

# 2017 友邦保险社会责任年度报告

## 一、 企业概述和经营理念

### （一） 关于友邦

友邦保险是最大的泛亚地区独立上市人寿保险集团，在亚太区内植根近百年，业务覆盖区内18个市场，总资产逾2,160亿美元，有超过3,000万份个人保单持有者、超过1,600万名团体保险计划参与成员。

1992年友邦保险成为第一家在中国内地取得人寿保险营业牌照的非内地保险公司。多年来友邦保险坚守立足中国的一贯承诺，致力于在中国金融市场发展中扮演重要角色，积极投资拓展中国业务，为中国客户提供一系列的产品及服务，涵盖退休储蓄计划、寿险和意外及医疗保险，以满足个人客户在储蓄及保障方面的需要，同时亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。深耕中国，友邦保险在中国市场实现了多项“第一”。1993年率先将保险营销员制度引入内地市场，面对面为客户提供一系列人寿保险、人身意外保险和医疗保险产品；培养出中国内地第一位北美精算协会(FSA)会员和第一位美国寿险管理学会(FLMI) 寿险管理师；2007年成为首家获得 QDII 资格的非本土保险公司，同时在中国率先推出自动银行转缴、免费电话查询、“一站式”保险平台等服务。友邦保险在中国大陆的经营区域分布在上海市、北京市、深圳市、广东省和江苏省。

### （二） 我们的战略和愿景

2017年中国保险市场保持较快发展，业务结构持续改善，保险科技广泛应用，行业风险防控能力持续增强，具体来看：一是业务发展保持平稳较快增长，二是业务结构持续改善，行业转型成效初显，三是保险科技投入力度加大，大数据、人工智能、区块链、移动互联网、物联网等前沿技术广泛运用于产品创新、保险营销和公司内部管理方面。四是行业风险防控能力持续增强。

友邦中国的新五年计划战略目标强调要延续品质发展之路，开发符合客户需求的产品，通过精英营销员渠道，提供卓越的客户体验，打造以客户为中心的企业文化。友邦中国希望通过在推动所服务地区的经济及社会发展进程中，同时积极倡导健康生活理念，真正成为客户最受信赖的保险公司。

为实现这些愿景和目标，友邦中国着重在发展模式、客户策略、营销渠道等方面推出了多项转型变革：

**客户型企业转型**，在行业陷入短期储蓄替代产品的争夺时，友邦中国在其的“新五年计划”中，将发展重点放在人身风险保障及财务风险保障两个层面。通过细分市场研究，以客户需求出发，为消费者量身定制保障方案，专注在医疗、重疾、养老及财富保障和传承等优势领域，全面提升客户体验。

**渠道革新转型**，友邦中国在“新五年计划”中，同时发力多渠道模式，将“卓越营销员”战略进一步深入推进，打造“五个现代化”——规模增员精英化、经营管理系统化、销售顾问专业化、客户服务标准化和作业平台数字化，通过招募和培养高质量的营销员，向客户提供合适的产品和专业的服务，充分践行“回归保障根本”的产品策略，参与提升完善社会保障体系。

**发展模式转型**，友邦中国坚持以新业务价值为导向的发展，不以保费和市场份额论英雄，专注在客户服务品质、产品创新，以及新业务价值上进行发展。

友邦保险将继续致力于在产品创新、服务优化、人才培养、以及公共服务和社区共建等方面积极履行社会责任，促进保险服务业更好地适应经济发展需求。践行“用对人，做对事，行对路”的运营理念，成为客户最受信赖的保险公司。

## 二、 我们的经营

### （一） 稳健经营，完善管理，为股东、客户和社会创造价值

友邦中国在业务高速增长的同时，也一贯秉承稳健经营的理念，通过完善企业管理，降低成本、提升绩效，使公司实现可持续的发展，从而不断为股东、客户和社会创造价值。公司依照法律、法规及监管规定，建立和完善公司基本管理制度，制定了公司治理、员工政策、营销员管理、财务会计、营运管理、内控、风险和合规管理等相关制度。

在客户方面，公司明确了要“以客户为中心”来实现“成为最受信赖保险公司”的战略愿景，旨在提升客户服务和客户体验的“易计划”深入推动，健康友行 APP 移动健康管理平台的推广、企业反馈管理系统在各分公司的有效执行等，通过技术与思维的变革，流程和服务模式的创新，以及服务能力的培植，做到与客户的每一次互动，都能给予客户超越期望的服务。

