



PRUDENTIAL



二零一六年環境、 社會及管治報告

Prudential plc

香港股份代號：2378

目錄

前言—集團執行總裁Mike Wells.....	1
關於保誠	2
關於本報告	4
我們如何與持份者溝通	5
誠信經營	6
滿足客戶需要	8
環境表現	11
責任投資	14
供應鏈	16
科技	18
重視我們的員工	21
支援我們的社區	24

前言

保誠一直致力協助人們化解生活中面對的風險。我們為客戶提供財務保障，助其應對不利事件，同時亦提供儲蓄機會，並將儲蓄轉化為穩定的退休收入，從而幫助客戶消除某些重大決策所帶來的不確定性因素。

我們以服務客戶作為業務核心，對於所有持份者，我們均抱持同樣的責任感並履行一致的承諾。無論是對投資者、供應商抑或僱員，乃至我們經營所在的廣大社區，我們均設有明確而積極的目標。

本報告概述本集團於二零一六年度的環境、社會及管治表現，並展示有關策略的實施及為所有持份者創造的成果。本報告充分展示保誠在產品、技術、環境及社區等諸多方面致力實現業務可持續發展並帶來積極影響。

本人希望這份報告能夠為閣下提供有用的資訊。



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mike Wells', written in a cursive style.

Mike Wells
Prudential plc
集團執行總裁

關於保誠

Prudential plc 是一家國際金融服務集團，為約2,400萬名壽險客戶提供服務，管理資產達5,990億英鎊。本集團的業務遍佈亞洲、美國、英國、歐洲及非洲，於倫敦證券交易所及香港聯交所作第一上市，並於新加坡及紐約作第二上市。

我們的業務

保誠在四大洲各個市場為客戶提供長期儲蓄及保障產品、退休收入解決方案及資產管理業務，讓他們充滿信心展望將來。

保誠於一八四八年在倫敦成立，奉承誠信、安全及謹慎作風的原則，時至今日依然恪守這些價值。我們透過不斷推陳出新的產品及龐大的分銷網絡，滿足世界各地客戶日益增長的需求。我們透過改善人們的生活，幫助建立更強大的社區，以及致力推動增長週期，為客戶及股東創造長期價值。

縱觀全球，我們主要專注於三大機遇

在亞洲，中產階級不斷壯大且日益富裕，但大部分尚未參保，對健康保障及財富管理的需求殷切且與日俱增。我們創造並分銷相關產品以滿足他們的需求。

在美國，嬰兒潮一代正邁入退休年齡，未來二十年，每天將有10,000名美國人退休。我們提供相應的退休產品及收入策略，滿足這個客戶群的需要。

在英國，老年人口往往沒有為未來儲蓄足夠存款，因此對儲蓄產品及退休收入解決方案的需求日益殷切。我們的英國業務能夠提供滿足此類需求的產品。

美國

保誠的美國業務 Jackson National Life Insurance Company 提供專為美國7,500萬嬰兒潮一代人士而設的退休產品及收入策略。Jackson 追求卓越的產品創新及獨有的分銷能力，已助其建立滿足客戶所需的穩實聲譽。



非洲

我們目前在非洲加納、肯亞、烏干達及贊比亞四個國家擁有業務，讓超過200萬名新客戶能夠獲得本集團所提供的給付。



英國及歐洲

保誠乃英國領先的儲蓄及退休收入產品提供者。保誠英國尤其擅於透過投資，幫助客戶達成長遠目標，並保障他們免受短期市場波動影響。

M&G Investments是國際資產管理人，管理資產達2,650億英鎊，在為個人及機構投資方面擁有逾80年經驗，致力幫助客戶從儲蓄獲得長期回報。



亞洲

保誠集團亞洲區總部在14個市場均設有領先的保險及資產管理業務，在區內蓬勃發展的經濟體為日益壯大中產階級家庭提供服務。保誠已在亞洲經營超過90年，並已建立表現卓越的業務，提供多渠道分銷、以定期儲蓄及保障為核心的產品組合、屢獲殊榮的客戶服務及廣受讚譽的品牌。

瀚亞是保誠的亞洲資產管理業務，為機構及零售客戶管理資產超過1,180億英鎊。瀚亞提供的投資解決方案涵蓋廣泛的資產類別，包括股票、固定收益、多元資產、基建及另類資產。



關於本報告

概覽

本報告概述Prudential plc於二零一六年曆年的環境、社會及管治表現(註明者除外)。

本報告的內容符合於二零一六年一月一日引入的《香港上市規則》項下有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」的新規定。

本報告中所載的內容大部分亦可於本集團的定期財務、企業責任及其他報告中查閱。這次是本集團首次在同一刊物中報告所有這些內容及其他環境、社會及管治內容。

根據《香港上市規則》，本集團須於每個財政年度編製一份新的環境、社會及管治報告。展望未來，我們將一如既往不斷完善環境、社會及管治報告。

報告範圍

本報告中的資料涵蓋保誠在集團層面及全球各地業務的活動。

我們的環境、社會及管治策略

保誠旨在幫助客戶減低生活風險及處理人生中最大的財務困擾。我們善用所具備的能力、業務足跡及規模滿足日益獨立的中產階級的長期儲蓄及保障需求，為客戶及股東創造價值。

我們與客戶的關係著眼長遠，因此我們的策略及其執行必須確保我們是一家可持續的企業。我們能夠成功地為客戶及股東帶來回報，實有賴於我們與持份者的有效溝通。

管理一家可持續的企業，涉及對一系列環境、社會及管治事宜的管理。所有這些領域均對本集團的表現及可持續發展不可或缺，因而我們會妥善處理。

環境、社會及管治及優先次序

於二零一六年，我們建立一個跨部門工作小組，以進行一次集團範圍內的考察，以識別對保誠至關重要的環境、社會及管治事宜。考察內容包括識別與保誠直接相關的環境、社會及管治趨勢、風險及機遇，以及同業所匯報的更廣泛的環境、社會及管治事宜。在確定各環境、社會及管治事宜對保誠及持份者的相關性及重要性後，我們根據對本集團業務可持續發展造成的最大影響劃定這些事宜的優先次序。最重大的事宜已載於本報告。

環境、社會及管治工作小組對本報告的編製工作由集團風險委員會、集團審核委員會並最終由董事會監督。

我們持續監察經營所在地不斷變化的環境，以確保能夠及時發現及持續管理對持份者攸戚相關的環境、社會及管治事宜。由於持份者的利益及期望不一致，我們的重大環境、社會及管治事宜可能十分複雜。我們努力以透明及公平的方式管理這些期望。全面識別程序讓我們能夠以深思熟慮及妥善管理的方式應對重大的環境、社會及管治事宜。

報告內容

我們的關鍵環境、社會及管治事宜可歸入以下範疇：誠信經營、客戶、環境、責任投資、供應商、科技、員工及社區。因此，我們的報告內容按這些類別呈報。呈報次序並非反映任何特定優先次序。

我們的重大環境、社會及管治事宜中有十項事宜符合《香港上市規則》項下環境、社會及管治報告指引的匯報「層面」。鑒於我們的業務性質，只有一個「層面」(即健康與安全)對本集團的重要性被視為不如其他環境、社會及管治事宜，且僅在報告第23頁簡短闡述。

我們持續監察經營所在地不斷變化的環境，以確保能夠及時發現及持續管理對持份者攸戚相關的環境、社會及管治事宜

我們如何與持份者溝通

與持份者適當溝通是幫助我們識別和管理環境、社會及管治事宜及確保業務成功的關鍵。特別是，外部持份者向我們提出的意見有助我們制訂及改善我們管治自身的程序及政策。

我們的持份者包括個人客戶、機構投資者、僱員、慈善組織及國家監管機構。因此，我們的溝通渠道因持份者而異，既有正式的溝通渠道，亦有其

他較非正式的溝通渠道。我們與持份者的溝通主要透過當地業務進行，而集團總部則負責其他溝通事宜，例如與我們的投資者進行溝通。

我們在全球及各地的持份者的身份、我們與他們溝通的方式以及各組別於二零一六年關切的領域概述如下。

持份者組別	保誠如何與持份者溝通？	持份者於二零一六年提出的關切領域
客戶	聯絡中心、在線服務、面對面建議、年度報表、調查。	退休收入選擇、提供服務(包括服務延遲)、英國退休金自由改革。
投資者	半年及全年業績、年報、股東週年大會、投資者簡報會。	客戶滿意度、產品適合性、多元性、僱員培訓及挽留、薪酬、繼任規劃、責任投資、財務實力及表現、風險管理。
僱員 (包括承包商、潛在員工及工會)	調查、全體大會、息工日、小組會議、評核、內聯網、培訓計劃。	多元性及包容性、僱員關係。
政府 (包括中央銀行、證券交易所及全球政策機構)	會議、為政策文件獻言獻策、全部門分析、公開及私人場合下合作及/或演講、數據輸入。	負責任企業、在財務穩定、客戶公平及溝通、部門監管、責任投資方面擔當的角色。
監管機構	高級管理層會議、關鍵政策提案討論、Regulatory College of Supervisors 年度會議、工作層面上的持續溝通。	管治、操守風險、網絡安全、客戶保障、償付能力標準II、全球系統重要性保險公司及國際資本標準。
民間團體	會議、數據共享、行業基準。	包容、教育、賑災、氣候變化支援及資助。
媒體	媒體發佈、會議及電話、監督媒體輸出。	財務表現、業務優勢、領導力、薪酬、低碳經濟。
供應商	評估、合約談判、評審會議。	數據保護、反賄賂及貪腐、環境(廢物管理)、人權、《現代反奴役法案》(Modern Slavery Act)。

誠信經營

勇於擔當及尊崇道德對我們至關重要，並始終貫穿於我們的業務經營中。我們認為，我們十年如一日堅持誠信經營，對我們與持份者建立信任及良好關係，以及維持我們的聲譽並最終取得業務成功至關重要。

因此，我們嚴於律己，為自身設立較高的職業及道德操守標準，並努力確保全體僱員及任何代表我們行事的個人及組織遵守這些標準。

以負責任的方式管理業務，既是保誠的當務之急，亦是義不容辭的責任。我們已在整個業務環節建立穩健的框架，以確保我們能夠採取必要的措施管理這方面的現有及新風險。

操守標準

我們設有清晰而有力的管治框架。我們的商業操守守則及集團管治手冊載有一系列管治全體僱員及任何代表我們行事的組織的日常操守的指導原則，當中載有我們對所有僱員的期望以及客戶和社區對我們的期望，可謂是最高職業及道德操守標準。此外，我們的所有業務及市場均設有具體的政策，並且我們會對這些政策進行定期檢討，以確保我們以負責任的方式行事。

