

175 YEARS
Celebrating Life



Prudential plc
二零二二年
環境、社會及管治報告

**你我攜手，
共建更美好的
未來**



保誠175年來始終堅守初心，為客戶及社區提供支持。本報告載述我們於二零二二年是如何做到這一點。

目錄



- 3 概述 >**
- 3 保誠的環境、社會及管治表現 >
- 5 保誠概覽 >
- 6 前言 >

- 7 保誠在環境、社會及管治方面所採用的方法 >**
- 8 我們的宗旨及策略 >
- 9 目標 >
- 10 挑戰與未來目標 >
- 11 遵循聯合國可持續發展目標 >
- 12 我們所採用方法的推動因素 >
- 14 了解我們的影響 >
- 15 管理流程 >
- 17 環境、社會及管治報告的方法 >

- 18 策略支柱 >**
- 19 便捷的健康及財務保障 >
- 29 管理氣候變化對人類的影響 >
- 44 建立社會資本 >

- 57 策略推動要素 >**
- 58 負責任投資 >
- 69 社區參與及投資 >
- 78 良好的管治及負責任的業務實踐 >

- 83 參照列表 >**
- 84 香港聯合交易所的規定 >
- 90 SASB保險準則 >
- 92 氣候相關財務披露工作小組索引 >
- 96 與我們的環境、社會及管治策略框架有關的全集團政策 >
- 98 SECR報告 >

保誠的環境、社會及管治表現

175年來助人不輟， 傳頌豐盛人生

我們存在的價值

我們在亞洲及非洲的市場普遍存在巨大的儲蓄及保障缺口，令人們對我們產品的需求增加。

我們帶來的改變

本集團的核心價值是以客為先。我們透過讓健康及保障更實惠便捷，以及促進金融普惠，來幫助我們的客戶。我們守護財富並為資產增值，推動客戶積極儲備以實現目標。

我們在環境、社會及管治方面所採用的方法

我們構建可持續發展業務，並負責任地進行投資，努力將環境、社會及管治考量因素納入投資過程和管理責任當中。

二零二二年摘要

一如既往關注各項策略要務，於經營所在市場做出貢獻。



便捷的健康及財務保障

[請參閱第19頁了解更多 >](#)

保誠於印尼推出
專屬伊斯蘭
壽險業務

保誠宣佈
與Google Cloud建立
戰略合作夥伴關係

以促進亞洲及非洲社區的健康及
金融普惠

我們於所在市場提供
「Made For
Every Family
專屬每個家的
幸福方程式」
普惠家庭保障



客戶留存率為

89%

保誠的環境、社會及管治表現 / 續



於旗下所有市場支持氣候轉型及負責任投資

請參閱第29頁了解更多 >

有望於二零二五年前將加權平均碳密度降低

25%



就氣候、棕櫚油及人權開展與被投資者溝通的計劃

「公平及共融轉型」

文件經已發佈

於淨零資產所有者聯盟內部主導推進新興市場轉型投資項目

名列越南公正能源轉型夥伴關係夥伴名單

首份氣候轉型計劃

經已發佈



與我們的員工及社區溝通，並為其賦能

請參閱第44及第69頁了解更多 >

高級領導層女性佔比

35%

350名

精神健康急救員

社區投資現金出資額達

1,220萬美元



自二零二零年以來2019冠狀病毒病抗疫基金撥付

650萬美元

保誠員工在當地社區義工服務

18,000小時

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

MSCI ESG評級：

AA級¹

(二零二一年：AA級)



Sustainalytics

18.2分²

(二零二一年：15.9分)



破披露計劃(CDP)評級：

A-級

(二零二一年：B級)



標普全球企業可持續發展評估(CSA)評分：

61分(滿分為100分)

處於第84個百分位

(二零二一年：55分(滿分為100分)·處於第73個百分位)



機構股東服務(ISS)：

最佳，第二個十分位³

(二零二一年：最佳，第二個十分位)



富時社會責任(FTSE4Good)評分：

4.3分(滿分為5分)

(二零二一年：4.1分(滿分為5分))



第三次入選

彭博性別平等指數



成員及簽署者



1 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。

2 於二零二二年九月，Prudential plc獲18.2分的環境、社會及管治風險評級，並被Morningstar Sustainalytics評為面對環境、社會及管治因素造成重大財務影響的風險為低。於任何情況下，環境、社會及管治風險評級概不得詮釋為適用法例所界定之投資建議或專家意見。

3 截至二零二二年八月二十六日。

保誠概覽

我們於亞洲及非洲的業務重點

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當中發展業務。

我們規模最大的業務位於中國內地、新加坡、香港、馬來西亞及印尼。

為更多客戶開發更加普惠的產品及服務

46%
的年度保費等值銷售額
由再次投保產生

於12個亞洲壽險市場排名

前三

觸達
40億人口

於6個亞洲資產管理市場排名

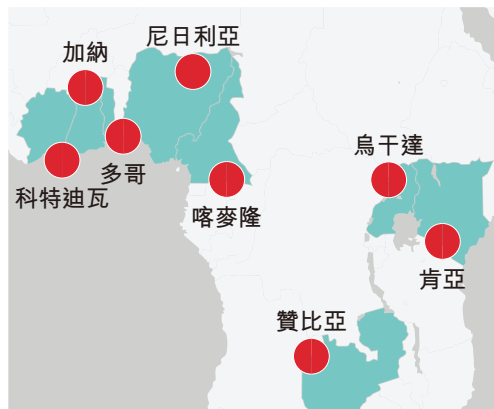
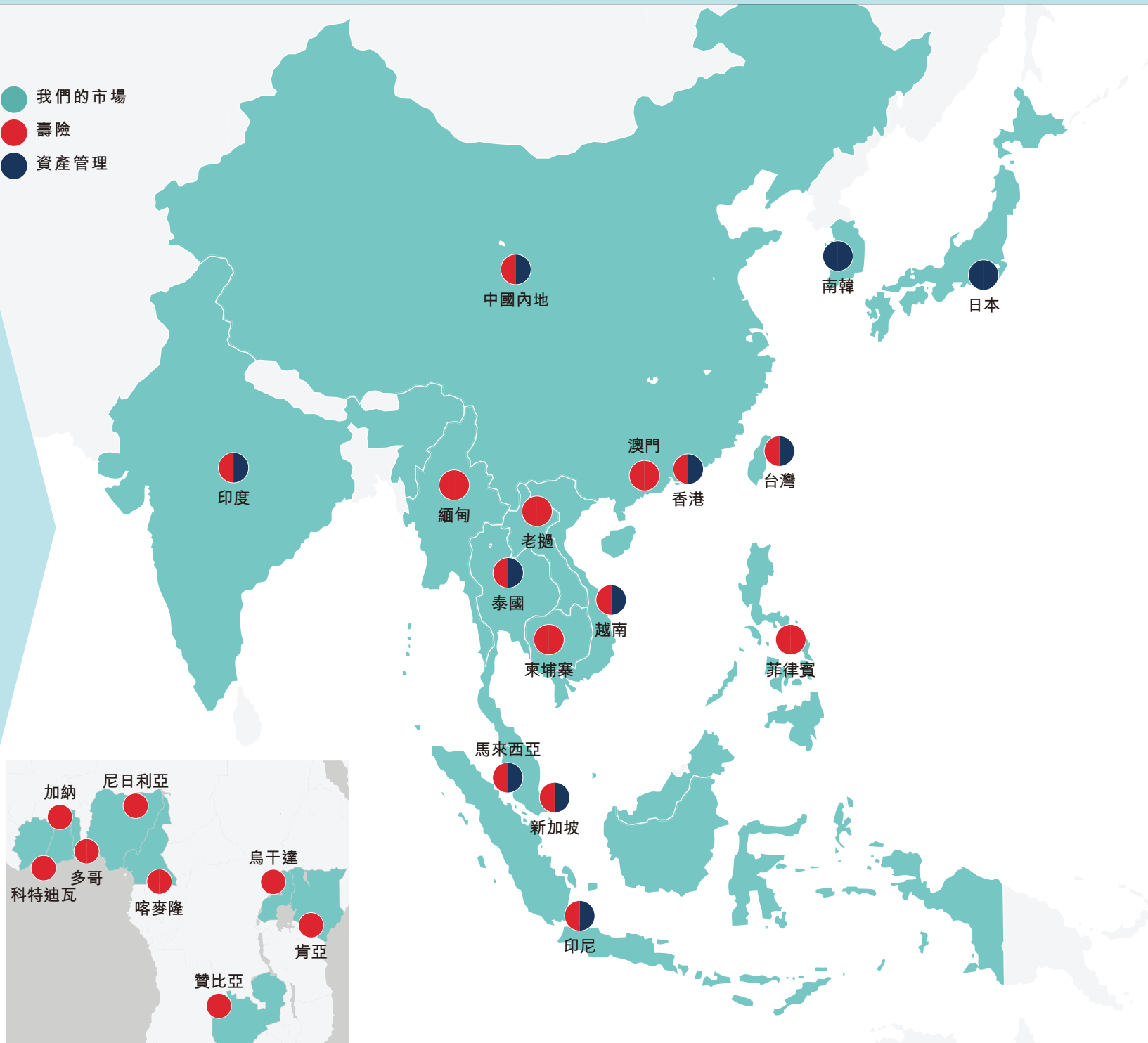
前十

在馬來西亞及印尼伊斯蘭保險市場

排名第一

於二零二三年一月獲授澳門牌照

- 我們的市場
- 壽險
- 資產管理



前言

“

當我們期待下一個175年，無論是現在還是未來，我們會一如既往地為社會創造價值，沒有甚麼比這個更重要。

”



你我攜手，共建更美好的未來

很榮幸在公司成立175週年之際加入保誠。

二零二二年是本集團轉型為一間專注於亞洲及非洲業務的公司的首個完整年度，自一八四八年以來，保誠一直致力透過財務保障為社會創造價值。透過創新實惠的「一便士保單」，本公司是最早為英國勞工階層提供支持的公司之一。雖然我們的產品、服務和業務重點已發生變化，但我們一直堅守初心，在客戶及其社區需要的時候為他們提供支持。隨著本公司邁入業務增長和發展的全新階段，本人矢志推動保誠更加專注於此。

於我們現時營運所在的大部分市場中，保險保障水平均相對較低，且社會安全保障範圍有限。不斷變化的人口狀況，特別是人口老齡化加上中產階層不斷壯大，衍生出重大且不斷擴大的健康及保障缺口。保誠致力彌補此缺口，並將環境、社會及管治工作貫徹融入其策略當中。

我們所做的一切旨在促進客戶、員工及社區共融。我們的「Made for Every Family專屬每個家的幸福方程式」計劃力求使我們的保障涵蓋全球各地不同家庭的生活方式。

我們的員工擁有獨特的機會為亞洲和非洲數十億人口提供服務。作為一間機構，我們不斷突破邊界，消除共融障礙，投資於人才並建立一種文化，使我們所有人凝聚一心，共同作出切實的影響。我們的工作在認識到人們能力各有不同之餘，更強調身體和精神健康同樣重要，讓本人深感自豪。

作為重要的資產擁有人及管理人，我們為對抗氣候變化作出的最大貢獻是使我們的投資組合減碳。保誠的目標是到二零二五年使旗下投資組合排放密度減少25%。我們在兌現該承諾方面已取得重大進展，持續降低加權平均碳密度並大致完成煤炭撤資。

亞洲及非洲正面臨氣候變化影響帶來的挑戰，保誠因而在向低碳經濟轉型方面擔當獨特角色。誠如我們在二零二二年白皮書中所述，我們的減碳策略及經營所在市場的性質，並致力確保轉型的財務及社會負擔是公正及共融的。於更廣泛層面而言，我們致力透過投資在推動亞洲及非洲各地市場資本市場的穩健增長的方面發揮作用，這對可持續的經濟發展至關重要。

本人要感謝Mark FitzPatrick過去三年擔任集團環境、社會及管治委員會主席發揮的表率作用，並肯定此期間取得的重大進展。回顧近年來本集團所取得的進展，有幸加入一間視環境、社會及管治價值為業務重心的組織，本人倍感自豪。本人期待以此為基礎再接再厲，為生活和工作所在社區創造更美好的未來，尤其是透過採取措施推廣健康公平、女性賦權及協助應對氣候變化。

當我們期待下一個175年，無論是現在還是未來，我們會一如既往地為社會創造價值，沒有甚麼比這個更重要。

Anil Wadhvani (華康堯)
執行總裁

保誠在 環境、社會 及管治方面 所採用的 方法



我們的宗旨及策略

我們的環境、社會及管治框架的主要特點仍是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，而且都是我們相信保誠有機會發揮重要影響力的領域，因此我們更為側重這些領域。

我們已使用該框架調整二零二二年環境、社會及管治報告的說明章節，以期就我們年內在各領域的進展提供定性及定量的最新資料。

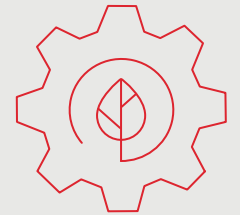
我們的目標、挑戰與目的均根據該框架進行設定，以便我們衡量所取得的進展並確立未來目標。



以下策略推動要素為這些支柱提供支持：

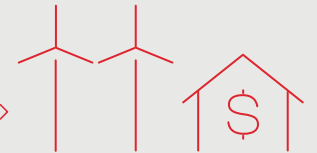
良好的管治及負責任的業務實踐

請參閱第78頁了解更多 >



負責任投資

請參閱第58頁了解更多 >



社區參與及投資

請參閱第69頁了解更多 >



目標

我們明白，確立明確目標對我們在推動環境、社會及管治議題的承諾上具有重要大意義。我們的長期目標是到二零五零年成為淨零資產所有者，響應《巴黎協定》。我們於二零二一年五月公開作出這一承諾，並設定多項相關的短期目標。

於二零二二年，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。

- † 碳排放量指依據溫室氣體議定書計算的二氧化碳當量，包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳、六氟化硫及三氟化氮。
- † 我們的投資組合(「投資組合」)包括所有股東及保單持有人資產內的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」，請點按此處閱覽。
- * 二零二一年，我們完全撤出對達到政策標準股票的投資，並對其保持監察，以期維持撤資狀態。截至二零二二年底，我們已大致完成了撤出對達到政策標準煤炭債券投資的承諾：我們已撤出對於二零二一年三月三十一日(即我們二零二一年五月承諾所用日期)所持97%煤炭債券的投資。由於市場流動性不足，我們無法完全撤出對餘下所持12,100,000美元債券的投資，足證在我們營運所在市場執行撤資策略的難度。我們繼續物色機會對餘下所持債券撤資，並計劃盡快完成。我們相信已按公平及共融的方式訂立煤炭政策，因而繼續就可供我們所持債券撤資的其他選擇與發行人溝通。自二零二二年十二月三十一日以來，我們已進一步撤出對該煤炭債券的投資。

目標	董事會對有關進展的評估	報告詳情
到二零二五年旗下投資組合 [†] 碳排放 [†] 強度較二零一九年基準水平減少25%	進展良好： 截至二零二二年底，我們已將旗下投資組合的加權平均碳密度減少43%	第31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相關股票投資，以及於二零二二年底完全退出固定收益資產投資	大致完成： <ul style="list-style-type: none"> > 於二零二一年，我們完全撤出煤炭股票的投資 > 截至二零二二年底，我們已大致完成對煤炭債券的撤資，惟因應市況而仍持有一項投資。我們繼續物色機會對餘下所持債券撤資，並計劃盡快完成* 	第31頁 >
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽	完全實現： 該年度目標持續有效，我們於二零二二年已就確定的多家公司完全達到該目標	第64頁 >
營運排放強度較二零一六年基準水平減少25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，到二零三零年年底前在範圍1及2(以市場為基準)排放方面實現碳中和	進展良好： 我們於二零二二年的密度比率為1.21噸二氧化碳當量／全職僱員，已提前達到實現二零三零年1.65噸二氧化碳當量／全職僱員的目標所需的減排進程	第39頁 >
於二零二三年年底聘用高級領導層女性佔比35%	進展良好： 於二零二二年十二月三十一日，比例為35%，與二零二三年的目標一致	第47頁 >
以上目標乃截至二零二二年十二月三十一日。隨著本集團在環境、社會及管治方面不斷取得進展，董事會將繼續審閱及升格有關目標，以將不斷演變的科學數據及持份者期望納入考慮。		

挑戰與未來目標

要實現到二零五零年成為淨零資產所有者，我們仍須付出大量努力。實現淨零經濟須進行大規模轉型，這包括我們投資組合內持有的公司。儘管我們已在減碳目標方面取得進展，但我們明白，在減碳規劃與實施方面，仍然任重道遠。

我們知悉理論與實踐之間存在一定的差距，亦明白未來或會出現未知數。我們致力逐步填補這些差距，並不斷改善我們的方法及報告有關進展。

我們在未來三至五年內關注的具體目標及領域包括：

目標	<ul style="list-style-type: none"> 達成我們的首個中期目標，於二零二五年前減排25%，對此我們進展良好 審閱我們的投資組合目標，包括於二零二四年年底前，根據淨零資產所有者聯盟協議設定二零三零年減碳目標 在確認我們的若干市場缺乏可獲取的可再生能源的情況下，研究設定淨零範圍1及2營運目標的可行性
數據	<ul style="list-style-type: none"> 增加我們範圍3投資賬目數據的覆蓋面及質素 為各資產類別制定具體減碳路徑 就價值鏈其他部分(例如供應鏈)增加我們範圍3排放的覆蓋面
為轉型提供資金	<ul style="list-style-type: none"> 探索創新機遇，與私營及公營部門合作，以公平及共融的方式為轉型提供資金
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 持續提供普惠經濟的健康及保障產品，明白保障本身即是一種氣候風險緩釋措施 透過研究、思想領袖及產品開發等方式，持續探索氣候變化與不利健康影響間的關連
機遇	<ul style="list-style-type: none"> 透過研究、思想領袖及產品開發等方式，持續探索氣候變化與不利健康影響間的關連 持續提供普惠經濟的健康及保障產品，明白財務保障本身即是一種氣候風險緩釋措施
員工	<ul style="list-style-type: none"> 營造持續學習文化，提升員工未來工作的能力，並為現時與未來培養各項技能 為不同類別的員工擬備定制化的發展路線，以積極管理職業道路，並為關鍵崗位構建可持續的人才儲備 繼續透過多元化及共融、福祉、業績表現及獎勵，持續提升表現
新議題	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞自然與生物多樣性制定政策

在應對這些挑戰的過程中，我們致力透過公平及共融轉型，在減碳需求與可持續發展之間取得平衡。各行各業(包括私營及公營部門)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。

我們尤為關注若干主要市場的挑戰，包括印度、中國、馬來西亞及泰國，該等市場仍高度倚賴煤炭及其他化石燃料。因此，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並平衡他們各方的利益，仍是一項長期的挑戰。

二零二二年期間，作為持續審閱氣候目標的一環，我們對科學基礎減碳目標倡議進行內部審閱，並與科學基礎減碳目標倡議接洽，了解其對該方法在新興市場的應用的觀點。科學基礎

減碳目標倡議使用全球減碳目標及路徑進行驗證，其中並無區別新興市場與發達市場的需求差異。根據我們就公平及共融轉型所採用的方法，我們認為與國家和公司接洽，共同合作攻克轉型挑戰是關鍵所在。該方法其中一環反映各國所面臨挑戰之間的細微差異，例如在經濟增長與減碳之間取得平衡方面。這會令減碳的步伐有所不同，該現象在《巴黎協定》「共同但有區別的責任」原則中已予接納，而我們設法將其納入我們的負責任投資方法，並在「公平及共融轉型」文件中有所表述。我們繼續與科學基礎減碳目標倡議接洽，並關注其發佈的文件，以探索如何以符合新興市場需求及我們更廣泛理念的方式，更適當地在我們的市場中應用其方法。



遵循聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標是二零三零年可持續發展議程的核心所在。有關目標已獲普遍認可，是為所有人實現更可持續未來的共同藍圖。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貢獻的可持續發展目標，原因在於這些目標與我們的宗旨及業務策略保持一致。

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	與我們的重要主題的關連
1. 消除貧困	1.4、1.5 	<ul style="list-style-type: none"> > 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。 	<ul style="list-style-type: none"> > 為服務不足的人群提供實惠的微型產品。 > 增進理財知識以促進對健康及保障產品需求的理解。 	<ul style="list-style-type: none"> 第22頁 普惠產品* > 第72頁 理財教育 >
3. 良好健康與福祉	3.8、3.d 	<ul style="list-style-type: none"> > 實現全民健康保障，包括為全人類提供財務風險保護、獲取優質必要保健服務的途徑，以及獲取安全、有效、優質且實惠藥品及疫苗的途徑。 > 幫助提升所有國家(特別是發展中國家)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。 	<ul style="list-style-type: none"> > 藉助科技，為人們提供獲取保健服務的更佳途徑。 > 與社區組織合作以支持促進健康、安全及抗逆力的活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 第20頁 數碼健康創新* > 第69頁 社區參與及投資 >
5. 性別平等	5.5 	<ul style="list-style-type: none"> > 確保女性能在政治、經濟及公共生活領域全程及有效參與所有級別決策的領導職位，並獲得平等機會。 	<ul style="list-style-type: none"> > 就女性在高級領導層的參與比例設定並實施目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 第46頁 多元化、共融及歸屬感* >
8. 體面工作和經濟增長	8.3 	<ul style="list-style-type: none"> > 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)。 	<ul style="list-style-type: none"> > 投資於業務及行業，推動增長並支持資本市場發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 第58頁 負責任投資* > 第50頁 僱傭、招聘及獎勵 >
12. 負責任的消費及生產	12.6 	<ul style="list-style-type: none"> > 鼓勵公司(特別是大型及跨國公司)採納可持續常規，並將可持續發展資料整合到自身報告週期內。 	<ul style="list-style-type: none"> > 繼續發佈有關自身營運排放及減排措施的披露內容。 	<ul style="list-style-type: none"> 第39頁 負責任的環境實踐 > 第79頁 負責任的採購實踐 >
13. 氣候行動	13.1、13.2、13.3 	<ul style="list-style-type: none"> > 增強所有國家對氣候相關災害及自然災害抗逆力和適應能力。 > 將氣候變化措施整合到國家政策、策略及規劃中。 > 在氣候變化紓緩、適應、減低影響及早期預警等方面加強教育、提升意識及人員與機構能力。 	<ul style="list-style-type: none"> > 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。 > 將氣候變化風險納入自身策略及業務規劃。 > 宣傳推動公平及共融轉型。 > 與社區組織合作以支持抗逆力及災難恢復活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 第58頁 負責任投資* > 第29頁 氣候變化* > 第69頁 社區參與及投資 >

* 視為重要優先主題。

我們所採用方法的推動因素

重要性問題及與持份者溝通的方法

我們深知自身業務活動及其開展方式會對市場、客戶及大眾產生影響。要保持長遠成功及可持續發展，我們需要參與社會交流，並設法讓廣泛的業務表現及社會影響與股東、持份者及廣大社會的期許保持一致。我們的重要性評估有助深入了解這些群體最關切的問題，對我們的環境、經濟及社會影響的看法，以及如今及長遠而言如何轉化為與旗下業務有關的風險及機遇。

本節旨在提供有關我們重要性評估過程及結果的披露，包括識別重大環境、社會及管治問題所採用的準則，以及與持份者溝通的過程及結果。

誠如我們上份報告所述，於二零二一年，我們透過與外部持份者的現有互動，包括與投資者及非政府組織的定期會議，推動建立本集團的環境、社會及管治框架。這讓管理層能夠評估本集團的環境、社會及管治框架對持份者而言是否適當及相關。繼二零二一年的審閱後，我們透過二零二二年與持份者就環境、社會及管治問題進行更深入、更具結構性的溝通，進行了更全面的重要性評估。

就重要性而言，我們繼續認定政府、監管機構、投資者、評級機構、客戶、員工及分銷商為我們的持份者。我們的持份者影響我們的策略，同時亦直接受其影響。我們的重要性評估幫助我們審視與持份者相關的各項事宜、風險及機遇，同時關注我們能夠創造積極影響的領域。

重要性評估過程

第一步

識別及確定重要議題

我們二零二二年的重要議題清單乃參考之前的重要議題、香港交易所及可持續發展會計準則理事會(SASB)的要求，並經同行審閱後所得。生物多樣性及更廣泛的自然為本考慮因素是二零二一年若干持份者群體的新議題，亦獲納入我們的議題之中。最終清單涵蓋21個議題。

第二步

根據持份者意見將議題優先排序

我們收集持份者的意見，以將議題進行優先排序。這是在我們與客戶、員工及代理分銷商的正常互動過程中，首次以環境、社會及管治調查的形式進行。環境、社會及管治調查按地區開展，涉及近1,000名客戶、超過1,000名員工及超過7,000名代理分銷商。

第三步

分析及評估

我們分析及評估有關資料，並將每個議題在重要性矩陣中進行標註。在此過程中，我們舉辦了研討會，並與主要職能部門及業務的近20名高級內部持份者會見，有關持份者從業務影響角度提供了意見。

第四步

高級管理層確認及批准

我們重要性評估的最後一步涉及透過集團環境、社會及管治委員會和責任及可持續發展工作小組的統籌，由高級管理層進行確認及批准。

重要性矩陣

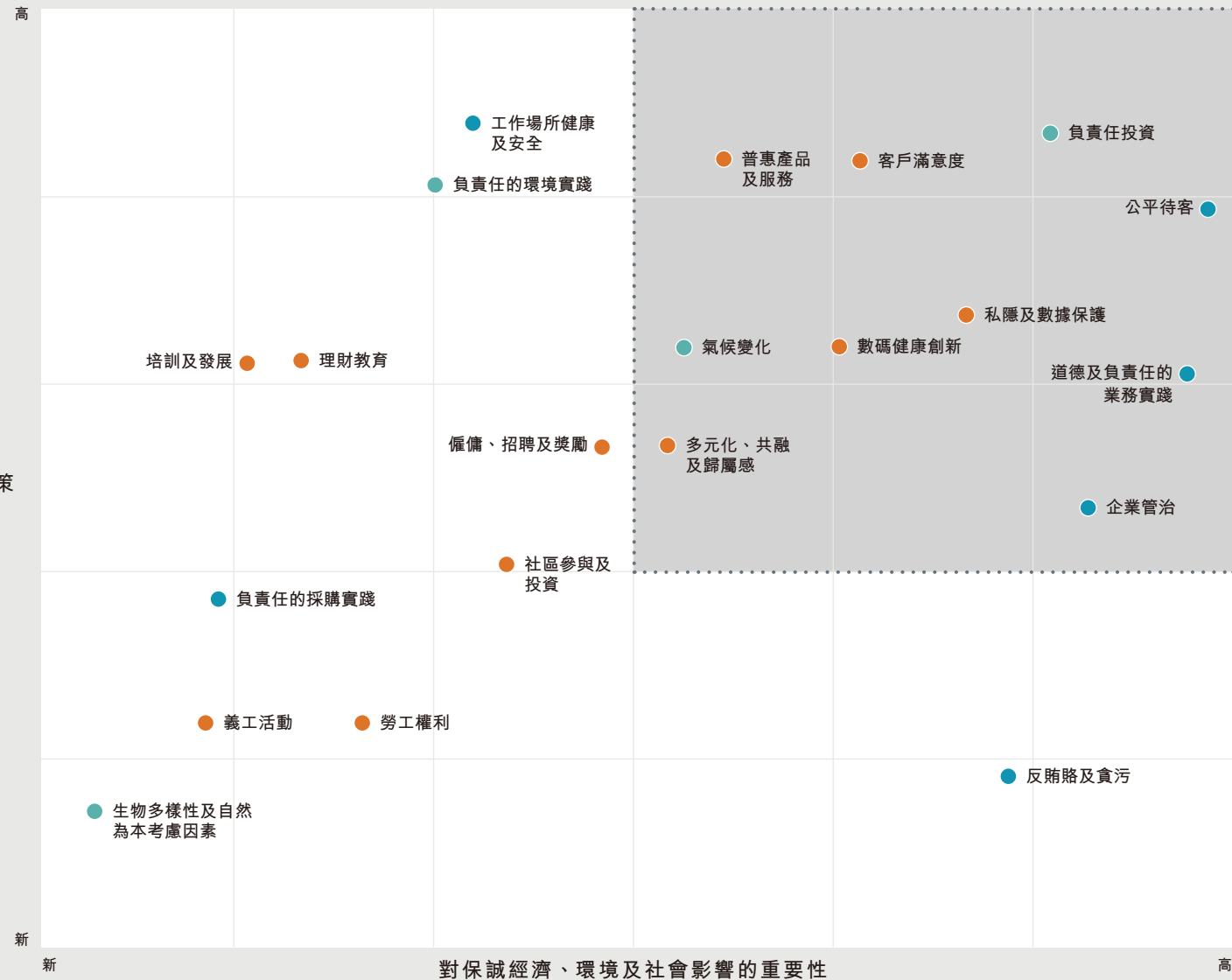
重要性矩陣

我們的評估得出21個被視為具有高度、中等重要性或新出現的重要議題。有關議題根據其對持份者的相對重要程度，對保誠業務的相關程度和對經濟、環境及社會的影響進行標註。

根據截至目前的工作，最為重要的議題為：負責任投資、公平待客、客戶滿意度、普惠產品及服務、數碼健康創新、氣候變化、私隱及數據保護、道德及負責任的業務實踐、企業管治以及多元化、共融及歸屬感。我們認為這10個議題具有高度重要性，同時亦符合我們的期望，且與我們的環境、社會及管治策略和關注領域相一致。

有關我們重要議題的更多詳情及其內容於本報告所涉位置，請參閱右圖。

對持份者評估及決策的影響



- 普惠產品及服務
 - 客戶滿意度
 - 數碼健康創新
 - 公平待客
 - 氣候變化
 - 多元化、共融及歸屬感
 - 私隱及數據保護
 - 負責任投資
 - 道德及負責任的業務實踐
 - 企業管治
- 第19頁「便捷的健康及財務保障」一節 >
- 第29頁「氣候變化」一節 >
- 第44頁「建立社會資本」一節 >
- 第58頁「負責任投資」一節 >
- 第78頁「良好的管治及負責任的業務實踐」一節 >

● 環境 ● 社會 ● 管治

了解我們的影響

持份者溝通

為幫助人們活出豐盛人生、構建綠色未來並以身作則、率先垂範，我們需要與各持份者保持積極對話。了解彼等就對我們作為企業有影響的社會、經濟、環境及管治主題所持觀點，有助我們更好地解決彼等關切的問題，交換有建設性的想法，並最終提升自身業務管理水平。

與持份者保持對話和合作，對於建立並維護有意義且互惠的關係至關重要。此舉讓我們與時並進，並持續貼合持份者的關切。與持份者保持溝通，亦有助我們於經營所在市場創造長遠價值。

傾聽持份者的意見

作為二零二二年重要性審閱工作的一環，並根據過往就持份者溝通所開展的活動，我們採取以下行動以更好了解持份者關注及關切的重點領域：

- > 維持與政府、監管機構及投資者的現有溝通；及
- > 以更具結構性的方式，開始與各主要市場的選定主要持份者群體溝通，包括客戶、員工及代理分銷商。

下表提供有關我們持續溝通的不同持份者群體的概述、我們與彼等溝通的方式、彼等關注或關切的重點領域以及我們對此的回應。

持份者群體	溝通方式	關注或關切的議題(按有關持份者群體所表明的重要性排序)
投資者	<ul style="list-style-type: none"> > 定期會議 > 投資者會議 > 投資者認知調查 	<ul style="list-style-type: none"> > 氣候變化 > 普惠產品及服務 > 負責任投資 > 數碼健康創新 > 多元化及共融
評級機構	<ul style="list-style-type: none"> > 年度會議 	<ul style="list-style-type: none"> > 氣候變化 > 普惠產品及服務 > 負責任投資 > 數碼健康創新 > 多元化、共融及歸屬感
客戶	<ul style="list-style-type: none"> > 聯絡中心 > 專門小組 > 客戶調查 	<ul style="list-style-type: none"> > 公平待客 > 數據私隱及保護 > 負責任投資 > 客戶滿意度 > 理財教育
員工	<ul style="list-style-type: none"> > 員工調查 > Collaboration Jam研討會 > 員工大會 	<ul style="list-style-type: none"> > 負責任的環境實踐 > 工作場所健康及安全 > 負責任投資 > 氣候變化 > 僱傭、招聘及獎勵
代理分銷商	<ul style="list-style-type: none"> > 代理分銷商調查 	<ul style="list-style-type: none"> > 客戶滿意度 > 普惠產品及服務 > 培訓及發展 > 數碼創新 > 公平待客
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> > 圓桌會議 > 諮詢 > 監管會議 > 定期會議 	<ul style="list-style-type: none"> > 醫療渠道及保險 > 道德及負責任的業務實踐 > 數據私隱 > 金融普惠 > 氣候變化 > 負責任的稅務

有關我們與持份者溝通的進一步資料載於我們的[年度報告及賬目](#)的第172條聲明。



管理流程

環境、社會及管治管理概述

董事會認為環境、社會及管治與保誠「守護財富並為資產增值，推動人們積極儲備以實現目標」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和優先次序，以及監察風險。

近年來，董事會已將環境、社會及管治納入本集團執行董事的策略重點，融入二零二一年五月作出的外部環境、社會及管治承諾，以具體目標提升全集團(包括作為資產擁有人及資產管理人的身份)對氣候及負責任投資的關注。二零二一年年底，薪酬委員會決定：我們就於二零二五年將全體股東及保單持有人資產的碳排放量減少25%所作承諾的相應衡量指標，應與執行董事的二零二二年保誠長期激勵計劃獎勵掛鉤。減碳目標亦將與執行董事的二零二三年保誠長期激勵計劃獎勵掛鉤。詳情請參閱「[董事薪酬報告](#)」。

二零二一年年初成立的董事會責任及可持續發展工作小組於二零二二年繼續運作。於二零二二年五月的股東週年大會後，George Sartorel接替Alice Schroeder擔任主席，Arijit Basu及Claudia Suessmuth Dyckerhoff則均於加入董事會時獲委任加入責任及可持續發展工作小組。鑒於Jeremy Anderson獲委任為高級獨立董事，他將於二零二三年三月三十一日卸任責任及可持續發展工作小組職務。

於二零二二年七月，責任及可持續發展工作小組的職責已轉為在員工及社區事宜之餘，關注客戶、文化及數碼事宜，而二零二一年的議程則主要關注氣候變化。環境及氣候相關問題的監督職責，包括有關本集團對其業務及投資組合減碳的外部承諾和其他以氣候為重點的外部負責任投資承諾的持續落實工作，均已轉由集團風險委員會負責。彼等的職權範圍經已修訂，旨在確保就該等議題採用整體方法。集團風險委員會的額外職責擴展至透過環境、社會及管治報告，就與其職責範圍相關的領域作出對外報告，包括監督本集團根據氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的建議進行報告的進展。

預期集團風險委員會的議程將常設有關監督氣候變化的項目，包括達成我們氣候目標的進展。集團風險委員在訂立未來目標或承諾時，會加以考慮並向董事會提供適當的推薦意見。集團風險委員會經變更的職責範圍預期亦包括於審閱及指導整體策略、重大行動計劃、風險管理政策、年度預算及業務計劃時，將氣候相關事宜納入考慮。為支持集團風險委員會執行其職責，本集團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，包括設定及監督重大資本支出、收購及剝離事項。

該項職責轉變後，我們標註了重要的氣候及氣候承諾相關活動，此舉有助支持集團風險委員會履行新的職責，以及實施支持型管治安排，包括董事會職責的劃分及參與該等活動的管理委員會。我們亦審閱了支持型管理資料及頻次，包括管理資料如何就氣候相關事宜為集團風險委員會提供資訊。本節「二零二二年的環境、社會及管治(包括氣候變化)管理」表載列董事會、集團風險委員會及管理委員會於二零二二年舉行會議的頻次。

在常規討論之外，為進一步增強董事會層面有關氣候的策略討論，我們於二零二二年九月與董事會舉行氣候專題深入會議。於董事會探討我們的氣候變化方針、履行本集團對外宣佈的氣候相關承諾的最新進展、氣候相關機遇，以及持份者不斷演變的期望後，董事會就明確傳達保誠於新興市場角色的必要達成一致。作為對後者的支持，保誠發佈「公平及共融轉型」白皮書，當中載述本集團透過加深對能源轉型過程中新興市場各國所面臨具體挑戰的認識，確保向低碳經濟轉型的方法將所有國家、經濟體及工人群體納入考慮。



在審閱二零二二年全年度環境、社會及管治報告方面：

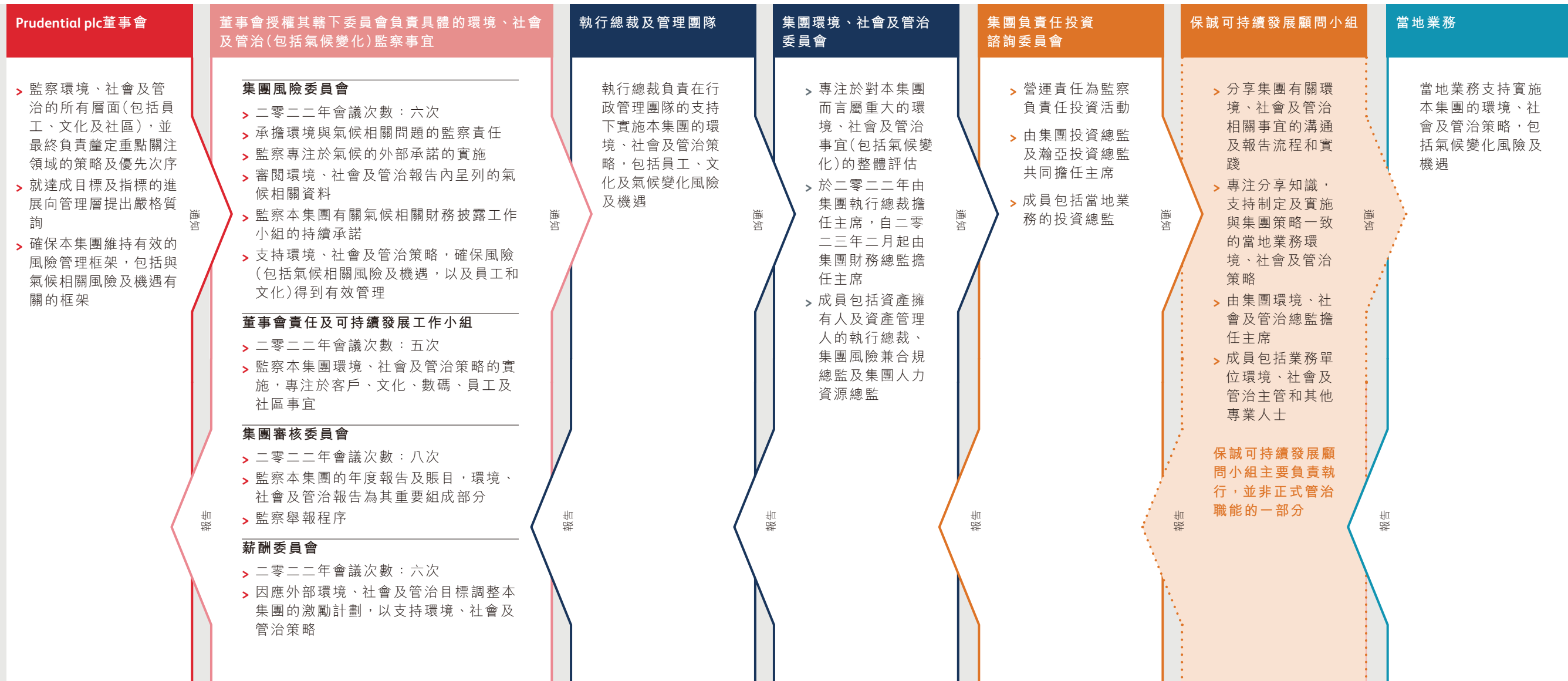
- > 集團風險委員會詳細審閱環境、社會及管治報告中與其職責範圍相關章節的披露內容(包括其職責範圍內非氣候的環境、社會及管治相關領域，例如金融犯罪及操守等)，並確認提交予責任及可持續發展工作小組的報告中已納入有關內容。
- > 責任及可持續發展工作小組保留總體審閱本集團環境、社會及管治報告，並向集團審核委員會及董事會提出推薦意見的職責。
- > 集團審核委員會從更廣闊的範圍考慮本集團環境、社會及管治報告，並就完整年度報告及賬目向董事會提出推薦意見。
- > 董事會批准年度報告及賬目，環境、社會及管治報告為其組成部分。

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執行總裁擔任主席。委員會其他成員包括集團財務總監、集團風險兼合規總監、集團人力資源總監、瀚亞執行總裁兼投資總監，以及PACS(保誠的新加坡業務)的執行總裁。於二零二二年，近期獲委任的集團投資總監及集團企業事務總監加入集團環境、社會及管治委員會，令該委員會如虎添翼。二零二三年二月二十六日起，集團環境、社會及管治委員會由集團財務總監擔任主席。

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財務披露工作小組的建議進行報告的進展。二零二二年，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。有關負責任投資活動的管治及監察的進一步資料載於「[集團負責任投資管治](#)」一節。

二零二二年的環境、社會及管治(包括氣候變化)管理



環境、社會及管治報告的方法

作為一家於香港及倫敦雙重主要上市的公司，保誠的環境、社會及管治報告遵循香港交易所的規定以及《英國上市規則》。

香港交易所載列多項報告原則，本報告相應闡述如下：

重要性	上文「重要性問題」一節中概述二零二二年方法的討論。
量化資料	與二零二一年一致，已根據香港交易所的規定及自願採用SASB保險準則提供指標。本報告末尾載有香港交易所及SASB保險報告規定的索引。
一致性	為支持相互兼容，二零二二年全年度報告的編製基準與二零二一年全年度一致。
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與報告基準所載者相同，且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。

保誠為金融穩定理事會氣候相關財務披露工作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財務披露工作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財務披露，並指出少量項目因屬前瞻和技術性質而已分別納入我們的氣候轉型計劃或報告基準內。二零二一年十月，氣候相關財務披露工作小組發佈實施「氣候相關財務披露工作小組建議」的額外指引（二零二一年氣候相關財務披露工作小組附件）。我們已於二零二二年審閱氣候相關財務披露工作小組附件第C節內所有相關指引（全行業指引）及相關特定行業的補充指引，並已據此作出披露，包括刊發我們的首份氣候轉型計劃。本報告末尾載有氣候相關財務披露工作小組索引（參閱「[氣候相關財務披露工作小組索引](#)」），闡述保誠如何實行氣候相關財務披露工作小組的建議。

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。於二零二二年，我們繼續參與碳披露計劃(CDP)，並欣然將評分提升至A-級（二零二一年：B級）。

儘管香港交易所並不要求對環境、社會及管治數據進行鑒證，但作為香港交易所二零二零年更新《環境、社會及管治上市規則》的一部分，對此則持鼓勵態度。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，涵蓋範圍1、範圍2及範圍3融資排放、社區投資現金出資及僱員多元化。

我們已委任EY LLP(安永)為截至二零二二年十二月三十一日止年度的二零二二年環境、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獨立鑒證。安永將自二零二三年全年度開始擔任本集團的外部核數師。於本報告範圍內，凡有提供鑒證，均會予以明確標識。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，可點按[此處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。

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，我們將持續對環境、社會及管治數據的鑒證範圍進行檢討。



氣候轉型計劃

保誠已編製首份氣候轉型計劃，該計劃與本報告一併發佈。我們的氣候轉型計劃載列長期淨零承諾及中期目標，以及所取得的有關進展。該計劃載述我們為在旗下投資組合*及業務實施減碳策略而計劃採取的措施，並指出須加深理解及改進方法的領域。

隨著我們就所在本地市場面臨的具體挑戰及變化取得更為準確深層的數據和深入見解，並透過旗下價值鏈的溝通與宣傳計劃獲得相關知識，預計我們的氣候及減碳策略將不斷演變。我們亦預計氣候轉型計劃將與時並

進，反映對全球向淨零*轉型具體情況和步伐產生影響的市場、監管、技術及其他氣候相關發展。

我們計劃將本集團首份對外披露的氣候轉型計劃作為與投資者和持份者溝通的機制，藉此獲取反饋，協助我們在繼續開展當前目標週期內工作的同時，著手考慮訂立接下來的氣候相關目標。故此，我們會考慮為股東提供機會，就未來的氣候措施及最新轉型計劃作建議性投票。

詳情請參閱我們的[氣候轉型計劃](#)。

* 旗下投資組合定義載於「報告基準」，可點按[此處](#)查閱。

† 在保誠的文件中，淨零及碳中和具有以下涵義：1.就溫室氣體排放量而言，「淨零」指對大氣溫室氣體排放量盡可能減至接近零的狀態，並從大氣中扣除溫室氣體來平衡任何剩餘的排放量。當將這些排放量轉化為組織價值鏈中的活動時，淨零指組織的價值鏈活動在與《巴黎協定》一致的時間框架內實現溫室氣體淨零排放的狀態。2.就組織而言，「碳中和」指依靠碳補償來平衡其價值鏈的溫室氣體排放量，而淨零指優先將組織價值鏈的溫室氣體排放量盡可能減至接近零，此後方會從大氣中扣除溫室氣體來平衡任何剩餘的排放量。

策略支柱

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





策略支柱：
**便捷的健康及
財務保障**



客戶留存率為

89%



壽險類別有效保單總數達

1,710萬份

30,000多名

用戶使用Pulse的精神健康功能

逾

100,000名

活躍代理，當中於二零二二年
招募逾7,400名新代理

超過**190個**

銀行保險合作夥伴

在印尼伊斯蘭保險市場的

份額為**32%**，是首家為
當地伊斯蘭保險市場推出專門
實體的國際保險公司

獲取社會健康保障的途徑不僅對體面的工作和持續的經濟復甦至關重要，對增強長期社會凝聚力同樣關鍵。

雖然眾多新興市場不斷擴大社會健康保障計劃的覆蓋範圍，但需求高企加上疫情衝擊，導致保障缺口

更趨嚴峻。亞洲的保險滲透率較低¹，同時自付健康及保障開支較高²，估計健康保障缺口將達1.8億美元³。

🔍 保誠代理的社會角色

我們引領業界的數碼創新，並於亞洲及非洲地區擁有領先的代理團隊，旗下50萬名代理駕馭數碼力量，服務千萬客戶。代理事實上已成為保誠的大使，為保誠拓展及維護客戶關係，而這種聯繫甚至經常會延續數個世代。

