



健康长久好生活

[友邦人寿保险有限公司]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

## 新闻稿

### 友邦人寿重磅升级“康养生态圈”，全方位高质量助力无忧养老

2022 年 7 月 1 日，中国上海——今日，友邦人寿保险有限公司（以下简称“友邦人寿”）宣布重磅升级其“康养生态圈”，立足于创新推出的“全旅程、全方位、广覆盖”养老综合解决方案，重点围绕“康养管家”服务进行焕新迭代，以期凭借持续深入的客户养老需求洞察和“以客户驱动”的业务革新，通过“链接、选择、品质”打造“康养生态圈”闭环，为客户带来“全方位、早一步、高品质”的服务体验——在友邦重返中国内地市场 30 周年之际，怀揣进取与感恩之心推动“第三支柱养老”创新模式的探索与构建，助力客户实现“自在养老友陪伴”。

#### 以长期主义精神布局养老市场，以终为始持续优化“康养生态圈”

2021 年，“十四五”规划纲要将“积极应对人口老龄化”上升为国家战略，产业上下游各类型企业广泛参与、加速探索促进更加均衡的养老支柱体系建设。友邦人寿认为，清晰的目标定位、精细的客户分层、充足的风险保障、专业稳健的资金管理、全旅程康养资源整合，以及高质量的陪伴和规划，是商业保险支持“第三支柱养老”发展成功与否的关键要素，这也为国内寿险业在养老行业突围革新带来了极具启发性的思路。基于这一认知，友邦人寿于 2021 年 7 月打破保险业缺乏养老问题解决全案、产品服务同质化、客户普适需求难以被满足的桎梏，创新推出“全旅程、全方位、广覆盖”的养老综合解决方案，一站式满足养老客户对于资金储备、健康保障、康养服务的全方位需求，通过培育养老规划师队伍、整合养老产业上下游优质资源组建专业的康养管家并搭建完善的服务定制和评价体系等方式，打造陪伴老人强能、弱能、失能全旅程的康养服务体系，覆盖更广大客群和地区、以及更多样化的养老方式——走出了一条独具差异化竞争力的参与“养老第三支柱”建设的探索之路。

推出“康养生态圈”之后，友邦亦在过往一年的探索过程之中，不断积累对市场以及客户康养服务需求更为深入的理解：**做养老更加需要秉持长期主义，需要长久规划，不断保持进化、投入、研发和迭代。养老布局是一个系统工程，需要全方位的能力培养。同时，要对客户有透彻、清晰、精细的认知，险企参与养老产业的竞争力最终都取决于“认知”的高低。**在生活品质不断提升、养老需求被不断释放的今天，客户对养老解决方案的期待不再局限于单一的场景、时段、地区或人群；相反，**跨场景、跨时段、跨地区、兼具综合性、灵活性、专业性的解决方案更加受到**

**市场的青睐。具体来看，在我国“90-7-3”<sup>1</sup>的养老格局之下，客户真正期盼的是能覆盖多种场景乃至更多地区的养老方式，从而确保不论自身在哪里、以何种方式度过晚年生活，都能拥有更自由、灵活选择的空间。同时，伴随着“老龄化”概念愈发深入人心，我国民众对于衰老的认知和理解正在日渐加深，“初老”困惑是友邦人寿在过往服务中所发现的普遍困扰客户的一大挑战——如何在早期阶段就获得良好的帮助，平稳、健康地度过人生转折点，以更加积极的心态拥抱“银发人生”，是目前尚未被广泛提及但却深植在客户心中的重要问题。此外，面对养老产业新服务者、新概念、新产品层出不穷的现状，养老服务提供者是否具备足够的专业素养、能否持续全面地为自己的养老生活提供高品质服务，也是客户在选择养老方案时优先考虑的基础逻辑。**

### **“康养管家”服务全新升级<sup>2</sup>，“链接+选择+品质”打造“康养生态圈”闭环**

基于对客户需求的更深理解以及对“以客户驱动业务革新”的不变追求，友邦人寿此次全新升级“康养管家”<sup>3</sup>服务，进一步拓展和优化“康养生态圈”建设，致力于为每一个中国家庭定制无忧养老计划。聚焦“链接”、“选择”、“品质”三大关键词，升级后的“康养管家”将充分协调、筛选、整合并把控康养上下游优质资源及其质量，全方位打造富有友邦特色、覆盖居家养老、机构养老、医养协助三大板块的“康养生态圈”，成为养老客户的“优质资源协调者”、“品质服务把控者”和“自建服务提供者”，为客户带来“全方位、早一步、高品质”的服务体验——

