

联合国环境 规划署金融倡议 (UNEP FI)

可持续保险原则 (PSI) 汇丰 2022 年度进展情况

日期：2023 年 4 月



目录

UNEP FI 可持续保险原则 (PSI) 2022 年度进展报告	2
2022 年取得的进展	3

UNEP FI 可持续保险原则 (PSI) 2022 年度进展报告

本文件概述了汇丰保险集团有限公司在 2022 年为实施《可持续保险原则》方面所做的承诺和取得的进展，以及我们的可持续发展承诺将会对我们的经营方式产生的影响。汇丰保险集团有限公司是汇丰控股有限公司的子公司，有关“汇丰集团可持续发展战略”的更多详细信息可在 [HSBC.com](https://www.hsbc.com) 上找到，包括 [《2022 年年度报告和账目》：有关 ESG 披露，请参阅第 43 至 96 页。](#)

汇丰保险集团有限公司参与了 PSI 倡议（该倡议于 2012 年在联合国可持续发展大会[里约+20 峰会]上启动）的最初起草和制定工作，并于 2013 年 4 月 23 日签署了 PSI。关于这项倡议的最新进展情况可参阅随后的年度报告，载于 [UNEP FI 网站](#)和 [HSBC.com](https://www.hsbc.com)。

我们的管理团队和保险执行委员会致力于把环境、社会和治理 (ESG) 倡议融汇到业务的各个方面。我们还承诺每年披露我们在落实《可持续保险原则》方面的进展。

2022 年取得的进展

下面将概要介绍汇丰保险集团有限公司在 2022 年就四项原则所取得的进展。除非上下文另有说明，否则“我们”、“我们的”和“汇丰保险”是指汇丰保险集团有限公司。本文件中提及的“汇丰”、“集团”或“汇丰集团”是指汇丰控股有限公司及其子公司。

Principle 1: 我们将在决策过程中考虑与保险业务有关的环境 (E)、社会 (S) 和治理 (G) 问题

1.1. 可持续性风险管理

我们设立了 ESG 计划来支持 ESG 相关风险的识别和管理。2022 年期间，我们继续加强环境、社会和治理 (ESG) 的管治工作。我们的《集团保险可持续发展政策》侧重于投资、产品和运营，与汇丰集团 2021 年发布的动力煤逐步淘汰政策保持一致。我们还实施了经改善的产品治理和流程，以审查 ESG 相关产品和功能。我们进行了评估，以审查管控框架以及与漂绿风险有关的风险和管控概况。在 2023 年，我们将继续完善漂绿风险管理框架。

我们的人寿和医疗业务面临转型和物理气候风险，尤其是支持投资担保的资产的批发信贷风险，以及死亡和患病风险。作为定期审查流程的一部分，我们对 ESG 风险承受能力（包括气候风险）进行了更新。此前在 2021 年，我们开发并执行了一种高级的气候压力测试方法，重点是批发信用风险建模。作为后续跟进工作，我们在 2022 年参与了一项内部情景分析，以评估当前业务模式对气候变化带来的金融风险的潜在复原能力。

1.2. 投资

作为一家人寿保险公司，我们秉承长期的投资视野，因此我们应以可持续和负责任的方式进行投资，在投资股东和投保人的资金时，重点关注潜在的 ESG 机会和风险。

我们继续践行集团保险可持续政策，将 ESG 原则纳入我们的投资管理中。该政策包括根据汇丰的《可持续性风险政策》限制可能对社会和环境造成严重不利影响的某些投资。

我们将努力建立可持续投资组合，以支持联合国可持续发展目标 (UN SDG) 和《巴黎协定》。

2022 年期间，我们继续增加了亚洲、欧洲和拉丁美洲不同制造实体的可持续投资。我们的目标是根据与汇丰可持续发展融资和可持续发展投资数据词典保持一致的内部衡量目标，在工作基础上再接再厉，进一步增加管理中的资产。

虽然我们的大多数可持续投资活动仍然依靠绿色、社会和可持续发展债券落实，但我们还使用了新的工具和产品来增加和多样化我们的可持续投资配置：

- ◆ 香港汇丰保险、恒生保险，新加坡汇丰保险和法国汇丰保险 (HSBC Assurance Vie) 通过投资气候管理资产 (Climate Asset Management) 旗下的自然资源基金 (NCF)，实现可持续投资配置的多元化。NCF 希望投资于以自然为重点的各种项目，包括可持续林业、再生和可持续农业以及基于自然的项目，这些项目通过减少温室气体排放来产生回报
- ◆ 香港汇丰保险和恒生保险公司将其持有的被动式全球股票投资基准，改为跟踪与《巴黎协定》一致的 MSCI 指数，以将可持续发展融入其公开股票投资组合管理
- ◆ 香港汇丰保险、恒生保险和新加坡汇丰保险通过具有积极环境或社会效益的投资，增加了对可持续基础设施项目的配置

1.3. 客户价值主张

为了支持保险可持续发展的雄心，我们的客户价值主张开发重点关注以下四大支柱领域。下文详述了 2022 年取得的进展。

ESG 基金

在第 1.2 节所述工作的基础上，我们亦专注于确保客户有更多机会获得符合其 ESG 偏好的 ESG 投资基金选择。我们的客户越来越渴望通过其投资创造积极的影响；通过在投资关联产品中提供 ESG 基金，我们确保配合客户瞬息万变的需求和偏好。

