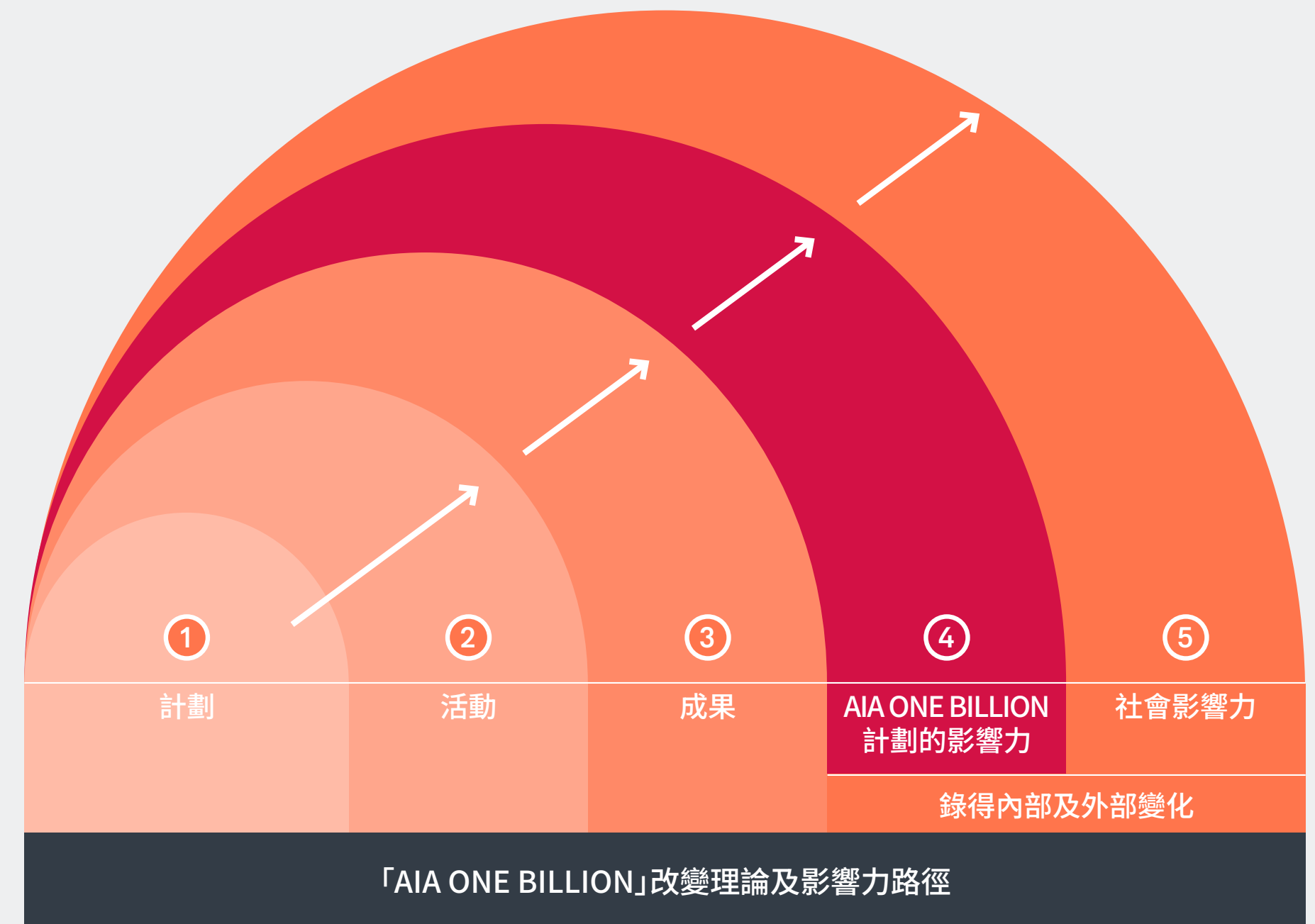
「AIA One Billion」的改變理論及影響力路徑有助我們確立目標、行動,同時衡量為社會帶來的改變。我們主要集中於改變可導致非傳染性疾病(NCD)的行為,包括缺乏體能活動、營養不良、吸煙、酗酒及人類與環境的互動。

為了解各項工作的實質成效,我們同時使用多種研究方法,例如友邦保險品牌影響力監察(AIA Brand Power Monitor)消費者研究問卷,以及香港「AIA Vitality」健康總部等面對面活動。多樣化的方式讓我們更清晰掌握友邦保險如何影響大眾對健康和保健的看法,並推動實質行為轉變。

在實現「AIA One Billion」目標的進程中,我們會持續追蹤各項舉措對大眾生活的影響,表揚選擇更健康生活人士的成果。

1. 友邦保險品牌影響力監察(AIA Brand Power Monitor)消費者調查。此調查由 Kantar 在我們15個市場進行,每季的受訪者超過7,000人(一般消費者)。受訪者會回答有否瀏覽友邦保險的網站、與友邦保險的代理會面,或參與我們的推廣計劃及活動。當中涵蓋友邦保險與亞洲各地的顧客、客戶和社群的所有接觸。

- 1 作為實現「AIA One Billion」計劃的一部分,衡量我們對社會的影響
- 2 友邦保險的舉措及活動協助大眾實踐「健康、長久、好生活」
- 3 透過互動協助其實踐「健康、長久、好生活」的人數:「個人積極行為」
- 4 我們的互動帶來的行為改變影響 — 重點關注非傳染性疾病的五個決定因素
- 5 社會的長遠改變



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

「AIA ONE BILLION」計劃的英雄

今年初，友邦保險於旗下全部18個市場展開一場別具意義的尋人行動，旨在表揚一眾發揮正面影響力、身體力行鼓勵他人邁向健康生活的員工與代理。這群優秀的成員為社區和家人的身心健康帶來深遠的正向轉變，更以實際行動協助達成「AIA One Billion」目標。

這些「當地英雄」(Local Heroes)體現了積微成著的力量，向大眾展示不論善行大小，各人都能以不同方式成就非凡改變。他們的故事印證了「AIA One Billion」計劃如何深耕草根階層，並帶來廣泛影響；而每名英雄的經歷亦具體呈現當地市場獨有的挑戰與成果。

這些英雄的故事反映集團目標如何推動別具意義的實質改變。例子包括：

- Heidi Bramberger (友邦保險澳洲) 參加了「Pain Revolution Outreach Tour」單車籌款，騎行達300公里，為癌症研究籌得逾15萬澳元。
- Hannah Jiang (友邦保險中國) 擔任友邦保險龍舟隊隊長及加入CrossFit健身中心；她透過分享自身經驗，激發他人選擇積極生活，尋找人生目標。
- Seruni (友邦保險印尼) 將對瑜伽的熱愛轉化為慈善活動，為印尼最貧困省份之一的東努沙登加拉省 (East Nusa Tenggara) 籌款，以改善潔淨食水供應。

- Nguyen Quang Vu (友邦保險越南) 在當地創立「Vitality Runner Club」跑會，現已匯聚約200名追求健康與熱愛社區的成員。
- Sitt Paing Mhu (友邦保險緬甸) 致力幫助大眾感受「生命的活力」。他透過舉辦尊巴舞 (Zumba)、音樂及藝術課程，建立一個讓社區、文化與身心健康共存的空間。
- 其他當地英雄包括：Vivian Lam (友邦保險汶萊)、Soriya Thon (友邦保險柬埔寨)、Dan Wang

- (友邦保險集團總部)、Grace Guo (友邦保險香港)、Srinivas Revanur (TATA AIA)、Hyung-Woo Ha (友邦保險韓國)、Ghini Long (友邦保險澳門)、Kien Lee Yap (友邦保險馬來西亞)、Stacey Lea (友邦保險新西蘭)、Johanna Marie Trespeces (友邦保險菲律賓)、Lim Kim Sun (友邦保險新加坡)、Amenda Abeygoonasekera (友邦保險斯里蘭卡)、Claire Wu (友邦保險台灣)，以及Sompote Chantawiriyakit與Praweenuch Wetpradit (友邦保險泰國)。

- 不論是鼓勵家庭培養健康習慣、支援個人突破自我界限，或是以嶄新而簡易的方式推廣健康教育，每位英雄都以其個人方式留下深遠的影響。

為表揚他們的傑出貢獻，我們於2025年11月在泰國考艾 (Khao Yai) 舉行的「AIA One Billion Day」活動上，向這群當地英雄頒授榮譽，嘉許他們付出的卓越奉獻。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

友邦保險的行為轉變模型



以目標為本的舉措

自2022年推出「AIA One Billion」以來，我們已經在全部18個市場執行一系列以目標為本的健康和保健舉措，並衡量其表現。這些計劃旨在透過提供建議、夥伴關係、舉辦活動、推行社區及宣傳項目，致力在社區、員工、個人及商業客戶之間擔當聯繫、教育、啟發及支援的角色。

2025年，我們繼續在區內舉辦一系列「AIA One Billion」項目及活動，接觸更廣泛的群眾，並為個人生活帶來實質轉變，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」。

這些活動涵蓋各種運動形式，令不同體能水平的人士都可以參與，當中包括泰國的「AIA One Billion Day Trail」、馬尼拉的「RockNRoll Run」、友邦保險印尼的「AIA Vitality Live」，以及友邦保險新加坡贊助的「HYROX」體耐力賽。此外，友邦保險韓國已連續三年贊助「JTBC首爾馬拉松」，亦透過「Run Together, Give Together」活動，為低收入癌症患者籌集1億韓圓善款。其他活動包括馬來西亞的「AIA Score馬拉松」、汶萊的「AIA Run」、澳洲的

「City2Surf」長跑比賽，以及柬埔寨旨在提升乳癌意識的「AIA Pink Run」。

香港亦在「AIA Vitality」公園舉行為期六天的健康活動「AIA 友邦好生活節」，以推廣健康生活。期間舉辦了多項活動，包括由托定咸熱刺足球會教練主理的足球訓練營及青少年交流項目。

「AIA One Billion」的每項活動旨在鼓勵大眾參與、體驗及分享他們的歷程，為處於健康之旅不同階段的個人及社區提供支持。

這個方針與我們的「行為改變模型」一致，將經實證的行為科學模型與「AIA Vitality」計劃的見解與研究結合，有助我們了解觸發行為的動機，以及大眾如何作出有利身心健康的選擇。憑著這個模型，我們精心設計各項「AIA One Billion」活動，透過互動、溝通及提供支持，為大眾帶來實質和可持續的正面影響。

邁向目標的進度

6.22

億人

截至2025年12月31日，友邦保險已推動人們參與「AIA One Billion」目標。*

截至2025年12月31日，友邦保險已推動6.22億人實踐我們的「AIA One Billion」目標。*

我們衡量每年的累計接觸人數1，每年根據活動內容進行檢討、更新和加強我們的方法。羅兵咸永道會計師事務所已根據《國際鑒證業務準則》第3000號（經修訂）—「歷史財務資料審計或審閱以外的鑒證業務」，就2021年1月1日至2025年12月31日期間，透過「AIA One Billion」在 i) 社區計劃及 ii) 具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的總參與人數（尚未扣除重複出現因素）執行有限保證的鑒證工作。

額外資料：「AIA One Billion」計劃的參與人數已向下列調整至最接近的百萬位數。有關編製基準，請瀏覽www.aia.com/aiaonebillion。請參閱友邦保險2025年可持續發展報告的《其他資訊》章節。

* 透過以下途徑接觸的總參與人數（已扣除重複出現因素）：i) 社區計劃，ii) 具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動，iii) 客戶，及 iv) 代理於社區提供的建議。

1. 我們將參與一詞界定為個人的積極行動。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



標誌性項目

除了當地活動外，我們於2025年推行六個標誌性項目，有助我們推動各個市場的參與。

1 友邦保險「AIA健康校園計劃」

友邦保險「AIA健康校園計劃」旨在鼓勵5至16歲的學生養成健康生活習慣，重點範圍包括健康飲食、積極生活、心理健康以及健康和可持續發展。

在該計劃第三年結束時，共有4,804間學校登記參與，較前一年的2,376間為多。登記參與學校來自澳洲、香港特別行政區、印尼、菲律賓、馬來西亞、斯里蘭卡、泰國和越南。

這些學校可加入友邦保險的「健康校園挑戰」，提交可以令學生及社群生活得更健康的創新意念，並有機會贏得獨一無二的健康和保健體驗及獎品。

2025年跨地區優勝學校由印尼小學 UPTD SD Negeri Papela 奪得。該校憑著由學生主導的項目「Ecolitera：廢物的故事」（Ecolitera: The Trash Tells a Story）脫穎而出。該方案不但清晰指出迫切的可持續發展與讀寫能力議題，更在應對挑戰的過程中展現非凡的創新思維、創意與熱誠，啟發人心。

此外，我們的第三年成效追蹤調查顯示，參與計劃的學生在健康知識、生活態度和行為方面均持續進步。

2 與托定咸熱刺足球會建立合作夥伴關係

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

在球隊教練的支持下，我們於友邦保險各個市場舉辦足球訓練營。截至2025年12月，我們邀請熱刺的教練於亞洲任教，至今已有18.1萬名參加者（大部分為兒童）參與該足球訓練營。單是在中國，便有超過12,500人參與友邦保險中國舉行的49項活動。

3 再想健康

我們的研究顯示，亞洲民眾普遍認為擁有健康生活需要付出高昂成本、過於困難及無法達成，因而難以實踐「健康、長久、好生活」的目標。我們在2024年推出「再想健康」活動，旨在打破大眾對健康的刻板印象，倡導和推廣更包容和可實踐的健康生活方式。

「再想健康」向大眾傳遞「全方位健康」的理念，強調不論起點如何，各人都能按照自己的步伐，踏上改善身心健康的旅程。

自推出以來，「再想健康」透過豐富的內容資訊、社區參與及各類推廣活動，成功吸引亞洲區數以百萬計大眾參與，啟發他們改變對健康的觀念和行為。各個市場推出了不同的活動：在柬埔寨，我們首次在社交媒體播放處境喜劇，以幽默手法打破大眾對財務健康的成見；在斯里蘭

卡，我們策劃了健康主題列車行經全國，與大眾深入互動；而在菲律賓，我們則展開專題研究，為當地民眾重新定義健康。

4 AIA Voices

「AIA Voices」是一個具策略性的內容平台，匯聚了亞洲各地的思想領袖、品牌大使及具影響力的創作精英，就健康和保健的議題展開別具意義的對談。透過權威專業的見解、真摯動人的故事，以及富有創意的內容，該平台致力教育、激勵和啟發數以百萬計大眾，全面涵蓋我們四項可持續發展健康支柱：身體、心理、財務及環境。作為一股匯聚眾志的力量，「AIA Voices」在展現集團目標、推進「再想健康」活動及實現「AIA One Billion」願景的過程中，發揮重要的作用。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

5 香港摩天輪及「AIA Vitality」公園

香港摩天輪及「AIA Vitality」公園全年為公眾提供一連串免費的健康生活及保健主題活動。自2017年11月投入服務以來，這個景點已經接待1,140萬名訪客，而單是2025年便有210萬名訪客遊覽。

「AIA Vitality」健康總部是一個獨特的健康和保健空間，經常舉辦各種免費開放予公眾和訪客參與的課堂和活動，與社區聯繫。這些活動旨在教育、推動及啟發不同年齡和能力的人士投入積極活躍的生活，養成持久的健康生活習慣。

此外，我們亦與本地慈善機構及非政府組織合作，為殘疾及有特殊教育需要的人士提供特定課程，確保社會各界都能獲得增進身心健康的機會。



個案研究

「AIA Vitality」 健康總部

香港「AIA Vitality」健康總部提供一個充滿活力的社區空間，不同年齡及能力的人士均可參與在此舉辦的免費康體活動。這體現我們致力提升大眾福祉的承諾，進一步貫徹幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的使命。

截至2025年，「AIA Vitality」健康總部已舉辦逾2,000場免費課程，包括帶氧運動、重力訓練、瑜伽、冥想及其他正念練習。我們亦與本地慈善機構及非政府組織緊密合作，為殘疾及有特殊教育需要人士提供特定課程，確保大眾能平等獲得促進身心健康的機會，推動社會共融。

2023年，健身專業人士及社會企業家Aileen Wong成為我們的重要合作夥伴。她創立了旨在支援特殊需要人士的非牟利機構「IncluFit」，配合為視障人士而設的「IncluFit Visionary Runners」跑步會，協助該中心擴展服務覆蓋面，深耕社區影響力。

有關措施成效顯著：「AIA Vitality」健康總部已成為本港廣受信任的健康空間。2025年的調查顯示，92%的訪客表示此體驗激勵他們養成更健康的生活習慣。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

6 獎學金

「友邦獎學金」計劃反映我們致力培育新一代領袖、為香港未來作出貢獻的承諾。除了財政援助外，這些獎學金更代表我們對年輕人的潛能充滿信心，相信他們能為社會帶來深遠的正面影響。

友邦保險於2020年承諾撥捐1億美元，每年資助100名就讀於香港十所合作大學的本科生。自推行計劃以來，「友邦慈善基金」已惠及接近500名獎學金得獎者，並見證逾140名學生順利畢業，加強我們對教育及社區發展的長遠承諾。



個案研究

支持香港傑出學者



「友邦獎學金」為我提供所需資源，讓我得以探索未曾想像的發展空間。在深切體會心理健康支援的重要性後，我立志成為臨床心理學家，致力普及相關服務，為大眾提供可負擔的支援。這份獎學金令我的信念更加堅定，不論受助者的經濟條件如何，我都會全力幫助他們。

陳啟文 (King Chan)

「友邦獎學金」得獎者



我成長於經濟條件有限的環境，這段經歷讓我更堅定幫助面對相同困境的家庭。「友邦獎學金」給予我力量渡過艱難時刻，更肯定了我的潛能。這份信念讓我將每個挑戰視為成長的機會。透過這些經歷，我找到人生方向——我希望投身教育界，將所學的知識與鼓勵傳承下去，為他人生命帶來正面而持久的影響。

吳美寶 (Mabel Ng)

「友邦獎學金」得獎者

以市場為本的舉措

在2025年，我們集團層面的計劃及當地互動活動有助實現「AIA One Billion」的目標，並顯示了我們的交流方針。以下重點摘要展示我們每年在各個市場推行的部分精彩活動。

身體健康

我們的身體健康活動旨在鼓勵大眾以主動方式預防疾病，並確保他們獲得優質醫療保健服務，從而改善健康狀況。

斯里蘭卡乳癌關注活動

乳癌是女性最常見的癌症之一。根據斯里蘭卡衛生部的數據，當地每天約新增15宗乳癌個案，而每日約有三名女性因此去世。若能及早發現，乳癌其實可以輕易治療及痊癒。然而，受制於社會對女性健康的文化標籤，不少斯里蘭卡婦女在定期接受檢查方面感到猶疑。

為此，友邦保險斯里蘭卡與斯里蘭卡癌症協會 (Cancer Society of Sri Lanka) 合作，以別出心裁的方式策劃了名為「Suwa Walan」的推廣活動，其表達方式從斯里蘭卡藝術汲取靈感，旨在推廣預防意識，鼓勵婦女定期自我檢查。斯里蘭卡的女性習慣購買陶罐 (walan) 作烹飪之用。選購時，她們通常會透過觸摸來查看陶罐是否有破裂、變色、疙瘩或其他損壞跡象，以決定陶罐是否耐用。這個由來已久的習俗，與乳癌的自我檢查步驟非常相似。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

截至2025年底，友邦保險的「Suwa Walan」計劃透過社交媒體活動等教育和接觸了超過60萬名斯里蘭卡人。透過將文化傳統與健康教育互相結合，友邦保險斯里蘭卡打破了隔閡，促進社區參與，引導大眾積極守護健康。

心理健康

我們的心理健康計劃致力提升大眾對心理健康重要性的認識。透過提供實用的工具與策略，協助大眾建立抗壓能力，並鼓勵受困擾的人士尋求協助。

健康節 (Health Fest)

友邦保險菲律賓於2025年8月舉行「2025年健康節」(2025 Health Fest)，吸引了當地集團超過600名員工參與。健康節根據全方位身心健康的理念，設計了一系列旨在支援心理健康的活動，包括按摩、現場電影放映、正念飲食工作坊和烹飪示範，讓員工掌握舒壓的技巧。

「AIA Vitality」健康總部推廣心理健康

香港「AIA Vitality」健康總部為市民提供免費課程，透過一系列恒常活動持續支援大眾的心理健康。健康總部與多位心理健康專家建立長期合作關係，為本港市民舉辦心理健康座談會及講座，亦提供冥想、藝術治療及其他有助緩減精神壓力的活動。

為響應「心理健康月」，健康總部在2025年10月份舉辦「青年精神健康峰會」，針對香港青年精神健康欠佳的議題提供支援。這個為期三天的專題活動由十位心理健康領域專家主持，吸引逾200人參與。

環境健康

我們的環境健康計劃旨在讓民眾加深認識當地環境狀況如何影響其健康和福祉。我們亦為受到環境變化影響的人士提供支持，並致力為下一代創造更健康的可持續發展環境。

清潔活動和社區支援

友邦保險韓國在首爾的「友邦保險再想健康花園」(AIA Rethink Healthy Garden) 舉辦義工環保清潔活動。超過130 名員工 (包括 AIA Life 及 AIA Premier Partners 的員工和主管) 參與這項活動，攜手清潔鄰近地區。

該花園由友邦保險韓國為「2025年首爾國際花園博覽會」而設立，自2025年5月開放以來已經接待了約1,040萬名訪客。這個花園除了為保護環境作出貢獻外，亦為公眾的心理健康帶來正面影響，因此備受讚譽。

透過設立這個環境清幽的花園，友邦保險韓國希望為市民提供一個可以緩和情緒，思考健康生活真正意義的場地。

友邦保險新西蘭與保育慈善組織Trees That Count合作，於2025年種植了3,926棵樹，以紀念已故的客戶。自2020年起，友邦保險新西蘭已資助種植25,826棵樹。該計劃將有助恢復當地植被，並在未來50年內清除約 5,713噸二氧化碳。

與此同時，友邦保險新加坡與野生動物園「Rainforest Wild Asia」合作，贊助「AIA Vitality Bounce」及保育獾的棲息地等項目，讓不同年齡的人士有機會親近大自然，保護環境福祉。

財務共融

我們的財務共融計劃透過理財教育、獎學金、宣傳活動及保險產品，為社群賦能，並支援個人及家庭的財務健康。我們積極了解客戶和所服務的不同社群需要，提供共融創新的產品及解決方案，發揮強大的影響力。

了解詳情 >

詳情請參閱財務共融分節報告。



推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果

改善獲得優質醫療保健的渠道

醫療基建出現缺口、醫療成本上漲，加上新技術與數據普及程度的差異，均威脅亞洲大眾對健康保障的負擔能力及獲得醫療服務的途徑。患者可能遇上輪候時間漫長、專科醫生服務有限，以及無法在複雜的醫療保健系統中尋求合適支援等問題。隨著人口老化及慢性疾病發病率上升，相關壓力逐漸加劇。

我們的「綜合醫療保健策略」旨在正面應對這些挑戰。本策略重點在於讓更多人更容易獲得優質保健服務、可靠資訊，以及更及時的診斷、治療和康復支援。

不同客戶群和擴闊醫療服務支援。我們亦把握機遇，提供更個人化的健康保險，並在亞洲各地加快落實策略。

個人化保障滿足客戶需要

鑒於客戶往往需長時間輪候專科服務，同時需要安全可靠的藥物零售網絡，友邦保險中國設計了多項方案以簡化護理流程和提升成本管理效益。方案涵蓋住院及專科藥物全額保障、藥品供應保證及靈活的配送安排等選項。透過增設獲認可的藥物零售網絡和藥房直付服務，進一步提升藥物可及性，有效紓緩客戶求診時的心理和經濟壓力。

受人口迅速老化影響，中國的醫療保健體系正承受更大壓力。根據中國國家統計局數據，60歲或以上人口佔全國22%。截至2024年9月，中國約有3,500萬名殘疾長者，佔整體長者人口11.6%，或會為家庭帶來沉重的經濟負擔²。

2024年1月，內地有關部門發佈政策指引，鼓勵發展商業長期護理保險。為支持相關措施，友邦保險中國推出「Friendship Protection」長期護理保險^{3,4}，體現我們為客戶創造可持續長遠價值的承諾。在期長期護理生態系統下⁵，公司內部服務團隊可為殘疾客戶提供長達十年的個人化支援與家訪，涵蓋門診支援、居家護理評估、康復治療、營養建議及殘疾輔助器材支援，旨在減輕家庭負擔，並提升長者和殘疾人士的生活質素。

醫學進步除延長了預期壽命，卻同時令醫療選擇更趨複雜的：成本上漲、服務零散，加上選項繁多，往往令人無所適從，而客戶亦未必有時間或專業知識有效應對。友邦保險香港於「極臻・至尊醫療計劃」中推出領先業界的「精選醫療團隊」服務，透過跨專科的綜合醫療護理服務⁶，連繫逾500名不同專科的醫護專業人員，強化從診斷、治療到康復整個過程的協調安排，不僅提升業界標準，亦改變客戶體驗，鼓勵他們積極管理健康，取得更佳的健康成效。

協助客戶獲得醫療保健服務

在亞洲各地，獲得醫療保健服務並不容易。友邦保險越南在2024年進行的調查發現候診時間過長、設施擠逼、公立醫院資源有限和住院護理不足等問題。為此，友邦保險越南推出「Wise Patient Handbook」，協助客戶有效和安全地使用醫療保健服務。該指引2025年的派發量達到10,000份，為2024年的三倍，讓更多客戶作出明智決擇，提升健康成效。此外，友邦保險越南亦推出預約服務，方便客戶使用優質醫院，進一步降低求診門檻。

在香港，過往預約專科服務的過程繁瑣，渠道有限，亦多需依賴電話預約。友邦保險香港透過AIA+手機應用程式推出業內首創的「尋找及預約」(Find & Book) 功能，方便客戶隨時隨地即時搜尋、選擇並預約網絡醫生。此新功能簡化就醫流程，減少不便，方便用戶獲得診斷與治療。除了更便捷的預約服務外，AIA+作為可靠的健康夥伴，提供

由醫學專家整理、清晰易明的健康資訊，將複雜的醫學知識轉化為實用建議，協助客戶作出明智抉擇，並建立可持續的健康習慣。

在新西蘭，心理健康欠佳是備受關注的議題。友邦保險新西蘭與Groov合作，為「AIA Vitality」會員提供專題文章及內容等工具，以支援心理健康與身心福祉，至今已有2,500名會員參與。友邦保險新西蘭「Vitality Mental Wellbeing Benefit」亦透過以科學為本的活動，協助會員管理壓力、克服挑戰和提升抗逆力，支持他們改善心理健康。

1. Aggarwal, P., Suryaprakash, S. 和 Shukla, A. (2025)。《亞洲醫療保健不可錯失的機遇》。波士頓諮詢公司 (BCG)。<https://web-assets.bcg.com/19/ba/07c1d16b4c92b395c43f743d6a9e/the-unmissable-asiahealthcare-opportunity.pdf>
2. Chi, Z., Lin, L., Li, W. 和 Hu, H. (2026)。「彌合數位鴻溝：智慧健康設備與中國數位弱勢老年人殘障風險之關聯性」。《International Journal for Equity in Health》，第 25 期，第 1 卷。<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12903479/>
3. AIA (2025)。「友邦人壽推出「智選人生」醫療保險產品，提供客製化方案助力建構多層次醫療保障體系」。 <https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2025/20250901>
4. AIA (2025)。「友邦人壽推出「友善呵護」終身照護保險，全面守護殘障風險」。 <https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2025/202504011>
5. AIA (2025)。「友康照護——長期照護服務手冊」。 <https://www.aia.com.cn/content/dam/cn/zh-cn/docs/about-aia/newltcjiankangguanli.pdf>
6. AIA (2024)。「友邦香港及澳門推出 OptimaCEO 醫療計劃」。 <https://www.aia.com.hk/en/about-aia/about-us/media-centre/press-releases/2024/aia-press-release-20241125>

擴大我們於亞洲的健康保障及服務

亞洲醫療保健市場正處於轉型關鍵，人口老化及醫療基礎設施缺口，反映市場急需變革。儘管亞洲人口佔全球約60%，醫療開支僅佔全球約22%，而糖尿病及癌症等慢性疾病為區內造成的負擔尤為沉重。¹

友邦保險的「綜合醫療保健策略」致力為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療服務。過去兩年，我們專注於提升健康保障的可持續性，並在業務中推出新產品、開拓

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

AMPLIFY HEALTH

隨著亞洲區的預期壽命持續上升，市場對可持續而全面的健康保障的需求更見迫切。當大眾漸趨長壽，健康需要亦更複雜，並期望保險公司能提供更全面的支援。

因此，友邦保險率先在五個主要亞洲市場推出「綜合醫療保健策略」，為更主動、以數據為本的健康保險模式樹立新標準。透過此方針，我們希望提早識別健康風險，加強預防支援，並為客戶提供更個人化的服務（包括健康護理）。

我們與醫療保健人工智能及平台服務業翹楚Amplify Health合作推動本計劃。透過這個合作，我們由傳統的支付索賠商轉型為積極的醫療保健夥伴，與客戶、服務供應商和社區緊密協作，實踐協助大眾締造「健康、長久、好生活」的目標。

這個轉型的核心，是運用數據、預測分析和自動化提升長遠健康成效，令成本處於可持續水平。對保險代理而言，這意味著更具競爭力的產品及更智能的支援工具，提升服務質素。對保單持有人而言，則可享更切合的保障、縮短理賠時間，亦能獲得更迅速和度身定制的支援。

過往由於健康數據零散，保險公司難以在壽命延長的趨勢下提供足夠保障，同時將保費維持在可負擔水平。友邦保險透過整合先進技術與分析工具，直接應對這個挑戰，讓代理掌握更深入的了解與更個人化的方案，協助指導客戶在日趨複雜的醫療保健決策中作出更有信心的選擇，從而提升個人健康成果。

人工智能驅動的數據整合

自2025年起，友邦保險開始採用 Amplify Health 的一體化產品方案，以提供大型、標準化、本地化及具臨床強化的健康數據集。目前，這些數據集合共包含逾 2.04 億條編碼資料及 1,300 萬項臨床描述，並基於橫跨 19 個領域、超過 50 套臨床架構所建構而成。強大的人工智能工具在配合醫學專家的覆核下，確保數據準確度超過 90%，並可將處理時間縮短多達 85%。

項目的成效如何？保單持有人可以迅速完成理賠程序，過程更透明，而保險產品亦能按客戶的健康狀況與生活方式需求而改變。

相比傳統系統及繁複流程，透過把療程相關資訊以編碼整理，理賠評估員及個案管理團隊得以更深入審視每宗個案，確保前線能更迅速處理理賠申請，為客戶提供更優質、快捷和透明的服務成效。

影響亞洲區市場

在馬來西亞，我們提升了分析能力，有助於優化友邦保險馬來西亞的醫療網路。在泰國，透過持續監察服務提供者表現，容讓我們推出以網絡為本的新產品，讓客戶能以更可負擔的價格獲得優質服務。

本計劃是亞洲首次推出擁有豐富臨床資料，並由人工智能驅動的大規模健康數據平台。透過結合自動化與臨床專家的監督，友邦保險提供符合各地需求的方案，不但令客戶和代理獲益，更能惠及醫療保健服務提供者，並為更廣泛的醫療保健生態系統帶來可持續的成果。

在Amplify Health的支援下，友邦保險的「綜合醫療保健策略」不僅是技術升級，更代表我們向未來邁出重要一步，致力建立更智能、更可持續，並真正以客戶與社區需要為本的健康保險新時代。

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



減少醫療通脹的影響

2025年，亞洲的醫療保健成本持續上漲。為協助社區應對相關影響，友邦保險泰國推出「AIA Smart Network」，經網絡嚴選的醫療服務提供者在可及性、醫療質素及服務水平方面表現出色。該網絡起初聚焦常見疾病，現今已涵蓋至各類索償，並於各個層面提供更優質的保障與醫療服務。Amplify Health開發的人工智能方案能夠識別表現優秀的服務提供者，將優質服務與成本效益相互結合，客戶可於此類符合嚴格標準的醫院接受治療，獲得高品質的醫療及出院免找數服務。

友邦保險馬來西亞與保險業界通力合作，配合馬來西亞國家銀行 (Bank Negara Malaysia) 的臨時醫療健康保險措施，分階段調整醫療保費，並為弱勢客戶群提供針對性紓困方案。友邦保險馬來西亞亦優化其醫院網絡，確保服務水平和標準。2025年上半年，門診保障亦擴展對胃腸道疾病、背痛及簡單骨折等常見疾病。這項計劃自推出以已協助逾5,000名客戶，支援居家康復，減少不必要的求診和住院需要，提升醫療保健服務的可負擔性與可及性。

在菲律賓，MediCard Philippines透過在急症個案推行 PhilHealth的「門診急症護理治療保障」(OECB)，加強醫療成本規範。在2025年6月至10月期間，符合PhilHealth標準的理賠比重由接近零大幅提升至超過27%。這不僅提升了理賠效率，有助管理成本和保障成員權益，充份反映我們致力提供便利、可負擔和可靠醫療保健服務的承諾。

以世界級技術推動友邦保險轉型

與欺詐、浪費及濫用有關的醫療索賠，會導致理賠成本無理上升¹，並可能對保費造成壓力，長遠妨礙客戶獲得優質醫療保健服務的負擔力。由於醫療保健服務提供者在界定、編碼及收費時缺乏標準²，加上難以在短時間內對理賠個案進行深入的分析，成為許多亞洲市場健康保險公司的主要挑戰。我們因此積極投資於技術研發，正面回應上述難題。

革新醫療保健理賠的核實過程

在一項屢獲殊榮的項目中³，Amplify Health利用人工智能讀取和理解醫療索賠內容，把非結構式的文字資料轉化為標準臨床代碼，並自動將數據與數百份保單條款比對，識別錯誤或可疑索賠。該系統協助多個亞洲市場的健康保險公司更快和更準確地處理理賠個案，迅速分辨符合規則或需要進一步覆核的個案。

1. Insurance Asia. (2025)。健康保險公司在偵測詐欺、浪費與濫用方面面臨挑戰。 <https://insuranceasia.com/insurance/news/health-insurers-struggle-fraud-waste-and-abuse-detection-methods>
2. Insurance Asia. (2025)。健康保險公司在偵測詐欺、浪費與濫用方面面臨挑戰。 <https://insuranceasia.com/insurance/news/health-insurers-struggle-fraud-waste-and-abuse-detection-methods>
3. Singapore Business. (2025)。Amplify Health 在 2025 年 SBR 科技卓越獎中榮獲健康保險領域最具創新 AI 解決方案獎。 <https://sbr.com.sg/co-written-partner/eventnews/amplify-health-wins-most-innovative-ai-solution-health-insurance-sbr-technology-excellence-awards-2025>

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果

改革醫療保健服務供應商的管理

最近一項在香港特別行政區、印尼、馬來西亞及新加坡進行的調查發現，共4,203名曾於過去一年使用醫療保健服務人士中，80%受訪者表示曾延遲求診，當中不少與財務憂慮有關；另有54%受訪者擔心無法負擔所需的醫療保健服務。^{1,2} 這反映保險方案中有效把客戶與具成本效益的醫療保健服務提供者聯繫的重要性。然而，由於數據標準不一，亞洲不少保險公司仍難以比較不同服務提供者的表現。

為解決上述問題，Amplify Health與友邦保險運用人工智能和機器學習技術，建立標準化和可比較的醫療成本數據。人工智能可將醫療賬單的內容轉換為臨床術語，並將住院個案分類，以便就服務內容和資源使用作出公平的比較。憑藉這些資訊，保險公司可更深入了解不同服務的價值，就成本差異與服務提供者展開有效商議，並挑選適合的合作夥伴。結果如何？客戶最終能以較低的保費獲得優質醫療保健服務。

改變醫療保健服務交付

友邦保險「綜合醫療保健策略」的重點之一是與醫療保健服務提供者建立更緊密的合作，藉此提供更優質和高效的醫療護理服務，令客戶獲得更佳的健康成效。我們致力透過與醫療合作夥伴攜手，革新區內醫療保健服務的交付與融資模式。

香港新醫療中心

友邦保險於2024年11月收購香港新醫療中心，是我們在提供更優質、更便捷、以病人為本的可持續醫療保健服務方面的重要里程碑。

該中心是其中一所香港規模較大的腸胃科及普通外科手術的診所，並涵蓋心臟科、婦科和骨科等多個專科。中心提供多項內窺鏡檢查及日間手術，位於亞太中心的康益醫學影像中心則提供即日磁力共振掃描、電腦斷層掃描、超聲波、X光、乳房造影和肝纖維化檢測服務。

該中心秉持「以病人為本」的宗旨，透過結合其臨床專業與友邦保險的資源、專業支援及數據分析能力，雙方合作有助精簡就醫流程，讓客戶輕鬆獲得所需的服務。

Medicard

我們與菲律賓MediCard的合作，為客戶提供全方位的健康支援，包括門診、體檢、牙科護理、急症及化驗等保障。客戶可「免預繳」使用MediCard遍佈全國的網絡進行諮詢、診斷及治療。

選用友邦保險菲律賓企業方案(Corporate Solutions)的公司，可透過MediCard的企業醫療保健方案使用其診所、合作醫院，以及定制的健康與年度體檢計劃。此外，MediCard在友邦保險菲律賓Vitality保健生態系統中亦發揮關鍵作用，全面支援客戶的醫療保健流程，協助他們監測健康狀況、進行篩查和年度健康評估，並就營養、保健、疫苗接種和預防性護理提供建議。

友邦保險菲律賓的保障方案與MediCard的網絡整合成完整的健康生態系統，涵蓋保險保障、「AIA Vitality」獎賞，和透過MediCard診所與遠程醫療提供的實時醫療保健服務。這種「全方位保障，成就全方位健康」的理念，讓菲律賓大眾擁有實踐「健康、長久、好生活」的力量。

1. Economist Impact. (2025)。患者之聲：亞洲醫療可及性的經驗。 <https://impact.economist.com/health-society/patient-voices-asia>
2. TC Asia. (n.d.)。Amplify Health 正在推動亞洲健康融資模式的範式轉移。 <https://asia.insuretechconnect.com/articles/amplify-health-is-driving-paradigm-shift-across-health-financing-in-asia>

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



衡量對患者至關重要的健康成效

我們透過針對醫療狀況統籌醫療保健服務交付系統及規程，衡量健康成效、收集患者滿意度數據，並追蹤達成相關成效所需的成本，從而創造價值。



平衡患者的健康成效和醫療成本

在醫療成效和醫療開支之間取得平衡，確保您能獲得最優質的護理，同時避免不必要的開支。



加強患者的參與和賦權

「價值為本醫療」方針旨在加強參與，透過鼓勵您主動管理個人健康、參與決策和運用各類資源，助您取得更理想的健康成效。



個案研究

友邦保險新加坡：價值為本的醫療護理服務

友邦保險新加坡發現當地面對人口迅速老化和醫療保健服務需求持續上升的挑戰，急需提升醫療保健服務質素、負擔力和長期可持續發展水平。

團隊提出「價值為本醫療」(Value-Based Care) 解決方案，為提供優質、具成本效益和高效的醫療保健模式。此方案旨在改善患者的健康成效時，並確保善用資源。「價值為本醫療」會衡量對患者攸關重要的健康成效，鼓勵他們積極參與，並於成本與療效之間取得平衡。

2025年1月，友邦保險新加坡與萊佛士醫院 (Raffles Hospital) 簽署合作備忘錄，以改善新加坡居民獲得優質醫療保健服務的渠道。合作計劃首階段推出三個主要項目，例如將萊佛士醫院超過90名私人專科醫生納入「友邦優質醫療夥伴」(AIA Quality Healthcare Partners) 網絡，提升網絡全面性。

