



健康长久好生活

友邦保险



# 2022 企业社会责任报告

友邦人寿保险有限公司

# 关于本报告

本报告为友邦人寿保险有限公司(以下简称“友邦人寿”“公司”“我们”)2022年企业社会责任报告,旨在展示公司在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效,回应利益相关方期望,增进彼此理解。

## 报告范围

组织范围:如无特殊说明,本报告涵盖友邦人寿保险有限公司及旗下各分支机构。

时间范围:2022年1月1日至2022年12月31日,部分内容适当追溯历史数据。

## 发布周期

本报告为年度报告。

## 报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案、香港交易所《环境、社会及管治报告指引》、中国企业社会责任报告编写指南(CASS\_CSR 4.0)之保险业,以及联合国可持续发展目标 SDGs 等编制。

## 报告数据说明

本报告关键财务数据来源于经过审计的《友邦人寿保险有限公司2022年年度报告》,其他数据来源于友邦人寿内部文件和相关统计。本报告中所涉及货币种类及金额,如无特殊说明,均以人民币为计量单位。

## 报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布,电子版报告可在本公司网站(<https://www.aia.com.cn/>)下载查阅。



# 目录

高管致辞 /02

走进友邦 /04

友邦 SDGs 地图 /08

责任管理 /12

未来展望 /64

指标索引 /66

意见反馈表 /67

## 友效——精进经营促发展

14

完善公司治理

16

依法合规经营

17

强化风险管理

18

消费者权益保障

19

## 友心——赋能安心保障

26

守护大众健康

28

引领普适化养老

30

守护财富赢未来

32

打造传承梦想

33

企业信赖的健康伙伴

34

以客户体验驱动品质友邦

35

科技赋能创新

36

## 友人——凝心聚力共繁荣

38

以人为本 携手员工共同成长

40

向上新生 赋能卓越营销共创未来

45

守正出奇 打造有价值的银保渠道

47

可持续的供应链管理

47

## 友爱——反哺社区发展

48

支持乡村振兴

50

助力健康生活

51

支持教育

54

紧急援助,友邦在行动

55

## 友行——共创青山绿水

56

应对气候变化

58

引领责任投资新风潮

60

绿色运营

62

绿色办公

63

## 高管致辞

2022 年是友邦保险回归中国内地市场 30 周年，也是友邦人寿上一个“五年计划”的收官之年。我们注重修炼内功，始终高度关注渠道与科技化建设、产品与生态圈打造，致力于通过“客户驱动的业务革新”为客户创造更大价值，帮助自身实现跨越周期式的成长。尽管面临宏观经济和行业发展的多重挑战，我们仍然展现出了积极坚韧的承压能力、逆势而上的增长动力以及持续成长的发展潜力。

### 完善治理，打造可持续韧性

友邦人寿长期坚守稳健经营的决心，通过完善企业管理、优化风险管理、加强监督流程，不断提升公司可持续发展韧性，充分回应各个利益相关方的期望，成为负责任的外资金融企业。我们积极响应国家战略，严格贯彻执行监管要求，将消保工作深度融入公司业务全流程中，加强对“老、少、新、乡”等重点人群的金融教育资源倾斜，帮助消费者提升风险意识，助力推进金融消费市场的健康发展。

### “向上生长”，创造可持续价值

友邦人寿坚持围绕健康、养老、财富管理和传承四大客户价值主张锐意创新，致力于满足客户更为多元化、多层次的需求，为客户乃至行业创造更大价值。具有突破性市场意义的次标体终身重疾险“如意悠享”的推出，

重新打开了通往重疾险“新蓝海”的大门，这正是我们持续进行产品创新的最佳例证。同时，我们着力持续打造的“健康生态圈”与“康养生态圈”建设也卓有成效，通过不断完善和丰富的配套服务及资源网络拓展，协同持续创新多元的产品矩阵，为不同人生阶段、不同需求的客户带来全方位个性化的保障。我们的产品价值和服务水平正持续获得更多客户的认可：2022 年，友邦在中国内地的客户净推荐值 (NPS) 和客户易互动度 (CES) 指标连续六年排名市场第一。

### “向下扎根”，共谋可持续发展

面对全新发展阶段中的机遇与挑战，友邦人寿通过对文化价值体系的深耕与传承、对人才发展机制的优化与完善、对组织运营模式的迭代与升级，打造合作共赢、平等包容的职业平台，构筑锐意进取、勇于攀登的学习型企业，为公司可持续发展注入新活力，为业务潜能绽放汇聚新势能。我们坚持“以绩效为导向”的薪酬与绩效体系，以实现价值创造者的充分认可；我们注重营造健康职场，让每一位友邦人享受到“健康长久好生活”所带来的效益与价值；我们全面升级“卓越营销员 3.0”策略，通过围绕新人发展、产能提升和主管发展三大核心维度的系列举措，成为 2022 年 MDRT 注册会员人数全球第一的单一市场子公司。

### 反哺社会，坚守爱与责任

友邦人寿以爱筑梦，为爱奔跑，始终遵守爱与责任的长期承诺，通过多元化的公益项目，从不同领域反哺社会。2022 年，我们携手爱德基金会驰援四川地震灾区师生；暖心开启“友邦友爱·乐龄计划”助力普惠养老；与武汉大学合作“友邦·武大精算教育基金”支持培养本土保险人才；持续守护“爱奇儿”和“春蕾女孩”。我们充分利用自有平台、联动各利益相关方，陆续开展了多项传播活动，凝聚公益力量，向“友爱未来”的美好愿景迈进。

### 倡导绿色，不负碧水蓝天

友邦人寿长期坚持绿色发展思维，将绿色、创新、协调、开发、共享的绿色新发展理念厚植于企业基因中，积极响应国家“3060”双碳目标，服务集团“净零”排放承诺。我们提出《2023-2025 年度绿色金融发展规划》，部署有关绿色金融产品与服务、绿色运营、绿色投资、绿色文化和治理等方面的举措与行动方案，期望人民能够享有更多、更普惠、更可持续的绿色福祉。2022 年，“友邦金融中心”的正式揭牌见证了友邦扎根故里、投资中国、实现跨越式发展的信心。

2023 年，是中国经济万象复苏的一年，是行业发展曙光可期的一年，也是友邦人寿承上启下的一年。面对新阶段、新机遇和新要求，友邦人寿重磅推出“新五年计划”，围绕客户驱动、渠道创新、区域拓展以及包括科技、人才、组织、投资在内的全要素升级，全力把握中国内地保险业的长期发展机遇，致力于打造寿险业高质量可持续发展模式，为更多中国家庭守护“健康长久好生活”。



张晓宇

友邦人寿首席执行官  
张晓宇

# 走进友邦

## 公司简介

友邦保险有限公司（以下简称“友邦”）与中国的世纪之缘起源于 1919 年，是中国金融业持续对外开放的见证者和参与者。1992 年，秉持助力中国保险业发展的初心，顺应改革开发的时代浪潮，友邦回到阔别已久的“老家”上海，成为改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一。

“回老家”的 30 年，中国高速发展的东风和不断开放的市场环境，是友邦得以站稳脚跟的重要倚仗，而友邦的步伐也始终与中国不断跳动的时代脉搏相应和。2020 年，在国家新一轮扩大和深化金融业开放进程中，友邦再次迎上时代发展的节拍，友邦人寿正式成立，成为中国内地首家获得设立批复的外资独资人身保险公司，肩负更加重大的责任与使命，开启“故里新途”新征程。

截至 2022 年 12 月 31 日，从黄浦江畔出发，友邦人寿逐步扩大自身业务版图，已在上海、广东、深圳、北京、江苏、四川、湖北、天津、河北、河南等各个省市建立分支机构，怀揣“感恩过往，共创未来”之心，谱写“华章新篇”，为更多中国家庭实现“健康长久好生活”。

## 我们的愿景和使命

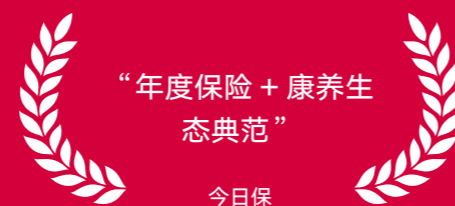
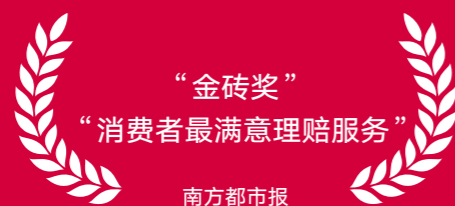
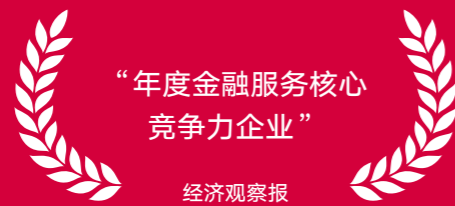


## 年度大事记

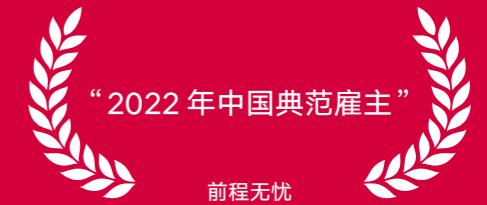


# 高光时刻

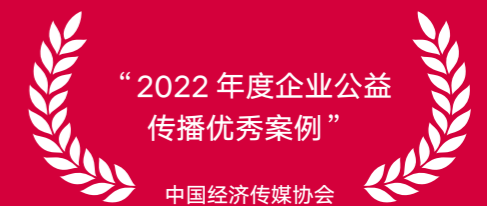
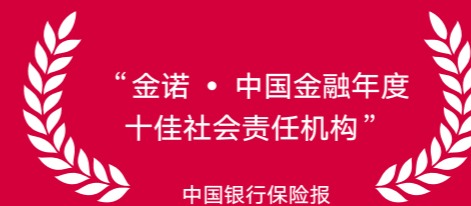
## 公司品牌




## 人才及文化



## 企业社会责任



# 友邦 SDGs 地图




**具体目标**

- 确保从各种来源，包括通过加强发展合作充分调集资源，为发展中国家、特别是最不发达国家提供充足、可预见的手段以执行相关计划和政策，消除一切形式的贫困。
- 根据惠及贫困人口和顾及性别平等问题的发展战略，在国家、区域和国际层面制定合理的政策框架，支持加快对消贫行动的投资。

**实践内容**

- 友邦人寿参与帮扶内蒙古乌兰哈达苏木地区的农牧业，通过建立食用菌特色种植产业基地，带动乡村振兴。



**具体目标**

- 到 2030 年，通过预防、治疗及促进身心健康，将非传染性疾病导致的过早死亡减少三分之一。
- 实现全民健康保障，包括提供经济风险保护，人人享有优质的基本保健服务，人人获得安全、有效、优质和负担得起的基本药品和疫苗。


**实践内容**

- 友邦人寿推出多样化产品，守护民众健康，满足中国社会养老需求；提供高品质、专业、有温度的服务体验，将自身定位从“保障专家”升级到“健康及财富管理伙伴”。
- 友邦人寿重视员工身心健康，创造健康及关爱的工作环境，为员工提供 24 小时心理咨询服务。
- 友邦人寿严格按照规定为员工缴纳社会保险。



**具体目标**

- 到 2030 年，确保所有男女童完成免费、公平和优质的中小学教育，并取得相关和有效的学习成果。
- 到 2030 年，大幅增加掌握就业、体面工作和创业所需相关技能，包括技术性和职业性技能的青年和成年人数量。
- 到 2030 年，消除教育中的性别差距，确保残疾人、土著居民和处境脆弱儿童等弱势群体平等获得各级教育和职业培训。
- 到 2030 年，确保所有青年和大部分成年男女具有识字和计算能力。
- 到 2030 年，确保所有进行学习的人都掌握可持续发展所需的知识和技能，具体做法包括开展可持续发展、可持续生活方式、人权和性别平等方面的教育、弘扬和平和非暴力文化、提升全球公民意识，以及肯定文化多样性和文化对可持续发展的贡献。
- 建立和改善兼顾儿童、残疾和性别平等的教育设施，为所有人提供安全、非暴力、包容和有效的学习环境。

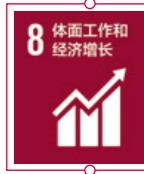


**具体目标**

- 确保机会均等，减少结果不平等现象，包括取消歧视性法律、政策和做法，推动与上述努力相关的适当立法、政策和行动。
- 采取政策，特别是财政、薪资和社会保障政策，逐步实现更大的平等。

**实践内容**

- 友邦人寿建立创新多元的产品矩阵，不断拓宽传统重疾市场外沿，满足更加广泛的中国客群的健康保障需求，推出针对亚健康人群的友邦“如意悠享”系列重大疾病保险。




**具体目标**

- 推行以发展为导向的政策，支持生产性活动、体面就业、创业精神、创造力和创新；鼓励微型和中小型企业通过获取金融服务等方式实现正规化并成长壮大。
- 到 2030 年，所有男女，包括青年和残疾人实现充分和生产性就业，有体面工作，并做到同工同酬。