ESG 基金仅投资于具有坚挺 ESG 资质的公司或与 ESG 相关的关键领域，如清洁能源、水资源安全、医疗保健和气候变化。汇丰全球管理人甄选 (GMS) 审核和评估 ESG 基金，确保其符合 ESG 资质，并在汇丰内部采用一致的标准。

- ◆ 我们在英国和百慕大的保险机构也投资了汇丰资产管理公司于 2022 年推出的全新汇丰 ESG 流动基金系列。这让我们首次将我们持有的部分现金投资于专门的可持续投资战略



2022 年，我们在投资连结产品中增加了 ESG 投资基金的选项。例如：

- ◆ 继香港汇丰保险于 2022 年成功推出新的投资关联计划后，现已有 3 款 ESG 基金可供选择，为客户提供更全面的财富储蓄选择。这 3 款 ESG 基金侧重于促进环境可持续发展，如低碳、清洁能源、绿色交通出行、环境资源和能源效率
- ◆ 墨西哥汇丰保险 (HSBC Seguros Mexico) 于 2022 年在投资连结产品“Retiro Protegido HSBC”中推出了首款 ESG 基金。这款 ESG 基金提供多元化的风险敞口，并为基金提供比其基准更好的 ESG 评级

截至 2022 年底，8 个市场即中国香港、新加坡、中国台湾、菲律宾、阿拉伯联合酋长国、英国、法国和墨西哥通过投资连结产品向客户提供 ESG 基金选项。

健康与福祉

支持客户的健康和福祉是汇丰保险的战略关键组成部分。我们的使命是创造一个独特、共融且令人信服的健康和福利提案，其中包括生理、心理和财务方面的福利。以下举例说明我们在 2022 年取得的进展：

- ◆ 香港汇丰保险于 2022 年推出 Well+，以游戏化的设计为客户提供有益的整体健康计划。此次发布以有趣、寓教于乐和互动的方式提供了汇丰市场领先的数字和保险能力，帮助客户充分享受健康福祉。我们会激励和奖励客户完成指定任务，实现目标并解锁代表整体健康的三大关键领域（身体、金钱和心灵）的 3 个徽章



图 1：香港汇丰保险于 2022 年推出一个名为“Well+”的在线健康平台。

- ◆ 香港汇丰保险还推出了 Benefits+、Health Scan+ 健康扫描仪，让用户可以在手机上即时查看自己的健康和精神状态。此外，2021 年推出的视频医疗咨询服务录得了显著提高的采用率，并保持了持续为正的客户净推荐值。
- ◆ 中国内地的汇丰聆峰创投通过 Pinnacle River 应用程序推出了一个数字健康解决方案，这是一个一站式专业财富规划移动工具。该解决方案提供健康评估工具和可穿戴设备，此外还允许访问定制的健康服务
- ◆ 汇丰人寿保险（中国）有限公司为了给年龄较大的客户或患有慢性疾病的客户提供全面的解决方案，推出了一项综合慢性疾病计划。这些客户可以通过经改进的交互式承保问卷轻松购买终身寿险保障产品（汇丰

2023 年，我们计划根据我们的内部衡量目标，通过投资关联产品进一步增加 ESG 基金选项的数量。

汇盈满堂家庭保障计划和汇丰汇盈满堂终身寿险)。我们鼓励客户通过健康的生活方式和健康管理来对抗慢性疾病，如果客户的健康状况得到改善，则可免除续期费用

- ◆ 汇丰人寿（中国）有限公司推出了客户增值服务套餐，为购买医疗产品的客户提供癌症筛查、健身房会员资格和健身课程等服务
- ◆ 在新加坡，在收购新加坡安盛保险（AXA Insurance）后，我们为汇丰集团医疗客户（员工福利成员）购买了额外的健康服务（通过与 Naluri 和 Classpass 合作）。这些服务可通过我们的“员工福利”会员应用程序无缝提供，这意味着会员能够通过各种服务更好地管理自己的身心健康，这些服务包括数字健康辅导计划、互动式网络研讨会、支持热线以及海量健身课程和健康体验，它们均以折扣价提供，可帮助会员为自己的身心做出更好、更健康的选择。
- ◆ 新加坡汇丰保险在汇丰保险绿宝石传承寿险 II（Emerald Legacy Life II）计划中引入了奖励计划，通过在保单持有人符合具体条件时向其退还保费的 5% 鼓励客户戒烟。
- ◆ 英国汇丰保险通过英国中介媒体渠道“Cover”开展了一项支持男性和女性健康的活动，唤醒大众对乳腺癌、前列腺癌和睾丸癌的重视。

- ◆ 阿根廷汇丰保险（HSBC Seguros Argentina）为符合条件的新客户推出了一项新的免费福利，提供医疗保健和营养建议，作为他们终身寿险、万能寿险、集团寿险和年金计划的一部分。
- ◆ 阿根廷汇丰保险（HSBC Seguros Argentina）与苏黎世合作推出了移动设备保险，通过承保与设备相关的保护需求，鼓励客户使用更可持续的交通工具。

财务能力

提高客户对我们产品和保险优势的理解，从而获得更好的客户成果。在我们的客户沟通信息和工具中采用简洁的语言和包容的设计是关键。2022 年，我们继续开展简洁语言计划，为 3 类产品创建全球产品材料模板—重大疾病险、定期寿险和终身及非投资连结储蓄险。马耳他汇丰保险推出了全新的“简洁语言”重大疾病产品，并在营销材料中使用了二维码，以进一步鼓励使用数字产品资料。通过重新设计产品文档的排版并简化使用的语言，我们增进了客户对产品的理解，并使我们的产品更易于理解。

