

策略支柱：

建立社會資本



14,486名
集團僱員

高級領導層女性佔比

35%

二零二一年
獲納入彭博性別平等指數

首次

推出

PRUCommunities

ShareAction員工披露倡議
得分為

88%



僱員是我們成功的關鍵所在，我們透過與其建立相互信任的關係以建立社會資本，以及透過嚴格的數碼責任方針維護公眾對我們的信任。

本節包括：

1 我們的員工責任

請參閱第36頁了解更多 >

2 我們的數碼責任

請參閱第41頁了解更多 >

建立社會資本／續



1 我們的員工責任

作為僱主，我們已承諾讓保誠成為員工相互聯繫、持續成長並取得成功的地方。

我們的僱員價值主張

「擁抱志向」是我們的價值觀之一，我們對保誠的工作模式抱有宏大願景。為實現該願景，我們正在經歷為期多年的轉型過程，而二零二一年是當中關鍵的一年。

集團文化框架概述集團資料、我們存在的價值、開展業務及行事方式，以及我們在工作中及面向全世界的行事方式。文化框架由四個部分組成：宗旨、原則、價值觀、成就未來的技能。

為形成集團文化框架，我們於二零二一年十月推出統一僱員價值主張。僱員價值主張向我們的現有及潛在僱員宣示，促使員工反思其自身在保誠能夠產生的影響，並就保誠如何推動其職業生涯提供切實論據。僱員價值主張如下：

僱員價值主張是一項承諾，而非策略。員工策略及為期三年的路線圖乃與董事會溝通後制定，並指引我們努力兌現承諾。策略涵蓋多個領域，包括文化、多元化及共融、學習與發展、領導能力、人才、表現等等；路線圖列示多項預期成果。於二零二一年，路線圖要求調整流程，讓員工共同參與，並將绩效管理作為重點。

「保誠的宗旨是幫助人們活出豐盛人生。我們在這方面對客戶及僱員一視同仁。我們明白，職業決策意義重大——而你們將時間、才能及熱情託付給我們。這為我們在亞洲及非洲的遠大抱負帶來動力。為感謝你們對我們的信任，我們承諾你們在保誠能夠相互聯繫、持續成長並取得成功。」

Prudential plc的僱員價值主張



建立社會資本／續

文化

員工調查對衡量我們為期三年的文化計劃的進展至關重要。我們於二零二零年五月開展首次調查，於二零二一年一月開展第二次調查。透過上述初步調查，我們發現，員工對於在保誠工作頗感自豪，且在我們初步應對2019冠狀病毒病疫情的過程中獲得支持，但在工作與生活的平衡、提出關切，以及職業和學習機會方面，仍需要更多支持。

我們隨後於二零二一年十二月開展第三次全球員工調查，95%員工參與並提供反饋。相較二零二一年一月，此次調查中改善最大的因素是對本集團價值觀的了解。整體參與度持續提高，我們的二零二一年參與度得分領先於全球各行業的基準得分中位數。

自我們於二零二零年五月開展首次調查以來，以下方面已取得長足進展：

- > 開誠佈公的雙向溝通；
- > 報告關切而毋須顧慮；
- > 很少感到工作壓力過大；及
- > 在他人未能恪盡職責時採取行動。

在集團層面，員工提出的主題包括學習與發展機會、在業務轉型期間為員工確定發展定位及提高員工健康水平。透過調查獲得的資訊將有助於業務及集團層面制定計劃。

於二零二零年，我們開展首屆為期三天、包容並蓄的線上交流會Collaboration Jam，員工共聚一堂，集思廣益，針對員工最關心的問題提出解決方案。於二零二零年的Collaboration Jam，員工的建議幫助我們界定新的價值觀：擁抱志向、探索求知、將心比心、勇敢堅毅及靈活應變，我們認為這些是人類的基本價值觀，由身體的不同部位體現，因而不論語言或資歷，人人均可認同。各項價值觀均由不同的思想以及可接受和不可接受的行為定義，從而明確我們對員工的期望。我們的價值觀已融入反饋及獎勵方法。我們於二零二一年年初宣佈本集團價值觀，並由員工透過一系列視頻講述該等價值觀對他們的個人意義。

我們於二零二一年八月開展第二屆Collaboration Jam，超過9,000名員工報名參加，72小時內便收到超過75,000條評論。

與二零二零年一樣，二零二一年的Jam讓我們的員工參與界定集團文化框架的另一個方面，即成就未來的技能，我們透過文化與聯繫的關鍵主題、以客戶為中心的理念、混合作業及福祉以及未來工作進行探索。我們基於同事的意見，確定與成就未來的技能相關的價值以及將其付諸行動所需的能力。這些能力將用於建立我們的自主學習路徑，而該路徑將於二零二二年提供予同事。透過Collaboration Jam獲得的資訊在員工路線圖的持續發展及迭代過程中起到重要作用。

