

你我攜手， 共建更美好的 未來

Prudential plc

二零二一年環境、社會及管治報告



我們在客戶、同事及社區生活中所擔當的角色，以及我們致力成為負責任企業的承諾，是本集團策略的核心所在。本報告載述我們於二零二一年在這方面所取得的成果。

目錄



3	保誠在環境、社會及管治方面所採用的方法
3	摘要
4	前言
5	二零二一年活動概覽
7	環境、社會及管治管理
9	關於保誠
10	環境、社會及管治策略框架
11	重要性問題及與持份者溝通的方法
12	環境、社會及管治報告的方法

1 於二零二一年九月二十一日。版權©2021 Sustainalytics。版權所有。本報告載有由Sustainalytics (www.sustainalytics.com) 提供的資料。有關資料及數據為Sustainalytics及／或其第三方供應商(第三方數據)專利所有，並只作提供資訊用途。其既不構成對任何產品或項目的認可及投資建議，亦不擔保其於特定用途的完整性、及時性、準確性及適用性。其用途限制條款載於www.sustainalytics.com/legal-disclaimers。

2 於二零二二年二月二十四日。Prudential plc使用任何MSCI ESG RESEARCH LLC或其附屬機構(「MSCI」)的資料，以及在此使用MSCI標誌、商標、服務標章或指數名稱，並不構成MSCI對Prudential plc的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI的服務與資料是MSCI或其資訊提供者的財產，並且是以「按原樣」提供，無任何保證。MSCI名稱與標誌為MSCI的商標或服務標章。

3 於二零二一年九月十二日。

13	策略支柱
14	便捷的健康及財務保障
23	管理氣候變化對人類的影響
35	建立社會資本

44	策略推動要素
45	責任投資
51	社區參與及投資
55	良好的管治及負責任的業務實踐

59	參照列表
60	香港聯交所的規定
60	環境
61	社會
66	SASB保險準則
68	氣候相關金融披露專責小組索引
69	與我們的環境、社會及管治策略框架有關的全集團政策
71	SECR報告
71	溫室氣體排放量表格

我們的進步反映於環境、社會及管治評級中。我們旨在透過與持份者(包括評級機構)積極溝通以提高透明度。

獲納入指數及評級

Sustainalytics ESG風險評分：
15.9分¹
(二零二零年：22.4分)

MSCI ESG評級：
AA級²
(二零二零年：A級)

標普全球企業可持續發展評估(CSA)評分：
55分(滿分為100分)
處於第73個百分位
(二零二零年：39分(滿分為100分)，處於第59個百分位)

機構股東服務(ISS)企業評級：
最佳³，第二個十分位
(二零二零年：非最佳)

富時社會責任(FTSE4Good)評分：
4.1分(滿分為5分)

碳披露計劃(CDP)評級：
B級
(二零二零年：B級)

入選彭博性別平等指數

成員及簽署者

聯合國召集的淨零資產所有者聯盟

1 於二零二一年九月二十一日。版權©2021 Sustainalytics。版權所有。本報告載有由Sustainalytics (www.sustainalytics.com) 提供的資料。有關資料及數據為Sustainalytics及／或其第三方供應商(第三方數據)專利所有，並只作提供資訊用途。其既不構成對任何產品或項目的認可及投資建議，亦不擔保其於特定用途的完整性、及時性、準確性及適用性。其用途限制條款載於www.sustainalytics.com/legal-disclaimers。

2 於二零二二年二月二十四日。Prudential plc使用任何MSCI ESG RESEARCH LLC或其附屬機構(「MSCI」)的資料，以及在此使用MSCI標誌、商標、服務標章或指數名稱，並不構成MSCI對Prudential plc的贊助、認可、推薦或推廣。MSCI的服務與資料是MSCI或其資訊提供者的財產，並且是以「按原樣」提供，無任何保證。MSCI名稱與標誌為MSCI的商標或服務標章。

3 於二零二一年九月十二日。

摘要

我們的環境、社會及管治方法及活動

我們的環境、社會及管治策略反映我們重點關注的領域。於二零二一年，我們在所有這些領域均取得了進展。本節載述有關活動廣闊範疇的概要。

我們的宗旨及功能

保誠 透過讓健康及保障更實惠便捷，以及促進金融普惠，...

...幫助人們活出豐盛人生。

我們守護財富並為資產增值，推動人們積極儲備以實現目標。



便捷的健康及財務保障



請參閱第14頁了解更多 >

1,860萬名
客戶¹

29%
在印尼伊斯蘭保險市場的份額

1 全集團，包括合營企業

管理氣候變化對人類的影響



請參閱第23頁了解更多 >

淨零
為二零五零年設定的目標

到二零二五年實現減排25%，目前
進展良好

建立社會資本



請參閱第35頁了解更多 >

14,486名
集團僱員

高級領導層女性佔比
35%

責任投資



請參閱第45頁了解更多 >

65%
與佔本集團投資組合排放65%的公司接洽的目標

集團責任投資政策
重大更新

社區參與及投資



請參閱第51頁了解更多 >

590萬美元
向慈善機構作出的直接現金捐款

約26,000個小時
僱員義工服務

良好的管治及負責任的業務實踐



請參閱第55頁了解更多 >

引入
責任供應商指引

10,000多名
供應商為我們所有市場的業務提供支持

前言

你我攜手，共建更美好的未來



「我們明白，保誠能夠繼續在亞洲及非洲以及在全球社區的長遠成功、抗逆力及健康等方面發揮重要作用」

Mark FitzPatrick
集團環境、社會及管治委員會主席

保誠的目標是幫助人們活出豐盛人生。我們致力讓健康及保障更實惠便捷，守護人們的財富及助其實現資產增值，並推動客戶積極儲備以實現目標。

我們觸達逾40億人口，具備充足的實力把握亞洲及非洲的增長機遇。這兩個地區的保險滲透率較低，對健康、保健及財務保障的需求正在不斷增長。我們不斷增強自身能力，務求到二零二五年能夠為5,000萬客戶提供服務。

我們在客戶、同事及社區生活中所擔當的角色，以及我們致力成為有擔當的領袖的承諾，是我們業務策略及未來發展的核心所在。我們明白，保誠能夠繼續在亞洲及非洲以及在全球社區的長期成功、抗逆力及健康方面發揮重要作用。

於二零二一年，我們銳意成為一家更加負責任及可持續發展的企業，在廣泛的活動中推進我們的環境、社會及管治優先事項。

為幫助人們活出豐盛人生，我們讓健康及財務保障更便捷實惠，不斷豐富產品及服務，務求滿足人們的多元化需要。

保誠完全有能力推動向低碳經濟轉型。為支持建立一個更加綠色的未來，我們設定長期「淨零」排放目標及短期減碳目標，凸顯我們對投資組合減碳的承諾。我們繼續與政策制定者及持份者接洽，以鼓勵責任投資及可持續發展。

在此過程中，我們致力與員工建立信任關係，我們的成功離不開員工的支持。我們透過數碼責任及負責任的業務實踐維繫公眾對我們的信任。良好的管治仍是本集團業務的基礎，對於維持與持份者之間的信任至關重要。

我們欣然提呈本環境、社會及管治報告，當中載有我們於二零二一年所取得的進展及展示我們如何不斷努力履行我們的宗旨。

概覽

我們所做的一切均支持共融

於二零二一年，保誠更加關注環境、社會及管治，繼續完善於二零二零年制定的新環境、社會及管治策略框架。該框架與我們的業務策略及「透過讓健康及保障更實惠便捷，以及促進金融普惠，幫助人們活出豐盛人生」的宗旨一致。

著手建立環境、社會及管治框架之時，我們在很大程度上考慮疫情之前的世界趨勢，包括心臟病及糖尿病等疾病增加，以及不斷變化的人口狀況和持續擴大的健康、保障及儲蓄缺口。2019冠狀病毒病疫情持續兩年後，如今我們知道，這些趨勢當中有不少已經惡化，並且在多個方面變本加厲。此分析著重強調將環境、社會及管治策略作為我們業務策略核心的重要性。

我們於二零二一年取得了重大進展，並很自豪地在本報告中予以呈報。我們成立了董事會責任及可持續發展工作小組，以監督本集團在此方面的工作。在預期將會受氣候變化嚴重影響的地區，保誠作為重要的資產管理人及資產擁有人，在向低碳經濟轉型的進程中擔當獨特的角色。有鑒於此，我們於二零二一年五月設定目標，務求於二零二五年使投資組合¹減排25%，以助旗下保險資產於二零五零年實現「淨零」排放。我們於二零二一年首次報告我們投資組合的加權平均碳密度。

我們在環境、社會及管治議題上接觸的持份者範圍不斷擴大，我們很高興與投資者、評級機構、非政府組織、政府、監管機構及我們的同事就保誠的框架進行交流，並將他們的反饋意見納入我們的持續思考。我們的多項環境、社會及管治評級於二零二一年有所改善，當中Sustainalytics、CSA及ISS評級尤為亮眼，但我們明白，隨之而來的是我們被寄予越來越高的期望，因此我們將繼續致力維持並提高我們的評級，作為我們致力促進及實現的成果的指標。

在保誠，共融是我們所有環境、社會及管治活動的一項共同主題。讓健康觸手可及是我們的核心理業務活動，為此我們致力使產品盡可能地普惠大眾，我們於二零二一年開展「We DO Family」活動，以因應核心家庭的演變，支持開發更加共融的產品；我們應對氣候變化的舉措包括承諾在我們的市場實現共融轉型；以及透過與我們賴以取得成功的僱員之間值得信賴的關係建立社會資本，我們透過推出PRUCommunities、於二零二一年首次入選彭博性別平等指數(GEI)以及我們的業務對聯合國女性賦權原則的承諾，展示我們推進多元化及共融的承諾。

國際保險監管者協會近期指出「愈來愈多的人認識到，在保險公司的組織及業務模式內促進多元化、平等及共融，能夠支持合理審慎的消費者結果及可持續發展目標。」

我們認為這種對內部及外部共融的關注是我們的方法及我們支持的成果的核心。



支持公平及共融轉型

我們完全支持迫切需要將全球溫室氣體排放量減少至「淨零」排放以限制氣候變化。我們特別清楚，氣候變化的潛在災難性影響對我們在亞洲及非洲經營所在的社區以及數百萬客戶而言，可能意味著甚麼。同時，向低碳經濟轉型亦影響到我們經營所在的社區，因其目前更依賴燃燒化石燃料發電，且推動轉型的資金來源更加匱乏。

我們明白，我們的責任重於財務，並希望在這一轉型期間為社區、公司及政府提供支持。因此，我們選擇的方法繼續周全地考慮透過以下方式實現公平及共融轉型的必要性：

我們已公佈於二零五零年前成為淨零資產所有者的承諾，並承諾具體的短期目標，即與公司合作，幫助我們的大量金融資產減碳。在設定這些目標及門檻時，我們致力維持投資於為社區提供關鍵服務並積極向替代品過渡的公司，例如可能仍有小部分收入來自煤炭的可再生能源公司。

我們透過在減碳討論中引入新興市場視角，以積極支持這一轉型，例如我們參與第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)、參與淨零資產所有者聯盟(Net Zero Asset Owner Alliance)等機構，以及繼續支持能源轉型機制(作為推進能源轉型所需的切實可行的公私合作解決方案例子之一)。

我們相信，為我們經營所在社區採取的負責任方法，是參與及支持過渡，而非直接撤出滿足關鍵需要但主要依賴化石燃料的所有公司。

我們透過一系列創新繼續為新客戶及服務不足的社區提供服務，因為我們認識到該等群體(特別是婦女及女童)受氣候變化的影響更大。

我們亦加大力度營造共融職場，支持外部及內部社區，同時鼓勵思想及文化的多元化。

隨著本集團的發展，我們知道這種方法或會影響我們以在發達市場可達到的速度減碳的能力，但我們相信，這是我們在所在市場中應該長期堅持的正確、負責任的態度。

附註

1 我們的投資組合(「投資組合」)包括上市股票及公司債券，但不包括合營企業業務持有的資產及單位相連基金的資產，原因是我們並無改變這些資產投資策略的全部權限。進一步資料載於「[報告基準](#)」。

概覽／續

目標
董事會及管理層明白制定目標對於印證其致力推進環境、社會及管治議題的重要性。截至目前，保誠已就旗下投資組合減碳、範圍1及2目標以及高級領導層團隊性別多元化方面設定有關目標。

自二零二二年起，減碳目標將納入長期激勵計劃。進一步資料請參閱董事薪酬報告。

於二零二一年，保誠於該等方面取得良好進展，詳見下表及本報告相關章節。

我們將繼續根據業務策略審閱及更新環境、社會及管治策略，並定期審閱所有短期及長期碳指標及目標，以考慮不斷變化的科學數據及持份者期望。

以下目標乃截至二零二一年十二月三十一日作出。隨著本集團在環境、社會及管治方面不斷取得進展，董事會將繼續升格有關目標，且有關未來目標可能包括(但不限於)負責任的投資及多元化。

目標	董事會對有關進展的評估	報告詳情
25% 到二零二五年投資組合碳排放減少	進展良好	第24頁 >
撤出對 30% 以上收入來自煤炭的業務的所有直接投資，並於二零二一年年底前完全退出股票投資，以及於二零二二年前完全退出固定收益資產投資	所持股權已達成 固定收益資產進展良好	第24頁 >
與佔本集團投資組合絕對排放 65% 的公司接洽	進展良好	第24頁 >
25% 到二零三零年範圍1及2排放量按每位全職僱員減低	進展良好	第31頁 >
於二零二一年年底高級領導層女性佔比 30% 的《金融業女性憲章》目標	已達成，於二零二一年十二月三十一日，35%的高級領導層為女性	第31頁 >

挑戰與目標
誠如在第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)上所達成的共識，將全球變暖限制在1.5攝氏度需要在未來數年，尤其是到二零三零年期間，快速、深入及持續地減少全球溫室氣體排放。各行各業(包括私營及公共部門)均須行動起

來。保誠承諾與經營所在市場的政府部門、多邊開發銀行及其他機構攜手合作。該種亟需採取行動的迫切需要成為未來三至五年的目標及挑戰。

- 在環境、社會及管治方面，我們在未來三至五年的目標包括：
- 實現該等目標所面臨的挑戰包括：
- > 達成二零二一年五月設定的減碳目標，並制定更多目標(如適用)，以配合我們致力追求公平及共融轉型的目標；
 - > 識別氣候變化在哪些方面影響獲取健康及財務保障，並致力予以解決以為客戶提供支持；
 - > 為服務不足的人口提供儲蓄及保障產品，特別是認識到該等群體(特別是婦女及女童)受氣候變化及2019冠狀病毒病疫情的影響更大；及
 - > 將我們的範圍1及2目標由「到二零三零年實現碳中和」升格至「到二零三零年實現淨零排放」。
- > 持續平衡減碳需要與透過公平及共融轉型實現可持續發展兩者間的關係，特別是在本集團在仍高度倚賴煤炭及其他化石燃料的印度、中國、馬來西亞及泰國等主要市場發展業務的背景下，如何實現減碳目標；
 - > 就旗下自有業務的範圍1及2排放設定淨零排放目標，同時認識到我們的部分市場中可再生能源選項仍然有限，並阻礙市場發展；及
 - > 認識到發展中與發達市場的持份者的能力及觀點不盡相同，因此需要平衡他們各方的利益。

環境、社會及管治管理

確保取得進展，助力實現目標

董事會認為環境、社會及管治與保誠「幫助人們活出豐盛人生」的核心業務策略融合及一致。

董事會明白，保誠在亞洲及非洲，乃至在我們經營所在社區的長遠成功、抗逆力及健康方面，能夠持續發揮重要的作用。因此，環境、社會及管治事宜(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及優先次序。

於二零二一年年初，董事會注意到在本集團內落實環境、社會及管治策略框架的重要性，並指出需要專注於推進相關事項的進展，包括制定及落實本集團的宗旨及價值觀，推進多元化及共融優先事項的進展，以及繼續發展僱員參與活動。因此，董事會成立了責任及可持續發展工作小組。二零二一年期間，責任及可持續發展工作小組由Alice Schroeder擔任主席，成員包括四名非執行董事(Alice Schroeder、Jeremy Anderson、Fields Wicker-Miurin及王開源(取代Kai Nargolwala))。

於二零二一年，責任及可持續發展工作小組正式召開五次會議。所處理的主要事項包括：

- > 制定及落實環境、社會及管治策略框架；
- > 環境、社會及管治報告事項，包括：
 - 就批准二零二零年環境、社會及管治報告向集團審核委員會及董事會提供建議；
 - 就本集團二零二一年全年度報告的方式進行討論及達成共識，確認環境、社會及管治報告的格局不斷變化，因此每年需要考慮及加強披露；
 - 進行有關香港及全球報告新準則的培訓；及
 - 監督下文所載二零二一年報告方式、編製及審閱。
- > 在二零二一年五月刊發公告前考慮本集團的減碳新目標，並向董事會提供建議；
- > 員工及文化事項，包括：
 - 監督本集團的文化框架在組織內的實施情況，監察文化衡量指標的制定情況及審閱員工相關數據的季度紀錄表；
 - 確保在整個集團內實施具凝聚力的多元化及共融策略，定期監察關鍵指標的進展，重點關注全球人才資助計劃，在招聘過程中重視多元化，以及推行保誠社區計劃(PRUCommunities Programme)；及
 - 監督本集團自二零二一年五月起的員工敬業度活動。工作小組及董事會的全體成員均有出席各種正式及非正式的活動。有關活動的全部詳情載於我們的年度報告及賬目第138頁的第172條聲明。
- > 監督本集團的企業及社會責任計劃及其如何與保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)協調一致及展開合作，並就其長期工作接收定期更新消息。對該基金的部分旗艦計劃已作深入報告，並已就該基金踏入二零二一年的目標及該基金的工作與本集團的氣候承諾保持一致進行討論；
- > 工作小組亦協助董事會審閱集團業務行為守則及集團的現代反奴役聲明，並建議董事會予以批准。

在本報告的具體編製方面，責任及可持續發展工作小組在其編製過程中考慮了以下各項：

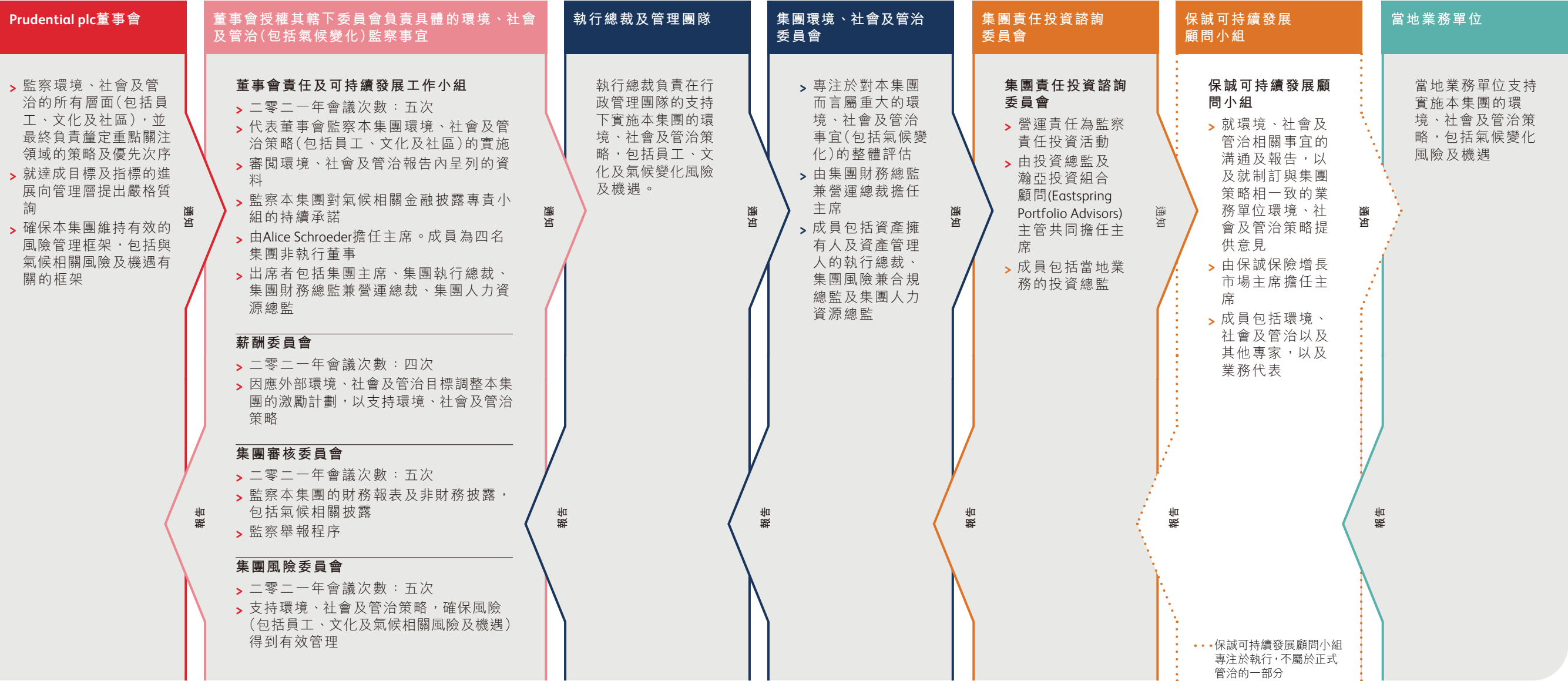
- > 二零二一年七月：對本集團二零二一年環境、社會及管治報告的擬議編製方式，包括考慮批准對標可持續發展會計準則理事會(SASB)保險準則的各類自願報告框架、香港聯交所的規定及對二零二一年重大程度的釐定方式；
- > 二零二一年十月：制定二零二一年報告大綱；
- > 二零二二年二月：審閱初稿；及
- > 二零二二年三月：定稿

工作小組成立後只能運作至二零二二年股東週年大會結束，並須將責任及可持續發展事宜的未來管治安排作為其職權範圍的一部分。工作小組作為一個論壇監督及討論需要董事會層面額外關注的若干主題，運作相當有效。為了在首年取得成功的基礎上再接再厲，董事會已同意工作小組的建議，讓工作小組於二零二三年股東週年大會之前繼續運作一年。此後，我們將檢討董事會不斷發展的議程及優先事項、董事會轄下委員會的職責分配，並考慮如何以最佳方式確保於董事會層面在關鍵主題方面適當投入時間和給予關注。

管理層監察

環境、社會及管治活動(包括來自氣候變化的影響)，在管理層的層面上由集團環境、社會及管治委員會負責監察，該委員會由身為環境、社會及管治事務主管的集團財務總監兼營運總裁擔任主席。彼將以集團臨時執行總裁的身份繼續擔任該委員會的主席。委員會成員包括集團風險兼合規總監、集團人力資源總監及來自本集團資產擁有人及資產管理業務的高級代表，包括瀚亞及PACS(保誠的新加坡業務)的執行總裁。集團環境、社會及管治委員會的其中一項職責是監察集團履行承諾根據金融穩定理事會氣候相關金融披露專責小組的建議進行報告的進展。於二零二一年，集團環境、社會及管治委員會透過責任及可持續發展工作小組向董事會報告。有關責任投資活動的管治及監察的進一步資料載於第45頁。

環境、社會及管治植根於我們的管治活動



關於保誠

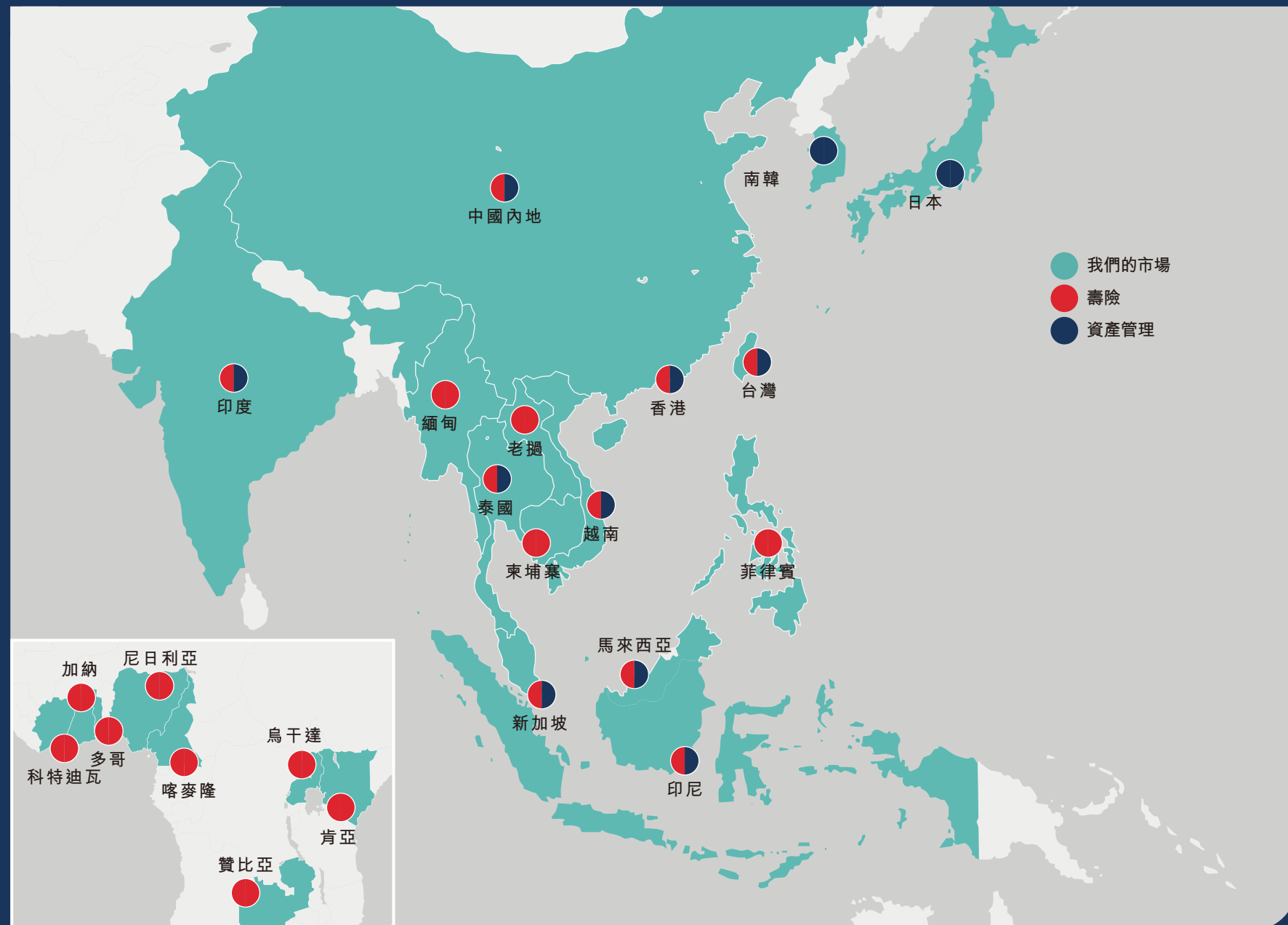
保誠幫助人們活出豐盛人生

我們讓保健服務變得既實惠又便捷，提供滿足人們多元化需要的產品及服務。我們守護人們的財富及助其實現資產增值，並推動客戶積極儲備以實現目標。

在亞洲，我們於保險滲透率低且退休金存在缺口的市場提供儲蓄及保障產品。在非洲，我們於全球保險滲透率最低的若干市場發展業務。這些服務不足的市場難以為個人提供公共安全保障，而保誠的產品及服務能夠在滿足健康及保障需要方面發揮重要作用。

