



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，從以保障為主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訓計劃，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，以識別可能損害客戶利益的問題，並迅速採取行動，糾正任何錯誤。

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。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/695211132104012113>