這些價值觀和成就未來的技能共同向我們的員工表明我們希望他們如何在與客戶及同事的日常互動中「力求表現」，以及預期他們在工作時應有的表現。我們的學習計劃圍繞成就未來的技能而制定，員工透過可傳達反饋意見的內部應用程式TellMe，持續獲取來自同事及管理人員的反饋意見，從而了解自己在踐行價值觀方面的表現。

學習

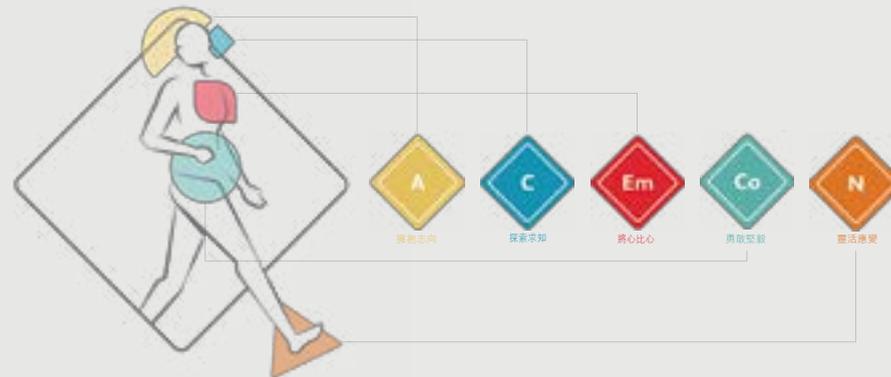
我們已承諾讓保誠成為員工相互聯繫、持續成長並取得成功的地方。我們對員工承諾的一個重要部分，是幫助他們為未來的工作做足準備，讓他們能夠參與轉型並有所貢獻，同時亦讓他們建立信心並充分裝備自己，在職業生涯中發揮出色表現。

二零二一年，在集團層面，我們在學習與發展方面作出一系列策略投資。我們的願景，是建立一支懂得如何學習，在工作流程中不斷學習並助我們實現業務抱負的員工隊伍。我們的學習與發展策略與集團文化框架相互交織，將我們的學習計劃與組織文化相聯繫。有關已向代理團隊提供的培訓的詳情，請參閱第19頁。

我們與教育公司LUMA Institute合作，幫助發展創新和設計思維能力。為實現規模化，我們推出LUMA Workplace，該線上平台可讓使用者親自發揮設計思維，包括工具、模板及建議的議程等。為協助更廣泛地將設計思維作為一項成就未來的技能予以推廣，我們已為整個集團的近250人開展LUMA從業者認證計劃的培訓。

我們舉辦兩場全公司範圍的網絡研討會：一場關於「新的工作方式」，另一場名為「可能出錯的環節」。第一場研討會闡明我們的價值觀，並介紹成就未來的技能的概念。研討會上亦發佈LUMA Workplace和LinkedIn Learning，它們圍繞我們成就未來的技能，提供精心策劃的學習路徑。第二場網絡研討會將圍繞價值觀的敘述擴展至健全的風險管理領域。兩場網絡研討會均以多種當地語言進行現場同聲翻譯，以方便參與者了解研討會的內容。

我們的價值觀



我們成就未來的技能



建立社會資本／續

我們的當地業務亦因應特定需要制定本地學習計劃。值得注意的是，保誠新加坡舉辦為期一周的「學習節」，名為PRUYou Fest Supercharging: You to Power up PRU，專注於能力構建及宣傳保誠新加坡的學習文化。該活動吸引1,260人參與，包括員工和代理分銷商，他們在一周的時間內投入的學習時間超過1,700小時。

僱員應每年完成有關反賄賂及貪腐、打擊洗錢、私隱及競爭法等關鍵主題的強制性培訓，於二零二一年平均接受12小時的培訓。

多元化、共融及歸屬感

我們致力營造推崇思想、技能、身份認同及經驗多元化的文化，讓員工、客戶及合作夥伴皆能感受到共融。

我們制定了記錄表，以積極管理高級領導層的招聘及晉升，該記錄表將用於集團及當地業務層面，以協助管理人才儲備。多元化及共融表現的概要載於下文。儘管多元化水平逐年上升，但我們明白，我們在這個方面仍需加倍努力，下列的若干措施乃旨在解決上述問題，例如我們於二零二一年推出的人才贊助計劃。

於二零二零年五月成立的全球多元化及共融理事會負責制定本集團的全球多元化及共融策略以及輔助計劃、促進及支持各業務的多元化及共融舉措，以及在進展受限時向組織提出質詢。理事會每年向董事會提供兩次最新資訊，而責任及可持續發展工作小組每季度接收有關多元化及共融的最新資訊。於二零二一年七月，我們擴大理事會規模，增加五名成員，以確保與更廣泛的環境、社會及管治策略相符。