於二零二一年九月十三日，我們完成將Jackson從本集團分拆出來。

我們的年度報告及賬目詳細載述我們的策略及業務模式。請點按[此處](#)進一步了解我們如何為持份者創造價值



環境、社會及管治策略框架的說明

以目標為導向的
策略融入我們的
業務

我們的環境、社會及管治
框架的主要特點包括三個
與本集團業務策略明確配
合的策略支柱。

每個支柱均確定了具體的重點領域，而且都是
保誠有機會發揮重要影響力的領域，因此日後
將更為側重這些領域。

我們的二零二一年環境、社會及管治報告結構
與此框架一致，就年內有關各個支柱及推動要
素的進展提供最新資料。



聯合國可持續發展目標已得到普遍認可，為闡述策略的預期成果提供透明且標準化的機制。與可持續發展目標保持一致，本集團重點關注我們可產生有意義的影響的可持續發展目標，原因在於這些目標與我們的宗旨及業務策略存在密切關係。

我們已在目標層面對標可持續發展目標，力求實現以下目標及預期成果：

可持續發展目標	可持續發展目標的具體目標	預期成果	保誠支持有關成果的措施
1 消除貧困	 1.4、1.5	幫助貧窮及服務不足的人群獲取更多優質保健服務及金融服務（包括小額信貸）。 在社會安全保障缺失或有限的情況下，增強貧民的抗風險能力，降低他們面對氣候相關極端事件以及其他經濟、社會及環境衝擊和災難的風險及劣勢。	創新發展新金融產品及分銷渠道，以推進金融普惠（第15頁）。 提供價格較低的產品以保證實惠。 增進理財知識以促進對健康及保障產品需求的理解。
3 良好健康與福祉	 3.8、3.d	幫助提升當地（及發展中）市場在早期預警、減低風險以及管理國家及全球健康風險等方面的能力。 幫助亞洲所有民眾獲取更多優質保健及財務風險保障。	為所有收入群體擴大健康及保障保單（第16頁）。 與社區組織合作以支持促進健康、安全及抗逆力的活動（第53頁）。
8 體面工作和經濟增長	 8.3	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）。	加強對中小型企業的支持（第17頁）。 投資於業務及行業，推動增長並支持資本市場發展。 向社區提供理財知識支持及工具。
13 氣候行動	 13.1、13.3	增強社會對氣候相關災害的適應能力。 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、提升意識及人員能力。	衡量、管理及公開披露本集團投資組合的碳足跡。積極管理組合公司的投資，與管理層接洽並行使股東投票權（第47頁）。 與社區組織合作以支持抗逆力及災難恢復活動（第53頁）。

重要性問題及與持份者溝通的方法

確定優先事項，反映 關切問題

誠如二零二零年環境、社會及管治報告所載，本集團的環境、社會及管治框架乃經嚴格流程後制定，此流程中確立了投資者、評級機構、政府及監管機構、證券交易所、非政府組織、行業及獨立組織、媒體及員工對環境、社會及管治的主要期望。

持份者的全面參與促成對二零二零年環境、社會及管治報告宗旨的重要性評估。該項分析確定及確立了三個策略支柱及推動要素。本集團與持份者討論了有關建議，藉以確保我們的環境、社會及管治策略與業務充分融合。

環境、社會及管治策略目前仍在實施當中，而根據最佳實踐，經更新二零二零年流程，二零二一年的重要性檢討工作經已展開。二零二一年的檢討工作表明，環境、社會及管治的格局及持份者期望正在快速演變，保誠的業務亦不斷發展。二零二零年環境、社會及管治策略分析已考慮到內部及外部持份者的期望以及業務策略重點，以確定構成本集團環境、社會及管治策略基礎的關鍵環境、社會及管治主題，因此這仍符合香港聯交所的重要性規定。於二零二一年，我們透過與外部持份者的正常互動，包括與專家及一般投資者的定期投資者會議以及與ShareAction等非政府組織的會議，對本集團的環境、社會及管治框架進行討論。這讓管理層能夠考慮該框架適合的範圍，並得到持份者響應。

管理層注意到，許多持份者特別關注發展中市場的公平及共融轉型及其如何為我們的決策提供資訊。其中許多持份者從更發達市場的角度進行討論，因此對這一額外背景表示讚賞。本集團已概述其向低碳經濟公平及共融轉型的承諾，而其最近所作淨零承諾進一步支持該策略重點，表明持份者的優先事項、本集團的重大環境、社會及管治事宜以及本集團策略活動之間的一致性。

所有持份者團體一致提出的主題包括氣候變化、人權及供應鏈問題以及披露專門的環境、社會及管治指標。持份者提出的許多議題均在本集團的環境、社會及管治策略框架的涵蓋範圍內。因應二零二一年的工作，若干額外議題已被視為乃屬重大以及管理短期及中期環境、社會及管治事宜的主要環境、社會及管治議題及策略重點。表格列示相關議題與我們策略框架的關聯性以及於二零二零年及二零二一年的演變情況。

本集團於未來數年內將繼續專注於加強上述重要領域的披露。生物多樣性及更廣泛的自然為本考慮因素成為若干持份者團體的新議題，將由集團責任投資諮詢委員會進行密切檢討及負責追蹤。

與本集團持份者的溝通更普遍地表明，對於監控及衡量本集團的環境、社會及管治表現及影響的數據及指標存在持續需求。各界希望本集團提高員工構成及人員流動的透明度以及了解客戶投訴指標，而本集團將根據新的香港聯交所社會關鍵績效指標規定予以披露及採用SASB保險準則滿足有關期望，如下文所述。

重要主題 — 保誠環境、社會及管治策略支柱及推動要素	重要副主題	變動
便捷的健康及財務保障	> 數碼創新 > 提供普惠的產品，包括社會影響及效益 > 推廣理財教育 > 客戶關係，包括滿意度	擴大有關數碼創新的討論，將財務管理及健康納入其中 在提供普惠的產品之餘，更加關注產品的社會影響 客戶關係偏向健康支柱，反映其重要性；增加對客戶滿意度的參照
管理氣候變化對人類的影響	> 投資組合減碳 > 支持公平及共融轉型 > 管理營運對環境造成的直接影響	鑒於其重要性及公共目標的設定，管理營運對環境造成的直接影響被視為單獨議題
建立社會資本	> 多元化、共融及歸屬感 > 數碼責任	多元化、共融及歸屬感仍然是重要的副主題，並體現在更廣泛的員工關係及價值主張當中
責任投資	> 責任投資	重要主題不變
良好的管治及負責任的業務實踐	> 行為標準 > 負責任的供應鏈 > 負責任的稅務常規 > 打擊金融犯罪 > 舉報 > 負責任的工作實踐	更加關注負責任的供應鏈，包括人權
社區參與及投資	在三個主要領域支援社區： > 健康 > 教育 > 安全	重要主題不變

環境、社會及管治報告的方法

致力加強我們的披露

作為一家香港上市公司，保誠的環境、社會及管治報告除遵循《英國上市規則》外，還須遵循香港聯交所的規定。

於二零一九年十二月，有關環境、社會及管治報告的香港聯交所上市規則經更新以納入多項新的「不遵守就解釋」條文。新規定於二零二零年七月一日或之後開始的財政年度生效，而保誠的二零二一年環境、社會及管治報告已根據該等規定編製。

香港聯交所載列多項報告原則，本報告相應闡述如下：

重要性	上文「重要性方法」一節中概述二零二一年方法的討論。
量化資料	隨著報告日趨成熟，本集團繼續努力披露更具可比性及量化的資料。於二零二一年已根據香港聯交所的規定及自願採用SASB保險準則提供額外的指標。
一致性	除Jackson的處理外，二零二一年全年度報告的編製基準與二零二零年全年度報告一致。除另有說明外，截至二零二一年十二月三十一日，Jackson已被剔出二零二一年全年度的業績表現評論及量化披露之外。包括及不包括Jackson的範圍1和範圍2披露均有提供，以便為未來的報告提供基線。
報告範圍	與往年一樣，除非另有註明，否則報告及其中所載數據的範圍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。

新的香港聯交所披露載於報告的相關章節，且環境、社會及管治報告末尾載有索引，載述保誠如何滿足香港聯交所各項新的報告規定。

保誠為金融穩定理事會氣候相關金融披露專責小組所提出建議的支持者。保誠於本報告內載列與氣候相關金融披露專責小組建議及氣候相關金融披露專責小組建議披露一致的氣候相關金融披露。我們於環境、社會及管治報告內載列與氣候相關金融披露專責小組提出的四項建議及十一項建議披露一致的重大氣候相關金融披露。相關披露主要載列於本報告的以下章節：「環境、社會及管治管理」、「管理氣候變化對人類的影響」及「責任投資」。環境、社會及管治報告末尾載有索引，闡述保誠如何實行氣候相關金融披露專責小組的建議。

二零二一年十月，氣候相關金融披露專責小組發佈實施「氣候相關金融披露專責小組建議」的額外指引（二零二一年氣候相關金融披露專責小組附件）。二零二一年氣候相關金融披露專責小組附件當中有若干額外指引，需要我們投入更多時間充分考慮。我們將於二零二二年開始審閱。

除了致力完善對氣候相關資訊的內部管理及報告，我們亦參與外部基準活動，以向持份者進一步提高有關本集團氣候相關活動的透明度。我們的目標是不斷提高報告的透明度及效用。於二零二一年，我們繼續參與CDP（前稱碳披露計劃（Carbon Disclosure Project）），並再次獲得B級評分（二零二零年：B級）。鑒於我們的策略重點在亞洲及非洲，我們決定不再重續以英國為主要重心的ClimateWise的會員資格。

本集團接受國際財務報告準則基金會職權範圍內有關可持續發展報告準則的最新發展。在跟蹤未來數年內可持續發展報告標準趨同的同時，本集團致力加強其披露。我們的目標是隨時間推移，因應持份者期望提高可持續發展披露的成熟度，同時不妨礙於標準趨同時直接採用新的報告規定。為此，於二零二一年期間，我們檢討多種自願報告框架，並根據SASB保險準則決定二零二一年的報告優先次序。該方法已於二零二一年七月與集團環境、社會及管治委員會以及責任及可持續發展工作小組討論並達成一致。環境、社會及管治報告末尾載有索引，載述保誠如何滿足各項新規定。

儘管香港聯交所並不要求對環境、社會及管治數據進行鑒證，但作為香港聯交所二零二零年更新《環境、社會及管治上市規則》的一部分，對此則持鼓勵態度。過往，本集團一直尋求對本集團環境、社會及管治報告中的選定指標進行有限度鑒證。該等指標涵蓋社區投資數據、僱員多元化數據及環境數據。

由於保誠的環境、社會及管治報告日趨成熟，加上對保誠環境、社會及管治數據的需求及使用日益增加，有必要對環境、社會及管治數據的鑒證範圍進行檢討。

為向持份者提供本集團實現減碳目標的最新進展，本集團於二零二一年環境、社會及管治報告內首次披露其投資組合的加權平均碳密度。鑒於持份者於該指標的利益相關程度，責任及可持續發展工作小組同意應將其納入鑒證工作的範圍。

Prudential plc委任Ernst and Young LLP（安永）為截至二零二一年十二月三十一日止年度的二零二一年環境、社會及管治報告內選定的環境、社會及管治關鍵績效指標提供有限度鑒證。以上各項在整個過程中加以說明。鑒證工作乃根據國際審核及鑒證準則委員會（英國）3000（二零二零年七月）「非審核或審閱歷史財務資料的鑒證工作」計劃及執行。有限鑒證報告經已發出，可於[Prudential plc網站](#)查閱。該報告包括範圍、各自的職責、所執行的工作、限制及結論的詳情。

策略支柱

- 14 便捷的健康及財務保障 >
- 23 管理氣候變化對人類的影響 >
- 35 建立社會資本 >





策略支柱： 便捷的健康及 財務保障



1,860萬名
客戶¹

89%
客戶留存率

3,200萬次
Pulse於17個市場的下載量

健康及保障保單增加

41%

29%
在印尼伊斯蘭保險市場的份額

就我們客戶的長期保險產品，向客戶支付

88億美元

¹ 全集團，包括合營企業

儘管亞洲迅速繁榮發展，但保險保障水平仍然低企，社會安全保障範圍有限。

39%的健康及保障支出需要自付，且估計亞洲仍有80%的人口缺乏保險保障，便是明證。再加上經濟日益繁榮及人口老齡化，衍生龐大且不斷擴大的健康及保障缺口，估計達1.8萬億美元。我們的目標是彌補亞洲及非洲的健康、保障及儲蓄缺口。

為實現此目標，我們專注於四個方面：

① 數碼創新

讓保健服務及理財工具更加觸手可得。

[請參閱第15頁了解更多 >](#)

② 提供普惠的產品

為服務不足的社群開發更加普惠的產品及服務，包括適合多個收入群體的產品，例如透過我們的「微型」保險產品。

[請參閱第16頁了解更多 >](#)

③ 滿足客戶不斷變化的需求

並確保客戶能夠透過我們的多渠道及綜合分銷方式，以最佳方式獲得我們的產品。

[請參閱第18頁了解更多 >](#)

④ 推廣理財教育

幫助人們掌握理財知識，加深對保障利益的了解。

[請參閱第21頁了解更多 >](#)

便捷的健康及財務保障／續

**1 數碼創新**

隨著越來越多的消費者(特別是智能手機普及率相對較高的亞洲及非洲發展中市場的消費者)開始依賴數碼渠道獲取金融產品及服務，數碼化有助於提高便捷性。

「隨著各行業通力合作讓健康及財務保障更便捷實惠，數碼化有助於大幅縮小保障缺口，讓人們更加健康長壽。」

Boon Huat Lee
數碼技術總監

透過推廣應用數碼技術，我們能夠讓健康及財務保障更便捷實惠，並支持客戶預防、延緩及抵禦疾病。

我們的一體化健康及理財應用程式Pulse by Prudential採用人工智能工具並提供個人化服務，是數碼化的核心。Pulse讓客戶能夠隨時隨地掌控自身健康及財富。

Pulse於亞洲及非洲的17個市場推出，我們使用人工智能技術，為用戶提供多項服務，包括可提供健康評估、風險因素識別、遙距醫療、保健及數碼支付等服務。Pulse已在其推出所在的大部分市場推出人工智能症狀檢查及虛擬分身等健康功能。上述功能加上線上健康專家(如可用)及健身社區，可幫助Pulse用戶保持更健康的狀態。

Pulse已擴大產品範圍，吸引更多用戶，Pulse應用程式的累計下載量現已超過3,200萬次。該一體化的健康及理財應用程式提供廣泛服務，旨在吸引中低收入群體當中較為年輕、健康意識較強的新一代客戶。

我們正在旗下所有業務發展Pulse的能力，針對各市場添加合適的新功能，以提高用戶參與度。我們設計有關服務時已考慮到新出現的人口風險及公共衛生趨勢，例如人口老齡化。

健康不僅是消除疾病，更包括採取積極行動預防不利健康後果，以達致並保持健康狀態的能力。Pulse透過其飲食及健身功能支持客戶延緩及預防疾病，並為客戶提供所需的工具，助他們享受健康的人生之旅。

Pulse的用戶群一般是較年輕的客戶，對應用程式所提供資訊的及時性相當重視。於二零二一年推出的關於飲食及營養的免費功能(例如關於微量元素重要性的便捷資訊)，幫助他們作出健康選擇，客戶亦可定期與應用程式進行互動。Pulse亦提供膳食計劃及食譜，並計劃於二零二二年將進一步升級功能，新增更多地區食譜，反映烹飪的多元化。

健身功能於二零二一年開發，包括在亞洲及非洲所有市場推出My Wearables。用戶可透過該功能將Pulse與健身記錄設備同步。客戶訂閱PulseFit後便可觀看精選的運動視頻，並跟蹤其個人目標，從而養成健康習慣。

我們所有市場持續受到2019冠狀病毒病疫情的影響，但我們各項業務仍然透過多種方式為客戶及社區提供支援。有關舉措包括提供免費的2019冠狀病毒病保障、疫苗接種後福利以及促進社區了解2019冠狀病毒病預防及保護的宣傳活動。

理財解決方案

我們有意降低廣闊市場獲取理財服務、優質諮詢意見及服務的門檻。為實現此目標，我們在Pulse上提供理財產品，既可按獨立形式提供，亦可結合代理的建議提供。我們的目標是成為各渠道值得信賴的顧問，同時推廣理財教育，幫助人們規劃及明確目標，並就投資渠道和方式提供指引。

於二零二一年，我們在新加坡、泰國及菲律賓三個市場推出數碼理財解決方案Wealth@Pulse，並計劃來年推廣至更多市場。在該等市場，用戶可諮詢人工智能數碼助理(經培訓可回應用戶有關財務規劃的查詢)，亦可訪問資訊中心，當中提供各類精簡資訊資源。

數碼合作夥伴關係

合作夥伴關係是Pulse發展及成功的關鍵。我們與數碼合作夥伴建立深厚的關係，藉以推廣綜合健康、理財、退休以及生活方式資訊及解決方案的多種產品及服務。我們至今已建立56項關鍵數碼合作夥伴關係，包括於二零二一年與Smarter Health及Privé Technologies建立的關係。我們與世界各地的健康科技公司(包括英國的Babylon Health、印尼的Halodoc、馬來西亞的DoctorOnCall及新加坡的MyDoc)訂有全球及當地合作夥伴關係，如今已進一步擴展。

便捷的健康及財務保障／續

非洲方面，我們與遙距醫療合作夥伴Rocket Health合作，為烏干達的客戶及代理提供便捷且具成本效益的保健服務。在加納，我們與領先的流動保險及健康服務供應商BIMA及加納第三大流動運營商AirtelTigo建立合作夥伴關係，為客戶提供精簡、實惠的保險產品。該項合作夥伴關係加強了我們面向非正式工作群體（主要包括低收入且缺乏社會保障的小商販）的金融普惠主張，為他們提供健康及保險服務並簡化理賠程序。

數碼健康發展及思想領導

於二零二一年，保誠新加坡再度成為全球規模最大的金融科技盛事——新加坡金融科技節的主要贊助商。我們傳達的主要訊息在於信任對建立可持續發展業務的重要性。

PRUFIntegrate計劃繼續透過API Exchange (APIX) Hackolosseum平台與全球各地的設計、技術及學生群體交流，鼓勵他們重新構思健康及理財成果，貢獻創意解決方案以應對商業挑戰。於二零二一年，我們就如何利用Pulse的功能為社區創造健康及財富效益開展一項新的挑戰活動，共收到52份參賽作品。



於二零二一年五月，保誠泰國舉辦為期兩天的虛擬「HealthHack」比賽，即重點關注人工智能的黑客馬拉松，為泰國的創新人士提供展示健康科技實力的機會。該項黑客馬拉松活動旨在就兩大問題尋求創新解決方案：幫助改變不健康行為及無創性健康問題診斷。有關解決方案須透過智能手機、穿戴設備及成像技術，利用人工智能進行診斷。共有16個團隊提交解決方案，活動根據創新水平、用戶體驗及界面設計，以及構建目標功能所採用的技術方式對參賽者進行評估。



在菲律賓，我們透過政府及企業持份者共同參與的Healthscape PH Dialogue Series項目，繼續就迫切的醫療保健主題進行討論。首場網絡研討會以「Healthscape PH：關注二零二一年菲律賓人的健康與福祉」為主題，我們在會上發佈本集團的[亞洲健康狀況報告\(Health of Asia Barometer\)](#)，當中探討亞洲社會在改善國民的健康與福祉方面面臨的挑戰。在第二場網絡研討會上，菲律賓業務發佈關於氣候變化對菲律賓人健康及財富的影響的委託研究。該項研究旨在指引政府及企業制定紓緩氣候變化的策略及解決方案。該文件的主要研究結果是，沒有任何疾病能夠免受氣候變化的影響，以及部分疾病的發病率預期會因氣候變化而有所上升。有關疾病包括媒介傳播的疾病，包括登革熱，因為白天溫度上升與登革熱發病率之間存在科學上的關聯。

文章由全球衛生專家Renzo Guinto博士撰述，當中支持Pulse推出登革熱保障等實惠的健康保障產品。有關該文章的更多資料請參閱第25頁。



在新加坡，配合我們對為長壽作準備的持續研究，我們於二零二一年與Economist Impact（經濟學人集團的一部分）開展一項主題為[「重新構想100歲」](#)（Re-imagining 100）的新研究。該項研究旨在探究疫情對新加坡居民長壽的影響。儘管2019冠狀病毒病對新加坡人活到100歲的意願並未造成不利影響，但已對他們的精神健康及財務狀況造成負面影響。47%的受訪者表示其財務狀況自2019冠狀病毒病爆發以來有所惡化。精神健康亦不容樂觀，70%的受訪者承認精神健康惡化，同時表示財務狀況變差。人們有財務能力支持長壽的信心亦受到影響，僅29%的受訪者表示已做好活到100歲的準備。當今時代充滿不確定性，我們仍然致力為人們的健康及財務規劃提供支援，幫助他們為未來做足準備。



2 提供普惠的產品

我們明白健康及金融普惠的重要性，尤其是在新興市場以及正在經歷人口結構轉變、社會安全保障水平參差不齊的市場。

在提供便捷的健康及財務保障的過程中，我們必須在我們的多元分銷渠道以共融方式開發及重新設計產品及服務，藉此為服務不足的群體（包括弱勢社群）提供滿足其需求的保障及儲蓄產品。這包括但不限於迎合家庭、女性、宗教少數群體、中小型企業及低收入群體演變及需求的產品。

We DO family

秉承「幫助人們活出豐盛人生」的宗旨，保誠正努力擴大範圍及提供更加普惠的保障解決方案，以滿足客戶不斷變化的需求。於二零二一年，我們發起一項名為「We DO family」的活動，以因應核心家庭的演變，支持開發更多普惠產品。該計劃旨在透過擴大我們的產品覆蓋範圍以包括更廣泛的關係來解決此問題。家庭的形式多種多樣，例如祖孫家庭、姑母／姨母及叔伯撫養侄兒侄女、單親家庭、繼父母家庭、同居及領養家庭，以及其他事實上的家庭單位。

便捷的健康及財務保障／續

為鼓勵圍繞家庭概念加大產品創新力度，我們舉辦了一場內部比賽，由各業務推出新產品，以及更改產品條款以滿足更多家庭的需求。參賽作品提交客戶方案委員會評選，獲獎作品來自保誠越南，其活動名為「告訴我你愛誰」(Tell me who you love)。該款建議產品提供量身定製的獨立危疾保障，為客戶及其選擇的愛人提供保障。作為餽贈，客戶可選擇於購買時將個人化卡片寄發予所選擇的伴侶。另一個值得注意的參賽作品為本集團菲律賓業務開發的PRUHealth FamLove——一款讓客戶能夠與多達三名家庭成員共享保障的家庭解決方案。該產品亦認同菲律賓家庭的多樣性，可包括配偶及其他事實上的伴侶(包括同性伴侶)以及領養子女。我們將努力於二零二二年落實這些概念。

保誠香港已為所有壽險保單擴大受益人名單，大力促進共融以支持不斷演變的家庭結構。購買壽險保單的客戶如今可選擇同性或異性未婚夫／未婚妻以及配偶、祖父母、孫兒孫女、堂表親、侄兒侄女、繼子女及繼父母或法定監護人作為受益人。

女性



保誠於泰國推出「Rewrite Her Life」活動，旨在為女性賦權。作為該活動的一部分，保誠泰國推出旨在為泰國女性(包括計劃管理其財務保障的女性)各個人生階段提供支持及幫助的產品及服務。其中包括PRUClick Saving 8/20及PRUSuk Samran，以及涵蓋女性健康的各種健康產品，如PRUBreast Cancer Care、PRUCritical Care、PRUSmart Health及PRUHealthy Plus。



在印尼，我們推出女士賬戶危疾保障。該團體危疾產品與大華銀行女士賬戶(儲蓄賬戶)綁定，保障範圍主要為七類女性癌症，包括乳腺癌、宮頸癌、子宮癌及卵巢癌。



在菲律賓，我們推出一款支持乳腺癌早期干預的實惠產品——PRUHealth Prime——Select Breast Cancer。

穆斯林社區



保誠馬來西亞致力為馬來西亞人將Pulse逐步發展為一體化健康及理財應用程式，同時滿足穆斯林社區的需求。因此，我們於Pulse內開發伊斯蘭生態系統PRUIman & My Iman以供訂閱。該伊斯蘭生態系統作為伊斯蘭生活方式的數碼夥伴，透過伊斯蘭生活方式實踐整合健康及財富管理，幫助用戶實現全面健康。系統包括工具、內容及資訊，支持用戶以伊斯蘭的方式在精神、健康、生理健康及財務等方面提升生活質素。



我們致力於將普惠產品擴展至大眾市場，受惠於此，保誠印尼在伊斯蘭市場繼續佔據領先地位，市場份額為29%。於二零二一年，保誠印尼推出首款伊斯蘭傳統壽險產品PRUCerah，提供每月教育基金福利及額外的教育基金，從而促進產品系列多元化。我們正在建立專門的伊斯蘭業務——保誠伊斯蘭人壽，體現我們滿足印尼人多元化需求的承諾。伊斯蘭宗教部門將可對產品進行全面審查，而我們亦可採用專業的分銷技術。

中小型企業



於二零二一年，保誠新加坡推出一站式平台Business@Pulse，旨在幫助中小型企業拓寬及簡化保險及僱員福利的獲取渠道，並將於二零二二年實施。我們的區域企業業務提供產品及服務，以優化我們為中小型企業合作夥伴提供支持及與之互動的方式，上述平台便是例證。與跨國公司不同，中小型企業未必擁有充足資源以自行建立或購買數碼平台，因而往往需要手動操作。隨著新加坡著力應對勞動人口老齡化及醫療成本上升的問題，有必要透過我們的數碼工具幫助中小型企業為僱員提供必要的保障。透過Business@Pulse，僱員將能夠查看自己的團體保險保障範圍，並於應用程式內輕鬆提出索賠。



保誠泰國亦透過新的團體僱員福利健康服務提供數碼化解決方案、技術及保險產品，為包括中小型企業在內的企業客戶提供支持。新服務讓企業客戶能夠靈活選擇及調整保險保障，從而滿足各類企業的需求。僱員可全天候訪問Pulse by Prudential(包括網上遙距醫療服務)，以獲得旨在幫助所有僱員保持身心健康的全面健康管理服務。



於二零二一年七月，菲律賓業務透過與領先生物製藥企業AstraZeneca、該國的健康管理機構領導者Avega以及該國傑出的健康維護組織Intellicare建立合作夥伴關係，為公司及其僱員推出團體保險方案。該產品透過Pulse提供，輔以來自AstraZeneca並可於應用程式內查閱的健康意識內容，構建一種為菲律賓勞動人口提供最佳健康及保健計劃的整體方法。

低收入群體



自二零一一年以來，我們於馬來西亞的旗艦計劃之一PRUKasih一直幫助低收入家庭及殘疾人社區獲得短期財務援助。作為公私營合作夥伴關係，我們與政府機構、11個非政府組織及27名社區義工合作，擴大規模並在成員及其家人因疾病、意外或身故而失去收入時提供財務援助。此項獲贊助財務保障計劃為35個社區超過40,000個家庭提供支援，並為超過33,000名成員提供保障。自項目啟動以來，PRUKasih已就超過11,000宗索償賠付約387萬美元(1,620萬馬幣)。

