



# 在亞洲和 非洲構建 共融的未來

保障每個人人生，誠就每個未來





# 保障每個人人生，我們與你同行。 誠就每個未來，我們為你守護。

我們對可持續發展的承諾現已融入公司宗旨反映我們的價值觀，也是我們業務策略的基礎。我們的使命旨在透過向當代及新生代提供簡單易用的理財和健康保障方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。



## 概述

- 3 關鍵資訊：在亞洲和非洲構建共融的未來
- 4 保誠概覽
- 5 可持續發展摘要
- 6 執行總裁序言
- 7 財務總監序言

## 我們的可持續發展方針

- 9 保誠可持續發展策略
- 10 目標及進展
- 11 創造股東價值及克服挑戰
- 12 可持續發展管治
- 14 我們所採用方法的推動因素
- 16 我們的可持續報告方針
- 17 推出我們的轉型融資框架
- 18 增強氣候與健康雙重領域的韌性

## 我們的活動：策略支柱

- 23 簡單易用的健康及財務保障
- 24 開發可持續發展及普惠的產品和服務
- 26 為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新
- 27 透過社區投資建立韌性社區
- 30 負責任投資
  - 31 公平及共融轉型融資
  - 33 投資組合減碳
  - 34 讓負責任投資成為新興市場的主流
  - 38 與自然相關的影響和依存關係
- 39 可持續發展業務
  - 40 建立可持續發展的業務及價值鏈
  - 46 為員工賦能
  - 54 匯聚思想領袖，共同制定議程

## 良好的管治及負責任的業務實踐

- 56 企業管治
- 57 滿足客戶不斷變化的需求
- 57 客戶操守
- 57 以負責任的方式進行產品開發
- 58 保護弱勢客戶
- 59 根據客戶反饋採取行動
- 59 我們的理賠承諾
- 59 打擊現代奴役
- 59 負責任的稅項策略與實踐
- 59 打擊金融犯罪
- 60 舉報
- 62 管理氣候相關風險及機遇
  - 62 氣候相關財務披露工作小組披露

## 參照列表

- 70 香港聯合交易所的規定
- 70 環境
- 72 社會
- 76 SASB保險準則
- 77 氣候相關財務披露工作小組索引
- 82 與本集團可持續發展策略有關的全集團政策
- 84 SECR報告
- 85 前瞻性陳述
- 86 警告聲明





# 在亞洲和非洲構建共融的未來

保誠的使命是透過向當代及新生代提供簡單易用的健康及理財方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。可持續發展是我們為股東和持份者提供價值的核心所在。

二零二四年，我們在擴大基本保障的覆蓋範圍、提供資金以促進向低碳經濟轉型，以及將可持續發展融入自身業務策略及營運等方面均取得進展。這些努力與我們的可持續發展支柱相契合：



簡單易用的健康  
及財務保障  
第23頁



負責任投資  
第30頁



可持續發展  
業務  
第39頁

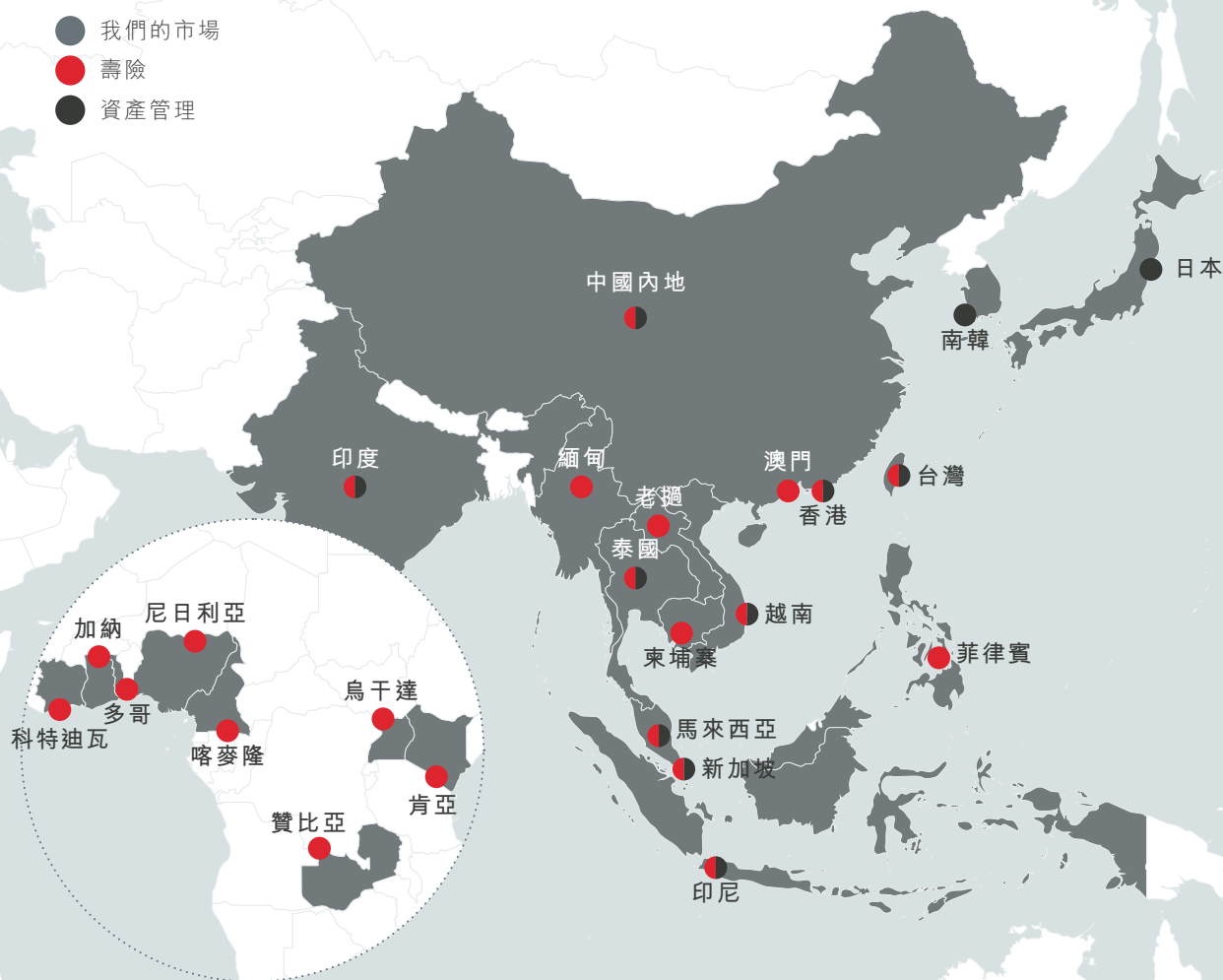
基於我們對社會及社區需求的理解，本報告講述我們在透過可持續發展實現長期股東價值方面所取得的進展，當中包括我們致力提供共融的保險方案來觸達未獲得完善服務的社區；闡述我們在亞洲和非洲投資低碳及共融增長方面的立場；以及我們如何賦能員工，將可持續發展原則融入日常業務實踐。這些里程碑彰顯我們承諾履行自身職責，應對氣候變化對健康的影響及金融不平等等全球挑戰。

下文透過相關敘述以及其他里程碑事件，闡述我們在為經營業務所屬社區和市場構建具有韌性、共融的未來方面開展的工作。

# 保誠概覽

我們在亞洲及非洲24個市場提供人壽、健康保險以及資產管理服務，總部位於香港，於香港聯合交易所(2378)及倫敦證券交易所(PRU)擁有雙重第一上市地位。

- 我們的市場
- 壽險
- 資產管理



## 摘要

在高增長市場佔據領先地位  
在十個亞洲壽險市場位居

### 前三<sup>1</sup>

在三個非洲壽險市場位居

### 前三<sup>1</sup>

在亞洲銀行保險獨立保險公司中排名

### 第一<sup>2</sup>

## 約65,000名

活躍代理

我們的足跡遍及亞洲及非洲  
總人口

## 40億<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 除非另有註明，否則均按二零二四年全年呈報資料。資料來源包括官方(例如競爭對手業績公告、當地監管機構及保險協會)及非官方(業界交流)市場份額數據。更多詳情，請參閱二零二四年全年度報告及賬目第9頁的「投資亮點」一節。

<sup>2</sup> 按二零二二年全年度當地監管機構、行業協會數據及保誠內部數據計算。估計基於市場情報(若數據並未公開)。

<sup>3</sup> 資料來源：聯合國經濟和社會事務部人口分部，二零二二年全球人口預測。

## 獲納入指數及ESG評級

Sustainalytics

### 17.2分

二零二三年：16.3分

ISS Corporate Solutions

### 最佳，第一個十分位

二零二三年：最佳，第二個十分位

MSCI

### AA級

二零二三年：AA級

碳披露計劃(CDP) 評級

### C級

二零二三年：B級

CCLA精神健康基準

### 第二級

二零二三年：第三級

員工披露倡議

### 76%

二零二三年：79%

## 成員及簽署者



## 獎項

- 獲香港會計師公會頒發「最佳可持續發展公司」白金獎(非恒指成份股(大市值)組別)：最佳企業管治及ESG大獎2024
- 入選二零二四年度《金融時報》歐洲氣候領袖榜單
- 榮獲二零二四年度亞太Stevie®企業社會責任創新成就類銀獎



如欲進一步了解我們的獨特優勢，請點按此處。



# 可持續發展摘要

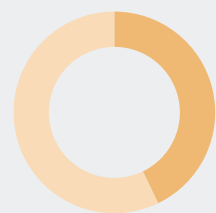
簡單易用的健康及財務保障

負責任投資

可持續發展業務

二零二四年社區投資開支達  
**1,250萬美元**

二零二三年：開支1,300萬美元



訂定更高目標，到二零二七年年終集團領導層團隊當中女性佔比達

**42%**

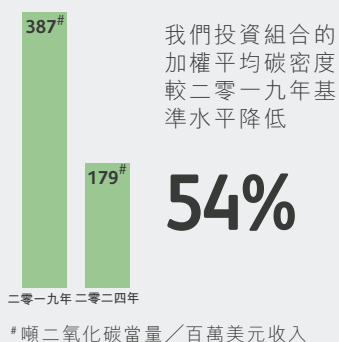
二零二三年：到二零二六年年終達40%

瀚亞國際基金(SICAV)中有

**91%**

獲得歐盟《可持續金融披露規例》第8條地位

二零二三年：87%獲得歐盟《可持續金融披露規例》第8條地位



二零二四年，保誠實現集團領導層團隊當中女性佔比

**37%**



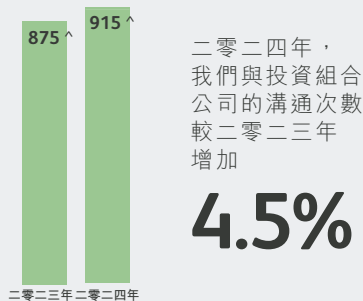
二零二三年：35%



二零二四年：37%



到二零二七年：42%



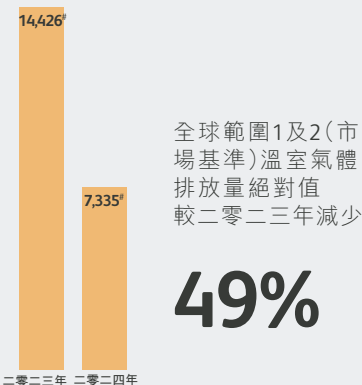
^成功溝通的投資組合公司總數



EVESG Fund是越南首隻獲FiinRatings提供第二方意見(SPO)的基金，符合聯合國負責任投資原則



保誠亞洲公益基金為Climate Resilience for All (CRA)組織的各項計劃提供支援，為50,000名印度女性提供極端酷熱天氣保障

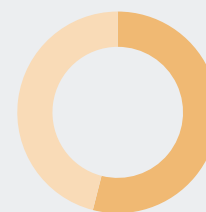


推出首屆「Sustainability in Action」活動周，亞洲及非洲觀看人數達**4,300人**

可再生能源合約涵蓋保誠

**58%**

的全球年度耗能



近**19,800**小時僱員義工服務時數  
二零二三年：28,500小時



自二零一六年以來，Cha-Ching在全球觸達

**超過280萬名**

學生及培訓逾87,400名教師

二零二三年：200萬名學生及逾66,000名教師



二零二四年，瀚亞就其擁有投票資格的

**99.3%**

的代理投票作出投票

二零二三年：97.2%擁有投票資格



建立**普惠保險框架**以指引及支援我們的當地業務提高保險滲透率



**iShares MSCI 亞洲(日本除外)氣候行動ETF的錨定投資者**

截至二零二四年年終，ETF的管理資產總額增至12.2億美元



截至二零二四年十二月三十一日，已承諾透過我們的轉型融資框架提供轉型融資投資

**超過10億美元**



為應對氣候相關健康問題，同時強化社區韌力，保誠亞洲公益基金推出氣候及健康抗逆力基金，價值

**200萬美元**



# 執行總裁序言：構建共融未來和長期價值



Anil Wadhvani (華康堯)  
執行總裁

## 我們努力構建共融的未來

二零二四年是保誠公佈更新可持續發展策略後的首個完整年度，而這正是我們為股東、客戶、員工及社區創造可持續價值的一個關鍵里程碑。在聚焦亞洲及非洲快速增長的市場之時，我們致力將可持續發展融入我們的業務，透過填補健康及財務保障缺口，擴展可觸達的市場範圍。我們亦提升駕馭氣候風險的能力，並在投資致力於推動向低碳未來轉型的公司時相應調整自身受信責任。

## 讓保障觸手可及

在與各地市場客戶的交流中，我了解到，不少人將家人、健康和未來置於首位，而我亦不時被他們保障家人、健康和未來的堅定決心所打動。然而，他們往往面臨成本或可及性等障礙，因而難以實現願望。今年，我們在多個方面取得進展，讓我頗感自豪，當中包括普及理財知識，以及擴展我們在普惠保險產品方面的工作，以採取財務可持續的方式支持我們實現抱負。

我們對保誠在烏干達推出「Hospital Sente」感到自豪，該保障的費用每月低至0.27美元，受益人一旦住院，即可獲得現金給付；還有菲律賓的「PRUHealth FamLove」，透過為普通法婚姻伴侶、家長及領養兒童提供保障，體現現今豐富而多元的當代家庭形態。除了讓保險更普惠可及，我們還善用科技，更廣泛地觸及此前未獲充分服務的客戶群。創新的代理合作夥伴建立了以社交媒體為先導的諮詢業務，以擴展服務範圍，而透過與電訊公司合作，我們亦能夠透過流動設備，觸達低收入工作者。我們不懈努力，滿足現時及未來客戶的需要。

我們的社區投資業務以幫助未來世代掌握理財知識為目標。自二零一六年以來，我們在保誠亞洲公益基金的帶領下，透過旗艦項目「Cha-Ching」，幫助超過280萬名學生提升金融知識。合作夥伴和熱心的員工義工的支持，以及亞洲和非洲多達87,400名受訓教師，為該項目持續取得成功奠

定基礎。為配合我們的可持續發展目標，保誠亞洲公益基金已更新策略，專注於提高金融素養，加強氣候及健康抗逆力。

## 我們的可持續發展策略是為股東、客戶、僱員和社區創造長遠可持續價值過程中的一個關鍵里程碑。

從提高產品和分銷模式的普惠水平到對金融知識普及的慈善投資，我們的可持續發展策略已開始擴大保誠對未獲得充分服務的客戶群的覆蓋面，並加深對其受益人及社區的影響。

## 以投資推動長久持續的未來

作為區內最大的資產擁有人和管理人之一，我們深知資本能夠在塑造未來的過程中發揮重要作用。建立負責任的投資能力讓我們能夠在推動改變的同時，竭力扶助弱勢社群。這讓我們有機會在新興市場提供轉型融資，並透過這些投資支持創造就業、改善基礎設施和增強韌性。隨著新興市場持續發展，對健康及財務保障的需求亦隨之增加，從而形成讓個人、企業和保誠共同受益的良性循環。

我們的「轉型融資」框架讓我們能夠將投資引向關鍵基礎設施、可再生能源、氣候解決方案以及推動新興市場能源轉型的其他項目。我們採取基於原則的方法，參與並支持積極轉型以應對氣候變化未來的企業，而非將投資完全撤出難以減排行業的公司。我們認為，完全撤資不但可能會擴大新興市場的融資缺口，同時亦有可能阻礙能源轉型。

投資兼具抗逆力和可持續發展能力的產業，同時管理新興風險，有助於實現穩健長期增長。我們的方法或有助於為保單持有人實現回報，並在整個投資組合中實現持久的減排，同時繼續支持我們經營業務的市場實現長期經濟增長，並讓所有人共同受益。

## 讓可持續發展融入每一刻

我們持續取得成功的關鍵，在於我們能夠基於可持續發展共同目標，營造高績效文化。我們相信，公司的發展源於員工的豐富背景、經驗、技能和多元視角。今年，我們以「One Prudential」共同慶祝首屆「Sustainability in Action」活動周，透過交流想法、合作以及承諾採取有意義的改變。作為一項關鍵舉措，我們承諾於二零二五年為所有員工管理人員設定可持續發展目標，確保各級領導層能夠負起責任，落實可持續發展策略。

保誠獲香港會計師公會頒發獎項，凸顯我們在將可持續發展融入運營和管治方面取得的進展。評審委員認可我們的可持續發展策略與核心業務策略的一致性，特別是董事會和管理層如何將其整合作為創造價值的優先事項，並透過實用工具和原則支持員工的日常工作和決策。

從本質上講，融入可持續發展理念是由我們的價值觀所引領，並由我們的員工的創業精神所推動。他們在深入了解和關注客戶的基礎上，提供適切的解決方案。我們透過緊密合作，共同努力兌現承諾，讓健康及財務保障更觸手可及，投資可持續解決方案，並賦能社區，構建更美好、更穩固的未來。



# 財務總監序言：融合可持續發展，帶來切實轉變



**Ben Bulmer (班博文)**  
 財務總監兼  
 集團執行可持續發展委員會主席

## 加快創造價值

作為保險公司、資產擁有人 and 上市公司，從財務上保障受益人和股東的未來，是我們的首要受信責任。為此，我們深入分析業務的長期風險及機遇並採取行動。我們已制訂「轉型融資」框架，嚴格篩選投資項目，並在運營碳排放減排方面取得具體成果，展示我們同時為企業和廣大社區推動長期價值創造的策略意向。

## 營運變革和賦能社區

我們在減排方面的承諾繼續取得可衡量的進展。相較二零二三年，今年我們的範圍1排放量降低26%，範圍2(市場基準)排放量降低53%。這一進展得益於有針對性的舉措，包括對全球辦公室進行能源審計，以及簽訂可再生能源合約，目前，可再生能源已佔我們全球能源使用量的58%。非洲可再生能源的增長以及亞洲潛在的電網整合，可進一步加速我們的減排進程。

在努力降低運營碳排放的同時，我們的保險產品為我們在亞洲及非洲營運的持續業務增長提供了機會。我們今年正在制定的集團層面普惠保險框架將確保日後所有的普惠保險產品都要經過盡職調查和審批流程，並使用可比指標平衡財務可持續性和社會效益。它能夠推動跨領域的合作，而我們計劃讓業務能夠在其所運營的市場中有效且一致地應用這些標準。

## 推動可持續增長

保誠的投資為我們的保險保單提供支持，而我們在公平和共融的能源轉型方面的投資則遵循「轉型融資」框架。我們首先優先履行受信責任，今年在轉型基金方面的重要投資包括布魯克菲爾德催化轉型基金(Brookfield's Catalytic Transition Fund)和KKR在亞洲的基礎設施股權策略。我們與企業積極合作，推動它們為自身向淨零排放商業模式轉型承擔責任，同時採用嚴格的篩選流程，確保投資決策不單能夠創造最高價值，亦符合長期的環境和社會目標。

我們的「轉型融資」框架在經濟發展和減碳之間取得平衡。隨著時間的推移，該框架將更趨嚴格，確保新興市場的投資組合公司在能源轉型方面取得實質性進展。

除以市場為導向的策略之外，保誠亞洲公益基金的「氣候及健康抗逆力基金」專注透過慈善方式解決氣候和健康方面的緊迫挑戰。我們的業務部門牽頭與各國當地組織合作，應對氣候變化和公共衛生的交叉問題。例如，由Climate Resilience for All (CRA)和自僱婦女協會(SEWA)在保誠亞洲公益基金支持下制定的印度參數化高溫保險計劃，為50,000名婦女提供財務濟助。參與計劃的婦女如有任何一日因當地危險高溫天氣而無法工作，即可獲得補償。這種有針對性的本地合作讓我們能夠量身定制解決方案，以助脆弱社區應對獨特挑戰，進一步增強我們對可持續和共融增長的承諾。

## 加強管治，應對未來挑戰

我們繼續鞏固可持續發展管治基礎，將可持續發展理念融入保誠的方方面面。在董事會層面，我們設立專門的可持續發展委員會，取代責任及可持續發展工作小組。我負責監督集團執行可持續發展委員會的管理責任，該委員會匯聚保誠各地市場和職能部門的領導者，共同推進策略執行。我們堅信，領導層的獎勵應將股東的經濟利益與高管的利益密切結合，並可支援集團的長期策略目標。因此，執行董事的長期激勵計劃中已有10%\*與可持續發展指標掛鉤。

我們於二零二四年取得顯著進展，但要將可持續發展進一步融入保誠的方方面面，仍然任重而道遠。我們的承諾、框架、投資和激勵措施，為我們在亞洲和非洲構建共融的未來奠定堅實基礎。

\* 各5%與多元化及加權平均碳密度減碳掛鉤。

作為保險公司、資產擁有人 and 上市公司，從財務上保障受益人和股東的未來，是我們的首要受信責任。為此，我們深入分析業務的長期風險及機遇並採取行動。



# 我們的可持續發展方針

- 9 我們的可持續發展策略
- 10 我們的目標及進展
- 11 創造股東價值及克服挑戰
- 12 可持續發展管治
- 14 我們所採用方法的推動因素
- 17 推出我們的轉型融資框架
- 18 增強氣候與健康雙重領域的韌性





## 我們的可持續發展策略

# 保誠可持續發展策略

我們的宗旨：  
保障每個人生，誠就每個未來

可持續發展宏願：  
帶來實質正面影響及增強長期抗逆力

## 策略支柱



提升客戶體驗



以技術驅動的分銷



健康業務模式轉型

## 集團層面的推動要素



開放式結構的技術平台



敬業的員工及追求卓越表現的文化



理財及投資能力

## 可持續發展支柱



簡單易用的健康及  
財務保障

開發可持續發展及普惠的產品和服務  
為取得健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創作  
透過社區投資建立韌性社區



負責任投資

公平及共融轉型融資  
投資組合減碳  
讓負責任投資成為新興市場的主流



可持續發展業務

建立可持續發展的業務及價值鏈  
為員工賦能  
匯聚思想領袖，共同制定議程



良好的管治基礎及負責任的業務實踐

企業管治、行為與道德規範、風險管理、外部報告及基準設定

## 關鍵目標

到二零三零年，加權平均  
碳密度減少55%

基於轉型融資(制定於二  
零二三年)的內部投資目  
標，為我們的加權平均碳  
密度減排目標提供支持

到二零二七年底集團領導層  
團隊當中女性成員比例  
達42%

到二零二六年為所有員工  
管理人員設立與可持續發  
展掛鈎的關鍵績效指標

如需了解我們如何推進目  
標，請參閱第10頁



# 目標及進展

作為負責任的保險公司、資產擁有人及資產管理人，可持續發展已融入我們在保誠所做的一切。我們透過設立健全的目標，涵蓋短期和長期視野，確保在不斷創造價值的同時管理我們業務中的氣候變化風險。該方法促進了統一願景，推動我們向可持續增長和積極持久影響的方向邁進。

自二零二一年起，我們致力於實現到二零五零年成為淨零資產所有者的宏願。為保持良好進展，我們亦已參照《巴黎協定》設定中期目標（見右表）。於二零二四年，我們繼續朝著我們的加權平均碳密度減排目標邁進，並實現與轉型融資相關的基礎目標。儘管我們致力於投資組合減碳，但我們認識到，我們的轉型融資框架會影響碳排放，而我們對新興市場的風險敞口可能導致加權平均碳密度波動。如需了解我們在投資目標上的進展，請參閱第33頁的「投資組合減碳」一節。有關我們轉型融資框架的更多資料，請參閱第17頁的「推出我們的轉型融資框架」。

於二零二一年，保誠設立目標，以撤出對30%以上收入來自煤炭的業務的所有直接投資，減少來自我們投資組合的轉型風險，並於二零二一年年底前完全退出相關股票投資，以及於二零二二年年末前完全退出固定收益資產投資。我們於二零二一年年底成功達成股權目標，於二零二三年四月達成固定收益目標，並於二零二三年及二零二四年全年繼續達成這些目標。



**有關我們如何按照行業慣例及標準計算投資組合的碳足跡的進一步資料，載於「報告基準」**

目標及時間	董事會對有關進展的評估	聯合國可持續發展目標	聯合國可持續發展目標的預期成果
<p><b>負責任投資</b></p> <p>到二零三零年本集團投資組合碳排放*強度較二零一九年基準減少55%</p> <p>到二零三零年</p> <p>有關向低碳未來轉型融資的內部投資目標。（註：此乃加權平均碳密度減排目標的重要基礎，亦與本集團行政人員薪酬掛鉤）</p> <p>到二零三零年</p> <p>與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽</p> <p>持續有效</p>	<p>→ <b>進展良好</b> 更多詳情載於第67頁</p> <p>二零二四年，旗下投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平減少54%</p> <p>→ <b>進展良好</b> 更多詳情載於第67頁</p> <p>截至二零二四年十二月三十一日，我們已承諾透過我們的轉型融資框架提供轉型融資投資超過10億美元</p> <p>✓ <b>完全實現</b> 更多詳情載於第42頁</p> <p>該年度目標持續有效，我們於二零二四年已就確定的多家公司完全達到該目標</p>	<p>13 CLIMATE ACTION 13.1、13.2、13.3</p> <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 8.3</p> <p>13 CLIMATE ACTION 13.1、13.2、13.3</p>	<p>– 將氣候變化措施整合到國家政策、策略及規劃中</p> <p>– 倡導以發展為導向的政策，以支持生產活動、創造體面的工作、創業、創造及創新（包括透過金融服務渠道）</p> <p>– 在氣候變化紓緩、適應、減低影響及早期預警等方面加強教育、提升意識及人員與機構能力</p>
<p><b>可持續發展業務</b></p> <p>營運排放強度較二零一六年基準減少25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，到二零三零年底前在範圍1及2（市場基準）排放方面實現碳中和</p> <p>到二零三零年</p> <p>確保二零二七年底前集團領導層團隊*當中42%為女性</p> <p>經修訂</p> <p>到二零二六年，所有員工管理人員均設立與可持續發展掛鉤的關鍵績效指標</p> <p>持續有效</p>	<p>→ <b>進展良好</b> 更多詳情載於第67頁</p> <p>我們於二零二四年的密度比率為0.48噸二氧化碳當量/等同全職員工，已提前有望實現二零三零年1.65噸二氧化碳當量/等同全職員工的目標</p> <p>✓ <b>進展良好</b> 更多詳情載於第53頁</p> <p>於二零二四年十二月三十一日，佔比為37%，而二零二三年為35%</p> <p>→ <b>進展良好</b> 更多詳情載於第9頁</p> <p>於二零二四年，我們建立基礎設施並開發相關材料和資源，以幫助我們的員工管理人員為與可持續發展掛鉤的關鍵績效指標做好準備</p>	<p>13 CLIMATE ACTION 13.1、13.2、13.3</p> <p>5 GENDER EQUALITY 5.5</p> <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 12.6</p>	<p>– 增強所有國家對氣候相關災害及自然災害抗逆力和適應能力</p> <p>– 確保女性能在政治、經濟及公共生活領域全程及有效參與所有級別決策的領導職位，並獲得平等機會</p> <p>– 採納可持續常規，並整合可持續發展資料</p>

# 碳排放量指依據溫室氣體議定書計算的二氧化碳當量，包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳、六氟化硫及三氟化氮。

\* 集團領導層團隊界定為所有集團行政委員會成員的直接下屬、本集團壽險業務的所有執行總裁及其直接下屬、瀚亞業務的所有執行總裁，以及對實現本集團策略至關重要的特定職位。



# 創造股東價值及克服挑戰

可持續發展則為利用關鍵業務驅動因素及策略，為我們所有的持份者(包括客戶、股東、員工及我們經營所在的社區)創造並維護經濟和社會價值。

## 創造股東價值的推動因素

就創造股東價值而言，有四大範疇：

- 風險緩解措施：**有效識別和管理企業固有風險，不僅關乎遵守法規，更是創造價值的機會。良好管治和風險管理能夠將損失降至最低、提升決策、降低資本成本、保護保誠的聲譽，並支持長期增長。作為一間具有長期規劃的人壽及健康保險公司，我們既認識到當下面臨的風險，也意識到氣候變化等長期風險。
- 客戶：**我們透過履行承諾，緊跟客戶不斷變化的需求，以及提升我們的整體價值主張，從而贏得客戶的忠誠。其包括在亞洲和非洲開發獨特且因地制宜的普惠保險產品，以及負責任的投資機會。
- 投資者信心：**我們努力與投資者的長期利益保持一致，贏得他們的信心，並維持信用評級機構的信任。為此，我們透過在符合全球標準的可持續發展目標和抱負方面表明進展。
- 品牌差異化：**我們採取全面的方式推進可持續發展，具體體現在我們融入產品和服務中的理念，以及我們所打造的工作場所。一支高績效、公平且相信保誠的員工隊伍是我們取得成功的關鍵。我們努力為擁有各種技能、經驗和觀點的人才營造蓬勃發展的文化和環境，從而提供多元的思維方式，以幫助應對瞬息萬變世界中的各種風險。

我們的目標是將可持續發展理念融入核心業務戰略中，使其成為我們運營和增長的一個基本要素。

## 我們在可持續發展方面努力應對挑戰

我們積極尋求了解與我們的業務和經營所在地區相關的各種挑戰，以便採取清晰方法加以應對。下表載列我們未來三到五年計劃專注的若干領域：

- 當前挑戰
- 策略行動

### 營運及融資排放中的減碳工作

- 在我們經營所在的新興市場中，企業碳強度數據的一致性質素和可獲得性仍是一項挑戰。
- 現實脫碳的進程未能符合《巴黎協定》目標。<sup>1</sup>
- 持續擴大我們範疇3投資組合數據的覆蓋範圍，並提升其質素。
- 就我們的投資組合經理採取溝通措施及整合環境、社會及管治事宜制定具體減碳路徑。
- 重新評估我們剩餘的重要範疇3排放，並制定進一步量化這些排放的計劃。

### 轉型融資

- 由於經濟發展階段的差異，新興市場面臨達到發達市場設定的全球減碳門檻的挑戰。
- 缺乏氣候變化方面的行業標準，難以滿足企業由棕色向綠色過渡的資金需求。
- 持續探索創新機遇，與私營及公營部門合作，以公平及共融的方式為淨零轉型提供資金。
- 升級我們的轉型融資框架，以確保與市場標準及保誠的公平及共融轉型方法持續保持一致。

### 基於自然的解決方案

- 透過保誠負責任的投資策略解決生物多樣性影響驅動因素(如土地利用、資源開採和森林砍伐)。
- 在投資篩選過程中將森林砍伐納入考量，並基於生物多樣性和生態系統服務政府間科學政策平台框架分析影響驅動因素。

### 氣候變化對健康的影響

- 關於氣候變化如何影響人類健康(包括疾病傳播)的綜合性研究及數據仍然有限。
- 繼續探索氣候變化與不利健康影響的交集，包括透過新加坡地球觀測研究所的研究、思想領導力及產品開發。
- 透過保誠亞洲公益基金設立氣候及健康抗逆力基金，並於亞洲及非洲的基層社區投資，以增強應對氣候變化的抗逆力。

### 保險及保障的可及性

- 在健康保障及儲蓄方面預計存在1.8萬億美元的缺口，凸顯出我們的市場欠缺足夠途徑取得福利、保險及健康保障。
- 由於傳統保險產品的可負擔性和可及性問題，我們市場中的眾多人群面臨障礙。
- 我們正在開發的普惠保險(II)方法旨在協助保誠實現業務模式多元化、擴張及為未來提供保障，同時利用新興市場的金融普惠機遇。

### 日益增長的監管及披露要求

- 預期本集團及我們的多個市場將逐步從氣候相關財務披露工作小組過渡至國際可持續發展準則理事會發佈的《國際財務報告可持續發展披露準則》。
- 將我們的披露做法與新的《國際財務報告可持續發展披露準則》保持一致，確保全面報告並對最新進展進行遠景監測。

### 人力資本發展

- 繼續在我們的各個市場吸引及挽留高質素人才，支持我們實現自身業務及可持續發展宏願。
- 建立強大的繼任和人才梯隊，令我們的領導力、管理及技術能力與我們的長期業務策略保持一致。
- 透過我們集中學習平台上的結構化培訓計劃，為我們的人才配備順應未來的技能，重點在於可持續發展、技術及人工智能。

### 增強可持續發展數據管治

- 於各個本地市場營運中，我們面臨來自可持續發展數據流程、系統及管治框架不同成熟度水平的挑戰。
- 引入可持續發展營運模式，以標準化流程、加強數據管治並確保指標準確。

<sup>1)</sup> 政府間氣候變化專門委員會，二零二三年，第六次評估報告

# 可持續發展管治



**George Sartorel**  
獨立非執行董事  
可持續發展委員會主席

## 董事會監督

以在亞洲及非洲建立普惠兼具韌性的未來為目標，我們的業務實踐根植於對可持續發展的堅定承諾。這促使我們創新、合作並以目的為導向，確保我們的努力為新生代創造持久正向影響。董事會認為，重要的是，將可持續發展融入保誠的核心業務策略，為股東創造價值。股東就監督對保誠業務重要的可持續發展事宜方面發揮著關鍵作用，包括氣候變化與環境影響、負責任投資、社會可持續發展以及員工參與。

我們了解可持續發展在業務策略中的重要性，並協助董事會帶領、引導及監督保誠集團的可持續發展策略。保誠於二零二四年九月成立可持續發展委員會，取代於二零二一年年初創建的責任及可持續發展工作小組，以便董事會有更多時間和精力關注與可持續發展相關的若干議題。該委員會接替風險委員會對環境及與氣候相關議題的監督職責，兩者繼續合作識別及管理相關風險。可持續發展委員會由非執行董事George Sartorel擔任主席。根據其職責範圍，該委員會負責監督：本集團可持續發展策略、目標、指標以及關鍵指標的制定工作；實施可持續發展策略；與可持續發展相關的報告；與可持續發展相關的政策及實踐；員工文化、員工安全、福祉及溝通；以及本集團的企業社會責任項目，如有需要，其與董事會的其他主要委員會協作。

員工將策略轉為行動，在各個領導層級將報酬與可衡量的可持續發展成果相對應，有助於我們加快變革的進程，同時對我們的股東負責。

為確保可持續發展處於本集團戰略優先事項的前沿，薪酬委員會決定，可持續發展指標繼續構成二零二四年執行董事保誠長期激勵計劃獎勵的10%，其中5%與多元化掛鉤，5%與加權平均碳減排掛鉤，並設有支持轉型融資的基本目標。這一方法與我們設定的目標一致，即到二零三零年將所有股東及保單資產的碳排放量減少55%。該基本目標考慮了合資格投資價值，這些投資旨在支持世界向低碳未來轉型。

有關兩項措施的進一步資料請參閱年度報告及賬目中的董事薪酬報告。

## 管理層監察

在管理層的層面，集團執行可持續發展委員會負責監督可持續發展工作以及氣候相關的活動。財務總監擔任該委員會的主席，該委員會於二零二四年召開五次會議。該委員會成員包括風險兼合規總監、投資總監、企業事務總監、人力資源總監、戰略事業群總裁以及瀚亞投資的管理執行董事。

集團執行可持續發展委員會的一項關鍵職責是監察本集團於所有可持續發展報告的進展，其中包括氣候及環境，以及根據氣候相關財務信息披露工作組的建議作出披露。我們仍然致力於符合監管要求(包括即將實施的強制性規定)，並根據《國際財務報告準則》可持續披露準則，報告本集團與氣候相關的財務信息，特別是將氣候相關財務信息披露工作組的建議納入國際可持續標準委員會(ISSB)準則。集團管治手冊載有配合本集團就若干可持續發展主題開展營運的政策及程序。保誠透過多學科方法，於各個職能部門管理關鍵可持續發展事宜。

董事會認為，重要的是將可持續發展融入保誠的核心業務策略，為股東創造價值。



可持續發展委員會的完整職權範圍可於本公司網站查閱



## 可持續發展管治(包括氣候變化)續

## 可持續發展管治組織架構圖

## Prudential plc董事會

負責制定戰略，其中包括可持續發展的各個方面。董事會將可持續發展事宜的監督職責交予可持續發展委員會，包括員工、文化及社區事務，並由該委員會就可持續發展策略提供意見。

## 風險委員會

審閱集團可持續發展報告中呈列的風險相關資料  
支持可持續發展策略，確保可持續發展風險(包括氣候相關風險及機遇，以及員工和文化)得到有效管理

## 可持續發展委員會

監察本集團可持續發展策略的制定，並向董事會提供相關建議，確保該策略有效、符合法規/市場慣例以及我們的價值觀及文化，並與整體戰略及業務計劃相結合  
  
與風險委員會合作，識別與可持續發展相關的風險監督環境(包括氣候)相關職責，並審閱可持續發展報告  
  
監察專注於可持續發展的外部承諾的實施

## 審核委員會

監察本集團的年度報告及賬目(可持續發展章節為其重要組成部分)  
  
監察舉報程序  
  
監督非財務報告控制

## 薪酬委員會

因應外部可持續發展目標調整本集團的激勵計劃，以支持可持續發展策略

## 執行總裁及管理團隊

執行總裁負責在行政管理團隊的支持下實施本集團的可持續發展策略，包括員工、文化及氣候變化風險及機遇

## 集團執行可持續發展委員會

專注於對本集團而言屬重大的可持續發展事宜(包括氣候變化)的整體評估。  
自二零二三年二月起由財務總監擔任主席。成員包括資產管理公司執行總裁、風險兼合規總監、人力資源總監及戰略事業群執行總裁

## 集團投資委員會

監察全集團投資表現及風險狀況，包括影響保單持有人者。  
成員包括投資總監、首席財務與可持續發展風險官，首席績效官及首席精算師

## 集團可持續金融委員會

集團投資委員會的附屬委員會，對可持續金融進行技術審閱 | 由集團可持續發展總監擔任主席

## 當地業務單位

支持實施本集團的可持續發展策略，包括氣候變化風險及機遇

通知

報告

# 我們所採用方法的推動因素

## 與持份者溝通的方法及重要性評估

為實現長期的可持續價值，我們需將業務及影響力與股東及持份者期望保持一致。我們於二零二二年進行深入的重要性評估，其中包括結構性的持份者溝通，收集來自不同持份者群體的反饋，並審視不同可持續發展議題對我們業務的影響、風險及機遇。

二零二四年，我們分析外部趨勢，並與持份者溝通，以識別任何可能與我們業務相關的可持續發展新議題。總體而言，我們認為二零二二年的評估結果仍大致符合持份者(如股東、監管機構、保單持有人、客戶及代理)的期望，我們計劃於二零二五年進行下一次深入的重要性評估。

## 二零二四年重要性評估過程

### 1 識別及確定重要議題



我們的重要議題清單乃參考之前的重要議題、香港交易所和可持續發展會計準則理事會(SASB)的要求及同儕的觀點。我們已審閱二零二二年21個議題的清單並確認相關。

### 2 根據持份者意見將議題優先排序



優先次序乃基於二零二二年進行的正式評估(當中計及與持份者的正常交流)及與近1,000名客戶、超過1,000名僱員及7,000逾名代理分銷商開展的正式環境、社會及管治調查。我們的優先事項於二零二四年保持一致。

### 3 分析及評估



經分析及評估二零二二年的結果，我們得出結論，認為有關議題仍與我們的業務相關，且仍是我們持份者關注的主要關鍵領域。

### 4 高級管理層確認及批准



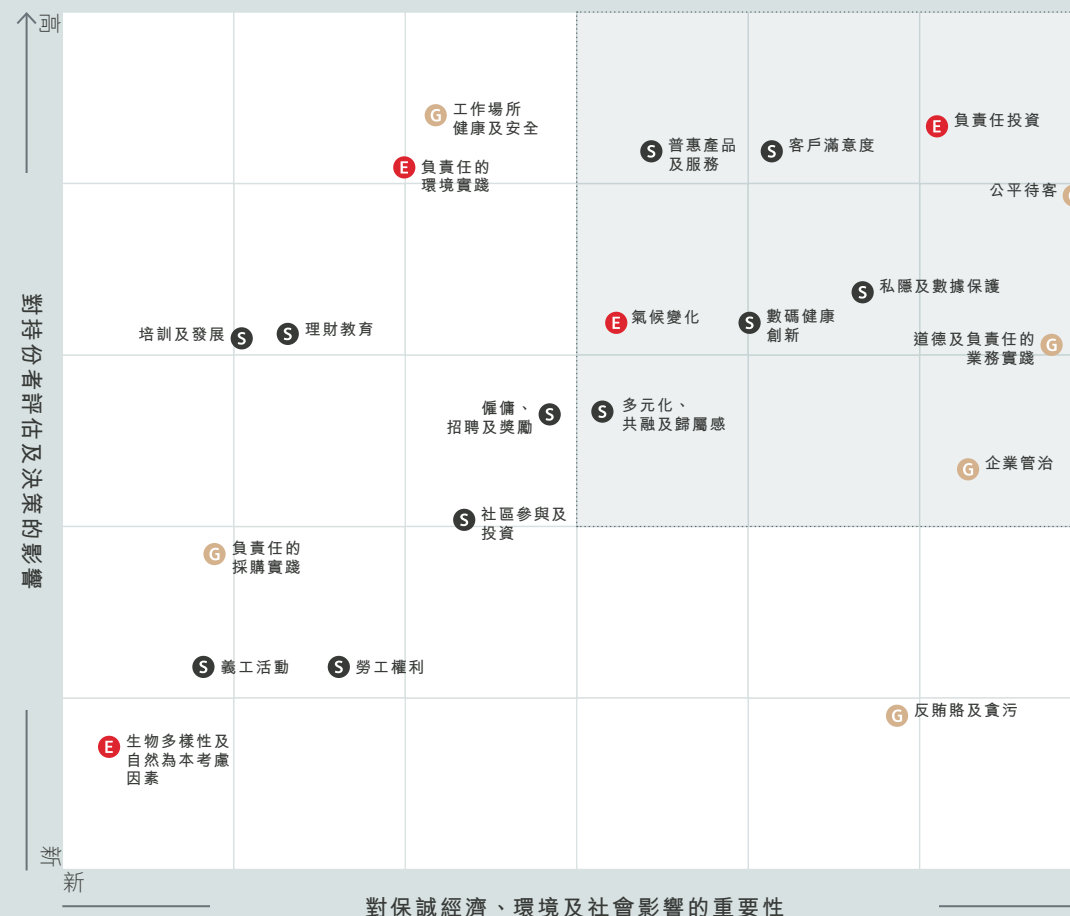
我們重要性評估的最後一步涉及透過我們與可持續發展相關委員會的管治，由高級管理層進行確認及批准。

