



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

維持健康、 長久、 好生活

更健康的地球，更健康的社區



目錄

維持健康、長久、好生活

協助大眾實踐「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，亦是我們工作的基礎。

我們在這個目標的引領下，致力建立環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱，為我們的持份者創造價值。

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，我們明白本集團具備帶動區內積極轉型的潛力。《2024 年環境、社會和管治報告》闡述了我們為友邦保險、社區及亞洲創造更健康 and 可持續未來而採取的各種行動。

環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱



健康和保健



可持續投資



可持續營運



員工及文化



有效的管治



引言	3
2024 年環境、社會及管治亮點	3
關於友邦保險集團	5
集團主席報告	6
集團首席執行官兼總裁報告	7
促進我們各個業務及持份者的環境、社會及管治水平	8



我們的方針	11
環境、社會及管治	11
環境、社會及管治策略	13
持份者參與其中	14
內部參與及外部宣傳	16
重要性	22



我們的進展	24
我們的整體進展	24
策略優先任務概要及進展	27
氣候行動	31



其他資訊	32
獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別的 可持續發展資料的有限保證鑒證報告	32
監管及強制性披露	34
環境、社會和管治數據補充冊	47
關於本報告	58

2024 年環境、 社會及管治亮點



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**210億美元**

友邦保險為超過**4300萬份**個人保單持有人及**1600萬**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**4.96億**大眾，協助他們實踐健康、長久、好生活



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。

友邦保險繼續使用內部制定的環境、社會及管治評級評分卡，**全面覆蓋**所有一般賬戶投資組合內直接管理的資產

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之環境、社會及管治投資資格證書

與**50家**所投資公司就能源轉型和發電進行互動



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SBTi基準比較，我們的範圍1及範圍2排放量**減少25%**

推出集團層面的**數碼環境數據收集及分析平台**，以精簡追蹤及報告程序，使之更接近科學為本目標

99% 投保申請及**95%**的投保、服務及理賠交易以數碼方式遞交



員工及文化

營造學習環境、公平公正的流程，以及多元共融的文化。

連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)

在蓋洛普 (Gallup) 全球金融服務及保險業員工參敬業基準排名第**92個百分位**

自2023年中推出Me@AIA心理抗壓計劃以來，**17個市場**的**5,000多名**員工參加了該計劃



有效的管治

繼續以最高的業務實踐標準營運。

獲Sustainalytics頒發「ESG行業頂級徽章」及「ESG區域頂級徽章」

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**

連續三年獲MSCI環境、社會及管治評級評為「AA」級

獲得的當地獎項及認可

獲得的當地獎項及認可

1 友邦保險中國

- 在「2024年中國國際服務貿易交易會—中國國際經濟管理技術論壇」中獲得「ESG模範企業獎」(Model Enterprise of ESG Award)
- 在「採購中國:間接採購高峰論壇」獲得「可持續發展獎」(Sustainable Development Award)
- 在「中國商業網絡獎」(China Business Network Awards)中獲得「最佳企業社會責任獎」(Best Corporate Social Responsibility Award)
- 在「2024年AON大獎」(AON Awards 2024)中獲得「最佳ESG僱主獎」(Best ESG Employers Award)及「最佳多元、公平及共融獎」(Best Diversity, Equity and Inclusion Award)
- 獲《中國可持續發展經濟導刊》頒發「最佳可持續發展報告獎」(Best Sustainability Reporting Award)

2 友邦保險香港及澳門

- 獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎
- 在「2024年HR Asia 亞洲最佳企業僱主獎」(HR Asia Best Companies to Work for in Asia Awards 2024)中獲得「多元、公平及共融獎」(Diversity, Equity and Inclusion Award)、「最關懷企業獎」(Most Caring Company Award)及「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)
- 在「01企業金動大獎」獲得「傑出ESG及可持續發展企業」殊榮
- 獲《AM730》頒發「ESG綠色發展及碳中和大獎—傑出可持續企業大獎」

3 友邦保險泰國

- 「為泰南居民編織泰國心」(Weaving Thai Hearts for Southern Thai Residents)計劃獲得嘉許
- 獲教育部頒發「2024年捐款人獎」(Benefactor Award 2024)
- 於2023年美國商會 (AMCHAM) 大獎中榮獲「企業社會影響力」(Corporate Social Impact Award) (白金級別)
- AIA One Billion Trail在2024年亞洲企業社會責任獎 (Asia Responsible Enterprise Awards) 中榮獲「最佳健康衛生推廣大獎」(Best Health Promotion Award)
- 於2024年總理保險大獎 (Prime Minister's Insurance Awards 2024) 中獲選為「2023年度傑出可持續實踐壽險公司」(Life Insurance Company with the Outstanding Sustainable Practice of the Year 2023 Award)

4 友邦保險新加坡

- 在「女性領導變革獎」(Women Leading Change Awards)的「健康及保健類別」(Health and Wellbeing) 獲銀獎

友邦保險馬來西亞 5

- 於2024年「傑出ESG 正面影響獎」(The Star ESG Positive Impact Awards)中榮獲「良好健康與福祉金獎」(Gold Good Health and Wellbeing Award)及「人才管理獎」(Talent Management Award)
- 在 GradMalaysia M100 大獎獲得「十大首選僱主」(Top 10 Employer of Choice) 及「保險業最佳僱主」(Best in Insurance Sector) 的殊榮
- 在「2024/2025年畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中,獲選為「2025年最頂尖1%的首選僱主」(Top 1% Choice of Employers in 2025),以及「2025年畢業生首選僱主—保險業」(2025 Graduates' Choice of Employers to work For #1 in Insurance Sector)
- 在「2024年卓越人力資源獎」(HR Excellence Awards 2024)榮獲「企業健康」(Corporate Wellness) 銀獎

友邦保險印尼 6

- 於「Award4Change」頒獎典禮上獲得「Waste4Change」頒發「高回收率獎」(High Recovery Rate Award)
- 「AIA Vitality」健康平台榮獲印尼《財富》雜誌的「2023年改變世界獎」(Change the World 2023 Award)
- 在「2024年度印尼公共關係獎」(Indonesia Public Relations of the Year 2024 Awards)中獲得「最佳ESG推廣計劃」(Best ESG Campaign Program)、最佳創意企業聲譽獎 (Best Creative Corporation Reputation Award) 和最佳內部公關獎 (Best Internal PR)
- 在「2024年MORS企業卓越及可持續發展獎」(MORS Corporate Excellence and Sustainability Awards 2024)中獲得「亞洲最具影響力公司獎」(Asia Most Influential Company Award)

友邦保險斯里蘭卡 7

- 在「斯里蘭卡最佳工作場所大獎」(Sri Lanka Great Place to Work Awards)中獲得「健康冠軍」(Wellness Champion)

友邦保險韓國 8

- 在「全國可持續ESG獎」(National Sustainable ESG Awards)中獲得「最佳ESG金融公司獎」(Best ESG Finance Company Award)

友邦保險台灣 9

- 在「2024年HR Asia亞洲最佳企業僱主獎」(HR Asia Best Companies to Work for in Asia Awards 2024)中以人力資源實踐而獲得嘉許

友邦保險澳洲 10

- 在「2024年優秀企業獎」(2024 GoodCompany Awards)中獲得「40強優秀企業獎」(Top 40 GoodCompany Award)

友邦保險新西蘭 11

- 在「2024年新西蘭金融服務委員會大獎」(2024 Financial Services Council New Zealand Awards)中獲得「可持續發展卓越實踐獎」(Excellence in Sustainability Practices Award)



主要的環境、社會及管治會員資格及所支持的承諾



關於友邦保險集團

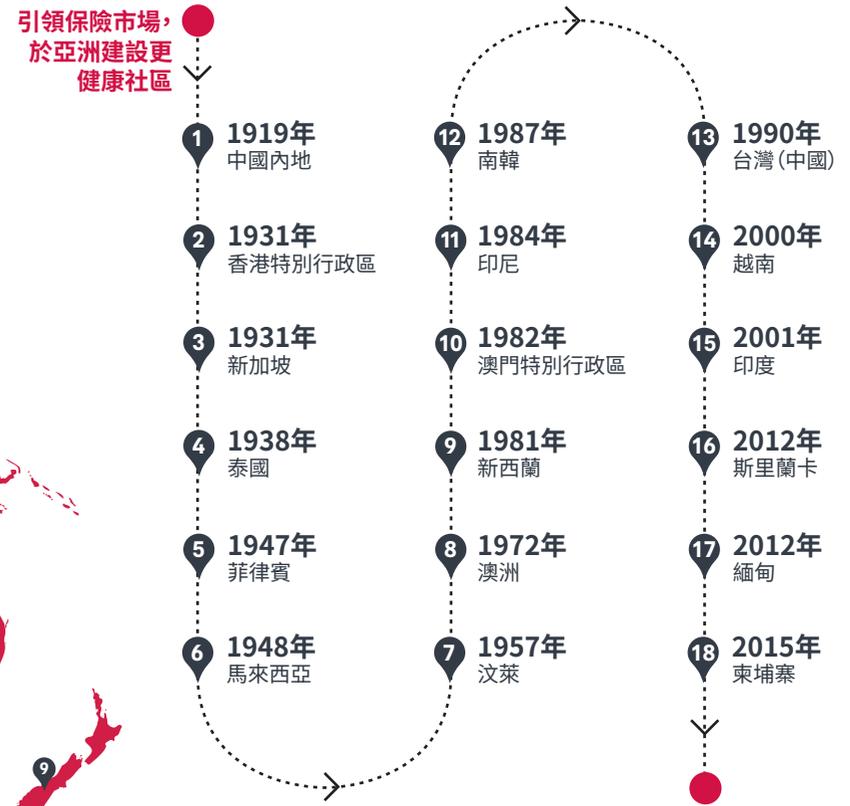
友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「友邦保險集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團。

我們的業務覆蓋亞洲區 18 個市場，包括在中國內地、香港特區¹、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、汶萊和澳門特區²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 2024 年 12 月 31 日，集團總資產值為 3,050 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞洲的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 4,300 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市，股份代號為「1299」（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」。



首家獲得科學基礎減量目標倡議驗證的泛亞地區最大之人壽和健康保險集團



2022年起 獲MSCI 評等為AA



聯合國環境規劃署成員和聯合國全球契約組織

1 香港特區是指香港特別行政區。
2 澳門特區是指澳門特別行政區。

集團主席報告

我們在過去一年努力不懈，致力把環境、社會及管治元素納入集團業務的各個層面，並持續取得進展。

這項策略是我們持續發展業務、營運及為所有持份者創造價值的過程中不可或缺的一環。全球格局不斷變化，我們秉承「用對的人，以對的方法，做對的事」的營運理念，致力把可持續發展因素納入我們的業務，同時確保在建立經濟及社會穩健性方面繼續作出貢獻。

作為領先的人壽及健康保險公司，我們的角色並不限於提供財務保障，亦旨在為個人、企業及社區帶來長期的穩定環境及福祉。

我們明白可持續發展及負責任的營運實踐是維持互信、促進發展及保障我們未來的重要基石。

我們將集團營運理念植根於環境、社會及管治策略之中，銳意應對環境風險、促進社會福祉及秉持嚴格的管治標準，以提升我們的影響力。

應對環境、社會及管治挑戰需要各方集體行動。透過積極參與政策討論、支持完善監管法規，以及推動公共衛生措施，我們確保友邦保險的努力能夠配合廣泛的可持續發展目標。通力合作，才能推動富有意義的改變。

我們與監管機構緊密合作，加強氣候相關披露，提升環境、社會及管治報告的透明度。此外，我們亦擴大「AIA One Billion」計劃的外展力度，鞏固我們對建立更健康及更穩健社區的承諾。透過這些努力，我們不但促進大眾福祉、強化財務保障，更在我們業務所在地區提升民眾的健康水平。我們以社區為本的各项措施持續推動財務共融、健康教育及環境管理，進一步加強我們對社會的長期正面影響力。

友邦保險的管治架構確保我們把環境、社會及管治承諾納入集團的決策流程，提升我們管理風險、推動創新及創造價值的能力。

董事會對本集團的環境、社會及管治相關事務負有最終責任，並獲得不同的內部管治委員會和專門業務單位的支持。我們定期收到相關委員會的最新匯報，包括定期重大議題報告，例如環境、社會及管治、氣候風險與機

遇，以及友邦保險實現氣候承諾的進度。我們的董事會和領導團隊奉行嚴謹的監督方針，確保問責制度有效及業務配合我們的長期目標。

儘管已經取得不少成果，但我們仍將繼續努力。隨著友邦保險繼續向前邁進，我們將推出新措施，進一步加強環境、社會及管治整合，擴大合作領域，並提升我們的影響力。我們將堅守使命，建立一個更穩健、更共融及可持續發展的未來。

本公司董事會於 2025 年 3 月 13 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。



謝仕榮
獨立非執行主席

“作為亞太區可持續發展的領導者，友邦保險致力為業界及更美好的將來鋪路。”



集團首席執行官兼總裁報告

保險業在保障個人和社區、提升長期穩健性及可持續發展方面發揮重要的根本作用。

在應對日趨複雜的全球形勢時，我們發現數個影響保險業的關鍵趨勢：氣候和環境挑戰、長壽、健康和福祉、以及社會和財務共融，以上各項因素均受到科技急速發展的影響而加快形成。為應對這些互相關聯的挑戰，保險公司、政府、企業和個人需要共同努力。透過共同努力，我們方可落實各項策略以減低風險、加強保障，並帶來長久的正面影響力。

除了擔當客戶的後盾外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。自 2021 年推出由五大支柱組成的環境、社會及管治策略以來，我們已經把環境、社會及管治考量因素納入集團的營運，提倡更健康的生活方式，推動決定性的氣候行動，並加強整體業務的管治。

這些承諾不僅反映了我們對所服務社區的責任，亦使我們更能應對不斷變化的挑戰。我有信心透過各方的通力合作，以及幫助大眾實踐健康、長久、好生活的目標，友邦保險定能繼續推動富有意義的改變，為更安全和可持續的未來作出貢獻。

五大支柱取得顯著進展

健康和保健

我們的「綜合醫療保健策略」正在改變個人、企業、支付索賠商及供應商的體驗、管理健康保險和醫療保健服務交付的方式。截至 2024 年年底，我們透過健康和保健計劃、別具特色的互動計劃和當地活動，推動 4.96 億大眾，實現「AIA One Billion」的目標。

可持續投資

我們繼續專注與所投資公司互動及改善營運表現，以配合我們的氣候轉型計劃。在 2024 年，我們擴大與貝萊德的混合融資合作夥伴關係，並加強外部宣傳力度，進一步強化我們作為負責任投資者的角色。

可持續營運

提升環境表現仍然是我們關鍵的策略優先任務。與我們的 2019 年排放基準比較，我們的範圍 1 及範圍 2 排放量減少 25%。我們借助數碼轉型、減少碳排放，並鼓勵供應商奉行嚴謹的環境、社會及管治實踐。

員工及文化

我們的員工是友邦保險邁向成功的推動力。憑藉員工團隊的高敬業度和卓越的工作場所環境，我們在 2024 年獲得多個獎項包括連續第三年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」（Gallup Exceptional Workplace）。此外，我們亦獲《新聞週刊》

（Newsweek）及 Best Practice Institute 評為「Newsweek 全球百大最佳工作場所」（Newsweek's Top 100 Global Most Loved Workplaces）之一。

有效的管治

除了擔當客戶的後盾外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。我們在 ISS 整體管治質素評分（Overall Governance Quality Score）獲得 1 級，反映我們致力實踐與透明度和問責制有關的承諾，友邦保險的評分在亞太區同業中排名前十分之一。我們亦連續四年獲全球領先的環境、社會及管治和企業管治研究及評級機構 Sustainalytics 頒發「ESG 行業頂級徽章」及「ESG 區域頂級徽章」。

“除了為客戶提供安全網之外，友邦保險亦積極為經濟增長、社會穩定及財務共融作出貢獻。”

展望未來

我很榮幸能夠在本報告分享友邦保險至今取得的成果，展示友邦保險如何運用其穩健性、資源及地區專業知識，在不斷轉變的全球環境中為我們的持份者提供支持。我們將繼續互相合作，穩步邁向可持續及豐盛的未來。



李源祥
集團首席執行官兼總裁



促進我們各個業務及持份者的環境、社會及管治水平

環境、社會及管治可以反映我們作為一家公司的本質，體現我們對道德實踐、環境管理及社會責任的承諾。透過建立重視可持續發展的企業文化，我們得以鞏固業務、提升持份者的信任，並為眾人創造長期價值。

“集團承諾實現卓越的管治質素，而這推動我們作出策略性決定、奉行問責有力的方針，並提供為持份者創造長期價值的框架。”

聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席



“可持續發展是友邦保險長期成功不可或缺的一部分。”

透過採取具意義的氣候變化行動、向社區推廣健康生活理念，把可持續發展風險和機會融入我們的投資及營運、培養共融的學習文化，並落實穩健的管治，我們致力為持份者創造持久的價值，讓我們的業務能夠在不斷變化的環境中與時並進。



AMITA CHAUDHURY
集團可持續發展主管

澳洲

我很高興員工都積極參與，協助集團制訂環境、社會及管治領域的焦點，以及友邦保險這個大家庭中每名成員可以帶來改變的簡單行動。我們正在編製澳洲第一份環境、社會及管治和氣候報告，並計劃於2025年年底公佈，這將有助本地企業互相學習，合力提升標準。



DAMIEN MU
友邦保險澳洲首席執行官

柬埔寨

我們在2024年取得的環境、社會及管治成果包括在總部採取節能措施及全面的減塑計劃。

我們在社區發展方面取得重大進展，包括種植了接近1,000棵紅樹、透過AIA-ISF青年足球聯賽支持1,860名弱勢兒童，並與婦女事務部合作促進性別平等、推廣健康和理財知識。我們的「AIA Fit for Hope」活動為超過5,300名女性提供乳癌檢查服務，並吸引4,000名健兒參加AIA粉跑 (Pink Run)。



JANE TAY
友邦保險柬埔寨首席執行官

中國

在2024年，我們推出一連串活動，以提高員工的環境、社會及管治意識和互動。我們亦將環境、社會及管治原則納入代理和客戶活動，推動他們作出有意義的行為改變。

展望未來，社會影響力和社區參與日趨重要，推動我們進一步提升ESG中的社會責任。我們將積極參與企業社會責任計劃，支持關懷婦女措施，致力推廣財務共融倡議。



FISHER ZHANG
友邦保險中國首席執行官

香港

友邦保險香港致力以創新方式為社區的可持續發展作出貢獻，友邦嘉年華便是廣為人知的例子之一。自2014年首次舉行以來，這項本港大型活動已為超過580萬名市民及旅客帶來歡樂，並向慈善活動捐贈逾10萬張門票，令賓客可以與家人和朋友共渡愉快時光，啟發他們「再想健康」。

友邦嘉年華在過去十年為香港經濟帶來約18億港元的貢獻。

展望未來，我們將持續支持大型活動經濟，為大眾創造難忘體驗，讓每個人都能實踐「健康、長久、好生活」。



ALGER FUNG
友邦保險香港首席執行官

印尼

我們相信可持續增長與我們對環境、社會及管治原則的承諾息息相關。透過將環境、社會及管治融入集團業務的核心，我們努力為客戶、社區和地球創造長期價值，同時為後代營造問責文化和積極影響。

友邦保險所作的每個業務及營運決定，均旨在保護自然、社會環境，並執行良好管治的可持續發展元素。



HARSYA PRASETYO
邦保險印尼總裁

韓國

友邦保險韓國繼續聚焦於實行集團的環境、社會及管治策略，並在韓國金融服務業取得環境、社會及管治方面的市場領先地位。

在2024年，我們提升自置總部大廈的可持續發展，並連續兩年獲得*WELL健康與安全評估評級。我們亦透過多項措施加強對多元共融的支持：包括推行家庭友善政策及成立「Gender Network」、秉持最嚴謹的企業管治標準、採取穩健和透明的內部管控，以及主要由獨立董事組成的多元化董事會。

我們在環境、社會及管治方面努力不懈，獲得韓國外部持份者的高度讚賞，包括在全國可持續發展ESG獎項中獲金融監督委員會 (FSC) 頒授「最佳ESG金融公司」殊榮，以及獲性別平等與家庭部選為「家庭友善公司」。



NATHAN CHUANG
友邦保險韓國首席執行官

馬來西亞

我們對可持續發展作出堅定承諾，令我們在健康與保健及人才管理方面，獲得備受業界廣泛認可的環境、社會及管治領導地位。在健康和保健方面，我們一直致力推動馬來西亞大眾以可持續和具意義的方式改善健康。至於人才管理方面，我們繼續推行全面的培養人才措施，不但讓他們能夠執行卓越商業策略，同時亦為可持續發展作出貢獻。

我們亦非常榮幸能夠成為馬來西亞國家銀行及證券委員會成立的馬來西亞氣候變化聯合委員會的成員，在相關議題上發揮積極作用，並與監管機構及同業緊密合作。透過這些措施，我們堅定履行使命，創造持久的正面影響，為後代建立一個穩健和可持續發展的未來。



BENJAMIN NG
友邦保險馬來西亞首席執行官

新西蘭

友邦保險新西蘭致力為所服務的社區建立可持續發展的未來，為所有持份者締造長期價值，同時讓我們業務與時俱進，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標。

在2024年，我們很榮幸根據「新西蘭氣候準則」(New Zealand Climate Standards) 發佈友邦保險新西蘭首份強制性氣候聲明。有關披露能支持「Aotearoa新西蘭」透過提升金融市場所得氣候相關資訊的透明度及途徑，以達致在2050年或之前實現淨零排放的目標。

雖然編制首份氣候聲明的過程充滿挑戰，但亦別具意義，我們可以藉此探索實體氣候變化和轉型至低碳經濟可能對集團帶來的影響，讓我們得以思考在這些情況下友邦保險業務模式及策略的抗逆力。



NICHOLAS STANHOPE
友邦保險新西蘭首席執行官

菲律賓

環境、社會及管治方針為我們的決策和文化提供指引。我們一方面透過提供保險服務來保障菲律賓的家庭，同時亦運用可持續發展策略來建立更美好的未來。

去年，我們的溫室氣體排放量減少52%，領先於集團計劃在2030年減排46.2%的目標；我們亦為七座友邦保險建築取得WELL健康安全評級認證。我們擴大了「Hope for the Breast」和「AIA健康校園」計劃，以惠及我們社區的婦女及兒童。

我們對在環境、社會及管治支柱方面取得的成果感到滿意，例如保護地球、為公眾賦權、運用誠信發揮領導能力，以及推動可持續業務發展。



MELITA TEO
友邦保險菲律賓首席執行官

新加坡

對友邦保險新加坡而言，2024年是邁向健康和可持續發展未來的重要一年。我們減少了碳足跡，而友邦保險管理的建築也獲得綠色建築獎項。此外，我們引進可食用的水耕綠牆來提升員工的健康及協作，並將可持續發展融入業務營運的各個層面。

由於糖尿病已經成為新加坡的重大健康威脅因素，我們繼續透過「AIA Diabetes Care」計劃來解決重要的保障缺口，為需要管理糖尿病的人士提供共融和可負擔的保險產品。為服務不足的社區賦能授權，有助我們積極推動財務共融，改善生活質素。

在2024年，我們亦開始公開辦公室的能源消耗量數據，以響應新加坡「2030年綠色計劃」(Singapore Green Plan 2030)的「能源重置目標」(Energy Reset goal)。透過鼓勵員工主動減少能源消耗，我們推動員工作出集體承諾，以帶來有意義的改變。



WONG SZE-KEED
友邦保險新加坡首席執行官

斯里蘭卡

我們連續第二年榮獲全球認可的ISO 14064-1:2018溫室氣體排放認證證書。友邦保險很榮幸成為斯里蘭卡保險業第一家連續多年取得這項認證的公司，為當地同業樹立優良典範。

我們在2024年榮獲多個獎項，包括連續第12年獲得「最佳工作場所」獎、連續第七年榮獲「女性最佳工作場所」獎，更首次獲得「GPTW健康冠軍」獎，成為首家及唯一獲這個獎項的保險公司。這些殊榮反映我們成功持續透過集團的員工和文化，創造一個多元、卓越及共融的環境。

在2025年，我們將聚焦於氣候轉型進程，並執行重要的措施，致力在2050年或以前實現淨零排放目標。



CHATHURI MUNAWEEER
友邦保險斯里蘭卡執行董事兼首席執行官

台灣

我們不斷改善工作場所及企業文化，並因此於2024年獲得四個獎項的表揚：

獲HR Asia頒發「亞洲最佳企業僱主」獎 (Best Company to work for in Asia)、 「可持續工作場所」獎 (Sustainable Workplace Award)；由104 Corporation頒發的「多元、平等和共融世代友善僱主獎」(DEI Friendly Generation Employer Award)及「最佳僱主獎」(Best Employer Award)。

為減少碳排放，我們選擇了一幢新落成的環保建築作為全體台北員工的辦公地點，預期該建築能夠獲得LEED及WELL認證。在生態辦公室計劃下，這幢建築具有更佳的能源效益，有助形成可持續行為。

我們持續建立多元、共融和支持文化，營造一個符合環保原則的工作場所，這些行動足以證明環境、社會及管治方針已在我們的策略紮根，有助友邦保險台灣能夠共同實踐「健康、長久、好生活」。



VINCENT HOU
友邦保險台灣首席執行官

泰國

可持續發展性仍然是我們業務策略的核心。在2024年，我們持續透過無紙化、更高效及環保的措施來提升顧客體驗，以取得進展。

為秉持我們致力促進健康公平的承諾，我們推出為泰國弱勢社群提供季節性流感疫苗的計劃。我們卓有成效的友邦保險「AIA健康校園」計劃連續第三年為學校提供教育資源及重要的體育設備。

我們銳意實踐可持續發展及具影響力的社區互動，並連續第四年於總理壽險公司大獎 (Prime Minister's Award for Life Insurance Company) 中獲選為「傑出可持續發展保險公司」(Outstanding Sustainability Development in Insurance Business)，證明我們堅守作出正面改變的承諾。

我們將繼續合力建立可持續發展的未來，讓我們的客戶、員工和廣泛社區擁有更精彩豐盛的生活。



NIKHIL ADVANI
友邦保險泰國首席執行官

越南

友邦保險越南致力透過具影響力的企業社會責任計劃，推動當地健康、教育和環境的可持續發展。

「Hanh Trinh Cuoc Song - AIA Journey」計劃向弱勢兒童提供超過13,000輛自行車，提升他們接受教育的機會。「Sac Hong Thang 10 - 粉紅十月」活動旨在提高公眾對乳癌的認識，而芹滌縣

(Can Gio) 撥出10公頃紅樹林用作支持氣候行動。我們也為受颱風摩羯吹襲的民眾提供救災物資，並透過友邦保險「AIA健康校園」計劃鼓勵20,000多名師生參與。

這些行動體現友邦保險幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的使命，同時為可持續發展的未來作出貢獻。



ANDREW LOH
友邦保險越南首席執行官

環境、社會及管治

嚴謹的管治對於推動集團奉行高標準、帶來正面的社會和環境成果、締造可持續的財務表現，以及確保我們作出具效率和效益的決策而言實屬必要。

我們的管治框架

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

董事會

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

環境、社會及管治委員會

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

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

- 集團法律總顧問（主席）
- 集團首席財務總監
- 集團首席風險總監
- 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

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

集團環境、社會及管治職能

由集團可持續發展主管領導，與集團的其他職能合作，負責：

- 根據集團的商業目標制訂環境、社會及管治計劃。
- 協調實施環境、社會及管治策略所需的跨職能計劃。
- 向主要持份者提供有效披露。
- 培養領導團隊以及整個組織對環境、社會及管治議題的領導能力和理解。
- 與業務單位的環境、社會及管治代表維持定期溝通，確保最佳實踐活動保持一致，以及協調各項環境、社會及管治計劃。
- 整合環境、社會及管治策略，並領導友邦保險的可持續發展工作。

業務單位環境、社會及管治代表

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

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

如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。



將環境、社會及管治納入員工及高層的薪酬

根據友邦保險的策略目標，員工和高階主管將根據他們所取得的成就以及他們如何實現這些成果而獲得獎勵。隨著集團繼續交付其關鍵績效指標，這支持我們的 ESG 策略和優先事項的整合。獎勵結果反映了所取得的成果和表現出的行為，平衡了財務和非財務方面。

這種方法平衡了策略目標的實現，考慮到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、股東和社區的長期成果。

我們的薪酬政策透過適當的治理、設計、實施和監控友邦保險的薪酬和風險管理框架來支持這些目標。

該框架適用於整個集團，並在我們的業務部門一致實施，並遵守集團認為必要且適當的當地規則和法規。

如欲了解更多本關於公司薪酬框架的詳情，請參閱載將於 2025 年 4 月發佈之 [2024 年年報的《薪酬報告》](#)。



環境、社會及管治策略

我們致力為持份者創造長期價值，而友邦保險的環境、社會及管治策略是實現這個目標的基礎。我們把環境、社會及管治方針融入集團的業務策略、營運及決策之中，確保它能發揮有意義的影響力。透過這個方針，我們旨在不斷變化的全球格局中釋放新機遇，以建立一個可持續的生態系統。我們的策略建基於穩健的管治框架及問責制度上，並奉行嚴格的領導監督、透明的報告及符合道德的商業實踐標準。我們透過五個關鍵支柱，把環境、社會及管治策略納入整個集團：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。下表概述界定友邦保險環境、社會及管治策略和策略性優先任務的核心支柱，它們亦可以清楚說明和支持我們的進度。



持份者參與其中

與持份者有效溝通，有助提升我們應對可持續發展挑戰和機遇的能力，同時推動區內的正面轉變。2024 年，我們與持份者緊密合作，尋找發展和創新的機會，並進一步了解這些持份者如何受到不同的重大環境、社會及管治議題所影響。

持份者群體

為何互動

如何進行互動

探討議題



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
- 保健需求
- 退休生活與願景
- 對環境、社會及管治議題的態度



員工是我們實現業績和可持續增長的根本。我們定期徵求員工及代理的反饋意見，以確定正確的行動，營造互動、共融的工作場所。

- 員工參敬業度指標調查
- 員工大會及由高級管理層主持的其他論壇
- 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



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
- 發展和增長機會
- 配合友邦保險策略

持份者群體



政府及監管機構

為何互動

我們與業務所在市場由政府機構及監管機構緊密合作，以完善可持續發展的業務實踐，並且透過宣傳及合作推動改變。

如何進行互動

- 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

探討議題

- 邁向低碳經濟的監管發展
- 提倡將環境、社會及管治融入財務報告
- 遵守相關法律及規例



投資者

我們注重加強投資者的信任，並定期與投資者溝通我們的環境、社會及管治策略和進展。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)、CSA、MSCI、Sustainalytics及CDP
- 投資者大會、會議、電話通話及通訊
- Voice of distribution問卷調查

- 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，因此我們定期與社群和大眾溝通互動，共同推動積極變革。

- 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

內部參與及外部宣傳

我們運用集團的影響力來創造機會，推動改革。

讓員工參與其中

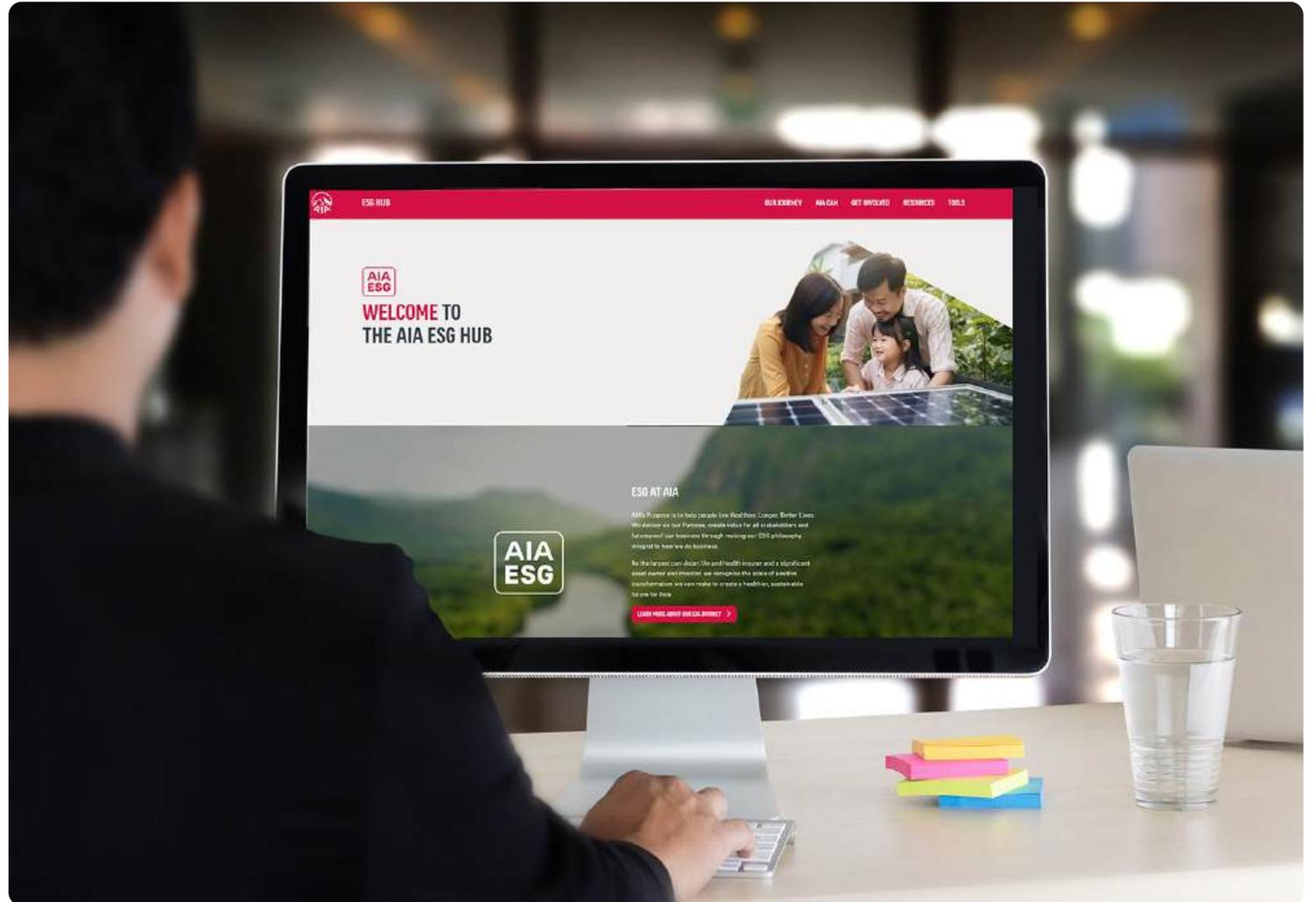
我們繼續讓員工參與集團的環境、社會及管治策略，並建立一個鼓勵可持續發展意識和行動的企業文化。

2024年，我們推出了中央平台 ESG Hub，旨在為員工提供重要的觀點和工具，以支援我們的環境、社會及管治計劃。ESG Hub 包括學習資源、影片、培訓和環境、社會及管治市場營銷傳訊資料，讓全體員工能夠輕易獲得與可持續發展有關的內容。

我們的年度《環境、社會及管治脈動調查》顯示，集團在環境、社會及管治方面的溝通協作有助進一步深化互動，以及提升友邦保險的企業自豪感：

- 98%受訪者認為，友邦保險對環境、社會及管治的承諾十分重要
- 81%受訪者認為參與環境、社會及管治工作可以提升他們的工作滿意度
- 97%受訪者熟悉友邦保險的環境、社會及管治策略
- 90%受訪者知道需要採取哪些行動來促進工作場所的可持續發展

我們每月發佈的《環境、社會及管治通訊》繼續是員工重要的資源，分享集團及當地市場的環境、社會及管治實踐及舉措，提高員工的意識，鼓勵可持續的行為。今年的通訊強調推動員工參與每月的環保挑戰，例如「騎車上班日」（Cycle to Work Day）及「減塑減廢」（Reduce Plastic Waste）。通訊刊登員工提交的相片，說明他們如何為環境作出正面的改變，以鼓勵別人仿效。



AIA CAN

2024 年，我們透過在整個集團推行的「AIA CAN：生態辦公室運動」，加強與員工的互動。

「AIA CAN：生態辦公室運動」是一個多年計劃，旨在提升員工對辦公室可持續發展的意識、啟發和推動他們在六個領域改變行為。

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

這項計劃包括一本指南及一份生態辦公室行動清單，以協助業務單位在營運所在市場推動可持續發展相關的員工計劃。此外，我們亦設立了數碼儀表板，以追蹤及衡量每個業務單位的進度。

在 2024 年，整個集團的環境、社會及管治代表積極完成 AIA CAN 清單的生態辦公室行動，例如使用公共回收箱來代替個人垃圾箱、使用節能 LED 照明，以及提倡在辦公室內使用可重用的物品。

業務單位亦舉辦不同的可持續發展活動，例如清潔海灘、回收工作坊等，旨在讓員工參與建設更可持續的工作場所，培養他們保護環境的責任感。

友邦保險在香港、新加坡、越南和馬來西亞舉行辦公室交換派對，讓員工可以交換衣服、書籍及其他物品，以推廣負責任的消費文化。另外，我們在韓國、印度、新西蘭和菲律賓等多個市場舉行植樹活動，鼓勵員工積極重建大自然和提升生物多樣性。

友邦保險中國推出一項可持續出行計劃，鼓勵員工使用公共交通工具或共乘交通工具，並透過「AIA CAN — 一個地球」（AIA CAN - One Planet）無紙化活動，加強「AIA CAN」計劃與代理及客戶的互動。在這項活動中，友邦保險與愛德基金會合作，為每名選用電郵服務的客戶，以他們的名義向「長江源水生環境保護計劃」捐出善款。

以充滿趣味的方式舉行虛擬發佈會

2024 年 3 月，我們在網上會議推出「AIA CAN」計劃，出席會議的包括集團首席執行官李源祥先生、執行委員會成員、業務單位首席執行官和推動可持續發展變革的人員，各人就氣候行動當務之急展開討論。這個會議吸引了超過 3,000 名網上觀眾收看，並有逾 900 名員工參加在當地舉行的觀賞會。

會議在一個充滿趣味的平台舉行，員工可以參與不同的互動活動、遊戲和問答比賽，以學習如何採取可持續發展行動。



遊戲化虛擬平台

左下角：
泰國觀看會議

右下角：
香港觀看會議



為全球共同實現升溫限制攝氏 1.5 度而努力

2024 年，友邦保險參與多個策略性計劃和宣傳工作，鼓勵大眾共同努力推動氣候議程，並將全球升溫（相對工業時代的水平）控制在攝氏 1.5 度以內。¹

我們在今年與當地市場的政府合作，加深了解氣候相關的挑戰及機遇。

2024 年主要計劃及成就

- **聯合國環境規劃署金融倡議部《可持續保險原則》**：Amita Chaudhury 當選為董事會成員，該董事會是保險業應對環境、社會及管治風險與機會的全球框架。
- **亞洲投資者氣候變化聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change)**：作為聯盟成員，友邦保險繼續推動亞太地區的氣候友善政策和可持續投資。
- **國泰航空可持續航空燃油 (SAF) 計劃**：友邦保險繼續參與本計劃，推動為應對氣候變化而進行的跨行業投資。此舉將引領香港及其他地區的航空業轉型至再生能源。

- **新加坡可持續金融協會 (Singapore Sustainable Finance Association)**：這個行業組織於 2024 年 1 月成立，友邦保險是創始成員。它是首個支持新加坡發展成為全球領先的可持續金融中心跨領域業界組織。
- **香港保險業聯會《保險業氣候約章》**：友邦保險香港及澳門是 33 家簽署這份本港首個保險業氣候約章的公司之一。本約章反映保險業致力協助建構可持續發展的未來，並展示保險業在應對氣候變化的共同努力。

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合作，透過促進協作和共同責任來推動我們的 ESG 議程。透過持續對話、策略夥伴關係和能力建構舉措，我們共同努力促進負責任的商業實踐、減少環境影響並提高社會福祉。

友邦保險馬來西亞一直與金融行業和監管機構就不同計劃和措施緊密合作，包括氣候變化聯合委員會 (Joint Committee of Climate Change) 的氣候風險管理附屬委員會 (Subcommittee on Climate Risk Management, SC1) 和消除數據差距附屬委員會 (Subcommittee on Bridging Data Gaps, SC5)。

友邦保險馬來西亞也是永續發展產業工作小組的活躍成員，其中包括 - 馬來西亞伊斯兰保险协会 (The Malaysian Takaful Association)、馬來西亞人壽保險公會 (Life Insurer's Association of Malaysia) 及馬來西亞普通保險公會 (PIAM - The General Insurers Association)。

為推行實施氣候風險壓力測試及建立行業實力，友邦保險馬來西亞亦與行業專家舉行個案研究工作坊。



“隨著當局推出新的氣候風險法規，這些工作小組聯同友邦保險相關領域的領導團隊，將協助金融機構在落實這些規定時達成協調及執行方向一致。”

JUNAID IQBAL
友邦保險馬來西亞可持續發展總監

新西蘭會計準則委員會 XRB 就延長新西蘭氣候準則 (New Zealand Climate Standards) 採納條款的期限舉行諮詢。

友邦保險與新西蘭金融服務委員會 (Financial Services Council of New Zealand) 及多個氣候報告組織參與了諮詢，而 XRB 最終延長了四項採納條款的其中三項的期限。



“我們須參與這些諮詢，以在決策過程提出平衡觀點，並確保制定及執行這些準則的人士明白其決定對氣候報告組織帶來的影響。”

JACKIE WADDAMS
友邦保險新西蘭法律總顧問兼公司秘書

1 聯合國、《巴黎協定》 <https://www.un.org/en/climatechange/paris-agreement>

環境、社會及管治為友邦保險菲律賓帶來別樹一幟的重要優勢，亦是令客戶信任我們品牌的原因。它界定我們為菲律賓公眾服務的方針，而且能夠透過友邦保險、BPI AIA 和 MediCard 保單，獲得超出他們期望的保障。

這亦是我們實現目標及員工價值主張的方法之一。我們力求進步，因此透過促進健康、財務共融、多元、平等與共融，以及可持續發展等符合環境、社會及管治理念的措施，實現「健康、長久、好生活」的目標。

我們加強對客戶的關注，致力令他們滿意，但重要的是，我們不但透過友邦保險的主張及服務來滿足客戶在功能方面的需求，亦要滿足他們對情緒及社會價值的需要。

客戶信任與他們擁有相同價值觀的公司。因此，對友邦保險來說，環境、社會及管治是滿足客戶需要及與其建立緊密聯繫的關鍵。

為了與我們業務所在的社區互動，我們透過 Hope Mobi 診所擴大「Hope for the Breast」計劃，為菲律賓女性提供免費的乳癌篩檢和全面的治療。



“客戶信任符合其價值觀的公司。因此，環境、社會及管治對於友邦保險滿足客戶需求並與客戶建立牢固聯繫至關重要。”

MELISSA HENSON
友邦保險菲律賓首席市場總監

友邦保險確保表現最佳的代理商獲得應有的知名度和讚賞。

此外，我們也為來自不同市場的代理商創造機會分享經驗、學習最佳實踐並交流寶貴的見解。除了獲得認可外，我們的平台還促進了有關行銷策略、新興行業趨勢和產品創新的討論，為代理商提供保持競爭力所需的知識。此外，這些措施還促進了交流機會，使代理商能夠與同行聯繫、建立關係並探索潛在的合作。透過將認可、知識共享和網絡結合，我們幫助代理商提陞技能、發展業務並推動各自市場的成功。



“代理週年大會及專題小組等互動機會，讓代理有機會分享經驗，討論新產品、市場營銷策略，以及如何滿足持續轉變的客戶需要。”

KITTIKHUN SIWASUNKUL
友邦保險泰國代理

支援研究、倡議及思想領袖

2024 年，我們繼續為一系列環境、社會及管治研究、倡議及思想領袖提供支援，促進整個亞洲的可持續發展：

- 為日內瓦協會的《氣候變化：健康和人壽保險公司的未來》（Climate Change: What does the future hold for health and life insurers）報告作出貢獻。該報告提出一個有助了解氣候變化如何影響人類健康的框架，並建議健康及人壽保險公司如何應對氣候變化和健康風險。
- 為 GCNS 的氣候行動指南《身體力行（氣候行動）：引進企業轉型計劃》（Putting Words into (Climate) Action: Ushering in Corporate Transition Plans）作出貢獻。該指南提出可行的意見，協助企業制訂嚴謹的轉型計劃。
- 於 Eco-Business 發表題為《儘管意識及需求上升，但亞洲的氣候轉型計劃採用率仍然偏低》（Adoption rates for climate transition plans still low in Asia despite increased awareness and demand）的文章。本文探討制訂可靠氣候轉型計劃的重要性，以確保氣候承諾能夠轉化為實際行動。