降低经营成本是所有公司追求的目标，也是为社会创造价值的途径之一。体现在费用政策上，友邦中国对日常运维费用和发展成本采用了不同的策略。日常运维费用必须严格控制，坚决杜绝浪费，公司运用作业成本法持续追踪单位运营成本，通过分析成本变化的动因，识别成本效益高的地

方和不经济的地方，成本效益高的地方可以考虑加大投入，不经济的地方缩减投入或研究改善的办法，使运维成本的投入产出比例能持续得到提升。发展成本的投入则由战略执行委员会确定，该委员会定期讨论新的战略举措和回顾公司各个方面的战略执行情况，及时调配资源的投入，保证为未来的发展投入足够的人力物力。通过对日常运维成本的控制和对发挥成本的投入，公司在增强自身市场竞争力的同时，也为保险行业增强在金融市场中的竞争力发挥了作用，更好地履行保险企业补充社会福利，为社会创造价值的职能。

而在产品研发过程中，友邦中国一方面继续注重医疗和重大疾病保险的开发，为客户提高个人就医诊疗费用方面的保障力度，加强客户个人及家庭应对重大疾病风险的能力。公司通过保险产品和服务的提供，满足了客户对风险管理的需求，减轻了客户对政府及公共资源的依赖，发挥了“社会稳定器”的作用。

## （二） 提升信息披露透明度

友邦保险一直严格遵守法律和行业规范，在经营决策中考虑社会效益，诚信经营并及时准确向社会公众披露信息。

中国保监会自 2010 年颁布《保险公司信息披露管理办法》（保监会令[2010]7 号）以来，又陆续颁布了《人身保险电话销售业务管理办法》（保监发[2013]40 号）、《保险公司资金运用信息披露准则第 1 号：关联交易》（保监发[2014]44 号）、《保险公司资金运用信息披露准则第 2 号：风险责任人》（保监发[2015]42 号）、《保险公司资金运用信息披露准则第 3 号：举牌上市公司股票》（保监发[2015]121 号）、《互联网保险业务监管暂行办法》（保监发[2015]69 号）、《保险公司偿付能力监管规则第 11 号：偿付能力风险管理要求与评估》以及《保险公司偿付能力监管规则第 13 号：偿付能力信息公开披露》等各项规定，要求保险公司通过公司官网及指定的信息披露载体向社会公众定期披露并及时更新包括公司基本概况、治理概要、财务、业务、产品、资金运用以及偿付能力等方面的信息。

友邦中国遵照中国保监会的各项规定，制定了《友邦中国信息披露管理制度》，自 2010 年起在公司官网主页设置了“公开信息披露”专栏，并在该专栏下陆续开设了 7 个子栏目，包括友邦中国基本信息披露、产品目录及条款、友邦中国年度信息披露、友邦中国临时信息披露、友邦中国资金运用风险责任信息披露、友邦中国互联网保险业务信息披露以及友邦中国电话销售保险业务信息披露。

通过公司各部门之间通力合作，定期编制并更新各类信息披露报告，确保友邦中国以及在华各分支公司的信息能够及时准确地予以披露。同时，公司也会按照要求于每年4月底前在官网及《中国保险报》上刊登友邦中国上一年度的信息披露报告，该年度报告涵盖公司简介、财务会计信息、风险管理状况、保险产品经营信息以及偿付能力信息等内容，使得社会公众和广大保险消费者能够全面了解公司的经营情况。

多年来，信息披露工作在友邦中国以及在华各分支公司得到了很好的落实，为提升公司形象和保护消费者知情权方面提供了有力的支持。

### **（三） 重视员工发展、实现员工价值和企业的统一**

员工为企业发展提供了源源动力，是企业价值持续增长的基础。友邦保险的每一次成长，都离不开友邦人的共同努力和默默付出。公司珍视员工，关注员工所需，努力为他们创造良好的环境和发展机遇，力争实现员工价值和企业的统一。

#### **▪ 建立员工薪酬正常增长机制，定期进行薪酬回顾**

友邦中国视员工为重要的内部客户，致力于提供富有竞争力和体现员工价值的整体薪酬，员工的整体薪酬由固定薪酬、可变薪酬、福利等部分组成，并根据级别、岗位性质等不同有差异化的设置。友邦中国提供具市场竞争力的基本薪酬，以吸引高素质的优秀人才和稳定关键人才队伍。短期绩效奖金与公司、团队和个人业绩挂钩。除了公司范围的短期激励计划，对于特定渠道和岗位还专门度身定制了激励计划，更有针对性地实现绩效激励。对于公司内部高绩效、高贡献的，或高潜质的关键人才，公司设计了专属的长期股权激励计划，挽留优秀人才长期为公司服务。