## 重要性矩陣

我們的重要性評估識別出21個議題，按具有高度、中等重要性及新出現予以排序。根據對我們持份者及保誠業務的重要性，以及對經濟、環境及社會的影響，將議題予以分佈。

我們具有高度重要性的重要議題仍與二零二二年的調查結果一致：即負責任投資、公平待客、客戶滿意度、普惠的產品和服務、數碼健康創新、氣候變化、私隱及數據保護、道德及負責任的業務實踐、企業管治和多元化、共融及歸屬感。我們相信自己可在該等領域作出貢獻，於未來達致更高的可持續發展水平。

- E** 環境
- S** 社會
- G** 管治



附註：根據我們與選定持份者進行的驗證工作以及內部評估，上述矩陣中突出顯示的重要性議題仍與我們二零二四年的業務相關。



## 我們所採用方法的推動因素續

## 了解我們的影響

## 持份者溝通

與持份者溝通有助我們了解其關切事項以及我們的業務對其如何影響。傾聽其觀點能讓我們在面對市場風險和機遇時做好準備，同時有助於我們與其建立良好關係。此外，這亦有助於我們於需要時評估並完善我們的策略與行動計劃。

於二零二四年，我們繼續與各主要市場的主要持份者群體進行對話。他們的主要關注議題(如附表所示)與過往年度大致相同。我們計劃於二零二五年擴展我們的持份者溝通活動，連同我們的全面重要性重新評估。

本頁圖表概述我們與哪些不同持份者群體持續溝通、我們與彼等溝通的方式、他們的主要關切領域以及我們作出的回應。

與我們策略支柱簡單易用的健康及財務保障相關的核心議題包括數碼健康創新、普惠產品及服務，以及獲得醫療保健及保險的途徑。與負責任投資相關的核心議題包括氣候變化及負責任投資方法。與可持續發展業務相關的核心議題包括負責任的環境實踐、數據私隱及網絡安全，以及多元化、共融及歸屬感。

簡單易用的健康及財務保障  
第23頁

負責任投資  
第30頁

可持續發展業務  
第40頁

## 投資者

## 溝通方式

- 定期會議
- 投資者會議

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 氣候變化
- 負責任投資
- 普惠的產品和服務
- 多元化、共融及歸屬感
- 公平待客

## 評級機構

## 溝通方式

- 年度會議

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 氣候變化
- 普惠的產品和服務
- 負責任投資
- 多元化、共融及歸屬感
- 數據私隱及網絡安全

## 客戶

## 溝通方式

- 聯絡中心
- 專門小組
- 客戶調查

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 公平待客
- 私隱及數據保護
- 負責任投資
- 客戶滿意度
- 理財教育

## 僱員

## 溝通方式

- 員工可持續發展溝通
- 員工溝通調查

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 數碼健康創新
- 普惠的產品和服務
- 客戶滿意度
- 公平待客
- 氣候變化

## 代理分銷商

## 溝通方式

- 代理分銷商調查

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 數碼健康創新
- 普惠的產品和服務
- 客戶滿意度
- 公平待客
- 氣候變化

## 政府及監管機構

## 溝通方式

- 圓桌會議
- 諮詢
- 公共活動
- 監管會議
- 定期會議(直接及間接，例如行業會議／與行業機構召開的會議)

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 醫療渠道及保險
- 負責任投資
- 數碼健康創新
- 私隱及數據保護
- 氣候變化

## 同儕及其他金融機構

## 溝通方式

- 淨零資產所有者聯盟
- 公正能源轉型夥伴關係
- 香港綠色金融協會
- 香港保險業聯會
- 香港會計師公會

## 持份者群體表示關注或關切的議題

- 氣候變化
- 負責任投資
- 負責任的環境實踐



有關持份者溝通的更多資料，請參閱我們年度報告及賬目中的第172條聲明。

# 我們的可持續報告方針

我們已遵守於以下各項下的責任：(i) 二零零六年英國公司法第414CA及414CB條；(ii) 英國金融行為監管局有關氣候相關披露的上市規則；及(iii) 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2所載的環境、社會及管治報告守則。

我們已將香港交易所載列的五項報告原則闡述如下：

<b>重要性</b>	重要性評估及持份者溝通的流程於上文「我們所採用方法的推動因素」一節概述。
<b>量化資料</b>	與過往年度一致，我們已根據香港交易所的規定及自願採用SASB保險準則提供指標。本報告索引載有香港交易所及SASB保險規定。
<b>一致性</b>	為支持相互兼容，二零二四年全年度報告與二零二三年全年度報告一致。
<b>平衡</b>	我們力求提供公正的業績描述，並採用客觀的表述方式。
<b>報告範圍</b>	與往年一樣，報告及其中所載數據的範圍可於「報告基準」查閱，除非另有註明，否則不包括合營企業夥伴，特別是我們於印度及中國的合營企業以及於馬來西亞的伊斯蘭保險業務。

我們已作出與氣候相關財務披露工作小組建議及建議披露相一致的披露(參閱二零二四年全年度報告及賬目中的氣候相關財務披露工作小組索引)。根據我們於英國金融行為監管局上市規則下「不遵守就解釋」的責任，我們確認已於本年度報告中作出與氣候相關財務披露工作小組建議及建議披露相一致的披露。我們的氣候相關財務披露工作小組披露亦符合二零零六年英國公司法第414CB條所載的氣候相關財務披露要求。

氣候相關財務披露工作小組索引載於「參照列表」一節(請參閱氣候相關財務披露工作小組索引)。

我們認識到，英國及香港都在從氣候相關財務披露工作小組的建議過渡到國際可持續發展準則理事會頒佈的國際財務報告可持續披露準則。因此，我們正在按照這些要求(一旦生效)積極披露資料。

於二零二四年，保誠繼續參與碳披露計劃(CDP)的氣候變化問卷調查，並獲得C級(二零二三年：B級)評分。

根據香港交易所的指引，本集團同去年一樣，尋求對選定指標進行有限核證，涵蓋範圍1、範圍2及範圍3融資排放、社區投資現金出資及僱員多元化。我們已委任EY LLP(安永)為該等指標提供有限獨立核證。安永亦為本集團二零二四年全年度的外部核數師。





# 推出我們的轉型融資框架

我們認為，保誠在保護更多生命，以及按符合與我們受信責任一致的方式將資金導向企業綠色轉型方面的角色變得越來越重要。我們經營所在的大多數市場均位於新興及發展中經濟體。這些國家的社區往往過度遭受氣候變化的負面影響，導致其金融穩定、生計及整體生活質素受到干擾。若無具體行動，世界銀行預計，到二零三零年，最脆弱國家中將有超過1.3億人主要因氣候變化陷入極度貧困。<sup>1</sup>

作為在這些市場運營的人壽及健康保險公司以及長期投資者，我們致力於與這些市場的利益和政策保持一致，並在解決這一具有重大財務風險的問題上發揮我們的作用。我們主張實現公平及共融轉型，確保在我們加大減碳努力的同時，沒有任何國家或社區落下。其中，重要的是確保新興及發展中經濟體有足夠資金將其經濟增長與燃燒化石燃料脫鉤，特別是在碳密集型行業。於二零二二年，我們發表了一份關於支持公平及共融轉型的白皮書，概述了我們應對新興市場轉型所帶來社會經濟挑戰的方法及舉措。這與我們的商業策略一致，因為我們經營所在的許多市場都是新興經濟體，特別容易受到氣候變化的影響。我們亦相信這是實現前進的現實途徑。

在受信責任範圍內，以股東及保單持有人的價值為導向，我們力爭成為新興經濟體氣候轉型的領先投資者，特別是在亞洲及非洲。我們亦已承諾<sup>2</sup>到二零五零年實現投資組合減碳及成為淨零資產所有者，方法是加強與被投資公司及持份者的溝通接觸，並敦促重度依賴化石燃料的行業轉向更環保的營運模式。我們意識到，缺乏一個廣泛接受的定義，即從棕色(高碳)項目向綠色(低碳)項目融資轉變。這源於定義轉型融資的複雜性，以及缺乏統一的框架及分類法，亦誠如《巴黎協定》所指，兩者正是新興市場脫碳步伐較慢的成因。

於二零二四年，我們推出轉型融資框架，該框架就協助由棕色到綠色轉型的投資進行分類，概述標準及評估流程，並特別關注我們經營所在的新興市場。

我們明白新興市場於過渡到低碳經濟過程中面臨的獨特挑戰。這些地區雖然歷來對全球溫室氣體排放的貢獻較少，但其經濟發展在很大程度上依賴化石燃料及碳密集資產，且特別容易受氣候變化影響。此外，它們通常需要更多的財務資源支持這一關鍵轉型。例如，許多新興市場仍然依賴以煤為基礎的能源，佔據全球75%的煤炭發電廠。儘管這些發電廠比經濟較為發達地區的同類設施為新，但煤炭發電廠依然是全球溫室氣體排放的重要來源。為確保與全球氣候轉型路徑一致，這些電廠需在設計使用年期屆滿前予以關閉，但這會帶來額外成本，並需要用可靠且可負擔的替代能源進行取代。

為應對這些挑戰，需要彌合新興市場在氣候轉型方面的融資缺口，同時根據其不同的經濟發展階段，考慮其獨特需求。目前，新興市場的清潔能源投資僅佔全球總投資的14%。年度投資需從二零二二年的7,700億美元增加兩倍，到二零三零年代初達到2.2至2.8萬億美元(不包括提前淘汰煤炭發電廠所需的融資)，且考慮提前淘汰這些發電廠的成本更高<sup>3</sup>。至關重要的是，動用公共及私營部門的投資，以實現《巴黎協定》設定的清潔能源目標。

作為負責任的投資者，我們認識到制定明確監督程序以及投資轉型融資標準的重要性。為此，我們採用雙重治理流程。第一部分確保我們履行受信責任：其中包括，所有轉型融資投資都需符合我們的常規風險/回報規定，提供充足多元化配置，並符合我們的戰略資產配置方法。第二項治理流程則確保投資符合我們明確界定的標準，以核實其確實有助於低碳轉型，這涉及三個層級的評估流程：

## 三個層級的評估流程

第一層級是令合資格投資符合集團責任投資政策，確保其滿足我們的基本要求，如環境管理和整合環境、社會及管治事宜。有關我們整合環境、社會及管治事宜流程的更多資料，請參閱「負責任投資」一節。

此步驟旨在確保投資流向對氣候緩解、適應及韌性有重大貢獻的項目和公司。

第三層級強調投資的意向性和可衡量性，要求投資清晰展示其為轉型融資的目的，並衡量、監測及報告進展情況。

第二層級著重評估投資是否符合我們的轉型融資類別，即一已契合及趨向契合的公司、在增長中轉型的公司，以及有序逐步淘汰的公司。

我們的評估流程：所有轉型融資的投資均透過遵守標準投資準則履行受信責任要求

第一層級  
負責任  
投資政策契合

### 先決條件：

嚴格遵守負責任投資政策(例如，排除條款、整合環境、社會及管治事宜、管理)



第二層級  
轉型融資類別契合

若通過第一層級評估，則進入第二層級，以評估類別一致性：  
轉型融資類別：

氣候解決方案	已契合	趨向契合	在增長中轉型	有序逐步淘汰
--------	-----	------	--------	--------

「趨向契合」及「在增長中轉型」類別不會永久存在。



第三層級  
意向性及可衡量性

### 根據第二層級的分類，追蹤相應指標，包括：

意向性：資金應展現出將其配置到綠色及從棕色轉向綠色資產的意向。	可衡量性：資金應有明確界定的數據指標，用以衡量基礎資產的基準及持續改善情況。
---------------------------------	--

對符合我們轉型融資框架的碳密集型或依賴化石燃料的公司投資，並積極參與其脫碳進程，可確保我們在減少全球碳排放的同時，促進新興及發展中國家的可持續經濟增長。

隨著市場的發展，我們將繼續評估和完善我們的框架，使其與全球框架的發展保持一致。



有關進一步資料，請參閱轉型融資框架。

<sup>1</sup> 世界銀行，「對於最貧困國家氣候行動就是發展行動」

<sup>2</sup> 有關進一步資料，請參閱第10頁的「目標及進展」

<sup>3</sup> 國際能源署。在新興及發展中經濟體擴大清潔能源私人融資(二零二三年)，第11頁

# 增強氣候與健康雙重領域的韌性

氣候變化既是環境危機，也是全球衛生緊急狀態。不斷上升的氣溫、極端天氣事件、空氣污染以及氣候引起的疾病，正使數百萬人的生命面臨風險，尤其是在那些衛生基礎設施薄弱且氣候脆弱性高的新興經濟體中。根據世界衛生組織，<sup>1</sup>預計從二零三零年到二零五零年，與氣候相關的健康風險每年將額外造成25萬人死亡。同時，世界銀行估計，到二零三零年，因氣候變化的影響，另有1.32億人將陷入極端貧困，其中一半以上生活在撒哈拉以南非洲和南亞地區。<sup>2</sup>

對保誠而言，氣候驅動的健康風險既是市場挑戰，也是商業契機。作為一間在亞洲和非洲的保險公司和投資者，我們在醫療成本上升、生產力流失以及保障缺口擴大的地區運營，這些因素威脅著長期經濟穩定性和保單持有人的韌性。這些壓力不僅擾亂人們的生活，還影響著保險市場的可持續性，增加索賠風險，以及限制那些最有需要群體獲得財務保障的機會。

為應對這些風險並利用機會及推動增長：

1. 我們當地的業務正在尋求開發創新且應對氣候變化的保險解決方案，以幫助客戶保障其財務福祉。
2. 我們的慈善機構保誠亞洲公益基金投資於研究、能力建设和合作夥伴關係，以增強社區層面的韌性。

我們正在從災害風險減緩轉向一項主動策略，將氣候適應與增強健康抗逆力相結合。這意味著不僅要應對危機，亦要提前行動，因為我們了解氣候健康風險，設計經濟實惠且易於獲得的保險解決方案，並支持發展更強大、更具氣候韌性的衛生系統。

氣候敏感型健康風險概覽：途徑與脆弱性因素<sup>3</sup>



<sup>(1)</sup> 世界衛生組織報告，《氣候變化》

<sup>(2)</sup> 世界銀行集團，《健康及氣候變化》

<sup>(3)</sup> 世界衛生組織，二零二四年第29屆聯合國氣候變化大會氣候變化與健康特別報告



保誠正力求將氣候與健康適應以及社區韌性融入我們的商業策略和社區投資中，確保採取全面的方法以創造長期價值：

- 開發應對氣候的保險解決方案，幫助客戶防範與氣候變化相關的新興健康風險，在不確定的時期保障其財務安全；
- 投資於研究合作和風險建模，以了解氣候變化如何影響我們業務所在市場的健康狀況；
- 透過量身定製的本地計劃加強社區韌性，為那些最易受氣候風險影響的人群提供預警系統、財務安全保障以及長期的適應支持；
- 倡導可擴展的解決方案，動用公共和私人投資增強氣候和健康韌性，鞏固我們業務所在市場的經濟穩定。

## 今日投資於氣候及健康抗逆力，確保明日市場、經濟與未來的穩定

### 在越南保護客戶免受常見熱帶疾病的侵害

商業驅動：近年來，氣候變化導致越南氣溫上升、降水量增加，這對人們的健康和生計產生了負面影響。世界衛生組織估計，該地區氣溫每升高2-3°C，瘧疾的發病率將增加約3-5%。<sup>1</sup>

為應對這一挑戰，PRU-Tropical得以開發，其針對登革熱、瘧疾和麻疹等蟲媒傳染病提供可負擔保障。到目前為止，PRU-Tropical已為超過2萬名保單持有人提供保障，同時減輕遭受這些疾病個體的經濟負擔。透過提供可負擔的保費，我們確保低收入和中等收入群體亦可使用這一產品。對於沒有經濟保障的人群，一次感染便可威脅其健康和財務穩定。PRU-Tropical基於本地視角，為氣候不斷變化、氣溫不斷上升加劇熱帶疾病傳播的場景設計。每一個類似的本地創新，都加深著我們理解氣候引發的健康風險，幫助我們完善能夠在亞洲及非洲推廣應用的解決方案。

於回顧PRU-Tropical的使用體驗時，客戶分享其中的益處：



產品很好，而且

### 使用方便

適合各年齡段



因為有清晰詳細的產品資料，加上保誠越南的

### 專業支持，

網絡產品下單快。



產品很棒，價格實惠，保障力度高。

### 值得購買，

因為越南的氣候容易讓人患上這些疾病



## 透過保誠亞洲公益基金加速「氣候及健康抗逆力」

### 保誠與新加坡地球觀測研究所合作，研究氣候變化對人類健康的影響

學術研究，對政策及業務具有啟示意義：我們與新加坡地球觀測研究所合作開展保誠新加坡地球觀測研究所氣候影響倡議，旨在增強氣候韌性，並幫助改善面對氣候變化的公共衛生政策。

該研究項目旨在研究氣候變化對空氣質素及其隨後健康方面的影響，涵蓋亞洲和非洲的十個地區：中國香港、新加坡、印尼、馬來西亞、菲律賓、泰國、越南、科特迪瓦、尼日利亞和肯亞。第一階段，我們對歷史空氣污染變化及其健康影響進行了全面檢視。隨著研究進入第二階段尾聲，我們的重點轉向預測未來空氣污染水平及了解其對公共健康的影響。

透過闡述氣候變化對特定地區空氣質素和健康的影響，我們希望為政府、企業和社區提供政策制定、城市規劃和衛生基礎設施所需的見解。透過這一倡議，我們旨在加強系統韌性，同時完善我們對風險預測和保護方案的方法。今日投資於研究，有助我們為未來建立更健康的社區、更強大的經濟體和更可持續的市場。

與旗下的慈善社區投資業務保誠亞洲公益基金合作，我們致力於推動亞洲和非洲社區有意義的變革。我們的重點是透過應對氣候與健康的複雜聯繫，增強韌性和促進積極的健康成果。

下文闡述我們的部分針對性工作，其中，我們旨在賦權並支持社區適應氣候變化帶來的挑戰，確保其配有實現可持續發展所需的工具及資源。我們將長期影響置於單個倡議之上予以優先考量，因為我們努力構建一個未來，即便環境挑戰日益加劇，所有社區均能蓬勃發展。我們的方法不僅能應對當下的迫切需求，亦為持久的抗逆力奠定基礎，從而為新世代建設更健康、更具可持續性的世界作出貢獻。

<sup>1</sup> 世界銀行集團，《氣候風險國家概況—越南》，第29頁

## 及時應對極端高溫： 為印度女性增強氣候適應能力



慈善驅動：極端天氣事件以及不斷上升的氣溫，已對新興市場勞動力的健康造成損害。世界銀行估計，在印度，多達75%的勞動力(3.8億人口)暴露在高溫下工作，且有時需要在可能危及生命的高溫環境中工作。<sup>1</sup> 女性受到的影響尤為嚴重，這是因為在大多數地區存在工資差距，且還需承擔著額外的家庭照顧責任。

由保誠亞洲公益基金支持並由「Climate Resilience for All (CRA)」領導的「Women's Climate Shocks and Livelihood Initiative (WCS)」於二零二四年四月啟動，旨在保護印度的自僱女性免受極端高溫的影響。該計劃與自僱婦女協會(SEWA)和瑞士再保險合作，覆蓋古吉拉特邦、拉賈斯坦邦和馬哈拉施特拉邦的22個地區，惠及5萬名女性。這些從事農業、街頭販賣、建築和各種家務勞動等工作的女性獲得現金援助和保險賠付(保費由計劃全額補貼)，以彌補極端高溫所造成的收入損失。該計劃亦透過培訓和早期預警系統，提高她們對高溫相關健康風險的認識。



22個地區的

# 50,000名

女性已從中受益



## 實施高溫早期預警系統

就即將到來的高溫事件向社區發出警報



## 創新的參數化微型 保險解決方案

提供收入保障險

WCS倡議凸顯出社區參與以及本地合作夥伴關係的重要性。自僱婦女協會的基層網絡於招募參與者及傳播信息方面發揮著至關重要的作用，確保援助能夠惠及那些最需要的人。與瑞士再保險合作帶來技術專業知識及資源，為該項目提高成效。這種採用多名持份者的方式不僅讓項目影響力增強，還在參與者中培養主人翁意識和賦權感。

該項目亦包括開發一套高溫早期預警系統(HEWS)，以幫助自僱婦女協會成員更好地應對極端高溫。這些系統會就即將到來的極端高溫事件向社區發出警報，使其能夠採取預防措施保護自身健康。

參與者表示益處良多，例如財務穩定性得到改善、健康狀況有所提升，以及決策時更有信心。該項目的成功帶來了擴展計劃，其旨在二零二五年覆蓋多達50萬名印度女性，同時在保誠亞洲公益基金的支持下，在泰國複製這一項目模式。

隨著氣溫持續上升，這些努力為適應氣候變化提供寶貴經驗，啟發將金融和非金融支持相結合的全面倡議，並保護生命和生計。今日確保社區承受氣候衝擊，將為數年後更穩定的經濟和社會奠定基礎。



高溫引發的健康影響正在不斷加劇，而女性，尤其是那些面臨貧困的女性，由於自身生理差異、多數地區的工資差距，以及所扮演的傳統性別角色(包括承擔繁重的家庭照顧責任)，承受著尤為沉重的負擔。CRA透過與保誠亞洲公益基金合作，賦予印度非正規就業女性有關極端高溫影響的知識和理解，並提供必要的指導，幫助她們作出保護自身健康的決策，亦增強其經濟抗逆力。

Kathy Baughman McLeod，  
CRA首席執行官

<sup>1)</sup> 世界銀行集團，《印度製冷行業的氣候投資機遇》，第14頁



## 在第77屆世界衛生大會上推動氣候與健康領域的多部門行動

慈善驅動：氣候變化正從根本上重塑全球健康風險，其中氣候引發的慢性疾病增加尤為突出。氣溫上升、空氣污染加劇以及疾病模式的改變正在縮短人類壽命，導致呼吸系統疾病和心血管疾病的發病率上升。這些長期的健康挑戰給醫療保健和養老金體系帶來持續壓力，造成經濟不穩定，增加保險理賠，並加劇社會不平等，在醫療基礎設施有限的新興經濟體中情況尤為嚴重。沒有任何單一實體，無論是公共部門還是私營部門，有能力獨自應對這些複雜挑戰。

為突出氣候變化與健康之間的關聯，保誠亞洲公益基金於二零二四年五月在第77屆世界衛生大會上共同主辦小組討論。該會議在日內瓦舉行，匯聚了來自衛生、金融及發展領域的領導人，共同探討可擴展的多部門解決方案，以減輕氣候變化對健康的長期影響。討論內容涵蓋了紅十字會與紅新月會國際聯合會、CRA、救助兒童會、亞洲公益創投網絡和日內瓦協會等組織的見解。

政府、人道主義組織和企業之間需要加強合作，以確保社區能以可持續和可擴展的方式適應長期氣候驅動的健康風險：

- 公共部門、私營部門和人道主義合作夥伴可利用各自獨特的專業知識建設能力、加強地方醫療體系，並改善獲取減輕氣候變化對健康影響資源的途徑，從而增強健康抗逆力。
- 私營部門對醫療基礎設施和技術的投資在擴大醫療服務覆蓋範圍、確保醫療設施能夠抵禦氣候衝擊以及透過創新融資解決方案促進財務可持續性方面發揮著關鍵作用。

- 政府和發展組織應透過促進各部門和人道主義倡議之間協調，將氣候抗逆力納入公共衛生規劃，同時戰略性地利用私營部門投資來加強醫療體系。
- 在氣候和全球衛生領域之間建立一個共同的影響分類標準，對於確保在氣候—健康倡議方面有更好的衡量、問責和合作至關重要。



[點按此處了解小組討論的更多建議和見解。](#)

隨著保誠亞洲公益基金繼續與政府、其他慈善組織和行業領袖合作，這些見解將為制定應對氣候驅動健康風險的可持續長期解決方案提供參考。將氣候因素納入醫療保健規劃、風險緩解策略以及金融保護解決方案，將有助於確保個人、社區和經濟體更好應對氣候變化帶來的長期健康挑戰。



保誠可持續發展總監Diana Guzman出席於日內瓦舉行的第77屆世界衛生大會期間的氣候與健康活動。從左至右：主持人Petra Khoury（紅十字會與紅新月會國際聯合會）、Aravind Srinivasan（亞洲公益創投網絡）、Uju Aderemi（救助兒童會）、Diana Guzman、Adrita Bhattacharya-Craven（日內瓦協會）及Nena Stojkovic（紅十字會與紅新月會國際聯合會）。



## 保誠亞洲公益基金推出氣候及健康抗逆力基金

慈善驅動：《第28屆聯合國氣候變化大會氣候與健康宣言》強調私營部門參與的必要性，以擴大在轉型醫療系統方面的努力，尤其是透過加大投資規模。具體而言，在這個十年內，新興市場每年至少需要110億美元的資金，用以增強對抗氣候變化對健康所造成影響的能力。<sup>1</sup>保誠亞洲公益基金於二零二四年推出慈善性質的氣候及健康抗逆力基金，初始投資為200萬美元，旨在支持由我們位於亞洲和非洲16個市場的業務部門所主導的氣候與健康項目。

該基金根據當地的實際情況和需求而設立，資助各種倡議活動，包括對海平面上升給社區帶來的影響進行研究，採取干預措施以減輕氣候變化給弱勢群體帶來的健康風險，以及努力加強醫療系統，讓醫護人員能更好地應對氣候危機。

氣候及健康抗逆力基金助力保誠亞洲公益基金將其在構建氣候及健康抗逆力方面的承諾轉化為地方行動。透過資助我們在亞洲和非洲各地的本地企業所主導自下而上的倡議活動，該基金促成與本地組織的合作，以應對氣候變化所帶來的特定健康挑戰。這種針對性方法能確保努力增強抗逆力不僅是全球優先事項，更是切實可行、由社區主導的解決方案，在最需要的地方保護生命和生計。



<sup>(1)</sup> 綠色氣候基金，彌合氣候與健康間的差距





# 簡單

## 易用的健康及 財務保障

在亞洲和非洲，經濟不平等和氣候相關影響令許多人承受難以管控的財務衝擊。亞洲5.5億人口和非洲1,100萬人口常常無法負擔醫療費用。非洲僅有17%的人口擁有健康保險。<sup>1</sup>透過擴大保險範圍，保險公司在減少財務脆弱問題上發揮作用，同時把握服務不足市場中的長遠增長機遇，從而彌合保障和關懷方面的重大缺口。



保誠不斷探索更簡單、易用及經濟的理財和健康保障方案，迎合更廣泛的人群，根據當地需求加以定制。二零二四年，我們制定一套集團範圍內的普惠保險框架，用以指導及支持我們的本地業務，從而提高保險滲透率。這一框架總結各市場的經驗，並提供策略架構，輔以相關指導，以識別、試行及推廣具有商業可行性的產品，令未投保或投保不足群體更易獲得保險服務。諸如遠程醫療平台及移動應用程式的數碼創新和策略合作夥伴關係正為醫療服務開辟途徑，為那些最有需求的人提供切實可行且便捷的解決方案。

除我們的核心業務之外，自二零一一年以來，保誠亞洲公益基金透過針對性項目及投資，加強了金融普惠和氣候抗逆力。今天的受益人可能成為明天的客戶，我們仍致力於透過類似Cha-Ching（我們的旗艦理財教育倡議已惠及數百萬人，並正被納入學校課程項目）所產生的長期影響，提高金融普惠和氣候抗逆力。

隨著保誠不斷適應不斷演變的社會及環境挑戰，我們正在增強業務抗逆力和長期價值。透過財務方面以可持續方式擴大保險覆蓋範圍，我們期望抓住新的增長機遇，降低系統性風險，並保護股東的長期回報。

25 開發可持續發展及普惠的產品和服務

26 為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新

27 透過社區投資建立韌性社區

制定 **普惠保險框架**，  
以指導和支援各地業務活動，增加保險滲透率

自二零一六年以來，Cha-Ching在全球觸達  
**超過280萬名**  
學生及培訓87,400名教師

社區投資開支達  
**1,250萬美元**

僱員義工服務時數  
**19,800小時**

推出強大的  
**人工智能工具  
MedLM**，  
藉此加快客戶理賠過程

<sup>1)</sup> 《柳葉刀》(二零二四年)，五個非洲和亞洲國家實現全民健康覆蓋的道路。



## 健康及財務保障 續

### 開發可持續發展及普惠的產品和服務

在我們的各個市場中，仍有數百萬人缺乏財務保障，這並非因為沒有需求，而是由於負擔能力和獲取渠道方面存在障礙。據估計，在我們的各個市場中，健康保障和儲蓄缺口高達1.8萬億美元<sup>1</sup>，凸顯出有大量民眾缺乏足夠的保險及健康保障。不少人屬於「被遺忘的中間階層」—收入過高，無法享受補貼項目，但因成本、分銷限制或地理障礙等因素，既無力負擔亦無法獲得傳統保險。若沒有充足的保障，這些個人和家庭於遭受疾病、意外或收入損失所導致的財務衝擊時，依然十分脆弱。

對保誠而言，這些挑戰既意味著責任，亦代表著實現長期業務增長的潛在機遇。目標是透過商業可行性的方式擴大獲取財務保障的渠道，進而擴闊客戶群，加深市場滲透率，並在具有高潛力的經濟體中培養業務韌力。隨著社會需求的不斷演變，由人口老齡化以及三明治一代<sup>2</sup>承受壓力日益增大等因素的推動下，我們的創新及多元化發展能力將決定我們的長期重要性和持續的業務增長。

透過設計在財務上具有可持續性的保險解決方案，克服支付能力和獲取渠道方面的障礙，我們有潛力開拓新市場、擴大客戶群，並確保長期增長

自一八四八年成立以來，保誠一直是擴大財務保障覆蓋範圍的先驅者。我們推出一便士保單，讓英國勞工階層也能負擔得起保險費用，並在一八五六年推出嬰幼兒保險單，開闢全新的市場。如今，我們延續著這一創新傳統。在非洲，我們已開發出低成本、以移動設備為主的保險產品，客戶只需在手機上輕點幾下，就能獲得保障，這與過去讓數百萬人能夠享受到保險服務的方式相似。

為制定範圍更廣、且更具針對性的策略，藉此進一步支持並鼓勵我們各業務單位的此類創新(更多示例請參閱第25頁)，我們制定集團層面普惠保險框架，這種結構性方法有助於引導我們的業務部門識別、試點推行以及為客戶開發具有商業可行性及可擴展的解決方案。該框架為產品設計、成本效益以及合作夥伴關係方面的測試和創新工作提供架構支持，在確保財務可持續性的同時，克服價格和渠道方面的挑戰。這與我們的承諾一致，即透過具商業可行性的產品及服務，在新興市場拓展新的客戶群體，並推動長期增長。

開發可持續發展及普惠的產品和服務，與我們「保障每個人人生，誠就每個未來」的宗旨相契合。我們的使命是，透過提供簡單、易用及經濟的理財和健康保障方案，成為當代及新生代最值得信賴的合作夥伴和守護者。



<sup>1</sup> 瑞士再保險研究院(Swiss Re Institute)：亞洲的健康保障缺口(二零一八年十月)

<sup>2</sup> 三明治一代指的是那些上有年老父母、下有年幼子女的人群，因此不得不既照顧父母，又照顧孩子。



## 健康及財務保障 續

### 我們在普惠保險業務的工作

本文所載我們在各新興市場開展的業務舉措，表明我們在接洽更龐大的客戶群時，改善部分健康及財務保障的定價及獲取方式，在著手推動普及及創新之餘，不斷深化擔當。為進一步支持並鼓勵業務單位推動此類創新，我們已制定集團層面普惠保險框架，透過結構化的方針，協助引導業務單位識別、試點並開發商業可行且可擴展的解決方案，滿足客戶需求。二零二五年的計劃是，在集團層面普惠保險框架的指導下，加強對業務部門的支持，評估能否把握機會，擴大商業可行且可擴展的普惠保險業務。作為其中一環，我們亦在探索如何讓我們的慈善機構在該領域發揮提供催化資金的作用。

#### 烏干達

烏干達方面，超過75%的人口收入低於最低工資水平，住院一次便可陷入財務困境。然而，由於成本和複雜性等因素，許多人仍然無法獲得傳統保險。為彌合該差距，保誠與Airtel Money和Turaco合作推出Hospital Sente——一款以移動設備為主的低成本住院現金保險產品，同時提供喪葬福利。保費最低僅為每月0.27美元(1,000烏干達先令)，客戶只需在手機上輕點幾下即可完成註冊和繳費。自推出以來，Hospital Sente已惠及超過70.7萬名客戶，證明易用及經濟保障所具有的長尾價值。

#### 菲律賓

二零二二年推出的PRUHealth FamLove，旨在滿足菲律賓各個服務不足群體客戶的需求。其擴大了可保利益的定義，將普通法伴侶、父母及領養子女納入其中，為多達3名家庭成員提供保障。

#### 新加坡

二零二四年，我們為PRUShield和PRUExtra附加計劃引入基於風險的加費機制。這一計劃令我們能夠為更廣泛的客戶群提供健康保險，這些客戶此前可能因既往病史而不符合投保資格。透過評估個人的風險狀況並以調整後的保費提供保障，我們讓更多人能夠獲得所需的健康保障。

#### 香港

二零一九年推出的「PRUHealth Cancer ReCover」是香港首個專門為癌症或原位癌康復者提供保障的保險解決方案。透過這一產品，我們旨在為客戶提供針對癌症復發的財務保障，支持其長期健康。

#### 柬埔寨

我們提供多種產品，為低收入弱勢群體提供保障。自二零二零年推出以來，PRUMySafety持續為交通事故風險提供易於獲取的保障，提供全面的日常出行保障。這個人道路意外保險以實惠的套餐守護您的財富，並涵蓋多種車型。計劃起價每年僅7.25美元，四種套餐可供選擇。數碼購買流程快速簡便，即時保單發行免除體檢需求。



馬來西亞方面，二零二二年推出PRUKasih Aman，為低收入家庭提供經濟援助，幫助其應對因意外、疾病或死亡而導致的突然收入損失。

#### 重拾希望與尊嚴

Noorhida：丈夫離世時，我陷入了悲痛，同時還要面對財務壓力。操辦葬禮、幫他還債都要我付錢，可最讓我揪心的，是往後沒了他，這個家該怎麼撐下去。

Hasenah：萬幸的是，有Desa Rajang社區牽線，他了解到PRUKasih Aman，有人建議他以我們全家的名義登記參保，說這個產品會提供優質保障，應對生活中難以預見的悲劇，而且價格實惠(保費每年11-16美元)。參保是改變人生的決定。

Noorhida：拿到這筆身故賠償金，我可以為他準備安葬之處，讓一家人永遠懷念他。我能還清欠債，剩下的錢夠盤下一家小食品店。如今，這成了我的主要收入來源。

我很感激PRUKasih Aman。它讓那段艱難的時光變得稍微好過些，並且我不用只依賴我的孩子。我告訴親朋好友，保險真的太重要了，而且有志願者協助，註冊和理賠流程都很簡便，真的很有幫助。

Noorhida和Hasenah，  
家族企業主

## 健康及財務保障 續

# 為取得更佳健康成果 建立合作夥伴關係及 進行數碼創新

首先作為客戶生命及保健旅程中受信賴的夥伴，我們在所有市場轉型旗下的健康業務模式，透過數碼創新和策略合作夥伴關係，實現運營效率及規模經濟。我們亦透過與整個醫療領域的優選合作夥伴進行數碼整合，更多參與到客戶的醫療旅程中。隨著科技不斷對金融服務行業造成衝擊，我們旨在利用其潛力，加快和提升我們的服務(例如遠程醫療)，並改善客戶體驗，幫助其達到最佳健康及財務保障效果。

### a. 數碼創新

數碼元素日益成為提升我們產品和服務可及性及可負擔性的關鍵成功因素。我們以客戶為導向，力求將本地合作夥伴的獨特見解與創新的數碼解決方案相融合，以達成更好的健康成果。借助數據分析和人工智能，我們得以收集有關最適合每個客戶群和地區的即時洞察，令我們能緊跟不斷演變的市場需求。例如：

- 在我們的業務部門推出客戶溝通平台，以加快流程並實現客戶體驗個性化。
- 利用生成式人工智能提高產品查詢的響應速度。

透過這些由技術驅動的改進，我們可以根據每個市場、客戶類型、人生階段和健康狀況的獨特需求和特點，更好地突出我們產品和服務的差異化。

### 關鍵發展：

保誠與Google雲攜手創新，藉助人工智能構築保險行業未來

保誠推出MedLM，目前已在我們重點佈局健康保險業務的市場——馬來西亞和新加坡投入使用。MedLM是由Google開發的一款強大的語言模型，專門基於醫療領域的臨床數據進行訓練。它令我們能夠更快地審批理賠申請並支付賠款，確保為客戶帶來順暢體驗。

我們正借助MedLM，透過精確且高效地彙總大量醫療文件(包括診斷報告、處方和發票)，加快理賠決策。MedLM在提高理賠審核的自動化比率以及改善理賠決策的準確性方面也起到重要作用。

我們所取得的進展，體現了共同成功的PruWay精神。我們的健康和技術團隊，聯同新加坡及馬來西亞的本地團隊，率先將生成式人工智能整合應用於醫療理賠審核，進一步提升客戶體驗。



我們的宗旨是在客戶及其家人最需要我們的時刻伸出援手。能為超過三百萬名客戶提供遠程醫療諮詢、個案管理及第二醫療意見等新的「連接護理」服務，確保其在適當的時間和地點，以適當的成本獲得適切護理，我們深感自豪。所有工作都為履行我們的使命，即提供更易理解、更為實惠的醫療服務，讓客戶專注於真正重要的事，恢復健康。

Arjan Toor，健康執行總裁

## 數碼創新市場亮點 — 亞洲

### 馬來西亞

我們透過簡化訂閱PRUKasih Aman小額保險的客戶註冊流程，提升服務的可及性。如今，客戶能夠直接透過我們的網站完成註冊，並使用電子錢包支付選項繳納保單保費。

二零二四年一月，我們亦於馬來西亞推出客戶數碼應用程式PRUServices，其旨在提升我們客戶的數字化體驗，並為我們提供來自客戶的即時反饋。由於其成效在交易層面透過客戶淨推薦值的提升得以體現，我們計劃在未來數月將PRUServices推廣至更多業務。

## 數碼創新市場亮點 — 非洲

### 肯亞

我們與肯亞領先的電信公司薩法利通信公司(Safaricom)合作，在其數碼移動支付平台推出一項創新功能M-PESA Ratiba，使用者能直接從其M-PESA數碼錢包中設置定期付款指令，從而實現定期交易和賬單的自動支付。有了M-PESA Ratiba，客戶能輕鬆安排錢包按時轉賬，以支付定期保費，無需每次手動支付。這一合作夥伴關係凸顯我們持續提升方便客戶的承諾。

## 提升專科醫療保健服務的可及性和普惠性

### 新加坡

為簡化客戶的醫療旅程，我們推出PRUPanel Connect。透過該平台，我們為所有PRUShield保單持有人提供一系列增值服務，其中包括心理健康計劃(MWP)，該計劃提供免費的在線心理健康評估，並讓客戶能夠以優惠價格通過全科醫生、心理諮詢師和精神科醫生獲得支持。

### b. 策略合作夥伴關係

我們積極探索創新方式，力求將客戶與最優質的醫療服務供應商以及預防保健服務緊密聯繫起來。透過策略合作夥伴關係分銷產品，有助於我們以經濟高效的方式擴大產品和服務規模。這種方式不僅加強了我們與現有客戶的關係，還為我們的代理提供簡化途徑，使其能夠高效地提供個性化服務。

### 贊比亞：

二零二四年六月，我們重申與贊比亞國家商業銀行(Zanaco)的合作夥伴關係，繼續在贊比亞各地提供一系列定制銀行保險服務，以滿足客戶不斷變化的金融需求。我們亦與Indo Zambia Bank、Ecobank以及小額金融服務供應商Fair Fund Capital建立新的合作夥伴關係，為客戶提供銀行保險服務和創新的理財方案。

### c. 遙距醫療

遙距醫療在推動醫療保健系統現代化方面發揮著至關重要的作用，使其更具韌性、便利性、高效性和可及性，對偏遠地區的患者而言尤為如此。其為患者提供便利，使其能夠在家中與醫生進行諮詢，從而減少出行和等待時間。此外，這種方式降低了感染風險，從而保障患者和醫療服務提供者的健康。

### 烏干達：

我們的遙距醫療計劃已推廣至所有醫療客戶，他們能夠通過我們的遙距醫療合作夥伴Rocket Health，享受免費的遠程會診、遠程實驗室檢測、上門免疫接種以及藥品配送服務。

### 泰國：

我們與True Digital Group Co. Ltd. (True Digital)的合作，使我們能夠透過MorDee應用程式提供遙距醫療服務。客戶可在家中舒適地與500多名醫療和醫療專業人員進行諮詢，其中包括來自20個科室、涵蓋身體和心理健康行業領先機構的專科醫生。MorDee亦支持無現金理賠，並提供藥品送貨上門服務，從而為客戶提升便利性和可及性。

這些努力凸顯出我們為所有客戶提供全面且易得醫療服務的承諾。



## 健康及財務保障 續

### 透過社區投資建立 韌性社區

我們的慈善社區投資部門保誠亞洲公益基金，在其建設韌性社區的使命中繼續取得顯著進展。我們旨在加強基金會作為思想領袖和推動變革催化劑的角色，同時與非政府組織、政府和私營部門合作，繼續支持並實施直接影響當地社區的外展計劃。

二零二四年，保誠亞洲公益基金開展策略回顧，旨在確保其重點領域仍契合有關需求，並為我們所服務的社區帶來實質影響和長期價值。我們更新後的重點領域包括：1) 透過理財教育及促進普惠提高財務福祉，及2) 透過氣候及健康倡議，加強應對氣候變化影響的健康韌力。

透過投資該等領域，我們致力不斷適應社區需求，同時遵循保誠更廣泛的可持續發展策略，藉此確保相關舉措協同並互補，能夠發揮實質影響並創造長期價值，保障每個人人生，誠就每個未來。

#### 社區參與和投資

從二零二四年起，於董事會層面新成立的可持續發展委員會直接監督保誠的社區參與及投資活動。保誠亞洲公益基金現由可持續發展總監擔任主席，受法定信託董事會（其定期舉行會議檢討社區投資策略、計劃及預算）規管，並以本集團可持續發展策略為指引。

我們秉承持續為社區創造更美好未來的承諾，於二零二四年投資1,250萬美元用於社區參與計劃，較二零二三年的1,300萬美元減少3.8%。按其計算方法，投資總額包括向慈善機構捐贈的現金以及與非政府組織、非牟利機構、社會企業和其他第三方合作發展社區倡議的開支。除了慈善捐贈及社區投資，我們的員工亦積極參與各項社區計劃。今年，他們共貢獻約19,800小時義工服務，支持一系列有意義的事業，同時在當地社區產生積極的影響。

以下實例充分說明我們如何在建設更強大及準備好應對未來挑戰的社區方面產生實質影響，其中包括我們二零二四年計劃的摘要。

### 計劃更新

#### a. Cha-Ching 計劃

我們的旗艦理財教育計劃Cha-Ching旨在提升將肩負起我們社區未來重任的下一代的財務福祉。自二零一六年起，這項計劃透過互動式課程，為兒童提供基本理財的基礎知識。截至目前，透過Cha-Ching課程，我們已在亞洲和非洲的17個市場觸及超過280萬名兒童，並培訓87,400名教師。該計劃有13種語言可供選擇，確保我們覆蓋廣泛。

