



二零一七年 環境、社會及 管治報告

目錄

	頁碼
前言—集團執行總裁 Mike Wells	<u>1</u>
摘要	<u>2</u>
保誠—創造共同價值	<u>4</u>
關於本報告	<u>6</u>
我們如何與持份者溝通	<u>7</u>
誠信經營	<u>8</u>
滿足客戶需要	<u>11</u>
責任投資	<u>14</u>
環境表現	<u>18</u>
供應鏈	<u>22</u>
科技	<u>25</u>
重視我們的員工	<u>28</u>
支援我們的社區	<u>32</u>



前言

保誠始終致力協助客戶消除生活中某些最重大事件的不確定性因素。透過我們四大洲的產品及服務，我們讓客戶能夠更加滿懷信心，從容面對未來。與此同時，我們將他們的儲蓄轉化為投資，繼而推動增長週期及加強社區發展。

我們以對待客戶的同等責任感對待所有持份者。我們的持份者包括投資者、僱員、供應商、政府及監管機構，我們以強烈的責任感，公開、透明地與所有持份者對話。

這是我們概述環境、社會及管治表現的第二份年度報告。今年，我們因應新的披露要求，決心對我們的業務活動竭盡所能做到清晰及公開披露，因此我們在報告中增加了額外的內容。我們亦在報告中加入了一份有關若干摘要的概述，向讀者簡述本集團表現的深度及廣度，例如我們對技術平台進行了多項改進，讓客戶能夠更方便地獲取我們的產品，我們亦增加環境、社會及管治相關基金產品，以及持續發展我們在全球各地的社區投資計劃。

自一八四八年創立以來，保誠便在不斷發展中取得成功，時至今日仍在不斷蛻變。本集團於二零一八年三月宣佈擬將M&G Prudential業務從本集團分拆出來，這亦是保誠邁向蛻變的一步，足證保誠已為把握當前的機會做足準備。

本報告充分展示保誠如何在其所從事的諸多業務領域成為發揮積極影響的強大、可持續發展企業。本人希望本報告能夠為閣下提供有關資訊。



Mike Wells
集團執行總裁

摘要



保誠在
Management
Today大獎評選中
被評為英國最受讚
賞公司之一
—第10頁



中國客戶使用移動平台的直通式處理程序，申請時間大幅縮短—第26頁

推出新網站，讓美國消費者更清晰及更透明地認識金融產品—第12頁

M&G Prudential為英國客戶推出成本更低、直接面向消費者的平台**MyM&G**—第12頁

本集團旗下英國壽險業務於財務顧問服務大獎上獲兩個「五星」評級—第13頁

為非洲客戶推出新的「永不失效」計劃，確保客戶不會因錯過繳付保費而喪失保障—第12頁



Cha-Ching—世界上唯一一個專為小學學童而設的全球性理財教育計劃—現已在我們經營所在的四大洲全面推出—第34頁

「保誠騎行倫敦」至今已進入第五年，已籌得善款逾5,000萬英鎊—第34頁

我們有超過30%的員工透過本集團的旗艦計劃**主席公益獎勵計劃**志願投身各種社區項目—第36頁



旗下各佔用物業的溫室氣體排放量減少—第19頁

總體廢物循環再造率上升—第20頁



我們的**舉報計劃**已升級和改進—[第10頁](#)

我們的**稅務報告**清晰簡潔，備受好評—[第9頁](#)



瀚亞與國際金融公司(International Finance Corporation)簽訂一項協議，為**新興市場基建項目**籌資5億美元—[第16頁](#)

瀚亞成為**聯合國責任投資原則**的簽約方—[第17頁](#)

M&G Prudential推出兩隻專注於**環境及社會影響**的**新基金**—[第16頁](#)



多元化及共融是我們的戰略目標，我們投資10個主要範疇的定向活動—[第29頁](#)

我們的英國及歐洲**投資業務**在兩項獨立調查中均獲評為**首選資產管理人**顧主—[第31頁](#)

保誠—創造共同價值

保誠幫助客戶在遭遇人生重大事件時消除不確定因素。不論是組建家庭、為子女教育進行儲蓄抑或制定養老規劃，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。我們的管理資產達6,690億英鎊，積極將客戶資金投資於實體經濟，協助建立更強大的社區及推動增長週期，同時為投資者提供可持續及不斷增長的回報。我們為客戶、投資者、員工及本集團經營所在的社區創造長期價值。

在四大洲滿足客戶需要

我們的策略符合強勁的結構性趨勢：亞洲不斷壯大的中產階層的儲蓄及保障需要、美國7,500萬嬰兒潮一代的退休收入需求，以及英國及歐洲老年人口對託管儲蓄解決方案不斷增長的需求。自二零一四年起，我們亦一直在非洲不斷開拓新的市場，為不斷增加、保障不足且理財服務選擇有限的人口提供服務。

美國

在美國，未來20年每天將有10,000人步入退休年齡。我們的美國業務Jackson所提供的解決方案旨在幫助這批美國人避免資金短缺，並為他們提供可靠後盾以抵禦波動不穩的市場。Jackson追求卓越的產品創新及獨有的分銷能力，已助其建立滿足客戶需要的穩實聲譽。

非洲

我們目前在非洲五個國家擁有業務。如今，加納、肯亞、烏干達、贊比亞及尼日利亞的民眾均可購買我們的產品，藉以滿足他們不斷變化的需要，並享有我們為客戶及社區所創造的價值。

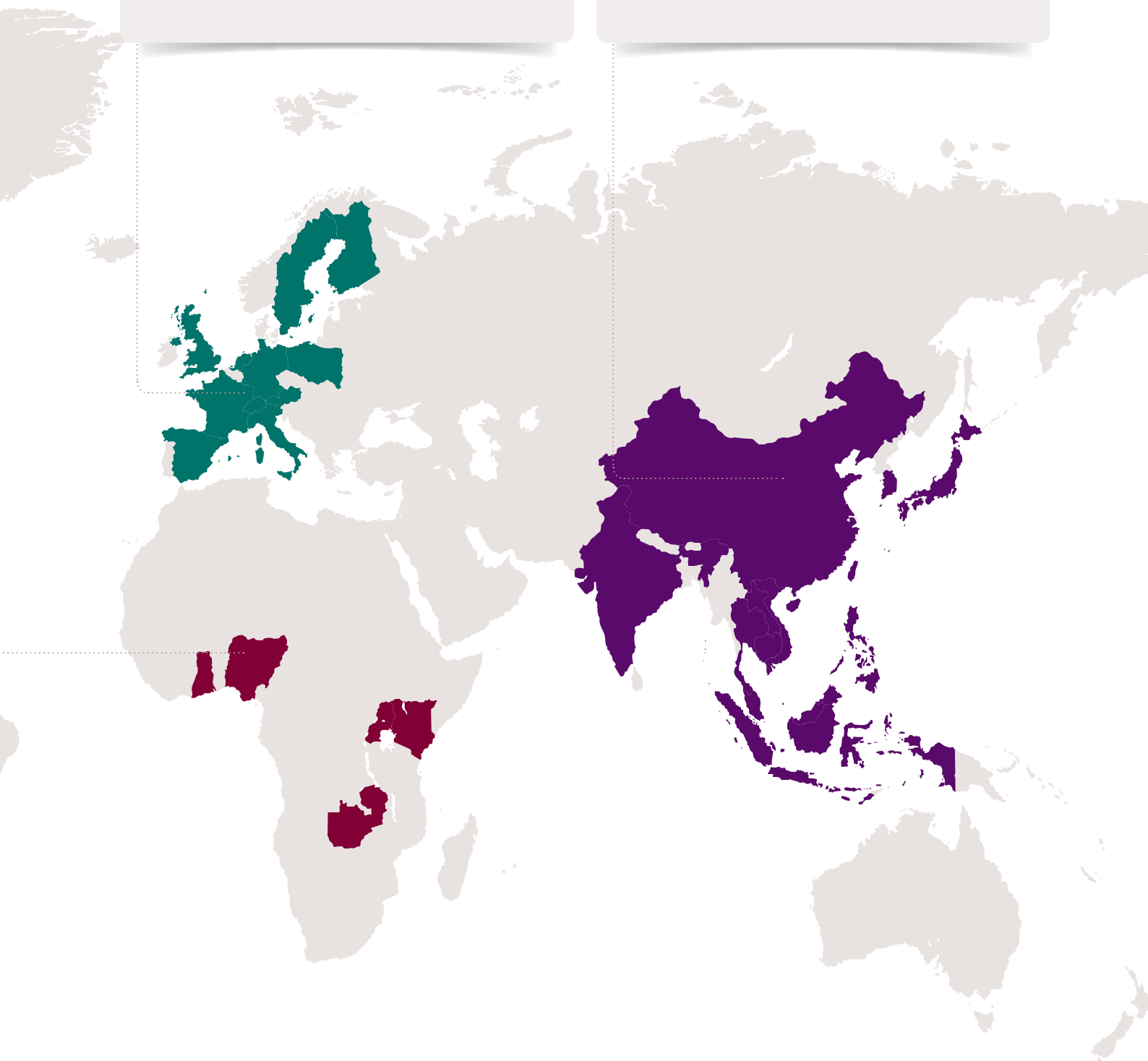
英國及歐洲

在英國及歐洲，客戶對託管解決方案，即既能消除市場波動起伏影響又能提供比現金更豐厚長期回報的儲蓄產品的需求與日俱增。我們透過獨有的PruFund產品組合以及全面主動管理的基金滿足這一需求。於二零一七年，我們將資產管理人M&G與保誠英國及歐洲合併為M&G Prudential，一項領先的儲蓄及投資業務，完美切合客戶對綜合財務解決方案與日俱增的需求。於二零一八年三月，我們宣佈擬將M&G Prudential從本集團分拆出來，以形成兩間擁有良好投資前景的獨立上市公司。

亞洲

在亞洲，中產階層快速壯大，但大部分人既儲蓄不足又缺乏保障。據估計，這部分人已有的保險保障與維持其家庭生活水平所需的保障之間的缺口為35萬億英鎊。我們在14個市場提供以定期儲蓄及保障為核心的產品組合，以及多渠道分銷及屢獲殊榮的客戶服務，以助縮小這一缺口。

我們的亞洲資產管理業務瀚亞管理資產逾1,390億英鎊，提供廣泛類別的投資解決方案，並將有關資產投資於實體經濟，以助推動增長。



關於本報告

本報告概述Prudential plc的環境、社會及管治表現。

本報告的內容符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則(《香港上市規則》)項下有關環境、社會及管治「不遵守就解釋」的規定，當中包括二零一七年要求將環境關鍵績效指標由「建議」提升至「不遵守就解釋」的新規定，詳情可於第18頁「環境」一節查閱。

本報告中所載的內容大部分亦可於本集團的定期財務、企業責任、稅務策略及其他報告中查閱。我們之所以選擇在本報告中加入所有這些內容及其他有關環境、社會及管治的內容，是為了向感興趣的讀者提供一個可輕鬆獲取所有有關內容的單一來源。

這是我們編製的第二份年度環境、社會及管治報告。今年，我們已加強報告工作，簡化資料收集及編輯流程，以確保收集到正確的資料，並以最易於理解的格式呈現。我們致力每年不斷完善我們的環境、社會及管治報告工作。

報告範圍

本報告中的資料涵蓋保誠於二零一七年曆年在集團層面及全球各地業務的活動，不包括合營企業夥伴。

我們的環境、社會及管治策略

保誠旨在幫助客戶減低生活風險及處理人生中最大的財務困擾。我們善用所具備的能力、業務足跡及規模滿足本集團所有市場客戶的長期儲蓄及保障需求，為客戶及股東創造價值。

我們與客戶的關係著眼長遠，因此我們的策略及其執行必須確保我們是一家可持續的企業。我們能夠成功地為客戶及股東帶來回報，實有賴於我們與所有持份者的有效溝通。

管理一家可持續的企業，涉及對一系列環境、社會及管治事宜的管理。所有這些領域均對本集團的表現及可持續發展不可或缺，因而我們會妥善處理。

環境、社會及管治事宜的管理及優先次序

環境、社會及管治格局瞬息萬變。我們自行調整以積極應對，務求持續作為可持續發展的企業。集團環境、社會及管治事務主管Jonathan Oliver(集團通訊總監)在集團行政委員會層面對環境、社會及管治保持關注。全集團環境、社會及管治標準乃透過集團管治手冊制定。該手冊載述本集團營運所遵從的政策及流程。有關重大環境、社會及管治問題的全集團政策的更多資訊，請參閱本集團二零一七年度報告及賬目內「[企業責任回顧](#)」各頁。

