

友邦保險控股有限公司
AIA Group Limited



環境、社會及 管治報告

股份代號：1299

2017 年環境、社會及管治報告

目錄

2017年可持續發展概覽	2
集團首席執行官兼總裁報告	3
關於本報告	4
公司概覽	4
我們的環境、社會及管治方針	4
報告範疇	4
持分者的參與及重要性評估	5
世界級水平的管治	7
以對的方法營運業務	7
防止賄賂及貪污	7
防止欺詐	7
我們的反洗錢及反恐融資措施及制裁	8
環境、社會及管治的管理	8
透明及以需求為基礎的銷售常規	9
舉報政策	9
資料保護	10
網絡保安防備	10
我們的投資	11
供應鏈管理	11
回饋社區	12
AIA Vitality健康計劃	12
關注社會需要	15
支持創新	17
社區外展計劃	18
最佳團隊	20
合作的文化	20
薪酬及晉升	20
員工留任及繼任計劃	21
多元及包容	22
員工的健康	24
學習及發展	25
我們的代理	26
負責任的營運	28
氣候變化	28
我們的排放量及能源足跡	29
資源的使用	30
我們的產品	31
可持續發展的投資	31
綠色建築認證	34
會員	35
本報告的回饋意見	36
全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引	37
外部鑒證報告	44



保障

為區內超過

3,000萬份
個人保單的持有人及逾
1,600萬名

團體保險計劃成員提供服務



關懷社區

已向社區計劃貢獻

超過
500萬美元



排放績效

碳排放總量

57,842公噸，
或每位員工**2.9**公噸



綠色建築

位於中國佛山南海的友邦保險金融中心一座獲得最高評價的LEED白金級認證



環境、社會及管治
指數

2017年首次入選富時社會責任指數 (FTSE4Good Index) 成份股



投資基礎建設

在基礎建設相關行業，如電力、交通及通信業，投資

220億美元



關懷社區

員工為社區事務貢獻

超過 130,000

小時的義工服務時數



能源績效

能源消耗總量為

91,852,947千瓦時，

或每位員工**4,608**千瓦時



企業管治

董事會及委員會接近全數均由獨立非執行董事組成



環境、社會及管治
指數

2018年彭博性別平等指數入選的成份股中，唯一總部設於香港的公司

集團首席執行官兼總裁報告

本人欣然提呈友邦保險集團的第二份環境、社會及管治報告（「ESG報告」）。本公司在銳意推動亞太區社會及經濟發展中扮演領導角色，與對可持續及合符道德商業行為的基本環境、社會及管治原則的重視緊密相扣。在這份報告中，閣下可瞭解友邦保險如何通過日常商業活動，為我們不同的持分者以及我們營運的社區創造共享價值。

推動亞太地區增長的結構性因素，在迅速城市化及強勁財富創造下繼續維持強勁及穩固。掀起這波經濟及工業重大擴張勢頭的人口結構趨勢，亦帶來重大的社會挑戰。不少亞洲市場均需要應對種種日益嚴峻的社會及環境議題，如與生活習慣相關的疾病、人口老化、環境污染與氣候轉變等。在友邦保險，我們深信各公司若要取得成功，他們就不僅要創造財務價值、更應在其所有工作中創造社會價值以回饋社會。

友邦保險作為最大的泛亞地區壽險公司，我們的業務令我們處於獨特的位置，為我們在亞洲的社區所面對的可持續發展挑戰作出貢獻。我們一系列全面的保險及儲蓄產品，為數以百萬計人士提供一道安全網，以應付這地區既廣泛亦不斷擴大的「保障缺口」。「保障缺口」出現是因為缺乏足夠保障支援我們的社區以有效應對未預料到的健康及死亡風險。我們亦透過調動儲蓄，為我們的客戶在退休時提供財務保障。此舉既可確保滿足客戶的需要，亦可以減輕政府福利系統的負擔。

我們深信，我們有必要通過本年度的ESG報告傳遞我們的正面影響，以及我們採取的工作以量化相關價值。例如我們創新的綜合健康計劃AIA Vitality可通過數據，向我們的客戶顯示有意義地改變生活習慣，可以為他們帶來正面的影響。這份報告亦呈列了我們對全亞洲基建所作的重大投資，當中我們已投資220億美元於電力、運輸及電訊等領域。此舉讓我們可以為我們社區的發展作出有意義的貢獻，同時亦可保證投資回報，以支持我們通過不同的解決方案，滿足我們客戶的儲蓄及保障需要。

2017年度的ESG報告亦探討更廣泛的可持續發展議題對我們業務的影響。面對全世界對資訊隱私、網絡保安及道德商業常規等議題日益關注，我們更為重視探討我們在這些方面的業務常規。展望未來，我們會繼續基於市場標準，及我們的持分者不斷轉變的資訊需求，完善我們的環境、社會及管治披露工作。

今年，我們很高興與我們的工作成績獲多個獨立第三方所認可。在2017年7月，我們入選以倫敦為基地的富時社會責任指數，反映我們對可持續發展的承諾。我們亦對作為唯一一家以香港為總部的企業，獲納入2018年彭博性別平等指數而引以為傲。

友邦保險是一家傑出的公司。我們亦享有極佳優勢捕捉區內的顯著機遇。我們的領導地位，亦讓我們在業務發展及推動健康生活的過程，在帶來更美好及可持續的未來中扮演重要角色。我們期望繼續這環境、社會及管治旅程，並推進我們的業務讓數以百萬計的更多人士活出更健康、更長壽、更美好的人生。



黃經輝(Ng Keng Hooi)

集團首席執行官兼總裁

2018年3月21日

關於本報告

友邦保險控股有限公司（「本公司」或「友邦保險」）欣然提呈我們的第二份環境、社會及管治報告，其中載述我們於過去一年中，在環境、社會及管治方面所取得的表現進展、成就及所面臨的挑戰。我們在2017年ESG報告（「本報告」）增加了主要的環境、社會及管治方面的披露，並相互參照友邦保險2017年報¹中的補充資料。

公司概覽

友邦保險及其附屬公司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的分公司及附屬公司、斯里蘭卡附屬公司的97%權益、印度合資公司的49%權益，以及在緬甸的代表處。

我們致力於透過產品及服務幫助我們的社區大眾活出更健康、更長壽、更美好的人生。截至2017年11月30日，友邦保險為區內數以百萬計的客戶提供總保額超過1萬億美元的保障，其中包括超過3,000萬名個人保單持有人以及逾1,600萬名團體保險計劃成員。

友邦保險不僅專注於要達成的目標，並同樣注重達成目標的方法。此舉是我們取得長遠成功的關鍵，以及成為全球領先人壽保險供應商的基石。

我們的環境、社會及管治方針

友邦保險於力求持續成長及成功的同時，我們的目標仍然是以我們的業務活動能創造股東價值，以及在我們營運所在的社區中帶來長遠且正面的影響。

城市化、生活習慣相關疾病及人口老化（包括其他環境及社會問題）影響遍及亞洲的社區，並且造成政府醫療及福利網絡的負擔。透過幫助客戶取得財務保障以活出更健康、更長壽、更美好的人生，我們相信我們在應對這些挑戰上擔任重要的角色。我們應對環境、社會及管治議題的方針將為我們的股東、客戶以及最終為我們業務所在地的廣泛經濟體帶來價值。

我們的方針奠基於我們的經營理念「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」。全體員工積極響應，努力監控及減少我們的環境足跡、確保有效及道德的管治，並以促進可持續發展經濟增長的方式作出投資。

本報告列出我們在各個環境、社會及管治領域的承諾、分享我們的管理方針，以及就我們的計劃提供說明。

報告範疇

本報告涵蓋2016年12月1日至2017年11月30日²的報告期間，並根據全球報告倡議組織（「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」）證券上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》編製。

除另有說明外，本報告（包括環境及工作環境數據）涵蓋我們於香港、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、澳門、汶萊、柬埔寨及斯里蘭卡的業務運作（統稱為「業務單位」）³。

¹ 請將本報告與2017年報一併閱讀，尤其是「我們的團隊」、「企業社會責任」及「企業管治報告」章節。

² 此報告期間與本公司的2017年財政年度一致。

³ 指我們持有大部分營運控制權的所有業務單位。

友邦保險是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⁴。我們通過溫室氣體協議數據庫確定各營運地區電力消耗的排放因素。就出埠公幹而言，集團總部及友邦保險香港的排放量是由我們的旅行社代理直接提供。至於其他市場，我們參用英國Department for Environment, Food and Rural Affairs的排放量因素，以中短距離航班的碳中性排放計算器(Carbon Neutral Calculator)計算相關數據。

為方便參閱我們的報告披露，GRI索引、聯合國全球契約及香港聯交所環境、社會及管治內容索引均刊載於本報告的最後一節。

有關我們環境、社會及管治績效的額外詳情（包括財務數據及企業管治事宜），請參閱我們的2017年報。

本公司盡力確保本報告的中文本與英文本一致，然而，如有任何不一致，概以英文本為準。

持分者的參與及重要性評估

在廣泛的環境、社會及管治議題中，我們的個別業務會優先處理與其持分者有關、且對其營運有直接影響的議題。

我們在本報告中對重要性的方針乃基於香港聯交所環境、社會及管治指引的最佳慣例建議、GRI準則及我們身為聯合國全球契約簽署人的責任。

於2017年，我們的重要性評估過程按照相關情況對友邦保險的重要性，評估全球可持續發展的挑戰。作為此項目的一部分，內部持分者（包括本集團的部門主管）就環境、社會及管治報告及與我們業務相關的更廣泛的環境、社會及管治議題提供了他們的觀點。評估亦考慮到與我們行業及我們營運地點相關的環境、社會及管治議題，且包括下列步驟：

步驟1：識別 – 訂定行業基準

- 根據投資者的回饋意見、可持續發展指標，以及友邦保險的本地及國際同業的環境、社會及管治報告，識別環境、社會及管治的相關議題。
- 根據選定同業公司的披露頻率以釐定每項環境、社會及管治議題的重要性。

步驟2：排列次序 – 持分者的參與

- 我們聯繫主要內部持分者以收集影響友邦保險的環境、社會及管治的議題。
- 亦邀請持分者根據他們的觀點及對友邦保險集團營運的重要性為每項入圍的環境、社會及管治議題排列次序。

步驟3：評估 – 釐定重要議題

- 友邦保險的高級行政人員確認一系列需報告的環境、社會及管治議題，以確保重要性評估的結果與對我們業務具重要性的議題相符合，亦能如實反映該等議題。
- 以五分評級將該等議題標繪於重要性矩陣表中，其中五分代表「高重要性」，而一分代表「低重要性」。

於2017年經過以上程序後，本報告以下一頁的圖表重點列出被確定為對我們的業務具有重要性的環境、社會及管治議題。該等16項議題在本報告及友邦保險的2017年報中均有討論。

⁴ 範圍1的溫室氣體排放量（「GHG」）是指由我們公司車隊、私人空旅、發電機及公司廚房燃燒燃料產生的排放量，這包括友邦保險擁有營運控制權的所有市場。範圍2的溫室氣體排放量是因我們使用的電力而產生，這包括友邦保險擁有營運控制權的所有友邦保險市場。範圍3的溫室氣體排放量是因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量。

環境、社會及管治相關議題

勞工健康	污染（空氣及水）	數碼化	城市化
網絡保安	財務績效	財富增加	生活習慣相關疾病
資料保護	有效管治	人口老化	氣候變化
員工發展及培訓	多元及包容	道德商業常規	招聘及留任

世界級水平的管治

以對的方法營運業務

我們達成有效管治的方針奠基於我們的營運理念「與對的人，以對的方法，做對的事……成果將隨之而來」。該方針全面應用於我們的營運當中、貫穿我們的管治守則，為我們的經營奠下基礎。

