



PRUDENTIAL



目標及 責任

Prudential plc 二零一九年環境、社會及管治報告



目錄

	頁碼
前言	01
關於保誠	02
關於本報告	03
與持份者溝通	04
客戶	05
責任投資	08
氣候	11
誠信經營	14
員工	17
科技	21
環境	25
支援我們的社區	28

前言

保誠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，讓他們能夠滿懷信心地從容面對未來。我們既為我們的客戶、僱員和經營所在社區帶來經濟和社會利益，同時亦為投資者創造財務收益。

自成立至今逾170年，我們一直在踐行這一目標，如今我們所處的環境以及我們的業務都發生了巨變。二零一九年，我們經歷了另一次歷史性變革，成功完成分拆旗下英國及歐洲業務M&G plc。在分拆後，Prudential plc 成為一家亞洲領先的集團，專注於把握結構性增長市場的機遇，發展全球業務組合，以滿足消費者龐大且不斷增長的需求。

邁出這一歷史性的一步，雖然可能改變了我們的業務格局，但並沒有改變我們在環境、社會及管治活動的所有環節爭取最佳表現的長遠承諾。二零一九年，我們繼續努力改善營運方式，以符合客戶、投資者、僱員、政府、監管機構、民間團體或供應商等所有持份者的利益。

我們一如既往履行我們的傳統職責，針對生活中的種種不幸提供保障、有助達成家庭目標的儲蓄機會和退休收入，同時我們也渴望在與本集團目標一致的新領域佔據領先地位。在健康方面，我們推行數碼創新，從以保障為核心的角色擴展至幫助消費者延緩和預防疾病。我們建立新的合作夥伴關係、分銷渠道和服務，為所服務社區的各個階層提供更多的融資渠道。

我們為老年人群體提供解決方案和服務，幫助他們過上有尊嚴的晚年生活。此外，我們亦創造機會進行可持續發展的長期投資。

我們簽署接納金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組的建議，在本報告中，各位可了解我們在這一重要領域開展活動過程中所付出的努力。

本報告闡述我們如何實現目標及確保以負責任的方式開展業務，並展現我們每天都努力在各方面成為更出色及可持續發展的企業，懷揣強烈和明確的使命感，繼續發揮積極的影響。



Mike Wells
集團執行總裁

關於保誠

把握長期結構性機遇

保誠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，讓他們能夠滿懷信心地從容面對未來。我們透過優質的產品、出色的分銷實力和創新舉措，為客戶創造價值及提供服務。我們盡可能將客戶的資金投資於支持增長及鞏固社區的業務；我們提供醫療保健服務、促進金融共融及

為老年人群體制定解決方案，並創造機會進行可持續發展的長期投資。我們為客戶、僱員和經營所在的社區帶來經濟和社會利益，同時為投資者創造財務收益和提供不斷增長的回報。

我們明白，我們在旗下所有市場的影響不應局限於我們所創造的財務價值。因此，我們實施一項策略，既專

注於我們的財務營運，也關注我們更廣闊的影響，藉以滿足持份者的需求。

分拆M&G plc

於二零一九年十月二十一日，我們完成將M&G plc從本集團分拆出來。分拆形成了兩間更符合客戶及股東利益的獨立上市公司。

美國

在美國，我們提供資產累積及退休收入產品。美國步入退休年齡的人口不斷增長，擁有龐大及不斷增加的退休資產池，對保證收入的需求亦不斷增加。我們的美國業務Jackson在全球規模最大的退休市場佔據領先地位，擁有驕人的產品創新紀錄、特殊的分銷關係及信賴。

亞洲

我們是一家亞洲領先的集團，專注於把握結構性增長市場的機遇。我們在亞洲市場的壽險及互惠基金滲透率偏低、健康及保障缺口巨大，以及消費者財富不斷增加。我們為區內人口提供保障、儲蓄和投資服務，協助縮小健康保障缺口，並推行端到端數碼創新，擴大業務規模，以及提升我們為客戶服務的能力。

非洲

我們為非洲的新客戶提供產品。非洲是全球增長最快的地區之一，充滿經濟活力，我們現時在該地區的八個國家（總人口近4億）向客戶提供增值保險解決方案。

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。有關重要議題(例如稅務策略)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。

我們的目標是盡可能透明地披露本集團的環境、社會及管治管理及表現。Prudential plc的董事會已批准本報告。二零一九年，我們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二零一九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。於二零一九年十月二十一日，我們完成分拆旗下英國及歐洲業務M&G plc。根據年度報告及賬目的呈報方式，M&G plc被視為已終止經營業務。因此，除非另有說明，否則本報告內所公佈的數據涵蓋分拆後的集團，並就M&G plc(截至分拆時止)及整個集團(截至分拆時止)呈列額外的數據明細。本報告內引述的政策於M&G plc業務屬保誠集團一部分的期間適用於M&G plc。

我們的環境、社會及管治策略

Prudential plc致力成為一家著重問責、合作及管理的負責任企業，確保我們的業務和社區表現優於我們的預期。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4頁。

我們如何管理環境、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、社會及管治風險和機遇的識別、管理和報告。環境、社會及管治事務主管(亦即集團通訊總監)獲提名擔任主席，並由財務報告、風險、管治及人力資源等方面的集團職能部門高層領導提供支持。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(PPM America及瀚亞)的投資總監以及英國保誠集團亞洲的投資總監提供。Jackson的總法律顧問及英國保誠集團亞洲的營運總裁亦為委員會成員。環境、社會及管治執行委員會每季度召開一次會議，並向提名與管治委員會(如適用)提出有關事宜。環境、社會及管治執行委員會的其中一項主要職責是監督本集團根據金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組的建議進行報告的承諾達成情況。

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，請參閱本集團二零一九年年度報告的「環境、社會及管治概要」章節。

我們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。此舉有助本集團更有效地管理風險並作出更明智的重大決策。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、氣候、誠信經營、員工、科技、環境及支援我們的社區。上述範疇在本報告中的次序編排並不反映任何優先次序。我們持續評估對本集團而言最重要的環境、社會及管治事宜，並特別關注對我們的持份者而言最重要的事宜。二零一九年，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。最重要的相關事宜已載於本報告。本集團的重大環境、社會及管治事宜亦包括《香港聯交所上市規則》內概述的所有環境、社會及管治強制報告規定，以及有關指引內被確定屬重大的所有環境、社會及管治一般披露及關鍵績效指標。所選指標由Deloitte LLP鑒證，Deloitte的鑒證聲明可於Prudential plc網站查閱。

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

我們明白，持份者對本集團的業務營運至關重要，因此我們致力於就所有重大環境、社會及管治事宜與持份者保持溝通。

透過溝通，我們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這些觀點納入整體管理。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。

我們定期與持份者溝通，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、機構投資者、政府及監管機構。我們利用各種溝通渠道，透過當

地企業及集團職能部門，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，以及他們於二零一九年關切的領域。

持份者組別	保誠如何與持份者溝通？	持份者於二零一九年提出的關切領域
客戶 (包括中介機構)	設立聯絡中心、面對面建議、寄發年度報表、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、難以獲得新的服務代理商、分拆、新業務處理延遲。
投資者	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、執行及非執行董事與投資者的會面計劃、網站。	分拆後策略、董事會組成、接任計劃、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，可持續發展議程。
僱員 (包括承包商、潛在員工、代理及工會)	非執行董事負責與員工溝通、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、分拆及變革計劃的影響。
政府 (包括中央銀行、證券交易所及全球政策機構)	會議、項目合作及／或公開及私人場合下演講、會員、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、金融共融、壽險滲透、健康及保健、長期儲蓄及投資、負責任金融服務、數碼服務及資料保護、可持續金融等領域建立能力。
監管機構	定期會議、回應資料要求及諮詢文件。	有關標準制定、可持續金融、國際資本標準、分拆、管治及個人責任、行為準則、客戶保護、金融共融、長期儲蓄及投資、氣候相關風險、數碼服務及資料保護的全球及國家視角。
民間團體	會議、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、人口挑戰、健康及保健、氣候相關風險、稅務透明。
供應商	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、分拆、快速付款及定價、反賄賂及貪腐、人權、現代奴役、健康及安全。

客戶

我們與客戶的關係是我們業務的核心。我們提供滿足客戶需求的產品，幫助客戶消除生活中的不確定性，並確保全心全意對待客戶。我們不斷創新，務求找到新的方法改善我們所提供的產品、提供產品的方式以及服務客戶的方式。

我們的客戶承諾

保誠業務策略的核心是透過其產品和服務，幫助客戶達成長遠的財務目標。保誠的客戶承諾政策適用於保誠集團所有直接或間接與客戶往來的成員公司，內容包括：

- 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
- 5 公平處理客戶投訴及任何錯誤。

在亞洲推出以客為先的品牌承諾

二零一九年，英國保誠集團亞洲推出「用心聆聽 實現您心」的全新品牌承諾。該承諾鞏固我們與客戶的人際互動、為客戶提供便捷及創新服務的信念。該承諾指：

- 關注客戶，了解他們的需求，改善他們輕鬆獲取資訊及服務的體驗；
- 提供全面的保障、健康及保健、儲蓄及退休解決方案；及
- 追求人性化的創新。

根據我們幫助客戶保持健康的承諾，我們繼續努力發展一流的健康能力，以提供更全面及靈活的保障以及更廣泛的增值服務。在整個亞洲，消費者、醫療服務機構、保險公司和政府都面臨中產階層不斷壯大但保障不足以及老年人口不斷增加的問題。隨著亞洲人口的生活方式改變及收入水

平提高，糖尿病等非傳染性疾病呈上升趨勢，導致人們對治療更複雜疾病（其中許多疾病需要長期治療或護理）的醫療需求不斷增加。我們的數碼健康工具旨在隨時隨地幫助更廣大的消費者群體掌控他們的個人健康狀況。更多資料載於第21頁「科技」一節。我們亦因應當地市場需求及快速轉變的個人需要提供廣泛的保險產品：

- 保誠馬來西亞的「PRUMy Critical Care」提供針對160種重大疾病的全面財務保障，是馬來西亞保障範圍最廣的產品。該保單為不超過100歲的保單持有人提供針對各種早、中、晚期疾病的保障，並允許就早期至晚期疾病提出多次索償，索償總額最高可達保額的四倍。該計劃就糖尿病和關節類疾病額外支付保額的20%。若經確診患有癌症、心臟病及卒中三種最常見的疾病，即使已提出過一次索償，「PRUMy Critical Care」仍會提供保障。



Ready for 100：幫助新加坡人 做好面對壽命延長的準備

保誠新加坡委託經濟學人智庫 (Economist Intelligence Unit) 調研和撰寫的「Ready for 100」研究，審視新加坡居民、僱主、醫生及政策制定者隨著人口壽命延長所面臨的機遇與挑戰。新加坡現時擁有全球最高的預期壽命，但參加報告調查的新加坡居民中有55%的人表示，無論是從財務或健康的角度，他們都還沒有做好活到100歲的準備。受訪

居民表示，他們希望公司提供更多的醫療保險等財務福利，讓他們能夠延長職業生涯。為滿足老齡化員工的需求，保誠新加坡已將其企業客戶及旗下僱員的醫療保險保障的年齡上限調高至100歲。保誠新加坡將受保年齡提高至100歲，旨在幫助僱主吸引和留住高齡人才，以及幫助政府實現促成生產力與長壽雙贏的願景。

— **保誠香港** 推出「PRUHealth Cancer ReCover」，成為香港首家向癌症倖存者提供癌症保障的保險公司。該計劃是市場上首款專為癌症倖存者度身訂造的癌症保障計劃。

— **保誠印尼** 的「PRUPrime Healthcare Plus」及「PRUPrime Healthcare Plus Syariah」是市場上首款提供最全面及靈活的住院病房及醫療保障選擇的健康保險產品，保障期最高可至99歲。客戶可將此項健康保險添加至現有單位連結式基本保單。

— **保誠越南** 推出兩款全新的萬用壽險產品—「PRU-SafePlus」及「PRU-FlexiProtect」。這些新的解決方案將儲蓄收益和保障合二為一，幫助客戶針對意外風險制定全面的財務保障計劃。根據保誠越南於二零一八年贊助的一項關於壽險行業的研究，雖然越南人認為意外事故和疾病會給他們造成最重大的財務影響，但只有六分之一的人口具備財務實力應對可能發生的危機。

美國的財務保障

在美國，由於在工作時大多儲蓄不足，加上現時收益率低企，以及市場波動不定，臨近職業生涯終點的職員因而面臨退休生活的財務危機。Jackson透過我們的分銷合作夥伴提供的產品可幫助美國人制定所需的退休策略。二零一九年六月，Jackson推出一款整付保費、多年保證的定額年金產品「RateProtector」。「RateProtector」讓消費者有機會透過於指定期間不會波動的保證利率使資產保值及增值，同時讓消費者能夠就提款前的任何盈利延期繳稅。

