



健康长久好生活

友邦保险



# 2023 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”）2023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：2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容适当追溯历史数据并涵盖发布前信息。

## 发布周期

本报告为年度报告。

## 报告编制原则

本报告根据全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、香港联合交易所证券上市规则附录C2《环境、社会及管治报告指引》、可持续性会计准则委员会（Sustainability Accounting Standards Board）《可持续会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》及中国保险行业协会《保险机构环境、社会及管治信息披露指南》编写，同时回应《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15号）和联合国（United Nations）《可持续发展目标（SDGs）》。

## 报告数据说明

本报告关键财务数据来源于经过审计的2023年全年业绩，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

本报告以电子版形式发布，电子版报告可在本公司网站（<https://www.aia.com.cn/>）下载查阅。

# 目录

关于本报告	01
高管致辞	03
走进友邦	05
友邦 SDGs 地图	09
责任价值：“友”承诺	11

## 01 管理价值：“友”成效

完善公司治理	17
强化风险管理	18
依法合规经营	18
保障消费者权益	19
坚持党建引领	23
网络安全与隐私保护	24

## 02 客户价值：“友”驱动

升级健康生态圈	27
引领普适化养老金融发展	31
企业信赖的健康伙伴	34
一路相伴，向美而生	35
以客户体验驱动品质友邦	37
科技化战略成就专业服务	38

## 03 人才价值：“友”传承

携手员工共赢共成长	41
赋能卓越营销源动力	46
打造银保合作新标杆	49
拓展区域发展新机遇	50
增加可持续供应链韧性	50

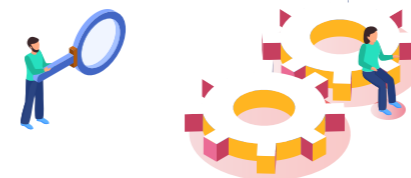
## 04 社区价值：“友”奉献

支持乡村振兴	53
助力健康生活	54
支持教育	56
济困救灾	58
公益创新	59

## 05 绿色价值：“友”未来

应对气候变化	63
践行责任投资	65
绿色运营	67
绿色办公	68

未来展望	69
指标索引	71
意见反馈表	72



# 高管致辞



2023年，是复苏和挑战并存的一年，也是友邦人寿成绩斐然的一年，我们坚持长期主义，并把目光和精力投向更远的地方。我们以正确的文化和价值观、以客户长久的信心和信赖、以可持续的高质量发展，坚持和突破，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”。

**这一年，我们坚守稳健经营的决心，贯彻落实管理价值。**我们通过完善公司管治、优化风险管理、严格合规经营、加强监督流程，切实回应利益相关方的期望，体现外资金融企业的责任担当。贯彻执行监管要求，我们保持对风险的高度关注，探索公司管治和可持续发展的有机融合，在“长期主义”理念的指引下实践高水平对外开放和高质量行业发展。2023年，我们持续打造强有力的风险合规企业文化，在“大消保”新格局下践行“金融为民”，积极有效地应对外部环境和科技发展带来的挑战，强化数据安全与个人隐私保护工作，不断提升公司可持续发展韧性。

**这一年，我们秉持“客户驱动的业务革新”，不断增加客户价值。**我们秉承“以客户为中心”的经营理念，通过持续拓展并升级健康、养老生态圈，发掘社会群体需求痛点，提供专业、品质的健康及养老服务，帮助人民群众实现“全程健康友保障”和“自在养老友陪伴”。2023年，我们推出“友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务，引领行业进入整合“癌症预防+重疾保障+健康服务”的“重疾3.0”时代。我们积极响应国家发展“第三支柱养老”的政策，再次创新升级“养老生态圈”，通过丰富居家养老、机构养老、医养协助、旅居养老的服务内容，更好地满足不同阶段、不同方式下的多元养老服务需求。同时，我们依托北外滩友邦大剧院，携手专业机构和一流艺术学府，打造专属美育平台，为“美育强国”计划的推进和“文化强国”的目标贡献力量。

**这一年，我们坚持贯彻“长期主义”的理念，持续深化人才价值。**我们积极践行使命牵引的企业文化、构建多元包容的职场氛围、持续推进员工关怀和职业可持续性发展，不断致力于建立企业与员工“双向赋能”的组织生态，持续优化健康可持续的卓越职场环境。我们扎实推进“卓越营销员3.0”策略，致力于为卓越营销员团队提供全方位的发展支持，从而实现渠道的行稳致远，打造新人更容易成功的平台，汇聚MDRT的平台和孵化“保险企业家”的平台。2023年，我们的MDRT注册人数再次登顶全球榜单，连续第二年成为全球以及中国内地MDRT会员人数最多的寿险公司。同时，我们通过与中国邮政储蓄银行的深化合作以及与东亚银行的独家合作，使长期、健康、可持续、差异化的银保模式持续创造价值。

**这一年，我们在公益慈善事业的道路上不断前行，积极创造社区价值。**在“信赖为本，友爱未来”的公益愿景下，我们长期致力于培养本土保险人才、关爱弱势群体、弘扬健康生活方式、济困救灾，以践行企业社会责任。我们积极响应国家“一老一小”民生保障服务项目，持续推进康养公益项目“乐龄计划”，帮助困境老人改善养老环境及身心健康，助力普惠养老；关爱身心障碍儿童“爱奇儿”及其家人；帮扶山区困境女童完成学业；助力偏远地区学生实现阅读梦。2023年，我们全面升级“友邦友爱慈善信托”，将营销员、客户对公益慈善的需求与友邦公益生态资源连接起来，从“自己做公益”到“合力做公益”，携手更多志同道合的伙伴投身公益，回馈社会，实现自我价值。

**这一年，我们在绿色发展理念的指引下履责致远，积极提升绿色价值。**我们响应国家“3060双碳战略”和“生态文明建设”的要求，坚持贯彻绿色、创新、协调、开发、共享的绿色新发展理念，持续完善ESG管治框架，遵循国内ESG相关标准，落实《银行业保险业绿色金融指引》等文件的具体规定。2023年，我们提出《友邦人寿2024-2026年度三年发展规划》，部署有关绿色金融产品与服务、绿色运营、绿色投资、绿色文化和管治等方面的举措与行动方案，并且我们首次将气候风险纳入全面风险管理，不断提升对环境保护的重视程度，期望人民能够享有更多、更普惠、更可持续的绿色福祉。

心之所向，路之所往，力之所及，新程可期。我们对寿险行业的发展充满信心，对推进将可持续发展理念与公司规划发展战略的长期协同发展充满热情。面向未来，我们将持续思考、深耕、探索、创新，不仅以客户驱动夯实差异化能力的建设，更将坚持保险本质，长期稳健地守护“健康长久好生活”，引领稳健、可持续的高质量发展。

友邦人寿首席执行官 张晓宇

# 走进友邦

## 公司简介

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于 1992 年在上海设立分公司，是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，也是第一家将保险营销员制度引进中国内地的保险公司。2020 年 6 月，友邦人寿获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020 年 7 月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

## 我们的愿景和使命



成为中国最受信赖的保险公司



以专业、诚信与爱，助力家庭和企业实践健康长久好生活

## 年度高光时刻

### 🏆 公司品牌

- 年度金融机构 澎湃新闻
- 年度保险保障品牌奖 上海证券报
- 年度卓越保险品牌奖 证券之星
- 2023 年度最佳财富管理机构奖 时代周报
- 保险业长期主义经营奖 金融界
- 2023 年中国保险行业风云榜年度客户服务榜 每日经济新闻
- 315 金融消费口碑榜·最值得信赖的金融机构 金融投资报

### 🏆 企业社会责任

- 金蜜蜂 2023 优秀企业社会责任报告·外商及港澳台企业奖 可持续发展经济导刊
- 消费者权益保护典型案例 中国银保传媒
- 友邦友爱·乐龄计划 中国金融年度优秀社会责任项目 中国银行保险报
- 友邦友爱·书香筑梦 2023 年度责任践行公益项目 澎湃新闻

### 🏆 产品及生态圈服务

(注：其他与产品及服务相关的奖项列示在对应的章节中)

- 高质量发展·年度养老生态圈建设 信息时报
- 保险业卓越健康管理服务奖 金融界
- 年度保险业卓越养老服务奖 成都商报
- 友邦传世盈佳终身寿险（分红型）年度用户青睐产品 财经网
- 友邦传世盈佳终身寿险（分红型）最受欢迎保险产品 现代快报

### 🏆 客户价值及科技赋能

- 2023 年最佳科技创新保险公司 广州日报
- 友邦人寿“智赔宝”数字化理赔与反欺诈解决方案优秀奖 瑞士再保险 & 分子实验室
- 友邦友享平台 2023 IDC 中国未来企业大奖 未来客户体验领军者 IDC
- Customer Service initiative of the Year - China（中国年度客户服务奖） Insurance Asia
- 2023 中国保险业风险防控优秀案例 中国银行保险报
- Navigator 项目 全球保险科技案例奖 金融界

### 🏆 人才及文化

- 2023 年中国杰出雇主 Top Employer
- 2023 亚洲最佳企业雇主奖 HR ASIA
- 雇主关怀奖 HR ASIA
- 多元、平等和包容特别奖 HR ASIA
- 2022-2023 TOP20 未来管理人才培养最佳实践奖：未来管理人才培养卓越奖 中欧商业在线
- 全球百万圆桌（MDRT）注册会员人数第一的寿险公司 MDRT

# 年度大事记

## 1月

- 友邦人寿与上实集团共同举办了以“聚活力，谋发展，会世界”为主题的“北外滩 89 街坊”交接暨“友邦金融中心”揭牌仪式。

## 2月

- 友邦人寿《友邦友未来年金保险》荣获《上海证券报》颁发的“金理财”年度创新型保险产品奖。

## 3月

- 友邦保险控股有限公司公布 2022 年全年业绩。

## 4月

- 友邦人寿重磅推出其首款个人养老金保险产品《友邦悦享年年年金保险》和《友邦悦享未来两全保险》。
- 友邦人寿宣布重磅推出“友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务项目。
- 友邦人寿获得中国银行保险监督管理委员会（中国银保监会）河南监管局批复，准予友邦人寿河南分公司开业。

## 5月

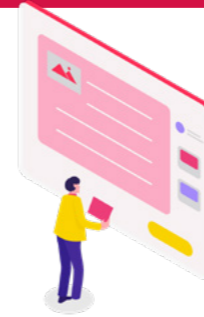
- 友邦人寿开启“新五年计划”，以“客户需求”为轴，以“三大核心关键词（客户驱动、创新驱动、区域发展）+四大战略支柱（产品与服务、卓越营销员渠道、卓越多元渠道、地域扩张及差异化策略）”为轮，辅以扎实的底层内功作为助推，激发在中国内地实现跨越式发展的新动能。

## 6月

- 友邦人寿于郑州举办了河南分公司开业庆典。

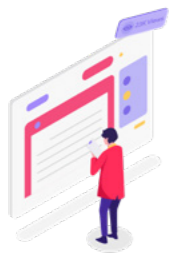


LOVE



## 12月

- 友邦人寿联合保利艺术教育、UCCA 尤伦斯当代艺术中心、上海博物馆等专业机构，倾力打造美育平台“友邦美育”。



## 11月

- 友邦人寿宣布对涵盖健康、养老、财富管理和传承四大客户价值主张的多款产品及服务进行升级，以期为不同人生阶段、不同需求的客户带来多元化、多层次的保障，助力更多中国家庭实现“健康长久好生活”。
- 友邦人寿与浙江大学共同举行“友邦人寿·浙江大学保险教育基金捐赠及战略合作签约仪式”，双方正式宣布达成战略合作。

## 10月

- 友邦人寿宣布其“养老生态圈”再次创新升级，在“居家养老、机构养老、医养协助”三大板块基础上推出全新“旅居养老”板块，并基于原板块中高频使用服务项优化推出“康养 PLUS”会员权益，同时在“医养协助”板块中新增住院就医协调和康护管家协调。
- 友邦人寿携手文化领域新媒体品牌“看理想”，倾情打造沉浸式对谈节目《不被定义的老年，步履不停》。
- 经国家金融监督管理总局河北监管局批复，友邦人寿石家庄中心支公司改建升级为友邦人寿河北分公司。

## 9月

- 友邦人寿举办了 2023 年全国媒体发布会，友邦人寿管理层代表向全国媒体分享了友邦人寿的“新五年计划”和阶段性成果。
- 坐落于上海友邦金融中心的北外滩友邦大剧院盛大开幕。



## 8月

- 友邦人寿宣布重磅推出全新的分红型增额终身寿险产品《友邦传世盈佳终身寿险（分红型）》。
- 友邦保险公布截至 2023 年 6 月 30 日止的财务业绩，友邦人寿新业务价值同比增长 14%，年化新保费实现 53% 的卓越成长，总加权保费收入增长 18%。

## 7月

- 根据 MDRT (百万圆桌) 官方最新公布的排名名单，友邦人寿 MDRT 注册人数再次登顶全球榜单，连续第二年成为全球以及中国内地 MDRT 会员人数最多的寿险公司。同时，友邦人寿女性 MDRT 会员人数也名列全球第一。友邦人寿取得的佳绩，助力友邦保险连续 9 年成为全球拥有最多会员人数的跨国公司。

## 友邦SDGs地图

SDGs 目标	具体目标	实践内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.a 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。</li> <li>1.b 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，支持加快对消费行动的投资。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿开展“友邦友爱·书香筑梦”公益项目，援建中国偏远山区学校爱心图书室，减少城市和乡村教育资源的差距。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.4 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。</li> <li>3.8 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿推出首款个人养老金保险产品，深入参与养老第三支柱建设。</li> <li>2. 友邦人寿再次创新升级“养老生态圈”，推出全新“旅居养老”板块。</li> <li>3. 友邦人寿推出行业创新的“职场友护”平台，为中小企业免费提供一站式职场健康与安全防护管理服务支持。</li> <li>4. 友邦人寿重视员工身心健康，为员工提供领先的风险保障和健康管理服务。</li> <li>5. 友邦人寿发起“友邦天使心”项目，帮助身心障碍儿童及其家庭走出阴霾。</li> <li>6. 友邦人寿设立“新阳光病房学校教室”，帮助病房儿童保持学习，避免因长期与社会脱节而出现社交障碍。</li> <li>7. 友邦人寿开展“友邦友爱·乐龄计划”，积极探索养老公益实践，助力普惠养老。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 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。</li> <li>4.4 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。</li> <li>4.5 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。</li> <li>4.6 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。</li> <li>4.7 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。</li> <li>4.a 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿聚焦“一老一少一新”等重点人群，注重金融教育宣传，提高活动的覆盖面和影响力。</li> <li>2. 友邦人寿契合《美育强国计划》，重磅打造“向美而生友邦美育”平台，丰富人民的精神生活。</li> <li>3. 友邦人寿关注人才培养，构建多维度培育体系，支持人才全面发展的轮岗机制，为公司发展提供重要保障。</li> <li>4. 友邦人寿与著名高校合作，成立精算中心，设立“友邦浙江大学经济学院保险教育基金”，助力培养本土保险人才。</li> <li>5. 友邦人寿深度支持“春蕾计划”，帮扶山区困境女孩完成学业。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.5 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.1 到 2030 年，人人普遍和公平获得安全和负担得起的饮用水。</li> <li>6.2 到 2030 年，人人享有适当和公平的环境卫生和个人卫生，杜绝露天排便，特别注意满足妇女、女童和弱势群体在此方面的需求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿启动“净水计划”，捐赠净水设备，解决偏远学校缺少净水的问题。</li> </ul>

