

2018 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

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称「友邦保险」或「本集团」）是在香港联合交易所上市的人寿保险集团，覆盖亚太区内18个市场，包括在中国香港、泰国、新加坡、马来西亚、中国大陆、韩国、菲律宾、澳洲、印度尼西亚、中国台湾、越南、新西兰、中国澳门、文莱和柬埔寨拥有全资的分公司及附属公司、斯里兰卡附属公司的97%权益、印度合资公司的49%权益，以及在缅甸的代表处。

友邦保险今日的业务成就可追溯至1919年一个世纪前于上海的发源地。截至2018年12月31日，集团总资产值为2,300亿美元。友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险，以满足个人客户在保障方面的需要。集团透过遍布亚太区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过3,300万份个人保单的持有人及逾1,600万名团体保险计划的参与成员提供服务。

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。目前，友邦保险在中国大陆的业务范围已经扩展到北京市、深圳市、广东省和江苏省。作为第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司，友邦保险在中国建立了专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供一系列人寿保险、年金保险、意外伤害保险及健康保险。

（二） 我们的战略和愿景

面对消费升级和市场潜力，2018年初，友邦中国确定了带领企业跨越百年的“新五年计划”，制定了全新的使命、目标和策略，特别是将建立“中国最受信赖的保险公司”确定为新五年的公司愿景，客户的信赖将成为险企长期发展的基石。

友邦中国新五年计划可以概括为“1-2-3”，由“一个中心，两个投入，三个业务策略”六大支柱组成，即“以客户引领的业务革新”为中心，大力投入“卓越人才与组织能力建设”、以及“科技驱动领先优势”，着力发展“营销员渠道优质增员”、“营销员渠道3.0转型”、和“卓越多元渠道”的三大业务策略。

一个中心

客户引领的业务革新：“以客户为中心”是友邦不断革新的驱动力，也是渗透到组织和渠道各个环节的核心理念。友邦中国希望以此重新定义保险公司和客户的互动关系，也设立“以客户为中心”的新标准。

两个投入

科技驱动领先优势：科技创新充分赋能业务和服务，帮助我们为客户创造价值。在新五年计划中，友邦把创新科技列为大力投入的支柱策略，希望通过保险科技的创新，改变保险生态，产生新的发展动能。

卓越人才和组织能力建设：友邦保险常被誉为保险人才的“黄埔军校”。对于人才建设，友邦中国一直非常重视并给予大力投入。对于各层级员工，通过系统的职业发展规划、提拔领导梯队、丰富学习发展，打造健康职场，建设一个学习型和成长型组织。

三个业务策略

营销员渠道优质增员和3.0转型：未来，营销员渠道仍将是推动寿险业发展的至关重要的渠道，在“新五年计划”周期，友邦中国将再塑卓越营销员新标准。3.0时代下的友邦营销员不仅是客户的保障和财富管理顾问，更是陪伴客户一生的健康管理伙伴。通过强调高质量、可信赖的服务，并以Master Planner、爱投保、赢家拓客等科技工具赋能营销员团队管理、培训、销售等环节，友邦中国建立起一支规模增员精英化、经营管理系统化、销售顾问专业化、客户服务标准化、作业平台数字化的高质量团队，为客户提供更加高效便捷的服务体验，获得行业及市场的高度认可。

卓越多元渠道发展：2018年，友邦中国银保渠道启动了精英银保2.0，通过精英招募和培养，打造一支高素质高绩效的渠道支持团队。在渠道经营方面，友邦持续与独家合作伙伴花旗深入合作。借助公司高净值和大健康平台，友邦为银行客户提供专业完善的保险解决方案。同时，立足于高净值人群日益增长的综合性生活规划需求，友邦中国大力发展“致精英”高净值品牌及产品，在财富传承的基础上，为客户提供高端医疗健康服务、子女教育等增值服务，满足其根植财富、传承家业的多元化需求。通过多元渠道建设，友邦中国成功在传统业务模式基础上，为客户带来更具灵活性和价值的服务选择。

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，通过“全程健康友保障”的客户价值主张，发挥“健康保险+健康管理”的一体化协同效应，致力于为客户提供集“每日健康管理、多重保障计划、护航疾病康复”为一体的全方位立体式健康生活保障，构建健康生态圈。在健康管理方面，友邦中国首创个人移动健康管理平台“健康友行”，以 APP 的形式深入客户的日常生活，通过平时的知识积累和习惯培养，帮助客户从生活方式上做出改变，打造全面的健康生活。未来，“健康友行”将继续携手合作伙伴丰富健康管理的维度，提供更丰富的健康管理服务和福利。在健康保障方面，友邦中国专注长期保障类产品的开发和优化，不仅符合行业“保险姓保”的监管要求，也是友邦填补市场保障缺口的重要举措。通过产品体系的完善和新产品的不断推出，友邦正为客户带来更充分、高效、全面的健康保障。在护航疾病康复方面，2018年5月，友邦中国与医疗健康科技平台微医达成了长期战略伙伴协议，共同探索保险和健康管理服务的深度连接。通过微医专业的数字化平台及高质量的医疗服务供应网络，友邦客户可以优先享用微医一系列就医增值打包服务和一站式远程服务。

