

宗旨及責任

Prudential plc

二零二零年環境、
社會及管治報告



目錄

英國保誠幫助人們實現人生最大的價值。我們讓保健服務變得既實惠又便捷，保護客戶財富及助其實現資產增值，讓客戶能夠通過儲蓄實現目標。



概覽

- 01 前言
- 02 關於英國保誠
- 03 關於本報告

環境、社會及管治框架及監察

- 05 我們的環境、社會及管治策略框架
- 07 監察環境、社會及管治

持份者

- 11 與持份者溝通



策略支柱

- 14 讓健康及財務保障觸手可得
 - 14 數碼健康創新
 - 15 提供普惠的產品
 - 16 推廣理財教育
- 20 管理氣候變化對人類的影響
 - 20 投資組合減碳
 - 22 支持共融轉型
- 26 建立社會資本
 - 26 多元化、共融及歸屬感
 - 30 數碼責任



策略推動要素

- 34 責任投資
- 40 社區參與及投資
- 43 良好的管治及負責任的業務實踐



- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

前言



我們懷揣強烈和明確的使命感，於二零二零年發揮了積極的影響，本人對此深感自豪。

Mike Wells

Prudential plc 集團執行總裁

我們的宗旨是幫助人們實現人生最大的價值。為實現此宗旨，我們讓保健服務變得既實惠又便捷、幫助客戶實現資產增值以積累財富、讓客戶能夠通過儲蓄實現目標。我們的環境、社會及管治策略對我們實現該宗旨亦至關重要。

二零二零年，我們繼續改善營運方式，以符合客戶、投資者、僱員、政府、監管機構、民間團體、媒體或供應商等所有持份者的利益。我們亦已採用新的環境、社會及管治策略，該策略將援助持份者的多種方式提煉為三項與我們的集團策略及業務模式緊密關連的核心主題：

讓健康及財務保障觸手可得：透過大規模的工作，我們讓客戶有更多機會獲取良好的健康及財務保障。2019冠狀病毒病疫情、心臟病及糖尿病等非傳染性疾病的增加以及人口老齡化，可能會進一步擴大現有的健康、保障及儲蓄缺口。在如此大趨勢背後，是無數因缺乏健康及資金而焦慮及陷入困境的個人故事。我們致力在本公司業務市場上讓盡可能多的人實現人生的最大價值。特別是，我們現時更加重視保障服務不足的社羣，除提供財務保障的傳統角色之外，亦提供預防及延緩疾病的服務。我們的健康及理財超

級應用程式Pulse目前已在15個市場上線，為我們實現上述目標提供一項主要工具。同樣至關重要的是，本集團同事、代理及其他合作夥伴不懈努力，開發貼合多元化客戶群需要的產品。我們設有以教育和理財知識為核心的社區投資計劃，這對於大眾了解金融產品所帶來的裨益，以及提升理財能力以確保作出明智財務決策，均具有重要意義。

管理氣候變化對人類的影響：我們在管理氣候變化對人類的影響方面負有責任。我們是金融穩定理事會氣候相關金融披露專責小組建議的簽署人，而且在預計會因全球變暖而受到嚴重影響的若干地區，英國保誠是重要的資產管理人及資產擁有人，因而在向低碳經濟轉型方面擔當獨特角色。我們現正減少投資組合的碳排放，並積極與政策制定者及被投資業務接洽，以鼓勵可持續發展。我們的業務集中在東亞經濟體，與服務業佔國內生產總值比例較高的較發達市場相比，這些經濟體更加依賴製造業及第一產業。這意味著區內能源轉型的起始碳密度水平更高，且進展速度可能慢於較發達經濟體。認識到這一點，我們在支持這些新興市場向低碳經濟轉型的同時，亦將努力確保這一轉型能夠

惠及全社會——能夠促進當地市場及社區的可持續增長及經濟健康。我們亦認識到，減少旗下業務對環境造成的直接影響，具有相當重要的意義。我們亦繼續提高自身排放足跡的目標水平。本年度，我們已就範圍1及範圍2的溫室氣體排放設定全新挑戰目標，在二零三零年結束之前就該兩個範圍實現淨碳中和。我們正在評估投資業務碳排放的類似適用目標。我們亦致力將環境、社會及管治考慮因素更廣泛地納入投資流程以及信託及管理職責中，確保投資決策與我們的價值觀一致，並支持我們著力倡導健康生活的舉措。

建立社會資本：我們致力構建集團的人力資本並與更廣泛持份者建立社會資本，為客戶賦能及激發潛能。為此，我們促進集團理想和見解的多元化，營造共融文化及歸屬感。正如英國保誠倚重客戶的信賴一樣，我們亦需要取得外界的信任。在發展自身數碼能力的同時，我們亦需要注重集團的數碼責任。我們必須始終謹記，投資發展人工智能、大數據及其他技術，原因在於我們的宗

旨是幫助人們實現人生最大的價值，與此同時，隨著我們能力的提升，與用戶接觸及處理用戶個人資料的方式亦須以注重用戶的需求及利益為導向。

本報告展示我們如何實現集團的宗旨及踐行集團的環境、社會及管治策略，並展示我們如何在所有業務中努力成為更負責任及可持續發展的企業。我們懷揣強烈和明確的使命感，於二零二零年發揮了積極的影響，本人對此深感自豪。 □

Mike Wells

Prudential plc 集團執行總裁

[1 讓健康及財務保障觸手可得 >](#)[2 管理氣候變化對人類的影響 >](#)[3 建立社會資本 >](#)[4 責任投資 >](#)[5 社區參與及投資 >](#)[6 良好的管治及負責任的業務實踐 >](#)

關於英國保誠

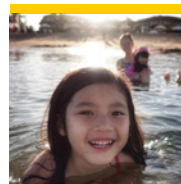
我們的宗旨是幫助人們實現人生最大的價值。我們讓保健服務變得既實惠又便捷，並促進市場的金融普惠。我們保護客戶財富及助其實現資產增值，讓客戶能夠通過儲蓄實現目標。

我們的業務版圖遍及亞洲，在香港、新加坡、印尼及馬來西亞擁有規模最大的壽險及保障業務，以及我們於中國的合營企業。我們於泰國、越南、台灣、菲律賓、柬埔寨、老撾及緬甸也有經營業務，並在印度擁有成功的合作夥伴關係。自二零一四年以來，我們於非洲建立了快速發展的多元化產品、多渠道分銷業務，目前在非洲大陸的八個國家開展業務。從二零一一年開始，非洲區域辦事處將設於內羅畢，從而令東非成為非洲大陸業務持續成功的樞紐。

我們於亞洲及非洲的差異化產品組合足以滿足當地的健康、保障及儲蓄需求。這兩個地區的保險滲透率低，對儲蓄解決方案的需求正在快速增長。

我們擁有值得信賴的品牌、數碼化運作的多渠道分銷以及有效、靈活的基礎設施，讓我們能夠滿足客戶對長期儲蓄及財務保障日益殷切的需求。我們將加快發展數碼化產品及服務，以助客戶預防、延緩及保護客戶免受健康和福祉方面的威脅，以及支持他們實現儲蓄目標。

二零二一年一月，董事會宣佈決定透過分拆事項，於二零二一年上半年度將Jackson從本集團剝離出來，而於Jackson的股份將分派予英國保誠股東。剝離將產生兩間持有不同投資理念的獨立上市公司，集團董事會亦相信其將提升兩項業務的策略成效。Jackson將繼續透過其差異化的產品、知名品牌和行業領先的分銷網絡，幫助美國人提高及保障退休儲蓄和收入的價值，讓他們能夠追求終身財務自由。 □



「我們將加快發展數碼化產品及服務，以助客戶預防、延緩及保護客戶免受健康和福祉方面的威脅，以及支持他們實現儲蓄目標。」

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

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。

環境、社會及管治報告範圍

本報告中的資料涵蓋本集團於二零二零年歷年在集團層面及全球各地業務（包括Jackson）的活動。除另有註明外，報告不包括合營企業夥伴。

環境、社會及管治報告內容

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。二零二零年，作為環境、社會及管治策略檢討活動的一部分，我們已考慮並更新重大環境、社會及管治事宜。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。該報告介紹環境、社會及管治策略框架的發展情況，而本集團的二零二零年環境、社會及管治報告的結構乃根據該框架設定，當中載有本集團年內各支柱及推動要素的最新進展。

該報告亦包括《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。惟A1.3（所產生有害廢棄物總量及密度）與A2.5（製成品所用包裝材料的總量）除外，此兩項指標不適用於Prudential plc的業務性質。

關於對英國保誠有重大影響的視作重大事宜，倘若存在相關法律及法規，有關內容均載入本報告相關章節。舉例而言，監管及立法發展日益涉及氣候相關風險，並加入如



氣候相關金融披露專責小組框架所概述的報告推薦建議。作為年度監控證明的一部分，本集團的管治程序規定所有業務及職能部門均須落實遵守本集團與當地監管及法律規定。有關本集團監督及監管的進一步詳情載於Prudential plc的二零二零年表格20-F報告內，有關報告將於Prudential plc網站上登載。

所選指標均由Deloitte LLP進行鑒證，Deloitte的鑒證聲明可於Prudential plc網站查閱。



- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

環境、社會及管治 及監察



- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

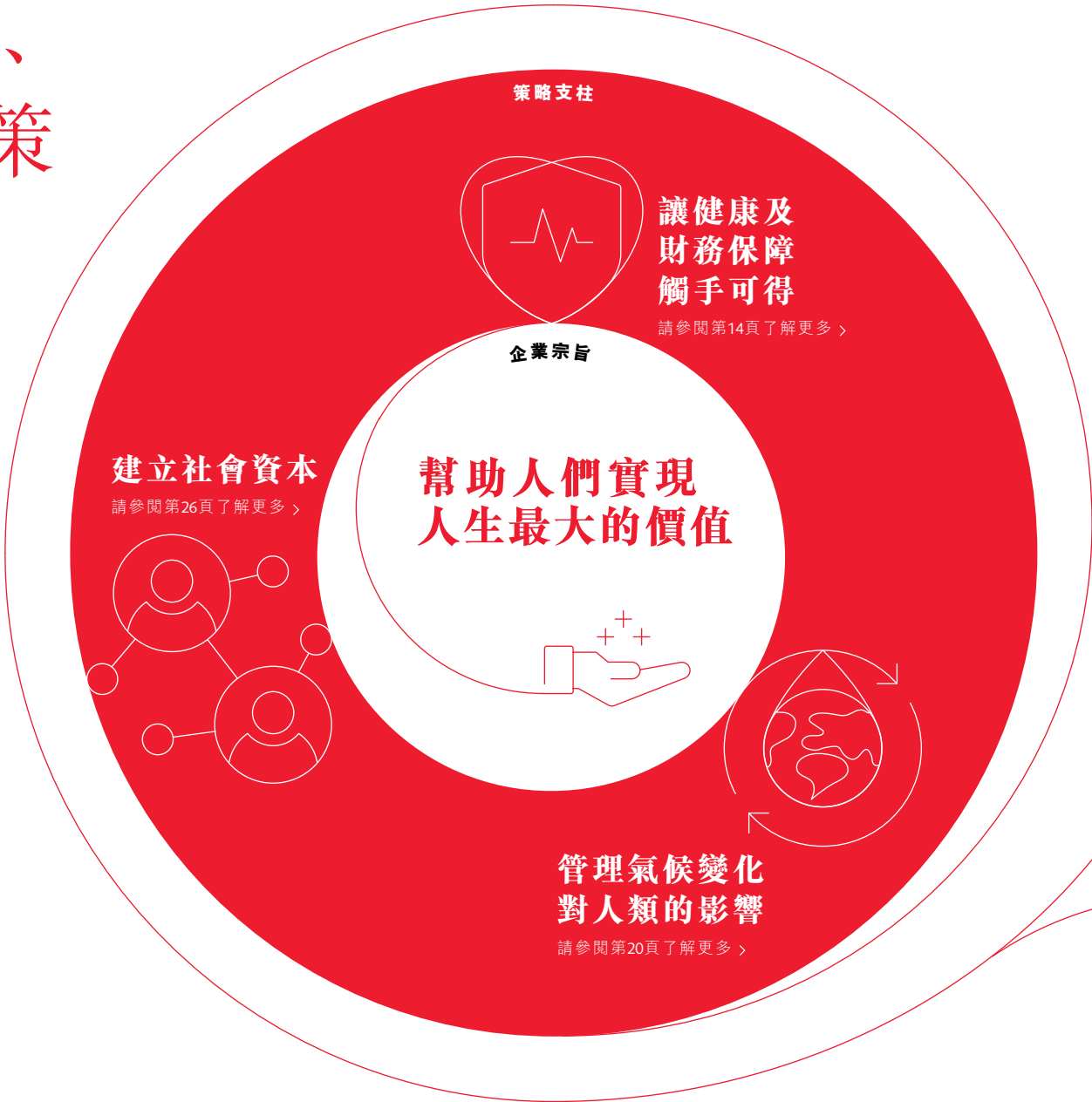
5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

我們的環境、社會及管治策略框架

環境、社會及管治檢討後，我們已制定新的環境、社會及管治策略框架(「該框架」)。該框架完全切合本集團「讓保健服務變得既便捷又實惠、幫助客戶實現資產增值以積累財富、讓客戶能夠通過儲蓄實現目標，從而幫助人們實現人生最大的價值」的業務策略和宗旨。

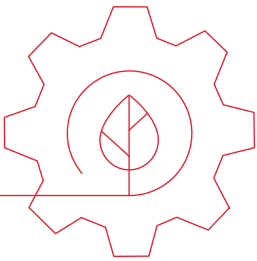
我們的環境、社會及管治框架的主要特點包括三個與本集團業務策略明確配合的策略支柱。每個支柱均確定了具體的差異化重點領域，而且都是英國保誠被視為有機會發揮重要影響的領域，因此日後將更為側重這些差異化領域。



策略推動要素

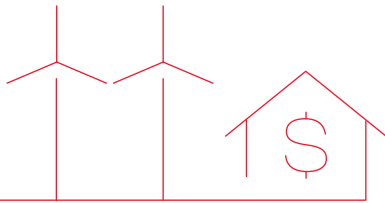
良好的管治及負責任的業務實踐

請參閱第43頁了解更多 >



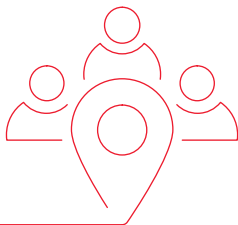
責任投資

請參閱第34頁了解更多 >



社區參與及投資

請參閱第40頁了解更多 >



- [1 讓健康及財務保障觸手可得](#)
[2 管理氣候變化對人類的影響](#)
[3 建立社會資本](#)
- [4 責任投資](#)
[5 社區參與及投資](#)
[6 良好的管治及負責任的業務實踐](#)

我們的環境、社會及管治策略框架／續

支柱與差異化領域為：



1 讓健康及財務保障觸手可得

- 數碼健康創新
- 提供普惠的產品
- 數碼化理財教育



2 管理氣候變化對人類的影響

- 投資組合減碳
- 支持共融轉型



3 建立社會資本

- 數碼責任
- 多元化、共融及歸屬感

以下策略推動要素為這些支柱提供支持：



— 良好的管治及負責任的業務實踐



— 責任投資



— 社區參與及投資

我們的二零二零年環境、社會及管治報告結構與此框架一致，就年內有關各個支柱及推動要素的進展提供最新資料。

聯合國可持續發展目標於二零一五年獲聯合國全體成員國一致通過，呼籲全球採取行動，於二零三零年前消除貧困、保護地球及確保人類共享和平與繁榮。這些目標已得到普遍認可，並在全球範圍內獲企業採納作為表達及衡量影響的方式。因此，這些目標為闡述預期成果提供透明且標準化的機制。策略框架的重點領域已對標可持續發展目標。對標過程重點關注本集團可隨時間產生有意義的影響的可持續發展目標，原因在於這些目標與我們的宗旨及業務策略存在密切關係。

我們已在目標層面對標可持續發展目標，力求實現以下目標及預期成果

可持續發展目標	可持續發展目標的具體目標	預期成果
1 消除貧困		1.4、1.5 幫助貧窮及服務不足的人群獲取更多優質保健服務及金融服務(包括小額信貸)。 增強貧民的抗風險能力，降低他們面對氣候相關極端事件以及其他經濟、社會及環境衝擊和災難的風險及劣勢。
3 良好健康與福祉		3.8、3.d 幫助提升當地(及發展中)市場在早期預警、減低風險以及管理國家及全球健康風險等方面的能力。 幫助亞洲所有民眾獲取更多優質保健及財務風險保障。
8 體面工作和經濟增長		8.3 倡導以發展為導向的政策，以支持生產活動、創造體面的工作、創業、創造及創新(包括透過金融服務渠道)。
13 氣候行動		13.1、13.3 增強社會對早期預警的適應能力，以及減低氣候誘發健康影響的風險。 在氣候變化紓緩、適應、減低影響及早期預警等方面加強教育、提升意識及人員能力。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得

2 管理氣候變化對人類的影響

3 建立社會資本
- 4 責任投資

5 社區參與及投資

6 良好的管治及負責任的業務實踐

我們的環境、社會及管治策略框架／續

制定環境、社會及管治策略框架

該框架依據良好實踐，經過嚴格分析過程後制定，此過程中確立了投資者、評級機構、政府及監管機構、證券交易所、非政府組織、行業及獨立組織、媒體及員工等主要持份者對環境、社會及管治的期望。採取這種方法是為了確保該框架確定最為重大的問題，考慮盡可能廣泛的持份者，並以他們的角度進行有力的測試。注意到這是一個快速發展的領域，該過程亦考慮即將出台的法規，以期塑造對期望、新政策及同業等主題的觀點以指導前進方向。內部及外部持份者的全面參與促成對二零二零年環境、社會及管治報告宗旨的重要性評估。下文第172條聲明載述有關年內持份者參與的資料，而有關資料在環境、社會及管治策略框架的制定過程中已加以考慮(如相關)。

該項分析在較高的層面確定及確立了三個策略支柱、差異化領域及推動要素。本集團與其一眾持份者討論了有關建議，藉以確保我們的環境、社會及管治策略與業務充分融合，並測試及驗證所提出的策略框架。持份者團體包括業務單位內負責環境、社會及管治及責任投資相關活動的人士，以及職能部門主管(如人力資源、數碼、風險)、業務單位執行總裁、集團行政委員會及董事會成員。

策略框架已由集團環境、社會及管治委員會正式審閱，集團提名與管治委員會在審議後向集團董事會作出推薦，並由集團董事會於二零二零年十二月正式批准。

監察環境、社會及管治

環境、社會及管治由董事會監督，並由其負責釐定重點關注領域的策略及重點事項。為提高高級行政人員的參與度及全面監察對本集團重大的環境、社會及管治事宜，於二零二零年成立了集團環境、社會及管治委員會，以取代先前的環境、社會及管治執行委員會。該委員會由擔任環境、社會及管治事務主管的集團財務總監兼營運總裁擔任主席。委員會成員包括集團風險兼合規總監、集團人力資源總監及來自本集團資產擁有人及資產管理業務單位的高級代表，包括(自二零二一年一月一日起)瀚亞及PACS(英國保誠的新加坡業務)的執行總裁。集團環境、社會及管治委員會的其中一項職責是監察集團履行承諾根據金融穩定理事會氣候相關金融披露專責小組的建議進行報告的進展。

二零二零年，集團環境、社會及管治委員會透過集團提名與管治委員會向董事會報告。董事會明白，未來12至18個月將會是於本集團內部落實該框架的關鍵時期，亦是相關事宜取得進展的關鍵時期，例如發展和推行本集團的宗旨和價值觀、推進落實多元化及共融工作重點，以及善用僱員溝通活動方面建立的基礎。因此，於二零二一年年初，董事會設立由Alice Schroeder擔任主席、成員包括四名非執行董事的責任及可持續發展工作小組，以確保董事會於此關鍵時期適當參與及監督有關事宜。

集團管治手冊載述本集團營運所遵從的政策及程序，並為管理整個集團可能出現的環境、社會及管治事宜建立標準。集團管治手冊每年都會結合內部及外部因素，進行正式的內容檢討。

為配合管治、風險管理及內部監控一年度合規聲明鑒證，集團內所有業務均會根據集團業務行為守則、政策及授權所載的各項規定評估自身的合規情況。有關業務透過年度核證所發現的任何不遵守集團管治手冊的情況，均由集團政策負責人評估及向集團審核委員會報告。

- [1 讓健康及財務保障觸手可得](#)
[2 管理氣候變化對人類的影響](#)
[3 建立社會資本](#)
- [4 責任投資](#)
[5 社區參與及投資](#)
[6 良好的管治及負責任的業務實踐](#)

我們的環境、社會及管治策略框架／續

與我們的環境、社會及管治策略框架有關並適用於所有實體的全集團政策包括：

環境、社會及管治策略支柱	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期	環境、社會及管治策略支柱	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期
讓健康及財務保障觸手可得 	為確保我們公平待客，管理操守風險至關重要。英國保誠透過完善的控制措施紓緩操守風險，這些控制措施透過本集團的操守風險評估框架加以識別及評估，並按其監控計劃進行定期測試。集團客戶操守風險政策規定這一框架，並包括我們的客戶行為準則，其中載列本集團期望全體僱員及代表本集團行事的人士遵循的核心價值觀及標準，並為我們的環境、社會及管治策略提供進一步支持。這些價值觀及標準包括有關客戶的具體要求。具體而言，本集團致力： — 公平待客； — 提供及推介切合客戶所需、通俗易懂且能創造實際價值的產品及服務； — 為客戶資料保密； — 提供及推介高水平的客戶服務；及 — 採取公平、及時的行動以解決客戶投訴及發現的任何錯誤。	集團執行總裁 二零二零年十二月	建立社會資本 	多元化及共融政策反映我們的願景，旨在促進僱員多元化及為所有應聘的人士及為本集團各級部門工作的人士提供平等機會。該政策旨在促進多元化，而不論性別、種族、年齡、種族起源、社會及文化背景、婚姻或民事伴侶關係狀況、懷孕、分娩及待產、任何性別重置、宗教或信仰、性取向、殘障或兼職／固定期限工作安排，以及致力確保經驗、技能組合及職業背景的適當多元化。有關二零二零年本集團董事會的多元化、與此相關的政策、其實施方式及相關結果的更多資訊，請參閱本集團二零二零年年度報告內的管治聲明。	集團人力資源總監 二零二零年七月
				員工關係政策概述我們如何鼓勵及激勵員工為本集團創造輝煌：促進與員工、代表機構及工會的良好關係。	集團人力資源總監 二零二零年七月
管理氣候變化對人類的影響 	資產管理業務及保險業務(作為資產擁有人)面臨獨特的風險，包括投資於不同市場及資產類別；因此，各項業務均透過遵照業務特定的責任投資政策管理環境、社會及管治相關事宜。這以集團業務行為守則作為支撐，並以集團責任投資標準作為基礎。	業務單位的負責行政人員		表現及學習政策載述我們的員工的重要性及描述我們為實現企業策略及未來成功對員工發展進行投資的方式，當中包括我們的表現管理框架。	集團人力資源總監 二零二零年七月
	環境政策概述我們了解及管理本集團的直接環境影響的途徑。這包括我們對與本集團的環境表現相關問題的衡量、監督、審查及報告。	集團財務總監兼營運總裁 二零二零年七月		薪酬政策概述我們適當獎勵員工的有效方式，有關方式按業務目標及表現調整獎勵及根據我們的風險偏好及集團獎勵原則招募、挽留及獎勵優秀員工。	集團人力資源總監 二零二零年十二月
				人才政策載述我們如何為各職位吸引、篩選及發展最佳員工，這種方式將透過建立與業務相關的長期繼任及人才渠道確保短期內獲得理想表現及領導能力與時俱進。是項政策載述為此所採用的公平有效方式。	集團人力資源總監 二零二零年七月
				私隱政策規管資料保護，並符合《一般資料保護規則》。全球資訊安全政策為我們的全球安全方針以及保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。	集團數碼技術總監 二零二零年七月