SDGs 目标	具体目标	实践内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.3 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。</li> <li>8.5 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿切实保护员工基本权益，完善薪酬福利体系，关注员工工作生活需求，建立和谐稳固的劳动关系。</li> <li>2. 凭借独树一帜的 TDA (Technology, Data, Analytics) 策略，提升客户数字化服务体验，推动理赔管理进入智能化时代。</li> <li>3. 友邦人寿紧抓区域发展新机遇，积极推进“非一线城市发展策略”。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>10.3 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。</li> <li>10.4 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿推出“如意悠享”，突破性地为次标人群定制终身重疾保障，全力满足亚健康人群对健康保障的迫切需求。</li> <li>2. 友邦人寿推出“友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务，引领行业进入整合“癌症预防+重疾保障+健康服务”的“重疾 3.0”时代。</li> <li>3. 友邦人寿为残障人士提供就业岗位，并在生活中给予其帮助。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>12.2 到 2030 年，实现自然资源可持续管理和高效利用。</li> <li>12.4 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透到水和土壤的机率，尽可能降低它们对人类健康和环境造成的负面影响。</li> <li>12.5 到 2030 年，通过预防、减排、回收和再利用，大幅减少废物的产生。</li> <li>12.6 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。</li> <li>12.8 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿优先选取合乎 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。</li> <li>2. 友邦人寿将采用绿色环保材料列入内部操作规程，选用获得了中国环境标志产品认证及林业管理工会认证 (FSC) 的产品。</li> <li>3. 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>13.3 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。</li> <li>13.a 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 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，通过制定行动规划，采取有效措施，逐步实现“净零排放”的承诺。</li> <li>2. 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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.5 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿严格遵守国家法律法规，不断夯实公司管治和监督运行机制，提升公司管治能力和管治水平。</li> <li>2. 友邦人寿以《友邦人寿保险有限公司合规政策》为基本制度，贯彻落实业务合规、反洗钱、反舞弊、反腐败等合规要求。</li> <li>3. 友邦人寿建立网络安全管治组织架构，积极应对外部环境和科技发展带来的信息安全方面的挑战。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>17.17 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 友邦人寿聚焦发展与长期战略合作伙伴关系的关系，全方位赋能战略伙伴，共同建设可持续的高质量银保新模式。</li> <li>2. 友邦人寿坚持将 ESG 理念纳入供应商管理，引导供应商积极履行社会责任。</li> </ul>

# 责任价值： “友”承诺

## 社会责任理念

协同友邦保险的环境、社会及管治策略，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	稳定的收益 健全的风险管理 公司管治和运营 依法合规经营 环境、社会及管治方面的履责情况	公司年报 企业社会责任报告
 客户	优质的产品和服务 客户权益保护 客户隐私保护 关注弱势群体	客户热线 公司微博 公司微信公众号 公司官网 友邦友享APP 产品发布 客户满意度调查
 员工	员工权益保障 员工职业健康安全 员工发展与关爱 有竞争力的薪酬福利	工会 员工座谈会 举办职业培训 员工互助关爱活动 员工问卷调研
 合作伙伴	合作共赢的伙伴关系 廉洁的商业环境	行业协会 合作协议 定期沟通会
 政府和监管机构	响应国家战略 依法纳税 依法合规经营 促进行业可持续发展	定期上报材料 参与政府或监管机构相关研讨会
 社会公众	改进民生 社区沟通 公益慈善	开展慈善捐助活动 组织志愿者活动
 自然环境	资源有效利用 节能减排 应对气候变化 绿色运营	开展负责任投资评估 公司低碳理念宣贯

# 实质性议题分析

公司以重大性议题分析为参考，将优先级排序较高的重要议题纳入公司管理决策、业务开展及日常运营中，及时回应利益相关方的需求。公司通过线上问卷调研的形式与利益相关方进行沟通，确保有效的评估环境、社会及管治的相关风险及机遇，识别出 20 项实质性议题，在本报告中对其影响和管理进行重点披露。

## 友邦人寿实质性议题的筛选及评估流程



### 实质性议题筛选

公司参照全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案和香港联合交易所证券上市规则附录 C2 《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对标，结合我们的发展理念，识别出了友邦人寿 CSR 实质性议题共 20 项。



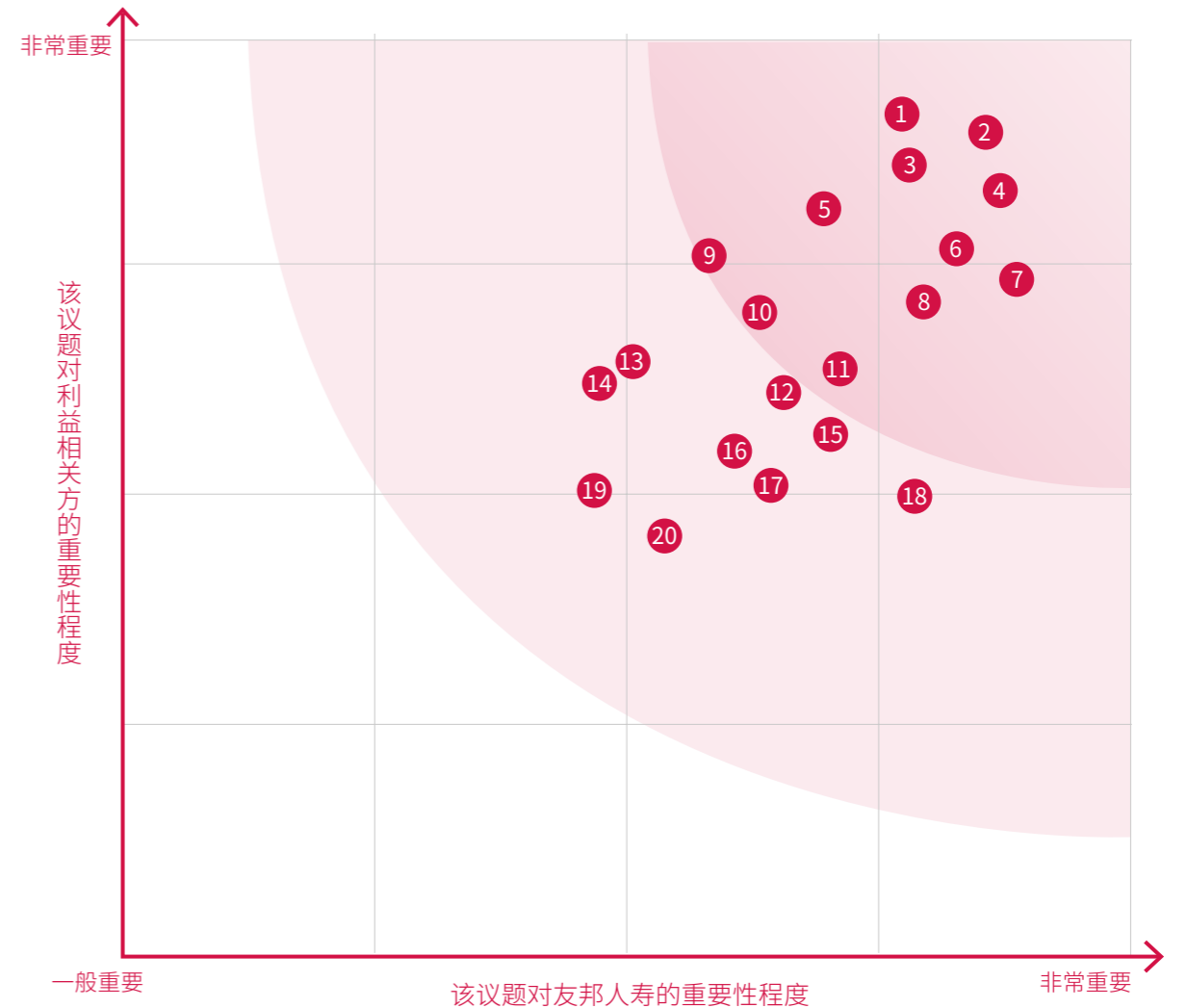
### 实质性议题分析

本次调研共计回收有效问卷 272 份（其中高管及董事会成员 9 份，员工 256 份，其他利益相关方 7 份）。根据内外利益相关方对议题的评估结果，公司从“对友邦人寿的重要程度”以及“对利益相关方的重要程度”两个维度对各个议题进行分析，最终得出本报告的实质性议题矩阵。



### 实质性议题矩阵及优先级排序

公司综合考量各项议题对友邦人寿的重要程度以及对利益相关方的重要程度的分数，将议题的实质性分为极其重要、高度重要两个层级，在报告中对所有议题进行一一回应，对于极其重要和高度重要的议题将在报告中进行重点披露。



## 友邦人寿实质性议题变动情况

2023 年实质性议题	2022 年实质性议题	变动情况	变动情况说明
商业道德	—	新增	根据国家政策和监管机构的要求，结合保险行业发展，以及公司对该议题的关注程度，在年度内新增
金融科技创新与数字化	科技创新与数字化	调整表述	根据各个 ESG 信息披露标准和指引，对原议题表述进行调整，使其更加清楚和准确
人才培训与发展	人才发展	调整表述	
绿色运营及办公	绿色办公	调整表述	延展议题内容，以便更全面地回应利益相关方的期待和诉求
	绿色运营	调整表述	
行业协同与区域发展	行业协同与发展	调整表述	

极其重要		高度重要	
1	风险管理	9	绿色运营及办公
2	产品与服务创新	10	金融科技创新与数字化
3	消费者权益保护	11	多元及包容
4	客户体验	12	责任投资
5	信息安全与隐私保护	13	乡村振兴
6	合规经营	14	社区参与
7	公司管治	15	员工权益与福利
8	人才培训与发展	16	商业道德
		17	行业协同与区域发展
		18	员工关爱
		19	应对气候变化
		20	可持续供应链



# 管理价值：“友”成效



友邦人寿积极响应国家建设“个人养老第三支柱”及“健康中国2030”等政策的号召，践行保险企业责任担当，不断为客户、员工和社会创造价值。我们遵守国家法律法规，提升公司管治、风险防控、合规经营能力，自觉接受外部监督；将消费者权益保护纳入公司长期发展策略，着力构建“大消保”格局，为消费者的隐私安全提供全程保护。

○ NPS（客户净推荐值）和CES（客户易互动度）**连续七年市场领先**

○ 年度消费者满意度高达**97%**

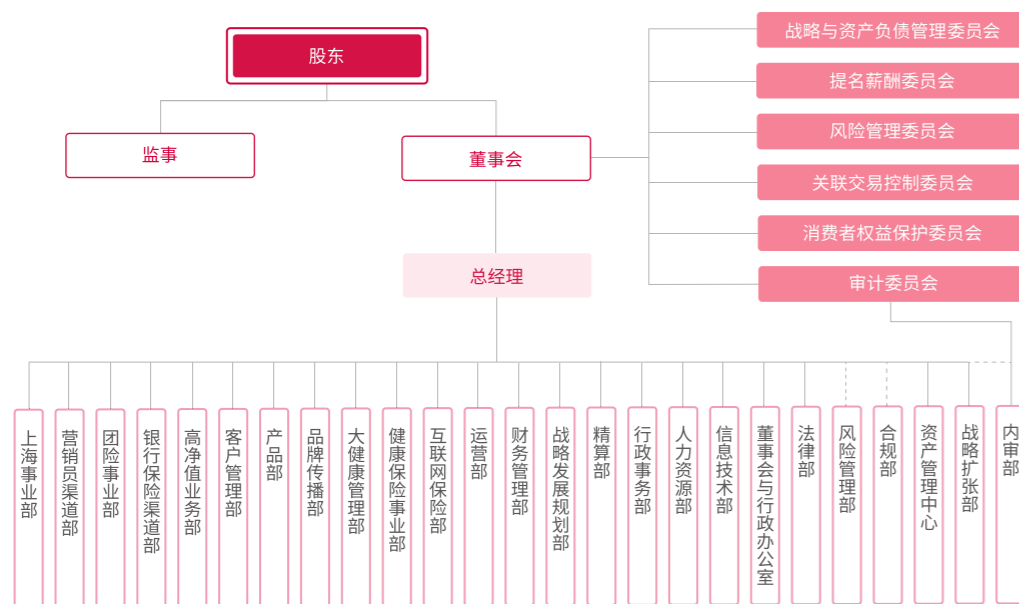
数据来源:友邦人寿委托益普索(中国)咨询有限公司在友邦经营区内匿名开展的客户关系调研数据



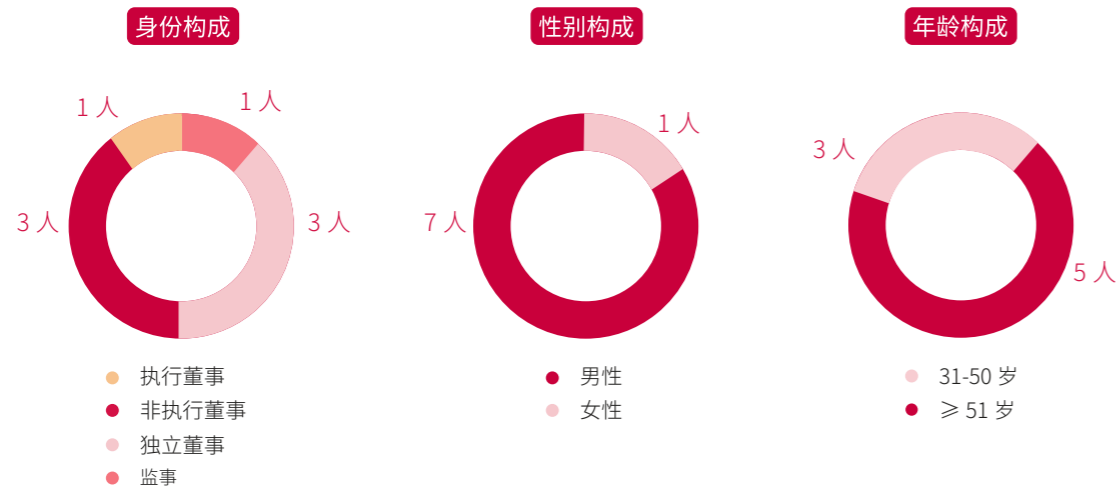
# 完善公司管治

本公司高度重视公司管治，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》，不断夯实公司管治和监督运行机制，提升公司管治能力和管治水平，赋能公司高质量发展。2023年，股东股权管理方面，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；董事会管治方面，由于第一届董事会于2023年任期届满，公司已圆满完成董事会换届；ESG管治方面，董事会积极承担绿色金融主体责任，确定绿色金融发展策略，确保将ESG管治纳入决策过程；信息披露方面，机制健全，确保披露的信息真实、准确、完整、及时。2023年，公司共召开了7次董事会定期会议和3次董事会临时会议。