**实践内容**

- 友邦人寿切实保护员工基本权益，关注员工工作生活需求，完善薪酬福利体系，建立和谐稳固的劳动关系。
- 友邦人寿打造互动、合作和包容的就业平台，关注人才培养，为公司发展提供重要保障。



**具体目标**

- 确保妇女全面有效参与各级政治、经济和公共生活的决策，并享有进入以上各级决策领导层的平等机会。

**实践内容**

- 友邦人寿遵守相关法律法规，坚决杜绝与性别相关的任何歧视和差别待遇，为员工提供公平的就业机会，构建平等共融的职场环境。
- 友邦人寿针对青少年、老人、新市民等重点人群开展线上线下金融联合教育宣传活动；设置线上知识课堂，普及金融反诈知识、风险提示、健康养生知识等内容。
- 友邦人寿深度支持“春蕾计划”，帮扶山区困境女孩完成学业。
- 友邦人寿援建爱心图书室，为四川、湖北、河南三地的山区儿童提供学习资源。
- 友邦人寿携手武汉大学经济与管理学院成立“友邦-武大精算教育基金”，并建立学生实习基地，培养本土保险人才。



- 具体目标**
- 到 2030 年，实现自然资源可持续管理和高效利用。
  - 到 2020 年，根据商定的国际框架，实现化学品和所有废物在整个存在周期的无害环境管理，并大幅减少它们排入大气以及渗漏到水和土壤的机率，尽可能降低它们对人类健康和环境造成的负面影响。
  - 到 2030 年，通过预防、减排、回收和再利用，大幅减少废物的产生。
  - 鼓励各个公司，特别是大公司和跨国公司，采用可持续的做法，并将可持续性信息纳入各自报告周期。
  - 到 2030 年，确保各国人民都能获取关于可持续发展以及与自然和谐的生活方式的信息并具有上述意识。

- 实践内容**
- 友邦人寿倡导树立绿色工作方式，营造节能降碳良好氛围，将自动化、无纸化、电子化的方式作为运营发展方向。
  - 友邦人寿选择合乎 LEED 标准的建筑，采购经国家环境保护部环境认证中心 CEC 认证的家具，更换合乎 Apex 标准的 CNF 碳中和地毯，采用高效节能的光源与灯具以及空调系统，选取了符合 FSC 的纸品。
  - 友邦人寿进行常态化宣传，积极鼓励员工及营销员践行绿色办公管理措施，提高员工环保意识。



- 具体目标**
- 加强气候变化减缓、适应、减少影响和早期预警等方面的教育和宣传，加强人员和机构在此方面的能力。
  - 发达国家履行在《联合国气候变化框架公约》下的承诺，即到 2020 年每年从各种渠道共同筹资 1000 亿美元，满足发展中国家的需求，帮助其切实开展减缓行动，提高履约的透明度，并尽快向绿色气候基金注资，使其全面投入运行。

- 实践内容**
- 友邦人寿协同友邦保险集团，不断强化气候变化的风险管理，通过制定行动计划，采取有效措施，逐步实现“净零排放”的承诺。
  - 友邦人寿将环境、社会及管治（ESG）要素融入投资组合管理，主动识别可持续投资的 ESG 风险，以可持续投资策略进行负责任投资。

- 具体目标**
- 借鉴伙伴关系的经验和筹资战略，鼓励和推动建立有效的公共、公私和民间社会伙伴关系。

- 实践内容**
- 友邦人寿推出团体险，加大对员工健康的关注度，与企业客户共同打造充满员工关怀的健康职场。
  - 友邦人寿升级康养生态圈，链接康养上下游，选择优质的第三方康养服务资源。
  - 友邦人寿“致精英”品牌与张裕高端红酒品牌龙谕合作打造满足高净值人群多元化需求的“品质生态圈”，拓展高净值客户个人及家庭价值的广度与深度。
  - 友邦人寿坚持打造卓越银保渠道，在财富客户价值主张、保险销售专业能力，以及丰富产品与服务生态赋能方面，助力合作银行方发展，形成促进双方携手共同探索高质量银保合作的模式。
  - 友邦人寿注重供应链的可持续管理，将可持续发展理念融入供应商管理全流程，携手供应商共同履行社会责任。



- 具体目标**
- 大幅减少一切形式的腐败和贿赂行为。
  - 在各级建立有效、负责和透明的机构。
  - 确保各级的决策反应迅速，具有包容性、参与性和代表性。

- 实践内容**
- 在《保险公司合规管理办法》和集团“一体化风险管理”战略框架指导下，公司以《友邦人寿保险有限公司合规政策》为基本制度，切实贯彻年度合规管理计划，落实并提升合规管理的各项工作，为公司各项业务的平稳发展与合规经营保驾护航。
  - 友邦人寿设董事会，董事会根据法律和章程所赋予的权利履职。董事会下设六个专业委员会，即提名薪酬委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、风险管理委员会、战略与资产负债管理委员会和消费者权益保护委员会。



# 责任管理

## 社会责任理念

作为集团公司环境、社会及管治事务的重要一环，友邦人寿秉持可持续发展理念，信守责任承诺，积极将社会责任理念融入公司使命、发展规划和运营中，系统化提升公司可持续发展能力，打造负责任的企业品牌，实现与经济、社会、环境和谐共生，协调发展。

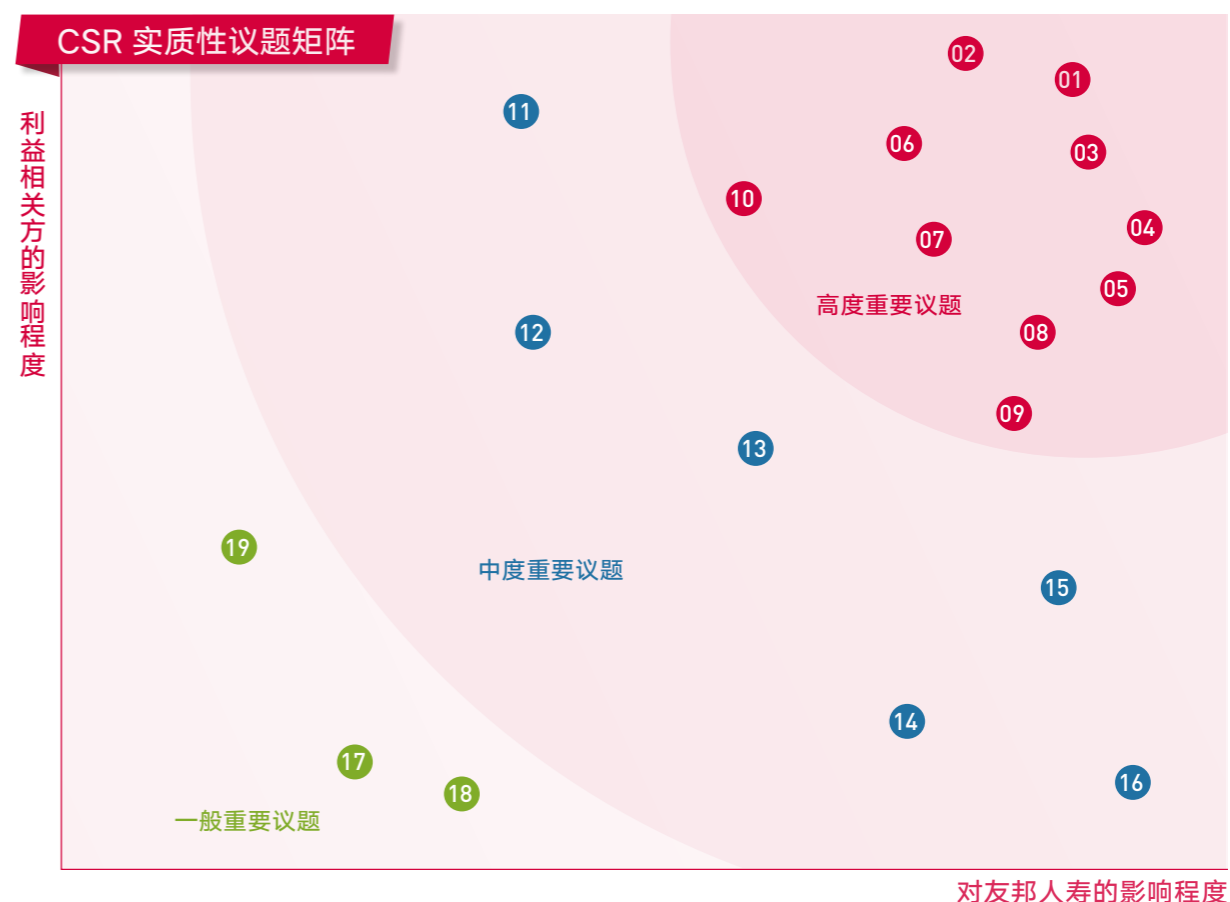
## 利益相关方沟通

公司高度重视与利益相关方的沟通，健全沟通机制，不断深化信息披露制度体系建设，按照《友邦人寿保险信息披露管理办法》要求，通过官网、微信公众号、季度内刊、产品发布会等平台，定期披露公司在环境、社会及管治等方面的绩效信息，拓展沟通渠道，提升利益相关方沟通效率，增进彼此信任和理解，以便更好地回应利益相关方需求，增强公司履责效能。

利益相关方	利益相关方期望	反馈方式和渠道
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>稳定的收益</li> <li>健全的风险管理</li> <li>公司治理和运营</li> <li>依法合规经营</li> <li>环境、社会及管治方面的履责情况</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司年报</li> <li>企业社会责任报告</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质的产品和服务</li> <li>客户权益保护</li> <li>客户隐私保护</li> <li>关注弱势群体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户热线</li> <li>公司微博</li> <li>公司微信公众号</li> <li>公司官网</li> <li>友邦友享 APP</li> <li>产品发布</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工权益保障</li> <li>员工职业健康安全</li> <li>员工发展与关爱</li> <li>有竞争力的薪酬福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工会</li> <li>员工座谈会</li> <li>举办职业培训</li> <li>员工互助关爱活动</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共赢的伙伴关系</li> <li>廉洁的商业环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业协会</li> <li>合作协议</li> <li>定期沟通会</li> </ul>
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家战略</li> <li>促进行业可持续发展</li> <li>依法合规经营</li> <li>依法纳税</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期上报材料</li> <li>参与政府或监管机构相关研讨会</li> </ul>
社会公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>改进民生</li> <li>社区沟通</li> <li>公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展慈善捐助活动</li> <li>组织志愿者活动</li> </ul>
自然环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>资源有效利用</li> <li>节能减排</li> <li>应对气候变化</li> <li>绿色运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展负责任投资评估</li> </ul>

## 实质性议题判定

公司参照全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案和香港交易所《环境、社会及管治报告指引》的要求，执行企业社会责任（CSR）实质性议题识别及评估程序。通过与利益相关方的沟通及同行业对标，结合我们的发展实际，识别出了友邦人寿 CSR 实质性议题，并从对利益相关方的影响和对本公司的影响两个维度，绘制出 CSR 实质性议题矩阵。



极其重要	高度重要	一般重要
01 合规经营	11 乡村振兴	17 绿色办公
02 风险管理	12 社区参与	18 绿色运营
03 信息安全与隐私保护	13 应对气候变化	19 可持续供应链
04 消费者权益保护	14 行业协同与发展	
05 产品与服务创新	15 多元及包容	
06 客户体验	16 员工关爱	
07 科技创新与数字化		
08 人才发展		
09 责任投资		
10 员工权益与福利		



# 友效

## 精进经营促发展

友邦人寿秉承精进经营理念，以实现可持续发展为目标，不断为股东、客户和社会创造价值。为促进公司健全运作，友邦人寿建立有效、规范的管理机制；严格遵守国家、行业各项法律法规要求和监管要求，在合规经营、风险防控、保护消费者权益等方面持续发力，落实保险公司主体责任，积极服务国家战略。

- NPS(客户净推荐值)

### NO.1

- CES(客户易互动度)