該計劃的成功有賴於我們的合作夥伴。我們的本地推行合作夥伴，例如亞洲及非洲的國際成就計劃、柬埔寨的兒童權利基金會、老撾的兒童基金會以及台灣的遠見•天下文化教育基金會，再加上Cartoon Network以及保誠的各個業務單位，都於該計劃中發揮了關鍵作用。

該計劃為我們下一階段的发展奠定了基礎，在亞洲及非洲地區產生深遠影響，不僅提升了當地民眾的理財知識水平，更融入他們的學習模式，為他們的生活及社區賦能。邁向二零二五年，我們將加大推動理財教育及促進普惠的力度，作為策略升級的重要環節，持續深化實踐自身使命。

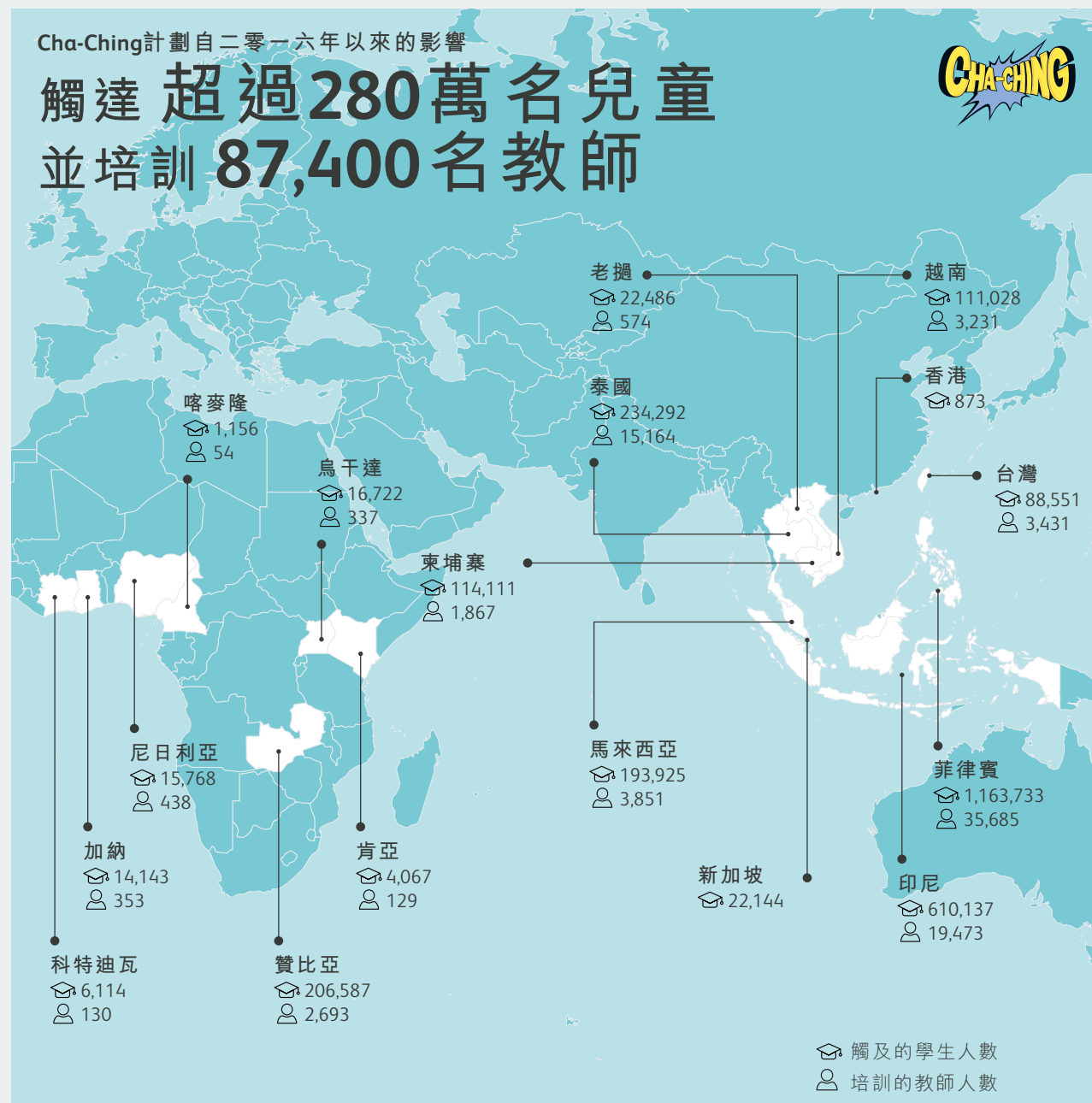


理財教育研討會直播活動，嘉賓包括Pru Life UK總裁兼首席執行官Sanjay Chakrabarty、教育部營運助理部長Dexter Galban，以及保誠亞洲公益基金地區項目經理Pia Warburton。

#### 慶祝Cha-Ching在菲律賓取得的成功

二零二四年，我們慶祝自二零一六年以來，超過100萬名菲律賓學童在學校學習Cha-Ching課程。這一里程碑是我們所有運營市場中的首例，亦彰顯Cha-Ching計劃的成功。這表明，只要有決心，我們就能成功提升年輕人的理財知識水平，幫助他們掌握必要的理財技能，從長遠來看，這將使他們所處的社區受益。為紀念這一里程碑，我們舉辦一場公眾活動，由菲律賓保險專員、代理Reynaldo Regalado發表主旨演講，以及一場有關在學校教授理財教育價值的小組討論。

## 健康及財務保障續



自此，Cha-Ching計劃已被納入菲律賓部分地區的數學與價值觀教育課程當中。這種融合不僅加深了學生對金融概念的理解，亦有助於構建一個具備理財知識的社會，這對於該國的經濟發展與穩定至關重要。展望未來，Cha-Ching計劃的推行將持續以創新為目標，例如開展教師能力建設以及教學領導力培訓，這將有助於該計劃在菲律賓擴展並提升其影響力。

於二零二五年，隨著我們完善社區投資策略，我們將更加專注於理財教育和金融普惠。我們的使命是教育和激勵更廣受眾，包括成年人和新世代，同時引入新的社會保險內容，讓尚未獲得充分服務的社區和社會受益。



我們看到，過去幾年間，[國際成就計劃(菲律賓)]與保誠亞洲公益基金合作，如今學生規模已達100萬。我認為，若要描述這段歷程，主要因素之一是，我們已為社會行為改變播下必要的種子，因為這是我們必須考量的重要因素之一。這些成果並非一蹴而就，確實需要多名持份者參與其中，並對此進行投入。所以，如今我們正在收穫成果，整個項目其實就是投資價值的有力體現。多年前你們投資我們的學生，而現在，你們收穫了回報。

菲律賓教育部  
營運助理部長 Dexter Galban



## 健康及財務保障 續

### 在非洲擴展Cha-Ching計劃

Cha-Ching在非洲亦取得顯著進展，自二零二一年以來，該計劃勢頭加快，引起各國教育部關注。這些教育部門認識到理財教育在支持其國家發展目標方面的價值，並積極與我們合作，將Cha-Ching計劃融入他們的教育框架中。到二零二四年，參與該計劃的學生人數增長一倍多，超過264,000名。這一合作的努力正為打造具備理財知識的未來奠定基礎，賦予兒童必要的理財技能，令其所在社區受益，並為各國的整體經濟發展作出貢獻。

以下是Cha-Ching在非洲產生影響的部分實例：

- **贊比亞：**從二零二二年到二零二四年底，Cha-Ching已向超過200,000名兒童教授理財知識的基礎內容，這與贊比亞的國家金融教育策略相一致。伯明翰大學的Adele Atkinson博士進行了一項影響評估，強調理財知識顯著改善，在最初得分較低的省份尤為如此。盧薩卡舉行Cha-Ching評估傳播活動，慶祝該計劃成功，Charles Ndakala博士代表教育部對計劃表示認可。
- **喀麥隆：**兒童透過儲蓄和捐款將所學知識積極付諸實踐。Le Rebours Champions School的一位老師分享道：「Cha-Ching計劃毫無疑問地引起學生共鳴，激勵他們踏上理財知識學習和創新的旅程。孩子們有熱情和幹勁，說明這個計劃採用的教學方法切實可行且引人入勝。」
- **加納：**學生們接受諸如延遲享樂和負責任理財等概念，一些表現說明該計劃對其理財習慣產生的積極影響。
- **肯亞：**一位Cha-Ching計劃的教師分享了這個計劃如何幫助其更好地管理支出和儲蓄，助力她走向財務自由之路。

於二零二五年，隨著我們完善社區投資策略，我們將更加專注於理財教育和金融普惠。我們的使命是教育和激勵更廣受眾，包括成年人和新世代，同時引入新的社會保險內容，讓尚未獲得充分服務的社區和社會受益。



### b. 安全學校計劃

透過與救助兒童會及國際培幼會長期合作，保誠亞洲公益基金十多年來一直支持推行安全學校計劃，構築面對災害時的教育韌性，透過在國家及全球層面提供關鍵投資、制定策略、發揮思想領導作用以及進行倡導，確保學校得到保護，並為無數兒童的未來提供保障。

我們慶祝安全學校計劃取得的成功和成就，重點介紹我們在整個地區的工作，展示那些能夠解決社區需求的方案：

- **柬埔寨：**自然災害和氣候變化讓學校遭受破壞，造成出行條件不安全，輟學率上升，弱勢社區尤為如此，從而干擾了教育。安全學校計劃透過增強學生和教師的能力、規範學校安全標準，以及將氣候教育與性別平等和殘疾人融入相結合以應對這些挑戰。目前，超過68所學校達到安全標準，另有36所學校正在加入。該計劃亦成立兒童委員會，負責繪製災害風險地圖及減少災害風險。透過營造更安全、共融的學校環境，其輟學率有所減少，推動平等機會，形成一個受教育的韌性社區。

- **印尼：**二零二四年，安全學校計劃令印尼符合安全標準的學校數量增加近四倍。該計劃制定了一個全面的學校安全框架，包括政策制定、能力建設和社區參與，獲得教育、文化、研究和技術部(Ministry of Education, Culture, Research and Technology)以及國家災害管理局(National Disaster Management Agency)的認可。該計劃與我們繼續為兒童打造更安全學習環境的承諾相一致。
- **泰國：**該項目在12個災害多發省份成功實施全面學校安全框架(Comprehensive School Safety Framework)，並開發全面學校安全在線平台，以規範和監測學校安全措施。該項目獲得基礎教育委員會辦公室(Office of Basic Education Commission)的認可，聚焦於能力建設、社區參與，以及將全面學校安全框架本地化翻譯成泰語。透過賦予教師、學生和地方當局必要的技能和知識，該項目培養了一種安全與韌性的文化，確保兒童能夠在安全的環境中學習。
- **菲律賓：**菲律賓的全面學校安全生態系統(Comprehensive School Safety Ecosystem)項目顯著增強了學校系統應對各種環境災害(包括氣候變化)的韌性。二零二四年，快速

損害評估報告(Rapid Assessment of Damages Report)和學校監測應用程式(School Watching App)等工具增強了災害應急準備和響應能力。超過45,000所學校引入減災管理資訊系統(DRRMIS)，並提交約165,000份快速損害評估報告。該項目亦推出巴塘賦能兼具韌性的團隊(Batang Empowered and Resilient Team)，這是一項由學生主導的倡議，已納入超過13,000所公立學校的制度，提高了人們對減少災害風險的認識。全面學校安全生態系統項目因其最佳實踐在國際論壇上得到認可，繼續培養一種兼具安全與韌性的文化，確保菲律賓兒童即使面對自然災害帶來的挑戰，也能在安全的環境中學習。

- **全球：**保誠亞洲公益基金繼續與教育領域全球減災及恢復力聯盟(Global Alliance for Disaster Risk Reduction and Resilience in the Education Sector)合作，支持一項關於全面學校安全的全球政策調查。這項倡議收集了有關全球全面學校安全框架實施情況的關鍵數據，重點關注更安全的學習設施、學校安全管理和風險減少教育。透過從40個國家收集數據，這項調查確定了最佳實踐方法、存在的差距以及加強全球學校安全政策的機會。所得見解將推動全球對話和倡導工作，確保學校安全仍然是國際議程上的優先事項。這項倡議已經為不同地區的兒童營造更加安全的學習環境。



作為教育部門，Cha-Ching計劃正在幫助我們教授必要的理財知識技能，以支持贊比亞的理財教育目標，並確保其幫助贊比亞實現二零三零年願景。

贊比亞課程發展中心教育部主任Charles Ndakala博士





# 負責任

## 投資

全球資產管理公司為實現投資組合減碳所作的努力，可能會對亞洲和非洲的脆弱社區產生意想不到的連鎖反應。倘投資者完全從新興市場的高排放產業撤資，可能會引發深遠後果，例如失業、產業萎縮，以及經濟不穩定，這一切都發生在可負擔且可靠的非化石能源普及之前。此外，時間正在流逝，隨著實現淨零排放的機會窗口縮窄，脆弱社區仍然面臨來自氣候變化實質影響不成比例的風險。真正可持續發展的轉型必須應對這些複雜困境，並確保沒有人掉隊。



作為保單持有人資產的長期投資者和管理者，我們有責任在代表保單持有人作出投資決定時，將所有重大財務風險納入考量。這些風險包括可持續發展風險，其中氣候風險是投資組合中最重大的財務風險之一。因此，我們將可持續發展因素納入投資流程的所有環節。我們將繼續應對新興市場投資的複雜性，同時在二零三零年前將投資組合的加權平均碳密度降低55%。

隨著新興市場方興未艾，人們對健康及財務保障的需求亦隨之增加，從而促進了有利於個人、企業和社區的良性循環。透過持續投資新興市場並為其發聲，保誠力爭在亞洲和非洲實現公平及共融轉型融資，從中發揮領導作用。

32 公平及共融轉型融資

33 投資組合減碳

34 讓負責任投資成為新興市場的主流

38 與自然相關的影響和依存關係

截至二零二四年十二月三十一日，已承諾透過我們的轉型融資框架投資

超過 **10億美元**

iShares MSCI亞洲(日本除外)

## 氣候行動ETF

的錨定投資者

截至二零二四年底，ETF總資產管理規模已增至**12.2億美元**

投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平降低

**54%**

**91%**

的瀚亞國際基金(SICAV)獲得歐盟《可持續金融披露規例》第8條地位

二零二四年，瀚亞已與我們的投資組合公司進行

**915**

次溝通



## 負責任投資 續

### 公平及共融轉型融資

我們承諾到二零五零年成為淨零資產所有者，目標是引導更多投資至亞洲及非洲的低碳或轉型活動和項目，同時履行股東及客戶的受信責任要求。同時，我們意識到這些發展中及新興市場在將經濟增長與化石燃料及碳密集產業脫鉤方面所面臨的挑戰。

我們已在轉型融資框架下，將對新興市場的靈活性融入我們的投資策略中。我們深信，此舉為與市場需求和政策重點緊密對應的關鍵要素，旨在實現共融和公平的低碳經濟轉型，確保沒有任何國家或社區落下。這項方針亦與我們內部設定的二零三零年轉型融資投資目標的方向一致。作為一種廣泛的投資方法，我們建議資本市場投資組合應充分考慮不同市場和行業中合資格發行人的市場共融性。鑒於新興市場高度倚賴化石燃料，我們亦容許投資排放量高的特定行業，前提是這些行業可以展示清晰而穩健的轉型方案或減排路徑。這種做法不但遵循《巴黎協定》，為新興市場提供靈活性，還為投資能源轉型提供更為多元化的投資方式。

亞太區在全球能源界減碳及全球淨零轉型中扮演重要角色。亞太區發展迅速，以人口增長及大規模工業化見稱，其能源相關排放量於二零零零年至二零二三年期間增長151%。<sup>1</sup>亞太區的新興市場對化石燃料的倚賴程度以及綠色轉型的資金需求各有其獨特特點，彼此之間存在明顯差異，且與其他發達國家的差異更大。這令識別合適的投資機會以促進能源轉型至關重要。

二零二四年，我們向

### 混合融資影響基金TPG 上善睿思氣候基金二期

承諾出資

## 1.5億美元，

專注於諸如能源轉型和綠色出行、可持續燃料以及碳解決方案等重要主題領域。

透過應用轉型融資框架，我們已承諾向KKR管理的氣候主題基金作出高達1.5億美元的投資。該基金旨在於亞洲作出基建股權投資，以能源轉型為重點，推動氣候適應、氣候舒緩，以及由棕色到綠色的轉型。我們向混合融資影響基金TPG上善睿思氣候基金二期承諾出資1.5億美元，專注於諸如能源轉型和綠色出行、可持續燃料以及碳解決方案等重要主題領域。TPG團隊基於實證研究及數據，推動投資決策，將資金引導至那些經證實每投入一美元就能夠減少或避免溫室氣體排放影響的項目。

按照我們支持能源轉型的方針，我們亦承諾向由黑石集團管理的能源轉型策略出資3億美元。該策略聚焦於清潔能源發電、能源科技與服務、電力傳輸、能源效益、減碳運輸以及自然資源等領域。此外，該策略可投資於將化石燃料資產改作低碳用途的項目。

我們仍然致力於支持在氣候轉型方面表現領先的公司，正如我們於二零二三年向新加坡規模最大、以氣候為重點的股權ETF基金出資3億美元。自推出一年多，iShares MSCI亞洲(日本除外)氣候行動ETF的管理資產已超過12.2億美元。作為錨定投資者，我們為亞太區(日本除外)致力於減排的一流公司提供資金。這隻由黑石集團管理的基金於發行時的初始管理資產規模為4.26億美元。

#### 以行動支持轉型融資

透過混合融資，投資不同新興市場的清潔能源及轉型資產

為配合《巴黎協定》中的二零三零年目標，全球將需要為新興市場每年提供高達2.8萬億美元<sup>2</sup>的清潔能源融資。作為亞洲及非洲的大型資產擁有人及管理人，我們明白自身將資本引導至新興市場綠色轉型方面所扮演的角色。

由於我們經營的許多地區主要倚賴化石燃料，我們認為，將這些地區的經濟增長與碳密集資產及傳統能源脫鉤，對於增強該等市場的長期經濟韌性至關重要。<sup>3</sup>

於二零二四年十二月三十一日，我們已承諾作出超過10億美元的轉型融資投資，包括作為創始投資者向布魯克菲爾德資產管理催化轉型基金(Brookfield Asset Management's Catalytic Transition Fund)出資2億美元。該基金採取混合融資模式，匯聚公私營界別的資金，並且專注於將資本引導至新興市場的清潔能源及轉型資產。布魯克菲爾德於可再生能源及電力市場方面擁有深厚經驗，尤其是在新興市場。這確保透過這一基金可以解決這些市場的獨特需求和挑戰。該基金由布魯克菲爾德可再生電力及轉型(Brookfield Renewable Power & Transition)的全球團隊(超過150名專業人士)以及區域投資團隊管理，運用各目標市場的本地團隊專業知識，確保制定切身方案，有效應對該等地區的獨特需要和挑戰。

我們與布魯克菲爾德及該基金其他錨定投資者合作，旨在促進新興市場的可持續、公平及共融轉型。



作為受益人資產的長期管理人，我們肩負受信責任，於投資決策中考慮所有價值驅動因素。這包括將環境、社會及管治因素融入我們的基本風險回報分析以及長期的投資組合構建。我們亦致力確保我們的負責任投資策略涵蓋新興市場的需要，推動積極變革，支持公平及共融轉型。

集團投資總監郭忠勇

<sup>1</sup> 《彭博新能源財經》(Bloomberg New Energy Finance)，「亞太地區能源轉型前景(Asia Pacific's Energy Transition Outlook)」(二零二四年)，第1頁

<sup>2</sup> 為與《巴黎協定》中的二零三零年目標保持一致，全球將需要為新興市場每年提供高達2.8萬億美元的清潔能源融資。

<sup>3</sup> 國際能源署。「為新興及發展中經濟體的清潔能源提供更多私人融資(Scaling Up Private Finance for Clean Energy in Emerging and Developing Economies)」(二零二三年)，第11頁

## 負責任投資續

下表概述了我們的三級盡職調查流程，以確保布魯克非資產管理催化轉型基金符合轉型融資框架所列準則。

### 第一級

#### 與集團負責任投資政策的一致性

我們的準則	我們的評估結果
<b>1. 剔除</b>	已落實 — 與煤炭逐步淘汰相關的投資是該基金投資授權的一部分。儘管我們的負責任投資政策已排除對煤炭領域的投資，但這不會觸發剔除條款，原因是我們已參照《巴黎協定》的目標進行全面的盡職調查，同時確保該基金設有穩健的管治程序，並持續監察被投資方的環境表現。
<b>2. 環境、社會及管治整合*</b>	已落實 — 環境、社會及管治相關考量已納入整個投資流程，涵蓋採購、篩查、承保及盡職調查，以至積極管理和撤資。
<b>3. 管理</b>	已落實 — 鑒於布魯克非資產管理作為基礎設施資產的所有者兼運營者，其對被投資方具有重大的影響力，確保對溫室氣體排放清單進行計量，採用減碳商業計劃，並執行短期措施。

### 第二級

#### 轉型融資框架類別一致性

我們的準則	我們的評估結果
<b>1. 氣候解決方案</b>	第一投資主題可持續解決方案(例如碳捕捉、電動汽車)，以及第二投資主題清潔能源(例如電池儲能、風能和太陽能)均屬於此類別，原因是兩者對氣候紓緩或適應方面有著重大貢獻。
<b>2. 已契合</b>	投資可持續解決方案和清潔能源，並逐步淘汰煤炭和熱能以進行業務轉型，既符合《巴黎協定》中就新興及發展中經濟體所採用的「共同但有區別責任」的原則，也與保誠的「在增長中轉型」類別相一致。
<b>3. 趨向契合</b>	
<b>4. 在增長中轉型</b>	
<b>5. 有序淘汰</b>	第三投資主題主要涉及「從棕色到綠色」轉型，因此屬於該類別。

### 第三級

#### 意向及可衡量性

我們的準則	我們的評估結果
<b>1. 意向：一致性及額外性</b>	該基金透過在新興及發展中經濟體中擴大清潔能源和基礎設施，致力於積極減碳影響，從而彰顯其主題意向。
<b>2. 可衡量性</b>	該基金採用已有的影響準則，包括衡量範圍1、範圍2及重大的範圍3排放量，同時根據不同的主題投資領域制定具有科學性的目標。

\* 環境、社會及管治整合是六大聯合國負責任投資原則之一，涉及將環境、社會及管治因素納入投資分析及決策流程。



## 負責任投資 續

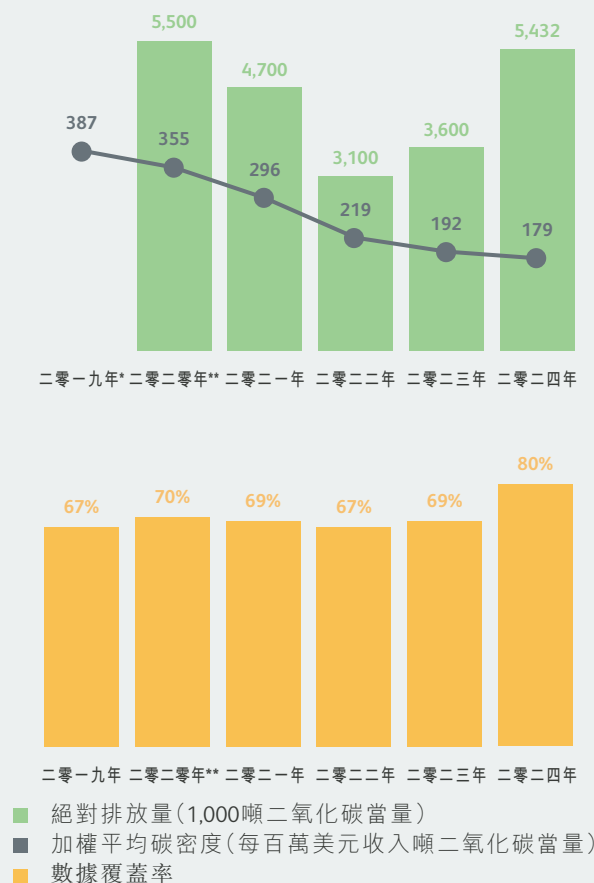
## 投資組合減碳

區域挑戰在幫助我們識別合適的投資機遇方面發揮著關鍵作用，這些挑戰可能涉及減少社會經濟不平等，乃至生物多樣性及自然影響等方面。我們留意到，在我們營運所在的大多數地區，氣候變化與抗逆力仍是一項緊迫的挑戰。新興市場歷來對全球溫室氣體排放量的貢獻最小，但卻首當其衝承擔氣候影響的後果，而這亦正是我們積極盡力確保我們直接提供資金的公司及項目設有穩健的短期及長期減碳計劃的原因。

作為負責任的資產擁有人，我們密切關注自身減碳舉措的進展，並在面臨挑戰時不斷鞭策自己取得更好表現。我們緊密監測兩項主要指標<sup>1</sup>—我們投資組合中的加權平均碳密度及絕對融資排放。去年，我們有效地上調加權平均碳密度目標，承諾到二零三零年較二零一九年基準水平減少55%。

我們大力倡導提高投資組合公司的數據可見性及覆蓋範圍，以便我們能夠更準確地衡量及管理旗下投資的影響。從二零二三年至二零二四年，我們的加權平均碳密度相較二零一九年基準水平減少54%。然而，於二零二三年至二零二四年期間，我們的絕對融資排放增加51%。這直接歸因於該期間我們管理資產的增長，以及投資組合公司碳排放數據覆蓋率由二零二三年的69%增至今年的80%。

## 二零一九年至二零二四年期間我們投資組合的絕對融資排放與加權平均碳密度的對比



\* 二零一九年，我們的投資組合的絕對融資排放數據尚未完備  
 \*\* 二零二零年的數據未經外部獨立機構確認

儘管數據覆蓋率升高導致排放數據有所增加，我們仍認為其屬積極進展，因其反映我們的投資組合公司日益關注氣候資訊披露事宜，以及我們營運所在市場的可持續發展實踐總體更趨成熟。

我們遵守當地規例，部分市場開始披露與本集團一致的加權平均碳密度表現。在馬來西亞，我們的加權平均碳密度評分持續下降，較二零一九年基準水平大幅下降。在香港、新加坡及台灣，我們已引入類似於歐洲及美國更成熟ESG市場的氣候指數。我們將ESG排除標準和減碳目標納入投資指引，並將氣候指數應用於我們的策略資產配置。此外，我們亦將集團的ESG排除標準和減碳目標應用於投資指引，令旗下區域管理投資組合的碳密度下降。

儘管我們致力於推動旗下投資組合減碳，但我們明白，轉型融資框架會對排放產生影響，且我們涉足新興市場意味著減少加權平均碳密度並非易事。通脹、排放數據增加及資產變化等諸多因素可能會導致加權平均碳密度波動。因此，我們既不期望能實現線性的減碳進程，亦不會依賴加權平均碳密度作為衡量自身進展的單一指標。在繼續專注實現淨零目標的同時，我們有信心能管理加權平均碳密度波動。



負責任投資仍然是我們投資方法的關鍵所在。核心組成部分包括對實體經濟氣候轉型進行投資。我們與保誠緊密合作，調整我們的氣候轉型投資方法，以擴大投資範圍，考慮跨市場及行業的機會；超越主要專注於減排的公司或主要提供綠色解決方案的公司。瀚亞相信，將財務方面屬重大且與可持續發展相關的因素整合至投資過程，從長遠看，極有可能為投資者帶來經風險調整後更佳的回報。我們採取審慎方針進行負責任投資，當中考慮全球最佳實踐、我們的投資市場及不斷變化的資本成本。

瀚亞投資  
 投資管理總監 Joanne Khew

<sup>(1)</sup> 有關該等指標及其如何展現我們減碳進展的更多資料，請參閱「報告基準」

## 負責任投資 續

# 讓負責任投資成為新興市場的主流

### a. 市場影響力

由於許多環境、社會及管治風險具有系統性，因此需多方參與的方法應對這些挑戰。我們的市場影響力方法涉及眾多參與方：從我們所投資的公司，到與我們合作的資產管理人，以及我們與之交流的地方政策制定者。我們積極參與公正能源轉型夥伴關係等國際倡議，作為金融機構及壽險公司繼續發聲，代表亞洲及非洲發達及新興市場倡導氣候轉型。



深入了解我們的**管理方法**，當中包括我們與**企業、資產管理者及政策制定者**圍繞**新興市場進行溝通的方法**。

### b. 企業溝通策略

我們致力與佔我們融資排放至少65%的公司接洽。二零二四年，我們的資產管理公司瀚亞投資直接與逾百家公司接洽，其中近六成於過往年度參與接洽。許多公司位於新興市場，履行訂立減排目標及明確闡述減排策略的基本標準。有關為減排提供資金及支持公平轉型的資本支出的披露事宜仍然在進行當中。瀚亞就保誠投資組合進行的溝通亦涉及其他主題，包括棕櫚油、違反《聯合國全球契約》以及木材和紙漿生產商。

**棕櫚油**：二零二四年是瀚亞與棕櫚油相關公司溝通的第三年，共接洽18家公司，包括12家棕櫚油種植園、4家全球快速消費品公司及2家全球供應鏈企業。七家種植園已獲棕櫚油可持續發展圓桌會議認證或計劃於未來兩年獲得認證，其餘則已獲各自國家標準(即馬來西亞可持續棕櫚油及印尼可持續棕櫚油)認證。

《聯合國全球契約》：關於這個主題的溝通通常會持續數年，因為當中爭議通常涉及多個持份者群體。二零二四年，一家大型礦業公司於發生嚴重的尾礦事故後，在恢復環境、重建居所和社區以及與受影響當地社區溝通方面取得重大進步。雖然我們不能將這些變化完全歸因於瀚亞溝通的努力，但我們認可該礦業公司在整個受影響地區的災後重建工作方面所作改進的積極影響。



有關更多詳情，請參閱瀚亞的**負責任投資方法**

### c. 溝通流程

瀚亞透過三個主要渠道與組合公司溝通：

- 中央溝通：中央可持續發展團隊就相互獨立的議題(包括減碳及氣候變化、棕櫚油及違反《聯合國全球契約》)開展專項溝通；
- 與行業對接的溝通：投資團隊加入負責可持續發展主題的行業工作小組；及
- 以投資為導向的溝通：股票及固定收益團隊推動在公司特定議題上(如盈利和企業管治)以投資為導向的溝通。

透過上述三個渠道，瀚亞於二零二四年與組合公司合共進行915次溝通。



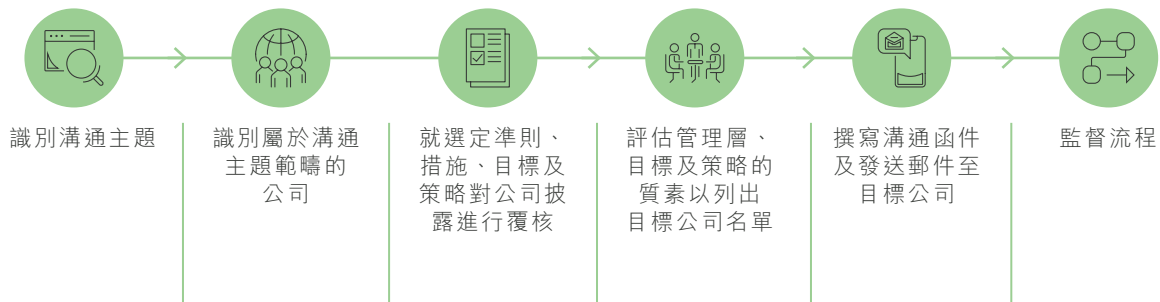


## 負責任投資 續

### d. 中央溝通

為倡導積極的可持續發展實務，同時緩解保誠投資的重大環境、社會及管治風險，瀚亞的可持續發展團隊與我們的投資組合公司緊密合作。可持續發展團隊運用研究及數據驅動的方法，與主動型股票及固定收益投資團隊的研究工作形成互補。

#### 中央溝通流程



#### 定制化的溝通方法



瀚亞將維持溝通，直至其已妥善解決所識別的持續發展問題，而該過程有時或會持續數年。瀚亞採用里程碑系統監督及匯報有關進度，並持續不懈接洽，直至達到「公司已圓滿解決問題」的最高里程碑。進度的衡量及監督以正面溝通效果為目標，是行使主動擁有權的重要環節，亦對採取進一步行動流程至關重要（見下文「定制化的溝通方法」）。

### e. 與行業對接的溝通

瀚亞的獨立管理方法與國際企業管治網絡全球管理原則一致。瀚亞或會就若干問題與其他投資者攜手合作，與公司探討可持續發展考量因素或會如何影響公司的價值及其投資者的經濟利益。雖然瀚亞在任何時候均獨立地作出符合投資者最佳利益的投資決策，但有關合作的主要目的是為受益人或客戶保值或增值。

### f. 以投資為導向的溝通

瀚亞的投資團隊會評估其持股的若干重大風險，包括可持續發展相關風險。與組合公司溝通的水平根據已識別風險自身的性質、重要性及投資規模而有所不同。這些溝通環節屬持續進行的討論，一般專注於影響公司盈利的長期因素。

#### 定制化的溝通方法

必要時，會視乎具體情況採取進一步行動，該等措施通常包括：

- **與管理層直接對話** — 我們或會就公司進度相關的問題，直接向管理層代表或非執行董事提出關切；
- **代理投票** — 我們旨在透過積極投票增添價值，並保護我們作為股東的利益。上述措施包括就管理層議案投反對票、支持股東決議案，或在董事重選中投反對票或棄權票；
- **股東決議案** — 在溝通未果時，我們或會向被投資公司就特定議題提交股東決議案，以表達持續關注；及
- **撤資** — 倘已確定的重大風險影響投資信念，且我們深信進一步溝通可能無效，則我們將以撤資作為最後手段。這是秉持問責和保護我們客戶利益的重要方法。

#### 投票驅動改變

投票是成為積極股東的一項關鍵元素，亦是對公司產生影響的重要機會。瀚亞的投票與溝通活動密切相連，並致力改變公司的行動或做法。

瀚亞委聘機構股東服務(ISS)提供與投票代理相關的行政協助。ISS是聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。相關服務包括投票處理及建議。

#### 溝通行動

保誠主張採取本地化方法及框架，以確保實現公平及共融轉型。我們的溝通方法涉及諸多方面，與不同的持份者積極對話，以全面推動實現公平及共融轉型。企業方面，我們通過直接對話、代理投票及合作等方式進行溝通，並透過可持續發展披露、設定淨零目標以及解決環境、社會及管治風險等方面衡量其進展情況。我們與資產管理公司進行溝通，確保與我們的管理活動保持一致，重點關注投票實踐、氣候政策溝通及企業溝通實務。於所在各市場，我們積極與當地政策制定者接洽並維持策略關係，共同合作制訂可持續融資策略、進行監管改革，以及重點透過混合融資措施動員氣候融資。

在馬來西亞，我們的溝通策略重點關注氣候變化及生物多樣性等關鍵可持續發展主題。我們與企業緊密合作，在棕櫚油及木材等敏感行業推廣可持續發展實踐，確保其採取反對森林砍伐的可行政策及作出負責任採購承諾。我們與公司溝通以設定及實現淨零目標，當中考慮到當地環境的特殊挑戰。我們與政策制定者的合作涉及支持金融機構及企業的新可持續發展法規，以及倡導煤炭轉型。這種全面的方法讓我們能夠顧及馬來西亞的具體需求及機遇，以促進被投資公司的可持續發展和氣候韌性。

## 負責任投資 續



瀚亞獨立評估該等建議並決定是否遵循或作出不同的投票。瀚亞以股東的長期權益為先，並不總是會支持公司的管理層，而有時可能投票反對管理層。於二零二四年，瀚亞就其擁有投票資格的代理投票總數當中的99.3%作出投票。瀚亞的投票當中有89.4%為贊成管理層推薦建議，10.6%為反對管理層推薦建議。

**就氣候變化投票**

就氣候變化提議方面，瀚亞會遵循以下指引投票。一般而言，我們支持符合《巴黎協定》目標的減碳策略及氣候變化舉措。瀚亞單獨評估每個提議，當中考慮的因素包括減碳參數(包含範圍1及2排放，以及在可行情況下包含重大的範圍3排放量)、將減排優先於碳補償，以及透過資本支出計劃表明支持的證據。就披露而言，公司須匯報氣候相關財務風險，並與氣候相關財務披露工作小組的建議一致為佳。

一般而言，我們投票支持遵循《巴黎協定》並考慮上述因素之股東提議。然而，倘我們認為股東提議是不切實際或令公司在與競爭對手及／或政府的關係中處於不利地位，則我們或會投票反對。

**g. 負責任投資管治**

為監察負責任的投資活動，並監督我們兌現承諾的進度，我們已訂立穩健的管治框架。

集團投資委員會獲轉授監察保誠負責任投資活動的責任，包括批准相關的集團負責任投資政策。為協助集團投資總監監督本集團及其附屬公司的相關負責任投資活動及要求，集團投資委員會為本集團及旗下業務單位提供論壇討論負責任投資主題及提議。

集團可持續融資委員會是集團投資委員會的附屬委員會，旨在確保可持續融資定義的透明度，並基於該等定義對投資進行資格審定。該委員會亦充當保誠的技術審查小組，以緊跟行業標準的步伐。集團可持續融資委員會獲予授權，可批准負責任投資基金的分類、轉型融資投資的資格認證及所有煤炭相關豁免請求。同時，集團執行可持續發展委員會對可持續發展事宜(包括負責任投資活動)進行整體評估。各委員會及其層級結構於下文概述。

集團執行可持續發展委員會負責監察負責任投資策略，且至少每季度舉行一次會議，以討論管理策略及溝通方法等關鍵主題。

**董事會委員會****可持續發展委員會**

委員會的宗旨是配合董事會就本集團的可持續發展策略(包括負責任投資)提供領導、指引及監察。

**管理層委員會****集團投資委員會**

- 營運責任為監察負責任投資活動及承諾
- 批准集團投資政策、集團負責任投資標準及集團負責任投資基金標準

**集團執行可持續發展委員會**

- 監察於集團及業務單位層面的可持續發展策略(包括負責任投資)實施情況

**集團可持續融資委員會**

- 確保可持續融資定義的透明度，並基於該等定義對投資進行資格審定
- 批准負責任投資的投資相連產品豁免、轉型融資投資及煤炭撤資政策豁免



## 負責任投資 續

### 就健康及安全表現進行溝通

安全投資對財務表現及企業聲譽均具有正面影響。員工及外判商的良好健康成果反映管理質素，而作為資產管理人，瀚亞於受信責任中對其優先考慮。今年，我們與若干在工人安全方面表現不佳的被投資公司進行溝通。在溝通過程中，我們分享了對改善安全成果的期望，包括解決安全熱點問題、採用正式程序識別及解決受傷事件及未遂事故，以及在結果惡化時對行政人員施加財務懲罰。今年，我們就這一關鍵主題與一家歐洲物流公司及一家南非礦業公司進行溝通。兩家公司都認可瀚亞的建議，而我們會繼續監控安全成果，將其作為環境、社會及管治整合流程的一環。

### 本地人為本地進行的負責任投資

越南的投資市場充滿潛力，但負責任的投資者面臨一項嚴峻挑戰：缺乏可靠的環境、社會及管治數據以及發行人透明度。企業往往以成本及複雜性為由，不願披露環境及社會指標，而獨立數據提供方很少覆蓋這一新興市場。這些缺口阻礙了投資者評估企業及引導資本產生有意義影響的能力。

我們正透過EVESG Fund解決數據缺口問題，該基金開創了一種專有方法評估發行人的環境、社會及管治表現。與僵化的全球評分系統不同，瀚亞越南的方法結合深厚的當地專業知識與經調整的國際框架，以評估公司的營運、政策及重大可持續發展風險。這種正面篩選確保投資針對具有可持續發展模式的企業，同時遵循嚴格的环境、社會及管治原則。EVESG Fund是越南首隻獲得FiinRatings第三方意見(Second Party Opinion)的基金，該機構確認該基金符合聯合國負責任投資原則。

與EVESG Fund互為補充的一個主題基金投資於推進聯合國可持續發展目標的公司。該基金應對諸如氣候行動、醫療保健及教育等挑戰，同時將全球標準適配越南獨特的經濟及文化背景。例如，鑒於當地飲食的細微差異及越南對傳統農業的依賴，瀚亞調整了對糧食安全的分類詮釋，將肉類生產商納入其中。

雖然聯合國可持續發展目標標準界定了可投資範圍，但我們的方法更進一步。主動管理與深入了解當地業務對於識別既支持可持續發展、又具競爭力回報的機會至關重要。這項策略使主題基金的表現優於市場基準，表明負責任的投資與強有力的管理相結合可實現正向的超額收益(alpha)。

我們的成功源於數十載的實地經驗。20多年來，我們在越南的團隊建立了深厚的關係及見解，能夠與當地公司進行有意義的溝通。投資組合經理積極參與股東週年大會、與管理團隊通力合作，並支持可持續發展實踐的改進工作。這一承諾在瀚亞作為越南首個符合ICMA標準的綠色債券的錨定投資者中得到體現，該債券由越南投資發展銀行(Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam)發行，在可持續發展方面獲穆迪給予高評分。

除投資外，瀚亞越南亦透過匯聚志同道合的合作夥伴，與越南債券市場協會(Vietnam Bond Market Association)及ACCA越南等行業機構合作，推動系統性變革，倡導可持續融資。隨著投資者對負責任投資的需求不斷增長，發行人越來越有動力加強其可持續發展方面的披露。這些行動共同形成一個良性循環，使負責任投資成為主流。

### 就事故恢復進展進行溝通

瀚亞與一家大型全球自然資源公司進行了溝通。由於近期發生一起致命事故，該礦業公司在符合《聯合國全球契約》方面，我們的數據提供方將其認定為「不合規」狀態。我們的溝通旨在鼓勵加快解決未決事宜，為投資者提供確定性。此外，我們欣慰的是，該公司在另外兩個礦場與原住民的互動中，已將從事故中吸取的教訓融入組織管理。該公司已報告在恢復及修復受影響的土地和水道方面取得了紮實進展，並在事故發生地所在司法權區達成一項數十年的賠償協議。二零二四年，我們的數據提供方決定重新將該目標公司從「不合規」狀態提升，公司在補救及財務結算方面的積極進展表明，新的「部分解決」爭議狀態是合理的。

### h. 負責任投資方法

環境、社會及管治考量因素對實現健全的投資實務愈加重要。透過應用負責任投資政策，我們將管理環境、社會及管治風險作為實現資產長期回報策略的一部分。

我們的負責任投資策略概述利用自身的影響力推動實質正面影響的六大方針。有關進一步詳情，請參閱我們的負責任投資政策。該政策清楚列明篩選投資組合、識別及評估可持續發展相關風險及持續企業溝通流程的準則。我們已制定準則以剔除涉及若干活動的公司，以更好地應對減碳、人權、生物多樣性等優先議題。

## 將環境、社會及管治整合至投資過程

### 1 資產配置

透過在選定市場採納環境、社會及管治基準、運用基於氣候資料作出的資本市場假設，以及測試資產負債管理流程中策略資產分配對加權平均碳密度的影響，保誠將氣候考慮因素整合到策略資產分配流程。