2025年8月，友邦保險新加坡與第二家醫療保健服務供應商安徽尼亞山醫院 (Mount Alvernia Hospital) 建立合作關係，推動可持續醫療保健方案。這次合作聚焦於改善患者體驗與健康成效，同時確保友邦保險保單持有人和醫院患者均可繼續享有可負擔的高標準優質醫療護理服務。

最後，我們於2025年10月與Thomson Medical Centre 簽署了第四份合作備忘錄。同樣地，有關合作旨在為友邦保險保單持有人提供具成本效益的優質護理。

術後加速康復

友邦價值為本醫療策略中的其中一個核心環節為引入「術後加速康復」(Enhanced Recovery After Surgery) 方案，此套實證為本的臨床方案務求優化患者在手術前、中、後的整體流程。

在私營醫療機構採用此「術後加速康復」方案前，全膝關節置換手術的患者一般需要住院三至五天。在此「術後加速康復」方案下，患者可於24小時內出院返家。該方案鼓勵患者在術後盡快下床活動；出院後則透過家訪提供跟進護理。

「術後加速康復」的另一個重點為術前血液檢查，以確保患者的血紅蛋白水平在手術前達到理想水平，從而有助降低輸血機率，提升患者安全外，同時減輕醫療保健系統的成本負擔。

平均而言，術後加速康復方案能降低約20%的整體護理成本。對於人口老化下需求量偏高的手術（例如膝關節置換）而言，這個減幅頗為可觀。

雖然公營醫療機構早已把這個方案納入標準流程，但在私營醫院則未見普及。因此，友邦保險將熟悉這些方法的醫生納入網絡醫生名單，為其提供培訓機會，同時鼓勵客戶選用這些醫生以推廣有關方案。

透過上述措施，友邦保險新加坡正協助重塑當地的私營醫療保健格局，令全體居民受惠於以患者的健康成效、負責任成本管理和長期可持續發展的模式。

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

透過「居家健康計劃」改變服務模式，讓大眾更容易獲得改變生活的醫療保健服務

對不少菲律賓人來說，特別是長者及行動不便人士，即使接受簡單的診斷測試亦是一大挑戰。過往當地大部分化驗或診斷中心主要集中於醫院或固定診斷中心，為了接受最基本的醫療程序，患者也被迫需要長途跋涉和長時間輪候。

這不僅令醫療護理服務變得不便和昂貴，亦導致MediCard的臨床網絡未能充分發揮作用，限制了客戶選用更便捷、更具成本效益服務的機會。

MediCard發現不少成員在獲取服務方面遇上困難後做出反思，重新構思服務體驗：與其讓客戶尋找醫療保健服務，何不讓服務主動接觸客戶？

答案為「居家健康計劃」(Home Health programme)，此服務旨在為成員提供高效的居家護理，亦是MediCard更廣泛策略的重要部分：透過整合旗下的獨立診所、企業駐場診所及醫院診所整合成一系統，並輔以數碼工具、聯絡中心及可靠的服務合作夥伴。總括來說，這項計劃旨在令醫療保健服務更普及和有效率。

為確保安全、質素及營運準備符合標準，該計劃以分階段方式推行，而成效亦相當顯著。

2024年10月至2025年2月期間，試點合共處理逾28,000宗化驗及診斷申請，當有5,624名成員獲提供居家健康服務，並於初期階段完成107宗服務。

截至2025年9月，成功完成服務的個案增至550宗，反映市場需求殷切和用戶接受度高，並具備進一步發展空間。隨著2026年推出數碼預約平台及擴充聯絡中心服務，預計相關數字將持續上升。

「居家健康計劃」徹底改變成員的醫療保健體驗，MediCard透過建立從預約、物流到報告交付的一體化居家為本流程，令整體服務變得更便捷、更密切和令客戶安心。

展望將來，MediCard計畫繼續擴大服務合作網絡，強化數碼渠道，並推廣供成員及企業客戶使用的全面健康產品，為行業樹立更便利、更經濟和更密切的醫療保健服務的新標準。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

締造更優質的綜合健康和保健成果

我們的健康和保健計劃幫助客戶照顧身心狀態，並為企業夥伴提供更智能的工具和洞察，以支援其員工健康。團體醫療保障正面臨更沉重的成本壓力，預計2026年的醫療成本將上升12.5%，漲幅接近亞洲區通脹率的六倍，主要源於醫療需求增加及先進醫療技術的廣泛應用。¹

此優先次序建基於友邦領先的綜合健康和保健解決方案，並透過獎賞機制鼓勵客戶建立更健康的生活習慣。

1. Marsh. (2025)。2026 年健康趨勢報告。 <https://www.marsh.com/my/services/employee-health-benefits/insights/health-trends-report.html>
2. The Nation Thailand. (2025)。雨季來臨之際，泰國流感與呼吸道融合病毒 (RSV) 病例激增。 <https://www.nationthailand.com/news/general/40055746>
3. AIA. (2025)。AIA 泰國舉辦第 12 屆「AIA Sharing A Life」活動，以「更健康的你，始於疫苗接種」為主題，為全國民眾提供流感疫苗接種。 <https://www.aia.co.th/th/about-aia/media-centre/press-releases/aia-pr-news-22apr25>
4. AIA. (2025)。AIA 泰國與 BDMS 攜手推出「BDMS PREVENTIVE VACCINE」活動，以特惠價格提供疫苗，協助泰國民眾提升健康與生活品質。 <https://www.aia.co.th/th/about-aia/media-centre/press-releases/aia-pr-news-4jun25>
5. Institute for Health Metrics and Evaluation. (2019)。1990–2017 年新加坡疾病負擔報告。 <https://www.diabetes.org.sg/wp-content/uploads/2021/11/The-Burden-of-Disease-in-Singapore-1990-2017.pdf>

讓大眾更容易獲得能改變生命的醫療保健服務

2025年，泰國公共衛生部錄得的流感及呼吸道合胞病毒 (RSV) 個案大幅增加。²單在2025年9月，一週內便錄得超過3萬宗新增流感個案及3,500宗RSV個案，流感總個案更累計超過55.5萬宗。

流感具高度傳染性，亦可引致嚴重併發症，兒童、長者及長期病患者的風險尤高。因此，了解疾病性質、病徵、傳播途徑及預防方法對於應對疫情至關重要。

為加強守護公眾健康，友邦保險泰國推出「健康由接種疫苗開始」(Healthier You Starts with Vaccination) 活動，³為曼谷街道清潔工及垃圾及手機人員免費提供1萬劑流感疫苗，並透過遍佈全國的「AIA Smart Network」合作醫院為客戶提供免費或疫苗折扣優惠。⁴

此外，友邦保險泰國亦透過社交媒體推廣疾病預防、疫苗接種及提高對早期病徵的認知，活動觸及逾300萬人，與過往相比，有效降低成員的住院率，並減輕感染嚴重程度。

改善亞洲區內大眾的健康

友邦保險新加坡在2025年推出多項健康及保健計劃，以應對客戶需要的變化。⁵

其中一項重點項目，是與Amplify Health合作推出的全新慢性疾病管理計劃 (Chronic Disease Management Programme)，透過個人化生活方式指導糖尿病、高血壓及高膽固醇的成人患者。客戶可透過Amped應用程式參與為期12個月的免費計劃，並與新加坡政府的「健康SG」(Healthier SG) 舉措相輔相成。

此外，友邦保險新加坡亦優化企業保險方案，納入全國首創的住院心理健康保障，讓逾130萬名員工在無需支付額外費用下受惠。當地團隊把Think Well積極心態等計劃，以及WhiteCoat和Teladoc等服務夥伴整合至AIA+應用程式，進一步擴闊客戶獲得身心健康服務的渠道。

友邦保險澳洲：心理健康旅程管理

友邦保險澳洲於2025年推出「早期介入項目」(early engagement project)，為提出心理健康索賠的客戶提供個人化支援，重點包括於循證醫療、健康資源，以及重返職場的支援。

自2025年7月以來，38名成員中有31名獲轉介，參與率達77%。初步結果顯示，當中5名成員已改為接受身心健康轉介服務，另有4名獲安排重返職場支援。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

「AIA Vitality」計劃

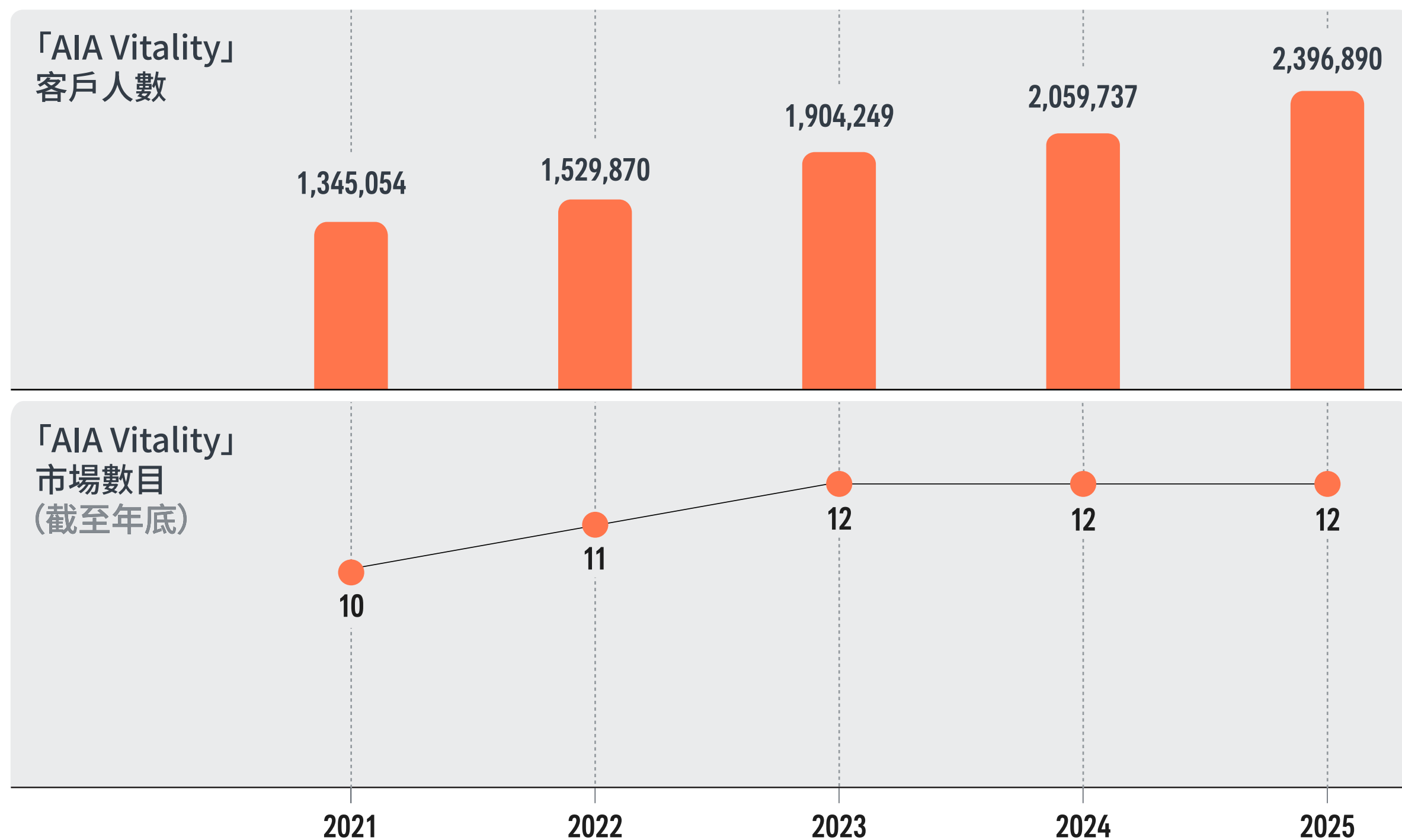
「AIA Vitality」計劃是一個科學為本的健康及保健計劃，現於12個市場推行，在區內擁有超過200萬名成員。

2025年，我們為「AIA Vitality」計劃開發了可持續的「共享價值模式」，專門整合產品設計、具吸引力的健康計劃及高效的分銷支援。多個市場已按此模式更新其「AIA Vitality」產品。例如，友邦保險泰國推出「Healthy

Boost」福利，向參與活動的客戶提供現金回贈及每月獎賞；友邦保險馬來西亞則更新「Active Challenge」，由原本固定的雙週體能活動目標，改為個人化每週目標，鼓勵客戶逐步增加運動量。

上述優化措施旨在讓健康生活獎賞更具體、提升客戶參與度，並支持計劃長遠可持續發展。

「AIA Vitality」成員人數



在血糖水平處於或高於臨床風險值的活躍成員中

66%



血糖水平呈現穩定或下降趨勢



在總膽固醇水平處於或高於臨床風險值的活躍成員中

35%



膽固醇水平呈現下降趨勢



在提交身高體重指數 (BMI) 的激活成員中

23%



BMI呈現下降趨勢



全方位護理方案 (HolisticCare Solution)

友邦保險馬來西亞基於市場對審慎理財與提升客戶與成員價值的策略，在企業方案 (Corporate Solutions) 中推出健康干預計劃，將重點由單純理賠轉為主動改善員工健康，以應對保險市場的重大挑戰。

友邦保險馬來西亞的「全方位醫護方案」支援員工健康的不同層面，確保所有員工均能就其健康目標獲得合適的支援。

該業務單位的健康干預計劃涵蓋多項關鍵目標，包括：

- **策略性健康風險管理：**重點處理成本最高和最常見的索賠類別，特別針對耳、鼻、喉、肺部疾病及骨科狀況，透過及早介入而避免常見問題惡化為需要高昂程序處理的併發症。
- **財務可持續性：**員工健康改善有助減少住院需要，從而緩解企業客戶面對不可持續的醫療成本上升壓力。
- **客戶保留與價值提升：**透過與客戶積極協作，把服務價值由單一理賠交易延伸為全方位健康方案，令友邦保險成為長期策略夥伴，支持企業客戶實踐「健康、長久、好生活」。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究(客戶A)

流感疫苗接種計劃

→ 於2023年第三季推出流感疫苗接種計劃

該計劃提供流感疫苗接種，以避免成員患上流感相關疾病，例如流行性感冒、肺炎及其他類似診斷。

→ 參與情況理想

共有450人參與。

→ 流感相關診斷¹使用率²有所下降已接種疫苗成員的流感相關診斷使用率下降25%，由2.4跌至1.8。

→ 2024年醫療通脹情況明顯好轉

流感相關診斷的理賠成本

● 接種前 ● 接種後

已接種疫苗的成員
每名成員的每月成本(普通科門診)

-12%

16.2

14.2

2023年第一
季至第三季

2023年第四季至
2025年第一季

未接種疫苗的成員

+11%

10.2

11.3

2023年第一
季至第三季

2023年第四季至
2025年第一季

1. 流感相關診斷包括發燒／咳嗽／哮喘／流行性感冒／急性支氣管炎／肺炎／鼻竇炎

2. 使用率是指每名成員每年的就診次數，例如：使用率 = 總索償人次／總成員人數

3. 客戶C與客戶B從事相同行業及身處相同地區，但並無參與肌肉骨骼干預計劃(MSK Intervention Program)。

4. 客戶C未有向友邦保險投保普通科／專科門診保障。



個案研究(客戶B)

肌肉骨骼干預計劃(MSK Intervention Program)

→ 於2024年推出肌肉骨骼干預計劃

該計劃提供即場物理治療、人體工學教育講座、護脊運動課程及健康推廣活動。

→ 參與情況理想

共有120人參與。

→ 骨科使用率有所下降²

參與成員的骨科使用率下降9%，由73.1%跌至66.8%。

→ 2024年醫療通脹情況明顯好轉

→ 參加肌肉骨骼干預計劃後，客戶B的骨科理賠成本有所下降。

→ 反觀從事相同行業及身處相同地區的客戶C，由於沒有參與肌肉骨骼干預計劃，其骨科理賠成本持續上升。

骨科理賠成本

● 推出肌肉骨骼干預計劃前 ● 推出肌肉骨骼干預計劃後

客戶B(參加肌肉骨骼干預計劃)
每名成員的每月成本(住院+普通科門診+專科門診)

客戶C³(沒有參加肌肉骨骼干預計劃)
每名成員的每月成本(僅限住院⁴)

24.5

+47%

36.0

-8%

32.9

2023財政年度

2024上半年

2024下半及
2025年
(10個月數據)

2024上半年

2024下半及
2025年
(10個月數據)

12.3

12.8

+4%

AMPLIFY HEALTH透過數據創新重塑亞洲醫療保健服務 友邦保險馬來西亞：推動方便、經濟及有效的醫療服務

Amplify Health透過數據創新重塑亞洲醫療保健服務



我們的目標不僅為保險公司創造價值，更協助建構一個各人均可負擔、普及而高效的醫療保健系統。

Axel Baur 博士

Amplify Health首席執行官

作為Amplify Health首席執行官，Axel Baur發揮舉足輕重的作用，重新定義健康保險公司應如何貢獻，以協助亞洲建構更穩健和可持續發展的醫療保健系統。

Amplify Health作為引領亞洲醫療服務發展的領先醫療保健人工智能企業，致力解決亞洲醫療保健長期碎片化的問題。保險公司、服務提供者、藥房及公共支付方通常在數據匱乏的環境下運作，整合程度有限、臨床標準不一和高度依賴人手操作和紙本流程。數據質素及透明度不足等碎片化現象，導致醫療保健服務負擔加重、效率降低，且更難以觸及。

憑著逾40年的全球醫療保健經驗，Axel Baur博士帶領Amplify Health透過人工智能、先進的數據平台及全系統協作，為醫療保健業注入創新力量。

Axel表示：「亞洲的醫療保健服務過往一直由服務提供者主導。我們希望協助支付方建立更深入的洞察和數據能力，配合醫療保健服務供應商的專業知識，加強雙方協作，從而提升服務質素及整體系統表現，促進整個醫療保健生態系統的協作。」

數據是Amplify Health營運方針的核心。Axel指出，由於患者、服務提供者與支付方之間的信息不對稱，導致醫療保健體系極易出現效率低下的情況。若缺乏可靠和標準化的數據，保險公司降未能有效評估服務質素、管理成本或支援提升健康成效方面的能力。

為回應上述問題，AmplifyHealth開發「目標健康數據模型」(Target Health Data Model) 作為通用數據框架，協助醫院以跨機構及跨地域的方式共享和比較數據。該模型亦解決了內部不一致的問題，例如同一醫院內不同部門的患者數據記錄及編碼方式迥異。透過使用人工智能及先進分析技術，Amplify Health將非結構化的理賠數據、醫療報告和不同的編碼轉換為單一標準模型。這是亞洲首個同類解決方案，為醫療保健數據建立了共同語言，方便深入了解不同服務供應商、地域及醫療保健系統的情況，並有望為亞洲大眾帶來正面影響。

Amplify Health至今已處理4,000萬項理賠數據，並以此訓練其人工智能模型，提供可靠、可複製和無「失真」(hallucination) 的洞見。友邦保險等保險公司可以在這個基礎上與服務供應商進行證據為本的討論，並推動醫療保健模式轉往由支付方促進及價值為本的方向。

Amplify Health的平台亦可直接改善客戶體驗，其中一例是理賠處理。不少公共醫療保健系統的理賠程序可能需時數週；相比之下，Amplify Health的端對端數碼理賠解決方案可於幾秒內核實索賠個案、檢查欺詐、浪費或濫用情況，並完成批核。

Axel指出：「從掃描到核實支付，我們最快可在四秒內完成理賠處理，讓客戶、服務提供者及保險公司三方均可受惠。」

Amplify Health的數據整合能力亦可透過預測性分析來支持長期健康成效。透過結合理賠、醫療保健及其他社會經濟數據，Amplify Health能協助保險公司為客戶建立個人風險分析檔案，設計針對性的預防性健康旅程，協助客戶減少不必要的住院及嚴重疾病風險。

Axel指出：「預測與預防將成為醫療保健的未來發展方向。若能及早識別風險並引導客戶建立更健康的行為習慣，醫療體系就可更可持續和保險保障更易負擔。」

這個預防為本的方法，與友邦保險致力幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的抱負一致，亦有助友邦保險推動更廣泛的可持續發展承諾。

在部分市場，Amplify Health已開始與監管機構、衛生部門及公共支付方交流，探討如何使用數據標準、分析技術和支付模式建立更均衡的醫療保健系統。透過更穩固的數據基礎、預測分析及協作夥伴關係，Amplify Health正支援友邦保險及更廣泛的醫療保健系統邁向更整合的可持續未來。

Axel總結：「我們希望不僅為保險公司創造價值，而是協助建構一個各人均可負擔、普及而高效的醫療保健系統。」

友邦保險馬來西亞：推動方便、經濟及有效的醫療服務



我們不希望純粹作為支付方；
我們的角色是成為客戶誠可信賴的醫療保健夥伴。

邓晓蕾 (Tung Hsiao Ley)

友邦保險馬來西亞首席企業方案暨健康官

邓晓蕾 正致力重塑客戶的醫療保健體驗，推動友邦保險由單純的支付方，轉 型為目標主導的合作夥伴。

就友邦保險馬來西亞首席企業方案暨健康官Tung Hsiao Ley而言，當地醫療通脹持續處於雙位數水平，令重新審視醫療保健服務的供應與融資模式變得相當迫切。有鑑於此，友邦保險的「綜合醫療保健策略」在幫助客戶實踐「健康、長久、好生活」方面發揮關鍵作用。她表示：「我們不希望純粹作為支付方；我們的角色是成為客戶誠可信賴的醫療保健夥伴。」

「綜合醫療保健策略」為令醫療保健系統更方便、更經濟及更有效建立了一個長遠框架。現實中，這不僅對友邦保險馬來西亞涉及保險保障設計及與服務供應商協作上作出調整，從而引導客戶獲得合適的護理服務。

更可持續的保障設計

友邦保險馬來西亞的首要任務，是確保客戶能獲得和並持續持有符合其需要與負擔能力的醫療保障。為此，當地團隊推出Smart Option：這款保費較相宜的產品，專為在保費調整期間可能難以維持原有保障水平的客戶而設。Smart Option融入了行為設計元素，鼓勵客戶更有效使用醫療保健資源，包括入院前必須經基層醫療轉介，以及提供更強的財務誘因，鼓勵客戶使用指定的網絡服務提供者。

透過此方案，客戶可更清晰地掌握維持足夠保障的更可持續的方案，而代理亦能運用有關產品掌握更多資訊，更有信心為客戶提供專業指導。

在合適的環境提供護理

友邦保險馬來西亞亦致力推廣在最合適環境下接受服務的理念。為達到這個目標，團隊一項早期措施是推出門診醫療費用付款保證，讓客戶在無需入院的情況下，便能就指定的常見疾病獲得保障¹。該安排是與當地專科醫生緊密諮詢後制定，以確保治療路徑適合，並能有效執行。

自2024年4月推出以來，門診醫療費用付款保證已協助數千名客戶就指定疾病接受治療，當中不少個案無需住院處理。這不但協助客戶及時獲得醫療服務，亦減少不必要的住院情況，從而保留個人客戶保障方案的長期價值。

加強醫療保健服務供應商的協作，擴大影響力

繼推出門診醫療費用付款保證後，友邦保險馬來西亞開始與一家Smart網絡醫院展開更深入合作，以了解提升大眾認知和使用服務方面的障礙。合作內容專注於前線實務問題，包括在適合情況下推動門診或日間治療，以及推廣使用非專利藥。透過是次參與，友邦保險進一步認識醫療保健服務提供者的行為、客戶認知和制度誘因的相互影響。

受惠於顯著提升數據與分析能力，友邦保險馬來西亞得以進一步深化相關經驗及得以擴展。新工具有助當地團隊與服務提供者的對話更深入和更具洞察力，令友邦保險馬來西亞由單純的支付方，轉型為更主動並以數據主導的合作夥伴。透過Smart網絡醫院協作項目取得成果後，團隊計劃將擴展至其他主要網絡醫院，推動整個網絡

一致採用合適的臨床路徑。目前Smart網絡醫院的使用率已達61%，反映友邦保險馬來西亞的精選醫療保健服務供應商網絡獲得高度認可。

友邦保險馬來西亞於2025年首次舉辦「醫療保健合作夥伴致敬晚宴」(Healthcare Appreciation Night)，表揚服務提供者在提供優質服務方面的共同努力與承諾。

為客戶及代理創造價值

這些措施正逐步改善客戶及代理的醫療保健體驗。客戶可以獲得更清晰、更經濟的保障選擇，獲得精選網絡提供者的服務及免住院按金等增值功能。代理在清晰的臨床路徑和更智能的支援工具下，能更有信心引導客戶在指引下獲得能符合其需要和資源的優質有效服務。

對Hsiao Ley而言，這項工作體現了她對友邦保險目標的長期承諾。友邦保險馬來西亞展示「綜合醫療保健策略」如何帶來深遠影響的同時，支持建構可持續發展的醫療保健體系，進一步落實友邦保險幫助馬來西亞大眾實現「健康、長久、好生活」的承諾。

1. AIA. (n.d.). 理賠與保證書服務。 <https://www.aia.com.my/en/help-support/faq/claims-guarantee-letters.html>



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

可持續投資



可持續投資

進度概覽

02

策略優先任務詳情

03

- 業務方向、策略優先任務和監督
- 03
- 策略與ESG整合
- 04
- 管理
- 07
- 透明度及匯報
- 10
- 協作與倡議
- 15

實踐可持續投資的實例

16

- 友邦保險中國：與監管機構溝通，強化可持續投資
- 16



我們將可持續發展因素納入投資授權，並要求分析師及投資經理在將發行人納入投資組合時，必須考慮其可持續發展表現。此舉輔以嚴謹和獲外部驗證的評分方法，以及公開透明的衡量與披露。範圍內的投資專業人士均須完成符合認可行業標準的可持續投資培訓。

康禮賢博士 (Dr Mark Konyn)
集團首席投資總監

於2025年，友邦保險透過強化管治、提升管理質素，並持續將ESG因素納入範圍內的投資組合，進一步推進可持續投資方針。我們的方針以在2050年或以前實現淨零排放為目標，並配合已獲科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 驗證的短期投資目標，以及集團的氣候轉型計劃。

我們在集團投資委員會之下設立專責的「環境、社會及管治投資小組委員會」，藉此強化管治與監督。此外，透過改進「環境、社會及管治投資卓越中心」 (Investment ESG Centre of Excellence) 的營運模式，並擴充AIA Investment Management的ESG資源，加強投資決策團隊的ESG專業能力。

我們持續推進納入ESG因素的工作。於2025年，友邦保險的內部制訂的評分卡繼續100%覆蓋一般賬戶投資組合內直接管理的資產；該評分卡在更新以納入氣候風險因素後，已取得外部重新驗證。此外，根據我們的投資管治框架，友邦保險的資產持有人實體在制定投資授權時，必須反映相關ESG因素及／或適用的ESG承諾，具體可反映於授權目標、在適當情況下設定最低ESG門檻，以及在特定投資組合中採用ESG或可持續發展基準。

管理仍是我們的策略重點。截至2025年12月31日，友邦保險的研究及管理分析師與逾300家所投資公司互動，並由內部平台提供支援，以追蹤互動進度，確保其淨零排放目標及SBTi目標保持一致。我們亦積極參與協作互動項目，包括加入CA100+公司交流小組，並參加由亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC) 統籌的投資者協作倡議。

我們持續衡量和披露融資排放量及碳強度指標，並追蹤範圍內的一般賬戶投資組合落實SBTi目標的進度，不斷提升投資組合氣候表現的透明度及監察水平。目前，我們在達成短期投資SBTi目標方面仍符合進度。

我們透過「由下而上」的投資流程，持續把資本配置決策融入可持續發展因素。憑著我們在各方面的綜合措施，截至2025年12月31日，友邦保險投資於ESG債券的金額達到76億美元。

業務方向、策略優先任務和監督

本策略優先任務聚焦於制訂可持續投資策略優先任務和承諾，並監督各個資產類別與實體的環境、社會及管治 (ESG) 表現。

作為最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，友邦保險對如何投資於經濟發展階段和淨零排放目標各異的市場方面擁有重大影響力。

面對區內持續轉變的能源系統和氣候政策，我們深明機會與挑戰並存，繼續秉持於2050年或之前實現淨零溫室氣體排放的目標。我們為此採取均衡的方針：加強管治與內部能力、深化互動及管理，並探索轉型融資的機遇，同時持續衡量、披露並逐步完善我們的方法與進展。

於2025年，我們擴大淨零排放策略，納入更進取的轉型融資目標，將資本引導至有助加快亞洲邁向低碳未來的活動與企業。

科學基礎減量目標倡議目標

友邦保險的短期目標已於2023年獲科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 驗證，為我們的氣候目標奠定科學共識基礎。

我們的轉型計劃將氣候願景、策略、目標及執行路線圖整合為一套完善的方針，並與年度可持續發展報告與廣泛的披露框架緊密銜接。

為落實此方針，我們根據SBTi的方法制訂基準和目標。我們的投資SBTi目標包括：

→ 為友邦保險的發電一般賬戶投資組合制定排放強度目標，其中包括發電行業的上市股票、企業債券及項目融資投資。

→ 我們的直接房地產一般賬戶投資組合的排放強度目標，涵蓋由友邦保險持有但並非自用物業（包括空置區域）的燃料與電力消耗排放量。

→ 投資組合覆蓋目標涵蓋上市股票和企業債券一般賬戶投資組合內的所有其他範疇。

友邦保險的《氣候轉型計劃》詳述各項目標，以及我們為達成這些目標而採取的具體策略。上市股票及企業債券投資方面，我們與個別所投資公司溝通，並在維持煤炭排除政策的同時，探索與我們承諾一致的新投資機會。至於直接房地產投資組合，我們正研究提升能源效益及採購可再生能源的途徑。

監督及管治

我們的投資管治框架為全部投資活動範疇制訂了集團層面的最低標準，包括將ESG因素納入交易前分析與代理投票之中。該框架亦納入了我們的ESG交流方針，並為我們的投資SBTi目標訂定投資界限，確保整體集團秉持一致的可持續發展整合策略。

於2025年，我們進一步加強了對可持續投資的監督與管治。我們在集團投資委員會之下設立了專門的投資ESG小組委員會，負責根據我們的可持續發展承諾，監督投資進展情況，並提出行動建議。該小組委員會由集團首席投資總監擔任主席，成員包括各項資產類別主管（固定收益、股票及房地產），以及集團資產管理公司AIA Investment Management的首席投資總監。其他投資專業人士（例如可持續投資主管）則以常邀與會者身分參加。

為使ESG進一步納入投資組合決策中，友邦保險專設的投資ESG專家團隊「環境、社會及管治投資卓越中心」（Investment ESG Centre of Excellence）已調往投資前線部門，歸屬於職責範圍擴大後的區域投資管理（股票及投資ESG）總監之下。同時，AIA Investment Management的ESG團隊亦已擴展規模，旨在提升前線投資專業人士的能力。



個案研究

轉型融資

在可持續投資主管的領導下，友邦保險制定了轉型融資策略，專注於有助消除或減少溫室氣體排放，以及推動淨零排放轉型的主題與機會。透過本策略，我們相信能夠支持所投資公司及整體經濟減碳，同時主動把握轉型過程出現的超額回報，以締造增值投資成果。

我們的業務單位一直積極在不同私募資產類別中發掘轉型融資機會，並持續透過綠色債券等公開市場工具進行投資。

策略與ESG整合

本策略優先任務聚焦於將可持續發展因素和策略優先任務納入投資策略、個別投資決策及風險管理流程。

投資策略及目標制訂的ESG因素

為確保ESG成為我們投資流程及決策不可或缺的一環，我們的投資管治框架要求友邦保險的資產持有人法律實體在制訂其投資授權時，必須考量ESG 因素及／或ESG 承諾（視乎資產持有人相比起友邦保險的ESG 承諾的重要性）。我們的資產持有人採取的執行方法例子如下：

- 修訂投資目標，明確要求在決策流程中評估ESG風險及因素；
- 為企業債券發行人設定最低的ESG評級門檻；及
- 將股票投資組合轉為追蹤ESG及／或可持續發展基準，而非傳統指數。

投資管理的ESG因素

交易前分析及盡職調查

友邦保險的研究分析師使用內部開發的ESG評級計分卡，將可持續發展因素納入基本分析中；該計分卡在近期更新以納入氣候風險後，已取得外部重新驗證。在2025年，我們直接管理的一般賬戶投資組合繼續取得全面覆蓋（100%），評估了數千家所投資公司。友邦保險研究分析師直接覆蓋範圍的每家所投資公司均獲分配一個ESG評級，而該評級必須至少每12個月重新檢討一次。

對於全新全權委託投資授權及於第三方管理基金的投資，我們均會進行強制的第三方投資經理ESG評估。這個評估考慮了投資經理的可持續發展實踐、互動方法，以及將ESG因素納入投資決策的情況。與ESG評級計分卡一樣，這個方法已獲外部驗證並納入投資管治框架。委任第在授予委託之後，我們會持續監察這些外部機構的ESG實踐方法。



建構與管理投資組合

為推進我們的淨零排放及可持續發展目標，我們優先考慮與所投資公司進行積極互動，而非直接採取剔除或撤資行動。

然而，若互動成效欠佳，或持續與我們的《氣候轉型計劃》目標不符，我們可能考慮撤資及將資本重新配置於排放量較低或制定了符合SBTi目標的企業。

剔除決定並非永久不變：若公司有所改進，將獲重新納入投資組合。例如，在過去數年，某些公司由於涉及煤炭業務而被剔除，但是當它們剝離煤炭資產後，我們已重新將之納入可投資範圍，反映我們支持減碳工作的承諾。

我們設有一份適用於友邦保險管理的資產及外部管理的投資組合的清晰剔除名單。我們將定期檢討本名單和廣泛的互動及撤資方針，確保與監管發展、長期投資目標及我們對可持續財務成果的承諾保持一致。

剔除行業



煙草

煙草製品不符合我們的目標，因此我們於2018年採取重要行動，將煙草製造業從一般賬戶投資組合中剔除，撤離了規模達5億美元的企業股票及債券。



集束彈藥

《奧斯陸集束彈藥公約》概述了禁止使用和製造集束彈藥的承諾。集束彈藥是一種富有爭議的武器，會導致嚴重的平民傷亡，我們身處的部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。因此，我們不會投資於該等業務。



煤炭開採和 燃煤發電

自我們的一般賬戶投資組合對煤炭作出全面撤資決定後，我們仍然不投資於直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業。然而，只要該等公司發行的綠色或社會債券符合我們的要求（包括資金用途及目標），我們仍然可以投資由該等公司發行之債券。

表現及風險分析的ESG因素

在相關情況下，我們使用與SBTi一致的指標作為執行投資管理決策的參考，以支持我們實踐ESG承諾。這些指標為我們如何達成淨零排放與可持續發展目標，提供了清晰且符合科學根據的觀點。

展望未來，我們探索如何運用強化的數據、分析能力及風險管理工具（例如由貝萊德Aladdin提供的工具），深化投資組合內的可持續發展相關分析。透過整合先進分析技術，我們旨在加強對風險與機遇的識別及管理，提升與氣候及可持續發展目標的一致性，並優化投資團隊的決策過程。

這些措施將有助我們維持穩健的框架，以監察和緩減與ESG相關的投資組合風險。



員工發展及薪酬獎勵的ESG因素

友邦保險致力確保我們的投資專業人士完成正式培訓，以便將氣候、自然、健康及保健納入其投資流程中。我們同時提供系統化和非系統化的學習機會，確保投資專業人士具備充足能力，可以將氣候、自然、健康及社會福祉方面的新興指引融入投資流程當中。此外，我們提供各種可持續發展資源，協助同事持續業餘進修。建立內部能力是作出優質可持續投資決策的重要因素。

友邦保險要求範圍內的研究分析師及投資組合經理必須取得特許金融分析師協會的可持續投資資格證書（前稱ESG投資資格證書）。這項國際認可的資格有助投資專業人士獲得有關ESG因素、互動及管理、ESG分析與整合、投資組合建構和投資報告方面的全面知識。於2025年，員工參加了由特許金融分析師協會主辦的進修培訓。該課程提供最新的可持續投資資格證書考試內容，並涵蓋ESG投資的重要發展。課堂討論重新審視可持續投資的基本理論與概念，亦強調該領域的近期趨勢及新興課題。

培訓課程旨在：

- 讓現有證書持有人溫故知新
- 為有意報考證書的人士提供洞見
- 確保學員緊貼最新發展情況

我們亦與特許金融分析師協會合作，為集團資產管理公司董事會及執行委員會舉辦專門工作坊，內容涵蓋氣候科學基礎知識、情境分析，以及將可持續發展策略納入投資決策，從而提升高級管理層的環境監督能力。

我們的研究分析師參加了與MSCI合辦的專題進修課程。這些課程全面探討關鍵行業及市場的可持續發展主題，例如韓國的企業管治、旅遊及科技硬件行業的氣候與社會風險，以及日本貿易公司、醫療保健機構及台灣企業的ESG考量因素。

作為我們績效管理框架的一部分，負責監督友邦保險ESG承諾的相關人員持續評估與這些承諾一致的可持續發展相關目標的問責性。我們將繼續尋找機會，確保在符合內部框架和持續改變的最佳實踐之下，強化整體投資部門透過個人問責和激勵措施來體現可持續發展因素的能力。

管理

本策略優先任務聚焦於積極發揮我們作為投資者的影響力，鼓勵所投資公司使用可持續業務實踐。

互動

與承諾掛鈎的互動

我們積極推動所投資公司配合友邦保險的可持續發展承諾目標，支持我們實現氣候目標。

我們在2024年推出一個平台，以追蹤與所投資公司互動的進度，以及其是否符合我們的淨零排放目標、SBTi目標及其他ESG指標。截至2025年12月31日，友邦保險的研究及管理分析師已經與超過300家公司互動，旨在與所投資公司的可持續發展及投資者關係團隊展開對話。

為追蹤其進度，我們已設計一項涵蓋五個類別的內部分類標準，以便監察它們的減碳過程。

於2025年，我們向投資組合經理開放該平台，以便他們查閱由友邦保險研究分析師就現已互動的全部所投資公司撰寫的互動記錄、里程碑及評分報告，並追蹤相關公司在達成SBTi目標及淨零排放方面的進度。

協作互動

作為與承諾掛鈎互動的一部分，我們尋找協作互動機會，透過與其他投資者協調合作來擴大影響力，以及加快實踐優先可持續發展議題的進度。這種方針有助統一預期、分享觀點，並鼓勵影響力較強的公司及行業訂立更遠大的目標及加強披露。

友邦保險於2025年以參與投資者身分加入亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC) 的「亞洲公用事業互動計劃」(Asian Utilities Engagement Program)。該項目旨在提升投資者的意識，讓他們了解氣候變化和低碳投資相關的風險與機遇。

CA100+是一項由投資者主導的倡議，旨在確保全球溫室氣體排放量最高的企業能夠就氣候變化採取果斷行動，以減少財務風險，並保障長期資產價值。於2019年加入CA100+之後，我們於2024年加強承諾，致力在協調該項倡議的合作投資互動中發揮更積極的作用。截至2025年12月31日，友邦保險參與了八個 CA100+公司互動小組，讓我們可以透過額外途徑，推進與可持續發展承諾掛鈎的互動目標，以及在我們營運的市場上擔當領導角色。

專題互動

專題互動是一項由友邦保險區域股票研究及管理主管率領的系統化工作，旨在了解所投資公司如何考慮、納入、處理及緩減集團首席投資總監每年批准的特定主題的ESG因素與風險。這種互動讓我們能夠量化評估所投資公司在處理該優先主題的成熟程度，並獲得不同地區及行業的觀點。