为了支持这项工作，我们还在英国和中国香港制作了一系列动画视频，通过以人为中心的故事来简化重大疾病险这一主题。2023 年，我们计划发布这些视频，并支持在多个市场重新设计产品材料。

作为更广泛的汇丰财富管理和个人银行客户金融教育计划的一部分，我们继续在墨西哥和新加坡的汇丰网站上发布了关于“守护重要的一切”的保险教育文章。这些文章描述了不同类型的保险，并解释了常用的保险术语。当地市场也开发了客户教育工具或资源，其中包括以下关键示例：

- ◆ 香港汇丰保险推出健康主张销售手册《了解医疗保障需要》。本手册旨在通过简单的语言和信息图表传达医疗保险和重大疾病的复杂概念。网上互动工具“保障型投资连结寿险 Protection Linked Plan (PLP) 模拟器”也于 2022 年推出，与新推出的保障型投资连结

2023 年，我们计划将我们的健康和福祉计划拓展到其他市场的个人和企业客户。我们的保险业务将继续向健康和福利方面倾斜，并进一步加大投入，开发融合银行和保险业务的新综合方案。

主张相对应。屡获殊荣的金融教育平台 LifeTalk 已进一步扩展至大湾区，并成功在澳门特区推出，这标志着香港汇丰保险在金融教育方面的贡献和影响力的达到一个重要里程碑¹

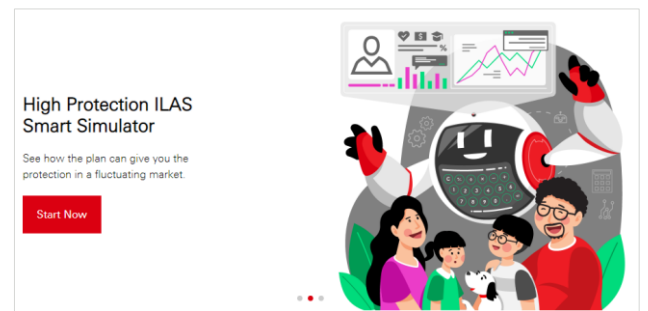


图 2：香港汇丰保险于 2022 年推出在线互动工具“高保障投资寿险智能模拟器”（High Protection ILAS）。

- ◆ 香港汇丰保险赞助香港路德会社会服务处开发名为 Health Dollar Fun 的应用程序。该工具旨在提高数字包容性并加强科技在护理工作中的应用，从而为所有年龄段的人提供更加人性化和适应性更强的技术解决方案

1 获奖者—2021 年香港保险业大奖杰出理财教育奖；获奖者—企业奖—LIFE TALK 亮相 2021 年投资者和理财教育奖。

- ◆ 中国内地的汇丰聆峰创投定期在微信上发布有关理财规划、医疗保健和健康的信息以及市场洞察，以促进金融教育。此外，Pinnacle River 应用程序还提供每日内容帖子、市场分析和应用程序内财务规划工具，以促进 100 多万注册用户的金融知识普及。
- ◆ 中国内地的汇丰聆峰创投还组织了财富管理、儿童教育、退休和遗产规划方面的客户活动和专家研讨会。Pinnacle Wealth Planner 员工志愿者于 2022 年 6 月在广州举办了一场金融宣教活动，向社区老年人宣讲数字货币相关知识。

普惠金融

我们致力于通过产品服务主张促进共融，以消除人们在获取产品和服务时可能面临的障碍，并支援客户缩小保障缺口。2020 年，我们在产品管治审批流程中加入了保险多元共融框架，该框架将继续为产品开发提供支持。我们也继续运用最新技术，让客户能够更便捷地获得我们的产品和服务。我们在 2022 年取得的进展包括：

- ◆ 香港汇丰保险推出的长者护理计划已步入第四个年头，我们将继续推进这项屡获殊荣的计划，以促进长者的数字化共融。香港汇丰保险与《经济学人》合作，开展了一项名为“拥抱科技再创耆绩”的思想领导力调查，以深入了解公众对科技在帮助长者保持高效方面所起作用的态度。虽然超过 95% 的受访者认为新冠疫情加速了数字工具的普及，但调查还强调了妨碍老年人有效消费数字服务的障碍，“信任”被视为需要克服的关键障碍。
- ◆ 英国汇丰保险推出了数字核保解决方案，可通过汇丰保险和 Square Health 之间的应用程序接口 (API) 以数字方式申请医疗筛查转诊。这提高了承保决策的速度，缩短了客户和顾问的等待时间，并改善了客户体验。此增强功能还拓宽了数字承销规则中的接受标准，客户有可能以前没有资格获得承保，但现在可以获得汇丰的承保服务

- ◆ 汇丰人寿（中国）有限公司推出了“金融进万家宣传月”活动，包括在地铁和办公楼安放电子海报和广告，以提高大城市的普通人金融认知能力。我们在汇丰人寿（中国）有限公司公共视频账户上分享了一段短片，其中包含在微信帐户和汇丰应用程序“汇选”中创建的一款在线游戏，以便进一步向客户和公众宣传基本的金融和理财知识。高级管理层还参加了旨在提高客户理财能力的在线客户宣教活动