- 於二零二一年十二月三十一日，本集團董事會中女性所佔比例為40%。然而，於二零二二年股東週年大會之後，女性所佔比例將為33%，略低於富時100公司的平均水平。我們預計，隨著董事會不斷發展，於二零二二年會出現進一步變動。
- 於二零二一年，我們已超越Parker Review的推薦水平，即董事會至少包含一名在英國被視為具備少數族裔背景的董事，我們十五名董事中有五名符合該標準。
- 作為一間自二零一六年起簽署英國財政部《金融業女性憲章》的公司，我們的目標是在二零二一年年末前實現女性佔高級管理層人數比例達30%。於二零二一年十二月三十一日，該比例數字為35%。

理事會已基於賦能員工、促進透明度及建立社區的原則，制訂全球多元化及共融約章。

於二零二一年十月，經檢討我們有關員工網絡的方法之後，全球多元化及共融理事會推出由我們的員工主導及管理的PRUCommunities，向保誠所有員工開放，藉以促進人際聯繫，增強歸屬感。PRUCommunities旨在為員工提供一個安全的平台，員工可分享其身份、興趣及

目標，並提出其希望能在保誠看到的變化。由保誠員工組成的PRUCommunities讓各業務及職能部門的員工在當地、地區及全球建立聯繫及社區，從而相互聯繫、持續成長並取得成功。於二零二一年十一月十九日，我們與PRUPride運作的#PinkFridayPride聯合舉辦首屆PRUCommunities全球活動，展示對LGBTQI+同事的支持。

我們於二零二一年啟動人才贊助計劃，該計劃旨在加快促進人才多元化，將最高級行政人員（贊助人）與選定的領導層及受贊助人（透過人才審核流程甄別為未來重要人才儲備）相匹配。該計劃旨在為受贊助人提供更多集團內的表現機會，提高他們在現有職位的影響力，並促進他們的職業發展。該計劃對贊助人及受贊助人而言均為學習經驗，他們在集團內建立相互信任的關係，增進對其他職能部門的了解，並發展其個人領導能力。

迄今為止，已有超過70%的受贊助人實現目標。該計劃將於二零二二年予以擴展，並將更上一層樓，將受贊助人的人數增加一倍至60人，重點關注未獲充分代表的人才群體（基於性別、世代及背景），以促進保誠領導層的多元化及共融。

因應我們對透明的持續承諾，於二零二一年，我們再次對ShareAction員工披露倡議及彭博性別平等指數作出回應，我們於ShareAction員工披露倡議的得分為88%（二零二零年：76%），並第二次入選彭博性別平等指數。

領導層

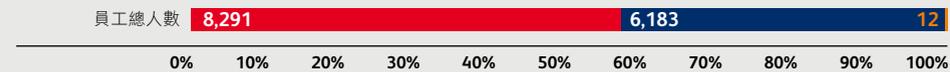
我們已採取措施，將共融特質融入支撐我們價值觀的心態及行為中。我們利用霍根測評支持的工具，專注於高級管理層團隊的招聘、繼任及發展。該工具旨在提供有關我們的價值觀

及領導能力保持一致的見解，並識別潛在的偏離因素，包括個人可能存在的潛在偏見。此外，若干當地業務舉辦研討會，邀請領導者反思其個人領導能力，並就可提升共融性的變革展開對話。這與我們的學習方法一致。我們制定集團範圍的策略，並實施若干全公司範圍的計劃，而當地業務亦會輔以干預措施，以滿足當地的需要。

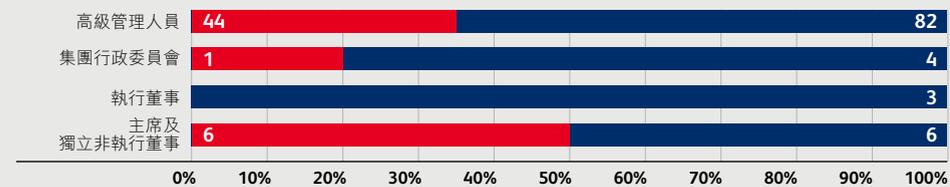
我們專注於提高意識並推行我們的價值觀及共融理念，於二零二一年為200位頂級領導人提供領導力文化旅程計劃。該計劃提供一個安全空間，讓全集團的領導人齊聚一堂，反思及自由討論我們的價值觀以及其對領導人的個人意義。他們亦學習慣例及技巧，以於日常情景中強化我們的價值觀。作為其中的一環，我們引入適應性領導框架，以支持在思想、行為、能力等方面的系統性轉變。

