

# 立足長遠

二零一八年環境、社會及管治報告





# 目錄

	頁碼
前言	1
創造長期價值	2
M&GPrudential分拆 — 形成兩項獨特的業務	3
關於本報告	4
與持份者溝通	5
客戶	6
責任投資	9
誠信經營	13
員工	15
供應鏈	19
科技	21
環境表現	25
支援我們的社區	29

# 前言

保誠的目標相當明確。我們的業務旨在幫助客戶消除生活中的不確定性及應對最主要的財務關注事項。與此同時，我們亦將客戶的儲蓄投資於實體經濟，推動長期可持續增長，並為本集團的所有持份者及經營所在社區帶來利益。

這種明確的使命感滲透至本集團活動的方方面面，當中包括由本集團創造的服務以及我們向客戶提供服務的方式，乃至本集團如何為客戶規劃投資，以及我們如何與員工及供應商溝通。

本集團秉持強大的價值觀，這將有助本集團實現上述目標。問責、合作及管理是本集團行動的核心。

問責意味著保誠要求所有員工將本集團業務視為自己創建的業務，超越局限和顧全大局，並對自己的行為負責。

合作指建立一個開放及協作的方法，與內部及外部的最佳人選合作，開創新思維及新的合作方法，滿足本集團客戶的未來需求。

管理在於明白本集團身為長期託管人的責任，致力讓本集團的業務乃至整個世界不斷完善。

本集團的環境、社會及管治報告提供一個窗口，展示我們如何實現目標及在整個組織內部踐行上述價值觀。本報告表明，本集團正以積極及以目的為導向的方式履行主要責任，並提供最新資料，講述本集團於二零一八年全年在應對本集團面臨的主要風險及機遇方面所取得的進展。

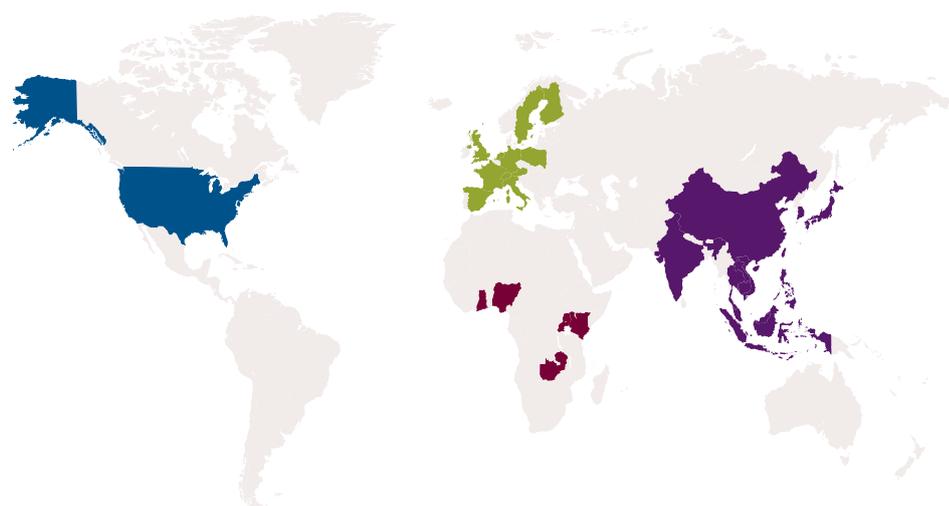
由於本集團正著手將M&GPrudential從Prudential plc中分拆出來，本集團的架構亦正經歷歷史性的變化。此舉將建立兩項業務，而這兩項業務均能更好地為所有持份者帶來裨益。在本報告中，我們將分享有關我們在建立新業務方面的最新進展，以及我們如何成功地管理這一關鍵變化。本人相信，兩項業務於分拆後均有望繼續取得更進一步的發展。



**Mike Wells**  
集團執行總裁

# 創造長期價值

保誠幫助客戶在遭遇人生意外事件時管理不確定因素。不論是為子女教育進行儲蓄、組建家庭抑或制定退休規劃，我們都為客戶提供安心的財務保障，讓他們能夠更加滿懷信心面對未來。我們將客戶資金投資於實體經濟，支持增長及鞏固社區，同時為投資者提供可持續及不斷增長的回報。



本集團深知，作為一個在亞洲、美國、英國及歐洲以及非洲開展業務的全球組織，我們的影響範圍遠超我們所創造的財務價值。為滿足四大洲客戶、投資者、僱員及社區的需求，本集團設有一項策略，在關注我們的財務營運之餘，亦關注我們的非財務影響：

## 亞洲

我們將繼續發展並擴展我們的產品、分銷能力及足跡，致力滿足客戶不斷演變的需求。在亞洲，保險和資產管理覆蓋範圍較低的龐大且日益富裕的人口，現正為我們的健康、保障及儲蓄產品創造巨大且快速增長的市場。

## 英國及歐洲

M&G Prudential幫助英國及歐洲客戶實現財務目標，透過一系列投資解決方案，管理數百萬人的長期儲蓄。除了為零售客戶提供服務外，我們亦管理數百萬名企業及公共部門退休金計劃成員的儲蓄。M&G Prudential管理的資產達3,420億英鎊，是英國乃至全球經濟的主要投資者。

## 美國

預計單是未來十年便有約4,000萬美國人步入退休年齡。與此同時，72%的美國勞動人口並無享有界定福利退休計劃。我們的退休收入產品旨在幫助客戶避免資金短缺，並為他們提供可靠後盾以抵禦波動不穩的市況。

## 非洲

我們於非洲的新市場開展業務。非洲是全球發展水平最低的壽險市場之一。我們已於非洲的五個市場(加納、肯亞、尼日利亞、烏干達及贊比亞)開展保險業務，並將在收購一家於喀麥隆、科特迪瓦及多哥經營的主要壽險公司的多數股權後，在西非進一步拓展業務。

# M&G Prudential 分拆 — 形成兩項獨特的業務

二零一八年三月，我們宣佈擬將本集團的英國及歐洲業務M&G Prudential從Prudential plc分拆出來。分拆完成後，M&G Prudential將成為具有較高資本效率的獨立英國及歐洲儲蓄及投資提供商。Prudential plc將成為主要的國際保險集團，專注於亞洲、美國及非洲的高增長機遇。兩項業務的總部均將位於倫敦並將於倫敦作高級上市，而本集團的現有股東將同時持有Prudential plc及M&G Prudential的權益。

本集團相信，這一重大行動將為兩項業務以及我們的股東、客戶、同事及我們服務的社區帶來長期利益。



## 常見問題

### 分拆的理由是甚麼？

分拆後，M&G Prudential將對其業務策略及資本分配擁有更多的控制權，從而能夠藉助金融行業中兩個最值得信賴的品牌，在英國及歐洲拓展儲蓄及退休市場時發揮更大的作用，而Prudential plc將專注於其在亞洲、美國及非洲的市場領先業務的可觀回報及增長潛力。

### 分拆的進展如何？

在準備分拆的過程中，我們已完成若干關鍵步驟，當中包括：

- 我們宣佈，香港保險業監管局將於分拆後成為Prudential plc的全集團監管機構；
- 我們於二零一八年九月籌集16億英鎊的債務。此次發債包含一項替代條款，允許我們以M&G Prudential代替Prudential plc作為發行人；
- 我們為M&G Prudential設立新的控股公司，並完成將The Prudential Assurance Company Limited (M&G Prudential的受英國監管保險實體)及M&G Group Limited的法定所有權轉讓予該公司；
- 我們於二零一八年十月宣佈M&G Prudential的獨立主席，以及於二零一九年三月宣佈委任三名非執行董事；及
- 我們完成將香港保險附屬公司的法定所有權由The Prudential Assurance Company Limited轉讓予英國保誠集團亞洲有限公司。

# 關於本報告

本報告概述Prudential plc的環境、社會及管治表現。有關內容符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則項下有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」的規定。有關關鍵議題(例如稅務策略及企業責任表現)的更多資料,可於本集團網站內的定期財務報告及另行發佈的報告中查閱。

本集團的目標是盡可能透明地披露我們的環境、社會及管治管理及表現。Prudential plc的集團審核委員會及董事會已批准本報告。二零一八年,本集團考慮及更新本集團關注的重大環境、社會及管治事宜,以反映本集團所報告事宜的變化。這包括識別與本集團及持份者直接相關的新興環境、社會及管治趨勢、風險及機遇。最重要的相關事宜已載於本報告。

## 報告範圍

本報告中的資料涵蓋保誠於二零一八年曆年在集團層面及全球各地業務(不包括合營企業夥伴)的活動。

## 我們的環境、社會及管治策略

作為一家覆蓋全球的儲蓄及保障產品提供商,管理是我們的業務核心所在。我們明白,為幫助客戶充滿信心地規劃未來,我們需要以長遠目光看待影響本集團業務及我們經營所在社區的一系列問題。為此,我們與持份者(包括客戶、投資者、僱員、社區、監管機構及政府)保持積極溝通,確保我們以可持續的方式管理這些問題,從而創造長遠價值。有關我們如何與持份者溝通的進一步資料載於第5頁。

## 我們如何管治環境、社會及管治

董事會於二零一八年批准成立環境、社會及管治執行委員會,負責領導重大環境、社會及管治風險的識別、管理和報告。環境、社會及管治事務主管Jonathan Oliver(集團行政委員會成員)獲提名擔任主席,並由財務報告、投資者關係、風險、合規、管治、投資及人力資源等方面的集團總部高層領導提供支持。我們的業務單位作出陳述,而有關陳述乃由我們資產管理業務(PPMA及瀚亞)的投資總監、M&G的公司財務及財產管理主管以及Jackson的總法律顧問提供。環境、社會及管治執行委員會每季度召開一次會議,每年須至少向董事會報告兩次,並於必要時提供額外特別報告。我們的環境、社會及管治執行委員會側重於對本集團的重大環境、社會及管治事宜進行整體評估,提出事項供董事會作出決策並落實最終決定,支持可持續地實施本集團的策略,而其主要職責為監督實施金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組建議的情況。

我們的集團管治手冊載述本集團營運所遵從的政策及程序。有關重大環境、社會及管治事宜的全集團政策的更多資訊,請參閱本集團二零一八年度報告及賬目內「[企業責任回顧](#)」各頁。

我們在整個集團內持續監察經營所在地的環境動態,以確保了解及管理對持份者休戚相關的環境、社會及管治事宜。我們努力以透明及公平的方式滿足持份者的期望。有賴我們的全面識別程序,本集團能夠有效及建設性地解決重大的環境、社會及管治事宜。

## 報告內容

我們的關鍵環境、社會及管治事宜可分類為以下範疇:客戶、責任投資、誠信經營、員工、供應鏈、科技、環境表現及支援我們的社區。上述範疇在本報告中的次序編排並不反映任何優先次序。

我們的重大環境、社會及管治事宜符合《香港上市規則》項下詳述的環境、社會及管治報告指引的「層面」。除重大環境、社會及管治事宜之外,本集團亦將健康及安全層面納入報告的「員工」一節。該層面涉及我們如何為僱員提供一個安全的工作環境。就《香港上市規則》環境、社會及管治報告「層面」所載的相關法律及法規而言,並無發現存在重大不合規領域。

# 與持份者溝通

本集團明白，持份者對本集團的業務營運至關重要。透過溝通，本集團能夠了解與持份者密切相關的環境、社會及管治事宜，以及我們應該如何採納他們的觀點並將其納入整體管理。持份者向我們提出的意見有助我們透過政策及程序得以最終提升企業管治。

本集團定期與持份者溝通，讓他們了解我們的策略決策。持份者組別包括客戶、僱員、範圍更廣的供應鏈、民間組織、媒體、機構投資者及監管機構。

透過當地企業及集團總部，我們利用不同的溝通渠道，與廣泛的持份者接觸。

下表概述我們在全球及各地的持份者、我們與他們溝通的方式以及他們於二零一八年關切的領域。

持份者組別	保誠如何與持份者溝通？	持份者於二零一八年提出的關切領域
<b>客戶</b> (包括中介機構)	設立聯絡中心、面對面建議、派發年度報表、調查、專屬客戶經理、銷售支持單位、業務處理及服務、電話技術支持團隊。	通話保持時間、提供服務、反洗黑錢規定、難以獲得新的服務代理商、新業務處理延遲。
<b>投資者</b>	網站、半年及全年業績、環境、社會及管治報告，年報、投資者簡報會、股東週年大會、主席與投資者的年度會議。	財務表現、在集團策略及管治中融入環境、社會及管治，客戶、多元化及共融、網絡安全及資料私隱、責任投資、氣候風險及氣候相關金融披露專責小組的實施，以及可持續發展議程。
<b>僱員</b> (包括承包商、潛在員工、代理及工會)	調查、息工日、小組會議、表現評核、內聯網、培訓計劃。	多元化及共融、培訓機會、接任計劃、轉型活動(包括分拆)的影響。
<b>政府</b> (包括中央銀行、證券交易所及全球政策機構)	會議、合作及／或公開及私人場合下演講、會員、稅務策略、為政策論壇獻言獻策。	保誠如何擔當負責任的當地企業的角色，包括如何創造就業及在經濟、稅務、透明度、管治、負責任金融服務、可持續金融等領域建立能力。
<b>監管機構</b>	定期會議、回應資料要求及諮詢文件。	有關標準的制定、可持續金融、國際資本標準、管治及個人責任、行為準則、客戶保護、氣候相關風險的全球及國家視角。
<b>民間團體</b>	會議、數據共享、臨時支持請求、活動響應、調查。	共融、教育、賑災、保障、低碳轉型、最低生活工資、氣候相關風險、稅務透明。
<b>媒體</b>	媒體發佈、社交媒體、定期會議及電話、媒體與高級管理人員之間的討論、監督媒體輸出。	財務表現、業務優勢、分拆、低碳經濟投資、環境表現。
<b>供應商</b>	採購前評估、合約談判、月度供應商會議及季度表現評審會議。	數據保護、反賄賂及貪腐、人權、現代奴役、健康及安全。

# 客戶

我們與客戶的關係屬長期合作關係，對我們持續創造可持續價值的能力至關重要。我們提供公平、透明、共融及便捷的產品，以便最好地滿足客戶需求，並幫助他們化解生活風險。我們一直在不斷探索創新，務求提供最高水平的服務。