Jackson旨在提供能夠滿足客戶所需的退休解決方案，同時致力以公平及透明的方式傳達產品資料。在美國，Jackson在轉變觀念及簡化金融產品語言方面繼續處於領先地位。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。該聯盟在提高消費者、金融專業

人員和其他人士對終身收入保障的重要性的意識方面取得重大成功。該聯盟乃透過運用電視、廣播、印刷品、數碼及活動贊助等形式開展全國性的宣傳活動而取得上述成就。Jackson先是聯合創立了該聯盟，其後又擔任該聯盟董事會的聯席主席，是該領域當仁不讓的先鋒。

擴大分銷

本集團於七月完成收購一家在西非及中非營運的主要壽險公司Group Beneficial的多數股權。Group Beneficial向超過300,000名客戶提供儲蓄及保障產品。是項收購有助促進本集團在非洲區的發展，從而讓本集團能夠進軍喀麥隆、科特迪瓦及多哥，以上三國人口合計超過6,500萬。

在亞洲，本集團與大華銀行(大華銀行)續訂區域戰略銀行保險聯盟。新協議將該聯盟的地域範圍由新加坡、馬來西亞、泰國及印尼擴展至涵蓋越南。透過是項合作夥伴關係，本集團將可透過大華銀行龐大的網絡分銷壽險產品，為亞洲不斷增加的熱衷於甚至僅使用流動設備的消費者提供解決方案。

保誠越南於二零一九年與新韓銀行及PVcomBank簽署長期銀行保險協議。透過這些獨家合作夥伴關係，保誠越南可在全國範圍內向客戶提供全面的財務保障產品，同時提供可滿足保障和儲蓄需求的便捷一站式理財服務。有關合作夥伴關係擴大了保誠越南的銀行保險合作網絡，使本集團在該國的合作銀行總數增加至七間本國及外資銀行。

公平待客

產品設計、產品宣傳材料和與客戶溝通的質素，以及產品可為客戶創造的價值是本集團業務的首要考量因素。雖然客戶的大部分財務需求和目標很簡單，但從客戶的角度而言，我們所設計的產品可能會顯得較為複雜。這種複雜的程度可能會令客戶難以理解有關產品的成本和價值，以及如何以最佳的方式使用產品以避免出現不良的結果。我們竭力確保向客戶提供的文件，包括銷售點材料，乃至保單合約的條款及細則，皆屬公平、透明且沒有誤導成分，以及符合當地監管標準。

集團旗下所有業務均須遵守當地的監管規定，並符合保誠的全集團政策及標準，包括集團業務行為守則及客戶承諾政策（內容涉及公平待客）。本集團透過培訓中介機構及實施監控措施（包括客戶財務需求分析及風險偏好剖析）達致合規，確保產品銷售的適當性。我們越來越多地使用科技手段（特別是電子銷售點工具及電子呈交）控制銷售流程及為客戶提供充分保障。我們在客戶及產品的整個週期進行合規監察，並根據紀律處分框架採取有關措施（最嚴重者可解聘）來加強合規。在亞洲，專屬代理是本集團多渠道分銷平台的核心，我們在專屬代理於本集團職業生涯的各個階段均為其提供培訓。

我們建立保誠企業文化，鼓勵代理獲得行業公認能力指標「百萬圓桌會議」的會員資格，並重視代理的職業精神。為配合這種文化，我們提供度身定制的培训計劃，分享不同市場的經驗和最佳實踐，以及升級代理為促進銷售所使用的工具，藉此促進代理的職業發展。與保誠合作的分銷合作夥伴，包括銀行合作夥伴和經紀商，均須接受盡職調查，包括獨立合規評審。

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察，以識辨可能損害客戶利益的問題，並迅速採取行動，糾正任何錯誤。

業界大獎

— 在亞洲，**保誠香港**連續五年在《彭博商業周刊》金融機構大獎2019中奪得「年度保險公司大獎」。除了這項最高獎項外，保誠香港還共獲得八項殊榮，包括危疾保障、客戶服務及數碼創新「卓越大獎」。

— **保誠馬來西亞**是唯一一個在2019布特拉品牌獎(Putra Brand Awards)中獲得銀行、投資及保險類別銀獎的保險公司。該獎項反映客戶對保誠品牌的信賴，彰顯保誠在馬來西亞立足95年以來的發展和創新歷史。保誠亦在2019《讀者文摘》信譽品牌大獎中獲得兩項殊榮，包括壽險類別金獎及健康卡類別金獎。這是保誠馬來西亞業務連續十二年在壽險類別蟬聯金獎得主。

— **保誠泰國**在2019泰國最佳聯絡中心獎(Best Thailand Contact Centre Awards)中奪得五項殊榮，彰顯其專注於及持續致力提升客戶服務水平，包括盡可能提供最佳的保險關懷和服務體驗。

— **保誠越南**的數碼產品在保險業亞洲獎(Insurance Asia Awards)中奪得三個獎項。該評獎計劃嘉獎在亞洲率先推出突破性舉措改變行業格局的保險公司。

— 在美國，**Jackson**在北美全境眾多領先的電話中心脫穎而出，憑借客戶及僱員體驗最高綜合評分獲SQM (Service Quality Management Group, Inc.)頒授「年度聯絡中心」最高殊榮。**Jackson**亦獲得三項其他殊榮，包括「聯絡中心世界級CX認證」(Contact Centre World Class CX Certification)及「最佳客戶服務—金融業」(Highest Customer Service—Financial Industry)。

— 在2019 APEX(優秀出版獎(APEX Awards for Publication Excellence)中，**Jackson**獲授八個獎項，獲獎作品包括其Digital Advisor Success Hub和Financial Freedom Studio網站。

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。對於我們的客戶、我們經營所在的社區及環境，我們有責任將環境、社會及管治考慮因素納入投資決策以及信託及管理職責中。

責任投資環境

身為壽險及健康保險公司和長期投資者，我們相信，企業管治實踐的質素，以及公司如何管理其業務營運的環境和社會影響，對創造卓越的財務回報和長期股東價值至關重要。保誠的責任投資涉及將環境、社會及管治因素納入投資決策，並輔以傳統財務分析，以更好地管理風險，為客戶創造可持續的長期回報。作為著眼長遠的活躍資產擁有人及管理人，我們奉行可持續發展的投資策略，藉以幫助個人及機構構建財務狀況良好的前景，同時在發展資本市場及在我們經營所在的市場鼓勵良好的企業管治方面發揮積極作用。

在本集團業務所及的地區，有關可持續金融和環境、社會及管治的政策及監管環境不斷演變。特別是，香港金融管理局推出三項舉措以支持發展綠色金融，包括制定綠色及可持續金融框架，促進負責任投資及設立綠色金融中心。我們持續與經營所在司法權區的政策制定者溝通，並積極參與全球倡議，例如國際金融協會的保險工作小組。

我們繼續發現政策制定者越來越迫切需要了解保險業所面臨的氣候相關金融風險。氣候相關金融披露專責小組於二零一七年發佈其建議，為公司自願披露氣候相關金融風險提供框架。繼董事會討論後，Prudential plc於二零一八年簽署接納有關建議，以滿足投資者及監管機構日益殷切的期望，以及配合旗下業務單位在其經營所在當地市場的目標。有關本集團致力實施氣候相關金融披露專責小組建議的進一步詳情載於第11頁的「氣候」一節。

加強對責任投資的管治

於二零一八年年底，我們成立了環境、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(包括本集團投資活動所涉及的風險)的識別、管理和報告。於二零一九年年底成功完成分拆M&G plc後，我們以此為契機，將該委員會的會員資格擴展至資產擁有人業務的投資總監，藉以進一步將責任投資活動納入環境、社會及管治執行委員會的職權範圍。

我們的全集團責任投資框架旨在整合旗下資產管理業務(亞洲的瀚亞及美國的PPM America)及旗下資產擁有人保險業務(亞洲的英國保誠集團亞洲及美國的Jackson)的環境、社會及管治相關策略。全集團責任投資框架過去由全集團責任投資諮詢委員會負責監察。將全集團責任投資諮詢委員會併入環境、社會及管治執行委員會，讓我們能夠繼續制定一個充分整合的社會、環境及管治策略，涵蓋本集團的投資、承保及經營活動。因此，環境、社會及管治執行委員會現時維持全集團責任投資標準(該標準以集團業務行為守則為基礎)，並就各業務單位設定最低要求。這些集團層面的標準要求保誠旗下所有業務制定及維持各自所在地區的責任投資政策，有關政策須充分體現各自的責任投資策略，以及適用於各自經營所在的司法權區。保誠旗下資產管理業務均為聯合國支持的責任投資原則的簽約成員(瀚亞自二零一八年二月起成為簽約成員，PPM America自二零一八年十月起成為簽約成員)，彰顯其致力於責任投資及協助建立可持續金融體系的決心。

環境、社會及管治納入投資過程

由於各資產類別及各項投資策略的特點不斷演變，故將環境、社會及管治分析納入投資過程是一項會隨時間不斷推進的持續活動。在作出投資決策時，PPM America及瀚亞的新加坡股票團隊會留意識別公司可持續盈利所面臨的所有重大風險，倘環境、社會及管治事宜被認為可能會對公司的估值及財務表現產生重大影響，則會被納入基礎分析並整合至決策過程。有關分析將公司的管治及其社會和環境影響(包括任何可改善環境表現及抗逆力的計劃或策略)納入本集團對長期回報驅動因素的評估。

我們認為，責任投資沒有放諸四海皆準的策略。我們亦明白，可持續投資不能操之過急，而是需要明白企業行為的改變可隨著時間的沉澱轉化為股東價值。我們堅信，長遠而言，採取可持續業務實踐的公司更有可能創造卓越的股東價值；在適當情況下，我

們鼓勵透過持續展開合作對話不斷取得改善。我們運用詳盡的基礎分析，旨在深入了解公司中長期可持續盈利的潛力，我們亦投入大量精力對公司的財務及非財務層面進行全面的盡職調查。我們不會僅憑假設的環境、社會及管治問題篩除有關公司，相反，我們會積極與有關公司溝通，以確定如何妥善解決相關問題並對相關問題施加影響。雖然有關策略未必會因某一項環境、社會及管治問題而禁止購買或持倉，但我們在對潛在及現有被投資公司進行財務評估時會參考相關問題的考慮因素。

在瀚亞，所有投資專業人員負責整合所有被視為對投資決策過程有影響的因素，並獲提供與數碼團隊合作內部開發的第三方及定制工具。瀚亞的股權及固定收益投資團隊根據對有關公司及其業務環境的深入了解，與有關公司展開建設性的溝通，旨在鼓勵有關公司推行支持持續財務表現的業務和管理實踐。

投資專業人員可能會與公司管理層就各種問題進行溝通，包括對公司財務表現構成潛在重大風險的環境、社會及管治事宜。瀚亞亦在我們認為符合客戶最佳利益的情況下參與協作溝通計劃。

同樣，在PPM America，環境、社會及管治分析亦被納入決策過程，以便投資專業人員評核及評估潛在的環境、社會及管治風險。例如，信用分析師在向各相關信用委員會提供的討論材料中納入環境、社會及管治資料與評分的概要。與管理層的直接溝通是PPM America研究過程的重要部分，投資專業人員會尋找機會與公司領導層進行面對面討論，與投資者通話及出席會議。PPM America認為這些機會不僅是聆聽甚至直接向公司管理層學習的良機，也是提問及提供意見的難得機會。通過這些互動，針對對客戶投資而言可能屬重大的問題，包括與環境、社會及管治相關的問題，投資專業人員或會找到解決這些問題的方法。

瀚亞：在股權投資分析中考慮環境、社會及管治因素

於二零一八年及二零一九年年底，瀚亞發現與日本一項製造業務管理控制相關的管治風險不斷增加。瀚亞於該期間與該業務保持積極溝通，旨在了解企業管治架構及實踐可能發生的變化，特別是對創業家族可能造成的持續影響，以及建立完全獨立的董事會架構的可能性。

對於時任執行總裁被免職一事，瀚亞與若干其他股東一樣對此表示關切，並尋求解釋。事實表明，導致作出免職決定的情況及程序存在不合規之處。二零一九年一月至五月期間，瀚亞與公司的投資者關係部、前執行總裁及另外一名董事會董事溝通，以了解導致免職的情況。瀚亞亦致電有關

人士，討論第三方律師就罷免前執行總裁程序是否妥當所做調查的結果。瀚亞細緻的溝通活動可助其採取有別於有關股東提議的代理顧問推薦意見的立場，並讓瀚亞能夠在股東週年大會上就所有董事會提名作出明智的代理投票。瀚亞的投票獨立於公司及代理顧問有關董事會組成的推薦意見。