環境、社會及管治領袖會議

2024年10月，我們在香港舉辦第三屆環境、社會及管治領袖會議。這次會議匯聚了友邦保險集團旗下18個市場的30多位環境、社會及管治主管，他們交流及分享了環境、社會及管治的最佳實踐。

集團多位高級管理人員參加了這次會議：

- 集團首席執行官兼總裁李源祥先生
- 集團首席財務總監鍾家富先生 (Garth Jones)
- 區域首席執行官兼集團首席分銷總監陳榮聲先生
- 區域首席執行官陳學旅先生
- 區域首席執行官兼集團首席策略總監Leo Grepin先生
- 集團首席投資總監康禮賢博士 (Dr Mark Konyon)
- 集團首席市場總監施斌陸先生 (Stuart A. Spencer)
- 集團首席醫療保健總監羅志強醫生。

今年會議的主題是「目標清晰、社群同心及集體行動」(Clarity, Community and Collective Action)。這次會議為環境、社會及管治主管領導者提供了一次合作和分享最佳實踐、調整策略重點並重申其角色承諾的機會，以在各自的市場中交付友邦保險的環境、社會及管治策略。



參與及宣傳

▶ 集團環境、社會及管治部門和集團投資部門的成員參加了在阿塞拜疆巴庫舉行的聯合國氣候變化大會。



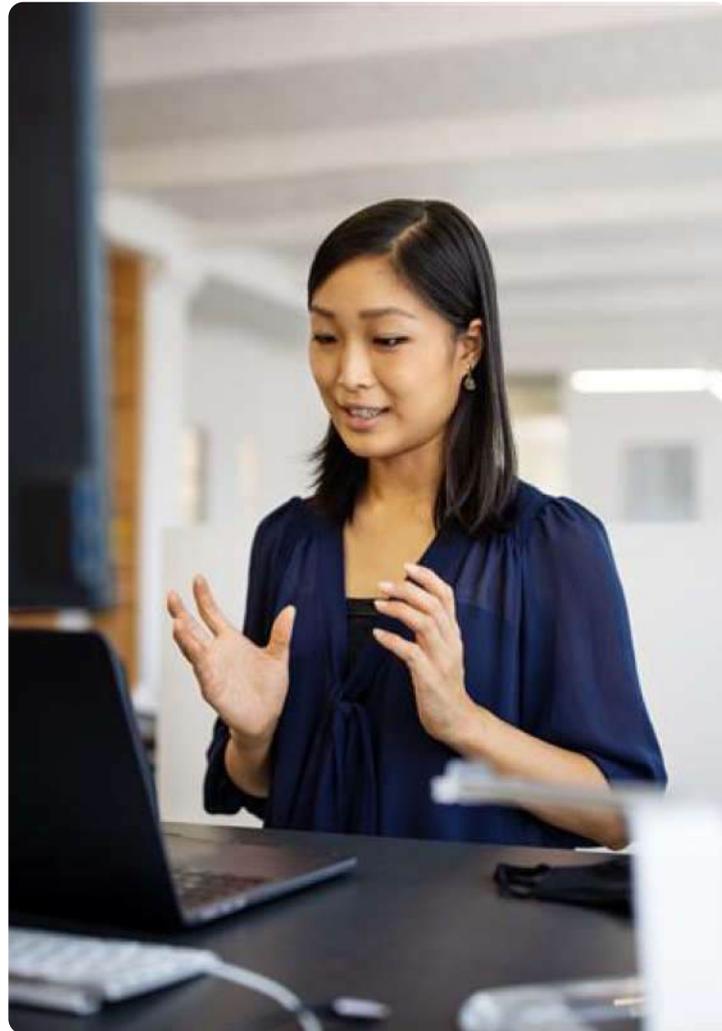
▶ 友邦保險集團首席投資總監康禮賢先生 (Mark Konyyn) 在MSCI氣候行動資本亞太區會議 (MSCI Capital for Climate Action APAC Conference) 在「氣候投資：低碳世界策略」(Climate Investing: Strategies for a Low Carbon World) 專題會議發言。



⬆️ Duncan Lee, 董事投資環境、社會與治理參加了一年一度淨零世界 (MUFG Now) 「淨零世界」會議。

◀️ 友邦保險集團可持續發展主管Amita Chaudhury女士在路透NEXT亞太區會議 (Reuters NEXT APAC) 「為亞洲打造穩健的低碳未來」(Building a low-carbon resilient future for Asia) 專題會議發言。

重要性



友邦保險的重要性評估有助識別環境、社會及管治影響、風險及機遇，從而制訂我們的環境、社會及管治策略。

為履行我們的可持續業務實踐承諾，友邦保險每兩年與廣泛持份者互動，進行全面的重要性評估，確保能夠配合不斷轉變的可持續發展策略優先任務。我們運用這次評估所收集的意見制訂友邦保險的環境、社會及管治策略，為每個已確定的重要議題設計具針對性的行動計劃。

2024 年，我們與第三方顧問合作，進行最新一次的雙重重要性評估。這個程序獲得不同持份者群體的參與，在了解他們對主要環境、社會及管治議題的觀點後，我們將之與友邦保險的五大支柱策略框架配合。我們遵從全球最佳實踐及監管框架，採用與全球報告倡議組織（GRI）及國際可持續準則理事會（ISSB）一致的雙重重要性視角。我們察覺到環境、社會及管治議題的財務重要性與日俱增，而且監管環境不斷變化，因此改進了重要性評估方法，以更全面的方式來識別需要關注的重要領域。

我們的重要性評估方法

我們的評估根據兩個關鍵層面來設計：

- **影響重要性：**按照其對經濟、環境及社會的潛在影響，評估每項環境、社會及管治議題的重要性。
- **財務重要性：**評估每項環境、社會及管治議題可能對組織造成重大影響的財務風險和機遇的程度。

從影響重要性角度來說，我們分析集團對經濟、環境和社會因素造成影響的可能性和規模。此外，我們的財務重要性評估就環境、社會及管治相關風險和機遇，量度其產生財務影響的可能性和程度。透過嚴謹的評估，我們可全面了解環境、社會及管治的影響，從而作出能創造最大企業價值的策略性決定。

在 2024 年的雙重重要性評估中，我們識別了 13 項重要的環境、社會及管治議題，讓我們得以繼續聚焦於重點領域。與我們過往的評估結果一致，首要策略優先任務包括健康、保健及財務共融、人力資本、可持續投資，以及環境責任和氣候變化。

重要性評估流程

2024 年的評估依照一個包括四個步驟的結構性流程：

1. 研究：

- 對新興的可持續發展趨勢、行業基準、同業評估及全球可持續發展報告框架進行全面的檢視。
- 識別與友邦保險業務和價值鏈相關的廣泛環境、社會及管治議題，並將其細分成 13 個入圍優先議題。

2. 互動：

- 透過嚴謹的持份者互動流程評估入圍議題，並納入多個市場的內部和外部觀點。
- 透過網上意見調查收集持份者的反饋，評估每個議題對環境及社會影響的嚴重性和可能性。
- 與高級管理層進行深入訪談，評估財務風險與機遇的程度及可能性。

3. 分析：

- 運用雙重重要性方法匯合及分析持份者的觀點，並根據議題的影響力、相關風險和潛在商業機會進行排名。
- 借助第三方專業知識，確保評估方法客觀及嚴謹。

4. 驗證：

- 高級管理層驗證結果，確保環境、社會及管治重點領域與集團的策略方向及業務策略保持一致。

隨著我們持續改進策略，友邦保險仍然致力加強重要性評估流程，納入不斷變化的監管要求、持份者期望及財務風險考量因素。這種積極主動的方針使我們一直保持在可持續業務實踐的前沿，為我們的持份者及社會創造長期價值。

重大議題

我們的重大議題是制訂環境、社會及管治優先任務、訂立可衡量目標，以及確保配合全球可持續發展框架的基礎。以下是各個關鍵重大議題，以及它們與友邦保險環境、社會及管治策略核心支柱的關係。



*可持續採購是2024年加入的新議題

我們的整體進展

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。

在 2024 年，我們把願景推前一步，致力在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。截至 2024 年 12 月 31 日，我們已經與 4.96 億大眾接觸，並持續改進我們的外部鑒證程序。

我們提升了所有 18 個市場的目標為本品牌生態系統。我們的「AIA 健康校園計劃」，以及與托定威熱刺足球會的全球合作夥伴關係，繼續推動別具意義的互動及發揮影響力。透過「AIA Voices」，我們與專家、品牌大使及具影響力名人合作，提倡健康生活。我們推出「再想健康」(Rethink Healthy) 品牌平台，推廣全面及可持續的健康生活方式。此外，我們加強促進財務共融的措施，推出為低收入客戶而設的保險產品，並透過教育提升理財知識。

在 2024 年，我們把健康護理產品擴展至亞洲各地，進一步強化「綜合健康策略」，為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療方案。我們致力縮小保障缺口、按個人需要提供量身定制的醫療保健計劃、控制醫療通脹的影響，以及讓大眾更容易獲得改變生活的醫療保健服務。

我們的「AIA Vitality」計劃是一個科學為本的健康及保健計劃，新參加者人數增加 8%，反映越來越多人士主動管理健康。我們仍致力推動以客為本的創新，優先推出有助提升整體醫護體驗的健康計劃。我們在年內運用數據驅動的見解及分析來改善醫療保健服務的質素，為服務供應商提供具參考價值的資訊，以優化患者護理質素及結果。透過持續改進友邦保險的方針，我們為未來塑造一個更高效、更共融及可持續發展的醫療保健生態系統。

“健康比我們想像的更重要。它更容易取得、更容易實現、也更多樣化。我們需要改變看待健康的方式，成為我們日常生活中的重要部分。”

施斌陸 (STUART A. SPENCER)
集團首席市場總監



“儘管醫療技術突飛猛進，但越來越多民眾發現難以享用醫療保健服務，而且收費日益昂貴。友邦保險致力改變健康保險和醫療保健服務的質素，以滿足亞洲數以百萬計的醫療保健消費者的需要。”

羅志強醫生
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。

在 2024 年，我們在實現於 2023 年制定的獲驗證科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 方面取得進展。我們深化了與所投資公司的互動，聚焦於能源轉型和發電，以鼓勵所投資公司採取符合我們 SBTi 目標的減碳措施。

為加強我們的環境、社會及管治整合程度，我們改良了環境、社會及管治評級評分卡框架，以便深入考量氣候相關風險，同時覆蓋所有範圍內直接管理的一般賬戶投資組合資產。我們亦推出一個新平台，以更緊密追蹤與所投資公司的互動情況，以及其是否符合我們的淨零排放目標和範圍內資

“我們相信，可持續投資是在目前及未來取得成功的關鍵，因此環境、社會及管治因素是我們的投資流程、實踐和決策中不可或缺的一環。”

康禮賢博士 (DR. MARK KONYN)
集團首席投資總監



如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告。



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告。



產類別的 SBTi 目標。此外，我們改良了內部儀表板報告方式，讓管理層能夠更全面監察 ESG 指標。我們繼續要求範圍內的研究分析師及投資組合經理取得特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書，並鼓勵持續進修及交流知識，以了解不斷演進的 ESG 準則及監管發展。我們也透過與氣候行動 100+ (CA100+) 和亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC) 等組織，提升我們的協作互動程度。

在第二十九屆聯合國氣候變化大會上，友邦保險與貝萊德、新加坡金融管理局及其他合作夥伴簽署了意向書，共同探索亞洲大型減碳項目的混合融資機會。我們正在探討過渡金融資助方針，以支持企業減碳。

最後，我們繼續把煙草、集束彈藥、煤炭開採及燃煤發電企業視作剔除投資對象。我們秉持開誠佈公的方針，繼續披露友邦保險的融資排放量總量及加權平均碳強度，以追蹤集團業務對氣候的影響。

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。

我們的目標是在 2050 年或之前達致淨零排放，並繼續在整體營運過程中

推動可持續發展議程。在 2024 年，我們探討能否透過翻新及節能技術來提高建築物的能源效益，以減少我們的營運碳足跡，而友邦保險的能源消耗量及範圍 1 和範圍 2 的二氧化碳排放量，相對我們的 SBTi 目標均有所減少。

我們繼續確保所有新物業發展項目均獲得綠色建築認證，並在我們的建築物內奉行最嚴謹的工作場所安全標準，為使用者提供安全、健康及可持續的環境。為了進一步提升我們的環保績效，我們推出全新的數據收集及分析平台，以改善數據系統的完整性，提高我們即時追蹤、量度及分析關鍵可持續發展指標的能力。本平台有助我們作出更明智的決策，並推動我們持續改進以減少對環境的影響。

為履行集團對數碼轉型的承諾，我們專注為客戶提供無縫的數碼化服務，大幅減少用紙。我們推出全新的數碼保險產品，並擴大無紙化理賠程序的範圍，令我們的服務更高效、更便捷及更環保。我們亦投資於自動化及人工智能驅動方案，精簡我們的營運流程、減少浪費及改善客戶體驗。除了內部營運外，我們亦把嚴謹的環境、社會及管治實踐納入價值鏈之中，並與合作夥伴緊密協作，以推動可持續成果。我們積極提倡氣候行動，為供應商籌辦針對減碳及氣候變化議題的能力建立計劃，讓他們獲得最佳的知

“友邦保險致力透過創新技術提升客戶體驗和營運效益，為亞洲創造更健康和可持續的未來。”

BISWA MISRA
集團首席技術及壽險營運總監



識及工具，以採用可持續發展實踐。此外，我們擴大《供應商行為準則》的範圍，在准入過程要求所有新供應商必須遵守有關準則，從而加強我們對履行道德、責任及氣候意識的商業實踐的承諾。

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，以及多元化、共融及支持鼓勵文化，幫助我們的員工取得成功。

友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，我們的員工是實現目標的旅程中心必不可少的一部分。我們的目標、營運理念、領袖特質，以及在既定框架內授權運作的營運模式，令我們的員工團結一心，並與我們的共同目標緊緊相連，而我們將在這個基礎上繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。

我們致力為員工提供發展機會，推動人才成長。超過 60% 的領導職位由內部人才出任，反映我們對栽培未來領袖的承諾。為進一步裝備員工，讓他們擁有處理核心業務的重要技能，我們推出新進修計劃及改良現有計劃，包括數碼學習課程「Healthcare 101」，旨在加深員工對我們的綜合健康策略的認識。集團於 2024 年榮獲享譽全球的認證機構 EFMD 頒發

「Learning Impact for Today and Tomorrow」證書。我們亦全力培訓代理。我們的「健康學院」(Health Academy) 是友邦保險「最優秀代理」策略的一環，提供由健康和保健專家設計的專業培訓，讓我們的代理掌握重要寶貴的行業知識。

我們繼續建立共融和互動的工作場所，以吸引及挽留來自不同背景的人才作為策略優先任務。我們明白多元共融有助豐富社會結構，推動創新和共融文化，因此採取積極措施，致力營造公平公正和具支持性的工作環境。我們的員工來自 70 多個國家/地區，當中超過 57% 為女性，逾 72% 為 Y 世代和 Z 世代；我們的管理團隊為多元人才創造一個互動賦能的工作環境，並獲得認同：集團連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)，並在 Best Places to Work 的「2024 年亞太區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2024) 名單中排名首位。

“我們的企業文化將我們凝聚在一起、將人才與我們共同的目標緊緊相連，而我們將繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。”

洪碧珊
集團首席人力資源總監



如需了解更多詳情，請參閱我們的員工及文化分節報告。



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續營運分節報告。



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。

我們在 2024 年修訂集團的《行為準則》。友邦保險在與持份者的溝通及管理風險方面均保持最高標準的營運實踐。為維持最嚴謹的誠信水平，我們為員工提供強制培訓課程，內容涵蓋防止賄賂及貪污、反欺詐、反洗錢及打擊恐怖主義融資。此外，我們主動識別業務的新風險，鞏固風險管理框架，以便有效緩減潛在挑戰。

友邦保險在香港、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等主要市場進行「Regional Vitality Research」，重申我們致力協助客戶實踐「健康、長久、好生活」的承諾。我們亦透過客戶反饋系統持續與客戶互動，並參考這些意見改善我們的業務方針，改進客戶體驗。

奉行最嚴格的資料私隱、保障及網絡安全仍然是我們的策略優先任務。在 2024 年，友邦保險屬下的集團資訊安全部門獲得服務組織控制 (SOC) 的第二類認證，反映我們致力保障數據安全。我們亦為員工和外部承包商持續提供安全意識進修課程，增強網絡安全的最佳實踐。

我們在各項評級指數中都維持卓越表現，而在改善披露質素以提高透明度方面亦取得重大進展。為進一步提升數據管治表現，我們在各個市場推出多個內部培訓計劃，以確保最佳的數據完整性。此外，我們改進內部監控生態系統，以安全方式處理及管理與環境、社會及管治披露相關的資料，並開發更穩健的框架來支持我們的長期可持續發展目標。

“清晰明確、公開透明及誠信正直是友邦保險管治策略的重要因素。”

聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席

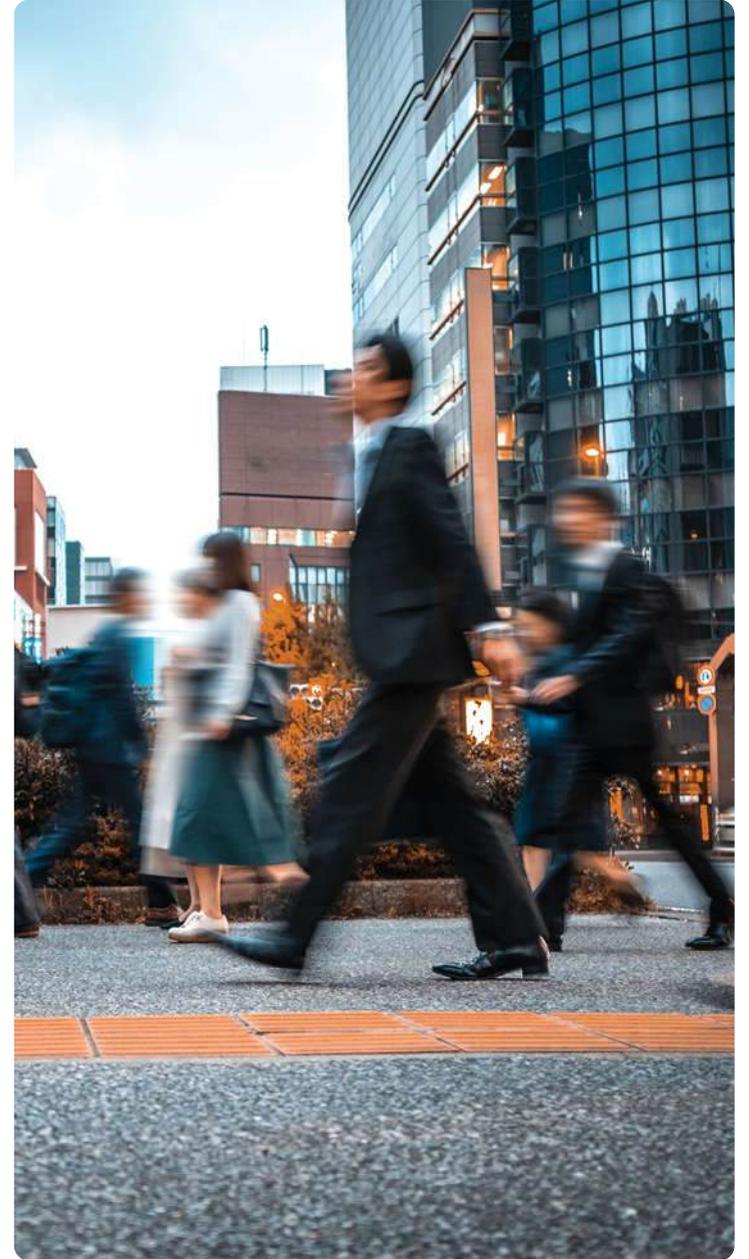


“穩健的風險管理並不是純粹的保護措施，亦代表透過明智決策來創造可持續的價值。”

JAYNE PLUNKETT
集團首席風險管理總監



如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。



策略優先任務概要及進展

支柱



健康和保健

策略性優先任務

1. 推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與其中，改善大眾身心健康和環境健康，同時提倡財務共融。

2. 改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多優質護理、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道。

3. 締造更優質的綜合健康和保健成果

在友邦領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶。

2024年進展

- 我們繼續努力，務求實現在2030年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」的目標
- 截至2024年年底，「AIA One Billion」計劃與4.96億大眾互動

AIA Vitality和友邦保險中國健康計劃

- 12個活躍市場
- 350萬名「AIA Vitality健康程式」和友邦保險中國健康計劃的客戶

遠程醫療

- 8個活躍市場
- 670萬名符合遠程醫療條件的客戶
- 諮詢數量按年增長率為23%

個人療程管理計劃

- 11個活躍市場
- 470萬名符合條件的用戶
- 個案管理數量按年增長6.42%
- 診斷變化率為17.99%
- 細化治療方案率為49.29%
- 客戶滿意率達94.88%

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

根據「AIA Vitality 健康程式」會員已呈報數據的：

- 「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0.14年。會員的AIA 活力年齡是審視各種健康因素的實際年齡
- 26%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的體重指標達到健康水平
- 51%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的血壓水平得到改善
- 43%的「AIA Vitality健康程式」高危會員的膽固醇水平有所下降
- 71%的高危會員的血糖水平有所下降

SDGs



SDG 3 Good Health and Wellbeing

SDG 8 Decent Work and Economic Growth

SDG 10 Reduced Inequalities

如需了解更多詳情，請參閱我們的健康和保健分節報告。



支柱



策略性優先任務

2024年進展

1. 加深環境、社會及管治的互動

加深與所投資公司在環境、社會及管治方面的互動。

- 與50家所投資公司就能源轉型和發電進行互動
- 實施了ESG指標內部儀表板報告方式
- 環境、社會及管治評級評分卡覆蓋100% 一般賬戶投資
- 參與8個由 CA100+協調的公司互動小組

2. 提升環境、社會及管治的培訓及能力

透過專門的培訓計劃，提升投資分析員的知識和能力。

- 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之環境、社會及管治投資資格證書
- 推出一個外部平台，以追蹤與所投資公司的互動參與情況，以及其是否符合友邦保險的淨零排放目標、SBTi目標及各資產類別的其他環境、社會及管治指標

3. 擴大投資組合範圍

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

- 一般賬戶投資組合經過由下而上的整合後，現有68億美元投資於環境、社會及管治債券

4. 完善投資組合中的剔除名單

完善投資組合中的剔除名單以確保長期投資成果。

- 作為淨零排放承諾的一環，我們重申對所投資公司參與的重視
- 在一般賬戶投資組合內，煙草、集束彈藥、煤炭開採和燃煤發電仍被剔除在外

5. 投資組合及氣候披露

繼續報告年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。

- 截至2024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) = 7.4百萬噸二氧化碳當量
 - 上市股票的加權平均碳強度 (WACI) = 每 100 萬美元收入產 228 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
 1. 將 SBTi 投資組合覆蓋率提高到範圍內 AUM 的 30%
 2. 與2019年基準相比，發電投資組合的溫室氣體排放降低了46%
 3. 與2019年基準相比，房地產投資組合的溫室氣體排放降低了32%

SDGs



如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續投資分節報告。

支柱



可持續 營運

策略性優先任務

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。

2024年進展

- 所有新建築及發展項目均獲得綠色認證*
- 16座建築獲綠建認證於21棟建築獲得了WELL健康與安全評級認證

*根據我們的投資治理框架

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25%

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87%透過數碼渠道進行
- 在集團範圍內，我們節省了1,776噸紙張

4. 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

- 63%的第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15%

SDGs



SDG 7 Affordable and Clean Energy	SDG 9 Industry, Innovation and Infrastructure	SDG 12 Responsible Consumption and Production	SDG 13 Climate Action
---	---	---	---------------------------------

如需了解更多詳情，請參閱我們的可持續營運分節報告。



員工及 文化

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30.2小時（目標：每名員工的培訓時數於2024年年底之前達到24小時）
- 60%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
- 連續八年位列蓋洛普 (Gallup) 全球金融服務及保險業員工參敬業基準的首四分位數，參與率達97%
- 榮獲多個員工敬業度及員工獎項，包括連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)
- 成立友邦保險健康學院 (AIA Health Academy)，協助代理成為客戶可以信任的健康顧問

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。

- 57.3%的員工為女性 ✓（目標：性別平衡團隊）
- 41.8%的高級管理層為女性 ✓（目標：40%的高級管理層為女性）
- >40%的領袖培訓課程參與者為女性（目標：於2026年年底前達到45%）
- 友邦保險集團涵蓋超過70個國家的員工



SDG 4 Quality Education	SDG 5 Gender Equality	SDG 8 Decent Work and Economic Growth	SDG 16 Peace, Justice and Strong Institutions
-----------------------------------	---------------------------------	---	---

如需了解更多詳情，請參閱我們的員工及文化分節報告。

支柱



員工及文化

策略性優先任務

2024年進展

SDGs



SDG 4 Quality Education, SDG 5 Gender Equality, SDG 8 Decent Work and Economic Growth, SDG 16 Peace, Justice and Strong Institutions



有效的管治

1. 董事會管治

透過多元化、高質素的董事會，提高商業誠信及推動合理決策。

- 所有集團董事會成員為獨立非執行董事，除集團首席執行官兼總裁以外
董事會成員廣泛代表我們營運所在司法管轄區的各個階層。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最近任命的三位獨立非執行董事Mari Elka Pangestu女士、Ong Chong Tee先生及Nor Shamsiah Mohd Yunus女士，獲委任為董事會委員會成員，為集團帶來重要的豐富市場經驗

2. 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐

有效地管理業務中的環境、社會及管治風險和機遇。

- 在企業風險管理框架內管理環境、社會及管治相關風險及其他重大風險

3. 推廣環境、社會及管治的最佳實踐

帶領區內各界推廣環境、社會及管治的最佳實踐。

- 與合作夥伴和聯盟合作，包括參加聯合國環境規劃署金融倡議可持續保險原則理事會成員(PSI) 和新加坡永續金融協會召集會員協會 (SSFA)

4. 獲納入環境、社會及管治評級和指數

確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位。

- 獲Sustainalytics頒發「ESG行業頂級徽章」及「ESG區域頂級徽章」
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，在550家公司之中排名前10%
獲納入富時社會責任指數、STOXX亞太區環境、社會及管治領導者50指數及STOXX全球環境、社會及管治領導者指數
在2024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」



SDG 16

Peace, Justice and Strong Institutions

如需了解更多詳情，請參閱我們的有效的管治分節報告。



氣候行動

繼 2023 年發表首份氣候轉型計劃後，我們在 2024 年把淨零排放承諾及目標納入本集團的核心業務之中。

氣候變化對亞洲構成重大挑戰，嚴重影響區內的環境、經濟和人口。亞洲區的熱浪、暴雨和洪水等極端天氣事件的頻率及強度正在增加。2023 年的熱浪令泰國及緬甸等國家的氣溫升至歷史新高，加劇健康風險，亦為基建帶來壓力。此外，由於亞洲擁有綿長的海岸線及廣大的低窪地區，因此極易受到海平面上升的影響。城市面對的洪水風險升溫，可能造成民眾流離失所和經濟損失。以雅加達為例，這個城市正以驚人速度下沉，促使印尼政府提出遷都計劃。泥炭地及珊瑚礁等重要生態系統退化，令這些問題更加複雜。泥炭地排水釋放大量二氧化碳，導致全球暖化，而珊瑚礁消失則威脅海洋生物多樣性。這些變化直接影響依賴天然資源的社群，令他們陷入經濟困境，健康受到威脅。

我們需要制訂全面的緩解及適應策略，以應對這些從多方面而來的影響，保障亞洲民眾的福祉。於 2023 年，友邦保險成為首家短期科學基礎減量目標獲得驗證的泛亞地區人壽和健康保險集團，而我們將繼續履行在 2050 年或以前實現淨零排放的承諾（這承諾於 2021 年 12 月作出），並以此指導我們的減碳行動。在這個承諾的推動下，我們致力使用創新方法來促進可持續發展。氣候轉型是一個目標宏大，且充滿挑戰的過程，但我們承諾以誠信為本，採用嚴謹精準的方法實現這個目標。在 2024 年，我們延續過去數年形成的發展勢頭，加強實踐 SBTi 目標的力度，當中包括透過協調持份者的需要，聚焦於創造成果，把宏大目標轉化為實質成果。

我們深明嚴格管治的重要性，因此加強集團的系統和流程，確保我們能夠繼續實現這些目標。這項工作的核心在於建立一個全面的監控生態系統，其以員工的能力建立計劃為基礎，並配合明確的可行策略性優先任務路線圖。

我們的多方面氣候轉型策略強調嚴謹的規劃和執行。在 2024 年，我們制定了實施關鍵槓桿的框架，以實現我們的 SBTi 目標，並建立了穩健的報告及披露框架。另外，我們亦推出「ESGOne」，這是友邦保險首個用於數據收集及分析的數碼工具。「ESGOne」綜合了友邦保險的氣候足跡，有效衡量我們不同業務單位及集團整體在達成氣候目標方面的進度。我們應用集團擁有的技術，耗時超過一年來開發本系統。它可以處理 18 個市場的數千個數據輸入，有助提升效率，減少報告和數據擷取的人為錯誤。為培訓員工使用本工具，我們舉辦工作坊和互動課堂，並制定《標準作業程序》及指引文件。

我們正進一步開發可再生能源敏感度路徑，為未來五年的營運排放增加製作不同情境模型，同時改變其他減碳槓桿的預計減排量，以制訂我們的可再生能源路線圖。

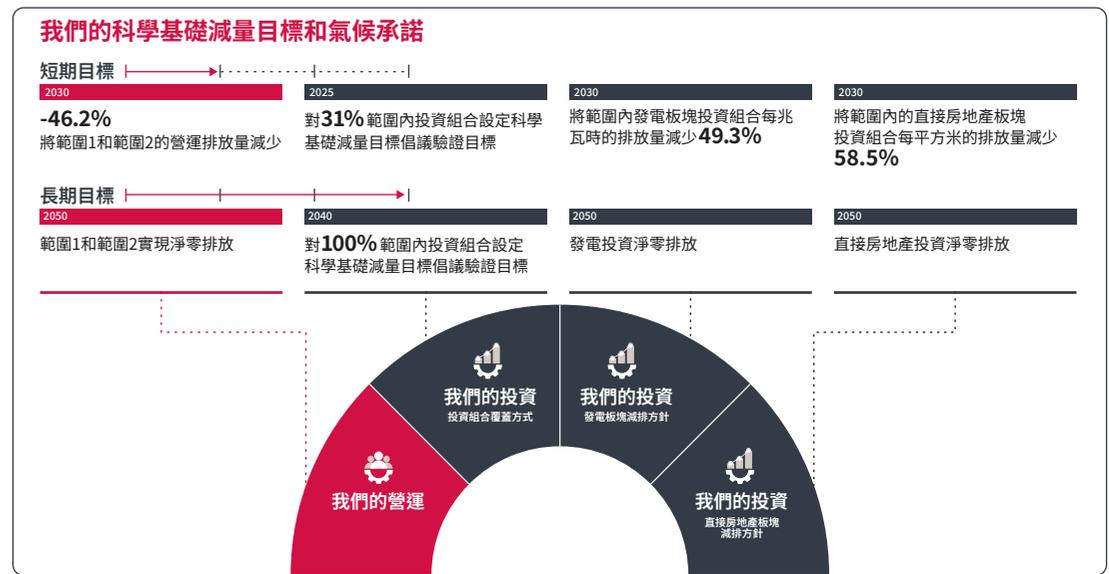
這個有系統的方法讓我們能夠實現氣候目標，確保我們秉持公開透明、問責有力的原則，並把最佳實踐納入整體營運過程，而協作仍然是這個過程的核心。

我們與價值鏈合作夥伴、投資者、所投資公司、決策官員和監管機構緊密合作，建立一個跨界別協作架構，以提升我們行動的影響力。

氣候與健康之間存在重要的聯繫。在 2024 年，我們進一步把氣候因素納入友邦保險的健康策略，進行研究以深入了解氣候變化對人類健康的影響。

這些計劃與我們致力協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標一致。在向前邁進的過程中，我們將繼續改進實踐，運用獨特的觀點與各方合作，為眾人帶來可持續發展和穩健的未來。

如需了解更多詳情，請參閱我們的氣候相關披露報告。





獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別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」)由二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日期間列示於環境、社會及管治報告(「二零二四年環境、社會及管治報告」)的經識別的可持續發展資料執行了有限保證的鑒證工作。並在貴公司二零二四年環境、社會及管治報告中以✓作為識別(「經識別的可持續發展資料」)。

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二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的相關標準編制。

經識別的可持續發展資料

由二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日的十二個月期間的經識別的可持續發展資料概述如下：

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

貴公司由二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日的十二個月期間經識別可持續發展資料所收錄全球的十七個市場，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(「國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)」)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(「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

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

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。

就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

貴公司有責任：

- 根據二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的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，以便根據二零二四年環境、社會及管治報告中的

「關於本報告」編制可持續發展資料，並使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。

治理層負責監督貴公司的可持續發展報告流程。

編制可持續發展資料的固有限制

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的計量和計量技術，或會導致報告結果出現差異，繼而影響與其他機構的可比性。這些資料依據對未來的假設，並涉及主觀判斷。然而，由於無法確定地預測未來事項，因此無法保證預測結果如預期那樣實現。

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二零二四年環境、社會及管治報告中的「關於本報告」的相關標準作為經識別的可持續發展資料的編制基礎是否適當。

1 直接從使用柴油、汽油、天然氣、液化石油氣和飛機燃料產生的排放。
2 間接從用電量和煤氣產生的排放。
3 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量。

保證鑒證 | 監管及強制性披露 | 環境、社會和管治數據補充冊 | 關於本報告

- 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。
- 對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行程序以取得有關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可持續發展資料相關的報告流程：
 - 詢問負責已識別可持續發展資料的人員；
 - 了解可持續發展資料的收集和報告流程；
 - 我們的程序並沒有對貴公司內部控制的設計及有效性作出評估；
- 評估 AIA 所採用的衡量與評估方法、報告政策的適當性，以及所作出的估計。我們的程序未包括測試估計所依據的數據，或單獨制定我們自己的估計以用於評估公司的估計；

- 已對可持續發展資料中的選定資料詢問相關人員及執行了分析程序；
- 已對可持續發展資料中的選定資料執行了數據抽樣執行有限的實質性測試，該數據是由公司的香港總部提交的信息匯總而成。測試內容包括：核對算術準確性，以及將數據點與來源信息進行核對，以檢查數據是否已經恰當計量、記錄、核對和報告；
- 赴友邦保險香港總部進行實地訪問，以執行與經識別的可持續發展資料相關的有限實質性測試；
- 考慮經識別的可持續發展資料的披露和列報是否適當。



羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港

二零二五年三月十三日

監管及 強制性披露



全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引

本報告遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》之「不遵守就解釋」條文的要求，以及全球報告倡議組織（GRI）標準指引，涵蓋 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的資料。

下表將 GRI 標準指引、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》和聯合國全球契約十項原則與本報告的相關部分進行對應。本內容索引以及《[環境、社會和管治數據補充冊](#)》的評量表重點概述一些額外的數據及資料，當中包括有關方法或關鍵績效指標的變化，而這些資料未有在本報告正文部分提及。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-1a	機構名稱	關於友邦保險集團
	GRI 2-1b	所有權性質及法律形式	關於友邦保險集團
	GRI 2-1c	總部位置	關於友邦保險集團
	GRI 2-1d	提供服務的市場	關於友邦保險集團
		機構規模	關於友邦保險集團 員工及文化 — 員工概覽 關於淨銷售額及總市值的詳情，請參閱本集團截至 2024 年 12 月 31 日的年度業績。
管治架構 13	GRI 2-22	高級決策者報告	集團首席執行官兼總裁報告
整體方針報告原則 14	GRI 2-29	組織互動持份者名單	我們的方針 — 持份者參與其中
		鑒別及甄選持份者	我們的方針 — 持份者參與其中
		持份者參與方針	我們的方針 — 持份者參與其中 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 本集團的環境、社會及管治委員會每年舉行四次會議，商討持份者的反饋意見，包括釐訂重大的環境、社會及管治議題。我們透過既有的持份者渠道，向本集團的環境、社會及管治委員會呈報反饋意見，且不受報告準備流程限制。
-		報告持份者提出的重要議題及關注事項	我們的方針 — 重要性

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 3-2	重大議題清單	我們的方針 — 重要性
報告範圍 15	GRI 2-2	合併財務報表中所包含的實體	關於友邦保險集團 關於本報告
	-	報告變化	友邦保險已將營運排放報告範圍與其基於科學的目標倡議 (SBTi) 基準和目標保持一致。ESG 報告還包括友邦保險三個 SBTi 投資目標的進展。有關擴大營運範圍的更多信息，請參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 。 友邦保險也根據員工使用的空間並至少擁有一個月資料調整了我們的廢棄物範圍和耗水範圍。這是為了確保我們直接控制中環境足跡的代表性。
GRI 2-5	整體方針披露	外部鑒證	獨立執業會計師的有限保證鑒證報告
環境			
層面 A1：排放 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策	請參閱我們的 友邦保險的環境政策 。 氮氧化物和硫氧化物等空氣排放物對於友邦保險作為金融機構來說並不重要。
	GRI 307-1 UNGC 7	對發行人有重大影響的相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.1	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	排放物種類及相關排放數據	友邦保險披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（商務旅行）資料。我們也披露我們的投資組合排放量（TFE 和 WACI）。 環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.2	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A1.3	GRI 306-3(a)	所產生有害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.4	GRI 306-3(a)	所產生無害廢棄物總量（以公噸計）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A1.5	GRI 305-5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	2024 年里程碑：氣候行動 其他資訊還可參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 指標和目標 。
KPI A1.6	GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	有害廢棄物與友邦保險（作為金融服務供應商）並無關聯。 我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。 去年是我們披露無害廢棄物的首個年度，因此尚未設定減廢目標。然而，我們透過設立告示及內部傳訊，繼續宣揚減少廢棄物的重要性。 請參閱我們的 環境、社會和管治數據補充冊 。
層面 A2：資源使用 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	請參閱 友邦保險的環境政策 和 友邦保險的供應商行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 。
KPI A2.1	GRI 302-1 GRI 302-3	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊
KPI A2.2	GRI 303-5	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	環境、社會和管治數據補充冊

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI A2.3	GRI 302-4	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	友邦保險的碳排放目標已包含改善能源使用效益，因此我們並沒有為能源使用效益設下特定目標。鑒於我們的淨零承諾，提升能源效益是實現科學基礎減量目標的一大要素。雖然我們並沒有為能源使用效益設下特定目標，但我們正在制訂能源使用效益計劃。 其他資訊還可參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 策略、指標和目標 。
KPI A2.4	GRI 3-3	描述求取適用水源上是否有任何問題，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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。
KPI A2.5	GRI 301-1	製成品所用包裝材料的總量（以公噸計）及（如適用）每生產單位估量	包裝材料對我們作為一間人壽保險公司的營運並不適用。
層面 A3：環境及天然資源 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	請參閱 友邦保險的環境政策 和 友邦保險的供應商行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 。
KPI A3.1		描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 其他資訊還可參閱 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。
層面 A4：氣候變化 一般披露	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管理方法及相關政策討論（環境政策）	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。
KPI A4.1	GRI 201-2	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，以及應對行動	請參閱我們的 友邦保險的氣候轉型計劃 和 友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 友邦保險的氣候變化策略 。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
社會			
層面 B1：僱傭 一般披露	UNGC 6 GRI 3-3	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政策	<p>環境、社會和管治數據補充冊</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 加快多元及共融進展</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 為全體員工創造工作及獎勵機會</p> <p>由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工絕對總數來披露此資料。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相關法規。誠如友邦保險 2024 分節報告：員工及文化章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。</p>
		對發行人有重大影響的人力資源相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B1.1	GRI 2-7	按性別、員工類別（例如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的員工總數	<p>環境、社會和管治數據補充冊</p> <p>由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工的絕對總數來披露此資料。</p>
KPI B1.2	GRI 401-1	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流動率	<p>環境、社會和管治數據補充冊</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升</p> <p>由於涉及敏感資料，我們目前以百分比而非本集團員工的絕對總數來披露此資料。</p>
層面 B2：健康與安全 一般披露		有關提供安全工作環境的政策及對相關法律及規例的遵守的一般披露資料	<p>友邦保險行為準則</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運</p>
		對發行人有重大影響的相關法律及規例的遵守	環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B2.1	GRI 403-9	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率	此披露對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。 我們的員工於日常工作中，通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。請參閱本報告的 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
KPI B2.2		因工傷損失工作日數	我們的員工通常不受可能造成身體損害和喪失工作日數的高危活動所影響。此數據對於人壽和健康保險公司的營運並不重要。請參閱本報告的 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 章節，瞭解我們建立健康及安全工作場所的方案詳情。
KPI B2.3	GRI 3-3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	友邦保險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，並在所有場所進行消防演習。我們也監測辦公空間的空氣質量，以確保健康的工作環境。 請參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築 。
層面 B3：發展及培訓 一般披露	GRI 3-3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升
KPI B3.1		按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層) 劃分的受訓僱員百分比	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B3.2	UNGC 6 GRI 404-1	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	環境、社會和管治數據補充冊
層面 B4：勞工準則 一般披露	UNGC 5	有關防止童工及強迫勞工的政策，以及對發行人有重大影響的與防止童工及強迫勞工相關的法律及規例的遵守	友邦保險行為準則 和 友邦保險供應商行為準則 環境、社會和管治數據補充冊 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
KPI B4.1	UNGC 5 GRI 3-3 GRI 408-1 (c)	描述檢討僱傭慣例的措施以避免童工及強迫勞工	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強迫勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B4.2	UNGC 4 GRI 409-1 (c)	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的 友邦保險供應商行為準則 ，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的 友邦保險供應商行為準則 。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的环境、社會及管治考量因素融入投資流程中。
層面 B5：供應鏈管理 一般披露		管理供應鏈的環境及社會風險政策	友邦保險供應商行為準則
KPI B5.1	GRI 2-6	按地區劃分的供應商數目	由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。然而，我們已披露第一級供應商的詳情。請參閱我們的 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 章節當中詳述第一級供應商的資料。
KPI B5.2		描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	友邦保險的業務合作夥伴，包括其代理、分銷合作夥伴和供應商，應遵循與我們的員工相同的負責任做法。請參閱 友邦保險行為準則 。 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
KPI B5.3		描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦開始使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡來評估供應商的社會及環境表現。其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 。
KPI B5.4		描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	雖然我們鼓勵供應商在 ESG 相關方面表現更好，但我們目前不監控環保產品和服務的促銷情況。本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。 根據 友邦供應商行為準則 ，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的慣例或政策，以及在合約條款及細則內加入特定的環境、社會及管治規定。 為了監察供應商的表現，友邦保險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。 詳情請參閱 友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐 ，瞭解我們如何鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
<p>層面 B6：產品責任</p> <p>一般披露</p>	<p>GRI 3-3 GRI 416-2</p>	<p>有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策</p>	<p>我們提供廣泛的產品和服務，以滿足客戶的多樣化需求。坦誠和清晰地溝通，確保我們的政策、產品和服務，包括產品適用性、保單覆蓋範圍、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全面培訓來保護弱勢客戶。透過將這些原則交織在一起，我們不僅提供基本的保險，還為所有客戶奠定了信任和保護的基礎。</p> <p>我們的產品本質上是無形的，因此不受任何健康和 safety 相關問題的影響。友邦保險最重要的資產之一，是客戶對我們正確處理資訊的信任和信心。客戶和潛在客戶希望我們準確維護他們的訊息，防止操縱和錯誤，防止盜竊和無理披露。我們透過遵守所有相關的資料保護法律和法規來保護客戶和潛在客戶的資料安全，並確保我們的員工遵守嚴格的安全和保密標準。</p> <p>請參閱我們的友邦保險的私隱政策聲明和友邦保險行為準則。</p>
		<p>對發行人有重大影響的與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相關的法律及規例的遵守</p>	<p>環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定</p>
<p>KPI B6.1</p>	<p>GRI 417-2</p>	<p>已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比</p>	<p>我們產品屬於的無形產品，並無任何回收程序，所以此披露並不適用。</p>
<p>KPI B6.2</p>	<p>GRI 418-1</p>	<p>接獲關於產品及服務的投訴數字及處理方式</p>	<p>友邦保險從每位顧客收到 0.0012 宗與產品和服務相關的投訴。由於涉及敏感資料，並無透露收到的投訴數量。而是透露從每位客戶收到的投訴總數。</p> <p>請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 處理客戶投訴。</p>
<p>KPI B6.3</p>		<p>描述與遵守和保障知識產權有關的慣例</p>	<p>友邦保險與我們的業務合作夥伴保持書面協議，詳細說明我們標誌的所有權，並允許我們的業務合作夥伴在這些協議生效期間進行特定使用。</p> <p>請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式（保護知識產權）。</p>
<p>KPI B6.4</p>		<p>描述質量檢定流程及回收程序</p>	<p>基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。</p>
<p>KPI B6.5</p>		<p>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</p>	<p>請參閱我們的友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式（有效的風險管理）。</p> <p>此外，請參閱友邦保險的私隱政策聲明。</p>