### NO.1

- 年度消费者满意度高达

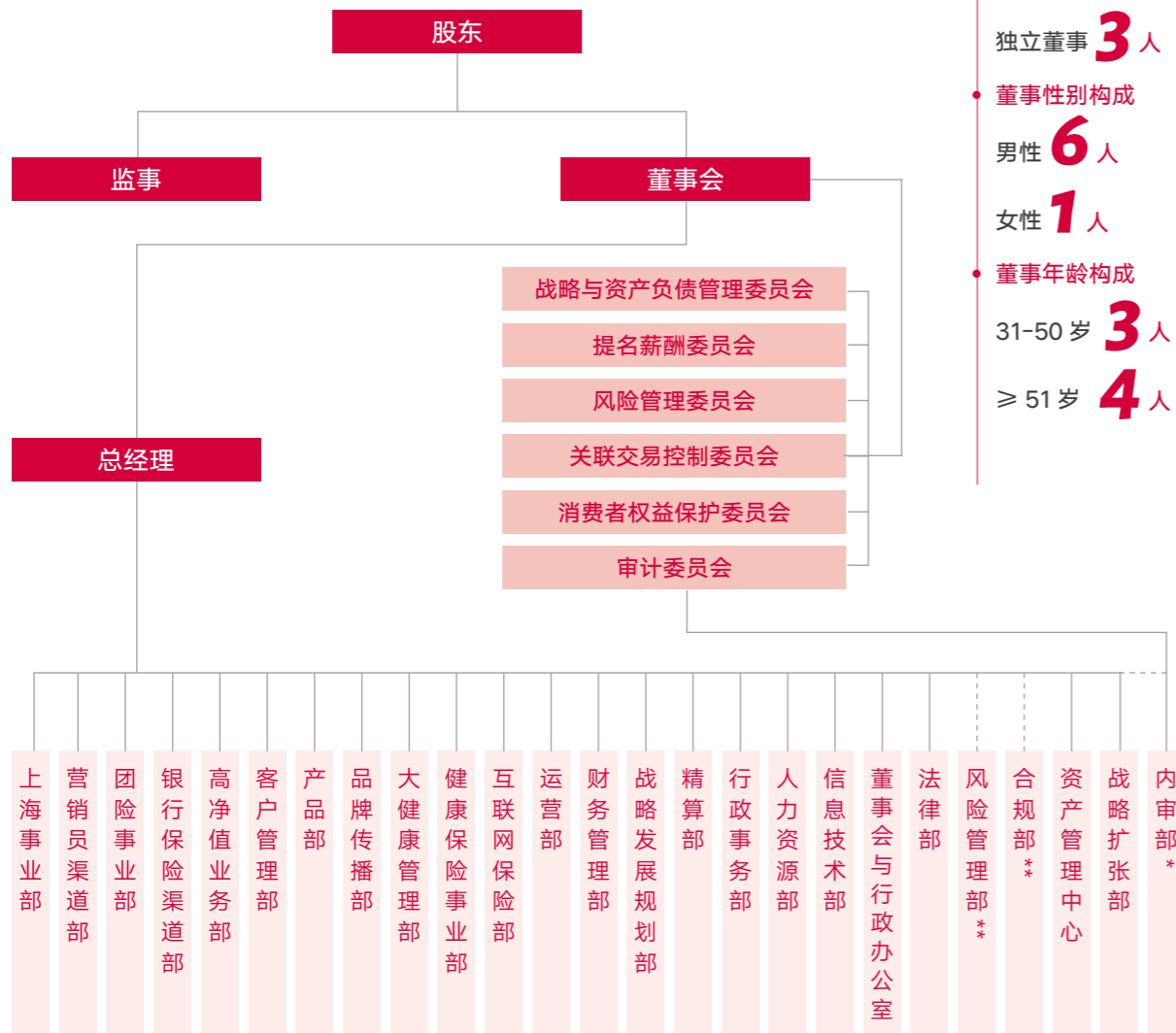
### 96%

注：NPS 与 CES 数据来自于益普索调研公司 2022 年度客户体验评价调研



## 完善公司治理

公司高度重视公司治理，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》，不断夯实公司治理和监督运行机制，提升公司治理能力和治理水平，赋能公司高质量发展。2022年，公司严格管理股东股权承诺及其行为，并通过制订股东权利义务手册将具体措施细化落地；董事会治理方面，增加独立董事数量占比，进一步增强董事会的独立性和多元性，建立健全权责对等、运转协调、有效制衡的决策执行监督机制。董事会积极承担绿色金融主体责任，确定绿色金融发展战略，确保将环境、社会及管治（ESG）纳入决策过程。健全信息披露机制，确保披露的信息真实、准确、完整、及时。



### 2022 年

召开董事会会议

8 场

董事身份构成

执行董事 1 人

非执行董事 3 人

独立董事 3 人

董事性别构成

男性 6 人

女性 1 人

董事年龄构成

31-50 岁 3 人

≥ 51 岁 4 人

## 依法合规经营

《保险公司合规管理办法》和集团“一体化风险管理”战略框架指导下，公司以《友邦人寿保险有限公司合规政策》为基本制度，切实贯彻年度合规管理计划，落实并提升合规管理的各项工作，为公司各项业务的平稳发展与合规经营保驾护航。

在业务合规管理方面，公司一贯注重业务活动的合规评估、合规风险的防范和监测，并建立了系统化和多维度的合规评估和监测机制。在反洗钱管理方面，友邦人寿严格执行公司反洗钱反恐怖融资内控制度和流程，全面覆盖所有业务重要环节和风险点。除上述常规合规管理工作外，2022年，公司还重点开展了清廉金融文化建设、个保法落实等专项合规管理工作。

2022年，公司通过持续开展形式多样、分层次、有重点的合规教育宣导，持续开展案件警示教育，促进全体内外勤将内控合规要求内化于心、外化于行。宣导内容涵盖防范与处置非法集资、反洗钱等方面，深入推进合规文化、诚信文化、廉洁文化建设，营造合规稳健发展文化氛围。尤其在清廉金融文化建设方面，总公司层面成立了专项工作领导小组，推动公司整体的清廉金融文化建设工作。各分公司亦同步成立各自的专项工作领导小组，结合总公司工作方案及本地化监管指示与通知，全面落实当地监管延伸要求。同时，公司通过票选形式进行了清廉金融口号征集活动，最终“诚信‘友’我，廉洁兴‘邦’”高票

当选清廉金融文化建设的口号。且通过《合规之声》电子期刊定期向全体员工进行廉洁警示教育，主题包括清廉金融案例警示、利益冲突管理重申、保险从业人员廉洁自律要求、银保监会清廉金融文化建设指导意见解读等，让员工受警醒、明底线、知敬畏。开展培训课程及形式多样、内容丰富的宣导活动，将清廉金融文化融入自身企业文化、合规文化，打造特色鲜明的清廉金融文化品牌，引导员工树立清廉价值导向。此外，公司还从制度建设和执行两个层面持续夯实清廉合规基础，通过对礼物和招待、慈善捐赠、供应商合同等事项实施尽职调查，全员行为准则年度认证，利益冲突申报，对关键岗位/重要岗位进行履职回避清理等控制措施，推动员工及销售人员的廉洁从业行为。

### 2022 年

公司员工

100%

参加了公司组织的反腐败相关宣导



\* 内审部向友邦人寿审计委员会以及集团内部审计部汇报工作

\*\* 风险管理部和合规部向首席风险官汇报，首席风险官直接向集团首席风险官汇报工作

## 强化风险管理

公司始终将防范和化解重大风险摆在突出位置，建立并不断优化风险治理“三道防线”模式，公司建立覆盖所有部门和分支机构的风险管理组织体系，在董事会下设风险管理委员会，并授权董事会风险管理委员设立公司管理层财务风险管理委员会、营运风险管理委员会，各委员会在风险管理条线的权责界限清晰，履职机制明确。

公司在风险治理、业务融合、合规管理、科技创新及风险文化五大领域持续推进“一体化”风险管理的深化和落实。持续通过培训、宣导、重点领域案件警示教育等举措提升内外勤员工的风险合规意识与行为，并通过风险合规考核体系确保绩效考核中内控合规因素的比重和正向激励，切实杜绝业绩考核过于激进导致的风险合规隐患。

### 友邦人寿的“三道防线”模式



## 消费者权益保障

在友邦人寿致力于持续提升大众安全感、获得感、幸福感，坚持“以客户为驱动”引领业务革新，充分倾听消费者诉求，为客户提供公平、优质、透明、可靠的产品和服务。

秉承“兼容进取，消保同行”的消保理念，公司自上而下搭建纵横联动、协同发展的公司消保组织架构及管理机制；严格落实监管机构工作要求，构建“大消保”新格局，将消费者权益保护纳入企业经营发展战略和企业文化建设，将消保教育宣传全面融入业务流程，强化消保决策执行和监督机制，实现客户权益保护全流程覆盖。

### 消费者权益保护组织架构

<b>董事会</b>	由董事会承担消保工作的最终责任，在董事会下设独立的消保委员会对消保工作全面了解并对高管消保履职情况进行监督。
<b>监事</b>	公司监事参与相关会议对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行有效监督。
<b>高级管理层</b>	设立消保（事务）委员会并由分管消保工作的友邦人寿副总经理暨首席客户官担任委员会主任。
<b>消保部</b>	建立独立的消保部统筹牵头全公司的消保日常工作，推动贯彻落实监管的各项要求以保障消保工作的有序开展。
<b>分公司</b>	在高管层设立消保工作领导小组，并指定分公司总经理担任组长，分管消保工作；成立分公司消费者权益保护部负责分公司消保整体工作，并设立消保岗独立、有序推动消保各项工作的落地执行。

### 为客户带来安全感、获得感、幸福感获嘉奖

“3·15 教育宣传周”优秀组织单位	中国银保监会
“金融联合教育宣传活动”优秀组织单位	中国银保监会
“消费者权益保护典型案例”奖项	中国银行保险报
“7.8 全国保险公众宣传日活动”通报表扬一类单位	中国保险行业协会
“金诺·中国金融年度十佳社会责任机构”	中国银行保险报
“2022 中国保险业数字化服务优秀案例”	中国银行保险报
“金砖奖”消费者最满意理赔服务	南方都市报
“年度消费者信赖保险产品”	财经网
“人民匠心奖”	人民网
“年度优秀‘适老’服务”	一点资讯
“一体化数字客户互动平台”及“自动化通过率”案例 获 Insurer Transformation Awards 2022	The Digital Insurer

2022 年

- 年度消费者满意度高达 **96%**
- 年度活动触达消费者人次近 **3,000 万**
- 全国教育宣传活动网点覆盖 **100%**

## 消费者金融教育

公司开拓性建立消保教育宣传品牌“友+同行”，结合友邦消费者权益保护八大价值主张，以品牌化打造长期性、系统性的全渠道教育宣传矩阵，积极拓展线上线下渠道，不断创新宣传形式，丰富活动内涵，多频共振，聚焦“老、少、新、乡”重点人群、关爱残障人士等特殊人群，不断扩展金融知识宣传教育渠道和覆盖面，提升金融消费者的金融素养、维权意识和维权能力，通过渐入人心的消保品牌向社会公众表达了友邦在保护消费者权益道路上的决心和信念，于细微处传递友邦消保文化的“温度”，守护消费者金融权益。

### 搭建友邦青少年财商教育体系“友+未来星”

我们深知，财经素养水平的高低会影响个人和社会层面的经济问题的处理。随着社会的发展，年轻一代面对越来越复杂的金融产品、金融服务和金融市场，需要对自己的职业发展、储蓄投资、医疗保险等问题做出相对更专业、更理智的规划和决策。2022年，我们重磅推出青少年财商教育体系“友+未来星”，通过丰富的线上线下场景化项目实践，让青少年成长为知情且明智的消费者、积极且负责的财富创造者。

#### 青少年财商测评

与专业机构合作开发青少年财商测评，通过亲子互动趣味问答，生成孩子风险意识、规划意识、保障意识方面的专属财商人格分析报告，帮助更多孩子增加金融知识储备，提示家长重视金融素养培养。

注：以上为友邦青少年财商教育计划的部分实践项目。

#### 财智少年训练营

陆续在上海、广州、深圳、北京、成都、天津、南京、石家庄等城市开展线下活动。通过游戏化、参与式、项目制等多样学习方式，培养诚实守信、珍惜财富、克勤克俭的价值观，让青少年沉浸式体验现实社会金融环境，从小掌握终身受用的金融知识，有效提升风险防范意识、合理规划人生。



实践项目结课现场

## 提升适老化服务

友邦人寿不断践行适老化服务，优化提升保险服务质量，持续深挖老年人服务痛点。



保留和改进传统金融服务方式，针对老年客户群体新设一键优先接入人工服务功能，并持续完善敬老便民措施，从设施优化到人文关怀，打造“适老服务权益包”十大暖心权益护航老年群体“夕阳红”。



针对 60 岁以上老年群体开展客户心声调研，体现了公司切实保障老年群体的服务体验。



智能助力关爱适老，通过公司“友邦友享”APP 实现关爱“一老一少”的线上理赔代申请服务。同时，公司在 APP 设计时，充分考虑老年人使用需求与习惯，确保老年人使用体验顺畅。



积极响应国家号召，布局养老综合解决方案，为老年客户群体打造全方位产品及服务生态圈，助力更广大的客户及家庭实现“自在养老陪伴”。



启动“友邦友爱·乐龄计划”，致力于帮助困境老人改善养老环境、身心健康及金融风险防范能力。



注重银发族教育宣传，提升老年人风险防范意识，开设网上“适老知识课堂”，精心制作易于老年人理解的图文、漫画及动画视频，普及贴近老年人生活的金融防诈知识、风险提示、健康养生知识等内容。