我們致力透過環境、社會及管治報告盡量透明地證明本集團業務的可持續發展能力。本報告的編製工作由集團審核委員會及Prudential plc董事會監督。本報告以跨部門工作小組的調查發現為依據，我們透過該工作小組進行一次集團範圍內的考察，以識別對保誠至關重要的環境、社會及

管治事宜。考察內容包括識別與保誠直接相關的環境、社會及管治趨勢、風險及機遇，以及同業所匯報的更廣泛的環境、社會及管治事宜。我們已進行重要性評估，以識別任何新出現的環境、社會及管治風險。我們已確定各環境、社會及管治事宜對保誠及持份者的相關性及重要性，並根據對本集團業務可持續發展造成的最大影響劃定這些事宜的優先次序。最重大的事宜已載於本報告。

我們持續監察經營所在地不斷變化的環境，以確保發現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管理所有持份者的期望，而我們的全面識別程序讓我們能夠以深思熟慮及妥善管理的方式應對重大的環境、社會及管治事宜。

報告內容

我們的關鍵環境、社會及管治事宜可歸入以下範疇：誠信經營、客戶、環境、責任投資、供應商、科技、員工及社區，我們在本報告內按這些類別呈報資料。呈報次序並非反映任何特定優先次序。

我們的重大環境、社會及管治事宜中有十項事宜符合《香港上市規則》項下環境、社會及管治報告指引的匯報「層面」。鑒於我們的業務性質，只有一個「層面」(即健康與安全)對本集團的重要性被視為不如其他環境、社會及管治事宜，且僅在報告第31頁簡短闡述。就《香港上市規則》環境、社會及管治報告「層面」的相關法律及法規而言並無發現存在重大不合規領域。

我們如何與持份者溝通

與持份者溝通是幫助我們識別和管理環境、社會及管治事宜及確保業務成功的關鍵。持份者向我們提出的意見有助我們制訂及改善我們管治自身的程序及政策。

在保誠，我們明白持份者對本集團能否長盛不衰至關重要。我們設法主動與他們溝通，以了解並在制定戰略決策時充分考慮他們的意見。

我們的持份者包括個人客戶、機構投資者、僱員、慈善組織及國家監管機構。因此，我們的溝通渠道因持份者而異，既有正式的溝通渠道，亦有其他較非正式的溝通渠道。我們與持份者的溝通主要透過當地業務進行，而

集團總部則負責其他溝通事宜，例如與我們的投資者進行溝通。

我們在全球及各地的持份者、我們與他們溝通的方式以及各組別於二零一七年關切的領域概述如下。

持份者組別	保誠如何與持份者溝通？	持份者於二零一七年提出的關切領域
客戶	聯絡中心、在線服務、面對面建議、年度報表、調查。	退休收入選擇、提供服務(包括服務延遲)、英國退休金自由改革、氣候相關披露。
投資者	半年及全年業績、年報、股東週年大會、投資者簡報會、環境、社會及管治報告。	在集團策略及管治中融入環境、社會及管治、客戶滿意度、產品適合性、多元化、培訓、挽留、薪酬、繼任、網絡安全、責任投資、財務實力、風險管理、氣候變化事項。
僱員 (包括承包商、潛在員工、代理及工會)	調查、全體大會、息工日、小組會議、評核、內聯網、培訓計劃。	多元化及共融、性別薪酬、僱員關係、培訓及發展、接任計劃。
政府 (包括中央銀行、證券交易所及全球政策機構)	會議、為政策文件獻言獻策、全部門分析、合作、公開及私人場合下演講、數據輸入、稅務策略匯報。	負責任企業、在財務穩定、客戶公平及溝通方面擔當的角色、部門監管、責任投資、稅務透明、綠色融資、基建投資。
監管機構	高級管理層會議、關鍵政策提案討論、Regulatory College of Supervisors 年度會議、工作層面上的持續溝通。	管治、操守風險、網絡安全、客戶保障、償付能力標準II、全球系統重要性保險公司及國際資本標準。
民間團體	會議、數據共享、行業基準。	共融、教育、賑災、氣候變化支援及資助。
媒體	媒體發佈、會議及電話、監督媒體輸出。	財務表現、業務優勢、領導力、薪酬、低碳經濟。
供應商	評估、合約談判、評審會議。	數據保護、反賄賂及貪腐、環境(廢物管理)、人權、《現代反奴役法案》。

誠信經營

責任與職業操守已成為一項業務規則，對於我們所有市場的業務經營而言必不可少。我們認為，我們十年如一日堅持誠信經營，對我們與持份者建立信任及良好關係，以及維持我們的聲譽並最終實現業務長遠發展至關重要



我們已在整個業務環節建立框架，以確保我們能夠管理在誠信經營方面的現有及新興風險，包括秉承最高標準的專業操守、維持我們的財務實力、以負責任的方式開展稅務實踐及打擊金融犯罪。

操守標準

我們設有管治框架，該框架乃建基於我們的集團業務行為守則及集團管治手冊，當中載有我們的指導原則，以及概述我們對每名僱員的期望以及客戶和社區對我們的期望，可謂是最高的職業及道德操守標準。我們的所有業務及市場均設有一系列政策用以鞏固該框架，而對這些政策我們會進行定期檢討及更新，以確保我們以負責任的方式行事。

財務實力

我們致力推動我們經營所在的所有市場的金融穩定及可持續發展。我們嚴格執行策略，加上我們業務的現金產生性質及維持適當的資本，因而具備良好條件，能夠繼續為客戶提供優質產品和服務，以及為股東帶來長期盈利增長，從而令金融體系更加穩健和穩定。有關本集團上一年度財務表現的詳情，請參閱本集團二零一七年年報。

我們與政策制定者及監管機構合作。於二零一七年，我們繼續與金融穩定委員會、國際保險監督聯會 (International Association of Insurance Supervisors) 及國際證券事務監察委員會組織等標準制定機構，以及行業團體積極參與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，我們對深化資本市場、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表示支持，有關進程有助支持經濟增長及穩定。

保誠已獲指定為全球系統重要性保險公司。雖然金融穩定委員會於二零一七年並無發佈新的全球系統重要性保險公司名單，但金融穩定委員會二零一六年全球系統重要性保險公司通訊中所載的政策措施仍適用於保誠。該評定反映我們作為一間保險公司的規模、市場重要性及全球聯動性，即我們的財務穩定性被視為對全球金融系統及經濟具有重要意義，因此我們須遵守額外監管要求，包括加強全集團監管、實際處置措施計劃、制訂一份系統性風險管理計劃、一份恢復計劃及一份流動性風險管理計劃。我們現正監察政策措施的發展與潛在影響，並持續與監管機構接洽了解這些措施的影響。

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我們的稅務事宜，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。

於二零一七年，稅務透明議程繼續受到關注，圍繞應否強制以國家為單位進行公開報告的討論持續發酵。在英國，擁有大量在英業務的企業集團首次被要求詳細披露其稅務策略，概述他們如何管理稅務風險、他們對稅務規劃的態度，以及他們與稅務機關的合作政策。

自二零一二年起，我們便一直公佈本集團的稅項貢獻總額，並不斷努力提高與本集團稅務事項有關的透明度水平。於二零一七年五月，我們發佈本集團的稅務策略，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。

除遵守英國《二零一六年財政法》(2016 Finance Act) 的強制規定外，我們的策略亦包括多項額外披露，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。該項披露旨在反映我們的稅務足跡(即本集團繳稅的地點)與業務足跡保持一致。

我們的稅務策略報告在由PwC主辦的「建立公眾對企業報告的信任二零一七年獎勵」中備受讚譽。我們在富時350公司指數的稅務報告類別中備受好評，獨立評委指出，我們的報告在披露本集團管理稅務事項管理方面詳盡無遺，並設有專門的問答章節解釋主要詞彙及術語，令他們印象深刻。此外，獨立評委還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，稱此舉「非常棒」，同時亦對我們的稅務報告的簡潔發表評論，稱其讓非專業讀者更易理解報告內容。

於二零一七年，本集團在全球繳納的稅款達29.03億英鎊，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。

打擊金融犯罪

由於本集團業務遍佈多個地域，且與代表本集團行事的代理及中介機構等第三方均有業務關係，故金融犯罪是一項主要風險，可能會對我們的客戶、業務及經營所在的經濟體帶來嚴重的後果。

我們致力與全行業攜手共同打擊金融犯罪，且我們維持並實施獨自制訂的反洗錢、反恐怖主義融資、反賄賂、反貪腐及反詐騙的實務及程序。

我們設有清晰的反賄賂及貪腐政策，絕不容許任何目的的貪腐及行賄或受賄。該政策概述我們對賄賂及貪腐的界定，以及我們對政治及慈善捐獻、疏通費及收受禮物及接受款待的立場。我們推行強制性在線培訓課程計劃，確保僱員能夠識別、避免及舉報任何潛在的賄賂或貪腐行為，我們會密切監察有關課程完成率。此外，我們亦於年內為職務風險較高的約2,500名僱員提供面授培訓。

誠如我們的反賄賂及貪腐政策所規定，我們每個季度都會與地區合規小組進行備存記錄的檢討，並每年對旗下所有業務進行風險評估，蓋因我們意識到各地市場的常規、慣例及監管規定差異懸殊。於二零一六年，本集團已對反賄賂及貪腐計劃進行一次外部檢討，其後，我們於二零一七年透過與集團風險委員會建立政策自主權及向集團風險委員會定期匯報的方式，在全集團範圍內就反賄賂及貪腐風險及控制實施明確的管治。集團審核委員會繼續每年檢討有關計劃的有效性。於二零一八年，我們將把有關

反賄賂及貪腐風險及法規的高級培訓的範圍擴大至涵蓋職務風險較高的所有高級行政人員及主管，特別是參與第三方交易及管理第三方關係的高級行政人員及主管。

我們設有反洗錢、詐騙、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，開展嚴格的風險盡職調查，並為員工提供有關識別、避免及舉報任何潛在不當行為的合適培訓。

因應英國頒佈的《二零一七年刑事金融法案》(Criminal Finances Act 2017)，本集團進行了一次全面的風險評估，以考慮該法案對本集團業務的影響。本集團的反洗錢政策已予更新，以反映圍繞防止為避稅提供便利的新法律規定，本集團已向全體僱員提供一項有關通訊及培訓的計劃。有關規定的合規覆蓋範圍已納入二零一八年合規監察計劃。此外，於二零一七年，我們亦更新了制裁政策，訂明所有業務均須定期對供貨商、供應商、外判商、僱員及其他第三方進行名稱篩查。

集團審核委員會繼續每年檢討有關計劃及相關控制措施的有效性，包括了解被分類為風險較高或政界人士的客戶人數及比例，以及向執法機構舉報可疑活動的次數等關鍵績效指標。此外，集團審核委員會還定期向集團風險委員會提供最新消息。鑒於有關政策的敏感性質，故不予公開披露。

集團保障政策提供了一個框架，有助我們確保保障水平與監管及法律義務相稱，同時亦滿足具競爭力商業機構的需求。我們在各項業務均設有一名指定的保障主管，並就各項業務制定了一套程序及指引，以證明遵守該政策。