- 1 讓健康及財務保障觸手可得

2 管理氣候變化對人類的影響

3 建立社會資本
- 4 責任投資

5 社區參與及投資

6 良好的管治及負責任的業務實踐

我們的環境、社會及管治策略框架／續

環境、社會及管治策略推動要素	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期	環境、社會及管治策略推動要素	我們的全集團政策	負責人及最後檢討日期
責任投資	資產管理業務及保險業務(作為資產擁有人)面臨獨特的風險，包括投資於不同市場及資產類別；因此，各項業務均透過遵照業務特定的責任投資政策管理環境、社會及管治相關事宜。這以集團業務行為守則作為支撐，並以集團責任投資標準作為基礎。	業務單位的負責行政人員	良好的管治及負責任的業務實踐	政治捐款政策概述我們的立場，即作為一間機構，我們不向政黨捐獻。這在定義上涵蓋任何政黨或政治候選人或任何其他意圖為任何政黨提供支持的機構。其在定義上涵蓋任何直接或間接的報酬、饋贈或資助(按英國二零零零年政黨、選舉及公投法所定義者)。該政策涵蓋參與討論公共政策所產生的開支，並適用於整個集團。	集團財務總監兼營運總裁 二零二零年七月
良好的管治及負責任的業務實踐	集團業務行為守則是集團管治手冊的核心，強調董事會要求其自身、本集團的僱員、代理及其他代表本集團行事的人士遵守的道德標準。該守則以一系列全集團原則及價值觀作為支撐，而這些原則及價值觀則界定本集團應以何種方式開展業務以實現其策略目標。	集團執行總裁 二零二零年十二月		第三方供應政策闡述我們如何透過盡職調查／篩選標準、合約規定、對相關關係的持續監督、報告及上報的方式管理及監督我們的第三方安排，以及我們的政策對英國《現代反奴役法案》規定、聯合國《世界人權宣言》原則的考量。	集團財務總監兼營運總裁 二零二零年七月
	反賄賂及貪腐政策闡述我們有關聲譽、道德行為與可靠性的價值觀。作為一家機構，我們重點關注與該等價值觀一致的財務實踐，並在我們的工作實踐中防止出現貪腐或收受賄賂行為。	集團風險兼合規總監 二零二零年七月		健康及安全政策涵蓋我們的員工、業務夥伴、客戶及其他可能受本集團業務影響的人士。是項政策詳述我們的健康及安全核心原則、我們的承諾以及健康及安全表現衡量及報告。	集團財務總監兼營運總裁 二零二零年七月
	打擊洗錢及制裁政策概述我們如何在工作實踐中防止洗錢或恐怖主義融資，載列我們如何劃清界限以防止於整個機構中發生這種情況，以及我們須透過篩查、禁止或限制業務活動及透過調查跟進遵守制裁、法律及法規的承諾。	集團風險兼合規總監 二零二零年七月	社區參與及投資	社區投資政策闡述我們作為積極支持社區的一員，如何致力於與我們經營所在的社區合作，亦概述我們的社區投資策略以及我們如何就此進行投資及報告。	集團財務總監兼營運總裁及集團人力資源總監 二零二零年七月
	保障政策概述我們確保保障符合管理我們的監管及法律義務的行業推薦慣例的承諾。這包括我們如何根據「直言直諫」計劃(我們的舉報流程)管理事件。	集團風險兼合規總監 二零二零年七月			
	稅務風險政策包括我們透過識別、衡量、控制及報告被視為營運、聲譽或監管風險的問題來管理稅務相關風險的流程。	集團財務總監兼營運總裁 二零二零年七月			

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

持份者



- [1 讓健康及財務保障觸手可得 >](#)
[2 管理氣候變化對人類的影響 >](#)
[3 建立社會資本 >](#)
- [4 責任投資 >](#)
[5 社區參與及投資 >](#)
[6 良好的管治及負責任的業務實踐 >](#)

與持份者溝通

於二零二零年，我們與本集團各持份者團體密切溝通，如下文所載。

客戶

本集團的宗旨是幫助人們實現人生最大的價值。為此，我們讓健康及財務保障變得既便捷又實惠，保護客戶財富及助其實現資產增值。因此，客戶的需求對我們的業務至關重要。

我們透過聯絡中心、專職客戶經理、銷售支持部門、業務處理及服務、面對面建議(在可能的情況下)、流動電話應用程式及電話技術支援團隊，與客戶直接溝通。得益於我們的數碼策略，尤其是數碼健康應用程式 **Pulse by Prudential**，我們能夠(包括透過與其他公司合作)為客戶提供更廣泛的服務。我們現正吸引較年輕的顧客群，並能夠快速應對新出現的需求。舉例而言，為應對疫情，我們在多個市場向新舊客戶或 **Pulse** 用戶提供

限時免費的**2019**冠狀病毒病保障。董事會已積極討論並支援二零二零年數碼化策略的發展。

投資者

本集團與投資者持續保持坦誠對話，藉以確保董事會作出決策時已顧及投資者的意見及關注事項。於二零二零年，執行董事與投資者出席超過**150**次會議、大會及活動，討論的主題包括本集團策略、財務表現及未來發展。此外，前任主席 **Paul Manduca** 亦曾與投資者舉行**10**次會議。現任主席當時以繼任主席及非執行董事身份出席超過**25**次國際及英國投資者會議，藉以介紹業務及與投資者持續溝通。該等投資者包括現有的大型投資者及過往的持有人，小型機構團體亦有參與討論特定事宜，例如本集團參與的環境、社會及管治與科技。董事會會定期收到來自集

團投資者關係團隊有關本集團與投資者在廣泛持續溝通方面的最新情況。

討論的範疇側重於本集團策略方面，尤其是股東對於是否及何時分拆**Jackson**的問題、專注於亞洲及非洲業務以及董事會接任工作的意見。董事會在作出關鍵的策略性決策以及將該等決策向市場傳達之際，均會考慮從該等會議所獲取的意見及以對廣泛投資者支持的需求。

員工

保持與員工的溝通是確保順利實現本集團策略性目標的關鍵環節之一，董事會亦致力提高對有關重要方面的關注。於二零一九年，董事會將兩名非執行董事的職責範圍擴展至包括員工溝通責任：**Kai Nargolwala**負責亞洲及非洲員工，**Tom Watjen**負責英國及美國業務。**Kai Nargolwala**及**Tom Watjen**於二零二零年透過與員工的一系列互動履行自己的職責。

文化

- 於二零二零年，本集團重申其文化並制定了幫助人們實現人生最大價值的新宗旨。我們矢志追求以宗旨為主導、以客戶為本及熱衷數碼的文化。圍繞該宗旨踐行這種文化有助我們取得成功、實現可持續增長，並能夠透過有意義的舉措，為所有持份者(包括客戶、員工、股東、監管機構及整個社會)帶來裨益。董事會於二零二零年二月、四月及七月商討有關方面的進展。
- 員工透過踐行本公司的價值觀，身體力行地推行我們的文化。二零二零年五月的員工意見調查發現，僱員非常認同該等價值觀，**83%**的受訪者指出共情、靈活、勇敢、保持好奇心及有抱負等正面評價。本集團於二零二零年九月舉辦為期三日的虛擬活動「**Collaboration Jam**」，吸引員工共同界定體現各項價值觀的思想及行為。有關價值觀將作為同事間評價的基礎，而有關評價將會納入年度評核。

2019冠狀病毒病及福祉

- 儘管**2019**冠狀病毒病疫情接連爆發，本集團業務亦受到不同程度的影響，但於疫情期間，本集團各部分業務均致力確保員工身體、情緒及社會健康與安全，並綜合考慮員工的偏好。二零二零年，應對疫情以及我們保護員工的方式成為董事會的討論主題之一。薪酬委員會亦於二零二零年九月收取有關這一主題的最新資料。
- 本集團各業務均定期舉辦講座，為員工提供身體、精神、情緒及社會福祉等方面的支援。本集團有多項保險福利安排提高了對精神健康的保障。
- 「**Collaboration Jam**」與年初展開的員工意見調查均凸顯疫情期間遙距工作及工作與生活平衡問題帶來的挑戰。為配合世界精神衛生日，我們於十月舉辦首個全球健康日，包括覆蓋所有時區的一系列線上會議，我們的領導人亦在研討會上分享有關自身面對精神健康挑戰的經歷。**Jackson**及我們的倫敦辦事處定期舉辦有關健康及壓力管理不同方面的講座。

組織變革

- 過去**12**個月，本集團面臨嚴峻的外部挑戰並作出重大調整。董事會成員已收到定期簡報，以了解有關計劃的變動，以及有關變動對員工的影響。
- 儘管我們的員工在此階段難免會面臨一些不確定性和壓力，但本集團在疫情期間及**Jackson**與倫敦總部重組活動期間仍為員工提供支援，定期與員工展開清晰的交流，並將公平對待全體員工列為優先事項。

與持份者溝通／續

監管機構

自分拆M&G plc以來，本集團已接受英國保誠全集團監管機構香港保險業監管局(保監局)的綜合監管。我們已定期與香港保監局接洽，董事定期與監管機構舉行會議，並分享協定範疇的管理資料。於二零二零年九月，Mike Wells、Mark FitzPatrick、James Turner及Nic Nicandrou出席監理官監管會議(Regulatory College of Supervisors)介紹本集團的策略及主要業務計劃。會議結束後，董事會亦對會上接獲的意見進行考慮及作出回應。

香港保監局透過現行規定將有關原則及準則應用於本集團，以確保本集團為受規管保險公司的適當控制人。香港保監局的原則包括財務誠信、有效的企業管治及完善的風險管理。我們就本集團的政策及程序與香港保監局的建議集團監管框架規定進行差異分析。

政府及廣大社區

於二零二零年，在我們與政府及立法機構的溝通過程中產生若干要點，但最迫切的關注事項是我們如何與政府持份者合作，應對全球衛生危機。2019冠狀病毒病表明，與各國政府以及我們的社區通力合作，增加壽險及健康保險滲透率，從而為個人及家庭提供保障，具有相當重要的意義。我們繼續與各國政府、監管機構及政界人士合作，力求縮窄這一缺口。隨著Pulse的推出，我們在健康系統、健康融資及技術在旗下各市場中的作用等三個方面加強與政策制定者的溝通。在香港，我們一直攜手當地商界，積極呼籲當地最高級政策制定者建立數碼健康策略框架，希望為香港及粵港澳大灣區建設數碼化健康生態系統。二零二零年，我們亦與政策、監管及政治持份者進行溝通，涉及第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)、共融性、對公正及共融的能源轉型的需求以及民間金融在改善責任投資框架中的作用等相關主題。

我們響應非政府組織的特別要求，於整個年度內與其舉行會議。於二零二零年，我們的眾多持份者關注2019冠狀病毒病對我們經營所在社區帶來的影響。為應對疫情，我們設立250萬美元2019冠狀病毒病抗疫基金，以幫助支援弱勢社區，並為亞洲的醫院及診所提供醫療設備。今年年初，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與紅新月會國際聯合會及國家地理合作，迅速開展Safe Steps抗疫活動，以應對疫情。該活動已覆蓋亞洲及非洲的各個網絡。

供應商

每名關鍵供應商均於英國保誠指定一名聯絡人，而我們亦會定期與該等供應商會面，以處理雙方的關注事項。我們會公平對待供應商，以便雙方均能受惠於合作關係。舉例而言，於本集團倫敦總部，為支持旗下供應鏈渡過全球疫情造成的艱難貿易環境，我們自二零二零年三月起提供付款協助。對於僱員人數不足100人的倫敦總部小規模供應商，我們即時將付款期限改為10天。此舉至今已惠及136家供應商，我們已加快支付合共600萬英鎊以助其改善現金流。董事會每年檢討我們於供應鏈中解決現代奴役問題的方針。

持份者

- 1 讓健康及財務保障觸手可得

2 管理氣候變化對人類的影響

3 建立社會資本
- 4 責任投資

5 社區參與及投資

6 良好的管治及負責任的業務實踐



[1 讓健康及財務保障觸手可得 >](#)[2 管理氣候變化對人類的影響 >](#)[3 建立社會資本 >](#)[4 責任投資 >](#)[5 社區參與及投資 >](#)[6 良好的管治及負責任的業務實踐 >](#)

策略支柱





1 策略支柱： 讓健康及 財務保障觸手可得

我們矢志彌補亞洲及非洲的健康、保障及儲蓄缺口。我們將此視為本集團宗旨的核心，即幫助人們實現人生最大的價值—使客戶變得更健康及更富裕。我們銳意彌補這些缺口，幫助與我們互動的客戶改善健康及財務福祉，為更健康的生活而努力作出積極的行為改變，以及為所有人提供更多的保健服務。

為此，我們專注於：數碼健康創新—透過為與我們互動的客戶提供實惠、便捷及更健康的產品和服務，促進共融；提供普惠的產品—提高對服務不足的人口滲透，以及給我們的產品增添多元化，以反映不同客戶的需要；以及數碼化理財教育—建立信任及增進對保障利益與選擇的了解，以及提高儲蓄及數字能力。我們正是透過這些行動協助客戶預防、延緩及抵禦疾病。

數碼健康創新

作為亞洲領先的健康保險公司，我們的角色由提供保障擴展至預防及延緩疾病。為了實現這一目標，我們相信採用規模相稱的數碼技術至關重要。

我們的健康及理財超級應用程式Pulse by Prudential，是本集團讓健康及養生變得既便捷又實惠的策略的核心。Pulse採用人工智能工具及提供個人化服務，可免費下載，讓客戶能夠隨時隨地掌控身體健康狀況。截至二零二一年二月，該應用程式在亞洲及非洲的下載量已達約2,000萬次。

於二零一九年首次在馬來西亞推出，目前已推廣至亞洲及非洲的15個市場，並使用當地語言提供相關服務。在我們的各個市場，隨著我們在當地發展健康及技術合作夥伴，Pulse產品不斷發展。2019冠狀病毒病加速了

Pulse by Prudential的影響力，使市場對數碼健康工具及可遙距獲取的保健服務的需求不斷增加。有關Pulse推出及本集團針對疫情的數碼健康對策的更多資料，請參閱第19頁。

我們致力將Pulse發展為集初級保健、健康及慢性病管理於一體的端到端健康及保健平台。我們與眾多合作夥伴合作，為所有用戶提供涵蓋健康及福祉各方面的增值服務及訂閱計劃。截至目前，Pulse已整合32個當地及區域合作夥伴。我們在印尼與Halodoc合作，透過Pulse提供一系列遙距醫療服務，包括網上問診、購買處方藥及安排送藥。我們亦與馬來西亞健康科技初創企業Naluri展開合作，以提升Pulse內使用食物日記服務的用戶體驗。該項合作可為區內用戶提供營養師服務，幫助用戶設計健康均衡的飲食計劃，實現健康目標。

我們明白在我們經營的市場中建立信任的重要性。我們與衛生部及保險監管機構合作，了解當地的健康及金融環境以及我們能夠幫助應對的挑戰。我們亦藉助當地的流行病學了解該地區常見的健康問題。例如，在泰國，許多常見疾病與水質差或水源污染有關，有鑒於此，我們在症狀檢查中加入了具體提示及問題。此外，我們亦與公立醫院和醫生合作，以了解有助我們對Pulse用戶進行適當分流的方法。

Pulse應用程式榮獲二零二零年亞洲保險業獎(Asia Insurance Industry Awards)頒發「年度科技產品」殊榮，並因其在東南亞地區產生的積極影響獲英國政府表彰。英國外交、聯邦及發展事務部已將Pulse納入其「偉大合作」(Great for Partnership)計劃，這是一項推廣英國優秀海外機構的活動。

在持續開發Pulse的過程中，我們奉行靈活辦公方式，例如採用「溫室」(hot houses)工作方式。在高強度的工作坊期間，來自集團上下的多名具備不同技能和專長的員工，參與持續數日的協作合作，研究加入Pulse應用程式的新理念、設計及執行方案，為Pulse用戶帶來直接裨益。

4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

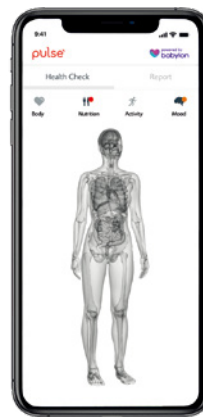
6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

支持流動健康服務的發展

Pulse等數碼健康工具能否成功推廣，取決於流動及數碼健康工具的可用性接受程度。

因此，我們與經營所在市場的廣大持份者合作，藉以了解與在當地市場發展流動健康服務相關的挑戰及機遇。

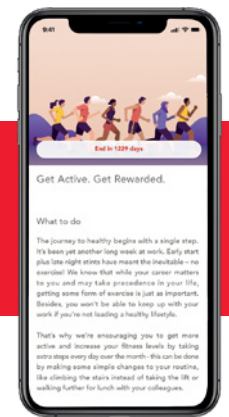
本集團近期發佈的亞洲健康狀況報告The Health of Asia Barometer指出，數碼健康科技為改善亞洲醫療服務獲取方式帶來前所未有的機遇。該報告由經濟學人智庫發佈，探討亞洲區內的醫療健康取態，其指出區內民眾需要獲得有關工具及服務以幫助其更好地利用醫療體系。該報告調查了13個市場內5,000名成人受訪者，提出消費者對健康數碼服務存在需求。



認識你的
健康助手



隨時隨地，
觸手可及



激發你的
潛能，助你
增強體魄

透過Pulse了解個人健康狀況

- 54%的受訪者認為醫療服務既便捷又實惠；
- 81%的受訪者表示科技已改善其獲取醫療服務的方式；及
- 71%的受訪者將更加倚賴科技改善個人健康。

為滿足數碼醫療的潛在需求，該報告建議促進公私營協作，提出政府與私營公司進行合作，利用數碼創新方式提高及管理市民健康。

二零二零年，我們擴大新加坡本土的PRUFintegrate計劃範圍，將本集團旗下全球及區域團隊以及英國保誠其他七個業務單位納入其中。PRUFintegrate計劃是一個由金融科技、保險科技、健康科技及醫療科技公司組成的合作夥伴網絡。我們收到合共收到99個入選項目，亦從亞洲、歐洲及非洲的金融科技公司收到評估方案。二零二零年，我們關注的重點集中在人工智能及Pulse集合的健康、財富與中小型企業服務生態系統，而該項全球宣傳活動透過APIX平台實現。APIX平台由新加坡金融管理局、東盟銀行家協會及世界銀行集團轄下國際金融公司設立。

在菲律賓，我們繼續支持發展流動數碼健康解決方案。於發佈二零一九年白皮書(書中探討有關菲律賓流動健康服務的現有法律及

監管框架)後，我們於二零二零年推出了「Healthscape Dialogue Series」項目。該項目旨在搭建一個多方利益相關者平台以討論菲律賓醫療服務中最緊迫的話題，為業內人士提供一個重要平台，讓他們能夠共聚一堂，討論如何讓更多的菲律賓人享受實惠及優質的醫療服務。二零二零年期間，已舉辦多場網絡研討會，涵蓋人工智能及流動技術的使用，以及預防性醫療及遙距醫療。我們還與菲律賓的分析協會合作舉辦了一場網絡研討會，內容關於人壽保險的數碼轉型以及大數據對促進金融共融以及幫助更多的菲律賓人改善健康的作用。

提供普惠的產品

為配合我們提供健康及財務保障服務的承諾，我們明白提高經營所在市場的業務滲透、為之前服務不足的人口提供產品及服務的重要性。透過使我們的產品增添多元化，我們將能夠更好地反映不同客戶的需要，並將新出現的與主要公共衛生及人口趨勢相關的社會風險所帶來的生活方式影響整合到產品中。這將包括但不限於低收入群體、老年人口、中小型企業以及伊斯蘭保險產品。

我們多個市場的人口結構正在改變。因應泰國人口急劇老齡化，保誠泰國推出了

PRUTriple Eight (PRU888)壽險計劃，讓客戶能夠在生命的每個階段作出有效的財務規劃。根據聯合國人口基金(United Nations Population Fund)的最新預測，到二零二一年，泰國將全面進入老齡化社會，60歲及以上的老年人口預計將佔總人口的20%。因此，泰國將在遠比發達國家更短的時間內面臨社會保障、醫療費用及代際公平等層出不窮的問題。如此快速的老齡化需要配合恰當的應對措施、政策及計劃，才能有助解決問題。PRU888計劃為客戶提供的財務保障包括身故保障及意外身故保障，為參保人提供八倍的正常身故保險金直至其88歲為止，並每年提供返現及在參保人88歲時支付期滿給付。

保誠印尼繼續致力創新，於Pulse(本集團旗下的健康及理財超級應用程式)上線其首款數碼產品Asuransi Jiwa Kumpulan Syariah PRUTect Care (PRUTect Care)，為印尼客戶帶來實惠的財務保障。PRUTect Care是一款伊斯蘭保險產品，提供基本的自然死亡給付保障及各種可選保障，每月保費低至8,000印尼盾(0.50美元)。為了向更多印尼人提供保障，英國保誠與數碼合作夥伴Gadjian及Kitabisa.com合作提供PRUTect Care。

二零二零年，保誠印尼推出旗下首款伊斯蘭傳統壽險產品Asuransi Jiwa Ayariah PRUCinta (PRUCinta)。PRUCinta為一款簡單的實惠產品，提供20年期的優質身故補償保障。PRUCinta表明，保誠印尼致力成為促進印尼伊斯蘭保險行業發展的領導者，並致力擴大人壽保險覆蓋範圍，惠及更多人群。

為應對東南亞各地爆發的伊蚊傳播病毒性疾病登革熱，本集團旗下的泰國、柬埔寨及新加坡業務均已推出實惠的保險計劃，為客戶提供登革熱保障。保誠泰國攜手AIS(泰國首屈一指的流動網絡電信營運商)推出其首款數碼保險計劃「PRUDengue」。AIS客戶均可透過Pulse購買保誠泰國於六月推出的PRUDengue產品。過去十年間，泰國有接近一百萬人受登革熱影響。PRUDengue是一款全面而實惠的保險計劃，為受保人提供一筆過保險金。PRUDengue基本組合的年保費為249泰銖(8美元)，提供合共高達70,000泰銖(2,332美元)的保障額。申請人毋須就此計劃完成任何健康或收入審查。

保誠柬埔寨亦已推出一款實惠的登革熱和瘧疾保險解決方案。該款產品年保費為4美元，是保誠柬埔寨推出的首款微型保險產

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

品，體現了保誠柬埔寨致力將保險普及全國的宏偉目標。鑒於新加坡於二零二零年出現超過34,000宗登革熱個案，保誠新加坡透過Pulse推出實惠保險計劃PRUSafe Dengue。PRUSafe Dengue的保費為5新加坡元，在三個月期間內提供多項保障。在菲律賓，我們亦已開始發展微型產品幫助提高保險滲透率，並瞄準市場上特定的保障需求。首批提供的產品包括登革熱保障及一款乳癌產品。

