



友邦人壽保險有限公司



目录

关于本报告	3
高管致辞	4
走进友邦	5

友邦人寿 SDGs 地图	8
责任价值：“友”承诺	9

指标索引	58
意见反馈表	60



管理价值 “友”成效 12

完善公司治理	13
强化风险管理	14
依法合规经营	15
保障消费者权益	16
坚持党建引领	19
网络安全与隐私保护	20



客户价值 “友”驱动 21

升级健康生态圈	22
以专业引领“自在养老”新篇章	24
企业信赖的健康伙伴	25
以客户体验驱动品质友邦	26
一路相伴，向美而生	27
科技化战略成就专业服务	29



人才价值 “友”传承 30

携手员工共赢共成长	31
赋能卓越营销源动力	36
打造银保合作新标杆	38
拓展区域发展新机遇	39
增加可持续供应链韧性	40



社区价值 “友”奉献 41

助力“一老一小”	42
支持健康生活	43
支持乡村振兴	46
支持教育	47



绿色价值 “友”未来 49

应对气候变化	50
践行责任投资	53
绿色运营	55
绿色办公	56

关于本报告



本报告为友邦人寿保险有限公司（以下简称“友邦人寿”“公司”或“我们”）2024 年企业社会责任报告，旨在展示公司在可持续发展方面的理念、管理、行动和成效，回应利益相关方期望，增进彼此理解。

报告范围

组织范围：如无特殊说明，本报告涵盖友邦人寿保险有限公司及旗下各分支机构。

时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯历史数据并涵盖发布前信息。

发布周期

本报告为年度报告。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、可持续性会计准则委员会（SASB）《可持续会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》及中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》进行编写，同时回应《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15 号）和联合国（UN）《可持续发展目标（SDGs）》。

数据说明

除特殊说明之外，本报告所引用的信息与数据均来源于公司的正式文件、统计报告、财务报告或其他公开文件。本报告中的财务数据以人民币为单位，财务数据若与财务报告不一致之处，均以财务报告为准。

发布形式

本报告以电子版形式发布，电子版报告可在本公司网站（<https://www.aia.com.cn/>）下载查阅。

高管致辞

2024年，是中国经济迈向高质量发展的重要一年，也是友邦人寿践行“长期主义”的深化之年。我们秉持对可持续发展的坚定承诺，将这一理念融入我们可持续发展战略内核，持守爱与责任，追求精益求精，在企业社会责任的道路上步履坚定，努力为客户、员工、社会创造更大的价值，交上一份有温度、有厚度的责任答卷。

这一年，我们管理护航，筑牢发展基石。我们持续完善公司治理，优化风险管理，深化合规文化建设，始终将合规经营与风险管理视为生命线，以“大消保”管控格局为发展方向，不断规范经营行为和改进服务质效。同时，我们完善信息技术安全体系，加强网络安全工具精准配置，开展覆盖所有重要业务场景的业务连续性演练及覆盖全员的网络安全教育。2024年，我们在监管最新实施的企业综合分类评价中保持优良，亦获得各地方政府和监管部门的认可和有力支持。

这一年，我们客户驱动，守护健康长久好生活。我们积极回应新时代保险行业服务中国式现代化的诉求，始终以客户为中心，打造差异化发展模式。我们以科技化战略全方位赋能客户服务，全力构建养老第三支柱，持续深入对健康和养老服务领域的探索实践，并将“健康”的概念延展至身、心乃至财务健康，播种美学的种子，关切精神感受与心灵健康，坚持高质量的保险保障和财富管理。2024年，我们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8年排名市场领先。

这一年，我们激发创新，共育行业未来。我们继续围绕组织、人才、文化，扎实推进“卓越营销员3.0”策略，进一步助力公司“新五年战略”的达成。我们坚持高质量发展，通过严格的区域经济潜力评估、人才储备和本地化服务能力建设，确保“客户驱动模式”和“卓越营销员体系”成功复制，实现营销员渠道新业务价值不断增长。2024年，我们的银保渠道新业务价值同比再增2.5倍。此外，我们获批于安徽、山东、重庆、浙江筹建分公司，并已相继获批准予开业，为发展提供巨大成长潜力。

这一年，我们大爱无言，共筑美好社会。我们持续发力培养本土保险人才，服务“一老一小”，助力乡村振兴，关爱弱势群体、弘扬健康生活方式。我们通过“乐龄计划”助力普惠养老；“友邦天使心”关爱身心障碍儿童；“春蕾计划”帮助困境女孩完成学业；“书香筑梦”实现偏远地区学生阅读梦。2024年，友邦复旦精算中心成立30周年，开创了校企协同育人的典范模式；开展“AIA健康校园计划”，惠及学生近千人；打造无纸化和“友爱地球”系列公益活动，吸引数十万客户参与。

这一年，心系未来，践行低碳承诺。我们积极践行绿色金融，推动经济社会绿色转型，助力生态文明建设，倡导绿色低碳生活。我们将应对气候变化视为全人类的共同责任，主动识别可持续投资的ESG风险，加大对绿色、低碳、循环经济的支持与响应。2024年，我们以“AIA CAN”为契机，结合绿色金融战略和目标，深入发掘实施场景，扩大参与人群和影响范围，共同完成了48项绿色行动，超过90%的友邦人积极参与其中。同时，我们联动客户与供应商共建低碳生态，实现了合同无纸化率达50%，信函无纸化率达89%的显著成果。

保险业“新国十条”的出台绘就了行业高质量、可持续发展的蓝图，我们对中国内地寿险行业的发展充满信心，并将坚定深耕中国、投资中国。2025年，在“新五年计划”引领下，我们期待携手更多中国家庭“美好在握”，共同绘就健康、包容、可持续的未来画卷，共同奔赴“健康长久好生活”！



友邦人寿保险有限公司董事长 张晓宇



走进友邦

公司简介

友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）是专注于亚洲的独立上市人寿保险集团，透过庞大专属代理、伙伴及员工网络，业务覆盖 18 个市场。其与中国的世纪之缘起源于 1919 年，秉持助力中国保险业发展的初心，顺应改革开放的时代浪潮，友邦保险回到阔别已久的“老家”上海，成为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。2020 年，在中国新一轮扩大和深化金融业开放进程中，友邦保险再次迎上时代发展的节拍，友邦人寿正式成立，成为中国内地首家获得设立批复的外资独资人身保险公司，肩负更加重大的责任与使命，开启“故里新途”新征程。

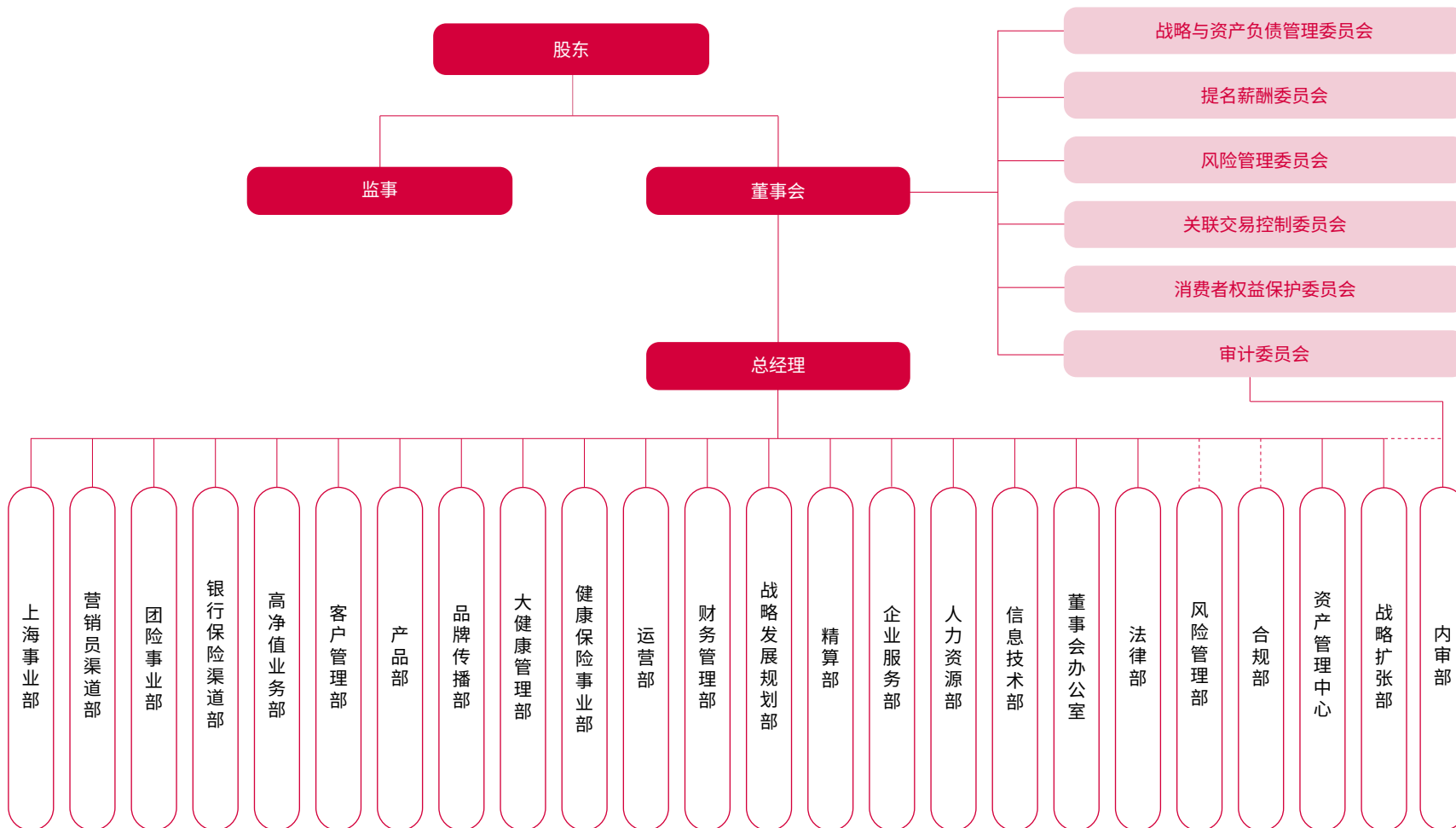
随着中国经济的高速发展，开放布局从沿海到内陆持续优化，友邦人寿也为中国市场的蓬勃发展注入了新活力。2024 年，友邦人寿坚守爱与责任，精益求精，回应新时代保险行业服务中国式现代化的诉求，将环境、社会及公司治理（ESG）理念融入业务，全力守护中国家庭的“健康长久好生活”。

愿景

- 成为中国最受信赖的保险公司

使命

- 以专业、诚信与爱，助力家庭和企业健康长久好生活



年度大事记

1月

- 完成收购位于北京市朝阳区中央商务区（CBD）的办公楼项目控股权

2月

- 重磅推出全新养老保障方案——专为年长人群定制的友邦“自在福”养老保险产品计划

5月

- 宣布与中国健康促进与教育协会深化合作，正式启动“致爱母亲节”主题健康科普月活动
- 与浙江大学经济学院联合主办“保险，让健康长久好生活更美一点”保险知识进校园科普活动

6月

- 友邦保险宣布推出全新品牌活动平台“健康新‘享’法”（Rethink Healthy）

12月

- “AIA 健康校园计划”公益进校园开幕活动在成都市龙泉驿区天立学校举行

11月

- 重磅推出《友邦卓越逸生系列医疗保险》
- 已获得监管批准于重庆市筹建分公司
- 已获得监管批准于浙江省筹建分公司
- 携手爱德基金会、广州市残疾人福利基金会及广州天使心家庭关爱中心等公益伙伴，联合主办的“天使心十周年感恩音乐会”在广东省友谊剧院倾情上演

10月

- 已获得监管批准于安徽省、山东省筹建分公司
- 与复旦大学共同主办“三十友行，共复光华”友邦-复旦精算中心成立30周年庆典
- 宣布“友邦友爱·乐龄计划”公益项目第三期正式发布

7月

- 推出首款税优健康长护险产品《友邦优享长伴终身护理保险》
- 宣布“友爱地球”公益计划暨无纸化公益项目正式启动

年度高光时刻

公司品牌

金诺·金融品牌年度影响力机构
中国银行保险报

2024年度保险公司
经济观察报

年度卓越保险公司
21 世纪经济报道

年度创新企业
南方报业传媒集团

最具公信力保险品牌
广州日报

2024新金融竞争力榜—寿险
榜TOP5
南方周末

年度战略领军
今日保

企业社会责任

2024中国企业社会责任榜—
责任典范奖
第一财经

人文关怀卓越榜样
广州日报

2024怡安最佳ESG雇主
AON 怡安

2024优秀企业可持续发展报
告·外商及港澳台企业奖
可持续发展经济导刊

ESG综合治理标杆企业
中国国际经济管理技术论坛

菁采奖—可持续发展奖
采购中国高峰论坛

产品及生态圈服务

高质量发展·年度养老创新
保险公司
信息时报

杰出保险服务奖
金融界

年度养老金融服务机构
北京商报

注：其他与产品及服务相关的奖项列
示在对应的章节中

科技赋能及客户服务

【基于大数据和云计算的一体化健
康管理服务——友邦大健康管
理核心系统（One Health）】
2023年度金融科技发展奖 二等奖
中国人民银行

【友邦友享】
金融产品及服务创新奖
《金融电子化》杂志社

【友邦友享】
金融产品及服务创新奖
InsurDigital 数字保险峰会

【友邦人寿客户实时反馈平台】
“2024年全国用户体验创新典型案例”
奖项

国家工信部下属 - 中国电子质量管理协会
中国电子技术标准化研究院

【元宇宙增员-游园会】
2024保险科技创新大赛
优秀项目金奖
分子实验室

人才及文化

2024中国杰出雇主
杰出雇主调研机构

2024怡安最佳DE&I实践奖
AON 怡安

Best Place to Work –
Special Award for Inspiring
Leadership
Best Place to Work

友邦保险主要的ESG会员
资格及所支持的承诺

友邦人寿 SDGs 地图



责任价值：“友”承诺

友邦人寿坚持以可持续发展为核心，将社会责任理念融入经营和管理。在社会责任理念指导下，紧跟环境、社会和公司治理（ESG）在金融领域的前沿举措，做业内领先的可持续发展践行者，努力为各个利益相关方创造价值。

社会责任理念

协同友邦保险的 ESG 策略，友邦人寿秉持可持续发展理念，信守责任承诺，积极将社会责任理念融入公司使命、发展规划和运营中，系统化提升公司可持续发展能力，打造负责任的企业品牌，实现与经济、社会、环境和谐共生，协调发展。