舉報

本集團於二零一六年重新推出由各種內部通訊支持的舉報計劃，使得二零一七年舉報的關注事項大幅增加，涉及相當廣泛的問題類型及地域。該計劃「正言直諫」(Speak Out)的舉報程序是其中一個關鍵因素——其舉報程序公開，不單向員工開放，同時亦向客戶、承包商及供應商開放，讓他們能夠以任何語言透過互聯網、電郵、熱線或書面形式提出關切事項。該計劃由集團執行總裁及高級管理層提供支持，並透過向全體員工提供的強制性在線培訓予以強化。有關推廣及培訓提升了員工對「正言直諫」的意識，並加強了舉報者的信心，相信任何舉報的問題皆將由受過訓練的專業調查員進行獨立及客觀調查。

在「正言直諫」的基礎上，我們於二零一七年對支持該計劃的個案管理平台進行了升級，此舉提升了調查效率，加快了重大問題的上報速度，以及提升了董事會層面報告的效率，讓集團審核委員會更方便監督對所舉報關切事項的調查。

我們是商業道德學會(Institute of Business Ethics)的長期會員，此外，我們還於二零一七年延長Public Concern at Work(PCaW)的會籍，PCaW就我們的內部培訓及認知材料的內容提供建議。我們與有關機構密切合作，不斷提升「正言直諫」安排的有效性。在PCaW主導金融服務業就內部舉報安排的有效性協定一項標準的倡議中，我們是保險業內唯一的參與組織。

鳴謝

於二零一七年，我們在Management Today備受關注的商業大獎中被評為英國最受讚賞公司之一。根據同儕的綜合評審，我們在保險類別中脫穎而出，並憑藉出色的管理質素及鼓舞人心的領導才能在英國最受讚賞公司排行榜中名列第三，我們吸引及挽留頂尖人才的能力位列第四。縱觀所有行業，我們在241家接受調查的最受讚賞公司評選中位列第十。

滿足客戶需要

客戶對於我們的策略和創造長期可持續價值而言至關重要。我們提供公平及透明的產品，滿足客戶的需要，並為幫助他們應對生活中的重大財務挑戰提供解決方案



滿足客戶需要

客戶的需求不斷變化，而我們的目標是長期為他們提供服務。因此我們需要積極聆聽他們的心聲，不斷推陳出新，提供富有創意的產品、解決方案及分銷渠道，務求提高客戶獲取財務保障的機會及實現一致及可持續的表現。

我們的客戶承諾

以客戶為中心是我們的產品定位規劃、銷售程序，以及從保單生效直至產品週期結束期間所提供服務的關鍵。在管理客戶所支持的產品時，我們旨在一如既往提供最高水準的服務。

我們有義務以負責任和誠信的方式行事，以促進客戶的利益。鑒於其各自獨特的運營及當地經營環境，我們的各項環球業務均遵循其個別、因應特定業務而設的客戶政策，以評估、管理及報告客戶風險。這均在我們的集團客戶承諾政策下進行，集團客戶承諾政策載列五項客戶承諾，以支持我們的各業務單位執行全集團行為守則：

- 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、通俗易懂及能創造實際價值
- 3 為客戶資料保密(除非法律要求披露)
- 4 提供及推介高標準的客戶服務及嚴格監督相關標準
- 5 確保我們的投訴程序能為本集團業務及客戶提供有效及公平的仲裁渠道。

產品設計與創新

我們的產品規劃確保我們不斷推陳出新，提供滿足客戶需求的產品及服務，確保貼合其財務需求。

我們繼續致力為客戶提供靈活性及選擇，滿足其不斷變化的生活方式的需求。就亞洲客戶而言，我們正在滿足其獲得即時的數碼體驗的需求。在新加坡、越南及香港，我們已推出業界首款人工智能聊天機器人。保誠越南已在其公司網站及Facebook網頁推出「PruBot」服務，為客戶提供全天候支持，可回答與產品及服務有關的各類問題，亦可協助客戶安排與理財顧問會面。「AskPRU」讓保誠新加坡的理財顧問可即時獲取其客戶壽險計劃的特定資訊。

當客戶作出重大而複雜的財務決策時，我們致力在可行的情況下盡量簡化各項事宜。美國方面，Jackson推出新平台「Retire on Purpose」，該平台側重深思熟慮的人生規劃，作為制訂全面理財規劃至關重要的第一步。Jackson亦一直致力簡化理財產品用語，務求使其對於客戶而言更易理解及更加透明，並將話題重點轉向消費者實現美滿人生所需的終身收入規劃。為促進這種簡潔用語方法，Jackson已推出新網站The Financial Freedom Studio，該網站現為Jackson的內容中心。

英國方面，我們於二零一七年開始向客戶提供轉至我們的在線投資服務myM&G的機會，為他們提供一個全新及成本更低的選擇，藉此管理其投資。我們亦提供安全的網上工具MyPru，讓客戶能夠隨時查看保單資訊。自二零一六年推出以來，已有100萬名客戶登記。客戶可藉此查閱其保單價值、變更資料、查看支付及產品資訊，並向我們發送安全信息。我們的技術改善重點之一是減少顧問

在行政管理方面所耗用的時間，使他們得以專注於服務客戶。改善方面包括引入無紙化離岸債券索償及為保誠退休賬戶引入電子簽署設施。

非洲方面，我們在加納推出一項新的「永不失效」計劃，該計劃解決了我們在該市場的客戶關於保險的其中一個主要關注問題——無法預見的情況可能使其錯過繳付保單保費，從而造成喪失保障。是項新計劃可確保保單繳滿一年後將再不失效或無效。是項計劃將於二零一八年在肯亞、烏干達及贊比亞推出。

增加獲得財務保障的機會

增加獲得保險的機會為一個重要的社會及經濟問題，而我們的目標是確保提供合適的產品的同時，亦確保透過適當的方式，將該等產品分銷予潛在及現有客戶，藉此增加客戶獲得財務保障的機會。

分銷在接觸、吸引及挽留各區內的客戶方面擔當重要角色。我們的業務與當地非政府機構及政策制訂者精誠合作，以更好地了解在適當的情況下透過合作來滿足財務保障需要的方法。

舉例而言，在我們的亞洲市場，保險不足，是導致中等收入家庭在遭遇重大生活事件後跌至貧困線以下的主要原因之一。運用我們的部分產品，則可以以較低的成本避免這種情況，而我們繼續提供更多產品選擇，並與地方當局合作，幫助滿足這種需求。中國保險監督管理委員會已設定二零二零年保險滲透率達5%的目標，而目前滲透率僅為2%。我們正與中國政府機構合作，以協助其達至該目標，並為客戶及社區實現行業產品所帶來的所有裨益。同樣地，非洲方面，於二零一七年十二月三十一日，我們與四家銀行展開獨家合作，與合共逾600間銀行分行有業務往來，為他們的客戶提供增值保險解決方案。

客戶服務及處理投訴

我們相信，我們的客戶理應享有我們所提供的最高水準的專業服務、關懷及持續的聯絡，而我們的業務亦會制定鼓勵及追求最佳客戶服務的方案。舉例而言，在新加坡，Prudential Service Mark意味著保誠的財務顧問致力提供最高水準的服務，同時亦意味著將由我們的機構中最出色的財務顧問來處理客戶的保險及投資需求。顧問須滿足一套嚴格的標準，才有機會獲授Prudential Service Mark。其中一項標準是獲得客戶的好評。在釐定該名代理是否獲認可時，客戶將發揮重要作用。

我們設有相關程序，務求以及時、妥善及專業的方式處理客戶投訴，並於任何時候均以合規的方式處理客戶投訴。在英國，倘若客戶對金融服務提供者處理投訴的結果不滿意，客戶有權向金融申訴專員服務(Financial Ombudsman Service)投訴。金融申訴專員服務將調查投訴並根據其調查結果作出裁決。自二零零九年以來，金融申訴專員服務一直有公佈全行業裁決數據，數據顯示，保誠的平均勝訴率逾80%，這讓保誠在同行及更廣泛的金融服務行業中均處於更有優勢的位置。

我們旨在於任何持續調查期間提供透明度及推行問責制。於二零一六年三月，英國金融市場行為監管局刊發一份報告，當中載有其對公平對待長期客戶的專項審閱調查結果。此後，金融市場行為監管局為企業頒佈相關指引，當中載有額外細則，要求企業採取有關措施以公平對待已終止的客戶。於二零一六年十月，金融市場行為監管局還刊發其對非諮詢年金銷售行為的專項審閱調查結果。為此，保誠已同意金融市場行為監管局對二零零八年七月一日之後在沒有給予任何建議的情況下向其英國界定供款退休金合約客戶銷售的年金進行審閱。是次審閱正在調查客戶是否獲提供充分資訊了解他們向保誠或其他年金提供

者購買強化年金的潛在資格。我們已開始聯絡可能未獲提供充分資訊的客戶，並會根據金融市場行為監管局規定的方法給予相應賠償(如適用)。

業界大獎

於二零一七年，我們榮獲多項業界大獎，明確反映以客戶為中心貫穿全集團：

- 在亞洲，保誠保險有限公司於二零一七年香港保險業大獎中榮獲兩項傑出大獎：傑出客戶服務大獎及年度傑出保險代理，並入圍多項獎項的最終名單。
- 在美國，我們在聯絡中心服務方面表現出色，於二零一七年曾六次獲得服務質素計量組(The Service Quality Measurement Group, Inc.)的認可。此外，Jackson亦榮獲以下獎項：授予特定行業的一次通話解決最高獎項「金融行業最優質客戶服務獎」及「B2B行業最優質客戶服務獎」；以及因一次通話解決率至少三個月達80%或以上而獲得「聯絡中心世界級一次通話解決認證」(Contact Center World Class First Call Resolution Certification)。
- 在英國，於財務顧問服務大獎中，我們繼續於人壽與退休金及投資兩個組別榮獲「五星」評級。此外，於二零一七年投資壽險及退休金Moneyfacts大獎中，我們連續第七年榮獲最佳投資債券供應商獎，並獲最佳收入取用供應商獎。於《金融時報》退休金專家：二零一七年退休金及投資者供應商大獎(FT Pensions Expert：Pension and Investor Provider Awards 2017)中，我們奪得年度環球多元資產信貸管理人(Global Multi Asset Credit Manager of the Year)及年度英國固定收益管理人(UK Fixed Income Manager of the Year)獎項。

責任投資

按照我們的定義，所謂「責任投資」，即是將與本集團、客戶、投資者、僱員及其他持份者相關的環境、社會及管治事宜的所有權決策明確地納入投資過程



作為長期投資者，我們認為環境、社會及管治風險可能會影響長期投資表現，而我們力求透過全集團責任投資框架管理該等風險。該框架設有最低要求，並提供指引，讓我們的業務單位能夠以與本集團的價值觀及操守一致的方式說明其如何將環境、社會及管治考慮因素納入作為資產管理人的投資過程及作為資產擁有人的管理承諾。

我們的常規方法是支持參與被投資公司事務及採取積極的擁有人管理做法，而非透過排除限制投資機會。除遵守適用法律、規定及條例外，我們已確定一個流程，可將若干資產排除在我們的內部保險授權之外。

我們的責任投資策略

我們是客戶資產的長期管理者，因此亦十分重視氣候變化等環境、社會及管治風險帶來的挑戰。我們認為，為履行對客戶、社會及環境的責任，我們須將相關考慮因素納入投資決策、信託及管理責任當中，並為經濟向更具可持續性的模式轉型而做足準備。我們深知，身為專業投資者（資產管理人），我們有責任評估所有類型的風險，以及身為客戶及股東資產（資產擁有人）託管人的管理責任。我們相信，我們可藉此滿足客戶對長期儲蓄及財務保障的需求。

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&G Prudential。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。

作為長期投資者，我們將可能會對客戶長期投資結果有重大影響的投資過程、決策及擁有人管理做法中的所有因素（財務及非財務）納入我們的考慮範圍之內。我們目前正在透過實施全集團責任投資框架將環境、社會及管治考慮因素納入我們的資產管理人的投資過程。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，乃是我們對客戶的信託責任的一部分。

