



# 2018年環境、社會及管治報告

股份代號：1299

# 目錄

		<b>2018年可持續發展概覽</b>	<b>03</b>	<b>集團首席執行官兼總裁報告</b>	<b>04</b>
<b>第一節 關於本報告</b>		<b>第二節 透過正確方法營運業務</b>	<b>14</b>	<b>第三節 最佳團隊</b>	<b>24</b>
公司概覽	07	有效的風險管理	16	培育領導人才	26
我們的環境、社會及管治方針	10	負責任的營運慣例	17	建立人才發展文化	27
我們的環境、社會及管治報告方針	12	保護客戶資料	20	凝聚我們的團隊和文化	29
		客戶聯繫	23	多元及包容	30
				嘉許及獎勵我們的團隊	32
				員工健康、保健和安全	32
				善用數碼化轉型	34
<b>第四節 回饋我們的社區</b>		<b>第五節 負責任的營運</b>	<b>50</b>	<b>第六節 本報告之反饋意見</b>	<b>59</b>
我們的產品	36	能源及排放	51		
持續創新	44	資源的使用	56		
可持續發展的投資	45	可持續發展的基礎設施	57	<b>第七節</b>	<b>61</b>
企業社會責任及社區健康	47	綠色建築認證	58	<b>全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引</b>	

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



# 2018年 可持續發展概覽

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 保障

為超過

**3,300** 萬份 個人保單持有人及逾  
**1,600** 萬名 團體保險計劃的參與成員  
提供服務

## 綠色建築

位於中國佛山南海的友邦金融中心二座  
獲得 LEED 最高評級的白金級認證

## 基礎建設投資

截至 2018 年 12 月 31 日，友邦保險投資

**240** 億美元

於電力、運輸、電訊等基礎建設相關產業

## 主要環境、社會及管治評級

獲ISS-oekom  
頒發  
「Prime」  
評級

Corporate  
Responsibility  
Prime

rated by  
ISS-oekom

## 納入主要的環境、社會及管治指數

Hang Seng Corporate  
Sustainability Index  
Series Member 2018-2019

Bloomberg  
Gender Equality  
Index

FTSE4Good

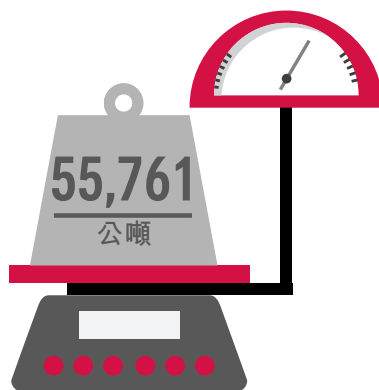
## 能源績效

每名員工 **4,117** 千瓦時



## 排放績效

碳排放總量為



每名友邦保險員工 **2.7** 公噸

## 企業管治

友邦保險控股有限公司董事會  
及委員會基本完全由獨立非執  
行董事組成



## 醫療保健投資

投資 **24** 億美元

於醫療保健行業

## 關愛社區

投放逾

**500** 萬美元

於社區計劃

## 環境、社會及管治簽署者

友邦保險是第一家總部設於  
香港且加入「負責任投資原則」  
的資產持有人

Signatory of:

**PRI** Principles for  
Responsible  
Investment

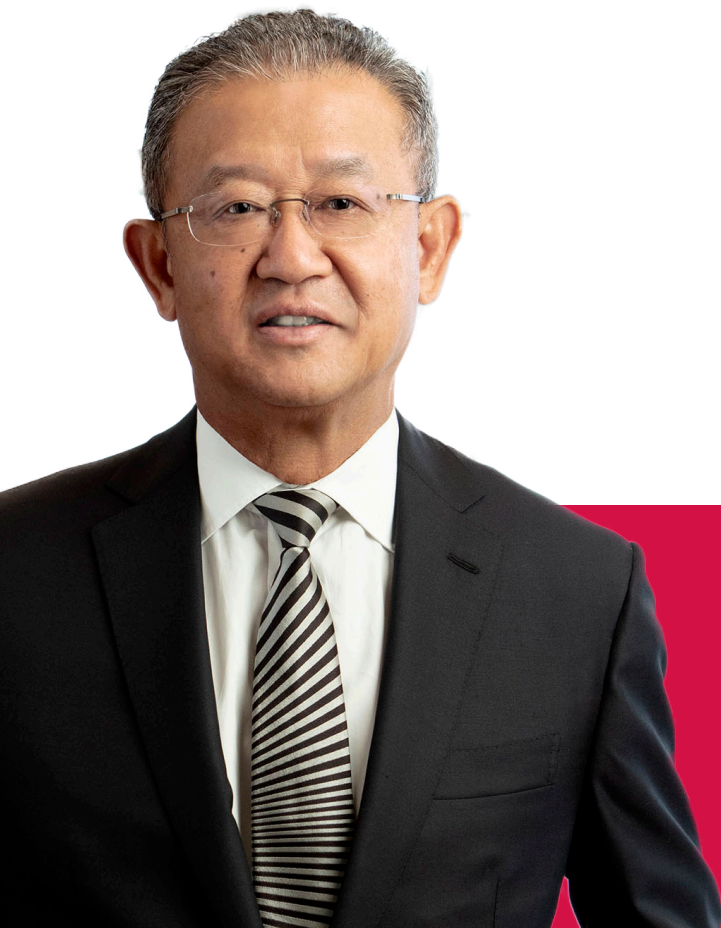
# 集團首席執行官兼總裁報告

本人欣然提呈本公司2018年環境、社會及管治報告。友邦保險深信保險業務和我們所在社區的經濟及社會繁榮密不可分，我們的重中之重是繼續誠信行事，同時透過產品方案創新協助應對區內的各種挑戰。我們可持續性發展的未來基於我們為客戶及持分者提供真正價值的能力以及為我們服務的社區作出具有意義的奉獻。

經濟迅速發展為亞洲的生活水平帶來了巨大改變。但是在取得顯著進展的同時挑戰也隨之而至。伴隨亞洲地區財富的增長，區內生活習慣相關疾病的盛行亦在上升。工業化加劇導致污染水平上升。醫療保健水平提高意味著人們更加長壽，但人口老齡化所需的社會福利計劃以及財政支援經常未能達所需的水

平。所有這些因素顯示我們的社區面臨正在擴大的「保障缺口」—即抵禦健康及死亡風險所需的保險及儲蓄出現不足。

本年度我們推出了以目標為導向的全新品牌承諾—「健康、長久、好生活」，反映我們公司所代表的信念。作為最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，我們以協助我們的社區應對所面臨的健康挑戰為我們的使命。我們的產品令大眾無後顧之憂。同時，我們持續提升大眾對作出健康之選的重要性的認識，尤其是透過我們主力推廣的「AIA Vitality」健康計劃管理疾病相關的風險。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

本份環境、社會及管治報告的起草展示了我們如何管理我們帶來的影響以及如何解決重大的可持續性發展問題。我們根據聯合國的17個可持續性發展目標進行披露，將我們的策略性承諾與這些全球目標及聯合國全球契約條款相看齊。

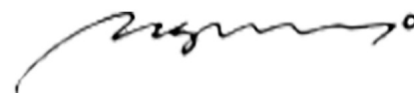
環境、社會及管治是我們的持分者考慮的最為重要的問題。作為亞洲領先的公司，友邦保險在推動積極的轉變中發揮著重要的角色。本年度友邦保險支持「氣候相關財務披露工作組」(Task Force on Climate-

related Financial Disclosures或TCFD)所提出的建議(TCFD是一個全球性的方案，旨在擴大對氣候變化帶來的影響的認識和思考)。友邦保險亦是首家以香港為總部並加入「負責任投資原則」(Principles for Responsible Investment)的資產持有人，印證了我們對所在市場的可持續性投資所付出的努力。

本人為我們在開創可持續性發展的未來進程中取得的長足進步感到驕傲。我們在解決實際環境、社會及管治問題及提升披露水平方面所付出的努力，贏得了國際研究及評級

機構的嘉許。2018年，我們獲頒發ISS-oekom的「Prime」評級，並緊接上年度第二次入選富時社會責任指數系列(FTSE4Good Index Series)。我們也非常高興透過被納入彭博性別公平指數(Bloomberg Gender Equality Index)，作為性別包容公司的身份再次為大眾所認同。

友邦保險在2019年踏入100週年。我們期望在繼續創造更可持續發展的明天的過程中，發揮舉足輕重的作用，幫助我們服務的大眾活出健康、長久、好生活。



黃經輝  
集團首席執行官兼總裁  
2019年3月15日



# 關於 本報告

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





**願景及目標** 我們的願景是成為全球領先的人壽保險供應商。

**我們的目標** 是在推動區內經濟及社會發展進程中擔當領導角色。

總保額達

**1.58萬億** 美元

服務超過

**3,300萬** 份個人保單的持有人

及逾

**1,600萬** 名團體保險計劃參與成員

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 公司概覽

本公司及其附屬公司(統稱為「友邦保險」或「本集團」)是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太地區內18個市場，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門、汶萊和柬埔寨擁有全資分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的97%權益、印度合資公司49%的權益，以及在緬甸的代表處。

截至2018年12月31日，友邦保險的總保額達到1.58萬億美元，為超過3,300萬份個人保單持有人及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司(「本公司」)欣然提呈本公司2018年環境、社會及管治報告，其中詳細介紹了我們在亞太區實現健康長久好生活的承諾，以及環境、社會及管治方面的優先任務。

本報告描述了我們如何應對可持續性發展問題並刊載有與友邦保險2018年年報相關的內容。

## 我們覆蓋的地區， 並帶來不一樣的影響。



與生活習慣相關的健康逆轉案例上升，  
導致非傳染性疾病蔓延

在全球<sup>1</sup>造成的死亡案例達

# 71%

空氣污染每年<sup>3</sup>令全球約

# 700萬

人口過早死亡

預計至 2050 年<sup>2</sup>，亞太地區超過

# 25%

的人口年齡將超過 60 歲，有礙經濟發展  
並會增加公眾服務需求

2050 年前，城市化加上全球人口的總體  
增長有可能令城市區域<sup>4</sup>額外增添

# 25億

人口

亞太區內的急速  
經濟增長減少了  
貧窮並改善了生  
活水平；然而其  
過程亦帶來一定  
的挑戰。

於 2020 年<sup>5</sup>區內死亡保障缺口將達

# \$73 萬億美元

這些問題為我們所在的市場帶來了巨大的社會和經濟風險。

<sup>1</sup> 世界衛生組織 2018 年

<sup>2</sup> 聯合國 2016 年

<sup>3</sup> 世界衛生組織 2018 年

<sup>4</sup> 聯合國 2014 年

<sup>5</sup> 我們的預測基於瑞士再保險 (Swiss Re) 《2015 年死亡保障缺口報告》中提供的 2014 年死亡保障缺口數據。



友邦保險在過去 100 年在無數個人和家庭最需要協助的時刻為他們送上保障。作為市場領袖，友邦保險不僅關注其財務穩健，而且能為應對其所處市場面臨的挑戰提供幫助。這與我們的長期發展和我們所在社區的可持續性及包容性發展密不可分。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

面對整個亞洲面臨的一系列環境、社會及管治挑戰，我們選擇集中解決那些具有實際影響力並和我們業務相關的挑戰，這使得我們得以發揮最大的影響力，推動具有意義的轉變。

友邦保險的環境、社會及管治委員會監督制訂本公司的環境、社會及管治策略和計劃。環境、社會及管治委員會所發揮的作用在本報告的管治部分中有詳盡的討論。

為了回應我們的持分者對與我們業務相關的重要的環境、社會及管治議題提出的意見，友邦保險的環境、社會及管治委員會發現了下列五個對友邦保險尤為重要的問題：

- 保障缺口日益擴大
- 生活習慣相關疾病
- 人口老化
- 城市化
- 污染

作為亞太區最大的人壽保險公司，我們已經做好準備迎接這些挑戰。

#### 其他實質議題

友邦保險保持和我們的持分團體的持續溝通並考慮具體和產業以及環境、社會及管治相關的研究。這些範疇包括在我們的實際評估流程當中並根據我們的環境、社會及管治委員會的進一步反饋而有所調整。其他對我們的營運具有較寬泛影響的問題載列於下表並會於本報告中進行討論。

員工健康	招聘及留任	數碼化	氣候變化
網絡安全	財務表現	有效管治	多元及包容
數據保護	員工發展及培訓		負責任的營運慣例

# 我們的環境、社會及管治方針

2018年，我們推出了以我們目標為導向的全新品牌承諾，協助我們的客戶活出**健康長久好生活**。我們以此承諾為核心，並結合我們為「與對的人，以對的方法，做對的事.....成果將隨之而來」的營運理念所付諸的努力，制訂了下列環境、社會及管治方針。



友邦保險的品牌承諾表達了我們作為一間公司所做一切的緣由，是我們所有環境、社會及管治項目的核心。我們致力於解決我們所處市場所面臨的可持續性發展挑戰、透過減少我們對環境帶來的影響以負責任地營運，並透過遵守最高的道德標準確保我們始終以正確的方法營運業務。

我們圍繞我們的環境、社會及管治方針構建本報告，傳遞同解決現實環境、社會及管治問題相關的政策、主張以及慣例。同時，我們的方針提供了一個框架，持續傳遞我們在環境、社會及管治方面取得的進展並實現我們的品牌承諾。請點擊各個主題閱讀相關部分內容。

關於本報告

透過正確方法營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 健康及人壽保險的角色

我們除了在環境、社會及管治方面的特別專注，保險行業在對我們所營運的社區之社會及經濟貢獻方面發揮著更為廣泛的作用。但由於保險產品及服務的本質，這一作用並不總是顯而易見。

透過分擔風險為各種業務和大眾提供保障由來已久。人壽和健康保單為客戶、其員工以及摯愛提供生命保障，使其無後顧之憂。

保險行業亦對亞洲的增長貢獻良多。亞洲經濟和城市化發展迅速，雖然帶來了富足，但也打破了人們以往依賴並尋求保障和支持的傳統家庭網絡，導致保障不足。選擇健康保險和儲蓄有助解決這一不足並減少家庭和政府保健體系的負擔，同時令人們獲得更好的醫療。

保險亦有助於調動投資，將來自於保單的保費重新投資於亞洲區內效益良好的行業及業務。這不但支持資本市場的發展和成長，並為基礎建設和經濟增長提供了資金，推動了區內的發展。

## 我們的承諾

在友邦保險，我們向亞太地區的大眾以及我們生活及工作的各個社區做出這個承諾。我們關注的不是疾病而是健康。我們不單只關注生命更加關注生活。我們相信最好的生活方式是更健康地生活。

因為你更加健康，你會從生命中得益更多。你可以成就更多體驗更多，充分地享受生活。為什麼更加長久？因為如果你健康，你能更加長久地享受積極和富有意義的人生。至於更好地生活，是因為人生不僅是為活而活而是要活得精彩。這就是我們可以創造不同之處：透過我們的產品和保單，不但保障生命，而且在每一天協助大眾活出健康長久好生活。

「我們許下一個以目標為導向的承諾，並會以此承諾為我們所做的、所決定的核心。這個承諾是協助大眾活出健康、長久、好生活。」



# 健康長久好生活

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 我們的環境、社會及管治報告方針

友邦保險對我們的所有持分者負有公開及負責的責任，其中包括報告我們如何令我們的社區有所改變、解決可持續發展的挑戰以及在我們所處市場內創造持久和具有意義的影響。我們的主要持分者包括我們的投資者、監管機構、業務夥伴、員工以及代理。

本報告根據全球報告倡議組織 (「Global Reporting Initiative 或 GRI」) 標準的「核心」選項及金融服務行業補充指引，並經參考香港聯合交易所有限公司 (「香港聯交所」) 證券上市規則附錄 27 所載的《環境、社會及管治報告指引》編製。友邦保險作為聯合國全球契約的簽署者，亦報告我們在聯合國全球契約十項原則 (UN Global Compact Ten Principles) 方面取得的進展。

我們的客戶、代理以及員工協助把我們的故事帶進生活。本年度，我們透過加入來自於我們業務的個人故事，將個人元素帶入我們的報告中。

為了提供對我們的影響和表現的綜合評述，如無特別所指，本報告已涵蓋來自我們於香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭<sup>6</sup>、澳門、文萊、柬埔寨以及斯里蘭卡 (統稱為「業務部門」)<sup>7</sup> 營運情況的環境、社會及管治數據。

本報告尾末備有全球報告倡議組織索引、聯合國全球契約以及香港聯交所環境、社會及管治內容索引，方便檢索我們報告的披露準繩。與我們環境、社會及管治表現相關的額外訊息，包括財務數據和企業管治事務，可以在我們的2018年報中找到。友邦保險不遺餘力確保本報告中英文版本內容相符。如有不符，應以英文版本為準。

本公司董事會於2019年3月14日審核並批准本報告。



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

<sup>6</sup> 於2018年7月，友邦保險完成收購ASB Group (Life) Limited (更名為AIA Sovereign Limited) 及其附屬公司 (包括Sovereign Assurance Company Limited，一家於新西蘭的持牌保險公司) (統稱「Sovereign」)。除另有說明外，我們已首次將Sovereign的環境、社會及管治數據載入本報告。

<sup>7</sup> 請參閱友邦保險持有主要營運控制權的所有業務部門。





關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 可持續發展目標

可持續發展目標(Sustainable Development Goals 或SDGs)是聯合國制訂的17項總體目標，提供了在兼顧環境的前提下和平及富裕的全球框架。這些目標於2015年為聯合國所有成員國所採納，對亞太地區各個政府意義重大。