責任投資 續

PPM：在投資分析中考慮環境、社會及管治因素

在承保一家大型全球零食製造商的潛在投資過程中，PPM America的分析師指出該公司存在一項與西非勞工標準有關的潛在重大環境及社會風險，以及該公司其中一項重要原材料的採購實務可能不可持續。繼信用審批委員會討論後，已就有關問題展開額外盡職調查。分析師發現該公司已實施多項注重環境和社

會的計劃，旨在加強對其供應商環境實踐的監察，包括針對包裝供應商實行環境記分卡，以及承諾於二零二零年前主要原材料100%通過經認證的可持續渠道採購。此外，透過行業協會及自身的計劃，該公司採取行動打擊童工現象及改善性別平等。

經考慮與該公司風險及回報有關的所有因素(包括該公司針對上述環境和社會問題所採取的行動)後，PPM America發佈內部評級及提供相對估值推薦意見。作為持續重新評估該公司基本面的一部分，PPM America的分析師將繼續監察該公司可持續發展承諾的達成情況。

環境、社會及管治整合 — 二零一九年摘要

於二零一九年，PPM America及瀚亞均在進一步將環境、社會及管治因素納入各自的投資過程方面取得進展。

自二零一八年實施責任投資政策以來，PPM America繼續在任何可能的情況下將環境、社會及管治資料納入其投資過程，以便投資專業人員評核及評估潛在的環境、社會及管治風險。為配合此舉，PPM America於二零一九年舉行內部培訓，持續幫助僱員理解如何將環境、社會及管治因素納入投資過程。近期的重點是將有關每間被投資公司的第三方環境、社會及管治資料直接整合至自營信用研究門戶網站，以供固定收益投資組合經理和信用分析師使用。其他舉措包括啟用正式系統，在有固定收益及上市股票研究分析師出席的公司會議上記錄及籌劃有關環境、社會及管治話題的討論，以及追蹤商業按揭貸款及主權債務信用風險的額外數據點。

二零一九年，Eastspring Singapore的固定收益團隊根據其環境、社會及管治策略推出首個專注於可持續債券的投資策略。對Eastspring Singapore的固定收益團隊而言，評估及監察環境、社會及管治因素是自下而上的信用研究過程的主要部分。環境、社會及管治事宜被納入個別公司的基礎分析，以評估有關事宜對發行人財務表現的影響、發行人的違規風險及其所發行債券的估值。該過程涉及評估企業管治

的質素，以及可能對有關業務的日常營運、財務表現乃至其償債能力產生影響的重大環境和社會事宜。Eastspring Singapore的固定收益團隊積極參加外界環境、社會及管治研討會、培訓及論壇，同時與評級機構、數據提供者及銀行保持溝通，藉以了解他們對環境、社會及管治的評分方法並提供意見。Eastspring Singapore亦透過參加環境、社會及管治相關委員會及小組，與超國家綠色債券發行人、金融機構及監管機構建立網絡，提高其行業影響力。

能力建設、行業溝通、會員資格及合作機構

二零一九年，瀚亞與行業參與者保持溝通，以提高對亞洲責任投資的認知和理解，同時在亞洲舉辦多個工作坊，繼續幫助增進對區內與氣候相關的風險的理解。有關工作坊由瀚亞與多個組織合作共同舉辦，包括亞洲氣候變化投資者集團、世界自然基金會及ISS Climate。工作坊涵蓋一系列廣泛議題，包括氣候變化及財務披露，乃至環境、社會及管治整合和主動問責。Eastspring Singapore還參加了當地監管機構新加坡金融管理局舉辦的圓桌會議，有關圓桌會議旨在提高對區內氣候風險的認知及促進將環境、社

會及管治框架整合至投資策略。同樣，保誠新加坡亦與當地監管機構新加坡人壽保險協會及新加坡金融管理局溝通，探討其作為亞洲資產擁有人應對氣候變化風險的策略(見第11頁的個案研究)。

瀚亞是亞洲氣候變化投資者集團的活躍成員，該集團旨在提高亞洲資產擁有人及金融機構對與氣候變化有關的風險及機遇，以及低碳投資的認知。瀚亞於二零一九年成為氣候債券倡議組織的成員，該國際組織旨在運用100萬億美元的債券市場尋求應對氣候變化的解決方案。

瀚亞於二零一九年繼續參與業內的圓桌會議討論，並於六月成為《歐洲貨幣》雜誌亞洲可持續及負責任資本市場論壇可持續金融委員會的成員。同年四月，Eastspring Singapore亦主持了由Bloomberg Buy-side Women's Network舉辦的責任投資和環境、社會及管治整合專題會議。瀚亞及英國保誠集團亞洲均為亞洲企業管治協會(Asian Corporate Governance Association)的成員。二零一九年，瀚亞向亞洲企業管治協會發表多份內容有關中國及日本股市企業管治的白皮書。Eastspring Indonesia亦就與改善有關代理投票的企業管治實踐有關的策略與亞洲企業管治協會溝通。

氣候

我們明白，氣候變化對旗下業務的可持續發展構成長期風險，但向低碳經濟轉型亦帶來諸多機遇。

二零一八年，繼董事會討論後，保誠表示支持金融穩定委員會氣候相關金融披露專責小組的建議，這反映我們外部持份者及同業日益殷切的期望，以及旗下業務致力發展自身能力打造切合全球所需的產品及服務，以應對氣候變化的影響。

我們致力於更深入了解所面臨的各種風險，並與政府、同行和業務夥伴展開合作，以識別與旗下業務規模相稱的機遇。二零一九年，我們致力於增加環境、社會及管治和氣候風險資料來源的獲取渠道，以及亞洲樣本投資組合的碳足跡。我們二零二零年的工作重點是確定本集團就碳密集型行業及公司所面臨的風險，擴大本集團投資組合的碳足跡，以及改進對投資組合在氣候相關情景下的初步壓力測試。

管治

我們的環境、社會及管治執行委員會於二零一八年成立，其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，並向提名與管治委員會（如適用）提出有關事宜。環境、社會及管治執行委員會的其中一項主要職責是監督本集團根據氣候相關金融披露專責小組的建議進行報告的承諾達成情況，當中涉及監督全集團在評估旗下業務所面臨的氣候相關風險及機遇，以及繼而識別及落實支持實施活動方面所作的努力。

保誠新加坡：支持亞洲發展可持續金融

新加坡金融管理局表示承諾推行可持續發展實踐，鼓勵金融機構採納環境、社會及管治最佳實踐及鼓勵發展綠色債券市場。截至二零一九年六月，已在新加坡發行價值60億新加坡元的綠色債券。同年，新加坡金融管理局宣佈推出一項20億美元（27億新加坡元）的綠色投資計劃，旨在促進環境可持續發展的項目，以紓緩新加坡及區內的氣候變化風險。

我們大力支持當局在新加坡發展可持續金融行業的努力，並以行業的身份作出積極貢獻，與監管機構緊密合作，以加快實現這一目標。二零一九年，保誠新加坡加入新加坡金融管理局牽頭與新加坡壽險協會、新加坡一般險協會及新加坡再保險公司協會共同成立的可持續發展保險專責小組（Sustainable Insurance Taskforce），以推動制定可持續發展保險指引。有關指引預期將於二零二零年定案。

保誠新加坡明白，對客戶及股東而言，其有責任將環境、社會及管治考慮因素有效納入投資決策及信託職責。保誠新加坡已向亞洲可持續發展債券基金(Asia Sustainable Bond Fund)投資2,500萬新加坡元，涵蓋多個綠色、社會及可持續發展債券，以及其他符合環境、社會及管治原則的債務證券。二零二零年，保誠新加坡將增加投資規模，計劃從管理資產中至少撥出2.00億新加坡元投資於環境、社會及管治產品供應。



登革熱疫情預測模型

蚊蟲傳播疾病仍然是造成死亡的主要禍首，而登革熱是導致疾病負擔日益加重的元兇。登革熱目前沒有獲得許可的疫苗，也沒有具體的治療方法。馬來西亞每年有兩個季節會爆發登革熱，更是受到沉重打擊。人們已經意識到，氣候變化可能導致登革熱疫情升溫。我們的端到端數碼健康應用程式Pulse by

Prudential是一款登革熱疫情預測平台，利用大數據和人工智能，能夠提前三個月預測某地是否會爆發登革熱，同時還能顯示當局發佈的登革熱疫情及爆發的當前趨勢，提醒及建議用戶避開高風險區域及在蚊蟲最活躍的時節留在室內，同時採取其他預防措施打斷蚊蟲的繁殖週期，最終保護用戶免受疾病感染。

於二零一九年年底成功完成分拆M&G plc後，我們以此為契機，增加亞洲業務在委員會的成員比例。我們亦採取行動，將委員會的參與資格擴大至資產擁有人業務的投資總監，藉以進一步將責任投資活動納入環境、社會及管治執行委員會的職權範圍。這反映投資活動對於我們制定整體的環境、社會及管治策略日益重要。委員會成員包括：資產管理業務（PPM America及瀚亞）的投資總監、英國保誠集團亞洲的投資總監、Jackson的總法律顧問、英國保誠集團亞洲的營運總裁，以及來自各集團職能部門的代表。

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。環境、社會及管治執行委員會透過集團提名與管治委員會（其成員包括本集團的主席、高級獨立董事，以及審核、薪酬及風險委員會的主席）向董事會報告，並定期邀請集團執行總裁出席會議。

策略

我們的目標是幫助客戶在遭遇人生重大事件時消除財務風險，幫助他們充滿信心地規劃未來。我們為客戶提供長期儲蓄及保障產品，並作為客戶資本的管理人，以負責任的方式進行投資，為客戶、股東及經營所在的社區創造長遠價值。

作為資產擁有人及管理人，我們依賴投資回報履行儲蓄、年金及健康和保障責任的長期義務。我們明白，在向低碳經濟轉型的過程中，由於監管變化及技術變革，我們可能需要對所持資產的價值作出無序調整。氣候變化的實質影響，例如氣溫升高、海平面上升及極端天氣事件發生的頻率增加，亦可能影響本集團的資產價值。這些實質風險亦會對我們的客戶、僱員及物業組合造成影響。

我們亦明白，與氣候相關的機遇有助本集團實施策略。例如，經合組織協助世界經濟論壇共同推出可持續發展投資合作夥伴(Sustainable Development Investment Partnership)計劃，而瀚亞是該計劃的成員，我們藉此與其他合作夥伴合作，按比例投入資金在新興及發展中國家興建可持續發展基礎設施。自二零一六年起，在出售5,500萬美元的公共設施信貸（主要由煤炭發電）及購買1.05億美元的單一資產項目債券（100%透過可再生能源發電）中，我們的美國資產管理人對待環境、社會及管治整合的策略是完成買賣的關鍵因素。

作為一家壽險公司，氣候變化對預期壽命（死亡率風險）及醫療健康及養生（發病率風險）的潛在影響可能會分別對我們的保障及健康保險產品的盈利能力構成影響。氣候變化對壽險行業的長期影響相當複雜，再加上與其他因素（包括人口及社會變動以及快速城市化）的共同作用，均會增加對健康服務的需求。隨著氣候變化衍生的風險增加，其對人類及自然環境造成的影響亦隨之加重，導致食品、水資源及能源供應中斷，乃至海平面上升及極端天氣事件發生的頻率增加。在部分地區，氣候變化的負面影響可能對公共健康造成嚴重影響，例如導致威脅生命的媒介傳播疾病的水平日益上升。在此環境下，我們需要開發可提供保障及支持適應氣候變化的產品和服務。

風險管理

作為長期投資者，我們既是資產擁有人，亦是資產管理人，管理資產達5,439億美元，因此本集團面臨最重大的氣候相關風險。我們的投資組合同時面臨氣候變化所衍生的實質風險及過渡風險，因此我們採用多種方法，務求更準確了解旗下資產組合的碳密度及其在各種氣候變化情況下所面臨的風險。在此過程中，我們致力制定可行建議的衡量指標，協助本集團制定責任投資標準及引導本集團於低碳經濟的投資以及減低本集團所面對的氣候風險。

我們已開始採用第三方碳足跡數據及軟件供應商，評估旗下投資組合所面對的氣候轉變風險。我們的亞洲資產管理公司瀚亞已在本集團率先開始測量及解讀樣本投資組合中上市股票的碳足跡。此舉有助我們評估投資組合成份與過往成份相比較的碳足跡、投資組合的碳效率、投資組合面臨的化石燃料風險、化石燃料的潛在排放、相對於業界同行的碳風險管理優勢及投資組合面臨的清潔技術風險。

為分別評估本集團面臨的過渡風險及實質風險，我們已開始探討中長期內氣溫升高對旗下投資組合的影響。為此，我們採用由英國保險監管機構英國審慎監管局提供及政府間氣候變化專門委員會發佈的指引，作為監管機構二零一九年八月壓力測試的一部分。