## 公司组织架构



## 董事会构成情况



# 强化风险管理

友邦人寿在风险管治、业务融合、合规管理、科技创新及风险文化五大领域持续深化推进“一体化”风险管理。公司不断优化风险管治“三道防线”模式，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，并授权风险管理委员会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。公司通过风险地图系统识别和管理主要风险，于2023年进行更新并首次纳入气候相关风险。风险地图包括三个层级，涵盖80余个风险点，并设置对应责任人，负责风险管理、制度制定、系统管控与风险事件处置等。公司还采用前瞻性技术、模型和情景评估和量化风险，在决策时充分了解和考虑风险状况及其影响，为业务开展提供指导以确保有效应对气候风险。

公司通过完善的财务管理引导业务经营，将财务风险管理充分融入公司的策略规划以及资金运用、产品开发等日常业务活动中，有效降低财务风险，提升公司稳健经营能力。此外，公司建立并应用第三方风险管理系统（TPM）和第三方数据管理系统（TPIMS），加强对第三方风险的流程管控，所有第三方在首次合作前都需进行尽职调查。此外，我们通过员工培训提升内外勤员工的风险合规意识与行为。2023年，公司开设线上线下共23门课程，包含全员参与的培训以及面向董监高、风险合规代表和分支机构的针对性课程。落实风险合规考核体系并根据监管要求更新指标，强化高级管理人员风险考核。

# 依法合规经营

公司以《保险公司合规管理办法》为指导，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，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，公司严格执行反洗钱反恐怖融资内控制度和流程，覆盖所有业务重要环节和风险点。在反舞弊管理方面，公司建立了一套包含舞弊预防、舞弊报告及调查和后果管理等环节的全生命周期舞弊风险管理体系，其中舞弊响应程序明确了针对不同主体的舞弊行为负责调查的部门，并在程序中要求负责部门记录、上报每一个可疑的舞弊行为，采取事件管理措施，并开展独立的调查。在反腐败管理方面，为进一步落实监管机构《关于深入推进银保监会系统清廉金融文化建设的指导意见（试行）》的要求，2023年，公司修订了《友邦人寿保险有限公司反腐败政策》，以进一步防范违规行为。2023年，公司未发生商业道德争议或腐败事件。

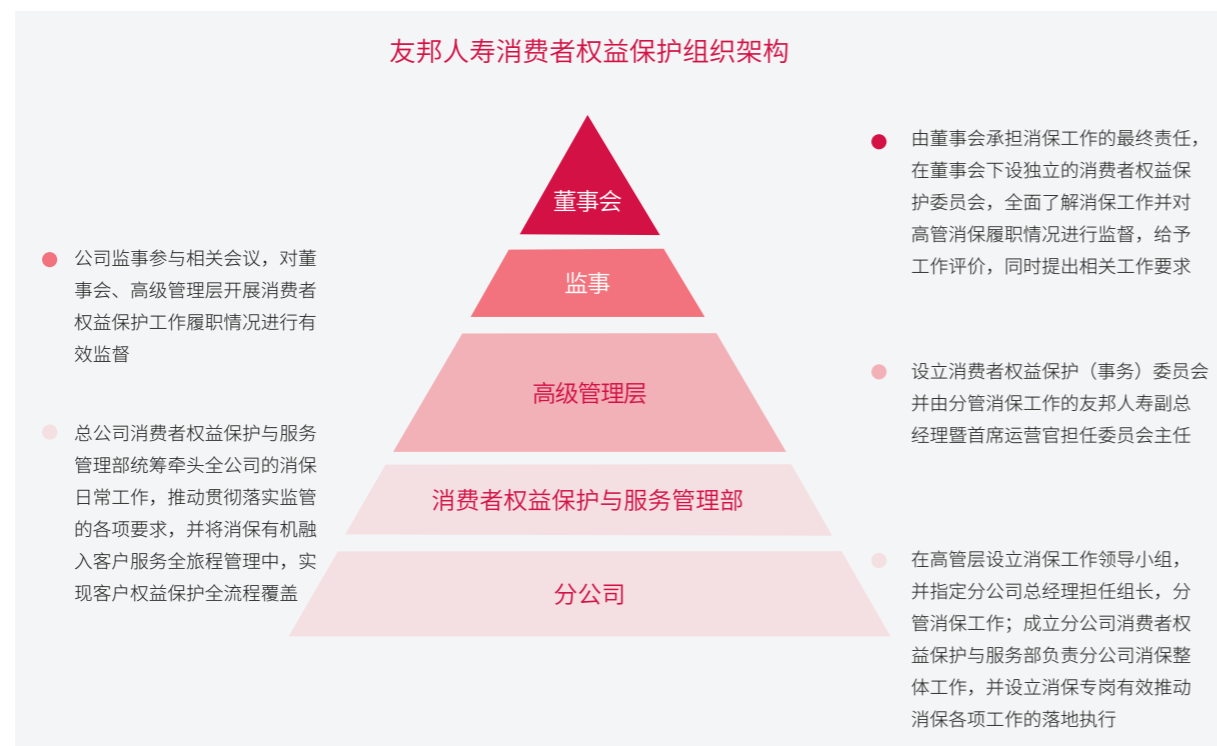
公司持续优化与完善合规培训和宣导体系，开发与实施能够匹配各层级、各特定职能或岗位的培训课程以及形式多样的宣导活动。2023年，内容涵盖防范与处置非法集资、反洗钱、扫黑除恶、清廉文化建设、个人信息保护、尽责使用人工智能等各个方面，着力营造合规稳健发展文化氛围。例如，公司定期向董事会成员提供法规动态及行政处罚监管趋势培训材料；在新员工培训、诚信培训、新机构开业培训环节以及《基业长青》专刊等均利用真实案例提升内外勤反舞弊意识，预防舞弊事件发生等；对全体员工除提供上述培训课程外，2023年还由总公司合规部牵头，联合信息科技部及各个分公司有序开展了以“人工智能：创新与规则的交响乐”为主题的风险合规日系列宣导活动，以提升员工的参与感，并加深从业人员对人工智能应用的风险管理的理解。2023年，公司员工100%参加了公司组织的反腐败相关培训。

此外，我们鼓励供应商采取良好的ESG理念。我们敦促供应商遵守法律、按照最高专业标准行事，避免一切形式的腐败和贿赂。2023年，公司组织供应商行为准则培训，内容涵盖反腐败与反商业贿赂、反洗钱和反恐怖融资、公平交易和公平竞争、数据隐私和安全以及举报渠道。

# 保障消费者权益

随着经济的不断发展和市场消费转型的变化，提供“专业又有温度的服务”成为保险企业与消费者建立良好信任关系和促进业务长效发展的核心基石。友邦人寿坚持落实“以客户为中心”，将消费者权益保护纳入公司长期发展战略，努力在“大消保”新格局下践行“金融为民”，为客户提供公平、优质、可靠的产品和服务。

秉承“兼容进取，消保同行”的消保理念，友邦人寿严格贯彻落实监管机构的工作要求，强化消保决策执行和监督机制，将消费者权益保护有机融入到客户服务全流程管理中，提升金融消费者的安全感、幸福感及获得感。



**2023年**

年度活动触达消费者人次约	原创教育宣传文案点击量约	开展线上线下教育宣传活动
<b>1.7亿</b>	<b>1.2亿</b>	<b>3,130</b> 次
总分公司管理层参与教育宣传次数共	全国教育宣传活动网点	
<b>230</b> 次	<b>100%</b> 全覆盖	

**在保险业消费者权益保护监管评价中名列前茅\***

\* 该排名为国家金融监督管理总局直管寿险单位结果

# 开展消费者金融教育

为将消费者教育宣传纳入常态化工作，提高公众对于金融知识普及的认知度，友邦人寿推出消费者权益保护品牌“友+同行”及“兼容进取，消保同行”的消保口号，长效合规经营，持续守护每一位客户的权益。我们于细微处传递友邦消保文化的“温度”，守护消费者金融权益，为构建和谐、有序的金融消费环境贡献力量。

友邦人寿各分支机构践行“以客户为驱动”的经营理念，高度重视教育宣传活动的针对性和有效性，聚焦“一老一少一新”等重点人群，注重金融教育宣传的“量体裁衣”，提高活动的覆盖面和影响力。

- 友邦四川**：聚焦“一老一少一新”，国宝大熊猫与消保同行
- 友邦深圳**：友邦“友”爱进社区，消保关爱老年群体
- 友邦河南**：光影为媒，共创美好生活
- 友邦广东**：“银龄”金融知识课堂，筑牢长者宣教战线



## 妥善解决消费者诉求

消费者权益保护工作是企业经营的“重点任务”，友邦人寿努力畅通服务渠道，打击黑产乱象，为消费者提供暖心服务。我们积极发挥全国统一客服热线 800 820 3588/400 820 3588 主通道作用，倾听每一位客户的意见；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，建立健全纠纷化解机制；同时提供便捷接通人工服务，对包括老年群体在内的所有年龄层的客服热线人工服务接入保持高效及时响应；公司深入开展“代理退保”黑产乱象整治有关工作，更好维护市场秩序，保护保险活动当事人合法权益。

### 源头管治 + 溯源管理的全流程消费者权益保护

#### 进阶完善投诉溯源管理体系

投诉溯源操作流程正式发布，闭环管理体系有制可循、有标可依、有度可量

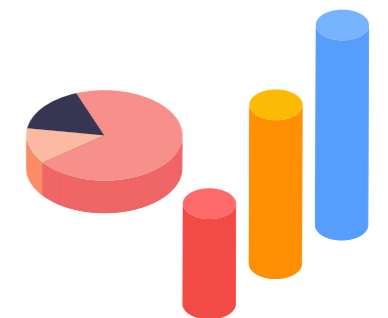
#### 锚定急难愁盼问题及早干预

科学梳理矛盾热点，深度解决问题难点，对苗头性、趋势性问题重点观测并及时干预，提升投诉管理质效

#### 全流程融合前置管理促发展

全流程部署关键触点，倾听客户声音，珍视客户意见反馈，并将客户的重点关注问题的解决融入业务流程、产品和服务设计，进一步增加消费者的幸福感、获得感和安全感

根据国家金融监督管理总局关于 2023 年各季度保险消费投诉情况的通报，2023 年涉及本公司的保险消费投诉共 367 件。公司累计受理各类保险消费投诉 4,681 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 (38.8%)、保全环节 (21.6%)、销售展业环节 (16.0%)。从地区分布情况看主要分布在北京 (33.1%)、江苏 (23.4%)、上海 (18.9%)、广东 (18.6%)、深圳 (5.2%) 等地。



友邦江苏

用心守护残障群体，传递金融温度



友邦河北

金融向善，教育宣传形式有温度



友邦上海

财智少年训练营，提升青少年金融素养



友邦天津

瑰宝剧团，演绎百姓身边的金融故事



友邦湖北

小小孩童，初识金融



友邦北京

多元创新“水滴式”教育宣传矩阵

## 坚持党建引领

友邦人寿积极探索公司治理和党建工作的有机融合，致力于把公司打造成为外资企业党建引领业务高质量发展的行业标杆。自公司2020年改建为独资人身保险公司以来，我们不断探索适合外资金融机构特色的党建工作与业务融合的有效经验和工作实践，并充分发挥基层党组织和党员员工在公司治理和推动业务高质量发展方面的先锋模范作用。

友邦人寿持续将党建活动通过公司内网和社交平台等多种形式进行广泛宣传，发挥优秀党员和积极分子的示范带头作用，积极开展募捐、助学助教等公益慈善活动，树立良好企业公民形象并提升雇主品牌美誉度。2023年，友邦人寿总公司和各地分支机构党组织在监管机构和上级党委的指导下，积极开展“学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想”“深入学习与贯彻党的二十大精神”“唱响新征程，绿色环保跑”主题保险公众宣传等各类丰富的线上线下党建活动超过240次，活动参与总数超过8,500人次。

### 践行“金融为民”如磐信念，党建引领消保提质增效

案例

2023年10月，围绕“诚信‘友’我，廉洁兴‘邦’”主题，友邦人寿开展“迎金融消费者权益保护教育宣传月 创党建清廉建设”系列活动，深度进行金融倡廉思想建设教育。活动期间，公司召开主题教育大会、组织观看《红旗颂》百人交响音乐会、开展“反诈防骗 清风廉政 消保同行”系列活动。通过开展“爱国+消保”主题系列教育，员工们亲身感受革命先烈奋斗精神，激发爱国热情，筑牢为公为民、大爱从业、廉洁从业、爱党从业的思想防线。



友邦人寿迎金融教育宣传月活动

## 网络安全与隐私保护

友邦人寿遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规对于信息安全管理的要求，坚持“积极防御、综合防范”的信息安全原则，持续深化信息安全建设工作，积极应对外部环境和科技发展带来的信息安全方面的挑战。2023年，公司未发生与侵犯客户隐私和数据泄露相关的投诉。

### 治理体系



在集团统一的安管理制度和流程指导下，公司制定《友邦人寿保险有限公司信息安全政策》《友邦人寿保险有限公司数据治理政策》和《友邦人寿保险有限公司数据保护管理办法》等管理制度，明确数据安全职责，通过采集、传输、存储、使用的数据全生命周期管控，全面保障个人信息数据安全性，落实数据安全要求。一旦发生安全事故，相关工作将立刻落实到具体的负责部门，并由专人解决。此外，我们制定了《友邦人寿保险有限公司第三方信息安全管理办法》，降低外部供应商提供的服务和支持所带来的操作风险，加强信息安全方面的控制，减少数据泄露风险。同时，公司构建个人信息保护管理框架，发布《友邦人寿保险有限公司数据隐私管理办法》，明确个人信息处理各阶段的管理要求；定制并不断更新优化针对各种业务场景的《个人信息处理规则告知书》，确保满足所规定“最小必要”原则。

### 技术升级与风险防范

我们重视安全防护的技术升级，通过网络安全综合业务平台进行多方面安全管控，覆盖网络及系统状态监测、威胁监测告警、危险行为通知、安全事件管理等，在网络边界安全防护、无线网络安全防护、数据安全防护、终端计算机安全防护和漏洞修复等各方面落实了日常安全防护措施。公司制定应急预案以防范重大突发事件导致的网络和数据安全风险。2023年开展了针对数据泄漏引发社会舆论场景的应急演练和勒索病毒感染的应急演练，并就演练过程中存在的问题进行影响性分析和整改，提升应急处置能力。

### 数字化培训与认证

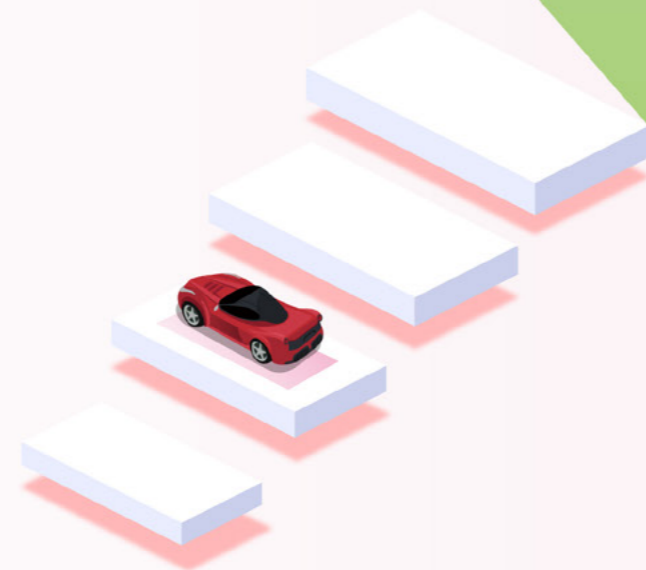
公司对全体员工进行信息安全意识培训，并通过考试以巩固培训内容；开展钓鱼邮件安全测试及培训，以季度为频率向全体员工发送模拟钓鱼邮件，加强员工对钓鱼邮件等信息安全威胁的处理能力。同时，我们还组织开展营销员专项信息安全培训，提升营销员的信息安全意识，遵循公司信息安全管理规范，并落实营销员邮箱安全统一管控方案，提升营销员邮箱安全技术防护能力，有效保护客户信息安全。2023年，公司通过信息安全管理体系（ISO 27001）认证，覆盖包括云安全操作、网络安全和身份识别与访问控制等多个关键内容，至少一年开展一次信息安全政策和系统的内部审计。