保誠新加坡於十二月推出Spark Kindness Movement活動。該活動旨在為弱勢家庭提供意外身故時的財務支援，從而縮小保障缺口。於十二月每售出一份PRUActive Protect或癌症保障360產品保單，我們便為一個低收入家庭的父母一方免費贈送一份保額為10,000新加坡元的兩年期意外身故保險保障，活動由社區合作夥伴AMKFSC Community Services Limited提供協助。該項保障為相關家庭的子女帶來繼續接受教育的希望。合共3,022名來自相關家庭的個人透過Spark Kindness Movement獲贈免費保障，保誠新加坡亦計劃在未來擴展該計劃以惠及更多服務不足的人群。

在台灣，我們向非牟利組織台灣兒童暨家庭扶助基金會推出微型保險政策，藉以扶助弱勢家庭和兒童。於二零二零年，該政策已扶助284個家庭。我們的台灣壽險業務保誠人壽(PCALife Assurance)繼續關注兒童保障問題及於十一月發佈其《兒童健康白皮書》，為台灣的兒童健康及保障發聲。PCALife與台北醫學大學大數據研究中心合作，對影響兒童成長的因素開展研究及分析。

在馬來西亞，企業社會責任計劃PRUKasih為城市低收入家庭提供免費的短期財務援助，幫助解決因疾病、意外或身故而突然失去收入的問題。該計劃自二零一四年啟動以來已賠付超過1,000萬馬幣(約250萬美元)。二零二零年，我們透過PRUKasih為35個社區的40,429個家庭提供支援。為幫助PRUKasih所服務社區減輕疫情影響，我們提供免費的2019冠狀病毒病保障，可為住院及／或病故者發放現金。

同樣在馬來西亞，PruBSN Microtakaful Jariah於年內為25,000個弱勢家庭提供基礎的微型伊斯蘭保險保障。該計劃在馬來西亞當地屬市場首創，為來自低收入群體的獲選家庭主力免費提供12個月的基礎伊斯蘭保險保障。倘若負責養家的家庭主力離世，受益人可獲取10,000馬幣(約2,500美元)。

在加納，我們與首屈一指的業界夥伴合作，向新客戶推出一項創新流動保險計劃SafeNet。保誠加納與Vodafone、MicroEnsure及Enterprise的合作夥伴關係將為加納人民提供重要的保險保障，包括住院現金賠償、意外傷害或殘障，以及通用人壽保險。我們與Enterprise合作，共同作為SafeNet的承保人。SafeNet是一款可方便購買靈活保險的新型流動保險產品。Vodafone為加納第二大流動網絡營運商，其使用由MicroEnsure開發的平台向Vodafone用戶分銷SafeNet產品。我們承諾協助限制2019冠狀病毒病對客戶造成的經濟影響，為此將於二零二一年上半年度將SafeNet作為免費保險保障提供予超過九百萬名Vodafone用戶。

幫助小型企業提升技能
二零二零年十一月，保誠新加坡邀請50個行業的80家中小型企業及政府機構SkillsFuture Singapore (SSG)共同制定中小型企技能提升計劃。該項為期一年的計劃構成保誠新加坡為中小型企業提供的增值服務，旨在幫助他們提升技能及支持創新舉措。中小型企業均可參加SSG資助的孵化培訓計劃，主題包括設計思維、數碼轉型及職場學習等。作為計

劃一部分，中小型企業可加入志同道合的人員網絡，分享最佳實踐及改進流程。中小型企業亦會與專業的技能經理聯繫，由其為中小型企業的提升技能需求提供建議。

鑒於2019冠狀病毒病疫情對中型、小型及微型企業(中小微企業)造成嚴重影響，保誠印尼攜手AKUMANDIRI、SMESCO及Tangan di Atas Community舉辦一系列金融知識培訓網絡研討會，為印尼的中小微企業提供支援。該項活動包括由來自保誠印尼的專家主持的一系列網絡研討會，內容涵蓋財務管理的重要性、企業資本、制定業務策略及企業現金流管理等主要金融知識主題。

推廣理財教育
推廣理財教育是英國保誠的一項工作重點。我們銳意建立信任及增進對保障利益與選擇的了解。在此過程中，我們幫助客戶預防、延緩及抵禦疾病。理財教育是保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的重點關注領域。有關保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)更廣泛工作的更多資料，請參閱本報告第40頁的「社區參與及投資」一節。

Cha-Ching 一 環球理財教育計劃
Cha-Ching乃由英國保誠為協助填補兒童理財知識缺口而開發，是一項專為7至12歲學童而設的環球理財教育及責任計劃。該計劃至今已推行十年，並在我們的市場不斷發展和擴展，備受教育工作者、家長、學童及政界人士歡迎。我們藉助數碼工具和平台以及學校環境，不斷開發混合式理財知識學習模式。我們的目標是確保全球各地數以百萬

計的學童、家長及教師皆能接觸及免費獲取Cha-Ching課程，幫助他們建立正確的理財觀念。

Cha-Ching課程乃由本集團與青年成就組織合作開發，並透過與菲律賓、印尼、馬來西亞、越南、台灣、新加坡、柬埔寨及泰國等八個市場的非政府組織和政府緊密合作，在亞洲成功推行了五年。至今已有逾15,000名教師於接受培訓後在學校講授Cha-Ching課

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

程，超過600,000名小學生在學校學習了「賺取收入、儲蓄、消費及捐贈」課程。

Cha-Ching課程校園推廣計劃亦已擴展至非洲，而保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)於二零二零年將其與青年成就組織的合作夥伴關係擴展至非洲，未來三年將為肯亞、加納、贊比亞、尼日利亞、烏干達及科特迪瓦等六個國家的小學生教授Cha-Ching課程。事實證明，Cha-Ching以教師為

主導的模式在亞洲卓有成效，我們將複製該模式，以可持續及可擴展的方式改善非洲的理財教育狀況。

在亞洲，Cha-Ching卡通繼續在Cartoon Network播出，每日接觸超過3,100萬個家庭。Cha-Ching內容亦可登入網站及透過社交媒體等數碼渠道在線收看，至今已有超過8,600萬人次觀看。



為擴大Cha-Ching的覆蓋範圍及影響力，我們亦於二零二零年推出多項新的數碼舉措。這些舉措已助Cha-Ching將觸角延伸至更廣泛的範圍，特別是在2019冠狀病毒病環境下，面授教學受到限制。我們擬於二零二一年繼續推行有關舉措：

在2019冠狀病毒病的背景下，我們面向家長推出Cha-Ching Kid\$ At Home計劃。該計劃在線免費提供，內容包括有關指引及家庭活動，讓家庭能夠以富有趣味及互動的方式在家中教授理財知識。我們亦發起一項旨在提升認知的數碼媒體活動，透過社交媒體觸達超過370萬人。英國保誠業務透過社交媒體活動及公共網絡講座積極推廣的教育資源，在Cha-Ching網站上的觀看或下載量超過25,000次。在新加坡、印尼及緬甸，亦有員工義工於接受培訓後透過網絡講座在網上講授Cha-Ching課程。

- 於二零二零年九月，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)推出線上Cha-Ching理財認證(CCFA)，以認可及支持在亞洲各地學校教授Cha-Ching課程的教務人員。CCFA平台已在菲律賓、印尼及越南推出，並將於二零二一年擴展至其他市場。該項線上評估獲教育主管機構認可，並依據經合組織的青年財經素養核心能力框架(Core Competencies Framework on Financial Literacy for Youth)及東盟的教師能力框架(Teachers Competency Framework)制定。至今已有超過4,000名教師註冊以及2,400名教師完成CCFA線上課程。
- 在菲律賓，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)及青年成就組織與教育部緊密合作，將Cha-Ching納入為應對2019冠狀病毒病而實施的全國遙距學習模式。Cha-Ching印刷材料將分發予國內逾157,000名學生，並在可行情況下輔以線上教學。為配合教育部的實施，Cha-Ching課程亦將透過電視及無線電播出，預計可觸達超過56,000名學生。
- 於新加坡，Cha-Ching視頻短片及家長資源均已在Pulse by Prudential應用程式上免費提供，並預計將於二零二一年推廣至其他市場。

在美國，Jackson慈善基金會與探索教育頻道(Discovery Education)及美國青年成就組織合作，自二零一七年以來已惠及超過八百萬名學生。我們與Cha-Ching智叻兒童理財計劃合作提供免費的音樂視頻以及課堂和家庭活動，教導小學生如何賺取收入、儲蓄、消費及捐贈。隨著對網上理財教育的需求持續增長，Cha-Ching智叻兒童理財計劃的參與人數於二零二零年創歷史新高。Jackson慈善基金會亦贊助500所中學於二零二零至二零二一學年免費使用Ramsey Education的「個人理財基礎課程」。自二零一八年開始合作以來，基金會已承諾投入270萬美元用於向全國中學生提供理財教育，惠及合共100,000名學生。

在馬來西亞，我們承諾促進PRUKasih社區建設及加強其財務抗逆力，並為此推出以財務規劃為重點的教育計劃。我們亦推出PRUKasih創業計劃，幫助參與者掌握創業技能及知識。為透過教育加強與公共及私人行業在金融支持方面的合作，我們推出由五個部分組成並邀請一眾嘉賓(包括馬來西亞央行馬來西亞國家銀行)參與的系列網絡研討會，其議題涵蓋馬來西亞理財教育現狀及建立標準化金融素養課程等方面。

親子理財研究計劃
二零二零年，我們的亞洲資產管理公司瀚亞推出親子理財研究(#MoneyParenting)計劃。在對亞洲九個市場10,000名家長的調查中，我們發現，亞洲51%的家長不確定自己能否成為子女的優秀導師和榜樣。瀚亞意識到，家長的理財態度和理念會傳承給子女，因此一直致力協助家長樹立更好的榜樣，並向他們提供有助於為子女提供有效財務指導和未來規劃的知識、技能及工具。家長在教育子女如何更好地花錢及理財時需要何種幫助？亞洲43%的家長表示希望提升自身的理財知識。因應是項調查及調查結果，瀚亞在其網站上推出了專用微型網站，為家長提供工具及資源，支持他們向子女闡明金錢所涉及的財務責任及社會責任。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

Pulse的推出及數碼健康計劃

我們提供有若干案例，藉此展示我們是如何開始在旗下各項業務中推出Pulse。我們與眾多合作夥伴合作，為所有用戶提供涵蓋健康及福祉各方面的增值服務及訂閱計劃，推動Pulse產品持續發展。設計相關服務時，我們會考慮新興人口風險以及諸如肥胖率不斷上升、人口城市化及老齡化日漸推進等公共衛生趨勢。

柬埔寨

保誠柬埔寨透過推出Pulse，首次在柬埔寨推出基於人工智能的預防性保健服務。柬埔寨公共及私人行業的醫療基礎設施仍不完善，大部分柬埔寨人難以獲取優質保健服務。首度推出的Pulse包括一項「醫院定位」功能，方便用戶尋找柬埔寨國家社會保障基金覆蓋的所有醫院及診所。該基金屬社會健康安全網絡，為正式部門200萬名受僱人員提供服務。

馬來西亞

二零二零年十月，我們透過Pulse在馬來西亞推出「邁步抗癌挑戰」活動，藉此提升抗癌意識及彰顯財務保障對於抗癌的重要性。用戶每天完成至少5,000步的挑戰，即可免費獲取癌症保障。用戶只需將其健身設備與Pulse應用程式連接，即可視乎所完成的步數獲取不同程度的癌症保障。

越南

Pulse在越南推出，為用戶提供體檢、症狀檢查、身體質量指數指標及皺紋指數指標等功能。該應用程式亦載有數百篇相關文章，為用戶提供健康生活方式、症狀及治療等方面的醫療資訊。九月，保誠越南亦在Pulse上推出一項線上癌症保險產品iProtect。

香港

在香港推出Pulse標誌著我們率先於市場上提供人工智能驅動的聊天機器人，以提供臨床驗證資訊及各類症狀的推薦意見。因應客戶的具體需求，Pulse香港用戶可進行數碼中醫體質測試。Pulse現已提供醫院清單等實用資訊，讓客戶能夠輕鬆獲取資訊。

印尼

Pulse在印尼推出後，我們推出了「#SehatBarengPulse」(使用Pulse保持健康)活動，透過一系列挑戰(包括減少糖及膽固醇攝入量)鼓勵用戶踐行更健康的生活方式。

2019冠狀病毒病疫情的數碼健康應對措施

非洲
我們在非洲涉足的八個市場向客戶、員工及代理人免費提供各類額外疫情保險保障。保誠非洲亦簡化理賠流程，透過WhatsApp即可完成理賠。我們向代理人提供額外培訓，讓客戶無需與代理人當面接觸即可購買保險。

老撾
保誠老撾將保費繳付寬限期由30日延長至60日。所有的現有保單持有人以及於二零二零年五月一日至八月三十一日期間購買的新保單均獲提供免費的抗疫保障。我們向提供檢疫隔離服務的酒店員工贈送免費的抗疫保障。五月，保誠老撾向衛生部捐贈3,000個面罩，以保護一線抗疫人員。

泰國
為鼓勵於疫情期間保持社交距離，保誠泰國與泰國10家醫院合作，透過遙距醫療向客戶提供專家醫療服務及購藥服務。客戶可選擇透過視頻會議預約就診、購買處方藥並安排送貨上門或在必要時安排醫師上門診治。

馬來西亞
英國保誠是馬來西亞首家為客戶推出抗疫保障的保險公司，該項保障隨後更延伸至覆蓋並非客戶的人士，且毋須繳交額外費用。在疫情初期階段，我們透過Pulse及各媒體渠道發佈公眾服務公告及內容，藉以向公眾傳授病毒相關知識及安全防護手段。我們亦為接受測試的客戶提供補償，從而支援衛生部推廣病毒測試。面臨財務困境的客戶可申請我們延遲繳付保費的紓困計劃。

新加坡
Pulse於二零二零年四月在新加坡推出，是抗疫期間支援社區應對措施的一個重要部分。該應用程式的用戶如因感染2019冠狀病毒病而入院，可享受每日住院補助。截至二零二零年六月三十日前，保誠新加坡亦為用戶提供部分問診費用補助，因此每次問診僅需15新加坡元。並非客戶的人士如於註冊使用Pulse應用程式的日期至二零二零年五月三十一日期間入院，亦合資格收取每日100新加坡元的補助(住院時間最多為三個月)。

菲律賓
Pulse於二零二零年二月在菲律賓推出，在疫情爆發之初便用於提供免費的抗疫保障及個人意外事故保障(一項期限為45日的一次性保險產品，針對2019冠狀病毒病或事故導致的身故為受保人提供保障)。英國保誠是菲律賓首家提供額外抗疫保障的保險公司。

印尼
因應2019冠狀病毒病疫情，保誠印尼提供免費的抗疫保障並於市場上率先提供額外抗疫保障。保誠印尼亦延長保費繳付寬限期、簡化理賠流程及設立專職團隊負責疫情相關理賠。透過Pulse，保誠印尼及Halodoc為雅加達及蘇臘巴亞的公眾提供免費的2019冠狀病毒病快速檢測。保誠印尼亦推出PRUCekatan，讓客戶無需當面接觸，透過虛擬方式即可向代理人諮詢及獲取全面的保障解決方案。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >



2 策略支柱： 管理氣候變化 對人類的影響

我們明白，氣候變化給全球帶來嚴峻的挑戰，可能會造成嚴重的經濟後果，並對人類的健康及生活產生直接及間接的影響，因此我們積極推動向低碳經濟轉型。為此，我們銳意使投資組合減碳，並致力在所有市場謀求可持續發展及能源轉型。相比發展程度更高的市場，我們經營所在的經濟體由於其各自的發展階段，往往更加依賴化石燃料及碳密集型產業。例如，在印尼、泰國、馬來西亞、菲律賓及越南這五個最大的東南亞經濟體(加上中國)中，於二零一八年平均**36.2%**的國內生產總值來自於採礦業、製造業及其他工業活動，而同年美國及英國分別為**18.6%**及**17.5%**。這意味著，區內的能源轉型步伐可能有別於發展程度較高的經濟體。有鑒於此，我們支持這些新興市場向更加低碳的經

濟轉型，同時致力確保轉型能夠兼顧整個社會的發展，有利於當地市場及社區的可持續增長及經濟健康。

投資組合減碳

我們的策略重點是透過逐步實現投資組合減碳來管理氣候變化對人類的影響，確認了氣候變化對本集團旗下業務的可持續發展構成長遠影響，同時亦印證英國保誠作為負責任的企業公民需要發揮自身作用，推動全球向更低碳的經濟轉型，以及共同努力限制全球變暖加劇可能導致災難性氣候變化的趨勢。作為長投資期限及長期債務的重要投資者及資產擁有人，本集團容易受氣候相關轉變的風險影響，並有能力投資及發展可適應氣候變化的產品。投資組合減低碳足跡

採用的方法是支持可持續發展，並考慮其對本集團經營及投資所在市場的經濟、業務及客戶的影響。

應對氣候相關風險的方法

英國保誠簽署了金融穩定理事會氣候相關金融披露專責小組的建議。我們應對氣候變化及氣候相關風險的方法於下文闡述。為展示我們如何滿足氣候相關金融披露專責小組的要求，我們已將本集團的披露對標該專責小組的各支柱要點，詳情載於本報告本節末的圖表。

與本集團業務相關的環境、社會及管治風險(包括氣候風險)最初歸類為新興風險，直至最近升級為集團主要風險。最近，我們聘請一名專門研究氣候風險的顧問，以進一步提高我們對氣候變化對業務造成的風險的性質及重大程度的認識。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

下表載列英國保誠所面臨的主要氣候風險。表格下面部分進一步提供有關評估、管理及減低相關風險的活動詳情。

風險類別	描述	應對措施
資產	本集團於碳密集型及碳依賴行業中擁有資產，這些資產可能無法適應、創新或向更低碳的業務模式轉變，因此令本集團面臨財務風險。這些資產存在稅項、監管及／或需求減少的風險，導致減值或降級及／或資產擱淺。實質性的氣候影響亦可導致所持資產的價值下降。	— 制定資產組合氣候相關轉變風險潛在財務影響的衡量指標。 — 運用情景分析建立風險模型，假設不同的途徑及不同的溫度情景。
保險	鑒於其他環境、人口及社會變化之間的關係錯綜複雜，氣候變化對死亡率及／或發病率的影響難以獨立進行可靠估計。	— 就氣候風險對本集團保險負債的潛在影響進行定性評估。
數據與模型的局限性	在本行業及本集團內，氣候風險財務影響的評估及量化方法繼續不斷演變。數據及資產與負債模型的局限性令準確評估對本集團的財務影響更加困難，特別是長期影響。	— 加入業內團體及與數據和風險模型提供商合作，以幫助提升氣候數據質素及風險模型工具。
監管及法律合規	各市場推行氣候相關新法規的發展步伐及規模可能帶來合規及營運挑戰，以致需要多個司法權區協作。	— 設立監管變動小組，以協助相關業務主動適應及遵守監管發展。 — 與決策機關及非政府組織進行建設性溝通。
營運抗逆力	實質風險事件帶來的營運影響令營運抗逆力面臨考驗，包括對第三方及客戶服務的影響。	— 定期更新及測試災難恢復計劃及關鍵事件程序流程的各個方面。 — 運用結合數據來源(包括政府間氣候變化專門委員會數據)的情景分析識別實質風險的其他漏洞。

本集團經營所處的更廣泛的政治、經濟及社會背景亦對有關風險造成影響。這些因素與氣候相關風險的影響相互作用，並且能加深及促成氣候相關風險的影響。能使氣候風險加劇的風險因素包括地緣政治問題、政治進程（例如減排談判）或2019冠狀病毒病疫情變化等，這些因素正在改變全球經濟活動的格局。

二零二零年的工作

根據我們有關氣候變化風險的策略重點及為配合氣候相關金融披露專責小組的建議，本集團於二零二零年繼續致力量化及模擬氣候風險的性質。集團風險及集團精算職能部門率先努力在全集團範圍內深入了解資產管理及資產擁有人業務中的氣候相關風險。有關工作包括識別溫室氣體排放風險的衡量指標、衡量本集團資產組合的碳足跡、選擇對資產進行壓力測試的情景以及投資於新工具以支持碳足跡及情景分析。

其中一項重要工作是運用情景分析對本集團面臨的氣候相關風險建立模型，假設不同的轉變途徑及溫度情景（參閱個案研究）。該模型已幫助我們進一步了解本集團所面

對的氣候風險的性質。這再次表明主要財務風險在於資產負債表的資產方面。該結論與我們的業務模式相符：作為主要的資產擁有人及管理人，我們依賴投資回報以履行債務的長期責任，因此容易受使回報中斷或受損害的風險的影響。該結論亦為投資組合減碳的策略目標進一步提供理據，英國保誠亦是透過投資組合減碳方式限制其所面臨的潛在轉型風險，同時又推動全球經濟減碳的全球努力。

我們亦已對氣候風險對本集團保險負債的潛在影響進行了調查。為更好地了解本集團保險負債所受到的潛在影響，集團精算部門於年內對氣候相關風險對保險風險的影響進行了定性評估。該評估確定，在短期內，例如在現有業務計劃週期的三年內，預期氣候變化不會導致本集團壽險及健康業務的理賠大幅增加或減少。長遠而言，倘長期發病及／或死亡預期以及醫療通脹發生重大變化，氣候相關風險對本集團保險負債的財務影響可能較為顯著，例如對於儲備金的影響。然而，我們具備對合約進行重新定價及發展新產品的能力，這將會使整體財務影響得到舒緩。

應對氣候相關風險的措施

我們相信，有關投資組合減碳及支持共融轉型的環境、社會及管治策略新框架及長期目標，是使本集團能夠達致持份者預期及履行受信責任的重要方式，將有助逐步減低本集團面臨的資產風險（包括轉型風險），同時亦推動全球經濟減碳的努力。

鑒於轉型風險是本集團即將面臨的最大財務風險，集團風險職能部門對集團資產管理人的獨立投資組合內管理的保險資產進行初步轉型風險分析，重點關注英國保誠直接控制授權及對投資過程施加一定影響的有關投資。臨時報告乃使用透過專屬供應商工具提供的氣候相關數據及指標編製，其便於按不同行業對資產組合中整體碳足跡指標的貢獻進行細分，並重點突出碳密度最高的行業，包括擱淺風險最高的行業。這亦使資產組合中所持有的碳密度最高的公司，以及對整體指標貢獻最大的發行人能夠被鑒定和監控。我們亦確定了本集團保險投資組合中上市股票及企業債券資產類別的初始加權平均碳密度。

個案研究

對氣候變化風險建立模型：情景測試的作用

於二零二零年，本集團基於英國金融審慎監管局保險壓力測試當中提出的三種情景進行壓力測試：有序轉變（溫度升幅保持低於攝氏2度，符合巴黎協定）；無序轉變（溫度升幅保持低於攝氏2度，但出現延遲及突發的政策）；以及未能符合巴黎協定（特別是，達到溫度升幅超過攝氏4度，並假設無任何轉變及現有政策趨勢持續），時間跨度遠至二一零零年。本集團的所有資產組合均已包括在內，而該測試包括在特定情景下實質及轉型風險對資產組合的影響。本集團亦已對氣候變化對保險負債的影響進行了調查。

這些壓力測試為有關如何評估本集團業務目標及策略的討論提供依據，同時為日後建立壓力模型所需的能力及數據提供進一步見解。本集團亦使用專業供應商提供的工具或開放式解決方案檢討替代情景測試方法，對這些分析進行補充。