於二零一六年，我們推出一個由外部獨立託管的舉報網站及熱線系統——「正言直諫」(Speak Out)，讓員工能夠針對各種問題提出關切並尋求指引(見對頁個案研究)。為幫助我們識別有待進一步改善之處並在行業內推動有關舉報方面的知識共享，我們參與Public Concern at Work基準論壇，該論壇為整個金融服務行業的既有舉報制度設立標準。此舉可令本集團二零一七年度的持續培訓及意識培養工作得到完善。

根據我們對管理現有及新操守風險的承諾，我們計劃於二零一七年對我們的調查及報告制度作一步改善，以加強對舉報問題調查的監督。有關制度經作出改善後，將有助以更加有效的方式進行聯繫分析，從而識別系統性的問題，同時亦提供全球一致的程序，加快對重大問題的上報，讓專業領域的專家能夠更加及時地關注這些問題。

財務實力

保誠保持妥善遵守所有相關監管規定，乃至透過我們在全球經濟中發揮的積極作用，從而推動我們經營所在的所有市場的金融穩定及可持續發展。

我們嚴格執行策略，加上我們業務的現金產生性質及維持適當的資本，因而具備良好條件，能夠繼續為2,400萬客戶提供優質產品和服務，以及為股東帶來長期盈利增長，從而令我們所屬金融體系更加穩健和穩定。

有關本集團上一年度財務表現的詳情，請參閱本集團二零一六年年報。

在監管機構金融穩定委員會(Financial Stability Board)最近發佈的全球系統重要性保險公司中，根據最新評定方法，鑒於我們的財務穩定性被視為對全球金融系統及經濟具有重要意義，保誠再次獲確認指定為二零一六年全球系統重要性保險公司。該評定反映我們作為一間保險公司的規模、市場重要性及全球聯動性。因此，我們須遵守額外監管要求，包括加強全集團監管、實際處置措施計劃、制訂一份

系統性風險管理計劃、一份恢復計劃及一份流動性風險管理計劃。我們現正監察政策發展與潛在影響，並持續與監管機構接洽了解這些措施的影響。

負責任的稅務常規

以負責任及可持續的方式管理稅務，有助支持我們與持份者的建設性關係，並在經濟中發揮積極作用。我們明白按時足額繳稅對於政府的重要性，因此我們嚴格履行稅務合規責任。我們根據我們的稅務策略及稅務風險政策以透明的方式管理稅務，並尋求與稅務機構建立建設性的關係。關於我們的稅務策略、「足額繳稅」的含義及我們的稅務常規，詳情將於二零一七年六月三十日前刊載於本集團網站。

於二零一六年，本集團在全球繳納的稅款接近28.9億英鎊，如此龐大的貢獻，對於幫助我們經營所在的社區提供大量的公共服務及基礎設施，造福社會及推動經濟，起到重要作用。

於二零一六年，我們檢討了我們的稅務策略及稅務風險政策，以對我們的管治進行例行檢討，並遵守英國新法例，該法例要求我們須於二零一七年首次公佈我們的英國稅務策略。作為一個全球性金融服務集團，我們亦將披露我們在全球範圍內的負責任及可持續稅務常規，以及額外的稅務披露，作為二零一六年年報中現有披露的補充。

打擊金融犯罪

金融犯罪會對我們的客戶、業務及經營所在的經濟體帶來嚴重的後果，我們致力與全行業攜手共同打擊金融犯

罪。我們維持並實施獨自制訂的反洗錢、反恐怖主義融資、反賄賂、反貪腐及反詐騙的實務及程序。

我們絕不容許任何目的的貪腐及行賄或受賄，並已制定清晰的反賄賂及貪腐政策，作為有關方面的行為指引。我們認為，預防、揭發及舉報賄賂及貪腐行為，人人有責，我們的政策要求全體僱員必須接受適當的培訓，以確保他們無論身處何地均能夠辨別、避免及舉報任何潛在的賄賂或貪腐行為。我們明白，我們各地市場的常規、慣例及監管規定差異懸殊，因此我們積極監察反賄賂及貪腐，並定期對所有業務進行風險評估。我們的集團風險委員會接收有關反賄賂及貪腐

風險管理的定期更新資料，而集團審核委員會則每年對有關計劃的有效性進行檢討。於二零一六年，本集團已對反賄賂及貪腐計劃進行一次外部檢討。管理層正在收集有關檢討建議。

我們各業務的專家小組支持打擊金融犯罪計劃，根據自身的特定業務風險及監管環境，進行詐騙風險評估並制定及支持反詐騙制度及監控措施。

我們設有反洗錢、詐騙、反恐怖主義融資及制裁的全集團政策。所有業務均會進行詳盡的風險評估，並輔以實施符合各地司法權區特定監管規定的

積極監控計劃。集團審核委員會每年檢討有關計劃及相關監控措施的有效性，並定期向集團風險委員會提供最新資訊。由於這些政策的敏感性質，我們未予公開披露。



“Speak Out”
A guide for managers
A guide to your role under our Whistleblowing programme

“Speak Out”
Ask questions. Raise concerns.
Concerns? Questions?
The hotline is there for you 24/7.
Our hotline allows employees to ask questions or raise concerns in confidence, without the fear of retaliation or recrimination.

個案研究：「正言直諫」(Speak Out)
讓員工能夠針對行為失當提出關切

於二零一六年，我們推出一個由外部獨立託管的舉報網站及熱線系統—「正言直諫」，讓員工能夠針對賄賂、貪腐、詐騙及破壞環境等問題提出關切並尋求指引。熱線由我們的保密報告規定政策標準(Confidential Reporting Requirements Policy Standard)支持，可於此處查閱。

該計劃包括一個由外部託管的多語種網站，全體僱員均可瀏覽，並可撥打免費電話線路。「正言直諫」在全集團廣而告之，透過各種不同的媒體鼓勵員工及承包商、供應商及代理，針對本集團的各種行為提出關切。

我們會處理任何透過「正言直諫」程序提出的關切，確保所有提出的問題得到妥善處理，並在必要時展開客觀、獨立及全面的調查。本集團的審核委員會會監察「正言直諫」調查程序。

滿足客戶需要

滿足客戶所需，對於我們的策略和創造長期可持續價值至關重要。我們提供公平及透明的產品以滿足客戶的需要，並提供解決方案，幫助他們應對生活中的重大財務挑戰。

這些挑戰因全球各地而異，我們的各項業務專注於滿足以下幾大明確需求：亞洲中產階級對儲蓄及保障殷切且與日俱增的需求、美國嬰兒潮一代的退休收入需求、英國老年人口的財務需求（即既想增加退休儲蓄又想獲取穩定退休收入的需求）以及非洲新市場客戶與日俱增的需求。

客戶的需求不斷變化。我們需要他們的長期支持，因此我們需要積極聆聽他們的心聲，不斷推陳出新，提供富有創意的新產品及解決方案，務求提高客戶獲取財務保障的機會及實現長期一致及可持續的表現。

對客戶的承諾

我們在對待客戶及與客戶溝通時，始終將他們置於首要位置，包括我們的產品定位規劃、銷售程序，以及從保單生效直至產品週期結束期間提供的持續服務，均是以客戶為中心。

在管理客戶產品時，我們旨在一如既往為集團所有客戶提供最高水準的服務。我們明白客戶在選擇我們符合其財務目標的產品及服務時所寄予我們的信賴，並相信我們有義務以負責任和誠信的方式行事，以促進他們的利益。為此，我們努力兌現對客戶的五項承諾（於我們的商業操守守則中概述）：

- 1 公平、公正及誠實對待客戶。
- 2 提供及推廣一系列符合客戶需要、易於理解及具備真正價值的產品及服務。
- 3 維持客戶資料的保密性（法律規定披露者除外）。
- 4 提供及推廣高標準的客戶服務並嚴格監督服務標準。
- 5 確保投訴程序在本集團業務與客戶之間提供有效及公平的仲裁方式。

我們的集團客戶風險政策載列我們兌現上述五項客戶承諾的方式，我們會每年評估遵守承諾的情況，要求各業務單位定期匯報關鍵表現指標及完成年度評估。

我們的業務根據各自獨特的市場需求制訂各自的客戶策略，實施與各自市場相關的政策及程序，務求以最好的方式兌現對客戶的五項承諾。我們透過客戶與我們的溝通，努力為客戶提供最高水準的服務。透過從檢討銷售程序以確保前線員工之間不存在利益衝突，到持續監察客戶整個生命週期的表現，我們旨在妥善管理我們的承諾。

處理投訴

我們設有非常高的標準並竭盡全力確保所有客戶均能享受最好的服務。如出現任何問題，我們會努力解決問題並恢復高標準的服務。我們不單在全集團訂有客戶服務政策，同時亦在各地設有相關程序，務求以及時、妥善及專業的方式處理客戶投訴。我們密切監察投訴，各項業務亦會頻密進行根本原因分析，以使我們的服務臻致完善，並不斷改進對投訴的處理和解決方案。

在英國，我們須每半年公佈投訴數字—最新資訊可瀏覽：www.pru.co.uk/about/complaints-data。

我們為客戶投訴提供清晰的渠道，並設有明確的投訴處理程序。即使最優秀的公司，亦可能偶然犯錯或無法做到有求必應。我們感謝客戶能夠在我們犯錯時直言直諫，特別是讓我們有機會改正，為日後作出改善。我們一直努力盡早以客戶滿意的方式解決客戶的投訴，即使投訴涉及到更加複雜的問題且需要更長的時間進行調查。

客戶的需求不斷變化。我們需要他們的長期支持，因此我們需要積極聆聽他們的心聲，不斷推陳出新，提供富有創意的新產品及解決方案



個案研究：香港 專注健康及營養

作為壽險供應商，保誠深明健康及營養對於保障長壽及幸福生活的重要性，並認為有必要推廣及宣傳該理念。在香港，我們向客戶提供以DNA為本的健康及營養測試(營養基因)，提供有關基因如何影響個人的營養需求、膳食敏感度及健康的個性化分析。營養基因測試可讓客戶透過手機應用程式，向營養專家進行線上諮詢，以助達成健康目標。

監管調查

我們旨在於任何持續調查期間提供透明度及推行問責制。

於二零一六年三月，英國金融市場行為監管局刊發一份報告，當中載有其對公平對待長期客戶的專項審閱調查結果。(金融市場行為監管局已調查多家企業(包括保誠英國)是否存在不達標的問題。)此後，金融市場行為監管局為企業頒佈相關指引，當中載有額外細則，要求企業採取有關措施以公平對待已終止的客戶。