作為一家全球性企業，我們明白本集團需要了解及紓緩與氣候變化相關的實質風險。我們的市場遍佈眾多地區，因此更易受到氣候變化的影響。在集團風險及安全團隊支持下，我們的業務單位跟蹤及管理當地環境風險（包括其潛在的短期及中期影響）。這包括但不限於預測及報告、就業務持續經營能力提出意見及事件管理規劃。在挑選物業的過程中，我們透過全面的風險評估（涵蓋位置、地理及天氣事件等因素）管理旗下業務所面對的實質風險。

我們的業務單位透過分析客戶經驗，並輔以行業數據及壓力測試，以管理發病率及死亡率風險。我們評估過往已觀察到的發病率及死亡率變化，並思考這些變化的未來趨勢。作為一家壽險及健康保險公司，我們致力在預防和控制疾病方面發揮更大的作用，藉以為我們的客戶提供保障。我們投資發展人工智能技術，以向客戶提供實惠及優質的醫療服務，以及豐富我們的數碼產品，為客戶提供更多的理財及健康保障產品選擇。

我們繼續就此議題與政策制定者及非政府組織接洽，並透過各種網絡與同行展開合作，包括CRO論壇、亞洲氣候變化投資者集團(Asian Investor Group on Climate Change)及ClimateWise。二零一九年，我們向ShareAction/AODP發表一篇標題為「Insuring a low-carbon future」的報告，探討在管理與氣候相關的風險及機遇方面的主要實踐及常見障礙。

指標及目標

我們參與對本集團管理氣候變化風險及機遇進行評估的外部基準。二零一九年，我們繼續參與CDP（前稱碳披露計劃(Carbon Disclosure Project)）並再次獲得B級評分（二零一八年：B級評分）。我們繼續參與ClimateWise。ClimateWise於二零一九年作出重大調整，以與氣候相關金融披露專責小組框架保持一致。與其他機構類似，本集團今年的評分較過往評分有所下降（二零一九年：51；二零一八年：78），但我們仍致力按氣候相關金融披露專責小組的要求加強氣候變化披露。我們在CDP及ClimateWise的評分乃基於合併集團（包括M&G plc）的表現。我們務求減低旗下直接業務營運對環境的影響。有關本集團環境表現的更多詳情載於本報告第25頁的「環境」一節。

誠信經營

負責任與合乎道德的行為根植於我們的業務之中。我們的管治框架明確規定本集團的行為標準，這些行為標準融入到本集團業務營運的每個環節，貫穿於我們的財務表現及稅務常規，乃至我們打擊金融犯罪及與供應商開展業務的方式。

我們的行為守則

我們的管治框架由構成集團管治手冊核心內容的集團業務行為守則組成，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，務求提供符合全球社會重大需要的產品及服務，從而為持份者創造可持續價值。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，我們不斷為客戶、股東及其他持份者創造長期價值。有關本集團上一年度財務表現的詳情，請參閱本集團二零一九年年度報告。

我們繼續與政策制定者及監管機構合作。二零一九年，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全球監管政策討論。除參與國際事務外，我們亦定期與本集團經營所在主要市場的監管機構及政策制定者接洽，以進一步配合制定完善的審慎及業務行為規範。為提高保險滲透率、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，亦有責任對本集團經營所在的社區作出貢獻，我們需在這兩項責任間取得平衡。稅務收入對該等社區的可持續發展至關重要。

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研判、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。

我們每年發佈稅務策略，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。

我們的稅務策略文件包含多項額外披露，當中包括本集團在全球繳付稅款(包括就僱員收入承擔及收取的稅項(例如社會保險))的類別及金額的明細。此外，我們亦披露繳付稅款超過500萬美元的國家按國家劃分的收入、利潤、平均僱員數目及稅項。我們的稅務策略亦載有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)與業務及僱員足跡保持一致。

二零一九年，保誠業務繳納的稅款總額達21.68億美元。該數字涵蓋Prudential plc實體，但不包括分拆前M&G plc所繳付的任何稅款。如此龐大的貢獻，對於幫助我們經營所在的社區提供寶貴的公共服務及建立基礎設施、造福社會及推動經濟起到重要作用。

我們積極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。我們將於二零二零年五月三十一日前刊發最新的稅務策略，屆時將提供更多有關本集團於二零一九年繳稅金額、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。

打擊金融犯罪

我們嚴厲打擊洗錢、恐怖主義融資、賄賂、貪腐及欺詐，並致力實施及維持行業領先的政策及標準。在本集團的大部分市場中，我們與代表本集團行事的代理商及中介機構保持業務關係。我們為僱員提供培訓，以確保僱員熟悉國際標準及最佳實踐，並積極配合他們在各自的市場實施本集團的政策。

我們於二零一九年更新了全集團的金融犯罪政策，以反映我們新主要監管機構香港保險業監管局的规定。由於香港的規定與英國類似，故政策變動不大。我們的集團反賄賂及貪腐政策為旗下各項業務提供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，反映我們從近期公開上報個案中識別的主題。

我們所有集團層面的金融犯罪政策均透過區域合規團隊傳達至當地業務單位，確保遵守本集團的規定、適用法律及當地監管機構的期望。該等政策構成本集團管治框架的一部分，除合規及內部審核檢查外，業務單位還須證明其合規情況。我們的政策要求業務單位監察遵守集團政策及規管本集團的法律及監管框架的情況。本集團及區域合規團隊於年內展開了一系列監察活動，以保證業務單位遵守集團政策。有關活動包括季度報告、年度風險評估、合規監察回顧及向董事會委員會報告。

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。餘下金融犯罪風險乃透過持續更新及加強監控環境加以管理並在當地實施。二零一八年，我們在香港及新加坡部署了一套自動交易監控系統，以剖析交易及採用以風險為基礎的方法評估客戶交易。我們於二零一九年在印尼及菲律賓執行繼續進行部署工作，並於二零二零年延續此做法，以覆蓋亞洲所有其他司法權區。

我們致力遵守國際制裁規定，並繼續密切留意國際制裁及將最新制裁名單納入我們的定期客戶篩查流程。為改善篩查流程，我們已在旗下瀚亞及非洲業務單位更新篩查解決方案。

集團風險委員會繼續檢視金融犯罪計劃的成效，集團金融犯罪合規團隊定期向委員會匯報風險及控制以及金融犯罪框架流程改進的最新情況。任何有關金融犯罪的重大事項均會向委員會匯報。

二零一九年，我們聘請外部機構為參與本集團保險及資產管理業務的亞洲及非洲員工提供定制的反賄賂及貪腐培訓。有關內容旨在為員工提供有關行業最佳實踐的培訓及為他們的發展需要提供協助。該培訓專注於第三方盡職調查、深度風險評估分析及實施本集團有關收受禮物及接受款待的程序。該培訓提高了風險評估的質素，並提供有關業務營運的額外資料和風險及監控環境的詳細情況。

金融犯罪團隊繼續致力於專業發展及定期參與在倫敦、歐洲、香港及新加坡舉行的會議及研討會，以提升員工在專業領域的技能及知識。我們透過培訓及溝通傳達最佳實踐，確保員工做足準備識別任何形式的經濟犯罪及採取有力措施予以打擊。我們會在整個年度監察培訓完成水平。

舉報

我們的全集團舉報程序適用於全體僱員並由全集團舉報計劃—「[正言直諫](#)」(Speak Out)提供支持。員工、外判商、供貨商、代理、客戶及公眾均可透過內外部渠道參與「正言直諫」，舉報人可透過網頁及熱線渠道以所選擇的語言提出關切。舉報人可就各種事宜提出關切，包括但不限於反賄賂及貪腐、違規行為、歧視與騷擾及健康與安全。有關舉報由獨立第三方記錄，並由經過適當培訓及具備適當能力的調查人員進行調查。質素計劃於二零一九年的改進包括網站更新、案例管理系統升級、更新員工培訓及加強對部門經理的培訓。自二零一六年推出「正言直諫」以來，舉報數目已增加近200%。該增幅在較長一段時間內保持不變，表明對該計劃的信心有所增加。

誠信經營續

該計劃透過培訓、通訊及宣傳資料配合實施。集團審核委員會透過季度報告及與集團抗逆力總監的討論監察舉報報告，如有任何重大事宜，均會向董事會報告。每年須向集團審核委員會及舉報負責人匯報新興趨勢及對舉報方法成效的評估。

供應鏈

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。

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集團政策及程序。我們的盡職調查要求供應商必須通過財務穩定測試及提供優異表現的往績紀錄。我們亦審閱供應商為防止數據外洩所採取的控制措施，以及調查任何個人資料保障事宜，並就任何導致本集團出現潛在勞工違規現象的問題類別展開額外盡職調查。員工如對本集團的第三方關係有任何疑問，可透過我們的「正言直諫」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。在亞洲，供貨商管治程序配合遵守集團第三方供應政策，並確保採用適當的盡

職調查及風險管理活動。供貨商管治程序就採購及供貨商管理活動向業務單位提供有關非強制最佳實踐的額外指引。我們透過地區層面的政策鑒證流程持續監察對第三方風險管理框架的控制、盡職調查及合規情況，而當地團隊則負責有效實施該框架。二零二零年，供貨商管治程序將予以更新，旨在將現行政策的範圍擴展至涵蓋所有第三方關係的管治。新政策將由詳細的管理指引配合實施。此外，英國保誠集團亞洲已開發一項新的風險剖析及分類工具，以協助評估與我們關係相關的第三方風險。這有助我們確保加強對保誠而言屬高風險及重要的安排的管治水平。在英國，我們的「負責任企業」模塊涵蓋倫敦總部(Angel Court)合約的第三方合約條款及條件。除符合現代奴役及人權的現有條件外，負責任企業模塊要求我們的供應商須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。

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，請閱覽本集團於Prudential plc網站刊載的現代反奴役聲明。

二零一九年摘要

— **倫敦**：二零一九年七月，我們引入電子採購及總分類賬系統Workday平台，以加強對所有採購活動的控制及監察。該系統亦讓我們更加了解供應鏈的組成部分及實現付款自動化，以確保我們及時向企業支付貨款。於分拆本集團的英國業務前，我們與逾200名供應商接洽，以說明我們的業務調整及討論由此對他們造成的影響。此舉讓我們能夠在分拆前成功重訂合約，有助保誠持續獲取服務及確保繼續向受影響的供應商有序支付貨款。

此外，我們使用Workday平台對所有英國供應商的支出進行分析，以檢視及確認根據行走自由基金會(Walk Free Foundation)的全球奴役指數(Global Slavery Index)，本集團的供應鏈並無存在現代奴役問題。審閱發現，在該指數的前100名國家中，英國採購支出的2.8%與這些地區有關。本集團在這些國家的支出屬於通常被視為低風險的類別，例如物業租賃及專業服務。為避免出現任何潛在問題，我們在該等領域維持全面的供應商盡職調查。

— **亞洲**：在亞洲，我們開始在旗下所有業務單位推出採購管理平台Coupa。該系統將有助節省成本和提升流程效率，有助我們更容易接觸更廣泛的企業。該平台亦將有助根據供貨商及合約管理流程完成風險評估。該系統已在香港、馬來西亞及新加坡部署，而我們將繼續在其他亞洲業務單位部署該軟件。

員工

本集團提供和諧共融的工作環境，注重培育人才、獎勵表現優秀員工、保護員工及重視多元化，我們認為這種環境對於我們為客戶、股東及社區創造卓越佳績至關重要。

多元化及共融

我們的機構擁有多元化的觀點及經驗，對於我們取得成功及達成目標至關重要。多元化及共融是保誠的重要優先事項，而集團人力資源總監是全集團的多元化及共融執行主管。集團多元化及共融政策確保我們為員工提供平等的機會，透過營造一個協作及互助的環境，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，讓我們能夠建立一支敬業和卓有成效的員工隊伍，為本集團取得成功作出應有貢獻。該政策有助營造共融文化，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。該政策確保業務單位採取有效的方法，遵守當地法律法規、保障員工權利、促進多元化及共融、提供平等的機會及鼓勵我們的供應商亦如此行事。集團人力資源部門每年檢視該等政策，以及業務單位的多元化及共融主管負責在當地實施、監察及檢視其政策，並透過集團多元化及共融諮詢委員會定期提供有關最新資料。作為集團管治手

冊管理的一部分，各業務單位每年須向集團人力資源部門確認其遵守所有該等政策(包括多元化及共融政策)。

我們定期檢視多元化及共融的長期策略，以確保其保持以結果為重，讓 Prudential plc 未來能夠在適當的時機成為一個更多元化及共融的機構。Prudential plc 的董事會致力於招募最優秀的人才及委任最佳的人選擔任相關職位，包括董事會職位，乃至整個公司的任何職位，確保經驗、技能組合及專業背景的適當多元化。