2022 年

60 岁以上老年客户的满意程度

97%

关爱银发族线上理赔代申请超

10 万人次

“适老服务权益包”全覆盖全国城市客户服务中心

32 个

## 分支机构多元化布局教育宣传阵地

友邦在全国各分支机构布局教育宣传阵地，聚焦“一老一少一新”开展创意性、公益性金融知识普及活动，力求做到将消保知识“渗透”至各类人群，提升消费者获得感、幸福感、安全感。

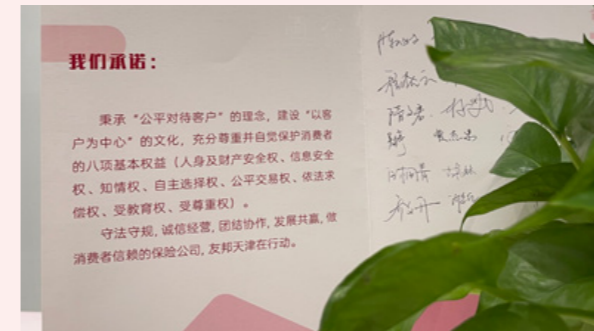
### 友邦四川

#### 守正出奇，消保宣传教育“玩”入人心



### 友邦天津

#### 创新形式，培育员工消保意识



### 友邦广东

#### 护“新”有情，特别的爱给特别的您



### 友邦石家庄

#### 友邦号地铁专列传递金融情



### 友邦北京

#### 让金融之光点亮校园



### 友邦湖北

#### 用心守护“银发”群体



友邦深圳

“新市民拍拍歌”快闪视频，倡导“健康长久好生活”



友邦上海

友爱相随，友邦关爱贫困重疾儿童



## 重视客户心声，妥善解决消费者诉求

友邦人寿始终秉持“以客户为中心”的服务理念，重视消费者提出的宝贵意见建议，设立清晰的投诉管理组织架构与运行机制。严格执行《银行业保险业消费投诉处理管理办法》要求，切实履行公司投诉处理工作的主体责任，将消费投诉处理融入公司治理各环节。不断优化消费投诉处理制度机制，遵循依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则，公平、合理、积极、妥善解决消费者诉求。建有“电、网、信、访”等多样化的投诉渠道，通过公司官方网站、移动客户端、营业场所，对外公布保险消费者投诉维权电话、投诉流程等信息，持续畅通投诉渠道，接受消费者监督。投诉处理上充分落实“三到位一处理”原则，从客户角度出发为客户解决诉求，并建立投诉的总分联动、审批授权等处理机制，充分赋能一线经办快速高效化解客户诉求，切实保护消费者合法权益。

分布在北京(32.2%)、江苏(24.2%)、广东(21.6%)、上海(14.5%)、深圳(6.9%)等地。友邦人寿将继续在监管以人民为中心的发展思想指导下，不断优化投诉相关制度机制及流程，强化投诉主体责任落实，完善产品、服务及流程管理；加强溯源整改机制落实，除解决个案问题，还追根溯源，由点及面从根源上改善并减少问题发生；持续探索新科技在投诉管理中的运用，强化对投诉风险的前置管理，推动业务不断优化。

根据中国银保监会消费者权益保护局关于2022年各季度保险消费投诉情况的通报，2022年涉及本公司的保险消费投诉共254件，同比降低17.5%。2022年，公司累计受理各类保险消费投诉3,886件，结案率100%。从累计受理投诉消费者反映的问题来看，主要集中在停售及续保争议(25.3%)、保全环节(25.2%)、销售展业环节(20.8%)。从地区分布情况看主要



# 友心

## 赋能安心保障

友邦人寿以健康、养老、财富管理、传承在内的四大客户价值主张为舵，致力于为客户提供涵盖健康管理与财富管理的全方位保障计划；强化以人民为中心，回归保障本源的理念，用实际行动守护个人与家庭的长久幸福。2022年，为响应更广泛客群的诉求，友邦人寿推出针对亚健康人群的友邦“如意悠享”系列重大疾病保险，为次标人群定制终身重疾保障；通过友邦充裕人生保险产品计划为全年龄段人群提供风险对冲与财富守护；升级康养服务，“康养管家 2.0”高效整合康养上下游合作伙伴的优质资源，推出初老服务更好维护客户的健康状况。

- 赔付全年总额

**41.38** 亿

- 赔付服务惠及

**67** 万人次

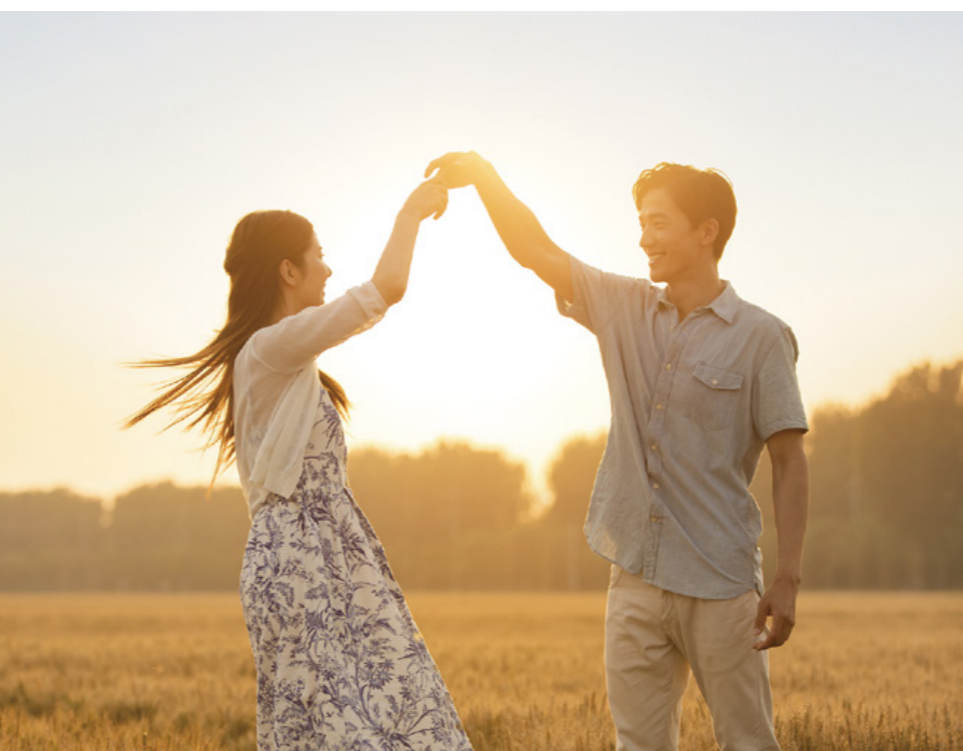
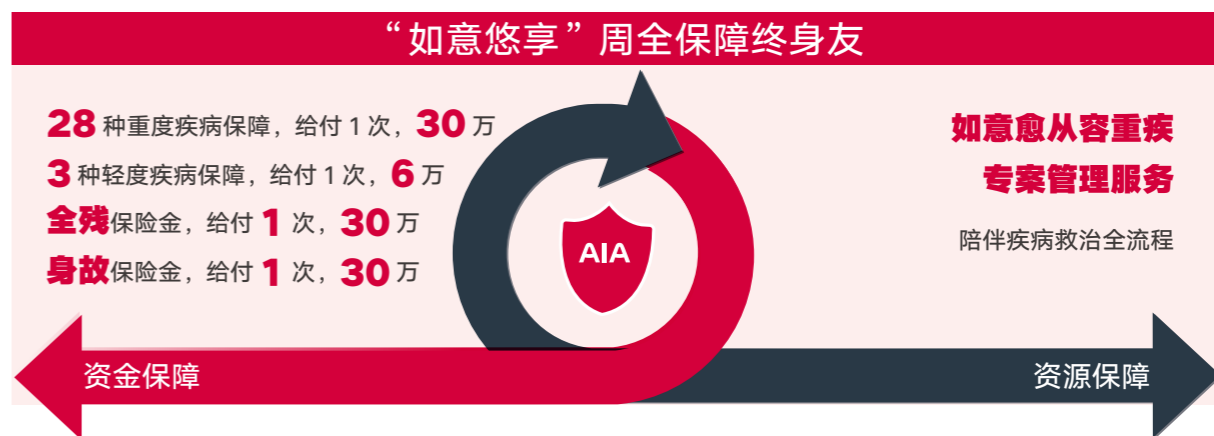


# 守护大众健康

我国民众对健康的重视程度日益提升，但仍受到人均医疗资源不足且分布不均、医疗资源难触及、医学相关信息不对称等难题的困扰。凭借对中国健康市场的深刻洞察，友邦人寿深知中国家庭在医疗、人身保障、健康管理等方面的痛点，选择将重疾险领域作为深耕方向；作出“全程健康友保障”承诺，让客户意识到通过保险防患疾病于未然、享受健康幸福生活的重要性。为迎合新时代下客户对全面、个性化、高效医疗服务的实际需求，友邦人寿注重整合专业优质资源，打造自有专属服务团队与优质医疗机构资源网络，坚定地带领保险回归其“保障”本源，为中国客户拟定一系列健康管理方案。



现代社会生活节奏快，职场工作竞争激烈、压力大，极大压缩了个人生活，对心理和生理造成一定损伤，民众亚健康健康问题日益凸显。较健康体而言，次标体人群发生重疾概率更高，并且罹患重疾后，病情往往涉及多个疾病学科，治疗手段更为复杂。友邦人寿精准把握次标体人群对更多就医资金、更优就医资源的迫切需求，于 2022 年 11 月推出全新健康产品《友邦如意悠享系列重大疾病保险》（下称“如意悠享”）。作为友邦人寿持续夯实“全程健康友保障”价值主张的又一力作，“如意悠享”满载诚意，为次标人群定制终身重疾保障，在满足亚健康人群迫切的健康保障需求方面带来又一次创新实践。



随着“如意悠享”的面市，友邦人寿进一步完善“健康生态圈”，通过更加创新多元的产品矩阵扩宽传统重疾市场外沿，满足更加广泛的中国客群的健康保障需求。





# 引领普适化养老

尽管老龄化在我国已是“老生常谈”，但许多人对于养老这件“重要但不紧急”的事依然缺乏清晰的认知。2022年，在我国进入中度人口老龄化社会之际，国务院办公厅印发《关于推动个人养老金发展的意见》，倡导发展养老保险第三支柱。在此宏观环境下，如何科学、专业地进行养老财富积累和规划成为民众普遍关注的话题。



友邦人寿敏锐察觉到客户需求，推出《友邦友未来年金保险》和《友邦如意双享保险产品计划》。凭借更优确定利益、更快价值平衡、更长锁定周期三大突破，满足客户对养老财富体系的稳健性、功能性和灵活性等诉求。

如何从容面对衰老，是一个人从出生开始就要学习的“必修课”。友邦人寿于2022年7月重磅升级康养生态圈，覆盖居家养老、机构养老、医养协助，链接康养上下游、选择优质康养服务资源、保证康养服务品质，帮助客户无缝对接“全旅程、全方位、广覆盖”的康养资源与康养服务，为客户带来“全方位、早一步、高品质”的服务体验。客户购买相关产品并达到权益资格便可享受康养管家服务；升级后的“康养管家 2.0”为45岁以上客户提供初老服务，更早维护健康状态。



## 康养管家 2.0：全新组装服务模块，全方位提供全程陪伴

居家养老	机构养老	医养协助
<ul style="list-style-type: none"> <li>适老化改造协调</li> <li>智能居家养老协调</li> <li>家政服务协调</li> <li>护理上门协调</li> <li>视频健康咨询协调</li> <li>健康咨询</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>康养机构资讯查询</li> <li>康养机构预约</li> <li>定期回访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初老眼科筛查预约协调</li> <li>女性更年期门诊预约协调</li> <li>脑卒中评估预约协调</li> <li>康复指导</li> <li>营养指导(降低服务门槛)</li> <li>陪诊协调(扩展陪诊范围)</li> <li>慢病送药协调(扩展送药网络)</li> <li>门诊就医预约协调(扩展网络)</li> <li>齿科门诊预约协调(扩展网络)</li> <li>中医门诊预约协调(扩展网络)</li> <li>中老年体检预约协调</li> <li>甲状腺结节慢病管理</li> </ul>

注：以上部分服务由第三方合作机构提供，具体服务内容、服务标准，服务费用以及涉及的由第三方提供的合作服务声明以最新版《服务手册》及公文为准。随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务，本公司保留后续针对康养管家服务的收费权利，并提前通知相关服务收费，该规则适用于在2022年7月1日后获得康养管家权益的客户。



美好时光 始终友你

## 守护财富赢未来

国家统计局发布数据显示，2022 年全年全国居民人均可支配收入达 36,883 元，名义增长 5.0%，实际增长 2.9%。收入增长的同时，外部环境变化导致的不确定性也不容忽视，居民需要做好财富规划，才能在储备充裕人生的同时从容应对生活和职场中的挑战。