面對現今深諳數碼技術、可在線上線下溝通渠道之間自如切換的客戶，這些大使能夠在業務中體現我們的價值觀——真誠、正直和值得信賴，並透過各個接觸點，隨時隨地與客戶互動。

我們相信，身為優秀代理，最重要的品質是注重發揮保險在社會當中的作用，協助構建財務可持續性。代理力求協助客戶作出明智選擇，讓他們未來擁有更健康的財務狀況。

代理的角色已由財務顧問轉向財務達人，而保誠會力求支援他們作出這種轉變。

附註

- 1 瑞士再保險研究院(Swiss Re Institute); Sigma No 3/2021：全球保險一壽險滲透率(二零二零年保費佔國內生產總值的百分比)。
- 2 世界衛生組織：全球衛生觀察資料(二零一九年)。東南亞，自付支出佔當前衛生支出的百分比。
- 3 瑞士再保險研究院(Swiss Re Institute)：亞洲的健康保障缺口(二零一八年十月)。

便捷的健康及財務保障／續

數碼健康創新

在健康及保障價值鏈中，持份者正在探尋以創新及具成本效益的方式，提供以客為本、科技賦能的「智慧」健康解決方案。

作為健康產業價值鏈的重要參與方，保險公司不僅提供健康及保障產品，亦有效使用收集到的資料開發相關產品及服務。

我們視科技為一項推動要素，能夠幫助人們完成更多成就並建立更廣闊連接。在前線業務方面，其為代理提供工具以提高產能，從而使代理能夠專注於與客戶溝通，並藉助數據驅動的洞察力與客戶就健康風險開誠布公地對話。科技亦可增強後勤流程，例如透過提供基於人工智能的推薦意見，支持理賠人員進行風險監控，及幫助核保人員更快得出結論。

隨著保險業將科技融入營運及解決方案中，保誠矢志運用數據的力量為客戶提供更個人化的體驗。與此同時，我們仍敏銳認識到人情味的重要性，以及技術嫻熟代理的作用。我們堅定提倡人性化科技—使用科技的目的並非取代而是提升，改善決策過程，並促進更為誠摯的人際聯繫。

Pulse是一款流動應用程式，專為保誠客戶提供全面的健康及理財解決方案。Pulse協助保誠的多渠道分銷策略讓健康保障更加實惠，同時推動金融普惠。Pulse為用戶提供獲取健康風險評估及線上醫師諮詢等服務的途徑，幫助客戶提高自身健康需求管理水平，並藉助數碼理財工具，更輕鬆地作出財務決策。Pulse亦努力利用其數碼平台精簡保誠現有的服務，例如讓用戶為自己的保單續保。例如，Pulse會提前通知柬埔寨的客戶，讓他們能於保障到期日前續訂計劃，藉此確保現有保單的保障不會中斷。

Pulse已於我們所在多個新興市場上線，並在經推出的每個市場推出量身訂造的產品與服務。例如，Pulse於馬來西亞提供健康評估、症狀檢查、有獎健康挑戰及健康相關新聞資訊等免費服務。此外，我們透過合作夥伴DocOnCall，為馬來西亞的所有Pulse用戶提供免費遙距醫療服務。二零二二年，我們推出醫療加強(Medical Booster)功能，向未索償的客戶給付最高220美元／1,000馬來西亞林吉特作為保持健康的獎勵。透過鼓勵客戶使用健康檢查、接種疫苗、診斷測試等服務及在Pulse訂購健康計劃以領取利益，此舉加強了客戶預防保健的意識。

數碼合作夥伴關係

在我們經營所在各個市場，人們更為長壽，但未必更為健康或生活有所改善。透過運用科技，我們希望藉由幫助人們更輕鬆照顧自身健康及為未來進行財務規劃，讓人們更健康長壽、生活更美好。

二零二二年，保誠繼續擴展近年來構建的數碼合作夥伴關係，以提供結合健康、理財、退休及生活方式知識和解決方案的眾多產品及服務。

十月，保誠與Google Cloud宣佈建立戰略合作夥伴關係，以促進亞洲及非洲社區的健康及金融普惠，增強了保誠與Google於二零一九年建立的現有業務關係。保誠將藉助Google Cloud的數據分析能力、安全及可持續的基礎架構以及更廣泛的Google生態系統，加快推進自身數碼轉型。這將提升用戶於Pulse上的預防保健互動。長遠而言，我們將於更廣泛的數碼策略採納Google的人工智能技術，以讓獲取保險更為簡單、進一步提高效率及提升代理產能。

我們於非洲的市場透過與當地通訊服務提供商合作，在為服務不足的群體提供實惠保險方面取得顯著進展：

加納

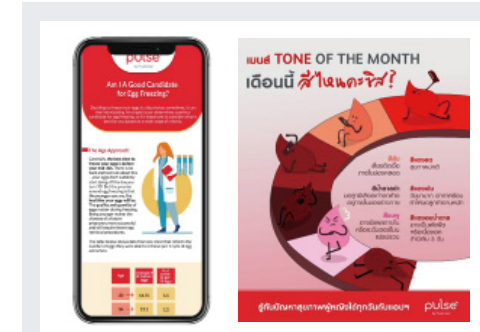
透過繼續與AirtelTigo合作，經由微型保險專家BIMA分銷產品，我們的加納業務於二零二二年開發並向超過315,000名客戶售出微型保險。該產品保障範圍涵蓋住院、身故及意外永久傷殘，並接受透過airtime轉賬繳納保費，為服務不足及無銀行賬戶群體提供更實惠、可靠及普惠的保險產品。

喀麥隆

保誠與MTN合作，透過低成本方案「Degree Insurance」提供保險，為小學至大專學生提供保障。保費透過MTN Mobile Money進行繳付，方便無銀行賬戶的群體購買保單。

科特迪瓦

保誠與Orange合作，為非正式行業的工人提供健康保障，每月繳付0.99美元保費即可獲保證賠付醫療費用。於二零二二年售出近15,000份新保單。



保誠與女性科技

在東南亞，女性健康及福祉未得到主流醫療行業的充分關注，且相關科技及服務的可靠資料依然有限。女性科技指解決女性醫療及健康需求的各類健康軟件及科技驅動產品與服務，這是一個不斷增長的行

業。保誠泰國專注於確保自身在努力秉持普惠以解決更廣泛的環球健康問題同時，亦對女性客戶群保持關注。

二零二二年七月，保誠泰國於Pulse推出生理期及生育能力追蹤工具（「FemHealth Cycle Tracker」）。該追蹤工具讓用戶能夠透過回答有關飲食、飲酒、鍛煉頻次及家族史等問題，開展生殖健康自我評估。這些數據點可讓Pulse的內容引擎為每名用戶創建個人化資料面板，以幫助她們了解自身的生殖健康狀況。用戶亦可透過該應用程式遙距諮詢經認證的婦產科專家。

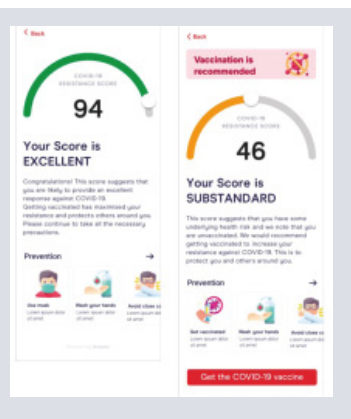
該等服務的最終目的是為女性提供數據及工具，讓她們能夠在懷孕、家庭規劃及生育治療方面做出更為知情的決策。

便捷的健康及財務保障／續

升級個人數碼醫療服務

在泰國，保誠與全球健康追蹤產品設計公司Garmin及數據驅動算法提供商Qumata建立合作夥伴關係。該合作夥伴關係讓我們能夠運用2019冠狀病毒病抵抗力評分模型幫助人們管理疫情相關的風險因素。該模型根據用戶運動及個人數據(包括自願提交的疫苗接種數據)，估計用戶感染後罹患嚴重症狀的可能性。

例如，於向用戶展示其對2019冠狀病毒病的抵抗力時，該應用程式會就預防措施提出建議。



遙距醫療

遙距醫療指利用數碼通訊及資訊科技來提供遙距醫療服務。保誠提供多種方式，客戶可輕鬆便捷進行遙距體檢。過去難以獲取醫療服務的患者現時毋須出門即可向醫生求診。有關服務亦為客戶提供私隱保護，亦能更好控制個人時間，在感到熟悉、安全的地點安心進行檢查。

藉助與MyDoc及DocOnCall的合作夥伴關係，新加坡、越南及泰國的用戶現可透過Pulse獲取遙距醫療服務。在香港，保誠推出視像體檢服務及新的點對點樣本收集服務。透過與線上平台醫聯網的合作夥伴關係，我們的台灣業務讓客戶能在線上就癌症篩檢與治療尋求醫師諮詢、第二意見諮詢服務及資料。其亦提供有關居家照護及健康的文章，幫助用戶更好地照顧自身及家人。

印尼方面，保誠推出新的醫療保障產品

PRUSolusi Sehat Plus Pro。該產品提供多項權益，例如住院前保障，客戶於出院前或出院後，每次門診手術或癌症治療可(在當地，以及馬來西亞或新加坡境內)使用最多三次遙距醫療服務。

烏干達方面，我們繼續與遙距醫療合作夥伴Rocket Health合作，以增強我們為客戶及代理提供的便捷且具成本效益的醫療服務。Rocket Health的遙距醫療服務包括遙距實驗室樣本收集、以數碼方式分享並致電說明結果，以及跟進相關藥物遞送。於二零二二年，烏干達有超過3,600名健康保險客戶使用該等遙距醫療服務。

精神健康

精神疾病是全球範圍內最大的單一致殘原因，而精神健康狀況範圍廣闊令該挑戰更難以應對。精神疾病患者的死亡率遠高於一般人群，預期壽命的中位數減少10.1年¹。

隨著疫情持續影響全球的日常生活，能否獲取精神健康服務對維持員工隊伍的健康及產能顯然至關重要。Mercer Marsh的數據²顯示，亞洲二分之一的員工表示高度重視保險的精神健康涵蓋範圍，然而，僅有1%的亞洲保險公司將精神健康條款視為關切重點。

對精神疾病缺乏認識、諱疾忌醫及抱有誤解是尋求治療的主要挑戰。支持客戶的精神福祉是我們的一項策略要務，我們已因應該關鍵領域於所在市場設有專門的產品及數碼服務。

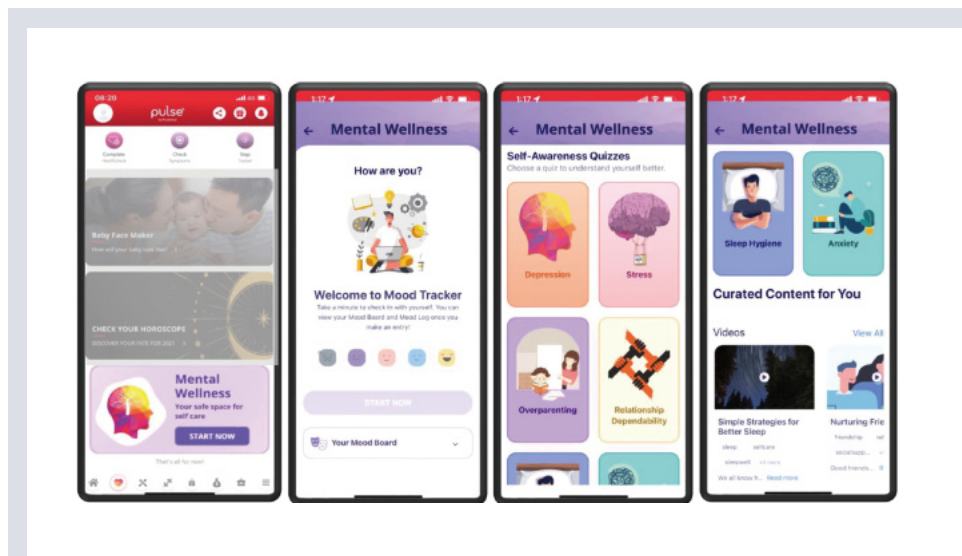
台灣方面，保誠已與FarHugs遠距抱抱合作，為客戶提供優惠的遙距諮詢服務。是項合作夥伴關係攜手近300名心理學家及諮詢專家，讓用戶能夠透過定制化教練課管理多種類型的壓力。這是一項提早干預影響客戶潛在精神健康問題的計劃，在疫情導致人們相互隔絕的當下尤顯寶貴。

馬來西亞方面，保誠的危疾產品「PRUAll Care」在治療之外提供額外權益。有關權益包含針對七種疾病的精神健康保障，包括嚴重躁鬱症、重度抑鬱症及精神分裂症(就成人而言)，以及自閉症、妥瑞症及專注力不足及過度活躍症(就兒童而言)。

我們亦重點關注僱員的精神福祉，致力營造相互關懷、促進共融及增進歸屬感的工作環境。有關我們支持員工的進一步詳情，請參閱「保誠的福祉支柱」一節。

附註

- 1 Walker ER、McGee RE、Druss BG，精神疾病死亡率及對全球疾病負擔的影響：系統檢討及元分析(Mortality in mental disorders and global disease burden implications: a systematic review and meta-analysis)。JAMA Psychiatry，二零一五年四月：72(4):334-41。
- 2 Mercer：Mercer Marsh福祉報告指，亞洲存在精神健康保障缺口，且醫療成本升幅高於通脹水平，二零二二年三月。



Pulse與精神健康

保持健康不僅僅是指身體健壯及肌肉力量。積極的精神健康有助於增強決策、情感及社會福祉，並降低罹患心臟病、中風及糖尿病等若干身體疾病的可能性。認識到這一重要健康主題及我們客戶熱衷使用移動設備，保誠已與我們的合作夥伴Amaha共同投資一項精心策劃的精神健康產品，並於已推出市場躋身最受歡迎Pulse功能之列。

該應用程式的功能跨越三個健康階段：預防、延緩及保護。預防包括健康檢查功能，其讓用戶回答有關生活方式、飲食、精神健康及病史的數碼問卷，繼而生成健康報告及提供有關長期疾病風險的實用見解，並以負責分析用戶健康狀況的聊天

機器人作為補充。此外，Pulse為客戶提供工具及資料，例如情緒追蹤器、問答及精選內容，以更好管理精神健康。

二零二二年，來自東盟的30,000多名獨特用戶使用了Pulse的精神健康功能。我們的精神健康功能特別受到18歲至45歲的女性及客戶青睞，尤其是情緒追蹤器及管教過度、焦慮及睡眠衛生問答。

九月，保誠新加坡推出一款流動應用程式Business@Pulse，幫助中小型企業僱員管理彼等的團體保險。Business@Pulse是對保誠其他健康計劃的補充，其中包括我們的企業健康計劃WorkPLAYce，該計劃提供各種以促進身體及精神健康為目的的活動，如健身與冥想課程及健康檢查。

便捷的健康及財務保障／續

提供普惠的產品

社會經濟因素往往決定個人能否獲得福利、保險及健康保障。這意味著儘管弱勢群體是最需要幫助的群體，但其往往會錯失機會。

因此，我們認為在亞洲及非洲擴大旗下健康及財務安全產品的覆蓋範圍至關重要，並矢志以普惠方式在我們多元的分銷渠道開發及重新設計旗下產品及服務。我們的目標是為服務不足的社區(包括弱勢人群)提供滿足彼等需求的保障及儲蓄產品。透過代理、銀行保險及

數碼能力，我們的多渠道分銷模式提供多種途徑，以最佳方式滿足客戶多元的需求。

「Made For Every Family專屬每個家的幸福方程式」

保誠繼續擴大其保險產品的受益人種類，擴闊客戶群，旨在更好地支持不斷演變的家庭結構及社會期望。二零二二年，我們推出多項策略提案，以服務各種形式及規模的家庭。該等提案彰顯了我們的承諾，即讓更多個人和家庭能夠獲得實惠便捷的健康及財務保障，並幫助大家活出豐盛人生。保誠明白，儘管家庭各不相同，但都應獲得同等保護及保障。基於這一看法，我們提供覆蓋廣泛群體的普惠產品。

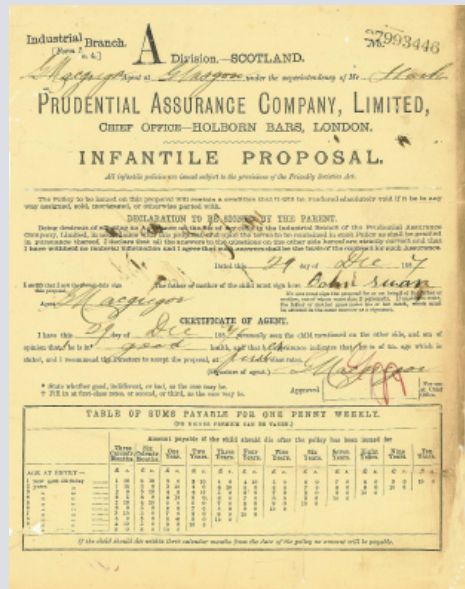
過去一年，我們於亞洲各地的業務部門通力合作，共同探討如何滿足客戶需求。於11個市場中，我們推出「Made For Every Family 專屬每個家的幸福方程式」系列的全新及延伸產品。

於各產品中，我們擴大了術語定義(如「受益人」)，為大家庭成員提供更多度身訂造的保障。例如，保誠香港的壽險客戶於二零二一年可將更多元範圍的家庭成員指定為自身受益人，包括祖父母、堂表親和繼子女。二零二二年，我們進一步擴展家庭的定義，允許指定同性已婚伴侶為指定保險產品的受保人。

保誠採用金融普惠的悠久歷史

於一八五四年，我們開設了工業分公司(Industrial Branch)，向勞工階層提供實惠的「便士保單」。此舉引發保險業巨變，而保誠成為首批向工人階層提供保險的英國公司之一。兩年後，公司再度推出創新產品，即「嬰兒保險」，允許父母為10歲以下兒童的性命投保，反觀同儕產品則因嬰兒死亡率高企而僅為10歲以上兒童提供保障。

保誠過往亦曾針對女性提供創新產品。一九二二年，公司推出鼓勵女性獨立儲蓄的Everywoman Policy。該保單的推出及一併開展的廣告活動標誌著保誠歷史上的一個重要時刻，即公司開始將女性作為保險廣告的目標受眾，而非主體。



嬰兒保單(一八五六年)

於東盟市場提供普惠家庭保障

目前，馬來西亞逾半數人口沒有壽險保單或家庭伊斯蘭保險證書。此外，馬來西亞人壽保險協會進一步透露，於已投保人口中，超過90%並無足夠保障來保護自己及家人。縮小該保障缺口需要提供獲得保險及伊斯蘭保險的平等機會。透過提供更普惠的解決方案，保誠馬來西亞希望縮小保障缺口並為更多個人及家庭服務。我們的馬來西亞業務開創當地行業先河，推出大家庭保險(Extended Family Coverage)。該舉措將保障範圍擴大到核心家庭之外，包括為他人生活或教育提供全部或部分支持的大家庭成員(如堂表親及祖父母)。

在菲律賓，保誠推出壽險保障計劃PRUHealth FamLove，該市場內首款在一張保單內為最多四名家庭成員提供危疾保障的壽險保障計

劃。所有菲律賓家庭均可投保該計劃，包括同性伴侶或普通法伴侶、父母及領養子女。

包括長期用藥及護理在內的費用，都可透過系統及器官功能保險的概念由該計劃的危疾賠償承擔。該特點使該產品在市場內獨樹一幟，凡涉及任何主要器官手術，該計劃均可提供保障，而毋須查閱冗長的危疾清單去了解保障範圍。

在泰國，保誠設計的保險產品可滿足所有家庭的獨特需求，包括傳統的核心家庭、LGBTQIA+社群家庭、單親家庭及育有領養子女的大家庭。

例如，倘保單持有人能夠確定並提供「終身伴侶」文件，則保誠泰國允許LGBTQIA+保單持有人指定非親屬為其受益人。彼等可以指定其伴侶作為壽險及其他保險計劃的受益人，或添加領養子女為受益人。

泰國的糖尿病保障

在泰國，有超過400萬人患有糖尿病—預計到二零四零年將增至530萬人—但只有260萬人有機會得到醫治，糖尿病患者因此成為缺乏醫療服務的群體。

十一月，我們推出PRUNo Worries Diabetes保險計劃，專為糖尿病前期患者及二型糖尿病患者提供保障，保障年齡最高至70歲。投保人無需進行健康檢查，只需回答與健康相關的問題。

於十一月的「世界糖尿病日」，保誠泰國與泰國健康合作夥伴網絡(包括曼谷衛生局及疾病控制署)合作參與多項活動。保誠提供預防保健知識(例如營養及運動)，並提供糖尿病視網膜病變免費篩查服務，糖尿病視網膜病變是一種可引致失明的主要併發症。

保誠泰國亦與泰國各大醫院合作，為所有保誠客戶提供獨家產品及服務，例如特別疫苗接種優惠、癌症篩查優惠及健康檢查。

便捷的健康及財務保障 / 續



面向女性的產品

女性容易出現一系列特定性別的健康狀況，並須承擔相關醫療費用，而不斷攀升的醫療、懷孕及養育成本則讓能否負擔及獲得保障變得愈發複雜。保誠專了解女性客戶所需，同時亦採取更普惠的方式努力解決更廣泛的健康問題。我們的多個市場提供專屬計劃，就多種女性特定病症提供保障。

有關計劃包括：

國家	女性產品
菲律賓	保誠推出該國首個乳腺癌特定壽險產品。該產品旨在促進女性的健康保障及協助早期干預，可於Pulse以數碼方式購買，提供兩個版本，最低保費為2.86美元 / 150菲律賓比索。
泰國	保誠提供各類專門涵蓋女性健康的產品。該等產品包括PruLady Cancer Care及PruMum，並可透過Pulse及其他數碼渠道(例如保誠與泰國規模最大長客計劃The 1的合作夥伴關係)購買。該等產品分別就多種癌症(包括但不限於宮頸癌、卵巢癌及乳腺癌)和妊娠併發症及意外流產的風險提供保障。
柬埔寨	保誠柬埔寨推出PRUMyHealth，其為市場上首個由當地壽險公司提供的個人醫療報銷方案。在為客戶提供獲得癌症及住院門診治療的機會之餘，該產品亦為10類妊娠併發症(包括死胎、異位妊娠及需切除子宮的產後出血)的實際醫療開支提供保障。PRUMyHealth支持在國內及東南亞區域內200多家醫院進行非現金付款，醫療報銷額度最高達50,000美元。

伊斯蘭金融

伊斯蘭金融被視為風險分擔服務，其與社區合作，以於各種金融相關領域提供符合伊斯蘭教法的產品及服務。

保誠致力於推動印尼伊斯蘭金融發展方面發揮主導作用。於四月，保誠印尼推出PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah)。在印尼開展業務的一眾國際壽險公司當中，保誠率先設立一家專門實體，專注服務不斷增長的本地伊斯蘭市場。該業務致力於滿足印尼伊斯蘭人口基於伊斯蘭教法的健康及福利需求，提供多種基於「Sharia for All」原則的解決方案。

我們使用數碼技術提供個性化及便捷的伊斯蘭解決方案，旨在滿足對風險保障日益增長的需求。我們與當地領先的數碼支付服務提供商OVO、我們的銀行保險合作夥伴大華銀行合作，推出PRUTect Care，一款符合伊斯蘭教法的壽險產品。該產品於TMRW應用程式上銷售，客戶可於該應用程式上就各種死亡原因投保，包括2019冠狀病毒病、以及事故、醫療護

理及傳染病。用戶可透過Pulse選擇、註冊及驗證證等的保單，以及提出索賠。

我們亦為馬來西亞大量的伊斯蘭人口提供服務。二零二二年，馬來西亞國家銀行指出，僅有42%的馬來西亞成年人擁有至少一份壽險保險或家庭伊斯蘭保險證書，但同時亦提到，大部分人尚未投購身故、殘疾或疾病保險¹。保誠的i-Lindung倡議，旨在於B40(收入最低的40%)社群內宣傳財務保障的重要性，鼓勵更多馬來西亞人透過我們普惠及預算友好型計劃獲得財務保障。

在與僱員公積金合作實施的i-Lindung倡議下，我們推出四項計劃：PRUGuard Life、PruBSN Lindung(定期保障)、PRUCare Life及PruBSN Cegah(危疾保障)。僱員公積金成員可透過填寫若干簡單的健康相關問題參加該等保障計劃，並直接於僱員公積金在線門戶i-Akaun支付保費。

附註

¹ 馬來西亞國家銀行：二零二二年上半年度金融穩定性檢討，二零二二年十月，第23頁。



便捷的健康及財務保障／續

微型產品

保險可在保單持有人患病期間為其提供財務支援，但對中低收入國家的民眾而言，財務服務仍然稀缺且難以負擔。要想為這些民眾帶來切實的改變，必須從解決負擔能力切入，創造和提供適切、有價值及能滿足基本需要且價格親民的保險產品。

保誠的微型保險產品組合不斷發展，證明通過設計特點鮮明及價格適中的計劃，並透過數碼方式進行分銷，我們能夠滿足服務不足及新客戶的需求。

對於無力或不願投保綜合長期保險、更願意選擇可滿足短期特定需求且價格實惠的計劃的客戶，有關產品價格實惠。鑒於便利性是一個重要的因素，我們的微型產品於Pulse及保誠網站上提供，部分產品亦通過合作夥伴的數碼網絡銷售。

我們已於多個市場推出有關產品：

國家	微型產品
柬埔寨	<p>於50個地點率先推出保險銷售機，讓客戶更靈活便捷地購買保險。保誠在一個壽險滲透率不足1%的國家推出這些機器— 每台機器都有獨立的互聯網連接及電源供應— 以簡化客戶購買微型保險產品(每年費用低於10美元)的流程。客戶可從機器獲取交易收據，並可於保單簽發後透過Pulse管理及提出索償。每台機器均融入多項設計元素，以提供更具包容性的用戶體驗，例如為老年用戶提供大文本顯示。</p> <p>十二月，我們的柬埔寨業務亦推出一項新的數碼儲蓄計劃，讓客戶從低至每月5美元或每年30美元開始儲蓄，並保證當滿足所設定的條件時，會於到期時返還至少100%已付保費作為到期給付。保誠亦與TrueMoney、uPay及iCare等建立多項合作夥伴關係，以進一步擴大對客戶的保險服務。</p>
馬來西亞	<p>旗艦計劃PRUKasih繼續為馬來西亞超過33,000個服務不足的家庭提供保障，並自二零一一年以來一直以非營利方式幫助低收入家庭及殘疾人群體獲得短期財務援助。</p> <p>我們亦於Pulse推出一款微型保險產品PRUKasih Aman，為更多個人及家庭提供保障。PRUKasih Aman旨在滿足社會需求之餘賺取些微收入。這款新產品提供範圍更廣的保障(高達3,960美元／18,000馬來西亞林吉特)，包括每日住院津貼、喪葬費用，以及身故給付及額外意外身故賠償。</p> <p>我們於Pulse提供一系列負擔得起的保險計劃PRUSimple Care，所有年齡介乎19至55歲的馬來西亞人均可投保，保費低至每年0.9美元／4馬來西亞林吉特。我們於二零二二年將該計劃擴展至其他數碼合作夥伴，將我們的覆蓋範圍擴闊至更多服務不足的客戶。</p>
新加坡	<p>我們於Pulse推出兩款新的實惠微型保險產品：PRUSafe Guard 22，針對2019冠狀病毒病及傳染病提供為期六個月的保障(19美元／26新加坡元)；及PRUSafe Sports，針對骨折提供為期十二個月的保障(42美元／58新加坡元)。除Pulse之外，我們亦於十一月推出PRUFirst Gift II，於孕期內為待產的母親及嬰兒提供保障，同時推出投資相連計劃，助新生兒實現長期財務增長。</p>
肯亞	<p>向市場推出並無設最低供款水平的個人退休金計劃產品。</p>
喀麥隆	<p>於二零二二年簽署六項新銀行保險合作夥伴關係，銷售信貸壽險及保薦賬戶。這些夥伴關係專注於小額信貸，為沒有銀行賬戶的低收入人士提供保險保障。</p>

針對傳染病的實惠產品

瘧疾及登革熱是世界上傳播範圍最廣的兩種媒介傳播疾病，有充分的證據表明，氣候變化會加劇這兩種疾病的傳染及未來傳播。有數據表明全球變暖對登革熱傳播確有影響，東南亞面臨的風險最大。這種疾病是導致熱帶國家疾病流行地區民眾住院的常見原因，同時令與治療設施及家庭購買非處方藥相關的醫療費用增加。以上因素均突顯對保障及保險的需求日益增加。

保誠於多個市場推出提供傳染病保障的實惠產品，包括：

柬埔寨	<p>微型保險產品Moos Som Chanh可於Pulse上購買。該產品為60歲以下個人的登革熱及／或瘧疾提供保障，保費分別低至每年4美元／16,440柬埔寨瑞爾或每年4.75美元／19,515柬埔寨瑞爾。</p>
菲律賓	<p>保誠提供兩項登革熱保障計劃。菲律賓家庭可透過Shopee電子代金券(可於Pulse兌換)購買有關產品，以獲取有關傳染病所引致費用的保障，萬一不幸身故，則可再獲一筆賠付。PRUDengue MedCare產品的費用介乎3.16美元至13.54美元／175菲律賓比索至750菲律賓比索。</p> 
新加坡	<p>保誠推出一項微型保險計劃(3.66美元／5新加坡元，有效期為三個月)，為客戶提供登革熱保障。</p>
越南	<p>保誠提供一款可就登革熱、瘧疾及麻疹三種常見熱帶疾病提供保障的產品。PRU-Tropical就客戶因這三種疾病而須留夜住院提供保障。</p>

便捷的健康及財務保障／續

滿足客戶不斷變化的需求

保誠向來注重以客為先。這意味著我們需要預測客戶的質疑和問題，並積極提供解決方案和答案。

換言之，我們需要關注客戶體驗的各個方面，讓他們能夠充分利用與我們的關係。二零二二年，我們進一步加深對以客戶為中心服務方式的重視，以期更好地了解客戶所需，並致力將見解轉化為行動。

本集團的核心價值是以客為先，我們的目標是透過量身定制的產品滿足他們快速變化的需求，以及當地市場不斷發展的要求。於二零二二年，得益於本集團不斷深化以客戶為核心的理念，我們的客戶留存率維持在超過89%的高水平¹。

客戶成功

我們已建立一個涵蓋客戶生命週期的框架，以助了解客戶、在所有接觸點創造價值及在鼓勵客戶宣傳的同時提高客戶忠誠度。該框架符合我們以客戶為中心策略的三大支柱：了解不同客戶群體的需求；因應客戶的需求提供高質素的服務，以透過互動創造價值；以及了解及回應客戶的反饋以建立客戶口碑。



客戶操守準則

保誠的集團業務行為守則(有關進一步詳情，請參閱「良好的管治及負責任的業務實踐」一節)闡明我們如何開展業務。集團客戶操守風險政策與該守則共同制定五項客戶操守準則，每項準則均有其關鍵控制流程及活動。為支持取得良好客戶成果及公平待客，這些準則訂明客戶體驗的各個方面，並涵蓋所有業務、分銷渠道及生態系統的產品及服務。預期保誠的所有業務均符合這些客戶準則，有關準則訂明我們客戶成功方法的各個方面。

細分

1. 公平、誠實及誠信待客

在各個市場中，當地客戶委員會持續檢討策略客戶舉措，旨在提升客戶體驗及緩釋風險。當地市場向集團反饋有關各項統計的表現數據(包括周轉時間、電子註冊及直接處理)，以及匯報客戶對關鍵互動接觸點的反饋意見。在各種論壇上，從區域、新業務及政策服務的角度分享及討論有關數據及見解，並從策略層面為當地市場提供指引推行變革，以緩釋風險、提高客戶滿意度，並促進在所有市場分享最佳實踐。

2. 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務

保險產品對客戶而言可能較為複雜，客戶難以理解產品的成本和價值，以及如何充分利用產品以避免出現不良的結果。我們透過定期檢討及監控計劃，制定完善的控制措施以緩釋有關操守風險。

保誠的客戶操守準則

1. 公平、誠實及誠信待客
2. 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務
3. 為客戶資料保密
4. 提供及推介高水平的客戶服務
5. 公平行事，及時處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤

客戶方案

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實施)的平台。於二零二二年，該委員會重點關注透過制定和更新與自行直接購買、未來保障及可保權益經擴大定義相關的解決方案，發展年輕一代及家庭方案，以在不同市場推廣普惠的產品及服務。集團產品審批委員會負責監督，確保根據保誠的客戶操守風險政策，妥善管理產品及組合層面與產品相關的操守風險。該框架適用於新保險產品的審批、現有產品的變更(包括推出投資相連產品的新基金)以及承保規定的永久變更。該委員會亦確保於適當情況下轉授審批權限及擴大有關權限，並檢討和評估與產品設計相關的財務及保險風險，以及風險緩釋措施及建議的控制措施。

附註
1 不包括印度、非洲、緬甸及老撾。

便捷的健康及財務保障／續

適合性

保誠所有業務均會考慮產品設計、與客戶溝通的質素，以及產品可為客戶帶來的價值。我們業務所開發的任何新產品均須反映我們的主要原則，包括但不限於滿足客戶需求、就定價風險訂定適當的基準，以及就確定是否發生受保事件設立一致的流程。

我們實施產品設計、測試及監控控制措施以確保遵循這些原則，並審閱產品的適合性、可持續性及公平性。於二零二二年，我們透過實施產品行為風險工具強化該流程，各業務均須使用該工具評估產品。就各保險產品類別而言，該工具提出定制的問題，包括產品過往是否遭到客戶越來越多的投訴、目標客戶群是否對該產品類型足夠熟悉，以及指定分銷商是否具備充足知識及經驗了解和分銷產品。有關評估賦予各產品一個整體行為風險評級，並且需就分數不理想的產品提供合理解釋並作出上報。

我們制定額外的營銷控制措施，以確保向客戶或其他外界人士(例如監管機構或投資者)作出的任何披露及溝通是公平、清晰且不具誤導性。我們努力確保以負責任的方式進行營銷實踐，包括實施充足的控制措施以確保分銷商以公平待客的方式進行銷售。我們亦將這些控制措施應用於我們的數碼平台及生態系統，以確保客戶在網絡環境中的安全及獲得公平對待。這包括確保有關產品及服務的資料清晰及最新，以及確保使用數碼平台的客戶了解他們所購買的產品，包括使用該平台所需支付的費用。

以負責任的方式進行產品開發

1. 產品可行性評估

首先會開展客戶研究，務求切實了解各個客戶群體於不同人生階段有關財務保障及抗逆力的需求、關切及痛點。來自市場情報的見解及客戶需求分析得出的結論均納入可行性評估，旨在全面審核理念、提案和整體可行性，以及業務策略、競爭定位及對客戶的價值。我們會透過專門小組，為方案開發提供其他輸入資料，因此，由最初提出想法至方案完成，會經歷一個不斷迭代的過程。

2. 產品設計、定價及審批

從客戶角度確立的理念獲批准後，當地業務將透過對財務指標的詳細評估及營運風險評估、壓力及情景測試，了解對主要風險的敏感度，進一步完善產品概念，以及編製披露資料，以確保監管合規。

3. 推出產品後的監控

在推出產品後，當地業務會主動就客戶服務體驗的主要環節徵求客戶及財務顧問的反饋及建議。此舉旨在確保我們按計劃提供服務及創造價值，同時推動解決方案及產品提案因應客戶需要而不斷迭代。此外，我們已設立控制週期，定期監控產品批准狀況及當前行銷產品的財務可行性，就當前行銷及舊有產品編製風險報告，並向保誠相關管治部門提供最新資料。

3. 為客戶資料保密

客戶將他們的個人資料託付給保誠及其代表。我們有責任確保妥善收集及保護這些資料，不論是我們系統中保存的資料，抑或由我們的代表及業務合作夥伴處理的資料。我們的所有當地業務均須實施控制措施，為以負責任的方式處理資料及使用人工智能提供支持。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，有關詳情請參閱「數碼責任」一節。

關懷

4. 提供及推介高水平的客戶服務

一貫、持續、高質素的服務及與客戶的溝通有助確保產品滿足客戶的需求及期望。我們的業務須設立一套適當的客戶服務指標，涵蓋相關產品生命週期及客戶服務流程。我們的核心團隊與當地市場合作，審視客戶及分銷商的反饋，並識別痛點及服務問題的根源。我們定期檢討提供服務的現有機制，得以積極糾正任何不足之處。

我們已透過由獨立第三方供應商開展的客戶滿意度調查，制定一種統一的方法以規範我們各項業務中的客戶反饋。通過分析淨推薦值等變量，我們的目標是形成更深入的見解，改善各個接觸點的客戶服務。

保護弱勢客戶

弱勢客戶是指因個人情況特別容易受到傷害的人士。保誠各當地業務均須根據各自的業務實際情況對弱勢客戶進行界定，並需考慮當地監管及行業規定，以及客戶的年齡及教育／文化水平。我們的業務透過增設必要的標準(例如財務狀況、身體或精神殘疾或其他適用因素)，各自定制符合當地市場環境的定義。

為保護弱勢客戶，我們在銷售程序中納入有關適合性要求的適當培訓。所有銷售人員及外部訂約分銷商均須接受強制性入職培訓，並在培訓後對他們的認知進行驗證。這些培訓計劃內容包含對弱勢客戶的定義，以及對待弱勢客戶需格外小心的銷售要求。

根據客戶反饋採取行動

保誠香港收集有關主要互動接觸點客戶滿意度的反饋。結果表明，客戶希望能夠更及時地跟進和了解其保險申請的進展情況，但保單審批的處理時間卻更長。保誠改善渠道支持及溝通資源，並作出進一步改進，包括推出25分鐘投保服務，以及提高保單申請系統的穩定性。

結果顯示淨推薦值於二零二二年最後五個月呈上升趨勢。

因應客戶調查反饋客戶服務電郵通信內容晦澀難懂，保誠印尼對相關僱員進行培訓及知識共享。我們委聘外部培訓師(包括具備心理學學科專業知識的溝通專業人士)制定度身訂造的計劃以提高軟技能。這對客戶產生積極的影響，將大部分回應時間大幅縮減至不到兩小時，並使電郵內容更容易為客戶理解。

便捷的健康及財務保障／續

理賠

根據本集團的理賠承諾，我們所有當地業務均須及時、公平及以透明的方式處理理賠，並及時披露產品、合約及其他相關最新資料。我們只會索取相關資料，並力求簡單明了地解釋我們的決定，於客戶需要時告知理賠最新進度。

於二零二二年，我們對代理的學習及發展計劃進行更新及數碼化。這將改善我們的代理及合作夥伴向客戶提供相關建議和及時服務的方式，並建立相互信賴的長久關係。

改善客戶理賠服務

二零二二年，保誠馬來西亞在改善客戶理賠服務流程方面取得進展。團隊的技能不斷精進，例如使用更簡單的語言進行培訓以確保信息清晰，更及時和積極地與客戶互動和溝通，有助提高服務質素和及時性。這獲得客戶的好評。客戶稱讚多項改進，例如可快速入院和出院、短訊通知更新消息、員工樂於助人、禮貌處理查詢及處理效率。

理賠承諾



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。我們的員工及代理均受過專業培訓，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護您的私隱。

「Futuready Agency 面向未來的代理」



由PRUForce提供支持：
代理電子公文包，
一個暢通無阻的
數碼平台



從目標市場挖掘人才，並幫助他們掌握成功所需的能力及資源



透過輔導及培訓培養數碼世界未來的領導者



為以目標為導向的代理界定一條優質的職業道路，並提供全面的專業發展



反覆銘記每條客戶溝通紀律以適應數碼世界，從而養成以行為為主導的習慣

代理

代理仍然是保誠品牌及客戶服務平台的一個重要組成部分。在我們的各個市場中，我們已推出並連結一系列代理成長計劃，以提高代理的業務能力及擴展代理平台的服務能力。為確保客戶成功，我們幫助代理團隊與客戶保持聯絡、建立信任及提供由數碼工具提供支持及由數據分析提供依據的個人化建議。保誠的「Futuready Agency面向未來的代理」計劃運用技術、行為科學及分析，提高代理的技能組合、能力及外部定位，以實現長期可持續增長，從而為我們的代理團隊提供穩固的競爭優勢。

合作分銷

對於選擇透過銀行關係獲取保險產品及解決方案的客戶，我們正與銀行合作夥伴合作，讓客戶負擔得起醫療保健產品及服務，守護他們的財富，並推動他們積極儲備以實現目標。為此，我們成立多個聯合工作小組，監督策略推動要素的部署，包括產品解決方案、流暢體驗及銷售團隊在提供推動客戶成功的保險建議方面的成效。監督委員會與合作夥伴定期監督操守風險及客戶成果，討論有關策略以及如何針對持續性、投訴及其他客戶成果採取行動。

便捷的健康及財務保障／續

宣傳

5. 公平行事，及時處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤

保誠非常認真對待客戶的反饋，尤其是投訴。所有業務單位均須確保以公平、及時和透明的方式處理客戶的投訴，而分析投訴的程序包括了解投訴根源並避免類似投訴再次發生。

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，我們的投訴水平大致持平，每1,000份有效保單有兩宗投訴(二零二一年：每1,000份有效保單有兩宗投訴)。

我們於二零二二年繼續嚴謹有序地推行客戶心聲(VOC)計劃，這與我們透過預測客戶的質疑實現客戶成功的重點一致。該計劃包含兩個方面內容：

- > 交易接觸點計劃：除識別客戶服務流程及體驗中的痛點和樂點外，我們亦維持一個嚴謹及一貫的反饋收集機制。我們及時、持續監測及研究主要客戶事件。該計劃由獨立內部持份者負責管理，並主要由在關鍵接觸點處理主要客戶事件的自動化解決方案平台提供支持。
- > 競爭基準：基於我們的策略舉措，探討特定市場中的客戶如何看待保誠。我們委託獨立第三方研究機構進行定期研究，以確認有關研究結果的嚴謹性。

這兩項舉措均及時收集反饋以確定改進措施，並說明我們相對競爭對手所處的位置。其目的是根據研究所得見解對資源劃分優先次序，以及更全面地了解、預測及回應不斷變化的客戶需求。



於一個新興市場業務單位部署客戶心聲(VOC)計劃

整體主要重點是提升索償淨推薦值。透過客戶心聲(VOC)計劃，有關業務能夠正確識別關鍵領域、挑戰及重點，然後採取行動加以改進。影響客戶體驗的其中一個主要因素包括導致系統偶爾中斷及運行緩慢的系統間歇性問題。當地業務專注於利益派付及理賠便利等重要領域，推行重大變革以改善客戶體驗。這些措施包括修改理賠條款，方便客戶更容易理解，特別是非承保項目方面。其他措施包括簡化理賠申請流程，例如接受電子版原始收據進行處理。





策略支柱：
**管理氣候變化
對人類的影響**



於二零五零年
**實現淨零
目標**



有望

於二零二五年前將加權平均
碳密度降低25%

截至二零二二年底完成對
煤炭債券的撤資達

97%

有望

於二零三零年實現營運碳中和
及全職僱員減碳25%的目標

**新興市場轉型
投資項目**

於淨零資產所有者聯盟內部
主導推進新興市場轉型投資
項目

**「公平及共融
轉型」**

文件經已發佈

簽署

**《二零二二年全球
投資者對各國
政府發出的氣候
危機聲明》**

通過推動全球向低碳經濟轉型繼續努力
限制氣候變化，仍是我們這個時代所面臨
最大的挑戰之一。預計氣候變化產生的經
濟、社會及個人影響將有增無減，特別是
保誠現時經營所在的亞洲及非洲地區。

全球經濟減碳有賴於全球範圍的解決方案。
我們必須用公平共融的方法管理全球減碳，
這就需要考慮新興市場的具體需求。

這些市場的需求通常包括高度依賴化石燃料，
缺乏渠道為透過清潔能源及其他氣候解決方
案推動轉型提供資金支持，以及無資金支持的
基本發展需求。這些市場過往佔大氣層內碳排
放水平的比例亦普遍較低，卻甚少獲邀參與主
流氣候討論及倡議。

保誠堅信公平及共融轉型的必要性，並主動將
新興市場的考慮因素作為首要討論事項。作為
長投資期限及長期債務的重要投資者及資產
擁有人，我們相信，我們完全有能力支持新興
市場的公平及共融轉型。我們亦能夠為持份者
討論提供新興市場視角，以幫助確保在政策及
法規中考慮該等市場的公平及共融轉型需求。

我們透過合作及共同參與的方式，在所有市場
支持可持續發展及能源轉型舉措。我們正積極
與我們的被投資公司合作，向淨零資產模型過
渡，我們繼續推動旗下投資組合及業務減碳。

「參照列表」一節中載有索引，以印證我們如何
滿足氣候相關財務披露工作小組的建議。我們
的首個**氣候轉型計劃**與本報告一併刊發，進一
步詳述我們的淨零承諾，包括我們的目標和支
持我們向低碳經濟轉型的行動。

管理氣候變化對人類的影響／續

氣候相關目標及指標

目標及取得的進展

我們為旗下投資組合及業務都設定了目標。

這些目標和我們將其實現的決心在當前全球能源危機時期並無改變，因為我們仍需要以公正和包容的方式加快向低碳能源轉型。

二零二一年，我們宣佈承諾，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，而我們的短期投資承諾於「我們的短期目標及取得的進展」表內闡述。

該等承諾支持實現《巴黎協定》的目標，於二零零年將全球平均氣溫升幅限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。我們投資組合短期目標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。

二零二零年，我們為旗下業務設定了氣候目標，以期實現碳中和，並改善運營排放強度。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。下表概述我們就實現該目標取得的進展，更多詳情參閱「管理營運對環境造成的直接影響」一節。