本節闡述我們確保良好管治所作的實踐，及補充我們2017年報「企業管治報告」一節的資料。

行為守則

友邦保險集團行為守則（「該守則」）為職場專業化及道德商業行為提供符合全球最佳守則的明確指引。我們期許每一位員工負起個人責任，遵守最高標準的誠信與行為準則，並毫無疑懼地舉報任何疑慮。

該守則已翻譯成覆蓋本集團市場的六種語言，員工加入友邦保險時，須接受關於該守則的培訓。全體員工均須就守則完成理解及合規的年度認證。該守則的培訓亦輔以商業誠信領導課程，為友邦保險的領導提供實用的技巧，以處理涉及道德兩難的情況。該課程將員工對於公司文化的意見回饋納入考慮。

該守則包括舉報任何潛在違規的渠道。違反該守則將遭紀律處分，其中可能包括解僱。友邦保險的業務夥伴（包括其代理、供應商、分銷夥伴及代表友邦保險行事的其他人士）須採用與我們的員工相同的標準及遵守相同的盡職守則。有關進一步詳情，請點擊[此處](#)閱讀該守則。

防止賄賂及貪污

友邦保險對於貪污持零容忍態度。在我們的政策之下，友邦保險的所有員工及代表友邦保險的其他人士均禁止於任何涉及友邦保險、政府官員、我們的客戶或員工的商業互動中提出、接受、支付或授權任何賄賂或任何形式的貪污。

我們的反貪污政策及指引（「反貪污指引」）設立了須在營運中遵守的高標準。所有員工均有義務參與網上及課堂的反貪污培訓。我們將不時實施審核及評估以監督培訓是否合規。

反貪污指引亦列出員工的角色及職責，以確保合規。我們的業務單位有責任實施程序及管控以減低貪污的風險及確保其遵守本集團的準則及所有當地相關法律及規例。

防止欺詐

友邦保險對於欺詐持零容忍態度，並積極納入有效的欺詐管理控制。我們期許所有員工均行事誠實正直。涉嫌欺詐將遭到調查，倘經證實，我們將採取適當行動。倘員工作出欺詐行為，除終止聘用外，其他我們可能採取的行動包括取消員工相關福利、向執法當局舉報欺詐並起訴或尋求法律的行動。

友邦保險的反欺詐政策及指引刊載了我們的欺詐風險管理框架，包括培訓、預防性及偵查性的措施以提升道德標準。我們的營運單位實施程序以避免欺詐行為，或協助提前偵查到欺詐行為，以保護客戶及我們的利益。

我們的反洗錢及反恐融資措施及制裁

友邦保險為防止其產品及服務被利用於洗錢及恐怖分子融資，堅決實行嚴格規範以遵守所有適用的反洗錢/ 反恐融資法律及規例。

友邦保險集團的反洗錢/ 反恐融資政策及指引載列了本集團反洗錢/ 反恐融資計劃的詳細規範。該計劃包括以風險為基礎的方式實行客戶盡職調查、持續監測、舉報可疑活動、培訓及記錄。我們使用全面性的反洗錢/ 反恐融資監測軟件或其他網上工具篩選、評估風險概況及監控客戶活動。

所有新入職員工均須完成反洗錢及反恐融資培訓。專屬代理亦須接受適當的反洗錢/ 反恐融資培訓。

此外，友邦保險集團的經濟制裁規範政策及指引刊載了準則，以管理與涉及制裁計劃的政府、個人及單位進行交易的風險。

環境、社會及管治的管理

公司董事會擁有監督本集團的風險管理活動之最終責任及監控重大的集團整體風險（無論該等風險與行業有關或為本集團及其業務獨有）。董事會於此方面由風險委員會提供支持，並進一步由兩個執行風險委員會支持，即為營運風險委員會及財務風險委員會，共同監督本集團整體的風險管理。

有關商業道德常規及網絡保安等與環境、社會及管治相關的風險，須由營運風險委員會處理，倘問題重大，須上報至董事會風險委員會。任何需要董事會層級審核或決策的風險，須由董事會風險委員會主席向本集團董事會全體成員報告。友邦保險之風險管理框架授予權利在本集團內一致落實風險管理程序，同時我們的管治架構確保風險事宜得以適時識別、評估、呈報及處理。我們強烈建議閣下閱讀於2017年報「企業管治報告」章節內的「風險管理及內部監控」一節以瞭解詳情。

我們的內部審核團隊就主要控制措施的有效性作出獨立核證並提出有關控制措施的改善建議。內部審核專注於現有及新興的環境、社會及管治領域，如人力資源管理、科技保安及基礎建設，以及資料隱私等，使審核團隊得以透過獨立核實及測試，確保已備有適當控制措施足以處理該等風險。

友邦保險的環境、社會及管治經理同時每年兩次向本集團之執行委員會報告最新情況，並向董事會匯報友邦保險的環境、社會及管治績效及進展。

我們已成立環境、社會及管治委員會，當中包括數名本集團的高級行政人員，他們將擁有責任進一步監督環境、社會及管治相關的策略、政策及主要績效指標，並定期向本集團董事會報告。

透明及以需求為基礎的銷售常規

友邦保險備有一套業務質素框架，以確保我們的產品及業務常規符合客戶的期望，該框架包括以下元素：

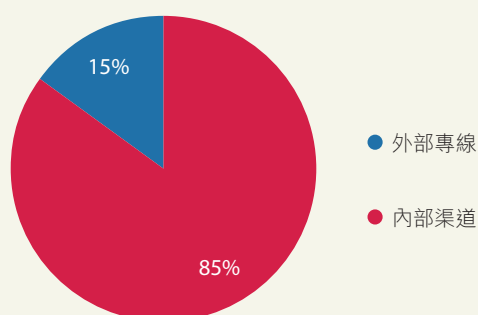
- 一份載有我們的誠信、行為及合規義務準則的代理行為守則，適用於我們的專屬代理。
- 一項有關銷售行為的代理培訓計劃以及一份代理銷售流程指引。友邦保險的代理銷售流程提供一個框架，說明代理應該如何銷售我們的產品，其中包括「認識你的客戶」誠信原則及以需求為基礎的銷售常規，以建立客戶需求、優次考慮及個人情況的資料，包括客戶現有的人壽保險之保障範圍。
- 我們代理所採用的互動式銷售點（iPoS）科技為他們的整個銷售流程提供指引，並有助確保一致而且高質素的客戶體驗。
- 我們透過直接致電客戶進行核證以及引進神秘顧客計劃等多種方式監察準則的遵守情況。倘發現任何不合規的行為，將對此進行審核、調查，倘經證實，則將處以罰則。

為協助客戶作出知情決定，我們有關銷售說明的內部準則亦鼓勵根據法規以一致的方針作出公平披露。所有業務單位及附屬公司均備有檢查及監控措施，確保其遵守我們的準則。

舉報政策

我們瞭解，為使員工及其他人士就違反我們的守則或其他有違本集團高要求的行為提出疑問，提供舉報的渠道至關重要。為了維護和鼓勵勇敢發聲，員工可以匿名提出舉報，而且我們的政策會保護所有舉報者免受報復之擾。為此，友邦保險持續實施全面的舉報計劃，透過多元的舉報渠道（包括由第三方管理的24小時多語言服務匿名合規專線）處理不當行為及不恰當行為的舉報個案。所有指控均受到徹底調查。本年度接獲的舉報個案當中，透過內部渠道（如人力資源、審核及合規部門）的個案佔85%。

按渠道劃分2017年舉報個案



我們的舉報計劃由友邦保險集團董事會審核委員會監督，他們會收到由集團內部審核呈交的定期報告，呈報個案的數目及事件的性質，以及所有重大的調查進展。

資料保護

發展行業良好常規

我們確保業務夥伴的資料安全是透過第三方安全評估流程進行審核。該流程定期以行業準則（如ISO27001及美國 National Institute of Standards and Technology的準則評估廣泛類別的安全監控，包括資料安全。就特定業務夥伴，我們亦善用系統及組織控制審核報告等正式評估框架進行審核。

我們最重要的資產之一是各界對友邦保險妥善處理我們客戶、員工和商業夥伴之個人資料的信任與信心。我們在集團內的資料隱私政策及指引（「隱私政策」）能確保資料隱私及保護事宜。所有員工於加入本公司時均獲悉該等政策，並透過各種方式定期加強認知。

我們的代理須遵守隱私政策的原則以及所有適用的資料隱私法律及規例。資料隱私義務亦載入代理合約內，於代理加入公司時以及定期培訓中亦會向他們講解有關義務。代理須保障客戶個人資料，且禁止向未獲授權方披露客戶資料。

我們已在代理採用的iPoS系統內加入程序監控（有關該系統的詳情，請參閱本報告「負責任的營運」一節）。該等監控包括使用者核證、保障客戶資料儲存及交易審核紀錄。

我們亦持續投資於打造無紙化環境的科技，此舉不但支持我們對環境效益的追求，亦提升客戶資料安全。

任何違反資料隱私義務之行為將遭處分。

網絡保安防備

我們持續專注於管理網絡保安風險，確保我們的業務受到嚴密的防護，免受近年的安全威脅侵擾。我們亦準備好偵測及應對網絡事故。友邦保險集團的資料安全政策符合行業領先準則，確保我們的系統、流程及資料受到保護。

我們所有業務部門的員工均接受網絡保安的培訓，我們亦定期進行網絡評估，包括事故管理演習及測試。我們亦實施進階網絡保安解決方案及程序，確保全體員工均對日漸複雜的網絡風險威脅作好準備。

我們定期測試我們的網絡保安狀況，積極識別待改善地方及驗查我們的防禦能力是否充足。

我們的投資

於2016年，友邦保險推出「負責任的投資政策」(請點擊[此處](#)以參閱該政策)，記錄我們如何在投資決定中處理環境、社會及管治因素。我們所投資的所有資產類別均將環境、社會及管治因素納入考量。

我們的「負責任的投資政策」透過應用一套環境、社會及管治準則得以實施，該準則由資深集團總部投資團隊領導及我們業務單位⁵的首席投資總監悉心編製而成。領導層負責我們的方針，包括適當的文件記錄以及為業務單位的投資組合經理及分析員籌備培訓及發展。

在每一個市場，我們經驗豐富的地區固定收益及股票分析員負責考量環境、社會及管治事項相關的投資決定。他們監督與其業務相關的環境、社會及管治議題並向我們的投資組合經理定期更新情況。此等事項都是透過各種資訊來源，包括公開的資訊及環境、社會及管治研究報告進行監察。友邦保險在作出投資決定之前，盡可能採用一套聯繫的程序，以討論及闡明一家公司的環境、社會及管治績效的詳情。

供應鏈管理

在整個業務過程中，我們與眾多不同的產品及服務供應商合作。誠如供應商行為守則(「供應商守則」)所載，可持續發展乃我們供應鏈的關鍵因素。供應商守則遵守國際慣例並處理環境、社會及管治風險，並鼓勵供應商建立完善的環境、社會及管治常規並以誠信的態度處理所有事項。

作為一個集團，我們與實踐最佳守則的供應商合作。盡責的盡職調查流程亦為我們現有供應鏈管理及監察系統的一部分。該流程包括必要時進行供應商及第三方評估，以及要求特定主要供應商提供有關僱傭及環境實踐的資料。

⁵ 指我們持續投資營運的所有業務單位。

友邦保險為區內超過3,000萬份個人保單的持有人以及逾1,600萬名團體保險計劃成員提供服務。作為人壽及健康保險公司，我們為可持續發展作出的主要貢獻之一，是我們旨在鼓勵營運所在社區任何年齡⁶的人士實踐健康生活並擁有健康的人生。

3 良好健康
與個人福祉



近百年來，友邦保險一直為個人及其家庭在他們最需要的時候提供保障。我們不僅專注於財務業績，更關注友邦保險在解決城市化、生活習慣相關疾病、人口老化及不斷上升的醫療成本等影響社會的廣泛社會問題中所能扮演的最佳角色。本節概述我們如何實現承諾，為我們的亞太區持分者打造更美好的未來。