- ◆ 英国汇丰保险现在能够为 HIV 呈阳性（通过治疗病情得到控制）的客户提供担保，与任何其他患有受控疾病（如高血压、高胆固醇）的客户没有任何区别。这意味着，艾滋病毒阳性患者现在可以享受标准费率/只需支付少量费用，而我们之前的立场是将他们排除在重大疾病保险之外，并对终身承保收取较高的费用。这种核保理念的调整极大地改善了我们为 HIV 阳性客户提供的承保客户体验，也是我们提高计划包容性的又一项进步



图 3：香港汇丰保险开展了一项思想领导力调查，重点关注科技如何帮助长者过上高效的生活。

1.4. 业务营运

2022 年，我们将可持续运营策略的重点放在五个主要方面：公平透明对待客户、提升客户体验旅程、自动化和无纸化、与供应商合作提供可持续服务以及其他温室气体减排活动。

公平透明地对待客户

我们的宗旨是成为客户的终身合作伙伴。我们的目标是熟悉并了解客户，并提供实现等价交换的产品和服务。在整个销售和服务过程中，我们以效率和透明为目标，重点关注客户并满足他们的需求。

提升客户体验旅程

我们始终专注于改善客户体验，旨在让提供的产品和服务能让客户每天都能与我们进行积极的互动。我们继续通过净推荐值 (Net Promoter Scores) 获取持续的反馈周期，这将有助于推动客户和同事的情况都能有所改善。我们的目标是在我们的市场中不断获得正的 NPS。截至 2022 年 12 月，我们的 NPS 提高了 41%，而我们的目标是 25%²。2022 年作出的改进示例包括：

- ◆ 香港汇丰保险于 2 月推出多币种直接付款授权，用于支付保费。这让客户能够直接从其外币银行账户结算非港元保费
- ◆ 恒生保险推出电子预约服务，该服务已扩展至尊尚及签约客户。这让客户可以提交在线客户经理回电请求，通过另一种通信方式改善客户体验，并减少客户在分行的等待时间
- ◆ 中国内地的汇丰聆峰创投全年每月发布新版本的技术，以改善和简化多个客户旅程。在线自助服务平台 (E-service) 从 7 月开始向投保人和被保险人开放。通过登录 HSBC River 应用程序并注册电子服务，投保人

如果客户被认定为需要更多关怀，则市场具有相应的流程来降低向这些客户提供的产品和服务所带来的风险。

和被保险人可以访问多项服务，如保单查询、ID 到期日期更新、电话号码更新、投连产品账户单位定价查询和索赔提交。他们还基于用户研究和反馈改进了财务规划、客户关系管理，客户事件管理以及 Flex Benefit Platform 和医疗电子商店的体验之旅

- ◆ 英国汇丰保险简化了承保流程。新的承销计划使客户提供的病史得以利用，因此客户无需联系他们的全科医生。这既改善了客户体验，也消除了任何环境影响，例如纸质医疗报告和信函。超过 70% 的适用案例仅根据客户提供的信息被接受，超过 80% 的案例在 30 天内获得承保结果（而医疗报告的平均周转时间超过 60 天）
- ◆ 阿根廷汇丰保险 HSBC Seguros Argentina 针对集团寿险保单推出了在线和电子上传功能，使企业客户能够以数字方式为其集团保单提供员工详细信息。它加快了端到端流程，确保了员工数据的准确性和完整性，并在后端实现了注册自动化

2 报告范围是汇丰环球保险转型团队。考虑到不同子价值流的不同衡量指标，这些子价值流符合其业务需求（一些子价值流报告改善率，而一些子价值流则报告绝对得分），报告的得分将汇总到一个整体百分比项中。

自动化和无纸化

我们将继续开发与数字化战略契合的无纸流程和解决方案。我们利用技术来简化客户入职流程，支持客户服务，实现流程自动化，利用跨市场的通用平台以及提升运营可持续性。

已实施的举措包括：

- ◆ 2022年6月，香港汇丰保险将客户年金产品的年金发放通知书面通信替换为电子邮件和移动短信，从而实现无纸化通信。此外，我们还推出了多项数字化保单服务举措，以改善客户的数字化体验，例如，他们在2022年下半年推出了新功能，使客户能够更新手机银行中的联系人和收款人详细信息，以及自动选择电子对账单
- ◆ 恒生保险推出 E-Welcome 欢迎包，让客户可获赠一款名为 QuickReward 的新产品的数字副本欢迎包。此举鼓励并支持无纸化流程，减少对硬拷贝的需求
- ◆ 汇丰人寿（中国）有限公司于5月启动了电子交付计划，主动联系最初选择纸质信函/年度报表的客户，并鼓励他们转为选择电子邮件交付。该计划成功地吸引了约4,900名客户转为使用电子邮件作为沟通渠道

供应链合作

汇丰集团的目标是在2030年或更短时间内在其运营和供应链中实现净零排放，并要求其供应商也这样做。其运营排放总量的很大一部分来自其供应链⁴。汇丰集团已签署CDP（前身为碳信息披露项目）供应链计划，并已确定其关键合作伙伴和运营关键供应商。汇丰保险为这一集团主导的计划做出了贡献，我们鼓励供应商分享他们的计划，阐明他们的气候目标以及他们计划如何实现净零配方目标的详细信息，最好是与汇丰的抱负保持一致。

