



Prudential plc
二零二三年
可持續發展報告

保障每個人人生， 誠就每個未來

以可持續發展帶來實質正面影響和增強長期抗逆力

我們對可持續發展的承諾現已融入公司宗旨

保障每個人人生，誠就每個未來

反映我們的價值觀，也是我們業務策略的基礎。我們的使命旨在透過向當代及新生代提供簡單易用的理財和健康保障方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。

我們的策略不止於管理環境、社會及管治風險

作為個人和企業，我們希望為客戶、員工、股東及經營所在社區締造一個更加綠色、更加共融、更加負責任的未來。

我們於二零二三年的活動就是很好的例子，證明我們如何開創新的篇章，邁入另一個增長階段，並積極採取措施以實現可持續發展目標。

我們持續更新有關術語，使用「可持續發展」這一更全面的概念，展現我們經營可持續發展業務以帶來實質正面影響和增強長期抗逆力的宏願。

二零二四年，我們將採取戰略性和綜合的可持續發展方針，根據關鍵指標追蹤我們的表現，以對所有持份者負責。

保誠175年來始終堅守初心，為客戶及社區提供支持。本報告載述我們於二零二三年是如何做到這一點。

概述

保誠概覽	2
我們的可持續發展摘要	4
保誠的可持續發展	5
我們的可持續發展策略	6
執行總裁前言	7

我們的可持續發展方針

從環境、社會及管治到可持續發展	9
我們的目標及進展	11
挑戰與未來目標	12
可持續發展管治	13
我們所採用方法的推動因素	15
遵循聯合國可持續發展目標	18
我們的報告方針	19
迎難而上，應對氣候挑戰	20

我們的活動：策略支柱

簡單易用的健康和理財保障	24
為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新	26
開發可持續發展及普惠的產品和服務	28
建設具抗逆力的社區	32
負責任投資	37
公平及共融轉型融資	39
投資組合減碳	41
讓負責任投資成為新興市場的主流	42
可持續發展業務	48
為員工賦能	50
建立可持續發展的業務及價值鏈	57
匯聚思想領袖，共同制定議程	65

良好的管治及負責任的業務實踐

企業管治	69
打擊現代奴役	69
負責任的稅項策略及實踐	70
打擊金融犯罪	71
舉報	71

管理氣候相關風險及機遇

氣候相關財務披露工作小組(TCFD)披露	72
----------------------	----

參照列表

香港聯合交易所的規定	81
環境	81
社會	83
SASB保險準則	87
氣候相關財務披露工作小組索引	89
與本集團可持續發展策略有關的全集團政策	95
SECR報告	97



相關報告文件概覽
瀏覽prudentialplc.com

保誠概覽

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

- 我們的市場
- 壽險
- 資產管理



在龐大的保障需求及日益增加的財富推動高增長的壽險及儲蓄市場佔據領先位置

於12個亞洲壽險市場位居

前三¹

於6個非洲壽險市場位居

前五¹

值得信賴、家喻戶曉的品牌

1,800萬

客戶²

175年

歷史

我們的足跡遍及亞洲及非洲

總人口

40億³

未來10年市場增長規模

約1萬億美元⁴

頗具規模的多渠道分銷

68,000+

活躍代理

在亞洲銀行保險獨立保險公司中排名

第一⁵

強勁而穩健的資本狀況

強勁而穩健的資本狀況，以及有限的市場風險，反映保誠注重質素的長期策略。

超出集團訂明資本要求的集團監管覆蓋率

295%

1. 除非另有註明，否則均按二零二三年全年度呈報資料。資料來源包括官方(例如競爭對手業績公告、當地監管機構及保險協會)及非官方(業界交流)市場份額數據。排名基於新業務(年度保費等值銷售額、加權新業務保費、全年度保費或加權首年保費)或承保保費總額(視乎可獲取的數據)。就中國內地、台灣及緬甸而言，按外資保險公司排名；就印度而言，按私營公司排名。基於截至二零二三年九月止九個月的國家/地區：菲律賓、加納(非洲)及肯亞(非洲)，二零二二年全年度；老撾、贊比亞(非洲)及多哥(非洲)以及二零二二年全年度；尼日利亞(非洲)。

2. 全集團，包括合營企業。

3. 資料來源：聯合國經濟和社會事務部人口分部，二零二二年全球人口預測。

4. 資料來源：瑞士再保險(Swiss Re)預測(二零二三年七月)二零二三年年度承保保費總額相較二零二二年的預計增量。

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

保誠旨在透過向當代及新生代提供簡單易用的健康和理財保障方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。

我們的可持續發展宏願：帶來實質正面影響和增強長期抗逆力

身為壽險及健康保險公司和長期投資者，我們的宗旨是：保障每個人生，誠就每個未來，其核心是秉持可持續發展方針。我們希望對地球和社會的未來和福祉產生積極影響。對我們而言，積極影響意味著創造價值，並確保以良好的管治及負責任的業務實踐為根基。我們的可持續發展策略以三大支柱為核心：簡單易用的健康和理財保障、負責任投資及可持續發展業務。

我們的策略方針：從環境、社會及管治到可持續發展

我們的可持續發展歷程的演變與我們的使命、宗旨及175年的歷史一脈相承。為反映我們的全新宗旨，我們對可持續發展歷程採取經更新的策略方針，從環境、社會及管治向可持續發展轉變。

我們的影響：為社會創造長期價值

為我們的客戶、員工、股東及我們經營所在的社區締造一個可持續、共融及負責任的未來。



我們的可持續發展摘要



簡單易用的健康和理財保障

讓更多人獲得健康和理財保障服務，保障每個人人生

壽險類別有效保單總數

1,740萬份

推出PRUBabies計劃，為菲律賓逾

18,000名嬰兒

提供免費傳染病保障

自二零二二年在馬來西亞推出微型保險產品PRUKasih Aman以來，為

9,700名

低收入人群及殘疾人士提供保障

已投資

1,300萬美元

增強社區抗逆力

透過Cha-Ching課程觸達

200萬

學生及培訓逾66,000名教師(自二零一六年以來)

近28,000小時

僱員義工服務時數



負責任投資

推動以公平及共融的方式向淨零轉型，誠就每個未來

到二零三零年，加權平均碳密度減排目標由25%提升至

55%

就**轉型融資**制訂新的投資目標，為降低加權平均碳密度提供支持

新加坡(推出當時)規模最大的**股權ETF基金**— iShares MSCI亞洲(日本除外)氣候行動ETF的錨定投資者

瀚亞就其擁有投票資格的

97.2%

的代理投票作出投票，並於二零二三年展開875次企業溝通

87%

的瀚亞國際基金(SICAV)獲得歐盟《可持續金融披露規例》第8條¹地位

簽署奈洛比可持續保險宣言，確認我們對非洲可持續發展目標的承諾

1. 根據歐盟可持續金融披露條例，第8條指推動有關投資或項目發揮積極或社會影響的基金。



可持續發展業務

將可持續發展融入我們的業務和價值鏈中，以擴大自身影響力的程度和規模

目標到二零二六年底

前所有員工管理人員均設立

與可持續發展掛鈎的關鍵績效指標

目標到二零二六年底前集團領導層團隊當中

女性佔比40%

以僱員淨推薦值

第75個百分位為目標

執行董事二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵總額的

10%

與可持續發展掛鈎，其中5%將與減碳掛鈎，另外5%則與多元性掛鈎

全球範圍1及2(市場基準)溫室氣體排放量絕對值較二零二二年降低

22%

連接健康與氣候

保誠新加坡地球與觀測研究所氣候影響倡議及保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與紅十字會與紅新月會國際聯合會建立合作夥伴關係

保誠的可持續發展

獲納入指數及ESG評級

MSCI

AA級

二零二二年：AA級

Sustainalytics

16.3分

二零二二年：18.2分

碳披露計劃(CDP)評級

B級

二零二二年：A-級

標普全球企業可持續發展評估(CSA)評分

53分(滿分為100分)

處於第72個百分位

二零二二年：61分(滿分為100分)，

處於第71個百分位

機構股東服務(ISS)

最佳，第二個十分位

二零二二年：最佳，第二個十分位

富時社會責任(FTSE4Good)評分

3.6分(滿分為5分)

二零二二年：4.3分(滿分為5分)

獎項

最佳可持續發展公司(非恒指成份股(大市值))組別白金獎

香港會計師公會「二零二三年最佳企業管治及ESG大獎」

年度國際壽險公司—馬來西亞、菲律賓及越南

二零二三年亞洲保險獎

年度ESG倡議—馬來西亞及越南

二零二三年亞洲保險獎

銀獎—Cha-Ching Money Adventures特殊項目—教育、藝術與文化

銀獎—Cha-Ching Money Adventures數碼化與創新體驗—教育、藝術與文化

二零二三年國歌獎

成員及簽署者



負責任投資原則



亞洲氣候變化投資者集團



氣候相關財務披露工作小組



員工披露倡議



Climate Action 100+



《賦權予婦女原則》




《金融業女性憲章》

聯合國淨零資產所有者聯盟



我們的可持續發展策略

宏願	以可持續發展帶來實質影響和增強長期抗逆力			
宗旨	保障每個人 人生 ，誠就每個 未來			
支柱	 <p>簡單易用的健康和理財保障 讓更多人獲得健康和理財保障服務，保障每個人人生</p>	 <p>負責任投資 推動以公平及共融的方式向淨零轉型，誠就每個未來</p>	 <p>可持續發展業務 將可持續發展融入我們的業務和價值鏈中，以擴大自身影響力的程度和規模</p>	
優先事項	<p>為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新 透過合作及數碼創新促進積極的健康成果</p> <p>開發可持續發展及普惠的產品和服務 開發可持續發展及普惠的產品和服務，因應服務不足的客户需求及社區提供更多保障</p> <p>建設具抗逆力的社區 透過業務單位及保誠亞洲公益基金的工作，支持我們經營所在的社區增強抗逆力</p>	<p>投資組合減碳 承諾到二零五零年實現投資組合減碳及成為淨零資產所有者</p> <p>公平及共融轉型融資 為公平及共融轉型提供資金支持，將新興市場的考慮因素置於首位</p> <p>讓負責任投資成為新興市場的主流 善用我們作為資產擁有人的影響力，讓負責任投資成為新興市場的主流</p>	<p>為員工賦能 匯聚人才，提升他們的可持續發展能力，以及推進我們的多元化、公平、共融及歸屬感策略</p> <p>建立可持續發展的業務及價值鏈 將可持續發展融入我們作為一間企業的日常營運中，包括我們的供應商及合作夥伴</p> <p>匯聚思想領袖，共同制定議程 善用我們的號召力制定可持續發展議程，將新興市場的考慮因素置於首位</p>	
基礎	 <p>良好的管治及負責任的業務實踐 企業管治、行為與道德規範、風險管理、外部報告及基準設定</p> 			
新目標	到二零三零年加權平均碳密度降低 55%	就轉型融資制定新的內部投資目標，為加權平均碳密度減排目標提供支持	於二零二六年底前集團領導層團隊當中女性成員比例為 40%	於二零二六年底前所有員工管理人員均設立與可持續發展掛鈎的關鍵績效指標

> 有關我們各項目標進展的詳情，參閱第11頁

前言



帶來實質正面影響及增強長期抗逆力

一如既往，提供簡單易用的健康和理財方案。

保誠一切行事以可持續發展為核心。作為一家人壽和健康保險公司及長期投資者，我們已經堅持可持續發展旅程超過175年，包括在亞洲的100年。

二零二三年對我們而言是變革轉型的一年，是年我們調整可持續發展策略，使之與我們的全新宗旨、使命及業務策略保持一致。

我們以全新宗旨「保障每個人人生，誠就每個未來」作為指明燈，我們的使命旨在透過向當代及新生代提供簡單易用的理財和健康保障方案，成為其最值得信賴的夥伴和守護者。

我們經更新的可持續發展策略將這一理念付諸實踐，體現保誠矢志帶來實質正面影響和增強長期抗逆力的集體責任感。我們將以此為目標，致力為客戶、員工、股東以及我們經營所在的社區締造一個更加綠色、更加共融及更加負責任的未來。

我們的經更新策略並非紙上談兵，而是全面整合、目標明確的方針，不止於管理環境、社會及管治風險，更是為社會締造長期價值。作為一個集體及作為個人，我們無不上一心，鼓足幹勁，力爭為整個組織的既定目標做出貢獻，實現可持續增長。

本人對我們於二零二三年取得的成就感到自豪，有關成就展示我們對三大支柱的承諾——**簡單易用的健康和理財保障、負責任投資及可持續發展業務**。

我們已取得長足進展，進一步實現在24個市場填補重大健康和理財保障缺口的願望。在菲律賓，我們推出PRUBabies計劃，為18,000多名嬰兒提供免費的四種傳染病保障。鑒於氣候變化的影響會促進媒介傳播疾病的傳播，該產品為家庭帶來安全和安心。

我們也相信，金融普惠始於教育和素養。截至二零二三年底，我們的社區投資慈善機構保誠亞洲公益基金旗下屢獲殊榮的理財教育計劃Cha-Ching已經觸達和培訓逾200萬名兒童和66,000名教師。

我們仍致力在二零五零年前成為淨零資產所有者。我們的**負責任投資**理念認為，以公平及共融方式支持亞洲及非洲從「棕色」向「綠色」轉型至關重要。今年，我們上調了投資組合的中期減碳目標，承諾到二零三零年投資組合的碳密度（加權平均碳密度）較二零一九年基準水平降低55%。我們亦採取切實措施為轉型融資。本人很自豪保誠是（推出當時）新加坡有史以來規模最大、首隻以氣候為重點的股權ETF基金的錨定投資者（出資3億美元），追蹤亞洲（日本除外）在氣候轉型方面表現領先的公司。

對我們而言，經營**可持續發展業務**對我們的策略取得成功至為重要。在實現二零二三年聘用高級領導層女性佔比達到35%的目標後，我們進一步挑戰自己，提出於二零二六年前集團領導團隊女性佔比達到40%的新目標。本人的個人目標是帶領本集團實現性別平等。

「二零二三年對我們而言是變革轉型的一年，是年我們調整可持續發展策略，使之與我們的全新宗旨、使命和業務策略保持一致。」

投資於我們現有和未來的人才、培訓、系統及整體文化，對於持續為亞洲和非洲數十億人口提供服務至關重要。作為建立這一文化的一部分，我們承諾於二零二六年前所有員工管理人員均設立與可持續發展掛鈎的關鍵績效指標，並將啟動基礎可持續發展培訓，以確保我們的員工能夠獲得重要知識。

我們在過去數年取得了重大進展，但我們認為，在某些領域我們還有更多工作要做。二零二四年，我們將進一步完善我們的社會策略和目標，包括在我們所在的各市場推進我們的多元化及共融工作，讓更多人獲得健康和理財保障。在環境方面，我們將致力確立我們對自然與生物多樣性的立場，並探索如何將其融入我們的淨零目標和氣候管理方針。

本人非常期待將我們的策略付諸實踐，為所有持份者創造價值。上一心，其利斷金，讓我們繼續努力，共同實現「**保障每個人人生，誠就每個未來**」的宏願。

Anil Wadhvani (華康堯)

執行總裁



我們的 可持續發展方針

從環境、社會及管治到可持續發展	9
我們可持續發展的宗旨及策略	9
我們的目標及進展	11
挑戰與未來目標	12
可持續發展管治	13
我們所採用方法的推動因素	15
遵循聯合國可持續發展目標	18
我們的報告方針	19
迎難而上，應對氣候挑戰	20



從環境、社會及管治到可持續發展

我們的可持續發展方針不斷變化，我們談論可持續發展的方式亦隨之變化。我們對可持續發展的承諾已融入我們「保障每個人人生，誠就每個未來」的全新宗旨，並貫穿於我們的價值觀及業務策略。

我們致力將可持續發展作為為本集團業務和社會創造價值的有力驅動因素，而不是將焦點局限於我們的環境、社會及管治目標。儘管我們仍然採用環境、社會及管治框架來識別、評估及管理保誠的重大非財務風險及機遇，但我們使用的術語已從環境、社會及管治演變為可持續發展，這是一個包羅萬象的術語，意味著通過我們在市場中產生的積極影響來創造價值和實現增長。這標誌著我們175年來所堅持的旅程又向前邁進了一步。

我們可持續發展的宗旨及策略

身為亞洲及非洲的壽險及健康保險提供商和長期投資者，我們致力發揮自身的作用，讓更多人獲得健康和理財保障服務，推動以公平及共融的方式向低碳未來轉型，並為我們的客戶、員工、社區及股東的長期抗逆力奠定基礎。

我們的可持續發展策略是我們作為一家企業的定位及我們「保障每個人人生，誠就每個未來」宗旨的核心，闡述我們銳意在經營所在市場中產生實質正面影響及增強長期抗逆力，以構建更加可持續、負責任和共融的未來。

我們的可持續發展策略反映我們的業務策略、宗旨及價值觀，闡述我們在亞洲及非洲市場的社會和環境背景，並發揮本集團的優勢為業務及持份者創造長期價值。

我們的可持續發展策略積極將有關新興市場的考量因素放在首位，藉此反映我們經營所在多個市場的需求。人們普遍知曉需以公平共融的方式管理能源轉型，但主流討論卻鮮有強調新興市場在該過程中面臨的潛在實際困難。儘管新興市場是目前最大的溫室氣體排放源，但其歷史排放量卻最少，同時資金缺口最大，且最難以抵禦氣候變化的實質影響。我們制定可持續發展策略，旨在縮小發達與新興市場之間的差距。我們盡可能與全球標準保持一致，惟倘認定其他方法能為世界，特別是新興市場創造更多積極成果，亦願意加以採納。

對於新興市場的大部份人來說，負擔能力仍然是獲取健康和理財保障的一個主要障礙。因此，我們努力提供更多可負擔的產品和解決方案，以助縮小新興市場與發達市場之間的健康及保障缺口。在開發產品過程中，我們以客戶為中心，旨在迎合不斷變化的人口結構，滿足客戶不斷變化的需要。

我們的全新可持續發展策略以三大支柱為核心，反映我們作為一家企業的定位，每個支柱均有三個關鍵優先事項，標出我們能夠發揮影響力的領域：

– **簡單易用的健康和理財保障**：作為一家保險公司，過去175年（其中有100年在亞洲），我們一直提供能夠改變社會的產品和服務。這使我們處於一個有利的位置，可於我們所在的市場讓更多人獲得可負擔的健康和理財保障服務，從而「保障每個人人生」。我們旨在透過合作及數碼創新促進積極的健康成果，開發更可持續發展及普惠的產品和服務，並透過保誠亞洲公益基金及我們在亞洲和非洲市場的工作，建設具抗逆力的社區。

- **負責任投資**：作為資產擁有人及資產管理人，我們可以運用自身的投資和管理能力，推動以公平及共融的方式向淨零轉型，從而「誠就每個未來」。我們承諾到二零五零年成為淨零資產所有者，並成為負責任的環境保護者。為此，我們將推動投資組合減碳，公平及共融轉型融資，並善用我們的影響力讓負責任投資成為新興市場的主流。
- **可持續發展業務**：作為負責任的企業主，我們努力將可持續發展融入日常營運。為此，我們透過企業文化為員工賦能，建立面向未來的能力，並推進我們的多元化及共融工作，尊重和欣賞差異，增強員工在保誠的歸屬感；推動可持續價值鏈及可持續營運，擴大自身影響力的程度和規模；以及善用我們175年的歷史和號召力來制定可持續發展議程，將新興市場的考慮因素和未來數代人置於首位，包括提高對氣候變化與健康之間相互關係的認知。

良好的管治及負責任的業務常規構成可持續發展策略的重要基礎，涵蓋企業管治、行為與道德規範、風險管理及第三方監督等重要環節。作為客戶和股東資產的守護者，在履行受信責任時，我們會充分考慮所有重大風險，包括環境、社會及管治風險。

從環境、社會及管治到可持續發展續

「我們有能力保護大中華區、東盟、印度及非洲四個地區的40億人口。作為夥伴和守護者，我們的行動終將為當代及新生代締造一個可持續和共融的未來。」

財務總監、集團可持續發展委員會主席Ben Bulmer

與財務總監、集團行政委員會成員(負責可持續發展事宜)兼集團可持續發展委員會主席
Ben Bulmer的

問答

可持續發展對保誠意味著甚麼？

可持續發展意味著創造價值和推動增長，從而為我們所有的持份者帶來積極影響。因此，我們已完成策略方針自環境、社會及管治轉變為可持續發展的更新，彼此呼應。這一轉變涵蓋我們的環境、社會及管治承諾，同時亦確認我們佔據獨特位置，可把握機會為當代及新生代締造一個公平和共融的未來。

可持續發展如何有助保誠創造價值？

將可持續發展融入我們組織策略的所有支柱，由我們的宗旨、我們為所有持份者維護和創造價值的承諾所驅動，有助我們識別及管理正在發展且可能產生財務、非財務及聲譽影響的風險。

主要有四個方面：

- 1. 對於我們的客戶：**透過將可持續發展考量因素融入我們的客戶產品及服務之中，我們將能更好地滿足客戶不斷變化的需求。
- 2. 對於我們的僱員：**員工對我們持續取得成功至關重要。他們希望成為一個具有社會責任感和強烈使命感的組織的一員——在這裡，人人都能建立回報豐厚的職業生涯，並擁有強烈的歸屬感。作為一家領先的負責任機構，說到做到有助我們確保不斷吸引和挽留優秀人才，讓其在為本集團當前及未來業務作出貢獻的過程中，獲得成就感。
- 3. 對於我們的股東：**維持有效的可持續發展管治及風險控制，有助我們紓緩業務日常營運過程中因可持續發展因素或可持續發展相關機遇而產生的風險，我們可以利用有關機遇創造股東價值。為建立投資者信心及維繫評級機構的信任，我們必須對可持續發展作出切實可行的承諾，藉以建立與投資者長遠利益相符的必要基礎。
- 4. 對於我們的社區：**我們支持倡導理財教育和共融、健康及安全保障以及氣候適應的倡議，投資發展具抗逆力的社區。我們的社區投資策略與我們的宗旨一致，反映我們的價值觀及發揮影響力的決心。

於二零二三年取得哪些最顯著的可持續發展成就？

於二零二三年，保誠成為新加坡有史以來(推出當時)規模最大、首隻以氣候為重點的股票交易所買賣基金的錨定投資者，投資額達3億美元。

這是跨越性的一步，讓投資者有機會接觸到亞太區(日本除外)走在向低碳經濟轉型前沿的一流公司。

我們的目標及進展

我們承諾到二零五零年成為淨零*資產所有者。根據《巴黎協定》的建議，我們設定了多項短期目標。於二零二二年，我們承諾審閱旗下投資組合的氣候相關目標，包括於二零二四年底前，根據淨零資產所有者聯盟協議設定二零三零

年減碳目標。此後，我們又制定新的目標，如下表所示。我們制定了新的轉型融資投資目標，為旗下投資組合減碳目標提供支持，我們相信經濟減碳與從棕色到綠色轉型存在內在關聯性。我們已更新可持續發展策略，以與新業

務策略保持一致，同時亦圍繞可持續發展業務設定額外目標，並設立衡量程序，以獲取數據及設定基準。

> 有關我們氣候相關指標的更多資訊，請參閱「管理我們的氣候相關風險及機遇」章節。

按照行業慣例及標準計算以下資產的投資組合的碳足跡：

- 僅來自全資擁有業務的資產；
- 僅股東及保單持有人資產；
- 僅屬以下資產類別的資產：上市股票及分類公司債券，採用行業慣例；及
- 以下投資工具的資產：獨立委託、集體投資計劃及交易所買賣基金(ETF)。

進一步資料載於「報告基準」：www.prudentialplc.com/~/_media/Files/P/Prudential-V13/sustainability/2023/basis-of-reporting-2023.pdf

目標	時間	董事會對有關進展的評估	報告詳情
負責任投資			
新 到二零三零年本集團投資組合碳排放 ¹ 強度較二零一九年基準減少55%	到二零三零年	➡ 進展良好 二零二三年，旗下投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平減少50%	> 第78頁
新 有關向低碳未來轉型融資的內部投資目標。(註：此乃加權平均碳密度減排目標的重要基礎，亦與本集團行政人員薪酬掛鈎)	到二零三零年	新目標	> 第78頁
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽	持續有效	✔ 完全實現 該年度目標持續有效，我們於二零二三年已就確定的多家公司完全達到該目標	> 第42頁
營運排放強度較二零一六年基準減少25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，到二零三零年底前在範圍1及2(市場基準)排放方面實現碳中和	到二零三零年	➡ 進展良好 我們於二零二三年實現0.95噸二氧化碳當量／全職僱員的密度比率，讓我們有望實現二零三零年1.65噸二氧化碳當量／全職僱員的目標	> 第78頁
可持續發展業務			
於二零二三年底聘用高級管理層 ² 女性佔比35%	到二零二三年	✔ 完全實現 於二零二三年十二月三十一日，佔比為35%，與二零二三年目標持平	> 第54頁
新 確保二零二六年底集團領導層團隊 ³ 當中女性成員比例達40%	到二零二六年	新目標	> 第54頁
新 到二零二六年底，所有員工管理人員均設立與可持續發展掛鈎的關鍵績效指標	到二零二六年	新目標	> 第49頁

以上對比目標的表現乃截至二零二三年十二月三十一日。隨著本集團在可持續發展方面不斷取得進展，董事會將繼續就此作出審閱和更新，以考慮不斷演變的科學數據及持份者期望。

在保誠的文件中，淨零及碳中和具有以下涵義：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，並從大氣中祛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某一組織價值鏈中的活動時，淨零指該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。就某一組織而言，「碳中和」指依靠碳補償來平衡其價值鏈的溫室氣體排放量，而淨零指優先將該組織價值鏈的溫室氣體排放量盡可能減至接近零，此後方會從大氣中祛除溫室氣體來平衡任何剩餘的排放量。

^ 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。

† 高級管理層的定義先前界定為集團行政委員會以下所有在本集團中擔任最關鍵角色的高級管理人員，不包括主席、執行董事及集團行政委員會成員。

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

挑戰與未來目標

我們於二零二四年的要務是因應各市場實際可持續發展水平，適當地在旗下各業務營運中實施新訂可持續發展策略。這包括試行一項有助旗下市場完善各自可持續發展方針的新營運模式。

作為該轉型的一部分，我們亦認識到自身社會可持續發展方針仍需改進。因此，我們的當務之急是制訂一項日後可為人們提供更多獲取健康和理財保障途徑的社會可持續發展策略，同時計及旗下各市場的多元化及共融情況。

我們亦尋求機會，進一步實現自身在環境議題方面的宏願及進展。二零二四年，我們將設法確立自身在生物多樣性與自然方面的初步立場，評估如何將其融入我們的淨零目標和氣候管理方法。我們更透過旗下慈善機構保誠亞洲公益基金，著手設立基金，推進為提高社區與氣候相關健康抗逆力發展的工作，並繼續支持探究氣候與健康之間的相互關聯程度。

我們的員工是集團取得成功的關鍵所在。我們的目標是將可持續發展融入整個組織，建立一個有社會責任心的組織，讓員工充分了解如何在日常履職過程中運用自身技能和對可持續發展的見解，為我們的可持續發展宏願做出實質貢獻。我們亦在著力推進多元化、公平、共融和歸屬感方面的工作，力求使讓每個人都能建立回報豐厚的職涯，並感受到強烈的歸屬感。我們正透過可持續發展基礎培訓來培養內部能力。投資自身現行和未來人才、培訓、系統和整體文化均對繼續為亞洲及非洲數十億人口提供服務至關重要。

我們明白，實施我們的策略及實現自身目標不會一帆風順。下表載列我們於未來三至五年的部分關注領域：

主題	挑戰描述	我們採取的措施
氣候相關數據	由於我們的投資組合對加權平均碳密度及融資排放的覆蓋面有限，碳密度數據的質素及獲取途徑屬持續挑戰。	<p>增加我們範圍3投資賬目數據的覆蓋面及質素。</p> <p>就投資組合經理採取溝通措施及整合環境、社會及管治事宜制定具體減碳路徑。</p> <p>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。</p>
客戶	<p>尚可豐富及進一步完善(特別是新興市場中)面向女性、少數群體、長者及中低收入者等服務不足人群的產品及服務。</p> <p>關於氣候變化對個人健康具體影響的研究及數據不足。</p>	<p>透過制定社會策略來審視自身如何能為提供普惠經濟的健康及保障產品做出更大貢獻，明白提供保障本身即為藉助適應提高氣候抗逆力的措施。</p> <p>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。</p>
向低碳經濟轉型	<p>由於經濟發展階段的差異，新興市場無法達到發達市場設定的全球減碳門檻。</p> <p>缺乏氣候變化方面的行業標準，難以滿足企業由棕色向綠色過渡的資金需求。</p>	<p>我們已制定新的轉型融資投資目標，為旗下投資組合減碳(加權平均碳密度減排)目標提供支持，我們相信經濟減碳與從棕色到綠色轉型存在內在關聯性。</p> <p>建設內部能力及外部合作夥伴關係，以實施我們的為轉型提供資金策略。</p> <p>持續探索創新機遇，與私營及公營部門合作，以公平及共融的方式為淨零轉型提供資金。</p>
系統及流程	截至目前，我們共有24項當地市場業務，其可持續發展流程、系統及管治水平各不相同。	<p>採用新的可持續發展營運模式法，在可行情況下利用現有系統，推動實現可持續發展流程的進一步標準化。</p> <p>改進數據管治流程及環境、社會及管治數據的業務所有權，從而確保不同指標的質量及完整性。於二零二四年，我們將繼續開展定期培訓，並與內部及外部核數師合作，以加強及改進我們的流程和控制。</p>
市場	我們的多個主要市場，如印度、中國、馬來西亞及泰國，仍高度倚賴煤炭及其他化石燃料，因此，平衡發展中與發達市場的持份者的利益具有挑戰性。	繼續與政府部門、多邊開發銀行及標準制定機構合作，務求針對我們在發展中及發達市場所有持份者的利益採取平衡方針。
員工	繼續在我們的各個市場吸引及挽留高質素人才，支持我們實現自身業務及可持續發展宏願。	<p>透過有目標明確的發展計劃投資內部人才成長，提升人才的能力(特別是在客戶、分銷、健康及技術領域)。</p> <p>更加注重領導力以價值觀為導向及調整獎勵機制，配合建立以客為先及以業績為導向的文化。</p>

可持續發展管治(包括氣候變化)

可持續發展管治

可持續發展管治

董事會認為可持續發展與保誠目標「成為當代及新生代最值得信賴的夥伴和守護者」相輔相成。董事會明白，保誠在塑造亞洲及非洲的可持續發展，乃至在確保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，可持續發展事宜(包括氣候變化)由董事會監督，並由其負責釐定重點關注領域的總體策略和優先次序。

董事會責任及可持續發展工作小組由非執行董事George Sartorel擔任主席，專注於客戶、文化、數碼、員工及社區事宜。責任及可持續發展工作小組於二零二一年成立，所有成員均為獨立非執行董事。

風險委員會為另一個董事會層面的委員會，負責監察環境與氣候相關問題，包括本集團對其業務及投資組合的減碳承諾以及其他側重於氣候的負責任投資承諾之實施。由非執行董事Jeremy Anderson擔任主席的委員會亦負責透過可持續發展報告對外報告與其職權範圍相關的事宜，包括根據氣候相關財務披露工作小組的建議監察集團報告的進展。

於二零二四年，董事會計劃設立可持續發展委員會取代責任及可持續發展工作小組，並接替風險委員會監督環境及氣候相關問題。該委員會將由非執行董事George Sartorel擔任主席。

風險委員會的議程設立有關監督氣候變化的例行項目，包括達成我們氣候目標的進展。風險委員會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。風險委員會的職責範圍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。為支持風險委員會執行其職責，本集團有關重大決策及交易的政策及程序已納入對需要批准的事宜如何支持及／或影響本集團的可持續發展策略的考量因素，包括設定及監督重大資本支出、收購及剝離事項。

在審閱二零二三年全年度可持續發展報告方面：

- 風險委員會詳細審閱可持續發展報告中與其職責範圍相關章節的披露內容(例如金融犯罪及操守)，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已審閱可持續發展報告的全部內容，並將其推薦給集團審核委員會及董事會；

- 審核委員會從更廣闊的範圍審議可持續發展報告，並就完整年度報告及賬目向董事會提出推薦意見；及
- 董事會批准年度報告及賬目，可持續發展報告為其組成部分。

自二零二二年以來，可持續發展已被納入集團執行董事的策略重點之中，以具體目標提升全集團對氣候轉型及負責任投資的關注。為支持實現這個宏願，薪酬委員會已為保誠長期激勵計劃的這一要素採納一項轉型融資支持目標。該支持舉措將考慮已經承諾用於支持世界向低碳未來轉型的投資的價值。

為配合我們於二零三零年前將所有股東及保單持有人資產減排55%的最新目標，薪酬委員會於二零二三年十二月同意將減碳目標與執行董事的二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵掛鉤，使其成為第三個附有減碳目標的獎勵週期。可持續發展指標佔執行董事二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵總額的10%，其中5%與碳減相連，另5%則與多元化相連。

> 有關兩項措施的進一步資料請參閱年度報告及賬目中的董事薪酬報告。

管理層監察

可持續發展活動(包括來自氣候變化的影響)，在管理層的層面上由集團可持續發展委員會負責監察。財務總監擔任該委員會的主席，於二零二三年舉行五次會議。該委員會成員包括風險兼合規總監、投資總監、企業事務總監、人力資源總監、本集團旗下資產擁有人及資產管理業務的高級代表，包括瀚亞及保誠新加坡業務的執行總裁。

集團可持續發展委員會的其中一項職責是監察集團履行承諾根據氣候相關財務披露工作小組的建議進行報告的進展。集團管治手冊載有配合本集團就若干可持續發展主題開展營運的政策及程序。保誠透過跨職能部門的多學科方法管理主要可持續發展事宜。

可持續發展管治(包括氣候變化)續



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

為實現長期的可持續價值，我們需將業務及影響力與股東及持份者期望保持一致。於二零二二年，我們透過與客戶、分銷商及員工等持份者進行更深入、更具結構性的溝通，包括正式調查及會談，開展了全面的重要性評估。該評估幫助我們審視與持份者相關的各項事宜、風險及機遇，同時關注我們能夠透過自身產品、服務及舉措產生積極影響的領域。