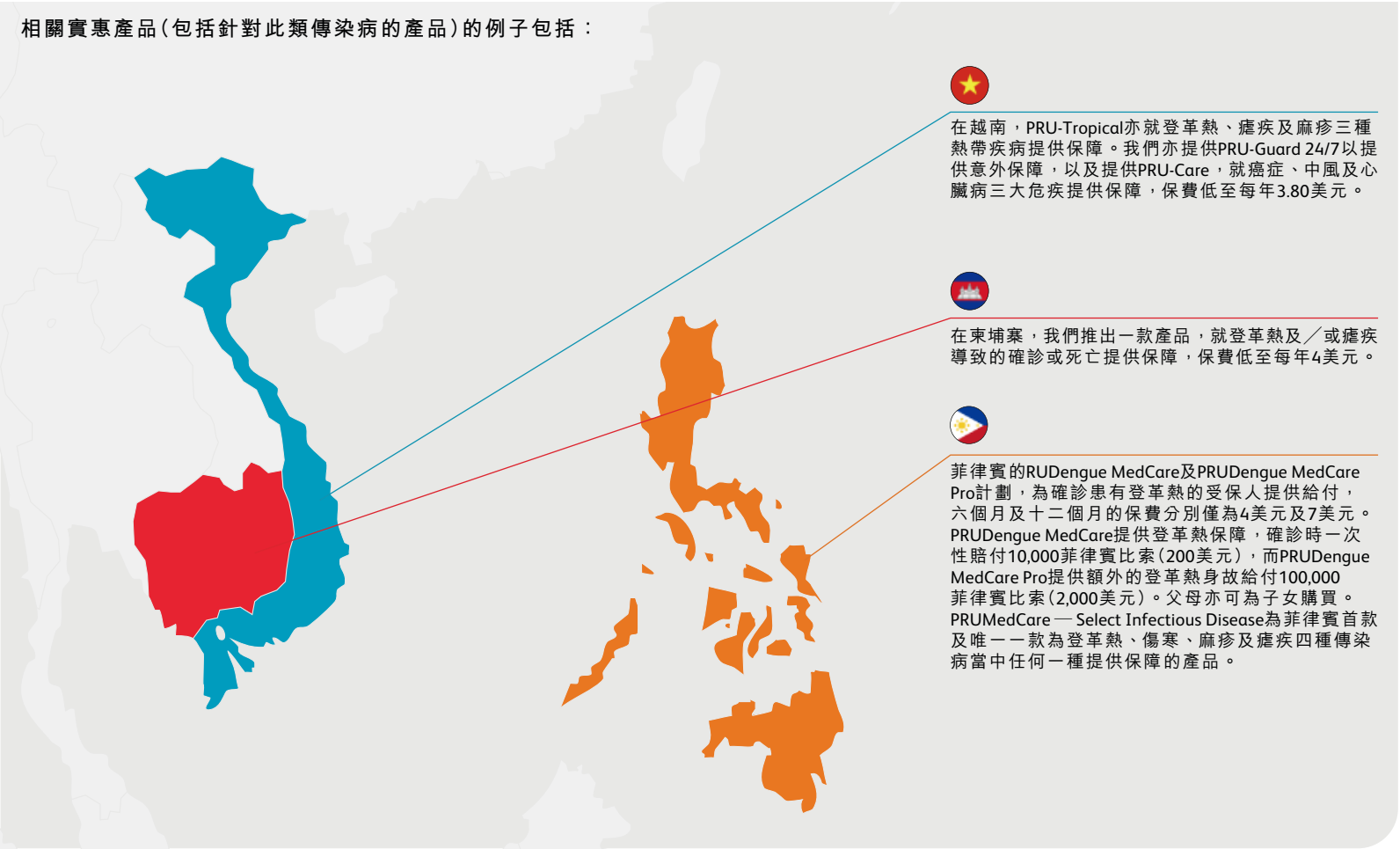


便捷的健康及財務保障／續

我們計劃擴大PRUKasih計劃規模以惠及更多低收入家庭，而作為其中一部分，我們擬將該計劃轉變為微型保險產品，為低收入社區提供實惠的保費產品。透過PRUKasih 2.0，我們希望覆蓋全國更多的低收入家庭，讓財務保障更加普及而實惠。

微型產品
普惠產品的其中一個關鍵在於實惠。為確保實惠，我們開發微型保險產品，以滿足希望流程輕鬆便捷、無須複雜文件的人士，以及缺乏保障的消費者或正在尋求財務規劃且並未忽視自身收入及生活方式需求的首次投保人士。

我們亦專門設計產品以應對因氣候變化而日益普遍的情況。
例如，在我們經營所在的多個市場，伊蚊傳播病毒性疾病登革熱的病例日益增加。



3 滿足客戶不斷變化的需求

我們擁有值得信賴的品牌、數碼化運作的多渠道分銷以及有效、靈活的基礎設施，讓我們能夠滿足民眾及其社區日益殷切的健康及財富需求。

我們不斷改進數碼工具及提高數碼能力(例如Pulse)，讓客戶能夠更輕鬆地與我們互動及保持聯繫。

為配合Pulse，我們採用多渠道分銷模式，僱有超過

540,000

名持牌專屬代理，於超過

26,000

間銀行分行開展業務。

我們幫助員工及諮詢渠道掌握新技能，以便我們以更加共融的方式為我們所在的市場提供服務。

便捷的健康及財務保障／續

客戶是我們業務的核心所在。我們設有集團業務行為守則(請參閱第55頁「良好的管治及負責任的業務實踐」一節)，當中闡明我們如何開展業務。在此範圍內，本集團在客戶操守風險政策內載列五項客戶操守準則，各項準則均有其關鍵控制流程及活動：

1. 提供及推介高水平的客戶服務

我們以多種不同的方式衡量客戶服務，包括投訴、續保率及保單註銷，以確保為客戶提供周到服務。我們每年使用第三方對每項業務開展客戶滿意度調查，度量淨推薦值(net promoter score)及整體客戶滿意度。儘管文化差異可能導致無法在全集團範圍內對現時的方法進行有意義的匯總，但我們致力於二零二二年制定一種更加統一的方法，包括深入了解以確定客

戶服務流程中對客戶支持影響最大的部分，並透過客戶評論原話更好了解客戶情緒。

我們從該等調查總結經驗，推動進一步改善我們銷售及服務流程，例如我們根據調查反饋意見作出理賠承諾。我們亦在當地業務單位層面有序、持續及定期開展一系列交易接觸點調查，以評估客戶滿意度。我們的各項業務對每月趨勢進行分析，並將詳細的客戶反饋意見用於進行根源分析。

我們明白，當客戶提出索償時，可能正經歷人生中特別緊張的時期。因此，我們努力確保理賠過程簡單、公平及透明，我們的員工及代理均經過專業培訓，在客戶有需要時能夠為其提供支持。於二零二一年，我們為亞洲的客戶推出了理賠承諾。

「保誠能夠守護您和家人渡過不同的人生挑戰。我們務求以最快的速度處理您的申請，向您送上真誠的慰問及關懷。我們只會索取必要的資料以簡化理賠過程及保障您的私隱。」

我們的理賠承諾

為支持客戶服務，我們不斷提升及推出數碼化的學習及發展計劃。我們的方法幫助我們的代理及合作夥伴提高能力與信心，針對不斷演變的客戶需要提出適切建議。

FUTURReady是一系列透過Pulse驅動的應用工具及計劃，為代理管理提供全方位支援。我們的新代理入職培訓計劃PRUExpert包括數碼內容，以及在導師指導下，於為期數週的工作中學習。該計劃旨在支持在業績表現、以客戶為核

心及市場行為方面取得明確的成果。PRUExpert最初於二零二一年在馬來西亞及菲律賓上線，並將繼續於二零二二年在我們的市場全面推出。我們亦向代理提供超過1,200個可隨時隨地學習的微視頻及銷售支持。我們的目標是幫助新代理在第一年獲得百萬圓桌會議認證，以及讓代理從團隊領袖更悉心的教導中獲益。

2. 公平、誠實及誠信待客

我們的當地客戶委員會監督我們的策略客戶舉措，旨在轉變客戶服務及貫徹以客户為本的文化。我們的客戶委員會負責作出執行策略客戶舉措的決策及將已識別的措施納入業務營運或計劃。當地客戶委員會向集團層面的委員會提供反饋，該委員會每季度召開一次會議，稱為轉型客戶履約委員會。該委員會於二零二一年重點關注的特定主題之一是重新審視我們的承保及理賠規則，使其對各類家庭更加包容。

我們的各項業務均須遵守當地監管規定，並符合我們的集團政策及標準，包括公平待客。我們為中介機構提供定期培訓，確保銷售人員清晰了解我們的產品、每款產品的目標客戶以及每款產品固有的客戶風險；以及融入控制措施，包括客戶財務需求分析及風險偏好分析，以確保產品銷售的適當性。

我們的產品批准流程



我們的理賠承諾包括作出以下服務承諾：

迅速及時： 我們收到您的申請後，會盡快處理並讓您隨時了解理賠進度。	親切對話： 我們會在收到申請時通知您，並按需要索取額外文件和通知您有關理賠結果。我們的員工及理財顧問均受專業培訓，隨時樂意為您提供協助。	公正持平： 我們明白索償對您來說十分重要。我們公平對待每個客戶，確保理賠過程清晰透明，絕無偏見。	客戶服務： 我們重視您的意見，致力為您帶來更好的服務體驗。如有任何投訴，我們都會認真處理。	尊重私隱： 我們認真看待並致力保障您的私隱。
--	---	---	--	---

便捷的健康及財務保障／續

3. 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造價值的產品及服務

為確保我們的產品滿足客戶需要，我們會考慮產品、適合性、營銷及銷售質素政策。



客戶方案

我們的負責任方案設計方法，旨在確保我們提供滿足客戶多元化需要且具有真正價值的產品及服務。我們透過深入了解目標客戶在不同人生階段的保障和儲蓄需要，設計售前、訂約及履約的全過程。

客戶方案委員會是我們的業務及集團層面行政人員創新及制度化客戶解決方案(可在我們經營所在的市場推廣實施)的論壇。於二零二一年，該委員會重點關注多元化家庭概念及獨立危疾計劃，促進廣大家庭成員的平等機會，以實惠的方式提供面向未來的福利及增值服務。在管治及監督方面，我們的產品審批委員會負責審批我們業務單位的產品，包括新的保險產品、現有產品的變更以及推出投資相連產品的新基金。

適合性

我們致力簡化保險產品，以及簡化產品說明書和銷售人員對產品的解釋，讓客戶能夠輕易理解產品的特點、優點及相關的條款及條件，並能夠清楚評估我們的產品如何切合其需要。我們努力簡化產品手冊、公司網站資料及營銷活動，讓客戶只需查閱一份單獨的表現報告，即可了解產品的風險及利弊。為保護弱勢客戶，我們會在產品開發及客戶參與過程中識別不適合產品的客戶群及／或在銷售過程中可能需要提供協助及進一步保護的情形。識別並格外小心對待弱勢客戶是我們銷售團隊培訓的核心環節。

4. 為客戶資料保密並妥善處理數據

我們採取一切合理措施，以確保公平地及按照適用的資料保護法律處理客戶資料。有關詳情載於第41頁的「數碼責任」一節。



5. 採取公平、及時的行動以解決客戶投訴

我們將投訴界定為對我們的僱員／代理提供的產品或服務明確表達的任何不滿、抱怨或批評，而不論形式或來源，不論書面或口頭、經證實或聲稱及是否由投訴人或代表投訴人作出。重大投訴被界定為可能對業務造成不利影響的指控或違規，而不論屬財務或非財務性質。

於必要時採取及時且適當的行動回應客戶投訴至關重要，可確保對客戶妥善作出交代、公平待客及維持或重建客戶對保誠品牌的信心及信任。

我們的當地業務負責確保落實適當舉措以減輕或預防投訴及相關的風險，始終致力改善投訴的處理並在產品及服務的提供及履約方面提升整體客戶體驗。當地業務遵循完善的程序(包括有效管理投訴的管治框架)，旨在保護客戶利益。

我們的當地業務擁有獨立的專職團隊，負責管理投訴及維護所接獲投訴的資料庫。全集團整體而言，我們的投訴水平維持穩定，每1,000份有效保單有兩宗投訴。

我們的當地業務分析投訴趨勢及模式，以對投訴的潛在風險及根源進行評估。投訴指標及有關分析以及重大投訴的詳情向當地管理層及相關委員會報告，為後續行動提供指引，以預防及管理相關風險。重大投訴於必要時上報至相關的高級管理層成員，其中可能包括當地合規主管及執行總裁，以獲得適當指引及管理措施。我們的業務跟蹤後續行動，以確保落實相關補救及預防措施並及時解決已識別的根源及問題。

便捷的健康及財務保障／續



4 推廣理財教育

推動理財教育，是我們實現便捷的健康及財務保障的方法之一，而這正是保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的重點關注領域。

我們的目標是確保民眾從小對財富管理有清晰的了解，幫助他們在日後的生活中作出更明智的財務選擇。有關保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)關注領域的更多資料，請參閱本報告第51頁的「社區參與及投資」一節。

Cha-Ching

Cha-Ching是一項專為7至12歲學童而設的環球理財教育及責任計劃。該計劃旨在協助填補兒童理財知識缺口，至今已推行十一年，並在我們的市場不斷擴展。Cha-Ching藉助數碼工具和平台以及學校環境，涵蓋混合式學習模式。我們的目標，是確保數以百萬計的學童、家長及教師皆能便捷地及免費參與該計劃，從而幫助他們掌握必要的財務知識技能。

於二零一六年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與青年成就組織合作開發Cha-Ching課程，透過與菲律賓、印尼、馬來西亞、越南、台灣、新加坡、柬埔寨及泰國等八個市場的非政府組織和政府緊密合作，在亞洲成功推行已有六年。至今已有逾23,000名教師於接受培訓後在學校講授Cha-Ching課程，超過870,000名小學生在學校學習了「賺取收入、儲蓄、消費及捐贈」課程。

於二零二一年，Cha-Ching進行獨立審閱以評估亞洲5個國家超過200,000名學生使用該課程的進度。

「分析表明，與參與課程前相比，學生在參與Cha-Ching後，在知識、態度及行為方面取得更高的評分。經與其他研究進行比較，結果顯示，在該等地區對財務知識所產生的影響高於在高度發展經濟體的一般水平。」

負責進行審閱的國際理財教育專家
Adele Atkinson博士

於二零二一年，我們繼續在非洲推行以教師為主導的Cha-Ching課程計劃，透過與青年成就組織合作，為加納、尼日利亞、烏干達及科特迪瓦四個國家逾7,600名小學生開展該課程。在亞洲，Cha-Ching卡通繼續在Cartoon Network播出，每日接觸超過3,500萬個家庭。Cha-Ching內容繼續可登入網站及透過社交媒體等數碼渠道在線收看，至今在亞洲及非洲已有超過9,300萬人次觀看。

鑒於二零二一年2019冠狀病毒病疫情持續，我們積極推動數碼舉措，藉以擴大Cha-Ching的覆蓋範圍及影響力：

- 經合組織於二零二一年主辦的虛擬「世界理財週」以「關愛自己，關注理財」為主題，我們的11個市場(包括印尼、菲律賓、馬來西亞、肯亞及尼日利亞)積極參與，舉辦Cha-Ching網絡講座、比賽及數碼活動，以增進年輕一代對理財教育的重要性的認識。
- 我們繼續在可行情況下推出線上Cha-Ching理財認證(CCFA)。該項線上評估獲教育主管機構認可，並依據經合組織的青年財經素養核心能力框架(Core Competencies Framework on Financial Literacy for Youth)及東盟的教師能力框架(Teachers Competency Framework)制定。

CCFA進一步增強Cha-Ching的教師網絡，而CCFA線上講座亦已在菲律賓及印尼舉行。至今已有超過8,700名教師註冊以及4,800名教師完成CCFA線上評估。在新加坡、越南、柬埔寨及菲律賓等市場，Cha-Ching視頻短片及家長資源均已在Pulse應用程式上免費提供，並預計將於二零二二年推廣至其他國家。



便捷的健康及財務保障／續

PRUKasih創業計劃

馬來西亞繼續為34名成員提供PRUKasih創業計劃(PEP)，協助這些成員掌握開展新業務或擴大現有業務規模所需的技能及知識。該計劃關注促進在疫情期間一直尤為重要的精神及情緒健康以及提升理財技能。參與者的商業計劃若獲評委小組通過，則可獲發合共7,200美元(30,000馬幣)的獎金。有關PRUKasih的更多資料，請參閱本報告第17頁。



PRU e-FinLit

有關理財教育的線上專業認證培訓計劃(簡稱PRU e-FinLit)已於二零二一年六月在菲律賓中部的西內格羅省推出。於首個實施階段，認證教師已達3,235名。PRU e-FinLit致力將在全國範圍內可於線上獲取的理財教育納入常規教育，以系統地提升菲律賓民眾的理財知識。該計劃亦支持教育部新實施的理財教育政策，該政策旨在提高所有學生的理財知識及理財能力，讓他們擁有健康的財務狀況。

在印尼，我們的理財教育工作不僅重點關注兒童，同時亦會關注女性、中小型企業以及穆斯林社區。透過為女性提供理財教育的舉措，我們於二零二一年觸達超過5,200名女性。我

們的伊斯蘭理財教育計劃與以伊斯蘭為基礎的金融服務及伊斯蘭經濟社區聯盟(Masyarakat Ekonomi Syariah)合作，讓將近7,500名民眾了解及學習伊斯蘭保險的重要性，並協助超過1,000家中小型企業增進有關意識。

在老撾，我們開發及建立一個名為「壽險基礎」的線上學習課程，讓民眾能夠免費在線上了解及學習壽險相關知識。該課程共有12節課，由財務顧問講授，涵蓋壽險的重要性以及入門的財務管理概念及技能。我們亦推出一項名為「保險保障計算器」的線上工具，以供使用者計算及評估自己的財務狀況。



#親子理財研究計劃

[#親子理財研究計劃](#)是一項屢獲殊榮的舉措，該計劃由我們的資產管理公司瀚亞推出，可協助家長在財務管理方面進行更有效的學習、指導及規劃。該專用微型網站於二零二零年推出，此前，瀚亞在9個亞洲市場對10,000名家長進行調查，結果顯示，該等市場缺乏財務管理工具可協助家長為子女樹立更好的榜樣。[#親子理財研究計劃](#)的廣告瀏覽次數已超過1億，吸引亞洲超過200,000名用戶訪問該微型網站，其視頻觀看次數至今已逾百萬。

二零二一年，瀚亞與領先的育兒社區「亞洲家長」建立新的合作關係，以擴大範圍，觸達亞洲逾200萬名家長。該合作包括一個專用平台，該平台提供提示及資源，以教授家長如何向子女介紹理財，以及延伸及參與活動。瀚亞亦與Playmoolah及Little Tauke等理財教育合作夥伴以及分銷夥伴舉辦網絡講座，幫助家長提升指導子女理財知識的能力。於二零二一年，這些講座已惠及逾5,000名家長。我們亦致力與瀚亞以外的合作夥伴合作，於各個市場透過Pulse應用程式及保誠壽險業務渠道等方式，提供[#親子理財研究計劃](#)的內容。





策略支柱： 管理氣候變化 對人類的影響



淨零

為二零五零年設定的目標

到二零二五年實現減排25%，

目前進展良好

制定煤炭 政策

及實現二零二一年退出相關
股票投資的目標

到二零三零年在範圍1及2運
營排放方面實現碳中和，按
每位全職僱員減低25%，

目前進展良好

限制氣候變化及因其而導致的地球溫度上升是我們這個時代所面臨的全球最大挑戰之一。

倘無法限制氣溫上升，預計將對經濟、社會及個人造成重大影響。保誠繼續致力積極發揮自身作用，推動向低碳經濟轉型。為此，我們銳意使旗下投資組合及業務減碳，並致力透過合作及共同參與的方式，在所有市場謀求可持續發展及能源轉型。有鑒於此，我們支持這些新興市場向低碳經濟轉型，同時努力確保轉型公平並惠及全社會，有利於當地市場及社區的可持續增長及經濟健康。

本節包括：

1 氣候相關指標及目標

請參閱第24頁了解更多 >

2 識別氣候相關機遇

請參閱第26頁了解更多 >

3 識別及評估氣候相關風險

請參閱第26頁了解更多 >

4 管理及應對氣候相關風險

請參閱第27頁了解更多 >

5 氣候相關情景測試

請參閱第28頁了解更多 >

6 管理營運對環境造成的 直接影響

請參閱第30頁了解更多 >

7 支持公平及共融轉型

請參閱第32頁了解更多 >

在第68頁的「參照列表」章節中載有索引，以印證我們如何滿足氣候相關金融披露專責小組的建議。

管理氣候變化對人類的影響／續

1 氣候相關指標及目標

我們認識到氣候變化對本集團旗下業務的可持續發展構成長遠影響，因此我們致力減低旗下投資組合的碳排放，以管理氣候變化對人類的影響。有關災難性氣候變化或相關預測也可能在氣候變化發生前對金融市場造成系統影響。

於二零二一年五月，我們宣佈在長期及短期內致力減低旗下投資組合碳排放的承諾，保誠可藉此發揮自身作用，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。我們的長期承諾是於二零五零年實現「淨零」排放，而我們的短期承諾於表中闡述。該等承諾響應《巴黎協定》。該協定邀請各方致力將全球平均氣溫升幅控制在工業革命前水平以上遠低於2攝氏度以內，並努力將氣溫升幅限制在工業革命前水平以上1.5攝氏度以內，同時認識到這將顯著減低氣候變化的風險和影響。我們繼續根據業務策略審閱及更新環境、社會及管治策略，並定期審閱所有氣候指標及目標，以考慮不斷變化的科學數據及持份者期望。

我們對旗下投資組合(包括上市股票及公司債券，但不包括合營企業業務持有的資產及單位相連基金的資產，原因是我們並無改變這些資產投資策略的全部權限)制訂的目標載於下文。

我們的短期目標及所取得的進展

短期氣候目標	截至二零二一年年底的進展	指標依據
到二零二五年旗下投資組合碳排放較二零一九年基準水平減少 25%	截至二零二一年年底，我們投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平降低23%，使我們有望於二零二五年實現減碳25%的目標。我們於亞洲及非洲的發達及新興市場經營業務，而在這些市場的投資的碳足跡構成我們的加權平均碳密度，高於歐洲等地區。策略性資產配置、投資組合構建及投資選擇等投資決策，會影響加權平均碳密度的方向，而我們投資的相關業務的碳密度變化，同樣會產生上述影響。實施煤炭政策是降低加權平均碳密度的關鍵驅動因素。 展望未來，我們有一系列投資及主動擁有權策略可用於進一步降低加權平均碳密度，包括於二零二二年有序實施我們當前的煤炭政策。此外，瀚亞尋求積極與投資組合中的公司溝通，以影響其採取積極策略進一步提高碳效率，並與子基金管理人合作，減低其基金的排放，同時維持對表現的關注。	我們採用加權平均碳密度作為反映旗下投資組合的轉型風險的指標：加權平均碳密度越高，通常表示投資組合必須進行更廣泛的轉型，以響應巴黎協定。我們亦透過減低投資組合的加權平均碳密度，以支持向低碳經濟轉型。採用加權平均碳密度的一項主要裨益是可在不同的投資組合之間進行比較，這對我們作為資產擁有人及資產管理人的角色十分重要。
撤出對 30% 以上收入來自煤炭的業務的所有直接投資，並於二零二一年年底前完全退出相關股票投資，以及於二零二二年底前完全退出相關固定收益資產投資	於二零二一年，我們撤出對30%以上收入來自煤炭(不論是來自採礦或能源生產)的業務的所有直接投資。我們仍然有望於二零二二年底前撤出符合相同標準的業務中的固定收益資產投資。	如第32頁的「支持公平及共融轉型」一節所述，我們認為我們的煤炭政策有助在經營所在的市場中推動公平及共融轉型。在考慮不同的門檻時，我們測試各項門檻是否支持公平及共融轉型及是否符合我們關於風險及回報的要求。高度依賴煤炭的公司屬於攔淺資產風險，而充分分散的資產組合雖然重要，但對我們在新興市場投資於非發達資本市場的業務而言存在挑戰。最終，我們的煤炭政策設定這一門檻，以平衡風險及回報，同時亦允許這些市場中的公司以共融的方式逐步退出煤炭。
與佔本集團投資組合絕對 排放 65% 的公司接洽的目標	瀚亞已制定一項程序以達成此溝通目標，並於二零二一年在達成該目標方面取得進展，對44%的該等被投資公司進行審核及與其中31%的公司進行接洽。	我們旨在透過溝通目標推動向低碳經濟公平及共融轉型，因為我們相信溝通有利於撤出有關投資，有助促進公平轉型。溝通是提供有效管理的核心所在。基於對公司及其業務環境的深入了解，透過建設性溝通推動可持續發展，正是本集團致力倡導的業務及管理實踐。

管理氣候變化對人類的影響／續

於二零二一年，我們投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平降低23%。然而，由於我們致力實現向低碳經濟的公平及共融轉型，我們為實現長期減碳目標而可能採取的一些行動可能會令我們的加權平均碳密度表現出現中短期波動。例如，我們市場上的一些公司目前排放水平較高，但仍致力於轉型並需要資金支持。投資此類公司的綠色債券，會導致我們投資組合的加權平均碳密度在中短期內有所上升，直至相關公司的排放減少為止，因為綠色債券亦會影響整個公司的分數。我們相信，支持此類公司符合我們的共融轉型政策。儘管如此，我們的公共目標仍然是到二零二五年使旗下投資組合的加權平均碳密度降低25%，同時繼續支持我們經營所在市場的公平及共融轉型。

	二零二一年	二零一九年	變動(%)
加權平均碳密度	296*	386*	(23)
覆蓋率	69%	67%	

*在安永的鑒證範圍內，請參閱第12頁。

正如上表中我們旗下投資組合加權平均碳密度計算的覆蓋水平所反映，數據可得性仍然是一項持續的挑戰。我們將繼續與數據提供者及我們的資產管理人合作，以提升數據可得性。

我們已審閱金融行業所用氣候指標的適當性、其支持數據的可得性(即覆蓋率)及其與我們市場的相關性。我們選用一系列指標計量我們所面對的氣候變化風險，有關具體指標有利有弊，我們需要揚長避短。絕對排放度量某項投資組合中所持投資相關的全部碳足跡，而加權平均碳密度將該碳足跡與該項投資組合中所持投資的相關收入進行比較。我們採用絕對排放監察我們的參與活動(以助減低溫室氣體排放的絕對水平)以及採用加權平均碳密度監察我們旗下資產的投資組合(以便能夠對不同投資組合的碳密度改善進展進行比較，這對於我們作為資產擁有人及資產管理人的角色十分重要)。

需要使用不同指標的例子包括目前對綠色債券的處理方法：經認證的綠色債券與同一公司的傳統債券的碳足跡相同，即使發行綠色債券的目的是推動向(例如)低碳經濟的轉型。這種平等對待的處理方法可能會抑制向承諾轉型及需要資金的公司購買綠色債券。使用一系列的碳密度指標及絕對排放指標則有助消除這類非預期的後果。

我們業務足跡範圍1、2及3的指標和目標於本報告第30頁的「**管理營運對環境造成的直接影響**」一節闡述。

我們積極監察並向業界團體提供反饋意見，例如有關氣候相關指標、目標及轉型計劃建議指引的氣候相關金融披露專責小組諮詢。我們繼續與資產管理及資產擁有人業務單位合作，制定適合旗下業務的其他指標，以支持優化氣候風險的管理及報告，及納入更廣泛的投資程序，與責任投資框架保持一致。



🔍 Pru Life UK研究提供有關氣候變化的重要見解

我們於菲律賓的業務Pru Life UK為更好地了解氣候變化對菲律賓家庭的影響，委託進行了一項獨立研究(可點按[此處](#)查閱)。這一項開創性的研究探討了氣候變化對健康的影響及其對財務保障及福祉的潛在壓力。

氣候變化對生理及心理健康的影響最終會影響到個人、家庭及整個社會的財務健康。雖然氣候敏感型疾病的實際治療費用難以計算，但眾所周知，醫療保健需求會導致住院而耗費儲蓄，以及因缺勤造成收入損失。因此在預期全球變暖的情況下，財務保障是當務之急。

- 該文件總結指出：
- > 沒有任何疾病能夠免受氣候變化的影響，部分疾病的發病率預期會因氣候變化而有所上升。
 - > 需要採取多項措施以應對可能會產生的各種身心健康問題。
 - > 必須將氣候變化視為公共衛生問題。
 - > 為穩定氣候而快速減碳，不僅有益於地球，同時亦有利於人們的健康。
 - > 全方位的財務保障是一項氣候適應措施。
 - > 需向民眾宣傳氣候及衛生知識以提高他們的意識，並幫助他們掌握必要的工具，以助舒緩及適應氣候變化。
 - > 氣候變化已然發生，因此建立對氣候變化及其健康影響的社會抗逆力亦是當務之急。