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展成本的投入，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。

中国银保监会《保险公司信息披露管理办法》、《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情况、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。

友邦中国遵照中国银保监会的各项规定，制定了《友邦中国信息披露管理制度》，在公司官网“公开信息披露”专栏下设立一系列子栏目，包括友邦中国基本信息披露、友邦中国年度信息披露、友邦中国重大事项、友邦中国专项信息等。

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月底前在公司官网、中国保险行业协会网站及《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、保险责任准备金、风险管理状况、保险产品经营信息、偿付能力信息以及其他信息等内容，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。

2018年，友邦中国推出“健康友行”员工专属福利，通过步行任务、专属活动与任务奖励，和各种公司组织的健康活动，帮助员工形成健康的生活态度，并感受到来自友邦中国的关爱。

- **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，通过将绩效管理与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 2018 年，友邦中国连续七年荣获“中国杰出雇主”称号。

三、 我们的服务和创新

（一）客户体验管理

公司继续深入年度“客户关系调研”，作为友邦“以客户为中心”的量化指标，助力友邦深挖不同细分市场客群的差异化、多维度需求，从而创造高于客户预期的优越服务体验。2018 年“友邦客户关系调研”结果显示，公司客户净推荐值与客户易互动度数据连续第二年占据市场领先地位。同时，友邦中国上线的首个实时追踪客户反馈的管理系统 EFM（企业管理系统）陪伴在客户与友邦接触的整个旅程中，实时追踪客户意见，更有效地倾听“客户的声音”。此外，友邦中国充分利用科技赋能服务团队，先后推出了包括协助营销员团队管理的 Master Planner 工具、基于微信端的 7*24 小时在线服务机器人“友邦小友”等，通过一系列数字化平台的持续建设，帮助营销员团队解决客户服务中的难点与痛点，进而为客户提供便利、及时的定制化品质服务。理赔作为投保者最关心的环节，也是友邦的客户服务重点。友邦从客户需求出发，陆续推出新的服务计划，将高深复杂的理赔环节变得智能且便捷，让客户能够快速完成理赔手续。

（二）产品创新

随着生活水平的不断提高与医疗技术的飞速发展，人类的预期寿命一直在不断延长。但随之而来的是轻症¹和重症²的高发趋势，原中国保监会公布的数据³显示，重大疾病的患病概率随年龄增长呈明显上升趋势。与此同时，重大疾病之间关联密切，病情的发展常常导致另一种疾病滋生，轻症如未得到妥善医治，极有可能演变发展成重症，多重患病风险加剧。而高昂的疾病治疗费用和随之而来的家庭收入损失，会带来沉重的经济负担，极大地影响患者及其家庭的生活质量。

面对重疾高发、多发、复发的风险以及长寿时代客户对健康保障不断强化的需求，2018 年，友

¹ 第一类重疾

² 第二类重疾

³ 《中国人寿保险行业经验生命表（2010-2013）非养老业务一表》、《中国人寿保险业重大疾病经验发生率表（2006-2010）》

邦推出《全佑惠享 2019 全能保计划》，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，兼顾疾病由轻症到重症的承接性，保险金全程覆盖疾病治疗的各个阶段。着眼于强调“病从浅中医”，全新升级的《全佑惠享 2019 全能保计划》力求给予客户最早一刻的呵护，为客户构筑层层健康防线，以有效抵御重疾侵袭带来的经济压力。

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和关心未成年人身心健康方面积极投入，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

自 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成立“友邦中国青少年足球发展项目”以来，该项目一直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，之后每年不断完善升级，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。

2018 年项目概览

2018 年 4 月 27 日，9 名由友邦中国选送的球童开启了伦敦之行，友邦中国青少年足球发展项目的球员代表以及他的大学生志愿者老师，以及友邦中国客户、营销员和员工子女代表参与其中。活动期间，他们探访了热刺训练中心，观看热刺一线球员训练，与热刺球员进行了互动，并接受了热刺专业青训教练的培训，感受足球的魅力和“健康友行”的理念。4 月 30 日，这 9 名中国球童与热刺球员牵手，在热刺对阵沃特福德比赛中共同步入温布利球场。热刺球员身着印有 6 中国球童手绘图案的球衣进行训练，并在球衣上签名后用于慈善拍卖。所有拍卖所得捐赠给友邦中国青少年足球发展项目，以帮助更多中国孩子，有机会享受到足球魅力。

2018 年 8 月 26 日，“2018 友邦中国青少年足球发展项目志愿者训练营”在京启动。来自包括陕西、云南、海南、广东等四省共 45 名大学生志愿者接受了高水平教练讲师的封闭式专业培训，下月他们将赴所在省份的希望小学或农村学校，把专业的足球技术和文化氛围带到偏远的地方，为中国足球的后备力量做基石。11 月 25 日，“2018 友邦中国快乐足球冠军杯赛”在上海拉开战幕，来自