於二零一六年十月，金融市場行為監管局還刊發其對非諮詢年金銷售行為的專項審閱調查結果。為此，保誠已同意金融市場行為監管局對二零零八年七月一日之後在沒有給予任何建議的情況下向其英國界定供款退休金合約客戶銷售的年金進行審閱。是次審閱已開始並正在調查客戶是否獲提供充分資訊了解他們向保誠或其他年金提供者購買強化年金的潛在資格。保誠將在適當時候聯絡可能未獲提供充分資訊的客戶並會給予相應賠償(如適用)。

二零一六年摘要 一 產品設計與創新

我們的一切業務均以客戶為重，這就要求我們專注於產品的簡潔性、透明度及公平性。我們的業務會定期檢視其產品組合，以確保產品的設計在手續費、費率及索賠管理政策方面均屬合理，以及確保不斷推陳出新，開發出新的產品及服務，並改善現有產品，以滿足客戶不斷變化的需求、市場發展及技術進展。我們定期檢視客戶的通訊，以確保有關通訊以便於客戶理解的方式清晰闡明產品的成本與收益。

於二零一六年，鑒於客戶的生活方式不斷變化，我們各項業務的產品開發的一項首要任務便是為他們提供更多能夠滿足其所需的靈活性及選擇。

在亞洲，我們開設了一家新的客戶數碼創新中心(Customer, Digital and Innovation Centre)，配備完善網絡，讓客戶實時測試數碼平台。該中心設有最先進的焦點小組設備，有助我們直接將客戶的見解融入我們的產品、服務及技術策略。此外，保誠新加坡成

為當地首家推出網上社區平台的保險公司，讓客戶交流想法並對產品及服務直接反饋意見。新「Pru-for-you」服務鼓勵定期與客戶交流，讓我們能夠更好地了解客戶的需要，以提供與客戶財務及生活方式需求相符的產品。

在美國，我們已制定為客戶提供全面投資選擇的產品組合，客戶只需就所需的擔保及產品功能支付費用。於二零一六年，我們推出了本公司首款以徵收手續費為主的變額年金業務—Perspective Advisory。自二零一六年美國勞工部推出新信託規則後，市場對與手續費賬戶及平台相容產品的需求日益殷切，Perspective Advisory旨在滿足該等需求。我們的美國業務亦重新推出其網上金融資訊中心(Center for Financial Insight)，讓投資者及僱員更深入地了解金融及投資方面的重要議題。自該中心於二零一六年七月重新推出後，逾70,000名個別訪客瀏覽了網站內容，其中55,000名是首次到訪Jackson.com。

在英國，因應近期的退休金自由改革，我們繼續發展PruFund特許經營

滿足客戶需要 續

個案研究：非洲

支援住院費用

保誠亦透過提供有關產品(例如保誠非洲的住院現金產品(Hospital Cash Product))，幫助發展中市場解決醫療資金問題。該產品向客戶支付定額住院給付，以防止在非正式部門工作的客戶損失收入。該產品讓客戶及早尋求治療，幫助他們延長壽命及过上更健康的生活，可謂起到了至關重要的作用。

保誠非洲的住院現金產品是我們小微保險業務的一部分，過往數年已為超過一百萬名撒哈拉以南非洲客戶提供幫助。

業務，所提供的基金選擇範圍更多，以滿足各種不同的風險偏好。我們增加了客戶申請投資基金的渠道，包括為保誠旗下備受青睞的個人儲蓄賬戶產品推行的網上申請程序。我們亦推出新「保誠退休賬戶」(Prudential Retirement Account)網上賬戶計劃，為客戶提供靈活的退休儲蓄方式、提供退休收入，以及方便客戶查詢儲蓄存款。我們亦改善保誠投資計劃(Prudential Investment Plan)的電話承保服務，減少顧問處理行政工作的時間，以便騰出時間聯絡客戶。

我們並無就產品責任或產品風險訂立正式的全集團政策，但已設立若干程序，以管理相關方面產生的風險。

增加獲得財務保障的機會

無論是在產品的可用性抑或分銷方面，獲得保險的機會仍然是一個關鍵問題。我們不斷鞭策自己，務求提高潛在客戶獲得財務保障的機會，並確保為現有客戶增設及提供更為多元的分銷渠道。

我們能否接觸、吸引及保留各區內的重要客戶，分銷至關重要。我們的業務與當地非政府機構及政策制訂者就此議題精誠合作，以更好地了解解決問題的方法，為客戶提供更多的財務保障。

於二零一六年，我們繼續改善服務，讓客戶與保誠的溝通盡可能暢通無阻。保誠英國開發並推出網絡視頻轉播服務，以改善與聽障客戶的溝通方式。該網絡視頻轉播服務將客戶與英語手語(British Sign Language)翻譯員連接，實時轉播與保誠電話接線員的對話。保誠英國是英國首家引入此項服務的退休產品供應商。

業界大獎

在服務客戶的整個過程中，我們在思想上始終將客戶置於首要位置，致力為客戶提供長期保障。於二零一六年，我們榮獲多項業界大獎，反映清晰的客戶聚焦：

— 在英國，我們分別榮獲二零一六年財務顧問服務大獎的投資及退休金組別「五星」大獎。我們亦於二零一六年投資壽險及退休金 MoneyFacts大獎中勇奪最佳投資服務獎、最佳投資債券供應商獎及最佳網上服務獎。

- 在美國，Jackson在電話中心服務方面表現出色，自二零零四年以來第11次獲得服務質素計量組(Service Quality Measurement Group, Inc.)的認可。Jackson榮獲創紀錄的五項大獎，包括獲認可為「年度聯絡中心」(Contact Center of the Year)三大入圍者之一，理由是其擁有客戶共同給予的最高一次通話解決率及僱員整體「十分滿意」評分，堪稱該組別可望觸及的最高殊榮。
- 保誠香港是享負盛名的二零一六年香港保險業大獎中獲獎最多的公司之一，在15個組別中合共囊括三個傑出大獎及七個年度三強獎項。

環境表現

能源耗用及氣候風險正日漸被眾多監管機構、政府、非政府機構以及投資者提上議程。都市環境乃全球溫室氣體排放的最大單一來源，而本公司在全球各地佔用逾400處物業，並運營若干數據處理中心。有鑒於此，我們確實能夠為減低相關影響出一分力。作為一名保險供應商兼資產擁有人及管理人，我們亦有機會透過為客戶提供各類服務和產品，以及透過投資決策，在更廣泛的層面上減低氣候變化的影響，為過渡至低碳經濟提供支持。

管理我們的影響

本公司的能源及氣候相關風險管理方法，乃基於我們對環境影響的了解及計量，以及我們在減低影響方面可發揮的作用。

集團商業操守守則為我們的所有業務活動奠定基礎，當中包括減低業務運營對環境的影響。除此之外，我們亦設有全集團環保政策。該環保政策適用於本集團旗下所有公司，為我們如何管理直接的環境影響提供指引，包括遵守法規、使用能源和水以及廢物處置，亦包括供應鏈管理，以及採納針對各項物業相關事宜的風險管理原則。

本集團企業地產的環境、健康及安全職能部門負責本集團在全球各地的環境政策及表現。我們按至少每年一次的頻率向董事會報告環境表現。我們努力取得相關認證，協助我們減低旗下業務對環境的影響和推進各項改善措施，例如英國物業不動產獲得ISO 14001環境管理系統國際標準認證。

公司旗下相關資產管理及所有權業務負責管理投資決策帶來的所有間接環境影響。舉例而言，M&G Real Estate採用負責任的物業投資方針，有助其管理及應對有增無減而可能對物業價值造成影響的環境及社會議題，亦有助M&G Real Estate保障及提升客戶基金和資產的表現。關於本公司投資決策

的環境、社會及管治整合及管治考慮因素的詳情，請參閱本報告第14及15頁。

為監察相關表現，本公司設有全面的匯報流程，以衡量及匯報全球溫室氣體排放以及有關廢物及用水數據。我們已設立環境、健康及安全理事會，作為董事會與業務單位之間的溝通部門，負責檢視有關表現、設定目標以及分享良好的運作常規。我們會於每個季度核對及檢視環境數據，以跟蹤表現趨勢的動向，同時亦將繼續改善數據質素，減低對估算的依賴，更多地採用直接數據及賬單資料。

根據二零零六年英國公司法的規定，我們須計量及匯報我們的全球溫室氣體排放，而根據「減碳承諾能源效益計劃」，我們的英國業務亦須計量及匯報溫室氣體排放。本公司已遵守以上規定。本公司於二零一五年十月一日至二零一六年九月三十日期間的環境數據均由Deloitte LLP根據國際審核及鑒證準則委員會制訂的鑒證委聘國際準則 (ISAE 3000 [經修訂]) 進行鑒證。如需了解關於本集團環境的表現及Deloitte LLP鑒證聲明的更多詳情，可點按[此處](#)瀏覽。

我們的表現

能源及氣候變化

於二零一六年，就我們的佔用物業而言，雖然範圍1(因本集團的建築物及自有車輛使用的燃料而直接排放)及範圍2(因本集團的建築物購買電力、暖氣及耗用蒸汽而間接排放)溫室氣體排放絕對值增加2%，但若以淨租賃樓面面積為基礎作正常化調整，二零一六年的範圍1及2溫室氣體排放實質上減少7%至123千克二氧化碳當量/平方米(二零一五年：132千克二氧化碳當量/平方米)。上述表現得益於我們在減排方面所作出的努力，當中包括優化能耗措施，例如優化樓宇暖氣及通風系統監控，安裝節能LED燈光照明，以及透過機電廠房使用期限置換計劃，升級為更具能源效益的設備。

[本公司的能源及氣候相關風險管理方法，乃基於我們對環境影響的了解及計量，以及我們在減低影響方面可發揮的作用](#)

環境表現 續



個案研究：Jackson 星級表現

於二零一五年，Jackson位於密歇根州蘭辛市的公司總部的全新環保大樓正式開放。該大樓圍繞能源效益進行設計，最大限度地利用自然採光，優化製冷負荷，並設有節能LED燈光照明及綠化屋頂。然而，在實際運作中的表現，才是這一類綠色建築面臨的真正考驗。為此，公司團隊透過「能源之星」(Energy Star)計劃為其提供協助。

「能源之星」為美國環境保護局(US Environmental Protection Agency)推出的一項計劃，旨在透過優質表現認證，推廣節能產品及建築。美國環境保護局按1-100的分值進行能源之星評分，以便對美國境內的各類建築物進行比較。舉例而言，50分代表平均表現水平，而75分則表示建築物優於75%的同類物業。

二零一六年十月，蘭辛公司總部在1-100的能源評分中獲81分(二零一二年十二月基準：45分)，升幅達80%，令該總部成功躋身同類型建築前20%之列。在此期間，溫室氣體排放亦減少27%(1,900噸二氧化碳當量)。