## 我們的客戶承諾

作為一家負責任的企業，本集團有責任維護客戶的利益。我們的集團客戶承諾政策以此為指引，支持履行集團業務行為守則內的五項客戶承諾。該等承諾為：

- 1 公平、公開及公正待客；
- 2 提供及推介的各類產品及服務須滿足客戶需求、清楚解釋及能創造實際價值；
- 3 為客戶資料保密；
- 4 提供及推介高標準的客戶服務；及
- 5 公平處理客戶投訴及任何錯誤。

## 增加獲得健康及財務保障的機會

在亞洲，健康保障缺口仍然巨大，並正繼續擴大。根據我們幫助縮小該缺口及保障客戶健康的承諾，我們繼續努力透過提供更全面及靈活的保障以及更廣泛的增值服務創造一流的健康能力。

- **香港**：保誠香港在不斷擴展的危疾領域建立領先優勢，於二零一八年推出守護健康危疾加護保(危疾加護保)及尊尚危疾加倍保(危疾加倍保)。危疾加護保提供針對118種病況的全面保障。危疾加倍保是一

項綜合且可多次索償的危疾保障計劃，提供針對126種病況的100%人壽保障。該計劃提供市面上獨有的家庭護理服務，以便患者居家康復，包括監控康復進度及與家人分享最新狀況的數碼工具。

- **馬來西亞**：我們推出癌症計劃PRUcancer X，以解決高昂的治療費用問題，並免除客戶的後顧之憂，讓客戶專心康復，毋須憂慮停止工作所引致的任何潛在收入損失。相較市面上的癌症保險產品，該計劃可提供最高程度的保障，讓患者有機會在國內及海外獲得最佳護理。因應市場對可定制及靈活保險產品的不斷增長的需求，本集團亦推出PRUmy child plus及PRUmy medical plus。PRUmy child plus為母親及胎兒提供全面保障。孩子出生後，可在該計劃中添加危疾或儲蓄選項，為孩子提供額外保障。該計劃並無年度或生命期限限制，即使醫療保健成本上升，亦能確保客戶獲得持續保障。
- **新加坡**：鑒於大部分人口缺乏針對危疾財務影響的充足保障，本集團推出PRUtriple Protect，提供針對36種危疾(包括癌症)的財務保障。我們亦推出首創的PRUvital Cover，因應現有的身體狀況提供保障。該計

劃為被診斷患有二型糖尿病及「健康三高」(高血壓、高膽固醇及高體重指數)人士提供保障。

- **泰國**：為幫助更多人獲得充足的醫療保障，本集團推出PRUeasy care。這項經濟實惠的單獨定期計劃提供一系列福利，包括每年多達四次的住院優惠。

增加獲得財務保障的機會是一個重大的社會經濟問題，我們尋求透過適當方式提供合適的產品，從而更加方便新客戶及現有客戶獲得我們的產品。本集團業務單位遵守其經營所在地區當地市場的相關產品廣告或標籤規定。本集團明白分銷在我們接觸客戶的能力方面發揮的作用，因此，本集團於二零一八年繼續擴展與非洲各地銀行的合作夥伴關係。我們與一間銀行達成新的長期合作夥伴關係，透過69間銀行分行，協助我們向多達120萬名新客戶提供領先市場的產品及服務。本集團亦擴展一項過往的合作夥伴關係，擴闊我們的地域範圍，並為過往尚未投保的人士提供儲蓄及保障產品。

於二零一七年在加納推出「永不失效」計劃後，本集團於二零一八年在肯亞各地推行該計劃，讓客戶能夠在財務狀況不可預見的情況下保留其保單及利益。在支付首六個月的保費後，客戶即使未能按時繳付保費，亦不會失去其儲蓄，從而為客戶提供更大的靈活性，幫助他們實現財務目標。

### 吸引消費者參與及向其賦權

本集團致力為客戶提供最佳解決方案。我們亦努力以公平及透明的方式傳達我們的產品資料。在美國，Jackson於轉變觀念及簡化金融產品語言方面仍處於領先地位。於二零一八年，Jackson領導成立一個突破性的全行業聯盟Alliance for Lifetime Income，旨在幫助緩解美國迫在眉睫的退休危機。Jackson不斷致力於教育美國人有關終身收入在退休規劃中的重要性，而該聯盟正是這個方面的一個重大進展。該聯盟由Jackson擔任聯席主席，成員包括美國的24家財務服務機構。該等機構旨在聯手實現一個共同目標，即教育美國人有關壽命超出經濟收入年限的風險，以便他們盡早規劃，以安享退休後的生活。該聯盟推出一項全國性的長期教育活動，旨在幫助消費者及財務顧問探討退休收入計劃的重要性，以及探討保障性退休收入(即不受市場波動及長壽風險影響的收入)的重要性。

自二零一七年推出Jackson的網站The Financial Freedom Studio以來，該網站演變為向消費者提供更多財務教育資源。Studio是一個論壇，匯聚行業專家及思想領袖的廣泛視角及經驗，讓他們能夠在其中分享關於財務及生活規劃的獨特觀點。這些定期發佈文章的第三方撰稿人提供切實可行及實用的「指引」貼士，以客觀、並非以產品為中心的視角，幫助消費者就其財務生活作出深思熟慮及知情的決策。Studio現時亦提供視頻內容。於二零一八年，Studio的流量增長一倍，當中逾八成流量來自新訪問者。



### 為客戶設計數碼健康生態系統

我們的目標是透過使用人工智能，保障客戶的健康及財富，讓他們能夠獲得經濟實惠及優質的醫療保健。作為一家人壽及健康保險公司，鑒於本集團的客戶對醫療保健的需求日益增長，我們期望在預防及推遲疾病方面發揮更大的作用，從而為我們的客戶提供保障。本集團擬透過與其他醫療保健提供商合作，向客戶提供以下五個範疇的服務：

- 生活方式及健康：透過追蹤日常活動，例如睡眠及飲食模式，我們可提供指引，鼓勵客戶透過保持健康的生活方式改善健康；
- 風險因素識別：透過使用DNA檢測及健康評估，監測現時的健康狀況，並識別未來的風險因素；
- 疾病管理及康復：慢性病管理計劃有助客戶維持甚至改善健康狀況，從而幫助客戶遵從服用藥物、飲食及鍛煉的計劃；
- 分診及症狀診斷：根據客戶與人工智能支持的聊天機器人的交互或從各類設備收集的數據，為客戶提供指引，以便其接受適當和及時的治療；及

— 遠程醫療、電子處方及實體醫生：毋須一旦患病就要親身前往醫院就診。在決定是否需要前往醫院診治之前，我們可透過視頻安排向醫生諮詢。我們亦可安排將藥物送至用戶的住所或辦公室。

英國保誠集團亞洲與醫療保健技術及服務公司Babylon Health訂立獨家合作夥伴關係，彰顯我們對經濟實惠及易於獲取的醫療保健的承諾。透過該項合作夥伴關係，我們將能夠為亞洲多達12個市場的新舊客戶提供Babylon的人工智能專業知識。全面的數碼工具將全天候提供予客戶，以便他們控制自己的健康狀況及作出更明智的醫療保健決策。透過大規模的數碼健康及保健服務，我們正積極推動角色的重大轉變，由保障擴展至包括預防及延緩不良健康事件的發生，從而協助收窄亞洲的醫療保健缺口。

# 客戶 (續)

## 客戶服務及處理投訴

本集團致力為客戶提供最高水準的專業關懷及服務。本集團恪守承諾，並以此培訓員工提供與本集團價值觀相符的服務。

當客戶有理由向我們投訴時，我們訂有書面程序，以及時、可靠及專業的方式透過多個接觸點管理接獲的投訴，並遵守我們的客戶承諾政策及當地監管規定。業務單位對投訴進行分析，以了解其根源，以期減少投訴的整體數量，同時亦會持續進行監測，並識別可能損害客戶利益的問題，並迅速採取行動，糾正任何錯誤。

在本集團經營所在的若干司法權區，客戶可將投訴轉介予獨立的爭議解決機構。在英國，倘若客戶對直接向金融服務提供者提出的投訴的處理結果仍不滿意，客戶有權向金融申訴專員服務(Financial Ombudsman Service)尋求獨立投訴裁決。金融申訴專員服務將調查投訴並根據其調查結果對客戶及金融服務提供者作出裁決。自二零零九年以來，我們的金融申訴專員服務裁決勝訴率超過80%。該裁決勝訴率每年公佈並基於行業數據予以統計。

## 業界大獎

在亞洲，保誠於《彭博商業周刊》金融機構大獎2018中奪得八個大獎，包括連續第四年成為「年度保險公司大獎」得主。保誠馬來西亞榮獲由消費者投票選出的《讀者文摘》信譽品牌大獎，並連續第三年榮獲YouGov品牌指數大獎中的2018最佳品牌大獎。

在美國，Jackson因其Retire on Purpose平台而榮獲WealthManagement.com行業大獎(WealthManagement.com Industry Awards)的傑出成就獎。本集團的Financial Freedom Studio網站及Retire on Purpose活動均榮獲APEX優秀出版獎(The APEX Awards for Publication Excellence)的大獎，本集團亦榮獲六項卓越獎。在通訊大獎(The Communicator Awards)方面，本集團的市場推廣及通訊榮獲四項卓越金獎及29項優異獎。

在英國，於財務顧問服務大獎中，我們再次於人壽與退休金及投資組別榮獲「五星」評級，並榮獲傑出成就獎。於投資壽險及退休金Moneyfacts大獎中，我們連續第八年榮獲最佳投資債券供應商獎，並連續第二年榮獲最佳收入取用供應商獎。於歐洲退休金大獎中，M&G榮獲年度多元資產管理人及年度財產管理人獎項。

# 責任投資

身為壽險公司、資產擁有人及管理人，我們是客戶資產的長期管理者，並認識到環境、社會及管治事宜的重要性。我們亦認識到我們對客戶、社會及環境的責任，將相關考慮因素有效地納入投資決策以及信託及管理職責中，藉以提升客戶服務及為更可持續的經濟提供資金。

## 我們的責任投資策略

在保誠，我們採取共融的責任投資策略，透過積極的擁有人管理做法及參與被投資公司事務，努力將環境、社會及管治考慮因素納入投資過程和管理活動當中。倘實體的常規、政策或程序與本集團的價值觀衝突，或當我們認為有必要明確遵循國際共識，我們亦會保留能力將有關實體排除在我們的內部投資授權之外。

作為長期投資者，我們會考慮我們的投資過程、決策及擁有人管理做法中可能對客戶長期投資結果產生重大影響的財務及非財務因素。同樣地，身為一名主動的資產擁有人，我們持有代表客戶進行投資的資本。我們認為，適當考慮影響投資回報的各種因素，是我們對客戶的信託責任的一部分。

## 駕馭環境、社會及管治投資風險及機遇

我們於三個主要地區分別經營一項資產管理業務—亞洲的瀚亞、美國的PPMA以及英國及歐洲的M&GPrudential。於識別我們的資產管理及所有權業務因投資於不同市場及資產類別而面臨的獨特的投資風險時，各業務單位均透過遵照當地特定業務責任投資策略處理環境、社會及管治相關事宜。

我們的集團責任投資框架結合個別環境、社會及管治相關投資策略及環球業務活動，並與集團業務行為守則保持一致。該框架提供一個機制，讓高級行政人員了解各項業務因地制宜的環境、社會及管治投資策略。

該框架的核心是集團責任投資諮詢委員會，該委員會由各資產管理及保險業務單位的投資總監或其代表組成。集團責任投資諮詢委員會負責監督我們的責任投資活動及進一步制定整體的全集團責任投資策略。集團責任投資諮詢委員會監督全集團責任投資活動，並定期向董事會及高級執行委員會匯報。

## 加強對責任投資的管治

繼於二零一七年建立集團責任投資諮詢委員會及集團責任投資框架後，我們的業務於二零一八年繼續加強對責任投資活動的管治。各資產管理業務目前均具有一個明確指定的責任投資委員會。集團責任投資諮詢委員會將該等獨立的業務單位委員會聯繫起來，作為在整個集團內分享最佳實踐創新的平台。集團責任投資諮詢委員會亦使我們的全集團責任投資標準能夠在我們的業務單位之間以一致的方式獲採納，同時為他們提供靈活性，以兼顧其客戶需求及其經營所在地區的當地監管環境的方式管理投資。

於二零一八年，我們的集團責任投資標準是我們的集團責任投資框架及原則的基礎，並與我們的業務一起進入實地測試階段，重點發展內部監控及報告能力，以支持集團責任投資標準的實施。例如，在亞洲，英國保誠集團亞洲已實施新的投資組合及風險管理制度，作為其持續改進環境、社會及管治整合方法的一部分。此舉就如何將環境、社會及管治因素納入其投資決策、管理人選擇及管理人報告流程向其區域及當地投資辦事處提供了更高的透明度，以配合其對責任投資的承諾。瀚亞亦於二零一八年採用科技解決方案，Group Digital與投資團隊合作開發利用人工智能及學習的工具，以便以更快及可擴展的方式對

# 責任投資(續)

被投資公司進行環境、社會及管治篩選。

## 評估本集團於為可持續及低碳經濟融資方面不斷變化的期望的影響

二零一八年出現許多與監管、監督及投資者驅動的永續金融及氣候相關的金融風險舉措。就監督而言，國際保險監督聯會(International Association of Insurance Supervisors)及英國審慎監管局明確表示希望保險公司評估及考慮氣候變化帶來的風險。於二零一八年，我們就此主題與英國審慎監管局溝通，並繼續致力推進我們於這一範疇的實踐，而董事會正在考慮我們作為一個集團的影響。英國金融市場行為監管局對氣候風險進行類似的詳細審查，而香港證券及期貨事務監察委員會推出綠色金融策略框架。除評估不斷變化的監管及監督期望對本集團的影響外，我們繼續監控不斷變化的立法形勢，包括歐洲委員會融資可持續增長行動計劃(Action Plan for Financing Sustainable Growth)所載的發展。我們滿足金融機構不斷變化的期望的方法包括兩個方面：一是考慮加強我們的環境、社會及管治整合及披露實踐的必要性，二是繼續加強我們的行業參與及合作。