個案研究

專題互動：由承諾到行動

目標和方法

於2025年，我們的研究及管理分析師與50家所投資公司互動，以深入了解它們準備轉型的程度及環境風險管理實踐。這些公司並未簽署「科學基礎減量目標倡議」（SBTi），或是被視為面對無法實現淨零排放目標的風險。這些互動涵蓋全球17個行業，其中56%的公司位於亞太區，38%位於美國，6%位於其他地區。專題互動問卷由友邦保險集團管理團隊設計，並參考了集團環境、社會及管治投資卓越中心和集團可持續發展團隊的意見。問卷評估六個副主題：溫室氣體減排目標、ESG管治、風險管理、供應商減碳、使用碳排放配額及綠色科技。我們採用內部設計的評分方法，最終將表現分為A級至E級。

互動成效

整體而言，48%受訪公司堅定履行減碳及氣候變化適應能力的承諾，並已制定具體目標與行動。具體來說，18%的公司獲評為「A」級，30%獲評為「B」級，因其已訂立穩健的目標與取得相當進展。然而，仍有部分公司只作出有限度的承諾，其中8%獲評為「E」級，反映其目標、行動或披露偏低或欠奉；12%獲評為「D」級。餘下的32%獲評為「C」級，代表其承諾與進度表現尚可。

84%的受訪公司已制定短期溫室氣體減排目標（最常見以2030年為目標），2%計劃在未來12個月內設立相關目標，餘下的14%則未有相關計劃。受訪公司對達成目標的信心相對較高，68%的公司有望達成或超越目標。此外，58%的公司承諾實現長期淨零排放目標，最常見以2050年為目標年份。

大多數所投資公司依賴內部開發的方法制定目標。部分公司則採納國際認可標準，例如SBTi、TCFD、ISSB、Business Ambition to 1.5°C、Race to Zero、NZBA、澳洲氣候變化管理局（Australian Climate Change Authority）的行業路徑（Sector Pathway），以及PAII NZIF。受訪公司指出，不利採納SBTi的因素包括：範疇3排放複雜、要求嚴格及資源有限（尤其是規模較小的公司）。

減排策略包括提升能源效益、使用可再生能源、直接減排溫室氣體、供應商及價值鏈措施，以及投資組合策略。在緩解及適應氣候變化方面的措施則包括：評估物理風險、基建調適、用水管理、員工意識與安全計劃，以及使用緩解氣候風險技術。

大多數公司的管治架構包括董事會及高層對氣候相關事宜的監督。具體而言，92%的公司表示設有董事會層面的監督，18%表示將董事會薪酬與氣候相關目標掛鉤。至於高層方面，84%表示對氣候相關議題進行監督，42%表示把高層薪酬與氣候相關表現掛鉤。董事會與高層最常同時監督的事項包括：碳排放、能源效益、物理及轉型風險，高層則額外關注廢物及用水管理。

風險管理實踐已普遍建立：84%的公司表示已制定識別、評估及應對環境風險的流程，包括同時考慮財務影響，以及對環境和社區的影響。受訪公司最常提及的風險包括：氣候變化與極端天氣、監管合規與管治，以及社區關係。供應鏈互動亦是重點之一，64%的公司要求供應商符合氣候相關規範。受訪公司通常根據採購開支或策略重要性、碳排放佔比、管理成熟度及合作靈活性，對供應商進行分類。

最後，40%的公司表示現正或計劃使用碳排放配額，並參考了Verra、Gold Standard及ACCU等標準。使用可再生能源的情況亦頗為普遍，82%的公司正在採用或投資於可再生能源。平均而言，可再生能源佔受訪公司總能源消耗量的26%。

整體而言，調查結果顯示發行人的成熟程度參差：雖然不少公司已制定目標及管治安排，但在執行公信力、價值鏈減碳和轉型計劃透明度方面仍有差距。

我們將利用互動結果來決定加強溝通行動的優先次序，而為ESG評級計分卡的發行人風險進行評估時亦會以茲參考，並透過區分擁有可靠執行路徑的優秀發行人，以及尚未緩減轉型和物理風險的遜色發行人，為投資決策提供支持理據。

友邦保險繼續致力把氣候考慮因素納入投資決策，並透過負責任的管理促進長期的可持續成果。友邦保險將繼續：

01 就重大的環境、社會及管治議題進行互動，優先接觸具重大轉型風險的公司。

02 提倡加強氣候披露，特別是透明度仍然有限的市場。

代理投票

代理投票有助我們加強與所投資公司的互動，令我們的策略一致，從而促進可持續的成果。我們根據投資管治框架的《代理投票準則》行動，當中概述了投票決定的分析方法，並強調以良好企業管治原則為本的強制性考量因素，以保障股東的長期利益。

在審視代理投票事項時，投資組合經理將考慮發行人在回應與ESG承諾掛鈎的互動時的表現，確保互動期望與投票決定保持一致。



透明度及匯報

本策略優先任務聚焦於監察、鑒證和審核，並就我們的可持續發展政策、實踐與表現保持高度透明並切實履行問責制度。

實現SBTi目標的進度

發電行業減排方針的目標

友邦保險依照認可的指引，為發電一般賬戶投資組合制定排放強度目標，其中包括發電行業的上市股票、企業債券及項目融資投資。本投資組合的溫室氣體排放強度由2019年的每兆瓦時474千克二氧化碳當量，降至2025年12月31日的每兆瓦時263千克二氧化碳當量，較基準年減少45%。

發電行業減排方針較截至2024年12月31日的結果增加，主要反映本集團改進了投資組合劃定範圍的方法，以便更能符合我們所界定的範圍，特別是在提升內部數據管理能力後，我們剔除了非上市的企業債券發行人。

由於我們持續與所投資公司互動，並不斷投資於潔淨能源發電公司，因此友邦保險發電投資組合仍然有望實現2030年目標。此外，外生因素亦發揮作用，包括我們所投資公司的溫室氣體會計實踐改善，以及我們的發行人獲得更多第三方財務、營運及排放數據，從而使我們的投資組合能更準確地把融資排放量及融資發電量歸因。

展望未來，投資組合行動、投資組合的組成變動及財務歸因效應可能繼續令發電行業減排方針出現按年變化。因此，儘管友邦保險的發電投資組合自基準年起已取得顯著進展，但我們預計未來的進度仍然並非沿直線發展。

直接房地產行業減排方針的目標

依照認可的指引，友邦保險為一般賬戶投資組合的直接房地產資產制定排放強度目標，其中包括由友邦保險擁有、但並無佔用的房地產在使用燃料及電力時所產生的排放，包括空置範圍。本投資組合的溫室氣體排放強度由2019年的每平方米115千克二氧化碳當量，降至2025年12月31日的每平方米77千克二氧化碳當量，較基準年減少33%。

數項因素有助友邦保險取得至今的進展。自2019年基準年以來，友邦保險持續提升投資組合的能源表現，使整體排放強度有所減少，措施包括增加節能建築，以及致力改善現有物業的能源效益。按可比佔用率基準計算，排放強

度持續下降，反映相關效益提升，而非受到佔用率水平變化所影響。該數據在最新報告期內輕微改善，亦反映本集團優化計算方法，有助提升整個投資組合衡量排放量的一致性。

展望未來，隨着投資組合改變和物業佔用率漸趨成熟，我們預計相關數據或會按年略為波動。友邦保險亦會在我們物業所在國家繼續探索其他採購可再生能源的選項（視乎供應和價格等市場條件）。

投資組合覆蓋方針（PCA）

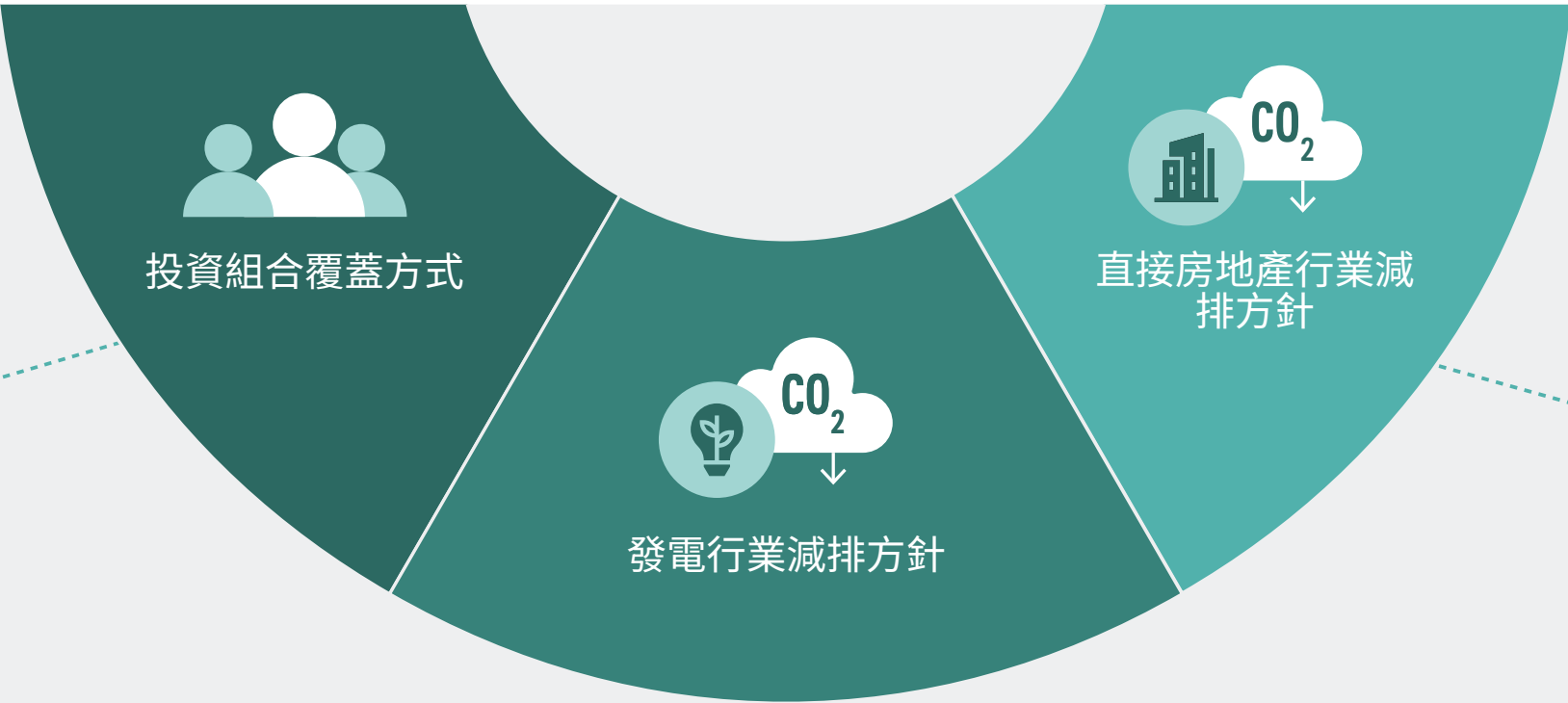
我們的上市股票及企業債券一般賬戶投資組合內的所有其他範疇均由我們的投資組合覆蓋目標涵蓋。截至2025年12月31日，我們投資組合的36%已成功制訂及驗證SBTi目標，超越我們在2025年底達到31%的目標。

這反映我們透過與所投資公司持續互動（包括那些已承諾實現SBTi目標，但尚未取得驗證的發行人）所取得的進展，以及繼續監察相關發展，以物色符合這個目標的投資機會。此外，我們設有每週追蹤機制，監測SBTi目標儀表板的變動，以確保及時識別符合這些目標的投資機會。

投資組合覆蓋範圍增加亦反映本集團改進了投資組合劃定範圍的方法，以便更能符合我們所界定的範圍，特別是在提升內部數據管理能力後，我們剔除了非上市的企業債券發行人。

儘管我們已經達到2025年的投資組合覆蓋目標，友邦保險將繼續追蹤和匯報投資組合層面的進度。隨著氣候相關目標制訂標準及市場實踐持續改進，友邦保險將評估相關發展對本集團投資組合覆蓋方針的影響。

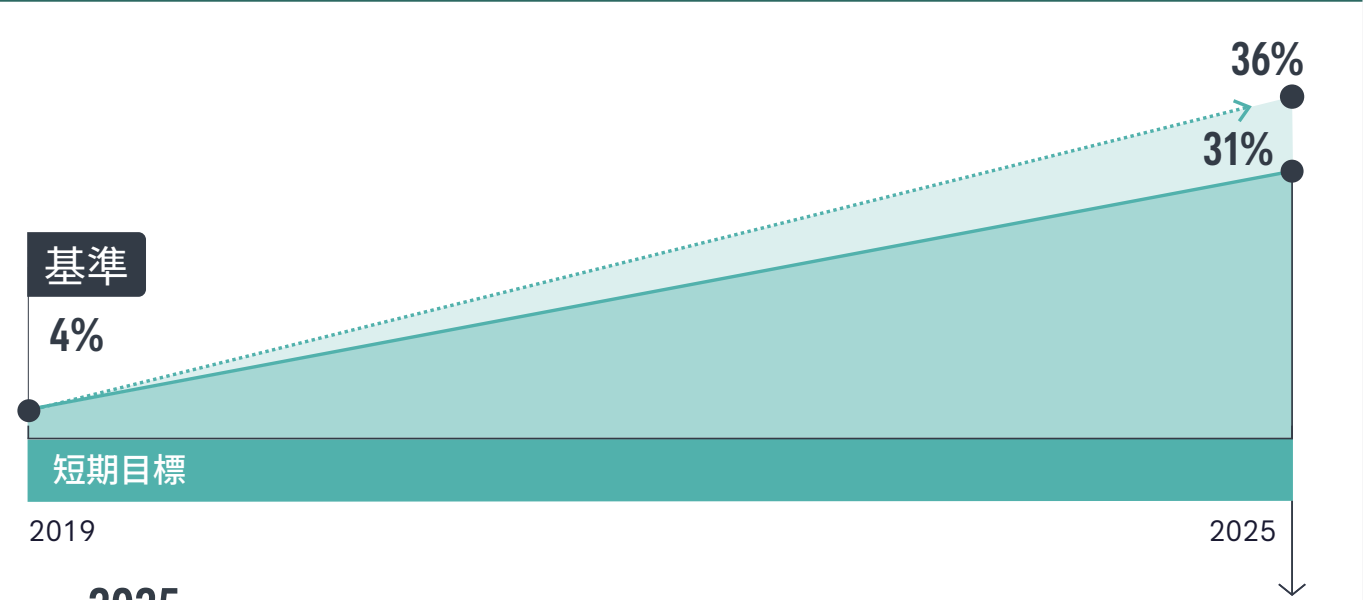
科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 目標



資產類別 範圍內一般賬戶投資組合內的上市股票、企業債券

指標

已制訂SBTi驗證目標的範圍內投資組合比重
(佔管理資產總值的%)



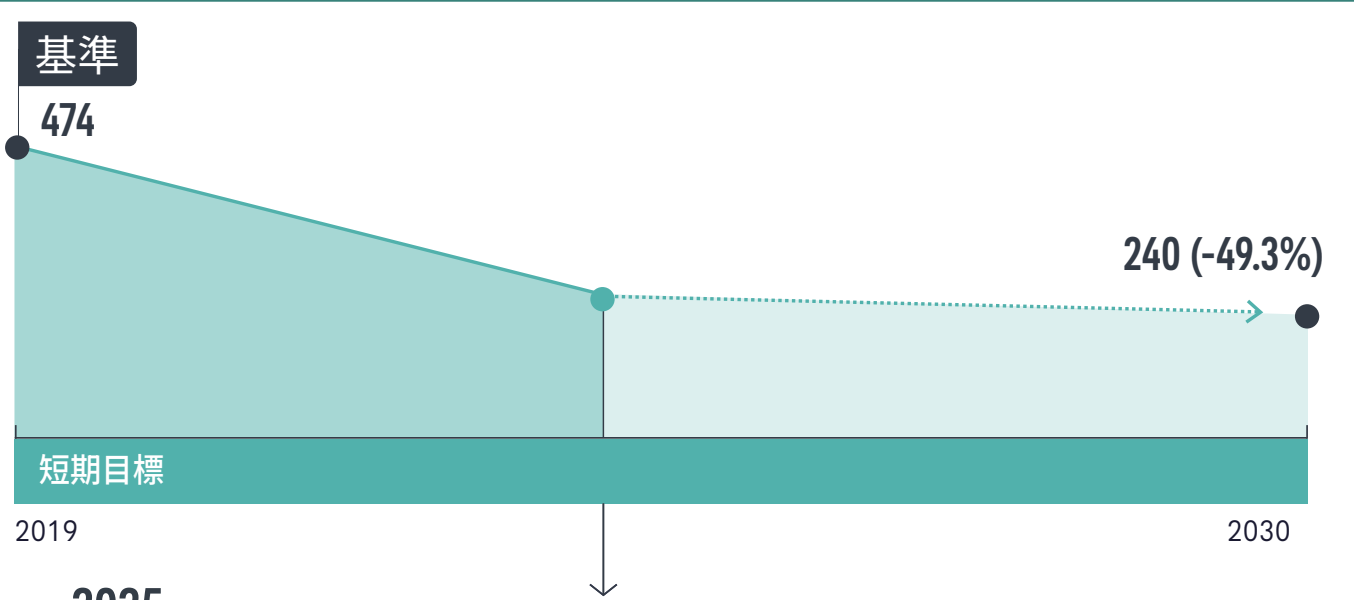
2025

36%

透過與所投資公司持續互動 (包括那些已承諾實現 SBTi 目標, 但尚未取得驗證的發行人), 輔以定期追蹤最新的 SBTi 目標數據, 已超越2025年的投資組合覆蓋目標。

範圍內一般賬戶投資組合內的上市股票、企業債券及項目融資。

發電投資組合的溫室氣體排放強度
(千克二氧化碳當量／兆瓦時)



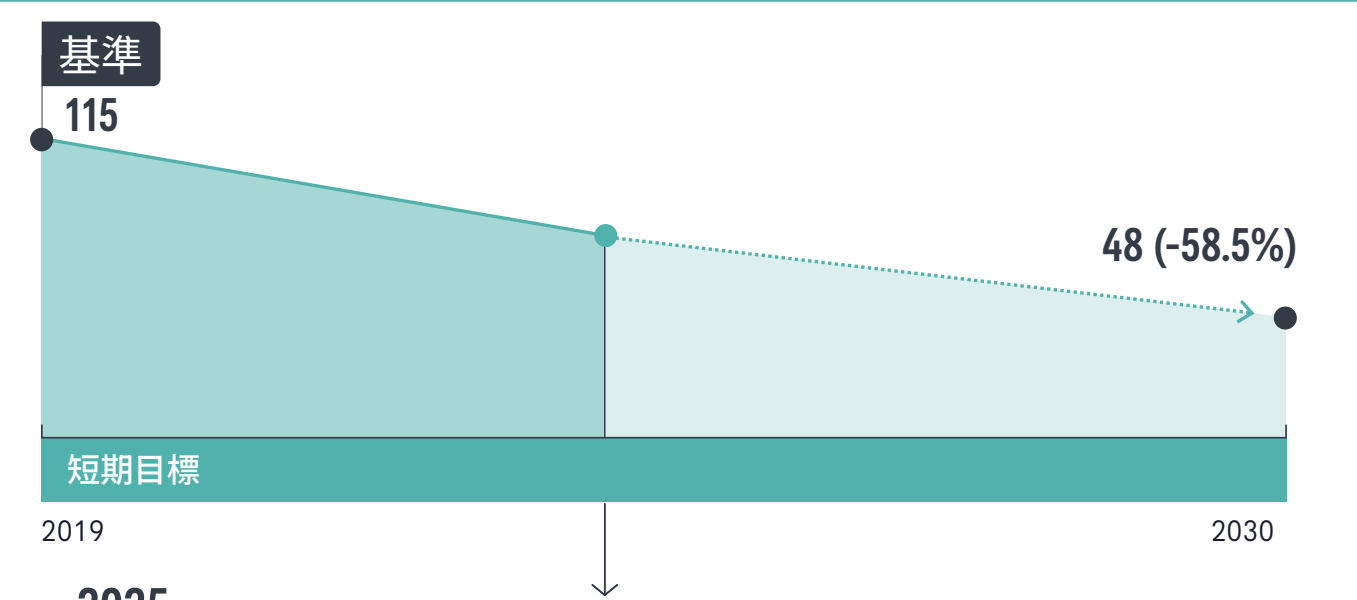
2025

263
kgCO₂e/
MWh

發電排放強度自基準年起一直下降, 並可望在2030年達成目標, 這主要受惠於與所投資公司互動, 以及增加對潔淨能源發電的相對配置。

範圍內一般賬戶投資組合內的直接房地產。

房地產投資組合的溫室氣體排放強度
(千克二氧化碳當量／平方米)



2025

77
kgCO₂e/M²

我們的直接房地產投資組合的排放強度自基準年起一直減少, 這主要透過增加節能建築及對現有物業進行節能升級, 繼而提升能源表現。

2025
年進度

融資排放和加權平均碳強度

除了追蹤各項目標的進度，我們亦匯報投資組合的氣候指標，以提升透明度及可比性。融資排放方面，我們衡量並披露與所持上市股票及企業債券、直接房地產資產，以及發電項目融資投資相關的排放量。這方法與一般賬戶投資組合的投資範圍一致，為我們的淨零排放承諾及SBTi目標奠定基礎。

截至2025年12月31日，我們的融資排放總量為620萬噸二氧化碳當量，較截至2024年12月31日的前一年減少16%。¹該數據按年下跌，主要由於我們改進了投資組合劃定範圍的方法，以便更能符合我們所界定的範圍，特別是在提升內部數據管理能力後，我們剔除了非上市的企業債券發行人。按一致的範圍內資產類別基準比較，每100萬美元投資組合排放量輕微下跌，有助減少整體排放量。

截至2025年12月31日，我們範圍內一般賬戶投資的上市股票投資組合的加權平均碳強度是每100萬美元收入為229噸二氧化碳當量。與截至2024年12月31日的水平（根據經修訂數據²）比較，該強度按年微升。這主要由於上市股票投資組合組成變動，反映我們的資本市場展望對行業輪換的影響，包括增加對基本原材料等碳敏感行業的投資，以及由於數據質素提升，導致少數發行人的排放量有所增加³。

融資排放總量 截至2025年12月31日



上市股票

1.06m

噸二氧化碳當量



直接房地產業

0.05m

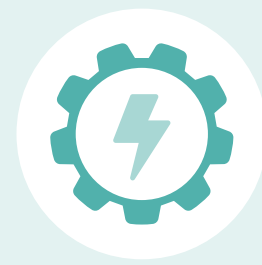
噸二氧化碳當量



企業債券

5.09m

噸二氧化碳當量



發電項目融資

<0.01m

噸二氧化碳當量

友邦保險按照香港交易所ESG守則和ISSB建議衡量和披露融資排放總量及加權平均碳強度，作為我們氣候披露的一部分。然而，我們目前並未就一般賬戶投資組合的融資排放總量或加權平均碳強度設定任何管理目標。此指標與我們目前實現淨零排放目標的方法並無關係。

友邦保險繼續改善我們的方法，為已制訂可信轉型計劃的公司，以及轉型技術（例如天然氣）對其發揮重要作用的行業提供融資，協助它們完成轉型過程。然而，隨着總投資資產的持續增長，以及此類轉型相關投資的增加，即使這些行為與我們實現已驗證的SBTi近期目標的策略一致，我們的融資排放總量或加權平均碳強度在短期內仍可能出現上升。值得注意的是，我們積極管理的正是這些經SBTi驗證的近期減排目標。

1. 繼我們優化上市股票及企業債券投資組合的分類方法後，各資產類別的加權平均碳強度分佈已經更新。根據更新後的分類，2024年上市股票的融資排放量為70萬噸二氧化碳當量（調整前為87萬噸二氧化碳當量），企業債券則為660萬噸二氧化碳當量（調整前為644萬噸二氧化碳當量），惟截至2024年12月31日年度所呈報的整體融資排放總量維持不變。
2. 繼我們優化上市股票及企業債券投資組合的分類方法後，2024年的加權平均碳強度分佈已經更新。根據更新後的分類，2024年上市股票的每100萬美元收入的加權平均碳強度為211噸二氧化碳當量（調整前每100萬美元收入為228噸二氧化碳當量）。
3. 從本年度少數發行人的排放數據可見，第三方數據覆蓋範圍及估算方法有所改善。這導致本年度所呈報的排放量高於去年數據，而此前存在低估部份數據的情況。

透過提升分析能力，以應對氣候風險

我們持續完善評估及管理投資組合氣候風險的方法。同時深入了解轉型和物理風險（例如極端天氣及長期氣候影響），對於保障長期投資表現日益重要。

為此，我們正探索如何運用貝萊德Aladdin的強化數據、分析功能及風險管理工具，以提升我們在可持續發展及氣候相關領域的分析能力。

這些工具或可協助建立更精密的情境模型、更準確衡量投資組合層面的氣候風險狀況，並深入剖析行業特定的脆弱因素。透過將上述功能融入現有的風險管理流程，我們致力建構更穩健的投資組合，並確保在投資決策過程中充分納入氣候因素。

這項工作與我們廣泛的可持續發展承諾保持一致，並鞏固我們重視主動識別和緩解風險，以及創造長期價值的焦點。

內部管理報告機制

我們持續強化內部報告機制，以加強投資管治架構對可持續發展指標的監督。這有助落實一致的進度追蹤、及時的上報機制，以及基於證據的決策流程。

我們追蹤和評估與集團可持續發展承諾相關的投資數據、與這類承諾有關的互動結果，以及其他與氣候相關的指標和環境、社會及管治相關評級。我們定期向主要的管治委員呈報這些資料，包括集團投資委員會、業務單位投資委員會和資產管理公司董事會提交。

這個報告框架為決策提供依據，有助投資組合與實現我們的可持續發展承諾保持一致，包括我們的投資組合覆蓋方針、發電行業減排方針和房地產行業減排方針的SBTi目標。該報告框架亦突顯了最偏離我們投資組合減碳目標的範圍內公司，間接有助於識別轉型風險。

這個管治機制有利我們作出基於證據的由上而下投資決策，在適當的情況下與我們的可持續發展目標保持一致。我們仍致力完善該框架，以提升數據可用性、可靠度及透明度。透過向集團投資委員會和業務單位投資委員會提交報告，各自的董事會、財務風險委員會和營運風險委員會（如適用）將獲得相關的上報資訊，支持將可持續發展指標納入較廣泛的風險和管治流程。



數據完整性和提升

我們致力持續完善可持續發展數據的覆蓋範圍、穩健性及可比性。為此，我們使用的機制結合了外部數據，以及由友邦保險研究分析師提供的觀點。這種混合模式有助我們核實服務供應商的數據、填補數據缺口，並加深認識投資決策過程中面對的氣候及可持續發展風險。

在2025年，我們加強與外部數據供應商的溝通，以改進SBTi相關指標。透過上述協作，我們識別和修正數據差異，從而提升數據質素。這些改進措施可以提升透明度，讓持份者能夠根據更可靠和可比性較高的氣候資訊作出評估。

在適當情況下，我們委聘外部技術方法顧問，以優化各項計算方法。在編製《2025年環境、社會及管治報告》時，波士頓諮詢公司（BCG）為計算投資SBTi目標進度、加權平均碳強度及融資排放總量提供支援。因此，讀者有責任評估本報告內容的相關性及準確性，並就此尋求獨立意見。

支持可持續發展

基建投資

\$12 億

於水務設施

\$28 億

於地面運輸

\$49 億

於運輸基建

\$13 億

於可再生能源

醫療保健行業投資

\$57 億

於醫療保健行業

ESG債券投資

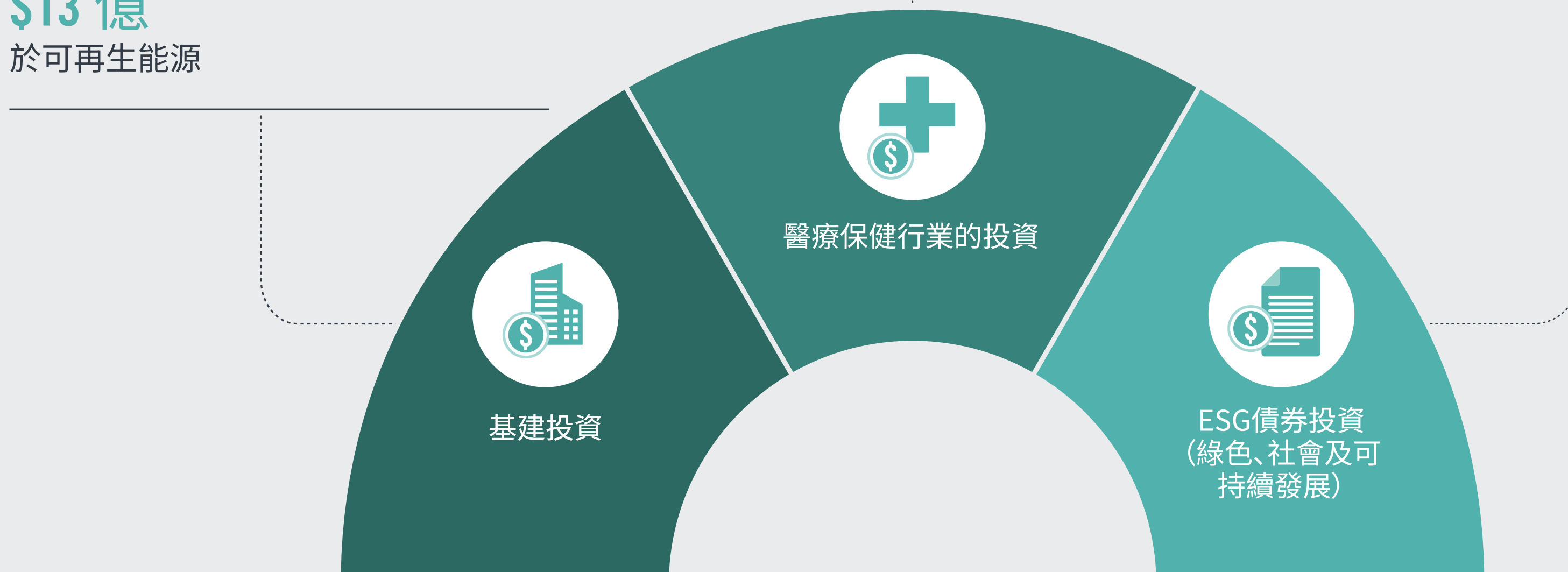
（綠色、社會及可持續發展）

\$76 億

於ESG債券
（綠色、社會及可持續發展）

\$58 億

投資於綠色債券



協作與倡議

本策略優先任務聚焦於與其他投資者、行業團體、決策官員及持份者協作，以推動可持續投資實踐與政策。

與決策官員溝通

各國政府及監管機構透過推行促進透明度、標準化和市場穩定的政策，在建構金融生態系統方面發揮重要作用。我們與業務所及市場的決策官員及行業團體互動溝通，支持它們制訂方針一致的可持續金融框架與激勵措施。

特定資產類別方面，我們認為改進審慎管理基建的方式，是擴大能源轉型融資規模的重要因素。我們樂見監管機構在優化基建風險資本準則方面取得進展，特別是那些能令資本要求與相關風險更趨一致的措施。在2025年，我們透過參與監管諮詢及直接協作，積極支持政策發展。我們分享了對該資產類別的策略性見解和風險狀況，並提出理據，倡議採取風險敏感度較高及差異化的資本處理方式。我們相信這些改革有助釋放長期機構資本，投入轉型相關項目，並鼓勵各個司法管轄區加強協作，以加快配置步伐。

行業協作

我們與同業和行業組織協作，推動各個市場建立良好實踐。我們參與集中於不同可持續發展主題的投資者倡議組織及工作小組，透過分享經驗及協調互動，在可加快進展的領域發揮影響力。

亞洲投資者氣候變化聯盟(AIGCC)工作小組是亞洲的領先網絡，旨在協助機構投資者應對氣候風險與機遇。該組織匯聚不同機構，就特定的氣候相關議題展開協作。

我們參與了多個亞洲投資者氣候變化聯盟工作小組，涵蓋符合《巴黎協定》的投資、溝通與政策、能源轉型、物理風險與抗逆力，以及「公正轉型」等領域。

在2025年9月，友邦保險主辦了亞洲投資者氣候變化聯盟香港投資者氣候轉型圓桌會議，匯聚70多名業內人士，共同探討和商議投資領域的氣候轉型策略。

友邦保險於2025年成為亞洲公司管治協會(ACGA)的新成員，以加強能力建設，並提升我們對亞洲管治實踐方面的影響力。成為會員後，我們可以參與區域工作小組的協作溝通、獲得量身定制的管治規則及最佳實踐指導、與金融監管機構對話，並可運用研究成果及網上研討會來提升投資團隊的能力。在第二十九屆聯合國氣候變化大會

上，我們與貝萊德、新加坡金融管理局及其他合作夥伴簽署了意向書，共同探討一項混合融資債務倡議，以支持亞洲(特別是東南亞)的大型企業減碳計劃。該倡議是新加坡金融管理局的「亞洲轉型融資夥伴關係」(FAST-P)之下的項目，其目標是向公共、私人及慈善合作夥伴籌集高達50億美元的轉型融資資金。

其他協作倡議包括：

- 參與編撰國際能源總署的《擴大轉型融資規模》(Scaling Up Transition Finance)報告，當中分析了現有概況及其重要性，並制定加快進度的未來藍圖。
- 參與香港會計師公會官方雜誌《A-Plus》的專題文章《投資者效應：可持續發展報告的真正動力？》(The investor effect: What’s really driving sustainability reporting?)。文中闡述我們如何透過ESG計分卡及披露分析來評估企業的可持續發展報告，並分享我們對披露質素與氣候風險的見解。

對外倡議活動

我們持續透過各類公眾論壇、業界活動及學術交流，分享我們的方法與觀點，以推動知識建構，並為可持續投資及低碳經濟轉型等廣泛議題作出貢獻。

於2025年，我們擴大外部宣傳範疇，透過參與多場專題討論，擔當業界思想領袖的角色。這些活動包括粵港澳大灣區綠色金融交流會(Green Finance Exchange Conference)、Responsible Investor Asia 2025會議、在新加坡舉行的「Eco-Business：釋放可持續發展資本」(Unlocking Capital for Sustainability)，以及於香港舉行的「2025年釋放可持續發展資本」(Unlocking Capital for Sustainability 2025)活動。此外，我們亦於香港大學經管學院向大學生分享我們的ESG策略。

友邦保險中國：與監管機構溝通，強化可持續投資

友邦保險中國：與監管機構溝通，強化可持續投資



與監管機構溝通為我們在內地市場建立長期、可持續投資策略提供重要指引。

欧阳理良 (Franklin Au Yeung)

友邦保險中國首席投資總監

歐陽理良致力將可持續發展和國家發展重點融入友邦保險中國的投資方針。

隨著友邦保險中國佔集團整體投資組合的比重日趨重要，與監管機構的溝通已成為公司長期投資策略的重心。對於友邦保險中國首席投資官歐陽理良而言，這些溝通是了解國家發展重點如何帶來未來投資機會的重要因素。

歐陽理良解釋：「與監管機構溝通是協助我們在國內市場建立長期可持續投資策略的重要指標之一。」國家金融監督管理總局制訂的指引（包括可持續發展優先事項及「金融五篇大文章」）有助友邦保險解讀中國高質量發展議程的實質內容。他指出，這些優先事項不僅是合規要求，更為創造長期價值提供策略藍圖。

國家金融監督管理總局推出框架，鼓勵金融機構為可持續發展主題調撥資本，這對長期投資者來說是別具意義的進展。友邦保險中國與監管機構進行透明和具前瞻性的對話，致力了解指引如何體現國家重點目標，例如「雙碳」目標、科技自立自強及共同富裕。這些框架為保險業資金如何支持「金融五篇大文章」提供了更清晰的途徑，使友邦保險能將監管方針與集團的長期策略整合。在實踐時，這有助將資本引導至可以提升中國未來競爭力的行業，包括綠色金融、養老服務、科技創新，以及數碼與綠色轉型經濟。

歐陽理良認為這些框架具「賦能」作用，可以鼓勵投資策略創新，由傳統的債券及股票領域，擴展至綠色債券、轉型融資、碳中和債券，以及由私募股權支持的氣候科技和數碼轉型項目。這種演進強化了友邦保險的信念：可持續發展因素是長期風險管理和價值創造的重要元素。

歐陽理良坦言，配合監管機構不斷改變的要求既是挑戰，亦是機遇。中國的可持續發展數據生態系統仍在發展中，披露的深度、廣度和可比性仍有改進空間。同時，「金融五篇大文章」和「十五五」規劃提出的國家策略重點項目，可能仍處於起步階段。友邦保險需要在支持這些發展重點，與履行其受託責任之間取得平衡，確保為保單持有人帶來穩健和可持續的回報。

不過他亦認為，這些挑戰可以成為強化內部能力的契機。憑著洞悉當地市場的敏銳觸覺、強大的信貸分析和嚴謹的風險管理，友邦保險累積了專業知識，以識別真正的綠色資產，並評估轉型過程的風險與機遇。這讓友邦保險參與新的資產類別，同時為中國轉型融資領域建立行業基準，鞏固信任。

友邦保險中國借鑑集團的可持續發展方法（例如科學為本減碳路徑、情境分析和氣候風險框架），同時確保這些方法能夠適應中國的監管環境。我們的投資目標配合中國的「十五五」規劃和國家金融監督管理總局的綠色金融目錄，亦能滿足「金融五篇大文章」的要求。在審視中國「雙碳」轉型帶來的機會時，團隊將評估技術本身，以及在中國能源與工業環境下的實際應用與商業可行性。

合作夥伴關係亦發揮重要作用。友邦保險中國與當地機構、企業及智庫合作，探索實踐轉型融資的方法。例如，友邦保險在上海市金融業聯合會屬下委員會的聯合統籌下，於2025年5月主辦「可持續投資：實踐、探索與挑戰」（Sustainability Investment: Practice, Exploration and Challenges forum）論壇。

對歐陽理良來說，這份工作別具意義。他致力推動有助提升氣候意識的投資，為社會、環境、股東及客戶創造長期價值。他認為友邦保險中國是將全球可持續投資經驗與中國優質發展目標連接的橋樑。他熱衷於將可持續發展融入每項投資決策，確保友邦保險中國的投資組合能夠為長期穩定作出貢獻，並支持中國轉型。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

可持續營運



可持續營運

進度概覽

02

策略優先任務詳情

03

- 確保更環保的建築

03
- 改善環保績效

05
- 推進數碼化轉型

08
- 鼓勵良好的可持續發展實踐

10

實踐可持續營運的實例

13

- 友邦保險中國：
為未來建立更可持續發展的業務

13



透過提升客戶體驗、強化卓越的理賠及承保實力，以及推進人工智能驅動的數碼能力，我們為廣大客戶提供更簡單、更智能及更直接的體驗，協助友邦保險履行對可持續增長和營運效率的長期承諾。

Biswa Misra
集團首席技術及壽險營運總監



於2025年，友邦保險將可持續發展理念納入核心營運，並取得顯著進展，進一步實踐我們對長期穩健性、營運效率及問責制度的承諾。我們在SBTi 驗證的減碳目標所引領下，致力於2030年或以前將範圍1及2的排放量減少46.2%，並持續把各個市場的策略轉化為具體行動。

我們透過更環保的建築和能源選擇，持續提升環境表現。所有新建及收購的商業房地產均須符合認可的綠色建築標準，以減少排放及提升員工福祉。在市場層面，菲律賓團隊透過可再生能源電力採購協議等措施，預計每年可減少約50%的營運排放。此外，友邦保險斯里蘭卡連續第三年獲得ISO 14064-1溫室氣體認證，營運覆蓋率達100%，為當地保險業的透明度樹立新基準。

數碼轉型仍是推動可持續增長的關鍵因素。2025年，我們與客戶的溝通有89%透過電子渠道進行；雖然交易量持續增長，但各項數碼措施為我們節省1,892公噸紙張。可擴展的人工智能平台有助提升營運效益，同時減少資源消耗及對環境的影響。