作為一家人壽和健康保險公司，我們的業務與不少可持續發展目標自然契合。我們在友邦保險2017年環境、社會及管治報告中透過SDG Compass（一種用作匯報我們的業務對可持續性發展目標所做貢獻的工具），描述了我們在達至目標過程中取得的進展。為了回應我們在這個項目上獲得的積極回應，本報告繼續匯報我們對相關可持續發展目標的支持並首次在報告中納入了符合我們披露要求的可持續發展目標。

 請點擊以上可持續發展目標圖標以閱讀對各個目標的討論。



# 透過正確 方法營運業務

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 環境、社會及管治的管治

環境、社會及管治問題無論是透過規管、持分者看法或是透過對我們客戶健康和福祉的直接影響均會對我們的業務表現帶來潛在影響。

友邦保險致力於瞭解這些環境、社會及管治問題、減少我們對環境的影響並解決我們各個市場所面臨的重大的健康挑戰。

所有友邦保險的員工無論是透過遵守我們的管治政策還是透過擔任專注於環境、社會及管治的角色，均有責任為實現我們環境、社會及管治中的各項優先任務作出貢獻。

2018年，我們為了切實有效地對如何整合及解決我們營運中的環境、社會及管治問題進行管理，成立了由集團執行委員會成員組成的環境、社會及管治委員會。

委員會至少每季度召開會議，全權負責監督本公司的環境、社會及管治策略、政策以及包括一年兩次向董事會匯報工作。委員會亦考量重要持分者提出的反饋意見和評級機構就環境、社會及管治所做之研究及報告，並就與本集團切實相關的環境、社會及管治問題提供意見。

2018年，委員會批准友邦保險成為「負責任投資原則」及TCFD的成員。

## 透過正確方法營運業務

強力的企業管治為我們能發展業務、實現目標以及為大眾生活帶來積極改變奠定了基礎。

我們採用的方法基於本集團「與對的人，以對的方法，做對的事.....成果將隨之而來」的營運理念。這一方法應用於我們所有的營運並植根於我們的管治實踐和文化項目中。

「與對的人，以對的方法，做對的事.....  
成果將隨之而來」

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

 如需瞭解我們領導團隊的詳情，請點擊此處。

# 有效的風險管理

投資者在做投資決定時正不斷加大對環境、社會及管治風險的考量。研究表明，能夠更好管理環境、社會及管治相關風險的公司能夠在長期創造更高回報<sup>8</sup>。友邦保險對風險的綜合管理方法確保了我們在業務的各個層面均具備解決相關風險的架構。

友邦保險董事會對監督本集團風險管理活動及監控集團範圍內實質風險負有最終責任，無論此等風險是與行業或是僅與本集團及其業務相關。本集團董事會這方面的工作由董事會風險委員會和由我們高層人員組成的營運風險委員會及財務風險委員會等執行風險委員會提供支持。

友邦保險的風險管理框架確保了我們整個集團具有識別、量化、監控以及匯報風險的能力和流程。本集團及其各業務單位主管有責任審核此框架，確保使其在當地業務環境及相應情形下行之有效。

環境、社會及管治相關風險根據風險管理框架中所列流程予以解決，並根據針對我們營運的風險本質於予以分類。資料保護、網絡保安、人員管理及負責的業務實踐均有可能對營運產生即時影響，因此被視為營運風險。長期挑戰如污染和生活習慣風險因素影響我們於各個市場的大眾的健康和福祉，並由於此等因素可能造成的影響被視為保險風險。這類新近出現的社會、環境及管治問題會由董事會風險委員會、執行風險委員會或在環境、社會及管治委員會內部予以討論。

友邦保險進行情景測試及業務可持續性發展分析，確保投放充足的資金為我們的保單持有人提供保障，同時確保我們的業務在受壓的環境下得以持續。如要獲得更多詳情，請參閱2018年報第155頁。

我們的內部審核團隊對我們核心管控的效果提供獨立保障並就提升管控提供必要建議。此團隊付諸的努力針對一系列目前及新近產生的環境、社會及管治風險，如人員管理、技術、資料私隱以及其他重大課題，以確保恰當管控此等風險的措施到位。

友邦保險意識到長期的環境、社會及管治風險，譬如氣候變化、污染及與生活習慣相關的疾病對我們所在的市場具有深遠影響並需要透過業務營運、政府及普羅大眾的共同努力予以解決。友邦保險旨在透過我們在各個環境、社會及管治成員機構內的協商，以及透過我們的業務發揮主動的角色，持續致力於在區域內推進健康、長久、好生活，以應對此類問題。

## 風險管理文化

有效管理風險包括環境、社會及管治風險中的重要一環是強大的風險管理文化。

風險管理文化是指一個機構在遇到機遇和管理風險時的表現。強烈的風險意識作為友邦保險所需寬泛文化中的一個部分，奠定了我們風險管理框架的基礎。我們的願景和目標與我們強大及可持續發展的風險管理文化息息相關。

友邦保險的營運理念、行為守則以及品牌承諾進一步描述了對職業行為守則、風險行為、資源渠道及報告潛在風險的期望。時常進行的培訓和內部傳訊確保所有員工及代理都熟悉如何報告風險相關問題。

<sup>8</sup> MSCI 2015年



# 負責任的營運慣例

我們的客戶對我們的業務及我們的數以億計的保險保障力給我們的豪有的行事。我們的客戶對我們的業務及我們的數以億計的保險保障力給我們的豪有的行事。我們的客戶對我們的業務及我們的數以億計的保險保障力給我們的豪有的行事。

## 行為守則

我們優良的管治方法的核心是友邦保險的行為守則。此守則為我們在任何時候該如何開展業務提供了清晰的指引，並適用於友邦保險的所有員工。此守則反映了我們「與對的人，以對的方法做對的事……成果將隨之而來」的營運理念，亦明確了我們該如何保持最高水準的職業操守，此舉對保持與來自包括客戶、代理、分銷夥伴及股東在內的所有持分者的信任並與之建立可持續發展的關係至關重要。

守則已被翻譯為本集團所在市場的六種語言。所有員工入職友邦保險時都要完成培訓熟悉該守則的內容。所有員工每年都要完成熟知和遵守守則的認證。守則方面的培訓是業務誠信領導課程的補充。此課程為友邦保險的領袖在處理牽涉道德兩難的局面時提供實用的技巧。

友邦保險期望每名員工都擔負起履行最高誠信和行為守則的責任，並勇敢和堅決地舉報所有違規行為。違規行為將受到紀律處分，其中可能包括被解僱。友邦保險的業務合作夥伴，包括其代理人、供應商、分銷夥伴以及其他代表友邦保險行事的人士，應和我們的員工一樣採用相同的標準並遵循相同的盡職原則。

 如需進一步詳情，請按此查閱友邦保險的行為守則。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 防止賄賂及貪污

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

本集團的反貪污政策（「政策」）制訂了我們在所有營運中均須遵守的嚴格準則。所有員工必須參加反貪培訓。我們不時進行審核和評估，監督員工是否合規。政策還規定了為確保合規員工所需承擔的角色及責任。我們的各個業務部門負責流程實施及管控，降低貪污風險，確保符合本集團準則以及所有當地相關的法律及規定。

## 防止欺詐

友邦保險致力於遵守準則中規定的嚴格的道德準則，並支持採用零容忍方法處理欺詐。友邦保險的反欺詐政策列明了管理欺詐風險的準則，包括培訓以及預防和偵測措施。我們的營運單位根據此政策履行程序，預防並協助盡早發現欺詐行為，保障客戶以及友邦保險的權益。

友邦保險會評估及調查欺詐相關的事件、指控或懷疑。如果指控或懷疑屬實，友邦保險會盡力通過公平和均衡的方式採取紀律行動。其他可能採取的行動包括取消員工相關福利、向執法機關通報欺詐並要求予以懲處或就員工所犯欺詐尋求司法援助。



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

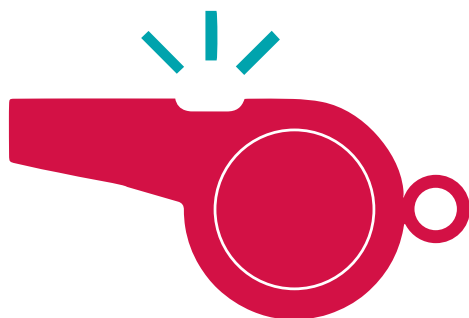
最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 舉報政策

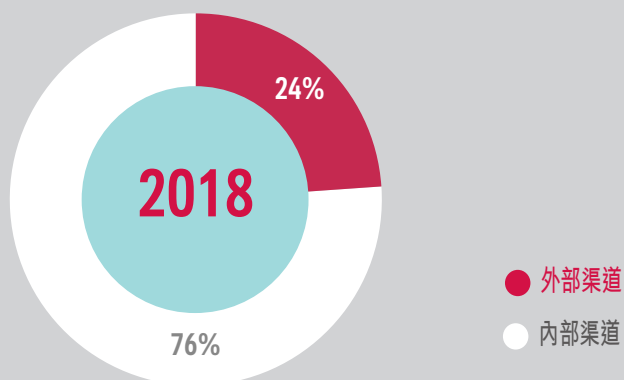
友邦保險為我們的所有持分者，包括員工、客戶以及供應商提供渠道，讓他們提出對違反我們準則或其他未達至本集團高要求的行為的擔憂。

在這個方面友邦保險堅持實施全面的舉報制度，旨在透過多重渠道處理對違規行為和不當行為的舉報，其中包括由第三方管理的允許完全匿名舉報的二十四小時多語種的合規熱線。

友邦保險會調查和評估所有質控。本年度透過內部渠道(如人力資源部、審計部及合規部)的舉報個案佔總接獲舉報個案中的77%。透過道德熱線提出的問題由友邦保險集團合規部處理。友邦保險集團審計委員會監督舉報制度並由集團內部審計部和集團合規部會處定期瞭解舉報個案種類和數量以及所有實質性調查的進展情況。友邦保險的保護舉報政策嚴禁對本著良好意願對實際或懷疑違反行為守則進行舉報的員工進行報復。

如需瞭解道德合規熱線的詳情，可參閱此處。

### 2018 年按舉報渠道劃分的舉報個案<sup>9</sup>



本年度透過內部渠道收到的舉報個案佔比為 76%

## 我們對反洗錢及反恐融資採取的方針和制裁措施

友邦保險致力於嚴格遵守所有適用於反洗錢／反恐融資的法律及其規定，防止其產品及服務為清洗黑錢和恐怖活動融資所逞。

友邦保險集團反洗錢／反恐融資政策及指引載列了對本集團反洗錢／反恐融資計劃的詳細要求。這個計劃包括根據風險評估方法進行客戶盡職調查、持續監控、舉報可疑行徑、培訓和存儲記錄。友邦保險使用全面的反洗錢／反恐融資監測軟件及網上工具過濾風險概況並監控客戶活動。

所有新入職員工都要完成反洗錢和反恐融資培訓。專屬代理亦需要接受適當的反洗錢／反恐融資培訓。此外，友邦保險集團經濟制裁合規政策及指引制訂了用以管理政府交易風險及受制裁計劃制裁的個人及實體的標準。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

<sup>9</sup> 截至2018年12月31日止之12個月及13個月按舉報渠道收到的舉報個案比例持平。

# 保護客戶資料

## 資料保護

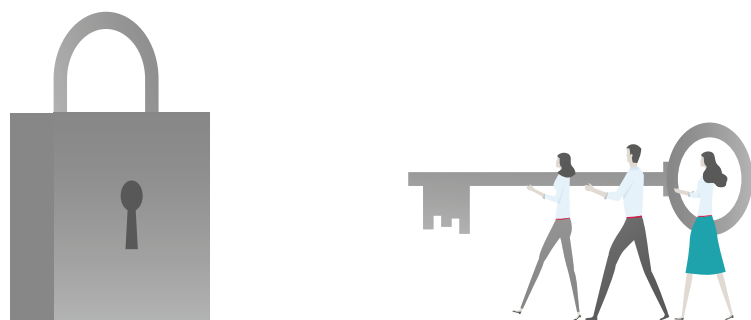
我們最為重要的資產之一是賦予友邦保險的對處理我們客戶、員工以及業務合作夥伴的個人資料的信任。友邦保險在整個集團上下備有資料私隱合規政策及指引，確保穩妥地保護我們的客戶以及業務資料並遵守資料保護法。我們的所有員工和保險代理在入職友邦保險時都會獲悉這些政策和指引，並會定期透過新的培訓加強認知。所有員工和代理均需保護客戶個人資料，不得向未經授權方披露客戶資料。

友邦保險還制訂了一系列的資料技術準則，譬如雲端安全準則、資料保護準則以及移動運用程序安全準則，確保有充分的營運管控措施配合我們保護資料的目標。任何友邦保險與之合作的雲端服務提供商都必須遵守我們的加密準則。

適當的資料保護控制措施亦被整合進入相關的營運流程中並由我們的內部審計團隊定期測試。譬如在我們的保險代理的銷售流程和我們的日常營運中採用的互動式銷售點 (iPoS) 及互動式流動辦公室 (iMO) 系統中已經裝入執行監控。這些監控手段包括用戶認證、保障客戶資料儲存於友邦保險控制的伺服器及保護交易審核紀錄。

友邦保險還透過我們對第三方的安全評估流程，審核我們的第三方服務提供商的資料安全標準。此流程根據行業標準譬如ISO27001和美國National Institute of Standards and Technology 設定的準則，會定期評估我們的服務商廣泛的安全控制措施，包括資料安全及數據加密。

 [友邦保險的私隱政策聲明為公開訊息，並可於此處查閱。](#)



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 網絡保安防範

友邦保險致力於透過提供世界一流的資料及保安環境保障我們客戶、合作夥伴、員工以及持分者的權益。友邦保險集團的資料保安政策與行業領先標準看齊，確保我們的系統、流程及資料安全。

我們集團的首席技術及營運官及專責的資料保安團隊監督整個集團的技術風險管理質素、連貫性以及網絡安全。此團隊透過偵測異常、有效解決網絡保安問題、提升防禦管控以及投資於保安分析，保護友邦保險免受最新的網絡威脅。我們還與領先的資料保安服務提供商合作，進一步提升保障安全營運環境的能力。

友邦保險專注於透過使用分類和威脅模型技術，保障我們的重要資產免受網絡威脅，其中包括專注於處理我們客戶資料的關鍵系統、重要的業務支持流程以及為瞭解決這一領域的網絡風險而專門設計的軟件。資料保安部總監處理所有網絡保安問題，並直接向集團技術管治部主管匯報。

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

## 供應鏈管理

我們在我們的業務範圍內與眾多不同的產品和服務供應商合作。正如我們的供應商行為守則中所述，可持續發展是我們供應鏈中的重要一環。供應商守則的制訂與本集團的行為守則相輔相成，且後者對供應商同樣適用並參照了國際公約及友邦保險的環境、社會及管治成員盟約譬如聯合國全球契約。供應商守則鼓勵供應商健全的環境、社會及管治實踐並以誠信處理所有事務。

作為一個集團，我們與能展示最佳實務守則的供應商合作。我們盡責地進行盡職調查流程，這也是我們現行供應鏈管理及監控體系的一個部分。此流程包括進行必要的供應商及第三方評估以及透過我們的供應商登記流程要求選定的主要供應商提供僱傭以及環境實踐資料。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 客戶服務標準

社會大眾是我們業務的核心，這意味著我們要確保秉持客戶所期望的高水準的產品質素和客戶服務。

友邦保險具備健全的業務質素架構，使得我們可以滿足客戶的期望。此架構的主要內容包括：

- 代理行為守則<sup>10</sup>規定了適用於我們所屬代理的誠信標準、行為守則以及合規義務。
- 代理銷售培訓及代理銷售流程指引。友邦保險的代理銷售流程為代理人如何銷售我們的產品提供了框架，其中包括透過客戶調查和客戶所需銷售實踐建立客戶需求、優先考慮目標以及包括客戶已有人壽保障數額在內的保險局面。這使得我們可以推薦符合客戶保障需求的合適產品。
- 我們代理團隊採用的iPoS技術確保我們代理人的銷售流程達到一致、高質素的客戶體驗。
- 透過不同方式，包括客戶直接驗證電話和神秘客戶計劃，監控我們對各項標準的遵守情況。對於代理扭曲、試圖誤導或欺瞞客戶的行為如使用虛假或虛構的友邦保險或其競爭對手的產品聲明不予接受並會處於紀律處分。

為了協助客戶做出明智的決定，我們內部的銷售演示標準提倡根據規定透過標準化的方式公正披露各種資料。我們所有的業務部門及其分部均有審核及管控措施確保遵守我們的標準。



<sup>10</sup>適用於友邦保險的專屬代理，並擬連同行為守則一起作為參考。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 客戶聯繫

我們擁有超過3,300萬份個人保單及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員，伴隨我們積極參與及培養與客戶的長期關係，我們客戶基礎的規模和覆蓋面帶來了巨大的增長機會。

實現我們健康、長久、好生活的承諾要求我們在每次與客戶的接觸中透過有意義的方式服務客戶，從而令我們深刻瞭解客戶獨特的需求並滿足他們的要求。

2018年，我們持續改善我們所得的客戶資料並利用客戶偏好模型和進階機器學習方法解決客戶保障及儲蓄存在的不足，並適時適當地推出合適的保障計劃。

為了瞭解我們如何可以在客戶的不同階段持續提升客戶體驗，我們的其中一項措施是每年進行客戶關係問卷調查。我們客戶問卷調查意見的見解幫助我們提升客戶服務質素及體驗，並最終帶動客戶保留、再購買及推薦程度。我們還透過深入研究瞭解不同客戶群體的需求，為他們度身打造產品。在香港進行的此類研究令我們得以開發如同市場分類工具包一樣的數碼化銷售工具，從而支援我們的團隊及代理服務客戶。