自二零二零年以來，我們已招募多名領導人參加發人深省的「轉型之旅」計劃，旨在為組織培養更多以人為本的領導層及變革推動者。今年超過60%的參與者表示自己的幸福感有所提升，並全部表示已轉變思維，感覺更有能力推動變革。展望未來，我們的目標是在領導層方面達到臨界水平，以在整個機構內部推動更具勇氣及企業家精神的理念。為保持該計劃的發展勢頭，我們擬於二零二二年招募多達50%的領導人及頂尖人才參加該計劃。

性別多元化—僱員總數*



性別多元化—高級管理層*



- 女性
- 男性
- 未註明[†]

[†] 就本集團非重大數目之僱員而言，並無採集性別詳情或資料。相關僱員記錄為「未註明」。
* 在安永的鑒證範圍內，請參閱第12頁。

建立社會資本／續

人才及接任

我們的人才管理方法不斷發展，為被確定為未來領導層繼任者的選定人才及領導人提供有針對性的干預措施，以及為所有僱員提供個人發展及職業發展機會。為與外部聘用保持一致，候選繼任人將接受我們的霍根測評，在考慮其委任時，這將為其甄選事宜提供依據，同時亦可為其準備迎接接下來的職業生涯提供發展方面的指引。

我們主要從內部提拔，以為我們的員工提供有意義的職業發展路徑，並在更深的機構層面加強我們的領導能力。於二零二一年，近70%的領導層委任由內部候選人當選，當中一部分是來自人才提拔，包括人才贊助計劃的過往參與者。我們亦關注內部流動，所有的人事聘任中近50%為跨業務的流動。

我們的接任人選的覆蓋面有所擴大，能夠於未來18個月內擔任指定職位人士的佔比有所提升，且我們的人才儲備於三年內增加30%。

這一成果有賴我們深入規劃繼任，以降低晉升後留下職位空缺的風險。為加強我們在商業、財務及人力資源職位的人才儲備，我們試行新的職能評估中心，採用心理測量學識別未來潛力，並就經內部領導層評估後的關鍵技能進行小組面試。我們的行政人員發展中心為集團中最具策略意義的職位提供人才儲備支持，43%的參與者於一年內獲晉升，14%承擔更大的職責，其餘則在原職位繼續成長。

我們明白每位僱員各具才能，因此已著手制定更民主化的人才發展方針，為所有僱員提供獲取輔導及全新職業經驗的機會。

我們於六月推出大規模輔導平台myMentor，僱員可註冊成為導師及／或在全集團範圍內尋求導師。導師可與本集團同事分享其豐富知識、見解、意見及經驗，以透明、民主化的方式支持個人及集團發展。於二零二一年，該平台已建立超過130項輔導關係，大幅提高員工獲得輔導的機會。

我們於十月試運行Opportunity Marketplace平台，該平台旨在為同事提供新的學習與發展機會，發掘員工潛能。Marketplace平台採用機器學習，視乎員工的技能及意願提供項目機會、長期職位及學習機會，讓員工在感興趣的領域提升經驗及技能，從而推動員工的成長及發展。我們將於二零二二年繼續推出Opportunity Marketplace。

獎勵及表彰

我們致力制定獎勵計劃，以吸引及招納優秀人才，促進員工福祉，為他們提供公平及個人化的機會，分享集團的成功。我們認可和獎勵優秀表現，並致力於建立公平及透明的獎勵制度。在本集團的福利中，我們為員工提供具競爭力的退休金安排。薪酬與業務目標、本集團價值觀及預期行為的達成情況掛鉤。我們通過評估員工的「成就」及使用的「方式」，確保對員工的獎勵不會鼓勵不適當的冒險。

我們的目標，是為所有員工營造合適的環境，讓其能夠脫穎而出，並對公司的成功有所貢獻，親身實踐我們幫助人們活出豐盛人生的宗旨。二零二一年，我們引入新的表現框架，該框架基於實現相互聯繫、持續成長並取得成功的員工價值主張，同時亦基於我們的「導師」原則：

- 持續：隨時隨地的經常反饋；
- 負責：我們每個人都對自己的職業生涯負責；
- 真誠：以值得信賴、誠實及鼓舞人心的方式進行對話；
- 明確的員工、團隊及個人目標：明確對我們的員工和團隊的期望；個人目標均與我們的業務策略相符；及
- 我們的行為方式及展示集團價值觀的方式，構成個人表現的一個組成部分。

我們優先考慮將價值觀與獎勵結果相互關聯。我們繼續鼓勵同事反饋各方面的意見，並於二零二一年作出調整以確保評估表現及發展的方式與我們的價值觀相符。與我們價值觀相關的行為是同事間反饋意見的基準，而同事間的意見亦會納入年度表現檢討，從而令行為與獎勵結果相互關聯。

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的表現給予獎勵，惟有關表現須與本集團的風險框架及偏好相符，並達致本集團、監管機構及其他持份者的行為預期。有關行政人員薪酬及其與其他僱員薪酬的一致性的資料(包括執行總裁薪酬比率及英國性別薪酬差距)，載於年度報告內的董事薪酬報告。