二零二三年，我們審閱調查結果，分析外部趨勢，並定期與主要持份者對話。我們得出結論，認為二零二二年的評估結果仍大致符合持份者的預期。

二零二三年重要性評估過程

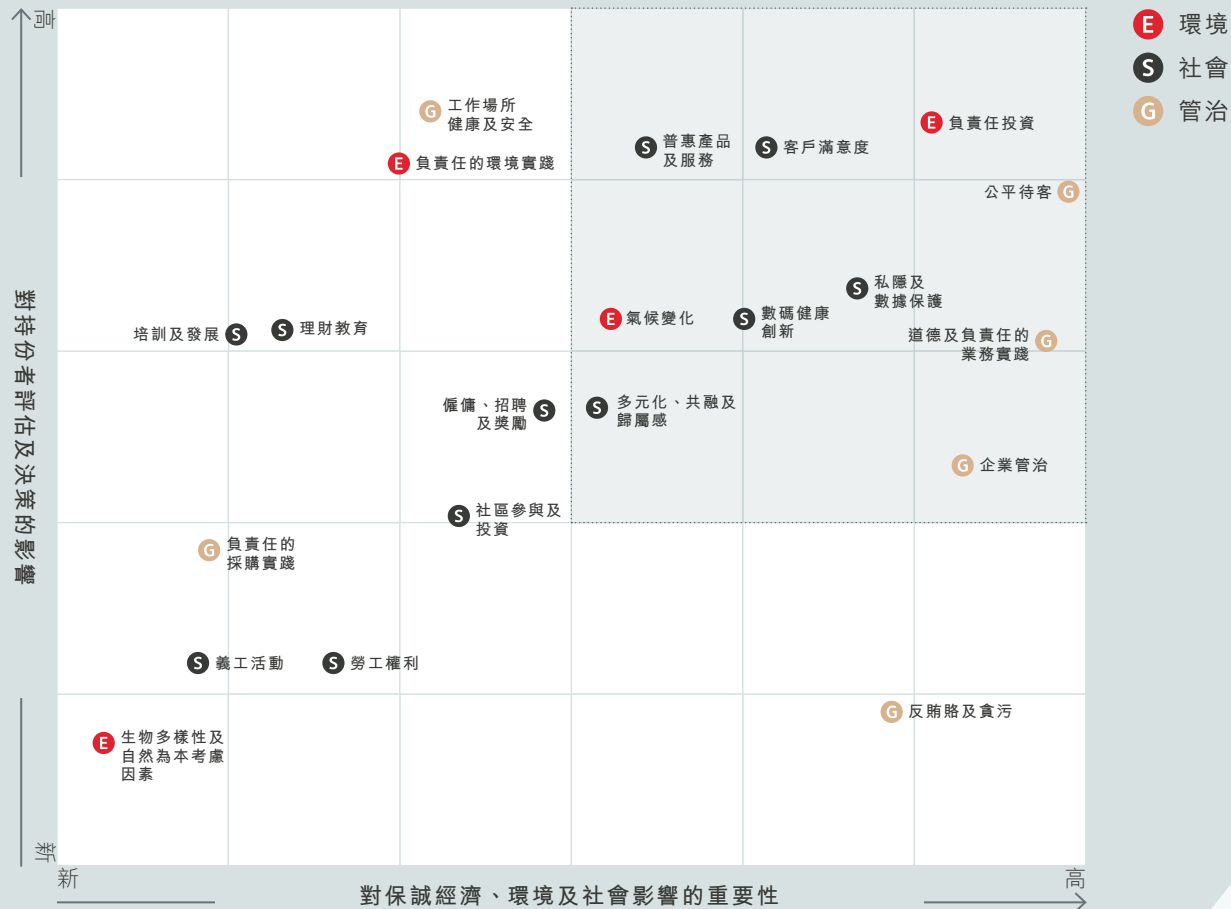


我們所採用方法的推動因素續

重要性矩陣

我們的評估識別出21個議題，並根據其對持份者及保誠業務的重要性，以及其對經濟、環境及社會的影響，按具有高度、中等重要性及新出現予以排序。

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



有關我們的重要議題、其如何與我們的可持續發展策略保持一致，及報告內載列有關內容的位置的更多詳情，請參閱下表。

支柱	要務	重要議題
簡單易用的健康和理財保障 > 第24頁	為取得健康成果建立合作夥伴關係及開展數碼創新	- 數碼健康創新*
	開發可持續發展及普惠的產品和服務	- 普惠的產品和服務*
	建設具抗逆力的社區	- 社區參與及投資 - 理財教育 - 義工活動
負責任投資 > 第37頁	投資組合減碳	- 負責任投資* - 氣候變化*
	公平及共融轉型融資	- 生物多樣性及自然為本考慮因素
可持續發展業務 > 第48頁	讓負責任投資成為新興市場的主流	
	為員工賦能	- 多元化、共融及歸屬感* - 培訓及發展 - 僱傭、招聘及獎勵
	建立可持續發展的業務及價值鏈	- 負責任的環境實踐 - 負責任的採購實踐 - 工作場所健康及安全
良好的管治及負責任的業務實踐 > 第68頁	匯聚思想領袖，共同制定議程	註：我們的思想領袖活動重點關注氣候變化及負責任投資等選定重要議題。
	企業管治、行為與道德規範、風險管理、外部報告及基準設定	- 企業管治* - 公平待客* - 客戶滿意度* - 道德及負責任的業務實踐* - 私隱及數據保護* - 反賄賂及貪污 - 勞工權利

* 前十重要議題

我們所採用方法的推動因素續

了解我們的影響

持份者溝通

我們與各持份者合作並定期與其溝通，旨在幫助我們了解其關切事項。有關對話對維持有意義且互惠的關係至關重要，同時亦使我們能夠及時了解變化，並專注於貼近持份者所需。

聽取持份者的意見能使我們保持靈活，並有助我們確立重要議題、策略及舉措，為更多人士締造長期價值。

於二零二二年，作為重要性全面審閱工作的一部分，我們維持與政府、監管機構及投資者的持續溝通，以及更具結構性的方式，著手與客戶、員工及代理分銷商等各主要市場的選定主要持份者群體溝通。

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

> 有關持份者溝通的更多資料，請參閱我們年度報告及賬目中的英國公司法第172條聲明 www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/reports/2023/prudential-plc-ar-2023.pdf。

☆☆☆ 評級機構

溝通方式

- 年度會議

持份者群體表示關注或關切的議題

- 氣候變化
- 普惠的產品和服務
- 負責任投資
- 多元化、共融及歸屬感
- 負責任的採購實踐
- 數據私隱及保護



員工

溝通方式

- 員工溝通調查
- Collaboration Jam
- 員工大會
- 集團行政委員會路演

持份者群體表示關注或關切的議題

- 負責任的環境實踐
- 理財教育
- 負責任投資
- 氣候變化
- 僱傭、招聘及獎勵
- 工作場所多元化、公平及共融



政府及監管機構

溝通方式

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

持份者群體表示關注或關切的議題

- 醫療渠道及保險
- 金融普惠
- 氣候變化及可持續融資
- 技術和創新
- 數據私隱
- 道德及負責任的業務實踐
- 負責任的稅務



投資者

溝通方式

- 定期會議
- 投資者會議
- 投資者認知調查

持份者群體表示關注或關切的議題

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



客戶

溝通方式

- 聯絡中心
- 專門小組
- 客戶調查

持份者群體表示關注或關切的議題

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



代理分銷商

溝通方式

- 代理分銷商調查

持份者群體表示關注或關切的議題

- 客戶滿意度
- 普惠的產品和服務
- 培訓及發展
- 數碼創新
- 公平待客



同儕及其他金融機構

溝通方式

- 淨零資產所有者聯盟
- 越南公正能源轉型夥伴關係
- 香港綠色金融協會







持份者群體表示關注或關切的議題

- 投資組合減碳
- 可持續及轉型融資
- 新興市場融資挑戰
- 披露及報告標準
- 碳補償

遵循聯合國可持續發展目標

二零三零年可持續發展議程為人類與地球的和平繁榮提供藍圖，其核心為17項可持續發展目標，呼籲聯合國所有成員國採取行動。從該等目標可以看出，消除貧困在與改善健康和教育、減少不平等及刺激經濟增長的策略相結合的同時，務必要應對氣候變化並著力保護環境。

我們根據有關目標檢視自身新訂可持續發展策略，並在下表概述所作的貢獻：

可持續發展目標及具體目標	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 可持續發展目標的具體目標：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)；及 - 在社會安全保障缺失或有限的地區，增強低收入社群的抗風險能力，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"> - 開發微型保險產品等可持續發展的普惠產品； - 增進理財知識以促進對健康及保障產品需求的理解；及 - 透過保誠亞洲公益基金及當地市場業務建立社區抗逆力，為我們經營所在社區提供支援。 	<ul style="list-style-type: none"> - 普惠的產品和服務* (第28頁>) - 理財教育 (第32頁>) - 社區參與及投資 (第32頁>)
 3. 良好健康與福祉 可持續發展目標的具體目標：3.8、3.d	<ul style="list-style-type: none"> - 實現全民健康保障，包括提供財務風險保護、獲取優質必要保健服務以及安全、有效、優質且實惠基本藥物及疫苗的途徑；及 - 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"> - 為取得健康成果建立合作夥伴關係及開展數碼創新；及 - 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"> - 數碼健康創新* (第26頁>) - 社區參與及投資 (第32頁>)
 5. 性別平等 可持續發展目標的具體目標：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"> - 多元化、共融及歸屬感* (第50頁>)
 8. 體面工作和經濟增長 可持續發展目標的具體目標：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；及 - 於經營所在市場創造就業及繳納稅款。 	<ul style="list-style-type: none"> - 負責任投資* (第39頁、第41頁、第42頁>) - 僱傭、招聘及獎勵 (第50頁>)
 12. 負責任的消費及生產 可持續發展目標的具體目標：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；及 - 透過我們的負責任供應商指引，鼓勵供應商考慮採用環境、社會及管治實踐。 	<ul style="list-style-type: none"> - 負責任的環境實踐 (第57頁>) - 負責任的採購實踐 (第57頁>)
 13. 氣候行動 可持續發展目標的具體目標：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；及 - 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； - 分配資金以為公平及共融轉型提供資金支持； - 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；及 - 與社區組織合作以支持氣候抗逆力及災難恢復活動。 	<ul style="list-style-type: none"> - 負責任投資* (第39、第41頁、第42頁>) - 氣候變化* (第89頁>) - 社區參與及投資 (第32頁>)

* 視為重要優先主題。

我們的可持續報告方針

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

我們已將香港交易所載列的五項報告原則闡述如下：

重要性	重要性評估及持份者溝通的流程於上文「我們所採用方法的推動因素」一節概述
量化資料	與二零二二年所採用的方法一致，我們已根據香港交易所的規定及自願採用SASB保險準則提供指標。本報告索引載有香港交易所及SASB保險規定。
一致性	為支持相互兼容，二零二三年全年度報告與二零二二年全年度報告一致。
平衡	我們力求提供公正的業績描述，並採用客觀的表述方式。
報告範圍	與往年一樣，報告及其中所載數據的範圍可於報告基準查閱，除非另有註明，否則不包括合營企業夥伴，特別是我們於印度及中國的合營企業以及於馬來西亞的伊斯蘭保險業務。

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

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

於二零二三年，保誠繼續參與碳披露計劃(CDP)的氣候變化問卷調查，並獲得B級(二零二二年：A-級)評分，部分原因是由於調查的變化，如碳披露計劃要求金融機構根據自身的氣候轉型情況量化收入和成本，以符合日趨強化的全球可持續發展報告框架要求。為在日後解決該問題，我們正著手準備，務求與國際可持續發展準則理事會披露內容(特別是新的S2氣候標準)保持一致，一旦其成為強制性規定，則透過這一視角報告氣候相關披露。

根據香港交易所的指引，本集團同去年一樣，尋求對選定指標進行有限核證，涵蓋範圍1、範圍2及範圍3融資排放、社區投資現金出資及僱員多元化。我們已委任EY LLP(安永)為該等指標提供有限獨立核證。安永將自二零二三年全年度開始擔任本集團的外部核數師。於二零二三年，我們亦加強了涵蓋非財務報表的披露核查內部程序，旨在提高本集團資料的準確性。



迎難而上，應對氣候挑戰

要應對氣候變化這一重大挑戰，我們需立即採取行動，快速減碳。然而，全球範圍內現時採取的措施尚不足以達成將氣溫升幅限制在1.5攝氏度以內的目標，新興市場因而特別容易受到氣候變化的影響。作為擁有長線投資視野，並長期在亞洲及非洲投資及運營的資產擁有人及管理人，我們對新興市場面臨的挑戰有獨到見解，更享有獨一無二的機遇推動重大變革。

我們認識到，氣候變化會對部分社區造成有悖比例的影響。儘管新興市場過去向大氣中累積排放的溫室氣體較少，但其所受氣候變化實際影響的程度卻更深遠。例如，最易受海平面上升影響的全球人口中，就有70%居住在亞太地區¹。同時，政府間氣候變化專門委員會發現，於二零一零年至二零二零年期間，非洲及南亞等高度脆弱地區因洪水、旱災及風暴造成的死亡人數增加15倍²。遺憾的是，許多負責任投資框架並未區分新興及發達市場，導致新興市場難以獲得急需用於為低碳經濟轉型撥款的投資。

保障未來是保誠「保障每個人生，誠就每個未來」的宗旨核心所在。要實現全人類共享繁榮的未來，關鍵在於限制氣候變化對人類的影響。因此，我們堅定致力於推動以公平及共融方式向淨零轉型，在我們所服務的社區推動可持續發展及提高經濟福祉。此舉涉及幫助目前重度依賴化石燃料的國家避免資金外流，確保其有必需資金投資低碳轉型。

氣候變化是一項貫穿我們可持續發展策略及業務所有支柱的議題，我們將協調在負責任投資、產品及服務、溝通及宣傳，以及自身營運方面開展的工作，務求實現訂立的氣候目標。

我們於二零二三年三月發佈首份氣候轉型計劃。該計劃載列我們履行氣候相關承諾的方式，並詳述我們計劃採取的具體行動和引導我們實現淨零的指標¹。我們的氣候轉型計劃的更新內容已整合到本報告內負責任投資及可持續發展業務章節。我們亦在本報告中加入索引，展示如何確保本報告與氣候相關財務披露工作小組的建議保持一致。

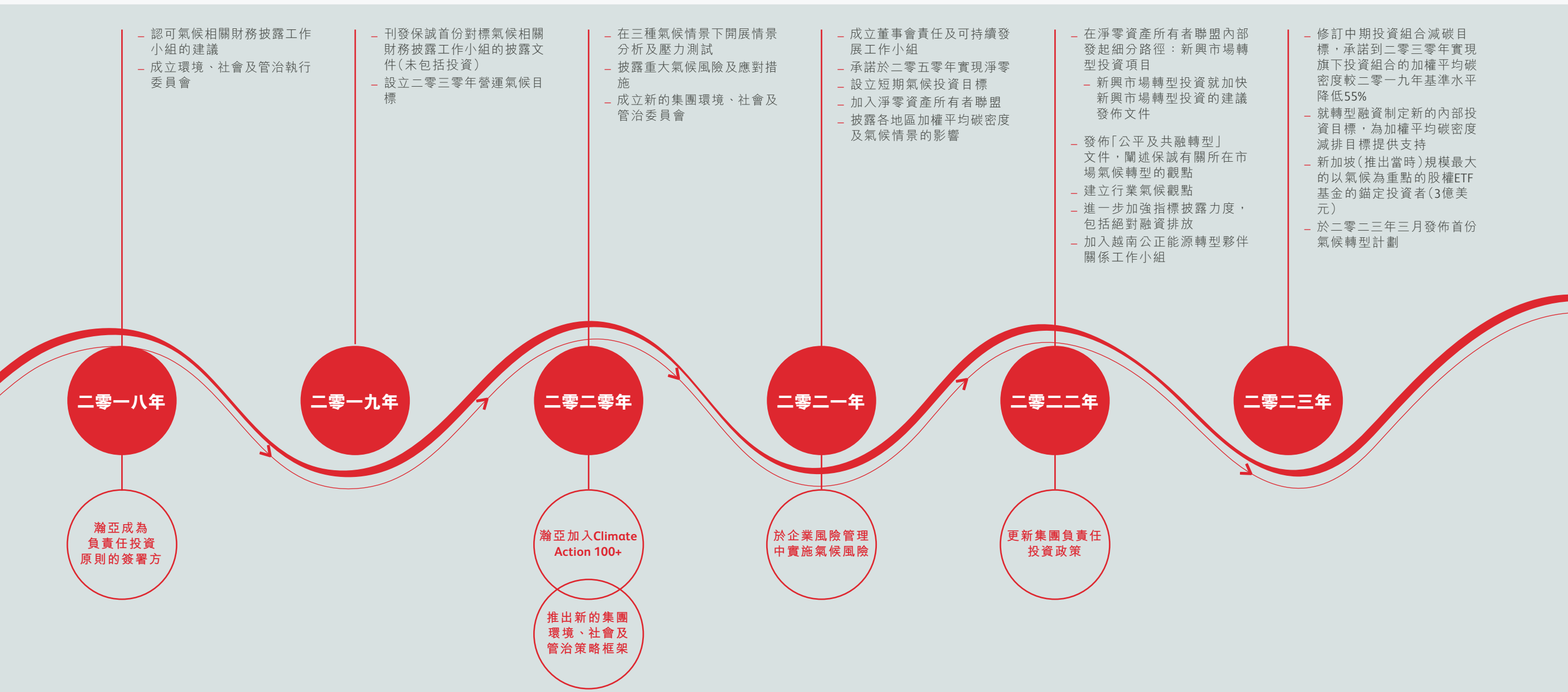
> 見第89頁的「氣候相關財務披露工作小組參照列表」一節。

1. www.undp.org/asia-pacific/news/asia-pacific-climate-change-poses-existential-threat-extreme-weather-worsening-poverty-and-risks-public-health-says-undp-report

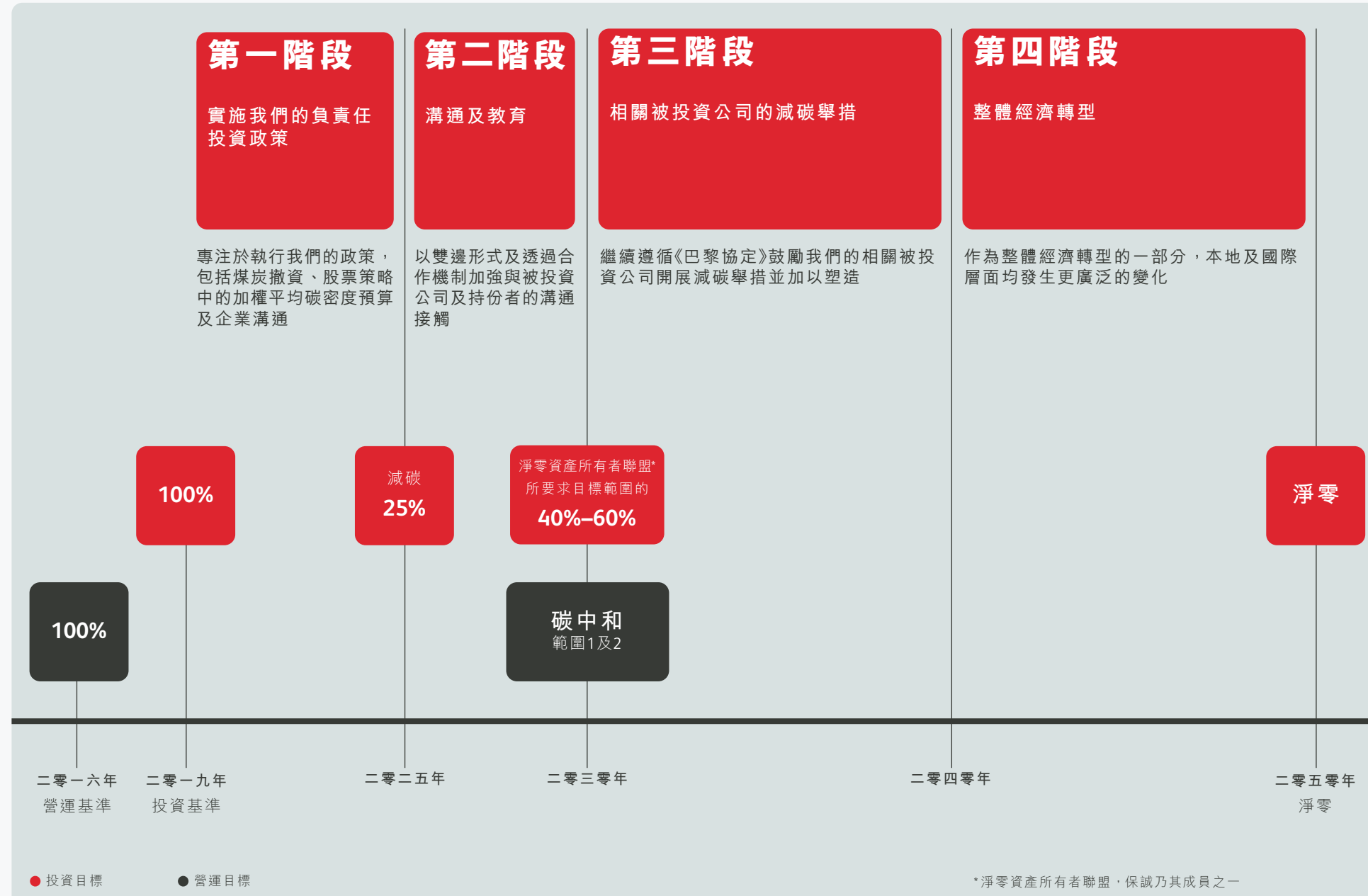
2. www.ipcc.ch/report/ar6/wg2/downloads/report/IPCC_AR6_WGII_SummaryForPolicymakers.pdf



氣候故事 續



氣候故事 續



投資組合減碳

我們在實現減碳目標方面已取得良好進展。於二零二一年五月，我們承諾於二零五零年前實現保險資產淨零排放。我們亦決意於二零二五年前將旗下投資組合的排放密度降低25%。截至二零二三年底，我們已成功將旗下投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準降低50%。

得益於我們迄今為止所取得的長足進展，我們於二零二三年八月修改自身加權平均碳密度目標，承諾於二零三零年前將旗下投資組合的碳密度較二零一九年基準降低55%。該項承諾使我們能在淨零資產所有者聯盟簽署方的更新時間前完成加權平均碳密度的預期目標。

儘管我們致力於降低旗下投資組合的碳密度，但我們承認，單憑此舉或不足以在我們業務所在所有市場中建立起長期氣候抗逆力。我們相信，透過與我們的投資組合公司溝通並專注於為轉型撥款，定可產生長久的實質正面影響。我們亦意識到，加權平均碳密度的表現可能會受數據覆蓋範圍、被投資公司的收入(屬加權平均碳密度計算的一部分)或投資組合中公司權重的變化等各種其他因素影響，而即便作出有針對性工作推動投資組合減碳，加權平均碳密度仍可能因此出現上下波動。因此，我們既不期望能實現線性的減碳進程，亦不會依賴加權平均碳密度作為衡量自身進展的單一指標。

氣候故事續

為以公平及共融方式向淨零轉型提供資金支持

我們矢志成為新興及發展中經濟體(特別是亞洲)氣候轉型的領先投資者。有鑒於此，我們制訂策略，引導為旗下各市場向低碳未來的轉型提供資金的方式，藉此應對我們的公平及共融轉型文件中概述的挑戰。支持亞洲及非洲由棕色向綠色轉型對全球實現淨零排放至關重要。這意味著我們不僅要投資於轉型本身，亦要積極與自身投資組合中的公司溝通，利用我們作為長期投資者的影響力來配合其制訂適切的氣候轉型計劃。

作為自身負責任投資方針的一部分，我們的目標是最大限度運用保誠作為專注於亞洲及非洲業務大型資產擁有人的影響力，在該等市場中充分發揮自身作為境內投資者的能力。我們亦與監管機構及領先投資者建立合作夥伴關係，於亞洲建立轉型融資的投資生態系統。我們有志幫助其他各方提高投資的可持續水平。例如，我們有幸與淡馬錫等投資者財團合作，成為新加坡(推出當時)規模最大的以氣候為重點的股權交易所買賣基金(ETF) iShares MSCI亞洲(日本除外)氣候行動ETF的錨定投資者。該基金旨在為區內積極帶頭向低碳經濟轉型的公司提供曝光機會。

我們在自身營運中採取的氣候行動

我們致力將自身營運對環境的影響降至最低，藉此支持我們的減碳舉措，同時改善客戶和其所在社區的福祉。為了解我們的環境足跡，我們會監察自身在多項環境指標方面的表現，並物色改善機會。

我們的目標是於二零三零年底前全面實現範圍1及2排放的碳中和。我們的目標是將每位全職僱員的營運排放較二零一六年基準減少25%。餘下排放則將透過可行的碳補償計劃減少。我們目前有望於二零三零年前超額完成減排目標，

並持續評估經更新營運目標的可行性。有關氣候和環境指標及績效的更多信息，請參閱「可持續發展業務」一節。

為助我們的僱員掌握有關氣候變化的基本知識，我們計劃從二零二四年起推出可持續發展能力培養計劃，請參閱「可持續發展業務」一節。

下一步舉措

氣候變化問題發展迅速，我們預計新挑戰和新解決方案均會隨時間推移出現。我們明白，自身須在氣候轉型全程中不斷學習和適應。我們在定期檢討氣候目標，確保其合乎最新的科學數據之餘，亦持續審閱自身方針，物色提高影響力的機會。有關我們如何完善方針的更多信息，請參閱「改進我們的氣候行動」一節。

我們將積極採取氣候行動，以實現保護客戶免受氣候變化影響及增強未來抵禦能力方面發揮關鍵作用的目標。根據我們「保障每個人生，誠就每個未來」的宗旨，保誠將更新自身氣候轉型行動及進展，旨在更主動為推動自身遍佈亞洲及非洲的業務以公平及共融方式實現淨零轉型做出貢獻。這意味著更清晰地記錄我們實現淨零的軌跡，尋求機會在旗下各項業務和客戶互動過程，以及自身營運和供應鏈中推動積極變革。我們期望能在即將刊發的可持續發展報告和氣候轉型計劃中分享更多詳情。

本報告中其他與氣候相關的資料

> 氣候相關財務披露工作小組(TCFD)披露，第72至79頁

> 氣候相關財務披露工作小組參照列表，第89至94頁

> 負責任投資資料，第37至47頁

> 環境指標，第63至64頁





簡單易用的

健康和理財保障



二零二三年支柱摘要	25
我們的要務	
為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新	26
開發可持續發展及普惠的產品和服務	28
建設具抗逆力的社區	32

簡單易用的健康和理財保障 續

二零二三年支柱摘要

我們堅信，每個人都應獲得構築更穩固未來的機會。為客戶提供可負擔的優質健康服務及理財保障是保誠業務的推動因素。

儘管亞洲日益繁榮，但低水平的保險保障及有限的社會安全資源卻令百萬人口難以應對不可預見的健康及經濟挑戰。低水平保險保障¹及重大自付健康支出比例²即是我們經營所在市場的特點。

非洲方面，僅有3%的人口獲保險保障³。作為領先的儲蓄及保障服務提供者，我們佔據不二地位，可於亞洲及非洲各地服務不足的市場發揮重大積極影響。

為讓更多人獲得健康和理財保障，我們正運用技術開發前所未見的創新解決方案，為客戶提供獲取保誠產品及服務的渠道。我們力求創造更多可負擔及普惠的產品，旨在滿足服務不足的客户及社區的需求，擴大自身的積極影響力。我們亦致力於透過促進金融普惠、健康及安全，以及氣候變化準備水平的舉措，以投資方式提高所服務社區的抗逆力。

1. 瑞士再保險(Swiss Re) No 3/2023：全球保險：有所擾動，未被撼動 (World insurance：stirred, and not shaken) — 保險佔國內生產總值的比例。
2. 世界衛生組織：自付支出佔總健康支出的百分比。
3. Bookings，二零二一年：把握非洲保險潛力，共享繁榮。

87%

客戶留存率

壽險類別
有效保單總數
1,740萬
份

已投資
1,300
萬美元
增強社區抗逆力

建立合作夥伴關係，惠及五個市場的受保客戶，提供成本確定的乳癌治療方案

透過Cha-Ching課程
觸達

200萬
學生及培訓
逾66,000名
教師(自二零一六年以來)

推出PRUBabies計劃，
為菲律賓逾

18,000
名嬰兒提供免費傳染病保障

僱員義工服務

近
28,000
小時



簡單易用的健康和理財保障續

我們的要務

為取得更佳健康成果建立合作夥伴關係及進行數碼創新

a. 數碼創新	26
b. 遙距醫療	27

a. 數碼創新

為更好地連接個人與最佳的潛在醫療機構和預防護理，我們不斷探索新的方向，運用技術幫助我們在業務所在各市場切實改善客戶體驗，並為員工、股東及社區創造價值。數碼創新有助我們提供日趨個人化及人性化的產品和服務，推動我們產品和服務的分銷，赋能新一代代理，以及增強我們與現有客戶的關係。

我們的其中一項關鍵要務是設立「**互聯護理**」計劃，透過與整個醫療保健服務過程中的首選合作夥伴進行深度整合，進一步提高我們在客戶醫療保健體驗過程中的參與度。」



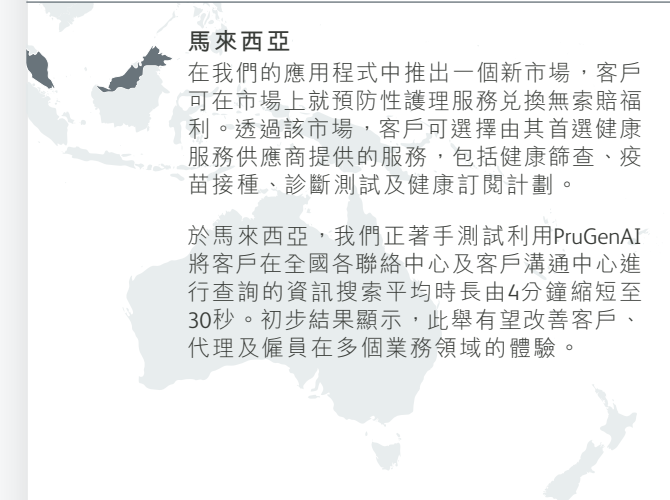
保誠集團戰略事業群總裁Solmaz Altin (索爾馬茲·阿爾丁)

近年來，技術進步令我們擁有更勝以往的潛能，能為健康和理財保障產品提供煥然一新的交付方式，使其更具成本效益且實惠便捷。這是一項重要的發展，因為對於新興市場的許多客戶而言，我們的許多產品現時超出他們的負擔能力。選用正確的技術將有助我們提供最適切的解決方案，以助更多客戶過上更豐盛的人生。

為踐行我們的宗旨，保誠矢志成為亞洲及非洲各地最獲信賴的健康合作夥伴。保誠為超過500萬名客戶提供健康保障。我們對此引以為豪，且我們的旅程才剛剛開始。儘管業務所在市場人口眾多且日趨富裕，但其健康保險往往尚不充裕，加上不斷攀升的醫療費用，意味著客戶常常別無選擇，須自付高昂的醫療費用。

我們的新訂健康策略旨在讓客戶能夠更好地獲得優質且實惠的醫療保健。我們擬從專注於報銷醫療費用的傳統「付款人」角色，轉為「合作夥伴」角色。作為合作夥伴，我們將著力在涵蓋由疾病預防到檢測、再至治療及康復的整個醫療過程中，與客戶彼此相連。為實現此目標，我們專注於兩項要務：(a)升級所在各市場的健康保險產品及服務，從而實現營運槓桿及規模經濟；及(b)透過與整個醫療保健服務過程中的首選合作夥伴進行數碼整合，提高我們在客戶醫療保健體驗過程中的參與度。我們矢志在人工智能和數據分析的全面支持下，藉助易懂、互聯的技術體驗，針對不同人生階段提供區別化產品及服務，成為客戶信賴的合作夥伴。

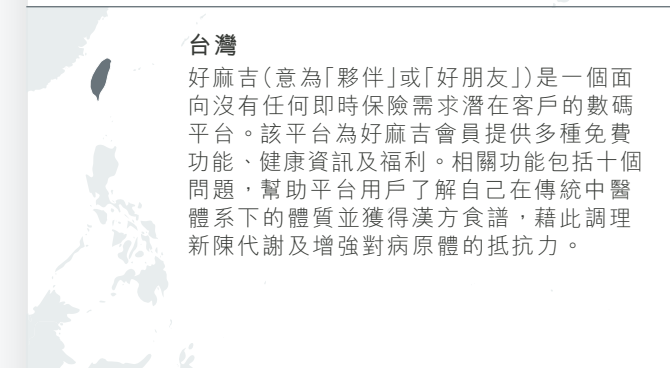
數碼創新市場摘要 — 亞洲



馬來西亞

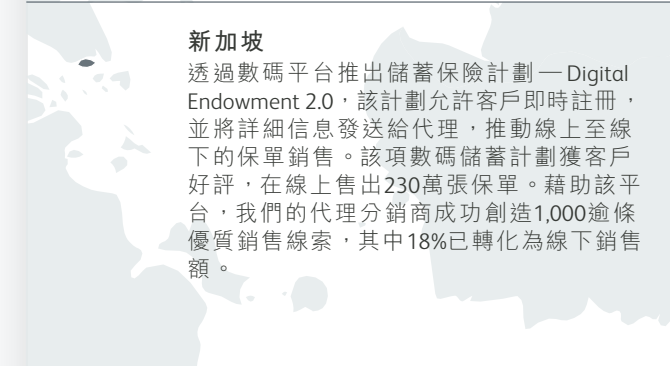
在我們的應用程式中推出一個新市場，客戶可在市場上就預防性護理服務兌換無索賠福利。透過該市場，客戶可選擇由其首選健康服務供應商提供的服務，包括健康篩查、疫苗接種、診斷測試及健康訂閱計劃。

於馬來西亞，我們正著手測試利用PruGenAI將客戶在全國各聯絡中心及客戶溝通中心進行查詢的資訊搜索平均時長由4分鐘縮短至30秒。初步結果顯示，此舉有望改善客戶、代理及僱員在多個業務領域的體驗。



台灣

好麻吉(意為「夥伴」或「好朋友」)是一個面向沒有任何即時保險需求潛在客戶的數碼平台。該平台為好麻吉會員提供多種免費功能、健康資訊及福利。相關功能包括十個問題，幫助平台用戶了解自己在傳統中醫體系下的體質並獲得漢方食譜，藉此調理新陳代謝及增強對病原體的抵抗力。



新加坡

透過數碼平台推出儲蓄保險計劃 — Digital Endowment 2.0，該計劃允許客戶即時註冊，並將詳細信息發送給代理，推動線上至線下的保單銷售。該項數碼儲蓄計劃獲客戶好評，在線上售出230萬張保單。藉助該平台，我們的代理分銷商成功創造1,000逾條優質銷售線索，其中18%已轉化為線下銷售額。

簡單易用的健康和理財保障 續

數碼創新市場摘要 — 非洲

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

繼續與AirtelTigo合作，經由微型保險專家BIMA分銷產品，帶來獲取優質醫療保健、非現金支付及便攜性等裨益。截至目前，有效BIMA保單數已超220,000份。

肯亞

與肯亞首家註冊及特許線上藥房MYDAWA建立戰略合作夥伴關係，為線上取得的醫療保健產品提供便捷、優質、實惠、卓越的服務。



非現金領域合作 泰國

泰國方面，保誠與True Digital Group達成合作，透過其Mordee應用程式提供遠距醫療服務，為人們提供獲取醫療服務的便捷途徑，而毋須耗費時間前往醫院排隊等候。

持有團體健康保險保單或附有門診保障個人健康保險保單的保誠客戶可進行非現金索償，而毋須預先付款。

超過300,000人使用Mordee應用程式，可隨時隨地透過線上預約與醫生進行實時問診。用戶可選擇傳統或視訊通話，享受處方藥品送貨上門服務，並透過線上線下的順暢連結接收來自藥劑師的建議。

透過該應用程式，用戶可向500逾名醫療健康專業人士尋求意見，包括來自領先機構涵蓋20個科室的專科醫生。

逾30萬

人使用Mordee應用程式

透過該應用程式可向

500逾名

醫療健康專業人士尋求意見

我們與全球數家規模最大、實力最強的技術供應商合作，力求基於技術向客戶提供最為高效、有效且實惠的服務。透過開展戰略合作，我們能夠於業務所在所有市場，特別是向服務不足的社區，提供真正創新型的健康和理財保障服務。我們的合作示例包括：

喀麥隆方面，保誠與Smart for Health保險卡之間的合作夥伴關係讓人們能夠用非現金方式支付醫療諮詢及治療費用。已有約100家醫療保健合作夥伴登記加入，包括醫院、藥房及實驗室。

