



友邦保險控股有限公司

香港中環干諾道中一號

友邦金融中心三十五樓

AIA Group Limited

35/F, AIA Central

1 Connaught Road Central

Hong Kong

T: (852) 2832 6166

F: (852) 2838 2005

AIA.COM

新聞稿

友邦保險錄得強勁的 2020 年財務業績 中國內地市場成為集團新業務價值最大貢獻者

香港，2021 年 3 月 12 日 — 友邦保險控股有限公司（“本公司”；股份代號：1299）董事會欣然宣布本集團截至 2020 年 12 月 31 日止年度的財務業績。增長率乃按固定匯率基準列示。

友邦保險規模龐大和持續增長的有效保單組合所帶來的經常性、高質素收入來源，支持稅後營運溢利增加 5%，及末期股息增加 7.5%至每股 100.30 港仙。

2020 年全年的新業務價值下降 33%至 27.65 億美元，反映 2019 冠狀病毒病大流行帶來的營運挑戰。隨著外出限制放寬，我們的銷售動力回升，2021 年首兩個月的的新業務價值按年增長 15%。

本集團的財務狀況保持非常強勁及穩健，集團當地資本總和法覆蓋率為 374%⁽¹⁾。

友邦保險集團首席執行官兼總裁李源祥表示：

“儘管 2019 冠狀病毒病大流行導致宏觀經濟出現前所未見的狀況及為營運帶來挑戰，友邦保險再度錄得非常強勁的表現。即使新業務價值受到社交距離措施的影響，我們所有其他主要財務指標均錄得增長。隨著相關措施放寬，我們的銷售動力強勁，並於 2021 年首兩個月取得新業務價值的按年增長。本集團的財務狀況保持非常穩健，同時我們增派末期股息。”

“我們的首要優先任務是確保我們的員工安全，同時為我們所有利益相關方提供支持。我衷心感謝我們的員工努力不懈，克盡己職，為我們的客戶、代理和伙伴提供無間斷的服務。我們一如以往找出每一個可以作出理賠的理由，年內我們已支付逾 160 億美元的保險給付和理賠，為客戶提供必不可少的財務支持。我們亦為客戶以至我們營運所在的社區提供額外的保障覆蓋，在前景不明朗時期讓大家安心無憂。”

“由於外出和面對面會議受到限制，我們在各個業務市場加速發展在線能力和採用遠程工具。我們以遠程方式完成保單銷售、引入在線招聘、代理入職培訓，並為客戶提供簡化的在線服務和理賠流程。這些新的業務營運能力使我們能够在瞬息萬變的環境下繼續順暢地營運。”

“儘管 2020 年是非比尋常而充滿挑戰的一年，我對友邦保險的未來更加樂觀。如今亞洲消費者比以往更清楚意識到財務安全和保障家庭福祉的需要，使我們的目標和倡議顯得更具意義。年內，我們為友邦保險制訂並落實新的策略，引領我們作出轉型，並讓我們能够把握亞洲壽險業的強勁結構性增長動力。我充滿信心，友邦保險處於對的業務範疇、對的市場和對的時機，我們亦將繼續實現我們協助大眾活出健康、長久、好生活的目標。”

中國內地市場成為集團新業務價值最大貢獻者

2020年，面对新冠疫情带来的严峻考验，友邦人寿凭借高效迅捷的动员能力，深化科技转型，对卓越营销员渠道的持续投入，加大产品与服务的创新升级，使中国内地市场成为集团新业务价值的最大贡献者，总加权保费收入（TWPI）及税后营运溢利（OPAT）分别实现了17%和14%的同比增长。虽然去年的新业务价值（VONB）受疫情初期影响同比下降了17%，但通过“卓越营销员3.0”策略以及科技化与信息化赋能渠道，友邦人寿今年1-2月的新业务价值已同比展现了强劲的增长态势。