保誠迄今為止的氣候歷程

二零一八年

- > 認可氣候相關財務披露工作小組的建議
- > 成立環境、社會及管治執行委員會
- > 瀚亞成為負責任投資原則的簽署方

二零一九年

- > 刊發保誠首份對標氣候相關財務披露工作小組的披露文件(未包括投資)
- > 設立二零三零年營運氣候目標

二零二零年

- > 在三種氣候情景下開展情景分析及壓力測試
- > 披露重大氣候風險及應對措施
- > 成立新的集團環境、社會及管治委員會
- > 瀚亞加入Climate Action 100+
- > 推出新的集團環境、社會及管治策略框架

二零二一年

- > 成立董事會責任及可持續發展工作小組
- > 承諾於二零五零年實現淨零
- > 設立短期氣候投資目標
- > 加入淨零資產所有者聯盟
- > 披露各地區加權平均碳密度及氣候情景的影響
- > 於企業風險管理中實施氣候風險
- > 更新集團負責任投資政策

二零二二年

- > 在淨零資產所有者聯盟內部發起細分路徑：新興市場轉型投資項目
 - 新興市場轉型投資就加快新型市場轉型投資的建議發佈文件
- > 發佈「公平及共融轉型」文件，闡述保誠有關所在市場氣候轉型的觀點
- > 建立行業氣候觀點
- > 進一步加強指標披露力度，包括絕對融資排放
- > 加入越南公正能源轉型夥伴關係工作小組

管理氣候變化對人類的影響／續

我們的短期目標及取得的進展

目標	董事會對有關進展的評估
到二零二五年旗下投資組合碳排放強度較二零一九年基準水平減少25%	進展良好： 截至二零二二年底，我們已將旗下投資組合的加權平均碳密度減少43%
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完全退出相關固定收益資產投資	大致完成： <ul style="list-style-type: none"> > 於二零二一年，我們完全撤出煤炭股票的投資 > 截至二零二二年底，我們已大致完成對煤炭債券的撤資，惟因應市況而仍持有一項投資。我們繼續物色機會對餘下所持債券撤資，並計劃盡快完成
與佔旗下投資組合絕對排放65%的公司接洽	完全實現： 該年度目標持續有效，我們於二零二二年已就確定的多家公司完全達到該目標
運營排放強度較二零一六年基準水平減低25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，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	進展良好： 我們於二零二二年的密度比率為1.21噸二氧化碳當量／全職僱員，已提前達到實現二零三零年1.65噸二氧化碳當量／全職僱員的目標所需的減排進程

我們於本章節就降低碳排放強度及自煤炭持股撤資作出額外論述。我們於「負責任投資推動要素」一章「主動責任意識」一節內講述自身的溝通方法，並舉例說明有關溝通所產生的影響。我們亦於「管理我們的直接營運環境影響」一節就經營減碳措施提供更多詳情。

降低加權平均碳密度

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，仍然高於歐洲等地區。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。我們將繼續定期檢討我們所有的氣候目標，以確保計及不斷迭代的科學數據且仍然適合我們的市場，並符合我們圍繞推動公平及共融轉型制定的策略。我們與本報告一併刊發的氣候轉型計劃進一步詳述我們的淨零承諾，包括計劃於日後對自身目標作出的更新，例如於二零二四年修訂加權平均碳密度目標。

旗下投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平已減少43%。我們投資組合的加權平均碳密度出現變化乃由於所投資公司碳密度變化、市價波動，以及我們自身為改變所投資公司在旗下投資組合中所佔比例而(透過策略資產分配、組合構建及投資甄選)採取的行動。當前降幅主要是由受到我們實施煤炭政策及對旗下若干股票策略應用加權平均碳密度

預算的推動。然而，我們相信，通過轉型融資及溝通，而非單純改變投資組合來優化我們的碳足跡，可以產生更大的實際影響。因此，我們預計該趨勢於未來無法維持相同節奏。倘投資組合的規模有改變，我們將有機會依據淨零資產所有者聯盟的目標制訂協議，重新評估取得的進展及有關目標。

我們專注於推動轉型融資，例如透過綠色債券和機制(如能源轉型機制及公正能源轉型夥伴關係)，可能意味著，隨著我們在公司轉型過程中為其提供支持，加權平均碳密度或會於短期內有所增加。我們也有信心實現有效溝通，這在我們的溝通目標中有所體現，惟此需要更多耐心，且由於報告數據有所滯後，我們所投資公司達成的減碳成果將需要時間方能反映在我們的碳足跡中。

自煤炭持股撤資

二零二一年，我們完全撤出對達到政策標準股票的投資，並對其保持監察，以期維持撤資狀態。截至二零二二年底，我們已大致完成了撤出對達到政策標準煤炭債券投資的承諾：我們已撤出對於二零二一年三月三十一日(即我們二零二一年五月承諾所用日期)所持97%煤炭債券的投資。由於市場流動性不足，我們無法完全撤出對餘下所持12,100,000美元債券的投資，足證在我們營運所在市場執行撤資策略的難度。我們繼續物色機會對餘下所持債券撤資，並計劃盡快完成。我們相信已按公平及共融的方式訂立煤炭政策，因而繼續就可供我們對所持債券撤資的其他選擇與發行人溝通。自二零二二年十二月三十一日以來，我們已進一步撤出對該煤炭債券的投資。

數據可得性

作為數據用戶，我們處於數據價值鏈的末端，使用投資對象透過報告框架(如氣候相關財務披露工作小組建議及CDP)披露的數據。誠如金融穩定理事會於二零二二年氣候相關財務披露工作小組狀況報告，其說明全球範圍企業報告與氣候相關財務披露工作小組建議保持一致的狀況)中所論述，亞洲及非洲各地(即我們經營所在的地區)符合氣候相關財務披露工作小組要求的報告明顯較少。因此，誠如本節所載我們旗下投資組合的加權平均碳密度及融資排放的覆蓋水平所反映，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。倘新公司的數據配置與已納入當前數據覆蓋率的公司不同，則數據覆蓋水平提高可能導致我們投資組合的加權平均碳密度提高或降低。我們預期，對於這些地區，日後可能會使用氣候相關財務披露工作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。

按地區劃分符合氣候相關財務披露工作小組要求披露的平均百分比

地區	百分比(%)
歐洲	60
亞太區	36
北美洲	29
拉丁美洲	28
中東及非洲	25

資料來源：<https://assets.bbhub.io/company/sites/60/2022/10/2022-TCFD-Status-Report.pdf>

管理氣候變化對人類的影響／續

指標選擇

我們繼續檢討金融行業使用的氣候指標是否適合我們的市場及是否可行，如數據的可得性（即覆蓋率）。我們使用絕對及密度排放指標組合衡量我們面臨的氣候相關風險，有關組合在確認若干指標益處的同時，亦彌補其不足之處。絕對排放量度我們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相關投資組合中所持投資的相關收入進行比較。

我們使用加權平均碳密度來比較不同投資組合在改善碳密度方面的進展，並留意到，如「目標及取得的進展」一節所述，數據可得性仍然是一項持續的挑戰。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。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。我們採用加權平均碳密度作為反映旗下投資組合轉型風險的指標：加權平均碳密度越高，通常表示投資組合必須進行更廣泛的轉型，以響應《巴黎協定》。

我們使用絕對排放來找出實現溝通目標的被投資公司，以助減少絕對碳排放水平。我們相信，溝通較撤資更有利於支持公平及共融轉型，並僅於適當情況下才會考慮採取撤資作為最終手段。溝通仍是提供有效管理的核心所在，而我們會監察為達到該年度目標取得的進展，即審查佔我們投資組合中絕對排放65%的投資對象並與之溝通。基於我們對有關公司及其商業環境的深入了解，我們尋求透過建設性的交流來鼓勵可持續發展業務和管理常規。

誠如「支持公平及共融轉型」一節所述，我們堅信我們設立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。我們的煤炭政策設定這一門檻，以平衡風險及回報，同時亦允許我們市場中的公司以共融的方式逐步淘汰煤炭。

經營方面，我們使用碳密度來衡量每位全職僱員的減幅，以支持我們於二零二零年年底前在範圍1及2（以市場為基準）排放方面實現碳中和的目標。有關經營的更多資料，載列於「管理我們的直接營運環境影響」一節。

前瞻性指標

透過與資產管理及資產擁有人業務的合作，我們繼續制定適合旗下業務的其他指標，支持加強對氣候相關風險的管理及報告，並將其納入投資程序，以期支持負責任投資框架。

年內，我們審查了同儕的實踐及業內有關前瞻性指標的建議，如氣候風險估值和隱含溫度風險。我們已確認，儘管該等指標在數據可得性以及與方法相關的假設水平方面存有局限，但現階段於內部使用乃屬合適。截至二零二二年底，我們已加強內部報告以將隱含溫度風險納入作為旗下投資組合的溫度一致水平的指標，同時納入氣候風險估值作為投資組合所面臨實質及過渡氣候變化風險的前瞻性風險指標。我們會繼續加深內部人員對該等指標的理解，同時考慮在這些不足之處已適當克服或可予紓緩之時向外界披露。

淨零保險聯盟及科學基礎減碳目標倡議

我們繼續監察業內舉措，如淨零保險聯盟及科學基礎減碳目標倡議。

淨零保險聯盟的成員承諾「於二零五零年完成其保險及再保險承保產品組合向淨零碳排放的過渡，符合於二零二零年實現氣溫最高升幅為工業革命前水平以上1.5攝氏度的目標，旨在促進就氣候變化實施《巴黎協定》」。該聯盟的目前範圍包括財產及意外保險。該範圍不包括並無承保碳密集活動的壽險及健康業務一保誠。因此，在這個時間點加入淨零保險聯盟並非我們的當前優先事項，我們將繼續評估未來加入淨零保險聯盟是否妥當。

於二零二二年，作為我們氣候目標持續審查的一部分，我們對科學基礎減碳目標倡議開展了內部審查，並與科學基礎減碳目標倡議進行了交流，以了解其對該方法應用於新興市場的看法。科學基礎減碳目標倡議將全球減碳目標及路徑用於核證用途，而未對新興市場及發達市場的不同需求加以區分。依照我們有關公平及共融轉型的方針，我們相信與有關國家和公司溝通並與他們合作以克服過渡方面的挑戰乃至關重要。該方針部分反映特定國家所面臨挑戰的細微差異，例如在平衡經濟增長及減碳方面，這導致減碳進程各有不同，正如《巴黎協定》中「共同但有區別的責任」原則所認可，而我們試圖將該原則整合到我們的負責任投資方法中，並在我們的公平及共融轉型文件中明確這一點。我們將繼續參與科學基礎減碳目標倡議，並關注其刊發的文件，以探索如何以與新興市場的需求及我們更廣泛的理念相符的方式在我們的市場適當應用該方法。

指標變動	二零二二年	二零二一年
目標相關指標		
加權平均碳密度(加權平均噸二氧化碳當量／百萬美元收入)	219*	296
投資組合加權平均碳密度的覆蓋率	67%	69%
於超過30%的收入來自煤炭公司的持股	大舉撤出對債券的投資	完全退出股票投資
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽	已審閱，100% 已接洽，100%	已審閱，44% 已接洽，31%
營運排放強度(噸二氧化碳當量／全職僱員)	1.21*	1.47
集團自有業務		
範圍1(噸二氧化碳當量)	1,645*	1,481
範圍2—以市場為基準(噸二氧化碳當量)	16,938*	19,986
範圍2—以地區為基準(噸二氧化碳當量)	19,880*	21,547
範圍3(上游活動)†(噸二氧化碳當量)	9,487*	8,798
融資排放		
範圍3：下游活動(融資排放)(噸二氧化碳當量)‡	3,100,000*	4,700,000

* 在安永的鑒證範圍內—更多資料請參閱本報告「範圍3排放檢討」一節及「報告基準」。
(<https://www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf>)，當中表明該等範圍3類別並未超出安永的鑒證範圍

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

‡ 反映加權平均碳密度計算中資產的絕對排放，其相關數據詳列於報告基準
(<https://www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf>)。

管理氣候變化對人類的影響／續

識別氣候相關機遇

我們的宗旨

我們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。

我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠透過實施我們的環境、社會及管治策略框架，包括為我們推動投資組合減碳的目標，為本集團創造氣候相關機遇，同時支持公平及共融轉型。於二零二二年，我們在內部確定了以下與我們業務相關的氣候機遇類別，並將繼續開展進一步探索及開發：

- > 融資機制：投資綠色債券、轉型融資和氣候調適融資；
- > 儲蓄及保險產品：增加環境、社會及管治／影響力投資及與氣候相關的健康保險產品與服務；
- > 技術與創新：運用技術支持可持續發展及氣候教育；及
- > 客戶及僱員：就可持續發展及氣候變化與我們的客戶及僱員溝通、並為其提供教育及支持。

同時作為長投資期限及長期債務的重要投資者及資產擁有人，本集團仍有能力投資可適應氣候變化的**融資機制**。我們的策略資產分配流程讓我們能夠把握該等投資機會。

「支持公平及共融轉型」一節及「我們就公平及共融轉型發佈的文件」方框進一步詳述我們如何支持該類融資機制(如混合融資)的發展。我們已制定並繼續實施我們的負責任投資框架，更多詳情參見「負責任投資」一節。

資本市場假設是我們策略資產分配流程的一項關鍵要素。有關資本市場假設即我們於各財務指標及資產類別中使用的經濟假設，其涵蓋全球金融市場，並側重保誠經營及投資所在的國家。我們運用高度控制的流程，包括運用全面研究、經濟模型及有關經濟變量的主要驅動因素的預測來設定有關資本市場假設。今年，我們將明確的氣候資料納入資本市場假設，當中涵蓋氣候相關轉型及實質風險的影響，這要求就如何及何時合理實施氣候政策形成並採納集團觀點，同時要理解有關潛在政策對資本市場假設的重要意義。由於相關氣候財務數據及工具仍處於發展初期階段，我們將繼續每年審閱氣候相關的驅動因素及其對我們的資本市場假設的影響。

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碳排放密集的活動。氣候變化為我們提供機遇，推出新的**儲蓄及保險產品**：

- > 誠如「資本配置」一節所述，新的儲蓄產品將融入上述融資機制，包括增加旗下投資組合及投資相連產品內的綠色債券投資。
- > 新的健康及保障產品需反映氣候變化的影響與人類健康息息相關，其可改變某些疾病的發病頻次、嚴重程度及出現情況，例如我們目前提供的登革熱保障。
- > 誠如「讓健康及財務保障觸手可得」一節所述，我們明白全方位的財務保障是一項氣候適應措施，並正積極開發普惠保險產品，該章節亦闡述我們如何為市場中服務不足的群體開發更多產品。

我們繼續探索運用**技術和創新**來支持可持續發展及氣候教育。例如，我們的菲律賓業務於二零二二年十二月在YouTube發佈了由三部分組成的系列網絡短片。網絡短片提議將財務保障定為一項氣候適應措施，而保險保障是實現該目標的其中一種途徑。網絡短片名為「*Pru Life UK Healthscape Webisodes: The Big Change*」，匯集了來自醫療、保險及政府的思想領袖，旨在進一步提高公眾對氣候健康風險及其對財務保障影響的認識和理解。網絡短片各集涵蓋的主題分別為：

- > [網絡短片第1集：氣候對健康及財務保障的影響](#)
- > [網絡短片第2集：財務保障是一項氣候適應措施](#)
- > [網絡短片第3集：保險在舒緩及適應氣候變化中的作用](#)

誠如標題欄所述，我們已於二零二二年建立新的研究合作夥伴關係。是項研究的發現不僅有望為解決方案設計、創新及發展機會提供資訊支持，亦有助於我們**與客戶及員工溝通，並為其提供教育及支持**。

對財務及策略規劃的影響

作為本集團年度策略及財務規劃的一部分，我們將內部開發的壓力應用到計劃策略中，測試其穩健程度。此等壓力的水平於規劃期間較「[氣候相關情景測試](#)」一節所述氣候情景的影響更為嚴苛。鑒於有關策略已通過更嚴格的測試，我們堅信該策略及財務規劃於評估期內仍然有效可行。我們亦要求當地業務明確本集團的環境、社會及管治策略與負責任投資計劃(包括氣候變化)是如何納入產品開發及現有產品中。

研究合作夥伴關係

於二零二二年，我們與新加坡南洋理工大學的新加坡地球與觀測研究所建立為期兩年的研究合作夥伴關係，以研究氣候變化與健康的內在聯繫。保誠一新加坡地球與觀測研究所氣候影響倡議將重點關注亞洲及非洲的10個主要市場，包括新加坡、香港、科特迪瓦、尼日利亞、肯亞、印尼、馬來西亞、菲律賓、泰國及越南。該倡議將於二零二二年至二零二三年分兩個階段實施。研究第一階段的工作是審閱最近二十年間各國／城市有關空氣質素及健康影響的過往記錄。第二階段將對未來空氣質素及其對個人健康的影響作出預測，當中考慮若干排放情景，包括

對獲取資金的影響

本集團透過債券或股票市場籌集資金把握策略機會，如合併及收購或進入新市場。本集團的主要募資對象為機構投資者，而我們認為其可供我們獲取資金的來源預計不會因氣候變化而減少。保誠於二零二二年三月發行債券，於是次及本集團過往籌集資金過程中，我們並無面臨氣候變化對旗下業務所構成的風險影響。

本集團始終保持較高的信貸評級，為持續獲取資金提供保障。於確定信貸評級時，信貸評級機構會評估我們的業務狀況及財務靈活性(包括本集團進入資本市場的能力)。迄今為止，環境、社會及管治因素尚未對本集團業務的信譽或信貸評級機構所作評估產生重大影響；然而，有關因素已成為我們與評級機構年度會議上時常探討及關心的議題。

SSP370及SSP585。我們希望研究結果及發現將有助帶來靈感及評估與氣候抗逆力相關的投資及產品的市場機遇。

此外，保誠正透過保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)(於「[社區參與及投資](#)」一節載述)資助紅十字會國際聯合會氣候中心的研究，以審視高溫、潮濕及空氣污染構成的綜合健康風險，以及可採取哪些有效早期措施來緩解有關風險。進一步資料可於：<https://www.prudentialplc.com/en/news-and-insights/all-news/news-releases/2023/06-02-2023>查閱。

管理氣候變化對人類的影響／續

識別、評估、管理及應對氣候相關風險

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，我們積極識別和評估氣候變化會如何影響旗下業務。

本集團年度報告及賬目「風險回顧」一節所載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(包括氣候相關風險)被識別為本集團的一項主要風險。「風險回顧」一節會識別從氣候角度而言亦屬重大的主要風險。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。有關

氣候相關風險管治的進一步詳情載於「環境、社會及管治管理概述」一節。

氣候相關風險在我們的現有風險管理程序中加以考慮，藉此確定氣候相關風險相較其他風險的相對重要性。保誠將氣候風險視為現有獨立風險類型的跨領域放大器。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。

氣候期限

我們於年內繼續將環境、社會及管治考量因素進一步納入集團風險框架，加入與氣候與環境、社會及管治風險相關的特徵。我們已更新集團風險框架，要求須考慮於核心策略流程中

預期實現的以風險為基準決策之收益及／或回報的期限。與氣候相關的期限(即被選中以反映可能合理產生轉型及實質氣候相關風險和機遇的期間)訂為：

- > 短期：零至三年，
- > 中期：三至五年，及
- > 長期：五至三十年。

本集團統攬全局的流程能讓我們能夠識別以下領域在長中短期內可能面臨的氣候相關風險：

可能面臨氣候相關風險的領域	主要受影響期限
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。	中短期
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、流動性下降、稅項增加、監管變嚴及／或需求減少，倘未能適應、創新或轉型為低碳業務模式，則可能導致資產減值、降級及／或擱淺。	長中短期
保險及產品風險 — 我們的策略專注於生命、健康及理財產品，不承保碳排放密集的活動。氣候變化可能會影響保誠客戶的健康及生計，從而可能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。	長期
營運抗逆力 — 氣候變化可能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。	長期
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。	中短期
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。	中短期



管理氣候變化對人類的影響／續

在過往年度對集團風險框架所作更新的基礎上，我們於風險管理框架內增加多項於更傳統風險管理常規及框架中未明確說明的與氣候和環境、社會及管治主題相關的額外風險特徵。

可持續性風險特徵	考慮因素
跨領域風險	風險與其他既定／傳統風險存在重大的相互關係及影響，包括可能擴大其影響力。
更長期限	若干層面的環境、社會及管治／可持續性風險或於短期內出現，而其他風險的發展時間可能遠長於傳統風險。
雙重重大性	確認公司既可能受到環境、社會及管治／可持續性問題的「影響」，也可能於外界對該等問題產生「影響」。
動態重大性	任何議題均可迅速由非重大變為重大。
多名持份者	公司的措施可能會對包括員工、客戶、社區及環境(即人類與地球)在內廣大持份者產生影響。

將氣候和環境、社會及管治風險特徵的考量因素納入集團風險框架內適當領域的其他更新包括：

- > 作為更新風險分類法的一部分引入雙重重大性視角，並納入「社會及環境責任」作為一項策略風險；
- > 體現以持份者為重方針的非財務風險胃納框架，其支持集團環境、社會及管治策略框架，並將更廣泛的持份者類別確認為界定可持續發展及氣候風險的主要特徵之一；

- > 審閱風險及控制自我評估資料庫，藉此識別支持環境、社會及管治策略框架各支柱及推動要素的主要風險及控制措施；
- > 將為協助管理本集團的外部負責任投資承諾而開發的工具(包括加權平均碳密度的計算及報告工具)納入模型風險列表；及
- > 意識到有關氣候風險量化逐步提高的持份者與披露期望，氣候情景壓力測試結果已納入集團自我風險與償付能力評估報告。

管理及應對氣候相關風險

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。於二零二二年期間，我們繼續致力加深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，重點關注亞洲的主要當地市場。與當地企業的持續溝通側重於有六個核心領域，其中四個反映氣候相關財務披露工作小組支柱(內部管治安排、當地策略發展、嵌入風險管理考慮因素，以及適當的指標與目標)，而其他領域為培訓及當地法規變動與溝通。

我們留意到氣候相關的法規變動迅速出現。與當地業務的溝通內容包括專注了解當前環境、社會及管治法規形勢以及內部管治安排，以協助統籌當地的應對措施。如前所述，儘管亞洲符合氣候相關財務披露工作小組要求的報告應用比例低於歐洲(36%的公司，而歐洲為60%)，但該地區部分監管機構及監督部門正著手於當地採用符合氣候相關財務披露工作小組框架的報告。我們始終並將繼續為有關企業的採用計劃提供支持，以確保本集團與任何當地披露要求均保持適切一致。



管理氣候變化對人類的影響／續

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。我們監控及評估氣候情景測試的發展，包括本集團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等國際組織刊發的刊物，以及負責任投資原則、轉型路徑倡議、聯合國政府間氣候變化專門委員會及國際能源署刊發的刊物。

已採用的氣候情景

研究適合本集團性質、規模及複雜程度的不同方法有助本集團與當地業務監管機構就該議題進行溝通。我們於年內進一步完善情景測試的應用，根據業務需求就不同用途運用不同情景：

- ▶ 央行與監管機構綠色金融網絡的有序轉型、無序轉型及全球溫室情景為測試策略、財務及營運的持續穩健提供可行的途徑，稱之為「壓力測試」；
- ▶ 負責任投資原則的情景(如預測政策情景)旨在評估潛在政策發展的經濟影響，並可用於為我們的中心市場假設提供資訊；及

▶ 誠如「負責任投資」一節「行業減碳路徑」方框所述，聯合國政府間氣候變化專門委員會、國際能源署及轉型路徑倡議就如何實現全球及行業減碳以完成《巴黎協定》的目標提供科學路徑，有關路徑可用於與被投資方溝通，支持推動實現實質世界變革。

為開展自身壓力測試工作，我們採用與央行與監管機構綠色金融網絡提供者一致的有序轉型、無序轉型及全球溫室情景，藉此識別長中短期風險。有關情景的細節詳盡，為可能產生自該等途徑的財務影響提供了深入見解。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且非線性的相互作用。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及有關政策與技術選項之間權衡利弊所產生的影響進行深奧的探討。我們於該等情景中使用的校準法與央行與監管機構綠色金融網絡應用一般均衡經濟模型的校準法之間的一項重大區別在於應用非均衡經濟模型：我們認為非均衡經濟模型能更好應對向低碳經濟轉型過程中預期會出現的現實世界效率不足及決策行為。本節方框概述有關情景，包括情景測試工作中所考慮氣候相關事件的範圍。

用於壓力測試的情景概述

- ▶ 有序轉型情景：透過有序推出氣候政策，這個低於2攝氏度的情景包括轉型影響以及與於二一零零年前1.6攝氏度的溫度升幅一致的實質影響，與一八五零年至一九零零年間的平均溫度相比，符合政府間氣候變化專門委員會代表性濃度路徑¹(RCP) 2.6。隨即大刀闊斧推出氣候政策。然而，即使排放量有所降低，但極端和慢性極端氣候較目前仍繼續增多，導致實質損失及損害擴大。化石燃料需求明顯減少，碳稅提高，對低碳發電和製造業的投資提升。
- ▶ 無序轉型情景：該低於2攝氏度的情景最終包括與有序轉型情景相似水平的轉型政策假設和實質影響，惟有關政策推出的時機有所延遲，且無序，導致中期市場波動

增大。雖然化石燃料密集行業及區域的波動性增幅尤為明顯，但由於氣候政策實施的無序性質，所有行業的波動性均有所增加。

- ▶ 全球溫室情景：該情景包括的實質影響與於二一零零年前超過4攝氏度的溫度升幅一致。有關實質影響包括對氣候造成不可逆破壞，導致符合RCP 8.5的極端和慢性極端天氣急劇增加。例如，多國遭遇極端乾旱及缺水。部分區域將遭遇超過4攝氏度的溫度暖化，導致全球若干地區變得不再適合農業生產及人類居住。除已經公佈的政策外，該情景中並無推出其他氣候政策，導致僅能評估少數轉型影響。



附註

¹ 有關來自 RCP 2.6 的氣候相關事件的進一步詳情可於聯合國政府間氣候變化專門委員會報告(載於<https://www.ipcc.ch/>)查閱。

管理氣候變化對人類的影響／續

情景測試使用的碳定價

我們於氣候情景測試工作中將碳定價用作政府可能頒佈氣候政策的指標。下表載列保誠經營所在地區央行與監管機構綠色金融網絡轉型情景中的碳定價。有關定價表明：

- > 由於政府政策預期收緊，碳定價繼續提高；
- > 無序轉型中的定價始終高於有序轉型，引致了更大的市場影響；及
- > 可設定碳定價來反映不同區域需求，例如亞洲及撒哈拉以南非洲地區的碳定價低於世界水平。

央行與監管機構綠色金融網絡轉型情景中的碳定價

有序轉型情景(美元／噸二氧化碳當量)

區域	二零二五年	二零三零年	二零三五年	二零四零年	二零四五年	二零五零年	二零五五年
全球	85.0	114.6	180.7	255.2	345.1	451.2	493.9
亞洲	61.5	87.4	122.7	171.4	237.6	325.4	366.0
撒哈拉以南非洲	25.2	42.2	74.3	127.9	209.4	325.4	366.0

無序轉型情景(美元／噸二氧化碳當量)

區域	二零二五年	二零三零年	二零三五年	二零四零年	二零四五年	二零五零年	二零五五年
全球	192.6	261.0	336.1	428.0	545.9	700.8	790.6
亞洲	139.7	197.8	276.1	377.0	512.6	698.9	797.8
撒哈拉以南非洲	64.7	105.0	180.0	306.3	479.7	716.3	793.6

資料來源：NGFS Scenario Explorer (<https://data.ece.iiasa.ac.at/ngfs/>)，使用REMIND-MAGPIE 3.0-4.4模型、Orderly Net Zero 2050及Disorderly Divergent Net Zero NGFS校準。

隨著碳稅或「總量管制與交易」排放權交易計劃被視為防止氣候變化的重要工具，預計其實施力度將有所加大。倘與碳排放相關的成本大幅增加，則保誠的營運在上下游供應鏈及投資中產生的碳排放或會對其投資和營運成本構成風險。統一應用的內部碳價可透過降低營運產生的碳排放量，幫助企業緩解碳定價預期漲幅產生的風險，並可用於影響投資決策。我們於二零二二年審閱了保誠內部碳價的潛在用途，包括如何在內部使用碳定價，以令營運及投資目的保持一致。保誠未來的任何內部碳價都應專注於與亞洲及非洲業務相關的價值，例如，透過就發達市場及新興市場設定隨時間推移增幅一致的不同碳定價，支持有序的公平及共融轉型。

我們流動資產及保險負債所受的行業及地區影響

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。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。

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，以符合行業實踐，例如使用靜態資產負債表，以及簡化有關行業及地區影響的估計。正如金融穩定理事會及央行與監管機構綠色金融網絡¹指出，這可能導致有關風險及脆弱性被低估，而我們在使用有關輸出數據時一直有留意這一點。我們的分析並沒有計及本集團為減輕有關影響而可能根據新興行業慣例採取的行動，而且我們希望在這方面進一步考慮潛在的機會。鑒於最新模型的發展水平，我們認為這些模型現階段並不適用於設定資本要求。

有關資產所受影響的見解

我們探究氣候情景發現：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的影響。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。對本集團資產負債表總體影響最大的情景為全球溫室情景，實質氣候變化於長期產生影響，從而可能導致在中長期

造成金融市場影響。無序轉型情景在中短期內影響最大，因為市場會吸收政策變化。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，該結論為本集團投資組合減碳的策略目標進一步提供理據。

誠如下文坐標圖表所示，不同情景的行業影響不同是根據情景測試得出的一項重要見解。有序轉型情景假設政府有序實施氣候政策，其影響僅限於三個特定行業(基於化石燃料的公用事業、煤炭和人造燃料，以及石油和天然氣)。無序轉型情景假設政府政策的實施方式會導致市場波動加劇，產生超出該三個特定行業範圍的影響。鑒於我們業務足跡遍及亞洲及非洲，且當地許多國家從事製造業而非服務業，故該等行業影響對保誠尤為重要。在以上兩種情景下，清潔能源及供水方面亦有投資機遇。誠如「負責任投資」一節「行業減碳路徑」方框所述，保誠正著手提高溝通能力，以公平及共融方式支持有序的轉型。

附註

¹ 金融穩定理事會及央行與監管機構綠色金融網絡警告當前氣候情景分析或會低估氣候風險及脆弱性－金融穩定理事會 (<https://www.fsb.org/2022/11/current-climatescenario-analysis-exercises-may-understate-climate-exposures-and-vulnerabilities-warn-fsb-and-ngfs/>)

管理氣候變化對人類的影響／續

隨著時間的推移，氣候情景對行業影響的熱圖

行業	有序轉型			無序轉型		
	二零二五年	二零三零年	二零五零年	二零二五年	二零三零年	二零五零年
金融						
資訊科技						
必需消費品						
非必需消費品						
工業						
通訊服務						
材料						
房地產						
醫療保健						
石油及燃氣						
基於化石燃料的公用事業						
煤炭及人造燃料						
公共行政及防務						
教育						
其他低碳及生物電力						
供水						
風能及太陽能						
核能						
林業						

資料來源：保誠內部情景分析工作

有關保險負債所受影響的見解

雖然氣候變化在全球不同區域對發病率、死亡率及續保率的影響或各有不同，但因業務性質使然，氣候變化預計會產生的影響不會直接改變本集團根據年度審閱經驗對其保險業務所作的假設，有關假設會記錄我們的產品持續受到的影響以及氣候相關產品的任何持續發展情況。倘經驗或風險有所變動，例如由於氣候事件導致某一特定區域的長期發病率、死亡率及／或續保率預期發生重大變化，氣候相關風險對我們保險負債的財務影響將計入作為定期審閱的一部分並反映於保險負債的估值當中。

我們應透過開發新產品及在定價結構中反映經驗的能力來管理本集團所受的長期影響。由於建議進一步提高我們對所面臨的氣候相關風險的認知，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。我們的集團風險框架，即為我們的管理層提供氣候相關事宜的資訊的企業風險管理框架，載於年度報告及賬目「風險管理週期」一節。

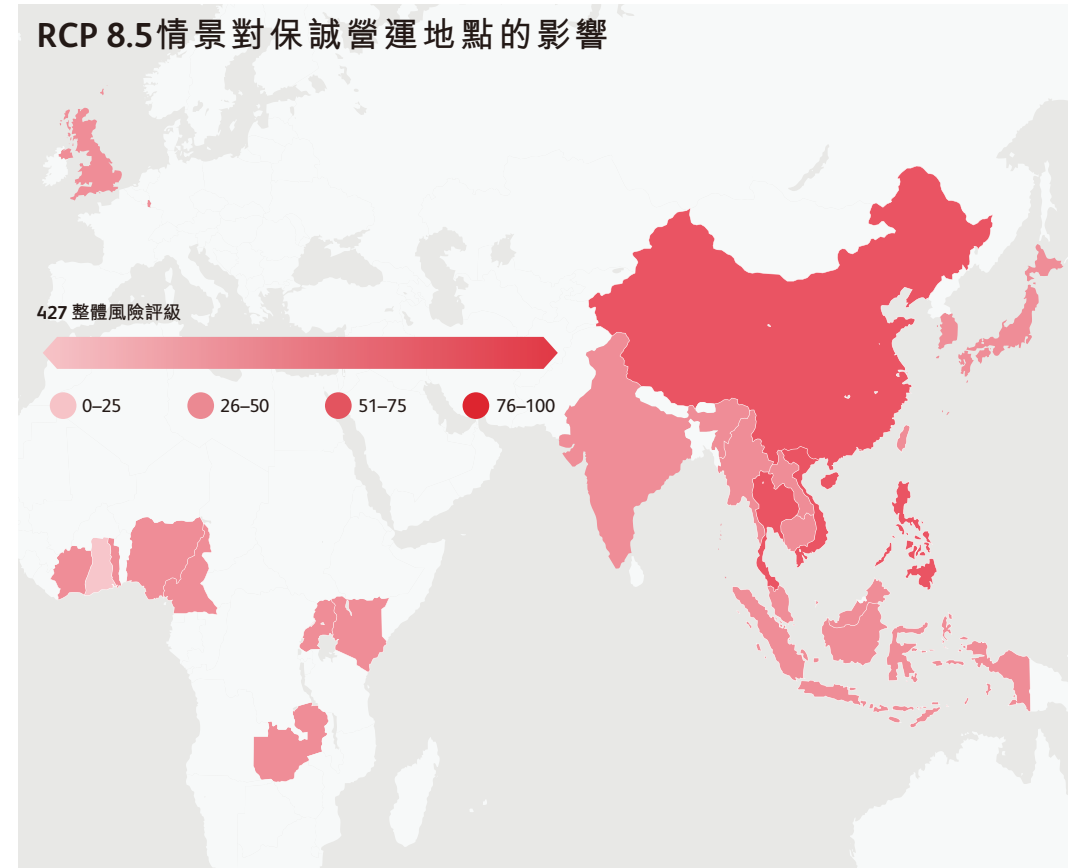
業務所受地區影響

我們的員工及業務面臨與氣候相關的實質風險，相關風險可能威脅到我們的企業設施和基礎設施。本集團仍重點關注維持及提升其組織抗逆力，以便為處理氣候變化對人道主義、客戶及員工的潛在影響提供持續支持。

我們的業務持續性管理計劃透過使用第三方供應商平台，評估自然災害對我們經營地點及員工構成的風險，包括潛在氣候相關影響造成

的風險。是項評估的結果於下圖載列。該評估採用政府間氣候變化專門委員會最高級別排放路徑，稱為RCP 8.5，預測將導致重大的實質氣候相關影響。該圖顯示，在溫室情景中，若不向低碳經濟轉型或適應加劇的實質影響，保誠業務可能會在何等程度上受到氣候變化的實質影響。

我們持續對自身業務持續性管理活動進行補充，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，包括對我們的營運、第三方供應鏈及客戶的潛在影響。我們藉助第三方供應商平台，將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，包括此類氣候事件發生後市場波動加劇所產生的營運影響。



管理氣候變化對人類的影響／續

管理營運對環境造成的直接影響

為協助改善客戶生活及社區，我們積極嘗試減少我們的營運影響。我們衡量本集團的環境表現，如此便能了解自身影響並採取適當措施。

我們對物業足跡的方針及管理與集團環境政策一致。我們的集團環境政策為集團管治手冊的一部分，涵蓋以下領域：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。

於二零二二年，我們的物業組合已整合7%，辦公室翻新及空間利用率提升，二零二三年總樓面面積預計會進一步縮減。但值得注意的是，這種面積縮減並非線性，因為物業組合預計會隨著我們的業務經營而變化。

由於我們二零二二年的排放量減幅將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，因此我們於二零二二年並未就範圍1及2排放量購買任何碳補償。我們已透過綠色採購策略，利用綠色能源關稅(GET)及國際可再生能源認證(I-REC)計劃於馬來西亞採購可再生能源。此等措施導致以市場為基準的範圍2排放量較以地區為基準的排放量有所減少。

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。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，有助我們更好地了解價值鏈中在整體排放足跡佔比最大的領域。有關詳情載於[二零二一年環境、社會及管治報告](#)第32頁。

於二零二二年，我們致力收集更多非洲的範圍1及2數據以及亞洲和非洲的範圍3商務旅行數據。二零二二年，我們報告的營運類別與二零二一年相同，同時致力改善這些類別的數據質量。我們對報告類別的擴大進行持續檢討。

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。

我們的營運排放變動

本集團的二零二二年報告涵蓋二零二一年十月一日至二零二二年九月三十日期間，並包括本集團遍佈亞洲、非洲及英國的全球物業組合。

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。

我們的範圍1排放量於整體營運排放量的佔比仍然較低。亞洲方面，此等排放主要與車輛使用有關。在我們經營業務的多個市場，由於必要的配套基建尚未落地，向電動汽車過渡仍困難重重，但我們正考慮在已建成配套基建的市場購置電動或混動汽車。非洲方面，由於我們的辦公場所仍更倚賴發電機產生的電能，範圍1排放量於排放量的佔比較高。隨著我們營運所在市場公共電網的穩定性不斷提升，我們預計此等排放將逐步轉至範圍2。

下文概述我們二零二二年及二零二一年的範圍1、2及3排放。我們的全球範圍1及2(以市場為基準)溫室氣體排放量絕對值為18,583噸二氧化碳當量，較二零二一年下降13%，主要是受採購綠色電力及可再生能源產生的裨益推動。建築物用電於本集團的營運足跡中佔比

最大，為16,938噸二氧化碳當量(以市場為基準)，佔本集團範圍1及2總排放量的91%。

範圍3排放量較二零二一年報告者有所增加，乃由於計入非洲商務旅行，以及亞洲和英國各地業務於二零二二年下半年恢復航空差旅。

排放來源(噸二氧化碳當量)	二零二二年	二零二一年	變動(%)
範圍1	1,645*	1,481	11
範圍2—以市場為基準	16,938*	19,986	(15)
範圍2—以地區為基準	19,880*	21,547	(8)
範圍3(上游活動)†	9,487*	8,793	8
總計：範圍1及2(採用市場基準法)	18,583	21,467	(13)
總計：範圍1、2及3(上游活動) (採用市場基準法)	28,069	30,260	(7)
每名僱員噸—範圍1及2	1.21	1.47	(18)
每平方米千克—範圍1及2	54.01*	58.22	(7)
每平方米千克—範圍1、2及3(上游活動)	81.59*	82.09	(1)

* 在安永的鑒證範圍內—更多資料請參閱本報告「[範圍3排放檢討](#)」一節及「[報告基準](#)」(https://www.prudentialplc.com/~/_media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf)，當中表明該等範圍3類別並未超出安永的鑒證範圍
† 包括範圍3類別：3(燃料及能源相關活動)、5(營運中產生的廢料，包括用水)及6(商務旅行)

推動降低營運能源消耗

我們仍重點專注於實施推動營運能源消耗減少的項目，繼而降低與之相關的範圍2排放量。隨著亞洲及非洲大部分地區放寬2019冠狀病毒病疫情限制措施，辦公職能部門開始恢復業務的正常營運。

我們以營造新工作環境為契機，實施符合最佳實踐的環境表現，包括啟用LED照明、加強照明控制、照明區域及氣候控制等功能。

營運碳目標進展

我們的目標是到二零三零年在範圍1及2(以市場為基準)排放方面實現碳中和。我們亦將目標定為於二零三零年達致1.65噸二氧化碳當量／全職僱員的營運密度比率，而二零一六年基準為2.20，相當於減碳25%。我們目前的進展比計劃提前，二零二二年的密度比率為1.21噸二氧化碳當量／全職僱員。然而，我們意識到，排放量減少部分是由於二

二零二二年繼續實施辦公場所封閉及營運限制措施，以控制2019冠狀病毒病蔓延。本集團已恢復業務正常營運的辦公職能部門排放量有所回升。

我們持續檢討我們的表現，繼續就各項業務制定及實施減碳措施，力求實現我們的目標。

管理氣候變化對人類的影響／續

馬來西亞可再生能源計劃

二零二二年，我們位於馬來西亞半島地區的業務訂購GET計劃。

該計劃對透過提升公共電網環保水平及為消費者提供可再生能源向清潔能源過渡產生直接影響。該計劃目前已獲滿額訂購。

GET計劃由Tenaga Nasional Berhad推出，並會提供經I-REC標準認證的馬來西亞可再生能源信用(mREC)證書。I-REC登記獲所有主要標準及活動(包括CDP及溫室氣體議定書)確認，保證消費者將獲得可再生電力並獲提供產生可再生能源的來源。

該計劃的資金將撥予馬來西亞電力供應行業信託賬戶(MESITA)，支持實施馬來西亞的可再生能源議程及倡議。

除GET計劃外，Menara Prudential(本集團位於吉隆坡的辦事處之一)的業主正在採購獲I-REC支持的可再生能源，並已加入Sarawak能源倡議。我們已與業主訂立協議，確保透明度，證明業主購買的綠色能源確實悉數用於我們的設施，同時避免重複計算的疑慮。此舉讓我們得以在計算我們與樓宇有關的排放量時使用與該計劃相關的排放因子。

於二零二二年，我們在多個市場，包括位於台灣、馬來西亞、菲律賓、印尼及加納的辦公場所，推行多項節能項目。這些項目的重點是升級照明及控制系統。這些項目完成後，預計每年將合共節省317噸二氧化碳當量。

於二零二二年，我們向旗下所有業務發放量身定制的環境路徑，詳述其現有範圍1及2排放量，二零三零年的目標及實現有關目標須採取的措施。環境路徑乃基於過往數年開展的實地調查制定，並將每年予以更新，同時，作為輔助的實地調查將持續監察相關進展。

除致力降低辦公場所營運消耗的電量外，我們亦積極探索如何為辦公場所營運採購可再生能源，以支持向低碳經濟轉型。我們就此面臨兩個挑戰：

- > 我們經營所在的大多數市場目前無法提供直接可再生能源採購；及
- > 由於我們主要作為短期承租人租賃樓宇進行經營，故安裝具現場發電能力的設施仍然有困難。

儘管困難重重，我們仍繼續探索可行的可再生能源採購機會。於二零二二年，我們首次採購可再生能源，主要用於營運足跡最廣的馬來西亞業務。我們透過綠色採購策略，利用GET及I-REC計劃，覆蓋馬來西亞二零二二年總用電量的31%(相當於2,160噸二氧化碳當量)，如方框所述。我們明白人們擔心這些計劃不能完全

保證市場可獲得額外的可再生能源供應，因此只選擇可為我們帶來明顯影響的計劃。

儘管線上交流及會議平台對我們的運營仍非常重要，但國際邊境開放讓我們得以舉行面對面會議，在長期未進行面對面交流後，更好促進各業務溝通。航空差旅開始回升，並預計航空差旅產生的排放量將於二零二三年進一步增加，接近疫情前水平。二零二二年，範圍3商務旅行排放量較二零二一年增加173%，但仍比二零二零年低26%。我們擬於二零二三年內檢討自身商務旅行行政策。

本集團位於亞洲的大多數業務已採用混合工作模式。我們的二零二二年報告並無計及與僱員在家工作相關的能源消耗。我們明白，隨著越來越廣泛地採用混合工作模式，集團部分員工每週將繼續有部分時間不在辦公室工作，故此，我們需要深入了解與該舉措相關排放量。我們已著手開發排放量計算器，旨在建立與員工居家辦公相關的範圍3排放量模型，並正在新加坡壽險業務試點。該模型使用的假設與英國環境、食物及鄉郊事務部(DEFRA)採用的框架一致，亦與溫室氣體議定書相符。

監控本集團的進展

於二零二二年全年，我們投入大量精力與旗下各項業務就報告的重要性進行溝通。我們一如既往專注於改善旗下數據收集計劃，而數據質素有所提高，完整度更高且累積項目有所減少。受疫情限制措施影響，我們從二零二一年

起暫停現場能源評估，從而限制我們存取相關數據。然而，該舉措現已恢復，並將於二零二三年刊發報告。相關報告將為我們更新環境路徑提供依據。

於二零二二年，我們升級了物業組合的環境數據平台。該平台使用戶能夠查詢本集團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用戶能夠更深入了解物業投資組合及資產層面的潛在減排領域，並為當地業務提供衡量其可持續發展措施的影響的工具。我們的當地環境代表接受了有關功能更新以及該平台在監督環境營運進程方面的能力和作用的培訓。

提高僱員意識及培訓

提高僱員對環境重要性以及我們如何將自身排放量降至最低的意識，仍是本集團管理團隊的一項核心目標。為此，我們於全年採取多項措施，包括全集團範圍的「環保周」活動以及培訓。

我們亦向非洲環境、社會及管治高級領導層團隊提供培訓，以助提高環保議程的能力及意識。介紹的重點是闡明集團的目標、強制報告

要求、減少範圍1及2排放的可行措施，以及增進了解非洲業務所面臨的挑戰及這些挑戰與亞洲有何不同。

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(二零二一年：無)。

保誠「環保周」

保誠的「環保周」活動於二零二二年四月舉行，為我們提供機會，就於投資及營運領域達致可持續發展的路線、承諾及趨勢進行內部溝通。

該活動的特色包括發佈視頻—「創建更環保的未來」，當中強調我們有關碳中和的營運目標，以及業務及個人可採取哪些行動助力減排。

「環保周」亦包括與集團領袖的一系列訪談，主題包括：「全集團齊心推動環保」、投資組合減碳承諾，以及何謂公平共融轉型。



加納LED照明升級

加納方面，保誠多個辦公場所已完成一個LED照明升級項目，預計每年將可節省20噸二氧化碳當量。保誠加納已配合該項目推出節能指引及建立一個節能聯盟，以此肯定其營運減碳努力。