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
層面 B7：反貪污 一般披露	GRI 3-3	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策 對發行人有重大影響的與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律及規例的遵守	友邦保險行為準則 友邦保險供應商行為準則 其他資訊還可參閱 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 。 環境、社會和管治數據補充冊— 遵守環境、社會及管治規定
KPI B7.1	GRI 3-3	於報告期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	環境、社會和管治數據補充冊
KPI B7.2	GRI 3-3	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	請參閱我們的 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 。
KPI B7.3	GRI 205-2	有關反貪污政策的溝通和培訓	所有員工必須接受反貪污培訓。請參閱 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式 。 作為入職培訓的一部分，本公司向新入職同事提供反貪污培訓。另外，本公司亦向董事提供與反貪污相關的政策。請亦參閱 友邦保險的行為準則 。
本地社區			
層面 B8：社區投資 一般披露	GRI 3-3	社區參與政策，以瞭解發行人營運所在社區的需要，並確保其業務活動會考慮社區利益	我們的方針 — 持份者參與其中 請參閱我們的 友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中 。
KPI B8.1	UNGC 1 GRI 203-1 (a)	貢獻社區的主要範疇（例如教育、環境問題、勞工需求、健康、文化、體育）	友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築 友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 擴大投資組合範圍 友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中 請參閱我們的 友邦保險的負責任的投資政策 和 友邦保險的環境政策 。

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
KPI B8.2	GRI 201-1 (ai)	在主要範疇所貢獻的資源 (例如金錢或時間)	環境、社會和管治數據補充冊
管理方針			
	GRI 3-3	<p>議題重要性及其範圍的闡釋</p> <hr/> <p>重大議題管理方針及其組成元素</p> <hr/> <p>重大議題管理方針的評估</p>	<p>重要性</p> <hr/> <p>集團主席報告</p> <p>集團首席執行官兼總裁報告</p> <p>我們的方針</p> <hr/> <p>集團主席報告</p> <p>集團首席執行官兼總裁報告</p> <p>我們的方針</p>
經濟績效			
	GRI 3-3	管理方法及相關政策討論	<p>我們的方針</p> <p>詳情請參閱我們的友邦保險的領導團隊。</p>
	GRI 201-1	產生及分配的直接經濟價值	<p>友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中；改善獲得優質醫療的渠道；打造更好的綜合健康和保健成果</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動</p> <p>請亦參閱本集團截至 2024 年 12 月 31 日的年度業績。</p>
間接經濟影響			
	GRI 3-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	管理方法及相關政策討論	<p>友邦保險 2024 分節報告：我們的氣候相關披露報告 — 監督氣候相關風險及機遇</p> <p>友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動</p>

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 203-2	重要的間接經濟影響	友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中 友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 投資組合及氣候披露
產品責任			
	GRI 3-3	根據受益人類型提升理財知識的舉措	友邦保險 2024 分節報告：健康和保健 — 讓亞洲各社區參與其中
	GRI FS10, FS11	友邦保險投資組合中在環境或社會問題上與友邦保險有所互動公司的佔比及數量。受正面和負面環境或社會影響的資產佔比	友邦保險 2024 分節報告：可持續投資 — 加深環境、社會及管治的參與互動 請參閱我們的友邦保險的負責任的投資方法。
		新建、管理、使用及重建建築物的可持續認證、評級及標籤制度的類別及數目	友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 確保更環保的建築
其他資訊			
	GRI 2-6	機構及其供應鏈的重大變動	我們的方針 機構及其供應鏈並無重大變動。
	GRI 2-23 GRI3-3	有關如何實施防範措施的報告	友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 確保有效的風險管理及負責任的營運方式
	-	外部倡議	友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 — 支持發展及事業晉升 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 推廣環境、社會及管治的最佳實踐；獲納入環境、社會及管治評級和指數
	GRI 2-28	各組織成員資格	友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 推廣環境、社會及管治的最佳實踐；獲納入環境、社會及管治評級和指數
	GRI 2-23	價值、原則、水準及行為標準	我們的方針 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 負責任的營運方式 友邦保險行為準則

香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	GRI 準則披露 (包括 UNGC)	披露內容	對照檢索章節及補充資料
	GRI 2-9	機構管治架構	我們的方針 友邦保險 2024 分節報告：有效的管治 — 董事會的管治 詳情請參閱我們的 友邦保險的領導團隊 。
	GRI 2-30 UNGC 3	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 3-1	界定重大議題的流程	
	GRI 2-4	資料重編	不適用
	GRI 3-2	與上一報告期間相比重大議題清單的變化	與去年相比，重大議題沒有變動。
	GRI 2-3	報告期間	環境、社會和管治數據補充冊
	-	最近報告日期	友邦保險 2024 年《環境、社會及管治報告》於 2025 年 3 月 14 日發佈。
	GRI 2-3	報告週期	友邦保險按年發佈《環境、社會及管治報告》。
	GRI 2-3	回答報告相關問題的聯絡人	如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵 esg@aia.com 或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡： 環境、社會及管治 (ESG) 團隊 香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓
	GRI 1	GRI 內容索引	環境、社會和管治數據補充冊

環境、社會和管治數據補充冊

下表總結了本報告前述部分未涵蓋的披露內容或需要詳加說明的部分。表格中的資料涵蓋了 12 個月，即 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間的訊息。

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
排放			
GRI 302-1 直接能源消耗量	KPI A2.1	<i>機構內部的能源消耗量</i>	
		2024 年	
		10,052,560 千瓦時	
		間接能源消耗量	
		96,413,196 千瓦時	
		能源消耗總量	
		106,465,755 千瓦時 ✓	
經驗證的直接能源消耗量		10,052,560 千瓦時 ✓	
經驗證的直接能源消耗量百分比		100%	
經驗證的間接能源消耗量		96,413,196 千瓦時 ✓	
經驗證的間接能源消耗量百分比		100%	
GRI 302-3 每名僱員的能耗密度	KPI A2.1	<i>每名全職員工的能耗密度</i>	
		2024 年	
		4,105 千瓦時 / 全職員工	

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
GRI 305-1	GD A1	溫室氣體排放及溫室氣體密度	
GRI 305-2	KPI A1.1	2024 年 2,566 噸二氧化碳當量	
GRI 305-3	KPI A1.2		
GRI 305-4	KPI A1.5		
GRI 305-5			
溫室氣體排放 (範圍 1)			
經驗證的範圍 1 排放總量		2,566 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放 (範圍 2) (按位置)		53,138 噸二氧化碳當量	
溫室氣體排放 (範圍 2) (按市場)		53,138 噸二氧化碳當量	
經驗證的範圍 2 排放總量		53,138 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放 (範圍 1 與 2)		55,704 噸二氧化碳當量 ✓	
其他溫室氣體排放 (範圍 3) (商務差旅)		8,223 噸二氧化碳當量	
經驗證的範圍 3 排放總量 (商務差旅)		8,223 噸二氧化碳當量 ✓	
經驗證的本集團市場排放總量		63,927 噸二氧化碳當量 ✓	
溫室氣體排放密度 (每名員工的排放總量)		2.46 噸二氧化碳當量 / 全職員工	

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
環境管理倡議			
GRI 306-3 (a)	KPI A1.3	<i>所產生的廢棄物總量</i>	
所產生有害廢棄物總量 (以公噸計) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)		2023 年	2024 年
		作為一間人壽保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。	作為一間人壽及健康保險公司，我們的保單並不需要加入任何有害物質，亦不會製造任何有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運並不適用。
GRI 306-3 (a)	KPI A1.4	<i>所產生的廢棄物總量</i>	
所產生無害廢棄物總量 (以公噸計) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)		2023 年	2024 年
		友邦保險已開始計量無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。於 2023 年，產生的此類廢棄物總量為 710 公噸。	友邦保險已開始計量無害「辦公室廢棄物」，包括營運所產生的廢棄物。於 2024 年，友邦保險產生的廢棄物總量為 558 噸。
		請參閱 <u>友邦保險 2023 分節報告：《可持續營運》之「改善環保績效」</u> 章節，以了解詳情。	請參閱 <u>友邦保險 2024 分節報告：《可持續營運》之「改善環保績效」</u> 章節，以瞭解詳情。
GRI 3-3 GRI 306-4 GRI 306-5	KPI A1.6	<i>所產生的廢棄物總量</i>	

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
對如何處理有害及無害廢棄物的方法、減降目標，以及所取得的成果進行描述		<p>2023 年</p> <p>我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自 2022 年起開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。請參閱 A1.3 及 A1.4 有關友邦保險當前沒有量度有害廢棄物的原因。我們目前並無設定廢棄物相關目標，然而，減廢是集團的優先任務，我們已採取減廢措施。</p>	<p>2024 年</p> <p>我們於特定業務部門進行無害廢棄物的分類及回收。自去年開始計量無害廢棄物。透過設立告示及內部傳訊，持續提升員工對減少廢棄物重要性的認識。作為一間人壽保險公司，有害廢棄物之產生對我們的營運並不適用。請參閱 A1.3 及 A1.4 有關友邦保險當前沒有量度有害廢棄物的原因。我們目前並無設定廢棄物相關目標，然而，減廢是集團的優先任務，我們已採取減廢措施。</p>
GRI 303-5	KPI A2.2	耗水量	
總耗水量		<p>2024 年</p> <p>276,906 m³ ✓</p>	
(*根據 18 個業務單位的數據，對於與其他租客共用水錶的建築，或已包含在總租金成本內的用水情況，友邦保險無法呈報其用水情況。)			
耗水密度 (每名員工)		10.68 m ³ / 全職員工 ✓	
GRI	KPI A2.3	能耗 / 能效目標	
減少能耗		<p>2023 年</p> <p>友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。</p> <p>然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範圍 1 和範圍 2 的排放量減少 46.2%。</p> <p>由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司 (ESCOs) 進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。</p>	<p>2024 年</p> <p>友邦保險並沒有為減少能耗設下特定目標。</p> <p>然而，我們致力在 2050 年或之前實現淨零排放，並在 2030 年或之前將範圍 1 和範圍 2 的排放量減少 46.2%。</p> <p>由於建築物的能源效益對實現我們的承諾至關重要，我們的氣候轉型實施計劃包括與能源服務公司 (ESCOs) 進行聯繫，以識別、評估及執行一系列在建築物層面的機遇，當中的措施包括建築物改造及管理需求。</p>

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息				
GRI 3-3 GRI 303-1	KPI A2.4	<i>用水效益目標</i>					
描述求取適用水源上是否有任何問題，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		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1751 422 2348 491">2023 年</th> <th data-bbox="2348 422 2372 491">2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1751 491 2348 627">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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。</td> <td data-bbox="2348 491 2372 627">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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年	2024 年	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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。	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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。	
2023 年	2024 年						
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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。	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，用水及用水效益對友邦保險（作為一間人壽保險公司）並非重大議題。						
GRI 301-1	KPI A2.5	<i>包裝材料</i>					
製成品所用包裝材料的總量（以公噸計）及（如適用）每生產單位估量		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1751 691 2348 754">2023 年</th> <th data-bbox="2348 691 2372 754">2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1751 754 2348 821">包裝材料對我們（作為一間人壽保險公司）的營運並不適用。</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年	2024 年	包裝材料對我們（作為一間人壽保險公司）的營運並不適用。		
2023 年	2024 年						
包裝材料對我們（作為一間人壽保險公司）的營運並不適用。							
遵守環境、社會及管治規定							
UNGC 2 UNGC 7	GD A1 GD B1 GD B2 GD B4 GD B6 GD B7 KPI B7.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1751 885 2348 986">2023 年</th> <th data-bbox="2348 885 2372 986">2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1751 986 2348 1177">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。</td> <td data-bbox="2348 986 2372 1177">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。</td> </tr> </tbody> </table>	2023 年	2024 年	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。	
2023 年	2024 年						
本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的巨額罰款或非經濟制裁。並無與環境、社會及管治範疇相關的新適用或正在制訂的法例及規例，會對我們的業務產生顯著影響。						
於報告期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果		報告期內並無審結的訴訟案件。	報告期內並無審結的訴訟案件。				

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
僱傭			
GRI 3-3	GD B1	<p>工作時數由友邦保險的業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。</p> <p>誠如友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。</p>	<p>工作時數由友邦保險的業務部門決定，會參考我們營運所在司法管轄區的工作時數及休息時間的相關法規。</p> <p>誠如友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節所述，友邦保險亦於特定業務部門提供彈性工作選擇。</p>
勞工			
GRI 408 GRI 409 UNGC 5	B4 B4.1 B4.2	<p>我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的友邦保險供應商行為準則，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的友邦保險供應商行為準則。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。</p>	<p>我們所屬的金融服務行業需要高等技能及技術服務。因此，童工及強制勞工對我們的日常營運並非具有實質意義的環境、社會及管治事宜。此關鍵績效指標對我們的營運並不重要。作為金融服務供應商，我們的日常營運依賴高技能人才。根據我們的友邦保險供應商行為準則，友邦保險嚴禁在我們的供應鏈中使用童工。進一步詳情，請參閱我們的友邦保險供應商行為準則。此外，在我們的投資組合中，我們已透過內部管治框架，將包括人權在內的環境、社會及管治考量因素融入投資流程中。</p>
員工健康及安全			
GRI 403-9 GRI 403-10	KPI B2.1	<p><i>因工死亡的人數及比率</i></p>	
		2023 年	2024 年
		<p>作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。</p> <p>請參閱友邦保險 2023 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>	<p>作為金融服務供應商，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。</p> <p>請參閱友邦保險 2024 分節報告：員工及文化 章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>
-	KPI B2.2	<p><i>因工傷損失工作日數</i></p>	

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
因工傷損失工作日數		<p>2023 年</p> <p>作為一家人壽和健康保險公司，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。</p> <p>請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>	<p>2024 年</p> <p>作為一家人壽和健康保險公司，我們的員工於日常工作中通常不受可能造成身體損害的高風險活動所影響。</p> <p>請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運章節，以瞭解我們建立健康及安全工作場所的倡議詳情。</p>
供應鏈管理			
	KPI B5.1	<p>2023 年</p> <p>我們已披露第一級供應商的詳情。然而，由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。</p> <p>請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐章節，以瞭解我們的第一級供應商的詳情。</p>	<p>2024 年</p> <p>我們已披露第一級供應商的詳情。然而，由於涉及敏感資料，我們目前並無披露按地域劃分的所有供應商資料。</p> <p>請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運 — 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐章節，以瞭解我們的第一級供應商的詳情。</p>
GRI 2-6	KPI B5.2	<p>請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 章節，以瞭解有關供應鏈管理及監察制度之詳情。</p> <p>請同時參閱友邦保險供應商行為準則。</p>	<p>請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 章節，以瞭解有關供應鏈管理及監察制度之詳情。</p> <p>請同時參閱友邦保險供應商行為準則。</p>
GRI 2-6	KPI B5.3	<p>作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，以監察供應商的社會及環境表現。</p> <p>請參閱友邦保險 2023 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 章節，以瞭解詳情。</p>	<p>作為供應商註冊流程的一部分，友邦保險要求供應商考慮環境、社會及管治因素。我們亦使用第三方環境、社會及管治供應鏈評估評分卡，以監察供應商的社會及環境表現。</p> <p>請參閱友邦保險 2024 分節報告：可持續營運「鼓勵良好的環境、社會及管治實踐」 章節，以瞭解詳情。</p>

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
GRI 3-3	KPI B5.4	<p>雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於<u>友邦保險 2023 分節報告：可持續營運－鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u>章節中所討論），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。</p> <p>本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。</p> <p>根據<u>《供應商行為準則》</u>，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的實踐或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。</p> <p>為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。</p>	<p>雖然我們鼓勵供應商改善環境、社會及管治範疇的表現（誠如於<u>友邦保險 2024 分節報告：可持續營運－鼓勵良好的環境、社會及管治實踐</u>章節中所討論），惟我們目前並無監察環境友善產品及服務之推廣。</p> <p>本集團內部的《環境程序》提供了有關可持續採購的指引。</p> <p>根據<u>《供應商行為準則》</u>，友邦保險有權在供應商註冊期間查詢任何與環境、社會及管治有關的實踐或政策，以及在合約條款及準則內加入特定的環境、社會及管治規定。</p> <p>為了監察供應商的表現，友邦保險亦有權在合適的情況下，自行進行盡職調查，當中包括有關可能違犯法律法規或公司政策的審核或調查。</p>
多元及平等機會			
GRI 405	KPI B1.1	<i>員工僱傭總類別</i>	
		2023 年	2024 年
全職		99.1%	99.3%
兼職		0.9%	0.7%
GRI 401	KPI B1.2		
按地域劃分的員工流失率		由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。	由於涉及敏感資料，我們不披露有關數據。✓
UNGC 6	KPI B3.1	<i>按性別及員工類別受訓的員工百分比</i>	
		2023 年	2024 年
按員工類與性別別受訓的員工百分比		100%員工接受培訓	100%員工接受培訓

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
UNGC 6 GRI 404-1	KPI B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數	
平均受訓時數	2023 年 26.5 小時	2024 年 30.2 小時 ✓	
平均受訓時數 (按性別劃分)	男性：27.2 小時 女性：25.9 小時	男性：30.6 小時 ✓ 女性：29.9 小時 ✓	
平均受訓時數 (按員工級別劃分)	高級管理層：32.3 小時 中層管理人員：28.0 小時 普通員工：25.5 小時	高級管理層：35.6 小時 ✓ 中層管理人員：31.5 小時 ✓ 普通員工：29.2 小時 ✓	
平均非強制性受訓時數 (按性別劃分)	男性：22.0 小時 女性：21.2 小時	男性：27.5 小時 女性：26.6 小時	
平均非強制性受訓時數 (按員工級別劃分)	高級管理層：29.3 小時 中層管理人員：23.0 小時 普通員工：20.5 小時	高級管理層：33.1 小時 中層管理人員：28.6 小時 普通員工：25.8 小時	
本地社區			
GRI 201-1 (a-ii)	KPI B8.2	在主要範疇所動用的資源	
慈善捐款	2023 年 超過 600 萬美元	2024 年 超過 750 萬美元	
員工當義工的時間	超過 7,500 小時	超過 20,000 小時	

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
產品責任			
-	KPI B6.1	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此項並不適用。	因我們的產品是無形產品，並無任何回收程序，所以此項並不適用。
-	KPI B6.4	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。	基於我們的業務本質，回收程序及質量檢定流程並不適用。
健康和保健			
AIA Vitality 和友邦保險中國健康計劃	已推出服務的市場數目	2023 年	2024 年
		13	12
遠程醫療	已推出服務的市場數目	10	8
個案管理	已推出服務的市場數目	12	11
區域醫療通行證	已推出服務的市場數目	10	11
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	自參加計劃以來，會員已改善的活力年齡	0.10	0.14
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	年度增幅	22.0%	12.0%

重要議題披露 (包括 UNGC 準則)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	披露內容	補充訊息
「AIA One Billion」計劃			
AIA One Billion 額外披露			<p>透過「AIA One Billion」計劃的社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的參與數據（尚未扣除重複出現因素，詳見編製基準）由羅兵咸永道會計師事務所（「羅兵咸」）於 2022 年至 2024 年期間進行有限保證的鑒證工作。2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間，其後的期間則由相應年度的鑒證工作涵蓋。</p> <p>「AIA One Billion」計劃累計合共 4.96 億的參與人數當中，透過社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的經鑒證的參與人數達 33.31 億（尚未扣除重複出現因素），相當於 2021 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期間總數的 97%。</p> <p>羅兵咸永道會計師事務所已根據國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）—歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務執行了有限保證的鑒證工作，並已發佈無保留有限保證結論，當中載有其就本集團所披露（惟尚未扣除重複出現因素）有關社區計劃以及具啟發及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動的參與數據。</p>

關於本報告

本報告概述了本集團於 2024 年環境、社會及管治的表現，以及主要的可持續發展里程碑。此外，我們亦分享了我們以目標為本的環境、社會及管治策略，當中包含五大支柱，是我們改進在營運過程中處理重大環境、社會及管治議題的基礎。

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

我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險有責任對所有持份者保持透明度兼負責，其中包括準確報告我們如何在社區中發揮正面作用、應對社區內的可持續發展挑戰，以及在各市場中產生持久且有意義的影響。如第 14 和 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、投資者以及社區。

本報告遵循 2022 年 6 月 30 日公佈，並由全球報告倡議組織標準指南制定的框架。本報告內容符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄 C2 所載的環境、社會及管治要求。

友邦保險作為聯合國全球契約的簽署方，亦會對我們就聯合國全球契約十

項原則（UN Global Compact Ten Principles）取得的工作進展加以報告，還包括針對「氣候相關財務訊息披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures 或 TCFD）的報告。

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

我們的環境、社會及管治策略還須符合於 2015 年制定、被視為「人類與地球和平與繁榮的藍圖」的若干聯合國可持續發展目標。我們的環境、社會及管治策略與聯合國可持續發展目標配套，並於報告第 27-30 頁的表格內列明。

友邦保險在實現這些環境、社會及管治目標時裨益頗多，當中能惠及我們的客戶、員工、股東和我們所服務的社區。

報告內容範圍

本報告提供的資料涵蓋了 2024 年本集團層面及區內各種業務活動。在可能的情况下，我們還包含了歷史數據，以說明我們在一段時期內的表現。

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

友邦保險已 2024 年將營運排放報告範圍與其基於科學的目標倡議 (SBTi) 基準和目標保持一致。ESG 報告還包括友邦保險三個 SBTi 投資目標的進展。有關擴大營運範圍的更多信息，請參閱友邦保險的氣候轉型計劃。

友邦保險也根據員工使用的空間並至少擁有一個月資料調整了我們的廢棄物範圍和耗水範圍。這是為了確保我們直接控制中環境足跡的代表性。

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

本公司董事會於 2025 年 3 月 13 日審核並批准本報告。

與我們環境、社會及管治表現相關的其他資訊，包括財務數據及企業管治事務，可參閱我們 2024 年年報。

衡量我們的進展

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

如在這些領域取得進展，我們將繼續在環境、社會及管治評級和指數中保持高分，並改善我們的信息披露和表現。在第 27-30 頁，我們總結了 2024 年制定的相關目標和我們取得的進展，並分別詳述於本報告每個策略章節，以全面展示我們在 2024 年的進展。

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

經驗證的數據

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。友邦保險 2024 年子報告：員工與文化中的關鍵績效指標，包括按性別和年齡劃分的員工流失率（第 6 頁）以及按市場、性別、年齡及職級劃分的員工結構概覽（第 10 頁）依據獨立執業會計師就友邦保險控股有限公司的經識別的持續發展資料的有限保證鑒證報告進行鑒證。請參閱第 32 頁以獲取此數據鑒證工作中涵蓋的細分營運範圍。

數據計量方法

友邦保險根據溫室氣體協議企業會計和報告標準（GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard）、溫室氣體協議範圍 2 指南及香港特別行政區政府環保署提供的指引計算排放量，亦會透過公用事業公司可持續發展報告、溫室氣體協議數據庫及國際能源總署（IEA）2024 年排放因子數據庫，確定各個營運地區溫室氣體排放（範圍 1 和 2）的排放因子。我們參照英國政府環境、食品及農村事務部

（Department for Environment, Food and Rural Affairs 或 DEFRA）提供的溫室氣體報告：2024 年換算係數中的短距離航班的排放因子計算商務旅行排放數據。我們根據國際航空運輸協會（IATA）建議的做法，計量所有私人航空運輸的排放量。

針對所使用的任何全球暖化潛勢（Global Warming Potential 或 GWP），亦參考了氣候變化國際委員會（International Panel on Climate Change）發佈的《第六次評估報告》（Sixth Assessment Report）。



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

健康和 保健

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



健康和保健支柱	3
健康和保健支柱	3



個案研究	16
友邦保險中國：發展健康及退休生態系統，為客戶提供終身支持	16



策略優先任務詳情	4
推動亞洲各地社群參與其中	4
改善獲得優質醫療保健的渠道	9
締造更優質的綜合健康和保健成果	14

健康和保健支柱

健康和保健是友邦保險環境、社會及管治 (ESG) 策略的五大支柱之一。本支柱旨在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。

健康和保健策略性優先任務

- ⊕ 推動亞洲各地社群參與其中
- ⊕ 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

“健康比我們想像的更重要。它更容易取得、更容易實現、也更多樣化。我們需要改變看待健康的方式，成為我們日常生活中的重要部分。”

施斌陸 (STUART A. SPENCER)
集團首席市場總監



“儘管醫療技術突飛猛進，但越來越多民眾發現難以享用醫療保健服務，而且收費日益昂貴。友邦保險致力改變健康保險和醫療保健服務的質素，以滿足亞洲數以百萬計的醫療保健消費者的需要。”

羅志強醫生
集團首席醫療保健總監



在 2024 年，我們把願景推前一步，致力在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。截至 2024 年 12 月 31 日，我們已經與 4.96 億大眾接觸。

我們提升所有 18 個市場的以目標為本的品牌生態系統。我們的「AIA 健康校園計劃」，以及與托定威熱刺足球會的全球合作夥伴關係，繼續推動別具意義的互動及發揮影響力。透過「AIA Voices」，我們與專家、品牌大使及具影響力的名人合作，提倡健康生活。我們推出「再想健康」

(Rethink Healthy) 品牌平台，推廣全面及可持續的健康生活方式。此外，我們加強促進財務共融的措施，推出為低收入客戶而設的保險產品，並透過教育提升理財知識。

在 2024 年，我們把健康護理產品擴展至亞洲各地，進一步強化「綜合醫療保健策略」，為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療方案。我們致力縮小保障缺口、按個人需要提供量身定制的醫療保健計劃、控制醫療通脹的影響，以及讓大眾更容易獲得改變生活的醫療保健服務。

我們的「AIA Vitality」計劃是一個科學為本的健康及保健計劃，新參加者人數增加 8%，反映越來越多人士主動管理健康。我們仍致力推動以客為本的創新，優先推出有助提升整體醫護體驗的健康計劃。我們在年內運用數據驅動的見解及分析來改善醫療保健服務的質素，為服務供應者提供具參考價值的資訊，以優化患者護理質素及結果。透過持續改進友邦保險的方針，我們為未來塑造一個更高效、更共融及可持續發展的醫療保健生態系統。

推動亞洲各地社群參與其中 | 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其中

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

在 2024 年，我們的願景繼續是在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。我們已於 18 個市場執行及衡量一系列目標主導的健康和保健計劃，它們均以我們的五大標誌性互動項目為基礎，並有助推動整個集團的項目和當地互動活動，集中改善身心健康、環境健康和財務共融。

「AIA One Billion」計劃

「AIA One Billion」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，並發揮持久的社會影響力。

「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」。

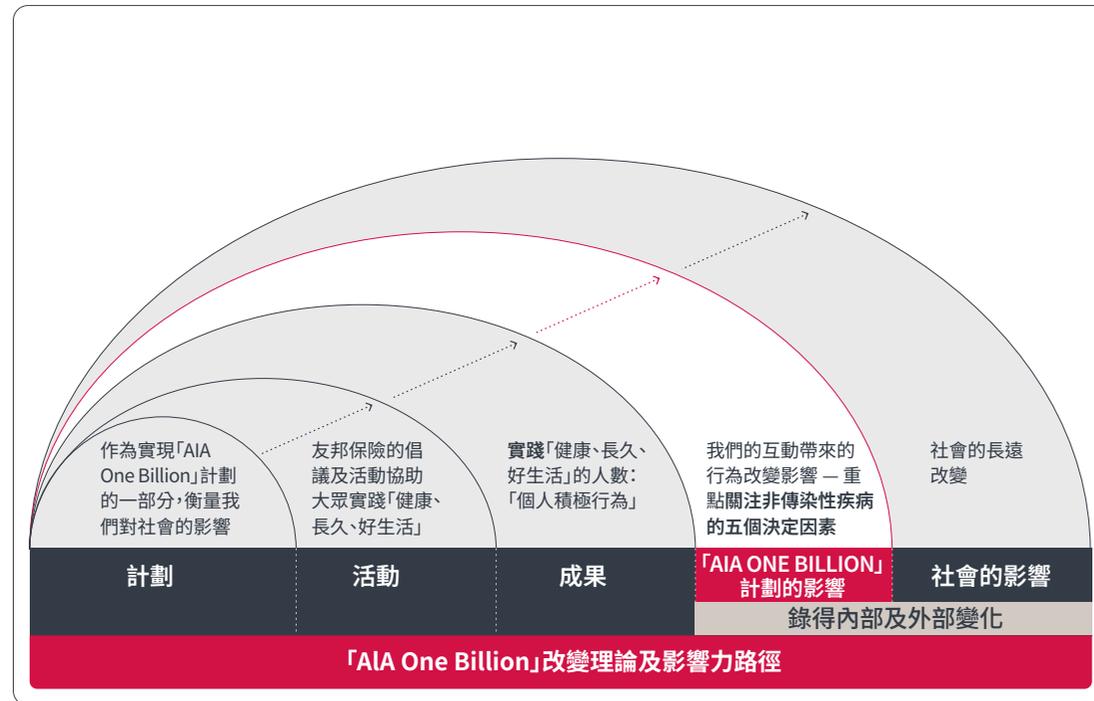
「AIA One Billion」計劃的改變理論及影響力路徑有助我們確立計劃、活動及成果，同時衡量對社會的影響。為衡量我們的互動溝通如何改變行為，我們集中於可導致非傳染性疾病（NCD）的五個關鍵因素：缺乏體能活動、營養不良、吸煙、酗酒及我們與環境的互動。

「AIA One Billion」的改變理論及影響力路徑採用一系列研究方法來衡量我們各項計劃的整體影響，當中包括友邦保險品牌影響力監察（AIA Brand Power Monitor）消費者研究，以及香港「AIA Vitality 健康總部」等面對面活動。

我們採用了一系列研究方法，來了解參與我們的計劃如何影響民眾對健康和保健的看法及其行為改變的程度，從中取得全面和可靠的觀點。

在 2023 年 10 月到 2024 年 12 月期間，在亞洲各地有 46%受訪者表示，受到友邦保險計劃啟發而作出健康生活的改變，從而提升了目前的身心、財務或環境健康。¹

¹ 友邦保險品牌影響力監察消費者研究。這是 Kantar 對我們 14 個市場進行的調查研究，每季的受訪者超過 5,000 人（一般消費者）。受訪者被問及是否曾經造訪過我們的 AIA 網站、是否會見了 AIA 代理人、或參與我們的活動。這涵蓋了 AIA 與客戶的所有接觸點，亞洲各地的客戶和社區。



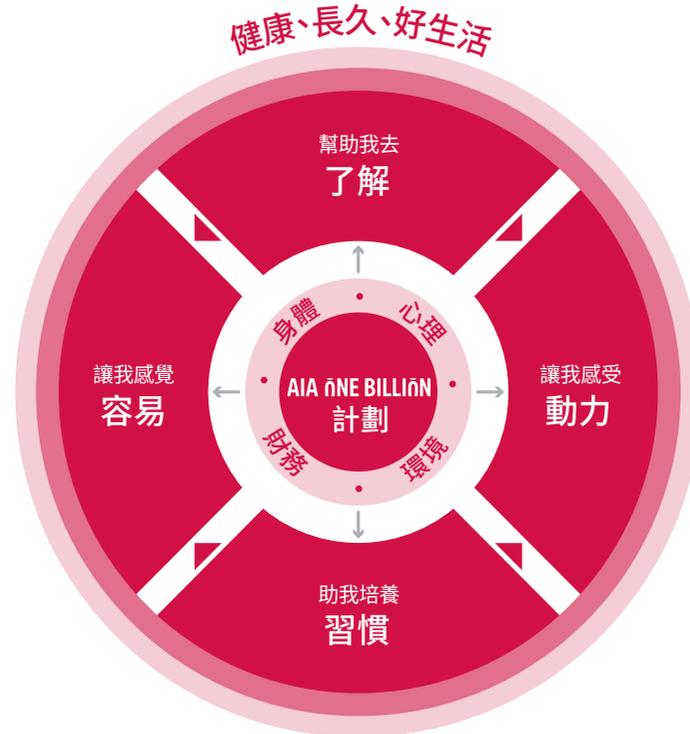
推動亞洲各地社群參與其中 | 改善獲得優質醫療保健的渠道 | 締造更優質的綜合健康和保健成果

目標為本導計劃

自 2022 年推出「AIA One Billion」以來，我們已經在全部 18 個市場執行一系列廣泛的目標為本健康和保健計劃，並衡量其表現。這些計劃旨在聯繫、教育、啟發和支持各地社群、員工、個人及商業客戶，包括來自建議、夥伴關係的形式，活動、社區計劃和活動。

2024 年，我們在區內啟動了一系列「AIA One Billion」項目及活動，旨在從個人層面發揮更大的影響力，協助他們實踐「健康、長久、好生活」。這些活動包括開心跑和越野跑，例如泰國的 AIA One Billion 越野跑、韓國的 JTBC 首爾馬拉松、馬來西亞的 Score 馬拉松、汶萊的 AIA One Billion 跑步、柬埔寨的 AIA 粉跑 (Pink Run) 及菲律賓的搖滾跑 (Rock n Roll Run)。香港亦在 AIA Vitality 健康總部舉行為期十天的精彩活動「AIA 友邦好生活節」，以及在中國各地舉行的 AIA 嘉年華，節目內容包括體育、藝術、音樂和醫療服務示範。

各項「AIA One Billion」活動旨在鼓勵大眾參與、體驗及分享他們所經歷的旅程，為處於健康之旅不同階段的個人及社區提供支持。此舉與我們的行為改變模型一致，將現有行為模型的見解與「AIA Vitality」計劃的見解及研究結合，讓我們了解大眾及他們的動力。我們以這個模型作為「AIA One Billion」計劃的方針，讓我們可以採取最佳的方法與大眾互動、溝通及提供支持。



邁向目標的進度



截至2024年12月31日，友邦保險已推動 **4.96億** 人實踐我們的「AIA One Billion」目標。

截至 2024 年 12 月 31 日，友邦保險已推動 4.96 億人實踐我們的「AIA One Billion」目標。¹

我們衡量每年的累計接觸人數，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（修訂版）— 歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務，就 2022 年至 2024 年節選的「AIA One Billion」表現指標執行了有限保證的鑒證工作。

2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間，其後的期間則由相應年度的鑒證工作涵蓋。

額外資料:

「AIA One Billion」計劃的參與人數已向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 2024 年環境、社會和管治報告數據補充冊。

¹ 我們將「參與」界定為「個人的積極行動」。

推動亞洲各地社群參與其中 | 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，我們亦於 2024 年推出五個標誌性項目，有助我們加強與各個市場的互動。

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，範圍包括：

- 健康飲食
- 積極生活
- 心理健康
- 健康和可持續發展。

在該計劃第二年結束時，共有 2,376 名來自澳洲、香港、印尼、馬來西亞、越南和泰國的學校參與計劃。我們與印尼和馬來西亞的教育部門緊密合作，以提高大眾對健康和保健教育重要性的意識，同時繼續增強該計劃的參與度及影響力。

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

馬來西亞布特拉再也城 (Putrajaya) 的 SK Putrajaya Presint 11 (1) 學校設計了一款精神健康應用程式，在 2024 年 7 月榮獲地區冠軍，該應用程式旨在協助該校學生深入了解個人壓力水平和認識自己的情緒。

2. 與托定成熟刺足球會建立合作夥伴關係

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

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班，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」。截至 2024 年 12 月，我們邀請熱刺的教練於亞洲任教，至今已有逾 153,516 名參加者（大部分為兒童）參與該足球訓練班。我們設立的數碼中心 (Digital Hub) 載有與友邦保險一熱刺有關的所有資訊及於不同市場舉辦的數碼推廣計劃。有關資訊及計劃亦會於我們的社交媒體上分享，繼續就健康飲食及心理健康等主題進行交流。

3. AIA Voices

我們以內容為本的旗艦思想領袖平台「AIA Voices」，透過聯繫專家、品牌大使和具影響力的名人，就我們的四項 ESG 健康和保健支柱（身體、心理、財務和環境）分享見解，鼓勵大眾實踐「健康、長久、好生活」。

去年，我們的「AIA Voices」推動各界交流，就氣候變化、食物浪費，以及睡眠與精神健康的關係作出討論。此外，憑藉網紅網絡，該平台有助顯著提升友邦保險「再想健康」

(Rethink Healthy) 活動的覆蓋面和

互動交流，挑戰固有思維，改變大眾對健康和保健的看法。

4. 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，致力鼓勵大眾活出「健康、長久、好生活」。自 2017 年 11 月起，這個景點已經接待 900 萬名訪客，而單是自 2023 年 6 月以來便有 220 萬名訪客遊覽。

AIA Vitality 健康總部是友邦保險與香港市民及遊客互動的獨特健康和保健平台，透過舉辦各種免費開放予公眾參與的課堂和活動，印證了友邦保險回饋社會的承諾。

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，實踐健康生活習慣。我們已舉辦超過 1,850 場免費課堂，協助香港市民透過參與帶氧運動、重力訓練、跑步及瑜伽、冥想和藝術治療來改善健康。我們與非政府組織和本地慈善機構合作，為殘疾及有特殊教育需要的人士提供特定的課程。93% 的訪客在參加我們的課堂後獲得啟發，選擇健康的生活方式。¹



案例研究

5. 再想健康

我們在 2024 年 6 月推出全新品牌活動平台「再想健康」。該活動旨在挑戰亞洲大眾對健康的刻板印象和狹隘描述，並呼籲對健康作出新定義，鼓勵更多人活得更健康。

「再想健康」向亞洲大眾推廣更全面及可持續的健康生活方式，使之具包容性、貼身及可實踐。該活動是「AIA One Billion」願景的一部分，致力在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。

該活動為回應友邦保險委托進行的一份區域健康報告而設。報告發現許多亞洲消費者認為擁有健康過於困難及難以達成。

透過該平台，我們的目標是拓寬視野，將健康視為身體、心理、財務和環境福祉之間的平衡，讓每人都可以在通往健康和保健的旅程中採取自己獨特的步驟，無論他們今天處於哪個階段。我們的目標是證明我們的信念：每一步都很重要，當我們的信心不斷增長就能轉化為更大的行動和改進。

「再想健康」推出一則主題短片，就社交媒體對我們描述健康所擔當的角色提問。亞洲多個市場亦將展開社區活動、員工參與活動和市場推廣活動，支持「再想健康」，並於 2025 年及以後進一步發展和擴張計劃，以引發積極行動、鼓勵對話和轉變觀念。



“我們的使命是改變大眾的態度、思維和行為，消除他們對個人健康的既有觀念。”

施斌陞 (STUART A. SPENCER)
集團首席市場總監

¹ GEG Asia 於 2024 年 1 月 29 日至 2025 年 1 月 28 日期間對 Vitality Hub 訪客進行了調查。

推動亞洲各地社群參與其中 | 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



案例研究

AIA Vitality 健康總部

Pragati Magaloo 是一名 29 歲的全職家庭主婦和學生，她希望找到方便參與、氛圍共融的健身課程來改善健康。自 2023 年 9 月報名參加在 AIA Vitality 健康總部舉行的課程後，她現在每週參與四節課堂，身心健康均出現明顯的轉變。

透過訪健康總部，她努力建立日常運動的習慣，並因此受到啟發，開始改善個人營養狀況。Pragati 至今已經減去十公斤體重，並表示其耐力、柔韌度及敏捷性均有所提升。

回想她遷居香港之初，她感到心靈孤單，精神健康欠佳，她認為健康總部的體驗有助她緩解焦慮和孤獨感。

Pragati 樂於看到不同年齡和能力的人士到健康總部參與活動，努力改善健康。她認為在這裡能遇到不同的人，並感受到社區精神，均為她帶來啟發。

健康及財務共融計劃

在 2024 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。

身體健康

我們的身體健康活動旨在鼓勵大眾以不同方式預防疾病，並為其提供優質醫療保健服務，從而改善其健康狀況。

斯里蘭卡水上安全約章

斯里蘭卡是一個四面環海的島國，危險隱患頻生。當地每年平均有 755 人遇溺，而這更是斯里蘭卡意外死亡的三大原因之一。有鑑於此，友邦保險斯里蘭卡發起「友邦保險水上安全約章」，旨在教育公眾注意水上安全的重要性，並鼓勵他們作出承諾，使之重視生命價值及對親人的影響。

這項活動源於普桑節（Poson Festival，為斯里蘭卡最大型的宗教節慶之一），至今已經舉辦了 29 年。在活動中，友邦保險斯里蘭卡致力確保參與普桑朝聖、經水路前往阿努拉德普勒（Anuradhapura）的朝聖者的安全。由於需要把計劃擴展至阿努拉德普勒以外的地區，友邦保險斯里蘭卡推出水上安全約章，藉此在全國形成連鎖效應。

在普桑節期間，數千人透過本計劃於社交媒體簽署「水上安全約章」，加強了全國民眾對水上安全的認識和承諾。

心理健康

我們的心理健康計劃致力提升大眾對情緒及心理健康重要性的認識，分享有助培養抗壓能力的工具及技巧，以及鼓勵受困擾的人士尋求協助。

The Upside

《The Upside》是由友邦保險新西蘭製作的全新電視及播客系列，透過與六位新西蘭知名人士對談，傳達別具意義、發人深省、激動人心及賦予希望的訊息；他們都曾經遭受精神困擾，但現已重新振作。

本節目由體育廣播員兼作家 Scotty Stevenson 主持，嘉賓包括多位新西蘭知名人士：電視及廣播名人 Jason Gunn、警探 Scott Beard、主持人兼喜劇演員 Hayley Sproull、新西蘭國家橄欖球隊「黑衫軍」的傳奇教練 Graham Henry 爵士、跨性別藝人兼電影製片人 Awa Puna，以及奧運名將 Valerie Adams 女爵士。他們分享了克服困難的過程，以及這些經歷對其心理精神健康造成的影響，希望公眾能從中得到啟發。

環境健康

我們的環境健康計劃旨在令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民眾提供支持，並致力為下一代改善環境。

漢江清潔活動

友邦保險韓國在首爾漢江附近的「友邦保險花園」舉辦義工環保清潔活動。超過 120 名員工（包括 AIA Life 及 AIA Premier Partners 的員工和主管）參與這項清潔活動。

該花園由友邦保險韓國為「2024 年首爾國際花園博覽會」而設立，自 2024 年 5 月開放以來已經接待了約 780 萬名訪客。這個花園除了為保護環境作出貢獻外，還有助提升公眾的心理健康，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。

培養保育及聯繫的環境

植樹有助復育自然，為下一代改善當地環境。友邦保險新西蘭與保育慈善組織 Trees That Count 合作，透過植樹來紀念已故的壽險客戶及慶祝世界環境日。友邦保險新西蘭於 2024 年資助種植 4,240 棵樹。自 2020 年開展合作關係以來，友邦保險新西蘭已

種植 21,900 棵樹。該計劃將有助恢復當地植被，並在未來 50 年內清除大氣層中約 4,985 噸二氧化碳。¹

財務共融

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

如需了解我們舉措的廣度和規模財務共融計劃，請參閱我們與財務共融分節報告。



¹ AIA Vitality, *Trees that Count*, 2024 年。

推動亞洲各地社群參與其中 | 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



案例研究

支持香港傑出學者

2024 年 10 月，友邦慈善基金頒發第四屆「友邦獎學金」予 100 名香港傑出大學生。友邦獎學金為學生提供經濟資助，旨在幫助學生獲得高等教育、擴闊視野及拓展潛能的機會，並鼓勵他們為香港社會及經濟作出貢獻。

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

MELODY WU

「友邦獎學金減輕了我的經濟壓力，讓我能夠在疫情期間母親失業時照顧祖母，亦令我得以專心實習和比賽，無須擔任多份兼職工作。我當時在一家社會企業實習，學習如何為弱勢社群賦權，以及制訂業務計劃。我目前是一所幼兒園的社工，並正計劃修讀跨文化研究碩士學位，以加深對多元社會的認識。」