本集團繼續探索及發展情景分析方法，包括調查本集團經濟資本模型的使用情況，並配合本集團的風險管理框架最終確定進行複雜氣候情景分析的程序。 □

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

在這項工作的基礎上，我們繼續制訂適合旗下業務的指標，以助優化氣候風險的管理及報告流程。除加權平均碳密度外，其他正在考慮的潛在指標還包括碳密集型行業投資組合的百分比、擱淺資產持倉佔管理資產的百分比以及清潔技術解決方案的投資組合份額。這些指標已在董事會風險委員會為討論轉型及實質氣候風險對業務的潛在影響而舉行的研討會上予以考慮。我們將與資產管理及資產擁有人業務單位合作，繼續致力優化氣候風險的管理及報告，藉以將氣候風險指標及監控納入更廣泛的投資程序及與責任投資框架保持一致。

我們亦繼續發展情景測試能力，並已委聘一名氣候風險顧問利用其情景建模能力進行有針對性的測試。研究不同的方法有助本集團能夠確定適合本集團性質、規模及複雜程度的氣候情景。技術精算委員會為經濟資本模型設定方法，我們已於二零二零年與該委員會討論不同情景對資產負債表的潛在影

響。截至目前，有關影響已透過市場風險校準被間接納入經濟資本模型。目前認為並無必要作出額外調整，我們會定期對此進行檢討。

我們的現有業務持續管理計劃正在評估自然災害的風險，包括因氣候狀況劇變(例如熱帶風暴的頻率及嚴重程度增加或水災增加)而導致的自然災害。本集團仍重點關注其營運抗逆力，利用情景分析對現有活動進行補充，以識別因氣候變化而可能出現的其他薄弱環節，包括資產、營運、第三方供應鏈及客戶等。集團風險部門已試用多個專門風險管理平台，並已與當地業務持續經營團隊分享平台數據，以輔助評估及管理其所負責區域的業務營運所面對的實質風險。

透明度及溝通

除了致力完善對氣候相關資訊的內部管理及報告，我們亦參與外部基準活動，以向持份者進一步提高有關本集團氣候相關活動的透明度。我們的目標是不斷提高報告的透明度及效用。

於二零二零年，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(二零一九年：B級)。我們繼續參與ClimateWise，並取得68%(二零一九年：51%)的評分，表現有所改善，我們相信這反映了我們於年內在管理及報告氣候問題方面所取得的進展。

為協助解決業內問題，例如氣候相關披露、數據演變及氣候風險模型對金融市場參與者的局限性，我們參與多個有助提升風險管理流程及遊說監管者提高標準的行業團體。

我們亦致力與同業及其他投資者合作以擴大本集團活動在該領域的影響。有關活動於第34頁「責任投資」一節詳述。

誠如重大風險列表所示，監管及法律合規的發展步伐及規模對本集團構成挑戰。作為本集團持續進行的政府公關活動的一部分，我們在經營所在市場定期與監管機構進行溝通，監察可能發展成為新法規的氣候風險相關措施的變化情況。同樣地，我們亦與決策機關及非政府組織進行建設性的溝通，以推動氣候風險相關法規及標準的發展。

例如，於二零二零年，保誠香港加入由香港保險業監管局及香港保險業聯會成立的行業專責小組，專注於「綠色保險」範疇的若干領域。有關本集團的溝通活動及監管互動活動的更多資訊，包括與氣候風險及機遇有關的資訊，均載於第34頁「責任投資」一節。

支持共融轉型

英國保誠的亞洲市場包括香港及新加坡等經濟多元化、以服務業為主及擁有成熟金融市場的高度發展經濟體，亦有較依賴第一產業及能源密集型產業的新興市場。這些新興市場的發電燃料組合對化石燃料的依賴程度較高，而且其金融系統發展程度較低。

這意味著，區內能源轉型步伐可能較發達經濟體慢，這在有關國家根據巴黎協定所規定的國家自主貢獻中所反映。新加坡金融管理局(新加坡金管局)董事總經理Ravi Menon先生強調了這一點。Menon先生在二零二零年十月十三日由《金融時報》主辦的「Investing for Good Asia」數碼會議上發言時指出，「亞

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

洲處於一個不同的發展階段，數百萬人仍缺乏用電、現代衛生設施及飲用水。儘管低價格能源需求將繼續強勁增長，但大多數亞洲經濟體仍然十分依賴化石燃料去滿足其能源需求，驟然以可再生能源替代化石燃料的做法並不現實。」

對英國保誠而言，這意味著，我們在致力實現投資組合減碳的目標之餘，同時亦留意執行策略的方式需要體現本集團經營所在市場的性質，並尋求以公平方式分擔轉型的財務及社會負擔。我們支持的共融轉型需致力使本集團對所有持份者的責任與義務達到平衡。

我們明白建立聯盟對於實現共融轉型的重要性。作為經合組織協助世界經濟論壇共同推出的可持續發展投資合作夥伴(Sustainable Development Investment Partnership)的成員，我們在新興市場(特別是東南亞)與公私營機構合作，設定本地及國際投資中的可持續發展基礎設施比例及促進能源轉型。可持續發展投資合作夥伴的東盟中心(英國保誠自二零一七年起一直擔任該中心督導小組的聯席主席)於二零二零年推出可持續發展投

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

資創新圓桌論壇，該論壇每月舉行一次，旨在催化新理念以擴大投資推動可持續發展目標。

把握機遇

我們亦明白，實施環境、社會及管治策略框架可為本集團帶來機遇，而其中部分機遇來源於我們針對所識別的氣候風險及早採取紓緩措施，包括將轉型風險納入投資決策以減低資產擱淺的風險。

其他機遇將來源於支持共融轉型。在許多情況下，實現轉型所需的基礎設施及資本開支可帶來具吸引力的投資機會。例如，機構在發展新產品及投資架構和方法上均可發揮作用，讓發展中經濟體實現有序地退出依賴煤碳發電的狀況。

為此，我們已推出多款責任投資產品，將客戶的儲蓄引導至以環境、社會及管治為主題的投資，例如瀚亞最近推出的亞洲可持續債券基金。有關本集團環境、社會及管治相關投資活動的更多資訊載於第34頁「責任投資」一節。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >



▣ 個案研究

助力亞洲退出使用煤炭：能源轉型機制

瀚亞時任主席Don Kanak於二零二零年五月為以「重大重置」(Great Reset)為主題的世界經濟論壇撰文，他在文中提出「煤炭退出機制」的建議。該機制將加快煤炭用量較高且呈不斷增長趨勢的發展中國家向可再生能源的轉型。屆時將與信守氣候承諾的國家機構合作成立一個投資基金，以在10至15年內逐步收購及淘汰燃煤發電廠，將其預期使用年限縮短30至40年或以上。該基金的投資者將包括提供低成本資金的發達國家政府及多邊銀行。該建議說明本集團致力協助經營所在市場及社區應對能源轉型的挑戰。

後來，該建議已予更新及更名為能源轉型機制，並作為二零二一年達沃斯議程的一部分於世界經濟論壇上發佈。能源轉型機制將加快淘汰碳密集型電力資產，大幅增加對可再生能源的需求，並為合理轉型設定時間及提供資源。

氣候變化與人類健康息息相關，其可改變疾病的發生及出現新的疾病，因此氣候變化亦可能推動對新健康產品的需求。我們透過Pulse超級應用程式向部分亞洲市場的客戶推出登革熱警告服務。決定推出該應用程式是因為區內高溫及高濕度引發登革熱發病個案上升。該警告服務亦以為登革熱流行地市場提供低價格的保險計劃作為補充—參閱「讓健康及財務保障觸手可得」內的提供普惠的產品，以了解更多資訊。

下一步行動

未來三年，我們將致力加強全集團的氣候風險管理。我們將此視為一項全集團的跨部門舉措，參與者包括本集團的資產擁有人及資產管理人業務、風險、精算及政府公關同事。

情景分析將成為一個重點關注領域，我們計劃將於二零二一年將其納入本集團的主要風險管理程序，並開始於內部報告集團內部的調查結果及業務單位層面的管理資訊。隨著進一步調查氣候風險對本集團業務的

長期影響，我們的目標是實現操作化及繼續增加情景測試的使用。我們計劃自願進行監管機構提出的情景測試，例如英格蘭銀行於二零二一年為銀行及保險公司而設的探索性氣候風險情景。

我們注意到，許多公司已配合巴黎協定設定相關目標。鑒於本集團投資業務的碳排放放在整體碳排放量中佔據重要地位，並秉持投資組合減碳的全面策略承諾，我們亦正在就投資業務的碳排放評估類似合適目標。

與此同時，我們不斷提高本集團排放足跡的目標水平，並於今年為範圍1及範圍2溫室氣體排放制定了新的長遠目標，務求於二零三零年年底前在這兩個範圍實現淨碳中和。有關本集團直接營運業務的環境影響，更多資訊載於第46頁。

於二零二一年，我們將繼續圍繞十一月舉行的第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)升級與主要政策及政治持份者溝通的策略，重點關注金融業內問題，以支持合理轉型及可持續金融工作重點，特別是新興市場。

- [1 讓健康及財務保障觸手可得](#) >
- [2 管理氣候變化對人類的影響](#) >
- [3 建立社會資本](#) >
- [4 責任投資](#) >
- [5 社區參與及投資](#) >
- [6 良好的管治及負責任的業務實踐](#) >

氣候相關金融披露專責小組：披露調整

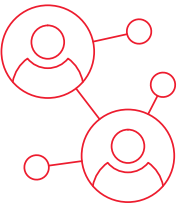
支柱	建議披露	應對措施索引	其他評論
管治 圍繞氣候相關風險及機遇，披露組織的管治。	a)描述董事會對氣候相關風險及機遇的監察。	監察環境、社會及管治(第7頁)；應對氣候相關風險的措施(第21頁)	董事會對氣候變化風險的監察顯著加強： - 於二零二零年，環境、社會及管治由董事會透過集團提名與管治委員會進行監察。 - 於二零二一年年初，董事會設立責任及可持續發展工作小組(直至二零二二年五月)，以確保董事會適當參與及監督環境、社會及管治事宜(包括氣候變化)。 - 舉行董事會風險委員會研討會，以評估本集團面臨的氣候變化風險、討論轉型及實質風險概念及審視潛在的關鍵風險指標。
	b)描述管理層於評估及管理氣候相關風險及機遇方面的角色。	監察環境、社會及管治(第7頁)；管治(參閱「責任投資」一節)(第34頁)	管理層監察有所加強： - 成立集團環境、社會及管治委員會監察環境、社會及管治(包括氣候相關風險)，該委員會由集團財務總監兼營運總裁擔任主席，並由本集團業務單位的高級職能部門主管及代表為其提供支持。 - 目前正在開展將氣候風險納入集團責任投資諮詢委員會等其他相關管治架構範圍的工作，該委員會就負責任投資活動(包括氣候相關投資策略)政策作出整體檢視及提供推薦建議。 - 技術精算委員會負責設定有關英國保誠的資產、負債及資本要求的方法，當中包括有關氣候變化的考慮。

支柱	建議披露	應對措施索引	其他評論
策略 披露氣候相關風險和機遇為機構業務、策略及財務規劃帶來的實際和潛在影響的重要資料。	a)描述機構已識別的短期、中期及長期氣候相關風險及機遇。	有關氣候相關風險的方法(第20頁)；把握機遇(第22頁)	已完成風險識別工作： - 風險識別及情景分析程序已識別六個主要的風險類別。 已識別有助紓緩及適應氣候變化的機遇： - Pulse數碼健康平台幫助監視及診斷因氣候變化而變得更加普遍的疾病。 - 投資產品包括瀚亞推出的亞洲可持續債券基金。
	b)描述氣候相關風險及機遇對機構業務、策略和財務規劃的影響。	我們的環境、社會及管治策略(第4頁)；應對氣候相關風險的措施(第21頁)；支持共融轉型(第22頁)；下一步行動(第23頁)	正在推出新的環境、社會及管治策略框架： - 新框架將管理氣候變化對人類的影響納入為關鍵支柱，透過投資組合減碳及致力共融轉型的方式實現。該策略將推動和塑造本集團於未來幾年應對氣候變化的整體措施。 繼續進行能力建設工作： - 包括加入氣候風險研究團體(例如Climate Action 100+)及投資者計劃(例如資產管理人能力的責任投資原則)。
	c)描述不同情景(包括攝氏2度情景)對機構業務、策略及財務規劃的潛在影響。	下一步行動(第23頁)；把握機遇(第22頁)	正在審視採納更多目標： - 正在開展對投資組合碳排放的適當目標評估程序。 - 探索進一步環境／氣候風險機遇的潛在可能性(例如發展有助應對氣候風險的投資、保險及數碼產品)。

- [1 讓健康及財務保障觸手可得](#) >
- [2 管理氣候變化對人類的影響](#) >
- [3 建立社會資本](#) >
- [4 責任投資](#) >
- [5 社區參與及投資](#) >
- [6 良好的管治及負責任的業務實踐](#) >

支柱	建議披露	應對措施索引	其他評論
風險管理 披露機構如何識別、評估和管理氣候相關風險。	a) 描述機構用於識別和評估氣候相關風險的程序。	有關氣候相關風險的方法(第20頁)	已識別及評估本集團所面臨的重大氣候變化風險： - 透過新興風險、集團主要風險及風險識別程序，識別相關氣候風險。 - 內部對各保險組合樣本進行轉變風險分析及與外部顧問合作進行重要性評估，以對該結果作出補充。 - 對集團資產負債表進行初步壓力測試，以大致量化有關轉變的財務風險以及實際負債風險。 政策監察和溝通／同業基準比較： - 已啟動對全球監管及政策舉措的定期監察。
	b) 描述機構管理氣候相關風險的程序。	應對氣候相關風險的措施(第21頁)；下一步行動(第23頁)；責任投資(溝通)(第35頁)	氣候相關風險已構成風險管理考慮因素的一部分： - 制定適合企業的指標，以幫助提升氣候風險的管理和報告流程(例如加權平均碳密度)。 - 集團精算部門對氣候變化對資本建模的影響進行了分析，並提交技術精算委員會審議。 - 監管變動團隊主動適應及遵守監管發展。 - 集團業務持續管理計劃納入與氣候風險相關的運營抗逆力。 - 與碳密集型公司保持積極溝通(包括透過行業合作)。
	c) 描述如何將氣候相關風險的識別、評估及管理流程整合至機構的整體風險管理中。	應對氣候相關風險的措施(第21頁)；下一步行動(第23頁)	正在進一步將氣候相關風險納入風險管理流程的工作： - 氣候風險被視為跨領域風險，其與其他風險類型之間存在重大的相互關係及影響。 - 與保險行業論壇和數據提供商保持溝通，以隨時了解該領域的發展。

支柱	建議披露	應對措施索引	其他評論
指標和目標 披露用於評估和管理氣候相關風險及機遇的指標和目標的重大資料。	a) 披露機構根據其策略及風險管理流程用於評估氣候相關風險及機遇的指標。	應對氣候相關風險的措施(第21頁)；下一步行動(第23頁)	已完成識別用於衡量及報告氣候風險的潛在指標： 「概念驗證」方法識別一系列可用於評估及管理氣候風險的潛在指標，包括加權平均碳密度。 現正開展報告額外的氣候相關指標的工作： - 為各個主要資產類別審議適當的指標。
	b) 披露範圍1、範圍2及(如適用)範圍3溫室氣體排放及相關風險。	環境(載於良好的管治及負責任的業務實踐)(第46頁)	已披露資料： - 範圍1及2排放(以市場為基準)減少13.4%至48,840噸二氧化碳當量。 - 擬審閱範圍3的報告範圍並逐步擴大有關範圍。
	c) 描述機構用於管理氣候相關風險及機遇的目標，以及對比目標的表現。	下一步行動(第23頁)	設定新的環境目標： - 目標包括於二零三零年年底之前實現範圍1及範圍2排放的碳中和(按全職僱員基準)。 - 現正開展對投資組合碳排放的適當目標評估程序。



3 策略支柱： 建立社會資本

我們致力構建集團的人力資本並與更廣泛的持份者建立社會資本。為此，我們促進集團理想和見解的多元化，營造共融文化及歸屬感。作為一家機構，我們不僅倚重員工的信賴，亦需要取得外界的信任。在發展自身數碼能力的同時，我們亦注重集團的數碼責任。我們對用戶需求及利益的關注是本集團新技術投資的核心所在，決定了我們如何隨著自身能力的提升而與用戶互動及處理他們的個人資料。

多元化、共融及歸屬感

我們致力建立人力資本，注重為員工賦能，讓他們能夠盡展所能。為此，我們努力促進觀點和思維的多元化，並在組織內營造共融文化及歸屬感。我們於二零二零年發佈新的

共融宗旨聲明：我們致力幫助人們實現人生最大的價值。

多元化及共融策略

我們於二零二零年成立全球多元化及共融理事會，由集團財務總監兼營運總裁及集團人力資源總監共同擔任主席，成員包括全集團的員工代表。理事會取代區域顧問委員會及小組。於二零二零年，我們亦委任首位集團多元化及共融事務總監，以助實現我們在這一領域的抱負。多元化及共融理事會負責制定本集團的全球多元化及共融策略以及輔助計劃、促進及支持各業務單位的多元化及共融舉措，以及在進展受限時向組織提出質疑。理事會每年向提名與管治委員會作兩次報告。

以往，全集團的多元化及共融工作重點一貫強調性別、種族、國籍及經驗等多元化的屬性。於二零二零年，本集團亦專注於共融方面，這關係到員工能夠在多大程度上感覺受到重視、尊重、鼓勵全面參與及能夠展現出真正的自我。

理事會已制訂全球多元化及共融約章，冀以尊重和正視差異，為員工賦能及營造歸屬感。該約章緊貼我們的宗旨，並聲明理事會將為我們的員工、客戶及合作夥伴營造頌揚多元化及促進共融的文化，從而實現我們的宗旨。

- 該約章作出以下承諾：
- 多元化及共融方法應透明及公開；
 - 在各層級建立共融領導層，由高層率先垂範；
 - 闡明共融領導層應如何推動創新及協助提升連通性；
 - 使共融成為指導行為的英國保誠價值觀當中不可或缺的部分；
 - 重塑我們的招聘、獎勵及表彰計劃，以消除偏見；
 - 與致力踐行共融的供應商及企業合作夥伴合作；及
 - 提供滿足客戶多元化需要的產品。

多元化及共融約章亦概述我們的集團多元化及共融政策，該政策旨在積極促進僱員多元化及為所有應聘的人士及為本集團工作的人士(包括董事)提供平等機會。該政策適用於本集團所有業務單位，旨在促進多元化，而不論性別、種族、年齡、種族起源、社會及文化背景、婚姻或民事伴侶關係狀況、懷孕、分娩及待產、任何性別重置、宗教或信仰、性取向、殘障或兼職／固定期限工作安排。該政策亦促進經驗、技能組合及職業背景多元化，並由集團人力資源總監每年進行檢討。我們會充分及公平地考慮殘

疾人士的求職申請，並妥善安排殘疾員工的繼續僱用及培訓。我們致力促進殘疾人士的培訓、職業發展及晉升，並於有需要時作出適當調整。本集團各業務單位的人力資源總裁負責在當地實施、監控及檢討該政策，且作為集團管治手冊管理過程的一部分，各業務單位需向集團人力資源部門確認已遵守本集團的所有人力資源政策，包括多元化及共融政策。

根據新的多元化及共融約章，英國保誠於二零二零年採取多項舉措以促進共融。我們已檢討招聘流程，並將於二零二一年推行融入多元化及共融措施的新集團招聘政策。我們正在審閱職位說明所用的語言，同時使用更加客觀的甄選工具，致力減少招聘實踐中存在的偏見。於二零二零年，Jackson將適用於所有新任父母的帶薪育兒假期延長一倍，並將有關福利增至原來的四倍，以助員工應付領養開支。我們亦對亞洲的育兒假安排進行檢討，相關變更包括將帶薪假期延長三分之一，以及為透過領養或代孕方式成為父母的員工提供帶薪假期。我們的人力資源職能部門與風險職能部門共同組建了一個工作小組，以更加透明的方式鼓勵「仗義執言」以及尋求以建設性的方式揭露違背共融的行為。這對我們新制定的兩願關係政策和歧視及騷擾政策(均自二零二一年一月起適用)起到補充作用。這些政策反映我們的持

續承諾，即提供專業及互助的工作環境，確保所有人受到公平對待、擁有平等機會，並因其對本公司的貢獻而受尊重及重視。

多元化及共融表現

作為一間自二零一六年起簽署英國財政部《金融業女性憲章》的公司，我們的目標是在二零二一年年末前實現女性佔高級管理層人數比例達30%。於二零二零年十二月三十一日，該比例數字為32%。Hampton-Alexander Review於二零一六年推薦富時350公司於二零二零年年末前實現女性在董事會及董事會以下兩級領導層的比例至少達到33%的目標。於二零二零年年末，董事會中女性佔29%。

於二零二零年十二月三十一日，我們並未達到Hampton-Alexander Review的推薦水平，但Shriti Vadera於二零二一年一月一日接替Paul Manduca出任主席，而Chua Sock Koong及路明將於二零二一年五月加入董事會。透過這些變動，在Kai Nargolwala於股東週年大會上退任後，董事會中女性所佔比例將增至36%。我們已達到Parker Review的推薦水平，即董事會至少包含一名具備種族群體背景的董事。儘管多元化數字逐年上升，但我們明白，我們在這個方面仍需加倍努力。因此，於二零二一年，我們將制定新的多元化目標，而本集團的當地業務單位將自行制定目標及計劃以實現這些目標。

於二零二零年，我們再次對ShareAction員工披露倡議及彭博性別平等指數作出回應，並首次入選二零二一年指數。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

個案研究

界定共融領導層行為

本集團承諾在各層級建立共融領導層，而作為該項承諾的一部分，全球多元化及共融理事會於二零二零年與本集團各業務的代表舉辦研討會，以界定共融領導層行為。研討會的最後環節是與外界發言人進行的主題為「領導層推動變革」的小組討論。我們的共融領導層行為旨在：

- 培育共融一物色並吸納多元化視野；
- 提高透明度—提供可見度並展現真實及弱點；
- 積極引導—認可、發展及支持人才；
- 推動問責—對行為及結果承擔個人責任；及
- 展現關懷—展現對其他人士的真誠關心及興趣。

上述行為已融入我們的領導層發展框架及高級領導層招聘流程，以及融入我們的新價值觀。於二零二一年，我們將繼續在發展及培訓干預中加強共融領導層及行為，以幫助領導層及員工了解並踐行我們希望推廣的行為。我們亦會專注於將共融領導層特質融入表現管理目標，以獎勵有助於增強歸屬感及加強共融的行為。共融領導層行為亦將成為我們在招聘流程中對候選人的評估的一部分。

英國保誠截至二零二零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

男性		女性
68%	二零二零年	32%
72%	二零一九年	28%
71%	二零一八年	29%
75%	二零一七年	25%
83%	二零一二年	17%

性別多元化：全體僱員

員工人數	總計	男性	女性	非二元性別	未披露 ⁵	未註明 ⁴
主席 ¹ 及獨立非執行董事	11	7	4	0	0	0
執行董事	3	3	0	0	0	0
集團行政委員會 包括執行董事	7	6	1	0	0	0
高級管理人員 ² 不包括主席 ¹ 、全體董事及集團行政委員會成員	114	77	37	0	0	0
全公司 ³ 等同全職員工 包括主席 ¹ 、全體董事、集團行政委員會成員、 高級管理人員	18,687	8,182	10,326	5	28	146

附註

- 1 自二零二一年一月一日起由女性接任主席。
- 2 高級管理人員的定義於二零二零年有所變更，重新分類後，高級管理人員的人數為二零一九年的兩倍。二零二零年高級管理人員的定義包括當地業務單位的執行總裁、首席行政人員及其他業務關鍵員工。
- 3 不包括英國保誠集團亞洲合營企業。
- 4 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」。
- 5 在本集團若干業務，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」。