- ◆ 新加坡汇丰保险成功将其参与计划的产品的纸质年终奖报表转换为电子结单，并将其 Shield Renewal 保单转换为 eECOi（“电子保险证书”）。这让他们的年终奖报表的印刷量同比减少了50%
- ◆ 马耳他汇丰保险已通过 Adobe Live Sign 系统将客户表单数字化。分行员工和客户现在可以通过数字方式提交和签署表格。表格由马耳他汇丰保险以数字方式接收。这减少了分行的纸张打印量，提供了更好的客户体验，并消除了文档处理不当的风险
- ◆ 阿根廷汇丰保险 HSBC Seguros Argentina 针对被保险人实施了网络注册。它通过简化企业客户员工入门流程，消除了书面注册的需求，从而改善了客户的数字化旅程。被保险人还可以使用在线自助服务指定受益人并享受无缝的无纸化体验

由于采用了数字化举措以及对减少纸张消耗这一问题的关注，与去年同期相比，纸张方面的支出总共减少了2.4%，这是在业务量增加的基础上达到的³。



3 截至2022年12月。报告范围是汇丰环球保险营运部

4 报告范围是汇丰环球可持续发展营运部

减少温室气体

根据集团在运营中实现净零排放的承诺，实现这一目标的举措示例如下：

- ◆ 为了支持汇丰集团到 2030 年将差旅温室气体排放量与疫情前水平相比减少一半的目标，我们在 2022 年全年将差旅量控制在 2019 年基准的 21%，并注意到一些市场的差旅限制促成了这一降低⁵。通过在整个组织融入混合型工作方式，虚拟办公的做法减少了我们的同事出差与其他同事和客户会面的需要
- ◆ 马耳他汇丰保险参与了由马耳他汇丰银行领导的一个项目，该项目旨在根据我们的“净零排放”愿景，升级当地总部办公场所，提高能源效率并改善员工的工作环境。办公场所升级预计将在 2023 年完成，包括一个绿色差旅计划和修建一个两个用途的太阳能农场。汽车将采用装有太阳能电池板的遮篷，以将电力反馈给电网，驾驶电动汽车的员工可以同时为他们的汽车供电

2023 年，我们将继续专注于供应链、客户旅程的改善、数字化体验、负责任的消费（包括探索减少纸张使用的所

有机会），将我们的商务差旅温室气体排放量保持在目标范围内，以与我们的“净零排放”目标保持一致。

5 报告范围是汇丰环球保险营运部。

Principle 2: 我们将与客户和业务合作伙伴合作，提高环境、社会和治理意识，管理风险并制定解决方案。

2.1. 社会福利

2022 年，我们全球的保险同事共志愿投入超过 4,400 小时的时间。保险团队组织的当地志愿活动日的一些例子包括：

- ◆ 汇丰保险集团总部的工作人员在伦敦的 Mudslue 公园和农场提供志愿服务，旨在保护自然环境，为年轻人提供教育和娱乐。该团队清洁了农场的动物围栏并帮助公园维护环境
- ◆ 香港汇丰保险员工携手绿色生产基金会志愿参加了有机务农日活动。今年晚些时候收获的农产品捐赠给了当地的一个非政府组织，以帮助贫困人口
- ◆ 香港汇丰保险与香港社团协会合作，开展“让儿童微笑”活动，帮助中国香港弱势儿童实现约 120 个愿望。通过这一合作伙伴关系，还举办了一场工作人员研讨会，邀请工作人员与儿童合作，用可回收材料建造汽车模型，目的是提高年轻人对可持续发展概念的认识
- ◆ 汇丰聆峰创投在中国内地举办了 2 个企业社会责任志愿夏令营，为农村地区的儿童举办职业启蒙研讨会和课外活动
- ◆ 新加坡汇丰保险的同事沿着加冷河划皮艇，清理河道并帮助保护生活在河道中的动物
- ◆ 汇丰人寿（英国）有限公司在当地自然保护区和海滩组织了多项户外垃圾和灌木清理行动
- ◆ 卡纳拉汇丰人寿保险公司与阿什雷社会福利基金会合作，为“Jalashay”环境项目提供支持，影响了来自

10 个村庄的 3,000 多名农民。活动包括促进粮食安全和向农民介绍种植具有高经济价值的芳香植物。员工举办了理财知识课程，帮助受益人明智地管理资金并做出明智的决策

- ◆ 卡纳拉汇丰人寿保险公司还继续开展 #EachOneTeachOne 志愿服务计划，重点是教育和辅导来自社会弱势群体的儿童，为 90 名儿童提供帮助。在 60 名志愿人员的帮助下，提供了 1,600 个志愿工作时

我们致力于在当地社区支持各项金融知识普及的项目：

- ◆ 2022 年汇丰人寿（中国）有限公司推出了“汇保万家-社区儿童财富成长计划”。该计划旨在帮助 800 名外来务工人员子女掌握基本的金融知识：1) 在 7 个城市举办金融教育棋盘游戏活动；2) 作为活动培训师，提高当地社会工作者组织财商主题活动的技能；3) 开发以风险管理和可持续生活方式为主题的在线金融教育课程



图 4：中国内地的儿童在“汇保万家-社区儿童财富成长计划”中学习了基本理财知识。

- ◆ 汇丰人寿（中国）有限公司还发起了三项普惠金融活动，以支持当地社区。广州的同事参加了面向长者的金融和数字知识课程。北京的同事为宁夏农民工举办线上宣教活动，分享基本的保险知识和防范金融欺诈的最佳实践，并为个人信息安全保护提供支持。上海的同事为大学的年轻人举办了就业研讨会，志愿者陪同当地社区的孩子玩金融教育主题的棋盘游戏。浙江、深圳等地的志愿者担任“社区家庭金融防诈骗大赛”的在线评审工作，该大赛在中国内地 158 个城市展开。