烏干達方面，我們攜手Stanbic Bank推出一項數碼健康產品「Stanbic MediProtect」，客戶透過該銀行網站即可使用該產品。截至目前，該產品已創收4.50億烏干達先令／117,800美元，並為超過600名人士提供保障。

新加坡方面，我們與星展銀行合作，透過DBS.com分銷PRUShield產品，進一步增加該產品的客戶人數。該合作夥伴關係包括在試行階段開展由DBS.com至保誠數碼平台的線上客戶轉化進程。客戶未來可直接購買PRUShield產品，而任何後續服務最終均由星展銀行客戶代表提供。

b. 遙距醫療

我們與醫療機構合作，繼續為客戶提供遙距醫療服務，讓客戶能夠透過安全的線上連線，在自己選擇的地點（如住家或辦公室）尋求醫療諮詢，既方便又私隱。2019冠狀病毒病亦是推動遙距醫療發展的因素，當親身求診可以在線更輕鬆管理時，人們對此更加審慎。

烏干達方面，逾5,000名個人遙距醫療用戶已獲得免費遙距問診、實驗室測試、家庭免疫接種、藥物配送以及管理糖尿病和高血壓等慢性健康問題的支援。



簡單易用的健康和理財保障 續

我們的要務

開發可持續發展及普惠的產品和服務

迎合不同客戶群的不同需要

a. 為每個家庭提供保障	28
b. 伊斯蘭金融	29
c. 保護女性	29
d. 微型保險	29

公平待客及客戶滿意對我們很重要。

e. 滿足客戶不斷變化的需求	30
f. 客戶操守	30
g. 以負責任的方式進行產品開發	31
h. 保護弱勢客戶	31
i. 根據客戶反饋採取行動	31
j. 我們的理賠承諾	31

我們所在市場中的健康保障及儲蓄缺口規模估計達1.8萬億美元¹—意即許多服務不足的群體儘管對福利、保險及健康保障的需求最為殷切，卻沒有獲得上述保障的途徑。

在保誠，客戶即是我們的指南針。這與我們基本價值觀(即 PruWay)為依歸，其是我們制訂策略方式的準繩。我們全身心投入了解我們的客戶，同時致力於透過快速響應及同理心來解決彼等關切的問題。

對保誠而言，共融始於確保客戶可切實獲得各種多元且不斷變化的產品及服務，旨在滿足不時遭忽略客戶不斷變化的需求，同時因應大多數客戶的需求提供服務。我們力求採納對我們所服務各社區的所有人士及文化而言均屬便捷實惠的方式，為我們的客戶提供便於理解的健康和理財保障。

我們矢志遵循經更新的可持續發展策略，於二零二四年透過制訂更為全面方針來完善自身的社會策略。這包括實現打造可持續及普惠程度更高的產品及服務，以期向女性、少數群體及低收入家庭等過往服務不足的群體提供健康和理財保障。

a. 為每個家庭提供保障

我們留意社會的變遷和我們客戶(家庭、女性、中小企業及低收入群體)不斷變化且不盡相同的需求。保誠致力於確保旗下產品及服務可為每個家庭提供支持。

該範圍不僅涵蓋傳統的核心家庭，亦擴大至大家庭、混合家庭及單親家庭。其意義在於，為確保所有客戶都知曉自己在涵蓋範圍之內，我們已對「受益人」的傳統定義加以重新評估。譬如，祖父母、繼子女及堂表親可被指定為受益人，同時在我們的部分市場中，亦接納同性已婚伴侶作為指定保險產品的受保人。

1. 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)。

保誠給我本人和我的家人無疑都帶來福報。我的家族有著漫長的危疾史，包括乳癌、鼻咽癌和糖尿病，我一直很清楚自己面臨的風險。身為全家的主要收入來源，我要養活十口人，包括我的三個子女，還有為接受教育與我同住在Phnom Penh的幾個侄兒、侄女，保障自己的福祉和健康故而至關重要。



所以，發現PRUCare產品就如獲生機。身為一名易患危疾的職業女性，我對該產品的存在萬分感激。PRUCare實惠之餘，亦可提供全面的危疾保障。儘管我目前身體健康，知道家人的未來及子女的福祉有保誠保障，讓我感到無比安心。」

Sopheap Dorn，商販／市場賣家

簡單易用的健康和理財保障 續

於六月，**泰國**業務攜手曼谷杜斯特醫療服務(BDMS)醫院網絡推出一項普惠健康保險計劃，旨在滿足客戶對BDMS網絡內外醫院所提供高質素醫療保健服務的需求。該計劃開創先河，讓客戶可在一份單獨保單上讓最多五名家庭成員(包括LGBTQ+群體終生伴侶)共享門診和住院保障。客戶可輕鬆在保單上新增或移除家庭成員，甚至可將保單所有權轉予後代。我們與BDMS的合作夥伴關係亦為區域性，其讓保誠**香港、印尼、越南、柬埔寨及緬甸**的所有受保客戶均可選擇在BDMS旗下久負盛名的曼谷醫院(Bangkok Hospital)獲得醫療預算明確的乳癌治療。

對我們的客戶而言，能在人生各階段透過保險為自己及家人提供保障意義重大。**香港**業務今年推出兩項全新危疾計劃：「誠保一生」危疾保及「誠保一生」危疾保一摯愛寶，保障範圍擴大至初生嬰兒及孕婦，同時提高腦退化症的保障額。本公司亦於五月放寬其指引，確保危疾保障範圍可擴大至兩歲以上(而非過往八歲)患自閉症的兒童。

b. 伊斯蘭金融

伊斯蘭金融的市場規模不斷增長，其融入風險分擔元素，同時避免受到伊斯蘭教法禁止經營的公司影響。

二零二二年，**印尼**業務成為該國首家為伊斯蘭市場成立專屬服務實體——即Prudential Syariah的國際企業。Prudential Syariah基於「Sharia for All」的原則(其內核在於伊斯蘭教價值觀對所有印尼人而言均是普世、包容及真切的)開展營運。

該國人口在世界排名第四，而伊斯蘭金融行業的總資產佔比於二零二一年已達17%。根據二零二二年伊斯蘭金融國家指數，印尼在伊斯蘭金融中位列前三，但每十個印尼人中，僅有兩人具備保險相關知識。

下半年，我們與大華銀行合作推出一項量身訂造的伊斯蘭金融數碼產品，旨在為更多印尼人，特別是千禧一代和Z世代(即大華銀行TMRW應用程式的主要用戶)提供獲得財務及健康保障的途徑。我們亦推出伊斯蘭知識中心(SKC)，其既是提供新產品及服務資訊的線上教育樞紐，亦是著眼伊斯蘭金融行業的討論及合作平台。

c. 保護女性

我們一直透過獨立保單為女性提供支持，已持續逾百年。在確保提高旗下愈發豐富產品及服務的普惠程度之餘，我們於業務所在多個市場提供專屬保障，以應對與懷孕、養育和其他女性特定病症相關的問題。

該等產品包括**泰國**的PRULady Cancer Care及PRUMum；及**柬埔寨**的PRUMy Health，其為該市場上首個由當地壽險公司提供的個人醫療報銷方案，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。在**菲律賓**，我們繼續提供市場上首款專門針對乳癌的數碼微型保單。

d. 微型保險

微型健康保險(又稱微保險)產品及服務提供針對特定需求及／或期間的支援。該等產品及服務提供可透過經由保誠和夥伴的網絡在線獲取的實惠保障，吸引無力或不願投保綜合長期保險的客戶。



可持續發展及普惠的**產品和服務**創新

菲律賓

推出PRUBabies計劃，提供175,000份可兌換禮券，為已加入PRUMedCare Select Infectious Disease計劃的七日至十一月齡初生嬰兒提供為期六個月的免費傳染病保障。超過18,000份禮券已予兌換，為這些嬰兒提供針對登革熱、麻疹、瘧疾及傷寒等疾病的保障。

香港

推出「誠保一生」危疾保和「誠保一生」危疾保一摯愛寶：滿足客戶家庭在不同人生階段保障需求的全面多重危疾產品。

柬埔寨

推出低成本數碼危疾產品PRUCare，為低收入客戶提供對五種常見危疾的保障，年費低至25美元。

馬來西亞

由PRUKasih CSR計劃過渡至PRUKasih Aman，後者是一款線上微保險產品，旨在為馬來西亞更多個人及家庭提供保障。PRUKasih Aman提供範圍更廣的保障(最高3,900美元／18,000馬來西亞林吉特)，包括日常住院津貼、喪葬開支，以及身故給付和額外意外身故賠償。自其於二零二二年底推出以來，PRUKasih Aman已為來自低收入社區和殘疾人群體的9,700名人士提供保障。

加納

推出專為無銀行賬戶、小規模的商販、供應商及零售商等非正式群體而設的微保險產品Mekakrawa，旨在滿足他們的需要。Mekakrawa在市場上有售，保費實惠，介乎0.25美元至3.77美元，為3,000多人提供身故、意外身故、危疾及全面永久傷殘保障。



便捷實惠的**保障**—泰國

PRULife Care是一款透過數碼渠道推出的微型產品，提供更便捷實惠的保障。客戶每年繳付最低20美元／720泰銖的保費，即可獲得保障。若發生身故或確診末期疾病，保單將一筆過支付100%的投保金額。

保費可享受每年最高2,800美元／100,000泰銖的稅務減免，且保單持有人可以選擇在入院時獲得癌症、危疾和收入補償的保障。

截至目前，超過

300名

中等收入階層人士(平均年收入約為14,000美元)購買該保單。

簡單易用的健康和理財保障續

「在發佈保誠的全新宗旨時，客戶是我們的指南針。我們矢志成為客戶最值得信賴的夥伴。為此，我們致力提高效率，提升客戶的整體體驗。保誠利用創新技術和數據洞察力來解決客戶痛點，並建立一支高績效的代理團隊。實現我們的客戶目標可以提高忠誠度、改善健康成果並提升整體客戶體驗。保誠作為夥伴和守護者的旅程才剛剛開始。」

保誠集團戰略事業群總裁吳立賢

e. 滿足客戶不斷變化的需求

我們視客戶為指南針，致力藉產品及服務開發來確保能夠滿足或超出客戶預期，並在其人生各階段為之提供保障。

近年來，我們更加側重量身訂造的產品及服務，從而滿足客戶多元化的需求，以及確保我們能夠滿足當地市場不斷發展的要求。得益於本集團不斷深化以客戶為核心理念，我們二零二三年的客戶留存率維持在87%的健康水平。

作為我們強調以客戶為中心的一環，我們已規範衡量及分析客戶口碑的方法，並以淨推薦值為中心。我們於二零二三年展開這一旅程，有關舉措已初見成效，當中四個市場進入前四分位（二零二二年為三個），在最新的客戶淨推薦值結果中，10個市場中有8個市場的四分位排名有所上升或保持在前四分位。

我們的領導層在業務中優先考慮客戶心聲，參與各項舉措，例如在我們所有的市場每月舉辦一次執行總裁客戶體驗論壇，以及主動服務投訴不滿意體驗的客戶。

f. 客戶操守

我們的工作核心是協助客戶達成健康及財務目標。

我們的集團行為守則闡明了我們如何開展業務，而集團客戶操守風險政策則確立客戶操守風險管理框架，當中融入涉及客戶服務體驗各個方面的五項集團客戶操守原則。我們貫徹該等行為原則，竭盡所能提供出色的客戶服務，維持互信，並協助客戶達成目標。



1. 公平、誠實及誠信待客。

我們確保客戶在與我們接觸的全程均受到公開透明的接待，並設立適切的控制措施來識別及管理任何可能導致偏離該原則的風險。我們亦注重藉助人工智能等手段管理利益衝突和避免偏見。

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。

儘管我們客戶的財務需求可能直接而明確，但他們或難以理解我們旗下產品的複雜構成（如成本、價值及如何有效使用產品）。我們積極評估客戶行為、實際情況和長期市場趨勢等因素，藉此針對旗下產品斟酌設計理念、清晰的客戶溝通及價值評估。

3. 為客戶資料保密。

我們有責任收集、使用客戶、供應商及代表的個人資料，並在資料經由內部系統和由我們的合作夥伴處理時確保其安全。

4. 提供及推介高水平的客戶服務。

我們銳意提供連貫優質的服務及溝通，確保旗下產品切合客戶所需所想。我們已確立制訂覆蓋整個產品生命週期和客戶服務體驗的客戶服務指標體系，並將及時、公平及透明處理理賠設為要務。我們亦會及時披露任何產品、合約或相關最新資料，確保客戶及時付款。

5. 公平行事，及時處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤。

客戶投訴為我們提供有關自身業務的寶貴反饋。我們分析投訴了解其根源問題，並著手減少投訴總量。我們透過持續監察識別任何可能有損客戶利益的問題，並立即採取行動糾正錯誤。

我們的當地業務設有獨立的專職團隊，負責管理投訴及維護投訴資料庫。我們整個集團內的投訴水平大致持平，為每1,000份有效保單有兩宗投訴（二零二二年：每1,000份有效保單有兩宗投訴）。

「人口結構變化是影響全球家庭生活及福祉最重要的大趨勢之一。保誠已逐步作出改變，為更廣泛的家庭成員提供保障，並使保障更加實惠，迎合不斷變化的人口結構和客戶不斷變化的需要。」

首席客戶及市場拓展總監吳詩雅



簡單易用的健康和理財保障續

g. 以負責任的方式進行產品開發

我們已就新產品開發建立有口皆碑的框架，確保我們在每個階段貫徹履行自身責任。

保誠客戶方案委員會是我們以創新方式打造可在旗下各市場推出的新產品及服務的平台。二零二三年，我們重點關注開發面向Z世代客戶的創新方案原型及檢討針對服務不足自閉症患者的先進承保評估框架，務求提高在多個市場分部的普惠水平。

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

1

首先，我們會開展**客戶研究**，務求切實了解各類客戶在人生不同階段的需求、關切、財務安全痛點及抗逆力。我們運用基於市場情報的見解及根據客戶需求分析得出的結論，全面審視產品的理念、提案及整體可行性。於打造最終產品之前，我們會透過專門小組評估其他的意見和建議。

產品理念從客戶角度一經獲批，當地業務即會藉助詳盡的**產品設計及定價**評估予以進一步完善，包括審視財務指標及營運風險評估結果、開展壓力及情景測試來了解對主要風險的敏感度，以及編製披露資料，以確保監管合規。

2

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

3

h. 保護弱勢客戶

我們在每個市場均會根據當地情況、監管及業務要求，以及客戶的年齡及教育／文化水平，對弱勢客戶進行界定。當地業務透過增設額外的必要標準(如財務或傷殘狀況)，進一步對弱勢客戶進行量身界定。

我們為所有銷售人員及分銷合作夥伴提供適當培訓，幫助其了解如何保護弱勢客戶(包括「弱勢」的定義及在與彼等往來時需額外留意的事項)，並在受訓後對他們的認知進行驗證。

i. 根據客戶反饋採取行動

保誠立志提升客戶體驗並為更多亞洲及非洲人提供服務。我們藉合作汲取力量，實現持續改進。

為實現該目標，我們需要了解客戶所需，力求為其提供更好的服務。於二零二三年，保誠實施服務簡會(Service Huddle)計劃，即召開定期會議，讓團隊內部成員或不同職能部門的員工齊聚一堂，討論近期與保誠有互動(即購買保單、提出理賠、致電聯絡中心)的客戶提出的投訴等反饋意見，以此作為改善服務的基礎。服務簡會的目標是透過營造一個員工能夠不斷積極參與、彼此共享成果及取長補短的環境為員工提供良好的客戶體驗賦能，同時根據客戶建議及意見成功將有關方案整合到自身日常營運之中。此舉足證我們踐行客戶即指南針這一PRUWay價值觀的承諾。

我們於十月在香港正式開始召開服務簡會。來自保單服務、理賠、健康運營、產品及融資等各職能部門的專業領域專家定期聚首，務求制訂可提升客戶體驗的適切方案。保誠專注於培養能力及提高效率，以期改善未來的平均等候時間、呼損率及電話的接聽速度。此外，我們因應與在線門戶用戶體驗有關的客戶反饋採取行動，如縮短加載時間及簡化登錄頁面，以及優化保單服務的數碼界面(即更改聯絡資料)。

得益於上述各項，所有客戶交易接觸點的淨推薦值均有所提高。泰國及菲律賓業務於二零二三年年末試行服務簡會，其他市場則計劃於二零二四年推行該計劃。

j. 我們的理賠承諾

依照本集團的理賠承諾，我們所有當地業務均須及時、公平及以透明的方式處理理賠，並及時披露產品、合約及相關最新資料。我們只會索取相關資料並力求盡可能明確地闡釋所作的決定，並於客戶需要理賠時告知理賠最新進度。

迅速及時

我們收到客戶的申請後，會盡快處理並讓客戶隨時了解理賠進度。

親切對話

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

公正持平

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

客戶體驗

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

尊重私隱

我們認真看待並致力保護您的私隱。



簡單易用的健康和理財保障續

我們的要務 建設具抗逆力的社區

保誠致力提升旗下市場所屬社區的生活，協助該等社區成長並取得成功。我們支持有關理財教育、金融普惠、健康和安全保障以及氣候適應的倡議，作出投資建設具抗逆力的社區。

我們的社區投資策略遵循保誠的宗旨，並反映持份者關注的領域，包括理財教育、金融普惠、健康和安全保障以及氣候適應。二零二三年期間，我們透過旗下的慈善社區投資業務保誠亞洲公益基金及其他由本地市場主導的社區計劃，合共投資1,300萬美元。

保誠亞洲公益基金合作夥伴



監控及衡量社區投資 計劃最新情況	33
a. 理財教育及普惠	33
b. 健康及安全保障	33
c. 氣候適應	35
為建設韌性社區組織的其他活動	36



問答

保誠亞洲公益基金總監Nicole Ngeow概述我們的旗艦計劃及長遠願景。

問：可否說明保誠亞洲公益基金的方針如何配合保誠的企業策略？

答：作為一間保險公司，我們提供保障、緩解風險，並協助人們建立更美好的將來。我們的社區投資策略亦同出一轍。我們深思熟慮，設法提高旗下市場內的社區殷切需要的抗逆力，發揮實質作用。

我們專注旗下各市場中有待加強的相關領域：理財教育、金融普惠、健康和安全保障以及氣候適應。基金會於二零一一年成立至今，儘管我們的策略及方針始終如一，但我們已運用科技，在更為注重氣候適應的同時，改善落實氣候適應舉措的方式。

問：基金會透過其旗艦計劃錄得可觀的數字。請問幕後功臣是甚麼？

答：保誠的策略有助我們以長遠的目光審視各項倡議，從而帶來別具意義及深遠的影響。我們繼續專注重點關注範疇，藉此了解哪些舉措行之有效，哪些徒勞無功，並透過進一步的投資，延續我們的成果。

與當地社區攜手合作對我們的成功舉足輕重。唯有透過聆聽社區所需，與非政府組織及政府部門等當地合作夥伴緊密合作推出計劃，方能引發可持續的變革。長遠而言，我們希望提供能夠自給自足的方案，持續扶助社區成長及進一步推展工作。

我們於菲律賓推行的Cha-Ching理財教育計劃便是絕佳的成功例子，證明這項方針富具成效。Cha-Ching與政府合作，現已成為菲律賓多個地區當地學校課程的一部分，以提升更多兒童的金融素養。

問：可否分享一個例子，說明保誠如何在制訂計劃的過程中納入當地社區的意見？

答：我們的倡議需要顧及當地社區的具體需求。道路安全便是最佳例子，說明我們如何因應當地環境調整計劃。我們營運所在市場的道路安全發展程度不一，運輸系統亦各有不同。以烏干達為例，當地俗稱摩托車(boda boda)駕駛員的摩的司機對當地經濟至關重要，但亦為大量道路交通意外的肇事方。《二零二零年烏干達年度罪案報告》(Uganda Police Annual Crime Report 2020)顯示，有31%的交通命案由boda boda駕駛員造成。為協助減少意外數字，我們的SAFE STEPS計劃最近向該國境內超過4,000名摩的司機提供道路安全培訓。

透過了解當地情況，我們得以針對boda boda駕駛員提供安全計劃及傳授所需技能，以便他們盡量避免意外發生，並為意外傷者提供急救服務。該計劃深入人心，備受讚賞，司機們現在會自豪地展示印有SAFE STEPS字樣的T恤。

問：如何確保投資項目符合保誠的價值觀？

答：我們遵循保誠的集團社區投資政策，當中載有各項標準及指引。舉例而言，我們不進行任何法律或法規所禁止的投資或捐獻，亦不進行任何政治或宗教捐贈。本集團的政策是既不向政黨捐獻，亦不產生政治開支(按英國二零二零年政黨、選舉及公投法所定義者)。

我們亦謹慎遵守企業社會責任及贊助反賄賂及貪腐準則，確保旗下計劃及活動不會被濫用作為銷售機會。

問：保誠於二零二三年有何主要成就？

答：我很高興宣佈，今年所有計劃都錄得可觀數字。Cha-Ching投入運作12年後錄得爆發式增長。截至二零二三年底，我們已向超過2,000,000名兒童及逾66,000名教師教授理財知識。我們將於菲律賓所有學校推出安全學校計劃，大幅擴闊我們的覆蓋範圍。烏干達的SAFE STEPS培訓卓有成效，亦是另一項重大成就。

各地的保誠義工隊(PruVolunteers)計劃自疫情以來首度恢復。我們與Posko Jenggala合作組織兩次賑災工作，帶領來自亞洲、非洲和英國的合共120名員工前往印尼展玉，為重建避難所、衛生設施和圖書館提供實地支援，幫助當地社區從二零二二年十一月發生的5.6級破壞性地震中恢復重建。

問：展望將來，二零二四年有何重點工作？

答：我們將繼續致力幫助社區提升應對日後挑戰的能力。我們已完成一項研究項目，探討了極端酷熱天氣、濕度及空氣污染對健康的影響，目前首要工作將是擴大有關氣候適應計劃的規模，並探索在我們的社區中推行該等計劃的最佳方式。

由於我們積極應對2019冠狀病毒病疫情的嚴重及不利影響，現在我們可以調撥200萬美元的2019冠狀病毒病基金，資助提升應對氣候相關健康影響的抗逆力的計劃。

簡單易用的健康和理財保障 續

監控及衡量社區投資

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。保誠亞洲公益基金由一個定期舉行會議，檢討社區投資策略、舉措及預算的法定董事會實施管治，並遵循本集團可持續發展策略的指引。

於二零二三年期間，保誠向社區計劃投資**1,300萬美元**，較二零二二年的1,220萬美元增加6%，印證我們持續致力於以實際行動及投資實現我們的可持續發展目標。投資總額乃根據國際公認的企業社會影響框架計算得出，包括向慈善機構捐贈的現金以及與非政府組織、非牟利機構、社會企業和其他第三方合作發展社區倡議的開支。在資金投入外，我們的僱員亦為各自當地社區作出貢獻，**義工服務**約達**28,000小時**。



計劃最新情況

a. 理財教育及普惠

Cha-Ching

Cha-Ching是一個屢獲殊榮的理財教育計劃，為兒童提供基本理財的基礎知識，鼓勵他們培養生活技能及承擔財務責任。該計劃目前在16個市場均有授課。截至二零二三年年末，累計已有超過200萬名兒童接受教育，並有超過66,000名教師接受培訓。該計劃提供英文、法文、印尼文、馬來文、中文、柬埔寨文、越南文及泰文版本。我們於今年在喀麥隆推出試點計劃。

今年，Cha-Ching計劃取得可觀增長，在菲律賓、印尼及泰國的增幅尤為顯著。菲律賓方面，接受教育的學生超過850,000人，而我們矢志於二零二四年前將人數提高至100萬以上。印尼方面，受教學生人數逾390,000人。泰國方面，該項目觸達230,000名學生。展望未來，Cha-Ching將於二零二四年迎來引入越南的五週年慶典，同時承諾於二零二四年年中觸達100,000名學生，並為該國七個省份的3,000名教師提供理財知識。

二零二三年摘要包括：在全球範圍推出一款基於網絡的互動學習遊戲Cha-Ching Money Adventures，作為現有課程的補充，增進七至十二歲兒童的財務知識，並鼓勵家庭就財務決策進行對話。Cha-Ching Money Adventures在「教育、藝術及文化—特別項目及教育」及「數碼及創新體驗」類別斬獲兩項國歌獎(Anthem Awards)全球銀獎。遊戲發佈及商場巡展亦於二零二三年獲頒國際商業傳播者協會金羽筆獎(IABC Gold Quill Award)「溝通技能—特別及試驗活動」優秀獎。

今年在非洲推出的兒童電視節目「Cha-Ching Money Show」，於加納及尼日利亞六個電視網絡及線上平台的觀看次數超過150萬。

b. 健康及安全保障

SAFE STEPS Kids

SAFE STEPS Kids是由保誠亞洲公益基金與紅十字會與紅新月會國際聯合會及Cartoon Network合作創立的平台公共服務計劃。

SAFE STEPS Kids於二零一九年推出，旨在幫助年幼兒童學會應對危及生命的情況。藉助由Cartoon Network人氣角色出場的教育視頻及材料，該計劃涵蓋主題包括自然災害、道路安全、急救和健康，並於近期加入氣候變化。

該等視頻透過Cartoon Network頻道在亞洲八個市場(香港、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、台灣、泰國及越南)播出，觸達2,100萬至3,600萬個家庭。

二零二三年摘要包括：

越南：二零二二年八月至二零二三年三月，保誠越南及保誠亞洲公益基金延續與AIP Foundation的合作夥伴關係，第三年在學校實施計劃：

- 派發近3,000頂優質頭盔；頭盔穿戴率由23%提高至83%；道路安全知識水平由44%提高至88%；及
- 透過公共宣傳活動(利用公告板及學校傳媒渠道開展為期30日的行人宣傳活動)觸達超過635,000人次。

區域：二零二三年九月，保誠亞洲公益基金攜手馬來西亞自然資源、環境及氣候變化部部長Nik Nazmi bin Nik Ahmad於馬來西亞推出最新SAFE STEPS Kids系列視頻「氣候變化」。新系列視頻旨在建立兒童對氣候變化的認識，並教導他們採取簡單措施，減少對環境的影響。該計劃由紅十字會與紅新月會國際聯合會及Cartoon Network聯合推出。

SAFE STEPS Road Safety Africa

SAFE STEPS Road Safety Africa由保誠亞洲公益基金與國際汽車聯盟、紅十字會與紅新月會國際聯合會及Didier Drogba Foundation攜手創建並推出，並由國際足球運動員Didier Drogba擔任計劃大使。該計劃於二零一九年十月在科特迪瓦推出，此後已擴張至加納、肯亞、烏干達及贊比亞，幫助改善非洲道路安全，挽救生命。

二零二三年摘要包括：

烏干達：Boda boda駕駛員為社區提供必不可少的出行方式。然而，烏干達警方表示，boda boda駕駛員引發的道路交通事故比例日益升高，每年造成1,500人死亡及4,000人嚴重受傷。保誠烏干達與烏干達紅十字會合作推出SAFE STEPS道路安全活動，在坎帕拉地區為4,000逾名boda boda駕駛員提供培訓。

保誠於二零二三年投資

**1,300萬
美元**

於社區計劃

簡單易用的健康和理財保障 續

兒童早期關愛和發展

保誠亞洲公益基金為多項在亞洲推行兒童早期關愛及發展的計劃提供支持，旨在幫助兒童充分發揮潛能。

中國發展研究基金會實施慧育計劃及學校營養干預計劃

農村教育及兒童健康(Rural Education and Child Health) (慧育)計劃專注於推動0到3歲兒童的早期發展。該計劃旨在協助改進善兒童養育方式，以營養補充支援方案及組合為形式，支持兒童健康成長。

學校營養干預計劃的目標是提高貧困地區校園食品的質素及標準，包括升級學校食堂基礎設施、分享營養知識、打造健康校園供應鏈、食堂星級評定計劃、家長主持膳食委員會、校餐營養改進計劃及校餐比較研究等多項舉措。

自二零一八年以來，保誠亞洲公益基金持續為慧育計劃及學校營養干預計劃提供支持，並承諾再為上述兩項計劃提供三年(二零二二年至二零二四年)的支持。該等計劃亦在新區域，即坐落於貴州省畢節市的農村兒童發展綜合示範區實施。

聯合國兒童基金印尼委員會：支持重新開放質素經已改善的兒童早期發展中心

二零二三年，辦事處啟動一項為期三年的計劃，旨在提高五十間兒童早期發展中心的早期學習及發展服務的質素。該計劃將惠及超過1,600名兒童及100名教師，培訓校長及教師以改進教學實務，並鼓勵父母及撫養人投身計劃，提高自身在兒童營養方面的知識及技能。為推廣該計劃，地方政府制訂相關條例，規定未來應優先將地方政府資源用於提高該等服務的質素，對制訂干預措施及完善計劃舉足輕重，可讓兒童早期教育煥然一新。

保誠亞洲公益基金與聯合國兒童基金攜手，共同支持圍繞養育的社會行為改變溝通倡議。以該倡議為基礎，該國政府制訂並於二零二三年十二月公佈全國養育戰略。

聯合國兒童基金泰國委員會：整合細心呵護框架與育兒服務

二零二三年，辦事處開發了一項重點關注兒童的評估工具，提供指導採取有效步驟，將細心呵護框架的構成要素整合至其他計劃中，同時根據評估結果，對「手機端早期記憶大有玄機」(Early Moments Matter on Mobile) (EMMM)倡議內容進行修訂。

作為一項訊息推送服務，EMMM為家長提供針對0至6歲兒童的養育資料。經修訂後，其涵蓋細心呵護的方方面面，二零二三年新增訂閱用戶超過40,000人。EMMM亦向975名撫養人及服務供應商提供培訓及能力培養服務，讓14,000逾名幼童獲得質素最佳的關懷及教育。

與紅十字會與紅新月會國際聯合會非洲分會就社區醫療建立合作夥伴關係

二零二三年，保誠亞洲公益基金與紅十字會與紅新月會國際聯合會非洲分會訂立合作協議，攜手非洲疾控中心，支持該會現有的非洲社區衛生韌性賦能(Resilient and Empowered Africa Community Health)計劃，旨在強化非洲各國的社區醫療系統。

該計劃將致力增強2,000名社區醫護人員的能力，以提供和促進公平獲取基本醫療服務，以及加強社區對衛生緊急情況的準備和應對能力。

僱員義工服務

28,000
小時



校園營養計劃

事實證明，校園營養計劃已有效提高中國農村地區學生的健康及體質。以此為契機，保誠亞洲公益基金委任第三方研究機構開展個案研究並記錄中國發展研究基金會的經驗，以便我們向更多社區分享學習成果。相關研究結果已刊發於：www.prudentialplc.com/en/prudence-foundation/publications/latest-stories-and-updates/stories/addressing-malnutrition-among-children-in-impovertised-regions-of-china。

簡單易用的健康和理財保障 續

c. 氣候適應

SAFE STEPS抗災科技

SAFE STEPS抗災科技獎由保誠亞洲公益基金於二零一九年創立，旨在物色、資助及支持於自然災害發生前中後期保護及挽救生命的技術方案。隨著日趨嚴峻的氣候變化威脅引致天氣相關災害愈發劇烈頻繁，我們迫切需要提高認識、建立逆抗力並為有助緩解或應對災害的方案提供支援。

今年，我們在紅十字會與紅新月會國際聯合會、技術合作夥伴Amazon Web Services(AWS)以及策略合作夥伴e27和韻昇資本的支持下，成功舉辦第三屆抗災科技獎。來自新加坡的Wateroom公司一舉奪魁，該公司開發便攜式濾水器，為農村地區及受災地區的社群提供安全食水。來年，SAFE STEPS抗災科技獎將繼續致力於建立業務網絡，提高災害創新領域的意識，以及幫助初創企業發展壯大。

安全學校

過去十年來，保誠亞洲公益基金一直與救助兒童會及國際培幼會合作推行安全學校計劃。該計劃旨在提高教育機構抵禦災害的能力，並為學生、教師和當地社區提供保護，同時配合達成仙台減災綱領(Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)及聯合國可持續發展目標等指標。該計劃建基於全球全面學校安全框架(Global Comprehensive School Safety Framework)，重點關注三大支柱：安全學習設施、學校災害管理，以及減災及恢復力教育。

保誠亞洲公益基金採取創新合作方式，在國家及全球層面同步深化安全學校計劃的影響力。我們藉助與救助兒童會及國際培幼會的長期合作，提供基礎投資、制訂策略、引領思想，並開展管治及宣傳工作。

泰國：二零二三年，來自清萊府及清邁府的260名兒童和青少年接受了理工科一減少災害風險(STEM-DRR)培訓，成功作出有助減少學校內部及周邊災害風險的創新和發明。我們正與基礎教育委員會國家辦公室(National Office of Basic Education Commission)合作，著手基於全面安全學校框架制訂課程和打造用於安全學校計劃評估、培訓及能力建設的數碼平台。該等資源預期將於二零二四年最終確定並推出。

柬埔寨：二零二三年，曾參與安全學校計劃先前實施階段的上丁省60所學校均透過成功整合校園減少災害風險行動計劃及社區投資計劃實現資源調配。此外，近期加入支援範圍的暹粒及拉達那基里兩省內36所目標學校亦接受了能力建設及安全學校計劃評估。因此，目前上述三省所有96所學校均已設有危害、脆弱性及能力評估、以及合乎實際情況的減少災害風險行動計劃及緊急情況準備與應變計劃(EPRP)。

印尼：保誠亞洲公益基金支持國家全面安全學校工作小組(National Comprehensive School Safety Task Force)推出全面安全學校促進模板，指導全面安全學校的實施工作。日惹方面，我們支援開發並推出省級全面安全學校模式，該模式易於復刻，並包含一套全面安全學校最低標準。我們亦支持啟動二零二三至二零二六年省級全面安全學校路線圖，確保其成功推出。該計劃已在日惹100所高中實施。為保持良好的推廣勢頭，該計劃將於二零二四年全面移交地方政府。此外，我們將在巴厘推出安全學校計劃。

菲律賓：全面安全學校生態系統計劃於二零一八年啟動，是菲律賓教育部、保誠亞洲公益基金及救助兒童會多個持份者之間的創新合作項目，旨在建立教育系統的抗災能力，提高學校安全水平。

該計劃的核心在於建立減災管理資訊系統(Disaster Risk Reduction Management Information System)，該系統利用創新、技術及數據為學校改進計劃提供及時準確的分析。

於二零二三年，減災管理資訊系統被納入教育部基礎教育資訊系統，該系統覆蓋全國47,000所學校，是學校資料收集及分析的中心平台。

獨立顧問的中期評估顯示，運用快速損害評估報告(Rapid Assessment of Damages Report)應用程式成功推動教育部將救災預算增加11倍。

全球：自二零二一年以來，保誠亞洲公益基金一直與救助兒童會及教育領域全球減災及恢復力聯盟(GADRRRES)合作，在更新及加強全面安全學校全球框架之餘，開展政策宣導。有見越來越多證據表明氣候變化及2019冠狀病毒病和新出現的衝突態勢等其他風險正加速演變，且將無一例外影響全球教育，基金已對全面安全學校框架作出相應修訂。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年末啟動，為世界各國政府提供政策框架及實務指引，旨在加強各國教育系統應對各項危害及威脅的能力。二零二三年，保誠亞洲公益基金繼續支持全球宣傳工作，推出第二階段計劃，側重於制訂並開展全球學校安全調查。該調查旨在為確立具體行動和方案提供有參考價值的基準數據。此外，保誠亞洲公益基金還將繼續支持四個(將於二零二四年確定的)國家增強自身能力，完成國內宣傳策略的制訂工作。