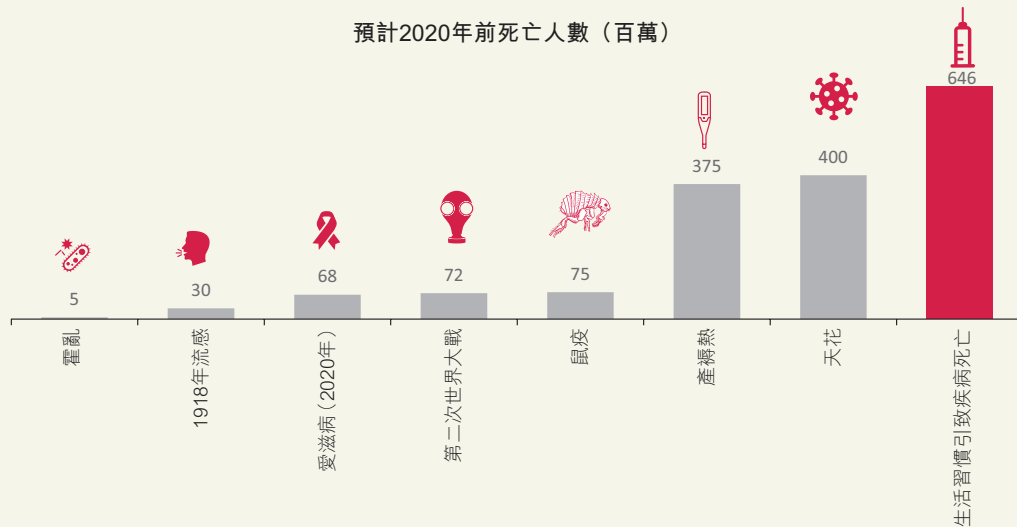
AIA VITALITY健康計劃

近年來，財富增長、城市化及不良的生活習慣導致糖尿病及癌症等非傳染性疾病劇增。

根據世界衛生組織，東南亞地區的所有死亡人數中，竟高達55%乃因非傳染性疾病所致。該等死亡人數中有三分之一人的年齡低於60歲，大部分受影響者則居住於中、低收入國家。

該等數據代表重大社會及經濟損失，對個人及對我們營運所在社區的繁榮均有所影響。

與生活習慣相關的疾病急速上升



⁶ 有關友邦保險對可持續發展目標(SDG)所作貢獻的進一步詳情，請參閱第37-43頁的「全球報告倡議組織及香港聯合交易所指引內容索引」。

健康的生活習慣有助於降低該等疾病的發病率。如下圖表所示，缺乏運動、不良飲食、吸煙及過量飲酒即為四項主要風險因素。該等因素佔全球所有死亡的60%以上，並能夠透過改變生活習慣而解決或避免這些風險。我們所扮演的角色是提醒大眾健康生活習慣的重要和需要，並創造產品和策略以同時保障客戶及鼓勵實踐健康生活。此則概述我們為區內的客戶及員工改善生活質素的承諾。



公益獎勵計劃

於澳洲及斯里蘭卡，我們近期向「AIA Vitality」計劃會員推出，將每周獎賞捐助慈善機構的選項。友邦保險則收集該捐款金額並向指定的慈善機構作資金損獻。

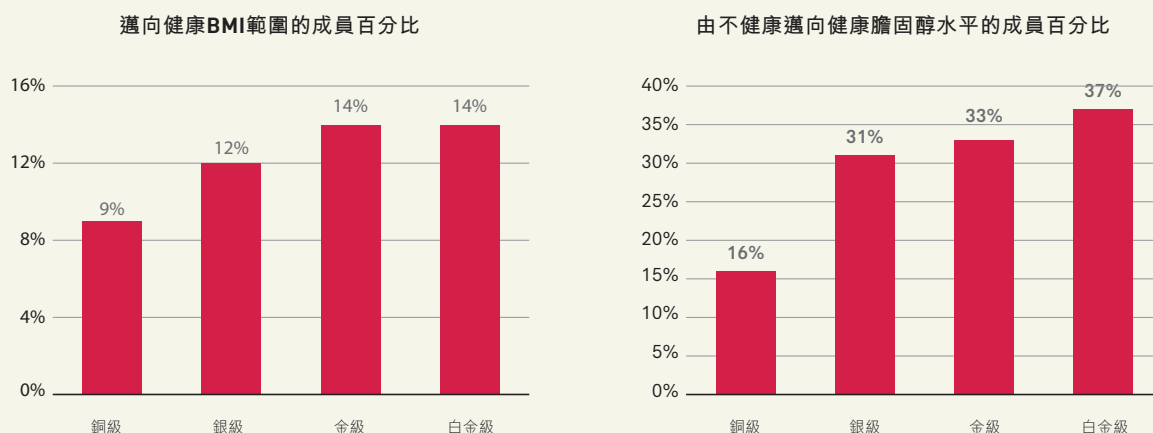
於澳洲，慈善捐款主要用於糖尿病、癌症及精神健康。而於斯里蘭卡，該等捐款則贈予幫助患有心臟疾病及其他重大疾病兒童的本地慈善基金。

「AIA Vitality」計劃是一個獲獎的健康計劃，為其會員提供改善健康的知識、工具及獎賞。「AIA Vitality」計劃乃基於臨床科學，以全方位方式實踐健康生活，顧及運動、營養、壓力、睡眠及精神健康等因素。我們藉此鼓勵成員瞭解他們目前的健康狀態，並採取可計量的步驟達成健康目標。

「AIA Vitality」計劃亦為會員提供獎賞以提升體能，鼓勵他們持之以恆，邁向健康生活。我們的合作夥伴為「AIA Vitality」計劃會員提供健身中心會籍折扣及特定超市的健康食品折扣等優惠。

透過「AIA Vitality」計劃，我們幫助客戶及員工活出更健康、更長壽、更美好的人生。藉此，我們希望為個人生活及整體社會帶來更有意義的改變。

於2017年，我們對「AIA Vitality」計劃成員的健康及生活素質狀況進行初步分析。以下體質指數（BMI）及膽固醇資料表示會員自第一次至最近期健康檢查⁷之間的健康概況。健康改善程度以活力等級表示（由銅級至白金級）。



「AIA Vitality」計劃的主張在新加坡、澳洲、菲律賓、香港、澳門、馬來西亞及泰國成功推出後，我們於本年度亦在越南、斯里蘭卡及韓國推出「AIA Vitality」計劃。

對健康工作環境的研究

一般而言，員工一生中有超過三分之一的成人生涯投入於工作⁸，因此我們必須瞭解、衡量並盡可能提升工作環境的健康素質。投資於員工的健康亦與降低缺勤率及員工流失率及提高生產力有所關連。我們於2017年展開「AIA Vitality最健康工作環境」調查，為一項旨在更加瞭解員工健康狀況及需要而設計的全面性調查。

此調查向澳洲、香港、馬來西亞及新加坡的不同行業參與者發佈。每位完成調查的員工將會收到一份個人健康報告，詳細列明他們的AIA Vitality年齡及健康狀況。僱主亦會參與訪問分享他們有關職場健康的策略並收到一份有關工作環境健康狀況的全面報告，包括改善健康及生產力的實務建議。

藉由此類研究，友邦保險得以更加瞭解主要市場中的員工的健康需要，同時鼓勵各業務單位積極培養更健康的工作團隊。

有關本研究的主要結果，請見<http://healthiestworkplace.aia.com/>

⁷ 此樣本代表了於2017年有提供「AIA Vitality」計劃的市場之會員健康資料，並僅有經醫生核證及報告的健康數據將獲納入考慮。各健康檢查均須相隔最少90日，以給予足夠時間使健康有所改善。

⁸ 資料來源：http://www.who.int/occupational_health/publications/globstrategy/en/index2.html

關注社會需要

友邦保險的產品及服務滿足各種保障、長期儲蓄及健康需要，並簡略如下。

保障既有疾症

一旦被診斷為患有糖尿病，購買保險對該等病患者而言變得較為困難。糖尿病患者通常須支付較高保費或遭拒絕承保申請。新加坡為已發展國家中糖尿病患者比例最高的國家，因此提供充足保障是必要的。此疾病已成為新加坡政府首要關注的議題。

於2017年，友邦保險在新加坡推出「AIA Diabetes Care」，為首次針對前期糖尿病及二型糖尿病患者提供的保險產品。控制糖尿病涉及生活習慣的改變，因此「AIA Diabetes Care」亦包含「AIA Vitality」計劃的特色，專為激勵健康生活習慣而設計，並將根據「Vitality營養評估」提供參與健康飲食計劃的機會。

關注精神健康需要

友邦保險在澳洲的「RESTORE™」計劃，為因受傷或患病而長期休息的員工，於返回工作崗位時的健康需要，提供全面性關注。

此計劃專為於康復過程中經歷焦慮或憂鬱症狀者服務，並經領先專家的研究、諮詢及最佳實務意見而設計的。

此計劃採用綜合方式並以量身打造的課程幫助參與者制訂出為恢復工作做好準備的作息表，亦提供資源以增加與其他計劃項目之間的社區凝聚力。友邦保險團隊亦與治療索賠者的醫護專家（如全科醫生、心理醫生及精神科醫生）密切合作，以制訂出有助康復的有效工作健康計劃。

培育未來領袖

每位家長都希望給予孩子最好的，包括良好的教育及活出幸福快樂人生的機會。

在友邦保險，我們努力達成這些目標。舉例而言，我們於菲律賓的附屬公司Philam Life提供「Future Scholar」的投資及人壽保險計劃，其包括福利及長期增長潛力。此計劃保障客戶於發生不可預期的情況時可無須支付未來保費，以確保孩子的教育資金受到保障。



“
「為我們所愛的人提供最好的教育一直是菲律賓人的優先考量。讓家長看到自己的孩子完成學業，沒有其他事情比這更為重要或更有成就感。」— Philam Life首席
執行官Ariel Cantos

”

照護年長者的需要

於韓國，一般的保險會在客戶年滿八十歲時終止。人口老化加上預期壽命延長的綜合影響，表示保障不足將構成更廣泛的社會問題。

我們謹記需要不斷發展我們的產品以解決市場瞬息萬變的社會及經濟需要。本年度，我們把韓國的新產品「Whole Life Cancer」升級，為癌症、腦出血及心肌梗塞此三大疾病提供終生保障。藉此，無論客戶年紀多大，我們將繼續履行我們作為負責任夥伴的角色。

以微型保險包容整體社會

全球有數以十億人口缺乏任何類型的正式社會保障⁹。居住於郊區的社群通常屬於弱勢，而且很多都無法負擔傳統的保險方案。微型保險可為這些社區內的脆弱家庭提供保障。於印度，Tata AIA Life為被傳統人壽及健康保險忽略的社區，提供保障的兩項微型保險產品。

「Navkalyan Yojana」為針對生活於貧困線以下人口的微型人壽保險解決方案。藉由推出「Navkalyan Yojana」，我們可幫助最需要我們的社群，為失去親人的家庭提供關鍵保障。

於2017年，Tata AIA Life推出「M-insurance」。此微型保險產品以創新方法分銷，可透過購買可增值手機合約取得。利用此等渠道使我們得以降低分銷及服務成本，為印度的低收入戶提供可負擔的保障。此服務亦是完全無紙化且不需任何醫療檢查證明。醫療健康證明往往是一種阻礙他們參與傳統保險方案的障礙。

友邦保險在台灣榮獲最佳保險產品獎項

友邦保險在台灣於2017年就其創新產品獲《現代保險》健康理財雜誌表揚，其針對癌症保障及老年人口醫療保險的產品榮獲獎項，該等產品均關注人口老化社會及醫療費用增加的問題。



您知道嗎？

在香港，大專以上教育程度的傷健人士就業率僅有58%。2017年，友邦退休金管理及信託有限公司（「AIA PT」）持續與CareER合作，CareER為一家在香港倡議為傷健人士就業的本地非牟利機構。今年，透過AIA PT的「Let's Work Together企劃」，我們與多位企業客戶合作，舉辦一場專門為傷健大學生量身打造的能力培訓工作坊，讓他們在求職時掌握必備技能。AIA PT以產品及折扣鼓勵香港擁有更包容性的文化。例如，聘用傷健員工的企業客戶選擇若干基金享有費用回扣，並鼓勵平等機會就業。