舉例而言，保誠香港、新加坡及台灣針對歐洲及美國環境、社會及管治事宜更為成熟的市場，採納MSCI ESG Enhanced Focus氣候轉型指數。

### 2 管理人甄選

保誠已將環境、社會及管治考量因素整合到其基金管理人的篩查、盡職調查、甄選以及持續監督流程中，以確保相關管理人符合負責任投資要求。

### 3 投資組合管理

瀚亞利用環境、社會及管治評級，進一步了解特定國家、行業或公司面臨的環境、社會及管治風險。我們已確認及限定特定環境、社會及管治評級的潛在偏差及限制，以確保投資團隊專注於可持續發展風險對回報的潛在影響，而非單從表面接納評級機構的結論。

### 4 風險管理

集團負責任投資政策支持我們致力管理及緩解旗下投資資產的環境、社會及管治相關風險，並與我們已訂立之風險管理框架相一致。該框架將風險考慮因素列為第一線政策。

## 負責任投資 績

### 與自然相關的 影響和依存關係

雖然氣候變化是當今最緊迫的全球性挑戰之一，我們也意識到，這是更大反饋循環的一部分，影響著我們的生態系統及自然環境。這種相互依存關係意味著，氣候變化會導致生態系統退化，而由此導致的自然損失又進一步加劇氣候變化。大自然是人類生命線——我們依賴其獲取食物、健康乃至經濟增長。世界經濟論壇估計，44萬億美元的經濟價值創造中度或高度依賴自然，因此面臨自然損失的風險<sup>1</sup>。

自然與生物多樣性仍然是一個新興領域，涵蓋許多適用於不同業務及行業的子主題。保誠已採取初步措施，制定在自然與生物多樣性方面的整體方針，並確定作為一家人壽和健康保險公司及資產管理人在該主題上的重大依存關係及影響。我們一直參與有關自然與生物多樣性的工作組及公共政策諮詢，並加入新加坡可持續金融協會的自然資本與生物多樣性工作小組<sup>2</sup>，藉此與金融服務行業的同儕通力協作，提升與自然相關的融資及投資。瀚亞是聯合國負責任投資原則自然管理諮詢委員會的成員，我們在該委員會提供有關自然相關主題行業方向的見解及建議。

另一方面，為確保我們根據風險及機遇的重要性及對業務的影響，有策略地應對風險及機遇，我們在更廣泛的自然

影響範圍內，根據相關性、重要性及可行性，優先處理若干主題：

- 1. 相關性：**我們通過分析影響我們投資組合的各種影響因素開始評估。根據生物多樣性及生態系統服務政府間科學政策平台框架，我們了解到生物多樣性有五個主要影響驅動因素，即土地及海洋用途變更、資源開採、氣候變化、污染及外來物種入侵。此外，在我們的許多市場，森林砍伐現象普遍存在，土地利用、土地用途變更及林業直接與商品生產、輪耕及野火等因素有關<sup>3</sup>。我們正在積極探尋更好的方法應對這些與我們投資組合相關的影響。
- 2. 重要性：**我們明白，土地用途變更和森林砍伐是導致生物多樣性喪失的主要因素。在印尼和馬來西亞等我們的市場中，這一問題尤為突出，棕櫚油及木材是關鍵商品，也是導致此問題的重要因素<sup>4</sup>。此外，森林砍伐進一步表現為實質氣候風險及自然災害，破壞人類健康，並危及生命。作為一家人壽和健康保險公司及資產管理人，這些影響對我們的業務至關重要。我們旨在通過在我們業務足跡最廣的地區大規模實施本地化的解決方案，同時與我們的資產管理公司及被投資對象緊密合作，積極應對這些影響，詳情如下文所述。
- 3. 可行性：**作為資產擁有人，我們依賴資產管理公司進行投資分析。這意味著我們需要確保我們管理自然及生物多樣性風險的方法與他們的相關數據基礎設施以及被投資公司的數據可用性相一致。我們了解到，森林砍伐是在自然領域內相對成熟的子主題，當中可持續棕櫚油圓桌會議認證等指標更容易獲取。因此，我們已將森林砍伐指定為我們投資篩選流程中最初與生物多樣性相關的主題，要求資產管理公司與高風險的被投資和持股對象進行溝通。

### 我們在管理自然與生物多樣性影響方面的進展

我們營運所在市場的經濟增長依賴於自然及森林。在我們各項業務中，由於我們因被投資對象而面臨風險，我們認為生物多樣性及自然影響對我們投資組合的影響最大。為更好地管理這些風險，我們正採用以主題為驅動的策略，以支持更廣泛地納入我們在亞洲及非洲的各個新興市場。我們的目標是定義並監測一系列與生物多樣性相關的不同指標，確保通過影響程度高的被投資對象管理我們面臨的這些風險，並利用任何自然為本解決方案及相關機會，提升我們所服務社區的抗逆力。

保誠已將自然與生物多樣性元素納入瀚亞資產管理常規的三個維度：

- 1. 環境、社會及管治整合：**我們審視生物多樣性及自然影響的財務重要性，識別及應對不同行業及地區的風險及機會。這已納入瀚亞的標準投資篩選流程，我們的投資和環境、社會及管治團隊則與已識別出面臨潛在自然相關風險及機會的公司進行溝通。
- 2. 主題溝通：**我們已將棕櫚油及木材確定為投資組合中的兩個主要相關且重要的主題。我們將其納入適用於所有範圍內資產的集團負責任投資政策中，並與投資組合公司就這些領域的實踐進行溝通。例如，我們與棕櫚油生產商及木材和林業公司進行溝通。我們一直努力了解這些公司在可追溯性、認證及自然生態系統保護承諾方面所採取方針的成熟程度。這與我們在NDPE框架下與棕櫚油生產商的合作相輔相成，該框架旨在承諾不毀林開荒、不開墾泥炭地、不剝削勞工及周圍社區。

- 3. 轉型融資投資分配：**我們認識到，氣候與自然之間的相關性為我們提供一個機會，可透過將資本投向能夠同時應對這兩個領域問題的項目而擴大我們的影響。因此，我們也認可我們轉型融資框架下的自然為本解決方案，並積極物色在這一不斷發展領域的投資機會。

展望未來，我們計劃透過採取管理方法，在我們的投資及溝通流程中深化整合生物多樣性及自然相關因素。這涉及積極與我們的資產管理公司合作，進而與投資對象就重要的生物多樣性議題進行合作。我們亦銳意擴大與金融機構的合作、集中專家資源，並利用我們的協同效應，倡導我們營運所在市場中各行各業的變革。

<sup>(1)</sup> 世界經濟論壇，《持續上升的自然風險：為什麼危機席捲大自然對企業和經濟至關重要》，第8頁

<sup>(2)</sup> 新加坡可持續金融協會，新加坡可持續金融協會建立自然資本與生物多樣性工作小組

<sup>(3)</sup> 政府間氣候變化專門委員會，《氣候變化與土地》，第377頁

<sup>(4)</sup> 全球林冠，《關於金融行業消除商品驅動型森林砍伐的線路圖》，第117頁





員工是我們可持續發展歷程中的核心力量。吸納人才、建立高效能的企業文化，以及培養多元的思維模式均是為更好服務於亞洲及非洲多個國家多元化客戶群的重要特徵。我們支持專業發展並實施針對性計劃，在推動人才發展的同時，締造公平、任人唯才的職場環境，持續著力建立重視歸屬感、人才活力、能力建設及唯才是用的企業文化。為實現上述目標，我們推出了可持續發展課程。該課程旨在將對可持續發展的一致見解融入保誠上下，並探討策略對可持續發展業務產生的影響。



建立可持續發展的業務及價值鏈使我們能夠為實現可持續發展承諾奠定堅實的內部基礎，同時充分利用我們遍及全球的業務足跡，在旗下各市場中發揮正面作用。匯聚思想領袖則讓保誠能夠召集志同道合的合作夥伴，共同倡導針對全球挑戰制定系統性的解決方案。可持續發展並非孤立的倡議，而是我們策略、決策與措施的本源所在，其在協助保誠管理新興風險、建立長期抗逆力的同時，發揮實質作用並創造價值。

40 建立可持續發展的業務及價值鏈

46 為員工賦能

54 匯聚思想領袖，共同制定議程

全球範圍1及2(市場基準)  
溫室氣體排放量絕對值較二零二三年減少

**49%**

可再生能源合約涵蓋保誠

**58%**

的全球年度耗能

推出首屆「Sustainability in Action」活動周，  
亞洲及非洲觀看人數達

**4,300人**

訂定更高目標，  
到二零二七年年底集團領導層團隊  
當中女性佔比達

**42%**

二零二四年，保誠達致37%

# 可持續發展

業務



## 可持續發展業務續

### 建立可持續發展的業務及價值鏈

我們不斷審視提升業績、改善流程的機會，此乃支持和為員工賦能的重要基礎。

#### 負責任的環境實踐

##### 管理營運對環境造成的直接影響

為促進所屬市場實現長期可持續發展並向淨零過渡，我們致力於將自身環境足跡降至最低。透過密切監察我們的環境表現，我們得以深入了解自身影響並能夠採取必要的改進措施。

我們管理物業足跡的策略與可持續發展政策一脈相承。根據該政策，我們遵守與排放、能源使用、耗水、廢物管理、供應鏈可持續發展相關的環境法律及規例，並將風險管理方針融入所有與物業相關的業務中。

本年度亦無關於環境事故的罰款或監管執法行動。

#### 排放報告

本集團的二零二四年報告涵蓋二零二三年十月一日至二零二四年九月三十日期間，並包括本集團遍佈亞洲、非洲及英國的全球物業組合。

二零二四年的旗下物業組合樓面面積較去年保持平穩。值得注意的是，我們的物業組合將隨著業務經營而持續變化。

我們的全球範圍1及2(市場基準)溫室氣體排放量絕對值為7,335噸二氧化碳當量(較二零二三年減少49%)。建築物用電於本集團的營運排放量中佔比最大，為5,773噸二氧化碳當量(市場基準)，佔本集團範圍1及2總排放量的79%。範圍2(市場基準)排放量的減少乃因採取營運節能措施及採購可再生能源。

我們的範圍1排放量為1,562噸二氧化碳當量(較二零二三年減少26%)。有關排放量主要與英國的建築燃料用量及車輛相關。我們正積極審視車輛規格，考慮如何過渡到混動或純電汽車。範圍1排放量錄得減少主要是由於旗下非洲當地業務正著手改善相關情況，以及其汽車排放數據收集方針的精細化。此舉幫助我們更準確界定使用了公車或非公車的場合，並讓我們能夠對排放物進行適當分類。

由於報告範圍更加細化，上游範圍3\*排放量較二零二三年大幅增加。由於我們提高了與公司車輛有關數據分離的準確性，更多車輛排放量由範圍1轉至範圍3。二零二四年，我們還提高了自身燃料及能源相關活動排放量的報告質素，將與我們的耗電量相關的上游因素納入其中。最後，我們還改進了水資源的報告，現時涵蓋與供應及處理相關的排放數據。二零二四年，商務旅行排放量為12,959噸二氧化碳當量，另外4,336噸二氧化碳當量則來自廢物、水及燃料與能源相關活動的排放。航空旅行排放量與去年水平大致持平。

\* 範圍3一僅包括與燃料及能源相關活動、營運中產生的廢料、水和商務旅行有關的排放，不包括類別15

#### 營運溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量)明細

	二零二四年	二零二三年	變動%
直接範圍1	1,562*	2,108	-26
直接範圍2(市場基準)	5,773*	12,318	-53
直接範圍2(地區基準)	16,967*	18,334	-7
範圍3(上游活動)	17,295	14,462	20
總計：範圍1及2(市場基準)	7,335	14,426	-49
總計：範圍1、2及3(上游)(市場基準)	24,630*	28,888	-15
營運排放強度(噸二氧化碳當量/等同全職員工)	0.48	0.95	-49
每平方米千克—範圍1及2	21.9*	43.3	-49
每平方米千克—範圍1、2及3(上游)	73.7*	86.7	-15

\* 在安永的鑒證範圍內—更多資料請參閱「報告基準」，當中載述安永鑒證範圍內的範圍3類別



加納業務於二零二四年年終晚宴暨頒獎典禮上推出電動汽車過渡計劃，彰顯其致力於推動可持續發展，並以到二零三零年實現營運碳中和為目標。

#### 推動降低營運能源消耗

我們將繼續透過一系列措施及政策，致力降低營運能源消耗，減少排放。在建立新的工作環境時，我們詳細評估有關項目的環境可持續性，例如排放影響，並從一開始就藉此機會實施符合最佳實踐的環境表現功能，其中包括LED照明、自動照明控制、照明區域及氣候控制。

#### 可再生能源

我們在竭盡所能降低自身耗電量的同時，也承認發展可再生能源對企業實現業務減碳而言至關重要。

我們已採用綠色關稅及可再生能源，且現有合約已涵蓋我們全球年度用電量的58%，其中包括英國、馬來西亞、香港和印尼的協議。該等協議乃透過國際可再生能源認證(I-RECs)計劃訂立，我們矢志進一步加大對可再生能源計劃的倚靠，同時透過與旗下公用事業服務提供商及投資對象的合作，為有關計劃提供支援。

亞洲各地的可再生能源市場變幻莫測。儘管我們在為旗下業務物色可再生能源方面已頗有建樹，但依照我們的經驗，這些市場的成熟度仍在演變，各地區均面臨獨特的挑戰。有別於與歐洲，我們通常藉孤立的視角來審視亞洲電力市場，這令企業難以推動更廣泛的區域性舉措。儘管如此，我們目睹開始有更多關於區域電網整合的對話，並希望未來能從這些舉措中受益。



## 可持續發展業務續

### b. 負責任的採購實踐

我們認為負責任的採購實踐和監督自身供應鏈是依照更廣泛的可持續發展策略，開展良好管治及負責任業務實踐的一個重要方面。

保誠透過啟用供應商，側重於發揮其核心業務優勢並降低成本。二零二四年，經開展供應商精簡及集中管理，並與各地區內及集團各項業務的供應商開展整合後，我們在全集團範圍內與7,569家供應商合作。身為國際保險及基金管理服務集團，我們的開支主要來自專業及顧問服務、金融服務、資訊科技服務、軟件和雲端應用程式相關的供應商。如同我們的其他金融機構同行群體一樣，保誠是這些服務的主要消費方，而廣泛認為這些服務的現代奴役內在風險相較其他行業較低。然而，我們意識到所有供應鏈中都存在現代奴役的風險，並努力採取措施來應對我們供應鏈中的這些問題。

#### 保誠新加坡針對中小型供應商開辦可持續發展培訓

保誠新加坡致力於與其供應商合作，共同創建可持續發展能力更強的供應鏈。二零二四年，我們與新加坡全球契約網絡(Global Compact Network Singapore)合作，為旗下中小型企業供應商及合作夥伴開發兩場可持續發展培訓。來自39家中小型企業的59位代表參加了有關培訓，內容涵蓋企業可持續發展的基本概念，其對業務的重要性，以及重要性評估及可持續發展報告。工作坊期間，我們來自工作場所服務、採購及人力資源團隊的員工還分享了有關如何將可持續發展理念融入業務的真知灼見。在接受培訓後反饋調查的參與者中，88%表示自己對所屬組織在可持續發展之路上可採取的行動更具信心。



[詳情請參閱我們最新的現代反奴役透明度聲明。](#)

我們的集團第三方供應及外判政策構成集團管治手冊的一部分，並就如何藉助第三方風險管理系統Coupa開展盡職調查提供指引。該政策載述本集團對供應鏈管理的定位，當中亦概述本集團的盡職調查方法、篩選標準、合約要求及對與供應商關係的持續監督。集團第三方供應及外判政策確保所有第三方皆經過統一的篩選流程，並接受標準化的監管及監督活動。集團第三方供應及外判政策的新變化已於二零二四年一月一日生效。有關變化包括引入最新的第三方風險評估法，更清晰地識別上報的第三方風險，加強風險監察及補救流程，強調市場招標要求，並進一步闡明全公司業務合約所有者的角色與責任。

我們的所有材料及外判供應商均須接受年度及季度績效審查、持續風險評估及合規證明活動。我們的第三方管理流程由第三方及外判工作小組監督，並由集團風險管理執行委員會及集團行政委員會持續監督。

對材料及外判安排進行剖析及識別，以及識別及降低第三方風險，有助於建立持久的供應商關係，讓保誠從合作供應商處獲得高品質的服務及產品。

集團第三方供應及外判政策亦納入負責任供應商指引，除與有關供應商能力、競爭力及第三方風險評估掛鈎的現有供應商資格要求外，該等指引亦概述額外考量供應商環境、社會及管治實踐。我們對本集團的重要供應商，或在經常僱用基礎技能勞工的行業(包括清潔服務、餐飲、安保服務和低成本製造業)經營的有關供應商實施該等額外的指引。我們的負責任供應商指引亦強調，我們致力確保組織或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。

我們的業務單位在接觸及最終選擇新供應商之前會進行盡職調查。我們會根據需要進行定期盡職調查、審核會議以及審計，並透過定期員工培訓實踐支持落實集團政策及程序。我們所有員工均須完成以本集團的監管及法律責任為主的年度強制性培訓。

供應商篩選流程，是我們嚴格的供應商准入措施的首要環節。在我們業務中實施許多管控措施，包括嚴格的盡職調查、第三方合約評估及准入後監管活動。我們的篩選流程與財務及第三方風險的重要性相稱，並在適當情況下計及供應商於提供高標準產品及服務方面的往績記錄，以及他們的財務表現。我們亦評估供應商的資料安全控制程序，以確保合理的資料私隱及個人資料安全保護控制落實到位。

為確保供應商符合我們的可持續發展策略，我們採用Coupa處理重要供應商或在高風險勞工類別提供服務的供應商所涉及的環境、社會及管治問題。為評估及管理我們所有市場的合規性，我們要求所有供應商接受盡職審查，當中包括對人口販運、打擊洗錢以及反貪污賄賂面的審查。最後，我們鼓勵僱員、外判商及第三方供應商透過「正言直諫」舉報平台，就我們的供應商關係提出任何關切。

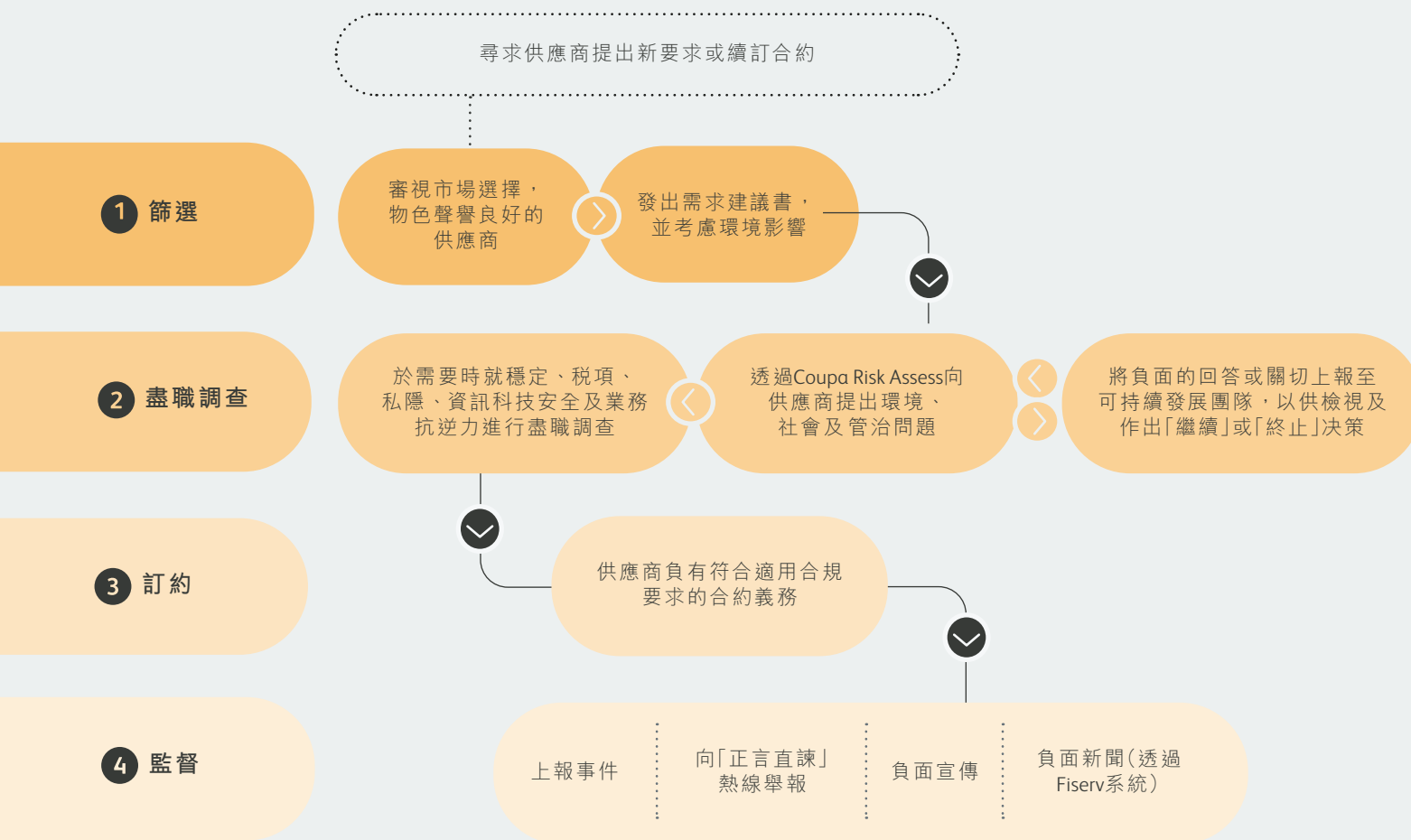
在實際可行的情況下，我們力求在香港及倫敦集團辦事處簽署的重大合約中運用反奴役條文。這些條文要求我們的供應商遵守所有適用的反奴役和反騷擾法律及規例，包括聯合國《世界人權宣言》。這些條文還要求我們的供應商針對其員工實施並保留有效適當的盡職調查、審計和培訓程序，杜絕自身供應鏈中的奴役或人口販運情況。在實際可行且屬合適的情況下，我們正著力日後在更多亞洲和非洲市場的合約安排中納入上述條文。



[詳情請參閱「良好的管治及負責任的業務實踐」一節。](#)

## 可持續發展業務續

## 風險為本供應商准入流程



負責任供應商指引提供有關我們的期望的進一步詳情：

主題	負責任供應商指引的概要
環境	<p>鑒於地球的資源有限，保誠鼓勵供應商建立可持續發展業務。他們應制定健全的環境管理原則，並盡力減少其對經營所在環境的負面外部影響。</p> <p>在評估過程中，我們對供應商進行以下審查：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 是否訂有適合其業務規模和性質的環境及／或可持續發展政策及建立相應的管治系統；及</li> <li>- 是否遵守相關法律及規例。</li> </ul>
社會	<p>根據保誠價值觀及標準，我們希望供應商尊重其僱員的人權。他們必須遵守其經營所在國家和社區的所有相關立法、規例及指令。</p> <p>在英國，我們的供應商必須向其僱員支付分別由大倫敦政府及社會政策研究中心訂定的倫敦或英國生活工資。</p> <p>主要要求包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 禁止強迫勞動和童工；</li> <li>- 支付法律規定的最低薪資及／或行業標準；</li> <li>- 禁止任何形式的歧視、騷擾、欺凌和其他類型的不當行為；</li> <li>- 提供安全的工作環境，並遵守當地法律及規例；</li> <li>- 支持公平貿易和道德採購實踐；及</li> <li>- 於經營環境中促進多元化及共融。</li> </ul>
管治	<p>我們希望供應商將基本的業務及操守原則融入組織內部，包括遵守當地法律及規例。此外，我們期望供應商就金融犯罪、制裁政策、合法付款政策，以及與氣候相關的事宜實施良好的管治。</p>



## 可持續發展業務績

### c. 負責任的工作實踐以及健康及安全程序

我們的集團抗逆政策建成了全面、以風險為本的健康與安全管理框架。該框架建立管理系統及標準，旨在為我們各業務單位的全體員工提供安全的工作環境，並在優先杜絕與工作相關的疾病及傷害的同時，控制我們的員工、外判商、訪客及任何受我們業務運營影響者所面臨的工作場所健康與安全危害及風險。

我們努力確保自身健康與安全管理流程不僅符合監管及法定要求，亦盡可能遵循最佳實踐。該等流程是我們整體業務營運的重要組成部分。

集團抗逆政策及相關健康與安全標準為我們的本地業務提供開發、實施及維持有效健康與安全措施的框架，從而減少與工作相關的傷害及疾病。集團風險兼合規總監負責監督集團健康與安全計劃，該計劃由集團安全及抗逆團隊協調制定。當地的健康與安全代表負責該計劃的日常執行及管理，並透過季度管理資訊報告及年度證明匯報進展。集團安全及抗逆團隊負責處理集團抗逆政策日常的經營管理，整合來自本地業務的數據，並向集團風險兼合規總監、風險委員會、跨部門工作小組，以及最終董事會報告結果。

我們的政策及標準與ISO 45001:2018職業健康與安全保持一致，並旨在確保：

- 採取以風險為本的健康及安全管理方法；
- 遵守我們於全球經營所在地的現行法例；
- 重大健康及安全風險得到識別、評估和控制；及
- 我們的計劃適應、改進和處理不斷變化及新出現的工作場所的健康及安全風險。

這些措施旨在持續提高我們作為安全工作場所的聲譽，提高員工士氣，並有助我們實現策略和業務目標。



#### 集團健康及安全風險登記冊

作為我們以風險為本的方法的一部分，我們已於集團健康及安全風險登記冊中增加神經多樣性此一新風險。這表明我們的員工或會經歷社會心理、精神、生理或神經多樣性，以及與工作相關的傷害或健康問題。我們將盡可能針對該風險採取進一步控制措施，消除工作場所可能有礙任何員工履行工作職責的心理危害，並保障其認知健康。



**更多有關保誠努力促進精神健康的資訊，請參閱可持續發展業務中「為員工賦能」一節。**

### d. 數碼責任

科技是三大策略支柱(即提升客戶體驗、以科技驅動的分銷及健康業務模式轉型)的主要推動因素。我們在升級旗下科技及數據平台，以及利用人工智能創造商業價值方面進展良好。

#### 集團資訊安全及私隱框架

我們倚賴自身科技及強大的管控框架來實現業務目標。因應不斷加劇的威脅形勢，我們須推動自身資訊安全及私隱框架不斷完善。

集團資訊安全及私隱團隊的運作方式是利用全球業務範圍內的技能、知識、經驗及資源，確保我們在亞洲、非洲及英國的安全防禦及應對達到最佳水平，藉此保護客戶數據及私隱。

二零二四年，我們繼續專注於提升安全及私隱管控環境，同時側重於涉及供應鏈、勒索軟件及資料洩露的風險管理計劃。我們擴大了對關鍵供應商的監督力度，強化了關鍵安全能力，並在各業務單位組織網絡安全模擬演習，旨在持續提升網絡抗逆力。

### 董事會監察科技風險

董事會層級的風險委員會負責檢討本公司面臨的主要風險，包括與科技相關的風險。董事會層級的風險委員會及審核委員會舉行聯席會議，探討內部控制措施及風險管理框架的有效性，涵蓋資訊安全、網絡安全及數據等議題。

### 管理層管治科技風險

集團科技風險委員會定期向集團風險管理執行委員會提供關於組織所面臨網絡安全和私隱威脅的最新信息，以及我們安全計劃的最新進展。

集團資訊科技總監亦就業務面臨的科技風險與風險委員會及審核委員會舉行專題會議。此外，集團科技風險管理團隊及集團內部審核就集團整體資訊安全及私隱控制的穩健性提供第二線及第三線保證。

我們的人工智能工作小組現已立穩腳跟，為所有人工智能相關項目提供指導及審批，並向資訊及人工智能委員會匯報工作。作為人工智能工作小組的一部分，全球資訊安全及私隱團隊發揮把關者的作用，確保在採用數碼技術的過程中提供全面的安全與私隱指導，同時鼓勵負責任地使用生成式人工智能及類似的數碼解決方案。

### 集團資訊安全政策

集團資訊安全政策界定我們管治及管理資訊安全的方式，並在保誠全集團範圍實施。該政策符合多項國際及當地標準，包括：

- ISO 27002；
- 美國國家標準技術研究所網絡安全框架；
- 香港保險業監管局網絡安全指引；
- 新加坡金融管理局科技風險管理指引；及
- 馬來西亞國家銀行科技風險管理政策文件。

該政策以技術標準為依規，旨在確保一致的實施。

### 網絡安全意識

要建立強健的安全文化，就需要開展全面的網絡安全教育及員工團隊發展。透過上述舉措，個人能掌握在數碼世界中安全暢行的必要技能。相關知識不僅可增強個人安全，亦有助加強企業及社會的數碼基建。在當今互聯互通的世界中，網絡安全專業知識已成為各行各業都高度重視的一項必要技能。

網絡安全意識計劃於二零二四年十月制定完成，旨在豐富知識、教授基本技能，並提升網絡安全素養。這些舉措面向組織內各個層級，涵蓋一系列議題，包括網絡釣魚、賬戶及設備保護、社交媒體使用、數據私隱，以及深度偽造。

我們於「網絡安全意識月」活動期間開展有針對性的計劃，藉此提升網絡安全素養，其中包括為軟件開發者提供安全編碼培訓。這些舉措旨在為開發者社群提供專業的網絡安全教育，肯定其在支援業務營運的安全應用程式的開發過程中發揮的關鍵作用。此外，我們透過全集團範圍的社區端口「1-Pru」增強了網絡安全意識。該平台提供最新的網絡安全知識，成為分享見解、最佳實踐及一般網絡安全信息的中心。

在去年業務動能的基礎之上，今年的計劃引入全新安全編碼功能，可向開發者社群提供有針對性的培訓，同時開展全公司範圍的社區為本網絡安全培訓。

憑藉該專業安全編碼平台的新增功能，開發者受到據其特定編程語言專長量身定製的培訓，確保學習內容有針對性且實用。參加培訓的人數與過往期間保持一致，至少70%的參與者獲頒安全編碼能力徽章。

全公司範圍的網絡安全培訓亦維持穩定的參與率。參與問答的人數於二零二四年增長124%，彰顯保誠內部對提升網絡安全技能的堅定承諾。

## 可持續發展業務績

### 安全指標

#### 網絡安全事件

	二零二四年	二零二三年
上報至安全事件響應小組(SIRT)的事件總宗數 <sup>†</sup>	25	76 <sup>#</sup>
SIRT確認的事件總宗數 <sup>^</sup>	9	3
涉及勒索軟件的事件宗數	0	1

<sup>†</sup> 僱員向安全營運中心匯報的事件總宗數。

<sup>^</sup> 安全營運中心確認的事件總宗數。

<sup>#</sup> 過往期間數字經已重列。

上報的安全事件宗數有所減少，惟二零二四年確認的安全事件宗數有所增加；此外，確認事件的整體嚴重性較二零二三年為低。威脅檢測及事件應對能力提升等因素對達成上述結果而言至關重要。

### 數據私隱洩露指標

	二零二四年	二零二三年
(私隱)資料洩露事件總宗數	26 <sup>^</sup>	22
涉及健康資料的(私隱)資料洩露事件總宗數	2	2
受本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	313,578	2,087,219 <sup>†</sup>
受涉及健康資料的本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	42	391

<sup>†</sup> 此一大幅減少歸因於二零二三年的兩起具體事件：a) 二零二三年六月公開披露的MOVEit軟件資料洩露事件，導致馬來西亞壽險實體的2,023,314項記錄受破壞；及b) 一家供應商將屬於一家保誠業務的資料發送給另一家保誠業務，導致59,000項記錄受影響。

<sup>^</sup> 一宗事件同時影響了PLAI及PLSA。

最主要三類資料洩露事件涉及：(i)員工人為失誤導致將資料披露給錯誤的收件方；(ii)由於系統故障／重複資料錯誤／資訊權限配置錯誤導致文件可供非服務代理存取；及(iii)由代理的人為失誤導致者。

與二零二三年相比，資料洩露及涉及敏感個人資料的洩露總宗數略微增加。然而，受本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數大幅下降。

保誠的私隱控制措施於二零二四年實施一項旨在加強對員工及供應商管理的關鍵舉措後仍然有效。人為失誤仍是引發資料事件的一項主因，為減少由於人為失誤引起的風險，上述加強措施將持續至二零二五年。

我們會因應要求開展定期內外部私隱及安全成熟度的評估及審核，同時與監管機構密切合作，確保工作有效執行。我們定期篩查外部環境，尋找漏洞，且所有面向公眾的應用程式均會在發佈前進行滲透率測試及漏洞評估。

### 私隱

保誠必須遵循多項私隱法律，並對新興法規或增強內容加以管理，例如：

- 越南正積極制定《個人數據保護法》草案(Draft Personal Data Protection Law)，其預計將於二零二五年五月前獲採納，並暫定於二零二六年一月生效。
- 《印尼個人數據保護法案》(Indonesia Personal Data Protection Act)於二零二二年十月頒佈，並設有兩年的過渡期，其條文已於二零二四年十月全面生效。印尼當局現仍著手設立個人數據保護法案機構及定稿《有關個人數據保護的政府規例草案》(Government Regulation draft on Personal Data Protection)，作為預計不久後將發佈的《個人數據保護法》(Personal Data Protection Law)實施指引。
- 馬來西亞經修訂的私隱法律，即二零二四年《個人數據保護法》(修正案)(Personal Data Protection (Amendment) Bill)，已於二零二四年七月通過(須待御准)。

我們透過生成式人工智能等技術解決方案生成的資料，讓我們更有效地與客戶溝通。然而，確保客戶個人資料的安全，防止未經授權的訪問亦同等重要。

二零二四年一項工作重點是在本集團上下進一步整合私隱原則。我們已對同事進行培訓，提高他們的技能及能力，就私隱經理的角色和職責訂立標準，並針對私隱缺口進行整改。我們協助本地業務遵循新的或經修訂的私隱法律，培養技術能力，並加強控制員工及供應商的私隱流程。

集團私隱辦公室與亞洲及非洲的私隱主任緊密合作，以就持續私隱合規提供指引，並為解決資料私隱問題提供上報渠道。

與集團內不同實體的所有私隱團隊舉行每月私隱圓桌會議，確保對當地實體進行充分監督，並在整個集團分享私隱知識及最新情況。二零二四年，我們透過私隱影響評估和事件管理指標持續監察設計或默認控制措施的私隱事宜，足證我們的控制措施行之有效。

### e. 人工智能

隨著人工智能領域的不斷發展，我們致力於確保以負責任、可信賴及合乎道德的方式設計、開發及部署我們的機器學習解決方案。該方針讓我們能夠最大程度發揮人工智能的潛力，讓我們的Life和Work方式煥然一新，並徹底改變客戶與我們互動的方式。隨著我們不斷在業務中採用人工智能、機器學習和其他相關技術，我們期望這種全新的理念有助更好做出決策、發揮競爭優勢、提高效率並完善服務體驗。

我們必須遵循多項人工智能法律及規例，並管理新出現的要求，例如：

- 歐盟的《人工智能法案》(AI Act)已於二零二四年八月生效。
- 新加坡已推出其《人工智能管治模式框架》(Model AI Governance Framework)和「人工智能驗證」倡議。同樣，香港及馬來西亞也各自發佈人工智能數據保護指引。
- 泰國、越南、菲律賓、韓國及日本等其他司法權區亦正提交各自的人工智能法案或指引草案供審議。

### 人工智能管治

保誠的八項人工智能道德原則將繼續指導我們在使用人工智能方面的行動與決策。二零二四年，我們更新上述原則，旨在應對生成式人工智能帶來的具體挑戰及機遇。我們以尊重人類尊嚴、價值觀及權利的方式，制定生成式人工智能的使用指引。

我們以人工智能道德原則及財務和非財務風險作為人工智能管治流程的核心，對自己及第三方的人工智能解決方案進行嚴格評估。我們對模型進行評估，以確保它們適合預期的目的，為業務和客戶帶來價值，安全謹慎地處理數據及從人工智能模型中獲得的見解，並就防止濫用制定保障措施。

為確保遵從保誠的人工智能道德原則，人工智能管治工作小組已拒絕多個申請供保誠使用的人工智能系統，或要求作出改進。相關實例包括模型準確度遠低於預期的人工智能系統、透明度不足或難以解釋的模型，或其對受影響持份者的潛在危害超過其帶來的裨益的情況。



**更多有關負責任人工智能道德原則的資訊，請參閱我們在保誠網站刊發的《人工智能聲明》。**



## 可持續發展業務續



## 利用人工智能管理員工團隊

人工智能在我們員工團隊中的應用潛力巨大。我們致力於以高度負責的態度發展人工智能，並正努力了解對未來的影響及潛力。

生成式人工智能從年度參與度調查所得的評論中抽取重要主題，切實協助我們更好傾聽員工的心聲。透過該流程，我們制定關鍵績效指標，以便來年提升員工的參與度。

為減少人員流失，我們為兩個業務單位製作「流失風險」預測紀錄表，供員工管理人員取用，以助他們積極聯繫被識別為高流失風險人士。

隨著對以生成式人工智能解決方案轉變業務流程並提供優質的客戶服務的需求日益增長，我們已開發健全的生成式人工智能參考架構。該架構旨在整合關鍵組件及管控措施，以保護個人數據、減少不準確性並防止幻覺，確保我們負責任且有效地運用生成式人工智能。

<b>使用生成式人工智能改進客戶服務支援</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 生成式人工智能在業務中其中一個重要使用例子，是為電話聯絡中心的客戶服務人員提供支援，讓他們在任何保誠文件中快速搜索及提取資訊，回答客戶的詢問，將客戶查詢資訊的平均搜索時間從4分鐘縮短至30秒，並將客戶等待時間最多縮短75%。</li> </ul>
<b>Microsoft Copilot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Copilot現已正式上線，將大型語言模型的功能與Microsoft Graph和Microsoft 365應用程式中的數據相結合，將文字轉化為有力的生產工具。我們的目標是透過節省時間精力，消除低價值任務和催生創意，幫助同事改變基本工作方式。</li> <li>- 例如，我們近期於各業務啟用Microsoft Copilot with Bing，讓同事藉助完善最新的生成式人工智能技術，提高個人及團隊的工作效率。</li> </ul>
<b>透過科技提升客戶體驗</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 我們正利用光學字符識別及大型語言模型來簡化客戶的醫療理賠流程。透過允許客戶掃描並上傳醫療收據，我們的系統可提取相關文本並自動填充醫療理賠申請表。此舉使客戶能夠查看並於必要時更正任何信息(同時也為大型語言模型的改進提供了反饋循環)，從而顯著減少矛盾並提升整體理賠體驗。</li> <li>- 運用光學字符識別和大型語言模型提升客戶理賠體驗。</li> </ul>
<b>運用語音轉文字及大型語言模型確認客戶同意購買保單</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 越南方面，監管要求必須將客戶明確同意購買保單記錄在案。我們的方案運用語音轉文字技術及大型語言模型從有關錄音中提取監管機構要求的相關細節，在確保符合監管標準的同時，簡化客戶、財務顧問及保誠各自的流程。</li> </ul>
<b>透過投其所好且具吸引力的營銷活動打造個性化的客戶體驗</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 我們已成功在多個市場推出「Salesforce」客戶互動平台，力求於適當時刻透過客戶偏好的溝通渠道增強客戶互動，實現個人化溝通。該平台使我們能夠根據個別客戶的偏好及行為，量身制定投其所好且具吸引力的營銷活動。</li> </ul>



## 可持續發展業務績

### 為員工賦能

我們正著手營造根植於保誠價值觀的企業文化，藉此在每位員工心中建立強烈的歸屬感。我們透過投資增強能力及提升員工活力，賦予員工達成長期業績目標及發揮實質影響的能力，同時將可持續發展融入我們創造價值的每個環節。

#### 融合可持續發展理念

我們倚賴員工將可持續發展策略付諸實踐，化承諾為行動，發揮實質影響。然而，可持續發展的融合並非放諸四海而皆準的過程。

我們旗下的每個業務單位都在獨特的市場中營運，所面臨的挑戰及機遇各異，並且在將可持續發展理念融入日常工作的過程中各自處於不同階段。部分單位在運用可持續發展的視角來推動業務表現及社會影響方面已取得顯著進展，其他業務單位則正著手探索如何將可持續發展與自身目標對接。

因應該情況，我們承諾會了解每個業務單位在其可持續發展歷程中所處階段，並開發適當的工具，以便在提升員工團隊可持續發展能力的同時砥礪前行。二零二四年，我們推出了一個基石培訓課程：「可持續發展101(SUST101)」，該計劃對全體員工開放，亦是員工管理人員的必修課程。該課程引入三個主要議題：

1. 甚麼是可持續發展
2. 如何適用於保險公司、資產擁有人及資產管理人
3. 介紹保誠的可持續發展策略

該課程旨在最大程度促進互動交流，結合真實場景及個案研究來闡明複雜的概念，並將其與日常決策相連。

在此基礎上，SUST201課程將於二零二五年推出，專注於幫助員工管理人員設立有意義的可持續發展目標，並引導轄下團隊將這些目標融入到日常工作中。該模塊透過實例闡述如何透過可持續發展來帶動業務表現及社會影響，引人深思。

SUST101已成為我們內部學習平台上評分最高的課程之一，學員對聽課所獲實用見解，以及在現實世界的相關性贊譽有佳。員工在反饋中強調希望深入了解的關鍵領域，我們將以此作為日後設計模塊及混合學習體驗的導向。這種迭代的方法確保我們的可持續發展培訓始終靈活變通、切題且契合員工團隊所需，幫助他們更有效地將可持續發展理念融入自己的職責中。

透過為我們的員工管理人員提供引領可持續發展所需的工具，我們著手營建企業文化，讓每位員工理解自己在創造更加共融、堅韌和可持續的未來中扮演的角色。以上舉措確保可持續發展不僅是組織的宏大願景，更是一項根植於每個日常決策、流程和行動中的集體承諾，真正明確了保誠的定位。

### 「In Your Hands」卡牌遊戲

為將可持續發展理念進一步融入我們的業務和營運，新加坡的可持續發展團隊與由實習生及相關內部專業人士組成的小組合作，共同開發一款面向員工的卡牌遊戲，名為「In Your Hands」。這款卡牌遊戲旨在讓員工了解保誠業務在可持續發展領域面臨的挑戰，並鼓勵他們探索能在賺取盈利與履行宗旨間取得平衡的方案。

「保誠體驗日(PruXperience Day)」是為期一日的專門學習活動。該可持續發展卡牌遊戲於該活動推出時，試玩員工人數超過300名。遊戲反響良好，獲得62分的淨推薦值及4.81分(滿分5分)的整體反饋評分。





## 可持續發展業務績

## 實踐可持續發展



Itt Apiraktivong

保誠泰國企業發展總監

泰國面臨令人不安的氣候變化、洪災、收入不平等，以及迅速增長的老齡人口等種種挑戰。這些問題對我們的生活方式及未來都有影響。然而，我並不因此感到絕望，反而視之為一個將可持續發展融入業務增長策略的契機。

作為保誠泰國的企業發展總監，我負責策略、轉型、數據分析、可持續發展以及品牌和傳播事宜。我鼓勵自己的領導層團隊將可持續發展納入決策過程，使其成為我們業務理念的一部分。