集團責任投資框架

於各業務單位繼續按合乎其當地營商環境及投資策略的方法處理環境、社會及管治相關事宜的同時，我們亦於二零一七年設立一個集團責任投資框架，結合個別環境、社會及管治相關投資策略及環球業務活動，更加明確我們的全集團責任投資方法。該框架與集團行為守則一致，並與我們不同業務內的現有責任投資管治架構關連，例如M&G Prudential的責任投資諮詢論壇(Responsible Investment Advisory Forum)及瀚亞的責任投資工作小組。

該框架提供一個機制，讓高級行政人員了解各項業務所在當地環境、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全集團策略。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。

全集團責任投資原則（於下文概述）列述我們對環境、社會及管治投資方法的一般信念，並以體現本集團策略的一套全集團責任投資標準作為基礎。該等標準乃於二零一七年透過諮詢業務單位制定，設有集團層面的最低要求，為我們的資產管理及所有權業務提供環境、社會及管治相關事宜方面的指引，並協助其進一步制定各自的當地責任投資標準。為此，我們於集團層面採取系統及一致的責任投資及責任所有權方法。二零一八年，該標準於各業務單位進行實地測試，包括設計及實施適當的各項關鍵績效指標，以便加強集團層面的內部監控及外部報告。

保誠的全集團責任投資原則

- 1 保誠集團責任投資標準由集團業務行為守則及本集團的價值觀管治。
- 2 全集團層面的責任投資標準可為我們的商業信譽、品牌及持份者提供支持。
- 3 我們於管理客戶資產時將財務及非財務因素納入投資過程。
- 4 我們透過仔細考慮投資活動中的環境、社會及管治事宜，管理及保護保誠集團的聲譽。
- 5 集團及業務單位管治程序讓我們作為負責任的投資者開展我們的活動。

責任投資

二零一七年責任投資摘要

二零一七年，因應客戶不斷增加的興趣及需求，我們於產品範圍中增加了若干以環境、社會及管治為重點的產品：

— M&G Prudential推出兩隻環境、社會及管治／影響投資領域的基金。**M&G Impact Financing Fund**為機構基金，著重投資於在提供有競爭力的財務回報的同時，亦能產生清晰的環境或社會影響的私人及非流動債務。**M&G環球高收益環境、社會及管治債券基金**為一隻SICAV公共債券基金，其目標是在考慮環境、社會及管治因素的同時，提供資本增長及收入，並力爭獲得超越環球高收益市場的環境、社會及管治評級。

— 美國方面，Jackson National Asset Management於二零一七年四月將JNL/Mellon Capital MSCI KLD 400 Social Index Fund加入相關變額年金投資選擇。該被動管理的基金追蹤相應的摩根史丹利國際資本公司(MSCI)指數。該指數為400隻美國證券的資本加權指數，旨在提供有關擁有較高的環境、社會及管治評級的公司的狀況，當中不包括被認為對社會或環境有負面影響的公司。

二零一七年，除推出以環境、社會及管治為重點的全新投資產品之外，我們亦透過參與被投資公司事務及所投資資產，繼續於責任投資方面取得進展：

— 瀚亞與世界銀行集團成員國際金融公司(International Finance Corporation)簽署協議，為新興市場的基建項目集資計劃出資5億美元，成為該計劃的首個亞洲投資者，藉此履行其對亞洲發展中國家的經濟及社區的一貫承諾。

— PPM America於太陽能及風能項目領域投資6,000萬美元，將其可再生能源項目投資組合擴大至3億美元。自二零一五年以來，PPM America亦已於資產支持交易方面投資近2.50億美元，有關交易旨在為支持Mosaic Inc.(於二零一七年收購，住宅太陽能解決方案供應商)等公司，以及根據「資產評估清潔能源」(Property Assessed Clean Energy)立法倡議為住宅、商業及

工業物業業主提供節能升級或可再生能源設施的其他公司提供支持，協助其開展相關活動。

— M&G繼續單獨或與其他投資者共同積極參與其被投資公司的管理工作，以解決從氣候變化及多樣性乃至稅務及人權等一系列環境、社會及管治事宜。**M&G於責任投資導向倡議中發揮日益積極的作用**，當中包括參與亞洲企業管治協會(Asian Corporate Governance Association)及英國投資者論壇(UK Investor Forum)，以及成為30% Club投資者組別意向聲明的簽署方，承諾敦促被投資公司關注性別多元化方面的事宜。

— M&G Real Estate自二零一一年以來一直參與年度全球房地產可持續發展基準調查。於二零一七年的調查中，公司旗下七隻基金獲得「綠星」評級，躋身全球可持續發展水平最高的基金之列。

我們的二零一八年計劃包括繼續加強及推出集團責任投資框架，而這需要進一步完善集團及當地業務單位的責任投資標準。此外，作為我們正在進行的資訊科技基建及數碼轉型舉措的一部分，我們將繼續評估如何運用如貝萊德Aladdin投資系統(M&G Prudential於二零一七年開始啟用)等技術及第三方環境、社會及管治市場數據，幫助我們進一步將環境、社會及管治考慮因素融入我們的投資活動當中。



將氣候相關風險及機遇納入個人投資策略

我們的英國儲蓄及投資業務主要透過由Prudential Portfolio Management Group全面管理的投資而投資於一系列另類資產，而該等資產有助應對氣候相關風險及機遇。透過M&G Prudential及外部專業投資合作夥伴，該等基金於全球範圍內擁有一系列清潔、可持續及可再生能源資產的權益，有助推動未來向低排放的轉變。該等基金目前所持有的投資包括：

- 歐洲大陸及英國的太陽能及海岸風能項目；
- 英國的生物量變廢為能發電項目；
- 在英國推出的可管理電力供求波動的蓄電池儲能，旨在推動可再生能源作為發電來源；及
- 拉丁美洲的水力發電及風力發電設施。

在近幾年上市的若干可再生能源投資公司首次公開發售當中，該業務亦一直作為基石投資者。

氣候變化及投資

氣候變化給保誠及其客戶帶來潛在的重大風險，不僅是由於氣候變化的實質影響，亦是由於與向低碳經濟轉型相關的過渡風險。

我們與客戶的關係著眼長遠，因此我們管理長期氣候風險的策略及其執行必須確保我們仍是一家可持續的企業。採納《巴黎協定》的國家已作出應對氣候變化的承諾，政府及企業於未來數十年間向低碳經濟轉型的努力可能會對全球投資資產造成不利影響。特別是，是次轉型(包括技術、政策及條例的相關變動以及其實施速度)可能導致若干行業面臨成本大幅提高及其資產價值遭無規律調整的風險。倘若氣候考量因素未能有效地納入投資決策及信託及管理責任當中，則其可能會對本集團投資資產的價值及未來表現造成不利影響。鑒於我們的業務著眼於長期投資，相關資產可能更易受氣候變化的長期影響。

考慮到我們的投資活動在地域及資產類別等方面分佈廣泛，我們正在對全企業投資組合中的氣候相關風險展開新一輪評估(過往評估結果已呈報予集團風險委員會)，同時加強必要的內部能力，以便在未來各個報告期間作出更完善的氣候相關財務披露。我們將於未來的環境、社會及管治報告中對此作出進一步報告。

參與業界倡議

聯合國責任投資原則

M&G、PPMSA(位於南非的資產管理人)及瀚亞如今均已簽署聯合國責任投資原則。該等自願原則為業界提供指引，使其明白環境、社會及管治事宜的影響，並將有關考慮因素嵌入投資實踐及過程。瀚亞於二零一七年評估相關規定，並於二零一八年二月簽署聯合國責任投資原則。M&G及PPMSA的聯合國責任投資原則報告可於此處閱覽：[M&G](#)及[PPMSA](#)。

影響現有投資—社會住房融資

二零一七年一月，M&G向一個社會住房協會提供逾8,500萬英鎊的資金，該協會為倫敦及英格蘭東南部一帶提供保障住房的主要發展商及供應商。M&G提供為期25年的固定利率高級擔保貸款，旨在於二零二零年前為開發用作社會及保障租賃的1,000多套住房或業權共享計劃提供資金，透過建造更多物業用於市場銷售，提升社會及保障住房的投資利潤。

透過規劃為低收入及社會需求較高的居民建造新的社會住房，該投資產生了明顯的正面社會影響。除產生正面社會及環境影響外，該投資的目標亦包括創造具有競爭力的財務回報，且預期產生每年超逾同等評級的公共債券1%至2%的回報溢價。

氣候相關金融披露專責小組

金融業正繼續提高其對與氣候變化相關的風險的認識及理解，而保誠協助推進金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組建議的發展進程。作為資產擁有人，我們參與由氣候相關金融披露專責小組秘書處成員組織的研討會，並就氣候相關金融披露專責小組最初建議的諮詢提交詳盡的答覆。我們正在審閱我們的氣候相關金融風險管理及報告能力，此將使我們著重於因應我們的業務活動範圍而需採取的措施，以提高有關氣候相關金融風險及其相關管理的透明度。M&G已公開支持氣候相關金融披露專責小組建議，並正與被投資公司接洽，根據建議改進其披露事宜。

「氣候行動100+」(Climate Action 100+)

M&G於二零一七年加入「氣候行動100+」，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，致力改善氣候相關財務披露並限制排放。

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

我們正在積極參與二零一八年資產擁有人披露計劃的全球保險業調查，該調查現由ShareAction管理，乃為評估保險業對氣候相關風險及機遇的反應。於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。M&G參與了資產管理人的二零一七年全球氣候指數調查，該調查評估世界前50名資產管理人管理氣候變化對投資組合的財務影響的方法，我們於50家參與公司中名列第四。

英國可持續投資及金融協會

M&G於二零一七年加入英國可持續投資及金融協會以及國際企業管治網絡(International Corporate Governance Network)，並成為歐洲基金及資產管理協會的責任投資及企業管治工作小組的成員。

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，表現由PwC進行獨立核實，並與同業進行排名。二零一七年，我們的排名有所上升，在27名成員中排名第六位，得分提高至71%(二零一六年：60%)。

環境表現

對於為客戶、股東及我們所處社區創造長期價值而言，管理保誠業務所面臨的環境風險至關重要



保誠在全球各地佔用約400處物業，我們認識到自身內部環境目標及減碳目標對於減少自身直接碳足跡的重要意義。本節重點關注我們在佔用物業過程中的直接業務運營影響管理及表現。

身為壽險公司、資產擁有人及管理人，我們亦認識到我們在資助向低碳經濟轉型、轉型所涉及的風險以及整體氣候變化方面可發揮的積極作用。根據金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組的建議，我們正在對全企業氣候相關風險展開新一輪評估，同時加強必要的內部能力，以便在未來各個報告期間作出更完善的氣候相關財務披露。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14頁的「責任投資」一節。

管理我們的直接影響

本公司的能源及氣候相關風險管理方法，乃基於我們對環境影響的了解及計量，以及我們在減低影響方面可發揮的作用。集團業務行為守則為我們的所有業務活動奠定基礎，當中包括減低業務運營對環境的影響。此外，我們亦設有全集團環保政策。該環保政策適用於本集團旗下所有公司的營運物業，為我們如何管理直接的環境影響提供指引，包括遵守法規、能源消耗、用水以及廢物處置，亦包括供應鏈管理，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。

本集團企業地產的集團環境團隊負責本集團在全球各地的環境政策及表現，並向Prudential plc董事會報告相關進展。此外，集團環境團隊亦在董事會與各業務單位之間提供一個渠道，以便檢討表現、設立目標及分享最佳實踐。

我們努力取得相關外部認證，協助我們減低旗下業務的影響、驗證良好表現及推進持續改善措施。例如，我們的英國物業不動產自二零零八年起一

直獲得ISO 14001環境管理國際標準認證。就新發展項目、翻新及租賃收購而言，本集團的企業地產團隊以可持續發展建築認證為目標，以助確保資產於生命週期或租賃有效期內取得良好的環境表現。