於過往一年，M&G Real Estate將其範圍1及2排放絕對值減少24%至28,532噸二氧化碳當量(二零一五年：37,536噸)，得益於業務組合變化(收購及撤資)、資產營運監控的轉變，以及我們的能源效益投資的影響。在二零一六年全球房地產可持續發展基準調查中，公司旗下八隻分紅基金獲得六顆綠星(Green Stars)，而二零一五年則獲得四顆綠星。M&G Real Estate的進展載於其年度負責任物業投資報告，可瀏覽www.mandg.co.uk/institutions/realstate/responsible-investing/。

有關本集團溫室氣體排放分類的詳情，請點按[此處](#)瀏覽。

業內指標

我們在業內的主要指標保持良好表現，包括於二零一六年在碳披露計劃

(Carbon Disclosure Project)取得B級(與同業表現相若)；在由劍橋可持續領導學院(Cambridge Institute for Sustainability Leadership)管理的保險業氣候計劃一ClimateWise中，我們在19家參與企業中保持排名第九位。我們在ClimateWise的表現按六項核心原則接受羅兵咸永道獨立審核。

商旅

我們的英國業務繼續從僱員報銷私人及公司用車費用的情況，以及向提供航空及列車乘搭服務的企業商旅供應商收集商旅數據。商旅的影響主要來自航空商旅(佔英國已入賬商旅足跡的99%)，但英國業務的商旅二氧化碳當量由二零一五年的13,507噸減少至二零一六年的10,990噸。我們明白，此項影響對確定碳足跡具有重要意義，於二零一七年，我們會將此項數據的收集範圍擴大至英國業務以外。

用水

本集團在英國、歐洲、美國及亞洲所佔物業的絕對用水量增加3%至238,761立方米(二零一五年：232,716立方米)。我們將於二零一七年期間就旗下主要設施制訂用水審查計劃，並就進一步改善設立相關的監控制度，以發掘減少用水的機會。鑒於本集團旗下全球辦公室物業情況較為複雜，而且在某些情況下須依賴估計判斷，加上物業組合由於旗下營運政策偏好採用短期樓宇租約，以維持亞洲業務增長靈活性，因而令物業組合不斷變化，因此，就我們的業務而言，收集準確的表現數據仍然是一項挑戰。

廢物

於二零一六年，本集團位於英國及美國的佔用物業產生棄置廢物2,089噸，而二零一五年則為1,895噸。當中77%

的棄置廢物獲循環再用，較二零一三年的59%有所上升。我們繼續尋求各種機會，盡量減少堆填廢物，例如，Jackson National Life位於密歇根州蘭辛市的企業總部已開始採用可降解的食品及飲料包裝。

本集團設有關於確保遵守廢物方面法律規定的程序。我們並無單獨報告旗下業務所產生的有害廢物，原因是對於本集團這類以辦公室為主的企業而言，此類廢物可謂微乎其微，而且被認為並無重大影響。在用水方面，我們仍然難以獲取準確的數據，但我們將繼續與廢物承辦商及其他合作夥伴展開合作，提升數據收集方法的準確度。

執法行動

本年度並無關於環境事故的罰款或監管執法行動，而二零一五年亦無相關罰款或執法行動。

二零一六年的措施

本集團明白，持份者日益關注本集團如何減少營運產生的環境足跡乃至旗下業務的影響。除以上所報告的表現資料趨勢外，我們亦已於二零一六年採取以下措施。

設定全球目標

迄今為止，本集團的大量業務活動由英國業務帶動，因此，擴大環境目標並將其覆蓋範圍擴大至本集團各項業務，已成為本集團業務的一項重大挑戰。有鑒於此，在環境、健康及安全理事會的一次會議期間，企業物業團隊邀請國際同事參與並制訂一項全球框架，規劃邁向二零二零年的路線圖，涵蓋英國、亞洲及北美地區業務的能源、用水、廢物、樓宇的可持續發展能力標準、採購及生態。我們相信，這種方法能更好地反映我們的業務管理方式，掌握各個區域的不同市場動態，以及環境改善的程度。有關該框架的情況，可點按[此處](#)瀏覽。

與英國供應鏈攜手合作

本集團充分利用採購團隊的專業能力，在業務供應鏈中發掘改善環境的機會。英國業務簽訂新的電力合約，取代過往的低碳能源合約，為旗下佔用物業採用100%可再生能源。該電力合約佔本集團全球耗電量(範圍2溫室氣體排放)的16%。

資訊科技團隊已於一個新的數據中心租用額外的空間。我們已將可持續發展標準設定為採購策略的一部分，並已於倫敦覓得一處可持續發展的物業設施。該項設施獲BREEAM認證(英國綠色建築標準)，使用可再生能源供電，並利用間接新鮮空氣進行蒸發降溫，具備較高的能源效益。

為減少用紙量，我們亦已為旗下多個英國辦公室選用全新的「follow me」影印服務，同時推行更具效率的靈活工作方式。

水資源稀缺

身為歐洲風險總監論壇成員，保誠積極參與論壇轄下多個工作小組的研究及刊物出版，推廣及制訂風險管理的行業最佳常規，配合監管規定調整風險管理最佳常規，並深入剖析新興及長遠風險。二零一六年，保誠參與編撰一份宣傳刊物。該刊物介紹水資源稀缺對保險業界構成的風險，

以及保險業界在提供解決方案方面能夠擔當的角色，所涉及的問題包括供應、污染、健康、治理、衝突、監管及聲譽風險，其中諸多問題均相當複雜且難以評估。該刊物可於www.thecroforum.org/water-risk/瀏覽。

作為ClimateWise的成員，保誠將探討如何以最佳方式作出貢獻，應對水資源稀缺及其他氣候變化問題。

鞏固能力

我們明白，環境的重要性日益顯著，為此，我們將招募環境、健康及安全主管列為一項要務，務求鞏固內部環保能力。這個面向全球的新設職務將與我們的業務單位共同合作，推動我們的環境計劃。

個案研究：香港

金級認證

本集團的亞洲業務迅速發展。由於人員編配不斷增加，香港的物業團隊亦忙於物色新物業，以及對部分物業進行翻新。於二零一六年，位於香港鰂魚涌港島東中心寫字樓的保誠集團亞洲區總部翻新工程為本集團贏得首個「能源和環境設計領先金級認證」(Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Gold)。LEED認證專為新建建築及樓宇翻新項目而設，是全球領先的可持續發展標準。

亞洲區總部安裝LED燈光照明，配置日光感應控制器及節能設備，實現節能翻新。該總部所有沖廁用水均採用市政供應海水而非食水，同時亦為供水系統安裝高效率的全新水流調節器，相較安裝標準裝置，用水量可減少40%。我們亦透過利用綠色「活化」牆，拉近室內環境與大自然之間的距離，利用高效的全新空氣過濾系統改善空氣質素，選用低(溶劑)揮發的油漆、粘膠以及布藝裝飾及地氈。裝修中產生的78%的建築廢物均會予以回收再用，避免其成為堆填廢物。

責任投資

氣候變化令環境問題日益嚴峻，個人及社區需要面對的社會問題亦層出不窮，為此，環球企業有必要考慮在此背景下產生的各種機遇及挑戰。

責任投資原則日漸被廣泛地用於管理公司投資活動中與環境、社會及管治事宜相關的聲譽風險。責任投資的兩項關鍵原則如下：第一，在投資流程中顧及環境、社會及管治因素；第二，謹慎及負責任地管理受託事務（例如財產管理）。

作為一家國際金融服務集團，保誠為大約2,400萬名壽險客戶提供服務，管理資產達5,990億英鎊（截至二零一六年十二月三十一日）。保誠的投資均遵照投資決策過程中已納入考慮的環境、社會及管治因素，以產生可持續發展的長遠回報。

此等因素雖然有時難以用貨幣衡量，但卻會影響本集團的投資風險及回報。為此，我們將選擇合適的資產視為重中之重，透過評估潛在及實際投資對象在環境、社會及管治事宜方面的表現，了解「面臨風險」的行業及市場，繼而決定是否進行投資。

除了在投資決策過程中納入考慮環境、社會及管治因素之外，我們亦明白，我們有機會及責任從正面影響投資對象的行為。本集團的資產管理業務均採取積極措施，讓投資對象共同參與環境、社會及管治相關事宜。

我們的方法

保誠集團透過多個業務進行資產管理，其中主要業務包括總部位於英國的M&G業務、總部位於新加坡的瀚亞業務，以及總部設於伊利諾州芝加哥的資產管理人業務（隸屬本集團美國業務）。我們注重長遠投資，致力以負責任的方式管理客戶資產。每當出現對風險及回報的重要影響，我們的投資團隊均會將環境、社會及管治因素納入投資分析及決策流程。由於本集團旗下資產管理業務面臨的投資風

險不盡相同—各業務的投資市場及資產類別均不盡相同—在管理環境、社會及管治相關事宜時，各項業務會分別採取獨立的責任投資策略。

在M&G，責任投資顧問委員會（Responsible Investment Advisory Committee）全面負責責任投資活動的管治及管理，而下設責任投資統籌人員則分別負責各個資產類別的管理。M&G的責任投資方法為投資決策納入環境、社會及管治考慮因素提供指引，透過相關政策，就處理選定責任投資事宜的方法提供指引。

例如，在應對氣候變化方面，我們邀請投資對象共同參與，為我們直接管理的物業組合設定減碳目標。在此基礎上，M&G亦透過積極投資於旨在以經濟的方式生產清潔能源的環保方案及技術供應商，支持過渡至低碳經濟。關於M&G如何管理責任投資（包括如何履行財產管理責任）的詳情，請參閱[此處](#)。

二零一五年，瀚亞業務開始制訂其特定業務的責任投資策略，確定其責任投資方法以及界定其作為責任股東的職責。此項工作現時由瀚亞的責任投資工作小組負責主導。自工作開始時起，瀚亞的工作方針一直「以投資為中心」，並明白責任投資甚至更廣泛的環境、社會及管治框架均不可能（或不應）簡單地由一家機構移植到另一家機構。

作為全球最大型的不動產投資人之一，M&G的資產在整體上為業務當地社區及國家的經濟作出重大貢獻

財產管理

本集團旗下的資產管理業務均為著眼長遠的主動投資人，並認真對待其財產管理職責。例如經常與所投資的公司緊密合作。積極參與投票表決是我們投資方法的組成環節，參與投票表決既有助增加財產價值，亦能夠保障我們作為股東的權益。我們經常積極行使表決權，參與投資對象的策略、風險、表現及管治事宜，當中包括環境、社會及管治相關事宜。

二零一七年年初，M&G首度公佈其財產管理活動年度報告。此舉反映M&G對透明度的重視，亦充分展示一個積極的基金管理人的運作方式。關於M&G的二零一六年公司財務及財產管理報告，可瀏覽[此處](#)。