ESG 战略规划

公司将 ESG 的长期发展目标融入企业发展的“顶层设计”，成为友邦人寿整体战略的重要组成部分，以六大 ESG 战略支柱，全面深入贡献“长期主义”价值。

绿色金融产品与服务	绿色低碳运营及可持续发展运营	可持续投资
- 健康、养老产品与服务 - 普惠产品与服务 - 绿色、科技产业保障 - 团险客户 ESG 表现的赋能	- 绿色运营 - 数字化驱动发展 - 绿色办公 - 负责任采购	- 低碳、环保、可持续发展的投资理念 - 减排数据及 SBTi 目标达成 - 与被投资公司的互动
人才、组织与绿色文化	有效治理	绿色发展 回馈社会
- 人才、组织与绿色文化 - 渠道绿色文化	- 公司治理 - 风险与合规管理 - 数据安全和治理 - ESG 报告及能力建设	- 公益事业及乡村振兴 - ESG 影响与品牌效应

ESG 治理

友邦人寿严格遵循金融监督管理总局颁布的各项公司治理及绿色金融发展相关规定和要求，2024 年，公司董事会审议并确定公司 2024-2026 年度未来三年绿色金融战略目标与规划，审议 2023 年度规划实施情况。

2024 年，我们规划制定了总分 ESG 协同管理机制，绘制了全公司的绿色金融组织管理体系，明确了决策层、执行层和战略支柱之间的运作关系，以及总部 ESG 负责人和分公司绿色金融牵头人的责任与分工。搭建了总分绿色金融沟通体系和平台，通过高效、完善的沟通体系，将绿色金融战略规划、执行进展快速同步至分公司，打通信息上传下达，确保战略一致性和执行的稳定性。积极推动了总分 ESG 合作与资源共享，通过搭建绿色金融资源池，实现战略、政策、数据、宣传等信息的共建共享，并通过复用资源，实现了项目快速落地和资源的节约。



利益相关方沟通

公司高度重视与利益相关方的沟通，健全沟通机制，不断深化信息披露制度体系建设，按照《友邦人寿保险信息披露管理办法》要求，定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，倾听并积极回应各利益相关方群体的期望与要求，增进彼此信任和理解，增强公司履责效能。

利益相关方	利益相关方期望	反馈方式和渠道
 政府和监管机构	响应国家战略 依法合规经营 促进行业可持续发展	监管信息报送 来访接待 参与政府或监管机构相关研讨会
 股东和投资者	稳定的收益 高效的公司治理体系 健全的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露	公司年报 企业社会责任报告
 客户	优质的产品和服务 完善的客户权益保护机制 完善的个人信息安全与隐私保护机制 关注弱势群体	客户热线 公司官网 公司微博 公司微信公众号 友邦友享 APP 产品发布 客户满意度调查

利益相关方	利益相关方期望	反馈方式和渠道
 员工	完善的劳工权益的合法保障体系 多元、平等且包容的工作环境 完善的福利与薪酬体系 清晰的职业发展路径与完善的培养计划	工会活动 员工座谈会 职业培训 员工互助关爱活动 员工问卷调研
 合作伙伴	合作共赢的伙伴关系 廉洁的商业环境 公平绿色的供应链管理	日常工作沟通 行业协会 合作协议 定期沟通会
 社会公众	改进民生 乡村振兴 社区沟通 公益慈善	慈善捐助活动 志愿者活动
 自然环境	应对气候变化 资源合理且有效利用 绿色运营	低碳理念宣贯 环保活动 负责任投资评估

实质性议题分析

公司持续完善重大性议题的识别与判定流程，定期结合友邦人寿的整体战略布局，开展实质性议题的分析和评估，将优先级排序较高的重要议题纳入公司管理决策、业务开展及日常运营中，及时回应利益相关方的诉求。公司通过线上问卷调查的形式与利益相关方进行积极沟通，识别出 20 项实质性议题，在本报告中对其影响和管理进行重点披露。

友邦人寿实质性议题的筛选流程

实质性议题识别

公司参照全球报告倡议组织 GRI 标准核心方案和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求，全面识别与友邦人寿相关的 ESG 议题。

利益相关方沟通

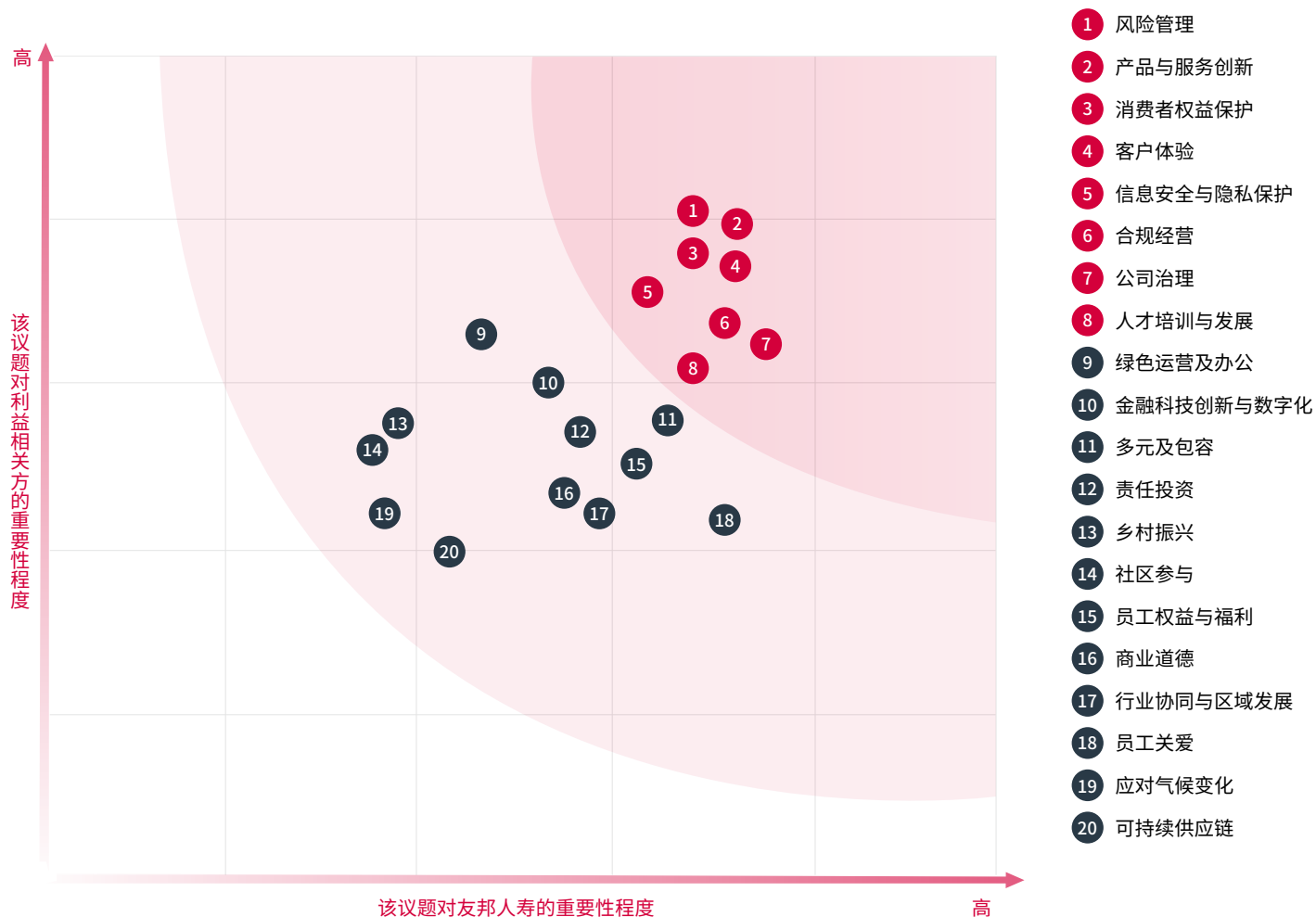
公司积极关注社会需求及政策趋势，包括监管要求、ESG 发展现状及趋势、资本市场动向等，通过多渠道保持与利益相关方的沟通和交流，建立并维护必要的良好关系，了解各利益相关方群体对 ESG 事项的意见。

实质性议题分析

根据内外部利益相关方对议题的评估结果，公司从“对友邦人寿的重要程度”以及“对利益相关方的重要程度”两个维度对各个议题进行分析，最终得出本报告的实质性议题矩阵。

实质性议题矩阵及优先级排序

公司根据各利益相关方调研结果，开展实质性议题分析，以确定与友邦人寿最相关的议题。综合考量各项议题对友邦人寿的重要程度以及对利益相关方的重要程度的分数，将议题的实质性分为极其重要、高度重要两个层级，在报告中对所有议题进行一一回应，对于极其重要和高度重要的议题将在报告中重点披露。



01

管理价值 “友”成效

友邦人寿严格遵守国家法律法规，持续优化治理结构和风险防控体系。通过完善的组织架构、创新的管理机制和全面的培训，公司不断提升治理能力和服务水平，确保业务稳健发展，致力于成为“中国最受信赖的保险公司”，为消费者创造长期价值。



♥ NPS（客户净推荐值）和 CES（客户易互动度）**连续八年市场领先***

♥ 年度客户满意度 **97.9%**

* 数据来源：友邦人寿委托益普索（中国）咨询有限公司在友邦经营区内匿名开展的客户关系调研数据

完善公司治理

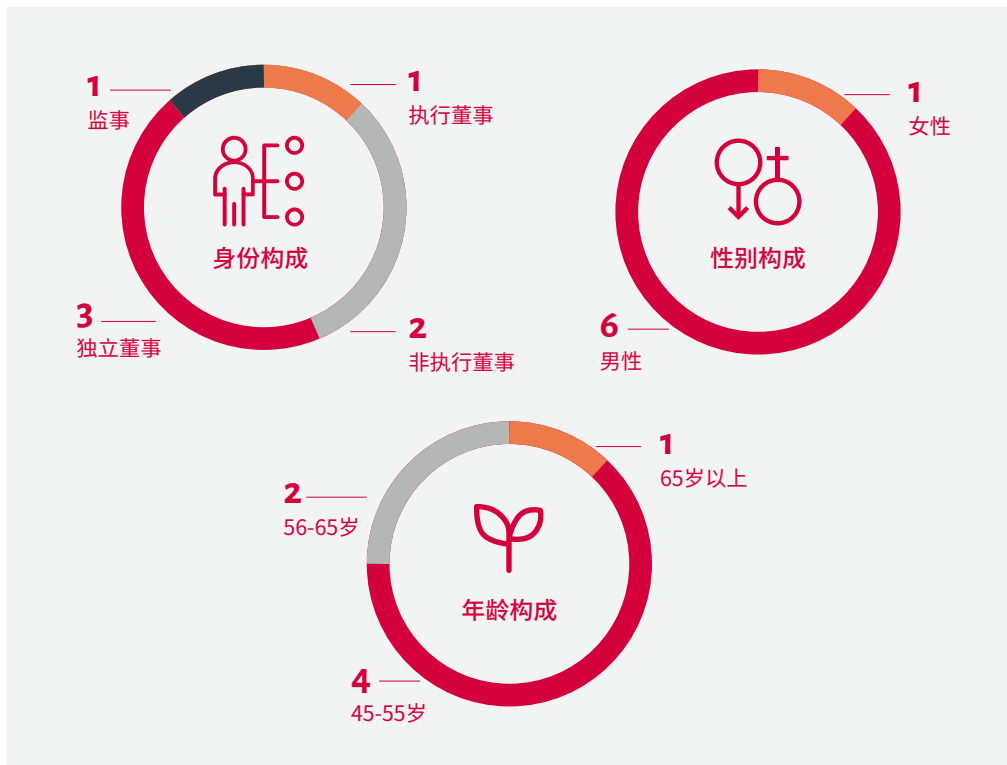
友邦人寿秉持持续优化公司治理的目标，致力于建设多元化和高素质的董事会，推动诚信稳健经营与合理有效决策，树立外资保险机构公司治理的行业标杆。

◆ **股东股权管理** 公司严格管理股东股权承诺及其行为，建立了股东承诺评估机制，将具体措施细化落地。

◆ **董事会治理** 公司董事会设置严格遵循监管要求，依据法律法规、监管规定，以及《友邦人寿保险有限公司章程》和《友邦人寿保险有限公司董事会议事规则》的要求，组织召开董事会会议，2024年公司所有董事均亲自出席所有董事会会议，无缺席或授权情况。

◆ **监事** 公司设一名监事，由股东委派，监事根据《友邦人寿保险有限公司章程》和《友邦人寿保险有限公司监事工作指引》列席董事会会议，2024年监事列席所有董事会会议，且对经营决策、风险管理、内部控制、薪酬管理、董事及高管任免等工作进行监督。

◆ **绿色金融 (ESG)** 董事会承担绿色金融主体责任，确定绿色金融发展战略，通过打造从董事会到管理层上下贯通的治理架构，确保绿色金融理念全领域和全过程融入公司的日常经营管理。



2024年

11次
召开董事会

其中

5次
定期会议

6次
临时会议

强化风险管理

友邦人寿在风险治理、业务融合、合规管理、科技创新及风险文化五大领域持续推进“一体化”风险管理体系建设，持续优化“三道防线”风险治理模式。公司在董事会下设风险管理委员会，授权其设立管理层级的财务风险管理委员会、营运风险管理委员会。各委员会权责清晰、履职机制明确，确保风险管理的高效运行。

2024年，公司修订了《友邦人寿保险有限公司操作风险管理办法》，进一步明确公司操作风险治理、管理流程和方法、培训等相关要求。此外，公司积极从产品端和投资端采取措施，并探索创新型工具，缓释利率风险，维护客户和股东利益。

2024年，公司持续将绿色金融控制措施纳入年度内控自评估，自评估结果显示公司不存在绿色金融控制重大缺陷或风险。公司借鉴友邦集团在绿色金融管理方面的优秀经验，新增绿色金融管理机制相关控制措施38条并纳入公司控制库，完善绿色金融管理机制及实施评估程序。

友邦人寿持续结合外部监管与内部规章制度要求，不断优化与完善公司的风险合规培训体系。公司开发与实施针对不同层级、特定职能或岗位的全国性及地方特色性风险合规培训课程。公司持续打造强有力的风险合规企业文化，通过文化关键词竞猜、漫画故事系列、文化短视频、文化咖啡、为身边的人点赞送勋章等形式多样的“2024风险合规日系列活动”，推动风险合规文化的重塑，强调“明底线、知敬畏；知风险、勇承责”的12字风险合规文化关键词，加强风险合规文化与整体企业文化的联结，提升公司内部治理环境和风险管理意识。



依法合规经营

友邦人寿严格遵循《保险公司合规管理办法》，以《友邦人寿保险有限公司合规政策》为基本制度，全面落实年度合规管理计划，持续提升合规管理水平，为公司业务的稳健发展和合规运营提供坚实保障。

在反舞弊管理方面，公司制定《友邦人寿反舞弊政策》，建立了一套包含舞弊线索识别、调查分配、调查执行、后果管理、台账记录等环节的全生命周期舞弊风险管理体系。

在反腐败管理方面，公司制定适用于全体员工的《行为准则》及《友邦人寿反腐败政策》，针对商务往来中的赠礼和招待、培训差旅、慈善捐赠等活动，制定了明确的尽职调查指引及内部审批流程。同时，公司还制定了《举报人保护政策》，提供多途径的沟通渠道帮助善意举报人举报可疑的舞弊行为，共设置了四个层级的道德与合规举报途径。