2020年是充满挑战的一年，依托富有差异化的渠道策略和高质量发展的理念，友邦人寿在疫情影响下依然保持了强劲韧性。

在卓越营销员渠道方面，友邦聚焦优质增员、营销员3.0转型，2020年先后宣布推出了针对渠道招募的“铂金人才计划”以及针对团队管理型人才培养的“卓越主管培训系统”，覆盖人才选拔、晋升推动和继续教育，形成更为完善的管理机制和规则，持续挖掘新主管人才。去年底，友邦人寿又与复旦大学合作推出“AIA U”营销员培训体系，通过和知名高校合作的培训课程和认证体系，帮助友邦营销员实现专业化的发展。同时，2020年公司正式发布营销员服务标准化体系，推出友邦保险营销员服务标准手册，以塑造营销员“服务驱动”积极行为。在“卓越营销员3.0”策略的引领下，友邦人寿2020年全年增员和营销员新主管双位数增长，其中大专及以上学历占比达90%，优质的营销员团队、成熟的培训发展体系和数字化工具为渠道的可持续性成长与发展蓄能。

在科技变革（Technology, Digital & Analytics）方面，友邦在疫情暴发初期迅速上线全保障系列产品“空中签单”、首款单病种产品“线上易投”。随后，友邦在早期推出的“智赔宝”（Smart Claim）基础上，启动了“智核宝”（Smart Underwriting），这两款平台的推出旨在提升核保和理赔STP ratio与双核风控能力，是友邦“业务数据化，数据业务化”的重要举措。同时，数据驱动的数字化管理平台和工具还被广泛应用在客户洞察分析和友邦营销员渠道的“选、育、用、评、留”各个环节。在过去一年，友邦还进一步丰富人工智能技术应用，包括AI2.0小邦——智能服务一体化平台（call center）和AI Role Play营销员培训工具，为客户和营销员团队提供更高水平的服务和指引。

在产品和服务创新方面，友邦深刻洞察后疫情时代消费者多层次的健康保障需求，持续发力完善其领先市场的“健康生态圈”。友邦于2020年初面向内地市场推出的“愈从容”重疾专案管理服务，依托专门打造的拥有医学及护理背景的自有专属服务团队和优质医疗机构资源网络，切实保障客户在罹患重疾时能够获得及时、有效、高质量的帮助，收获了行业和客户的高度评价。在紧密筹备后，友邦人寿于今年2月推出全新一代重疾保障计划——友邦“友如意”重大疾病保险系列，致力于为中国家庭的多样化重疾保障需求提供灵活的定制化解决方案，引领重疾险进入全新时代。友邦不断升级的“健康生态圈”，覆盖了客户健康生活前、中、后期的保障产品与服务，打造差异化竞争优势，为业务的可持续高质量发展奠定坚实基础。

2020年对友邦而言也是意义非凡的一年。得益于中国进一步扩大和深化金融业对外开放的政策，友邦人寿于2020年正式获批成为中国内地首家外资独资人身保险公司，并在去年年底获批开始筹建四川分公司，这也是友邦人寿成立后获批筹建的首家分公司。

友邦人寿首席执行官张晓宇表示：“后疫情时代，消费者的风险管理意识被提升至全新的高度，客户健康保障需求不断升级并呈现个性化、多层次的趋势，这为我们在内地市场的继续深耕提供了广阔机遇。友邦人寿将一如既往地继续坚持‘长期主义’发展路线，以‘客户驱动业务革新’，通过不断创新实现全面、可持续的高质量发展，从而为客户创造更多价值，向着‘成为中国最受信赖的保险公司’的愿景坚定前行。”

- 完 -

友邦保险简介

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”）。

联络详情

投资者关系		传媒关系	
白禮仕	+852 2832 1398	白德禮	+852 2832 1978
林蕙嫻	+852 2832 1633	吴浣铤	+852 2832 4720
李子筠	+852 2832 4704		
潘詩敏	+852 2832 4792		

###

附注：

(1) 香港保险业监管局正就监管受其规管的保险集团引进集团资本框架。根据当地资本总和法计算，集团可用资本相对集团最低监管资本要求的覆盖率，乃基于我们现时对适用于本集团的框架之理解。