福祉

因應Collaboration Jams的反饋意見，我們致力提高健康意識，加強與同事的聯繫並爭取其認可。於二零二一年，我們與旗下所有業務共同構建福祉框架，以界定我們如何確保關愛僱員的身心健康。我們重點關注四個主要福祉支柱：衛生與健康、財務福祉、工作生活福祉及精神福祉。有關我們如何在以上四個方面的福祉為同事提供支持的更多詳情載於下表。有關的全集團計劃已配合當地舉措實施，包括旨在鼓勵僱員提早結束工作的週五家庭日、網上健身挑戰、福祉網絡研討會及演講活動。福祉框架的實施情況透過一個記錄表進行監察，該記錄表可說明我們基於福祉標準及驅動因素的表現。

隨著我們向混合工作模式快速轉變，未來會一直有部分員工繼續遙距工作，我們會繼續完善福祉方針。我們已制定混合工作方法，包括原則及工具，以根據透過二零二一年的Collaboration Jam獲取的員工指引以及管理人員和領導層的意見，為員工提供支持。十月，我們與整個集團的120多名管理人員進行溝通，以了解如何支持其在保誠持續實施混合工作模式。

透過該舉措，我們成功確定混合工作的三個關鍵重點領域，即技術技能和提升員工數碼技能的需要、支持及管理福祉的人員技能，以及為員工提供一致的混合工作安排的組織支持。該項舉措的目的，是實現向可持續表現的過渡，優先考慮員工的福祉，同時促進混合工作模式。



精神健康框架

疫情導致對精神健康支援的需求不斷上升。保誠已制定精神健康框架，注重提高意識、提供預防性關懷、提供保障以及透過職場支持及聯繫實現可持續發展，統稱為「APPS」。

自二零二一年三月推行新的僱員協助計劃以來，已有約四分之一的僱員接受服務。自實施以來，已有超過2,400名僱員參加我們每月舉行的福祉研討會，主題包括促進精神健康、增強抗壓能力及有效的壓力管理。在僱員協助計劃網站上，精神健康及工作相關主題正是熱門搜索話題。

我們亦已擴大精神健康保障範圍，將精神科醫生及臨床心理學家診療保障納入當地健康計劃，以支持將僱員及其家屬的精神健康納入其中。

建立社會資本／續

保誠的福祉由四個支柱界定：

方面	福利原則	主要的公司內福利	在若干市場提供的額外福利
衛生與健康	<p>我們營造有益健康生活方式的工作場所</p> <p>我們為僱員及其家人提供具競爭力的保障福利</p>	<p>我們所有的市場均提供48倍基本月薪的最低壽險保額，為員工家人提供財務保障，惟須待當地保險公司批准。除此之外，我們亦提供六個月保證基本現金及其他福利(例如應計退休金及擴大的醫療保障)的補充支持。</p> <p>Pru Care Fund — 除提供壽險保障及病假福利外，我們計劃提供高達20,000美元的財務援助，以滿足僱員因永久傷殘、危疾或特殊情況導致意外失去收入而陷入困境時的基本需要。</p>	<p>居家環境 — 為營造更安全舒適的居家環境，我們為同事提供居家辦公室及健身設備，以及衛生清潔設備。</p> <p>健康的生活方式 — 為強調健康的生活方式，我們提供營養、健身培訓以及辦公室集體運動時間。</p> <p>疫苗接種假 — 我們為同事提供額外假期，讓他們接種疫苗，並有適當的時間休息及恢復。</p>
精神福祉	<p>我們營造心理安全的工作環境，隨時隨地為員工提供服務及支持，以此促進精神健康</p>	<p>我們的醫療計劃均包括為僱員及其家屬提供臨床心理學家及精神科醫生診療的保障。</p> <p>僱員協助計劃 — 我們為同事及其家屬提供全天候諮詢服務，並在一年內舉行一系列福祉相關網絡會議。</p>	<p>居家度假 — 除年假外，亦提供額外休息時間，以鼓勵同事在封鎖期間放鬆身心及恢復精力。</p>
財務福祉	<p>我們透過創新財務工具、理財教育及規劃，支持僱員實現財務保障</p>	<p>我們提供有競爭力的退休儲蓄計劃。</p> <p>PruSharePlus — 我們在大部分市場提供的僱員股份計劃，讓員工有機會投資本公司，以獲得相應的股份獎勵。</p>	<p>育兒開支 — 此福利取代生育保障開支，並擴大至包括與領養及代孕有關的開支。</p>
社會福祉	<p>我們提供共融、家庭友好型的工作環境，並致力增加社區工作機會</p> <p>我們認可不同工作方式</p>	<p>混合工作模式。</p> <p>全球健康日 — 我們鼓勵全球各地同事同時休假一天，專心休息、恢復精力及與家人朋友共享悠閒時光。</p> <p>我們已在整個集團內支持及創建重點關注健康和運動的PRUCommunities，並因二零二一年十月推出全球PRUCommunities管治框架後獲得進一步支持。</p>	<p>育兒假 — 在子女出生、領養子女或透過代孕產子後，主要撫養人可享有最多連續16周的帶薪假期，惟須受法定要求所規限。此項福利將取代產假。</p> <p>伴侶假 — 在子女出生、領養子女或透過代孕產子的情況下，支持主要撫養人的伴侶可享有最多10日的帶薪假期。此項福利取代現有的五日帶薪陪產假。</p> <p>分階段回歸 — 同事長期缺勤(例如休育兒假或長期病假)後可以非全職方式(最低50%)恢復工作，時間不超過四周。</p> <p>休假 — 同事可申請停薪留職休假長達12個月，視乎服務年限而定。</p> <p>特殊節假日前夕提前休假 — 提早休假時間將由下午四時正提前至中午十二時正，讓同事留出更多時間與家人朋友享受及慶祝特殊節假日。</p>