除此之外，AIA PT積極聘用傷健人士，並採取措施確保其辦公場所對所有員工的便利性。2017年，香港社會服務聯會認可AIA PT為「無障礙」機構¹⁰。

⁹ 資料來源：世界銀行研究報告：Latortue, Alexia; Cohen, Monique; McCord, Michael J.; Churchill, Craig. 2003. *Microinsurance : a risk management strategy* (英文). CGAP donor brief ; no. 16. Washington, DC: World Bank. <http://documents.worldbank.org/curated/en/918461468315281306/Microinsurance-a-risk-management-strategy>

¹⁰ 無障礙機構指設有專門為肢體或其他傷健人士設計設施之組織，包括為有行動問題的人士提供上下階梯的替代方法（如斜坡或電梯）。

支持創新

持續改善經營方法正是友邦保險未來成長之根本。

我們鼓勵團隊挑戰既有的工作模式，提出新構想，及獨立負責項目，以改善我們做事的內容和方法，如以下範例所示。



AIA Accelerator

友邦保險不斷尋找創新方案，以幫助我們改善營運方法，並更有效地與我們的客戶互動。我們的方法之一，即為透過AIA Accelerator計劃與全球各地的初創公司合作。AIA Accelerator專注於能令我們團隊改善客戶聯繫並提供更好客戶體驗的相關科技。

透過向企業家、投資者、主要企業及我們的團隊提供參與及合作機會，我們幫助初創公司改善價值定位、培訓他們保險專門專業知識，及為我們的團隊建立重要網絡。

有關進一步詳情，請[點擊此處](#)。

區塊鏈挑戰

區塊鏈利用分佈式分類帳技術，確保客戶資料的保密數位交換、改善風險管理，及改良我們管理客戶健康需求的方法。在2016年12月，我們完成友邦保險區塊鏈挑戰，第一類區塊鏈挑戰的重點為保險科技。

我們邀請初創公司透過發展區塊鏈技術一展身手。目前普遍認為此技術於保險業的應用仍然不足，因此我們正尋找能如何將區塊鏈應用於業界的實例。透過有關計劃，參賽者與其他開發者、保險從業員及提供指導的區塊鏈專家導師會面。除了贏得補助金，勝出者還獲得與友邦保險合作的機會，持續於保險業界發展區塊鏈技術應用。

2017年11月，友邦保險香港宣佈一項致力改善客戶經驗及改善我們銀行保險營運效率的新區塊鏈方案。我們與銀行合作夥伴共同開發此方案，這亦是香港率先應用於銀行保險合作關係的區塊鏈技術。該技術使我們在香港能夠與銀行合作夥伴實時分享所需保單數據及文件，為我們的客戶減少處理保險申請所需的時間，並增加整個業務過程的透明度。

AIA EDGE LAB

AIA EDGE LAB為我們與新加坡南洋理工大學合作推出的創新中心。本中心的目標專注於提供以消費者為中心的方案，透過解決新興問題（如上漲的醫療成本）及探索我們利用大數據及分析改善治療效果的方法，讓保險更容易為大眾所接觸。透過研究及發展這些解決方案，EDGE LAB的主要目標為使亞太區的大眾得到他們需要的保險，以活出更健康、更長壽、更美好的人生。

「開啟人工智能」為一個最新的EDGE LAB計劃，探討保險科技的人工智能、機器學習、自然語言處理及生物特徵。該技術有能力為我們的客戶創造更無縫的體驗，也提升我們的整體業務效率。

社區外展計劃

提高大眾對健康生活需求的關注

今年，我們很高興宣佈體壇代表David Beckham（碧咸）成為友邦保險全球大使。碧咸是亞洲各地家喻戶曉的健康生活表表者。獲委任為友邦保險全球大使後，碧咸將出席友邦保險最重要的社區及商業活動，親自示範及說明維持健康生活的好處及重要性，友邦保險客戶、代理、合作夥伴及員工都將會參與這些活動。

我們的合作透過友邦保險健康生活之旅正式展開，同步配合由大眾分享活出更健康、更長壽、更美好人生之個人理由的「我有我原因」活動。

友邦保險健康生活之旅

作為我們新合作的一環，碧咸到訪香港、韓國、新加坡及馬來西亞。在這些市場，碧咸以有趣的方式展示如何以更健康的手法烹調亞洲熱門美食，且無須放棄口味或當地風味。

進一步詳情，請參閱此連結。



關懷社區

2017年，我們向社區計劃捐贈
5,462,164美元，義工時數約
131,943小時。



“

「我用很短時間就決定加入友邦保險大家庭，因為我深信身心健康及維持健康生活習慣的重要性，我與友邦保險都有共同的理念，鼓勵大眾掌管自己的健康。」— 友邦保險全球大使David Beckham

”

托定咸熱刺足球會

友邦保險與托定咸熱刺足球會（「熱刺」）的合作夥伴關係自2013年起一直幫助我們於亞洲各地推廣健康生活。在2017年5月，我們宣佈延長及擴大與熱刺的合作夥伴關係至2022年，友邦保險成為熱刺的全球主要合作夥伴。

我們合作關係的擴大亦令熱刺派駐兩名精英教練於亞洲。長駐香港的教練與我們在亞洲合作擴展友邦保險的社區培訓計劃，並與亞洲各地的年輕人合作，發展他們對運動及健身的熱忱。

為年輕人提供更多參與運動的機會至為重要，尤其考慮到現今兒童進行體力活動的機會普遍有限。

在2016年，友邦保險健康生活指數調查指出，平均有51%的亞洲家長認為自己的孩子運動量不足。我們對足球的重視，反映了我們的理念：所有的兒童都該有運動的權利，並享受運動帶來的不同益處。



「我大學時期熱愛足球，但為了專注事業，我暫停了一陣子。友邦保險和熱刺合作讓我非常興奮，也鼓勵我重拾足球運動。」
— 友邦保險中國首席執行官張曉宇

推廣理財知識

理財知識能真正改善我們客戶的生活，讓他們有能力作出正確選擇，創造安穩未來。今年，我們於雅加達主辦了一場理財知識活動，鼓勵客戶考慮規劃財務，作為實現願望的一種方法。

該活動於一所當地學校舉辦，聚焦雅加達家庭主婦的財務保障。我們亦邀請了印尼版《我要做廚神》¹¹的參賽者進行烹飪演示，並討論健康生活的重要性。我們將在印尼各地的學校舉辦一連串類似的活動，致力幫助大眾活出更健康、更長壽、更美好的人生。



我們於雅加達主辦了一場理財知識活動。

企業社會責任舉措

我們於17個地區市場的團隊以幫助大眾活出更健康、更長壽、更美好的人生為目標，自行參與企業社會責任計劃。他們支持所有他們認為能為企業及周邊社區帶來最大價值的舉措。於集團層面，我們與市場分部緊密合作，以評估相關的企業社會責任機會，並促進創造最大價值。

有關我們企業社會責任方針和舉措的進一步詳情，請[點擊此處](#)。

¹¹ 於印尼熱播的實境電視節目

最佳團隊

壽險業透過保障及儲蓄產品，令個人及家庭客戶無後顧之憂。壽險是以人為本的事業，而友邦保險特別著重吸引、培育及挽留業界最佳的人才。

為亞洲培育人才實力

金融服務業對於正開始多元化經濟發展及提高專業度的新興市場成長作出了巨大貢獻。

作為最大的泛亞地區壽險公司，我們促進區內業界交流技術、人才及最佳實務守則。我們的發展機會令員工及代理得以與我們促進本地創新及能力發展的過程中一同成長。

合作的文化

我們的文化是建立於信任、賦能授權及透明度之上，才能讓我們的團隊在實現核心策略的同時，培育本地專業人才。我們支援社區及個人達成其目標的承諾，伸延至我們與代理及20,000多名員工之間的關係。我們鼓勵友邦保險全體員工盡展所能，為團隊爭取成功，並致力為其社區作出貢獻。

除持續性及競爭性的獎勵計劃外，友邦保險的人才策略旨在賦能授權員工、發展領導能力及持續加強我們團隊的實力。

所有新入職員工皆須參加有關營運原則的入職培訓及完成一系列網上學習單元，當中反映我們的信念：當我們專注、發展及學習以對的方法、做對的事，具盈利性及可持續性的業務增長便會隨之而來。所有的核心發展課程適用於各業務單位，以保持我們於區內培育人才的貫徹方針。

薪酬及晉升

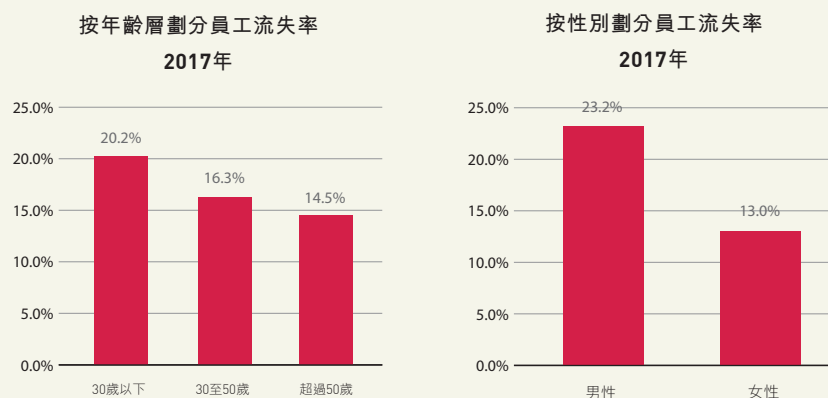
培育我們績效文化最基礎的部分是按表現給予獎勵。

我們的整體獎勵框架(Total Rewards Framework)概述了根據本集團、業務單位及個人表現而釐定的薪酬標準。員工個人表現須包括對其達成框架的目標及成就的方法進行評估，包括釐訂獎勵及福利（如分紅及其他津貼）的標準。員工的報酬將根據個人貢獻及市場標準公平釐定。有關員工報酬的其他詳情可參閱2017年報有關僱員購股計劃之披露。

友邦保險透明的晉升常規考慮多項因素，如業務需求、擴大工作範疇及職責、個人能力及對公司的貢獻，高級管理人員的推薦亦會納入考量。

員工留任及繼任計劃

針對員工流失，我們積極尋求員工意見並持續與我們的員工進行雙向溝通。我們亦提供員工直接向經理或人力資源部門表達任何疑慮或申訴的機會，倘若情況需要，亦可撥打獨立運作的道德及合規熱線表達意見。我們亦與工會就有關韓國、馬來西亞、新加坡及菲律賓等市場的一系列員工事宜緊密合作。於2017年，本集團的員工流失率為17.2%，較去年15.4%略為增加。



友邦保險每年皆會進行年度員工參與度調查，讓高級領導團隊深入瞭解我們工作團隊的投入程度並與各地區、業務單位及功能部門，以及業內基準作比較。調查結果有助於友邦保險大幅改善員工的工作及彼等之間的互動方式。

我們亦進行年度組織及人力資源審查(Organisation and People Review)，審查本集團及總部各業務單位的領導力、專業度及技術能力，以及為穩健的人事繼任計劃物色人才管道。該審查亦可識別業務關鍵角色，並推動訂製學習及發展計劃的發展，以確保我們隨時具備核心能力及技能處理業務。

您知道嗎？

於2010年及2020年期間，超過十億名女性將首次加入環球經濟體系，其大多居住於新興及發展中國家。

隨著亞洲經濟持續發展，為了確保包容及可持續的發展，企業必須讓本地社區的女性（不論是作為員工、客戶或是商業夥伴）有更多參與機會。

多元及包容

我們在18個市場的營運，足以印證多元是我們的強項。我們的業務單位盡可能優先聘用本地人才，包括領導層職位。實際上我們有8個市場的首席執行官是從當地市場中選出，且很多已於友邦保險發展事業多年。我們亦致力於包容所有員工，並向他們提供平等機會。