我們寄望高級管理層團隊更能體現客戶及持份者的多元化經歷及背景，並專注於實現此願景。董事會透過集團多元化及共融諮詢委員會定期監察有關進展，並已對其成員組成作出調整，以反映本集團於分析 M&G plc 後的格局。董事會在此方面的管治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進展。我們的多元化及共融活動以及政策改進措施主要由各業務單位負責管理，重點處

理對各特定市場有重要影響的優先事項以配合集團策略。

英國保誠集團亞洲的多元化及共融工作委員會由來自亞洲各項業務的代表組成，負責繼續規劃及配合當地計劃。該等計劃與地區策略一致，專注於三個主要領域：員工一跨代共融；職場一管理工作場所的差異；以及權力一守正開明。在美國，Jackson 的多元化及共融諮詢委員會向 Jackson 執行總裁提供建議，並透過二零一九年及二零二零年由企業主導的活動、優先目標及計劃而受到越來越多的支持。因此，Jackson 致力在文化和溝通、招募流程、教育、職業發展及成長機會、福利及平等薪酬程序等主要領域實現多元化及共融的目標。提名與管治委員會負責持續檢視本集團的多元化領導需求，確保為董事會及其他高級行政人員制定合適的接任計劃，以實現本集團的策略目標。成員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。有關本集團董事會多元化的更多資料，請參閱年度報告內「管治」一節第 110 頁。

員工續

二零一九年摘要

在本集團，我們對多元化及共融的承諾得到以下各項措施的支持：薪酬與績效管理一致性檢討、員工培訓、支持親切網絡、與招聘公司合作，以及展開宣導活動以實現集團職位人才儲備的多元化。

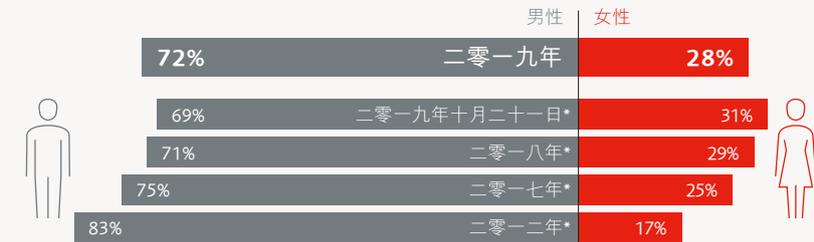
作為一間自二零一六年起簽署英國財政部《金融業女性憲章》的公司，我們對外披露的目標是在二零二一年年末前實現女性佔高級管理層人數比例達30%。於二零一九年十二月三十一日，該比例數字為28%，我們仍有望實現本集團的二零二一年目標。我們繼續委任最合適的人選擔任本集團的高級職位。

我們繼續致力提升集團的多元化，各項業務緊守與其背景及文化最相宜的優先目標。例如，英國保誠集團亞洲編製一份有關區內各種慶典節日的完整日曆表，以支持各種文化活動，包括開齋節慶典、各國的獨立日及國際節日以及國際婦女節和國際男人節等全球盛事。我們的倫敦總部Angel Court繼續致力於維持機構內性別及種族多元化的平衡。為了營造共融的工作環境，Angel Court提供專業網絡Cityparents的會員資格，讓全體員工可免費參加各種有關職業、家庭和健康的活動。我們亦面向全集團邀請女性高級領導人參加外界舉辦的定向發展計劃。

此外，我們亦日益關注殘障及精神健康問題，在全集團範圍內推行有關計劃及合作，以及在集團特定部門內開展有針對性的活動。專為身心殘疾員工、支持者、關懷者及擁護者而設的Enable網絡覆蓋英國保誠集團亞洲、Jackson及Angel Court。Enable網絡由保誠集團的員工運營及為其服務，該網絡的主要目標是為員工創造一個分享自身故事及經歷以及相互支持及互助的安全空間；在保誠樹立「身殘心不殘」的企業文化，讓員工能夠自然談論殘疾問題；利用殘疾人的知識及經

保誠截至二零一九年十二月三十一日止的員工人數

性別多元化：高級管理人員



* 分拆前狀況

性別多元化：全體僱員

員工人數	總計	男性	女性	未披露 ²	未註明 ³
主席及獨立非執行董事	10	7	3	-	-
執行董事	3	3	0	-	-
集團行政委員會 包括執行董事	7	6	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	53	38	15	-	-
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	18,125	8,137	9,914	41	33

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」。

驗幫助保誠與員工、客戶及持份者建立更親和的關係；以及成為殘疾人心中的行業傑出僱主。

英國保誠集團亞洲的PruPride網絡最初於香港建立，現已在越南獲採用及推出。Jackson已推出六個新的親切群組，每個群組均獲得一名或多名執行主管支持：Pride(LGBT+)；VIBE (Vision in Black Excellence)；Jackson Young Professionals；Empower(女性網絡)；Enable(面向殘疾人)；及Associates-in-motion(面向即將退休的人士)。

負責任的工作方式

我們承諾支持人權，始終堅持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，有關原則及標準被納入集團業務行為守則，當中載有本集團的價值觀及僱員的行為標準，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遵守集團政策的情況。

我們繼續維持獨立的外部託管舉報網站及熱線系統「直言直諫」(Speak Out)，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15頁)。

ShareAction員工披露倡議

二零一九年，我們再次參加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。員工披露倡議得到管理資產總額共超過15萬億美元的逾137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就業質素。

人才發展

作為一家負責任的企業，人才發展是本集團實現策略目標及本公司取得長期成功的關鍵。在將M&G plc從本集團分拆出來前，我們為兩間富時100公司創立兩個完整的董事會及高級管理層團隊，為員工提供發展機會及職業晉升。我們現時的首要任務是確保本集團擁有共融環境所需的多元化長、中、短期人才，以實現新成立機構的策略優先目標。集團人力資源部門致力透過年度人才審核流程培養高級管理層，我們透過接任計劃繼續培養領導人才及關鍵專業人才，並對人才進行分類，以確定長、中、短期繼任人選。我們透過一項專門根據其志向及其保持成功所需的技能組合(包括推動創新、帶領轉型及透過合作推動數碼能力及執行力)而制定的實踐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。

我們旨在透過職業發展樹立公司忠誠度，並提供一系列計劃幫助員工不斷成長和發展。學習模塊涵蓋監管政策、功能性、技術性及業務技能以及領導能力發展，其中大部分計劃由我們的業務單位管理。48名頗具潛力的員工於二零一九年參加了由本集團與

多位商學院思想領袖合作創立及共同推出的全集團「下一代」新銳人才計劃。在英國保誠集團亞洲，我們投資區內的評估中心以物色潛在的未來領導人才，並與領導團隊推行全方位的反饋策略，以營造鼓勵開放及合作的環境。我們亦面向領導人才及儲備人才推出一項培訓行政人員變革能力的課程，旨在提高領導人才的潛力，使其成為一位名副其實兼具感染力的變革推動者，從而推動及支持本集團取得業務成功。

Jackson的機構調查(Organizational Survey)確保所有員工均有機會分享見解及使公司成為一個更理想的工作場所。二零一九年的調查結果顯示，員工對其工作及作為Jackson的一員感到滿意和自豪。Jackson在職業道德及企業責任方面得分最高。為挽留及發展公司人才，人力資源部門致力幫助員工確定切合業務所需的未來發展及職業發展的領域。

在保誠非洲，作為「突破與蛻變」(Stretch and Grow)議程的一部分，行政委員會發展會議(ExCom Development Conference)於八月舉行，專注於透過定向發展(涵蓋領導力、策略、設計思考及溝通等主題)縮小執行總裁與行政委員會成員之間的差距，藉以繼續進一步提升解決問題、客戶服務及創新的能力。

我們的業務單位繼續積極參與健康計劃，其中PruThrive工作坊在倫敦總部Angel Court廣受歡迎。在規劃這些活動時，所挑選的主題旨在維持現行機構計劃與員工健康之間的聯繫。

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並為其提供機會，踴躍為本集團所服務的機構及社區作出積極貢獻。我們透過多項措施推動員工參與，包括同僚讚賞計劃、健康計劃、社區投資策略、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。

董事會已考慮多種方案，以確保其決策得到員工的理解和支持並符合《英國企業管治守則》的期望。年內，董事會已委任兩名指定的非執行董事為員工代表。Kai Nargolwala已獲委任為亞洲及非洲的員工代表，而Tom Watjen則代表美國及英國的員工。本集團設立一個初步的活動框架，將與員工的正式及非正式交流相結合。有關討論重點關注分拆M&G plc後的機構變革對員工的影響。我們將於二零二零年繼續推行此框架，為指定非執行董事提供更多與員工交流的機會，董事會每半年將收到有關活動及反映的最新情況。

我們明白，在機構變革時期，員工可要求額外支持及溝通。二零一九年，我們繼續推行溝通計劃，以確保員工充分了解M&G plc的分拆事項及其後機構的預期格局。有關計劃包括與高級管理層舉行座談會、與領導層舉行小型問答會議、定期最新進展報告、全集團溝通及鼓勵員工提問以確保充分理解及參與。

我們認可本集團所建立的企業文化的價值。在與員工交流的過程中，我們強調問責、合作及管理的重要性，問責、合作及管理是本集團文化的關鍵元素。

我們的社區投資策略緊密貼合我們的業務目標，其中一個主要主題是員工參與度。大多數員工均有參與義工服務、慈善捐款及籌款，在各自所在的社區發揮積極作用。主席公益獎勵計劃是我們的旗艦國際義工計劃，將本集團員工凝聚在一起幫助社區。更多詳情載於第28頁的「支援我們的社區」一節。

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。在本集團的福利中，我們為員工提供具競爭力的退休金安排。

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倫敦最低生活工資。

我們的英國業務Prudential Services Limited已於近期公佈其二零一九年英國性別薪酬差距數據，詳情可於本集團網站查閱。大部分薪酬差距數字進一步收窄。雖然在擔任相似職位的情況下，男女同酬，但性別薪酬差距反映男女職位的不同。我們繼續專注於盡快彌補餘下薪酬差距，確保能夠吸引來自所有背景的求職者，並為全體員工創造發展及晉升的機會，令本集團擁有所需的人才，以更好地回饋我們所服務的社區。

薪酬與業務目標的達成、本集團的價值觀及預期表現掛鉤。我們評估員工取得的「成績」及所使用的「方式」，確保對員工的獎勵不會導致員工承擔不適當的風險。我們於所有業務中推行多項表彰計劃。倫敦總部Angel Court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。Jackson High Five Recognition Program則授權員工對在創造力、賦權、執行力、影響力、關係投入及尊重等方面表現優異的同事予以認可。在亞洲，我們對區內展現本公司宗旨、價值觀及領導行為的傑出員工授予「英國保誠集團亞洲卓越大獎」(Prudential Corporation Asia Excellence Award)，此乃我們為提升本集團作為一家具有使命感的機構的文化的措施之一。

我們亦相信，讓員工有機會透過持股來分享集團的成功，這一點相當重要。我們為英國及亞洲員工設有多項股份計劃，其中包括備受贊譽的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。我們亦在英國設有類似的全體僱員股份計劃。

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。

二零一九年，行政人員的加薪幅度連續七年與本集團員工薪酬預算範圍的最低水平相符。作為三年週期的一部分，我們已於二零一九年審閱及更新董事薪酬政策。我們計劃於本集團二零二零年股東週年大會結束後實施該政策。為加強執行董事與員工的一致性，該政策包括按薪金的13%向新執行董事提供退休金福利及削減現任執行董事的退休金福利。

為加強行政人員與其他股東之間的利益共同體，薪酬長期與持續表現掛鉤。例如，執行董事花紅的40%會在三年內遞延為股份，且執行董事須遵守持股指引。此外，對於二零一七年起作出的獎勵，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。二零二零年董事薪酬政策規定離任執行董事可於卸任董事會後兩年內繼續持有本公司股份的重大權益。薪酬委員會的職權範圍已於二零一九年更新，以納入《企業管治守則》的最新條文及參考香港保險業監管局的薪酬規定，而非前監管機構的薪酬規定。

此外，集團薪酬委員會於二零一九年採取個別措施，以說明執行董事的薪酬如何符合集團薪酬政策。我們在內聯網建立微型網站，概述上一財政年度的行政人員薪酬安排及二零一九年有關調整的主要方面。

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英國公司(雜項報告)法例(UK Companies (Miscellaneous Reporting) Regulations)項下的法定規定前提前一年在二零一八年董事薪酬報告中公佈執行總裁的薪酬比率。由於M&G plc於二零一九年十月二十一日從Prudential plc分拆出來，我們已根據集團總部的英國員工編製二零一九年執行總裁薪酬比率。有關執行總裁薪酬比率的進一步資料詳情載於年度報告內的董事薪酬報告。