我們亦深化了價值鏈協作。透過系統化的供應商溝通計劃、可持續發展培訓，以及落實《供應商準則》，我們持續提升業界標準，並在各個市場分享實踐經驗。藉著將可持續發展納入日常營運，我們一方面提升現時的營運穩健性，同時亦致力建構面向未來的低碳業務模式。

確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐

確保更環保的建築

友邦保險正採取積極的措施以實現減排目標，確保所有新建及收購的商業房地產，包括辦公室、酒店及零售設施，均符合業內認可的綠色建築標準。

我們已制定涵蓋整個集團的指引，清晰列出營運的減碳目標，這是我們於2050年或之前實現淨零排放承諾的重要一環。為支持這項承諾，我們致力追求財務回報與營運實踐的長遠可持續發展。

我們的直接房地產投資策略重點包括：

→ 設計和興建新物業

→ 有效營運及升級現有空間

→ 周詳的清拆計劃

為配合友邦保險對可持續發展的承諾，我們的《投資管治架構》規定所有新建及收購的商業房地產（包括辦公室、零售商店及酒店）必須取得綠色建築認證。

這些認證除了有助我們減少對當前氣候的影響外，亦可改善我們的環境足跡，確保物業符合未來的監管要求。與此同時，相關認證亦推動我們關注友邦保險的建築物對人類健康與福祉的影響，透過提升空氣質素、水質及自然採光等因素，為員工營造有利身心健康的空間。

實踐綠色建築規範確保我們的實體空間能夠積極推動健康生活，促進地球的可持續發展，與我們的目標一脈相承。我們秉持嚴格的工作場所安全標準，定期舉行消防演習和監察空氣質素，為員工及租戶提供安全且有助提升生產力的環境。

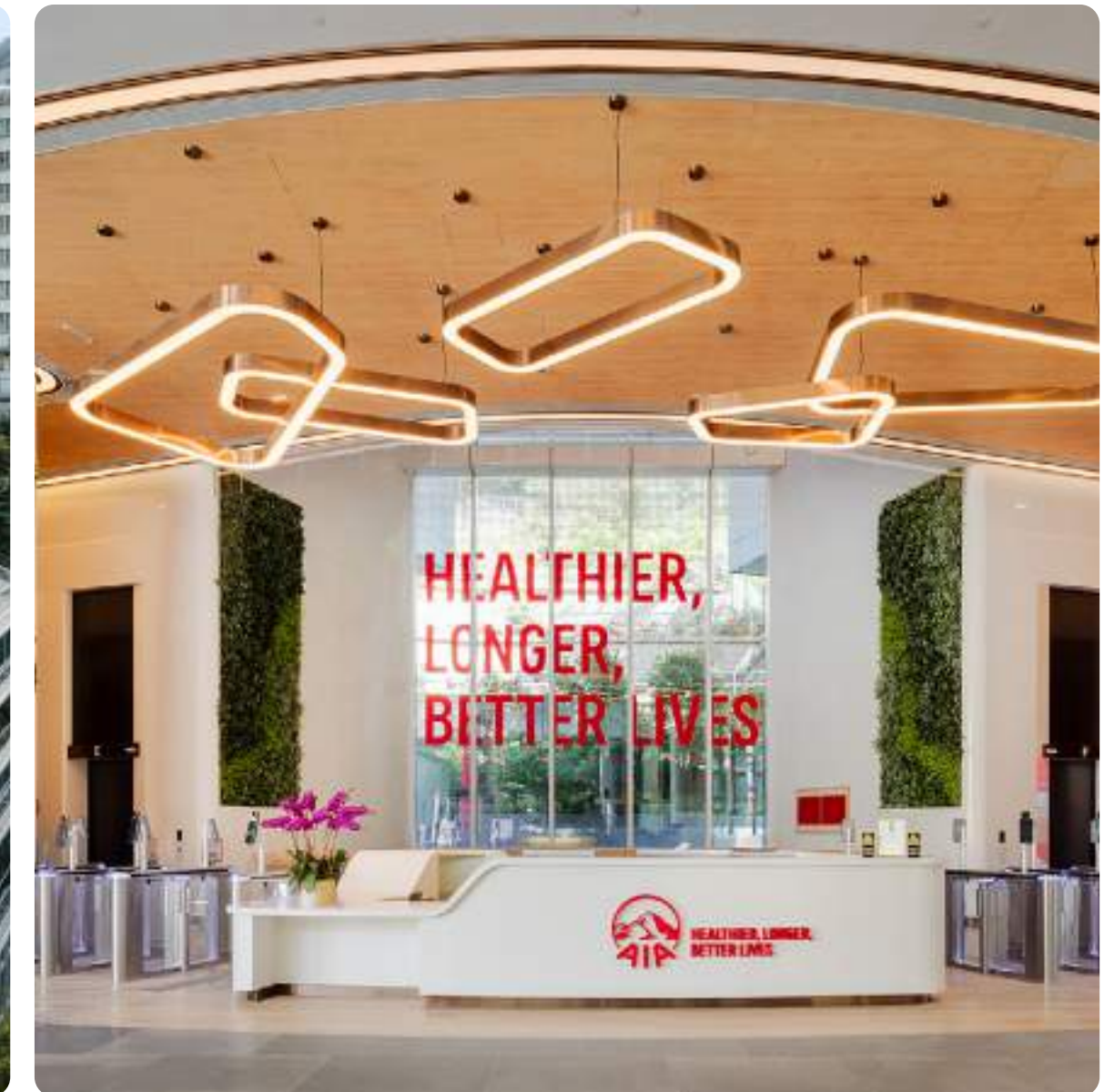


了解詳情 ➤

詳情請參閱我們的《環境政策》。

了解詳情 ➤

詳情請參閱我們的《可持續投資方針》。



確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐



個案研究

樹立公開透明的領導典範：友邦保險斯里蘭卡取得ISO 14064-1認證之路

現今的投資者、監管機構及客戶期望企業能夠開誠佈公，並就可持續發展採取可衡量的具體行動。氣候變化令碳問責成為現代企業的重要挑戰，而友邦保險斯里蘭卡把握這個引領業界的機會，毅然申請ISO 14064-1:2018溫室氣體排放認證。這項證書涵蓋企業的所有業務營運，全面反映其碳足跡情況。

此舉與斯里蘭卡為推動私營部門參與減碳而提出的全國氣候承諾一致。當地保險業正逐步透過ISO框架，為其排放量進行認證。

友邦保險斯里蘭卡的目標非常清晰：配合友邦保險集團的可持續發展願景，以可靠的方法量化排放數據，並運用經認證的數據與持份者建立透明互信的關係。同時，友邦保險斯里蘭卡致力為員工培育可持續發展文化，將環保意識由政策轉化為實踐。友邦保險斯里蘭卡決定申請ISO 14064-1:2018認證表示其將遵循全球最嚴格的溫室氣體會計標準之一。這是一項目標遠大的承諾，長遠能夠保障公司的信譽，建立可衡量的影響力。

然而，推行這項計劃並非易事。首先，在辦公室及不同部門（從設施管理到業務營運）收集準確數據，過程相當複雜。由於當地缺乏先例可援，友邦保險斯里蘭卡必須在有限的當地指引或參考基準下自行制定適切流程。

為解決這些問題，友邦保險斯里蘭卡與氣候保護聯盟（Climate Conservation Consortium）及可持續未來集團（Sustainable Future Group）兩家專業機構合作。它們聯手提供所需的技術指導與專業認證知識，確保過程符合預期。另外，公司亦由來自各部門的內部代表共同參與，協調數據收集工作，並推動可持續發展融入日常營運。隨著時間推移，最初的合規要求變為共同使命；員工透過反思個人工作習慣、舉行宣傳活動及推出無紙化營運等可持續發展舉措，積極參與其中。這個過程為公司內部帶來影響深遠的變革，團隊開發了能夠準確追蹤環境數據的技巧及系統，跨部門協作更成為常態。

對外方面，此項認證進一步提升友邦保險的品牌形象，突顯其盡責可靠、著眼未來的定位。客戶、監管機構及保險同業均認同友邦保險在這個漸趨重要的商業領域中擁有領導地位。作為斯里蘭卡首批取得此認證的保險公司之一，友邦保險為業界奠定了新基準。

運用經認證的數據，友邦保險斯里蘭卡現能制定更有效的減排目標和精簡營運。事實證明，有賴具體行動及齊心協力，方能在可持續發展方面樹立領導典範。



取得ISO 14064-1認證後，我們正探討進一步擴展可持續發展框架的可能性，目標是在未來取得ISO 50001能源管理系統（EnMS）認證。此外，我們早前為業務單位進行健康與安全審核，顯著提升營運及員工的安全保障；我們計劃短期內再次進行審核，以持續強化相關工作。同時，我們正致力推行環保車隊計劃，於未來逐步由傳統燃料汽車轉為混合動力或電動車。此外，我們亦會全力推動廢棄物管理計劃，將之視為另一個發展重點。

Stefan Krause

友邦保險斯里蘭卡設施管理部主管

確保更環保的建築 **改善環保績效** 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐

改善環保績效

本策略優先任務旨在減少我們的碳足跡,並計量及管理我們營運所產生的廢物量。

友邦保險致力減少對環境的影響,建立可持續的業務。我們向持份者披露環保目標及指標,以便他們更了解我們的努力及進展。

能源及排放

本集團產生63,357公噸二氧化碳當量,或相當於每名員工產生2.44公噸二氧化碳當量。同時,與2019年SBTi基準比較,我們的營運範圍1及範圍2的碳排放量已經下降24%,而電網排放因子下降是形成這股跌勢的主要動力。電力消耗是我們範圍2排放的最大來源,達53,337公噸二氧化碳當量¹。

我們的氣候轉型計劃概述減碳的全面路線圖,包括有助減少我們環境足跡的策略。2023年11月,經SBTi驗證的近期淨零目標,確認了我們的目標符合2015年《巴黎協定》。面對全球碳排放創新高,我們在2025年繼續致力減少二氧化碳排放量和能源消耗總量。

廢物及用水管理

我們的《環境政策》及《內部環境流程》概述了友邦保險在各個市場工作場所的廢物及用水管理方針。我們亦鼓勵供應商、業務夥伴及客戶(如適用)遵循這些政策所載的要素及實踐,以加強環境管理方面的努力。

2025年廢棄物產生量達680噸²,該數據來自對友邦保險全職員工佔用我們所擁有全部建築之69%所收集的追蹤數據,並在必要時運用推斷方法計算³。

我們也開始追蹤分類廢棄物數據,並已將佔總量69%之廢棄物分為不同的類別。我們現已統一計算用水量及廢棄物產生量的方法。在2025年,我們的總用水量為271,327立方米,即每名員工為10.44立方米。

我們將繼續提升整個集團的廢棄物及用水數據的質素和管理,而本集團房地產部門將與可持續發展團隊攜手合作,持續推行改善措施。這些系統有助我們取得準確的報告,並可識別進一步改進表現的機會。

環境數據、自然和生物多樣性見解分析

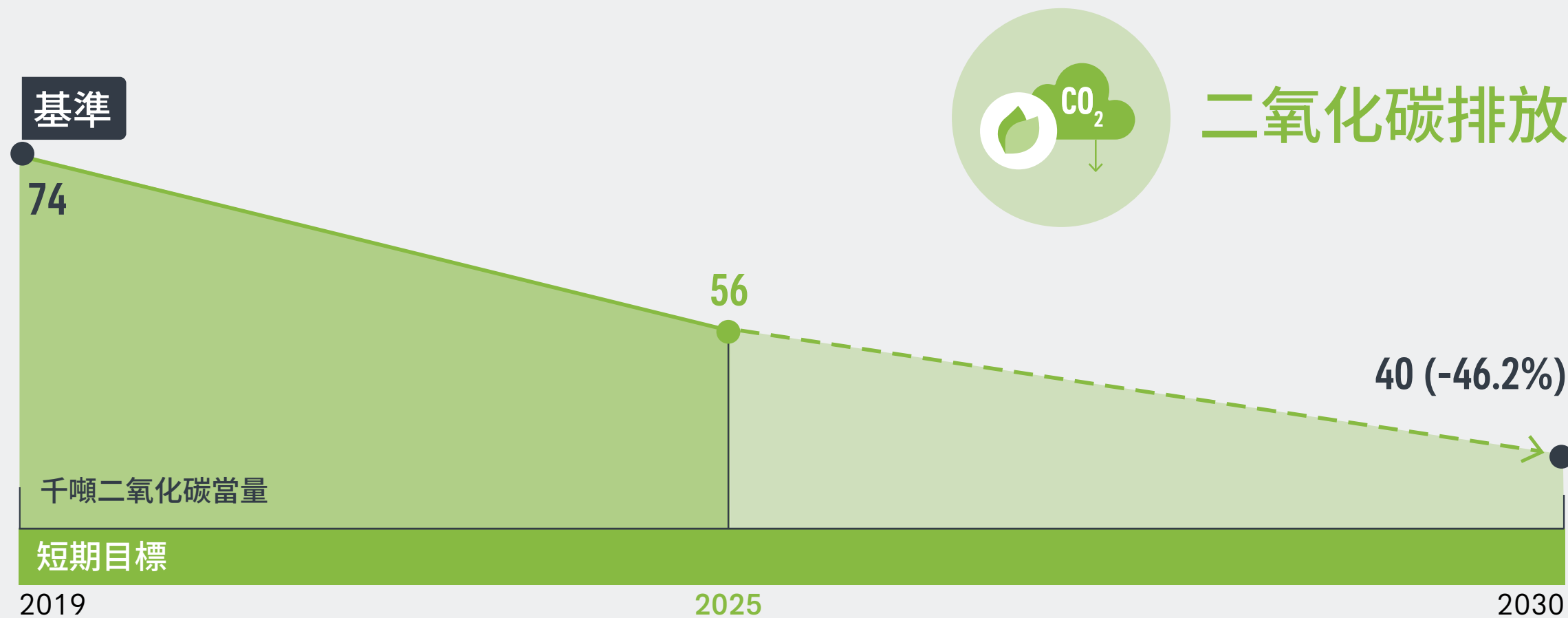
在衡量我們實現環保目標的進度時,收集準確而完整的數據至為關鍵。2024年,我們推出了一個集團範圍內的數碼環境資料收集、分析及報告平台。

該平台能夠追蹤能源使用及排放情況,協助我們更有效地監察及報告達致科學基礎減排目標的進展。我們承諾在未來進一步加強環境數據處理流程。

友邦保險已就與自然相關的披露標準及框架進行檢視,重點關注與亞太區金融業最相關的準則。這項檢視為我們日後制定相關策略及披露工作提供了重要的參考基礎。

- 該數據不包含煤氣使用所產生的排放。
- 報告範圍僅限於組織所產生的廢棄物(如GRI定義),即全職員工在友邦保險擁有的場所內產生的廢棄物,涵蓋代表我們大部分業務運作的場所,該等建築於2025年積極追蹤其廢物產生量,並能夠提供至少一整個月份的追蹤數據。
- 與廢物採用相同的方法。

環境指標



確保更環保的建築 **改善環保績效** 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐



個案研究

友邦保險菲律賓推動使用可再生能源

友邦保險菲律賓在多幢主要建築物以電力採購協議（PPA）來直接採購可再生能源，顯著提升可持續發展的力度。

儘管菲律賓逐步邁向可再生能源轉型，但受到監管及基建限制，企業的參與步伐一直較為緩慢。這項措施為菲律賓及其他同類市場的公司提供成功範例，有助它們推行減排和可持續能源成本管理措施。

在2023年，友邦保險集團已為整體減碳策略制定宏大目標，致力在2030年或之前把範圍1及2排放量減少46.2%。若要實現這個目標，必須採用創新方法，尤其是在菲律賓等化石燃料仍佔大部分能源消耗量的市場。

對於一個以化石燃料為主要發電能源的國家，進行可再生能源轉型的過程絕非易事，而這個項目便正正面對複雜的監管框架，以至能源穩定性等多重挑戰。法律、採購及營運團隊必須緊密合作，共同設計和執行解決方案，確保在滿足友邦保險的減碳目標之餘，同時確保營運連續性及財務可行性。

友邦保險菲律賓採取策略性方案來解決這些問題。首先，該公司諮詢當地的能源專家及法律顧問，以制定合規的電力採購協議。這些協議能令友邦保險直接向能源供應商購買可再生能源，確保供應穩定，價格具競爭力。

隨後，該公司展開可行性研究，綜合考慮能源消耗量、物業用途及地理位置，挑選最合適的建築物。透過跨部門研討會及管理層的全力支持，法律、財務及營運團隊就計劃達成共識，確保內部步調一致。

最後，可再生能源成功融入友邦保險菲律賓的日常營運，成效顯著。透過電力採購協議購買可再生能源後，友邦保險菲律賓為減碳目標作出實質貢獻，每年排放量減少約50%。

此外，設施經理表示，員工對可持續發展目標的意識及參與度均有所提升；員工亦對在一家積極減少環境影響的公司工作感到自豪。這項措施同時引起我們在其他地區的辦公室所關注，他們於各自市場亦正研究引進同類模式。

本項目為其他有意減少碳足跡及持續管理能源成本的公司，提供了寶貴的經驗。從此事可見，企業能夠由被動依賴電網轉為主動採用可再生能源，而即使面對複雜的監管環境，電力採購協議仍然可行。對區內其他機構來說，把可持續發展融入營運決策頗具借鑑價值。

友邦保險菲律賓的努力進一步提升我們在可持續發展方面的聲譽，有助取得持份者的信任，鞏固公司在業界可持續能源採購範疇的領導地位。

確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐



個案研究

繼續成為可持續航空燃油計劃合作夥伴，進一步實現減碳目標

在友邦保險的減碳過程中，減少整個價值鏈的排放量仍是我們的首要任務。差旅相關的碳排放佔我們範圍3足跡（不包括融資排放量）的主要部分，我們致力透過務實和協作的方案來處理相關排放。

於2025年，友邦保險繼續參與國泰航空的企業可持續航空燃油（SAF）計劃。我們在2022年與國泰航空合作推出這個旨在加快商用航空業使用可持續航空燃油的計劃。與傳統航空燃油比較，以可再生材料及廢棄物生產的可持續航空燃油能夠減少約80%的碳排放量¹，因此是減少生命週期碳排放最有效的途徑之一。

國泰航空一直在亞洲提倡使用可持續航空燃油，發揮先導角色，支持航空業實現在2050年或之前達致淨零碳排放的願景。我們透過持續的夥伴關係推動範圍3的減碳工作，繼續採購符合國際標準的可持續航空燃油，旨在確保相關努力的公信力和維護環境完整性。

這類燃油與傳統化石航空燃油混合後可用於航空旅程，減少對化石能源的依賴，並削減航空相關的排放量。此外，我們獲發經認證的減排證明書，清晰列明我們透過此措施減少範圍3排放量的表現。我們持續參與本計劃，反映我們致力實踐逐步減少價值鏈排放的承諾。雖然這些措施的個別規模不大，卻是我們實現長遠減碳目標的重要一步，充分展現我們對推動低碳經濟轉型的支持。

1. 參考國泰航空於2024年採購並獲國際可持續發展與碳驗證（ISCC）及可持續生物材料圓桌會議（RSB）等國際標準認證的可持續航空燃油，其加權平均生命週期碳排放量減少約80%。加權平均生命週期碳排放量是指在生命週期內，可持續航空燃油的碳排放量較傳統航空燃油減少的預計百分比。該預計結果以航空燃油排放量的基本生命週期評估值（89 gCO₂e/MJ）作為比較基礎。計算方法整合了每批可持續航空燃油的減排量，並按未混合可持續航空燃油數量的比例作加權計算。

確保更環保的建築 改善環保績效 **推進數碼化轉型** 鼓勵良好的可持續發展實踐

推進數碼化轉型

本策略優先任務致力維持高水平的數碼化與自動化,並確保友邦保險的技術能夠靈活擴展及保持韌性。

隨著業務增長,我們專注在不增加環境影響的前提下,維持無縫的數碼體驗及無紙化營運。透過可擴展的數碼平台及人工智能驅動的流程,我們能夠有效處理日益增長的交易,在兼顧客戶便利之餘,亦實踐可持續發展。

減少用紙並加強客戶體驗

直通式處理及人工智能的自動化核保帶來更迅速和更順暢的客戶體驗,同時消除不必要的文書工作。

我們的數碼措施在2025年已節省超過1,892噸紙張。

雖然業務量增加,但我們能夠以電子化方式處理95%的投保、服務和理賠交易。2025年,99%的投保交易以電子化方式完成,而89%的客戶溝通透過數碼渠道進行。

數碼互動

以數碼方式遞交投保、服務及理賠交易



透過數碼渠道與客戶溝通



節省紙張



確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐



個案研究

友邦保險新西蘭：以可持續發展提升智能業務發展

2024年年初，友邦保險新西蘭仍倚賴傳統郵遞服務與客戶溝通，導致成本不斷上升。郵遞延誤令部分客戶未能準時（甚至無法）收到重要的保單更新資訊，引起客戶不滿及保單失效等情況。

到了2024年年底，友邦保險新西蘭的客戶及技術團隊攜手推出「森林計劃」（Project Forest），旨在盡量把客戶溝通數碼化，確保業務發展能夠配合未來所需、提升客戶體驗及減輕對環境的影響。

這項措施帶來以下成果：

- 範圍內產品的用紙量及郵遞費用減少超過75%
- 自2025年8月首次推出數碼通訊服務以來，已經節省逾45萬新西蘭元營運成本
- 友邦保險新西蘭的客戶入門網站「MyAIA」註冊人數上升逾65%

儘管面對殷切的投資需求及複雜的營運架構，友邦保險新西蘭仍能減少浪費、節省成本及優化客戶體驗，證明可持續發展不僅造福地球，亦能對業務帶來裨益。



友邦保險擁有為地球及社區作出積極貢獻的良機。透過類似參與「森林計劃」（Project Forest）的雙贏決策，我們得以推行有利環境、提升客戶體驗，並且惠及股東的措施。我們所取得的成果將在未來多年繼續造福環境，我為此深感自豪。

Steven Taylor

友邦保險新西蘭客戶策略交付部主管

確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐

鼓勵良好的可持續發展實踐

本策略優先任務鼓勵我們的供應商提升其可持續發展表現。

透過把可持續採購融入友邦保險的可持續發展策略，有助我們衡量所購買的產品及服務對環境及社會造成的影響。我們不斷提升採購過程的可持續性，識別和管理風險，並發揮我們的影響力及業務規模優勢，支持亞洲各個市場的可持續發展。此外，我們亦主動鼓勵合作夥伴及供應商落實良好的可持續發展實踐。

供應商行為準則

我們的《供應商行為準則》以促進社會福祉及道德商業實踐的國際標準為基礎，其中包括《聯合國世界人權宣言》及國際勞工組織 (ILO) 的《核心公約》。我們要求供應商和經銷商遵守我們的《供應商行為準則》，並鼓勵它們在合理能力之內確保其供應鏈的企業同樣了解該準則。《供應商行為準則》有助指引我們與合作夥伴展開對話，討論可持續發展表現及有待改進之處。該守則的現行版本自2018年起使用。截至2025年，大部分供應商已經與我們簽訂《主要專業服務協議》，當中均列明其相關責任。

提升可持續發展標準

我們鼓勵合作夥伴及供應商持續提升可持續發展標準，並考慮對週邊社區造成的廣泛影響，包括採取實際行動以減少碳足跡、減廢，並透過道德行為履行責任，同時在營運過程中保障員工福祉。

與供應鏈合作至關重要，這將有助我們在2050年或之前實現淨零碳排放目標，並能透過培訓及能力建立計劃達成共識，引領我們繼續發展。將可持續採購納入可持續發展策略，確保我們在購買產品及服務時，留意購買決定對環境及社會的影響。本集團的《供應商行為準則》提供了有關可持續採購的指引。

培訓及能力建立

2025年，我們繼續運用可持續發展的專長和影響力，引領其他機構踏上可持續發展的旅程。這種協作方式有助我們在亞洲區取得進展，同時確保配合我們的價值觀與目標。

今年的重點工作是透過針對性的能力建立計劃，提倡氣候行動。我們為供應商及內部團隊舉辦有關減碳和可持續發展的培訓課程與網上研討會，協助參加者掌握可持續發展實踐所需的知識與工具。

我們亦為一級供應商舉辦年度電子直郵活動，建立持續的交流渠道，分享有關可持續發展事項的最新資訊、資源及最佳實踐。承接過往的成果，我們在2025年旗艦可持續發展網上研討會上討論的內容包括：

→ 友邦保險的氣候轉型計劃和淨零排放策略

→ 可持續發展的商業案例

→ 氣候報告趨勢及全球監管發展

→ 衡量和報告碳排放的方法（包括基準、制訂目標和減排方法）

→ 可持續發展最佳實踐

→ 指引和額外資源

在我們業務所及的市場中，不少一級供應商踴躍參與這些課程與研討會。從反饋可見，這些課程有助加深他們對友邦保險可持續發展策略的了解，並在促進協作以應對全球挑戰方面具重要價值。由於供應商有意加強溝通，我們計劃於2026年透過網上研討會及電子直郵通訊擴大交流規模。

確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 **鼓勵良好的可持續發展實踐**

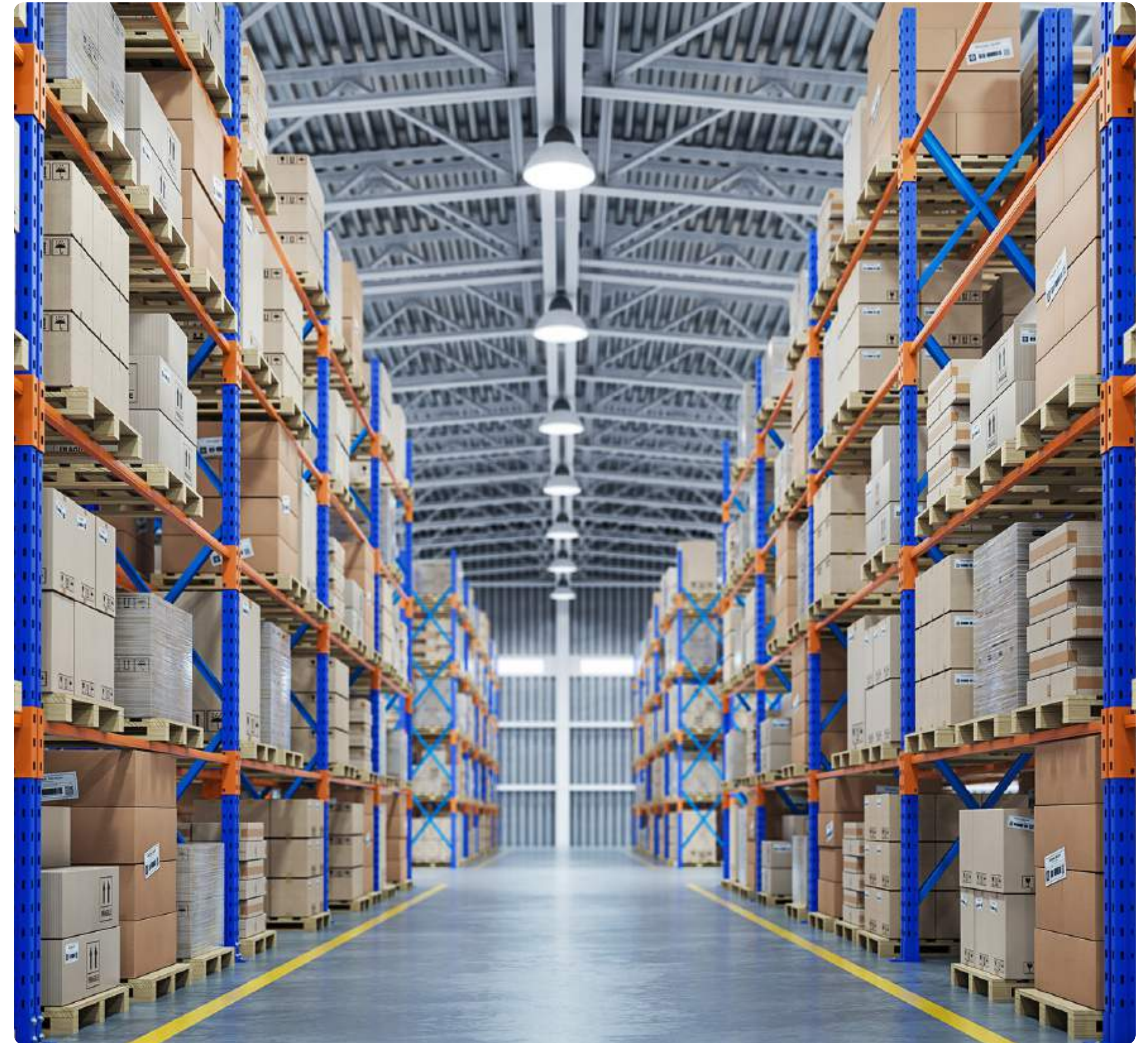
事實上，這些措施已成為有力的平台，讓我們能與不同行業及地區的策略性供應商保持聯繫。透過從可持續發展的角度討論共同話題，我們可以建立共通語言交流互動，從而增強我們在傳統業務往來以外的關係。

由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。然而，我們已披露本集團一級供應商的詳情。

評估供應商的可持續發展表現

我們採用市場領先的供應商評級機構，獨立評估供應商在可持續發展方面的表現。截至2025年12月31日，集團的13家一級供應商中，有12家已提供可持續發展評級，當中33%的供應商在一家全球認可的可持續發展供應商評級機構所評估的全部公司中位列首5%。對於未被供應商評級機構覆蓋的一級供應商，我們將會根據其公開的可持續發展披露資料評估其表現。我們將於2026年繼續擴大有關評估範圍，以支援供應商甄選及盡職調查流程。

友邦保險期望我們的業務合作夥伴，包括其代理、分銷夥伴及供應商，遵守與我們員工相同的負責任操守。我們要求供應商和廠商遵守我們的《供應商行為準則》，並鼓勵它們在合理能力之內確保其供應鏈的企業同樣了解該準則。根據我們的《供應商行為準則》，作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮可持續發展因素。我們亦使用第三方可持續發展供應鏈評估評分卡來評估供應商的社會及環境表現。根據《供應商行為準則》，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與可持續發展有關的實踐或政策，以及／或在合約條款及細則內加入特定的可持續發展規定。為了監察供應商的表現，友邦保險亦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反法律法規或公司政策的審核或調查。



確保更環保的建築 改善環保績效 推進數碼化轉型 鼓勵良好的可持續發展實踐



個案研究

友邦保險泰國推動可持續採購

可持續發展是友邦保險泰國的核心營運原則，令採購實踐能夠與本集團的價值觀及長遠環境目標保持一致。2025年，友邦保險泰國推行多項舉措，旨在強化可持續採購並降低其供應鏈對環境的影響。

採用環保日常用品是友邦保險泰國的核心策略，其已轉用獲得「綠色標籤」(Green Label, 這是公認的環保產品標準) 認證的紙製品。該公司亦逐步使用獲泰國溫室氣體管理局 (TGO) 「循環經濟產品碳足跡」(CE CFP) 認證的產品，進一步履行減少碳足跡的承諾。除了紙張外，友邦保險泰國亦選用其他可持續材料，例如挑選使用大豆油墨的印刷耗材供應商。與石油基油墨比較，可以生物降解的大豆油墨對環境的危害較小。優化物流程序也是該公司的重點工作。過往用於快遞服務的專用貨車已被共享車輛服務取代，以降低能源消耗、減少碳排放及節省營運成本。此舉說明營運效率能與可持續發展目標相輔相成。

為了與供應商溝通時納入可持續發展主題，友邦保險泰國要求所有參與徵求建議書 (RFP) 流程的供應商填寫一份綜合可持續發展問卷，從而確保採購決策能夠考慮環境、社會及管治因素，提升整體供應鏈的透明度與問責制。

“



這些措施已帶來實質效益，包括減少碳排放，以及加強與擁有共同願景的供應商的合作夥伴關係。展望未來，我們計劃擴展相關工作，引進更多可持續產品類別，為供應商提供培訓，並運用數碼工具監察進度。

Chawin Wimonpittayarat

友邦保險泰國採購部副總監



友邦保險中國：為未來建立更可持續發展的業務

友邦保險中國：為未來建立更可持續發展的業務



真正的影響力意指所制訂的策略既要立足當下、具備韌性，亦要放眼未來、展現前瞻性，從而為社會、環境及企業創造價值。

吳浩禮 (Leo Ng)

友邦保險中國首席財務官兼執行委員會可持續發展主管

友邦保險中國首席財務官兼執行委員會可持續發展主管吳浩禮致力將環境、社會及管治 (ESG) 原則融入公司營運及策略，在過程中擔當重要角色。

對吳浩禮而言，ESG並非獨立執行的措施，而是一項影響每個決策的指導原則，必須在維持財務紀律與發揮長遠環境及社會影響力之間取得平衡。他的領導方針體現友邦保險幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的宗旨，並配合國家的「雙碳」目標。

吳浩禮的減碳方針建基於兩大基石：系統化管治與賦能授權。

系統化管治

在吳浩禮的指導下，友邦保險中國建立了穩健的管治架構，把ESG納入策略規劃及日常營運之中。相關過程由首席執行官擔任主席的ESG委員會負責監督及問責，而公司已制訂明確的政策，以指導綠色金融及ESG策略，並輔以驗證框架。另外，總部與14家分公司之間的協作機制，有助確保資源整合、培訓及溝通。2025年，友邦保險中國推出ESG內聯網平台，提供政策、培訓及最佳實踐。在七個月內，該平台錄得超過8,300次瀏覽紀錄，推動1,200名員工，助他們獲得更多資訊及增加參與程度。

賦能授權，鼓勵行動

吳浩禮相信，減碳不僅關乎系統，更關乎人員。透過「AIA CAN, I CAN」等活動，員工關注每月的ESG主題，超過4,000名參與者採取實際行動。另外，分公司推出「綠色金融認可計劃」，鼓勵根據六大綠色金融主題提供因地制宜的方案。這些努力不但促進創新，亦加快在全國市場的應用步伐。

客戶互動是我們推動可持續發展工作的關鍵。「One Planet」等計劃把社區參與和修復生態互相結合。超過70萬名客戶選擇收取電子保單及電子通訊，藉此減少用紙，進一步承擔環保責任。友邦保險中國代表這些客戶支持防治荒漠化、推進生態修復的項目，鞏固我們對環境可持續發展的共同承諾。

友邦保險中國在作出投資決策時，會推動其他公司採用符合SBTi的減排目標。友邦保險中國把環境、社會及管治要求納入採購流程中，令《供應商行為準則》的合規率超過90%。

營運影響

減碳工作亦延伸至友邦保險中國的實體營運版圖，約有70% 位於主要城市的租賃辦公空間符合綠色建築認證標準 (如 LEED 或 WELL)。廢物分類、環保物資及直接飲水系統減少對環境的影響。2025年推出的《綠色活動指南》則為會議及活動制訂可持續實踐的標準。在六個月內，逾80場活動採取發送電子邀請函及減用即棄餐具等措施，節省了大約2萬頁印刷文件，並獲得逾1.65萬人參與支持。

展望未來

吳浩禮認為，成功不在於抵達某個終點，而是能夠發揮長遠影響力。他的願景集中於把ESG融入友邦保險中國的品牌定位，取得可衡量的減碳成效，並促進持份者之間協作。吳浩禮表示，「真正的影響力」意指策略既要立足當下、具備韌性，亦要放眼未來、展現前瞻性，為社會、環境及企業創造價值。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

員工及文化



員工及文化



進度概覽

02

策略性優先任務詳情

04

- 支持發展及事業晉升
- 04
- 加快多元及共融進展
- 08
- 加強風險意識
- 11
- 為全體員工創造學習及獎勵機會
- 12

展現員工與文化

14

- 友邦保險湖北分公司：
建立員工能力
- 14



我們的員工讓我們能夠日復一日地實踐我們的目標。透過栽培人才、與員工溝通及提升他們的身心健康，我們成功建立穩健的實力與企業文化，持續在區內推廣「健康、長久、好生活」。

洪碧珊 女士 (Ms Cara Ang)
集團首席人力資源總監

員工及文化是友邦保險可持續發展策略的五大支柱之一。本支柱透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程，以及多元化、共融及支持鼓勵文化，幫助我們的員工取得成功。

員工及文化策略性優先任務

- 1

支持發展及事業晉升
- 2

加快多元及共融進展
- 3

加強風險意識
- 4

為全體員工創造學習及獎勵機會

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，而我們的員工是實現這個目標的重要動力。我們各個市場的員工及代理團隊擁有多元化的背景與經驗，竭誠支援客戶及社區。這種多元特質鞏固了我們的企業文化，在促進創新與共融的同時，亦提升我們應對區內多變需求的能力。

我們的人才策略致力培育強勁及具凝聚力的企業文化，建立能夠面向未來的組織架構，全力支持員工盡展潛能。這些策略性優先任務進一步強化友邦保險吸引和留住人才的實力，使我們在區內持續蟬聯首選僱主的殊榮。

友邦保險的企業文化建基於我們的目標、營運理念、以目標明確、果斷勇敢和以人為本的特質，以及在清晰框架內授權運作的營運模式。這些原則相輔相成，指導我們如何在各個市場工作、制定決策、團隊協作及承擔責任。

我們致力投入資源推動人才發展，協助員工成長，為友邦保險的長期成功奠定基礎。我們在曼谷的友邦保險領袖學院 (AIA Leadership Centre) 舉辦一系列領袖發展培訓課

程，為高級管理人員及有志成為領袖的員工作好準備。我們的旗艦領袖培訓課程之一「SPARK」榮獲人才發展協會 (Association for Talent Development) 頒發「2025年卓越實踐獎」(2025 Excellence in Practice Award)。超過70%的領導層職位由內部晉升，反映我們人才梯隊的實力穩健。我們推出多項嶄新學習計劃，包括「生成式人工智能學習路徑」(GenAI Learning Pathways) 及「醫療保健領袖課程」(Healthcare for leaders)，讓員工具備推行友邦保險業務策略優先任務的專業技能。作為「最優秀代理」策略的一部分，我們以創新方式提升代理團隊的專業技能，包括透過生成式人工智能驅動的角色扮演培訓方案，讓學員在模擬真實情境的情況下與虛擬客戶對話，從而增強實戰應對能力。

我們持續建構共融和互動的工作環境，確保員工感到重視，獲得所需支援。我們的員工來自69個國籍，當中超過57%為女性，74%為Y世代和Z世代。¹ 在蓋洛普 (Gallup) Q12年度調查中，友邦保險連續第九年穩居首四分位。我們致力創造一個賦能的工作環境，並獲得認同，除連續第四年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award) 外，更連續第二年在Best Places to Work的「亞太地區最佳職場」(Top Workplaces in APAC) 名單中排名首位。

「Wellbeing@AIA」協助員工建立身心、社交及財務層面的抗逆力，當中包括「Me@AIA」心理抗壓計劃，該計劃提供能量管理工具，致力增強團隊的心理安全感，幫助管理層創造共融工作環境。友邦保險的職場心理健康管理及披露表現，在「2025年CCLA企業心理健康基準全球100強+」(2025 CCLA Corporate Mental Health Benchmark Global 100+) 報告中獲評為「第三級」。

進度概覽

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，而我們的員工是在實現目標的旅程中必不可少的一部分。¹ 我們的員工及代理團隊來自不同地域及社群，有助豐富友邦保險的社會結構，強化我們的企業文化，並使我們能夠為持份者創造價值。

營造企業文化、建立面向未來的團隊，並支持我們的員工盡展潛能，是友邦保險人才策略的主要優先任務。我們致力落實這些優先任務，讓我們能夠吸引、留住和培育優秀人才，並使友邦保險獲得市場認可，成為區內備受青睞的僱主。