## 氣候風險和機遇以及金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組

身為壽險公司、資產擁有人、資產管理人及全球400多處物業的佔用人，我們認識到氣候變化給我們的業務帶來的風險及機遇，以及本集團對環境的影響。關於氣候變化對我們業務的影響，我們認識到風險及機遇可能會以多種不同的方式呈現。有關本集團管理直接營運環境影響的方法的進一步詳情於本報告「環境表現」一節(第25頁)概述。

作為一個集團，我們歡迎並簽署金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組建議。對氣候相關風險及機遇的管理是一項集團策略優先事項，而對有關優先事項的落實則與業務相關行政人員的薪酬待遇掛鉤。我們的管治架構負責監督這個重要範疇，該管治架構於二零一八年透過成立環境、社會及管治執行委員會得以加強。環境、社會及管治執行委員會將監督本集團評估業務所面臨的氣候相關風險及機遇的流程(該流程目前處於制定階段)，以及識別及落實支持性實施活

動，以期加強我們的氣候相關金融風險管理實踐。未來一年，本集團將採取行動加強本集團的氣候相關金融風險管理實踐及披露。

我們的策略需要針對我們經營所在的美國、亞洲、歐洲及非洲當地國家度身訂造。氣候變化是全球經濟面臨的重大風險，加上其他全球趨勢，可能會對世界各地產生不同的影響。實質風險將與向低碳經濟轉型所帶來的風險一樣難以確定。我們繼續探索的固有投資機會亦將伴隨這些風險。我們迫切需要找準組織定位，以便讓我們以最佳方式應對及管理重大氣候風險，以及把握經濟轉型帶來的機遇。

我們的投資業務亦開始考慮氣候相關風險及機遇對投資活動的影響，並取得相關進展，包括M&G Investments於二零一八年簽署使用新的MSCI碳組合分析工具。該工具讓投資組合管理人能夠監控投資組合的碳排放、碳密度及化石燃料儲備，有助加強對碳投資的風險管理。同樣，為支持加強氣

## M&G與Britvic探討如何減少即棄塑料製品

M&G與Britvic的可持續發展主管會面，了解軟飲料廠商Britvic減少即棄塑料製品、提高產品回收利用率、促進創新及展示該領域的管治的策略。

M&G表示，Britvic迄今為止的披露做法值得讚賞，同時亦強調與氣候相關金融披露專責小組及碳披露計劃(Carbon Disclosure Project)披露保持一致的重要性。作為一家業務遍佈英國、愛爾蘭、法國及巴西的領先軟飲企業，Britvic已簽署《英國塑膠協定》(UK Plastics Pact)，承諾達成二零二五年目標。

有關消除棘手或不必要的即棄塑料製品的承諾確保：所設計及生產的塑料包裝100%可重複使用、可循環再造或可堆肥；塑料包裝70%可由消費者有效循環再造或堆肥；公司採購的所有塑料包裝的平均可循環再造含量達30%。

M&G已提出這一問題，以供下次與執行總裁舉行會議時進行討論，而理想的結果是由董事會監察與薪酬掛鉤的承諾。



候相關行業披露實踐，M&G於二零一八年合作開展由聯合國環境規劃署發起的一項試點計劃，旨在為不同資產類別的投資組合建立氣候變化情景模型。此乃氣候相關金融披露專責小組框架的核心部分，而關鍵產出將成為行業氣候情景模型工具。

### 關於可持續增長及氣候變化的行業參與及合作

#### 責任投資原則

M&G Investments、PPMSA (位於南非的資產管理人)、瀚亞投資及如今的PPMA均已簽署責任投資原則。該等自願原則為理解環境、社會及管治事宜的影響並將有關考慮因素融入投資實踐及過程提供指引。M&G Investments及PPMSA的責任投資原則報告可於此處閱覽：[M&G Investments](#)、[PPMSA](#)。

#### 加強亞洲管理者承諾

除已簽署的倡議外，英國保誠集團亞洲及瀚亞相繼簽署多項新的國家倡議，繼續支持在整個亞洲地區推行管理者守則。在台灣，英國保誠集團亞洲及瀚亞於二零一八年簽署新的台灣管理者守則，該守則的原則包括監督被投資公司並保持適當對話及互動的承諾。此外，於二零一八年，英國保誠集團亞洲加入瀚亞的行列，支持新加坡負責任投資者的管理者原則，瀚亞還簽署了韓國守則。

#### 「氣候行動100+」(Climate Action 100+)及氣候變化機構投資者集團(Institutional Investors Group on Climate Change)

M&G於二零一七年起加入氣候行動100+計劃，此後便一如既往地參與該計劃。該計劃匯聚超過250家全球機構投資者，與全球最大的溫室氣體排放企業合作，致力改善氣候相關金融披露及遏制排放。此外，M&G仍為氣候變化機構投資者集團的成員。該集團為就此主題展開合作提供了一個實用的平台。



### 在瀚亞培養環境、社會及管治理念

瀚亞投資於二零一八年簽署責任投資原則，自此便一直十分重視有關環境、社會及管治事宜的內部教育及能力建設，以支持公司的責任投資發展。瀚亞於五月為其所有投資者安排了兩場專題研討會，以探討可能影響資本市場及企業的潛在問題，同時亦提出將環境、社會及管治的非財務因素納入投資決策的有效方法。

上述研討會旨在鼓勵合作及分享投資理念。Sustainalytics於研討會上討論了如何將環境、社會及管治資料轉化為有助作出投資決策的分析數據，而世界自然基金會則探討投資者應如何對其投資組合的氣候定位進行評估。

於二零一八年七月，瀚亞於新加坡圍繞信貸風險及評級中的環境、社會及管治因素舉辦首屆責任投資原則圓桌討論會。此次活動是責任投資原則在全球範圍內為信貸風險分析師及固定收益投資組合管理人／策略制訂者組織的一系列評級論壇的一部分，而有關論壇則為責任投資原則環境、社會及管治信貸評級倡議(PRI ESG in Credit Ratings Initiative)的一部分。

瀚亞於二零一九年再接再厲，進一步與世界自然基金會及亞洲氣候變化投資者集團共同舉辦多場研討會，加強對重大氣候變化風險的認識及探索資產管理行業的機遇。不論監管及行業標準如何變化，氣候變化始終是備受關注的焦點，人們日漸期望企業加強氣候及可持續發展能力。

# 責任投資(續)

## 氣候債券倡議組織(Climate Bonds Initiative)及亞洲氣候變化投資者集團(Asian Investor Group on Climate Change)

於二零一九年一月，瀚亞繼M&G之後成為氣候債券倡議組織的成員。此外，瀚亞還加入亞洲氣候變化投資者集團。於二零一八年，瀚亞參與由其當地監管機構新加坡金融管理局組織的圓桌會議，以幫助提高該地區對氣候風險的認識，以及促進將環境、社會及管治框架納入投資策略。同樣是在亞洲，保誠新加坡已與其當地監管機構(新加坡人壽保險協會及新加坡金融管理局)接洽，討論其作為亞洲資產擁有人應對氣候變化風險的方法。

## 資產擁有人披露計劃(Asset Owner Disclosure Project)

於二零一八年，我們再次參與資產擁有人披露計劃(由ShareAction管理的一項調查，旨在評估保險業應對氣候風險的對策)，我們在該計劃的全球氣候保險指數(Global Climate Insurance Index)(對全球80間最大的保險公司進行評估)內的80間保險公司中排名第30位(二零一七年：第31位)。在該計劃的二零一七年資產擁有人調查中，我們於世界500名規模最大的資產擁有人(包括退休金基金、主權財富基金、保險公司、基金會及捐贈基金)中排名第113位。下一次基準評估預計於二零一九年進行。在二零一七年資產管理人調查中，M&G Investments在管理氣候變化對投資組合的財務影響方面，在全球前50名資產管理人中排名第四位。下一次基準評估預計於二零一九年進行。

## ClimateWise

在劍橋可持續領導學院(Cambridge Institute for Sustainability Leadership)的推動下，ClimateWise幫助保險業更好地溝通、披露及應對與氣候風險保護差距相關的風險及機遇。成員每年提呈一份報告，闡述ClimateWise的六項原則，並與同業進行排名。於二零一八年，我們的得分提高至78%，而二零一七年則為71%。我們在ClimateWise的表現按六項核心原則由PwC進行獨立審核。

## 增加以環境、社會及管治為重點的投資產品供應

M&G Prudential在這一領域不斷創新，於二零一八年推出兩隻新的零售基金M&G Positive Impact Fund及M&G Sustainable Multi Asset Fund，兩隻基金均採用結構化方法對待環境、社會及管治，並投資於符合聯合國可持續發展目標的公司。

Positive Impact Fund尋求投資於透過解決全球重大社會及/或環境挑戰而對社會產生積極影響，同時提供豐厚財務回報的公司。可持續發展及影響考慮因素是選股過程的基礎。M&G Impact團隊採用「三管齊下」(triple i)的方法識別有效投資，分析一間公司的投資案例、意向及影響，以評估其是否適合該基金。該基金於二零一八年Investment Week Sustainable and ESG Investment Awards中贏得Best New Entrant (Fund)獎項。

在馬來西亞，英國保誠集團亞洲計劃於二零一九年推出五款新的投資連結式產品，這些產品將全部明確地將環境、社會及管治原則納入為投資過程的一部分。

# 誠信經營

我們將責任與職業操守納入整個組織。從我們如何安分守己、塑造及監督企業文化，以及克盡職守防止賄賂及貪腐，乃至我們保持透明的稅務常規、對全球經濟的貢獻以及我們於業內的領導作用，我們都稱得上是負責任及合乎道德的企業。

## 我們的行為守則

我們的管治框架由集團業務行為守則及集團管治手冊組成，闡述我們開展業務及行事的原則。我們的集團業務行為守則載有董事會要求其自身、本集團的僱員、代理及其他代表本集團行事的人士遵守的道德標準。集團管治手冊包含一系列涵蓋本集團旗下所有業務單位的政策，當中載有我們的良好管治原則。我們會定期檢討有關政策，以確保滿足持份者的期望。

## 財務實力

我們致力促進經營所在所有市場的金融穩定及可持續發展。我們深知，我們的目標是幫助客戶消除生活中的不確定性及應對最主要的財務關注事項。我們在設計產品及提供服務時謹記此宗旨。透過我們連貫一致的策略、多元化的業務組合和嚴謹的執行，我們不斷創造高質素的盈利，為投資者提供持續的回報，並為所有持份者創造理想的表現。有關本集團上一年度財務表現的詳情，請參閱本集團二零一八年年度報告。我們與政策制定者及監管機構合作。於二零一八年，我們繼續與國際保險監督聯會(International Association of Insurance Supervisors)等標準制定機構以及行業團體積極展開有關國際金融體系穩健性及業務規範行為的全球監管政策

討論。為支持保險滲透率、保障及儲蓄，我們支持深化資本市場、建立穩固的監管及法律框架及在我們經營所在的市場促進理財教育的進程，有關進程有助支持經濟增長及穩定。

## 負責任的稅務常規

以負責任及可持續的方式管理稅務，有助我們維持與持份者的建設性關係，並在經濟中發揮積極作用。保誠著眼長遠，深知其不僅有責任支持自身業務策略，亦有責任為本集團經營所在社區提供可持續的稅務收入，我們需在這兩項責任間取得平衡。

我們明白按時足額納稅的重要性。我們以透明的方式管理稅務事項，並努力與我們經營所在所有國家的稅務機關建立建設性關係。我們的稅務風險政策概述我們在技術判斷、業務營運、監管及聲譽四個方面識別、衡量、控制及報告有關風險的流程。

我們的稅務策略每年予以發佈，並遵守英國《二零一六年財政法》(2016 Finance Act)的強制規定，該稅務策略專注於：

- 以負責任的方式行事，並以客觀的觀點對待本集團的所有稅務事項；
- 根據我們的集團管治及風險管理程序管理稅務；及
- 確保透明度並與所有持份者保持溝通。

我們的稅務策略繼續包括多項額外披露，包括對繳付稅款超過500萬英鎊的所有國家按國家拆分收入、利潤及稅項明細以及有關我們納稅驅動因素的更多詳情，足證我們的稅務足跡(即本集團繳稅的地點)與業務足跡保持一致。

在PwC「建立公眾信任」獎的稅務報告類別中，保誠連續兩年備受好評。獨立評委指出，我們對稅務風險、風險偏好以及風險管理方法的報告達到罕見的詳細程度，並指出我們已很好地清晰解釋了保險稅項的複雜性。此外，評委亦對我們設定公開透明基調的做法頗有感觸，指出報告使用通俗易懂的圖表，使已繳付現金稅款與實際稅率的對賬及明細一目了然。

於二零一八年，本集團在全球繳納的稅款達28.39億英鎊，如此龐大的貢獻，對於幫助我們經營所在的社區提供大量的公共服務及基礎設施、造福社會及推動經濟起到重要作用。

我們繼續留意稅務透明議程的進展，希望進一步披露有意義的稅務資料，幫助各持份者了解我們的稅務足跡。有關本集團稅務策略的更多資訊，包括本集團繳稅金額、本集團如何管理稅務事項以及稅務風險管治及管理的詳情，可點按[此處](#)查閱。

# 誠信經營(續)

## 打擊金融犯罪

我們的業務遍佈全球，並與代表我們行事的代理商及中介機構等各方保持業務關係。因此，金融犯罪為主要風險，我們致力維護及實施反洗黑錢、反恐怖主義融資、反賄賂及貪腐以及反欺詐的政策及程序，以及承諾與全行業共同努力打擊金融犯罪。

我們設有反洗黑錢、欺詐、反恐怖主義融資及制裁的全集團政策。這些政策有助：

- 確保我們全面遵守所有相關地方監管及法定規定；
- 有效辨認及了解與我們有業務往來的客戶及第三方；
- 監察客戶風險狀況及舉報可疑活動；及
- 開展嚴格的風險盡職調查，並確保所有員工接受適當培訓，從而能夠識別、避免及舉報任何潛在不當行為。

於二零一八年，我們更新了集團反賄賂及貪腐政策，以便為旗下各項業務提供更多和更完善的指引。特別是，我們增設了有關收受禮物及接受款待以及如何與政府官員接觸的指引，並強調與第三方接觸時進行盡職調查的重要性，反映我們從近期《海外反貪腐法》執法個案中識別的主題。集團反賄賂及貪腐政策透過當地業務單位的政策及程序自上而下貫徹落實，確保遵守集團規定、適用法律和當地監管機構的期望。

