

2020 年友邦人寿年度企业社会责任报告

一、企业概述和经营理念

(一) 关于友邦保险

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，包括在中国内地、中国香港特别行政区、泰国、新加坡、马来西亚、澳洲、柬埔寨、印度尼西亚、缅甸、菲律宾、韩国、斯里兰卡、中国台湾、越南、文莱、中国澳门特别行政区和新西兰拥有全资的分公司及附属公司，以及印度合资公司的 49% 权益。

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 2020 年 12 月 31 日，集团总资产值为 3,260 亿美元。

友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险和储蓄计划，以满足个人客户在长期储蓄及保障方面的需要。此外，本集团亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。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 3,800 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。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市（股份代号为“1299”）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖（交易编号为“AAGIY”）。

关于友邦人寿

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国内的保险公司。2020 年 6 月，友邦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。

（二）我们的战略和愿景

面对市场潜力和消费者保险意识的增强，2018 年初，友邦人寿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。

友邦人寿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。

1. 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。友邦人寿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。

2. 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摇篮。对于人才建设，友邦人寿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。

3. 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，友邦人寿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，友邦人寿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：友邦人寿银保渠道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，借助公司高净值保险生态圈和大健康平台，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，友邦人寿大力发展“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，友邦人寿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

友邦人寿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，友邦人寿首创个人移动健康管理平台“健康友行”，助力用户拥有健康长久好生活。2020年上线的新版“健康友行”，推出了微信计步小程序，步数记录更精准，使用更便捷；全新的群组任务让用户可以邀请好友共同挑战健康任务，健康之旅不再孤单；新增高端医疗、愈从容、预约挂号、极速问诊4项健康服务，健康管理功能更齐全；还为用户提供更贴心周到的健康内容，满足各类人群的健康需求。在健康保障方面，友邦人寿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，（详见下文“产品创新”部分）。在护航疾病康复方面，友邦人寿通过加强自有专属服务团队建设和深耕优质医疗资源合作，整合大健康相关资源，打造友邦特色大健康生态圈，不断致力于为客户提供从疾病预防、治疗到康复的全程健康保障与服务。

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，友邦人寿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，友邦人寿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） 强化信息披露管理，提升信息披露透明度

公司一向恪守《中华人民共和国保险法》、《保险公司信息披露管理办法》等法律、行政法规的要求，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。公司信息披露遵循真实、准确、完整、及时和有效的原则，无虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

2020年，公司修订了《友邦人寿保险信息披露管理办法》，并在公司官网等平台发布了友邦人寿的基本信息、年度信息、重大事项以及关联交易、偿付能力、资金运用、投资管理能力和互联网保险业务、短期健康保险等各类专项信息。

信息披露工作在友邦人寿得到了很好的落实，为提升公司形象和保障投保人、被保险人和受益人的合法权益提供了有力的支持。

（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。

1. 持续优化全面薪酬体系，为员工提供全方位的保障

作为一家以守护“健康长久好生活”为己任的保险公司，友邦人寿视员工为重要的内部客户，持续激励高绩效，倡导健康、可持续的工作与生活方式。友邦人寿的全面薪酬福利体系覆盖固定薪酬、激励计划、奖励与认可、员工福利、生活工作平衡福利和健康与关爱六大模块。

友邦人寿提供具市场竞争力的薪酬，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和个人业绩挂钩。除了短期激励计划，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，保留优秀人才长期为公司服务。

友邦人寿鼓励高绩效高回报，引领和激励员工与公司共同成长，亦与公司共享发展成果，并基于个人业绩表现、薪酬水平等因素进行年度薪酬回顾。

公司向员工提供全面的健康福利，涵盖疾病预防、便捷就医、健康保障等全周期管理：疾病预防方面，我们为全员提供个人移动健康管理平台“健康友行”，希望通过步行、睡眠、健康知识问答等健康习惯监测及互动，日积月累培养员工的健康习惯；定期举行健康讲座分享健康知识，提供年度体检，正念培训，并有多种多样的员工体育活动；便捷就医方面，我们为员工的疾病管理提供多样化的协助，包括线上挂号、慢病配药、重疾专案管理等；健康保障方面，我们为员

工提供全方位的团体健康保险,涵盖员工门急诊、住院、重疾、生育、意外以及定期寿险。

2. 开展绩效发展对话,鼓励人才流动,提升敏捷学习力,打造使命驱动的学习型组织

一直以来,友邦人寿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。友邦在管理绩效的同时也将同样关注员工的个人职业发展,通过持续的发展对话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目标与计划,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 2019 年,友邦人寿连续八年荣获“中国杰出雇主”称号。