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。於分拆M&G plc後，本集團於二零一九年有機會重新設定健康及安全報告指標的基準。截至二零一九年十二月三十一日止年度，並無錄得死亡事故(二零一八年：零)，但錄得74宗事故/事件，導致損失203天的工時。在74宗事件中，有56宗發生於美國，8宗發生於英國、4宗發生於菲律賓、3宗發生於香港、越南、印尼及台灣各發生1宗。這些人員受傷事故中有三分之一是由於滑倒、絆倒及跌倒引起，而其餘則與其他不同受傷原因有關。我們會對有關事故/事件就地展開調查，並在適當時候(例如透過外部職業健康方案提供者及其他健康方案提供者)提供支持。造成美國事故/事件宗數相對較高的原因可歸結為我們對健康及安全的意識提高及全面記錄事故及事件(不論多輕微)。美國的事故/事件比率經對標優於行業平均水平。

科技

面對科技進步及不斷變化的客戶需求，我們積極採用最新技術，並將數碼能力融入業務模型。我們持續提升營運自動化水平，務求提高業務效率及客戶滿意度。

亞洲的數碼健康工具日益普及

在亞洲多個社區，尋醫問診仍然是一大挑戰。為助將我們的角色由提供保障擴展至預防及延緩不利健康事件，我們推出了一款一體化數碼應用程式「Pulse by Prudential」，是我們首創的數碼健康產品的核心組成部分。Pulse對所有用戶開放，使用人工智能支持的自助工具及實時資訊，向亞洲客戶提供全面的健康管理服務。Pulse將醫療保健與科技相結合，以預防及延緩疾病，同時讓客戶能夠隨時隨地掌控身體健康狀況，藉以為客戶提供保障。Pulse by Prudential於二零一九年三月首次在馬來西亞推出，並將於區內11個市場可供使用。自八月推出以來，已有超過100萬名用戶下載該應用程式。

Pulse是一個不斷發展的平台，其中包含與多家健康及科技公司的廣泛合作關係。我們與Babylon的合作讓用戶能夠在線監控自身健康狀況。我們亦與眾多當地及區域合作夥伴合作，向消費者提供越來越個人化的健康管理服務。例如，透過與Tictrac合作，我們

能夠將用戶應用程式及可穿戴設備所收集的用戶生活方式資訊與用戶周圍環境的有關資料相結合，向用戶提供個人化健康服務。有關資訊有助用戶制定良好的營養及健身習慣或養成有益健康的行為，從而幫助引導用戶達成健康目標，例如預防糖尿病或紓緩壓力。

運用科技增強我們的能力

二零一九年，Jackson與金融科技合作夥伴投入大量時間及資源，以闡明終身收入解決方案在綜合理財計劃中可帶來的好處。Jackson積極參與的金融科技平台包括eMoney、MoneyGuidePro及Envestnet。Jackson於九月與幫助客戶了解理財的領先技術解決方案及服務提供商eMoney Advisor建立新的戰略聯盟。該合作讓Jackson的批發商能夠向財務顧問展示如何使用eMoney的綜合財務規劃軟件評估保障終身收入對於解決若干退休需求的助益。eMoney提供的技術解決方案觸達超過60,000名金融專業人士，服務美國近400萬個家庭。

二零一九年，保誠新加坡推出旗艦創新計劃PRUFintegrate Partnership的第三版，增強了其金融科技、保險科技、健康科技及醫療科技公司的合作夥伴網絡。新加坡的目標是發展成為智慧國家，而金融業是不可或缺的重要部分，新加坡現已發展成為全球金融科技中心。合作關係旨在建立合作夥伴網絡，透過數碼創新解決業務挑戰。藉助這些平台，我們正在共同制訂解決方案，以滿足提高客戶參與度及加強數據分析能力的需要。

我們的智能承保工具現已在64%的所有新銷售活動中投入使用，以動態方式承保，可簡化申請流程並將承保決定即時傳達予客戶。

科技續

促進金融共融、保障及參與

二零一九年六月，保誠宣佈與印尼的數碼支付、獎勵及金融服務平台OVO建立策略合作夥伴關係。OVO可在超過1.15億台設備上使用，是印尼人首選的數碼支付平台，覆蓋超過500,000名商家及遍佈319個城市。印尼是亞洲增長最快的保險市場之一，該合作夥伴關係充分幫助我們接觸該市場中熱衷數碼的消費者，是我們擴大承諾向所有亞洲人提供經濟實惠及易於獲取的健康及理財服務的重要一步。保誠與OVO將共同為客戶開發一個集保健、健康及理財產品和服務於一身的全新數碼計劃。透過該合作夥伴關係，客戶將能夠輕鬆在線辦理電子承保、電子付款、電子索償，以及享受保誠廣泛的醫院網絡服務，甚至還可以在印尼160個城市享受由保誠財務顧問提供的面對面服務。

菲律賓的醫療保健仍面臨醫療設施及基建匱乏、成本偏高及醫療專業人員短缺等挑戰。因心血管疾病、癌症、糖尿病併發症及傳染病等易預防疾病引起的死亡率亦有所增加。鑒於菲律賓的醫療服務成本偏高及資源不均，我們的菲律賓壽險業務Pru Life UK旨在運用流動數碼醫療為所有用戶提供經濟實惠的醫療服務。Pru Life UK曾委託研究該國監管及法律框架是否準備就緒可支持發展流動數碼醫療，並於年初發佈一份獨立研究報告。該報告文件標題為「菲律賓的流動數碼醫療」(Mobile Digital Health in the Philippines)，就如何在菲律賓的現行醫療改革過程中整合流動數碼技術(包括由人工智能支持的應用程式)提出若干解決方案。該文件強調Pru Life UK致力與公私營界別合作以幫助政府達成健康目標。

資訊安全

消費者希望有需要時全天24小時都能夠獲取我們的產品及服務，一旦訪問中斷，有可能對我們的客戶關係及品牌聲譽產生重大影響。此外，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。在此背景下，資訊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。就本集團而言，資訊安全被列為一項主要風險，表明我們持續致力妥善管理客戶託付我們的資訊。

我們的威脅評估表明，我們的主要威脅仍然是犯罪分子。然而，與所有其他機構一樣，一旦受到規模較大、並非針對特定目標但手法高超的攻擊，我們仍然會面臨「間接損害」的風險。我們對自身所面臨的主要威脅的理解有助本集團制定明智的策略，而我們的內部威脅情報團隊會定期刷新我們的認知。

全新的全球資訊安全模型

二零一九年，我們推行「卓越服務中心」模型，由各業務單位內的聯合資訊安全團隊長期轉變為一個單一的全集團團隊，充分利用全球技能、經驗及資源。該新模型將支持在整個集團範圍內互助協作及分享技能。

新模型讓我們能夠在全集團範圍內整合及優化資訊安全技術和程序，使安全服務更加一致和高效。此舉可確保對所有可能管理或影響保誠集團數據或系統的第三方進行適當的評估、管理及保證，因此對我們的業務至關重要。例如，我們先前在不同地區與一名單一的第三方安全掃描及評級服務商訂有多份合約，但近期已將有關服務整合為一份合約。透過此舉，我們能夠增加服務範疇、擴大覆蓋範圍，從而進一步完善我們的第三方安全規程。整合該等工具所獲得的效率提升可用於再投資發展及改善全集團的能力，或發展新的能力以應對新出現的威脅。

二零一九年，向新模型的轉型在新任命的集團資訊安全總監的帶領下不斷取得進展。為配合新模型，我們制定了全新的全球資訊安全政策，該政策於二零二零年生效，並已對標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
- 紐約金融服務署網絡安全條例
- 新加坡金融管理局技術風險管理指引
- 香港保險業監管局網絡安全指引
- 馬來西亞國家銀行技術風險管理標準

這為我們的全球安全策略及致力保護本集團遍佈全球的客戶託付予我們的數據提供支持。該政策亦得到目前正在更新的一系列技術標準支持，以與新政策保持更高的一致。

我們如何管理資訊安全風險

有效的風險管理是成功執行目標的關鍵，而新成立的全集團資訊安全及私隱委員會負責制定及提供全集團資訊安全風險的管治及風險管理框架。該委員會每季度至少召開一次會議，為集團風險管理執行委員會的附屬委員會，由集團風險兼合規總監擔任主席，集團資訊安全總監為常務委員。資訊安全團隊亦與集團風險職能部門緊密合作，將資訊安全定義為業務內部風險。資訊安全團隊定期向集團風險委員會及集團風險管理執行委員會提供安全風險及表現報告，當中闡明資訊安全風險獲派的行政監督工作重點和級別以及對有關風險的管理。我們的安全職能部門恪守保障業務、遵守所有適用法律及法規以及支持本集團安全發展的最高承諾。

新的集團資訊安全策略側重於旨在保障及保護本集團、我們的資訊以及客戶資料的四個主要目標，包括：

- 1 自動化：**自動化讓我們能夠在若干事件類型中提高防禦的速度和規模，以及減少人際互動的需要。此舉可釋放我們的團隊，專注於更具挑戰的措施，以及不斷完善我們的安全及私隱規程。
- 2 全球安全營運中心：**一個全集團安全營運中心正在建立，以提供全天24小時威脅及事件管理服務。一旦發生任何可疑事件，單一的安全營運中心可為我們遍布全球的業務提供一致、適當的全天候支持。
- 3 促進員工技能發展：**向設有卓越服務中心的全集團職能部門及共同框架過渡的轉型正在進行中，以更好地發揮及分享現有技能、知識及經驗。此外，旨在提升員工技能的持續進修計劃已推行，以建立一支以軟件為核心能夠支持數碼舉措的安全及私隱團隊。
- 4 持續改進：**鑒於威脅形勢快速演變，安全及私隱規程需要在人員、程序及技術三個方面持續改進。用於衡量成熟度的模型已告完成，並在合理使用及優化技術解決方案方面取得進展。

管理資訊風險及執行集團策略的另一個關鍵因素是獲取良好的資訊，以供行政人員及各業務的其他持份者作出明智的決策，並妥善管理資訊風險以令他們感到安心。我們透過集團關鍵績效指標監控資訊安全風險，而有關指標則對標業界領先的美國國家標準技術研究所網絡安全框架及其他框架，涵蓋網絡安全的十個重要領域，並使用「目標、問題、指標」的方法制定。此方法旨在透過關鍵績效指標獲得更注重新業務的見解，並將交流從細

節層面(例如在目標中應用補丁的百分比)提升至現行風險管理實踐的成效以及剩餘風險水平，以供行政人員考慮。這些指標會定期予以核對、分析並提供予集團層面各委員會。

二零一九年，我們啟動多個項目，以運用自動化及分析法改善我們的資訊安全保障策略。在亞洲，我們引入自動防火牆規則分析，對內部防火牆的表現進行深入實時的審查。此類項目推動我們採用有關策略革新保障流程，從而以更快及更高效的方式提供更高的透明度，同時保護託付予我們的資料。

對資訊安全風險的培訓、意識及董事會監督

員工對於保護客戶託付予我們的資料至關重要。因此，資訊安全意識培訓對確保我們的資訊及系統保持安全必不可少。本集團所有業務的全體員工(包括臨時員工)須至少每年完成此項培訓。培訓在當地開展，以配合當地語言，以及反映任何當地監管及法律規定。各業務內部會跟蹤完成情況。作為此項培訓的補充，每季度會開展模擬網絡釣魚活動，以測試員工在「現實」場景下應對攻擊的能力。這些模擬的網絡釣魚電郵會因地制宜，所涉及的技術的複雜程度不盡相同，以確保不斷激發員工的學習興趣。這些活動的結果以及培訓完成率會在全集團範圍內予以跟蹤，以確保該領域持續受到關注。

本集團的董事會及行政人員亦對此表示關注。年內，本集團的非執行董事均可接受通常由集團資訊安全總監提供的一對一培訓，主題包括網絡威脅及私隱。此舉可確保他們不單能夠保護自己及其日常所處理的資料，同時也能夠以更知情及自信的狀態參與董事會層面的資訊安全風險監督。我們認為，這對於監督我們的策略及風險管理至關重要。

共享情報及善用新技術

我們的威脅情報能力繼續為我們分析威脅形勢提供支持，並與安全營運中心緊密配合，藉以更有效地利用內部工具組合及資訊，以確保所收集的情報切實可行。我們保留多個情報共享網絡(例如金融服務資訊共享及分析中心)的會員資格，並維持與行業的關係，以透過我們的關係網絡支持情報共享。網絡威脅情報團隊的職能是幫助我們的團隊及業務了解我們所面臨的網絡威脅，以及致力提供切實可行的情報。所提供情報的最終目的是指導決策，以確保解決對本集團業務而言最相關及影響最大的風險。