在反洗钱管理方面，公司修订《友邦人寿运营反洗钱操作规程》并发布。

在反欺诈管理方面，公司根据《反保险欺诈指引》的要求，建立了以董事会为最终责任的三级管理架构，并配置贯穿事前、事中、事后的欺诈风险管理体系。

2024年，友邦人寿结合“2024 风险合规日系列活动”，推动“重塑风险合规文化”项目落地，强调“明底线、知敬畏；知风险、勇承责”的12字新风险合规文化关键词，进一步落实监管对金融机构深化合规文化建设、培育良好风险管理文化、厚植廉洁和诚信理念的合规文化建设要求。全公司范围内开展多种风险合规活动，进一步提升了公司内部治理环境和风险管理意识。

🔦 2024年

未发生

商业道德争议事件、洗钱事件

3小时

反腐败培训总时长

1小时

反欺诈培训总时长

65.5小时

反洗钱培训总时长

23件

发生欺诈事件

100%

反腐败培训覆盖率

100%

反欺诈培训覆盖率

100%

反洗钱培训覆盖率



保障消费者权益

友邦人寿始终坚持“以人民为中心”的价值取向，秉承“兼容进取，消保同行”的消保理念，自觉履行《保险行业消费者权益保护自律公约》，致力于成为“中国最受信赖的保险公司”。2024年，我们持续构建“大消保”工作格局，建立健全消费者权益保护工作体系，将“以客为先”的消保理念融入公司经营管理全过程，不断规范经营行为和改进服务质效。

2024年，公司进一步调整和优化消保组织架构，总公司设立消费者权益保护与服务管理部，将消费者权益保护的各项工作要求有机融入对客户全流程，各分公司同步调整消保组织架构，设立消费者权益保护与服务部或消保部，配备消保专职人员牵头推进分公司消保工作机制建设与执行。

2024年，公司全面贯彻落实《保险销售行为管理办法》的各项要求，将消费者权益保护贯穿于保险销售售前、售中、售后全流程，确保充分尊重金融消费者意愿，依法合规提供保险产品和服务。与此同时，公司持续完善各项消保工作机制并强化监督执行，将制度约束与系统管控相结合，聚焦关键环节、重点行为，打造事前、事中、事后全链条消保管控体系，形成“主动防、智能控、全面管”的消保管控路径。通过事前充分发挥消保审查“源头预防”作用，严防产品和服务“带病上市”；事中加强营销宣传行为监测、销售行为可回溯管理，严控侵害消费者权益行为发生并对发现的问题及时整改问责；事后通过开展覆盖全员的消保考核、消保内部审计、第三方合作机构管理等监督评价措施，严格约束各部门、各机构、全体员工自觉履行消费者权益保护主体责任。公司将消保纳入年度审计范畴，2024年已开展覆盖总公司及全部分公司的消保专项审计，审计范围涵盖《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》中的关键领域，针对所有审计发现的消保相关的问题，公司已明确整改措施和整改期限，进一步将消保有机融入经营管理各环节。

☀ 2024年

超**156**万份
共发出调研邀请

超**27**万客户
给出暖心反馈

97.9%
客户满意度

97.8%
60岁以上老年
客户满意度



中国银行保险报颁发
“消费者权益保护优秀案例”奖项

金融投资报颁发
“最值得消费者信任的金融机构”奖项

中国银行保险报颁发
“金融适老化服务优秀案例”奖项

亚洲卓越客户体验颁发
“亚洲最佳联络中心”铜奖

开展消费者金融教育

公司以全面提升消费者金融素养为目标，积极落实金融监管总局《2024年金融消费者教育工作方案》，围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”年度主题，制定年度教育宣传工作计划并纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系，通过线上线下相结合的方式，组织开展集中教育宣传活动及常态化教育宣传活动，引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”，全面提升教育宣传质效，为构建和谐、稳定的金融消费环境贡献力量。

💡 2024年

100%覆盖
全国教育宣传活动网点

超4,000场
开展金融教育宣传活动

超5亿人次
触及消费者

超800份
原创宣传资料

超2,000万次
原创教育宣传文案点击量



北京分公司

以爱为笔，绘就金融消保教育暖心画卷



天津分公司

总经理进校园，开启财商启蒙的智慧之旅



河北分公司

深入群众，提升教育宣传实效



河南分公司

宣传金融知识，守护幸福晚年



湖北分公司

关爱老年群体，让权益与温暖同行



江苏分公司

古风夜游消保传承，融汇文化金融护航



上海事业部

雅韵琴川 蓄势金秋，友邦上海员工团建 消保同行



广东分公司

金融护航，法暖残障



深圳分公司

传递金融温度，关爱银发群体



四川分公司

“消保县域行”，以教育帮扶与金融普惠践行社会责任

妥善解决消费者诉求

公司重视消费者提出的宝贵意见建议，严格贯彻《银行业保险业消费投诉处理管理办法》，切实承担投诉处理工作的主体责任，强化源头治理，不断优化消费投诉处理制度机制。公司建有“信、访、电、网”等多样化的投诉渠道，通过公司官方网站、移动客户端、营业场所，对外公布保险消费者投诉维权电话、投诉流程等信息，接受消费者监督。公司从保险消费者角度出发为客户解决诉求，并建立总分联动、审批授权等处理机制，充分赋能一线处理人员快速高效化解矛盾，切实保护消费者合法权益。

2024 年公司累计受理各类保险消费投诉 7,850 件。从累计受理消费者投诉反映的问题来看，主要集中在停售及续保环节（36.8%）、销售展业环节（21.6%）、保全环节（20.2%）。从地区分布情况来看，主要分布在北京（34.9%）、江苏（24.5%）、广东（19.3%）、上海（15.9%）、深圳（4.0%）等地。



坚持党建引领



友邦北京

“以纪为尺 清廉友我 同心为民”主题活动



友邦河南

“传承红旗渠精神 强化党性教育”主题活动



友邦湖北

“重温雷锋精神 共建乐龄社区”主题活动



友邦总部

对外事务条线“追寻红色印记 凝聚前行力量”主题活动

作为国内最大的外资保险公司之一，友邦人寿一直致力于探索既能充分发挥员工队伍中党员先进模范带头作用又适合外资保险机构企业文化的党建工作模式。自公司 2020 年改建为独资人身保险公司以来，我们不断探索适合外资金融机构特色的党建工作与业务融合的有效经验和工作实践，并充分发挥基层党组织和党员员工在公司管治和推动业务高质量发展方面的先锋模范作用。

总公司和所有已经开业的省级分公司均按照《中国共产党支部工作条例（试行）》第十条中关于“非公有制经济组织中的党支部”的相关要求，成立了基层党支部，充分发挥党员员工的模范带头作用，引导和监督企业严格遵守国家法律法规，团结凝聚职工群众，依法维护各方合法权益，建设企业先进文化，促进企业健康发展。

友邦人寿持续将党建活动通过公司内网和社交平台等多种形式进行广泛宣传，发挥优秀党员和积极分子的示范带头效应，积极开展募捐、助学助教等公益慈善活动，树立良好企业公民形象并提升雇主品牌美誉度。2024 年，友邦人寿总公司和各地分支机构党组织在监管机构和上级党委的指导下，积极开展“深入学习党的二十届三中全会精神 扎实做好金融五篇大文章”“传承红旗渠精神 强化党性教育”“以纪为尺 清廉友我 同心为民”等各类丰富的线上线下党建活动超过 300 次，活动参与总数超过 15,500 人次。

网络安全与隐私保护

治理体系

我们高度重视信息安全保护工作，遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，坚持“积极防御、综合防范”的信息安全原则，落实监管要求，确保公司业务及管理有序、合规。公司新增《友邦人寿保险有限公司 IT 管理政策》《友邦人寿保险有限公司数据出境安全评审管理办法》等制度，修订《友邦人寿保险有限公司数据治理政策》《友邦人寿保险有限公司网络安全管理办法》等制度。2024 年，公司未发生与侵犯客户隐私和数据泄露相关的投诉。

网络安全治理组织架构

首席信息技术官

直接领导公司网络安全工作

信息安全管理委员会

网络安全领导机构

信息技术基础设施及安全部

职责部门，负责网络安全、预防风险的方案落实，从基础架构和运行维护的角度，计划和部署技术方案的具体执行以及日常监控等，保护公司的网络安全

安全防护技术升级与风险管理

我们采用安全技术措施，完善公司信息技术安全体系，为业务提供更高效便捷、更稳定、更安全可靠的信息系统；运用监控工具，提升信息科技的监控管理，以确保信息系统的可控化，建立数据安全的全方位防护屏障。面对日趋复杂的网络攻击，我们主动加强多样化的防护技术手段，如利用人工智能及机器学习辅助分析发现潜在威胁，加强网络安全工具配置，优化数据防泄漏规则。

公司搭建包含信息科技风险各项监测指标、风险上报流程、风险问责机制在内的信息科技风险管理体系，以及信息系统开发与测试体系、信息安全风险管理监测体系和信息科技外包管理体系，各领域有效落实管理要求，确保重点领域风险在可控范围。

信息安全培训与认证

信息安全是每位员工的责任。2024 年内，公司多次开展覆盖全员的网络安全意识教育、新员工培训及钓鱼安全测试及培训，提高员工信息安全意识。公司于 2023 年通过信息安全管理体（ISO 27001）认证，覆盖包括云安全操作、网络安全和身份识别与访问控制等多个关键内容，并于 2024 年完成年度审计。

同时，2024 年公司邀请第三方机构对信息系统进行定级备案和网络安全等级保护测评工作，过程中未发现重大威胁及重大安全事件。公司定期对信息系统开展渗透性测试，并对合作的第三方服务提供商进行安全评估。



信息安全管理体（ISO 27001）认证

2024年

100%

信息安全培训覆盖率

99.85%

信息安全培训参与率

02 客户价值 “友”驱动

作为一家深耕中国的百年险企，友邦人寿立足于国家大健康产业发展。在金融与科技融合日渐加深的大背景下，我们通过持续投入数字化创新，为客户创造更多价值，也为更多中国家庭守护“健康长久好生活”。



全年赔付总额 **55.47** 亿元*

参加友邦团险企业约 **4.8** 万家

友邦团险覆盖员工约 **149** 万人

*注：理赔数据统计范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日，不包括团险和旅游险

升级健康生态圈

作为中国重疾险领域的最早参与者之一，公司多年来引领重疾市场的突破，率先探索“癌症预防+重疾保障+健康服务”的“重疾3.0”时代，通过“早关注、早发现、早筛查、早控制、一持续”的方式，帮助客户预防和降低患癌风险。

健康生态圈方面，友邦人寿自建医学专家团队、专案管理团队，携手众多医疗网络合作伙伴，为客户提供包括“专案管理体系”“爱从容”等多项服务在内的全旅程、一站式的健康服务。凭借深耕中国寿险市场的多年专业，友邦人寿为客户配置合适且充足的重疾保额。通过合理规划，让每个家庭拥有坚实后盾，从容应对重疾风险。

助力构筑多层次医疗保障体系

随着人民生活水平以及医疗水平的不断提高，多层次、多样化的医疗保障需求也在持续增长。2024年9月，国家医保局提出健全“1+3+N”多层次医疗保障体系。国务院发布保险业新“国十条”，明确提出要进一步提升健康保险服务保障水平，扩大健康保险覆盖面，在丰富商业医疗保险产品形式，推动就医费用快速结算的同时，将医疗新技术、新药品、新器械应用纳入保障范围，建设多层次医疗保障体系的必要性和重要性日益凸显。

面对日益增长的中等收入群体对就医体验、医院范围、用药范围等更自由的医疗保障需求，友邦人寿积极承担险企责任，充分发挥商业保险优势，为基础医疗保险提供差异化的有力补充。2024年11月1日，公司重磅推出《友邦卓越逸生系列医疗保险》，通过“享得到的自由、定制级的体验、花得起的价格”等产品特色，在助力客户提升就医自由度，更从容地面对疾病风险的同时，进一步完善友邦医疗保险产品矩阵，为处于人生不同阶段、不同就医需求的客群提供多元化、高质量的医疗保障。

“卓越逸生”从资金高效护佑到资源周到护航的多维创新

 更自由的就医用药选择	二级及以上医保定点医院普通部、特需部、国际部，部分合作质子重离子医院均可就诊，开放十余家一线三甲医院特需/国际部住院直付服务，优选先进治疗手段，就医不受限。
 更丰富的药品器械选择	住院期间治疗相关外购药品及外购医疗器械不限清单，含普药、慢病药、医疗器械等，保障客户尽享先进治疗；提供近300种恶性肿瘤院外药品直付服务，包括恶性肿瘤靶向药物、CAR-T治疗药物及临床急需进口药品。
 更安心的术后康复保障	提供全程无忧的保障，若住院手术后30天内因同一原因再次入住医保定点康复医院或一级医院，住院期间诊疗费、检查检验费、药品费、治疗费、床位费等仍有保障；重大疾病出院后享有居家康护服务。



持续扩宽传统重疾市场外沿

2024 年，友邦人寿持续升级愈从容品牌。一方面，阶段性开放从容慧诊至成年人群体，为更广泛人群提供健康支持；另一方面，阶段性延长愈从容服务时长至 40 年，守护客户健康更长久。此外，公司还升级“传世愈从容”服务，从容营养服务和从容慧诊境内多学科咨询服务，确诊恶性肿瘤即可启动；从容慧诊的境外多学科咨询服务升级为“直通全球”服务，提供境外视频多学科咨询及境外面诊多学科咨询服务。五大“从容”体系全新升级，构筑全球维度健康防御墙，让客户在遇到重疾时应对更从容。



One Health 系统助力提高国民健康水平

我们于 2024 年 10 月推出基于大数据和云计算的一体化健康管理服务平台项目——友邦大健康管理中心系统（One Health），荣获由中国人民银行主办的 2023 年度金融科技发展奖二等奖。

One Health 是公司在“产品+服务”双轮驱动的战略下，践行以“客户为中心”打造的重度发展里程碑，帮助客户更快速便捷地了解并获取健康管理服务、提升健康管理意识，实现从治病到治未病的转变，助力提高国民健康水平。该平台使健康管理服务从采购、开发、展现到激活、实施、质控的整个过程均实现数字化管理，为每个客户提供集成化的权益管理和全程的线上服务，为客户带来精准、便捷的服务体验。在系统服务数量急速增加、服务类型以及服务场景多样的当下，One Health 的诞生为友邦人寿的产品和服务提供了更加有力的支持和支撑。

One Health 上线运行后，公司不断提升系统的扩展性、稳定性、标准性、一致性，持续“以客户为中心”向数智化前进，为“产品+服务”的集成创新提供坚实、灵活、智能的支持，为未来延展服务精准推送、智能质检、智能客服等更多与时俱进的业务需求打下坚实的基础。