我們的招聘政策包括根據個人經驗及專業知識選賢用能的指引。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。

我們致力加強瞭解並回應市場的需求和人口變化，不論是人口老化或更多千禧年代出生的員工的加入職場。鑒於我們在亞洲的足跡，我們扮演著促進包容的重要角色——對我們而言，這就是以對的方法經營業務，也呼應著我們對共享價值的承諾。

為了確保高階職位的觀點平衡，友邦保險在香港、台灣及澳洲亦須由多元性別的人選擔任高階職位。

- 本集團有59%的員工為女性

除我們本身的營運外，我們亦支持地區凝聚網絡，如30% Club及婦女基金會。

友邦保險亦對作為唯一一家以香港為總部的企業，獲納入2018年彭博性別平等指數而自豪。我們向指數呈交的關鍵要點包括：

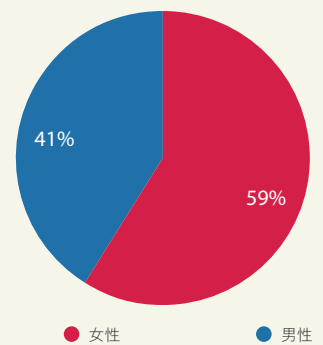
- 財政年度中晉升的57%員工為女性，同業比例為46%¹²
- 本集團內獲最高薪酬的員工的前10%中，44%為女性

友邦保險衡量並監督業務單位及各員工組別的年齡多元性；正當我們鼓勵年青一代的參與性並加強亞洲老化勞動人口的財務保障之同時，這確保我們得以廣納更多元化的見解。

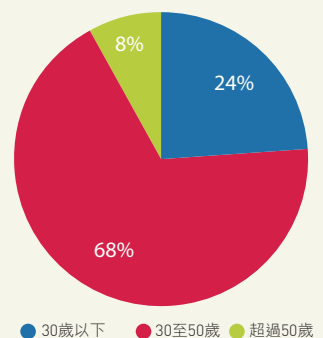
有關我們董事會級別多元化方針的詳情，請參閱此[連結](#)。

如守則所述，我們包容政策之根本乃對於任何形式的歧視或騷擾，包括有關性別、種族、國籍、性取向或其他方面的多元性均採納零容忍的態度。所有加入友邦保險的員工都必須完成電子學習單元，該課程亦涵蓋我們對團隊包容及零歧視的方針。

按性別劃分員工百分比
2017年



按年齡層劃分員工百分比
2017年



透過我們對性別平等所作貢獻，我們應對可持續發展目標5，支持兩性參與亞洲區領導層的平均機會。



¹² 數據摘錄自友邦保險於2018年提交截至2016年11月30日止財政年度的彭博性別平等指數

我們的凝聚網絡

為進一步營造支持性的工作環境，我們成立了The NetWork。The NetWork組織員工小組聚會，透過社交交流及領導課程促進員工的專業及個人發展。

例如，在澳洲，由我們一名員工帶領及獲執行委員會贊助的Women@Work Committee舉辦社交活動、專業進修研討會並提供多種機會，以支援並促進女性員工發展潛能，支持性別平等。於菲律賓，Philam Life提供一系列的興趣社團，如體育活動、宗教、企業社會責任及專業進修。

實習機會

友邦保險今年很榮幸能與亞洲女子大學(AUW)攜手合作，為五位年輕學生提供我們在香港的集團總部實習的機會。

AUW以孟加拉國為基地，致力於打破社會及經濟的障礙，讓一代又一代畢業的女性領導人才能夠協助她們的國家處理社會、經濟及政治問題，同時築起文化、族裔及宗教之間的合作橋樑。

「實習讓我親身體驗到企業生涯，對我而言，最重要的是能夠運用我所有的學習成果，幫助自己及其他人創造更美好的未來。」

Dipannita Barua (尼泊爾)，AUW實習生

員工的健康

健身：以身作則

友邦保險致力於提供安全、安穩及充滿活力的辦公室環境，讓我們的員工每天在工作上表現出最好的一面。

研究顯示，於工作日期間的身體活動能改善專注力、生產力及健康。我們鼓勵員工保持活躍並設法提升他們的AIA Vitality狀況。我們在業務單位辦公大樓提供健身室、獲折扣的健身會籍或其他運動及休閒設施。

我們亦向很多員工提供AIA Vitality*作為其免費資源。

友邦保險新加坡的品牌及企業傳播主管正正是不讓健康問題及年齡成為活力人生的絆腳石的鮮明例子。

Joanna Ong-Ash拒絕被重大的膝蓋手術、先天性心臟缺陷及乳癌的恐懼妨礙她追求更佳的狀態。透過AIA Vitality、拳擊及體力訓練，她在一年內減去23公斤，真正落實所言。

「我堅持打破偏見，即使已踏入半百之年，仍嘗試接觸運動。因為這才是人生的開始！身體健康真正能夠帶來正面的心境。」—

AIA 新加坡品牌及企業傳訊主管Joanna Ong-Ash



工作與生活結合

友邦保險瞭解到，給予員工所需時間以管理重要的個人事務至關重要。我們為員工提供彈性的工時及恩恤假權利，以及由部分業務單位所提供的其他福利（如生日假期）。

我們瞭解到在職母親所面對的挑戰，因此盡可能提供支援設施與關懷。現時於香港的集團總部，以及9個業務單位的辦事處均設有哺乳室。我們在6個市場提供其他福利，如育兒支援及補助等福利。我們持續鼓勵其他的業務單位於可行情況下根據員工需求提供類似設施。



「工作繁忙並沒有讓我中斷健身計劃及成為24小時健身室會員。即使工作一整天後，我仍堅持一週健身4至5次。」— **Philam Life最優秀顧問發展部主管Ysel Bautista**。

* 有關「AIA Vitality」健康計劃的進一步詳情，請參閱「回饋社區」一節。

安全

友邦保險致力於讓我們的員工、代理及客戶在安全安穩的環境下使用我們的設施。我們的企業安全管治框架適用於所有業務單位並包括一套有關出埠公幹及消防安全的最低標準。

空氣質素在部分城市備受關注，因此，我們採取措施以確保我們的員工在健康的環境下工作。我們的集團總部獲頒發「優良室內空氣質素」的認證。我們在新加坡、馬來西亞、印尼及菲律賓的辦事處，空氣質素亦受到監控。我們在中國的營運單位，辦公室範圍各處亦裝置了空氣淨化器。

學習及發展

我們的學習及發展計劃讓我們長期取得可持續、高質素的成果。

為確保這些努力締造所需的價值及技能水平，我們在整個業務過程中的核心課程進行以需求為基礎的分析。來自該過程的回饋意見有助我們強化核心的內部培訓課程，課程就各級人員發展專長而設計並與我們的策略重點保持一致。這些回饋意見亦用於質量控制的用途。

技術性或特定職能課程乃由個別部門負責，這些部門可以聘用外來教練或專家。員工亦享有考試假期及獲得與他們的專業及個人發展相關之課程資助。

AIA Leadership Centre

The AIA Leadership Centre (「ALC」) 於2016年在曼谷開幕，提供最先進的學習設施，以加強及擴大我們的高級人才庫。ALC的面積為3,100平方米，是亞洲最大的培訓及會議設施之一。

ALC與知名學府合作，攜手度身設計領導業界的課程，以下列三個不同範疇培育業內的頂尖保險領導人才：

- (1) **行政領導**：以培訓友邦保險目前及未來的高級行政人員為目標，這類課程旨在建立可持續發展的領導層管道
- (2) **分銷領導**：專為友邦保險的分銷領袖、代理及夥伴設計，這類課程旨在為持續締造最佳績效而發展所需的領導能力及功能性技術
- (3) **技術領導**：課程專為發展友邦保險內核心職能部門的技能而設，以推動並延續我們卓越的營運表現

透過我們的課程，我們旨在鼓勵學習、發明及創意，以確保我們持續發展。通過加強員工的這些技能，我們能夠把握區內的巨大增長機遇，確保我們的客戶擁有充分的保障，並幫助他們活出更健康、更長壽、更美好的人生。

於2017年，我們於ALC舉辦了32項訓練課程，惠及了557位課程參與者。

ALC亦為298項友邦保險活動，逾10,000名員工，提供活動場地。

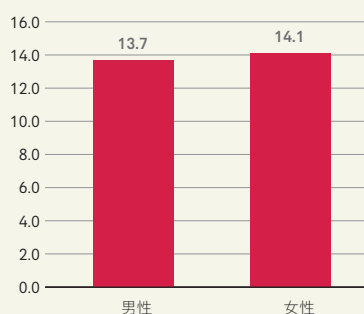


讓員工參與他們的發展

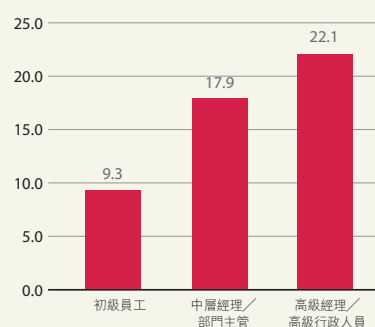
友邦保險的網上績效及發展對話系統為一個網上平台，讓員工及其經理得以溝通及追蹤事業目標的進展。員工將目標上呈經理審閱，洞察更廣泛的發展機遇，以及追蹤進展及績效。該機制確保員工清楚自己需要達成的目標、達成的方法及如何評定他們的績效。

友邦保險亦實施國際公認的70/20/10全面的學習法則，即70%的培訓透過在職經驗累積，20%透過包括指導及輔導在內的活動及10%透過課堂學習。

按性別劃分平均培訓時數



按員工級別劃分平均培訓時數



員工師友計劃

我們相信，透過分享知識及最佳實務守則，師友計劃在持續的專業及個人發展上能發揮有力的作用。

現時我們的集團總部及我們的7個市場均設有師友計劃。

- 於2017年，友邦保險集團榮獲怡安翰威特 (Aon Hewitt) 頒發的「2017年亞太區最佳僱主」(區域性) 獎項，而香港和中國亦獲得「2017年最佳僱主」殊榮。
- 同年，AIA PT及友邦保險斯里蘭卡亦榮獲由the Great Place to Work嘉許的「Best Companies to Work for」獎項。

我們的代理

友邦保險的代理團隊透過與客戶及其家人建立長期關係，讓我們得以進入長期儲蓄及保險的龐大潛在市場。我們的客戶信任且珍視我們的代理提供的專業建議及服務，這有助我們建立穩固的關係，讓我們得以持續成長。

我們的最優秀代理策略給予我們的代理世界級的培訓及提升專業的發展機遇。自推出最優秀代理策略起，我們便專注於培養業內最佳代理，讓我們能夠向客戶提供高質素的專業建議及他們所需的儲蓄及保險。作為入職培訓過程的一環，所有未入職的代理均須參與培訓及發展計劃，課程均按他們的需求量身打造，旨在讓他們具備加入公司後貢獻生產力的必要技能。憑著這些努力，我們於2017年成為全球唯一一家連續三年榮膺百萬圓桌會¹³會員人數最多的跨國公司，我們對此深感自豪。

¹³ 百萬圓桌會為國際公認的人壽保險和金融服務業之卓越標準，其會員須創造一定的保費金額、佣金及收入，並具備專業知識、遵守嚴格的道德操守，以及為客戶提供超卓的服務。

於2017年3月，我們在香港啟用iEngage，一款有助加強與我們的代理溝通的流動應用程式。此應用程式讓友邦保險能夠分享（包括圖表及圖像等的視覺輔助）推播。這可當作流動助理使用，協助代理管理業務及溝通需求。其亦可提供市場情報、保單的承保狀況、代理的個人績效概況，且能報名培訓課程、活動及工作坊。iEngage持續協助我們的代理提升效率，讓他們工作更為方便。