且看我們的「放手未來」(Give the Future)計劃。每當客戶購買符合條件的保單時，我們會為社會中那些辛勤勞作卻常被忽視的人群(如街道清潔工或水道維護工)捐贈一份保單。人們有時會先入為主地認為這類計劃只會產生額外費用，但事實並非如此。我們的業務合作夥伴視其如珍寶，因為計劃不單對他們的客戶而言意義非凡，同時也與他們自身的可持續發展承諾不謀而合。

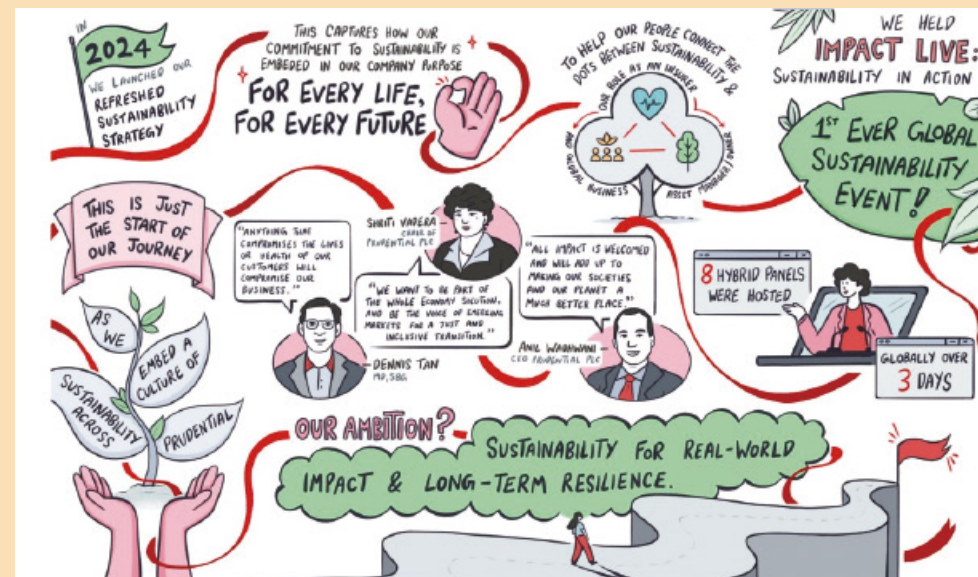
僅是透過多聽取意見，我們已然獲益良多。在去年開展的一項線上調查中，我們向公眾發問：「您希望我們在可持續發展方面關注甚麼？」。公眾的回應讓我們倍感驚訝。儘管沒有任何付費推廣，但數百人分享了自己的想法，其中一條讓我印象深刻：「能提出這個問題就已然邁出重大一步。」

單靠我們自己，難以悟出可持續發展的真諦。可持續發展是一場對話，而融入可持續發展理念正徹底改變我們與客戶和持份者溝通及互動的方式。

我們關注的另一重點是泰國日益老齡化的人口，30%的泰國人將在十到二十年後年滿60。這是一項巨大的變化，我們必須服務這個群體，而不是忽視。我們正準備推出長期保險產品及退休方案，並已在我們的策略規劃和產品路線圖中有所體現。這變化實乃機遇，幫助將在二十年後退休的人士從當下開始建立財務韌性。

我個人而言，融合可持續發展理念可謂兩全其美，我們為社會做出貢獻，同時也在業務上取得成功。核心在於藉助自身資源和專長來保護那些最易受氣候變化影響的弱勢群體，並為泰國民眾建立財務韌性。我和我的團隊每天都受此鼓舞，這也是保誠泰國全體同仁所追求的目標。

## 「Impact Live: Sustainability in Action」



在不同組織推動可持續發展變革的過程中，最大的挑戰之一是要帶動每一位員工，確保每位同事切實感到鼓舞及賦能，並採取有意義的行動。保誠首屆「Impact Live: Sustainability in Action」活動直面該挑戰，在亞洲和非洲吸引超過4,300名觀眾參與為期一周充滿活力的學習與合作之旅。

「Impact Live」活動邀請著名的外部思想領袖分享觀點，強調健康、生命保障及負責任的可持續發展投資的作用。全球全體會議則展示可持續發展如何為社區及企業創造切實利益，Prudential plc執行總裁Anil Wadhvani(華康堯)在會上提出了明確的行動呼籲及承諾。這些討論激勵員工重新構想自己在保誠更廣泛可持續發展策略中可發揮的作用，同時探索在日常行動中推動變革的能力。

「Impact Live」呼籲將可持續發展付諸實踐。正如可持續發展總監Diana Guzman所言：

「建立可持續發展的文化始於企業內部，其核心在於確保每位員工都明白自身在實現我們目標過程中要扮演的角色。」

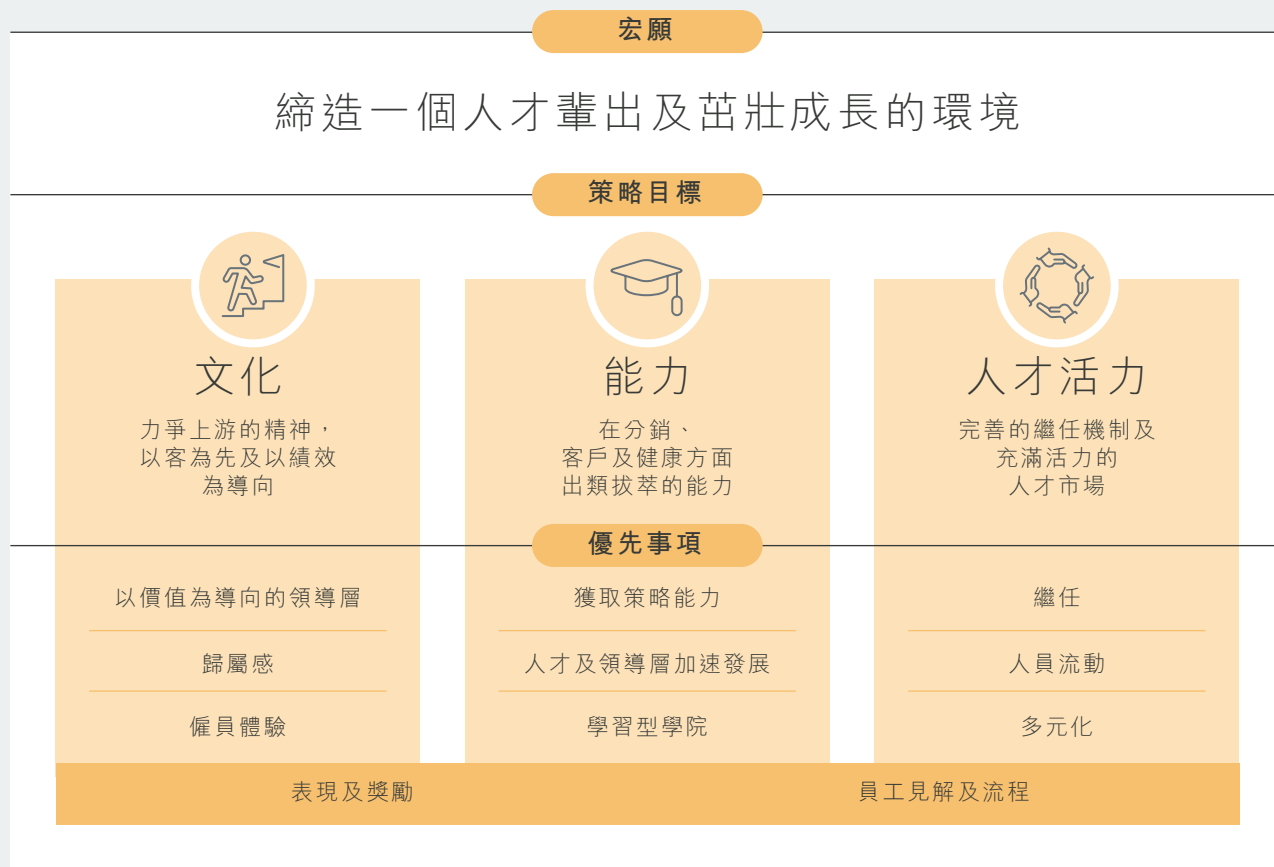
首場此類活動圓滿結束，提出了切實可行的行動綱領，指引團隊在我們的整個價值鏈中推動可持續發展。



[點按此處觀看摘要影片](#)



## 可持續發展業務續



員工對我們取得持續成功至關重要。他們以成為有社會責任心，且具備強烈使命感組織的成員為目標，期望在這樣組織中能夠建立有成就感的職涯，並獲得歸屬感。為吸引及挽留優秀人才應對當前及未來業務所需，我們更加側重對高績效提供獎勵，並打造卓越的員工體驗。

我們的領導層團隊以核心價值觀為指引，成功營造與組織願景相契合的企業文化。我們強調將員工及客戶置於業務營運核心的重要性，作為實現成功的一項關鍵策略。

我們致力於加大對我們員工團隊能力建設的投資。這將涉及策略性的人才招募及內部人才發展舉措，旨在培養與本公司宗旨及策略目標相符的必要技能，包括著重培養有利可持續發展的技能。

完善的繼任機制及充滿活力的人才市場是建立保誠業務抗逆力及促進可持續發展的關鍵。透過主動識別及培養公司內部的未來領袖，我們確保知識與技能的順利轉化，從而減少營運中斷。我們鼓勵員工探索內部的晉升機會，同時吸納外部才俊。我們的目標是打造具有共融心態的多元化員工團隊，促進相互尊重和共同成功。

**a. 文化****以價值為導向的領導層**

以價值為導向的領導層在為與員工溝通創造條件，並讓員工團隊與組織的整體宗旨保持一致方面發揮至關重要的作用。為貫徹組織價值觀，我們強化了業績表現及獎勵管理方式，以推動同等重視WHAT(業務關鍵績效指標)及HOW(價值觀及行為)。藉PruWay，我們得以定義如何彼此共事，以及為所有持份者(即員工、客戶、股東及社區)創造價值。

在旗下各項業務中，我們已努力透過多種渠道傳達PruWay的價值觀，包括刊發每月更新、舉辦面對面的全員大會、各類會議、團隊對話及互動式學習課堂，務求加深員工對保誠價值觀的理解。我們針對領導層團隊和員工管理人員分別量身定製領導層學院、「保誠卓越領導力」和「READY-TO-LEAP」等培訓和領導力發展計劃，並在其核心設計中進一步融入有關體現PruWay領導行為的期望。

二零二四年，我們透過業務單位與旗下

## 超過 15,000名員工

溝通，幫助他們深入了解PruWay的價值觀對其日常工作實務的意義

**PruWay的價值觀****客戶是我們的指南針**

我們深入了解客戶，致力滿足客戶的需要，並迅速及以同理心解決客戶的痛點。

**追求企業精神**

我們突破邊界及探索新的可能性。我們堅忍不拔，百折不撓，始終以新的膽識和能量向前邁進。

**共創輝煌**

我們作為一個團隊合作共贏，積極打破壁壘，在整個集團展開全方位的合作。

**互相尊重與關懷**

我們富同理心，己所不欲勿施於人。我們尊重差異，致力營造一個安全的環境，讓人人都能做自己。

**兌現承諾**

我們作出負責任的決策，並就我們的行動對所有持份者負責。我們追求卓越及恪守誠信，言必行，行必果。



## 可持續發展業務續

### 公平、任人唯才的職場，讓人才茁壯成長

保誠在亞洲和非洲24個多元化市場經營業務，每個市場都有屬於自己文化印記、經濟驅動因素及監管架構。我們的成功有賴當地團隊的專業知識，以及他們在設計、分銷及調試產品來符合客戶期望不斷變化的能力。為進一步擴大我們的業務足跡，維持競爭力，並為客戶及持份者提供持久價值，我們正投資打造一支深根當地市場並具備創新權能的員工團隊，同時培養集團層級的人力資源能力，務求在全球範圍內效法當地最佳實踐並推動人才流動。

締造人人都能真切感受到歸屬感的環境，能夠加強員工溝通並強化透過協作解決問題。如此，又有助開創服務客戶的新方法、打造新保險產品，以及建立可持續發展的關係。我們的全球多元化及共融理事會確保當地的意見能夠傳達到全集團的決策之中，傾聽我們每個層級員工的心聲。我們將員工賦能、透明度、任人唯才及社區建設的原則與更廣泛的業務目標協同一致，努力招募頂尖人才，同時營造有助所有員工茁壯成長的文化。儘管我們已設立長期目標反映我們所服務市場的人才廣度，但保誠在招聘和晉升方面的決定首要基於個人能力和表現。

擴闊候選人池實質是要確保我們能從更廣泛的背景中篩選頂尖人才，從而提高員工留存率、不斷創新，同時更好地管理風險。我們正更新多元化及共融策略，確保始終與業務優先事項保持一致，締造更公平的職場環境，集思廣益。

我們亞洲、非洲及英國的高級管理層已有所建樹。女性成員在我們集團領導層團隊的佔比從二零二三年的35%上升至二零二四年的37%，有助於我們實現於二零二七年底將該比例提升至42%的長期目標。為印證我們致力於實現多元化目標，執行董事的保誠長期激勵計劃已與達成多元化目標部分掛鉤。有關是項措施的全部詳情載於我們的年度報告及賬目內「董事薪酬」一節。

員工在感到被賦能及受到重視時，會提出可在不同市場間擴展的創意，這可能是量身打造符合文化需求的健康產品，亦可能是與服務不足的社區建立互信。從這份歸屬感延伸出溝通會左右產品創新、風險管理、客戶服務、招募及人才留存等有助落實我們業務策略的領域。



### PRUCommunities

作為保誠的員工平台，PRUCommunities讓他們在組織內部慶賀多元文化及共同身份。這些人際網絡由員工主導建立，促進共融、提升弱勢群體的可見度，並增進員工彼此的感情，締造更友善、更公平的職場環境。

- PRUAbility於二零二三年成立，旨在提高組織及社區內部對神經多樣性及殘疾人士的認識並提供支援。年內，該社群專注於舉辦宣傳活動，包括家庭電影之夜。該活動放映的影片強調情商的重要性，並探討多元的情緒視角。該影片鼓勵與會活動的人員在接納自身情緒的同時，尊重那些面對與眾不同挑戰的人。在電影放映後，我們的非政府組織合作夥伴Sensational Foundations會開辦了一場討論，就神經多樣性、殘疾及對心理健康產生的影響提出寶貴見解。
- 十月，我們主辦了第四屆「保誠精力恢復日」，為員工提供了一整天休假，暫離工作，養精蓄銳。我們的「We Do Wellness」社群成員鼓勵員工分享心得及相片，講述自己當日如何放鬆休息，與親朋聯絡感情。
- 我們的精神健康急救人員均訓練有素，可為面臨心理健康困境的人提供初步支援，幫助他們聯絡到合適的專業照料服務。我們在所有市場中擁有近300名認證精神健康急救人員，佔員工總數的2%，其中38%是員工管理人員。我們共同努力，在保誠締造安全的工作環境。我們於二零二四年設定目標，讓50%的精神健康急救人員參加精神健康復訓工作坊。這些工作坊旨在幫助精神健康急救人員保持聯絡、更新技能並互相支持。截至二零二四年底，我們錄得98%的出勤率，超逾目標。
- PruWomen社群於二零二四年國際婦女節舉辦了一場小組討論，並邀請了我們的董事會主席Shriti Vadera分享有關多元化如何提高董事會效能的見解。



我見證了觀點、背景及經驗的多元化如何減低趨同思維的風險，且能促進董事會作出更佳決策。思維多元化是一項重要的風險管理工具。

Prudential plc主席Shriti Vadera

PRUCommunities的不懈努力彰顯保誠及其員工致力於締造多元、共融且健康的工作環境，讓大家真誠互助，彼此關愛。透過提高對各類弱勢群體的認知，我們繼續打造一個每名員工都被重視、包容的工作場所。

### 行政人員薪酬及員工管理人員的目標

透過設立特定目標來推動我們在氣候領域的宏願，並整個組織內推進負責任投資，我們已將可持續發展納入本集團執行董事的策略優先事項。透過將關鍵績效指標與我們承諾減少投資組合的加權平均碳密度及進一步支持向淨零排放的公平及共融轉型掛鉤，這點在執行董事的保誠長期激勵計劃中得以體現。可持續發展指標在二零二四年執行董事保誠長期激勵計劃獎勵總額中的佔比為10%，其中5%與減碳掛鉤（並涉及為轉型融資），5%與多元化掛鉤。更多詳情，請參閱年度報告及賬目內的董事薪酬報告。

## 可持續發展業務績

二零二三年，保誠公開承諾其所有員工管理人員將於二零二六年前設立可持續發展目標，我們堅信每個人都有責任幫助保誠履行公開承諾，身體力行，將可持續發展理念融入企業日常文化，繼而產生更大的正面影響。二零二四年，我們藉助PruPerform開展多項舉措，如制定有關設立可持續發展目標的清單、操作手冊、電子學習模塊及虛擬臨時會議等，旨在激勵並協助我們的員工管理人員為設立目標做好準備，履行上述承諾。二零二五年，作為現有「PruPerform」績效管理及目標設立過程的一部分，我們的員工管理人員將率先設立自己可持續發展目標，藉此推動實施保誠的可持續發展策略。

### 員工體驗和福祉

我們提供資源，促進員工的健康、福祉，並透過賦能讓員工在工作與生活間維持良好平衡，足證我們致力於締造一個提供支持且有利成長的工作環境。我們已就混合工作及假期安排制定明確的政策，包括健康福祉假、無薪假及義工假。透過鼓勵員工善用這些選項，我們藉賦能讓他們能夠優先考慮個人需求及目標。

### 人才入職

無論擔任任何角色或身處何處，每位新員工在保誠的第一天都會收到集團執行總裁的歡迎辭。我們提供關鍵資訊及資源，幫助新員工順利完成整個入職流程。例如，我們推出了《新員工指南》(New Joiner guide)，概述入職流程中各階段的重要事項和考量因素，藉此確保組織內部的連貫性和共融性。PruManager和PruBuddy兩項指南亦會定期更新，為管理人員和指派給新員工的夥伴提供指引，內容包括如何協助新員工順利過渡並融入保誠的職場環境。

我們在學習平台上專門設計電子學習模塊，旨在幫助新員工熟悉自身職責，並介紹公司的流程及程序。為確保新員工理解並認同PruWay的價值觀，我們還制定了一個開工禮包，將這些原則整合到入職材料中。

### 員工支援

我們的福祉計劃提供全面的支持，包括健身、營養、醫療及配藥建議、心理健康資源及財務規劃。員工亦可尋求私人輔導，幫助自己實現生活及工作目標，包括員工管理人員的職涯發展及人員管理。截至目前，超過20%的同事主動運用這些資源。為讓員工能夠在需要時輕鬆快速獲得支持，我們還提供數碼私人輔導服務。

我們的領導層團隊深明精神健康對我們員工整體福祉至關重要。於二零二四年十月的世界精神健康日，執行總裁向全體員工發表演講，強調維持均衡充實生活的重要性，隨後各當地市場組織了一系列活動，以提升對精神福祉的認識。此外，保誠集團戰略事業群總裁陳天恩啟動了我們與非政府組織合作夥伴Community Business合辦的第二屆「這就是我」故事講述贊助計劃。該計劃聚焦職場中的精神健康、神經多樣性和殘疾問題。陳先生無私地分享了自己的精神健康歷程，包括自己面對的挑戰以及如何在他人的支持下克服逆境，彰顯出共融領導力，並鼓勵員工公開討論精神健康問題及就其尋求支援。

我們透過努力於二零二四年獲得「CCLA投資管理公司精神健康基準」

## 第二級評級，

相較於去年有所提升，躋身英國100家規模最大的上市公司中獲此評級的14家公司之一

### 員工溝通

為定期收集員工反饋並迅速解決新出現的問題，我們從去年開始縮短員工溝通調查的時長並加密頻次。此舉讓我們能夠影響我們的文化，同時更好地監控進展並評估關鍵人力指標所受影響。我們就三大主題持續收到正面反饋：即對身為公司一員感到自豪、彈性工作安排及成長機會。員工高度讚賞公司在解決其優先事項及挑戰方面所提供的支援。我們的目標是在員工淨推薦值方面達到第75個百分位，反映我們在溝通方面大力投入。我們目前的排名仍略高於第50個百分位。

我們正將透過調查收集到的其他意見整合到「保誠卓越領導力」計劃及最新的績效管理方法PruPerform中，旨在加深PruManagers對各自團隊的了解。為幫助他們培養變革溝通的能力，我們還輔以工具及大師課程，內容涉及如何促成開放透明的對話，藉此支持團隊及個人的共同成長。

### 員工流失比率

二零二四年，包括電話聯絡中心員工在內的員工總流失比率為19.3%，較二零二三年的17.0%輕微上升，乃因為旗下若干當地業務基於自身需要開展重組。員工流失比率反映報告期內自願或非自願離職的員工人數。

在多項旨在促進員工參與及改善新員工體驗的員工倡議帶動下，員工總流失比率維持在10.3%（二零二三年：10.4%）的平穩水平。僱員包括永久僱員及合同（期限固定）僱員，但不包括臨時工及實習生。有關保誠按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率詳情載於「參照列表」一節。

### 員工關係

保誠致力為僱員營造一個共融、多元化及開放的環境。我們的防止歧視及騷擾政策禁止有違保誠的價值觀和標準的任何形式的歧視、騷擾、欺凌和其他類型的不當行為。該項政策進一步加強保誠對營造一個安全及共融的工作環境的承諾，促進及支持員工的精神健康及福祉。

我們的員工關係政策認同員工一直是我們最重要的資產，並規範我們與員工溝通的方式。這對我們吸引所需人才、留住現有員工以及激勵員工為自身及本集團取得成功而言至關重要。

該項政策旨在促進與員工及其集體代表機構（例如工會）建立積極且具建設性的關係。各市場均須遵守規管員工結社自由和集體談判權利的所有適用當地法律及規例。

鑒於我們在不同市場經營，工會代表和集體談判實踐因市場而異。我們在馬來西亞、新加坡、越南、贊比亞、科特迪瓦、多哥和喀麥隆的業務均設有工會代表。

若我們要營造一個員工能公開發表意見的多元化、平等及共融的工作環境，我們認真對待有關員工申訴乃屬至關重要。我們向員工提供各種渠道表達其關切問題，並且設有完善的申訴政策和程序，確保及時及公平調查任何提出的關切問題。此外，我們鼓勵員工透過多種可用渠道提出任何關切問題，包括其主管、人力資源部及我們由第三方管理的「正言直諫」保密熱線及平台。



## 可持續發展業務績

### b. 能力

隨著我們不斷改善業務為客戶提供的服務並處理持份者的關切事項，我們已設立相關工作流程，評估當前組織及業務能力，同時找出需要填補的差距，務求實現長遠成功。我們竭力幫助員工掌握必要的職能及技術技能，無懼未來挑戰。我們也意識到新興技術可能會對我們的員工團隊及其未來成長方向產生影響。

### 策略人才能力

保誠員工致力於透過專注的人才招募及健全的內部發展舉措來提升自身的策略人才能力。我們專注於培養技藝純熟且善於應變的員工團隊，最近已在人才招募及高層任命方面取得顯著進展，強調領導力在推動實現自身策略目標中的重要角色。二零二四年，我們任命了多名關鍵高級領導人員，包括科技及營運總監、革新總監、數據分析及人工智能總監，以及其他重要的領導職位。有關任命對讓我們的營運能力契合長期願景及目標而言至關重要。

### 管理助理及實習生計劃

保誠的管理助理及實習生計劃旨在為早期職業候選人提供成功所需技能及知識。我們不單透過投資這些計劃提升個人能力，更是要加強整體的人才儲備。此舉確保了我們能培育出大量訓練有素的專才，能夠勝任各種管理職位，並推動我們在各個市場的業務增長。

– 在馬來西亞，我們支援多項計劃，鼓勵本科畢業生投身壽險行業。我們自二零一五年起開辦一項結構性的實習生計劃，旨在建立可持續發展的年輕才俊儲備，並為他們提供全方位的學習及在職培訓機會。此外，實習生在實習期間獲得指導及津貼。

- 在柬埔寨，我們為應屆畢業生提供機會以管理培訓生的身份參加為期兩年的發展課程「PRU Transformer」。完成課程後，他們將成為有關團隊的高級主管，將掌握的領導力及管理技能學以致用。
- 在印尼，我們透過實習生計劃繼續為本科畢業生提供獲得實操經驗的機會，幫助他們為適應專業職場環境做更充分的準備。有關計劃有助我們強化人才儲備。二零二四年，我們將29名實習生轉正為全職員工。
- 在台灣，我們於二零二二年推出一項為期兩年的完整培訓「管理助理計劃」，包含九個月的綜合輪值、九個月的職能準備階段，以及六個月的海外輪值。參加該計劃即有機會前往新加坡辦事處輪值六個月，培養國際視野。我們亦於二零二三年首設實習生計劃，並於今年實現實習生人數翻倍，同時擴大了提供的職位範圍。

### 人才及領導層加速發展

#### 集團領導層團隊年會

我們的集團領導層團隊成員約為200人，他們聚集一堂，探討各種議題，並聽取業界專家有關影響保誠所處行業微觀及宏觀趨勢的意見。討論的重要主題包括如何更好地界定我們作為領導者的職責所在、我們是否具備培養領導才能的能力，以及如何恰當地為自身業績選擇基準等，以便帶出合作、能源、關懷、擁護思想多元化及以身作則等共同要素。這些層面已在各業務中分享，並有可能成為我們二零二五年策略和轉型的重要組成部分。

### 加速發展計劃

年內，我們設計並推出了多個項目，在公司內部培養下一代領袖。「躍升」(Elevate)是我們的加速人才發展計劃，其以綜合正式團隊學習、社會學習及體驗學習的發展方法為藍本，為未來領袖提供為期八個月的沉浸式學習課程。計劃結束時，參與者有望發揮更大的個人影響力，擁有更強的人脈網絡，更全面的領導能力，並具備更具適應及韌性的心態。

在香港，我們針對財務顧問推出專屬的快速發展計劃PRUventure。透過運用科技、行為科學及分析學，我們識別出必要的專業銷售及領導技能等對員工職涯發展至關重要的技能及能力，並提供切合主題、結構合理的培訓。財務顧問亦會透過PRUExpert學習平台接受針對性的輔導。於二零二四年，該計劃成功招收超過1,400名員工。



科技及營運總監Anette Bronder及Solmaz Altin (索爾馬茲·阿爾丁，區域執行總裁，高增長市場、健康保險及代理人銷售)於二零二四年集團領導層團隊年會上與集團領導層團隊成員合影。

## 可持續發展業務績

### PruAcademy

PruAcademy於二零二四年四月推出，是一個擁有統一品牌的集中化單一平台，旨在支持並為全體保誠員工提供機會，實現專業成長並踐行我們的策略。PruAcademy包含領導層學院、#NextPrudential Academy及職能學院三個獨特的學院，各自專注於不同領域的能力建設，並提供豐富的課程及資源。



#### 領導層學院

幫助員工管理人員及領導者掌握並提高能力，使其能以PruManager身份發揮領導力。透過全集團範圍的旗艦計劃，分別針對資深及新聘員工管理人員提供培訓，幫助他們以自信且符合PruWay價值觀的方式管理高績效團隊，並高效處理人事流程：

- 「保誠卓越領導力」(LEAP)
- 「Ready to LEAP」



#### #NextPrudential Academy

透過提供提高及重塑技能的機會來培養能力，專注於完善心態及技能。為加強員工對市場趨勢的理解並提高其必要商業技能，我們已開發並推出多模式學習資源，包括

- 可持續發展101
- 社交媒體敏銳度培訓
- 人工智能科技系列座談(與Microsoft合作)
- 擁抱變革系列
- 客戶承諾



#### 職能學院

透過特定職能部門為員工提供基於角色的學習機會，支持員工在各自職能領域內的發展。學習機會旨在提供技術性及專業的技能培訓課程，為有關職能領域的轉型提供支援。二零二四年推出多項課程，並預計於未來推出更多課程，包括：

- TechVelocity
- 風險學院
- 人力資源學院
- 財務及客戶學院(二零二五年)

我們深信應透過賦能，幫助員工掌控他們的成長歷程。在經營學院的層面之外，我們還認識到真正的學習由自我驅動，基於每個人的優劣自知。Udemy是一個線上學習平台，提供超過250,000門課程。目前超過5,300名員工正透過Udemy，根據自身的工作需求、按照所希望的節奏，隨時隨地使用自定進度的學習資源及路徑來學習商業及專業技能。鑒於不同當地市場的營運及營商環境各異，我們的員工也可訪問與PruAcademy相連的業務單位學習頁面及資源，因應當地的優先實務滿足學習所需。

	員工團隊構成**				領導層構成**			
	二零二四年*	二零二三年	變動%		二零二四年*	二零二三年	變動%	
女性	<b>8,863.8</b>	8,713.2	+2%	集團領導層團隊#	女性	<b>69</b>	65	+6%
男性	<b>6,574.7</b>	6,541.3	+1%		男性	<b>119</b>	121	(2)%
其他^	<b>17.0</b>	3.0	+467%	集團行政委員會	女性	<b>3</b>	2	50%
總計	<b>15,455.5</b>	15,257.5	+1%		男性	<b>7</b>	6	17%
				執行董事	女性	<b>0</b>	0	—
					男性	<b>1</b>	1	—
				主席及獨立非執行董事	女性	<b>5</b>	5	—
					男性	<b>5</b>	5	—

\* 在安永的鑒證範圍內一請參閱「報告基準」。

^ 包括選擇不披露或性別中立的員工。

\*\* 員工團隊構成按等同全職員工基準呈列，而領導層構成依照內部數據按人數呈列。

# 不包括合營企業招聘的集團領導層團隊成員。

### 我們的獎項認可

- 在越南，我們專注於促進員工發展，因而深受讚譽，包括在新加坡「人力資源卓越大獎」中獲得「學習與發展卓越」銅獎。五月推出的「保誠公民護照」(PruCitizen Passport)活動營造了持續學習的文化，促使超過1,500名員工透過參與學習課程促進個人及專業成長。我們每月刊發的學習通訊讓全體員工都能了解最新的學習動態，並提供機會憑藉個人成就贏得獎勵。截至二零二四年，我們在Udemy系統上已錄得合共6,111小時的自學時間，並完成了5,106小時的課堂培訓。
- 在香港，我們在二零二四年香港保險業大獎上獲頒「傑出人才培訓及發展大獎」，彰顯我們成功實施敏捷訓練，提升了員工的專業技能及現代工作實務。
- 在菲律賓，我們推出了一個側重輔導和反饋的學習路線圖，使員工能夠有效地發揮領導才能。同時在新加坡，PruFaculty計劃則鼓勵內部專家共享學識，建成一個的充滿活力學習社群。

每年，員工必須完成年度強制性培訓，內容涵蓋反貪污賄賂、反洗錢、私隱及競爭法等主要議題。培訓內容包括最新的合規及監管更新，幫助員工依法、負責任地開展業務。二零二四年，每名僱員平均完成的培訓時數達15.65小時。

### c. 人才活力

我們重視員工團隊的活力及動態，並將之視為讓我們能夠維持靈敏並對業務環境變化做出快速反應的關鍵因素。

### 繼任管理

建立一個完善的繼任機制確保集團內具備足夠深度和廣度的多元化領導人才，從而為我們實現策略目標提供動力。

執行總裁和集團領導層團隊成員乃上述工作的核心，同時集團人才委員會負責推動及定期檢討人才發展及繼任議程。

二零二四年，我們實施了名為「PruSuccess」的標準化方針，確保本集團上下在識別高潛力人才、評估其是否能夠適應未來所需及提供針對性發展以建立可接續的繼任梯隊方面保持連貫一致。我們使用基於研究的潛力評估工具，對約1,000名中高層領導，包括集團領導層團隊及其直接下屬進行評估。透過PruPerform、Elevate及#NextPrudential Academy等計劃，集團領導層團隊及其直接下屬因而獲得在各領導領域提升自我的具體機會。

### 人員流動

保誠認識到全球人員流動對幫助員工在保誠構築回報豐厚的長遠職涯有巨大裨益。透過體驗新的文化及培養寶貴技能，我們的員工能夠在促進組織目標實現的同時，推進自身職涯發展。在內部推動全球人員流動是我們致力締造讓才俊茁壯成長環境的關鍵環節。為確保本集團上下的透明度，我們會在「機會市場」上發佈內部職位空缺。

我們在主要市場以策略眼光任命執行總裁，特別是菲律賓及印尼業務的執行總裁，足證我們致力於促進內部人員流動。這些內部晉升突顯我們專注於從內部作育英才，確保我們的領導者對保誠的價值觀和營運框架了若指掌。

我們著手重新界定全球人才流動策略及原則，力求更加契合我們的業務目標，並將根據本集團最新的業務優先事項及市場趨勢不斷更新，計劃以多元、公平及共融作為二零二五年的工作重點。此外，我們正檢討自己的服務交付模型及與流動性供應商溝通的活動，旨在提高流動性計劃的效率及效能。我們已推出策略人員流動基金，支持我們的人才策略，促進員工參與相關的流動經歷。

我們民主化的平台「myMentor」繼續賦能員工，透過提供內部成長機會，讓他們物色、聯繫導師，並建立獨立的輔導關係。截至二零二四年十二月，約有500名員工自願擔任導師，幫助他人。



## 可持續發展業務績

### d. 表現及獎勵

在保誠，我們將高績效文化定義為員工充滿動力、積極參與，並共同專注於實現與保誠業務策略一致卓越成果的環境，同時在自身績效框架PruWay的指引下執行必要的行動及行為。PruPerform旨在體現上述行為，且對營建高績效的文化至關重要。

個人的績效目標應與我們的「WHAT」策略保持一致。該策略重點關注客戶、分銷、健康、科技、人才及功能／戰略事業群，而可持續發展目標將於二零二五年起融入所有員工管理人員的績效目標中。二零二四年，我們實施了一項360度反饋機制(即「HOW」)，讓員工能在整年中收到主管、同事、下屬及客戶等主要持份者有關其實踐PruWay的反饋。

我們最新的績效週期亦要求員工於全年中不斷規劃、發展並反思自身績效。我們為集團領導層團隊和員工及管理者分別提供由三部分組成的大師班系列課程及自定進度的電子學習課程，內容涵蓋目標設立、反饋與高質量對話、績效檢討與校準。

保誠重視員工的敬業與奉獻，致力為員工提供公平機會，獎勵及表揚其工作表現。我們的薪酬政策確保我們在所有市場上向同事支付公平且有競爭力的薪資，該薪資每年與我們的同行基準比較。

我們繼續支持員工透過股份計劃在有關業務中持股。作為我們針對全體員工的購股計劃，PruSharePlus連同符合伊斯蘭教法的同等計劃及我們在英國設立的計劃，可讓全體員工同享公司的潛在成果。參與度維持穩健，有三分之一的僱員參與其中。

薪酬委員會於設定執行董事薪酬政策時，會審視本集團上下員工團隊的薪酬實踐及有關政策，並確保激勵和獎勵與企業文化保持一致。本集團的行政人員薪酬安排對實現本集團、業務、職能部門及個人目標所作出的貢獻的表現給予獎勵，惟有關表現須與本集團的風險管理框架及偏好相符，並達致保誠、監管機構及其他持份者的行為預期。

我們的英國員工人數低於強制性匯報性別薪酬差距及執行總裁薪酬比率的門檻，且我們不會於二零二四年主動披露有關資料。有關行政人員薪酬及其與其他僱員薪酬的一致性的資料，載於年度報告及賬目內的董事薪酬報告。

### e. 員工見解及流程

我們時刻審視機會，務求改善表現及流程，皆因兩者是支持及推動員工職涯發展的重要基石，並提供員工所期望的體驗。

### 利用人工智能管理員工團隊

人工智能在招聘慣例方面的潛力相當龐大。我們採取高度負責的態度使用人工智能，確保全面了解其現時的影響及未來的潛力。

我們開發了一個供管理人員使用的360度記錄表，利用人工智能預測兩個業務單位的員工流失及敬業度下降的情況，所有管理人員均可取用。此舉有助他們主動識別潛在問題並採取適當行動來挽留人才。保誠深知使用人工智能所固有的風險，並通過適當培訓和整個流程中的人為干預減輕這些風險。

香港方面，我們已推出新的敏捷課程，改善員工效率及福祉，並配合生成型人工智能及數據分析等生產力工具。是項舉措旨在減少工作負擔及壓力，締造有助提高生產力的工作環境。

### f. 我們的代理

我們對員工及代理一視同仁，提出同等嚴苛的標準，要求他們遵守我們的集團行為守則及道德準則。作為我們代理管治流程的一部分，所有代理都需要參加年度培訓課程。這些課程涵蓋銷售技巧、產品知識及合規相關事宜。我們提供全面的入職培訓計劃，幫助代理掌握基於需求的銷售方法。此乃構築專業保險顧問職涯的起點，並輔以詳實的追蹤及支援。我們的代理不僅學會做正確的事，還會優先考慮客戶所需。

### 培訓、學習及發展

自二零二零年以來，我們持續推進有關負責任的產品方案及營銷手法的定期培訓轉型，賦能代理設計出符合自身學習需求的靈活培訓計劃。我們的混合學習模式強調以活動為本的體驗式培訓，專注於在真實情境中塑造期望的行為。

我們的目標是使代理能夠提供卓越的財務建議，同時提升客戶體驗。我們透過三個渠道提供學習解決方案，即透過我們的PRUExpert學習管理推動數碼學習，在導師主導的培訓中提供學習推動因素，以及透過代理督導，以輔導及導師的身份推動以工作為本的學習機會。

我們銳意制定方針、遵循職業化的模型，培養代理成為深思熟慮且懂得反思的實踐者，同時提高他們的履職能力。

### PRUExpert管理人員系列課程

我們針對兼任團隊主管的代理量身定製了PRUExpert管理人員系列課程。該課程透過精心設計培養致力於擴展及提升代理機構規模未來領袖，旨在幫助管理人員提升人才招募的質素及數量，同時優化入職流程，提升留任率。該系列課程就有效團隊管理及推動代理機構增長所需開展活動及須具備的專業知識作出引導。



Mnyindo Tairo-Mngola — 代理

### 您如何在Instagram上銷售壽險產品？

我於二零一九年開始涉足壽險行業，當時創辦了一家虛擬保險代理機構「Le' Risque Africa」。然而，二零二零年生活突遭劇變，我的丈夫離世，我成了單親媽媽，要撫養兩個孩子。丈夫的壽險保單提供的財務保障可謂救命稻草，亦激勵我決心幫助其他非洲家庭，守護未來。

非洲的壽險滲透率極低，在肯亞甚至不足1%。死亡往往是禁忌話題，多數人不願談及，而過往的誤導銷售行為亦讓人們對保險代理的信任度下降。面對這些挑戰，我決心利用社交媒體進行推廣，努力觸達更廣泛的受眾，特別是年輕一代，宣傳有關壽險的積極訊息。我對自己定位是生活方式保障專家，透過這個平台強調保險在維護家庭生活質素方面的益處。透過不斷創作能激起共鳴的內容及教育性的貼文，我與受眾建立互信互動關係，而透過分享個人經歷，我亦與客戶建立了深厚的情感聯繫。

展望未來，我計劃擴大自己在非洲的觸及範圍，運用數碼工具及人工智能拓展業務。我對數碼化的必要性深信不疑，並會持續提升技能，確保在市場中保持領先地位。我的目標是於二零三零年成為非洲大陸在財富保障及保險領域的領先者，並在多個非洲國家建立業務。

## 可持續發展業務績

## 匯聚思想領袖，共同制定議程

在保誠，思想領袖讓同儕及合作夥伴齊聚一堂，創造有意義的變革。透過召集亞洲及非洲各地多元的持份者，我們運用自身作為壽險及健康保險公司、資產所有者和資產管理者的影響力，推動在相關的可持續發展議題上採取集體行動。



亞洲投資者(AsianInvestor)舉辦的第三屆馬來西亞全球投資論壇中的一場小組討論，主題為「在不斷變動的投資格局中蓬勃發展」。



二零二四年在香港舉辦的貝萊德Shares午餐會中的一場小組討論，主題為「淨零之路」。

## 倡導協作解決方案應對全球挑戰

二零二四年，我們加強了與領先的全球組織及行業機構的合作，藉此應對氣候適應、金融普惠，以及公平健康渠道等緊迫挑戰。透過與政策制定者、監管機構及同儕溝通，我們的目標是催生影響力超越自身直接業務範圍的系統性變革。

保誠一直積極召集業界同行，共同塑造形成正面的監管進展，推動轉型融資，以及支持亞洲和非洲經濟體制定明確的可持續性發展標準及分類方法。

透過與全球行業機構及當地合作夥伴的持續接洽，我們將不斷倡導可持續和共融發展，跨越地理區域及人口世代，產生普世共鳴。

## 國際保險監管者協會

二零二四年全年，我們繼續就可持續發展進程與國際保險監管者協會溝通，內容涵蓋氣候相關問題、保障缺口及普惠保險。我們參與了一系列持份者溝通活動，並就四項關鍵諮詢提出意見，其中兩個關於氣候相關問題，聚焦宏觀審慎問題、監管指引及與漂綠有關的市場行為；另兩個則與共融及多元化有關，涉及公平對待多元客戶，以及多元定價和普惠保險。

展望未來，國際保險監管者協會仍致力於加強其對可持續發展的監管措施，包括保障缺口，以及支持保險業擔當其在建立抗逆力方面的社會角色。為此，保誠將繼續積極投身國際保險監管者協會組織的相關活動，包括參與制定指引與實施計劃。

## 國際金融協會

二零二四年，保誠積極參與國際金融協會的可持續發展議程。我們參與可持續發展金融專家組的各項宣傳活動，其中我們的可持續發展總監在紐約市氣候周期間參與兩場重要活動。我們為國際金融協會保險工作組協調舉辦的多場諮詢活動建言獻策，包括國際保險監管者協會的兩場與氣候相關問題的諮詢，以及兩場關於普惠及多元保險的諮詢。保誠亦參與了國際證券管理機構組織就轉型計劃於五月舉辦的閉門會議。在國際貨幣基金組織/世界銀行年會期間，保誠參加了由國際金融協會、與可持續性掛鉤的主權債務中心及波士頓顧問公司合辦的混合融資高層代表圓桌會議，並在會上強調亞洲、新興市場及發展中經濟體在轉型歷程中的重要性，以及在透過混合融資方式開發適當工具及機制時須予考慮的因素。

## 保險發展論壇

保誠透過保險發展論壇，繼續積極參與可持續發展議題的溝通和討論。我們透過與由世界銀行、聯合國開發計劃署、經合組織、政府機構、監管機構的高層代表，以及業界同儕組成的各個工作小組，繼續鞏固與保險發展論壇的合作，聚焦涉及氣候及健康的保障缺口，並探討這兩者與社會共融的相互關係。保險發展論壇秘書長出席保誠的「可持續發展周」活動，並參加小組討論，討論共融透過保險所發揮的作用。保誠主席出席六月的保險發展論壇峰會，分享若干有關氣候金融領域機會與挑戰的簡介，並討論保誠在本報告前文已介紹的轉型融資框架中訂立的應對策略。