# 客户价值：“友”驱动



友邦人寿深刻洞察不同人群不同阶段的需求偏好，围绕健康、养老、财富管理和传承四大客户价值主张进行产品创新、生态圈建设和一体化数字客户平台的完善，致力于为更多中国家庭提供专业、高质量的产品与服务。

- “友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务惠及约**80,000**人
- 重疾理赔前置覆盖**35**种重疾
- 参加友邦团险企业约**4.7万**家
- 友邦团险覆盖员工约**147万**人



# 升级健康生态圈

作为中国重疾险领域的早期参与者之一，友邦人寿秉持“以客户驱动的业务革新”战略引领重疾市场创新与突破，不断夯实“全程健康友保障”客户价值主张，发挥险企独特优势，为“健康中国”的建设做出积极贡献。

## 惠及更多亚健康人群，提升普惠质效

友邦人寿发挥金融普惠力量，将优质产品和服务带给更广泛的群体。公司于2022年首次推出“如意悠享”，突破性地为次标人群定制终身重疾保障，满足亚健康人群对健康保障的迫切需求。凭借周全保障、健告简洁、投保宽松、资源护航四大特点，“如意悠享”让次标群体拥有获得终身重疾保障的机会，帮助其从容应对未来可能的健康风险和挑战。2023年，“如意悠享”再度升级，最高投保年龄提高至65岁。

**周全保障  
终身友**

一旦合同生效，完全承保，保至终身，无除外承保

**三条健告  
轻松投**

健告问题仅三条，无需体检，最快1分钟即可拥有保障

**投保宽松  
不用愁**

不计重疾/寿险保额，惠及30-65岁人群

**资源护航  
心无忧**

享受如意愈从容重疾专案管理服务和人性化关怀

健康长久好生活  
友邦保险

**肺结节人群**  
——《寻保记》  
既想要一份完备的健康保障  
还想要沁入肺腑的投保体验

**友邦如意悠享  
系列重大疾病产品**

三条健告，轻松投保  
有**结节**，不纠结

具体承保情况以实际投保结果为准：  
本宣传材料所载内容仅供理解保险产品，并不构成保险合同的重要组成部分。具体的承保责任及保险合同的其他内容均以正式保险合同条款为准。请参照保险合同条款和投保计划书向客户进行全面的介绍和说明，特别是保险责任、责任免除、犹豫期的权利、等待期（如有）、投资风险（如有）及退保风险等重要内容。

销售材料编号CHOMPISA 135号 (2022)

健康长久好生活  
友邦保险

**“甲等生”的烦恼：**  
保持均衡饮食、少喝酒  
注意情绪管理、不熬夜  
定期随访……

**友邦如意悠享  
系列重大疾病产品**

三条健告，轻松投保  
为您护**“甲”**

具体承保情况以实际投保结果为准：  
本宣传材料所载内容仅供理解保险产品，并不构成保险合同的重要组成部分。具体的承保责任及保险合同的其他内容均以正式保险合同条款为准。请参照保险合同条款和投保计划书向客户进行全面的介绍和说明，特别是保险责任、责任免除、犹豫期的权利、等待期（如有）、投资风险（如有）及退保风险等重要内容。

销售材料编号CHOMPISA 135号 (2022)

健康长久好生活  
友邦保险

**当乘风破浪的姐姐  
遇上兴风作浪的**乳腺结节****  
资金+资源双重呵护  
才能乘风而去，如意而归

**友邦如意悠享  
系列重大疾病产品**

三条健告  
投保如此**简单**

具体承保情况以实际投保结果为准：  
本宣传材料所载内容仅供理解保险产品，并不构成保险合同的重要组成部分。具体的承保责任及保险合同的其他内容均以正式保险合同条款为准。请参照保险合同条款和投保计划书向客户进行全面的介绍和说明，特别是保险责任、责任免除、犹豫期的权利、等待期（如有）、投资风险（如有）及退保风险等重要内容。

销售材料编号CHOMPISA 136号 (2022)

健康长久好生活  
友邦保险

**三高人群与指标**的那些事儿：  
“请问您的收缩压、舒张压是多少”  
“请问您的空腹血糖指数是多少”  
“请问您的甘油三酯指数是多少”

**友邦如意悠享  
系列重大疾病产品**

不问指标，  
轻松投保

具体承保情况以实际投保结果为准：  
本宣传材料所载内容仅供理解保险产品，并不构成保险合同的重要组成部分。具体的承保责任及保险合同的其他内容均以正式保险合同条款为准。请参照保险合同条款和投保计划书向客户进行全面的介绍和说明，特别是保险责任、责任免除、犹豫期的权利、等待期（如有）、投资风险（如有）及退保风险等重要内容。

销售材料编号CHOMPISA 136号 (2022)

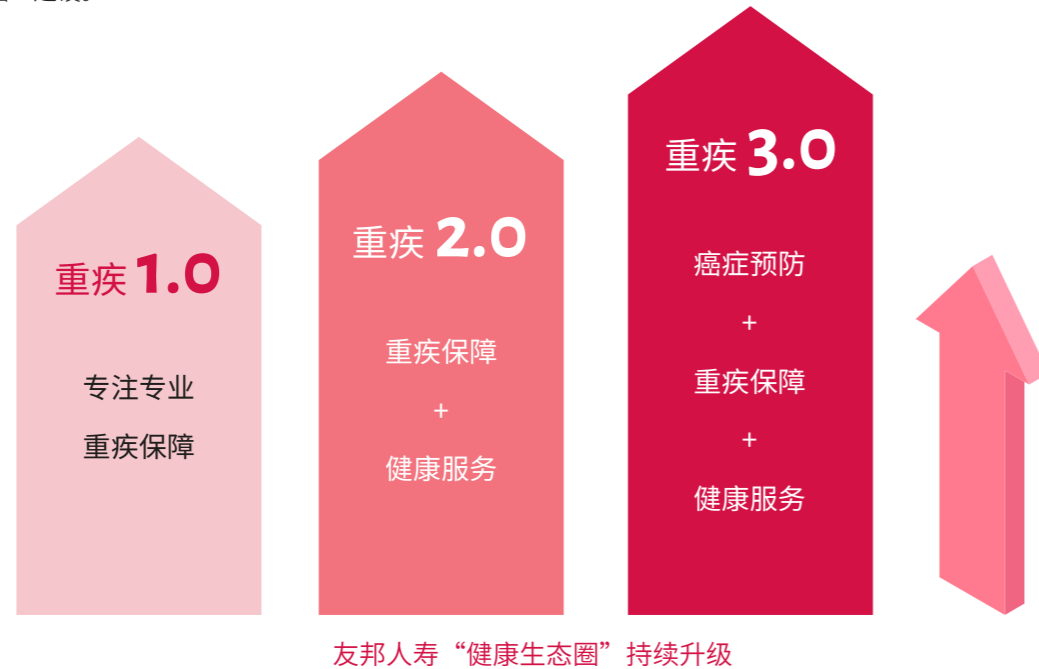
未来，公司将持续探索服务创新，覆盖更多服务场景和人群，尝试开发如覆盖家庭整体健康需求的健康管理服务，专为儿童打造儿童视频健康咨询、儿童专门诊就医协助服务，针对上班族人群的健康管理服务、院外康复医疗服务等，以满足民众的细分健康管理需求。

### “如意悠享”系列重大疾病保险

- “上证·金理财”年度保障型保险产品——上海证券报
- 2022-2023“金口碑”年度重疾险产品——中国银保传媒
- 保障品质卓越产品——A智慧保

## 开创“重疾3.0”时代

从以专业重疾保障为核心的“重疾1.0”时代，到创新性地将重疾保障与健康服务相结合的“重疾2.0”时代，再到当前整合癌症预防、重疾保障和健康服务的“重疾3.0”时代，我们始终以客户id需求为导向，不断升级独具特色的“健康生态圈”建设。



### “愈从容”重疾专案服务，应对重疾更从容

案例

年过七旬的L先生年度常规检查发现“胰腺占位”，关心父亲健康的女儿启动了友邦人寿“愈从容”重疾专案管理服务。重疾专案管理团队经过仔细评估，建议详细检查，L先生被医院确诊为胰腺恶性肿瘤。“愈从容”专案经理鼓励L先生一家人积极配合医院治疗，并进行住院协助。术后，结合L先生的实际情况，团队提供了周全的营养指导并定期进行随访，从容慧诊的专家们也为L先生提供了适宜的治疗方案参考。

L先生的女儿向专案经理发来感谢邮件，正是因为友邦人寿“愈从容”专业、高效、人性化的服务，为父亲的重疾确诊提高了效率，赢得了宝贵的治疗时间，并在治疗过程中让他们有更大的勇气和信心面对接下来的重疾治疗。

### “愈从容”重疾专案管理服务

- 2023年度惠民保险服务杰出贡献——北京晚报
- 年度最具创新服务奖——晶报

我们不遗余力地推动产品创新和服务升级。2023年4月，友邦人寿推出友邦友如意系列新产品，包括面向成人的《友邦友如意爱顺心保险产品计划》和针对未成年人的《友邦友如意爱星享保险产品计划》，全面覆盖不同人生阶段的重疾保障需求，涵盖120种重症、25种中症及40种轻症，带来贯彻始终的周全保障。

## “友爱防癌”一站式癌症预防管理

友邦人寿积极引领重疾市场的探索，持续突破重疾险内涵和外延。2023年4月，我们推出“友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务，填补目前癌症预防管理的市场空缺。“友爱防癌”通过聚焦“早关注、早发现、早筛查、早控制、一持续”五个层面，助力客户重塑防癌认知、改善防癌行为，降低患癌风险。

截至2023年底

“友爱防癌”服务权益人数约

80,000人



为提升劳动者健康状况，为推动癌症风险“早发现”，2023年8月，我们与中国健康促进与教育协会肿瘤筛查与预防专委会签署战略合作协议，双方共同推进“友爱防癌”公益项目。我们于7.8保险宣传日系列活动期间向各地公众免费发放“健康自检早筛盒”，鼓励民众做好日常筛查。11月，首个防癌公益讲座落地北京，重塑大众防癌认知，助力全社会尽早构建科学规范的防癌意识。



友邦人寿与中国健康促进与教育协会肿瘤筛查与预防专委会签署战略合作协议



# 引领普适化养老金融发展

“随着社会的的发展和大众经济水平的不断提升，我们相信“自在享老”将成为越来越多中国人追求的退休生活，友邦人寿为客户提供全方位的财富、健康保障和服务，助力年长人群“自在养老友陪伴”。未来，我们将继续通过“客户驱动的业务革新”，不断拓宽、创新我们的养老产品及服务，让更多人群享受高品质的养老生活。

**友邦人寿首席客户官 谷刚**

国家发改委提出推动养老公共消费提质增效，“养老金融”在2023年10月底的中央金融工作会议上首次被列为国家金融重点工作。养老周期长、跨度大，与保险作为金融工具的长期属性相匹配；其次，养老对于“安全稳健”和“风险管理”有着极高诉求，而保险的本质是规避风险；同时，保险企业链接起养老产业的上下游，通过多样、高质量服务回应人民多元且复杂的养老需求。友邦人寿认为保险业应发挥金融力量，承担起作为养老第三支柱中支柱的使命，助力构筑功能更全面的养老保障体系。为全面了解消费者面临养老生活的心声与需求，2023年，友邦人寿在数十个省份及直辖市抽样调查超过4万份各年龄层的消费者样本，发布《守护银发族·金融适老大调研报告》，助力回应千人千面的养老需求，将老年群体的金融服务落到实处。

我国个人养老金制度于2022年正式落地，税收优惠政策是养老“第三支柱”发展的第一动力，以更好满足民众的养老需求，助力提升普惠金融服务质效。在该政策实施一周年之际，友邦人寿携手财联社、复旦大学联合推出《中国个人养老保障白皮书》，剖析中国个人养老保障观念新趋势。我们深知个人养老金政策的落地需要以养老金融产品为载体，响应国家对商业养老金融的号召，不断开发覆盖面广、保障性强、适用税优政策的保险产品，持续探索个人养老金政策与产品全面深入普及的全新发展方向，致力为退休/临退休人群提供医疗、储蓄、健康管理等全方位的退休解决方案。

项目	问题	友邦人寿举措
生活起居	超47%消费者认为适老过程最需要的帮助是“身边有持久可靠的资源解决日常起居中遇到的问题”	积极推进服务民生保障，支持实体经济发展，持续深化养老服务，努力满足人民群众多元化、多层次的需求，为人生各阶段的养老需求提供保障，保驾护航消费者享受自在养老生活
财富自由	近26%消费者想到退休时最关注“拥有充足的养老金”	为满足消费者未来日益增长的美好养老生活需要，亟需推进“养老第三支柱”个人养老金的不断发展
爱与归属	超51%的70岁以上消费者在适老过程中需要“有人陪我聊聊”，超31%的70岁以上消费者显著重视“退休生活的精神需求满足”	积极拓宽“康养生态圈”，链接更多优质养老服务资源，结合老年人的身心需求探索更多元化的适老场景，同时有针对性地帮助解决老年人社交需求，为老年人带来幸福晚年



2023年4月，友邦人寿推出首款个人养老金保险产品《友邦悦享年年年金保险》《友邦悦享未来两全保险》，深入参与养老第三支柱建设。作为友邦人寿为满足和完善客户多元化养老保障方案进行的又一积极探索，产品基于客户养老需求和未来养老成本，为养老人群在退休后提供长期的确定年金，满足补充养老的资金需求，同时涵盖身故等保障。11月，我们发布两款新版个人养老金保险产品《友邦悦享年年年金保险》和《友邦悦享未来两全保险》，拥有确定利益和长期保障，为自在享老提供更为可靠的财富保障。

## 个人养老金保险产品《友邦悦享年年年金保险》《友邦悦享未来两全保险》

- 2023上海保险行业年度奖（产品奖）——解放日报
- 无忧个人养老金保险产品年度大奖——理财周刊
- 2023年度市民最喜爱的保险产品——顶端新闻·河南商报
- 2023年度优秀个人养老金保险产品——一点资讯
- 2023今日保·年度保险与康养服务榜·年度普惠型保险推荐产品——今日保



为满足中国家庭“跨场景、跨时段、跨地区、多元化”的实际养老需求，2023年10月，友邦人寿再次创新升级“养老生态圈”，在现有“居家养老、机构养老、医养协助”三大板块基础上推出全新“旅居养老”板块。我们希望通过融合“旅游+度假+健康”，以慢行式、有内涵、有归属感的异地生活体验，让老人享受吃、住、乐、行、健一站式服务，赋予“旅居养老”新定义。同时在“医养协助”板块中新增住院就医协调和康护管家协调，并推出全新“康养 PLUS”会员权益，为友邦康养管家权益客户提供更多灵活选择服务方式。