管理氣候變化對人類的影響／續

支持公平及共融轉型

本節載述我們於二零二二年如何在全球、區域範圍及透過行業機構的參與及宣傳，支持實現公平及共融轉型。

二零二二年的一項重大成果是發佈本節方框內所述有關公平及共融轉型的文件。我們在建立新興市場轉型投資項目中關鍵作用，乃是我們主動延伸活動的一個具體例子。

該文件強調保誠重視確保以公平及共融的方式實現向低碳經濟轉型，以及探討來自保誠乃至整個市場的個案研究及需要採取的進一步行動。

全球宣傳

我們在亞洲及非洲各地宣傳投資者在推動公平及共融轉型中的作用，以及新興市場在全球背景下的環境、社會及管治問題，構成我們於二零二二年全年與政策及監管持份者擴展溝通的基礎。這造就了多個具體主題，包括監管改革、混合融資、標準及分類方法的統籌，以及深入關注大自然。本節提供更多有關保誠宣傳活動的資訊。

轉型融資

我們相信亞洲及非洲政策制定者於二零二三年會更加關注混合融資方面的工作，而我們將努力鞏固在該領域的工作成果。公正能源轉型夥伴關係是混合融資的一個示例。公正能源轉型夥伴關係是二零二一年在第26屆聯合國氣候變化大會上推出的公私營夥伴關係模型。有關模型展示了一個基於本地認知及參與的項目，其發揮重大作用，確保設計出的架構適用於有關

市場，可支持國家的全面能源轉型，讓能源、監管、金融、政策及可再生資源領域的參與方齊心協作，並獲七國集團及私營行業提供財務及能力支持。

越南於二零二二年十二月宣佈與International Partners Group建立公正能源轉型夥伴關係。該公正能源轉型夥伴關係將支持越南實現新目標，包括提早達致溫室氣體排放量計劃峰值，限制煤炭產能峰值，以及加快採用可再生能源。保誠是唯一受邀成為私營業工作小組成員之一的保險公司。我們將與組內公私營成員合作，確保根據公正能源轉型夥伴關係模型訂立的工具適合像保誠一樣的保險公司／資產管理公司。

在多邊開發銀行社群內部，首要任務是推行架構改革，以就混合融資及其他工具與新興市場的機構投資者社群建立更有效的夥伴關係，同時亦要注意仍需要就混合融資建立模型及制定激勵措施。保誠將透過其該領域的現有夥伴關係開展工作，盡可能為該等對話提供支持。其他值得注意的國際合作夥伴機構是保險發展論壇(Insurance Development Forum)，其與多邊開發銀行建有夥伴關係，並著力連接保險行業與多邊社群。

保誠員工參與其共融保險工作流程，同時我們亦支持其有關第27屆聯合國氣候變化大會的公眾活動。

保誠作為世界經濟論壇的會員，受邀參與其「推動有效能源轉型」倡議及東盟區域行動集團組成部分的研討會。

我們從一開始就一直參與其中，繼續支持能源轉型機制作為概念，首要任務為以負責任的方式盡早淘汰煤炭廠。能源轉型機制於二零二二年全年繼續取得進展，特別是在印尼，該國政府及持份者得到充分激勵及溝通。繼保誠作為旁觀者參與的第三季度正面討論後，亞洲發展銀行就其首個融資協議發表備忘錄，將根據能源轉型機制於印尼加快淘汰煤炭。我們樂見該進展。倘根據能源轉型機制成立的實體於未來發行可投資資產，作為該等市場的長期投資者，我們仍有意對其投資，前提是其必須符合我們的風險及回報標準。在當前規定下，該等投資可能會對我們的加權平均碳密度產生不利影響，從而抑制公司提供轉型融資的意欲。我們已在「公平及共融轉型」文件中指出該問題。



我們就公平及共融轉型發佈的文件

保誠的[二零二二年白皮書](#)載列我們如何支持公平及共融轉型。

該文件：

- > 闡明公平及共融轉型的理據及其在實現《巴黎協定》中的地位；
- > 強調保誠重視確保以公平及共融的方式實現向低碳經濟轉型；及
- > 探討來自保誠乃至整個市場的個案研究及需要採取的進一步行動。

確保新興市場不在能源轉型中掉隊，需要公共和私人投資，以及使投資能源轉型成為主流趨勢。

該文件指出要想實現這一點所需進行的額外工作：

- > 審閱投資組合報告的指標，確保以氣候為導向的指標不會抑制公司因短期碳組合目標而提供轉型融資的意願；
- > 投資於以負責任的方式淘汰化石燃料公用事業設施，或投資於碳密集型公司向碳中和實踐轉型，需要適用於新興市場的統一分類方案及協議；及
- > 司法參與國際標準制定，以加強披露，例如國際可持續發展準則理事會提出的可持續發展及氣候準則最新草案鼓勵作出更多披露。

該文件獲得一致好評，包括被讚：

- > 正確指出需要讓新興市場在關於世界應如何達致淨零排放的談判桌上擁有「一席之地」；及
- > 提出在轉型為何需要對新興市場而言屬公平及共融的問題上，全球需要進一步達成共識。

保誠將繼續與其他志同道合的組織合作，以增進了解新興及發展中經濟體在滿足氣候轉型及其他可持續投資需求的過程中所面臨的獨特挑戰。我們希望不斷地改進我們的立場和執行方法，同時按照我們的既定目標以公平及共融的方式給世界帶來實質性的影響。

管理氣候變化對人類的影響／續

新興市場轉型投資項目

保誠在淨零資產所有者聯盟內發起並引領「新興市場轉型融資」細分路徑，其中包括作為主要組成部分的新興市場轉型投資項目。保誠組織新興市場轉型投資項目，旨在識別可加快投資推動新興市場向淨零轉型的實用短期解決方案。該項目獲淨零資產所有者聯盟、世界經濟論壇及歐盟—東盟商業理事會支持。作為該項目的一部分，保誠於二零二二年舉辦了兩屆網絡研討會及兩次圓桌會議。首屆新興市場轉型投資公開網絡研討會的開幕辭由保誠提供，該會重點關注東盟市場。隨後舉辦的第二屆網絡研討會，由保誠的集團執行總裁致開幕辭，重點關注非洲在全球減碳中的作用。第一次圓桌會議期間，來自金融行

業的與會人員探討了投資新興市場能源轉型的主要障礙，並因此發表了討論文件(《紅色代碼：呼籲就新興市場轉型投資採取緊急行動》)。第二次圓桌會議則專注於新興市場內的有效溝通。

支持新興市場轉型投資項目的機構家喻戶曉，加上保誠發佈「公平及共融轉型」白皮書，共同導致本集團有關「管理氣候變化對人類的影響」的未來行動更受外界關注。



業界團體

保誠主席以國際金融協會董事會成員的身份於二零二二年十月出席了世界銀行及國際貨幣基金組織年會，與來自保誠亞洲及非洲市場的多名政策制定者及監管機構舉行雙邊會議。有關討論專注於金融普惠，以及金融行業在應對氣候變化方面的作用。

保誠增長市場主席應邀在九月舉行的國際金融協會新興市場可持續發展融資峰會上，就融資在推動亞洲各地公平轉型中的作用發表演講。

保誠員工參與了多個國際金融協會工作小組，包括可持續金融工作小組及保險監管委員會亞太小組，重點關注與氣候變化及可持續發展、數碼轉型及對金融普惠的影響有關的議題。

二零二二年七月，保誠就國際可持續發展準則理事會針對其有關氣候相關披露徵求意見稿的諮詢意見提交回函。保誠支持國際可持續發展準則理事會提案爭取廣泛的跨司法權區援助，原因是理事會已開展工作確定最終標準。保誠認為：國際可持續發展準則理事會提出的方法應明確反映已發展及確立的方法，如透過溫室氣體議定書及碳會計金融合作夥伴關係所採納者。我們表示對溫室氣體排放披露有具體擔憂，即報告不在自身直接控制下實體及投資的排放量對金融機構而言困難重重。碳會計金融合作夥伴關係現時並無如此要求(其使用營運控制或財務控制法)，故屬此等要求的擴展。若想紓緩該等問題，務必要在釐定組織邊界方面留有餘地，明確披露及貫徹應用該方法。

於二零二二年，我們繼續就氣候相關風險與國際保險監管者協會接洽，包括與其氣候專責小組主席進行雙邊會議。氣候相關工作構成國際保險監管者協會整體框架和評估及監測保險行業系統風險的全球監測工作的一部分。國際保險監管者協會已將氣候相關數據納入其按定性性質進行的年度個別監測工作。國際保險監管者協會繼續與央行與監管機構綠色金融網絡及國際可持續發展準則理事會等其他行業團體密切合作。於二零二二年十一月，我們有機會向國際保險監管者協會的成員談論我們就公平及共融轉型發佈的文件(見「支持公平及共融轉型」一節內的方框)。

我們積極參與行業論壇及網絡(包括首席風險總監論壇可持續發展工作小組)，以進一步了解及支持有關氣候與環境、社會及管治風險的合作行動，以及保持了解由此形成的行業最佳

實踐。首席風險總監論壇可持續發展工作小組關注的兩大打業發展為：

> 破會計金融合作夥伴關係與聯合國召集的淨零保險聯盟的合作，就衡量及披露與提供保障風險有關的碳排放制定全球標準；及

> 自然相關財務披露工作小組框架的初稿，目標發佈日期為二零二三年內。基於氣候相關財務披露工作小組的工作成果，自然相關財務披露工作小組框架設計旨在未來與國際可持續發展準則理事會尚在制定的可持續發展標準的全球基準保持一致。

淨零資產所有者聯盟

保誠於二零二一年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致力於實現資產組合減碳的機構投資者組成，藉此加強與全球同儕的合作。身為活躍成員，以及為數不多擁有新興市場足跡的成員之一，我們支持該聯盟更廣泛的政策及延伸工作(包括新興市場轉型投資項目，參見「新興市場轉型投資項目」方框)。透過淨零資產所有者聯盟，我們參與了有關煤炭、石油及天然氣的諮詢及文件編製，並定期參與聯盟目標設定、方法及報告工作流程的溝通。這亦是我們與聯合國及其「奔向零碳」活動進行交流的主要渠道之一。

二零二二年，保誠藉助持續關注確保新興市場在淨零資產所有者聯盟的交流與討論中擁有更強話語權。這包括不斷加深對新興市場在能源轉型過程中所面臨挑戰的認知，以及推動思考更主動考慮氣候變化對發展中市場影響的相關解決方案。我們認為這是在公平及共融轉型中確認發展中經濟體地位的重大且關鍵一步。我們於二零二二年支持特定的淨零資產所有者聯盟細分路徑，推動以下方面的進展：

> 轉型融資：保誠發起並引領該細分路徑，並啟動新興市場轉型投資項目，旨在加快

投資以便新興市場向淨零轉型。更多詳情，請參閱本節「新興市場轉型投資項目」方框。

> 監察、報告及核證：透過公開諮詢提交意見，保誠呼籲將主權債券的指導設計理念整合到淨零資產所有者聯盟的新協議中。有關增項強調支持向低碳經濟的公平及共融轉型，同時確認儘管新興市場在已排放的累積碳排放中佔比較低，但其將受到氣候變化的更大影響。

> 政策：保誠為淨零資產所有者聯盟有關石油及天然氣觀點的文件提供輸入資料，該文件載列對公司(即用戶及生產者)、政府及投資者的期望。該文件採納了我們的建議，即應更深入考慮新興市場面臨的特殊轉型挑戰，以及如何讓投資者參與發揮更大作用，且符合責任有別及公平轉型的原則。

展望二零二三年，我們將在淨零資產所有者聯盟的新興市場專題工作流程中發揮更突出的領導作用。

管理氣候變化對人類的影響／續

區域宣傳 亞洲

鑒於我們的足跡，我們監察並參與東盟金融服務政策。我們在東南亞的市場已於二零二二年全年在政策及監管層面加大對綠色融資與環境、社會及管治的關注力度。因此，保誠當地團隊較過往年度為諮詢、研討會及活動提供更多支持。

我們於二零二二年春季與淨零資產所有者聯盟及歐盟一東盟商業理事會合作舉辦新興市場轉型投資東盟網絡研討會，柬埔寨政府以二零二二年東盟主席國身份參會，並代表柬埔寨及該區域發言。我們參加了十一月的東盟首腦峰會，並在英國一東盟商業理事會舉辦的會議上就公平及共融轉型發言。

我們的新加坡業務為編製最佳實務披露文件提供輸入數據，該文件載列供金融機構(特別是銀行、資產管理公司及保險公司)採納的路徑，並根據彼等在可持續發展報告歷程中所處不同階段提供氣候相關財務披露工作小組的推薦建議。集團執行總裁在新加坡金融科技節上就氣候融資發表演講。

我們應印尼的監管規定提交可持續金融行動計劃。

我們的團隊出席了上海市長國際企業家年度諮詢會議，並就納入環境、社會及管治實務對促進綠色及低碳轉型的作用發表文件。

非洲

保誠是內羅畢國際金融中心的創始成員。該中心是由英國駐肯亞高級專員公署安排的倡議，可透過其提出有關可持續發展的問題。

在肯亞，保誠非洲贊助以「氣候變化：探索非洲的對策和解決方案」為主題的一年一度的Kusi Ideas Festival。身為小組成員的保誠非洲營運總裁闡述了保誠關於公平及共融轉型的立場。

保誠在全球政策領域的另一次重大參與為英聯邦，特別是本年在整個非洲市場的活動。二零二二年，保誠出席了在盧旺達舉行的英聯邦政府首腦會議，該會議特別關注疫後復甦及可持續發展，保誠在金融服務圓桌會議上就保險行業在建立抗逆力及可持續發展方面的作用發言。於二零二二年第四季度，保誠在英聯邦貿易及投資論壇的金融服務圓桌會議上就可持續金融對發展的作用致辭。

英國

保誠於二零二二年全年在英國及海外一直就環境、社會及管治問題與英國政府保持溝通。於英國擔任聯合國氣候變化大會主席國的最後數月，這包括就主要議題(如轉型融資及私營業在支持共融轉型方面的作用)發展溝通。於本年全年，我們與英國外交、聯邦及發展事務部、英國國際貿易部、英國財政部、聯合國氣候變化大會單位，以及英國大使館溝通。這包括在第27屆聯合國氣候變化大會開幕前與英國駐開羅大使館溝通，為英國與埃及在綠色金融方面的工作提供支持。

我們保留於英國工業聯合會的可持續金融工作小組的成員資格，並藉此探討政府的轉型計劃、綠色分類法以及英國作為綠色金融中心的作用等問題。

保誠委任代表出席了英國議會發表氣候政策倡議(CPI)「非洲氣候融資情況」報告的活動。

保誠參加第27屆聯合國氣候變化大會

我們於二零二二年全年就英國出任第26屆聯合國氣候變化大會主席國須留意的主要議題與英國政府溝通，參與了越南公正能源轉型夥伴關係的籌備工作，以及將融資作為解決方案核心的相關工作。在臨近第27屆聯合國氣候變化大會召開之時，我們亦與聯合國基建，特別是氣候大使團隊、格拉斯哥淨零金融聯盟，以及FSD Africa、ODI、Business Fights Poverty及CPI等非政府合作夥伴進行溝通。當時，這些非政府合作夥伴正在籌備各自的聯合國氣候變化大會計劃，如非洲深化金融行業(Financial Sector Deepening Africa)、海外發展機構(Overseas Development Institute)、氣候政策倡議(Climate Policy Initiative)。在第27屆聯合國氣候變化大會之前，保誠簽署了《二零二二年全球投資者對各國政府發出的氣候危機聲明》。該聲明呼籲各國政府採取必要的政策行動以應對氣候危機及加快推進向淨零排放經濟的轉型。

保誠非洲的營運總裁代表保誠出席在沙姆沙伊赫舉行的第27屆聯合國氣候變化大會，彼在我們亞洲多項業務中亦擔任高級職位，因此完全符合資格參與討論全球融資在推動公平及共融轉型方面的作用。

保誠在第27屆聯合國氣候變化大會上的主要立場在許多方面與埃及主辦方的首要關切一致，如新興市場應是大會事宜的核心，以及金融行業如何在支持淨零轉型方面發揮重要作用。保誠在一項活動上發言，內容有關與機構投資者建立潛在夥伴關係，盤活新興市場的國內資本，藉此支持公平轉型。我們亦加入格拉斯哥淨零金融聯盟與越南政府和合作夥伴合辦的會議，探討其公正能源轉型夥伴關係方面的未來舉措。

透過我們於國際金融協會的會員資格，我們參加了有關私人融資在填補氣候缺口方面作用的活動。我們亦透過於保險發展論壇的會員資格，出席有關保險的專題活動，包括與聯合國高級大使會晤。我們透過與FSD Africa等若干主要非盈利組織的關係，參與發起感興趣的泛非洲舉措。

保誠亦出席了我們的政府、監管機構及合作夥伴(特別是央行與監管機構綠色金融網絡、新加坡金融管理局及多邊開發銀行)舉辦的活動，探討金融社群支持新興市場轉型的可行方式。

我們對多邊開發銀行改革及機構投資者在亞洲及非洲的潛在新混合融資機會的後續發展尤為關注。

第27屆聯合國氣候變化大會方面，保誠已與聯合國的高級大使及其有意擴大私人融資在填補氣候融資缺口方面作用的團隊建立關係。這是我們持續溝通的領域。正如本年第27屆聯合國氣候變化大會所展示，無論是在發達還是新興經濟體，世界各國政府都對該領域愈發重視。我們期待為該政策提供雙邊及區域支持，並透過我們的會員資格及關係予以協助。二零二三年，展望第28屆聯合國氣候變化大會，我們將就重要議題支持現有合作夥伴關係，如淨零資產所有者聯盟、保險發展論壇及高級大使團隊。



策略支柱： 建立社會資本



員工總數達

14,681名

高級管理層當中
女性成員比例為

35%



350名

認證精神健康急救員

ShareAction員工披露倡議得分

87%

二零二二年上報的網絡安全
事件總宗數減少

43%

在旗下八個核心業務中實施

統一數據平台

2,700名

員工取得人工智能認證



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客戶對我們的信任。

我們的員工責任
請參閱第45頁了解更多 >

我們的數碼責任
請參閱第52頁了解更多 >

建立社會資本 / 續

我們的員工責任

於履行員工責任的過程中，我們繼續遵循集團文化框架，當中概述集團資料、我們存在的價值、開展業務及行事方式。

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。員工策略及路線圖指引我們努力兌現該承諾，並涵蓋文化、多元化、共融及歸屬感、學習、領導層、表現管理、獎勵及表彰等領域。

相互聯繫	提供一個多元化、共融及彈性的工作環境，歡迎發表觀點，重視貢獻，鼓勵每個人在工作中展現真實的自己	<ul style="list-style-type: none"> > 文化 > 多元化、共融及歸屬感 > 員工體驗
持續成長	給予員工時間成長和發展，在有需要時給予支持和建議，並建立一種文化，鼓勵員工挑戰自我和學習新技能	<ul style="list-style-type: none"> > 學習 > 領導層 > 人才及接任
取得成功	表彰員工的技能和貢獻，以及關心他們的健康和福祉	<ul style="list-style-type: none"> > 表現管理 > 獎勵及表彰 > 成就未來的團隊

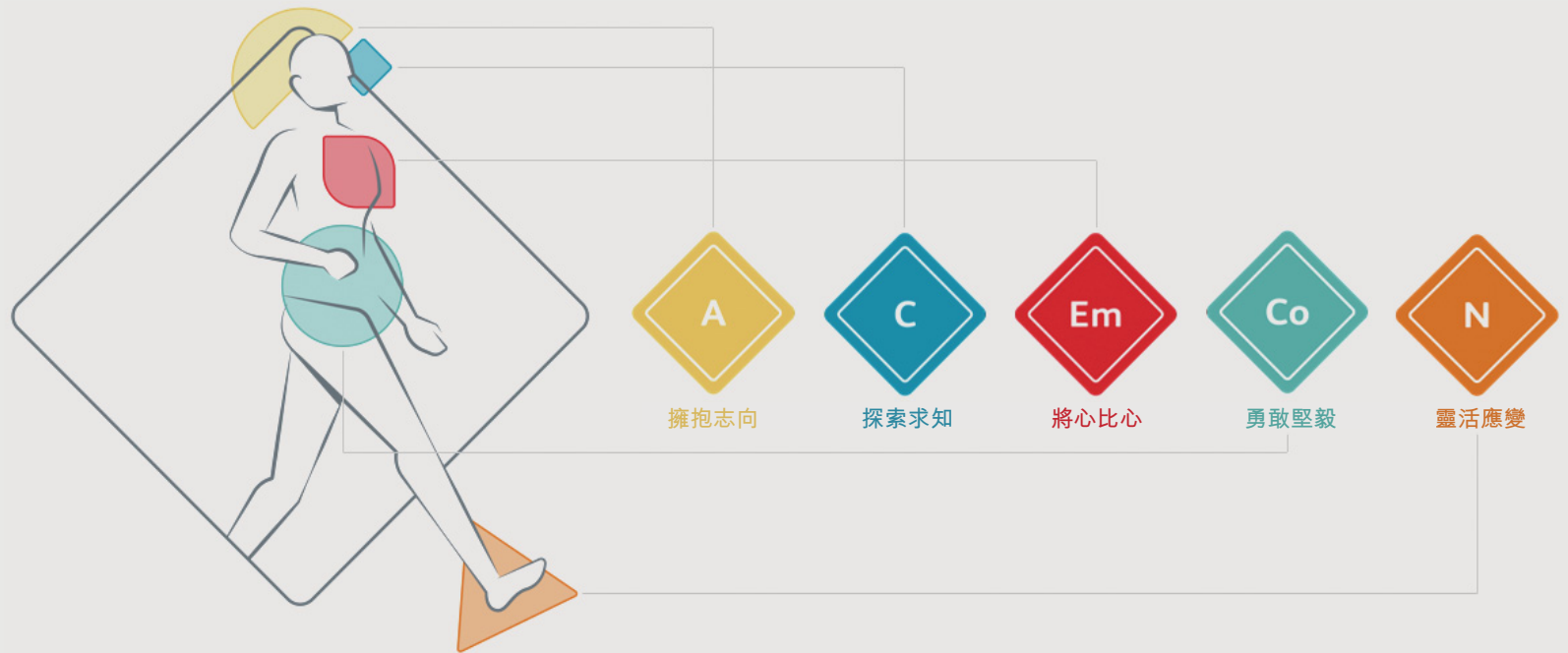
我們的文化框架由四個部分組成：宗旨、原則、價值觀及成就未來的技能。保誠的宗旨是幫助人們活出豐盛人生，我們矢志幫助員工實現這一目標，他們是本公司最寶貴的財富之一。



相互聯繫

文化及員工體驗

我們在工作場合的行事方式乃遵從自身五項價值觀的指引，即擁抱志向、探索求知、將心比心、勇敢堅毅、靈活應變。該等價值觀是我們文化框架的重要組成部分，並在我們彼此互動的方式中加以體現。



建立社會資本／續

價值觀	如何踐行自身價值觀
 擁抱志向	重視團隊合作、堅持做對的事，一直是我們的首要原則。身處競爭激烈的市場環境，我們秉持宗旨，互勵互勉，攜手追求卓越。
 探索求知	世界瞬息萬變，沒有人無所不知。我們虛心聆聽，不斷學習，求知求真。
 將心比心	只有設身處地，才能理解他人。遵循這個傳統智慧，無論面對客戶或同事，我們時刻緊記將心比心，為他人著想。
 勇敢堅毅	保誠的成功與文化，是我們全體同仁共同分享及傳承的精神資產。我們堅持做對的事，全心全意投入工作，攜手創建未來。
 靈活應變	靈活敏銳、善於應變是常態。我們勇於嘗試、不斷改進，在失敗中學習，在挫折中邁步向前。

我們自二零二零年以來一直開展員工調查，旨在評估我們為期三年文化計劃的進程，以及自身價值觀是否在工作中有所體驗。我們於二零二三年一月完成第四次全球員工調查，95%的員工參與其中並提出了自己的意見。整體參與率為79%，較上一次於二零二一年十二月開展的調查提升4%，而較行業基準則提升5%。企業自信錄得89%的做人高分，彰顯我們的員工對保誠的前景充滿信心。我們的核心價值觀獲得86%的滿意分數，證明了我們的文化強大而富有凝聚力，而共融及歸屬感、社會聯繫和管理層支持則獲得85%的滿意分數，彰顯強烈的歸屬感。

儘管工作生活和諧於本次調查中提升了6%錄得70%的滿意分數，我們仍會再接再厲，透過彈性或混合工作安排為員工提供支持。總體而言，於二零二二年取得的改善有賴於推行旨在提高福祉、提升能力、增強共融及深化與領導者關係的多項舉措，我們將於二零二三年再接再厲。

我們於二零二一年開展首屆為期三天、包容並蓄的線上交流會Collaboration Jam，保誠各項業務的同事集思廣益，就成就未來所需的技能發表看法。此後，我們作出重大投資，幫助員工掌握適切技能，積極迎接未來工作。

二零二二年，我們舉辦了第三屆Collaboration Jam，8,000多名同事分享自己身為保誠一員的故事。在為期72小時的活動中我們收到超過130,000條評論，超出內部預期及外部基準，足證整個集團都充滿熱忱、積極參與及充分互動。相關交流圍繞以下各項展開：建立本地層面的歸屬感，受到重視如何帶動建立歸屬感；要求獲得擴大及加深內部人脈（包括領導層）的機會；以及需要將我們對相互聯繫、持續成長並取得成功的承諾進一步融入各項業務。

因應Collaboration Jam，同時為幫助員工建立社交聯繫，我們推出神秘茶話會（Mystery Coffee），一項藉由同儕聯繫及支援幫助員工擴大人際網、取長補短及實現專業目標的計劃。登記參與神秘茶話會的與會人會與來自不同地點的神秘夥伴進行匹配，透過虛擬茶話會交流來共享技能、專長及建立個人聯繫。截至目前，已有超過1,800名員工登記參加神秘茶話會。隨時間推移，該計劃將幫助保誠全體員工拓展人脈，並在更廣的保誠集團範圍內建立歸屬感。

我們持續構建以人為本、數碼賦能的員工體驗，矢志幫助員工與同事及保誠文化相連，對自身職業發展及表現負責，更全情投入工作。我們的員工亦可透過公司內聯網1-hub查閱有關本公司的最新企業資料，包括公司表現、傳承及領導層個人資料等。員工可在myHR平台上管理休假申請、發展計劃及表現檢討等項目。

董事會透過一系列正式和非正式的方法，與員工接觸、溝通和了解員工的意見。二零二一年五月，責任及可持續發展工作小組承擔領導員工敬業度計劃的責任，並連同其他非執行董事繼續參與二零二二年的員工敬業度活動。除與員工直接接觸外，董事會及工作小組檢視年度員工敬業度調查及Collaboration Jam所收集的意見，並與管理層討論跟進行動，另亦收到集團執行總裁及集團人力資源總監關於員工事項的定期更新。二零二二年的主要員工敬業度活動包括董事會於四月走訪新加坡、Collaboration Jam，以及參加「轉型之旅」畢業典禮及多元化及共融理事會會議。進一步資訊可於第172條聲明中查閱。

多元化、共融及歸屬感

我們尊重及欣賞不同之處，旨在賦能員工並在保誠建立更深的歸屬感。我們維持推崇多元化，保障員工、客戶及合作夥伴共融關係的文化。

我們的全球多元化及共融理事會不斷豐富保誠的全球多元化及共融策略及行動計劃定義，同時在各項業務推進全球多元化及共融舉措。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。於二零二二年，我們引入新成員加入理事會，專注於神經多樣性、傷殘、文化及宗教的共融。理事會繼續根據其約章的指引行事，並遵從賦能員工、促進透明度及建立社區的原則。保誠所在的多個市場於二零二一年在當地承諾支持聯合國《賦權予婦女原則》，在此基礎上，保誠集團執行總裁於二零二二年為這些市場簽署了一份全集團支持聲明。

建立社會資本／續

二零二二年，我們繼續專注於加強共融意識，配合「領導層」一節所述領導層開展的工作。其中一項主要舉措是全球共融電子學習課程的落地，有關課程旨在建立意識、推動共融，以及促進共融的領導思維與行為模式。二零二二年約有86%的員工完成了全球共融電子學習，為我們於二零二三年進一步開展加深歸屬感的工作奠定基礎。

為推動組織內部及所有流程的變革，我們延伸多元化及共融方針的應用範圍，透過無障礙解決方案及服務對客戶產生積極影響。誠如本報告有關「便捷的健康及財務保障」一節所述，我們藉由「We DO Family」活動等共融、回報豐厚的創新提案迎合多元需求和個人情況。是項活動已擴展至涵蓋員工，包括敘事環節，於內部分享超過百個員工故事，足證員工家庭的多元程度。我們亦將多元化及共融原則融入第三方供應及外判政策，規定須對供應商的多元化方針進行審查。

繼於二零二一年推出PRUCommunities後，我們以員工為主導的網絡繼續加強聯繫，這亦是加深對保誠的歸屬感的關鍵所在。於二零二二年，我們在全球推出多項社區活動，包括PRU Women Empowered、PRU Young Professionals、Women in Tech、Mental Health First Aiders以及涉及不同業務部門的We DO Wellness，加入發展成熟的PRUPride。當地業務亦設立自身的PRUCommunities，進一步圍繞權益、身份及觀念加強聯繫與合作。



於二零二二年，超過10,000名員工瀏覽了PRUCommunities文章，其中「Community Connections」頁面瀏覽量近2,800次，「We DO Wellness」頁面瀏覽量近3,500次。

二零二二年，保誠簽署了《企業神經多樣性論壇成員約章》(Neurodiversity in Business Membership Charter)，以表明我們承諾進一步在工作場所增進共融及深化歸屬感，包括挑戰和消除有礙共融的實質和感知障礙，同時倡導神經多樣性及表揚神經多元化員工的價值，以及給予必要的通融，以便此類員工能夠在保誠各司其職。

下文概述我們在多元化及共融方面的表現。我們多元化水平固然整體按年有所改善，我們亦意識到，保誠在該領域的工作任重而道遠。

- > 於二零二二年十二月三十一日，本集團董事會中女性所佔比例為31%；繼二零二三年一月一日的董事會變動後，該比例為38%。
- > 我們已超越Parker Review的富時250指數推薦水平，即到二零二四年董事會至少包含一名非白人董事，我們十三名董事中有六名符合該等標準。我們是少數五間由非白人擔任主席的富時100公司的其中一間。繼我們重組集團行政委員會以更好反映所服務的社

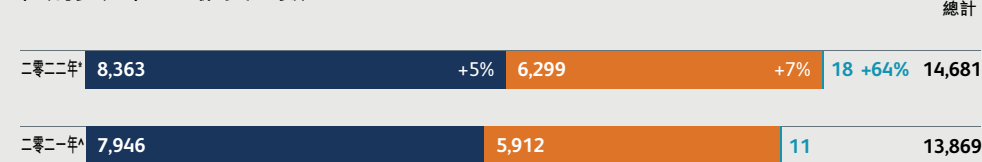
群後，該委員會中非白人所佔比例於二零二二年亦有所提高，有63%的成員符合該等標準，過往年度則為20%。

- > 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，我們的目標是在早前於二零二一年所訂30%目標的基礎上，於二零二三年年末前實現女性佔高級管理層人數比例達35%。於二零二二年十二月三十一日，該比例為35%，符合我們二零二三年的目標。

因應我們對透明度的持續承諾，我們於二零二二年繼續對ShareAction員工披露倡議作出回應，並獲得87%的得分(二零二一年：88%)。我們亦被納入二零二三年彭博性別平等指數，連續第三年入選該指數。

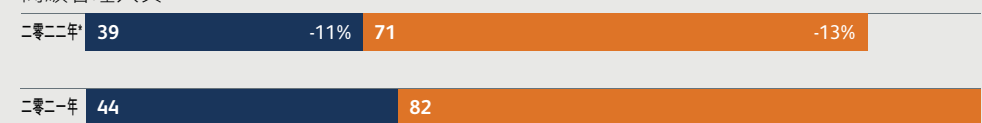
二零二二年，包括電話聯絡中心員工在內的員工總流失比率為22.6%，較二零二一年的24.4%有所改善。比率較二零二一年有所改善，乃得益於我們在保誠各項業務持續專注採取措施改善員工溝通、福祉及文化。倘不包括電話聯絡中心的僱員，則員工總流失比率大致維持穩定於16.7%(二零二一年：16.2%)。員工流失率反映報告期內自願或是因辭退或退休而離職僱員的人數。僱員包括永久僱員及合同(期限固定)僱員，但不包括臨時工及實習生。有關保誠按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失率詳情載於「參照列表」一節。

性別多元化 — 僱員總數



性別多元化 — 高級管理層

高級管理人員



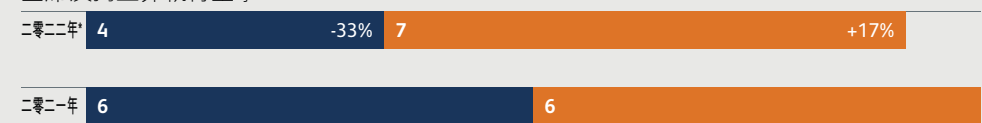
集團行政委員會



執行董事



主席及獨立非執行董事



● 女性 ● 男性 ● 未註明*

* 在安永的鑒證範圍內一請點按此處參閱「報告基準」。
 ^ 二零二一年的結餘已予以重列，以反映我們對非洲市場非永久僱員的當地銷售代理貫徹一致待遇。
 † 就本集團非重大數目之僱員而言，並無採集性別詳情或資料。相關僱員記錄為「未註明」。

建立社會資本／續

員工關係

保誠致力為僱員營造一個共融、多元化及開放的環境。我們的集團管治人力資源政策以《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，為機構內的所有人提供整體框架及原則。集團第三方供應及外判政策訂明如何與供應商合作以及我們對其的期望。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。

員工一直是我們最重要的資產，員工關係政策規範我們如何與員工合作。我們相信，這對我們吸引所需人才、留住現有員工以及激勵員工為自身及本集團取得成功的能力而言至關重要。

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，我們鼓勵與僱員集體代表機構建立積極且具建設性的關係。

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

我們是一個致力於促進包容性就業，並提供成長及職業發展機遇的組織。我們會不論性別、國籍、年齡、種族、民族、宗教、身體或精神傷殘，或性取向，公平地考慮各求職申請。我們妥善安排殘疾員工的繼續聘用，致力推動殘疾員工的培訓、職業發展及晉升，並於有需要時作出適當調整。

為營造一個員工能公開發表意見的多元化、平等及共融的工作環境，我們認真對待有關申訴，設有完善的申訴政策和程序，確保及時及公平調查任何提出的不滿。

有關支持員工福祉舉措的進一步詳情，載於「負責任工作實踐以及健康及安全程序」一節。

成長

學習

我們對員工相互聯繫、持續成長並取得成功承諾的一個重要部分，是幫助他們為未來的工作做足準備，讓他們能夠參與我們的業務轉型並有信心作出貢獻，同時亦讓他們充分裝備自己，在職業生涯中始終發揮出色表現。

二零二二年二月，我們推出由六個部分組成的系列網絡研討會「未來工作」(Future of Work)。該等網絡研討會圍繞保誠的價值觀設計，各部分均深入探究我們於二零二一年所舉辦有關「新的工作方式」網絡研討會上已探索過的成就未來的技能。詳情請參閱「成就未來的團隊」一節。此等工作方式乃基於由英國設計協會(UK Design Council)、LUMA Institute、斯坦福大學設計學院(Stanford d.school)及知名諮詢公司IDEO等機構所制定的完善實務。每項均由一套有利的價值觀及微技能加以界定，並構成同事間反饋意見及於Udemy上精心策劃的學習路徑的基準。

我們於二零二二年維持與LUMA Institute的合作夥伴關係，旨在幫助發展創新和設計思維能力。整個集團超過300人現已獲得LUMA Practitioner認證。我們運用來自LUMA Institute的設計思考技能來克服種類繁多的業務挑戰，包括混合工作模式及幫助推動代理增長。透過與提供線上教學的公司Udemy建立新的合作夥伴關係，我們得以就成就未來及數碼化的技能提供精心策劃的學習路徑。

我們的當地業務亦制定學習計劃來支持有關成就未來技能的舉措。保誠泰國舉辦「學習節」(Learning Festival)，支持員工提升技能水平及為準備迎接新的工作方式。該盛事涵蓋保誠成就未來技能裨益及各項技能的運用方法，均由泰國同事透過分享親身經歷作示範。保誠泰國於二零二二年透過虛擬及現場方式舉辦四項活動，參與人數約為400人。

我們的學習內容亦包括有關反賄賂及貪腐、反洗黑錢、私隱及競爭法等關鍵主題的年度強制性合規培訓，員工於二零二二年平均接受16小時的培訓。

按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二二年	二零二一年
男性	16.04	11.22
女性	15.58	12.44
未註明	8.43	5.65

由於我們的系統並不計入員工完成非強制性培訓課程的時數，故每名員工的總受訓時數很可能會遠超該水平。

領導層

於保誠各項業務，隨著業務不斷發展，我們在持續實現綜合專長及技能最大化的同時，亦愈發專注於客戶及調整多渠道分銷模式來適應所在市場的變化。我們明白，踐行自身價值觀，於選擇產品及服務的開發方式及地點時維持靈活應變及創新能力，比過往任何時候都更重要。

為實現該目標，我們運用整個集團領導層的優勢及最佳實務，務求為客戶、同儕、社群及更廣泛的持份者群體創造最佳成果。於二零二二年五月，我們宣佈對集團行政委員會的架構及組成作出變更，其職責現時乃為實現與各市場執行總裁更密切、持續的溝通而專門設計。

為繼續著力提高意識並推行我們的價值觀及共融理念，我們的集團行政委員會及各業務的領導團隊亦舉辦多次會議，旨在展示真誠且具同理心的領袖應具備的思維、行為及能力。為在整個組織內建立更果敢、更符合企業家精神的思維模式，我們繼續開展為期四個月的工餘時間試驗性計劃「轉型之旅」計劃，旨在為本集團培養更多以人為本、具備自我意識的領導層及變革推動者。是項計劃培養好奇心、謙遜及勇氣，鼓勵參與者對個人發展負責，並實現自身推動可持續變革的理想。

人才及接任

為持續向我們多元化的人才提供機會加速成長，我們於二零二二年將人才贊助計劃的規模擴大至60名僱員，基於性別、文化背景及經驗專注於人才庫中代表不足的群體。是項計劃將多元化的人才庫與擔任贊助人的高級行政人員相匹配，為保誠的未來打造關鍵人才渠道。該計劃旨在為僱員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。該計劃對贊助人及人才而言均為學習經驗，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，發展其個人領導能力及深化歸屬感。

建立社會資本／續

透過融合於二零二一年試運行的民主化輔導及短期工作市場平台，我們於二零二二年繼續提高面向全體僱員的內部成長機會的透明度。myMentor為僱員提供物色導師並透過單獨建立的輔導關係與其相互聯繫的機會。整個集團內已建立超過200項輔導關係，其中85%乃跨職能部門。輔導的普遍側重點為職業發展；然而，因知曉心理健康在組織內的重要性，我們亦透過myMentor協助僱員與精神健康急救員聯絡，讓他們可直接獲得任何心理健康支援及引導。

我們以員工為本的Opportunity Marketplace已於二零二二年在所有業務全面實施。該市場平台就全集團範圍內的全職及短期(基於項目)機遇為員工提供透明、量身定制的推薦建議。已有超過20項業務在該市場平台發佈短期工作，逾150名保誠員工因此為自己選擇的項目作出貢獻。

成功 表現管理

我們繼續透過本公司的表現管理框架強調保誠價值觀與最終薪酬的關連，獎勵決策與表現成果高度關連。我們支持員工追求最佳

表現，藉此達成其專業目標，同時遵循本公司的業務策略。

若要取得成功，就必須均衡、全面地管理員工表現。因此，我們的表現管理模型同時側重於結果及達成結果的方式。員工管理人員應在以目的為先、推動合作，且貫徹保誠價值觀的文化中為其團隊的表現及職業發展提供支持。

保誠致力於幫助員工實現最佳表現，讓其可在職業發展中相互聯繫、持續成長並取得成功。我們的員工策略與表現高度關連，同時我們運用集團COACH框架推動表現提升，詳情如上文所述。

如果你正考慮接受輔導，但不確定要付出多少時間，輔導不一定是一項繁重的正式活動。我認為輔導也可以像分享及對彼此觀點提出建設性的質疑一樣簡單。那個過程令我受益匪淺，我很感激能參加學習。

Donna Buckland
香港集團總部管理部高級主管



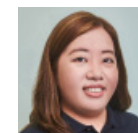
目前為止我的輔導體驗都非常精彩。我的導師向我提出質疑，讓我走出自己的舒適區，還幫助我克服自己過去根本無法想象的困難。她幫助我認識到以真實的自己示人有助建立自信，對領袖能力產生影響，同時更有把握地與高級持份者溝通。面對工作，我現在比以往任何時候都更自信和樂觀。

Astridah Hampongo Musonda
贊比亞人力資源及管理部主管



我不久前負責的短期工作已經完成，但相關成果及我們與參與者建立起的關係是未來有機會時定會提到的經驗。

Veronica Tan
菲律賓營運策略舉措的短期工作提供方及主管



考慮到我新手僱員的身份和我部門經理的強力支持，參加本項短期工作是建立人脈和展示自身專長的絕佳機遇。我從本次短期工作中學到的要點之一是虛擬現實，而我從沒想到自己會有機會接觸這項技能。我還了解到團隊協作的價值所在，以及擁有成功完成本次短期工作這一共同目標的重要之處。

Emily Tsai
台灣政策服務的短期工作參與者及專業人士



建立社會資本 / 續

保誠的福祉支柱

助你活出豐盛人生

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



精神健康

- > 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



財務

- > 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



工作生活和諧

- > 我們認可不同工作方式並提供共融、家庭友好型的工作環境
- > 我們致力增加社區工作機會



獎勵及表彰

二零二二年，我們藉由共同目標、全公司範圍舉措及員工群體推動建立共融健康的文化，繼續在工作中促進福祉。我們的舉措均基於四個福祉支柱，即衛生與健康、精神健康、財務及工作生活和諧。

我們於二零二二年的舉措包括：

- > **衛生與健康**：We DO Wellness PRUCommunity 舉辦了由公司及僱員牽頭的實務及活動，旨在促進福祉。相關舉措包括每月福祉網絡研討會，運動週報及星期五健康節目。
- > **精神健康**：於二零二二年，我們在全部市場中擁有約350名認證精神健康急救員。透過減少歧視、明確所需的支持及在工作場所營造心理健康及福祉的文化氛圍，該計劃旨在藉精神健康急救員之手為有精神健康問題的僱員提供幫助。精神健康急救員經專業機構培訓，能夠發現、評估及協助應對精神健康危機；在聆聽及溝通過程中不會妄下評論；對互動過程保密；並協助獲得適切的專業幫助。我們已編製指引，幫助精神健康急救員設法讓同事獲得專業的健康支援，包括轉介加入我們的僱員協助計劃。精神健康急救員在我們的內聯網及myMentor平台上有標識辨認，並在電郵簽名中註明「本人乃認證精神健康急救員」。
- > **財務**：我們透過多項股份計劃，繼續積極推動僱員持股及投資，其中包括PruSharePlus，僱員將於為期兩年的持有期末就購得的每兩股股份獲發一股免費配送股份。該計劃參與率仍然穩健，有三分之一的僱員參與其中。於二零二一年十月，為紀念Jackson的分拆，

我們向永久僱員頒發了1,000美元受限制股份的祝賀獎勵。該獎勵已於二零二二年十月發放，相當於50股股份。

- > **工作生活和諧**：為持續宣揚工作生活和諧，我們於二零二二年將健康福祉假引入當地政策。該政策鼓勵員工安排至少連續五日的休假，毋須理會工作事務，以求獲得充分放空及休息。獲得僱員積極反饋後，我們於八月二十六日舉辦了第二屆「集團健康福祉日」活動，全體同事當日放假一天，以進行休息、

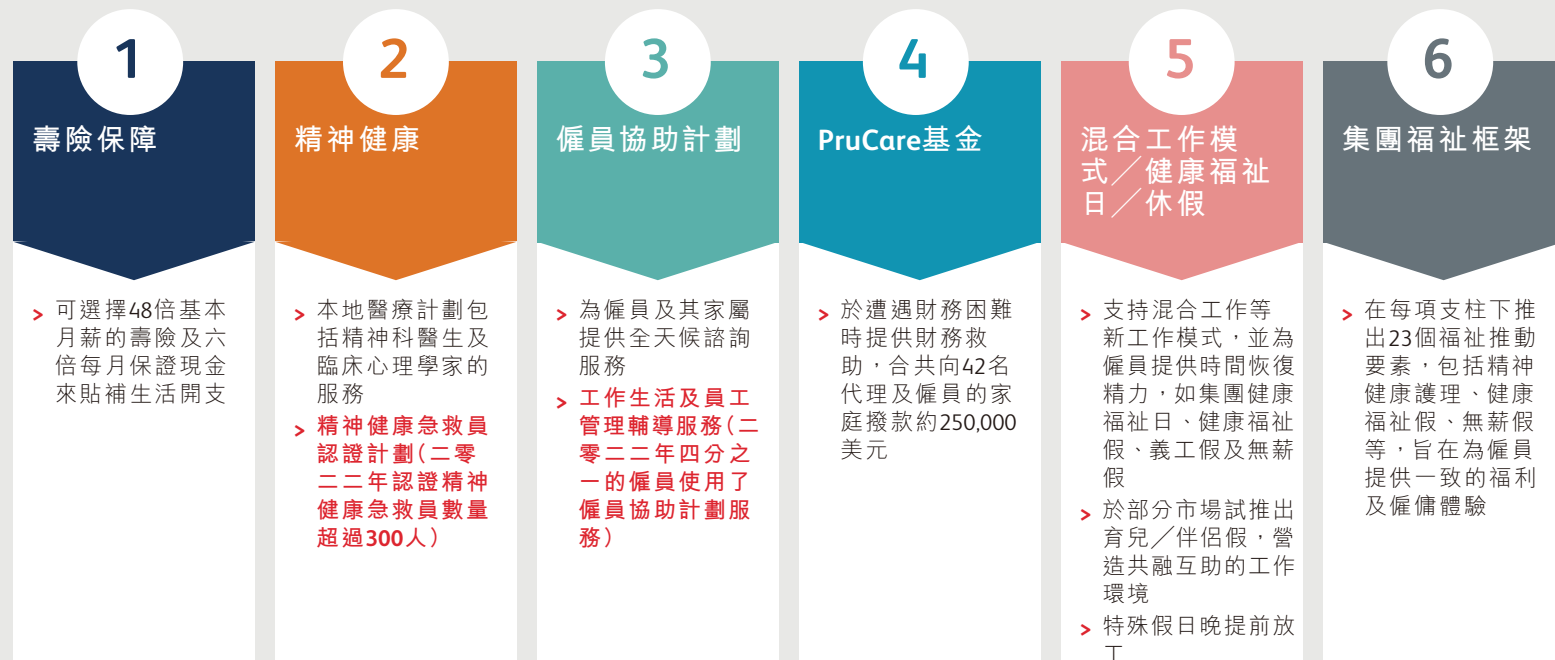
恢復並與家人共享時光。此外，我們在旗下各項業務繼續提供混合工作模式、無薪假及義工假。