友邦中国鼓励高绩效高回报，注重将员工的贡献与公司的成功相关联，通过整体薪酬计划认可员工的绩效成果，并基于业绩表现、市场比较和个人贡献等因素进行年度薪酬回顾。

#### **▪ 拥有完善的福利体系，并不断优化**

公司为员工提供带薪年假和带薪病假。团体保险和体检项目不断优化升级，设立了员工关爱基金，并惠及员工配偶与子女。商务旅行保险使员工商务出差风险得到有效地保障。

2012年，友邦中国成为国内金融行业首家向全体员工推行境外上市股权计划的外资机构，这是友邦中国在建立和完善员工“整体薪酬”概念上的又一突破。员工持股计划(ESPP)是员工共享友邦保险丰盛未来的绝佳机遇，使员工向着劳动者与公司所有者双重角色转化，这种角色上的变化带来观念、思维、行为的转变，激发大家的主人翁精神，更激发潜在的企业家精神，真正将工作当成事业

来经营，充分体现了公司对员工的关怀和在薪酬福利方面的长远规划，实现了员工价值和企业发展相融合。

- **开展绩效发展对话，鼓励人才流动，关注员工职业发展**

一直以来，友邦中国有着完整的绩效发展对话机制，包括目标设定对话、绩效回顾对话，以及嘉奖与认可对话，同时在一年的中还有持续的反馈与辅导机制，以管理和提升员工绩效。自 2015 起，在已有绩效回顾对话的基础上，进一步引入“职业发展对话（CDD）”环节，通过将绩效管理 with 员工个人职业发展相结合，深入了解员工职业发展愿望、个人优势与挑战，制定切实可行的发展行动计划，将绩效与发展有机结合。一方面通过现有绩效回顾与辅导帮助员工实现能力提升，另一方面将员工个人发展计划与实际工作相结合，鼓励员工在达成现有目标的前提下，主动规划个人长期职业发展，大大激发了员工提升绩效的积极性和主动性。

截至 2017 年，友邦中国连续六年荣获“中国杰出雇主”称号。

### 三、 我们的服务和创新

#### （一）客户体验管理

- **凭借有效的客户聆听及细分研究，实现向“以客户为中心”的转型**

公司继续深入年度“客户关系调研”，从客户旅程出发，全面诊断现有客户的服务体验和需求。2017 年“友邦客户关系调研”结果显示，公司易互动度及净推荐值均保持较好表现。同时，为了更及时了解客户在重要接触点的服务体验，公司建立了首个“企业反馈管理系统”，实时追踪客户意见，全面透明地展现客户心声。

- **积极的客户互动及服务体验管理**

2017 年，公司深化与客户的互动，并于 3 月发布了首个面向中国大陆市场的个人移动健康管理平台——“健康友行”。通过打造移动健康管理平台，致力于倡导健康生活始于日常点滴累积，陪伴客户付诸行动，携手客户共同实现“健康长久好生活”的承诺。在服务体验方面，不断探索和创新，推出多样化的客户活动。比如：在 2017 年第四季度，公司开展了“客户季”的活动，通过多个活动平台，为不同客户提供包括运动健康、生活服务及财经资讯等方面形式多样的活动，获得了客户的广泛好评。

## （二） 产品创新

在过去的二十多年中，中国保险行业实现了飞速发展，越来越多的人开始逐渐认同并接受保险的价值，将保险配置作为日常生活的一部分。与此同时，重理财轻保障，重短期轻长期，市场产品严重同质化等问题，也越来越成为中国保险行业进一步快速发展，做大做强的制约因素。友邦保险作为一家深耕亚太地区近百年的全球性保险集团，一直积极承担社会责任，致力引领市场，勇于开拓创新。近年来，友邦中国积极响应国家号召，持续加大产品供给侧改革，在公司各主要产品线均进行了深入探索，致力为客户提供更加人性化、差异化，更加贴近客户需求、应对不同人生阶段的不同人生挑战，更具性价比的产品和服务。

2017年，公司坚持“保险姓保”理念，继续巩固在市场中“保障专家”标杆地位，大力发展标杆产品“全佑”系列重疾保险计划产品的升级换代，并推出了“智选康惠/智选康逸”系列中端医疗保险计划，帮助客户抵御大额医疗费用支出风险。此外，公司从2017年起提出了“家庭保障”理念，鼓励客户不但关注本人的风险保障，更从家庭整体风险抵御的角度出发，分析家庭保障需求，全面完善保障。例如，公司推出了《全佑一家健康保障计划》，“全佑”系列产品首次达成了对儿童、成年人到中老年各阶段的保障全覆盖，帮助客户实现“全佑一家”的保障理念。