展望二零二五年，我們將繼續與保險發展論壇及日內瓦協會合作，共同推動可持續發展進程，涵蓋氣候、健康及社會等議題。

## 格拉斯哥淨零金融聯盟

今年，我們透過格拉斯哥淨零金融聯盟的報告《催生氣候行動：亞太地區金融機構淨零轉型計劃的新興個案研究》(Catalysing Climate Action: Emergent Asia-Pacific Case Studies of Financial Institutions' Net-zero Transition Plans)分享保誠在氣候轉型規劃及氣候相關管治方面的實踐。該報告發佈後，格拉斯哥淨零金融聯盟組織了一場小組討論，我們的負責任投資團隊在會上分享了其對保誠轉型規劃歷程的見解，以及當前的淨零趨勢是如何在塑造亞洲綠色轉型的未來。藉此，我們繼續支持金融服務業向淨零轉型。

## 馬來西亞國家銀行

二零二四年，保誠出席了由馬來西亞國家銀行舉辦的溝通暨演講會議。我們分享自身就淨零採取共融方針的見解，根據各國國情量身定製減碳路徑，同時強調資本及溝通合作夥伴關係在加速推進氣候行動中共同發揮的關鍵作用。我們闡述了保誠關於公平及共融轉型的立場，金融機構在準備轉型計劃過程中面臨的挑戰及克服這些挑戰的方法，以及與投資組合公司有效溝通的策略。相關會議吸引來自亞洲各地的金融機構參與，對促進業界全面對話及知識共享發揮積極作用。



二零二四年在香港舉辦的亞洲金融(FinanceAsia)中國固定收益峰會中的一場小組討論，主題為「推動綠色融資創新」。



# 良好的管治

及負責任的業務實踐

- 56 企業管治
- 57 滿足客戶不斷變化的需求
- 57 客戶操守
- 57 以負責任的方式進行產品開發
- 58 保護弱勢客戶
- 59 根據客戶反饋採取行動
- 59 我們的理賠承諾
- 59 打擊現代奴役
- 59 負責任的稅項策略與實踐
- 59 打擊金融犯罪
- 60 舉報

## 良好的管治 續

### a. 企業管治

有效的管治對於讓管理層對我們的持份者負責至關重要。由最高級別董事會乃至整個集團及當地業務管理架構，我們的業務受到嚴格的管治架構監督。在主席的主導下，董事會負責本集團的整體方向，致力於為股東創造長期可持續成功，並為更廣泛的社會做出貢獻。我們認為，於公司的各個層面盡力管理業務尤為重要，且須確保員工知曉我們預期的行為標準以及該等行為標準如何影響其工作。我

們已制定清晰的政策及系統，以期確保在反貪污賄賂、打擊金融犯罪、負責任的稅項實踐、我們對供應商的期望、維護人權、以及支持員工權利和福祉等基本問題上維持高標準。

#### 我們的管治框架

我們的集團管治手冊訂明道德業務實踐、管治、風險管理及內部控制框架。我們秉持道德與誠信的承諾深植於我們的價值觀之中，其核心是集團行為守則，該守則就我們如何開展業務以及董事會為其本身、我們的僱員、代理、供

應商及代表保誠集團的其他工作人員設立的期望發表綜合意見，以確保我們遵循最高的專業及道德行為標準。該守則以一系列全集團原則及價值觀作為進一步支持。我們每年對該守則進行審查，以確保其在考慮到內部和外部因素的情況下仍然適用，並由董事會批准。

集團管治手冊載有全面政策，並旨在確保我們遵守所有適用法律及法規。鑒於其重要性，我們須定期審閱集團管治手冊，以確保持續滿足持份者的期望。我們繼續實施一項

全面的強制培訓計劃，涵蓋整個集團的員工和臨時工，內容包括集團行為守則中提及的主要政策。所有員工均須填寫年度聲明，確認他們已閱讀並遵守集團行為守則。

有關管治框架運作方式、董事會、董事會轄下委員會報告及風險管理概要的進一步資料，載於保誠的年度報告及賬目內全面講述管治的部分。

### 保誠致力於推進企業管治及可持續發展，香港會計師公會頒獎典禮上獲得認可

香港會計師公會「最佳企業管治及ESG大獎」是香港最負盛名的獎項，旨在表彰在企業管治和可持續發展領域的卓越表現。該獎項自二零零零年設立以來，歷經二十載的發展，並於二零一一年增設專門一個組別，表彰環境、社會及管治方面的優秀表現。有關獎項評估各組織如何將企業管治及環境、社會及管治理念融入自身價值觀、策略及營運中，並包含透明度、董事會獨立性、持份者參與及環境、社會及管治報告等指標。

保誠獲頒香港會計師公會最高榮譽：二零二四年度最佳可持續發展公司—非恒指成份股(大市值)組別白金獎。評審委員會表彰保誠在集團上下整合企業管治及環境、社會及管治實踐方面的顯著進展，特別是在董事會及高層管理層級別將可持續發展與業務策略對接，為員工提供培養實用環境、社會及管治能力的工具，以及保誠在風險管理及內部控制方面建立的強力框架。

## 一脈相承的卓越表現

今年所獲獎項延續了我們在香港會計師公會「最佳企業管治及ESG大獎」中的卓越表現，包括：

二零二三年

最佳可持續發展公司—白金獎

獲獎原因是將環境、社會及管治和企業管治原則融入董事會運作，並在可持續發展報告方法上取得進步。

二零二二年

最佳可持續發展公司—白金獎

獲獎原因是在董事會及領導層多元化方面取得進步，以及將環境、社會及管治和氣候相關風險納入風險管理流程。

二零二一年

最佳可持續發展公司—白金獎

獲獎原因是成立董事會層級的責任與可持續發展小組，並設立具有挑戰性的範圍1及範圍2溫室氣體排放量目標。

二零二零年

白金獎

獲獎原因是我們董事會委員會報告的透明度、對促進多元化所作承諾，以及在報告中納入環境、社會及管治相關風險。

二零一八年

白金獎

獲獎原因是成功識別重大環境、社會及管治問題，以及儘管在倫敦及香港擁有雙重上市地位，仍維持高水平的企業管治。

二零一七年

表揚董事會及審核委員會的業務及職能

獲獎原因是推出「正言直諫」舉報計劃及加強附屬公司管治。

二零一三年

鑽石獎

獲獎原因是獨立非執行董事在我們董事會中所佔比例，以及我們廣泛的企業責任披露內容。

二零一二年

鑽石獎

獲獎原因是我們廣泛的自願披露內容，以及將企業社會責任和可持續發展融入保誠業務經營的核心。

二零一一年

鑽石獎

獲獎原因是我們的風險治理框架，以及董事會主席在引導企業責任工作中發揮的作用。



## 良好的管治 續

### b. 滿足客戶不斷變化的需求

我們專注於滿足客戶所需，讓其在人生各個階段、面對不同市場及扮演各種角色時都能從容應對；我們還打造量身定製的產品及服務，務求提供更好的服務。我們仍定期計量並分析自己的淨推薦值，該指標反映在關鍵接觸點收集到的客戶反饋。

我們樂見自身客戶淨推薦值在持續改善，於二零二四年，五個業務單位排名前四分位，另有三個業務單位的排名上升一個四分位。這幫助我們於二零二四年維持87%的客戶留存率(二零二三年為86%<sup>1)</sup>。

展望未來，我們將在所有主要市場中計量針對健康領域的客戶淨推薦值，並定下於二零二七年前達成客戶淨推薦值前四分位的宏願。

我們的領導層於業務之中優先傾聽客戶心聲，並在所有市場推行如月度執行總裁客戶體驗論壇等舉措，同時積極為就體驗表達不滿的客戶提供服務。

### c. 客戶操守

為求實現本集團成為最值得信賴的夥伴和守護者的目標，我們矢志讓所有人都能夠負擔及獲得健康、財富及保障。從本集團複雜的產品陣列、其多元的分銷渠道，以及客戶各不相同的服務需求，我們在整個產品生命週期都面臨操守風險。

我們的集團行為守則確立我們的經營理念，而集團客戶操守風險政策則闡明客戶操守風險管理框架，將我們的五項客戶操守原則融入到客戶歷程的每個階段。透過遵循這些原則，我們的目標是不斷超越客戶期望，並與其建立牢固互信的關係。

- 公平、誠實及誠信待客。我們確保客戶在與我們接觸的全程均受到透明公平的接待。我們設有適當的控制措施，來識別和管理可能危及此原則的風險。我們亦注重藉助人工智能等手段管理利益衝突和避免偏見。
- 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務。儘管客戶的財務需求可能直接而明確，但我們旗下產品的複雜構成或導致他們難以理解成本、以及如何有效使用產品。我們積極評估客戶行為、實際情況和長期市場趨勢等因素，藉此針對旗下產品斟酌設計理念、清晰的客戶溝通及價值評估。
- 為客戶資料保密。客戶將其個人資料交由我們、我們的供應商及代表來處理，是對我們的信任。無論是在我們的系統內，還是由我們的代表、供應商或合作夥伴代為處理，我們都有責任妥善收集、使用及保護客戶資料。
- 提供及推介高水平的客戶服務。為確保旗下產品切合客戶所需所想，連貫優質的服務及溝通至關重要。及時、公平及透明處理理賠非常重要。我們會及時披露任何產品、合約或相關最新資料，確保客戶及時付款。
- 透過公平及時行事來處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤。客戶投訴為我們提供有關自身業務的寶貴反饋。我們設有機制，以公平的方式識別並處理所有投訴。我們分析投訴了解其根源問題，並著手減少投訴總量。我們透過持續監察識別任何可能有損客戶利益的問題，並立即採取行動糾正錯誤。



我們整個集團範圍內的投訴水平於二零二四年有所改善，

## 每1,000份有效保單有一宗投訴

(二零二三年：每1,000份有效保單有兩宗投訴)

### d. 以負責任的方式進行產品開發

我們繼續運用及遵循自身有口皆碑的新產品開發框架，確保我們在每個階段貫徹履行自身責任。

該過程由集團產品審批委員會監督，確保根據我們的客戶操守風險政策，妥善管理產品及組合層面與產品相關的操守風險。集團合規總監為該委員會成員。這適用於新保險產品的開發、現有產品的變更(包括推出投資相連產品的新基金)以及承保規定的永久變更。

作為集團行政委員會轄下的附屬委員會，集團產品審批委員會負責就產品相關的風險承擔事宜向集團行政委員會提供意見，並按需上報。集團行政委員會促進本集團上下的風險承擔、控制與管理，並獲集團產品審批委員會等多個管治機構協助。風險監督乃透過風險、合規及安全職能部門執行，並有賴董事會風險委員會等多個集團層面風險委員會的工作。

我們透過以下三步確保專注於產品責任：

# 1

我們運用客戶調研、市場情報及根據客戶需求分析得出的結論，全面審視產品的理念、提案及整體可行性。於打造最終產品之前，我們會透過專門小組評估其他的意見和建議。

# 2

產品理念一經獲批，當地業務即會藉助詳盡的產品設計及定價評估予以進一步完善，包括審視財務指標及營運風險評估結果、開展壓力及情景測試來了解對主要風險的敏感度，以及編製披露資料，以確保監管合規。

# 3

在推出產品後，當地業務會定期就整體關係淨推薦值及客戶服務體驗的關鍵接觸點獲取客戶及財務顧問的反饋及建議。此舉有助於確保產品按計劃提供服務及創造價值，並有助我們因應客戶需要推動產品提案的迭代。我們已設立控制週期，定期監控產品批准狀況及當前行銷產品的財務可行性，就當前行銷及舊有產品編製風險報告，並向相關管治部門提供最新資料。

<sup>1)</sup> 過往期間數字經已重列。

## 良好的管治 續

保誠的集團風險框架由董事會負責，訂明保誠的風險管治、風險管理程序及風險胃納。得益於該框架，我們能夠無懼市場波動及不確定性，管理並控制風險敞口，從而為本集團落實為所有持份者提供可持續價值的策略提供支援。

### 接收和調查投訴及實施糾正措施的機制

在保誠，客戶即是我們的指南針，是該信念促使我們取得長期成功。藉助客戶投訴，保誠能夠發現產品、服務或內部流程中的潛在缺陷，以及客戶期望與實際體驗之間的差距所在。我們透過及時、公平、且有效地處理這些投訴，旨在建立互信並為客戶提供更優質的服務。

我們的員工在保誠投訴處理指引附註的引導下，以公平、一致且客觀的方式處理客戶投訴。該附註提供了符合保誠客戶操守原則的投訴管理及處理最佳實踐。我們按性質對投訴分類，明確界定處理投訴所涉及的主要角色及責任，說明各項程序及可行接觸點，力求溝通明確。此舉確保我們能夠迅速順暢地處理投訴，從而改善客戶的整體體驗。

### e. 保護弱勢客戶

大部分保險產品、金融服務及其各自供應商通常會專注於服務普通或標準客戶，而這些客戶可能擁有合理水平的理解能力及獨立性，能夠讀懂條款及條件，在深思熟慮後做出決策，並有效管理自身財務事宜。然而，若陷入讓自己應接不暇的情況，客戶或無法保障自身利益，且較標準客戶更易遭受傷害。例如，視力受損或年長的客戶可能會漏看文件中的文字細節，而這可能會影響他們的決策。

在保誠，我們矢志關顧客戶各異的需求。在每個市場中，我們都設有具體指引，根據當地的情況、監管和業務需求，以及客戶的年齡及教育水平／識字程度來界定弱勢客戶。當地業務可能會加入財務或殘疾狀況等額外標準，進一步完善對弱勢客戶的釋義。

### f. 根據客戶反饋採取行動

我們努力為客戶提供更優質的服務，矢志在亞洲及非洲觸達更多人群。我們相信，不斷改進與協作相結合，乃是成功的關鍵。

我們的首要任務是向客戶收集詳盡的反饋，以及探討如何更好地滿足客戶所需。保誠繼續在旗下各業務推行定期組織的服務簡會，讓來自不同職能部門的員工齊聚一堂，共同討論來自近期與我們有互動(無論是提交理賠、購買保單，還是聯絡客戶服務中心)客戶的反饋。我們在這些簡會中，成功營造互動式的學習環境，讓員工們暢所欲言並與同事分享解決客戶投訴的最佳實踐、討論哪些地方做得妥當，以及如何改善服務，從而相互鼓勵，共同努力讓客戶獲得更優質的體驗。自其創立以來，我們已成功在亞太地區市場中的12個推出服務簡會。

二零二四年五月，我們在馬來西亞引入服務簡會，匯聚員工，討論各自在處理投訴過程中遇到的具體問題，並根據客戶反饋著手改善服務體驗。在這些簡會上，員工們選出任一客戶反饋進行討論，核查有關資料的事實，並確定引發問題的根本原因。該過程的最後階段是制定行動計劃，讓團隊全體成員於下次與客戶互動時予以落實。與會人員在分享經驗時表示，這些簡會內容充實，不僅為自己提供了獲得跨部門的見解的寶貴機會，更有助大家更好地互相支持。





## 良好的管治 續

回顧各自在服務簡會中的經歷，我們的員工分享道：

「能夠坦言本部門問題，並從其他部門的視角獲得寶貴見解，這樣的機會千金不換。服務簡會擴寬了我的眼界，讓我意識到彼此的工作緊密相連，並思考如何能夠更好地相互支持。」

– Farehul Mustaqim，客戶承諾助理主管 — 醫療理賠

「來自不同職能部門人員的參與，讓服務簡會更顯生動有趣。能看到不同的觀點難能可貴，這有助我們更好地理解問題，然後想出多種方式來解決問題，合作共事。」

– Bhavani，客戶服務主管

自二零二四年四月在新加坡推出服務簡會以來，我們透過線上學習課程，運用生成式人工智能制定出三個推廣互動式服務簡會的方案。該方針讓員工更有效地參與其中，並能在有利的環境中練習如何回應客戶反饋。

台灣方面，我們推出了「客戶日」活動，旨在讓員工學習提升客戶服務及體驗的技巧。我們在是項活動中播放了兩則真實的客戶通話錄音，由客戶體驗團隊引導參與者分析要點，並分享通話後的客戶調查結果。這為員工提供了獨特的視角，有助他們與客戶共情，並確保他們精益求精，為客戶提供卓越服務。「客戶日」更是一個平台，讓員工能夠批判性地評估我們的服務流程、找出改進機會來進一步提升客戶體驗。例如，我們之後在服務簡會上提出了活動中討論的其中一通電話，跨部門領導共同制定了一項增強行動計劃來杜絕類似問題再次發生。

得益於此，我們的員工在處理客戶互動時更加自信篤定，客戶滿意度及服務質量也隨之顯著提升。我們的淨推薦值上升亦為明證。

### g. 我們的理賠承諾

依照本集團的理賠承諾，我們所有當地業務均須及時、公平及以透明的方式處理理賠，並及時披露產品、合約及相關最新資料。我們只會索取相關但不過度的資料並力求盡可能明確地闡釋所作的決定。

迅速及時 — 我們收到客戶的申請後，會盡快處理並讓客戶隨時了解理賠進度。

親切對話 — 我們會在收到申請時通知客戶，並按需要索取額外文件和通知客戶有關理賠結果。我們的員工及代理均受過專業培訓，隨時樂意為客戶提供協助。

公正持平 — 我們明白索償對客戶來說十分重要。我們公平對待每個客戶，確保理賠過程清晰透明，絕無偏見。

客戶體驗 — 我們重視客戶的意見，致力為客戶帶來更好的服務體驗。如有任何投訴，我們都會以專業態度處理。

尊重私隱 — 我們認真看待客戶私隱並致力保護客戶資料。

### h. 打擊現代奴役

保誠致力確保本集團或我們於全球擁有近7,569家直接供應商的供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。截至目前，我們的經驗仍然表明，有關現代奴役的盡職調查及風險評估措施在我們亞洲及非洲各地的許多市場中並非標準業務實踐。因此，我們未來需要投入更多時間開展培訓、提高意識，以及培養自身業務和供應商的技能。儘管預期受英國立法直接監管的業務遵守相關法規，我們亦正力求將在組織內部或供應鏈中防範現代奴役及人口販運的承諾擴展至我們行使管理控制權的全球業務，並在當地法律法規允許的範圍內盡可能落實。而針對我們無法行使管理控制權的實體及我們的供應鏈，我們亦期望運用自身對其可能擁有的影響力或話語權，藉此履行該承諾。

我們繼續傾聽所收到有關集團方針的內部反饋，並不斷採取行動改進風險評估方法，為旗下各項業務的採購及風險團隊提供更多指引。



**有關我們如何識別和管理與現代奴役、人口販運、童工和強迫勞動有關的風險的詳情，請參閱Prudential plc網站所載的近期現代反奴役聲明。**

### i. 負責任的稅項策略與實踐

保誠致力維持以公平和透明的管理稅項方式，我們認為其對於我們經營所在社區開展負責任的業務至關重要。

我們的稅務策略由集團稅務風險政策提供支持，該政策包括：

- 為整個集團提供一致的稅務風險定義；
- 說明管理及識別稅務風險的治理結構；
- 設定稅務風險的承受限度，並描述我們的風險文化；
- 確立稅務風險識別、分類及報告的要求；及
- 定義保證要求。

我們每年檢討集團稅務風險政策，確保符合不斷變化的風險管理常規並滿足持份者的期望。我們的稅務風險管理流程包括風險識別、合規監控、升級及報告。這些保證活動確保所承擔的任何風險均維持於適當的限度內，並對持份者透明。我們對稅務事項的管理反映我們業務經營所在的監管、法律和商業環境。所有決定均為仔細考慮所有問題和潛在影響後作出。我們的決定不是基於對稅法的激進解釋。我們不採取避稅策略。當選擇以節稅的方式經營時，我們確保這是一個負責任且可持續發展的選擇，並符合我們的業務策略。

二零二四年，我們繳納的稅項總額為10.86億美元（二零二三年：9.69億美元），重申我們致力確保足額納稅，因為我們視其為保誠促進經營所在社會福祉和發展職責的一部分。

我們的稅務策略報告符合英國《二零一六年財政法》(Finance Act 2016)的強制規定，並遵循以下原則：

1. 以負責任的方式行事及以正直誠信的態度處理所有稅務事宜；
2. 致力完全遵守所有稅項義務，包括於各司法權區足額納稅；
3. 透過集團行為守則、集團管治手冊及集團稅務風險政策對稅項的不確定性及風險實施嚴格管理；
4. 倘特定交易或活動的稅項處理並不明確，我們將遵照稅務法律一般接受的解讀，即熟知法律的稅務界對如何解讀及應用稅項法律法規的普遍意見；
5. 以開放和建設性的方式應對稅務機關；及
6. 透明地披露我們的稅項事宜，讓持份者更好地了解我們所支付的稅項金額及類型以及我們的稅務管治流程。

我們將於二零二五年五月三十一日前發佈最新的稅務策略報告，當中將載列有關本集團於二零二四年所繳稅款、我們如何管理稅務事項以及稅務風險的管治及管理的資料。有關我們的稅項開支及實際稅率的資料載於我們的二零二四年度報告及賬目。

### j. 打擊金融犯罪

可持續發展在很大程度上有賴能夠促進投資、創新及公平增長的穩定經濟條件。在宏觀層面，金融犯罪會透過扭曲市場秩序及侵蝕互信阻礙上述發展。與所有金融服務公司一樣，保誠面對與以下各項相關的風險：洗錢（客戶或其他第三方使用本集團的產品或服務以轉移或藏匿犯罪得益的風險）；違反制裁合規行為（本集團與名列制裁制度清單的個人及實體開展業務的風險）；以及貪污賄賂（員工或相關人士試圖影響他人行為以獲得不公平優勢或收取不當利益的風險）。

## 良好的管治 續

為緩解這些風險，我們定期評估所有金融犯罪風險，藉此識別及釐定本集團風險敞口的性質及規模，並確保設有對應控制措施。這些評估將納入所有當地業務單位均需強制開展的年度風險及控制自我評估中。作為風險評估流程的組成部分，當地業務單位會獲提供一份包含最少考慮事項及良好實踐示例的清單，重點關注可能發生金融犯罪的情景。我們亦會匯總並分析業務單位的風險評估結果，為集團及地區優先事項提出建議提供理論依據，藉此加強認知及緩解特定風險。風險評估的結果每年均會提呈風險委員會。此外，風險評估、重大問題及增強措施會反映在內部審計計劃中，並適時與管理層、審核委員會及我們的外聘核數師開展定期討論。

保誠制定一系列符合監管預期及良好實踐的內部政策、準則、程序和系統，包括詳盡標準，以及旨在確保我們達致全面監管合規的管治及控制規定。我們針對風險識別及評估設有適當流程、系統及控制措施；盡職調查、客戶篩查、對照適用制裁及監視名單核對第三方及投資項目；持續監察；以及可疑活動報告。該等政策要求構成本集團管治框架的一部分，且業務每年均須證明其已遵守。這些措施強調本集團致力於培養具備以下特點的文化：

- 確保遵守相關金融犯罪法律及規例。
- 把握最早契機推動風險及事件的偵測、報告及舒緩。
- 為制定以風險為本的可持續控制增強措施提供支援。
- 保護保誠集團、其高級職員和員工的聲譽。

我們的業務單位負責執行政策及程序並定期組織培訓及溝通活動。業務單位每年均需確認遵守這些規定。本集團採用基準、盡職調查、核證、內部審計活動及外部檢討相結合的方式，監控和審查其金融犯罪防範框架。

保誠運用數據分析工具來防範及偵測自己理賠過程、銷售渠道及供應鏈中出現的金融犯罪。我們透過金融犯罪專家與本集團金融犯罪情報單位的協同工作，持續對金融犯罪風險實施全面監督。金融犯罪情報單位針對保險理賠、採購、利益衝突和不當代理行為進行監督並提出建議。

本集團為我們的員工提供全面的強制金融犯罪培訓。這包括全體員工必須參加的培訓(如詐騙、反賄賂及貪腐、反洗錢及打擊恐怖主義融資模組)，以及針對面臨較高金融犯罪風險職位的風險為本進階培訓。為確保其相關性及有效性，培訓內容每年進行檢討。我們致力於培養誠信合規的文化，這也確保了我們的員工中未有因違反金融犯罪政策而遭處罰或解僱。

本集團致力於杜絕與其相關的個人作出賄賂行為，並培養絕不接受貪腐的文化。依照集團反賄賂及貪腐標準，集團金融犯罪政策整合了英國《反賄賂法》、香港《防止賄賂條例》及美國《海外反貪污行為法》的規定。該政策及相關標準遵循英國司法部所設定企業反賄賂及貪腐計劃的六項指導原則，這些原則包括：「成比例的程序」、「最高層人員承諾」、「風險評估」、「盡職調查」、「溝通(包括培訓)」、「監督及檢討」。是項政策依循於二零二三年十一月經增強之集團行為守則的框架運作，該守則強調貫徹執行「PruWay」，即構成本集團文化基石，並引導我們以誠作則的各項原則。

全體員工均須完成於二零二四年更新的反賄賂及貪腐培訓。該培訓側重於員工在幫助識別及緩解賄賂及貪腐風險方面所發揮的作用。

今年，本集團各級領導層團隊接受了反賄賂及貪腐進階培訓，內容涵蓋：第三方個案研究、個人可能面臨的特定風險情景、當地實務、企業犯罪及持續從頂層設立正確基調的重要性。

### k. 舉報

我們的員工感到安全，並有權公開表達他們的關切，這一點是至關重要的。我們鼓勵他們對違反保誠價值觀和原則、或違反法規或政策的任何行動或行為提出關切。

「正言直諫」是一項覆蓋全球、支持多語言，且獨立營運的保密舉報計劃，供所有員工、外判商、供應商、代理、客戶及公眾參與。「正言直諫」提供多種口頭及書面舉報渠道，旨在維持保密性，並提供匿名舉報選項，同時所有數據都安全儲存於保誠集團以外的環境中。

二零二四年年底，本集團將「正言直諫」政策與其調查政策合併，繼而形成集團「正言直諫」及調查政策。須強制遵守的「正言直諫」標準及調查標準已與是項新政策掛鉤。集團「正言直諫」及調查政策訂明以保密方式提出關切的程序，包括涉及違反人權或勞工權益，或集團內部不道德行為的情況。

「正言直諫」計劃由審核委員會監督，記錄及調查問題的程序則由集團總法律顧問全面監督。集團調查團隊負責進行調查並報告「正言直諫」事宜，其向審核委員會提供資料，助其評估「正言直諫」計劃是否行之有效。我們對報復行為絕不容忍，若發生這種情況，集團總法律顧問必須向審核委員會報告。在調查提出的任何問題時，本集團均須遵守所有適用法律和集團內部政策，包括有關文件保存的規定。

所有員工均須在線上完成「正言直諫」的培訓單元。本集團各級附屬審核委員會的成員均須接受培訓，詳細了解舉報在組織中的作用，及他們在確保計劃有效方面的作用。「正言直諫」計劃亦由載有實用資源的定期通訊提供支持。

我們發佈「正言直諫」年度報告，提供有關接獲報告的數量、類別和地理分佈的詳細數據及分析見解。此外，報告亦劃定成因，概述所採取的補救措施。儘管該報告保密，但其傳閱對象包括董事會成員及組織內集團和附屬公司層面的行政人員。二零二四年，共報告195項問題，比二零二三年增加6%。經初步篩查，其中39宗報告被評估為非「正言直諫」事項，並重新分配處理(如客戶投訴、申訴、工作場所爭議等)。

該計劃以外部基準為依據，根據三個評分要素的總和進行評分：管治、溝通和營運。二零二四年「正言直諫」的總分為83%(二零二三年：87%)，較行業基準75%高8%。三個要素的得分為：管治：93%(二零二三年：96%)；溝通：64%(二零二三年：71%)；營運：92%(二零二三年：92%)。





# 管理氣候 相關風險及 機遇

---

62	管治
62	風險管理
64	策略
66	氣候相關目標及指標

---



## 氣候相關財務披露工作小組披露續

## 氣候相關財務披露工作小組披露

我們致力於發揮自身作用，推動全球向低碳經濟轉型，以及共同努力限制全球變暖加劇。除了旨在應對氣候相關挑戰的負責任投資方法外，我們的氣候轉型計劃載有我們如何努力履行與氣候相關的承諾，我們在本報告中也根據該計劃進行了更新。我們還加入一項索引，顯示本報告如何與氣候相關財務披露工作小組的建議保持一致。

## 管治

### 監督氣候變化

在管理層的層面，集團執行可持續發展委員會負責監督可持續發展工作，包括氣候相關責任及落實氣候相關財務披露工作小組建議的進展情況，該委員會由財務總監擔任主席。董事會層面的可持續發展委員會負責監督可持續發展策略，包括氣候及環境方面的策略。可持續發展委員會於二零二四年九月一日成立，將向董事會層級的風險委員會接管氣候相關事務，自成立以來已召開兩次會議，討論多項可持續發展議題，包括評估新的氣候思想領導力目標，及實現目標的進展。



**有關氣候相關風險管治的更多詳情，請參閱可持續發展管治一節，該章節詳述我們的可持續發展及氣候相關管治。**

## 風險管理

### 了解氣候相關風險

本集團透過其日常營運、投資組合，以及壽險及健康保險活動面臨氣候相關風險。該等風險或透過能夠歸類為實質風險或轉型風險的風險驅動因素組合加以顯現。實質氣候風險乃由旱情、颶風或洪水等極端氣候事件(立即性風險)發生頻次及嚴重程度加劇，抑或氣溫上升或海平面上升等長期氣候規律變化(長期性風險)而引發。氣候轉型風險則由向低碳全球經濟的過渡調整及其所造成的相對不確定性引發。轉型風險的來源包括公共部門政策和立法的變動、技術的進步、市場對商品和服務的供需變動，以及消費者、監管機構和投資者情緒的轉變。此外，未能減緩氣候變化的影響或適應氣候變化，或未就重大氣候相關風險作出充分或準確披露可能導致氣候相關的訴訟。

### 識別氣候相關風險

在我們的集團風險框架中，與可持續發展主題相關的風險通常被視為主題跨領域的風險，而非獨立風險。該等風險主題或與相關業務內的已知風險有重大的相互關係、對其產生影響，並可能加劇風險程度。於評估可持續發展相關風險時，我們意識到該等風險可能會表現出於更傳統的風險管理實踐中未明確說明的多項不同或額外風險特徵。與氣候變化等特定可持續發展主題相關的風險，其發展期限可能遠長於傳統風險。該等風險的分類亦可能由非重大迅速變為對本集團持份者而言屬重大(稱為動態重大性)的風險。此外，更廣泛的持份者期望一併了解本集團因氣候變化等可持續發展議題所受到的具體影響，以及本集團對其構成的外部影響(該兩種觀點通常稱為「雙重重大性」)。因此，於評估可持續發展相關風險時，會在我們的集團風險框架和流程中將該等特徵納入考量範圍(進一步資料，請參閱年度報告第55頁「風險回顧」一節)。

氣候變化已被確立為對本集團持份者而言屬重大的可持續發展議題(請參閱第14頁「重要性評估」一節)。本集團的風險識別流程會考慮對主要風險和新興風險開展專項風險評估，藉此反映可持續發展和氣候相關風險的若干共同特徵(請參閱年度報告第55頁「風險回顧」一節)。例如，新出現的可持續發展和若干氣候相關風險具長期性質，是影響評估風險具象化可能及臨近性的一項因素。可持續發展及氣候變化議題先前被歸類為集團最高風險，於二零二四年由集團最高風險重新歸類為集團重大風險，反映出該議題日益融入整個業務，同時相關認知更趨成熟。

### 評估氣候相關風險

集團風險框架內設有新興風險識別框架，以支持本集團做足準備，管理預期會在短期後出現的財務及非財務風險。雖然氣候相關風險的某些方面可能會在短期內顯現，但與傳統或新興風險相比，其他風險的發展時間可能遠長得多。有鑒於此，集團風險框架有關氣候相關風險的考量涵蓋三個時間期限，定義為反映可能合理產生氣候相關轉型及實質風險和機遇的期間。

- 短期：零至三年；
- 中期：三至五年；及
- 長期：五至三十年。

經定性評估發現，本集團在其業務營運及投資與保險活動中，在三個期限內均面對不同形式的實質及轉型氣候相關風險。鑒於氣候變化的實質影響通常會在較長期內方會顯現，本集團的主要氣候相關風險為短期轉型風險，原因是我們優先採取減緩及適應氣候變化所需的行動。

### 營運：

#### 短期和中期：轉型風險

- 策略實施：本集團在持續制定和執行可持續發展策略及氣候相關承諾的過程中，始終需要平衡不同持份者群體內部及之間可能存在的不同利益、期望及目標。與集團氣候策略相關的聲譽損害風險難以控制，原因是誤解、誤會或意見分歧可能導致批評意見並無根據，而即便本公司初衷良好且付出最大努力，持份者仍認為自己受到誤導。
- 監管、法律及披露的發展：本集團各個市場推行氣候相關新規及開展諮詢的持續步伐及規模或會帶來合規及營運挑戰，以致可能需要多個司法權區協作。對氣候的披露需求不斷提高，誤導性溝通(「漂綠」)指控的潛在可能也隨之增加，以及令與外部報告及載有重大錯誤陳述或誤導性資料相關的潛在訴訟風險增加。
- 數據與模型的局限性：缺乏氣候相關的明確定義和可靠數據會增加誤解及誤導的風險。此外，財務氣候建模工具的現有局限性令我們難以準確評估氣候變化對本集團的潛在財務影響，特別是長期影響。由於本集團目前依賴在透明度方面有所欠缺的外部數據、模型和基準，故其在外部報告和決策方面的實用性有限。

#### 長期：實質風險

- 營運抗逆力：極端自然氣候事件或對本集團的營運抗逆力構成挑戰。氣候、天氣規律的長期變化可能會增加極端天氣事件發生的頻次並加劇其嚴重程度，該等風險的重大程度可能在較長期間(即超出業務計劃期限)內加劇加深。我們透過營運風險場景闡述潛在業務影響，包括對公司財產、供應鏈、第三方供應商及我們的客戶服務的影響。



## 氣候相關財務披露工作小組披露續

## 投資：

## 短期、中期及長期：轉型風險

– 財務抗逆力：本集團的管理資產中有部分屬於高排放、碳密集及碳依賴的行業。這些資產在中短期內面臨轉型風險，有關風險可導致價格波動加劇、流動性下降、稅項增加、監管變嚴及／或需求減少，倘未能適應、創新或轉型為低碳業務模式，則可能導致資產減值、降級及／或擱淺。實質氣候風險亦可能對本集團被投資公司的營運足跡及供應鏈造成短期和中期風險，而最深遠的影響則可能會到長期方會顯現。

## 壽險及健康保險：

## 長期：實質風險

– 對保險及產品風險的影響：我們的策略專注於人壽、健康及理財產品，不承保排放密集的活動。氣候變化可能會影響客戶的健康及生計，從而可能導致本集團人壽及健康承保產品組合的死亡率、發病率及／或續保率出現變動。雖然氣候因素，如熱壓力增加、空氣質素惡化(可能導致哮喘等呼吸道疾病的發病率增加)、登革熱和瘧疾等病媒傳染疾病的增加(超出其正常的地理分佈)，以及極端天氣事件造成的直接傷亡的增加，可能會增加人壽及健康保險公司的負擔，但預期該等風險只有在較長時期(即超出業務計劃期限)才會成為重大風險。

有關本集團所面臨有關氣候變化的環境及社會風險的進一步資料，請參閱保誠二零二四年度報告「風險因素」一節，以及保誠後續向美國證券交易委員會提交的任何文件，包括任何後續隨附表格20-F提交的年度報告。

## 管理及應對氣候相關風險

在現有的風險框架中，氣候相關風險繼續被視為跨領域風險，本集團透過風險評估考慮該等風險在傳統、獨立風險中的潛在表現形式。我們認為，核心在於不僅要識別及管理氣候相關風險和機遇，更要考慮對我們業務的潛在影響，以及我們的策略在各種氣候情景下對氣候相關的變

化、發展及不明朗因素的抗逆力(更多資料請參閱「氣候相關情景分析」一節)。

作為舉足輕重的機構投資者和資產所有者，我們深知自己面臨的主要氣候相關風險來自旗下投資組合。透過我們的負責任投資方針，以及有助踐行集團可持續發展策略中投資減碳承諾的業務活動，我們得以有效管理自身資產組合中的轉型風險(請參閱第30頁「負責任投資」一節)。

我們定期與當地風險團隊就與其各自市場最相關的氣候相關主題進行溝通。此舉切實加深我們對氣候風險敞口的認識，使當地風險團隊能夠分享知識和經驗，借鑒本集團的經驗，並確保在我們各個市場中貫徹一致的方法應對氣候相關風險。

## 識別及應對氣候相關機遇

我們加強旗下投資組合的氣候抗逆力，並採取深思熟慮的方法評估旗下投資的碳密度。我們亦繼續將氣候變化考慮因素納入旗下產品及服務。

作為長投資期限及長期債務的重要投資者及資產擁有人，我們積極尋求機遇投資與氣候舒緩和抗逆力相關的融資機制。作為專注於人壽、健康及理財產品的保險公司，我們亦考慮為可能遭受氣候相關影響的客戶提供更好服務的機會。

我們目前希望探索或擴展的類別包括：

- 融資機制，例如符合我們轉型融資框架的投資項目；
- 儲蓄及保險產品，例如以環境、社會及管治或影響力為重點的投資，及與氣候相關的健康及保障產品與服務，例如考慮到因氣候變化而加劇的疾病(如登革熱)的發病頻次、嚴重程度及出現情況變化的產品；及
- 就了解可持續發展及氣候變化與我們的客戶及僱員溝通、並為其提供教育及支持。



今年，我們推出了氣候轉型投資綜合框架，重點關注新興市場。是項舉措包括兩份白皮書，概述轉型融資的專有方針，強調要投資致力於實現淨零轉型的行業及公司。該框架旨在克服由高碳項目轉為低碳項目融資方面面臨的挑戰，同時解決轉型融資欠缺標準化定義的問題。保誠據其策略運用自身在亞洲及非洲雄厚的業務實力，旨在左右行業標準的制定，並促進公平及共融轉型。

首份白皮書詳述可適用於各資產類別和管理人員的原則性框架；第二份白皮書則是與瀚亞投資共同撰寫，為構建氣候轉型投資組合提供實務指引。該方針旨在識別並投資於正在逐步實現具氣候抗逆力業務模式的公司，從而擴大可投資範圍並釋放市場潛力。氣候債券倡議組織已認可上述兩項框架，表示其可信且與合乎全球氣候行動原則。更多詳情，請點按此處查閱報告全文。

我們已依照該框架投入大量投資。例如，我們已向布魯克菲爾德催化轉型基金(Brookfield's Catalytic Transition Fund)提供2億美元，專注於透過注資推動新興經濟體採用清潔能源及完成資產轉型。我們亦承諾向由KKR管理的氣候專項策略投入最高1.5億美元，旨在於亞洲進行以能源轉型為重點的基建股權投資。該等投資彰顯保誠致力於推動新興市場，尤其是佔全球碳排放量70%以上的亞洲市場，從棕色到綠色轉型。是項倡議乃保誠負責任投資策略的重要一環，深化其對可持續經濟增長及建立氣候抗逆力的承諾。

在選定市場，保誠亦為當地客戶提供更加可持續的投資方式，同時旨在長遠實現資本增值。香港方面，我們在單位相連產品範圍內提供合共九個獲得證監會授權的環境、社會及管治基金。



**有關我們如何將資本分配至氣候相關機遇的更多資料，請參閱「負責任投資」一節。**

<sup>1</sup> 香港證券及期貨事務監察委員會

## 氣候相關財務披露工作小組披露續

# 策略

## 氣候相關情景分析

情景測試是一項提高對氣候相關風險的了解及改善決策的重要工具。由於可能採取的紓緩及適應措施的範圍較廣且時間不確定，因此情景測試特別有助於提升對氣候變化風險的意識。

我們密切監控及評估氣候情景測試的發展，包括審閱監管機構及國際保險監管者協會、央行綠色金融網絡(NGFS)等國際組織刊發的刊物，以及聯合國負責任投資原則、轉型路徑倡議、聯合國政府間氣候變化專門委員會及國際能源署刊發的報告。

## 我們的氣候情景概覽

為支持本集團與當地業務監管機構進行接洽，我們審慎考慮契合我們組織規模、性質及複雜程度的各種情景方法。自首度運用情景測試以來，我們現已能更嫻熟地根據特定業務需求應用不同情景：

- 央行綠色金融網絡的情景(有序轉型、無序轉型及全球溫室)用於對我們資產負債表的抗逆力進行壓力測試，以及監測氣候變化對我們投資組合產生的轉型及實際影響；
- 負責任投資原則的情景(包括預測政策情景)評估潛在政策發展的經濟影響，並為資本市場假設提供資訊；及
- 聯合國政府間氣候變化專門委員會、國際能源署及轉型路徑倡議配合《巴黎協定》目標提供有科學依據的減碳路徑，可促進與被投資方溝通，推動實質變革。

## 符合央行綠色金融網絡要求的情景

我們以兩種不同方式使用央行綠色金融網絡的情景。我們就資產負債表應用自上而下壓力測試的情景，對長中短期風險加以評估。這些情景闡述不同途徑的潛在財務影響，並能在模擬能源、經濟及氣候系統之間複雜相互作用的同時，考慮政策及技術發展。我們使用來自外部供應商的數據，這些供應商已調整情景校準以採用非均衡經濟模型，藉此反映現實世界效率不足的情況。此外，央行綠色金融網絡的情景亦是我們對被投資公司進行自下而上情景測試所用氣候風險估值工具的理論依據。這些影響被匯總到整個投資組合中。

我們在壓力測試中所採用符合央行綠色金融網絡要求的三個情景如下：

### 有序轉型

情景假定氣候政策較早出台，並變得日趨嚴苛。實質風險和轉型風險都相對較低。

### 無序轉型

由於國家及界別之間的政策有延遲或分歧，情景探究較高的轉型風險。例如，(陰影)碳定價在特定溫度結果下通常較高。

### 全球溫室

情景假定若干司法權區實施了某些氣候政策，惟全球範圍的措施不足以阻止全球顯著暖化。這些情景會引發嚴重的實質風險，包括不可逆轉的影響。

雖然使用前瞻性資料有不少助益，特別是在支持協助評估公司為氣候轉型所做準備程度方面，但認識到其局限性同樣重要。這些局限性包括但不限於數據質素、數據可得性、數據一致性、低估實質氣候風險、模型局限性、較長時間範圍內更大的不確定性，以及大量判斷和假設。此外，目前的氣候模型無法辨識氣候臨界點(如冰川融化、亞馬遜森林退化)或連鎖反應(如移民、戰爭、政治及社會不穩定)等可能對全球經濟產生重大影響的尾部事件。因此，與歷史財務報表等其他指標相比，我們在處理前瞻性氣候資料時要更加謹慎。

## 情景分析使用的碳定價

我們於氣候情景分析中將碳定價視為政府可能頒佈氣候政策的影響指標。設定相關定價乃為反映我們經營所在各地區的差異，同時考慮當地市場的動態因素。長遠來說，隨著政府著手物色減排工具，我們預期引入碳定價及破稅的力度會提高。我們目前並未在整個組織內實施內部碳價。然而，我們用於壓力測試的央行綠色金融網絡的情景考量了碳定價，而我們的情景分析結果反映不同情景下碳定價的變化對我們業務的影響。

## 對我們業務的影響

我們的情景分析提供探索性的見解，有助於我們理解氣候變化的實質及轉型風險在短期、中期和長期內的潛在演變。宏觀經濟、農業、用地、能源、水、氣候系統、地球系統、自然災害等變量之間複雜而非線性的動態關係在央行綠色金融網絡的情景中轉化為對經濟因素的敏感度，藉此評估我們的投資資產可能會因氣候變化而承擔的財務後果。根據氣候情景壓力測試的結果，我們得出有關資產負債表的兩個結論：