展望未來，我們專注於在全集團範圍內提升能力及提高流動性。這與我們加速發展Pulse及繼續推動轉型的業務需求相一致。以本年度取得的進展為基礎，我們於二零二二年的優先重點包括：

- **工作：**讓員工為未來工作做好準備。我們將提升所有員工的數碼知識，並舉辦一系列設計思維課程，以鞏固我們的價值觀、培養成就未來所需的技能及培訓管理人員。
- **員工：**為業務及數碼團隊確定發展定位。我們將繼續開展集團規劃工作，明確我們的營運模式，作出重大投資以助履行選定技術職能的員工提升數碼技能，並增加輪崗職位。
- **工作場所：**為表現優異的團隊提供助力，保障全體員工的健康。我們將提供工具及實施計劃以支持可持續的混合工作模式，並繼續關注心理安全，尤其是與工作量及期望有關的心理安全。

建立社會資本／續



2 我們的數碼責任

我們的目標是幫助客戶變得更健康、更富裕，幫助他們活出豐盛人生，而數碼創新正是這一目標的核心所在。我們銳意履行數碼責任並秉誠行事。我們在數碼生態系統的設計、管治及運作中矢志追求公平、安全及透明。

集團資訊安全框架

由於我們業務目標的實現日益依賴科技，有效的技術風險管理尤為重要。資訊安全及私隱被評定為保誠最主要風險之一，而我們設有可靠的資訊安全管理框架，堅守保護客戶數據及保障客戶私隱的承諾。

全球安全營運模式

集團資訊安全團隊透過「執行中心」模式在全球運作，並運用各地區業務範圍內的技能、經驗及資源，加強我們在亞洲、非洲及英國的安全防禦及應對。該模式可促進有效的協作及知識共享，這在網絡安全的新時代至關重要。該全球模式讓我們能夠在集團內整合及優化資訊安全技術及程序，使安全服務更有效及高效。

集團數據政策

對任何公司而言，若要在數碼世界中取得成功，管理日益增加的數據量的能力較以往任何時候更加重要。保誠目前正在推行數碼轉型及建立生態系統，讓本集團能夠收集及使用來自各客戶接觸點的數據。鑒於本集團持續推進數碼化，預計需要管理的數據將會持續快速增加，而資訊的種類及數量，以及收集速度亦會有所增加。以負責任的方式管理有關數據，正是取得全球客戶信任的關鍵所在。

集團數據政策界定保誠的方針，確保我們按照經營所在市場的監管框架、數據安全及私隱政策以及集團數據策略，在核心數據的整個生命週期中對其進行有效管理。根據集團數據策略，我們致力實現數據存取民主化，將數據轉化為集團的資產，用於改善客戶健康及幫助客戶實現財富增值。核心數據指目前與客戶、產品、定價、合約、資產、估值及外部數據的單一真實來源有關的數據。

數據生命週期包括獲取恰當的數據、收錄數據、存儲數據、轉換數據，供應用程式使用，以支持人工智能、商業智能及營運用途，並包括根據監管規定保留數據。

有效管理保誠的數據是業務及技術團隊的共同責任，以負責任方式管理數據，亦是取得全球客戶信任的關鍵所在。

具體而言，集團數據政策要求分類為五個關鍵領域：

- > **數據管治及架構：**
作出策略性及營運決定，以有效地管理集團的數據。在集團及地區業務層面成立數據管治委員會，確定數據流程及政策以在全集團實施。
- > **數據存取：**
確保數據搜索簡便並能夠以有序方式存取。
- > **數據使用：**
確保數據不會被誤用或濫用，確保根據任何適用法律並在適當考慮個人私隱的情況下，以合乎道德的方式使用。
- > **數據質素：**
確保集團的數據在其整個生命週期中準確一致。
- > **培訓及認證：**
建立集團的數據文化。增進員工對數據的了解。