图 5：中国大陆的儿童通过理财素养棋盘游戏学习了基本的金融知识。

- ◆ 2022 年，汇丰人寿（中国）有限公司支持启动了“乡村妈妈赋能计划”，为 12 名山区农村妇女提供培训

课程，以学习民间艺术-小微盆景，帮助她们组建了中国第一个盆景女艺术家团体。该计划将提供市场营销和销售培训，以支持她们销售盆景产品，从而提高财务收入

- ◆ 马耳他汇丰保险继续为针对弱势群体的“GEMMA 心理健康和理财能力计划”做出贡献，举办了第五届金融知识宣教课程

我们继续与我们的战略慈善合作伙伴合作，以支持当地社区发展：

- ◆ 为了应对上海新冠疫情的封锁，汇丰金融科技服务公司和汇丰人寿（中国）有限公司联合捐赠了 100 万人民币，以提供疫情防护材料和日常生活必需品，支持隔离人群；并参与了联合保险计划，为新冠疫情第一线志愿者和工作人员提供免费保险；并为 1,800 名客户和所有上海聆峰的员工提供食品和健康包
- ◆ 2022 年，英国汇丰保险为每售出一份新的住房保险保单就向庇护所捐赠 20 英镑，以支持他们减少英国无家可归人口的慈善目标。总体而言，这项倡议募集到了约 25,000 英镑捐赠给庇护所
- ◆ 法国汇丰保险 HSBC Assurances Vie 连续四年向医学研究基金会 (FRM) 提供赞助，在该基金会，每份 HSBC Solution Famille 认购保单的第一笔保费将被转用于资助 FRM 开展医疗研究

2.2. 教育和意识

我们深知，提高员工和客户在可持续发展的范围及实用性方面的认识并对其进行相关教育至关重要。2022 年，我们为员工提供了更多的教育可持续发展资源。全球可持续发展学院是汇丰可持续发展学习的中心，其中包括通往 2021 年成立的可持续保险学院的学习途径。

我们连续第四年开展了可持续发展意识活动，其中包括 7 月实施的可持续发展意识月，这包括在不同业务领域分享我们的可持续发展进展以及推广学习资源。这也是汇丰保险全球首席执行官首次与主要利益相关方一起举办员工网络研讨会，专门讨论可持续发展问题。我们还开展了一项全球员工可持续发展调查，以评估员工对该主题的理解程度，该调查表明与前一年的调查相比，我们对可持续发展抱负的认识有所提高。在“可持续发展意识月”期间，我们成功开展了员工敬业度活动，通过组织 One Tree Planted，我们完成了与可持续发展相关的活动，在拉丁美洲、欧洲和亚洲的关键项目中种植了 5,000 棵树。

2022 年，我们继续举办了“在线教学”系列网络研讨会，共提供 8 集内容，涵盖可持续发展主张、理财能力和可持续性风险等主题。这些网络研讨会提供了有关如何在

不同业务领域的员工日常工作中应用可持续发展理念的有用见解。我们还向中国香港、中国内地、新加坡和英国的保险公司的董事会成员提供了气候风险培训。

可持续发展已成为当地市场培训和教育优先事项的一部分，例如：

- ◆ 我们推出了一则内部的汇丰保险可持续发展视频，以帮助员工了解我们将可持续发展融入业务的抱负和方法
- ◆ 汇丰人寿（中国）有限公司于 2022 年成立了绿色金融委员会，为气候变化相关事宜提供战略方向。该委员会的目标之一是，通过内部和外部通信来监督气候变化教育和培训。该委员会由汇丰人寿（中国）有限公司首席执行官担任主席，涉及客户服务、风险管理、投资管理和运营等部门。
- ◆ HSBC Assurance Vie（法国）就 ESG、负责任的投资和可持续融资以及 ESG 监管以及如何将其应用于法国业务对执行委员会的管理人员进行了培训。执行委员

会还与 Earthwatch 合作，于 2022 年完成了为期 2 天的可持续发展培训方案

2.3. 员工多元共融 (D&I)

我们的目标是激发一种充满活力和开放的文化，让我们的员工渴望工作并在岗位中展现自己。这意味着鼓励营造一个包容的环境，以促进多元化，反映我们所服务的客户和社区。我们在 2022 年取得的进展例子包括：

- ◆ 我们在 2021 年举办的一场有关冒充者综合征的宣教网络研讨会上分享了相关知识，在此基础上，我们继续与 Aesara 合作伙伴开展合作，提供有关这一主题的更多互动研讨会。我们举办了四场研讨会，使学员能够积极地探讨重点领域，将技能应用到日常工作中，同时分享后续材料，为促进安全和包容的工作场所提供更多支持