## 聆聽客戶意見

能在所處行業保持領先有賴於我們將客戶置於我們業務重中之重的位置，這包括收集和反饋客戶意見，並且為客戶在每次和友邦保險的互動中提供全方位支持的體驗。

閉環式意見反饋管理系統持續，為各個公司提供所需跟進的工具及時處理客戶的反饋意見，有助各個公司就客戶反饋意見繼續與客戶進行交流。

友邦保險中國應用該等系統，收集客戶每次接觸其業務後的反饋意見，持續瞭解影響客戶的因素。這使得友邦保險中國可以在

必要時及時採取行動解決客戶所需，同時也協助我們推動改善架構，令我們可以及時發現流程中的重大問題。

此系統是友邦保險中國客戶傳訊策略中密不可分的一個部分。友邦保險中國以審閱和分析客戶意見為傲，這使得我們可以不斷提升服務，並提供無以倫比的客戶體驗。

此反饋體系表明友邦保險中國的客戶總體滿意度為99%，其中截至2018年12月31日，96%的客戶對我們的客戶服務中心表示滿意。

客戶整體滿意度

99%

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 最佳團隊



## 我們由衷為我們公司的 員工和文化感到自豪

在友邦保險，讓我們的員工獲得成功對我們服務客戶和使我們的社區活出健康、長久、好生活都至關重要。

我們成為全世界首屈一指的壽險提供商的願景有賴我們廣大員工和代理的支持。在我們「與對的人，以對的方法，做對的事」的營運理念的指引下，我們注重招聘、培養及挽留能不斷學習及提升自身能力並貢獻卓著的具備實力、工作專注及表現優異的員工。我們的員工在友邦保險以客戶為本的文化中茁壯成長、秉承我們的品牌承諾並展現了我們的領導本色。

友邦保險的人才策略旨在為未來打造發展的能力、轉變我們工作的方式並表揚持續的優秀表現。

## 我們的員工團隊

截至2018年12月31日，友邦保險的員工總數為

**22,263**人<sup>11</sup>，

其中包括全職、兼職以及合約員工<sup>12</sup>。

### 於區內的員工分佈 (按員工總數之百分比)<sup>13</sup>

香港	<b>11.5%</b>	中國	<b>15.0%</b>
馬來西亞	<b>17.6%</b>	新加坡	<b>6.4%</b>
泰國	<b>11.3%</b>	其他市場	<b>38.2%</b>

### 正式員工流失率<sup>14</sup>

本集團於2018年的正式員工流失率為16.6%。亞太地區提供了大量就業機會，對人才的需求及競爭持續增長。我們密切留意我們員工的參與程度以及我們為員工提供的各種發展計劃，創造一個員工可以充分發揮所長並確保我們可以留住人才的工作環境。

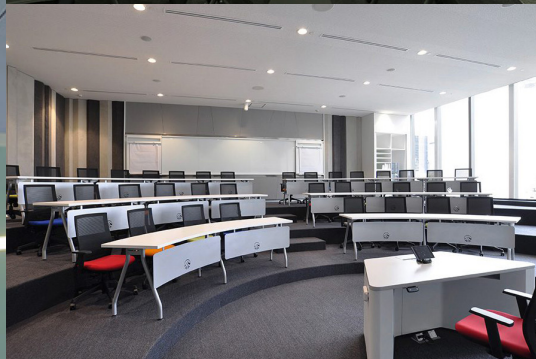
<sup>11</sup> 與2017年11月30日比較有所增長，主要是由於收購Sovereign所致。

<sup>12</sup> 撇除實習生、代理以及Tata AIA之員工

<sup>13</sup> 香港數據包括集團總部員工，中國及馬來西亞數據包括我們共享服務中心之員工。

<sup>14</sup> 正式員工不包括定期合約員工。我們對本集團於本年度的部分數據的計算方法有所更改，正式員工流失率中撇除了非自願離職人員。流失率根據截至2018年12月31日止之12個月之每月平均人數計算。





關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 培育領導人才

THE AIA LEADERSHIP CENTRE (「ALC」) 座落於曼谷，擁有國際一流的學習設施並為我們的高層管理人員、代理團隊負責人以及主要夥伴的高層管理人員提供不同的課程。ALC以友邦保險的策略及管治為核心，持續推出具有影響力的領袖發展課程，其中部分課程的側重點如下：

### 行政領導

我們的課程以友邦保險目前以及未來的管理人員為培訓目標，旨在提升管理人員的領導和管理能力。我們的企業領袖課程一直是各個市場的特色培訓課程。

### 技術領導

專為培養我們核心部門的技術及專業能力，推廣卓越營運。

### 分銷領導

這些課程專為友邦保險分銷部門領袖、代理團隊及合作方高層而設，培養為持續取得優異成果所需的銷售領導和技術技能。

ALC亦向我們財務部門的負責人提供道德領袖培訓，協助確保他們在所做決定以及言行中將道德風險問題考慮在內。

ALC 目前已投入營運達三年。

於 2018 年，ALC 與全球知名的商學院和顧問公司合作，舉辦了超過

**240** 場活動

完成了超過

**20** 項特別制訂的領導課程

友邦保險將發展員工以及他們的領導和工作能力作為我們最重要的一項工作。我們深信由內部提拔領袖，並於 2018 年透過內部晉升填補了大量高層空缺。我們致力於籌備充足的高層繼任者，每年在整個集團內進行全面的組織及員工評估，發掘並規劃重要職位的繼任人員。2018 年，我們在整個集團內評估了大約 1,400 個高層職位，確保我們全面地考量繼任計劃。

# 建立人才發展文化

## 員工學習及發展

我們在友邦保險培養健全的學習文化，賦權授能我們的員工發展他們目前職位及其職業理想所需的重要能力。友邦保險的整體發展框架將我們的員工發展和我們的業務策略和人才需求相匹配。為高級員工而設的核心課程如員工及經理進階課程和友邦保險經理系列課程仍然是全年教授的基礎課程。這些核心課程亦針對員工的個人發展需要，輔以內容豐富多樣的技能培訓。

於2018年，我們透過推出新的學習平台，集中收納廣泛的內容，擴充了數碼化學習內容及提供方式。這個名為「Catalyst」的平台讓員工可以靈活選擇他們想要發展的主題，同時解決了現代學習中的一些關鍵問題，可以在任何地方任何時間提供所需學習內容。

Catalyst平台提供多種課程，其中包括技術技能培訓、危機管理、有效領導及健康生活實踐等。Catalyst已經在集團總部以及六個業務部門使用，並計劃於2019年進一步推廣其使用範圍。

我們持續評估員工的反饋以及課程和培訓的內容，確保我們的方案為業務創造價值並培養我們的未來人才。

友邦保險採用全面的學習及發展方法，透過在職體驗、輔導培訓以及教室和網上學習等活動積累技能及知識。我們按員工級別和性別劃分的2018年平均培訓時數提呈如下。此等數字沒有包括我們員工參與的網上學習活動、輔導及培訓、知識分享會或專業發展課程。

我們旨在透過課程培養前瞻性的領導和管理思維以及讓我們員工持續成長和發展。透過增強這些技能，我們可以抓住本地區巨大的增長機遇，為我們客戶的保障及儲蓄需要提供理想的解決方案。

在我們轉變營運模式之際，我們亦規劃了職能路線圖，為我們的領導和員工提供在未來職位上取得成功所需的重要的知識、技能以及行為。我們在各個團隊、部門及市場提供內部轉調職位的機會，擴寬我們員工的視野並提供新的事業體驗。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 平均培訓時數<sup>15</sup> (小時)

### 按性別

男性 14.3

女性 14

### 按員工級別

初級員工 12.4

中層管理人員 18.4

高層管理人員 22.2

<sup>15</sup> 不包括Sovereign員工的培訓時數



# 羅思瑤

來自友邦保險澳門的一名代理羅思瑤分享了對工作的熱誠、愛好以及如何開始她的職業生涯。

「我原本認為一早選定職業然後一直堅持所選擇的工作十分重要。這樣才能成功。」

2013年時我是一名大學一年級、正在學習成為一名專職廚師的學生，就在那時我認識了我現在的經理。她取得的成功和她從容不迫地與不同的人交談的能力激勵了我。她的工作雖然挑戰，但富有意義。我能看到她真的改變了人們的生活。此後我很快決定接受新的挑戰，與她共事。

雖然我第一年的表現並不理想，但透過努力、付出和我的經理的指導，我在第二年獲得了百萬圓桌會<sup>16</sup>會員資格並保持至今。這也許是我最引以為榮之處。

取得工作和生活之間的平衡並不算異常困難。「健康、長久、好生活」一直是我的生活方式。這和我們所有人都息息相關。我個人認為管理自己的時間表非常重要，其中包括安排休閒的時間。我喜愛瑜伽，練習瑜伽亦幫助我放鬆身心。

健康生活和我的客戶同樣重要。我有時甚至和他們一起打羽毛球。友邦保險為提倡健康生活所付諸的努力一直是我和客戶會談時的交流的內容，尤其是當下人們都更加關注自身的健康。他們中不少都對「AIA Vitality」感興趣，總是詢問我對獲取積分和獎賞的方法的建議。

我每天亦依賴於大量不同程式和技術與朋友、家庭或客戶保持聯繫。友邦保險的iPoS是我經常使用的一個工具。原先我需要和客戶會面四至五次才能湊齊所有保單所需的訊息，而現在只需要一至兩次會面就成事。服務客戶及其需求如提供保單訊息或更改客戶地址也變得更加容易。此外，我不再需要攜帶很多文件外出。

## 員工導師計劃

我們的集團總部及所在的部分市場目前提供員工輔導及支援。這些輔導計劃的架構讓我們的員工擴展人脈關係、得益於輔導並培養部門之間和與高層人員之間的溝通。

## 代理學習及發展

我們的最優秀代理策略給予我們的代理世界級的培訓及發展機遇。自我們推出最優秀代理策略以來，我們便專注於培養業內最佳代理，使我們能夠為客戶提供高質素的建議及他們所需的儲蓄和保險保障。如需瞭解有關友邦保險的最優秀代理策略的詳情，請參閱2018年報中《業務回顧》章節。

作為入職流程中的一環，所有準代理均需參加培訓和發展課程。這些課程根據他們的需要量身打造，旨在讓他們具備高效工作的必要技能。

本年度我們透過數碼化教室和流動學習平台持續革新培訓和發展方法，使我們主要城市的新入職代理和代理團隊負責人的學習更加簡單和便捷。我們計劃在2019年將這些方案推廣至其他城市 and 所有代理及代理團隊負責人。我們透過結構清晰的課程鼓勵正確的行為，使我們的代理更加有效率地工作。這包括訓練路線圖、網上評估、學習資料以及課程評估，所有都可以在無紙化環境下透過流動裝置實現。

「我轉換職業至今已經六年，這是一個令人振奮的旅程。」



<sup>16</sup> 百萬圓桌會為國際公認的人壽保險及金融服務業之卓越標準，其會員須實現一定水平的保費、佣金及收入並具備專業的知識、嚴謹的道德操守以及卓越的客戶服務。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



# 凝聚我們的 團隊和文化

為了培養友邦保險的文化和確保一致性，所有新入職員工均需參加入職培訓並完成以我們的營運理念及操守為核心的網上學習課程。我們所有的業務部門均提供核心發展課程，保障我們區域內人才培養的方法一致。

友邦保險每年都會進行年度員工敬業度指標調查，讓高層領導團隊深入瞭解我們員工的投入程度和這一程度在各個地區、業務部門、職能部門以及和業內基準比較的差異。2018年，我們約97%的員工參與了此項調查，而且集團所得的員工參與率評分分位列蓋洛普全球金融服務及保險業基準首四分位數。

友邦保險集團是2018年全球獲頒蓋洛普最佳僱主獎 (Great Workplace Awards) 的39間公司之一，也是唯一一家獲頒發此獎項的國際壽險公司。除此之外，我們多個市場分部於2018年還贏得了下列極富聲譽的本地及區域獎項，當中包括：

- 為表彰友邦保險對職業教育的投入，我們集團總部獲美國壽險管理學會LOMA頒發「傑出教育」大獎。
- 友邦保險連續第二年獲得怡安翰威特頒發的2018年亞太區「最佳僱主」殊榮。
- 友邦保險中國亦連續第四年獲得怡安翰威特頒發的2018年中國「最佳僱主」殊榮，並同時獲得由Top Employers Institute頒發「中國傑出僱主獎」。
- 友邦保險新加坡獲GTI Media頒發「2017年最受畢業生歡迎僱主獎」（保險及風險管理行業），並受表彰為「2017年新加坡畢業生僱主100強」之一。

## 4 優質教育



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

- AIA Malaysia Shared Services受GTI Media表彰為「2018年最受畢業生歡迎僱主」（業務流程外判及共享服務業）。
- 友邦保險斯里蘭卡和友邦保險越南雙雙獲The Great Place to Work Institute表彰為「最佳職場」。
- 此外，友邦保險斯里蘭卡獲The Great Place to Work Institute表彰為「女性最佳工作場所」，並獲頒發大型企業組別銅獎。
- 友邦保險台灣贏得由HR Asia頒發的「2018年亞洲最佳企業僱主獎」。
- Tata AIA自2016年以來第三次贏得由怡安翰威特頒發的印度「最佳僱主」獎。
- 友邦保險集團成為全球首家受精算師協會質素保證計劃認證的保險公司。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 多元及包容

友邦保險深信員工多元化和具才華的力量可以創造價值並締造我們客戶和持分者的期望。我們在包容方面所做努力的根本是絕不姑息包括性別、種族、國籍及性取向在內的各個不同層面的任何形式的歧視或騷擾。

我們的招聘政策包括根據個人專業技能及經驗選賢用能的指引。招聘、薪酬、晉升及解僱決定乃基於表現釐訂，並通過公平、透明及問責的程序進行。

我們包容和不得歧視的方針亦包含在我們必修的網上操守培訓中，所有友邦保險的員工在入職培訓時都必須完成這個培訓。另外，友邦保險於本年度制訂了防止騷擾政策，規定了需要遵守的工作行止和專業素養以及在違反規定的情況下的上訴渠道。

截至2018年12月31日，本集團59%的員工<sup>17</sup>為女性，我們很自豪能成為本地區女性的理想僱主之選。與此同時，我們致力於提供包容及融洽的工作環境。

我們獲納入2019年彭博性別公平指數，此指數每年發佈一次，以彰顯致力於公開報告性別分佈和推動婦女平等的公司。這是我們第三年成為此指數成分股，同時我們亦是獲納入此指數的兩家以香港為總部的機構之一。截至2018年12月31日：

- 我們38%的高層管理職位由女性擔任。
- 我們60%的中層管理及初級職位由女性擔任。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

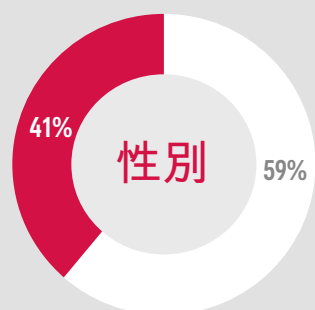
回饋我們的社區

負責任的營運

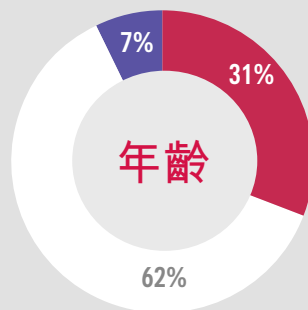
本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 按年齡以及性別劃分員工佔比



● 男性  
● 女性



● 30歲以下  
● 30至50歲  
● 50歲以上

<sup>17</sup> 此乃長期及合約員工。

## THE WHITE CAMELLIA AWARDS

The White Camellia Awards 獎項嘉許致力維護「婦女賦權授能原則」(Women's Empowerment Principles)的機構，這是一項由聯合國婦女署和聯合國全球契約聯合推出的舉措，鼓勵職場性別平等。AIA Sovereign於本年度獲得兩個獎項，以表彰他們致力包容所做出的持續貢獻。



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

### 我們的凝聚網絡

我們創立了「The Network」，進一步營造提供支持的工作環境。「The Network」組織員工小組聚會，透過社交活動及領導課程促進員工的職業及個人發展。

在友邦保險澳洲，由我們員工領導並獲執行委員會贊助的「Women@Work Committee」委員會，舉辦多種社交活動和專業進修研討會並提供各種機會，使女性員工發揮潛能並支持性別平等。

在菲律賓，Philam Life提供一系列如體育活動、宗教及企業社會責任的興趣小組。友邦保險韓國於本年度推出了「Juniors of AIA」社交群，由千禧年出生的員工組成，他們關注我們的溝通、文化和體系並提出意見，使友邦保險更加包容。

友邦保險是30% Club（香港約章）的成員，並於2018年加入Women in Finance Asia。

### 5 性別平等



本部分的披露符合可持續性發展目標5.5，即性別平等並確保婦女全面有效地參與所有政治、經濟及公共生活中的領導決定並享有平等機遇。



# 嘉許及獎勵 我們的團隊

我們所有的獎勵政策和計劃在支持執行友邦保險的策略及其表現上發揮著重要作用。此等政策和計劃綜合了具有市場競爭力的財務及非財務獎勵方式，用以吸引、凝聚及挽留高質素員工，激勵他們協助友邦保險執行其短期及長期的業務目標。

我們的薪酬計劃與我們的「Performance Development Dialogue」程序緊扣，後者旨在讓直屬經理評估其員工的表現和行為，並建議適切的培訓活動以協助員工達至既定的事業目標。我們不遺餘力地認可和獎勵我們的員工，並推動符合我們風險管理框架所需的工作表現。

我們整體獎勵框架中的一個重要部分是表彰、福利及健康方案相結合，提升員工工作內外的福祉。我們尊重我們多元化員工隊伍不斷演變及千差萬別的需求。舉例而言，我們在部分業務中試行推出彈性福利，為我們的員工提供更多選擇。