作为一家专业的保险机构，友邦人寿坚持“以客户为中心”，想客户所想，帮助客户合理配置财富以确保养老资金的安全与稳健收益，用确定利益的财富规划产品为全年龄段人群提供财富守护，尽可能对冲不确定性所带来的风险，为中国家庭长久的幸福安康托底。



构筑稳健财富规划

2022 年底，友邦人寿推出一款灵活的财富保障方案《友邦充裕人生保险产品计划》（以下简称“充裕人生”）。“充裕人生”财富险延续并进一步完善了友邦过往财富管理产品的优势，呈现出四大特点：

**快速建立保障**  
通过更加灵活的交费期及较快积累的现金价值，帮助客户在更可控的时间范围内建立保障

**服务搭配全面**  
通过可配套的“康养管家”和“如意愈从容”服务，帮助实现家庭健康守护

**利益确定稳妥**  
通过可长期锁定的确定利益、给付确定额度的年金与满期金，帮助客户构筑家庭财富规划的基石

**灵活随心规划**  
通过可搭配购买的万能险，满足客户针对人生教育、未来享老及家庭财富规划的需求

总有一些时刻让我们看不清未来方向，总有一些担忧让我们踟躇不前，而友邦人寿财富险以不受市场波动影响的利益满足客户对人生教育、未来享老及家庭财富的规划需求，从确定性、长期性等多方面为客户提供无忧保障，助力客户从容面对生活的未知挑战，尽享充裕未来。

## 打造传承梦想

血脉延续、家庭伦理是中国文化的核心价值之一，“传承”是家族精神和物质的传递与继承，对“传承”的关注决定了中国家庭对家族财产代代相传的重视，要求资产持有者通过系统的规划，综合运用各种财富管理工具规避风险，实现家业长青。

财富的保全、传承及管理是家族财富传承的三大核心。保险天然的安全性、收益性、流动性等特点，与高净值人群所追求的更长远、多元化、综合化的财富管理策略完美契合，成为注重“财富传承”的高净值人群最理想的基础资产配置。友邦人寿深耕中国高净值市

场已有 10 年之久，在精英教育、高端健康、品质生活等服务领域打造了“致精英”高端保险品牌，搭建起高净值人士专属的产品体系和医疗网络健康管理平台。

凭借百年视野，友邦人寿整合超高净值人群在家族财富保障、家族事务管理及家族文化传承等多元化需求，持续完善为超高净值家庭提供专属服务的家族事务增值平台“传世家办办公室”，整合超高净值人群在家族财富管理、家族事务管理及家族文化传承等方面的综合需求，提供整体解决方案，打造财富管理稳健基石，帮助超高净值家庭“行稳致远·家业永续”。

### 国际品牌遇上民族品牌，携手共襄品质生态圈



在全球经济增长趋势放缓、国内倡导“共同富裕”的大环境下，国内高净值群体的财富观及消费倾向逐渐发生转变，对于富有文化内涵的品质生活的追求，已经成为这一群体体验生活美学的最新风向标。

2022 年 9 月，在宁夏贺兰山东麓的龙谕酒庄，友邦人寿携高净值“致精英”品牌与张裕高端红酒品牌龙谕的首度携手，开启两家百年企业的跨界合作之旅。友邦人寿致力于打造一套完整的高净值服务生态圈，全方位提高高净值人群的生活品质，未来将继续以高净值人士核心需求为出发点，构建家庭保障、财富管理、财富传承、康养管家、继承人培养、品质生活生态圈等一系列完整的高净值人群服务链路。“致精英”品牌的价值主张和龙谕理念相通，高度契合，此次双方携手合作，深度注解高净值人群生活美学，打造满足多元化需求的“品质生态圈”，助力拓展其个人及家庭价值的广度与深度。



友邦·致精英与张裕·龙谕跨界携手

## 企业信赖的健康伙伴

友邦高度关注员工福利，于 2022 年 4 月正式推出市场领先的职场健康项目 Work Well with AIA，同时也希望将这份进阶保障与客户员工共享。当下，追求幸福与自我价值已成为新的职场发展趋势，传统员工福利愈加难以满足员工快速发展的多层次需求，企业逐渐加大对员工健康的关注度，投保团体险是现代企业顺应潮流的举措。通过团险这一有利于增强员工凝聚力的重要工具，友邦将健康长久好生活的理念同步传递给企业客户，与其携手共同打造充满员工关怀的健康职场。



2022 年

参加友邦团险企业约

**4.1** 万家

覆盖员工约

**120** 万人

团险整体服务人力达到了（含外包）

**268** 名

年度理赔次数

**76** 万次

门急诊在线理赔使用率

**90%**

微信理赔 TAT 平均

**1.5** 天

### 服务企业客户再添新举措

友邦人寿高度关注员工福利，也希望将这份进阶保障与客户员工共享。我们持续投入数字化转型，推出“职场友护”平台，为企业客户免费提供一站式职场健康与安全防护管理服务支持，并为企业定制化生成专属自查与提升方案，帮助企业高效打造职场防护体系。

#### 2022 年 1 月起

推出健康增值服务赠送活动，为企业免费提供健康增值服务包，涵盖线上线下多项医疗健康服务，包括在线挂号、图文问诊、电话医生、慢病配药、非指定专家门诊预约、重疾绿通、住院二诊等。

#### 2022 年 3 月 15 日至 2022 年底

再度为团险新老客户的保单全员添加特别慰问金保障。

#### 2022 年第二季度以来

为中小企业客户提供更有力的保险保障，推动企业复工复产。在没有加费的情况下，大幅提升现有中小企业团险组合保障计划的意外医疗保额，为中小企业员工提供更多保险保障；针对中小企业的基础医疗险团险需求，专门设计价格友好的员工补充医疗优享计划，精准响应企业诉求。

## 以客户体验驱动品质友邦

除了对保障利益和产品形态的诉求变化，不断发展的市场催生出中国客户对服务品质的新要求。友邦人寿将“产品+服务”作为突围方式，强调提供高品质、专业、有温度的服务体验，并将自身定位从“保障专家”升级到“健康及财富管理伙伴”。公司对“长期主义”的坚守，既源自于对产品创新的孜孜不倦，更得益于其想客户所想、积极探索差异化服务的发展路径，凸显友邦人寿创行业之先，构筑高质量险企的进取之心。

理赔是险企与客户最直接的接触点。一直以来，友邦人寿秉承着专业精神，坚持“以客户为中心”的理念，向广大客户提供全面理赔服务，并持续推动理赔服务数字化、智能化的发展，以实现高效、卓越的服务体验。客户数字平台“友邦友享”以及行业领先的智能理赔大脑——智赔宝，更是为全方位的理赔服务开创了更广阔的空间，线上线下的灵动融合，全旅程的通畅触达，赋予了理赔服务更多元的价值，为客户提供便利的同时也显著提升了理赔的效能。

秉承着“让保险成为及时雨”的理念，友邦人寿的重疾理赔前置服务，将传统理赔流程中后置的资料收集转变为前置工作，以缩短理赔周期，提升客户理赔服务体验。重疾理赔前置服务，涵盖 35 种重疾，病种覆盖范围广。对于符合重疾理赔前置服务范围的客户，由专人协助收集理赔必需材料，提供一站式关怀服务，真正体现保险“雪中送炭”的大爱。

2022 年

赔付全年总额

**41.38** 亿

赔付服务惠及

**67** 万人次

平均单日赔付

**1,133** 万

电子理赔最快时效可达

**1** 分钟

在线理赔申请率超

**98%**



### 理赔前置的“无忧”

L 女士不幸罹患癌症，入院前她找出了 10 年前在友邦购买的保单。友邦第一时间进行评估，确认符合重疾理赔前置服务范围。当天下午 4 点，营销员联系上了 L 女士，约定第二天去医院探望并协助其申请理赔。第六天上午 9 点，友邦收到病理报告，通过“爱服务”系统补充了理赔资料，且于次日 L 女士完成手术后，即成功支付其 36 万重疾保险金。L 女士和家人非常感激友邦的重疾理赔前置服务，并赞叹友邦理赔的速度之快，助其无忧康复。

## 科技赋能创新

科技化时代激发险企聚焦“科技+保险”转型。自2017年起，友邦人寿开始着手布局自身的科技化战略；2021年凭借全新TDA（Technology, Digital, Analytics）科技战略打造丰富且体系化的科技工具与平台，全方位赋能营销员渠道、客户服务及运营等多个方面的工作，以客户驱动构筑智慧友邦，以智慧科技赋予服务温度。2022年，我们进一步升级应用工具、完善平台建设，使用场景与模式逐步成熟。



### 双轮驱动 强劲赋能

长期以来，友邦人寿致力于探索数据背后的巨大潜能，积极展示保险科技在保险领域的应用成效，着力打造线上线下一体化互动经营平台。

2022年10月，我们推出面向营销员的“友邦领航”，通过数据化平台的构建与优化，助力营销员渠道产能提升以及营销员客户服务水平的提高，为高质量渠道人才的留存提供了基础。在推出仅两个多月后，“友邦领航”的营销员使用率已达99%，营销员通过发送线上内容与客户互动已超60万次。

全场景、全旅程、全生命周期的保险生活数字平台“友邦友享”，在客户经营方面精耕细作，帮助营销员展业拓客，实现业务增长。借力于“友邦友享”的培育旅程，潜客转化是未经培育的4倍，现客加保是未经培育的3倍。



“友邦友享”丰富的线上活动

### 2017年

为响应健康中国2030的号召，“健康友行”APP正式上线。作为用户的健康管理伙伴，我们致力于帮助客户转变生活方式，降低疾病风险，追求健康长久好生活；同时“健康友行”建立起了“强客户”关系，让营销员成为客户真正的“健康伙伴”。

### 2018年

“健康友行”APP通过丰富任务卡类型与奖励，满足客户不同维度的需求；优化部分功能，操作更便捷。

### 2019年

“健康友行”APP从健康管理平台升级成为客户健康财富管理平台；同时增加了销售触点，帮助营销员展业拓客。



### 2020年

作为一站式客户健康全旅程服务平台，全新“健康友行”APP帮助客户在健康之路上更进一步；保障推荐、挂号问诊等丰富健康管理服务，为客户的健康之旅保驾护航。

### 2021年

“健康友行”APP全新升级为“友邦友享”APP，从原先的一站式客户健康全旅程服务平台正式升级为全场景、全旅程、全生命周期的保险生活数字平台，以数字科技赋能服务，助力客户畅享健康长久好生活。

### 2022年

“友邦友享”小程序上线，完成了从潜客经营、培育、转化到客户互动服务的全旅程经营。

未来，友邦人寿将为客户和营销员搭建更多针对性的服务场景。我们坚信，科技不应该是冰冷的，机械化和程序化的信息输出不是理想的服务创新方向，只有当智慧科技充满人性温度时，才能突破壁垒，让用户欣然拥抱数智化时代。

“友邦友享”作为客户服务与互动平台，2022年，

- 保单服务体验人次超过了 **3,350** 万
- 自助理赔使用人次超过了 **75** 万
- 参与活动次数超过了 **600** 万

用户还通过健康资讯了解了健康知识、跟着训练课程收获了健康体魄

- 两者阅读与观看人次超过 **500** 万
- 同时，APP 丝滑体验也赢得好评如潮
- APP Store 打分高达 **4.8** 分



2022年所获奖项

**2022 保险科技大会燕梳奖 保险科技案例奖**

金融界、天津金融局

# 友入

## 凝心聚力共繁荣

“人”是公司长期发展的根基。长期以来，友邦人寿致力于培养人、成就人，持续打造互动、合作、包容的职业平台，搭建卓越的人才发展体系，助力员工成长，服务公司高质量发展。同时，友邦人寿以自身行业领导优势为基础，重新定义并打造有价值的“卓越银保渠道”；开创金融高质量发展新局面，助推行业发展；将社会责任要求融入采购全流程，创建可持续发展的供应链。

- 公司女性员工占比

**60.06%**

- 员工总学习时长

**187,000+** 小时

- 营销员总学习时长

**2,409,767** 小时

- MDRT 注册人数

**4,255** 人



## 以人为本 携手员工共同成长

友邦人寿深入践行以人为本的思想，切实保障员工基本权益，不断完善薪酬福利体系，并持续关注员工身心健康，以提升员工幸福感。同时，友邦人寿致力于打造使命驱动的文化氛围，以文化先行助力新五年战略升级，铸就公司“软实力”。2022年，基于“做对事”、“行对路”、“用对人”的运营理念与“明”、“勇”、“仁”领导力概要，并结合战略要求，友邦人寿进一步澄清了 AIACN 企业文化内涵，明确了围绕“以客为先 Always Put

Customers First”、“诚实守信 Integrity Matters”、“追求卓越 Aim High”、“以人为本 Care For People”、“勇于创新 Never Stop Innovating”五