保誠認可我們員工的敬業與奉獻，而且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且有競爭力的薪資，該薪資每年與我們的同行進

行基準比較。鑒於多個市場的生活成本壓力，保誠已於英國向更多初級職位人員支付生活費用，並改善若干地區的人員福利，確保繼續向員工提供具競爭力的待遇，為員工及其家人提供保障。自二零一零年以來，保誠一直支付倫敦生活工資。

下文概述我們的福祉理念，正如其中註明，精神健康於二零二二年取得明顯進展。

保誠的福祉理念



● 二零二二年計劃

建立社會資本／續

We DO Wellness — 「這就是我」活動

恰逢二零二二年十月的世界精神健康日，我們的僱員參加了為期兩個星期的「這就是我」活動。是項全球倡議於二零一四年首度推出，旨在讓談論能力不同及有精神健康問題人士的話題更趨自然。

保誠當時的集團執行總裁Mark FitzPatrick講述了自己在內聯網上分享的個人故事，正式啟動是項活動。領導層及僱員隨後分享了自己有關精神健康經驗的個人故事。活動的宗旨在於透過勇敢堅毅和將心比心實踐保誠的價值觀，活動亦讓組織所有層級的僱員能夠互相學習。保誠集團戰略事業群總裁吳立賢在活動結尾發表演講，讓所有故事繼而合而為一，為保誠創建可於未來查閱的資源。

是項倡議向保誠員工及其他持份者發出一項重要訊息，即保誠重視其精神及整體健康，同時矢志營造更開放、互助及共融的工作環境，包括穩健的支援系統及平台，藉此提高精神健康問題的意識，並讓相關話題的探討更趨自然。

能力不同及應對精神健康問題毋須構成專業或個人發展的阻礙。我們亦以此為契機，強調保誠透過旗下的僱員協助及精神健康急救員計劃，醫療福利及PRUCommunities等協助舉措提供支援。

This is *me*™

本集團的行政人員薪酬安排繼續對實現本集團、業務、職能部門及個人目標所作出的貢獻的表現給予獎勵，惟有關表現須與本集團的風險管理框架及偏好相符，並達致保誠、監管機構及其他持份者的行為預期。有關行政人員薪酬及其與其他僱員薪酬的一致性的資料，載於年度報告及賬目內的董事薪酬報告。

誠如二零二一年董事薪酬報告所述，Prudential Services Ltd的英國員工人數現時低於250人的門檻，導致需強制性公佈性別薪酬差距及執行總裁薪酬比率。二零二一年性別薪酬差距及執行

總裁薪酬比率數據均已按自願原則披露。經適當考慮，鑒於我們於英國的員工人數很少，我們認為英國的性別薪酬差距及執行總裁薪酬比率並無意義。

成就未來的團隊

要做足準備迎接未來的工作，我們認定要打造團隊及工作場所，並透過每日實踐，變得更具創新意識、更加共融、對風險更敏感，建立以客戶為中心的服務意識。為實現該目標，我們於二零二一年制定成就未來的技能組合—包含六項為實踐保誠價值觀的員工量身定制的完美國際實務。

二零二二年，我們舉辦一系列「未來工作」網絡研討會，已有68%的員工現場參會或觀看會議錄影。研討會圍繞六個主題展開，會上外聘專家、內部領袖及僱員真誠分享了創新、共融實踐、風險管理及客戶挽留在我們核心業務中的具體含義。專家之中，Mural執行總裁Mariano Suarez-Battan分享了提高協作效率的工具；Iris.ai聯合創始人及福布斯全球科技領域50名頂尖女性之一Anita Schjøll Brede講述如何藉助科技，加深對客戶的了解；ADDO AI聯合創始人兼執行總裁Ayesha Khanna博士分享如何透過創意方式解決問題。集團行政委員會成員主持相關會議，而我們在學習系統中提供七種語言的相關會議資料。

展望未來

接下來，透過健康福祉維持卓越表現及增強歸屬感將是我們二零二三年的工作重點。我們會繼續培養領導人才，推動團隊取得優秀表現，並藉助工具及計劃來提供健康支援，幫助我們的員工在安全、共融而健康的工作場所內相互聯繫、持續成長並取得成功。

工作：提高員工能力，迎接未來工作。我們將透過全新的保誠技能框架營造持續學習的文化，培養當前及未來工作的技能，該框架將是我們二零二三年技能培養舉措的基礎。作為實施過程的一部分，職能部門領袖及標的事宜專家將協同創建學習型學院(Learning Academies)，推動技能發展。我們亦有意推出一項領袖技能提升計劃(Leadership Skills Booster)，讓管理人員做好準備在新的工作領域推動變革。

- 員工：為特定員工群體制定專屬發展方針。針對最關鍵職位，我們將積極管理職涯路徑並建立可持續的繼任人才庫。透過了解領袖人員的個人與集體才能，我們將能更好地開展繼任規劃方面的工作。我們將為餘下僱員提供自主靈活的職涯路徑。
- 工作場所：透過多元化及共融、健康、表現與獎勵維持卓越表現。我們將專注於培養集體及個人抗逆力，繼續積極主動關注健康福祉。我們將更新表現原則，透過集團COACH框架幫助員工達至最佳表現，同時亦將繼續檢討現有獎勵計劃，確保有關計劃因應工作實務的發展，吸納、挽留及鼓勵員工取得成功。

我們成就未來的技能



開闊視野

觀察發現市場、競爭對手、新興技術及客戶趨勢

描繪未來

透過描繪各種啟發性的未來可能，改變他人的意向與想法

概念思維

透過歸納推論及發現潛在聯繫，以闡明問題

發揮想象

構思解決方案及突破，以滿足客戶需求及為保誠締造新的知識產權

推進迭代

開發產品原型推動需求，並透過試驗進行測試及學習

協同工作

嚴格執行、各職能部門及當地業務單位互相協作以及提高員工能力

建立社會資本 / 續

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，藉此活出豐盛人生，而數碼創新正是這一目標的關鍵所在。

我們銳意履行數碼責任並秉誠行事。我們竭力慎重管理數碼生態系統的設計、管治及運作，並追求安全、公平及透明。

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，保誠必須有效管理與之相關的資訊安全及私隱風險。透過自身嚴格的資訊安全管理框架，我們仍致力於保護客戶數據及保障客戶私隱。

全球安全營運模式

集團資訊安全團隊在全球運作，並運用各地區業務範圍內的技能、知識、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。

二零二二年，我們進一步增強該營運模式，將多項網絡安全業務整合為單一的綜合網絡安全業務組，負責安全威脅偵察及事故應對、威脅情報、漏洞管理及道德駭客。作為經改良模式的一部分，所有安全工程活動亦須遵循單一的安全架構及工程紀律。我們繼續集團內協同工作，旨在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。

於二零二一年九月成立的集團技術風險委員會於二零二二年繼續有效運作，就集團整體的網絡安全及私隱問題提供有力的風險管治。

集團技術風險委員會由集團技術兼資訊安全總監擔任主席，乃集團風險管理執行委員會的附屬委員會。該委員會定期就組織面臨的網絡威脅及安全計劃的進程向集團風險管理執行委員會及董事會層級的集團風險委員會提供最新資料。集團技術兼資訊安全總監亦按部就保誠面臨的網絡風險與集團風險委員會及集團審核委員會舉行專題會議。此外，集團技術風險管理團隊及集團內部審核就集團整體資訊安全及私隱控制的穩健性提供第二線及第三線保證。

二零二二年，由於監管機構對數碼轉型及技術風險管理更加重視，我們與集團機關機構及Regulatory College舉行專題會議，分享最佳實務及吸取經驗。

Trend Micro報告提到，針對全球金融業的勒索軟件攻擊次數於二零二一年驟增1,318%。鑒於勒索轉件仍是金融機構所面臨全球攻擊範圍最廣的威脅，我們亦已與集團行政委員會於二零二二年十月進行了一次安全事故模擬，旨在測試我們應對可能出現的網絡風險場景的能力。

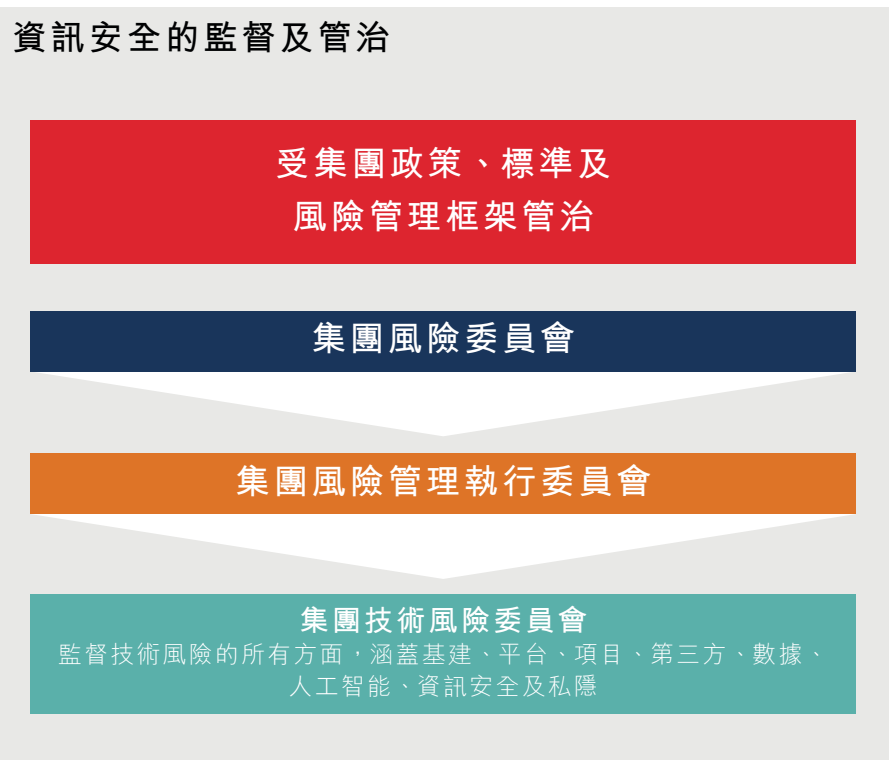
集團資訊安全政策

集團資訊安全政策是保誠管治及管理資訊安全的核心。資訊安全政策涵蓋保誠旗下所有相關業務，而制定該政策時已參考多項國際及當地標準，包括：

- > ISO 27002；
- > 美國國家標準技術研究所網絡安全框架；
- > 香港保險業監管局網絡安全指引；
- > 新加坡金融管理局技術風險管理指引；
- > 馬來西亞國家銀行技術風險管理政策文件；及
- > 馬來西亞國家銀行客戶資料管理及准許披露政策文件。

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發展的全面承諾。

隨著組織向混合多雲端環境轉型，我們亦投資採納Google雲平台的安全服務來完善自身現有的Microsoft Azure服務。作為我們基於Google雲平台安全服務整合工作的一部分，我們亦著手制定其他技術標準，同時進行廣泛的架構檢討。



建立社會資本／續

集團數據管治

為實現我們的長期數碼化目標，我們正建立能夠讓我們更貼近客戶的生態系統。當中涉及收集並使用來自多個客戶接觸點的大量數據，藉此不斷為我們的客戶及生態系統合作夥伴創造價值。該流程須加以嚴格監督，而我們已建立起有力的數據管治流程，如此客戶才會繼續委託我們管理其個人資料。

在保誠，數據管治涵蓋數據管理及數據質素，兩者均有助我們更好管控數據資產，包括以妥善管理數據為核心的方法、技術、行為與培訓。數據管治亦涉及安全及私隱、完整性、可用度、合規，以及組織內外部數據流的整體管理等事宜。

為支持我們的數據管治策略，我們已設立集團數據政策，其核心原則是在數據的整個生命週期中都必須對其加以妥善管治及有效管理。數據生命週期包括獲取恰當的數據、分享及使用數據、存儲數據及轉換數據，供應用程式使用，以支持人工智能、商業智能及營運用途。最後的步驟是確保我們根據監管規定保留數據。

我們的目標是實現數據存取民主化，將數據轉化為集團的資產，用於幫助客戶改善健康及為財富增值。該政策亦提供管治框架，幫助我們建立數據文化，明確界定所有權及問責。

自二零二零年以來，我們已採取多個步驟實施數據策略及政策，並利用最新的工具及平台改善有關流程。

我們在數據管治方面的進程概述



二零二二年，我們的重點成果包括：

- > 在旗下八個核心業務中實施統一數據平台；及
- > 於二零二一年一月成立的卓越數據中心透過將保誠各業務的工程及數據技能人才整合為專注成果的團隊，不斷加快主數據管理平台及數據管治工具的發展。

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。於二零二二年，該計劃繼續重點關注四個策略支柱方面，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。上述四個策略支柱為：建立安全的數碼平台及生態系統；提高網絡防禦能力；自動化及持續改進；及安全組織轉型。

整體而言，二零二二年的安全及私隱計劃繼續提高我們的網絡健康水平，提升針對網絡事故的應對及準備水平，並提高員工意識，藉此將攻擊出現的可能降至最低。此外，本集團已投保網絡保險，作為應對災難性網絡事件的風險管理機制。

建立社會資本／續

安全指標

二零二二年「網絡安全意識月」活動

超過2,000名僱員於十月參加了我們的「網絡安全意識月」活動，逾1,700人贏得了集團資訊安全政策網絡安全冠軍徽章。參與者須閱讀及觀看每週網絡安全內容，涵蓋多重身份驗證批准的重要性、預防釣魚攻擊、軟件更新及遙距工作最佳實務等主題。該年度活動第二屆的參與率較二零二一年提高71%。

二零二二年上報的網絡安全事件總宗數減少43%，這得益於網絡健康的提升、更積極主動的威脅追蹤、以及表面攻擊減少(例如實施地理位置封鎖)。然而，值得注意的是，隨著網絡威脅的複雜性及相關影響增加，全球網絡攻擊數量亦在上升。在這一點上，保誠遭到自動攔截且並未上報為事件的攻擊等安全事件的數量亦在增加。儘管網絡事件有所減少，我們仍會繼續關注管理惡意軟件攻擊，尤其是勒索軟件。

最主要三類資料洩露事件涉及：

- 1 透過電郵、郵寄或其他方式向錯誤的接收人披露資料；
- 2 財務顧問未經授權披露資料；及
- 3 銀行合作夥伴引起的資料洩露事件或內部資料更新或存取問題。

報告的資料洩露事件總宗數中，有一宗資料洩露事件涉及敏感健康資料，有一人受到影響。

較之二零二一年，二零二二年資料洩露事件總宗數增加11%。然而，受公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數大幅減少49%，而涉及敏感健康資料的(私隱)資料洩露事件總宗數則減少83%。此乃由於得益於本集團不斷發展及改善網絡安全防衛管控，旗下各業務軟件發展生命週期愈發成熟，提早消除漏洞，以及業務整體在填補缺口方面工作的精進。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。

就其處理活動(包括部署任何對個人數據有影響的新技術或增強技術)開展私隱影響評估。

作為一家國際企業，保誠必須遵循多項私隱法律。二零二二年，我們的多個重大市場發佈了新法律或增強了現有規例。例如，泰國的《個人數據保護法案》於二零二二年六月生效，而越南第53/2022/ND-CP號法令(越南第53號法令)呼籲國內企業開展數據本地化。

與此同時，新加坡及菲律賓雙雙提高對數據洩露事件的經濟處罰力度，告知企業須承擔面更嚴重的後果。我們確保自身私隱系統及控制措施，以及個人數據處理活動符合此等監管要求。例如，我們透過修改將轉移影響評估及合法權益評估(倘根據當地法規適用)納入私隱影響評估。我們於越南具體實施了以上舉措，繼該國引入越南第53號法令後，我們即刻採取行動，成功將客戶及僱員的個人數據轉移至越南境內的本地儲存設施。

我們按需開展定期外部安全審核，同時與監管機構密切合作，確保工作有效完成。我們亦每月篩查外部環境，尋找漏洞。所有面向公眾的應用程式均會進行滲透率測試，並將漏洞評估納入應用程式發佈的部分流程。作為管治流程的一部分，我們亦定期檢討相關應用程式。

私隱

隨著我們在更多業務中採納數碼科技，所產生的數據為我們提供機遇，可在增強與客戶溝通的同時，繼續履行保護客戶個人數據安全的責任。因此，我們務必要繼續保證穩健的私隱管治，並依據同意、合約、法律責任或合法權益等法律基礎處理個人資料。我們亦遵循數據最小化及「私隱保護設計」原則，確保我們僅出於計劃目的收集和使用數據，數據保存時間不會超出必要時限，同時私隱要素在我們數據流程的開始及整個過程中均得到重視。相關業務會

二零二二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。在以集團私隱政策規定為重點的全球培訓之外，我們亦在各項業務推出旨在提高僱員有關當地私隱法律意識的本地化培訓，同時委任私隱保護官。我們亦檢討了集團整體的數據保存實務。繼二零二一年開展私隱成熟度檢討後，集團私隱辦公室持續跟進相關補救措施，並重新審視亞洲、非洲及英國各地的成熟度評估，藉此進一步增強整個集團的私隱控制措施。在亞洲及英國繼續錄得較高私隱成熟度之餘，非洲亦在檢討後出現明顯改善。

網絡安全事件指標

	二零二二年	二零二一年
上報至安全事件響應小組(SIRT)的事件總宗數*	39	69
SIRT確認的事件總宗數**	12	30
涉及勒索軟件的事件總宗數	2	0

* 僱員向安全營運中心匯報的事件總宗數。
** 安全營運中心確認的事件總宗數。

數據私隱洩露指標

	二零二二年	二零二一年	變動(%)
(私隱)資料洩露事件總宗數	20	18	11
涉及敏感健康資料的(私隱)資料洩露事件總宗數	1	6	(83)
受公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	24,250	47,266	(49)
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	1	113	(99)

建立社會資本／續

集團私隱辦公室繼續透過實施集團私隱政策內的集團運營標準監察私隱合規情況，並定期就私隱合規向集團風險管理執行委員會報告。集團私隱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指引，並為解決資料私隱問題提供上報渠道。於二零二二年，該辦公室透過舉行每月私隱圓桌會議加強對保誠各項業務的監督，日後亦將探索開展類似的合作活動。

我們通過私隱政策通知數據主體了解自身權利，並且彼等可聯絡相關實體行使查閱及修正等數據主體權利。我們已在旗下各業務實施明確便捷的機制，供數據主體提出有關資料私隱的問題。

在Pulse平台上保護私隱

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方針相同。就Pulse應用程式而言，保誠透過確保有效實施嚴格的安全管控措施，繼續以安全保護及客戶數據為優先事宜。有關措施包括要求多重身份驗證、就移動設備操作系統設立最低標準、禁止已越獄及根權限被破解的裝置使用Pulse，以及確保數據的安全傳輸及儲存。Pulse團隊亦繼續採用健全的安全開發週期，並適時安排外聘方進行獨立滲透率測試。

業務合作夥伴是我們Pulse生態系統的重要組成部分，彼等須接受嚴格的盡職調查，以確保符合我們有關數據保護及安全的高標準。與此同時，我們使用內部安全監控工具來偵測任何漏洞，同時保護保誠及生態系統合作夥伴的安全。

我們繼續倚賴OnePulse私隱框架來規範私隱控制措施的實施。該框架亦幫助我們應對企業業務有關客戶私隱的不同監管規定及預期。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》、泰國《個人數據保護法案》、印尼《數據保護法案》及越南第53號法令)，我們正考慮實施其他控制措施。

本集團數碼生態系統內的數據受全集團資訊安全政策及全集團私隱政策規管。為向用戶提供適切服務，Pulse透過於註冊前提供私隱聲

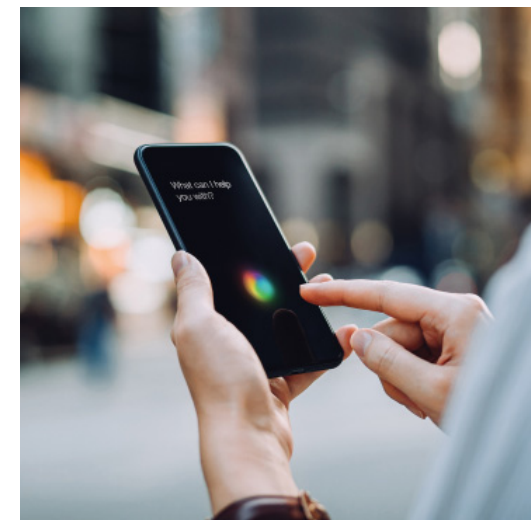
明，以透明方式收集有關用戶的資料。整體而言，Pulse具備穩健的管治流程及風險監察，藉此確保上述所有控制措施均行之有效。

透過負責任的人工智能為客戶創造價值

我們繼續遵循於二零二零年制定的八項人工智能道德原則，為在Pulse及本集團各保險業務流程中使用人工智能提供指引。有關原則列於下圖。

道德工作小組直至二零二二年年底仍受全球人工智能理事會監管，在秉持人工智能道德原則方面繼續發揮重要作用。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。

二零二三年開始，全球人工智能理事會由人工智能管治工作小組(AIWG)取代，該小組是向數據及人工智能管治理事會(DAGC)報告的其中一個工作小組。



我們的八項人工智能道德原則



價值

以明確目的設計人工智能，與客戶價值保持一致



透明度及可解釋性

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



公平

確保公平，避免偏見及不公正的歧視



問責及責任

就使用人工智能的結果以透明方式接受問責及責任



合規

遵守相關法規，包括人權法例



可靠

設計高度可靠及穩定的人工智能



私隱及安全

尊重用戶私隱及安全



保證

不斷檢討及監察人工智能部署及成果，以確保持續符合所有原則



於二零二二年，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我們的原則。整體而言，道德工作小組會就所檢討的各項人工智能系統作出以下四個決定中的一個：

- > 批准 — 該系統符合我們的人工智能道德原則，並獲准繼續運作。
- > 有條件批准 — 該系統符合我們的人工智能道德原則，並獲准繼續運作，但繼續使用該系統期間將採取若干跟進措施。
- > 拒絕 — 該系統違反我們的人工智能道德原則，必須停止使用。
- > 有條件拒絕 — 該系統遭有條件拒絕，但於若干條件下可獲准繼續使用，如用於特定的國家或人口群體。例如，不得就兒科使用個案運用症狀檢查功能。

近期獲批准的人工智能系統包括：針對新保單申請的預測承保功能；用於識別可能出現詐欺、浪費與濫用情況的醫療索償的系統；及基於旗下理財業務基因機器學習算法開發的投資組合優化工具。

自道德工作小組於二零二一年成立以來，該小組已批准47%、有條件批准18%、拒絕23%及有條件拒絕12%的人工智能系統。隨著人工智能工程師及企業主於開發流程中愈發提早採納我們的人工智能道德原則，我們預計拒絕率將有所下降。

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。

於旗下各項業務培養人工智能及數碼能力

人工智能認證 — 保誠為全體僱員提供定期人工智能培訓，且彼等可選擇就培訓期間掌握的技能進行認證。為釐定本集團於人工智能的權益，我們向全體僱員開放認證，超過2,700人於二零二二年完成了認證。其中有600人得分高於及格線，另有150人取得滿分。這在保誠內部建立起堅實的人工智能教育基礎，我們有意藉此繼續深化相關舉措。

「Code: Without Barriers」 — 二零二二年，保誠與Microsoft簽署備忘錄，透過提供數碼技能培訓及促進社群相連，為女性提供更多接觸科技的機會。藉由是項合作夥伴關係，我們的女性僱員可參加一項名為「Code: Without Barriers」的計劃，接受雲端、數據及人工智能技術領域的培訓並獲得認證。該計劃

亦為女性僱員提供提高自身技能水平，與業務領袖及眾多導師交流的平台。藉由該合作夥伴關係，我們矢志支持投身技術領域的女性員工相互聯繫、持續成長並取得成功。

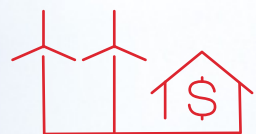
人工智能社群 — 二零二二年，我們建立起一個全公司範圍的人工智能社群，成員包括來自中央團隊及地區業務200多名參與人工智能相關活動的專業人士。社群成員涵蓋所有職能部門，如數碼科技、市場營銷、業務營運、金融、精算及其他部門。該社群每月舉行會議，分享知識，推動採納及實施人工智能，同時幫助社群成員在快速變化的人工智能領域始終處於領先地位。



策略推動 要素

- 58 負責任投資 >
- 69 社區參與及投資 >
- 78 良好的管治及負責任的
業務實踐 >





策略推動要素：

負責任投資

65%

與佔本集團投資
組合絕對排放
65%的公司接洽



二零二二年開展

744次

企業溝通

97.7%

瀚亞就其擁有投票資格的
代理投票總數當中的
97.7%作出投票

瀚亞國際基金(SICAV)中有

87%

已獲得歐盟《可持續金融披露
規例》第8條地位

作為壽險公司、資產擁有人及資產管理人，保誠負責長期管理客戶資產。我們對客戶、業務所在社區及環境均負有責任，即在作出投資決策，以及履行受信與管理職責過程中應用環境、社會及管治考量因素。

我們的資產管理公司瀚亞投資已將相關環境、社會及管治問題納入自身負責任投資流程中。瀚亞有意識別並在作出投資決策的流程及開展管理活動的方式中處理該等問題。

集團負責任投資管治

我們負責管理客戶資產，這在管治及集團負責任投資政策中均有所反映。集團負責任投資政策概述我們對旗下所有業務的期望。

在董事會層面，集團風險委員會已額外承擔監察環境及氣候相關風險、本集團對業務及投資組合減碳的長期外部承諾，以及其他側重於氣候的外部負責任投資承諾的責任。董事會層面的責任及可持續發展工作小組負責監察我們集團環境、社會及管治策略的總體整合情況。

集團環境、社會及管治委員會負責監察負責任投資活動，營運責任則轉授予集團負責任投資諮詢委員會。

集團負責任投資諮詢委員會由保誠及瀚亞的投資總監共同擔任主席，該委員會提供了一個供主要資產擁有人及資產管理業務考慮負責任投資方法的常設論壇。集團負責任投資諮詢委員會每月召開會議，以監察當前負責任投資活動的實施情況並評估新舉措。二零二二年，集團負責任投資諮詢委員會召開了十次會議並討論了多個負責任投資話題，包括：

- > 撤出對煤炭投資進展的最新資料；
- > 瀚亞就氣候變化與企業溝通的進展；
- > 具環境、社會及管治特點基金產品的新分類框架；
- > 擴闊瀚亞投資團隊的第三方工具，如評估行業減碳路徑的模板；
- > 制定氣候風險的前瞻性指標並將其納入瀚亞的投資流程；
- > 保誠在淨零資產所有者聯盟中的積極作用；及
- > 制定內部碳定價，以供投資及業務一致採用。

鑒於目前已制定負責任投資實務，預計集團負責任投資諮詢委員會的職權範圍將於二零二三年納入集團投資委員會。

負責任投資 / 續

環境、社會及管治事宜已融入我們的管治工作

集團風險委員會

董事委員會檢討本集團重大風險狀況(包括氣候相關風險)並監察本集團按照氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的建議進行匯報的進展。

於二零二二年,集團風險委員會開始監督本集團推動旗下業務及投資組合減碳的對外承諾,以及透過負責任的方式進行以氣候為重點的投資的其他對外承諾。

責任及可持續發展工作小組

董事會層面的工作小組,負責監督本集團環境、社會及管治策略的整體嵌入工作。

於二零二二年,責任及可持續發展工作小組重新定位,更加關注客戶、文化及數碼事宜,將其氣候、減碳及負責任的投資監督權轉交予集團風險委員會。

集團環境、社會及管治委員會

專注於對本集團而言屬重大的環境、社會及管治事宜的整體評估。

集團負責任投資諮詢委員會

營運責任為監察負責任投資活動。

負責任投資方法

保誠作為全球及當地資產擁有人的定位獨一無二,該定位不僅影響我們對環境、社會及管治事宜與參與的方針,亦影響我們與資產管理公司的合作方式。鑒於我們在亞洲及非洲多個新興市場當地資產擁有人的定位,我們將資產的絕大部分用於投資經營所在國家。該方針固然有資金增長方面的裨益,但同時也意味著我們必須考慮到當地情況。

我們認為,在應對向低碳經濟轉型所產生的挑戰時,定要考慮不同地區及行業所面臨的挑戰,並公平及共融地考慮我們的計劃所產生的社會影響。最重要的是,保誠專注於對持份者有意義的現實世界影響。如需了解保誠在應對

氣候變化方面的長遠目標,請點按此處,查閱與本報告同時發佈的首份氣候轉型計劃。

我們於二零二二年更新集團負責任投資政策,要求旗下資產管理公司增加篩查投資組合的主題數量。相關主題包括評估牽涉非可持續發展棕櫚油及公司違反《聯合國全球契約》的風險。有關該等流程的更多詳情,請參閱下文「投資組合篩查」一節。

有關舉措的目標是提高集團層面有關負責任投資的整體期望,並就如何在投資活動中考慮環境、社會及管治因素為旗下當地業務及資產管理公司提供更佳指引。近期的最新資料乃基於二零二一年引入的六項實施策略(參見下表,如需了解更多資料,可點按此處瀏覽我們的網站,查閱有關政策)。

我們的六項實施策略



投資組合篩查
關注投資活動對本集團聲譽造成的潛在風險



剔除
倘投資組合中的公司的產品或行為不可接受,則將其從投資組合中剔除



環境、社會及管治整合
將環境、社會及管治信息納入投資過程各環節:

- > 資產配置
- > 管理人甄選
- > 投資組合管理
- > 風險管理



主動責任意識
就環境、社會及管治的風險和機遇,與我們投資的公司保持對話
就透過納入相關的環境、社會及管治問題支持長期表現的政策進行表決



資本配置
將資本由可造成損害的活動轉移至符合環境或社會需要的領域

- > 為投資組合減碳
- > 環境、社會及管治投資



市場影響力
為可持續發展舉措作出貢獻,在負責任投資方面發揮對市場的影響力

負責任投資／續

本節介紹我們因應各項實施策略(市場影響力除外)而開展的活動，至於市場影響力，則於「支持公平及共融轉型」一節另行闡述。

投資組合篩查

篩查是保誠進行任何新負責任投資的首個階段，原因是旗下當地業務按規定須在自身投資組合內保有對環境、社會及管治風險的意識。篩查有助確定跟進措施，如溝通、將已投入資金重新分配予其他公司，抑或全面撤資(作為最後手段)。瀚亞將篩查用作投資、確立對主動責任意識的方針，以及推動長期策略變動的基礎。

保誠就煙草、具爭議性武器及煤炭收入超過一定門檻的公司訂有剔除政策。相關政策於正文有所提述，並已納入集團負責任投資政策，可點按[此處](#)查閱。

投資組合牽涉棕櫚油的風險

我們的資產管理公司會篩查牽涉棕櫚油的風險，特別是棕櫚油可持續發展圓桌會議認證的程度。此舉為我們提供有關投資組合內非可持續發展棕櫚油生產公司的資料，我們便可與之溝通，鼓勵其採取更符合可持續發展原則的生產方法。溝通要求涵蓋整個棕櫚油供應鏈，包括買方及其他相關持份者，蓋因供應鏈內所有參與方都有責任推動生產可持續發展的棕櫚油。

由於棕櫚油可持續發展圓桌會議認證主要關注棕櫚油生產商，而非範圍更廣的供應鏈，我們會使用其他工具填補該缺口，如SPOTT(對棕櫚油、熱帶雨林及天然橡膠公司評分的公開線上平台)。有關見解指出需更深入評估的方面，包括可追溯性、認證及對不進行森林砍伐及勞工權利的承諾。我們亦會使用其他來源的資料，例如相關公司的棕櫚油政策，以及自數據供應商獲得的環境、社會及管治評分，作為對個別公司評估的補充。

我們根據公司的風險對其評估，並將其分類為「表現最差」、「需要改善」及「同類最佳」。根據本集團的負責任投資政策，我們會透過雙邊及合作溝通形式，選擇與列入「表現最差」及「需要改善」類別的公司進行溝通。瀚亞亦會與棕櫚油買方及行業機構溝通，原因是其明白與棕櫚油相連的非可持續實務屬供應鏈問題。

每年，保誠及瀚亞均會評估與所持有的各項投資的相關公司的溝通情況。倘公司未能表明在有意義的可持續發展承諾方面取得進展，則會採取進一步行動。倘已確定的重大風險被視為足以影響投資信念，且任何未來溝通可能無效，則該等行動包括撤資(作為最後手段)。

二零二二年，瀚亞識別出須就可持續發展的棕櫚農業實務與棕櫚油行業內22個不同參與方(17家種植及供應鏈公司、四家快速消費品公司，以及棕櫚油可持續發展圓桌會議自身)溝通。此舉的目標在於藉由評估及溝通提高種植或採買標準，以符合棕櫚油可持續發展圓桌會議及SPOTT指數在所有重大方面的規定。為開展初步評估，瀚亞制定了一系列必要標準，用

於評估棕櫚油行業內的所有不同參與方。截至目前，瀚亞已審查所有公司，並已著手與同組別95%的公司溝通。瀚亞將於二零二三年及以後繼續開展有關溝通。

投資組合牽涉違反《聯合國全球契約》公司的風險

《聯合國全球契約》是一項自願性質的聯合國契約，旨在鼓勵企業採納可持續發展及合乎社會責任的政策，並報告實施情況。《聯合國全球契約》的十項原則源自人權、勞工、環境及反腐敗四個領域的國際協定。若要鼓勵公司改變行事方式並遵守《聯合國全球契約》中總結的國際協定，就需要篩查出違反《聯合國全球契約》的公司。

瀚亞運用第三方賣家的數據將公司分類為三個類別：違反《聯合國全球契約》(因此視作未通過篩查)；近乎違反《聯合國全球契約》(列入待觀察清單)；或未違反《聯合國全球契約》十項原則(通過篩查)。根據本集團的政策，瀚亞會透過雙邊及合作溝通形式與違反《聯合國全球契約》的公司溝通。

該政策於二零二二年內引入。瀚亞已識別出14家未通過《聯合國全球契約》篩查(即被我們的第三方數據供應商標為「未通過」)的公司，並將因此與之接洽。上述14家公司大多來自礦業。鑒於政策引入的時間，瀚亞已於二零二二年內審查21%的公司，並將於二零二三年繼續審查工作及著手與餘下已識別出的有關公司溝通。倘未收到滿意答復，瀚亞會予上報。

剔除

保誠就若干行業訂有剔除政策，包括具爭議性武器、煙草及來自煤炭的收入超過30%的公司。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。

保誠會考慮豁免情況，如針對煤炭的經認證綠色債券，可視乎個案授予豁免。此等債券必須促成與巴黎協定一致或更佳的能源轉型。投資組合經理亦須尋求合理保證，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。我們設有完善且連貫的控制流程，有助減低豁免情況所帶來的實施複雜性。

有關豁免情況或額外豁免情況(如上述三個行業以外的公司)的建議，須提交批准並遵循我們的負責任投資管治程序。

煤炭

二零二一年五月，保誠承諾撤出對30%以上收入來自煤炭開採及／或煤炭發電的業務的所有直接投資。設定撤出投資的門檻時，我們非常慎重平衡發展中市場的管理職責與低碳轉型過渡的決心。我們堅信，下定決心與相關公司合作，藉此更快速有效地逐步淘汰煤炭方是真正公平及共融轉型的基礎所在，而非嚴格執行撤資導致轉型無法獲得必要的融資。有鑒於此，我們認為30%的收入門檻在此方面達致適切平衡，並將持續監察該決定。

於二零二一年，我們完全撤出對達到政策標準的股票的投資，我們將繼續監控以維持該撤資立場。截至二零二二年底，我們已大致實現退出煤炭債券的承諾，並達到政策標準：我們已撤出97%於二零二一年三月三十一日(即二零二一年五月承諾所用日期)持有的煤炭債券。由於市場流動性不足，我們未能完全撤出對餘下所持債券1,210萬美元的投資，表明於我們的市場中實施撤資策略的挑戰程度。我們繼續物色機會對餘下所持債券撤資，並計劃於切實可行情況下盡快完成。我們亦繼續就可供我們對所持債券撤資的其他選擇與發行人溝通，原因是我們認為我們已以公平及共融方式制定煤炭政策。自二零二二年十二月三十一日以來，我們已進一步撤出對該煤炭債券的投資。

煙草

我們剔除根據全球行業分類標準第三層級(市場參與者使用的全球分類標準)分類為「煙草」的公司。保誠已於二零二一年年底完成對該類別的撤資，並於二零二二年繼續將其剔除於旗下投資組合之外。

具爭議性武器

基於數據提供方核實的情況，我們剔除於聯合國《不擴散核武器條約》之外，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。

保誠已於二零二一年年底完成對該類別的撤資，並於二零二二年繼續將其剔除於旗下投資組合之外。

負責任投資／續

環境、社會及管治整合

我們旨在將環境、社會及管治因素整合到我們的所有投資決策當中。這與我們進行的傳統財務分析互補得益，旨在更好地管理風險及為我們的客戶創造可持續的長期回報。環境、社會及管治整合適用於整個投資過程。所有相關集團投資團隊均須能夠說明如何將環境、社會及管治考量因素納入投資決策當中。這包括我們的資產管理公司瀚亞，其近期更新負責任投資政策，以更緊貼保誠的負責任投資政策，同時為第三方客戶（即非保誠客戶）的投資策略提供更高靈活度。

保誠支持就投資中的環境、社會及管治整合實施進一步監管。歐盟的《可持續金融披露規則》便是監管發展的一個典型例子。二零二二年，瀚亞國際基金(SICAV)中有87%已獲得第8條地位。該等基金「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」。如需了解更多詳情，請參閱「全球宣傳」一節。

資產分配

保誠旨在將環境、社會及管治整合到其資產分配流程中，反映其相信環境、社會及管治有增值效應，同時確保資產所有者的環境、社會及管治決定在投資流程中得以準確體現。

於二零二二年，我們基於氣候資料作出資本市場假設，相關假設是策略資產分配流程的一項重要輸入數據，同時我們將若干策略資產分配基準改為環境、社會及管治基準。此舉使我們得以將有關氣候變化的理念融入資產分配，包括相關轉型及實體風險的影響，以及政府因應此等因素制定的政策。

我們的策略資產分配基於不同的減碳目標，而有關目標視乎區域各有不同。例如，保誠香港及新加坡已將其若干策略資產分配基準改為環境、社會及管治基準，該等基準與保誠在負責任投資方面的措施高度一致。由於我們偏好採取漸進方針逐漸累積經驗，上述兩項業務首先在環境、社會及管治事宜更成熟的歐洲及美國市場推行。

管理人甄選

瀚亞已將環境、社會及管治考量因素整合到其子基金管理人的篩查、盡職調查、甄選以及持續監督流程中，旨在確信該等管理人切實符合保誠的環境、社會及管治要求。

於盡職調查階段，我們會從子基金管理人投資流程的環境、社會及管治方面對其加以評估。此舉確保每名管理人的環境、社會及管治政策均切實符合保誠集團的可持續發展目標。該階段涉及：

- > 與子基金管理人完成**定性**評估，全面了解環境、社會及管治在團隊理念及流程中的整合情況；及
- > 環境、社會及管治**定量**評估，作為管理人團隊及流程多方面更廣範圍評估的組成部分。

投資組合管理

瀚亞負責確保保誠的負責任投資政策於其管轄的資產中實施無誤。各投資團隊均有自己整合環境、社會及管治事宜的方法，取決於各資產類別及投資策略的特徵。因此，投資團隊已制定或正著手制定環境、社會及企業管治政策，用以規範針對環境、社會及管治問題的具體方針並將其明確整合到投資流程中。

瀚亞已將環境、社會及管治納入其正式研究計劃。透過使用可獲得的過往數據，投資團隊識別並驗證可能有助提高策略回報的環境、社會及管治的alpha因子，以及可能有助緩解風險的環境、社會及管治因素。長遠而言，其目的是改進數據驅動的方法，提高環境及更廣泛環境、社會及管治方面的能力，為客戶帶來超額收益(alpha)或減少已證實的風險。

風險管理

保誠積極識別環境、社會及管治風險對其業務(包括經營及投資活動)的潛在影響。誠如「管理氣候變化對人類的影響」一節所述，對氣候相關風險加以管理是環境、社會及管治整合的一個重要例子。該等風險透過一項整體風險框架予以管理，該框架會識別相互依存性及放大因素、期限、重要性及多種持份者。我們定制氣候情景來測試不同業務職能部門的抗逆力，並於相關情況制定碳定價模型來替代已頒佈的政府氣候政策。有關見解有助確定履行我們負債的長期責任所需投資回報的潛在中斷。



行業減碳路徑

於二零二二年，我們成立了內部行業減碳工作組，組員來自保誠及瀚亞。此舉旨在制定行業方針，為投資決策及有關氣候變化的溝通提供資訊。

在很多減碳模型中，都會要求新興市場(如印尼)內的企業達到與發達市場(如德國)內經營企業相同的減碳速率。這並不符合當地情況，例如當地電網是否有清潔能源。此外，保誠面臨數據覆蓋範圍的挑戰，新興市場的數據通常不及發達市場健全。

工作組探索了多種行業減碳路徑及工具，並最終選定轉型途徑倡議(Transition Pathway Initiative)工具。該工具可根據與國際能源署一致的1.5°C情景、低於2°C情

景，以及全國目標情景(綜合全球所有的零碳目標)評估企業。為克服數據覆蓋範圍的挑戰，我們正開發一項與轉型途徑倡議工具互補的內部工具，我們將在整個集團提供該工具，供旗下當地業務的投資團隊使用。

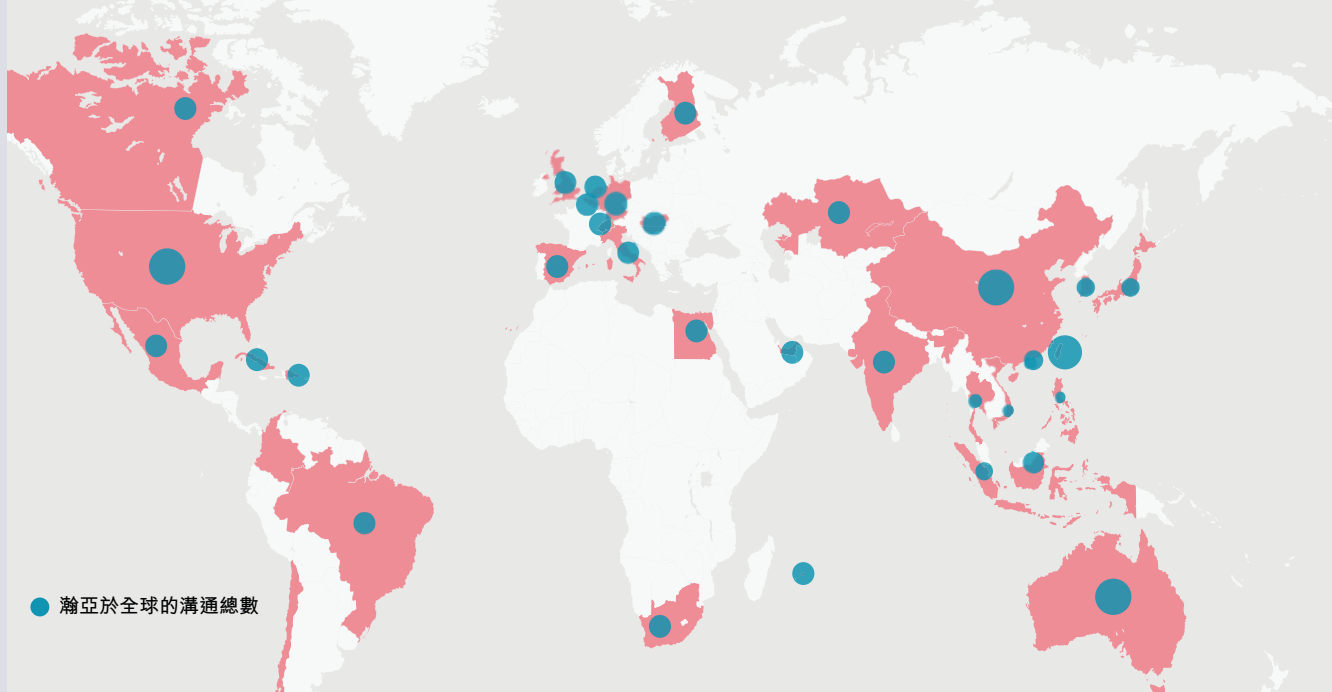
此外，工作組評估了業內翹楚提出的行業溝通問題。根據該項分析，工作組專注於制定公用事業的行業特定溝通問題清單，旨在提高溝通回應的質素，並最終實現更佳減碳進程。展望未來，工作組的目標是為投資組合內碳密集程度最高的五個行業(即公用事業、石油及天然氣、水泥、鋼鐵、金屬及採礦業)制定其他行業特定的溝通方法。