我們很自豪地透過僱員購股計劃為我們的員工提供成為友邦保險持分者的機會。本年度的合資格員工比例以及參與購股計劃的員工數量均達到目前最高水平。我們於2018年首次在柬埔寨推出此項計劃，使得我們在合共17個市場為員工提供機會，投資於友邦保險的未來。

# 員工健康、保健 和安全

## 健康

友邦保險瞭解健康的工作生活平衡之重要性。我們遵循健康、長久、好生活的品牌承諾，為員工提供機遇和設施，使他們的工作和生活達致平衡並在工作中保持健康。

## #健康長久好生活



我們的部分業務部門提供彈性工作時間、健身房、健身會籍折扣或其他運動和休閒設施。我們鼓勵員工保持活力、瞭解自身的健康狀況並採取行動愛護自己的健康。我們亦向部分員工免費提供「AIA Vitality」會籍。

友邦保險亦為在職母親提供關愛及支援設施。我們集團總部及大部分業務部門目前均設有專屬哺乳室。



伴隨我們於2018年推出的全新品牌承諾，我們在不同市場推出健康計劃，其中包括健康探討、運動會以及員工公開承諾提高自身健康及生活質素。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
信託組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



# 屈康烈



屈康烈(右一)於本年度第四次參與了樂施毅行者活動。

我們集團總部的資料隱私計劃主管介紹自己在友邦保險的工作歷程以及如何實現工作和生活的平衡。

「我加入友邦保險已經超過30年。我入職時在精算部門工作，現在在合規部門工作。友邦保險提供了大量的職業機遇，我有幸成為友邦保險內部轉職的範例之一。

當談到我的健康，我的同事也許還記得我以往的健康狀況並不理想。一名同事的不幸逝世使我重新評估自己健康的重要性。

誠然在香港這樣一個生活節奏急速的城市這樣做頗具挑戰，人們一般因為工作和其他活動得不到充足的休息。壓力管理一直以來都是一個挑戰，但我發現壓力管理並非絕無可能。

對於我而言，健康的關鍵始終在於保持健康的生活方式和注重心理健康。我發現透過堅持運動，兩種健康都能實現。我一直習慣早起，因此我開始每天早上跑步。我喜愛和朋友一起或是自己單獨跑步。跑步穿越香港的自然是我在自然中放鬆和鍛煉專注力的一種方法。

我爭取每天都做運動。我今年取得的一項成績是參與香港樂施毅行者舉辦的活動並完成了麥理浩徑100公里的遠足，為樂施會的扶貧計劃籌款。這是我第四次和友邦保險團隊一起參加這個活動。

我也盡量多吃水果和蔬菜，避免攝入過量肉類。雖然我們有時總是會吃些自己偏愛的食物，但最終要注意飲食均衡。

所以對於我而言，健康、長久、好生活就意味著充實地生活。這也是我對家人做出的承諾保證。」



## 工作場所的安全

友邦保險致力於為我們的員工、代理及客戶在使用我們的設施時提供一個安全而有保障的環境。我們的企業安全管治框架適用於所有市場並包括一套關於出埠公幹及消防安全的最低標準。

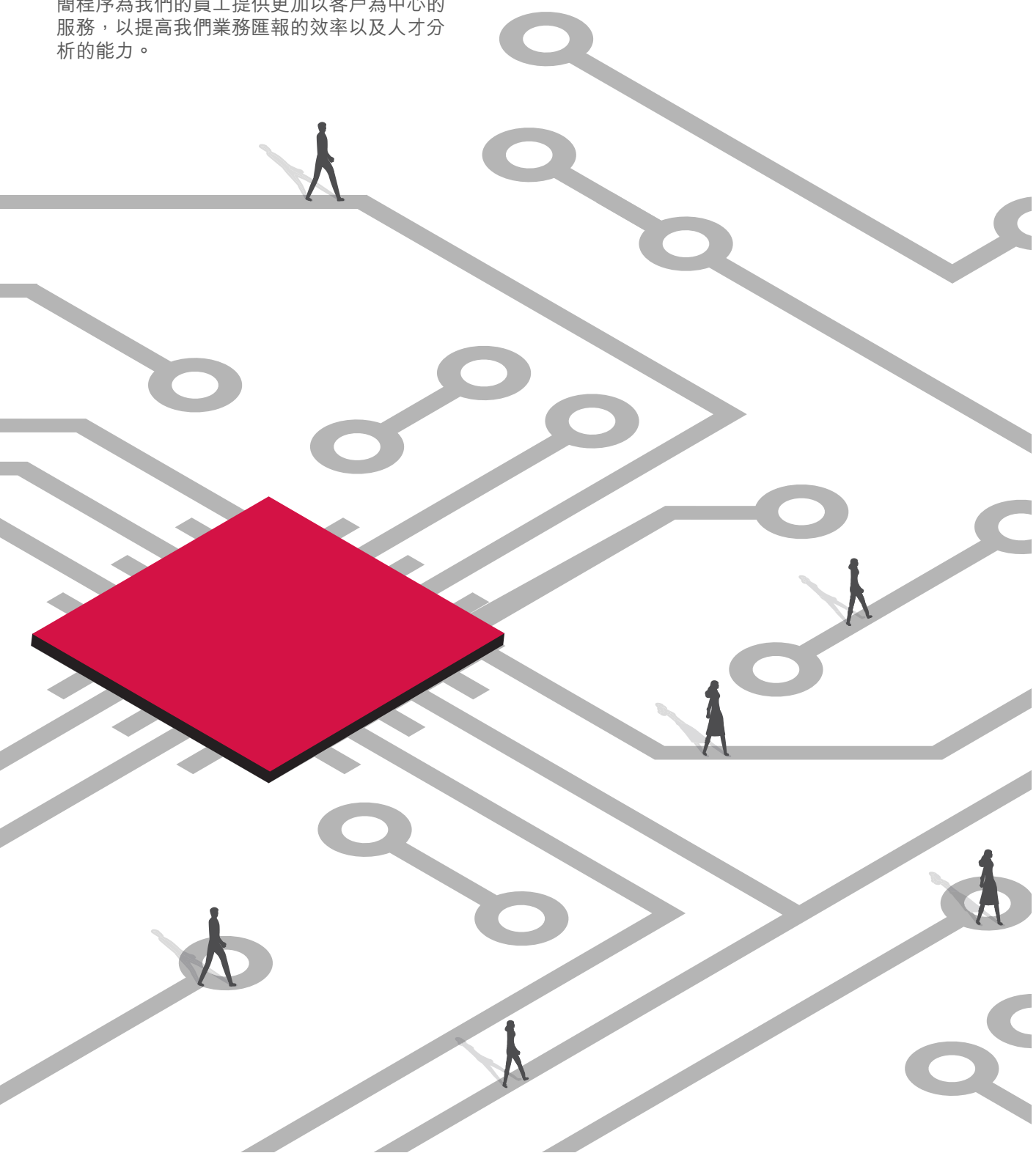
空氣質素是一些城市擔憂的問題。因此，我們採取措施確保我們的員工在健康的環境下工作。我們集團總部及友邦保險香港獲得了「優良室內空氣質素」認證。我們在新加坡、馬來西亞、印尼及菲律賓的辦事處對空氣質素進行監測。我們亦在中國營運的多個辦公區域內安裝了空氣淨化器。

如需瞭解友邦保險減少排放項目的詳情，請參閱本報告中《負責任的營運》章節的內容。



# 善用數碼化轉型

我們於2018年開始著手進行一個策略性方案，提升我們的業務洞察力、營運效率以及部門經理的賦權能力。方案包括替換目前的人力資源訊息系統，從而轉變我們提供人力資源服務的模式。在隨後的18個月內，我們計劃與我們所處的各個市場通力合作，透過規範、優化及精簡程序為我們的員工提供更加以客戶為中心的服務，以提高我們業務匯報的效率以及人才分析的能力。



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 回饋我們的 社區

一百年以來，友邦保險在最需要的時刻為個人和家庭提供保障。

我們能在未來保持成功有賴我們對我們所處市場所面臨的可持續性發展的挑戰的瞭解、認清這些挑戰對我們業務的影響以及能夠透過創造長久和富有意義的價值的方式積極應對這些影響。

此部分詳細描述了我們在實現這一理想中所面臨的挑戰和機遇，其中包括我們如何應對與非傳染性疾病蔓延相關的巨大的風險因素、如何解決保障缺口以及如何滿足老齡化人口的需求。

## 我們的產品



本地區面臨眾多挑戰。世界衛生組織估計每年全球有4,100萬民眾死於非傳染性疾病。這些疾病包括癌症、糖尿病、心血管及呼吸道疾病。

不幸的是，這些死亡病例中有1,500萬屬於過早死亡，所受影響人群年齡介乎30至69歲，並以中低收入國家所處風險為最高，進一步削弱了扶貧發展的成效。除了污染，生活習慣風險因素如吸煙、缺乏運動、酗酒及不健康飲食會極大加劇這些疾病的蔓延。

我們達致健康的方法也包括考慮我們如何在心理健康領域及解決失眠相關議題方面帶來改變。根據世界衛生組織的報告，每四個人中就有一人會在其生命的某個階段遭受精神或神經錯亂影響<sup>18</sup>。在亞洲，精神錯亂會影響我們的經濟及社會生產力，同時，缺乏治療選項及守舊思想帶來的惡名，仍然是解決這些問題所面臨的挑戰。

我們協助區內大眾活出健康、長久、好生活的部分承諾是持續制訂新的方法，解決這些挑戰並為廣大民眾帶來不一樣改變。本章節介紹了我們的產品、合作以及協助我們達至這一目標的方案。

<sup>18</sup>世界衛生組織2001年

3 良好  
健康與福祉



友邦保險實現健康、長久、好生活的承諾與其可持續性發展目標3即以提升大眾健康和福祉為宗旨相符。

本章節概述了我們根據可持續性發展目標3.1為實現這一目標所做出的貢獻：

至2030年，透過預防和治療以及提升心理和身體健康，將由非傳染性疾病導致的過早死亡個案減少三分之一\*

\* 與2015年水平比較

### 什麼是保障缺口？

保障缺口是指為保障家庭及個人在遭過不曾預見的死亡風險所需的資源的短缺。至2020年預計這一缺口將達至73萬億美元。

導致之一缺口的因素包括醫療成本上升和生活習慣相關疾病譬如糖尿病、高血壓及高膽固醇的繁衍。

這些疾病的出現和充分保障的缺失會對本地區的社會及經濟帶來較大影響，由此對大眾產生的壓力更不言而喻。

友邦保險為超過3,300萬個人保單持有人和逾1,600萬名團體保險計劃成員提供服務。我們作為泛亞地區最大的人壽保險公司，身處卓越位置以應對這些挑戰。

友邦保險透過致力於實現健康、長久、好生活，不但尋求填補保障缺口，而且努力在調和疾病相關的風險因素中發揮作用，使得我們可以在我們所處的市場產生具有意義及持久的影響力。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 友邦保險的健康計劃

「AIA Vitality」是一個獲獎的健康及福利計劃，鼓勵參與者對自身健康做出可計量的改善。此計劃基於行為經濟學的原理，激勵計劃成員瞭解並改善他們的健康狀況，贏取Vitality積分及獎勵。此計劃的主要內容概述如下：

### 瞭解健康

「AIA Vitality」健康評估使得計劃成員更清楚瞭解自身健康狀況及有待改善的地方。評估包括營養及健康評估以及鼓勵計劃成員在其所屬醫療保健機構處完成的身體檢查、放射科檢查以及接種。計劃成員在完成每次評估後均會獲得Vitality積分。

### 提升健康

此計劃亦鼓勵計劃成員設定健康目標，並根據成員的表現獎賞Vitality積分。隨著積分的增長，計劃成員分別經歷四個Vitality級別並由銅級晉升至白金級。計劃成員亦享有保健食品、健身會員及健身設備的折扣優惠，為他們的健康之旅提供助力。

### 獎勵

對計劃成員為提升健康所付諸的積極努力，我們會給予獎勵，其中包括以八五折購買我們的保險產品、購物、娛樂及旅遊折扣優惠以及其他福利待遇。

我們透過「AIA Vitality」計劃在解決多個與非傳染性疾病傳播相關的風險因素的同時，使得並激勵我們的客戶和員工掌控自身的健康。透過這一舉措，我們立志推動個人及其所處廣大社群的生活的具有意義的轉變，實現我們在區內創造健康、長久、好生活的諾言。

「AIA Vitality」現於下列友邦保險市場提供

越南  
斯里蘭卡  
韓國  
新加坡  
澳洲  
菲律賓  
香港  
澳門  
馬來西亞  
泰國

友邦保險亦制訂了一個健康計劃滿足我們中國市場客戶的具體需求。

目前我們掌握有逾三百萬份健康評估及二百萬份體重指數(BMI)讀數，而且我們正在追蹤每天經由健身追蹤儀匯總的超過六十萬份健身個案。於2018年，我們透過如下所述的可供驗證的垂直健康數據<sup>19</sup>，持續監測並呈報「AIA Vitality」計劃對我們計劃成員的健康帶來的影響：

步行數目總計：

**6,010億步**

卡路里消耗總量：

**3,840億** 卡路里

## 「AIA VITALITY」計劃對健康的影響

21%

計劃成員的體重指數由開始時的不良轉向良好

56%

計劃成員的血壓讀數由開始時的不良轉向良好

38%

計劃成員的膽固醇指數由開始時的不良轉向良好

74%

計劃成員的血糖指數由開始時的不良轉向良好

一個成員的「AIA Vitality Age」年齡是他們的與多個健康因素相關的實際年齡。

成員壽命平均延長

自加入計劃以來，成員壽命延長

**0.29歲**

16%

<sup>19</sup> 此樣本代表了於2018年有提供「AIA Vitality」計劃的市場之會員健康資料。僅有經醫生核證及報告的健康數據獲考慮納入此樣本。根據使用截至2018年12月31日之數據比較計劃成員在其作為Vitality計劃成員期間所做的首次及最近一次體檢（相隔最少三個月）結果。





運動不足是導致非傳染性疾病蔓延的因素之一。然而獲得充分的運動在我們所處的多個市場經常是一個挑戰。友邦保險2018年的健康生活指數發現僅有62%的受訪者對自己的運動量感到滿意，另有42%的受訪者將對運動所需付出的努力視為保持活力的障礙。

友邦保險認識到運動的重要性及其在鼓勵運動和實現健康、長久、好生活中可以發揮的作用。運動能在充滿趣味的氛圍下，透過鼓勵體能活動和傳遞積極的團隊和紀律價值將大家集合在一起。

友邦保險與托定咸熱刺足球會（「熱刺」）自2013年以來的合作一直協助我們在亞洲各地推廣健康生活。於2017年5月，我們宣佈擴充

並將此合作關係延長至2022年，友邦保險就此成為熱刺的全球主要合作夥伴。

熱刺有兩名專職教練全年常駐友邦保險香港，在我們所處的亞太地區各個社區開展訓練營及教練培訓工作。這些活動旨在鼓勵青年參與並訓練當地教練，同時為不一定具備運動基礎設施的社區提供迫切所需的器材，支援該等社區定期參與運動。

至今，這兩名熱刺教練已經在我們的各個市場舉辦了足球訓練活動，融入了社區並真正將我們以目標導向的品牌承諾帶入生活。本年度，約有25,000名兒童、父母、客戶及員工受惠於我們熱刺教練舉辦的足球活動。

# 托定咸熱刺 足球會

區內受惠熱刺教練舉辦活動的人數達

# 25,000人



## 創新應對健康挑戰



友邦保險透過預防、治療及管理健康結果，持續開發新的產品，關愛我們客戶的一生。

### 「A-Plus Health」健康產品

友邦保險馬來西亞於本年度推出了「A-Plus Health」健康產品。此產品採用創新方式，透過每年向不曾理賠的客戶獎賞「健康錢」，推動他們的健康之旅。這使得我們透過客戶所面臨的挑戰，持續發揮健康合作夥伴這一富有價值的角色。

「健康錢」可供兌現，並且可以用於體檢或篩查等預防保健、行動及聽力支援或甚至是因意外事故或癌症而需進行的整容手術。

如與「AIA Vitality」計劃相結合，我們的客戶可獲得更多保障或根據其Vitality級別獲得更多積分，進一步激勵客戶認識並改善自身健康。

「A-Plus Health」健康產品計劃提供保障的年齡高至100歲。



### 癌症護理產品

在香港，於2016年<sup>20</sup>新增的癌症病例達至歷來最高的31,468宗，較前一年上升3.8%。亦有研究表明，癌症正有向年輕化發展的危險趨勢，在過往十年內青年身患癌症的案例上升了9%。

友邦保險香港本年度推出了「智護癌症保」和「癌症全方位保障2」兩款產品協助客戶的抗癌之旅。「智護癌症保」注重大眾的負擔能力，推出時每日保費低至港幣3元。

「癌症全方位保障2」提供若干獨有的保障，其中包括豁免一年保費及持續癌症保障。此產品以持續癌症保障為特色，保額上限每過三年可以重設。「AIA Vitality」成員根據其Vitality級別可以享有進一步的產品折扣。

友邦保險始終在客戶需要時陪伴在其左右並提供額外的服務，如報銷假髮和助音器開支以及為受保人及其家庭提供諮詢。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

<sup>20</sup> 香港癌症資料統計中心

## 客戶故事

# BRONWYN CARMICHAEL

「Claims on Wheels」是由友邦保險澳洲提供的一項免費服務。透過此項服務，理財顧問到家看望面臨嚴重健康問題的人士，並親自協助他們的理賠流程。此項服務初期主要針對癌症患者，目前已經延伸至心臟疾病、收入保障以及其他類型的理賠。