保誠設有相關流程，以根據關鍵績效指標記錄、監察及計量其全球能源足跡及資源使用情況。透過計量本集團各項物業的影響及碳密度，我們能夠劃定優先次序，並專注於我們可發揮最大影響而能源消耗最高的場所。我們已根據二零零六年英國公司法的規定，並依照「減碳承諾能源效益計劃」計量及報告溫室氣體排放。詳情請參閱本集團的二零一七年度報告。本集團的二零一七年報告涵蓋二零一六年十月一日至二零一七年九月三十日期間，並由Deloitte LLP進行鑒證。更多資訊及Deloitte的鑒證聲明，可點按此處瀏覽。

我們於二零一七年的環境表現及措施業內指標

我們在應對氣候變化問題方面的領導才能獲得外界認可，CDP氣候變化披露評分提高至A-（二零一六年：B）。在由劍橋可持續領導學院(Cambridge Institute for Sustainability Leadership)管理的保險業氣候計劃—ClimateWise，我們的評分亦提高至71%（二零一六年：60%）。我們在ClimateWise的表現按六項核心原則由PwC進行獨立審核。

全球環境目標

於二零一六年，我們為自身設立了更廣泛的環境目標，旨在推動及增強我們的內部管理實踐。我們的全球目標框架專注於經營所在主要區域的機遇，因而可發揮最大的影響力。為確保集團目標切合當地實際情況及反映保誠業務的管理模式，各業務單位有權自主設立最適合各自區域的目標，同時保誠繼續關注各經營市場的數據完整性及質素，以就此提供支持。

下文載列二零一七年摘要及關鍵績效指標。由於我們減少依賴估算，更多地倚賴直接數據及賬單資料，因此我們的呈報數據的準確性逐年不斷提高。儘管如此，向供應商獲取必要資料以使披露水平提升至全球規定的水平，仍然是一項挑戰。有關保誠於二

零一七年執行二零二零年路線圖所取得的進展的最新情況，連同我們的報告基準，全文可在線瀏覽。

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

於二零一七年，本集團所佔用物業的全球能源消耗為129,335兆瓦時，減少2%（二零一六年：131,899兆瓦時）。保誠所佔用物業的範圍1及範圍2溫室氣體排放絕對值減少5%至70,723噸二氧化碳當量（二零一六年：74,315噸二氧化碳當量）；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溫室氣體排放下降2%至148千克二氧化碳當量／平方米，乃由於我們致力減少溫室氣體排放及對旗下物業投資組合進行整合。我們繼續投資旗下物業，並透過機電廠房使用期限置換計劃，升級為具能源效益的設備。有關本集團能源燃料組合分類的進一步資料，請在線瀏覽。

本集團物業的用電量是本集團範圍1及範圍2溫室氣體排放的最大單一貢獻來源(89%)，因此我們已斥資在英國及美國最大的寫字樓安裝智能數據分析軟件，以更好地控制能源消耗。智能數據分析軟件在英國的一幢寫字樓成功試用，短短三個月內便實現節電6%。

二零一八年四月，我們成為全球可再生能源倡議RE100的簽署方，在加速推進減碳行動方面邁出重要一步，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採購百分之百的可再生電力的目標。有關倡議的進一步資料，請點按此處瀏覽。

本集團的商旅碳足跡仍主要來自航空商旅（佔英國已入賬商旅足跡的99%），其碳足跡增加32%至14,413噸二氧化碳當量。我們意識到該影響的重要性，遂開始收集英國以外的商旅數據，並擬於本集團的二零一八年環境、社會及管治報告中公佈相關資料。

有關本集團的二零二零年能源及氣候變化目標，以及本集團於二零一七年就此所取得的進展的進一步詳情，請參閱本集團的全球環境目標框架。

環境表現

2. 建築及翻新一透過物業項目及改善僱員福利取得可持續發展成果

翻新項目及新發展項目是減少本集團物業碳影響的唯一最大途徑。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。例如，我們計劃為M&G Prudential位於倫敦的新建寫字樓爭取BREEAM的「優異」評級。二零一七年，Jackson位於蘭辛市園區的第二座建築再度榮獲美國環境保護署的能源之星認證。

有關本集團的二零二零年環保建築及翻新目標，以及本集團於二零一七年就此所取得的進展的進一步詳情，請參閱本集團的全球環境目標框架。

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

於二零一七年，本集團在英國及美國的佔用物業產生1,947噸廢物(二零一六年：2,088噸)，相當於每名僱員產生159千克廢物。廢物處置通常由建築業主管理，並與其他租戶的廢物混合在一起。這是本集團亞洲場所的普遍做法，使得全面準確了解本集團物業所產生的廢物異常困難。按員工人數計算，本集團亞洲業務於二零一七年產生的廢物估計增加2,081噸。確保數據完整及準確，仍將是二零一八年持續關注的領域。

我們繼續與供應商合作，尋求一切機會以減少我們的廢物總量及提高我們的循環再造率(二零一七年：由二零一六年的56%提高至60%)。我們目前並無匯報與我們的產品及服務相關的廢物數量。作為一家全球金融服務機構，我們認為這些廢物數量對於本集團的排放總量而言並非重大。在英國，自二零一四年起，所有廢物不再直接被棄置於堆填區。自二零一七年八月起，M&G Prudential倫敦寫字樓的咖啡渣被送往英國首個咖啡渣循環再造設施，用以循環再造為生物燃料。自有關措施實施以來，避免被棄置於堆填區的咖啡渣平均每月達1.3噸。

此外，M&G Prudential亦在三處物業推出多項措施，用馬克杯替換即棄咖啡杯，單是一處物業的即棄杯數量便減少61%。我們亦已開始檢討旗下物業的塑料製品使用情況，以了解有待改善之處，旗下倫敦物業的塑料杯使用量於二零一七年已減少24%。

我們在密歇根州蘭辛市採用可完全降解的食物容器(包括吸管)，務求減少使用用完即棄的塑料製品及不可循環再造的包裝。送往堆填區的廢物於二零一七年減少29%至344噸(二零一六年：481噸)，可降解廢物增至70噸(二零一六年：13噸)。此外，我們亦透過確保供應商提供準確報告，致力改善我們的數據質素。

我們的亞洲業務將於二零一八年制定廢物管理指引，提高對廢物管理架構及良好實踐的意識。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。

有關本集團的二零二零年廢物及循環再造目標，以及本集團於二零一七年就此所取得的進展的進一步詳情，請參閱本集團的全球環境目標框架。

4. 用水—評估及減少我們的用水量

本集團全球佔用物業的絕對用水量增加14%至271,194立方米(二零一六年：238,761立方米)。倘作正常化調整，年用水量則增加4%至每名僱員10.7立



能源之星

二零一七年，Jackson位於蘭辛市園區的第二座建築榮獲美國環境保護署的能源之星認證，充分證明其卓越的能源效益。榮獲環保署能源之星認證的商用建築較傳統建築平均節能35%。我們的新建築「8 Corporate Way」的能源之星評分高達93分，成功躋身全國相類設施的前10%。

為取得能源之星認證，Jackson已制定一項為期五年的能源計劃，當中包括安裝新型機電建築控制系統，以加強對所有系統的監控和控制、提高舒適度及效率；以及採用先進的照明控制系統，配備佔用傳感器及日光採集技術，以期最大限度地利用自然光。

Jackson於二零一七年密歇根州「州長能源卓越大獎」(Governor's Energy Excellence Awards)榮獲最佳商業項目榮譽獎。作為大蘭辛地區最大的公司之一，Jackson在能源效益及環境保護方面的承諾，為當地其他公司及機構樹立了積極榜樣，有助提升公眾對這一重要議題的意識。



Prudential Global Services

Prudential Global Services (PruGlobal)是保誠駐孟買的全球內部中心，透過大幅提高其提供服務(包括資訊科技與數碼、金融及風險)的能力，配合本集團不斷轉變的需要。PruGlobal的僱員人數自二零一五年至今增加40%，現時兩個辦事處共僱傭約700名員工。PruGlobal已制定可持續發展的寫字樓策略，側重於能效、節水、減廢及負責任的採購，旨在營造可持續發展的工作環境及踐行對環境管理的承諾。

由於業務不斷增長，用電量於兩年間增加13%(二零一五年：1,583兆瓦時；二零一七年：1,781兆瓦時)。倘作正常化調整，用電量實際減少19%至每平方米253千瓦時。企業設施團隊已使用LED燈取代鹵素燈照明，並正著手更新製冷機。工程團隊每兩小時監控照明及電氣設備的用電情況，以杜絕不必要的用電，並設有年度檢修計劃，確保設備有效運作。

透過收集雨水及現場污水處理設施，最大程度減少用水。採用電子形式，減少用紙；自助餐廳的所有廢物會進行分類以供循環再造，將廚餘轉化為堆肥。

我們的採購政策確保在作出決策時優先選購能源效益評級較高的電器，並確保該設備可共享。我們的紙張供應商每砍伐一棵樹製造紙漿便要同時補種一株樹苗。在最近進行的一次辦公室翻新項目中，我們選擇了獲LEED認證可完全循環再造的產品(例如天花瓷磚及地氈)。

方米(二零一六年：10.0立方米)。絕對用水量增加，主要由於呈報發票數據的物業增加令數據質素有所提高所致。由於用水範圍限於建築用水，故並無求取水源上的問題。然而，我們積極致力設立節約用水目標，二零一七年的工作重點是設定集團基準。本集團亞洲業務制定的環境管理指引包括對主要設施進行用水審查以改善管理制度，這將是二零一八年的另一項優先事項。

有關本集團的二零二零年用水目標，以及本集團於二零一七年就此所取得的進展的進一步詳情，請參閱本集團的全球環境目標框架。

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

供應鏈的持續支持對於本集團成為可持續發展的企業至關重要。我們優先與業務對環境產生最大影響的供應商接洽。例如，在英國，企業地產供應商已透過論壇及本集團的審核制度納入本集團的ISO 14001:2015環境管理系統。本集團的採購團隊須確保有關環境規定已納入採購框架，並構成供應商甄選標準的一部分。本集團的供應商關係團隊負責確保持續履行相關合約所載的環境規定。我們將於二零一八年修改餐飲合約，以確保杜絕所有可避免的食物及餐飲廢棄物，例如即棄塑料製品及咖啡杯。

自二零一六年十月起，我們已就英國佔用物業不動產(佔全球用電量的14%)取得零碳電力合約，我們將於二零一八年繼續致力遵守溫室氣體議定書範圍2指引(電力)。

有關本集團的二零二零年可再生能源採購及可持續發展採購目標，以及本集團於二零一七年就此所取得的進展的進一步詳情，請參閱本集團的全球環境目標框架。

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(二零一六年：無)。

供應鏈

我們依賴數千名第三方供應商及外判商提供所需的商品及服務。在採購該等商品及服務時，我們會尋求最大價值及將供應風險降至最低，同時堅持以合乎道德及社會責任的方式經營業務



管理供應鏈風險

本集團廣泛的供應鏈包括：

- 提供及維護本集團資訊科技網絡及系統的公司
- 提供專業及諮詢服務及為本集團員工及其工作環境提供支援的公司，涉及員工包括清潔人員、保安人員、物業維修保養和餐飲員工等
- 構成本集團分銷網絡的第三方合作夥伴、承包商及代理人。

本集團個別業務單位有能力作出切合各自個別所需及市場的採購決定，但整體流程須遵循本集團的標準。

我們的一貫政策是與價值觀及標準合乎集團業務行為守則的供應商合作。為此，我們已實施一項集團外判及第三方供應政策。我們已於二零一七年審閱該政策，當中訂明我們按比例以風險為基礎的觀點對待供應鏈管理規定，包括盡職調查及甄選標準、合約規定、對相關關係的持續監督、報告及上報。

鑒於本集團所經營的市場各有不同，我們的業務單位亦可在地方層面採用各自的配套政策及報告程序。至於其他政策，例如集團健康及安全政策及集團僱員關係與資源政策，同樣為我們的全球供應鏈管理提供支持。詳情請參閱[此處](#)。