 <p><b>居家养老</b></p> <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>• 健康资讯</li> </ul>	 <p><b>机构养老</b></p> <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>	 <p><b>医养协助</b> <span style="color: red;">↑</span> <small>升级</small></p> <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>• 卒中中评估预约协调</li> <li>• 门诊就医预约协调</li> <li>• 中老年体检预约</li> <li>• 齿科门诊预约协调</li> <li>• 中医门诊预约协调</li> <li>• 陪诊协调</li> <li>• 慢病送药协调</li> <li>• 甲状腺结节慢病管理</li> <li>• 营养指导</li> <li>• 康复指导</li> <li>• 住院就医协调</li> <li>• 康护管家协调</li> </ul>	 <p><b>旅居养老</b> <span style="color: red;">NEW</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅居套餐折扣</li> <li>• 旅居预约服务</li> <li>• 境内外紧急救援</li> <li>• 门诊就医预约协助</li> <li>• 住院就医协助</li> <li>• 陪诊</li> <li>• 视频健康咨询</li> <li>• 慢病送药</li> <li>• 智能居家养老</li> <li>• 家政服务</li> </ul>	 <p><b>康养plus权益卡</b> <span style="color: red;">NEW</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 门诊就医预约协助</li> <li>• 住院就医协助</li> <li>• 陪诊</li> <li>• 视频健康咨询</li> <li>• 慢病送药</li> <li>• 智能居家养老</li> <li>• 家政服务</li> </ul>
--	---	--	--	---

**康养管家 3.0: 功能升级 + 新增服务**

友邦人寿在应对养老客户的需求上，展现出险企独有的能力、使命和价值。未来，我们将继续通过深入的客户调研及市场洞察，不断创新、完善养老生态圈，让每个中国家庭都能享受充满尊严、健康、乐趣和幸福感的晚年生活。


**养老生态圈服务**

- 人民匠心奖·匠心服务——人民网
- 年度值得关注保险服务品牌——和讯网

# 企业信赖的健康伙伴


友邦高度关注员工福利，打造独特的“WorkWell with AIA”职场健康解决方案。该方案超越传统福利概念，积极响应员工身体、心理和情感的多层次需求，旨在帮助员工“享受健康生活、树立积极心态、完成妥善规划、实现心灵愉悦”。

为积极响应国家支持民营经济与中小企业发展政策，发挥团险对企业员工保障风险的市场化分担作用，2023年，我们升级中小企业团险组合保障计划产品体系，在基本不额外加费的情况下提供更加充分的保障责任，并配套多种灵活可选的健康增值服务，契合中小企业员工意外保障与基础医疗保障需求。



## 友邦团险员工福利方案：自在选择友陪伴

- 友邦团险安心固定 / 灵活组合计划——抵御风险、配置灵活的基础福利方案
- 友邦团险补充医疗优享计划——普惠的企业医疗福利方案



同时，友邦人寿还推出行业创新的“职场友护”平台，为 1.1 万家中小企业免费提供一站式职场健康与安全防护管理服务支持，企业可以高效查询与解读职场健康和相关法律法规，定制化生成专属自查与提升方案，解决了中小企业在职场健康与安全防护管理上专业人员及技能缺乏、经验资源有限的痛点，帮助中小企业高效提升职场健康与安全防护水平，实现稳健合规经营。



# 一路相伴，向美而生

从千年前孔子的“兴于诗，立于礼，成于乐”，到百年前蔡元培先生的“美育是最重要、最基础的人生观教育”，再到今日国家的《美育强国计划》，美育教育在新时代有了新的诠释、新的要求。

以美育引领社会文化繁荣与发展，开创新局面，已经成为新时代国家文化发展重要战略。2023年，友邦人寿联合各专业机构及优质企业，重磅打造“向美而生友邦美育”平台，高度契合《美育强国计划》，助力提升文化繁荣，筑牢民众文化自信，实现2035年建成“文化强国”的远景目标。

2023年9月，坐落于上海友邦金融中心的北外滩友邦大剧院盛大开幕。北外滩友邦大剧院不仅是汇聚才华与艺术的殿堂，更是我们传递文化与情感的桥梁。依托友邦大剧院和友邦美育平台，我们为客户和社会大众提供美育线上课程，以及线下大师课、沙龙、快闪活动等形式多样、独具匠心的美育活动，内容涵盖音乐、舞蹈、戏剧、美术、文博，让参与者在轻松、愉快的氛围中感知、理解、学习、创造艺术之美。在我们看来，心灵富足是一种健康状态，更是一种人生状态。友邦人寿在满足人民群众多元化的艺术需求的同时，更丰富人民的精神生活，携手更多中国家庭共赴“健康长久好生活”。

## 在友邦美育·名家有约探索音乐之趣 案例

2023年12月，友邦美育·名家有约——余乐打击乐专场系列活动正式开启，分别在北京、常州、广州陆续举办了场场别开生面的活动。友邦邀请香港中文大学（深圳）音乐学院教授、英国北方皇家音乐学院终身教授、副院长余乐老师，引导家长和孩子共谱灵动的冬季乐章。

余乐用“趣谈”的方式，深入浅出地介绍了打击乐的发展历史及主要打击乐乐器。随后用马林巴琴、颤音琴、通鼓、锣、音树等多种乐器献上一场打击乐演出，让现场嘉宾沉浸式体验打击乐的律动世界。余乐还邀请观众一起互动，通过简单的肢体动作与音乐节拍的融合，与大家合奏出一个个美妙的节奏。专业的分享及演奏，以及现场热烈的氛围，带动大家对打击乐从认识、了解到欣赏、享受，此次活动也为到场的小朋友打开了探索音乐世界的兴趣之门。



余乐与现场小朋友互动

友邦人寿携手专业机构和一流艺术学府，打造专属美育基地，为不同年龄层、不同艺术学习阶段的民众提供丰富多彩的美育项目，增强全民美育意识，助力美育强国计划。



友邦品牌美育艺术总顾问、上海音乐学院院长廖昌永老师



2023年12月《名家友约》沈培艺老师舞蹈大师课湖北现场



2024跨年快闪音乐会北京芳草草地演出现场



美育艺术系列课程：中央音乐学院黄若愚老师钢琴课

截至2024年3月底



活动总曝光量：

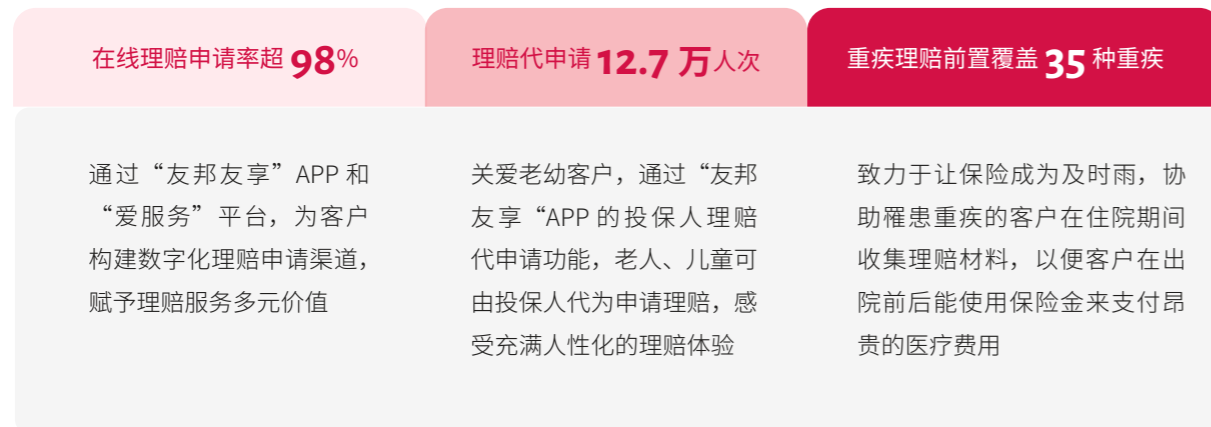
曝光量 **632万+**

互动量 **65.7万+**

线下活动深度参与 **4,200+**人次

## 以客户体验驱动品质友邦

2023 是友邦人寿“新五年计划”开局之年，同时也是“客户年”。“以客户为驱动”是一个整体统一的过程，需要各个环节参与融合，通过深入洞察客户、与客户建立更深厚关系，才能为客户创造更多价值。我们重视理赔的覆盖度和效率，通过智能理赔不断提升客户体验，优化理赔这一与客户接触极为重要的环节。



注：“在线理赔申请率”和“理赔代申请人次”两个数据统计范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 11 月 30 日，不包括团险和旅游险。

公司审阅修订包括《友邦人寿个人业务理赔管理办法》在内的 10 个相关制度，并持续完善、建设智能理赔平台。“理赔有速度、服务有温度”是对每一位客户理赔案件的承诺。未来，我们会依托理赔大数据整合更多的资源平台，为客户带来更多高效便捷的理赔服务。



## 科技化战略成就专业服务

友邦人寿拥抱科技化时代，坚持以客户驱动构筑智慧友邦。自 2017 年起，我们便着手布局自身的科技化战略，致力于通过数字化实现全面自动化，提升效率、赋能前线，并向智能化、数据化方向转型。如今，凭借独树一帜的 TDA (Technology, Data, Analytics) 策略，我们打造了丰富且体系化的科技工具与平台，推动公司的整体智能化转型。

通过对自然语义理解、大语言模型等新兴技术，公司对智能服务机器人的服务场景进行策略调优和话术优化，实现服务效能持续提升，同时积极探索与挖掘智能机器人潜在的可拓展服务场景并进行试点。公司依托理赔大数据，深度挖掘客户需求，对客户风险量化分级，并建立 AI 理赔智能相机和 AI 理赔指挥部，实现理赔端到端的智能化处理，为客户带来便捷高效的理赔服务；创新整合数据和平台资源，形成理赔“数据集市”，推动友邦人寿理赔管理进入智能化时代。

### 科技赋能，纵享“丝滑”体验

### 案例

B 先生购买了友邦人寿的意外伤害保险，在一次外出游玩时不慎摔伤手臂，花费医疗费用 2,400 元。发起线上理赔申请的一个小时后，B 先生便收到了理赔款到账提示，如此快速的理赔体验让 B 先生连连赞叹。客户的满意离不开公司长期将智能科技应用于更多保险服务场景的努力，以及依托“友邦友享”APP 智赔宝的应用。

客户登录 APP 发起在线理赔申请、上传所需材料后，触发理赔规则引擎，由 AI Claim Commander 模拟人的思维实现智能审核，快速通过理赔并结案，同时 100% 系统自动支付，助推理赔款及时到账。智赔宝上线后，已有 70,000 多客户在 1 小时内获赔。

2022 年 10 月，公司推出以数据驱动的营销员一站式经营工作平台“友邦领航”，并将其与一体化数字客户互动平台“友邦友享”无缝集成。“友邦领航”通过清晰的客户驱动定位及路径，同时打造丰富的线上线下服务场景，便于营销员高效系统地为客户提供定制化的产品以及更为精准、专业、有温度的服务。2023 年，公司加强建设“数据集市”，致力于构建并优化集中式数据化平台，输入优质数据并通过大数据分析，提升并细化客户画像的颗粒度，实现全流程线上化的客户服务。

我们将持续致力于借助科技变革实现转型与突破，坚持数字化建设和管理模式，精准把握客户需求，在激烈的行业竞争中赢得客户信赖。

### “友邦友享”APP

持续以客户洞察驱动业务，注册用户数达 **540 万人**

保单服务体验人次 **4,393 万**，自助理赔使用人次 **31.7 万**，线上健康促进活动参与人次 **108.9 万**

丝滑体验赢得好评如潮，APP Store 打分高达 **4.9 分**

### “友邦领航”APP

营销员使用率接近 **100%**



# 人才价值：“友”传承

友邦人寿致力于打造公平、多元、积极向上的职场氛围，搭建卓越的人才发展和培养体系，激发人才队伍活力。同时，友邦人寿持续深化银保发展模式，深度赋能战略合作伙伴，打造银保合作模式新标杆；持续推进区域拓展步伐，释放新发展活力；增加可持续供应链韧性，构建可持续发展的供应链。

公司女性员工占比

**59.34%**

员工参与培训人次

**139,175** 人次

员工总学习时长

**184,439** 小时

营销员总学习时长

**1,599,744** 小时

相较于2019年，MDRT会员人数增长

**43%**



# 携手员工共赢共成长

友邦人寿切实保障员工基本权益，不断完善薪酬福利体系建设，持续关注员工健康安全，努力打造学习型企业。2023年，为助力“新五年战略”的有效落地，我们围绕组织迭代升级、人才生态系统、文化价值深耕以及人力资源基础建设四大方面开展工作。

员工合同签订率  
**100%**

员工社会保险缴纳覆盖率  
**100%**

### ● 组织迭代升级

持续推进“客户驱动”的组织运营模式转型，并逐步探索与推行敏捷和创新的工作方式。

### ● 人才生态系统

加码关键岗位人才储备和领导梯队建设；通过落实一系列全面、系统化的人才发展举措，夯实关键人才梯队。

### ● 文化价值深耕

重点关注企业文化的建设工作，积极推进总分间的文化宣导以及文化激活举措；不断强化全面职场健康体系的深耕；承接 ESG 理念，持续打造多元包容的组织氛围。

### ● 人力资源基础建设

人力资源共享服务中心（HR SSO）正式运营，为全公司提供标准化、集中化的人事服务，并逐步推进业务规模化、运营卓越化、平台智能化等方面的发展。

## 保障员工权益与福利

我们切实维护员工合法权益，严格恪守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，及《友邦集团行为准则》等集团内部管理准则，坚守合法用工底线，不因种族、肤色、宗教信仰、性别、民族、年龄、残障、服役情形、婚姻状况或性取向来歧视任何人；坚决反对雇佣童工及强制劳动等非法用工形式，并充分保障员工在工作时长、休假、合理薪酬、民主权利等各方面权益，与员工共建健康和谐、稳定共赢的劳动关系。2023年，未发生员工歧视、使用童工及强制劳工事件。

我们尊重员工的价值贡献，持续优化福利体系，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。

#### “愈从容”重疾专案管理

在员工遭遇突发重疾时，从疾病评估、看诊、就医安排及术后营养各方面提供帮助。

#### 家属保险计划

为员工及其家庭成员提供全面的保障，使得员工能够更加安心地工作，不必担忧家人的安全和健康。

#### 大健康福利

为员工提供多元化的福利选择，员工可以根据自己的需求选择洗牙或流感福利等附加保障。



### 向员工提供公司补充福利如下：

#### ○ 全方位的福利保障：

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

#### ○ 健康与关爱：

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

#### ○ 生活工作平衡福利：

公司带薪年假，带薪病假，生日假期，家庭日假，圣诞假期，公司活动，员工旅游，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，为劳动者提供公平的就业和竞争机会，关爱少数民族员工及为残障人士提供就业岗位，让每一位友邦员工感受到被尊重、被接受、被支持与被重视，构建平等共融的职场环境，打造多元包容的组织氛围。