簡單易用的健康和理財保障續

為建設韌性社區組織的其他活動

台灣

廿二年前，我們與家扶基金會共同發起「星願娃計劃」。該計劃已幫助28,000逾名兒童遠離暴力陰影，並為受虐兒童和家庭提供70,000次心理創傷復原干預。

於二零二三年，我們邀得知名插畫師「黑眼包」加入星願娃計劃，為義賣設計LINE貼圖。星願娃LINE貼圖所賺得的利潤將捐贈予家扶基金會，為保護兒童免受家庭暴力出一份力。

該計劃已幫助超過

28,000名

兒童遠離暴力陰影



泰國

保誠正與Somdet Chao Phraya醫院和詩麗坦雅醫院(Srithanya Hospital)兩家政府醫院合作共建一間PRUWellness診所，為受2019冠狀病毒病影響的服務不足社區提供支援。該診所將提供一站式初步治療服務，並配有問診系統，支持上述兩間大型醫院的工作，減輕其工作量。

相關服務包括在將患者轉入治療過程前進行篩檢，確定患者的病情所處階段。此外，該診所亦為無家可歸及服務不足群體的身心健康提供支援，幫助他們做好準備重返社會及物色就業機會。

一站式服務

PruWellness 診所

已告成立，為服務不足的社區提供支持



菲律賓

Pru Life UK藉助社區理財教育計劃「Wais sa Pera si Juana」觸達來自八打雁省利安鎮的1,374名菲律賓農民和漁民。

該計劃乃與保誠的非政府組織合作夥伴「亞洲社會進步和永續轉型會(Asia Society for Social Improvement and Sustainable Transformation)」聯合推出，並用我們於二零二一年「Made for Every Family專屬每個家的幸福方程式」品牌宣傳活動中斬獲客戶服務理念亞軍而獲授的PRUInclusion Award獎金設立。

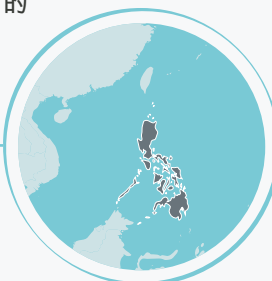
該計劃首次加入有關氣候變化對健康(包括心理健康)影響的討論環節，旨在向農民傳授氣候健康韌性及財務管理方面的知識。

該環節嘉賓包括全球衛生專家、同時亦是Pru Life UK二零二一年委託開展獨立研究「未來十年氣候變化會對菲律賓人的健康產生何種影響？」的作者Renzo Guinto博士，和馬尼拉德拉薩大學副教授John Aruta博士。

該社區理財教育計劃觸達來自八打雁省利安鎮的

1,374名

菲律賓農民和漁民



清潔安全 的食水—烏干達

保誠烏干達與致力於透過科技加強清潔安全食水供應的非政府組織Tusafishe Limited合作，惠及烏干達西部姆巴萊區五所學校的15,000多名學生。

上述學校一直努力克服為學生提供清潔水的艱巨挑戰。

煮沸及使用氯和消毒片等傳統校園淨水方案會產生高昂的環境及財務費用。Tusafishe的淨水系統每日最大淨化量可達4,880公升，水源中所有致病菌的消除率最高達99.999%。這項變革性的技術不單能淨化水，更可保護環境。

Mbale Regional Referral醫院所診出所有疾病的

75%

可歸因於飲水不安全及衛生條件不佳。



負責任 投資



二零二三年支柱摘要	38
我們的要務	
公平及共融轉型融資	39
投資組合減碳	41
讓負責任投資成為新興市場的主流	42

負責任投資 續

二零二三年支柱摘要

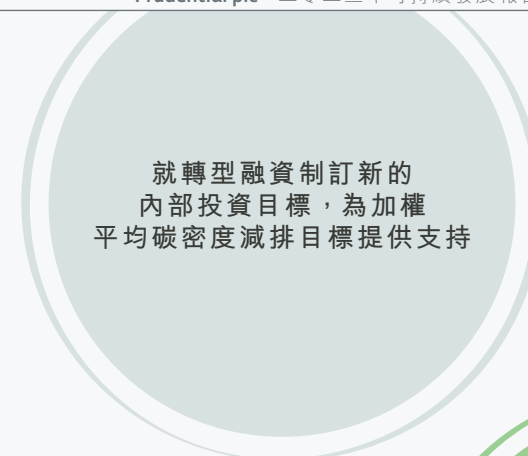
我們認定應以公平共融的方式向低碳經濟轉型，此乃保誠負責任投資方針的內核。作為專注於非洲和亞洲業務的大型資產擁有人及管理人，我們清楚地認識到，新興市場在著手減碳過程中面臨特殊的挑戰。一般而言，新興市場較發達市場更為依賴化石燃料，同時又需要滿足緊迫的社會及發展需求，因此難以達成全球減碳門檻。

我們於二零二二年「[公平及共融轉型](#)」文件中概述有意透過負責任投資幫助解決的問題。目前，儘管新興市場和發達市場面臨的風險及挑戰各有不同，但大多數全球負責任投資框架並未對其予以區分，對兩者採用相同的標準及門檻。這對取得轉型急需的投資構成障礙，亦有悖《巴黎協定》的「共同但有區別原則」。

我們希望藉助自身業務規模及地位，確保所作投資決策考慮到新興市場的需求，從而推動積極的變化。我們的負責任投資方針乃圍繞三個關鍵主題確立：

- 公平及共融轉型融資；
- 投資組合減碳；及
- 讓負責任投資成為新興市場的主流。

我們的工作均以氣候轉型計劃為依歸，該計劃列出了我們的長期淨零承諾及中期目標。儘管自身已取得良好的減碳進展，但我們明白，要在未來數年把握契機，主動協助新興市場完成向低碳經濟的轉型。



負責任投資續

我們的要務

公平及共融轉型融資

a. 為氣候相關投資機遇分配資金	40
b. 可持續發展如何有助保誠創造股東價值	40

保誠致力及承諾到二零五零年達致「淨零」，確保符合科學原則，並響應《巴黎協定》。我們亦在亞洲及非洲的廣大市場經營業務，因此必須對低碳轉型採取深思熟慮及動態的方法。發達市場擁有多元化及成熟的經濟體，其氣候相關風險及機遇與新興市場迥然不同，這一點從各國及各地區在透過減少碳足跡應對氣候變化的工作和能力方面的巨大差異中可見一斑。

部分國家的碳密集程度仍屬最為嚴重，有能力為轉型至低碳科技及實踐提供資金的可能性最低，結構性挑戰使其難以獲取所需的資金。轉型融資缺乏相關行業標準；氣候變化行業標準有限，無法滿足透過轉型流程為碳密集公司提供資金的需求。保誠支持及遵守減碳行業標準，例如訂立符合1.5攝氏度情景的組合目標。我們亦明白，該等目標可能阻礙投資者為碳密集企業提供資金，而這些企業需要從棕色過渡到綠色，才能實現淨零目標。

於新興市場經營業務的公司可能無法達至發達市場訂立的減碳高門檻，原因是其所在的經濟發展階段截然不同，誠如國際能源總署的淨零情景中所反映的情況。因此，在氣候相關投資策略方面，新興市場尚未獲得足夠的關注。將資金從最需要轉型融資的地區轉走，不但阻礙氣候轉型，也妨礙該等地區長期的可持續發展社會及經濟增長。

我們的轉型融資策略旨在利用資金促進公平及共融轉型，以應對上述挑戰。我們深明新加坡及香港完全有能力帶領亞洲氣候轉型，而新興市場則需要更長的時間實現轉型，因此亦對旗下市場採取不同的方法。例如，在發達市場，工作重點在於為綠色能源解決方案提供資金。在亞洲許多新興市場，我們尋求淘汰燃煤發電廠等碳密集資產的融資方式，有可能實現顯著的減碳成果。因此，我們的策略亦識別不同的轉型融資類別，包括「綠色」及「從棕色到綠色」投資，當中亦包括淘汰碳密集資產。

我們的目標是成為活躍投資者，為新興及發展中經濟體（尤其是亞洲）以公平及共融的氣候轉型方式實現淨零提供資金。我們以此為方向，訂立了一項轉型融資投資目標。儘管該目標暫時不能對外公佈，仍限於內部知悉，但該目標明確表明我們作為資產擁有人及資產管理人實現淨零的承諾。我們正制定指引，從而識別合適的投資機遇，為各公司從棕色轉型至綠色的過程提供資金。

保誠深信亞洲的龐大投資機遇。亞洲面臨巨大的實質氣候風險及相應的負面社會經濟影響，故推動區內可衡量的有利改變至關重要。我們的目標是通過投資展示轉型領導力及長遠策略思維的公司，促進所有行業的綠色轉型，此乃保誠等資產擁有人支持新興市場實現公平及共融轉型的方法。」

集團投資總監郭忠勇



負責任投資 續

a. 為氣候相關投資機遇分配資金

亞太區是能源轉型投資最大型且發展最迅速的地區，為目標以氣候為重點的投資者提供轉型的機遇。鑑於區內龐大的人口及對化石燃料的持續依賴¹，亞洲的氣候投資在推動全球低碳經濟轉型上將尤為關鍵。然而，該地區亦面臨較大的融資缺口。對投資者而言，這表示投資機遇有限，同時惟有加大針對氣候舒緩和適應的融資規模，該市場方可進一步發展。

作為iShares MSCI亞洲(日本除外)氣候行動ETF的錨定投資者，我們致力支持展示氣候轉型領導力公司。作為新加坡(推出當時)規模最大的股權ETF基金，該基金有助投資者接觸亞太區內(日本除外)致力減排的一流公司。協助其他投資者加強其投資組合之氣候抗逆力是我們促進綠色轉型的目標之一。

1. www.iea.org/regions/asia-pacific

b. 可持續發展如何有助保誠創造股東價值？

簡而言之，可持續發展意味著運用主要業務的驅動因素和手段，創造並保存價值。

就我們的股東而言有四大範疇：

- 1. 風險緩解措施。**我們保持有效的可持續發展管治，確保所有必要的控制措施均已到位，從而有效地符合法規，並降低漂綠及社會漂洗的風險。
- 2. 客戶。**我們在旗下的客戶產品融入對可持續發展的關注，以便與客戶不斷變化的需求保持一致，並提升我們的整體客戶方案。
- 3. 投資者信心。**為贏得投資者的信心，並保持信貸評級機構的信任，我們必須就可持續發展實現可行的承諾，與投資者的長遠利益保持一致。
- 4. 品牌差異化。**制定整體可持續發展方針，例如開發共融產品及負責任的優質產品及服務等，有利我們的品牌從同行中脫穎而出。

與廣泛持份者建立牢固的關係能創造價值及提升保誠業務模式的抗逆能力，我們竭力滿足客戶、員工及社區的需要，最大限度地創造價值。



與越南持份者探討 綠色融資方案

我們本地參與的重點為透過提供切實可行的方案，推出帶來真正改變的措施。綠色債券是可持續金融市場重要的一部分，亦是支持新興市場實現公平及共融轉型的主要融資工具。國際及國內投資者為越南的氣候相關項目提供資金的興趣正與日俱增。然而，他們仍要面對缺乏一致框架的挑戰。另外，越南政府已確認制定綠色債券的合法框架為當務之急。

二零二三年，我們的越南業務與氣候債券倡議組織共同舉辦主題債券及轉型投資工作坊，匯集來自政府、銀行、評級機構、金融機構及非盈利組織的一眾持份者，旨在收集市場參與者的反饋，進而了解促進越南標籤債券市場發展所牽涉的事宜。

下一步將與政策制定者對各項挑戰進行優先排序，並成立工作小組探討應對的政策方案。



柬埔寨率先發行 可持續發展債券

在柬埔寨，標籤債券日漸普及。於二零二三年十一月，保誠柬埔寨是全面認購柬埔寨首個企業可持續發展債券的兩大國際保險投資者之一。該債券由當地電信公司CamGSM PLC發行，其2,000萬美元所得款項將為支持解決氣候相關風險的當地項目提供資金，包括投資於可再生能源及服務不足的社群的互聯互通基礎設施(即網絡功能)。投資於數碼解決方案最終會有助社區接收資訊，包括提供更多有關健康及財務安全的資訊。此外，於二零二三年十二月，保誠柬埔寨成為柬埔寨首隻教育界上市債券CIA FIRST International School Bond的錨定投資者。

這兩隻債券分別由跨國擔保服務公司(GuarantCo)及信用擔保及投資工具組織(CGIF)²擔保，足證混合融資可以有效促進私人融資及當地貨幣資本市場增長。

2. 信用擔保及投資工具組織(Credit Guarantee and Investment Facility)，為亞洲開發銀行旗下信託基金

負責任投資續

我們的要務

投資組合減碳

投資組合減碳

在評估如何最好地轉型至低碳未來時，當地情況是關鍵的考慮因素。相比於發達市場營運的公司，新興市場的公司的碳密集程度通常較高¹，這或會導致部分投資者從新興市場撤出資金。我們認為這將阻礙新興市場轉型至低碳未來的能力，因此我們正探索和實施更多策略以實現淨零。

於二零二一年五月，我們承諾到二零五零年使旗下投資組合實現「淨零」排放，並致力到二零二五年使投資組合的碳排放強度減低25%。截至二零二三年底，旗下投資組合的加權平均碳密度已較二零一九年基準水平成功降低50%。鑑於進展良好，我們於二零二三年八月修訂並上調加權平均碳密度目標，承諾到二零三零年使旗下投資組合的加權平均碳密度較二零一九年基準水平降低55%。

組合減碳依然是當務之急，但我們降低旗下加權平均碳密度的進展不太可能是線性。這或會受不同市場因素影響，導致加權平均碳密度上升或下降。我們的轉型融資策略旨在積極支持碳密集公司實施從棕色轉型至綠色的計劃。儘管這將使我們的減碳過程更為波折，但我們的中期目標與1.5攝氏度道路一致。

1. www.iea.org/regions/asia-pacific



負責任投資 續

我們的要務

使負責任投資成為新興市場的主流

a. 市場影響力	42
b. 企業溝通策略	42
c. 溝通流程	42
d. 中央溝通	43
e. 合作溝通	43
f. 以投資為導向的溝通	44
g. 股東提議	45
h. 範圍	45
i. 負責任投資管治	45
j. 負責任投資方法	45

a. 市場影響力

我們於亞洲及非洲擁有及管理資產的歷史源遠流長，為我們於發達及新興市場的投資提供獨到的觀點，並提供機會使我們了解此等經濟體面臨的一系列問題，以及轉型至低碳經濟過程中的結構性挑戰。作為國際倡議的積極參與者，例如由聯合國贊助的淨零資產所有者聯盟及公正能源轉型夥伴關係，我們透過為該等市場發聲，作出一定貢獻。

於二零二三年，此等措施包括於淨零資產所有者聯盟呼籲投資者在使用公共框架¹評估主權債券發行人的氣候變化相關事宜時，需要明確了解發展中市場的情況。同樣，保誠亦積極為編寫淨零資產所有者聯盟的立場文件作出貢獻，包括在投資者投資及參與石油及天然氣行業時，需要更深入考慮新興市場面臨的特殊轉型挑戰<https://www.unepfi.org/industries/position-on-oil-and-gas-sector/>。我們亦為格拉斯哥淨零金融聯盟的指引提供意見，支持位於亞太區內的燃煤發電廠提早報廢，並再次強調發展中經濟體圍繞淘汰行動面臨的特殊挑戰。

> 詳情請參閱「匯聚思想領袖，共同制定議程」一節。

b. 企業溝通策略

我們與旗下被投資公司緊密合作，支持他們過渡至淨零資產模型。我們每年均致力與佔旗下投資組合（與淨零資產所有者聯盟的推薦意見一致）排放65%的公司接洽。透過改善披露內容、訂立淨零目標及減碳目標、採用業務模型及為綠色項目提供資金支持等關鍵主題進行對話，我們旨在鼓勵他們加快進度。

c. 溝通流程

為提升溝通影響，我們的資產管理公司瀚亞透過三個主要渠道，代表我們與組合公司溝通：

- **中央溝通** — 我們的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** — 旗下投資團隊加入負責可持續發展主題的行業工作組；及
- **以投資為導向的溝通** — 我們的股票及固定收益團隊推動在公司特定議題上（如盈利和企業管治）以投資為導向的溝通。

透過這三個渠道，瀚亞於二零二三年合共與有關公司進行875次溝通。



負責任投資仍是瀚亞的主要工作重點。我們的投資及可持續發展團隊透過各種途徑進行管理，包括積極與組合公司溝通，於股東大會投票及適時向管理層推薦的意見提出異議。我們亦繼續支持保誠投資組合減碳的宗旨，並推動轉型至公平及共融未來的各項措施。」

瀚亞投資執行總裁Bill Maldonado（馬浩德）

1. 評估主權氣候相關機會和風險(ASCOR)，由資產擁有人及資產管理人合作，旨在於評估主權債券投資時融入在財務上重大的氣候變化資訊。

負責任投資 續

d. 中央溝通

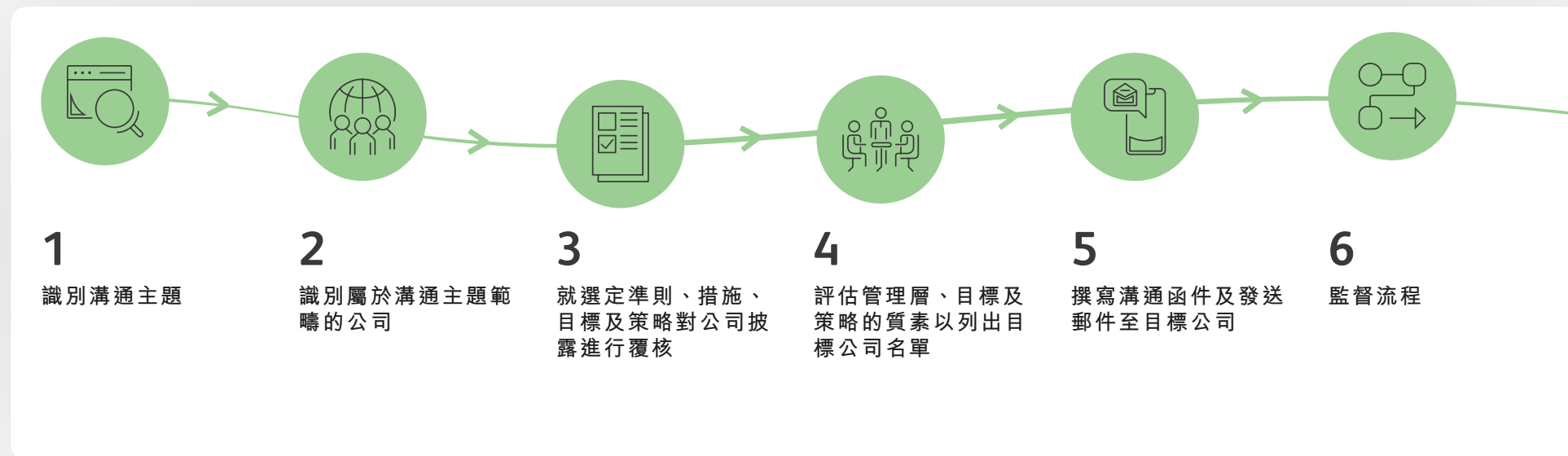
瀚亞的可持續發展團隊與公司溝通，旨在加強有利的重大環境、社會及管治特質，同時緩解重大環境、社會及管治風險。可持續發展團隊的溝通流程受相關研究驅動，該項研究(步驟3及4)與主動型股票及固定收益投資團隊的基本研究形成互補。

瀚亞將維持溝通，直至其已妥善解決相關可持續發展問題。我們預計該流程將會持續數年。瀚亞監督及匯報溝通進度，並採用里程碑進行評級。每次溝通均持續不懈接洽，直至達到「公司已圓滿解決問題」的最高里程碑。進度的衡量及監督以正面溝通效果為目標，是行使主動擁有權的重要元素。此外，這也是採取進一步行動流程的關鍵元素(見下文「定制化的溝通方法」)。

e. 合作溝通

瀚亞與其他投資者就若干問題共同向公司管理層團隊表示關切。有關合作溝通旨在最大程度發揮投資者影響力，改善業務的可持續發展實務。瀚亞的管理方法與國際企業管治網絡全球管理原則一致。合作溝通是最大程度發揮投資者影響力，藉此為受益人或客戶保值或增值的重要途徑。

中央溝通流程



定制化的溝通方法



負責任投資 續

f. 以投資為導向的溝通

瀚亞的投資團隊會評估持股的重大風險，包括環境、社會及管治風險。與組合公司溝通的水平會根據已確定的重要性、投資規模及風險自身的性質而有所不同。這些持續對話一般專注於影響公司盈利的長期因素。

定制化的溝通方法

所有溝通均是獨一無二，適當的進一步行動視乎具體個案而定，該等措施通常包括：

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

投票驅動改變

投票為積極股東的一項關鍵元素，並是對公司產生影響的重要一環。瀚亞的投票與溝通活動密切相連，並致力改變公司的行動或做法。

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



溝通行動

溝通以改善主要鋼鐵生產商的透明度

瀚亞的投資團隊於二零二二年及二零二三年間，與日本一家主要鋼鐵生產商的財務總監進行面談，以明確了解該公司邁向碳中和的轉型策略。此舉有助加強團隊對該公司轉型策略的穩健性和目標，並提高對執行進度的信心。溝通期間，投資團隊強調若干事宜的重要性，包括充分披露排放數據(特別是範圍3)、氣候變化情景分析及響應《巴黎協定》的具體行動。於二零二三年的一次跟進溝通中，該公司分享了其轉型策略的最新情況，包括詳細解釋其就碳中和鋼鐵(自二零二二年起)、碳捕捉及收購以支持低碳鋼鐵所付出之努力。

就更佳披露公平轉型而溝通

二零二三年，瀚亞在以氣候變化及減碳為主題的公司評估中增添「公平轉型」新標準。此乃健康經濟體與潔淨環境可以共存的原則，公司可在不損害工人或社區居民的健康、工作或經濟資產的情況下實現該願景。

瀚亞就公平轉型原則與一間新加坡運輸公司進行溝通，原因是該公司的可持續發展報告並未解決該問題。該公司的管理層將其人才庫識別為最寶貴的資源，並就員工學習新技能及提升技能培訓課程展開持續對話，以支持該公司的轉型措施。儘管疫情期間該公司業務量大幅下降，但該公司仍在員工提升技能培訓課程上投入資金。透過與該公司的電話現場溝通，瀚亞說服其管理層於下份可持續發展報告加入公平轉型方面的觀點。

就氣候變化與大中華區一間水泥公司溝通

瀚亞於二零二一年底開始與該國企溝通。在最新的二零二三年回顧中，該公司以國家自主貢獻為指引，訂立短期及長期減碳目標。

該公司的減碳計劃相對明確，主要透過在其生產場地周圍安裝太陽能板實現。瀚亞就預算的資本支出與管理層溝通，以配合其減碳計劃、氣候管理及公平轉型。儘管管理層已分享過往年度能源轉型支出，但該公司尚未落實未來五至十年的相關支出。

在瀚亞就公平轉型原則進行溝通的過程中，管理層明確表達建造自身太陽能板的進度，承諾會挽留及為全體員工進行技能升級，包括透過培訓課程參與燃煤發電的工人。

儘管該公司尚未公開報告剩餘幾項相關指標，但管理層有意探討及承諾披露有關資本支出，以保證里程碑從第二級提升至第三級。

就中期氣候減碳目標與一家中東公用事業公司溝通

瀚亞於二零二二年年年初首次與該中東公用事業公司溝通，原因是該公司是佔保誠旗下投資組合碳排放量65%的高排放公司之一。瀚亞認為，儘管該公司已訂立二零五零年前的淨零排放長期目標，但尚未充分訂立減碳排放的中短期目標。我們的溝通是基於該公司需達至氣候行動計劃的基本要求，而該公司已於二零二三年底開始取得一定進展(即開始向破披露項目披露及訂立明確的中期減碳目標)。該公司亦有一個積極進展，其開始將環境、社會及管治目標納入集團執行總裁的關鍵績效指標。

瀚亞開始溝通時，由於缺乏近期目標及透明的氣候相關披露，該公用事業公司被評為第二級里程碑。隨著不斷取得進展，瀚亞將該公司升級至里程碑4，以表彰其積極的發展。

負責任投資 續

瀚亞審閱該等建議並決定是否遵循或以不同方式投票。

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。於二零二三年，瀚亞就其擁有投票資格的代理投票總數當中的97.2%作出投票。瀚亞的投票當中有89.4%為贊成管理層推薦建議，10.6%為反對管理層推薦建議。

就氣候變化投票

就有關氣候變化的任何提議，瀚亞均會遵循以下指引投票。一般而言，我們投票支持遵循《巴黎協定》項下目標之減碳策略及氣候變化應對方法。瀚亞根據個別個案的具體情況評估提議，並考慮以下因素，包括：減碳參數（即公司策略須包含範圍1及2排放，以及盡可能包含重大的範圍3排放量）、明確減排的活動優先於碳補償，以及透過資本支出計劃提供支持的證據。就披露而言，公司應匯報氣候相關財務風險，並與氣候相關財務披露工作小組的建議一致為佳。

g. 股東提議

一般而言，我們投票支持遵循《巴黎協定》並考慮上述因素之股東提議。然而，倘我們認為股東提議是不切實際或令公司處於不利於競爭對手及／或政府位置，則我們或會投票反對。

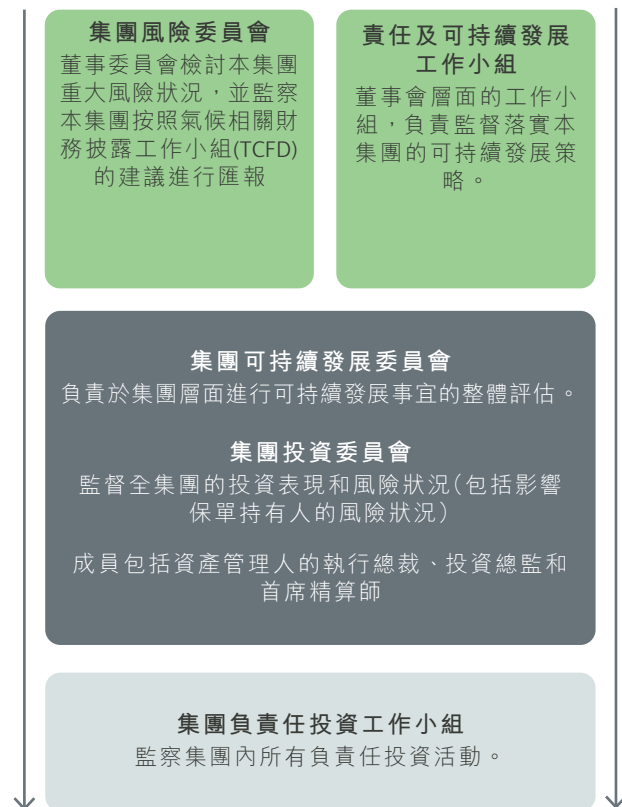
h. 範圍

此要求適用於瀚亞，並盡最大努力應用於集團之其他資產管理人（視乎資產管理人的能力），最終將應用於所有資產管理人。

i. 負責任投資管治

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

在董事會層面，集團風險委員會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承諾，以及其他負責任投資承諾。責任及可持續發展工作小組同屬董事會層面，負責監察我們集團可持續發展策略於整個集團的整合情況。於二零二四年，董事會計劃設立可持續發展委員會取代責任及可持續發展工作小組。



由管理層領導的集團可持續發展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工作小組。該工作小組由保誠及瀚亞的投資總監共同擔任主席，並提供常設論壇討論負責任投資方法及監督我們投資組合之減碳進展。二零二三年，集團負責任投資工作小組召開了十次會議並討論了多個負責任投資話題。

j. 負責任投資方法

環境、社會及管治考量因素對實現良好投資實務之重要性正日益提升。我們為資產創造長期回報的舉措之一，是透過應用負責任投資政策管理環境、社會及管治風險。

我們的負責任投資策略包含六大策略，利用自身的影響力對世界產生意義深遠的實質正面影響——詳情請參閱我們的負責任投資政策。

該政策清楚列明篩選投資組合、識別及評估可持續發展相關風險及持續企業溝通流程的準則。為應對減碳、人權、生物多樣性等優先議題，我們已制定準則以剔除涉及若干活動之公司。

展望未來，我們將重點放在預防生物多樣性喪失。我們的資產管理公司會篩查牽涉不獲棕櫚油可持續發展圓桌會議認證的棕櫚油生產商的風險。我們已要求與企業棕櫚油消費者溝通，提高他們對支付更多費用購買可持續棕櫚油的益處的認識，以確保新興市場生產商不會因滿足發達經濟體製造商對廉價棕櫚油的需求而受到懲罰。我們亦審視投資組合中生產或依賴於森林砍伐（尤其是木材開採）之公司，並最少每年與這些公司溝通一次，以評估其風險。



篩查投資的行動

支持負責任棕櫚油

瀚亞於二零二二年（即溝通首年）識別出22個參與該主題的棕櫚油相關實體，包括17家種植及供應鏈公司、4家快速消費品公司，以及棕櫚油可持續發展圓桌會議自身。然而，經進一步盡職調查確認，其中一家公司從事橡膠的種植及生產，因而將其從隨後的溝通行動中剔除。有鑒於此，經修訂的首年溝通共組別包含21個實體。瀚亞現已踏入溝通的第二年，共識別出23家需要溝通的公司：18家種植及供應鏈公司、4家快速消費品公司，以及棕櫚油可持續發展圓桌會議自身。

應對森林砍伐

瀚亞於二零二三年識別出23家公司，彼等生產、業務倚賴或使用會導致森林砍伐（特別是採伐木材）的大宗商品。瀚亞已制定計劃，並開始與之溝通，推動該組別23家公司於二零二四年在可持續發展、透明度及可追溯性方面採用更高標準。

負責任投資 續

將環境、社會及管治**整合**至投資過程

我們透過若干方法，將環境、社會及管治整合到策略資產分配流程：分析國家、資產類別及投資策略之環境、社會及管治情況；將策略資產分配基準改為環境、社會及管治基準；以及將環境、社會及管治考量因素納入資產負債管理流程。我們的投資團隊考慮不同的配置如何影響投資組合之環境、社會及管治風險情況，以及有關環境、社會及管治策略之配置如何影響特定的投資組合特性(如行業分配)。

我們的策略資產分配基於區域的減碳目標差異而各有不同。於二零二三年，為進一步配合保誠之整體負責任投資優先次序，保誠台灣已改變其基準至MSCI US ESG Enhanced Focus氣候轉型指標。保誠台灣之業務已經與保誠香港及新加坡共同推行，與在環境、社會及管治事宜更成熟的歐洲及美國市場一致。

我們的內部資產管理公司瀚亞已將環境、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，以確保相關管理人切實符合集團的環境、社會及管治要求。

我們亦外判部分資產管理予第三方資產管理公司，並在管理人篩查及盡職調查期間、與第三方訂立投資授權時，以及在與任何資產管理公司的關係中，納入環境、社會及管治考量因素。

瀚亞利用環境、社會及管治評級，進一步了解特定國家、行業或公司正面臨的環境、社會及管治風險。第三方環境、社會及管治評級供應商的數量大幅增長，但這些解決方案對同一投資組合公司的評分差異可能為資產管理人帶來相互矛盾的訊號。為應對這項挑戰，瀚亞開發了專用的環境、社會及管治評級及環境、社會及管治整合工具，並於二零二三年在其新加坡主動型基本因素股票及固定收益投資團隊內推出。

該平台採用外部環境、社會及管治評級資源之環境、社會及管治數據，並利用專有框架將數據部分結合。此借鑑了瀚亞內部的環境、社會及管治重要性矩陣。該矩陣參考業內最佳級別之框架，並新設額外背景，以提升對旗下投資領域之關連性。我們已確認及限定特定環境、社會及管治評級之潛在偏差及限制，以確保投資團隊專注於可持續發展對回報的潛在影響，而非單從表面接納評級機構的結論。

有關瀚亞採用環境、社會及管治評分全面展示公司可持續發展問題的詳情，請參閱<https://www.eastspring.com/insights/thought-leadership/why-its-important-to-do-your-own-esg-homework-a-credit-perspective>。

集團負責任投資政策支持我們致力管理及緩解旗下投資資產之環境、社會及管治相關風險，並與我們已訂立之風險管理框架相一致。該框架將風險考慮因素列為第一線政策。集團負責任投資政策項下六項實施策略各司其職，以管理旗下投資活動之各類相關風險，例如投資組合的財務風險及集團的聲譽風險。

儘管集團負責任投資政策能夠管理旗下投資組合中環境、社會及管治考慮因素的相關風險，但我們留意到，推行該政策或會增加其他風險，例如漂綠指控、一致行動的法律威脅，以及持份者群體之間和內部的利益衝突。上述議題均被確定為二零二三年的優先關注範疇，並已成立跨職能工作小組，以提升相關知識及認識，同時管理該等議題。

負責任投資 續



促進投資新興市場的 低碳機遇

截至二零二三年九月，瀚亞於二零二二年推出的全球新興市場碳轉型策略已實施一年，該策略可應對MSCI氣候變化指數股及致力實現加權平均碳密度低於該指數的股票投資組合多元化。該策略亦將致力識別發展中國家具價值吸引力的低碳機遇（即風能、太陽能及水處理）。

該策略的設計旨在使加權平均碳密度低於更廣泛的新興市場股票系列，轉而為希望降低碳足跡但仍在投資新興市場的機構投資者提供一個潛在解決方案。

負責任投資倡議本地化

二零二三年內，我們一直實施本地化及針對特定市場的措施，以有效在旗下不同市場納入負責任投資。

在馬來西亞等新興市場，集團負責任投資團隊領導跨職能工作小組。目的是為旗下本地同事提供深入能力建設，助保誠識別與社會經濟地位相關的環境、社會及管治大趨勢，以及在當地制定可持續投資計劃的障礙及機會。在這項工作中獲得的見解已編製成綜合手冊，並用於不同活動中與當地同儕及監管機構進行建設性對話。透過這些對話，我們旨在促進合作，探索擴大可持續投資機會的途徑。

在越南，保誠主辦了一次圓桌會議，匯聚當地債券市場的主要參與者，討論在該國推廣標籤債券市場所面臨的挑戰及機遇。我們亦在泰國與金融監管機構共同受邀演講，以支持地區管理工作。這些工作旨在提高意識、教育持份者，以及推廣我們所在地區的可持續市場。



可持續發展

業務



二零二三年支柱摘要

49

我們的要務

為員工賦能

50

建立可持續發展的業務及價值鏈

57

匯聚思想領袖，共同制定議程

65

可持續發展業務績

二零二三年支柱摘要

我們的使命是成為這一代人乃至未來數代人最值得信賴的夥伴和守護者——這個目標需要我們無論做任何事情，在我們所服務的任何市場，均須將可持續發展牢記於心。

為配合保誠的經更新可持續發展策略，我們繼續致力擴大我們希望作出積極影響的範圍及規模，確保我們的所在業務決策及供應鏈均以可持續發展作為首要原則。

我們的可持續發展業務支柱闡述我們作為一間公司的定位，並擁有三個優先關注範疇：為員工賦能、建立可持續發展的業務及價值鏈以及匯聚思想領袖，共同制定議程。

連接健康與氣候：

保誠新加坡地球與觀測研究所氣候影響倡議及保誠亞洲公益基金與紅十字會與紅新月會國際聯合會建立合作夥伴關係

員工總數逾
15,000人

以僱員淨推薦值

第**75**個
百分位為目標

「這就是我」
合作夥伴關係
旨在促進正常
談論精神健康、
神經多樣性及傷殘

全球範圍1及2
(市場基準)
溫室氣體排放量絕對值
較二零二二年降低

22%

13,000家
供應商*

執行董事在二零二四年
保誠長期激勵計劃中
獎勵總額的

10%

與可持續發展掛鉤，
其中5%將與減碳掛鉤，
另外5%則與多元性掛鉤。

截至二零二三年
十二月董事會當中
女性佔比

45%

目標
到二零二六年
為所有員工管理人員設立
**與可持續發展
掛鉤的關鍵
績效指標**

目標
在二零二六年底
集團領導層團隊當中
女性佔比

40%



* 數據截至二零二三年九月三十日

可持續發展業務續

我們的要務

為員工賦能

a. 文化	51
以價值為導向的領導層	51
歸屬感	51
員工體驗和福祉	51
b. 能力	53
獲取策略能力	53
人才及領導層加速發展	53
學習型學院	53
c. 人才活力	54
繼任	54
人員流動	54
多元化	54
d. 表現與獎勵	55
e. 員工見解及流程	55
f. 我們的代理	56