參與行業活動

我們大力支持及積極配合業界的責任投資倡議。M&G及PPMSA(位於南非的組合管理人)均已簽署聯合國責任投資原則，而瀚亞業務目前亦在評估相關條文。聯合國責任投資原則旨在改變投資者對環境、社會及管治的看法，幫助投資業界明白環境、社會及管治因素的影響，並加以善用，以提升回報和加強風險管理。關於M&G及PPMSA的聯合國責任投資原則二零一六年報告，可分別參閱[此處](#)及[此處](#)。

二零一六年發展情況

於瀚亞業務，責任投資工作小組成員參與多個行業及合作倡議，包括於新加坡的二零一六年責任投資原則大會上發言。二零一六年四月，瀚亞亦成立「環境、社會及管治研究、風險及參與委員會」(ESG Research, Risk & Engagement Committee)，並由投資總

監(股票)負責領導，旨在監督(其中包括)瀚亞在責任投資方面的實際行動，並透過合作倡議，進一步了解業界現時所面對的問題。

作為全球最大型的不動產投資人之一，M&G的資產在整體上為業務當地社區及國家的經濟作出重大貢獻。佔用我們所投資的購物中心、辦公室、零售及工業物業的企業包括跨國公司、家族企業以及獨資經營者等。於二零一六年，M&G Real Estate對其管理基金的直接及間接影響進行估量，以便更清楚地了解其社會經濟貢獻。關於間接投資興建新屋或新增就業崗位的詳情，請瀏覽M&G的[負責任物業投資報告](#)。



個案研究：M&G 關於社會住房的環境、社會及管治分析

由於社會住房的貸款期較長，環境、社會及管治因素可影響信用度及抵押價值，因此不容忽視。例如，長期僱傭模式及福利風險會影響租戶的租金承受能力。M&G以負責任的態度進行環境、社會及管治分析，於信貸分析、盡職審查、投資及參與流程中，均會考慮環境、社會及管治因素。

在信貸分析過程中，M&G亦會評估各類風險因素，例如租戶獲得的政府福利補貼比例以及房屋庫存多樣化的地理集中程度，並利用情景模型，更深入了解環境、社會及管治因素的影響並加以管理。M&G主動參與這個方面的事務，由最初參與初步分析，直至後來持續參與整個貸款過程。成功的參與不但可提早就問題發出預警，同時亦有助提升管理實務及資訊披露。這種主動參與的方式有助保護投資者、租戶及房屋協會的利益。

供應鏈

作為一家全球金融服務機構，我們向全球數千家外判商及第三方供應商採購商品及服務。在採購過程中，我們確實需要盡量提升價值和減低供應風險，而我們已採取合乎道德及社會責任的方式應對相關風險。

鑒於外判及第三方供應關係數目龐大，對於市場，我們亦有責任盡量簡化供應商與我們之間的業務流程，並透過責任採購常規加以管理。

管理我們的影響及風險

鑒於本集團業務涉及多個地域，而本集團的供應鏈亦相當多元化，當中既有提供及維護我們的資訊科技網絡及

系統的公司，亦有提供專業及諮詢服務的企業，還有為旗下員工及其工作環境提供支援的公司，涉及員工包括清潔人員、保安人員，以及物業維修保養和餐飲員工等。



個案研究：集團總部 持續改善供應商管理

為妥善管理與供應商的關係，集團總部的企業物業團隊設有量身定制的供應商關係管理手冊。該手冊的內容包括規定如何根據合約財務價值劃分供應商，並說明在供應商違約的情況下更換供應商的難度，從而界定供應商所屬的管理「等級」。根據該手冊：

- 對於一級供應商（我們最重要的供應商），我們設有完善的供應商關係管理工具計劃，當中包括：對個別風險的登記冊進行積極管理、監控合約合規及財務穩健性、開展年度盡職審查，以及提交保險證明及現代反奴役合規聲明。
- 對於二級供應商，我們更加側重風險管理，並採用與一級供應商相同的關係管理工具。
- 至於三級供應商，則採用分類管理方式，其風險情況與保誠須對其承擔的風險相符。
- 至於四級供應商（對我們而言重要性最低的供應商）的管理，僅限於由保誠發出採購訂單並確保遵守支付條款即可。

企業物業團隊鼓勵創新及持續改善，推動舉辦季度論壇，以分享各種理念。每年，企業物業團隊均會根據一套標準，向供應鏈內的供應商授予一項供應商優異獎項，該套標準為：供應的便捷性及靈活性；合作關係與風險分擔；溝通成效；創新及發展支持；執行最佳常規；按時交付的情況；節約成本措施的質素表現及最佳價值。

本集團旗下的業務對採購或外判活動負有最終責任。一旦我們的供應管理失效，業務亦會意外中斷，產生額外成本甚至違反監管規定。

因此，我們務必積極管理該領域的業務影響及風險。相關風險會因應所提供商品或服務的屬性以及所處地域而有所差異。

在採購商品及服務時，我們務求選用符合我們的標準及價值觀的企業，其內容載於我們的商業操守守則。為兌現承諾，我們亦已實施一項集團外判及第三方供應政策，對全集團的外判及第三方供應安排管理作出規定。鑒於營運及監管方面的差異，本集團旗下業務亦可於地區層面採納支援政策及匯報程序，以更好地反映地區業務的需要。我們仍有待檢討現行的集團外判及第三方供應政策，故目前尚未公開發佈。至於其他政策，例如集團健康及安全政策及集團僱員關係與資源政策，同樣為我們的全球供應鏈管理提供支持。詳情請參閱(或將於近期刊載於)此處。

我們採取多種方式，監察業務是否符合上述標準，包括採用「正言直諫」服務。「正言直諫」是一項透過網絡及電話進行保密舉報的服務，鼓勵僱員積極報告關注事項，包括涉及供應商的任何關注事項。有關「正言直諫」的進一步資料，請參閱本報告「誠信經營」一節。按照正式流程，本集團業務必須每年遵照集團外判及第三方供應政策規定進行評估及作出證明。

在選用新供應商之前，本集團各業務(及其各自的採購團隊)應進行盡職審查。至於潛在的重要外判及第三方供應安排，相關盡職審查包括評估供應商是否存在違反聯合國《世界人權宣言》的風險。在批准供應商關係後，本集團仍會在適當層面上，結合持續盡職審查、檢討會議、由供應商提供年度證明等多種方式，進行積極的管理。如有需要，本集團甚至會對相關供應商進行審核。

與我們相比，本集團的大部分供應商的財務及營運規模均相對較小，為此，我們根據合約責任，承諾迅速付款。例如，對於在集團總部的營運供應商，我們設立應付賬款系統，記錄經議定的付款條款，並每月向管理層報告，識別逾期未還款的發票負責人。若對發票上的供應商有尚未解決的疑問，常用的處理方法是將尚存爭議的金額暫時擱置，從而支付發票的餘下款項。(關於本集團英國境內公司支付實務的更多資料，將於二零一八年因應「二零一五年小型公司、企業及僱傭法案」(Small Business, Enterprise and Employment Act 2015)的新報告規定而作出的披露中提供。)

為進一步規範所採取的方法，我們的業務亦尋求取得認可機構的認證。例如，保誠英國的採購程序已取得英國特許採購及供應學會認證。此項認證尤其有助確保英國業務的供應商流程清晰透明。

二零一六年摘要

我們相信保誠理應支持人權，以負責任的方式秉誠行事的原則。我們亦堅信這項承諾並不局限於本機構，同時亦應融入到我們的供應鏈當中。保誠遵從英國境內關於現代反奴役的最新監管發展，並已於二零一六年採取多項關於外判及第三方供應商的措施。關於現代反奴役事宜，以及有關保誠如何識別及管理奴役、人口販運、童工及強迫勞工風險的更多資料，請閱覽本集團的二零一六年現代反奴役聲明。

在日常管理中，供應商均由當地業務團隊進行管理，這是因為各地供應商的情況不盡相同，各地業務的供應商管理方式亦相應有所區別。以保誠英國為例，該業務已於二零一六年採取一項重要轉型計劃，設立「一流」的採購及供應鏈職能部門，改變英國業務篩選供應商以及與供應商進行業務往來的方式。該項計劃的措施包括新設中央存放系統，用於存放英國業務的

所有採購活動及供應商檔案，規範合約模板，以及修訂經議定的盡職審查問題。為精簡採購流程，英國採購團隊亦會對優先供應商進行篩選、核實以及確定合約。由於執行該計劃，供應商的年度證明做法亦轉變為採用持續證明，此舉應有助更及時地發現有關供應商合規的關注事項，並對任何補救措施進行追蹤。

至於亞洲方面，由於市場瞬息萬變，我們必須主動應對市場的預期及各種挑戰。在亞洲，本集團的業務市場包括成熟市場、發展中市場及新興市場，因而須面對各種各樣的挑戰，例如監管的不斷變化及演變。在新加坡，新加坡金融管理局(Monetary Authority Singapore)於二零一六年七月頒佈關於外判風險管理的新指引。在老撾等新興市場，供應商對跨國公司的期望相對陌生。亞洲業務單位認為，為確保管理制度及監控程序到位，需要提供政策指引，與此同時，亦有必要提供實際支援及指引，令我們的業務能夠解決在當地遇到的挑戰。

因應上述需要及在採購管理框架及供應商管理框架的支持下，亞洲業務單位於二零一六年制訂並實施區域「供應商管理政策」(Vendor Governance Policy)。該項政策旨在就第三方供應商關係管理作出具體的管理規定，從而基於亞洲業務的情況，對集團外判及第三方供應政策的規定作出補充。採購管理框架及供應商管理框架均就區內業務在與第三方供應商處理合約前(採購)及合約後(供應商管理)事務作出具體指引。此等框架為遵守供應商管理政策提供清晰而有效的指引。透過實施以上政策及框架，亞洲業務已向所有當地業務提供清晰指引及建議，同時亦在相關國家提供面對面培訓及諮詢。持續支援包括透過內部開發系統提供在網上獲取工具及模板的渠道，從而直接解決業務的特定需求。

科技

近年，科技呈幾何級數發展，在為保誠集團及旗下業務創造機會之餘，亦構成威脅。

我們不斷檢討服務能力的不足，引入新技術，改善在數碼方面服務客戶的能力，並不斷適應業務市場的快速轉變

新興科技讓我們能夠為此前難以觸及的社群提供財務保障，亦有助我們為客戶提供更完善、更有效的服務。然而，科技發展亦衍生新的問題，尤其是網絡風險，進而威脅我們的業務運作以及客戶資料的保存和保護。