管理氣候變化對人類的影響／續



2 識別氣候相關機遇

我們相信，我們的環境、社會及管治策略框架(包括推動投資組合減碳，同時支持公平及共融轉型的目標)，是使本集團能夠達致持份者預期及履行管理責任的重要方式。

這種方式有助逐步減低本集團資產面臨的氣候變化風險(包括實體風險及轉型風險)，同時亦推動全球經濟減碳以紓緩氣候變化的努力。

我們亦明白，實施環境、社會及管治策略框架可為本集團帶來若干氣候相關機遇。

作為長投資期限及長期債務的重要投資者及資產擁有人，本集團有能力投資及發展可適應氣候變化的產品。

為此，我們正在開發責任投資產品，將客戶的儲蓄引導至投資，例如瀚亞的亞洲可持續債券基金。有關本集團環境、社會及管治相關投資活動的更多資訊載於第45頁起的「責任投資」一節，當中內容包括增加我們投資相連產品的環境、社會及管治選擇，如第50頁的「資本配置」一節所述。

氣候變化亦可能推動對新的健康、保險及儲蓄產品的需求。新的健康產品需反映氣候變化的影響與人類健康息息相關，其可改變疾病的發生及影響，以及出現新的疾病。該主題於第14頁的「便捷的健康及財務保障」一節中論述，當中包括有關我們如何為市場中服務不足的群體開發更多產品的闡述。



3 識別及評估氣候相關風險

為了能夠繼續作為長期穩定的業務為客戶提供服務，我們必須積極識別和評估氣候變化會如何影響我們的業務。

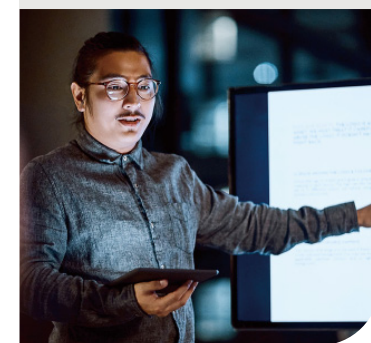
我們集團風險框架內的風險識別程序可識別相關的新興及主要風險。環境、社會及管治風險(包括氣候風險)已於早前被識別為本集團的一項主要風險。集團風險委員會及董事會接收有關已識別主要風險、本集團所面臨的有關風險及後續管理活動的最新資訊。更多資訊載於本集團年度報告及賬目內風險回顧報告「ii. 風險管理週期」一節。

我們積極參與行業論壇及網絡(包括首席風險總監論壇)，以進一步了解及支持有關環境、社會及管治風險(包括氣候變化)的合作行動，以及保持了解由此形成的行業最佳實踐。如氣候財務風險論壇及首席風險總監論壇所反映，新興行業達成共識，認為保險公司應將氣候風險視為現有獨立風險類型的跨領域放大器。因此，氣候相關風險在我們的現有風險管理程序中加以考慮。我們將氣候相關風險視為一種跨領域風險，認為其與其他現有獨立風險(例如信貸、市場、保險及營運風險)之間可能存在重大的相互關係及影響。有關更廣泛的風險識別程序的進一步資料，請參閱年度報告及賬目中的風險回顧報告及「ii. 風險管理週期」一節。

於二零二一年期間，我們繼續致力進一步了解有關本集團面對的實際和潛在的氣候相關風險以及其對集團的相關影響，重點關注亞洲的當地主要市場。當我們透過氣候的角度進行觀察時，亦發現若干現有業務活動及程序的風險可能會增加。在二零二零年開展的氣候相關風險評估基礎上，與風險、合規及安全團隊的相關主要事宜專家舉行了一系列的研討會。這些研討會詳細探討了在長中短期內跨領域氣候風險對現有風險及風險管理程序的潛在影響。

參與首席風險總監論壇

作為首席風險總監論壇的成員，我們協助編撰於二零二一年十一月在www.thecroforum.org/category/publications/發佈的文件(「關注可持續發展差距—將可持續發展納入保險風險管理」)。該本文件就將環境、社會及管治以及可持續風險納入保險公司現有風險管理框架的行業最佳實踐提供指引。我們於二零二一年在全集團範圍內使用該文件所概述的概念及方法，以進一步將氣候風險考慮因素納入集團風險框架。



管理氣候變化對人類的影響／續

在長中短期內可能面臨的氣候相關風險：

財務抗逆力

我們的管理資產在長期內面臨實質氣候風險。我們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、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。如「[氣候相關指標及目標](#)」一節所述，我們在此類高排放、碳密集及碳依賴行業的資產面對的財務風險有限。

營運抗逆力

氣候變化會對我們的業務產生實質影響。有關氣候事件對營運抗逆力的影響(包括對第三方供應商及我們的客戶服務的影響)於營運風險場景中闡述。

保險及產品風險

我們的策略專注於生命、健康及理財產品，不承保溫室氣體密集的活動。氣候變化可能會導致本集團生命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。整體財務影響應可透過我們對合約進行重新定價(如需要)及開發新產品的能力予以減輕。

數據與模型的局限性

財務氣候數據質素及可用性以及資產和負債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財務影響，特別是長期影響。氣候風險會在行業及本集團內不斷演變，我們會繼續評估其量化方法。我們亦使用獨立內部及外部檢討。

監管、法律及披露期望

本集團的市場推行氣候相關新規的步伐及規模可能帶來合規及營運挑戰，以致需要多個司法權區協作。持份者要求披露的期望不斷提高，令與載有重大錯誤陳述或誤導性資料的外部報告相關的潛在訴訟風險增加。我們繼續監察及關注監管及行業發展。我們的管治程序旨在幫助避免外部報告出現錯誤陳述及／或誇大陳述。

策略實施

本集團在實施環境、社會及管治策略及氣候相關承諾的過程中，不斷需要平衡不同持份者群體之間可能存在的不同利益、期望及目標。我們定期與內部及外界進行溝通，以識別可能需要作出的妥協，並透過管治構架對其影響進行評估。

儘管在集團及業務層面普遍存在諸多氣候相關風險，但這些風險的性質、重點及影響因本集團所在市場而異。我們於集團及業務層面的新興風險程序有助確保我們繼續快速識別及靈活適應新出現及不斷演變的氣候變化和環境、社會及管治議題。



4 管理及應對氣候相關風險

我們透過集團管治手冊(包括支持實施環境、社會及管治策略的多項環境、社會及管治相關政策)管理及紓緩環境、社會及管治以及氣候相關風險。

在與風險、合規及安全主題事項專家舉行了一系列的研討會後，我們發現集團風險框架的一些初步領域需要更新，以反映氣候考慮因素。主要更新內容載於下文。

將氣候作為「跨領域風險」的概念載於每年更新的集團風險框架及相關政策中，同時對環境、社會及管治考量因素的定性引用已加入本集團的風險偏好框架，特別側重於本集團對外傳達的環境、社會及管治承諾。

二零二一年對企業風險管理框架的更新包括修改非財務風險偏好聲明，以透過持份者的角度考慮風險。以持份者為重的方針體現了從持份者對本集團的影響以及本集團對其廣大持份者的影響這兩個角度(該概念稱之為「雙重重大性」)考慮氣候變化等議題的重要性。該方針亦指出，被認為對本集團具有財務重要性的因素可能會迅速變化(該概念稱之為「動態重大性」)，尤其是鑒於持份者的影響力提高、國際聯繫更加緊密，以及資訊交流更加透明及快速。該方針亦支持採用一種更具前瞻性的方法來識別新出現的環境、社會及管治考量因素。

其他改進措施包括將本集團環境、社會及管治相關模型(包括為衡量及管理本集團投資組合減碳而開發的工具)納入模型及使用者開發應用程式政策範圍。此外，經更新的外判及第三方供應政策包括本集團環境、社會及管治的直接提述，並將有關環境、社會及管治議題(包括勞工、健康及安全及道德)的責任供應商指引納入其中。

環境、社會及管治考量因素，包括氣候相關者，已納入核心決策程序，包括：

- **薪酬：**激勵計劃已作出與本集團對外傳達的減碳目標一致的調整。
- **策略決策、合併及收購：**支持重大決策及交易的政策及程序已予更新，以系統性地對需要批准的事宜如何支持及／或影響本集團的環境、社會及管治策略的考慮因素加以考慮。
- **策略及業務規劃以及績效管理：**氣候和環境、社會及管治考量因素已被納入業務規劃程序。

保險行業對氣候相關風險的了解正在迅速發展。有鑒於此，並考慮到氣候風險的跨領域性質，我們已開展多項培訓措施以提高員工知識及理解水平：

- 集團風險委員會收到關於將氣候風險納入企業風險管理框架的簡報。
- 於二零二一年，我們每月在全集團範圍內舉辦氣候風險論壇，參與者包括專業風險團隊、當地業務風險團隊的代表以及包括精算及投資團隊在內的其他職能部門。
- 該培訓以本集團旗下較大型業務的定期直接溝通作為補充，以解決與其當地市場相關的具體氣候相關主題。後續介紹涵蓋的主題包括氣候情景分析的可行性以及將氣候考慮因素納入業務計劃風險評估程序的指引。
- 我們在第三方實質氣候風險平台上為業務持續經營及營運風險人員提供具體培訓課程，以支持於各業務中採用該平台。
- 我們為風險、合規及安全職能部門的500多名成員提供了一系列有關環境、社會及管治的培訓課程，包括關注氣候主題的專門課程。有關課程由適合的業務風險負責人及主要事宜專家主持，確保以氣候為重點的活動中汲取的經驗及教訓在本集團所有業務地點及團隊之間廣泛分享。
- 在更廣泛的業務中，透過職能及業務意識課程及研討會以及有關業務規劃的特定課程，氣候風險意識有所提高。與主要業務的審核委員會和風險委員會主席舉行的簡報會議上，氣候變化考慮因素亦是特定關注的重點。

管理氣候變化對人類的影響／續



已採用的氣候情景

於二零二一年，我們繼續開發對氣候變化的情景測試方法。研究適合本集團性質、規模及複雜程度的不同方法亦有助本集團與當地業務監管機構就該議題進行溝通。我們監控及評估氣候情景測試的發展，包括本集團、當地監管機構及國際保險監管者協會、央行與監管機構綠色金融網絡、責任投資原則及國際能源署等國際組織刊發的刊物。

這三種情景提供未來的合理結果，並用於模擬能源、經濟及氣候系統之間複雜及非線性的相互作用。該等情景亦考慮到各種政策及技術發展，支持對不同的合理未來進行深奧的探討及理解有關政策及技術選項之間權衡利弊所產生的影響。由情景測試工作所得的見解於本集團的自我風險與償付能力評估報告內呈報，並繼續提供予董事會。

對資產及保險負債的影響

我們使用三種與央行與監管機構綠色金融網絡及英格蘭銀行的情景相若的常用情景，以量化分析本集團保險資產負債表的資產及負債所承受的實質及轉型氣候相關風險。

每種情景均轉化為對經濟因素的敏感度，然後應用於本集團的資產及負債，以量化與假設基礎相關的氣候變化的潛在財務影響。

對本集團資產負債表總體影響最大的情景為無法轉型情景，實質氣候變化於長期產生影響，從而可能導致更快造成金融市場影響。無序轉型情景於短期內影響最大，因為市場會吸收政策變化，從而導致中長期的影響有限。正如預期，有序轉型情景對本集團資產負債表的總體影響最小。我們的分析並無考慮到本集團可用於紓緩影響的潛在行動，與新興的行業實踐一致，而我們預期會進一步考慮該領域可供利用的機遇。

雖然本集團仍然面臨氣候變化所帶來的財務影響，但每種情景的結果並沒有超出已知市場波動的範圍，因此並無顯示有必要在負債估值或已知市場價值所用假設中的氣候變化作出明確撥備。

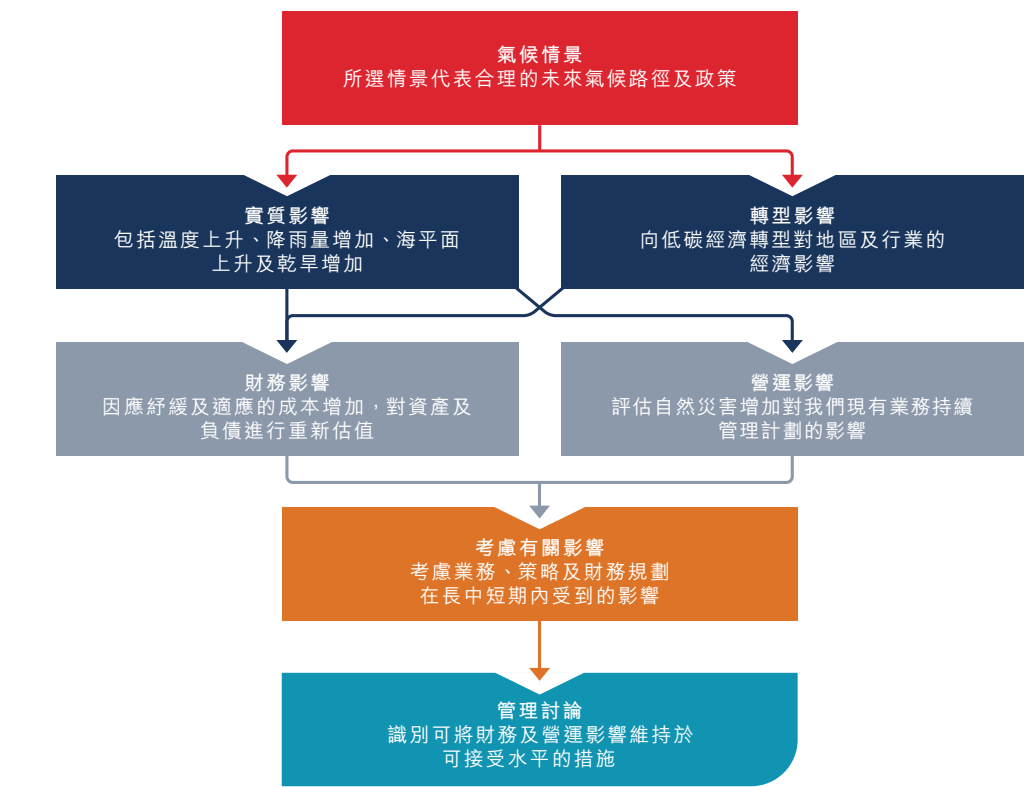
5 氣候相關情景測試

情景測試是一項增進了解及為決策提供支持的重要工具。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。

本集團運用三種情景以識別短期、中期及長期的風險：

- > **有序轉型情景**：透過有序推出氣候政策將溫度升幅保持低於攝氏2攝氏度，符合聯合國政府間氣候變化專門委員會第二低的排放路徑，稱之為代表性濃度路徑2.6。該情景包括有序的轉型影響以及與1.6攝氏度的溫度升幅一致的實質影響。
- > **無序轉型情景**：溫度升幅保持低於2攝氏度，但出現延遲及突發的政策，符合代表性濃度路徑2.6。該情景包括無序的轉型影響，同時，直至本世紀末仍將實質影響限制在1.6攝氏度的溫度升幅範圍內。
- > **無法轉型情景**：溫度升幅超過4攝氏度，除已公佈者外，並無進一步推出政策。該情景包括微小的轉型影響，同時亦有考慮重大的實質影響，與代表性濃度路徑8.5一致。

概述我們如何使用氣候變化情景測試



我們對一份碳密集持股樣本進行的一項額外情景測試顯示，在已開始轉型的公司及尚未轉型的公司之間，股票價格及公司債券可能受到的影響範圍。此次測試所識別的一項主要挑戰是我們的亞洲及非洲持股已披露氣候相關財務報告的可用性有限，而有關報告對於建立複雜的氣候情景模型必不可少。我們預期，對於這些地區，日後可能會使用氣候相關金融披露專責小組等業已建立的框架或國際可持續發展準則理事會預期發佈的準則增加氣候披露，從而克服有關限制。

管理氣候變化對人類的影響／續

我們專注於生命、健康及理財產品，因此在我們的承保產品組合中並無溫室氣體密集的活動。雖然氣候變化會影響發病率、死亡率及續保率，但氣候變化的影響不會直接改變本集團根據年度經驗檢討對其保險業務所作的假設。倘經驗或風險發生變化，例如由於氣候事件導致特定地區的長期發病率及／或死亡率預期發生顯著變化，則氣候相關風險對我們保險負債的財務影響或會更為顯著並獲納入作為定期檢討的一部分。然而，對本集團的長期影響應可透過我們對合約進行重新定價(如需要)及開發新產品的能力予以管理。我們繼續繪製重要客戶群所在地點，以評估實質氣候事件對本集團已知客戶群的潛在風險。

上述氣候情景測試的複雜性及長期性導致有必要在測試中作若干簡化，以符合發展中的行業實踐，例如使用靜態資產負債表。簡化亦適用於估計行業及區域影響。鑒於我們業務足跡遍及亞洲及非洲，區域影響對保誠尤為重要。我們參與致力解決相關簡化問題的機構並對其作出貢獻(如第32頁起的「支持公平及共融轉型」一節所述)。

氣候情景測試已幫助我們進一步了解本集團所面對的氣候風險的性質。這再次表明氣候變化產生的主要財務風險在於資產負債表的資產方面。該結論與我們的業務模式相符：作為主要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，因此仍受使回報中斷或受損害的風險(例如無序轉型)的影響。該結論亦為本集團投資組合減碳的策略目標進一步提供理據。

對財務規劃及策略的影響

作為本集團年度策略及業務計劃演練的一部分，我們將類似無序轉型情景(即2攝氏度的情景，其對相關期間的財務影響最大)應用於演練相關的經濟及非經濟假設。有關情景表明，本集團的財務計劃於評估期間仍切實可行。

對業務營運的影響

本集團的不動產、企業設施、基礎設施及其他實物資產與客戶亦面臨氣候相關實體風險及威脅。

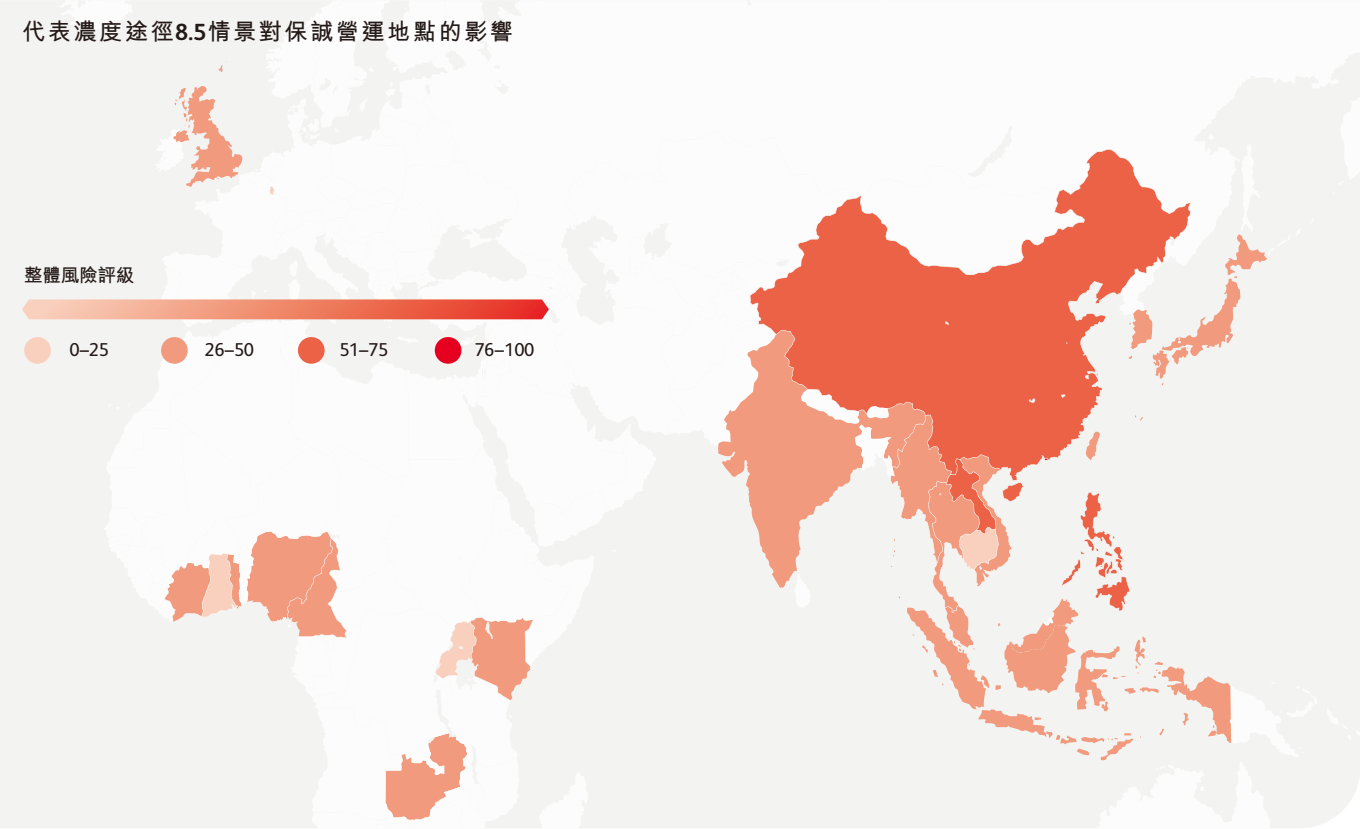
我們的業務持續管理計劃評估自然災害給我們的員工及經營地點所帶來的風險，包括因氣候相關實質影響(例如熱帶風暴的頻率及嚴重程度增加或水災增加)而導致的自然災害。本集團仍重點關注維持及提升其組織抗逆力。

保誠採用第三方供應商評估實質氣候風險，其結果如下圖所示。風險估計乃基於[聯合國政府間氣候變化專門委員會](#)的最高排放途徑(稱為代表濃度途徑8.5)而作出，預期到二一零零年，該高排放情景將導致溫度較一八五零年至一九零零年間的平均溫度升高4攝氏度以上，造成重大氣候相關實質影響。該圖顯示，若不向低碳經濟轉型，保誠業務可能會在何等程度上受到氣候變化的實質影響。

第三方供應商使用來自國際公認來源(包括政府間氣候變化專門委員會數據集及模型)支持的氣候數據。全球事件的回溯測試已對相關數據的有效性進行抽樣檢查。

我們持續對現有業務持續管理活動進行補充，利用情景分析識別因氣候變化而可能出現的其他薄弱環節，包括對我們的物業、營運、第三方供應鏈及客戶的潛在影響。

本集團利用第三方供應商平台，於年內制定試點情景，以評估當地業務範圍內的氣候相關影響。具體而言，營運風險情景用於調查嚴重颱風及／或水災會如何造成財產損失及業務中斷，以便深入了解可能增加的營運成本及／或聲譽影響。



管理氣候變化對人類的影響／續



6 管理營運對環境造成的直接影響

我們秉承改善客戶生活及其社區的宗旨，積極努力減少對環境的直接影響。為了解自身的影響，我們衡量本集團的環境表現，並採取行動以確保改善本集團的表現。

集團環境政策是集團管治手冊的一部分，適用於本集團旗下的全球營運物業，為我們管理旗下業務的直接影響提供策略指引，包括遵守有關排放、能源消耗、用水、廢料處置、環境供應鏈管理的環境法律及法規，以及採納針對所有物業相關事宜的風險管理原則。

本集團二零二一年環境表現的概要載於下文。本集團的二零二一年報告涵蓋二零二零年十月一日至二零二一年九月三十日期間，而選定指標(如下文的披露表格所述)經安永鑒證。於九月十三日，我們分拆美國業務Jackson。該等指標及評論涵蓋持續經營的保誠集團於二零二一年的表現，並形成新的基準數據，我們將據此衡量未來環境表現。

由於我們二零二一年的排放量減幅已提前達到實現二零三零年範圍1及2排放量目標所需的減排進程，因此我們於二零二一年並未就範圍1及2排放量購買任何碳補償。考慮我們更廣泛的營運排放時，已收集並審查有關商務旅行排放的數據。反映本集團先前的架構，以及旗下業務定期往返的相關需求，我們於過往選擇抵銷英國訂購的航空差旅所產生的排放。鑒於疫情導致航空差旅減少，加上本集團的架構有所變動，我們認為，在我們涉及更廣泛氣候變化活動的背景下，持續採用這一方法再無意義。雖然我們考慮了商務航空差旅相關抵銷的持續作用及價值，但我們已決定不抵銷二零二一年的任何航空差旅排放量。我們將繼續檢討使用抵銷的相關政策。

集團排放數據

溫室氣體排放細分入三個範圍。我們全面報告範圍1及2排放及有選擇地報告範圍3排放。範圍1排放指燃料燃燒、逸散性排放及公司自有車輛的直接排放。範圍2排放包括購買電力、供暖及製冷的間接排放。我們已根據溫室氣體議定書範圍2指引，採用地區及市場方法報告範圍2的排放量。本集團明白，我們的範圍3排放足跡大於與自身業務有關的排放，如範圍1及2所報告。於二零二一年，我們對範圍3排放進行檢討，更多相關資料載於下文。

我們致力隨著時間的推移擴大鑒證範圍，因此，我們專注於逐年改善數據質素，例如我們

於二零二一年擴大範圍3報告範圍(詳情載於下文及[「報告基準」](#))。於二零二一年，我們亦專注於改善非洲的範圍1及2數據收集以及亞洲的用水及商務旅行數據報告。

下文概述我們的範圍1、2及3排放量(不包括Jackson)，包括按相同基準重列的二零二零年數據。有關Jackson及直至Jackson分拆前的綜合保誠集團的數據載於本報告「參照列表」一節。

排放表按照與二零二零年呈報的一致基準以及經擴大的二零二一年範圍，列示範圍3排放量如下：

排放來源(噸二氧化碳當量)	二零二一年*	二零二零年	變動(%)
範圍1	1,481	1,378	7.5
範圍2 — 以市場為基準	19,986	23,608	(15.3)
範圍2 — 以地區為基準	21,547	23,525	(8.4)
範圍3(二零二零年範圍的比較數字)	160	1,998	(92)
範圍3(經擴大的二零二一年範圍)	8,793	不適用	
總計：範圍1及2	21,467	24,986	(14.1)
總計：範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	21,627	26,984	(19.9)
總計：範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	30,260	不適用	
每平方米千克 — 範圍1及2	58.22	66.72	(12.7)
每名僱員噸 — 範圍1及2†	1.47	1.69	(13.0)
每平方米千克 — 範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	58.65	72.06	(18.6)
每平方米千克 — 範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	82.07	不適用	

* 在安永的鑒證範圍內，請參閱第12頁及Prudential plc網站上的「[報告基準](#)」，當中指出於二零二一年經鑒證的範圍3類別。

† 不在安永的鑒證範圍內。

管理氣候變化對人類的影響／續

2019冠狀病毒病疫情繼續影響本集團的業務營運，本集團經營所在的各個地區均採取封鎖措施，並封閉非必要工作人員的辦公場所。本集團所佔用物業(不包括Jackson)於二零二一年的全球範圍1及2(以市場為基準)溫室氣體排放量絕對值為21,467噸二氧化碳當量，下降14.1%。建築物用電於本集團的營運足跡中佔比最大，為19,986噸二氧化碳當量，佔本集團範圍1及2總排放量的93%。我們的報告並未納入與居家工作的僱員相關的能源消耗。

監控本集團的進展

根據過往年度進行的實地評估，我們已識別出減排機遇，並與本集團的各項業務制定目標預測及減排路線圖。本集團利用該等路線圖追蹤目標實現的情況。

為支持該等路線圖的實施，本集團一直努力加強現有的溝通、整理及檢討環境數據的流程。我們繼續專注於在業務之間分享知識，包括與我們所在市場的物業管理團隊舉行專門的網絡會議。