負責任投資／續

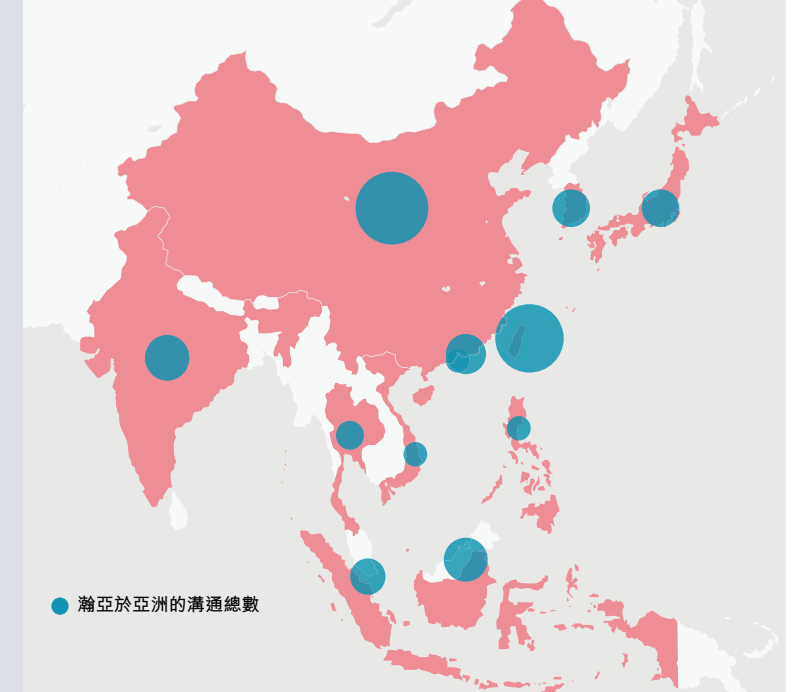
🔍 溝通地理分佈

下圖按註冊成立地點列示瀚亞已與之溝通公司的所在地。儘管我們的溝通活動遍及全球，但最為關注中國內地、台灣及印度的公司。這體現瀚亞管理策略以亞洲為中心的性質，而我們認為該性質是作為當地資產管理公司的一項差異化因素。

二零二二年瀚亞於全球的溝通總數



二零二二年瀚亞於亞洲的溝通總數



瀚亞從公司層面管理氣候風險，更多詳情載於下一節「主動責任意識」。因應於二零二二年六月生效的新加坡金融管理局環境風險管理指引，瀚亞新加坡採取了重大內部預備措施。相關措施包括成立內部工作組對照指引要求評估進程，並透過風險工作流向可持續發展委員會報告，藉此確保項目最新資料明確公開。作為初步範圍界定的一部分，工作組就框架的所有四個部分進行了缺口分析並定期查驗填補所發現缺口的進程。我們已向新加坡金融管理

局作出公開回應並建立起內部環境風險管理框架，標誌該項目完成。

主動責任意識

保誠明白，按照與管理職責一致的方式行事至關重要。此舉確保相關受益方(包括股東及保單持有人)的資金得到妥善保護並隨時間增值。

我們的資產管理公司瀚亞就資產擁有權採取積極有力的管理方法，專注於在推動有利影響之餘，降低投資風險及提高回報。該方法強調

就對長期表現有重大影響的可持續發展及管治問題與企業開展直接且有建設性的對話。

瀚亞的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。

保誠亦視投票為積極股東的一項關鍵元素。投票是投資流程的重要一環，載於下文「投票」一節。

溝通流程

誠如「投資組合篩查」一節所述，與被投資公司進行溝通，是負責任投資的重要組成部分。

與實體經濟的企業進行溝通對鼓勵其採納負責任業務實務，並最終推動改變企業行為，為實現可持續發展目標出力至關重要。

保誠將主動責任意識界定為主動與我們投資的企業溝通，並行使我們的投票權。

有關活動是有效管理的核心部分，可為穩健的財務表現提供支援，並推動對社會及環境有利的變化。

保誠的企業溝通由瀚亞負責，其透過三個渠道與組合公司溝通：

- > 中央溝通：中央可持續發展團隊就相互獨立的議題(包括減碳及氣候變化，棕櫚油及違反《聯合國全球契約》)開展專項溝通；
- > 合作溝通：投資團隊主動加入負責可持續發展主題的行業工作組；及
- > 股票及固定收益的投資團隊推動以投資為主的溝通(如有關盈利、企業管治等)。

透過這三個渠道，瀚亞於二零二二年合共與有關公司進行744次溝通。

負責任投資／續

中央溝通計劃

瀚亞的可持續發展團隊與被投資公司溝通，旨在加強有利的重大環境、社會及管治特質，同時緩解重大環境、社會及管治風險。這與瀚亞投資團隊在主動型股票及固定收益兩個領域的基本研究流程形成互補。

瀚亞的中央溝通能力有助於透過達到持份者日益提高的預期，繼而吸納並挽留客戶。該流程亦確保符合日益嚴格的監管要求，如新加坡金融管理局就已在二零二二年五月的政策更新中明確呼籲資產管理人直接應對環境及氣候相關風險。

這些舉措主要側重於環境、社會及管治主題，初期以未按國際倡議進行披露的公司為目標。目前，瀚亞的中央可持續發展團隊主要以氣候變化和減碳，以及組合公司應如何採取相關行動為主題開展溝通。其他專題溝通包括棕櫚油及違反《聯合國全球契約》。

透過溝通的籌備，瀚亞使用下圖總結的過程尋求直接與目標公司溝通。跟進流程先以書面信函及電郵為形式介紹瀚亞及其整體管理方法，包括其與國際企業管治網絡原則的一致性，隨後再提出針對性的問題。

瀚亞設有流程，監察並向資產擁有人(即保誠)及其他持份者報告相關進展。持續溝通有利確認組合公司實現的漸進改善及里程碑，並就相關業務升級行動及作出干預。下文「瀚亞就氣候變化及減碳開展的溝通」專題中提供了關於所用里程碑的進一步詳情。

瀚亞按五個級別監察並報告與各目標公司溝通進展，載於第64頁的「瀚亞就氣候變化及減碳開展的溝通」專題。

瀚亞致力與各公司溝通，直至其已圓滿解決有待處理的相關可持續發展問題。我們預計該流程將會持續數年，而瀚亞將維持溝通，直至有關問題妥善解決。在所有溝通當中，瀚亞均會作出判斷。至於是否採取進一步行動，則會視乎具體個案而定。進一步行動可能會有所不同，包括撤資(作為最後手段)。詳情載於瀚亞的負責任投資政策，可點按[此處](#)查閱。

於整個流程中，可持續發展團隊都會透過整合來自瀚亞投資專業人員及第三方平台的研究見解，為持續溝通提供資訊。

瀚亞中央溝通過程



負責任投資 / 續

氣候變化及減碳

按照巴黎協定，保誠完全支持迫切需要減少全球碳排放量以限制氣候變化。因此，我們認為應利用自身影響力來限制氣候變化的影響，從而透過減少對我們保單持有人日常生活的影響和限制對我們代其管理投資組合的財務影響，使彼等獲益。

瀚亞目前與佔我們絕對碳足跡(定義為與某個投資組合有關的絕對溫室氣體排放量，單位為噸二氧化碳當量)65%的公司接洽。瀚亞使用第三方數據計算範圍內投資組合及證券的足跡，並識別該65%比例對應的高碳排放公司。

於整個監察過程中，瀚亞將利用其判斷力來釐定一家公司於減碳方面是否取得充分進展。倘進一步溝通有可能不成功，瀚亞將會撤資(作為最後手段)。

二零二二年，瀚亞已與佔保誠投資組合絕對排放65%的所持資產(即72間公司)取得溝通。瀚亞的主要評估指標包括有關CDP及氣候相關財務披露工作小組的披露內容、短期、中期和長期目標的可得性，以及實現這些目標的詳情策略。這涉及核對與溝通主題有關的資料披露及動用第三方資源，包括公開數據庫、基於認購情況的環境、社會及管治評分、公司可持續發展報告，以及瀚亞投資組合管理人及分析師的過往溝通內容。

溝通里程碑級別



致被投資公司信函所載問題視乎發現的資料缺口而有所不同，且側重於數據披露、短期、中期及長期碳減排目標(來自Climate Action 100+，一項與大型溫室氣體排放公司接洽以改善其氣候表現的投資者倡議)，以及實現有關目標的整體策略。

倘我們嚴格評估其氣候變化及減碳策略後，有關公司符合或甚至超出我們的標準，我們仍會致函有關公司，告知其為我們氣候專題溝通項下持續監督的對象。

我們鼓勵有關公司努力再創佳績，並於適用情況下就採納行業領先的最佳實踐提出建議。

由於保誠已撤出對30%以上收入來自煤炭公司的投資，這些公司已不再列入我們氣候溝通目標的名單。然而，我們認為，這些公司確有必要減少煤炭收入，同時亦考慮到長久的業務關係，因此，瀚亞繼續與之溝通。

未來，隨著這些公司轉型且煤炭收入減少，保誠期望能再度對其進行投資，以支持向低碳經濟轉型。

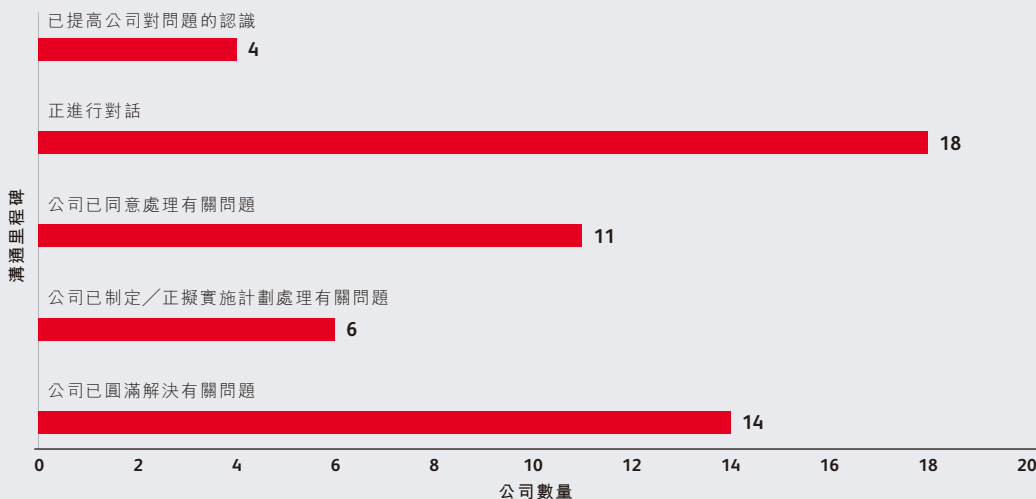
瀚亞獲選參加CDP的「氣候轉型大使先導計劃」(Climate Transition Champions Pilot)，其為一項溝通計劃，旨在與目標公司合作，共同制定轉型計劃及改善披露內容。瀚亞已與多家跨國企業的採購團隊共事，評估其主要一級供應商(倘列入名單並已向CDP披露)的復原計劃。數家其他全球資產管理公司則與其他公司開展類似溝通。作為唯一一家來自亞洲地區的資產管理公司，瀚亞分享並收集了有關新興市場公司與發達經濟體公司氣候轉型策略對比的見解。

此外，瀚亞還參加了CDP的「非披露活動」(Non-Disclosure Campaign)，其為一項倡議，鼓勵公司對CDP環境數據披露要求作出回應。作為該計劃的一部分，瀚亞向約2,000家目前不披露基本溫室氣體數據的組合公司致函。

瀚亞就氣候變化及減碳開展的溝通

- > 評估佔保誠投資組合絕對排放65%的86項所持資產，於二零二二年六月涉及72家公司。
- > 有19家公司符合我們的所有標準。瀚亞已向這些公司發送書面信函，並將對其持續監督。
- > 就53項所持資產識別出及未向公眾披露的氣候相關數據項目。為處理該問題，瀚亞已與該等公司至少有過一次溝通，並就每項所持資產單獨撰寫專屬電郵。

與53家公司溝通的里程碑



負責任投資／續

瀚亞溝通個案研究

A 中國水泥公司
(里程碑第二級)

該公司最初於二零二一年就其氣候變化策略接受評估。其未能符合我們的任何氣候標準，包括未向CDP作出披露、未訂立減少碳排放量的目標及未闡述自身減碳歷程。

我們安排了一次虛擬會議，並用國語進行溝通。溝通過程中，我們解釋投資者主要是期望看到該公司作出首次披露，即便得分不佳也並不介意。我們鼓勵該公司提交首份披露，而該事項已於二零二二年落實。

與該公司接洽後，我們聯絡了CDP。由於CDP和其他投資者自二零一零年以來多次嘗試與該水泥公司溝通，故CDP樂見我們成功取得聯絡。

我們將與該公司的溝通評為第二級里程碑，原因是儘管有所進展，但該公司尚未訂立減少碳排放量的目標，亦未實施任何具體的減碳計劃。

B 亞太鋼鐵公司
(里程碑第四級)

經評估，該公司符合我們有關氣候變化的大部分標準，蓋因其已設立中期及長期目標，並詳盡講述自身減碳歷程。

該公司亦已完成情景分析，並闡述各情景的主要推動因素及假設。此外，該公司高級管理層(包括其執行總裁及可持續發展總監)的部分變額激勵與減排直接掛鉤。

該公司的唯一資料缺口是對CDP的披露。最初，該公司不願向CDP作出披露，原因是可持續發展團隊專注於加強氣候相關財務披露工作小組建議的披露事項。我們在溝通過程中闡述了向CDP作出披露的裨益，包括提升其作為一家透明公司的名譽、擴闊獲取資金的渠道、在有關環境報告監管變動之前行動、識別出過往未察覺的風險，並以業內同儕進行對照。

五個月後，該公司通知瀚亞表示認同我們的期望，並將參加CDP二零二二年的披露週期。

合作溝通

瀚亞可能會與其他投資者就若干問題共同向公司管理層表示關切。有關合作溝通旨在最大程度發揮投資者影響力並確保就加強可持續發展實務向有關業務發出一致的訊息。

瀚亞的管理方法與國際企業管治網絡全球管理原則一致，並認為，若要提高與被投資公司的溝通效率，為受益人或客戶保護或提高價值，投資者就要做好準備與其他投資者合作，就關切的領域進行交流。

藉助合作溝通，快速追蹤可持續能源

瀚亞繼續積極投身業內的可持續發展工作組。透過亞洲氣候變化投資者集團的亞洲公用事業活動計劃，瀚亞與一家大型馬來西亞公用事業公司進行合作溝通。

瀚亞於二零二二年經由亞洲氣候變化投資者集團參加另兩次溝通活動後，該公用事業公司就快速追蹤自身可持續發展目標實現情況的方法發表了一份公開聲明。

該聲明包括承諾將可持續發展關鍵績效指標整合到管理層級別的薪酬組合中。此乃自二零二一年起多次溝通的成果，期間，瀚亞的當地股票投資團隊要求該公司公開說明實現其淨零目標的具體方法。

瀚亞的日本股票團隊是亞洲公司治理協會日本工作組轄下單位。亞洲公司治理協會是獨立非盈利組織，致力於與投資者、公司及監管機構合作，在亞洲各地推廣有效的企業管治實務。瀚亞聯合其他全球資產管理公司，透過日本工作組五個分組(各專注於一隻獨立的日本藍籌股)其中之一與一家大型跨國銀行溝通。

溝通的目標是建立長期業務關係，專注於改善企業管治、資本管理(即減少交叉持股以增加股份回報)，以及可持續發展披露。二零二二

年，瀚亞作為亞洲公司治理協會日本工作組的分組成員，與該銀行進行兩次溝通。銀行已承諾於其三年中期計劃期間大幅增加將被解除的交叉持股。其亦擬於融資組合中擴大其設定二零三零年中期溫室氣體減排目標的行業範圍(即不限於電力及上游油氣)，並加強作為淨零銀行聯盟的成員的企業披露。



負責任投資／續

以投資為主的溝通

瀚亞的投資團隊會評估持股的重大風險，相關風險在公司、行業及資產類別間或各有不同。與組合公司溝通的水平會根據重要性、投資規模及風險自身的性質而有所不同。這些持續對話主要專注於確定公司盈利的長期因素。瀚亞的流程納入一系列里程碑，反映有時限的預期，包括策略發展、報告與披露，以及實施。

投票

保誠視投票為積極股東的一項關鍵元素。投票是投資流程的重要一環，可藉此對公司產生影響。瀚亞的投票與溝通活動密切相連，並致力改變公司在關切領域的行為。瀚亞僅在適切情況下會考慮採取撤資，作為最終的手段。

瀚亞委聘機構股東服務(ISS)提供與投票代理相關的行政協助。ISS是聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。相關服務包括投票處理及建議。瀚亞審閱該等服務並決定是否遵循或運用其判斷，以不同方式投票。鑒於其股東的長期權益乃是重中之重，瀚亞並不一定會支持公司的管理層，且可能不時投票反對管理層。

於二零二二年，瀚亞就其擁有投票資格的代理投票總數當中的97.7%作出投票。瀚亞的投票當中有89.3%為贊成管理層推薦建議，10.7%為反對管理層推薦建議。

資本配置

資本配置指將我們的財務資源策略性地分配、重新分配及投入到適合我們經營所在市場的環境或社會需求。該等活動亦可助我們利用有關機遇，取得符合客戶及投資者長遠需求的必要回報。

我們旨在將資本轉移至更密切符合保誠價值觀的公司，因為我們相信，此舉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。



其他瀚亞溝通案例

A 公用事業公司

就氣候策略及轉型融資開展溝通

鑒於轉型風險對能源等高排放行業的影響加劇，新加坡股票團隊聯絡該公司，要求闡明二零二二年至二零二六年間減碳的資本支出計劃，分別確認該公司可緩解及把握的短期風險及機遇。

我們要求該公司闡明其針對具體機遇的自我定位，如新的轉型技術。該公司說明其正培養評估及投資未來能源多元化項目的能力，包括成立一隻基金，以及一個擁有專注於生物燃料、氫能及離岸風能綜合項目組合的專屬研究中心。

透過溝通，我們得以更加了解該公司對氣候策略的管治，當中包括董事會監督，以及在負責監察全公司環境、社會及管治舉措的委員會的指導下進行行政實施。我們亦就生物多樣性等新興議題向該公司提供反饋，該公司表示在制定未來計劃規模時會考慮相關議題。

鑒於已加深了解，同時確信該公司在氣候承諾方面的籌備水平，我們將繼續監察其轉型策略的實施情況。

B 港口營運公司

就環境(氣候變化及調整)及社會(職業健康及安全)開展溝通

溝通初期，新加坡股票團隊發現一家第三方環境、社會及管治評分機構授予該公司最低分數。我們以此為契機，建議該公司加強披露及解決識別出的問題。該公司接受了我們的反饋，坦言已開始在改變自然區域前開展環境影響評估。

當我們詢問該公司是否準備好針對實體氣候風險作出調整時，該公司展現出相關意識，如開展專家檢討及增加多個防洪閘的高度。該公司亦披露當前正著手建立氣候實體風險情景模型。

我們繼續鼓勵該公司訂立相關定量職業健康及安全目標，並在集團層面監督職業健康及安全措施。我們亦透過對照領先業內同儕，就主要指標提出建議。該公司接受了我們的反饋，並成立了環境、社會及管治委員會，負責監察可持續發展的所有方面。我們將繼續監察彼等在處理目標問題方面的進展，並與該公司合作，改善與第三方環境、社會及管治評分機構的交流。

負責任投資／續

瀚亞將於有適切投資機遇時投資公司發行的標籤債券。標籤債券包括綠色債券，且僅在公司能提供文件證明所提供的資金僅用於可持續發展項目時方會被瀚亞納入考慮範圍。相關情況即被投資公司發行為減碳目標提供融資的債務工具，且該工具獲全球知名標準認證。截至二零二二年十二月，瀚亞的投資組合包含15億美元綠色債券，按年增加25%。

我們亦在柬埔寨等邊境市場發現有趣的發展。於二零二二年第四季度，保誠與其他全球保險公司共同投資由當地鐵路基建企業集團發行的債券。所得款項將用於支持策略運輸基建發展，繼而增加運能，減低成本，並確保更安全快速的交付。此舉最終目的是要改善柬埔寨日益增長的物流需求、促進貿易，以及為當地社區建立可靠聯繫。雖然並非標籤債券，但是項投資展現我們對可持續發展業務活動的資金分配方式。

於二零二三年一月，我們得以投資一隻獨立的柬埔寨綠色債券，並獲享譽國際的第三方認證。該綠色債券由當地規模最大的銀行發行，旨在為合資格的綠色項目及／或貸款提供資金支持。柬埔寨綠色債券於二零二二年才首度發行，標誌著該地區可持續發展融資領域取得正面進展。

在不易取得可靠數據的情況下進行投資

在全球範圍內，資產管理公司在相當程度上依賴公開的環境、社會及管治數據來源，而這些數據通常為舊有資料且每年僅披露一兩次。

在我們的新興市場，獲取可靠的商業層面可持續發展指標數據（無論是來自組合公司抑或第三方供應商），仍然是一項挑戰。面對資訊方面的這種不確定因素，我們的當地投資團隊須構建環境、社會及管治風險評估框架，並消除數據缺口。瀚亞越南藉助二零二一年建立的框架，繼續利用行業標準，並整合透過參與管理取得的公司層面的評估資料。

此外，一名獨立市場數據供應商協助識別被認為未能達到聯合國全球契約標準的公司。這些數據可能難以核實，尤其是針對以往個案的任何補救。因此，這些數據會與瀚亞自身的研究一併予以考慮。

環境、社會及管治投資分類框架

二零二二年，保誠與瀚亞建立一個新框架，以對環境、社會及管治投資進行分類。

經協定分類方法後，保誠與瀚亞擬展開合作，在遵循適當投資治理的前提下，逐步將保誠資產分配予有意促進環境、社會及管治及有意促進實現聯合國可持續發展目標的基金。

該投資框架將投資分為以下三類環境、社會及管治基金：

- > **考慮環境、社會及管治因素**：其將環境、社會及管治的考慮納入決策過程，並設定環境、社會及管治的最低門檻，符合我們的既有投資程序；
- > **有意促進環境、社會及管治**：其將環境、社會及管治納入關鍵績效指標；及
- > **有意促進實現可持續發展目標**：其考慮現實世界的影響因素，以及旨在實現可持續性的策略。

環境、社會及管治投資分類框架

考慮 環境、 社會及 管治因素

目標：
風險／回報和環境、社
會及管治的最低門檻

保誠繼續將環境、社會及管治最低門檻納入其委託投資管理協議。

有意促進 環境、社會 及管治

目標：
特定的環境、社會及
管治目標與風險／回報

瀚亞將二零二二年制定的一系列策略分類為「有意促進環境、社會及管治」。這些基金基於一項或多項環境、社會及管治關鍵績效指標加以管理，例如更低的碳足跡、更低的化石燃料儲備風險，以及性別多元化指標。

二零二二年，保誠將加權平均碳密度預算納入部分現有基金或委託，以讓這些基金可被視為有意促進環境、社會及管治。將加權平均碳密度預算分階段納入現有基金及委託的方法已於二零二二年年中獲集團環境、社會及管治委員會批准，但同時亦須遵循適當的投資治理。

有意促 進實現可 持續發展 目標

目標：
風險／回報與可持續
發展目標保持一致

瀚亞現正構建旨在與聯合國可持續發展目標保持一致的基金。這些基金將著眼於投資於有證據顯示透過產品及服務實現一項或多項聯合國可持續發展目標的上市公司。

負責任投資／續

有意促進環境、社會及管治以及有意促進實現聯合國可持續發展目標的基金是瀚亞的策略，其獲納入保誠投資組合中制定的環境、社會及管治或可持續發展目標以及風險和回報目標。這些目標乃經考慮後精心揀選，並因應各個市場而量身定制。例如，在投資組合的碳密度方面，已考慮風險因素、預期波動率、市場規模，以及市場整體的碳密度。

日後，保誠或會考慮就其分類為有意促進環境、社會及管治／有意促進實現可持續發展目標的資產比例訂定目標，屆時將會充分考慮投資目標、風險承受能力及整體策略。

投資相連產品基金

投資相連產品是與專業基金經理管理的投資基金相結合的保險產品。保誠的投資相連產品為保單持有人提供保障及財富累積方案。由於投資基金選擇乃由保單持有人設定（即保誠並無設定投資授權），故該等基金並未納入我們的加權平均碳密度計算中。

繼二零二一年推出後，保誠新加坡繼續運營兩隻可持續發展的投資相連產品基金，為新加坡客戶提供更加可持續的投資方式，同時旨在長遠實現資本增值。兩隻基金均採用摩根士丹利資本國際所有國家世界指數作為基準。

由GMO Investment Management Company (Ireland Limited)管理，截至二零二二年十二月三十一日，*PRULink Global Climate Change Equity Fund*所管理資產為1,320萬美元。該基金的投資旨在應對全球氣候變化帶來的環境挑戰，或提高資源消耗效率。

由Wellington Management Company LLP管理，截至二零二二年十二月三十一日，*PRULink Global Impact ESG Equity Fund*所管理的資產為430萬美元。透過該基金的投資，我們尋求改善基本生活必需品的質素及獲取渠道，減少不平等，並舒緩氣候變化的影響。

詳情請參閱各基金便覽：

- > [PRULink Global Climate Change Equity Fund](#)
- > [PRULink Global Impact ESG Equity Fund](#)

投資於醫療健康的影響

保誠新加坡於二零二二年十月推出一隻新的價值10億美元的全球私募股權基金。該基金由瀚亞管理，其向私募股權基金及共同投資作出承諾，其部分策略分配用於影響力投資。

二零二三年二月，瀚亞完成對以影響力為重點的基金ARCHIMED MED Platform II的承諾，該基金對歐洲及北美洲的醫療健康公司進行中型市場投資。ARCHIMED已將影響

力及環境、社會及管治完全整合到投資流程及策略，並定期審閱各個相關公司於影響力目標方面取得的進展。ARCHIMED的基金被分類為《可持續金融披露規例》第9條，經理人已成立一個慈善基金會，並撥出5%的業績表現費用，用於該慈善基金會的運作。

保誠預計，作為其基金策略的一部分，今後將進一步進行以影響力為重點的投資。





策略推動要素：

社區參與及投資

社區投資現金出資總額達

1,220
萬美元



僱員義工服務時數

18,000小時

2019冠狀病毒病
抗疫基金撥付

650萬美元
(自二零二零年以來)



透過Cha-Ching課程觸達

120萬名學生
(自二零二零年以來)

逾37,000名

教師接受Cha-Ching培訓
(自培訓開始以來)

超過

176,000名

學生接受及受惠於安全學校
計劃(自計劃推出以來)

我們在社區投資方面的使命及願景是為我們的社區構建更美好的未來，讓他們更安全，更能抵禦生活中的風險，並為家庭提供基本的生活技能，助他們構建更美好、更有保障的將來，活出豐盛人生。利用我們作為一個企業的主要優勢，包括長遠策略及地理規模，我們致力為社區構建美好未來。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)是 Prudential plc 的附屬公司，亦是在香港註冊的慈善機構，於二零一一年成立，旨在開發及提供綜合的區域性社區投資項目，並幫助我們的本地企業調整及改進其個人社區投資策略。基金會的目標，是在我們經營業務的地區最大限度地取得積極成果，並幫助服務不足的社區，助人們成就豐盛人生。

我們的社區投資方針

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的活動以我們在亞洲及非洲市場的弱勢社區的重要需求為中心。我們與策略夥伴合作，並利用當地企業同事的知識及當地專長，啟動關鍵項目。

在制定社區投資策略時，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)專注於以下指導原則：

- > 解決與亞洲及非洲相關的主要社會需求，這些需求是我們市場中的社區及持份者的優先事項；
- > 利用保誠的核心優勢，從長遠角度提供健康及財務保障；及
- > 利用夥伴關係，推動影響及規模。

主要環境、社會及管治獎項

理財意識及共融獎(Money Awareness and Inclusion Awards)
最高得分入圍



Cha-Ching 榮獲

國際企業大獎
(International Business Awards®)



Stevie 銀獎

我們的全球戰略合作夥伴及持份者：



社區參與及投資 / 續

遵循這些原則，我們發展及交付的項目填補未有充分解決的空白，惠及數以百萬的人，旨在改善生活，讓脆弱的社區更具韌性。我們的項目與可持續發展目標及我們的三個環境、社會及管治策略支柱保持一致：便捷的健康及財務保障、管理氣候變化對人類的影響及建立社會資本。

我們專注於與社區相關的健康問題、理財教育以及建立社區抵禦自然災害及氣候相關風險的能力。我們繼續建立與社區合作夥伴的長期關係，提供資金及技能方面的支持。

我們亦積極參與重大災害及危機恢復計劃。於二零二二年，由Prudential plc支持並幫助預防及應對全球危機的救助兒童會緊急基金向烏克蘭及其鄰國的兒童及家庭提供基本支援，包括食品、衣物及藥品以及兒童保護服務及教育工具包。

緊急基金亦協助應對我們所在市場發生的其他自然災害，包括印尼展玉的地震及東非的饑荒。

保誠僱員亦於經營所在當地社區貢獻約18,000小時義工服務。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的環境、社會及管治目標：你我攜手，共建更美好的未來

三大支柱	便捷的健康及財務保障 	管理氣候變化對人類的影響 	建立社會資本 
支持我們策略的社區投資計劃	理財教育 世界一流、屢獲殊榮的兒童理財教育計劃 可持續發展目標鏈接： 4 17 	氣候、健康及安全韌性 氣候適應及學校韌性計劃，專注全球校園及兒童安全的相關風險、框架及解決方案 可持續發展目標鏈接： 1 3 4 11 13 17 	
	兒童的健康福祉 與聯合國兒童基金會及中國發展研究基金會合作，專注兒童在出生後1,000日的狀況。改善全面的家長教導和照護 可持續發展目標鏈接： 1 2 3 4 17 	氣候研究，專注迫在眉睫的健康影響及識別解決方案以及與紅十字會聯合實施 可持續發展目標鏈接： 3 13 17 	
	社區健康福祉 保誠2019冠狀病毒病抗疫及恢復基金  	攜手全球合作夥伴大使開展大規模認知及教育活動，專注災難、道路安全、2019冠狀病毒病疫情、急救及心理健康 可持續發展目標鏈接： 1 3 11 13 17 抗災科技獎、發展網絡及合作關係，以發展及完善有關方案	

利用員工於區域及本地的義工行動

可持續發展目標連結 (有關可持續發展目標的更多資料，請參閱<https://sdgs.un.org/goals>。)

社區參與及投資 / 續

監控及衡量社區投資

於二零二二年，我們持續改善數據披露，對報告流程作出若干變動。二零二一年，我們僅報告向慈善機構作出的現金捐款。

自二零二二年起，為全面反映實際社區投資承諾，我們會報告更廣泛的有關社區舉措的支出，包括向非牟利機構、非政府組織、社會企業及其他第三方供應商的支出，而二零二一年的支出已按相同基準予以重列。

二零二二年，本集團的社區投資計劃支出為1,220萬美元(二零二一年(經重列)：990萬美元)。

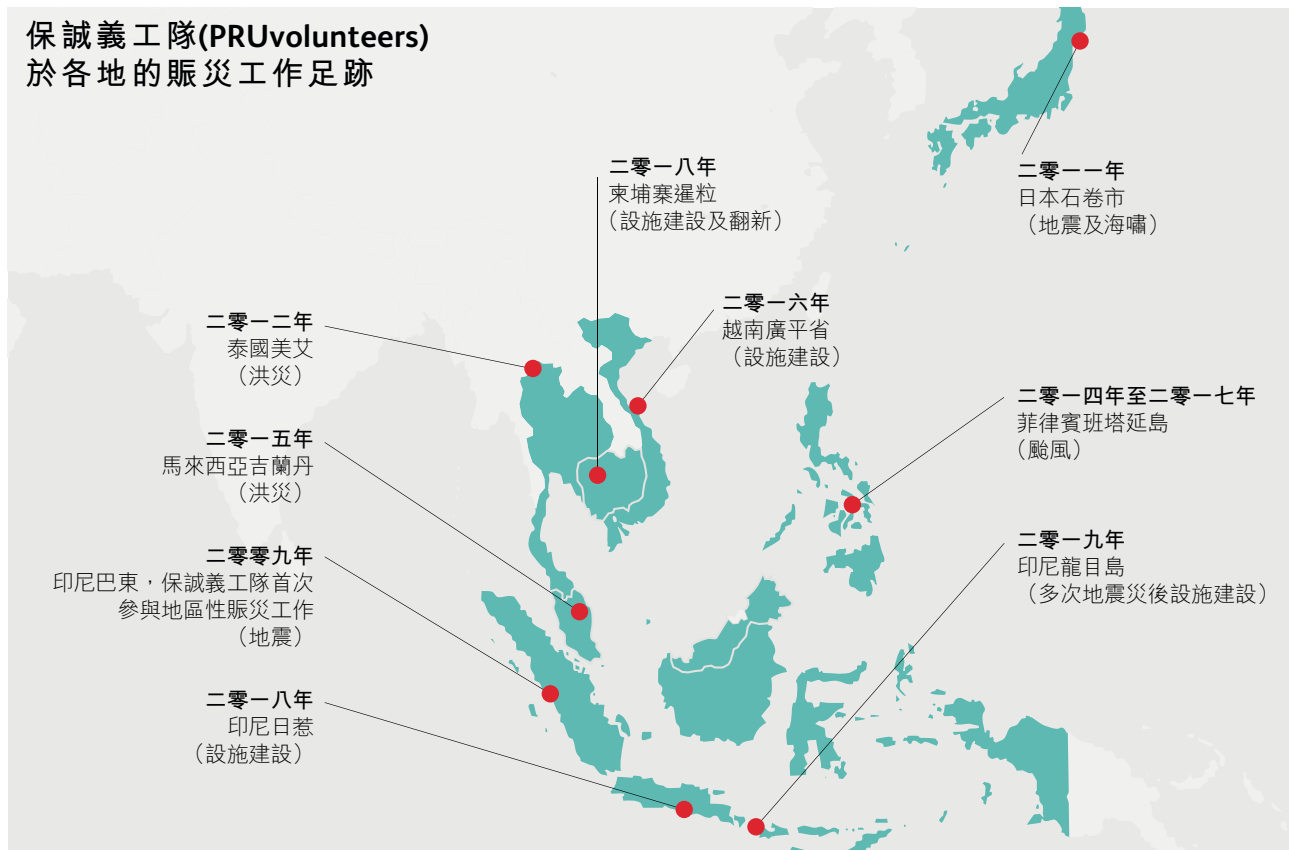
我們採用國際公認的追求社會影響力的企業框架對社區投資支出進行界定、計算及分類。

	二零二二年*	二零二一年(經重列)†	二零二一年
對慈善機構的現金捐款	790萬美元	470萬美元	590萬美元
與其他合作夥伴進行社區投資的現金捐款	430萬美元	520萬美元	未報告
現金捐款總額	1,220萬美元	990萬美元	590萬美元

* 在安永的鑒證範圍內一詳情請參閱「報告基準」。

† 二零二一年的數字經已重列，以反映上述更廣泛的慈善支出披露內容變動。詳情請參閱「報告基準」。

保誠義工隊(PRUvolunteers)於各地的賑災工作足跡



保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的大事年表

二零一一年

- > 保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)成立
- > 推出Cha-Ching兒童理財教育計劃

二零一三年

- > 與救助兒童會建立合作夥伴關係並支持首個兒童早期發展計劃「童讀」
- > 推出安全學校計劃

二零一四年

- > 推出SAFE STEPS計劃

二零一六年

- > 開發並推出Cha-Ching課程

二零一九年

- > 推出SAFE STEPS抗災科技、SAFE STEPS Kids及SAFE STEPS Road Safety Africa
- > SAFE STEPS Kids透過Cartoon Network頻道在亞洲各地上線及播放
- > 與中國發展研究基金會建立合作夥伴關係並支持兒童健康和營養計劃
- > 與救助兒童會及菲律賓教育部合作推出全面學校安全生態系統(Comprehensive School Safety Ecosystem)項目

二零二零年

- > 與聯合國兒童基金會建立合作夥伴關係

二零二二年

- > 透過Cha-Ching校園課程計劃觸達超過一百萬名學生
- > Cha-Ching Money Adventures上線
- > 資助修訂全球全面學校安全框架(Global Comprehensive School Safety Framework)

社區參與及投資／續

管治架構

責任及可持續發展工作小組代表董事會監督 Prudential plc 的社區參與及投資活動。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)是我們的慈善附屬機構，由一個法定董事會實施管治，定期舉行會議，檢討社區投資策略、舉措及預算。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)亦遵循集團的環境、社會及管治策略框架的指引。

保誠的集團社區投資政策為我們的社區投資及參與方式提供指引，並設定最低標準，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，或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)。於二零二二年，本集團概無作出任何該等捐獻或產生任何該等開支。

我們的企業社會責任及贊助反賄賂及貪腐準則規定，不應利用保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)或當地商業社區投資計劃或活動獲取銷售機會。

理財教育

Cha-Ching

Cha-Ching是保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的環球旗艦及備受讚譽理財教育及責任計劃，為七至十二歲的兒童提供量身定制的課程。該計劃旨在透過提供混合學習方法，利用數碼工具及平台，實施基於課堂的課程，可由受過培訓的教師在學校教授，從而填補整個市場的理財知識缺口。我們的重點是培養健全的金融知識基礎，並讓該計劃免費提供予數以百萬計的學童、家長及教師。

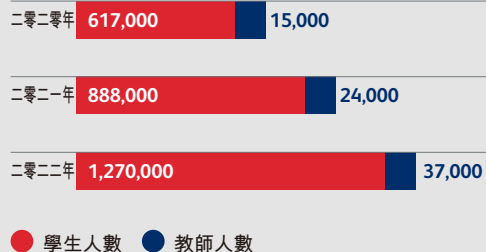
保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)於二零一六年與亞太區青年成就組織訂立合作協議，開發Cha-Ching課程。透過政府合作及非政府組織的鼎力配合，該課程已在亞洲及非洲的學校推出。

現時亞洲的八個市場均有提供以教師為主導的Cha-Ching課程：菲律賓、印尼、馬來西亞、越南、台灣、柬埔寨、泰國及老撾。在新加坡，透過以義工為主導的方法，我們至今已觸達超過16,000名兒童。我們繼續在非洲推行以教師為主導的Cha-Ching課程計劃，透過與非洲青年成就組織合作，為肯亞、加納、尼日利亞、烏幹達、科特迪瓦及贊比亞六個國家的小學生開展該課程。

除與青年成就組織展開合作外，為確保持續向目標受眾大規模推廣，我們於二零一一年與Cartoon Network達成合作，播放Cha-Ching動畫片，每日有超過3,600萬個家庭收看。Cha-Ching的內容繼續透過網站及包括社交媒體在內的數碼渠道線上提供，截至目前，亞洲及非洲的瀏覽次數超過9,800萬次。

亞洲及非洲累計已有逾37,000名教師於接受培訓後在學校講授Cha-Ching課程，超過120萬名小學生在學校學習了「賺取收入、儲蓄、消費及捐贈」課程。

自二零二零年至二零二二年， Cha-Ching課程的累計影響力



我們因在所服務社區的持續努力而獲得的主要獎項：

- > Cha-Ching於二零二二年Money Awareness and Inclusion Awards (MAIA)中贏得發展中經濟體的最佳非牟利機構獎，該獎項旨在表彰提高對金融知識匱乏所造成問題的認識的模範工作。這是「今年整個MAIA中得分最高的入圍者」。
- > 於二零二二年亞洲保險獎中，Cha-Ching獲授予年度環境、社會及管治倡議一香港，以表彰其致力於提高全球年輕人的金融素養。
- > 菲律賓的Cha-Ching與Pru Life UK及青年成就組織共同於二零二二年年國際商業大獎®中獲得年度最佳傳播或公關活動銀獎。



社區參與及投資／續

Cha-Ching Money Adventures

二零二一年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)開發一款基於網絡的互動學習遊戲「Cha-Ching Money Adventures」，以補充Cha-Ching課程，增進兒童的財務知識，並鼓勵家庭就財務決策進行對話。該款遊戲由與Two Moos(一家澳洲教育媒體設計工作室)及Education Development Center(一家美國非牟利機構)合作開發。

二零二二年一月，教育發展中心(EDC)的研究人員在菲律賓對該遊戲進行評估研究，以確定其吸引力及成效。研究的主要結果表明，「Cha-Ching Money Adventures對8至9歲的孩子來說非常有趣，頗具吸引力，能有效提高其財務知識，並有助促進親子間關於金錢的對話」。

二零二二年十月，Cha-Ching Money Adventures在全球範圍內推出，此前七月及八月在菲律賓與Cartoon Network聯合進行的試運行獲得成功。目前正在開展工作，逐步推出遊戲的多國語言版本。

數碼化舉措

二零二二年，我們繼續積極推動數碼倡議，努力擴展及提升Cha-Ching的覆蓋面及影響力。

> 二零二二年二月，我們透過線上方式舉辦為期兩天的二零二二年Cha-Ching金融知識全球會議。會議旨在強調金融知識的重要性，並探討圍繞這一主題的關鍵全球問題。教育界人士、政策制定者、學者及行業專家齊聚一堂，就理財教育在促進個人及集體發展方面發揮的作用以及由此帶來的機遇發表見解。超過1,000人透過Zoom參與，並有5,000多名觀眾透過其他社交媒體平台觀看。

- > 由經濟合作與發展組織(經合組織)牽頭的虛擬二零二二年全球理財周活動迎來十週年誌慶。我們參與的十個市場(包括印尼、菲律賓、越南及烏幹達)，舉辦Cha-Ching網絡研討會、競賽及數碼活動，以提高年輕人對金融知識重要性的認識。
- > 二零二二年繼續推廣線上Cha-Ching金融認證(CCFA)項目。該線上評估根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，獲得教育主管部門的認可。CCFA項目進一步完善Cha-Ching教師網絡。另外，在菲律賓及印尼亦有舉辦CCFA線上網絡研討會。自二零二零年開始實施以來，迄今已有逾14,000名教師註冊，8,700名教師完成CCFA線上評估。8,000名教師通過CCFA並取得認證。
- > 在包括新加坡、越南、柬埔寨及菲律賓在內的各個市場，Cha-Ching視頻及家長資源已於Pulse應用程式免費提供。

PRU e-FinLit

二零二二年，我們繼續透過面向菲律賓及印尼的線上專業認證培訓計劃(簡稱PRU e-FinLit)，為理財教育計劃提供支持。於菲律賓，我們將認證計劃擴大至涵蓋馬尼拉大都會發展委員會(MMDA)的政府工作人員。於印尼，保誠印尼與伊斯蘭經濟社區(MES)合作舉辦一系列理財教育研討會，旨在協助女性增進對基本金融管理的了解，進一步認識以伊斯蘭為基礎的金融服務。

當地社區的最新情況

市場	進展	於二零二二年的影響
越南	<ul style="list-style-type: none"> > 繼續實施課程，包括推出一系列寓教於樂及線上／線下交流活動。 > 舉辦「Smart Kids Smart Money Competition」及「Cha-Ching日」活動。 	<ul style="list-style-type: none"> > 學生及普羅大眾均可參與。 > 4,600名學生參加比賽。
泰國	<ul style="list-style-type: none"> > 與教育部下屬的人力資本卓越中心合作。 	<ul style="list-style-type: none"> > 培訓4,000名教師及名師。 > 教育超過76,000名學生。
馬來西亞	<ul style="list-style-type: none"> > 教育部長批准Cha-Ching計劃。 > 與青年成就組織合作。 > 向教師及學生分發數碼材料及視頻。 	<ul style="list-style-type: none"> > 增加對公立學校學生的宣傳。 > 超過16,000名學生完成該計劃的所有六個模塊，超過400名教師接受該課程的培訓。
肯亞	<ul style="list-style-type: none"> > 二零二二年九月，我們與Akili兒童免費電視網合作，播放Cha-Ching的18集節目。(在肯亞18歲以下兒童及青年家庭中最受歡迎的電視頻道)。 	<ul style="list-style-type: none"> > 每周有670萬名兒童及490萬名家長收看。
尼日利亞及加納	<ul style="list-style-type: none"> > Cha-Ching Money Show是一個探討理財教育的Cha-Ching電視節目，於二零二二年與非洲青年成就組織及尼日利亞的Ultima Studio共同開發、攝製及推出。節目特色包括兩位青少年主持、現場觀眾、Cha-Ching視頻、遊戲，並設有採訪Prudential Zenith Insurance首席商務官在內的特別嘉賓的環節。 	

社區參與及投資 / 續

Cha-Ching課程一直是為學生提供有關重要生活技能—金融知識的終身課程的最佳途徑之一。比科爾地區的Cha-Ching網絡一直致力於創新及改進該課程的360度全方位實施方法，並與該課程的學校及教育工作者協調。自推出Cha-Ching計劃以來，比科爾地區有貸款的教育工作者比例由九成降至七成，這是我們最引以為傲的時刻及成就之一。這一享有盛譽的國際認可將激發我們的希望及動力，讓我們在未來幾年進一步減少這一數字，並讓該計劃惠及更多的人。

Gilbert Sadsad,
菲律賓教育部區域主任

我自己自願教授Cha-Ching課程。如今，我完全無悔作出這一選擇。在保誠團隊帶領下，我們接受了有關Cha-Ching課程的培訓，最終，我們就能帶來如此重大的轉變。我負責五年級及六年級兩個班級，約有100名學生，而全校學生人數約為400人。當我們開始第一節課時，孩子們都非常興奮，反響熱烈。我還努力讓孩子們的父母了解課程，他們都非常支持。我將利用這個機會及自己所接受的培訓，對未來一代進行投資，為社會帶來轉變，因為分享知識及幫助年輕人構建財務知識，並不需要投入大量資金。