▣ 個案研究

支持員工應對2019冠狀病毒病

儘管2019冠狀病毒病疫情在不同時間爆發並在我們的各個市場產生不同程度的影響，但本集團上下一心，致力確保員工的身體、情緒及社會健康與安全，同時亦考慮員工在此期間的偏好。根據當地的限制及指引，幾乎所有員工於二零二零年或多或少都曾遙距工作。亞洲已制定心理健康策略，強調虛擬聯繫以及社區參與，而這正是我們多元化及共融承諾的一部分。Jackson及我們的倫敦辦事處定期舉辦有關健康及壓力管理不同方面的講座。為配合世界精神衛生日，我們於十月舉辦首個全球健康日，包括覆蓋所有時區的一系列線上會議，我們的領導人亦在研討會上分享有關自身面對精神健康挑戰的經歷。董事會已收到管理層有關如何支持員工的定期更新。除此之外，疫情導致員工期望更高、更迫切(尤其是對於更靈活的新工作方式)，而本集團須對這一趨勢作出反應。各項業務都在探索如何滿足現有及未來員工對於工作日程及地點靈活性的期望。 ▣



- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

由於2019冠狀病毒病的影響，英國保誠於二零二零年的親切網絡活動受到限制，不過仍成功舉辦若干主要活動。英國保誠集團亞洲的PruPride網絡於十月在不同地點再次舉辦「粉紅日」(Pink Day)活動，在香港、越南、台灣、柬埔寨及泰國均得到積極參與。集團人力資源總監陳秀文及非執行董事Alice Schroeder於九月主持女性網絡活動，吸引185名員工參加主題為「領導層推動變革」的虛擬小組討論。新任董事會主席Shriti Vadera於十一月在新加坡與瀚亞員工開展面對面聯誼活動。Jackson各業務資源及凝聚小組由一名或多名執行主管支持，於年內繼續開展活動：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)。二零二一年的重點是加強親切網絡的管治程序及架構，透過全球參與計劃為其提供支持，從而提高全球、區域及當地員工的參與度。

種族正義 — Jackson對George Floyd遇害事件的反應
在今年五月底發生的George Floyd遇害事件後，美國爆發抗議示威活動，引發人們對種族偏見、結構性種族主義及社會公平等問題的關注及激烈討論。這些事件的結果對社會造成廣泛影響，包括對商界及Jackson的直接

影響。Jackson的領導層已就有關問題積極與員工溝通，並會持續關注這個問題。

George Floyd遇害事件後一個星期內，Jackson的多元化及共融顧問委員會與Visions in Black Excellence(VIBE)凝聚小組及高層領導舉行多次會議，討論對員工造成的影響及Jackson的應對措施。Jackson執行總裁在Jackson內部進行了廣泛的溝通，強化「One Jackson」的理念，並鼓勵員工相互支持。Jackson為全體員工舉辦一系列座談會及提供培訓機會，包括「傾聽朋輩」(Listening to our Peers)座談會，傾聽員工的種族主義經歷。Jackson與VIBE亦共同舉辦六月節慶典，而PRIDE親切網絡則與拉丁裔變性婦女及民權活動家Liliana Reyes舉行了討論。

Jackson亦為全體員工推出兩項必修培訓課程。第一項課程講述刻板印象威脅，當存在這種威脅時，有關行為(不論有意識與否)便會導致持續的種族隔離。第二項課程講述親疏偏見的影响，這種偏見會基於所感知的異同性而影響職場中的種種選擇。

Jackson亦向美國全國有色人種協進會蘭辛市分會(NAACP Lansing Chapter)、田納西中部城市聯盟(Urban League of Middle Tennessee)及芝加哥的Facing History and Ourselves分別作出250,000美元、100,000美元及100,000美元的

慈善捐款。這些投資彰顯Jackson對以公平為基礎的當地慈善事業的承諾，而這又讓Jackson凝聚小組有機會以合作夥伴的身份進一步參與公平社區參與事務。

員工參與
與員工溝通是英國保誠及董事會的重要優先要務。本集團兩位非執行董事，即負責亞洲及非洲業務的Kai Nargolwala和負責美國及英國業務的Tom Watjen，已獲委任代表員工權益，彼等於二零二零年透過與員工的一系列互動履行該職責。儘管2019冠狀病毒病疫情導致非執行董事與員工互動的機會減少，但我們仍多次舉行小型的面對面小組會議。虛擬活動是非執行董事溝通渠道的補充，我們的非執行董事亦透過一系列遠程活動與同事會面，包括亞洲虛擬區域會議、員工大會以及Jackson多元化及共融理事會和全球多元化及共融理事會的會議。

待Kai Nargolwala於二零二一年股東週年大會結束時退任非執行董事及計劃分拆Jackson業務後，董事會擬將員工溝通活動的職責轉授予新成立的責任及可持續發展工作小組，其運作時間預計直至二零二二年股東週年大會為止。作為其工作的一部分，該小組亦將考慮長期保持員工溝通的最佳方法，以確保貼合本集團在計劃分拆Jackson業務後調整重心而形成的文化及策略重點，以及向董事

會提供推薦建議，以供於二零二二年股東週年大會結束後實施。

全球員工調查
我們致力建立以目標為導向、以客戶為核心及熱衷數碼科技的文化。於二零二零年五月，我們開展了一場參與度調查，以確立文化健康的基準，並以自下而上的方式驗證我們所提出的宗旨及價值觀。

是次調查藉助行業領先的員工參與度平台展開，該平台為多個行業提供一系列調查及廣泛的全球基準。來自亞洲、非洲及英國的11,400多名員工參與調查，回應率為95%。在美國，Jackson自行開展員工調查，因此並未計入此項調查。

參與度調查涵蓋的主題包括領導力、溝通、創新、職業生涯及工作與生活的平衡。該調查乃基於學術研究及機構心理學家的良好實踐設計。調查發現，有85%的員工為在英國保誠工作而感到自豪。有待改善的方面包括溝通、協作、反饋及工作與生活的平衡。

調查完成後，已向集團行政委員會以及負責員工參與的兩名非執行董事作出簡報。董事會於二零二零年七月收到有關調查結果的最新資訊，並向本公司各持份者群體作出簡報。因應調查結果，各當地業務單位現已採取詳盡的行動計劃。在全集團範圍內開展的行動包括推出一款以科學為基礎的精神健康及保健應用程式Collaboration Jam（請參閱個案研究）以及加強全集團舉報計劃「直言直諫」(Speak Out)。

我們於二零二一年一月進行另一項全球員工調查，以幫助評估年內所採取行動的有效性，並強調二零二一年的重點關注領域。我們在學習、反饋及表彰以及多元化及共融等多個領域取得明顯進步，其中，協作及溝通方面的進步最大，提高7個百分點。

領導層及人才發展
為確保領導層及人才培養計劃設有適當目標，我們在集團內界定各類領導層及人才類別。我們的高級領導層在推行策略舉措方面繼續發揮關鍵作用，而這些策略舉措旨在於本集團各個市場、業務單位及職能部門推廣集團的策略和文化。為確保未來在日益數碼化的環境中取得成功，我們重新界定推動業務發展所需的領導能力，重點關注在團隊遠

程辦公及在辦公室工作時激勵下屬；在確保心理安全的前提下允許中斷工作，藉以推動創新；透過數碼化及應變實踐實現快速及規模化交付；以及制定可持續的商業策略，在履行社會責任的同時，實現進取的業務增長。

在領導層面，我們關注行政委員會及高級管理團隊。行政委員會成員為一小群人士，他們在本集團承擔關鍵職責，並具備幫助我們取得未來成功的關鍵能力。我們於二零二零年與這群人士舉行虛擬工作坊，討論如何在遙距工作的情況下保持出色抗逆力、創造心理安全感及維持團隊參與度。至於高級管理團隊，我們舉辦文化研討會，以動員團隊專注達成我們的共同目標及加深信任與合作。我們亦向其中120名領導人提供了一項新的表現指導計劃，專門培養他們在遙距工作環境下的指導技能，以幫助他們更好地參與及強化團隊。

我們專注於關鍵人才儲備的能力建設。我們進行年度人才審核，並確定行政及高級領導職位的繼任者。為此，我們於二零二零年界定高級領導職位的關鍵成功標準，並用於設計新的行政人員發展中心，該中心專門培養業務單位執行總裁的人才渠道。



 **個案研究**

Collaboration Jam

我們的全球員工調查重點將員工溝通及協作列為有待改善的領域。為進一步吸引員工參與定義我們的價值觀，以及宣揚我們在全公司促進開放、誠實及雙向的對話的意願，我們於二零二零年九月舉辦了一場Collaboration Jam。作為為期三天、包容並蓄的線上交流會，Collaboration Jam提供一個平台，讓員工能夠共聚一堂，集思廣益，針對員工最關心的問題提出解決方案。超過5,400名員工參與其中，產生近30,000條評論及帖文。最受歡迎的討論主題包括「公開對話」、「傾聽他人」及「變化與應變」。以該項活動和迄今為止所取得的進展為基礎，我們將啟動一項為期三年的計劃，藉以融入理想的文化，讓員工在英國保誠相互聯繫、持續成長並取得成功。 □

這些關鍵成功標準亦用於調整我們人才渠道的現有評估中心。

對於獲確定為最具策略意義的人才（通常為現任高級管理團隊並有潛力在五年內承擔更高職位及繼任集團行政委員會職位的人才），我們著重確保他們能夠參與本集團的策略項目及承擔更大的職責，並於適當時提供量身定制的特定發展干預措施。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

我們於二零二一年一月啟動一項為期三年的贊助計劃，該計劃透過人才審核流程的甄別，將最資深領導層與門生相匹配，從而為各色人才提供表現機會，供本集團考慮提供進一步的機會和職務。我們亦計劃於二零二一年為約200位高級領導層提供一次體驗式文化領導之旅，藉以塑造理想的行為，幫助建立共融文化及創造一個人人都能積極展現本集團價值觀的空間。

我們亦採取措施，擴展職能人才儲備及加快培養潛在繼任者。所採取的措施包括設立財務總監發展計劃，以加快業務單位財務總監繼任者的甄選工作，以及為集團數碼職能部門的高級領導層提供職責擴展及更多機會。Jackson的重點是對已確定的繼任者及高潛力人才進行持續領導能力評估。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

若無合適的內部繼任者，我們會盡力吸引及挽留各行各業的頂尖人才，而不論年齡、文化或性別。我們進一步調整招聘實踐，盡量減少無意的系統性偏見。諸如人工智能輔助生成的職位說明／廣告、運用心理測評法評估與宗旨及價值觀的契合度、遵循標準的面試方法並搭配多元化面試小組，以及多元化候選人名單等做法均已引入主要市場，並透過我們於二零二一年年初推出的招聘政策大範圍推廣。

我們繼續支持及鼓勵組織內的人才流動，以促進知識和經驗的分享。儘管面臨2019冠狀病毒病所帶來的挑戰，旗下業務之間於二零二零年仍有超過100人發生調動。特別是在被列為策略重點的保險增長市場，我們舉辦了虛擬人才博覽會，以介紹各項業務及工作機會。

二零二一年，我們將專注於繼續拓寬人才渠道，同時建立理想環境，讓人才能夠輕易獲取與其抱負相匹配的機會。隨著數碼化的發展以及對數碼技能和能力的需求，我們正在為員工提供全面的培訓及學習機會，以幫助他們提高技能、獲取額外技能甚至重新掌握技能，從而充分發揮潛力。

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。

本集團的英國業務Prudential Services Limited已於近期公佈其二零二零年英國性別薪酬差距數據，詳情可於本集團網站查閱。二零二零年，四項性別薪酬差距數據當中三項有所上升，主要是由於多名女性高級管理人員因M&G plc分拆事項而獲調任至M&G。由於Prudential Services Limited僱用的員工人數較少，薪酬差距仍會每年波動，導致有關計算對任何職位變動均相當敏感。儘管倫敦總部女性擔任領導層職務的比例由二零一七年的25%增加至二零二零年的33%，但持續的薪酬差距亦反映擔任領導職務的男性多於女性。

薪酬與業務目標、本集團價值觀及預期行為的達成情況掛鉤。我們通過評估員工的「成就」及使用的「方式」，確保對員工的獎勵不會鼓勵不適當的冒險。

Jackson的High Five Recognition Program使員工能夠就創造力、賦權能力、執行力、影響力、關係投資及尊重等方面對同事進行表彰。在我們位於Angel Court的倫敦辦事處，員工可提名同事角逐「保誠之星」(Prudential Stars)大獎，藉以表彰作出傑出貢獻的榜樣人物，特別是在發揮協同效益、提升價值、促進創新、展現持份者關注及保持風險意識等方面。

我們致力向長期及臨時僱員以及定期在本集團英國辦公場所工作的外判商支付倫敦生活工資。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。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。有關行政人員薪酬的全面資料載於年度報告內的董事薪酬報告。

考慮到2019冠狀病毒病疫情，執行董事同意自願放棄二零二零年加薪。於二零二零年四月一日，執行董事的薪金降至二零一九年十二月的水平。二零二零年五月，執行董事的退休金福利由薪金的25%降至薪金的13%，從而令執行董事與英國勞工的僱主退休金供款保持一致。

作為三年週期的一部分，我們於二零二零年股東週年大會上提出最新的董事薪酬政策，並通過具約束力的投票獲95.8%的股東支持。

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。執行董事須遵守持股指引，對於長期激勵獎勵，除三年業績表現期外，另設有兩年的持有期。二零二零年董事薪酬政策規定離任執行董事在離開董事會後兩年內須保留於本公司股份的重大權益。

為進一步提高行政人員薪酬的透明度及其與其他僱員薪酬的一致性，我們於二零一八年董事薪酬報告中公佈了執行總裁薪酬比率，較該項披露成為二零一八年英國公司(雜項報告)法例項下的強制規定提前一年。有關本集團執行總裁薪酬比率的更多資料於年度報告內的董事薪酬報告詳述。

數碼責任
我們的目標是幫助客戶變得更健康、更富裕，而數碼創新正是這一目標的核心所在。我們銳意履行數碼責任並秉誠行事。我們在數碼生態系統的設計、管治及運作中矢志追求公平、安全及透明。

數碼責任與Pulse
我們致力為Pulse應用程式及客戶數據提供健全的安全保護。我們以新加坡金融管理局的規定作為主要標準，制定了一整套安全控制措施，並將其核心安全功能融入Pulse應用程式。有關措施包括在設備註冊過程中要求多重身份驗證、規定移動設備操作系統的最新版本、禁止已越獄及根權限被破解的裝置使用Pulse以及數據的安全傳輸及儲存。我們

的Pulse生態系統依賴與眾多第三方的合作夥伴關係。我們聘用的所有業務合作夥伴均經過詳盡的盡職調查流程，以確保符合我們對數據安全及保護規定的高標準。作為第三方管理程序的一部分，我們開展資訊安全及私隱影響評估，以確保我們的所有生態系統合作夥伴關係均設有健全的安全及私隱控制措施。

為確保我們的業務符合與客戶私隱相關的一系列監管期望及要求，我們已建立OnePulse私隱框架以規範私隱控制措施的實施。OnePulse私隱框架參考《一般資料保護規則》的規定，概述將植入Pulse應用程式內的強制性及可配置的控制措施，涵蓋數據主體權利、客戶同意及私隱聲明。有關我們的私隱方針的更多資料可於下文查閱。

本集團數碼生態系統內的數據與組織內的所有數據的處理程序相同，且均受全集團資訊安全政策及全集團私隱政策規管。Pulse收集有關用戶的資料，包括聯絡方式、用於登入的面部識別信息以及來自用戶可穿戴設備的健康資訊，以便向客戶提供相關服務。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

健康相關資訊由我們的健康合作夥伴(例如 Babylon)直接收集，僅當用戶明確同意後，英國保誠方會從健康合作夥伴接收用戶的健康資訊。我們於用戶註冊前提供私隱聲明，保證所收集的一切資料均對用戶透明。

資訊安全

資訊安全被列為本集團業務的一項主要風險，表明我們持續致力妥善管理客戶託付予我們的資訊。

二零二零年，我們藉助「卓越服務中心」模型，充分運用全球範圍內的技能、經驗及資源，組建了一支獨立的全集團資訊安全團隊。該新模型有助在整個集團範圍內加強協作及分享技能。

該全球模型讓我們能夠在集團內整合及優化資訊安全技術及程序，使安全服務更趨一致及更有效。這對我們的業務至關重要，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。

經更新的全球資訊安全政策於二零二零年生效，並已應用於本集團所有業務單位，以確保流程的一致性。該政策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；
- 紐約州金融服務署網絡安全規例；
- 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；及
- 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方針以及在全球範圍內保護客戶所託付予我們的數據的承諾提供有力支持。該政策亦輔以一系列技術標準。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。

資訊安全的監督及管治

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。

作為集團風險管理執行委員會的常務委員，集團資訊安全總監定期就英國保誠面臨的網絡威脅以及英國保誠安全計劃的進展向集團風險管理執行委員會及集團風險委員會提供最新資訊。集團資訊安全總監亦會

與集團風險委員會每半年舉行一次專門會議，就英國保誠面臨的網絡風險進行更深入的討論。

全集團資訊安全框架

全集團資訊安全框架基於四個主要目標，旨在捍衛及保護本集團、我們的資料及客戶數據。這些目標是：1)自動化，2)全球安全營運中心，3)加快發展員工技能，及4)持續改進。

1 自動化

自動化使我們能夠提高防禦的速度和規模，減少多種事件類型中人際互動的需要。這讓我們的團隊能夠專注於更具挑戰性的舉措，並不斷完善我們的安全及私隱規程。

縱觀二零二零年，我們持續專注於推動安全服務自動化，以提高有效性和一致性及提升效率。為配合本集團持續將新工具納入及部署到Pulse生態系統的策略，我們引入了自動化安全測試工具組合。這些自動化安全測試工具有助確保在一開始便將安全性融入開發週期，以便及早發現任何漏洞。

2 全球安全營運中心

我們設有全球安全營運中心，可實現全天候威脅及事件管理，並在發生任何可疑事件時為旗下的全球業務提供一致、適當的全天候支援。

我們保留各類情報共享網絡(例如金融服務資訊共享及分析中心)的成員身份，並維持業內關係以透過我們的人際網絡支持情報共享。網絡威脅情報團隊的職能是協助我們的團隊及業務了解我們所面臨的網絡威脅，並專注於提供切實可行的情報。所提供情報的最終目的是為我們的決策提供指引，以確保我們能夠妥善應對與旗下業務最密切及影響最大的風險。

3 加快發展員工技能

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。我們對數碼安全團隊的人工智能技能展開評估，並為其提供進一步發展的機會。

我們在全集團推出一項計劃，透過資訊系統安全認證專家(CISSP)培訓及認證為資訊安全人員提供支持。CISSP是全球最權威的資訊安全專業認證之一，涵蓋安全領域的多個範疇。該計劃首先在Jackson推出，現已擴展至全集團的資訊安全團隊，本集團已有超過40名安全團隊全職員工獲得CISSP認證。

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。這確保他們不僅能夠保護自己及其日常處理的資訊，同時亦能夠在更加知情及自信的情況下參與董事會層面的資訊安全風險監督，我們認為這對於策略及風險管理的監督至關重要。

4 持續改進

鑒於威脅快速演變，安全及私隱規程需要在人員、流程及技術三個方面持續改進。用於衡量安全及私隱計劃成熟度的模型已告完成，在技術解決方案的合理化及優化方面亦取得進展。

我們的資訊安全計劃是否成功，需要從內部及外部兩個角度衡量。外部方面，我們會定期對標標準，以確保英國保誠的網絡安全成熟度高於行業水平；內部方面，我們按照集團資訊安全政策及集團私隱政策以及相關標準，根據已界定的安全控制措施評估組織的合規水平。每月均會生成用於衡量安全控制措施健全水平的安全指標，以便組織應對及適應安全狀況的任何潛在不利變動。

事件響應及抗逆力

英國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。對有關程序定期進行情景測試，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。

私隱

二零二零年，本集團的一項工作重點是推動以更加一致的方式管理資料私隱問題，



▣ 個案研究

應對2019冠狀病毒病帶來的挑戰

2019冠狀病毒病疫情導致社會大規模轉變為遙距工作，深刻地改變員工及代理的工作文化，以及我們與客戶互動的方式。因應這些新的工作方式，我們在疫情早期階段升級安全遙距訪問，包括VPN服務。此外，英國保誠亦利用現有的協作工具組合及能力，將其與安全服務相結合，以實現更安全、更高效的團隊工作。

作為轉變至遙距工作實踐的一部分，英國保誠對所有員工的筆記簿型電腦進行重新評估，以確保正確部署及配置安全的遙距工作軟件。此外，評估亦審查並確保所有筆記簿型電腦均受到針對已知漏洞的保護，並已採用更嚴格的遙距訪問方法。於二零二零年，網絡釣魚活動的頻率增加至每月一次。模擬網絡釣魚電郵因地施行，所涉及的技術的複雜程度不盡相同，以確保能夠持續激起員工的學習興趣。本集團會全面跟蹤有關活動的結果及培訓完成率，以確保其仍屬重點關注領域。 ▣

以在全集團實施高標準，並確保遵守集團私隱政策。這有賴於在全集團範圍內推出全球私隱管理平台，以協助管理私隱活動並盡可能實現私隱控制措施自動化。我們亦開展活動以優化及落實為遵守區域及當地私隱規定（包括於二零二零年一月一日生效的《加州消費者私隱法》）而實施的程序。

我們的集團私隱辦公室持續維持對私隱合規情況的監察。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。私隱事宜由全集團資訊安全及私隱團隊負責，該團隊向集團資訊安全總監匯報，實現了對英國保誠經營所在的各個地區及不同國家的覆蓋。

人工智能道德與管治

儘管使用人工智能可帶來巨大裨益，但我們亦了解部署人工智能的潛在風險。我們的全球人工智能理事會由集團數碼技術總監擔任主席，負責監督人工智能工具及其在本集團業務中的實施情況。全球人工智能理事會每季度召開一次會議，轄下包括多個工作小組，負責在本集團業務單位中所有涵蓋人工智能及機器學習的項目獲批准前，對有關項目進行審查。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

我們於二零二零年制定一套人工智能道德原則，並經全球人工智能理事會審閱。該等原則已獲集團風險委員會代表董事會批准，而董事會對制定本集團的道德標準負有最終責任。該等原則與我們的集團業務行為守則並行不悖，並列明對負責設計、開發及營運複雜應用程式的員工的期望標準。

該等原則包括：

- 有效性及價值—我們設計工具的目的相當明確，即為持份者創造價值；
- 可解釋性及透明度—我們坦承在產品及服務中使用人工智能工具，並對此作出簡單說明；
- 偏見與公平—我們確保人工智能公平對待客戶，避免偏見及不公平的歧視；
- 穩健性—我們設計非常可靠且穩健的人工智能工具；
- 合規—我們遵守並尊重包括人權法在內的相關法規；
- 問責及責任—我們願就使用人工智能工具的結果接受問責及承擔責任；
- 私隱及安全—我們尊重用戶的私隱及安全；及
- 保證—我們持續檢討及監控人工智能部署及結果，以確保符合有關原則。

全球人工智能理事會由六個工作小組提供支持：

1. 產品及定價—推動精算工作自動化；
2. 人員—幫助英國保誠全體員工提升人工智能能力及提供認證；
3. 數據—與英國保誠的數據管治及管理保持一致；
4. 技術及平台—審查及批准人工智能技術及供應商選擇；
5. 知識產權—保護英國保誠的人工智能知識產權；及
6. 道德—批准人工智能原型以符合英國保誠的人工智能道德原則。