為實現我們的宏偉策略，我們動員15,000逾名同事支持我們的新宗旨。我們已制定新的員工及文化策略，務求營造一個人才輩出的環境，以及建立高績效文化，以實現長遠的抗逆力。

員工對我們的持續成功至關重要，他們渴望加入一間具有社會責任感及強烈使命感的組織，在這個組織裡，人人都能建立富有前途的職業及找到歸屬感。為確保當前及日後能夠持續吸引和挽留人才投身於我們的業務，我們更加關注獎勵表現優異者及打造卓越的員工體驗。

我們的領導者以價值為導向，銳意培育這樣一種文化：完全明白我們要成為怎麼樣的人，以及本集團的核心價值以員工及客戶為先將有助我們脫穎而出。

我們將投入更多資源用於發展員工隊伍的能力，透過具策略性的人才招募和內部人才發展，致力培養實現公司宗旨及策略所需的技能(包括可持續發展技能)。



「本集團的核心價值是以員工為先。我們每個人都與眾不同，但卻有一個共同的目標。保誠的宗旨及價值觀是將我們凝聚一心的集團文化基石。當我們在踐行集團的價值觀時，我們營造一個充滿信任和透明度，讓人人都能茁壯成長的環境，從而為員工、客戶、股東及社區提供最佳成果。」

集團人力資源總監 Catherine Chia (謝曉玲)



可持續發展業務續

a. 文化

以價值為導向的領導層

PruWay是由保誠僱員塑造而成，確立我們定位和身份的基本價值觀，其推出標誌我們朝著踐行新業務策略邁出重要一步。PruWay要求我們以新的方式與彼此合作及為所有持份者(包括我們的員工、客戶、股東及社區)創造價值。無論我們身處何處，在保誠擔任任何種角色，我們都應以誠信、互相關懷及尊重的方式行事。

在本集團取得的另一項新進展中，我們在所有市場透過一系列僱員參與宣傳PruWay的11場路演，與同事分享有關策略及價值觀，期間我們的員工有機會與集團行政委員會的全部八名成員親切互動。是次活動大大增進員工了解我們的訊息以及我們如何以一貫的方式傳達訊息。集團行政委員會在各地執行總裁的協同下藉助該平台與市場領導者及人才進行交流，讓他們親耳聆聽有關保誠未來五年發展方

向的頂層思考。集團行政委員會、領導者及選定人才之間的圓桌對話有助因應特定的市場背景調整策略。

我們亦與集團內約200名領導者的集團領導層團隊舉辦了多場研討會。領導者將透過向團隊傳遞其價值觀以推廣文化。業內的文化影響者將支持集團領導層團隊，確保展示價值觀的習慣融入集團。

於二零二四年，我們將與全部15,000名員工交流互動，幫助他們了解我們的宗旨及價值觀對他們的意義。於二零二四年首六個月，我們將致力確保員工緊跟我們的經更新績效管理方針，努力踐行我們的價值觀，加快推進人才議程，以及提升相關人員的技能。

PruWay的價值觀



客戶是我們的指南針

我們深入了解客戶，致力滿足客戶的需要，並迅速及以同理心解決客戶的痛點。



追求企業精神

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



創造共贏

我們作為一個團隊合作共贏，積極打破壁壘，在整個集團展開全方位的合作。



互相尊重與關懷

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



兌現承諾

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

歸屬感

PRUCommunities

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，成功在保誠營造歸屬感。當地業務已建立起各自的PRUCommunities，足證其推崇在組織內部尊重不同的文化並珍惜彼此共有的身份。

於二零二三年，我們在人才招聘團隊的主導下建立「PRUAbility」網絡，於提高對神經多樣化員工及殘障人士的認知、以及為其提供支持等方面已頗有建樹。獲PRUAbility支援的其中一項主要舉措是在本集團招募手冊(Recruitment Playbook)中制訂「傷殘及神經多樣性人士招募(Disability and Neurodiversity Recruitment)」指引。該指引概述人力資源部、招募經理及面試官於涉及該認知不足團體的招募流程中須予考慮的因素。

僱員體驗及福祉

我們正著力提升僱員體驗及確保員工能夠暢想在保誠的職業晉升，同時發展我們開拓業務所需的策略技能。這不僅是員工的表現，更要考慮他們的未來潛能。讓員工感覺到融入我們的計劃，這一點很重要，因此我們對培訓員工所要達到的目標非常明確。

於二零二三年，我們決定轉而開展為期較短的員工敬業度調查，以便定期收集意見反饋及快速回應各市場新出現的問題。此舉讓有助塑造集團文化的員工能夠定期提供意見反饋，確保我們所採取的迅速行動讓他們感受到受重視。與此同時，其有助我們及早發現警情、跟蹤行動以及按關鍵人員指標衡量有關影響。我們計劃於二零二四年下半年度開展覆蓋全體員工的調查。

我們的目標是僱員淨推薦值升至第75個百分位，反映我們銳意建立一個真正敬業的員工隊伍。根據於二零二三年十二月開展的最近期調查，我們目前的推薦值略低於第50個百分位。

我們的福祉支柱

身體健康

我們營建有助培養健康的生活方式，並為僱員及其受養人提供具競爭力保障福利的工作場所。

精神健康

我們在心理安全的工作環境中，於員工需要的時間和地點提供獲取支援的途徑，促進精神健康。

財務健康

我們藉助創新的理財工具、理財知識及規劃支持員工實現財務安全。

工作生活和諧

我們對不同的工作方式一視同仁，同時營造共融、家庭友好且兼顧社群所需的工作環境。

可持續發展業務續

僱員福祉是成就可持續發展表現的基石。因此，我們繼續營造一個互相扶持、共融且有利的工作環境，促進健康、福祉和工作生活和諧。在混合作業模式、健康福祉假、無薪假和義工假等現行政策及計劃外，我們還於二零二三年推出一款數碼健康福祉和輔導應用程式，為個人提供進一步支援。該應用程式就健身、營養、精神健康、職涯和財務規劃等主題提供輔導，並為個人提供快速獲取私人輔導支援的途徑。

作為我們持續提高健康福祉舉措的組成部分，於二零二三年九月十五日舉辦的第三屆集團健康福祉日更名為「保誠精力恢復日」，以鼓勵我們的員工集體養精蓄銳，與親朋共度美好時光。

我們PRUCommunity的We DO Wellness成員繼續定期分享健康生活巧思，並開辦學習班來推廣健康實務。我們有超過300名經認證的精神健康急救人員，2%來自我們的員工團隊，其中39%擔任員工管理人員。相關自願人士始終為保誠同仁提供支援，推動實現相關計劃的目標，即營建心理安全的工作環境。我們明白，為精神健康急救人員提供持續支援同樣重要，並會物色機遇按需組織定期進修研討會。

於二零二三年十月的世界精神健康日，我們宣佈與「這就是我」活動建立為期兩年的合作夥伴關係，是項全球倡議旨在促進正常談論精神健康及傷殘。這一舉措不僅標誌著我們致力透過營建開放、共融的工作環境來促進心理安全，更彰顯了保誠互尊互愛的價值觀。集團人力資源總監 Catherine Chia (謝曉玲) 作為執行主管為是次活動揭幕，並分享了自己二十多年前的職業倦怠經歷，藉此說明我們現在營造互相扶持的工作環境的重要性。

我們於二零二三年年末所開展後續僱員調查的結果顯示，僱員福祉趨勢趨於正面，整體福祉因素得分為73%，較於一月進行的二零二三年全球員工調查微升3%，「工作生活和諧」類別的提升尤為明顯。從調查的反饋意見可以看出，我們已建立起互相扶持的文化，可靈活應對工作量方面的挑戰。然而，福祉評分仍相對較低，其中「能夠有效從工作中抽離，安排時間做其他事」錄得70%的最低分。根據以上發現，我們於二零二四年仍需提供支援，幫助僱員克服福祉方面的挑戰。

由於我們於二零二四年將透過既定策略和計劃，繼續將工作場所福祉和精神健康作為優先事項，我們承認自身在監控及衡量其對員工的直接影響方面面臨重重挑戰。究其緣由，精神健康涵蓋範圍極廣的議題，牽涉各類依存關係，包括我們作為公司無法對其施加影響的私人事宜。作為一個負責任的僱主，我們將繼續為員工提供支援，同時完善旗下相關計劃。

僱員流失比率

二零二三年，包括電話聯絡中心員工在內的員工總流失比率為17.0%，較二零二二年的22.6%有所減少，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。員工流失率反映報告期內自願或非自願離職的員工人數。

倘不包括電話聯絡中心的僱員，則員工總流失比率有所改善，為10.4% (二零二二年：16.7%)。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。

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

該項政策已對外公佈，可促進與員工及其集體代表機構(例如工會)建立積極且具建設性的關係。各市場均須展示這點，並採取相應措施，保障員工享有結社自由和集體談判的權利。

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

保誠致力於促進包容性就業，並提供平等的成長及職業發展機遇，並會不論種族、性別、宗教、國籍或族裔出身、婚姻狀況、性取向、年齡、傷殘或任何其他受法律保護的特徵，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。

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

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。該項政策進一步加強保誠對營造一個安全及共融的工作環境的承諾，促進及支持員工的精神健康及福祉。

保誠致力於促進包容性就業，並提供成長及職業發展機遇，並會不論種族、性別、宗教、國籍或族裔出身、婚姻狀況、性取向、年齡或傷殘，公平地考慮各求職申請。

可持續發展業務續

b. 能力

獲取策略能力

為兌現我們對客戶及持份者的承諾，我們設立相關工作流程，以界定我們所需的組織及業務能力。我們的目標是確保我們擁有為未來做好準備所需的職能部門及技術技能。為此，我們需確識目前擁有的能力，確定我們日後希望擁有的能力，並進行技能差距評估。我們意識到，新興技術可能會對我們的員工及其未來技能產生影響。在可能的情況下，我們傾向於在內部構建各項相關能力，倘不可行，則我們將為未來做好準備，取得所需的策略能力。

管理助理及實習生計劃

保誠的管理助理及實習生計劃旨在為早期職業候選人提供成功所需技能及知識。我們的業務可根據市場需求靈活制定相關計劃。例如，在馬來西亞，我們支持在大學生中推廣壽險業的措施，提供具專業發展、指導和津貼的實習機會。在柬埔寨，我們透過為期18個月的輪值及發展計劃「管理助理計劃」(Management Associate Programme)及針對高年級大學生的短期項目計劃「實習生計劃」(Intern Programme)，協助應屆畢業生開展職業生涯。在台灣，「管理培訓生計劃」(Management Trainee Programme)為應屆畢業生或工作經驗不足兩年的畢業生提供職業生涯快速通道，提供課堂及在職培訓，而「實習生計劃」則支援大學生在八個部門擔任各種職務。

人才及領導層加速發展

領導層

我們人才策略的首要任務是培養一批適應能力強的領導者，擁有廣闊和深厚的能力。這將使我們的200名領導者做好準備從容應對未來挑戰，同時繼續駕馭現有挑戰。

為實現我們的策略，我們已確認領導層結構，以期建立更強的問責制度。集團行政委員會維持不變。該委員會目前由兩個新領導層小組提供支持，即集團領導層團隊及執行總裁論壇。該等小組旨在提高透明度及清晰度，其成員構成乃基於各自的職責。

集團領導層團隊

集團領導層團隊每兩個月舉行一次會議，其核心目標是推動改革，確保公司文化由高層主領，培養人才，並在整個企業內促進溝通和行動。團隊成員包括直接向集團行政委員會匯報的領導人員、保誠旗下壽險業務的所有執行總裁及其總監級別的直接下屬(就非洲地區樞紐及柬埔寨一老撾一緬甸樞紐而言，僅包括樞紐主管)、旗下瀚亞業務的所有執行總裁，以及壽險及瀚亞兩項業務中對實現本集團策略至關重要的特定人員。

執行總裁論壇

執行總裁論壇重點關注我們所有市場中的人員及績效管理，確保我們的宗旨、策略及價值觀融入整個業務中。在我們尋求推動技能及規模經濟時，它亦充當分享反饋及最佳實踐的論壇。執行總裁論壇與會者包括壽險及瀚亞行政總裁。執行總裁論壇每兩個月舉行一次，與集團領導層團隊會議隔月舉行。

學習型學院

隨著商業環境不斷演變，我們必須確保員工具備順應未來所需的必要技能，務求能夠繼續實現自身策略。我們為旗下員工提供涵蓋電子學習、面對面及虛擬課堂培訓及導師輔導的學習體驗。我們於二零二三年建立，並將於二零二四年推出學習型學院。

領導人物是我們二零二三年學習相關舉措的側重所在。為求打下基石建立表現優異的團隊，創造客戶及持份者價值，並支持我們的增長策略，我們的領導層學院(Leadership Academy)切實支持領導人物提升自身核心領導技能。該學院於七月推出保誠卓越領導層計劃，該計劃為一次為期30日的學習之旅，為員工管理人員提供成功管理團隊的認證途徑。來自九間公司的200逾名員工管理人員參與了面對面或虛擬課程。該計劃的整體淨推薦值達79分。

在更廣泛層面，我們透過內部學習資料庫Udemy(一個以15門語言提供超過24,000項線上培訓課程的線上學習市場)支持全體僱員自主學習。Udemy提供超過200項業內認可的認證考試，並能夠識別新出現的技能差距、學習趨勢和行業基準。於二零二三年，我們的員工專注於提升商業技能，如領導和管理能力、項目和產品管理，以及業務營運。他們亦投入時間學習科技技能，例如使用Microsoft Office軟件、數據科學、資訊科技營運等。

我們計劃於二零二四年為員工推出可持續發展基礎培訓課程。該課程旨在幫助我們在可持續發展對於保誠的意義及其如何與我們的業務策略保持一致的問題上達成共識，從而繼續我們的可持續發展之路。

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培訓，員工於二零二三年平均接受15小時的培訓。由於我們的系統並不計入員工完成非強制性培訓及學習課程的時數，故每名員工的總受訓時數很可能會遠超該水平。

我們提供內部學習資料庫
Udemy：一個以15門語言
提供超過

24,000項
線上培訓課程的線上學習市場



可持續發展業務續

c. 人才活力

繼任

建立完善的接任渠道對確保組織抗逆力及領導層的可持續發展而言至關重要。透過加強自身的人才識別及管理流程，我們致力建立完善的執行總裁和集團領導層團隊成員繼任機制。獲選人士將納入具針對性的發展計劃，並獲得參與崗位流動及策略項目的機會。我們定期審閱執行總裁和集團領導層團隊成員接任計劃，並在集團領導層團隊會議上加以探討。

人員流動

我們希望員工能在保誠建立長遠及豐盛的事業。促進內部人員流動是我們致力營造有助人才蓬勃發展的環境的一種方式。我們會在「機會市場」(Opportunity Marketplace)上發佈內部流動機會，以確保整個集團的透明度。我們衡量由內部候選人任職的百分比，並透過責任及可持續發展工作小組定期向董事會報告該項指標。

二零二三年，我們於二零二一年試運行的輔導及短期工作市場平台繼續提高面向全體僱員的內部成長機會的透明度。透過單獨建立的輔導關係，myMentor為僱員提供物色導師並與其相互聯繫實現進一步成長的機會。

多元化

保誠是一個提倡多元化並重視員工、客戶和合作夥伴共融的企業。我們的全球多元化及共融理事會負責在旗下各項業務推進多元化及共融舉措，每年兩次向董事會提供最新資訊，並每季度向責任及可持續發展工作小組報告。

多元化及共融理事會不斷豐富保誠全球多元化及共融策略和行動計劃的定義，概述目標及措施，在各項業務推進多元化及共融舉措。我們近年來在多元化指標方面固然建樹斐然，也承認尚有進步空間。今年，我們引入新成員加入理事會，專注於推動共融工作。理事會繼續根據其約章的指引行事，秉承員工賦能、透明度及社區共建的原則。

於二零二三年，我們繼續教授全球共融課程，將其設為新聘人員的必修課。

於二零二三年十二月三十一日，本集團董事會成員中女性所佔比例為45%。

我們是少數六間由非白人擔任主席的富時100公司的其中一間。我們亦已超越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，我們十一名董事中有七名符合該等標準。

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二零二三年維持不變，與過往年度同樣有63%的成員符合該等標準。

作為一間自二零一六年起簽署英國財政部《金融業女性憲章》的公司，增加集團領導層團隊高成員中的女性比例仍是保誠的要務。截至二零二二年底，我們已實現到二零二三年高級管理層成員中女性比例達到35%的目標。我們在修訂高級管理層的定義後制訂了新的目標，即到二零二六年底集團領導層團隊成員中女性比例達到40%。與往年一樣，董事的二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵將繼包含取多元化指標，藉此強調該目標的重要性。有關與董事二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵掛鈎的二零二三年多元化指標的全部詳情，請參閱本集團年度報告及賬目中的董事薪酬報告。

為實現我們的新目標，我們需要從多元的候選人池中進行甄擇，不僅是新聘人員，亦包括在相關業務中脫穎而出的女性。我們著手提供表現機會，讓有才華的女性能夠看到晉升高層的途徑。

因應我們對透明度的持續承諾，我們於二零二三年繼續對ShareAction員工披露倡議作出回應，披露比例達79% (二零二二年：87%)，並獲「員工行動」類別特別提名。

性別多元化—僱員總數[#]

	二零二三年*	二零二二年	變動%
女性	8,713.1	8,363.4	4
男性	6,541.3	6,299.3	4
未註明 [^]	3	18	(83)
總計	15,257.4	14,681.7	4

性別多元化[#]

		二零二三年*	二零二二年	變動%
集團領導層團隊	女性	65	39 [†]	67 [§]
	男性	121 [#]	71 [†]	69 [§]
集團行政委員會	女性	2	2 [†]	-
	男性	6	6 [†]	-
執行董事	女性	-	-	-
	男性	1	2	(50)
主席及獨立非執行董事	女性	5	4	25
	男性	5	7	(29)

* 在安永的鑒證範圍內—請參閱「[報告基準](#)」

[^] 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」。

[†] 僱員總數乃按全職僱員呈列，性別多元化(董事會／集團行政委員會／執行董事／主席及獨立非執行董事)依照內部數據定義按人數呈列。由於乃今年新創，我們將人數的使用範圍擴大至集團領導層團隊的多元化報告，以期與內部批准的指標保持一致，並就有關定義提供進一步指引，確保領袖僅計入集團行政委員會或集團領導層團隊。該項變動的整體人數影響為0.7。

[‡] 於二零二二年，高級管理層此前被定義為集團行政委員會以下所有在本集團中擔任最關鍵職位的高級管理人員，不包括主席、執行董事和集團行政委員會成員。由於二零二三年前並未建立「集團領導層團隊」類別，故我們無法重列二零二二年的數字。自二零二四年開始，我們將按於二零二三年新創建的定義追蹤性別多元數字。

[§] 錄得增幅乃由於我們擴大領導層的界定範圍，支援新訂策略在整個組織中推動協作共事。

[#] 不包括合營企業招聘的集團領導層團隊成員。

我們是 **六間**
由非白人擔任主席的
富時100公司的其中
一間

於二零二三年十二月
三十一日，本集團董事會
成員中女性所佔
比例為

45%

可持續發展業務績

d. 表現與獎勵

保誠員工的表現與薪酬及獎勵高度相連。我們的表現管理框架確保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。

我們均衡及全面地管理員工表現，而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。

集團COACH框架透過五大原則，加強目的為先的文化及推動表現提升：

- **確切**：目標要明確、可衡量、可實現、有關聯且有時限；
- **責任心**：僱員對自身表現和發展負責；
- **真誠**：我們鼓勵以信任、恭敬、誠實及激勵的方式展開真誠對話；
- **連貫**：年內始終提出或接獲具建設性、及時且連貫的反饋意見；以及
- **方式及內容**：員工在工作中展現保誠價值觀的方式和他們取得的具體成就與我們如何評估業績表現息息相關。

與可持續發展掛鉤的薪酬

我們已將可持續發展納入本集團執行董事的策略重點，以具體目標提升全集團對氣候目標及負責任投資的關注。執行董事的保誠長期激勵計劃將關鍵績效指標與我們減少投資組合加權平均碳密度及減碳目標的承諾掛鉤，正好反映這項舉措。可持續發展指標在執行董事二零二四年保誠長期激勵計劃中獎勵總額的佔比為10%，其中與減碳和多元性掛鉤的比例各為5%。詳情請參閱年度報告及賬目內的董事薪酬報告。

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

我們透過多項股份計劃，繼續積極推動僱員持股及投資。我們的股份購買計劃、股份儲蓄計劃及符合伊斯蘭教法的同等計劃可讓全體員工同享公司的成果。該計劃參與度仍然穩健，有三分之一的僱員參與其中。

本集團的行政人員薪酬安排對實現本集團、業務、職能部門及個人目標所作出的貢獻的表現給予獎勵，惟有關表現須與本集團的風險管理框架及偏好相符，並達致保誠、監管機構及其他持份者的行為預期。由於英國員工人數低於強制性匯報性別薪酬差距及執行總裁薪酬比率的門檻，我們不會於二零二三年主動披露有關資料。有關行政人員薪酬及其與其他僱員薪酬的一致性的資料，載於年度報告及賬目內的董事薪酬報告。

e. 員工見解及流程

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

利用人工智能管理員工團隊

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

生成式人工智能可從年度參與度調查所得的評論原話中抽取重要主題，協助我們了解員工的心聲。透過這個方法識別助長不滿情緒的因素，有助我們制定重要的員工關鍵績效指標，以便來年提升員工的參與度。

我們為兩個本地業務單位製作流失風險預測紀錄表，供所有管理人員取用，以助他們積極聯繫高風險人士、改善溝通及減少員工流失。此外，我們在招聘過程中試用機器學習，按照工作特質為招聘人員掃讀及總結履歷表，從而取得客觀及數據驅動的見解。此舉有助招聘人員優先處理最符合職位要求的求職者。



可持續發展業務績

f. 我們的代理

我們對代理提出與自身員工同樣嚴格的標準，要求他們遵守我們的行為守則及道德準則。作為我們代理管治流程的一部分，我們已採取控制措施，要求代理參加年度培訓，內容涵蓋銷售、產品知識及合規相關事宜，並對違規行為進行處罰。

我們指派代理成長總監與市場代理團隊合作，共同推進包括薪酬及招聘計劃等策略舉措和各類代理相關事宜，並於必要時支持代理運作。近期例子包括印尼的「加速轉型」(Transform to Accelerate)項目及馬來西亞的「催化劑項目」(Project Catalyst)。

印尼方面，代理成長總監於二零二三年開展兩系列的培訓，旨在提升當地代理管理團隊的能力。該等培訓教授代理行政人員最新知識及技巧，助其更有效管理日常業務。作為「代理加速成長」工作流(一系列旨在推動員工團隊轉型的計劃)的組成部分，代理成長總監亦與當地團隊共事，讓代理團隊能夠適應不斷變化的商業環境。

馬來西亞方面，我們制定「催化劑項目」，重點關注代理銷售及業績管理。代理成長總監與首席業務總監密切合作，針對保險及伊斯蘭保險的分銷制定激活、招聘及領導層發展策略。

於該兩個項目過程中，相關團隊的資深成員亦參加定期督導委員會會議，提供反饋並確保各項舉措行之有效。

培訓、學習及發展

於二零二零年，我們著手由僅為旗下代理提供有關負責任產品、服務及營銷的定期培訓，轉為讓代理主導自身學習歷程。我們已切換至混合學習模型，側重建基於活動之上的實驗型培訓，培訓重點由在網上學習或教室環境中獲取知識及技能，轉為有意識地在工作中塑造理想的行為，而這正是業績表現的關鍵所在。

我們的目標是讓旗下代理不僅在提供財務意見方面，而且在優先考慮客戶體驗方面取得最佳成果。我們透過三個渠道提供學習解決方案，即透過我們的PRUExpert學習管理推動數碼學習，在導師主導的培訓中提供學習推動因素，以及透過代理督導，以輔導及導師的身份推動以工作為本的學習機會。

我們銳意制定方針，旨在遵循更趨職業化的模型。我們鼓勵員工成長為積極主動且懂得反思的實踐者，提高他們履行職責的能力。

我們已為代理、管理人員及領袖三個關鍵職位量身定製符合職位需求的培訓方案，包括清晰的核心課程及按需求制定干預措施。

PRUExpert代理入職培訓課程

我們於二零二三年推出第三期PRUExpert入職培訓課程，專注培訓新代理掌握保誠銷售諮詢流程的基礎要領，其中若干章節專門闡述如何滿足客戶需求及應用產品知識。新代理在保誠展開新職業生涯時，應感受到支持、賦權且具備相關技能，以便他們立即投入工作，並為我們的客戶產生影響，為其提供指引，並提供專業周全的財務意見。這有助新代理建立可持續發展的客戶管道，讓他們在30日內完成一單銷售，60日內完成三單銷售，及90日內完成五單銷售，為日後每月達成八單銷售打好基礎，同時讓他們有望於首年內取得「百萬圓桌會議」會員的資格。

PRUExpert管理人員系列課程

PRUExpert管理人員系列課程旨在持續且有系統地培養致力於建立及發展自身代理機構的未來領袖。我們希望協助管理人員提高人才招聘的質素及數量，並讓他們具備改善入職流程、啟動時間及留存率的能力。該系列課程就管理人員在管理各自團隊過程中所需的活動、技能及知識提供指引，最終協助他們建立自己的代理機構。

儘管該系列課程重點關注管理人員，但其裨益遠不止於此。我們的保險代理主管將能夠培養接任者，在拓展業務的同時，確保其代理機構實現可持續發展及高質素管理。對於向管理人員匯報的代理，我們確保有能力的主管為其提供支持，樹立榜樣。此外，該系列課程更為職業發展提供結構化的發展規劃。



可持續發展業務 續

我們的要務

建立可持續業務及價值鏈

a. 數碼責任	57
集團資訊安全及私隱框架	57
資訊安全的監督及管治	57
集團資訊安全政策	57
網絡策略及風險管理	57
二零二三年「網絡安全意識月」活動	58
安全指標	58
私隱	59
b. 人工智能	60
人工智能管治	60
c. 負責任的採購實踐	61
供應鏈准入	62
d. 負責任的環境實踐	63
排放報告	63
推動降低營運能源消耗	64
e. 負責任的工作實踐以及健康及安全程序	64
我們的健康與安全方針	64
二零二三年的健康及安全措施	64

a. 數碼責任

我們的全新業務策略彰顯科技的重要作用，即主力推動三大策略支柱：提升客戶體驗、以技術驅動的分銷及健康業務模式轉型。我們正著手升級技術平台，拓展數據平台，並利用人工智能創造商業價值。

集團資訊安全及私隱框架

在實現業務目標的過程中，我們日益依賴科技。隨著威脅形勢不斷加劇，生成式人工智能等技術一日千里，我們必須有效地加強資訊安全及管理私隱風險。

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

二零二三年，我們致力提升安全及私隱管控環境，同時減少來自威脅形勢的風險。作為經改良模式的一部分，我們將新的威脅情報整合至監控工具、增加對供應鏈的監控，並提高內部滲透率測試能力。

有鑑於監管機構對人工智能的興趣日益濃厚，我們於二零二三年成立人工智能工作小組(AIWG)，以取代全球人工智能理事會，並為所有人工智能相關項目提供指導及審批。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。作為AIWG的一部分，全球安全及私隱團隊發揮把關者的作用，確保在採用數碼技術的過程中提供全面的安全與私隱指導，鼓勵負責任地使用生成式人工智能及類似的數碼解決方案。

Zscaler的報告提到，從二零二二年四月至二零二三年四月，勒索軟件攻擊次數驚人地驟增37%¹。這是集團最大的網絡安全風險，亦是金融機構所面臨範圍最廣的網絡威脅。年內，我們在所有當地業務開展全球網絡安全事故模擬，推動加強網絡抗逆力及準備水平。

1. [www://info.zscaler.com/resources/industry-reports-2023-threatlabz-ransomware-report](http://www.zscaler.com/resources/industry-reports-2023-threatlabz-ransomware-report)

資訊安全的監督及管治

集團風險管理執行委員會

集團技術風險委員會

集團技術風險委員會繼續就網絡安全及私隱問題提供有力的風險管治。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。

集團技術總監

按要求就業務面臨的網絡風險與風險委員會及審核委員會舉行專題會議。

集團技術總監亦按要求就業務面臨的網絡風險與風險委員會及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。

集團資訊安全政策

集團資訊安全政策是我們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：

- ISO27002；
- 美國國家標準技術研究所網絡安全框架；
- 香港保險業監管局網絡安全指引；
- 新加坡金融管理局技術風險管理指引；及
- 馬來西亞國家銀行技術風險管理政策文件。

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

隨著我們向混合多雲端環境轉型，我們投資採納Google雲平台的服務，以完善自身現有的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，並進行廣泛的架構檢討。這在一定程度上促使集團內部審核最近進行的Google雲平台安全審核取得正面成果。

網絡策略及風險管理

於二零二三年，我們進一步加強全球資訊安全計劃，加強網絡防禦，並加快業務數碼化的步伐。透過擴大網絡演習計劃，為當地業務提供模擬情況，確保採用Google雲，並重點關注主要風險領域(如非洲業務)，加強我們的危機事件管理能力及準備工作。我們已投保網絡保險，以應對災難性網絡事件。

可持續發展業務績

二零二三年「網絡安全意識月」活動

十月的「網絡安全意識月」就雲及互聯網安全、數據處理、生成式人工智能等策略主題，推出每週網絡安全意識內容及最佳實務網上文章，以及測試員工對該主題認識程度的測驗。

安全指標

網絡安全事件

	二零二三年	二零二二年
上報至安全事件響應小組(SIRT)的事件總宗數*	40	39
SIRT確認的事件總宗數^	3	12
涉及勒索軟件的事件宗數	1	2

* 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。

儘管事件總宗數每年均會有所波動，但確認的事件宗數持續下降，於二零二三年跌至僅有三宗確認的事件。然而，我們留意到，全球網絡攻擊變得更為先進及複雜(例如MOVEit數據洩露)。因此，我們仍會著力提升保誠的安全控制及能力，以防禦日益複雜的攻擊。

數據私隱洩露指標

	二零二三年	二零二二年
(私隱)資料洩露事件總宗數	22	20
涉及健康資料的(私隱)資料洩露事件總宗數	2	1
受本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	2,087,219*	24,250
受涉及健康資料的本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數	391	1

最主要三類資料洩露事件涉及員工未經授權披露個人資料、財務顧問未經授權進行電話營銷以及銀行合作夥伴或供應商引起的資料洩露事件。一起涉及健康資訊的資料洩露事件影響到客戶及員工。

與二零二二年相比，資料洩露及涉及敏感個人資料的洩露總宗數沒有明顯變化。然而，受本公司資料洩露事件影響的客戶及僱員總人數大幅增加，主要是由於上述兩起重大事件。該兩起事件皆為供應商所致，屬於公認的供應鏈風險，該等風險仍是改善安全及私隱控制的優先範疇。

保誠內部實施的私隱控制措施依然有效，但進一步加強對僱員及供應商的管理是二零二四年的關鍵措施。我們按展定期內部及外部私隱與安全審核，同時與監管機構密切合作，確保工作有效達成。我們每月篩查外部環境，尋找漏洞，且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。

* 此一大幅增長歸因於兩起具體事件：a)二零二三年六月公開披露的MOVEit軟件資料洩露事件，導致馬來西亞兩個業務單位的2,023,314項記錄受影響；及b)一家供應商將屬於一家保誠業務的資料發送給另一家保誠業務，導致59,000項記錄受影響。



可持續發展業務績

私隱

作為一家業務遍佈全球的企業，保誠須遵循多項不同的私隱法律。我們的「集團私隱政策」列明各項業務應達到的私隱標準，確保我們在處理個人資料時符合法規要求，並符合客戶及僱員的期望，同時滿足具有競爭力的商業組織的要求。更多關於資料及私隱政策的詳情，請參閱我們的公司網站www.prudentialplc.com/en/investors/governance-and-policies/policies-and-statements

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

我們繼續加強私隱管治，根據法律基礎處理個人資料。

相關業務亦會就其處理活動(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。集團資訊安全及私隱團隊已制定指引，以支持未來採用生成式人工智能。同樣重要的是，我們作為一個組織，必須接受並採用私隱強化技術(PETs)，以便進行更多數據分析，從而改進我們的洞察力、線索及產品。

作為一家全球性企業，保誠必須遵循多項私隱法律，並處理新興法規或增強現有規例的持續流程：

- 二零二三年四月，越南發佈新的私隱法規(越南第13/2023/ND號法令)，該法規於七月生效，若干補救措施將於二零二三年八月三十一日前完成。值得注意的是，必須在非常緊迫的期限內遵循相關規定。
- 二零二三年尼日利亞數據保護法於六月頒佈並立即生效。
- 二零二二年十月，印尼頒佈個人資料保護法，將於二零二四年十月生效。印度的數碼個人資料保護法於二零二三年八月通過，將於二零二四年六月生效。
- 台灣修訂私隱法，設立私隱監管機構，並加重經濟處罰力度。
- 中國通過生成式人工智能服務管理暫行辦法，其中涉及使用個人資料。
- 韓國及歐盟等其他司法權區亦正提交法案草案供審議。
- 新加坡選擇採用人工智能，制定人工智能監管模式框架(規定人工智能輔助決策的高級原則應可解釋、透明且公平，人工智能系統應以人為本且安全)以及由資訊通信媒體發展局推動的人工智能驗證倡議(提供「自我測試工具包，以展示負責任的人工智能部署」)。保誠人工智能團隊正在考慮該兩項倡議。

新法律陸續推行，我們的私隱系統、政策、流程及控制以及個人資料處理活動必須進一步遵守這些新推出或加強的法律要求。二零二三年的一項工作重點是全集團進一步實施私隱規定：舉辦培訓以提高能力、推行私隱漏洞補救措施及加強私隱保護流程。

在「數碼大會堂」上探討ChatGPT應做及不應做的事，並為所有員工舉辦以計算機為主的年度私隱培訓，提高他們的私隱意識，並保護我們客戶、代理及僱員的個人資料。外部律師事務所為所有數據私隱管理人員提供以最新法規和趨勢為重點的私隱桌上演習及專門培訓。

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。集團私隱主管亦參與技術架構工作小組和人工智能與數據管治委員會的工作，確保盡早有效解決私隱問題。

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。

與集團內不同實體的所有私隱團隊舉行每月私隱圓桌會議，確保對當地實體進行充分監督，並在整個集團分享私隱知識及最新情況。二零二三年，集團推出新的數據事件平台，用於報告私隱事件，並制定新的標準操作程序，提高集團及時報告和管理事件的能力。此外，還實施私隱影響評估的標準操作程序，確保整個當地業務單位評估的一致性與質素。