2020 年「友邦獎學金」得主
香港樹仁大學社工系畢業生

ISAAC WONG

「我運用友邦獎學金來支付學費和部份醫療開支，使我能夠專心學習。這筆獎學金為我帶來更多機會，例如完成教練及裁判課程，有助我實現成為體育老師的目標。」



2024 年「友邦獎學金」得主
香港教育大學體育教育系學生



改善獲得優質醫療保健的渠道

本策略優先任務致力提供更多獲得優質保健服務、相關和適時的資訊、診斷、治療和康復的渠道。

友邦保險的「綜合醫療保健策略」為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療服務。我們推出的保健產品種類不斷增加，從而能夠更精準地為客戶提供服務及護理，新產品亦令健康保險的保障範圍選擇更多及更為個人化。友邦保險的技術夥伴合作關係協助我們擴展保障網絡，確保客戶能夠輕易獲得醫療支援、服務和護理。

擴大我們於亞洲的健康產品組合

到了 2030 年，亞太區將佔全球醫療保健開支的 20% 以上。¹ 隨著大眾越來越關注個人健康，我們的策略重點在於提供更個人化的健康保險，以及全面的健康和保健方案。

縮小保障缺口

在健康旅程上，難免出現徬徨無助的時候，特別是面對繁瑣或陌生的醫療流程。友邦保險香港的「全助你」是本地業界首項健康支援服務。這項服

務於 2024 年面世，為合資格客戶提供專屬禮賓服務和一系列醫療與護理支援。由診斷、治療至康復路上，客戶將獲得便捷的專業護理，讓他們在整個健康旅程上都安心無憂。此外，友邦保險香港的「全助你」亦將在中國內地為客戶的父母提供醫護家訪服務，給予他們一般健康評估及指導。

友邦保險香港亦於 2024 年推出「大灣醫普通」門診計劃。這個醫療網絡門診保障計劃涵蓋普通科醫生診症，覆蓋香港、澳門以至指定的內地大灣區城市。透過優質醫療網絡、無限次額外普通科醫生網上診症及藥物送遞服務，為在香港、澳門及指定中國內地城市就學或工作的客戶提供便捷和無縫的門診保障。

個人化保障滿足客戶需要

隨著患有威脅生命的危疾人數持續增加，確保大眾能夠獲得支援和舒緩護理治療成為當務之急。新加坡衛生部於 2023 年公佈《全國舒緩護理策略》（National Strategy for Palliative Care），概述擴大及改善當地舒緩治療的建議，旨在協助公眾根據個人意願，以有尊嚴和舒適的方式離世。

為配合本策略，友邦保險新加坡於 2024 年 9 月為診斷患有末期疾病的合資格客戶，提供家居舒緩護理治療保障。這項保障為客戶及其照顧者在艱難時期提供家居服務、照顧和支援。

協助客戶獲得醫療保健服務

友邦保險越南就客戶的患病過程進行意見調查，以了解他們在預測、預防、診斷、治療及康復時遇到的痛點，結果發現客戶認為在越南獲得醫療保健服務是一大挑戰。這項向 100 多名受訪者進行的調查發現的重要問題包括：候診時間過長、醫療設施繁忙擁擠、公共健康醫院的設施欠佳、醫護人員的知識和專業建議不足、對於尋求適合的醫療保健服務的意識偏低，以及缺乏理想的住院護理設施。

友邦保險越南根據調查結果，制定了一份綜合指引，協助客戶有效和安全地獲得醫療保健服務。這份《Wise》指引涵蓋編寫及保存個人醫療記錄、了解醫院運作情況，以及如何與醫護人員有效溝通，有助客戶作出明智的治療決定，掌握家居復康的基本方法。

減少醫療通脹成本

根據亞太區健康保險公司的報告，2024 年的區內醫療福利成本增長跌幅輕微，甚至沒有下跌。²

為協助客戶應付持續上漲的醫療成本，友邦保險馬來西亞於 2024 年為所有在售產品及現時有效計劃提供 SMART 產品選項。本計劃透過納入基層醫療護理服務，以及精心挑選較具成本效益的優質醫院網絡，令客戶能以較優惠的保費享用優質的保健服務。這個 SMART 產品選項附帶自付費用部分，因此整體上可以減輕保費長遠升幅。此舉配合馬來西亞政府於 2024 年第四季初公佈的稅務優惠（涵蓋納稅人為共同保險及回教保險產品所付出的醫療費用），並為客戶提供另類、經濟及可持續的選項。

馬來西亞的個人健康保險計劃通常不包括門診治療，惟住院治療的門診跟進除外。為了盡量減少醫院感染風險，並避免客戶自行支付相關費用，友邦保險馬來西亞於 2024 年初向所有個人健康保險保單持有人提供常見疾病的門診保障（不另收費），包括流感、輕度支氣管炎和肺炎等呼吸道

疾病，以及登革熱和急性胃腸炎等常見疾病。本計劃於 2024 年 4 月推出以來，已獲得約 1,000 名客戶選用，令他們可以安坐家中休養，避免不必要的住院治療。

讓大眾更容易獲得保障生命的醫療保健服務

自友邦保險於 2023 年收購菲律賓 MediCard 以來，後者一直致力透過優先健康計劃，推出以客為本的創新服務，而 2024 年的重大進展之一，是讓客戶更容易獲得接種人類狂犬病疫苗的機會。菲律賓是亞洲區人類狂犬病發病率最高的國家之一，2023 年錄得逾 350 宗呈報個案。³ 不論病情如何，過往 MediCard 成員被咬傷後，會直接前往醫院和醫療中心的急診室接種第一針疫苗。成員其後亦會在相同的醫院接種後續疫苗，但其實診所及動物咬傷中心均可提供護理服務。有鑑於此，MediCard 推出一項宣傳及指導推廣計劃，讓成員了解我們的獨立診所和動物咬傷中心提供的護理服務。這項計劃精簡了護理流程，減少不必要的醫院求診次數，並為患者提供更快捷、更具成本效益和

更便捷的體驗。自推出本推廣計劃以來，前往 MediCard 獨立診所注射狂犬病疫苗的成員人數增長五倍。

MediCard 在 2024 年致力改進客戶體驗過程及提升客戶聯繫，鞏固其在健康管理領域的領先地位，同時有效管理健康服務的通脹水平。非傳染性疾病佔菲律賓所有死亡人數的 68%，為應對這項持續挑戰，MediCard 透過慢性疾病管理計劃及預防性篩檢計劃，在護理協調員團隊的支持下，積極管理成員的健康，這些團隊將於成員患病期間提供全方位支援。聯絡主任計劃在指導客戶完成療程、提供入院和出院支援，以及持續護理協調方面發揮關鍵作用。MediCard 亦進一步加強宣傳活動，讓成員深入認識最適合其病情的醫療護理環境。透過宣傳由優質診所營運商提供的診所及門診服務（包括 MediCard 獨立診所），有助避免需要使用醫療服務的成員過度依賴急症室和收費昂貴的醫院。

1 Bain & Company, Asia-Pacific Front Line of Healthcare 2024 Report。這項調查於 2023 年第四季進行，受訪者來自九個亞太區國家/城市（澳洲、中國內地、香港、印度、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡和越南）的 2,300 名消費者。

2 Wills Tower Watson, 2024 Global Medical Trends Survey, 於 2023 年 11 月發表。

3 向菲律賓衛生部流行病學局公共衛生監測司匯報的個案，以監測流行性疾病例個案（EDCS）。



個案研究

友邦保險集團：為友邦保險客戶提供更便利、更經濟及更有效的醫療服務

羅志強醫生於 2023 年成為集團首席醫療保健總監，負責友邦保險的健康相關業務，並執行「綜合醫療保健策略」。

這項策略旨在使友邦保險成為領先業界的個人化健康保險方案供應商，為亞洲區數以百萬計的客戶提供更便利、更經濟及更有效的醫療保健服務。

羅醫生指出，友邦保險在 2022 年推出「綜合醫療保健策略」，以應對前所未見的人口結構變化帶來的醫療保健需求，以及亞洲區醫療成本上漲、難以獲得服務及護理服務供應零散等持續挑戰。

羅醫生表示：「我們知道人口增長將令醫療保健需求大幅增加，但負擔能力的問題也日趨嚴重。在亞洲大部份市場，醫療通脹約為國內生產總值增長的兩倍，而醫療服務的濫用或浪費更令這些趨勢加劇。亞洲的醫療保健體系已經不勝負荷，多個系統的運作能力已接近上限。」

氣候變化亦增加發生疫情的機會，令面臨需求衝擊的風險升溫，繼而威脅亞洲的醫療保健體系。羅醫生指出，自出現 2019 冠狀病毒病以來，大眾對醫療設施和醫療理賠的需求顯著增加。

他說：「我們發現這個情況與新型病原體、病媒傳染病、高溫相關疾病、心理健康障礙及呼吸系統與心血管疾病尤為有關。首當其衝的通常是那些本已難以獲得及無法負擔醫療服務的人士。」

友邦保險致力透過「綜合醫療保健策略」的三大支柱，改善亞洲的醫療保健體系。第一個支柱集中提供更吸引及別具優勢的健康保險方案，為客戶帶來更全面的保障範圍及更可負擔的醫療護理服務。第二個支柱專注與醫療保健服務供應商整合，透過建立策略性合作夥伴關係和自有服務，以更低廉的成本實現更理想的健康成果。

第三個支柱致力透過把無縫的端到端健康旅程整合至護理管理，為消費者提供簡單而有效的醫護體驗。

友邦保險於 2024 年協定收購香港的專科門診服務公司新醫療中心控股（「新醫療中心」）。新醫療中心是香港最大規模的腸胃專科及普通外科手術診所之一，為患者提供專科諮詢、診斷、日間手術及入住合作夥伴醫院等多項無縫的醫療保健服務。此舉象徵友邦保險在香港推出「綜合醫療保健策略」的出重要一步，鞏固了友邦保險作為亞洲領先健康保險公司的地位。

2024 年另一亮點為友邦保險馬來西亞開展的「SMART Option」。這個具成本效益的方案採用了可持續發展設計，為客戶提供全面的保障選項，讓他們以可負擔的保費水平享用優質醫療保健網絡的服務。這是馬來西亞市

場上首款同類產品，其當地的健康保險保費在近年大幅上漲。自推出以來，約有 40% 的友邦保險馬來西亞客戶已選用 SMART Option。

醫療保健是一個由數據驅動的行業，透過友邦保險與 Discovery SA 獨立經營的合資企業 mplify Health，羅醫生推動使用先進分析方案，加強對集團主要醫療保健市場服務供應商的持續評估。憑藉對理賠及行為的深入觀點，友邦保險能夠與最具成本效益的醫療保健服務供應商深化彼此的策略性合作夥伴關係。這些合作有助提升友邦保險客戶可享用的服務供應商網絡質素，例如友邦保險馬來西亞的 SMART Option 醫療網絡。

羅醫生認為，友邦保險作為亞洲最大的私人健康保險公司，有機會與監管機構、保險業者及其他持份者互動合作，共同塑造醫療保健業的前景。

他說：「我們為其他保險公司的未來發展鋪路，讓它們有例可循。所有亞洲保險公司都致力應對友邦保險所面對的相同挑戰，彼此亦希望為客戶創造更完善的醫療保健體系。友邦保險率先推出可持續發展和價格相宜的產品，解決濫用問題，並讓客戶更容易獲得醫療保健服務，而現在其他保險公司可以輕鬆仿效。透過共同努力，我們可以創建一個更穩健的醫療保健體系，作好充份準備以應對供求兩方面的衝擊。」



“作為一家保險公司的角色，我們繼續改革，由支付索賠發展至提供醫療解決方案，並最終協助打造亞洲醫療保健服務體系。”

羅志強醫生
集團首席醫療保健總監

推動亞洲各地社群參與其中 | 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

友邦保險以世界級技術轉型

隨著數據及科技不斷發展，客戶更希望有滿足自己需要的個人化產品及體驗。

Amplify Health

Amplify Health 透過提供分析主導的服務供應商觀點，協助友邦保險影響醫療保健生態系統的長期可持續發展，以及改善大眾獲得優質醫療服務的途徑。這些觀點包括風險調整後基準和結果為本指標，可作為與服務供應商討論時的指引，並有助它們提供價值為本的醫療護理服務。

透過指出服務供應商網絡的高效及低效情況，這些觀點不但揭示能夠帶來新機遇的領域，亦能說明應該進行針對性改善的範疇，讓友邦保險客戶可獲得更佳的醫療服務。數據透明度增加，有助形成結果為本的網絡，為推出更多創新的保險計劃奠定基礎，同

時確保成員能長期獲得可持續的服務。

此外，Amplify Health 亦透過一個指導慢性疾病管理先導計劃，來提升友邦保險馬來西亞客戶的生活質素，該先導計劃使用個人化輔導及行為矯正工具，並經由 Amplify Health 的 Amped 應用程式提供指導。計劃完成後會顯示客戶健康取得的可量化改善，包括腰圍減少、糖化血紅素 (HbA1c) 下降及三酸甘油酯減少。¹ 即時收集和分析成員的健康數據，讓他們主動管理風險，從而減少住院次數和出現併發症的長期風險。

改善亞洲區內大眾的健康

友邦保險透過互動計劃，鼓勵客戶管理自身的健康和福祉，致力推動全球作出正面的行為轉變。

「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 2024 年，新參加該計劃的人數增加 8%，而 2024 年年底的計劃成員總數多於 200 萬名。

我們亦進行了歷來首個「AIA Vitality」主張研究項目，並與五個「AIA Vitality」主要市場的客戶進行訪談。我們的客戶表示「AIA Vitality」令他們感到友邦保險關顧他們的健康，而這個主張是友邦保險致力協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的基礎。

「AIA Vitality」計劃於 2013 年在新加坡首次推出，專門協助客戶掌握其當前健康狀況，以及主要透過體能活動來維持或改善體魄。隨著時間過去，我們發現客戶面對的生活習慣風險出現轉變，因此把計劃擴展至不同的健康和保健層面。例如，友邦保險馬來西亞及友邦保險越南近期推出食物追蹤功能，以推廣健康飲食和營養管理的訊息。「AIA Vitality」成員可以使用本功能上載餐點相片，並即時收到餐點是否健康的資訊。除此以外，「AIA Vitality」即將加入營養指導功能，協助成員進一步了解個人飲食習慣。現時的上載量已超過 50 萬次，反映這項新功能頗受成員歡迎，而在吸引「AIA Vitality」游離客戶方面亦卓有成效。

澳洲的「AIA Vitality」計劃則著重心理健康，並包括寓學習、行動和談天元素的綜合心理健康主張。友邦保險澳洲發現，有證據顯示這項心理健康主張對「AIA Vitality」成員帶來正面影響。

新西蘭「AIA Vitality」計劃透過直接推動客戶改變生活習慣，鼓勵他們接受健康檢查、預防和及早發現疾病，並提供可負擔的健康服務，使友邦保險新西蘭成為客戶的日常生活同伴，從而加強客戶關係。皮膚癌是新西蘭最常見的癌症，友邦保險新西蘭在 2024 年舉辦「AIA Vitality Molemap」活動後，接受皮膚癌評估的客戶按年增 31%，為成員帶來實質可見的健康成效，為會員帶來實際的健康成果，其中已確診 111 例惡性腫瘤（包括 10 例黑色素瘤）和 254 例癌前病變。



適用於糖化血紅素數據處於或高於臨床風險值的活躍成員

70%



適用於三酸甘油酯數據處於或高於臨床風險值的活躍成員

50%



在提交腰圍數據的活躍成員

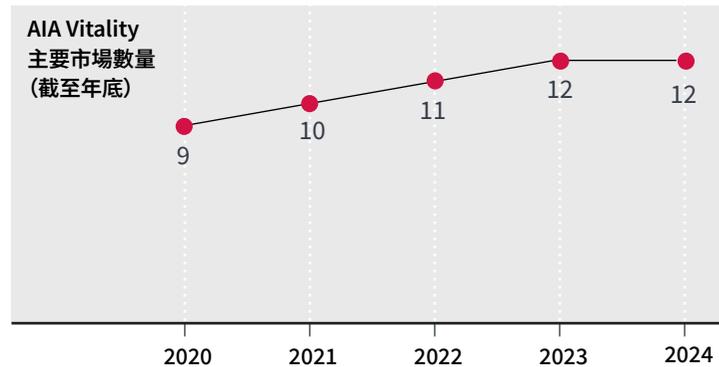
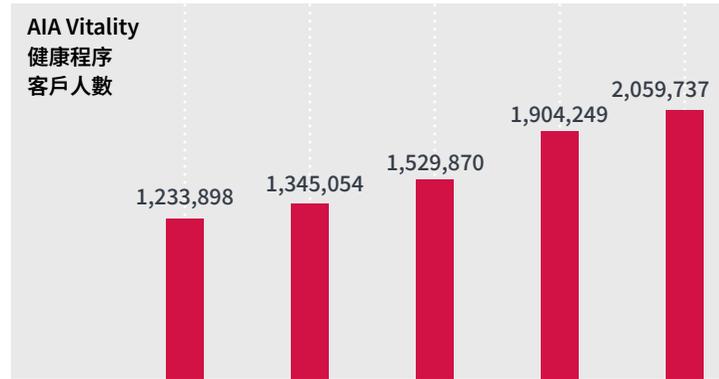
83%

¹ 改善是指腰圍至少減少 1 厘米，而糖化血紅素/三酸甘油酯與基線比較有所下降。僅對初始值等於或高於糖尿病前期水平 (≥ 5.7) 的患者進行糖化血紅素評估。僅對初始值等於或高於臨界水平 (≥ 1.69 mmol/l) 的患者進行三酸甘油酯評估。

AIA Vitality

推動亞洲各地社群參與其中 | 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 客戶



Teladoc Health 把客戶需求與全球專家配對

友邦保險馬來西亞的財務顧問 Ben Quah 曾經歷提腳穿著襪子時突然感到背部劇痛，甚至無法行走。背痛嚴重影響了他的工作及生活，他因此感到焦慮無助，經常擔心痛楚會加劇。

根據磁力共振掃描結果，醫生診斷出 Ben 患上椎間盤突出，並提議兩種治療方案：雷射椎間盤手術或使用止痛藥及常規物理治療。面對兩難決定，Ben 聯絡 Teladoc Health，並呈交所有醫療報告及診斷圖像。

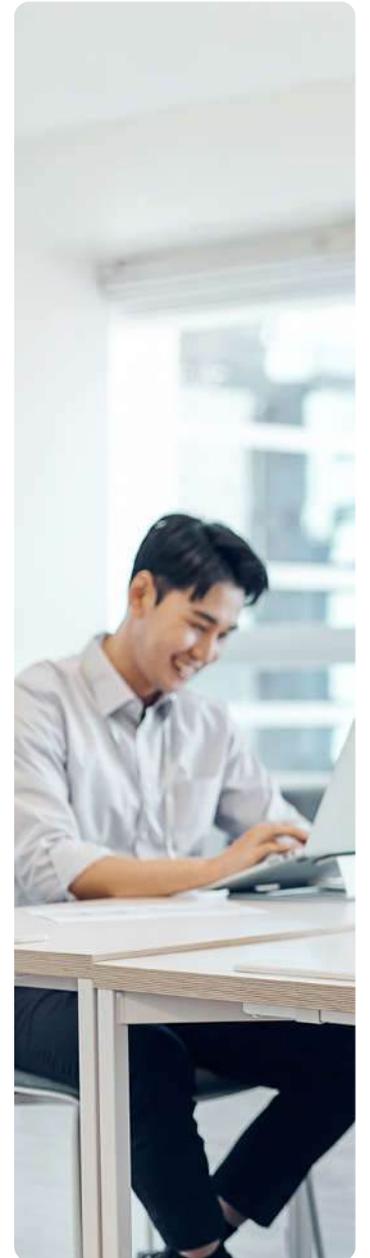
Teladoc 的臨床專家全面檢視 Ben 提供的資料後，基於他沒有出現神經系統症狀，認為保守或非手術治療最適合 Ben 的情況。Ben 非常感謝 Teladoc Health 提供的專業服務，令他無須接受不必要的手術。他不但更深入了解個人病情，亦獲得足夠的專業醫療資訊，讓他能夠選擇最佳的治療方案。透過使用 Teladoc Health 服務的經歷，Ben 重拾信心，並體驗到虛擬護理服務的優勢。

友邦保險個人療程管理計劃

為確保客戶在經診斷後發現嚴重醫療狀況時能夠獲得最週全的支援，友邦保險馬來西亞與全球領先的虛擬護理公司 Teladoc Health 合作，提供個人療程管理 (PMCM) 服務。PMCM 提供端到端的療程管理，在客戶的健康旅程上一直提供協助。當面對重大的醫療決策時，PMCM 由全球頂尖的醫學專家檢視及審查客戶情況，並在綜合的個人化醫療報告中提供專業意見和治療建議，讓客戶對療程增添信心，安然無憂。我們的客戶可以全面了解及驗證他們的複雜醫療狀況，認識不同的治療方案。我們的數據顯示，17%的客戶在使用 PMCM 後獲得經調整的診斷，而 55%的客戶獲得較理想的治療計劃。此外，PMCM 亦協助客戶作出手術等關鍵的醫療決定，以及就可用的治療方案尋求第二醫療意見。

友邦峻宇養生庭

友邦保險香港於 2024 年開設「友邦峻宇養生庭」，專供友邦峻宇會會員使用。這個一站式養生體驗由 Humansa 仁山優社營運，為會員提供整合養心、養身、養生的全方位服務。此外，專屬的健康管理導師亦為會員量身定制個人化的計劃和指導，積極支持他們實現健康目標。



推動亞洲各地社群參與其中 | 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 Embrace」推出兩個新項目：My Psychologist 和 Care & Living with Mercer (CaLM)

澳洲對合資格心理服務的需求升至前所未見的水平，導致供應短缺，不少民眾無法獲得所需的心理健康援助。

心理健康是友邦保險澳洲索償金額第二高的疾病。然而，在 2021 年至 2023 年的三年內呈報出現心理健康問題的 3,000 名友邦保險客戶當中，有 50% 沒有尋求治療。即使客戶選擇尋求治療，現時在澳洲等候心理醫生應診的時間長達三至六個月。

友邦保險澳洲使用「AIA Embrace」全面保健生態系統，透過與 My Psychologist 和 HealthBright 合作改善客戶的心理健康。友邦保險的客戶及其家屬可以透過計劃於七天內接受專業心理學家的網上輔導，確保他們在有需要時獲得協助。

My Psychologist 由澳洲政府醫療保險 Medicare 提供資助。除了獲得輔導收費減免外，選用心理健康保障計劃的友邦保險客戶可以接受十次輔導，而就每次輔導支付的差額費僅為 60 澳元（Medicare 補貼的輔導收費平均為 100 澳元¹）。

My Psychologist 亦可以把客戶轉介至遠程醫生，讓他們能夠接受心理健康護理。

「AIA Embrace」亦與 Care & Living with Mercer (CaLM) 合作，以滿足客戶及其家屬在長者護理和生活方面的需要，進一步擴大計劃的覆蓋範圍。

多達 24% 的勞動力長期受到需要承擔廣泛照顧家庭責任的員工所影響。² 這個情況明顯側重於女性，因為 70% 的主要照顧者為女性，而她們提前退休以承擔照顧者角色的可能性是男性的兩倍。³

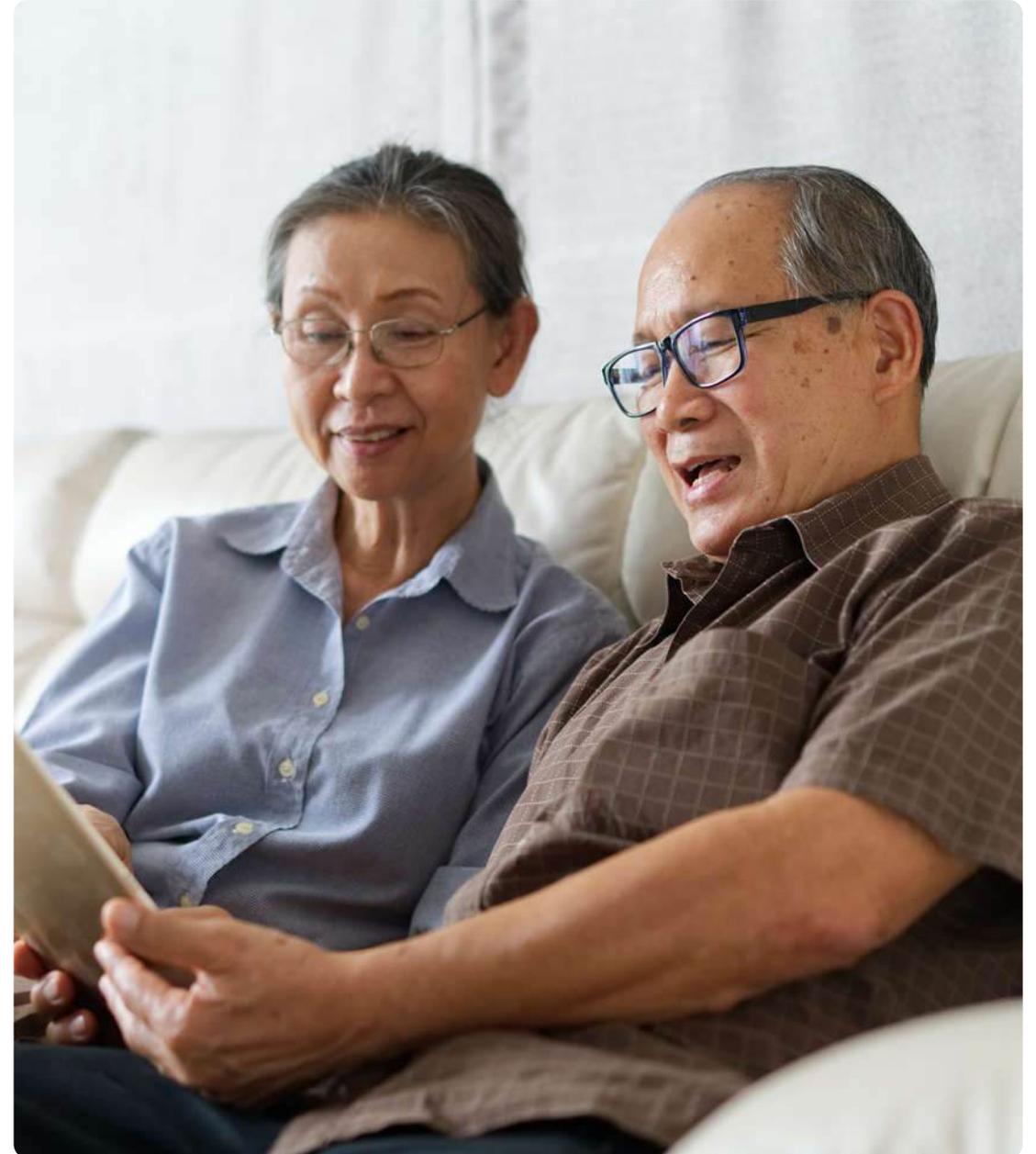
CaLM 亦為客戶提供家居護理安排、退休生活、長者住宿院舍及臨終準備等領域的指導。護理顧問將協助客戶制訂和執行個人化的護理安排計劃。客戶也可以選用「全助你」服務，獲得全面的護理需求評估、一系列護理選項，以及協助量身定制護理計劃。

1 友邦保險澳洲就團體保險和零售保險客戶中出現原發性或繼發性心理健康狀況的已核准收入保障索賠個案進行的數據分析。該三個年份分別為 2021 年、2022 年和 2023 年。

2 澳洲心理學會媒體發佈，*People losing access to psychology services amid cost-of-living crisis, APS member poll reveals*，2024 年 8 月 15 日。

3 澳洲公共服務數據，2021 年。

4 澳洲統計局，*Disability, Ageing and Carers Australia – Summary of Findings 2022*。



推動亞洲各地社群參與其中 | 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

本策略優先任務旨在於友邦領先的綜合健康和保健解決方案之上更進一步，獎勵改善生活習慣的客戶

我們的健康和保健方案鼓勵客戶培養健康意識，並為我們的企業合作夥伴提供實用的工具和獨特觀點，與它們的員工互動。

健康和保健趨勢

與過往相比，全球越來越多消費者開始重視個人的健康和保健。根據麥肯錫 (McKinsey) 在 2023 年 8 月進行的《Future of Wellness》研究¹，大約四分之三的消費者認為健康是日常生活中的首要或重要事項。

該研究亦發現，千禧世代和 Z 世代消費者用於健康和保健的開支高於老年消費者，包括購買可作生物監測的穿戴式裝置。接受麥肯錫調查的消費者中，約 50% 添置了健康穿戴式裝置，例如手錶、生物識別戒指或連續血糖監測儀。他們亦支持生成式人工智能個人化技術。約有 20% 的英國和美國消費者，

以及 30% 的中國消費者尋找使用生物特徵數據來提供建議的個人化產品和服務。

WorkWell with AIA

我們為那些希望與員工加強互動並使其健康和福祉出現正面變化的組織開發了「WorkWell with AIA」應用程式。該應用程式旨在為員工提供正確的知識和工具，以改善他們的身心、財政和社交健康。「WorkWell with AIA」是一個跨地區應用程式，可以支援在亞洲開展業務的跨國客戶，以實現相同的健康議程。

Think Well 積極心態

友邦保險新加坡與保健服務夥伴 Whitecoat 建立合作夥伴關係，為所有企業服務客戶提供無縫的輔助護理、心理健康治療及支援服務。

「Think Well 積極心態」是一個配套解決方案，旨在為我們的企業服務保單持有人提供一系列服務，包括與心理健康相關的文章和視頻內容、PHQ4 評估、情緒追蹤、日記以及與心理學家和輔導員的文字諮詢。

THINK WELL 積極心態的客戶互動情況在 2024 年 1 月至 12 月期間，客戶：



數據驅動的計劃設計

透過數據搭建及驅動員工保健計劃，為僱主與員工雙方的福利進行互動。

利用「AIA Analytica」，友邦保險採用數據和結果驅動的方法，由索賠和健康數據評估開始，到最終健康結果的評估。「AIA Analytica」是我們獨有的專有工具，供企業客戶使用和評估其員工的健康狀況和相關醫療費用。於 2024 年 12 月 31 日，「AIA Analytica」包含 413,000 名來自中國內地、香港、新加坡、馬來西亞、泰國和菲律賓企業會員的數據分析和見解以供企業客戶自助服務。

友邦保險亦向 70 家跨國集團企業提供增值服務，例如季度數據及見解諮詢，涉及約 500 份保單及一百萬宗理賠。有關諮詢為僱主提供針對員工需求的可行建議，包括健康福利以至保健解決方案及參與策略。

「AIA Analytica」提供的數據例子包括諮詢建議：

- 當中 42% 涉及腰背痛及頸椎痛
- 15% 涉及高血壓
- 14% 涉及偏頭痛和頭痛。

作為合作夥伴，友邦保險根據「AIA Analytica」產生的資訊，為我們的企業客戶量身定制干預措施和解決方案。我們亦共同致力提高企業客戶員工的身心、財政和社交健康。

1 McKinsey & Company, McKinsey Future of Wellness Survey, 2023 年 8 月。

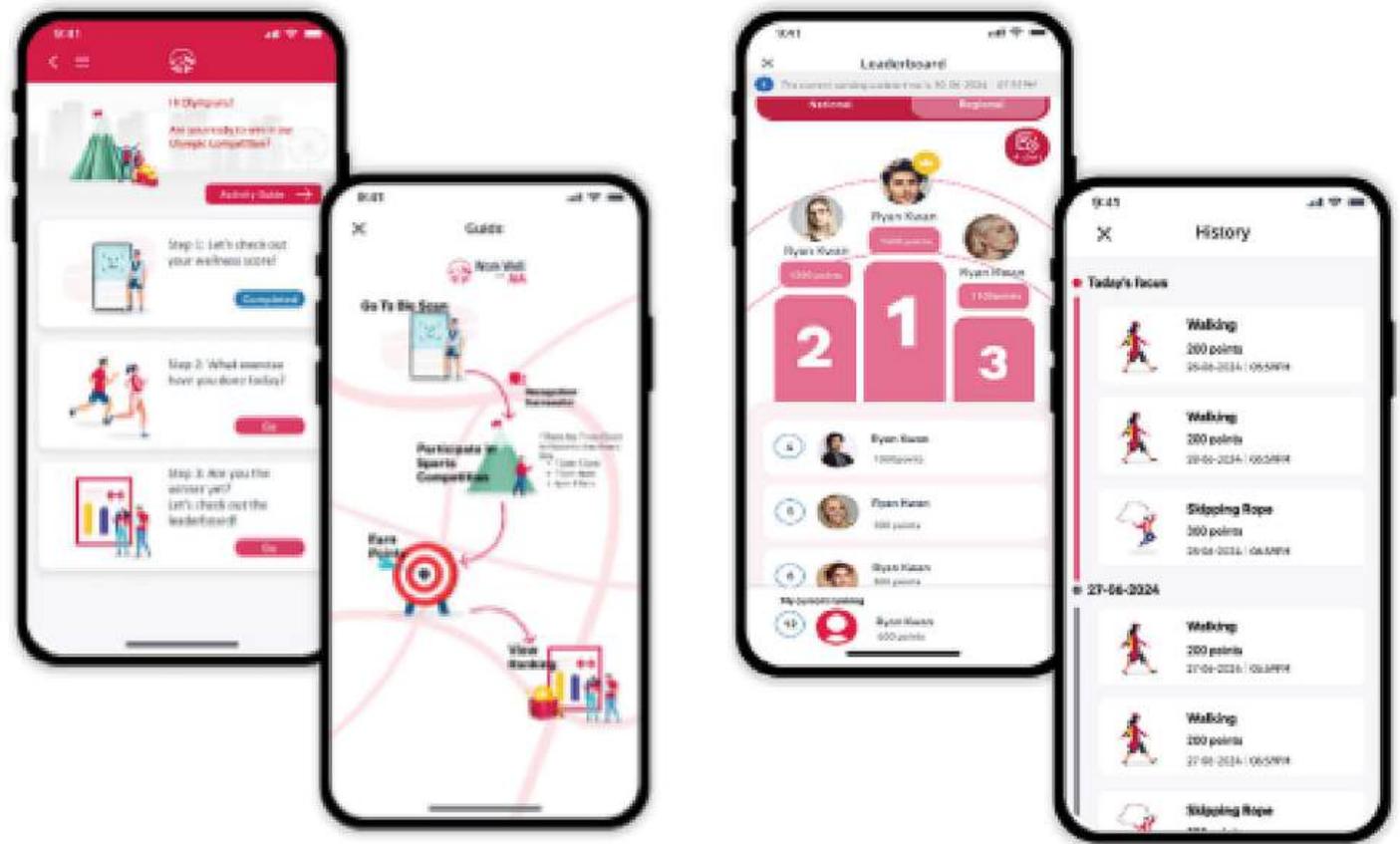
推動亞洲各地社群參與其中 | 改善獲得優質醫療保健的渠道 | 締造更優質的綜合健康和保健成果

全球健康挑戰賽

友邦保險借助「WorkWell with AIA」應用程式的功能，接受了一家跨國企業客戶的委託，協助其中國員工參與年度全球健康挑戰賽。該項挑戰賽始於 2021 年，並於每年舉辦，但由於中國的全球數碼健康服務供應商未能支援該項活動，因此中國員工一直無法參與。客戶對於我們可以量身定制 AIA WorkWell 應用程式，並使用與其他國家相同的衡量標準，讓中國員工有機會參與挑戰感到非常振奮。

全球健康挑戰賽旨在透過為期六週的挑戰來增加員工的活動量，令他們可以持續改變行為。本屆挑戰賽於 2024 年 7 月 25 日至 9 月 7 日舉行，與 2024 年夏季奧運會同期進行。來自 13 個亞太區及中東國家的員工參加了這項挑戰。

我們因應客戶的全球要求，在「WorkWell with AIA」應用程式設計了多項的挑戰，並量身定制該應用程式，以便在不同城市和國家或地區推出和追蹤進度。我們亦使用了自動報告功能，為客戶的人力資源團隊提供每週參與人數和排行榜等數據。這次挑戰賽非常成功；本屆的參與人數增加 1,073%。員工合共消耗了 10.3 萬億焦耳的能量和 250 萬卡路里的熱量。此外，員工合共走了 1.38 億步，相當於 89,724 公里或飛行約 100 小時。最後，中國奪得亞太區及中東組別的亞軍。



友邦保險中國：發展健康及退休生態系統，為客戶提供終身支持



個案研究

友邦保險中國：發展健康及退休生態系統，為客戶提供終身支持

友邦保險中國健康和保健高級總監 Naya Chu 一直協助中國各地客戶，解決他們在獲得可負擔及優質醫療保健服務時經常遇到的挑戰。這些挑戰多數源自大眾對公立醫院醫療服務的依賴。Naya 指出，居於偏遠地區的客戶通常難以接觸所需的醫生和醫院。

Naya 說：「中國最優秀的醫生和醫院通常集中在一線城市，例如北京、上海和廣州。如果客戶罹患危疾，而他們居於一線城市以外的地區，便頗難獲得優質的醫療資源。候診時間漫長，加上治療流程拖長，令客戶體驗欠佳。」

除了醫療服務的提供及民眾負擔能力的問題外，友邦保險中國亦發現內地醫療保健體系整合不足。醫院、藥房及客戶購藥的數碼平台均各自營運，因此客戶需自行協調所需服務。Naya 及其團隊認為，這是整合相關服務的契機，從而建立一個健康生態圈，為友邦保險中國的客戶提供管理健康的各項服務。

2018 年，友邦保險中國展開流程，把醫療保健服務引進內部，以更低廉的費用為客戶提供更優質的服務。六年後，友邦保險中國現已擁有一個醫療網絡，覆蓋內地 1,400 家直接結算服務供應商，以及全球 70 多萬家服務供應商。醫生、專案經理及雙語的禮賓服務組成龐大的內部專業團隊。該團隊與區內頂尖的醫院建立策略性合作夥伴關係，令客戶可以在公立醫院優先獲得臨床專業服務，而在私人醫院則可享有優惠收費。

友邦保險中國推出領先市場的重疾專案管理服務「愈從容」。專案經理不僅在客戶購買健康保險、接受診斷或提交索賠申請時與他們互動，亦在客戶接受診斷及治療的各個階段全程們提供支援。

Naya 指出：「我們的重疾專案管理服務額外設有多個重要的聯絡點。專案經理協助客戶迅速接受診斷、配對適合的醫生、幫助他們預約診症，陪同他們接受治療，然後在康復過程中提供支援。」

友邦保險中國的健康生態圈亦延伸至養老領域。友邦保險中國明白內地長者擁有不同的退休生活需要，因此與能提供自助服務的多元化服務合作夥伴建立廣泛的養老網絡。這個網絡

包括 40 多個城市的 400 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。養老生態圈為所有 45 歲以上的客戶提供服務，包括營養指導、更年期診所預約及身體檢查等服務。

Naya 表示：「由於中國的法定退休年齡為 60 歲，因此大部份養老服務均從這個年齡開始。不過，我們從客戶 45 歲起便提供退休前服務，因為這個年齡的人士開始需要更加關注個人的醫療保健。我們協助他們長時間維持健康及活力。」

友邦保險中國客戶可獲得由專門內部養老禮賓服務團隊提供的一對一支援，團隊會識別他們的退休服務需要，並協助他們作出明智的選擇，讓他們在邁進人生下一個階段時獲得所需的照顧。

自推出以來，友邦保險中國的健康及養老生態圈合共服務了 330 萬名客戶，而「愈從容」專案管理服務則已協助 8,000 個家庭度過危疾時期。

Naya 指出：「我們的生態圈覆蓋全面，除了管理客戶的疾病外，我們亦關顧他們的心理、情緒及精神健康，因為我們的目標是協助他們實踐『健康、長久、好生活』。」



“我們的健康和養老生態圈完全一體化，它是提供全面方案的單一聯絡點。”

NAYA CHU
友邦保險中國健康和保健高級總監



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

可持續 投資

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告

目錄



可持續投資支柱	3
可持續投資支柱	3



個案研究	13
友邦保險新加坡：樹立典範，啟發正面轉變	13



策略優先任務詳情	4
加深環境、社會及管治的互動	4
提升環境、社會及管治的培訓及能力	7
擴大投資組合範圍	8
完善投資組合中的剔除名單	9
投資組合及氣候披露	10

可持續投資支柱

可持續投資是友邦保險環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱之一。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。

可持續投資策略性優先任務

- ⊕ **加深環境、社會及管治的互動**
- ⊕ **提升環境、社會及管治的培訓及能力**
- ⊕ **擴大投資組合範圍**
- ⊕ **完善投資組合中的剔除名單**
- ⊕ **投資組合及氣候披露**

“我們相信，可持續投資是在目前及未來取得成功的關鍵，因此環境、社會及管治因素是我們的投資流程、實踐和決策中不可或缺的一環。”

康禮賢博士 (DR. MARK KONYN)
集團首席投資總監



在 2024 年，我們在實現於 2023 年制定的獲驗證科學基礎減量目標計劃（SBTi）方面取得進展。我們深化了與所投資公司的互動，聚焦於能源轉型和發電，以鼓勵所投資公司採取符合我們 SBTi 目標的減碳措施。

為加強我們的環境、社會及管治整合程度，我們改良了環境、社會及管治評級評分卡框架，以便深入考量氣候相關風險，同時覆蓋所有範圍內直接管理的一般賬戶投資組合資產。我們亦推出一個新平台，以更緊密追蹤與所投資公司的互動情況，以及其是否符合我們的淨零排放目標和範圍內資產類別的 SBTi 目標。此外，我們改良了內部儀表板報告方式，讓管理層能夠更全面監察 ESG 指標。

我們繼續要求範圍內的研究分析師及投資組合經理取得特許金融分析師協會的環境、社會及管治投資資格證書，並鼓勵持續進修及交流知識，以了解不斷演進的 ESG 準則及監管發展。我們也透過與氣候行動 100+（CA100+）和亞洲投資者氣候變化聯盟（AIGCC）等組織，提升我們的協作互動程度。

在第二十九屆聯合國氣候變化大會上，友邦保險與貝萊德、新加坡金融

管理局及其他合作夥伴簽署了意向書，共同探索亞洲大型減碳項目的混合融資機會。我們正在探討過渡金融投資方針，以支持企業減碳。

最後，我們繼續把煙草、集束彈藥、煤炭開採及燃煤發電企業視作剔除投資對象。我們秉持開誠佈公的方針，繼續披露友邦保險的融資排放量總量及加權平均碳強度，以追蹤集團業務對氣候的影響。

加深環境、社會及管治的互動

本策略優先任務致力與所投資公司加強在環境、社會及管治方面的溝通。

作為亞太區的主要投資者，友邦保險致力與所投資公司積極溝通，提升它們對環境、社會及管治最佳實踐的意識，運用我們的影響力促進正面行為。本集團相信，與所投資公司積極溝通是友邦保險達成氣候目標的最有效方法之一，同時亦能影響整個亞洲的環境、社會及管治發展進程。

我們在 2024 年改進了內部的環境、社會及管治評分機制，以便量化所投資公司及潛在投資的 ESG 風險和機會。我們也引進了 ESG 指標報告，以衡量和追蹤我們實現氣候目標的進度。

與所投資公司溝通時，我們每年都會專注於特定的主題和領域，藉此對完善程度進行量化評估，從而獲取地域及行業見解。我們的專題互動活動包括準備投資資料、評估及／或評分方法，並為研究分析員提供簡報。我們的 2024 年專題互動集中於能源轉型及發電。

將環境、社會及管治因素融入投資決策

我們的投資管治框架全面規管友邦保險投資活動的各個層面，建立集團層面的最低要求，以及代表我們的最佳實踐。為確保環境、社會及管治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現已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 因素或 ESG 承諾（視乎資產持有人對友邦保險的 ESG 承諾的重要性）。我們亦將與 ESG 承諾相關的溝通及專題互動納入投資管治框架之中，並根據科學基礎減量目標倡議及我們的短期目標，為友邦保險資產持有人及資產管理法律實體制訂明確的投資範圍。這個投資範圍已獲得集團投資委員會批准，並每年進行檢討。