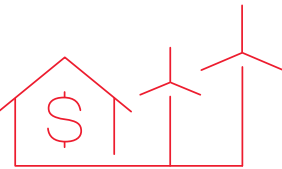
我們投資於人工智能、大數據及其他技術以實現我們的宗旨，同時為組織內的所有人（不論職位如何）提供深入了解有關技術的機會，讓他們能夠參與其中並為幫助客戶作出貢獻。對於希望進一步發展的員工，我們設有人工智能訓練營，由五級認證流程組成，涵蓋高級人工智能、機器學習、數據分析以及人工智能在保健及金融領域的應用。訓練營的首要主題是人工智能造福大眾及幫助有需要的家庭和社區。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

策略推動要素





4 策略推動要素： 責任投資

作為金融市場上重要的資本配置者，我們對責任投資的承諾涵蓋我們作為資產擁有人及資產管理人的角色。憑藉此身份，我們在向低碳經濟的轉型過程中發揮至關重要的作用。我們力求將環境、社會及管治考量因素更廣泛地納入我們的投資決策以及信託及管理責任，包括確保投資決策符合我們在多元化方面的價值觀，並支持我們對健康生活的首要關注。

管治

與其他環境、社會及管治事宜一樣，責任投資活動由集團環境、社會及管治委員會監督。有關集團環境、社會及管治委員會的更多資料載於報告緒言。責任投資活動的營運責任轉授予集團責任投資諮詢委員會。集團責任投資諮詢委員會是集團環境、社會及管治委員會的附屬委員會，為本集團及業務

單位提供一個考慮責任投資方法的論壇。集團責任投資諮詢委員會由英國保誠集團亞洲的保險投資投資總監與瀚亞聯席投資總監（分別為本集團主要資產擁有人及資產管理業務的高級行政人員）共同擔任主席。其他常務委員包括主要壽險業務的投資總監以及PPM的總裁、執行總裁及投資總監，以及集團財務和集團風險職能部門的代表。

資產擁有人／資產管理人關係

過往，英國保誠採用基於原則的方法協調全集團的責任投資活動。有關原則已編入標準，而這些標準於集團責任投資標準內載述，用於規範全集團進行的責任投資活動。

該等原則為本集團的資產擁有人及資產管理人業務制定切合其經營所在市場的責任投資政策設定了基調和參數。

於二零二一年，我們將尋求進一步制定我們的資產擁有人責任投資政策，並在資產管理人授權範圍內統一期望，包括日後如何監控及衡量環境、社會及管治考量因素。

責任投資方法反映我們的信念，即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，對減低風險、產生卓越的財務回報並最終創造長期股東價值至關重要。本集團亦明白，責任投資需要持之以恆，以及理解公司行為的變化應持續支持股東價值。

資產擁有人層面 方向 應用原則、標準及決策有用的框架以實施集團環境、社會及管治策略。	資產管理人層面 方向 應用為特定投資者而設的政策及程序，以滿足基於原則的框架要求。
活動／實施 詮釋有關責任投資原則的集團環境、社會及管治策略。	活動／實施 資產管理人明確說明集團層面方針的責任投資政策及方法。
確定並考慮與全球標準及框架保持一致，為集團層面的方法提供依據。	資產管理人展現程序的一致性。
界定框架如何在全集團範圍內應用。	

環境、社會及管治整合

我們致力將環境、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。

在瀚亞內部，新加坡股票團隊專注於利用風險觀念與期望出現偏差帶來的機會。倘團隊認為環境、社會及管治事宜可能會對公司的估值及財務表現產生重大影響，則有關事宜會被納入基礎分析並整合至決策過程。同樣，對固定收益團隊而言，只有對發行人的信用基本情況及債券估值具有重大影響的環境、社會及管治事宜方會被納入分析。股票和固定收益方面均不會單純基於已發現的環境、社會及管治事宜而將公司排除在外。

- 1 讓健康及財務保障觸手可及 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

管理及參與

作為客戶資產的保管人，我們按照與管理職責一致的方式行事至關重要。這意味著讓託付予我們的資產實現最大化的長期資本增值，同時就我們的行為對客戶負責，並牢記我們在進行投資活動時維護客戶最佳利益的責任。我們致力透過多種方式滿足這些要求，包括：

- 採取將參與活動與長期投資理論保持一致的積極投資政策，以持有投資組合中的資產；
- 將股東投票權視為寶貴資產，並尋求就所有持股進行投票；
- 制定並遵守規管我們管理活動的行為原則，包括與客戶之間的信託關係；及
- 確保我們的管理方法符合最佳實踐。值得注意的是，瀚亞是國際企業管治網絡的成員，其管理方法與國際企業管治網絡全球管理原則及國際企業管治網絡全球管治原則一致。瀚亞亦是亞洲企業管治網絡的成員，該網絡致力在整個亞太區促進高水準的企業管治。

此方法僅將重大環境、社會及管治因素納入投資決策，但不會排除對可持續投資機會的投資。例如，瀚亞於二零二零年八月向泰國政府首批300億泰銖的可持續發展債券投資10億泰銖(3,000萬美元)。該債券期限為15年，所得款項一部分用於軌道公共交通系統的擴建項目，其餘部分則用於支持政府抗疫復興方案下的各類支出。

PPM遵循的方法與瀚亞基本相似。倘認為環境、社會及管治因素可能對投資的財務表現產生重大影響，則會將有關因素納入投資過程中。不會由於環境、社會及管治方面的原因而在策略或資金層面將投資自動排除。相反，經理會與客戶溝通，而客戶將根據其環境、社會及管治價值觀及要求指明專屬的排除列表。

個案研究

環境、社會及管治整合個案研究：跨國汽車公司面臨遵守新法規的挑戰

環境、社會及管治考量因素

在對歐洲一家跨國汽車公司進行的審核中，PPM的研究分析師對該公司符合歐洲二氧化碳排放標準的能力表示擔憂。鑒於消費者的環保意識日益提升，未能符合標準不但可能招致巨額監管罰款，亦會令消費者產生負面看法。儘管PPM認為該公司資產負債表相當穩健（行業淨現金狀況強勁，總體資金流動性較強），但分析師則認為該公司在電動汽車的投資及發展方面落後於其他汽車公司。

PPM分析

自二零二零年年初以來，隨著歐洲出台更嚴格的排放規則，電動汽車的普及率開始加速增長。自二零二零年一月一日起，有關規則就乘用車及貨車設定更嚴格的目標——以全車型平均二氧化碳排放量（克／公里）為基準。

PPM的研究團隊在對汽車行業進行投資級別審核（旨在評估該公司在同業公司中的地位）時就這一問題進行了詳細討論。研究表明，該公司在按年減少全車型平均二氧化碳排放量方面的百分比差距，於同業公司當中處於最高水平之列，不符合標準的風險極高。雖然潛在的罰款數額不難控制，但該公司將須在研發方面作出重大投資，以追趕業內領先公司，否則可能會失去相當一部分市場份額。

結果

經考慮與該公司的風險及回報、法規變化以及該公司在發展電動汽車及增加其佔比以符合排放標準方面的進展有關的所有因素後，PPM下調其內部評級。其分析師將持續監控該公司在實現排放目標方面以及公司基本面的改善。 □

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

溝通

溝通是提供有效管理的核心所在，亦是創造長期價值的重要途徑。基於對公司及其業務環境的深入了解，透過建設性溝通推動可持續的財務表現，正是本集團致力倡導的業務及管理實踐。

我們各資產擁有人及資產管理人業務的溝通方法不盡相同，反映當地投資慣例及規範的差異，並與本集團基於原則的框架一致，以協調其責任投資活動。然而，在這個寬泛的框架內設有若干共同原則及實踐。其中包括：溝通是識別重大風險及投資機會的重要方式；與管理層保持持續及公開的對話是建立關係進而產生有效影響的關鍵；與其他投資者的合作（透過Climate Action 100+或亞洲氣候變化投資者集團等機構）是提高本集團環境、社會及管治事宜相關參與活動的有效性的有益方式。行使投票權亦是向公司管理層表明投資者偏好的重要手段，本集團的政策是就有關持股進行投票（請參閱下文的「代理投票」）。

持有某項投資的信心水平可能會受溝通結果所影響。倘信心水平低於適當水平，則有關投資可能會被撤銷。例如，瀚亞最近與一家提供教育服務的公司進行溝通。在溝通過程中，該公司確實有所回應，對其最初建議的企業管治改革作出若干改進。然而，我們對於現有的管治標準或控制措施能否避免未來出現有爭議的議案缺乏足夠信心。鑒於有關一系列潛在結果的信心水平偏低，我們認為估值依據並不足以彌補已觀察到的風險，因此瀚亞已退出該項投資。

瀚亞及PPM每年均會開展涉及財務及非財務事宜的公司溝通。至於有關重大環境、社會及管治事宜的特定溝通，除與公司財務事宜相關的溝通之外，瀚亞的股票及固定收益團隊於二零二零年亦進行超過300次獨特溝通。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

代理投票
除溝通之外，投票亦被認為是投資過程的一部分以及實現價值的途徑，並因此成為我們的管理職責不可或缺的一部分。透過行使投票權，我們致力創造更多的價值及保護自身作為股東的利益。我們會周詳考慮有關問題，在必要時與公司管理層會面，並據此進行投票。我們會盡可能在投票前就任何有爭議的決議案與被投資公司進行討論，以確保我們的目標得到理解，並且我們的投票將符合投資者及客戶的最佳利益。

在適當的情況下，我們會聘用第三方投資顧問為作出代理投票決定的過程提供協助。瀚亞及PPM均已委聘機構股東服務(ISS)。ISS是聯合國支持的責任投資原則的簽署方，提供與投票代理相關的行政協助。

我們會定期檢討代理顧問的政策及指引，以了解其建議的性質並測試其是否符合我們的要求。然而，我們不會盲目應用代理顧問提供的特定策略及建議，而是始終運用自身判斷，並根據代理政策的原則，權衡各項決議案的利弊後決定如何投票。

在亞洲及新興市場，代理投票活動通常關注管治事宜，涉及環境或社會事宜的股東決議案較少。然而，我們的股票團隊會積極投票，並將任何已識別的重大環境、社會及管治事宜納入考慮。

我們的股票團隊通常會支持公司管理層，但在適用情況下，我們會主動使用代理投票，向管理層傳達我們對改進行為的期望。

於二零二零年，瀚亞就其擁有投票資格的代理投票總數當中的99.63%作出投票。瀚亞的投票當中有90.33%為贊成管理層推薦建議，9.67%為反對管理層推薦建議。有關瀚亞代理投票記錄的更多資料，可於瀚亞網站查閱。

二零二零年的溝通活動：典型示例
為凸顯主題及溝通活動的廣泛程度，我們精選近期溝通活動的個案研究，列於「環境」、「社會」及「管治」主題下。溝通活動往往涉及多個環境、社會及管治層面，在此情況下，我們會判斷最為主要的層面，將個案研究劃入相應的環境、社會及管治類別。

環境

個案研究

全球新興市場股票團隊，新加坡：環境參與

A公司是一家估值偏離正常範圍的韓國電力公司，我們長期持有，並與該公司保持持續溝通。

目標：我們的溝通旨在了解其向低碳經濟轉型的長期策略，讓我們能夠以充分知情的狀況履行信託責任及作出代理投票決定。

範圍：二零二零年，我們與A公司溝通，就該公司關於碳排放的長期策略展開討論。該公司表示已設有長期計劃，旨在增加採用可再生能源及減少對燃煤發電的依賴。我們探討了該電力公司海外煤電項目的前景，以及其於二零二零年十月提出的承諾：不再建設任何海外煤電廠，僅會建立使用可再生能源的節能型發電廠。這與該公司在國內發展可再生能源、不再新建煤電廠、開始停用煤電產能以及投資於技術以減低碳排放的承諾一致。值得一提的是，該公司在南非及菲律賓的海外煤炭項目工廠正在轉換為液化天然氣或被終止。

隨後，我們與該公司合作制定反貪腐政策。針對貪污問題，該公司的應對方式是建立管治架構，包括改進流程、培訓及監控。

結果：透過重組及對可再生能源的資本配置以及改進管治架構作出回應。

日本股票團隊，新加坡

B公司是全球最大的鋼鐵生產商之一。

目標：我們自二零一七年以來持續溝通，致力了解該公司在三個主要方面的狀況：碳排放及能源消耗(包括披露政策)、董事會管治及架構以及工作場所安全。

過程：於二零二零年，我們的三次溝通會議聚焦於行業的潛在結構改革及降低產能的必要性，以及實施新型(氫基)煉鋼技術的進展。該團隊亦討論了日本政府近期頒佈法規冀以減少燃煤發電量的潛在影響。履行我們作為Climate Action 100+成員的義務，亦是開展溝通的目的之一。

結果：我們了解到，管理層在訂立特定的中長期氣候變化目標方面取得良好進展，而最終目標是到二零五零年實現碳中和。董事會管治及架構方面，該公司已尋求並於二零二零年六月獲股東批准轉變其管治模式。有關溝通支持繼續投資該公司的方案。

社會 (勞工權利、健康及安全)

個案研究

馬來西亞股票團隊，馬來西亞

C公司是一家大型的全球手套生產商。

目標：確定該公司是否正在制定程序以改善勞工實踐。

過程：六月，英國Channel4報告揭露強迫勞工的情況後，我們與C公司進行溝通。我們留意到，有關問題曾於二零一八年十二月曝光，如今再次出現，而該公司在糾正這些索賠方面取得了進展。

七月，美國海關及邊境保衛局下令扣留該公司旗下若干附屬公司生產的即棄手套，我們隨即要求管理層進一步澄清。管理層表示已糾正部分主要問題(例如保留身份證明文件)，並正在考慮補償招聘費用。

事故導致一名工人手臂截肢後，我們於十一月再次進行溝通，目的是提醒該公司採取補救措施，以確保工人安全及消除可能導致事故的隱患。隨後發現該工人違反公司的標準操作程序，該公司將對此進行調查，並廣泛開展教育。該公司透過新增使用當地語言的培訓、加強現場培訓以覆蓋事故多發區域以及增加培訓時間，持續改進培訓計劃。

結果：我們相信該公司在勞工市場實踐方面已取得顯著改善，但我們繼續向管理層強調，作為全球最大的手套生產商之一，該公司需要設定更高標準，同時要持續關注環境、社會及管治事宜。我們將於二零二一年繼續就勞工事宜與其溝通。

管治 (董事會組成及多元化)

個案研究

日本股票團隊，新加坡

D公司是日本一家跨國化學品生產公司。

目標：更好地了解企業管治架構及實踐，從而以充分知情的狀況履行信託責任及作出代理投票決定。

過程：一月，我們就該公司的整體環境、社會及管治方針以及滿足環保產品需求(例如生物塑料)的具體定位與其展開討論。我們亦強調，有必要改進董事會架構及職能以及提名和繼任流程。

我們於七月繼續溝通，探討其管治架構及方法的持續發展以及對環境、社會及管治相關事宜事務的監督及管理責任劃分。在持續溝通過程中，我們留意到，該公司的董事會及整體管治架構已取得明顯進步(例如提高董事會的獨立性、自願委員會的架構)。

該公司指出，這些變化部分是對上述持續溝通的回應。該公司亦新設一個直接向董事會報告的環境、社會及管治委員會，表明其已更加重視環境、社會及管治。我們信納該公司對環境、社會及管治的規管及管理責任劃分已有所改進。

然而，除此項進展外，我們在討論中亦表示希望董事會在獨立性、多元化及向獨立委員會制度轉變等方面能夠持續改進。

結果：確定實施責任投資原則框架的時間表以及該公司在環境、社會及管治方面的努力。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

日本股票團隊，新加坡

E公司是一家信用卡發行商及交易處理公司。

代理投票的目標：代理投票表明主席兼行政總裁對長期回報欠佳負有責任。

過程：現任主席自二零零零年至今兼任主席及行政總裁。在此期間，股票回報率持續疲弱，於過去三年內更進一步惡化。儘管該公司的管理層確曾嘗試購回若干股份，但我們認為這並不足以解決問題。我們認為，面對其他傳統信用卡公司及全新的無現金業務帶來的激烈競爭，實有必要制定清晰的業務發展策略。

該公司的股東週年大會上將進行投票以重選主席(及其他董事)。儘管我們的代理顧問推薦，且該公司的管理層亦投票「贊成」主席重選連任，但考慮到主席對該公司過往表現欠佳負有責任，我們決定投票「反對」其連任。

結果：我們的分析確認該公司過往產生的回報趨勢不佳，此外亦表明該公司擁有優秀的平台，估值上升潛力足以支撐我們對該公司整體管治的信心水平。然而，我們投票「反對」主席重選連任，表明我們對於就過往表現問責的立場，以及撤換領導層以施行明確增長策略的必要性。

能力建設、協作以及行業和監管溝通

我們繼續在責任投資實踐中把握機會以建設及增強能力。二零二零年八月，瀚亞與全球最大的獨立環保組織之一世界自然基金會共同參加可持續發展對標程序及能力建設活動。世界自然基金會與亞洲的行業協會、監管機構、證券交易所及投資者合作，以支持環境、社會及管治風險分析及物色機會。對標程序被用作進一步將可持續性融入業務的推動要素，並與本集團的策略重點領域一致。瀚亞持續專注於不斷改進，力求實現我們的可持續發展目標，並為此將基準對標活動納入四個可持續發展工作流程(分別側重於宗旨、管治、氣候策略及責任投資)。瀚亞亦參加亞洲氣候變化投資者集團的氣候變化培訓項目顧問委員會一區內首項獲得認可的氣候變化培訓。

協作

我們繼續將透過集體計劃及行業機構與投資者協作視為建立能力和提升溝通活動有效性的另一種方式。我們參與的集體機構例子包括Climate Action 100+及亞洲氣候變化投資者集團。Climate Action 100+是一項由投資者主導的倡議，旨在與全球經濟環境內的系統性重要溫室氣體排放者進行溝通。亞洲氣候變化投資者集團旨在提高意識，並鼓勵亞洲的資產擁有人及金融機構採取行動，應對與氣候變化及低碳投資相關的風險和機遇。在適當情況下，我們會透過這些機構協調部分溝通活動。

我們支持聯合國責任投資原則，將責任投資方法對標行業最佳實踐。保誠香港的投資組合中有99%由簽署責任投資原則的資產管理人管理。英國保誠支持PPM及瀚亞成為責任投資原則簽署方。

瀚亞自二零一八年二月成為責任投資原則的簽署方，並於二零二零年提交第一份正式的責任投資原則報告，有兩個類別獲A+級評分及四個類別獲A級評分，遠高於責任投資原則資產管理簽署方的平均評分。上市股票方面的策略及管治以及環境、社會及管治整合獲A+級評分；上市股票一主動擁有權、固定收益—SSA、固定收益—公司(金融)及固定收益—公司(非金融)獲A級評分。

PPM於二零一八年十月成為簽署方，其策略及管治方法獲A級評分，在該類別資產管理公司當中名列前茅。

監管及行業溝通

確保責任投資的策略方針發展方向與圍繞該議題的廣泛見解一致十分重要。因此，我們尋求與經營所在市場的政策制定者及監管機構溝通，從而形成討論意見，同時令我們的方法與這一主題不斷發展的最佳實踐保持一致。

於二零二零年進行的行業溝通及協作典型示例包括：

業務單位	主題	監管／行業倡議
集團 (Prudential plc)	全球／區域 倡議	在集團層面，我們的合規及政府關係職能部門為監管磋商提供資料，並與世界經濟論壇發起的可持續發展投資合作夥伴(Sustainable Development Investment Partnership)計劃以及國際金融協會等積極制定責任投資標準的國際機構合作。本集團於二零二零年參與活動的典型例子包括與可持續保險論壇(Sustainable Insurance Forum)合作，對央行與監管機構綠色金融網絡(Network for Greening the Financial System)的工作進行監控，並輸入國際保險監管者協會有關保險業氣候相關風險監督的文件內。
保誠保險 有限公司 (PHKL)	可持續保險	PHKL加入香港保險業聯會於二零二零年成立的綠色保險工作組，為綠色和可持續金融跨機構督導小組(香港保險業監管局是其成員)提供支持。討論尚處於初期階段，但工作組將重點關注開展全行業範圍的行動，以促進可持續及環保的業務實踐，以及制定監管、環保產品及投資框架。
Prudential Assurance Company Singapore (PACS)	可持續保險	PACS是可持續保險工作組的成員，現正與新加坡金融管理局、人壽保險協會、一般保險協會及新加坡再保險協會合作制定一套可持續保險指引。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

業務單位	主題	監管／行業倡議
保誠人壽保險 有限公司 (PCALT)	管理	PCALT是台灣證券交易所「機構投資人盡職治理守則」的簽署方。
瀚亞	風險管理	瀚亞為新加坡投資經理協會(Investment Manager Association of Singapore)的諮詢文件作出貢獻，該諮詢文件綜述向新加坡金融管理局提出的有關環境風險管理建議指引的行業反饋意見。
	責任投資	瀚亞參加由聯合國責任投資原則及韓國金融投資協會主辦的線上研討會。
		該活動旨在幫助韓國機構投資者了解社會責任投資／責任投資概念，確保對責任投資達致基本的了解，同時提供機會以學習業內投資者如何進行責任投資。
	環境、社會 及管治基金	瀚亞參加與香港證券及期貨事務監察委員會(證監會)舉行的小組會議，探討環境、社會及管治基金的主要建議改進，並就現有的單位信託及互惠基金守則及披露指引將如何應用於環境、社會及管治基金設定期望。
	責任投資(固 定收益)	瀚亞新加坡公司與《亞洲投資人》聯合主辦一次虛擬圓桌會議，探討將環境、社會及管治納入亞洲固定收益投資組合所面臨的主要機遇及挑戰。

產品開發及客戶溝通

我們持續擴展向客戶提供的環境、社會及管治相關產品，以滿足市場對責任投資產品日益增長的需求。瀚亞於二零一九年十二月推出亞洲可持續債券基金，在支持可持續發展目標的同時，亦滿足客戶對環境、社會及管治主題投資產品的需求。我們在新加坡及香港的壽險業務是該基金的主要投資者。儘管該基金的管理資產規模仍然較小，為7,300萬美元，但瀚亞於二零二零年就亞洲可持續債券基金的策略持續與感興趣的散戶及機構投資者代表進行互動，憑藉出色的表現往績，力求增加第三方投資。該基金遵循絕對回報目標策略，不以特定基準為目標。儘管如此，其近期表現與摩根大通亞洲信貸—ESG Index)等大致相似的指數相比亦毫不遜色。

二零二零年十一月，保誠香港透過其分紅壽險基金為BlackRock透過其iShares單位提供的一隻新的環境、社會及管治交易所交易基金提供基礎資金。該基金追蹤MSCI美國最低波動環境、社會及管治減碳目標指數(MSCI USA Minimum Volatility ESG Reduced Carbon Target Index)，該指數的溫室氣體排放

密度較原基準低63%，而化石燃料儲備風險則低95%。

於二零二零年，其他以環境、社會及管治為主題的重要資產擁有人倡議包括：Prudential Assurance Malaysia Berhad就其PRULink Strategic Fund採納本地股權投資的可持續投資策略，以及PT Prudential Life Assurance (PLAI)發起一個項目，就其所有投資相連產品基金發佈環境、社會及管治評分。PLAI亦正在將其中一隻現有投資相連產品基金的基準改為由印尼證券交易所制訂的全新環境、社會及管治指數(IDX ESG Leaders)。