來自澳洲的Bronwyn女士因為患病渡過了她生命中一段困難的時期。她和她的孩子為我們講述了她的康復之旅以及對「Claims on Wheels」服務的感受。

「2014年我和我的丈夫分居，我想是時候為我和我的孩子們將生活中的一切計劃周全。我聽取了一位理財顧問的建議，以防生命出現不測仍然可以如常生活，因為這樣的情形有時確實會發生。

我有一天開始留意到我的皮膚上出現異常的瘀痕。我去看了醫生，得知我的血小板讀數很低，這種情況罕見但可以治愈。那時我心想既然可以治愈就好。

但藥物治療並未見效，我的肝功能開始出現異常，我真正開始感到身體不舒服。我隨後去看了外科醫生，得知我的腎上發現了腫瘤。我可憐的孩子們不得不面對這一切！他們渡過了可怕的一年，雖然他們很乖巧但是我的病情仍然每況日下。對我的孩子們那是艱難的一天。」

Bronwyn女士的孩子們在她身旁，他們補充道：

「我們和媽媽非常親近。她的病來得非常突然。她對我們無微不至，我們必須克服這個困境。即是她一直處於痛楚或不適的情況下她仍然外出工作和如常生活。」—Bronwyn女士的孩子Archie和Lily



「手術進展順利。令人驚歎的是收入保障和隨後危機康復賠付的過程。一個星期內，我的『Claims on Wheels』顧問Michelle帶著由友邦保險提供的癌症護理綜合服務冊子來探望我。收入保障立刻到賬。在我首次診斷的一年之後，Michelle致電並告訴我危機康復賠付已經獲批，理賠款項亦確如她所說的明天就到賬。

保險令生活容易了很多，而且省卻了不少擔憂。目前我的所有血指數正常，正常的狀態太棒了！我非常感謝友邦保險的關愛和其一切高效的處理。」

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 我們的研究

我們所進行的研究令我們更清楚地瞭解不斷演變的挑戰以及區內大眾所面臨的擔憂。這些研究有助我們開發新的產品和方案，激勵亞太地區的人民養成更健康的生活習慣。

### 健康工作環境研究

投資於員工健康與減少缺勤率、降低員工流失率以及提高生產力水平相關。瞭解並解決這些與健康問題相關的風險除了能夠提高生產力和對工作環境的滿意度和健康水平，還能夠節省業務成本。

我們於2018年進行了第二次「AIA Vitality最健康工作環境」調查。這是一項旨在為更加瞭解員工的健康狀況及需要而設計的全面調查。此調查向澳洲、香港、馬來西亞及泰國的不同行業參與者派發。僱員在完成調查後會收到一份詳細的個人健康報告。僱主亦會收到實用的策略，協助僱員實現他們的健康生活目標並提高公司的生產力。

這類研究使得友邦保險更加清楚地瞭解我們所處主要市場的員工的健康需要，同時鼓勵我們的業務採取積極措施培養更加健康的工作環境。

 如需瞭解該研究方面的更多詳情，請點擊此處。

### 健康態度研究

我們於本年度進行了第四次亞太地區友邦保險健康生活指數調查。調查檢討了當下盛行的健康趨勢，並指明了為達至可持續更健康的生活習慣而可以做出改善的範疇。一間獨立的市場研究機構負責進行是次研究，並調查了我們16個市場的11,000名成人受訪者。

調查的詳細結果表明，大眾對自身健康的滿意程度相較2016年健康生活指數的調查顯示有所下降，但健康活動有所增加。調查亦反映出大眾對空氣質素以及對流動追蹤儀器錄得的維持健康及福利的成本之擔憂正與日俱增。

有關健康結果概括如下：



我們鼓勵閣下透過此處鏈接瀏覽詳細的報告內容以及研究結果。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

## 2018年「AIA健康生活指數」



**62%**  
的受訪者擔心污染  
對健康造成的影響

報告健康滿意程度



**81%**  
2018年



**84%**  
2016年

每週運動時間增加



每週 **3.6** 小時  
2018年



每週 **3.0** 小時  
2016年

## 解決心理健康問題

世界銀行將心理健康認定為對可持續性發展的一項重大挑戰。心理健康紊亂除了影響生活質素，還會導致過早死亡以及令癌症、心血管疾病及糖尿病等疾病的診治結果惡化。

友邦保險目前提供與「AIA Vitality」相結合的心理健康工具，令客戶瞭解自身的心理健康狀況。區內的精選產品亦為由意外受傷、殘障或疾病引起的索賠提供保障，實例包括香港市場提供的「盛年意家保」及「癌症全方位保障2」。在馬來西亞，我們的「A-Life Lady 360」產品亦為治療焦慮及抑鬱症提供一筆過的賠付。

解決心理健康問題在亞洲仍然是一項挑戰。雖然對這些心理疾病的認識有所提高，但人們對以往與心理健康問題相連的症結仍然存在，不願在需要的時候尋求協助。而且，為遭受這些疾病影響的民眾提供的健康及社會服務仍然匱乏。

友邦保險持續開拓機遇，為解決心理健康問題帶來具有意義的轉變，令我們的客戶能夠健康、長久、好生活，其中包括提高對心理健康的認識和開發新產品拓展保障範圍。

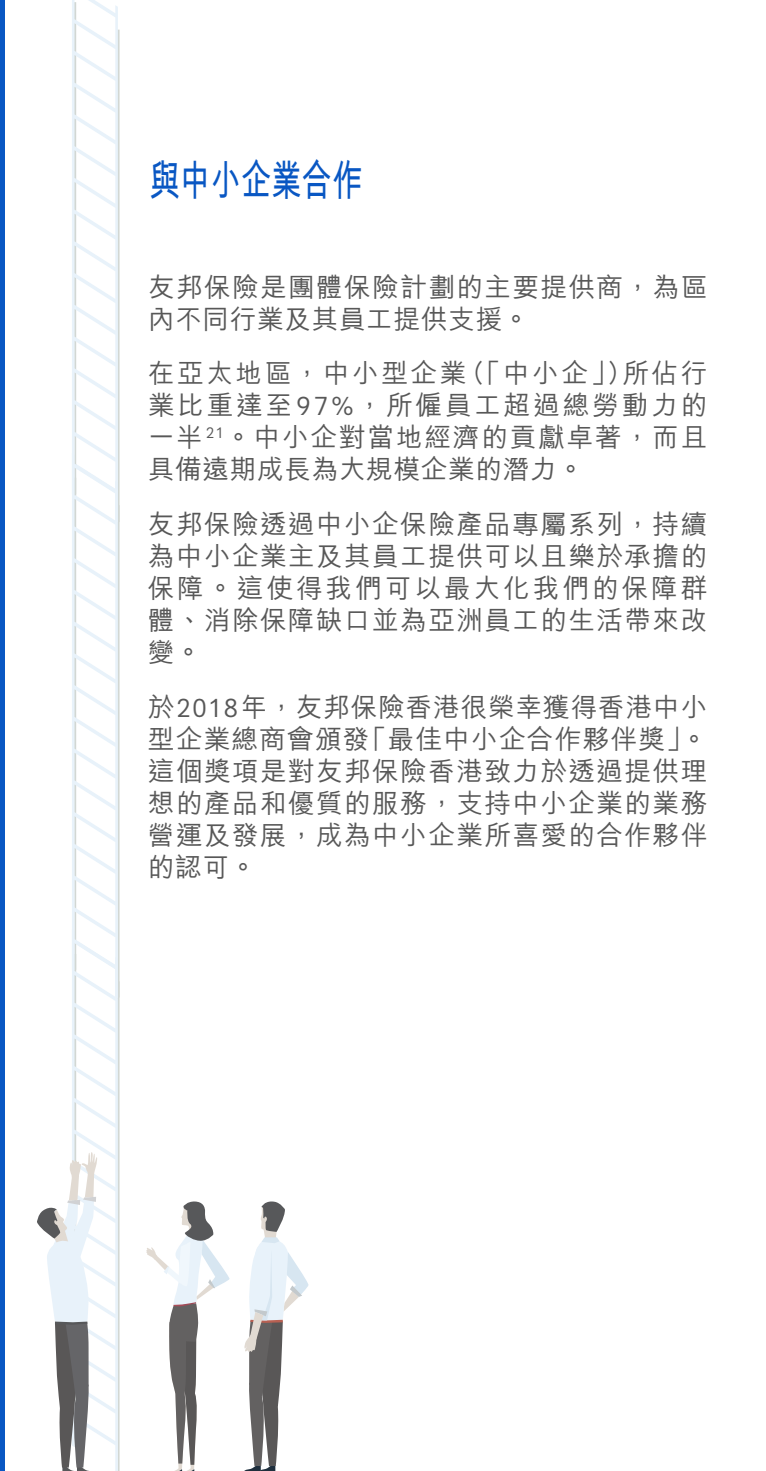
## 與中小企業合作

友邦保險是團體保險計劃的主要提供商，為區內不同行業及其員工提供支援。

在亞太地區，中小型企業（「中小企」）所佔行業比重達至97%，所僱員工超過總勞動力的一半<sup>21</sup>。中小企對當地經濟的貢獻卓著，而且具備遠期成長為大規模企業的潛力。

友邦保險透過中小企保險產品專屬系列，持續為中小企業主及其員工提供可以且樂於承擔的保障。這使得我們可以最大化我們的保障群體、消除保障缺口並為亞洲員工的生活帶來改變。

於2018年，友邦保險香港很榮幸獲得香港中小型企業總商會頒發「最佳中小企合作夥伴獎」。這個獎項是對友邦保險香港致力於透過提供理想的產品和優質的服務，支持中小企業的業務營運及發展，成為中小企業所喜愛的合作夥伴的認可。



<sup>21</sup> 亞太經合組織2018年

## 策略合作夥伴

透過我們的合作夥伴，我們能夠利用專長和分銷渠道，充分釋放我們為所在社區帶來的價值。

本年度我們宣佈與中國領先的醫療健康科技平台微醫控股有限公司（「微醫」）達成長期策略合作夥伴協議。友邦保險中國的客戶可以優先享用微醫一系列領先的醫療健康服務，包括預約掛號、線上問診、線下診所，以及受惠於其分佈中國內地30

個省份由2,700家重點醫院、22萬名醫生和逾15,000家藥房所組成的醫療健康服務網路。友邦保險則將成為微醫首選的人壽及醫療保險方案供應商。

微醫註冊用戶將能夠在友邦保險中國運營的地區內接觸到友邦保險領先市場的保障方案，協助眾多中國內地用戶收窄其保障缺口。



如需瞭解我們其他業務合作夥伴及分銷渠道的詳情，請參閱友邦保險2018年報的《業務回顧》章節。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 我們的全球大使

### DAVID BECKHAM(碧咸)

友邦保險全球大使David Beckham(碧咸)是全球足球及時尚的代表，在協助我們向亞洲大眾及其家庭宣傳健康方面發揮著重要的作用。2018年，碧咸現身於友邦保險「我有我原因」新一階段的宣傳計劃，並在節目中回答有關家庭生活的健康問題。此目的是為了讓觀眾思考他們想擁有更好生活的動力並促使他們付諸行動。

碧咸亦出訪北京、廣州、香港、悉尼及曼谷，為友邦保險推出健康、長久、好生活的新品牌承諾而發起的大型宣傳活動及媒體活動造勢。這些宣傳活動創造了巨大的品牌效益，並透過社交媒體廣為人知。



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



# 持續創新



友邦保險的未來有賴於我們持續提升我們業務營運方法的能力。在我們的整個營運中，我們鼓勵員工挑戰既有的工作方式、提出新的建議並自己掌控項目以提升我們的業務質素及營運方法。

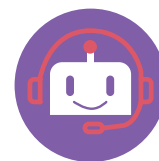
友邦保險持續探索人工智能的潛在運用，令業務營運更加便利。

友邦保險香港於2018年推出了行業首創的客戶服務機械人，取名為Andy(「阿邦」)。「阿邦」能透過生動有趣的互動方式與客戶建立聯繫。雖然「阿邦」進駐於友邦財駿中心，他亦能為客戶提供線上支援並透過「友聯繫」流動程式回答有關電子理賠申請、保單繳費及其他問題。

友邦保險新加坡亦慶祝全新裝修的數碼化客戶服務中心開幕，並迎來了Nadine和Pepper兩位人工智能機械人協助客戶服務工作。兩

位機械人除了宣傳友邦保險新加坡的網上客戶服務平台AIA eCare鼓勵客戶自助以外，也透過回應對友邦保險新加坡及其客戶服務中心的一般詢問、根據部分保單要求提供客戶保單貸款及申請詳情。

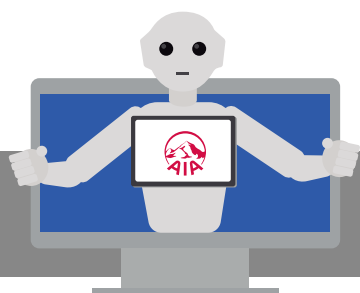
友邦保險致力於將客戶置於我們業務的核心，並不斷探索新的提升客戶體驗的方式。



## 友邦保險新加坡贏得年度創新獎

友邦保險新加坡致力於提升我們的服務質素及客戶體驗，推出了POS EZ數碼化平台，專注提高我們的售後服務。此平台為保險代理遠距離處理客戶需求提供了便利，並協助客戶無紙化申請或需時冗長的處理程序，在數分鐘內解決諸如更改地址等簡單問題。

為嘉許友邦保險新加坡開發POS EZ平台及我們為客戶服務付出的努力，友邦保險新加坡在2018年新加坡優異管理獎(Singapore Management Excellence Awards 2018)上獲頒壽險公司年度創新獎(Innovator of the Year for Life Insurance)。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

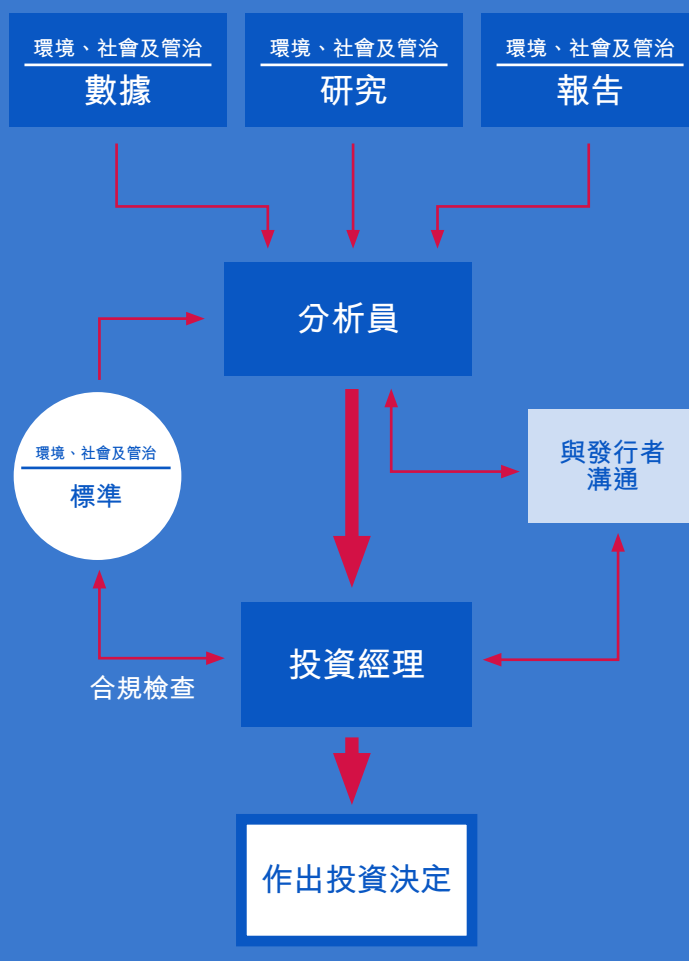
負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 可持續發展的投資

## 投資評估中的環境、社會及管治流程圖



透過我們的投資，我們能夠確保投資收益，滿足我們客戶的儲蓄和保障需要，同時為我們所在市場的社會和經濟發展作出貢獻。

在友邦保險，我們瞭解我們的投資對大眾生活的影響，以及為了推動創造長久價值在我們的投資決定中檢視環境、社會及管治因素的重要性。

截至2018年12月31日，友邦保險的資產總值為

# 2,300億美元

我們於醫療保健行業的投資總額達

# 24億美元

## 我們的方針

不斷有研究表明具有良好環境、社會及管治表現的公司能夠在長遠獲得更高的收益並創造可持續性的價值<sup>22</sup>。作為一間保險公司，我們一直致力於滿足我們客戶的需要，而這項工作不僅需要投資於管治表現良好的業務，而且要瞭解社會及環境因素對這些業務營運的影響。

本年度友邦保險成為首家總部位於香港、以資產持有人身份成為PRI簽署方的公司。這令我們得享PRI的資源，持續將對環境、社會及管治的考量融入我們的業務流程並展示我們在可持續性投資方面所付諸的努力。

對環境、社會及管治問題的考量已經納入我們的投資管治框架。我們的投資方法在本集團上下貫徹如一，並經「環境、社會及管治標準」內部授權。我們的投資部門亦必須遵守這一標準。此準則根據集團投資負責人士以及

我們各個業務部門的首席投資總監的詳細意見而制訂。這個領導團體掌控我們的投資方法，其中包括正確歸檔以及培訓和培養各個業務部門的投資經理及分析員。除此以外，也會包括但不限於透過我們的環境、社會及管治成員身份或經由環境、社會及管治數據提供商提供的課程。

在各個市場，我們當地經驗豐富的固定收益及股票分析員負責考量所作投資決定中的環境、社會及管治事務。他們透過運用包括環境、社會及管治報告、研究報告、新聞以及其他公開訊息在內的不同資源，密切留意業務相關的環境、社會及管治問題並將最新情況向投資經理匯報。友邦保險亦會在作出投資決定前就環境、社會及管治議題或其後的任何重要考慮，與投資的目標接觸。