於二零二一年，我們將整個物業投資組合的環境數據轉至一個單一數碼報告平台。該平台使我們能夠檢視及查詢旗下物業投資組合乃至單個建築物的排放表現。該平台的精細化水平使我們能夠更好地了解潛在的減排空間，並為旗下的業務單位提供衡量其可持續發展行動的影響的工具。這將為我們追蹤二零三零年減碳目標的實現進展提供支持。

營運減碳目標

我們已設定目標，以期於二零三零年年底在範圍1及2(以市場為基準)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，運營排放量按每位全職僱員減低25%，然後實施碳補償計劃以減少餘下的排放量。

我們已提前達到實現二零三零年目標所需的減排進程。然而，本集團意識到，排放量減少是由於為控制2019冠狀病毒病蔓延而實施的辦公場所封閉及營運限制措施。

我們預計，隨著社交距離限制措施放寬，加上我們的辦公場所恢復至較為正常的營運水平，本集團的範圍1及2排放量將有所反彈，更接近正常水平。我們預見到此局部反彈，並正在就業務組合制定及實施減碳措施，以應對該預期增幅，並確保本集團繼續實現減碳目標。我們將繼續檢討自身的表現及目標。



租賃及裝修本集團的物業投資組合

本集團所佔物業以及我們就租賃及裝修設施所作的決定，是實現環境目標的重要部分。於二零二一年，我們更新內部物業審批流程，要求旗下當地業務證明其已評估與擬議項目相關的環境影響。

我們亦已制定內部指引，將環境表現考慮因素納入辦公場所設計過程，例如使用帶有傳感器的LED照明、安裝計時器、照明區域及最大化自然光。在泰國、肯亞及菲律賓進行的項目已採納該指引。

其中兩個新的辦公場所已於二零二一年投入營運，將來有望實現節能減碳。

我們亦關注辦公場所搬遷所使用的材料及產生的廢料。為減少馬來西亞辦公場所搬遷產生的廢料，我們與業主合作，降低合約中復原條款的要求，從而避免處置原本會產生的152噸廢料。我們的馬來西亞業務近期使用經認證為碳中和的地毯塊。該項目使用900平方米的地毯，令隱含碳排放減少八公噸二氧化碳。

管理氣候變化對人類的影響／續

範圍3排放檢討

於二零二一年，我們對範圍3排放進行檢討，以更好地了解價值鏈中在整體排放足跡佔比最大的領域。該評估乃根據溫室氣體議定書及碳會計金融合作夥伴關係進行，當中考慮所有15個範圍3類別。

我們的檢討已識別與保誠相關的八個溫室氣體議定書的範圍3類別。於該等範圍3類別中，本集團最重大的排放來自於二零二一年首次報告的旗下投資組合。本集團若干範圍3類別仍存在數據缺口，隨著範圍3數據準確性及方法的不斷發展，我們將尋求與最佳實踐保持一致，並擴大所報告的範圍3類別的範圍。表格概述本集團的範圍3排放檢討。

執法行動與其他監管事件

本年度並無關於環境事故的罰款或監管執法行動(二零二零年：無)。

類別	相關	是否相關的原因	於二零二一年全年呈報	經鑒證
1 購買的貨物和服務	是	與我們購買的產品和服務(例如資訊科技及專業服務)相關的排放。	否	否
2 資本貨物	是	與我們購買的資本貨物(例如資訊科技硬件及家具)相關的內含排放。	否	否
3 燃料及能源相關活動(未計入範圍1或範圍2)	是	與開採、生產及配送我們購買的燃料及電力相關的排放，包括用於商務旅行。	是	是
4 上游運輸配送	是	我們透過第三方速遞及物流服務產生排放。	否	否
5 營運中產生的廢料	是	我們透過處置及處理我們現場營運所產生的廢料而產生排放。	是。英國及亞洲的用水數據已呈報。廢料數據僅限於英國。	部分(如 「報告基準」 所載)
6 商務旅行	是	我們透過業務相關活動的差旅(包括透過我們的旅行合作夥伴預訂的航班及陸路交通)產生排放。	是。僅限於英國及亞洲。	否
7 僱員通勤	是	我們透過員工通勤及遙距工作產生的排放(然而，我們對其影響力有限)。	否	否
8 上游租賃資產	是	我們透過業主提供的空調等服務所產生的排放並未計入我們的範圍1及2披露資料。	否	否
9 下游運輸配送	否	我們並無銷售需要運輸的產品。	否	否
10 銷售產品加工	否	我們並無加工中間產品。	否	否
11 銷售產品的使用	否	我們並無銷售在業務之外有相關能源使用的產品。	否	否
12 銷售產品的最終處理	否	我們並無出售可予處置的實體產品。	否	否
13 下游租賃資產	否	我們並無向其他實體租賃資產。	否	否
14 特許經營權	否	我們並無經營任何特許經營權。	否	否
15 投資	是	我們持有產生排放的重大金融投資。	是(見第24頁的「氣候相關指標及目標」一節)	是



7 支持公平及共融轉型

作為長期資本的管理人，我們尋求憑藉自身規模及專長，以公正及完全共融的方式推動減碳進程。

這意味著，我們有持續留意落實我們的減碳策略需要體現本集團經營所在市場的性質，並尋求以公平方式分擔轉型的財務及社會負擔，從而促進所有持份者的可持續發展。

保誠的亞洲及非洲市場包括香港及新加坡等經濟多元化、以服務業為主及擁有成熟金融市場的高度發展經濟體，亦包括較依賴第一產業及能源密集型產業的新興市場。與發達經濟體相比，這些新興市場的能源生產組合對化石燃料的依賴程度較高。正如巴黎協定所承認，該等國家的能源轉型步伐可能較慢，這亦在有關國家的國家自主貢獻中有所反映。

管理氣候變化對人類的影響／續

透過本集團的責任投資目標支持公平及共融轉型

在評估可能實現的目標及承諾時，本集團已詳盡考量公平及共融轉型的需求。這具體體現在本集團的煤炭政策決策中，在考慮不同門檻時，我們對各門檻是否支持公平及共融轉型進行測試。最終，我們設定煤炭政策的門檻，以平衡本集團在各發展中市場的管理責任，同時允許相關市場中的公司以公平及共融方式逐步淘汰煤炭及鼓勵較發達國家中的公司更快地逐步淘汰煤炭。於審閱及批准有關目標時，董事會和其責任及可持續發展工作小組特別關注公平及共融轉型方面。

我們透過溝通目標進一步支持共融轉型，因為我們相信，與撤出投資相比，溝通更有利於確保公正轉型，儘管在若干情況下撤出投資是更為適宜的應對措施。溝通是提供有效管理的核心所在，而透過建設性溝通推動可持續發展，正是本集團致力倡導的業務及管理實踐(如第47頁的「主動擁有權」一節舉例所述)。

政策溝通及宣傳

保誠在亞洲及非洲經營業務，因而完全有能力為持份者討論提供新興市場視角，以幫助確保在政策及法規中考慮發展中市場的公平及共融轉型需求。

我們在經營所在市場定期與監管機構進行溝通，監察可能發展成為新法規的氣候風險相關措施的變化情況。我們認為向低碳經濟轉型至關重要，因此與貿易協會、政策制定者及非政府組織進行建設性的溝通，以推動氣候風險及轉型相關法規及標準的發展。

縱觀二零二一年，保誠積極與國際標準制定者和其經營所在市場上的政府及監管機構就影響環境、社會及管治政策環境的重大事宜進行溝通。與二零二零年一樣，我們與經營所在地政府溝通的一個主要方面是2019冠狀病毒病的持續管理措施以及對我們的客戶、社區及員工的影響。我們已與各政府進行溝通，以支持其衛生工作重點，包括在醫療及保險領域以及支持金融普惠時使用數碼解決方案。有關本集團方針的更多資訊，請參閱第14頁「*便捷的健康及財務保障*」一節。與此同時，於國際及國家層面，對氣候變化影響及金融業角色的關注度均有所提升(見第34頁的「保誠與第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)」)。

除與政府及監管機構直接溝通外，我們亦與多個貿易協會及工作小組合作，以了解及熟悉國際及國家層面的政策和法規方針，並從與業內同行工作時的協作及合作中受惠，進而熟悉及了解政策制定。

下表概述主要持份者及我們參與的議題以及我們作出貢獻的議題。

持份者及主題	保誠的貢獻
於國際層面，本集團密切關注由國際保險監管者協會及國際證券事務監察委員會組織(國際證監會組織)提出的氣候相關倡議	> 與國際保險監管者協會持續討論如何於其年度全球監測工作評估及納入氣候相關風險。 > 提前加入國際保險監管者協會氣候專責小組，該小組於二零二一年十月成立，旨在與行業持份者進行溝通，以為國際保險監管者協會氣候工作提供建議。有關舉措將於二零二二年持續。 > 參與氣候相關金融披露專責小組就氣候相關指標、目標及過渡計劃的建議指引進行的諮詢並向其提供反饋。
我們亦透過國際金融協會，關注及促進一系列諮詢	> 我們與國際金融協會合作，領導成立其保險監管委員會的下屬工作小組，重點關注相關問題對亞太市場產生的具體影響，包括氣候變化、可持續發展、數碼轉型及對金融普惠的影響。 > 我們亦透過國際金融協會，促進以下諮詢： – 國際證監會組織有關環境、社會及管治評級的諮詢。 – 國際財務報告準則基金會有關《旨在支持設立國際可持續發展準則理事會制定《國際財務報告準則》可持續發展準則對國際財務報告準則基金會章程進行修改的建議》的徵求意見稿。 – 國際金融協會可持續金融工作小組對氣候相關金融披露專責小組有關氣候相關指標、目標及過渡計劃的公開諮詢作出的回應。 – 國際保險監管者協會有關監管保險業氣候相關風險的申請文件。
隨著我們經營所在市場的政府及監管機構制定支持可持續金融的政策及法規，我們已積極參與政策制定過程	> 集團執行總裁是新加坡金融管理局國際諮詢小組的成員，並參與該小組的工作，包括專注於國家及地區可持續金融工作重點。 > 成為新加坡綠色金融業工作小組披露工作隊的成員。我們的新加坡業務為制定最佳實踐披露文件提供建議。該文件為金融機構(尤其是銀行、資產管理公司及保險公司)提供指引，以根據彼等於可持續發展匯報進程的不同階段採納及實施氣候相關金融披露專責小組建議。我們的新加坡業務亦對新加坡交易所有關氣候及多樣性以及環境、社會及管治指標的諮詢文件作出回應。 > 應印尼的監管規定提交可持續金融行動計劃。 > 參加年度上海市市長國際企業家諮詢會議，並發佈一份文件，闡述上海如何在可持續金融方面發揮更大的作用。
在擔任聯合國氣候變化大會主席國期間，就英國上市規定及國際政策制定與英國政策制定者及監管機構溝通	> 成為英國工業聯合會可持續金融工作小組的成員。 > 向英國財務匯報局有關富時350公司運用情景分析的諮詢提供建議。 > 參加英國保險業協會圓桌會議，就英國金融審慎監管局／金融行為監管局氣候金融風險論壇情景分析工作小組的保險公司及資產管理公司情景分析指引草擬本提供反饋。

管理氣候變化對人類的影響／續



保誠與第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)

於二零二一年，政策制定者、監管機構及企業的主要焦點在於聯合國氣候變化綱要公約締約方會議(第26屆聯合國氣候變化大會(COP26))的籌備工作及開會，該會議由英國及意大利擔任主席國，於二零二一年十月三十一日至十一月十三日期間舉行。

縱觀二零二一年，保誠與英國政府COP單位及我們所在市場的英國大使館於第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)前就關鍵主題進行合作。我們加入由英國政府於多個東盟市場推動成立的當地能源轉型理事會，並參與由英國政府或其他合作夥伴與當地政策制定者合作組織的綠色金融研討會。

於第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)上，主席、集團財務總監兼營運總裁及保誠高級代表在多個活動中強調於亞洲及非洲實現共融轉型的重要性；於發展中市場解決煤

炭貿易協會(例如亞洲之家、英國—東盟商業理事會及英中貿易協會以及多個英國及歐洲商會)的成員身份，使我們能夠組織及參加有關綠色及可持續金融、醫療及數碼問題的圓桌會議，並就有關問題與政策制定者會面。鑒於對國際旅行的持續限制，有關會議及會面通常以線上方式進行。綠色及可持續金融亦是本年度舉行的各政府間及監管機構對話中的重要議題，而保誠亦在對話中就此議題倡導相關工作重點及觀點。透過成為歐盟—東盟商業理事會的成員及主席，我們為多個政策文件及活動作出貢獻，涵蓋的問題包括塑膠、能源轉型、健康老齡化、燃料經濟及燃料標準，以及實惠保障、健康及保健方面的數碼工具。

炭淘汰及投資可再生能源的挑戰；及金融市場參與者實現淨零目標的框架—例如，成立國際可持續發展準則理事會，為可持續發展相關披露準則提供全球基準。保誠與GHS@COP26會議合作，以對上述資訊及措施進行補充。該會議於第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)期間舉行，由倫敦市法團及綠色金融協會(Green Finance Institute)主導。

保誠支持世界經濟論壇於第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)期間發佈一系列原則，以確保「合理及迫切的能源轉型」，同時保誠保險增長市場主席Don Kanak以及印尼及菲律賓政府與亞洲開發銀行建立合作夥伴關係，以發展能源轉型機制。

我們制定及推動多個倡議及立場文件和活動，涵蓋氣候、健康乃至金融普惠等廣泛問題。例如，保誠的菲律賓業務Pru Life UK委託進行一項研究，旨在進一步了解氣候變化對菲律賓人的健康及財富的影響，以及為行業及政府制定切實可行的統籌及緩解策略提供指引(見個案研究)。

在保誠新加坡的支持下，新加坡歐洲商會編製「二零二一年至二零二二年未來醫療及健康白皮書」，包括保誠編撰的「醫療與創新一醫療金融家觀點」文件。我們是二零二一年新加坡金融科技節的主要贊助商，主要關注數碼創新在擴展金融普惠方面的作用及影響。於二零二一年九月，我們參加英聯邦貿易及投資峰會，強調技術在擴展金融及健康普惠方面的作用。我們贊助二零二一年CamTech峰會，重點關注數碼化推動普惠的可能性及綠色金融。

能源轉型機制

燃煤發電廠佔全球碳排放總量的五分之一，並佔電力及供暖行業排放量的近四分之三。鑒於全球對煤炭的依賴，私營及公營部門必須共同努力以支持向低碳經濟轉型。[能源轉型機制](#)的發展乃是所需項目類型的一個例子，目前正在印尼及菲律賓試行。[能源轉型機制的概念](#)由保誠保險增長市場主席Don Kanak提出。

能源轉型機制是一項可擴展的公私合作夥伴關係，可用於以有序及公正的方式收購燃煤發電廠，並在使用年限結束前將其淘汰。能源轉型機制建議與國家機構合作成立一個投資基金，以於10至15年內收購及淘汰燃煤發電廠，將其預期使用年限縮短30至40年。附屬機構可

將所得款項用於可再生電力、電網升級及支持工人和社區。透過這一方式，能源轉型機制將幫助發展中國家為有序過渡提供資金，以減少整體能源組合中對煤炭的依賴，並獲得實惠的可再生電力。

於二零二一年，亞洲開發銀行委託開展一項研究，以於印尼、菲律賓及越南驗證及完善能源轉型機制概念。在第一項研究完成後，亞洲開發銀行發起一項有關在亞洲實施能源轉型機制的詳細可行性研究，並將於二零二二年底在印尼及菲律賓進行試點。[\[東南亞能源轉型機制合作夥伴關係\]](#)於二零二一年十一月在第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)上正式推出，發達國家及發展中國家以及慈善機構的高級官員均有出席是次會議。

我們繼續支持能源轉型機制，將其作為推進能源轉型所需的實際可行公私合作解決方案的典範，並期待看到在印尼及菲律賓進行的詳細可行性研究的成果。

可持續發展投資合作夥伴

可持續發展投資合作夥伴是世界經濟論壇及經合組織下的一項多方利益相關者舉措，其成員包括保誠及其他40多家公司、基金會、多邊開發銀行及政府。其目標是於發展中國家大規模調動資金，以支持可持續發展目標。透過可持續發展投資合作夥伴，我們在新興市場(特別是東南亞)與公私營機構合作，設定本地及國際投資中的可持續發展基礎設施比例及促進能源轉型。

加入淨零資產所有者聯盟

我們於二零二一年六月加入聯合國召集的淨零資產所有者聯盟(Net Zero Asset Owner Alliance)。淨零資產所有者聯盟由機構投資者組成，在科學顧問及合作夥伴(包括碳會計金融合作夥伴關係及科學基礎減碳目標倡議)的支持下致力於實現投資組合減碳。

加入淨零資產所有者聯盟後，我們旨在為有關投資組合減碳的討論帶來新興市場視角，這對確保解決該等發展中市場的具體需求至關重要。自加入淨零資產所有者聯盟以來，我們已參與一系列討論，包括更新淨零資產所有者聯盟的目標制訂協議、將主權債券等額外資產類別納入碳會計、參與及協議。此外，我們已採取行動，在淨零資產所有者聯盟內部建立專注於為新興市場過渡提供融資的新細分路徑。

我們與可持續發展投資合作夥伴合作，成為於第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)推出的[\[合理及迫切的能源轉型的融資原則\]](#)的首位簽署者。該等原則營造更好的環境，讓發達國家為新興市場提供更多財務援助，以及在發展中經濟體創造適當的有利環境以促進大規模及迫切的能源轉型，從而對能源轉型機制作出補充。

目前正開展工作，進一步探討可持續發展投資合作夥伴及歐盟—東盟商業理事會與淨零資產所有者聯盟的合作空間，以提高新興市場在轉型金融中的話語權。



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

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。

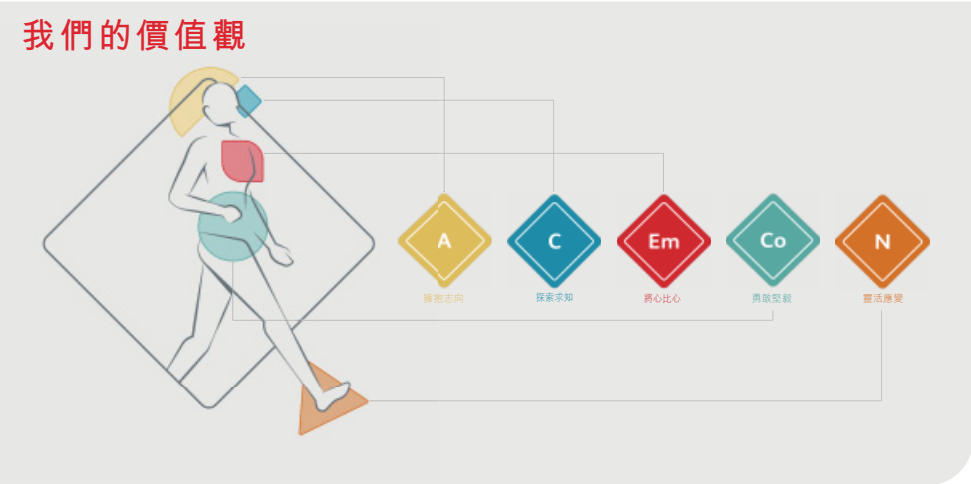
在集團層面，員工提出的主題包括學習與發展機會、在業務轉型期間為員工確定發展定位及提高員工健康水平。透過調查獲得的資訊將有助於業務及集團層面制定計劃。

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、混工作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。

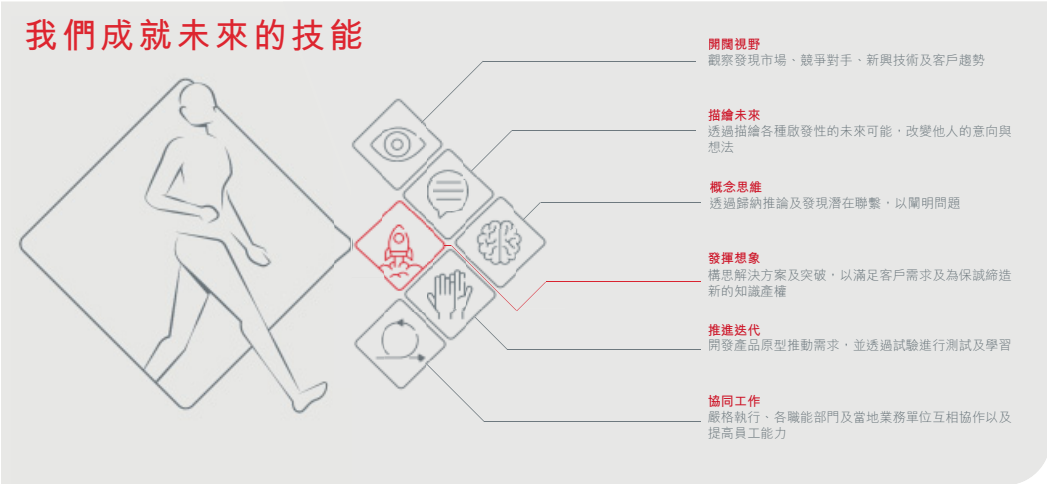


學習
我們已承諾讓保誠成為員工相互聯繫、持續成長並取得成功的地方。我們對員工承諾的一個重要部分，是幫助他們為未來的工作做足準備，讓他們能夠參與轉型並有所貢獻，同時亦讓他們建立信心並充分裝備自己，在職業生涯中發揮出色表現。

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。



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 FestSupercharging: 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。

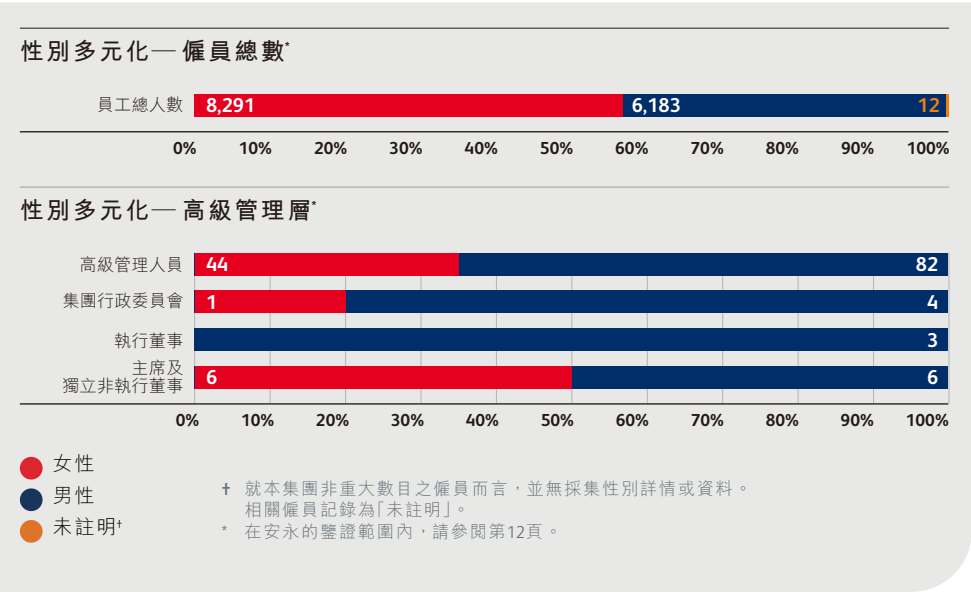
領導層

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與我們的價值觀

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。



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	我們營造有益健康生活方式的工作場所 我們為僱員及其家人提供具競爭力的保障福利	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。 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。	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。 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。 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。
精神福祉	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	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。 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。	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。
財務福祉	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	我們提供有競爭力的退休儲蓄計劃。 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。	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。
社會福祉	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 我們認可不同工作方式	混合工作模式。 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。 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。	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。 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。 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。 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。 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。

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。

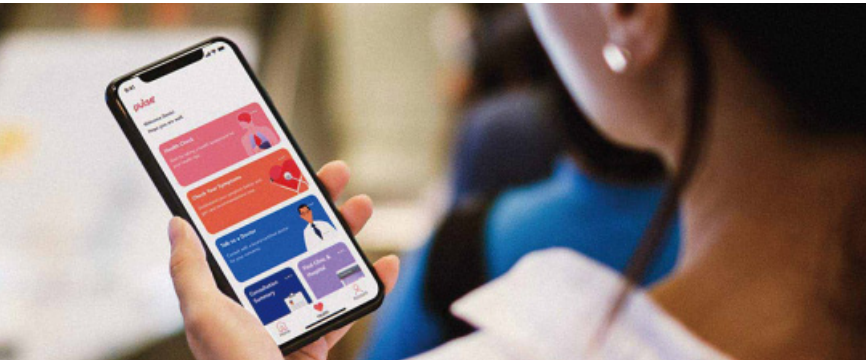
數據洩露指標

(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

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。

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)一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。



策略推動要素

45 責任投資 >

51 社區參與及投資 >

55 良好的管治及負責任的
業務實踐 >





策略推動要素： 責任投資



65%

與佔本集團投資組合排放
65%的公司接洽的目標

集團責任投資 政策

重大更新

瀚亞國際基金(SICAV)中有

82%

已獲得第8條地位

瀚亞就其擁有投票資格的
代理投票總數當中的

97.4%

作出投票

作為金融市場上重要的資本配置者，我們對責任投資的承諾涵蓋我們作為資產擁有人及資產管理人的角色。憑藉此身份，我們可在向低碳經濟的公平及共融轉型過程中發揮至關重要的作用。

我們力求將環境、社會及管治考量因素更廣泛地納入我們的投資決策以及管理責任，包括確保投資決策符合我們的多元化價值觀，並支持我們專注於讓健康及財務保障觸手可得。

責任投資管治

我們將責任投資視為資產擁有人及資產管理人均負有的雙重責任。因此，我們的壽險業務（作為資產擁有人）與瀚亞（作為資產管理人，包括透過瀚亞投資組合顧問(Eastspring Portfolio Advisers)開展的諮詢活動）於責任投資的各個方面緊密合作。這種雙重責任在我們的管治及集團責任投資政策中均有所反映。集團責任投資政策對我們的期望作出概述，有關進一步詳情見本節下文。有關環境、社會及管治的管理，包括責任投資管治，載於本報告第7頁的「環境、社會及管治管理」一節。

責任投資活動由集團環境、社會及管治委員會監督。責任投資活動的營運責任則已轉授予集團責任投資諮詢委員會，其為本集團及當地業務提供一個考慮責任投資方法的論壇。集團責任投資諮詢委員會由保誠投資總監與瀚亞聯席投資總監（均為本集團主要資產擁有人及資產管理業務的高級行政人員）共同擔任主席。其他常務委員包括主要壽險業務的投資總監，以及集團財務和集團風險職能部門的代表。

集團責任投資諮詢委員會每月至少召開一次會議，以監察當前責任投資活動的實施情況，以及考慮新舉措並劃分優先次序。集團責任投資諮詢委員會會權衡責任投資舉措與投資組合風險／回報狀況之間的潛在關係。二零二一年五月宣佈的新集團責任投資政策及目標在獲集團環境、社會及管治委員會和責任及可持續發展工作小組批准前，均經過集團責任投資諮詢委員會的討論。

責任投資／續

我們的資產管理公司瀚亞已建立自身的責任投資管治架構，與本集團的管治相一致，以確保所有投資活動，包括為第三方客戶管理的資產，均會考慮環境、社會及管治因素。此外，瀚亞負責實施集團責任投資政策的若干環節，亦需要適當的管治架構。由瀚亞執行總裁擔任主席的瀚亞投資可持續發展監督委員會負責監督所有可持續發展及責任投資活動。瀚亞責任投資工作小組負責協助該等活動的實施。有關瀚亞管治的進一步資料可點按[此處](#)查閱。

集團責任投資政策

於二零二一年，我們對集團責任投資政策進行了重大更新。該政策的目的是闡明本集團有關責任投資的期望，並為當地業務及資產管理人(包括瀚亞投資組合顧問)就如何在投資活動中考慮環境、社會及管治因素提供指引。瀚亞投資組合顧問是我們的卓越投資中心，精通策略性資產配置、標準投資組合構建、經理甄選、以負債驅動的投資及解決方案以及衍生品專業知識等領域。