在 2024 年，我們於集團及當地層面的投資管治架構中實施了 ESG 指標內部儀表板報告方式：

- 集團投資委員會
- 友邦保險業務單位投資委員會
- 友邦保險資產管理公司董事會。

這個報告方式有助監察我們在實現已驗證短期目標方面的進度，並可以追蹤每季表現，以便我們衡量進展和績效。我們已於 2024 年第三季起發表相關報告。

友邦保險的研究分析員配合他們對所投資公司和潛在投資的基本因素分析結果，借助我們的環境、社會及管治評級評分卡來量化 ESG 風險與機會。該評分卡由本公司內部制訂，並已獲得外部驗證。在 2024 年，友邦保險繼續使用內部制定的環境、社會及管治評級評分卡，全面覆蓋所有一般賬戶投資組合內直接管理的資產。

其中包括我們的團隊根據環境、社會及管治評級評分卡，評估友邦保險研究分析員直接負責的數千間所投資公司，並就每名發行人給予環境、社會及管治評級。有關評級至少每 12 個月檢討一次。我們在 2024 年優化環境、社會及管治評級評分卡，並已再次經外部驗證及獲得集團首席投資總監的批准。

對於全新全權委託投資授權及於第三方管理基金的全新投資，我們均會進行第三方投資經理環境、社會及管治評估，作為強制盡職調查的程序之一。這個內部評分方法包括：

- 考量這些潛在投資經理在環境、社會及管治方面的做法
- 檢視他們與所投資公司進行互動時所採用的方法
- 了解他們如何將環境、社會及管治因素納入投資決定。

與環境、社會及管治評級評分卡一樣，我們對第三方投資經理的環境、社會及管治評估亦已經過外部驗證，並透過投資管治框架加以執行。委任第三方投資經理之後，我們會持續監察這些外部公司在處理環境、社會及管治議題時的做法。

透過參與互動以實現科學基礎減量目標倡議目標

在實現三個已驗證短期科學基礎減量目標倡議（SBTi）目標的過程中，與所投資公司互動是協助我們達成以下兩個目標的關鍵因素：投資組合覆蓋方針（PCA）目標及的行業減排方針（SDA）目標。我們旨在根據 PCA 方法提升所有行業（發電行業除外）之中，已經制訂已驗證 SBTi 目標的範圍內所投資公司的百分比，並根據 SDA 減少發電行業所投資公司的排放強度。這種積極的參與互動需要支持及鼓勵所投資公司制訂和驗證其 SBTi 目標。

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。

我們在 2024 年推出一個新平台，以追蹤與所投資公司的互動參與進度，以及其是否符合我們的淨零排放目標、SBTi 目標及範圍內資產類別的其他 ESG 指標。負責團隊根據短期 PCA 和 SDA 目標追蹤這些公司的進度。





個案研究

能源轉型專題互動

目標

2023 年，友邦保險承諾在 2030 年將一般賬戶投資範圍內發電組合的溫室氣體排放強度降至每兆瓦時 240 千克二氧化碳當量，較 2019 年基準的每兆瓦時 474 千克二氧化碳當量減少 49.3%。

為支持這項承諾，友邦保險於 2024 年與全球 53 家所投資發電公司展開專題互動。這些公司現時由友邦保險內部和外部管理的企業債券及上市股票投資組合持有，或是獲友邦保險的研究和管理分析師認定為具潛力的候選投資公司。

這種互動旨在提升我們對發電公司以下各個層面的認識：

- 能源轉型計劃及溫室氣體減排策略；
- 用於減碳的資本開支分配；

- 受實體風險和轉型風險影響的程度，以及相應的緩解風險措施；
- 綠色收入來源及未來的能源組合預測；
- 環境、社會及管治實踐，包括與可持續發展目標掛鈎的行政人員激勵措施。

方法

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。問卷調查分為四個部份，包括有關(i)環境、(ii)社會、(iii)管治及(iv)能源轉型的主要挑戰等問題。在整個互動過程中，友邦保險集團採用由內部制訂的一致評分方法：按等級（由 A 級至 E 級）評分，並適用於友邦保險集團的全部專題互動。

互動成效

從問卷調查的結果可見，所投資發電公司重視其能源轉型計劃、對實現淨零排放的承諾、現時和未來的能源組合，以及資本開支策略。主要調查結果包括：

- 能源組合方面，對化石燃料的依賴程度將由 2023 年的 47% 降至 2050 年的 16%，而同期的可再生能源依賴程度預計將由 37% 增至 74%。
- 在回應有關淨零排放問題的受訪公司中，88% 表示承諾實現淨零排放，而 73% 已為實現目標制訂明確的減碳策略。然而，只有 33% 受訪公司對 SBTi 驗證持開放態度，其中以亞洲（香港／中國除外）公司的接受程度最高，而美國公司的接受程度最低。
- 至於綠色資本開支的問題，53% 受訪公司表示把超過 80% 的已公佈資本開支用於可再生能源和環保技術。

- 主要的轉型風險包括監管和技術風險，而轉用低排放源和提升資源效益則被視為重大機會。
- 乾旱／強降水、洪水及極端氣溫是受訪公司最常提及的實體風險，但不同地區各有差異。
- 在回答有關氣候緩解措施的問題時，63% 受訪公司已採取重要措施來緩解氣候變化問題，獲友邦保險視作「積極主動」。在回應有關適應問題的公司當中，有 55% 已實施重大措施來提升韌性，以主動適應氣候變化。整體而言，較容易受到實體和轉型風險影響的公司，通常更主動採取氣候緩解及適應措施。
- 有關董事會監督問題，80% 受訪公司表示已把環境、社會及管治相關的重要績效指標與薪酬掛鈎。
- 74% 受訪公司表示已制訂公正轉型政策。至於未有為整體公司制訂公正轉型政策的所投資公司，部分在關閉化石燃料發電廠時，已經採用公正轉型原則。
- 整體而言，我們的研究分析師根據問卷調查的回應，把 38% 的公司評為「B 級」（高於預期），而 62% 的公司則被評為「C 級」（符合預期）。

互動結果顯示，能源轉型計劃逐步取得進展，但受訪公司亦指出面對的主要挑戰，例如電網減碳受到局限、擴大低碳方案時需要大量資本投資；以及獲得創新技術的途徑（例如碳封存、綠色氫能）。

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：

1. 追蹤所投資發電公司的能源轉型計劃進度。
2. 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。
3. 提倡加強氣候披露，特別是透明度仍然有限的市場。

加深環境、社會及管治的互動 | 提升環境、社會及管治的培訓及能力 | 擴大投資組合範圍 | 完善投資組合中的剔除名單 | 投資組合及氣候披露

當分析員與所投資公司的可持續發展、投資者關係及其他相關團隊溝通後，便會把溝通結果直接輸入中央平台，以便整合數據和資料，然後每季向集團投資委員會、友邦保險業務單位投資委員會及友邦保險資產管理公司董事會匯報。

在使用環境、社會及管治評級评分卡及撰寫特定發行人的分析員研究報告時，負責的研究分析員或會考慮所投資公司對溝通活動的反應程度和從中獲得的資訊。

代理投票

代理投票讓我們有機會與所投資公司加強互動，確保我們的策略一致，並能影響可持續的成果。我們以投資管治框架的代理投票準則作指引，當中列明分析投資決定的方針，並包括了我們在投票決定時必須基於良好的企業管治原則來考量的強制性議題，以保障股東的長遠利益。在檢討代理投票事件時，投資組合經理亦必須考慮相關發行人在進行有關 ESG 承諾的溝通時的反應。

合作互動倡議

2024 年，我們致力進一步與其他組織合作，提升我們在業界的 ESG 影響力。兩個突出的例子包括氣候行動 100+ (CA100+) 及亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC)。

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適當的行動，以減少財務風險，並盡量提升資產的長期價值。繼 2019 年加入 CA100+ 之後，我們於 2024 年加強承諾，致力在協調 CA100+ 的合作投資互動中發揮更積極的作用。截至 2024 年 12 月 31 日，友邦保險是 8 家公司的互動小組成員，讓我們可以透過另一個機制實現 ESG 承諾相關的溝通目標。

AIGCC 是亞洲區機構投資者為應對氣候風險而組成的主要網絡。2024 年，友邦保險加強對多個 AIGCC 工作小組的參與程度，成員可以在這些工作小組就特定主題展開協作，並分享心得。有關主題包括：

- 巴黎協定一致性投資 (Paris Aligned Investment)
- 互動及政策
- 能源轉型
- 實體風險及抗逆力
- 公正轉型。

友邦保險也是多個國家工作小組的成員。



提升環境、社會及管治的培訓及能力

本策略優先任務透過專門的培訓計劃，提高投資分析員的知識和能力。

我們提供一系列與環境、社會及管治有關的學習機會，確保友邦保險技巧嫻熟的投資專家時刻就緒，可以將氣候、自然、健康及社會福祉方面的新興指引融入到投資流程當中。

友邦保險的投資分析員獲得廣泛的環境、社會及管治資源，包括網絡研討會、行業論壇、外部研究報告、會議及思想領袖文章，以掌握可持續發展的最新趨勢，繼續提升實力。

友邦保險投資團隊亦參與一些與我們可持續發展目標一致的行業活動及倡議，包括科學基礎減量目標計劃

（2021年）、聯合國《負責任投資原則》（2019年）及氣候相關財務訊息披露工作組（2018年）等全球可持續發展計劃。

建設我們的 ESG 投資能力

友邦保險在 2023 年成立了新的管理團隊（Stewardship team），並由區域股票研究主管 Corrine Png 女士兼任主管。Corrine 負責管理一支管理分析員團隊，他們與友邦保險的信貸及上市股票研究分析員合作，致力制訂及執行集團的管理目標。

2024 年，管理團隊的工作進一步取得成果，透過推出外部平台來追蹤所投資公司的互動情況，以及其是否符合我們的淨零排放目標、SBTi 目標及各類資產類別的其他 ESG 指標，然後在該平台上為友邦保險的全體投資專業人士提供內部培訓。

對外倡議活動

2024 年，我們擴大了對外倡議活動的範圍，接受 SBTi 的邀請與日本資產管理公司合作實踐該計劃提出的目標，並為一家國際投資銀行的企業客戶舉辦圓桌會議、於行業活動中發言，以及與以下大學的學生分享 ESG 知識：

- 香港大學
- 香港城市大學
- 香港科技大學
- 香港中文大學。



個案研究

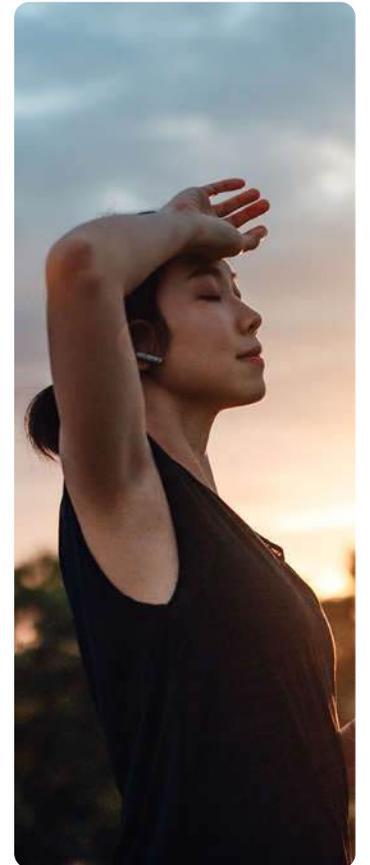
特許金融分析師協會之環境、社會及管治投資資格證書

友邦保險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之環境、社會及管治投資資格證書。我們選擇這項資格是因為它獲得國際認可，並有助促進卓越的道德、教育和專業水平。相關課題包括：

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

這項資格不僅能提升友邦保險投資專業人士的技能，亦讓他們有機會與其他友邦保險學員交流知識，合力推動可持續發展的主要優先任務。

友邦保險是全球第一家要求投資專業人士取得特許金融分析師協會之環境、社會和管治投資資格的公司。隨著業界日漸意識到 ESG 資格的重要性，我們樂見這項資格在全球日益普及。



擴大投資組合範圍

本策略優先任務仔細考量綠色債券、可持續發展債券、可再生能源、可替代能源及基建，擴大投資組合範圍，以此作為由下而上的投資流程的一環。

我們將環境、社會及管治考量融入一般賬戶投資組合由下而上的投資流程當中，從而取得投資成果，來滿足保單持有人的長期需求及維持業務的長期經營。這項目標在我們的研究分析員使用環境、社會及管治評級評分卡給予的評級中得以體現。

我們參與業務所在社區的可持續融資，藉此支持區內資本市場發展。我們透過調動、聚合及有效部署長期資本，為基建項目提供重要投資，推動經濟同時實現可持續發展。我們積極與所投資公司、同業及公營界別互動，藉著相關機會分享我們的專業知識及可持續發展觀點。

在可持續融資的支持下，友邦保險的投資組合可能繼續投資於綠色債券、可持續發展債券、可再生及可替代能源，以及基建等。截至 2024 年 12 月 31 日，友邦保險一般賬戶投資組合持有 68 億美元的環境、社會及管治債券（綠色債券、社會債券及可持續發展債券的總和）、59 億美元醫

療保健行業投資，以及 13 億美元可再生能源投資。

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

探討混合融資協作基建債務投資

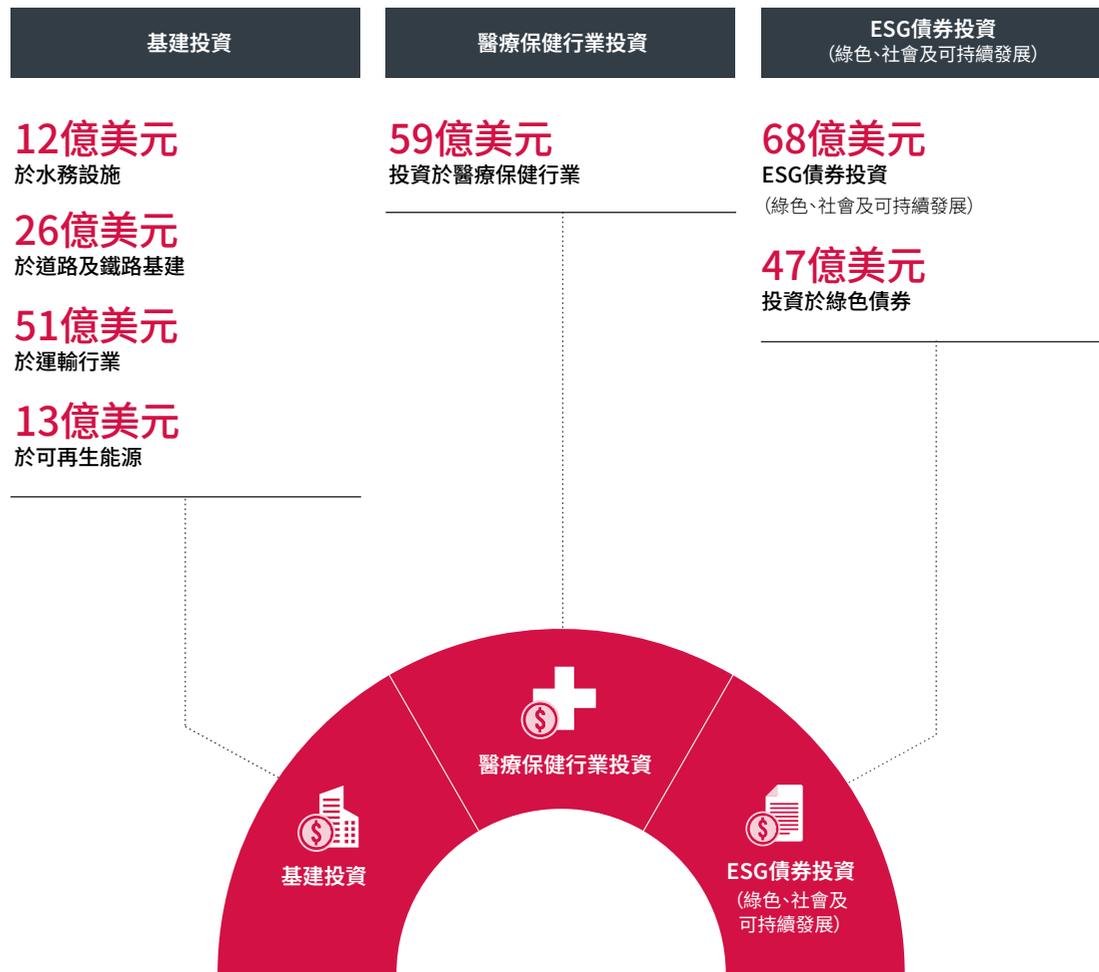
在 2024 年 11 月舉行的第二十九屆聯合國氣候變化大會上，友邦保險集團與貝萊德、新加坡金融管理局及其他合作夥伴簽署了意向書。簽署意向書反映參與各方有意探討如何就混合融資債務計劃開展合作，為全球投資者在亞洲（主要集中於東南亞）尋找融資機會，為大規模企業減排項目提供資金。

本計劃是全新的工業轉型基建債務項目，也是新加坡金融管理局的亞洲轉型融資夥伴關係（FAST-P）下的項目之一。新加坡政府在《聯合國氣候變化框架公約》締約方會議第二十八屆會議（COP28）上公佈這項混合融資計劃，旨在動員來自公共、私營和

慈善界別的合作夥伴，為東南亞的轉型機遇提供資金。

友邦保險集團首席投資總監康禮賢博士（Dr. Mark Konyn）表示：「作為領先的泛亞資產擁有者，友邦保險很高興與貝萊德、新加坡金融管理局和其他合作夥伴開展這項減排計劃，並探索此合作預計創造的混合融資機遇。我們的短期碳排放減量目標獲得科學基礎減量目標倡議（SBTi）驗證，力證我們的減排承諾。此次合作表明，除了實現我們的 SBTi 目標外，我們還希望進一步為合適的轉型機遇提供資金。」

支持可持續發展



完善投資組合中的剔除名單

本策略優先任務在考慮我們的目標後完善投資組合中的剔除名單，以確保長期投資成果。

為推動一般賬戶投資組合實現淨零排放及可持續發展目標，我們主張與所投資公司積極互動，而不是完全剔除或撤資。只要互動方法得當，我們相信投資者更能發揮自身的影響力，推動並持久地改善公司及行業的環境、社會及管治表現。與此同時，把互動視作策略優先任務也讓我們能夠精確評估未來轉型的計劃，以及衡量難以減排行業中公司的環境、社會及管治目標，從而決定我們應否繼續支持。

當我們無法成功與所投資公司互動，又或是互動取得的進展未能符合我們氣候轉型計劃所列明的目標時，我們可能會考慮作出撤資決定。我們可能會將資金重新分配至排放量較低及／或現時或未來有計劃訂立 SBTi 目標的所投資公司，來探索其他機遇以進一步影響行為。

剔除決定並非永久不變；如果所投資公司能夠證明取得進展，我們將重新考慮將之納入友邦保險的投資組合。舉例說，我們過去曾因某些所投資公司涉及煤炭資產而把它們從投資組合剔除，並承諾繼續不投資於直接涉及煤炭開採或燃煤發電的企業。儘管如此，我們仍繼續定期與這些公司互動，跟進它們的轉型進度。在 2024 年，當這些公司從煤炭資產撤資後，我們已重新把它們納入友邦保險的投資範疇。相關舉措反映我們對致力減碳和變革的所投資公司提供的支持。

友邦保險致力確保旗下投資符合實現長期可持續財務成果的目標，同時亦明白，持份者價值（包括投資回報）會受到部分行業及公司的可持續性下降的影響。

有鑑於此，友邦保險同時從內部和外部，將特定行業從我們的投資計劃中剔除。我們目前已把煙草、集束彈藥，以及煤炭開採與燃煤發電從我們的投資組合中剔除。我們將定期檢視和審慎維持這份名單，並將之應用於友邦保險管理的一般賬戶資產，以及外部投資經理所管理的一般賬戶資產。

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

剔除名單一覽

煙草



我們於 2018 年將煙草製造業從一般賬戶投資組合中剔除，撤離了規模達 5 億美元的企業股票及債券。我們認為煙草製品不符合我們的目標，亦不符合我們的健康倡議和鼓勵健康生活方式的計劃。

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。我們的一般賬戶投資組合不會投資於相關企業，而剔除投資名單更足以證明我們的承諾。

煤炭開採和燃煤發電



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

如欲了解更多詳情，請參閱友邦保險的 [《氣候相關披露報告》](#)。



投資組合及氣候披露

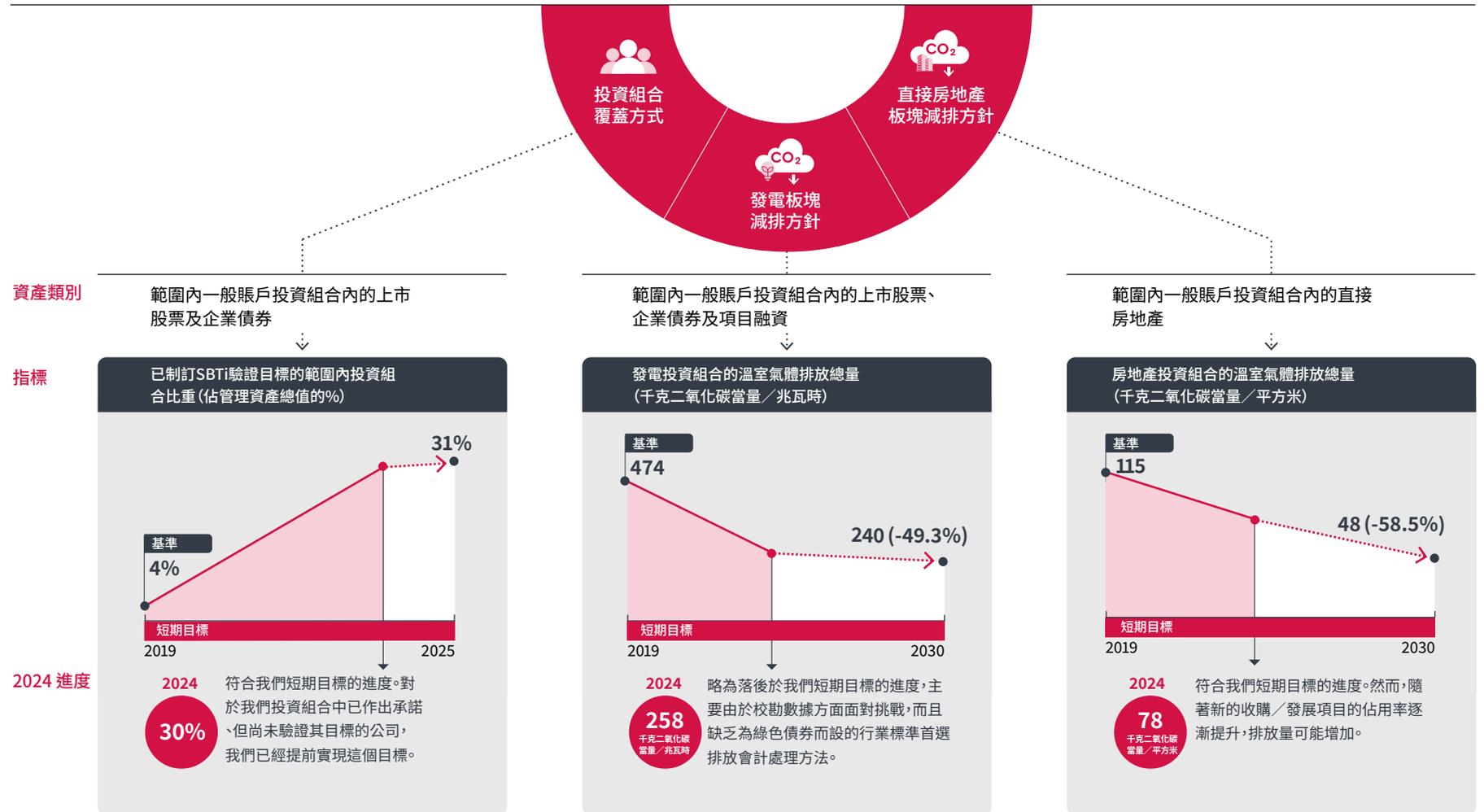
本策略優先任務致力繼續報告年度氣候披露，並根據淨零排放承諾，為投資組合制定減排目標。

繼 2023 年制訂獲驗證的短期投資 SBTi 目標後，我們於 2024 年一直在實現這些目標方面取得進展。我們使用與所投資公司參與互動等一系列舉措，協助取得進展，而使用方法將會受市場及行業情況影響。

2024 年，我們的集團投資委員會及業務單位投資委員會將與 SBTi 相關的內部報告指標融入決策監察當中，以此作為管治機制。有關指標包括融資排放量、排放強度及參與的力度。把我們達成 SBTi 目標的成果納入投資組合，推動基於證據的策略性投資決策，並有助我們履行可持續發展承諾。我們亦繼續支持和鼓勵所投資公司制訂及驗證其 SBTi 目標。

如欲了解我們的進度，請參閱我們的 2024 年環境、社會及管治報告的《氣候相關披露報告》及《我們的氣候行動》章節。

科學基礎減量目標計劃 (SBTi) 目標



發電行業減排方針的 SBTi 目標

依照 SBTi 指引，友邦保險為發電一般賬戶投資組合制定排放強度目標，其中包括上市股票、企業債券及發電行業的項目專案融資投資。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 2024 年 12 月 31 日的每兆瓦時 258 千克二氧化碳當量，較基準年減少 46%。

雖然此進度在一定程度上受惠於我們的行動（例如我們的煤炭排除政策、與所投資公司互動，以及持續投資於潔淨能源發電公司），但外生因素亦發揮一定作用。這些外生因素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（特別是屬於大型企業集團旗下的發行人，而其母公司一直把過往的排放量歸入發行實體公司）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。

我們將來的進度可能繼續受到多項因素的影響，包括有助加快企業減碳的轉型投資等自主行動，或是一些外生因素，例如數據質量持續改善，以及用於量度及歸因與我們所持綠色債券有關排放量的新方法（例如碳會計）。因此，儘管我們發電組合的排放強度從 2019 年起已顯著下降，但我們預期未來的進度並非沿直線發展。

直接房地產行業減排方針的 SBTi 目標

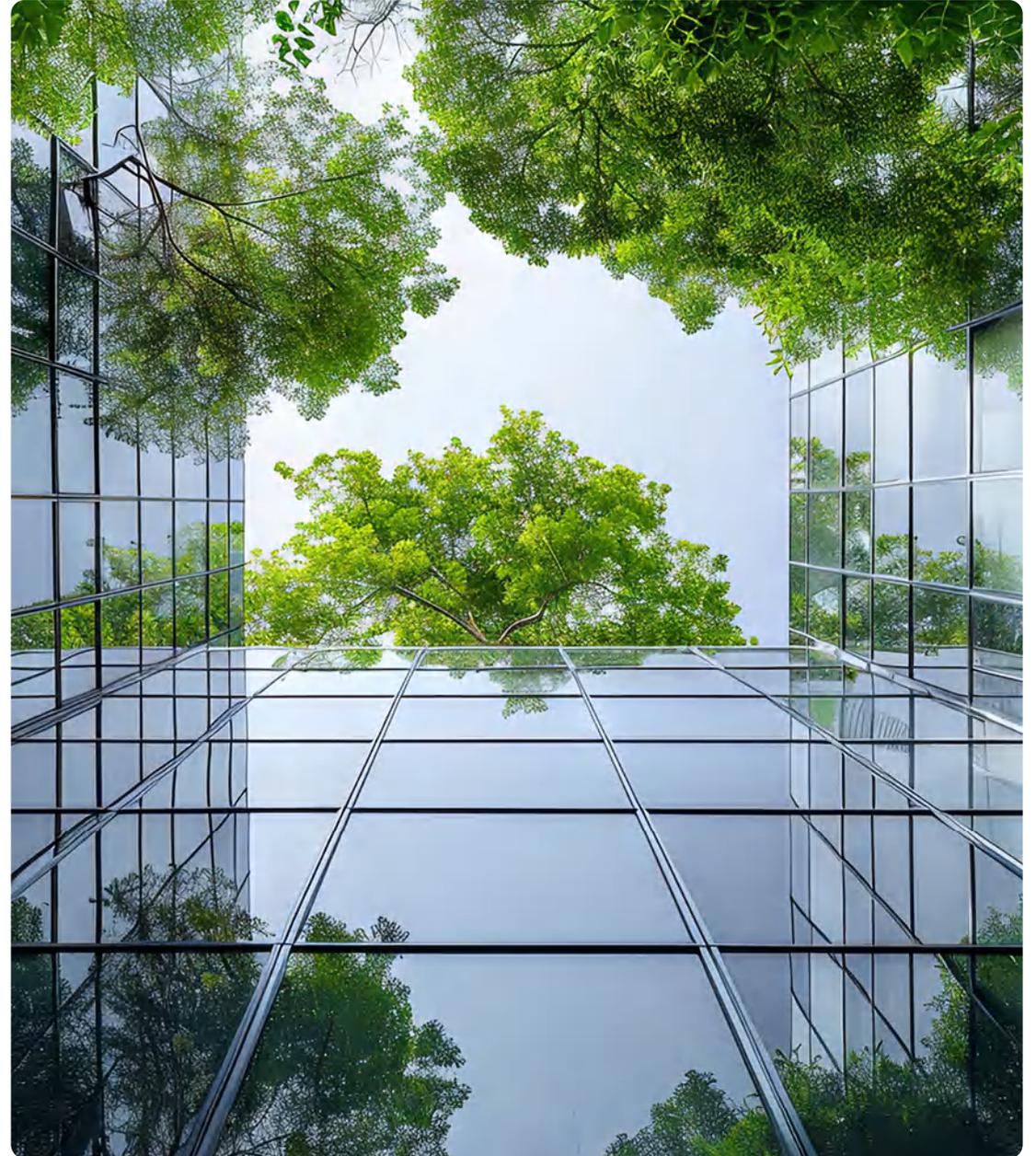
依照 SBTi 指引，友邦保險為房地產投資組合（直接房地產）的範圍 3 類別 15 制定排放強度目標，其中包括由友邦保險擁有、但並無佔用的房地產在使用燃料及電力時所產生的排放，包括空置範圍。本投資組合的溫室氣體排放強度由 2019 年的每平方米 115 千克二氧化碳當量，降至 2024 年 12 月 31 日的每平方米 78 千克二氧化碳當量，較基準年減少 32%。

數項因素有助友邦保險取得至今的進展，包括在我們的投資組合加入具能源效益的新建築物（例如泰國的 AIA East Gateway 和上海友邦金融中心），以及持續提升營運效率和使用現有物業的節能系統。外部因素（例如我們物業所在的個別國家的電網排放因素改善）亦有助我們取得進展。

展望未來，隨著我們的直接房地產投資組合和物業佔用率持續變化，我們預期排放強度將按年出現輕微波動。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），以持續改善排放強度。

投資組合覆蓋方針的 SBTi 目標

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 2024 年 12 月 31 日，我們投資組合的 30% 已成功制訂及驗證 SBTi 目標，而我們的目標是在 2025 年年底達到 31%。與 2019 年基準年比較，比例增加了 26 個百分點，主要受惠於我們與所投資公司互動，並將發行人符合 SBTi 的情況納入我們的投資評估流程。我們將保持這股動力，致力在 2025 年年底之前實現目標，包括追蹤那些已作出 SBTi 承諾，但尚未驗證目標的發行人。



加深環境、社會及管治的互動 | 提升環境、社會及管治的培訓及能力 | 擴大投資組合範圍 | 完善投資組合中的剔除名單 | **投資組合及氣候披露**

計算我們的融資排放總量

我們根據碳會計金融機構夥伴關係 (PCAF)¹ 的方法來衡量和披露友邦保險上市股票和企業債券、直接房地產及發電項目融資投資的碳足跡。PCAF 成立於 2015 年，是全球認可的行業倡議，協助金融機構評估及披露其投資及貸款活動所產生的融資排放量。就我們的淨零排放承諾及 SBTi 目標而言，這方法與一般賬戶投資組合的投資範圍一致。

截至 2024 年 12 月 31 日，我們的融資排放總量為 740 萬噸二氧化碳當量，與 2023 年 12 月 31 日相比減少了 11%，原因是資產配置因與投資組合排放無關的原因而轉向我們衡量範圍之外的資產類別。雖然友邦保險按照香港交易所 ESG 守則和 ISSB 建議衡量和揭露融資排放總量，作為我們氣候揭露的一部分。然而，我們不會管理範圍內的一般賬戶投資組合是否實現融資排放總量的任何既定目標，此指標與我們實現淨零排放目標的方法並無關係。

我們獲驗證的短期投資 SBTi 目標反映了我們的淨零排放承諾。例如，我們範圍內的一般賬戶投資組合中，已制定或驗證本身 SBTi 驗證目標的公司百分比。

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，協助它們完成轉型投資持續增長，或會導致我們的融資排放總量於短期內增加。

儘管這與我們實現經驗證短期 SBTi 目標的策略一致，而我們應該積極實現這些目標。

衡量我們的加權平均碳強度

加權平均碳強度 (WACI) 是按收入計量碳強度的重要指標，並獲得氣候相關財務訊息披露工作組 (TCFD) 的認可。

其計算方法乃基於所投資公司的銷售數字，以及與之相應的排放量（或在無公開資訊的情況下，對此等排放的估計數字）。我們透過公眾渠道獲取有關銷售數字，並按相關公司於整個投資組合市值中的佔比，以加權平均法計算。

截至 2024 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 228 噸二氧化碳當量。與截至 2023 年 12 月 31 日的加權平均碳強度比較增加 11%，原因是我們基於資本市場前景而在上市股票投資組合內作出行業輪換，亦是與投資組合排放無關。與融資排放總量類似，友邦保險並無為加權平均碳強度設定目標，亦不會根據加權平均碳強度管理範圍內的一般賬戶投資組合。我們的經驗證短期投資 SBTi 目標體現了我們的淨零排放承諾。有關友邦保險達成經驗證短期投資 SBTi 目標的進度。

我們的外部顧問

波士頓諮詢公司 (Boston Consulting Group) 擔任主題專家，為友邦保險計算本報告中的融資排放總量及 WACI 的方法提供諮詢服務。本報告所載的相關評估及／或計算結果取決於我們所得數據的完整性。

因此，讀者有責任評估本報告內容的相關性及準確性，並就此尋求獨立意見。

截至 2024 年 12 月 31 日，範圍內一般賬戶投資組合的融資排放



如欲了解更多詳情，請參閱我們的 2024 年環境、社會及管治報告的《我們的氣候行動》。



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), The Global GHG Accounting and Reporting Standard Part A: Financed Emissions。

友邦保險新加坡：樹立典範，啟發正面轉變



個案研究

劉俊言於 2017 年出任友邦保險新加坡首席投資總監，負責領導公司的投資策略取得成果。

她亦是友邦保險新加坡的可持續發展主管，並透過參與多個環境、社會及管治相關機構及董事會，致力推動區內積極變革。

對友邦保險新加坡而言，2024 年是執行新加坡金融管理局保險公司環境風險管理指引的重要一年。當局在 2020 年 12 月推出該項指引，旨在推動保險業制定健全的風險管理，提升其抵禦和管理環境風險的能力。2024 年，劉女士領導其團隊決定友邦保險新加坡投資組合的最佳減碳方法，並制定涵蓋政策與程序、風險管理、監察與報告，以及能力建立的行動計劃。

她表示：「現在的問題已經不再關乎應否行動或行動方向。2024 年的主題是執行、行動計劃、資本部署和過渡計劃。」

作為亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC) 的董事會成員¹，劉女士與亞洲其他成員公司合作，制訂可持續發展的優先任務、促進監管修訂的同步，並為剛踏上可持續發展之旅的企業提供指引。對監管機構來說，AIGCC 是一個就影響亞洲不同行業及國家的新政策提供建議的諮詢機構。整體而言，董事會優先考慮影響力最大的政策和重點領域，而明年的可持續發展策略優先任務將參考這方面的資料。

劉女士亦是人壽保險協會可持續發展管理小組委員會的成員，以及投資小組委員會的成員與前主席。作為可持續發展管理委員會成員，劉女士與新加坡的其他人壽保險公司合作，就新加坡金融管理局的指引及規例提供綜合諮詢意見。雖然友邦保險新加坡亦會自行發表建議，但劉女士認為，合作可以增加影響力。

她表示：「團結一致，力量更強。我們希望透過這種方式來影響當局制訂的規例，使之更切合我們在新加坡的業務。我們可以根據行業的最佳利益作出決策，並參考其他地區，汲取經驗，瞭解如何維持最高標準。」

在 2021 年至 2023 年期間，劉女士代表人壽保險協會 (LIA) 參加綠色金融業工作小組 (GFIT)，並擔當重要角色。GFIT 由新加坡金融管理局召集，由金融機構、企業、非政府組織和金融業協會的代表組成，其目標是將新加坡打造為亞洲首屈一指的綠色及可持續金融中心，運用綠色及可持續金融，以及就新加坡發展綠色及可持續金融生態系統制定最佳實踐。在為期兩年的計劃結束時，GFIT 確立了四項關鍵措施：

1. 制訂分類方法
2. 改善披露質素
3. 促成綠色金融方案
4. 提升金融機構的環境風險管理方法

在確立這些措施之後，現在的工作重點已經轉到執行方面。2024 年 4 月，

劉女士成為由新加坡可持續金融協會 (SSFA) 領導的過渡金融工作流程成員。這個工作流程的目標是開發一個有利的生態系統，以調動及擴大過渡融資的規模，協助亞洲實現淨零排放目標，奠定新加坡作為區內過渡融資中心的地位。這個工作流程涵蓋多個行業，特別聚焦於金融、投資和房地產。

劉女士認為她參與各個環境、社會及管治委員會和工作流程的職責是分享最佳實踐，對新加坡的同業保持開誠佈公的態度，並為之提供協助，鼓勵不同規模的公司制訂周詳的計劃，致力實現淨零排放。

她表示：「我認為交流和透明公開至關重要，因為友邦保險是行業翹楚，可以透過樹立典範，讓其他公司更容易與其持份者就可持續發展議題進行對話。」



“管理環境風險不僅僅是懲罰和懲罰。如果管理得好，機會也很多。”

劉俊言
友邦保險新加坡首席投資總監及可持續發展主管

1 AIGCC 董事會委員會：<https://aigcc.net/about/our-board/>。



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



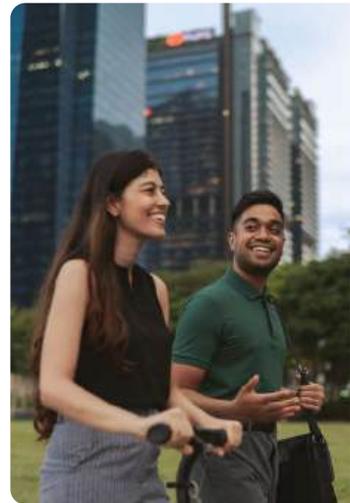
HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

可持續 營運

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



可持續營運支柱	3
可持續營運支柱	3



個案研究	9
友邦保險馬來西亞：數碼化方案及以人為本的設計	9



策略優先任務詳情	4
確保更環保的建築	4
改善環保績效	6
推進數碼化轉型	7
鼓勵良好的環境、社會及管治實踐	8

可持續營運支柱

可持續營運投資是友邦保險環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱之一。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。

可持續營運策略性優先任務

⊕ 確保更環保的建築

⊕ 改善環保績效

⊕ 推進數碼化轉型

⊕ 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

“友邦保險致力透過創新技術提升客戶體驗和營運效益，為亞洲創造更健康 and 可持續的未來。”

BISWA MISRA
集團首席技術及壽險營運總監



我們的目標是在 2050 年或之前達成淨零排放，並繼續在整體營運過程中推動可持續發展議程。在 2024 年，我們探討能否透過翻新及節能技術來提高建築物的能源效益，以減少我們的營運碳足跡，而友邦保險的能源消耗量及範圍 1 和範圍 2 的二氧化碳排放量，相對我們的 SBTi 目標均有所減少。

我們繼續確保所有新物業發展項目均獲得綠色建築認證，並在我們的建築物內奉行最嚴謹的工作場所安全標準，為使用者提供安全、健康及可持續的環境。為了進一步提升我們的環境表現，我們推出全新的數據收集及分析平台，以改善數據系統的完整性，提高我們即時追蹤、量度及分析關鍵可持續發展指標的能力。本平台有助我們作出更明智的決策，並推動我們持續改進以減少對環境的影響。

為履行集團對數碼轉型的承諾，我們專注為客戶提供無縫的數碼化服務，大幅減少用紙。我們推出全新的數碼保險產品，並擴大無紙化理賠程序的範圍，令我們的服務更高效、更便捷及更環保。我們亦投資於自動化及人工智能驅動方案，精簡我們的營運流程、減少浪費及改善客戶體驗。除了內部營運外，我們亦把嚴謹的環境、

社會及管治實踐納入價值鏈之中，並與合作夥伴緊密協作，以推動可持續成果。我們積極提倡氣候行動，為供應商籌辦針對減碳及氣候變化議題的能力建立計劃，讓他們獲得更佳的知识及工具，以採用可持續發展實踐。此外，我們擴大《供應商行為準則》的範圍，在准入過程要求所有新供應商必須遵守有關準則，從而加強我們對履行道德、責任及氣候意識的商業實踐的承諾。

確保更環保的建築 | 改善環保績效 | 推進數碼化轉型 | 鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

確保更環保的建築

本策略優先任務致力確保所有直接房地產投資建築和翻新建築均遵照行業認可的綠色建築標準。

為履行我們在 2050 年實現淨零排放的承諾，友邦保險已制訂涵蓋整個集團的指引，明確列出營運的減碳目標，而我們的房地產策略以財務回報和營運的可持續發展為主導。

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。

我們的投資管治框架規定，新建或收購的辦公室、零售商店和酒店物業必須取得綠色建築認證。該認證有助我們就當地業務市場的環保足跡制定基準，改善我們在當地市場的營運對環境的影響。

採用綠色建築實踐亦可確保我們的實體空間使地球更加健康，同時為員工及租戶提供安全、高效的工作場所。我們的辦公室奉行嚴格的工作場所安全措施，並會定期進行消防演習和監察空氣質素，保障健康的工作環境。

如需了解更多詳情，請參閱我們的《[環境政策](#)》和《[友邦保險的負責任的投資方法](#)》。





個案研究

友邦保險馬來西亞以可持續發展原則改造建築

可持續的建築營運有助長期保護和保存物業資產，確保物業的價值和競爭力得以維持，並符合未來的監管和環保要求。

友邦保險馬來西亞房地產投資及按揭團隊將可持續發展原則融入建築資產管理的各個層面，並秉持嚴格的可持續發展標準。該團隊奉行嚴謹的管治實踐原則，確保以開誠佈公的方式匯報可持續發展指標、遵守監管框架，以及在物業管理和營運各方面均依循最高的道德標準。

Manara AIA Sentral – 馬來西亞吉隆坡

Menara AIA Sentral 建於 1990 年，並於 2024 年進行大規模翻新工程，亦是印證馬來西亞現有辦公大樓如何透過改造及增加被動式設計功能，來改善及倡導可持續發展的最佳例子之一。該建築於 2024 年榮獲 NTL 卓越成就獎。

為節省能源，AIA Sentral 在所有公共區域安裝了節能 LED 照明系統，並配備動能感應器，以取得最理想的光線使用率。

遷入大樓的新租戶必須在處所內使用 LED 燈具，不可使用日光燈。大樓已安裝節能空調機組，以減少建築物的碳足跡，亦設有附帶變速驅動摩打空氣處理機組 (AHU)，把能源效益提升至最高水平。另外，大樓採用玻璃中庭設計，以減少人工照明，四周種植了已長成的樹木，減少吸收的熱力，而冷卻水塔安裝了熱交換器 (HEX)，以便處理更強的冷卻能力，確保系統在部份負荷的情況下能夠有效運作。AIA Sentral 的天台亦安裝了太陽能板，減少對電網的依賴。

此外，大樓將在 2025 年第一季另外安裝 28 塊 16.38 千峰瓦的太陽能板，總計 76 塊，發電量為 44.46 千峰瓦。為節省用水，AIA Sentral 於 2025 年第一季安裝了雨水收集系統。

旨在把用於園林美化的飲用水消耗量減少 50%，以節省天然水資源及降低建築營運成本。AIA Sentral 亦在所有公共區域的洗手間安裝節水設備，確保符合綠色建築標準，並將整幢建築的飲用水總用量減少 40%，而安裝濾水系統則有助提升空調系統的性能。

為減少廢棄物，AIA Sentral 採取垃圾分類措施。可回收的廢棄物在分類後將送往回收中心，減少垃圾堆填區的壓力。友邦保險馬來西亞總部的食物分解機所製作的肥料，則用於 Menara AIA Sentral 的園林景觀。AIA Sentral 也設有一個配備水耕設施的小型城市農場，可以種植蔬菜和香草。