- 儘管本集團面臨全球應對氣候變化的合理措施所帶來的潛在財務風險及影響，但我們的情景測試結果並未超出所觀察到的市場波動經驗，這表明在我們投資組合的當前估值中，並非急需就氣候變化考慮因素計提明確撥備。
- 此外，目前尚不需要在我們的內部經濟資本充足率模型中明確納入氣候變化的額外壓力，這與我們的觀點一致，即氣候變化對我們風險分類法中的現有風險有放大作用。

相關結果記錄於本集團的自我風險與償付能力評估報告內，每年由董事會審閱及批准。

我們將有關結果化繁為簡，以利理解比較。例如，我們運用靜態資產負債表，並高度提煉潛在的行業及地區影響。誠如金融穩定理事會及央行綠色金融網絡所言，簡化處理或導致有關風險及脆弱程度被低估。因此，我們在提述情景測試結果時，始終不忘這些局限性。

此外，我們的氣候情景分析目前尚未計及可供本集團為減輕氣候變化負面影響而採取的潛在管理層措施。然而，我們明白日後有必要探索相關機會是否可行。現階段，鑒於這些模型已出現較大演變並將持續變化，我們認為現階段不宜採用氣候情景測試來設定資本要求。

## 對資產的影響

作為舉足輕重的資產擁有人及管理人，我們依賴投資回報以履行債務的長期責任。由於任何可能中斷或降低投資回報的風險的影響都可能對我們產生影響，我們將根據各個氣候情景探討這些風險。

在各種轉型情景中，「無序轉型」情景在中短期內產生最重大的影響，原因是市場會適應無序的政策變化。正如預期，「有序轉型」情景對本集團的資產負債表的總體影響最小，足證本集團訂立投資組合減碳的策略目標有理有據。

全行業在情景分析方面面臨的挑戰之一，是「全球溫室」情景對財務的影響將於二零五零年之後方會顯現。該情景審視中長期可能會引發金融市場動蕩的長期實質氣候變化影響。然而，溫室情景在二零五零年對金融市場的影響不大，因為我們的壓力測試時間範圍截至二零五零年，而全球氣溫上升的真正長期成本尚未體現出來。因此，我們將溫室情景的時間範圍延長到最遠範圍，即八十年。該分析表明，溫室情景在八十年範圍下的影響明顯大於轉型情景。該現象被描述為「地平線上的悲劇」，即由於市場的短視近利，投資者忽視日益加劇的氣候風險。除時間範圍的挑戰外，聯合國政府間氣候變化專門委員會在其二零二三年氣候變化報告中警示，氣候對人類和生態系統的影響比預期更為廣泛和嚴峻<sup>1</sup>。因此，正如央行綠色金融網絡也承認<sup>2</sup>，現有實質風險建模能力所提供的氣候變化實質影響可能無法在情景分析中得到詳盡體現。這強調投資者不應被誤導，產生維持政府現行政策的虛假安全感，因為氣候變化的真正成本會在更長的時間範圍內不斷增加。

誠如下文坐標圖表所示，情景分析就不同情景對各行各業可能產生的影響揭示了重要見地。由於我們認為溫室情景對二零五零年的影響不大，且可能被低估，同時八十年的時間範圍導致模型出現很大的不確定性，因此這些結果並未包括在下文坐標圖中。

在「有序轉型」情景中，交通運輸、建築及製造業是受影響最大的三個行業。相反，在「無序轉型」情景下，許多其他行業受到的影響比上述三個行業更嚴重。

鑒於我們業務足跡遍及亞洲及非洲，且許多國家從事製造業而非服務業，故保誠絕不可輕視該等行業影響。此外，在以上兩種情景下，我們均可把握水資源及低碳電力方面的投資機遇。保誠的轉型融資策略旨在把握能源轉型的機遇。

<sup>1</sup> 聯合國政府間氣候變化專門委員會《二零二三年氣候變化報告》的主要發現 | 世界資源研究所

<sup>2</sup> 央行綠色金融網絡發佈用於氣候風險評估的最新長期氣候宏觀金融情景



## 氣候相關財務披露工作小組披露續

### 氣候情景影響隨時間變化的坐標圖

無序轉型	有序轉型			無序轉型		
	二零二五年	二零三五年	二零五零年	二零二五年	二零三五年	二零五零年
農業						
礦業						
製造業						
電力及燃氣						
水業						
公用事業						
建築						
零售						
交通運輸						
食宿						
資訊						
金融						
房地產						
專業及科學						
行政						
公共管理						
教育						
健康						
藝術						

資料來源：保誠內部情景分析工作

### 對策略資產分配的影響

除氣候情景分析外，我們亦將氣候變化納入策略資產分配流程。我們的策略資產分配流程在很大程度上依賴資本市場假設，即我們於各財務指標及資產類別中使用的經濟假設。我們使用的資本市場假設側重我們經營及投資所在的國家。

這些資本市場假設乃透過嚴格的流程制定，當中包含全面研究、經濟模型及有關經濟變量的主要驅動因素的預測。為確保在資本市場假設中辨識氣候風險，我們納入氣候相關轉型及實質風險等氣候資料。

我們已與外部供應商合作，評估氣候情景及對我們的資本市場假設的相關潛在影響。是項評估將每年進行兩次，以確保資本市場假設保持相關性。考慮到新興市場的不確定性通常較高，我們亦將持續檢討我們的數據及結果。

### 對財務及策略規劃的影響

我們每年檢討策略及財務規劃流程，並對計劃策略進行壓力測試，以評估其抗逆力。這些壓力測試是我們開展日常業務活動的一部分，並考慮與氣候變化無關的壓力，比「氣候相關情景測試」一節所述的情景更為嚴苛。這些業務壓力測試的結果，加上從氣候情景測試中獲得的見解，讓我們更加堅信該策略在來年仍然有效可行。

我們亦要求旗下當地業務在產品開發過程及持續產品評估中，考慮採用我們的可持續發展策略及負責任投資政策。

### 對獲取資金的影響

本集團有時會透過債券或股票市場籌集資金，資助如合併、收購或進入新市場等策略機會。機構投資者是我們的主要資金來源，預計即使可能受到氣候變化影響，他們仍會繼續提供足夠資金。

根據信貸評級機構對我們的業務狀況及財務靈活性(包括進入資本市場的能力)的評估，我們的信貸評級仍保持較高水平。環境、社會及管治因素是我們與評級機構年度會議上經常探討的議題。至今，它們尚未影響我們的信譽。

### 保險負債所受影響

潛在的氣候變化影響亦可能對全球各區域的發病率、死亡率及續保率產生不同的影響。然而，年度審閱流程會將這些差異記錄在案，以此監測該等因素並審視其對我們產品的影響。作為一間人壽及健康保險公司，我們明白氣候變化和政府政策可能會對我們承保負債的相關假設產生影響，但我們認為目前的數據尚不充足且具有不確定因素，使我們難以可靠地使用有關假設對我們的承保負債進行估值。因此，現階段本集團就人壽及健康保險業務作出的假設不包括與氣候變化影響相關的額外假設。我們將繼續從定期經驗分析中汲取洞見，與再保險公司接洽，並關注相關的學術研究。倘發生重大變化，屆時我們會審視氣候相關風險對保險負債的財務影響。

### 業務所受地區影響

極端天氣事件愈見頻發，我們的員工及業務皆可能面臨與氣候變化相關的實質風險。對保誠而言，加強組織抵禦該等風險的抗逆力屬優先事項。

作為本集團情景分析流程的一部分，我們亦在營運風險情景中探討了氣候事件對業務持續性造成的財務影響。我們的本地業務則探討了極端氣候事件所引發財產及設施損壞對營運、客戶、員工、分銷渠道及主要第三方供應商的實質影響。

## 氣候相關財務披露工作小組披露續

## 為新興市場的可持續發展及氣候相關問題發聲

保誠在全球層面積極為新興市場對可持續發展及氣候相關問題的關切發聲。我們為此開展的工作並不限於探究投資者在推動亞洲及非洲公平及共融轉型中發揮的作用，我們亦與政策及監管持份者接洽，提高他們對可持續發展問題的認識。我們的外展活動以關鍵主題為側重，包括監管改革、混合融資、標準及分類方法的統籌，以及自然。我們亦透過研究合作夥伴關係繼續探索氣候變化及健康的影響。政策制定者及社區具備相關知識及工具，以支持他們開展氣候變化適應工作，這一點至關重要。有關進一步資料，請參閱「[匯聚思想領袖，共同制定議程](#)」一節。

## 持續改進我們的氣候行動

氣候變化這一問題瞬息萬變，新的挑戰和解決方案層出不窮。我們一直設法加深對自身面臨挑戰的認識，同時採取更為有效的措施加以規避。

保誠的使命是推動自身投資及保險方式的變革，並創造持久的影響。我們持續為新興及其他市場的轉型提供融資資金的同時，亦繼續把氣候行動融入自身業務策略及營運之中。

為保護客戶免受氣候變化的影響，並建立泰然迎接未來的韌力，我們將繼續更新氣候轉型行動和進展，務求竭盡，積極推動保誠在亞洲及非洲廣泛的業務版圖以公平及共融方式實現淨零轉型。

總體而言，我們亦將致力：

- 與數據提供方及旗下資產管理人合作，提高範圍3投資賬目數據的可用性和質素，包括因應方法不斷發展而對其他資產類別的潛在監控；
- 擴大範圍3價值鏈排放的覆蓋面至融資排放以外者，例如我們供應鏈的排放情況和減排舉措；
- 開展相關工作闡明我們與自然和生物多樣性間存在的重大依存關係，以及對其造成的重大影響；
- 繼續探索與氣候相關的機遇，例如我們的客戶和數碼服務、與氣候相關的健康產品與服務，以及僱員倡議有關的機遇；
- 繼續創造本地化、針對特定市場的負責任投資方法；
- 探索更多機會，與相關私營和公共實體在氣候變化及轉型融資方面開展合作並建立夥伴關係；及
- 繼續與其他金融市場參與者、當地監管機構及持份者接洽，訂立有助我們於新興市場開展氣候工作的框架。

## 氣候相關目標及指標

我們的長期承諾是於二零五零年實現淨零排放，我們已制定中期目標，衡量我們在實現淨零排放道路上取得的進展。該等目標旨在支持實現《巴黎協定》的目標，將全球平均氣溫升幅限制在工業革命前水平以上1.5攝氏度以內。我們基於碳密度設立的目標與淨零資產所有者聯盟一致，後者計算出與《巴黎協定》保持一致的適當目標，並包括基於碳密度計量的進展。

我們自二零一八年開展減碳工作，至今不斷審查我們的方法和承諾，評估在實現淨零承諾方面的進展。

## 我們氣候相關目標的進展

目標	二零二四年的進展
到二零三零年旗下投資組合加權平均碳密度較二零一九年基準水平減少55%	截至二零二四年底錄得減幅54%
這是一個進取但切合實際的目標，將加快我們成為淨零資產管理人的步伐	我們投資組合的加權平均碳密度受到我們所投資公司的碳密度變化、市場變化、該等公司公開碳數據的可用性、及投資組合權重變化的影響。通脹、排放數據增加，以及我們資產的變化等因素亦可能導致加權平均碳密度波動。因此，我們既不期望能實現線性的減碳進程，亦不會依賴加權平均碳密度作為衡量自身進展的單一指標。
營運排放強度較二零一六年基準水平減少25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，到二零三零年底前在範圍1及2(市場基準)排放方面實現碳中和	於二零二四年的密度比率為0.48噸二氧化碳當量／等同全職員工，已提前達到實現二零三零年1.65噸二氧化碳當量／等同全職員工的目標所需的進程
透過投資和策略制定為轉型提供資金，特別是在新興市場	截至二零二四年十二月三十一日，已承諾透過轉型融資框架為轉型投資提供超過10億美元的融資
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽	在二零二四年完成與所有已識別的公司接洽
撤出對30%以上收入來自煤炭的業務的所有直接投資	到二零二一年完全撤出煤炭股票的投資
我們審慎考慮煤炭政策設定這一門檻，以平衡風險及回報，並使我們市場中的公司能夠逐步淘汰煤炭。	到二零二三年完全撤出煤炭債券的投資
	此為一項年度目標，因此我們會根據這一門檻不斷審查投資組合



## 氣候相關財務披露工作小組披露續

### 氣候相關指標

我們繼續檢討我們所使用的氣候指標，評估是否適合我們的市場，同時考慮實施的可行性、數據的可得性及覆蓋率等因素。

為衡量我們面臨的氣候相關風險，我們使用絕對排放數據及排放密度數據組合。絕對排放讓我們量化投資組合中各項投資的全部碳足跡，而加權平均碳密度數據讓我們比較碳足跡與投資收入的關係。

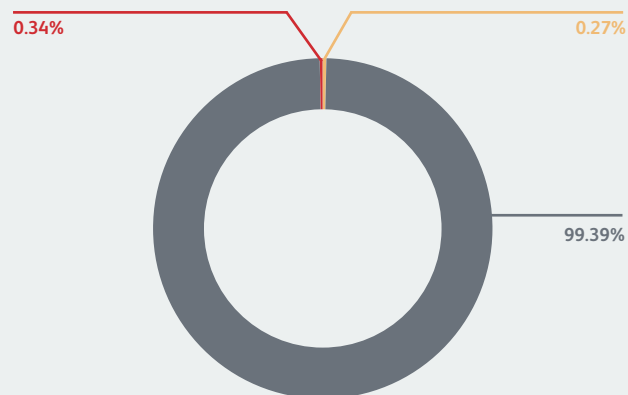
透過量度加權平均碳密度，我們可以比較不同投資組合的排放強度，並評估隨時間推移的改善情況。加權平均碳密度也可作為反映旗下投資組合轉型風險的指標，加權平均碳密度越高，通常表示與《巴黎協定》目標的一致性存在差距。



**有關如何依據業界最佳實踐及標準計算我們投資組合碳足跡的進一步資料，請參閱「報告基準」。**

為評估我們的營運排放，我們衡量了每名等同全職員工排放強度的降低情況。

### 截至二零二四年十二月三十一日的碳排放概況



- 範圍1及2
- 範圍3一 僅包括與燃料及能源相關活動、營運中產生的廢料和商務旅行有關的排放，不包括類別15
- 範圍3第15類 僅包括與投資有關的排放

### 截至二零二四年十二月三十一日的碳排放概況

範圍1及2	7,335
範圍3一 僅包括與燃料及能源相關活動、營運中產生的廢料和商務旅行有關的排放，不包括類別15	17,295
範圍3第15類 僅包括與投資有關的排放*	5,431,950

更多資料，請參閱第33頁「投資組合減碳」。

指標變動	二零二四年	二零二三年	二零二二年
<b>目標相關指標</b>			
加權平均碳密度 (加權平均噸二氧化碳當量／百萬美元收入)	179*	192	219
投資組合加權平均碳密度的覆蓋率	80%	69%	67%
於超過30%的收入來自煤炭公司的持股	^完全撤資	^完全撤資	^完全退出股票投資； 大舉撤出對債券的投資
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽	已審閱，100% 已接洽，100%	已審閱，100% 已接洽，100%	已審閱，100% 已接洽，100%
營運排放強度(噸二氧化碳當量／等同全職員工)	0.48	0.95	1.21
<b>集團自有業務</b>			
範圍1(噸二氧化碳當量)	1,562*	2,108	1,645
範圍2一市場基準(噸二氧化碳當量)	5,773*	12,318	16,938
範圍2一地區基準(噸二氧化碳當量)	16,967*	18,334	19,880
範圍3(上游活動) <sup>†</sup> (噸二氧化碳當量)	17,295	14,462	9,487
<b>融資排放</b>			
範圍3：下游活動(融資排放)(噸二氧化碳當量) <sup>‡</sup>	5,431,950*	3,600,000	3,100,000

\* 在安永的鑒證範圍內—更多資料請參閱「報告基準」，當中載述範圍內的範圍3類別。

<sup>†</sup> 包括範圍3類別：3(燃料及能源相關活動)、5(營運中產生的廢料)及6(商務旅行)。

<sup>‡</sup> 反映加權平均碳密度計算中資產的絕對排放，其相關數據詳列於「報告基準」。

<sup>^</sup> 有關保誠集團負責任投資政策中煤炭排除的更多詳情，請參閱附錄II。

## 氣候相關財務披露工作小組披露續

### 截至二零二四年十二月三十一日按行業及資產類別劃分的碳足跡

	加權平均碳密度 (噸二氧化碳當量/百萬美元收入)			絕對排放量 (噸二氧化碳當量)		
	加權平均 碳密度總計	上市股票	公司債券	絕對排放量 總計	上市股票	公司債券
能源	464	404	476	1,175,693	182,226	993,466
材料	728	904	619	1,159,951	443,922	716,029
工業	189	128	227	587,876	152,629	435,247
非必須性消費	55	37	75	131,408	53,753	77,655
必須性消費	84	71	94	179,937	61,932	118,005
醫療保健	20	31	14	37,754	16,616	21,138
金融	9	6	11	69,516	9,551	59,965
資訊	48	53	31	113,610	98,896	14,713
通訊	44	50	38	77,557	34,376	43,182
公用事業	1,372	1,055	1,435	1,781,522	220,083	1,561,439
房地產	79	102	66	18,225	7,583	10,642
無全球行業分類標準的行業	68	8	68	98,903	1	98,902
總計	179	111	221	5,431,950	1,281,568	4,150,383

公用事業、材料及能源是我們的投資組合中碳密集程度最高的行業，這與現實世界的排放情況一致。旗下公司債券投資組合的碳足跡高於上市股票，主要是因為與上市股票相比，我們的公司債券投資組合中碳密集行業的分配比例較高，情況與基準相同。碳密集行業的公司對債務融資(債券)的倚賴程度通常高於股權融資，這也是公司債券碳足跡較高的原因所在。

### 數據可得性

作為數據用戶，我們倚賴所投資公司經由氣候相關財務披露工作小組建議及CDP等報告框架披露的資訊。為提升數據可得性，我們正與數據提供者及我們的資產管理人合作，以改進披露。隨著越來越多各地區的公司被要求披露與氣候相關的信息，並面臨持份者的監督，我們預計情況將逐漸改善。

我們意識到，數據覆蓋水平的擴大可能導致投資組合的加權平均碳密度產生積極或消極的影響，因為新披露的數據會納入我們的計算中。

有關我們直接環境足跡的更多詳情，請參閱「可持續發展業務」一節。

### 前瞻性指標

我們正積極與資產管理及資產擁有人業務合作，制定更適合我們業務的前瞻性指標。該等指標將使我們能對氣候相關風險有效的管理及報告，同時與我們的投資程序無縫接軌，以助支持負責任投資框架。

在評估新指標時，我們全面審查了同儕的實踐及業內有關前瞻性指標的建議，包括氣候風險估值和隱含升溫。我們對該等指標進行審查，認為由於數據可得性及其方法相關假設的局限，該等指標現階段只適合內部使用。

在內部報告中，我們繼續使用隱含升溫作為投資組合溫度調整的指標，並將氣候風險估值用作為投資組合實質和轉型氣候變化風險敞口的指標。我們將繼續加深對該等指標的理解，並考慮在其局限性已適當解決或舒緩後，考慮將其用於向外界披露。

### 監測及塑造行業發展

香港聯合交易所(香港交易所)已刊發新的氣候信息披露規定，並與《國際財務報告準則》中的《可持續披露準則》(S2)緊密接軌。此外，香港會計師公會也刊發了《香港財務報告準則》S1號和S2號的徵求意見稿。我們將繼續推進準備工作，以便在即將到來的報告期內按照該等新準則進行披露。

作為我們氣候目標持續評估的一部分，我們亦持續審查科學基礎減碳目標倡議。科學基礎減碳目標倡議用於核證的全球減碳目標及路徑僅對新興市場及發達市場的需求進行有限區分。依照我們有關公平及共融轉型的承諾，我們相信必須認識到不同國家和公司所面臨的過渡方面的挑戰乃至關重要。這亦與包括「共同但有區別的責任」原則的《巴黎協定》相一致。我們的負責任投資方法力求納入這一原則。我們將繼續參與科學基礎減碳目標倡議，並關注其刊發的文件，以了解是否在我們的市場適當應用該方法。

有關我們參與地區和全球宣傳計劃的更多資料，請參閱「匯聚思想領袖，共同制定議程」一節。





# 參照列表

- 70 香港聯合交易所的規定
  - 環境
  - 社會
- 76 SASB保險準則
- 77 氣候相關財務披露工作小組索引
- 82 與本集團可持續發展策略有關的全集團政策
- 84 SECR報告
- 85 前瞻性陳述
- 86 警告聲明

## 參照列表 續

## 香港聯合交易所的規定

指標	披露																												
<b>環境</b>																													
有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢料的產生等的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	<p>A1 我們的可持續發展政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。該政策詳述我們了解及管理本集團直接環境影響的途徑，包括衡量、監督、審查及報告自身環境表現。</p> <p>於二零二四年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。</p>																												
排放物種類及相關排放數據。	<p>A1.1及A1.2 保誠全面報告範圍1及2排放量，並有選擇地報告範圍3。詳情請參閱第40頁「負責任的環境實踐」一節。</p>																												
直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)</td> <td><b>1,562</b></td> <td>2,108</td> <td>1,645</td> </tr> <tr> <td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)</td> <td><b>0.10</b></td> <td>0.14</td> <td>0.11</td> </tr> <tr> <td>直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)</td> <td><b>4.67</b></td> <td>6.33</td> <td>4.78</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)</td> <td><b>5,773</b></td> <td>12,318</td> <td>16,938</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)</td> <td><b>0.38</b></td> <td>0.81</td> <td>1.11</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)</td> <td><b>17.27</b></td> <td>36.97</td> <td>49.23</td> </tr> </tbody> </table>		二零二四年	二零二三年	二零二二年	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	<b>1,562</b>	2,108	1,645	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)	<b>0.10</b>	0.14	0.11	直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	<b>4.67</b>	6.33	4.78	直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)	<b>5,773</b>	12,318	16,938	直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)	<b>0.38</b>	0.81	1.11	直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	<b>17.27</b>	36.97	49.23
	二零二四年	二零二三年	二零二二年																										
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	<b>1,562</b>	2,108	1,645																										
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)	<b>0.10</b>	0.14	0.11																										
直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	<b>4.67</b>	6.33	4.78																										
直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)	<b>5,773</b>	12,318	16,938																										
直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量／等同全職員工)	<b>0.38</b>	0.81	1.11																										
直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	<b>17.27</b>	36.97	49.23																										
所產生有害廢料總量(以噸計算)及(如適用)密度。	<p>A1.3 作為一間壽險公司，我們的業務不會產生有害廢料。</p>																												

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露												
所產生無害廢料總量(以噸計算)及(如適用)密度	A1.4	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所產生無害廢料總量(噸)</td> <td><b>385</b></td> <td>379</td> <td>357</td> </tr> <tr> <td>所產生無害廢料總量(噸／等同全職員工)</td> <td><b>0.03</b></td> <td>0.02</td> <td>0.02</td> </tr> </tbody> </table> <p>與我們的業務相關的廢料包括辦公室廢料及有限的食堂食物殘餘。由於我們佔用的是租賃資產及面積較小的辦公室，廢料一般由業主或市政府以直接路邊收集方式管控。因此，我們可能無法取得廢料數據。我們會繼續與所有營運所在地區的業主合作，擴大報告的覆蓋範圍。</p> <p>於二零二四年，我們擴大廢料數據的報告範圍，以覆蓋我們93%的已佔用樓面面積。</p>		二零二四年	二零二三年	二零二二年	所產生無害廢料總量(噸)	<b>385</b>	379	357	所產生無害廢料總量(噸／等同全職員工)	<b>0.03</b>	0.02	0.02
	二零二四年	二零二三年	二零二二年											
所產生無害廢料總量(噸)	<b>385</b>	379	357											
所產生無害廢料總量(噸／等同全職員工)	<b>0.03</b>	0.02	0.02											
描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	A1.5	<p>我們已設定目標，冀於二零三零年年底前在範圍1及2(市場基準)排放方面實現碳中和。我們的目標是，與二零一六年基準相比，運營排放量按每位等同全職員工減低25%，然後實施碳補償計劃以減少餘下的排放量。截至目前，我們已採取以下措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就我們的投資組合中消耗量最大的資產進行實地評估，以確定降低碳密度的措施。</li> <li>發佈根據各當地業務度身定制的環境路線圖，每年進行更新，並詳述現有範圍1及2排放量、二零三零年目標及為達到這些目標所需採取的步驟。</li> <li>積極探索如何為若干市場的辦公室營運採購可再生電力。</li> </ul>												
描述處理有害及無害廢料的方法，以及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	A1.6	<p>無害廢料在我們的辦公場所進行分類，並在可能的情況下進行回收。業務產生的廢料由我們所佔用物業的業主管理，因此，我們可回收的物料會受業主業務的限制。</p> <p>我們產生的廢料對業務的整體環境影響並不重大，因此，我們目前並未就減少業務相關廢料訂立任何目標。我們繼續鼓勵減少營運過程中產生的廢料，並已採取措施，例如為員工提供可重複使用的水杯及飯盒，以減少使用一次性塑料。</p> <p>作為一間壽險公司，我們的業務不會產生有害廢料。</p>												
有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	A2	<p>我們的可持續發展政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。該政策詳述我們了解及管理本集團直接環境影響的途徑，包括衡量、監督、審查及報告自身環境表現。</p>												



## 參照列表 續

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露			
按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度	A2.1		二零二四年	二零二三年	二零二二年
		能源消耗總量(千瓦時)	36,229,279	41,985,325	41,200,175
		能源消耗總量(千瓦時／等同全職員工)	2,362.37	2,750.73	2,688.60
		更多資料載於第84頁SECR報告。			
總耗水量及密度	A2.2	我們目前未能報告所有資產的用水量，因為若干場地並無計量用水，或用水費用已按部分服務費列賬。			
		於二零二四年，我們擴大用水數據的報告範圍，以覆蓋我們97%的已佔用樓面面積。			
			二零二四年	二零二三年	二零二二年
		用水總量(立方米)	97,902	138,960	163,720
		用水總量(立方米／平方米)	0.29	0.42	0.48
描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	A2.3	我們並未訂立明確的能源效率目標。然而，我們79%的範圍1及2碳排放量來自電力使用。因此，實施能源效率措施是實現減碳目標的關鍵所在。  我們已對資產組合進行實地評估並確定減低影響的措施。我們已為各項業務制定路線圖及擬實施的節能措施。我們將繼續進行評估及識別節約的機遇，以減少能源消耗。			
描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	A2.4	作為以辦公室營運為主的壽險公司，用水及用水效率對我們的業務並無重大影響。  我們目前並未設定任何目標以減少業務用水。			
製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	A2.5	作為一間壽險公司，我們的業務並無使用包裝材料。			

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	A3	我們的可持續發展政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。該政策詳述我們了解及管理本集團直接環境影響的途徑，包括衡量、監督、審查及報告自身環境表現。
描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	A3.1	我們的活動對環境的最重大影響乃透過我們的投資組合產生。關於我們如何減少投資組合的加權平均碳密度足跡的更多資料載於第33頁「投資組合減碳」一節。
識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關問題的政策	A4	更多資料載於第62頁「識別氣候相關風險」一節及第63頁「管理及應對氣候相關風險」一節。
描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關問題，及應對行動。	A4.1	不同的情景(包括2攝氏度以下的情景)對我們的業務、策略及財務規劃產生不同的潛在影響，如第64頁「氣候相關情景分析」一節所述。  我們已識別短期、中期及長期的氣候相關問題，如第64頁「氣候相關情景分析」一節所述。我們已採取行動，包括將識別、評估及管理氣候相關風險的流程納入整體風險管理，如第63頁「評估氣候相關風險」一節及第63頁「管理及應對氣候相關風險」一節所述。  我們亦已識別氣候相關機遇，如第62頁「識別氣候相關風險」一節所述。

## 參照列表 續

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露																																																																
<b>社會</b>																																																																		
有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B1	保誠的政策將其自身及集團內各人的責任規範化，從而保障員工。有關人力資源政策的詳情，請參閱第83頁。																																																																
按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	B1.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的僱員總數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>其他<sup>^</sup></td> <td>17.0</td> <td>3.0</td> <td>18.0</td> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>6,574.7</td> <td>6,541.3</td> <td>6,299.3</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>8,863.8</td> <td>8,713.2</td> <td>8,363.4</td> </tr> <tr> <th>按僱傭類型劃分的僱員總數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> <tr> <td>全職</td> <td>15,445.0</td> <td>15,250.1</td> <td>14,671.6</td> </tr> <tr> <td>兼職</td> <td>10.5</td> <td>7.4</td> <td>9.1</td> </tr> <tr> <th>按年齡組別劃分的僱員總數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> <tr> <td>其他<sup>^</sup></td> <td>0.0</td> <td>—</td> <td>34.0</td> </tr> <tr> <td>30歲以下</td> <td>2,492.5</td> <td>2,698.0</td> <td>2,880.9</td> </tr> <tr> <td>30–50歲</td> <td>11,691.3</td> <td>11,428.8</td> <td>10,535.4</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>1,271.7</td> <td>1,130.7</td> <td>1,230.4</td> </tr> <tr> <th>按地區劃分的僱員總數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> <tr> <td>亞洲</td> <td>14,043.4</td> <td>13,933.7</td> <td>13,399.7</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>1,241.0</td> <td>1,202.0</td> <td>1,126.0</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>171.1</td> <td>121.8</td> <td>155.0</td> </tr> </tbody> </table>	按性別劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	其他 <sup>^</sup>	17.0	3.0	18.0	男性	6,574.7	6,541.3	6,299.3	女性	8,863.8	8,713.2	8,363.4	按僱傭類型劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	全職	15,445.0	15,250.1	14,671.6	兼職	10.5	7.4	9.1	按年齡組別劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	其他 <sup>^</sup>	0.0	—	34.0	30歲以下	2,492.5	2,698.0	2,880.9	30–50歲	11,691.3	11,428.8	10,535.4	50歲以上	1,271.7	1,130.7	1,230.4	按地區劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	亞洲	14,043.4	13,933.7	13,399.7	非洲	1,241.0	1,202.0	1,126.0	歐洲及美國	171.1	121.8	155.0
按性別劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																															
其他 <sup>^</sup>	17.0	3.0	18.0																																																															
男性	6,574.7	6,541.3	6,299.3																																																															
女性	8,863.8	8,713.2	8,363.4																																																															
按僱傭類型劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																															
全職	15,445.0	15,250.1	14,671.6																																																															
兼職	10.5	7.4	9.1																																																															
按年齡組別劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																															
其他 <sup>^</sup>	0.0	—	34.0																																																															
30歲以下	2,492.5	2,698.0	2,880.9																																																															
30–50歲	11,691.3	11,428.8	10,535.4																																																															
50歲以上	1,271.7	1,130.7	1,230.4																																																															
按地區劃分的僱員總數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																															
亞洲	14,043.4	13,933.7	13,399.7																																																															
非洲	1,241.0	1,202.0	1,126.0																																																															
歐洲及美國	171.1	121.8	155.0																																																															
附註：二零二二年的結餘已予以重列，以反映我們對非洲市場非永久僱員的當地銷售代理貫徹一致的處理。																																																																		
		<sup>^</sup> 包括選擇不披露或性別中立的員工																																																																

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露																																																
按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	B1.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年<sup>1</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>20%</td> <td>18%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>19%</td> <td>16%</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <th>按年齡組別劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> <tr> <td>30歲以下</td> <td>29%</td> <td>27%</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>30–50歲</td> <td>17%</td> <td>14%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>19%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <th>按地區劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> <tr> <td>亞洲</td> <td>20%</td> <td>17%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>25%</td> <td>18%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>非洲*</td> <td>14%</td> <td>11%</td> <td>不適用</td> </tr> <tr> <td>總體</td> <td>19%</td> <td>17%</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 集團人力資源系統於二零二三年方開始記錄非洲的全職員工流失人數。  <sup>†</sup> 所有二零二一年至二零二二年的僱員流失數據均不包括非洲。</p>	按性別劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年 <sup>1</sup>	男性	20%	18%	24%	女性	19%	16%	21%	按年齡組別劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年	30歲以下	29%	27%	38%	30–50歲	17%	14%	19%	50歲以上	19%	20%	20%	按地區劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年	亞洲	20%	17%	22%	歐洲及美國	25%	18%	56%	非洲*	14%	11%	不適用	總體	19%	17%	23%
按性別劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年 <sup>1</sup>																																															
男性	20%	18%	24%																																															
女性	19%	16%	21%																																															
按年齡組別劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																															
30歲以下	29%	27%	38%																																															
30–50歲	17%	14%	19%																																															
50歲以上	19%	20%	20%																																															
按地區劃分的僱員流失比率	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																															
亞洲	20%	17%	22%																																															
歐洲及美國	25%	18%	56%																																															
非洲*	14%	11%	不適用																																															
總體	19%	17%	23%																																															
該等數據反映包括銷售人員和非自願離職人員在內的總體流失情況。我們亦提供第二類不包括非自願流失在內的總體流失數據。有關數據載於「為員工賦能」一節。																																																		
有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B2	<p>集團抗逆政策載述有關管治框架，以便當地業務建立、執行及維持全面的健康與安全措施，關注僱員、外判商、訪客及其他可能受我們業務影響者的身心健康及福祉，並將其控制在合理切實可行的最低水平。</p> <p>我們的政策及運營標準與全球ISO 45001:2018標準一致，當中包括健康與安全管治、法律規定和計劃框架的最低規範性要求。</p>																																																
過去三年(包括報告年度)每年因工亡故的人數及比率。	B2.1	於報告年度內，概無錄得任何因工死亡事故(二零二三年：零；二零二二年：零)。																																																
因工傷損失工作日數。	B2.2	錄得34宗事故，導致因工傷損失39個工作日。																																																



## 參照列表 續

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露																																
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	B2.3	<p>職業健康與安全措施採用基於ISO 45001的框架及方法，使用由中央統籌、地區執行的預測及響應式管理工具。有關措施乃配合以下各項予以實施及監督：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 既定政策、角色、責任及管治框架；</li> <li>– 法律登記冊，以確保遵守相關監管機構發佈的相關法律、規例、規則、指引及守則；以及行業機構發佈的標準和守則(如適用)；</li> <li>– 全面及完善的風險管理及內部控制系統，以識別、量化、預防及減低員工及業務所面臨的風險；</li> <li>– 事故報告和調查協議；</li> <li>– 有關管理採購設備及提供服務過程中的第三方風險的計劃；</li> <li>– 提供適當資訊、指導及培訓；</li> <li>– 員工交流及諮詢機制；</li> <li>– 工作場所福利及福祉設施及計劃；及</li> <li>– 監測、審查、報告及改善表現的機制。</li> </ul>																																
有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	B3	<p>人力資源政策概述我們推動員工提升技能及成長的政策，藉此確保組織的持續成功。</p> <p>更多資料載於第46頁「為員工賦能」一節。</p>																																
按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	B3.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的受訓僱員百分比</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>其他^</td> <td><b>88%</b></td> <td>0%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>男性</td> <td><b>92%</b></td> <td>99%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td><b>94%</b></td> <td>99%</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按僱員類別劃分的受訓僱員百分比</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>普通員工</td> <td><b>96%</b></td> <td>98%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>中層員工</td> <td><b>88%</b></td> <td>99%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>高層人員</td> <td><b>77%</b></td> <td>99%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>^包括選擇不披露或性別中立的員工</p>	按性別劃分的受訓僱員百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年	其他^	<b>88%</b>	0%	65%	男性	<b>92%</b>	99%	96%	女性	<b>94%</b>	99%	96%	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年	普通員工	<b>96%</b>	98%	96%	中層員工	<b>88%</b>	99%	93%	高層人員	<b>77%</b>	99%	95%
按性別劃分的受訓僱員百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年																															
其他^	<b>88%</b>	0%	65%																															
男性	<b>92%</b>	99%	96%																															
女性	<b>94%</b>	99%	96%																															
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年																															
普通員工	<b>96%</b>	98%	96%																															
中層員工	<b>88%</b>	99%	93%																															
高層人員	<b>77%</b>	99%	95%																															

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露																																
按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	B3.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td><b>14.5</b></td> <td>14.8</td> <td>16.0</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td><b>16.5</b></td> <td>14.1</td> <td>15.6</td> </tr> <tr> <td>其他^</td> <td><b>3.7</b></td> <td>不適用</td> <td>8.4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高層人員</td> <td><b>13.9</b></td> <td>16.7</td> <td>11.5</td> </tr> <tr> <td>中層員工</td> <td><b>15.8</b></td> <td>15.3</td> <td>9.9</td> </tr> <tr> <td>普通員工</td> <td><b>15.6</b></td> <td>13.9</td> <td>16.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>^包括選擇不披露或性別中立的員工</p>	按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	男性	<b>14.5</b>	14.8	16.0	女性	<b>16.5</b>	14.1	15.6	其他^	<b>3.7</b>	不適用	8.4	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二四年	二零二三年	二零二二年	高層人員	<b>13.9</b>	16.7	11.5	中層員工	<b>15.8</b>	15.3	9.9	普通員工	<b>15.6</b>	13.9	16.0
按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																															
男性	<b>14.5</b>	14.8	16.0																															
女性	<b>16.5</b>	14.1	15.6																															
其他^	<b>3.7</b>	不適用	8.4																															
按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二四年	二零二三年	二零二二年																															
高層人員	<b>13.9</b>	16.7	11.5																															
中層員工	<b>15.8</b>	15.3	9.9																															
普通員工	<b>15.6</b>	13.9	16.0																															
有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B4	<p>我們致力確保我們的組織或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。</p> <p>我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。更多資料載於第41頁「負責任的採購實踐」一節及第59頁「打擊現代奴役」一節。</p>																																
描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	B4.1、 B4.2	<p>我們相信支持人權，以負責任和正直誠信的態度行事。我們的集團行為守則和集團第三方供應及外判政策體現了這些價值觀，前者規定了本集團的價值觀和全體員工的預期行為標準，後者則規範我們如何與供應商合作。</p>																																
描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		<p>我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。更多資料載於第41頁「負責任的採購實踐」一節及第59頁「打擊現代奴役」一節。</p>																																
管理供應鏈的環境及社會風險政策	B5	<p>集團行為守則概述我們對所有供應商的價值觀及標準要求。我們的集團第三方供應及外判政策是集團供應鏈管治的核心，我們的負責任供應商指引涵蓋一系列環境、社會及管治議題。更多資料載於第41頁「負責任的採購實踐」一節。</p>																																
按地區劃分的供應商數目	B5.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二四年*</th> <th>二零二三年*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td><b>6,537</b></td> <td>10,712</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td><b>1,177</b></td> <td>1,844</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td><b>141</b></td> <td>451</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td><b>7,569†</b></td> <td>13,007</td> </tr> </tbody> </table>		二零二四年*	二零二三年*	亞洲	<b>6,537</b>	10,712	非洲	<b>1,177</b>	1,844	歐洲及美國	<b>141</b>	451	總計	<b>7,569†</b>	13,007																	
	二零二四年*	二零二三年*																																
亞洲	<b>6,537</b>	10,712																																
非洲	<b>1,177</b>	1,844																																
歐洲及美國	<b>141</b>	451																																
總計	<b>7,569†</b>	13,007																																

\* 截至二零二四年及二零二三年九月三十日的十二個月數據

† 集團數字指全集團內獨立供應商的數量。該數字並不同於二零二四年來自亞洲、非洲及歐洲/美國的供應商總數，因為其代表每個區域的獨立供應商數量。

## 參照列表 續

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露
描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	B5.2	二零二四年，本集團第三方風險評估平台Coupa Risk Assess持續增強我們對第三方風險的了解，例如資訊及技術安全問題、數據私隱、反賄賂及貪腐以及業務持續性及抗逆力風險。透過該系統，我們亦可根據負責任供應商指引的原則發出盡職調查問卷。  更多資料載於第41頁的「負責任的採購實踐」一節。
描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	B5.3	更多資料載於第41頁的「負責任的採購實踐」一節及第59頁的「打擊現代奴役」一節。
描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	B5.4	我們已根據集團第三方供應及外判政策推出負責任供應商指引。我們的負責任供應商指引涵蓋一系列環境、社會及管治議題。更多資料載於第41頁的「負責任的採購實踐」一節。
有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B6	集團客戶操守風險政策包括客戶操守原則，並載述本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵守的核心價值觀及標準。更多資料載於第58頁的「客戶」一節。  集團數據政策界定我們應如何在數據的整個生命週期中對其進行管理，並採用最適合業務情況的技術。更多資料載於第83頁。  集團資訊安全及私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。更多資料載於第83頁。

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	B6.1	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
接獲關於產品及服務的投訴數目以及處理方法	B6.2	19,492宗(二零二三年：33,070宗)  二零二四年，每1,000份保單的投訴數目降至一宗(二零二三年：每1,000份有效保單兩宗投訴)。  關於我們如何處理客戶投訴的更多資料載於第58頁。
描述與維護及保障知識產權有關的慣例	B6.3	保誠的品牌(即保誠及瀚亞的名稱以及Prudence的頭像)被視為我們的知識產權，受到全面保護，可在所有營運所在市場持有品牌的註冊商標，亦獲Prudential Financial及M&G plc的品牌共存協議提供支持。倘發現品牌存在侵權行為，我們會積極採取措施對第三方行使權利。
描述質量檢定過程及產品回收程序	B6.4	質量保證程序的說明，包括我們以負責任的方式進行產品開發的方針，載於第58頁「滿足客戶不斷變化的需求」一節。  作為一間壽險公司，產品召回程序對我們的業務不適用。
描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	B6.5	集團數據政策界定我們應如何在數據的整個生命週期中對其進行管理，並採用最適合業務情況的技術。更多資料載於第83頁。  集團資訊安全及私隱政策為整個機構內穩健的資訊安全計劃以及我們對保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。該政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。更多資料載於第83頁。



## 參照列表 續

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露
有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	B7	更多資料，請參第83頁所載以下政策： <ul style="list-style-type: none"> <li>– 集團金融犯罪風險政策</li> <li>– 打擊洗錢及制裁政策</li> <li>– 集團「正言直諫」及調查政策</li> </ul> 於二零二四年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。
於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	B7.1	無(二零二三年：無)
描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	B7.2	更多資料載於第64頁「舉報」一節。
描述向董事及員工提供的反貪污培訓	B7.3	我們為員工提供培訓，以確保他們熟悉國際準則及最佳實踐，掌握在相應市場中執行政策的能力。我們亦於全年度監督培訓的完成程度。
有關以社區參與來了解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	B8	保誠亞洲公益基金遵守可持續發展政策，確保其投資和活動符合本集團的價值觀。該政策包括我們如何致力與營運所在社區合作，積極服務社區。該政策亦概述我們投資於社區的策略，以及我們根據策略進行投資及報告的方式。  按英國二零零零年政黨、選舉及公投法所定義者，我們的政策是不進行政治或宗教捐贈，且不向政黨捐獻亦不產生政治開支。我們遵守企業社會責任及贊助反賄賂及貪腐指引，確保其計劃及活動不會被濫用作為銷售機會。