營造企業文化

我們持續栽培、推廣及保護我們的企業文化——我們的工作方式——因為我們的企業文化能讓我們凝聚在一起，將人才與我們共同的目標緊密相連，不論身處何地，肩負何職，都引領著我們的每一步行動。我們的企業文化是我們共同的基石，有助凝聚不同市場的員工，確保在業務規模不斷擴大且日趨複雜的情況下，始終貫徹執行各項優先任務。

我們的目標是我們企業文化的核心，是我們工作的明確參照標準，能為員工的決策與行動提供依據。企業文化亦鞏固了我們致力守護客戶、社區及同事福祉的承諾。

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的營運理念，其引領整個集團的決策。我們相信，優先考慮正確之舉，將有助我們為所服務的對象帶來可持續的長遠成果，包括我們的客戶、我們營運所在的社區，以及我們的股東。

友邦保險以目標明確、果斷勇敢和以人為本的特質，作為對每位員工行為的期望，並強調優次排序、清晰問責、高效執行與協同合作。

友邦保險採用在既定框架內授權運作的營運模式。在集團管治框架、策略、標準及風險參數的規範下，各個市場的領導層獲授權作出切合本地需要的決策。員工視集體成功為己任，在既定參數、指引和權限範圍內作出決策、積極行動，持續推動營運模式的改進。

這四大原則奠定了我們的企業文化，為員工營造敬業樂業的工作環境，讓員工不僅每日全力以赴，更不斷追求卓越。我們「相信更好」的人才價值主張，正好體現這種對持續改進的追求。

1. 截至2025年12月31日，友邦保險共有25,981名員工，包括全職及兼職員工以及以固定期限合約聘用的員工，但不包括實習生，集團旗下代理，MediCard Philippines, Inc. (MediCard)、Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health)、The New Medical Center Limited (新醫療中心)、康益醫學影像香港有限公司 (康益醫學影像)、合資公司Tata AIA Life的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。本報告中有關員工數目的所有數字不包括MediCard、Amplify Health、新醫療中心、康益醫學影像、合資公司Tata AIA Life及聯營公司中郵保險。如將MediCard、Amplify Health、新醫療中心及康益醫學影像計算在內，友邦保險共有27,524名員工。



支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

支持發展及事業晉升

本策略優先任務致力培養學習文化，支持員工發展。

培育未來領袖

在塑造企業文化及維持員工敬業度的過程中，我們的領導層扮演著重要角色。友邦保險致力發展強大的內部領導能力，為員工提供充分的成長機遇，支持可持續業務增長。

領袖發展

我們透過位於泰國曼谷的世界級培訓設施友邦保險領袖學院(AIA Leadership Centre)提供領袖發展培訓課程。我們與世界知名的商學院及顧問公司夥伴合作，為友邦保險的高級管理人員、頂級分銷與代理主管和以及重要合作夥伴的行政人員制定專屬課程。這些課程旨在為行政人員領袖提供支援，以實現我們的策略性優先任務，並為他們賦能，以實現我們對客戶及營運所在社區的承諾。

我們透過一系列的領袖發展計劃，持續鞏固人才梯隊，致力培育未來高級管理人員，並為各個業務單位現任和有志成為領袖的員工，以及集團總部的高級領導層提供支持。我們會定期審視並更新這些計劃，以應對不斷變化的領導力需求和業務優先任務。

2025年，友邦保險憑著集團的旗艦領袖發展計劃之一「SPARK」，榮獲全球人才發展權威機構人才發展協會(Association for Talent Development)頒發「2025年卓越實踐獎」(2025 Excellence in Practice Award)。

繼任和組織規劃

我們每年進行集團組織及人員評核程序為所有重要的領導層職位發掘及培育繼任人選，以便他們預早規劃繼任安排。在2025年，領導層職位中，超過70%的領導層職位由內部領袖出任，反映我們對栽培內部人才的承諾。

我們亦繼續擴大友邦保險領導團隊的多元陣容，包括吸納擁有不同背景，並且有能力塑造及推動集團未來發展的頂級領袖人才。

建立面向未來的團隊

在已發展及新興業務領域，我們著重建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能，當中包括投入資源推出多個能力發展、進修及提升技能的課程，以及吸引專業技能與策略性優先任務相符的人才。

這些舉措支持本集團的業務策略，包括技術、數碼及分析方面的轉型，以及生成式人工智能的應用。同時，我們持續加強實力以推動本集團的「綜合醫療保健策略」，並透過各項醫療保健進修課程，提升現有領袖及員工的專業技能。

學習與培訓

我們的學習文化不但支援員工履行現有職務，更協助其在友邦保險內成長和向前邁進。

重視學習是我們目標的重要部分，我們會確保員工能夠提升技能、進修、更靈活地處理工作，以及適應變化萬千的工作環境。我們的全面學習方法能夠讓員工學習全新知識及技能，包括在職培訓、內部轉調、合作項目、實體及虛擬課程、數碼自學、各種指導和輔導。

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

我們持續審視業界的新興技能，設計相應的培訓計劃以滿足這些需要，並根據員工的反饋持續優化課程內容。我們的員工亦須定期完成一系列的必修培訓，當中涵蓋技術、管治及操守相關議題。為了協助本集團核心業務類別發展新才能、培育人才及提升員工技能，我們已推出多項新的學習課程及加強現有課程，其中包括：

→ 「生成式人工智能學習路徑」(GenAI Learning Pathways) 提供實用的培訓，協助友邦保險員工了解生成式人工智能技術。這個系統化數碼學習課程建基於年初為全體員工提供的「負責任使用人工智能」培訓課程，以循序漸進的方式幫助不同崗位的員工建立信心與能力，在日常職務使用生成式人工智能。在該課程推出後的首60天內，已有超過3,000名員工報讀。

→ 「醫療保健領袖課程」(Healthcare for leaders) 協助友邦保險高級管理層發掘「綜合醫療保健策略」的商業與客戶機遇，並強化醫療保健執行與管理方面的關鍵才能，從而讓他們能夠提供更高質素的醫療保健方案。在我們的核心醫療保健市場中，超過75%的領袖已完成課程。本集團計劃於2026年推出更多專為個別業務單位而設的本地化醫療保健課程。

「AIA Learning Hub」繼續支持員工自主學習，備有種類多元的數碼課程可供所有業務單位員工修讀。我們繼續看見採納數碼學習方式的人數逐年上升。

支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

員工指輔導及實習

員工指導計劃有助提升員工的技能，讓他們對任職於友邦保險建立信心。我們已經將員工指導項目納入領袖發展計劃，並視之為建立技能與職能的重要工具。有鑑於此，我們亦鼓勵員工擴展其人脈網絡，尋求指引並促進不同部門及年資的同事互相溝通。

我們亦明白實習生計劃的重要性；透過業務單位實習生計劃，實習生可以獲得在友邦保險發展事業的第一手體驗，讓他們有機會在高績效和以客為本的環境下學習重要技能。這些計劃同時亦幫助我們發掘未來的人才加入成為我們一分子。

員工敬業度

我們相信，一個合作共融且員工高度敬業的工作環境，有助推動工作表現、身心健康及忠誠度，為業務帶來長遠成功。友邦保險每年均會進行蓋洛普Q12 (Gallup Q12) 員工敬業度指標調查，從而監察各個業務單位和職能部門的員工敬業度。2025年，98%的員工完成該調查，集團的員工敬業度評分顯示，友邦保險位列蓋洛普環球金融及保險業指標的第92個百分位。

調查結果由領導層、管理層和員工在團隊、職能部門及業務單位層面審閱。這有助我們制訂面向員工策略，以維持並提升員工高水平的敬業度，支持業務穩健與可持續發展。友邦保險持續關注並根據調查結果和反饋採取行動，使我們的員工敬業水平連續九年位列該指標的首四分位，並連續第五年位列首10個百分位。

2025年，集團連續第四年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」，再度印證我們員工團隊的高敬業度和以績效為本的企業文化。

2025年，我們的員工流失率¹為9.0%。我們將繼續關注員工對話和實際行動以及其他人員舉措，以創造一個吸引、獎勵並從而留住人才的工作環境。

1. 不包括以固定期限合約聘用的員工、實習生、集團旗下代理、非自願流失員工，以及MediCard Philippines, Inc.、Amplify Health Asia Pte. Limited、新醫療中心有限公司、康益醫學影像香港有限公司、合資公司Tata AIA Life的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。



員工流失率

按性別劃分



8.6%
女性



9.5%
男性

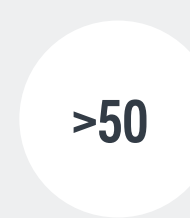
按年齡劃分



14.9%



8.1%



7.7%

支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

被評為首選僱主

2025年，我們繼續以培育人才為目標，因而獲得多項地區及全球殊榮，包括：

- 友邦保險獲「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award)；並在CCLA「2025年心理健康基準全球100強+」(2025 Mental Health Benchmark Global 100+)的排名中取得「第三級」。集團亦獲全球股權組織(Global Equity Organization)頒發「2025年新興市場最佳股權應用獎」(2025 Best Use of Equity in an Emerging Market) (公司員工人數介乎2.5萬至10萬的組別)，以及人才發展協會(Association for Talent Development)頒發「2025年卓越實踐獎」(2025 Excellence in Practice Award)；並入選Great Place To Work的「2025年亞洲最佳職場」(Best Workplaces in Asia 2025)及「2025年《財富》東南亞100家最佳企業僱主」(Fortune 100 Best Companies to Work For Southeast Asia 2025)榜單。此外，友邦保險在Best Places to Work的「2025年亞太地區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2025)榜單中排名第一，是連續第二年獲此排名。
- 友邦保險中國取得傑出僱主調研機構(Top Employers Institute)的「傑出僱主」(Top Employer)認證；並獲Aon評為「2025年中國最佳ESG僱主」(2025 China Best ESG Employer)、「2025年中國最佳多元平等共融實踐」(2025 China Best DE&I Practice)及「2025年中國標竿韌性組織獎」(2025 China Benchmark Resilience Organization)。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評選為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)、榮獲「2025年多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity

and Inclusion Awards 2025)、「2025年可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Awards 2025)及「2025年科技賦能獎」(Tech Empowerment Awards 2025)，獲Jobsdb頒發「年度最佳僱主」(Employer of the Year)和「人力資源大獎」(Grand Award of PEOPLE)，並獲得Great Place To Work認證及入選「2025年大中華區最佳職場」(Best Workplaces in Greater China 2025)榜單。

- 友邦保險馬來西亞取得《Human Resources Online》的「卓越企業健康」(Excellence in Corporate Wellness)金獎；入選gradmalaysia的「2025年馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers 2025)榜單；取得Talentbank「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)；並獲Best Places to Work認證為「最佳職場」(Best Place to Work)。
- 友邦保險新加坡獲《海峽時報》評選為「2025年新加坡最佳僱主」(Singapore's Best Employers 2025)之一，並獲Great Place To Work認證為「最佳職場」(Great Place To Work)。
- 友邦保險泰國在Best Places to Work的「2025年泰國最佳職場」(Top Workplaces in Thailand 2025)榜單中排名第一，並獲《HR Asia》評為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)，以及在「泰國心理健康獎」(Thai Mind Awards)取得「卓越獎」。
- 友邦保險越南獲Great Place To Work認證為「最佳職場」(Great Place To Work)，並獲《HR Asia》評選為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work For in Asia 2025)及獲頒「2025年僱主關懷獎」(Most Caring Company Awards 2025)。

- 友邦保險印尼獲Great Place To Work認證為「最佳職場」(Great Place To Work)，並獲SWA Media頒發「身心健康管理」(Wellbeing Management)及「學習與發展」(Learning & Development)組別的「2025年卓越人力資源獎」(HR Excellence 2025)。
- 友邦保險菲律賓取得Great Place To Work的「最佳職場」(Great Place To Work)認證及Best Place to Work的「最佳職場」(Best Place to Work)認證，又獲《HR Asia》評選為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)、榮獲「2025年多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity and Inclusion Awards 2025)、「2025年可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Awards 2025)及「2025年科技賦能獎」(Tech Empowerment Awards 2025)。該公司亦獲《亞洲保險》(Insurance Asia)頒發「菲律賓年度員工敬業度計劃獎」(Employee Engagement Initiative of the Year – Philippines)，以及《亞洲商業評論》(The Asian Business Review)頒發「菲律賓年度健康與保健計劃—人壽保險獎」(Philippines Health and Wellness Initiative of the Year – Life Insurance)。
- 友邦保險柬埔寨獲《HR Asia》評為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)、榮獲「2025年多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards 2025)及「2025年可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award 2025)。
- 友邦保險緬甸取得Great Place To Work的「最佳職場」(Great Place To Work)認證，並獲JobNet Group頒發「緬甸最佳企業僱主獎」(Best Companies to Work in Myanmar Awards)。

- 友邦保險新西蘭獲New Zealand Disability Employers' Network的「Accessibility Tick Accreditation」，以及Gender at Work Community的「Gender Tick Accreditation」。
- 友邦保險斯里蘭卡取得EDGE Certified Foundation的「EDGE Assess」認證，並獲Great Place to Work評選為「2025年斯里蘭卡最佳職場」(Best Workplaces in Sri Lanka 2025)、「2025年斯里蘭卡青年人才最佳職場」(Best Places for Young Talent in Sri Lanka 2025)、「2025年斯里蘭卡女性最佳職場」(Best Workplaces for Women in Sri Lanka 2025)，亦榮獲「2025年盡展人才潛能獎—卓越獎」(Excellence in Maximizing Human Potential 2025)及「最佳職場」(Great Place To Work)認證。
- 友邦保險台灣獲《HR Asia》評選為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)、榮獲「2025年科技賦能獎」(Tech Empowerment Awards 2025)，並取得衛生福利部頒發的「健康職場標竿獎—金獎」。
- 友邦保險營運共享服務(AIA Operations Shared Services)入選gradmalaysia的「2025年馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers 2025)榜單。
- AIA Digital+中國獲Employer Branding Institute頒發「歸屬感獎」(Belonging Award)。
- AIA Digital+馬來西亞獲《HR Asia》評為「2025年亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia 2025)、「2025年可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Awards 2025)，以及「2025年科技賦能獎」(Tech Empowerment Awards 2025)。

支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會



個案研究

銷售代理的學習及培訓

銷售代理的學習及培訓

友邦保險的全面「最優秀代理」策略旨在吸引、留住、培育和發掘我們網絡中同業最佳的銷售代理。本策略透過創新的招聘、學習及培育方案，協助我們針對客戶的具體需要制訂貼身的解決方案。

人工智能角色扮演 (AI Role Play)

我們持續探索創新方式，以提升代理及領袖人才的專業技能。舉例來說，生成式人工智能培訓方案「人工智能角色扮演」，使用先進技術提供沉浸式的情境模擬訓練，為員工帶來個人化學習體驗。代理可透過選擇情境、客戶背景（例如性別、收入或婚姻狀況）及難度等級，與人工智能生成的虛擬客戶進行對話練習，並獲得評分，以磨練實戰溝通技巧。

「人工智能角色扮演」使用可擴展的網上服務形式，能夠輕易在不同團隊與市場之間分享和整合，從而加快專業技能發展，鞏固我們在人工智能驅動學習的基礎。

該方案現已在友邦保險中國、友邦保險馬來西亞、友邦保險新加坡以及友邦保險泰國推出。友邦保險香港、友邦保險菲律賓以及友邦保險印尼則計劃於2026年正式推行。

綜合醫療保健策略培訓

友邦保險「綜合醫療保健策略」致力將個人化保險方案與優質的醫療保健服務交付連接，為客戶提供更便利、更可負擔及更高效的醫療服務。

這個目標對香港尤其重要，因為當地醫療保健市場非常零散，私家醫生超過7,000名，價格透明度有限。2025年的香港醫療通脹持續高企，醫療產品的保費調整幅度超過15%。

在這個環境下，友邦保險香港需要提升代理的信心與能力，以便他們討論健康保險產品及指導客戶選擇合適的醫療保健方案。客戶非常依賴代理的專業協助，超過80%的客戶在面對醫療保健事件時會尋求代理建議。對於一支擁有16,000名代理的龐大團隊來說，建立專業知識與信任是真正的首要任務。

為應對這些挑戰，友邦保險香港推出計劃，為代理裝備所需技能，以有效落實「綜合醫療保健策略」。代理可使用經改良的工具，包括更完善的醫生預約熱線、優先預約和全新的網絡儀表板。透過定期的網上學習課程、醫療營運培訓及專題工作坊，配合真實的理賠案例和分析醫療通脹的網上研討會，進一步加深代理對實際情況的認識。此外，代理亦實地考察夥伴醫院及診所，以便更深入了解服務供應商網絡，將來可以更有信心向客戶推薦醫療保健路徑。

這個綜合策略取得顯著成效：以理賠金額計算，代理網絡使用率增加7.5%；按理賠個案計算則上升5.5%。透過為代理提供正確的知識、工具及支援，友邦保險香港加強對客戶的指導，並推進我們的長期可持續的醫療保健策略。

透過培訓與協作推廣危疾保障服務

友邦保險馬來西亞致力為客戶提供更全面的財務保障，尤其是在危疾保障方面。截至2024年12月，友邦保險馬來西亞擁有286萬名客戶，但其中62%尚未獲得危疾保障。為應對這個缺口，友邦保險馬來西亞在2025年全力在當地建立最專業、最具生產力和盈利能力的代理團隊，指導客戶取得更佳保障。

危疾保障透過滿足持續改變的需求，達到留住客戶的目標，並符合友邦保險的願景，確保每名客戶都獲得最適合的保障組合。為實現這個願景，友邦保險馬來西亞設定了明確的目標，包括將活躍危疾保障銷售人員和活躍危疾保障代理人數增加15%，並將平均危疾保額提高10%。

不過，當地團隊在推動過程亦面對一些障礙：不少客戶認為只要獲得醫療及住院保障已經足夠，亦有客戶認為危疾保障的保費昂貴。部份代理不大清楚如何向客戶說明危疾保障涵蓋的75種受保疾病，以及如何展示其價值。

為克服這些挑戰，友邦保險馬來西亞推出多渠道培訓計劃，當中包括一款模擬患者歷程的棋盤遊戲，透過不同的背景與情境，協助代理掌握患者的心理與財務實況，突顯危疾保障的重要性。這種教學不僅增強代理的信心，更帶動危疾保單數量增加28%。

數碼創新亦發揮重要作用；代理可透過由生成式人工智能驅動的產品專家「Tanya」，使用即時產品比對服務和全天候指導，並可參考互動式「危疾百科」，充份認識該75種疾病。此外，當地團隊製作了一個影片系列，進一步展示保險服務如何在不同人生階段支援客戶。行業專家及內部持份者緊密合作，協助團隊推行以上措施，建構一個整合式學習生態系統。

相關行動的成果包括：年初至今的平均危疾保額增加28.8%、獨立危疾保障產品銷量上升73%，而每名活躍代理的危疾保障新業務價值亦升6.9%。

支持發展和職業晉升 **加快多元及共融進展** 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

加快多元及共融進展

本策略優先任務提倡工作環境中的多元化,推動創新及共融文化。

匯聚不同背景的人才使我們得以合一的團隊精神匯集一堂,彼此團結一致,成功實現我們的目標。友邦保險營造共融的工作環境,接納和欣賞彼此的差異,並鼓勵員工開誠佈公,進行具建設性的交流。我們積極鼓勵各市場的人才集思廣益,相信能藉此提升整體的創新、決策、適應和問題解決能力。

友邦保險集團的多元、公平、共融和歸屬感準則,正好體現我們致力營造共融的工作環境。所有新員工均須完成友邦保險的《行為準則》培訓,當中涵蓋我們的共融和反歧視態度。我們的員工操守準則、無意識偏見及反騷擾等培訓課程,闡明公司對所有員工在職場行為及專業素質的期望,以及上報渠道。

友邦保險致力提供一個沒有霸凌及騷擾的工作環境,並努力營造一個重視與接納不同背景人士的包容職場。我們絕不會歧視任何種族、宗教、性別、國籍、年齡、殘疾、兵役狀況、婚姻狀況或性取向。

我們的努力吸引了來自不同性別、背景及經驗的人才加入友邦保險工作,我們亦被公認為區內人才的首選僱主。截至2025年12月31日,集團的女性員工人數佔員工總數的比例為57.2%,而集團高級管理層中,女性所佔比例為42.1%。

員工的多元文化和國籍背景有助豐富友邦保險的社會結構。截至2025年12月31日,友邦保險涵蓋69個國籍的員工。我們致力為所有年齡層的員工創建共融的工作環境,因此,我們理解不同世代需求的重要性,而我們的人事政策和實踐能夠為所有年齡層的員工創建共融的工作環境。

為繼續推動共融及敬業樂業精神,我們透過在各個市場建立由當地主導的員工人際網絡,建立共融及互動的工作場所,為員工提供匯聚共享、學習及支援的平台。11個市場設有女性網絡,而9個市場設有其他多元領域的員工網絡。今年,我們在集團及各個當地市場層面推行多項舉措,以提升員工對多元、平等與共融及歸屬感的意識。我們亦慶祝了國際婦女節及多元性別族群(LGBT+)日,並首次舉辦以世代多元為主題的「集團共融月」。

多元觀點是實現有效管治和決策的重要因素。來自一系列國籍和背景的集團董事會成員不但代表不同的社群,提供多樣的觀點同時亦有助改善我們的管治和決策流程。



支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

員工結構

員工結構

按性別劃分



 **57.2%** 女性

 **42.7%** 男性

管理層的女性

總體（中級管理層 + 高級管理層）



 **49.3%**
女性

 **50.7%**
男性

女性中級管理層

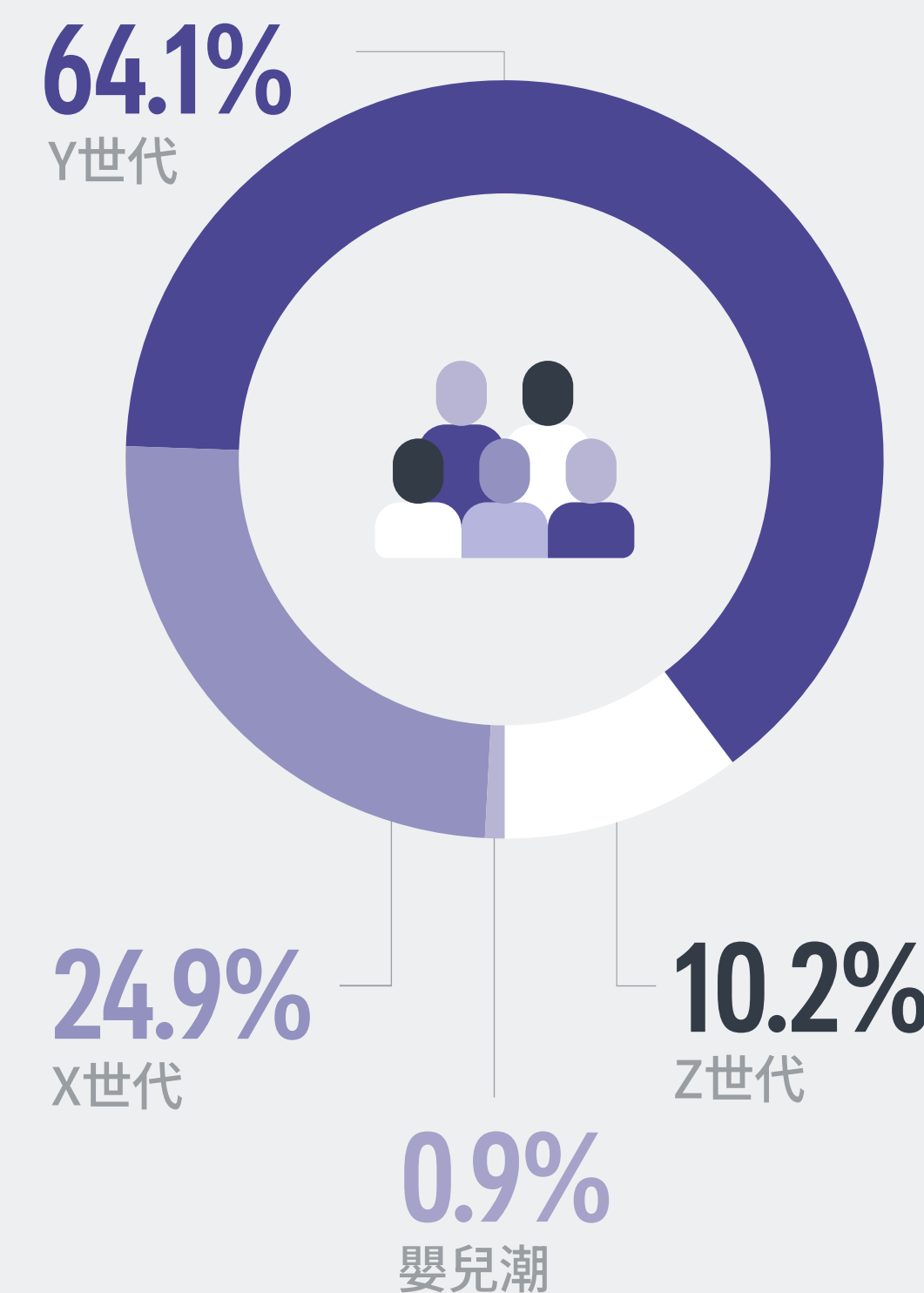
49.9%

女性高級管理層

42.1%

員工結構

按世代劃分



64.1%
Y世代

24.9%
X世代

10.2%
Z世代

0.9%
嬰兒潮

Y世代：生於1981年至1996年；Z世代：生於1997年或以後。



39.0
平均年齡

員工結構

按年齡劃分

13.3%
<30歲

75.7%
30歲-50歲

11.0%
>50歲

支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

員工概覽

員工結構

按市場劃分

28.0%

其他市場

24.7%

中國內地

19.2%

馬來西亞

5.8%

新加坡

11.2%

泰國

11.1%

香港

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

員工結構

按職級劃分

3.2%

高級管理層

35.4%

中級管理層

60.8%

普通職員

*「高級管理層」包括所有GCB08及以上職級,「中級管理層」包括GCB05-GCB07職級,「普通職員」包括GCB01-GCB04職級。

新員工數目



1,819

女性



1,523

男性

3,344

總計

69

國籍



25,981

總人數

2025



*截至2025年12月31日,友邦保險共有25,981名員工,包括全職及兼職員工以及以固定期限合約聘用的員工,但不包括實習生,集團旗下代理, MediCard Philippines, Inc. (MediCard)、Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health)、The New Medical Center Limited (新醫療中心)、康益醫學影像香港有限公司 (康益醫學影像)、合資公司Tata AIA Life的員工,以及聯營公司中郵保險的員工。本報告中有關員工數目的所有數字不包括MediCard、Amplify Health、新醫療中心、康益醫學影像、合資公司Tata AIA Life及聯營公司中郵保險。如將MediCard、Amplify Health、新醫療中心及康益醫學影像計算在內,友邦保險共有27,524名員工。

支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 **加強風險意識** 為全體員工創造學習及獎勵機會

加強風險意識

本策略優先任務致力建立道德
決策文化及強勁的風險管理。

友邦保險的產品及服務均以信任為基礎，我們以此制訂與客戶互動、與持份者合作及作出決策的方針。

我們透過有效的風險管理和穩固的集團風險文化來履行承諾。每名員工都明瞭其職務所帶來的風險，並知道如何作出明智決定，致力實現友邦保險的目標，而不會令本集團承擔不必要的風險。

友邦保險的風險管理策略以兩項政策為核心：

- 1 營運理念：我們奉行「用對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」的理念，反映我們秉持的最高專業標準。
- 2 《行為準則》：當中列明我們期望員工在工作時、與客戶及持份者互動時應遵守的規則、標準和行為。員工必須每年確認已履行《行為準則》。

我們也透過定期培訓和內部傳訊，確保全體員工了解其在管控風險中的職責及匯報關注事項的方式，包括向上司或透過我們的內部和外部風險管理熱線報告。

在每年員工調查中，我們會評估員工是否有信心妥善解決所提出的道德操守問題，以及評估他們的主管是否能夠營造適當的環境，以便員工可自如地指出所關注的風險。



支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會

為全體員工創造學習及獎勵機會

本策略優先任務確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵方法。

表揚和獎勵員工表現

友邦保險致力透過公平公正的表現評估，以表揚員工的貢獻、成就和行為。我們的績效管理框架及績效評核流程，鼓勵員工就個人及團隊的工作進展進行定期及別具意義的交流。這種方式為友邦保險的所有員工提供機會，可定期獲得持續的反饋，並就其工作表現、進展與發展機會進行雙向對話。

年內，我們的管理層定期與其團隊會面，討論工作成果，並評估其在實現績效目標方面的進展。這些對話旨在肯定工作進度與成就、識別可能需要的額外支援，並提供指導與培訓，協助團隊成員在各自的崗位上實現專業成長。

為吸引、激勵和留住多元人才，友邦保險致力提供具競爭力且公平的員工獎勵制度，不考慮性別、種族、年齡、殘疾或任何其他與績效無關的因素。集團的獎勵計劃透明且符合市場水平，以便員工清楚了解整體獎勵方案。

我們亦提供僱員購股計劃，讓員工能夠在任職期間購買友邦保險的股份及獲得配送股份。該計劃讓員工能夠直接持股，分享公司的成功，進一步鞏固我們對長期可持續業務的承諾，並在發展歷程中凝聚員工共享的使命感與歸屬感。友邦保險的僱員購股計劃於2025年獲全球股權組織 (Global Equity Organization) 頒發「新興市場最佳股權運用獎」 (Best Use of Equity in an Emerging Market) (公司員工人數介乎2.5萬至10萬名的組別)。

透過健康支援以進一步實現目標

我們幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標，既關乎我們的員工，亦關乎我們的客戶。我們透過集團整體的福利和員工健康計劃，鼓勵員工及其家人關注他們的身心、社交及財務健康。

方法之一是利用Wellbeing@AIA。這是一個我們的所有市場均可享用的計劃，其以我們為企業客戶提供的方案為藍本。各業務單位可度身定制不同的活動與支援措施以配合當地需要，惟均涵蓋學習課程、健康主題活動，以及各類實體與虛擬活動。

員工亦可享用一系列有利身心健康的福利，包括健身會籍折扣、使用運動和休閒設施，以及哺乳室等健康空間。我們會繼續提供彈性工作選項，讓員工於事業和家庭生活之間取得平衡，其中包括將混合工作安排設定為標準工作模式，以及讓員工選擇彈性辦公時間。



支持發展和職業晉升 加快多元及共融進展 加強風險意識 為全體員工創造學習及獎勵機會



個案研究

支援員工的心理健康和福祉

我們繼續推行量身定制的心理抗壓計劃「Me@AIA」，當中設有為個人、團隊及管理層而設的專門課程和相關資源。自推出以來，「Me@AIA」已在18個市場協助7,800名員工掌握個人能量管理和消除壓力的技巧，支持團隊建立心理安全感及共同福祉的團隊責任感，並幫助管理層創造一個相互支持的工作環境。在2025年，我們擴展了「Me@AIA」計劃內容，引進以全球認可實證福祉框架為基礎的PERMAH身心健康模型。

從參加計劃員工的反饋可見，管理層在討論健康議題時，信心較過往增強，而團隊亦越來越關注集體健康。「Me@AIA」與我們其他的心理健康措施相輔相成，包括員工援助計劃（Employee Assistance Programmes）、適用於個別市場的心理健康假期、數碼身心健康工具、駐場心理支援，以及定期舉行的網上研討會和工作坊。

我們已經連續四年把10月定為心理健康月。這項活動最初由集團首席執行官發起，現時每年由集團執行委員會成員贊助，以提升員工對心理健康的認識、關注及開放對話。為深化我們的心理健康支援能力，我們繼續與紅十字會合作，為員工開辦心理急救證書課程。自推出該計劃以來，已有超過330名員工獲得證書，包括「Me@AIA」導師，他們可以與同事分享課程心得。

我們在各個市場設有專門的福祉主管，協調在日常流程中落實各項措施，確保符合集團標準，並運用每年員工敬業度指標調查的健康衡量結果來設定目標、追蹤涵蓋範圍及改進當地計劃。

友邦保險泰國則舉辦「Heal Jai Fest」心理健康節，邀請當地專家參與，並提供實踐培訓與多元實驗室。此外，我們亦於香港職場互助聯盟（City Mental Health Alliance Hong Kong）舉辦的首屆「Wellbeing Week」上介紹友邦保險的能量管理課程內容。

這些計劃及舉措有助友邦保險持續建立完善的職場心理健康管理及披露系統，而我們的努力亦獲得肯定，令我們在「2025年CCLA企業心理健康基準全球100強+」報告中獲評為「第三級」。友邦保險泰國在當地推行相關計劃，亦於「泰國心理健康獎」（Thai Mind Awards）取得「卓越獎」。

友邦保險湖北分公司：建立員工能力

友邦保險湖北分公司：建立員工能力



我們對成果負責，更對人才負責。績效溝通不應止於檢視業績，更重要的是傾聽員工所面對的挑戰、肯定其付出，並協助個人持續學習成長。

鄒錦賢 (Joe Zou)

友邦保險湖北分公司總經理

友邦保險湖北分公司總經理鄒錦賢分享如何透過專注於栽培員工、建立連繫文化及發揮領導能力，有助在日常營運中實踐友邦保險的價值觀，從而帶來可持續增長。

友邦保險湖北分公司奉行的負責任業務增長概念植根於一個簡單信念：只要員工獲得支持、啟發與賦權，便可以為客戶和社區創造深遠影響。友邦保險湖北分公司是友邦保險中國增長最快的分公司之一，鄒錦賢正積極在此落實這個信念。隨著業務擴展及新團隊相繼組成，鄒錦賢務求在規模增長、提升能力與文化契合之間取得平衡。他的目標清晰明確：確保員工擁有充足裝備以創造卓越表現、恪守職責，並在日常工作中貫徹友邦保險的企業文化，特別是在業務迅速增長及改變期間。

鄒錦賢鼓勵員工主導個人發展，友邦保險湖北分公司為此編製了名為「創業家精神」(Entrepreneurial Spirit) 的人才特質清單，引導員工成為「內部創業家」，在推動公司願景的同時亦持續提升個人能力。透過針對不同事業階段的分級發展架構來培訓人才：

- 1 新入職員工培訓：旨在協助員工作好就職準備、釐清職責，並掌握清晰標準
- 2 團隊主管互動：透過定期的一對一交流、輔導和系統化發展規劃，協助管理層強化團隊實力。

- 3 高潛質人才發展：為新一代行政人員提供針對性指導。

該分級發展架構採取共融設計，學習路徑是根據員工的背景與資歷量身定制，確保員工能獲得發展機會、清晰的期望目標及個人化反饋。

由於持續的對話交流有助員工成長，因此鄒錦賢透過一對一的討論，與他們建立促進成長的夥伴關係。他解釋：「訂立嚴格的標準固然重要，但必須輔以深入的理解。我們對成果負責，更對人才負責。績效溝通不應止於檢視業績，更重要的是傾聽員工所面對的挑戰、肯定其付出，並協助個人持續學習成長。」

員工認為這種發展模式具有賦權作用。一名團隊成員表示：「定期輔導讓我更清晰掌握職責，明白何謂卓越表現，也知道可以改進之處。感受到上司願意聆聽與支持，讓我更有信心承擔重任。」

當地管理團隊鼓勵員工尋找更有效的工作方式，以負責任的態度作出嘗試、創新及測試新構思，並檢視成效與改進空間。此方針能將日常經驗轉化為持續學習與發展的契機。

管理層歡迎員工創新，但必須遵從紀律，以客戶成果與質素為本。員工透過協作推廣成功經驗，亦參考反饋以持續改進。

這套方針旨在實踐企業目標。透過定期舉行的員工大會，鄒錦賢將集團的策略優先任務與當地計劃的進度掛鉤，協助員工了解自身的工作如何推進「深耕湖北，友邦更好」(Expand in Hubei, make AIA better) 的分公司使命。

鄒錦賢深信員工是實現友邦保險目標的原始動力，他因此投放資源舉辦促進員工福祉及家庭共融的活動，包括心理健康小組、足球比賽、家庭同樂日和體能挑戰。

企業文化亦是團隊協作的動力。鄒錦賢認為文化應該體現於行為，而非流於口號。鄒錦賢表示：「行為可以彰顯文化。在作出艱難的決定時，我以友邦保險的「營運理念」作為指引。我也如此向團隊解釋我的決策，讓他們明白我的考量與思路。當團隊從我的行為中感受到「目標明確、果斷勇敢和以人為本」，他們便能以自己的方式實踐友邦保險的企業文化。」

友邦保險湖北分公司舉辦文化工作坊，透過真實情境與公開對話，引導員工深入認識集團的「營運理念」及「友邦特質」(AIA Essentials)。這些工作坊旨在鼓勵職位與觀點不同的員工參與，以鞏固共融文化，建立一致的工作準則。

隨著友邦保險湖北分公司不斷擴張，這種以人為本的方針有助業務在嚴謹的原則下穩步發展。透過有系統的培訓、以人為本的領導和精心栽培的企業文化，友邦保險湖北分公司不斷增強實力，推動業務可持續擴展。鄒錦賢指出：「此舉直接體現友邦保險的「營運理念」：「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

有效的管治



有效的管治

進度概覽

02

策略優先任務詳情

03

- 董事會管治

03
- 確保有效的風險管理及負責
任的營運實踐

05
- 推廣可持續發展的最佳實踐

14
- 可持續發展評級及指數納入

15

將有效管治帶入生活

16

- 深厚的風險與合規文化有助支
持業務可持續發展

16



作為一家深受信賴的公司，我們的業務建基於友邦保險超過百年的傳承，以此支持我們的長期增長。嚴謹的管治方針有助我們奉行透明、問責的原則，並依循最高的業務實踐標準。

聶鳴川 (Mitch New)
集團法律總顧問兼可持續發展委員會主席



有效的風險管理可以保障我們的客戶和支援社區，也是創造長期價值的關鍵。

黃旗興 (Ben Ng)
集團首席風險管理總監

2025年，本集團進一步加強管治紀律與透明度。我們深化董事會與員工的聯繫，包括董事會成員於2025年12月到友邦保險馬來西亞考察，與當地團隊就策略、文化及創新領域深入交流，鞏固雙向問責制度。

我們透過集團風險管理架構及營運風險及管控架構，將風險管治深度融入於業務流程，並輔以情境分析、壓力測試及定期獨立鑒證，確保機制行之有效。針對網絡安全、數據私隱及模型風險等重點新興風險，我們透過強化控制措施、推行強制培訓，以及落實集團層面的模型風險政策積極應對。與此同時，我們持續提升網絡韌性水平，各個重要資訊安全部門繼續取得SOC 2鑒證和ISO 27001認證，而透過定期演習及第三方評估，我們於2025年並無出現重大的第三方資訊安全漏洞。此外，我們在集團推行「負責任使用人工智能」(RUAI) 培訓課程，旨在推動員工以安全、公平和尊重私隱的方式使用人工智能。為貫徹負責任的商業文化，我們設有全天候運作、支援多種語言的獨立舉報熱線，並要求全體員工每年取得《行為準則》認證，亦對賄賂、貪污或欺詐行為採取「零容忍」態度。以上措施帶來的成果，印證本集團的果斷管治方針、嚴謹的風險管理、可靠的網絡監控和敢言的企業文化，有助友邦保險創造可持續的長期價值。

董事會管治 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

董事會管治

本策略優先任務透過多元化及高質素的董事會領導，提高商業誠信及確保合理決策。董事會履行策略監督職責，制定管治標準，並引導本集團把可持續發展目標與持份者的長期利益保持一致。

董事會是集團所有重大事務的最終決策組織，負責制訂及執行本集團的企業管治實踐，並確保本公司業務在各方面均維持高水平管治。

董事會成員匯聚來自多元化背景的資深人才，他們具備公私營界別的深厚專長，對友邦保險的主要市場亦有廣博認識。我們的管治架構賦予董事會、其委員會和管理層之間作出適當的授權，同時確保董事會能夠對管理層作嚴謹的檢討、質詢和指引。