該政策旨在管理環境、社會及管治風險以及提高資產的長期回報，為客戶及社區帶來更好的收益。該政策確保保誠作為資產擁有人及資產管理人能夠隨時間監控及衡量環境、社會及管治考量因素。

政策概要可點按[此處](#)查閱，其中亦詳述該政策的適用範圍。經更新的集團責任投資政策訂有六項不同的實施策略(具體如下圖所示)，以支持我們二零二一年五月宣佈的投資組合目標，有關目標載於第24頁的「氣候相關指標及目標」一節。該等實施策略於二零二一年訂立，為政策更新的一部分。

投資組合篩查

我們要求當地業務關注投資組合中的環境、社會及管治風險並予以匯報，讓我們能夠於被投資公司的產品或行為不符合我們的價值觀時採取適當行動。

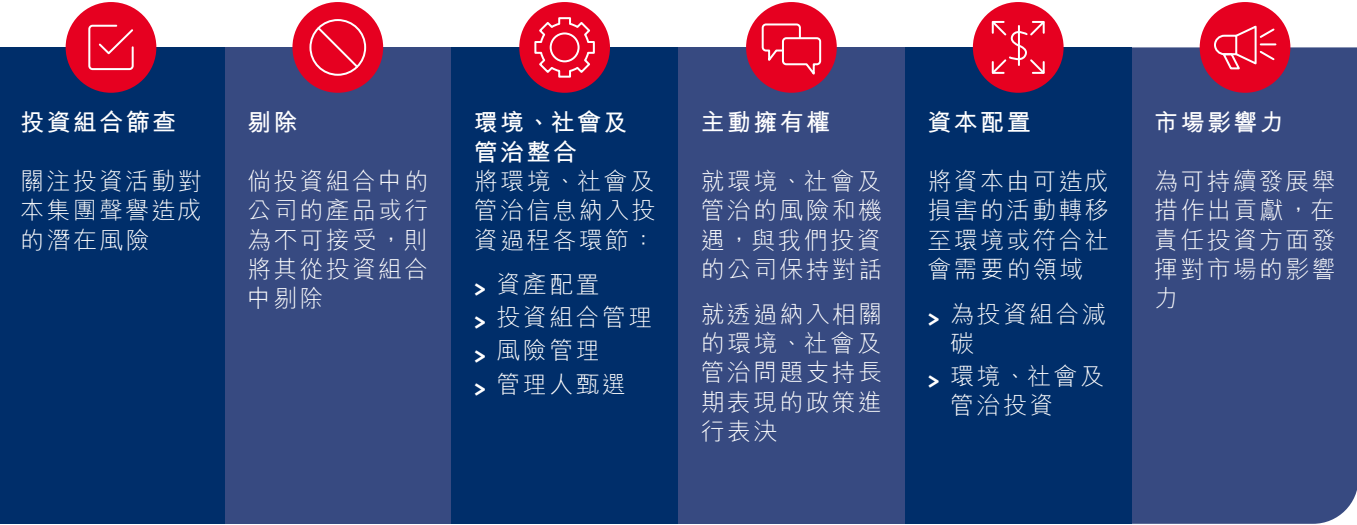
有關篩查併入內部責任投資報告程序，亦會按需予以開展。篩查是任何新責任投資政策的第一步，將為後續行動提供資料，後續行動包括與有關公司進行溝通或轉移所投資本，最終措施為將其全面剔除於我們的投資組合之外。投資組合篩查的方式包括：評估我們的投資組合中違反聯合國全球契約的情況及出現其他與行為相關的嚴重事件的風險。

剔除

倘我們投資組合中的公司的產品或行為對保誠而言屬不可接受，我們會將其從我們的投資組合中剔除。於考慮在全集團範圍內予以剔除時，我們會對投資組合預期所受風險及回報影響進行評估。一項剔除建議須獲當地業務批准，並遵循我們的責任投資管治程序。

我們已在全集團範圍內對煤炭、煙草及具爭議性武器(界定如下)予以剔除。我們的當地業務可酌情將其他公司加入自身的剔除列表。我們定期檢討全集團剔除的領域及性質，以檢視剔除的適當性及對投資組合的影響。

我們的六項實施策略



全集團剔除

剔除煤炭	
描述	超過30%的收入來自煤炭開採及／或煤炭發電的公司。
豁免	明確遵循《巴黎協定》的煤炭公司的綠色債券予以豁免，因保誠將支持該等公司進行能源轉型。投資組合經理亦應尋求合理保證，確保綠色債券提供的資金不會令有關發行人或市場上相關公司具備額外財力，為非可持續發展業務提供資金。
狀態	於二零二一年年底退出相關股票投資的目標已完成，於二零二二年底退出相關公司債券投資的目標正在有序進行中。
剔除煙草	
描述	生產煙草，根據全球行業分類標準第三層級(或全球行業分類標準子行業)分類為「煙草」的公司。
豁免	無
狀態	於二零二一年年底退出相關投資的目標已完成。
剔除爭議性武器	
描述	於聯合國《不擴散核武器條約》之外，經核實涉及集束彈藥、殺傷人員地雷、生物武器、化學武器和核武器的公司。
豁免	無
狀態	於二零二一年年底退出相關投資的目標已完成。

責任投資／續



於二零二一年，瀚亞為其大部分集體投資計劃制定並實施剔除政策。該剔除政策目前涉及煙草及爭議性武器剔除，而瀚亞亦持續檢討該政策。例如，瀚亞正在評估剔除收入來自煤炭的公司（瀚亞於有關公司擁有授權指引的直接控制權）相關的潛在影響，以及與客戶就其自身授權指引進行溝通的可能性。瀚亞的剔除界定與全集團的剔除界定一致。

環境、社會及管治整合

除傳統財務分析外，我們亦尋求將環境、社會及管治因素整合到我們的投資決策當中，以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、社會及管治整合涉及整個投資過程，集團內所有相關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。瀚亞新加坡已將可持續發展會計準則理事會(SASB)框架納入其大多數投資流程，以協助於公司層面系統識別財務上的重要環境、社會及管治因素。

瀚亞亦會每年向責任投資原則組織提交報告，就如何將環境、社會及管治納入投資決策作出說明。二零二零年，瀚亞有兩個類別獲A+級評分及四個類別獲A級評分，遠高於責任投資原則資產管理簽署方的平均評分。責任投資原則的下一個匯報週期已推遲至二零二三年，但我們仍致力清晰呈現我們的進展。

我們於亞洲及非洲的發達市場及新興市場開展業務，各個市場的責任投資情況大不相同。與我們經營所在新興市場有關的挑戰包括公司層面的環境、社會及管治數據的可用性。倘某個市場數據不可用，當地投資團隊將需自行建立框架評估環境、社會及管治風險。瀚亞越南已建立相關框架，利用行業標準並結合公司層面的評估，有關評估通常可直接向公司取得。

我們鼓勵對投資中的環境、社會及管治整合進行進一步監管（請參閱第33頁的「政策溝通及宣傳」一節）。歐盟的《可持續金融披露規例》是監管發展的一個例子。二零二一年，瀚亞國際基金(SICAV)中有82%已獲得第8條地位，這意味著基金「促進（其中包括）環境或社會特

徵，或相關特徵組合，前提是所投資的公司遵循良好的管治實踐」。

此外，我們已就資產負債表上的資產將氣候風險納入投資流程（倘相關）。我們將氣候風險視為風險管理中的跨領域風險，並繼續發展我們的氣候情景測試方法。有關我們如何考慮氣候風險的更多資訊，請參閱第26頁「管理氣候變化對人類的影響」一節。我們亦在探索將氣候變化納入我們策略資產分配的方法。我們的資產管理公司瀚亞於公司層面應對氣候風險，並已與新加坡監管機構新加坡金融管理局（新加坡金管局）就其環境風險管理指引展開合作。

透過溝通和投票行使主動擁有權

作為客戶資產的保管人，我們按照與管理職責一致的方式行事至關重要。這意味著讓託付予我們的資產實現最大化的長期資本增值，同時就我們的行為對客戶負責，並牢記我們在進行投資活動時維護客戶最佳利益的責任。

瀚亞是國際企業管治網絡的成員，其管理方法與國際企業管治網絡全球管理原則及國際企業管治網絡全球管治原則一致。瀚亞亦是亞洲公司治理協會的成員，該協會致力在整個亞太區促進高水準的企業管治。

我們相信，透過溝通和投票行使主動擁有權比撤資更可取，並將尋求與我們關注的被投資公司進行溝通，並且僅在屬適當應對的情況下才會採用撤資的做法。

溝通

溝通是提供有效管理的核心所在，而基於對公司及其業務環境的深入了解，透過建設性溝通推動可持續的財務表現，正是本集團致力倡導的業務及管理實踐。我們持有一項特定投資的信心水平可能會受到溝通結果的影響。

瀚亞每年均會開展涉及財務及非財務事宜的公司溝通。持有股權一向是進行溝通的目的，但投資於公司的債務也可用作與公司就重要事項進行溝通的一種方式。因此，溝通涉及瀚亞內部的不同團隊，其股票、固定收益和可持續發展團隊正就不同議題進行溝通：

- > 與絕對碳排放量佔保誠投資組合65%的公司進行溝通（如下表所述）；
- > 與公司就對特定公司而言在財務上屬重大的環境、社會及管治風險進行溝通，以更好地了解公司如何處理這些風險；及
- > 專注於特定環境、社會及管治議題的合作溝通。

至於有關重大環境、社會及管治事宜的特定溝通，除與公司財務事宜相關的溝通之外，瀚亞的股票、固定收益及可持續發展團隊於二零二一年曾與約500間公司進行溝通。

有關氣候變化的溝通目標

我們已設定目標與絕對碳足跡佔投資組合65%的公司接洽。瀚亞已制定一項流程以實現此溝通目標。有關溝通由投資組合管理人及／或可持續發展團隊展開。可持續發展團隊與投資團隊密切合作，以確保溝通一致並已納入相關資訊。瀚亞依賴多種輸入數據來源為溝通提供資訊，包括來自投資組合管理人、CDP、Climate Action 100+和公司的可持續發展報告的輸入數據。



在與減碳相關的溝通方面，溝通所包含的要求與淨零資產所有者聯盟要求公司達致以下各項的期望一致：

- > 承諾不遲於二零五零年在其價值鏈中實現溫室氣體淨零排放，並支持到二零五零年向溫室氣體淨零排放世界過渡；
- > 確定符合到二零五零年實現淨零排放的臨時溫室氣體減排目標；
- > 制定及實施計劃，使其業務在氣候中性經濟中保持活力，並有意義地考慮相關社會影響；
- > 支持採納和實施促進向淨零排放過渡的政府政策；
- > 為溫室氣體排放的價格機制做好準備而非破壞；
- > 採取行動並在努力降低其運營和產品的溫室氣體排放強度方面取得進展，並按照氣候相關金融披露專責小組建議的四個核心要素：管治、策略、風險管理以及指標和目標作出披露；及
- > 與聯盟成員及／或其他投資者倡議進行直接有時限的溝通對話，以討論努力到二零五零年實現業務減碳。

瀚亞已制定一項程序以達成此溝通目標，並於二零二一年在達成該目標方面取得進展，對44%的該等被投資公司進行審核及與其中31%的公司接洽。瀚亞將繼續進行溝通，直至其斷定公司已完全實施我們的要求。



合作溝通

瀚亞積極參與可持續發展行業工作組。在氣候變化方面，瀚亞積極參與以下活動：

- > Climate Action 100+的亞洲和日本活動；
- > 亞洲氣候變化投資者集團的東盟公用事業活動；及
- > 參與有關碳披露項目的氣候變化、水及森林砍伐的披露事宜。

棕櫚油的生產與森林砍伐和生物多樣性喪失有關，全球85%以上的棕櫚油供應產自印尼及馬來西亞。保誠在這兩個國家均有開展業務，合作溝通的一個例子是瀚亞已加入責任投資原則的可持續商品計劃。在這個工作組，瀚亞印尼及瀚亞馬來西亞正與公司合作，生產更多經棕櫚油可持續發展圓桌會議認證的棕櫚油，這是使該行業更可持續發展的重要一步。

另一個合作溝通的例子是與一家馬來西亞公用事業公司的合作，在此過程中，瀚亞綜合採取直接溝通及合作溝通的方式。馬來西亞的股票團隊於二零二一年四次接洽該公司，以實現其可再生能源宗旨，包括技術應用、海外收購以及透過能源轉型減少對煤炭依賴的計劃。瀚亞透過亞洲氣候變化投資者集團的公用事業活動計劃參與合作溝通，就該公司的淨零目標進行討論。在跟進接洽過程中，瀚亞以書面形式要求該公司就其如何透過短期、中期及長期目標實現淨零目標的計劃作出具體說明。目前，該公司表示預計將於二零二三年年初制定目標。

責任投資／續

就財務上的重大環境、社會及管治影響進行溝通

就瀚亞的基本股票及固定收益團隊而言，公司溝通有助了解公司如何使用其資本及開展業務。溝通可涉及各種議題，包括對公司財務表現構成重大潛在風險的環境、社會及管治事項。

示例1

自二零一七年以來，瀚亞的股票團隊積極與一家日本鋼鐵公司進行溝通，溝通內容涉及三個關鍵議題：碳排放量及能源使用（包括披露政策）、董事會管治及架構，以及工作場所安全。自二零二一年起，我們的溝通主題擴展至包括我們對該公司向低碳經濟轉型的監督流程，以及提升董事會及高級管理層的質素及多元化。

該團隊就向低碳經濟轉型過程中業務模式及策略的潛在轉變進行討論，並監督轉型的進展。該團隊亦對管理層發行可轉換債券為轉型項目提供資金及海外收購的決策提出質詢。此外，瀚亞提議為董事會董事及高級管理層提供進一步培訓（尤其是多元化方面的培訓），並建議在年度可持續發展報告中採用可持續發展會計準則理事會(SASB)的披露準則。

在上述長期溝通過程中，該團隊在制定具體的中期及長期碳減排目標方面取得良好進展，最終目標訂為於二零五零年之前實現淨零。轉型技術方面亦取得若干進展，歐洲的特殊鋼附屬公司已著手開展碳中和技術項目。管理層已獲悉瀚亞對股權攤薄債券發行的異議，並接受其關於培訓及採用SASB披露準則的建議。

鋼鐵產業向低碳經濟轉型的承諾至關重要，與此同時，我們亦會繼續就一系列重大環境、社會及管治議題進行溝通。

示例2

新加坡的股票團隊與一家澳洲鋼鐵公司就性別多樣化進行溝通。試行的人才招聘策略已取得進展，該公司操作及貿易職位的女性代表因此而有所增加。

該公司已採用多個維度的方針，包括改變工作方式及調整崗位設置，以更好地適應更多元化的人才庫：對設施進行升級，以滿足女性員工比例上升所帶來的需要；改變招聘方式以擴充人才庫，以及將資格要求轉為對態度及行為的要求；該公司亦提供替代工作安排，為管理人員提供包容性領導培訓，並重新思考工作設計。

瀚亞就可持續發展業務實踐、管理有關實踐的架構及公司對改善透明程度的承諾與公司進行溝通。

示例3

瀚亞的印尼股票團隊與一家農業公司就與其資本架構相關的管治、透明度及風險進行溝通。在該過程中，該公司已作出承諾，且有關承諾已在其報告中轉化為積極成果，南蘇門答臘的棕櫚油可持續發展圓桌會議認證方面亦取得進展。該公司致力減少溫室氣體排放及化學肥料的使用，從而改進堆肥方式，可滿足50%的肥料需求，產出亦有所改善，追溯率達到99.9%。

瀚亞會就可能對公司的長期企業價值造成影響的不可持續做法進行溝通。

示例4

瀚亞新加坡的固定收益團隊與一家煤礦承包商就其長期業務模式及轉型計劃進行溝通。由於該公司的現有客戶群為煤礦公司，收入風險較高，因為該公司在結構上無法於短期內增加其客戶群以外的收入來源。該團隊透過有關接洽得出結論，該公司未能做好充分準備應對不斷變化的融資環境，且缺乏為債券投資者提高透明度的意願。隨著理解加深以及基於明顯風險，該團隊已減少有關債券的持有量。

儘管上述示例並未涵蓋瀚亞在公司溝通中提出的全部議題，但有關示例凸顯環境、社會及管治對公司影響的相互關聯性。良好的管治實踐可為社會及環境對業務活動的影響提供支援，而有關影響亦是業務回報的長期推動因素。



責任投資／續

投票

除溝通之外，投票亦被認為是投資過程的一部分以及透過被投資公司支持長遠業績的途徑。透過行使投票權，我們致力創造更多的價值及保護自身作為股東的利益。我們審議相關問題，與公司管理層會面(如需要)並據此進行投票。我們會盡可能在投票前就任何有爭議的決議案與被投資公司進行討論，以確保我們的目標得到理解，並且我們的投票將符合投資者及客戶的最佳利益。在適當的情況下，我們會聘用第三方投資顧問為作出代理投票決定的過程提供協助。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是聯合國支持的責任投資原則的簽署方。

於二零二一年，瀚亞就其擁有投票資格的代理投票總數當中的97.4%作出投票。瀚亞的投票當中有90.7%為贊成管理層推薦建議，9.3%為反對管理層推薦建議。有關瀚亞代理投票記錄的更多資訊，可於瀚亞[網站](#)查閱。

資本配置

資本配置是指將我們的資本分配予適合我們經營所在市場的環境或社會需求，同時確保從滿足保誠客戶和投資者長期需求的此類投資機遇中獲得所需財務回報。我們將於二零二二年繼續根據最佳實踐及行業標準(例如歐盟的《可持續金融披露規例》)完善環境、社會及管治投資的定義。

透過將資本轉移至更密切符合保誠價值觀的公司，我們相信，我們可激勵公司以更可持續發展的方式運營，特別是在與溝通相結合的情況下。誠如下文所述，我們對旗下投資組合及投資相連產品進行資本轉移，因為這些投資組合及投資相連產品中與產品相關的投資風險通常由保單持有人承擔。

投資組合

二零二一年，保誠香港將大部分美國股票核心分配轉移至環境、社會及管治因子交易所交易基金。與廣泛基準相比，這些交易所交易基金減少了30%的化石燃料儲備及減少了30%的碳足跡。因此，轉向碳足跡較低的交易所交易基金有助於我們實現投資組合減碳目標。

二零二一年，保誠新加坡主要透過投資交易所交易基金，實現於可持續投資方面投資2.00億新加坡元的目標，儘管此前，保誠新加坡曾於二零二零年報告，由於缺乏內部環境、社會及管治基金策略及業務重點的轉移，實現這一目標面臨挑戰。目前，保誠新加坡並無計劃就環境、社會及管治相關產品設定新的投資目標，但預計會於二零二二年將環境、社會及管治重點納入更多投資策略中。

投資相連產品基金

保誠新加坡於二零二一年推出兩隻可持續發展的投資相連產品基金，為新加坡客戶提供一種更加可持續的投資方式，同時旨在提供長期總回報。新加坡客戶現可投資於：

- PRULink Global Impact ESG Equity Fund：由Wellington Management Company LLC管理，該基金主要投資於全球股票，並專注於核心業務旨在產生積極的社會及／或環境變化以及財務回報的公司。
- PRULink Global Climate Change Equity Fund：由GMO Investment Management Company (Ireland) Limited管理。該基金主要投資於直接或間接受益於遏制或減輕全球氣候變化長期影響的公司的股票，以應對全球氣候變化帶來的環境挑戰，或提高資源消耗效率。

瀚亞的集體投資計劃通常作為投資相連產品基金提供予客戶。瀚亞已根據責任投資原則(瀚亞於二零一八年成為簽署方)將環境、社會及管治考量因素納入其國際基金系列的投資決策。瀚亞的大部分國際基金系列均按照提倡環境、社會及管治特點的監管分類進行管理，而瀚亞的表現報告正逐步整合環境、社會及管治數據及指標，即可證明這一點。

市場影響力

我們明白我們能夠以雙邊形式及透過業界夥伴在市場上發揮作用，以促進可持續金融發展。100多年來，我們已與政策制定者及監管機構於資本市場發展、產品設計及創新、能力建設以及金融普惠方面建立長期、互信關係。我們尋求與經營所在市場的政策制定者及監管機構溝通，從而形成討論意見，同時令我們的方針與不斷發展的最佳實踐保持一致。進一步詳情載於第33頁的「支持公平及共融轉型」一節。

我們於亞洲及非洲的發達及新興市場經營業務，該等市場的責任投資環境有顯著差異。與我們經營所在新興市場有關的挑戰包括環境、社會及管治數據的可用性、投資領域的規模以及能源轉型供資不足。我們利用在發達市場的經驗(包括風險管理、轉型融資以及環境、社會及管治標準)，以幫助支持新興市場的可持續金融發展。於二零二一年，保誠作為資產所有者成為責任投資原則的簽署方，並加入了淨零資產所有者聯盟。加入淨零資產所有者聯盟後，我們致力提升對轉型融資所面臨挑戰的意識，特別是在新興市場，例如，經認證綠色債券與相同公司的傳統債券具有相同的碳足跡，這可能會削弱投資者投資於致力轉

型的公司的意願。展望未來，保誠將繼續積極傳遞有關新興市場所面臨挑戰的訊息，並在可行情況下提供解決方案。有關保誠成員身份、加入的組織和舉措以及承諾的更多資料，可於我們的[網站](#)查閱。

瀚亞與亞洲氣候變化投資者集團緊密合作。瀚亞於低碳投資工作小組、電廠議合、參與及政策工作小組以及氣候培訓工作小組中發揮積極作用。

於二零二一年，瀚亞促成若干倡議，包括世界自然基金會的RESPOND工具(旨在探索及比較資產管理人如何實施責任投資)及世界自然基金會的《Barriers to Impact》報告(該報告揭示推動亞洲金融機構發生切實、真實變化的因素)。



策略推動要素:

社區參與及投資

**590萬美元**

向慈善機構作出的直接現金捐款

26,000個

小時僱員義工服務

200萬美元

2019冠狀病毒病抗疫基金

超過

23,000名

Cha-Ching課程自推出以來已培訓的教師

1億

SAFE STEPS抗逆力計劃觸達人群

結合持份者關注的問題，我們將我們的社區投資策略與我們的業務目標保持一致。

我們的社區投資方針

我們的策略仍重點關注與經營所在社區相關的健康問題、教育（特別是理財教育）以及以安全方式建立社區的抗逆力。在實現目標過程中，我們透過員工參與及義工計劃助力改善生活並發揮長遠的社會影響。我們繼續建立與社區合作夥伴的長期關係，提供財務及技術支持。

管理社區投資

集團社區投資政策及本集團的環境、社會及管治策略為我們的社區投資及參與方式提供指引。在該框架內，本集團業務可自主管理其社區投資計劃。在亞洲及非洲，受法定董事會管治的統一慈善組織保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)會定期檢討社區投資計劃的策略及資金，以盡可能擴大在我們經營所在地區的積極成果。責任及可持續發展工作小組代表董事會監督本集團的社區參與及投資活動。

集團社區投資政策設有最低標準，包括不允許任何法律或法規所禁止的投資或捐獻、政治捐款政策下的投資或捐獻，以及向任何以傳播特定信仰為主要目的的宗教組織進行投資或作出捐獻。本集團的政策是既不向政黨捐獻，亦不產生政治開支（按英國二零零零年政黨、選舉及公投法所定義者）。於二零二一年，本集團概無作出任何該等捐獻或產生任何該等開支。

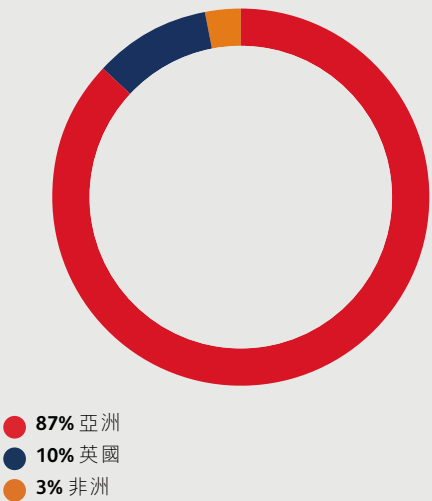
監控及衡量社區投資

我們的社區投資表現指標與追求社會影響力的企業框架一致，用於監控有關進度及作為現金捐款估值的指引。

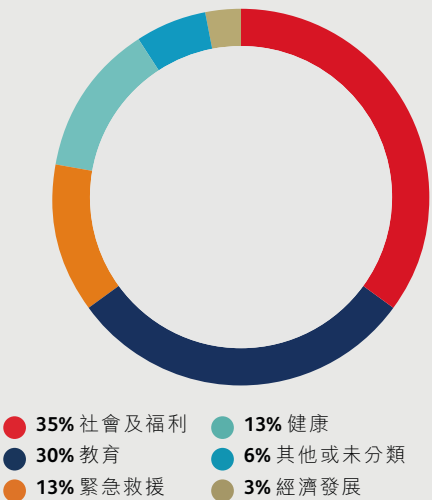
二零二一年，向慈善機構作出的直接現金捐款合共為590萬美元（二零二零年：970萬美元），反映持續經營業務（不包括合營企業）於報告年度內作出的捐款。二零二零年的數字已按此基準重列。有關明細請參閱圖表。

社區參與及投資／續

按區域劃分的慈善捐款%



按重點關注領域劃分的慈善捐款%



* 在安永的鑒證範圍內，請參閱第12頁。

由於我們社區工作的廣泛性質，我們部分項目涉及不同的重點領域，在這種情況下，我們根據活動的主要目的進行分類。例如，我們的社區防災備災項目可能分屬社會／福利、教育或健康類別。我們的整體支出減少，主要是由於在二零二零年為應對2019冠狀病毒病疫情的直接影響而作出多項一次性捐款。我們於二零二零年開展多項非常有意義的活動，包括向中國發展研究基金會以及多個2019冠狀病毒病抗疫項目捐款。

於二零二一年，保誠員工及代理亦在當地社區貢獻約26,000小時的義工服務。

2019冠狀病毒病抗疫基金

二零二零年，本集團成立250萬美元的2019冠狀病毒病抗疫基金，該基金由保誠在亞洲及非洲的社區投資部門保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)管理。該基金分配予保誠在全球的各項業務，支持經批准的慈善及社區項目，以應對疫情的直接社會及經濟影響。

二零二一年，本集團啟動200萬美元的新基金，以繼續支持仍受疫情影響的社區。當地業務計劃著重於透過2019冠狀病毒病訊息、衛生及清潔、營養及教育計劃等努力為弱勢社群提供支援，包括：

- 保誠老撾支持老撾紅十字會在兒童返校時為學校提供適當個人防護裝備。

- 烏干達的兩個項目，其中一個為弱勢社群中因疫情長期停課而生計受到影響的教師提供食物。第二個項目專注於為受2019冠狀病毒病影響的人士提供精神健康服務，以及提高對該問題的認識。

除2019冠狀病毒病抗疫基金外，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與Cartoon Network合作推出SAFE STEPS Kids「Be Cool Be Clean」活動。該活動提供視頻及活動等材料，教育兒童良好衛生的重要性。內容已覆蓋所有Cartoon Network平台以及我們主要Safe Steps Kids合作夥伴，例如紅十字會與紅新月會國際聯合會以及各個國家紅十字會。

健康

在健康共融領域，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)自二零一三年以來一直支持兒童早期關愛和發展。二零二零年，我們與聯合國兒童基金建立新的合作夥伴關係，以實施區域兒童早期發展計劃，將兒童早期發展作為細心呵護與照顧框架的一部分，以促進兒童早期發展，目標是提高意識並為父母及撫養人提供有關3歲以下兒童細心呵護與照顧方面的基本知識及技能。二零二一年，該計劃在印尼成功試行，惠及30,000名家長及60,000名五歲以下兒童。此外，在保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)資助下，聯合國兒童基金在柬埔寨、印尼、泰國及菲律賓四個國家完成有關細心呵護與照顧的兒童早期發展服務的國家快速評估。評估結果將為不久將來制定國家特定兒童早期發展策略及規劃方法提供資訊。