2023年

友邦保险成功入选彭博性别平等指数 Gender Equality Index (GEI)，成为纳入该指数的

**484** 家企业之一

我们用多元、平等、包容及有归属感 Diversity, Equity, Inclusion and Belonging (DEIB) 理念赋能公司发展，我们接纳和欣赏彼此差异，以激发员工更大的创新、更好的决策、更强的适应性和更佳的问题解决能力。

#### 增强DEIB的工作氛围

##### 高层管理团队的承诺和垂范

高层管理团队作为榜样，通过多种渠道从上至下传达DEIB相关理念，带领员工打造首屈一指的DEIB公司。

#### 推动DEIB理念的宣贯

##### 宣贯DEIB理念

通过“DEIB月”和“DEIB活动”，向员工宣传 DEIB 理念，营造多元化和包容性的工作氛围。

##### 创建社区

创建女性社区（Women's network），促进共同学习。

#### 关注员工多样化发展

##### 关注女性员工

全国各分公司注重员工性别平等：女性员工占比59.34%，女性中高层管理者占比23.64%。

##### 开展多元化主题培训

面向员工开展DE&I和无意识偏见等培训，鼓励员工的多维度职业发展。

2023年



员工总人数  
**4,156** 人



员工雇佣率  
**9.99%**

员工流失率  
**9.41%**

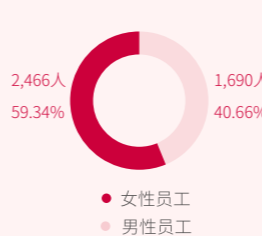


女性中高层管理者占比  
**23.64%**

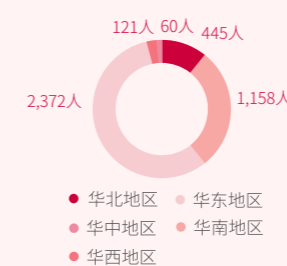
少数民族员工人数占比  
**2.91%**

残疾员工人数占比  
**0.07%**

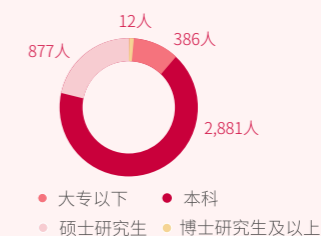
#### 按性别划分



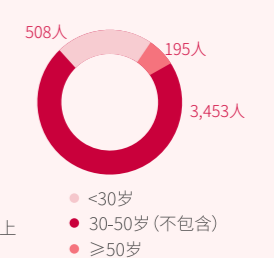
#### 按地区划分



#### 按学历划分



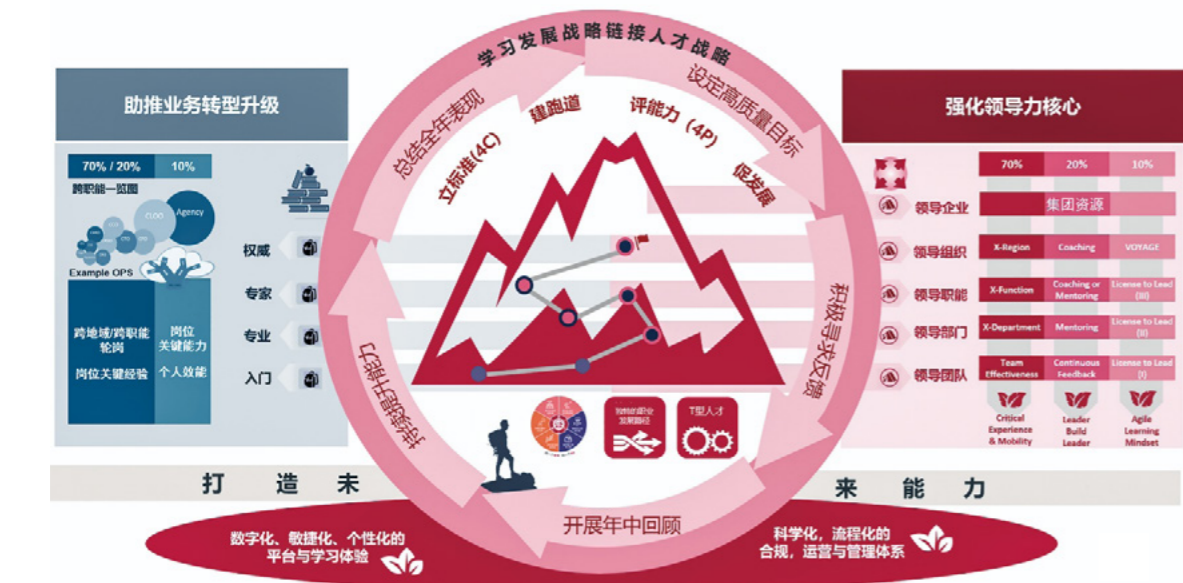
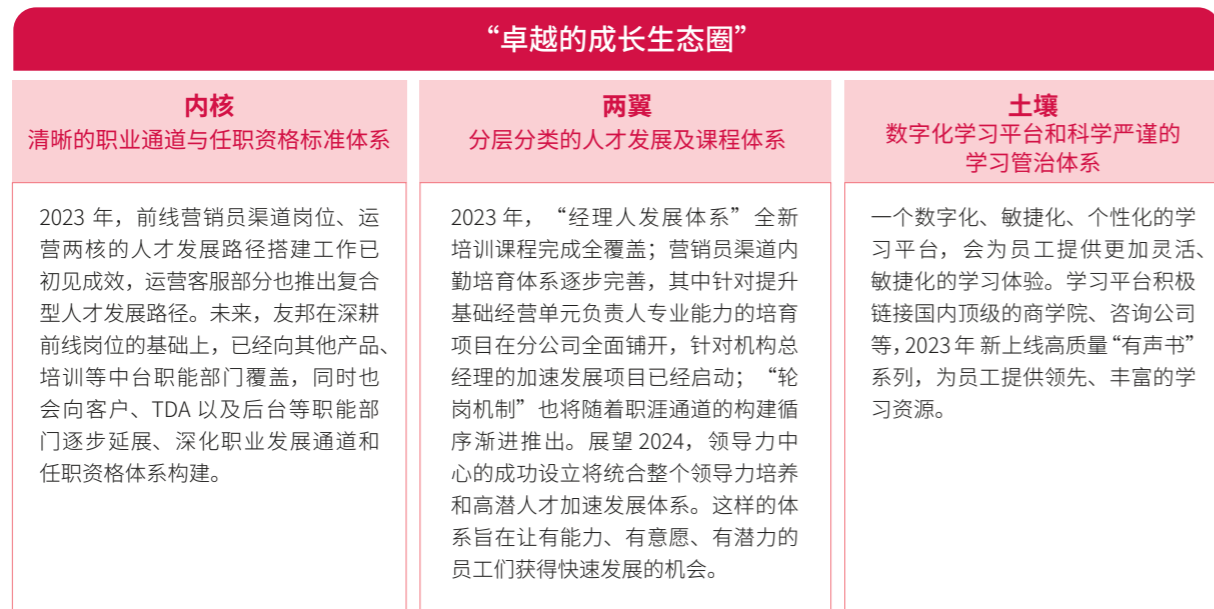
#### 按年龄划分



### 建设学习型企业

“追求卓越”驱动前行是友邦人寿打造卓越职场所秉持的理念。我们坚持“人才兴业”，推动人才队伍建设；并以“AIACN”企业文化作为人才培养的“根”，致力于实现“让友邦人寿成为孵化与培育业内最顶尖人才的基地”的愿景。

同时，我们推行支持人才全面发展的轮岗机制，为员工提供跨部门、跨职能轮岗的机会，以拓宽员工视野，并增加员工对不同业务领域的认知，实现个人职业生涯的横向扩展与纵向提升。



我们持续关注并深化人才生态系统建设，通过开展一系列具有针对性和实效性的培养项目，以及优化升级在线学习平台，在提升员工主动学习意愿的同时，全方位提升各层级人才的能力素质和专业水平，为实现可持续、高质量发展奠定了坚实的人才基础。

### 落地城市负责人加速发展项目 (City Head Acceleration Program)

- 围绕城市负责人成功画像，提供体系化、针对性的培养与发展课程，为渠道深耕客户经营驱动业务发展模式构建可持续的未来领导者梯队
- 项目合计覆盖约 30 名城市负责人学员

### 开展业务发展经理培育项目 (Agency Development Manager Program) 升级线上学习平台

- 通过标准化、体系化的 ADM 岗位赋能平台搭建以及 ADM 专业知识技能培育课程的交付，夯实渠道关键人才梯队建设
- 项目合计覆盖超过 200 名分公司营销员渠道人员

### 升级线上学习平台

- 全面升级线上学习平台（敏学社），围绕组织战略核心能力，搭建学习内容生态，为员工提供敏捷的学习体验和多样化的学习资源
- 较 2022 年，公司整体总学时同比提升 48%，人均学时同比提升 40%

我们通过敬业度调研倾听员工心声，持续致力于提升员工的敬业水平、构建卓越职场。2023 年，我们开展了盖洛普员工敬业度调查，根据调查结果定制敬业度提升计划，推广改善行动，提高员工参与度，助力员工健康长久好生活

2023年

在盖洛普员工敬业度调查中友邦人寿位列金融和保险行业排名 **前 2%**

公司内部员工敬业度调查结果：**4.62** 分（满分 5 分）

	员工培训总人次	员工总培训时长	员工人均培训时长
	<b>139,175</b> 人次	<b>184,439</b> 小时	<b>44.4</b> 小时 / 人
男性			
	男性员工平均培训时长	女性员工平均培训时长	
	<b>45.5</b> 小时 / 人	<b>43.6</b> 小时 / 人	
高级			
	高级管理层平均培训时长	中层管理层平均培训时长	
	<b>66.4</b> 小时 / 人	<b>48.3</b> 小时 / 人	

## 彰显员工关爱

我们关注员工安全与身心健康，将员工安全置于首位，制定并实施了《安全管理办法》《安全管理规程》，并组织开展每季度安全检查及风险消除工作，营造安全健康的工作环境，不断提高员工安全意识。同时，我们不断为员工创造良好的工作环境，为员工创造卓越职场文化。为进一步提升员工满意度，我们开发了“人才可持续性发展生态圈”，为员工的“健康长久好生活”奠定基础。

2023年

周健康步行打卡活动

52期

开展健康知识讲座

9期

### ● 第一个圈层：“氧气”——组织文化

“氧气”，代表了企业文化 AIACN，深度融入了我们的行为准则，管理体系、流程与制度中。企业文化充分发挥其本身的凝聚作用，激活全员，推动行为转化，加速释放人才潜能。

### ● 第二个圈层：“生物圈”——Wellbeing 框架

友邦人寿持续关注员工健康，致力于员工的身心健康和可持续发展，将“WorkWell with AIA”健康解决方案应用于内部实践，从全方位管理员工健康，全面覆盖身体、心理、财务和社交四大健康维度：帮助员工享受健康生活（Live Well）、树立积极心态（Think Well）、完成妥善规划（Plan Well）、实现心灵愉悦（Feel Well）。友邦人寿结合“WorkWell with AIA”健康框架推出 Wellbeing@AIA 员工福利举措，推动职场健康，帮助企业 and 员工达成健康共识。

### ● 第三个圈层：“水圈”——ESG & DEIB

“水圈”，代表 ESG 的员工及文化支柱。水以液态、气体、固态各类形态流动于各个圈层，正如我们的 ESG 理念，贯穿于整个人力资源管理和文化体系中。为了创建健康社区与为继续推动共融精神，我们致力于在各个圈层中将可持续发展的核心元素融入工作环境、业务运营，塑造多元包容的组织氛围，积极践行社会责任，提倡工作环境中的多元化。

### ● 第四个圈层：“核心圈”——员工参与与敬业度

“核心圈”，代表了以员工需求与员工体验为基础，打造积极沟通氛围，提升员工敬业度。敬业度调研是我们聆听员工声音，了解员工想法的重要渠道。每年我们通过分层分类的沟通方式，多元的沟通内容，打造积极向上、透明公开的组织沟通氛围，邀请大家携手推动改变，共荣成长。

## 赋能卓越营销源动力

卓越营销员渠道是友邦人寿实现高质量发展的强劲引擎。我们聚焦“卓越营销员 3.0 策略”，围绕优质招募、新人发展和主管发展三大核心，为营销员提供全方位的发展支持。坚持“客户驱动”，将营销员培养打造成以客户为中心的“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”。将 MDRT 精神植根于团队建设，持续强化营销队伍建设。通过实施“重塑优增”计划，为渠道高质量发展注入“活水”；通过优化新人发展机制，提升专业人才素养；通过“中坚力量型”人才培养，在助力其事业转型的同时，确保公司长期稳健发展。

2023年

友邦人寿 90% 的营销员拥有大专及以上学历

开发培训课程 1,259 门，开发项目数 238 项

营销员培训覆盖率为 98%，新人覆盖率 100%

AIA U 系统，营销员总学时约 1,599,744 小时，营销员人均学时约 40 小时

## 升级优化新模式，注重营销员高质量发展全流程

为解决寿险行业渠道新人留存难的问题，友邦人寿以为客户提供更加细化及多元化的专业服务为目标，持续升级优化营销员“优增优育”的新模式、新动能，将营销员培养打造成以客户为中心的“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”。2023年，我们通过赋能培训、强化人才梯队建设等方式，为公司高质量渠道人才的发展及留存提供重要保障。

营销员招募	严格把控新进营销员的素质结构，特别是在部分重点城市，明确提升求职者学历和年龄要求，严格筛选，确保人才基础扎实且具有较高的专业素养。同时，根据各地实际情况，灵活调整非一线城市的人才准入条件。
新进营销员发展赋能	在新人成长旅程方面给予充分指导和支持，通过专业化培训项目及严格的营销员资质考核等举措，助力新人营销员快速成长，并鼓励营销员向更高层级晋升。
优秀营销人员吸引	策划并开展了多样化的专业活动，在扩大品牌影响力的同时，识别和吸引具备潜质和专业技能的优秀营销人员。



## 构建卓越营销员培养体系

我们致力于构建多维度培育体系，建设高质量卓越营销员队伍，进一步提升卓越营销员渠道在市场上的领先优势，为客户创造更多价值。

### • 推进 AIA U 业务体系专业化建设

携手复旦大学、中欧国际工商学院等知名学府，围绕客户驱动和保险企业家两个方面，设计定制化的课程开展培训项目，进一步提升营销员的专业性。



### • 建立内训师培养机制

完善内、外勤讲师的培训、选拔与晋级流程。内部讲师侧重传授逻辑框架，外勤讲师结合实战案例和心态引导开展教学，推动团队内部能力培养与传承。



### • 制定完善的培训导航

明确年度营销员培训目标，清晰呈现人才培养战略、企业愿景及价值观，并详细介绍培训体系的具体构成内容，包括明星课程与合作机构详情。



### AIA U携手复旦，铸造寿险规划、健康管理、财务规划与养老规划精英营销员

案例

2023年，AIA U 营销员专业化培训体系继续与复旦大学开展合作，复旦大学经济学院教育发展中心分别于5月、7月及9月主办了“友邦寿险规划师研修班”“健康管理规划师研修班”“财务规划师研修班”和“养老规划师研修班”等项目。通过复旦大学名师团队的精彩教学，营销员们不仅深入探索了保险行业的相关专业知识，提升了业务水平，并且把握了业界最新发展趋势，拓宽了视野。2023年5月、7月及9月共计有2,829人次的营销员顺利完成学习计划并通过结业考试。