集團資訊安全政策

集團資訊安全政策是保誠管治及管理資訊安全的基礎。為支持我們的全球方針，集團資訊安全政策適用於保誠旗下所有相關業務，且制定該政策時已參考多項國際及當地標準，包括：

- > ISO27002；
- > 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；
- > 新加坡金融管理局技術風險管理指引；及
- > 馬來西亞國家銀行技術風險管理政策文件。

該政策亦輔以一系列技術標準，以確保一致的實施。我們的全球安全職能部門恪守保障業務、遵守所有適用法律及法規以及支持本集團安全發展的最高承諾。

建立社會資本／續

資訊安全的監督及管治

隨著保誠的技術格局不斷快速發展，我們已透過(i)成立集團技術風險委員會及技術風險管理團隊；(ii)在所有業務實行技術風險報告；及(iii)提供獨立的第二層保證服務，制定新的技術風險管理模式。

集團技術風險委員會於二零二一年九月成立，於Jackson分拆後取代集團資訊安全及私隱委員會。集團技術風險委員會負責制定全集團的整體技術風險管理框架(包括資訊安全及私隱風險)並實施管治。集團技術風險委員會每季度至少召開一次會議，為集團風險管理執行委員會的附屬委員會。

作為集團技術風險委員會的主席及集團風險管理執行委員會的常務委員，集團資訊安全總監定期就保誠面臨的網絡威脅以及保誠安全計劃的進展向集團風險管理執行委員會及集團風險委員會提供最新資訊。集團資訊安全總監亦會與集團風險委員會定期舉行專門會議，就保誠面臨的網絡風險進行更深入的討論。

網絡策略及風險管理

我們已制定集團全球資訊安全計劃，以落實網絡安全策略並在人員、流程及技術方面持續改進。

於二零二一年，全集團資訊安全計劃有所發展，重點關注四個方面，以保護本集團及客戶資料免受日益嚴峻的網絡威脅，同時推動業務數碼轉型。上述四個方面為(1)建立安全的數碼平台及生態系統；(2)提高網絡防禦能力；(3)自動化及持續改進；及(4)安全組織轉型。

報告的資料洩露事件共18宗，共涉及47,266人的個人資料。資料洩露的最主要三種類型為i)於傳輸過程中丟失保單文件(33%)；ii)透過電郵、郵寄或其他方式向錯誤的接收人披露資料(33%)；及iii)向錯誤的客戶或已終止合作的分銷代表發送短訊(22%)。

報告的18宗資料洩露事件當中，有6宗涉及敏感健康資料，共有113人受到影響。該6宗資料洩露事件主要涉及保單文件丟失、透過郵寄或電郵方式向錯誤的接收人披露資料，以及承包商向外部電郵地址發送未加密文件。

儘管有關事件並不代表任何系統性問題，但我們已採取緩減措施，以避免類似事件再次發生。

數據洩露指標

(私隱)資料洩露事件總宗數	涉及敏感健康資料的(私隱)資料洩露事件總宗數	受公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	受涉及敏感健康資料的公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數
18	6	47,266	113



數碼責任與Pulse

保誠致力通過已植入Pulse應用程式的一套核心安全控制措施，為Pulse應用程式及客戶數據提供健全的安全保護。有關措施包括在設備註冊過程中要求多重身份驗證、規定移動設備操作系統的最低版本、禁止已越獄及根權限被破解的裝置使用Pulse以及數據的安全傳輸及儲存。

Pulse應用程式遵循健全的安全開發週期，當中包括掃描代碼及開源軟件庫中的漏洞。倘Pulse生態系統開發部分出現變動，第三方會進行獨立滲透率測試。這透過聘用一組專業安全研究人員或道德黑客持續測試得到進一步保障。

我們的Pulse生態系統依賴與眾多第三方的合作夥伴關係。對於所有業務合作夥伴，我們均會對其進行詳盡的盡職調查，以確保符合我們有關數據安全及保護規定的高標準。此外，我們亦已開發內部安全監控工具，以偵測漏洞並提醒主要合作夥伴，從而透過保護生態系統合作夥伴的安全，保障保誠的安全。

本集團數碼生態系統內的數據與組織內的所有數據的處理程序相同，且均受全集團資訊安全政策及全集團私隱政策規管。Pulse收集用戶資料目的是為其提供相關服務。健康相關資訊由我們的健康合作夥伴(例如Babylon)直接收集，僅當用戶明確同意後，保誠方會從健康合作夥伴接收用戶的健康資訊。我們於用戶註冊前提供私隱聲明，保證所收集的一切資料均對用戶透明。