产品全、网络全、数据全。产品方面，各个渠道、各种形态的服务产品都在 One Health 中统一管理；数据方面，打通了健管服务整个生命周期管理的数据链路，健管服务网络方面也覆盖全域

数智化赋能，应用新质生产力，达成千人千面个性化服务

One Health 中构建了健管服务的标准流程，在底层实现了作业管理、客户自助和系统对接等维度的标准化管理，为支持服务产品与数据的灵活复用、组合、延展和定制提供了坚实的基础



以专业引领“自在养老”新篇章

国家卫健委数据显示，目前我国失能、半失能老人数量超过 4,000 万。二十大报告与 2024 年《政府工作报告》多次强调了要建立长期护理保险制度，国家金融监管总局也明确提出“进一步丰富税优健康险产品供给，提高商业长期护理保险覆盖面”，《关于全面实施个人养老金制度的通知》也于 2024 年 12 月出台，税收优惠政策实施范围扩大到全国。

友邦人寿深刻洞察到个人养老金制度为保险业参与养老第三支柱建设带来的契机，积极响应国家号召，从政策研究、战略部署、产品开发、渠道动员等多方面形成合力，将“个人养老金”的推广作为战略工作重点推进。我们将“个人养老金”视为保险企业链接客户的“新触点”，并由此出发，帮助客户主动规划养老，建立全面、综合的养老解决方案。

为年长人群定制全新养老保障方案

友邦人寿始终秉持“客户驱动的业务革新”，不断优化养老金融产品与服务。公司于 2024 年 2 月重磅推出全新养老保障方案——专为年长人群定制的“自在福”养老保险产品计划。该计划充分发挥保险产品的优势，基于保险产品长期性以及风险管理的本质，不仅在财富端为年长人群提供最快可即期给付的稳定的现金流和长期护理资金，更协同其不断升级的“养老生态圈”，为客户提供“资金+资源”的养老整体规划。2024 年 7 月，公司推出首款税优健康长护险产品《友邦优享老伴终身护理保险》。这是继个人养老金保险产品后，友邦人寿推出的又一税优产品。

优

作为税优健康险政策专属产品，可享税收优惠，最高优惠 1,080 元 / 年

享

被保险人确诊合同约定的 10 种特定疾病，或因意外事故导致的第 1-3 级伤残，一次性给付护理保险金；疾病身故保险金，保障双享

长

投保年龄 7 天 - 70 岁，覆盖年长人群，一生保障

伴

被保险人可以是投保人本人、子女、配偶或父母，关爱伴全家

升级康养管家服务

以“险企应成为养老第三支柱的支柱”为定位，友邦人寿于 2021 年发力布局养老领域，创新推出“全旅程、全方位、广覆盖、定制化”的养老综合解决方案，以“链接、选择、品质”定位打造专属“养老生态圈”闭环，建设“资金与保障储备+养老生态圈”双层结构，为养老生活提供资金保障的同时，通过团队建设、系统搭建、体系建立，整合多种优质养老资源以满足客户个性化养老服务需求。

在推出养老生态圈后短短三年时间，公司对康养管家服务品牌进行了三次大型迭代升级，以及数次小型优化升级，每次升级均惠及所有康养管家客户，持续优化客户体验。2024 年，康养管家致力于建设养老服务标准，创新与国内外权威机构合作，旨在建立友邦居家服务标准，升级服务品质；开发可视化平台，让客户与家属更安心。

我们相信，“自在享老”将成为越来越多中国人追求的退休生活，友邦人寿为客户提供全方位的财富、健康保障和服务，助力“自在养老友陪伴”。未来，我们将继续通过“客户驱动的业务革新”，深入客户调研及市场洞察，提供全方位的财富、健康保障和服务，谋民生之利、解民生之忧，不断增强年长人群的获得感、幸福感与安全感。





企业信赖的健康伙伴

友邦团险以长期价值发展为导向，专注于企业法人团体保险业务，为企业员工及家人提供以团体意外与医疗险为主的综合福利保障方案，致力于成为“值得信赖的企业健康伙伴”。

产品创新与升级，助力企业稳健经营

公司着力构建普惠保险产品体系，为中小微企业提供质优价廉的专属团险产品，并专门打造了一套中小微企业团险组合保障计划产品。针对蓝领中小微企业，友邦团险持续升级安心组合计划，为生活服务业、工厂制造业、餐厅饭店等主要的蓝领行业，量身打造意外保障方案，快速匹配中小微企业的意外保障需求，并配套图文就医、电话医生健康增值服务，帮助中小微企业转移经营风险，并为员工及其家庭撑起意外保护伞。针对白领中小微企业，友邦团险专门设计价格友好的员工补充医疗优享计划，为员工提供住院和门急诊补充医疗保障，同时配套多种灵活可选的增值健康服务包，覆盖员工在线健康咨询、门诊协助、住院协助和出院照护等全流程就医场景，帮助白领中小微企业用低成本为员工提供优质的医疗保障方案，增强企业对人才的吸引与留存能力。

积极响应国家号召，建设健康企业，助力健康中国

与权威学术机构密切合作，升级“亚职最佳职场”健康企业调研与评选活动，通过提供行业学习交流机会与职场健康资源，成为“帮助企业提升职场健康力的平台”，活动吸引了近 300 家中大型企业参加，推动了企业职场健康的可持续发展。

常态化开展企业线下沙龙，2024 年围绕“职场健康、人力资源知识、相关法律政策”等主题，共举办 83 场沙龙活动，覆盖近 3,000 家企业，帮助企业提升职场健康能力。

不断完善独特的“WorkWell with AIA”职场健康解决方案，覆盖员工身体、心理、财务与社交四大健康维度，并打造线上平台，成为员工日常生活的健康小助手，2024 年该方案涵盖 44 项服务项目，覆盖 150 万友邦团险被保险人，并获得了诸多国内外知名企业的高度认可。

积极响应国家养老新趋势，在企业范围内大力推广税优政策

借助与公司营销员队伍高效协同的优势，在企业范围内大力推广“个人养老金+税优健康险”的税优政策，助力更多员工把握政策红利，提升个人财务健康水平。2024 年，在团险企业客户内举办近五千场税优政策专题讲座，由友邦专业风险保障顾问为员工提供全面透彻的政策解读、一对一解决员工疑问、协助个养开户、指导个税汇算清缴、提供专业产品选择建议等，累计覆盖 4.5 万名企业员工。同时，将团险企业客户税优讲座经验推广到更多非团险企业客户，在更大范围内助力企业提升职场员工财务健康能力，2024 年非团险企业专题讲座达 1.5 万场次，覆盖 14 万名企业员工。

💡 2024年

约**4.8**万家
参加友邦团险企业

约**149**万人
覆盖员工

145万次
年度理赔次数

96%
门急诊在线理赔使用率

1.5天
微信理赔TAT平均天数

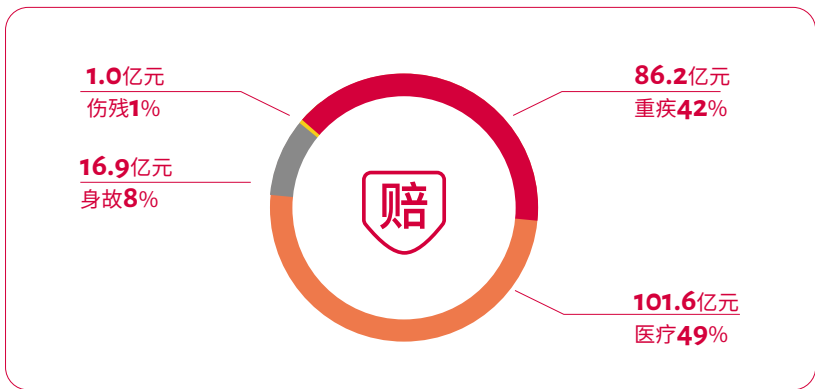
以客户体验驱动品质友邦

友邦人寿多年来持续为客户提供兼具广度和深度的长期健康保障，着力打造行业领先的智能理赔服务，为客户带来便捷、高效、专业的服务体验，成为客户抵抗疾病的健康后盾。

理赔大数据

赔付总金额 206 亿元	2024 相较 2020 年增长 118% ，理赔规模不断扩大
赔付总件数 357 万件	2024 年相较 2020 年增速 142% ，赔案件量增速快
赔付总人数 168 万位	获赔人数持续增长，温暖惠及更多客户
豁免总保费 1.1 亿元	覆盖 20,283 人，持续守护，坚守初心

理赔金额分布



注：以上数据统计范围为 2020 年 1 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日，不包括团险和旅游险。

案例 | “愈从容”重疾专案服务，为生活延续希望

13 岁小 Z 不幸确诊骨肉瘤，至暗时刻，友邦人寿为小 Z 一家带来了希望。愈从容服务启动后，专案经理积极响应，协助预约权威的专家门诊，尽力协调住院，确保小 Z 接收到最合适的治疗。同时，公司迅速赔付 50 万元重疾保险金，保障小 Z 能够专注于治疗，无需为费用担忧。小 Z 父母深深感激友邦人寿的关怀，特意赠送锦旗表达谢意。

案例 | 直付医疗理赔服务助客户无忧康复

Y 女士被诊断为弥漫大 B 细胞淋巴瘤，并伴有盆腹腔多发转移，侵犯多个器官，医生评估建议进行 CAR-T 治疗。Y 女士投保的医疗险提供 CAR-T 医疗保障，友邦人寿立即启动直付服务，与供应商直接结算 120 万 CAR-T 药品费，客户无需提前支付。相关住院费用也获得了赔付，极大提升了 Y 女士对抗病魔的信心。

2024 年

55.47 亿元
全年赔付总额

96.9%
理赔获赔率

2,723 万元
豁免保费

超 **16.4** 万人次
理赔代申请

104 万人次
惠及

35 种重疾
重疾理赔前置覆盖

1,519 万元
平均单日赔付

1 分钟
电子理赔最快时效

超 **98%**
在线理赔申请率

注：以上数据统计范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日，不包括团险和旅游险。

一路相伴，向美而生

友邦人寿高度契合全面推进美育发展的国家战略，助力提升文化繁荣，筑牢民众文化自信。通过打造“向美而生友邦美育”平台，我们为客户和社会大众提供形式多样、独具匠心的美育活动，让参与者在轻松、愉快的氛围中感知、理解、学习、创造艺术之美。

美好生活以诺践行：文化对话

2024年8月29日，友邦人寿携手人民日报、中国银行保险报，在中国国家图书馆特别策划“美好生活以诺践行”文化对话。活动以“美好生活”为核心，聚文化之友。友邦保险美育总顾问廖昌永、友邦保险梦想大使郑云龙、著名钢琴家孔祥东，与多位国家文化单位代表、保险行业代表一起，围绕“精神文化滋养”与“物质生活保障”两大主题，探索不同角度的对于“美好生活”的文化表达，畅谈如何以实际行动落实习近平总书记在中央金融工作会议上所强调的“坚持以人民为中心”的价值取向，集合各方智慧旨在践行“金融为民”的初心使命，携手满足人民对美好生活的向往和需求。人民日报（新媒体）、中国银行保险报作为主要合作媒体，把论坛的内容成果传递给行业和社会公众。



美好生活嘉年华：打造全民艺术盛宴

我们每年开展各类大型美育活动，如美好生活品牌嘉年华，跨年快闪音乐会等，全国线下覆盖人群超过20万，为大众带来艺术享受和美的滋养，助力“社会大美育”建设，丰富人们的精神文化生活。



名家有约大师课：共享顶尖艺术教育

我们邀请各领域知名艺术家和权威学者，为热爱艺术的品牌受众带来专业分享与精彩演出，目前在全国开展超过20场，覆盖5,000+人次。我们还定制了诸多种类美育课程与直播，以扩大美育受众，将名家的专业内容通过线上平台分享给更多的人。



艺术工作坊：激发全民创作潜能

公司联合各大专业艺术机构与院校，面向亲子家庭及不同年龄段人群开展美术、戏剧、文博等各类艺术工作坊。带领大家走进美术馆、博物馆，让家长和孩子亲自参与体验，成为创作者。目前开展包括非遗主题、野兽派、印象派等多种中西方主题工作坊共计12场600组家庭。



未来艺术家培养计划：启发少儿艺术感知

友邦人寿深度理解中国家庭对子女成长的核心关注，将助力支持子女的个性成长、全面发展和综合素质拓展放在重要位置。2024年，恰逢中法建交60周年暨中法旅游文化年，以童真的视角，通过孩子的笔触，以画为媒，展为载体，激发青少年创作灵感，增加两国青少年对彼此文化的了解。公司联合专业机构在上海、成都、武汉举办儿童绘画活动，约500个家庭参与其中，最终选出的24幅优秀作品汇聚到法国巴黎卢浮宫博物馆的卡鲁塞尔展厅，进行盛大开幕及展览佳作。



截至2024年底

超**700**万
活动曝光量

超**26,000**人次
线下活动深度参与

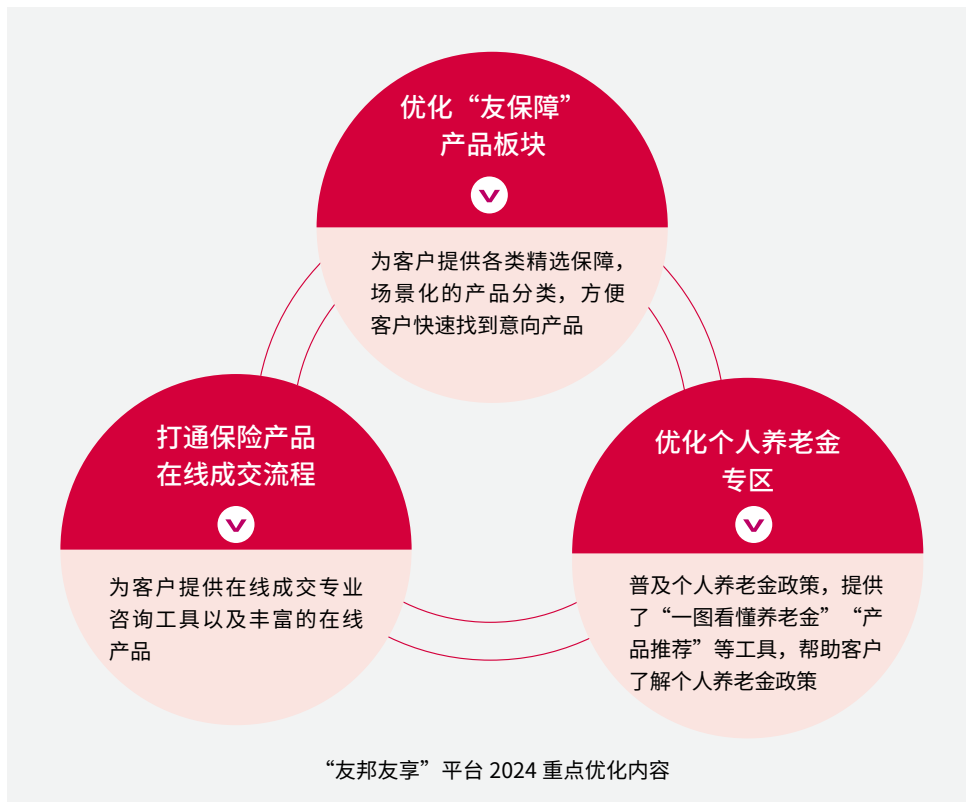
科技化战略成就专业服务

一直以来，友邦人寿积极响应健康中国的国家号召与政策监管要求。2024 年，公司落实“科技赋能 TDA2.0”战略，推进信息技术现代化、业务发展数智化、客户体验智能化、健康服务生态化和数据基础健全化。