本集團的業務單位及其各自的採購團隊應進行盡職調查後，方可委聘新的供應商，特別是重要供應商。作為甄選流程的一部分，本集團的所有僱員均應確保適當考慮集團業務行為守則的內容，遵照本集團的外判及第三方供應政策訂立第三方供應安排。我們亦透過持續盡職調查、檢討會議及審核(如必要)積極管理與供應商的關係。

在制定政策及程序協助我們向與本集團業務實踐一致的供應商採購商品及服務之餘，我們亦透過「正言直諫」

服務監察合規情況。「正言直諫」是本集團提供以保密、網絡及電話方式舉報的服務，鼓勵僱員舉報涉及本集團供應商的問題及其他事項。由於「正言直諫」已公開發佈，我們的供應商及承包商亦可使用該項服務，並可以任何語言透過互聯網、電郵、熱線或書面形式向我們舉報任何問題。

培訓是我們管理供應鏈風險的重要環節。我們於二零一七年繼續確保集團關鍵採購及供應管理人員完成道德操守培訓，熟悉相關勞工風險。這包括強調用於識別特定風險的關鍵指標以及針對任何舉報問題所採取的匯報步驟。此外，我們亦向集團公司的董事提供有關人權風險的簡報。年內，數名與供應商頻密接觸的僱員參加並順利完成了英國特許採購及供應學會的「採購及供應道德」(Ethics in Procurement and Supply)課程。該課程

闡述供應鏈中有違道德的行為，包括欺詐、賄賂、貪腐、踐踏人權及強迫勞工。

保護供應鏈中的人權

我們相信保誠理應尊重人權，以負責任的方式秉誠行事的原則。我們的組織或供應鏈絕不容許現代奴役、販運人口、童工或任何其他踐踏人權的行為。我們始終堅信這項承諾並不局限於本機構，而應融入到我們的供應鏈當中，這些考慮因素已納入我們的集團外判及第三方供應政策與集團業務行為守則中。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[現代反奴役聲明](#)。



新建築承建商

M&G Prudential將於近期搬遷至倫敦一幢新的建築，該建築的翻新工程是本集團企業地產團隊在英國所負責的同類項目中規模最大的項目之一。我們運用採購流程協助甄選可為我們(作為一家公司，包括我們的員工、訪客及當地社區)提供卓越服務的承建商。我們的甄選標準規定承建商須擁有興建BREEAM卓越建築、推動建設強大社區計劃方面的經驗，並承諾打造一個零傷害示範項目。我們所委任的承建商配合我們的願景，並提供一個管理工地健康及安全的數碼化解決方案。眾所周知，建築是使用強迫勞工潛在風險較高的行業。作為採購流程的一部分，我們已針對人權風險的現有控制措施及流程進行評估，並將於裝修階段對有關控制措施進行測試。

供應鏈

在歐洲及亞洲對代管人進行整合

M&G Real Estate曾在某段期間快速擴張，導致聘用超過28名不同的代管人，其後遂於二零一六年至二零一七年間就不動產服務提供商執行一項整合計劃。經過綜合競投程序後，代管人數目已縮減至兩名國際不動產服務提供商，因管理大量代理人而產生的營運風險亦隨之減少。作為競投程序的一部分，相關服務提供商須遵循二零一五年《現代反奴役法案》以及保誠的集團政策和聲明，同時保誠每季度召開檢討會議，確保合規及相關控制程序行之有效。

以負責任的方式經營我們與第三方及外判商的關係

與我們相比，本集團的大部分供應商的財務及營運規模均相對較小，為此，我們根據合約責任，承諾迅速付款。例如，對於在集團總部的營運供應商，我們設立應付賬款系統，記錄經議定的付款條款，並每月向管理層報告，識別逾期未還款的發票負責人。若對發票上的供應商有尚未解決的疑問，常用的處理方法是將尚存爭議的金額暫時擱置，從而支付發票的餘下款項。

為進一步規範所採取的方法，我們的業務亦尋求取得認可機構的認證。例如，本集團英國業務的採購實踐已取得英國特許採購及供應學會認證。此項認證尤其有助確保英國業務的供應商流程清晰透明。

二零一七年摘要及供應鏈措施

二零一七年七月，集團總部在所有部門部署一套全新的電子採購系統。新系統為集團總部的供應商支出實現端到端自動化處理，包括供應商下單、開票、支付及訂約。該系統的部署為本集團及其供應商的供應鏈增加了新一層的控制並提高透明度，有助減少用紙、運輸及人工處理。

現在所有採購及批核均在線安全進行，包括發票掃描及傳送、合約簽署及分發均採用電子形式。此舉有助提升本集團第三方關係管理的透明度、在系統層面劃分職責，以及減少有違道德採購的風險。

對保誠而言，與本集團價值觀一致的第三方合作至關重要。於二零一七年，我們繼續在英國發展採購業務，同時作為本集團英國所佔用物業的綜合設施管理及餐飲服務(Total Facilities Management and Catering Services)採購流程的一部分，我們已將人權及道德採購的考量納入甄選流程。

科技

數碼創新是推動本集團業務取得長期成功的關鍵因素。數碼能力讓我們能夠更快速及更直接地向客戶提供服務、以新的方式管理風險，以及在對客戶資金進行投資時作出更好及更迅捷的決策。與此同時，我們不斷努力識別和舒緩新科技給業務帶來的風險



數碼創新

新興科技讓我們能夠為此前難以觸及的社群提供財務保障，亦有助我們為客戶提供更完善、更有效的服務。新興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。新興科技亦為我們提供全新及更好的風險管理工具，讓我們能夠以資產管理人及資產擁有人的身份，就投資方式及目標作出更迅捷及更好的決策。

於二零一七年，我們在數碼能力方面取得若干重大改善。保誠新加坡推出PRUFintegrate，與金融科技初創公司合作共同為客戶提供創新財務解決方案、簡單對接及無縫體驗。在中國，我們使用微信移動平台，使保單申請程序的時間由五天縮短至30分鐘。M&G Prudential開始使用貝萊德的Aladdin平台，該平台不單有助簡化報告系統、增強創新能力、推動資產管理業務進一步增長，同時亦讓瀚亞及PPM America從中獲益。本集團的越南業務在其公司網站推出PruBot服務，為客戶提供全天候支持，可回答與保誠產品及服務有關的各類問題，亦可協助客戶安排與理財顧問會面。以上僅枚舉數例，旨在說明我們如何運用新科技改善提供予客戶的服務及增強我們的業務水平。

我們繼續尋覓新的途徑以提升內部營運，人工智能對此發揮關鍵作用。於二零一七年，我們在M&G Prudential內部開發並試用實時聊天機器人，讓客戶能夠以更簡單易用、自助的方式獲取存儲的資料。我們運用人工智能改善營運模式的另外兩個例子是我們的亞洲業務於二零一七年試用內部系統AskHR及Alkanza，以在與客戶互動時獲取個人資料。M&G Prudential現正與第三方合作，以了解如何能夠在開發人工智能產品時兼顧客戶的需要。

我們於二零一六年發佈雲應用策略，概述我們將雲應用至全集團的承諾，並於二零一七年就全面達成該目標取得重大進展，主要側重於本集團的英國業務及其數據中心。我們的軟件開發團隊已遷移至雲端，我們現正逐步將集團餘下業務遷移至Microsoft Office 365。

管理不斷演變的網絡風險

新科技亦帶來新的問題，尤其是網絡風險，會對我們的業務運作以及保存和保護的客戶資料構成威脅。網絡風險仍是全球監管機構及企業重點關注的主要領域，可能會對本集團的業務持續經營、客戶關係及品牌信譽產生重大影響。我們密切監察及應對這方面的發展，以確保在將新科技的裨益最大化時，亦能將風險減至最低。

本集團不斷改進網絡策略，以預測及應對我們在運用科技方面所取得的進展及所面臨的威脅。保誠的全集團網絡風險管理策略載明三個主要目標：於網絡空間建立業務的全面情景意識；積極應對及阻止網絡攻擊者，盡量減少他們對業務的損害；以及於網路空間信心十足地及安全地發展業務。

我們的業務因應區域情況管理網絡風險管理策略的實施，同時我們的網絡防禦計劃會在集團層面監控及推動策略的執行。這包括基礎、情景意識、網絡操作、適應數碼策略及加強網絡監管等一系列工作流。

集團資訊安全委員會負責執行網絡防禦計劃，並向集團風險管理執行委員會匯報計劃執行的情況甚至網絡風險情況。整體而言，本集團的網絡風險是由董事會轄下委員會—集團風險委員會負責監察。董事會於全年均會定期獲提供關於網絡風險管理的最新資料。

網絡風險管理的發展情況

於二零一七年，集團網絡監管及核證團隊制定了新的全集團網絡核證框架。此舉乃基於美國國家標準技術研究所的網絡安全框架等標準，並將每月指標收集、每年兩次的核證審閱、年度證明所得資料運用至以政策及輸出為基礎的實踐及模擬。該框架以數據形式說明本集團在安全方面的能力及表現。該框架於二零一七年開始推出，並將於二零一八年全面實施。

為更好地協助董事會了解及管理本集團的網絡風險狀況，集團資訊風險及安全團隊於二零一七年審閱了本集團的安全管理資料，以重新界定用於衡量本集團網絡風險管理策略成效的關鍵績效指標。關鍵績效指標旨在衡量保誠在保護資料方面所取得的成就、員工對保護本集團資料及系統職責的認識，以及保誠如何管理相關威脅及其資料和系統的使用權限。

保誠於二零一七年更新有關資料及網絡安全的全集團政策及標準，以反映網絡威脅的日新月異。此舉導致對雲安全作出新的控制定義及指引，以支持各項業務的安全增長，並藉助現有第三方核證計劃在全集團範圍內推動標準化進程。

隨著本集團不斷加深其對所面臨網絡威脅的了解，集團業務保障自身安全及紓緩有關威脅的能力亦持續提升。我們相信，在各業務之間共享知識對持續提高相關能力至關重要。有鑒於此，集團網絡威脅情報團隊於二零一七年協助引入全集團威脅情報共享及分析平台，並提高了區域網絡威脅情報的能力。除該平台外，保誠各業務的網絡專家及論壇代表亦每週召開會議，提高對有關計劃發展的意識並分享創意及進展。

二零一七年摘要

在亞洲，本集團的二零一七年網絡計劃專注於安全流程的自動化—例如身份及權限管理自動化，以及自動記錄安全指標等。其他自動化領域包括試用行為分析能力為用戶提供更先進的瀏覽器保護。

Jackson不久前推出最新的安全策略，從而完成一項為期三年的安全計劃轉型工作。這亦是Jackson威脅評估中心(Jackson Threat Assessment Centre)首度全年運營。該中心成功增強了本集團各項業務的監控及應對能力。

英國及歐洲業務方面，我們於二零一七年啟動一項計劃，進一步完善我們的網絡風險管理實務，包括委聘新任資訊安全總監，並啟動正式的網絡風險管理評審方案。該業務亦著重進一步增強我們的內部意識、協調，以及處理網絡威脅情報的能力。

資料私隱

我們於二零一七年根據將於二零一八年五月二十五日生效的《一般資料保護規則》，更新集團私隱政策以及相關管治架構和監管環境的一項關鍵優先事項。《一般資料保護規則》旨在強化及統一歐洲聯盟境內所有個別人士的資料保護措施。我們將於二零一八年環境、社會及管治報告中就此作出進一步報告。

保誠正成立集團私隱辦公室。集團私隱辦公室負責集團私隱政策並持續監管私隱合規情況，其將確保全集團方針保持一致、作出協調，同時提供上報渠道，以處理集團各項業務涉及的資料私隱問題。集團私隱辦公室將管理一項計劃，以實施《一般資料保護規則》所規定的標準。與此同時，其亦將推出培訓及認知計劃，務求確保所有相關人員均明白其在個人資料方面應承擔的責任。