「線上地圖松」活動

每年，世界各地的災害造成近10萬人死亡，影響多達2億人，並有數百萬人死於可預防疾病。發生該等事件的許多地方在公開可查看的地圖上「失蹤」，導致人道主義組織難以觸達。

二零一四年以來，Médicins Sans Frontières（亦稱為無國界醫生組織）一直為尼日利亞衛生部抗擊壞疽性口炎提供支援。壞疽性口炎是一種不常見的疾病，主要影響五歲以下的貧困兒童。

二零二一年十月，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與無國界醫生組織合作舉辦了兩次「失蹤的地圖」地圖松活動，保誠義工幫助將尼日利亞薩邦比爾尼和伊萊拉的失蹤地點及人口標註於數字地圖上。相關工作可幫助無國界醫生更快接觸到患者、更有

效地追蹤疾病，以及更好地了解緊急情況下人們的最大需求所在。

來自亞洲、非洲及英國20個地點共174名保誠義工參加了地圖松活動，在地圖上標出薩邦比爾尼和伊萊拉的逾7,000座建築物。鑒於親身參與義工服務日益艱難，此項線上義工活動提供了一次極具意義的機會，讓我們的僱員同心協力投身公益事業。我們希望我們的貢獻能夠產生重大影響，促進疾病的及時預防及治療。鑒於收到的回應相當理想，我們將考慮於二零二二年再度舉辦該項活動。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與地圖松亦一併捐贈45,000美元（350,000港元）以資助無國界醫生為有需要的人士提供保健服務的活動。

社區參與及投資／續

教育

Cha-Ching

Cha-Ching乃由保誠為協助填補兒童理財知識缺口而開發，是一項專為7至12歲學童而設的環球理財教育及責任計劃。

該項屢獲殊榮的計劃現至今已推行11年，並繼續在我們的所有市場推廣，備受兒童、家長、教育工作者及政府歡迎。有關本集團推廣理財知識的方法及其如何讓健康及財務安全服務更便捷的詳情，請參閱第21頁。

安全

SAFE STEPS

為提升社區抗逆力，我們開展有一項全球計劃SAFE STEPS，旨在就救生技巧提供教育及培養意識，包括有關氣候及災害風險防範、道路安全、急救及2019冠狀病毒病的資訊。該計劃與紅十字會與紅新月會國際聯合會及國家地理合作推出，透過眾多媒體合作夥伴關係及政府合作，繼續觸達亞洲及非洲數百萬人。

二零二零年，我們推出SAFE STEPS抗疫活動，旨在於亞洲及非洲提供有關2019冠狀病毒病的重要教育資訊及宣傳。二零二一年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與紅十字會與紅新月會國際聯合會非洲合作實施2019冠狀病毒病風險溝通及社區參與計劃，提供資訊材料以幫助解決常見的2019冠狀病毒病錯誤資訊及疫苗問題。此外，當地保誠業務和國家紅十字會組織正合作共同制定針對特定國家的溝通策略，以應對五個國家的當地問題及滿足其需求。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)繼續推行SAFE STEPS Kids計劃，藉助喜聞樂見的卡通人物向數百萬兒童傳遞切實可行的資訊，讓他們在遭遇緊急或災難情況時能夠保護自己和他人。該計劃已獲馬來西亞、新加坡、印尼及菲律賓的國家紅十字會採用，結合學校活動，透過線上及線下計劃觸達7,000多名學生。

該計劃的影響力仍然巨大：

- > SAFE STEPS計劃透過各媒體合作夥伴關係覆蓋亞洲及非洲超過1億人；
- > SAFE STEPS Kids每日透過電視觸達3,500萬個家庭；及
- > 在社交媒體上，SAFE STEPS Kids自推出以來已有超過2,300萬人觀看，其視頻在所有數碼平台上的觀看次數達560萬次。

亞洲SAFE STEPS

越南方面，保誠與AIP Foundation合作，於二零二零年及二零二一年在兩個省實施一項全面的SAFE STEPS Kids道路安全計劃。該計劃不僅透過教育活動直接惠及超過2,700名學生，更產生其他正面裨益，例如：

- > 項目學校的平均頭盔佩戴率由26%(干預前)提高至項目結束時的88%；
- > 學生的道路安全知識由9.8%提高至59.6%；及
- > 學生走人行道的安全行人行為由78%提高至97%；走斑馬線的學生由18%提高至76%。

菲律賓方面，保誠繼續與馬尼拉大都會發展委員會(MMDA)合作，透過SAFE STEPS道路安全計劃促進其僱員及駕車人士和行人的福祉。馬尼拉大都會發展委員會是馬尼拉大都會的前線政府機構，負責交通管理、廢料管理及災害防範等工作。免費的人身意外傷害保險覆蓋範圍擴大至8,000人，皆為從事邊緣行業且幾乎或完全無法獲得保障的正式僱員及臨時僱員。於二零二零年至二零二一年十月，我們為21個馬尼拉大都會發展委員會僱員家庭辦理了相關福利。



非洲SAFE STEPS

SAFE STEPS Road Safety Africa繼續在我們的非洲市場推出：

- > 贊比亞繼續與道路安全及交通管理局合作，透過8個廣播電台對活動進行宣傳，觸達800萬人。
- > 在科特迪瓦，我們已建立新的合作夥伴關係以推廣活動，觸達超過500萬人。
- > 在加納，我們已與政府的「Arrive Alive」活動建立合作夥伴關係，從而令SAFE STEPS道路安全活動透過多個渠道開展。
- > 最後，我們於二零二一年與非洲東部及中部最大的獨立媒體公司Nation Media Group建立合作夥伴關係，以於二零二二全年在肯亞推廣該項活動。



社區參與及投資／續

SAFE STEPS抗災科技獎

於二零一九年推出的SAFE STEPS抗災科技(D-Tech)創新計劃旨在甄選、資助及支持能夠在自然及氣候相關災害事件中挽救生命的創新抗災科技解決方案，並透過合作夥伴關係促進創新並增加投資及非財務支援。該計劃與SAFE STEPS計劃聯合，並作為「SAFE STEPS抗災科技獎」重新推出。第二版獎項於二零二零年十二月推出，決賽入圍者名單及獲獎者於二零二一年六月公佈。來自美國的史汀生中心憑藉其湄公河大壩監測計劃榮獲非牟利類別獎項，該計劃利用衛星數據對湄公河大壩的水位進行近乎實時的監測，讓下游社區能夠為洪水、供水中斷及上游大壩運行造成的其他風險早作準備。來自新加坡的EcoWorth Tech則憑藉破纖維氣凝膠海綿榮獲牟利性獎項。該海綿由低成本天然材料製成，能夠清潔污水及吸油，從而減輕污染行業對環境的影響。

除獎金外，獲獎者還有機會獲得指導、技術支持以及加入該區域的投資者網絡。我們繼續擴展SAFE STEPS抗災科技獎，為抗災科技獎提供支持的合作夥伴網絡目前包括人道主義合作夥伴紅十字會與紅新月會國際聯合會、技術合作夥伴聯想集團(Lenovo)及八個策略合作夥伴。

減低校園的災害風險

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)自二零一三年以來一直與救助兒童會及國際培幼會合作支持推行「安全學校計劃」，旨在實現全面安全學校框架(Comprehensive Safe Schools Framework)的目標。該全球公認框架重點關注學校基礎設施、學校災害管理及災害風險

教育。該合作夥伴關係亦支持仙台減災綱領(Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)的目標。

於二零二一年，鑒於2019冠狀病毒病疫情及與氣候變化相關的持續風險持續影響全球學生，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)支持由教育領域全球減災及恢復力聯盟(GADRRRES)與救助兒童會推行的一項全球計劃，藉以修訂及加強全面安全學校框架。經修訂全面安全學校框架預期將於二零二二年三月前完成，與上一版本相比，將包括一種針對所有災害的教育恢復方法。

至今，安全學校計劃已在印尼、越南、泰國、柬埔寨及菲律賓推行，共有逾141,000名學生及51,000名成人接受減低災害風險規劃及能力建設方面的培訓。二零一九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與國際培幼會續訂合作夥伴關係，以於二零一九年至二零二二年期

間在泰國、柬埔寨及菲律賓推廣該計劃，目標是到二零二二年底，令到所觸達的兒童和成人再增加20,000人。然而，我們已觸達逾48,000名兒童和成人，超出最初的三年目標。

在菲律賓，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與救助兒童會及菲律賓教育部合作，為學校開發一套專為減低災害風險而設計的管理資訊系統，同時為教師及當地政府官員開展培訓及能力建設。減災管理資訊系統(Disaster Risk Reduction Management Information System)的所有組成部分已於二零二一年完成，但由於學校停課，僅有生態系統的第一個組成部分一快速損害評估報告(Rapid Assessment of Damages Report)在全國實施。菲律賓於二零二一年短短六個月內遭遇五次颱風及三次地震，因此該系統的推出相當及時。於上述災難期間，超過21,000間學校使用損害報告的快速評估，提供超過37,000份資料，以提供及時報



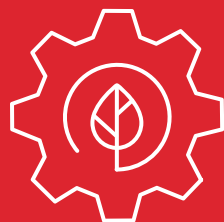
告，從而獲得政府的迅速回應，確保學校安全及教育連續性。該計劃將於二零二二年及二零二三年繼續推出及擴展，目標是惠及全國逾2,000萬名學生及近47,000所學校。另外亦聘請外部顧問對該計劃進行獨立評估，旨在分享基於事實的影響，建立個案研究供其他政府參考，以減低災害風險及可能在其他國家複製這個做法。

倫敦社區投資活動

Prudential plc繼續長期支援救助兒童會緊急基金，該基金幫助慈善機構預防及應對世界各地的危機。於二零二一年，該慈善機構於我們所在市場應對多起事件，包括印尼及尼日利亞的洪災、科特迪瓦的埃博拉病毒威脅，以及烏干達及泰國的2019冠狀病毒病救援工作。

保誠的倫敦辦事處繼續與四家當地慈善機構(即The Cares Family、The Connection at St Martin's、Mind in the City, Hackney and Waltham Forest及The Amos Bursary)建立三年合作夥伴關係，為關注無家可歸、孤立與孤獨、精神健康及社會共融等問題的項目提供支持。





策略推動要素：

良好的管治及負責任的業務實踐



於我們經營所在社區繳稅

超過 **10** 億美元**10,000** 多名

供應商為我們的業務提供支持

Coupa Risk Assess

正於旗下各業務推出

穩健的管治程序是本集團業務的基礎，對於維持與持份者之間的信任至關重要，特別是在本集團經營所在的監管嚴格的金融市場中更是如此。

我們的管治框架清晰闡述了我們的行為標準，這些標準貫穿於本集團業務經營的每一個環節，包括財務表現及稅務常規，以及在營運中打擊金融犯罪，並訂明對待客戶和供應商的方式。我們亦明白減輕自身業務營運對環境的直接影響十分重要，並將其視為不容推卸的負責任的業務實踐。

我們的管治框架

我們的集團業務行為守則是集團管治手冊的核心，而內部管治框架闡述我們開展業務及行事的原則。該守則強調董事會要求其自身、本集團的僱員、代理及其他代表本集團行事的人士遵守的道德標準，並以一系列全集團原則及價值觀作為支撐，而這些原則及價值觀則界定本集團應以何種方式開展業務以實現其策略目標。我們的集團管治手冊載述全集團的管治、風險管理及內部控制方法，並會定期予以檢討，以確保我們符合持份者的期望。集團管治手冊亦載有旨在確保我們遵守所有適用法律及法規的全面政策。各業務均須證明每年已遵守該手冊所載的規定，包括該守則、授權及全集團政策。

有關管治框架運作方式、董事會、各委員會報告及風險管理及內部監控系統概要的進一步資料，載於本集團的年度報告及賬目涵蓋全面的管治部分。

員工關係

保誠的政策透過正式規定其責任和組織中每個人在各個方面的責任，以確保為員工提供保障。

我們相信支持人權，以負責任和正直誠信的態度行事。我們的集團管治人力資源政策確立基調，並以《世界人權宣言》和國際勞工組織的核心勞工標準的原則為指引。該等原則亦反映至我們的集團業務行為守則，規定了本集團的價值觀和全體員工的預期行為標準，在集團第三方供應及外判政策中，亦規範我們如何與供應商合作。我們的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。

良好的管治及負責任的業務實踐／續

保誠的員工關係政策識別到，我們與整個集團的員工互動的方式對於吸引人才、留住現有員工以及激勵員工取得成功的能力而言至關重要。因此，各當地業務需要設有有效的方法以促進與員工及其代表組織的積極關係。為確保同事享有結社自由和集體談判的權利，我們鼓勵與保誠各地的僱員集體代表機構建立積極且具建設性的關係。工會代表和集體談判實踐因市場而異。目前，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單位設有工會代表。

我們會充分及公平地考慮殘疾人士的求職申請，並妥善安排殘疾員工的繼續僱用及培訓。我們致力促進殘疾人士的培訓、職業發展及晉升，並於有需要時作出適當調整。

與任何其他公司一樣，僱員可不時提出與其工作、工作環境或工作關係有關的不滿。我們的申訴政策由當地業務負責。我們認真對待有關申訴，並會考慮申訴提出者的權利、被申訴者的權利以及任何其他受影響人士。除申訴政策和程序外，我們鼓勵僱員透過其他渠道，包括其經理、人力資源部門或我們的第三方保密熱線及平台「正言直諫」，提出任何關切。「正言直諫」旨在接受各種形式的關切，包括與任何侵犯人權行為相關的關切。

我們致力於建立公平及透明的獎勵制度。我們的薪酬政策確保我們在所有市場上向同事支付公平合理的薪資，在英國，我們至少支付倫敦生活工資。每年的基準測試確保薪資對於各地方履行的職責具有競爭力。為認可僱員在準備分拆過程中付出的努力及承擔，並讓僱員能夠享有公司發展新篇章所帶來的得益，Prudential plc的每位長期員工（集團行政委員會除外）均獲頒發1,000美元的受限制股份（倘當地有規定則以現金結算）的祝賀獎勵，將於二零二二年十月發放。

在迅速過渡至更靈活工作方式的前提下，我們持續發展福利方針。為確保為僱員提供充分支持，我們提升時間表和地點方面的靈活性，並為遙距工作提供進一步支持，以及檢討和擴展不同類型的休假支持。

供應鏈
集團業務行為守則概述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，闡明本集團對供應鏈管理的定位，當中亦載述本集團的盡職調查方法、篩選標準、合約要求及對關係的持續監督。

二零二一年期間，我們全面更新集團第三方供應及外判政策，有關政策將於二零二二年一月一日生效。經更新的政策載有關於負責任地甄選供應商的具體詳細條文，除有關供應商能力、競爭力及盡職調查活動的原有要求外，現時亦包含對環境及社會實踐的考量因素。

該政策已由集團風險委員會審查及批准，其後經由董事會批准。

供應鏈盡職調查
我們的當地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。

供應商須通過財務穩定測試以及證明過往一貫表現優異。我們亦審查供應商為防止數據洩漏而採取的控制措施，並留意任何個人數據保護問題。我們的「正言直諫」舉報服務讓員工可就我們的第三方關係提出任何關切，外判商及第三方供應商亦可使用該服務。各個國家的所有第三方協議均須接受盡職審查，當中包括對有關第三方進行人口販運、打擊洗錢以及反賄賂及貪腐方面的審查。

二零二一年，我們繼續於當地業務部署額外採購管理系統模型Coupa Risk Assess，提供單一的系統，以了解供應商的盡職調查。該系統的部署將於二零二二年第一季度完成，屆時將增進我們對所有高風險領域當中的第三方風險的了解，例如資訊及技術安全、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，我們亦已開始就高風險類別發佈以現代奴役風險為主要內容的盡職調查問卷。有關我們應對現代奴役問題的方針的詳情，請參閱下文。

負責任供應商指引
根據新的全集團第三方供應及外判政策，我們推出新的負責任供應商指引，於二零二二年一月一日開始生效。該等指引涵蓋下文概述的一系列環境、社會及管治議題，並已納入我們的新供應商納入流程及正在進行的供應商盡職調查流程。這些活動採取風險為本的方法，針對於本集團而言屬重要的供應商或提供的服務令本集團面臨現代奴役相關風險的供應商。

主題	負責任供應商指引的概要
環境	保誠明白，可持續發展的企業應明白地球的資源有限，因此，保誠期望其供應商支持健全的環境管理原則，並減少其對經營所在環境的影響。 這包括審查供應商是否訂有適合其業務規模和性質的環境／可持續發展政策及建立相應的管治系統，以及是否遵守相關法律／規例。
社會	保誠希望供應商尊重其僱員的人權，並遵守其經營所在國家和社區的所有相關立法、規例及指令。 關鍵層面包括確保供應商禁止強迫勞動和童工；向僱員支付法律規定的最低薪資及／或行業標準，以及確保僱員不會遭受歧視；供應商提供安全的工作環境，並遵守當地法律／規例；供應商支持公平貿易和道德採購實踐以及供應商在工作環境中促進多元化及共融。在英國，我們要求供應商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。
管治	與保誠有定期和經常交易的供應商應訂有良好的管理和管治流程，以確保遵守負責任供應商指引。此外，供應商須作出合理的努力，監測其供應鏈，確保其供應商知悉並遵守指引的目標。

良好的管治及負責任的業務實踐／續

現代奴役

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，並繼續在開展一系列活動方面取得進展，以加強應對全球業務中的現代奴役問題：

- > 政策發展 — 將負責任供應商風險評估和盡職調查規定納入新的集團第三方供應及外判政策(自二零二二年一月一日起生效)。
- > 認可與教育 — 確保我們當地業務的行政人員和我們的採購和風險團隊知悉本集團的現代奴役合規要求。確保同事詳細了解如何識別現代奴役風險。
- > 分析 — 持續了解我們目前在供應鏈中面臨的現代奴役風險，並制訂補救計劃，以彌補不足。
- > 盡職調查 — 制訂現代奴役(以及更廣泛的環境、社會及管治)盡職調查／風險評估框架、流程和指引，並透過Coupa Risk Assess予以實施。
- > 持續監控和報告 — 確定內部報告指標，以衡量控制方法的進展和有效性。

作為該活動的一部分，我們持續審查亞洲和非洲的現代奴役問題風險。這項廣泛的審查涵蓋主要風險行業，該等行業經常僱用低技能勞動力，包括清潔服務、餐飲、警衛和低成本製造業。在受衝突影響的地區、法治薄弱的國家和移民工人較多的國家，現代奴役的風險亦較高。該審查涵蓋亞洲和非洲從事該等關鍵領域的所有供應商。該審查基於上述類別的實際供應商合約和支出，由當地採購團隊調查任何已識別的問題。對於高風險的供應商，我們確保制訂有效的合約和監測流程，並在必要時制訂補救計劃。

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](#)所載的現代反奴役聲明。

對小規模供應商的承諾

為體現我們在支持供應鏈方面的持續承諾，面對2019冠狀病毒病疫情，我們繼續提供付款援助，與供應商共渡時艱。我們於二零二零年三月在英國推出小規模供應商加速付款計劃，為僱員人數不足100人的供應商提供支持，以協助其改善現金流。截至目前，該計劃已惠及150多家小規模供應商。於二零二一年，我們加速付款將近900萬英鎊。

負責任的稅項實踐

我們的稅務策略考慮一系列不同的持份者，並由集團稅務風險政策提供支持。該政策載明管理和報告整個集團廣泛的稅務風險標準。二零二一年，我們的繳稅總額為10.71億美元(二零二零年全年度：12.08億美元，不包括Jackson)，顯示我們致力確保足額納稅，以幫助促進我們經營所在社區的健康和發展。

我們明白在旗下各個市場按時足額納稅的重要性。我們以透明、負責任及可持續的方式管理稅務事項，並努力與本集團經營所在的所有國家的稅務機關建立建設性關係。我們每年發佈[稅務策略報告](#)，透過披露我們業務足跡和稅務足跡之間的明確聯繫，進一步支持我們履行該承諾的方式。

我們的稅務策略報告亦符合英國《二零一六年財政法》(Finance Act 2016)的強制規定，並提供有關以下事項的更多資訊：

- > 我們如何以負責任的方式行事及以客觀的方式處理所有稅務事宜；
- > 我們如何根據本集團的管治及風險管理程序管理稅務；
- > 我們如何藉由在所有主要市場支付和收取的稅項，為社區作出貢獻，從而確保透明度及與所有持份者溝通；
- > 推動我們的稅務支付的因素，以及已支付公司稅和我們賬戶中的稅費之間存在差異的原因；
- > 我們於低稅司法權區的業務；及
- > 我們如何監測國內及全球的稅務發展。

我們積極監控稅務透明度議程的發展，並希望進一步披露有意義的稅務資料，以幫助不同持份者了解我們的稅務足跡。我們將於二零二二年五月三十一日前發佈最新的稅務策略，當中將載列有關本集團於二零二一年所繳稅款、我們如何管理稅務事項以及稅務風險的管治及管理的更多資料。有關我們的稅項開支及實際稅率的資料載於我們的二零二一年年度報告第261至第264頁(附註B3)。

打擊金融犯罪

與所有金融服務公司一樣，保誠面臨洗錢、恐怖主義融資、制裁、欺詐、賄賂及貪污相關的風險。上述風險的預防、發現及應對已納入保誠集團的全球金融犯罪風險管理業務。我們對所有業務進行風險評估，以識別、了解及評估風險，並採取減緩措施予以應對。金融犯罪風險將報告予集團風險委員會，該委員會負責監督控制措施的有效性。至於剩餘的金融犯罪風險，則透過當地層面的監督、保證及加強管控環境進行管理。

於二零二一年，我們繼續採取行動，以減低剩餘風險，提升能力並減少金融犯罪的影響。為減低金融犯罪風險並支持繼續遵守相關法規及監管，我們在最低合規準則的基礎上，更新涉及金融犯罪所有方面的核心政策，並傳達至所有業務。

我們的反賄賂及貪污準則包括致力營造絕不接受賄賂的文化。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，以及我們須透過篩查、禁止或限制業務活動及透過調查跟進遵守制裁、法律及法規的承諾。該等政策共同構成本集團管治框架的一部分，當地業務每年均須證明其已遵守有關規定。

此外，我們已推出自動化交易監控系統，並開展風險為本的保證行動。我們投資於自動化及先進分析技術，藉此繼續加強並提升管理金融犯罪風險的能力。

金融犯罪團隊繼續銳意提升專業水平，並定期參加亞洲各地的行業會議及研討會。我們在全集團範圍提供一項金融犯罪方面的綜合培訓計劃，以確保員工了解金融犯罪的最新發展，以及最新的法定及監管要求。

我們持續密切關注國際制裁，以遵守國際制裁規定。我們將最新名單納入營運流程以偵測風險，包括我們的常規客戶及供應商篩選流程。於二零二一年，我們繼續特別關注中美兩國頒佈的相互制裁的發展及規例，以評估對本集團業務活動的影響。

良好的管治及負責任的業務實踐／續

舉報

我們的集團「正言直諫」政策載有與舉報有關的框架及管控措施。所有持份者均可透過內外渠道並選擇各種語言參與全集團舉報計劃——「正言直諫」(Speak Out)。「正言直諫」提供網頁、熱線、流動應用程式，以及郵寄、電郵和親身舉報等舉報渠道。舉報人可就各種事宜提出關切(可選擇匿名)，例如反賄賂及貪腐、違規行為、歧視、騷擾及健康與安全。有關舉報由獨立第三方接收後交由獨立於業務的內部團隊管理，最後由經過適當培訓及具備適當能力的調查人員進行調查。所有員工每年均須在電腦上完成「正言直諫」的培訓單元。該計劃亦由載有實用資源的定期通訊提供支持。除「正言直諫」計劃之外，我們亦鼓勵同事透過人力資源渠道提出關切。

集團審核委員會及當地業務審核委員會透過季度報告及與集團安全總監進行頻密討論，監督舉報事宜。該等委員會可獲取個案趨勢分析，以及以外部基準進行的「正言直諫」計劃成效年度評估。任何重大事宜均會上報董事會。

於二零二一年，「正言直諫」計劃在整個集團內廣泛推廣，並收到來自保誠業務活躍的各個市場的舉報。二零二一年，向本集團舉報的個案總數較上一年略有增加，而舉報的總數則與外部基準相符。舉報數量最多的問題涉及員工或代理行為及違反集團政策。培訓、宣傳意識材料和內部溝通，均對「正言直諫」的使用以及所提出關切的數量的正面增長有所貢獻。該計劃採用獨立基準，按Protect(英國舉報慈善機構)及全部三個方面(管治、營運及溝通)衡量，本集團的得分高於基準。

負責任工作實踐以及健康及安全程序

我們明白健康、安全及福祉對於幫助員工活出豐盛人生及實現業務目標的重要性。集團健康與安全政策以及運營標準確保當地業務建立、執行並維持全面的健康與安全管治框架。我們的政策旨在提供安全和健康的工作場所，以防止傷害及疾病，並在合理切實可行的情況下，最大限度地降低僱員、外判商、訪客及其他可能受我們的業務影響者的健康及安全風險。

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。集團安全總監對健康與安全計劃負有全面責任，並向集團風險兼合規總監匯報。與健康和安全的有關的當地業務表現將透過當地健康與安全委員會進行監測，而在集團層面，則由集團安全部門進行監測。與此同時，亦向集團風險委員會與跨部門工作小組和委員會提供重要的營運合規衡量指標及有關特定活動的最新情況。本集團持續審查和制訂健康與安全計劃，確保持續改進。

年內，我們因新冠肺炎而痛失52名員工及代理。我們年內採取措施，為全集團的員工提供情感、精神及財務福祉方面的支援，以渡過艱難時期。有關我們對員工福祉的方針的詳情，請參閱第39頁的「建立社會資本」一節。

我們的健康及安全計劃主要專注於持續應對2019冠狀病毒病疫情，確保在工作場所採取適當的預防措施。我們亦致力為家庭提供有關預防措施以及健康及安全最佳實踐方面的培訓及宣傳。我們定期向員工發送訊息，提醒他們為保護自己及整個社區免受2019冠狀病毒病影響所需遵守的行為及主要規範。我們的溝通側重於當地法規變動、保持高標準的衛生、有關健康監測及出勤辦公的規程以及保持合理的社交距離。我們鼓勵員工在辦公室的公共區域佩戴口罩，而在部分司法權區，當地法規亦強制要求佩戴口罩。我們開放內聯網資源中心，方便員工查閱有關2019冠狀病毒病預防措施及最佳實踐、出行限制及疫情相關新聞的資訊。我們透過以身心、家庭及社會福祉為重點的福利計劃，為員工提供支援，同時藉助由外部供應商提供的全天候僱員協助計劃提供支援及建議。