為確保我們的業務符合與客戶私隱相關的一系列監管期望及要求，我們已建立OnePulse私隱框架以規範私隱控制措施的實施。OnePulse私隱框架參考《一般資料保護規則》的規定，概述將植入Pulse應用程式內的強制性及可配置的控制措施，涵蓋數據主體權利、客戶同意及私隱聲明。隨著監管規定的發展(例如中國《個人信息保護法》)，我們正考慮實施其他控制措施。有關我們的私隱方針的更多資料可於下文查閱。

建立社會資本／續

私隱

作為一家業務遍佈全球的企業，保誠須遵循多項不同的私隱法律。穩健的私隱管治讓我們可確保有關客戶、員工、代理及持份者個人資料的處理行為融入「私隱融入設計」(privacy-by-design)原則，尊重他們的私隱權，當中包括以正當理由使用及處理個人資料、避免過度收集或追蹤個人資料、數據主體充分了解我們的處理過程及他們的相關私隱權，以及設有處理其

要求的相關流程。這有助保誠獲得客戶的信賴，使客戶讓我們處理他們的個人資料，而毋須擔心資料遭濫用。二零二一年的一項工作重點是全集團進一步實施私隱規定及確保個人資料的保護及合規使用被視為新項目及計劃中的一個關鍵組成部分。除僱員接受的當地私隱培訓外，我們亦已推出以集團私隱政策規定為重點的全球培訓，以確保定期提醒僱員在處理個人資料時的相關職責。我們已在亞洲、非洲及

英國進行私隱成熟度檢討，並正在開展工作以進一步加強全集團私隱控制。

集團私隱辦公室繼續透過實施集團私隱政策監察私隱合規情況，並定期就私隱合規情況向集團風險管理執行委員會報告。該辦公室亦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支持及建議，並為解決資料私隱問題提供上報渠道。

我們亦設有人工智能執行中心，以完善專業知識及用作全集團最佳實踐分享平台。

全球人工智能理事會的道德工作小組在秉持人工智能道德原則方面起著重要作用，並為批准或否決人工智能原型的唯一工作小組。該工作小組已告成立並於二零二一年召開首次會議，由保誠的全球科學總監擔任主席，其15名成員包括各業務及職能部門代表，具有人工智能、醫藥及道德領域的專業知識。該工作小組的主要職責包括批准所有人工智能計劃及原型，以及保存所有評估及認證的記錄。

於二零二一年，道德工作小組根據現實世界系統性能，檢討生產中的人工智能系統是否符合八項人工智能道德原則。在若干情況下，道德工作小組已決定，若無法確定是否符合所有八項原則，則生產時將移除現有人工智能功能。移除的功能包括My AI Clinic、AI Skin Health Check及Gout Buster，展示了我們如何改進人工智能部署，以貼合客戶的需要，並為他們提供有形價值。

我們的人工智能道德管治讓我們能通過考慮促進負責任及合乎道德地使用人工智能的所有方面，從而周詳地構建及實施人工智能系統。

人工智能理事會的發展及人工智能道德原則

人工智能不僅是Pulse的核心，亦於二零二一年期間順利應用於多個保險業務流程。這以本集團於二零二零年制定的八項人工智能道德原則為指引。該等原則由全球人工智能理事會管治，包括：

價值

以明確目的設計人工智能，與客戶價值保持一致

透明度及可解釋性

在產品及服務中使用人工智能時保持透明度，並就該做法提供簡單易懂的解釋及就所作決定說明理由

公平

確保公平，避免偏見及不公正的歧視

可靠

設計高度可靠及穩定的人工智能

合規

遵守相關法規，包括人權法例

問責及責任

就使用人工智能的結果以透明方式接受問責

私隱及安全

尊重用戶私隱及安全

保證

不斷檢討及監察人工智能部署及成果，以確保持續符合所有原則

為下一代構建人工智能及數碼化能力

人工智能訓練營—保誠柬埔寨於二零二一年十月籌辦了人工智能訓練營，以提高當地大學對人工智能技術及其應用的認識，並建立Pulse的品牌意識，以及招募Pulse大使。來自當地七所大學的30名不同背景及專業的學生參加了此次活動。在為期一日的黑客馬拉松活動期間，保誠同事組織工作坊，帶領不具備人工智能知識的學生製作了一個可行的人工智能原型，最後以競賽形式結束了活動。是次活動深受學生好評，而保誠柬埔寨亦計劃未來籌辦類似的黑客馬拉松活動。

保誠人工智能探索者計劃(PRU AI Explorer Programme) —保誠人工智能探索者計劃於菲律賓推出，是一項能力構建計劃，與菲律賓青年成就組織及Microsoft Philippines合作，為服務不足的青少年提供人工智能及數碼化學習以及沉浸式機遇。其試運行包括為來自湯都區(馬尼拉)、甲萬那端市(呂宋)、西內格羅省(維薩亞斯群島)及比科爾地區等邊緣化社區公立學校及替代就學系統的1,000名高中生，提供Microsoft支持的線上補充入門數據科學課程及數據分析師認證。