项文化价值观的行事准则，并通过持续的文化宣贯，激活员工工作活力，实现公司可持续发展与员工成长同频共振。



## 保障员工权益与福利

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，严格按照规定缴纳社会保险。



我们尊重员工的价值贡献，持续优化薪酬福利体系，不断提升员工归属感与满意度，激发员工工作积极性，为企业高质量发展积蓄动力。一方面，我们制定了“1-1-3 福利战略”，在强调福利体系完整性、合规性的基础上，注重打造多层次、多维度的福利体系，为员工提供领先的风险保障和健康管理服务。另一方面，我们制定了“1-1-3 薪酬战略”，鼓励高绩效高回报，致力于持续提升员工归属感与满意度。



### 1-1-3 薪酬战略

一个以绩效为导向的付薪理念  
一套系统化、一体化的薪酬管理体系  
三个强调：差异化薪酬定位；合理薪酬资源倾斜；充分的薪酬沟通



#### 固定薪酬

一年 12 个月基本工资  
现金津贴（特定岗位）



#### 激励计划

短期贡献激励：绩效奖金  
长期贡献激励：员工持股计划（ESPP）

### 1-1-3 福利战略

一个突出友邦文化的福利理念  
一套一体化多层次的福利体系  
三个重点：提高员工福利体验；提升运营效率；长期福利成本可控



#### 全方位的福利保障

法定福利	加保计划（包含家属）
员工补充团体	补充养老（SSPF）
保险计划	商务旅行保险
员工团险自选	



#### 健康与关爱

年度特别关爱	友邦友享
年度体检	俱乐部福利
节日福利	生日福利
新生贺礼	住院慰问
重疾专案管理	EAP 员工关爱热线



#### 生活工作平衡福利

公司带薪年假	圣诞假期
带薪病假	公司活动
生日假期	员工旅游
家庭日假	年终晚宴



#### 奖励与认可

优秀团队 / 员工认可计划：白金奖、金奖、银奖  
长期服务奖

## 打造多元和包容

我们严格遵守《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等国家相关法律法规，坚持“公开、公平、公正”原则选拔和录用人才，为劳动者提供公平的就业和竞争机会。我们坚决杜绝任何基于国籍、性别、年龄、种族、宗教、学历及其他因素的歧视或差别待遇，致力于构建平等共融的职场环境，打造多元包容的组织氛围。



### ESG-DEI 女性成长圆桌分享会

2022 年，友邦人寿全国 10+ 职场的 100+ 位员工通过线上线下相结合的形式参与到女性成长圆桌分享中，CLOO 和 CHRO 与员工们分享了宝贵职场经验，同时回答了来自“春蕾”项目高中女生的关于职业生涯规划的问题，捐书赠言，助力公司内外部更多女性的成长，共建工作环境的多元及共融文化。

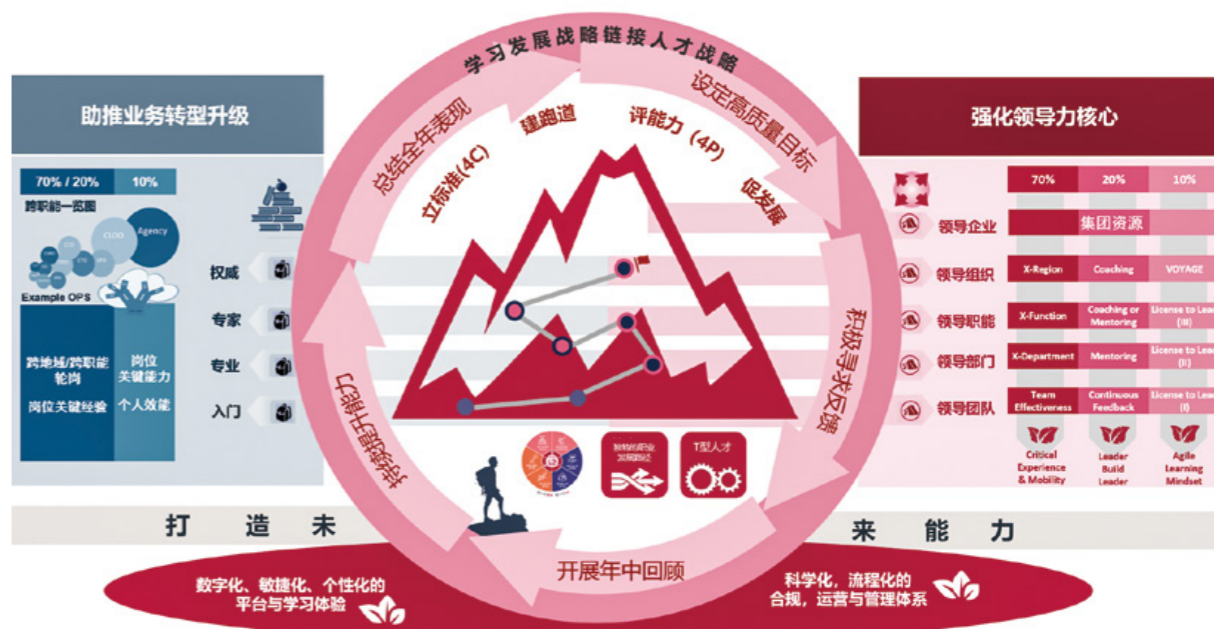
## 建设学习型企业

人才是企业基业长青的宝贵财富。我们以“AIACN”企业文化作为人才培养的“根”，致力于实现“让友邦中国成为孵化与培育业内最顶尖人才的基地”的宏大愿景。我们通过不断完善人才培养体系，丰富人才培养方式，充分激发人才潜能，打造学习型企业，实现员工与企业的共同成长。



## “卓越的成长生态圈”

内核	两翼	土壤
清晰的职业通道与任职资格标准体系	分层分类的人才发展及课程体系	数字化学习平台和科学严谨的学习治理体系
明确员工的“职业发展通道”，建立多维度、多通道的职业发展路径，同时清晰岗位任职要求，关注能够支持快速晋升的发展通道，匹配人才加速发展需要。 前线岗位、运营两核（核保，核赔）的人才发展路径搭建工作已初见成效，运营客服部分也推出复合型人才发展路径。未来，友邦人寿在深耕前线岗位的基础上，还会向其它产品、培训等中台职能部门覆盖，同时也会向客户、TDA 以及后台等职能部门逐步延展、深化职业发展通道和任职资格体系构建。	除了常规的必修、通用能力培训外，友邦人寿着重加强经理人的管理能力、职能性的专业能力深耕、以及面向未来的 TDA、敏捷型组织的新能力建设，通过构建分层、分类的学习发展体系，多维度赋能人才队伍。 2022 年，“经理人发展体系”全新升级；营销员内勤培育体系逐步完善，“轮岗机制”也将随着职业通道的构建循序渐进推出。展望 2023 年，加速人才发展体系还将伴随战略及组织人才盘点工作的展开而进一步深化。一系列的课程体系旨在让有能力、有意愿、有潜力的员工们获得快速发展的机会。	通过数字化、敏捷化、个性化的学习平台，为员工提供更加灵活、敏捷化的学习体验。此外，该平台积极链接国内顶级的商学院、咨询公司等，为员工提供领先的、丰富的学习资源。 通过科学严谨的学习治理体系以及管理流程，为所有的人才发展体系、课程体系、平台体系高效运作提供支持。



## 彰显员工关爱

我们高度重视员工身心健康，致力于为员工创造高效、健康、关爱的工作氛围，努力营造工作与生活平衡的幸福职场环境。我们基于“**Wellbeing@AIA**”全面职场健康框架，持续深化包含身体健康、心理健康、财务健康、社交健康四大维度的员工全面健康支持，从多方面发力，帮助员工降低健康风险，改善工作状态，释放发展潜力。

我们提供人性化关爱服务，并开展各类文体活动，不断提升员工归属感和公司凝聚力。2022 年，我们上线 EAP (Employee Assistance Program) 员工关爱热线，为员工提供 24 小时专业心理咨询服务，帮助员工缓解情绪压力，补充心悅能量，提升职场幸福力。

2022 年

共开展周健康步行打卡活动

52 期



### 关注员工健康，倡议健康步行

友邦人寿通过“友邦友享”健康管理 APP，紧密结合保险、健康与移动互联网，制定员工差异化健康计划，助力员工实现健康习惯的养成，开启行为改变的健康旅程，帮助员工调整自身状态、平衡身心健康。2022 年，友邦人寿开展周健康步行打卡活动；“世界地球日”期间，特设绿色出行环保打卡活动；“7·8 保险日”期间，结合保险行业协会公益活动，同步发起步行倡议；国庆期间，组织步行阶梯任务，呼吁员工加入健身旅程。

**奋进新征程**  
7天 3.5万步，健康长久好生活  
最高京东 50 元现金券等你来赢

**多元包容共成长**  
领取任务，参与答题，  
最高京东 100 元现金券等你来赢

**Live Well 健步走**  
8天 5万步，健康长久好生活，  
最高京东 100 元现金券等你来赢

**wellbeing@AIA**  
powered by WorkWell

**LIVE WELL**

领取任务  
此任务周期为 1 天

## 向上新生 赋能卓越营销共创未来

友邦人寿持续打造“客户驱动型保险公司”，坚持对卓越营销员发展战略和数字化创新升级，并将 MDRT 文化嵌入团队建设，关注人才发展，打造学习型企业，为公司的可持续发展提供重要保障。

### 创新升级，赋能卓越营销员 3.0 策略

为应对行业及客户日益增长的需求，我们将营销员渠道建设标准升级为“卓越营销员 3.0”策略，培养以客户为中心的健康及财富管理伙伴、孵化保险企业家，为客户提供高品质、强专业、有温度的服务体验。同时，我们强化科技赋能渠道战略发展，打造规模增员精英化、经营管理系统化、作业平台数字化、客户服务标准化及销售顾问专业化的卓越营销员渠道。

### 构建卓越营销员培养体系

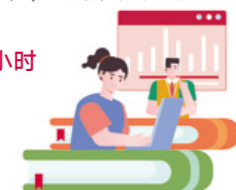
我们矢志不渝地坚持“卓越营销员”发展战略，构建及完善卓越营销员培养体系。我们深耕渠道发展，紧跟时代步伐，创新数字化、智能化培训工具，让营销员能够深度分析、精准洞察客户需求，进一步完善其在服务与展业方面的多元化技能。

### 卓越营销员培养体系

- 分层次的人才计划**  
在营销员成长的各个阶段提供全流程的培养支持体系，帮助其汲取专业金融保险知识、提升专业素养。
- AIA U 培训体系**  
携手复旦大学、中欧国际工商学院等知名学府以及 GAMA、LIMRA、KBI、RFP、FranklinCovey 等行业领先的机构和协会联手打造的保险专属培训课程与认证体系。
- 全数字化生态体系**  
打造数字化工具，帮助营销员对团队与客户建立更加精准的认识，实现精细化的内部管理和专业化的客户服务。

2022 年

- 开发培训课程 **1,007** 门
- 开发项目数 **204** 项
- 营销员培训覆盖率 **94%**
- 新人覆盖率 **100%**
- AIA U 系统，营销员总学时约 **2,409,767** 时
- AIA U 系统，营销员人均学时约 **58** 小时





## 升级新人发展项目

我们在聚焦优质招募的同时，持续关注营销员新人的成长和发展。2022年，我们以“卓越营销员 3.0”策略为基础，全面升级新人发展项目，提出与我共创、伴我成长、予我便捷、助我远航四大新举措，从专业路径、组织架构、数字化工具、产品和服务资源、经营理念等各个方面入手，着力从新人需求出发，致力于为新人打造最容易成功的平台，确保营销员健康持续成长。

### 推出新人发展项目，构建持续营销员队伍

2022年8月8日，友邦人寿在上海星荟中心召开了“向上新生，共创未来”的发布会，对外公布了以“卓越营销员 3.0”策略为基础的新人发展项目及各项关键举措。友邦人寿将通过优化系统建设，构建起持续、稳定和富有活力的营销员团队良性循环，为优秀新人注入力量，让梦想家们用实力破局，逆势生长，为梦想加速，创无限可能。



“向上新生，共创未来”，友邦人寿 2022 新人发展项目发布会

## 深植 MDRT 文化汇聚寿险精英

MDRT 文化倡导的是一种高标准、高度职业化的保险销售和服务体系，与我们致力培养重信誉、讲质量、崇尚服务的高度职业化营销员渠道的理念相一致。我们将 MDRT 文化深深根植在团队文化建设中，坚定不移聚焦“卓越营销员 3.0”策略，持续培育优秀的 MDRT 卓越营销员及保险企业家，用扎实的核心能力和差异化优势筑牢公司发展根基，为公司可持续经营提供保障，为行业的高质量发展贡献出一份力量。