AIA Sentral 鼓勵大眾使用環保車輛。大樓設有兩個電動車專用的充電樁，以推動公眾轉向更清潔的運輸模式，又計劃將來增設更多充電樁。

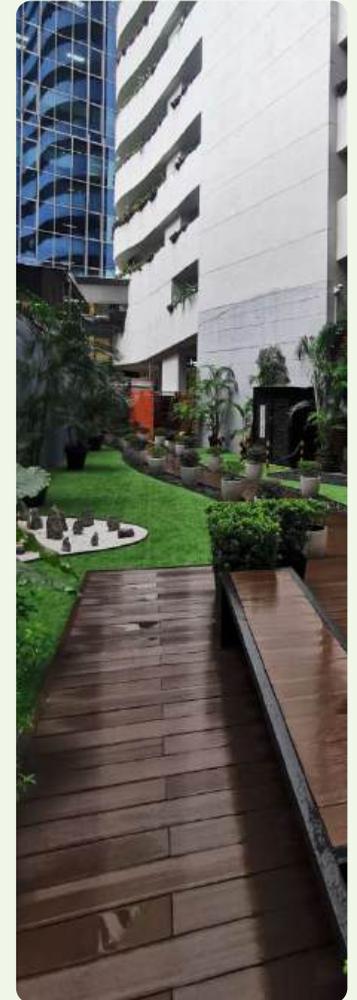
上述可持續發展項目已經完成，友邦保險馬來西亞團隊現在的目標是在 2025 年取得馬來西亞綠色建築指數證書。另外，該團隊也致力推行減碳措施，並承諾在 2050 年實現 SBTi 碳中和目標。除了達成 SBTi 目標外，AIA Sentral 亦遵守聯合國可持續發展目標 (UNSDG) 中有關節能、節水和減廢目標。

2024 年推行的其他節能措施

除了 2024 年的 AIA Sentral 大型改造工程外，友邦保險馬來西亞亦為 AIA Klang 安裝太陽能板，並為友邦保險馬來西亞總部及其他分公司改裝 LED 照明。所有供應商和經銷商必須證明對 ESG 的承諾，並滿足採購部門 ESG 清單上的要求。所有新設備必須具備節能及可持續的特徵。

友邦保險馬來西亞亦積極推動員工提升對個人碳足跡的意識，並鼓勵他們在短途距離內使用樓梯，避免乘搭升降機，並以公共交通工具通勤。員工由於這些行為而增加了運動量，推動他們實踐更健康的的生活方式。

2025 年，友邦保險馬來西亞將繼續透過天台太陽能板產生的可再生能源，致力減少對灰色能源的依賴，擴大雨水收集項目的範圍以節省用水，改善垃圾分類，並繼續升級空調機組，進一步提升能源效益。



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。

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

能源及排放

2024 年，我們繼續致力減少二氧化碳排放量及能源消耗總量。本集團產生 63,927 噸二氧化碳當量，或相當於每名員工產生 2.46 噸二氧化碳當量。與 2019 年的 SBTi 基準比較，我們的碳排放量下降 25%，主要由於電網排放因子和能源消耗量減少。

發電是我們範圍 2 排放的最大來源，達 53,132 噸二氧化碳當量。¹

如需了解更多詳情，請參閱友邦保險 2024 年環境、社會及管治報告 – 氣候行動。



我們繼續執行氣候轉型計劃，那是一份脫碳的全面路線圖，當中涵蓋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《巴黎協定》。

廢物及用水管理

我們的《環境政策》及《內部環境流程》概述了我們在工作場所的廢物及用水管理方針。

2024 年廢棄物產生量達 558 噸²，該數據來自對友邦保險全職員工佔用我們可以追蹤本數據的建築之 61% 表面積收集的追蹤數據。

使用外部技術人員 合作夥伴，我們設計了一個推斷處理我們的廢棄物的方法³，我們也開始追蹤分類廢棄物數據分為不同的類別。我們已將佔總垃圾數據 61% 的百分比分為不同的類別。

我們已經調整了水消耗和廢棄物產生方法論。我們的用水量為 276,906 立方米，即每位員工 10.68 立方米。我們將繼續改善整個集團的廢物及用水數據質量收集和管理系統，而集團房地產部門會與環境、社會及管治團隊攜手合作，落實積極改變。

自然、生物多樣性及環境數據見解分析

在追蹤我們實現環保承諾的進度時，記錄全面而可靠的數據至為關鍵。2024 年，我們推出了一個集團範圍內的數碼環境資料收集和分析平台，名為「ESGOne」。

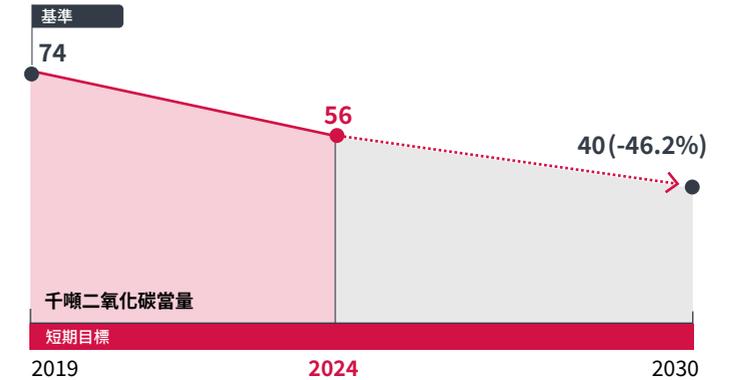
該平台記錄能源和排放數據，以簡化追蹤和報告我們科學基礎目標進度的過程。我們的目標是在未來數年進一步加強收集環境數據的流程。

我們亦會繼續關注亞太金融業的自然相關披露標準和框架，以便評估我們的重要性、優化我們的立場，並在必要時制定行動。

環境指標



二氧化碳排放量



1 注意：該圖不包括煤氣的排放。

2 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 2024 年積極追蹤其廢物產生量，能夠提供至少一整個月份的確實數據。

3 對於無法提供追蹤數據的場所，推斷了廢棄物產生量。平均廢棄物強度（廢棄物量除以 FTE 佔用的建築面積）適用於資料不完整的建築物中 FTE 所佔用的建築面積。為避免疑義，這不包括至少沒有一棟的建築物 全月數據。

推進數碼化轉型

本策略優先任務專注於加強數碼化及自動化，以減少用紙。

投資於科技建設有助我們透過數碼渠道加強產品供應及接觸途徑，支援客戶網上互動，並降低我們的營運成本。2024 年，透過數碼渠道（包括我們的入門網站及應用程式）購買產品及遞交理賠申請的客戶有所增長。

加強客戶體驗，同時減少用紙

直通式處理（STP）及人工智能的自動化核保帶來更順暢及更快速的客戶體驗，同時減少不必要的文書工作。2024 年，數碼轉型已節省超過 1,776 噸紙張。

在業務量和數碼化應用增加的同時，我們減少了投保、服務和理賠表格的平均頁數和產出。2024 年，99% 的投保申請及 95% 的投保、服務及理賠交易均為無紙化處理，而有 87% 的文件以數碼方式發出。¹

數碼互動

以數碼方式遞交投保、服務及理賠交易



透過數碼渠道與保單持有人溝通



節省紙張



¹ 該測量現在顯示了客戶對數位通訊的採用情況（以前稱為 AIA capabilities）。



個案研究

馬來西亞的數碼保險服務先驅

過去數年，友邦保險馬來西亞一直致力為客戶提供全面的端到端數碼體驗，當中包括於網上認識保險產品、完成交易，以至與客戶服務代表互動等各個範疇。為投保、索賠和續簽健康保單的客戶提供數碼服務選項，有助促進財務共融和無縫的客戶體驗，同時減少對紙本表格的需求。

為促成這項計劃，友邦保險馬來西亞與馬來西亞最大的電子錢包公司 Touch n' Go 建立策略性合作夥伴關係。透過 Touch n' Go 平台，客戶可以挑選一系列友邦保險產品，並於網上購買，然後即時收到保單文件的數碼本。

至於理賠方面，該平台會自動填寫客戶的個人和保單詳細資料，因此客戶只需輸入理賠詳情。

過去數年，其他馬來西亞健康保險公司相繼仿效友邦保險馬來西亞的做法，開始在數碼平台銷售保險產品。因此，馬來西亞的客戶現在可以選擇以更簡單便捷的方式投保、理賠及續簽健康保險。



鼓勵良好的環境、社會及管治實踐

本策略優先任務鼓勵供應商改善環境、社會及管治表現。

將可持續採購納入環境、社會及管治策略，確保我們在購買產品及服務時，留意購買決定對環境及社會的影響。我們推動可持續採購，並識別及降低採購風險，運用我們在亞洲各地的業務規模以支援可持續發展。其中包括向合作夥伴及供應商積極提倡穩健的環境、社會及管治實踐。

供應商行為準則

我們的《供應商行為準則》（「《供應商準則》」）反映支持社會福祉及道德營運的國際約章及公約，包括《聯合國世界人權宣言》及《國際勞工組織核心公約》。我們要求供應商和經銷商遵守我們的《供應商準則》，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《供應商準則》。

現有的《供應商準則》自 2018 年起生效，為我們與合作夥伴討論環境、社會及管治表現和改善措施提供指引。截至 2024 年年底，大部分供應商均與我們簽訂主要專業服務協議，當中列明了有關義務。

提升環境、社會及管治標準

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

供應鏈方面的合作至關重要，這將有助我們於 2050 年前實現淨零目標，並能透過培訓建立共同認知，引領我們繼續發展。

評估供應商的環境、社會及管治表現

我們採用領先的供應商評級機構，獨立評估供應商的可持續表現。截至 2024 年 12 月 31 日，集團的 12 家第一級供應商中，有 11 家已提供 ESG 評級，當中 63% 的供應商在一家全球認可的 ESG 供應商評級機構所評估的全部公司中位列首 15%。

對於未被供應商評級機構覆蓋的第一級供應商，我們將會採用公眾可持續披露資料評估其表現。

我們將於 2025 年繼續擴大有關評估範圍，善用供應商甄選及盡職調查流程。



個案研究

為供應商而設的 ESG 網上研討會

隨著我們對 ESG 的知識已經瞭如指掌，我們可以運用自身經驗和影響力，引領其他機構踏上可持續發展的旅程。這種協作方式有助推動整個亞洲區在 ESG 方面取得進展，同時確保我們能與志同道合的組織合作。

為供應商提供 ESG 指導和培訓是我們實現這個目標的方法之一。我們邀請集團和當地業務部門的所有第一級供應商，以及友邦保險採購團隊參加 ESG 網上研討會。

我們定期舉行這些網上研討會，其內容涵蓋：

- 友邦保險的氣候轉型計劃和淨零排放策略
- 可持續發展的商業理據
- 氣候報告趨勢
- 全球監管概覽
- 衡量和報告碳排放的方法（包括基準、制訂目標和減排方法）
- ESG 最佳實踐
- ESG 指引和額外資源。

2024 年，集團內有 100% 合資格第一級供應商已參與友邦保險的 ESG 網上研討會。

參加者對這個網上研討會的反應相當正面。我們的供應商很高興有機會深入了解我們的 ESG 策略，並期望與我們合作應對全球問題。不少供應商表示希望我們經常舉辦網上研討會，以增加他們對 ESG 市場趨勢和最佳實踐的認識，我們希望能在 2025 年回應這個要求。

事實證明，網上研討會成為友邦保險與不同策略性供應商交流的理想平台，不論其來自哪個行業或國家/地區。透過從 ESG 的角度討論共同話題，我們可以運用共通語言交流互動，從而增強我們在日常業務往來以外的關係。

友邦保險馬來西亞：數碼化方案及以人為本的設計



個案研究

Zippo Tan 於友邦保險馬來西亞任職九年，一直積極參與開創數碼化計劃，力求在科技與人性化之間達致完美的平衡。他注重以人為本的設計，開發和使用創新技術，以提升營運效益，改善客戶體驗。

當中包括將服務申請表格數碼化，以實現直通式處理，並確保客戶即時獲得回覆，又引進短訊、電郵和 AIA+ 手機應用程式的推送通知等數碼通訊，來代替書面信件。

2024 年 10 月，Zippo 及其團隊執行變革措施，將電子保單定為新業務的預設選項。當客戶完成投保程序後，將即時收到電郵，當中附帶一個連結，讓客戶從客戶入門網站檢索其數碼保單。雖然客戶可以索取保單的列印本，但 Zippo 指，作出這個選擇的客戶不多。

Zippo 表示：「推行電子保單計劃之前，約有 50% 的新業務需要列印保單。自從提供電子保單這個預設項目後，該數據已減至約 3%。由於保單平均約有 50 頁，這個新措施顯著減少列印的用紙數量。

除減少列印用紙外，數碼表格及簽名等創新技術，也令客戶無須駕車前往本集團分行，從而有助減少碳排放。Zippo 以友邦保險馬來西亞的壽險規劃師作為例子：他們過往經常耗費大量時間驅車前往各家分行，提交客戶的服務申請和其他交易表格。這個流程現已全面數碼化，2024 年提交的數碼服務申請表格多達 350 萬份，壽險規劃師可於一個地點完成工作，完全無須駕車。

作為產品負責人，Zippo 及其團隊可以反映客戶意見。他們透過研究來了解客戶痛點，以及他們在使用友邦保險馬來西亞現有流程時所面對的挑戰。這些研究有助他們準確掌握客戶情況，據此優先開發能為客戶體驗帶來正面影響力的創新技術，

而 2024 年推出的「Life+ Rewards」計劃便是其中之一。這個計劃是 AIA+ 應用程式的客戶獎勵機制，每當客戶實踐正面行動，例如下載電子保單或進行身體檢查時，便會獲得現金獎賞。這些措施不但能提升客戶聯繫，亦鼓勵他們關注個人健康和保健。此外，本計劃亦有助推廣數碼通訊，客戶如選擇使用網上通訊及無現金支付等可持續行動，便會獲得獎賞。

Zippo 的另一項職責是確保友邦保險馬來西亞的員工認識自動化的重要性，讓他們視數碼轉型為一項機遇，而非障礙。Zippo 承認，當員工長時間出任相同職務及不願改變時，數碼轉型將對組織構成挑戰。

他說：「我們鼓勵同事重新學習其他增值領域的技能，而不應原地踏步，每日重複相同的營運流程。除了與同事合作改進工作流程外，我們亦協助他們關注可持續發展和把握減少浪費的機會。」

友邦保險馬來西亞為保險業的數碼創新奠定高水平的指標。2024 年 8 月，本集團在「第九屆亞洲最佳信譽壽險業顧問獎」（Asia Trusted Life Agents and Advisers Awards）中榮獲「年度數碼轉型」獎。此外，友邦保險馬來西亞亦於「2024 年亞洲保險大獎」（Insurance Asia Awards 2024）獲得「年度人工智能計劃獎－馬來西亞」（AI Initiative of the Year – Malaysia）。

儘管獲得這些殊榮，Zippo 仍致力在 2025 年進一步推動數碼化進程。他的團隊將繼續推行無紙化計劃，目標是在 2025 年將友邦保險馬來西亞發出的紙張數目減至 65 萬張，約佔實施該計劃前友邦保險每年發出紙張數目的 5%。團隊亦致力鼓勵客戶使用自助服務入門網站來提升數碼化應用，並尋找更多機會來增強後端流程效益。

Zippo 表示：「我們的目標是設法提升友邦保險馬來西亞的工作效益，持續縮短處理流程的時間，透過及時和透明的溝通來滿足客戶的需要。」



“保險業仍然依循不少過時的流程。我們的角色是挑戰這些流程，以識別有待改進的領域，解決矛盾不一之處，並尋找方便客戶購買保險產品的方法。”

ZIPPO TAN



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

員工及 文化

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告

目錄



員工及文化支柱 3

員工及文化支柱 3



個案研究 13

馬來西亞 AIA Digital+：團
隊成員同心協作，建立心
理抗壓力 13

友邦保險集團：營造多元
共融的工作環境 14



策略優先任務詳情 5

支持發展及事業晉升 5

加快多元及共融進展 9

加強風險意識 11

為全體員工創造學習及獎
勵機會 12

員工及文化支柱

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

- ⊕ 支持發展及事業晉升
- ⊕ 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

“我們的企業文化將我們凝聚在一起、將人才與我們共同的目標緊緊相連，而我們將繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。”

洪碧珊
集團首席人力資源總監



友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，我們的員工是實現目標的旅程中必不可少的一部分。我們的目標、營運理念、領袖特質，以及在既定框架內授權運作的營運模式，令我們的員工團結一心，並與我們的共同目標緊緊相連，而我們將在這個基礎上繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。

我們致力為員工提供發展機會，推動人才成長。超過 60% 的領導職位由內部人才出任，反映我們對栽培未來領袖的承諾。為進一步裝備員工，讓他們擁有處理核心業務的重要技能，我們推出新進修計劃及改良現有計劃，包括數碼學習課程「Healthcare 101」，旨在加深員工對我們的綜合健康策略的認識。集團於 2024 年榮獲享譽全球的認證機構 EFMD 頒發「Learning Impact for Today and Tomorrow」證書。我們亦全力培訓代理。我們的「健康學院」(Health Academy) 是友邦保險「最優秀代理」策略的一環，提供由健康和保健專家設計的專業培訓，讓我們的代理掌握重要寶貴的行業知識。

我們繼續建立共融和互動的工作場所，以吸引及挽留來自不同背景的人才作為策略優先任務。我們明白多元共融有助豐富社會結構，推動創新和共融文化，因此採取積極措施，致力營造公平公正和具支持性的工作環境。我們的員工來自 70 多個國家／地區，當中超過 57% 為女性，逾 72% 為 Y 世代和 Z 世代；我們的管理團隊為多元人才創造一個互動賦能的工作環境，並獲得認同：集團連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)，並在 Best Places to Work 的「2024 年亞太區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2024) 名單中排名首位。

員工及文化支柱

友邦保險相信成就影響深遠，我們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目標的旅程中必不可少的一部分¹。他們來自不同地域及社群，有助豐富友邦保險的社會結構，構成我們的企業文化，協助我們為持份者創造價值。

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

營造企業文化

實踐方式影響深遠。我們時刻謹記，我們的企業文化使我們與眾不同，使我們凝聚在一起，將人才與我們共同的目标緊緊相連。我們特別珍而重之，將持續培養、促進和保護這種文化。

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

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事……而成果將隨之而來」的營運理念。為此，我們一直秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質行事。

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



¹ 截至2024年12月31日，友邦保險共有25,938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) 及 Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health) 的員工，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、合資公司 Tata AIA Life 及聯營公司中郵保險。如將 MediCard 及 Amplify Health 計算在內，友邦保險共有 27,421 名員工。

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。

培養未來領袖

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

領袖發展

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

我們透過四個別具特色的領袖發展計劃，持續鞏固人才梯隊。友邦保險的「SPARK」及「Leading Across Boundaries」計劃致力培育各個業務單位的未來高級領袖人才及集團總部的高級領導層。

我們還透過「Voyage」及「ASPIRE」計劃，支持現任和有志成為領袖的員工發展他們的管理能力。

繼任和組織規劃

我們每年進行集團組織及人員評核程序，讓主管人員為所有重要的領導層職位規劃繼任安排。在 2024 年，領導層職位中，超過 60% 的繼任人是來自內部領袖。

我們亦會透過吸納擁有不同背景，並且有能力塑造及推動集團未來發展的卓越領袖人才，致力發掘機會擴大友邦保險領導團隊的多元陣容。

建立面向未來的團隊

友邦保險著重建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能。

我們將會繼續投資於吸引人才、發展核心及新興業務實力、優化員工能力提升方案，以及設計更多讓員工進修及提升技能的全新培訓計劃。

確保我們的員工具備合適的技能對支持和利用本集團的技術、數碼及分析轉型至關重要。於 2024 年 12 月 31 日，約有 20% 員工團隊具備技術、數碼及分析相關技能，較 2020 年 7 月 1 日以來增加了 75%。這項重要的投資標誌著我們在人才實力上實現了跨越式轉變，並鞏固了我們執行增長策略的能力。

為支持本集團的「綜合醫療保健策略」，我們在各業務單位及集團總部不斷投入資源以發展新實力。與此同時，我們亦推出新的醫療保健學習課程和方案，以提升現有領袖和員工的技能。

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成長和向前邁進。

重視學習是我們的重要目標之一，我們會確保員工能夠提升技能、進修、更靈活地處理工作，以及適應變化萬千的工作環境。我們的全面學習方法能夠讓員工學習全新知識及技能，包括在職培訓、內部轉調、合作項目、實體及網上課程、數碼自學，以及各種指導和輔導等。

我們相信，於不同業務單位或職能部門之間進行內部轉調，可以為員工提供嶄新及寶貴的學習機會，同時在集團內建立人脈關係。此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。我們不斷研究切合行業需要的技能和知識，推出滿足該等需要的計劃，並根據員工的反饋改進計劃內容設計。此外，員工須定期完成一系列的必要培訓，當中涵蓋技術、管治和操守相關議題。

為了協助集團核心業務發展新才能、培育新晉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：

- 2024 年 10 月在集團內全面推出「醫療保健入門」(Healthcare 101)。這個數碼學習課程旨在加深員工對友邦保險「綜合醫療保健策略」的理解。在首 60 日內，已有近 5,900 名員工完成此課程。
- 「ASPIRE」是集團內一個為期六個月的領袖發展計劃，旨在加強培訓集團的中層領導人才。更新後的計劃更加注重體驗式學習和親身體驗，旨在讓參與員工掌握必要的領導技能，以更靈活應對後疫情時代的複雜性。該計劃對團隊敬業度產生正面影響，ASPIRE 參與員工的直接報告反映今年的員工敬業度有所提升。

數碼學習能讓員工持續自主學習，從而進一步加強我們的學習文化。

「AIA Learning Hub」網上平台載有上千門數碼學習課程，可供所有業務單位及員工學習。我們提供成千上萬門數碼學習課程，以支援員工的學習需要，而我們亦持續看見採用數碼學習方式的人數逐年上升。

2024 年，我們對學習方案的投資和承諾獲得外界認可，集團獲全球認可認證機構 EFMD 頒發「Learning Impact for Today and Tomorrow」(LIFT) 認證。

員工輔導及實習

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

支持發展及事業晉升 | 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



員工敬業度

友邦保險的首要任務是確保員工能夠置身於一個協作共融的工作環境。我們每年均會進行蓋洛普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。調查所得的具體數據有助我們制訂目標明確及影響深遠的策略，持續提升員工的敬業水平。

2024年，97%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。我們的員工敬業度水平連續八年位列該指標的首四分位，並連續四年位列首10個百分位。

2024年，集團連續第三年榮獲「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。

2024年，我們的員工流失率為9.8%。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。

員工流失率

按性別劃分



按年齡劃分



個案研究

獲表揚為2024年首選僱主

2024年，我們繼續以培育人才為目標，因而獲得多項地區及全球殊榮，包括：

- 友邦保險獲蓋洛普頒發「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award)，並在Best Places to Work的「2024年亞太地區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2024)榜單中排名第一。
- 友邦保險中國取得Best Places to Work的「最佳企業僱主」(Best Companies to Work)認證、榮獲「傑出領導力」(Inspiring Leadership)特別獎；取得傑出僱主調研機構(Top Employers Institute)的「傑出僱主」(Top Employer)認證；獲Universum評為「中國最具吸引力僱主」(China's Most Attractive Employers)，以及獲Aon評為「最佳ESG僱主」和「最佳多元平等共融實踐」(DE&I Best Practice)。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)、「僱主關懷獎」(Most Caring Company)及「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，並獲Jobsdb頒發「年度最佳僱主」(Employer of the Year)和「領導力大獎」(Grand Award in Leadership)。
- 友邦保險馬來西亞在Best Places to Work的「2024年馬來西亞最佳職場」(Top Workplaces in Malaysia 2024)榜單中排名第一，並獲GTI Media評為「十大首選僱主」(Top 10 Employer of Choice)及獲頒發「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers)獎中的保險業優勝者，以及獲

Talentbank頒發「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中的保險業「冠軍」(Champion)。

友邦保險新加坡獲《海峽時報》評選為「新加坡最佳僱主」(Singapore's Best Employers)之一，並獲GTI Media評選為「新加坡100家最佳畢業生僱主」(Singapore's 100 Leading Graduate Employers)之一。

友邦保險泰國在Best Places to Work的「2024年泰國最佳職場」(Top Workplaces in Thailand 2024)榜單中排名第二，並獲WorkVenture評選為「泰國50強公司」(Top 50 Companies in Thailand)。

友邦保險越南取得Great Place to Work的「最佳職場」(Great Place to Work)獎項，並獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)及獲頒「僱主關懷獎」(Most Caring Company)。

友邦保險菲律賓獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，並取得Great Place to Work的「最佳職場」(Great Place to Work)獎項，以及Best Places to Work的「最佳企業僱主」(Best Companies to Work)。

友邦保險新西蘭獲HRD New Zealand頒發「200名以上員工首選僱主」(Employer of Choice >200 staff)「卓越獎」(Excellence Award)，獲Insurance Business New Zealand頒發「多元平等共融五星獎」(5-Star DE&I award)、並取得Gender at Work的「Gender Tick Accreditation」及New Zealand Disability Employers' Network的「Accessibility Tick Accreditation」。

友邦保險斯里蘭卡獲Great Place to Work評選為「斯里蘭卡前50最佳職場」(Top 50 Best Workplaces in Sri Lanka)、「女性最佳職場」(Best Workplaces for Women)、「青年人才最佳職場」(Best Workplaces for Young Talent)及「Wellness Champion」。

友邦保險台灣獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，以及獲104 Job Bank頒發「最佳僱主品牌獎」(The Best Employer Brand Award)和「多元平等共融世代友好獎」(DEI Generation Friendly Award)。

友邦保險營運共享服務(AIA Operations Shared Services)獲Talentbank評為「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中的共享服務業「冠軍」(Champion)，並獲GTI Media評為「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers)前10名和業務流程外判及共享服務業的第二名，並獲Workleap評為「2024年員工體驗領袖」(2024 Employee Experience Leaders)。

AIA Digital+ 馬來西亞獲LinkedIn評為「最佳僱主品牌」(Best Employer Brands)。



個案研究

銷售代理的學習及培訓

我們運用全面的最優秀銷售代理策略，致力在友邦保險的龐大網絡中培訓業內最佳的銷售代理，以吸引、留住和培育最卓越的人才。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和提供貼身的解決方案。

數碼化轉型

友邦保險繼續透過高效和優化的招聘流程建立優秀的代理隊伍，為主管及準員工提供業內最佳的體驗。2024年，友邦保險推出全新的招聘方案，使我們能夠：

- 使用大規模的標準化和自動化招聘流程
- 運用數據觀點來了解代理的能力
- 協助我們的代理主管識別代理的能力差距，並提供相應的指導。

我們的招聘方案包括人工智能支持的職業性向測試，當中包括 20 條背景問題、40 條處境問題，以及一個用以預測代理成就的分析模型，並且能夠就準員工和主管編制詳盡的報告，使我們能夠深入了解代理的情況，並與主管分享評估結果。我們的職業性向測試已在香港、中國內地、馬來西亞、緬甸、新加坡和泰國實施。

培育未來領袖人才

為了提升新一代行業領袖的實力，讓他們盡情發揮潛能，友邦保險繼續組織區域發展、認可的網路平台迎合年輕企業家和下一代領袖。2024年，友邦保險與 LL Global 合作推出全新的計劃—「Pacesetter 2.0」。

這個計劃包括：

- 規劃和招聘
- 招募和培訓
- 輔導與團隊管理
- 模擬與應用。

2024年3月和4月，12個當地各業務單位參加培訓培訓師課程，其中包括評估培訓師以使其能夠他們大規模實施。

提升資料保安能力

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

我們已建立了一個網絡安全解決方案框架，專注於安全意識培訓以應對關鍵事故。2023年11月，我們已在地方業務單位的代理培訓主管層面推出集團分銷的能力框架，其中包括「人才：培訓及意識」及安全意識培訓課程單元，所有代理及領袖人才必須參與有關培訓。專責小組將繼續與各業務單位互動交流，從而擬定及監察如何執行行動計劃。作為一間擁有過百年歷史的企業，我們一直以信任為本，致力滿足區內各代理的長期學習及培育需要。透過以上各種計劃，我們為客戶及其家人帶來更豐碩成果，並為我們的下一代帶來更可持續發展的保險行業。

友邦保險健康學院（AIA Health Academy）

友邦保險健康學院於2024年成立，由我們的健康和保健專家提供悉心策劃的培訓、內容及資源，協助我們的代理成為值得客戶信任的健康顧問，讓客戶能擁有適合的裝備和支持，以實踐「健康、長久、好生活」。

這個計劃以友邦保險的策略目標為基礎，旨在：

- 於健康和保健領域中，鞏固友邦保險與所擔當角色及專長之間的明確連繫
- 深化友邦保險在健康和保健議題上的地位，提供可靠而通達的權威意見
- 作為獲認證的健康業務合作夥伴及客戶可信賴的健康顧問，讓客戶可輕易獲得健康和保健資訊，並向他們提供簡單易明的建議，以便他們作出明智的選擇。

除了專注協助健康顧問和行政人員取得認證外，集團學習培訓團隊亦與集團醫療保健團隊及集團代理分銷團隊合作，透過舉辦健康和保健工作坊及持續進修課程，為員工提供持續的支持及互動。

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



個案研究

嘉許卓越表現

我們龐大的代理網絡是友邦保險「綜合健康策略」的前沿，致力改善亞洲各地民眾及社區的健康及福祉。我們為表現超卓的代理提供積極貢獻社區的機會，並提供教育，幫助他們了解如何執行我們的健康策略及實踐友邦保險的目標。

百萬圓桌會 x 健康計劃

我們鼓勵代理爭取百萬圓桌會的會員資格。百萬圓桌會是一個全球性的獨立協會，會員來自 85 個國家及地區的 700 多家著名人壽保險和金融服務公司的專業人員。百萬圓桌會的會員資格備受國際認可，被視為人壽保險和金融服務業的卓越標準。

隨著健康和保健迅速成為客戶體驗過程的關鍵部分，百萬圓桌會於 2024 年試行名為「100 健康保單 (100 Health Policies)」的計劃。本計劃旨在表揚那些主動向客戶推廣健康和保健資訊的百萬圓桌會合資格會員。

截至 2024 年 12 月 31 日，已有來自 45 家保險公司的 429 名顧問參與了此計劃，其中 386 名顧問獲得這項認可。在該 386 名合資格顧問中，61% 來自友邦保險的市場，並以友邦保險新加坡出售的健康保單數量最多 (407 份)。

友邦保險連續十年雄踞跨國公司百萬圓桌會之首，是歷來唯一達到此成就的跨國公司。從 2015 年到 2024 年，我們亦擁有最多百萬圓桌會會員人數。友邦保險中國、友邦保險香港及友邦保險泰國是全球擁有百萬圓桌會會員最多的三大獨立公司。

健康和保健峰會 2024

2024 年 9 月，我們在南非為友邦保險代理隊伍舉辦了健康和保健峰會。我們邀請了來自友邦保險不同市場的嘉賓健康顧問參加峰會，以便深入了解「綜合健康策略」之目的、目標和成果。峰會主題包括可持續發展，以及我們的代理如何與友邦保險合作，為客戶提供有用的資訊和適切的服務。



個案研究

樹立榜樣並促進健康行為

友邦保險新加坡首席財務總監 Chung Chang Koo 負責制訂財務目標及財務報告，亦要協助首席執行官推動重要措施，同時管理友邦保險新加坡策略團隊。

他一直重視培育人才，在協助員工發展事業及個人成長方面，他依循友邦保險的「相信更好」的人才價值主張。他採用的方法之一是支持友邦保險的內部轉調職位計劃，把團隊成員借調到集團總部和其他友邦保險業務單位工作數月，以拓展他們在新領域的技巧和能力。

身為友邦保險新加坡執行委員會團隊的成員，Chung Chang 以身作則，推廣與友邦保險「健康、長久、好生活」目標一致的健康行為。數年前，Chung Chang 在一次例行身體檢查中發現部份健康指標未如理想。他決定透過改變生活習慣來改善健康狀況，因此參加了「AIA Vitality」計劃，他現在達到白金會員級別，健康指標亦有所好轉。

Chung Chang 現在經常向團隊分享其健康經歷，推動他們改善個人健康狀況，又向代理及客戶推廣該計劃。

為吸引更多員工參與「AIA Vitality」計劃，友邦保險新加坡舉辦了一場部門友誼賽，鼓勵員工建立健康行為。Chang 的部門回應這項計劃，舉辦了圍繞濱海灣地區的跑步及其他體能活動。他們的付出獲得回報，在比賽中勇奪冠軍，而多名團隊成員至少已達到銀級會員級別。

除了參與「AIA Vitality」計劃外，友邦保險新加坡亦把環境、社會及管治措施引進整個組織，將可持續因素融入業務運營，為員工創造作出貢獻的途徑。例如，其中包括在友邦保險新加坡大樓設置可食用水耕綠牆的公共區域，以增強員工福祉和協作。



“人才是公司最重要的資產之一。保險是一項人性化的事業—我們需要合適的人才，方能履行我們對客戶的承諾。”

CHUNG CHANG KOO
友邦保險新加坡首席財務總監

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。

多元文化是友邦保險的優勢之一，將來自不同背景的人才匯集一堂，以實現我們的目標。我們營造共融的工作環境，接納和欣賞彼此的差異，並鼓勵員工開誠佈公，進行具建設性的交流。我們積極鼓勵各市場的人才集思廣益，希望藉此提升整體的創新、決策、適應和問題解決能力。友邦保險集團的多元、公平、共融和歸屬感標準，正好體現我們致力營造共融的工作環境。

所有員工在加入友邦保險時，均須完成友邦保險的《行為準則》培訓，當中載有我們的共融和反歧視態度。此外，我們設有員工操守政策、無意識偏見及反騷擾等網上學習課程，闡明公司對所有員工在職場行為及專業素質的期望，以及上報渠道。

友邦保險致力提供一個沒有騷擾及歧視的工作環境，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。

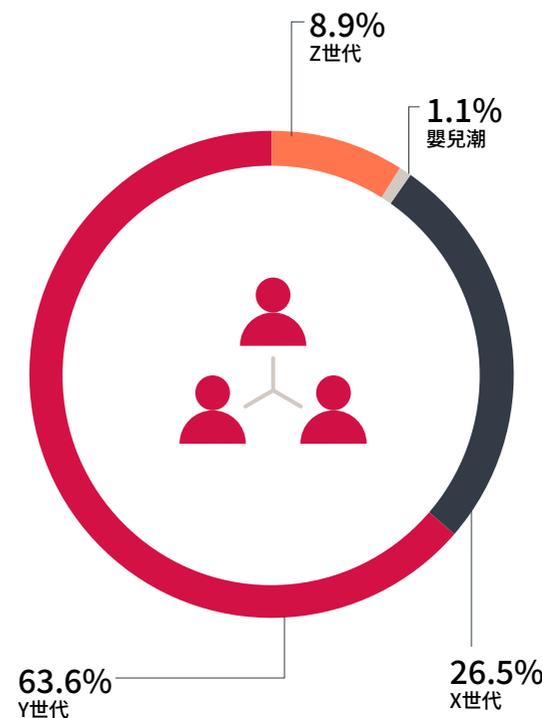
我們致力為全體員工營造共融的工作環境，重視及包容來自不同背景的人才。我們的努力吸引來自不同性別、背景及經驗的人才加入友邦保險，我們亦被公認為區內人才的首選僱主。截至 2024 年 12 月 31 日，集團的女性員工人數佔員工總數的比例為 57.3%，而集團高級管理層中，女性所佔比例為 41.8%。

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 2024 年 12 月 31 日，友邦保險涵蓋來自超過 70 個國家的員工。我們致力為所有年齡層的員工創建共融的工作環境，因此，我們理解不同世代需求的重要性，確保人事政策和實踐能夠為所有年齡層的員工創建共融的工作環境。截至 2024 年 12 月 31 日，我們的員工中有超過 72% 屬於 Y 世代及 Z 世代¹。

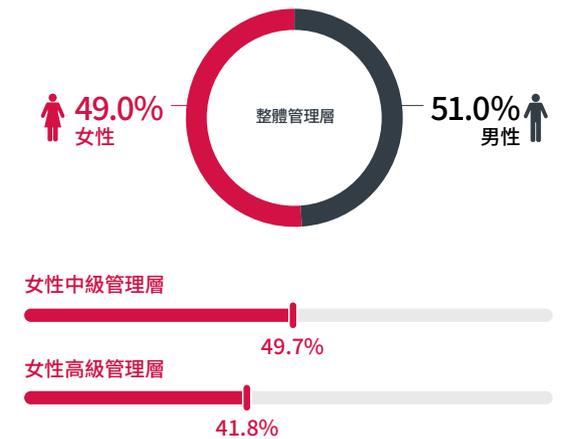
為繼續推動共融及敬業樂業精神，我們透過於 13 個市場建立的 22 個由當地主導的員工人際網絡，建立共融及互動的工作場所，為員工提供匯聚共享、學習及支援的平台。9 個市場設有女性網絡，8 個市場設有其他多元領域的員工網絡。我們今年更在集團層面及多個市場推出多項活動，以提升員工對多元、公平和共融的認識，包括國際婦女節和支持多元性別族群 (LGBT+) 的驕傲月。

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

按世代劃分的員工結構概覽



管理層的女性



新員工數目

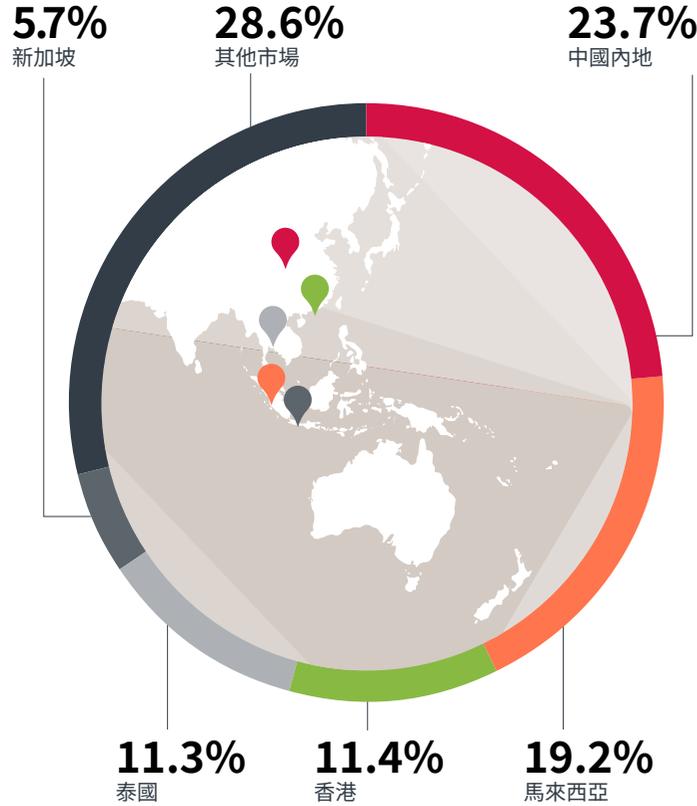


¹ Y 世代：生於 1981 年至 1996 年；Z 世代：生於 1997 年或以後。

支持發展及事業晉升 | 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

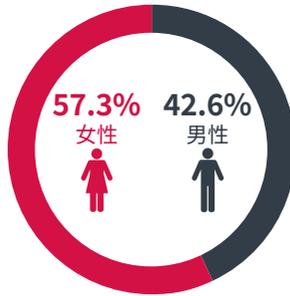
員工概覽

按市場劃分的員工結構概覽*

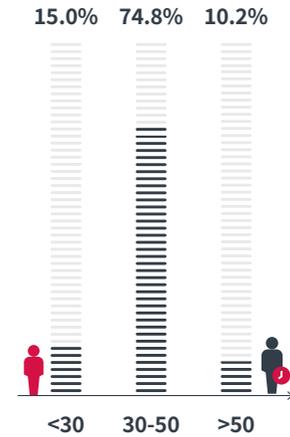


*香港的數據包括集團總部的員工。
中國內地及馬來西亞的數據包括共享服務中心的員工。

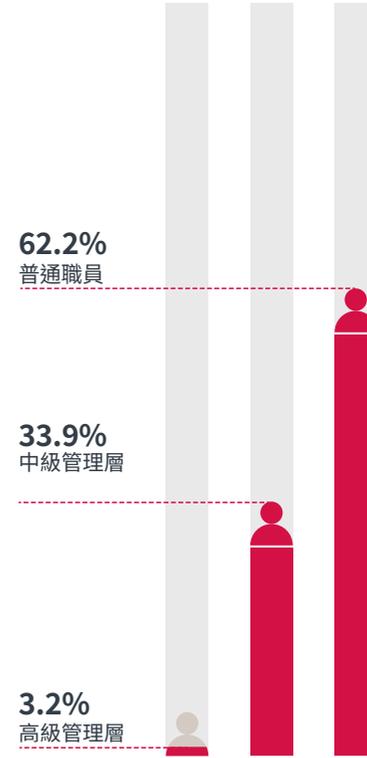
按性別劃分的員工結構概覽



按年齡劃分的員工結構概覽



按職級劃分的員工結構概覽*



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

平均年齡為
38.6



國籍
>70



*截至2024年12月31日，友邦保險共有 25,938 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) 及 Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health) 的員工，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、合資公司 Tata AIA Life 及聯營公司中郵保險。如將 MediCard 及 Amplify Health 計算在內，友邦保險共有 27,421 名員工。

加強風險意識

本策略優先任務貫徹道德決策文化及強勁的風險管理。

作為一家人壽保險公司，我們的產品及服務均以信任為基礎。信任可以推動與客戶的每次互動、我們如何與持份者溝通及我們如何作出決定。友邦保險的營運理念是「用對的人，以對的方法，做對的事...而成果將隨之而來」，反映了我們堅守不移的最高專業標準。

信任與有效的風險管理互為關聯。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，不會辜負客戶和持份者對我們的信任。每名員工都明瞭自己所承受的風險，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，當中列明員工應具備的風險意識，以及報告潛在風險的渠道。

1. **營運理念**：友邦保險奉行「用對的人，以對的方法，做對的事...而成果將隨之而來」的理念，反映了我們堅守不移的最高專業標準。
2. **《行為準則》**：列明我們期望員工之間、對客戶及持份者互動時應遵守的規則、指南、標準和行為。員工必須每年確認已履行《行為準則》及其他重大政策。

我們也透過定期培訓和分享內部傳訊，確保員工了解其在管控風險中的職責及合適的報告方式，包括向上司及透過我們的內部和外部風險管理熱線報告。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。此舉有助我們識別和修正潛在不足之處，確保全體員工能透過適合的渠道匯報風險。



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、晉升及獎勵流程。

表揚和獎勵員工表現

友邦保險致力為員工提供公平公正的表現評估，從而表揚其貢獻和成就。我們的績效管理框架及績效評核流程，鼓勵員工就個人及團隊的工作進展定期進行定期及積極的交流。這為友邦保險的所有員工提供機會，可定期收到有關其績效的反饋，並就其工作進展與發展機會進行雙向對話。

年內，我們的管理層會與員工定期會面，討論他們取得的成果及如何實現績效目標。這些定期會面的成果可用作提供持續的支援、反饋和輔導，以促進員工的職業發展及成長。

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

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，鼓勵員工及其家人優先考慮他們的身心、社交及財務健康。

方法之一是通過 Wellbeing@AIA。這是一個所有市場員工均可享用的全方位員工福利計劃，以專為友邦保險企業客戶提供的方案為藍本。該計劃可因應各業務單位的需求而度身定制舉措、福利及工具，以及提供健康生活學習課程、實體及網上健康活動等解決方案。

員工還可以享用其他多項福利，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安排，讓員工於個人及事業之間取得平衡，其中包括將混合工作安排設定為標準工作模式，以及讓員工選擇彈性辦公時間。



個案研究

支援員工的心理健康和福祉

2024 年，我們特別強調心理健康，並意識到它在現今職場日趨重要。

我們在 2023 年中推出客製的心理抗壓計劃「Me@AIA」，在 18 個月內已普及至 17 個市場的 5,000 多名員工。這項計劃為個人、團隊及管理層提供專門的課程和資源，協助員工掌握能量管理和消除壓力的技巧，讓團隊建立心理安全感，並幫助管理層創造一個具支持性的工作環境。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。

我們已經連續三年把 10 月定為集團的心理健康月，藉著這個年度活動提供有關心理健康的教育，提升員工意識，並進行公開討論。為深化我們的心理健康支援能力，我們與紅十字會合作，為員工提供心理急救證書課程。今年有超過 140 名員工獲得證書，包括 Me@AIA 導師，他們不僅可以把學到的心理急救知識應用於個人生活，亦與同事分享其心得。