正所謂「道高一尺，魔高一丈」，網絡犯罪集團的活動往往會先於執法機關的行動。在發生多宗高調的網絡攻擊及數據丟失事件之後，網絡風險問題成為監管機構（以及金融服務業公司）重點關注的主要領域。有鑒於此，網絡威脅，例如對本集團資訊科技系統發動惡意攻擊的風險，以及與數據完整性及保密相關的風險，均被視為本集團面臨的重大風險，有可能對本集團業務的持續運作、客戶關係及品牌信譽產生重大影響。

應對網絡風險策略

本集團不斷改進網絡策略，預測及應對業務所使用技術的進展。我們明白，由於我們的業務逐漸轉為採用數碼化的工作方式，在網絡空間保護客戶的安全仍然是業務的核心任務。

保誠新批准的全集團網絡風險管理策略載明三個主要目標：於網絡空間建立業務的全面情景意識；積極應對及阻止網絡攻擊者，盡量減少他們對業務的損害；以及於網路空間信心十足地及安全地發展業務。



個案研究：歐洲全新的網絡工具

二零一六年，我們在歐洲採用一項全新的網絡安全監控及分析工具。該工具利用機器學習技術，為業務網絡設立行為規則，並結合威脅監察智能技術，提升我們對異常及潛在風險活動的認識。這項工具進一步完善現有的安全監控（由安全運營中心提供），有助識別更多無法由傳統安全監控工具發現的潛在風險，亦顯著提升了我們在網絡情景意識方面的能力。繼歐洲之後，美國亦已採用該工具，而亞洲亦正計劃部署相關系統。

策略執行由地區業務單位因應區域情況進行管理，同時亦將透過實施新的網絡防禦計劃進行管理，該項計劃包含一系列工作流，包括：

- **基礎**：利用現有的回顧及新開展的工作，為所有業務單位界定及確保網絡能力的基線水平；
- **情景意識**：發展能力，提升我們對保誠的網絡風險的認識、理解及預測能力；
- **網絡操作**：提升網絡攻擊的事故處置能力及有效應對能力；
- **適應數碼策略**：提升安全團隊的能力，以使其更好地適應向數碼化業務過渡的策略；及
- **加強網絡監管**：就網絡風險的有效管理，為董事會提供更高層次的保障。

集團資訊安全委員會將負責執行網絡防禦計劃，並向集團風險管理執行委員會匯報計劃執行的情況甚至網絡風險情況。整體而言，本集團的網絡風險是由董事會轄下委員會—集團風險委員會負責監察，並由非執行董事剖析新出現的風險及風險管理。董事會於全年均會定期獲提供關於網絡風險管理的最新資料。

二零一六年摘要

當前的全集團網絡風險管理策略及相關的網絡防禦計劃已於二零一六年獲董事會批准。在網絡防禦計劃之前已執行的網絡提升計劃於二零一六年全年仍在實施，並成功改進多項全集團網絡策略的管治及管理措施。該項計劃將於二零一七年結束，其後，我們將著手實施新批准的全集團網絡防禦計劃。這項為期數年的新計劃將側重於進一步提升全集團的技術能力並確保貫徹一致。

Jackson National Life網絡計劃亦成功地大幅提升北美業務單位的設施能力，包括新設一個全天候安全運營中心。

個案研究：培訓

員工安全培訓視頻

本集團旗下業務單位與一家外部傳媒機構合作，製作一系列短片，透過對關鍵安全人員及行政人員的訪談，介紹公司的安全工作以及所面臨的風險。鑒於非專業員工往往會成為社交操縱技術的目標，而該系列短片的內容價值高、易於理解，正是提高非專業員工的風險意識及對其進行培訓的理想材料。目前，我們正在集團內部更廣泛地分享該系列短片。

至於亞洲業務，雖然在正常計劃活動之外並無重大計劃，但仍繼續善用現有的安全網絡基礎。我們亦在歐洲設立了一項工作計劃，以簡化安全管理架構，並委任一名新的執行主管—集團數碼技術總監(詳情見下文)，負責整個區域的安全事宜等職責。

我們相信，我們的安全監察及事件應對措施均有效運作，成功處理年內遇到的各種事件。為實施集團網絡防禦計劃，在未來數年，我們將繼續推進上述措施的實施。二零一六年，本集團錄得若干安全事故，但均未造成任何重大損害。

二零一六年，我們對全集團展開有關資料私隱管理的檢討，日後亦將更新本集團的資料私隱政策及相關管治架構和環境監控，以確保符合歐盟的「一般資料保護規則」(General Data Protection Regulation)的規定。

本集團的業務須確保每年為員工提供資訊安全培訓。旗下多項業務亦在年內展開相關培訓及認知計劃。本年度，我們更多地採用專門製作的視頻進行培訓，同時繼續展開宣傳推廣活動，提醒員工加倍警惕「網絡釣魚」的風險。對於高級行政人員，除了滿足一般培訓要求之外，我們亦已設立及開始實施一對一的網絡安全培訓。

數碼創新策略

儘管業界目前面臨數碼技術發展所帶來的重大衝擊，但對於保誠而言，當中亦蘊藏著提升業務效率的契機，而且能讓我們向過往難以觸及的社群提供產品及服務。保誠根據集團數碼技術總監制訂的數碼策略，管理數碼創新。集團數碼技術總監為二零一六年初新設立的職位，並直接向集團執行總裁匯報。

我們的數碼策略訂明我們如何透過產品設計方式改造產品及技術設施、如何分銷產品以及如何為客戶提供服務。該數碼策略著重於如何把握各種機會，首先，擴大業務規模和提升發展能力—數碼技術有助促進靈活管理及適度成長，令業務能夠以最低的成本提升交易量及簡化流程；其次，數碼技術亦帶來新理念—客戶要求我們透過創新，在市場上維持領導地位。

我們的策略乃基於內部集團科技管治手冊及在全集團執行的各項標準而制定。作為集團管治框架整體的一部分，我們會每年就遵守上述標準的情況進行合規認證。這項工作由區域業務基礎設施主管、區域資訊安全總監及資訊技術主管負責管理。

二零一六年摘要

二零一六年，我們為旗下各項業務投資發展數碼服務，藉此提升內部營運，以及改善系統連接與客戶服務。

個案研究：美國

「系統回收」計劃

二零一六年，Jackson旗下的科技服務小組為其精算團隊設計及部署首個回收利用伺服器及桌上電腦的計劃。透過系統回收計劃，科技服務小組搜尋無人使用的電腦設備，並將其改為用作一般用途。得益於此項計劃，公司毋須購置新電腦或租用雲端計算資源，從而在不影響設備現行負載的情況下，實現現有設備的共享使用。

二零一六年，首批處理器(1,232個)已交付精算團隊，僅在首兩個月內，已節省雲端計算服務開支逾140,000美元。當Jackson的創新舉措於二零一七年全面完成之時，可望每年節省雲端資源費用近1,200萬美元，並可令精算團隊的計算設備資源增加至原來的三倍。Jackson的系統回收計劃深受業界專業人士認可，甚至連設備的軟件平台開發供應商亦提出要求，希望允許公開此項技術。該名供應商目前正嘗試在已研究完善系統回收超過十年的多間大學實施這項技術。

我們不斷檢討服務能力的不足，引入新技術，改善在數碼方面服務客戶的能力，並不斷適應業務市場的快速轉變。誠如本報告中「滿足客戶需要」一節所述，英國業務為保誠旗下備受青睞的個人儲蓄賬戶產品推行極具彈性的網上申請程序，並因應英國養老金自由制度改革，推出網上「保誠退休賬戶」。

我們亦於香港攜手一家數碼健康公司，推出一項健康及安康活動，讓客戶透過流動應用程式，度身定制新型DNA健康及營養計劃。在泰國，為客戶服務的關鍵在於提供具「流動性」的服務，為此，我們推出「PRUcare」流動

應用程式。該應用程式設有多項便利功能，包括提供定位功能，讓客戶選定距離最近的醫院。該應用程式剛推出兩週，即獲超過2,000次下載。

至於Jackson方面，我們投資發展及建設核心數碼策略及基礎設施，為二零一七年的發展奠定良好基礎。特別是，於二零一六年初，我們啟動一項數碼整合工作，此舉將有助業務夥伴轉變業界目前以紙張為主的業務流程。於年內開展的工作亦包括電子交易、電子結算支付，以及提升我們向合作夥伴提供數據的能力。預計所有工作均會於二零一七年完成。

至於內部方面，我們於二零一六年推出一項集團舉措，推行全新的環球風險及組合管理系統Aladdin，覆蓋旗下各項資產管理業務。Aladdin是由貝萊德提供的操作系統，專為我們的投資管理人而設，透過一個獨立平台，融合各種複雜的風險分析及全面的組合管理、交易及操作工具。Aladdin系統幫助我們簡化操作程序，加強創新能力，並促進資產管理業務的進一步發展。

在過渡至數碼化業務的過程中，我們預計未來會嘗試推行一系列激發創新的科技舉措，包括轉為採用雲數據中心服務、為客戶提供自助無紙化業務以及採用人工智能。

重視我們的員工

保誠提倡共融工作環境，從中培育人才、獎勵表現優秀員工及正視差異，以繼續為我們的客戶、股東及社區提供卓越表現。

為此，我們持續專注於多元性及包容性、人才發展，以及表現及獎勵。

多元性及包容性

保誠相信多元化的經驗、理念及背景是如今乃至日後達成成功的關鍵所在。因此，董事會決定將多元性及包容性納入保誠的策略目標之一，並委任集團風險總監Penny James擔任多元性及包容性政策的執行主管。

本集團的政策及計劃提倡具包容性的文化，關注所有員工的需要。我們保

障員工免受歧視並提供機會，不論年齡、撫養責任、殘障、種族、性別、宗教或性取向。我們在必要時就殘疾情況作出適當的調整，為所有員工提供培訓及職業發展機會，並為滿足職位標準及能力要求的所有申請人給予全面公平的考量及鼓勵。

我們致力營造加強個人能力、正視差異的工作環境，寄望於假以時日後本集團的高級管理層更能體現客戶及持份者的經歷及背景。

董事會每季獲悉最新情況及每年進行人才審核程序，從而監察多元性及包容性政策的進展。

本集團在集團層面及各營運單位就多元性及包容性訂立長遠策略措施，並投資10個主要範疇的定向活動，例如著重多元性及包容性的培訓活動，為各個關聯群體提供支援，包括種族／國籍、性別、LGBT(女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者及跨性別者)、殘障、年齡、社會流動性、家長管教及撫養等。我們在各業務實施多項措施，支持在多元性及包容性方面的承諾，其中包括：推行薪酬及表現管理