如需瞭解更多有關我們如何在投資中處理環境、社會及管治問題的詳情，請透過此處鏈接參閱我們的《負責任的投資政策》。

如需瞭解我們對綠色債券及基礎建設投資的更多詳情，亦請參閱本報告中《負責任的營運》章節。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

<sup>22</sup> MSCI 2018年

## 我們面臨的挑戰

亞洲缺乏充分的環境、社會及管治披露及對長期可持續性發展風險的瞭解，這對整合及評估實際環境、社會及管治問題構成了挑戰。環境、社會及管治初始僅與企業社會責任或社區投資相關聯，並為被看成一個創造價值的因素。

友邦保險在制訂環境、社會及管治報告時備受鼓勵，同時，我們始終支持一致、可比及務實的環境、社會及管治披露。

吸煙是嚴重危害健康的因素，導致高達一半的吸煙人士死亡<sup>23</sup>。

每年有 **700 萬人** 死於吸煙，其中有 **89 萬人** 死於吸入二手煙<sup>24</sup>。

超過

**50%**

吸煙成癮的煙民居住在亞太地區，對此地區的健康和持續發展構成了危害<sup>25</sup>。



## 被剔除的投資對象

友邦保險致力於在亞洲實現健康、長久、好生活並將此承諾貫徹於業務的各方各面。因此，我們在本年度貫徹重要方案，將煙草製造業從我們的投資組合中剔除，其中涉及的企業股票及債券的剝離投資金額達至5億美元。

我們亦致力於將集束彈藥排除在我們的投資組合之外。集束彈藥是一種富有爭議的武器，導致嚴重的平民傷亡，我們所處的部分市場已經簽署協議禁止生產集束彈藥。友邦保險不會投資於集束彈藥行業，而且已經更新了我們的被剔除的投資名單以表明我們的這一承諾。

我們所有的投資營運，包括由我們的外部經理人管理的資產，均需要遵守友邦保險的被剔除的名單。

<sup>23</sup> 世界衛生組織2018年

<sup>24</sup> 世界衛生組織2018年

<sup>25</sup> 世界衛生組織2017年

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





# 企業社會責任 及社區健康

## 啟動理財知識及力量

理財教育是當地社區發展的基礎。如何籌劃財務健康的知識賦予大眾為自身及其家庭做出正確決定的力量。

### MAX VENTURA

Philam Foundation(「本基金會」)是從屬於我們菲律賓業務的企業社會責任機構。在本年度，本基金會在「Philam SAVES」項目上所做的工作，獲得亞洲企業社會責任獎(Asia Responsible Entrepreneurship Awards)的嘉許。

本基金會總裁Max Ventura先生與我們分享本基金會如何舉辦財務策劃講座及其項目對我們的員工和社區帶來的影響。

「我們基金會的目標是幫助菲律賓人獲得財務保障並實現健康、長久、好生活，這些是任何國家在發展中都希冀實現的重大理想。

您知道菲律賓儲蓄率很低嗎？四名菲律賓人中僅有一人儲蓄，同時很多菲律賓人仍然沒有任何保險保障。這些數據強差人意，而且作為一家金融服務公司，這些情況和我們息息相關。這就是我們制訂Philam儲蓄意識及價值教育講座(Philam Savings Awareness and Values Education Sessions或「Philam SAVES」)項目的原因。如果獲得重視，這可以使我們解決根本問題，為大眾生活帶來改變。

此項目向學生、父母和老師教授財務管理原理。我們也很高興獲得菲律賓政府教育部的支持，使得我們可以擴大範圍在全國舉辦「Philam SAVES」講座。

10 減少不平等



目標10.1

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



在本年度，本基金會由於在「Philam SAVES」項目上所做的工作獲得了亞洲企業社會責任獎的嘉許。

在超過700名志願者的幫助下，我們目前已經接觸到近15,000名市民。不僅如此，透過我們的員工和代理的支持，我們訂立了在五年時間內接觸250萬名市民的宏偉目標。

作為社區合作夥伴，我們還有許多工作正在籌劃之中。菲律賓有很多中小企業，對我們國家的貢獻卓著。我們正在籌劃一個針對開發生計及創業的項目，讓我們能以寶貴合作夥伴的身份延續我們的工作。」

Max Ventura  
Philam Foundation 總裁

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





本部分的披露支援可持續發展目標1.5：為窮苦人民和弱勢群體減少氣候相關的極端事件以及其他經濟、社會及環境震蕩和災難對他們帶來的影響和損害。

### 小額保險發揮的作用

全球有數十億人口缺乏任何正式類型的社會保障。

小額保險產品能為身處農村無力承擔傳統保險產品的社群提供保障。友邦保險在印度和菲律賓提供小額保險產品，向不為傳統人壽及健康保險公司所服務的社群提供保障。

在印度，我們繼續依仗透過購買可充值電話卡提供保障這種新穎的方法來銷售我們的產品。使用此渠道使得我們可以降低分銷和服務成本，令保障更易為印度的低收入社群所負擔。

### 聯繫政府

我們為確保大眾福祉所付出的努力不時涉及採取主動的方式表達我們對潛在條例或政策的看法，這種努力透過以下本年度來自於友邦保險澳洲的案例可見一斑。

在澳洲，預設人壽保險透過僱員養老基金提供。本年度，一項政策草案建議取消為25歲以下及低收入人士預設的人壽保障，將青年人士、他們的家庭以及低收入人士置於不受保障的境地。這會影響澳洲人民每日的生計，而且將招致深遠的社會及經濟後果，令大眾處於不受保障的風險之中。

友邦保險積極遊說澳洲參議院成員，指出確保對這些人群的保障以及避免任何對年齡、職業或財富的歧視的重要性。此政策草案於2018年12月最終不獲通過。

如需瞭解詳情，請點擊此處。

## 社區項目

我們在17個當地市場的團隊各自執行自身的企業社會責任項目。各個團隊為與其業務目標相符及為其周邊社區而設的項目提供支援。

我們在集團層面和各個市場密切配合，評估相關的企業社會責任機遇並協助他們創造最大價值。友邦保險亦透過外展項目，致力於令大眾做出正確的財務決定，為他們自身及家人取得財務保障。

我們於2018年為社區福祉捐獻逾

# 500萬美元

我們的員工出任義工的時數達

# 93,000小時

## 「Fit For Hope」活動



在柬埔寨，乳癌是第二種最為常見的癌症，每年錄得超過12,000新個案，而死亡人數達至500人。儘管這一疾病在柬埔寨極為廣泛，但相應檢查仍未普及。

透過我們對實現健康、長久、好生活付諸的努力，我們的目標是改變這一現狀。友邦保險柬埔寨在國際乳癌防治月(Breast Cancer Awareness Month)期間舉辦了第二屆的「Fit for Hope」活動。整個活動充滿趣味，活動所募得的資金用於協助提高對癌症檢查重要性的認識。活動籌得的30,000美元將用於向兩百萬群眾派發教育資料及資助一間當地醫院的4,000名病人的X光(X-ray)檢查。

在活動當日，我們亦安排了專家團隊為1,300名參加者提供了免費的乳癌檢查和諮詢。

如需瞭解我們企業社會責任活動的詳情，請點擊此處。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

活動籌得

# 30,000 美元

活動當日為

# 1,300 名參加者提供 免費檢查服務





關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 負責任的營運



環境對我們客戶、員工及所處社區的健康和福祉有著直接的影響。因此，我們努力減輕自身對環境帶來的影響，並盡可能在我們所在市場推動積極正面的環境措施至關重要。

## 能源及排放

### 污染

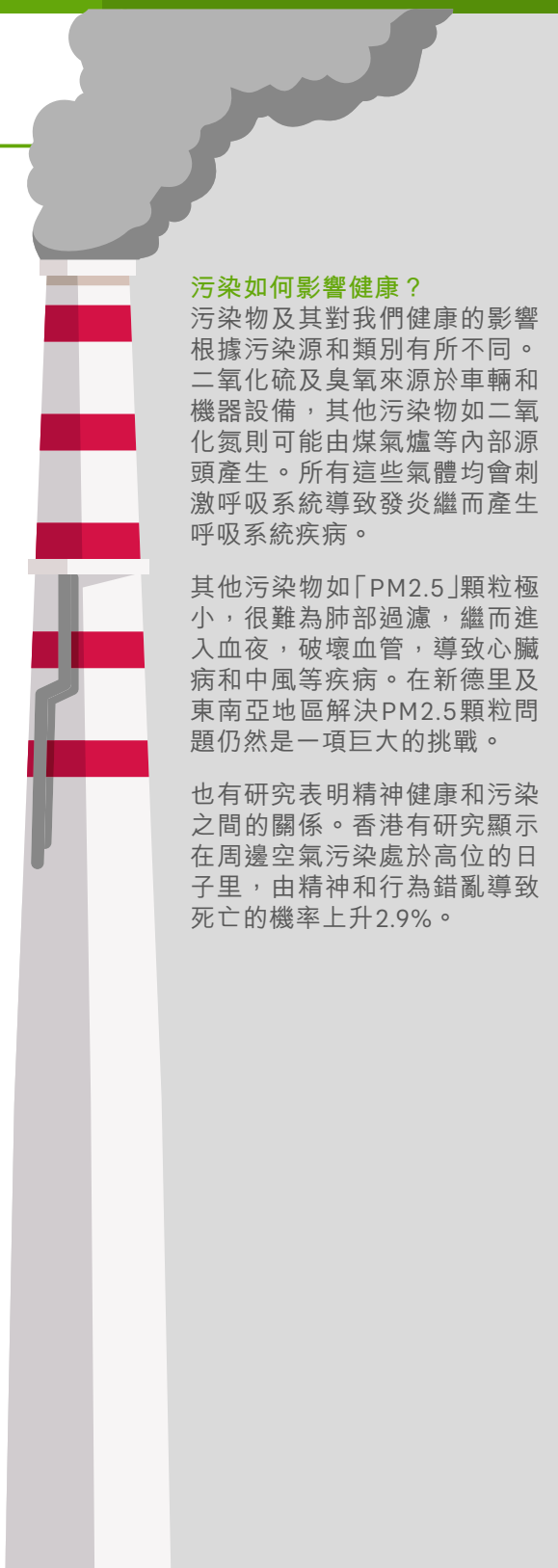
空氣質素是一項重大的環境風險因素，危害著地區內數千萬民眾的健康和福祉。空氣污染導致中風、呼吸系統疾病及心臟病等非傳染性疾病，世界衛生組織近期發佈的報告指出有近三分之一的非傳染性疾病與污染直接相關。

污染對我們的業務而言屬嚴重的問題，而且公眾也越來越關注污染問題。2018年「AIA健康生活指數」發現有62%的受訪者對污染對我們健康帶來的影響表示擔憂。

解決污染是一項挑戰，它超越了對單一業務帶來的影響，而且需要公共部門和私營企業齊心協力。

友邦保險在一眾環境、社會及管治機構中的成員身份為我們提供了一個可以和同業及其他領先行業共商環境問題的平台。友邦保險亦和英國利茲大學(University of Leeds)在一個橫跨多年的項目上合作，共同研究空氣質素問題。這個項目旨在發掘並宣傳可行和可以實現的減少空氣污染的方法，為政策的落實提供清晰的建議，其中包括識別中國近期的污染趨勢及污染源。2018年發佈的結果經對全中國1600個地點所做測量的審核，發現污染物臭氧水平上升，但細微顆粒及二氧化硫水平有所下降。

我們作為一家不具備生產設施的機構，並不會產生污染物。與之相反，我們的影響力在於提升大眾對污染影響健康的意識，並協助我們的客戶發掘減少暴露於特定污染物下的方法。我們持續探索解決方案，令我們在解決這一風險因素中發揮更加積極的作用，同時令我們客戶活出健康、長久、好生活。



### 污染如何影響健康？

污染物及其對我們健康的影響根據污染源和類別有所不同。二氧化硫及臭氧來源於車輛和機器設備，其他污染物如二氧化氮則可能由煤氣爐等內部源頭產生。所有這些氣體均會刺激呼吸系統導致發炎繼而產生呼吸系統疾病。

其他污染物如「PM2.5」顆粒極小，很難為肺部過濾，繼而進入血液，破壞血管，導致心臟病和中風等疾病。在新德里及東南亞地區解決PM2.5顆粒問題仍然是一項巨大的挑戰。

也有研究表明精神健康和污染之間的關係。香港有研究顯示在周邊空氣污染處於高位的日子里，由精神和行為錯亂導致死亡的機率上升2.9%。

 這一研究的詳細結果可透過此處瀏覽。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



## 氣候變化

氣候變化是一個我們持分者日益關注的議題。

友邦保險2018年發佈了一份《氣候變化聲明》，其中總結了我們如何在所有業務中將氣候變化作為一個策略性問題予以處理。友邦保險亦支持巴黎協定，成為了TCFD的簽署者。

 如需瀏覽友邦保險的《氣候變化聲明》，請點擊此處。

作為一家人壽和健康保險公司，氣候變化對我們帶來的影響並不如對財產和意外傷害保險公司的影響。但長遠而言，友邦保險將會和其他保險公司一樣透過我們的保險解決方案和投資發揮至關重要的作用，協助廣大社區安然渡過惡劣的健康或氣候局面並重拾活力。

### 應對我們保險營運中的氣候風險

氣候變化所帶來的風險透過在對一些疾病的出現頻率和嚴重程度以及在自然災害對健康及壽命的影響上所發揮的作用，構成我們保險風險綜合評估中的一部分內容。我們透過考量我們多個產品類別中一系列不同的風險因素來評估總體保險風險水平。風險的這一多樣性，加上我們的再保險措施和對廣大地域的覆蓋，使得我們得以分散風險並針對短期氣候變化帶來的影響提供保障。

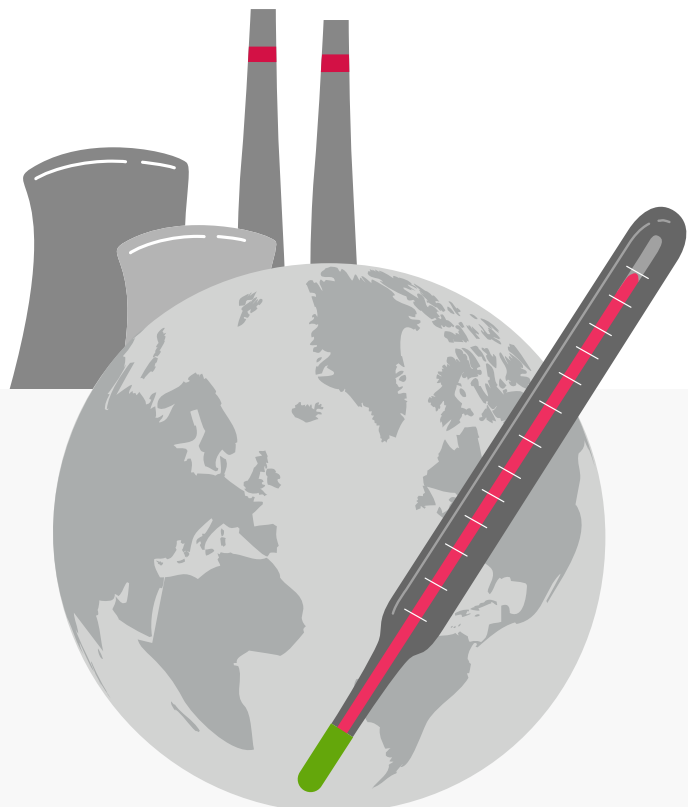


這個部分概述了我們就氣候採取行動支持可持續發展目標13及目標13.3，改善教育、提高意識並提升大眾和機構在減少氣候變化、適應氣候、降低影響和早期預警方面的能力。

### 氣候變化導致業務中斷

友邦保險房地產投資組合中的新建築開發亦考慮了氣候變化問題。具體而言，我們進行風險評估，確保所有新建築均符合相關綠色建築標準(如LEED15)，同時考慮洪災風險等其他相關層面。

本集團全面落實的友邦保險業務持續性管理框架考量了建築物開發過程中環境災害和自然災害所帶來的潛在影響，旨在如此等情形發生可確保我們的員工安全、保障本公司實體資產並減少業務中斷。



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

### 應對我們投資組合帶來的氣候影響

友邦保險《負責任的投資政策》指明氣候變化是我們的分析員及投資經理在我們作出投資決定期間予以考慮的多項環境、社會及管治標準之一。友邦保險瞭解氣候變化所帶來的實質和過渡性風險及對我們投資的影響。一旦這些氣候風險確實存在，友邦保險的分析員會和我們所投資的公司共商對策。

2018年，友邦保險在我們的投資組合中開始實施減少碳排放的重大任務。本章節中的能源及排放足跡部分討論了任務執行所取得的成果。

### 情景分析

TCFD闡述了對氣候風險和情景策劃的需要，其中包括對我們財務表現的潛在影響。

如上所述，惡劣的氣候變化狀況除了對死亡率和發病率有所影響，還會影響整個亞太地區的經濟表現。

TCFD提倡氣候情景分析，而友邦保險也在就進行這類分析的可行性不斷進行探討。我們歡迎制訂本地及國際框架，支援此類評估。

### 如果未能達至2°C目標，將會發生什麼情況？

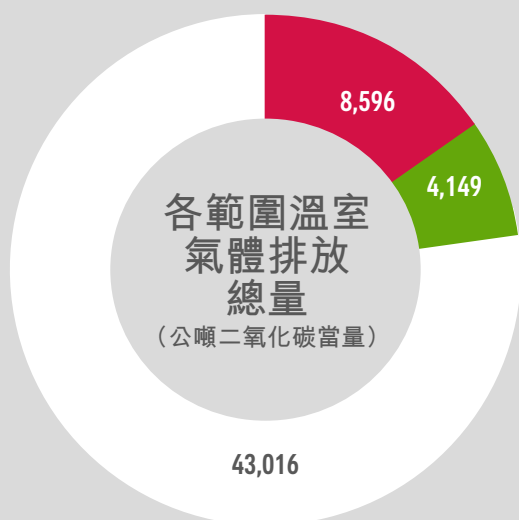
各國政府於2015年承諾將全球暖化控制在2°C以內，這是眾所周知的「巴黎協定」。