(四) 积极推动校企互动,为社会培养并输送人才

友邦长期致力与全国各地高校展开广泛合作与互访互动,与复旦大学和中山大学的精算中心更是保持长期深度合作,并设立友邦实习基地,赞助友邦奖学金,创办暑期实习生项目。友邦将实习生纳入到其人才培养体系中,积极主动为在校学生创造实践机会,通过系统、全面、持续的培训机制与带教资源,帮助大学生迅速适应从校园到职场的转变,为日后的职业发展打下坚实基础。

作为友邦人才战略的组成部分,实习生招募与培养已成为友邦推进人才建设与输送的重要渠道,也是友邦践行社会责任的关键举措之一。

三、我们的服务和产品创新

(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。2020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四年占据市场领先地位。同时，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，通过实时追踪客户意见，更有效地倾听“客户的声音”。此外，公司始终秉承科技驱动服务模式创新的理念，持续推动AI技术在各服务场景下的落地应用。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。尤其在2020年深受疫情的影响下，公司全力打造“智能服务一体化平台项目”，为客户提供线上服务新生态。该平台建立了包含AI在线服务机器人、AI语音外呼机器人、智能在线服务平台、智能知识库、智能数据大屏、智能风险监控平台在内的面向内外部客户的全方位、立体化的服务闭环，强化了公司和内外部客户的沟通平台，提升在线渠道综合服务能力。同时，全新打造的智能语音机器人“小邦”，应用于续保提醒、客户关爱等方面，主动挖掘客户需求提供关爱服务，大大提升了公司续期挽留和客户关爱外呼覆盖率。该平台更实现对各服务触点的全方位风险管控，反哺至服务前端，进一步拓展服务应用、提升服务能力。

“智能服务一体化平台”优化整合了线上线下服务资源，改善客户服务体验，于2020年12月被《中国银行保险报》评为2020保险业“线上化技术应用案例”一等奖。

（二）客户健康服务的创新

• 愈从容重疾专案管理服务

2020年1月，友邦人寿隆重推出“愈从容”重疾专案管理服务，为被保险人提供“疑似病情早期介入，确诊就医高效协助，预后健康指导关爱”的一站式服务。友邦深入理解客户多样化、特色化的需求，在2020年11月对“愈从容”重疾专案管理服务升级，新增营养指导和多学科咨询服务内容，持续引领重疾市场的升级探索之路。自友邦“愈从容”重疾专案管理服务上线以来，拥有医学及护理背景的友邦自有专属服务团队积极协调健康相关资源，为众多在罹患重疾的客户提供了及时、有效、高质量的帮助，在2019、2020年底喜获《新闻晨报》、《北京青年报》、一点资讯等多家媒体的奖项认可。

• “愈无忧”精英就医服务

2019年，友邦人寿正式推出“医疗网络健康平台”，依托覆盖海内外的优质直付医疗资源和专业团队，为高端医疗险客户提供高效专属的专业健康保障解决方案。2020年，友邦基于“医疗网络健康平台”升级推出“愈无忧”精英就医服务，进一步整合高端医疗多项核心服务内容，目前友邦已签约海内外直付医疗网络机构已扩充至940+家，为高端医疗险客户提供更多优质医疗资源。此外，“愈无忧”新增院外靶向药服务，根据医嘱为被保险人协助提供靶向药直付送药。

• 其他健康管理服务

2020年友邦人寿秉持“全程健康友保障”的客户价值主张，为其他多项健康险产品提供高质量的健康管理服务，如《友邦守护长青意外骨折医疗保险》、《友邦守护安康特种药品医疗保险》等，通过产品及健康管理服务相结合，为客户提供保障和服务的双重支持。

（三）产品创新

2020年初，新冠肺炎疫情突如其来，在产品与客户服务方面，根据相关监管政策及指引，公司推出多重客户关爱计划的相应举措：

(1) 陆续针对本次疫情面向客户推出包括 11 项举措在内的应急响应，相关地区成立应急处置工作组、开通 24 小时客户报案热线、简化管理理赔手续、免保单理赔服务、取消理赔医院限制、取消住院报案时效要求、取消住院方式限制、取消药品及诊疗项目限制、取消免赔额、取消等待期限制等；

(2) 对所有持一年期及以上个险产品有效保单和指定团体保险保单（含自选加保保单）下的所有有效被保险人提供特别慰问金；

(3) 对友邦全佑系列等疾病保险产品的新老客户提供保险责任扩展；

(4) 年初重磅上线的“愈从容”重疾专案管理服务也针对新冠肺炎疫情推出客户特别关爱计划，为确诊该疾病的适用客户提供全程关爱陪伴、防护资讯、专业心理咨询服务资源协调等专案管理服务。