我們在不同市場成立專門的福祉團隊，推出本地的心理健康活動，以配合員工的需要。這些團隊參考了集團的年度員工敬業度指標調查中的健康衡量結果以及特定計劃的反饋，來改進我們的方針。

友邦保險泰國推出的「Own your mental health journey」綜合計劃便是本地化活動的例子之一。該活動提供一系列資源、員工互動機會、專家主持的聚會、福利和工作坊，以鼓勵員工優先關注個人心理健康。

馬來西亞 AIA Digital+：團隊成員同心協作，建立心理抗壓力



個案研究

作為馬來西亞 AIA Digital+ 人力資源團隊成員，Heng Thye Tan 與管理層合作建造一個能夠吸引及保留人才的工作環境。他最投入參與的項目之一，是為 AIA Digital+ 推出 Me@AIA 計劃。

Me@AIA 是友邦保險為員工量身定制的心理抗壓計劃，致力協助員工有效管理個人能量、緩減壓力及提升復原能力。本計劃旨在提高員工對壓力的意識，為他們提供科學為本的實用技巧，以增強抗逆力和掌握能量管理方法。

Heng Thye 表示：「我認為心理健康仍被標籤，而統計數據顯示，三分之一的人士曾經出現心理健康問題。AIA Digital+ 是一個充滿動力的平台，旨在建立員工的心理抗壓力，協助他們適應技術、業務需求或日常生活的變化。Me@AIA 是我們支援員工建立心理抗壓力的工具之一。」

為成為 Me@AIA 導師，Heng Thye 接受內部培訓以了解計劃內容，並且完成紅十字會的心理急救證書課程，令他擁有更多知識和更強信心，能與同事討論心理健康問題。

2024 年 6 月，Heng Thye 及其團隊邀請所有人力資源經理參加為期一天的 Me@AIA 計劃。雖然與會人數受到場地規模所限，但有逾半數獲邀經理出席這次活動。

Heng Thye 表示：「我們希望提高同事的意識，並獲得行政人員的認同。這次活動取得空前成功，超過 95% 的參加者願意向同事推薦本計劃。舉行第一場活動後，人力資源經理反應熱烈，對同類活動需求殷切。他們希望深入認識心理抗壓能力，亦期望團隊成員體驗本計劃。」

在不足六個月內，Heng Thye 及其同事透過 17 個各種形式的活動培訓了 270 多名員工，包括與支持本計劃的經理合辦為團隊而設的 Me@AIA 活動，並與團隊完成跟進工作。

參與 Me@AIA 計劃後，員工現在可以更輕鬆直接與團隊成員分享個人健康狀況，互相支持，而無需經常依賴他們的經理。另外，本計劃亦引進在工作環境討論心理健康的共通語言。

透過推行 Me@AIA 計劃，Heng Thye 和同事也能發現工作環境中影響員工健康的根本原因。

Heng Thye 說：「當我們知道帶來這些挑戰的根本原因後，便可以利用人力資源介入策略來提供支援。我們與經理一起檢視結果，說明問題所在，然後與經理及其團隊合作，設計解決這些問題的集體行動方案。Me@AIA 計劃並非一次性的短期活動；透過不同的互動及行動計劃，我們持續與團隊及其經理合作。」



“建立抗壓能力，讓員工可以開懷分享、暢所欲言，有助營造一個互相扶持及彼此關懷的工作環境。”

HENG THYE TAN
馬來西亞 AIA Digital+ 高級人力資源經理

友邦保險集團：營造多元共融的工作環境



個案研究

Peter Yu 於 2009 年加入友邦保險香港，現時負責培訓行政人員，並為其掌管的區域提供業務策略方針及指引，協助他們實現目標。

Peter 的直轄區域共有 153 名團隊成員，他運用友邦保險的各種計劃來建立和培訓團隊（例如「友邦卓越顧問」計劃），讓他們能夠擴大客戶基礎。在 2022 年及 2023 年，Peter 旗下的卓越顧問人數為友邦保險香港之冠。

Peter 表示：「友邦保險的計劃和支援有助穩定我的團隊，因為顧問每年可以累積一定人數的客戶，並持續與友邦保險合作。」

Peter 亦運用友邦保險的晉升計劃來栽培代理，協助他們取得所需的資格。

透過依循晉升計劃的步驟，他可以根據行政人員的技能及知識水平，以適當的步伐指導他們完成各個程序。雖然部份代理可能需要兩年時間才完成全部所需步驟，但 Peter 會盡量協助他們加快步伐，讓他們可以早日開始賺取佣金。在 2024 年，他能夠於六個月內便培訓及晉升一名代理。當代理完成晉升計劃的所有步驟後，友邦保險便會正式確認代理的資格，並舉行晉升儀式以作慶祝。

為加強團隊文化及推廣健康生活，Peter 自 2019 年以來每年都會舉辦「AIA Vitality」計劃。除了貢獻社區外，AIA Vitality 也鼓勵友邦保險香港的代理互相支持，合作舉辦區域活動。越野跑是 Peter 旗下區域的主要 AIA Vitality 活動，至今已有超過 10 萬人參與了其中一項活動。雖然友邦保險的代理可以透過這些活動建立人脈關係，以獲取客戶，但 Peter 反而鼓勵代理利用 AIA Vitality 的活動為現有客戶提供卓越的服務。

他表示：「與其聚焦於新業務或客戶數量，我們可以協助大眾改善整體身心健康。友邦保險香港已聘請了一位健康顧問，我將依照其指導協助我的代理，讓他們能夠為客戶提供更佳服務。」

Peter 亦歡迎來自中國內地的代理加入他的區域，創造多元共融的工作環境。他現正利用友邦保險的支援措施來融合團隊內部文化，確保所有成員能夠合作無間，不受語言和背景的阻隔。雖然區域常規會議以粵語進行，但 Peter 亦會每兩個月以不同語言舉行會議。他亦正成立多個小型工作組，讓來自中國內地的代理可獲得全部所需的資訊和資源，以有效履行職責。此外，為栽培和訓練團隊成員，Peter 與網絡內人士合作，邀請不同區域的中國代理與他的區域團隊成員分享經驗。

展望 2025 年，Peter 將繼續鼓勵其團隊專注於服務和銷售，同時確保負責區域的所有團隊成員能持續發展個人技能及知識。

Peter 表示：「我鼓勵區域的全部成員不斷進修並取得證書，使我們的業務能符合最高的合規及專業標準。」



“友邦保險為我提供強大支持，助我建立團隊文化，與香港其他區域團隊交流經驗。”

PETER YU
友邦保險香港資深區域總監



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

有效的 管治

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



有效的管治支柱 3

有效的管治支柱 3



個案研究 13

集團合規操守：保持品牌完整性和一致性 13

友邦保險集團：使用內部審核來強化策略性優先任務 14



策略優先任務詳情 4

董事會管治 4

確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 5

推廣環境、社會及管治的最佳實踐 10

獲納入環境、社會及管治評級和指數 11

有效的管治支柱

有效的管治是友邦保險環境、社會及管治（ESG）策略的五大支柱之一。本支柱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。有效的管治可提供必要的管理監督、激勵、組織問責、資料管治系統及透明度報告，從而令我們取得成功。

有效的管治策略性優先任務

- ⊕ 董事會管治
- ⊕ 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐
- ⊕ 推廣環境、社會及管治的最佳實踐
- ⊕ 獲納入環境、社會及管治評級和指數

“清晰明確、公開透明及誠信正直是友邦保險管治策略的重要因素。”

聶鳴川 (MITCH NEW)
集團法律總顧問兼環境、社會及管治委員會主席



“穩健的風險管理並不是純粹的保護措施，亦代表透過明智決策來創造可持續的價值。”

JAYNE PLUNKETT
集團首席風險管理總監



我們在 2024 年修訂集團的《行為準則》。友邦保險在與持份者的溝通及管理風險方面均保持最高標準的營運實踐。為維持最嚴謹的誠信水平，我們為員工提供強制培訓課程，內容涵蓋防止賄賂及貪污、反欺詐、反洗錢及打擊恐怖主義融資。此外，我們主動識別業務的新風險，鞏固風險管理框架，以便有效緩減潛在挑戰。

友邦保險在香港、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等主要市場進行「Regional Vitality Research」，重申我們致力協助客戶實踐「健康、長久、好生活」的承諾。我們亦透過客戶反饋系統持續與客戶互動，並參考這些意見改善我們的業務方針，改進客戶體驗。

奉行最嚴格的資料私隱、保障及網絡安全仍然是我們的策略優先任務。在 2024 年，友邦保險屬下的集團資訊安全部門獲得服務組織控制（SOC）的第二類認證，反映我們致力保障數據安全。我們亦為員工和外部承包商持續提供安全意識進修課程，增強網絡安全的最佳實踐。

我們在各項評級指數中都維持卓越表現，而在改善披露質素以提高透明度方面亦取得重大進展。為進一步提升數據管治表現，我們在各個市場推出多個內部培訓計劃，以確保最佳的數據完整性。此外，我們改進內部監控生態系統，以安全方式處理及管理與環境、社會及管治披露相關的資料，並開發更穩健的框架來支持我們的長期可持續發展目標。

董事會管治

本策略優先任務透過多元化、高質素的董事會，提高商業誠信及推動合理決策。

董事會是本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常規，並確保本公司業務在各方面均維持高水平管治。

董事會成員匯聚公私營界別的人才，於我們的市場內擁有豐富經驗。我們的管制架構賦予董事會、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適當水平的檢討、質詢和指引。

進一步詳情請，請參閱將於 2025 年 4 月刊發的 2024 年年报中《企業管治報告》部分所載資料。

董事會的獨立性

董事會監督的核心是為本公司和持份者的長遠利益提供獨立且客觀的判斷。

除了集團首席執行官兼總裁外，整個董事會均由獨立非執行董事組成，突顯了我們按照國際最佳實踐營運的堅定承諾。

董事委員會的組成

我們的企業管治架構採用層級結構，包括董事會及其四個委員會：

- 審核委員會
- 提名委員會
- 薪酬委員會
- 風險委員會

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

董事會的多元化

多元化的董事會是確保企業管治實踐穩健、決策高效的關鍵。董事會由擁有豐富業務、財務、政府、監管及不同範疇政策專業知識的成員組成。他們的技能、知識、經驗和背景對董事會了解集團主要市場的持續發展別具重大意義，亦與集團制訂企業策略相關，能提供寶貴貢獻。他們亦認同友邦保險的目標、價值觀及企業文化。

本公司已於《董事會多元化政策》中列明其實現多元化的方針，確保全方位考慮到多元化的董事會組成，當中包括種族、性別、宗教和國籍，以及私營和公共部門的多元化經驗。

董事培訓

本集團每名新加入的董事均需接受詳細的入職培訓，以了解本集團的管治結構及營運情況。董事會亦會定期獲得集團業務所有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
- 環境、社會及管治事宜
- 合規及操守
- 處理舉報投訴的最佳實踐
- 反貪污計劃。

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



個案研究

董事會考察友邦保險泰國之旅

2024 年 12 月，友邦保險董事會及集團執行委員會前往曼谷考察友邦保險泰國的業務，以深入了解當地的營運情況、與友邦保險員工和管理層會面，並探討該區的業務發展機會。是次活動行程包括友邦保險泰國員工大會、泰國業務近況簡介會、與當地監管機構會面、小組討論和晚宴。

在員工大會上，友邦保險泰國的高級行政人員有機會與董事會成員面談，了解他們的業務策略觀點。

高級代理主管及當地管理層和業務合作夥伴應邀出席晚宴，期間舉行了 AIA One Billion Trail 計劃向泰國紅十字會捐款儀式，以支持其提升弱勢兒童泰語識字水平的工作。

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

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

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

風險管理框架

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

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

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需要。友邦保險集團的內部審核團隊對關鍵管控措施的成效進行獨立驗證，並在必要時提出改進建議。我們亦定期對風險管理框架的成效進行獨立評估。

友邦保險採用情景測試及業務可持續性分析，評估在不同壓力狀況下的業務韌性，並將所得知識納入我們完善風險框架和容忍度。此外，這也確保我們有持續及穩健的營運；在任何情況下，我們均備有充足資本為保單持有人提供保障。

關於友邦保險管理風險方式的更多資訊，請參閱將於 2025 年 4 月刊發的 2024 年年報之《風險管理》章節。

友邦保險風險分類法





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。智能工作流程催生了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在近年取得突破性發展，讓我們能夠以更直接自然的方式與客戶互動。我們使用對話代理來提升客戶服務質素，並利用智能系統優化我們的數碼平台，使其更易使用和操作。

透過奉行透明、問責和公平的負責任人工智能使用原則，我們將繼續善用這些先進技術，以推動新興數碼生態系統的可持續發展與競爭力，滿足客戶持續轉變的喜好。

認識到這些挑戰後，我們於 2023 年 8 月主動更新了我們的《負責任使用人工智能準則》（《準則》），對使用生成式人工智能加入新增監控及指引，其著重公平性，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，專門審議敏感的人工智能活動。人工智能理事會及《準則》將一併為內部開發或外間採購解決方案的人工智能應用提供穩健的框架。有意運用人工智能技術的團隊或職能部門必須完成「負責任使用人工智能」培訓課程，確保團隊成員了解人工智能的應用將如何影響客戶。

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、物聯網及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。然而，緊密互聯的生態系統可能帶來重大的網絡風險，那些網絡風險可延伸至源自第三或第四方關係的漏洞。

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。即使企業設有完善的流程預防及偵測網絡攻擊，並進行補救工作，透過第三方及其各自服務供應商的網絡，企業的數據或服務受到滲透或破壞的風險亦隨之增加。如果共享訊息遭洩漏，則可能形成新的潛在網絡威脅、數據完整性及信任等方面的挑戰；如果我們沒有制訂和保護相關系統及演算法，則可能出現安全漏洞。

友邦保險作為一家數碼化保險公司，數碼供應鏈風險將對我們的業務造成重大影響。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，因此我們必須制定全面的技術方案，以保障供應鏈的韌性。

友邦保險在所有市場及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，方可被列入登記冊。我們密切監察及保存此登記冊，並於近期檢討了管理第三方的風險評估準則及流程，確保有關準則及流程行之有效。

此外，我們會持續對第三方的服務漏洞技術指標進行獨立監察。透過一系列指標及外部取得的數據點，報告為我們提供有關供應商風險的實時情況。例如，供應商對外系統的任何漏洞及在暗網上可否發現任何供應商員工的個人資料。此舉令我們在有需要時能夠執行應對、限制及補救措施。

負責任的營運實踐

我們致力在營運中保持最高標準、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，我們的業務實踐必須建基於信任，而我們的員工必須在各個層面追求及維持誠信、責任感和透明度。

《行為準則》

友邦保險《行為準則》為我們如何經營業務提供清晰指引，並界定了我們秉持的高水平專業標準。它反映我們的《營運理念》，是我們與客戶、代理、分銷夥伴、監管機構及投資者等持份者保持信任、建立可持續發展關係的關鍵。

《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可獲得並完全了解當中內容，《行為準則》備有多種語言版本。

加入友邦保險時，每名員工必須接受《行為準則》相關培訓。我們亦要求所有員工每年必須完成熟知和遵守該準則的認證。該項培訓與領袖課程相輔相成，為友邦保險的領導提供實用培訓，以應對決策難題。

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

防止賄賂及貪污

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

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

防止欺詐

友邦保險的《反欺詐政策》中列明了管理欺詐風險的準則，其中包括培訓、防範和監察措施。本政策概述我們對欺詐事件採取零容忍態度。

友邦保險評估並調查欺詐相關的事件、指控或嫌疑。如果事件屬實，友邦保險會盡力以公平及恰當的方式採取紀律處分及其他行動，包括解僱及／或取消相關員工福利、向執法部門通報事件及透過民事訴訟方式尋求法律補救。

舉報人保護機制

我們為友邦保險的持份者提供舉報渠道，以舉報任何違反《行為準則》或其他未能達到本集團所期望最高標準的行為。本集團持份者可包括員工、分銷商、客戶或供應商。

我們設有匿名舉報渠道，包括由第三方管理、支援多種語言的 24 小時道德熱線。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。

我們的舉報人保護機制監察這些需要注視的問題，並保護舉報人的身份不被公開。本集團的合規部門定期向董事會審核委員會匯報舉報個案的數量及性質，以及所有重大調查所取得的進展。友邦保險的政策訂明，任何員工出於善意，舉報涉嫌違反《行為準則》、友邦保險政策或法規的個案時，他人嚴禁作出報復。

於 2024 年，透過該機制接獲的舉報包括：客戶投訴、對人力資源和工作的不滿、與利益衝突等個人情況有關的事宜、工作場所的尊重問題、不道德行為事宜，以及業務實踐的相關疑問等。

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於打擊洗錢及恐怖分子融資的法律，以防止產品和服務被用於洗錢及恐怖分子融資活動。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子融資》計劃按照風險評估方針進行：

- 客戶盡職調查
- 持續監控
- 舉報可疑行徑
- 培訓
- 保存紀錄。

各業務單位使用打擊洗錢及恐怖分子資金籌集監控軟件或網絡工具，以監察風險狀況及客戶活動。

所有新入職的員工都必須完成打擊洗錢及恐怖分子融資培訓。我們亦要求所有員工每年都必須完成培訓，確保他們了解友邦保險對打擊洗錢／恐怖分子融資的規定，以及遵守打擊洗錢／恐怖分子融資法例的責任。友邦保

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



如欲了解更多詳情，務請閣下細閱我們的《行為準則》。



我們對客戶的承諾

友邦保險奉行客戶為中心的方針，以及堅定履行負責任營商模式。我們在客戶體驗過程的每個階段都程中秉持最高標準，以滿足或超越客戶的期望，贏得客戶的信任。

作為產品審核流程中的一環，各業務單位都需要確保每個產品均符合適用的法律、法規及內部政策的要求。他們亦要檢視產品和市場營銷資料，確保所提供的資訊充足和清晰。

我們亦有責任確保中介人與客戶互動時，維持高標準的服務和專業精神。我們的業務質素框架為業務中介人提供支援，並管理相關銷售行為風險。本框架包括以下關鍵要素：

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

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

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

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

負責任銷售實踐

由於我們提供大量不同的產品及服務，因此具透明度及清晰度的溝通對於滿足客戶的廣泛需要發揮關鍵作用。我們致力確保向客戶清楚解釋保單、產品及服務的各個方面，包括：

- 產品適合程度
- 保單保障範圍
- 費用結構及豁免條款。

我們也透過對參與銷售流程的代理和員工進行全面培訓來保護弱勢客戶。透過將這些原則交織在一起，我們不僅提供基本的保險，還為所有客戶奠定了信任和保護的基礎。

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」，希望透過這項研究了解「AIA Vitality」健康平台如何協助客戶擁有健康生活。

設計這個綜合研究時，我們使用了網上日誌、深入的客戶訪談和量化網上意見調查，以收集全面的健康和保健觀點。本研究現正進行，預計於 2025 年第二季完成。

我們將運用研究結果來了解不同客戶如何看待不同的健康生活範疇，從而將「AIA Vitality」健康平台塑造成客戶不可或缺的健康合作夥伴，滿足他們的日常健康和保健需要。

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、公平且透明的方式處理所有投訴及調查。2024 年，我們收到每位客戶 0.0012 宗投訴，處理投訴的平均時間為 12 天。

我們的《服務營運準則》概述了本集團和業務單位處理投訴的原則，確保友邦保險收到的投訴能依照本準則、《業務單位標準作業程序》及當地法規，以公平、一致和及時的方式處理。我們亦已根據當地監管機構的要求建立披露流程。



客戶反饋系統	頻率	概述
客戶關係調查 (量度客戶淨推薦值)	每年一次	<p>量度我們在整個客戶體驗過程的實力，以及我們在壽險和健康保險業的競爭力。</p> <p>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。</p> <p>在 2024 年的客戶淨推薦值中，香港、馬來西亞、印尼、越南、台灣及中國於所屬地區排名首位。</p>
實時客戶問卷調查	於服務互動後即時進行	<p>量度客戶對我們服務的滿意程度。</p> <p>如果客戶給予的評分少於三星，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，該團隊便會作出跟進並提供補救方案。我們會記錄有關個案，並不斷改善服務質素。</p>

確保資料私隱及安全

本集團非常重視保護客戶、員工及業務夥伴向我們提供的敏感資料。我們就如何使用和保護這些資料制訂了嚴格的準則及政策，並根據技術發展和新興風險定期更新這些準則及政策。

資料私隱

適用於整體集團的友邦保險《資料私隱政策》概述了本集團及其聯屬公司應如何收集、使用、儲存、轉移及處置個人資料，以及本集團對資料的價值觀聲明。

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

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

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

資料保護及網絡保安

為保護我們持份者的權益，以及確保我們的系統、業務流程及資訊安全，友邦保險力求保持與全球領先企業一致的資訊安全政策及準則。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。

我們定期向董事會風險委員會提交網絡安全更新資料，並每年提交一份正式的資訊安全報告。

本報告旨在向委員會提供友邦保險內部的最新資訊安全狀況，並特別強調過去 12 個月內的重重大關鍵變化，當中涵蓋友邦保險資訊安全基本措施的關鍵事件、風險和評估，以及來年的資訊安全計劃。

本集團的首席技術及壽險營運總監以及資訊安全團隊負責監督整個集團的網絡安全管控措施，以保護友邦保險免受以下網絡威脅：

- 檢查任何異常之處
- 有效應對網絡安全事務
- 加強防護監控
- 投放資源作資訊安全分析，其中包括專注於處理客戶資料及支援業務流程的核心系統。

資訊安全部總監處理所有網絡安全事務，並直接向集團資訊科技營運部主管匯報。我們與領先的資訊安全服務供應商合作，進一步保護我們的營運環境，又會定期進行外部網絡安全評估或審核。

所有友邦保險員工及外部承包商均須參加我們每年一度的安全意識培訓。這個網上學習課程系列可以更新他們的知識，鞏固他們對安全意識責任的了解，課程涵蓋一般安全意識、一般資訊安全及數據意識。員工和外部承包商必須在全部課程評估取得合格成績，才視作成功完成培訓。我們亦定期進行道德黑客、事故管理演練等網絡防範評估。

2024 年，友邦保險屬下的集團資訊安全部門獲得服務組織控制（SOC）的第二類認證；該部門為網絡安全保護提供監控保證。我們亦在包括身份識別管理、網絡安全及雲端安全營運方面，持續獲得 ISO27001 認證。

為應對新興風險，我們將繼續投資於資訊保安技術，確保我們的控制措施能滿足預防網絡攻擊的目標，當中包括雲端安全、自動化網絡防護及和零信任安全。



評估第三方安全

友邦保險委聘第三服務供應商進行各項業務工作。我們擁有一套特別為友邦保險服務供應商而設的完善框架及流程，以評估及監察這些第三方供應商的資訊安全管控工作，並確保持續遵守友邦保險的資訊安全要求。

我們亦進行了必要水平的保險覆蓋，以防範網絡安全相關事件及事故。

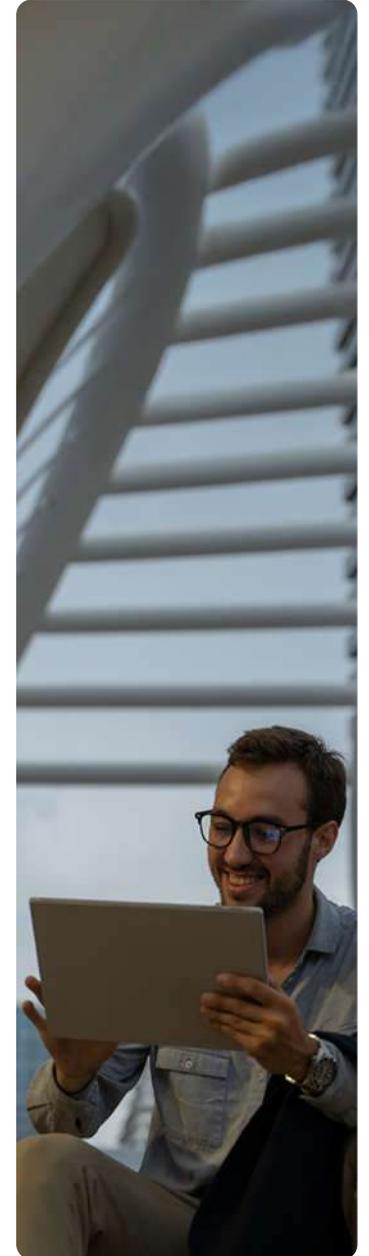
2024 年，沒有重大的第三方資訊漏洞。

保護知識產權

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

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

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。



關於友邦保險資料私隱的更多資訊，請參閱我們的私隱聲明。



有關友邦保險負責任使用人工智能的詳情，有效風險管理一節。



推廣環境、社會及管治的最佳實踐

本策略優先任務帶領區內各界推廣環境、社會及管治的最佳實踐。

積極就環境、社會及管治的風險和發展進行交流，有助確保我們緊貼新興趨勢，維持高水平的環境、社會及管治知識，並可能推動業界作出正面的改變。

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

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

展現最佳實踐

2024 年，友邦保險的可持續發展表現，以及致力推動業界和亞洲區在環境、社會及管治方面作出積極轉型的努力，再次獲得外界嘉許。

我們入選晨星 Sustainalytics 的「2024 年環境、社會及管治最高評級公司名單」（2024 ESG Top-Rated Companies List）（「區內最高評級」及「行業最高評級」類別）。

友邦保險在香港會計師公會「最佳企業管治及 ESG 大獎 2024」的最高級別「最佳可持續發展公司／機構獎」中獲得「評判嘉許」殊榮，對我們高標準的企業管治和環境、社會及管治實踐與報告予以表揚。

友邦保險獲粵港澳大灣區經貿協會頒發「碳中和及可持續發展」金獎（保險業）的殊榮，嘉許本公司在推動可持續發展方面的企業典範。

與一眾環境、社會及管治協會攜手合作

友邦保險致力在環境、社會及管治事務上建立透明的合作關係，並成為全球及地區環境、社會及管治相關機構的活躍成員，以符合國際最佳實踐。

2024 年，我們新加入三個環境、社會及管治相關機構，以履行我們參與建立可持續金融服務業的承諾。

如欲了解更多有關我們的思想領袖及倡議活動的詳情，請參閱友邦保險 2024 年環境、社會及管治報告《內部參與及外部宣傳》一節。



環境、社會及管治相關機構	成員級別	加入年份
 新加坡可持續能源協會 (SEAS)	成員	2024
 新加坡可持續金融協會 (SSFA)	成員	2024
 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
 30%俱樂部 (香港約章)	成員	2018
 氣候行動 100+	成員	2019
 「負責任投資原則」 (PRI)	簽署者	2019
 《可持續保險原則》 (PSI)	簽署者	2021
 科學基礎減量目標計劃 (SBTi)	簽署者	2021
 亞洲投資者氣候變化聯盟 (AIGCC)	成員	2022

獲納入環境、社會及管治評級和指數

本策略優先任務確立友邦保險在主要的環境、社會及管治指數、評級和基準上的全球領導地位。

環境、社會及管治評級和指數是一項重要工具，用以協助投資者及持份者評估一個機構的環境、社會及管治風險、衡量其可持續發展進度，以及就該組織的價值觀是否與其個人價值觀相符作出知情決定。

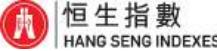
我們透過廣泛的環境、社會及管治評級和國際認可的可持續發展指數來衡量友邦保險的進度，以保障透明度，並全面反映我們的環境、社會及管治風險和機會。2024 年，我們在這些評級和指數中繼續取得卓越的表現。

在恒生可持續發展企業指數¹中，友邦保險是將業務總部設於香港的最大成分股之一，並維持 MSCI 環境、社會及管治的「AA」評級。

機構	概述	2024	2023	2022
	晨星 Sustainalytics 為機構投資者及公司提供環境、社會及管治的優質研究、評級及數據分析。			
	友邦保險一直名列 Sustainalytics 環境、社會及管治風險評級評估中保險行業的首十分位，我們亦連續四年獲得「環境、社會及管治行業最高評級」（ESG Industry Top Rated）及「環境、社會及管治區內最高評級」（ESG Regional Top Rated）。			
	<p>百分位（保險）</p> <p>百分位（全球）</p>	首十分位	首十分位	首十分位
				
	<p>MSCI 前身為摩根士丹利資本國際，MSCI 之環境、社會及管治評級可衡量一間公司能否抵禦長期、行業重大環境、社會及管治風險。</p> <p>「AA」評級表明友邦保險在管理最重要的環境、社會及管治風險和機遇方面處於行業領先地位。</p>	AA	AA	AA

¹ 截至 2024 年 12 月 31 日。

董事會管治 | 確保有效的風險管理及負責任的營運實踐 | 推廣環境、社會及管治的最佳實踐 | 獲納入環境、社會及管治評級和指數

機構	概述	2024	2023	2022
	恒生企業可持續指數系列為可持續投資提供基準。成份股挑選程序嚴謹，包括會參考獨立專業評審機構香港品質保證局根據其專有的可持續性評估和評級框架得出的可持續發展評估結果。	A+	A+	A+
	ISS ESG 企業 ESG 表現狀態會根據各個行業、公司及國家所面臨的獨特環境、社會及管治挑戰，釐定不同的「ISS ESG Prime」絕對表現門檻。	Prime	Prime	Prime
	CDP 是非牟利機構，旨在協助投資者、公司、城市、國家及區域評估其氣候風險及低碳機遇，以管理環境影響。 氣候變化評分	C	B	C
	富時社會責任指數系列由富時羅素管理，旨在衡量注重 ESG 的企業在環境、社會及管治範疇的表現。 友邦保險自 2017 年成為其成員。	成員	成員	成員
	STOXX Limited 是瑞士的全球綜合指數供應商。 友邦保險自 2020 年起獲納入亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數及全球環境、社會及管治領導者指數當中。 STOXX Limited 亞洲／亞太區環境、社會及管治領導者 50 指數 (Asia/Pacific ESG Leaders 50 Index)	獲納入	獲納入	獲納入
	恒生指數公司於 2021 年推出恒指 ESG 增強指數和恒指低碳指數。 自兩個指數推出以來，友邦保險便已獲納入成為指數成份股。 恒指 ESG 增強指數	獲納入	獲納入	獲納入
	恒指低碳指數	獲納入	獲納入	獲納入

集團合規操守： 保持品牌完整性和一致性



個案研究

作為集團高級區域法律顧問，Clive Anderson 負責為本集團七個司法管轄區的監管事項和併購交易提供支援，並參與營運委員會，為管理團隊提供建議。

此外，他是法律部主管的事業發展導師，並為整個集團的不同團隊提供正式和非正式的指導。

Clive 亦負責管理友邦保險集團的知識產權資產，為「健康、長久、好生活」等友邦保險商標處理註冊事宜，避免外界在未經授權下使用這些商標。Clive 指出，由一名人員集中監察及授權友邦保險旗下 18 個市場的商標，有助預防可能出現的不一致或疏漏情況。

他說：「如果每個市場都各自為政，將難以控制我們的商標是否遭到淡化，或以有違集團市場營銷部意向的方式被使用。使用集中管理模式，可以確保本集團商標在所有司法管轄區內的使用方式保持一致，亦可以監督友邦保險的知識產權有否遭到侵犯，以便我們在該區採取必要的法律行動。」

由於職責廣泛，Clive 每天都有機會接觸集團各個部門的員工。他親自見證高級管理團隊如何體現和支持友邦保險的目標，使之普及整個組織，繼而推廣至客戶及其他持份者，當中包括參與「AIA Vitality」健康平台等為員工而設的計劃、改善運動和飲食習慣，以及尋找機會與其他機構合作，推廣健康的生活方式，例如友邦保與英國托定咸熱刺足球會（熱刺）的合作夥伴關係。

Clive 以最近參與的領袖會議為例子。一名來自友邦保險新加坡的代理主管示範他如何使用友邦保險的品牌、工具和活動，來協助客戶實踐「健康、長久、好生活」。

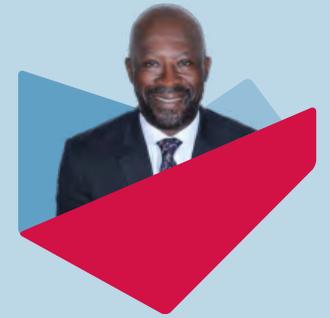
Clive 表示：「討論意念和提出倡議，與見證它們付諸實行是截然不同的事情。透過實行，您將會認識到本集團品牌對大眾生活的價值和影響力。」

與環境、社會及管治團隊共事期間，Clive 讚賞團隊每日為減少友邦保險碳足跡所作的決定，以及在集團引進負責任行為，例如垃圾分類及盡量減少使用即棄塑膠製品。

Clive 說：「我們的環境、社會及管治團隊對他們的工作充滿熱忱。他們非常樂意分享個人經驗及與其他希望作出改變的人士互動。過程未必一蹴而就，可能需要一段時間才有成果，但團隊成員仍繼續參與，他們的堅持亦開始發揮作用。友邦保險的環境、社會及管治計劃備受認同，因為我們將之視作集團的核心，這一切都歸功於團隊的不懈努力。我欣賞他們對工作的信念。」

Clive 對環境、社會及管治的看法是，現時所作的每個微小決定（例如集團的投資方式，以及所選擇合作的夥伴），都會匯聚而成集團的整體可持續影響力，並為更美好的未來作出貢獻。

他說：「我把環境、社會及管治的影響視作播種。我們未必能見證種子發芽，然後開花或長成大樹，但別人將有機會欣賞這些成果。我們的職責是展開這個過程，造福後世。」



“我們各人竭盡所能，主動實踐環境、社會及管治行徑，只要匯聚眾人力量，便可發揮強大的作用。”

CLIVE ANDERSON
集團高級區域法律顧問

友邦保險集團： 使用內部審核來強化策略性優先任務



個案研究

作為集團內部審核總監，Kate Gui 掌管中國內地、香港及台灣的審核團隊，以及為集團辦公室和友邦保險的資產管理公司提供審核服務的兩個專設團隊。

此外，Kate 亦領導集團內部審核部在六個集團職能領域的工作：分銷、投資、財務報告、財務管理、第三方管理和環境、社會及管治。她於 2016 年加入友邦保險。

集團內部審核團隊旨在協助董事會、審核委員會及行政管理團隊保障集團的資產、聲譽和可持續發展。在評估及提升友邦保險的風險管理效益方面，內部審核職能部門發揮關鍵作用。除了保障友邦保險的資產外，嚴謹的內部監控措施亦可確保財務報告準確及可靠，並能提高營運效率和公司合規表現。

Kate 指出，內部審核是友邦保險管治框架的第三道防線。

她表示：「集團內部審核部就集團的風險管理、內部監控和管治流程的整體效益，提供獨立、客觀、可靠、具參考價值和適時的評估和報告。我們要求行政管理團隊改善流程的設計和營運效率，當中包括建立誠信文化、促進可持續發展的業務實踐，並確保以履行社會責任的方式經營業務。」

隨著友邦保險業務所在司法管轄區的監管機構公佈新的要求和指引，環境、社會及管治格局持續轉變。透過重點審查及持續監察業務，集團內部審核部為集團、資產管理公司和業務單位提供環境、社會及管治審核服務，確保它們能符合監管當局的期望與友邦保險集團的業務策略。

Kate 及同事在協助董事會推行環境、社會及管治工作方面擔當兩大職責。

Kate 表示：「首要職責是妥善處理董事會所關注的主要問題，例如確保已經把環境、社會及管治因素納入友邦保險的策略及組織架構，其中包括管治及投資計劃。其次是就特別項目為董事會提供可靠的建議，例如評估友邦保險的重要性和其他環境、社會及管治職能。」

為保持友邦保險內部審核流程的完整性及質素，Kate 及其團隊定期接受培訓，確保全體成員遵守內部審核師協會 (IIA) 制訂的行業專業審核標準和實踐。他們也與外部公司合作，完成其年度流程質素檢討，並聘請獨立審查員進行集團內部審核部的五年獨立保證鑒證檢討，以滿足 IIA 標準的要求。

至於年度《環境、社會及管治報告》方面，該團隊協助管理層優化收集和綜合數據的控制措施，確保以準確和完整的方式進行所有必需的披露。團隊亦會識別機會，以改進流程和加強員工遵守不同環境、社會及管治相關的內部規定。

Kate 解釋說，集團內部審核部使用的方法旨在提升友邦保險的管治能力，並持續進行評估和檢視，致力確保該方法卓有成效。

她表示：「我們有系統地把友邦保險的策略性優先任務和我們的審核活動聯繫，並嘗試把我們的內部審核策略融入審核工作之內，涵蓋規劃以至報告的各個階段。這個方式可以確保我們的審核計劃一直配合友邦保險的策略性優先任務。」



“集團內部審核部支援友邦保險的管治架構，並將環境、社會及管治元素納入我們一直奉行的審計流程。”

KATE GUI
集團內部審核總監



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

氣候相關 披露

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告

目錄



氣候相關披露	3
引言	3
管治	4
策略	7
風險管理	16
指標及目標	18

引言

亞太區的氣候變化及友邦保險應對氣候變化的目標

2023 年，亞太區佔全球溫室氣體排放量約 60%，總計為 545 億噸二氧化碳當量，區內 17 個國家（包括中國內地、泰國和馬來西亞）的溫室氣體排放量約佔亞太地區排放量的 97%。¹ 亞洲開發銀行的一項調查發現，14 個亞太區經濟體（包括中國內地、香港、泰國、新加坡和馬來西亞）的 91% 受訪者認為氣候變化是一個嚴重問題，並呼籲政府採取更積極的行動。² 根據亞洲開發銀行博客，亞太區顯然最受氣候變化所影響，而且預計短期內不會改善。若不採取氣候緩解措施，估計到了 2050 年，亞太區國內生產總值將損失 26.5%。³

聯合國開發計劃署（UNDP）關於亞太地區人類發展的報告強調了包括氣候變化在內的近期危機加劇的差距。⁴ 作為泛亞地區最大的人壽和健康保險公司，友邦保險有責任為亞洲出一分力，建構更健康、可持續及共融的未來。⁵

2021 年 12 月，友邦保險（集團）承諾在 2050 年或之前實現淨零排放，並符合科學基礎減量目標計劃（SBTi），反映集團致力就氣候風險和機遇採取實際行動。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。⁵

為說明我們如何實現這個目標，友邦保險於 2023 年發表首份氣候轉型計劃（CTP）⁵，當中概述集團的氣候願景、策略、目標（包括短期目標和長期承諾的詳情）和執行計劃，包括減排方法，藉以管理集團營運、投資及人壽和健康保險組合的氣候相關風險和機遇。



1 聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會。（2024 年）。2024 年亞洲及太平洋氣候目標檢討：從目標到成果、行業方案和綜合行動。（Review of climate ambition in Asia and the Pacific: from ambitions to results sectoral solutions and integrated action）<https://www.unescap.org/kp/2024/climate-ambition-asia-pacific>

2 亞洲開發銀行。（2024 年 10 月）。2024 年亞太區氣候報告：催化融資及政策方案。（Asia-Pacific Climate Report 2024: Catalyzing Finance and Policy Solutions）<https://www.adb.org/climate-report/editions/2024>

3 亞洲開發銀行博客（2024 年 11 月）。五大步驟保障易受氣候影響的社區之未來安全（Five Steps to Insure a Safe Future for Climate-Vulnerable Communities）<https://blogs.adb.org/blog/five-steps-insure-safe-future-climate-vulnerable-communities#:~:text=There%20is%20no%20question%20that%20Asia%20and%20the,are%20taken%2C%20according%20to%20the%20Swiss%20Re%20Institute>

4 聯合國開發計劃署（2023 年 11 月）。2023 年區域人類發展報告。（Regional Human Development Report 2023）<https://www.undp.org/asia-pacific/publications/making-our-future-new-directions-human-development-asia-and-pacific>

5 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

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，亦是負責任營商模式的基礎。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，並繼續將環境、社會及管治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

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

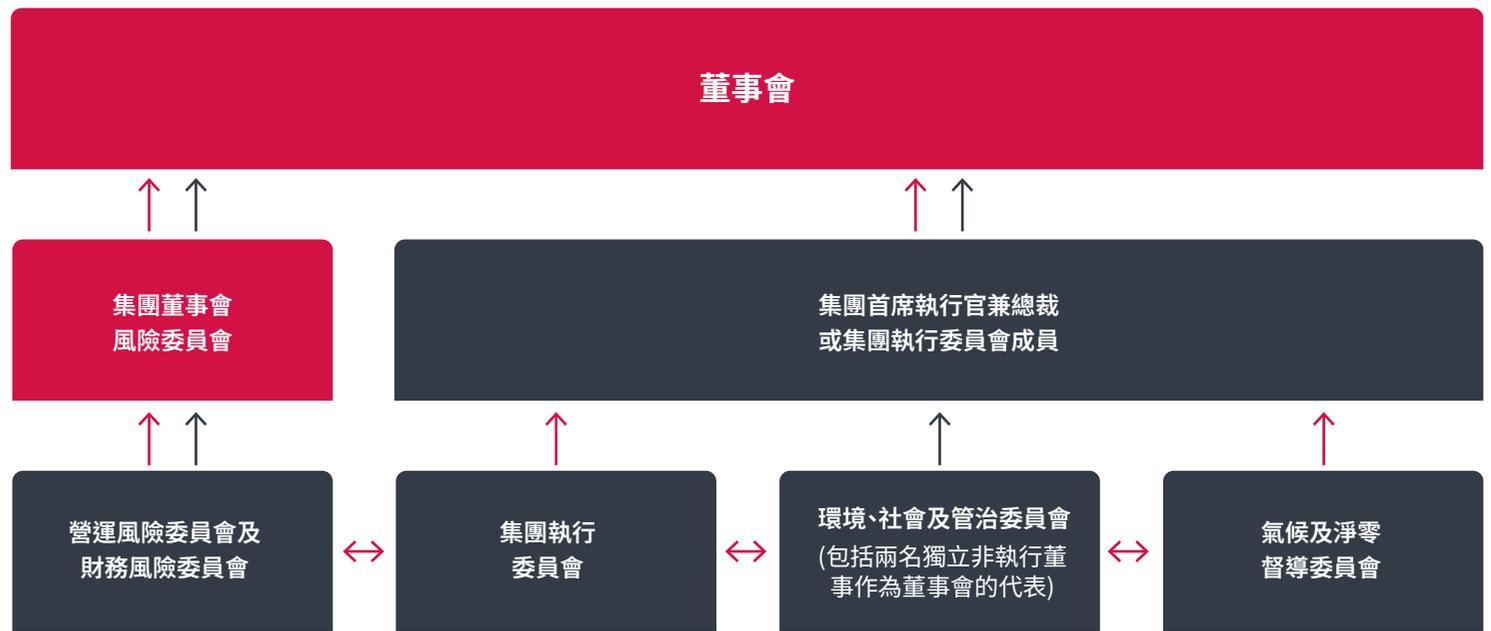
每個職能部門均設有既定的直接匯報渠道及例會舉行時間，從而確保董事會能夠對所有管理層級的氣候事項保持明確監督責任。

董事會的技能和能力

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。轉型至可持續發展的未來時，決策部門亦要具備環境專業知識²。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擔任該等委員會的委員，並於環境相關事宜具備豐富專長。詳情請參閱我們的《友邦保險的領導團隊》一節³。

管理層監督和職能部門概覽



說明:

 集團董事會/集團董事會附屬委員會

 集團執行委員會

 重大ESG相關事宜的報告/分享

 所有其他事宜的報告/分享

1 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](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)。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

2 碳排放資訊披露項目 (Carbon Disclosure Project) (2024年4月)。[碳排放資訊披露項目的企業問卷調查全文](https://cdn.cdp.net/cdp-production/comfy/cms/files/files/000/009/100/original/CDP_2024_Corporate_Questionnaire_Guidance_Modules_1-6.pdf)。https://cdn.cdp.net/cdp-production/comfy/cms/files/files/000/009/100/original/CDP_2024_Corporate_Questionnaire_Guidance_Modules_1-6.pdf

3 友邦保險控股有限公司。(2024年9月)。[領導團隊](https://www.aia.com/en/about-aia/overview/leadership-team)。<https://www.aia.com/en/about-aia/overview/leadership-team>

為持續了解相關主題，董事會成員會參與氣候及環境相關議題的培訓，例如 TCFD 和 SBTi。於 2023 年，董事會成員接受氣候相關議題的培訓，內容涵蓋環境、社會及管治事項，並與氣候議題領域的思想領袖進行交流。部分董事會成員（包括集團首席執行官兼總裁）完成了「氣候風險與機遇管治」證書培訓。該培訓深入探討氣候變化對企業的潛在影響、氣候相關財務訊息披露工作組（TCFD）建議的管治披露要求，以及如何促使董事會在應對氣候變化方面發揮有效作用。

