



健康长久好生活

友邦保险

[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 2022 年总保费增长 12%，新业务价值三、四季度连续逆势成长

2023 年 3 月 10 日，中国上海——友邦保险控股有限公司于今日公布 2022 年全年业绩，其在中国内地的全资子公司友邦人寿保险有限公司（以下简称“友邦人寿”）展现出扎实的基本面与强大的发展韧性，业务表现取得亮眼成绩。作为公司上一个“五年计划”的收官之年，2022 年友邦人寿全年总保费增长 12%，税后营运溢利增长 8%。尤其在下半年市场仍普遍受疫情影响期间，友邦人寿展现出强劲的业务回暖势头，截至 11 月底的新业务价值实现优异的双位数增长，在迈入 2023 年后进一步反弹攀升并在前两个月取得正增长，为今年全年的业务发展以及即将推出的“新五年计划”实施赢得先机。

2022 年友邦人寿业绩表现亮点：

- 凭借扎实的基本面与强大的发展韧性，友邦人寿全年总保费持续增长 12%，税后营运溢利增长 8%；
- 下半年两季度新业务价值连续逆势成长，截至 11 月底实现强劲的双位数增长；下半年税后营运溢利同比增长 12%，年化新保费增长 3%；
- “卓越营销员 3.0”策略持续扎实推进，在行业整体发展承压的大背景下，友邦人寿营销员队伍保持稳定，新人坚持高质量发展，新进营销员产能在 2022 年下半年实现双位数的逆势增长；
- 同时，从 2020 年到 2022 年间，友邦人寿 MDRT 注册人数增长近 60%，2022 年达到 4255 人，在最新官方榜单中更以单一市场子公司身份位列 MDRT 注册会员人数全球第一；
- 凭借深刻的客户需求洞察以及行业领先的产品创新能力，友邦人寿于 2022 年 11 月针对“次标体”人群推出具有突破性意义的终身重疾保障产品“如意悠享”，受到广泛好评和欢迎，成功推动重疾险产品销售在 2022 年四季度实现双位数增长；
- 四大客户价值主张及两大生态圈建设卓有成效：截至 2022 年 12 月，友邦人寿已签约医疗机构超过 1,230 家，涉及公立医疗机构超过 170 家；签约康养机构 200 家，覆盖 32 个城市；享有健康管理服务的友邦客户数两年增长近 5 倍；
- 在科技和数字化方面着力打造线上线下一体化互动经营平台：友邦人寿推出的一体化数字客户互动平台“友邦友享”在客户服务和业务赋能方面持续发挥更大作用，2022 年通过“友邦友享”转化的客户加保率是未使用该平台时的 3 倍。；营销员一站式经营工作平台“友邦领航”在推出仅两个月的时间里使用率已达 99%，营销员通过发送线上内

容与客户互动超过 60 万次；

- 友邦人寿的服务水平与服务价值持续获得客户高度认可：2022 年，友邦在中国内地的客户净推荐值 (NPS) 和客户易互动度 (CES) 指标连续六年排名市场第一¹；
- 卓越多元渠道持续拓展：2022 年，友邦人寿开始了通过中国邮政储蓄银行的产品销售，并在与东亚银行的独家银保合作中取得增长；
- 新区域市场的发展步伐也在持续高效迈进：2022 年，友邦人寿湖北分公司正式开展新业务，友邦人寿石家庄中心支公司和天津分公司完成改建升级，友邦人寿河南分公司获批筹建。新区域市场（天津、石家庄、四川、湖北）更是较 2021 年同期实现了营销员渠道新业务价值 50%、活跃营销员数量 31% 的显著成长。

2022 年三、四季度持续增长 逆势回升展现蓬勃活力

得益于国内疫情防控措施的持续调整与优化，友邦人寿在 2022 年下半年的业务表现迎来强劲回升

其中第三季度表现亮眼，新业务价值较 2021 年同比增长 6%，并在大部分经营区域均取得了年同比和季环比双增长，新区域市场²亦继续保持了较 2021 年同期的显著增长。随着社会活动逐步恢复，友邦人寿三季度在实现高质量增员的同时，营销员产能也持续收获增长，呈现出蓬勃的内生活力。在客观环境的挑战下，友邦人寿仍然持续拓展和深化其独特的客户价值主张，推出一系列创新型财富管理产品，并于 2022 年 7 月进一步升级了“康养管家服务”，通过“链接、选择、品质”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”，为中国家庭定制跨场景、跨时段、跨地区，兼具综合性、灵活性、专业性的养老解决方案。

第四季度，在新冠疫情的挑战下，友邦人寿仍然坚守成长趋势，更是在此期间进行了具有革新意义的业务创新与尝试——率先推出了市场上针对“次标体”客群的终身重疾险“如意悠享”，成功推动重疾险产品销售在 2022 年四季度实现双位数增长。同时，友邦人寿持续在财富管理类产品发力，推出了《友邦充裕人生保险产品计划》，借助保障建立快、确定利益优、随心规划活、

¹ 数据来源于益普索调研公司 2022 年度客户体验评价调研

² 新区域市场指天津、石家庄、四川、湖北

保障和服务全等四大特点，从确定性、长期性等多方面助力客户从容面对生活的未知挑战。与此同时，友邦人寿还在第四季度上线了为营销员渠道全新打造的一站式经营工作平台——“友邦领航”，通过标准化的业务动线及导航，在客户经营、招募及个人发展的各环节提供相应的行为指引及工具，帮助营销员提升效能，陪伴式、多触点客户经营，引导和支持卓越营销员全面成长。