2022 年

- MDRT 注册人数以 **4,255** 人首次登顶全球榜单
- 首次成为集团内 MDRT 人数 **贡献最多** 的地区
- MDRT 会员人数 **全球第一**
- MDRT 会员人数 **中国内地第一**
- 女性 MDRT 会员人数 **全球第一**
- 超级会员 (COT) 人数 **全球第一**

## 守正出奇 打造有价值的银保渠道

友邦人寿坚持打造卓越银保渠道，在财富客户价值主张、保险销售专业能力，以及丰富产品与服务生态赋能方面，助力合作银行方发展，形成促进双方携手共同探索高质量银保合作的模式，为银行与保险公司之间长期稳定的深度合作提供重要基础，开创金融高质量发展新局面，助推行业发展。

### 携手中国邮政集团，探索分销合作

2022年2月，友邦人寿与中国储蓄银行股份有限公司及中国邮政集团有限公司建立新的银行保险合作伙伴关系，继续扩大银行保险渠道的分销覆盖。通过此次合作，凭借友邦人寿在寿险业一流的业务价值及专业优势，以及中国邮政集团强大的销售渠道和广泛的客户基础，为进一步开拓中国大陆地区的中产阶层和高净值客户市场创造了机会。

## 可持续的供应链管理

我们不断增强对供应商社会责任的管理意识，将社会责任融入供应商管理流程。2022年，我们提出与供应商“共创共赢”的价值主张，在对外输出环境、社会及管治 (ESG) 理念的同时，从劳工权益、健康安全、环境保护等方面要求供应商严格遵守相关法律法规和行为准则，引导供应商积极履行社会责任。

在供应商遴选流程中，我们制定供应商评分标准，其中“5/100”设定为对供应商在环境保护、员工权益与风险管理等 ESG 方面的考察。

在供应商培训和赋能方面，我们注重对不同等级供应商开展不同频次的 ESG 共创内容培训，以提升供应商的可持续表现。

在供应商管理方面，我们根据《供应商行为准则》强化供应商 ESG 管理，推动实现遵守行为标准的最佳实践。

环境保护	维护劳工权益	法律法规	公司治理
鼓励供应商采用无纸化、数字化办公方式，践行绿色环保理念。	鼓励供应商提供健康、安全的工作环境，在促进创新和多元文化发展的同时，注重员工关怀，为员工创造学习和发展机会。	敦促供应商遵守国家和地方的法律法规，避免一切形式的腐败和贿赂，杜绝不正当竞争行为，以及严厉禁止雇佣童工和强迫劳动。	要求供应商建立数据和网络安全管理机制，并参与数据安全相关培训，以提高风险防范意识。

# 友爱

## 反哺社区发展

2022 年是友邦保险重回中国内地 30 周年。受益于国家不断深化的金融开放政策，茁壮成长的友邦人寿始终心系本土，在致力于给中国家庭带来专业、高质量健康及财富保障产品和服务的同时，发挥自身优势，通过多元化的公益项目，在不同领域践行企业社会责任。

行稳致远，大爱无疆。报告期内，我们持续探索多元公益形式，通过助力乡村建设、为乡村儿童捐赠图书、打造爱心图书室等多种方式参与支持乡村振兴；通过改善老人养老环境及身心健康、支持儿童教育和健康等项目响应国家“一老一小”战略；在多项紧急援助中挺身而出，奋勇争先。我们致力于给中国家庭带来专业、高质量的健康及财富保障产品和服务的同时，将爱与责任回馈给社会。

- 公益慈善及抗震救灾物资捐赠金额

**9,286,224.73** 元



## 支持乡村振兴

### 乡村定点帮扶

友邦人寿自 2020 年以来持续参与帮扶内蒙古乌兰哈达苏木地区的农牧业，通过助力当地建立食用菌特色种植产业基地，加强“一村一品”、带动乡村振兴。

2022 年，我们投入乌兰哈达苏木西后坊村委会、石灰图村委会、巴音高勒嘎查村农村人居环境整治项目，持续支持乡村振兴定点帮扶工作。

### 友邦友爱·书香筑梦

知识改变命运，爱心点燃希望。2022 年，友邦人寿再度携手爱德基金会，发起第二届“书香筑梦”行动。超 5 万名卓越营销员、员工及外部爱心人士参与其中，合计捐赠书籍超 16 万本。同时，11 处位于四川、湖北、河南的乡村小学爱心图书室也将投入使用，助力超一万名乡村儿童实现阅读梦。我们相信在不久的将来，这些浸润书香的孩子定能迎光而立，坚定地走向更广阔的未来。

自 2021 年起累计

援建爱心图书室

21 个

捐书超

31 万本

惠及学生超

10,000 名



友邦人寿援建的爱心图书室

## 助力健康生活

### 友邦友爱·乐龄计划

为响应国家“一老一小”民生保障服务项目、践行友邦百年企业的社会责任担当，友邦人寿于 2022 年重阳节前夕开启全新康养公益项目“友邦友爱·乐龄计划”，旨在帮助困境老人改善养老环境及身心健康，助力普惠养老。

该项目已于上海、天津、深圳、武汉、北京、广州、石家庄、南京、成都等多个社区同步推进，项目包含适老化入户改造、适老化社区改造、智慧养老、助老志愿服务等多项内容，将惠及数千老人。

我们期待助力更多家庭实现“老有所养”到“老有所享”！



“友邦友爱·乐龄计划”正式启动



上海淮海中路街道社区改造一角

2022 年

首批资金捐助

981,200 元

其中，上海项目对小区室外风雨连廊休息区、老年座椅、健康步道、无障碍通道等公共区域进行适老化改造，改造后惠及小区居民

400 多户

## 守护天使心

2022 年是友邦人寿携手“天使心项目”走过的第 8 个年头。在这一年中，我们排除万难，继续支持身心障碍儿家庭，积极倡导“父母先走出来，孩子才有希望”的信念。我们的营销员们通过向客户传递认识、接纳、帮助身心障碍家庭的理念，在扩大“天使心项目”影响力的同时挖掘身边的身心障碍家庭，邀请他们加入该项目以获得更多陪伴和支持。另一方面，我们通过前瞻性的全局公益宣传布局，包括公益短片拍摄、开展绘画大赛、线上课程推广等形式多样的活动，促进“天使心项目”快速有效传播，让更多人关注、理解、接纳和关爱“爱奇儿”家庭，并帮助这些家庭走出阴霾、点亮希望。



2022 年，友邦保险梦想大使与爱奇儿牛牛一起互动打篮球，为 99 公益日线上募捐加油助威



2022 年，友邦天使心星球绘画大赛获奖部分画作展示，已授权给天使心用作展览、周边制作、画作义卖等

## 关爱大病儿童

2022 年，我们联合北京新阳光慈善基金与武汉同济医院共同建设的“友邦·新阳光病房学”已于同济医院落成，这是继 2019 年在南京儿童医院设立“友邦·新阳光病房学”后的又一个爱心基地。除了组织志愿者前往新阳光病房学校做志愿活动外，我们还为孩子们提供了丰富的线上课程。希望在我们的努力下，大病儿童们能顺利完成从学校到医院，再从医院回归学校的衔接，给予每个孩子公平发展的机会，使孩子们的天赋和生命力得以绽放。



2022 年 9 月，友邦志愿者共同参与南京病房学校的庆国庆主题绘画课

## 友邦净水计划

友邦人寿携手上海市儿童基金会为云南四所偏远学校捐赠了 6 台净水设备，以帮助解决当地缺少净水的问题，使孩子们能够喝上干净的饮用水。



云南省广南县偏远学校学生排队接饮用水

自 2015 年起累计

达成捐款超

**1,790** 万元

举办活动

**703** 场

支持身心障碍儿家庭超

**37,000** 人次

友邦志愿者超

**9,680** 人次

提供关怀服务超

**46,300** 小时

2022 年

开展课程（含线上线下）

**1,140** 节

服务人次

**3,922** 人次

2022 年

友邦净水计划受益师生超

**3,000** 名



## 支持教育

一个行业的蓬勃发展离不开专业队伍的建设与培养。友邦人寿在持续推动高品质业务发展的同时，为行业培养和输送大量优质人才。同时，我们关注性别平等，支持赋能女性，帮助更多困境女孩通过教育改变命运。

## 培养本土保险人才

1994 年以来，友邦保险先后与复旦大学、中国科技大学、北京大学、中山大学等著名高校合作成立了精算中心，以资助培养本土保险人才。二十多年来，该项目已累计支持超 3,000 名学子的精算培训。

2022 年 1 月 5 日，友邦人寿携手武汉大学经济与管理学院成立“友邦·武大精算教育基金”，并承诺向该基金会捐赠 100 万元人民币，用于支持未来十年武汉大学经管学院保险与精算系的教育建设和教研活动。同时，为将教育与产业更好融合，友邦人寿宣布将与武汉大学经管学院合作共建学生实习基地。友邦人寿通过进一步加码在本土保险人才培育方面的投入，展现对所在地区一以贯之的承诺。

2022 年

支持培训人数

142 人

资助金额近

40 万

## 帮助“春蕾”女孩改变命运

友邦人寿深度支持“春蕾计划”，从 2021 年帮扶云南省困境女孩完成学业，到 2022 年拓展到四川、湖北、河北三地。同时，我们还持续开展了一系列的活动助力“春蕾计划”。2022 年春节期间，友邦人寿联合营销员伙伴在自有微信平台上发起第二届“百万公益行动”，邀请客户共同助力公益，客户可通过线上互动获得爱心虚拟红包兑换成爱心物资捐赠给“春蕾女孩”，参与人次达到 21,155 人。

我们期待女孩们走出大山，看到人生更多的可能性，期待女孩们勇敢追梦，不负韶华！



友邦人寿为“春蕾女孩”们送去学习生活物资

自 2021 年起累计

捐赠金额超

200 万

惠及春蕾女孩

1,630 人次



## 紧急援助，友邦在行动

友邦人寿始终与中国社会同呼吸共命运，一直致力于支持与重大自然灾害、事故灾难和公共卫生事件等突发事件有关的救济项目。

1998 年夏天，全国普降暴雨，长江中下游地区，出现了百年不遇的洪水。友邦上海和全体员工向长江特大洪水灾区捐款 80 万元，帮助灾区人民重建家园。2008 年 5 月 12 日“汶川大地震”发生后，友邦各分支机构迅速行动起来，在第一时间开通保险理赔绿色通道，简化理赔程序和环节，并成立了“赈灾委员会”，号召员工及营销员为前线的救灾工作贡献力量。2021 年 7 月，河南多地因暴雨遭受严重水灾。友邦心系受灾同胞，携手公益伙伴爱德基金会第一时间响应，紧急捐款采购灾区急需物资帮助一线救灾抢险人员和受灾民众。

2022 年

物资及资金捐助金额

1,786,408 元

惠及超

40,000 人次



### 灾害无情，友邦“友”爱

2022 年 9 月 5 日，四川省甘孜藏族自治州泸定县发生 6.8 级地震。9 月 7 日，友邦四川决定携手爱德基金会紧急向四川地震灾区捐赠相关物资，用于支援受灾地区抗震救灾和灾后重建工作。第一批物资于 9 月 8 日上午运抵了四川泸定灾区，在志愿者的帮助下，该批物资被发放至甘孜职业学院临时安置点的儿童手中。



友邦四川驰援泸定县地震灾区

# 友行 共创青山绿水

友邦人寿高度重视并积极践行绿色理念，积极响应国家发展方针与监管政策指引，致力以绿色、创新、协调、开发、共享的绿色新发展理念厚植于企业基因中；坚持以人为本，稳步建设对社会与国民生活的绿色发展的贡献力；致力以绿色保险助力生态文明工作，服务美丽中国建设，以保险之力贡献中国“碳达峰，碳中和”目标的实现。

## 友邦人寿制定《2023-2025 年度绿色金融发展规划》

我们清晰地制定了《2023-2025 年度绿色金融发展规划》，并与公司未来三年发展战略高度一致，有机结合。设置绿色金融战略目标为公司战略目标，将未来三年绿色金融发展规划聚焦两大方面：

- 积极响应国家“双碳”战略，稳步明晰符合中国国情与发展情况的企业碳中和路径，并逐步建设相关能力。我们已明确公司整体绿色金融发展战略归口职能部门以及相关业务归口部门，未来也将引入敏捷项目团队的模式，根据实际情况与需要，也会考虑引入外部专家与咨询公司，获取专业意见、最佳实践及相关方法论等。在此基础上，我们持续探索并逐步形成企业碳中和中长期路径，以及相应的减排举措。
- 围绕公司绿色金融发展框架，明确绿色金融发展主题领域，构筑公司绿色低碳发展、高质量发展和可持续发展。我们在绿色金融产品与服务、绿色运营、绿色投资、人才与组织及绿色文化、治理、绿色发展回馈社会等方面部署相关举措与行动方案。与此同时，持续重视基础管理及保障措施，确保制度体系及流程机制健全合规，科学有效；以深化公司绿色金融发展管理水平，扎实推进规划落地实施。基于《银行业保险业绿色金融指引》，我们认真检视并进一步完善了制度体系及流程机制，包括绿色金融发展的战略制定，组织管理、能力建设、投融资流程管理、内控管理与信息披露等相关方面，其中包括：《内部控制政策》、《绿色金融发展战略制定管理办法》、《境内股票研究与投资操作指引》、《信用评级操作指引》、《股权研究与投资操作指引》等相关政策制度。