本年度政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change) 發佈了自巴黎協定簽訂以來的進展報告，其中重點指出全球需要在2010年至2030年期間將二氧化碳的排放量降低45%，以免氣候變化帶來惡劣影響。

雖然氣溫升高2°C看似平常，但卻會令世界為之改變。

報告著重描述了未能達至2°C目標所帶來的後果：大部分珊瑚礁將會消失、沿海城市將面臨洪災威脅、食物補給將會普遍中斷、大部分地區居民將面臨酷熱。這不但將影響我們全球業務的表現，而且會影響我們所處市場的民眾的健康和福祉。

如果氣候變化的局面持續惡化，友邦保險和其他行業一樣將為之遭受其帶來的長期影響。



● 範圍 1    ● 範圍 2    ● 範圍 3

	2018	2017	2016
範圍 1 <sup>26</sup>	4,149	4,935	1,746
範圍 2 <sup>27</sup>	43,016	45,519	47,652
範圍 3 <sup>28</sup>	8,596	7,388	5,277
溫室氣體排放總量	55,761	57,842	54,675
每名員工溫室氣體排放總量 範圍 (1、2、3)			
每名員工密度	2.7	2.9	3.3

## 我們的排放量及能源足跡

友邦保險的營運排放大部分來源於我們建築物內的電力使用。第二個排放來源是我們的公司用車及海外公幹。

我們每年會收集各個市場的數據，並據此編彙我們各個業務部門的能源及排放細節。

隨著資料收集範圍的擴大，加上我們完成收購 Sovereign，本集團的總排放量足跡有所上升。

於2018年，本集團產生55,761公噸二氧化碳當量，相當於每名員工2.7公噸。集團總部、新加坡、香港以及馬來西亞的排放量已由外部審計驗證。這些市場的溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）為24,895公噸二氧化碳當量，相當於我們總排放量足跡的45%。

本集團的能源消耗總量為86,593,057千瓦時，較去年的91,852,947千瓦時有所減少。本報告中，集團總部、新加坡、馬來西亞及香港的能源耗用量由外部核數師驗證。多個市場分部的能源耗用總量為42,020,678千瓦時。

有關核數師的鑒證報告，請參閱第75頁。

如需瞭解我們如何應對營運排放的更多詳情，請透過此鏈接參閱我們的《環境政策》。

於2018年，友邦保險產生

**55,761** 公噸二氧化碳當量

相當於每名員工

**2.7** 公噸

集團總部、新加坡、香港以及馬來西亞的排放總量於本報告中已予驗證。這些市場的溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）為

**24,895** 公噸二氧化碳當量，

相當於我們總排放量足跡的45%。

26 我們公司車隊、私人航空運輸、發電機及公司廚房燃燒燃料產生的排放量。範圍1排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有市場。

27 因我們使用的電力而產生的排放量。範圍2排放量包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。

28 因商業公幹乘坐飛機而間接產生的排放量。

### 數據計算方法

友邦保險根據香港特別行政區政府環境保護署提供的指引計算排放量。我們透過公用事業公司可持續性發展報告或溫室氣體協議(Green House Gas Protocol)數據庫確定各個營運地區電力消耗的排放因素。就商業公幹而言，集團總部及友邦保險香港的排放量由我們的旅行社代理直接提供。對於其他市場，其中包括友邦保險馬來西亞，我們參照英國環境、食品及農村事務部(Department for Environment, Food and Rural Affairs)的排放量因素，以碳中性計算器(Carbon Neutral Calculator)計算中短距離航班的排放量。私人航空運輸的排放量根據國際航空運輸協會(International Air Transport Association)建議的守則計算。友邦保險亦針對所使用的全球暖化潛在因素，參閱了政府間氣候變化專門委員會發佈的第五份評估報告。

### 我們的綠色產品

友邦保險(信託)有限公司一直以來都明白積極的環境管制對於財政收益的重要性，並提供兼顧環境評估及財政表現的選擇予我們的強積金客戶。

在部分特選市場，我們的客戶亦可選擇與我們的單位連結式投資產品，其中包括可再生能源及／或醫療保健相連產品。



## 我們投資組合中的碳排放足跡

作為資產持有人，我們對環境的影響亦延伸至我們的投資軌跡以及我們在亞洲投資的眾多行業。友邦保險致力於開誠佈公地對待我們的持分者，並且關注影響我們環境、社會及管治報告的各個範疇。有鑒於此，我們於本年度聘請了第三方顧問協助我們執行一項宏大計劃，在我們的整個投資組合中追蹤碳排放足跡。

這一行動所獲的成果將為我們廣泛的影響提供完整的排放數據，並為我們的未來減排方案提供了依據。

此數據亦將納入我們投資工作中的環境、社會及管治流程，協助我們的分析員進行行業比較並提高對諸如由我們所在市場可能實施的碳排放規定而產生的風險的意識。

 [如需進一步詳情，請點擊此處。](#)

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





今年，我們的用水總量為

# 242,000 公噸

耗水密度為每名員工

# 16.8 公噸



### 水資源使用

水資源的使用情況由友邦保險直接負責水耗管理及支付費用的集團總部及9個業務部門呈報。

雖然我們的水資源使用足跡與我們作為金融服務提供商的營運本質並無直接的實際聯繫，但我們相信負責任的營運包括呈報這一範疇的情況。

我們的業務中已有大量方案就位，以推進使用無紙化渠道。截至2018年12月31日，透過數碼化遞交客戶服務要求的比率為28%。

鑒於我們的營運仍然需要使用紙張，友邦保險鼓勵我們的各個市場在營運中使用回收紙張或經森林管理委員會 (Forest Stewardship Council) 認證的紙張 (FSC紙張)。森林管理委員會認證業務是指以負責及可持續性發展方式製造紙張的業務。友邦保險在香港、馬來西亞、印尼、澳洲、新西蘭分部以及集團總部均使用FSC紙張或回收紙張。

## 資源的使用

### 紙張使用

保險一直以來都是一個大量消耗紙張的行業。我們謹記解決這一問題的迫切性，不斷探尋方法將我們的營運數碼化並減少我們對紙張的依賴。友邦保險的最終理想是實現無紙化營運。

2018年，友邦保險創建了一套架構，用以衡量我們各個營運市場的數碼及自動化水平，並為我們作為一個集團如何追蹤實現無紙化的進程提供借鑒。此架構覆蓋在產品購買、理賠及服務交易方面與客戶的互動，並使得我們可以衡量這三個方面的數碼化交易的水平及其影響，這也是我們總體策略重點之一。

誠如以往環境、社會及管治報告之論述，友邦保險繼續使用iPoS。iPoS是一項安全的流動銷售點技術，實現了由完成客戶財務需要分析到擬定保單計劃書的無紙化銷售流程。此項技術已經延伸至數碼工具，協助代理向客戶提供支援服務，其中包括如透過PoS EZ技術令部分市場的客戶可以遙距認證從而無須會面便可完成交易。iPoS大幅減少了我們的紙張用量、加快了交易進程、提升了效率及整體客戶體驗。我們目前有12個市場在使用iPoS，於2018年超過90%的新業務個案均以數碼形式遞交。

# 可持續發展的基礎設施

城市化發展迅速，挑戰亦隨之而來，如空氣污染更為嚴重、現有基礎設施面臨壓力和未經規劃的城市化活動蔓延。這對我們所在社區的健康和福祉帶來了影響，但也為我們提供了率先投資於我們社區的可持續性發展的機會。聯合國預計至2050年城市地區需要容納25億的額外人口，其中90%的增長來自於亞洲和非洲地區。

填補基礎建設及氣候變化資金缺口所需的大部分投資將來自私營企業。亞洲開發銀行估計至2030年所需用於解決亞洲地區基礎建設的資金將達至26.2萬億美元，其中包括投放於減少和調節氣候變化帶來的影響的資金。

友邦保險作為泛亞地區最大的壽險公司，一直積極為眾多基礎建設項目提供資金。

在我們固定收益和證券產品投資組合當中，約240億美元投放於基礎建設相關行業。

這使得我們得以發揮為我們所在社區的可持續性發展貢獻力量，同時也確保了我們為客戶的儲蓄及保障所需提供適當的收益。

綠色債券發行於亞洲持續增長，為投資者提供了為向清潔能源轉變及改善社區氣候條件貢獻己力的機會。友邦保險以我們的應盡義務，尤其是確保我們客戶的財務穩健為己任，密切留意綠色金融領域的發展及投資機遇。



以下部分介紹了我們對城市及社區可持續性發展所付諸的支持，其中包括遵守目標11.3提升城市化的綜合及可持續性發展水平並提高參與及發展綜合可持續發展之城市定居計劃和管理的能力。

我們於綠色債券及基礎建設相關範疇的投資概況如下：

## 綠色債券

# 5.75億美元

## 基礎建設

# 240億美元

本年度友邦保險很高興成為香港綠色金融協會的始創成員之一，此會的宗旨是協助政府制訂綠色金融政策並提倡採納最佳的綠色金融業務慣例。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 綠色建築認證

透過我們的投資，我們能夠投放資源於房地產項目，開發及收購綠色建築。這使得我們能夠確保投資收益，在滿足客戶儲蓄和保障需要的同時，為我們所在的市場提供可持續發展及節能低碳的租賃選擇。友邦保險將綠色原則納入所有房地產開發項目的設計理念中，確保環保準則不是事後而是從始至終已然存在。

我們的綠色建築組合在減少由我們帶來的影響及為員工和租戶提供節能低碳空間方面，持續發揮重要作用。在本年度，位於中國佛山南海的友邦金融中心二座獲得了LEED最高的白金級評級。

我們綠色建築組合的詳情載列如下：

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

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 本報告之 反饋意見





# 本報告之反饋意見

感謝閣下對本報告寄予  
的興趣。閣下的反饋意見  
將有助我們整體提升  
環境、社會及管治績  
效及披露水平。

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

友邦保險控股有限公司  
香港  
中環干諾道中1號  
友邦金融中心35樓

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



# 全球報告倡議 組織及香港 聯合交易所指引 內容索引

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 全球報告倡議組織及 香港聯合交易所指引內容索引

誠如本內容索引所載，本報告遵循並詮釋香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的要求以及GRI G4指引的「核心」標準。該等披露已根據全球報告倡議組織的指引載於下列表格，以便檢索本報告中的相應章節。

本報告亦作為我們2018年的通訊，介紹我們執行聯合國全球契約十項規定所取得的進展，詳情已載於下列表格。

一般標準披露 包括UNGC	香港聯交所 環境、社會 及管治報告 指引參考	詳情	章節及頁次
102-1	-	組織名稱	《關於本報告》，6
102-2	-	主要品牌、產品與服務	《關於本報告》，6
102-3	-	總部位置	《關於本報告》，6 《本報告反饋意見》，59
102-4	-	營運活動地點	《關於本報告》，6
102-5	-	所有權與法律形式	《關於本報告》，6
102-6	-	提供服務的市場	《關於本報告》，6
102-7	-	組織規模	《關於本報告》，6 《最佳團隊》，24  有關總體收入的詳情，請參閱友邦保險2018年報的《財務報表》章節。
102-8	KPI B1.1	員工與其他工作者的資訊	《最佳團隊》，24  請參閱《GRI及香港聯交所指引補充說明》。
102-9	KPI B5.1	供應鏈	《供應鏈管理》，21
102-10	-	組織及其供應鏈的重大改變	《關於本報告》，6
102-11	-	有關防範原則及其執行的報告	《有效的風險管理》，16
102-12	-	外部倡議	《最佳團隊》，24， 《環境、社會及管治會員》，74
102-13	-	公協會的會員資格	《環境、社會及管治會員》，74
102-14	-	決策者的聲明	《集團首席執行官兼總裁報告》，4
102-16	-	價值、原則、標準及行為規範	《關於本報告》，6 《負責任的營運慣例》，17  請參閱友邦保險的《行為守則》。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

一般標準  
披露  
包括UNGC

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

102-18	-	組織管治架構	《關於本報告》，6 《透過正確方法營運業務》，14  請參閱2018年報《企業管治》章節。  有關我們領導團隊的資料，請透過此處鏈接參閱。
102-40	-	組織互動持分者之名單	《透過正確方法營運業務》，14  友邦保險透過多種渠道與所有持分者組別的互動。  請同時參閱《GRI及香港聯交所指引補充說明》。
102-41	-	團體協約	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
102-42	-	鑑別與甄選持分者	《關於本報告》，6
102-44	-	報告持分者提出之關鍵主題與關注事項	《關於本報告》，6 《透過正確方法營運業務》，14  《氣候變化》，52
102-45	-	合併財務報表中所包含的實體	《關於本報告》，6  除非另有註明，所有2018年報涵蓋的實體已包括在本報告範圍內。
102-46	-	界定報告內容與主題範圍	《關於本報告》，6
102-47	-	重大主題列表	《關於本報告》，6
102-48	-	資訊重編	不適用
102-49	-	報告變化	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
102-50	-	報告期間	《關於本報告》，6
102-51	-	最近期報告的日期	友邦保險2017年環境、社會及管治報告於2018年3月21日發佈。
102-52	-	報告週期	友邦保險每年發佈環境、社會及管治報告
102-53	-	可回答報告相關問題的聯絡人	《本報告之反饋意見》，59
102-54	-	依循GRI準則報告的聲明	《關於本報告》，6
102-55	-	GRI內容索引	《GRI及香港聯交所指引內容索引》，62
102-56	-	外部鑒證	《鑒證報告》，75

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引



重要議題  
標準披露  
包括UNGC  
規定

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

經濟績效			
GRI 103-1 EC103-1, 103-2, 103-3	KPI B8.2	管理方法及相關政策討論	請參閱2018年報《財務及營運回顧》章節。
201-1 --- 產生及分配的直接經濟價值 請參閱2018年報《財務及營運回顧》章節。			
201-2 --- 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 《氣候變化》，52 請同時透過此處鏈接參閱友邦保險《氣候變化聲明》。			
市場覆蓋			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	---	管理方法及相關政策討論	《多元及包容》，30
間接經濟影響			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	---	管理方法及相關政策討論	《負責任的營運》，50 《可持續發展的基礎建設》，57
203-1		基礎設施投資與服務支援	《負責任的營運》，50 《可持續發展的基礎建設》，50
反貪腐			
GRI 103-1, 103-2, 103-3		管理方法及相關政策討論	《負責任的營運慣例》，17
205-2		有關反腐政策的溝通及培訓	《負責任的營運慣例》，17 友邦保險《行為守則》
	GD B7	遵守有關受賄、敲詐、詐騙及洗錢的對發行者具有重大影響的相關法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
能源			
GRI 103-1, 103-2, 103-3 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A2 GD A3	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《負責任的營運》，50
302-1	KPI A2.1 KPI A2.3	組織內部的能源消耗量 每名全職員工的能源密度 減少能源的消耗	《能源及排放》，51 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
302-3	KPI A3.1	能源密度	《能源及排放》，51 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
302-4	KPI A3.1	減少能源的消耗	《能源及排放》，51

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

重要議題  
標準披露  
包括UNGC  
規定

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

排放量			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD A2 GD A3	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《能源及排放》，51
UNGC 7			
UNGC 8			
305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	直接溫室氣體排放 (範疇一) 直接溫室氣體排放 (範疇二) 其他間接溫室氣體排放 (範疇三) 溫室氣體排放密度 減少溫室氣體排放	《能源及排放》，51 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
環保合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD A1	管理方法及相關政策討論 (環境政策)	《負責任的營運》，50
UNGC 7			
UNGC 8			
307-1	GD A1	違反環保法規	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
UNGC 7			
總耗水量			
-	KPI A2.2	總耗水量及密度	《資源使用》，56
僱傭			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD A1	僱傭相關政策及方法 遵守與人力資源相關的對發行者具有 重大影響的法規	《最佳團隊》，24 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
僱傭 UNGC 6	GD B1 KPI B1.1	新入職員工和員工流失率	《最佳團隊》，24 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
GRI 401-1			

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

重要議題  
標準披露  
包括UNGC  
規定

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

### 職員健康及安全

健康及安全	GD B2	與職業安全法規相關的政策及 合規	《最佳團隊》，24 《GRI及香港聯交所指引補充說明》
---	KPI B2.3	職業健康及安全措施的落實、執行和 監察	《最佳團隊》，24

### 培訓及教育

GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B3	培訓及發展方面的僱傭政策及方法	《最佳團隊》，24
培訓及 教育 UNGC 6	-	每名員工每年的平均培訓時數	《建立人才發展文化》，27
GRI 404-1	---	按性別及員工類別劃分，每名員工完 成的平均培訓時數	《建立人才發展文化》，27
GRI 404-3	---	定期接受績效及職業發展回顧的員工 百分比	《嘉許及獎勵我們的團隊》，32

### 多元及平等機會

GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B1	包容及反歧視方面的僱傭政策及方法	《最佳團隊》，24
多元及 平等機會 UNGC 6	KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及區域 劃分的僱員總數	《最佳團隊》，24

### 人權

GRI 103-1, 103-2, 103-3	--	業務營運應該尊重結社自由並承認集 體談判的權利	《最佳團隊》，24 《透過正確方法營運業務》，14
UNGC 3	---	業務營運應該堅持大力消除童工	《透過正確方法營運業務》，14
童工	GD B4	業務營運應該堅持消除各種形式的強 迫及強制勞工	請同時參閱我們的《供應商行為守則》。
強迫或強制 勞工 UNGC 4	GD B4	業務營運應該堅持消除各種形式的強 迫及強制勞工	《負責任的營運慣例》，17 請同時參閱我們的《供應商行為守則》。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