個案研究： 於二零一六年進一步提升多元化

- 保誠集團亞洲區總部推出「PRU+YOU」計劃，協助員工達成個人身心健康目標，並提倡為家庭提供便利的做法。
- 本集團的北美業務已拓展現有的院校關係(College Relations)計劃，新增與莫爾豪斯學院(Morehouse College)、斯貝曼學院(Spelman College)及克拉克亞特蘭大大學(Clark Atlanta University)合作，提高大學入學學生的種族多樣性。
- 本集團英國壽險業務實施的學徒計劃繼續取得成果，現已招募第四批學員。
- M&G進一步改進畢業生計劃，令國籍、學術程度及社會背景等方面更多元化，並首次確保投資計劃的女性參與人數達五成。
- 集團總部加強對性別多元性的關注，致力培訓具出色才能的女員工，而在現有的人才培訓計劃中女性參與人數達46%。
- 保誠的非洲業務的獎學金計劃在加納及肯亞資助了628名學童接受教育。

本集團進一步發展親切網絡(affinity networks)：面向LGBT(女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者及跨性別者)員工及支持者的M&G驕傲(M&G Pride)，以及英國的保誠女性網絡(Prudential Women's Network)。

重視我們的員工 續

高級領導層的性別多元化狀況

男性

女性

二零一六年	76%	24%
二零一二年	83%	17%

人數	總計	男性	女性
主席及獨立非執行董事	9 =	7	2
執行董事	7 =	5	2
集團行政委員會	13 =	11	2
高級管理人員	93 =	71	22
公司全體人員 ¹	23,673 =	11,139	12,534

¹ 不包括保誠集團亞洲區總部合營企業。

一致性檢討、為員工提供培訓、與招聘公司合作以減低無意識偏見，以及舉辦宣導活動以保證潛在候選人的多元化。我們的業務會每年核實遵守集團多元性及包容性政策的情況，該政策可於本集團網站瀏覽。

我們的多元性及包容性政策內容廣泛，當中包括本集團公開承諾於二零二一年年末前使女性高級管理層人數至少達三成，以及簽署英國財政部的《金融業女性憲章》約章。為朝此目標踏出重要一步，本集團致力於二零一九年年末前使女性高級管理層人數達27%。

負責任的工作方式

我們相信保誠理應支持人權，以負責任的方式秉誠行事的原則。我們的政策以聯合國《世界人權宣言》及國際勞工組織的核心勞工標準為原則。我們亦將其納入集團商業操守守則，其中載有本集團的價值觀及所有僱員的預期行為標準，亦納入我們的集團外判及第三方供應政策。

我們的集團僱員關係與資源政策以及經董事會批准的《現代反奴役法案》聲明均可(或將於近期可)於本集團網站查閱。我們已更新相關政策，以提升員工對《現代反奴役法案》及本公司責任的認識，並強調我們對合規的期望。

本集團各業務單位在當地層面實行有關政策及慣例，旨在確保遵守當地勞工市場的法定及監管要求，防止奴役、販賣人口、使用童工及強迫勞工。我們會每年透過集團管治手冊核證程序核實本集團遵守政策的情況。我們於二零一六年推出一個由外部人士設立的獨立舉報網站及熱線系統「直言直諫」(Speak Out)，讓個別人士能夠就一系列問題提出關注並尋求指引(請參閱本報告第7頁)。

人才發展及接任計劃

人才發展對實施集團策略至關重要。全集團領導層的質素是業務未來增長及成功的基石，因此我們每年檢討集團的人力資源，並提供多種計劃，推

動員工持續成長及發展。該等計劃主要由業務單位負責管理，而集團人力資源部門則專注於在整個集團推行高級領導人員計劃、高級人員的接任計劃，以及領導人才計劃的發展。我們投入資源，發展領導人員及關鍵專業人員的接任計劃，對人才進行分類，以辨識短期、中期及長期繼任人選，並為他們提供適當的發展及事業規劃支援，藉此確保我們在內部晉升及外聘人員之間維持適當的平衡。

我們為最高級行政人員提供度身訂造的發展機會，使他們擁有足夠的能力及技能來實現本集團的長遠宏圖。此外，超過143名頗具潛力的高級人員於二零一六年參加了全集團領導力發展計劃「影響」(Impact)及「敏捷」(Agility)。該等計劃由本集團與全球領先的學術機構合作開發及攜手推出。有關高級人員接任及發展的更多資料，請參閱本集團年報的「管治」部分。

我們在各業務設立多項計劃，履行發展人才的承諾。保誠集團亞洲區總部通過跨公司經驗等獲持續檢討的針對性高端計劃培養執行總裁，讓他們培養新思維及日後所需的能力。在美國，Jackson University為聯繫人的個人發展及專業學習提供高度定制的方案，而保誠英國提供與眾不同的管理層發展計劃，將對有雄心的管理人及經驗豐富的領導者的要求加以區分。M&G Real Estate透過基金管理人職務影子計劃(Fund Manager Job Shadowing programme)，支持職業發展，而集團總部推出與頂級學術機構合作開發的創新計劃，該等計劃透過相關業務計劃提供領導力發展及獲得寶貴經驗的機會。

僱員參與

我們在不同業務中推出一系列計劃推動僱員參與。視乎業務而定，新僱員於入職時即可開始相關參與活動，可透過入職培訓計劃了解本集團歷史及策略。僱員在其職業生涯中可能獲得額外機會，包括獲得多個高強度培訓課程，以及關於抗逆能力、能量管理及提高生產能力的工作坊。

各業務均自設內聯網，所有員工可於內聯網上查閱與業務及其地理位置有關的日常更新資料、文章及內部及外部新聞。各內聯網亦更新本集團內的重重大消息。

部分業務定期與高級管理人員舉辦員工公開論壇，進行年度僱員參與調查或組織息日以討論業務、表現及內部管理。隨後利用已突出問題改進我們的工作方式。此外，我們還提供與高級管理人員非正式會面的機會，以及與各部門同事及高級領導人員發展人際關係的設施；以及提供健康計劃以支持僱員的可持續優秀表現。我們亦實施政策，鼓勵並支持員工參與慈善性質的義工活動。

此外，我們的英國業務亦與工會「聯合工會」(Unite)建立了長期關係。

我們鼓勵員工參與義工活動，支援社區及學習新技能。進一步詳情載於本集團年報內的企業責任回顧。

表現及獎勵

保誠的獎勵計劃旨在吸引、激勵及挽留所有層級的高質素員工。每一位員工都為集團的成功有所貢獻，因此應獲得相應獎勵。

我們認可和獎勵優秀表現，並依照公平及具透明度的獎勵體系行事。僱員的獎勵與業務目標及預期表現掛鉤，同時，我們亦確保僱員的獎勵與集團價值觀保持一致，且不會導致僱員承擔不適當的風險。為此，我們不僅定期評估僱員取得的「成績」，亦評估他們所使用的「方式」。

我們於所有業務中推行多項表彰計劃，例如，集團總部向獲同事提名、在執行、影響力及參與方面表現出色的員工頒發「保誠明星獎」(Prudential Stars awards)。我們亦相信，讓僱員有機會透過持股來分享集團的成功，這一點非常重要。在英國及亞洲，我們都設有僱員股份計劃，其中包括PruSharePlus。PruSharePlus讓位於亞洲的僱員能分享業務的長期成功，並積極鼓勵僱員持股及參與。

保誠的行政人員薪酬安排乃旨在獎勵參與者對實現本集團、業務、職能部門及／或個人目標所作的貢獻，惟必須遵守本集團的風險框架及偏好，並滿足保誠、監管機構及其他持份者的行為預期。執行董事的薪酬架構與本集團其他高級僱員的薪酬架構相似，其薪金增長與本集團員工的薪酬預算範圍最低水平相一致。為加強執行董事與股東的一致性，執行董事花紅的40%將在三年內遞延為股份，且執行董事須遵守持股指引。二零一六年的業績表現以近年取得的強勁業績為基礎制訂，於二零一六年授予執行董事的花紅，以及即將於二零一七年四月發放予執行董事的長期激勵獎勵，反

映該業績表現。集團薪酬委員會於二零一六年檢討執行董事的薪酬架構，並建議對二零一七年度的薪酬政策作出若干變動，當中包括可持續性計分卡，以及就二零一七年度長期激勵獎勵而設定的兩年持有期。

詳盡的董事薪酬報告(包括我們的薪酬策略、原則及架構)載於年報內。

健康與安全

我們深知，管理僱員的健康、安全及福祉，以及為僱員、供應商、客戶及訪客控制所面臨的安全及健康風險水平相當重要。我們致力確保遵循我們的所有業務須遵守的健康與安全法規及標準，並採取適用於本集團所有公司、地點及活動的集團政策。該政策載於此處。作為集團管治手冊的一部分，我們的所有經營實體均須就其有關健康及安全的安排進行匯報。我們會尋求機會作出改善，並與各業務單位分享。我們將繼續檢討有關健康及安全的安排及表現，確保其仍具有相關性及適當性。

支援我們的社區

我們的核心業務是建設更強大的可持續發展社區。除了作為全球壽險公司及資產管理人，我們亦在更加廣泛的可持續發展議程中擔當更廣泛的角色，例如增進理財知識及改善財務包容性。

我們的社區投資計劃與本集團的策略掛鉤，並圍繞四個主要範疇：社會包容性、金融教育及生活技能、災難防範及僱員參與。

長期社區計劃

我們與慈善合作夥伴建立長期關係。我們的計劃視乎各地區的需求及文化而有所差異。例如，縱觀全球，亞太區災害頻頻，因此我們以災難防範及賑災為亞洲市場的業務重心。

在我們的經營模式之下，公司旗下各項業務能夠在一致的框架內，按全集團通用的方法管理其活動，而這些業務與客戶及其他持份者的關係最為密切。為引導我們的業務按照我們的策略，積極地為其所在社區提供支援，我們已制定集團社區投資政策。該政策概述本集團社區投資計劃的預期最低標準，並禁止進行若干投資，例如政治支出，以及向以傳播特定信仰為宗旨的宗教組織作出捐獻。

我們相信，企業責任最適宜由經營業務的員工進行管理。M&G、Jackson及保誠英國均設有由高級管理人員參與的管治委員會，負責協定策略及開支。亞洲區已建立統一的慈善平台 Prudence Foundation，以協調區內社區活動及盡可能擴大其影響。



個案研究：童讀計劃 幫助兒童開發潛能

及至二零五零年，現在的兒童將成為支援亞洲約9.22億名長者的關鍵一代。因此，我們的社區計劃的其中一項重要目標，正是奠定堅實基礎，幫助這些兒童發揮潛力，尤其是在缺乏基礎設施及資源的地區。若能為兒童提供良好的教育，他們日後可望成為社會發展及穩定的基礎，因此，該等投資具有積極及長遠的影響。