二零一九年，我們寄望自動化安全服務提高效率及一致性以及創造效益。這將讓我們能夠更充分地利用現有資源，幫助團隊成員應對更複雜的任務。以目前為例，全集團安全表現指標的自動化幫助我們建立統一的交互式看板。

事件響應及抗逆力

保誠的目標是堅持盡一切可能預防事故，但同時我們亦須確保我們已作足準備以及時和有效的方式應對任何事件。事件響應計劃會定期予以制訂、維持及測試，而集團資訊安全及私隱團隊與業務持續及災難恢復團隊維持緊密合作，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。



認可資訊系統保安專業人員(CISSP)認證計劃

我們持續致力投資於安全人員、提升技能及豐富技能組合，作為其中一部分，我們已在全集團範圍內推出一項計劃，透過CISSP培訓及認證，為資訊安全人員提供支持。該計劃自二零一六年起在Jackson實施，因此，美國資訊安全團隊65名成員中目前已有30名(46%)獲得CISSP認證。CISSP是全球最權威的

資訊安全專業認證之一，涵蓋廣泛的安全範疇。

得益於此項舉措，我們能夠客觀地衡量全體資訊安全人員隊伍的資質提升幅度。該計劃於Jackson取得成功後，現已擴展至全集團的資訊安全團隊，而有關指標將沿用至二零二零年，作為我們全球資訊安全策略目標的一部分。

抗逆力長期以來一直是本集團資訊風險管理及資訊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，我們繼續與業務持續及災難恢復團隊的同事合作維持我們的計劃及應急程序，以確保本集團業務在遭遇成功網絡攻擊時仍盡可能保持穩健。

私隱及資料保護

二零一九年，我們致力保持認知及優化和推行作為《一般資料保護規則》計劃之一部分而實施的各項活動，藉以加強及保持持續合規。實現此舉的方式包括私隱檢討及持續認知活動，而在變革活動期間確保私隱是一個關鍵考量因素。有關活動亦側重於遵守於二零二零年一月一日生效的《加州消費者私隱法》條例，該條例賦予加州消費者一項新的高階私隱權。Jackson連同其附屬公司及聯屬公司將受新的合規義務所規限，其他多個州亦在推動類似立法。所涉範圍內的業務已組建一支跨部門團隊，以助確保於實施日期前達致合規。

我們於二零一八年成立的集團私隱辦公室持續維持對私隱合規情況的監察。此外，該辦公室亦與本集團的亞洲、非洲及美國業務合作，以就持續私隱合規提供支持及意見，並為處理資料私隱問題提供上報渠道。目前正在開展多項活動，以推動全集團私隱管理的一致性，並透過全球私隱管理平台，盡可能運用技術實現私隱控制自動化。保誠現時設有一個與向集團資訊安全總監匯報的全集團資訊安全及私隱團隊整合的全球私隱架構，該架構涵蓋保誠經營所在的各個地區及不同國家。

環境

我們秉承改善客戶生活及其社區的宗旨，竭力減少本集團對環境的影響。我們有責任了解本集團對環境的影響，並竭盡所能減輕任何破壞性的影響。我們衡量本集團的環境表現，並採取行動以確保本集團的表現每年均有所改善。

管理我們的直接影響

集團管治手冊為本集團旗下所有業務活動提供支持，當中包括減輕本集團運營對環境的直接影響。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策略指引，包括遵守有關排放、能源消耗、用水、廢物處置、環境供應鏈管理的環境法律及法規，以及採納針對各項物業相關事宜的風險管理原則。業務單位的表現會參照集團環境政策予以監控，並向董事會提供有關最新情況。我們參與對本集團管理氣候變化風險及機遇進行評估的外部基準。更多資料可於本報告第11頁的「氣候」一節查閱。

全球環境目標框架

二零一六年，我們建立全球環境目標框架，以推動環境營運表現不斷改善。該框架與分拆前的保誠集團的業務營運足跡一致，因此，多項目標不再適用於分拆後的集團。本集團的新營運足跡帶來契機，有助制定更貼合該等足跡以及我們就此領域所持抱負的目標。二零二零年，我們檢討分拆後的集團的全球環境目標框架，並設定新目標，自二零二一年開始生效。

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的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。於十月分拆本集團的英國業務後，此項承諾已轉由M&G plc繼承。目前本集團的物業足跡大部分位於亞洲，我們會繼續探索最合適的方案，為分拆後的集團的新營運足跡尋找可再生能源。

本集團二零一九年環境表現的概要載於下文。有關指標涵蓋分拆後的保誠集團於二零一九年的表現，並構成可用於評估未來環境表現的新基準數據。分拆後的保誠集團較包括M&G plc在內的保誠集團規模(按人數計算)小24%。因此，呈報數字遠低於二零一八年的呈報數字。有關M&G plc及截至分拆時止完整的保誠集團的數據可於本集團二零一九年年度報告查閱。

環境續

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

二零一九年，本集團所佔用物業的全球能源消耗(用於小規模供電、供暖及製冷)為91,921兆瓦時。本集團所佔用物業的全球範圍1及範圍2(以市場為基準)溫室氣體排放絕對值為56,421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排放量為105千克二氧化碳當量/平方米。

在亞洲，我們完成了七項實地評估，以致力達成對能源消耗最高的20個場所進行能源評估的目標。目前，已評估的場所總數達到13個，餘下7個場所計劃於二零二零年進行檢查。我們現已完成對香港、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、台灣、泰國及越南設施的評估。在此過程中，我們已確定逾70項舉措，可為這20個能源消耗最高的辦公場所節電4.8千兆瓦時或節省約13%的能源消耗。隨著我們於二零二零年繼續進行餘下評估，節省能源的機會將不斷增加。在對旗下位於香港港威大廈的辦公室進行評估後，當地業務實施了一系列措施，例如關閉照明、調整溫度設定值及非工作時間關閉資訊科技設備，能源消耗及相關碳排放立即減少7%。本集團正在考慮於二零二零年實施進一步措施。

一如二零一八年，我們披露從英國預訂的航空旅行範圍3數據。我們將繼續與旗下所有地區的業務單位合作，以擴大範圍3排放報告的範圍。二零一九年，本集團報告的航空旅行排放為6,092噸二氧化碳當量。我們於二零一九年選擇抵銷航空旅行，涵蓋本集團已報告及未報告的排放。

本集團的二零一九年報告涵蓋二零一八年十月一日至二零一九年九月三十日期間，所選指標由Deloitte LLP 鑒證。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讓本集團有機會改善旗下物業的環境表現。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，並制定被視為最適合各自市場的標準或指引。我們於二零一九年四月遷入的倫敦新辦事處獲BREEAM「優異」評級。在遷出先前辦事處的過程中，剩餘的辦公設備盡量重新用於其他場所及第三方，避免棄置於堆填區。新辦事處不再需

要的文具用品則捐贈予倫敦當地學校。

在馬來西亞，我們已將總部業務整合至獲得LEED金級認證的新大廈。該大廈位於吉隆坡新商業及國際金融區的一部分—敦拉薩國際貿易中心(Tun Razak Exchange)，具備多項優化能源及用水效率的功能。作為此舉的一部分，各業務單位均為員工提供剩餘的傢俱及多餘的設備，以盡量減少浪費。

為了在本集團所佔用物業的整個生命週期內遵循及推廣可持續發展最佳實踐，英國保誠集團亞洲開發了智能租賃工具套及制定《環境設計及建築指引》，在此過程中使用的綜合方法涵蓋能源、用水及廢物等類別，並符合LEED及WELL等行業綠色建築標準工具。作為我們續租香港國際金融中心一期辦事處的一部分，我們使用新開發的智能租賃工具套評估如何將改善環境表現納入租賃磋商中。在此過程中，業主同意將本集團租賃區域內的照明由熒光燈管更換為新型的高效LED照明。自完成上述工作以來，我們的能源消耗已減少約20%。

Jackson減低能源消耗

在美國，Jackson繼續減低能源消耗及減少碳足跡。二零一九年，Jackson在蘭辛市的Corporate Way園區完成了一系列項目，包括：

- 安裝帶有二氧化碳感應器的高效屋頂裝置，以替換陳舊的設備
- 安裝節能效率達97%的新款凝式熱水器，以替換兩個節能效率為80%的熱水器

- 在企業中心大廈的印刷設施內安裝能源回收通風裝置，以替換兩個10千瓦的空氣電加熱器
- 安裝新的集塵器過濾系統，以減少印刷設施排放及回收能源，同時改善空氣質素。



Jackson的Smartcycle計劃

在美國，Jackson的Smartcycle計劃為員工丟棄食品及可堆肥廢物提供一種既有利環境可持續發展又兼具成本效益的方式。自二零一六年實施該計劃以來，Jackson透過將可堆肥物料及廚餘轉移至好氧堆肥設施，令蘭辛市設施額外22%的廢物避免被棄置於堆填區。繼本集團蘭辛市辦事處於二零一六年成功進行現場測試及分析後，納什維爾辦事處於二零一九年引入堆肥計劃。由石油

副產品製成的食品容器已更換為使用可再生材料(如甘蔗纖維、玉米及麥秸)製成的可降解容器。廚餘及容器被運往先進的好氧堆肥設施進行處理，避免產生甲烷。Jackson接收所產生的一部分高營養肥料就地使用改良園景土壤。Jackson透過獎勵計劃獎勵員工致力環保，包括就使用非即棄餐具提供用餐折扣，以及鼓勵員工使用可洗水杯飲用咖啡和水，以減少耗用即棄水杯。

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

二零一九年，本集團在英國及美國產生864噸廢物。亞洲的廢物數據收集方式於二零一九年變得愈加可靠。廢物及循環再造仍是持續報告的重點範疇。

在英國及美國產生的廢物總量中，63%透過回收、堆肥或焚化以避免被棄置於堆填區。與本集團的廢物相關的範圍3碳排放量經計算為42噸二氧化碳當量，與建築能源使用及航空旅行相比，僅佔本集團整體企業足跡的一小部分。

我們繼續與供應商合作，尋求一切機會提高我們的循環再造率，並從源頭上減少廢物的產生。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，因此我們的全球報告現時暫無這方面的數據。

在亞洲，我們在香港國際金融中心一期辦事處推出「跟隨打印」(Follow Me Printing)計劃，集中管理打印室，將打印機數目由21台減少至11台，並將打印機默認設置調整為黑白及雙面打印。這些措施令每月平均打印頁數減少50%。

4. 用水—評估及減少我們的用水量

二零一九年，本集團全球佔用物業的絕對用水量為229,268立方米。若按員工人數作正常化調整，用水量則為每名僱員12.6立方米。二零一九年並無求取水源上的問題。

在美國，Jackson的Corporate Way園區中有部分系統已安裝並啟用中央灌溉控制器，並使用桌面軟件及手機應用程式監控用水情況，供水管道如出現爆裂，可自動斷水。

我們對能源消耗最高的20個場所展開能源評估計劃，而作為此計劃範圍的一部分，我們亦對相同設施內的用水情況進行評估，旨在識別可減少用水的潛在機會。大多數情況下，我們只是大廈眾多租戶之一，而大廈的公用部分則由業主控制，因此上述評估發現可實施節水計劃的機會有限。

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。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。

執法行動

本年度並無關於環境事故的罰款或監管行動(二零一八年：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，透過提供資金及技術型員工參與義工服務提供支持。本集團各業務單位以全集團社區投資政策所載本集團有關社區投資的策略與框架為指引，但在該框架內可自主管理其社區投資計劃。全集團社區投資政策設有最低標準，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，應當了解當地社區所面臨的問題，而本集團的當地業務最適宜管理社區投資。在亞洲及非洲，這透過保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)得以實現。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)是受法定董事會管治的統一慈善組織，旨在盡可能擴大本集團社區投資在這些地區的影響。在美國，Jackson的管治委員會及Jackson慈善基金會的董事會定期檢討本集團的社區投資活動、策略和支出。

Prudential plc董事會每年審閱本集團的社區投資表現並審批本集團的策略，而旗下重要附屬公司董事會監督業務單位的企業責任措施。Paul Manduca (Prudential plc主席)是董事會的企業責任主管。

監察及衡量我們的計劃

本集團就社區投資採取長期策略方針，並確保我們所有的社區投資活動皆能達成目標。我們採用與倫敦基準集團(London Benchmarking Group)指引一致的表現指標監控有關進度及作為現金及實物捐贈估值、僱員參與義工服務及管理成本的指引。

二零一九年，本集團捐出2,910萬美元支持社區活動。向慈善機構作出的直接現金捐款為2,060萬美元。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10,834名員工貢獻103,775小時的社區義工服務。本集團的二零一九年社區投資報告由Deloitte LLP鑒證。有關進一步資料及Deloitte的鑒證聲明可於Prudential plc網站查閱。