我們繼續提供有關反賄賂及貪腐風險和法規的高階培訓，以涵蓋職務風險較高的所有高級管理人員及員工，特別是管理第三方關係的高級管理人員及員工。上述培訓課程以面對面形式提供。此外，所有員工亦必須完成每年強制的有關反賄賂及貪腐的計算機輔助培訓，確保我們的員工能夠識別、避免及舉報任何潛在的賄賂或貪腐事件，我們會密切監察培訓完成率。

於二零一七年，英國《刑事金融法案》(Criminal Finances Act)提出未能防止為避稅提供便利的公司罪行。在全集團內開展的有關金融犯罪的計算機輔助培訓已予更新，以涵蓋有關金融犯罪的額外資料及本集團防止為避稅提供便利的承諾。

美國決定退出伊朗核武器協議《聯合全面行動計劃》，導致海外資產控制辦公室(Office of Foreign Assets Control)從二零一八年十一月起重新對伊朗實施全面制裁，因此，集團反洗黑錢及制裁政策繼續禁止與伊朗進行交易。

我們每年對旗下所有業務進行風險評估，以評估及監控其風險狀況。於二零一八年，我們為旗下的香港及新加坡壽險業務部署了一套自動交易監控系統，並計劃於二零一九年在亞洲其他司法權區部署該系統。

我們的政策要求旗下業務單位監察遵守本集團政策及規管本集團的監管框架的情況。於二零一八年，本集團的金融犯罪合規團隊就反洗黑錢、制裁和反賄賂及貪腐開展了23項合規監察審查。金融犯罪團隊銳意接受持續專業進修及參加各種研討會和論壇，例如在倫敦舉辦的反洗黑錢專業人士論壇、基於針對反賄賂管理體系的國際標準ISO 37001專門為合規從業者而設的反賄賂及貪腐培訓課程，以及涵蓋反洗黑錢、反賄賂及貪腐和制裁的保險業論壇。

集團審核委員會繼續每年檢討有關計劃的有效性，集團金融犯罪團隊定期向委員會提供有關風險及控制的最新資訊。

## 舉報

我們設有一項全集團舉報計劃—「直言直諫」(Speak Out)，該計劃能夠從各種渠道接收舉報，並由收集及全面記錄舉報事項的獨立第三方提供支持。於二零一八年，本集團更新通訊、更新員工培訓並升級個案管理報告系統，以改善調查工作。超過45%的舉報者選擇實名舉報，表明他們對該計劃的公正廉明十分信任。

為幫助我們識別有待進一步改善之處並在行業內推動有關舉報方面的知識共享，我們參與「Protect」基準論壇(前稱Public Concern at Work)。該論壇制定了一項基準，本集團已於二零一八年運用該項基準衡量公司舉報計劃的有效性。本集團在舉報管治、參與及運作全部三個方面均取得了優異分數，但有關結果將構成二零一九年對該計劃作出實質性改進的基礎。集團審核委員會負責監督檢舉報告，並向董事會匯報任何重大問題。

## 鳴謝

保誠於二零一八年在Management Today商業大獎中再度被評為「英國最受讚賞公司(Britain's Most Admired Companies)」之一，反映我們開展業務所遵循的高標準。該獎項頗具聲望，得獎者須由同行及業界專家經獨立調查後選出，我們已連續兩年在該獎項的保險類別中脫穎而出。

# 員工

和諧共融的工作環境，讓我們能夠不斷培育人才、獎勵表現優秀員工、保護員工及正視差異，這是我們為客戶、股東及社區創造卓越佳績的關鍵因素。

## 多元化及共融

多元化的觀點及經驗可讓機構受益，我們認為這正是我們如今乃至日後達成成功的關鍵所在。多元化及共融是我們的策略目標之一。集團人力資源總監Tim Rolfe是全集團的執行主管。於二零一八年，英國保誠集團亞洲執行總裁Nic Nicandrou擔任負責多元化及共融工作的董事會成員。集團多元化及共融政策確保我們為員工提供平等的機會，透過營造一個理想的環境，讓員工均受到有尊嚴的對待和尊重，並確保我們有適當多元化的技能組合及背景，助整個集團取得成功。我們的政策提倡共融的文化，保障所有員工免受歧視並獲得機會，不分年齡、撫養責任、殘障、種族、性別、宗教、性取向、職業、社會、教育或文化背景，或僱傭合約的類型。我們透過政策監管業務單位採取有效的方法，遵守當地法規、提供平等的機會及鼓勵我們的供應商促進機會平等。我們的所有業務，包括集團總部，均須定期向集團人力資源部門報告其遵守該政策的情況。

本集團就多元化及共融訂立長遠策略措施。提名與管治委員會負責於適當時制定並定期檢討為實現董事會多元化而設定的任何目標、監控就實現有關目標所取得的進展，以及檢討本集團的多元化舉措，以確保有關措施與策略目標相符。多元化有助提升董事會的效率，且對於成功執行一間國際集團的策略而言亦至關重要。我們的董事會致力於招募精英人才及委聘最適當的人選擔任各個職位。此舉能夠確保經驗、技能組合及職業背景的適當多元化。有關本集團董事會多元化的更多資料，請參閱本集團二零一八年年度報告內「管治」一節。

我們寄望於假以時日，本集團的高級管理層團隊更能體現客戶及持份者的經歷及背景。董事會透過由Tim Rolfe擔任主席的集團多元化及共融諮詢委員會定期監督有關進展，包括檢視我們在領導團隊多元化等關鍵方面與同行相比較所取得的基準進展。大部分多元化及共融活動由個別業務單位管理，而有關業務單位專注於在其特定市場中發揮關鍵作用的優先事項，與全集團策略保持一致。我們的多元化及共融策略的詳情已於二零一八年更新，以反映我們多元化及共融之旅的演變。英國保誠集團亞洲繼續發展其

多元化及共融工作委員會，該委員會由來自其各地區業務的代表組成，旨在相關國家推動多元化及共融策略及舉措，提供支持及分享最佳實踐。在美國，Jackson成立多元化及共融諮詢委員會（該委員會直接向執行總裁Michael Falcon報告），透過幫助指導、實施及監督多元化及共融策略及舉措，提供最新進展情況以及在內部及外部就多元化及共融工作及承諾進行溝通，為高級領導層提供支持。

## 二零一八年摘要

在我們的業務中，我們對多元化及共融的承諾得到以下各項措施的支持：推行薪酬及績效管理一致性檢討、為員工提供培訓、與招聘公司合作，以及舉辦宣導活動以實現人才庫的多元化。於二零一七年，我們為高級管理人員及行政人員舉辦無意識偏見領導力研討會，我們希望在二零一八年再接再厲，在全集團推廣無意識偏見在線進修，藉以接觸所有員工。整體完成率超過90%，並得到參與者的好評。

二零一六年，本集團成為首批簽立英國財政部《金融業女性憲章》的公司之一。二零一八年，本集團實現女性高級管理層人數達27%的承諾，比目標日期二零一九年年末提前一年。本集團將再接再厲，爭取於二零二一年年末前實現女性高級管理層人數達30%的目標。本集團於二零一八年的員工的性別細分如下。

# 員工 (續)

本集團再次贊助保險及金融服務業的多元化及共融節日活動「Dive In」，該活動在美洲、亞洲、非洲、中東及歐洲的27個國家及53個城市均有舉辦。於二零一八年，我們為全體員工刊發了兩份全集團多元化及共融快訊，主題涉及輔導、贊助以及文化共融。文化共融快訊著重描述我們的非洲業務如何反映我們經營所在國家的文化多元化，透過使用客戶的母語與客戶溝通，幫助他們更加了解我們的產品，從而有助我們提供更好的服務。

我們致力於改善我們機構的多元化平衡。例如，英國保誠集團亞洲完成對招聘流程的審查，從而明確承諾將平等機會納入亞洲所有內部及外部工作招聘廣告。此外，英國保誠集團亞洲承諾會更加重視對簡歷進行盲評及獲取性別均衡的候選名單。集團總部報告稱，招聘時在性別、種族、國際經驗及行業背景經驗方面的平衡有顯著改善。集團總部為女性員工提供度身

訂造的一對一生育輔導。這項發展計劃幫助母親做好產假準備，在她們不在職時提供支持，並幫助她們順利重返工作崗位。

外部方面，M&G Prudential獲得多元化及共融相關獎項及排名方面的認可。若干員工榮獲或入圍獎項，例如EMpower100少數族裔行政人員名單(EMpower100 Ethnic Minority Executives List)、黑人商業獎(Black Business Awards)、投資界巾幗獎(Women in Investment Awards)及50大重要人物(Top 50 Leading Lights)以及慈善與領袖獎(Kindness and Leadership Awards)。M&G Investments於英國社會流動僱主指數(Social Mobility Employers Index)中排名前50位。

除了業已建立的親切網絡—保誠女性網絡(Prudential Women's Network)、驕傲(女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者及跨性別者)(Pride (LGBT))、CAN(文化意識)及Mind Matters(心理健康)外—我們還推出Enable(面向身心殘疾員工、支持者、關懷者及擁護者的全集團網絡)及PruPride(亞洲首個LGBT及支持者網絡)。

## 負責任的工作方式

我們相信保誠理應支持人權，在各個方面以負責任的方式秉誠行事的原則。我們的政策以聯合國《世界人權宣言》的原則及國際勞工組織的核心勞工標準為指引。我們亦將該等原則及標準納入集團業務行為守則，當中載有本集團的價值觀及所有僱員的預期行為標準，亦納入我們的集團第三方供應政策。

我們的集團僱員關係與資源政策以及經董事會批准的《現代反奴役法案》聲明均可於本集團網站查閱。本集團各業務單位在當地層面實行有關政策及慣例，旨在確保遵守當地勞工市場的法定及監管要求，防止奴役、販賣人口、使用童工及強迫勞工。我們會每年透過集團管治手冊核證程序核實本集團遵守政策的情況。此外，我們設有一個獨立的外部託管舉報網站及熱線系統「正言直諫」，讓員工能夠就一系列問題提出關注並尋求指引(請參閱本報告第14頁)。

## 性別多元化

### 高級管理人員



### 全體僱員

人數	總計	男性	女性	未披露 <sup>2</sup>	未註明 <sup>3</sup>
主席及獨立非執行董事	10	8	2	-	-
執行董事	6	6	0	-	-
集團行政委員會 包括執行董事	11	11	0	-	-
高級管理人員 不包括主席、全體董事及集團行政委員會成員	79	56	23	-	-
全公司 <sup>1</sup> 等同全職員工 包括主席、全體董事、集團行政委員會成員及高級管理人員	23,792	11,354	12,375	33	30.5

#### 附註

- 1 不包括英國保誠集團亞洲合營企業。
- 2 在眾多業務中，本集團為僱員提供不披露其性別之選擇。就相關僱員而言，性別記錄為「未披露」。
- 3 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」。

### ShareAction員工披露倡議

於二零一八年，Prudential plc參加ShareAction的員工披露倡議。該倡議旨在為投資者提供有關企業在其直接營運及供應鏈中如何管理員工方面的透明度。我們取得高於整體平均水平及行業平均水平的分數。員工披露倡議得到管理資產超過13萬億美元的逾120名投資者的支持，該倡議的最終目標是提高企業業務營運及供應鏈中的工作崗位的質素。

### 人才發展

人才發展是本集團策略目標的關鍵。集團人力資源部門透過年度人才審核流程專注於高級管理層。我們繼續透過接任計劃為高級職位培養領導人才及關鍵專業人才。我們對人才進行分類，以辨識短期、中期及長期繼任人選，並專門根據其志向及需要發展高級行政領導人才。董事會每年接受一次由集團人力資源總監主導的深度人才審核。

我們提供多種計劃，推動員工持續成長及發展。該等計劃主要由業務單位負責管理。113名頗具潛力的資深員工於二零一八年參加了完善且備受推崇的全集團領導力發展計劃「影響」(Impact)及「敏捷」(Agility)以及「下一代」新銳人才計劃。該等計劃由本集團與全球領先的學術機構合作開發，並與多位商學院思想領袖攜手推出。我們在各業務設立多項計劃，履行發展人才的承諾。例如，英國保誠集團亞洲於二零一八年以其策略性人才計劃方案為基礎，培養及升級能力，並重塑若干關鍵角色，確保持續成功。英國保誠集團亞洲已實施一個高級管理層行為框架，在創建以目標為導向的文化方面邁出重要一步，幫助所有員工接受其業務轉型。

Jackson提供量身定制的內部計劃，並開放網上大學供僱員學習，以滿足不同經驗水平的僱員的個人及專業發展需求。發展計劃已根據已知的企業技

能缺口予以調整，以進一步發展面向未來的關鍵能力。

集團總部繼續提供與頂尖學術機構及業界專家合作制定的創新計劃，著眼早期職業發展及領導力發展與機遇，藉以透過各類職業經驗及項目，培養策略及創新思維。二零一八年，增強(Enhance)計劃納入若干新主題，特別是合作，包括虛擬及一門名為「工作實驗」(Experiments at Work)的新課程，該課程鼓勵拓展思維，尋找應對重複性挑戰的新角度以及於日常生活中應用創造性行為。

M&G Prudential透過一系列計劃支持人才發展，致力提升個人及機構的能力，同時為包括領導人員及基金經理、技術專家及精算師等關鍵專業人員在內的關鍵人員提供定制化的發展支持。

我們在人才發展方面的成功獲得外界認可：於二零一八年，根據學員的評價，保誠英國及M&G Prudential在RateMyApprenticeship評出的「100位最佳僱主」中分別排名第16位及第31位。

### 員工參與

我們希望營造一個理想的環境，讓員工學會勇於擔當，踴躍為本集團所服務的機構及社區作出積極貢獻。我們透過許多措施推動員工參與，包括同僚讚賞計劃、健康計劃、與同行及跨職能部門高層領導的聯誼機會以及員工焦點小組。各業務均自行管理其於該範疇的活動，包括員工參與度調查、定期與高級管理人員舉辦員工公開論壇，以及組織息工日以討論業務表現。

我們的各項業務(包括集團總部)均設有員工參與程序及政策(倘適用)。如有任何可能影響本集團僱主聲譽(不論正面或負面影響)的重大事宜(不論是在業務分部層面或集團層面)，須立即向集團人力資源部門報告。