# 应对气候变化

以帮助大众实现健康、长久、好生活为目标，友邦保险集团承诺 2050 年实现温室气体“净零排放”，承诺支持“科学碳目标倡议” (Science Based Targets initiative 或 SBTi)，并采取多项举措，务求于 2023 年 12 月或之前验证目标可行性。



## 2016 年

签署《联合国全球契约》  
(United Nations Global Compact)

## 2017 年

开始报告我们直接运营所产生的排放和能源使用情况  
加入 CDP (Carbon Disclosure Project)

## 2018 年

确认支持《巴黎协定》，发布第一份《气候声明》  
支持气候相关财务信息披露工作组  
(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

## 2019 年

发起与气候变化相关的投资组合分析及就相关事宜沟通  
亚洲首批计量投资组合碳足迹的资产持有人之一  
加入联合国《负责任投资原则》(UN PRI)  
加入“气候行动 100+” (Climate Action100+)

## 2021 年

签署联合国《可持续保险原则》(UN PSI)  
已完成对直接管理的上市股票及固定收益组合内的煤炭开采和燃煤发电企业的全面撤资  
承诺到 2050 年或之前实现净零排放及签署加入 SBTi

## 2022 年

参与联合国全球契约组织公正转型思考实验室 (Think Lab on Just Transition)  
成为亚洲投资者气候变化联盟 (AIGCC) 的成员

## 2023 年

制定初步的近期科学基础减量目标，以供 SBTi 验证

## 2040 年

投资组合所投资公司全部设立经验证的科学基础减量目标

## 2050 年

达成净零排放

# 未来计划

信息来源：  
《友邦保险 2022 年环境、社会及管治报告》

# 引领责任投资新风潮

友邦人寿坚持长期主义的投资原则，深刻意识到投资活动对人们生活的影响，持续关注投资的长期价值和社会效益，以此实现投资的社会价值与经济回报的协调一致。因此，友邦保险集团制定了可持续投资策略，自 2016 年起积极探索将环境、社会及管治（ESG）要素融入投资组合管理。

我们遵循友邦保险的可持续投资策略，主动识别可持续投资的 ESG 风险，逐步搭建起成熟的框架，定期对被投资主体进行 ESG 问卷调查，通过 ESG 打分卡进行审查和评估，对未能达到标准的投资仓位进行剔除，并增加满足 ESG 要求的优质企业成为投资标的，有效识别投资标的的发展韧性和增长潜力，保障投资组合的长期可持续收益，引领金融业责任投资的新风潮。

## 友邦的可持续投资策略

在直接管理的投资组合中加速与被投资公司的 ESG 行为及规划的了解和接触



每年公布投资组合的碳排放足迹，同时为我们的投资组合制定减排目标

持续在投资过程中考虑 ESG 问题，通过专门的培训活动增加我们的投资分析师的知识和能力

加强投资组合中不符合社会责任及 ESG 理念的投资排除，确保我们的长期投资成果

通过具体考虑绿色债券、可持续发展债券、可再生和替代能源以及基础设施债券，扩大投资组合的范围

## 友邦人寿 ESG 投资管理框架

### 问卷调查

友邦洞察全球重要风险，有针对性地设计年度 ESG 调查问卷。通过深入了解被投企业的 ESG 管理情况，研判投资的可持续性，并帮助企业应对发展风险，提升可持续意识，实现负责任的投资。

### 评级打分

友邦通过使用自主研发设计的 ESG 评级打分卡，定性和定量地审查评估被投企业的 ESG 实操情况，涵盖国际主流关注的八大 ESG 主题，包括气候变化、资源使用有效性及自然资本、业务模式及创新、人力资本、产品质量及安全性、社会影响、公司治理和公司行为。

### 分析决策

友邦资管中心会根据 ESG 调查问卷和 ESG 评级打分卡的评估结果对被投资企业进行多维度的分析，对未能达到标准的投资仓位进行剔除，并增加对满足 ESG 要求的优质企业的投资。

## 探索“地产 + 文化新融合”模式，引领责任投资新风潮

2022 年 12 月 9 日，友邦人寿宣布成功投得上海实森控股权，从而获得上海北外滩 89 街坊地产项目，后正式揭牌为“友邦金融中心”。这是友邦人寿在中国内地的首个集超甲级办公楼、精品文化商业、专业剧院及历史文化保护建筑多元化业态于一体的综合体项目，将以“地产 + 文化”融合的新模式，助力区域商务与文化能级的合力提升，实现产业经济与文化经济的融合升级。该项目充分反映了友邦人寿的 ESG 理念与策略，项目中所有建筑将按照 LEED 金级认证与国家绿色建筑二星级标准进行建造，目前均已取得设计阶段认证。



“友邦金融中心”写字楼



## 绿色运营

友邦人寿坚持以绿色低碳理念引领运营转型，倡导树立绿色工作方式，营造节能降碳良好氛围。坚持电子化、自动化、智能化的运营发展方向，为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务。随着友邦一系列运营数字化转型项目成功上线，全方位提升了运营服务数字化水平，切实履行低碳运营责任。

### 运营服务线上化

积极通过科技等技术手段的支持，持续提升运营服务线上化。截至 2022 年底，营销员渠道新单线上申请率接近 100%，保全线上申请率达 93%，理赔线上申请率达 98%。

### 运营无纸化

在保单电子化方面，结合部分分支机构的成功推广经验，持续进行保单电子化在各分支机构的推动；在通知电子化方面，对原有纸质信函中占比较高的保全批注、理赔结果通知书、支付保险费提醒通知书进行了电子化改造，减少纸质信件 72 万封，支持信函无纸化率从 75% 提升至 83%。

### 运营集中共享作业模式

在当前运营共享中心实现集中化作业，逐步体现运营规模化、标准化、集约化效益的基础上，进一步深化集中作业管理，进一步提升运营中心作业品质，节能增效，形成可复制、可延展及灵活多变的能力，同时在南北运营共享中心之间形成有效互补。



### 数字驱动运营服务

持续通过各类数字化、智能化的项目建设，如双录、智能核保、智能理赔等，不断提升业务自动通过能力，为营销员和客户提供便捷高效的投保、理赔及保单服务。

### 客户服务智能化

进一步丰富了智能在线机器人及智能外呼机器人服务应用的深度及广度，如不断完善与增加智能在线机器人的服务内容，拓展了智能外呼机器人对持有一年期不保证续保产品的客户重新投保和缴费提醒服务等。通过智能机器人的深化应用，提升了服务整体的效能，助力公司实现绿色低碳运营。

### 运营数据分析智能化

打造了“运营慧眼”平台，不断提升运营报表自动化和数据分析智能化水平，以数据驱动助力运营管理精细化。

## 绿色办公

友邦人寿积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标要求，积极落实企业环境管理责任。同时为加快集团“净零排放”承诺的实现，主动识别在日常运营和办公场所中减少排放和加速可持续发展的机会。

### 在办公场地选择方面

优先选取合乎 LEED 标准的建筑，设置办公场所，致力为员工、客户和营销员提供安全、健康、环保的工作与交流场所。截至 2022 年底，在北京、上海、广州、深圳、天津、成都、武汉、南京、苏州、无锡、佛山等主要市场的中心城区，友邦人寿租赁的办公楼宇超过 60% 都取得了 LEED 认证。

### 在办公用品采购中

我们选取了符合 FSC（林业管理工会认证）的纸品，支持负责任的森林经营增长的产品。



### 在办公场所设计及选料方面

采购经国家环境保护部环境认证中心 CEC 认证的家具，尽力减少自然资源消耗；更换合乎 Apex 标准的 CNF 碳中和地毯，提高资源利用效益；采用高效节能的光源与灯具以及空调系统，最大限度节省电力消耗。

### 在日常工作方面

开展常态化宣传，积极鼓励员工及营销员践行绿色办公管理措施，包括空调温度设定夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；离开办公室或会议室及时关闭空调、照明及各种设备；鼓励员工进行垃圾分类等。

## 未来展望

刚刚过去的 2022 年是友邦人寿“回老家”30 周年。在这个关键时间点，我们开启责任新篇，秉持“长期主义”理念，坚持走高质量发展道路，致力于打造“客户驱动型保险公司”，为每一份对未来的努力与向往提供坚实的长效保障，与股东、客户、员工、合作伙伴、社会勠力同心，奋楫笃行。

**稳健经营，高度合规。**我们认识到治理的作用，建立并完善公司基本管理制度，对监管要求和行业发展保持前瞻性视野，为各利益相关方创造长远价值，向着可持续发展的目标不断迈进。

**升级产品与服务品质，拓宽客户群体外沿。**作为一家以“以客户为中心”为发展理念的保险公司，我们陪伴并守护客户，不断发掘潜在市场需求，在产品革新、服务优化、科技赋能领域与客户并肩成长，帮助客户更安心、从容地应对未来可能的健康风险与挑战。

**培育卓越人才，提升团队素质。**我们持续充实员工职业发展平台，为营销员提供全方位的发展支持，引领新时代保险营销员渠道的高质量发展，致力于打造陪伴客户一生的“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”。

**回馈社会，反哺自然。**我们始终心系本土，通过多元化的公益项目持续践行社会责任，投身乡村振兴，改善身障儿童、困难老人生活质量，助力区域均衡发展。同时，我们响应国家战略，发挥金融行业资源优势，通过责任投资、绿色运营传递可持续发展理念，积极应对气候变化。

千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金。友邦人寿坚守保险正道，从笃定的价值观里不断汲取力量。新时代赋予保险业更大使命，我们将继续发挥保险“减震器”作用，帮助更多中国家庭享受健康长久好生活，为行业渠道建设树立新的标杆，积极支持国家战略，在保险强国新征程上再立新功，助力中国式现代化的实现。

## 指标索引

报告框架	GRI 标准	SDGs	报告页数
高管致辞	2-22	/	02-03
走进友邦	2-1、2-2、2-3	/	04-07
责任管理	2-6、2-16、3-1、3-2、3-3		12-13
<b>友效·精进运营促发展</b>			
完善公司治理	2-9、2-11、2-12、2-14、2-27	SDG16	16
依法合规经营	205-2、2-27	SDG16	17
强化风险管理	207-2	SDG16	18
消费者权益保障	416-1、416-2	SDG16	19-25
<b>友心·赋能安心保障</b>			
守护大众健康	3-3、416-1、417-1	SDG3、SDG10	28-29
引领普适化养老	3-3、416-1、417-1	SDG3、SDG10	30-31
守护财富赢未来	3-3、416-1、417-1	SDG3	32
打造传承梦想	3-3、416-1、417-1	SDG3	33
企业信赖的健康伙伴	403-6	SDG3、17	34
以客户体验驱动品质友邦	/	SDG3	35
科技赋能创新	/	SDG3	36-37
<b>友人·凝心聚力共繁荣</b>			
以人为本 携手员工共同成长	401-2、404-1、404-2、405-1	SDG4、SDG8	40-44
向上新生 赋能卓越营销共创未来	404-1、404-2、404-3	SDG3、SDG4、SDG5、SDG8	45-46
守正出奇 打造有价值的银保渠道	2-6	SDG17	47
可持续的供应链管理	414-1、308-1	SDG17	47
<b>友爱·反哺社区发展</b>			
支持乡村振兴	413-1	SDG1	50
助力健康生活	413-1	/	51-53
支持教育	413-1	SDG4、SDG8	54
紧急援助，友邦在行动	413-1	/	55
<b>友行·共创青山绿水</b>			
应对气候变化	305-5	SDG13	58-59
践行负责任投资	203-1、203-2	SDG13	60-61
绿色运营	302-4、302-5	SDG12	62
绿色办公	302-4	SDG12	63
未来展望	2-24	/	64-65

## 意见反馈表



尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便我们持续改进工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问卷（请在相应位置打“√”）

1. 对于友邦人寿，您的身份是？

- 政府       投资者       合作伙伴       同行       员工       客户  
 社区和公众       媒体       供应商 / 承包商       非政府组织       其他（请注明）

2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现：

- 很好       较好       一般       较差

3. 您对报告的总体印象：

- 很好       较好       一般       较差

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- 很好       较好       一般       较差

5. 您认为报告结构：

- 很合理       较合理       一般       较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- 很好       较好       一般       较差

开放性问题

您对友邦人寿社会责任方面的工作有哪些期待？

任何意见和建议欢迎您反馈至邮箱 cn.ccm.cho@aia.com，感谢您的关注和参与！



健康长久好生活



友邦保險官方微信



友邦友享 APP