二零二一年展望及後續行動

英國保誠明白，加強我們的責任投資方法是一個持續的長期過程，我們預計其將會與時並進。

作為資產擁有人，我們預期將於二零二一年進一步採取措施，以擴大及進一步明確我們在環境、社會及管治整合及溝通方面對資產管理人的期望。近期成立的瀚亞投資組合顧問(Eastspring Portfolio Advisers)將有助於優化及實施我們作為資產擁有人對資產管理人

的要求。瀚亞投資組合顧問是我們的卓越投資中心，精通策略性資產配置、模型投資組合構建、經理甄選、以負債驅動的投資及解決方案以及衍生品專業知識等領域。就資產擁有人的角度而言，瀚亞投資組合顧問將在其職權範圍內將環境、社會及管治納入所有相關流程。瀚亞投資組合顧問對資產擁有人投資組合的全面了解將有助於採取整體一致的環境、社會及管治方法。瀚亞投資組合顧問的建立亦產生一個平台，讓資產擁有人及資產管理人能夠討論、監控及推行環境、社會及管治舉措。

除上述加強資產擁有人及資產管理人目標一致性的措施之外，我們亦將透過識別及對標選定的全球標準及倡議，繼續發展整體方針，前提是有關標準及倡議有助於為我們針對環境、社會及管治影響及機會並基於原則的方法建立框架及提供依據。在此情況下，我們的亞洲業務正在研究是否於二零二一年作為資產擁有人成為責任投資原則的簽署方。

將環境、社會及管治事宜納入考慮，讓我們能夠達至客戶的財務期望、滿足客戶的其他長遠利益及符合社會的期望。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >



5 策略推動要素： 社區參與及投資

我們的社區投資方針

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。我們的策略重點關注與經營所在社區相關的健康及抗逆力問題、教育(尤其是理財教育)以及建立社區的抗逆力。這一點從我們鼓勵員工踴躍參與我們的工作可見一斑。無論我們在何處開展業務，我們的重大貢獻均會不斷改善生活及構建社區。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。

管理社區投資

本集團業務以全集團社區投資政策及本集團的環境、社會及管治策略所載的社區投資框架為指引，但在該框架內可自主管理其社區投資計劃。對於亞洲及非洲的業務單位，

受法定董事會管治的統一慈善組織保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)會定期檢討社區投資的策略及支出，以盡可能擴大在這些地區的影響。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社區投資活動、策略和支出。日後，責任及可持續發展工作小組將代表董事會監督本集團的社區參與及投資活動。

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。本集團的政策是既不向政黨捐獻，亦不產生政治開支(按英國二零二零年政黨、選舉及公投法所定義者)。於二零二零年，本集團概無作出任何該等捐獻或產生任何該等開支。

監控及衡量社區投資

我們的社區投資表現指標與追求社會影響力的企業框架(前稱倫敦基準集團(London Benchmarking Group))一致，用於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。

二零二零年，本集團捐出3,320萬美元(二零一九年：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2,500萬美元(二零一九年：2,060萬美元)。有關金額包括實物捐贈(如本集團網站所載)，根據追求社會影響力的企業框架計算。實物總額包括員工為當地社區提供的112,000小時的義工服務。二零二零年，本集團對社區投資的主要關注領域為健康、社會及福利問題，合共佔二零二零年投資額的46%；其次為教育

(20%)、環境(15%)及緊急救援(7%)。於二零二零年，本集團的社區投資活動有63%發生在亞洲及非洲，35%發生在美國，餘下2%則由倫敦總部開展，包括英國及全球活動。

本集團的二零二零年社區投資報告由Deloitte LLP鑒證。有關進一步資料及Deloitte的鑒證聲明可於www.prudentialplc.com/esg查閱。

2019冠狀病毒病抗疫基金

主席公益獎勵計劃是英國保誠的旗艦國際義工計劃，自二零零六年以來匯集全集團各地的員工共同幫助當地社群。二零二零年，主席公益獎勵計劃與英國保誠集團亞洲合作成立250萬美元的全集團2019冠狀病毒病抗疫基金。該基金由英國保誠在亞洲及非洲的社區投資業務保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)管理，並分配予英國保誠在全球各地的市場，讓這些市場能夠根據對當地社區需要的了解靈活分配資金。有關資金用於支持獲批准的慈善及社區項目，以助應對疫情的直接影響及其所造成的社會及經濟結果。當地業務計劃包括結合2019冠狀病毒病訊息、衛生及清潔、營養及教育計劃為弱勢社區提供支援。例如：

— 保誠泰國與瀚亞泰國於十一月向四家醫院捐贈490萬泰銖(155,000美元)。捐款將

- 1 讓健康及財務保障觸手可及 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

有助於在四家醫院建立空中傳染病隔離室及急性呼吸道感染診所。保誠泰國亦捐贈由員工生產的2,500個面罩，以幫助保護醫護人員及一線醫務工作者。

— 在菲律賓，2019冠狀病毒病抗疫基金向Philippine General Hospital (PGH) Medical Foundation Inc捐贈500萬菲律賓比索(100,000美元)，以支持菲律賓大學與PGH聯合開展的2019冠狀病毒病項目。PGH是菲律賓主要的2019冠狀病毒病轉介醫院之一，其2019冠狀病毒病項目旨在為醫務人員配備個人防護裝備，包括N95口罩、護目鏡、面罩及防護服。PGH亦為2019冠狀病毒病患者提供用於心臟及呼吸道護理的醫療設備。

— 在科特迪瓦，我們的2019冠狀病毒病抗疫基金用於為弱勢社區提供食物，並與一家非政府組織AGIS合作向高風險地區提供為期三個月的意識及培訓計劃。在加納，鑒於大部分2019冠狀病毒病相關資料均以英語編製，該基金為包括語言學校在內的三項計劃提供支持，以加納當地語言提供2019冠狀病毒病資料及指引。在尼日利亞，2019冠狀病毒病抗疫基金與Slum2School共同支持了一個項目，於五月至十二月期間吸引20個弱勢社區的3,000名托兒所、小學及中學學生參加。

— Jackson使用該基金支持2019冠狀病毒病引發的直接社區需求。Jackson向芝加

4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

哥、蘭辛市及納什維爾的非牟利組織提供150,000美元資助，為受到疫情影響的個人及家庭提供直接財務援助，以及長期理財輔導及教育。該策略方法為最脆弱但同時又為財務更穩定的未來而努力奮鬥的群體提供直接支持，而這正是Jackson慈善及經營宗旨的核心。

除2019冠狀病毒病抗疫基金外，英國保誠亦透過其他舉措為社區提供支援：

— 鑒於長者感染2019冠狀病毒病的風險高於普通人群，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與HelpAge International展開合作。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)支持製作兩段Safe Steps Elderly Care視頻，就如何保障護理院長者的健康、防止感染及確保採取適當措施保障護理工的健康及安全，為護理工提供簡明清晰的指引。HelpAge現正與其亞洲網絡成員以及護理院及當地政府合作，將該等指引直接分發予逾1,200名接收者。有關視頻已被翻譯成5種語言，並已建立一個專門的網站用於發佈資訊及視頻。有關視頻於二零二零年八月在YouTube、Facebook及Twitter上發佈，收看人數超過42,000人。

— Jackson亦提供合共134萬美元的社區捐款，為面臨籌款收入減少的非牟利組織提供支持。



— Jackson批發商自四月以來持續舉辦網絡研討會，凡出席研討會的顧問，只要Feeding America在其所在的當地社區設有食物銀行(Food Bank)，均可獲贈一筆款項。至今，已向全國超過100個不同的食物銀行捐款共計350,100美元，換言之，Jackson已協助提供逾350萬份食物。Jackson亦與Nashville Food Project合作，在未盡其用的公司餐廳為邊緣青年提供6,075份食物。

理財教育

Cha-Ching乃由英國保誠為協助填補兒童理財知識缺口而開發，是一項專為7至12歲學童而設的環球理財教育及責任計劃。該計劃至今已推行十年，並在我們的所有市場不斷發展和擴展，備受教育工作者、家長、學童及政界人士歡迎。有關本集團推廣理財知識的方法及其如何讓健康及財務安全服務更便捷的詳情，請參閱第16頁。

安全

Safe Steps

Safe Steps作為一項活動，旨在提供重要訊息並在我們的各個市場提高對於救生問題的意識。該活動現已涵蓋災害、道路安全、急救及2019冠狀病毒病。該活動是在與紅十字

會與紅新月會國際聯合會及國家地理的合作下推出，透過各種媒體及政府合作夥伴關係，在亞洲及非洲已累計接觸數百萬人。多年來，Safe Steps計劃亦在香港及菲律賓透過英國保誠的Pulse超級應用程式，以及在柬埔寨、緬甸、馬來西亞、菲律賓及越南透過當地電視及媒體合作夥伴以及政府合作夥伴，供公眾參與及分享。

一項新的Safe Steps抗疫活動亦在與紅十字會與紅新月會國際聯合會及國家地理的合作下推出，並於二零二零年三月上線，旨在提供有關2019冠狀病毒病的重要教育資訊及宣傳。藉助Safe Steps網絡，該活動於全年在亞洲及非洲推行。

在Safe Steps成功的基礎上，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與紅十字會與紅新月會國際聯合會及Cartoon Network合作，於二零一九年推出Safe Steps Kids。該計劃藉助喜聞樂見的卡通人物向數百萬兒童傳遞切實可行的資訊，讓他們在遭遇緊急或災難情況時能夠保護自己和他人。該計劃已獲馬來西亞、新加坡、印尼及菲律賓的當地國家紅十字會推廣，結合學校活動，直接觸達2,500多名學生。二零二零年，考慮到疫情因素，馬來西亞紅新月會及印尼紅十字會為學童舉辦Safe Steps Kids網上課堂。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

Safe Steps繼續產生廣泛影響。例如：

- 透過媒體合作夥伴關係，Safe Steps計劃繼續在亞洲每日觸達超過2.5億人，在非洲每月觸達8,000萬人；
- Safe Steps Kids每日透過電視觸達3,100萬個家庭；及
- 在社交媒體上，Safe Steps Kids的觀看人數已突破1,100萬人，其視頻在所有數碼平台上的觀看次數達310萬次。

Safe Steps Road Safety Africa於二零一九年年底在科特迪瓦推出，並透過區域及國家電視網絡的多媒體傳播在非洲大陸持續推廣。二零二零年十二月，該運動與道路安全及交通管理局、紅十字會及若干媒體合作夥伴聯手在贊比亞推出。

Safe Steps抗災科技獎

除提供救生資訊外，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)亦於二零一九年推出抗災科技(D-Tech)創新計劃。該計劃旨在物色、資助及支持能夠在自然災害事件中挽救生命的創新抗災科技解決方案，並透過合作夥伴關係促進創新並增加投資及非財務支援。該計劃與Safe Steps計劃統一，並作為「抗災科技(D-Tech)獎」重新推出。二零二零年的工作重點是籌備將於二零二一年舉行的下屆比賽。第二版獎項於二零二零年十二

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

月推出，邀請來自牟利及非牟利組織的申請人參賽。決賽入圍者名單將於二零二一年六月公佈，屆時入圍者將有機會從總獎金200,000美元中獲得資金挹注，並獲提供指導、技術支持以及加入投資者網絡。我們為抗災科技獎提供支持的合作夥伴網絡已擴展至包括人道主義合作夥伴紅十字會與紅新月會國際聯合會、技術合作夥伴聯想集團(Lenovo)及策略合作夥伴Antler、AVPN、國家地理、e27、Give2Asia、Hatcher+、韻昇資本及Tech for Impact等。

減低校園的災害風險

全面安全學校框架(Comprehensive Safe Schools Framework)是確保所有學童在安全環境下接受教育的全球公認框架。該框架的核心側重於三個主要支柱：學校基礎設施、學校災害管理及災害風險教育，重點關注學校及社區可能遭受的災害。保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)自二零一三年以來一直與救助兒童會及國際培幼會合作支持推行「安全學校計劃」，旨在實現全面安全學校框架的目標以及仙台減災綱領(Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)的目標。

至今，安全學校計劃已在印尼、越南、泰國、柬埔寨及菲律賓推行，五個國家共有90,000名學生及42,000名成人直接接受能力建設、訓練及計劃方面的培訓。二零一九年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與國際培幼會續訂合作夥伴關係，以於二零一九年至二零二二年期間在泰國、柬埔寨及菲律賓推廣該計劃，目標是到二零二二年底，令到所觸達的兒童和成人再增加20,000人。

在菲律賓，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與救助兒童會及菲律賓教育部合作制定一項策略措施，為學校開發一套專為減少災害風險而設計的管理資訊系統，同時為教師及當地政府官員開展培訓及能力建設。於二零二零年，該項目已成功完成構建一套全面的減災管理資訊系統(Disaster Risk Reduction Management Information System)。該系統目前正在選定地區試運行，最終目標是到二零二一年年底完成後向全國推廣，有望惠及全國逾2,000萬名學生及近47,000所學校。另外亦聘請外部顧問對該計劃進行獨立評估，旨在分享基於事實的影響，為其他政府建立個案研究，以減少災害風險及在其他國家複製這個做法。

健康
兒童早期關愛和發展是保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)的一個重點關注領域。二零二零年，保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)與聯合國兒童基金訂立新的合作夥伴關係，以實施區域兒童早期發展(Early Childhood Development)計劃。該計劃專注於制定一項區域策略，以根據細心呵護與照顧框架促進兒童早期發展，及實施有效的溝通策略，以提高對0至3歲兒童細心呵護與照顧的意識。該溝通策略旨在提高意識，並為父母及撫養人提供新生至3歲兒童細心呵護與照顧方面的基本知識及技能，這在2019冠狀病毒病疫情對年幼兒童造成不利影響的時期尤為重要。該計劃將於二零二一年年底在印尼試行，屆時將觸達90,000名兒童及其父母或撫養人。

保誠亞洲公益基金(Prudence Foundation)已成為中國兒童發展基金的創始成員，該基金致力支持跨學科實證研究並將研究成果轉化為政策及實踐，從而促進中國貧困地區兒童的健康及全面發展。我們亦為中國發展研究基金會兩個為期三年的中國農村地區兒童早期發展計劃提供支持。REACH(農村教育與兒童健康)計劃旨在提高家長親職的能力

及行為，以及透過營養支持改善兒童的健康。在該計劃下，將有超過1,500名兒童受到影響。第二項計劃是營養改善計劃，專注於提高貧困地區學校營養的質素和水平。

Jackson的社區投資方針
Jackson在蘭辛市、芝加哥及納什維爾以及全美範圍內透過Jackson慈善基金會提供贈款、社區贊助、等額配對捐款及義工服務時間，鼓勵員工參與並加強與當地社區的聯繫，進而促進全美國的理財教育。

- 蘭辛市：Jackson於六月宣佈與大蘭辛食物銀行(Greater Lansing Food Bank)建立規模為750,000美元的合作夥伴關係，以擴建食物銀行的倉庫。該活動吸引超過430名員工為項目捐款。新倉庫面積擴大一倍，到二零二五年每年分發食物總數由900萬份增加至1,800萬份，每日義工人數增加100%。
- 納什維爾：二零二零年三月三日，龍捲風肆虐大納什維爾地區，造成25人死亡，309人受傷，並摧毀許多房屋和企業。Jackson員工透過收集物資、義工活動以及向田納西中部社區基金會(Community Foundation of Middle Tennessee)

A promotional poster for 'SAFE STEPS ROAD SAFETY AFRICA'. It features a large portrait of Didier Drogba, an international football player, pointing upwards with his right index finger. The background is a warm, orange-brown gradient. At the top left, the 'SAFE STEPS ROAD SAFETY AFRICA' logo is displayed, with a yellow map of Africa. Below the logo, the text 'DIDIER SAYS' is in yellow on a black background, followed by 'HELP MAKE AFRICA'S ROADS SAFER' in large white letters, and 'PLAY YOUR PART' in smaller white letters. At the bottom left, the 'SAFESTEPS.COM' website is listed along with social media hashtags #SafeStepsRoadSafetyAfrica and #DidierSays. A row of partner logos is at the very bottom, including Prudence Foundation, RW Action for Road Safety, and the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. On the right side, next to Drogba's portrait, his name 'DIDIER DROGBA' is written in white, followed by 'INTERNATIONAL FOOTBALL PLAYER' and 'SAFE STEPS AMBASSADOR' in smaller text, with his signature below.

應急基金作出等額配對捐款，支持賑災工作。員工為賑災工作捐款19,620美元及提供181個小時義工服務。

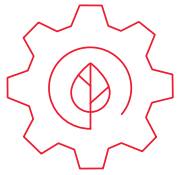
- 義工服務：二零二零年，848名Jackson員工與公司肩並肩在全美範圍內貢獻逾29,000個小時義工服務。Jackson第六次榮獲美國總統義工服務獎(U.S. President's Volunteer Service Award)，今年，這項殊榮升為金獎，以表彰其於二零一八至二零一九學年與青年成就組織合作完成15,000個小時義工服務開展理財教育及就業準備輔導。

倫敦社區投資活動
「保誠騎行倫敦」於二零一三年首次舉辦，現已成為全球規模最大的自行車盛事，吸引成千上萬人參加該運動，自二零一三年至二零一九年籌得善款逾7,700萬英鎊。二零二零年是英國保誠最後一年贊助該活動，受2019冠狀病毒病疫情影響，活動改為虛擬活動My Prudential RideLondon。超過10,000人報名參加了英國及世界各地的一系列挑戰，參加挑戰的騎手來自遙遠的美國、巴西、肯亞、日本及澳洲，並籌得300萬英鎊的善款。

二零二零年，英國保誠倫敦總部與四家當地慈善機構達成新的三年合作夥伴關係，為關注無家可歸、孤立與孤獨、心理健康及社會共融等問題的項目提供支持。合作夥伴包括：The Connection at St Martin's、The Cares Family、Mind in the City, Hackney and Waltham Forest及The Amos Bursary。這四家慈善機構由員工義工組成的小組選出，有關項目均緊貼本集團的整體環境、社會及管治策略，以助向服務不足的社區提供健康及財務保障。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >



6 策略推動要素： 良好的管治及 負責任的業務實踐

穩健的管治程序是本集團業務的基礎，對於維持與持份者之間的信任至關重要，特別是在本集團經營所在的監管嚴格的金融市場中更是如此。我們的管治框架清晰闡述了我們的行為標準，這些標準貫穿於本集團業務經營的每一個環節，包括財務表現及稅務常規，以及在營運中打擊金融犯罪，並訂明對待客戶和供應商的方式。我們亦明白減輕自身業務營運對環境的直接影響十分重要，並將其視為不容推卸的負責任的業務實踐。

行為標準

我們的集團業務行為守則是集團管治手冊的核心，而內部管治框架闡述我們開展業務及行事的原則。該守則強調董事會要求其自身、本集團的僱員、代理及其他代表本集團行事的人士遵守的道德標準，並以一系列全集團原則及價值觀作為支撐，而這些原則及

價值觀則界定本集團應以何種方式開展業務以實現其策略目標。我們的集團管治手冊載述全集團的管治、風險管理及內部控制方法，並會定期予以檢討，以確保我們符合持份者的期望。集團管治手冊已於二零二零年更新，以緊貼我們的分拆後架構及經修訂經營模式，現已成為全集團所有員工的單一管治數據來源。各業務均須證明每年已遵守該手冊所載的規定，包括該守則、授權及全集團政策。

稅務策略及報告

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，並在經濟中及我們經營所在的整個社區發揮積極作用。二零二零年，我們的繳稅總額為21.14億美元。如此巨大的貢獻對於幫助本集團經營

所在的社區提供重要的公共服務及基礎設施以造福社會及推動經濟發揮了重要的作用。

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，並努力與本集團經營所在的所有國家的稅務機關建立建設性關係。稅務風險政策概述我們識別、衡量、控制及報告稅務風險的流程，並會定期檢討及更新。

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，重點關注：

- 以負責任的方式行事及以客觀的方式處理所有稅務事宜；
- 根據本集團的管治及風險管理程序管理稅務；及
- 確保透明度及與所有持份者溝通。

此外，我們的稅務策略文件亦包括多項額外披露，包括以國家為單位披露繳付稅款超過500萬美元的國家的收入、利潤、平均僱員數目及稅項。此外，我們提供本集團在全球繳付稅款的類別及金額的明細，包括就僱員收入承擔及收取的稅項(例如社會保險)。我們的稅務策略文件亦提供有關繳稅驅動因素的更多詳情，以及反映我們的稅務足跡(即本集團繳稅的地點)與業務及員工足跡仍然保持一致。

我們積極監控稅務透明度議程的發展，並希望進一步披露有意義的稅務資料，以幫助不同持份者了解我們的稅務足跡。我們將於二零二一年五月三十一日前發佈最新的稅務策略，當中將包括有關本集團於二零二零年所繳稅款、我們如何管理稅務事項以及稅務風險的管治及管理的更多資料。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

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。

我們於二零二零年更新了全集團的金融犯罪政策，以納入本集團及業務單位的政策規定，反映全集團於M&G plc分拆後的精簡管治架構。

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、適用的當地法律及法規。該等政策構成本集團管治框架的一部分，業務單位每年均須證明其已遵守有關規定。本集團及業務單位於年內開展一系列監察活動，以確保業務單位遵守本集團政策以及我們受管轄的法律及監管框架。有關活動包括季度報告、年度風險評估、合規監督審查以及向董事會層面委員會報告(如下文所述)。具體而言，我們的打擊洗錢及制裁以及反賄賂及貪腐政策為我們的多元化業務提供清晰的標準及指引，並強調與客戶、供應商及其他第三方進行交易時進行有效盡職調查的重要性。

我們完成旗下所有業務的年度風險評估，以評估及監控其風險狀況。其餘金融犯罪風險則透過持續改善控制環境加以管理，並在當地層面實施。我們已於近年在香港、新加坡、印尼、菲律賓及越南實施自動化交易監控系統，以對交易進行概況分析並識別可疑活動，以便向執法機關報告。

我們致力遵守國際制裁規定，並持續密切關注國際制裁，將最新名單納入我們的常規客戶及供應商篩選流程當中。於二零二零年期間，我們特別關注中美兩國頒佈的相互制裁，以評估對本集團業務活動的影響。我們已提升各項亞洲業務的審查能力，確保遵守監管規定及提高營運效率。

集團風險委員會繼續檢視金融犯罪計劃的成效，而集團合規團隊定期向委員會匯報風險、問題、控制措施的有效性以及金融犯罪框架流程改進的最新情況。集團風險委員會定期檢討與金融犯罪有關的多項風險指標，包括高風險客戶及涉及政治風險人士的數目及比例，並就有關活動展開調查。

委員會亦審閱自動化交易活動預警走勢及員工可疑交易報告，並對收受和提供禮物及款待的情況進行審查，以確保其遵守我們的政策。所有有關金融犯罪之重大事項均會向委員會匯報。

金融犯罪團隊繼續銳意提升專業水平，並定期參加在英國、美國、香港及新加坡等地舉行的會議及研討會，以增進成員在專業領域的技能及知識。我們透過培訓、溝通以及實施營運系統優化以推廣最佳實踐，確保員工具備充足的能力辨識任何形式的經濟犯罪，並採取適當措施予以打擊。我們為員工提供培訓，以確保他們熟悉國際標準及最佳實踐，並具備足夠能力在各自市場中執行我們的政策。我們會監察全年的培訓完成水平。

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且獨立於所調查事務的內部調查人員進行調查。所有員工每年均須在電腦上完成「正言直諫」的培訓單元。該計劃亦由通訊及宣傳材料提供支持。

集團審核委員會及業務單位審核委員會透過季度報告及與集團抗逆力總監進行頻密討論，監督舉報事宜，並向董事會報告任何重大問題。每年，集團審核委員會均會接獲有關新出現趨勢和舉報方式有效性評估的匯報。