於二零一三年，Prudence Foundation與救助兒童會合作，在柬埔寨及菲律賓發展及實施一項獨特計劃——童讀計劃，致力推動早期童年照料及發展。

早期童年照料及發展計劃有助提升學習表現、降低輟學率及復讀率，最終降低教育成本並提升小學教育的效率，因而廣受認可。該計劃對於整個國家的教育、健康、道德、社會價值觀以及兒童的整體發展亦有長遠影響。

在過去三年內，這一合作夥伴關係讓超過220,000名兒童及成人直接受惠，另有超過483,000名社區成員間接受惠。於二零一七年，我們將會開始推行該計劃的第二階段，並將繼續保持與救助兒童會的合作夥伴關係，在上述兩個國家進一步投資及推進早期童年照料及發展。

我們的企業責任絕非單純的現金慈善捐贈，而是已經發展為專注於策略、長期計劃以及重要的實物支援，當中包括員工義工服務

Prudence Foundation透過建設社區災難防範能力，以及在緊急情況下提供賑災支援，致力創造社會價值。其重點關注三個關鍵範疇：大眾教育及意識、能力建設及倡議。Prudence Foundation受法定董事會管治，轄下信託委員會屬於決策組織，與集團旗下的當地公司合作，指導相關計劃的管理事務，並確保本集團充分發揮在當地社區的投資價值。我們至少每三年就長期社區投資夥伴關係進行一次檢討。

我們的社區投資表現

我們監察本集團的社區投資活動並檢討有關計劃，確保其有助於達成相關目標。我們的企業責任絕非單純的現金慈善捐贈，而是已經發展為專注於策略、長期計劃以及重要的實物支援，當中包括員工義工服務。

我們每年均按國際認可的倫敦基準集團(London Benchmarking Group)標準對社區投資進行衡量。這包括對註冊慈善機構的現金捐款及實物捐贈的等額現金。

二零一六年，本集團捐出2,000萬英鎊支持社區活動。向慈善機構的直接現金捐款為1,600萬英鎊，其中約500萬英鎊來自本集團的英國及歐盟業務，主要為英國壽險業務及M&G，其餘1,100萬英鎊主要由Jackson、保誠集團亞洲區總部及保誠非洲捐予慈善機構。

我們的英國及歐盟業務向慈善機構的現金捐款細分如下：教育2,667,000英鎊；社會、福利及環境2,036,000英鎊；文化142,000英鎊及員工義工服務88,000英鎊。餘額包括實物捐贈：即10,675名員工提供83,284小時的社區義工服務。此外，集團員工透過薪金捐款計劃捐出超過460,000英鎊。

二零一六年摘要

「保誠騎行倫敦」已成為英國最大型的籌款活動之一，在其頭四年內籌得超過4,100萬英鎊。單以二零一六年計，單車籌款讓超過740家慈善機構受惠。作為冠名贊助商，我們於二零一六年與Teach First、Greenhouse Sports及Invictus Games Foundation三家慈善機構合作，為62名首次參與該活動的年輕人及傷殘軍人設立富有挑戰性的考驗。我們提供單車、裝備及培訓活動，並舉辦就業能力及訓練工作坊。有賴合作慈善機構及本集團的僱員捐款參賽，最終籌得超過500,000英鎊。我們現時正與Teach First合作研究二零一七年「保誠騎行倫敦」新計劃。Teach First將透過該活動重點宣揚共融意識及協助消除教育不平等情況。該計劃將會遍及全國，並與超過15家學校合作，加強對身心健康的關注。

本集團長久以來亦致力提高大眾的理財知識，而Cha-Ching便是我們的旗艦理財教育計劃。這個於二零一一年在亞洲推出的多媒體計劃，以一系列動畫音樂短片組成，向小朋友教授賺錢、儲蓄、消費及捐贈四項基本理財觀念。自推出以來，Cha-Ching一直名列亞洲收視率最高的兒童電視節目之一。截至二零一六年，該節目在亞洲以十種語言播出，可供全亞洲5,660萬個家庭觀看。我們現正尋求在亞洲各地校園推廣Cha-Ching課程，並繼續開發智能手機應用程式，以進一步鼓勵家長與其子女就財務事宜進行交流。我們亦致力繼續將Cha-Ching擴展至亞洲以外的地區。二零一七年，我們將分別在加納、美國及英國推出該計劃，不遺餘力地推廣理財知識。

在非洲這個新市場，我們致力為學業成績優異但家境清貧的高中生提供支援，並協助當地大學建立培養精算科學人才的能力。保誠與加納、肯亞、烏干達及贊比亞等地的多個慈善團體合作，自二零一四年以來資助多項教育計劃及項目。該等計劃主要透過設立獎學金讓該等國家的弱勢兒童接受優質教育。

支援我們的社區 續

個案研究：Safe Steps

加強災難防範

作為災難防範大眾教育倡議的一部分，Prudence Foundation於二零一四年與國家地理頻道合作推出Safe Steps，並得到紅十字會與紅新月會國際聯合會的認可。Safe Steps是一項獨一無二的泛亞洲公共服務，旨在透過教授自然災害發生時的生存技巧，提高災難防範及意識。這是一項多平台計劃，內容包括直播短片、網站及可於社區之間分享的教學材料。該計劃的核心是一系列短片，告訴人們如何應對災害。加上電視直播發行，以及與政府、非政府機構及私營企業的合作關係等渠道，Safe Steps每日觀眾可能超過兩億人次。

安全學校計劃是一項由Prudence Foundation與救助兒童會合作，於柬埔寨、印尼、菲律賓、泰國及越南推行的計劃，著重將學校作為建設區內防災文化的中心。為實現這一目標，該計劃教授學生及教師主要應災技能，並為組織學生及社區的災害模擬及疏散演習提供資助。自二零一三年以來，超過70,000名學生及超過32,000名成人參與了該計劃。

為推進我們的賑災及重建工作，Prudence Foundation繼續支援亞洲的主要緊急救濟工作。於二零一六年，我們在柬埔寨提供援助，以應付迫在眉睫的旱情。我們亦在颱風海燕吹襲菲律賓班塔延島後承擔起長期賑災工作，包括派遣志願隊持續為社區興建126間新房，首期房屋現已竣工，許多家庭已入伙並開始新生活。於六月，約有80名志願者為最後一期房屋的興建工程給予支援，該等房屋將於二零一七年五月底竣工。

此外，於九月，我們派出超過50名地區志願者前往越南廣平省為新學校的工程出一分力。該計劃是保誠越南與國際培幼會及越南政府的合作項目之一，旨在協力於國內貧困地區興建具抗災能力的新校舍。我們亦繼續作為

救助兒童會緊急基金的主要資助者，於二零一六年向逾46個國家批出近100項撥款。

Prudence Foundation亦與「企業社會責任亞洲」合作，在亞洲一個指定城市舉辦年度「災難防範論壇」。我們認為，私營企業在加強社區抗災能力方面可發揮重要作用。儘管並無簡單的解決辦法，但廣大社群、政府及私營企業之間的通力合作仍然相當關鍵，可有效減少人身及經濟損失。該論壇為政府、非政府機構、人道主義者以及私營企業參與者提供了進行對話及交流思想的獨特平台。隨後，我們基於主要發現及知識刊發白皮書，當中闡明在各合作方擁有共同願景、價值觀及目標時，跨界合作夥伴關係可望帶來的有效改善。

迄今為止，我們已於二零一三年、二零一四年及二零一五年分別在雅加達、馬尼拉及河內合共舉辦三屆論壇，參與者近500人，涵蓋各類持份者。二零一六年論壇因泰國國王駕崩而延後，但將會於二零一七年在曼谷舉行。該論壇亦幫助識別及提升倡議更多私營企業參與災害防範工作的主要亞洲機構的形象。例如，繼二零一五年河內論壇之後，保誠越南發起了三項減災計劃，以防範洪水，確保學童接受災難防範技能培訓。

前瞻性陳述

本文件可能載有「前瞻性陳述」，涉及若干保誠的計劃及其對日後財務狀況、表現、業績、策略及宗旨的目標和預期。並非過往事實的陳述，包括關於保誠的信念及預期的陳述，並包括但不限於包含「可能」、「將」、「應」、「繼續」、「旨在」、「估計」、「預測」、「相信」、「有意」、「期望」、「計劃」、「尋求」、「預期」及類似涵義詞語的陳述，均為前瞻性陳述。該等陳述基於在作出陳述時的計劃、估計及預測而作出，因此不應過度依賴該等陳述。就其性質而言，所有前瞻性陳述均涉及風險及不明朗因素。多項重要因素可能導致保誠的實際日後財務狀況、表現或其他所示業績與在任何前瞻性陳述所示有重大差別。該等因素包括但不限於未來市況（例如利率和匯率波動）、低息環境可能持續及金融市場的整體表現；監管機構的政策及行動，例如包括

新政府措施；英國公投退出歐洲聯盟的政治、法律及經濟影響；持續獲評定為全球系統重要性保險公司的影響；競爭、經濟不明朗因素、通脹及通縮的影響；特別是死亡率和發病率趨勢、退保率及保單續新率對保誠業務及業績的影響；在相關行業內日後收購或合併的時間、影響及其他不明朗因素；保誠及其聯屬公司經營所在司法權區的資本、償付能力標準、會計準則或相關監管框架，以及稅務及其他法例和規例變動的影響；以及法律及監管措施、調查及糾紛的影響。舉例而言，上述及其他重要因素可能導致釐定經營業績所用假設的變動或日後保單給付準備金的重新預計。

有關可能導致保誠的實際日後財務狀況、表現或其他所示業績與在保誠的前瞻性陳述所預期者有差別（可能是重大差別）的上述及其他重要

因素的進一步討論，已載於保誠最近期年報內「風險因素」一節及向美國證券交易委員會提交的表格20-F中保誠最近期年報「風險因素」一節，以及任何其後的保誠半年度財務報告內「風險因素」一節。保誠最近期年報、表格20-F及任何其後的半年度財務報告可在／將可在其網站www.prudential.co.uk查閱。

本文件所載的任何前瞻性陳述僅討論截至作出陳述當日的情況。除根據《英國售股章程規則》、《英國上市規則》、《英國披露及透明度規則》、《香港上市規則》、《新加坡交易所上市規則》或其他適用法律及法規所規定者外，保誠表明概不就更新本文件所載的任何前瞻性陳述或其可能作出的任何其他前瞻性陳述承擔任何責任，不論有關前瞻性陳述是基於日後事件、新增資料或其他原因而作出。

Prudential public limited company
英國保誠有限公司*
於英格蘭及威爾斯成立及註冊

註冊辦事處
Laurence Pountney Hill
London EC4R 0HH
註冊編號為1397169

www.prudential.co.uk

Prudential plc為一家控股公司，其附屬公司(如適用)由英國審慎監管局(Prudential Regulation Authority)及金融市場行為監管局(Financial Conduct Authority)授權及規管。