可持續發展業務績

b. 人工智能

隨著人工智能領域的不斷發展和擴大，我們致力於確保以負責任、可信賴及合乎道德的方式設計、開發及部署我們的機器學習解決方案。如此，我們方能最大限度發揮人工智能的潛力，讓我們的生活和工作方式煥然一新，並徹底改變客戶與我們互動的方式。人工智能的潛在應用及裨益無可限量。隨著我們不斷在業務中採用人工智能、機器學習和其他相關技術，我們期望這種全新的理念有助更好做出決策、釋放競爭優勢、提高效率並完善服務體驗。

人工智能管治

保誠的八項人工智能道德原則將繼續指導我們在使用人工智能方面的行動與決策。今年，我們對它們進行更新，以應對生成式人工智能帶來的具體挑戰及機遇。生成式人工智能是人工智能的一個分支，可以創建文字、圖像、音訊、影片等內容。我們以尊重人類尊嚴、價值觀及權利的方式，制定生成式人工智能的使用指引。

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

從概念設計到後期部署，我們的目標是將人工智能道德融入所有解決方案的本質之中。二零二三年，我們在整個地區舉辦有關負責任人工智能的宣傳會議及交流活動，這一進程至今仍在持續。

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的部署及成果，以持續符合所有原則



個案研究

使用生成式人工智能改進客戶服務支援

生成式人工智能在業務中其中一個重要使用例子，是為電話聯絡中心的客戶服務人員提供支援，讓他們在任何保誠文件中快速搜索及提取資訊，回答客戶的詢問，將客戶查詢資訊的平均搜索時間從4分鐘縮短至30秒，並將客戶等待時間最多縮短75%。

Microsoft Copilot

我們目前正試用Microsoft Copilot，其將大型語言模型的功能與Microsoft Graph和Microsoft 365應用程式中的數據相結合，將文字轉化為有力的生產工具。我們試用Microsoft Copilot，旨在透過節省時間精力，消除低價值任務和催生創意，幫助保誠同仁徹底改變工作方式。

Microsoft Copilot with Bing (前稱Bing Chat Enterprise)

我們近期於各業務啟用Microsoft Copilot with Bing，讓同事藉助完善最新的生成式人工智能技術，提高個人及團隊的工作效率。我們亦為僱員發佈使用生成式人工智能的指引，包括在有人類參與的情況下安全、負責任地使用有關技術。

隨著以生成式人工智能解決方案轉變業務流程並提供優質的客戶服務的需求日益增長，我們已開發保誠的生成式人工智能參考架構，其中包括保護個人數據及防止幻覺的組件及管控措施。

可持續發展業務續

c. 負責任的採購實踐

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。該政策載述本集團對供應鏈管理的定位，當中亦概述本集團的盡職調查方法、篩選標準、合約要求及對與供應商關係的持續監督。該政策的執行將有助我們符合持份者的期望以及法律及監管規定。集團第三方供應及外判政策確保所有第三方皆經過統一的篩選流程，並接受標準化的監管及監督活動。

二零二三年，我們進一步加強現有的集團第三方供應及外判政策，推動合規性，並採用採購及第三方風險管理系統 Coupa，確保集團的第三方風險管理框架得到一致應用。透過引入最新的第三方風險評估法，更清晰地識別上報的第三方風險，加強風險監察及補救流程，強調市場招標要求，並進一步闡明全公司業務合約所有者的角色與責任，該政策得以進一步加強。該等改善措施旨在加強第三方風險識別、緩解及監測控制，並提高採購完整性的要求。最終，這將為集團帶來更具可持續發展的供應商選擇。集團第三方供應及外判政策的新變化已於二零二四年一月一日生效。

我們的所有材料及外判供應商均須接受年度及季度績效審查、持續風險評估及合規證明活動。

我們的第三方管理流程由第三方及外判工作小組監督，並由集團風險管理執行委員會及集團行政委員會持續監督。

可持續發展已納入保誠的第三方風險管理框架。對材料及外判安排進行剖析及識別，以及識別及降低第三方風險，有助於支持保誠與供應商合作實現可持續發展成果。

集團第三方供應及外判政策亦納入負責任供應商指引，除與有關供應商能力、競爭力及第三方風險評估掛鈎的現有供應商資格要求外，該等指引亦概述額外考量供應商環境、社會及管治實踐。我們對本集團的重要供應商，或在經常僱用基礎技能勞工的行業（包括清潔服務、餐飲、安保服務和低成本製造業）經營的有關供應商實施該等額外的指引。它亦適用於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。我們的負責任供應商指引亦強調，我們致力確保組織或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。我們的業務單位在接觸及最終選擇新供應商之前會進行盡職調查。我們會根據需要進行定期盡職調查、審核會議以及審計，並透過定期員工培訓實踐支持落實集團政策及程序。我們所有員工均須完成以本集團的監管及法律責任為主的年度強制性培訓。

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

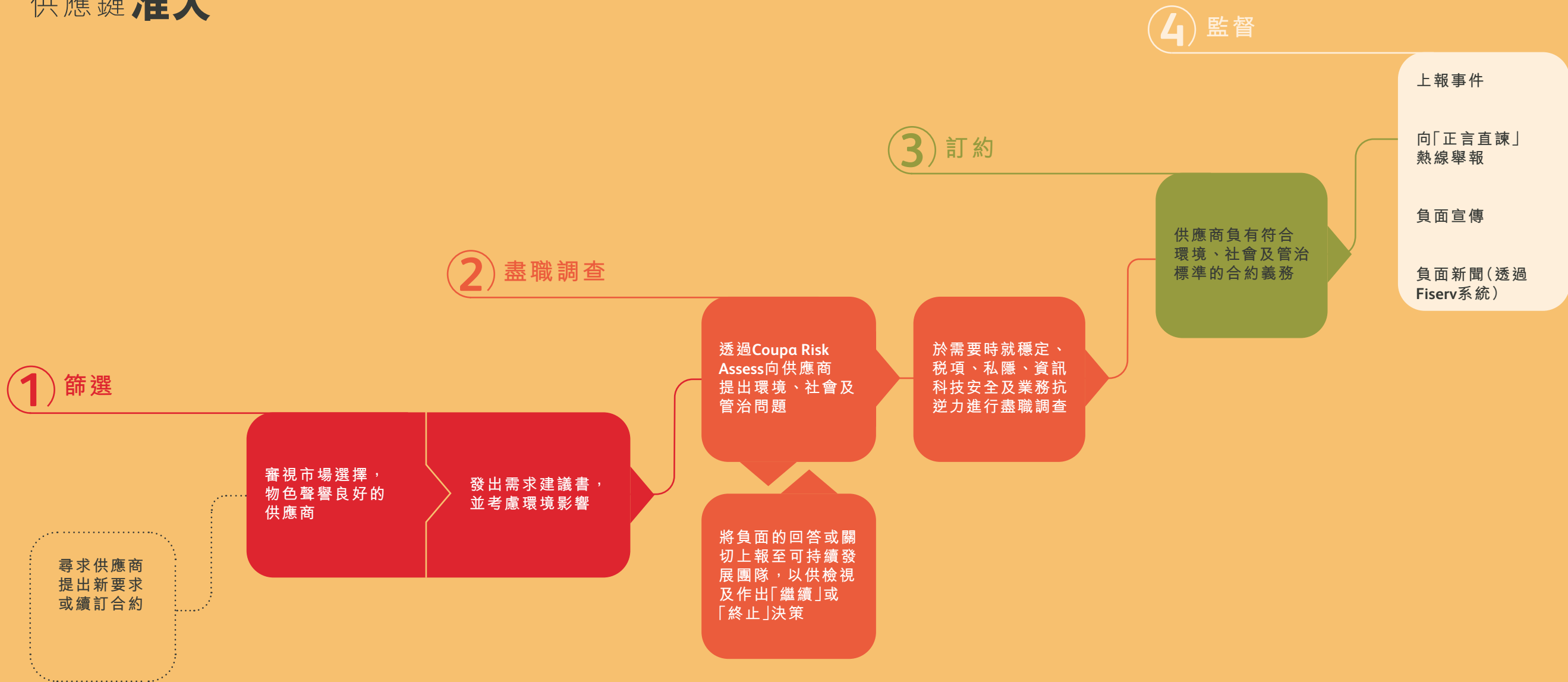
為確保供應商符合我們的可持續發展策略，我們採用 Coupa，處理在高風險勞工類別提供服務的供應商，或對我們業務重要的供應商所涉及的环境、社會及管治問題。為評估及管理我們所有市場的合規性，我們要求所有供應商接受盡職審查，當中包括對人口販運、打擊洗錢以及反賄賂及貪腐方面的審查。最後，我們鼓勵僱員、外判商及第三方供應商透過「直言直諫」舉報平台，就我們的供應商關係提出任何關切。

作為一個集團，我們認識到有必要制定更明確的現代奴役風險緩解及補救方法，特別是在發現供應商存在與現代奴役相關風險或問題時應遵循的管治及流程。為評估參與方法在識別現代奴役事件方面的有效性，我們將在二零二四年初審查現代奴役記錄方法的有效性，作為我們更新二零二三年現代反奴役聲明的一部分。

詳情請參閱「良好的管治及負責任的業務實踐」一節。



供應鏈 准入



可持續發展業務續

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，保誠鼓勵供應商建立可持續發展業務。他們應制定健全的環境管理原則，並盡力減少其對經營所在環境的負面外部影響。</p> <p>在評估過程中，我們對供應商進行以下審查：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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。他們必須遵守其經營所在國家和社區的所有相關立法、規例及指令。</p> <p>在英國，我們的供應商必須向其僱員支付分別由大倫敦政府及社會政策研究中心訂定的倫敦或英國生活工資。</p> <p>主要要求包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>我們希望常規供應商訂有良好的道德和管理管治流程，以遵守我們負責任供應商指引。供應商須作出合理的努力，監測其供應鏈，並使其各自的供應商知悉並遵守指引的目標。</p>

d. 負責任的環境實踐

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對環境的影響。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，涵蓋有關排放、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。

排放報告

本集團的二零二三年報告涵蓋二零二二年十月一日至二零二三年九月三十日期間，並包括本集團遍佈亞洲、非洲及英國的全球物業組合。儘管從第二季度(二零二三年一月至三月)開始，所有辦事處均恢復正常的工作模式，但本報告期的前三個月仍反映出若干2019冠狀病毒病疫情造成的有限持續影響。

二零二三年，我們繼續整合物業組合，並縮減樓面面積3.2%。值得注意的是，我們的物業組合將隨著業務經營而變化。

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。我們的範圍1排放量於整體營運排放量的佔比仍然較低。然而，與公司用車增加有關的範圍1排放量同比增加28%。二零二三年，我們在韓國增添一輛電動汽車，在泰國增添一輛混動汽車，我們將繼續評估增添電動汽車及混動汽車的可行性，作為車隊更新策略的一部分。

我們的全球範圍1及2(市場基準)溫室氣體排放量絕對值為14,426噸二氧化碳當量，較二零二二年下降22%，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12,318噸二氧化碳當量(市場基準)，佔本集團範圍1及2總排放量的85%。

範圍3排放量增加52%，其中商務旅行增加12,414噸二氧化碳當量，佔增量的大部分，原因是許多地點恢復正常商務旅行。儘管與二零二二年相比逐年上升，但仍大大低於疫情前水平。然而，隨著業務繼續恢復正常及航空差旅回升，我們將密切監測與航空差旅有關的排放，並確保在商務旅行需求和規劃中適當考慮環境可持續發展因素。

作為我們改進商務旅行管理及報告措施的一部分，我們指定一家旅行服務供應商，為英國及非洲辦事處提供支援。本集團若干範圍3類別仍存在數據缺口，隨著數據準確性及計算方法的不斷發展，我們將與最佳實踐保持一致，盡可能擴大範圍3報告範圍。

我們的範圍1及2(市場基準)
溫室氣體排放量
較二零二二年
下降22%

可持續發展業務績**溫室氣體排放量列表(噸二氧化碳當量)**

	二零二三年	二零二二年	變動%
直接範圍1	2,108*	1,645	28%
直接範圍2(市場基準)	12,318*	16,938	(27%)
直接範圍2(地區基準)	18,334*	19,880	(8%)
範圍3(上游活動)	14,462*	9,487	52%
總計：範圍1及2(採用市場基準)	14,426*	18,583	(22%)
總計：範圍1、2及3(上游)(採用市場基準)	28,888	28,096	3%
每名僱員噸—範圍1及2	0.95	1.21	(22%)
每平方米千克—範圍1及2	43.30*	54.01	(20%)
每平方米千克—範圍1、2及3(上游)	86.70*	81.59	6%

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

推動降低營運能源消耗

我們將繼續透過一系列措施及政策，致力降低營運能源消耗，減少排放。在建立新的工作環境時，我們一開始就藉此機會實施符合最佳實踐的環境表現功能，其中包括LED照明、自動照明控制、照明區域及氣候控制。

我們至今已在亞太地區30個場所完成能源審計及評估。該等評估確定169項潛在節能措施，估計可節約5,700兆瓦時/3,172噸二氧化碳當量，估計可節約成本100萬美元。泰國和台灣亦於二零二三年開展額外的能源審計。

於二零二三年，我們向旗下所有本地業務單位發放最新的環境路徑，詳述其範圍1及2排放量，二零三零年的目標及業務在未來三年內承諾採取的減排行動。

我們已透過能源關稅及國際可再生能源認證(I-REC)計劃等綠色採購策略，在英國及亞洲主要市場(香港和馬來西亞)採購綠色電力及可再生能源。

在採購可再生能源方面，我們仍然面臨兩個挑戰。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，及由於我們通常作為短期承租人租賃樓宇進行經營，我們安裝具現場發電能力的設施機會有限。

改善旗下數據收集計劃仍然是我們的優先事項，而數據質素及完整度顯著提高。更多詳情，請參閱我們二零二三年的報告基準文件。

本年度亦無關於環境事故的罰款或監管執法行動。

**讓剩餘的辦公家具重獲新生**

二零二三年，我們的香港人壽業務單位對整個業務組合多個辦公室進行翻新。大部分不再需要的辦公家具和電腦顯示器均贈予正在建立家庭辦公空間的同事，作為轉移至混合工作模式的一部分。

在循環經濟的原則下，透過將無法再利用的陳舊設備送往第三方進行再加工，這項回收家具措施幫助我們避免將近70噸二氧化碳當量的廢物送往堆填區。減碳量相當於種植2,660棵樹，或將普通汽油乘客車的公路行駛里程減少288,000公里。

e. 負責任的工作實踐以及健康及安全程序**我們的健康與安全方針**

透過集團抗逆政策及健康及安全標準，我們實施以風險為導向的全面健康及安全管理流程，旨在確保為所有業務單位的員工提供最佳的工作環境。我們優先考慮防止僱員、外判商、訪客及其他任何可能受我們的業務影響者的傷害及疾病，並降低其健康及安全風險。

我們旨在確保我們的健康及安全管理流程符合並超出法規及法定要求，盡可能遵循最佳實踐，成為我們的業務經營管理方式不可或缺的一部分。

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在負責就集團抗逆政策履行日常的經營管理職責之餘，亦整合來自當地業務的數據，並向其集團安全總監、跨部門工作小組以及最終風險委員會報告得出的結果。

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

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

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

二零二三年的健康及安全措施

我們持續營造一個相互支持、共融且有利的工作環境，促進工作中的健康、安全及福祉。更多相關資訊，請參閱可持續發展業務中「為員工賦能」一節。

我們亦於集團健康及安全風險登記冊中增加神經多樣性此一新風險，因為我們認識到，同事在工作中可能會遭受與社會心理、精神、身體或神經多樣性相關的傷害或疾病。

可持續發展業務續

我們的要務

匯聚思想領袖，共同制定議程

a. 國際保險監管者協會 (IAIS)	65
b. 國際金融協會 (IIF)	65
c. 淨零資產所有者聯盟 (NZAOA)	65
d. 新興市場轉型投資 (EMTI)	65
e. 保險發展論壇 (IDF)	66
f. 世界銀行私營部門投資實驗室	66
g. 奈洛比可持續保險宣言 (NDSI)	66
h. 出席重大活動及峰會	66
i. 當地背景下的宣傳	66

我們積極參與在全球範圍內倡導新興市場的可持續發展和與氣候相關的問題。我們的宣傳不僅限於探討投資者在亞洲和非洲公平及共融轉型中可以發揮的作用，亦與政策及監管持份者合作，提高他們對可持續發展問題的認識同時了解政府及監管機構的優先事項，以及自身可發揮的作用。我們的宣傳重點是監管發展、混合融資、標準及分類方法的統一及自然保護。

a. 國際保險監管者協會 (IAIS)

二零二三年年內，我們就氣候相關風險與國際保險監管者協會進行溝通，包括參與一系列閉門虛擬會議。我們與其他保險業同行一起會見國際保險監管者協會執行委員會主席 Shigeru Ariizumi，討論金融普惠及保障缺口，並探討保險業如何支持國際保險監管者協會在該等主題的工作。

我們亦參與即將舉行的諮詢，就有關氣候情境分析的申請文件為國際保險監管者協會提供意見，並參與與持份者溝通的活動，討論保險公司與氣候相關的披露做法。展望二零二四年，我們將有機會參與另外兩次氣候相關問題的諮詢，包括一次關於漂綠市場行為的諮詢。

b. 國際金融協會 (IIF)

二零二三年期間，保誠擔任國際金融協會亞太小組的聯席主席，重點關注亞洲市場的數碼發展情況和與氣候相關的風險。透過親身參與國際金融協會事務，我們為就多項諮詢作出回應建言獻策，其中就包括國際保險監管者協會氣候風險指南的第一部分。我們投身國際金融協會可持續發展金融專家組的各項宣傳活動，包括新加坡金融管理局過渡規劃諮詢活動和央行與監管機構綠色金融網絡圓桌會議。我們還參加了國際金融協會的年度可持續發展峰會，並於亞洲發展銀行年會期間，在聯合主辦的研討會上就保險公司在為亞洲公平轉型提供融資方面扮演的角色發表演講。

c. 淨零資產所有者聯盟 (NZAOA)

自二零二一年起，保誠一直是聯合國召集的淨零資產所有者聯盟的主要支持者和成員，該聯盟成員承諾於二零五零年前完成將投資組合過渡至溫室氣體淨零排放，以符合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。成員亦承諾制定中期目標，並定期報告進展。

在第28屆聯合國氣候變化大會期間，保誠主席 Shriti Vadera 參加了由聯合國和淨零資產所有者聯盟組織的討論，並與金融穩定理事會和其他監管機構就轉型規劃及轉型融資舉行圓桌會議。

d. 新興市場轉型投資 (EMTI)

作為參與淨零資產所有者聯盟的一部分，保誠發起並引領「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在淨零轉型的實用短期解決方案。今年，新興市場轉型投資發佈「紅色代碼」系列的第二份白皮書。白皮書重點關注新興市場負責任的企業參與，並為金融市場參與者和金融監管機構提出有效參與的五項指導原則，輔以切實可行的實施建議。



可持續發展業務續

e. 保險發展論壇(IDF)

在二零二三年，透過加入保險發展論壇，我們與來自聯合國、聯合國開發計劃署、世界銀行、聯合國兒童基金、經合組織、政府當局及保險業的高級代表就如何利用氣候風險與社會共融間的關連促進增長進行溝通。

f. 世界銀行私營部門投資實驗室

自世界銀行私營部門投資實驗室於二零二三年年中設立以來，保誠主席Shriti Vadera就與格拉斯哥淨零金融聯盟聯席主席Mark Carney共同擔任該實驗室的聯合主席。該實驗室的工作重點是制訂及快速調整方案，消除私營部門在新興市場參與氣候和發展投資的障礙。在十二月舉辦的第28屆聯合國氣候變化大會上，該實驗室重點討論了如何以切實可行的方式大規模、快速調動私人基金，為新興和發展中市場的氣候行動及經濟發展提供支持。

g. 奈洛比可持續保險宣言(NDSI)

二零二三年，保誠成為奈洛比可持續保險宣言的簽署方，與其他150多個簽署方(包括非洲保險公司、再保險公司及當地監管機構)一起支持聯合國可持續發展目標的實施。奈洛比可持續保險宣言強調應對氣候挑戰和建立可持續保險意識為關鍵要務。保誠已參加多個相關活動的工作小組，包括可持續發展報告、分類和框架建設，以及溝通和宣傳活動。我們計劃在未來繼續參與行業合作及知識共享。

h. 出席重大活動及峰會

我們的高級領導及董事亦參加了在全球與氣候有關議題的對話中舉足輕重的主要活動，包括：

- 二零二三年五月，我們參加了於倫敦舉行的淨零排放峰會，並與來自越南及多個非洲市場的領導人一同參與小組討論，探討為新興市場提供綠色融資以實現公平轉型的最佳做法及示例個案研究。

- 二零二三年七月，在美國和英國政府主辦的溫莎氣候融資動員論壇上，我們與其他國際投資者一起探討相關障礙和機遇，以及公私募融資模式在因應氣候及發展需求大規模調動私人基金方面可發揮的作用。
- 在二零二三年紐約市氣候周，我們的宣傳重點是為調動資本支持新興市場轉型而推出的激勵措施及面對的障礙，以及自身在制定和發佈二零二三年氣候轉型計劃過程中吸取的經驗教訓。保誠主席Shriti Vadera強調數據發揮重要作用，有助了解保誠與氣候有關的舉措是否行之有效。



「
關鍵在於數據。有關新興市場及其中公司排放量的數據。如果沒有這些數據，我們就不知道賦予風險的價格是否正確，亦不清楚究竟有否為轉型提供資金支持。」

Prudential plc 主席 Shriti Vadera

i. 當地背景下的宣傳

作為菲律賓歐洲商會開放金融與金融普惠特別委員會的保險企業合作夥伴，我們於二零二三年十一月與菲律賓的保險及金融監管機構就氣候健康和金融風險問題舉行行業對話。

我們與氣候債券倡議組織和越南英國商會合作，於二零二三年七月舉辦主題債券與轉型投資研討會。研討會探討越南日益增長的主題債券市場，及此類融資機制如何調動私人資本，為於二零五零年前實現淨零提供資金。

在第28屆聯合國氣候變化大會會議上，保誠還參加了與越南能源部長就公正能源轉型夥伴關係舉行的會議，並出席有關轉型融資及健康與氣候的討論。

我們致力透過負責任地使用技術，不斷改進客戶與分銷之間的互動。在二零二三年新加坡金融科技節期間，保誠集團、保誠新加坡和瀚亞投資的執行總裁與新加坡監管機構進行接觸，以支持建立監管框架，確保客戶數據安全。這次討論正值關鍵時刻，因為科技能夠在不犧牲資訊安全的前提下，實現更加便捷且無縫的客戶服務流程，例如利用數據分析來推動個性化洞察。





了解**氣候與健康**之間的關係

氣候變化，尤其是空氣污染物增加和氣溫上升，均對人類的健康造成重大影響。我們希望幫助世界各地的人們做好應對這些變化的準備，以進一步保護他們的健康及生計。

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。保誠新加坡地球與觀測研究所氣候影響倡議的目標是在亞洲及非洲的10個主要市場探索氣候變化與健康的關連：新加坡、香港、印尼、馬來西亞、菲律賓、泰國、越南、科特迪瓦、尼日利亞及肯亞。該項目由兩部分組成，第一階段包括研究這些國家和城市過去二十年空氣質素及健康影響的過往數據。

二零二三年十月，南洋理工大學與眾多保誠同事分享了中期研究結果，討論空氣質素對我們如何提供健康產品和服務的潛在影響。研究結果顯示，空氣質素的惡化與健康風險有關，結果亦於媒體活動中與外部持份者公開分享。

夥伴關係的第二階段將側重於對未來空氣質素及其對健康的影響作出預測，當中考慮若干排放情景，如SSP370及SSP585。我們計劃利用研究發現及結果，帶來靈感及評估與氣候抗逆力為主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為紅十字會國際聯合會氣候中心開展的研究提供資助。是項研究調查高溫、潮濕及空氣污染構成的綜合健康風險，並確定緩解有關風險的有效早期干預措施。

研究結果發表於二零二三年十一月，您可在此處 www.prudentialplc.com/en/news-and-insights/insights/climate-change-impact-on-human-health 瀏覽。在保誠亞洲公益基金的支持下，紅十字會與紅新月會國際聯合會將利用這項研究，針對二零二四年泰國潮濕、高溫及空氣污染的綜合風險制定早期措施。

於二零二二年，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**





良好的 管治



良好的管治	69
打擊現代奴役	69
負責任的稅項策略與實踐	70
打擊金融犯罪	71
舉報	71

良好的管治及負責任的業務實踐 續

企業管治

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，以期確保在反貪污賄賂、打擊金融犯罪、負責任的稅項實踐、我們的期望等基本問題上維持高標準。



「信任與誠信是我們業務成功的關鍵。在保誠，為確保以最具責任心和最有利可持續發展的方式經營業務，我們就要以最高的專業和道德行為標準來律己。」

保誠集團戰略事業群總裁陳天恩

我們的管治框架

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

我們每年對該守則進行審查，以確保其在考慮到內部和外部因素的情況下仍然適用，並由董事會批准。二零二三年，行為守則經過全面修訂，並在二零二三年十月的董事會會議上獲得批准。新行為守則發佈後，已開展全面的宣傳和促進了解的宣傳活動，包括播放行為守則的影片、小組討論、宣傳海報和該守則主要方面的知識問答，提高員工的參與度和學習效果。

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

我們實施一項全面的強制培訓計劃，涵蓋整個集團的員工和臨時工，內容包括行為守則中提及的主要政策。培訓內容包括反洗錢、反賄賂和貪腐、反欺詐意識、資訊安全、私隱、企業溝通、利益衝突、資訊共享、證券交易和「正言直諫」。所有培訓皆包括情景式的實際案例，將學習內容融會貫通，並加以評估。所有員工均須填寫年度聲明，確認他們已閱讀並遵守行為守則。有關管治框架運作方式、董事會、董事會轄下委員會報告及風險管理概要的進一步資料，載於保誠的年度報告及賬目內全面講述管治的部分。

打擊現代奴役

保誠致力確保本集團或我們於全球擁有近13,000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。我們於二零二三年六月發表的最近期現代奴役透明度聲明載述我們正採取措施以識別、監控、上報及積極紓緩供應鏈中的任何現代奴役風險，以支持Prudential plc及其附屬公司在英國開展英國《二零一五年現代反奴役法案》範圍內的活動。自二零二二年以來，我們一直致力將在英國部署的相同措施引進亞洲及非洲供應鏈，在該等地區利用我們的第三方風險管理盡職調查和風險評估系統(Coupa Risk Assess)，以促進一致性和控制。作為一家國際保險及基金管理服務集團，我們的業務性質驅動我們將支出主要用於專業服務、IT服務及辦公基礎設施維護。與我們的金融服務同行一樣，我們並非低成本製成品或農產品的主要消費者，在該等產品中更易有現代奴役風險。

二零二三年，我們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。二零二三年十二月，集團採購與the Remedy Project合作開展現代奴役風險意識培訓。The Remedy Project是一個非營利組織，專注於負責任的商業行為、供應鏈勞工申訴的補救機制，及打擊人口販運、強迫勞動及其他形式的剝削。培訓旨在概述現代奴役，提高對集團供應鏈中可能存在這些問題的地方和存在方式的認識，同時概述如何降低及監控這些風險，以及可以採取甚麼類型的積極行動進行補救。亞洲及非洲市場共有180名員工參加培訓，包括集團的採購經理、風險評估員、法律團隊和可持續發展代表。

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奴役聲明www.prudentialplc.com/~media/Files/P/Prudential-V13/policies-and-statements/modern-slavery-statement-2022.pdf

180
名僱員參加了
現代奴役風險意識培訓

良好的管治及負責任的業務實踐 續

負責任的稅項策略及實踐

保誠致力於我們經營所在的社區維持以公平和透明的管理稅項方式，我們認為此為開展負責任的業務至關重要的方面。我們的稅務策略由集團稅務風險政策提供支持，該政策包括：

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

我們每年檢討集團稅務風險政策，確保符合不斷變化的風險管理常規並滿足持份者的期望。我們的稅務風險管理流程包括風險識別、合規監控、升級及報告。這些保證活動確保所承擔的任何風險均維持於適當的限度內，並對持份者透明。

我們對稅務事項的管理反映我們業務經營所在的監管、法律和商業環境。所有決定均為仔細考慮所有問題和潛在影響後作出。我們的決定不是基於對稅法的激進解釋。我們不採取避稅策略。當選擇以節稅的方式經營時，我們確保這是一個負責任且可持續發展的選擇，並符合我們的業務策略。

二零二三年，我們繳納的稅項總額為9.69億美元(二零二二年：10.09億美元)，重申我們致力確保足額納稅，促進我們經營所在社會的福祉和發展。

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

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

我們將於二零二四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二零二三年所繳稅款、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二零二三年年度報告及賬目。

「作為稅務總監，我負責平衡我們的業務策略，確保將可持續發展稅收貢獻給我們經營所在社區。保誠稅務風險政策提供了一個一致的框架，確保所有業務在管理風險和把握商機以實現增長時，均能秉誠行事。」

Prudential plc 稅務總監何德儀



良好的管治及負責任的業務實踐 續

打擊金融犯罪

集團致力於保護其員工、客戶和經營所在社區免受金融犯罪相關風險的侵害。為此，保誠制定一系列符合監管預期及良好實踐的內部政策、準則、程序和系統。這些風險包括制裁、洗錢、恐怖主義融資、欺詐、賄賂及貪腐。

我們定期評估所有金融犯罪風險，以識別和確定集團所面臨風險的性質和規模，並確保控制措施到位。集團有效管理金融犯罪風險的整體表現由董事會層級的風險委員會監督。

賄賂及貪腐會扭曲市場，破壞投資，並對社區造成傷害。集團致力於防止賄賂，並培養絕不接受貪腐的文化。在二零二三年，繼上一年加強風險評估框架後，我們繼續制定反賄賂計劃，包括為所有保誠僱員和代表業務行事的相關人員提供強制性的適度基本培訓，為擔任較高風險職務的個人提供強化培訓，以及更新集團政策及標準。

二零二三年，我們成立集團金融犯罪情報單位(FCIU)，對採購支出、第三方盡職調查、利益衝突及禮品和招待進行全面監督。金融犯罪情報單位在開發強化分析方法方面發揮關鍵作用，以預防和發現主要市場保單和理賠中的欺詐行為，包括與代理不當行為的聯繫。二零二四年，我們將繼續向其他市場推出這些分析方法。

集團採用基準、保證及外部審查相結合的方式監控和審查其防範金融犯罪的程序。我們為員工提供全面的金融犯罪培訓。對於風險較高的職務，我們提供進階的打擊洗錢培訓。

於二零二三年，我們並無員工因不遵守反貪污政策而受到紀律處分或被解僱，這表明我們致力於維護誠信及合規文化。

我們的集團打擊洗錢及制裁政策要求主要基於香港、英國及金融行動工作組織有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的

建議。該政策亦納入相關制裁法規的要求，概述我們業務的框架和要求，以防止洗錢者、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。這項政策包括詳細標準和管治及控制要求，確保完全遵守監管。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。

我們已更新集團合規標準，加強對姓名篩查流程的控制。此外，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。

我們對人壽和資產管理業務的姓名篩查及交易監控系統進行數據保證審查。審查的目的旨在評估業務為姓名篩查而提取的記錄和資訊的完整性及準確性，確保我們的做法符合國際打擊洗錢標準。此外，我們亦對兩個人壽業務單位進行打擊洗錢深度調查，評估其打擊洗錢及制裁合規計劃的有效性。此外，我們採用數據驅動方法，實施新的企業範圍打擊洗錢和制裁風險評估，這有助減低評估中的主觀性。

展望二零二四年，我們希望對非洲業務進行姓名篩查，這是加強合規措施的關鍵一步。在實施該等項目的同時，我們正在對選定的本地業務進行深入的打擊洗錢審查。

舉報

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

集團「正言直諫」政策載有保密舉報程序，包括與侵犯人權或勞工權利、或集團內的不道德行為相關的舉報。「正言直諫」是一個由第三方管理的專用渠道，專門接收各種舉報。任何僱員、代理、客戶、供應商、業務合作夥伴或外判商皆可舉報。該平台提供多種舉報渠道，如網頁、電話熱線、流動應用程式，以及郵寄、電郵和當面溝通，並支持多種語言。個人可保持匿名。

所有員工每年均須在線上完成「正言直諫」的培訓單元，部門經理亦必須完成獨立單元，以指引他們如何處理僱員提出的舉報問題。集團審核委員會的非執行成員均須接受培訓，詳細了解舉報在組織中的作用，及他們在確保計劃有效方面的作用。「正言直諫」計劃亦由載有實用資源的定期通訊提供支持。

「正言直諫」計劃由集團審核委員會監督，記錄及調查問題的程序由安全總監全面監督。由訓練有素、技能嫻熟的專業人員開展調查。對報復行為絕不容忍，若發生這種情況，安全總監必須向集團審核委員會報告。在調查提出的任何問題時，集團均須遵守所有適用法律和集團內部政策，包括有關文件保存的規定。

我們每年發佈「正言直諫」報告，提供有關接獲報告的數量、類別和地理分佈的詳細數據及分析見解。此外，報告亦劃定成因，概述所採取的補救措施。這份報告是保密的，只提供給受限制的受眾。二零二三年，共報告184項問題，比二零二二年增加16%。已對所有報告進行調查，每三份報告中就有一份得到證實，其中並無涉及洗錢、逃稅或違反制裁等問題。

該計劃以外部基準為依據，根據三個評分要素的總和進行評分：管治、溝通和營運。二零二三年「正言直諫」的總分為87%(二零二二年：86%)，高於73%的行業基準。三個要素的得分為：管治：96%(二零二二年：95%)；溝通：71%(二零二二年：69%)；營運：92%(二零二二年：92%)。



管理 氣候相關 風險及機遇

管治	73
風險管理	73
策略	75
指標及目標	78

管理氣候相關風險及機遇 續

我們明白，氣候風險給我們的業務帶來的既有挑戰，亦有機遇。我們對持份者負有受信責任，其中包括積極管理氣候風險，以保護我們的金融穩定並提升長期價值。透過把握向低碳經濟轉型所帶來的機遇，我們可使我們的業務與可持續增長保持一致，並展示我們履行受信責任的承諾。」

風險兼合規總監 Avnish Kalra



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

管治

監督氣候變化

在管理層的層面，本集團可持續發展委員會負責監督可持續發展工作，包括氣候相關責任及落實氣候相關財務披露工作小組建議的進展情況，該委員會由財務總監擔任主席。可持續發展委員會向董事會層級的風險委員會報告，後者對環境及氣候相關問題擁有最終監督權。

風險委員會設有一個與氣候變化監督有關的常設議程項目，包括本集團氣候目標的進展、主要風險(包括氣候相關風險)的最新情況，以及在審閱及指導總體策略、重大行動計劃、風險管理政策、年度預算及業務計劃時對氣候相關事宜的考量。該委員會亦負責透過可持續發展報告就與其職責範圍相關的領域作出對外報告，包括氣候相關財務披露工作小組的披露事宜。風險委員會在訂立未來氣候目標或承諾時，會加以考慮並向董事會提出適當的推薦意見。風險委員會每年接收至少兩次有關氣候相關問題的最新資訊，二零二三年共接收四次最新資訊。