重要的是我們的代理招聘、培訓及發展計劃為亞洲區成千上萬的人士提供最佳的業內培訓及機遇，以發展各種技能並賺取優厚收入。友邦保險於亞洲區龐大的代理團隊，乃我們多個營運社區的重要就業來源。

友邦保險在韓國的健康護理專家計劃 (Healthcare Expert Programme)

於2017年，友邦保險在韓國與江北三星醫院攜手合作，為其銷售代理設立了「健康護理專家計劃」。這項計劃提供兩個課程，一開始為基礎課程，教育銷售代理有關提供完善健康護理建議及疾病防治的要領。第二個課程則更為深入，著重醫療詞彙並包括在安寧病房擔任義工的經驗，使代理更能瞭解罹患危疾者的需求。

透過提供代理這樣的機會，我們希望進一步提升我們給予客戶的關懷及價值。

帶來不一樣的改變

我們的代理協助友邦保險與我們服務的社區建立意義深遠且長期的關係，並為大眾的生活帶來不一樣的改變。然而，我們的代理在區內所付出的努力卻往往鮮為人知。透過整個集團的「AIA Real Life Hero Awards」計劃，我們彰顯並推崇我們的代理對他們所服務社區的貢獻。

更多有關我們的代理如何改變生命的故事，請點擊[此處](#)。

負責任的營運

環境對我們的客戶、員工及社區的健康及生活福祉有著直接的影響。解決氣候變遷、污染及水源短缺等環境問題仍是亞洲各國政府優先關注的議題。正因為友邦保險致力於激發並鼓勵我們的客戶及員工活出更健康、更長壽、更美好的人生，因此我們必須瞭解環境對健康的影響，並採取措施以衡量、監控及減緩我們的環境足跡。對我們而言，這就是我們應做的事。

有關我們方針的進一步詳情，請點擊[此處](#)參閱友邦保險的環境政策。

氣候變化

世界經濟論壇(The World Economic Forum)引述無法適應氣候變化是重大的全球風險，而世界衛生組織(World Health Organisation)表示天氣相關的天災發生的頻率及強度增加，均可能影響健康，包括誘發與氣候變化有關的疾病¹⁴。各國政府於2015年巴黎氣候大會作出的全球承諾旨在減緩該等影響可能導致的最壞後果，並將全球氣溫上升限制在兩度以內。

我們相信，以集體行動面對氣候變化將產生正面的經濟及健康相關結果。整體而言，亞洲地區已更有效地使用資源、更加普遍地使用低碳科技並逐漸轉型至更清潔、更少污染的能源形式。長遠來說，友邦保險等人壽及健康保險公司須擔當重要的角色，透過我們的保險方案，幫助社區應對因氣候對健康或環境造成不利影響的抗逆能力。

氣候變化風險構成我們整體保險風險組合的一部分，因其涉及若干疾病的發病率及嚴重性以及天災對健康及死亡率的影響。經考慮涉及我們眾多產品組合類別中的多種風險因素後，我們將保險風險的整體水平予以評估。綜合我們的再保險計劃及廣泛的業務覆蓋範圍，此風險多樣性幫助我們分散風險並提供對短期氣候變化影響的保障。我們亦維持強健的資本狀況並定期評估風險對我們資金水平的影響幅度，以確保於必要時可向客戶提供保障及協助。

氣候變化議題亦與友邦保險房地產投資組合中的新建築物發展息息相關。具體而言，我們將進行風險評估，以確保所有新建築物均符合相關綠色建築準則(如LEED¹⁵)，並考慮洪災風險等其他相關層面。本集團全面採納友邦保險的業務持續性管理框架，該框架在建築物開發過程中會將環境災害及天災的潛在影響納入考量，旨在確保我們員工的安全、保障公司實體資產以及減少業務中斷的情況。

本章的能源及排放量各節中載列我們減少環境衝擊的方針。友邦保險內部持續進行有關氣候變化影響的討論，亦為我們持分者日益關注的領域。展望未來，我們致力於持續改善我們在此領域的披露及績效。

污染

污染是引致全球死亡的主要因素，對中低收入人口部分影響最大。污染是引起呼吸系統疾病及心臟疾病等非傳染性疾病的關鍵影響因素。

瞭解污染對健康的影響乃我們的優先考量。於2016年，我們與英國利茲大學(University of Leeds)合作，在香港和珠江三角洲地區進行空氣質素研究。研究旨在釐定改善空氣質素最有效的方法，並作出明確建議以將政策付諸實際行動。此項目預計將於2020年完成。

¹⁴ 資料來源：<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs266/en/>

¹⁵ 「LEED」由美國綠色建築協會(USGBC)發展以衡量建築物的可持續性及節能績效，即為「領先能源與環境設計」的縮寫，為一項綠色建築分級評估系統。

我們的排放量及能源足跡

友邦保險日常營運中所產生的碳足跡主要來自建築物用電及出埠公幹產生的排放量。

我們的綠色建築組合對降低影響及向員工和租戶提供節能低碳的空間而言扮演著重要的角色。有關我們房地產組合的進一步詳情，請參閱本報告「可持續發展的投資－我們的房地產組合」一節。我們持續於可行情況下，以節能設施如LED照明翻修現有建築物，並鼓勵員工透過調節辦公室溫度及隨手關燈和關掉電腦螢幕等方式節約能源。

我們的業務遍及全亞洲，因此出埠公幹是必要的，但我們會於適用時以視頻會議技術減少差旅的需要，並促進各市場之間即時且有效的溝通。

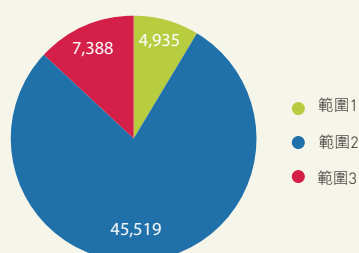
我們每年會進行跨市場資料蒐集，以整理各業務單位的排放量及能源足跡資料。本年度，我們持續擴大範圍，對80%市場的商業及私人航空運輸進行報告。此擴大的報告範圍連同納入柬埔寨新推出的業務單位，導致本集團的總排放足跡增加。

於2017年，友邦保險集團產生57,842公噸二氧化碳當量，相當於每名員工2.9公噸。

集團總部、友邦保險在新加坡及香港的排放量於本報告中已予驗證。有關市場的溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）為15,868公噸二氧化碳當量[✓]，相當於我們總排放量足跡的27%。

請參閱第44頁鑒證報告。

各範圍溫室氣體排放總量
(公噸二氧化碳當量)



公噸二氧化碳當量	2017年	2016年	2015年
範圍1 ¹⁶	4,935	1,746	1,926
範圍2 ¹⁷	45,519	47,652	49,329
範圍3 ¹⁸	7,388	5,277	3,475
溫室氣體排放總量	57,842	54,675	54,729
溫室氣體排放總量範圍(1、2、3)密度¹⁹	2.9	3.3	3.2

範圍1排放總量增加則是由於我們將報告範圍拓展至包括任何私人航空運輸產生的排放量。

範圍2排放量減少主要是由於用電量減少以及我們的許多市場轉型使用較潔淨的能源所致。

範圍3上升是由於友邦保險就相關數據進行報告。於2017年，共有12個市場報告這數據（2016年為11個市場）。

¹⁶ 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。

¹⁷ 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。

¹⁸ 因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量，有關增加主要由於友邦保險通過納入更多市場（2017年12個市場，而2016年11個市場）的數據以加強其有關範圍3排放量的呈報能力。

¹⁹ 我們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。我們通過溫室氣體協議數據庫確定各營運地區電力消耗的排放因素。就航空公幹而言，集團總部及友邦保險香港的排放量由我們的旅行代理提供。對於其他市場，我們參用中短距離航班的碳中和排放計算器(Carbon Neutral Calculator) (DEFRA排放量因素) 計算相關數據。

本集團整體的能源用量

千瓦時	2017年	2016年	2015年
用電量（間接能源耗量）	72,905,649	74,588,681	75,647,786
使用化石燃料及天然氣的能耗（直接能源耗量）	18,947,298	5,193,190	6,705,277
總能源消耗	91,852,947	79,781,871	82,353,063

本集團整體的總能源消耗為91,852,947千瓦時。能源用量增加乃主要由於我們將範圍拓展納入任何私人航空運輸。

集團總部、友邦保險在新加坡及香港的能源用量於本報告中獲驗證。有關市場的總能源用量為21,404,070千瓦時，相當於每人5,790千瓦時[✓]。

資源的使用

紙張使用

人壽保險一直為大量使用紙張的行業。我們謹記處理此議題的急切性，並於2017年持續識別無論現在或將來均能減少用紙的方法。

於可行的情況下，我們鼓勵我們的市場於日常營運中使用回收紙張或森林管理委員會認證紙張²⁰（FSC紙張）。FSC紙張於友邦保險在香港、馬來西亞、印尼、澳洲和新西蘭的營運及集團總部均獲使用。

如我們的2016環境、社會及管治報告所強調，iPoS為一套安全的移動銷售點系統技術，從完成客戶的財務需要分析，以至擬定保單建議書均採用無紙化銷售流程。其包括在平板設備上使用電子生物特徵識別簽名進行人壽保險申請。iPoS系統大量減少我們的用紙量、加速周轉時間、增加生產力並提升整體客戶體驗。

我們於市場上持續推廣iPoS平台，最近期為於本年度在友邦保險柬埔寨推出。友邦保險柬埔寨為我們第一個全體銷售團隊均備有iPoS系統的市場，以促成一個100%無紙化的環境，其所有新業務申請均以電子方式提交。iPoS系統已於我們的12個市場中獲使用，其中截至2017年11月，逾87%的顧問透過iPoS系統提交新保單申請。友邦保險的最終目標為於一個完全無紙化的環境中營運。

水資源使用

我們今年首次於我們的市場中蒐集有關耗水的資料。儘管我們的水資源足跡對我們作為金融服務供應商的營運而言並無直接重要性，但我們相信呈報此指標為負責任營運中的一部分。

於2017財政年度中，我們的總用水量為282,702公噸。此數據由友邦保險對其耗水管理及付費有直接責任的12個業務單位所呈報。於該等地點，耗水密度為每名全職員工19.2公噸。我們持續拓展我們的報告範圍並有意於未來納入其他業務單位。

²⁰ 經認證為來自可持續環境的紙張

我們的產品

友邦保險致力透過提供全面保障及儲蓄計劃，滿足客戶的長期儲蓄及保障需要。越來越多證據顯示，優質財務回報與良好環境管理為相輔相成，環境表現管理越好的公司被證實可長期為股東創造更大的價值。

AIA PT一直瞭解正面環境管理對產生財務回報的重要性，其提供的基金於投資策略中將環境評級及財務表現納入考慮。

可持續發展的投資

對亞洲地區發展的貢獻

聯合國強調，快速城市化已帶來空氣污染增加、對既有基礎設施的壓力及無序城市蔓延等挑戰。

亞洲開發銀行注意到，亞洲地區有8萬億美元的基礎設施缺口，現正在評估與私營部門合作的方式，以提供資金解決此領域的不足²¹。

友邦保險的目標為在亞洲地區發揮促進經濟及社會發展的領導作用。作為泛亞地區最大的壽險公司，友邦保險一直積極向諸多基礎設施計劃提供資金。在我們的固定收入和股本投資總額約1,440億美元（截至2017年11月）中，約有16%或220億美元用於投資基礎設施相關領域，如電力、運輸及電信。這些行動令友邦保險得以回饋社會，為亞洲的社區發展作出貢獻，同時亦可獲得適當回報以滿足我們客戶的儲蓄及保障需要。

我們的房地產組合

您知道嗎？

綠色建築減少我們的碳和能源足跡

辦公建築物使用的電力佔一座城市溫室氣體足跡的一大部分。舉例來說，超過90%的香港用電量是來自樓宇建築物，而發電則佔了香港溫室氣體排放的70%²²。LEED²³認證的綠色建築物與傳統建築物相比，顯示其能減少估計25%至30%的能源用量，不但節省成本，更能降低溫室氣體足跡。