參與義工活動及慈善事業，是許多員工找到歸屬感的途徑之一。例如，於二零一八年，M&G Prudential員工參與倫敦龍舟賽，籌得大量善款。員工參與的義工活動包括教育、輔導、社會福利及青年計劃，英國保誠集團亞洲的Prudence Foundation設有一個統一的慈善平台，以協調區內社區活動及盡可能擴大其影響。進一步詳情請參閱第29頁。

董事會已考慮多種方案，以確保其員工參與的發展符合《英國企業管治守則》的條文，並於二零一九年正在著手採取措施，以將此付諸實施，相關詳情將於本集團二零一九年年度報告中呈報。

### 於分拆背景下的員工參與

我們明白，在機構變革期間，同事需要額外的支持及參與。自我們於二零一八年三月宣佈有意將M&G Prudential自本集團分拆出來以來，我們已啟動一項參與計劃，確保同事充分了解分拆事項的進展，以及組織往後的預期形勢。這涉及與高級管理人員召開全體會議、規模較小的領導人員問答環節、由高級管理人員定期提供有關進展的資訊、部門經理於分拆事項相關通訊中擔當關鍵角色，以及鼓勵同事提出問題及關注事項，並承諾會在可行情況下盡快作出回應。隨著我們越來越接近完成分拆事項，上述雙向溝通的頻率於二零一九年將不斷增加。

我們明白，在此變革期間管理及支持我們的員工，對於確保他們持續參與業務而言至關重要。我們亦明白我們於業務內所建立的文化的價值，並正在採取措施，確保於分拆過程中保護該文化。在我們的溝通過程中，我們一直強調問責、合作及管理的重要性，這是本集團文化的關鍵元素。與此同時，我們亦竭盡所能，確保同事明白分拆後的業務的未來成功與他們利益攸關。

# 員工(續)

## 表現及獎勵

本集團的獎勵安排旨在吸引、激勵及挽留高質素員工。員工只要對本集團的成功有貢獻，都會獲得獎勵。我們認可和獎勵優秀表現，並致力於建立公平及透明的獎勵制度。

我們承諾向長期員工及臨時員工以及定期在本集團位於英國的營業場所工作的承包商支付最低生活工資／倫敦最低生活工資。

我們的英國業務已於近期公佈其二零一八年英國性別薪酬差距數據，詳情可於本集團網站查閱。薪酬差距在若干領域有所收窄，在其他領域則略有擴大。儘管我們已取得良好進展，但消除性別薪酬差距絕非一蹴而就。我們繼續專注於及致力於盡快彌補差距。本集團已制定政策並執行相關程序，旨在確保男女同工同酬。

薪酬與業務目標的達成、本集團的價值觀及預期表現掛鉤，同時，我們亦確保員工的獎勵不會導致員工承擔不適當的風險。為此，我們不單定期評估員工取得的「成績」，亦評估他們所使用的「方式」。我們於所有業務中推行多項表彰計劃，例如集團總部設有「保誠明星獎」(Prudential Stars)，員工可以推薦身邊作出傑出貢獻(特別是在創造協同效應、增加價值、促進創新、展示持份者關注及保持風險意識等方面)的同事，以示表彰；而Jackson High Five Recognition Program則授權員工對在創造力、賦權、執行力、影響力、投入及尊重等方面表現優異的同事予以認可。我們亦相信，讓員工有機會透過持股來分享集團的成功，這一點非常重要。我們為英國及亞洲員工設有多項股份計劃，其中包括備受讚譽的PruSharePlus計劃，該計劃讓亞洲員工能夠分享業務的長期成功，並積極鼓勵員工持股及參與。

## 行政人員薪酬

本集團的行政人員薪酬安排對實現本集團、業務、職能部門及個人目標的表現給予獎勵，惟有關表現須與本集團的風險框架及偏好相符，並達致本集團、監管機構及其他持份者的行為預期。

執行董事的近期加薪幅度與本集團員工薪酬預算範圍的最低水平相符。為加強執行董事與股東的一致性，執行董事花紅的40%將在三年內遞延為股份，且執行董事須遵守持股指引。此外，對於二零一七年作出的獎勵，除為期三年的業績表現期外，兩年的持有期亦適用於長期激勵獎勵。董事薪酬報告詳情可於本集團二零一八年年度報告查閱。

薪酬委員會的職權範圍已於二零一八年更新，以納入檢討本集團員工薪酬慣例及政策，以及激勵和獎勵是否符合企業文化的責任，並於制訂執行董事薪酬政策時對該等事宜加以考慮。

為進一步提高行政人員薪酬的透明度及行政人員薪酬與其他員工薪酬的一致性，我們在披露成為二零一八年公司(雜項報告)法例(Companies (Miscellaneous Reporting) Regulations)項下的法定規定前提前一年公佈執行總裁的薪酬比率。本分析所使用的員工對照組為全體英國員工。有關執行總裁薪酬比率的進一步資料詳情載於董事薪酬報告。

## 保護員工的健康、安全及福利

我們致力確保遵循旗下所有業務須遵守的健康與安全法規及標準，並採取適用於旗下所有公司、地點及活動的集團健康及安全政策。

二零一八年，Jackson開展了一項員工參與活動，鼓勵員工恪守安全駕駛行為。我們的業務越來越多地藉助計算機輔助培訓方案，以提高職業健康及安全標準。例如，Jackson推出Ergopoint，英國業務正在著手推出

Healthy Working，為辦公室工作站提供人機工程學評估及培訓。我們努力取得相關認證，協助我們管理所佔物業的健康及安全以及推進各項改善措施。例如，我們的英國物業不動產獲得職業健康及安全標準OHSAS 18001認證。

二零一七年，我們首次呈報因受傷或健康問題(不包括事故或疾病發生的天數，以美國職業安全衛生管理局標準為模型)及任何死亡事故而導致損失的工作日數。截至二零一八年十二月三十一日止年度，並無錄得死亡事故(二零一七年：零)及錄得13宗因工致病的事例／事件，導致損失274天的工時(二零一七年：六宗事故，損失38天)，其中有九宗事故與人員受傷有關(馬來西亞、柬埔寨及美國各一宗，德國、香港及英國各兩宗)。這些人員受傷事故中有七宗是由於滑倒、絆倒及跌倒引起，一宗是由於高空墜物引起，還有一宗是由於高處墜落引起，導致損失合共48天的工作日數。有四宗事故是由於因工致病引起，導致長期曠工，損失合共226天的工作日數。人員受傷情況與二零一七年相當，在工作中提高對疾病的意識，可能有助於在第一時間發現疾病隱患。例如，我們會透過外部職業健康方案提供者就地展開調查，並在適當時候提供支持。

我們的業務單位繼續積極開展福利計劃，PruThrive研討會在英國依然備受歡迎。由M&G Prudential贊助的切爾西花卉展(Chelsea Flower Show)，旨在透過種植計劃(包括一個冬季花園)及以自然為靈感的工作場所設計特色，使工作環境更貼近自然。員工的健康是M&G Prudential位於倫敦10 Fenchurch Avenue的新公司總部設計及裝修的核心考慮因素。為了鼓勵員工步行上下樓，而非搭乘電梯，新公司總部安裝了樓梯，並安裝了194個單車停車架，以及為騎單車和跑步上班的員工提供淋浴設施。所有工作崗位均配備標準的坐立式高度可調的桌子，讓員工能夠採取靈活的工作姿勢。新公司總部亦密切關注室內空氣質量，規定使用揮發性有機化合物含量低的油漆、粘合劑及軟裝潢。

# 供應鏈

於採購商品及服務時以及於第三方關係的整個生命週期中管理環境、社會及管治風險，對我們作為有道德及負責任企業的地位至關重要。我們對此高度重視，並於與供應鏈的相互溝通過程中尋求最大價值，同時將風險降至最低。

## 管理供應鏈風險

本集團與眾多合作夥伴合作，透過本集團的資訊科技網絡及系統、專業人士及諮詢服務、設施管理、構成本集團分銷網絡的承包商及代理商，為旗下業務單位提供支持。集團業務行為守則概述所有供應商所要求的價值觀及標準。集團第三方供應政策是集團供應鏈管治的核心，闡明本集團對供應鏈管理的定位，當中亦載述本集團的盡職調查方法、篩選標準、合約要求及對關係的持續監督。

我們的業務單位負責管理第三方供應安排，並能夠根據需要採納進一步政策，以滿足本地化經營條件。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。在此過程中，我們對員工進行培訓，確保合約安排反映該等政策的規定。我們按持續基準管理供應商關係。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集團政策及程序。員工如對本集團的第三方關係有任何疑問，可透過我們的「直言直諫」舉報服務提出，我們的承包商及第三方供應商亦可使用這項服務。我們的網站及內聯網均提供保密服務，並可透過電郵、熱線及書面形式提供。有關本集團舉報服務的更多資料可於第14頁查閱。



## 對Babylon展開盡職調查

我們明白，隨著社會不斷革新，我們需要向客戶提供傳統與現代兼具的服務，以配合客戶的長期規劃，正是這點支撐著我們要讓所有客戶都用得上和用得起醫療服務的雄心。從亞洲市場開始，我們與Babylon展開合作，提供世界領先的人工智能健康評估工具。有關Babylon的進一步資料可於本報告第7頁查閱。無論服務的利益如何誘人，我們認為，我們的所有合作夥伴必須遵守我們自身奉行的相同採購標準，這一點至關重要。在與Babylon簽署合作協議前，我們的

團安全及私隱團隊進行了深入的盡職調查，調查內容包括Babylon的資料保護及管理流程和文件。雖然在大多數情況下，現有程序不可謂不健全，但正如合約中訂明的要求，我們認為這些程序仍有待加強。我們認識到，在技術及法規變化非常迅速的領域，這種合作將涉及多個國家。因此，我們的合約有助我們應對監管環境，我們的當地業務單位有權簽字，證明其領域內的部署符合當地市場監管條例。我們可根據合約對Babylon進行審核，確保其繼續符合我們的最佳實踐標準。

# 供應鏈 (續)

## 我們與Tata Consultancy Services的新合作

我們與Tata Consultancy Services (TCS) 的新合作包括兩份獨立的協議。第一份協議是與Diligenta (TCS旗下受金融市場行為監管局規管的附屬公司) 訂立，涵蓋對約600萬份壽險、退休金及年金合約的管理，初始期限為10年，自二零一八年八月起計。該合約亦規定根據為期四年的轉型計劃完成對保誠英國系統的遷移與整合，確保該業務更善於回應客戶及其他持份者的需要。

與TCS簽訂的第二份合約涵蓋保誠集團旗下所有英國業務(包括M&G Prudential及集團總部職能部門)現有資訊科技產業的基礎設施託管、電話通訊系統及網絡供應。有關服務於二零一八年五月一日投入營運，並將運行長達七年。

於二零一八年五月執行資訊科技服務協議，導致約200個職位根據《業務轉移(僱傭保障)條例》由保誠調動至TCS。於二零一八年八月一日，Capita(壽險及退休金管理)服務轉移至Diligenta，涉及根據《業務轉移(僱傭保障)條例》安排調動逾1,100個英國職位。在印度，由於《業務轉移(僱傭保障)條例》不適用，TCS重新聘用約700名其他Capita員工。於二零一八年十月一日，年金服務由保誠轉移至Diligenta，導致根據《業務轉移(僱傭保障)條例》調動約450名英國員工，以及TCS於印度重新聘用近200名員工。

自開始策略合作以來，客戶服務團隊一直努力開創新的工作思路，重新專注於端到端客戶服務，在縮短端到端客戶服務時間之餘，又大幅提升了客戶滿意度及營運效率。

數碼能力實現若干重大改進，包括：

- 引進全新的一流聯絡中心基礎設施，大幅縮短通話等待時間，確保客戶能夠比以往更快地接通適當的工作人員；
- 將旗下若干營運團隊調動至業界領先的全新TCS BaNCS平台，為客戶提供更快捷及更簡易的在線自助提取債券資金服務，使發放客戶資金的時間縮短80%以上，代表客戶行事的顧問現時亦可使用這項服務；及
- 為MyPru部署一個全新的平台，該平台成為推動旗下自助服務組合增長的引擎，優化了登記流程，將登記時間縮短至區區幾分鐘，不再一味依賴文書。

我們的業務單位每年須正式證明其符合集團第三方供應政策的規定，該政策旨在確認合規狀況令人滿意及(倘出現任何問題)允許即時採取糾正措施。集團總部所有部門均採用一套電子採購系統，以端到端自動化形式處理集團總部的供應商支出，包括供應商下單、開票、付款及訂約。該系統為本集團及供應商的供應鏈增設新一層的控制並提高透明度，使採購及批核得以在線安全進行。我們的發票會在掃描後方予傳送，而合約簽署及分發均採用電子形式—所有這些舉措合力推動我們成為透明、有擔當及負責任的企業。為確保展開正當的盡職調查，集團總部每週均會舉行一次「交易審核小組」(Deal Review Panel)會議，對所有新合約的判授及續簽進行審核，確保恪守標準，會議主要成員包括集團合規、集團安全、集團私隱及集團風險等部門。

### 恪守人權承諾

要想成為負責任的企業，機構必須確保履行並努力超越對聯合國《世界人權宣言》的承諾。我們誠信行事，確保從我們的供應鏈中消除現代奴役、人口販運、童工或任何其他踐踏人權的問題。有關保誠如何識別及管理現代奴役、人口販運、童工及強迫勞工風險的更多資料，請閱覽本集團的[現代奴役聲明](#)。

### 二零一八年摘要

於二零一八年，我們在集團總部合約的第三方合約條款及條件中引入一個新的「負責任企業」模塊，針對供應商提出詳細的新合規條件。除了對現代奴役及人權的現有條件加以補充外，我們亦對最低生活工資和環境、社會及管治承諾設置新的參數。我們的供應商須按合約要求向其員工支付分別由大倫敦市政府(Greater London Authority)及社會政策研究中心(Centre for Research in Social Policy)設定的倫敦或英國最低生活工資。我們明白旗下業務單位須遵守各地的環境、社會及

管治相關監管規定。我們的供應鏈為其中的組成部分，我們亦同樣要求所有第三方遵守相關的環境、社會及管治法規。如有必要，Prudential plc的供應商應能夠證明其已遵守該合約義務。