在科技化时代浪潮的推动下，友邦人寿持续聚焦“科技 + 保险”创新，为客户提供多样化保险产品与服务。2024 年，我们升级“友邦友享”APP 与小程序，以客户驱动业务革新，围绕“健康、养老、子女教育、财富与传承”核心价值主张，通过数智化客户经营模式，提升数智化客户服务与体验，帮助客户实现健康长久好生活。“友邦友享”平台拥有坚实的技术基础和强大的数据能力，通过数据驱动与智能推荐，建立客户数据集市和客户标签体系，整合多渠道数据资源，形成全面客户画像和洞察，提升客户服务体验。

案例 | “友邦友享”功能焕新，客户使用体验更丝滑

作为一个全场景保险生活数字平台，“友邦友享”为客户提供了 60 余项保单服务功能。2024 年，“友邦友享”平台上线指定款项抵付查询、睡眠保单唤醒、保单服务小程序专区、官方微信保单服务提醒等 6 项功能，在保单信息展示、回执签署、保全变更、理赔代办等功能上进行了 20 余项的功能优化。在提供保单服务的基础上，平台还为客户提供健康管理和养老规划等一系列功能与服务，从客户需求出发，构建健康、养老等服务生态，以数字科技赋能保险服务，使体验大大提升。



💡 2024年

719万人

“友邦友享”注册用户数

460万人次

线上健康促进活动参与

5,016万人次

“友邦友享”保单服务体验

2,042万人次

“友邦友享”健康资讯与训练课程的阅读与观看量

115万人次

自助理赔使用

4.9分

“友邦友享”APP在Apple Store的评分

03

人才价值 “友”传承

友邦人寿坚守人才高质量发展的理念，构筑“勇于创新”文化，持续升级和加码在“组织、人才、文化和人力资源基础建设”方面的投入，助力人才高质量发展，行稳致远。同时，友邦人寿持续深化银保发展模式，持续推进区域拓展步伐，积极构建可持续发展的供应链。



- 女性员工占比 **59.4%**
- 员工总学习时长 **194,549** 小时
- 营销员总学习时长约 **1,618,226** 小时

携手员工共赢共成长

友邦人寿切实保障员工基本权益，不断完善薪酬福利体系建设，持续关注员工健康安全，努力打造学习型企业。



组织迭代升级

承接公司新五年战略，以打造更加创新、敏捷、高效的客户驱动型组织为目标，公司持续推进“未来组织”转型项目，围绕“客户驱动”的组织运营模式搭建、敏捷与创新工作方式的融入、全方位的效能提升、面向未来的能力建设和体系化的变革管理与沟通五大方面，助力转型目标的高质量达成。



人才生态系统

发布公司的人才标准；以打造多元复合型人才为导向，完成整体职涯体系的框架设计，并在 IT 和产品条线完成职涯通道的搭建；顺利落地未来总经理加速发展项目（ELAP），配套全面的新机构人才发展与融入体系；设计并落地应用敏捷和创新绩效管理体系等。



文化价值深耕

开发系统性的新员工文化融合工作坊，共覆盖总部和 10 家分公司共计 300 多名新员工，诸多业务场景中实现了公司文化的植入与融合；落地 Me@AIA 精力管理课程，覆盖全国近 700 名员工，与友邦人寿“健康长久好生活”的品牌承诺形成和谐共鸣。



人力资源基础建设

全面落地员工服务体验提升项目，上线智慧助手、新员工入职套装、新员工入职易空间等一系列创新举措；持续开展人力资源共享服务中心（HR SSO）的流程优化；成立 HR 数据与洞察团队，推动人力资源数据治理、数据报表以及数据洞察能力提升。

保障员工权益与福利

我们严格恪守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规以及《友邦集团行为准则》等集团内部管理准则，不因种族、肤色、宗教信仰、性别、民族、年龄、残障、服役情形、婚姻状况或性取向而歧视任何人；杜绝使用童工、强迫劳动和骚扰虐待。2024 年，未发生员工歧视、使用童工及强迫劳动事件。

💡 2024年

100%

员工劳动合同签订率

100%

员工社会保险缴纳覆盖率

我们鼓励员工畅所欲言，建立并向全体员工公布职代会、工会、人力资源服务热线以及合规举报热线等多渠道的员工投诉及意见反馈渠道，并严格按照法律法规和内部流程的要求，向提出建议和投诉的员工及时反馈相关情况或进展。

我们尊重员工的价值贡献，制定并不断完善福利体系，为员工提供领先的风险保障和健康管理服务。在标准的法定福利（如五险一金等）外，凭借保险公司自身的专业优势，不仅提供全面的医疗保险、重大疾病保险、人寿保险及意外险的保险保障，更在多个方面展现出全方位的关怀。



“愈从容”重疾专案管理

在员工遭遇突发重疾时，从疾病评估、看诊、就医安排及术后营养全方位提供帮助。



家属保险计划

为员工及其家庭成员提供全面的保障，员工能够更加安心地工作，不必担忧家人的安全与健康。



大健康福利

为员工提供多元化的福利选择，可根据需求选择洗牙或流感福利等附加保障。

打造多元和包容

我们致力于打造尊重不同年龄、性别、地域价值观的 DEI (Diversity, Equity, and Inclusion) 文化，确保员工在多元包容的工作氛围中茁壮成长。2024 年 9 月，友邦人寿正式发布《多元、平等、包容和归属管理办法》，不仅明确公司在构建多元化职场环境上的承诺，还为所有员工提供具体的操作指南和支持框架。

招募DEIB&ESG大使，推动文化建设

招募 DEIB (Diversity, Equity, Inclusion & Belonging) 和 ESG (Environmental, Social and Governance) 大使团队，成为公司内部的倡导者和推动员工层面 DEI 文化建设和可持续发展的关键力量。

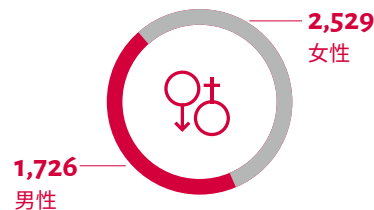
高层垂范，增强DEI工作氛围

通过高层管理团队的积极参与和垂范作用，营造更加开放、包容的工作环境。从高层到基层，我们都强调尊重多样性，并为各年龄段员工提供平等的发展机会。

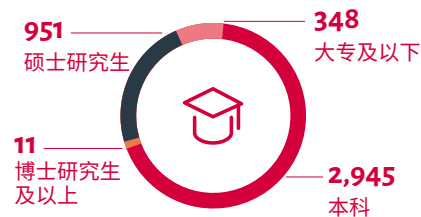
女性员工网络，展现组织内部平等性

公司女性员工比例远高于行业平均水平，不仅体现了我们在性别平等方面取得的显著成就，也展示了女性员工卓越的表现和领导力。

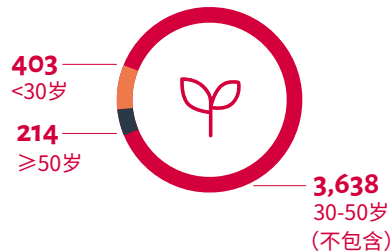
按性别划分 (人)



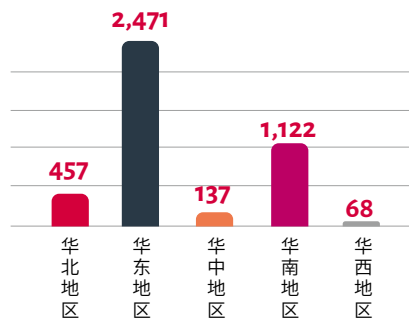
按学历划分 (人)



按年龄划分 (人)



按地区组划分 (人)



2024年

4,255人
员工总人数

8.1%
员工流失率

25.0%
女性中高层管理者占比

59.4%
女性员工占比

3.3%
少数民族员工占比

0.07%
残疾员工占比

文化创新激发员工活力

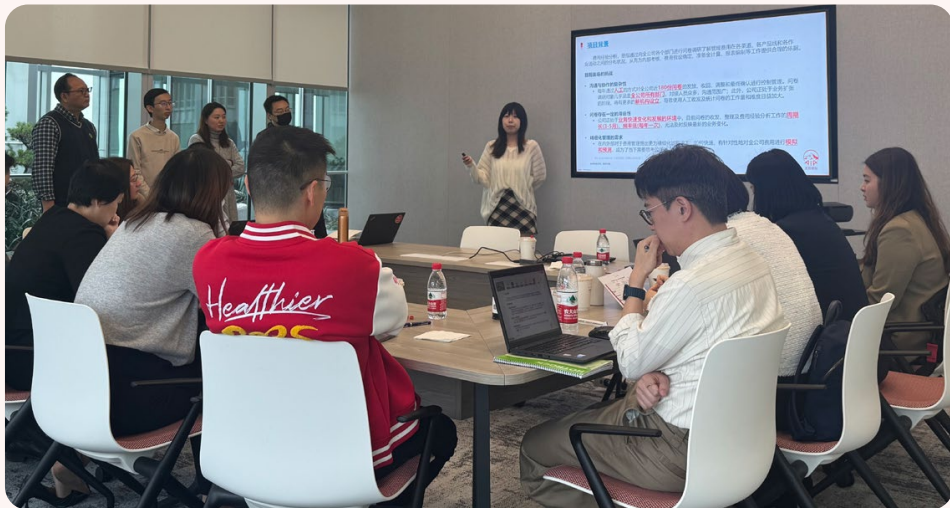
“勇于创新”是“AIACN”企业文化的重要组成部分，友邦人寿的创新文化建立与深耕旨在打造创新典型故事，通过持续创新系列宣贯内容及活动，驱动员工思维行为转变，在公司“新五年战略”框架下实现价值导向的全面创新，做业务、为业务、惠业务。

友邦人寿创新核心框架

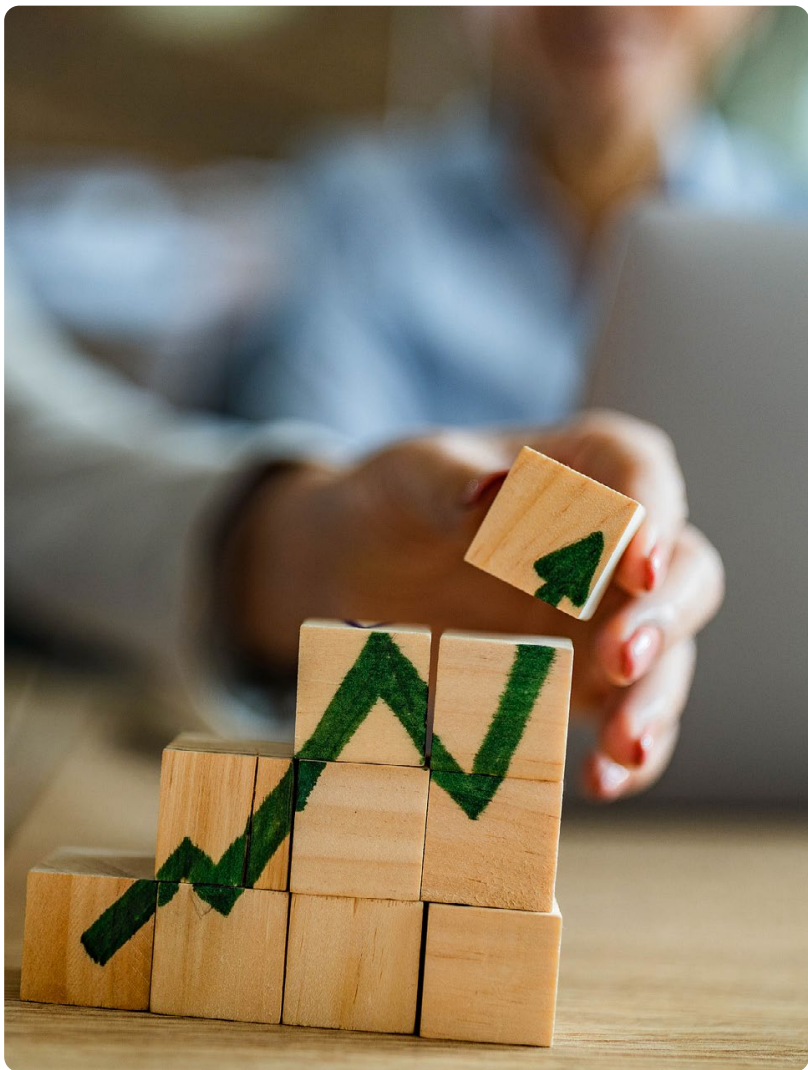


案例 | 友邦人寿举办首届创新大赛，激发员工创新热情

为推动从创新概念的形成到试点应用，助力实现业务价值创造，推广全新工作方式，鼓励员工积累多元复合经验，发扬“勇于创新”企业文化。2024年，友邦人寿举办首届创新大赛，打造自下而上的创新文化氛围。大赛于9月10日报名启动，全国总计233支队伍报名参赛，经历海选初筛、半决赛，12支来自CHO、广东、江苏、上海、四川的队伍脱颖而出并晋级决赛，最终优胜队伍将获得丰厚奖励。此次大赛有效激发员工创新活力，让员工在相互交流中学习到更多的创新思维。



友邦人寿创新大赛“关键助推要素”半决赛



建设学习型企业

友邦人寿始终坚信“做对事、行对路、用对人，好的结果自然会来”，并以“AIACN”企业文化作为人才培养的“根”，致力于实现“让友邦人寿成为孵化与培育业内最顶尖人才的基地”的宏大愿景。

人才战略的核心目标：

- 成为最为信赖的伙伴，为友邦人寿的业务持续输出并创造可持续的影响力
- 注重员工体验，为员工塑造一个“卓越的成长生态圈”



在人才选拔阶段

将“面向未来的人才标准”用于人才能力测试、性格测评及面试评估，作为甄选人才的辅助工具。



在人才培养阶段

以培养复合型人才为目标，以生涯为牵引，基于各层级“想得清、干得好、信得过”对应的能力要求，按人群、按阶段，匹配多样化成长赋能举措，助力员工与公司成长共赢。

案例 | 友邦人寿上线“i认可”荣誉表彰数智化平台，增强团队凝聚力

积极向上、互相鼓励的工作环境，是推动友邦人寿可持续发展与创新的重要基础。2024年2月19日，我们上线“i认可”荣誉表彰数智化平台，该平台旨在打造数智化、分层多元的荣誉认可激励体系，让每一个值得称赞的瞬间得到及时的肯定，从而激发员工效能。我们已累计送出22,000余次认可，同事赞赏覆盖超87%的员工。“追求卓越”勋章以3,335枚位列文化勋章赞誉榜首，“勇于创新”“以客为先”紧随其后，共塑“AIACN”企业文化。