獎勵及酬金與表現掛鉤

集團可持續發展主管薪酬的其中一部份與集團在環境、社會及管治與氣候目標方面的表現掛鉤。有關本集團薪酬框架的進一步詳情，請參閱將載於 2024 年報的《薪酬報告》。

下表總結了董事會委員會在環境、社會及管治方面的責任，包括氣候相關的責任。

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，是負責環境、社會及管治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，並推動集團的環境、社會及管治職能，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環境、社會及管治的關鍵績效指標。該關鍵績效指標由環境、社會及管治委員會和氣候及淨零督導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。

集團可持續發展主管的全年表現獎金及加薪，有一部份與這些關鍵績效指標的表現掛鉤。

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察友邦保險的氣候策略的可持續投資支柱，以及實現投資目標的進度，其職責亦包括監督友邦保險《環境、社會及管治報告》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。



董事委員會所承擔的環境、社會及管治責任

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 由董事會風險委員會提供支援 集團董事會風險委員會及集團執行委員會向董事會匯報 	每年至少四次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	<ul style="list-style-type: none"> 釐定集團的風險承受能力，並確保公司建立及維持合適有效的風險管理框架，包括納入環境、社會及管治相關風險的考慮因素 確保已識別重大風險（包括環境、社會及管治相關風險），並已制訂緩解措施 如出現重大風險，將對環境、社會及管治相關風險及機遇進行評估及上報予集團董事會 	<ul style="list-style-type: none"> 營運風險委員會及財務風險委員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

管理委員會所承擔的環境、社會及管治責任

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	<ul style="list-style-type: none"> 負責友邦保險環境、社會及管治相關事項（包括氣候相關事項）的整體管治部門 制訂、監察及支援實施環境、社會及管治策略（包括提供集團環境、社會及管治策略的最新進展） 制定環境、社會及管治的政策與目標 認可目標及關鍵績效指標 根據願景及目標，監督及檢討集團的環境、社會及管治和氣候表現 於有需要時，透過風險委員會討論及上報環境、社會及管治風險至董事會 監督環境、社會及管治的匯報及披露 向董事會及高級管理層提供有關環境、社會及管治事宜的最新情況 應對業務內有關氣候風險的環境、社會及管治事宜 在其他管理層委員會分享及匯報與環境、社會及管治有關的事宜 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團法律總顧問擔任主席 成員包括兩名獨立非執行董事 	每季至少一次。每半年向董事會匯報有關重大議題的最新情況
氣候及淨零督導委員會	<ul style="list-style-type: none"> 定期向集團首席執行官兼總裁及董事會提供關於氣候及淨零排放事項的最新情況，確保他們知悉履行職責的所需資料 與環境、社會及管治委員會及集團投資委員會等委員會合作，並就上述事項提供意見 監督 SBTi 基準及脫碳目標制訂 根據科學基礎減量目標路徑，監督策略及管治情況，減少集團的溫室 監督氣候相關策略及長期綜合氣候轉型計劃，並以 SBTi 路徑為基礎，從而實現集團的整體氣候目標，包括根據 SBTi 定期檢討集團的氣候目標 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團法律總顧問擔任主席 集團首席財務總監 集團首席投資總監 集團首席技術及營運總監 集團可持續發展主管 區域首席執行官 集團內部審計主管（集團風險） 	在計劃期間根據職能需要而匯報，次數不限
營運風險委員會及財務風險委員會	<ul style="list-style-type: none"> 確保已識別、監察及應對本集團面對的重大風險（包括環境、社會及管治相關風險） 檢討集團管理重大風險（包括環境、社會及管治相關風險）的風險管理框架是否足夠及有效 	<ul style="list-style-type: none"> 向集團董事會風險委員會匯報 	每年至少四次
集團投資委員會	<ul style="list-style-type: none"> 審閱及批准投資管治框架的投資標準中與友邦保險的一般賬戶投資組合相關的環境、社會及管治投資要求 審批及監督實現科學基礎減量目標的進展 收集氣候及淨零督導委員會和環境、社會及管治委員的意見 	<ul style="list-style-type: none"> 由集團首席投資總監擔任主席 向集團首席執行官報告 集團首席財務總監 集團首席風險總監 集團首席精算師 	每年至少四次

策略

友邦保險的氣候變化策略

我們於 2021 年制訂的環境、社會及管治策略是一項長期計劃，致力識別、評估及管理氣候變化帶來的實體、轉型和責任風險及機遇，並支持我們於 2050 年或之前實現溫室氣體淨零排放的承諾。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，以具體行動支持這些短期目標。

今年是我們首次發表短期目標進度追蹤報告（詳情請參閱我們的 2024 年環境、社會及管治報告）。

氣候風險與機遇

氣候風險對我們的內外持份者而言是一個重大議題。這些風險可分為三類：

1. 氣候變化帶來的實體風險，例如風暴及洪水等立即性事件（受事件驅動），以及氣溫上升及水平面上升等長期性事件（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採取更穩健的方法，我們的氣候風險管理將越趨成熟。



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
 <p>實體風險</p>	立即性	<ul style="list-style-type: none"> 加劇颶風及洪水等極端天氣事件的嚴重程度 	<ul style="list-style-type: none"> 業務營運風險 保險風險 市場風險 其他財務風險 	●	●
	長期性	<ul style="list-style-type: none"> 降雨模式改變及天氣模式的極端變化 		●	●
		<ul style="list-style-type: none"> 平均氣溫上升 		●	●
		<ul style="list-style-type: none"> 水平面上升 		●	●
 <p>轉型風險</p>	政策及法律	<ul style="list-style-type: none"> 碳定價上升 	<ul style="list-style-type: none"> 業務營運風險 其他財務風險 保險風險 其他財務風險 續保風險 費用風險 聲譽風險 	●	●
		<ul style="list-style-type: none"> 加強排放報告義務 		●	●
	市場及科技	<ul style="list-style-type: none"> 以低排放選項替代現有產品及服務 		●	●
		<ul style="list-style-type: none"> 轉型至低排放技術的成本 		●	
		<ul style="list-style-type: none"> 消費者行為的轉變 		●	
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 消費者偏好的轉變 		●	●
<ul style="list-style-type: none"> 持份者憂慮加深或負面的持份者反饋 		●	●		
 <p>責任風險</p>	訴訟	<ul style="list-style-type: none"> 訴訟風險 	<ul style="list-style-type: none"> 法律及監管風險 業務營運風險 		●
	監管環境	<ul style="list-style-type: none"> 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是最關鍵工具之一，而將其影響納入我們的業務及財務規劃有助決定優次及作做出有效決策。

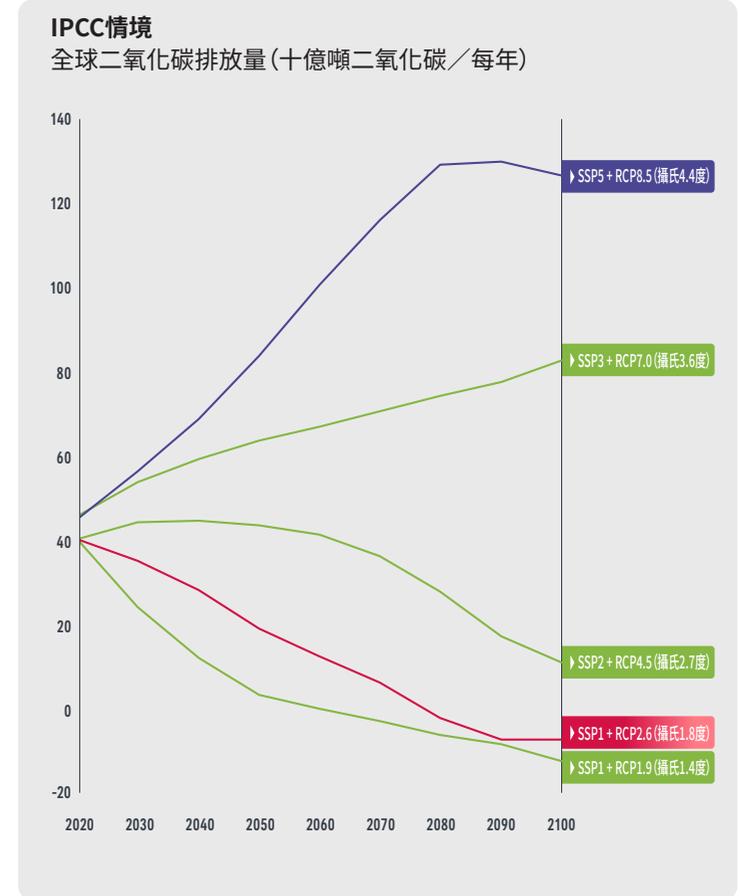
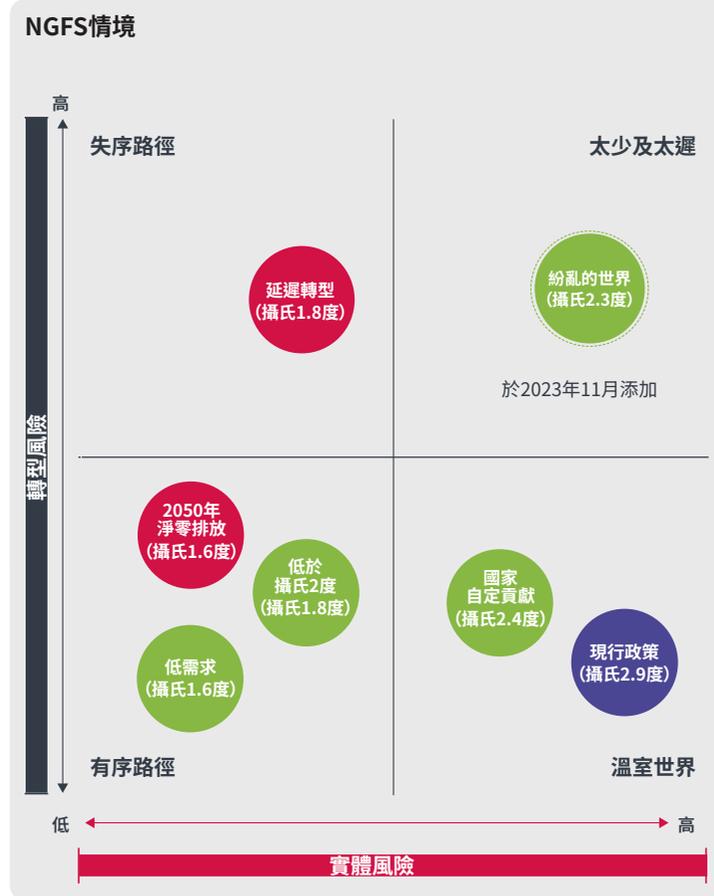
於 2023 年，我們的情境分析根據三個不同的集團情境¹來測試我們於投資、營運以及人壽及健康保險（保險責任）投資組合方面的韌性，以評估我們能否於不同時期有效應對氣候相關風險和影響。氣候相關的機遇因情境而異。

2024 年，友邦保險繼續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。自 2023 年起，我們納入政府間氣候變化專門委員會（IPCC）就特定情境（SSP1+RCP2.6³及 SSP5+RCP8.5⁴）而提供的額外數據，務求以更準確的

氣候災害數據進行實體風險評估。我們目前的情境分析假設危機之間沒有相關性。由於全球平均氣溫已較工業時代之前增加超過攝氏 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 NGFS² 和 IPCC 情境³，請參閱以下圖表。

我們評估了三個不同時間範圍內的物理風險和轉型風險。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。



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)。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）。2023 年 7 月：全球空氣溫度和海洋溫度創下新高。<https://climate.copernicus.eu/july-2023-global-air-and-ocean-temperatures-reach-new-record-highs>
 7 NGFS（綠色金融系統網絡）。（2023 年）。央行和監管機構的氣候情境：第四階段。取自 https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_climate_scenarios_for_central_banks_and_supervisors_phase_iv.pdf

我們根據對未來可能出現的情況而選出三種 NGFS 情境：

- 2025 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 1.6 度以下。運用去除二氧化碳技術加快脫碳速度，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。
- 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。由於世界各地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實體風險，將高於 2050 年淨零排放情境。

- 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，並帶來嚴重的實體風險。

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、測量的確定性（或不確定性）和所需資源。以下圖表總結了我們從 2023 年起對投資、營運和人壽及健康保險投資組合方面的評估摘要。於 2024 年，我們只更新了投資和營運方面的分析。

2023 年的情境分析與範圍概覽。

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。

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	方法	投資組合範圍	風險類型	資料來源
投資	<ul style="list-style-type: none"> 於發行人層面進行由下而上的評估 	<ul style="list-style-type: none"> 上市股票和企業債券投資組合 六個氣候政策相關行業¹ 	<ul style="list-style-type: none"> 監管、技術及市場風險 每個子行業的獨特風險驅動因素 	<ul style="list-style-type: none"> NGFS、MSCI²、專家意見等 	<ul style="list-style-type: none"> 於發行人層面進行由下而上的評估 	<ul style="list-style-type: none"> 上市股票、企業債券、直接房地產投資組合 6個氣候政策相關行業¹ 	<ul style="list-style-type: none"> 五種實體風險 (洪水、風暴、山火、高溫、寒冷) 	<ul style="list-style-type: none"> OS Climate、IPCC³、S&P⁴、專有資產定位工具、專家意見等
營運		不重要			<ul style="list-style-type: none"> 對友邦保險佔用的建築物進行由下而上的評估 	<ul style="list-style-type: none"> 員工和代理的碳足跡 	<ul style="list-style-type: none"> 五種實體風險 (洪水、風暴、山火、高溫、寒冷) 	<ul style="list-style-type: none"> OS Climate、IPCC、專家意見等
人壽和健康保險 (保險責任)		不重要			<ul style="list-style-type: none"> 由上而下的定性評估 	<ul style="list-style-type: none"> 內涵價值最高的五個業務單位 	<ul style="list-style-type: none"> 五種實體風險轉化為七種人壽和健康保險風險 	<ul style="list-style-type: none"> OS Climate、IPCC、世界衛生組織⁵、專家意見等



轉型風險



實體風險

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 摩根士丹利資本國際公司。

3 政府間氣候變化專門委員會。

4 標準普爾。

5 世界衛生組織。

友邦保險營運的氣候風險與機遇

投資組合的範圍與方法

友邦保險對所有營運（由員工和代理使用，友邦保險擁有或租賃的房地產和車輛）都進行了實體風險評估。

營運風險

方法

為評估我們營運中的實體風險，我們於 18 個市場營運足跡中，評估了五項重大危機（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：**每個實體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 SBT¹ 將減輕這種影響。

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實體危機數據，並於必要時搬遷，以及根據需要優化物業的保險覆蓋範圍。

營運相關的機遇

友邦保險致力減少日常營運對環境造成的不利影響，我們依賴改變行為及使用高效益技術、流程和系統來推動與監察減排措施。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。

營運相關的機遇包括因提高能源效益及可再生能源轉型而節省的成本，特別是如果我們營運所在市場的碳定價上升之時。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。如欲了解更多關於我們營運中的氣候相關機遇，請參閱我們的 2023 年氣候轉型計劃。²

友邦保險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，並預計將定期反覆檢視我們的計劃。

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實體風險及轉型風險。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實體風險受氣候影響的曝險程度和脆弱度。我們使用廣泛的現有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、碳價格、排放強度）和定性評估（例如：公司減輕財務影響的能力）。

轉型風險

方法

於 2024 年，友邦保險繼續進行轉型風險評估，以評估各發行人的影響。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獨特驅動因素，進行本評估時，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。在評估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（包括碳價格及使用低碳燃料）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。

此外，友邦保險亦把不同的環境、社會及管治因素納入由下而上的投資流程，強制應用於一般賬戶資產。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響力量化方法時，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響力量化方法時，我們有望將這些評估整合至由下而上的投資流程。

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/ESG/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>

實體風險

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實體風險評估。我們對每個發行人的各個資產市場，評估了五種重大實體危機，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：**特定市場中每個實體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實體風險評估（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。友邦保險將繼續提升能力，加強監察發行人層面的實體風險，期望在有更多可用數據和更佳的影響力量化方法時，將實體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，主動提升投資組合的韌性。這些標準不僅有助展示節能和環保的卓越性，亦可減輕惡劣天氣事件的影響。遵從這些標準，令友邦保險在偏好更環保及氣候適應物業的市場中保持競爭力，並使租戶減少營運排放。

投資機遇

友邦保險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）。

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實體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實體風險。

人壽和健康保險產品風險

方法

為了評估友邦保險人壽和健康保險產品面對的實體風險，我們評估了七種主要生命及健康風險：極端事件、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、高溫及寒冷等實體危機因素。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（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。我們亦會進行脆弱度評估，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，實體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。



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

重大的氣候相關風險及機遇

重大的氣候風險及緩解策略

金融服務行業風險分類	氣候相關風險分類	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憂慮加深或合作夥伴和持份者作出負面的反饋	友邦保險於負責任營運實踐中一直享有良好聲譽，讓我們能夠為持分者創造可持續的長期價值。我們必須識別損害友邦保險聲譽及商譽的威脅，並於適當時候將有關威脅降至最低及／或妥善處理。我們定期監察友邦保險所面對的潛在聲譽風險，包括無法就氣候變化採取行動，以及可能對「漂綠」的關注。聲譽風險或會改變消費者偏好，並引起持份者憂慮。	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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核。 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：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。我們已制定專有的環境、社會及管治評級評分卡，應用於我們直接管理的一般賬戶資產。我們亦就一般賬戶資產設計了專有的評分卡，用以評估外部資產管理公司的環境、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。	<p>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2024年12月31日，友邦保險一般賬戶投資組合持有68億美元的環境、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）。</p> <p>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。</p>

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，我們透過將資本配置予致力推動可持續發展、為未來投資，並在未來的低碳經濟中減少友邦保險資產擱淺風險的公司，從而創造長期價值。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。

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。

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。

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

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：**與非政府組織、監管機構、客戶、社區、員工、投資者和供應商等不同群體互動，共同實現我們的淨零排放轉型目標，亦是我們策略的核心，以此確保能夠滿足持份者對氣候相關活動的期望。

- **風險類型：**我們在風險概況中對氣候風險的定義涵蓋實體風險、轉型風險和責任風險，當中包括極端天氣事件等立即性實體風險，以至水平面上升等長期性實體風險，但亦可能包括政策變化、聲譽轉變、技術轉型和責任風險。這是因為氣候風險屬橫向性質，可以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管理氣候風險，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。

此外，我們亦執行新的內部報告流程，以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，該流程自 2024 年 10 月 1 日起生效。這些報告將定期向我們的集團投資委員會、業務單位投資委員會和資產管理公司董事會提交。接收報告的團體可能將這些資訊整合至他們的決策過程，使投資組合與實現我們的環境、社會及管治承諾保持一致，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。我們致力持續改進該框架，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

友邦保險的風險概況有助我們持續識別和分類我們業務活動中的現有風險和新興風險。友邦保險的集團風險概況包括獨立的氣候風險分類法，以管理實體風險、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，包括承諾為新收購或翻新的建築取得綠色認證，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。

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。我們的由下而上方法同時評估這些投資組合在短、中和長期的轉型風險和實體風險。隨著將來公佈更可靠的數據、方法和指引（例如 ISSB 指引），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，友邦保險能夠維持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

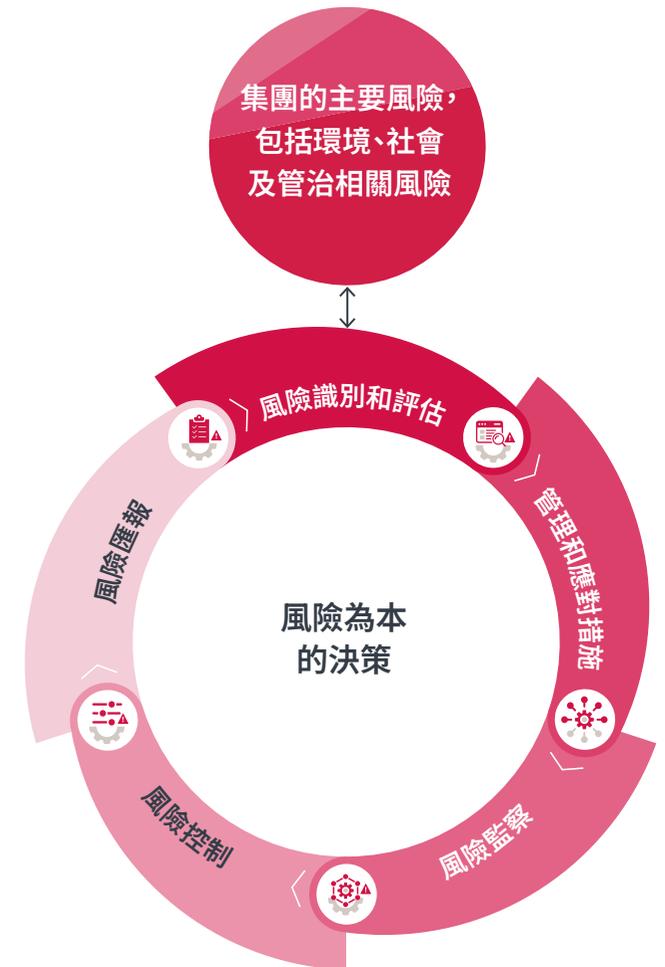
下圖說明友邦保險的綜合風險管理流程，概述我們如何識別、評估和管理氣候相關風險。我們的流程包括評估與氣候變化相關的實體、轉型及責任風險，以及我們執行的應對策略。

- **實體風險：**我們評估洪水、風暴和山火（立即性）等事件驅動風險，以及受氣候模式長期變化引起的風險（長期性）。在立即性實體風險方面，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同樣重要。因此，友邦保險就排放量等重要指標尋求外部有限保證，以確保其準確性和可靠性。透過遵守這些既定程序，可見我們致力定期監察和適應持續變化的氣候風險，而這是我們綜合風險管理策略的一環。

機遇

我們將氣候機遇納入集團的決策過程和行動計劃。為支持我們實現 SBT 投資組合覆蓋方針（PCA）目標，我們將與所投資公司合作，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，我們可以更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

我們的減量目標同時涵蓋投資和營運投資組合，並於以下圖表中概述。我們的 2023 年氣候轉型計劃亦概述了我們如何計算、驗證和檢視科學基礎減量目標 (SBT)。¹

我們的氣候行動概要

我們的SBT和氣候承諾

短期目標

長期目標

2030

2050

將範圍1和範圍2的營運排放量減少**46.2%**

範圍1和範圍2**實現淨零排放**

我們近期目標的槓桿



探索提高建築物能源效率的機會



探索租賃綠建築的機會



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

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目標比較的減排進度追蹤概覽

指標	2019年(基準)	2024	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	74 千噸 二氧化碳當量	56 千噸 二氧化碳當量	2030 目標 -25% (2019) → -46.2% (2024)
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%	4%	30%	2025 目標 30% (2024) → 31% (2025)
減少發電投資組合的溫室氣體排放總量 474 千克 二氧化碳當量 / 兆瓦時	474 千克 二氧化碳當量 / 兆瓦時	258 千克 二氧化碳當量 / 兆瓦時	2030 目標 -46% (2019) → -49.3% (2024)
減少房地產投資組合的溫室氣體排放總量 115 千克 二氧化碳當量 / 平方米	115 千克 二氧化碳當量 / 平方米	78 千克 二氧化碳當量 / 平方米	2030 目標 -32% (2019) → -58.5% (2024)



>105
千瓦時

能源消耗總量



2.46
噸

每名員工排放的二氧化碳當量



25%

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。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和有效。

其他投資及營運指標

營運指標

作為一家負責任的企業，我們每年都會量度業務營運帶來的排放量。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：商務公幹的排放（如欲了解有關所涵蓋指標和計算方法的詳情，請參閱我們的 2024 年環境、社會及管治報告。）

1. 本集團的能源消耗總量為 106,465,755 千瓦時，相當於每名員工 4,105 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 53,132 噸排放總量的 53,138 噸。
3. 其他排放源包括來自租賃或擁有的公司車輛和商務公幹的排放。

集團今年的排放量為 56 噸二氧化碳當量，相當於每名員工排放 2.46 噸二氧化碳當量，較 2019 年基準 25% 下降的原因在於我們各個市場的能源效益持續上升，辦公空間增長整體處於穩定狀態，以及我們營運所在市場的電網排放因子下跌。

於 2024 年，我們繼續在各個業務單位宣傳集團的淨零排放目標，並制定在業務單位層面實現減排目標的行動計劃，包括執行內部碳價格機制取得進展，以減少商務公幹和決策（即營運決策）的排放量。我們將在 2025 年繼續這方面的互動。

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 年開始量度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 2024 年使用碳會計金融機構夥伴關係 (PCAF) 的方法¹，根據 SBTi 的測量範圍，量度我們範圍內一般賬戶投資的 TFE。截至 2024 年 12 月 31 日，我們範圍內一般賬戶投資組合的融資排放總量為 7.4 公噸二氧化碳當量，當中分佈如下：上市股票佔 0.87 公噸二氧化碳當量、企業債券佔 6.44 公噸二氧化碳當量、房地產佔 0.06 公噸二氧化碳當量、以及發電項目融資投資佔 <0.01 公噸二氧化碳當量（見圖表）。

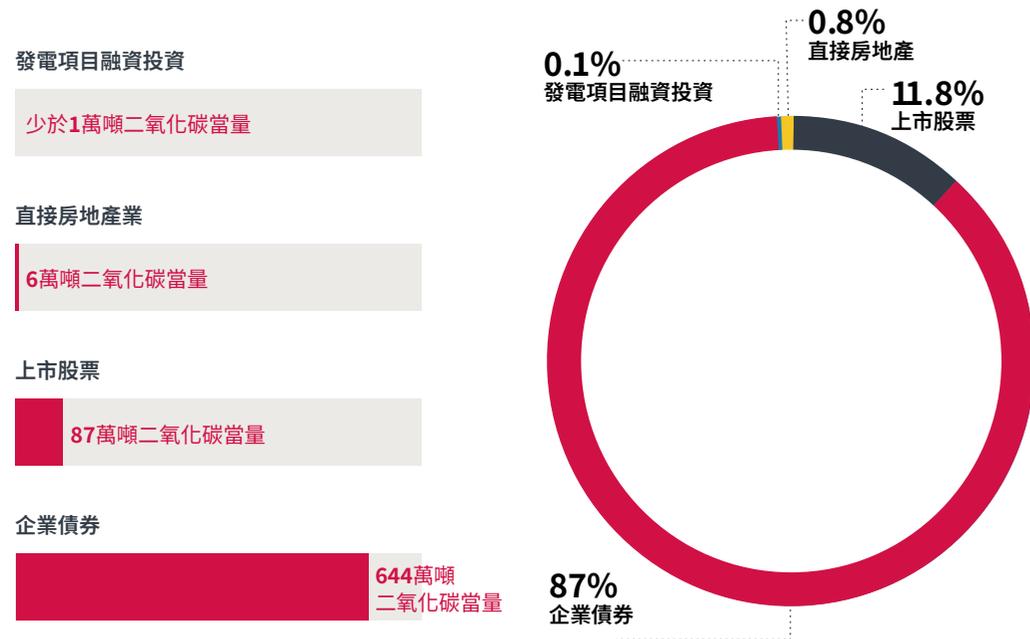
友邦保險將按照 TCFD 的建議，繼續量度上市股票的加權平均碳強度 (WACI)，以保持與前幾年報告的一致性。我們不會就 WACI 設定目標或管理其表現。有關 TFE 和 WACI 計算和應用方法的詳情，請參閱我們的 2024 年環境、社會及管治報告。

機遇指標

以下圖表概述友邦保險的氣候相關投資機遇指標，包括截至 2024 年財政年度的可再生能源和 ESG 債券投資。

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。

融資排放總量 (友邦保險範圍內一般賬戶投資組合)



13 億美元

投資於可再生能源

68 億美元

投資於環境、社會及管治債券
(綠色、社會及可持續發展債券)

47 億美元

總資產值用作投資綠色債券

數據計量方法

友邦保險根據 PCAF 指引計算投資排放量。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。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暖化潛勢 (Global Warming Potential 或 GWP)，友邦保險亦參考了氣候變化專門委員會 (International Panel on Climate Change) 發佈的《第六次評估報告》 (Sixth Assessment Report)。





友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

友邦保險 與財務共融

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告



目錄



與財務共融	3
友邦保險與財務共融	3
我們在各個市場推行的措施	4



個案研究	5
印度「全民保險」	5
提升印尼公眾的理財知識水平	6
馬來西亞活用科技優勢	7
為斯里蘭卡女性賦能授權	8

友邦保險與財務共融

財務共融有助個人管理風險、減輕脆弱程度和提升抵禦衝擊的能力，從而建立經濟和社會的抗逆力。

當大眾無法獲得金融產品、服務及知識時，社會便會形成弱勢缺口。如果缺乏足夠的財務途徑，個人及家庭將難以應付日常開支、為將來儲蓄或應對突發的緊急情況。

根據世界銀行的說法，金融普惠意味著個人和企業獲得滿足其需求的有用且負擔得起的金融產品和服務，例如交易、支付、儲蓄、信貸和保險—以負責任和可持續的方式提供。

理財知識亦是財務共融的重要一環。深入了解金融服務及產品，有助個人與家庭作出更明智的理財決定，從而彌補保障缺口，改善他們的整體福祉。

財務共融可持續發展目標



協助應對全球挑戰

聯合國成員國於 2015 年制訂可持續發展目標，而財務共融是其中七個目標的推動因素。

優先考慮金融包容性有助於應對全球挑戰，包括與貧窮、不平等、氣候變遷和環境退化有關的挑戰。

財務共融的社群及階層

綜觀亞洲區，監管機構及專業組織已經識別了可以藉著加強財務共融而受惠的社群及階層，當中包括缺乏理財知識、難以獲得足夠或可負擔的保險保障，或是居住於保險產品滲透率較低地區的人士。

塑造更穩健的未來

保險公司、監管機構及政府有責任確保世界各地民眾都有機會獲得成功所需的保障，不論他們身處的環境如何。

由於保險可以減輕大眾的脆弱性，同時提升他們抵禦財務衝擊的能力，因此是財務共融的重要部份。

從組織層面來說，財務共融能夠增強政府和投資者的信任，提升面向消費者的品牌形象，亦可開拓新市場，增加員工的工作滿意度，繼而提高留存率。

最重要的是，這與友邦保險致力協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標不謀而合。

作為一家目標導向的企業，友邦保險致力提升亞洲各地民眾及社群的長期可持續財務健康。我們將繼續與政府、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。

我們將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。

社群及階層



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，以涵蓋傳統上無法獲得服務的客戶群。這些措施包括透過教育計劃提升理財知識及保險意識、增加女性的財務共融，以及提供更個人化、更便捷和更可負擔的保險產品。

1 友邦保險澳洲

- 「互動及教育」(Engage and Educate)是一個數碼教育計劃，在提升團體保險計劃成員的保險知識

2 友邦保險柬埔寨

- 「女性更健康，國家更強大」(Healthier Women, Stronger Kingdom)是集團與當地婦女事務部合作推出的五年項目，旨在提升婦女的身心健康及經濟能力。有關活動包括現場及網上論壇、培訓、工作坊、派發教育材料及其他相關活動。自2022年已經舉行了60場論壇，接觸超過9,500名女性。
- 「AIA Samrab Jivit 2Protect5」和「AIA Samrab Naek 2Protect7」為低收入客戶提供人壽及危疾保險。這些定期保險產品專為尋找可負擔的短期基本保障的大眾客戶而設，至今已經售出超過 49,000 份保單。

3 友邦保險中國

- 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42個城市的400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。這個養生生態圈專為45歲以上的客戶提供服務，自推出以來已有330萬名客戶使用本服務。

4 友邦保險香港

- 「自在自選」危疾保提供市場首創自主配搭不同危疾類別的保險計劃，讓客戶按個人需要和預算挑選保障範圍。

5 友邦保險印尼

- 「AIAPedia」是一個以數碼為本的學習計劃，旨在提高印尼大眾的理財及保險知識。

6 友邦保險馬來西亞

- 透過馬來西亞最大的電子錢包公司Touch'n Go提供收費合理的個人化數碼保險方案，提升保險服務的便捷性和意識。



友邦保險新西蘭 7

- 「AIA Vitality」提供財務健康評估，幫助會員了解他們的財務安全和財務選擇自由。會員可以透過財務健康合作夥伴在線上建立遺囑享受 30% 的折扣。

友邦保險新加坡 8

- 「AIA Diabetes Care」計劃是專為二型糖尿病及糖尿病前期患者量身定制的危疾保險計劃，有助彌補保障缺口。

友邦保險南韓 9

- 「Grutergi計劃」向在政府設施成長且沒有父母照顧的孤兒及自力更生的青年提供理財教育、指導、職業輔導、獎學金及藝術治療。友邦保險的員工亦透過就業指導及藝術治療為他們提供支持。

友邦保險斯里蘭卡 10

- 「AYA Surakina AIA」計劃透過以女性為主的保險產品和服務、理財知識和技能培訓來支援婦女，為她們賦能授權，並提供網絡和資訊。

友邦保險越南 11

- 保險解決方案可支援通常被排除在外的群體和弱勢群體，例如針對貧困兒童的「EduPar」教育儲蓄計劃，以確保他們有資源繼續學業。到目前為止，已有 700 份「EduPar」保險政策頒發給來自低收入家庭的學齡兒童。

友邦保險TATA 12

- Tata AIA正在擴大印度各地的保險覆蓋範圍並提升人們的保險意識，支持「2047年實現全民保險」。

印度「全民保險」



個案研究

2022 年，印度保險監理發展局 (IRDAI) 承諾於 2047 年實現「全民保險」(Insurance for All) 的目標，旨在確保全體印度公民均擁有適合的人壽、健康及財產保險。

印度保險監理發展局要求保險公司在保險滲透率較低，並且缺乏傳統保單服務的農村及社會領域提供最基本的保障。社會領域包括無組織行業、非正規行業、經濟弱勢或落後階層，以及居於農村和城市地區的其他類別人士。

為回應這項措施，Tata AIA 一直致力擴大壽險的覆蓋範圍，並提升印度全國的保險意識。

擴大獲得保險服務的途徑

Tata AIA Life 為個人客戶推出「小額保險」產品「Bharat Suraksha Cover Micro Insurance Plan」，提供的福利包括保障、儲蓄及保證到期回報；另外亦為團體保險計劃的參與成員提供「Group Micro Raksha Supreme Plan」。

Tata AIA 與為農村和社會弱勢社群提供服務的組織合作，推出小額保險產品，以專業代理和共享服務中心來接觸農村地區的潛在客戶。目前，全國設有超過 400,000 個共享服務中心，民眾可在此使用數碼政府資源和商業服務。

提升保險意識

為提升公眾的保險意識，Tata AIA 與各邦政府合作推出網上和現場活動、外展計劃，並為保險分銷渠道舉辦能力培訓課程。在 Bimarath 這項現場活動中，公司派出配備屏幕的保險推廣車長途跋涉走訪米佐拉姆邦 (Mizoram) 及西孟加拉邦 (West Bengal)，接觸 92 個地點的民眾。與此同時，Tata AIA 透過網上活動進行了逾 3,600 萬次個別互動，其內容包括地區故事、幽默小品及文化專題，讓公眾感到親切，引發共鳴。

我們在印度的財務共融計劃已實現 2024 年 4 月至 12 月的「農村地區義務及社會領域義務」(Rural Sector Obligations and Social Sector Obligation)；這項義務適用於所有市場參與者，而我們的表現更超越了規定的監管指標：

- 農村地區方面，公司已為超過 67,000 名人士提供保險保障。
- 社會領域方面，公司已為超過 260,000 名人士提供保障。



提升印尼公眾的理財知識水平



個案研究

2013年，印尼的理財知識普及度只有 21.84%。¹有鑑於此，印尼金融服務管理局一直與不同組織合作，在當地優先推出有關理財知識及財務共融的措施，並公佈《2021年至2025年印尼理財知識全國策略》（National Strategy on Indonesian Financial Literacy 2021-2025）²

本策略旨在建立一個擁有高度理財知識的社會，讓印尼民眾可以運用金融產品及服務來達致可持續的財務健康。

為配合這個策略，友邦保險印尼推出數碼教育計劃「AIAPedia」，提升印尼各個社區的理財及保險知識水平。

「AIAPedia」是一個包括影片、網絡研討會及清談節目的動態平台，大眾可於 Twitter、YouTube 和 TikTok 上收看節目。「AIAPedia」與思想領袖、傳統媒體名人及網紅合作，透過大眾媒體為公眾提供教育和保險經驗。

2024年，「AIAPedia」與雅加達的一家自閉症藝術家工作室 Kreaby 合作。在本計劃中，友邦保險印尼編製了一本保險術語圖解字典，以提升大眾的理財知識水平，同時讓自閉症藝術家發揮所長。

另外，一款結合足球與理財知識的电子遊戲「AIA Gocek」亦取得理想成果。本項目在為客戶及公眾而設的友邦保險活動中推出，自2019年起已吸引了1,000人參加。

2024年，印尼的理財知識水準達到65.43%³，反映「AIAPedia」等教育計劃為當地的理財知識水平帶來正面的影響。

影響力

1,300萬
次透過社交媒體進行有機互動 (2022年至2024年)

AIAPedia
於2023年亞洲保險業獎 (Asia Insurance Awards) 中榮獲「年度保險教育計劃獎」(Education Insurance Initiative of the Year)

與50多名思想領袖及媒體名人合作，製作簡短有趣的教育內容



1 印尼金融服務管理局，「2013年全國理財知識及財務共融問卷調查」(National Survey on Financial Literacy and Inclusion 2013)。
2 印尼金融服務管理局，「2021年至2025年印尼理財知識全國策略」(National Strategy on Indonesian Financial Literacy 2021-2025)。
3 印尼金融服務管理局，「2024年全國理財知識及財務共融問卷調查」(National Survey on Financial Literacy and Inclusion 2024)。

馬來西亞活用科技優勢



個案研究

2021年，友邦保險馬來西亞與馬來西亞最大的電子錢包公司 Touch 'n Go 建立策略性合作夥伴關係。透過 Touch 'n Go，友邦保險提供可負擔的個人化數碼保險方案，滿足全國 Touch 'n Go 電子錢包客戶對保險服務的需要。

與市場上最優秀的數碼合作夥伴建立協作關係，讓友邦保險能夠為客戶提供以數碼方式投保、理賠及續保的便捷選項，有助促進財務共融，帶來流暢無縫的客戶體驗。

截至 2024 年 7 月，Touch'n Go 電子錢包每月擁有超過 1,200 萬名活躍用戶。為給予馬來西亞消費者更多選擇，友邦保險馬來西亞透過 Touch'n Go 提供四種低成本產品：

「WalletSafe」涵蓋 Touch'n Go 電子錢包的未經授權交易、意外身故、遺失個人財物，以及盜竊造成的未經授權支賬卡／信用卡消費項目。

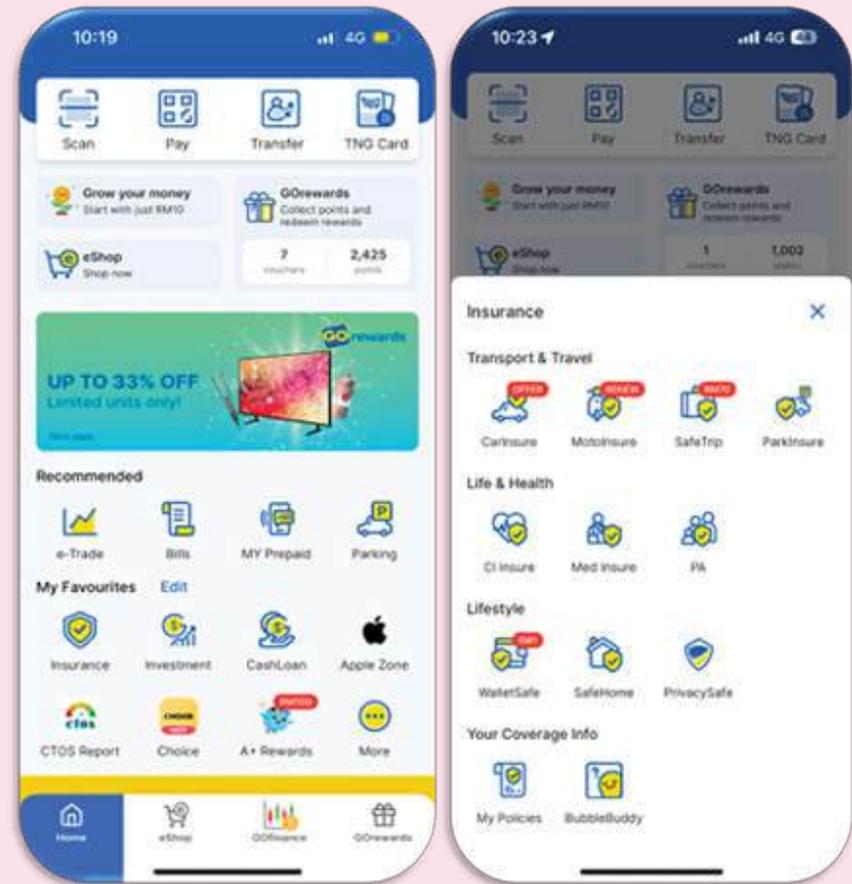
本產品現已覆蓋超過 160 萬名 Touch 'n Go 用戶。

「SafeTrip」是一次性旅遊保險，涵蓋旅行不便、疾病、受傷、意外殘疾或身故，以及三項自選保障。國內旅遊保險的保費低至每日 3 馬幣，而國際旅遊保險則為每日 10 馬幣。

「CI Insure」是一項危疾保險，涵蓋五種晚期危疾，包括癌症、心臟病、中風、腎衰竭及冠狀動脈疾病，保費低至每月 3 馬幣起。

影響力

- 自2021年起服務 **160萬** 名用戶
- 售出超過 **300萬** 份保單
- 可望接觸超過 **1,200萬** 名 Touch'n Go 電子錢包客戶



為斯里蘭卡女性賦能授權



個案研究

儘管斯里蘭卡女性在健康及教育方面已取得顯著進步，但受到家庭及家中角色的文化期望限制，當地女性投身職場時仍面對不少障礙。¹

雖然女性佔斯里蘭卡人口的 52%，² 但她們只佔勞動力的 32%。³ 女性的勞動參與率偏低，拖累斯里蘭卡的年度國內生產總值表現⁴，亦令女性無法享有發展事業及建立財政的機會。¹

2020 年，友邦保險斯里蘭卡與國際金融公司 (IFC) 合作制訂策略，致力成為斯里蘭卡女性首選壽險公司及首選僱主。

在國際金融公司的支持下，友邦保險斯里蘭卡於 2022 年推出「AYA Surakina AIA」計劃，透過以女性為主的保險產品和服務、理財知識和技能培訓來支援婦女，為她們賦能授權，並提供網絡和資訊。

本計劃使用數碼工具為斯里蘭卡女性提供簡單、方便及安全的金融交易途徑。

該公司推出專為女性量身定制的綜合壽險產品「AIA She Protect」，並與聯邦銀行 (Commonwealth Bank)、錫蘭商業銀行 (Commercial Bank of Ceylon) 及婦女工商聯會 (Women Chamber of Industry and Commerce) 建立策略性合作夥伴關係，提供可負擔的壽險及覆蓋更多客戶。

友邦保險斯里蘭卡承諾在 2025 年與 200 萬名斯里蘭卡女性互動。

友邦保險斯里蘭卡亦致力提升員工團隊的性別多元化。由於友邦保險針對性招聘、晉升及留住女性員工，公司的女性員工比例由 2018 年的 36% 增至 2024 年的 46%。

影響力

24%
女性保單持有人的增長幅度



500,000
名女性透過針對性的措施及數碼推廣計劃與我們互動



截至 2023 年 5 月，友邦保險斯里蘭卡是當地首家及唯一獲得性別平等經濟紅利 (EDGE) 認證的保險公司



¹ 斯里蘭卡保險監督委員會，年報，2021 年。
² 世界銀行集團，世界銀行工作人員根據聯合國人口司《世界人口展望：2024 年修訂版》的年齡/性別分佈作出估計。
³ 國際勞工組織。國際勞工組織模型估計及預測數據庫，2023 年。
⁴ 麥肯錫全球研究院，《平等的力量：促進亞太區婦女平等》，2018 年 4 月。



友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

**同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、
社會及管治表現及披露實踐至關重要。**

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

環境、社會及管治 (ESG) 團隊
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