首先，面向需求更广、人群基数最庞大的居家养老服务场景，友邦人寿在原服务基础上**新增包括适老化改造协调、智能居家养老协调、家政服务协调、视频健康咨询协调在内的4项服务**，充分考虑到广大居家养老客群所可能面临的行动不便、体质减弱、缺乏照拂、需要专业医疗照料等诉求，协调上下游各类资源，着重围绕安全、生活、健康三个方面为客户提供家居环境改造、智能养老设备、上门家政服务、24小时远程即时就医咨询等贴心服务，从而在客户足不出户的前提下全面提升居家养老生活的安全性、舒适性和便捷性。

在医养协助方面，除了继续向客户提供中老年体检预约、门诊就医预约协调、中医门诊预约协调、齿科门诊预约协调等原有服务外，为满足客户在初老期对心态调整、健康管理方面的独特需求，

<sup>1</sup> 中华人民共和国卫生健康委员会老龄健康司：我国老年人目前的养老格局为90%左右的老年人居家养老，7%的老年人依托社区支持养老，3%的老年人入住机构养老。

<sup>2</sup> 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务

<sup>3</sup> 其中部分服务由合作的第三方机构提供，具体内容详见《康养管家服务手册》

升级后的“康养管家”服务全新推出创新的**初老眼科筛查预约、女性更年期门诊预约协调、脑卒中评估预约协调三项“初老”服务**，将启动时间提早至**45岁**，更早一步来到客户身边，以细致积累的服务经验和严谨的服务设计，帮助步入初老阶段的客户从容应对可能出现的众多生活痛点，平稳度过彷徨期，提升生活质量。此外，营养指导、慢病送药协调、陪诊协调三项服务也同步焕新升级。

针对有机构养老需求的客户，友邦人寿不断拓展与众多康养机构的合作，提供经过筛选的合作机构供客户按需求选择。依托友邦人寿合作的逾百家康复医院、养老机构资源网络，升级后的“康养管家”服务除了原有的**协调康养机构预约以及定期回访等服务外**，还可提供**康养机构资讯自助查询**，进一步帮助客户能够更加自由、更加安心地选择不同地域、心仪的养老机构。

与此同时，友邦人寿深知康养服务的品质与持续性是关乎客户体验与信任的重要一环，因此亦坚持以严苛标准打造**自建服务团队、自建质检团队**，通过具有海外护理专业背景及多年从业经验的康养管家，对服务流程、服务规范、服务质量进行全方位的把控，确保客户的每一份托付都能收获高品质有保障的康养生活体验。在今次升级中，**友邦人寿还承诺“康养管家”的每一次升级都将对全部权益客户进行回溯**，确保每一位选择友邦的客户都能畅享始终如一的高品质关怀与服务。此外，友邦卓越营销员团队会一如既往为“康养生态圈”的深耕提供人才支持，持续为中国家庭提供有温度的专业规划和高质量陪伴。

“中国社会正迎来养老服务需求的井喷期，而保险业在‘应对人口老龄化挑战’方面大有可为。我们坚信，布局养老不是简单的堆砌，而是链接产业；不是跑马圈地，而是选择优质资源，并坚持质量把控，坚持可持续的高品质服务，**做养老更加需要秉持长期主义**”，**友邦人寿首席执行官张晓宇先生**表示，“今年是友邦保险‘回老家’三十周年，全情陪伴客户的发展经验让我们相信，友邦人寿有责任为中国家庭提供更高品质、更优体验、更加全面的养老选择。期待以‘康养管家’的升级为另一个崭新起点，为中国‘第三支柱养老’发展提供更多创新实践思路，携手客户共同开创无忧养老新时代。”

- 完 -

## **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 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、澳大利亚、柬埔寨、印度尼西亚、缅甸、新西兰、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 年逾一个世纪前于上海的发源地。截至 2021 年 12 月 31 日，集团总资产值为 3,400 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。集团透过遍布亚洲的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 3,900 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。

## **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。