💡 2024年

194,549小时

员工总学习时长

222,814人次

员工参与培训人次

47.3小时/人

员工人均培训时长

47.1小时/人

男性员工平均培训时长

47.4小时/人

女性员工平均培训时长

53.3小时/人

高级管理层平均培训时长

46.3小时/人

中层管理层平均培训时长

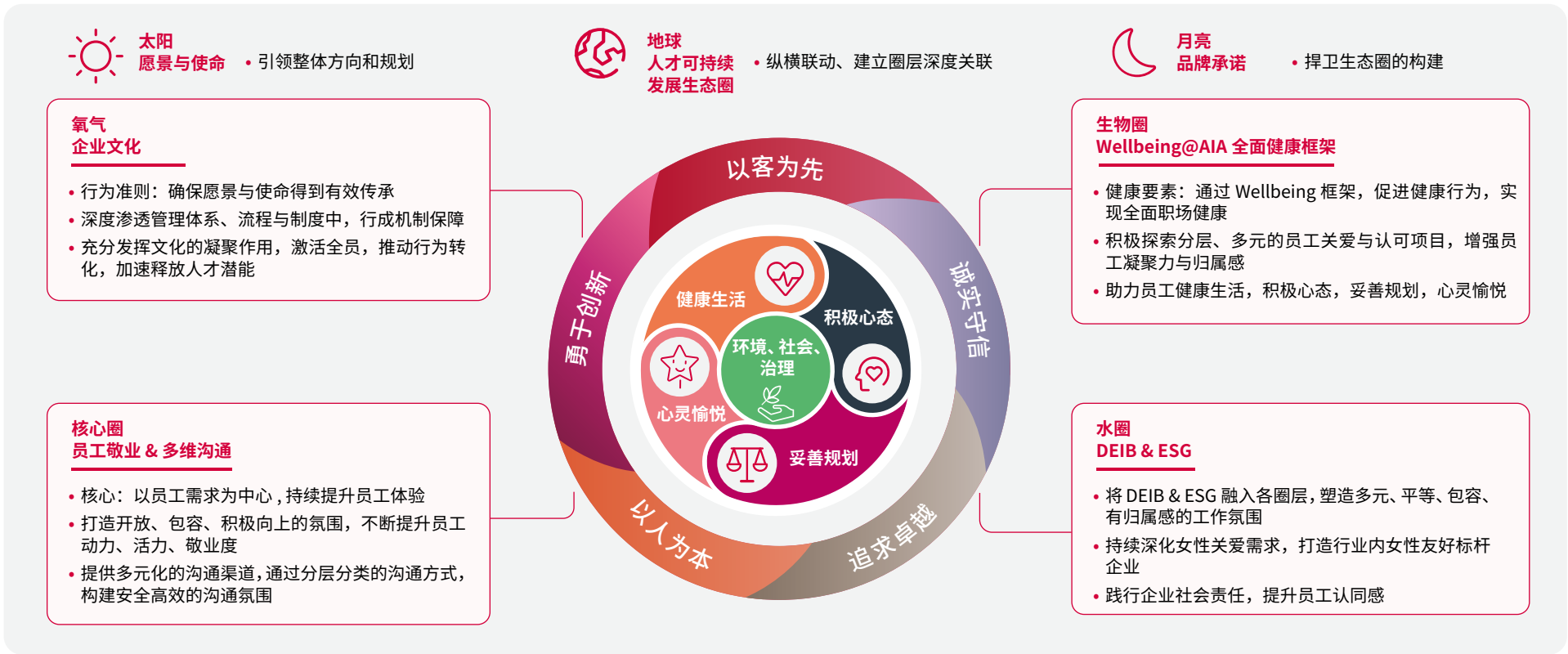
45.2小时/人

其他员工平均培训时长

彰显员工关爱

我们制定并实施《安全管理办法》《安全管理规程》，并组织开展每季度安全检查及风险消除工作，营造安全健康的工作环境。我们不断为员工创造卓越职场文化，致力于进一步提升员工满意度，我们开发了“人才可持续性发展生态圈”，为员工的“健康长久好生活”奠定基础。

人才可持续性发展生态圈



2024年

52期

员工周健康步行打卡活动

9期

开展健康知识讲座

4.65分

员工敬业度调查结果
(5为满分)

赋能卓越营销源动力

在“卓越营销员 3.0 策略”引领下，友邦人寿为营销员提供全方位的发展支持，持续聚焦“客户驱动”的营销员渠道升级转型，围绕优质招募、新人发展和主管发展，将营销员培养打造成以客户为中心的“陪伴客户一生的健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”。

2024年

1,492门

开发培训课程

281项

开发培训项目数

约1,618,226小时

AIA U系统营销员总学时

约39小时

营销员人均学时

98.9%

营销员培训覆盖率

18%

营销员招募增长

9%

营销员活动人力
增长

升级优化高质量发展新模式



优秀营销员吸引招募

坚持优质增员策略，严格甄选，尝试创新增员模式，加大对精英人才的招募和支持，通过完善的新人发展支持体系，提升友邦营销员队伍优质增员的吸引力，完善人才版图。以“企业家精神”为驱动，加强增员主体分层运作，依托梯队建设，推进业务主管转型。



新进营销员培养发展

强化职业使命、提升科技系统、优化多方位培育，加速提升新人专业度，推进以客户需求为导向的专业人才孵化与培养，依托富有竞争力的产品与服务体系，配合独具特色的客户运营及活动，帮助新人建立从销售到增员的全链路发展模式。



卓越营销员渠道发展

持续培养营销员以“以客户为中心”的顾问式行销能力，开展公司层面或团队自主的各类客户活动。响应个人养老金及税优保险等惠民政策，落实做好金融五篇大文章的指导意见，将政策推动融入到丰富的业务场景中，为客户提供养老保障产品、提供优质服务。增强一体化数字平台的优化和应用，以更专业的方式满足营销员团队管理和业务发展的多元化需求。将友邦人寿的卓越营销员渠道经营模式，推广到更多新区域，为发挥保险业的经济减震器和社会稳定器功能做出贡献。

构建卓越营销员培养体系

我们致力于构建多维度培育体系，建设高质量卓越营销员队伍，进一步提升卓越营销员渠道在市场上的领先优势，为客户创造更多价值。

推进 AIA U 培训体系专业化建设



携手复旦大学、中欧国际工商学院等知名学府，设计定制化课程，开展培训项目，进一步提升营销员的专业性，打造以客户为中心的健康及财富管理伙伴，培育保险企业家。

制定完善的培训导航



明确营销员培养路径，为营销员与各层级主管在各阶段提供可预期、可传承、可复制的培训课程。

数智化支持渠道发展

营销员渠道“友邦领航”Navigator，配合渠道发展策略和业务发展需求，在数据分析、场景洞察、业务管理等方面不断优化和创新，已成为能够一站式支持营销员各项日常工作的数字化平台。

“友管理”

友邦人寿以“友邦领航”作为管理中枢，我们面向营销员自我管理、主管团队管理、总监营业部管理三大业务场景，整合常用的业务指标数据，保证及时性与准确性，打造一站式业务数据平台，同时依托大数据技术，结合营销员成长模型、业务推动节点等，提供及时的提示、预警和数据洞察，形成可执行的建议。

💡 2024年

100%

“友邦领航”营销员使用率

“友培训”

提升课程推荐智能度

优化课程推荐逻辑，增加推荐逻辑计算的数据维度，提升课程推荐及时性和准确性，实现对营销员尤其是新人的千人千面的培养。

提升使用便捷性

开发手机版功能，满足随时随地的学习需求，培养学习习惯，利用碎片化时间，提升学习效能。



一站式数据平台

全面整合分散在各个系统的业务数据，保证准确性和及时性，做到重点清晰突出。



标准化管理指引

结合重要的业务节点与业务规则，给出清晰的流程指引与数据支持。



智能化管理赋能

依托大数据技术建立诊断模型，将数据转化为业务洞察，给出及时预警提醒和行动建议。



打造银保合作新标杆

“卓越多元渠道”是友邦人寿在“新五年”的战略支柱。公司致力于构建长期、健康、可持续、差异化的银保模式，与优选的银行伙伴开展深度合作。2024年，公司通过战略合作深化、数字化赋能及服务整合等多维度发力，实现银保渠道的新业务价值显著增长，促进业务的高质量健康发展。

友邦人寿银保合作项目

邮储银行

推动友邦康养体验舱落地；在广东三地试点数智赢项目，通过数据建模筛选高客Leads，匹配相应服务权益，通过TE团队转化落地业务，提升客户经营深度；初步开展全国教育专题客户活动，聚焦中高考政策解读和报考规划咨询。

东亚银行

落地E-Cindi AI roleplay工具和康养时空隧道，助力客户沉浸式体验人生旅程。

浦发银行

针对浦发银行七大重点行业民营企业客群，联合发布《基业长青——中国民营企业家的东方智慧与成功之道》研究报告，为民营企业家和高管提供资产配置建议，继首场上海媒体发布会后，扩大相关发布会的城市范围，助力目标客群的开发与经营。

中信银行

与中信银行上海分行、中信养老达成三方战略合作，共同设计投放养老金融体验舱，加强客户的养老规划和互动体验。

银保智能销售管理平台——友银保APP

为前线销售提供在线交单、运营支持和行为管理等功能，统一端口，规范销售流程，减少人工参与，最大限度实现系统自动化。



友邦人寿与东亚银行联袂打造 E-Cindi AI roleplay 工具和康养时空隧道



友邦人寿与中信银行共同设计养老金融体验舱

2024年

8个

开展银保合作的项目

25家

银保合作伙伴数量

2.5倍

银保渠道新业务价值
同比增加

245%

物理网点数增加

拓展区域发展新机遇

一直以来，友邦人寿坚持投资中国、深耕中国，紧抓国家政策导向和区域经济发展新机遇，积极将自身的成长融入当地经济发展大局中。友邦人寿积极推进“非一线城市发展策略”，从业务经营、人才发展、产品及价值主张、品牌宣传、职场升级等方面，因地制宜、因材施教地加大对非一线城市的投入，为非一线城市提供满足当地客户需求的产品和服务，并不断深耕、扩展经营区域，以提升友邦人寿的知名度和影响力，从而提升差异化竞争力，为后续的业务持续深耕奠定坚实基础。

2024年，公司积极主动与监管和政府沟通，获批于安徽、山东、重庆、浙江筹建分公司，并已相继获批准予开业。同时，现有区域省内机构的发展也积极推进，继湖北襄阳中支、湖北武汉光谷营销服务部、四川泸州中支、湖北宜昌中支在2024年先后开业；四川成都青羊营销服务部、河北唐山中支、江苏淮安中支、湖北荆州中支也先后获批筹建。

友邦人寿不断推进区域拓展，既是我们深耕中国内地市场的战略成果，也是金融业持续深化开放、优化营商环境的注脚。凭借稳健的风险管理、突出的渠道能力及持续创新的服务生态，友邦人寿在监管最新实施的企业综合分类评价中保持优良，亦获得各地方政府和监管部门的认可和有力支持。

在区域拓展过程中，我们坚持高质量发展，通过严格的区域经济潜力评估、人才储备和本地化服务能力建设，确保“客户驱动模式”和“卓越营销员体系”成功复制。



💡 2024年

14个

已在中国内地提供保险产品和保障服务的省级行政区域

27%

2019年起设立的分支机构实现营销员渠道新业务价值增长

增加可持续供应链韧性

友邦人寿坚持与供应商“共创共赢”的价值主张，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 ESG 理念纳入采购全流程和供应商生命管理。

在供应商准入环节

我们要求供应商遵守所有地方和国家法律，避免一切形式的腐败和贿赂，建立监控名单筛查，并在《友邦人寿采购制度》中明确，违反反舞弊或反腐败等政策的供应商将被列入黑名单。我们倡导所有供应商签署《友邦人寿供应商行为准则》，共同承担、共同履行健康积极的社会责任，签署率近 98%。

在供应商考核环节

我们实行年度考核制，针对重点供应商和其他符合考核范围的供应商进行履约表现、交付质量、配合度等全方位评估，建立基于年度考核结果的动态管理和改进机制。在 2024 年度供应商绩效评估中，我们特别新增了“ESG 表现”评分项，鼓励需求部门重点关注供应商可持续合作表现。

在供应商遴选环节

我们将供应商在环境保护、员工权益与风险管理等方面的表现，纳入供应商招标评分体系。2024 年，我们基于采购产品和服务与环保和碳排放的直接相关度评估，不断加强重点品类在供应商遴选过程中纳入 ESG 考量的项目金额占比。截至 2024 年末，重点品类的供应商遴选过程纳入 ESG 考量的金额占比已达 60%。

供应商培训和赋能

我们注重对不同等级、不同类型的供应商，开展不同领域的 ESG 宣导和共创。2024 年 12 月，友邦人寿召开 2024 年度采购供应商大会，邀请了 200 余家重点合作供应商，覆盖所有采购品类服务商，我们向与会供应商传达了公司可持续管理要求、供应商合规要求，并积极分享 ESG 管理有效实践。2024 年，友邦人寿积极携手多家供应商开展可持续采购主题线下活动，传播绿色可持续理念，累计 6 家供应商、700 余名员工参与其中。

案例 | 友邦人寿打造 ESG 专区商城，倡导可持续发展理念

友邦人寿自 2020 年起逐步推进一站式线上化采购管理平台建设。在采购管理平台中，通过引入电商平台、第三方平台等方式打造采购商城，大幅提升采购效率，带来便捷的采购体验。2024 年，我们持续深化采购商城绿色运营模式，特别打造采购商城 ESG 专区，专区页面倡导可持续采购。截至 2024 年底，ESG 专区已陆续上架 40 余款礼品，覆盖日常生活、出行、办公等多种品类，及助力河南信阳爱心茶园的茶叶产品。ESG 专区的建设，凸显了友邦人寿对于 ESG 工作的重视和支持，在助力业务开展的同时，向客户、广大社区倡导可持续理念。



ESG 专区商城页面

04

社区价值 “友”奉献

友邦人寿以“信赖为本，友爱未来”为公益愿景，在致力于给中国家庭带来专业、高质量的健康及财富保障产品和服务的同时，也积极开展多元化公益项目反哺社会，守护更多人的健康长久好生活。



💖 志愿者参与人次（含营销员及其他志愿者）**8,903** 人次

💖 受益人次 **113,926** 人次

助力“一老一小”