綠色建築提供更有利的工作環境

綠色建築採用的材料對環境更友善，與傳統建築相比，自然光採光更好，也更加通風。世界企業永續發展委員會的研究指出，LEED的認證建築物能為其使用者的心理機能提升10%至25%，亦降低他們因過敏、氣喘、憂鬱及壓力導致的缺席率²⁴。

²¹ 資料來源：<https://www.adb.org/news/infographics/who-will-pay-asias-8-trillion-infrastructure-gap>

²² 資料來源：<http://www.enb.gov.hk/sites/default/files/pdf/ClimateActionPlanEng.pdf>

²³ 領先能源與設計（「LEED」）是一家世界知名的環保建築認證機構，界定在施工期間使用最少的資源，保障租戶健康以及提高能源效率的標準。

²⁴ 資料來源：<https://group.skanska.com/493348/globalassets/sustainability/environmental-responsibility/energy/eeb-an-insight-from-companies1.pdf>

根據2015年《巴黎協定》，全球政府已建立減碳及節能目標，以減少氣候變化的影響。要實現這些目標，政府必須採取多管齊下的措施，包括鼓勵各國興建綠色建築，以確保生活及工作場所的可持續性及節能效率。



“
「人壽保險公司投放於房地產及基礎設施的投資能夠長達20至30年之久，這表示我們能夠對幫助改善人民生活的主要項目作出持久承諾並加以監督，同時也履行我們於經營業務所在國家的責任。」— 友邦保險集團首席投資總監康禮賢 (Mark Konyn)

”

透過投資，我們得以投放資源至開發及收購綠色建築的房地產項目。這讓我們能獲得投資收入以滿足我們客戶的儲蓄及保障需要，亦令我們有能力為市場提供可持續發展、節能低碳的租賃選項。友邦保險把環保標準納入所有房地產開發項目的一部分，確保設計糅合環保原則，而非事後加設。

友邦金融中心



憑藉我們環境友善的投資組合的經驗，我們位於中國佛山市南海的廣東金融高新技術服務區的友邦金融中心，連同我們的第二座辦公樓——友邦金融中心二座已於2017年正式落成。

友邦金融中心協助南海廣東金融高新技術服務區內的金融產業轉型，並在為亞洲的未來持續投資之際，就我們正在建立的高質素基礎設施項目樹立了極具說服力的典範。與友邦保險為市場提供高質素、可持續發展及低碳空間的承諾一致，友邦金融中心一座已獲頒美國綠色建築協會LEED最高等級

的「既有建築：營運與維護」白金級認證。友邦金融中心一座為廣東省首座獲頒LEED白金級認證的建築，令我們引以為傲。友邦金融中心二座亦獲頒LEED金級認證。迄今LEED仍然是在設計、建造及營運可持續性方面的最重要認證計劃之一。

該獎項印證了友邦保險以可持續生活空間的形式服務市場基礎設施需要的承諾，可持續性空間對我們員工和租戶的工作及個人健康均有助益。

減少友邦金融中心對整體環境影響的若干要點包括：

- 庭園景觀、綠屋頂和植栽牆都為租戶帶來舒適的工作環境。綠化建築亦減少都市熱島效應，保持建築物的散熱功能。
- 友邦金融中心的幕牆及玻璃外牆採用高效能雙層低輻射鍍膜的雙層中空玻璃，以減少由建築物外層吸收熱能，但同時又保留高自然光採光度。室內照明亦以高彈性和節能度打造。公共區域及建築物後方採用光學感應器及動作感應器，以減少不必要的照明。
- 友邦金融中心包含設有高效率（COP²⁵）冷風機的水冷式空調系統，與傳統空調系統相比，能節省最多40%的能源。
- 我們為員工設置單車停放架，鼓勵運動並推廣低碳生活。
- 為減少用水，友邦金融中心均裝設低流量自動水龍頭及沖廁裝置。
- 於可行情況下，友邦金融中心盡量採用本地生產的建築材料，支持本地產業的發展，也將材料運輸產生的碳排放降至最低。

有關我們綠色建築列表的進一步詳情，請參閱本報告第34頁。

透過我們的綠色建築投資，我們為可持續發展目標11作出貢獻，促進我們市場範圍內的可持續及包容性城市化。

11 可持續城市
和社區



²⁵ 系數性能值(Coefficient of Performance)的縮寫

綠色建築認證

綠色建築認證

獎項名稱	樓宇	地點	年份
現有樓宇LEED白金級認證：營運及維護	友邦金融中心一座	中國南海	2017年
LEED銀級前期認證	Philam Life Center Cebu	菲律賓宿霧	2017年
LEED金級認證	友邦金融中心二座	中國南海	2017年
綠色建築設計標籤證書	友邦金融中心二座	中國南海	2015年
LEED金級認證	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015年
最佳商業開發項目（泰國）、最佳綠色發展項目、最佳寫字樓發展項目及高度表揚的泰國建築獎	AIA Sathorn Tower	泰國曼谷	2015年
LEED金級認證	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
2014年泰國最佳商業開發項目獎	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
2014年東南亞最佳商業開發項目	AIA Capital Centre	泰國曼谷	2014年
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年

會員

會員

機構	會員級別
聯合國全球契約	簽署人
商界環保協會	公司會員
30% Club	會員

本報告的回饋意見

感謝閣下撥冗閱讀本報告。

閣下的寶貴意見將幫助我們改善集團在整體環境、社會及管治上的績效及披露。

倘閣下對本報告有任何問題或意見，歡迎與我們的環境、社會及管治團隊聯絡(esg@aia.com)，或寄信至下列地址：

友邦保險控股有限公司

香港

灣仔

司徒拔道1號

友邦大廈8樓

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，本報告執行香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的執行或說明要求，以及GRI G4指引的「核心」標準。該等關鍵績效指標(KPI)已載於下列表格。本報告亦作為有關我們執行聯合國全球契約(UNGC)十項原則進展的2017年通訊。

此外，GRI G4披露已使用SDG Compass提供的連結工具與主要可持續發展目標 (SDGs) 連結起來。該等目標已用其相應的SDG圖示識別。有關友邦保險如何協助相應SDG的進一步詳情，請參閱本報告的相關章節。



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	SDG目標
G4-1	-	主席報告	集團首席執行官兼總裁報告，3	
G4-3	-	機構名稱	關於本報告，4	
G4-4	-	主要品牌、產品及服務	公司概覽、我們的環境、社會及管治方針，4	
G4-5	-	總部所在地	本報告的回饋意見，36	
G4-6	-	營運所在國家	報告範疇，4	
G4-7	-	所有權性質及法律形式	關於本報告，4	
G4-8	-	所服務的市場	公司概覽，4	
G4-9	-	機構規模	公司概覽、報告範疇、最佳團隊，4、20	
G4-10 UNGC 6	KPI B1.1	僱員數據	最佳團隊、補充說明，20、41	
G4-11 UNGC 3	-	集體談判協議涵蓋的僱員百分比	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-12	KPI B5.1	供應鏈描述	世界級水平的管治，7	
G4-13	-	報告期間的重要變動	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-14	-	報告如何落實防範方針	環境、社會及管治的管理以及2017年報中的風險管理一節，8	
G4-15	-	章程	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-16	-	會員資格	會員，44	
G4-17	-	列出納入財務報表的實體；提及本報告未涵蓋的實體	報告範疇，4	
G4-18	-	界定報告內容及範疇界限的過程	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-19	-	列出重要範疇	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-20	-	機構內的範疇界限	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-21	-	機構外的範疇界限	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-22	-	過往報告內任何重列的影響	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-23	-	範圍及範疇界限較上一報告期的重大變動	關於本報告，4	
G4-24	-	機構所涉及的持分者名單	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-25	-	報告識別及選擇持分者的基準	持分者的參與及重要性評估，5	

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	SDG目標
G4-26	-	持分者參與的方法及頻率	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-27	-	報告持分者提出的主要項目及關注	持分者的參與及重要性評估，5	
G4-28	-	報告期間	報告範疇，4	
G4-29	-	最近期報告的日期	關於本報告，4	
G4-30	-	報告週期	友邦保險每年發佈環境、社會及管治報告。	
G4-31	-	有關本報告或其內容的聯絡人	本報告的回饋意見，36	
G4-32	-	所選擇的GRI「符合」方式；GRI內容索引	報告範疇，4	
G4-33	-	外部驗證	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-34	-	機構的管治架構	GRI G4及香港聯交所補充說明，41	
G4-56 UNGC 10	-	描述機構的價值觀、原則、標準及行為 規範，例如操守準則及道德標準	世界級水平的管治，7	

重要議題 包括UNGC	GRI G4 指標	環境、社會及 管治報告指引 參考	詳情	章節及頁次	說明及相應的 SDG目標
經濟					
經濟績效	DMA G4-EC1	KPI B8.2	產生及分配的直接經濟價值	報告範疇，4	亦請參閱2017年報 的「財務及營運回 顧」一節
環境					
能源	DMA UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A2 KPI A2.1 KPI A2.3	機構內的能源消耗 每名全職僱員的能源密度 減低能源消耗量	我們的排放量及 能源足跡，29	
排放物	DMA UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	直接溫室氣體排放量（範圍1） 直接溫室氣體排放量（範圍2） 其他間接溫室氣體排放量（範圍3） 溫室氣體排放密度 減低溫室氣體排放量	我們的排放量及 能源足跡，29	
	G4-EN18 G4-EN19				
產品及服務	DMA UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	GD A3 KPI A3.1	產品及服務造成的環境影響的緩解 程度	負責任的營運 – 我們的產品及可持續 發展的投資，31	
合規	DMA UNGC 8	GD A1	違反環境法例及規例導致重大罰款 的金額及非經濟制裁的總數	GRI G4及 香港聯交所 補充說明，41	
-	-	香港聯交所 KPI A2.2	總耗水量及密度	負責任的營運 – 資源的使用，30	

重要議題 包括UNGC	GRI G4 指標	環境、社會及 管治報告指引 參考	詳情	章節及頁次	說明及相應的 SDG目標
勞工實踐和體面工作					
僱傭 UNGC 6	DMA G4-LA1	GD B1 KPI B1.1	按年齡組別、性別及地區劃分的新 入職僱員及離職僱員總數及比率	GRI G4及 香港聯交所 補充說明 最佳團隊，20、41	 
-	-	香港聯交所 GD B2	對於政策及遵守有關提供安全工作 環境相關法例及規例的一般披露資 料	最佳團隊 – 員工的健康， 20、24	
-	-	香港聯交所 KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措 施，以及相關執行及監察方法	最佳團隊 – 員工的健康， 20、24	
培訓及教育 UNGC 6	DMA G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	GD A3 KPI A3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員 每年平均受訓時數 加強僱員持續受聘能力的技能管理 及終生學習課程	學習及發展，25	 
多元化及 平等機會 UNGC 6	DMA G4-LA12	GD B1 KPI B1.1	按性別、年齡組別、少數族裔成員 及其他多元化指標劃分的管治團隊 組成及僱員分類	最佳團隊 – 多元及包容，20、22	 
人權					
投資 UNGC 1	DMA G4-HR2	-	就營運相關的人權政策及程序，僱 員接受培訓的總時數，包括受訓員 工的百分比	世界級水平的管治 – 行為守則，7	
結社自由與 集體談判 UNGC 3	HR4	-	已識別可能違反或嚴重危及結社自 由及集體談判權利的營運點及供應 商，以及保障權利所採取的行動	世界級水平的管治 – 供應鏈管理，11 最佳團隊 – 員工留任及 繼任計劃，20、21	
童工 UNGC 5	HR5	-	已識別具高風險聘用童工的營運點 及供應商，以及有助於消除童工所 採取的行動	世界級水平的管治 – 供應鏈管理， 7、11	請參閱我們的供應 商行為守則