### 把握个养机遇，寻找人生第二次曲线

案例

友邦人寿积极响应国家号召，通过形式多样的招募活动，推动吸引更多优秀人才成为个人养老金“宣传员”和客户的“个养规划师”。

友邦人寿致力于通过专业培训帮助面临职业瓶颈的人士在保险领域重新开启职业生涯。我们招募了一位曾任著名教培机构高层的营销员，本人对保险行业的未来养老市场十分认可，积极参与个养产品培训和销售分享。2023年，该营销员取得个人养老保险55件的优秀业绩，达成TOT顶级会员资格，并吸引到更多对个养市场感兴趣的优秀人才，带领团队快速壮大，向未来保险企业家不断迈进。

### 升级新人发展项目，助力“新五年计划”落地

案例

友邦人寿持续关注营销员新人的招募和培养，通过优质增员策略为渠道高质量发展注入“活水”；依托系统化的新人培育机制、专属的新人发展支持体系和“与我共创、伴我成长、予我便捷、助我远航”等举措，立志于打造“新人最容易成功的平台”。

2023年，我们全面恢复新人线下培训项目，我们从行业情况、公司背景、公司产品定位等方面对新人进行知识培训，并从工作流程、基本职业技能、职业发展软实力等方面对其进行分段分层、软硬皆修的孵化和培养。同时，依托科技，升级现代化的队伍管理模式，动态更新个人及团队管理，提供新人在核保理赔方面的专属支持，增强新人的服务感知；在区域拓展的大背景下，聚焦新机构发展，在定制化的人才招募和新人培育体系、富有竞争力的产品及服务体系、极具地方特色的客户运营及活动平台的战略举措支持下，将友邦的卓越营销员渠道复制到更多新区域。

## 深植MDRT文化汇聚寿险精英

我们将MDRT文化深深根植在团队文化建设中，通过深厚的MDRT文化及荣誉体系、定制化的分层管理模式，建设“汇聚MDRT平台”，凭借清晰的晋升路径及培育体系、标准化的营业部经营模式和数据驱动的评价体系，搭建“孵化保险企业家的平台”。

2023年

MDRT 会员人数以 **3,674** 人连续两年  
登顶全球榜单，成为：

- MDRT 会员人数全球第一
- MDRT 会员人数中国内地第一
- MDRT 女性会员人数全球第一



2023年8月新加坡MDRT全球年会

# 打造银保合作新标杆

“卓越多元渠道”是友邦人寿在“新五年”的战略支柱。我们聚焦发展与长期战略合作伙伴的关系，全方位赋能战略伙伴，创新线上线下全渠道融合的经营模式，共同建设可持续的高质量银保新模式。

客户管理	通过客户分层和客户需求的分析识别，为客户设计全面的风险保障方案，在产品多样化、服务场景化、资源生态化方面持续发力。
合作伙伴赋能	开展面向银行理财经理的分层培训课程、专业认证体系以及活动量管理体系，全方位赋能支持合作伙伴。
数字化业务管理	依托独特的数据分析模型、销售管理工具及线上社区平台等数字化工具，友邦银保不仅能“一行一策”定制客户分层经营策略，还能评测客户保障缺口及财务风险，定制保障规划，打造丰富的场景。

依托于与中国邮政集团以及浦东发展银行、中国银行的战略合作，2023年友邦人寿的银保渠道年化保费及新业务价值均实现突破性增长，同比分别增长6倍、3倍，并创下友邦银保业务的历史新高。在财务指标增长的同时，我们在业务模式、数字化应用等多个领域不断探索创新，力争打造高质量银保发展模式。



2023年，我们在打造银保渠道方面与多家银行合作，取得了显著的成效。

<p><b>中国邮政集团</b></p> <p>与中国邮政集团财富中心共建，在财富管理领域赋能合作伙伴。</p>	<p><b>浦东发展银行</b></p> <p>与浦东发展银行签署全面战略合作协议，双方在保险代销、客户服务、资产托管、代发工资等多个领域开展深度合作，共同打造“浦友关爱”高净值客户服务品牌。</p>	<p><b>东亚银行</b></p> <p>与独家合作渠道东亚银行上线专属爱及医高端医疗服务，为东亚银行客户提供专业健管服务，践行健康长久好生活理念。</p>	<p><b>中国邮政、东亚银行等</b></p> <p>推出康养体验舱，这一专属客户体验空间，通过多重科技互动设备和装置，为邮储银行和东亚银行带来新的养老启发，帮助客户重新思考财富规划。</p>
--	--	---	---

东亚银行与友邦人寿联袂启动“康养时空隧道”，共绘未来15年创新发展蓝图 案例

友邦人寿致力于不断创新养老服务解决方案和升级银保合作生态。2024年1月10日，友邦人寿携手东亚银行于上海东亚金融大厦成功举办“康养时空隧道”启动仪式。此次活动标志着双方在强化银保服务模式创新和质量提升方面迈上了新的台阶，双方携手畅想未来15年的创新发展模式，并始终坚持以满足客户需求为导向，不断扩大养老综合服务范畴，共同致力于推动实现客户的“健康长久好生活”。双方管理层悉数到场，共同见证了这一基于数字化创新与康养理念的实体体验空间的诞生。

“康养时空隧道”启动仪式

# 拓展区域发展新机遇

友邦人寿紧抓国家政策导向和区域经济发展新机遇，积极推进“区域发展策略”，全方位因地制宜地加大对新发展区域的投入，为其提供满足当地客户需求的产品和服务，积极提升友邦人寿的知名度和影响力，增加差异化竞争力，为后续的业务持续深耕奠定坚实基础。2023年4月，友邦人寿河南分公司获准开业；10月，友邦人寿石家庄中心支公司改建升级为友邦人寿河北分公司；11月，友邦人寿泸州中心支公司和友邦人寿宜昌中心支公司获批筹建。



# 增加可持续供应链韧性

友邦人寿在自己的供应商中大力提倡健全的环保表现、社会福祉以及管治措施。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。

**▶ 供应商遴选流程**

《供应商行为准则》为我们的供应商提供了一个指引，是友邦人寿甄选供应商入库的必要环节，并从供应商侧汲取 ESG 最佳实践，在公司内部进行落地和推广。

- 在环境保护方面，我们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。
- 在维护劳工权益方面，我们鼓励供应商提供健康、安全的工作环境，在促进创新和多元的文化发展的同时，注重员工关怀，为员工创造学习和发展的机会。
- 在法律层面，敦促供应商遵守所有地方和国家法律，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。
- 在公司管治方面，我们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。

**▶ 供应商培训和赋能**

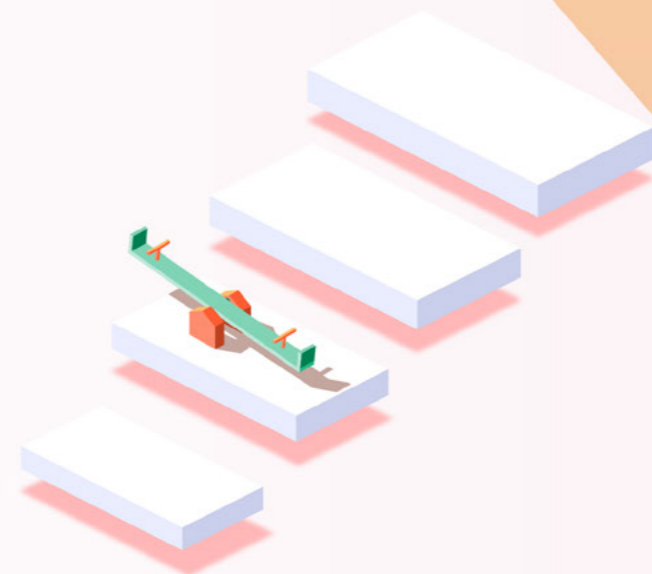
我们注重对不同等级不同类型的供应商，开展不同领域的 ESG 宣导和共创。2023年，我们通过在设施管理类专项供应商大会上宣传 ESG 理念、倡导会务旅游类绿色出行、在印刷类重点供应商中全面推广 ESG 准则等一系列具有针对性和实操性的措施，成功将公司的 ESG 理念深入整合到供应商服务体系之中，进而实现了与供应商间的共赢共创局面。

# 社区价值： “友”贡献

友邦人寿以“信赖为本，友爱未来”为公益愿景，在公益慈善的道路上不断前行，并通过慈善信托的创新升级，从“自己做公益”到“合力做公益”携手多方志同道合的伙伴投身公益事业。“保险是小慈善，慈善是大保险”，友邦人寿期待守护更多人的健康长久好生活。

○ 公益活动捐赠总金额

超 **760万元**



# 支持乡村振兴

友邦人寿积极响应乡村振兴战略，致力于促进乡村教育的公平。我们以实际行动播撒知识的种子，通过向偏远山区小学捐赠大量图书并建设图书馆，努力填补城市与乡村教育资源的差距，滋养乡村儿童的精神世界，共筑和谐美好的未来图景。

## 友邦友爱·书香筑梦

2023年7-8月，友邦人寿正式启动第三届“友邦友爱·书香筑梦”公益大行动，携手卓越营销员连续三年邀请爱心人士加入捐书献爱心的队伍，累计超4万人参与捐书超15万册。同时，友邦人寿援建的爱心图书室全部落成，覆盖安徽省、广东省、河北省、贵州省的11所村小。截至2023年底，友邦人寿品牌大使郑云龙及其粉丝捐款的两所图书室已在山东省费县村小及青岛市即墨区村小落成，改善了学生阅读空间，让书香回归校园。

同时，我们积极联动各方资源，助力公益慈善。2023年4月28日，在英格兰足球超级联赛中，托特纳姆热刺队的球员身着印有“AIA CHINA READING FOR DREAMS 书香筑梦”的公益特别版球衣助力“友邦友爱·书香筑梦”项目，赛后通过对参赛球员们签名球衣进行拍卖为项目筹集资金，用于建设中国偏远山区学校爱心图书室，通过阅读的力量帮助更多孩子看到更广阔的世界，点亮心中梦想。



青岛市即墨区村小爱心图书室



“友邦友爱·书香筑梦”南京站捐书仪式

## 净水计划

继2022年向云南广南县偏远学校捐赠净水设备后，2023年，友邦人寿再次携手上海市儿童基金会启动“净水计划”，向云南省宁蒗县的4所村小捐赠净水设备，帮助当地解决缺少净水的问题，使孩子们能够喝上干净的饮用水。



友邦人寿“净水计划”捐赠设备

自2022年起  
累计惠及学生超  
**9,500**人



# 助力健康生活

友邦人寿致力于通过慈善行动助力全社会健康生活方式的普及与提升。我们关注社会需求，积极开展一系列针对不同人群的公益项目。



## 守护天使心

2023年是友邦人寿携手关爱身心障碍儿童“爱奇儿”及其家人的公益机构“天使心家族”的第9个年头，我们坚持并积极倡导“父母先走出来，孩子才有希望”，通过好声音、喘息讲座、亲子游等多种形式帮助“爱奇儿”家庭走出阴霾。



2023年“友邦天使心”成都好声音活动现场

自2015年起

支持身心障碍儿家庭超  
**44,000**人次

友邦人寿志愿者超  
**11,800**人

提供关怀服务超  
**58,960**小时



## 关爱大病儿童

自2019年起，友邦人寿携手北京新阳光慈善基金会先后于南京儿童医院及武汉同济医院设立“新阳光病房学校教室”，帮助病房儿童保持学习的兴趣和能



友邦·新阳光武汉病房学校在开展服务课程

2023年

开展常规课程

**1,266** 节

一对一陪伴

**2,101** 次

主题活动

**15** 次

服务

**9,057** 人次

## 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，以实际行动积极探索养老公益实践，助推普惠型养老服务发展，友邦人寿“友邦友爱·乐龄计划”项目于2022年启动，并在2023年10月重阳节之际，在包括上海、天津、深圳、武汉、北京、广州、石家庄、南京、成都、郑州等10个城市启动第二期项目，通过适老化入户、社区改造、无障碍设施增设、居家风险排查、智慧养老、助老志愿服务等一系列措施，配以乐龄学堂、乐龄食堂等服务板块，为老年人提供更加安全、温馨的社区与居家环境。



“友邦友爱·乐龄计划”天津站

2023年

投入金额

**1,016,380** 元

注：2022年报告中的第一期投入金额披露为98.12万元，其中4.362万因整体规划用于第二期项目，此处未计入。

惠及老人或居民超

**2,300** 户

## 支持教育

友邦人寿深知教育乃国之根本，社会发展之引擎。我们长期致力于支持教育公益事业，不断为行业培养和输送大量优质人才。同时，我们关注性别平等，为弱势女童提供改变命运的机会，为教育公平与行业发展贡献力量。

## 培养本土保险人才

自1994年起，友邦人寿先后与复旦大学、中国科技大学，北京大学、中山大学等著名高校合作成立了4家精算中心，以资助培养本土保险人才。2023年11月，“友邦·浙江大学经济学院保险教育基金”正式设立。未来，我们将通过多元的形式，助力更多保险人才的培育。



“友邦·浙江大学经济学院保险教育基金”成立签约仪式

自1994年起

累计惠及学生 **3,320** 人次



## 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。2023年春节，友邦人寿携手营销员伙伴发起第二届百万公益红包行动，邀请客户共同助力公益，累计收获了超3万名爱心人士的支持。六一期间，我们携手中国儿童少年基金会捐出百万物资礼包，送到湖北、河南、河北三地的“春蕾”女童手中，助力女童们的学习和生活。我们期待女孩们走出大山、勇敢追梦，看到人生更多的可能性，不负韶华！

自2021年起

累计惠及“春蕾”女孩

**7,630** 人次



2023年“友邦友爱·守护春蕾”湖北爱心礼包捐赠仪式



## 济困救灾

友邦人寿始终与中国社会风雨同舟、共渡难关，致力于支持与重大自然灾害、事故灾难和公共卫生等突发事件有关的救济项目。

2023年

驰援河北水灾及甘肃地震，惠及

超 **9,000** 人次

### 驰援河北水灾

2023年8月，河北洪涝灾害牵动人心，友邦人寿时刻关注汛情发展，在汛情伊始立即启动应急预案，开通快速便捷理赔服务，全力以赴做好受灾地区各项赔付工作。同时，友邦人寿携手爱德基金会紧急采购救援物资，并向保定市易县桥家河乡捐赠了发电机和消毒液等应急设备和紧急救助物资，为受灾村庄提供急需的电力保障。



友邦人寿驰援河北洪涝灾区

暴雨无情人有情，友邦卓越营销员在行动

案例

2023年8月2日至5日，友邦人寿徐州中心支公司的卓越营销员王立立和李乐园是徐州市铜山区蓝天青年应急救援特勤中队的成员，得知受灾地区需要救援队伍的消息后，她们主动请缨并随队赴前线，前往河北涿州展开救援。她们先后在涿州市佟村、北西郭村等地运送被困群众900余人，包括失能老人、孕妇、未足月的婴儿等。

### 驰援甘肃地震

2023年12月，甘肃发生6.2级地震，灾情严重。友邦人寿第一时间通过爱德基金会紧急采购应急食品等物资，为受灾群众提供援助。同时，紧急开通“友邦人寿驰援甘肃地震项目专属捐款通道”，友邦人寿员工及营销员们向灾区捐款超36万元，用于支持灾区人民的过渡安置和灾后重建。