董事會的獨立性

董事會監督之核心是為本公司和持份者的長遠利益提供獨立且客觀的判斷。除了集團首席執行官兼總裁外，整個董事會均由獨立非執行董事組成，突顯友邦保險奉行國際最佳實踐及嚴謹決策的承諾。

董事會委員會的組成

本集團的企業管治架構採用層級結構，由董事會及其四個委員會組成：

→ 審核委員會

→ 提名委員會

→ 薪酬委員會

→ 風險委員會

各個委員會的主席均由獨立非執行董事出任。風險委員會負責監管友邦保險的風險管理（包括環境、社會及管治相關風險），其成員包括集團首席執行官兼總裁，以確保成員能獲得所需的詳細財務及營運資訊，從而評估風險與可持續發展表現。各委員會主席均須定期向董事會匯報。

董事會的多元化

多元化的董事會是確保企業管治穩健、決策高效的關鍵。在精心策劃下，董事會由擁有豐富業務、財務、政府、監管及多個不同範疇政策專業知識的成員組成。他們的技能及背景為集團制訂企業策略作出重大貢獻，並支持友邦保險的目標、價值觀及企業文化。

友邦保險透過《董事會多元化政策》，確保在不同層面顧及多元化因素，包括種族、性別、宗教、國籍，並參考私營及公營部門的經驗。

董事培訓

每名新加入的董事均需接受詳細的入職培訓，以了解本集團的管治結構及營運情況。董事會亦會定期獲得集團業務重要領域的最新資訊，包括：

→ 財務表現

→ 重大會計準則及監管事項變動

→ 可持續發展

→ 合規及操守

→ 處理舉報投訴的最佳實踐

→ 反貪污計劃

此舉有助加強友邦保險對賄賂及貪污的零容忍態度，以及實踐國際最佳管治的承諾。友邦保險集團的《合規政策》列明送贈、接受禮物與款待的指引，與友邦保險《行為準則》一同實施。



了解詳情

進一步詳情，請參閱於2026年4月刊發的2025年年報中《企業管治報告》部分所載資料。

董事會管治 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入



個案研究

透過當地市場互動，深化董事會與員工的聯繫

2025年12月，董事會前往馬來西亞考察業務（友邦保險馬來西亞），以加深了解當地營運情況，並與員工及管理層溝通，共同探索市場機遇。

考察期間，當地高級管理人員與董事會舉行題為「從願景到影響力：董事會對友邦保險未來發展的見解」（From Vision to Impact: Board Insights on AIA's Next Horizon）的爐邊對談。新任董事會主席杜嘉祺爵士聯同多名董事會成員分享高級管理層如何從策略、文化及創新層面塑造友邦保險的發展前景，並重點闡述董事會對領導能力、企業文化、當地賦能，以及生成式人工智能等新興科技的見解。

是次考察充分反映董事會致力掌握友邦保險的當地營運與市場動態，同時亦協助當地管理團隊深入認識集團的發展方向與領導理念，了解他們在友邦保險轉型過程中所發揮的作用。

另外，這次考察突顯雙向交流的價值，加強董事會與當地市場的聯繫，更進一步鞏固員工對友邦保險長期支持領袖發展的信心。

確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

本策略優先任務有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。

有效的風險管理

為落實本集團的業務策略，並履行對持份者的承諾，我們必須有效管理風險。這是我們實踐可持續發展承諾的重要元素，也是我們致力為公司業務、客戶及社區創造長期價值的關鍵。

董事會負責監管本集團的風險管理實踐，並監控重大風險及機遇，包括環境、社會及管治相關事宜。董事會風險委員會及由高級管理層組成的執行風險委員會（包括營運風險委員會和財務風險委員會）均為董事會提供支援，並會定期向董事會風險委員會提交詳細報告。

風險管理框架

本集團設有嚴格的風險管理框架（RMF）及營運風險與控制框架（ORCF），以識別、評估及管理在實現長期策略時的現有和新興風險。董事會每年都會為本集團制訂風險胃納，並透過量化承受水平及質化內容逐層推行，同時輔以運用整體集團分類法進行的系統化風險識別、資本評估、壓力測試及情境分析。

董事會風險委員會及執行風險委員會負責監督職能，並由內部審核部門和外部核數師進行獨立驗證。在已識別的最重大新興風險中，我們發現網絡安全與資料私隱風險，以及定價與進階分析的模型風險，均對客戶信任、合規操守及財務表現帶來嚴重的潛在影響。緩解措施包括提升網絡安全管控、強制資料處理培訓、私隱影響評估，以及涵蓋整個模型生命週期的獨立驗證與管治的全面模型風險管理政策。至於保險承保、市場及信貸、營運及行為風險等行業特定風險，我們透過再保險策略、資產負債管理（ALM）守則、ORCF管控措施及嚴格遵守《行為準則》進行管理。

與友邦保險有關的環境、社會及管治相關風險例子

營運風險



- 由嚴重自然氣候風險導致的惡劣極端天氣事件
- 資料保護
- 網絡安全
- 員工管理
- 負責任的營運實踐

保險風險



- 氣候和污染的重大變化對生活模式風險因素的影響
- 氣候和污染的變化對人類健康及保健的影響

董事會管治 **確保有效的風險管理及負責任的營運實踐** 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

推出產品和服務之前及之後，我們分別作出評估及監察，以便在開發過程考量風險因素。另外，除了財務激勵措施外，我們亦把平衡計分卡及獎勵調整及回補條款納入風險管理指標。本集團透過為非執行董事定期舉辦風險課程、為全體員工提供針對性培訓，以及持續監察已批准的風險承受水平，以加強深厚的風險文化，確保風險維持在可接受範圍，有助創造可持續價值。各營運附屬公司的董事會將定期檢討該框架，以確保框架在當地的營商環境行之有效。

我們依照風險管理框架處理環境、社會及管治的相關風險，並根據對業務營運的潛在影響進行分類。有效的管治，包括與集團內外的持份者積極溝通，能夠讓本集團應對及管理該等風險，並把握新機遇。

風險測試和分析

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

友邦保險進行情境測試及業務可持續發展分析，以評估在不同壓力狀況下的業務韌性。我們將有關結果納入風險框架及容忍度，藉此支持穩定及持續的業務營運，並確保在各種情況下均擁有充足的資本，保障保單持有人的利益。



了解詳情 

詳情請參閱將於2026年4月刊發的2025年報的《風險管理》章節。



個案研究

應對新興風險：人工智能主導的數碼經濟

人工智能驅動的創新方案，正逐漸形成充滿活力的數碼經濟。智能工作流程帶來新的商業模式和收入來源，並革新了與客戶互動和提供服務的方式。生成式人工智能技術取得突破性發展，讓我們能夠繼續以更直接自然的方式與客戶互動。我們的對話代理有助提升客戶服務質素，而智能系統可以優化我們的數碼平台，使其更易使用和操作，讓客戶稱心滿意。

奉行透明、問責和公平的負責任人工智能使用原則，是我們應用這項技術的宗旨。我們持續運用這些技術發展來推動可持續增長及提升競爭力，同時務求不斷滿足客戶多變的喜好。

隨著環境持續轉變，我們的《負責任使用人工智能標準》(Responsible Use of Artificial Intelligence Standard) 為負責任人工智能原則確立標準，就生成式人工智能的應用提供管控措施及清晰指引。該標準著重公平性，並防止於人工智能推動分析及決策中產生或強化意外偏頗。

我們亦成立了集團層面的人工智能理事會，確保我們在業務活動中負責任地應用人工智能技術。所有可以使用人工智能工具的員工必須完成「負責任使用人工智能」培訓課程，確保他們了解人工智能的應用將如何影響客戶。這將為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健的框架。

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



個案研究

應對新興風險：新興技術及數碼供應鏈的韌性

區塊鏈、聯網裝置及生成式人工智能等綜合技術有助提升數碼供應鏈的透明度、追溯性及鞏固度。

與此同時，隨著供應商日益依賴其解決方案中嵌入的微服務、第三方應用程式介面及開源元件，企業亦越來越重視這些漏洞。

數碼價值鏈的任何一個環節出現網絡威脅都可能造成嚴重破壞，而洩漏客戶資料及敏感資訊等情況更會帶來廣泛的影響。

友邦保險在所有市場及集團職能的業務活動中部署監控措施，包括獲許與我們的數據或系統互動的第三方供應商登記冊。供應商須接受對網絡保安流程及監控的全面風險評估後，方可與本集團聯繫，並被列入登記冊。我們透過登記冊監察第三方，並定期檢視風險評估準則及程序，以確保相關機制一直完善有效。

我們持續評估主要業務夥伴及供應商的整體風險情況，識別可能影響友邦保險營運的外部弱點。此外，我們會持續對個別第三方服務漏洞的技術指標進行獨立監察。透過不同指標及外部數據點，這些報告為我們提供有關供應商風險的實時情況。此舉令我們在有需要時能夠以適當和及時的方式執行應對、限制及補救措施。



董事會管治 **確保有效的風險管理及負責任的營運實踐** 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

負責任的營運實踐

作為亞洲最大的人壽和健康保險公司，我們致力為數以千萬的客戶及其家人提供服務，我們的業務必須建基於信任，而我們的員工必須在各個層面維持誠信、責任感和透明度。

我們致力於在營運中保持最高標準、負責任的營運實踐，包括應對各類重大商業道德風險。

《行為準則》

友邦保險《行為準則》列明我們經營業務的方式，以及我們對本集團、合作夥伴及供應商所要求的專業標準。該準則體現了我們的營運理念：「用對的人，以對的方法，做對的事... 成果將隨之而來」，這亦是我們與客戶、代理、分銷夥伴、監管機構及投資者維持信任，並建立長期可持續關係的關鍵。

《行為準則》適用於全部任職於友邦保險的人士，而為確保所有員工及代理均能了解當中要求，《行為準則》備有多種語言版本。加入友邦保險時，每名員工必須完成《行為準則》相關培訓，並須接受年度認證，確保他們明白及遵從該準則。該項培訓與領袖課程相輔相成，為友邦保險的行政人員提供實用培訓，以應對複雜的決策過程。

友邦保險期望所有員工克盡己任，緊守《行為準則》的誠信標準，並舉報任何可疑的違規行為。我們賦予員工識別及上報任何問題的權利，並毋須憂慮遭到報復。違反《行為準則》的行為將受到紀律處分，包括視乎情況而可能被解僱。友邦保險亦期望我們的業務夥伴（包括代理、分銷夥伴及供應商）採取負責任的行為。

防止賄賂及貪污

根據本集團政策，代表友邦保險的員工和任何人士嚴禁在牽涉友邦保險、政府官員、客戶或員工的業務中，提出、收受、支付或授權批准任何賄賂或參與任何形式的貪污。此舉有助落實本集團對賄賂及貪污的零容忍方針。

所有員工必須接受反賄賂／反貪污培訓。我們會進行審核，監督員工是否遵守《反賄賂／反貪污準則》，當中明確概述了員工的角色及責任。我們的各個業務單位負責實施流程及管控，以降低貪污風險。

防止欺詐

友邦保險的《反欺詐準則》列明我們如何管理欺詐風險，包括培訓和預防及偵測欺詐的措施。我們對欺詐事件採取零容忍態度。友邦保險將會深入評估和調查全部欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如屬實，友邦保險致力以公平恰當的方式採取紀律處分及其他行動，當中可能包括解僱及／或取消相關員工福利、向執法部門通報事件及透過民事訴訟方式尋求法律補救。

舉報機制

我們為友邦保險的員工、分銷商、客戶及供應商提供舉報渠道，以舉報任何違反《行為準則》或未能達到本集團最高標準的行為，這些渠道包括由獨立第三方機構管理、支援多種語言的24小時匿名道德熱線。

友邦保險採用統一流程評估所有指控，並在必要時展開調查。我們的舉報機制採取匿名方式，不會透露舉報人的身份。本集團的合規部門定期向董事會審核委員會更新舉報個案的數量及性質，以及重大調查所取得的進展。友邦保險的政策訂明，任何員工出於善意，舉報涉嫌違反《行為準則》、友邦保險政策或法規的個案時，他人嚴禁作出報復。

在2025年，透過該機制接獲的舉報包括：不道德行為事宜及業務實踐的相關疑問、工作場所的尊重問題、對工作的不滿，以及與利益衝突等個人情況有關的事宜。

友邦保險董事會負責監督集團的商業道德事宜，並定期聽取有關合規、行為及反貪污計劃的最新報告。

反洗錢及打擊資助恐怖主義的方針

友邦保險堅持嚴格遵守所有適用的反洗錢及打擊資助恐怖主義法律法規，以防止將其產品及服務用於洗錢及資助恐怖主義目的。本集團的《反洗錢及打擊資助恐怖主義》計劃以風險為本的方式進行：

→ 客戶盡職調查

→ 持續監察

→ 可疑活動報告

→ 培訓

→ 記錄保存

各業務單位使用反洗錢及打擊資助恐怖主義監控軟件及網絡工具，以篩查與監察風險狀況及客戶活動。所有新入職員工必須完成反洗錢及打擊資助恐怖主義培訓，而全體員工亦須定期參加進修課程，確保他們了解友邦保險的要求及其法定責任。友邦保險的保險代理亦必須完成相應的反洗錢及打擊資助恐怖主義培訓。本集團的《經濟制裁準則》載列管理與受制裁計劃規限的政府、個人及實體交易的風險的標準。

董事會管治 **確保有效的風險管理及負責任的營運實踐** 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

資料私隱及負責任人工智能

為加強本集團對資料私隱的企業文化，我們為新入職員工提供強制性私隱培訓，並為現有員工定期舉辦進修課程，提升他們對最新私隱規例及趨勢的意識。透過為員工帶來最新的知識及資源，我們致力推廣負責任的資料私隱實踐，進一步履行我們對保障個人資料的承諾。

我們在2025年推出有關「負責任使用人工智能」（RUAI）的專門培訓課程，讓員工掌握以符合道德規範的方式使用人工智能的基本知識，重點涵蓋緩減偏見、促進公平，以及確保資料私隱與安全。該課程獲得集團首席風險總監辦公室支持，反映其策略重要性，與本集團的風險管理框架關係密切。

我們對客戶的承諾

負責任的銷售實踐

我們提供廣泛的產品和服務，以滿足客戶的多樣化需求。坦誠和清晰地溝通，確保我們的政策、產品和服務，包括產品適用性、保單覆蓋範圍、費用結構和不保事項得到清晰解釋，從而促進客戶的真正理解。此外，我們也透過對參與銷售流程的代理和員工進行定期的全面培訓來保護客戶。透過運用這些原則，我們不僅提供基本的保險，還為所有客戶奠定了信任和保護的基礎。

我們的產品本質上是無形的，因此不受任何健康和安全問題的影響。友邦保險最重要的資產之一，是客戶對我們妥善處理資訊的信任和信心。客戶和潛在客戶希望我們準確維護他們的訊息，防止操縱和錯誤，防止盜竊和無理披露。我們亦制訂了包括產品披露在內的政策，以提升與客戶溝通時的透明度。舉例而言，我們的內部準則或銷售宣傳規定了對友邦保險產品的利益說明及披露的最低要求。作為產品審核流程中的一環，各業務單位的管理團隊都需要認證每個產品均符合相關的法律、法規及內部政策的要求。另外，他們必須檢視產品和市場營銷資料，確保所提供的資訊充足和清晰。

我們持續監察產品帶來的影響及風險，並將影響與風險評估納入產品開發流程。提供負責任產品的管理責任已成為友邦保險管治架構的一環。我們致力以迅速、高效、公平及透明的方式處理所有投訴與調查，並在必要時採取糾正措施。我們的目標是持續提升客戶滿意度，並維持公眾對友邦保險產品及服務的信任。





個案研究

友邦保險韓國：提升整體市場對資料私隱的意識

友邦保險韓國透過由首席技術總監（同時監察資料私隱及資訊安全事宜）與資訊安全團隊領導的統籌計劃，並在全公司不同部門主管的積極參與下，持續加強資料私隱及資訊安全的深厚企業文化。雖然首席技術總監及資訊安全團隊負責推動議程（包括制定方向、訂立標準及監督執行情況），但保護資料始終是全體職能部門及員工的共同責任。

為提升意識及確保遵從資料處理的合規操守，友邦保險韓國每年向全體員工提供「個人（信貸）資料保障培訓」。這個課程為員工帶來實務指引，涵蓋如何安全管理個人資料、識別潛在風險，以及根據監管與內部要求處理現實生活情境。

友邦保險韓國亦持續與員工溝通來配合上述措施，每月透過《個人資料及保安通訊》，協助他們了解有關新興威脅與最佳實踐的最新資訊，並提醒他們保障數據安全的重要性。這種定期發佈資訊的方法，有助員工在全年維持高度的私隱意識，不會僅局限於正式的培訓週期。

為支持日常的互動參與，友邦保險韓國亦舉辦資訊安全主題活動來提升員工意識，包括派發以安全為主題的滑鼠墊，經常提醒他們以負責任的方式處理資料。

此外，韓國市場亦在每年及每月舉行資訊安全檢查，協助核實遵從內部程序的情況、識別有待改進之處，並強化保護數據的共同問責文化。

憑著持續提升意識、培訓及監察，友邦保險韓國展現了資料私隱方面積極協作的方針：由首席技術總監及資訊安全團隊主導議程，而全體員工則主動承擔保障客戶資料及履行友邦保險標準的責任。



對友邦保險韓國來說，保障客戶資料不僅是技術要求，更是全體公司的共同承諾。雖然我們的首席技術總監及資訊安全團隊負責主導議程，但每名員工在奉行嚴格的資料私隱準則方面均發揮積極作用。我們正攜手建立企業文化，確保個人資料意識、問責與保障，成為日常營運不可或缺的一部分。

DongHoon Seo

友邦保險韓國首席技術總監



友邦保險新加坡：以客為先的負責任銷售及市場營銷方針

友邦保險新加坡一直致力履行負責任和以客為先的業務實踐，透過在銷售和諮詢流程中納入嚴謹的管治、開誠佈公的溝通和持續改進的機制，不斷鞏固相關承諾。

此方針不僅確保客戶能夠獲得適合的產品，亦能掌握清晰、準確與及時的資訊，以作出明智決策。

友邦保險新加坡運用數碼諮詢平台iPOS+，為實踐這項承諾提供重要支柱。該平台旨在協助我們以負責任的方式供應產品，並要求代表必須透過系統進行強制性的事實核查，深入了解每位客戶的需求與目標。這確保代表開始向客戶介紹產品前，已經充分理解客戶情況，並使市場營銷及諮詢過程一直切合目標受眾的利益與實際需要。

為進一步強化負責任銷售實踐，友邦保險新加坡為iPOS+引入Product Matrix優化功能，確保純粹根據客戶表明的需求提出產品建議。透過將適用性控制措施直接納入系統，友邦保險新加坡提升管理監督水平，確保所有代表在提供產品時必須貫徹負責任原則。這亦有助落實負責任市場營銷實踐，確保客戶只會獲得與個人情況相符的產品。

開誠佈公是友邦保險新加坡的營運重心。客戶在提交申請後，即時會收到重要的風險披露文件，包括基金資料概要、產品說明書和產品摘要。這些文件清晰概述產品的主要特點和相關風險，確保市場營銷及諮詢資訊準確、完整且易於理解。這進一步加強友邦保險新加坡在披露產品

潛在負面後果的責任，協助客戶取得所需資訊以作出明智決策。

為維持嚴謹的諮詢流程標準，友邦保險新加坡為代表提供定期培訓，特別是在推出新產品期間。這些課程旨在確保代表全面理解產品特點、風險狀況及適用指引，支援負責任的產品供應和市場營銷實踐。

藉著為代表裝備準確和最新的專業知識，友邦保險新加坡得以提升與客戶分享的資訊質素。

友邦保險新加坡透過監察服務質素與收集反饋的機制，持續改進客戶體驗。2025年，公司推出客戶滿意度評分（CSAT）調查，收集客戶對諮詢過程體驗的反饋。配合客戶淨推薦值（NPS）和應用程式商店評分等其他指標後，這些數據有助友邦保險新加坡了解客戶對產品與服務的意見，支持公司持續作出改進，實現提升客戶滿意度的廣泛目標。

雖然本個案研究未有提及正式的投訴處理機制、產品開發影響評估或獨立的負責任市場營銷政策，但文中所述的實踐措施（例如適用性控制、透明的風險披露、準確完整的資訊、合適的產品定位、培訓及客戶反饋機制）均反映友邦保險新加坡在現有資訊範圍內，持續履行負責任市場營銷與負責任產品供應的承諾。



“

負責任銷售不僅是一項流程，更是堅持承諾為客戶做對的事，致力守護他們的未來和我們的誠信。

Boon-Choon Yeo

友邦保險新加坡
準則及業務質素部副總監

董事會管治 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

與客戶聯繫

了解客戶的日常需要和面對的挑戰，有助我們實現支持他們實踐「健康、長久、好生活」的目標。於2024年，友邦保險在香港、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓進行「Regional Vitality Research」，希望透過這項研究深入了解「AIA Vitality」健康平台如何協助客戶擁有健康生活。該項研究採用全面的混合研究法，包括網上日誌、深入的定性訪談及量化網上意見調查，以便全方位掌握客戶的健康及保健行為。

2025年的研究結果顯示，消費者渴求高度個人化的健康計劃，以適應個人需要、人生階段及偏好，並希望透過提供頻繁的接觸點（例如每日或每週發出提示、提醒及即時反饋）與他們保持互動。大眾逐漸將健康視為涵蓋身心、社交以至靈性的全方位演進歷程，期望能夠有計劃就這些範疇提供週全的支援。為了帶來具成效的行為轉變，健康計劃必須主動解決常見的障礙，例如健康知識不足、誤解、拖延心態及環境限制。此外，社交及情感驅動因素能與財務誘因發揮重要的相輔相成作用，反映人際聯繫及情感獎勵可望推動大眾參與健康計劃。

研究所得的見解有助我們掌握不同客戶群實踐健康生活各個範疇的情況。在設計「AIA Vitality」健康程式的過程中，我們亦參考了這些研究結果，確保該程式能夠成為客戶不可或缺的健康夥伴，滿足他們日常健康和保健的需要。

聆聽客戶意見

定期聆聽客戶反饋，讓我們有機會與他們建立更深厚關係、增進了解他們持續轉變的需要及喜好，以提供切實的個人化體驗。這些反饋亦有助我們了解自身優勢及需要改進的範疇，從而保持負責任的業務實踐。

我們使用兩大系統來收集和衡量客戶反饋：客戶關係調查（量度客戶淨推薦值）及實時客戶問卷調查。

處理客戶投訴

我們致力以迅速、高效、公平且透明的方式管理所有投訴及調查事宜。2025年，每位客戶錄得0.0014宗投訴，處理投訴的平均時間為15天。

我們根據《友邦保險服務營運準則》處理投訴，當中訂明本集團及各業務單位需要遵從的原則，確保所收到的投訴能依照《業務單位標準作業程序》及適用的當地法規要求，以公平、一致和及時的方式處理。我們亦已根據當地監管機構的要求建立匯報和披露流程。



客戶反饋系統

客戶關係問卷調查 (CRS)

頻率

每年一次

概述

- 量度我們在整個客戶體驗過程的實力，以及我們在人壽和健康保險業的競爭力。
- 客戶淨推薦值 (NPS) 是一個環球標準指標，用以量度客戶推薦友邦保險的可能性。
- 友邦保險與主要保險品牌的比較。
- 在2025年的客戶淨推薦值中，香港、中國內地、新加坡、越南、印尼、菲律賓（代理渠道）和澳洲（健康業）於所屬地區排名首位。



客戶反饋系統

實時客戶問卷調查

頻率

完成營運交易後即時進行

概述

- 衡量客戶對本集團客戶服務的意見。
- 如果客戶給予偏低的評分，我們的客戶服務團隊將收到通知。如果客戶願意與我們聯絡，該團隊便會與之接觸，協助解決問題，並會記錄結果，以便不斷改善產品和服務質素。

董事會管治 **確保有效的風險管理及負責任的營運實踐** 推廣可持續發展的最佳實踐 可持續發展評級及指數納入

資料保護及網絡安全

友邦保險致力在各營運單位維持嚴謹的網絡安全及資訊安全實踐，力求與國際領先標準一致。我們使用分類和威脅模擬技術，保障我們的重要資產免受網絡威脅，並透過持續評估和測試加強網絡安全控制措施。

董事會風險委員會定期聽取最新的網絡安全報告，包括由集團資訊安全部門提交的正式年度報告。該報告提供有關友邦保險的最新資訊安全狀況，並載列過去12個月的重大變化，也涵蓋關鍵事件、風險、應對方案及來年計劃。

本集團的首席技術及壽險營運總監及資訊安全團隊負責監督整個集團的網絡安全管控措施。這些措施可以偵測異常情況、有效應對網絡安全問題及加強防護監控，保護友邦保險免受網絡威脅。我們亦投放資源作資訊安全分析，其中包括處理客戶資料及支援業務流程的核心系統。資訊安全部總監處理所有網絡安全事務，並直接向集團資訊科技營運部主管匯報。

根據向全體員工發佈的《資訊安全政策》，友邦保險致力持續提升保安系統、維護數據完整性、主動監察和應對威脅，以及釐清個人職責。該政策亦對第三方供應商制定嚴格的保安要求，並透過《供應商行為準則》加以強化，當中列明有關私隱和資訊安全的條款。

我們非常重視為員工及承包商培養安全意識文化。所有友邦保險員工及外部承包商必須完成每年一度的安全意識進修培訓，內容涵蓋一般安全意識、資訊安全及資料私隱。員工和承包商必須在全部評估中取得合格成績，才視

作成功完成培訓。如果發生事故或發現懷疑事故，員工必須立即向主管或服務台匯報，隨後服務台將根據《資訊安全事故應變計劃》，在指定時間內向集團網絡安全團隊呈報有關個案。

為加強網絡韌性，我們已制訂與資訊安全有關的營運持續計劃，並定期進行內部及外部審核，包括道德黑客測試、事故管理演練及漏洞分析。我們亦會評估及監察第三方服務供應商的安全監控措施，確保符合友邦保險的要求。我們的集團資訊安全部門已取得服務組織控制（SOC）第二類型框架認證，為本集團的網絡安全管控措施的設計及成效提供獨立保證。集團資訊安全部門亦取得ISO 27001認證，範疇涵蓋身份識別管理、網絡安全營運及雲端安全營運。

展望未來，我們將繼續投資於先進的安全措施，包括雲端安全、自動化網絡防護及「零信任」安全，以應對新興風險。我們的服務供應商框架有助保障高標準的風險管理，並輔以適當的保險保障，以緩減潛在網絡安全事故的影響。值得注意的是，本集團在2025年並無出現重大的第三方資訊安全漏洞。

保護知識產權

友邦保險致力保護品牌形象，免受濫用及失實陳述的影響。為保護我們所有知識產權，友邦保險已為商標與專利（「標誌」）註冊，相關標誌可在當地供特定業務單位使用，亦可在任何司法管轄區供集團內部使用。

我們已將所有標誌註冊在同一實體名下（即友邦保險有限公司），以有效地管理及監督。

集團法律團隊負責管理我們龐大的商標組合，透過確保各方準確及一致遵守相關指引，以保持品牌完整性和防止不當使用。我們亦與外部供應商合作，就未經授權使用標誌的行為在所有司法管轄區進行監察、報告和採取行動。

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



推廣可持續發展的最佳實踐

本策略優先任務帶領亞洲區內各界推廣可持續發展的最佳實踐。

我們透過積極應對可持續發展相關風險及新興趨勢，以提升專業能力，維持領先地位。

與同業攜手合作，令我們能夠緊貼各項塑造區內未來的議題。

我們運用以下方式實踐目標：

- 定期為可持續發展框架及監管標準的發展作出貢獻
- 與同業及監管機構分享知識，共同制定最佳實踐
- 支持行業研究，以推動區內的可持續發展議程
- 資助當地教育計劃，促進金融市場發展並提升理財知識等關鍵領域
- 持續與投資者開放對話，以收集反饋意見、分享觀點，並了解股東關注的發展動向。

展現最佳實踐

友邦保險在2025年的可持續發展表現獲得外界廣泛嘉許。

- 友邦保險在香港會計師公會「最佳企業管治及ESG大獎2025」的大市值組別獲頒「最佳可持續發展機構獎」。¹
- 我們在「香港ESG報告大獎」(HERA) 中，榮獲「最佳ESG報告獎(大市值)」大獎。²
- 在CSRWorks International舉辦的「2025年亞洲可持續發展報告大獎」中，本集團榮獲「亞洲最佳可持續發展報告(管治)」及「亞洲最佳氣候報告」銅獎。³

1. 香港會計師公會 (HKICPA)。 (n.d.)。最佳企業管治及 ESG 大獎 2025。
<https://www.hkicpa.org.hk/en/Thought-leadership/Corporate-governance-and-sustainability/Best-Corporate-Governance-and-ESG-Awards>

2. 香港 ESG 報告大獎。(n.d.)。2025 年獲獎名單。
<https://hkesgawards.com/winners/winners-list/winnerslist-2025>

3. 亞洲永續報告大獎。(n.d.)。2025 年獲獎者。
<https://www.csrworks.com/asra/winners-2025>

與可持續發展相關機構攜手合作

透過積極參與全球及地區組織並建立策略性合作夥伴關係，我們致力提升友邦保險的可持續發展實力，為推動業界進步作出貢獻。

於2025年，友邦保險加入亞洲公益創投網絡 (AVPN)，進一步實踐我們支持亞洲正面發展的承諾。

可持續發展相關機構	成員級別	加入年份
聯合國全球契約	簽署者	2016
亞洲財經女性 (WiFA)	成員	2018
「氣候相關財務訊息披露工作組」	支持者	2018
香港綠色金融協會	成員	2018
氣候行動100+	成員	2019
「負責任投資原則」(PRI)	簽署者	2019
《可持續保險原則》(PSI)	簽署者	2021
科學基礎減量目標倡議SBTi)	簽署者	2021
亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC)	成員	2022
Workwell Leaders	成員	2022
新加坡金融業女性協會 (FWA)	成員	2022
新加坡可持續金融協會 (SSFA)	成員	2024
新加坡可持續能源協會 (SEAS)	成員	2024
亞洲公益創投網絡 (AVPN)	成員	2025

董事會管治 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 推廣可持續發展的最佳實踐 [可持續發展評級及指數納入](#)

可持續發展評級及指數納入

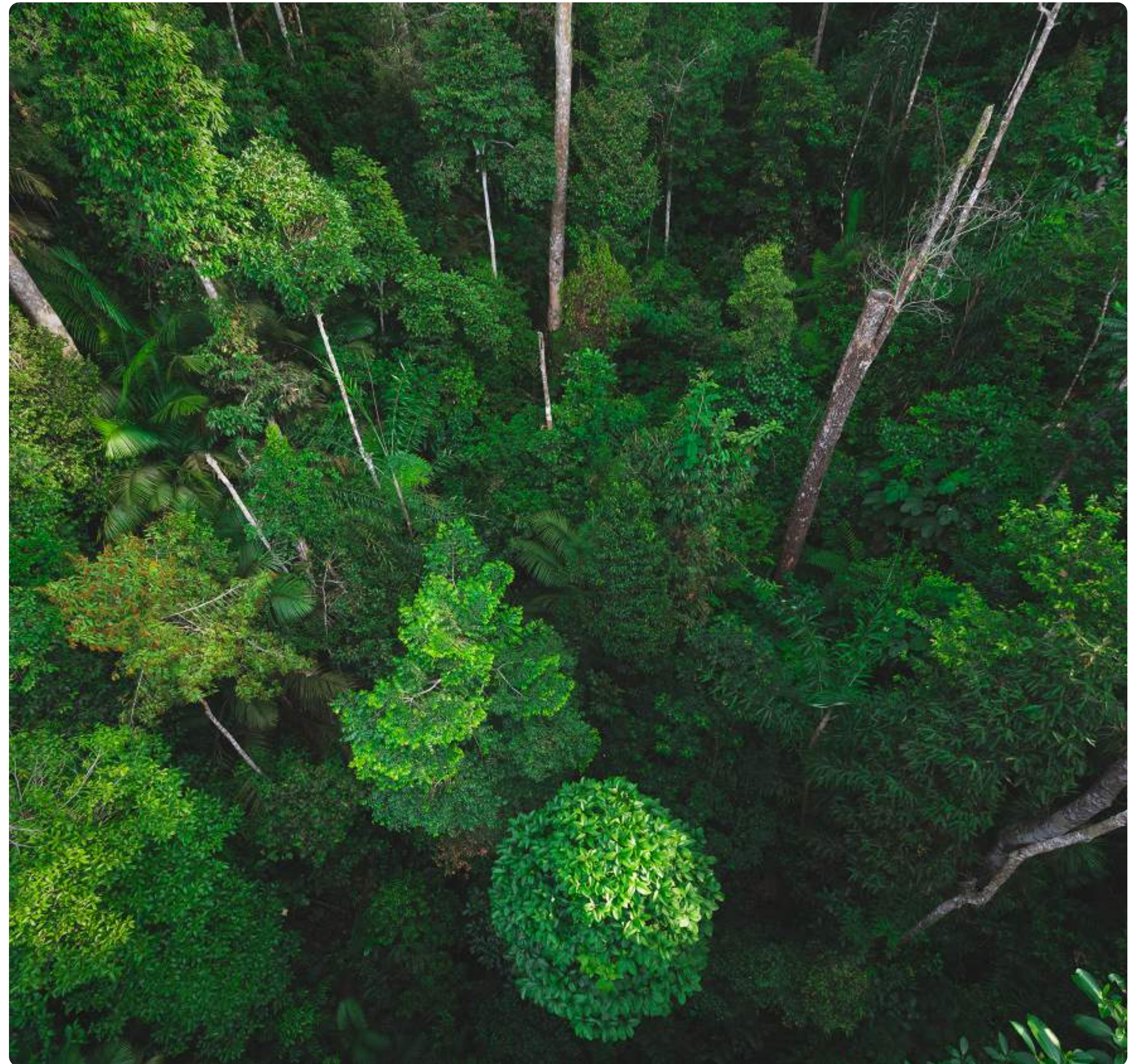
本策略優先任務確立友邦保險在主要的可持續發展指數、評級和基準上的全球領導地位。

2025年，友邦保險在主要的可持續發展評級、指數及基準中繼續取得卓越表現，維持領先全球和業界的地位。我們參照一系列國際認可的可持續發展評級及指數，以追蹤本集團的進度。

友邦保險仍然竭力實踐可持續發展目標，並發揮領導能力，推動業界落實具深遠意義的長期變革。我們的表現印證本集團對秉持明確目標、提升透明度、及執行問責制的承諾。我們向持份者提供有關進度、風險及機遇的清晰觀點，讓各界能夠全面而持平地了解友邦保險創造可持續價值的情況。

我們仍獲得摩根士丹利資本國際 (MSCI) ESG評級的AA級（「領導者」）評級，並繼續在Sustainalytics的ESG風險評級取得全球和保險業類別的首五分位排名。我們的CDP氣候變化評分由2024年的C級提升至2025年的B級，反映我們在強化氣候相關策略、管治及披露方面的進展。

友邦保險再度獲得恒生指數認可為表現優秀的可持續發展領袖，並取得A+評級，並且繼續入選恒指ESG增強指數及恒指低碳指數。此外，我們入選富時社會責任已發展市場指數及STOXX亞洲／亞太區600 ESG目標指數，進一步印證我們卓越的可持續發展表現，以及與國際最佳實踐接軌。



深厚的風險與合規文化有助支持業務可持續發展

深厚的風險與合規文化有助支持業務可持續發展



風險與合規是推動正面及安全轉變的催化因素，並非純粹為了滿足合規要求的例行程序。

譚玉琼 (Audrey Than)

企業合規及顧問總監

企業合規及顧問總監Audrey Than認為，穩健的風險與合規框架有助推動業務可持續增長，並與持份者建立信任。

Audrey表示：「風險與合規是推動正面及安全轉變的催化因素，並非純粹為了滿足合規要求的例行程序。」

她的重要職責之一是推廣友邦保險《行為準則》，這是友邦保險在全部18個市場經營業務的基石。

《行為準則》是我們所有工作的基礎，其力量不僅在於清晰界定對誠信、責任感和透明度的期望，亦在於透過案例情境、問答環節及實際說明提供實踐指引。它體現友邦保險的營運理念「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」，從而建立客戶、監管機構及合作夥伴的信任。

為確保全體員工對《行為準則》擁有統一的理解，Audrey及其團隊推出強制性培訓、互動式實體工作坊及年度認證計劃。為了協助行政人員了解《行為準則》與其職務相關的領域，團隊定期舉辦研討會，深入探討複雜情境，鼓勵他們分析風險因素、反思經驗，並在集團內以身作則。

Audrey亦指出，最重要的是員工可以透過「Speaking Up」計劃，以及支援多種語言的24小時匿名舉報熱線，在毋須擔心遭到報復的情況下提出關注事宜。

她強調，除了以政策和準則來強化問責制度外，友邦保險亦會以公平和一致的行動處理違規行為。Audrey補充：「我們將「HOW目標」納入表現考核過程。」藉此提醒員工達成目標的過程與取得的結果同樣重要。

對Audrey而言，合規與友邦保險的長期可持續發展策略密不可分。她指出，公司對賄賂、貪污及欺詐採取「零容忍」方針，對於維護友邦保險的聲譽及保障客戶至關重要。同樣，本集團的打擊洗錢及恐怖分子融資 (AML/CFT) 計劃可以防止產品被利用作非法活動，並確保友邦保險繼續在所有市場負責任地經營業務。她表示：「道德實踐有助降低監管風險，增加持份者信心。合規不應僅流於文字層面，而要貫徹遵從法規、集團政策及準則的精神，同時透過管理風險來推動業務增長，建立穩健和可持續發展的業務模式。」

最近推出的「負責任使用人工智能」(RUAI) 培訓課程，旨在讓員工掌握所需知識，協助他們管理新科技所帶來的道德風險，同時教導他們如何使用人工智能以推動業務可持續增長。Audrey表示：「我們希望同事能夠有信心地負責任使用人工智能工具，作出明智的決策，從而識別及減少人工智能相關風險。」該計劃獲得集團首席風險總監辦公室支持，亦配合我們的可持續發展原則，以及友邦保險對負責任創新和合規管治文化的承諾。

回顧職涯歷程時，Audrey對建立良好管治制度的熱誠，已進一步轉化為推動可持續發展的深遠承諾。她的法律背景及任職於受監管機構的經驗，讓她深切體會到深厚的風險與合規文化有助鼓勵道德行為，以及為業務帶來長期和可持續發展的正面影響力。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

氣候相關 披露



氣候相關披露

➤ 引言	02
➤ 管治	03
➤ 策略	06
➤ 風險管理	15
➤ 指標及目標	18



引言

亞太區的氣候變化及友邦保險的氣候目標

2024年，全球錄得歷來最高的氣溫，而亞太區的暖化速度更快。¹目前亞洲的暖化速度幾乎是全球平均水平的兩倍，令極端天氣事件加劇，更對區內經濟、環境及社區造成嚴重破壞。²

為應對氣候變化日益嚴峻的影響，世界衛生組織亞太地區環境與健康中心於年內制定並推行首個區域氣候與健康行動策略，協助各國採取實用的系統為本行動，以提升大眾、環境及地球的健康。³友邦保險作為最大規模的泛亞地區人壽及健康保險集團，致力透過其氣候策略促進可持續發展及共融。

友邦保險於2021年12月將減排目標與科學基礎減量目標倡議（SBTi）保持一致，以應對氣候風險與機遇。為此，友邦保險的目標是在2030年或之前把範圍1和2的排放量減少46.2%，以符合《巴黎協定》規定的攝氏1.5度路徑。2030年以後，友邦保險將堅守在2050年或之前實現淨零排放的目標。⁴