Madam Benter Okuku,
肯亞蒙巴薩的教師



社區參與及投資／續

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，旨在提供教育、培養意識及救生技巧，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。

該計劃的影響力仍然巨大：

- > 二零二二年，SAFE STEPS計劃透過各媒體合作夥伴關係覆蓋亞洲及非洲超過1.36億人；
- > SAFE STEPS Kids每日透過Cartoon Network在電視觸達3,600萬個家庭；及
- > 在社交媒體上，SAFE STEPS Kids自二零一九年推出以來已有超過3,300萬人觀看，其視頻在所有數碼平台上的觀看次數超過1,200萬次。

SAFE STEPS Kids

二零二一年，我們推出全新的SAFE STEPS Kids健康教育視頻系列活動「Be Cool Be Clean」，教育兒童認識良好衛生的重要性。於二零二二年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)繼續與Cartoon Network及紅十字會與紅新月會國際聯合會合作推出名為「Stress Busters」的六十秒公共服務視頻。新的視頻聚焦於透過為兒童提供攻克壓力及焦慮的簡單易懂並與其相關的技巧，解決兒童的心理健康及幸福問題。

2019冠狀病毒病風險溝通及社區參與計劃

疫情期間，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。該計劃旨在通過為資訊材料及信息發展提供支援，幫助降低感染在非洲的傳播，從而解決有關2019冠狀病毒病及疫苗的錯誤資訊及擔憂。2019冠狀病毒病風險溝通及社區參

與活動參考了當地社會的見解，並透過可訪問且值得信賴的大眾媒體渠道傳播準確資訊。喀麥隆、科特迪瓦、加納、肯亞及多哥的國家紅十字會與保誠業務緊密合作，開展重要的風險溝通活動，各項活動根據當地情況開展。該計劃採用多管齊下的方法，透過認知調查、網絡研討會、大眾媒體傳播、家訪、社區會議及重點小組使各社區參與其中，並於二零二二年觸達五個國家逾400萬人。

國際道路評估組織(iRAP)

二零二二年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與國際道路評估組織(iRAP)建立新的合作夥伴關係，國際道路評估組織為一個全球性的慈善組織，其宗旨是於國際上促進提升道路安全及道路質素。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)為其全球四星級學校計劃提供基金資助，採用基於事實的工具，衡量、管理及傳達兒童在上學途中所面臨的風險。該計劃支持幫助拯救生命及預防嚴重傷害的快速干預措施。交通事故是導致5至24歲年輕人死亡的主要原因，因此，四星級學校計劃利用國際道路評估組織行人星級評估，創造更安全的上學旅途。

國家交通安全委員會高度讚賞捐助方——保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)及保誠越南的長期貢獻。SAFE STEPS Kids道路安全計劃傳遞了有用的資訊、在校園內及周邊構建了一個安全的環境，同時亦教育學生有關交通安全的知識。

Trinh Thu Ha女士

越南國家交通安全委員會辦公室副主任

當地社區的最新情況

市場	進展	影響
越南	<ul style="list-style-type: none"> > 保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與AIP Foundation續訂合作夥伴關係，由二零二一年八月起至二零二二年三月止。該計劃旨在為越南和平省及廣義省的社區改善道路安全。我們的工作包括持份者溝通、為教師提供研討會及培訓、向學生分發優質的單車頭盔、學校教育、改善基礎設施、溝通活動、監督及評估。 	<ul style="list-style-type: none"> > 和平及廣義有關計劃學校的學生頭盔平均佩戴率分別由22%提高至76%以及由40%提高至97%。 > 和平及廣義的學生道路安全知識水平分別為由36%提高至80%以及由61%提高至89%。 > 安全等級方面，和平(原二星)及廣義(原一星)兩個省均升至四星。
柬埔寨	<ul style="list-style-type: none"> > 保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)於二零二二年擴大其與AIP Foundation的合作夥伴關係，以於柬埔寨實施SAFE STEPS Kids道路安全計劃。 	
烏干達	<ul style="list-style-type: none"> > 我們與烏干達紅十字會及坎帕拉地區的Boda Boda Association合作，推出以摩托車(boda boda)駕駛員為重點的SAFE STEPS道路安全活動。該計劃每月提供有關道路安全及急救方面的培訓，完成培訓的人士可獲得新的國際標準頭盔。 	<ul style="list-style-type: none"> > 目標是於二零二三年第一季度結束前培訓10,000名boda boda駕駛員。
贊比亞	<ul style="list-style-type: none"> > 與道路安全及交通管理局、贊比亞紅十字會、贊比亞單車協會、贊比亞道路安全信託基金及贊比亞賽車運動建立合作夥伴關係，以利用廣播及數碼媒體推出SAFE STEPS道路安全計劃。 > 舉辦單車賽，以倡導道路安全以及衛生與健康。 	<ul style="list-style-type: none"> > 觸達800萬贊比亞人。
肯亞	<ul style="list-style-type: none"> > 於二零二一年年底，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)獲得保誠肯亞的資助，與東非最大的傳媒集團之一Nation Media Group簽署合作夥伴關係，以於肯亞分發SAFE STEPS道路安全資料。該活動持續十二個月。 > 二零二二年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)聘請美國研究機構Social Impact開展該活動的影響評估，這一評估有助制定該計劃的未來傳媒策略。評估報告預計將於二零二三年第二季度完成。 	<ul style="list-style-type: none"> > 有670萬名觀眾透過電視、廣播、印刷及社交媒體平台觀看了此次媒體活動。

社區參與及投資 / 續

安全學校計劃

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」。該計劃旨在實現全面安全學校框架(Comprehensive School Safety Framework)的目標，並獲教育領域全球減災及恢復力聯盟(GADRRRES)支持。該全球災害風險管理框架重點關注安全學習設施、學校災害管理以及減災及恢復力教育。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，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。經修訂的二零二二年至二零三零年全面安全學校框架是一種針對所有災害及所有風險的教育及保護兒童的方法，為政府提供一個實用框架，大幅推動多項兒童權益的維護及可持續發展的

進程。二零二二年至二零三零年全面安全學校框架於二零二二年九月十二日透過線上講座在全球發佈。逾400名人士出席講座，包括政府、非政府組織、聯合國機構及私營機構代表，鼓勵作出進一步行動及投資，以盡可能確保教育不受各種災害及風險的影響。

鑒於我們所付出的努力及與菲律賓教育部的合作夥伴關係，我們的合作夥伴救助菲律賓兒童會於二零二二年成為聯合國減低災害風險笹川獎(UNDRR)的獲獎者之一。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)執行董事於埃及第27屆氣候變化大會展示了新的二零二二年至二零三零年全面安全學校框架計劃，亦就我們對全面安全學校框架的支持及該框架如何成為保護教育系統的有效氣候適應解決方案提供見解。我們的全面安全學校生態系統計劃獲選為全面安全學校框架於菲律賓大規模實施的範例，以期在實施過程中獲得全球行動者的更多支持。



當地社區的最新情況

市場	進展	影響	展望未來
菲律賓	<ul style="list-style-type: none"> 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，實施全面安全學校生態系統計劃，包括開發作為收集分析數據及有效規劃以減低災害風險的減災管理資訊系統(Disaster Risk Reduction Management Information System)數碼平台，以及為教師及當地政府官員開展培訓及能力建設。 該系統包含三個主要組成部分。於二零二一年推出的快速損害評估報告(Rapid Assessment of Damages Report)是一個向教育部提供及時及準確報告的工具，藉以實現高效的恢復響應並確保最大限度減低對教育活動的干擾。核心全面安全學校系統為第二個組成部分，於二零二二年六月在全國推行。最後一個組成部分是學生觀察應用程式(Students Watch App)，已在兩個地區推行，讓學生能參與減低災害風險規劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 自推出以來，已有超過28,000間學校於17宗災害事件中使用快速損害評估報告(Rapid Assessment of Damages Report)。 該計劃將推廣至全國逾47,000間學校。 	<ul style="list-style-type: none"> 目前正在對該計劃進行外部獨立影響評估，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。
泰國	<ul style="list-style-type: none"> 保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與國際培幼會建立合作夥伴關係，自二零一三年以來，已於清萊府成功制定並實施安全學校模式，當中包括最低標準清單及與全面安全學校框架一致的認證計劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 該計劃直接惠及50間學校。 	<ul style="list-style-type: none"> 旨在於二零二二年至二零二五年向泰國北部12個府的3,600間學校推廣安全學校計劃。 旨在研發及試運行全面安全學校框架平台，促進線上學習及全面安全學校框架認證、為3,600間學校建立全面安全學校框架能力，並加強教育政策及行動，滿足兒童及年輕人在學校安全方面的需要。 旨在令全面安全學校框架平台於項目時間內在全國擴展規模。
柬埔寨	<ul style="list-style-type: none"> 將我們的支持及與國際培幼會的合作夥伴關係擴展至柬埔寨，整體目標在於提升該風險社區的兒童應對災害的抵禦能力，並確保其擁有一個安全可靠的學習環境。 	<ul style="list-style-type: none"> 該計劃惠及上丁省的60間學校。 向地方教育責任承擔者提供培訓及技術支持，發揮作用，承擔責任，確保為學生提供安全的校園環境。 	<ul style="list-style-type: none"> 繼續支持於二零二二年至二零二五年的新階段內向暹粒省及臘塔納基里省內的新學校推廣安全學校計劃。
印尼	<ul style="list-style-type: none"> 保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)於二零二二年擴大其與國際培幼會的合作夥伴關係，藉以實施安全學校計劃。透過與教育部及國家災害管理辦公室展開合作，為期三年的合作夥伴關係旨在令日惹及巴厘兩省配備與全面安全學校框架一致的最低標準。 		<ul style="list-style-type: none"> 我們計劃於二零二三年推行該計劃，並計劃觸達這兩個省的超過170間學校。

社區參與及投資／續

兒童早期發展

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)相信，從出生到八歲是兒童早期關愛和發展階段，對兒童的認知、社交、情感及身體發展至關重要。為保障兒童健康成長，有必要在年幼時為其提供優質教育、充足的營養、健康及保護。

我們與策略夥伴聯合國兒童基金會合作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。於二零二一年，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。

以下是基於評估結果而採取的行動：

- > 為區域兒童早期發展策略「茁壯成長」(Growing Steady and Strong)的發展提供資訊及支持，該策略為區域內的兒童早期發展建立願景。這能確保其切合不同國家的需要，並最終能為兒童及其家庭帶來更理想的結果；
- > 我們決定延續於印尼的合作夥伴關係，重建於疫情期間關閉的兒童早期發展中心，並提供相關支持，以將細心呵護與照顧框架納入這些機構；及
- > 二零二二年底，我們於泰國訂立新的兒童早期發展合作夥伴關係，透過整合及倡導細心呵護與照顧以及實惠優質的育兒服務，為兒童及撫養人擴大兒童早期發展的服務範圍，並提升兒童早期教育的質素。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)亦再次支持中國發展研究基金會(CDRF)，並與中國發展研究基金會續訂兒童早期發展計劃合作夥伴關係，將於二零二一年至二零二四年三年期間於擁有1,000萬人口的中國貴州推行。貴州畢節市是首個國家級改革試驗區，旨在探索新的發展道路，實現脫貧攻堅及綠色發展。

兩個兒童早期發展計劃分別為：

- > 中國農村教育及兒童健康(China Rural Education and Child Health)(慧育中國)計劃：中國首個針對低收入農村地區幼兒的兒童早期發展綜合計劃。該計劃元素包括營養及育兒干預、隨機對照試驗以及後續評估。
- > 校區營養改善計劃：旨在改善農村及貧困地區學生的營養狀況。

2019冠狀病毒病抗疫基金

於二零二二年十月，Prudential plc向保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)管理的2019冠狀病毒病抗疫基金額外捐助200萬美元，以繼續幫助社區渡過疫情。自該基金於二零二零年推出以來，保誠已合共向其投入650萬美元。我們的當地業務利用該等資金向弱勢社群提供支援，並組織多項活動，包括就衛生及清潔的重要性進行溝通、提供營養及教育計劃。

主要舉措包括：

- > 印尼：全面的2019冠狀病毒病抗疫計劃，包括資助兒童疫苗接種、為學校提供個人防護裝備及清潔設備、為高風險群體提供冠狀病毒檢測试剂盒，以及於弱勢重災區域提供技能培訓。
- > 馬來西亞：保誠馬來西亞及瀚亞投資與當地非政府組織合作開展四個項目，為馬來西亞的弱勢社群提供食物援助及救濟。合計分配181,000美元資金，用於應對疫情造成的挑戰。
- > 烏干達：保誠烏干達透過與當地非政府組織StrongMinds合作，解決心理健康及食物不安全問題，提高對疫情引發的心理健康問題的意識，並透過免費遙距治療，為1,500名患有抑鬱症的弱勢在職成人提供幫助。



其他社區投資活動：台灣

「保護兒童 誠就未來」計劃於二零二零年推出，旨在動員公眾、政府及非政府組織共同合作，建立一個能讓兒童茁壯成長及發展的安全健康的環境。該計劃與學術機構及台灣當地大學的領域專家合作編寫了三份白皮書及發佈一項持續追蹤的兒童身心健康指數，重點關注兒童的健康、心理和教育。白皮書旨在為兒童營造一個健康的環境，並於其年幼時灌輸健康生活方式的理念，藉以從身體及心理方面建立終生健康習慣框架。

二零二二年，我們藉助網紅和關鍵意見領袖提升大眾意識，在社交媒體(Facebook及YouTube)上獲得近92,000次瀏覽並觸達逾253,000人。為培養及鼓勵年輕人創新，保誠與社會非政府組織Impact Hub Taipei合作，於二零二一年十二月推出一項獨一無二的培育及培養「健康創新」(Innovation for Wellbeing)計劃。該計劃以健康、理財及社區投資為主題，不僅為年輕大學生建立了一個將其創新意念轉化為現實的平台，亦為他們提供實施所需的資源。於二零二二年，二十個團隊獲選參加黑客日，是二零二一年參與團隊數目的兩倍。



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



設有

**集團第三方供應
及外判政策**

約**10,000**名

供應商為我們的
業務提供支持

Coupa Risk Assess
已於旗下大部分
業務推出

在保誠，我們開展業務的方式須遵循我們的宗旨。從我們與客戶及商業夥伴的合作乃至我們如何管理環境、社會及管治風險，這一宗旨均適用於全公司。保誠在受嚴格監管的金融市場中經營。在該市場，保誠須設有穩健的管治程序，藉以為業務奠定基礎，並維持我們與持份者之間的信任。

由最高級別董事會乃至整個集團及當地業務管理架構，我們的業務受到嚴格的管治架構監督。我們認為，於公司的各個層面盡力管理業務尤為重要，且須確保員工知曉我們預期的行為標準以及該等行為標準如何影響其工作。

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

我們的管治框架

我們的集團管治手冊訂明道德業務實踐、管治、風險管理及內部控制框架。我們秉持道德與誠信的承諾深植於我們的價值觀之中，其核心是集團業務行為守則，該守則就我們如何開展業務以及董事會為其本身、我們的僱員、代理、供應商及代表保誠集團的其他工作人員設立的期望發表綜合意見，以確保我們遵循最高的專業及道德行為標準。該守則以一系列全集團原則及價值觀作為進一步支持，而這些原則及價值觀則界定本集團應如何以道德的方式開展業務以實現其策略目標及宗旨。

集團管治手冊載有全面政策，並旨在確保我們遵守所有適用法律及法規。鑒於其重要性，我們須定期審閱集團管治手冊，以確保持續滿足持份者的期望，而各業務均須證明每年已遵守該手冊所載的規定，包括行為守則、授權及全集團政策。

二零二二年，我們投入資源，更新集團強制培訓計劃，該計劃於亞洲及非洲業務上保持一致，並反映現階段的架構及重心。所有僱員須完成二零二二年集團業務行為守則—全體僱員聲明認證，確認彼等已完成所有相關線上學習，並已閱讀、理解並遵守集團業務行為守則內所訂明的個人責任。

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

良好的管治及負責任的業務實踐／續

供應鏈管理政策

保誠使用第三方供應商及外判提供商，讓我們得以專注於自身的核心業務優勢並降低成本。我們相信，供應商的一舉一動均代表保誠，並可能影響我們於經營所在社區的聲望、口碑及聲譽。

我們的集團第三方供應及外判政策構成部分集團管治手冊，且為管治體系的核心部分。該政策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、合約要求及對與供應商關係的持續監督。該政策的有效執行將有助我們符合持份者的期望以及法律及監管規定。

經全面審閱後，新的集團第三方供應及外判政策於二零二二年一月一日生效。該政策進一步強調以負責任的方式納入供應商的指引原則，並要求進行持續風險評估及服務監管，以於供應商與保誠的關係持續期間確保服務的可持續供應。

我們的新政策亦納入負責任供應商指引，除與有關供應商能力、競爭力及第三方風險評估掛鈎的現有供應商資格要求外，該等指引亦包括額外考量供應商環境、社會及管治實踐。該等額外考量適用於本集團的重要供應商，或在經常僱用基礎技能勞工的行業(包括清潔服務、餐飲、安保服務和低成本製造業)或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經營的有關供應商。

二零二二年，我們於全集團大致完成部署第三方風險評估平台Coupa Risk Assess，為開展供應商風險評估及盡職調查活動提供了統一的系統。該系統持續增強我們對第三方風險的了解，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，我們亦可根據負責任供應商指引的原則發出盡職調查問卷，下文將作進一步介紹。截至目前，Coupa Risk Assess已協助對整個集團的1,900名供應商進行評估，覆蓋全集團所有供應商的近20%。該工具於二零二二年大致完成部署，隨著該平台持續整合至我們的各項業務

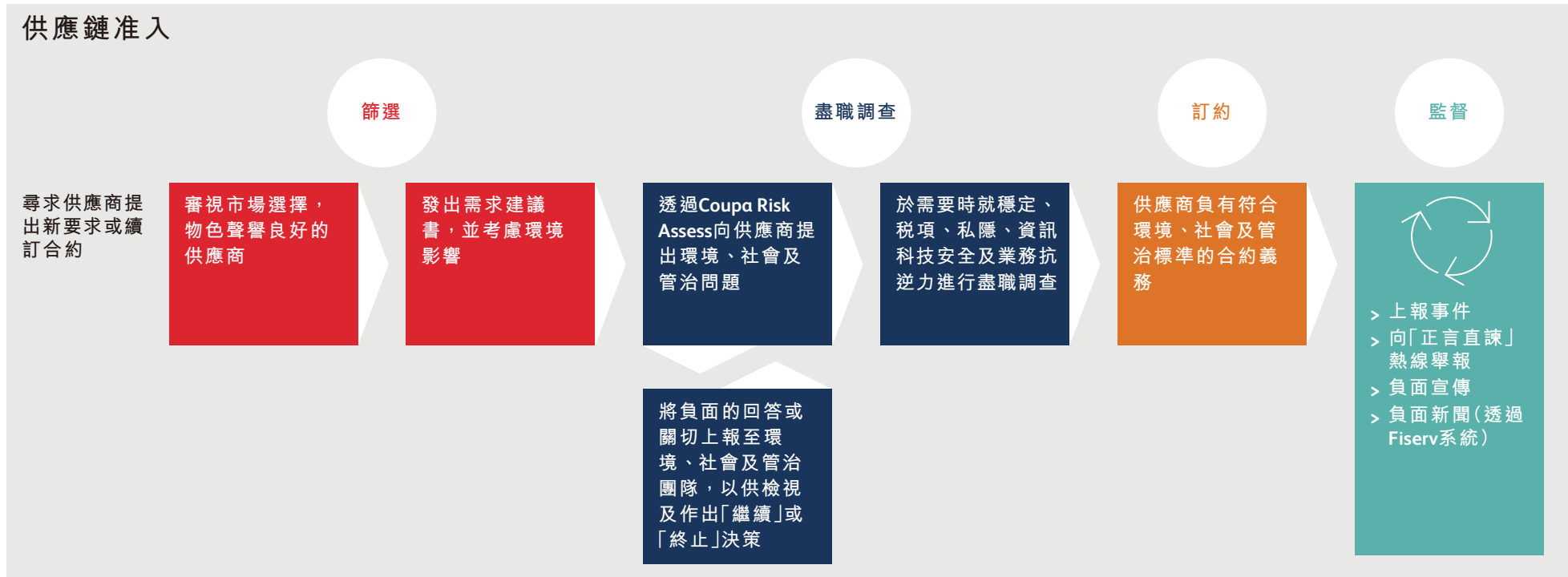
並投入運作，以及我們根據我們的政策及流程定期更新供應商盡職調查，預計未來數年的覆蓋範圍將會擴大。

供應鏈納入盡職調查流程

我們的業務在接觸及最終選擇新供應商之前會進行盡職調查。我們會根據需要進行定期盡職調查、審核會議以及審計，並透過定期員工培訓實踐支持落實集團政策及程序。我們要求所有員工完成反映本集團的監管及法律責任的年度強制性培訓。我們亦要求員工確認遵守業務行為守則。

供應商篩選流程，是我們嚴格的供應商納入舉措的首要環節。嚴格的盡職調查、第三方合約評估及納入後監管活動確保於集團及業務層面實施控制。我們的篩選流程計及供應商於提供高標準貨品及服務以及實現穩健財務表現方面的往績記錄。我們亦評估供應商的資料安全控制程序，以確保合理的資料私隱及個人資料安全保護控制落實到位。

為確保供應商符合我們的環境、社會及管治策略，我們採用Coupa Risk Assess系統，專門處理在高風險勞工類別提供服務的供應商，以及對我們業務重要的供應商所涉及的環境、社會及管治問題。為評估我們所有市場的合規性並作為一種控制形式，我們要求所有供應商接受盡職審查，當中包括對人口販運、打擊洗錢以及反賄賂及貪腐方面的審查。最後，我們鼓勵僱員、外判商及第三方供應商透過「正言直諫」舉報平台，就我們的供應商關係提出任何關切。



良好的管治及負責任的業務實踐／續

負責任供應商指引提供有關我們的期望的進一步詳情：

主題	負責任供應商指引的概要
環境	<p>鑒於地球的資源有限，保誠鼓勵供應商透過制定健全的環境管理原則，建立可持續發展業務，並盡力減少其對經營所在環境的負面外部影響。</p> <p>在評估過程中，我們對供應商進行以下審查：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 是否訂有適合其業務規模和性質的環境及／或可持續發展政策及建立相應的管治系統；及 > 是否遵守相關法律及規例。
社會	<p>根據保誠價值觀及標準，我們希望供應商尊重其僱員的人權，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。</p> <p>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。</p> <p>主要要求包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 禁止強迫勞動和童工； > 支付法律規定的最低薪資及／或行業標準； > 禁止任何形式的歧視、騷擾、欺凌和其他類型的不當行為； > 提供安全的工作環境，並遵守當地法律及規例； > 支持公平貿易和道德採購實踐；及 > 於經營環境中促進多元化及共融。
管治	<p>我們希望與我們有定期和經常交易的供應商訂有良好的道德和管理管治流程，以確保遵守負責任供應商指引。供應商須作出合理的努力，監測其供應鏈，確保其各自的供應商知悉並遵守指引的目標。</p>

打擊現代奴役

保誠致力確保本集團或我們於全球擁有近10,000家供應商的供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。

我們於二零二二年五月發表的最近期現代反奴役透明度聲明詳述我們藉以識別、監控、上報及積極紓緩我們供應鏈中出現任何現代奴役風險所採取的措施。根據英國《二零一五年現代反奴役法案》，英國法律並無要求我們詳述於亞洲或非洲的活動，但我們已自行決定提供有關詳情。

我們於二零二二年十月委聘The Remedy Project 審查供應商納入程序以及我們於越南市場的現代反奴役盡職調查風險評估程序及實踐，藉此收集額外資料並納入相關課程，以提高亞洲及非洲所有市場廣泛識別及降低現代奴役風險納入程序的成效。越南市場處於現代奴役相關風險相對更盛行的地區，並擁有大規模且成熟的業務，因此，越南被視為此次審查的理想市場。與The Remedy Project的合作包括審查政策及程序、將保誠的最佳實踐與其他泛亞洲保險公司的實踐進行比較，以及確定記錄及培訓方面的改善。

鑒於此次合作，我們於二零二三年期間改善政策及程序，以及提高我們評估供應商的風險評估標準的全面性，以使其繼續密切符合負責任供應商指引。此外，我們將專注於提升全集團採購及風險團隊對我們供應鏈內的現代奴役及更廣泛人權問題的意識並就此加強培訓。我們亦相應改善Coupa Risk Assess系統，以確保於所有市場的應用保持一致。

二零二二年並無報告或發現現代奴役事件。儘管我們的全球供應鏈主要與資訊科技系統及專業服務有關，以及我們於低成本勞工地區所面臨的風險有限，但我們並未固步自封，而是於篩選供應商方面維持額外審查。

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](#)所載的最近期現代反奴役聲明。

良好的管治及負責任的業務實踐／續

負責任的稅項策略實踐

保誠相信，於我們經營所在的社區維持以公平和透明的方式管理稅項，對於開展負責任的業務至關重要。

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稅務風險的標準。我們每年檢討集團稅務風險政策，確保其能反映不斷變化的風險管理常規及相關持份者的期望。

面對國內稅務法律及國際稅務標準的快速發展，我們致力透過一貫的方式貫徹落實稅務政策，成為一名負責任且合規的納稅人。我們明白在我們經營的所有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，並努力與本集團所有司法權區的稅務機關建立建設性關係。

二零二二年，我們的繳稅總額為10.09億美元（二零二一年：10.71億美元），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，進一步就有關我們如何履行該承諾提供資訊。於二零二二年五月發佈的稅務策略報告，標誌著保誠已第十年提供有關稅項支付資訊，並表明我們在二零一二年至二零二一年期間已於持續經營所在社區繳納總額超過80億美元的稅款。

於日常運營中落實稅務政策時，我們遵循一系列指引原則：

- > 以負責任的方式行事及以正直誠信的態度處理所有稅務事宜；
- > 致力完全遵守所有稅項義務，包括於各司法權區足額納稅；
- > 透過集團業務行為守則、集團管治手冊及集團稅務風險政策對稅項的不確定性及風險實施嚴格管理；
- > 倘特定交易或活動的稅項處理並不明確，我們將遵照稅務法律的一般理解解讀，即熟知法律的稅務界對如何解讀及應用稅項法律法規的普遍意見；
- > 以開放和建設性的方式應對稅務機關；及
- > 透明地披露我們的稅項事宜，讓持份者更好地了解我們所支付的稅項金額及類型以及我們的稅務管治流程。

我們積極監控稅務透明度議程的發展。於二零二二年五月發佈的稅務策略報告已擴大至涵括我們主要亞洲市場的概覽。於我們經營所在各主要司法權區，我們已額外披露已繳納稅項金額、稅項類型、相關有效稅率及稅率解釋。

我們將於二零二三年五月三十一日前發佈最新的稅務策略報告，當中將載列有關本集團於二零二二年所繳稅款、我們如何管理稅務事項以及稅務風險的管治及管理的資料。有關我們的稅項開支及實際稅率的資料載於我們的二零二二年年報及賬目第306至第308頁（附註B3）。

打擊金融犯罪—賄賂、洗錢及欺詐

作為有著重要國際影響力的金融服務提供商，保誠與其同業一樣，面臨金融犯罪風險。這些風險包括制裁、洗錢、恐怖主義融資、欺詐、賄賂及貪腐。保誠已訂有預防、發現及應對該等風險的全球性金融犯罪風險管理方針。我們定期對所有業務進行風險評估，以識別及評估該等風險，並因此制定適當的措施來緩解風險。而該等措施的有效性則透過於當地層面持續監控及加強管控環境進行監督。我們應對有關風險的過程及有效管理金融犯罪風險的整體表現由集團風險委員會監督。

保誠明白，牽涉任何金融犯罪均會損害我們的金融誠信及可靠性，並會對本集團的形象及聲譽產生不利影響。我們於二零二二年全年持續加強反賄賂及貪腐控制框架。本集團與旗下業務合作，審視並重新傳達我們的政策及標準。我們亦加強反賄賂及貪腐風險評估方法，從而能夠於經營所在的司法權區以更一致及全面的方式識別並追蹤風險。

我們的反賄賂及貪腐準則包括致力營造絕不接受賄賂的文化。無論身處何處，該文化適用於所有員工、商業夥伴及供應商。我們鼓勵員工保持警惕，確保以合適及專業的方式處理敏感資料。我們亦鼓勵員工透過合適溝通渠道上報任何疑似賄賂的行為，並為他們開展培訓，讓其能識別並防範賄賂。

我們的企業政治參與及政治捐款政策禁止政治獻金及疏通費。

打擊洗錢及制裁政策概述我們業務的框架和要求，以阻止洗錢者、恐怖組織、受制裁的個

人及組織、以及其他罪犯使用本集團的產品及服務。這項政策包括於二零二二年全面更新的詳細標準，並包含管治及控制要求，確保完全遵守有關打擊洗錢和恐怖主義融資的國家及國際指令。這些要求包括為風險識別及評估制定適當流程、系統及控制措施；進行盡職調查；根據適用的制裁及觀察清單篩選客戶、第三方及投資；持續監測；以及報告可疑活動。該等政策要求構成本集團管治框架的一部分，且業務每年均須證明其已遵守。



良好的管治及負責任的業務實踐／續

二零二二年期間，我們透過提高所處理的數據質素及系統生成的警報舉措，加強姓名篩查及交易監控系統的有效性。於二零二二年十月，緬甸被列入防制洗錢金融行動工作組織(FATF)名單內的高風險司法權區，須經由加強盡職調查措施處理，我們相應進一步加強了風險為本的加強盡職調查框架。我們的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。

除對所有新成員進行打擊洗錢及制裁方面的培訓外，所有員工皆須接受年度進修培訓，確保了解適用的監管和集團政策要求以及他們的角色、責任和義務。二零二二年，地緣政治緊張局勢繼續加劇，烏克蘭的衝突引發了對俄羅斯及各俄羅斯實體和個人的金融制裁。雖然保誠並無在俄羅斯或烏克蘭開展業務，但我們亦密切監控制裁發展和地緣政治變化，繼續遵守國際制裁要求。為減低與國際制裁制度名單上的個人及實體開展業務的風險，我們

對所有業務進行風險評估，以識別、了解及評估風險；禁止或限制在高制裁風險國家和地區的業務活動；並對我們的客戶、業務夥伴和供應商進行定期篩查。

舉報

我們希望員工感到安全並有信心公開發表意見，並對違反保誠價值觀和原則、或違反法規或政策的行動和行為提出關切。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。我們鼓勵員工透過其經理、人力資源部門或全集團舉報計劃一「正言直諫」(Speak Out)提出任何關切。

「正言直諫」是一個由第三方管理的專用渠道，專門接收各種形式的舉報，包括與任何侵犯人權或勞工權利、或集團內的不道德行為相關的舉報。該平台設有多種語言，可供所有持份者進行內部及外部訪問。「正言直諫」提供網頁、電話熱線、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，或任何有關不符合我們的價值觀和商業道德的行為和舉動。

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。

集團審核委員會及當地業務審核委員會透過季度及年度報告監督「正言直諫」計劃。集團安全總監透過調查諮詢委員會進行營運監督，該委員會向擔任調查風險委員會主席的集團風險兼合規總監報告。該等委員會可獲取個案趨勢、根源分析，以及對照外部基準進行的「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。

年度外部對標由外部第三方獨立進行，並根據三個評分要素的總和進行總體評分：管治(考慮計劃的結構和監督)、溝通(員工的培訓和參與程度)和營運(計劃的實際成效)。

二零二二年「正言直諫」的總分為86%，較二零二一年提高五個百分點，亦高於70%的行業基準。三個要素的得分為：管治：95%；溝通：69%；營運：92%。

操守問題及違反集團政策的行為仍然是被舉報最多的問題。二零二二年，向「正言直諫」舉報的問題較二零二一年增加1%。我們已就所有報告進行調查，當中有三分之一獲證實。

二零二二年六月和七月，集團舉辦一場以多種語言進行的「正言直諫」溝通活動，強調有關保密性、對報復行為絕不容忍以及對所報告問題應對行動的保證等關鍵資訊。該活動由集團風險兼合規總監和集團審核委員會主席共同領導，邀請了高知名度的外部講師，且恰於「世界吹哨日」當日舉行。

負責任的工作實踐以及健康及安全程序

我們明白健康、安全及福祉對於實現我們幫助人們活出豐盛人生的宗旨的重要性。我們相信，應透過保護員工免受身心健康風險以及促進健康的工作和生活平衡，營造一個安全的工作場所。

集團抗逆政策及其健康及安全標準為我們的當地業務提供一個框架，建立、實施和保持全面的健康及安全措施，預防與工作相關的身體傷害及精神疾病。集團安全總監對本集團的健康與安全計劃負有全面責任，該計劃由集團安全及抗逆團隊協調。我們當地業務的健康及安全代表負責實施和管理該計劃和措施的日常工作，並在季度管理資訊報告和年度證明中報告進展。集團安全及抗逆團隊整合來自當地業務的數據，並向集團安全總監、跨部門工作小組以及最終集團風險委員會報告結果。

我們的政策及標準與國際標準ISO 45001:2018 職業健康與安全保持一致，可藉此確保：

- > 採取以風險為本的健康及安全管理方法；
- > 遵守全球的現行法例；
- > 風險得到識別、評估和控制；及
- > 我們的計劃適應、改進和處理不斷變化的工作場所的風險和環境。

這些措施提高了我們作為安全工作場所的聲譽，提高員工士氣，並有助我們實現策略和業務目標。

二零二二年，繼因應2019冠狀病毒病疫情而實施的限制措施放寬後，保誠的健康及安全重點轉移至混合作業模式和改善身心和神經多樣性健康。為進一步幫助我們的員工相互聯繫、持續成長並取得成功，我們與當地業務和公司財產團隊合作，根據多元化及共融政策設計並調整我們的計劃，確保實施適當的控制，並提供合理的便利。我們的員工可透過內聯網及外部供應商提供的全天候僱員協助計劃，獲取有關健康及安全的最佳實踐、新聞、支援及建議的資訊。

有關我們對員工福祉的方針的詳情，請參閱「建立社會資本」一節。



參照 列表

- 84 香港聯合交易所
的規定 >
- 84 環境 >
- 85 社會 >
- 90 SASB保險準則 >
- 92 氣候相關
財務披露工作小組索引 >
- 96 與我們的環境、社會及管治策略
框架有關的全集團政策 >
- 98 SECR報告 >



參照列表

香港聯合交易所的規定

香港交易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，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。於二零二二年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。																					
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、A1.2	<p>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39頁的「集團排放數據」一節。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)</td> <td>1,645</td> <td>1,481</td> </tr> <tr> <td>直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)</td> <td>0.11</td> <td>0.10</td> </tr> <tr> <td>直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)</td> <td>4.78</td> <td>4.02</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>16,938</td> <td>19,986</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>1.11</td> <td>1.37</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>49.23</td> <td>54.21</td> </tr> </tbody> </table>		二零二二年	二零二一年	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	1,645	1,481	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	0.11	0.10	直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	4.78	4.02	直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量)	16,938	19,986	直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	1.11	1.37	直接範圍2(以市場為基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	49.23	54.21
	二零二二年	二零二一年																					
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	1,645	1,481																					
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	0.11	0.10																					
直接範圍1排放(千克二氧化碳當量／平方米)	4.78	4.02																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量)	16,938	19,986																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(噸二氧化碳當量／全職僱員)	1.11	1.37																					
直接範圍2(以市場為基準)排放(千克二氧化碳當量／平方米)	49.23	54.21																					
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 border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所產生無害廢料總量(噸)</td> <td>357</td> <td>222</td> </tr> <tr> <td>所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)</td> <td>0.02</td> <td>0.02</td> </tr> </tbody> </table> <p>與我們的業務相關的廢料包括辦公室廢料及有限的食堂食物殘餘。由於我們佔用的是租賃資產及面積較小的辦公室，廢料一般由業主或市政府以直接路邊收集方式管控。因此，我們可能無法取得廢料數據。我們會繼續與所有營運所在地區的業主合作，擴大報告的覆蓋範圍。於二零二二年，我們擴大廢料數據的報告範圍，以覆蓋我們82%的已佔用樓面面積。</p>		二零二二年	二零二一年	所產生無害廢料總量(噸)	357	222	所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)	0.02	0.02												
	二零二二年	二零二一年																					
所產生無害廢料總量(噸)	357	222																					
所產生無害廢料總量(噸／全職僱員)	0.02	0.02																					

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露									
描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A1.5	<p>我們已設定目標，冀於二零三零年年底前在範圍1及2(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。截至目前，我們已採取以下措施：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 就我們的投資組合中消耗量最大的資產進行實地評估，以確定降低碳密度的措施。 > 發佈根據各當地業務度身定制的環境路線圖，每年進行更新，並詳述現有範圍1及2排放量、二零三零年目標及為達到這些目標所需採取的步驟。 > 積極探索如何為若干市場的辦公室營運採購可再生電力。 <p>截至目前，我們已提前達到實現目標所需的減排進程。更多資料載於第31頁。</p> <p>我們亦已設定目標，冀於二零二五年之前將股東及保單持有人資產的投資組合的碳排放量減少25%。我們的目標是，我們代表旗下保險公司所持有的資產於二零五零年前實現「淨零」排放。於二零二二年，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43%。更多資料載於第31頁。</p>									
描述處理有害及無害廢料的方法，以及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	A1.6	<p>無害廢料在我們的辦公場所進行分類，並在可能的情況下進行回收。業務產生的廢料由我們所佔用物業的業主管理，因此，我們可回收的物料會受業主業務的限制。</p> <p>我們產生的廢料對業務的整體環境影響並不重大，因此，我們目前並未就減少業務相關廢料訂立任何目標。我們繼續鼓勵減少營運過程中產生的廢料，並已採取措施，例如為員工提供可重複使用的水杯及飯盒，以減少使用一次性塑料。</p> <p>作為一間壽險公司，我們的業務不會產生有害廢料。</p>									
有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	A2	我們的集團環境政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。									
按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度	A2.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消耗總量(千瓦時)</td> <td>41,200,175</td> <td>42,131,700</td> </tr> <tr> <td>千瓦時／全職僱員</td> <td>2,688.60</td> <td>2,891.48</td> </tr> </tbody> </table> <p>更多資料載於第98頁的SECR報告。</p>		二零二二年	二零二一年	消耗總量(千瓦時)	41,200,175	42,131,700	千瓦時／全職僱員	2,688.60	2,891.48
	二零二二年	二零二一年									
消耗總量(千瓦時)	41,200,175	42,131,700									
千瓦時／全職僱員	2,688.60	2,891.48									

香港聯合交易所的規定／續

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
總耗水量及密度	A2.2	二零二二年 二零二一年
		用水總量(立方米) 163,720.17 123,025.82 用水總量(立方米／平方米) 0.48 0.33
		<p>我們目前未能報告所有資產的用水量，因為若干場地並無分戶計量用水，或用水費用計入服務費中。</p> <p>於二零二二年，我們擴大用水數據的報告範圍，以覆蓋我們79%的已佔用樓面面積。</p>
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	<p>我們並未訂立明確的能源效率目標。然而，我們91%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。</p> <p>我們已對資產組合進行實地評估並確定減低影響的措施。我們已為各項業務制定路線圖及擬實施的節能措施。我們將繼續進行評估及識別節約的機遇，以減少能源消耗。</p>
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	<p>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。</p> <p>我們目前並未設定任何目標以減少業務用水。</p>
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	<p>作為一間壽險公司，我們的業務並無使用包裝材料。</p>
減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	A3	<p>我們的集團環境政策適用於我們全球的營運物業，為我們管理業務直接影響的方針提供指引。</p>
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	<p>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31頁。更多資料載於第58頁的「負責任投資」一節。</p>
識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關問題的政策。	A4	<p>更多資料載於第34頁「識別及評估氣候相關風險」一節。</p>

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關問題，及應對行動。	A4.1	<p>不同的情景(包括2攝氏度以下的情景)對我們的業務、策略及財務規劃產生不同的潛在影響，如第36頁「氣候相關情景測試」一節所述。</p> <p>我們已識別短期、中期及長期的氣候相關問題，如第34頁「氣候期限」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34頁「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。</p> <p>我們亦已識別氣候相關機遇，如第33頁「識別氣候相關機遇」一節所述。</p>
社會	B1	<p>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。</p> <p>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96頁：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 <p>於二零二二年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。</p>

香港聯合交易所的規定 / 續

香港交易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	<p>按性別劃分的僱員總數</p> <table border="1"> <tr> <td>男性</td> <td>2022: 6,299.3</td> <td>2021: 5,911.6</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>2022: 8,363.4</td> <td>2021: 7,946.1</td> </tr> <tr> <td>未註明</td> <td>2022: 18.0</td> <td>2021: 11.0</td> </tr> </table> <p>按僱傭類型劃分的僱員總數</p> <table border="1"> <tr> <td>全職</td> <td>2022: 14,671.6</td> <td>2021: 13,854.8</td> </tr> <tr> <td>兼職</td> <td>2022: 9.1</td> <td>2021: 13.9</td> </tr> </table> <p>按年齡組別劃分的僱員總數</p> <table border="1"> <tr> <td>30歲以下</td> <td>2022: 2,880.9</td> <td>2021: 2,715.4</td> </tr> <tr> <td>30-50歲</td> <td>2022: 10,535.4</td> <td>2021: 10,030.2</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>2022: 1,230.4</td> <td>2021: 1,092.1</td> </tr> <tr> <td>未註明</td> <td>2022: 34.0</td> <td>2021: 31.0</td> </tr> </table> <p>按地區劃分的僱員總數</p> <table border="1"> <tr> <td>亞洲</td> <td>2022: 13,399.7</td> <td>2021: 12,574.5</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>2022: 1,126.0</td> <td>2021: 1,075.0</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>2022: 155.0</td> <td>2021: 219.2</td> </tr> </table> <p>● 二零二二年 ● 二零二一年</p>	男性	2022: 6,299.3	2021: 5,911.6	女性	2022: 8,363.4	2021: 7,946.1	未註明	2022: 18.0	2021: 11.0	全職	2022: 14,671.6	2021: 13,854.8	兼職	2022: 9.1	2021: 13.9	30歲以下	2022: 2,880.9	2021: 2,715.4	30-50歲	2022: 10,535.4	2021: 10,030.2	50歲以上	2022: 1,230.4	2021: 1,092.1	未註明	2022: 34.0	2021: 31.0	亞洲	2022: 13,399.7	2021: 12,574.5	非洲	2022: 1,126.0	2021: 1,075.0	歐洲及美國	2022: 155.0	2021: 219.2
男性	2022: 6,299.3	2021: 5,911.6																																				
女性	2022: 8,363.4	2021: 7,946.1																																				
未註明	2022: 18.0	2021: 11.0																																				
全職	2022: 14,671.6	2021: 13,854.8																																				
兼職	2022: 9.1	2021: 13.9																																				
30歲以下	2022: 2,880.9	2021: 2,715.4																																				
30-50歲	2022: 10,535.4	2021: 10,030.2																																				
50歲以上	2022: 1,230.4	2021: 1,092.1																																				
未註明	2022: 34.0	2021: 31.0																																				
亞洲	2022: 13,399.7	2021: 12,574.5																																				
非洲	2022: 1,126.0	2021: 1,075.0																																				
歐洲及美國	2022: 155.0	2021: 219.2																																				

附註：二零二一年的結餘已予以重列，以反映我們對非洲市場非永久僱員的當地銷售代理貫徹一致的處理。

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露																								
按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	B1.2	<p>按性別劃分的僱員流失比率</p> <table border="1"> <tr> <td>男性</td> <td>2022: 24%</td> <td>2021: 26%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>2022: 21%</td> <td>2021: 23%</td> </tr> </table> <p>按年齡組別劃分的僱員流失比率</p> <table border="1"> <tr> <td>30歲以下</td> <td>2022: 38%</td> <td>2021: 38%</td> </tr> <tr> <td>30-50歲</td> <td>2022: 19%</td> <td>2021: 19%</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>2022: 20%</td> <td>2021: 16%</td> </tr> </table> <p>按地區劃分的僱員流失比率</p> <table border="1"> <tr> <td>亞洲</td> <td>2022: 22%</td> <td>2021: 24%</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>2022: 56%</td> <td>2021: 22%</td> </tr> <tr> <td>總體(不包括非洲)</td> <td>2022: 23%</td> <td>2021: 24%</td> </tr> </table> <p>● 二零二二年 ● 二零二一年</p>	男性	2022: 24%	2021: 26%	女性	2022: 21%	2021: 23%	30歲以下	2022: 38%	2021: 38%	30-50歲	2022: 19%	2021: 19%	50歲以上	2022: 20%	2021: 16%	亞洲	2022: 22%	2021: 24%	歐洲及美國	2022: 56%	2021: 22%	總體(不包括非洲)	2022: 23%	2021: 24%
男性	2022: 24%	2021: 26%																								
女性	2022: 21%	2021: 23%																								
30歲以下	2022: 38%	2021: 38%																								
30-50歲	2022: 19%	2021: 19%																								
50歲以上	2022: 20%	2021: 16%																								
亞洲	2022: 22%	2021: 24%																								
歐洲及美國	2022: 56%	2021: 22%																								
總體(不包括非洲)	2022: 23%	2021: 24%																								

附註：該等數據反映包括聯絡中心員工在內的總體流失情況。我們亦提供第二類不包括聯絡中心員工在內的總體流失數據，有關數據載於「建立社會資本」一節。

B2 集團抗逆政策及健康與安全準則載述有關管治框架，以便當地業務建立、執行及維持全面的健康與安全措施，關注僱員、外判商、訪客及其他可能受我們業務影響者的身心健康及福祉。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(二零二一年：零；二零二零年：零)。
因工傷損失工作日數。	B2.2	錄得30宗事故，導致因工傷損失43個工作日。