在集團總部，我們投資於財務及人力資源系統Workday。Workday於二零一九年啟用，屆時將改變我們向供應商付款的方式。我們合作的供應商大部分在財務及營運規模上均小於本集團，我們承諾確保按時向他們付款。我們採用Workday電子採購及總分類賬制度，旨在加快供應商發票管理流程，並增強集團總部解決問題的責任感。

# 科技

新科技帶來新風險，而我們保持警惕，努力識別該等風險，並以與旗下業務面臨的威脅相稱及相應的方式管理新舊風險。與此同時，我們大力投資科技，不斷提升我們的數碼能力，以提供更加流暢的客戶體驗。

## 推行數碼化

本集團大力投資科技。新科技有助我們透過切合客戶所需及快速變化的期望的渠道，向客戶提供更好的服務，在客戶有需要時滿足其所需。新科技亦有助我們作為一個機構更好地管理風險。作為資產管理人及資產擁有人，科技亦有助我們就投資方式及目標作出更明智的決策。

根據本集團的持續數碼化轉型策略，我們於二零一八年推出Jackson Digital Advisor Success Hub (DASH)。Jackson DASH是一個可公開訪問的網站，將顧問與方便客戶使用的工具和資源相連接，幫助客戶了解年金可提供的價值。Purpose Meets Planning Tool有助金融專業人員快速便捷地評估將年金納入客戶退休計劃的得益，並為客戶提供三種不同情景以權衡選擇：投入年金、取回年金，並即時查看兩種情況的差異。於二零一八年九月，Jackson宣佈其將透過Investnet保險交易所提供完整的諮詢年金產品系列。是項新合作匯聚美國首屈一指的年金提供者Jackson與財富管理及財務狀況智能系統的領先提供者。

今年，我們再度邀請世界各地的成長型公司參加保誠新加坡的數碼創新計劃PRUIntegrate Partnership。該計劃旨在促進創新與合作，利用技術為客戶提供盡可能簡單的保險。我們銳意促進數碼創新，為此，我們將擔任新加坡金融科技節的主要贊助商，直至二零二二年。我們亦在新加坡推出旨在幫助中小型企業發展業務、吸引及挽留人才的數碼生態系統PRUworks。該一站式門戶網站專為中小型企業而設。新加坡超過99%的企業為中小型企業，這些中小型企業僱用的員工人數佔全國勞動力總數的65%。PRUworks為企業東主、人力資源團隊及員工提供簡易便捷的保險、員工福利及業務解決方案，實現一站式流暢的數碼體驗。自二零一八年六月推出至今，PRUworks已吸納逾200名中小型企業客戶，並計劃於二零一九年年底前將該數字增加至5,000名。在新加坡，我們的askPRU榮獲創新和新興技術(Innovation and Emerging Technologies)獎項。askPRU去年在新加坡國內推出，被評委譽為保險業界卓越服務與銳意創新的典範。

我們繼續探索如何利用技術將數據處理轉化為分析見解，幫助我們為客戶提供越來越個人化的服務。例如，英國保誠集團亞洲人壽台灣(PCA Life Taiwan)已與台北醫學大學建立策略合作關係，以開發「健康意向模型」，運用人工智能幫助人們更好地了解自身的健康狀況。該模型由人工智能支持，運用全民健康保險數據，根據個人的基本資料(例如年齡、血型及家族病史)分析慢性病及癌症的風險，然後就如何過上更加健康的生活方式向用戶發送因人制宜的健康貼士和建議。

我們在不斷提升客戶服務水平之餘，同時亦運用科技提高內部營運效率。於二零一八年，M&G Prudential致力推廣BlackRock面向投資經理的營運系統Aladdin，該系統於四月吸納1,200個投資組合及逾500名用戶。此舉讓我們能夠停止運行若干系統，繼續簡化及升級我們的科技產業。於二零一八年，瀚亞針對新加坡、馬來西亞、印尼、日本及越南的逾600個投資組合管理推出Aladdin，並於二零一九年隨之在臺灣及泰國推出。

# 科技(續)

## 網絡風險景況

對所有企業而言，大量個人資料被盜的情況已變得日益普遍，這對消費者和企業而言代價高昂。與許多其他企業一樣，隨著業務的變化和數碼化程度的提升，此類事件對本集團的影響在未來可能會更加嚴重。此類事件亦有可能會對本集團旗下業務的持續經營、客戶關係及品牌聲譽產生重大影響，並會削弱客戶以數碼方式與本集團及旗下所有業務接觸的信任，甚至可能造成新技術的諸多社會效益(例如金融共融和進一步獲取基本的醫療保健)可能無法變為現實的連鎖效應。在此背景下，網絡風險仍然是備受本集團、監管機構及全球企業矚目和關注的領域。

## 我們如何管理網絡風險

我們的網絡策略旨在實現三個目標：保護業務、遵守適用的法例及法規，以及支持業務增長。我們設有多項工作流程，為實施此策略提供支持，包括風險防範、集團層面的安全控制和能力基準以及抗逆力。該策略有助各項業務確定優先事項並作出明智的、基於風險考量的決策。隨著新近上任的集團資訊安全總監領導下的策略逐漸成熟，這些得益將於整個二零一九年繼續呈現。集團資訊安全總監領導集團安全團隊(「第一道防線」團隊)，並向集團數碼技術總監匯報。

管理網絡風險和策略的一個關鍵因素是獲取有用的資訊，我們的管理人員和整個企業的其他持份者可使用相關資訊傳達其決策，並使自己信納網絡風險得到妥善管理。我們通過對標業界領先的美國國家標準技術研究所的集團網絡關鍵績效指標監控網絡風險。我們的網絡關鍵績效指標涵蓋網絡安全的十個關鍵領域，並參照馬利蘭大學Victor Basili首先提出的「目標、問題、度量標準」(Goal, Question, Metric)方法制定。

該方法側重於現行風險管理實踐的成效及剩餘風險的水平，力圖從關鍵績效指標中推導出目標明確的業務見解，以供管理人員考慮。我們的網絡關鍵績效指標由集團資訊安全團隊(「第二道防線」團隊)核對及分析，並每月向集團風險委員會報告。此外，各業務單位均配有一支嵌入式安全團隊(即歸入「第一道防線」)，負責就監控環境的成效進行測量、分析並定期向相關執行團隊報告。

二零一八年，我們亦遵循美國國家標準技術研究所的標準，對集團層面的網絡能力完成一年一度的深入循證分析。此乃保障計劃的一個關鍵元素，該計劃遵循資訊收集、證明及評估的年度週期，每月向負責監察的委員會及論壇(包括集團資訊安全委員會及集團風險管理執行委員會)提呈報告及檢討，必要時亦會向該等委員會提出推薦意見及管理措施，以推動整個集團採取行動。此舉加強各業務單位進行的管治及風險管理，並提供集團層面的全局觀點及全方位保障。於二零一八年，各執行委員會(包括集團行政委員會及集團風險委員會)已獲提供18份關於網絡安全表現及最新威脅情報等主題的報告。我們根據該計劃進行的分析、執行的計劃及所收集的關鍵績效指標將不斷予以審核，以確保其與業務保持一致，並繼續促進業務決策，從而減低網絡風險。

該保障計劃將會持續演變，以確保我們管理網絡風險的方式仍然有效，並包括網絡風險管理的全部三個要素——人才、流程及技術。這一點至關重要，因為我們的業務變化、我們使用的技術和經營環境不斷加速轉變。例如，在整個二零一八年，我們不斷審查並於必要時對我們的關鍵績效指標作出調整，以確保其提供適當的監督並覆蓋可能由於新技術而出現的網絡風險領域。同樣，我們會繼續識別、調整並審核我們所需的網絡功能。為反映網絡威脅的快速發展，集團層面的資訊和網絡安全政策和標準(已於二零一八年予以更新)已經推行並將每年進行審核，同時亦會因應不斷變化的經營環境，於必要時再作調整。第三方及供應商保證對我們的網絡風險管理同樣至關重要，因此，我們推行一個貫穿第三方關係生命週期的保障計劃，內容包括合約前的篩查和評估、持續審查、合約保障和最低管制協議、健全的網絡訪問監控，以及保護業務和客戶資料的終止程序。

年內，董事會成員(包括非執行董事)已接受集團資訊安全團隊高級經理關於網絡威脅(包括私隱)的一對一培訓。全體員工及承包商每年亦接受全面的資訊安全培訓。此外，每季度至少進行一次模擬網絡釣魚演習，向員工發送模擬釣魚電郵，以測試員工的反應並提高員工對新型及常見網絡攻擊的認識。



## 貫徹網絡安全

良好的網絡安全文化對本集團業務營運及客戶資料的管理至關重要。集團資訊安全團隊已制定了解及衡量本集團各資訊科技及安全團隊網絡安全文化的方法。二零一八年，我們根據一項認可的學術研究，在全集團推出了一項小規模的先導計劃。截至目前，該計劃的結果令人

鼓舞。除加深我們對集團網絡風險管理的理解層次外，有關結果亦有可能推動意識及個人發展計劃的轉變。我們還須展開進一步工作，從而讓我們能夠更好地理解地區與職業群體對待管理網絡安全風險的態度差異。

抗逆力長期以來一直是保誠集團網絡風險管理及網絡安全策略的一個關鍵考量因素。二零一八年，英國金融市場行為監管局及英國審慎監管局聯合發佈討論文件「加強英國金融行業的營運抗逆力(Building the UK Financial Sector's Operational Resilience)」，進一步強調了這個觀點。該討論文件指出網絡安全是營運抗逆力的一個關鍵因素。由於不能保證永遠不會發生任何意外，故隨時準備好作出迅速且適當的回應，對確保抗逆力而言至關重要。因此，為跨部門事件管理團隊員工制定明確的響應計劃和培訓，是本集團保障業務策略的基本組成部分。

除定期制定、維持及測試事件響應計劃外，集團資訊安全團隊亦與業務持續及災難恢復團隊緊密合作，以確保在意外發生時配合有關計劃及支援。對有關程序進行定期情景測試，既有助於確認有關計劃的有效性，亦可保證員工(包括高級行政人員)作足準備應對有關事件。

本集團擁有一個完善的網絡威脅情報團隊，可幫助集團旗下業務了解本集團所面對的網絡威脅，並就如何保護和舒緩相關威脅提供指引。雖然本集團面對的主要威脅是犯罪威脅，但本集團會繼續監控各種威脅行為者，例如「黑客活動分子」乃至民族國家。這些威脅行為者的攻擊往往手法高超且針對特定目標，雖然遭受此類攻擊的風險仍然較低，但本集團系統在頻頻見諸報端的更普遍且並非針對特定目標的攻擊中遭受「間接損害」的風險較高。

我們認為，在本集團各項業務之間共享知識，對於建立一個成熟的情報職能部門至關重要，因此我們採用各種機制，包括集團層面的威脅情報共享平台及每週與各業務安全團隊代表召開電話會議，確保及時預見和傳播情報，務求為業務提供積極保護。去年，我們進一步增強了協作工具，並每週發佈威脅公告，以便為更廣泛的資訊安全受眾提供情景意識。

於二零一九年，鑒於威脅形勢將繼續發展，我們繼續發展並加強網絡防禦和網絡風險管理。我們計劃建立全球卓越網絡中心，以充分提升成效與效率。我們將探索新的機器學習並增強智能技術，以確定其能否應用於整個集團，藉以促進及／或增進我們對網絡風險的理解及管理。

### 二零一八年摘要

在亞洲，本集團二零一八年網絡計劃的重點是透過機器學習和數據分析工具的自動化及部署，提高安全營運的效率，務求及時發現和應對任何可能遇到的威脅。例如，我們已在區內實施一項先進的黑客模擬工具，以便對我們的安全控制進行自動化驗證。我們亦正在亞洲推出一項具有機器學習能力的終端安全工具，以增強威脅偵測能力。

# 科技(續)

鑒於人為因素對於安全的重要性，我們已推出新的網絡意識計劃、網絡釣魚模擬活動、安全控制自我評估及外部網絡監察工具，以加強整體網絡意識及網絡風險管理實踐。

在二零一七年所作工作的基礎上，Jackson於二零一八年又再作出投資，旨在加強對客戶資料的保護，運用新技術消除與模仿攻擊相關的日益嚴重的威脅。例如，我們增強了使用實時監控裝置更快速偵測詐騙電話的能力，並為連接在線自助服務的顧問及客戶提供使用移動應用程式進行多重驗證的服務。Jackson亦建立了一支新的資料保護團隊，以加強對客戶資料的保護及應對不斷擴大的監管要求。

在M&G Investments與保誠英國及歐洲合併為M&GPrudential後，我們的英國及歐洲業務於二零一八年經歷重大變動。在此背景下，安全團隊已合併為一個單獨的職能部門，繼續幫助業務管理網絡風險，包括惡意網絡攻擊導致數據遺失或影響保誠系統可用性、完整性及完整性的風險。該新團隊將繼續辨別進一步提高效率及效益的機會。

## 私隱及資料保護

二零一八年，集團私隱政策及相關指導文件開始實施，並繼續在範圍內的業務實施《一般資料保護規則》所規定標準的計劃，以配合於五月二十五日生效的新法律。我們已於多個關鍵領域(包括培訓及意識、資料主體權利、第三方及資料保護設計)成立工作小組。當前要務是保持認知，同時加強和落實根據《一般資料保護規則》計劃實施的活動，以加強及保持持續合規。

資料保護主任已獲委任監察《一般資料保護規則》的合規情況，就公司的保密責任提供意見，以及擔任歐洲資料主體與監管當局之間的聯絡人。集團私隱辦公室亦已告成立，負責集團私隱政策並持續監管私隱合規情況。此外，該辦公室現正與本集團的亞洲、非洲及美國業務合作，以就持續私隱合規提供支持及意見。合作形式包括私隱檢討及持續認知活動，旨在確保在變更活動期間私隱始終是一個關鍵考量因素。

# 環境表現

我們認識到氣候變化帶來的風險及機遇以及我們對環境的影響，因此我們竭力克盡己責，盡可能減少本集團造成的直接及間接影響。我們的方針不單要透過衡量及改善本集團全球業務的環境表現了解我們對環境的影響，更要進一步了解環境對本集團業務的潛在影響。

本章節講述本集團管理旗下營運物業的直接環境影響的計劃。有關保誠身為資產管理人及擁有人的責任，以及保誠如何管理其間接環境影響的進一步資料，請參閱第9頁的「責任投資」一節，內容包括因應金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組的建議加強氣候相關財務披露的需要所進行的工作。