友邦人寿驰援甘肃地震灾区

# 公益创新

从2022年开始,友邦保险推出“AIA One Billion”计划倡议:在2030年前推动十亿人实践“健康长久好生活”。作为“AIA One Billion”计划的一部分,我们透过影响力量度框架,不断创新公益形式,并鼓励亚洲各地社群打造更健康的生活和保护地球,帮助个人改善身心健康,创造可持续发展的未来。

友邦人寿深刻认识到营销员、客户对公益慈善的深层需求,并致力于将其与友邦人寿丰富多元的公益生态资源相结合,从“自己做公益”到“合力做公益”,通过多元的公益项目为有识之士搭建投身公益的专业通路,开启从个体自发公益到集体协作公益的崭新篇章。

## “友邦友爱”首个专属慈善信托在京成立

案例

2023年11月24日,友邦人寿北京分公司召开“友邦友爱—惯诚专属”慈善信托项目成立发布会。这是友邦人寿第一个以营销员团队名义成立的专属慈善信托。在“友邦友爱慈善信托2.0”不断升级和现有公益项目的基础上,围绕“以信为本、点燃希望、为爱奔跑”核心价值观携手爱心人士共建慈善生态圈,为心怀渴望的偏远地区孩子们架起逐梦星桥。

未来,友邦还将持续探索多元公益形式,推进包括教育助学、健康生活、乐龄康养、济困救灾、公益创新在内的各类公益项目,坚守爱与责任,惠及更广大人群。



“友邦友爱”惯诚团队专属慈善信托设立发布会



## 公益创新

## 济困救灾

## 支持教育

## 助力健康生活

## 支持乡村振兴



# 绿色价值：“友”未来



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；坚持以人为本，稳步建设对社会与国民生活绿色发展的贡献力；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《友邦人寿 2024-2026 年度三年绿色金融发展战略》

结合《友邦人寿 2024-2026 年度三年发展规划》，公司相应制定了 2024-2026 年度三年绿色金融发展战略。

**绿色金融发展战略目标：**友邦人寿的绿色金融发展目标与规划是与公司战略目标与发展战略高度一致并有机结合。

**绿色金融发展规划框架：**结合公司发展战略规划与举措部署，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；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；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。绿色金融发展规划设有六大支柱，并明晰了各支柱核心聚焦。

- 绿色金融产品与服务支柱
- 绿色低碳运营及可持续发展运营支柱
- 绿色投资支柱
- 人才、组织与绿色文化支柱
- 管治支柱
- 绿色发展支柱

公司设有管理委员会下属委员会——ESG 管理委员会，为绿色金融发展规划管理与实施推进提供有力指引。同时，公司根据《银行业保险业绿色金融指引》，检视与完善了相关管理政策与机制；将持续关注行业与监管关于绿色金融信息披露相关指引与细节政策，积极探索并逐步构建绿色金融信息披露体系。



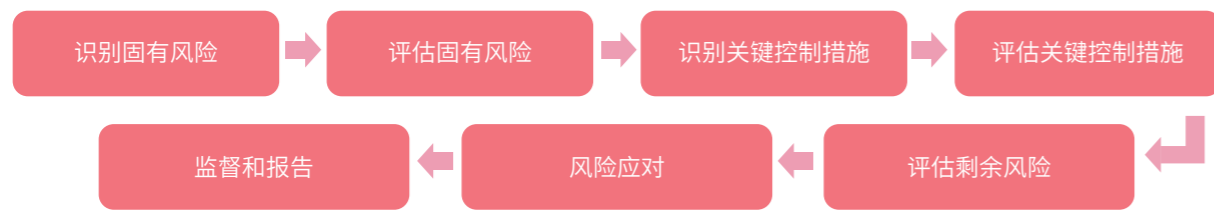


# 应对气候变化

友邦保险致力在 2050 年或之前实现“净零温室气体排放”。该减碳目标和承诺与《巴黎协定》一致，是友邦“减排之旅”的重要里程碑。友邦人寿协同并支持“净零”的气候行动，以帮助大众实现健康、长久、好生活为目标。

2023 年，友邦人寿首次将气候风险纳入全面风险管理体系，成为现阶段的主要风险之一。同时，公司成立了“净零”项目，稳步有序地探索并开展相关举措和理念宣贯，积极实施减排举措，逐步建立并夯实中长期减排路径。

## 气候风险识别、评估及监督流程



## 友邦人寿助力“净零排放”承诺



2016

2017

2018

2019

2021

2022

2023

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



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



明确支持《巴黎协定》，并发布首份《气候声明》

委任气候相关财务信息披露工作组 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)



加入“气候行动100+” (Climate Action 100+)



加入《负责任投资原则》(UN PRI)



亚洲首批计量投资组合碳足迹的资产持有人之一

发起与气候变化相关的投资组合分析及交流

承诺2050年或之前实现净零排放及签署加入科学目标倡议 (Science Based Targets initiative)



完成对直接管理的上市资本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

签署联合国《可持续保险原则》(UN PSI)



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)



成为气候变化亚洲投资者联盟 (AIGCC) 成员



短期科学基础减量目标获得验证

推出首个气候转型计划

## 未来计划

2025

- 对31%范围内投资组合设定科学基础减量目标倡议验证目标

2030

- 将范围1和范围2的排放量减少46.2%
- 将范围内发电板块投资组合每兆瓦时的排放量减少49.3%
- 将范围内的直接房地产板块投资组合每平方米的排放量减少58.5%

2040

- 对100%范围内所有投资的公司设定科学基础减量目标倡议验证目标

2050

净零排放

- 范围1和范围2温室气体净零排放
- 发电板块投资组合净零排放
- 直接房地产板块投资组合净零排放

## 践行责任投资

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、社会及管治要素融入投资组合管理。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。

承接集团责任投资的行动，友邦人寿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。我们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，依照集团 ESG 投资目标及策略，从涉及煤炭开采和燃煤发电、烟草、集束弹药等项目的投资中撤资，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。与此同时，我们也积极响应国家构建绿色经济的号召，持续通过金融产品参与国家多个清洁能源、绿色出行建设投资项目，支持国家和区域绿色经济发展建设。

### 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

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

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

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

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

### 友邦ESG投资剔除行业情况

#### 烟草

我们于 2018 年将烟草制造业从一般账户投资组合中剔除，撤离了规模达 5 亿美元的企业股票及债券。我们认为烟草产品不符合友邦的目标，亦不符合友邦的健康计划和所倡导的健康生活方式。

#### 集束弹药

《奥斯陆集束弹药公约》概述禁止使用和制造集束弹药的承诺，集束弹药属具争议性武器，会导致平民严重伤亡。我们有部分市场已经签署协议禁止生产集束弹药。我们的一般账户投资组合不会投资于相关企业，而剔除投资名单更足以证明我们的承诺。

#### 煤炭开采和燃煤发电

自从一般账户投资组合全面撤资后，我们继续不投资于直接涉及煤炭开采或燃煤发电的企业。但如果该等公司发行了真正的绿色债券或社会债券，且符合我们的要求，包括收益的用途和目的，我们仍有能力投资该等公司。

### 责任投资ESG打分卡的本地化使用



责任投资 ESG 打分卡包括广泛的行业特定的 ESG 要素，涉及与环境、社会、公司管治相关的八大主题。在本地化落地时，友邦人寿所使用的 ESG 打分卡与集团的方法论相同，但分析师在指标和参数选择上存在一些差异。分析师会根据不同行业及公司特点选择指标，调整 ESG 打分体系的指标权重。同时，对打分结果与同业公司进行比较，力求打分的客观性和可比性。

以公用事业行业为例，我们针对公用事业行业的 ESG 打分主要考核环境影响、公司管治、行业特有 ESG 因素以及社会影响四个方面。由于大型电力、供水、一次能源供应等典型公用事业业态的环境外部性明显，是 ESG 的重要组成部分，因此，公用事业行业的环境影响的权重相比其他行业的 ESG 打分体系明显较高。此外，行业特色 ESG 因素中包含了清洁能源收入、可循环产能比例、噪音控制、环保处罚等 10 项细分评价因素，充分体现了 ESG 评价对行业的贴合性。

未来，友邦还将持续探索多元公益形式，推进包括教育助学、健康生活、乐龄康养、济困救灾、公益创新在内的各类公益项目，坚守爱与责任，惠及更广大人群。

## 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，切实践行绿色低碳运营责任。

### 线上运营服务

为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务体验，截至 2023 年底，营销员渠道新单线上申请率接近 100%，保全、理赔线上申请率分别达 96%、98%。

### 运营无纸化

对纸质通知信函进行分类梳理，持续推动信函电子化，2023 年全年信函无纸化率达 87%，12 月当月信函无纸化率达到 90%（同比提升 14%），为践行绿色运营做出积极贡献。

### 运营集中共享作业模式

2023 年运营共享中心在实现集中作业的基础上，持续推进作业标准化、规模化工作，通过优化规则、流程及系统切实提升南北运营共享中心交叉作业能力，在确保作业品质的前提下不断提升效率，已形成南北互补，互为备份的能力。

### 数字化驱动运营服务

智能运营持续升级，通过各类数字化、智能化的项目建设，如智能核保、智能理赔、智能服务等，不断提升业务能力，为营销员和客户提供便捷高效的投保、理赔及保单服务。2023 年，推出面向线上与融合投保模式的一体化标准服务平台，以一体化与标准化的融合投保前端与中后台服务为各类一年期以下产品与短期意外险的新单投保等提供了更简洁与更优客户体验的数字化工具；在“友邦友享”APP 新增 6 项线上保全变更服务，同时推进 15 项保全业务在自助平台服务时间升级为 7\*24 小时，进一步扩大数字平台服务功能。

### 客户服务智能化

通过持续优化服务机器人服务应用，统一搭建解决一线人员痛点的数字化平台等，提升了对外服务及对内业务流转的效能，助力公司实现绿色低碳运营。另外在业务洞察方面，借助大语言模型等人工智能技术，对部分特定分析主题进行了探索应用，实现了业务赋能，同时，为后续的拓展与深化应用奠定基础。

### 运营数据分析

依托数据中台架构建设运营慧眼智能 BI 平台，不断提升运营报表自动化和数据分析智能化水平；同时还建立了运营共享中心数据中心，集中管理运营作业相关的数据报表，实现了数据的多样性、可视性、灵活性，满足了作业管理的多样性需求，提升了管理效率和风险控制能力。

2023年

营销员渠道新单线上申请率接近

100%

理赔线上申请率

98%

保全线上申请率

96%

通知信函无纸化率

87%



## 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。

### 办公场地选择

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 2023 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。

### 办公场所设计及选料

将采用绿色环保材料列入内部操作规程。在办公场所设计中，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。在家具和地毯的选取中，所有产品均获得了中国环境标志产品认证及林业管理工会认证（以下简称“FSC”），并有超过 90% 的材料可以回收利用。

### 办公用品采购

选取了符合 FSC 的纸品，支持负责任的森林经营增长的产品。

### 日常工作

开展常态化的绿色低碳文化宣传，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；实施无纸化办公。鼓励员工绿色通勤，乘坐公共交通，或骑行上下班，并在有条件的场地配置淋浴房等硬件设施。鼓励员工践行光盘行动，减少使用塑料瓶装水及一次性纸杯，并进行垃圾分类等。

## 未来展望

2024年，是承前启后的一年，面对新机遇和新挑战，友邦人寿积极布局“新五年”发展蓝图，全力把握中国内地保险业的长期发展机遇，助力打造寿险业高质量可持续发展模式，以终为始，驰而不息。

以“客户驱动”，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风险与挑战，长期稳健地为客户提供保障和解决方案。

以“创新驱动”，着力产品、服务及渠道和生态系统的创新，为客户提供更专业、更便捷的服务，为渠道提供更优质、更高效的职业发展平台。

以“区域发展”，乘着“国家更大力度吸引和利用外资”的政策东风，坚持投资中国、深耕中国，扎根故里，向着可持续发展的目标不断迈进。

风物长宜放眼量，展望2024年，在“金融强国”的目标指引下，以“科技、绿色、普惠、养老、数字”为产品和服务的落脚点，友邦人寿将坚持“长期主义”，有序推进“新五年计划”，以中国式现代化建设的全局视野深远布局，通过创新与坚守并举，实现经济效益和社会价值的双丰收，全力守护中国家庭的“健康长久好生活”。

# 指标索引

报告框架	GRI	SDG	报告页数
高管致辞	GRI2-22	/	03
走进友邦	GRI2-1、GRI2-2、GRI2-6	/	05
<b>责任价值：“友”承诺</b>			
社会责任理念	GRI2-17	/	11
利益相关方沟通	GRI2-16、GRI2-29	/	11
实质性议题分析	GRI3-1、GRI3-2、GRI3-3	/	13
<b>管理价值：“友”成效</b>			
完善公司治理	GRI2-9、GRI2-11、GRI2-12、GRI2-14、GRI2-27	SDG16	17
强化风险管理	GRI207-2	SDG16	18
依法合规经营	GRI2-27、GRI205-2	SDG16	18
消费者权益保障	GRI416-1、GRI416-2	SDG4、SDG16	19
坚持党建引领	/	SDG16	23
信息安全与隐私保护	GRI418-1	SDG16	24
<b>客户价值：“友”驱动</b>			
升级健康生态圈	GRI201-1、GRI416-1、GRI417-1	SDG3、SDG10	27
引领普适化养老金融发展	GRI201-1、GRI416-1、GRI417-1	SDG3、SDG10	31
企业信赖的健康伙伴	GRI403-6	SDG3、SDG17	34
一路相伴，向美而生	/	SDG8	35
以客户体验驱动品质友邦	/	SDG3	37
科技化战略成就专业服务	/	SDG8	38
<b>人才价值：“友”传承</b>			
携手员工共赢共成长	GRI2-7、GRI201-3、GRI401-2、GRI404-1、GRI404-2、GRI403-1、GRI403-3、GRI403-9、GRI404-1、GRI404-2、GRI405-1	SDG3、SDG4、SDG5、SDG8、SDG10	41
赋能卓越营销源动力	GRI2-8、GRI404-1、GRI404-2	SDG4、SDG8	46
打造银保合作新标杆	GRI2-6	SDG17	49
拓展区域发展新机遇	GRI201-1、GRI203-2	SDG8	50
增加可持续供应链韧性	GRI308-1、GRI414-1	SDG17	50
<b>社区价值：“友”奉献</b>			
支持乡村振兴	GRI413-1	SDG1、SDG6	53
助力健康生活	GRI413-1	SDG3	54
支持教育	GRI413-1	SDG4	56
济困救灾	GRI413-1	/	58
公益创新	GRI413-1	/	59
<b>绿色价值：“友”未来</b>			
应对气候变化	GRI2-28、GRI305-5	SDG13	63
践行责任投资	GRI201-2、GRI203-1、GRI203-2	SDG13	65
绿色运营	GRI302-4、GRI302-5	SDG12	67
绿色办公	GRI302-4	SDG12	68
未来展望	GRI2-24	/	69

# 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！

选择性问题的：(请在相应的位置打“✓”)

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？



健康长久好生活



友邦保险官方微信



友邦友享 APP