重視我們的員工

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、保護我們的員工及正視差異，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

我們相信多元化的經驗及背景是如今乃至日後達致成功的關鍵所在。因此，董事會將多元化及共融納入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，而英國保誠集團亞洲執行總裁Nic Nicandrou則擔任負責多元化及共融工作的董事會成員。

我們的集團多元化及共融政策旨在為所有人提供平等的機會、營造一個理想的環境，確保每位僱員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，以善用每個人的獨特優勢，助本集團持續取得成功。該政策提倡共融的文化，保障員工免受歧視並提供機會，不論年齡、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。

該政策要求本集團的業務採取有效的方法，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，並利用多元化及共融，協助機構充分發揮潛力。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。

我們寄望於假以時日後，本集團的高級管理層更能體現客戶及持份者的經歷及背景。我們明白，多元化不僅有助提升董事會的效率，而且對於成功執行一間國際集團的策略而言亦至關重要。董事會致力於招募精英人才及委聘最適當的候選人擔任各個職位，同時亦確保經驗、技能組合及職業背景的適當多元化。有關我們董事會多元化的更多資料，請參閱年報內「管治」一節第97頁。

本集團就多元化及共融訂立長遠策略措施，董事會定期監督進展。本集團投資10個主要範疇的定向活動，內容涵蓋無意識偏見培訓及輔導乃至支援我們的關聯群體並與學校及大學合作。於所有業務中，我們實施多項措施，支持在多元化及共融方面的承諾，其中包括：推行薪酬及表現管理一致性檢討、為員工提供培訓、與招聘公司合作，以及舉辦宣導活動以保證潛在候選人的多元化。

例如，於二零一七年，亞洲、美國及英國各業務的268名高級管理人員及行政人員參加了無意識偏見研討會。本集團亦贊助保險及金融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17個國家均有舉辦，我們為全體員工刊發了首期全集團多元化及共融快訊。

本集團致力支持離職長假後有意重返工作崗位的女性。於二零一七年，瀚亞在馬來西亞推出「女性職業回歸」計劃，且Jackson贊助了一場全國巡迴演講。該演講設有十站，重點為保障女性的權利。為了在更廣泛的層面上推進我們的多元化議程，在M&G Prudential，57名員工取得心理健康緊急救助員資格，而M&G Real Estate則獲頒National Equality Standard獎項。非洲方面，Prudential Actuarial Support System資助加納的前10名精算畢業生及肯亞的前三名畢業生，在考試費用方面為他們提供幫助。除設立保誠女性網絡(Prudential Women's Network)以及面向LGBT(女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者及跨性別者)員工及支持者的M&G驕傲(M&G Pride)外，本集團亦推出多個親切群體網絡，重點為心理健康、殘障及文化意識。

二零一六年，本集團成為首批簽立英國財政部的《金融業女性憲章》的公司之一。於二零一七年，本集團已審慎監察於二零二一年年底實現30%的高級管理層職位由女性擔任的目標的進度及我們於二零一九年年底使女性高級管理層人數達27%的目標。我們於二零一七年的員工的性別細分如下。

性別多元化：高級管理層



性別多元化：所有僱員

人數	總計	男性	女性	未披露 ²	未註明 ³
主席及獨立非執行董事	9	8	1		
執行董事	6	5	1		
集團行政委員會 包括執行董事	11	10	1		
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	92	69	23		
全公司 ¹ 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	24,711	11,777	12,864	23	47

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」。

重視我們的員工

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。我們亦將其納入集團業務行為守則，其中載有本集團的價值觀及所有僱員的預期行為標準，亦納入我們的集團外判及第三方供應政策。

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，我們有一個獨立的外部託管舉報網站及熱線系統「正言直諫」，讓個別人士能夠就一系列問題提出關注並尋求指引（請參閱本報告第10頁）。

人才發展

人才發展對實施集團策略至關重要。全集團領導層的質素是業務未來增長及成功的基石，因此我們每年檢討集團的人力資源，並提供多種計劃，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，而集團人力資源部門則專注於在整個集團推行度身訂造的高級領導人員計劃、高級人員的接任計劃，以及領導人才計劃的發展。我們投入資源，發展領導人員及關鍵專業人員的接任計劃，對人才進行分類，以挖掘短期、中期及長期繼任人選，並為他們提供適當的發展及事業規劃支援，藉此確保我們在內部晉升及外聘人員之間維持適當的平衡。我們為最高級行政人員提供度身訂造的發展機會，以便他們能夠厚積薄發以實現本集團的長遠宏圖。

於二零一七年，120名頗具潛力的員工參加了我們業已建立及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。我們不斷致力發展人才的例子在我們的業務中不勝枚舉。於二零一五年，我們推出一項全集團長期人才計劃方案，並於二零一六年及二零一七年取得良好進展。例如，英國保誠集團亞洲於二零一七年部署戰略性人才計劃，藉助由繼任驅動的人才戰略，預測確保本集團取得持續成功所需的能力，進而培養具備相應能力的下一代領袖人才。在美國，Jackson提供量身定制的內部計劃，並開放網上大學供僱員進修，以滿足不同經驗水平的僱員的個人及專業發展需求。

M&G Prudential透過一系列發展計劃支援人才發展，致力提升個人及機構的能力，同時為關鍵人員提供定制化的發展支援。集團總部亦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，並透過各類職業經驗及項目，協助參與者發展戰略及創新思維。

僱員參與

我們希望營造一個理想的環境，讓員工可透過其工作發掘意義及能量，感覺到自身正在為機構作出積極貢獻。我們透過一系列措施推動僱員參與，包括同僚讚賞計劃、健康計劃、同行及跨職能部門高層領導的聯誼機會、員工焦點小組以及慈善性質的義工活動，例如M&G Prudential與多所學校之間的合作。各業務均自行管理在該範疇內的活動，包括僱員參與度調查、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及內部管理。

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）。某些領域的管轄範圍或特定部門的趨勢和發展情況，須向集團人力資源部門報告。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），均須立即向集團人力資源部門報告。此外，我們的英國業務亦與工會「聯合工會」(Unite)建立了長期關係。我們亦鼓勵員工參與義工活動，支援社區及學習新技能。進一步詳情請參閱第36頁。

我們在僱員參與方面的成功獲得外界認可。於二零一七年，M&G Investments在HITC「最佳工作場所」及「RateMyPlacement 100位最佳僱主」調查中，均作為資產管理人名列榜首。

網絡中的保誠女性

經驗、理念及背景的多元化，對於一個成功的安全團隊而言不可或缺。我們於二零一七年啟動的其中一項措施，是推出「網絡中的保誠女性」論壇，以推廣一個平台，匯聚網絡安全領域的女性，讓其能夠展開合作、討論經驗及知識，以及提供支援和提升形象。我們於二零一七年開展兩場活動，並計劃於二零一八年開展更多活動。

在招募新的集團資訊風險及安全團隊方面，我們亦取得成功。於二零一七年，在為集團團隊而招聘的新員工當中，57%為女性。這再次證實，業界的人才相當多元化，一旦時機適當，我們可以採取正確的方法招募這些人才。

表現及獎勵

保誠的獎勵安排旨在吸引、激勵及挽留高質素員工。每一位員工都對集團的成功有所貢獻，因此亦會獲得相應獎勵。我們認可和獎勵優秀表現，並致力於建立公平及具透明度的獎勵體系。我們的英國業務已於近期報告其二零一七年英國性別薪酬差距數據，詳情可於本集團網站查閱。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。但是，性別薪酬差距顯示企業（及更廣泛的金融服務行業）當中的人口狀況：對於較高級和管理職位而言，男性的比例較高，至於較為初級、後勤部門的非財務職務，則女性所佔的比例較高。本集團所有業務均致力提升女性在高級管理層及運營職位當中的比例，而這亦是本集團多元化及共融策略重點的一部分。

僱員的薪酬與業務目標及預期表現掛鉤，同時，我們亦確保僱員的獎勵與集團價值觀保持一致，且不會導致僱員承擔不適當的風險。為此，我們不僅定期評估僱員取得的「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Jackson High Five Recognition Program，該計劃授權個人對表現優異的同事予以認可；而集團總部則設有「保誠明星獎」(Prudential Stars awards)，專門表彰獲同事提名、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作出傑出貢獻的員工。我們亦相信，讓僱員有機會透過持股來分享集團的成功，這一點非常重要。我們為英國及亞洲僱員經營多項股份計劃，其中包括PruSharePlus。PruSharePlus讓位於亞洲的保誠僱員能分享業務的長期成功，並積極鼓勵僱員持股及參與。符合資格的僱員當中，有59%參與本集團的英國股份儲蓄計劃，25%參與股份激勵計劃。

行政人員薪酬

保誠的行政人員薪酬安排乃旨在獎勵參與者對實現本集團、業務、職能部門及個人目標所作的貢獻，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動預期。執行董事的薪酬架構與本集團其他高級僱員的薪酬架構相似，其近期薪金增長與本集團員工的薪酬預算範圍最低水平相一致。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。本集團二零一七年的業績表現仍以近年取得的強勁勢頭為基礎制訂，於二零一七年授予執行董事的花紅，以及即將發放予執行董事的長期激勵獎勵，反映該業績表現。詳盡的董事薪酬報告可於年報查閱。

保護員工的健康、安全及福利

我們深知，管理僱員的健康、安全及福利，以及為僱員、供應商、客戶及訪客控制所面臨的健康及安全風險水平相當重要。我們致力確保遵循我們的所有業務須遵守的健康與安全法規及標準，並採取適用於本集團所有公司、地點及活動的集團政策。該政策可於此處查閱。作為集團管治手冊的一部分，我們的所有經營實體均須就其有關健康及安全的管理安排進行年度匯報，包括識別火災、電力、電腦工作站及駕駛等公司業務風險的控制措施，以及在我們的業務單位中分享改善的機會。我們努力取得相關認證，協助我們管理所佔用物業的健康及安全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。

我們亦要求我們的業務報告因工傷（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為模型）及任何死亡事故而導致的工作損失天數。於二零一七年，並無錄得死亡事故（二零一六年：零）及錄得六宗事故，導致38天的損失時間（英國、新加坡及贊比亞各錄得一宗事故，而美國則錄得三宗事故）。考慮到我們的業務主要於辦公室內進行，損失工時的工傷事故相對罕見。我們會在當地就事故展開調查，並在適當的時候採取糾正措施。

我們的業務單位積極開展福利計劃。例如，Jackson擁有一項既定的計劃，包括連接至同事的辦公桌的遠程醫療虛擬醫療服務、一項僱員支援計劃，以及健康飲食及健身措施，包括一個現場健身房。於英國，我們的集團總部設有一項積極的PruThrive福利計劃，提供廣受歡迎的個人適應力研討會、膽固醇測試、有關改善睡眠的講座，以及於二零一七年新推出的一項心理健康急救人員計劃。

支援我們的社區

除了作為全球壽險公司及資產管理人，我們亦在更加廣泛的可持續發展議程中擔當更廣泛的角色，例如增進理財知識及改善財務包容性



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，旨在保障及激勵社區提升可持續發展能力及抗逆能力。我們的計劃側重於四個主要範疇：社會共融、理財教育及生活技能、災難防範以及僱員參與。

長期社區計劃

我們與慈善合作夥伴建立長期關係。我們的計劃視乎各地區的需求及文化而有所不同，我們亦透過資助及利用我們員工的經驗及專業知識為慈善機構提供支持。

我們的經營模式允許旗下各項業務在全集團方針保持一致的框架內管理其活動，而這些業務與客戶及其他持份者的關係最為密切。為引導我們的業務按照我們的策略，積極地為其所在社區提供支援，我們已制定集團社區投資政策。該政策概述本集團社區投資計劃的預期最低標準：