香港交易所 關鍵績效指標規定	指標	披露																																																								
專注貢獻範疇	B8.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按專注範疇劃分的現金出資總額百分比</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教育</td> <td><b>48%</b></td> <td>57%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>社會及福利</td> <td><b>36%</b></td> <td>30%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>環境</td> <td><b>1%</b></td> <td>2%</td> <td>0%#</td> </tr> <tr> <td>文化</td> <td><b>0%</b></td> <td>0%</td> <td>0%#</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td><b>5%</b></td> <td>4%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>緊急救援</td> <td><b>4%</b></td> <td>3%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>健康</td> <td><b>5%</b></td> <td>4%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>經濟發展</td> <td><b>1%</b></td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>薪資捐獻</td> <td><b>0%</b></td> <td>0%</td> <td>0%#</td> </tr> </tbody> </table> <p># 儘管按單行基準均已四捨五入至0%，但環境、文化及薪資捐獻合共佔總額的1%。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按區域劃分的現金出資總額百分比</th> <th>二零二四年</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td><b>95%</b></td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>英國</td> <td><b>0%</b></td> <td>0%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td><b>5%</b></td> <td>5%</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	按專注範疇劃分的現金出資總額百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年	教育	<b>48%</b>	57%	52%	社會及福利	<b>36%</b>	30%	39%	環境	<b>1%</b>	2%	0%#	文化	<b>0%</b>	0%	0%#	其他	<b>5%</b>	4%	1%	緊急救援	<b>4%</b>	3%	4%	健康	<b>5%</b>	4%	3%	經濟發展	<b>1%</b>	0%	0%	薪資捐獻	<b>0%</b>	0%	0%#	按區域劃分的現金出資總額百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年	亞洲	<b>95%</b>	95%	95%	英國	<b>0%</b>	0%	3%	非洲	<b>5%</b>	5%	2%
按專注範疇劃分的現金出資總額百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																							
教育	<b>48%</b>	57%	52%																																																							
社會及福利	<b>36%</b>	30%	39%																																																							
環境	<b>1%</b>	2%	0%#																																																							
文化	<b>0%</b>	0%	0%#																																																							
其他	<b>5%</b>	4%	1%																																																							
緊急救援	<b>4%</b>	3%	4%																																																							
健康	<b>5%</b>	4%	3%																																																							
經濟發展	<b>1%</b>	0%	0%																																																							
薪資捐獻	<b>0%</b>	0%	0%#																																																							
按區域劃分的現金出資總額百分比	二零二四年	二零二三年	二零二二年																																																							
亞洲	<b>95%</b>	95%	95%																																																							
英國	<b>0%</b>	0%	3%																																																							
非洲	<b>5%</b>	5%	2%																																																							
在專注範疇所動用資源。	B8.2	於二零二四年期間，保誠透過保誠亞洲公益基金(我們的社區投資慈善機構)及我們當地市場領導的其他社區計劃，在社區計劃方面共投資1,250萬美元，較二零二三年的1,300萬美元略有減少。這顯示我們繼續致力於實現我們的可持續發展目標，在我們經營所在社區作出切實的行動和投資。  更多資料載於第27頁「透過社區投資建立韌性社區」一節。																																																								

## 參照列表 續

## SASB保險準則

SASB主題	核算指標	代碼	披露
為客戶提供透明資訊及公正建議	與向新舊客戶推銷及宣傳保險產品相關資訊有關的法律程序引致的經濟損失總額	FN-IN-270a.1	0美元(二零二三年：0美元)
	客戶索償比率	FN-IN-270a.2	收到的投訴總數／提出的索償總數x 1,000 = 7(二零二三年：13)  保誠認為，該指標對壽險行業的適用性較低，更合適的指標是每1,000份有效保單的投訴宗數，而有關數字已降至一宗(二零二三年：每1,000份有效保單兩宗投訴)。
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	87%(二零二三年：86%)  附註：過往期間(二零二三年)數字已重列為86%
	描述向客戶介紹產品的方式	FN-IN-270a.4	有關我們與客戶溝通的方式及負責任營銷方式的更多資料載於第58頁的「滿足客戶不斷變化的需求」一節。
旨在激勵負責任行為的政策	描述將環境、社會及管治因素納入投資管理流程及策略的方針	FN-IN-410a.2	我們將環境、社會及管治因素整合到我們的所有投資決策當中。這與我們進行的傳統財務分析互補得益，旨在更好地管理風險及為我們的客戶創造可持續的長期回報。環境、社會及管治整合適用於整個投資過程，而所有相關集團投資團隊均須能夠說明如何將環境、社會及管治考量因素納入投資決策當中。  這包括我們的資產管理公司瀚亞投資，其負責任投資政策載列更多詳情，內容有關其如何與保誠集團的負責任投資政策保持一致，同時讓第三方客戶(即非保誠客戶)的投資策略更具彈性。
	能源效率及低碳技術相關的承保保費淨額	FN-IN-410b.1	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
	激勵健康、安全及／或環境負責任行動及／或行為的產品及／或產品功能方面的討論	FN-IN-410b.2	我們專注於醫療費用保障及報銷的健康業務，以及壽險和危疾保單等其他保障產品。我們的優先事務包括提供綜合健康方案，滿足客戶不斷變化的醫療需求。我們將繼續努力強化旗下醫療業務在承保、索償、供應商管理和健康數據分析等領域的能力。
環境風險	因天氣相關自然災害造成的已投保產品的可能最大損失	FN-IN-450a.1	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。

SASB主題	核算指標	代碼	披露
系統風險管理	按事件類型及地域劃分的(1)已建模自然災害及(2)未建模自然災害造成的保險賠付的經濟損失總額(再保險淨額及總額)	FN-IN-450a.2	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
	描述將環境風險納入(1)個別合約承保流程及(2)公司層面風險及資本充足水平管理的方法	FN-IN-450a.3	我們的年度審閱流程監測可能對不同區域的發病率、死亡率及續保率水平產生影響的潛在的氣候變化影響。隨後我們會審視該等因素如何影響我們的產品。我們亦分析客戶在不同地區的分佈情況，評估其面對極端氣候事件時的脆弱程度，以此加深我們對自身和客戶所面臨的氣候風險的了解。  作為一間人壽及健康保險公司，我們明白氣候變化和政府政策可能會對我們承保負債的相關假設產生影響。我們認為目前的數據尚不充足且具有不確定因素，使我們難以可靠地使用有關假設對我們的承保負債進行估值。因此，目前本集團就人壽及健康保險業務作出的假設不包括與氣候變化影響相關的額外假設。我們將繼續進行定期經驗分析，與再保險公司接洽，並關注相關的學術研究。倘發生重大變化，我們將考慮氣候相關風險對我們保險負債的財務影響。
	按類別劃分的衍生工具風險：(1)非中央結算衍生工具的潛在風險總額，(2)存放在中央結算中心的可接受抵押品的公允價值總額，及(3)中央結算衍生工具的潛在風險總額	FN-IN-550a.1	(1)非中央結算衍生工具的潛在風險總額 416.14億美元 (2)存放在中央結算中心的可接受抵押品的公允價值總額 無 (3)中央結算衍生工具的潛在風險總額 無
活動指標	證券借貸抵押資產的公允價值總額	FN-IN-550a.2	3,540萬美元
	描述管理系統非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	FN-IN-550a.3	有關我們所採用方法的描述載於年度報告及賬目的「風險」報告內有關本集團主要風險的討論。
	按類別劃分的有效保單數量：(1)財產險，(2)壽險，(3)承擔的再保險	FN-IN-000.A	有效保單總數(均屬壽險類別)： 17,318,800份 附註：過往期間(二零二三年)數字已重列為17,182,000份



## 參照列表 續

## 氣候相關財務披露工作小組索引

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
<b>管治</b>		
<b>a. 描述董事會對氣候相關風險及機遇的監察</b>		
所有行業通用指引		
向董事會及各委員會報告氣候相關問題的流程及頻次	董事會層面的可持續發展委員會負責監督可持續發展策略，包括氣候及環境方面的策略。可持續發展委員會於二零二四年九月一日成立，將向董事會層級的風險委員會接管氣候相關事務，自成立以來已召開兩次會議，討論多項可持續發展議題，包括評估新的氣候思想領導力目標，及實現目標的進展。這包括與氣候相關的風險和機遇，並就達成目標及指標的進展向管理層提出嚴格質詢。「可持續發展管治」一節載述分配予可持續發展委員會的氣候相關責任，包括向董事會報告氣候相關問題的流程及頻率。	第12頁「可持續發展管治」 第36頁「負責任投資管治」 第62頁「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
	有關負責任投資的管治於「負責任投資管治」一節披露。	
	保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。我們的企業風險管理流程，即向董事會及各委員會報告氣候相關問題的方式，於年度報告及賬目「風險管治」一節載述。	
董事會及各委員會如何將氣候相關問題納入決策	所有可持續發展事宜(包括氣候變化)由董事會監督，並由其負責釐定重點關注領域的總體策略和優先次序。有關詳情於「可持續發展管治」一節討論。	第12頁「可持續發展管治」
董事會如何監控及監察達成氣候相關目標及指標的進展	可持續發展委員會為一項董事會層級的框架，負責監察環境與氣候相關問題，包括本集團對其業務及投資組合的減碳承諾，以及其他側重於氣候的負責任投資承諾之實施。可持續發展委員會的議程常設有關氣候變化監督的事項，包括我們達成氣候目標的進展。在制定未來目標或承諾時，可持續發展委員會負責審議並向董事會提出適當的推薦建議。	第12頁「可持續發展管治」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
<b>b. 描述管理層於評估及管理氣候相關風險及機遇方面的角色</b>		
所有行業通用指引		
與氣候相關的責任及問責	可持續發展活動，包括與氣候相關的責任及問責，由管理層層級的集團執行可持續發展委員會進行監察，該委員會由財務總監擔任主席，如「監督氣候變化」一節所述。該等委員會向董事會及董事會轄下委員會報告，如「可持續發展管治」一節所述。  有關負責任投資的管治於「負責任投資管治」一節披露。	第12頁「可持續發展管治」一節 第63頁「監督氣候變化」一節 第36頁「負責任投資管治」一節
組織架構	氣候相關組織架構載於第63頁「監督氣候變化」一節，及第12頁「可持續發展管治組織圖」中。	第63頁「管理層監察」 第12頁「可持續發展管治組織圖」
如何向管理層報告氣候相關問題	我們已實施適當流程，藉以向管理層報告氣候相關問題，如「管理層監察」一節所述。  保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。  我們的企業風險管理流程，即向管理層報告氣候相關問題的方式，於年度報告中「風險管治」一節載述。	第63頁「管理層監察」 第62頁「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
管理層如何監控氣候相關問題	我們的管理層委員會積極監控氣候相關問題，如「管理層監察」一節所述。  保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。  我們的企業風險管理流程，即向管理層報告氣候相關問題的方式，於年度報告「風險管治」一節載述。	第63頁「管理層監察」 第62頁「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」

## 參照列表 續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
<b>策略</b>		
<b>a. 描述機構已識別的短期、中期及長期氣候相關風險及機遇</b>		
所有行業通用指引		
短期、中期及長期期限的界定	我們已對相關短期、中期及長期期限作出界定，如「評估氣候相關風險」一節所述。	第63頁「評估氣候相關風險」
各期限可能出現的氣候相關問題	我們已識別短期、中期及長期期限可能出現的具體氣候相關問題，如「評估氣候相關風險」一節所述。	第63頁「評估氣候相關風險」
用於釐定哪些風險及機遇可能會對機構產生重大財務影響的流程	我們的風險及策略流程已識別可能會對我們的機構產生重大財務影響的氣候相關風險及機遇，如「識別氣候相關風險」一節、「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節及「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。	第62頁「識別氣候相關風險」 第65頁「對財務及策略規劃的影響」 第64頁「識別及應對氣候相關機遇」
描述按行業及／或地區劃分的風險及機遇	我們已識別按行業及地區劃分的具體風險及機遇，如「對資產的影響」一節、「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節及「業務所受地區影響」一節所述。	第64頁「對資產的影響」 第65頁「對財務及策略規劃的影響」 第65頁「業務所受地區影響」

**b. 描述氣候相關風險及機遇對機構業務、策略和財務規劃的影響**

## 所有行業通用指引

已識別的氣候相關問題如何影響我們的業務、策略和財務規劃	我們已考慮以下各項所受的影響： <ul style="list-style-type: none"> <li>– 產品及服務，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述</li> <li>– 供應鏈及／或價值鏈，包括碳定價，如「業務所受地區影響」一節及「情景測試使用的碳定價」一節所述</li> <li>– 適應及紓緩措施，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述</li> <li>– 研發投資，如「了解氣候與健康之間的關係」一節所述</li> <li>– 業務，如「管理營運對環境造成的直接影響」一節所述</li> <li>– 獲取資金，如「對獲取資金的影響」一節所述</li> </ul>	第63頁「識別及應對氣候相關機遇」 第65頁「業務所受地區影響」 第64頁「情景測試使用的碳定價」 第66頁「我們氣候相關目標的進展」 第66頁「為新興市場的可持續發展及氣候相關問題發聲」 第40頁「負責任的環境實踐」 第65頁「對獲取資金的影響」
-----------------------------	--	--

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
氣候相關問題如何為我們的財務規劃流程提供信息	氣候相關問題為我們的財務及策略規劃提供信息，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。該等風險按年度報告及賬目的「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述的流程進行優先排序。	第65頁「對財務及策略規劃的影響」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
氣候相關問題對財務表現的影響	我們評估氣候相關問題對我們財務表現的潛在影響，如「氣候相關情景分析」一節所述。我們使用情景評估我們財務及策略規劃的穩健性，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。	第64頁「氣候相關情景分析」 第65頁「對財務及策略規劃的影響」
向低碳經濟轉型計劃	我們已作出溫室氣體減排承諾，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述。鑒於有關活動的前瞻性質，我們已確定向低碳經濟轉型的具體活動，如我們的氣候轉型計劃所述。	第66頁「我們氣候相關目標的進展」 氣候轉型計劃
對資產擁有人的補充指引		
如何在相關投資策略中考慮氣候相關風險及機遇	我們按照策略資產分配流程考慮氣候相關風險及機遇，如「對策略資產分配的影響」一節所述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。	第65頁「對策略資產分配的影響」 第37頁「將環境、社會及管治整合至投資過程」 有關瀚亞責任投資方法的更多詳情，請點擊 <a href="#">此處</a>

**c. 結合不同的氣候相關情景(包括2攝氏度或以下的情景)，描述組織策略的抗逆力**

## 所有行業通用指引

我們的策略如何應對氣候相關風險及機遇	我們針對三種不同的氣候情景評估我們的策略及財務規劃的抗逆力，並相信我們的策略及財務規劃仍然可行，如「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節所述。該評估考慮2攝氏度或以下的情景以及實質氣候相關風險增加的情景，如「氣候相關情景分析」一節所述。	第65頁「對財務及策略規劃的影響」 第64頁「氣候相關情景分析」
--------------------	---	-------------------------------------



## 參照列表 續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
我們的策略將如何受到氣候相關風險及機遇的影響	我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠為本集團創造氣候相關機遇(包括投資以及產品和服務)，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。	第63頁「識別及應對氣候相關機遇」 第62頁「識別氣候相關風險」
	我們識別影響我們策略的氣候相關風險(如「識別氣候相關風險」一節所述)，並評估及管理該等風險(如「管理及應對氣候相關風險」一節所述)。	第63頁「管理及應對氣候相關風險」
我們的策略可如何變動以應對潛在風險及機遇	我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠為本集團創造氣候相關機遇(包括投資以及產品和服務)，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。	第63頁「識別及應對氣候相關機遇」 第62頁「識別氣候相關風險」
	我們的策略亦可能受到氣候相關風險(如「識別及評估氣候相關風險」一節所述)，以及評估及管理該等風險(如「管理及應對氣候相關風險」一節所述)的影響。	第63頁「管理及應對氣候相關風險」
描述所使用的氣候相關情景	我們使用氣候相關情景，包括2攝氏度以下的情景，如「氣候相關情景分析」一節所述。我們確定相關期限，如「評估氣候相關風險」一節所述。	第64頁「氣候相關情景分析」 第63頁「評估氣候相關風險」
描述如何使用氣候相關情景為特定資產的投資提供依據	我們按照策略資產分配流程為特定資產的投資提供依據，如「對策略資產分配的影響」一節所述。我們於策略資產分配流程中使用的氣候相關情景，於「氣候相關情景分析」一節載述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。	第65頁「對策略資產分配的影響」 第64頁「氣候相關情景分析」
		第37頁「將環境、社會及管治整合至投資過程」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
<b>風險管理</b>		
<b>a. 描述機構識別及評估氣候相關風險的程序</b>		
所有行業通用指引		
識別及評估氣候相關風險的風險管理程序	我們評估氣候相關風險，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們設有適當的企業風險管理程序，包括用於確定氣候相關風險相較其他風險的相對重要性，如年度報告及賬目「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述。	第63頁「評估氣候相關風險」 第63頁「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求	我們考慮與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。	第63頁「評估氣候相關風險」 第63頁「管理及應對氣候相關風險」
評估已識別氣候相關風險的潛在規模及範圍的程序	我們設有評估氣候相關風險的規模及範圍的程序，如年度報告及賬目「風險管治」一節所述。	年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
所用風險術語的定義或所用現有風險分類框架的參照。	我們的風險分類框架(附有所用風險術語的定義)構成集團風險框架的一部分，如年度報告及賬目「風險管治」一節所述。	年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
對資產擁有人的補充指引		
與被投資公司的溝通活動	我們已就資產擁有權採取積極有力的管理方法，該方法強調就可持續發展及管治問題與被投資公司開展直接且有建設性的對話，如「企業溝通策略」一節所述。	第34頁「企業溝通策略」

## 參照列表 續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
-----------------	---------	----

## b. 描述機構管理氣候相關風險的程序

## 所有行業通用指引

管理氣候相關風險	我們設有就氣候相關風險進行管理及優先排序的程序，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。  其亦載於年度報告及賬目「本集團主要風險」及「風險管治」章節。	第63頁「評估氣候相關風險」 第63頁「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第55頁的「風險管治」
我們的所有投資組合向低碳能源供應、生產及使用轉型的定位	我們已制定減碳及煤炭撤資目標，為投資組合向低碳經濟轉型作準備，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述。  我們已制定負責任投資政策，包括積極管理投資組合定位的六大實施策略，如「負責任投資方法」一節所述。	第66頁「我們氣候相關目標的進展」 第37頁「負責任投資方法」

## c. 描述如何將識別、評估及管理氣候相關風險的程序整合至機構的整體風險管理中

## 所有行業通用指引

將氣候相關風險整合至整體風險管理中	我們識別、評估及管理氣候相關風險，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們將該等風險整合至我們的風險管理框架中，如年度報告及賬目「管治體系」及「風險管治」章節所述。	第63頁「評估氣候相關風險」 第63頁「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第55頁的「管治體系」 年度報告及賬目第56頁的「風險管治週期」
-------------------	--	---

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
-----------------	---------	----

## 指標及目標

## a. 披露機構根據其策略及風險管理程序評估氣候相關風險及機遇所使用的指標

## 所有行業通用指引

用於衡量及管理氣候相關風險及機遇的主要指標	我們使用一套關鍵指標來衡量及管理氣候相關風險及機遇，如「負責任的環境實踐」一節及「氣候相關指標」一節所述，包括絕對排放及碳密度指標。  我們提供以下指標：  – 「負責任的環境實踐」一節及「氣候相關指標」一節中的絕對範圍1、範圍2、範圍3； – 行政管理人員薪酬與年度報告及賬目「董事薪酬報告」中氣候考慮因素的關聯比例。  我們對以下內容進行定性描述：  – 易受轉型及實體風險影響的資產或業務活動的數量及程度，如「對資產的影響」一節及「業務所受地區影響」一節所述； – 收入、資產或其他業務活動與氣候相關機遇相匹配的比例，如「識別氣候相關機遇」一節所述；及 – 因應氣候相關風險及機遇調配的資本支出、融資或投資的數量，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。	第40頁「負責任的環境實踐」 第67頁「氣候相關指標」 年度報告及賬目第206頁的「董事薪酬報告」 第64頁「對資產的影響」 第65頁「業務所受地區影響」 第64頁「識別及應對氣候相關機遇」 第37頁「負責任投資方法」 第37頁「將環境、社會及管治整合至投資過程」
-----------------------	---	---

與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標	我們提供(如相關及適用)與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標，如「香港聯合交易所的規定」一節所述。	第70頁「香港聯合交易所的規定」
-----------------------	--	------------------

如何將表現指標納入薪酬政策	我們納入氣候相關表現指標，如年度報告「董事薪酬報告」一節所述。	年度報告及賬目第206頁的「董事薪酬報告」
---------------	---------------------------------	-----------------------

我們使用的內部碳定價及氣候相關機遇指標	我們於情景測試中使用碳定價，如「情景測試使用的碳定價」一節所述。	第64頁「情景測試使用的碳定價」
---------------------	----------------------------------	------------------



## 參照列表 續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
用於評估氣候相關風險及機遇的指標	我們在「負責任的環境實踐」一節及「氣候相關指標」一節中提供用於評估氣候相關風險的指標。我們在「評估氣候相關風險」及「管理及應對氣候相關風險」一節定性討論氣候相關風險管理流程，並在「識別及應對氣候相關機遇」一節中定性討論為低碳經濟設計的產品及服務所帶來的機遇。	第40頁「負責任的環境實踐」 第67頁「氣候相關指標」 第63頁「評估氣候相關風險」 第63頁「管理及應對氣候相關風險」 第63頁「識別及應對氣候相關機遇」
歷史時期的指標	我們在「負責任的環境實踐」一節及「氣候相關指標」一節中提供歷史指標，以便進行趨勢分析。	第40頁「負責任的環境實踐」
前瞻性指標	我們在「前瞻性指標」一節中定性討論前瞻性指標。	第68頁「前瞻性指標」
用於計算或估計氣候相關指標的方法	我們在「報告基準」中描述用於計算氣候相關指標的方法，從而提供統一連貫的描述方法。	「報告基準」
範圍1及範圍2溫室氣體排放及適當的範圍3溫室氣體排放	我們在「氣候相關指標」一節中闡述範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放。	第67頁「氣候相關指標」
對資產擁有人的補充指引		
用於評估各基金或投資策略中氣候相關風險及機遇的指標	加權平均碳密度是本集團旗下投資組合轉型風險的實用指標，因較高的加權平均碳密度通常表示與《巴黎協定》的目標存在差距。透過量度加權平均碳密度，我們可以比較不同投資組合的排放強度，並評估隨時間推移的改善情況。更多資料請參閱「氣候相關指標」一節。	第67頁「氣候相關指標」
投資決策及監控所考慮的指標	我們使用一套關鍵指標來評估氣候相關風險及機遇以及用於投資決策及監控，如「氣候相關指標」一節所述，我們在該節中亦說明該等指標如何隨時間變化。	第67頁「氣候相關指標」
描述我們所擁有的資產及我們的資金以及投資策略(如相關)與遠低於2攝氏度的情景相一致的程度	我們在「氣候相關指標」一節中對隱含升溫進行定性描述，隱含升溫可用於描述資產、資金及投資策略與遠低於2攝氏度的情景相一致的程度。	第68頁「前瞻性指標」
指出包含的資產類別	包含的資產類別詳見「報告基準」。	「報告基準」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
<b>b. 披露範圍1、範圍2及(如適用)範圍3溫室氣體排放及相關風險</b>		
所有行業通用指引		
我們如何計算範圍1、範圍2及範圍3溫室氣體排放	我們根據溫室氣體議定書的方法計算溫室氣體排放(如「報告基準」所述)，從而提供統一連貫的描述方法。我們在「氣候相關指標」一節中提供範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放的完整明細，包括特定行業的效率比率。	第67頁「選擇衡量指標」 「報告基準」
我們的歷史溫室氣體排放及相關指標、方法描述	我們在「氣候相關指標」一節中提供歷史時期的指標，以便進行趨勢分析。我們在「報告基準」中描述用於計算有關指標的標、方法描述	第67頁「選擇衡量指標」 「報告基準」
對資產擁有人的補充指引		
披露我們所擁有資產的溫室氣體排放以及加權平均碳密度	我們披露旗下投資組合的溫室氣體排放及加權平均碳密度(定義見「報告基準」、「氣候相關指標」一節)。有關排放量根據據會計金融合作夥伴關係標準計算(如「報告基準」所述)，從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。	第67頁「選擇衡量指標」 「報告基準」
我們認為有助作出決策的其他碳足跡指標	我們在「氣候相關指標」一節中定性討論我們認為有助作出決策的其他碳足跡指標，包括前瞻性指標。	第67頁「氣候相關指標」
<b>c. 描述機構用於管理氣候相關風險及機遇的目標，以及對比目標的表現</b>		
所有行業通用指引		
關鍵氣候相關目標	我們已設定關鍵氣候相關目標(如「我們氣候相關目標的進展」一節所述)，包括達成目標的期限、衡量進展的基準年度及用於進展的關鍵績效指標。我們同時使用碳密度指標及絕對排放指標。	第66頁「我們氣候相關目標的進展」
中期目標	我們在「我們氣候相關目標的進展」一節中披露整體中期目標，包括相關的中期及長期目標。	第66頁「我們氣候相關目標的進展」
描述用於計算目標及衡量指標的方法	我們在「報告基準」中描述了用於計算目標及衡量指標的方法，從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。	「報告基準」

## 參照列表 續

## 與本集團可持續發展策略有關的全集團政策

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	政策負責人
簡單易用的健康及財務保障	為確保我們公平待客，管理操守風險至關重要。保誠透過完善的控制措施紓緩操守風險，這些控制措施透過本集團的操守風險評估框架加以識別及評估，並按其監控計劃進行定期測試。集團客戶操守風險政策規定設立該框架，並包括我們的客戶操守原則，當中載列本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵循的核心價值觀及標準，並為我們的環境、社會及管治策略提供進一步支持。這些價值觀及標準包括有關客戶的特定要求。具體而言，本集團致力遵循以下原則：	執行總裁
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公平、誠實及誠信待客；</li> <li>2. 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務；</li> <li>3. 為客戶資料保密；</li> <li>4. 提供及推介高水平的客戶服務；及</li> <li>5. 公平行事，及時處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤。</li> </ol>	
	我們的可持續發展政策涵蓋社區投資及環境兩方面。我們致力於積極服務營運所在社區，以此明確自身社區投資和報告策略。	可持續發展總監
負責任投資	負責任投資政策闡明我們如何一致連貫地將環境、社會及管治考量因素納入投資活動及流程中。該政策闡述我們確保主動實現負責任投資的外部承諾及內部目標的方針，同時務求於作出投資決策時將負責任投資的各種目標納入考慮的方針，履行我們對股東及客戶的受信責任。	財務總監

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	政策負責人
可持續發展業務	集團薪酬政策概述我們適當獎勵員工的有效方式，根據我們的風險胃納及集團獎勵原則，讓獎勵與業務目標彼此契合，為招募、挽留及激勵優秀員工提供思路。	人力資源總監
	人力資源政策概述多項關鍵主題，包括多元化及共融、員工關係、學習、表現、招聘、歧視與騷擾、人才。	人力資源總監
	保誠肩負企業責任心，致力於培養一支和諧共融的員工隊伍，確保公平待人，並重視性別、年齡、種族、傷殘、性取向及背景層面的多元化。我們對歧視及騷擾絕不容忍，並鼓勵員工藉助各種渠道進行舉報。	
	我們制定公平公正的招聘流程，明確原則，確保言行一致、紀律嚴明。我們的人才政策旨在吸引及篩選頂尖人才，實現當前和未來的成功，確保形成完善的繼任及人才渠道，並在成熟表現管理的輔助下實現持續成長及策略成功。	
	從員工關係的角度來看，我們注重吸引激勵員工、建立有益關係，並維持良好聲譽。我們亦確保為員工提供持續、高質的技能發展學習機會，讓員工安心投身學習。	
	董事薪酬政策載述釐定本公司執行董事薪酬及福利所遵循的原則及要求。該政策旨在確保執行董事的薪酬符合股東、客戶和員工的利益，同時契合本公司的策略目標及價值觀。該政策涵蓋基本工資、福利、退休金、年度紅利和長期獎勵等固定和浮動薪酬的方方面面。是項政策亦明確薪酬委員會、董事會和股東在薪酬管理和審批方面的角色及責任。我們定期檢討該政策，並至少每三年提呈股東進行一次有約束力的投票。	人力資源總監
	可持續發展政策詳述我們了解及管理本集團直接環境影響的途徑，包括衡量、監督、審查及報告自身環境表現。	可持續發展總監



## 參照列表 續

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	政策負責人
良好的管治及負責 任的業務實踐	集團行為守則反映廣泛的道德原則，有助於我們的團隊成員做出抉擇。我們認為，在公司各層面負責任地管理業務可發揮重要作用。行為守則及我們的政策和系統為我們就根本議題上訂立高標準奠定基礎，包括明確對供應商的要求、維護人權，以及保障員工的權利和福祉。	執行總裁
	集團風險框架載述本集團的風險管理方法，以及為本集團遵守全集團法定及監管要求提供支持的風險管理及內部監控的主要安排及標準。	風險兼合規總監
	集團金融犯罪政策概述反賄賂及貪腐、反欺詐和政治捐款等關鍵主題。我們致力於在工作實踐中杜絕貪腐及賄賂，從而弘揚我們在聲譽、道德行為與可靠性方面的價值觀。該政策支持業務單位制定有效的欺詐風險管理框架，在滿足監管要求的同時，保障客戶、股東及員工的利益。是項政策旨在加強欺詐偵測、防範及調查活動，就欺詐提供一致的處理方法，並保護集團的聲譽及資源。此外，該政策訂明我們不向政黨捐獻，並就報告要求提供指引，確保合規。	風險兼合規總監
	第三方供應及外判政策闡述我們如何透過盡職調查／篩選標準、合約規定、對相關關係的持續監督、報告及上報的方式管理及監督我們的第三方安排。此外，我們的政策亦考慮英國《現代反奴役法案》規定及聯合國《世界人權宣言》原則。	財務總監
	打擊洗錢及制裁政策概述我們如何在工作實踐中防止洗錢或恐怖主義融資，載列我們如何劃清界限以防止於整個機構中發生這種情況，以及我們透過篩查、禁止或限制業務活動，以及藉助調查跟進來履行遵守制裁、法律及法規的承諾。	風險兼合規總監

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	政策負責人
	集團「正言直諫」及調查政策確立本集團內部的舉報制度和管控措施。該政策為員工和持份者提供一個保密舉報渠道，對不道德或不合法的活動提出關切。是項政策旨在培養開放、誠實及問責的文化，確保遵守當地法規及法定舉報要求，並保護透過「正言直諫」計劃真誠提出關切的個人免遭報復。	集團總法律顧問
	此外，該政策亦載述，調查工作既要符合監管及法律責任，亦須兼顧身處競爭的商業機構的需求。訂明的原則旨在增加商業機會，同時最大程度降低企業風險。	
	集團抗逆政策概述確保集團員工、資產及業務安全及抗逆力的原則及要求。該政策涵蓋實體及出行保障、健康與安全以及業務持續性管理等多個方面。該政策亦訂明集團內各管治及監督層級的職責及責任，以及報告、調查及應對意外事件及危機的流程。該政策旨在遵守相關法律及監管責任，同時滿足身處競爭的商業機構的需求。	科技及運營總監
	集團資訊安全及私隱政策透過維持一個安全及適切的環境，支持業務實現客戶成果、業務策略並遵守法律及監管規定。相關政策確保資訊系統及資訊科技資產的保密性、完整性及可用性，並根據《一般資料保護規則》規管資料保護。我們的資訊安全準則乃整個機構內穩健的資訊安全計劃的基礎，體現我們對保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。	科技及運營總監
	集團數據政策的核心原則是數據在其整個生命週期必須得到妥善規管及有效管理。該政策規定數據、業務、員工及技術的框架，界定我們應如何在數據的整個生命週期內對其進行管理，並採用最適合業務情況的技術。	科技及運營總監
	集團稅務風險政策包括我們透過識別、衡量、控制及報告被視為營運、聲譽或監管風險的問題來管理稅務相關風險的流程。	財務總監

## 參照列表 續

### 簡化能源及碳量報告(SECR)報告

我們於下文根據二零零六年英國公司法(策略和董事報告)中的「簡化能源及碳量報告」(SECR)框架披露我們二零二四年的能源消耗及溫室氣體排放量。我們於二零二四年並無於英國投資組合中開展任何節能項目。有關我們亞洲及非洲投資組合節能舉措的資料載於「管理營運對環境造成的直接影響」一節。有關所使用方法的更多資料載於「報告基準」。

	二零二四年		二零二三年		二零二二年	
	英國及離岸	全球(不包括英國及離岸)	英國及離岸	全球(不包括英國及離岸)	英國及離岸	全球(不包括英國及離岸)
公司擁有及控制的活動(包括燃燒燃料及設施運行)所產生的排放(範圍1)噸二氧化碳當量	29	1,533	80	2,027	123	1,522
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2,地區基準)噸二氧化碳當量	67	16,901	119	18,215	131	19,749
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2,市場基準)噸二氧化碳當量	7	5,766	26	12,292	219	16,719
範圍1及範圍2總排放量(地區基準)噸二氧化碳當量	95	18,434	199	20,242	254	21,272
範圍1及範圍2密度比率(地區基準)噸二氧化碳當量/平方米	0.0126	0.0564	0.0263	0.0622	0.0222	0.0640
範圍1及範圍2密度比率(地區基準)噸二氧化碳當量/等同全職員工	0.6484	1.2136	1.8880	1.3364	1.5875	1.4028
用於計算上述排放的能源消耗: 千瓦時(範圍1)	155,927	6,674,692	438,640	9,701,578	671,652	7,039,834
用於計算上述排放的能源消耗: 千瓦時(範圍2)	322,609	29,076,051	573,330	31,271,772	638,894	32,849,795



## 參照列表 續

### 前瞻性陳述

本文件載有「前瞻性陳述」，涉及若干保誠(以及其全資及共同擁有的業務)的計劃及其對日後財務狀況、表現、業績、策略及宗旨的目標和預期。並非過往事實的陳述，包括關於保誠(以及其全資及共同擁有的業務)的信念及預期的陳述，並包括但不限於承諾、抱負及目標(包括與可持續發展事宜相關者)以及包含「可能」、「將」、「應」、「能夠」、「繼續」、「旨在」、「估計」、「預測」、「相信」、「有意」、「期望」、「計劃」、「尋求」、「預期」及類似涵義詞語和該等詞語反義詞的陳述，均為前瞻性陳述。該等陳述乃基於在作出陳述時的計劃、估計及預測，因此不應過度依賴該等陳述。就其性質而言，所有前瞻性陳述均涉及風險及不確定性因素。

多項重要因素可能導致實際日後財務狀況或表現或其他所示業績與在任何前瞻性陳述所示者有重大差別。該等因素包括但不限於：

- 當前及未來市況，包括利率和匯率波動、通脹(包括由此產生的加息)、持續高息或低息環境、保護主義政策升溫、金融及信貸市場的整體表現以及經濟不確定性因素、放緩或緊縮(包括政局不穩、動盪、戰爭、俄烏之間及中東的持續衝突、以及與中國或美國有關的全球或外交緊張局勢加劇，以及由此產生的經濟制裁、出口和貨幣管制等不利地緣政治狀況的出現、延續和其後果所引發者)的影響(亦可能影響保單持有人行為及降低產品的實惠性)；

- 可持續發展相關考量因素對資產估值的影響；
- 衍生工具未能有效緩釋任何風險；
- 全球政治不確定性因素，包括跨境貿易摩擦增加的可能性以及運用法例、法規及行政權力限制貿易、金融交易、資本移動及／或投資；
- 監管機構的政策及行動，特別是保誠的集團監管機構香港保險業監管局的政策及行動，以及法規變更的程度及速度以及一般的政府新措施；
- 鑒於保誠被指定為國際活躍保險集團，國際保險監管者協會所採納系統風險及其他集團監督政策標準對保誠的影響；
- 氣候變化及全球健康危機(包括疫情大流行)的實質、社會、發病率／健康及財務影響，其可能會對保誠的業務、投資、經營及其對客戶負有的責任造成影響；
- 因應氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題的法律、政策及監管發展，包括法規、標準及詮釋的發展，例如與可持續發展報告、披露及產品標籤及其詮釋相關者(可能存在衝突及產生虛假陳述風險)；
- 政府、政策制定者、本集團、業界及其他持份者有效實施及遵守紓緩氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題承諾的集體能力(包括未妥善考慮保誠所有持份者的利益或未能維持高標準的企業管治及負責任的業務實踐)，以及各國在此方面做法相悖所引發的挑戰；
- 競爭及快速技術變革的影響；
- 死亡率和發病率趨勢、退保率及保單續新率對保誠業務及業績的影響；
- 在相關行業內日後收購或合併的時間、影響及其他不確定性因素；

- 內部轉型項目及其他策略措施未能達致目標或對本集團的營運或僱員有不利效果的影響；
- 保誠業務進行再保險的可行性及有效性；
- 保誠(或其供應商及合作夥伴)的營運抗逆力可能不足的風險，包括因外部事件而導致營運中斷的風險；
- 保誠(或其供應商及合作夥伴)資訊科技、數碼系統及資料的可用性、保密性或完整性遭到破壞，包括網絡攻擊風險及整合人工智能工具所帶來的挑戰，這可能導致財務損失、業務受阻及／或客戶服務和數據損失，並損害保誠的聲譽；
- 與獨立合作夥伴經營的合營企業的相關非財務及財務風險以及不確定性因素增加；
- 保誠及其聯屬公司經營所在司法權區的資本、償付能力標準、會計準則或相關監管框架，以及稅務及其他法例和法規變動的影響；及
- 法律及監管措施、調查及糾紛的影響。

該等因素並非詳盡無遺。保誠是在不斷轉變的商業環境下經營業務，新的風險不時出現，而此等風險乃保誠可能無法預計，或現時並不預期會對其業務構成重大不利影響。此外，舉例而言，上述及其他重要因素可能導致釐定經營業績所用假設的變動或日後保單給付準備金的重新預計。有關可能導致實際日後財務狀況或表現與在保誠的前瞻性陳述所預期者有差別(可能是重大差別)的上述及其他重要因素的進一步討論，已載於保誠二零二四年年度報告和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件(包括表格20-F中的任何其他年度報告)中「風險因素」一節。

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

保誠亦可能會在向美國證券交易委員會、英國金融行為監管局、香港聯合交易所及其他監管機構提交或提供的報告中，以及在寄發予股東的年度報告及賬目、寄發予股東的定期財務報告、委託聲明、發售通函、登記聲明、售股章程及售股章程補充文件、新聞稿及其他書面材料中，以及在保誠董事、高級職員或僱員向第三方(包括財務分析員)所作口頭陳述中作出或披露書面及／或口頭前瞻性陳述。所有該等前瞻性陳述均須全面參照保誠二零二四年年度報告和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件(包括表格20-F中的任何其他年度報告)中「風險因素」一節中論及的因素。

## 參照列表 續

**警告聲明**

本文件並不構成或組成於任何司法權區購買、收購、認購、出售、處置或發行任何證券的任何要約或邀請，或要約購買、收購、認購、出售或處置任何證券的任何招攬，而本文件(或其任何部分)或其分發概不構成其訂立任何合約的依據，亦不應為就此訂立的任何合約而對本文件(或其任何部分)或其分發加以依賴。

**編製基準及與數據局限性有關的警告**

本文件所載之可持續發展相關資料乃按以下基準編製：

- i. 可持續發展相關資料未經審核；
- ii. 本文件所載之所有可持續發展相關資料、立場及聲明如有變更，恕不另行通知；
- iii. 本文件所包含之可持續發展相關資料概不構成任何投資、會計、法律、監管或稅務意見，亦不構成訂立任何交易之邀約或推薦建議；
- iv. 本文件所包含之可持續發展相關資料或採用有若干局限性之模型、方法及數據編製。該等局限性包括：缺乏可靠數據(由於(其中包括)發展中之計量技術及分析方法)；缺乏數據標準(鑒於(其中包括)當前缺乏有關數據及方法標準的國際協作)；及未來不確定性(由於(其中包括)有關技術發展及全球和區域法律、法規與政策的預測持續變化，以及無法運用有力的歷史數據)；
- v. 本文件所包含之可持續發展相關資料中採用的模型、外部數據及方法受到或可能受到超出保誠控制範圍之調整規限；

- vi. 任何意見及估計均應被視為屬指示、初步性質，且僅供參考。預期及實質結果或與所載者有別(如上文「前瞻性陳述」一段所闡釋)；
- vii. 本文件出現之部分可持續發展相關資料或取自公開及其他來源，儘管保誠相信該等資料可予信賴，惟其未經保誠獨立核證，且保誠概不就其質素、完整性、準確性、用作某項特定用途之適當性或該等資料未涉及侵權發表任何聲明或保證；
- viii. 就本文件所包含之可持續發展相關資料而言，已作出多項主要判斷及假設。所作假設及判斷其後可能證實並非準確。就本文件內可持續發展相關資料所呈列之判斷及數據不可替代由讀者獨立作出之判斷及分析；
- ix. 第三方就本文件所包含之可持續發展相關資料發表的任何意見或觀點為標明之第三方所有，並不代表保誠、其聯屬公司、董事、高級職員、僱員及／或代理之觀點或意見。保誠整合或提述第三方之觀點及意見，並非以任何方式認可或支持該等觀點或意見；
- x. 儘管保誠對本文件所包含之可持續發展相關資料承擔主要責任，惟其概不對任何第三方為編製本文件所包含之可持續發展相關資料所提供之外部輸入數據負有任何責任；
- xi. 儘管第三方行業調查、刊物、諮詢調查及預測通常會表明當中所載資料取自認定可予信賴之來源，惟並不保證該等資料之準確性及完整性。保誠並無獨立核證取自第三方來源之任何數據(無論於本文件中按資料來源標明或用作其中所述任何信念及估計之依據)或該等數據之任何相關假設。同樣地，保誠相信可予信賴之內部調查、行業預測及市場調研亦未經獨立核證；

- xii. 本文件所載之可持續發展相關數據反映於相關時間可獲得之資料和估計；
- xiii. 倘保誠運用過第三方開發之任何方法或工具，則應用有關方法或工具(或應用導致之後果)不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於應用有關方法或工具之上；
- xiv. 倘保誠運用過由第三方提供或取得之任何相關數據，則運用有關數據不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於運用有關數據之上；
- xv. 本重要通知之適用性不限於本文件已標明可持續發展相關數據、指標和方法局限性及提述本重要通知的章節。本重要通知適用於本文件所包含之全部可持續發展相關資料；
- xvi. 進一步制定報告、標準或其他原則可能影響本文件之可持續發展相關資料，或任何指標、數據及目標(務請留意，環境、社會及管治報告及標準會快速變化和發展)；及
- xvii. 儘管於編製本文件所包含之可持續發展相關資料時已採取所有合理審慎措施，惟保誠或其任何聯屬公司、董事、高級職員、僱員或代理概不就其質素、準確性或完整性發表任何聲明或保證，且不對本資料之內容，包括任何事實錯誤、遺漏或所表達的意見負有任何責任與義務。





**Prudential public limited company**

**保誠有限公司\***

於英格蘭及威爾斯成立及註冊

**註冊辦事處**

1 Angel Court  
London  
EC2R 7AG

註冊編號為1397169

[www.prudentialplc.com](http://www.prudentialplc.com)

**主要營業地點**

香港  
中環  
港景街1號國際金融中心一期  
13樓

*\*僅供識別*

中、英文文本之文意如有歧異，  
在任何情況下概以英文文本為準。

**由Black Sun Global提供諮詢和設計**

[www.blacksun-global.com](http://www.blacksun-global.com)