广东、云南、海南、陕西四省的 8 所希望小学代表队在各自的大学生志愿者教练的带领下“捉对厮杀”，为大家奉献出一场场精彩的比拼。

2017 年项目概览

2017 年 8 月 21 日，“2017 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。11 月 11 日，“2017 友邦中国快乐足球冠军杯赛”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。

2016 年项目概览

2016 年 5 月，在“2015 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”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。

2015 年项目概览

2015 年 3 月 21 日，英超托特纳姆热刺队与莱切斯特城队在白鹿巷球场举行了一场慈善赛。友邦中国携手中国青少年基金会以及两位曾参与友邦“国际球星羊城公益行”的乡村儿童莫雯敏、杨辉艳亮相球场，共同推广“友邦中国青少年足球发展项目”。比赛当日，热刺球员身着印有项目 logo

的特别版球衣亮相球场；这些球衣在赛后拍卖所得全部投入中国青少年足球发展项目，持续支持中国足球基础培养。比赛中场休息时间，热刺传奇球员莱德利·金（Ledley King）、友邦中国代表以及中国青少年基金会的代表再次步入球场，并互相交换了礼物；在白鹿巷这片绿茵上，共同见证了友邦中国持续投入中国青少年足球体育发展的承诺，以及致力于圆中国青少年足球梦的决心。比赛前日，友邦中国还携两位中国乡村儿童参观了热刺训练基地。在那里，她们不仅与热刺一线球员见面，还与来自南丁格尔学校的十位女生一起参加了训练。当天下午，热刺女队的首席教练 Karen Hills 向小球员们讲解并示范了足球的基本动作，随后小球员们共同进行了一场足球演练。热刺的一线球员 Christian Eriksen 与 Nacer Chadli 也共同坐镇训练场，指导小球员们训练。

2015 年 12 月 7 日，2015 友邦中国快乐足球冠军杯赛在上海索福德体育宫中心隆重举行，来自河北、江苏、广东三个省份共 15 所希望小学参与了比赛。作为友邦中国青少年足球发展项目的一部分，此次足球赛旨在推进中国足球基础教育的传播和发展，助力更多偏远地区的青少年圆足球梦。比赛当天，30 名经过专业系统培训的志愿者坐镇现场，指挥他们各自所支教的希望小学代表队进行比赛，部分志愿者还担当裁判，在比赛中执法吹哨。经过一天的激烈比拼，最终广东省梅州市梅县区丙村镇中心小学代表队脱颖而出，夺得冠军。

2014 年项目概览

2014 年 8 月，“国际球星羊城公益行 友邦助圆少年足球梦”活动在广州进行。热刺队传奇球星莱德利·金和教练给广东省清远读楼村的壮族孩子们上了一堂生动有趣又内容丰富的足球课。

10 月，“友邦中国青少年足球发展项目”在京启动。热刺队传奇球星斯蒂芬·弗伦德和友邦中国代表共同参加“友邦热刺长城徒步挑战”活动，为友邦中国青少年足球发展项目筹集款项。

11 月，“友邦中国青少年足球发展项目乡村体育教师培训计划”在上海启动。热刺教练与球星为 40 位乡村体育教师进行培训，帮助乡村体育教师提升足球知识及教授技能，了解一流球队的训练及授课模式。

▪ 友邦友爱 – 友邦中国天使心项目

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类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。” 2015 年

友邦广东与天使心结缘，之后友邦中国天使心在上海、北京、江苏、深圳陆续启动，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，实践健康长久好生活的品牌理念，将友邦打造成行业慈善标杆企业。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，创造生命奇蹟，让爱奇儿家庭带著爱和希望继续前行。

2018 年项目概览

2018 年友邦中国天使心项目分别在北京，上海，江苏，深圳与广州 5 地举办，开展了包括喘息讲座，家庭见面会，亲子游及天使好声音在内的多样主题活动共计 37 场。全年成功为 1,530 名爱奇儿带来温暖，同时也为超过 2,000 位家长提供帮助与支持。其中，共有 1,611 位来自 5 个地区的友邦志愿者助力在不同的主题活动中。

友邦举办了天使星光绘画比赛，邀请“爱奇儿”参与。小画家林宇辉的作品《空中漫步》被评选为了冠军。9 月 22 日，他受邀参加了友邦保险全球大使贝克汉姆见面会，活动中，贝克汉姆用签名加持鼓励所有“爱奇儿”坚持美丽梦想。现场的友邦保险营销员积极参与竞拍，最终，这副画作以 15,300 元的价格成交，义拍所得与这副画作所制作成公益周边纪念品的筹款金额，全部定向用于友邦中国天使心项目。

2017 年项目概览

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。

▪ 医疗捐助

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。

▪ 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、回馈企业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。