公司坚持以提高客户保障水平为目标，通过拓展全面保障概念的广度和深度，开发各类保障型险种。以客户为中心，根据细分客户群体的保障需求开发相应产品，丰富公司产品线，并对已有产品进行升级更新，更好地满足客户需求。公司坚持以提高客户保障水平为目标，通过拓展全面保障概念的广度和深度，开发各类保障型险种。以客户为中心，根据细分客户群体的保障需求开发相应产品，丰富公司产品线，并对已有产品进行升级更新，更好地满足客户需求。

2020年初，公司为进一步满足客户的重疾全面保障需求，丰富健康保障产品线，推出了《全佑惠享珍藏版重大疾病保险》。2020年5月，公司还针对处于奋斗期年轻人推出“全佑青春版”保险计划，帮助预算有限的年轻人构筑层层重疾保障防线。此外，公司携手中再寿险和镁信健康开展创新合作，联合推出国内首款适用于海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区政策的境内外特药险，“守护安康”。该产品

为客户提供境内外特药一揽子方案，丰富境外特药购买和使用渠道。2020年7月，公司进一步升级“传世经典”系列终身寿险和“传世金生”系列年金保险，完善高净值产品线。同时为秉承家庭保障理念，公司同月推出针对少儿群体的品“守护天使”意外伤害保险计划，为三口之家完善少儿意外、医疗等保障。2020年11月5日，中国保险行业协会与中国医师协会联合发布了《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020年修订版）》。友邦人寿作为保险行业“长期主义”的实践者和坚守者，自2010年开始推出“全佑系列”重大疾病保险产品（符合“疾病定义规范（2007）”），持续十年深耕细作，不断从保障范围、客户分层等角度升级该系列产品，满足持续增长的客户需求。随着“疾病定义规范（2020）”的推出，为贯彻落实《健康保险管理办法（2019）》关于保险公司在健康保险理赔时，疾病诊断标准应当符合通行的医学诊断标准，并考虑到医疗技术条件发展的趋势这一精神，公司秉承“以客户为中心”的原则，充分考虑客户需求，针对“全佑系列”客户特别推出理赔“取优”方案，客户可在符合原保险合同的“疾病定义规范（2007）”与“疾病定义规范（2020）”两项行业疾病定义规范中进行选择。同月，公司进一步推出针对中老年客户群体的定制化产品“守护长青”意外骨折保险计划，通过特定的保障范围、定制化的服务体验、丰富的健康管理服务模式，为中老年客户群体再添一道风险防线。同时，公司全面升级“安行无忧”意外险，从以公共交通与驾乘车保障为主，升级为全面意外保障，提升轨道交通、航空责任，为出行加倍护航。未来，公司将进一步强化“以客户为中心”的市场战略，继续深入研究客户需求，广泛调研国内和国际市场的最新产品情况，结合国内社会和经济发展的实际，继续开发能够满足客户未来保障需求的优秀保险产品。

公司未来将基于客户分层与客户需求进一步强化核心产品开发能力，建立创新产品开发能力，并积极探索新机遇，为客户提供“保障+长期储蓄”的完整保险保障解决方案。

在核心产品开发上，健康险产品仍然是公司主力产品类型和未来发展重点。公司将根据新版重疾定义以及基于客户分层与客户需求，开发满足不同目标客群特定的重疾保障需求的产品，并搭配相应健康管理服务，以差异化的价值主张为目标客户提供完整重疾解决方案。同时，公司也将不断升级迭代医疗险，提升客户医疗保障水平。

在建立创新产品开发能力上，公司将加大对长期储蓄型产品的开发和创新，充分发挥长期储蓄型产品在养老补充、教育储蓄、资产传承等方面的功能，为客户提供全面的保险解决方案。

在探索新机遇方面，公司将尝试结合健康管理服务、数字化工具和大数据分析技术，寻求合作伙伴探索尝试开发新型产品，提升产品开发的创新能力。

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。

1. 抗击疫情

友邦发布了多项举措支援湖北的新冠肺炎疫情抗击工作：为全国 80 多家医疗机构支援湖北医疗队提供每人最高保额达 60 万元的专属风险保障；联合微医、爱德基金会向湖北疫情流行地区捐款捐物 400 余万元，包括 10 吨消毒液、960 盒新冠病毒检测盒、20,000 只乳胶手套、60 套呼吸器、1 辆负压救护车及配套设备等；通过与爱德