重要議題  
標準披露  
包括UNGC  
規定

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

社會			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B8	社區參與政策要了解發行者所營運社區的需要並確保彼採取的行動考慮了社區的權益	《企業社會責任及社區健康》，47
本地社區 UNGC 1 GRI 413	GD B8 KPI B8.1 KPI B8.2	已實施的當地社區溝通、影響評估和發展計劃的營運活動百分比	總體披露的投放於社區項目的資源替代已實施的當地社區溝通的營運活動的佔比，符合香港聯交所的要求。
本地社區 FS14	--	為弱勢人群改善金融服務渠道的措施	《企業社會責任及社區健康》，47
反貪腐			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B7	確保遵守反受賄、敲詐、詐騙及洗錢的相關政策	《負責任的營運慣例》，17
反貪腐 UNGC 10	GD B7	有關反貪腐政策和程序的溝通和培訓	《負責任的營運慣例》，17
GRI 205			
社會經濟合規			
GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B4,B2,B1 GD A1,A2,A3	包括人力資源在內的所有社會及環境領域的合規政策	《透過正確方法營運業務》，14 《最佳團隊》，24 《回饋我們的社區》，35
GRI 419	-	對違反社會及經濟領域法規的及非經濟制裁	《GRI及香港聯交所指引補充說明》
產品責任			
產品責任 GRI 103-1, 103-2, 103-3	GD B6	根據受益人類型提高理財知識的措施	《企業社會責任及社區健康》，47
積極擁護 GRI FS10, FS11	-	友邦保險投資組合中在環境及社會問題上與友邦保險有所互動的公司的佔比及數量。受正面和負面環境或社會影響的資產佔比。	《可持續發展的投資》，45 請同時參閱友邦保險《負責任的投資政策》。
可持續發展 建築物 CRE 8		新建、管理、使用及重建建築物的可持續核證、評級及標籤制度之類別及數目	《可持續性發展的基礎建設》，57 《綠色建築認證》，58

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引





重要議題  
標準披露  
包括UNGC  
規定

香港聯交所  
環境、社會  
及管治報告  
指引參考

詳情

章節及頁次

資料保護及私隱

資料保護及  
網絡安全措施

KPI B6.5

對消費者資料保護及私隱政策的描述 《負責任的營運慣例》，17  
以及如何監督及執行

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 全球報告倡議組織 (GRI) 及香港聯交所指引 補充說明

配合全球報告倡議組織及香港聯合交易所披露要求之補充資料概述如下，以便參閱。

根據全球報告倡議組織及環境、社會及管治指引，未於本報告以上章節所做之披露將透過以下注釋表格做出說明。以下表格提供之資料涵蓋截至2018年12月31日止之12個月及13個月兩段時期。

披露 (包括UNGC)	香港聯交所環境、社會及管治報告指引參考	詳情	說明
102-8	KPI B1.1	按僱傭合約及性別報告員工總數 按僱傭類別及性別報告正式員工總數 按區域、性別及年齡組別報告員工總數	友邦保險於亞太地區聘用的員工總數為22,263人 <sup>29</sup> ，其中包括全職員工、兼職員工以及合約員工。這一總數撇除實習生、代理以及Tata AIA之員工。 這些員工中女性佔比為59%，男性為41%。  請參閱本報告中《最佳團隊》章節中按年齡組別和地域劃分之員工佔比情況。
102-10	-	對機構及其供應鏈帶來顯著影響	友邦保險於2018年7月完成收購Sovereign。  我們已首次將來自於此實體的環境、社會及管治數據納入本報告。
102-41	-	集體談判協議	我們部分業務部門設有工會，然而我們沒有收集有關集體談判協議所涵蓋的員工百分比的數據。
UNGC 3			
102-49	-	報告變化	於2018年，友邦保險之財政報告期有所變更，涵蓋由2018年1月1日至2018年12月31日止之期間。本報告中提供之數據與我們2018年報中之數據相符，並且包括由2017年12月1日至2018年12月31日止之13個月之數據。
<b>2017年12月1日至2018年12月31日 (13個月) 期間能源使用量</b>			
302-1 302-3 302-4	KPI A2.1 KPI A2.3 KPI A3.1	機構內的能源消耗 每名全職員工的能源使用密度 降低能源消耗量	<ul style="list-style-type: none"> <li>友邦保險直接能源消耗量：17,074,544 千瓦/時</li> <li>友邦保險間接能源消耗量：77,356,009 千瓦/時</li> <li>友邦保險能源使用總量：94,430,553 千瓦/時</li> <li>每名員工能源使用密度：4,490 千瓦/時</li> <li>集團總部、香港、新加坡及馬來西亞直接能源消耗量：10,709,397 千瓦/時 ✓</li> <li>集團總部、香港、新加坡及馬來西亞間接能源消耗量：34,786,638 千瓦/時 ✓</li> <li>集團總部、香港、新加坡及馬來西亞能源使用總量：45,496,035 千瓦/時 ✓</li> </ul>

<sup>29</sup> 與2017年11月30日比較有所增長，主要是由於收購Sovereign業務所致。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

2018年1月1日至2018年12月31日(12個月)期間能源使用量

編號	KPI	描述	說明
302-1	KPI A2.1	機構內的能源消耗	• 友邦保險直接能源消耗量：14,798,197 千瓦/時
302-3	KPI A2.3	每名全職員工的能源使用密度	• 友邦保險間接能源消耗量：71,794,859 千瓦/時
302-4	KPI A3.1	降低能源消耗量	• 友邦保險能源使用總量：86,593,057 千瓦/時 • 每名員工能源使用密度：4,117 kWh • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞直接能源消耗量：9,748,162 千瓦/時✓ • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞間接能源消耗量：32,272,516 千瓦/時✓ • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞能源使用總量：42,020,678 千瓦/時✓

2017年12月1日至2018年12月31日(13個月)期間排放足跡

編號	KPI	描述	說明
305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1, KPI A1.1, KPI A1.2, KPI A1.5	直接溫室氣體排放量 (範圍1)	• 本集團範圍1排放總量：4,499 公噸二氧化碳當量
		直接溫室氣體排放量 (範圍2)	• 本集團範圍2排放總量：46,330 公噸二氧化碳當量
		其他間接溫室氣體排放量 (範圍3)	• 本集團範圍3排放總量：9,111 公噸二氧化碳當量
		溫室氣體排放密度	• 本集團排放總量：59,941 公噸二氧化碳當量
		降低溫室氣體排放量	• 每名員工排放總量：2.85 公噸二氧化碳當量 • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞範圍1排放總量：2,770 公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞範圍2排放總量：20,020 公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港及馬來西亞範圍3排放總量：4,009 公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞排放總量：26,779 公噸二氧化碳當量✓

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

2018年1月1日至2018年12月31日(12個月)期間排放足跡

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	直接溫室氣體排放量 (範圍1)	• 本集團範圍1排放總量：4,149公噸二氧化碳當量
		直接溫室氣體排放量 (範圍2)	• 本集團範圍2排放總量：43,016公噸二氧化碳當量
		其他間接溫室氣體排放量 (範圍3)	• 本集團範圍3排放總量：8,596公噸二氧化碳當量
		溫室氣體排放密度	• 本集團排放總量：55,761公噸二氧化碳當量
		降低溫室氣體排放量	• 每名員工排放總量：2.7公噸二氧化碳當量
			• 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞範圍1排放總量：2,522公噸二氧化碳當量✓
			• 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞範圍2排放總量：18,616公噸二氧化碳當量✓
			• 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞範圍3排放總量：3,757公噸二氧化碳當量✓
			• 集團總部、香港、新加坡及馬來西亞排放總量：24,895公噸二氧化碳當量✓

環境管理方案

HKEx KPI A1.3	所產生有害廢物總量(以公噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	作為一家人壽保險公司，我們的政策並未要求投放有害物質，我們亦不生產有害物質。因此，有害廢物之產生對我們的營運沒有重大影響。
HKEx KPI A1.4	所產生有害廢物總量(以公噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	友邦保險產生的廢物包括食品和譬如紙張等辦公用品，目前沒有產生重大影響。  我們未來將會考量衡量我們廢物產生足跡的需要。
HKEx KPI A1.6	描述有害及無害廢物的處理方法、降低廢物產生的方案及取得的成果	無害廢物於特定業務單位進行分類及回收。  我們透過設立告示及內部溝通持續提升對減少廢物的重要性的認識。  作為一家人壽保險公司，有害廢物之產生對我們的營運沒有重大影響。
HKEx KPI A2.4	描述就取得適用水資源是否存在任何問題、提升用水效益方案及取得的成果	取得或使用適用水資源方面不存在重大問題。
HKEx KPI A2.5	製成品所用包裝材料總量(以公噸計算)並參照每件製成品(如適用)	作為一家人壽保險公司，包裝材料對我們的營運沒有重大影響。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

披露 (包括UNGC)	香港聯交所 環境、社會 及管治報告 指引參考	詳情	說明
----------------	---------------------------------	----	----

### 遵守環境、社會及管治規定

307-1 UNGC 2	GD A1 GD B1 GD B2 GD B4 GD B6 GD B7 KPI B7.1	違反香港聯交所環境、社會及管治主題相關法規導致的重大罰款的金額及非經濟制裁的總體次數。該等主題包括排放、僱傭、健康和 safety、勞工標準、產品責任及反貪污。	本報告期內並無因違反法規而導致的重大罰款或非經濟制裁。  並無與環境、社會及管治範疇相關的新近適用或正在制訂的法規對我們的業務產生顯著影響。
-----------------	--	--	--

### 2017年12月1日至2018年12月31日(13個月)期間正式員工流失率<sup>30</sup>

僱傭 UNGC 6	GD B1 KPI B1.2	按性別、年齡組別以及地域劃分之員工流失人數及佔比	所有正式員工流失率適用於亞洲地區。
GRI 401-1			按年齡組別 30歲以下： 24.1% 30-50歲： 15.2% 50歲以上： 15.9%
			按性別 男性： 19.5% 女性： 16.5%
			友邦保險是次不報告員工流失人數。

### 2018年1月1日至2018年12月31日(12個月)期間正式員工流失率<sup>31</sup>

僱傭 UNGC 6	GD B1 KPI B1.2	按性別、年齡組別以及地域劃分之員工流失人數及佔比	所有正式員工流失率適用於亞洲地區。
GRI 401-1			按年齡組別 30歲以下： 22.4% 30-50歲： 14.3% 50歲以上： 15.4%
			按性別 男性： 18.4% 女性： 15.4%
			友邦保險是次不報告員工流失人數。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

<sup>30</sup> 正式員工不包括合約員工，並且正式員工流失率中撇除了非自願離職人員。截至2018年12月31日止之報告期之流失率為按每月平均員工人數計算。

<sup>31</sup> 同上。



2017年12月1日至2018年12月31日(13個月)期間新聘用之正式員工<sup>32</sup>

僱傭 UNGC 6	GD B1	按年齡組別、性別以及地域劃分的新聘用之正式員工的人數及佔比	所有新聘用之員工人數適用於亞洲地區。 (千人)
GRI 401-1			按年齡組別 30歲以下： 3.13 30-50歲： 2.65 50歲以上： 0.21  按性別 男性： 2.60 女性： 3.37  友邦保險是次不報告新聘用員工人數佔比。

2018年1月1日至2018年12月31日(12個月)期間新聘用之正式員工<sup>33</sup>

僱傭 UNGC 6	GD B1	按年齡組別、性別以及地域劃分的新聘用之正式員工的人數及佔比	所有新聘用之員工人數適用於亞洲地區。 (千人)
GRI 401-1			按年齡組別 30歲以下： 2.97 30-50歲： 2.50 50歲以上： 0.20  按性別 男性： 2.47 女性： 3.19  友邦保險是次不報告新聘用員工人數佔比。

2017年12月1日至2018年12月31日(13個月)期間培訓及教育數據<sup>34</sup>

培訓及教育 UNGC 6	KPI B3.2	按性別劃分每名員工完成的平均培訓時數	男性： 14.6 女性： 15.0
GRI 404-1	KPI B3.2	按員工類別(譬如高層管理人員、中層管理人員)劃分每名員工完成的平均培訓時數	初級員工： 12.9 中層管理人員： 19.3 高層管理人員： 23.0

2018年1月1日至2018年12月31日(12個月)期間培訓及教育數據<sup>35</sup>

培訓及教育 UNGC 6	KPI B3.2	按性別劃分每名員工完成的平均培訓時數	男性： 14.3 女性： 14.0
GRI 404-1	KPI B3.2	按員工類別(譬如高層管理人員、中層管理人員)劃分每名員工完成的平均培訓時數	初級員工： 12.4 中層管理人員： 18.4 高層管理人員： 22.2

<sup>32</sup> 新聘用之正式員工不包括合約員工。我們對本集團於本年度的部分數據的計算方法有所更改，新聘用之正式員工代表截至2018年12月31日止之報告期內所有新聘用之員工。

<sup>33</sup> 同上。

<sup>34</sup> Sovereign員工的培訓時數未包括在內。

<sup>35</sup> 同上。

# 環境、社會及管治會員

機構	會員級別
聯合國全球契約	簽署人
Women in Finance Asia (Wifa)	會員
Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)	支持成員
Principles for Responsible Investment (PRI)	簽署人
商界環保協會 (Hong Kong Green Finance Association)	會員
30% Club (香港約章)	會員

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

# 獨立執業會計師的有限 保證鑒證報告

致友邦保險控股有限公司董事會



羅兵咸永道

我們已對友邦保險控股有限公司（「貴公司」）截至二零一八年十二月三十一日止，由二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日的十二個月期間及由二零一七年十二月一日至二零一八年十二月三十一日的十三個月期間的環境、社會及管治報告（「二零一八年環境、社會及管治報告」）中以下選定的可持續發展資料執行了有限保證的鑒證工作，並在貴公司二零一八年環境、社會及管治報告中以✓作為識別（「經識別的可持續發展資料」）。

## 經識別的可持續發展資料

由二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日的十二個月期間及由二零一七年十二月一日至二零一八年十二月三十一日的十三個月期間的可識別可持續發展資料概述如下：

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

附註1：直接從化石燃料產生的排放，包括無鉛汽油、柴油、煤氣、液化石油氣和私人飛機燃料。

附註2：因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量但不包括新加坡。

貴公司的四處地點及相關運作提供了選定量化數據，此四處為截至二零一八年十二月三十一日止，由二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日的十二個月期間以及由二零一七年十二月一日至二零一八年十二月三十一日的十三個月期間經識別可持續發展資料所收錄僅有的地點，彼等分別為：

- 貴公司於香港集團總部的運作，在二零一八年環境、社會及管治報告中定義為友邦保險集團，透過位於中環干諾道中1號友邦金融中心及灣仔司徒拔道1號友邦大廈的物業進行；
- 貴公司於香港的運作，在二零一八年環境、社會及管治報告中定義為友邦保險香港，透過位於鰂魚涌英皇道734號友邦香港大樓及新蒲崗太子道東712號友邦九龍金融中心的物業進行；
- 貴公司於新加坡的運作，在二零一八年環境、社會及管治報告中定義為友邦保險新加坡，透過位於AIA Alexandra (371 Alexandra Road)、AIA Tampines (3 Tampines Grand)、AIA Tower (1 Robinson Road)及Telepark (5 Tampines Central 6)的物業進行；及
- 貴公司於馬來西亞的運作，在二零一八年環境、社會及管治報告中定義為友邦保險馬來西亞，透過位於AIA Menara (99, Jalan Ampang, 50450, Kuala Lumpur)及AIA Wisma (89, Jalan Ampang, Kuala Lumpur)的物業進行。

提供予我們的選定量化數據中已排除 貴公司保險代理活動的相關數據。

關於本報告

透過正確方法  
營運業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

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

我們的鑒證工作僅限於為截至二零一八年十二月三十一日止，由二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日的十二個月期間以及由二零一七年十二月一至二零一八年十二月三十一日的十三個月的資料，與前期間有關的資料及於二零一八年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

## 標準

貴公司編製經識別的可持續發展資料所採用的標準乃遵照二零一八年環境、社會及管治報告中的「我們的環境、社會及管治方針」。

## 貴公司就經識別的可持續發展資料須承擔的責任

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

## 固有限制

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

## 我們的獨立性和質量控制

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

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

## 我們的責任

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

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

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

董事對友邦保險控股有限公司網站的維護和完整性負責。鑒證服務提供方所執行的工作不包括考慮此等事項，因此，對於鑒證報告涉及的友邦保險控股有限公司的經識別的可持續發展資料或出具的鑒證報告和網站中列示的資訊之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

鑒於本業務的具體情況，我們在執行上述程式時：

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

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

## 有限保證結論

基於我們執行的程式以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信 貴公司截至二零一八年十二月三十一日止，由二零一八年一月一日至二零一八年十二月三十一日的十二個月期間以及由二零一七年十二月一日至二零一八年十二月三十一日的十三個月期間經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照「標準」編制。

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



羅兵咸永道會計師事務所  
執業會計師

香港，二零一九年四月十日

關於本報告

透過正確方法  
管理業務

最佳團隊

回饋我們的社區

負責任的營運

本報告之  
反饋意見

全球報告  
倡議組織及  
香港聯合交易所  
指引內容索引

董事對友邦保險控股有限公司網站的維護和完整性負責。鑒證服務提供方所執行的工作不包括考慮此等事項，因此，對於鑒證報告涉及的友邦保險控股有限公司的經識別的可持續發展資料或出具的鑒證報告和網站中列示的資訊之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。