重要議題 包括UNGC	GRI G4 指標	環境、社會及 管治報告指引 參考	詳情	章節及頁次	說明及相應的 SDG目標
強迫或 強制勞工 UNGC 4	HR6	-	已識別具高風險存在強迫或強制勞工的營運點及供應商，以及有助於消除任何形式的強迫或強制勞工所採取的行動	世界級水平的管治 – 供應鏈管理， 7、11	
供應商人權 評估 UNGC 2	HR10	-	使用人權標準審查的新供應商百分比	世界級水平的管治 – 供應鏈管理， 7、11	
社會					
當地社區 UNGC 1	DMA G4-S01	GD B8 KPI B8.1 KPI B8.2	已推行本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點之百分比	回饋社區，12	已披露向社區計劃 貢獻的資源總額用 以替代已推行當地 社區參與的營運點 百分比，以符合香 港聯交所的規定
反貪污 UNGC 10	DMA G4-S04	-	反貪污政策及程序的溝通及培訓	GRI G4及 香港聯交所 補充說明，41	
合規	DMA G4-S08	-	就提供及使用產品及服務違反法例及規例導致的重大罰款金額	GRI G4及香港聯交所 補充說明，41	
產品責任					
產品責任	DMA	GD B6	以受益人方式改善理財知識的措施	推廣理財知識，19	 
積極所有權	FS10 FS11	-	友邦保險投資組合中在環境或社會事務上與友邦保險有互動的公司的百分比及數目。經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	世界級水平的管治 – 我們的投資，11	
當地社區	FS13	-	為傷健人士改善取得金融服務的措施	回饋社區，AIA PT措 施，16	

重要議題 包括UNGC	GRI G4 指標	環境、社會及 管治報告指引 參考	詳情	章節及頁次	說明及相應的 SDG目標
當地社區	FS14		為弱勢人士改善取得金融服務的措 施	回饋社區，以微型保 險包容整體社會， 12、16	 
可持續建築物	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	負責任的營運，友邦 金融中心，32	
資料保護及隱私					
資料保護及 網絡保安措施		KPI B6.5	描述消費者資料保護及隱私政策的 內容以及如何執行及監控	世界級水平的管治－ 資料保護，10	

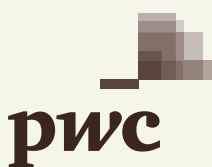
GRI G4及香港聯交所指引補充說明

下列補充說明詳述本報告主要部分中未涵蓋的任何GRI披露及環境、社會及管治指引披露。

GRI G4指標 包括UNGC及 SDG披露	環境、社會 及管治報告 指引參考	所涵蓋GRI內容	說明及相應的SDG目標
G4 – 10	KPI B1.1	依聘僱合約及性別分類報告員工總數 依聘僱合約及性別分類報告正式員工總數 依據區域及性別分類報告總勞動力	<ul style="list-style-type: none"> 友邦保險僱用共19,916名全職員工 109名為合約兼職員工 友邦保險於整個亞太區以無固定期限（永久）合約僱用11,188名女性員工及7,670名男性員工。 友邦保險的代理員工未計入上述總數內
G4-11	-	集體談判協議涵蓋的僱員百分比	友邦保險韓國、菲律賓、新加坡及馬來西亞皆設有工會。我們並沒有收集有關集體談判協議涵蓋的僱員百分比資料。
G4-13	-	報告期間有關機構規模、架構、所有權或 供應鏈的重大變化	2017年5月，友邦保險柬埔寨宣佈正式開幕，隨之獲柬埔寨經濟和財政部授權保險經營牌照。 2017年的環境、社會及管治報告因此首次包含了友邦保險柬埔寨業務範圍以內的僱員及環境數據。
G4-15	-	章程	友邦保險為聯合國全球契約簽署成員

GRI G4指標 包括UNGC及 SDG披露	環境、社會 及管治報告 指引參考	所涵蓋GRI內容	說明及相應的SDG目標
G4-22	-	解釋重列過往報告所載資料的影響，以及重列的原因	重列碳排放及能源數據，以從我們的集團總部直接能源耗量及範圍1排放量足跡中排除香港中華煤氣的耗量。 友邦保險的餐飲設施，以及任何於集團總部（友邦大廈）的香港中華煤氣之消耗為外包予第三方。
G4-33	-	有關尋求外部驗證的政策與目前做法	本報告第44頁包含排放量及能源數據的外部鑒證報告。
G4-34	-	機構的管治架構	請參閱2017年報「企業管治」一節 亦請點擊 此處 以參閱我們領導團隊的資料。
G4-LA1	-	按性別及年齡組別劃分的新入職員工	按年齡組別劃分： <ul style="list-style-type: none"> • 30歲以下：1,774名 • 30歲至50歲：1,705名 • 50歲以上：74名 按性別劃分： <ul style="list-style-type: none"> • 男性：1,952名 • 女性：1,596名
能源 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	DMA G4-EN3 G4-EN4 G4-EN5 G4-EN6	GD A2 KPI A2.1 KPI A2.3	<ul style="list-style-type: none"> • 友邦保險集團直接能源消耗量：18,947,298千瓦／時 • 友邦保險間接能源消耗量：72,905,649千瓦／時 • 友邦保險總能源使用量：91,852,947千瓦／時 • 每位全職員工能源使用密度：4,608千瓦／時 • 集團總部、香港及新加坡使用化石燃料及天然氣的能源消耗量（直接能源消耗）：465,609千瓦時✓ • 集團總部、香港及新加坡的電力使用量（間接能源消耗）：20,938,461千瓦時✓ • 集團總部、香港及新加坡的總能源消耗量：21,404,070千瓦時✓ • 集團總部、香港及新加坡每位全職員工的總能源使用密度：5,790千瓦時✓
排放量 UNGC 7 UNGC 8 UNGC 9	DMA G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18 G4-EN19	GD A1 KPI A1.1 KPI A1.2 KPI A1.5	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團範圍1排放總量：4,935公噸二氧化碳當量 • 本集團範圍2排放總量：45,519公噸二氧化碳當量 • 本集團範圍3排放總量：7,388公噸二氧化碳當量 • 集團的溫室氣體排放總量：57,842公噸二氧化碳當量 • 每位全職員工的排放總量：2.9公噸二氧化碳當量 • 集團總部、香港及新加坡範圍1溫室氣體排放量：128公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港及新加坡範圍2溫室氣體排放量：12,581公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港及新加坡範圍3溫室氣體排放量：3,158公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港及新加坡的溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）：15,868公噸二氧化碳當量✓ • 集團總部、香港及新加坡每位全職員工的排放總量：4.29公噸二氧化碳當量✓

GRI G4指標 包括UNGC及 SDG披露	環境、社會 及管治報告 指引參考	所涵蓋GRI內容	說明及相應的SDG目標
G4 – LA11		接受定期績效及職涯發展檢視的員工百分比	全體員工為無固定期限合約，合約期限為一年以上，且有定期績效審核。
	香港聯交所KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	作為人壽保險公司，有害廢棄物之產生對我們的營運並非重大影響。
	香港聯交所KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（以公噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	友邦保險之廢棄物由食物及如紙張及鋁罐等辦公室物品組成，現時並不會造成重大影響。展望未來，我們將把衡量我們產生的廢棄物之需要納入考量。
	香港聯交所KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	無害廢棄物於特定業務單位進行分類及回收。 我們持續呼籲透過設立告示及內部溝通以減少廢棄物的重要性。 有害廢棄物之產生對我們作為人壽保險公司的營運性質並無重大影響。
	香港聯交所 KPI A2.4	描述就取得適用水資源是否存在任何議題，以及提升用水效益計劃及所得成果	於取得或使用適用水源上並無重要議題。
	香港聯交所 KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以公噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	包裝材料對我們作為人壽保險公司的營運性質並無重大影響。
G4-S04	-	反貪污政策及程序的傳達及培訓	<ul style="list-style-type: none"> 已接獲有關友邦保險反貪污政策及程序的資料及說明之管治團隊成員總數：11名 反貪污政策及程序已向全體員工及代理傳達。
G4-S08	GD A1, B2, B4, B6及B7	違反法例及規例導致的重大罰款的金額及非經濟制裁的總數	本報告期內並無因違反法例及規例而導致的重大罰款或非經濟制裁。
G4-EN29	GD A1	違反環境法例及規例導致重大罰款的金額及非經濟制裁的總數	本報告期內並無因違反環境法例及規例而導致的重大罰款或非經濟制裁。
	GD B1	遵守有關賠償及解僱、招聘及晉升、工時、作息期間、平等機會、多元化、反歧視，以及其他利益及福利的法例及規例而導致對發行者的重大影響。	本報告期內並無因違反有關賠償及解僱、招聘及晉升、工時、作息期間、平等機會、多元化、反歧視，以及其他利益及福利的法例及規例而導致重大罰款或非經濟制裁所引致重大的業務影響。



羅兵咸永道

致友邦保險控股有限公司董事會

我們已對友邦保險控股有限公司（「貴公司」）截至二零一七年十一月三十日止年度的環境、社會及管治報告（「二零一七年環境、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，並在貴公司二零一七年環境、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

截至二零一七年十一月三十日止年度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
- 總能源密度（每名全職員工）
- 溫室氣體排放量（範圍1）
- 溫室氣體排放量（範圍2）
- 溫室氣體排放量（範圍3）^(附註1)
- 溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）
- 溫室氣體排放總量（範圍1、2、3）密度（每名全職員工）

附註1：因商業公幹乘坐飛機間接產生的排放量。

貴公司的三處地點及相關運作提供了選定量化數據，此三處為截至二零一七年十一月三十日止年度的經識別的可持續發展資料所收錄僅有的地點，彼等分別為：

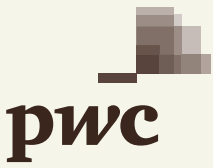
- 貴公司於香港的集團總部運作，透過位於中環干諾道中1號友邦金融中心及灣仔司徒拔道1號友邦大廈的物業進行；
- 友邦保險香港的運作，透過位於鰂魚涌英皇道734號友邦香港大樓及新蒲崗太子道東712號友邦九龍金融中心的物業進行；及
- 友邦保險新加坡的運作，透過位於AIA Alexandra (371 Alexandra Road)、AIA Tampines (3 Tampines Grande)及AIA Tower (1 Robinson Road)的物業進行。

提供予我們的選定量化數據中已排除貴公司保險代理活動的相關數據。

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

我們的鑒證工作僅限於截至二零一七年十一月三十日止年度的資料，與前期間有關的資料及於二零一七年環境、社會及管治報告中所包括的任何其他資料均不在我們的工作範圍內，因此我們不就此發表任何結論。

羅兵咸永道會計師事務所，香港中環太子大廈廿二樓
電話：+852 2289 8888，傳真：+852 2810 9888，www.pwchk.com



羅兵咸永道

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以下各項中所涵蓋之原則及建議而列示：

- 全球報告倡議組織（「GRI」）G4指引的核心標準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證券上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》；及
- 二零一七年環境、社會及管治報告內「報告範疇」一節所述的溫室氣體會計準則

上述各項在委聘書內乃提述為「報告準則」，在本有限保證鑒證報告內則提述為「標準」。

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」編製經識別的可持續發展資料。該責任包括設計、實施和維護與編製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

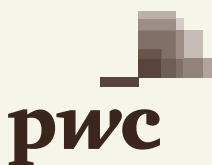
我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒佈的《職業會計師道德守則》中對獨立性及其他職業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定的。

本所應用國際會計師職業道德準則理事會頒佈的《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。

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信息之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。



羅兵咸永道

有限保證的鑒證工作包括評估貴公司使用「標準」作為編製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。

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；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製，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二零一七年十一月三十日止年度的經識別的可持續發展資料在所有重大方面未有按照「標準」編製。

本報告乃為貴公司董事會而編製並僅供其使用，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，二零一八年三月二十一日

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信息之間的任何差異，鑒證服務提供方不承擔責任。



友邦保險控股有限公司
AIA Group Limited

AIA.COM