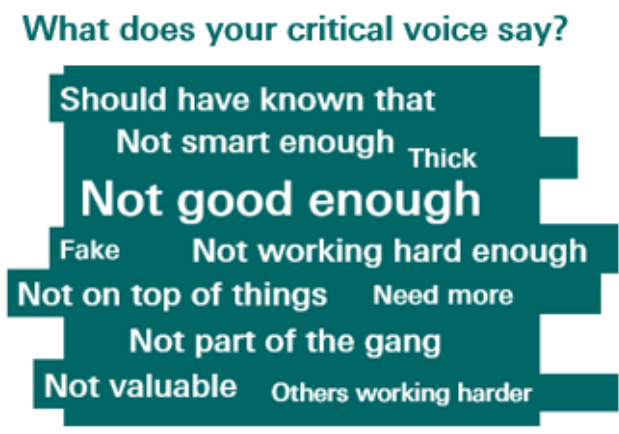


图 6：为同事举办了关于冒充者综合征主题的互动研讨会，使同事能够克服他们可能有的任何负面感受。

- ◆ 我们致力于支持员工发展技能，以适应不断变化的工作环境。我们继续推广保险销售学院和财富管理 & 财富管理 & 个人银行业务关键技能—保险学习平台，帮助同事了解关键技能如何应用于保险业务，并扩展支持与客户互动的技能。2022 年，我们创建并分享了其他内容，展示了同事如何在日常工作中运用关键技能，提供不同业务领域的知识
- ◆ 为了进一步支持未来工作领域的关键技能开发，我们与所有市场的保险销售团队举办了三场研讨会。研讨会探讨了保险工作的未来，使用保险人员拟定了未来的角色，并确定了关键技能和目标技能等级评分
- ◆ 2022 年，在中国香港、新加坡、英国、墨西哥和阿根廷推出了一个名为“人才市场”的新平台，通过将员工的职业和发展目标与业务需求相结合，帮助满足技能的供需。它使员工能够效力其当前工作区域/地点以外的项目，并与组织内不同的同事建立网络联系，

以促进专业知识、见解、最佳实践的交流并培养关键技能。2023 年，该平台将向中国、法国和马耳他开放

- ◆ 能够分享想法、顾虑和不同观点是敬业员工队伍的重要组成部分。2022 年，我们设计并下发了一份“汇丰保险畅所欲言”指南，重点介绍了让员工可在安全环境中提出意见的选项。我们还继续提高了对无意识偏见行为科学以及如何成为积极旁观者的相关培训的认识
- ◆ 通过 2022 年的定期沟通和敬业度计划，我们继续提高对汇丰可用的关键资源的认识，以支持同事以及更广泛的员工资源小组活动。具体活动包括针对特定业务领域的辅导和职业发展网络研讨会，以及各种网络活动，鼓励同事与企业的不同部分建立联系，以便在 2023 年进一步探索

2.4. 员工健康

在鼓励员工重视自身的心理、身体和财务健康方面，我们不断取得进展，例如：

- ◆ 我们继续提供以健康为中心的计划，包括网络研讨会、沟通和交流，涉及癌症、财务健康、心理健康和混合工作模式等关键主题，高级领导积极参与其中，重申关键信息并分享个人经验
- ◆ 我们举办了四场的全球网络研讨会（每场时长 15 分钟），向同事宣教休息和分享深呼吸技巧以支持压力管理的重要性。会议以普通话、英语和西班牙语进行现场直播，以使内容尽可能体现包容性并可供尽可能多的同事使用



图 7：为了支持员工的健康，新加坡的同事参加了每周的羽毛球课程。

- ◆ 中国内地的汇丰聆峰创投在办公室安排有氧运动和舞蹈课程，而汇丰人寿（新加坡）有限公司每周提供羽毛球课程，以进一步促进健康，鼓励同事彼此联谊

- ◆ HSBC Assurances Vie（法国）针对癫痫和糖尿病等特定健康主题设计和发布了概况介绍，以教育同事并提高认识
- ◆ 为员工提供的其他福利支持包括推广汇丰在线学习平台上的资源，以及通过 Headspace 应用程序为心理健康提供专门支持

- ◆ 我们继续实施弹性工作制，作为混合式工作方式的一部分，为员工提供支持

员工健康和福利将继续成为 2023 年的关键优先事项，并将在 2022 年推出的计划基础上更上一层楼。

Principle 3: 我们将与各国政府、监管机构和其他主要利益相关方合作，促进全社会就环境、社会和治理问题采取广泛行动。

3.1. 外部要求

汇丰的保险业务部门在政府、监管机构和其他关键利益相关方要求时提供有关企业和业务可持续发展计划的支持。有关汇丰控股有限公司可持续发展计划的详细信息，请访问 [HSBC.com](https://www.hsbc.com)。

2022 年全年，汇丰集团对监管机构或政府提出的多项要求做出回应，涉及行业对可持续发展相关政策声明的证据

收集、监管查询、咨询和反馈，汇丰保险在相关和适当的情况下提供意见。这包括与监管变化相关的互动，尤其是监管机构制定相关的可持续披露制度，汇丰在欧盟的保险公司将要履行与披露相关的关键监管要求，这主要影响汇丰制造和销售的基于保险的投资产品。

3.2. PSI 协作

我们继续与 PSI 合作，以体现我们对保险业的可持续发展承诺，香港汇丰保险的首席执行官是 PSI 董事会成员。

2022 年 6 月，PSI 在汇丰保险的联合赞助和牵头下发布了第一份《ESG 人寿和医疗保险承保指南》。本指南为人寿和医疗保险公司提供了一个框架，用于在承保期间评估一系列 ESG 风险以及与死亡率、患病率、寿命和住院风险相关的因素，并包括风险缓解策略和最佳实践示例供保险公司考虑。这项工作涉及一个由汇丰保险领导的全球项目团队，该团队汇集了来自其他 11 家 PSI 成员公司的可持续发展专家，最终巩固了保险公司在协助解决我们时代的重大 ESG 挑战（如传染病的传播）方面所需发挥的关键作用。生物多样性和自然损失、社会不平等以及心理健康和福祉。