全方位能力持续提升，创新引领为未来增长蓄势

长期以来，注重修炼内功的友邦人寿始终高度关注渠道与科技化建设、产品与生态圈打造，致力于通过“客户驱动的业务革新”为客户创造更大价值，帮助自身实现跨越周期式的成长。持续坚定的策略执行与能力提升，为友邦人寿在 2022 年抵御挑战、迅速恢复增长提供了战略定力与发展动力。

在卓越营销员渠道建设方面，友邦人寿正向深耕客户模式持续迈进。即使面临市场严峻挑战，卓越营销员渠道仍旧是友邦实现高质量发展的强劲引擎，2022 年，友邦人寿围绕“卓越营销员 3.0 策略”进行全面升级，通过围绕新人发展、产能提升和主管发展三大核心维度的系列举措，为营销员提供全方位的发展支持，在此基础上，关注营销员新人的成长和发展，并通过优化系统建设为渠道高质量发展注入“活水”，正是得益于差异化的高质量卓越营销员渠道，友邦人寿新进营销员产能在 2022 年下半年实现双位数的逆势增长。此外，2022 年 10 月“友邦领航”的推出，通过数据化平台的构建与优化，助力营销员渠道产能提升以及营销员客户服务水平的提高，为高质量渠道人才的留存提供了基础，在推出仅两个多月后，“友邦领航”营销员使用率已达 99%，营销员通过发送线上内容与客户互动已超 60 万次。

在产品和服务创新方面，友邦人寿正围绕健康、养老、财富管理和传承四大客户价值主张锐意创新，致力于满足客户更为多元化、多层次的需求，为客户乃至行业创造更大价值。具有突破性市场意义的次标体终身重疾险“如意悠享”的推出，重新打开了通往重疾险“新蓝海”的大门，这正是友邦人寿持续进行产品创新的例证。近年来，友邦人寿着力持续打造的“健康生态圈”与“康养生态圈”建设也卓有成效：截至 2022 年 12 月，友邦人寿已签约医疗机构超过 1,230 家，涉及公立医疗机构超过 170 家；签约康养机构 200 家，覆盖 32 个城市；享有健康管理服务的友邦客户数两年增长近 5 倍。通过不断完善和丰富的配套服务及资源网络拓展，协同持续创新多元的产品矩阵，友邦人寿致力于为不同人生阶段、不同需求的客户带来全方位个性化的保障。

此外，友邦人寿还着力通过提升和完善客户体验，更好地满足客户个性化的需求，并为业务发展提高客户黏性。一体化数字客户互动平台“友邦友享”持续强化客户调研及数据挖掘能力，以客户洞察驱动业务，同时聚焦规模化获客与高效培育，实现平台化、自动化的老客户加保，2022年通过“友邦友享”转化的客户加保率是未使用该平台时的3倍，充分彰显了“端到端”客户旅程所带来的巨大效应。基于对客户需求的深层次研究和客户驱动的业务革新，友邦人寿的服务水平与服务价值正持续获得客户认可：2022年，友邦在中国内地的客户净推荐值（NPS）和客户易互动度（CES）指标连续六年排名市场第一³。

广袤开放的中国内地市场以及持续扩大高水平对外开放的政策举措正为友邦人寿业务的可持续发展带来崭新机遇。在地域拓展方面，2022年初，友邦人寿湖北分公司正式开展新业务，并已于2023年1月获批开设友邦人寿武汉中心支公司。友邦天津、石家庄营销服务部也在2022年初获准改建升级为天津分公司和石家庄中心支公司。此外，友邦人寿河南分公司的筹建工作已进入关键阶段，友邦人寿将有机会把高质量、国际化的产品及服务带给人口数近一亿的河南市场。**在投资中国方面**，2022年底，友邦人寿完成了成立以来最大的资产收购，位于上海北外滩的“友邦金融中心”预计总投资不超过人民币87亿元，该项目充分彰显了友邦人寿扎根故里、投资中国、实现跨越式发展的信心与决心。

友邦人寿首席执行官张晓宇先生表示：“2022年是友邦保险回归中国内地市场30周年，也是友邦人寿上一个‘五年计划’的收官之年。尽管面临宏观经济和行业发展的多重挑战，我们仍然展现出了积极坚韧的承压能力、逆势而上的增长动力以及持续成长的发展潜力。2023年，是中国经济万象复苏的一年，是行业发展曙光可期的一年，也是友邦人寿承上启下的一年。面对新阶段、新机遇和新要求，友邦人寿即将推出‘新五年计划’，围绕客户驱动、渠道创新、区域拓展以及包括科技、人才、组织、投资在内的全要素升级，全力把握中国内地保险业的长期发展机遇，致力于打造寿险业高质量可持续发展模式，为更多中国家庭守护‘健康长久好生活’。”

-完-

³ 数据来源于益普索调研公司2022年度客户体验评价调研

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”）是专注于亚洲的独立上市人寿保险集团，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、澳洲、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、文莱和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 2022 年 12 月 31 日，集团总资产值为 3,030 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。集团透过遍布亚洲区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 4,100 万份个人保单的持有人及逾 1,700 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中国内地的保险公司。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。