友邦人寿坚守金融向善初心，积极响应国家对“一老一小”两大核心群体的殷切关注，全力打造大健康公益新生态，将利他心和互助情传递给每一位需要帮助的人。

守护天使心

2024年是友邦人寿携手关爱身心障碍儿童“爱奇儿”及其家人的公益机构“天使心家族”的第10年，我们积极倡导“父母先走出来，孩子才有希望”，通过好声音、喘息讲座、亲子游等多种形式帮助爱奇儿家庭走出阴霾。

自2015年起

约**1,000**场
累计举办活动

超**51,000**人次
累计支持身心障碍儿童
家庭成员及相关人员

超**14,000**人次
友邦志愿者累计参与



2024年11月天使心十周年音乐会

新阳光病房学校

自2019年起，友邦人寿携手北京新阳光慈善基金会先后于南京儿童医院、武汉同济医院、上海儿童医学中心（张江院区）设立“新阳光病房学校教室”，为长期住院的儿童提供课程和陪伴，捐赠爱心物资包，帮助病房儿童保持学习的兴趣和能力，避免因长期与社会脱节而出现社交障碍。2024年春节前，我们向全国7家医院的大病儿童分发爱心入院包。

自2019年起

超**15,000**人次
累计服务



友邦武汉新阳光病房教室开展常规课程

乐龄计划

友邦人寿“友邦友爱·乐龄计划”项目从2022年9月启动以来，以实际行动积极探索养老公益实践。“乐龄计划”第二期覆盖10个城市，完成57户居家适老化改造，6个社区适老化改造，2个乐龄食堂助餐点支持，以及智慧养老探索，为老年人提供更加温馨安全的社区居家环境，同时通过乐龄学堂丰富老年人的精神文化生活。“乐龄计划”第三期于2024年10月10日启动，进一步深化项目覆盖面和社会影响力。

自2022年起

超**10**万人次
累计惠及老人或居民



友邦河北设立石家庄乐龄食堂

支持健康生活

友邦人寿致力于通过慈善行动，助力全社会健康生活方式的普及与提升。我们关注社会需求，积极开展一系列针对不同人群的公益项目。

友爱防癌

2023年4月，友邦人寿创新推出“友爱防癌”专业一站式癌症预防管理服务项目，通过聚焦“早关注、早发现、早筛查、早控制、一持续”策略，帮助客户降低患病风险。2023年8月，友邦人寿与中国健康促进与教育协会肿瘤筛查与预防专委会签署战略合作协议，双方将共同推进“友爱防癌”公益项目，提升劳动者全面健康状况。为推动癌症风险“早发现”，友邦人寿举办线上防癌公益直播、线下防癌科普讲座，发放早筛试剂盒，并定制“重大疾病通识”课程，赋能营销员。



自2023年起

超**6,000**人次
累计惠及

2024年5月，公司与中国健康促进与教育协会深化合作，邀请各省市防癌与临床大咖，开展“致爱母亲节”主题健康科普讲座，内容涵盖女性全生命周期健康管理、乳腺与妇科疾病防治、心理健康调适等多个关键领域，提升女性预防疾病与应对健康问题的能力。



2024年“7.8全国保险公众宣传日”期间，北京、上海、广东、江苏、深圳、天津、河北、四川、湖北、河南各分支机构通过形式多样的活动，免费向公众发放累计逾3,000份健康自检早筛盒，鼓励民众通过便捷的居家自检做好日常筛查，提升其健康管理及癌症预防意识。

AIA 健康校园计划

友邦人寿“AIA 健康校园计划”通过以健康营养和趣味运动为主题的寓教于乐的教学方式，为中国学生提供更加丰富和多元化的健康教育活动，培养青少年形成健康的生活习惯，实现更健康的生活方式。2024年12月13日，项目在成都市龙泉驿区天立学校正式启动。项目通过“蔬果传奇”与“保持活跃”两大课程，在提升学生对健康饮食认知的同时，增强学生身体素质。

自2024年起

4所
覆盖学校

1,624人
直接参与的学生人数



“友爱地球”公益计划

2024年，友邦人寿发起“友爱地球”公益计划项目，该计划旨在通过环保健康科普活动、生物多样性保护项目、低碳气候行动等多维度的公益投入，为践行“绿色金融”贡献力量。友邦人寿从绿色运营切入，号召客户选择电子信函，即以客户名义向“长江源水生态保护项目”捐款，已有超28万位客户选择电子信函、获得公益证书。

本次“友爱地球·长江源水生态环境保护项目”由友邦人寿、爱德基金会、四川省绿色江河环境保护促进会、长江源生态环境保护中心等多家机构共同合作，以班德山为中心，项目联合科学家和当地牧民，通过实地调查和论证，在周边安装红外照相机，进行野生动物的监测。班德山是三江源的组成部分，位于长江正源沱沱河畔，是野生动物非常丰富的区域。三江源生物多样性强，形成较为完整的生物圈，其中包括雪豹、岩羊、猓獾、棕熊、狗獾、狼等兽类。随着国家保护力度的加强，野生动物数量的恢复也对当地牧民生产和生活产生新的影响。该项目致力于避免和疏导人兽冲突，维护生物多样性及人与动物的平衡，完成野生动物调查报告，为政府的保护决策提供科学依据。



自2024年起

超**300,000**人次
影响力覆盖

支持乡村振兴

我们积极响应乡村振兴战略，通过向偏远山区小学捐赠大量图书并建设图书室，促进乡村教育的公平，开展“净水计划”、消费帮扶，共筑和谐美好的未来图景。

书香筑梦

2024年9-12月，友邦人寿正式启动“友邦友爱·书香筑梦”广东站和天津站活动，携手卓越营销员一起邀请爱心人士加入捐书献爱心的队伍。同时，改建或援建的爱心图书室已落地广东省和甘肃省4所乡村小学，并正式启用。



友邦于广东省肇庆市广宁县村小设立爱心图书室

自2021年起

40个
累计援建或改建爱心图书室

近50万册
累计捐书

近2万名
累计惠及学生



友邦于甘肃省白银市靖远县的乡村中学设立爱心图书室

友邦爱心茶园

2023年，友邦人寿在河南省信阳市商城县簪子河村参与建设“友邦爱心茶园”，帮助当地村集体提升茶园土壤品质及数字化生产、管理和销售能力。2024年，茶园的第一批茶叶开始采摘，友邦人寿发起全国团购，并在自有礼品定制平台开放了茶叶的零售，长期为消费帮扶提供有力支持。

自2023年起

近30万元
累计支持消费帮扶



友邦爱心茶园探访

净水计划

2024年，友邦人寿继续携手上海市儿童基金会推动“净水计划”，向云南省屏边县村小捐赠净水设备，帮助解决当地缺少净水的问题，使孩子们能够喝上干净的饮用水。

自2022年起

近1万人
累计惠及学生



友邦捐赠的净水设备投入使用

支持教育

友邦人寿深知教育乃国之根本，社会发展之引擎。我们长期致力于支持教育公益事业，不断为行业培养和输送大量优质人才。同时，我们关注性别平等，为弱势女童提供改变命运的机会，为教育公平贡献力量。

友邦精算中心

友邦人寿通过产学研联合探索本土保险人才培养机制，促进中国金融保险行业高质量、可持续发展。自1994年开始，友邦人寿先后与复旦大学、中国科技大学、中山大学、南京大学、北京大学、武汉大学、浙江大学等著名高校合作，设立精算中心或教育基金，为中国金融保险行业培养更多有能力、有潜质、有眼界的专业力量。

自1994年起

约3,500名

累计惠及学生

案例 | “友邦-复旦精算中心暨精算及金融研究基金”正式成立

1994年秋季，“友邦-复旦精算中心”正式成立并面向上海市各高校招生，开创了最早依托校企合作、专注北美精算师协会资格认证及人才培养的先河。

2024年10月26日，友邦人寿与复旦大学共同主办“三十友行，共复光华”友邦-复旦精算中心成立30周年庆典。作为改革开放后首个致力培养国际精算人才的校企合作项目，中心已开办培训班57期，帮扶支持学子参与精算师考试的考务费及奖学金，惠及近千学子，为中国保险市场经济形成和腾飞打下了人才基础。庆典现场，复旦大学与友邦人寿宣布延续合作并升级中心职能，培养更多满足新时代保险及金融行业所需的精算人才，助力行业下一阶段的高质量发展。成立“友邦-复旦精算中心暨精算及金融研究基金”，实现三大升级：其一，教育功能扩充。助考项目覆盖更多精算师资格认证，中心增设奖教金助力教师发展；其二，建设友邦·复旦保险校友中心。搭建校友捐赠平台，打造校友圈，举办保险大讲堂，构建保险及金融行业人才交流平台；其三，打造友邦·复旦智库。整合双方专家资源，开展合作研究，提升中心科研与社会服务能力。



友邦保险集团独立及非执行主席谢仕荣与中国科学院院士、复旦大学校长金力亲切会面



“友邦-复旦精算中心暨精算及金融研究基金”正式成立

应时而生、顺势而为
聚才即兴、笃志即成
因需即变、向新即行
恭贺友邦-复旦精算中心成立30周年
之禧贺朝、万望可期！

谢仕荣
2024年9月23日

保险事业的旗帜
精算英才的摇篮

恭贺友邦-复旦精算中心成立30周年

李大潜

2024/8/15

友邦保险集团独立及非执行主席谢仕荣与中国科学院院士、复旦大学数学科学学院教授李大潜为中心成立30周年题词

春蕾计划

友邦人寿深度支持“春蕾计划”，2024年春节，友邦人寿携手营销员伙伴发起第三届百万公益红包行动，邀请客户共同助力公益，通过线上互动与春蕾女孩分享美好世界，累计收获了近2万名爱心人士的支持。5月至11月，我们携手中国儿童少年基金会捐出百万助学金，覆盖湖北、河南、河北、四川、广东、江苏六省的750名春蕾女童，助力女童们的学习和生活。

自2021年起

8,405人次
累计惠及春蕾女孩



2024年寿险大会，友邦高管为“春蕾计划”应援



2024年5月，四川泸州“春蕾计划”助学金发放仪式



2024年10月，湖北宜昌“春蕾计划”助学金发放仪式

05 绿色价值 “友”未来

友邦人寿紧密跟随国家发展方针与监管政策要求，努力将绿色、创新、协调、开放、共享的绿色理念深植于企业基因中，稳步推动经济社会发展绿色转型。同时，友邦人寿积极助力生态文明保护，服务美丽中国建设，鼓励绿色低碳生活方式，借助保险之力贡献中国“碳达峰，碳中和”目标的实现。



应对气候变化

友邦保险致力于在 2050 年或之前实现“净零温室气体排放”，是“减排之旅”的重要里程碑。基于友邦保险科学碳目标（SBTi），友邦人寿协同并支持“净零”的气候行动，以帮助大众实现健康、长久、美好生活的目标。

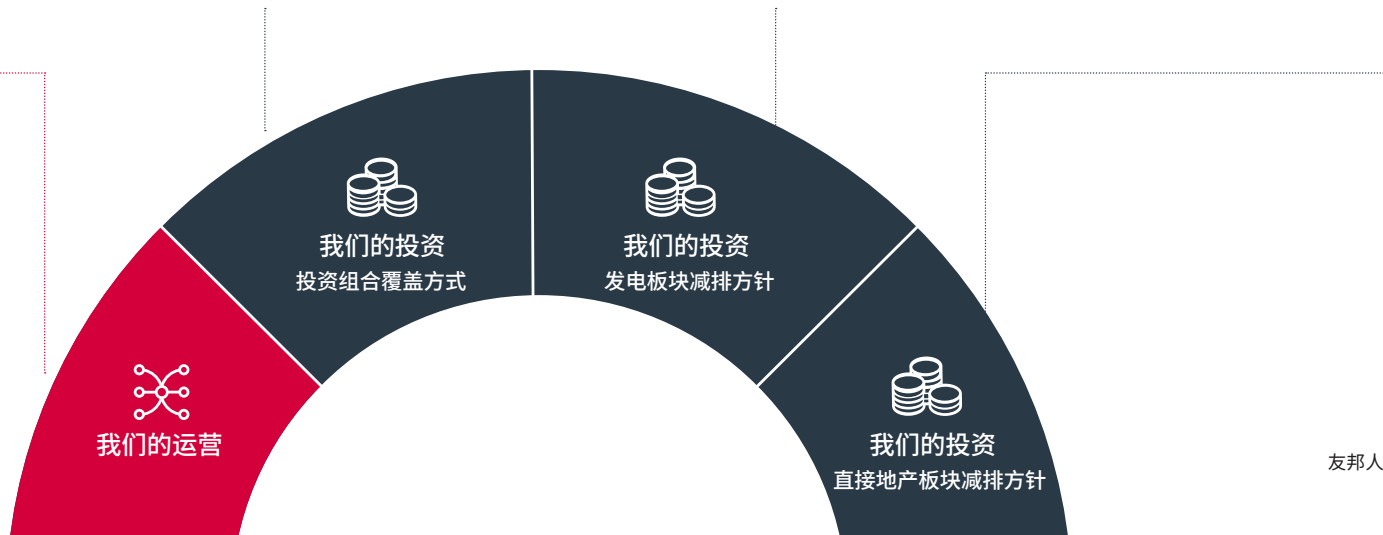
短期目标

2030	2025	2030	2030
-46.2% 将范围 1 和范围 2 的营运排放量减少	对 31% 范围内投资组合设定科学基础减量目标倡议验证目标	将范围内发电板块投资组合每兆瓦时的排放量减少 49.3%	将范围内的直接房地产板块投资组合每平方米的排放量减少 58.5%

长期目标

2050	2040	2050	2050
范围 1 和范围 2 实现净零排放	对 100% 范围内投资组合设定科学基础减量目标倡议验证目标	发电投资净零排放	直接房地产投资净零排放

注：信息来源于《友邦保险 2024 年环境、社会及管治报告》，上述减排目标以 2019 年为基准线



友邦人寿“AIA CAN”环保行动

2024年，公司发起“AIA CAN”的长期可持续发展的行动计划，旨在通过提升所有员工的环保意识，采取积极的环保行动，助力可持续发展，共建良好的地球环境。

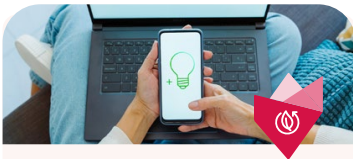
AIA CAN 提供了一个清晰明确的框架，精心选定废弃物处理、节能、节水、交通出行、绿色采购、绿色办公环境六个重点领域，提出了具体行动目标。2024年，48项行动目标在总部和多个分公司落地实施。

通过参与到AIA CAN活动中，公司成功帮助员工、营销员、客户、社区、公众和第三方合作伙伴等关键利益相关者，对ESG的概念有了具象化的感知，拉近ESG理念与每个人的距离，改变了每个人的行为，并让人们意识到，任何人都可以在ESG领域有所作为。