- 該策略應著重強調一項或多項社會及福利、教育（特別強調理財教育）及文化活動；
- 該業務單位應考慮到其經營所在社區的文化、經濟及社會需求及敏感度，以及其本身的業務目標；
- 該業務單位可採取現金捐贈、現金實物捐贈或個人義工時間承諾等形式，對社區作出投資；
- 倘其補充該業務單位的商業文化，應鼓勵僱員參與社區投資計劃，以為社區及僱員雙方在個人或專業發展方面提供附加值；
- 在可行的情況下，社區投資項目應使適當技能能夠轉移至合作機構，以協助其擴展能力；及
- 該策略應考慮到對本集團更廣泛的聲譽影響。



Cha-Ching — Jackson慈善基金會

在美國，Jackson慈善基金會與美國探索教育頻道(Discovery Education)及青年成就組織合作在全國推出Cha-Ching計劃。與探索教育頻道的合作，預期將在全國接觸逾100萬名學生，而與美國青年成就組織的合作，則會將Cha-Ching計劃融入其三年級課堂計劃。青年成就組織的Cha-Ching計劃六年來一直由Jackson資助，且預期可惠及全國15,000個課堂約270萬名學生。與探索教育頻道的合作，旨在為教育工作者提供支持，舉辦課堂活動，以及為教師提供指引。於二零一七年底，在全國範圍內，已有逾500,000名學生、教師及家長參與該項計劃。

該政策明確禁止進行若干投資，例如政治支出，以及向以傳播特定信仰為宗旨的宗教組織作出捐獻。集團總部採用與倫敦基準集團(London Benchmarking Group)指引一致的社區投資指標，以監察我們的進展，包括現金及實物捐贈的價值、僱員參與義工服務及社區投資的結果。

我們相信，企業責任最適宜由在我們各自的市場上經營業務的員工進行管理。M&G Prudential及Jackson設有由高級管理人員參與的管治委員會，該委員會定期審閱所有社區投資活動及協定策略及開支。亞洲區已建立統一的慈善平台Prudence Foundation，以協調區內社區活動及盡可能擴大其影響。該基金會受法定董事會管治。在非洲這個新市場，社區投資由集團總部監督及管理。作為年度審閱過程的一部分，所有措施均會經審閱及批准。

Prudential plc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。於二零一六年十二月達成協議，重要附屬公司董事會將於未來監督業務單位的企業責任措施。目前，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。

支援我們的社區

我們的社區投資表現

我們監察本集團的社區投資活動並檢討有關計劃，確保其有助於達成相關目標。我們的企業責任絕非單純的現金慈善捐贈，而是已經發展為專注於策略、長期計劃以及重要的實物支援，當中包括員工義工服務。

二零一七年，本集團捐出2,500萬英鎊支持社區活動。向慈善機構的直接現金捐款為1,920萬英鎊，其中約490萬英鎊來自本集團的英國及歐洲業務，其餘1,430萬英鎊主要由Jackson、英國保誠集團亞洲及保誠非洲捐予慈善機構。

我們的英國及歐洲業務向慈善機構的現金捐款細分如下：教育2,971,000英鎊；社會、福利及環境1,861,000英鎊；及文化62,000英鎊。餘額包括實物捐贈，載於我們的網站。這包括僱員提供的96,493小時的社區義工服務。此外，集團員工透過薪金捐款計劃捐出超過412,375英鎊。我們的二零一七年社區投資報告由Deloitte LLP核證。詳情及Deloitte的核證聲明可於[此處](#)查閱。

二零一七年摘要

過去五年來，「保誠騎行倫敦」為慈善籌得逾5,000萬英鎊，成為英國最大型的籌款活動之一。於二零一七年，單車籌款讓超過800家慈善機構受惠，高於二零一六年的740家受惠機構。於二零一七年，我們的合作慈善機構及僱員連續第二年自保誠車手籌得接近500,000英鎊的善款。

自二零一三年推出以來，保誠一直在贊助該活動。二零一六年將贊助延長後，我們決定將重心重新放在對專注於慈善及社區參與的支持上。PruGOals計劃透過設立富有挑戰性的考驗，鼓勵青少年接受「保誠騎行倫敦一薩里46」的挑戰，幫助他們最終達至目標，而不論他們的社會或經濟背景為何。於二零一七年，該計劃資助260名貧困青少年參加「保誠騎行倫敦一薩里46」。

Cha-Ching乃由保誠開發，是世界上唯一一個全球性理財教育平台，目標對象為小學學童，至今已進入第七年，目前已從其亞洲發源地擴展至本集團經營業務所在的四大洲，並在推行計劃的各個市場均備受歡迎，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）每日可接觸逾3,400萬個家庭，透過校際聯誼計劃，已接觸逾300,000名學童。在美國，Jackson慈善基金會與美國探索教育頻道及青年成就組織合作在全國推出Cha-Ching計劃。與探索教育頻道的合作，預期將在全國接觸逾100萬名學生，而與美國青年成就組織的合作，則會將Cha-Ching計劃融入其三年級課

堂計劃。在英國，我們與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。自其於二零一六年年底推出以來，該資源已獲逾650間學校下載，覆蓋英國近40,000名小學年齡階段的兒童。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



英國 — 生活技能計劃

生活技能計劃旨在幫助倫敦地區家境貧困的學生發展新技能、增強信心、學習團隊合作及發現潛藏的才能及興趣。

透過於二零一七年間在超過六個月的時間內舉辦的一系列研討會，來自集團總部及M&G Prudential的保誠義工擔任導師，幫助學生增強他們的專業和學術抱負，並提高他們對未來發展路徑的信心及意識。每次研討會開始前，高級員工會首先分享關於其職業道路上一些鼓舞人心的勵志故事，而義工則會提供關於社交、簡歷製作、個人表達技能及識別興趣和能力方面的指引。

得益於該計劃，93%的學生表示他們感覺自己能夠表達自己的個性，而90%的學生表示他們與新結識的人合作時更有信心。



在泰國曼谷一所學校進行的消防演習活動

Safe Steps — 加強災難防範

Safe Steps於二零一四年推出，是一項災難防範大眾教育計劃。該計劃由Prudence Foundation與國家地理及紅十字會與紅新月會國際聯合會合作推出。就合作的範圍及廣度而言，Safe Steps是一項獨一無二的泛亞洲公共服務，旨在透過教授自然災害發生時的生存技巧，提高災難防範及意識。這是一項多平台計劃，內容包括直播短片、數碼平台及可於社區之間分享的教學材料。該計劃的核心是一系列短片，告訴人們如何應對災害。

自推出以來，Safe Steps涉及的範圍除了自然災害，亦涵蓋導致不必要的生命損失的其他主題。於二零一六年，因應每年有120萬人在道路上失去生命的事實¹，與額外主要合作夥伴國際汽車聯盟推出Safe Steps Road Safety。Safe Steps First Aid於二零一七年推出，為數百萬人提供必要的、易於理解的急救信息。這項舉措旨在防止全球每天約16,000人因受傷而遺憾地失去生命的悲劇重演²。兩項新推出的Safe Steps計劃均在該地區廣受好評，並與非政府機構、政府及私營機構建立多項合作關係。加上電視直播發行，以及透過這些合作關係，觀看Safe Steps計劃的觀眾估計每日超過兩億人次。

自二零一三年以來，Prudence Foundation與國際培幼會及救助兒童會合作，在五個國家的多個地區推行安全學校計劃。安全學校專注於建立學生、教師及政府在減低災難風險方面的能力及技能，助他們提升應對災難的準備及適應能力。這是一項由聯合國國際減災策略組織監督的全球減低災難風險計劃。在亞洲，安全學校亦是東盟優先推行的減低災難風險計劃之一。該計劃專注於三大支柱：確保穩固的學校基礎建設；建立積極的災難管理計劃；以及將減低災難風險納入教育課程。

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，以提供保誠獎學金計劃，旨在全面提升教育質素及增加接受教育的機會，並確保所有被社會邊緣化的群體均能夠接受教育、掌握技能及獲得就業能力支援。我們已透過該計劃為超過700名青少年提供獎學金，在不久的將來獎學金名額預計將增加至逾1,000名。

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：倡議、大眾教育及意識，以及能力建設。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³。

在關注災難防範及長期恢復的同時，Prudence Foundation亦繼續支援亞洲的主要緊急救濟工作。於二零一七年，受颱風丹瑞侵襲，湄公河流域洪水氾濫，導致超過100人死亡，災後我們在越南提供援助，資助修建公立學校。此外，我們亦履行長期承諾，協助菲律賓班塔延島在遭受颱風海燕吹襲後的重建工作，在島上為兩個社區建成126間新房。在三年的時間內，來自保誠亞洲及英國各個市場的約400名義工，攜手班塔延社區的成員共同建成這些抗災房屋。

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。因此，Prudence Foundation亦與「企業社會責任亞洲」(CSR Asia)合作，在亞洲一個指定城市舉辦「災難防範論壇」，以倡導在災難防範方面進行更多更具策略性的投資。

支援我們的社區

自二零一三年以來，我們已舉辦四次「災難防範論壇」：二零一三年在雅加達、二零一四年在馬尼拉、二零一五年在河內，以及二零一七年在曼谷。超過600名代表來自各行各業的持份者的嘉賓參與上述論壇。

「災難防範論壇」提供一個獨特的平台，方便各行各業的參與者展開對話及交流。我們亦基於來自該等論壇的主要發現及知識刊發白皮書，當中闡明在各合作方擁有共同願景、價值觀及目標時，跨界合作夥伴關係可望帶來的有效改善。

最近一次在曼谷舉行的「災難防範論壇」受到在災難救援方面具有影響力的參與機構的積極評價，例如，聯合國人道事務協調廳的一位代表表示，該機構通常不會參與私營機構的事務，而「災難防範論壇」正好「提供一個了解私營企業的機會」。此外，「災難防範論壇」亦幫助私營企業參與者在災難防範方面提供「讓公司重新掌控局面的理據，再次體現我們的工作的重要性」。

於二零一七年，保誠員工為社區項目提供96,493小時的義工服務。在全球，8,500名同事（佔本集團員工總數超過30%）參與我們的旗艦國際義工計劃「主席公益獎勵計劃」，為30個項目提供逾35,000小時義工服務。

二零一八年 — 擴展及發展

於二零一八年，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。

我們與Teach First及Greenhouse Sports共同推出的PruGOals計劃於二零一七年底大獲成功。於二零一八年，在上述成功的基礎上，我們對該項計劃予以擴展，與另外三家慈善機構展開合作：Centrepont、The Transformation Trust及Dame Kelly Holmes Trust。我們將支持500名青少年參加PruGOals，以期提供機會，協助其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。該計劃在全國範圍內實施，英國不同背景的青少年均可參與其中。



非洲 — 保誠獎學金計劃

由於受社會及經濟條件的局限，非洲青少年通常無法接受更進一步的教育，而透過與國際培幼會（加納）及MyBnk合作的保誠獎學金計劃，他們得以延長接受教育的時間。該獎學金計劃為學業優異但家境貧困的高中生提供助學金。作為該計劃的一部分，保誠加納的僱員自願向參與者教授關於預算、銀行、儲蓄及保險的課程。這些名為「My Money」的課程由理財知識慈善機構MyBnk設計，並於暑期學校為140名學生舉辦的一系列研討會上，與國際培幼會（加納）及保誠僱員共同提供。

該等課程旨在讓高中生掌握相關技能及知識，以便能夠在目前及未來妥善理財。互動環節包括小組作業及角色扮演，以幫助學生學習如何合理安排開支、儲蓄的重要性及可供他們選擇的選項。學生制定了一項商業計劃，將他們的想法及新技能融入市場營銷、策略及預算當中。該計劃的目標是確保最邊緣化的學生能夠完成他們的中學學業，並協助他們提升理財知識水平，讓他們能夠為成年之後的生活及就業做足準備。

附註

- 1 資料來源：世界衛生組織。
- 2 資料來源：紅十字會與紅新月會國際聯合會。
- 3 資料來源：聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會《二零一五年亞太災害報告》。

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

Laurence Pountney Hill
London EC4R 0HH
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

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。