## 管理我們的直接影響

集團業務行為守則為本集團旗下所有業務活動提供支持，當中包括減低本集團運營對環境的直接影響。此外，集團環境政策適用於本集團旗下的全球營運物業，為我們管理旗下業務單位的直接影響提供指引，包括遵守環境法規、能源消耗、用水、廢物處置、環境供應鏈管理，以及採納針對各項物業相關事宜（例如租賃及發展）的風險管理原則。

本集團的企業地產團隊負責本集團在全球各地的集團環境政策、檢討業務單位的達標表現、分享最佳實踐，以及向董事會匯報進展。本章節概述本集團實現有關目標的進展。



## 英國保誠集團亞洲推出能源及用水審核計劃

於二零一八年，我們首次對保誠在亞洲區佔用的規模最大的20項物業（基於能源密度／成本）進行六項能源及用水審核。在香港、印尼、菲律賓及泰國，商用建築能源審核已根據ASHRAE第1級的規定完成評估。我們已確認改善措施帶來的節能總額為1.6兆瓦時，並與區內所有當地業務單位分享。

在節能總額中，38%來自照明裝置升級及動作感測器，另有28%來自簡單的操作方式改變（例如調低盤管式風機的速度及提高伺服器機房空調

系統的溫度設定值），而其餘節能則來自資訊科技設備（轉換為節能模式）、優化伺服器機房的後備電源規定及分配指定空調區域供加班時使用。就其成本效益的節水措施而言，其改善空間較為有限（已確定更換為一體式抽水馬桶）。

我們計劃於二零一九年進行另外七項審核，旨在於二零二零年之前完成全部審核計劃。我們將於日後的報告中就審核計劃所確定及實施的改善措施作出進一步報告。

# 環境表現(續)

我們繼續採納適當的環保認證，協助我們減低旗下業務的環境影響、驗證良好表現及推進持續改善措施。有賴於我們在英國持續推行的環境管理體系(ISO 14001:2015)，我們於二零一八年沒有任何不合規的情況，並致力提高回收率及減少使用一次性自動售貨機紙杯和塑料，同時致力開發先進的能源分析軟件，一旦試驗成功，我們將在旗下規模最大的英國物業內全面推行。於二零一八年，我們與超過150家其他領先企業一同簽署了RE100，承諾致力使用百分百可再生能源。此外，我們亦為主要物業項目爭取可持續發展認證，例如為M&G Prudential位於倫敦的新總部爭取BREEAM「優異」評級。

## 我們於二零一八年的環境表現及措施業內指標

我們參與外界對本集團管理氣候變化風險和機遇的基準評估。於二零一八年，CDP(前稱碳披露計劃(Carbon Disclosure Project))使其年度氣候變化披露評估與金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組框架保持一致。本集團獲得優異評分，評級為B級，較二零一七年的A級評分有所下降。今年的問卷調查出現多項變動，使得金融服務公司面臨更大的挑戰，但我們仍然致力於加強氣候變化披露，以配合氣候相關金融披露專責小組的工作。我們在ClimateWise保險業應對氣候變化行動的六項核心原則中繼續取得進展。ClimateWise乃由劍橋可持續領導學院(Cambridge Institute for Sustainability Leadership)管理。我們的ClimateWise評分提高至78%(二零一七年：71%)，在16名參與者中排名並列第二，取得有史以來最高排名。我們認為，此乃有賴於我們在報告中更加重視環境、社會及管治，包括我們的營運可持續發展工作，例如英國的項目及亞洲的能源效益工作。

## 全球環境目標框架

於二零一六年，我們建立全球環境目標框架及路線圖，推動我們在世界各地的營運物業組合在一系列環境方面及影響的進展。該框架與我們覆蓋亞洲、英國及美國的區域足跡一致，反映我們在該等市場的環境管理實踐的成熟度，以及我們的業務單位於管理其營運方面的自主權。我們已檢討該框架，增設RE100目標，並完成對路線圖內各項目目標進展的全面更新，按標題概述如下：

- 1 能源及氣候變化
- 2 建築及翻新
- 3 廢物及循環再造
- 4 用水
- 5 可持續發展採購

截至二零一八年十二月止年度，我們已完成或有望如期完成18項目標，有9項目標的進展落後於計劃，但在採取相關措施後已重回正軌，另有4項目標未取得進展。我們繼續提升資料收集的範圍及質素，由估算轉為直接計量及計費。例如，我們已擴展航空商旅數據的範圍，首次取得來自英國、歐洲及非洲的航班預訂數據。隨著分拆的進行，路線圖的若干要素(例如制定以科學為本的目標)已被擱置，並將於二零一九年予以檢討。

### 1 能源及氣候變化 — 了解我們的影響，減少溫室氣體排放及制定長期措施

我們認識到集團內部環境目標及減碳目標對減少自身直接足跡的重要性。於二零一八年，本集團所佔物業的全球能源消耗為127,098兆瓦時(二零一七年：129,324兆瓦時)，減少1.7%。保誠所佔物業的範圍1及範圍2(以市場為基準)溫室氣體排放絕對值減少7%至61,317噸二氧化碳當量(二零一七年：65,979噸二氧化碳當量，經重列)。若以淨租賃樓面面積為基礎作正常化調整，則保誠的範圍1及範圍2排放量下降13%至99千克二氧化碳當量/平方米，受到英國/歐洲電網脫碳(清潔發電)、英國數據中心外判以及佔用樓面面積增加7%等多項因素影響。

我們繼續在旗下物業實施節能計劃，包括安裝LED照明裝置等節能設備、採用變速驅動裝置及空氣處理裝置提高效率。透過對在英國佔用的主要建築使用先進的數據分析，我們已確定147項減少能源浪費的措施，估計可節省潛在成本85,000英鎊。

於二零一八年，Jackson曾於二零一七年完成兩項能源之星評估，今年又再完成另外三項能源之星評估。美國環境保護署的能源之星計劃是一項認證計劃及能效基準，旨在識別全國範圍內較傳統建築節能35%的建築。

作為一個集團，我們於二零一八年簽署RE100，務求實現我們所佔用及管理的投資物業於二零二五年之前達致百分百使用可再生電力的目標。我們在全球消耗的電力當中，30%來自100%經認證可再生能源(太陽能光伏及陸上風電)。展望未來，我們將於二零一九年為分拆業務制定路線圖，以訂明在各國實現這一目標的策略。

隨著我們的業務日益全球化，我們認識到了解航空旅行對我們整體碳足跡的影響的重要性。我們已披露從英國、歐洲及非洲預訂的航空旅行範圍3溫室氣體排放量數據。我們已呈報的航空旅行數據為21,622噸二氧化碳當量，較上一年度作出的初步估計數字增加50%(二零一七年：14,413噸二氧化碳當量)。我們旨在完整地報告旗下所有業務單位及經營所在的所有市場的範圍3排放量，並致力將我們的報告擴展至涵蓋亞洲及美國的航空商旅排放量。

我們的航空旅行碳足跡佔本集團總排放量的絕大部分。因此，根據本集團綜合管理營運排放量的方針，本集團管理工作的重點是透過推行數字化辦公實踐減少旅行需要，以及抵銷不可避免的航班所產生的排放量，以此作為最終的減排措施。該項抵銷計劃將於二零一九年制定，並於分拆後在Prudential plc及M&G Prudential內實施。

有關保誠溫室氣體排放量報告的進一步資料，可點按此處查閱，當中包括 Deloitte 提供的鑒證聲明。

## 2 建築及翻新—透過物業項目及改善僱員福利取得可持續發展成果

翻新項目及新建辦公大樓為改善本集團物業的環境表現提供機會。各業務單位有權自主取得最切合各自區域的可持續發展建築認證，並制定最適合各自市場的標準或指引。

舉例而言，英國保誠集團亞洲開發了智能租賃工具套供當地業務單位使用，從而在與業主商討租賃事宜的過程中可借鑒良好甚至最佳的實踐環保成果。主題包括分享公用事業資訊、分戶計量、共同的節能目標以及盡量減少退租前不必要的重整工程。為減低裝修及翻新工程(如適用)對環境的影響，我們亦已編製環保建築指引。該指引載有一系列選項，要求日益嚴格，包括建議環保認證評級(例如 LEED 及綠色建築標誌)、能效標準、可再生能源目標、低揮發性有機化合物材料(例如溶劑含量低的油漆及粘合劑)、室內空氣質素、負責任採購、廢棄物隔離及回收。

M&GPrudential 位於倫敦的新建總部大樓現正爭取 BREEAM 的「優異」評級，年初至今已獲得 64% 的評級，並有望於項目完工時達致該項可持續發展標準所規定的 70%。在搬離現有辦公室的過程中，M&GPrudential 致力於在處置剩餘辦公設備及傢俱方面實現整條供應鏈廢棄物零填埋的目標。辦公傢俱有一部分被搬遷至其他辦公地點，另有一部分透過拍賣轉讓予其他使用者或被回收再造。



## 善用我們的供應鏈為 M&GPrudential 的新總部帶來可持續發展的社區傳統

M&GPrudential 新總部大樓的裝修工程是本集團近年來委託進行的規模最大的建築項目之一。基於 M&GPrudential 在支援弱勢社區方面的顯著往績，我們結合了旗下供應鏈的技能，並召集來自 M&GPrudential 及企業地產的義工，為倫敦東部弱勢社區的一所小學締造全新的綠化空間。

透過與皇家園藝學會(Royal Horticultural Society)展開合作，我們支持和鼓勵學生參與本集團的可持續發展設計簡報，藉此發展他們在團隊合作、研究、創造力、解決問題及演講等方面的技能。合共 59 名六年級學生(10 至 11 歲)已參與為其學校設計三個可持續發展花園的挑戰，包括：

- i 使用專門挑選的植物減少車輛造成的空氣污染；
- ii 為學生及居民提供更令人心曠神怡的綠化空間(其中大部分人居住於花園空間有限或並無花園的高層住宅)；及

- iii 建立戶外課堂及經改造的園藝空間，令學生更親近自然，讓他們可親手種植蔬果，為野生動植物提供良好環境，以及深入了解可持續發展及花園對改善身心健康的價值。

上述理念均用於啟發每個花園的設計。員工義工重新利用該項目剩餘的物料，而我們運用本集團裝修工程承包商、細木工、砌磚工、景觀美化供應商及綜合設施管理提供商的技能，將上述理念變為現實。年內，本集團員工及供應鏈已提供逾 750 小時的義工服務時間用於完成該項目。透過建造該等可持續發展花園，本集團已形成一個平台，以進一步加強我們與該校的關係、改善教育成果及激發有關日後職業選擇的理想。

# 環境表現(續)

我們位於倫敦的新集團總部已取得BREEAM的「優異」評級。該建築採用混合回收及殘餘廢物系統，且該建築的物業管理團隊致力百分百避免廢物被棄置於堆填區。該建築亦設有296個單車停車位，並配有更衣室及浴室。

### 3 廢物及循環再造—透過回收及循環再造減少我們所產生的廢物及避免廢物被棄置於堆填區

於二零一八年，我們在非有害廢物的報告範圍及質素方面取得重大改善。本集團在英國及美國產生2,026噸廢物(二零一七年：1,947噸，僅英國及美國)。亞洲區的普遍做法是由業主為樓宇內的所有租戶集中管理一般/不可回收廢物，而租戶則負責處理循環再造廢物。此等數據不在此呈報，我們將繼續探索報告該地區廢物數據的最佳方式。

在英國及美國產生的廢物總量中，82%透過回收或焚化以避免被棄置於堆填區(二零一七年：82%，僅英國及美國)。與本集團的廢物相關的溫室氣體排放量經計算為72噸二氧化碳當量，與建築能源使用及航空旅行相比，整體僅佔本集團企業足跡的一小部分。本集團已重新安排於二零一九年制定並落實廢物管理指引，以提高旗下亞洲業務對廢物管理架構及良好實踐的意識。

我們繼續與供應商合作，尋求一切機會以提高我們的循環再造率。我們目前並無匯報與旗下產品及服務相關的廢物，因為有關廢物量對本集團的整體廢物足跡而言被視為無足輕重。此外，作為一家以辦公室為主的企業，我們並無產生大量的有害廢物(佔英國廢物的1%)，因此我們的全球報告現時暫無這方面的數據。我們繼續檢討辦公室內即棄塑料製品的使用情況。

### 4 用水—評估及減少我們的用水量

於改善數據收集質素後，本集團全球佔用物業的絕對用水量增加1.6%至264,355立方米(二零一七年：260,100立方米，經重列)。倘作正常化調整，用水量則增加0.8%至每名僱員11.03立方米(二零一七年：每名僱員10.94立方米，經重列)。二零一八年並無求取水源上的問題。本集團位於亞洲的其中六個大型服務式辦公室雖被視為節水空間較小，但該等場所已於二零一八年完成用水審核(參閱第25頁)。在本集團位於英國及美國的大型辦公室，我們可更好地掌控設施相關投資，在節水方面更具潛能。

在美國，Jackson的Corporate Way園區已安裝電腦控制監控及額外水錶，可自動檢測大於10%的水流變化並切斷受影響區域的供水以便進行調查。自引入以來，整個園區的用水量已減少6.7%。本集團將設立準確的基準以便制定目標。在英國，我們將於二零一九年在蘇格蘭Craigforth園區安裝額外水錶，協助記錄用水量及為制定節水目標服務，作為擴大英國投資組合方針的一部分。

### 5 可持續發展採購—與供應鏈合作提供可持續發展解決方案及以負責的方式採購

本集團的採購及供應商關係管理團隊須確保在與供應鏈合作夥伴訂立的主要合約中納入環境可持續發展要求。例如，本集團於二零一八年就我們在英國的營運物業組合進行綜合設施管理及餐飲合約重新招標，兩份合約均包含可持續發展交付成果。企業地產繼續與本集團的新餐飲供應商合作制定目標及確立改善計劃。