## 四、 公益及社会责任

### （一） 社会公益

友邦保险自1992年重回中国大陆市场以来，在成功经营业务的同时，围绕“健康生活”的主题，在救困助学以及足球公益方面积极投入，完善公益活动的管理机制，在将关爱辐射到更多的社区和民众的同时也致力于促进大众健康和生活品质。

#### ▪ 足球公益 – 友邦中国青少年足球发展项目

2014年，友邦中国携手中国青少年发展基金会、托特纳姆热刺俱乐部推出青少年足球发展项目，该项目致力于提升中国青少年足球基础，助青少年圆足球之梦。项目由“体育老师培训及支教计划”、“足球设施捐建计划”、以及“快乐足球活动”三大部分组成，让超过万名的弱势群体青少年体验足球的乐趣与魅力，提升中国青少年足球基础。

继2015年友邦中国开展多项青少年足球公益项目后，2016年5月，在“友邦中国快乐足球冠军杯赛”的“最有价值球员”廖尹炜在友邦中国的赞助下，受邀来到伦敦白鹿巷，接受热刺教练的专业训练与指导，并在热刺球员的牵引下，在热刺对阵南安普顿比赛中作为球童登场。

2016年8月，2016友邦中国青少年足球发展项目出征仪式在京举行，25名大学生志愿者参与其中。2016年，项目覆盖范围调整为广东、江苏及云南三省的13所小学，并首次覆盖云南纳西族聚居地，让偏远地区少数民族青少年也能获得专业足球培训的机会。

2016年12月，2016友邦中国快乐足球冠军杯赛于在上海隆重举行，来自广东、江苏、云南三个省份的12所希望小学参加了比赛。经过激烈角逐，云南省丽江市玉龙县白沙镇正心希望小学摘得桂冠。得益于友邦2016“为爱筑力”客户季活动的爱心推广，中国青少年足球发展项目还获得了由友邦中国送出的390双足球鞋，这将为更多乡村的孩子点亮足球梦想。

2017年8月21日，友邦中国青少年足球发展项目出征仪式在北京举行。友邦中国代表、中国青少年发展基金会代表、合作校方代表以及30名大学生志愿者共同参加了本次启动活动。大学生志愿者在接受了为期三天的专业足球培训学习先进的足球理念和培训方式后，在北海公园畅谈他们在本次学习中的心得体会。活动现场，大学生志愿者获颁培训证书，标志着2017年友邦中国青少年足球发展项目正式启动。

2017友邦中国快乐足球冠军杯赛于2017年11月11日在上海火车头体育场隆重举行，来自广东、云南、海南、内蒙古四个省份的16所希望小学代表队和30名大学生志愿者参加了此次活动。经过一天的激烈角逐，最终广东省梅州市兴宁实验学校在决赛中以4:2战胜广东省梅州市五华县横陂镇第二中心小学，成功摘得桂冠。此外，广东省梅州市兴宁实验学校的陈致远凭借在场上出色的表现包揽“最佳球员”和“最佳射手”奖项；最佳门将的获得者则是来自于广东省梅州市兴宁市叶塘镇叶塘中心小学的黄锐。

#### ▪ 友邦友爱 - 员工志愿者活动

如果说慈善捐助仅仅友邦保险公益活动的一部分，那么由友邦中国的员工和营销员参与的各种志愿者服务更让友邦保险“信、望、爱”的核心价值观得到传递和延伸。

友邦保险秉持著“信、望、爱”核心价值观，此价值观和天使心家族帮助身心障碍儿家庭的理念高度贴合。因此友邦决定携手天使心，共同倡导“父母先走出来，孩子才有希望”的主张。”友邦天使心项目“通过音乐会、喘息讲座和成长营帮助爱奇儿（身心障碍儿）父母走出阴霾。更通过切实的志愿者服务打造友邦“服务文化，实践”真生活,真伙伴”品牌理念，将友邦打造成行业慈善标杆企业。

- 2015年友邦广东与天使心结缘，截至2017年底共有326位志愿者们为天使心服务超过

1,600 小时

- 2017 友邦天使心相继在上海、北京正式启动，用音乐分享会的形式，触动了广东、上海和北京超过 2,000 人的心灵，得到高度热烈的回响。三地再进入常规服务模式（每月喘息讲座），得到志愿者们们的热情支持和温暖协助，志愿者们更从中收获许多心得和感动。