友邦保險於2023年發表首份氣候轉型計劃（CTP）⁴，詳述我們實現氣候目標的規劃與策略。該文件清晰列明集團的氣候願景及策略，並深入說明短期目標與長期承諾；同時載列集團的執行方案，以管理營運、投資和人壽及健康保險組合與氣候相關的風險和機遇。

1. 亞洲開發銀行。（2025年8月）。Key Indicators for Asia and the Pacific 2025: Measuring Sustainable Global Production. 第56版。詳見：<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/1067171/ki2025.pdf>
2. 世界氣象組織。（2025年6月）。Rising temperatures and extreme weather hit Asia hard. 詳見：<https://wmo.int/news/media-centre/rising-temperatures-and-extreme-weather-hit-asia-hard>
3. 世界衛生組織（2025年10月）。Strategic plan for the WHO Asia-Pacific Centre for Environment and Health (2025-2030)。詳見：[https://www.who.int/westernpacific/publications/m/item/strategic-plan-for-the-who-asia-pacific-centre-for-environment-and-health-\(2025-2030\)](https://www.who.int/westernpacific/publications/m/item/strategic-plan-for-the-who-asia-pacific-centre-for-environment-and-health-(2025-2030))
4. 友邦保險控股有限公司。（2023年）。2023年友邦保險氣候轉型計劃。詳見：https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

管治

監督氣候相關風險及機遇

嚴謹管治架構的重要性

有效的管治是友邦保險業務的重要因素，並支撐我們對負責任營商的承諾。我們的董事會和高級管理層以嚴謹的監督，確保負責任的營運仍然是企業文化的核心。我們的管治框架會隨著集團業務發展而演進，並繼續將可持續發展策略融入業務營運中。

董事會層面的管治

董事會就氣候相關風險和機遇的責任及監督

我們的董事會對集團策略與業務納入氣候因素的進程有最終監督責任，並負責設定風險承受能力及落實有效的企業風險管理(ERM)框架。

每個職能部門均設有直接匯報渠道及例會舉行時間，確保董事會能夠明確監督所有管理層級的氣候相關風險和機遇。

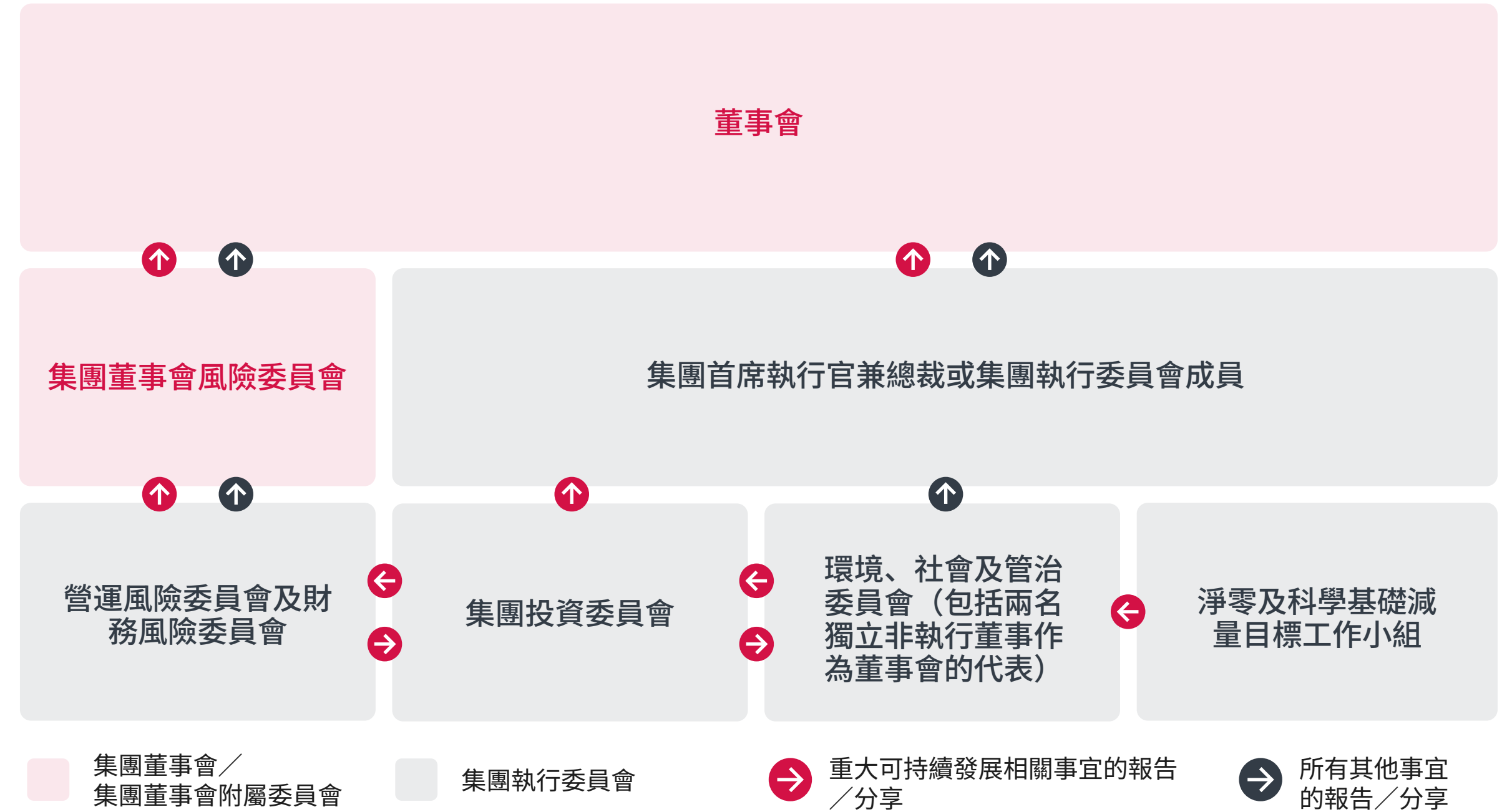
董事會的技能和能力

在制訂和實施應對氣候相關風險和機遇的策略時，擁有適當的技巧和能力相當重要。¹ 轉型至可持續發展主導的業務模式時，亦要依賴董事會成員的氣候知識和技巧。為實現這個目標，友邦保險確保至少有一名董事會成員擁有氣候和環境相關的專業知識，包括在專注於氣候相關議題的職位上；政府（國家或地方）環境部門；或組織中擁有高階主管級別的經驗。

我們的獨立非執行董事透過過往的職務及參與委員會的工作，累積了環境相關事務的經驗。詳情請參閱我們的《友邦保險的領導團隊》一節。²

為確保董事會成員持續掌握氣候及環境相關議題的最新消息，他們定期收到管理團隊的最新匯報，包括相關的小組委員會和可持續發展團隊。這些最新匯報涵蓋重要的監管和市場發展、新興風險與機遇，以及氣候和環境議題的日常營運表現。

管理層監督和職能部門概覽



- 香港交易及結算所有限公司。(2024年4月)。香港交易所環境、社會及管治框架下氣候信息披露的實施指引。詳見：https://www.hkex.com.hk/-/media/HKEX-Market/Listing/Rules-and-Guidance/Environmental-Social-and-Governance/Exchanges-guidance-materials-on-ESG/guidance_enhanced_climate_dis.pdf
- 友邦保險控股有限公司。(2025年10月)。領導團隊。詳見：<https://www.aia.com/en/about-aia/overview/leadership-team>

獎勵及酬金與表現掛鉤

雖然集團現行的薪酬框架並未明確納入氣候相關的表現指標，但集團可持續發展主管年度表現獎金和加薪幅度的其中一部份與集團可持續發展和氣候目標的表現掛鉤。

下表總結了董事會委員會在可持續發展方面的責任，包括氣候相關的責任。

了解詳情



如欲了解更多本集團薪酬框架的詳情，請參閱將於2026年4月刊發的2025年報的《薪酬報告》。

董事委員會所承擔可持續發展責任

管治組織	角色和責任	管理架構及匯報渠道	匯報次數
董事會	→ 監督友邦保險的風險管理活動，包括環境、社會及管治和氣候相關風險及機遇 → 執行有效的集團企業風險管理框架 → 監察友邦保險氣候承諾的整體進展（包括制訂和監察氣候相關目標）	→ 由董事會風險委員會提供支援 → → 集團董事會風險委員會及集團執行委員會向董事會匯報	每年至少四次獲得相關委員會的最新狀況匯報，每半年就重大議題作出更新
集團董事會風險委員會	→ 釐定集團的風險承受能力，並確保公司建立及維持合適有效的風險管理框架，包括納入環境、社會及管治相關風險的考慮因素 → 確保已識別重大風險（包括環境、社會及管治相關風險），並已制訂緩解措施 → 如出現重大風險，將對環境、社會及管治相關風險及機遇進行評估及上報予集團董事會	→ 營運風險委員會及財務風險委員向集團董事會風險委員會匯報 → 集團董事會風險委員會向董事會匯報	每年至少四次

管理層面的管治

集團法律總顧問擔任環境、社會及管治委員會和氣候及淨零督導委員會主席，是負責可持續發展相關事宜的最高級別管理層。集團法律總顧問直接向集團首席執行官兼總裁匯報，以及定期向董事會提供最新資料。

集團可持續發展主管向集團法律總顧問匯報，負責將集團的氣候策略納入友邦保險的業務營運當中，並推動集團的可持續發展職能，以及推動企業的整體可持續發展。

集團可持續發展主管亦負責監督達致關鍵績效指標。該關鍵績效指標由可持續發展委員會達成共識後制訂，並在可持續發展計劃中概述。這些關鍵績效指標支持集團在2050年轉型至淨零排放的承諾。

集團首席投資總監是負責友邦保險投資組合中氣候相關事宜的最高級別管理層，並直接向集團首席執行官兼總裁匯報，以及每季向董事會匯報最新情況。集團首席投資總監監督友邦保險的氣候策略的可持續投資支柱，並監察實現投資目標的進度，其職責亦包括監督友邦保險可持續發展報告中與投資相關的內容。

友邦保險的四個管理委員會互相合作，確保有效監督及落實氣候相關策略，與集團達成可持續發展目標的努力保持一致。下表概述管理委員會所承擔的具體環境責任，包括氣候相關議題。

管理委員會的可持續發展責任				
管治組織	角色和責任		管理架構及匯報渠道	匯報次數
環境、社會及管治委員會	→	負責友邦保險可持續發展相關事項(包括氣候相關事項)的整體管治部門	→	於有需要時, 透過風險委員會討論及上報可持續發展風險至董事會
	→	制訂、監察及支援實施可持續發展策略(包括向董事會提供集團可持續發展策略的最新進展)	→	監督可持續發展的匯報及披露
	→	制訂可持續發展政策與目標	→	向董事會及高級管理層提供有關可持續發展事宜的最新情況
	→	批准相關目標及關鍵績效指標	→	應對業務內有關氣候風險的可持續發展事宜
	→	根據願景及目標, 監督及檢討集團的可持續發展和氣候表現	→	在其他管理層委員會分享及匯報與可持續發展有關的事宜
營運風險委員會及財務風險委員會	→	確保已識別、監察及應對本集團面對的重大風險(包括環境、社會及管治相關風險)	→	由集團法律總顧問擔任主席
	→	檢討集團管理重大風險(包括環境、社會及管治相關風險)的風險管理框架是否足夠及有效	→	成員包括兩名獨立非執行董事
集團投資委員會	→	審閱及批准投資管治框架的投資標準中與友邦保險的一般賬戶投資組合相關的環境、社會及管治投資要求	→	每季至少一次。
	→	審批及監督實現科學基礎減量目標的進展	→	每半年向董事會匯報有關重大議題的最新情況
	→	收集氣候及淨零督導委員會和環境、社會及管治委員的意見	→	
			→	
			→	
			→	

策略

友邦保險的氣候變化策略

我們於2021年制訂的可持續發展策略是一項長期計劃，專注於識別、評估及管理氣候變化帶來的物理、轉型和責任風險及機遇，並支持我們於2050年或之前實現溫室氣體淨零排放的承諾。此外，我們於2023年成為首家獲得SBTi驗證短期目標的泛亞地區人壽及健康保險集團。我們亦於2023年發表了第一個氣候轉型計劃(CTP)，以具體行動支持這些短期目標。於2025年，我們繼續在《可持續發展報告》披露追蹤該等短期目標的進度。

氣候風險與機遇

氣候風險對我們的內外持份者而言是一個重大議題。這些風險可分為三類：

- 1 氣候變化帶來的物理風險，例如風暴及洪水等急性事件(受事件驅動)，以及氣溫上升及水平面上升等慢性事件(受氣候模式長期變化驅動)
- 2 轉型風險是轉型向低碳經濟轉型的成本，由政策行動、技術或市場變化驅動
- 3 對於被認為造成氣候變化或對其反應不足的公司，可能面臨訴訟或監管風險，從而導致責任風險。

→ 以下圖表概述我們根據分類法識別的常見氣候相關風險。隨著我們收集更準確的數據及制訂更成熟、仔細和穩健的方法，我們的氣候風險管理將更臻完善。



人壽及健康保險公司面對的一般氣候相關風險		風險的常見表現	對保險公司的主要風險	對保險責任的風險	對投資資產的風險
 物理風險	急性	→ 加劇颶風及洪水等極端天氣事件的嚴重程度	→ 業務營運風險 → 保險風險 → 市場風險 → 其他財務風險	●	●
	慢性	→ 降雨模式改變及天氣模式的極端變化		●	●
		→ 平均氣溫上升		●	●
		→ 水平面上升		●	●
 轉型風險	政策及法律	→ 碳定價上升	→ 業務營運風險 → 其他財務風險 → 保險風險 → 續保風險 → 費用風險 → 聲譽風險	●	●
		→ 加強排放報告義務		●	●
	市場及科技	→ 以低排放選項替代現有產品及服務		●	●
		→ 轉型至低排放技術的成本		●	
		→ 消費者行為的轉變		●	
	聲譽	→ 消費者偏好的轉變		●	●
		→ 持份者憂慮加深或負面的持份者反饋		●	●
 責任風險	訴訟	→ 訴訟風險	→ 法律及監管風險 → 業務營運風險		●
	市場及科技	→ 強制披露氣候相關資訊		●	●

我們的氣候變化適應能力及情境分析

氣候變化情境分析對於識別和評估不同情況下的氣候相關風險至為重要。

我們在2023年進行的情境分析根據三個不同的集團情境¹來測試我們於投資、營運以及人壽及健康保險（保險責任）投資組合方面的韌性，以評估我們能否於不同時期有效應對氣候相關風險和影響。氣候相關的機遇因情境而異。

友邦保險使用由綠色金融系統網絡 (NGFS)² 開發的情境來分析氣候情境。NGFS 是我們識別和了解轉型風險的主要資料來源。我們亦納入政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 就特定情境 (SSP1³+RCP2.6⁴及SSP5+RCP8.5) 而提供的數據，務求以更準確的氣候災害數據來評估出現的物理風險。

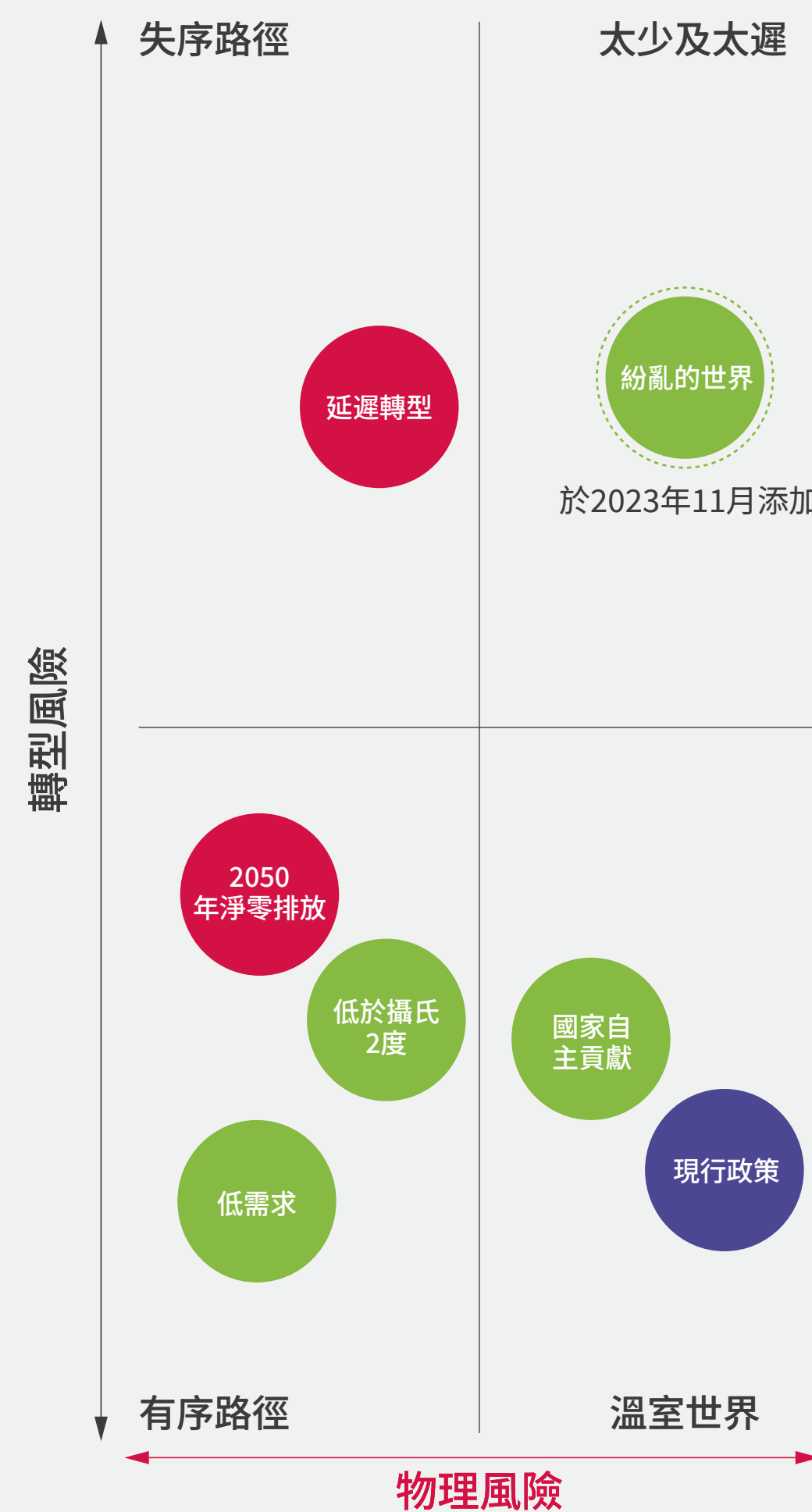
我們目前的情境分析假設危機之間沒有相關性。由於全球平均氣溫已較工業時代之前增加超過攝氏1.5度^{5,6}，因此我們認為SSP1+RCP1.9的氣溫上升路徑不太可能出現。隨著我們獲得更多新的可靠數據和方法，氣候情境分析將持續改進。

➤ 如欲了解NGFS⁷和IPCC情境⁵，請參閱以下圖表。



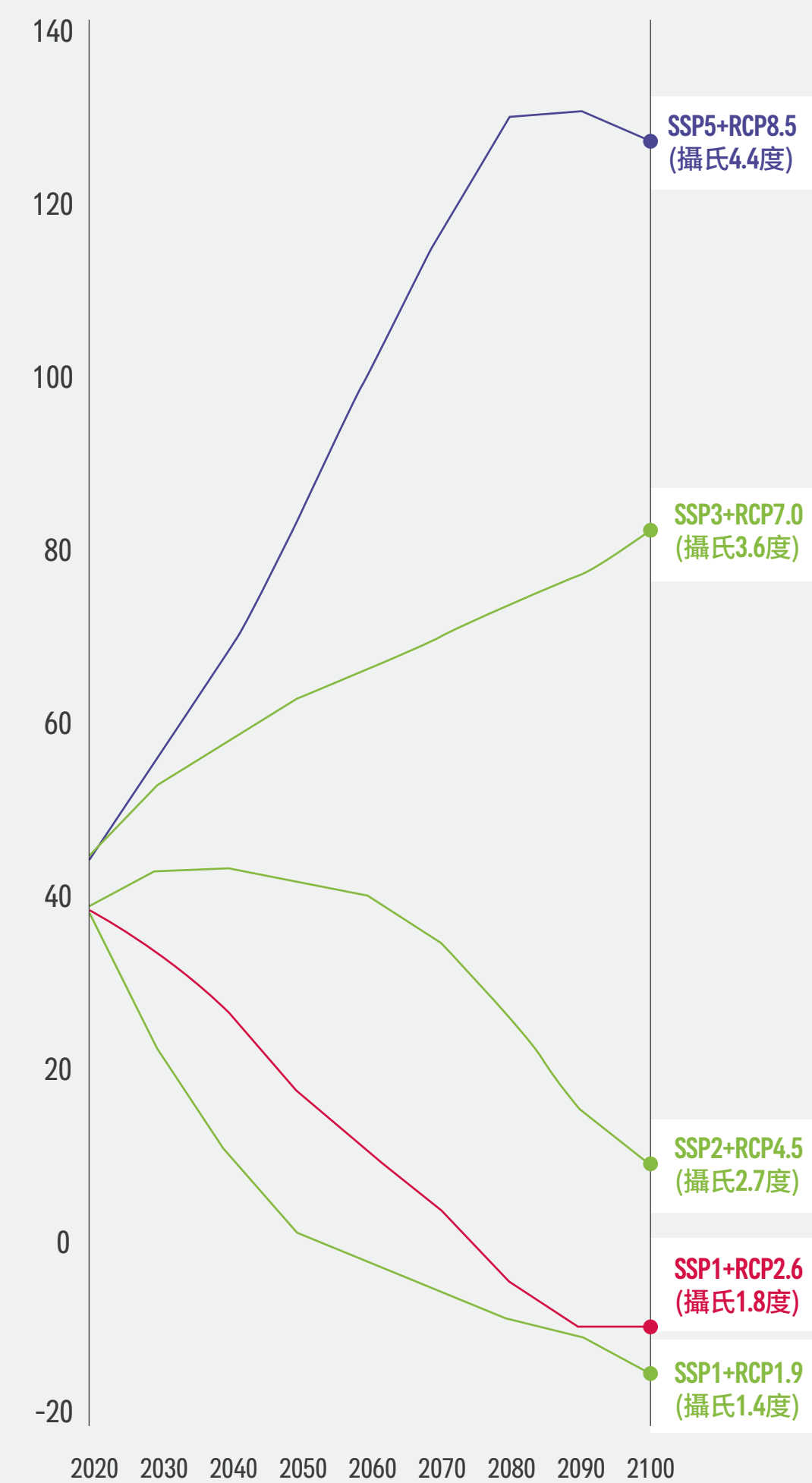
1. 集團情境指根據標準計算方法及／或假設所得出，並適用於友邦保險旗下實體公司的情境。
2. NGFS是一個由央行和監管機構組成的團體。他們分享最佳實踐，協助金融行業發展氣候及環境風險管理，並動員主流金融以支持可持續經濟的轉型。
3. 共享社會經濟路徑。
4. 代表性濃度路徑。
5. Chen, D., Rojas, M., Samset, B. H., Cobb, K., Diongue Niang, A., Edwards, P., Emori, S., Faria, S. H., Hawkins, E., Hope, P., Huybrechts, P., Meinshausen, M., Mustafa, S. K., Plattner, G. K., & Treguier, A. M. (2021年)。氣候變化2021：物理科學基礎報告。第一工作小組對政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告的貢獻（第6號報告）。劍橋大學出版社。<https://doi.org/10.1017/9781009157896.003>
6. 哥白尼氣候變化服務。(2023年8月8日)。July 2023:Global air and ocean temperatures reach new record highs.<https://climate.copernicus.eu/july-2023-global-air-and-oceantemperatures-reach-new-record-highs>
7. NGFS（綠色金融系統網絡）。(2023年)。Climate Scenarios for Central Banks and Supervisors: PhaseIV. 取自：<https://www.ngfs.net/en/publications-andstatistics/publicatvions/ngfs-climate-scenarios-central-banksand-supervisors-phase-iv>

NGFS情境



IPCC情境

全球二氧化碳排放量（十億噸二氧化碳／每年）



我們評估了三個不同時間範圍內的物理風險和轉型風險（如下圖所示）。我們繼續使用與我們的業務策略和全球最佳實踐保持一致的時間範圍。

短期 (0-3年)

與友邦保險的策略
規劃週期
保持一致

中期 (3-10年)

與我們的短期SBT保持一
致，確保有足夠的時間讓
各種氣候相關路徑發展

長期 (10-30年)

與我們的長期淨零排放承諾保
持一致，並確保有足夠的時間以
觀察氣候變化的長期影響

我們根據對未來可能出現的情況而選出三種NGFS情境：

- 1 2050年淨零排放：**此情境假設立即採取嚴格政策及創新方法，以把全球暖化限制在攝氏1.5度以下。運用去除二氧化碳技術加快減碳速度，同時保持生物能源生產的可持續水平。全球將於2050年或之前達致二氧化碳淨零排放，部份市場（美國、歐盟及日本）更以實現所有溫室氣體淨零排放為目標。
- 2 延遲轉型：**此情境假設年度排放量要到2030年才會減少，因此必須實施更嚴格的政策，從而把暖化限制在攝氏1.8度以下。由於不同市場和地區的氣候政策及行動顯著不同，故限制了去除二氧化碳的進度。因此，碳排放量暫時高於碳預算量，隨後會比其他情境更快下跌。對一些市場而言，此情境所帶來的轉型及物理風險，將高於2050年淨零排放情境。
- 3 現行政策：**此情境假設繼續執行現行的氣候政策，並不會採取進一步行動。排放量將持續增加至2080年，導致氣溫上升攝氏2.9度，並帶來嚴重的物理風險。

所採取方法總結

友邦保險同時採用定量和定性方針，對不同投資組合進行情境分析。其中包括氣候風險對每個投資組合的重要性、可靠數據的可用性、測量的不確定性和所需資源。我們從2023年起對投資、營運和人壽及健康保險組合方面的評估（於2024年更新了投資和營運方面的分析）仍適用於2025年，請參考下頁之總結。

- ◀ 上圖反映所定義的不同時間範圍，以及與友邦保險計劃和淨零排放路徑策略的符合程度。



情境分析與範圍概覽

	方法	投資組合範圍	風險類型	資料來源
投資	→ 於發行人層面進行由下而上的評估	→ 上市股票和企業債券投資組合 → 六個氣候政策相關行業 ¹	→ 監管、技術及市場風險 → 每個子行業的獨特風險驅動因素	→ NGFS、MSCI、專家意見等
營運	不重要			
人壽和健康保險（保險責任）	不重要			

轉型風險

物理風險

1. 氣候政策相關行業（CPRS）。CPRS 是用作評估氣候轉型風險的經濟活動分類。<https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/data-resources/>

2. 政府間氣候變化專門委員會。

友邦保險營運的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險對所有營運（由員工和代理使用，友邦保險擁有或租賃的房地產和車輛）都進行了物理風險評估。

營運風險

方法

為評估我們營運中的物理風險，我們於18個市場營運足跡中，評估了五項重大危機（洪水、風暴、山火、高溫及寒冷）。我們使用的資料來源包括 IPCC、OS Climate 和專家意見。於每個營運地點，我們根據以下因素對每種危機的嚴重性進行評估：

→ **曝險程度**：每個物理危機事件的機率程度。

→ **脆弱度**：建築物的投資價值受到危機不利影響的傾向程度。

由於不斷增加的轉化因素所帶來的影響很小，我們認為轉型風險對營運的影響不大。例如，碳定價上升可能影響公用事業費用，但從長遠來看，我們預計我們有關提升能源效益及使用可再生能源的SBT將減輕這種影響。¹

結果和對策略的影響

在我們的營運中，由於洪水具備潛在的營運中斷風險，因此被視為最顯著的危機。隨著我們掌握更多可用並可驗證的數據，我們將改進衡量這些危機影響的方法。由於友邦保險的大多數租賃均屬短期性質，因此我們能夠靈活地持續監察物理危機數據，並於必要時搬遷，以及根據需要優化物業的保險覆蓋範圍。

營運相關的機遇

友邦保險致力透過推廣行為改變，並使用高效技術、流程及系統來落實與追蹤減排措施，以減少日常營運對環境造成的不利影響。我們的環境、社會及管治目標之一是增加使用創新及具能源效益的技術，以減少日常營運所耗用的能源。

這些措施帶來多項優勢，包括透過能源效益技術及使用可再生能源來節省成本，而假若碳定價上升，這些優勢將變得更加重要。友邦保險將繼續在主要市場識別、評估和執行一系列在建築物層面的機遇，包括建築物改造及管理需求。

友邦保險的轉型計劃取決於數個關鍵假設及依賴關係，而我們無法控制當中部份因素，包括政府政策、地區基建及技術轉變。隨著業務持續發展，我們將根據不斷演進的方法、新知識及最佳實踐來更新我們的路線圖。

友邦保險投資的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險同時評估一般賬戶投資組合中的上市股票、企業債券³和直接房地產投資組合的物理風險及轉型風險。這些評估涵蓋友邦保險直接管理及由外部經理按獨立指示管理的資產。在進行抗逆力測試時，我們的情境分析專注於六個重大的氣候政策相關行業（CPRS），包括化石燃料、電力／公用事業、能源密集行業、建築、運輸及農業。這個方法與同業和主要機構（例如 NGFS⁴和新加坡金融管理局⁵）所採用的方法一致。

為確定每項資產的風險水平，我們同時評估轉型及物理風險受氣候影響的曝險程度和脆弱度。

我們使用廣泛的數據來分析風險曝險程度和脆弱度，包括定量指標（例如洪水深度、碳定價、排放強度）和定性評估（例如公司減輕財務影響的能力）。

1. 國家氣候變化秘書處。（2023年12月）。碳稅。<https://www.nccs.gov.sg/singapores-climate-action/mitigation-efforts/carbontax/>
2. 友邦保險控股有限公司。（2023年）。2023年友邦保險氣候轉型計劃。https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/sustainability/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf
3. 包括發電項目融資。
4. NGFS。（2023年11月）。數據和資源。NGFS情境網站。<https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/data-resources/>
5. 新加坡金融管理局。（2022年）。2022年金融穩定性回顧。<https://www.mas.gov.sg/-/media/MAS-Media-Library/publications/financial-stability-review/2022/Financial-Stability-Review-2022.pdf>

了解詳情 >

如欲了解更多關於我們營運中的氣候相關機遇，請參閱我們的2023年氣候轉型計劃。²

轉型風險

方法

友邦保險繼續使用在2023年首次引進(並於2024年更新)的增強轉型風險評估方法,藉此評估影響每個發行人的風險。

我們運用深入的由下而上分析,以評估投資組合中的上市股票及企業債券的轉型風險。

在每個子行業,我們識別和評估與監管、技術和市場風險相關的驅動因素,而我們的資料來源包括NGFS、摩根士丹利資本國際(MSCI)和專家意見。處理每個風險驅動因素時,我們評估了發行人的曝險程度及脆弱度。

評估方法如下:

- **曝險程度:**在不同時間範圍和氣候情境下,每個風險驅動因素(包括碳定價及使用低碳燃料)的預測程度。
- **脆弱度:**發行人由於風險驅動因素而遭受財務損失的敏感度。這項評估包括發行人減輕風險的難易程度,以及其緩解措施等因素。

結果和影響

化石燃料和電力公用事業行業的風險最高,特別是在2050年淨零排放的情境下。受減碳壓力和全球能源趨勢改變的影響,化石燃料行業預計將面對與日俱增的技術風險和市場風險。隨著市場採用碳定價及轉向可再生能源資產,電力

公用事業行業亦面對龐大的監管風險。

短期而言,轉型風險對投資組合的影響仍然相對偏低。然而,隨著2050年逐漸接近,我們預計它將帶來較顯著的長遠影響,尤其在2050年淨零排放和延遲轉型的情境下。

在減輕轉型風險方面,我們經SBTi驗證的短期減排目標是不可或缺的一部份,特別是對轉型風險較高的行業。舉例來說,我們為發電行業制訂的行業減排方針目標,有助追蹤風險較高的電力公用事業發行人的排放強度。

友邦保險把不同的環境、社會及管治因素納入一般賬戶資產的由下而上投資流程。

我們為直接管理的固定收益及上市股票一般賬戶投資組合的發行人,制訂了專有的環境、社會及管治評級評分卡,而我們的第三方投資經理環境、社會及管治評估則用以評估外部資產管理公司的環境、社會及管治框架和流程。這使我們能夠與所投資公司和管理公司互動,了解他們對氣候風險的立場和實踐。

當有更多可用數據和更佳的影响力量化方法時,我們將持續更新轉型風險驅動因素的評估。我們未來將致力檢視評估方法,從而在投資組合層面定量評估轉型風險,而當有更多可用數據和更佳的影响力量化方法時,我們有望將這些評估整合至由下而上的投資流程。

物理風險

方法

友邦保險對一般賬戶投資組合的上市股票、企業債券和直接房地產投資組合進行由下而上的物理風險評估。我們對每個發行人的各個資產市場,評估了五種重大物理危機,包括洪水、風暴、山火、高溫及寒冷。資料來源包括IPCC、OS Climate、S&P、專有資產定位工具和專家意見。

我們根據曝險程度和脆弱度來衡量每個危機的嚴重程度:

- **曝險程度:**特定市場中每個物理危機事件的機率程度。
- **脆弱度:**公司資產或業務受到危機不利影響的傾向程度。我們對氣候政策相關行業中最大的161個投資組合進行了由下而上的物理風險評估(逐個市場)。

結果和影響

洪水、山火和高溫是對上市股票和企業債券投資組合最重大的長期危機,特別是在當前政策的情境下,於2100年平均地表溫度可能上升超過攝氏3度。不過,地域多元化的投資組合可以在一定程度上減低氣候變化的不利影響。

我們旨在加強監察發行人層面的物理風險,期望在有更多可用數據和更佳的影响力量化方法時,將物理風險評估納入由下而上的投資流程。

在直接房地產投資組合中,洪水和高溫是最重大的長期氣候危機。

友邦保險的目標是確保所有新建或收購的商業房地產投資均符合領先能源與環境設計(LEED)和WELL認證等關鍵建築認證標準。這些認證標準必須符合特定的環境要求,有助減輕惡劣天氣事件的影響。

投資機遇

友邦保險致力在投資組合中探索與氣候相關的機遇,聚焦於符合氣候轉型目標的低碳資產和所投資公司。影響力投資旨在實現財務回報,同時創造環境或社會效益,這對友邦保險來說是重大的氣候相關機遇,而我們正透過與LeapFrog Investments的合作來尋找這方面的機遇。如欲了解更多關於氣候相關的投資機遇,請參閱我們2023年氣候轉型計劃(3.2 投資組合覆蓋方針、3.3 發電投資組合的行業減排方針和 3.4 房地產投資組合的行業減排方針)。¹

1. 友邦保險控股有限公司。(2023年)。2023年友邦保險氣候轉型計劃。https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

友邦保險人壽和健康保險產品的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險透過評估不同物理危機因素對主要健康風險的影響，從而分析人壽和健康保險產品中的物理風險。

人壽和健康保險產品風險

方法

為了評估友邦保險人壽和健康保險產品面對的物理風險，我們評估了七種主要生命及健康風險：極端事件、病媒傳染病、水媒傳染病、營養不良、高溫相關疾病、空氣質素下降和寒冷相關疾病，並對應洪水、山火、風暴、高溫及寒冷等物理危機因素。我們的資料來源包括IPCC、OS Climate、世界衛生組織和專家意見。這項評估集中於友邦保險最大的市場（包括香港、中國內地、新加坡、馬來西亞和泰國）的中長期影響。轉型風險對我們的人壽和健康保險產品的影響較為輕微，並被評估為不重要。

我們會進行脆弱度評估，利用公共衛生研究、人口數據和精算研究，以檢視不同健康風險如何影響每個市場的死亡率和發病率。

結果和對策略的影響

在我們最大的市場中，物理風險對人壽和健康成果的影響相對較小。我們意識到，現時的文獻及數據有其限制，難以精準量化氣候對人壽和健康保險風險的影響。然而，隨著該領域出現更多研究，我們預期情況將有所改善，有助我們更了解不同產品的風險和機遇。

氣候相關因素對友邦保險策略和財務規劃的其他影響

對策略的影響及我們的應對措施

作為一家全球企業，我們需要對我們的客戶、員工、股東及全世界負責，採取強力和果斷行動以應對氣候變化問題。影響友邦保險策略的氣候相關機遇之一，是對投資於環境信譽良好公司的基金需求增加。

例如，友邦保險新加坡在2022年與荷蘭領先的可持續投資公司荷寶（Robeco）合作，為新加坡投資連結式產品（ILP）市場推出友邦保險可持續發展多元主題基金。組成這個量身訂制多元主題基金的相關策略，均專注於智慧能源、可持續水資源、智慧材料、智慧出行、循環經濟及可持續健康生活等領域的可持續成果，旨在投資於具備較高可持續水平、並對聯合國可持續發展目標帶來正面影響的公司股票。

此外，友邦保險亦要求範圍內的前線投資專業人士取得特許金融分析師協會的可持續投資資格證書（前稱環境、社會及管治投資資格證書）。

對財務規劃的影響及我們的應對措施

我們的資本配置和資產規劃一直受到氣候相關風險的影響。作為領先的資產持有者，我們把資本配置予可持續發展實踐良好的公司，以管理長期風險，並致力為未來投資，在未來的低碳經濟中減少友邦保險面對的資產擱淺風險。其中一個例子就是我們的煤炭排除政策：當我們完全出售一般賬戶投資組合的煤炭投資之後，我們將繼續致力避免對直接參與煤炭開採或燃煤發電的企業進行新的投資。與此同時，如果有些公司確實符合我們的要求（包括使用所得資金的方法及目標），我們仍能投資於由它們發行的綠色債券或社會債券。

我們已經單獨識別重大風險的影響和機遇，並於本報告的《**重大的氣候風險及緩解策略**》及《**重大的氣候機遇及實現策略**》披露。然而，鑑於量化財務影響的分析尚處於起步階段，令測量的不確定性水平過高，無法進行有意義的定量披露。

此外，隨著有更多可用數據，加上量化方法持續改進，友邦保險將繼續監察，並在可行情況下闡述氣候相關風險及機遇在本集團業務模式與價值鏈的集中程度。



重大的氣候風險及緩解策略

金融服務行業 風險分類	重大的氣候相 關風險及機遇	風險驅動因 素	風險描述	對財務的影響	緩解策略
 聲譽風險	 轉型風險	合作夥伴和持份者的關注事項或負面反饋	友邦保險憑著負責任業務實踐所建立的長久信譽，成為替持份者創造可持續長期價值的關鍵因素。然而，這些聲譽受到氣候變化相關風險的潛在威脅，特別是合作夥伴和持份者日益增加的關注或負面反饋。此項風險主要來自上游價值鏈，包括無法就氣候變化採取行動，以及可能對「漂綠」的關注，進而或會影響消費者偏好，並引起持份者憂慮。	→ 我們的100%投資組合價值容易受到本風險的影響，主要影響來自產品和服務需求減少而導致收入減少。 → 這項風險對我們的償付能力狀況的影響相對偏低，我們預期不會出現違反監管資本風險承受能力 (Regulatory Capital Risk Tolerance) 的情況。雖然可能難以預測／衡量中長期的影響，但我們將密切監察業務市場的監管和客戶活動，以及外部持份者的期望。	→ 多方位持份者互動：友邦保險透過多個渠道以獲取不同持份者的反饋和意見。這有助我們根據持份者的期望調整行動。我們的環境、社會及管治委員會定期向董事會和高級管理層簡報互動結果，並對就我們的回應是否充分進行評估。 → 環境、社會及管治評估：友邦保險積極參與獨立和信譽良好的第三方評級機構（例如：道瓊斯可持續發展指數 (DJSI)、CDP、Sustainalytics及MSCI) 的環境、社會及管治評估。參與這些評估有助我們及早識別可能出現的爭議，確保有效管理環境、社會及管治政策和氣候行動。
 市場風險	 轉型風險	轉型至低排放技術及產品	友邦保險對多元化資產及公司投資組合進行龐大投資。如果我們無法充分理解及管理資產價值的變化，氣候變化可能對各種資產類別造成顯著影響。隨著我們有系統地邁向低碳未來，碳密集行業的擱淺資產很可能會增加。資產估值不當及投資決策缺乏整合，可能對我們的投資表現帶來負面影響。	抵押品貶值，以及可能出現擱淺和流動性不足的資產。	加強盡職調查：我們強制將各種環境、社會及管治考量因素納入適用於一般賬戶資產由下而上的投資流程。我們已制訂專有的環境、社會及管治評級評分卡，應用於我們直接管理的一般賬戶資產。我們亦就一般賬戶資產設計了專有的評分卡，用以評估外部資產管理公司的環境、社會及管治框架及流程。此外，我們還會與所投資公司互動溝通，了解它們對各種氣候風險的立場。