香港聯合交易所的規定／續

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露																				
描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	B2.3	<p>職業健康與安全措施採用基於ISO 45001的框架及方法，使用由中央統籌、地區執行的預測及響應式管理工具。有關措施乃配合以下各項予以實施及監督：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 既定政策、角色、責任及管治框架； > 法律登記冊，以確保遵守相關監管機構發佈的相關法律、規例、規則、指引及守則；以及行業機構發佈的標準和守則(如適用)； > 全面及完善的風險管理及內部控制系統，以識別、量化、預防及減低員工及業務所面臨的風險； > 事故報告和調查協議； > 有關管理採購設備及提供服務過程中的第三方風險的計劃； > 提供適當資訊、指導及培訓； > 員工交流及諮詢機制； > 工作場所福利及福祉設施及計劃；及 > 監測、審查、報告及改善表現的機制。 																				
有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	B3	<p>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。</p> <p>更多資料載於第48頁「學習」一節。</p>																				
按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	B3.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">按性別劃分的受訓僱員百分比</th> <th colspan="2">按僱員類別劃分的受訓僱員百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>96%</td> <td>普通員工</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>96%</td> <td>中層人員</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>未註明</td> <td>65%</td> <td>高層人員</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>45%</td> <td></td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>● 二零二二年 ● 二零二一年</p>	按性別劃分的受訓僱員百分比		按僱員類別劃分的受訓僱員百分比		男性	96%	普通員工	96%	女性	96%	中層人員	93%	未註明	65%	高層人員	95%		45%		99%
按性別劃分的受訓僱員百分比		按僱員類別劃分的受訓僱員百分比																				
男性	96%	普通員工	96%																			
女性	96%	中層人員	93%																			
未註明	65%	高層人員	95%																			
	45%		99%																			

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露																								
按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	B3.2	<p>按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>16.04</td> <td>11.22</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>15.58</td> <td>12.44</td> </tr> <tr> <td>未註明</td> <td>8.43</td> <td>5.65</td> </tr> </tbody> </table> <p>按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>僱員類別</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>普通員工</td> <td>16.06</td> <td>12.63</td> </tr> <tr> <td>中層人員</td> <td>9.91</td> <td>9.19</td> </tr> <tr> <td>高層人員</td> <td>11.54</td> <td>6.09</td> </tr> </tbody> </table> <p>● 二零二二年 ● 二零二一年</p>	性別	二零二二年	二零二一年	男性	16.04	11.22	女性	15.58	12.44	未註明	8.43	5.65	僱員類別	二零二二年	二零二一年	普通員工	16.06	12.63	中層人員	9.91	9.19	高層人員	11.54	6.09
性別	二零二二年	二零二一年																								
男性	16.04	11.22																								
女性	15.58	12.44																								
未註明	8.43	5.65																								
僱員類別	二零二二年	二零二一年																								
普通員工	16.06	12.63																								
中層人員	9.91	9.19																								
高層人員	11.54	6.09																								
有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	B4	<p>我們致力確保我們的組織或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。更多資料載於第80頁「現代奴役」一節。</p> <p>於二零二二年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。</p>																								
描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	B4.1、B4.2	<p>我們相信支持人權，以負責任和正直誠信的態度行事。我們的集團管治人力資源政策以《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。</p> <p>我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。更多資料載於第80頁「現代奴役」一節。</p>																								
管理供應鏈的環境及社會風險政策。	B5	<p>集團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，我們的負責任供應商指引涵蓋一系列環境、社會及管治議題。更多資料載於第79頁「供應鏈」一節。</p>																								
按地區劃分的供應商數目。	B5.1	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td>7,362</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>2,103</td> </tr> <tr> <td>歐洲</td> <td>485</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>9,950</td> </tr> </tbody> </table>	亞洲	7,362	非洲	2,103	歐洲	485	總計	9,950																
亞洲	7,362																									
非洲	2,103																									
歐洲	485																									
總計	9,950																									

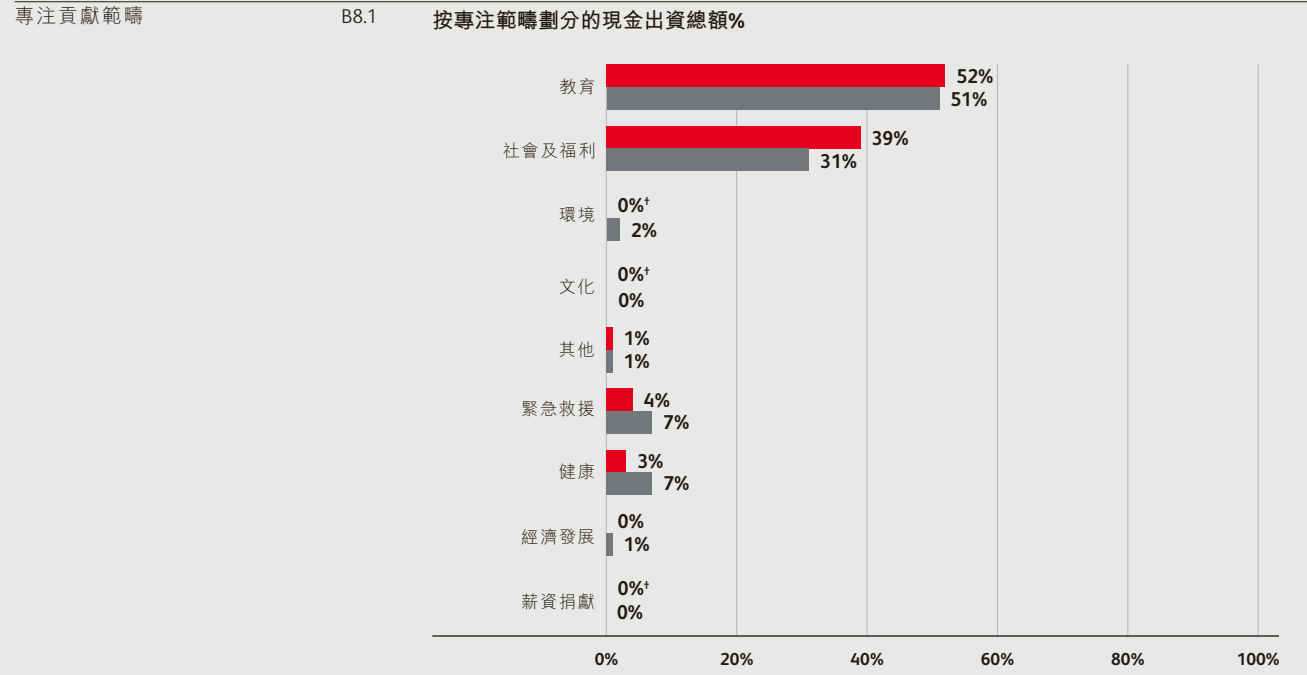
香港聯合交易所的規定／續

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	B5.2	二零二二年，我們於全集團大致完成部署第三方風險評估平台Coupa Risk Assess，為供應商風險評估及盡職調查活動提供了統一的系統。該系統持續增強我們對第三方風險的了解，例如資訊及技術安全問題、數據私隱、反賄賂及貪腐以及業務持續性及抗逆力風險。透過該系統，我們亦可根據負責任供應商指引的原則發出盡職調查問卷。 更多資料載於第79頁「 供應鏈盡職調查 」一節。
描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	B5.3	更多資料載於第79頁「 供應鏈盡職調查 」一節及第80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	根據全集團第三方供應及外判政策，我們推出負責任供應商指引。我們的負責任供應商指引涵蓋一系列環境、社會及管治議題。更多資料載於第79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，並載述本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵守的核心價值觀及標準。更多資料載於第25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。更多資料載於第53頁。 私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。更多資料載於第54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	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	B6.2	37,589宗(二零二一年：42,038宗) 二零二二年，每1,000份保單的投訴數目大致持平，為兩宗(二零二一年：每1,000份有效保單兩宗投訴)。 關於我們如何處理客戶投訴的更多資料載於第28頁。
描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	B6.3	保誠的品牌(即保誠及瀚亞的名稱以及Prudence的頭像)被視為我們的知識產權，受到全面保護，可在所有營運所在市場持有品牌的註冊商標，亦獲Prudential Financial及M&G plc的品牌共存協議提供支持。倘發現品牌存在侵權行為，我們會積極採取措施對第三方行使權利。
描述質量檢定過程及產品回收程序。	B6.4	質量保證程序的說明載於第25頁「 客戶 」一節。 作為一間壽險公司，產品召回程序對我們的業務不適用。

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	B6.5	集團數據政策界定我們應如何在數據的整個生命週期中對其進行管理，並採用最適合業務情況的技術。更多資料載於第53頁。 私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。更多資料載於第54頁。 資訊安全政策為整個機構內穩健的資訊安全計劃以及我們對保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。
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	有關以下政策的更多資料載於第97頁： <ul style="list-style-type: none"> > 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 於二零二二年，概無涉及有關法律及規例而可能會對本集團造成重大影響的已確認不合規事件。
於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	B7.1	無(二零二一年：無)。
描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	B7.2	更多資料載於第82頁「 舉報 」一節。
描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	B7.3	我們為員工提供培訓，以確保他們熟悉國際準則及最佳實踐，掌握在相應市場中執行政策的能力。我們亦於全年度監督培訓的完成程度。
有關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。

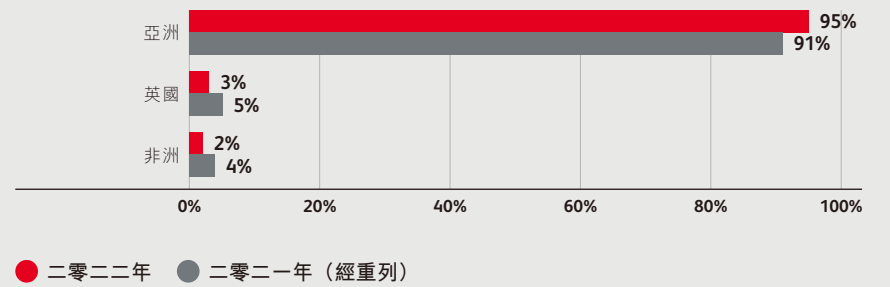
香港聯合交易所的規定 / 續

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
---------------	----	----



+ 儘管按單行基準均已四捨五入至0%，但環境、文化及薪資捐獻合共佔總額的1%。

按區域劃分的現金出資總額%



香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
---------------	----	----

在專注範疇所動用資源。 B8.2 於二零二二年，我們持續致力改善數據披露，對報告流程作出若干變動。二零二一年，我們僅報告向慈善機構作出的現金捐款。自二零二二年起，為全面反映我們的實際社區投資承諾，我們報告更廣泛的社區活動支出，包括向非牟利組織、非政府組織、社會企業及其他第三方供應商的支出。二零二二年，本集團的社區投資計劃支出為1,220萬美元(二零二一年(經重列)：990萬美元)。
更多資料載於第71頁的「社區投資」一節。

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	20萬美元(二零二一年：零)
	投訴索償比率	FN-IN-270a.2	收到的投訴總數／提出的索償總數x 1,000 = 17(二零二一年：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，而有關數字已大致持平，為兩宗(二零二一年：每1,000份有效保單兩宗投訴)
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	89%(二零二一年：89%)(不包括印度、非洲、緬甸及老撾)
	描述向客戶介紹產品的方式	FN-IN-270a.4	有關我們與客戶溝通的方式及負責任營銷方式的更多資料載於第26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已投資資產總額	FN-IN-410a.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按資產類別劃分的已投資資產總額(百萬美元)</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>債務</td> <td>63,359</td> <td>81,540</td> </tr> <tr> <td>貸款</td> <td>2,481</td> <td>2,367</td> </tr> <tr> <td>股本證券及 單位投資組合持倉</td> <td>46,308</td> <td>48,448</td> </tr> <tr> <td>其他金融工具</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>衍生工具</td> <td>(462)</td> <td>212</td> </tr> <tr> <td>存款，包括分類為 現金等價物的項目</td> <td>8,977</td> <td>5,351</td> </tr> <tr> <td>現金(定義見 《國際財務報告準則》)</td> <td>1,275</td> <td>1,112</td> </tr> <tr> <td>物業</td> <td>67</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>122,006</td> <td>139,086</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按行業劃分的已投資資產總額(百萬美元)</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本材料</td> <td>1,311</td> <td>1,435</td> </tr> <tr> <td>通訊</td> <td>3,621</td> <td>3,879</td> </tr> <tr> <td>消費者，週期性</td> <td>2,585</td> <td>2,452</td> </tr> <tr> <td>消費者，非週期性</td> <td>4,807</td> <td>4,913</td> </tr> <tr> <td>能源</td> <td>3,081</td> <td>3,302</td> </tr> <tr> <td>金融</td> <td>18,433</td> <td>20,016</td> </tr> <tr> <td>基金</td> <td>6,024</td> <td>9,261</td> </tr> <tr> <td>政府</td> <td>34,473</td> <td>46,102</td> </tr> <tr> <td>工業</td> <td>2,515</td> <td>2,578</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>40,912</td> <td>40,205</td> </tr> <tr> <td>科技</td> <td>1,673</td> <td>1,807</td> </tr> <tr> <td>公用事業</td> <td>2,571</td> <td>3,136</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>122,006</td> <td>139,086</td> </tr> </tbody> </table>	按資產類別劃分的已投資資產總額(百萬美元)	二零二二年	二零二一年	債務	63,359	81,540	貸款	2,481	2,367	股本證券及 單位投資組合持倉	46,308	48,448	其他金融工具	0	0	衍生工具	(462)	212	存款，包括分類為 現金等價物的項目	8,977	5,351	現金(定義見 《國際財務報告準則》)	1,275	1,112	物業	67	56	總計	122,006	139,086	按行業劃分的已投資資產總額(百萬美元)	二零二二年	二零二一年	基本材料	1,311	1,435	通訊	3,621	3,879	消費者，週期性	2,585	2,452	消費者，非週期性	4,807	4,913	能源	3,081	3,302	金融	18,433	20,016	基金	6,024	9,261	政府	34,473	46,102	工業	2,515	2,578	其他	40,912	40,205	科技	1,673	1,807	公用事業	2,571	3,136	總計	122,006	139,086
按資產類別劃分的已投資資產總額(百萬美元)	二零二二年	二零二一年																																																																									
債務	63,359	81,540																																																																									
貸款	2,481	2,367																																																																									
股本證券及 單位投資組合持倉	46,308	48,448																																																																									
其他金融工具	0	0																																																																									
衍生工具	(462)	212																																																																									
存款，包括分類為 現金等價物的項目	8,977	5,351																																																																									
現金(定義見 《國際財務報告準則》)	1,275	1,112																																																																									
物業	67	56																																																																									
總計	122,006	139,086																																																																									
按行業劃分的已投資資產總額(百萬美元)	二零二二年	二零二一年																																																																									
基本材料	1,311	1,435																																																																									
通訊	3,621	3,879																																																																									
消費者，週期性	2,585	2,452																																																																									
消費者，非週期性	4,807	4,913																																																																									
能源	3,081	3,302																																																																									
金融	18,433	20,016																																																																									
基金	6,024	9,261																																																																									
政府	34,473	46,102																																																																									
工業	2,515	2,578																																																																									
其他	40,912	40,205																																																																									
科技	1,673	1,807																																																																									
公用事業	2,571	3,136																																																																									
總計	122,006	139,086																																																																									

SASB保險準則／續

SASB主題	核算指標	代碼	披露
旨在激勵負責任行為的政策	描述將環境、社會及管治因素納入投資管理流程及策略的方針	FN-IN-410a.2	我們將環境、社會及管治因素整合到我們的所有投資決策當中。這與我們進行的傳統財務分析互補得益，旨在更好地管理風險及為我們的客戶創造可持續的長期回報。環境、社會及管治整合適用於整個投資過程，而所有相關集團投資團隊均須能夠說明如何將環境、社會及管治考量因素納入投資決策當中。 這包括我們的資產管理公司瀚亞，其近期更新了 <u>負責任投資政策</u> ，以更緊貼保誠集團的負責任投資政策，同時讓第三方客戶(即非保誠客戶)的投資策略更具彈性。
	能源效率及低碳技術相關的承保保費淨額	FN-IN-410b.1	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
	激勵健康、安全及／或環境負責任行動及／或行為的產品及／或產品功能方面的討論	FN-IN-410b.2	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
環境風險	因天氣相關自然災害造成的已投保產品的可能最大損失	FN-IN-450a.1	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
	按事件類型及地域劃分的(1)已建模自然災害及(2)未建模自然災害造成的保險賠付的經濟損失總額(再保險淨額及總額)	FN-IN-450a.2	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。
	描述將環境風險納入(1)個別合約承保流程及(2)公司層面風險及資本充足水平管理的方法	FN-IN-450a.3	作為一間壽險公司，該指標不適用於我們的業務。

SASB主題	核算指標	代碼	披露
系統風險管理	按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 283.75億美元 (2)存放在中央結算中心的可接受抵押品的公允價值總額 14.59億美元 (3)中央結算衍生工具的潛在風險總額 173.06億美元
活動指標	證券借貸抵押資產的公允價值總額	FN-IN-550a.2	12萬美元
	描述管理系統非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	FN-IN-550a.3	有關我們所採用方法的描述載於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。
	按類別劃分的有效保單數量：(1)財產險，(2)壽險，(3)承擔的再保險	FN-IN-000.A	有效保單總數(均屬壽險類別)： 17,058,744份

氣候相關財務披露工作小組索引

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
管治		
a. 描述董事會對氣候相關風險及機遇的監察		
<i>所有行業通用指引</i>		
向董事會及各委員會報告氣候相關問題的流程及頻次	董事會及各委員會監察環境、社會及管治的所有方面，包括氣候相關風險及機遇，並就達成目標及指標的進展向管理層提出嚴格質詢。「環境、社會及管治管理概述」一節載述分配予董事會及各委員會的氣候相關責任，包括向董事會及各委員會報告氣候相關問題的流程及頻率。有關負責責任投資的管治於「集團負責責任投資管治」一節披露。 保誠在企業風險管理框架中將氣候風險視為現有獨立風險類型的跨領域放大器，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們的企業風險管理流程，即向董事會及各委員會報告氣候相關問題的方式，於「風險管治」一節載述。	第15頁的「環境、社會及管治管理概述」一節 第58頁的「集團負責責任投資管治」 第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
董事會及各委員會如何將氣候相關問題納入決策	董事會及各委員會監察環境、社會及管治的所有方面，包括氣候相關風險及機遇，董事會最終負責釐定重點關注領域的策略及優先次序，如「環境、社會及管治管理概述」一節所述。	第15頁的「環境、社會及管治管理概述」
董事會如何監控及監察達成氣候相關目標及指標的進展	董事會及各委員會確保本集團維持有效的風險管理框架，以便監控及監察達成本集團氣候相關目標及指標的進展，如「環境、社會及管治管理概述」一節所述。	第15頁的「環境、社會及管治管理概述」
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		
<i>所有行業通用指引</i>		
與氣候相關的責任及問責	管理層於評估及管理氣候相關風險及機遇方面發揮積極作用。氣候相關責任已分配予管理層級別的職位及各委員會，如「管理流程」一節所述。該等委員會向董事會及董事會轄下委員會報告，如該節所述。有關負責責任投資的管治於「集團負責責任投資管治」一節披露。	第15頁的「管理流程」 第58頁的「集團負責責任投資管治」
組織架構	氣候相關組織架構載於「管理層監察」一節。	第15頁的「管理層監察」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
如何向管理層報告氣候相關問題	我們已實施適當流程，藉以向管理層報告氣候相關問題，如「管理層監察」一節所述。 保誠在企業風險管理框架中將氣候風險視為現有獨立風險類型的跨領域放大器，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們的企業風險管理流程，即向管理層報告氣候相關問題的方式，於「風險管治」一節載述。	第15頁的「管理層監察」 第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
管理層如何監控氣候相關問題	我們的管理層委員會積極監控氣候相關問題，如「管理層監察」一節所述。保誠在企業風險管理框架中將氣候風險視為現有獨立風險類型的跨領域放大器，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們的企業風險管理流程，即管理層監控氣候相關問題的方式，於「風險管治」一節載述。	第15頁的「管理層監察」 第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
策略		
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		
<i>所有行業通用指引</i>		
短期、中期及長期限的界定	我們已對相關短期、中期及長期限作出界定，如「氣候期限」一節所述。	第34頁的「氣候期限」
各期限可能出現的氣候相關問題	我們已識別短期、中期及長期限可能出現的具體氣候相關問題，如「氣候期限」一節所述。	第34頁的「氣候期限」
用於釐定哪些風險及機遇可能會對機構產生重大財務影響的流程	我們的風險及策略流程已識別可能會對我們的機構產生重大財務影響的氣候相關風險及機遇，如「識別及評估氣候相關風險」一節及「識別氣候相關機遇」一節所述。	第34頁的「識別及評估氣候相關風險」 第33頁的「識別氣候相關機遇」
描述按行業及／或地區劃分的風險及機遇	我們已識別按行業及地區劃分的具體風險及機遇，如「我們流動資產及保險負債所受的行業及地區影響」一節、「業務所受地區影響」一節及「識別氣候相關機遇」一節所述。	第37頁的「我們流動資產及保險負債所受的行業及地區影響」 第38頁的「業務所受地區影響」 第33頁的「識別氣候相關機遇」

氣候相關財務披露工作小組索引／續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
b. 描述氣候相關風險及機遇對機構業務、策略和財務規劃的影響		
<i>所有行業通用指引</i>		
已識別的氣候相關問題如何影響我們的業務、策略和財務規劃	我們已考慮以下各項所受的影響： <ul style="list-style-type: none"> > 產品及服務，如「識別氣候相關機遇」一節所述 > 供應鏈及／或價值鏈，包括碳定價，如「管理營運對環境造成的直接影響」一節及「情景測試使用的碳定價」一節所述 > 適應及紓緩措施，如「目標及所取得的進展」一節所述 > 研發投入，如「研究合作夥伴關係」專題所述 > 營運（包括營運類型及設施地點），如「管理營運對環境造成的直接影響」一節所述 > 獲取資金，如「對獲取資金的影響」一節所述 年內，我們並無作出重大策略收購或撤資。	第33頁的「識別氣候相關機遇」 第39頁的「管理營運對環境造成的直接影響」 第37頁的「情景測試使用的碳定價」 第30頁的「目標及所取得的進展」 第33頁的「研究合作夥伴關係」 第39頁的「管理營運對環境造成的直接影響」 第33頁的「對獲取資金的影響」
氣候相關問題如何為我們的財務規劃流程提供信息	氣候相關問題為我們的財務及策略規劃提供信息，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。該等風險按「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述的流程進行優先排序。	第33頁的「對財務及策略規劃的影響」 年度報告及賬目第54頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
氣候相關問題對財務表現的影響	我們評估氣候相關問題對我們財務表現的潛在影響，如「氣候相關情景測試」一節所述。我們使用情景評估我們財務及策略規劃的穩健性，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。	第36頁的「氣候相關情景測試」 第33頁的「對財務及策略規劃的影響」
向低碳經濟轉型計劃	我們已作出溫室氣體減排承諾，如「目標及所取得的進展」一節所述。鑒於有關活動的前瞻性性質，我們已確定向低碳經濟轉型的具體活動，如我們的氣候轉型計劃所述。	第30頁的「目標及所取得的進展」 氣候轉型計劃： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/climate-transition-plan-2022.pdf
對資產擁有人的補充指引		
如何在相關投資策略中考慮氣候相關風險及機遇	我們按照策略資產分配流程考慮氣候相關風險及機遇，如「識別氣候相關機遇」一節所述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「負責任的投資方法」一節所述。	第33頁的「識別氣候相關機遇」 第59頁的「負責任的投資方法」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
c. 結合不同的氣候相關情景（包括2攝氏度或以下的情景），描述組織策略的抗逆力		
<i>所有行業通用指引</i>		
我們的策略如何應對氣候相關風險及機遇	我們評估針對三種不同的氣候情景評估我們的策略及財務規劃的抗逆力，並相信我們的策略及財務規劃仍然可行，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。該評估考慮2攝氏度或以下的情景以及實質氣候相關風險增加的情景，如「氣候相關情景測試」一節所述。	第33頁的「對財務及策略規劃的影響」 第36頁的「氣候相關情景測試」
我們的策略將如何受到氣候相關風險及機遇的影響	我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠透過實施我們的環境、社會及管治策略框架，為本集團創造氣候相關機遇，如「識別氣候相關機遇」一節所述。 我們識別影響我們策略的氣候相關風險（如「識別及評估氣候相關風險」一節所述），並評估及管理該等風險（如「管理及應對氣候相關風險」一節所述）。	第33頁的「識別氣候相關機遇」 第34頁的「識別及評估氣候相關風險」 第35頁的「管理及應對氣候相關風險」
我們應如何調整策略以應對潛在的風險及機遇	我們認識到，我們的業務宗旨及策略透過實施我們的環境、社會及管治策略框架可能會受到氣候相關機遇的影響，如「識別氣候相關機遇」一節所述。 我們的策略亦可能受到氣候相關風險的影響（如「識別及評估氣候相關風險」一節所述），並評估及管理該等風險（如「管理及應對氣候相關風險」一節所述）。	第33頁的「識別氣候相關機遇」 第34頁的「識別及評估氣候相關風險」 第35頁的「管理及應對氣候相關風險」
描述所使用的氣候相關情景	我們使用氣候相關情景，包括2攝氏度以下的情景，如「氣候相關情景測試」一節所述。我們確定相關期限，如「氣候期限」一節所述。	第36頁的「氣候相關情景測試」 第34頁的「氣候期限」
描述如何使用氣候相關情景為特定資產的投資提供依據	我們按照策略資產分配流程為特定資產的投資提供依據，如「識別氣候相關機遇」一節所述。我們於策略資產分配流程中使用的氣候相關情景，於「氣候相關情景測試」一節載述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「負責任的投資方法」一節所述。	第33頁的「識別氣候相關機遇」 第36頁的「氣候相關情景測試」 第59頁的「負責任的投資方法」

氣候相關財務披露工作小組索引／續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
風險管理		
a. 描述機構識別及評估氣候相關風險的程序		
所有行業通用指引		
識別及評估氣候相關風險的風險管理程序	我們評估氣候相關風險，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們設有適當的企業風險管理程序，包括用於確定氣候相關風險相較其他風險的相對重要性，如「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述。	第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第54頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求	我們考慮與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。	第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」
評估已識別氣候相關風險的潛在規模及範圍的程序	我們設有評估氣候相關風險的規模及範圍的程序，如「風險管治」一節所述。	年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
所用風險術語的定義或所用現有風險分類框架的參照	我們的風險分類框架(附有所用風險術語的定義)構成集團風險框架的一部分，如「風險管治」一節所述。	年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
對資產擁有人的補充指引		
與被投資公司的溝通活動	我們已就資產擁有權採取積極有力的管理方法，該方法強調就可持續發展及管治問題與被投資公司開展直接且有建設性的對話，如「積極擁有權」一節所述。	第62頁的「積極擁有權」
b. 描述機構管理氣候相關風險的程序		
所有行業通用指引		
管理氣候相關風險	我們設有就氣候相關風險進行管理及優先排序的程序，如「管理及應對氣候相關風險」、「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述。	第35頁的「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第54頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第51頁的「風險管治」
我們的所有投資組合向低碳能源供應、生產及使用轉型的定位	我們已制定減碳及煤炭撤資目標，為投資組合向低碳經濟轉型作準備，如「目標及所取得的進展」一節所述。我們已制定負責任投資政策，包括積極管理投資組合定位的六大實施策略，如「負責任投資方法」一節所述。	第30頁的「目標及所取得的進展」 第59頁的「負責任的投資方法」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
c. 描述如何將識別、評估及管理氣候相關風險的程序整合至機構的整體風險管理中		
所有行業通用指引		
將氣候相關風險整合至整體風險管理中	我們識別、評估及管理氣候相關風險，如「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們將該等風險整合至我們的風險管理框架中，如「管治系統」及「風險管治」章節所述。	第34頁的「識別、評估、管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第51頁的「管治系統」 年度報告及賬目第52頁的「風險管理週期」
指標及目標		
a. 披露機構根據其策略及風險管理程序評估氣候相關風險及機遇所使用的指標		
所有行業通用指引		
用於衡量及管理氣候相關風險及機遇的主要指標	我們使用一套關鍵指標來衡量及管理氣候相關風險及機遇，如「指標選擇」一節所述，包括絕對排放及碳密度指標。 我們提供以下指標： <ul style="list-style-type: none"> > 「指標選擇」一節中的絕對範圍1、範圍2、範圍3； > 「情景測試使用的碳定價」一節中的內部碳定價；及 > 行政管理人員薪酬與「董事薪酬報告」中氣候考慮因素的關聯比例。 	第32頁的「指標選擇」 第37頁的「情景測試使用的碳定價」 年度報告及賬目第226頁的「董事薪酬報告」 第37頁的「我們流動資產及保險負債所受的行業及地區影響」 第38頁的「業務所受地區影響」 第33頁的「識別氣候相關機遇」 第59頁的「負責任的投資方法」 第61頁的「環境、社會及管治整合」
	我們對以下內容進行定性描述： <ul style="list-style-type: none"> > 易受轉型及實體風險影響的資產或業務活動的數量及程度，如「我們流動資產及保險負債所受的行業及地區影響」一節及「業務所受地區影響」一節所述； > 收入、資產或其他業務活動與氣候相關機遇相匹配的比例，如「識別氣候相關機遇」一節所述；及 > 因應氣候相關風險及機遇調配的資本支出、融資或投資的數量，如「負責任的投資方法」一節及「環境、社會及管治整合」一節所述。 	
與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標	我們提供(如相關及適用)與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標，如「香港聯合交易所的規定」一節所述。	第84頁的「香港聯合交易所的規定」
如何將表現指標納入薪酬政策	我們納入氣候相關表現指標，如「董事薪酬報告」所述。	年度報告及賬目第226頁的「董事薪酬報告」

氣候相關財務披露工作小組索引／續

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
我們使用的內部碳定價及氣候相關機遇指標	我們在情景測試中使用碳定價，如「情景測試使用的碳定價」一節所述。	第37頁的「情景測試使用的碳定價」
用於評估氣候相關風險及機遇的指標	我們在「指標選擇」一節中提供用於評估氣候相關風險的指標。我們在「識別氣候相關機遇」一節中定性討論為低碳經濟設計的產品及服務所帶來的機遇。	第32頁的「指標選擇」 第33頁的「識別氣候相關機遇」
歷史時期的指標	我們在「指標選擇」一節中提供歷史指標，以便進行趨勢分析。	第32頁的「指標選擇」
前瞻性指標	我們在「前瞻性指標」一節中定性討論前瞻性指標。	第32頁的「前瞻性指標」
用於計算或估計氣候相關指標的方法	我們在「報告基準」中描述用於計算氣候相關指標的方法，從而提供統一連貫的描述方法。	報告基準： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf
範圍1及範圍2溫室氣體排放及適當的範圍3溫室氣體排放	我們在「我們的營運排放變動」一節中闡述範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放。	第39頁的「我們的營運排放變動」
對資產擁有人的補充指引		
投資決策及監控所考慮的指標	我們使用一套關鍵指標來評估氣候相關風險及機遇以及用於投資決策及監控，如「指標選擇」一節所述，我們亦在該節中闡述該等指標如何隨時間變化。	第32頁的「指標選擇」
描述我們所擁有的資產及我們的資金以及投資策略(如相關)與遠低於2攝氏度的情景相一致的程度	我們在「前瞻性指標」一節中對隱含升溫進行定性描述，隱含升溫可用於描述資產、資金及投資策略與遠低於2攝氏度的情景相一致的程度。	第32頁的「前瞻性指標」
指出包含的資產類別	包含的資產類別於「報告基準」詳述。	報告基準： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
b.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		
所有行業通用指引		
我們如何計算範圍1、範圍2及範圍3溫室氣體排放	我們根據溫室氣體議定書的方法計算溫室氣體排放(如「報告基準」所述)，從而提供統一連貫的描述方法。我們在「我們的營運排放變動」一節中提供範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放的完整明細，包括特定行業的效益比率。	第39頁的「我們的營運排放變動」
我們的歷史溫室氣體排放及相關指標、方法描述	我們在「我們的營運排放變動」一節中提供歷史時期的指標，以便進行趨勢分析。我們在「報告基準」中描述用於計算有關指標的方法，從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。	第39頁的「我們的營運排放變動」 報告基準： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf
對資產擁有人的補充指引		
披露我們所擁有資產的溫室氣體排放以及加權平均碳密度	我們在「指標選擇」一節中披露旗下投資組合的溫室氣體排放及加權平均碳密度(定義見「報告基準」)。有關排放量根據碳會計金融合作夥伴關係標準計算(如「報告基準」所述)，從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。	第32頁的「指標選擇」 報告基準： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf
我們認為有助作出決策的其他碳足跡指標	我們在「前瞻性指標」一節中定性討論我們認為有助作出決策的其他碳足跡指標，包括前瞻性指標。	第32頁的「前瞻性指標」
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		
所有行業通用指引		
關鍵氣候相關目標	我們已設定關鍵氣候相關目標(如「目標及所取得的進展」一節所述)，包括達致目標的期限、衡量進展的基準年度及用於評估所取得進展的關鍵績效指標。我們同時使用碳密度指標及絕對排放指標。	第30頁的「目標及所取得的進展」
中期目標	我們在「目標及所取得的進展」一節中披露整體中期目標，包括相關的中期及長期目標。	第30頁的「目標及所取得的進展」
描述用於計算目標及衡量指標的方法	我們在「報告基準」中描述用於計算目標及衡量指標的方法，從而提供單一、一貫及具參考意義的描述方法。	報告基準： www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/esg-report/basis-of-reporting-2022.pdf

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	<p>為確保我們公平待客，管理操守風險至關重要。保誠透過完善的控制措施紓緩操守風險，這些控制措施透過本集團的操守風險評估框架加以識別及評估，並按其監控計劃進行定期測試。本集團的客戶操守風險政策規定該框架，並包括我們的客戶操守準則，當中載列本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵循的核心價值觀及標準，並為我們的環境、社會及管治策略提供進一步支持。</p> <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> > 公平待客； > 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。 	<p>集團執行總裁 二零二二年七月</p>
管理氣候變化對人類的影響	<p>集團負責任投資政策闡明我們如何一致連貫地將環境、社會及管治考量因素納入投資活動及流程中。該政策闡述我們確保實現負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負責任投資的各種目標納入考慮的方針。</p> <p>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。</p>	<p>集團執行總裁 二零二二年七月</p> <p>集團財務總監 二零二二年七月</p>

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	<p>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，讓所有人均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舉報，包括透過其部門經理、人力資源、申訴程序或「正言直諫」。最後，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。</p> <p>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到重視，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。</p> <p>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。</p>	<p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p> <p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p>
	<p>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。</p>	<p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p>
	<p>招聘政策載述本集團的招聘流程，為所有人提供公平、平等的機會，以及確保所有招聘決策均以不偏不倚的方式經適當考慮後作出。招聘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。</p>	<p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p>
	<p>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胃納及集團獎勵原則招募、挽留及獎勵優秀員工。</p>	<p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p>
	<p>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，這種方式將確保短期內獲得理想表現及在長期上改善繼任及人才渠道。是項政策載述為此所採用的公平有效方式。</p>	<p>集團人力資源總監 二零二二年七月</p>

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
建立社會資本(續)	兩願關係政策適用於工作場所中雙方自願的感情及性關係。作為一般原則，本集團無意妨礙內部人員之間的關係，惟保誠或其任何附屬公司實體或業務的執行總裁及財務總監或保誠的任何地區經理概不得與保誠的任何其他人士發生關係，同時亦禁止在學生或實習生為保誠工作期間與該等人士發生關係。	集團人力資源總監 二零二二年七月
	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。	集團戰略事業群總裁 二零二二年七月
	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。	集團戰略事業群總裁 二零二二年七月
負責任投資	集團負責任投資政策闡明我們如何一致連貫地將環境、社會及管治考量因素納入投資活動及流程中。該政策闡述我們確保實現負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負責任投資的各種目標納入考慮的方針。	集團執行總裁 二零二二年七月
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。該守則載述本集團在擁有權、合作夥伴關係及管理方式方面的價值觀及於以下方面所秉承的個人標準：防止金融犯罪、避免利益衝突、管理資料、作為一個群體進行溝通以及為員工提供平等機會。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 二零二二年十一月
	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持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 二零二二年七月
	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。作為一間機構，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 二零二二年七月

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
良好的管治及負責任的業務實踐 (續)	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 二零二二年七月
	保障政策已替換為多項新政策。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當地業務開發相應的反欺詐系統以加強欺詐偵測、保護及調查。集團「直言直諫」政策載有與舉報有關的框架及控制措施。	集團風險兼合規總監 二零二二年七月
	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 二零二二年七月
社區參與及投資	政府關係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。	集團執行總裁 二零二二年七月
	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。新政策亦納入「負責任供應商指引」，除與有關供應商能力、競爭力及第三方風險評估掛鈎的現有供應商資格要求外，該等指引亦包括額外考量供應商環境、社會及管治實踐。此外，有關政策亦考慮英國《現代反奴役法案》規定及聯合國《世界人權宣言》原則。	集團財務總監 二零二二年七月
社區參與及投資	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。	集團執行總裁 二零二二年七月

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)框架披露我們二零二二年的能源消耗及溫室氣體排放量。我們於二零二二年並無於英國投資組合中開展任何節能項目。有關我們亞洲及非洲投資組合節能舉措的資料載於「管理營運對環境造成的直接影響」一節。有關所使用方法的更多資料載於「報告基準」，可點按[此處](#)查閱。

	二零二二年		二零二一年	
	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	123	1,522	122	3,954
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	131	19,749	122	36,516
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	219	16,719	177	34,900
範圍1及範圍2總排放量(以地區為基準)噸二氧化碳當量	254	21,272	244	40,470
密度比率：噸二氧化碳當量／平方米	0.0222	0.0640	0.0119	0.0850
密度比率：噸二氧化碳當量／全職僱員	1.5875	1.4028	1.1675	2.3354
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍1)	671,652	7,039,834	663,621	19,252,400
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍2)	638,894	32,849,795	559,790	69,984,995

附註：

二零二一年全球(不包括英國及離岸)排放數據包括美國投資組合，即於二零二一年九月十三日分拆前的Jackson業務。

前瞻性陳述

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

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

- > 當前及未來市況，包括利率和匯率波動、通脹(包括由此產生的加息)、持續高息或低息環境、金融及信貸市場的整體表現以及經濟不確定性因素、放緩或緊縮(包括俄烏衝突以及相關或其他地緣政治緊張局勢及衝突所造成者)的影響(亦可能影響保單持有人行為及降低產品的實惠性)；
- > 向低碳經濟轉型對資產估值的影響；
- > 衍生工具未能有效緩釋任何風險；
- > 全球政治不確定性因素，包括跨境貿易摩擦增加的可能性以及運用法例、法規及行政權力限制貿易、金融交易、資本移動及／或投資；
- > 2019冠狀病毒病的長期影響，包括對金融市場波動及全球經濟活動的宏觀經濟影響，對銷售、理賠、假設的影響，以及產品退保個案增加；
- > 監管機構的政策及行動，特別是保誠的集團監管機構香港保險業監管局的政策及行動，以及法規變更的程度及速度以及一般的政府新措施；
- > 鑒於保誠被指定為國際活躍保險集團，國際保險監管者協會所採納系統風險及其他集團監督政策標準對保誠的影響；
- > 氣候變化及全球健康危機的實質、社會、發病率／健康及財務影響，其可能會對保誠的業務、投資、經營及其對客戶負有的責任造成影響；
- > 因應氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題的法律、政策及監管發展，包括法規、標準及詮釋的發展，例如與環境、社會及管治報告、披露及產品標籤及其詮釋相關者(可能存在衝突及產生虛假陳述風險)；
- > 政府、政策制定者、本集團、業界及其他持份者有效實施及遵守紓緩氣候變化及更廣泛與可持續發展相關問題承諾的集體能力(包括未妥善考慮保誠所有持份者的利益或未能維持高標準的企業管治及負責任的業務實踐)；
- > 競爭及快速技術變革的影響；
- > 特別是死亡率和發病率趨勢、退保率及保單續新率對保誠業務及業績的影響；
- > 在相關行業內日後收購或合併的時間、影響及其他不確定性因素；
- > 內部轉型項目及其他策略措施未能達致目標或對本集團僱員有不利效果的影響；

- > 保誠業務進行再保險的可行性及有效性；
- > 保誠(或其供應商及合作夥伴)的營運抗逆力可能不足的風險，包括因外部事件而導致營運中斷的風險；
- > 保誠(或其供應商及合作夥伴)資訊科技、數碼系統及資料(包括Pulse平台)的可用性、保密性或完整性遭到破壞；
- > 與獨立合作夥伴經營的合營企業(尤其並非由保誠控制的合營企業)的相關非財務及財務風險以及不確定性因素增加；
- > 保誠及其聯屬公司經營所在司法權區的資本、償付能力標準、會計準則或相關監管框架，以及稅務及其他法例和規例變動的影響；及
- > 法律及監管措施、調查及糾紛的影響。

該等因素並非詳盡無遺。保誠是在不斷轉變的商業環境下經營業務，新的風險不時出現，而此等風險乃保誠可能無法預計，或現時並不預期會對其業務構成重大不利影響者。此外，舉例而言，上述及其他重要因素可能導致釐定經營業績所用假設的變動或日後保單給付準備金的重新預計。有關可能導致實際日後財務狀況或表現與在保誠的前瞻性陳述所預期者有差別(可能是重大差別)的上述及其他重要因素的進一步討論，已載於保誠的二零二二年年報和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件(包括表格20-F中的任何其他年度報告)中「風險因素」一節。

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

保誠亦可能會在向美國證券交易委員會、英國金融行為監管局、香港聯合交易所及其他監管機構提交或提供的報告中，以及在寄發予股東的年度報告及賬目、寄發予股東的定期財務報告、委託聲明、發售通函、登記聲明、售股章程及售股章程補充文件、新聞稿及其他書面材料中，以及在保誠董事、高級職員或僱員向第三方(包括財務分析員)所作口頭陳述中作出或披露書面及／或口頭前瞻性陳述。所有該等前瞻性陳述均須全面參照保誠的二零二二年年報和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件(包括表格20-F中的任何其他年度報告)中「風險因素」一節中論及的因素。

警告聲明

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

重要通知—編製基準及與數據局限性有關的警告

本文件所載之可持續發展相關資料乃按以下基準編製：

- i. 可持續發展相關資料未經審核；
- ii. 本文件所載之所有可持續發展相關資料、立場及聲明如有變更，恕不另行通知；
- iii. 本文件所包含之可持續發展相關資料概不構成任何投資、會計、法律、監管或稅務意見，亦不構成訂立任何交易之邀約或推薦建議；
- iv. 本文件所包含之可持續發展相關資料或採用有若干局限性之模型、方法及數據編製。該等局限性包括：缺乏可靠數據（由於（其中包括）發展中之計量技術及分析方法）；缺乏數據標準（鑒於（其中包括）當前缺乏有關數據及方法標準的國際協作）；及未來不確定性（由於（其中包括）有關技術發展及全球和區域法律、法規與政策的預測持續變化，以及無法運用有力的歷史數據）；
- v. 本文件所包含之可持續發展相關資料中採用的模型、外部數據及方法受到或可能受到超出保誠控制範圍之調整限制；
- vi. 任何意見及估計均應被視為屬指示、初步性質，且僅供參考。預期及實質結果或與所載者有別（如上文「前瞻性陳述」一段所闡釋）；
- vii. 本文件出現之部分可持續發展相關資料或取自公開及其他來源，儘管保誠相信該等資料可予信賴，惟其未經保誠獨立核證，且保誠概不就其質素、完整性、準確性、用作某項特定用途之適當性或該等資料未涉及侵權發表任何聲明或保證；
- viii. 就本文件所包含之可持續發展相關資料而言，已作出多項主要判斷及假設。所作假設及判斷其後可能證實並非準確。就本文件內可持續發展相關資料所呈列之判斷及數據不可替代由讀者獨立作出之判斷及分析；
- ix. 第三方就本文件所包含之可持續發展相關資料發表的任何意見或觀點為標明之第三方所有，並不代表保誠、其聯屬公司、董事、高級職員、僱員及／或代理之觀點或意見。保誠整合或提述第三方之觀點及意見，並非以任何方式認可或支持該等觀點或意見；

- x. 儘管保誠對本文件所包含之可持續發展相關資料承擔主要責任，惟其概不對任何第三方為編製本文件所包含之可持續發展相關資料所提供之外部輸入數據負有任何責任；
- xi. 儘管第三方行業調查、刊物、諮詢調查及預測通常會表明當中所載資料取自認定可予信賴之來源，惟並不保證該等資料之準確性及完整性。保誠並無獨立核證取自第三方來源之任何數據（無論於本文件中按資料來源標明或用作其中所述任何信念及估計之依據）或該等數據之任何相關假設。同樣地，保誠相信可予信賴之內部調查、行業預測及市場調研亦未經獨立核證；
- xii. 本文件所載之可持續發展相關數據反映於相關時間可獲得之資料和估計；
- xiii. 倘保誠運用過第三方開發之任何方法或工具，則應用有關方法或工具（或應用導致之後果）不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於應用有關方法或工具之上；
- xiv. 倘保誠運用過由第三方提供或取得之任何相關數據，則運用有關數據不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於運用有關數據之上；
- xv. 本重要通知之適用性不限於本文件已標明可持續發展相關數據、指標和方法局限性及提述本重要通知的章節。本重要通知適用於本文件所包含之全部可持續發展相關資料；
- xvi. 進一步制定報告、標準或其他原則可能影響本文件之可持續發展相關資料，或任何指標、數據及目標（務請留意，環境、社會及管治報告及標準會快速變更和發展）；及
- xvii. 儘管於編製本文件所包含之可持續發展相關資料時已採取所有合理審慎措施，惟保誠或其任何聯屬公司、董事、高級職員、僱員或代理概不就其質素、準確性或完整性發表任何聲明或保證，且不對本資料之內容，包括任何事實錯誤、遺漏或所表達的意見負有任何責任與義務。



Prudential public limited company
保誠有限公司*
於英格蘭及威爾斯成立及註冊

註冊辦事處
1 Angel Court
London
EC2R 7AG
註冊編號為1397169
www.prudentialplc.com

香港主要營業地點
香港
中環
港景街1號
國際金融中心一期
13樓

* 僅供識別

中、英文文本之文意如有歧異，
在任何情況下概以英文文本為準。