二零一九年摘要

Cha-Ching—首個環球理財教育計劃
Cha-Ching乃由保誠為協助填補理財知識缺口而開發，是一項面向7至12歲學童的全球性理財教育及責任計劃。該計劃至今已推行九年，並已從其亞洲發源地擴展至美國及非洲，且在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。有關Cha-Ching在美國的更多資料，請參閱第31頁的個案研究。

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700,000名學童，並已培訓超過8,000名教師。與青年成就組織合作開發的課程已於二零一九年在印尼、菲律賓、馬來西亞、泰國、越南、台灣及柬埔寨向超過200,000名學生推出。

自二零一七年在非洲推出以來，Cha-Ching課程已由非洲青年成就組織在加納、肯亞、贊比亞及烏干達實施，並由保誠義工提供支持。二零一九年，保誠贊比亞與美國證券交易委員會及贊比亞青年成就組織合作，向多所學校推出Cha-Ching課程計劃，觸達5,000名學生。

Safe Steps

Safe Steps是亞洲及非洲首創的公共服務計劃，旨在透過教授生存技巧，提升人們有關自然災害、道路安全及急救的安全意識。該計劃由保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)創建及開發。參與開發該計劃並持續配合其實施的主要合作夥伴包括國家地理、紅十字會與紅新月會國際聯合會及國際汽車聯盟。

Safe Steps是一項使用多平台的長期教育計劃，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。其核心是利用一分鐘的視頻，提供簡單易明的資訊，說明如何在自然災害（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）等方面作好防範及確保安全。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。

在Safe Steps取得成功的基礎上，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)於二零一九年推出Safe Steps Kids，透過家喻戶曉的Cartoon Network卡通角色向數百萬學童傳遞切實可行的資訊，幫助他們在遭遇緊急事件或災難時學會保護自己和他人。Safe Steps Kids包含12段公共服務宣傳短片，所涉及的主題與Safe Steps相同，並配有教學材料及在線平台，以盡可能接觸更多的學童。有關資訊每日可接觸全亞洲逾3,400萬個家庭。

透過與印尼、馬來西亞及新加坡的全國紅十字會組織合作，Safe Steps Kids的材料亦被紅十字會及保誠員工義工用於為學童開展急救培訓。

二零一九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)亦邀請國際足球運動員Didier Drogba擔任大使，並與Didier Drogba Foundation、國際汽車聯盟及紅十字會與紅新月會國際聯合會合作推出Safe Steps Road Safety Africa。該計劃於十月在科特迪瓦推出，並將在二零二零年擴展至非洲其他市場。

安全學校

二零一九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)繼續與國際培幼會及救助兒童會合作，在柬埔寨、菲律賓及泰國推行安全學校計劃。該計劃著重培訓師生及當地社群的災難防範能力。自二零一三年以來，已有近90,000名學生及43,000名成人參與安全學校計劃。

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創新計劃。該項為期三年的計劃於二零一九年步入正軌，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。年內，基金會亦重續與國際培幼會的合作夥伴關係，藉以繼續加大在柬埔寨、菲律賓及泰國的投入。

兒童早期發展

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)從二零一三年起開始支持童讀計劃，並與救助兒童會合作在柬埔寨及菲律賓投資，推動兒童早期照料及發展。

童讀計劃提供以當地語言或方言編寫的書籍，幫助家長開發子女的運算及讀寫能力，並鼓勵家長與子女一同閱讀、歌唱及計算。該計劃亦幫助家長了解健康營養飲食對子女成長的重要性。

自二零一三年以來，超過330,000名兒童及其父母透過這項以家庭為基礎的兒童早期發展計劃受益，而超過100萬人亦透過童讀計劃帶來的共享知識和資源而間接受益。

自二零一八年起，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)亦與中國發展研究基金會合作開展兩項兒童早期發展計劃，其中一項計劃專注於農村教育及兒童健康，另一項計劃注重營養改善。這兩項計劃均符合中國政府的策略發展重點，並於中國農村地區推廣。

支援我們的社區 續

Jackson職業探索中心

Jackson與田納西州中部的青年成就組織合作，為JA Finance Park內的Jackson職業探索中心提供資金支持。這項先進計劃面向田納西州中部七至十二年級的學生。JA Finance Park將課堂實踐活動與現實模擬相結合，讓學生磨煉理財技巧，為學生在生活中作出明智的個人財務決定奠定基礎。職業探索中心設有互動環節，讓學生能夠探討不同的職業道路、所需的教育水平以及職業目標的預期收入。新計劃每學年可接納10,000名學生，服務區內22個郡。Jackson及逾200名員工為該項目捐款超過150,000美元。

「保誠騎行倫敦」

「保誠騎行倫敦」是英國主要的大眾參與及慈善籌款活動，於過去七年間為慈善事業籌款逾7,750萬英鎊。二零一九年，該活動為超過980家慈善機構籌得逾1,150萬英鎊。

自二零一三年推出以來，保誠一直在贊助該活動。二零一九年，保誠自身的社區參與合作計劃PruGOals支持來自英國21所學校的273名年輕學生，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。該計劃與Teach First、Greenhouse Sports、The Transformation Trust及Dame Kelly Holmes Trust合作推出，旨在提供機會，協助年輕人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。

「保誠騎行倫敦」致力鼓勵所有人(不分年齡及能力)保持健康的生活方式，其成功鼓舞本集團在亞洲及非洲的多個其他市場效仿舉辦類似活

動。本集團在菲律賓的業務繼續開展PRURide活動，該活動已成為全國規模最大的自行車賽事，吸引超過2,000名騎手參賽。於三月開幕的首屆PRURide Six Day Hong Kong賽事包括家庭、社區及籌款活動。九月，參加PRURide Lusaka的585名單車手齊齊出發，在封閉道路上騎行97.7公里橫穿全市，以助力慈善籌款。這是贊比亞首次舉辦此類活動。在加納，200名騎手參加了十一月舉行的首屆PRURide Accra，以宣傳騎行的益處及更健康的生活方式；於十二月舉行的PRURide Indonesia則將專業及業餘騎行與為期兩天的家庭節日相結合。

全球義工服務

眾多僱員透過義工服務、慈善捐贈及募捐，在身處的社區中發揮積極作用。

主席公益獎勵計劃是本集團的旗艦國際義工計劃，匯集全集團各地的員工共同幫助當地社群。員工為青年成就組織、國際培幼會及Help Age International等全球慈善合作夥伴奉獻時間及技能。該計劃持續吸引員工參與，超過5,400人報名參加21個項目。每個義工項目分別專注於一個或多個主要社區目標，令我們能夠為完善的大型慈善機構及規模較小的創新活動提供義工服務及財務支持。保誠為每名報名參與該計劃的員工向慈善合作夥伴捐出150英鎊。慈善合作夥伴利用該筆資金為保誠義工慈善項目提供資金。



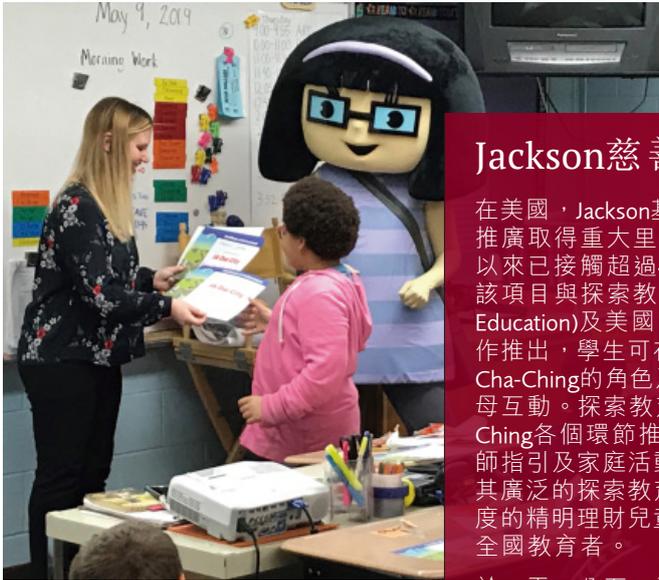
災難技術創新計劃

二零一九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與亞洲公益創投協會(Asia Venture Philanthropy Network)合作開發及推出一項全新的災難技術創新計劃，旨在提高對創新及可行技術解決方案的認知，有助於在自然災難發生時及前後保護和挽救生命。

多家參與機構競逐150,000美元的經費，用以實施及擴展其解決方案。最終入圍者亦獲得機會在二零一九年六月於新加坡舉辦的亞洲公益創投協會年會上展示其解決方案。該

年會是亞洲規模最大的集會，匯集了一眾具有社會影響力的資助者及資源提供者。

FieldSight憑藉其支持災難重建活動的流動平台摘得桂冠，屈居其後的分別是SeismicAI(其人工智能支持的預警系統能夠在兩秒內探測地震活動)及PetaBencana.id(其基於網絡的平台可生成大都市規模的災難可視化場景，利用社交媒體廣泛收集資料以進行實時報告，為政府提供協助)。



Jackson慈善基金會

在美國，Jackson基金會的Cha-Ching推廣取得重大里程碑，自推出以來已接觸超過480萬名學生。該項目與探索教育頻道(Discovery Education)及美國青年成就組織合作推出，學生可在課堂上、課後與Cha-Ching的角色及理財課程或與父母互動。探索教育頻道已配合Cha-Ching各個環節推出課堂活動、教師指引及家庭活動。各類資源透過其廣泛的探索教育者網絡及一年一度的精明理財兒童承諾挑戰分發予全國教育者。

於二零一八至二零一九學年，Cha-Ching已全面納入青年成就組織的

三年級課程「JA Our City」。該課程分為五課，旨在促進學生理解人們的理財選擇。融合Cha-Ching特色的JA Our City現已接觸超過100萬名學生，且評估發現，其對學生理解關鍵學習目標具有正面影響。

Jackson基金會亦贊助Ramsey Education於二零一九至二零二零學年向500所高中學校(二零一八年：250所學校)免費提供「個人理財基礎」課程，學校毋須承擔任何費用。自二零一八年開始合作以來，基金會已撥付160萬美元用於全國高中生的理財教育，合共惠及60,000名學生。

集團員工除為主席公益獎勵計劃出力外，亦參與多項其他慈善項目的義工服務，包括提供災後救濟，乃至輔導學童、支援長者及技能分享。我們明白，員工參加義工服務不僅讓慈善機構受益，同時也有益於集團員工的發展，因此，我們積極鼓勵員工參與。

自二零零九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)在亞洲範圍內實施多項義工計劃，為需要幫助及參與災後重建的社區提供支持。二零一九年三月，區內超過50名義工在印尼龍目島逗留一周，協助當地災後重建工作。該地區於二零一八年遭受一連串地震破壞。災難造成逾400人死亡，數十萬人失去家園，公共設施及基建亦遭受嚴重破壞。保誠義工在Gumantar Village攜手Posko Jenggala Humanitarian Movement Foundation，幫助興建100餘所房屋及公共設施，包括兩個兒童早教中心。

在美國，Jackson繼續透過義工計劃為密歇根州蘭辛市、田納西州納什維爾及伊利諾伊州芝加哥等當地社區的慈善機構提供支持。作為Jackson持續致力支持蘭辛市男孩女孩俱樂部(Boys & Girls Club)的一部分，員工於學年內提供義工服務，幫助加強學生的數學及理財知識教育。Jackson的蘭辛市員工亦透過第六屆每年一度的IT慈善高爾夫比賽，代表大蘭辛地區的五家慈善機構籌得近87,000美元。五月，超過300名員工參與造福首都地區的大哥大姐會(Big Brothers Big Sisters)、Ele's Place、蘭辛市男孩女孩俱樂部、德蕾莎修女之家(Mother Teresa House)及Alzheimer's Association of Greater Michigan。

在納什維爾，員工參加「Bowl for Kids' Sake」籌款活動，為田納西州中部的大哥大姐會籌得逾44,500美元。在芝加哥，超過300名員工與Sweet Water Foundation共同參加長達八周的夏季義工服務項目，旨在營造安全及鼓舞人心的空間，從而構建健康的跨代社區。本集團的芝加哥員工亦鼎力支持芝加哥特奧會，透過多項籌款活動籌得逾133,000美元，包括72名員工參加於密歇根湖北方大道沙灘舉行的「年度極地跳水」活動。

二零一九年，超過1,750名Jackson員工在當地社區提供合共近49,000小時的義工服務。

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

www.prudentialplc.com

Prudential plc為一家控股公司，其部分附屬公司(如適用)由香港保險業監管局及其他監管機構授權及規管。

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

Prudential plc與保德信金融集團(一家主要營業地點位於美國的公司)及M&G plc的附屬公司Prudential Assurance Company(一家於英國註冊成立的公司)並無任何聯屬關係。

* 僅供識別



PRUDENTIAL