二零二四年，董事會計劃成立可持續發展委員會以取代責任及可持續發展工作小組，並接管風險委員會監督氣候變化的職責。

有關氣候相關風險管治的更多詳情，請參閱*可持續發展管治*一節，該章節載述我們可持續發展及氣候相關管治方針的更多詳情。

風險管理

我們定期分析及評估與氣候變化相關風險的潛在影響，以確保本集團能繼續服務客戶及加強旗下業務的抗逆力。我們的集團風險框架考慮到新興風險及重大風險，包括與可持續發展主題相關的風險。可持續發展風險，包括氣候相關風險，被視為集團層面的主要風險，且隨後管理層會加大對有關風險的關注力度並作出報告。

識別氣候相關風險

氣候相關風險在我們的風險管理程序中加以考慮，藉此評估氣候相關風險相較其他風險的重要性，我們繼續將氣候風險視為主題跨領域的風險類型，有可能影響或放大我們所管理的多種現有風險。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(包括信貸、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。我們亦認為，與可持續發展主題(包括氣候變化)相關的風險可能會表現出多項於更傳統風險管理常規及框架中未明確說明的額外風險特徵。因此，我們的風險管理框架考慮以下與氣候及其他可持續發展主題相關的風險特徵：

可持續發展 風險特徵

可持續發展 風險特徵	考慮因素
更長期限	若干層面的環境、社會及管治／可持續發展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	公司既可能受到環境、社會及管治／可持續發展問題的「影響」，也可能對該等問題產生「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、社區及環境在內的廣大持份者產生影響。

管理氣候相關風險及機遇 續

集團風險框架亦包括：

- 作為二零二二年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，其支持集團可持續發展策略，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，藉此識別支持可持續發展策略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。

評估氣候相關風險

為全面了解氣候變化對集團業務的潛在影響，集團風險框架經考慮以風險為基準決策的預期收益及回報，在三個期限內考慮氣候相關風險。這些期限被定義為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：

- 短期：零至三年；
- 中期：三至五年；及
- 長期：五至三十年。

透過此方法，我們評估以下領域在長中短期的氣候相關風險。

風險領域	氣候風險類型	主要受影響期限
策略實施 — 本集團在實施可持續發展策略及氣候相關承諾的過程中，持續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。	轉型風險	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。	轉型風險	長中短期
保險及產品風險 — 我們的策略專注於人壽、健康及理財產品，不承保排放密集的活動。氣候變化可能會影響保誠客戶的健康及生計，從而可能導致本集團人壽及健康承保產品組合的死亡率、發病率及／或續保率出現變動。	轉型風險	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。	實質風險	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。	轉型風險	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，以致可能需要多個司法權區協作。對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。	轉型風險	中短期

管理及應對氣候相關風險

氣候相關風險的性質、重點及影響因本集團所在市場而存在很大差異。新興風險程序有助我們識別及適應各業務中不斷演變的氣候變化和可持續發展議題。

了解本集團在亞洲主要市場面對的氣候相關風險一向是我們的優先事項，我們與當地主要企業的風險團隊就與這些市場最相關的氣候相關主題進行溝通，包括氣候相關財務披露工作小組支柱，如內部管治、當地策略、風險管理整合，及指標／目標。這使當地企業能夠分享知識和經驗、借鑒本集團的經驗，並在我們各個市場採用一致的方法應對氣候相關風險。

氣候變化的影響迅速演變，不斷出現新的風險及發展。我們幫助旗下當地業務了解氣候相關風險的潛在影響，並與他們一起應對及遵循不斷變動的法規形勢，例如在新加坡、台灣及馬來西亞。

識別及應對氣候相關機遇

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

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

我們目前希望探索或擴展的類別包括：

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

管理氣候相關風險及機遇 續

我們在各個市場尋求加強投資組合氣候抗逆力的途徑。在新加坡，我們與貝萊德及新加坡交易所集團合作，成為新加坡(推出當時)規模最大的股權ETF——iShares MSCI亞洲(日本除外)氣候行動ETF的錨定投資者。我們亦承諾向KKR亞洲氣候基金提供最多1.5億美元，投資於亞太地區從棕色到綠色的轉型。

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

有關我們如何將資本分配至氣候相關機遇的更多資料，請參閱負責任投資一節。

- * 香港證券及期貨事務監察委員會

策略

我們認識到，不僅要識別及管理氣候相關風險和機遇，亦要考慮對我們業務的潛在影響，以及我們的策略在各種氣候情景下對氣候相關變化、發展和不確定性的抵抗力。

氣候相關情景分析

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

我們密切監控及評估氣候情景測試的發展，包括審閱監管機構及國際保險監管者協會、央行與監管機構綠色金融網絡(NGFS)等國際組織刊發的刊物，以及聯合國負責任投資

原則、轉型路徑倡議、聯合國政府間氣候變化專門委員會及國際能源署刊發的報告。

我們的氣候情景概覽

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

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

符合央行與監管機構綠色金融網絡要求的情景

我們在合乎央行與監管機構綠色金融網絡要求的情景下對資產負債表進行壓力測試，對長中短期風險加以評估。這些情景闡述不同途徑的潛在財務影響，並能在模擬能源、經濟及氣候系統之間複雜相互作用的同時，考慮政策及技術發展。我們使用來自外部供應商的數據，這些供應商已調整情景校準以採用非均衡經濟模型，藉此反映現實世界效率不足的情況。

情景分析使用的碳定價

我們於氣候情景分析中將碳定價視為政府可能頒佈氣候政策的影響指標。設定相關定價乃為反映我們經營所在各地區的差異，同時考慮當地市場的動態因素。

長遠來說，隨著政府著手物色減排工具，我們預期引入碳定價及碳稅的力度會提高。我們認為，實施內部碳價可讓整個組織就審視碳相關因素形成默契。

我們在壓力測試中所採用符合央行與監管機構綠色金融網絡要求的三個情景如下：

- **有序轉型**：這個不足2攝氏度的情景符合政府間氣候變化專門委員會代表性濃度路徑(RCP)2.6。在該情景下，會大刀闊斧推出氣候政策，減少化石燃料需求，實施更高的碳稅，並投資低碳發電和製造業。儘管排放量有所降低，但極端氣候事件會增多，引發實質損失及損害。
- **無序轉型**：該不足2攝氏度的情景假定轉型政策和實質影響與有序轉型情景相似，惟政策實施有所延遲且無序。由於政策推出屬無序性質，導致市場波幅，特別是化石燃料密集行業及區域，乃至所有行業的波幅均有所上升。
- **全球溫室**：該情景預測於二一零零年前溫度升幅會超過4攝氏度。根據RCP 8.5，該情景預計將出現不可逆的氣候破壞、極端氣候事件及缺水。部分區域會遭遇超過4攝氏度的暖化，致其不再適宜農耕和居住。僅有少量其他氣候政策會予實施，導致轉型影響有限。

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

對我們的業務、策略及財務規劃的影響

我們將情景分析結果轉化為對經濟因素的敏感度，藉此評估旗下業務可能會因氣候變化而承擔的財務後果。根據氣候情景壓力測試的結果，我們得出有關資產負債表的兩個結論：

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

相關結果記錄於本集團的自我風險與償付能力評估報告內，並定期與董事會共享。

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

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

管理氣候相關風險及機遇 續

對資產的影響

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

隨著市場適應無序的政策變化，「無序轉型」情景在中短期內產生最重大的影響。正如預期，「有序轉型」情景對本集團的資產負債表的總體影響最小，足證本集團訂立投資組合減碳的策略目標有理有據。「全球溫室」情景審視中長期可能會引發金融市場動蕩的長期實質氣候變化影響。雖然「全球溫室」情景在中短期內的影響不大，但長遠而言，其對本集團資產負債表的總體影響最大，強調投資者不應被

誤導，產生維持政府現行政策的虛假安全感，因為氣候變化的真正成本會在更長的時間範圍內不斷增加。

誠如下文坐標圖表所示，情景分析就不同情景對各行各業可能產生的影響提供了重要見地。

在「有序轉型」情景中，相關影響僅限於三個行業：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。相反，在「無序轉型」情景下，相關影響的範圍則超出所標示的三個行業。

鑒於我們業務足跡遍及亞洲及非洲，且許多國家從事製造業而非服務業，故保誠絕不可輕視該等行業影響。此外，在以上兩種情景下，我們均可把握清潔能源及供水方面的投資機遇。

氣候情景影響隨時間變化的坐標圖

行業	有序轉型			無序轉型		
	二零二五年	二零三五年	二零五零年	二零二五年	二零三五年	二零五零年
金融	綠	綠	綠	紅	紅	紅
資訊科技	綠	綠	綠	紅	紅	紅
必需消費品	綠	綠	綠	紅	紅	紅
非必需消費品	綠	綠	綠	紅	紅	紅
工業	綠	綠	綠	紅	紅	紅
通訊服務	綠	綠	綠	紅	紅	紅
材料	綠	綠	綠	紅	紅	紅
房地產	綠	綠	綠	紅	紅	紅
醫療保健	綠	綠	綠	紅	紅	紅
石油及燃氣	紅	紅	紅	紅	紅	紅
基於化石燃料的公用事業	紅	紅	紅	紅	紅	紅
煤炭及人造燃料	紅	紅	綠	紅	紅	紅
公共行政及防務	綠	綠	綠	紅	紅	紅
教育	綠	綠	綠	紅	紅	紅
其他低碳及生物電力	綠	綠	綠	綠	綠	綠
供水	綠	綠	綠	紅	紅	紅
風能及太陽能	綠	綠	綠	綠	綠	綠
核能	綠	綠	綠	紅	紅	紅
林業	綠	綠	綠	紅	紅	紅

資料來源：保誠內部情景分析工作

業務所受地區影響

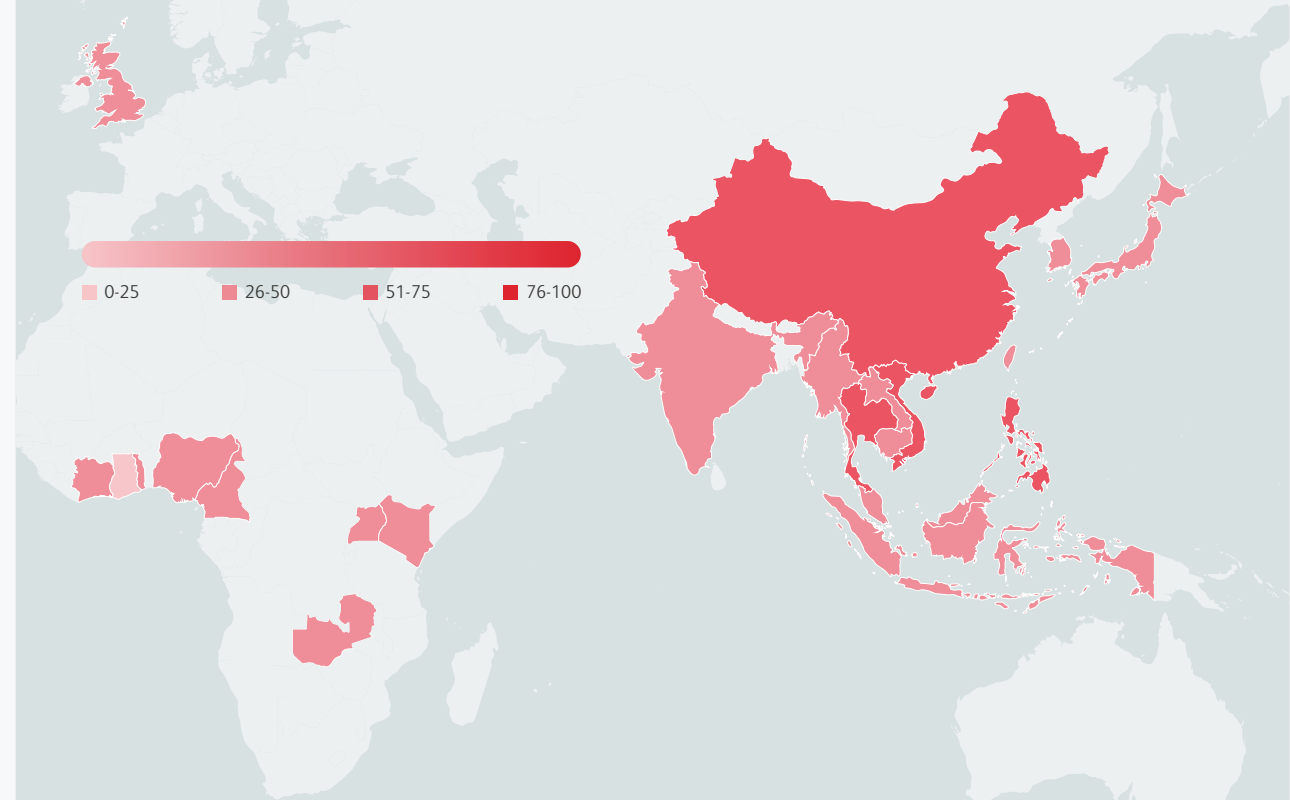
極端天氣事件愈見頻發，我們的員工及業務皆可能面臨與氣候變化相關的實質風險。對保誠而言，加強組織抵禦該等風險的抗逆力屬優先事項。

我們使用第三方平台來評估與自然災害相關的風險，並為我們的業務持續性管理方法提供依據。從下圖可看出，最近期評估顯示，我們的業務在「溫室情景」(RCP 8.5)下或因氣候而遭受重大實質影響。

我們亦利用情景分析識別我們在營運、供應鏈及客戶群等方面存在哪些其他薄弱環節。我們還藉助第三方供應商提供的平台，調研嚴重颱風或洪災可能引發的營運風險，包括財產損失、業務中斷及市場波動。

RCP8.5情景對保誠營運地點的影響

427整體風險評級



管理氣候相關風險及機遇 續

對策略資產分配的影響

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

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

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

對財務及策略規劃的影響

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

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

對獲取資金的影響

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

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

保險負債所受影響

潛在的氣候變化影響亦可能對全球各區域的發病率、死亡率及續保率產生不同的影響。然而，年度審閱流程會將這些差異記錄在案，以此監測該等因素並審視其對我們產品的影響。作為一間人壽及健康保險公司，我們明白氣候變化和政府政策可能會對我們承保負債的相關假設產生影響，但我們認為目前的數據尚不充足且具有不確定因素，使我們難以可靠地使用有關假設對我們的承保負債進行估值。因此，現階段本集團就人壽及健康保險業務作出的假設不包括與氣候變化影響相關的額外假設。我們將繼續進行定期經驗分析，與再保險公司接洽，並關注相關的學術研究。倘發生重大變化，屆時我們會審視氣候相關風險對保險負債的財務影響。此外，我們已分析客戶在不同地區的分佈情況，評估其面對極端氣候事件時的脆弱程度。這些評估旨在加深我們對客戶和自身所面臨氣候風險的了解。

為新興市場的可持續發展及氣候相關問題發聲

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

持續改進我們的氣候行動

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

誠如「迎难而上，應對氣候挑戰」一節所述，我們計劃繼續制訂並在保誠執行經更新的氣候行動。我們已著手就實現淨零之路描繪更明確的軌跡，並尋求契機，在旗下業務及客戶交互流程、營運及供應鏈之中全面推動積極變化。

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

- 與數據提供方及旗下資產管理人合作，提高範圍3投資賬目數據的可用性和質素，包括因應方法不斷發展而對其他資產類別的潛在監控；
- 擴大範圍3價值鏈排放的覆蓋面至融資排放以外者，例如我們供應鏈的排放情況和減排舉措；
- 基於在我們的市場中獲取可再生能源的限制，研究設定淨零營運目標的可行性；
- 審視自然與生物多樣性等新興主題會如何影響我們的減碳策略以及應對氣候變化的整體方針；
- 繼續探索與氣候相關的機遇，例如與新興市場氣候融資、我們的客戶和數碼服務、與氣候相關的健康產品與服務，以及僱員倡議有關的機遇；
- 進一步完善我們與企業及資產管理人溝通的方法，專注於就特定行業及新興市場採納適當的溝通方法，最大限度發揮自身影響力；
- 繼續創造本地化、針對特定市場的負責任投資方法；
- 探索更多機會，與相關私營和公共實體在氣候變化及轉型融資方面開展合作並建立夥伴關係；及
- 繼續與其他金融市場參與者、當地監管機構及持份者接洽，訂立有助我們於新興市場開展氣候工作的框架。

管理氣候相關風險及機遇 續

指標及目標

我們的長期承諾是於二零五零年實現淨零排放，我們已制定中期目標，衡量我們在實現淨零排放道路上取得的進展。該等目標旨在支持實現《巴黎協定》的目標，將全球平均氣溫升幅限制在工業革命前水平以上1.5攝氏度以內。

我們自二零一八年開展減碳工作，至今不斷審查我們的方法和承諾，評估在實現淨零承諾方面的進展。我們在每個階段均達到或超越我們的中期目標，令我們展示更大的決心，同時更新目標，從而加快工作進展。

我們氣候相關目標的進展

目標	二零二三年的進展
到二零三零年旗下投資組合碳排放強度較二零一九年基準水平減少55%。	到二零二三年底實現減少50%，並將目標上調為到二零三零年比二零一九年基準水平減少55%。
這是一個進取但切合實際的目標，將加快我們成為淨零資產管理人的步伐。	我們投資組合的加權平均碳密度受到我們所投資公司的碳密度變化、市場變化及投資組合權重變化的影響。
透過投資和策略制定為轉型提供資金，特別是在新興市場	為向低碳未來轉型提供資金的內部投資目標
撤出對30%以上收入來自煤炭的業務的所有直接投資。 我們審慎考慮煤炭政策設定這一門檻，以平衡風險及回報，並使我們市場中的公司能夠逐步淘汰煤炭。	<ul style="list-style-type: none"> 到二零二一年完全撤出煤炭股票的投資 到二零二三年完全撤出煤炭債券的投資 <p>此為一項年度目標，因此我們會根據這一門檻不斷審查投資組合。</p>
與佔本集團投資組合絕對排放65%的公司接洽。	在二零二三年完成所有已識別公司的參與工作。
營運排放強度較二零一六年基準水平減少25%，實施碳補償計劃以減少餘下的排放量，到二零三零年底在範圍1及2(市場基準)排放方面實現碳中和。	於二零二三年的密度比率為0.95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進程。

氣候相關指標

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

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

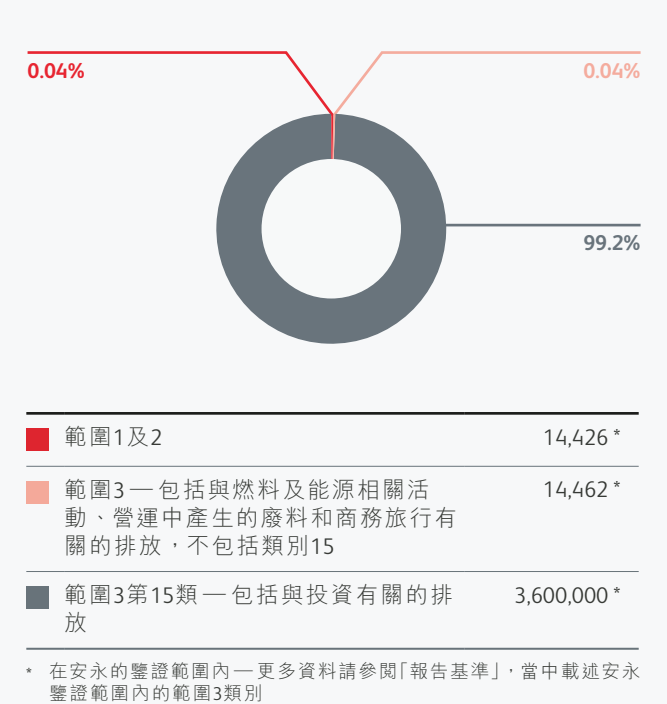
透過量度加權平均碳密度，我們可以比較不同投資組合的排放強度，並評估隨時間推移的改善情況。加權平均碳密度也可作為反映旗下投資組合轉型風險的指標，加權平均碳密度越高，通常表示與《巴黎協定》目標的一致性存在差距。

誠如報告中挑戰與未來目標一節所述，加權平均碳密度時的計算與淨零資產所有者聯盟的協議保持一致，具體如下：

- 僅來自全資業務的資產；
- 股東及保單持有人資產(不包括單位相連基金的資產)；
- 僅屬於以下資產類別的資產：上市股票及分類公司債券，採用行業慣例；
- 下列投資工具中的資產：獨立委託、集體投資計劃和交易所買賣基金(ETFs)；及
- 截至二零二二年九月三十日，我們的主要投資組合管理系統匯報的上述資產佔我們投資組合的92.9%以上。

為評估我們的營運排放，我們衡量了每名全職員工排放強度的降低情況。

截至二零二三年十二月三十一日的碳排放概況



管理氣候相關風險及機遇 續

指標變動

	二零二三年	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)	192*	219	296
投資組合加權平均碳密度的覆蓋率	69%	67%	69%
於超過30%的收入來自煤炭公司的持股	完全撤資	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，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)	0.95	1.21	1.47
集團自有業務			
範圍1(噸二氧化碳當量)	2,108*	1,645	1,481
範圍2—市場基準(噸二氧化碳當量)	12,318*	16,938	19,986
範圍2—地區基準(噸二氧化碳當量)	18,334*	19,880	21,547
範圍3(上游活動)(噸二氧化碳當量)	14,462*	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)	3,600,000*	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」，當中載述安永鑒證範圍內的範圍3類別範圍

† 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」

數據可得性

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

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

有關我們直接環境足跡的更多詳情，請參閱「可持續發展業務」一節。

前瞻性指標

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

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

我們加強內部報告，將隱含升溫納入作為旗下投資組合的溫度一致的指標，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指標。我們將繼續加深對該等指標的理解，並考慮在其局限性已適當解決或紓緩後，考慮將其用於向外界披露。

監測及塑造行業發展

我們將繼續關注國際可持續發展準則理事會的相關發展以及我們經營所在市場的監管機構的指引，並將繼續審查我們與可持續發展相關的數據及方法的完整性和穩健性。

我們亦已審查科學基礎減碳目標倡議，作為我們氣候目標持續評估的一部分。在此過程中，二零二三年，我們與科學基礎減碳目標倡議專門就其方法對新興市場的適用性進行了會談。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需求加以區分。依照我們有關公平及共融轉型的承諾，我們相信必須認識到不同國家和公司所面臨的過渡方面的挑戰乃至關重要。這亦與包括「共同但有區別的責任」原則的《巴黎協定》相一致。我們的負責任投資方法力求納入這一原則。我們將繼續參與科學基礎減碳目標倡議，並關注其刊發的文件，以了解是否在我們的市場適當應用該方法。

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

參照 列表

香港聯合交易所的規定	
— 環境	81
— 社會	83
SASB保險準則	87
氣候相關財務披露工作小組索引	89
與本集團可持續發展策略有關的全集團政策	95
SECR報告	97
前瞻性陳述	98
警告聲明	99

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。 於二零二三年，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及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79頁的「氣候相關指標」一節以及第64頁的「負責任的環境實踐」一節。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二三年</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>2,108</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>0.14</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>6.33</td> <td>4.78</td> <td>4.02</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)</td> <td>12,318</td> <td>16,938</td> <td>19,986</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量/全職僱員)</td> <td>0.81</td> <td>1.11</td> <td>1.37</td> </tr> <tr> <td>直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量/平方米)</td> <td>36.97</td> <td>49.23</td> <td>54.21</td> </tr> </tbody> </table>		二零二三年	二零二二年	二零二一年	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	2,108	1,645	1,481	直接範圍1排放(噸二氧化碳當量/全職僱員)	0.14	0.11	0.10	直接範圍1排放(千克二氧化碳當量/平方米)	6.33	4.78	4.02	直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)	12,318	16,938	19,986	直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量/全職僱員)	0.81	1.11	1.37	直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量/平方米)	36.97	49.23	54.21
	二零二三年	二零二二年	二零二一年																											
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量)	2,108	1,645	1,481																											
直接範圍1排放(噸二氧化碳當量/全職僱員)	0.14	0.11	0.10																											
直接範圍1排放(千克二氧化碳當量/平方米)	6.33	4.78	4.02																											
直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量)	12,318	16,938	19,986																											
直接範圍2(市場基準)排放(噸二氧化碳當量/全職僱員)	0.81	1.11	1.37																											
直接範圍2(市場基準)排放(千克二氧化碳當量/平方米)	36.97	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>二零二三年</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>379</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> <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。 於二零二三年，我們擴大廢料數據的報告範圍，以覆蓋我們91%的已佔用樓面面積。</p>		二零二三年	二零二二年	二零二一年	所產生無害廢料總量(噸)	379	357	222	所產生無害廢料總量(噸/全職僱員)	0.02	0.02	0.02																
	二零二三年	二零二二年	二零二一年																											
所產生無害廢料總量(噸)	379	357	222																											
所產生無害廢料總量(噸/全職僱員)	0.02	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	我們已設定目標，冀於二零三零年年底在範圍1及2(市場基準)排放方面實現碳中和。我們的目標是，與二零一六年基準相比，運營排放量按每位全職僱員減低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： <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；及 積極探索如何為若干市場的辦公室營運採購可再生電力。 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78頁。於二零二三年，我們對目標作出修訂，冀於二零三零年之前將股東及保單持有人資產的投資組合的碳排放量較二零一九年基準水平減少55%。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。於二零二三年，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50%。更多資料載於第78頁。												
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	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。 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。作為一間壽險公司，我們的業務不會產生有害廢料。												
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>二零二三年</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>41,985,325</td> <td>41,200,175</td> <td>42,131,700</td> </tr> <tr> <td>千瓦時/全職僱員</td> <td>2,750.73</td> <td>2,688.60</td> <td>2,891.48</td> </tr> </tbody> </table> <p>更多資料載於第97頁的SECR報告。</p>		二零二三年	二零二二年	二零二一年	消耗總量(千瓦時)	41,985,325	41,200,175	42,131,700	千瓦時/全職僱員	2,750.73	2,688.60	2,891.48
	二零二三年	二零二二年	二零二一年											
消耗總量(千瓦時)	41,985,325	41,200,175	42,131,700											
千瓦時/全職僱員	2,750.73	2,688.60	2,891.48											

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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>用水總量(立方米)</td> <td>138,960.00</td> <td>163,720.17</td> <td>123,025.82</td> </tr> <tr> <td>用水總量(立方米/平方米)</td> <td>0.42</td> <td>0.48</td> <td>0.33</td> </tr> </tbody> </table>		二零二三年	二零二二年	二零二一年	用水總量(立方米)	138,960.00	163,720.17	123,025.82	用水總量(立方米/平方米)	0.42	0.48	0.33
			二零二三年	二零二二年	二零二一年									
用水總量(立方米)	138,960.00	163,720.17	123,025.82											
用水總量(立方米/平方米)	0.42	0.48	0.33											
		<p>我們目前未能報告所有資產的用水量，因為若干場地並無計量用水，或用水費用計入服務費中收取。</p> <p>於二零二三年，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85%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41頁。更多資料載於第37頁的「負責任投資」一節。</p>												

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關問題的政策。	A4	<p>更多資料載於第73頁的「識別氣候相關風險」一節及第74頁的「管理及應對氣候相關風險」一節。</p>
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73頁的「識別氣候相關風險」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73頁的「識別氣候相關風險」一節所述。我們已採取行動，包括將識別、評估及管理氣候相關風險的流程納入整體風險管理，如第74頁的「評估氣候相關風險」一節所述。</p> <p>我們亦已識別氣候相關機遇，如第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。</p>

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露																																																																
社會																																																																		
有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	B1	<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95頁的「與本集團可持續發展策略相關的全集團政策」一節：</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>於二零二三年，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>																																																																
按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 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。	B1.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的僱員總數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未註明</td> <td>3.0</td> <td>18.0</td> <td>11.0</td> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>6,541.3</td> <td>6,299.3</td> <td>5,911.6</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>8,713.2</td> <td>8,363.4</td> <td>7,946.1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按僱傭類型劃分的僱員總數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全職</td> <td>15,250.1</td> <td>14,671.6</td> <td>13,854.8</td> </tr> <tr> <td>兼職</td> <td>7.4</td> <td>9.1</td> <td>13.9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按年齡組別劃分的僱員總數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未註明</td> <td>0</td> <td>34.0</td> <td>31.0</td> </tr> <tr> <td>30歲以下</td> <td>2,698.0</td> <td>2,880.9</td> <td>2,715.4</td> </tr> <tr> <td>30-50歲</td> <td>11,428.8</td> <td>10,535.4</td> <td>10,030.2</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>1,130.7</td> <td>1,230.4</td> <td>1,092.1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按地區劃分的僱員總數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td>13,933.7</td> <td>13,399.7</td> <td>12,574.5</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>1,202.0</td> <td>1,126.0</td> <td>1,075.0</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>121.8</td> <td>155.0</td> <td>219.2</td> </tr> </tbody> </table>	按性別劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	未註明	3.0	18.0	11.0	男性	6,541.3	6,299.3	5,911.6	女性	8,713.2	8,363.4	7,946.1	按僱傭類型劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	全職	15,250.1	14,671.6	13,854.8	兼職	7.4	9.1	13.9	按年齡組別劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	未註明	0	34.0	31.0	30歲以下	2,698.0	2,880.9	2,715.4	30-50歲	11,428.8	10,535.4	10,030.2	50歲以上	1,130.7	1,230.4	1,092.1	按地區劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	亞洲	13,933.7	13,399.7	12,574.5	非洲	1,202.0	1,126.0	1,075.0	歐洲及美國	121.8	155.0	219.2
按性別劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																																															
未註明	3.0	18.0	11.0																																																															
男性	6,541.3	6,299.3	5,911.6																																																															
女性	8,713.2	8,363.4	7,946.1																																																															
按僱傭類型劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																																															
全職	15,250.1	14,671.6	13,854.8																																																															
兼職	7.4	9.1	13.9																																																															
按年齡組別劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																																															
未註明	0	34.0	31.0																																																															
30歲以下	2,698.0	2,880.9	2,715.4																																																															
30-50歲	11,428.8	10,535.4	10,030.2																																																															
50歲以上	1,130.7	1,230.4	1,092.1																																																															
按地區劃分的僱員總數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																																															
亞洲	13,933.7	13,399.7	12,574.5																																																															
非洲	1,202.0	1,126.0	1,075.0																																																															
歐洲及美國	121.8	155.0	219.2																																																															

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。 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「為員工賦能」一節。	B1.2	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年¹</th> <th>二零二一年¹</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>18%</td> <td>24%</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>16%</td> <td>21%</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按年齡組別劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>30歲以下</td> <td>27%</td> <td>38%</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>30-50歲</td> <td>14%</td> <td>19%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>50歲以上</td> <td>20%</td> <td>20%</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按地區劃分的僱員流失比率</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td>17%</td> <td>22%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>18%</td> <td>56%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>非洲*</td> <td>11%</td> <td>不適用</td> <td>不適用</td> </tr> <tr> <td>總體</td> <td>17%</td> <td>23%</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*集團人力資源系統於二零二三年方開始記錄非洲的全職員工流失人數。 ¹所有二零二一年至二零二二年的僱員流失數據均不包括非洲</p>	按性別劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年 ¹	二零二一年 ¹	男性	18%	24%	26%	女性	16%	21%	23%	按年齡組別劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年	二零二一年	30歲以下	27%	38%	38%	30-50歲	14%	19%	19%	50歲以上	20%	20%	16%	按地區劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年	二零二一年	亞洲	17%	22%	24%	歐洲及美國	18%	56%	22%	非洲*	11%	不適用	不適用	總體	17%	23%	24%
按性別劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年 ¹	二零二一年 ¹																																															
男性	18%	24%	26%																																															
女性	16%	21%	23%																																															
按年齡組別劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																															
30歲以下	27%	38%	38%																																															
30-50歲	14%	19%	19%																																															
50歲以上	20%	20%	16%																																															
按地區劃分的僱員流失比率	二零二三年	二零二二年	二零二一年																																															
亞洲	17%	22%	24%																																															
歐洲及美國	18%	56%	22%																																															
非洲*	11%	不適用	不適用																																															
總體	17%	23%	24%																																															
有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	B2	<p>集團抗逆政策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，並將其控制在合理切實可行的最低水平。</p> <p>我們的政策及運營標準與全球ISO 45001:2018標準一致，當中包括健康與安全管理、法律規定和計劃框架的最低規範性要求。</p>																																																
過去三年(包括報告年度)每年因工死亡的人數及比率。	B2.1	於報告年度內，概無錄得任何因工死亡事故(二零二二年：零；二零二一年：零)。																																																
因工傷損失工作日數。	B2.2	錄得36宗事故，導致因工傷損失4個工作日。																																																

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。更多資料載於第50頁「為員工賦能」一節。</p>																																
按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	B3.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分的受訓僱員百分比</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未註明</td> <td>0%</td> <td>65%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>99%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>99%</td> <td>96%</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按僱員類別劃分的受訓僱員百分比</th> <th>二零二三年</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>98%</td> <td>96%</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>中層員工</td> <td>99%</td> <td>93%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>高層人員</td> <td>99%</td> <td>95%</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>	按性別劃分的受訓僱員百分比	二零二三年	二零二二年	二零二一年	未註明	0%	65%	45%	男性	99%	96%	97%	女性	99%	96%	97%	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	二零二三年	二零二二年	二零二一年	普通員工	98%	96%	96%	中層員工	99%	93%	99%	高層人員	99%	95%	99%
按性別劃分的受訓僱員百分比	二零二三年	二零二二年	二零二一年																															
未註明	0%	65%	45%																															
男性	99%	96%	97%																															
女性	99%	96%	97%																															
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	二零二三年	二零二二年	二零二一年																															
普通員工	98%	96%	96%																															
中層員工	99%	93%	99%																															
高層人員	99%	95%	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未註明</td> <td>不適用</td> <td>8.43</td> <td>5.65</td> </tr> <tr> <td>男性</td> <td>15.01</td> <td>16.04</td> <td>11.22</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>14.23</td> <td>15.58</td> <td>12.44</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高層人員</td> <td>16.90</td> <td>11.54</td> <td>6.09</td> </tr> <tr> <td>中層員工</td> <td>15.39</td> <td>9.91</td> <td>9.19</td> </tr> <tr> <td>普通員工</td> <td>14.09</td> <td>16.06</td> <td>12.63</td> </tr> </tbody> </table>	按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	未註明	不適用	8.43	5.65	男性	15.01	16.04	11.22	女性	14.23	15.58	12.44	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二三年	二零二二年	二零二一年	高層人員	16.90	11.54	6.09	中層員工	15.39	9.91	9.19	普通員工	14.09	16.06	12.63
按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																															
未註明	不適用	8.43	5.65																															
男性	15.01	16.04	11.22																															
女性	14.23	15.58	12.44																															
按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	二零二三年	二零二二年	二零二一年																															
高層人員	16.90	11.54	6.09																															
中層員工	15.39	9.91	9.19																															
普通員工	14.09	16.06	12.63																															
有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	B4	<p>我們致力確保我們的組織或供應鏈中不存在奴役、人口販運、童工或任何其他侵犯人權的行為。</p> <p>我們業務的性質意味著風險主要在於供應鏈。更多資料載於第69頁「打擊現代奴役」一節。</p>																																
描述檢討招聘慣例的措施，以避免童工及強制勞工。	B4.1、B4.2	<p>我們相信支持人權，以負責任和正直誠信的態度行事。我們的集團業務行為守則和集團第三方供應及外判政策體現了這些價值觀，前者規定了本集團的價值觀和全體員工的預期行為標準，後者則規範我們如何與供應商合作。</p> <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69頁「打擊現代奴役」一節。</p>																																
管理供應鏈的環境及社會風險政策。	B5	<p>集團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可持續發展議題。更多資料載於第69頁「負責任的採購實踐」一節。</p>																																
按地區劃分的供應商數目。	B5.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>二零二三年*</th> <th>二零二二年*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td>10,712</td> <td>7,362</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>1,844</td> <td>2,103</td> </tr> <tr> <td>歐洲及美國</td> <td>451</td> <td>485</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>13,007</td> <td>9,950</td> </tr> </tbody> </table>		二零二三年*	二零二二年*	亞洲	10,712	7,362	非洲	1,844	2,103	歐洲及美國	451	485	總計	13,007	9,950																	
	二零二三年*	二零二二年*																																
亞洲	10,712	7,362																																
非洲	1,844	2,103																																
歐洲及美國	451	485																																
總計	13,007	9,950																																