參照列表

60 香港聯交所的規定 >

60 環境 >

61 社會 >

66 SASB保險準則 >

68 氣候相關金融披露專責小組
索引 >

69 與我們的環境、社會及管治策略
框架有關的全集團政策 >

71 SECR報告 >

71 溫室氣體排放量表格 >



香港聯交所的規定

我們於二零二一年九月十三日分拆Jackson。本節所載的指標及評論包括持續經營的保誠集團的表現，不包括Jackson。

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露																					
環境																							
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。	A1	我們的集團環境政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務單位直接影響的方針提供指引。																					
排放物種類及相關排放數據。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。	A1.1及A1.2	<table><tr><td>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30頁的「集團排放數據」一節。</td><td>二零二一年</td><td>二零二零年</td></tr><tr><td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)</td><td>1,481</td><td>1,378</td></tr><tr><td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)</td><td>0.10</td><td>0.09</td></tr><tr><td>直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)</td><td>4.02</td><td>3.68</td></tr><tr><td>直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量)</td><td>19,986</td><td>23,608</td></tr><tr><td>直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)</td><td>1.37</td><td>1.62</td></tr><tr><td>直接範圍2(以市場為基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)</td><td>54.21</td><td>63.04</td></tr></table>	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30頁的「集團排放數據」一節。	二零二一年	二零二零年	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	1,481	1,378	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	0.10	0.09	直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	4.02	3.68	直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量)	19,986	23,608	直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	1.37	1.62	直接範圍2(以市場為基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	54.21	63.04
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30頁的「集團排放數據」一節。	二零二一年	二零二零年																					
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	1,481	1,378																					
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	0.10	0.09																					
直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	4.02	3.68																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量)	19,986	23,608																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	1.37	1.62																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	54.21	63.04																					
所產生有害廢料總量（以噸計算）及（如適用）密度。	A1.3	作為一間壽險公司，我們的業務不會產生有害廢料。																					
所產生無害廢料總量（以噸計算）及（如適用）密度。	A1.4	<table><tr><td></td><td>二零二一年</td><td>二零二零年</td></tr><tr><td>所產生無害廢料總量(噸)</td><td>222</td><td>376</td></tr><tr><td>所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)</td><td>0.02</td><td>0.03</td></tr></table> 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。於二零二一年，我們擴大廢料數據的報告範圍，以覆蓋我們60%的已佔用樓面面積。 我們的廢料報告範圍有所擴大，於二零二一年產生的無害廢料數量亦有所減少，反映因新冠肺炎關閉辦公室的影響，以及我們在各市場佔用的辦公室有所減少。		二零二一年	二零二零年	所產生無害廢料總量(噸)	222	376	所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)	0.02	0.03												
	二零二一年	二零二零年																					
所產生無害廢料總量(噸)	222	376																					
所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)	0.02	0.03																					

香港聯交所的規定／續

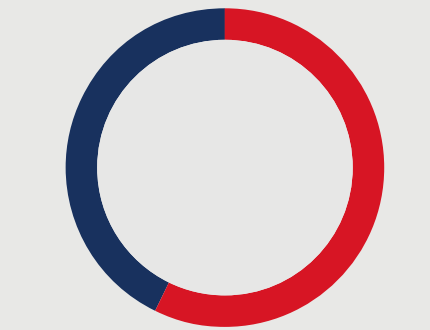
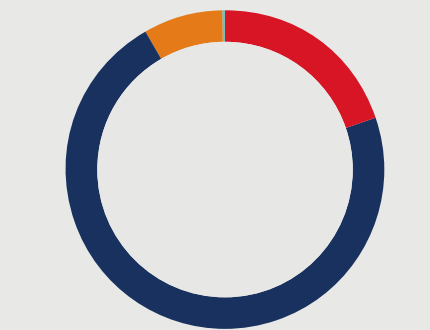
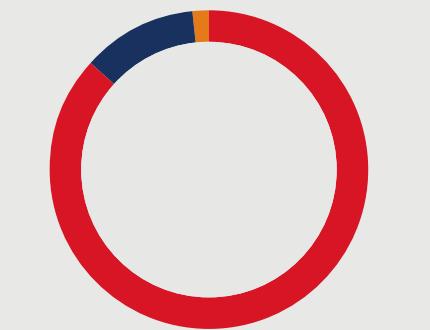
香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A2.3	我們並未訂立明確的能源效率目標。然而，我們93%的範圍1及2碳排放量來自電力使用，因此實施能源效率措施是實現減碳目標的關鍵所在。 我們已對資產組合進行實地評估並確定減低影響的措施。我們已為各項業務制定路線圖及將實施的節能措施。我們將繼續進行評估及識別節約的機遇，以減少能源消耗。
描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A2.4	作為以辦公室營運為主的壽險公司，用水及用水效率對我們的業務並無重大影響。 我們目前並未設定任何目標以減少業務用水。
製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	A2.5	作為壽險公司，包裝材料的使用不適用於我們的業務。
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	A3	我們的集團環境政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務單位直接影響的方針提供指引。
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24頁。詳情請參閱第45頁的「責任投資」一節。

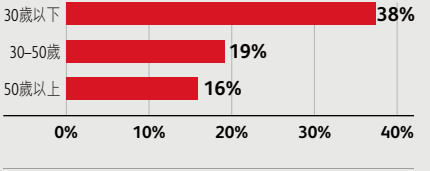
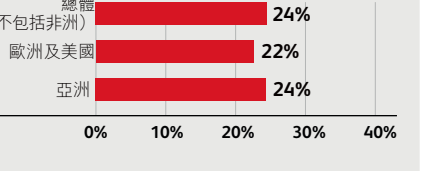
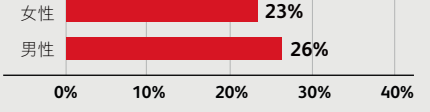
香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	A4	詳情請參閱第26頁的「識別及評估氣候相關風險」一節以及第27頁的「管理及應對氣候相關風險」一節。
描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	A4.1	如第28頁「氣候相關情景測試」一節所述，不同的情景（包括2攝氏度以下的情景）對我們的業務、策略及財務規劃產生不同的潛在影響。 我們已識別短期、中期及長期的氣候相關問題（如第26頁「識別及評估氣候相關風險」一節所述）。我們已採取行動，包括將識別、評估及管理氣候相關風險的流程納入整體風險管理（如第26頁「識別及評估氣候相關風險」一節及第27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，如以下章節所述：由第10頁起的「環境、社會及管治策略框架的說明」一節、由第16頁起的「提供普惠的產品」一節，以及第26頁的「識別氣候相關機遇」一節。

社會

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	保誠的政策將僱員及集團內各人的責任規範化，從而保障員工。有關以下政策的詳情，請參閱第69頁： > 歧視及騷擾政策 > 多元化及共融政策 > 員工關係政策 > 招聘政策 > 薪酬政策 > 人才政策
--	----	---

香港聯交所的規定／續

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	B1.1	按性別劃分的僱員(全職僱員)總數  ● 女性—57% (8,291.1) ● 男性—43% (6,182.6) ● 未註明—0% (12.0) 按僱傭類型劃分的僱員(全職僱員)總數  ● 全職—100% (14,471.8) ● 兼職—0% (13.9) 按年齡組別劃分的僱員(全職僱員)總數  ● 30歲以下—20% (2,962.4) ● 30–50歲—72% (10,406.2) ● 50歲以上—8% (1,080.1) ● 未註明—0% (37.0) 按地區劃分的僱員(全職僱員)總數  ● 亞洲—87% (12,574.5) ● 非洲—12% (1,692.0) ● 歐洲及美國—1% (219.2)

香港聯交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	按年齡組別劃分的僱員流失比率 %  30歲以下—38% 30–50歲—19% 50歲以上—16% 按地區劃分的僱員流失比率 %  總體 (不包括非洲)—24% 歐洲及美國—22% 亞洲—24% 按性別劃分的僱員流失比率 %  女性—23% 男性—26%
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	集團健康與安全政策以及運營標準確保業務單位建立、執行並維持全面的健康與安全管治框架。我們的政策旨在提供安全健康的工作場所，以防止傷害及疾病，並在合理切實可行的情況下，最大限度地降低僱員、外判商、訪客及其他可能受業務影響者的健康及安全風險。 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。
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(二零二零年：零，二零一九年：零)。
因工傷損失工作日數。	B2.2	錄得23宗事故，導致損失88個工作日
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	所採取的健康與安全措施屬預測及反應性質，須集中協調並於當地執行，包括： > 界定政策、角色、責任和管理機制； > 法律規定，以及持續監測變化； > 風險剖析、評估和控制計劃； > 事故報告和調查協議； > 採購設備和服務的協議； > 提供資訊、指導及培訓； > 與僱員溝通及協商的安排； > 工作場所的福利設施及福利計劃；及 > 監測、審查及報告表現的機制。

香港聯交所的規定／續

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
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	表現及學習政策載述我們的員工的重要性及描述我們為實現企業策略及未來成功對員工發展進行投資的方式，當中包括我們的表現管理框架。 詳情請參閱第37頁「學習」一節。
按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	B3.1	按性別劃分的受訓僱員百分比 % 女性 97% 男性 97% 未註明 45% 0%20%40%60%80%100% 按僱員類別劃分的受訓僱員百分比 % 高層人員 99% 中層人員 99% 普通員工 96% 0%20%40%60%80%100%
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	按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數 女性 12.44 男性 11.22 未註明 5.65 02468101214 按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數 高層人員 6.09 中層人員 9.19 普通員工 12.63 02468101214
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	我們致力確保集團內或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工及任何其他侵犯人權的情況。 我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。詳情請參閱第57頁「現代奴役」一節。
描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	B4.1、	我們相信支持人權，以負責任和正直誠信的態度行事。我們的集團管治人力資源政策確立基調，並以《世界人權宣言》和國際勞工組織的核心勞工標準的原則為指引。該等原則亦反映至我們的集團業務行為守則，規定了本集團的價值觀和全體員工的預期行為標準，在集團第三方供應及外判政策中，亦規範我們如何與供應商合作。 我們業務的性質意味著我們的風險主要在於供應鏈。詳情請參閱第57頁「現代奴役」一節。
描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	B4.2	

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
管理供應鏈的環境及社會風險政策。	B5	集團業務行為守則概述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，負責任供應商指引概述一系列環境、社會及管治議題。詳情請參閱第56頁「供應鏈」一節。
按地區劃分的供應商數目。	B5.1	亞洲 8,751 非洲 1,255 歐洲 517 總計 10,523
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	二零二一年，我們繼續於業務單位部署額外採購管理系統模型Coupa Risk Assess，提供單一的系統，以了解供應商的盡職調查。於業務單位部署該系統將增強我們對所有高風險領域當中的第三方風險的了解，例如資訊及技術安全、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，我們亦已開始就高風險類別發佈以現代奴役風險為主要內容的盡職調查問卷。有關我們應對現代奴役問題的方針的詳情，請參閱下文。
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56頁「供應鏈盡職調查」一節及第57頁「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	根據新的全集團第三方供應及外判政策，我們推出新的負責任供應商指引。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。詳情請參閱第56頁「供應鏈」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	客戶操守風險政策包括客戶操守準則，並載述本集團希望所有僱員及代表本集團行事的人士遵守的核心價值觀及準則。詳情請參閱第18頁「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。詳情請參閱第41頁。 私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。詳情請參閱第43頁。
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	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。
接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	B6.2	42,038宗（二零二零年：34,308宗） 儘管整體數目有所增加，但我們的投訴水平保持穩定，每1,000份有效保單有兩宗投訴。 關於我們如何處理客戶投訴的詳情請參閱第20頁。

香港聯交所的規定／續

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露
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。 我們人工智能開發的若干元素被視為知識產權，人工智能理事會的專責小組負責規範、註冊及保護保誠在該領域的知識產權。由於商業敏感性，將不予進一步披露。
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載於第18頁「客戶」一節。 作為壽險公司，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如何在數據的整個生命週期中對其進行管理及採用最適合業務情況的技術。詳情請參閱第41頁。 私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。詳情請參閱第43頁。 資訊安全政策為全集團的資訊安全計劃提供有力支持，我們保護資料安全的承諾亦得到客戶信賴。

香港聯交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	有關以下政策的詳情，請參閱第70頁： > 反賄賂及貪腐政策 > 打擊洗錢及制裁政策 > 集團上報政策 > 集團反欺詐政策
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
描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	B7.2	詳情請參閱第58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。

香港聯交所的規定／續

香港聯交所關鍵績效指標規定	指標	披露						
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	我們的社區投資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。						
專注貢獻範疇	B8.1	<table><tr><td>35% 社會及福利</td><td>13% 健康</td></tr><tr><td>30% 教育</td><td>6% 其他或未分類</td></tr><tr><td>13% 緊急救援</td><td>3% 經濟發展</td></tr></table>	35% 社會及福利	13% 健康	30% 教育	6% 其他或未分類	13% 緊急救援	3% 經濟發展
35% 社會及福利	13% 健康							
30% 教育	6% 其他或未分類							
13% 緊急救援	3% 經濟發展							
在專注範疇所動用資源。	B8.2	於二零二一年，向慈善機構作出的直接現金捐款共計 590 萬美元(二零二零年：970 萬美元)。						

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	無
	投訴索償比率	FN-IN-270a.2	收到的投訴總數／提出的索償總數x1000 = 25 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，而有關數字維持在兩宗的穩定水平。
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	89%
	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詳情，請參閱第18頁「客戶」一節。

SASB主題	核算指標	代碼	披露
將環境、社會及管治因素納入投資管理	按行業及資產類別劃分的投資資產總額	FN-IN-410a.1	按資產類別劃分的已投資資產總額 百萬美元
			債務81,540 貸款2,367 股本證券及單位投資組合持倉48,448 其他金融工具0 衍生工具212 存款，包括分類為現金等價物的項目5,351 現金（定義見《國際財務報告準則》）1,112 物業56 總計139,086
			按行業劃分的已投資資產總額 百萬美元
			基本材料1,435 通訊3,879 週期性消費2,452 非週期性消費4,913 能源3,302 金融20,016 基金9,261 政府46,102 工業2,578 其他40,205 科技1,807 公用事業3,136 總計139,086
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	我們尋求將環境、社會及管治因素與傳統財務分析一同納入投資決策，以更好地管理風險，為客戶創造可持續的長期回報。集團責任投資政策就如何在投資活動中考慮環境、社會及管治因素為我們的業務單位提供指引。更多資料載於第45頁的「責任投資」一節。 額外資料載於 瀚亞的責任投資原則報告 。
	能源效率及低碳技術相關的承保保費淨額	FN-IN-410b.1	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。
	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	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。

SASB保險準則／續

SASB主題	核算指標	代碼	披露
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	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。
	(1)模型自然災害及(2)非模型自然災害造成的保險賠付所佔經濟損失總額，按事件類型及地域劃分(再保險淨額及總額)	FN-IN-450a.2	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。
	描述將環境風險納入(1)個別合約的承保流程及(2)公司層面的風險及資本充足水平的管理的方針	FN-IN-450a.3	作為壽險公司，該指標對我們的業務不適用。
系統風險管理	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
			311.56億美元
			(2)存放在中央結算中心的可接受抵押品的公允價值總額
			7.69億美元
			(3)中央結算衍生工具的潛在風險總額
			133.77億美元
	證券借貸抵押資產的公允價值總額	FN-IN-550a.2	1.58億美元
	描述管理系統非保險活動相關的資本及流動性風險的方針	FN-IN-550a.3	有關我們所採用方法的描述載於本集團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。
活動指標	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：
			17,760,921

氣候相關金融披露專責小組索引

支柱	建議披露	披露
管治 披露組織關於氣候相關風險及機遇的管治。	a)描述董事會對氣候相關風險及機遇的監察。	董事會監察氣候相關風險及機遇，如第7頁起的「環境、社會及管治管理」一節所述，其中包括我們關於氣候相關風險及機遇的管治。有關責任投資的管治於第45頁起的「責任投資管治」一節披露。
	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。	管理層在評估及管理氣候相關風險及機遇方面(如第7頁起的「管理層監察」一節所述)以及有關責任投資的管理方面(如第45頁起的「責任投資管治」一節所述)發揮積極作用。
策略 披露氣候相關風險和機遇為機構業務、策略及財務規劃帶來的實際和潛在影響的重要資料。	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。	我們已識別短期、中期及長期氣候相關風險，如第26頁起的「識別及評估氣候相關風險」一節所述。我們已識別氣候相關機遇，如以下章節所述：第10頁起的「環境、社會及管治策略框架的說明」一節、第16頁起的「提供普惠的產品」一節，以及第26頁的「識別氣候相關機遇」一節。
	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。	我們的業務、策略和財務規劃受到氣候相關風險及機遇的影響，如以下章節所述： > 業務：第26頁起的「識別及評估氣候相關風險」一節、第28頁起的「氣候相關情景測試」一節，以及第30頁起的「管理營運對環境造成的直接影響」一節 > 策略：第10頁起的「環境、社會及管治策略框架的說明」一節、第16頁起的「提供普惠的產品」一節，以及第26頁起的「識別氣候相關機遇」一節 > 財務規劃：第29頁起的「對財務規劃及策略的影響」一節
	c)描述不同情景(包括2攝氏度情景)對機構業務、策略及財務規劃的潛在影響。	不同情景(包括低於2攝氏度的情景)對我們的業務、策略及財務規劃具有不同的潛在影響，如第28頁起的「氣候相關情景測試」一節所述。
風險管理 披露機構如何識別、評估和管理氣候相關風險。	a)描述機構用於識別及評估氣候相關風險的程序。	我們擁有識別及評估氣候相關風險的程序，如第26頁起的「識別及評估氣候相關風險」一節所述。
	b)描述機構管理氣候相關風險的程序。	我們擁有管理氣候相關風險的程序，如第27頁起的「管理及應對氣候相關風險」一節所述。
	c)描述如何將氣候相關風險的識別、評估及管理流程整合至機構的整體風險管理中。	我們已將識別、評估及管理氣候相關風險的流程整合至我們的整體風險管理中，如第26頁的「識別及評估氣候相關風險」一節和第27頁的「管理及應對氣候相關風險」一節所述。

支柱	建議披露	披露
指標和目標 披露用於評估和管理氣候相關風險及機遇的指標和目標的重大資料。	a)披露機構根據其策略及風險管理流程用於評估氣候相關風險及機遇的指標。	我們採用一系列指標評估氣候相關風險及機遇，詳情於第23頁的「氣候相關指標及目標」一節及第30頁的「管理營運對環境造成的直接影響」一節披露。
	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。	我們於第30頁的「集團排放數據」一節披露範圍1、範圍2及指定範圍3溫室氣體排放。 範圍3第15類是我們溫室氣體排放的最主要來源，我們於第26頁起的「識別及評估氣候相關風險」一節描述相關風險。我們並無與範圍1及2溫室氣體排放相關的重大氣候相關風險及機遇。
	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。	我們採用一系列目標管理氣候相關風險及對比該等目標的表現，如以下章節所述： > 投資組合：第23頁起的「氣候相關指標及目標」一節；及 > 營運：第31頁的「營運減碳目標」。 我們迄今仍未制定機遇目標。 於二零二一年五月，我們在投資組合概述中宣佈長期及短期承諾。我們的長期承諾是於二零五零年前實現「淨零」排放，而短期承諾如下： > 到二零二五年旗下投資組合碳排放較二零一九年基準水平減少25%。截至二零二一年年底，我們投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平降低23%，使我們有望於二零二五年實現減碳25%的目標。 > 撤出對30%以上收入來自煤炭(不論是來自採礦或能源生產)的業務的所有直接投資，並於二零二一年年底前完全退出相關股票投資，以及於二零二二年底完全退出相關固定收益資產投資。於二零二一年，我們撤出所有相關直接股票投資，並仍然有望於二零二二年底撤出符合標準的業務中的固定收益資產投資。 > 與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽的目標。瀚亞已制定一項程序以達成此溝通目標。於二零二一年，瀚亞對44%的該等被投資公司進行審核及與其中31%的公司接洽。 營運方面，我們已設定目標，以期於二零三零年年底前在範圍1及2(以市場為基準)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，運營排放量按每位全職僱員減低25%，然後實施碳補償計劃以減少餘下的排放量。迄今，我們已提前達到實現目標所需的減排進程。

與我們的環境、社會及管治策略框架有關的全集團政策

環境、社會及管治策略支柱／推動要素	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期
便捷的健康及財務保障	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舒緩操守風險，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。我們的客戶操守風險政策規定這一框架，並包括我們的客戶操守準則，其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具體要求。具體而言，本集團致力：	集團執行總裁 二零二一年七月
	> 公平真誠待客； > 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； > 為客戶資料保密； > 提供及推介高水平的客戶服務；及 > 採取公平、及時的行動以解決客戶投訴及發現的任何錯誤。	
管理氣候變化對人類的影響	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實現責任投資的外部承諾及內部目標的方針，以及確保於作出投資決策時將責任投資的各種目標納入考慮的方針。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月
	環境政策概述我們了解及管理本集團的直接環境影響的途徑。這包括我們對與本集團的環境表現相關問題的衡量、監督、審查及報告。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月
建立社會資本	歧視及騷擾政策反映我們的承諾，即創造及維持熱情接納及相互扶持的文化，讓所有人能夠在友好及專業的環境中工作。該政策禁止歧視、騷擾、霸凌及其他違背保誠價值觀及標準的不當行為。倘員工經歷或目睹不當行為，我們鼓勵他們透過一系列渠道進行報告，包括透過其部門經理、人力資源、申訴程序或「直言直諫」。最終，該政策進一步強調保誠絕不容忍對提出任何關切或配合或參與投訴調查的舉報者實施報復的立場。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	多元化及共融政策載述我們培養一支和諧共融的員工隊伍的方式，確保所有員工獲公平對待及受重視，在技能組合及背景方面呈現多元化，從而增進企業的價值。我們的政策會考量員工的各個多元化層面，包括性別、年齡、種族、傷殘、性取向及背景。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	員工關係政策載述我們如何鼓勵及激勵員工為本集團創造輝煌：促進與員工、代表機構及工會的良好關係，以及維持善待員工的良好聲譽。	集團人力資源總監 二零二一年七月

環境、社會及管治策略支柱／推動要素	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期
建立社會資本 續	表現及學習政策載述我們的員工的重要性及描述我們為實現企業策略及未來成功對員工發展進行投資的方式，當中包括我們的表現管理框架。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	薪酬政策涵蓋本集團的招聘流程，為所有人提供公平、平等的機會，以及所有招聘決策均以不偏不倚的方式經適當考慮後作出。薪酬政策旨在提供一套原則，為全集團所有人員的招聘提供指引，保持本集團流程及決策的一致性，同時制定標準，以便對招聘流程進行監督及改善流程的定量及定性報告。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	薪酬政策概述我們適當獎勵員工的有效方式，有關方式按業務目標及表現調整獎勵及根據我們的風險偏好及集團獎勵原則招募、挽留及獎勵優秀員工。	集團人力資源總監 二零二一年十二月
	人才政策載述我們如何為各職位吸引、篩選及發展最佳員工，這種方式將透過建立與業務相關的長期繼任及人才渠道確保短期內獲得理想表現及領導能力與時俱進。是項政策載述為此所採用的公平有效方式。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	兩願關係政策支撐我們的價值觀及集團業務行為守則。該政策適用於雙方自願的感情及性關係，並反映我們的持續承諾，即提供專業及互助的工作環境，確保所有人受到公平對待、擁有平等機會，並因其對本公司的貢獻而受尊重及重視。	集團人力資源總監 二零二一年七月
	集團數據政策的核心原則是數據在其整個生命週期內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。	集團數碼技術總監 二零二一年七月
	私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。資訊安全政策為整個機構內穩健的資訊安全計劃以及保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。	集團數碼技術總監 二零二一年七月
責任投資	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實現責任投資的外部承諾及內部目標的方針，以及確保於作出投資決策時將責任投資的各種目標納入考慮的方針。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月

與我們的環境、社會及管治策略框架有關的全集團政策／續

環境、社會及管治策略支柱／推動要素	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期
良好的管治及負責任的業務實踐	集團業務行為守則是集團管治手冊的核心，強調董事會要求其自身、本集團的僱員、代理及其他代表本集團行事的人士遵守的道德標準。該守則以一系列全集團原則及價值觀作為支撐，而這些原則及價值觀則界定本集團應以何種方式開展業務以實現其策略目標。	集團執行總裁 二零二一年十二月
	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撐的風險管理及內部監控的主要安排及標準。	集團風險兼合規總監 二零二一年七月
	反賄賂及貪腐政策闡述我們有關聲譽、道德行為與可靠性的價值觀。作為一家機構，我們重點關注與該等價值觀一致的財務實踐，並在我們的工作實踐中防止出現貪腐或收受賄賂行為。	集團風險兼合規總監 二零二一年七月
	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，以及我們須透過篩查、禁止或限制業務活動及透過調查跟進遵守制裁、法律及法規的承諾。	集團風險兼合規總監 二零二一年七月
	保障政策已替換為多項新政策。	集團風險兼合規總監 二零二一年七月
	集團抗逆政策涵蓋實體保障、健康與安全以及業務持續性管理。集團上報政策制定本集團可據此展開一系列保障問題相關調查的框架。集團反欺詐政策支持旗下業務單位開發相應的欺詐系統以加強欺詐偵測、保護及調查。集團「正言直諫」政策載有與舉報有關的框架及控制措施。	
	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。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月
社區參與及投資	政治捐款政策概述我們的立場，即作為一間機構，我們不向政黨捐獻。這在定義上涵蓋任何政黨或政治候選人或任何其他意圖為任何政黨提供支持的機構。其在定義上涵蓋任何直接或間接的報酬、饋贈或資助（按英國二零零零年政黨、選舉及公投法所定義者）。該政策涵蓋參與討論公共政策所產生的開支，並適用於整個集團。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月
	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，以及我們的政策對英國《現代反奴役法案》規定、聯合國《世界人權宣言》原則的考量。	集團財務總監兼營運總裁 二零二一年七月
	社區投資政策闡述我們作為積極支持社區的一員，如何致力於與我們經營所在的社區合作，亦概述我們的社區投資策略以及我們如何就此進行投資及報告。	集團財務總監兼營運總裁及集團人力資源總監 二零二一年七月

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)框架披露我們二零二一年的能源消耗及溫室氣體排放量。我們於二零二一年並無於英國組合中開展任何節能項目。有關我們亞洲及非洲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。此表列示保誠集團的整體排放量(包括Jackson，直至分拆時為止)及涵蓋二零二零年十月一日至二零二一年九月三十日的期間。有關所使用方法的更多資訊載於「[報告基準](#)」。

	二零二一年		二零二零年	
	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)
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	122	3,954	147	5,490
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2，以地區為基準)噸二氧化碳當量	122	36,516	125	42,995
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2，以市場為基準)噸二氧化碳當量	177	34,900	208	42,995
範圍1及範圍2總排放量(以地區為基準)噸二氧化碳當量	244	40,470	272	48,485
密度比率：噸二氧化碳當量／平方米	0.0119	0.0850	0.0484	0.0972
密度比率：噸二氧化碳當量／全職僱員	1.1675	2.3354	1.0146	2.6245
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍1)	663,621	19,252,400	764,344	23,903,383
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍2)	559,790	69,984,995	543,498	77,714,027

溫室氣體排放量表格

本集團(包括Jackson)

排放來源(噸二氧化碳當量)	二零二一年	二零二零年	變動(%)
範圍1	4,076	5,637	(27.7)
範圍2一以市場為基準	35,077	43,203	(18.8)
範圍2一以地區為基準	36,638	43,120	(15.0)
範圍3(二零二零年範圍的比較數字)	296	2,164	(86.3)
範圍3(經擴大的二零二一年範圍)	10,397	不適用	
總計：範圍1及2(以市場為基準)	39,154	48,840	(19.8)
總計：範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	39,450	51,004	(22.7)
總計：範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	49,551	不適用	
每平方米千克—範圍1及2	78.85	96.24	(18.1)
每名僱員噸—範圍1及2	2.23	2.61	(14.5)
每平方米千克—範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	79.44	100.51	(21.0)
每平方米千克—範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	99.79	不適用	

Jackson

排放來源(噸二氧化碳當量)	二零二一年	二零二零年	變動(%)
範圍1	2,595	4,259	(39.1)
範圍2一以市場為基準	15,091	19,595	(23.0)
範圍2一以地區為基準	15,091	19,595	(23.0)
範圍3(二零二零年範圍的比較數字)	137	166	(17.5)
範圍3(經擴大的二零二一年範圍)	1,605	不適用	
總計：範圍1及2	17,686	23,854	(25.9)
總計：範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	17,823	24,020	(25.8)
總計：範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	19,291	不適用	
每平方米千克—範圍1及2	138.33	179.34	(22.9)
每名僱員噸—範圍1及2	5.96	6.03	(1.2)
每平方米千克—範圍1、2及3(二零二零年範圍的比較數字)	139.40	180.58	(22.8)
每平方米千克—範圍1、2及3(經擴大的二零二一年範圍)	150.88	不適用	