「正言直諫」計劃在整個集團內被廣泛使用，在二零二零年期間，包括美國、英國、香港、新加坡和菲律賓在內的24個司法管轄區均有相關個案舉報。亞洲業務單位的舉報個案數量佔「正言直諫」舉報個案的87%，這是我們業務足跡的反映。於二零二零年，透過舉報渠道所舉報的三大主要問題均與

歧視、騷擾或不公平待遇、違規行為及不當行為有關。與人力資源有關的個案佔舉報個案總數的43%。該數字與我們用以監察「正言直諫」計劃的外部基準相符。公開(而非匿名)舉報的個案比例較二零一九年按年增加3%，被視為各方對該計劃的信任及信心日漸增加的跡象。集團安全政策概述我們絕不容忍對透過「正言直諫」提出任何關切的舉報者實施報復。

供應鏈

集團業務行為守則概述對所有供應商的價值觀及標準要求。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(包括每日對供應商付款進行打擊洗錢檢查)、供應商審核會議以及審計，並透過定期員工培訓實踐支持落實集團政策及程序。

我們的盡職調查要求供應商必須通過財務穩定測試以及證明過往一貫表現優異。我們亦審查供應商為防止數據洩漏而採取的控制措施，並留意任何個人數據保護問題。當我們面臨潛在的不當勞工實踐問題，亦會就相關問題類別展開額外的盡職調查。我們的「正言直諫」舉報服務讓員工可就我們的第三方關係提出任何關切，外判商及第三方供應商亦可使用該服務。

在亞洲，我們繼續在各業務單位推廣採購管理平台Coupa。該系統可提升各項第三方支出的透明度，將有助於節省成本、加強採購及費用控制以及提升流程效率。該系統現已在香港、馬來西亞、新加坡、泰國、印尼及菲律賓業務實施。我們的越南及台灣業務單位以及資產管理業務瀚亞均預計將於二零二一年內推行Coupa系統，從而確保我們於亞洲區內80%以上的第三方支出均在同一平台上進行處理及批准。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

我們亦將推出專門的第三方風險管理系統模型及相關流程，實現供應商管治程序數碼化及自動化，以便我們完成所有必要的風險評估，以配合供應商準入流程及訂約流程。Coupa Risk Assess系統模型已整合至Coupa採購管理平台，將有助我們詳細了解所有關鍵風險領域當中的第三方風險，尤其是資訊及技術安全、數據私隱、反賄賂及貪腐以及業務持續性及抗逆力風險。這將提高我們紓緩風險的能力及加強預防性風險管理控制，從而與供應商共同提升供應鏈的抗逆力，為我們的營商環境提供更可靠的保證。Coupa Risk Assess亦將有助我們詳細了解供應商足跡範圍內對環境、社會及管治事宜的承諾水平。我們在亞洲的所有市場預計將於二零二一年內完成部署。

為確保將環境、社會及管治融入我們的端到端採購流程，我們已制訂專門的環境、社會及管治問題合集及評分標準，且現已將其納入我們在招標階段向供應商發出的所有全球詢價操作中，並要求潛在供應商就以下方面作出正式回應：

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

- 對全球環境、社會及管治的承諾；
- 組織內部的環境、社會及管治管理；
- 組織內有關環境、社會及管治事宜的領導層架構；
- 環境、社會及管治報告及其執行方式的透明度；
- 對自身供應鏈採購所採用的負責任採購實踐；
- 使用管理系統跟蹤自身的環境、社會及管治合規情況；
- 組織內部對環境、社會及管治主題進行正式授權的道德及政策文件；
- 勞工實踐文件(以確認道德行為／現代反奴役控制措施)；
- 確認已採用健康及安全最佳實踐以保障員工福祉；及
- 供應商為優化環境、社會及管治議程而推行的舉措。

恪守人權承諾

要想成為負責任的企業，機構必須確履行並努力超越對聯合國《世界人權宣言》的承諾。我們致力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現象。有關我們如何識別及管理現代奴役、人口販運、童工及強迫勞工相關風險的更多資料，請參閱Prudential plc網站上登載的現代反奴役聲明。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

個案研究

於疫情期間支援
小規模供應商

我們承諾支持旗下供應鏈渡過全球疫情造成的艱難貿易環境，自二零二零年三月起提供付款協助。對於僱員人數不足100人的倫敦總部小規模供應商，我們即時將付款期限改為10天。此舉至今已惠及136家供應商，我們已加快支付合共600萬英鎊以助其改善現金流。 □

在整個亞洲，我們採用第三方風險管理政策，確保符合本集團的第三方供應政策。於亞洲各個國家的所有第三方協議均須接受盡職審查，當中包括對有關第三方進行人口販運、打擊洗錢以及反賄賂及貪腐方面的審查。

與二零一九年一樣，我們對英國的供應商支出進行審查並再次確認，根據行走自由基金會(Walk Free Foundation)的全球奴役指數(Global Slavery Index)，我們的供應鏈並不存在現代奴役問題。我們對這項工作的反覆審查發現，指數中前100個國家當中，英國採購支出有2.5%是在這些地區產生，而二零一九年則為2.8%。我們在這些國家的支出屬於通常被認為風險較低的類別，例如物業租賃及專業服務。我們將在這些領域堅持全面的供應商盡職調查，以避免任何潛在問題，並且專家小組每個星期舉行一次會議，對新合約及續約進行審閱，以確保我們對潛在的現代奴役風險及環境、社會及管治主題保持警惕。在英國，我們要求供應商向其僱員支付分別由大倫敦政府及社會政策研究中心訂定的倫敦或英國生活工資。

負責任工作實踐以及健康及安全程序
英國保誠明白健康、安全及福祉對於幫助員工實現人生最大價值及實現業務目標的重要性。透過提供安全及健康的工作場所，並透過實施適當的政策及標準以防止與工作相關的傷害和疾病，我們能夠營造讓員工在工作中相互聯繫、不斷成長並取得成功的環境。於二零二零年，集團層面的政策及標準已予以修訂，並與職業健康安全的國際標準ISO 45001：2018保持一致。有關政策及標準適用於本集團所有的公司、地點及活動。

截至二零二零年十二月三十一日止年度，本集團概無錄得工作相關死亡事故(二零一九年：零)，惟錄得30宗健康及安全事故，導致損失422個工作日(二零一九年：74宗意外事故，導致損失203個工作日)。損失工時增加是由於在美國發生兩宗事故：一宗是道路交通事故(導致損失164個工作日)，另一宗是人手操作事故(導致損失198個工作日)。

今年，本集團的健康及安全計劃主要專注於應對2019冠狀病毒病，確保在工作場所採取適當的預防措施。我們亦致力為家庭提供有關預防措施以及健康及安全最佳實踐方面

的培訓及宣傳。我們定期向員工發送訊息，提醒他們為保護自己及整個社區免受2019冠狀病毒病影響所需遵守的行為及規範。我們的溝通側重於當地法規變動、保持高標準的衛生、有關健康監測及出勤辦公的規程以及保持合理的社交距離。如員工已返回辦公室工作，我們鼓勵員工在辦公室的公共區域佩戴口罩，而在部分司法權區，當地法規亦強制要求佩戴口罩。本集團亦開放內聯網資源中心，方便員工查閱有關2019冠狀病毒病預防措施及最佳實踐、出行限制及疫情相關新聞的資訊。

本集團的健康及安全團隊為員工舉辦線上研討會，有任何疑問或問題的員工均可參加。我們亦實施一項全面的福祉計劃PRUThrive，為員工的身心、財務、家庭及社會福祉提供支援。此外，我們還提供全天候僱員協助計劃，透過外部服務提供商提供支援及建議，並於二零二零年推出一款基於科學的心理健康應用程式。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

公平待客及負責任的產品設計

本集團業務最關注產品可為客戶創造的價值、產品材料的質素以及與客戶的持續溝通。客戶的許多財務需要及目標較為簡單，但我們設計的產品對客戶而言卻可能較為複雜，這可能導致客戶難以理解產品的成本及價值，以及如何充分利用產品以滿足其需要。

英國保誠的產品設計符合客戶服務操守標準，即公平待客，以及提供符合客戶需要、易於理解及能夠提供真正價值的產品及服務。我們在設計產品時，深入了解目標客戶在不同人生階段的保障和儲蓄需要。我們的開發過程包括評估保單持有人對產品的合理期望，並決定如何在產品生命週期內滿足和管理這些期望。

我們致力簡化保險產品，以及簡化產品說明文件和銷售人員對產品的解釋，讓客戶能夠輕易理解產品的功能、優點及相關的條款及條件，並能夠清楚評估產品如何切合其需

要。為保護弱勢客戶，我們會在產品開發過程中識別不適合產品的客戶群及／或識別在銷售過程中需要提供進一步協助的情形(例如額外的銷售點控制、歡迎電話)。識別並額外照顧弱勢客戶是我們銷售團隊培訓的核心環節。

新產品由業務單位產品委員會批准，該委員會由相關業務職能部門的人員組成，以確保全面了解產品風險(包括財務、資本及監管方面的考慮)，並關注潛在客戶體驗。

我們透過健康及理財超級應用程式Pulse，越來越專注於透過費用甚低或完全免費、承保標準或門檻較低甚至無門檻的微型數碼產品及服務，讓保險更加適合服務不足的人口。我們亦從死亡率和發病率保障擴展至幫助人們預防及延遲發生不良健康事件。Pulse面向所有大眾提供，該應用程式將保健和技術相結合，幫助和鼓勵人們預防及延遲疾病發生，並透過給予客戶把控自己健

康的能力為客戶提供保障。我們亦與分銷合作夥伴合作，在設計保障產品時更多地考慮多元化及包容性，例如因應不同性別的需求設計產品。

我們努力確保理賠程序簡單、公平及透明，我們的員工及代理人均經過專業培訓，在客戶需要的時候能夠為其提供支持。我們的每項業務均會透過在整個客戶服務流程的接觸點進行意見調查，並透過監測投訴，密切監測客戶滿意度。

我們的各項業務均須遵守當地監管規定，並符合我們的全集團政策及標準，包括集團業務行為守則及客戶行為風險政策，其中包括公平待客。我們透過以下方式達致合規：對中介機構進行定期培訓，確保銷售人員清晰了解我們的產品、每款產品的目標客戶以及每款產品固有的客戶風險；以及融入控制措施，包括客戶財務需求分析及風險偏好分析，以確保產品銷售的適當性。我們日益廣泛使用技術(尤其是電子銷售點及電子

提交)控制銷售過程及為消費者提供充足保障。於二零二零年，我們進一步完善合規控制，於2019冠狀病毒病疫情期間推出虛擬面對面銷售及遙距銷售選擇。我們亦在整個客戶及產品生命週期內實施合規監控，在紀律框架終止前採取有關行動促進合規。

管理營運造成的直接環境影響

我們秉承改善客戶生活及其社區的宗旨，積極努力減少對環境的直接影響。為了解自身的影響，我們衡量本集團的環境表現，並採取行動以確保改善本集團的表現。

集團環境政策是集團管治手冊的一部分，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，以及採納針對所有物業相關事宜的風險管理原則。與所有政策一樣，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。有關我們管理氣候

變化風險和機遇的廣泛策略方法的更多資料，載於本報告第20頁「管理氣候變化對人類的影響」一節。

本集團二零二零年環境表現的概要載於下文。本集團的二零二零年報告涵蓋二零一九年十月一日至二零二零年九月三十日期間，而選定指標經Deloitte LLP核證。在適當情況下，比較數字已予重列後移除M&G的資料。

我們已設定二零三零年年底前實現範圍1及範圍2的淨碳中和目標，並透過運營排放量按每位全職僱員減低25%與實施碳補償計劃相結合的方式實現有關目標。該目標採用密度比率而非總排放量的形式表示，可為業務預留未來增長空間，同時推動整體營運效率的提升。有關目標將由二零二一年開始生效。詳情載於本節下文。

能源及排放數據

溫室氣體排放細分入三個範圍。我們全面報告範圍1及2排放及有選擇地報告範圍3排放。範圍1排放指燃料燃燒、逸散性排放及公司自有車輛的直接排放。範圍2排放包括購買電力、供暖及製冷的間接排放。我們已根據溫室氣體議定書範圍2指引，採用地區及市場方法報告範圍2的排放量。我們的範圍3足跡包括英國預訂的商務旅行，來自英國、美國及亞洲的用水量，以及英國及美國產生的廢物。根據我們過往的承諾，我們選擇抵銷英國訂購的航空差旅所產生的排放。

- [1 讓健康及財務保障觸手可得](#) >
- [2 管理氣候變化對人類的影響](#) >
- [3 建立社會資本](#) >
- [4 責任投資](#) >
- [5 社區參與及投資](#) >
- [6 良好的管治及負責任的業務實踐](#) >

SECR報告

我們須按照二零零六年英國公司法(策略和董事報告)中的「簡化能源及碳量報告」(SECR)格式匯報我們在二零二零年的全球溫室氣體排放量。該報表列示如下。

	二零二零年	
	英國及離岸	全球 (不包括英國及離岸)
公司擁有及控制的活動(包括燃燒燃料及設施運行)所產生的排放(範圍1)噸二氧化碳當量	147	5,490
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2，以地區為基準)噸二氧化碳當量	125	42,995
購買電力、暖氣、蒸汽及製冷以供自用所產生的排放(範圍2，以市場為基準)噸二氧化碳當量	208	42,995
範圍1及範圍2總排放量(以地區為基準)噸二氧化碳當量	272	48,485
密度比率：噸二氧化碳當量／平方米	0.0484	0.0972
密度比率：噸二氧化碳當量／全職僱員	1.0146	2.6245
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍1)	764,344	23,903,383
用於計算上述排放的能源消耗：千瓦時(範圍2)	543,498	77,714,027

就遵循SECR的規定而言，我們確認於二零二零年並無於英國組合中開展任何減能項目。我們於亞洲的相關舉措的資料載於下文「區域排放趨勢」一節。

集團狀況

下文概述我們的範圍1、2及3排放量。此表格亦包括有關航空差旅、用水及廢物的範圍3數據。

排放來源(噸二氧化碳當量)	二零二零年	二零一九年	變動
總排放量			
範圍1	5,637	7,332	-23.1%
範圍2—以市場為基準	43,203	49,092	-12.0%
範圍2—以地區為基準	43,120	48,900	-11.8%
範圍3	2,164	6,248	-65.4%
總計：範圍1及2*	48,840	56,424	-13.4%
總計：範圍1、2及3†	51,004	62,672	-18.6%
碳密度			
每平方米千克—範圍1及2	96.24	105.38	-8.7%
每名僱員噸—範圍1及2	2.61	3.14	-16.9%
每平方米千克—範圍1、2及3	100.51	117.05	-14.1%

* 以市場為基準的排放量。
† 經鑒證的範圍3排放量。

數據附註：
報告期：二零一九年十月一日至二零二零年九月三十日。
關於報告數據範圍的全部詳情載於Prudential plc網站上的基礎報告基準中。
Deloitte LLP已按照國際審核及鑒證準則委員會(ISA3000(經修訂))國際準則對選定環境指標提供有限度鑒證。有關Deloitte的鑒證聲明的進一步資料均刊登於Prudential plc網站。
數據重列：重列二零一九年範圍1排放數據，以反映燃料使用數據的改進。
為便於比較報告指標減少量(包括絕對值及按密度計算)，二零一九年和二零二零年的報告數據不包括M&G。

- 1 讓健康及財務保障觸手可得 >

2 管理氣候變化對人類的影響 >

3 建立社會資本 >
- 4 責任投資 >

5 社區參與及投資 >

6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

本集團所佔用物業的全球範圍1及2(以市場為基準)溫室氣體排放量絕對值為48,840噸二氧化碳當量，較二零一九年下降13.4%。下降的主要原因是我們的辦事處網絡因2019冠狀病毒病疫情而普遍減少使用能源。

若以淨租賃樓面面積為基礎作正常化調整，則範圍1及2的排放量為96.24千克二氧化碳當量／平方米，較二零一九年減少8.7%。

考慮到疫情造成的營運中斷影響，範圍1及2總排放量的下降幅度相對較小。這反映亞洲及非洲的大部分辦公場所於疫情期間雖然人員數目有所縮減但仍然開放給員工繼續辦公(例如透過分隊工作)。由於採取社交隔離措施，每名僱員所需的辦公樓面面積增加令能耗無法按比例減少。另外，集團排放報告期的時間為二零一九年十月一日至二零二零年九月三十日，亦意味著二零二零年報告中僅報告了九個月的疫情相關影響。隨著越來越多的僱員居家工作(並因此消耗電力)，僱員方面的排放量已有所增加，而我們的報告中並沒有納入有關數據。

然而，我們已經開始建立潛在影響的模型，以了解相關影響，並注意到這些在技術上將被歸類為範圍3排放。

範圍3報告的總排放量下降近三分之二至2,164噸二氧化碳當量。在報告的範圍3排放量中佔主要部分的航空差旅下降67.7%至1,965噸二氧化碳當量，反映旅行限制和其他與該疫情有關的控制措施的影響。我們繼續與所有地區的業務單位合作擴大範圍3的排放報告範圍。

在範圍1、2及3中，每平方米的排放量下降14.1%至100.51千克二氧化碳當量／平方米。

我們擬於二零二一年檢討並隨時間逐步擴大範圍3的報告範圍。我們的最終目的，是計算及披露更廣泛的供應鏈和投資組合的排放量，以配合數據質量和披露廣度的廣泛改善。

區域排放趨勢

因應集團的重組而分拆M&G的事項令本集團在英國的辦公室大幅減少。目前，大部分物業位於亞洲，其次是非洲。

亞洲的範圍2排放量自二零一七年以來持續下降，範圍2排放量由二零一九年的26,627噸二氧化碳當量降至23,183噸二氧化碳當量，且如上文所述，受到疫情的影響。二零二零年期間，本集團於亞洲合共開展34個能效和行為改變項目，估計每年合計可節約895噸二氧化碳當量。已實施的措施包括安裝LED照明、在風機盤管裝置中安裝直流電動機，以及減少照明設施運行時間。此外，我們亦於二零二零年實施八項減廢措施，包括在馬來西亞將剩餘的家具捐贈予代理人辦公室使用而非丟棄，以及在印尼提供可重複使用的午餐袋和減少使用一次性膠樽。

二零二零年，我們於非洲所佔用物業增加68%，僱員人數亦同步增加75%。我們預計非洲業務將繼續增長。非洲收集的能源數據可靠性進一步提高，令數據質素及完整性有所提升。

Jackson物業組合佔英國保誠已佔用物業面積的26%，佔範圍1及2排放足跡的49%。這主要是由於組合中包括數據及災難恢復中心，而該等中心十分依賴使用能源，故在實現節能方面更具挑戰性。然而，二零二零年

其範圍1及2的排放密度下降了12.1%至179千克二氧化碳當量／平方米。此降幅可主要歸因於疫情有關的使用率減低和停工率，因佔用面積及總人數與二零一九年保持一致。疫情的影響亦體現在範圍1排放量減少35%。

廢物和回收

儘管仍存在一些挑戰，但我們的廢物和回收利用報告的質量在不斷提高。例如，在我們租用的多租戶建築內，我們僅可獲得在綜合基礎上提供的數據，而不是細分至各個租戶的數據。

於二零二零年，我們於英國和美國產生的749噸廢物被納入範圍3報告。與我們產生的廢物總量相關的範圍3碳排放計算為140噸二氧化碳當量，相較建築物及航空差旅的能源使用，該數字在整體企業足跡當中所佔比例甚低。在英國和美國的廢物總量中，62%透過回收、堆肥或焚燒而避免棄置於堆填區。

二零二零年，亞洲的廢物數據收集力度加大。我們制定了《廢物管理指南》，以提高對準確報告廢物的重要性的認識，並為從事廢物管理活動的員工提供減少廢物措施的實用建議。

用水

二零二零年，本集團全球佔用物業(不包括非洲)的絕對用水量為170,648立方米，密度比率為0.35立方米／平方米。若按類似基準與二零一九年相比較，減少26%。

為配合我們於亞洲進行的實地評估計劃，視察團隊檢查我們的用水情況，以找出減少用水消耗的途徑。我們在大多數情況下只是多租戶物業的眾多租戶之一，而有關物業均由業主負責冷氣、洗手間及其他公共設施的維護及管理，我們發現可減少用水消耗的機會相當有限。

全球環境目標

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。誠如二零一九年報告所述，該框架是基於分拆前的保誠集團的業務營運足跡，因此，若干目標均不再適用於分拆後的集團。

我們的亞洲業務已完成其五個目標中的四個，而第五個目標亦已部分完成。透過期間實施的有關計劃，我們更深入地了解旗下各場所當前的能源消耗情況以及減少能源消耗的機會。值得注意的是，我們已完成對20個能耗最大的地點的環境排放審查；為所有新的租賃和裝修項目制定環境準則；並根據我們的業務所採用的指引，檢討用水效率和廢物管理。為更好地利用在能源評估中收集的數據，我們推遲能源管理行動，有關行動隨後又因2019冠狀病毒病疫情而進一步推遲，但將於二零二一年啟動，以支持我們的新目標。

二零三零年新目標
二零二零年，我們檢討全球環境目標框架，並設定二零二一年至二零三零年期間的新目標。我們的目標是於二零三零年年底前在範圍1和範圍2排放方面實現淨碳中和，並透過運營排放量按每位全職僱員減低25%與實施碳補償計劃相結合的方式實現有關目標。該承諾與本集團的宗旨一致，即透過良好的管治及負責任的業務實踐推動更低碳的經濟，從而幫助人們實現人生最大的價值。新目標將適用於本集團旗下所有業務，並讓我們更能夠向所有持份者傳達簡單清晰的環境策略方針。

二零二零年，我們與一家全球物業服務公司訂立一項多年合約，提供專業的環境諮詢服務，以支持我們降低範圍1和範圍2碳排放密度比率的目標。

我們的重點是降低碳排放密度，而現場評估計劃重點介紹我們為實現這一目標而可在整個物業投資組合中實施的多項舉措，以及為實現運營改進目標而可採取的切實可行的措施。根據這些評估，我們正在制定範圍1和範圍2的減碳路線圖，以支持實現我們的目標。

我們已清楚了解了如何在物業投資組合中使用能源，且鑒於大部分辦公空間是根據相對短期的承諾進行租賃，因此，當租約到期重續時，我們可透過實施節約能源的措施或選擇更節能的空間進行運營方面的改進。

為配合現有物業組合中的這些舉措，我們將於二零二一年展開一項運動，以推動在減少能源、用水及廢物方面的行為改變，並預期這對於實現我們的目標至關重要。

我們正在實施一系列工具和計劃，長遠而言，將進一步減少集團的能源消耗。例如包括，制定綠色租賃和設計指南，以幫助物業管理團隊選擇場所並設計我們的工作場所，以幫助實現能源效率；在我們的項目批准流程中強調納入可持續性考慮因素；以及通過使用網頁平台改進績效跟蹤，讓業務能夠在資產層面跟蹤目標進度。

執法行動與其他監管事件
本年度並無關於環境事故的罰款或監管執法行動（二零一九年：無）。

「我們的目標是於二零三零年年底前在範圍1和範圍2排放方面實現淨碳中和，並透過運營排放量按每位全職僱員減低25%與實施碳補償計劃相結合的方式實現有關目標。」



- 1 讓健康及財務保障觸手可及 >
- 2 管理氣候變化對人類的影響 >
- 3 建立社會資本 >

- 4 責任投資 >
- 5 社區參與及投資 >
- 6 良好的管治及負責任的業務實踐 >