基金会联合成立的“友邦专项防疫资金募款通道”募集捐款，友邦营销员、员工和社会爱心人士的捐款共计逾 50 万元，参与人数 4000 人，所有款项都通过爱德基金会购买物资支援湖北的抗击疫情工作。湖北省鄂州市人民政府和南京市第一医院向友邦发来了感谢信，对友邦在抗击疫情关键时期所提供的援助表达由衷的谢意。

2. 足球公益 - 友邦人寿青少年足球发展项目

自 2014 年友邦携手中国青少年发展基金会成立“友邦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“大学生志愿者培训及支教计划”、“足球装备捐赠计划”、以及“快乐足球冠军杯赛”三大部分组成，之后每年不断完善，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。2020 年，在山东、四川、河南三省各新支持了 2 所学校，并持续在广东、海南、云南、河北四省的 20 所学校发展该项目，截至 2020 年，“友邦青少年足球发展项目”已覆盖 7 省 26 所学校；同时，还制作了一百集训练短视频，并在青基会 B 站“希望工程”账号发布，向更多喜爱足球运动的青少年教授足球动作和训练内容，提高学生个人足球技术和体能。未来，公司也将继续探索多样化的青少年足球发展模式，让更多热爱足球的孩子从中获益，收获健康的生活方式。

3. 携手青基会推进“友邦百年希望足球场公益计划”

“友邦百年希望足球场公益计划”旨在为缺乏体育设施的广东省内贫困乡村学校捐建足球场，让更多的中国孩子享受健康运动的快乐。作为教育扶贫的精准模式之一，关注“有质量的教育公平”，“友邦百年希望足球场公益计划”2020 年迎来了圆满结果，由友邦广东和营销员捐资兴建的 14 所乡村学校的希望足球场全部建成。友邦广东已经完成 4 个希望足球场的落成和志愿者探访活动，为孩子们带来足

球运动的快乐，受到客户、当地政府、受助师生的高度赞赏。余下 10 所学校的友邦希望足球场的探访活动将在 2021 年持续开展。广东省青少年发展基金会对友邦为边远山区乡村学校的足球运动的大力支持给与高度评价，为友邦广东颁发了“广东希望工程特殊贡献奖”。南方日报举办 2020 年度“南方致敬”公益盛典，友邦广东荣膺“公益创新奖”。

4. 友邦友爱 - 友邦人寿天使心项目

如果说慈善捐助仅仅友邦保险公益活动的一部分，那么由友邦人寿的员工和营销员参与的各类志愿者服务更让友邦保险“以信为本、点亮希望、为爱奔跑”的核心价值观得到传递和延伸。

友邦保险秉持的核心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，之后友邦人寿天使心在上海、北京、江苏、深圳陆续启动，通过音乐会、喘息讲座和成长营等形式多样的活动帮助爱奇儿（身心障碍儿）家庭走出阴霾。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，创造生命奇迹，让爱奇儿家庭带著爱和希望继续前行。

2020 年，特设立友邦天使心爱奇儿家庭“心愿 101”活动，计划征集 101 个爱奇儿家庭心愿。由友邦保险推动营销员伙伴认领，点亮 101 个内心期盼，将爱与微笑传递。截止 2020 年 12 月底，已经为 106 个爱奇儿家庭点亮心愿，传递爱与微笑。

2020 年腾讯 99 公益期间，友邦保险联动梦想大使郑云龙先生继续用爱照亮天使的梦想，不仅为友邦天使心募款，更旨在为社会弱势群体创建一个友好关爱的社区。。

5. 北京新阳光慈善基金会

友邦与北京新阳光慈善基金会达成合作，为白血病儿童捐助新阳光病房学校，全方位关爱白血病小朋友的身心健康和成长。北京新阳光慈善基金会是国内血液和肿瘤领域最大、最专业的公益组织之一，是一家专注于白血病等血液肿瘤救助的公募基金会。为了“推进中国的健康扶贫事业，促进儿童大病患者的救助和服务”，友邦在 2019 年为新阳光捐赠 30 万人民币。同时在 2020-2021 深度参与新阳光病房学校的活动，组织志愿者支持新阳光的老师，在南京儿童医院为白血病患者提供课程，至今已经成功举办了 5 场病房课程。

6. 爱心助学 & 人才培养

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、中山大学和南京大学等著名高校合作成立了 5 家精算中心，提供专门的保险培训，以资助国内保险人才取得国际认可的精算专业资格。

2019 年，友邦保险资助友邦-复旦大学精算中心、友邦-北京大学精算中心、友邦-中国科技大学精算中心以及友邦-中山大学精算中心共计 313158 元，支持 135 人次通过精算专业资格培训及考试。

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。

五、 绿色发展思维

为了将绿色发展思维延续到供应链方面，友邦人寿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，通过友邦人寿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，友邦人寿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。