### 執法行動

本年度並無關於環境事故的罰款或監管執法行動(二零一七年：無)。

# 支援我們的社區

我們採取積極的方法協助應對環境和社會挑戰。無論我們在何處開展業務，我們均會努力作出重要的貢獻、管理員工的承擔、不斷改善生活及構建社區。

我們的社區投資策略緊密貼合我們的業務目標及持份者的關注及利益，側重於四個主要範疇：社會共融、教育及生活技能、災難防範以及僱員參與。

我們與慈善合作夥伴建立長期關係，確保我們所支援的項目可持續發展，並且與合作夥伴通力合作，確保我們的計劃得以持續改善。

## 我們的社區投資方針

我們與慈善合作夥伴保持長期關係，透過提供資金及員工領導的技術性義工服務提供支持。我們的各業務單位可視乎當地市場需求及根據本集團有關社區投資的策略與框架，自主管理其社區投資計劃。上述方針載列於我們的[全集團社區投資政策](#)。該政策概述本集團社區投資計劃的預期最低標準，並禁止提供政治資金及向明確以傳播特定信仰為宗旨的宗教組織作出捐獻。

作為一家負責任的企業，應當關注及了解當地社區所面臨的問題。我們相信，本集團的各業務單位最適宜管理社區投資。在美國及歐洲，Jackson及M&GPrudential均設有管治委員會，負責定期檢討社區投資活動、策略及支



## Jackson慈善信託基金 — 提供理財教育機會

二零一八年，除Cha-Ching計劃外，Jackson慈善基金會亦於美國250所高中贊助Ramsey Education的「個人理財基礎課程」。以在全國範圍內推廣理財知識為使命，該基金會與Ramsey Education合作，確保超過20,000名高中生能夠參與這項重要的理財教育計劃。該計劃教授寶貴的技能，為他們實現財務自由作準備。超過300萬名學生從全國中學、高中及大學的個人理財基礎課程中受益。個人

理財基礎課程可作為滿足數學、經濟學、家庭消費科學、商業數學及個人理財需求的主要資源。教育工作者可藉助該計劃，逐步幫助學生建立信心、安全及希望。他們分享多個故事，包括學生入讀大學而毋須背負任何債務、為他們的第一輛車支付現金，甚至幫助父母了解應急資金的重要性。

# 支援我們的社區(續)

出。亞洲區已建立受法定董事會管治的統一慈善組織Prudence Foundation，以盡可能擴大其投資在廣泛地區的影響。在非洲，集團總部負責監督於年度審閱中已獲審批的社區投資措施。

董事會定期審閱本集團的社區投資表現，並會按年檢閱及審批策略。Paul Manduca (Prudential plc 主席) 是企業責任的董事會主管。重要附屬公司董事會監督業務單位的企業責任措施。所有業務單位每年均會向附屬公司董事會及Prudential plc 董事會提交全面的董事會報告，提供有關重大策略措施的詳細資料。

## 監察及衡量我們的計劃

我們於集團層面檢討所有社區投資活動，確保其符合預期。我們認為，身為一家負責任的企業，意味著不單只為企業計劃作出現金慈善捐贈，更應當以策略性及長遠的目光關注本集團的社區活動。我們支援的計劃包括重要的實物支援及技能型員工義工服務。

我們採用與倫敦基準集團(London Benchmarking Group)指引一致的表现指標。集團總部採用該等指引監察現金及實物捐贈、僱員參與義工服務及管理成本的進展及論述其價值。

二零一八年，本集團捐出2,730萬英鎊支持社區活動。向慈善機構作出的直接現金捐款為1,960萬英鎊，其中約440萬英鎊來自本集團的英國及歐洲業務，其餘1,520萬英鎊由Jackson及英國保誠集團亞洲捐予慈善機構。

我們的英國及歐洲業務向慈善機構作出的現金捐款細分如下：教育2,337,000英鎊；社會、福利及環境1,995,000英鎊及文化64,000英鎊。

餘額包括按倫敦基準集團指引計算的實物捐贈(載於本集團網站)，其中計及11,710名員工提供117,491小時的社區義工服務，上述兩項數據均為本集團最高紀錄。此外，集團員工透過薪金捐款計劃捐出479,633英鎊。

本集團的二零一八年社區投資報告由Deloitte LLP鑒證。有關進一步資料及Deloitte的鑒證聲明可點按[此處](#)查閱。

## 二零一八年摘要

### 「保誠騎行倫敦」

「保誠騎行倫敦」已成為英國主要的大眾參與及慈善籌款活動，於過去六年間為慈善事業籌款逾6,600萬英鎊。二零一八年，其為慈善事業籌得逾1,300萬英鎊，打破此前一年1,275萬英鎊的紀錄，創造一項自行車活動的歐洲紀錄。參加慈善騎行的人數由二零一七年的44%大幅上升至55%。逾900個慈善機構從中受惠。

自二零一三年推出以來，保誠一直在贊助該活動。於二零一八年，保誠自身的社區參與合作計劃PruGOals支持來自英國41所學校的420名16至18歲學生，以增強他們的自尊、激發他們的抱負及改善他們的教育成果。PruGOals計劃透過設立富有挑戰性的考驗，鼓勵青少年接受「保誠騎行倫敦-薩里46」的挑戰，幫助他們最終達成目標，而不論他們的社會或經濟背景為何。據慈善機構Teach First發佈的二零一八年活動後評估報告顯示，學生在完成計劃後的「韌性」及「決心」增加三分之一。

### Cha-Ching 第一個環球理財教育計劃

Cha-Ching乃由保誠為開展理財知識掃盲而開發，是一個全球性理財責任及教育平台，目標對象為小學學童，至今已進入第八年，並已從其亞洲發源地擴展至本集團經營業務所在的四大洲，並在推行計劃的所有市場均備受歡迎，家長、教師、學童及政界人士皆對其好評如潮。

在亞洲，該計劃透過多渠道廣播平台(包括Cartoon Network Asia)每日可接觸逾3,400萬個家庭，自推出以來，透過自設的標準課程及校際聯誼計劃，已接觸逾400,000名學童。於二零一八年，與青年成就組織合作開發的課程繼續廣受歡迎，並已向印尼、菲律賓、馬來西亞及泰國的學生推出。參與課程的學生人數增加180,000人。二零一八年八月，亞洲推出了一首名為「十式」(10 Things)的新歌。歌曲概括了Cha-Ching的關鍵知識，由來自東南亞的六名童星合作演唱及無償錄製，自推出以來在社交媒體及數碼平台上的觀看量已超過100萬次。Cha-Ching亦被選中於二零一八年十一月舉行的巴黎和平論壇(Paris Peace Forum)上亮相。約有900個來自全球各地的項目提交至該論壇，僅有約100個項目入選。

在美國，Jackson慈善基金會與美國青年成就組織及探索教育頻道(Discovery Education)合作，每年向超過150萬名小學學生推出Cha-Ching計劃。Cha-Ching的視頻短片及課程已被納入青年成就組織的三年級課堂計劃。

在英國，保誠與Young Enterprise合作，為英格蘭及威爾斯小學學生開發在線教育資源，讓Cha-Ching計劃能夠走進課堂。這種以質著稱的教學資源與Personal Finance Education Group的理財教育框架相結合，就如何最有效地將實踐與教學相結合及如何安排學生在家中學習的活動為教師提供指引。自二零一六年年年底推出以來，該教育資源在英國1,179間學校被下載28,478次。

在其他市場，該在線教育資源亦被用於配合我們在非洲市場推出Cha-Ching計劃，作為由非洲青年成就組織與保誠非洲員工共同發起的一項理財教育活動的一部分。

### 在非洲的中學設立獎學金

在非洲這個市場，我們致力為學業優異但家境清貧的高中生提供支援，並協助當地大學建立培養精算科學人才的能力。保誠與加納、肯亞、烏干達及贊比亞等地的多個慈善團體合作，提供保誠獎學金計劃，旨在提高所有人的教育質素及教育機會，並確保社會邊緣化的每一個人均可獲得教育、技能及就業能力方面的支持。保誠獎學金計劃為超過7,000名學業優異但家境清貧的高中生提供支援，幫助他們在高中四年或五年內完成中學教育。計劃所提供的支持包括財政獎學金，用於支付學費和必要的寄宿費、校服和書籍費用。我們亦展開一項計劃，改善相關條件，以提高烏干達三所學校的入學率。

### Prudence Foundation的災難應變及救濟

自成立以來，Prudence Foundation透過建設社區災難防範能力，以及在緊急情況下提供賑災支援，致力創造社會價值，其重點關注三個關鍵範疇：大眾教育及意識、能力建設以及倡議。自然災害是亞洲的關鍵問題，全球超過40%的自然災害發生在該地區，令其成為世界上最易受災的地區。

在關注災難防範及長期賑災的同時，Prudence Foundation亦繼續支援亞洲的主要緊急救濟工作。於二零一八年期間，基金會為台灣(花蓮地震)及老撾(洪水)的救援及賑災工作提供支援，而於二零一九年，我們將支援受到二零一八年自然災害嚴重影響的印尼龍目島及蘇拉威西島的長期賑災需求。



### 安全學校計劃 — 應災及支援能力建設

亞太地區是世界上受災最嚴重的地區。Prudence Foundation繼續致力於亞洲市場的防災、救災及賑災工作。Prudence Foundation與人道主義者、政府及私營機構合作，幫助社區在災難發生前更好地做足準備，並在緊急應災及賑災時提供支援。

於二零一八年，Prudence Foundation繼續與國際培幼會及救助兒童會合作，於柬埔寨、菲律賓及泰國推行安全學校計劃。該計劃著重師生及當地社群在災難防範方面的能力建設，自二零一三年以來，超過85,000名學生及40,000名成人參與了該計劃。

於二零一八年，基金會與救助兒童會及菲律賓教育部建立新的合作夥伴關係，以實施一項面向全國的計劃。該項為期三年的計劃乃基於基金會及救助兒童會有關安全學校計劃的經驗，將旨在建立一個減少災害風險的管理資料系統，並對教師及當地政府官員進行培訓及能力建設。安全學校採用這種創新方法，旨在確保菲律賓的每個學校將能夠受惠於安全學校計劃，為教育部提供資料以幫助分配資源及專業知識，支持持續實施全球及東盟全面安全學校框架(ASEAN Comprehensive Safe Schools framework)。該計劃有望令菲律賓近47,000所學校的2,090萬名學生受惠。基金會亦致力就該計劃大力開展研究，以期有可能在亞洲其他市場加以實施。

# 支援我們的社區(續)

此外，作為與仁人家園就支援有需要社區的地區性義工服務計劃所建立的地區性合作夥伴關係的一部分，於二零一八年四月，該地區逾70名義工在印尼日惹耗費一週時間協助為有需要人士興建房屋及幼兒發展中心。於二零一八年十一月，基金會亦帶領另外一個由80多名地區義工組成的小組前往柬埔寨暹粒，為急需新房的家庭興建房屋，並支持一所小學的翻新工作。

Prudence Foundation相信，私營企業在加強社區抗災能力方面可發揮重要作用。儘管並無簡單的解決辦法，但廣大社群、政府及私營企業之間的通力合作仍然相當關鍵，可有效減少人身及經濟損失。基金會旨在竭盡所能鼓勵私營企業透過重視救災方面所使用的技術對救災作出更具策略性的投資。二零一九年，我們正在制訂一項新計劃，為使用技術保障及挽救區內生命免受自然災害破壞性影響的組織提供支援。

**讓亞洲變得更加有備無患及更加安全**  
全球每年約有350萬人死於意外傷害。透過加強防範以及提供衛生服務、教育及社會支援，每日可令全球範圍內的3,000名青少年免於死亡。為幫助解決該問題，Prudence Foundation已制訂並實施Safe Steps計劃。就合作的深度和廣度而言，Safe Steps計劃是

泛亞洲首項公共服務舉措，旨在透過教授有關自然災害、道路安全及急救的求生技巧，提升人們的安全意識。該計劃由Prudence Foundation與國家地理和紅十字會與紅新月會國際聯合會合作創建及開發。這是一項多平台計劃，內容包括廣播短片、資訊網站及可於社區之間分享的教學材料。Safe Steps的核心是利用一分鐘的視頻，提供簡單易明的資訊，說明如何做足準備，並在可能導致不必要的生命損失的三個方面確保安全：自然災害(於二零一四年推出)、道路安全(二零一六年)及急救(二零一七年)。

透過與政府、人道主義者和私營機構合作，估計該計劃於亞洲每日可接觸2.5億人，並於二零一八年在柬埔寨、香港、菲律賓、新加坡及越南建立新的合作夥伴關係。例如，在香港，我們與香港紅十字會建立為期兩年的合作夥伴關係，在保誠香港的支持下，向學童及社區推廣所有Safe Steps計劃主題。在新加坡，Prudence Foundation和保誠新加坡於二零一八年開始與新加坡紅十字會建立新的合作夥伴關係，重點是針對年輕人的大眾社區急救培訓計劃。Prudence Foundation及保

誠香港亦與香港紅十字會建立為期兩年的合作夥伴關係，攜手建設「具抗逆能力的社區」。在越南，保誠與越南紅十字會建立合作夥伴關係，向胡志明市及河內的學生、教師和社區派發Safe Steps First Aid資訊。

## 二零一九年一擴展及發展

於二零一九年，我們將在亞洲所有學校拓展Cha-Ching課程，並繼續在我們的所有市場(包括美國、英國及非洲)擴展該項計劃，以促進理財知識教育。除Cha-Ching外，我們繼續支持加納、肯亞、烏干達及贊比亞的高中獎學金計劃。我們的非洲業務正致力發展以健康為重點的全新社區投資合作夥伴關係。

我們與Teach First、Greenhouse Sports、The Transformation Trust及Dame Kelly Holmes Trust共同推出的PruGOals計劃於二零一八年大獲成功。於二零一九年，在上述成功的基礎上，我們將進一步支持300名青少年參加PruGOals。該計劃旨在提供機會，協助發展新技能及建立適應力，並設定具有挑戰性但能夠實現的目標，從而施展遠大抱負。二零一九年，該計劃的主要組成部分(如經認證的單車訓練)將直接在學校內開展，幫助將下一代培養成為單車通勤者。該計劃具有包容性，英國不同背景的青少年均可參與其中。



**Prudential public limited company**

**英國保誠有限公司\***

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

**香港主要營業地點**

香港

中環

港景街1號

國際金融中心一期

13樓

**[www.prudential.co.uk](http://www.prudential.co.uk)**

Prudential plc為一家控股公司，其附屬公司(如適用)由英國審慎監管局(Prudential Regulation Authority)及金融市場行為監管局(Financial Conduct Authority)授權及規管。