* 截至二零二三年及二零二二年九月三十日的數據

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	二零二三年，本集團第三方風險評估平台Coupa Risk Assess持續增強我們對第三方風險的了解，例如資訊及技術安全問題、數據私隱、反賄賂及貪腐以及業務持續性及抗逆力。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61頁的「負責任的採購實踐」一節。
描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	B5.3	更多資料載於第61頁的「負責任的採購實踐」一節及第69頁的「打擊現代奴役」一節。
描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	B5.4	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可持續發展議題。更多資料載於第61頁的「負責任的採購實踐」一節。
有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	B6	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30頁的「滿足客戶不斷變化的需求」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95頁的「與本集團可持續發展策略有關的全集團政策」一節。 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95頁的「與本集團可持續發展策略有關的全集團政策」一節。
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	33,070宗(二零二二年：37,589宗) 二零二三年，每1,000份保單的投訴數目大致持平，為兩宗(二零二二年：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30頁的「滿足客戶不斷變化的需求」一節。

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露
描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	B6.3	保誠的品牌(即保誠及瀚亞的名稱以及Prudence的頭像)被視為我們的知識產權，受到全面保護，可在所有營運所在市場持有品牌的註冊商標，亦獲Prudential Financial及M&G plc的品牌共存協議提供支持。倘發現品牌存在侵權行為，我們會積極採取措施對第三方行使權利。
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30頁的「滿足客戶不斷變化的需求」一節。 作為一間壽險公司，產品召回程序對我們的業務不適用。
描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	B6.5	集團數據政策界定我們應如何在數據的整個生命週期中對其進行管理，並採用最適合業務情況的技術。更多資料載於第95頁的「與本集團可持續發展策略有關的全集團政策」一節。 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95頁的「與本集團可持續發展策略有關的全集團政策」一節。 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	更多資料載於第95頁的「與本集團可持續發展策略有關的全集團政策」一節： – 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 於二零二三年，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(二零二二年：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71頁「舉報」一節。

香港交易所關鍵績效指標規定	指標	披露																																																								
描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	B7.3	我們為員工提供培訓，以確保他們熟悉國際準則及最佳實踐，掌握在相應市場中執行政策的能力。我們亦於全年度監督培訓的完成程度。																																																								
有關以社區參與來了解發行人營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	B8	我們的社區投資政策包括我們如何致力與營運所在社區合作，積極服務社區。該政策亦概述我們投資於社區的策略，以及我們根據策略進行投資及報告的方式。																																																								
專注貢獻範疇。	B8.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>按專注範疇劃分的現金出資總額%</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年 (經重列)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教育</td> <td>57%</td> <td>52%</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>社會及福利</td> <td>30%</td> <td>39%</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>環境</td> <td>2%</td> <td>0%[†]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>文化</td> <td>0%</td> <td>0%[†]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>4%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>緊急救援</td> <td>3%</td> <td>4%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>健康</td> <td>4%</td> <td>3%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>經濟發展</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>薪資捐獻</td> <td>0%</td> <td>0%[†]</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>[†]儘管按單行基準均已四捨五入至0%，但環境、文化及薪資捐獻合共佔總額的1%。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>按區域劃分的現金出資總額%</th> <th>二零二三年</th> <th>二零二二年</th> <th>二零二一年 (經重列)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>亞洲</td> <td>95%</td> <td>95%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>英國</td> <td>0%</td> <td>3%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>非洲</td> <td>5%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	按專注範疇劃分的現金出資總額%	二零二三年	二零二二年	二零二一年 (經重列)	教育	57%	52%	51%	社會及福利	30%	39%	31%	環境	2%	0% [†]	2%	文化	0%	0% [†]	0%	其他	4%	1%	1%	緊急救援	3%	4%	7%	健康	4%	3%	7%	經濟發展	0%	0%	1%	薪資捐獻	0%	0% [†]	0%	按區域劃分的現金出資總額%	二零二三年	二零二二年	二零二一年 (經重列)	亞洲	95%	95%	91%	英國	0%	3%	5%	非洲	5%	2%	4%
按專注範疇劃分的現金出資總額%	二零二三年	二零二二年	二零二一年 (經重列)																																																							
教育	57%	52%	51%																																																							
社會及福利	30%	39%	31%																																																							
環境	2%	0% [†]	2%																																																							
文化	0%	0% [†]	0%																																																							
其他	4%	1%	1%																																																							
緊急救援	3%	4%	7%																																																							
健康	4%	3%	7%																																																							
經濟發展	0%	0%	1%																																																							
薪資捐獻	0%	0% [†]	0%																																																							
按區域劃分的現金出資總額%	二零二三年	二零二二年	二零二一年 (經重列)																																																							
亞洲	95%	95%	91%																																																							
英國	0%	3%	5%																																																							
非洲	5%	2%	4%																																																							
在專注範疇所動用資源。	B8.2	於二零二三年期間，保誠透過保誠亞洲公益基金(我們的社區投資慈善機構)及我們當地市場領導的其他社區計劃，在社區計劃方面共投資1,300萬美元，較二零二二年(1,220萬美元)增加6%。這表明我們繼續致力於實現我們的可持續發展目標，在我們經營所在社區作出切實的行動和投資。 更多資料載於第32頁的「建設具抗逆力的社區」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	0美元(二零二二年：20萬美元)
	客戶索償比率	FN-IN-270a.2	收到的投訴總數／提出的索償總數x 1,000 = 13(二零二二年：17) 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(二零二二年：每1,000份有效保單兩宗投訴)
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	87%(二零二二年：89%)(不包括我們的合營企業、中國及印度的實體以及馬來西亞的伊斯蘭保險業務)
	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30頁的「滿足客戶不斷變化的需求」一節及第31頁的「以負責任的方式進行產品開發」一節。

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，其近期更新了負責任投資政策，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。

SASB主題	核算指標	代碼	披露
環境風險	因天氣相關自然災害造成的已投保產品的可能最大損失	FN-IN-450a.1	作為一間壽險公司，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	我們的年度審閱流程監測可能對不同區域的發病率、死亡率及續保率水平產生影響的潛在的氣候變化影響。隨後我們會審視該等因素如何影響我們的產品。我們亦分析客戶在不同地區的分佈情況，評估其面對極端氣候事件時的脆弱程度，以此加深我們對自身和客戶所面臨的氣候風險的了解。 作為一間人壽及健康保險公司，我們明白氣候變化和政府政策可能會對我們承保負債的相關假設產生影響。我們認為目前的數據尚不充足且具有不確定因素，使我們難以可靠地使用有關假設對我們的承保負債進行估值。因此，目前本集團就人壽及健康保險業務作出的假設不包括與氣候變化影響相關的額外假設。我們將繼續進行定期經驗分析，與再保險公司接洽，並關注相關的學術研究。倘發生重大變化，我們將考慮氣候相關風險對我們保險負債的財務影響。

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 296.21億美元 (2) 存放在中央結算中心的可接受抵押品的公允價值總額 (6.28億美元) (3) 中央結算衍生工具的潛在風險總額 219.16億美元
	證券借貸抵押資產的公允價值總額	FN-IN-550a.2	1,600萬美元
活動指標	描述管理系統非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	FN-IN-550a.3	有關我們所採用方法的描述載於年度報告及賬目的風險報告內有關本集團主要風險的討論。
	按類別劃分的有效保單數量：(1)財產險，(2)壽險，(3)承擔的再保險	FN-IN-000.A	有效保單總數(均屬壽險類別)： 17,388,924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

所有行業通用指引

向董事會及各委員會報告氣候相關問題的流程及頻次	所有可持續發展事宜(包括氣候變化)由董事會監督，並由其負責釐定重點關注領域的總體策略和優先次序。這包括與氣候相關的風險和機遇，並就達成目標及指標的進展向管理層提出嚴格質詢。「可持續發展管治」一節載述分配予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。 有關負責任投資的管治於「負責任投資管治」一節披露。 保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。我們的企業風險管理流程，即向董事會及各委員會報告氣候相關問題的方式，於年度報告「風險管治」一節載述。	第13頁的「可持續發展管治」 第45頁的「負責任投資管治」 第73頁的「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第55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	所有可持續發展事宜(包括氣候變化)由董事會監督，並由其負責釐定重點關注領域的總體策略和優先次序。有關詳情於「可持續發展管治」一節討論，因為薪酬委員會已同意將減碳目標與執行董事的二零二四年保誠長期激勵計劃獎勵掛鉤。更多資料亦請參閱年度報告「董事薪酬報告」一節。	第13頁的「可持續發展管治」 年度報告及賬目第198頁的「董事薪酬報告」
-----------------------	---	---

董事會如何監控及監察達成氣候相關目標及指標的進展	風險委員會為一項董事會層級的框架，負責監察環境與氣候相關問題，包括本集團對其業務及投資組合的減碳承諾以及其他側重於氣候的負責任投資承諾之實施。風險委員會的議程常設有關氣候變化監督的事項，包括我們達成氣候目標的進展。在制定未來目標或承諾時，風險委員會負責審議並向董事會提出適當的推薦建議。	第13頁的「可持續發展管治」
--------------------------	---	----------------

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

b. 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

所有行業通用指引

與氣候相關的責任及問責	可持續發展活動，包括與氣候相關的責任及問責，由管理層層級的集團可持續發展委員會進行監察，該委員會由財務總監擔任主席，如「監督氣候變化」一節所述。該等委員會向董事會及董事會轄下委員會報告，如「可持續發展管治」一節所述。 有關負責任投資的管治於「負責任投資管治」一節披露。	第13頁的「可持續發展管治」 第73頁的「監督氣候變化」 第45頁的「負責任投資」
-------------	---	---

組織架構	氣候相關組織架構載於「可持續發展管治(包括氣候變化)」一節。	第14頁的「可持續發展管治(包括氣候變化)」
------	--------------------------------	------------------------

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。此外，「監督氣候變化」一節重點介紹集團可持續發展委員會如何監督氣候相關責任及進展，並向擁有最終監督權的風險委員會報告。 保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。 我們的企業風險管理流程，即向管理層報告氣候相關問題的方式，於年度報告中「風險管治」一節載述。	第13頁的「管理層監察」 第73頁的「監督氣候變化」 第73頁的「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第56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。集團可持續發展委員會由財務總監擔任主席，於二零二三年召開了五次會議。委員會其他成員，包括風險兼合規總監及投資總監，亦向委員會提供意見。 保誠將氣候風險視為一種專題性跨領域風險類型，有可能影響或放大我們管理的多種現有風險，如「識別氣候相關風險」一節所述。 我們的企業風險管理流程，即向管理層報告氣候相關問題的方式，於「風險管治」一節載述。	第13頁的「管理層監察」 第73頁的「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第56頁的「風險管治」
---------------	---	---

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

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

所有行業通用指引

短期、中期及長期期限的界定

我們已對相關短期、中期及長期期限作出界定，如「評估氣候相關風險」一節所述。

第74頁的「評估氣候相關風險」

各期限可能出現的氣候相關問題

我們已識別短期、中期及長期期限可能出現的具體氣候相關問題，如「評估氣候相關風險」一節所述。

第74頁的「評估氣候相關風險」

用於釐定哪些風險及機遇可能會對機構產生重大財務影響的流程

我們定期分析及評估與氣候變化相關風險的潛在影響。我們的集團風險框架考慮到新興風險及重大風險。氣候風險被視為集團層面的主要風險，且隨後管理層會加大對有關風險的關注力度並作出報告。例如，對支持更廣泛的可持續發展策略的風險及控制自我評估資料庫進行審閱。

此外，我們的風險及策略流程已識別可能會對我們的機構產生重大財務影響的氣候相關風險及機遇，如「識別氣候相關風險」一節、「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節及「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。

第73頁的「識別氣候相關風險」
第75頁的「對我們業務、策略及財務規劃的影響」
第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」

描述按行業及／或地區劃分的風險及機遇

我們已識別按行業及地區劃分的具體風險及機遇，如「對資產的影響」一節、「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節及「業務所受地區影響」一節所述。

第76頁的「對資產的影響」
第75頁的「對我們業務、策略及財務規劃的影響」
第76頁的「業務所受地區影響」

b. 描述氣候相關風險及機遇對機構業務、策略和財務規劃的影響

所有行業通用指引

已識別的氣候相關問題如何影響我們的業務、策略和財務規劃

我們已考慮以下各項所受的影響：

- 產品及服務，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述；

第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

- 供應鏈及／或價值鏈，包括碳定價，如「業務所受地區影響」一節及「情景分析使用的碳定價」一節所述；
 - 適應及紓緩措施，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述；
 - 研發投資，如「了解氣候與健康之間的關係」一節所述；
 - 業務，如「負責任的環境實踐」一節所述；及
 - 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76頁的「業務所受地區影響」
第75頁的「情景分析使用的碳定價」
第78頁的「我們氣候相關目標的進展」
第67頁的「了解氣候與健康之間的關係」
第63頁的「負責任的環境實踐」
第77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「對我們的業務、策略及財務規劃的影響」一節所述。該等風險按年度報告的「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述的流程進行優先排序。

第75頁的「對我們業務、策略及財務規劃的影響」
年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」
年度報告及賬目第56頁的「風險管治」

氣候相關問題對財務表現的影響

我們評估氣候相關問題對我們財務表現的潛在影響，如「氣候相關情景分析」一節所述。我們使用情景評估我們財務及策略規劃的穩健性，如「對財務及策略規劃的影響」一節所述。

第75頁的「氣候相關情景分析」一節
第75頁的「對我們業務、策略及財務規劃的影響」

向低碳經濟轉型計劃

我們已作出溫室氣體減排承諾，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述。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78頁的「我們氣候相關目標的進展」
氣候轉型計劃

對資產擁有人的補充指引

如何在相關投資策略中考慮氣候相關風險及機遇

我們按照策略資產分配流程考慮氣候相關風險及機遇，如「對策略資產分配的影響」一節所述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。

我們的資產管理公司瀚亞投資亦將環境、社會及管治因素（包括氣候變化）納入其負責任投資策略。

第77頁的「對策略資產分配的影響」
第46頁的「將環境、社會及管治整合至投資過程」
瀚亞責任投資報告

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

所有行業通用指引

我們的策略如何應對氣候相關風險及機遇	我們針對三種不同的氣候情景評估我們的策略及財務規劃的抗逆力，並相信我們的策略及財務規劃仍然可行，如「對我們業務、策略及財務規劃的影響」一節所述。該評估考慮2攝氏度或以下的情景以及實質氣候相關風險增加的情景，如「氣候相關情景分析」一節所述。	第75頁的「對我們業務、策略及財務規劃的影響」 第75頁的「氣候相關情景分析」
我們的策略將如何受到氣候相關風險及機遇的影響	我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠為本集團創造氣候相關機遇(包括投資以及產品和服務)，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。 我們識別影響我們策略的氣候相關風險(如「識別氣候相關風險」一節所述)，並評估及管理該等風險(如「管理及應對氣候相關風險」一節所述)。	第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」 第73頁的「識別氣候相關風險」 第74頁的「管理及應對氣候相關風險」
我們的策略可如何變動以應對潛在風險及機遇	我們認識到，我們的業務宗旨及策略使我們能夠為本集團創造氣候相關機遇(包括投資以及產品和服務)，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述。 我們的策略亦可能受到氣候相關風險(如「識別氣候相關風險」一節所述)，以及我們評估及管理該等風險方式(如「管理及應對氣候相關風險」一節所述)的影響。	第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」 第73頁的「識別氣候相關風險」 第74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「氣候相關情景分析」一節所述。我們確定相關期限，如「評估氣候相關風險」一節所述。	第75頁的「氣候相關情景分析」 第74頁的「評估氣候相關風險」
描述如何使用氣候相關情景為特定資產的投資提供依據	我們按照策略資產分配流程為特定資產的投資提供依據，如「對策略資產分配的影響」一節所述。我們於策略資產分配流程中使用的氣候相關情景，於「氣候相關情景分析」一節載述。我們透過負責任的投資方法尋求該等機遇，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。	第77頁的「對策略資產分配的影響」 第75頁的「氣候相關情景分析」 第46頁的「將環境、社會及管治整合至投資過程」

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

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「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們設有適當的企業風險管理程序，包括用於確定氣候相關風險相較其他風險的相對重要性，如年度報告「本集團主要風險」及「風險管治」章節所述。	第74頁的「評估氣候相關風險」 第74頁的「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第56頁的「風險管治」
與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求	我們考慮與氣候變化有關的現有及新出台的監管要求，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。	第74頁的「評估氣候相關風險」 第74頁的「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。為全面了解氣候變化對集團業務的潛在影響，集團風險框架經考慮以風險為基準決策的預期收益及回報，在三個期限內考慮氣候相關風險。這些期限被定義為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，如「評估氣候相關風險」一節所述。 更多資料亦請參閱年度報告「風險管治」一節。	第74頁的「評估氣候相關風險」 年度報告及賬目第56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「識別氣候相關風險」一節所述。 更多資料請參閱年度報告「風險管治」一節。	第73頁的「識別氣候相關風險」 年度報告及賬目第56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「中央溝通」一節所述。	第43頁的「中央溝通」

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

b. 描述機構管理氣候相關風險的程序

所有行業通用指引

管理氣候相關風險	管理氣候相關風險我們設有就氣候相關風險進行管理及優先排序的程序，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。其亦載於年度報告「本集團主要風險」及「風險管治」章節。	第74頁的「評估氣候相關風險」 第74頁的「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第56頁的「風險管治」
我們的所有投資組合向低碳能源供應、生產及使用轉型的定位	我們已制定減碳及煤炭撤資目標，為投資組合向低碳經濟轉型作準備，如「我們氣候相關目標的進展」一節所述。我們已制定負責任投資政策，包括積極管理投資組合定位的六大實施策略，如「負責任投資方法」一節所述。	第78頁的「我們氣候相關目標的進展」 第45頁的「負責任投資方法」

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

所有行業通用指引

將氣候相關風險整合至整體風險管理中	我們識別、評估及管理氣候相關風險，如「評估氣候相關風險」一節及「管理及應對氣候相關風險」一節所述。我們將該等風險整合至我們的風險管理框架中，如年度報告「管治系統」及「風險管治」章節所述。	第74頁的「評估氣候相關風險」 第74頁的「管理及應對氣候相關風險」 年度報告及賬目第59頁的「本集團主要風險」 年度報告及賬目第56頁的「風險管治」
-------------------	---	--

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

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「氣候相關指標」一節所述，包括絕對排放及碳密度指標。我們提供以下指標： – 「氣候相關指標」一節中的絕對範圍1、範圍2、範圍3； – 行政管理人員薪酬與年度報告「董事薪酬報告」中氣候考慮因素的關聯比例。 我們對以下內容進行定性描述： – 易受轉型及實體風險影響的資產或業務活動的數量及程度，如「對資產的影響」一節及「業務所受地區影響」一節所述； – 收入、資產或其他業務活動與氣候相關機遇相匹配的比例，如「識別及應對氣候相關機遇」一節所述；及 – 因應氣候相關風險及機遇調配的資本支出、融資或投資的數量，如「將環境、社會及管治整合至投資過程」一節所述。	第78頁的「氣候相關指標」 年度報告及賬目第198頁的「董事薪酬報告」 第76頁的「對資產的影響」 第76頁的「業務所受地區影響」 第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」 第45頁的「負責任投資方法」 第46頁的「將環境、社會及管治整合至投資過程」
-----------------------	---	---

與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標	我們提供(如相關及適用)與水、能源及廢料管理有關的氣候相關風險指標，如「香港聯合交易所的規定」一節所述。	第81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，如年度報告「董事薪酬報告」一節所述。	年度報告及賬目第198頁的「董事薪酬報告」
---------------	---------------------------------	-----------------------

我們使用的內部碳定價及氣候相關機遇指標	我們於情景測試中使用碳定價，如「情景分析使用的碳定價」一節所述。	第75頁的「情景分析使用的碳定價」
---------------------	----------------------------------	-------------------

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
用於評估氣候相關風險及機遇的指標	我們在「氣候相關指標」一節中提供用於評估氣候相關風險的指標。我們在「評估氣候相關風險」及「管理及應對氣候相關風險」一節定性討論氣候相關風險管理流程，並在「識別及應對氣候相關機遇」一節中定性討論為低碳經濟設計的產品及服務所帶來的機遇。	第78頁的「氣候相關指標」 第74頁的「評估氣候相關風險」 第74頁的「管理及應對氣候相關風險」 第74頁的「識別及應對氣候相關機遇」
歷史時期的指標	我們在「氣候相關指標」一節中提供歷史指標，以便進行趨勢分析。	第78頁的「氣候相關指標」
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79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」
範圍1及範圍2溫室氣體排放及適當的範圍3溫室氣體排放	我們在「氣候相關指標」一節中闡述範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放。	第78頁的「氣候相關指標」

氣候相關財務披露工作小組的建議	保誠集團的回應	位置
對資產擁有人的補充指引		
用於評估各基金或投資策略中氣候相關風險及機遇的指標	加權平均碳密度是本集團旗下投資組合轉型風險的實用指標，因較高的加權平均碳密度通常表示與《巴黎協定》的目標存在差距。透過量度加權平均碳密度，我們可以比較不同投資組合的排放強度，並評估隨時間推移的改善進情況。更多資料請參閱「氣候相關指標」一節。	第78頁的「氣候相關指標」
投資決策及監控所考慮的指標	我們使用一套關鍵指標來評估氣候相關風險及機遇以及用於投資決策及監控，如「氣候相關指標」一節所述，我們亦在該節中闡述該等指標如何隨時間變化。	第78頁的「氣候相關指標」
描述我們所擁有的資產及我們的資金以及投資策略(如相關)與遠低於2攝氏度的情景相一致的程度	我們在「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79頁的「前瞻性指標」
指出包含的資產類別	包含的資產類別如「氣候相關指標」一節所述，詳情載於「報告基準」。	第78頁的「氣候相關指標」 「報告基準」

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「氣候相關指標」一節中提供範圍1、範圍2及範圍3相關溫室氣體排放的完整明細。	第78頁的「氣候相關指標」 「報告基準」
我們的歷史溫室氣體排放及相關指標、方法描述	我們在「氣候相關指標」一節中提供歷史時期的指標，以便進行趨勢分析。我們在「報告基準」中描述用於計算有關指標的方法，從而提供統一連貫及具參考意義。	第78頁的「氣候相關指標」 「報告基準」

氣候相關財務披露工作小組的建議

保誠集團的回應

位置

對資產擁有人的補充指引

披露我們所擁有資產的溫室氣體排放以及加權平均碳密度

我們披露旗下投資組合的溫室氣體排放及加權平均碳密度（定義見「氣候相關指標」一節）。有關排放量根據破會計金融合作夥伴關係標準計算（如「報告基準」所詳述），從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。

第78頁的「氣候相關指標」
「報告基準」

我們認為有助作出決策的其他碳足跡指標

我們在「氣候相關指標」一節及「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78頁的「氣候相關指標」

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「我們氣候相關目標的進展」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78頁的「我們氣候相關目標的進展」

中期目標

我們在「我們氣候相關目標的進展」一節中披露整體中期目標，包括相關的中期及長期目標。

第78頁的「我們氣候相關目標的進展」

描述用於計算目標及衡量指標的方法

於「氣候相關指標」一節，我們闡述了加權平均碳密度的計算如何與淨零資產所有者聯盟的國際協議保持一致。更多資料請參閱「報告基準」，當中詳述了用於計算目標及衡量指標的方法，從而提供統一連貫及具參考意義的描述方法。

第78頁的「氣候相關指標」
「報告基準」

與本集團可持續發展策略有關的全集團政策

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	負責人及最後檢討日期
簡單易用的健康和理財保障	為確保我們公平待客，管理操守風險至關重要。保誠透過完善的控制措施紓緩操守風險，這些控制措施透過本集團的操守風險評估框架加以識別及評估，並按其監控計劃進行定期測試。 集團客戶操守風險政策 規定該框架，並包括我們的客戶操守原則，當中載列本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵循的核心價值觀及標準，並為我們的可持續發展策略提供進一步支持。這些價值觀及標準包括有關客戶的具體要求。具體而言，本集團致力：	執行總裁 二零二三年七月
	<ul style="list-style-type: none"> - 公平、誠實及誠信待客； - 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 - 公平行事，及時處理客戶投訴及我們發現的任何錯誤。 	
	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。	執行總裁 二零二三年七月
負責任投資	負責任投資政策 闡明我們如何一致連貫地將環境、社會及管治考量因素納入投資活動及流程中。該政策闡述我們確保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。	財務總監 二零二三年七月
可持續發展業務	我們的 集團環境政策 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。	財務總監 二零二三年七月
	我們的 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。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 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。	人力資源總監 二零二三年四月

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	負責人及最後檢討日期
	我們的 學習政策 提供一個框架，確保我們的員工獲得持續、高質且相關的學習機會，為當前及未來的成功培養技能。我們認為投資他們的發展對增強人才活力、實施業務策略及塑造集團未來的成功至關重要。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 表現管理政策 載述我們員工的重要性，並概述我們如何在全年積極且持續地管理他們的表現，為他們的發展奠定基礎及投資，從而實現我們的策略及集團未來的成功。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 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。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 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。	人力資源總監 二零二三年四月
	我們的 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。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 人才政策 載述我們如何為各職位吸引及篩選最佳員工，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。	人力資源總監 二零二三年五月
	我們的 第三方供應及外判政策 闡述我們如何透過盡職調查／篩選標準、合約規定、對相關關係的持續監督、報告及上報的方式管理及監督我們的第三方安排。此外，我們的政策亦考慮英國《現代反奴役法案》規定及聯合國《世界人權宣言》原則。	財務總監 二零二三年十一月

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	負責人及最後檢討日期
良好的管治及負責任的業務實踐	集團行為守則 詳述我們在全集團使用業務行為準則的要求，涵蓋員工及代表我們的個人或機構。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。	風險兼合規總監 二零二三年十一月
	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。	風險兼合規總監 二零二三年七月
	我們的 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。	風險兼合規總監 二零二三年九月
	我們的 打擊洗錢及制裁政策 概述我們如何在工作實踐中防止洗錢或恐怖主義融資，載列我們如何劃清界限以防止於整個機構中發生這種情況，以及我們透過篩查、禁止或限制業務活動及透過調查跟進遵守制裁、法律及法規的承諾。	風險兼合規總監 二零二三年七月
	我們的 集團上報及調查政策 旨在設定一個框架，使本集團可根據其監管及法律責任進行調查，同時滿足身處競爭的商業機構的需求。因此，本政策所載的原則旨在增加商業機會，同時最大程度降低企業風險。	風險兼合規總監 二零二三年十月
	我們的 集團反欺詐政策 用於支持業務單位制定及維持有效的欺詐風險管理框架，以滿足監管要求及保障客戶、股東及員工的利益。該政策亦旨在於集團內加強欺詐偵測、防範及調查活動，並提供一致的方法處理欺詐，以保護集團的聲譽及資源。該政策概述集團董事會、集團安全職能部門及業務單位在欺詐風險管理方面的職責及責任。	風險兼合規總監 二零二三年七月
我們的 集團抗逆政策 概述確保集團員工、資產及業務安全及抗逆力的原則及要求。該政策涵蓋實體及出行保障、健康與安全以及業務持續性管理等多個方面。該政策亦訂明集團內各管治及監督層級的職責及責任，以及報告、調查及應對意外事件及危機的流程。該政策旨在遵守相關法律及監管責任，同時滿足身處競爭的商業機構的需求。	風險兼合規總監 二零二三年七月	

可持續發展支柱及優先事項	集團管治手冊政策	負責人及最後檢討日期
	我們的 集團資訊安全政策 旨在透過維持一個安全及適切的業務環境，支持業務實現客戶成果、業務策略並滿足任何適用法律及監管規定。該政策的目的在於確保資訊系統及資訊科技資產的保密性、完整性及可用性。	資訊科技總監 二零二三年七月
	我們的 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。	資訊科技總監 二零二三年七月
	我們的 集團私隱政策 規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。我們的資訊安全準則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。	資訊科技總監 二零二三年七月
	我們的「 正言直諫 」政策載有與舉報有關的框架及管控措施，是一個保密舉報系統，使員工及其他持份者能對本集團內不道德或不合法的活動提出關切。該政策旨在培養開放、誠實及問責的文化，並遵守所有舉報相關的當地法規及法定要求。該政策亦對透過「正言直諫」計劃真誠提出關切的人士提供保護，使其免遭報復。	風險兼合規總監 二零二三年七月
	我們的 稅務風險政策 包括我們透過識別、衡量、控制及報告被視為營運、聲譽或監管風險的問題來管理稅務相關風險的流程。	財務總監 二零二三年六月
	我們的 政治捐款政策 概述我們的立場，即作為一間機構，我們不向政黨捐獻。這在定義上涵蓋任何政黨或政治候選人或任何其他意圖為任何政黨提供支持的機構。其在定義上涵蓋任何直接或間接的報酬、饋贈或資助(按英國二零零零年政黨、選舉及公投法所定義者)。該政策涵蓋參與討論公共政策所產生的開支，並適用於整個集團。	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)框架披露我們二零二三年的能源消耗及溫室氣體排放量。我們於二零二三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「負責任的環境實踐」一節。我們根據溫室氣體議定書的方法計算溫室氣體排放。有關所使用計算方法的全部詳情載於「報告基準」。

	二零二三年	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)	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	80	2,027	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, 地區基準)噸二氧化碳當量	119	18,215	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, 市場基準)噸二氧化碳當量	26	12,292	219	16,719	177	34,900
範圍1及範圍2總排放量(地區基準)噸二氧化碳當量	199	20,242	254	21,272	244	40,470
範圍1及範圍2密度比率(地區基準): 噸二氧化碳當量/平方米	0.0263	0.0622	0.0222	0.0640	0.0119	0.0850
範圍1及範圍2密度比率(地區基準): 噸二氧化碳當量/全職僱員	1.8880	1.3364	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)	438,640	9,701,578	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)	573,330	31,271,772	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、中東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）的營運逆力可能不足的風險，包括因外部事件而導致營運中斷的風險；

- 保誠（或其供應商及合作夥伴）資訊科技、數碼系統及資料的可用性、保密性或完整性遭到破壞；
- 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法規變動的影響；及
- 法律及監管措施、調查及糾紛的影響。

該等因素並非詳盡無遺。保誠是在不斷轉變的商業環境下經營業務，新的風險不時出現，而此等風險乃保誠可能無法預計，或現時並不預期會對其業務構成重大不利影響者。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，已載於保誠二零二三年年度報告和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件（包括表格20-F中的任何其他年度報告）中「風險因素」一節。

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

保誠亦可能會在向美國證券交易委員會、英國金融行為監管局、香港聯合交易所及其他監管機構提交或提供的報告中，以及在寄發予股東的年度報告及賬目、寄發予股東的定期財務報告、委託聲明、發售通函、登記聲明、售股章程及售股章程補充文件、新聞稿及其他書面材料中，以及在保誠董事、高級職員或僱員向第三方（包括財務分析員）所作口頭陳述中作出或披露書面及／或口頭前瞻性陳述。所有該等前瞻性陳述均須全面參照保誠二零二三年年度報告和保誠其後向美國證券交易委員會提交的任何文件（包括表格20-F中的任何其他年度報告）中「風險因素」一節中論及的因素。

警告聲明

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

編製基準及與數據局限性有關的警告

本文件所載之可持續發展相關資料乃按以下基準編製：

- i. 可持續發展相關資料未經審核；
- ii. 本文件所載之所有可持續發展相關資料、立場及聲明如有變更，恕不另行通知；
- iii. 本文件所包含之可持續發展相關資料概不構成任何投資、會計、法律、監管或稅務意見，亦不構成訂立任何交易之邀約或推薦建議；
- iv. 本文件所包含之可持續發展相關資料或採用有若干局限性之模型、方法及數據編製。該等局限性包括：缺乏可靠數據(由於(其中包括)發展中之計量技術及分析方法)；缺乏數據標準(鑒於(其中包括)當前缺乏有關數據及方法標準的國際協作)；及未來不確定性(由於(其中包括)有關技術發展及全球和區域法律、法規與政策的預測持續變化，以及無法運用有力的歷史數據)；
- v. 本文件所包含之可持續發展相關資料中採用的模型、外部數據及方法受到或可能受到超出保誠控制範圍之調整規限；
- vi. 任何意見及估計均應被視為屬指示、初步性質，且僅供參考。預期及實質結果或與所載者有別(如上文「前瞻性陳述」一段所闡釋)；
- vii. 本文件出現之部分可持續發展相關資料或取自公開及其他來源，儘管保誠相信該等資料可予信賴，惟其未經保誠獨立核證，且保誠概不就其質素、完整性、準確性、用作某項特定用途之適當性或該等資料未涉及侵權發表任何聲明或保證；
- viii. 就本文件所包含之可持續發展相關資料而言，已作出多項主要判斷及假設。所作假設及判斷其後可能證實並非準確。就本文件內可持續發展相關資料所呈列之判斷及數據不可替代由讀者獨立作出之判斷及分析；
- ix. 第三方就本文件所包含之可持續發展相關資料發表的任何意見或觀點為標明之第三方所有，並不代表保誠、其聯屬公司、董事、高級職員、僱員及／或代理之觀點或意見。保誠整合或提述第三方之觀點及意見，並非以任何方式認可或支持該等觀點或意見；
- x. 儘管保誠對本文件所包含之可持續發展相關資料承擔主要責任，惟其概不對任何第三方為編製本文件所包含之可持續發展相關資料所提供之外部輸入數據負有任何責任；
- xi. 儘管第三方行業調查、刊物、諮詢調查及預測通常會表明當中所載資料取自認定可予信賴之來源，惟並不保證該等資料之準確性及完整性。保誠並無獨立核證取自第三方來源之任何數據(無論於本文件中按資料來源標明或用作其中所述任何信念及估計之依據)或該等數據之任何相關假設。同樣地，保誠相信可予信賴之內部調查、行業預測及市場調研亦未經獨立核證；

- xii. 本文件所載之可持續發展相關數據反映於相關時間可獲得之資料和估計；
- xiii. 倘保誠運用過第三方開發之任何方法或工具，則應用有關方法或工具(或應用導致之後果)不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於應用有關方法或工具之上；
- xiv. 倘保誠運用過由第三方提供或取得之任何相關數據，則運用有關數據不得詮釋為與任何法律或合約責任相衝突，且該等法律或合約責任將凌駕於運用有關數據之上；
- xv. 本重要通知之適用性不限於本文件已標明可持續發展相關數據、指標和方法局限性及提述本重要通知的章節。本重要通知適用於本文件所包含之全部可持續發展相關資料；
- xvi. 進一步制定報告、標準或其他原則可能影響本文件之可持續發展相關資料，或任何指標、數據及目標(務請留意，環境、社會及管治報告及標準會快速變更和發展)；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

主要營業地點

香港
中環
港景街1號
國際金融中心一期
13樓

*僅供識別

中、英文文本之文意如有歧異，
在任何情況下概以英文文本為準。
由Black Sun Global提供諮詢和設計
www.blacksun-global.com