图 8：首份《ESG 人寿和医疗保险承保指南》由 UNEP FI 可持续保险原则 (PSI) 发布，由汇丰保险于 2022 年 6 月联合赞助和联合牵头。

2023 年，汇丰保险将继续推动 PSI 成员公司的工作，通过联合赞助一份立场文件，重点介绍保险公司的角色和机会，以促进更具包容性和预防性的医疗保健模式（旨在预防医疗问题），从而为人寿和医疗保险行业制定全球可持续发展议程。索赔以及这将如何支持缩小全球医疗保障差距不会是工作重点。

3.3. 行业认可

2022 年，我们在中国香港的保险业务，在中国内地的汇丰聆峰创投和卡纳拉汇丰人寿保险公司凭借其在可持续发展实践方面的努力而获得认可。

中国内地的汇丰聆峰创投在 2022 年 9 月的中国保险业数字智能生态会议暨博览会上荣获“杰出保险应用用户体验创新奖”。

Canara HSBC Life Insurance 在 BFSI 2022 中被评为印度 Best Workplaces™ 和印度 Best Workplaces™ for Women 2022。该公司连续两年获得 Great Place to Work-Certified™ 认证，并凭借其“Jalashay”项目而获得印度 CSR 奖授予的“年度最具影响力的节约用水计划”（2022 年）殊荣。

3.4. 汇丰保险 + 2022 因素研究



《2022 年汇丰保险+因素研究报告》是探讨跨心理、肉体 and 金钱维度的个人健康趋势的最新年度报告。作为汇丰保险的思想领导力计划的一部分，我们采访来自中国香港、中国内地、新加坡和英国的 6,829 名受访者，了解这三个维度上的习惯、看法和计划如何发生变化。

香港汇丰保险收到多项行业赞誉，其中包括：

- ◆ 企业社会责任、年度 ESG 可持续发展和服务创新—2022 年“彭博商业周刊金融机构奖”上的视频咨询
- ◆ 年度最佳保险公司—在 The Asset Triple A Insurance Awards 中，荣获视频咨询服务 ESG 和编辑三星奖
- ◆ 获奖者和前三名入围者—杰出企业社会责任奖、杰出客户服务奖和最佳合作项目奖—人寿保险，2022 年香港保险业奖
- ◆ 斩获前 3 名—2022 年亚洲保险行业大奖，可持续发展奖

该研究发现，心理、身体和金钱三个维度的健康是相互关联和相互依存的。良好的健康和复原力对于在不断变化的环境中蓬勃发展至关重要。

这项 2022 年的研究还提供了 8 个“额外因素”，这是实现整体健康的一套指导原则，这套原则是对 2021 年和 2022 年研究结果进行合并和分析的结果，抽样共有来自 4 个国家/地区的 17,488 名受访者。

这些调查结果强化了我们的战略和定位，即作为整体福祉的一个重要因素，致力于成为指导人们实现财务健康的主要银行保险。该报告包括汇丰品牌大使 Tim Henman OBE 的前言，并得到了当地活动和社交活动的支持，其中四位有影响力的人士都探讨了关键见解。

在 2023 年，该项研究将扩展，包括其他地理区域和协作。

有关该研究的更多详细信息，请参见 [HEX Hub 网站](#)。

Principle 4: 我们将以透明的方式、负责任的态度定期公开披露我们在推行上述原则方面取得的进展。

这是我们自 2013 年 4 月 23 日签署 PSI 以来发布的第十次报告，表明我们坚持以透明的方式披露落实 PSI 的进展情况的决心。我们正在参与相关的披露和报告框架（包括集团可持续性报告中的定期最新信息）方面的工作。

免责声明

本报告不应构成任何第三方决定开展或以其他方式参与任何活动的依据，第三方无权依赖本报告。从性质上讲，本报告不全面，未经独立核实。它包含各种“前瞻性”陈述，包括汇丰的意图、估算、预测、目标和目的。“可能”、“将”、“预期”、“目标”、“计划”、“相信”、“期望”、“估计”、“潜在”和“很有可能”，或者消极的表述，上面表述的其他变体或类似表述说明是前瞻性陈述。这些陈述是根据现有的信息、计划、数据、估计和预测编撰的，因此不应过分依赖这些陈述。前瞻性陈述仅反应其发表当日的情况，并涉及固有风险和不确定性，因为它们可能涉及重要的陈述或暗示假设、因素和主观判断，而这些假设、因素和主观判断可能是正确的，也可能不正确。众多风险、不确定性和其他重要因素可能导致实际发展、表现和/或结果与汇丰的预期有重大差异。其中包括我们在以 20-F 表格形式提交给证券交易委员会 (SEC) 的年度报告和账目以及不定期以 6-K 表格形式提交给证券交易委员会的中期报告和收益报告中明确的风险和不确定性。

汇丰集团及其任何高级职员、员工、代理人或顾问（“汇丰集团”）均不承担与本报告或其应用或解读相关的任何维护责任、责任或义务，包括其准确性、完整性或充分性或由此产生的任何结果。

汇丰集团对任何第三方因使用或依赖本文件提供的信息而导致或遭受的任何损失、损害或其他后果概不负责。本报告提供的信息和材料并非旨在提供建议，也并非针对购买任何产品，进行任何存款或投资的招揽、营销或推荐。投资有风险。

除本报告中明确规定的情况外，汇丰没有任何义务也不承诺提供与本报告或其应用相关的任何其他信息，对其进行更新或更正任何不准确之处或错误。