重大的氣候機遇及實現策略

機遇種類	機遇描述	結果及實現機遇的行動
增加金融資產的多元化程度	作為資產持有人，本機遇主要在投資組合的投資階段出現。透過參與於業務所在社區的可持續融資，友邦保險於支持區內資本市場發展方面發揮關鍵作用。透過調動、聚合及有效部署長期資本，我們為基建項目提供重要投資，推動經濟同時實現可持續發展。 我們亦積極與所投資公司、同業及公營界別互動，分享我們對可持續發展的專業知識及觀點，以實現我們的目標。在我們的支持下，友邦保險的投資組合可能繼續投資於綠色債券、可持續發展債券、可再生能源和可替代能源基建。	作為友邦保險由下而上的投資流程的一環，我們一直投資於具備良好環境、社會及管治實踐的公司（截至2025年12月31日，友邦保險一般賬戶投資組合持有76億美元的環境、社會及管治債券，即綠色債券、社會債券和可持續發展債券的總和）。 本策略有助我們以符合可持續投資支柱價值的方式，推動可持續成果和行為，從而尋求及賺取財務回報。

風險管理

氣候風險管理概覽及整合

友邦保險的氣候策略對於識別、評估和監察氣候風險至關重要，並透過友邦保險的企業風險管理框架加以管理。

風險管理框架建基於「三道防線」模式，旨在提升應對主要風險的抗逆力，包括營運風險、業務風險、結構性風險、投資風險及保險風險。本框架包括五個重要部份：風險管治、風險文化、風險策略和偏好、風險管理流程及風險匯報、系統和工具。

下圖概述友邦保險三道防線的角色和職責。

三道防線	角色(業務單位及管理層)	職責
第一道防線	業務管理層	負責風險管理框架的營運，以及執行緩減風險的控制措施，包括氣候相關風險
第二道防線	風險及合規部門	確保集團風險管理框架的合適性和有效性，確保有效管理風險，包括氣候相關風險
第三道防線	內部審核	獨立評估風險管理、控制及管治的整體效用，包括與氣候相關風險有關者

在我們強健的風險管理框架內，我們有效地管理整個組織（包括直接營運和價值鏈）的氣候相關風險。

指引我們方法的因素：

- **監管協調：**我們密切監察友邦保險市場上任何與氣候相關的監管發展，例如香港聯合交易所、新加坡金融管理局及馬來西亞國家銀行，以確保我們符合監管當局持續轉變的預期。
- **持份者互動：**我們透過有系統的論壇及諮詢，與監管機構、投資者及其他持份者溝通，確保我們的淨零排放轉型計劃與持份者的期望保持一致。

→ **風險類型：**我們在風險概況中對氣候風險的定義涵蓋物理風險、轉型風險和責任風險，當中包括極端天氣事件等急性物理風險，以至水平面上升等慢性物理風險，但亦可能包括政策變化、聲譽轉變、技術轉型和責任風險。由於氣候風險屬橫向性質，故能在我們風險概況的各種現有分類中出現。

→ **工具和方法：**我們使用一系列工具和方法來應對氣候相關風險，包括情境分析、風險模型、壓力測試，以及使用IPCC和NGFS數據庫和外部專家的意見。

從2024年10月1日起，我們追蹤和評估與集團環境、社會及管治承諾相關的投資數據、與這類承諾有關的互動結果，以及其他與氣候相關的指標和環境、社會及管治相關評級。

我們與相關持份者分享這些資料，例如集團投資委員會、業務單位投資委員會和資產管理公司董事會提交。

這些分析有助作出決策，確保我們的投資組合與我們的環境、社會及管治承諾（包括SBTi目標）一致。該報告框架亦間接有助於識別轉型風險，因為它突顯了最偏離我們投資組合減碳目標的範圍內公司。

這個管治機制有利作出基於證據的由上而下投資決策，在適當的情況下與我們的可持續發展目標一致。我們銳意持續改進該框架，以提升數據的可用性、可靠性及透明

度，包括加強對氣候相關風險的前瞻性評估。透過向集團投資委員會和業務單位投資委員會提交本報告，各自的董事會、財務風險委員會和營運風險委員會（如適用）將獲得相關資訊，支持將投資環境、社會及管治相關指標整合至較廣泛的風險和管治流程。

風險識別

友邦保險的集團風險概況納入了獨立的氣候風險分類法，以管理物理風險、轉型風險和責任風險對集團的影響。

友邦保險將氣候相關風險視作橫向風險，可能對其他正在管理的風險造成影響，並將氣候考慮因素納入關鍵業務活動中。例子包括：

- 我們將氣候相關事件或趨勢納入集團和業務單位的營運持續計劃，使我們能夠對場所、系統和人員維持無間斷的接觸渠道。
- 我們致力減少友邦保險內部營運的碳足跡，包括承諾為新建或收購的商業物業（辦公室、零售和酒店）取得綠色認證，以減輕碳定價可能導致的能源成本上升。
- 我們的人壽和健康保險產品考慮了氣候主導的發病率和死亡率風險的變化，確保我們的產品能靈活應對不斷變化的環境挑戰。

評估與測量

友邦保險對投資、營運及人壽和健康保險責任進行了氣候風險分析。這個由下而上方法評估了短、中和長期的轉型風險和物理風險影響。當將來獲得更可靠的數據、方法和指引（例如ISSB指引）時，我們將持續重新評估氣候相關的風險。

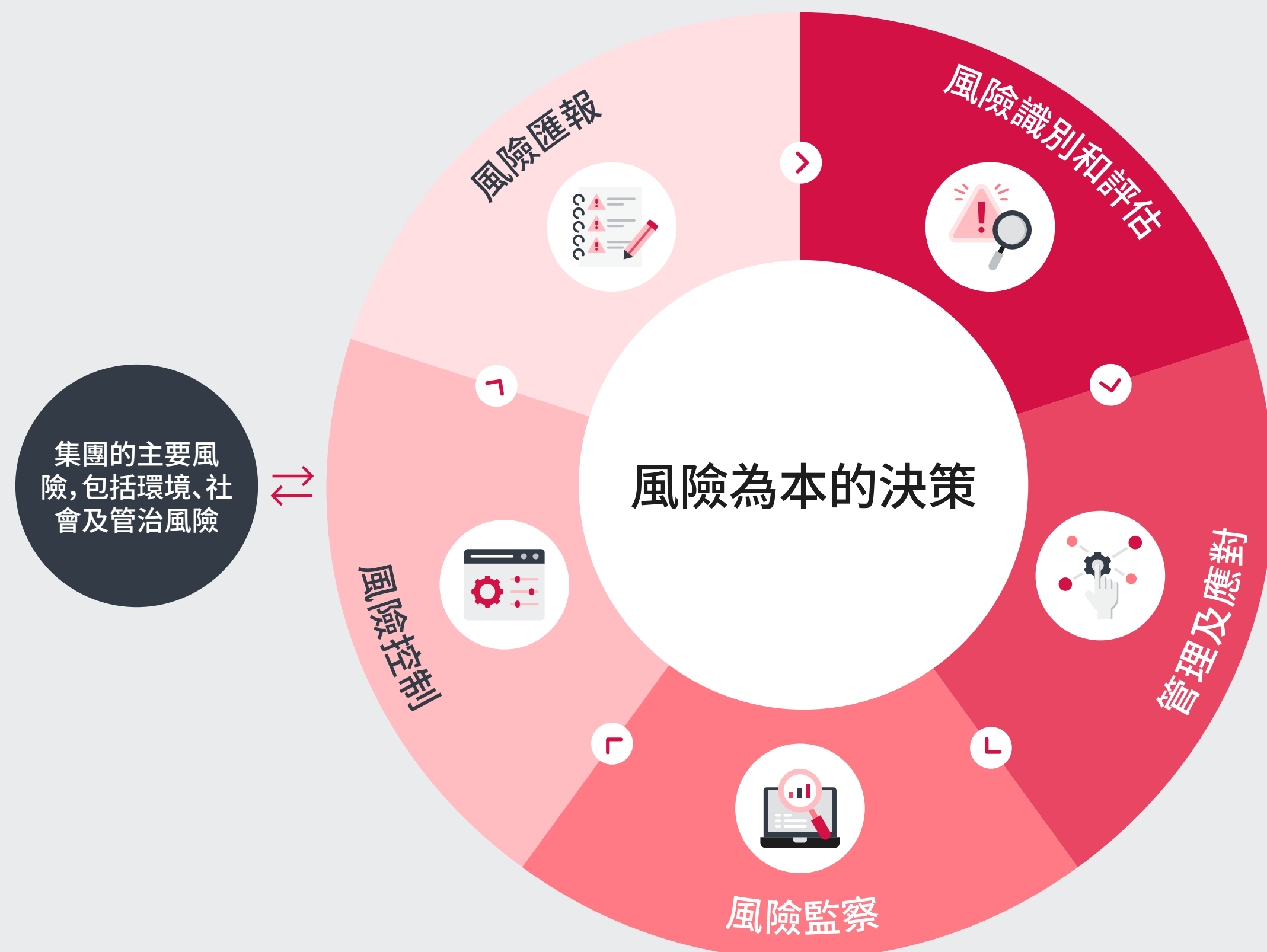
管理與監察

我們的風險管理框架概述了有效管理和監察重大氣候風險的必要控制措施及程序，確保能持續管理。風險管理流程包括但不限於：

- **管理和應對措施：**在執行針對性行動和風險緩解策略，以應對超越風險承受水平的風險時，第一線行政人員發揮重要作用。有關行動包括轉移、緩減或消除該等風險，並確保及時向上級報告重大風險的發展情況。
- **風險監察：**根據核准的風險承受水平和風險限度持續評估風險，從而全面了解目前和未來的風險狀況。了解風險的影響有助制訂明智決策的過程。
- **風險控制：**與友邦保險集團風險概況的所有風險一樣，我們透過有效的內部控制系統管理氣候相關風險，該系統能將風險維持在可接受的剩餘水平內。

透過遵從風險管理框架的結構性方法，友邦保險奉行主動的風險管理實踐，特別是在氣候相關風險持續演進／變化的環境下。





友邦保險氣候相關風險管理流程圖

左圖說明友邦保險的綜合風險管理流程，概述我們識別、評估和管理氣候相關風險的方法。本流程包括評估與氣候變化相關的物理、轉型及責任風險，包括相關的取舍決定，以及我們為應對挑戰而執行的策略。

- **物理風險**：我們評估洪水、風暴和山火（急性）等事件驅動風險，以及受氣候模式長期變化引致的風險（慢性）。在急性物理風險方面，我們將評估友邦保險的財產和設施，以確定可能造成財務損失、營運中斷和房地產價值下跌。
- **轉型風險**：轉型氣候風險是指低碳經濟轉型過程中可能出現的財務風險。我們監察市場的監管變化、外部持份者期望轉變的跡象，以及可能影響友邦保險營運或投資組合價值的技術轉變。隨著時間推移，我們預計氣候相關的情境分析將有助我們了解營運、財務表現和投資機遇所受的影響。在此期間，友邦保險將繼續履行其策略承諾，實現可持續的商業模式、可持續的投資，以及減少我們的碳足跡。
- **責任風險**：密切注意與氣候變化相關的潛在法律和財務風險。監管和法律活動，以及持份者的期望均受到全面監察，以便主動降低風險。

氣候相關數據的質素非常重要。因此，友邦保險就排放量等重要指標尋求外部有限鑒證，以確保其準確性和可靠性。透過遵守這些既定程序，我們將持續監察和調整風險管理流程，以應對不斷演變的氣候風險，並將有關工作納入我們的全面風險管理策略。

機遇

我們將氣候機遇（包括相關的取舍決定）納入集團的決策過程和行動計劃。為推進實現SBT投資組合覆蓋方針（PCA）目標，我們持續與所投資公司協作，加快它們制訂減碳目標。PCA提供寶貴的資料，有助我們了解參與SBTi的持倉百分比。它亦讓我們能夠設定一般賬戶投資組合的覆蓋目標，並將這些目標傳達給所投資公司和公眾。透過利用PCA，我們可進一步了解與氣候相關風險狀況，特別是我們投資的轉型風險，從而增強我們對整體投資組合的氣候風險意識。

指標及目標

碳排放的指標及目標

SBTi進度追蹤及驗證

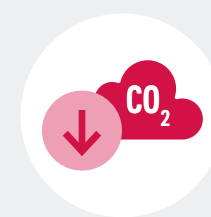
我們的2030年減碳目標符合《巴黎協定》規定的攝氏1.5度路徑，並於以下圖表列示各項目標。有關我們科學基礎減量目標（SBT）的詳情，載於友邦保險的《2023年氣候轉型計劃》。¹

友邦保險依循SBTi的指引，制訂其排放目標，並至少每五年作出檢視（如有需要亦會重新計算和驗證）。

我們的氣候行動概要 我們的SBTi和氣候承諾

短期目標

2030



-46.2%

將範圍1和範圍2的營運排放量減少

我們短期目標的手段



根據市場可行性將公司車隊轉型為電動車



根據地區供應情況採購再生能源



探索提高建築物能源效率的機遇



探索租賃綠建築的機遇

長期目標

2050

範圍1和範圍2實現淨零排放

1. 友邦保險控股有限公司。(2023年)。2023年友邦保險氣候轉型計劃。https://www.aia.com/content/dam/group-wise/en/docs/ESG/AIA_Climate_Transition_Plan_2023.pdf

與SBTi目標比較的減排追蹤概覽

指標	2019年(基準)	2025	與目標比較的進度
 減少範圍1和範圍2的排放	74 千噸二氧化碳當量	56 千噸二氧化碳當量	-24% 2030 目標
 增加SBTi驗證目標的範圍內投資組合比重(佔管理資產總值的%)	4%	36%	31% 36% 2025 目標 2025 年實際表現
 減少發電投資組合的溫室氣體排放強度	474 千克二氧化碳當量/兆瓦時	263 千克二氧化碳當量/兆瓦時	-45% 2030 目標
 減少房地產投資組合的溫室氣體排放強度	115 千克二氧化碳當量/平方米	77 千克二氧化碳當量/平方米	-33% 2030 目標



110 十億瓦時

能源消耗總量



2.44 噸

每名員工排放的二氧化碳當量



24%

較 2019 年SBTi 基準相比的二氧化碳減少的幅度

碳排放配額

友邦保險就可再生能源工具而使用碳排放配額和抵銷方面, 依循SBTi的指引。目前, SBTi並不承認碳排放配額是實現短期目標的可靠減碳槓桿, 除非它們用於中和剩餘排放或為高於科學減排目標的氣候緩解提供資金。因此, 我們的短期目標均為總目標。我們將繼續定期監察有關碳排放配額和抵銷的指引, 以確保有關舉措合規。

內部碳定價

友邦保險現正探討制定內部碳定價(ICP), 其概念源於集團在推動營運減碳方面的參與工作, 並主要集中於減少差旅所產生的排放。內部碳定價機制旨在隨著時間逐步演進, 開始時的初始價格較低, 以在不影響日常營運的情況下, 反映碳問責的重要性。此價格預計將逐漸上升, 以反映差旅相關排放的合適減碳方案成本。

為確保相關性及公信力, 友邦保險以可持續航空燃油(SAF) 額度成本作為內部碳定價的基準, 使該機制與市場為本減碳方案接軌。目前, 我們正探討在特定的業務單位試行內部碳定價。透過內部碳定價收取的收益, 可用於推動可持續發展或減碳的措施。

內部碳定價旨在發揮決策工具的作用, 以推動思維模式轉向可持續發展。現時的價格水平正在優化中, 以平衡推動行為轉變的成效與營運持續性。

其他投資及營運指標

營運指標

今年的氣候相關披露顯示我們的營運範圍1和範圍2的排放, 以及範圍3類別6: 差旅。有關所涵蓋指標及計算方法的詳情, 請參閱我們的《2025年可持續發展報告》。

- 1

本集團的能源消耗總量為109,611,856千瓦時, 相當於每名員工4,219千瓦時。
- 2

我們營運足跡的最大來源是建築物內的電力使用, 這佔我們範圍2的53,344公噸排放總量的53,337公噸。
- 3

其他排放源包括來自租賃或擁有的公司車輛和商務差旅的排放。

集團今年的營運範圍1及範圍2的碳排放量為56千噸二氧化碳當量, 相當於每名員工排放2.44噸二氧化碳當量, 較2019年基準減少24%, 下降的原因在於電網排放因子下降。

於2025年，我們繼續提升各業務單位對集團淨零排放目標的意識，並制定行動計劃以實現我們的營運減碳目標。

友邦保險計劃量度其他範圍3排放類別，而我們已經為集團識別其他重要類別及其排放源。這些類別包括類別1：購買的商品和服務，以及類別7：員工通勤。現正計算和驗證這些類別的基準排放量。

投資指標

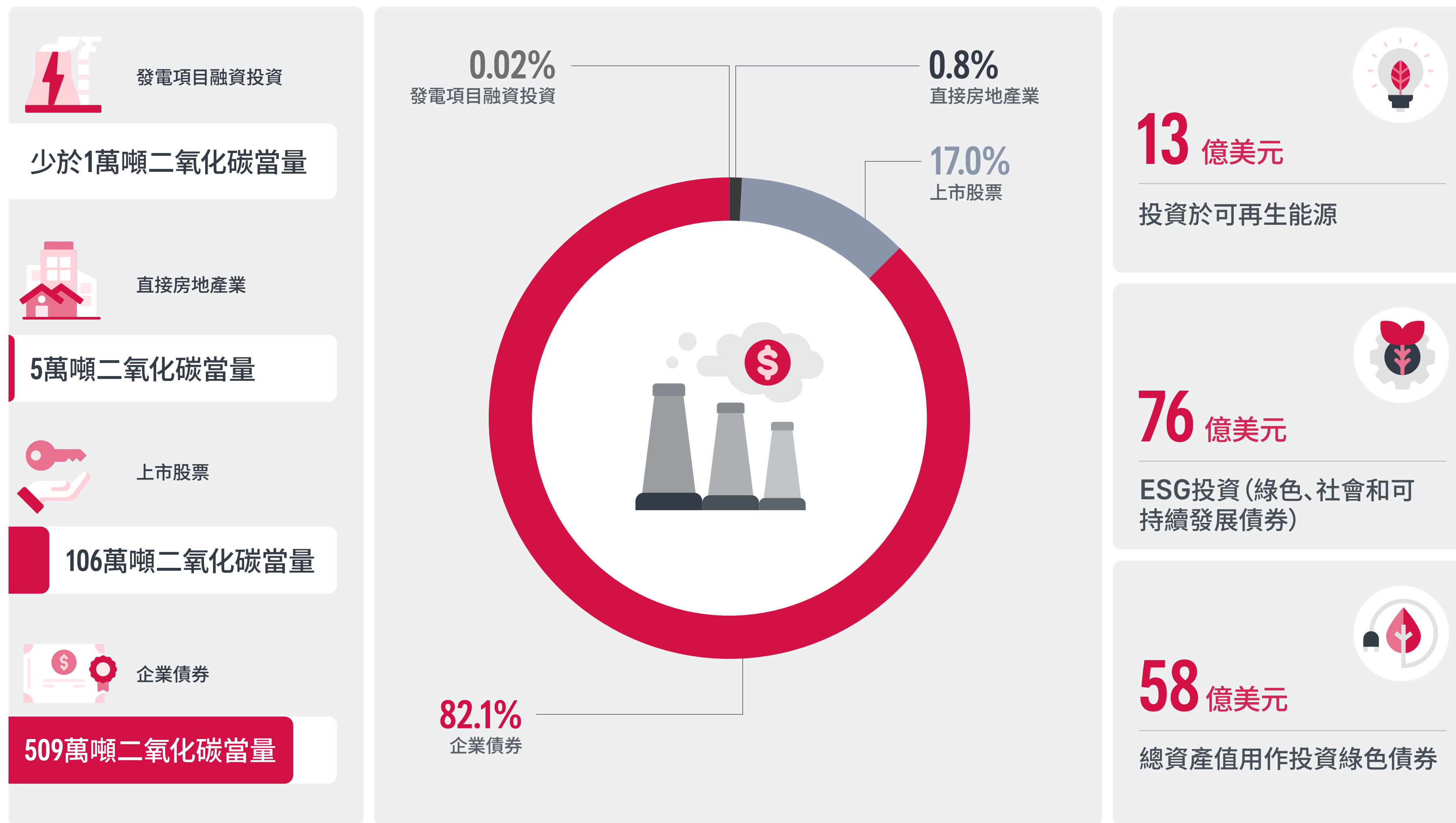
我們於2022年開始匯報一般賬戶投資組合的上市股票、企業債券和直接房地產投資組合的融資排放總量（TFE）。TFE是SBTi認可及要求的指標。

我們在2025年使用碳會計金融機構夥伴關係（PCAF）的方法，根據SBTi的測量範圍，量度我們範圍內一般賬戶投資的TFE。¹

截至2025年12月31日，範圍內一般賬戶投資組合的融資排放總量為620萬噸二氧化碳當量，當中分佈如下：上市股票佔106萬噸二氧化碳當量、企業債券佔509萬噸二氧化碳當量、直接房地產佔5萬噸二氧化碳當量、以及發電項目融資投資佔不足1萬噸二氧化碳當量（見圖表）。

友邦保險將繼續量度上市股票的加權平均碳強度（WACI），以保持與前幾年報告的一致性。我們不會就WACI設定目標或管理其表現。

融資排放總量 (友邦保險範圍內一般賬戶投資組合)



機遇指標

以上圖表概述友邦保險的氣候相關投資機遇指標，包括截至2025年財政年度的可再生能源和ESG債券投資。

數據計量方法

友邦保險根據PCAF指引計算其投資排放。本公司編製經識別的可持續發展資料所採用的標準，已刊載於《溫室氣體協議企業會計和報告標準》(GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard)及香港特別行政區政府環保署提供的指引。本公司遵循《溫室氣體協議企業會計和報告標準》所載的營運管控方法，以衡量其溫室氣體排放量。我們選擇這個方針，以便管理在本集團擁有營運控制權的業務範疇內，推行相關措施及落實營運政策，從而管理營運排放量。各個地區電力消耗排放因子參考了國際能源總署(IEA)公佈的排放因子清單。

就航空交通資料而言，友邦保險在可行情況下使用可取得的第三方數據。在無法取得該等數據的其他市場，我們則參照英國政府環境、食品及農村事務部(Department for Environment, Food and Rural Affairs)的排放因子，以碳中和計算器(Carbon Neutral Calculator)計算中短距離航班的排放量。

我們根據國際航空運輸協會(IATA)建議的做法，計量所有私人航空運輸的排放量。針對所使用的任何全球變暖潛力值(Global Warming Potential或GWP)，亦參考了政府間氣候變化專門委員會(IPCC)發佈的《第六次評估報告》(Sixth Assessment Report)。

1. PCAF(2022年)。全球溫室氣體會計與報告標準A部分：融資排放。第二版。



了解詳情 ➤

有關TFE和WACI計算和應用方法的詳情，請參閱我們的可持續發展的投資分節報告。



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

財務共融



財務共融

友邦保險與財務共融	03
我們在各個市場推行的措施	04

實踐財務共融的實例 05

為柬埔寨農村社區女性賦能	05
提升南韓農村社區的理財知識	06
提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心	07
聚焦印度各邦的財務共融計劃	08



保險是建立抗逆力的重要支柱。配合公共政策的支持與創新科技應用，保險能夠發揮推動經濟賦能及維持長期財務穩定的積極作用。當個人與家庭獲得週全保障，便會更有信心掌握機遇、投資未來，全面投入經濟活動。

曹安美 (Amita Chaudhury)
集團可持續發展主管

友邦保險致力為亞洲經濟建立韌性，收窄保障缺口，而財務共融是實踐這個承諾的關鍵因素。

在2025年，我們繼續協助大眾更易獲得金融產品和知識，並在多個市場推出數碼平台，提供更多簡單實用的保險解決方案。

我們亦透過針對性的計劃、夥伴關係及數碼工具，努力提升社群的金融知識水平，幫助客戶深入了解保險儲蓄及長期規劃。

我們確保個人和企業均能獲得可負擔和負責任的金融產品與服務，並以可持續的方式提供相關服務。藉著推廣理財教育和提供普及的保障方案，我們正在協助打造更具韌性的社區。

協助應對全球挑戰

財務共融有助推動八個聯合國可持續發展目標，包括目標1（無貧窮）、目標3（良好健康與福祉）及目標10（減少不平等）。優先推動財務共融可以促進經濟穩定、降低脆弱度，並加快轉型至更具可持續性和公平的全球經濟。



友邦保險與財務共融 我們在各個市場推行的措施

友邦保險與財務共融

財務共融的社群及階層

綜觀亞洲區，監管機構、決策官員及保險公司已經識別了可以藉著加強財務共融而受惠的社群與階層，包括得不到充分服務，並受到疾病、經濟衝擊和自然災害威脅的個人與企業¹，以及金融知識水平偏低、難以接觸正規金融體系，因而無法獲得充足或可負擔保險保障的社群。

塑造更穩健的未來

在確保個人、社群及企業獲得發展所需的保險保障方面，保險公司、監管機構和政府均發揮關鍵作用。

作為財務共融的重要支柱，保險有助降低脆弱度，提升個人突然面對財務壓力時的抗逆力。友邦保險將繼續提供可負擔、方便和創新的方案，以滿足弱勢社群的需要。其中包括：

→ 與政府、監管機構和當地社群合作，為在財務、際遇或社會方面處於弱勢的客戶提供適合的產品、服務與知識。

→ 支持推廣理財知識的計劃，賦能社群掌握管理自身財務未來的知識。

→ 提升亞洲各地民眾及社群的長期可持續財務健康。

→ 積極了解個人及企業客戶，以及我們所服務的不同社群，從而提供共融創新的產品及解決方案，全面滿足其需求。



1. 世界銀行－The Road to Financial Resilience (The Road to Financial Resilience | The Partnership for Economic Inclusion)

財務共融可持續發展目標



社群及階層

長者	女性	偏遠及農村人口	微型、小型及中型企業 (微小中型企業)
傷殘人士	零工工作者	低教育人士	高風險職業
低收入人士	容易受災地區	低理財知識	地域及數碼渠道限制
孤兒／自力更生的青年			

我們在各個市場推行的措施

在各個市場的當地業務單位領導下，友邦保險一直致力於區內推行財務共融措施，以涵蓋傳統上得不到充分服務的客戶群。

友邦保險澳洲

→ 「互動及教育」(Engage and Educate) 數碼計劃旨在提升團體人壽保險計劃成員的保險知識，協助他們深入了解其保障範圍、福利及財務保障的重要性。



01

友邦保險柬埔寨

→ 透過與婦女事務部簽署諒解備忘錄，友邦保險柬埔寨為女性提供健康及理財知識計劃，提升她們的生理、心理及財務健康水平。



02

友邦保險中國

→ 友邦保險中國為長者、青年、少年及殘疾人士等群體推出全年的理財教育及推廣活動，當中具影響力的『友+未來星』青少年財商教育計劃，致力提升年輕人及家長的理財意識。

→ 為滿足中國人口老齡化的需要而建立廣泛的養老退休網絡。這個網絡包括70多個城市的逾500家機構，涵蓋9類的養老機構，包括持續關懷退休社區、復康醫院及認知障礙症護理中心。這個養老生態圈專為45歲以上的客戶提供服務，自推出以來已有20萬名客戶使用本服務。健康及養老生態圈現已覆蓋350萬名客戶。



03

友邦保險印尼

→ 「AIAPedia」是一個數碼學習計劃，旨在提高大眾的理財及保險知識。由理財規劃專家主持的網上研討會以農村社區的學生和青年為目標，分享有關編制預算、儲蓄、穩健投資與保險的實用建議。

→ 友邦保險「Switch Up Generation」活動啟發年輕專業人士和有志創業者在健康、財務及個人成長方面作出積極改變。活動包括講座與互動環節，旨在建立參加者的信心及抗逆力。



04

友邦保險馬來西亞

→ 「友邦保險Penyala Harapan獎學金計劃」(AIA Penyala Harapan Scholarship Programme) 資助於馬來西亞國際伊斯蘭大學 (Universiti Islam Antarabangsa Malaysia) 修讀伊斯蘭銀行、金融或法律學位課程，並來自低收入家庭的大學一年級學生。該計劃體現友邦保險致力培育未來領袖，讓他們將來為社會作出貢獻。

→ 透過與馬來西亞最大電子錢包公司TNG Digital Sdn. Bhd組成的策略性合作夥伴關係，提供便捷的數碼保險方案。



05

友邦保險南韓

→ 製作中英雙語指南，為外籍保單持有人在保險流程的每個階段提供協助。

→ 專為中學生而設的「自由學期」(Free Semester) 教育計劃，幫助他們建立良好的理財習慣，支持他們建立長遠的經濟自主能力。

→ 「Grutergi營地」(Grutergi camp) 向在政府和院舍設施成長且沒有父母照顧的孤兒及自力更生的青年提供理財教育、職業輔導、獎學金及藝術治療。

→ 「財務共融青年外展計劃」(Financial Inclusion Youth Outreach Programme) 為農村學校和社群而設，提供以流動裝置為本的理財管理培訓。該計劃已擴展至殘疾人士學校，讓更多學生獲得理財教育。



06

友邦保險新加坡及友邦保險汶萊

「簡明英語計劃」(Plain English Initiative) 致力精簡保險文件，使其清晰易明。該計劃已獲「簡明英語運動」(Plain English Campaign) 頒發「水晶標誌」(Crystal Mark) 認證。



07

TATA AIA

→ 與位於泰米爾納德邦 (Tamil Nadu) 的非政府組織DHAN Foundation –People's Mutual合作，向農村社區及生活在貧窮線以下的女性介紹保險如何帶來財務保障。

→ 在西孟加拉邦 (West Bengal) 及米佐拉姆邦 (Mizoram) 等服務覆蓋不足的邦份推出針對性的社交媒體推廣活動，運用當地語言及文化背景，使財務保障訊息易於產生共鳴和提升成效。

→ 「Jagruti理財知識」計劃 (Jagruti Financial Literary programme) 透過教授財務獨立、社會保障計劃和儲蓄策略，為弱勢社群賦能。



08

友邦保險斯里蘭卡

→ 「友邦保險退休基金計算機」(AIA Retirement Fund Calculator) 是一款容易使用的數碼工具，斯里蘭卡大眾可以運用其所提供的實貴意見作退休理財規劃。

→ 「AYA Surakina AIA」計劃透過以女性為本的保險產品與服務、財務知識教育、技能培訓，以及提供人脈與資訊的渠道，為女性提供支援並提升其自主能力。



09

友邦保險越南

「人壽保險：正確認識」(Life Insurance : Understand it Right) 媒體宣傳活動致力提升大眾的財務知識，透過釐清常見誤解及簡化複雜概念，為消費者提供必要的保險及理財資訊。



10

為柬埔寨農村社區女性賦能 提升南韓農村社區的理財知識 提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心 聚焦印度各邦的財務共融計劃



個案研究

為柬埔寨農村社區女性賦能

於2022年，友邦保險柬埔寨與婦女事務部合作推出「促進柬埔寨女性健康及財務福祉」計劃 (Promote Health and Financial Wellbeing for Cambodian Women)。該計劃旨在解決女性在取得醫療保健及理財教育時所面對的系統性障礙，特別是在獲取途徑仍然有限的農村、沿海及山區。

在柬埔寨，逾60%¹的15至49歲農村女性面對至少一種醫療保健障礙，而她們獲取有關服務的限制可能性較城市人口高出2至4倍²。文化規範亦進一步限制大眾公開討論健康及財務議題，令這些女性更容易受到非傳染性疾病及財務不穩定的影響。

這個計劃是柬埔寨首個由保險主導，並結合健康和理財知識的女性倡議，而在2022年至2025年期間，當地團隊於六個省份舉辦了64場教育論壇，接觸全國逾1.5萬名女性及其家庭。這些活動提供預防性保健、家庭預算編制和領導才能方面的實用技能，協助女性為家庭作出明智的決策。

憑著這個項目的成功經驗，團隊將合作範圍擴展至磅通省 (Kampong Thom) 和茶膠省 (Takeo)，並延期至2028年，惠及兩省接近200萬人口。

1. 2021年至2022年柬埔寨人口與健康調查
2. 刊載於《柬埔寨公共衛生期刊》(Cambodia Journal of Public Health) 的2024年研究報告

影響力

舉辦 **64** 場論壇
(2022年至2025年)



逾 **1.5**
萬名女性及其家庭受惠



該計劃擴展至六個省份

六個省份
(2022年至2025年)



提升對預防性保健及理財規劃的意識



增強服務不足的女性對保險的信任



為柬埔寨農村社區女性賦能 **提升南韓農村社區的理財知識** 提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心 聚焦印度各邦的財務共融計劃



個案研究

提升南韓農村社區的理財知識

友邦保險韓國的「財務共融青少年外展計劃」(Financial Inclusion Youth Outreach Programme) 為學生, 包括居住在農村地區的視障青少年, 提供實用的財務知識, 協助他們從小建立健康的理財習慣。

為了應對務安郡 (Muan-Gun) 及龜尾市 (Gumi-si) 等服務不足地區的低財務知識水平, AIA 韓國消費者保障 (CP) 團隊的義工前往學校開展度身訂造的財務教育課程, 支援金融保障不足的農村社區。這些具互動性的課堂涵蓋儲蓄、資產與信貸管理、保險、風險管理及防詐騙等重要主題, 並透過遊戲和問答活動提升學生的參與度。

在2023年4月, 該計劃擴展至清州孟氏盲人學校 (Cheongju Maeng School for the Blind), 讓視障學生亦能在無障礙環境下獲得理財教育。

儘管在計劃初期, 團隊於接觸偏遠學校和製作共融教材方面遇上挑戰, 但計劃仍能穩步推進。截至2025年, 友邦保險韓國已為11所學校提供了26個小時的理財教育, 接觸逾385名學生, 協助他們建立應對財務風險的抗逆力。

老師的正面評價

「這個課程極具價值, 讓我學到日常資產管理和防範語音網絡詐騙的實用技巧。我期望將來能夠繼續發展本計劃。」

「個案因應學生水平而設計, 講解方式深入淺出, 本課程提供了很多可應用於日常生活的實用觀點。整體而言, 本計劃令人感到非常滿意。」

影響力:

提供 **26** 個小時理財教育



11 間學校參與



接觸逾 **380** 名學生



為柬埔寨農村社區女性賦能

提升南韓農村社區的理財知識

提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心

聚焦印度各邦的財務共融計劃



個案研究

提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心

配合印度保險監理發展局 (IRDAI)「2047年全民保險」(Insurance for All by 2047)的目標，Tata AIA推出旗艦財務共融計劃「Jagruti」，旨在增加人壽保險的普及度，並提升滲透率仍然偏低、服務覆蓋不足社區的理財意識。

儘管政府提供了多項福利計劃，但由於外展工作範圍有限、語言障礙及理財知識水平偏低，導致印度弱勢社群的參與率仍然較低。這些差距令數以百萬計人口缺乏充足的保障或儲蓄，以及非正式勞工與低收入家庭更長期處於困境。

「Jagruti」透過舉辦社區主導的理財知識講座來應對這些挑戰，以簡單易明的方式講解儲蓄、投資、保險及退休規劃。該計劃為家務助理、司機、清潔工及保安人員等提供實用的工具，讓他們有信心作出明智的理財決策。

運作方式

- 由受過培訓的Tata AIA義工主持互動小組講座
- 使用因應地區調整的語言和符合當地文化的實例，增加參加者的參與度及對財務的理解
- 內容簡明、視覺效果豐富及吸引參加者投入參與，以克服知識水平障礙
- 於排燈節及聖誕節等節日期間舉行講座，方便大眾參加，有助普及講座內容
- 涵蓋各項相關核心課題，包括政府計劃、社會保障、人壽及健康保險

由具備相關知識的保險專業人士親身傳授，「Jagruti」將複雜的理財概念轉為易於產生共鳴的資訊，從而建立信任，並促進長遠的財務抗逆力。

本計劃培養服務不足社區的理財意識，鞏固Tata AIA對社會責任的承諾，並為友邦保險各個市場奠定最佳實踐基準。

至今的影響力：

惠及多個地區逾 **2** 萬名人士



接觸了生活在貧窮線以下的家庭、女性及非正式勞工



提升理財意識及對保險的信任



為柬埔寨農村社區女性賦能

提升南韓農村社區的理財知識

提升印度服務覆蓋率偏低社區的理財信心

聚焦印度各邦的財務共融計劃



個案研究

聚焦印度各邦的財務共融計劃

Tata AIA在西孟加拉邦 (West Bengal) 及米佐拉姆邦 (Mizoram) 推行為期多年的財務共融計劃，結合實地外展工作與具文化特色的互動活動，有助增進理解、建立信任，並加快在服務不足的農村與偏遠社區推廣人壽保險。

由於語言障礙、人口分散，以及地形複雜等因素，使得偏遠地區的保險覆蓋率依然偏低，並造成基層民眾在獲取保險服務上的困難。這些因素也導致當地居民對保險的認知及信任度有限。

為克服這些挑戰並支持印度保險監理發展局在邦份層面實現「2047年全民保險」的議程，Tata AIA採取全面的外展策略：

- 透過宣傳車、知識推廣營及每月舉行的保險理財知識日擴大接觸範圍
- 為各邦設計專屬吉祥物、多語內容和地方敘事者，確保符合當地文化
- 與鄉村企業家 (Village Level Entrepreneurs)、公共服務中心 (Common Service Centres)、政府官員及其他保險公司合作，強化分銷網絡和擴大影響力

該計劃取得實質成效，過往從未考慮購買人壽保險的家庭，現在能以地方語言深入了解各個保障方案。在家居附近提供指導及跟進支援服務，有助充分裝備住戶，讓他們更有信心了解合適的保障計劃。值得注意的是，這兩個邦份的保單投保增長已超越廣泛趨勢，理財知識及對保險的信任亦顯著增強，進一步推進印度的共融目標。



網上影響力：

透過付費推廣活動接觸

260 萬人



專設的多語網站 (米佐語、英語及孟加拉語) 錄得

80 萬次瀏覽量



社交媒體的自然觸及人數達

1,400 萬



覆蓋 3,492 個地點



西孟加拉邦保險意識宣傳車：

行駛超過 1,100 公里，橫跨12個地區及30個地點

逾 2,500 名參與者；1,142人參加推廣營

透過派發單張活動接觸 2.8 萬人

理財知識推廣營：

由州政府推出的國家理財教育委員會 (NCFE) 計劃，接觸 30 萬人

為跨性別社群舉辦講座

為微型及中小企業舉辦 200 場講座



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