未来，友邦天使心也将把爱心接力棒陆续传递下去，继续为爱奔跑，创造生命奇迹，让爱奇儿家庭帶著爱和希望继续前行。

2017 年 6 月 17 日友邦上海分公司携手天使心公益机构在上海国际会议中心举办“装载幸福行李箱—友邦天使心音乐启动会”，以帮助更多“爱奇儿”（身心障碍儿童）的父母走出阴霾，并将通过一系列心理支持、专业辅导等关怀服务，成为他们在照顾孩子过程中的温暖陪伴，同时也号召社会各界人士能更多关注“爱奇儿”家庭，给予他们关怀和力量。

2017 年 9 月，友邦广东分公司肇庆中心支公司的志愿者们，由肇庆市团委牵头，在肇庆市志愿者联合会及慈善总会的支持下，采购了一批爱心物资，为广宁县担垌村、南石咀村、扶罗村、横坑村四个村的 44 户残疾贫困户送上中秋的慰问。友邦保险广东分公司 10 月在广州市残疾人福利基金会的支持下，用去年募集的善款采购的爱心物资，送往广州市 6 个残疾人服务机构，惠及广州市 530 户贫困残障家庭。友邦保险广东分公司于去年组建了志愿者服务队，志愿者们身体力行的爱心付出获，以实际行动诠释了“以信为本、点燃希望、为爱奔跑”的核心价值观，获得了 2017 年金砖奖。

2017 年 11 月，为进一步帮助贫困地区加快脱贫攻坚步伐，提升偏远少数民族地区医疗健康水平，友邦保险向新疆喀什地区泽普县赛力乡英巴格村捐赠 50 万元，并开展扶贫义诊活动。此次捐赠活动中，来自北京大学第三医院的徐顺霖教授及其带领的专业医疗团队，为当地村民进行了免费义诊服务。同时，友邦保险还为英巴格村患病群众捐赠了价值 35 万元的医疗卡，预计为当地村民提供 5-10 年的免费药品服务，一定程度上缓解了村民看病难、看病贵的困难，切实提升当地的医疗健康水平。帮助偏远贫困地区加快脱贫，与友邦一贯秉持的核心价值观高度贴合。友邦希望联合各界爱心人士共同支持慈善公益事业的发展，为偏远地区群众尽绵薄之力，实践‘真生活，真伙伴’的品牌理念。

2017 年年底，友邦保险江苏分公司常州中心支公司营销员张春晓于专程前往南京捐献造血干细胞，用爱心拯救一名身患白血病的 11 岁小男孩。为此张春晓成为常州市第 40 例成功捐献造血干细胞的志愿者，同时也是江苏省的第 604 例。友邦保险始终重视“慈善公益”和“志愿服务”的企业文

化的建设和倡导，积极倡导员工投身各种慈善活动。“真关爱，不停步”正是友邦保险热心公益事业的真实写照。

#### ▪ 爱心助学

本土青年人才的挖掘与培养一直以来也是友邦保险非常重视的企业责任之一。“友邦北京助学金”项目即是公司履行社会责任、培养保险人才的重要举措之一。每年友邦北京分公司均会向来自北京大学、中国人民大学及中央财经大学共 30 位品学兼优但家庭困难的保险系学子每人颁发 3000 元助学金。这正于友邦保险念兹在兹、回馈社会的企业文化不谋而合。

友邦保险与中国儿童少年基金会（CCTF）合作设立“友邦保险爱心基金”。迄今为止，友邦保险爱心基金已陆续在北京、上海、广东、深圳和江苏援建了 19 所民工子弟学校爱心图书馆让在城市生活的民工子弟也能享受到平等的教育和阅读环境。

#### ▪ 精算人才培养

友邦中国继续支持所精算中心学生参加北美精算考试，为中国保险业培养专业精算人才。

- 友邦 – 复旦大学精算中心
- 友邦 – 中山大学精算中心
- 友邦 – 中国科技大学精算中心
- 友邦 – 北京大学精算中心

## 五、 绿色发展思维

为了将绿色发展思维延续到供应链方面，友邦中国要求供应商与我们一起，履行社会责任。尽管公司的供应商主要是在非生产领域，他们为友邦提供专业服务、旅行、信息技术等领域的产品或服务，但是友邦始终关注供应商在道德、环境、健康、安全与劳工标准等方面的表现，将社会责任标准纳入采购全流程和供应商生命管理。同时，在供应商招标过程中，通过友邦中国的在线平台参与招投标，实现完全无纸化操作，绿色环保。

未来，友邦中国将继续持续改善供应链的社会责任管理能力水平，更好地开拓绿色发展思维，力求与供应商一起提升供应链社会责任，更好地履行企业公民的责任。