以AIA CAN为契机，公司深度结合绿色金融战略和目标，更广泛的发掘实施场景、参与人群和影响范围，总结项目实施的优秀案例和经验，快速赋能全公司的ESG实践，获得环境保护和绿色发展的优秀成果。同时结合属地业务，打造特色活动。激活分公司的灵活性和创造力，结合每个分公司的属地特色、营商环境和文化资源，打造“属地特色活动”，释放了分公司的ESG活力。



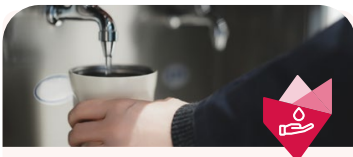
废弃物处理



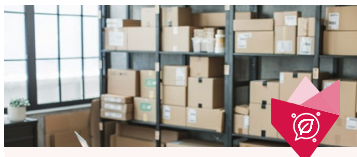
节能



交通出行



节水



绿色采购



绿色办公环境

多利益相关方参与

 公司高管、绿色金融牵头管理人及 ESG 大使	- 公司高管为各类 AIA CAN 活动提供有力支持 - 遴选 ESG 大使，积极倡导和推动 AIA CAN 活动推广
 员工	- 打造环境友好的绿色职场，并向员工进行常态化宣传 - 举办各类 AIA CAN 主题活动，得到员工积极响应参与 - 认可榜样的力量，推出专属 ESG 勋章，对优秀员工予以认可 - 注重 ESG 学习和能力提升，搭建 ESG 学习专区
 营销员	将 AIA CAN 系列活动扩展至营销员端，活动设计中融入 ESG 的理念和主题元素，鼓励营销员向客户传递 ESG 理念
 客户与社区	打造“友爱地球”等系列主题活动，并积极在客户和社区活动中，传播 ESG 理念
 第三方合作伙伴	积极与认同 ESG 理念的第三方伙伴加强合作，持续向重点合作伙伴宣导绿色可持续理念

2024年

约**1.8**万
员工参与人次

3,898名员工
完成ESG培训

超**250**名员工
获得ESG认可徽章



超**65**万
营销员及客户参与人次

超**470**万
媒体传播覆盖人次

各分公司活动一览



友邦广东

友邦广东志愿者和家庭组队，在湿地公园举办“爸爸旅行团-爱护地球的力量”活动，共同完成环境保护挑战任务，用实际行动爱护大自然。



友邦湖北

友邦湖北自然课堂开课，40组亲子家庭在磨山揽翠徒步探索秋意正浓的大自然。



友邦江苏

友邦江苏借由江苏省年度业务启动会的契机，组织“健康友行 登高望远”团建活动，登顶上海中心，倡导绿色出行理念。



友邦北京

友邦北京在“大航海家”海洋馆环保家庭日，借金融教育之旅开启海洋环保行动。



友邦四川

友邦四川在“7.8全国保险公众宣传日”举办 Plogging 健康慢跑，让员工、营销员和客户共同参与到健康环保的活动中。



友邦上海

友邦上海携手合作伙伴共同举办“享受自由的盛夏”亲子活动，放慢脚步、拥抱自然，享受自然的疗愈力量。



友邦河北

友邦河北在青少年足球训练营活动中，增设 ESG 板块，提升青少年的绿色环保意识。



友邦河南

友邦河南在新人培训班中倡导自带杯饮水，从日常工作中提升员工绿色办公、绿色生活的意识。



友邦深圳

友邦深圳在友邦保险美好生活嘉年华暨友邦深圳 25 周年庆典现场布置 ESG 宣传专区，多维度展示公司践行 ESG 的发展理念。



友邦天津

友邦天津举办五周年嘉年华乐跑活动，设立 ESG 展台，参与活动的客户均可打卡，增加活动趣味性。

践行责任投资

友邦人寿坚持长期主义的投资原则，遵循友邦保险的可持续投资策略，主动识别可持续投资的 ESG 风险，通过完善制度、建立工作流程、贯彻落实中央金融工作会议以及国务院办公厅对于“做好金融五篇大文章”的政策指引，落地执行金融监管总局和人民银行对“银行业保险业绿色金融高质量发展”的战略要求。

友邦可持续投资的规划



将ESG嵌入投资业务流程

对所有在主动研究范围内的上市股票发行人和债务人均使用友邦保险投资 ESG 评级打分卡进行 ESG 评级；

持续对受托投资管理人、基金管理人、资管产品管理人等第三方投资管理人进行 ESG 评估；

持续将煤矿、燃煤电厂、烟草或集束弹药业务的公司排除在可投资范围；

对于房地产投资，新建或收购的商业地产必须获得 LEED 和 WELL 绿色建筑认证；

在投前分析时优先关注绿色低碳、技术创新、乡村振兴、养老产业和数字化转型领域及国家重点战略项目。



监控减排数据及SBTi承诺目标达成情况

依据友邦保险投资部每季度统计数据，逐步建立针对 SBTi 承诺目标完成情况的数据监控仪表盘；

持续向友邦保险 ESG 部门提供自有地产项目的基础环境数据。



加强与被投企业的互动

利用友邦作为股东和债券持有人的影响力，让研究员和分析师鼓励被投资方设定自己的 SBTi 目标（或 ESG 目标）并加快减碳速度；

在代理投票决定过程中考虑 ESG 相关问题；

与地产租户就 ESG 倡议进行沟通和合作。

案例 | 友邦人寿积极探索以可持续投资回应金融“五篇大文章”

友邦人寿坚持贯彻低碳、环保、可持续发展的 ESG 投资理念。围绕绿色金融健全制度体系，强化绿色投资能力建设，力求从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范 ESG 风险，提升自身的 ESG 表现，促进经济社会发展全面绿色转型。同时大力支持实体经济高质量发展，将科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融这“五篇大文章”与投资行业建立映射关系并纳入重要的投研行业范围。

通过 ESG 在多资产类别下的推进和应用，低碳资产占比不断提升，整体投资的碳强度持续降低，对长期低碳可持续发展形成了有效支撑。投资导向上，对符合政策导向的行业重点关注，持续践行 ESG 投资理念，特别关注围绕清洁能源碳中和、绿色主题投资项目，拓展当期收益类产品投资，或高分红权益类投资，以提高当期收益。投资策略上拓展当期收益类产品投资，围绕光伏、风能和储能电站等重资产类型进行布局，通过持有获得持续现金分红收益。

案例 | 友邦人寿开展可持续投资相关研讨和培训

友邦人寿资产管理中心投资治理团队于 2024 年 12 月 2 日在北京参加了中国保险资产管理业协会举办的“保险机构 ESG 投资发展与展望暨亚行促进保险资金环境、社会和治理投资研讨会”，与来自国内外保险机构的资深 ESG 投资和实践领域专家共同探讨国际 ESG 政策发展趋势、ESG 整合最佳实践、气候风险管理和可持续信息披露等议题。

未来，资产管理中心投资治理团队将参加中保教育咨询（北京）有限公司举办的关于 ESG 与绿色金融系列课程，不断深化对 ESG 体系化认知，ESG 投资与企业可持续增长、绿色金融等相关主题的理解。



绿色运营

友邦人寿坚持以绿色低碳理念引领运营转型，倡导树立绿色工作方式，营造节能降碳良好氛围。坚持电子化、自动化、智能化的运营发展方向，为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务。随着友邦人寿一系列运营数字化转型项目成功上线，全方位提升了运营服务数字化水平，切实践行绿色低碳运营责任。



线上运营服务

为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务体验。

截至 2024 年底，营销员渠道新单线上申请率接近 **100%**，保全、理赔线上申请率均为 **98%**



运营无纸化

持续推动合同、信函无纸化，落实了“友爱地球”无纸化公益项目、电子合同试点推广、纸质合同“瘦身”、保险服务通知书无纸化、个险高疗卡无纸化等一系列举措，为践行绿色运营做出积极贡献。

2024 年，全年合同无纸化率 **50%**，信函无纸化率 **89%**



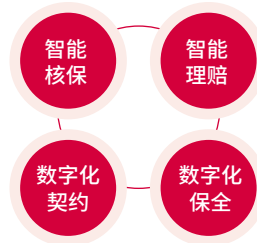
运营集中共享作业模式

2024 年，运营共享中心在集中作业的基础上，积极配合公司快速机构拓展目标，通过对业务规则、作业流程、沟通机制及权限管理等方面的一致化建设推进，进一步提升了全区域业务混做能力及集约性效能，使南北两家运营中心互为备份，资源互通，也使新机构业务承接更加快速。



数字化驱动运营服务

2024 年，运营在数字化、智能化发展能力上持续升级，各业务环节与 NLP、AI 等技术深度融合和不断应用，极大提升运营效率和风险防控能力，实现运营业务高价值成长。



智能服务领域

紧跟业务调整步伐，优化续期挽留业务中的智能语音外呼机器人，完成 48 个场景的升级改造，提升服务体验；深化探索了大语言模型的应用，为公司未来进一步扩大语言模型的应用范围奠定坚实基础，助力公司持续优化客户服务经营，提升整体服务效能；通过引入神经网络算法、图神经网络、图算法等多种先进技术，为用户提供便捷的一键可视化风险排查工具，支持公司开展更深入全面的风险挖掘。



运营数据分析

借助运营慧眼智能 BI 平台，搭建了运营数据门户，以持续提升运营报表自动化和数据分析智能化水平，已完成运营数据分析及公共报表体系第一阶段的建设，进一步提升了运营数据分析能力，助力更高效的业务追踪和管理决策。

绿色办公

为积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标要求，落实企业环境管理责任，友邦人寿协同并支持“AIA CAN”的环保行动，在六个环保领域采取积极行动，以创造更加环保及绿色的工作环境。



废弃物处理

- 鼓励无纸化办公，如有打印需求，须采用灰度模式和双面打印设置
- 鼓励在工作中采用可重复使用的文具和餐具，减少塑料瓶装水的消费，减少一次性物品的使用
- 部分办公室中，已移除个人垃圾桶的配置，在关键位置设置公共回收箱，促进废弃物分类与回收



节能

- 张贴海报、标牌和贴纸等，鼓励员工使用楼梯，提醒员工及时关闭灯和电子设备
- 采用高效节能的光源与灯具以及空调系统，最大限度节省电力消耗



节水

- 倡导节约用水，在具备安装条件的办公室公共区域安装感应水龙头
- 张贴海报和标牌，鼓励员工负责任地用水并报告任何有水资源浪费的情况
- 提倡循环用水，上海友邦金融中心可回收雨水用于园林绿化及道路浇洒，污水经处理再排入城市污水管网



交通出行

- 张贴海报、标牌和贴纸等，鼓励员工绿色通勤
- 在具备条件的办公楼宇引入自行车架、更衣室、沐浴间等新设施，为骑行通勤提供便利条件
- 在办公场所的选址中，公共交通便利是选址的重要考虑条件之一，优先考虑位于公共交通步行范围之内的办公场所，以便员工通勤可运用地铁、公交车或共享单车



绿色采购

- 在家具和地毯的选取中，所有产品均获得了中国环境标志产品认证及林业管理工会认证，其中大多数的材料可回收利用
- 在礼品的设计中，优先选择可回收的材料



绿色办公环境

- 同等条件下，优先选取合乎LEED等绿色标准的建筑，设置办公场所，致力为员工、客户和营销员提供安全、健康、环保的工作与交流场所。截至2024年6月，在北京、上海、广州、深圳等一线城市及主要市场的省会城市如天津、成都、武汉、南京等中心城区，友邦人寿入驻的办公楼宇超过70%都取得了LEED认证
- 在办公室放置壁挂式植物和盆栽植物，优先选择具有空气净化特性的植物

未来展望

硕果累累的2024年悄然过去，2025年是友邦人寿“新五年”战略纵深推进的关键之年。面对中国保险业高质量发展的历史性机遇，我们将以“长期主义”为锚，以“金融强国”目标为指引，持续深化战略布局，在变革中育新机，于开放中拓新局，全力构建保险行业可持续发展新范式。

以“客户驱动”为本，深化全生命周期守护。我们将更加深入地了解客户，为客户提供分层的价值主张和解决方案，建立全面的获客、活客和暖客系统，构建端到端的客户体验旅程，持续守护客户及其家庭的健康长久好生活。

以“创新驱动”为翼，激活高质量发展动能。我们将着力于发掘创新空间，培育创新文化，建立创新型组织，打造“线上+线下”无缝衔接的服务闭环，为合作伙伴开辟价值增长新赛道。

以“区域发展”为基，融入国家发展大局。乘着“国家更大力度吸引和利用外资”的政策东风，以及推进粤港澳大湾区建设等国家重大战略部署，将公司业务覆盖面辐射至更多区域，深耕中国，扎根故里，助力中国保险市场的繁荣发展。

风正时济，自当破浪前行。我们愿与所有伙伴携手，在服务国家战略、保障民生福祉的征程中勇毅笃行，用保险的温度守护人民对美好生活的向往，以责任之光照亮可持续发展的未来，与更多中国家庭一起迈向“健康长久好生活”！





指标索引

报告框架	GRI标准	SDGs	报告页数
高管致辞	2-22	/	4
走进友邦	2-1、2-2、2-3、2-6、2-9、2-28	/	5
责任价值：“友”承诺			
社会责任理念	2-13、2-14、2-17、2-22、2-26	/	9
利益相关方沟通	2-16、2-29	/	10
实质性议题分析	3-1、3-2、3-3	/	11
管理价值：“友”成效			
完善公司治理	2-10、2-11、2-12、2-14	16.6	13
强化风险管理	207-2	/	14
依法合规经营	2-27、205-2、205-3	16.5	15
消费者权益保障	416-1、416-2	4.7	16
坚持党建引领	/	/	19
信息安全与隐私保护	418-1	16.6	20
客户价值：“友”驱动			
升级健康生态圈	201-1、416-1、417-1	3.8、8.10、10.3	22
以专业引领“自在养老”新篇章	201-1、416-1、417-1	3.8、10.3	24
企业信赖的健康伙伴	403-6	3.8	25
以客户体验驱动品质友邦	/	12.a	26
一路相伴，向美而生	/	4.7	27
科技化战略成就专业服务	/	8.3	29



报告框架	GRI标准	SDGs	报告页数
人才价值：“友”传承			
携手员工共赢共成长	2-7、201-3、401-1、401-2、404-1、403-1、403-3、403-5、403-6、403-9、404-1、404-2、405-1	3.4、4.4、5.5、8.3、8.5、8.7、8.8、10.4	31
赋能卓越营销源动力	2-8、404-1、404-2	4.4	36
打造银保合作新标杆	2-6	17.16	38
拓展区域发展新机遇	201-1、203-1、203-2	8.1、8.3、8.10	39
增加可持续供应链韧性	308-1、414-1	12.6、17.16	40
社区价值：“友”奉献			
助力“一老一小”	413-1	3.4、4.1、4.5、4.6、4.a	42
支持健康生活	101-4、304-3、413-1	3.4、15.5	43
支持乡村振兴	413-1	1.a、1.b、4.a、6.1、6.2	46
支持教育	413-1	4.1、4.3、4.4、4.5、4.6、4.a	47
绿色价值：“友”未来			
应对气候变化	305-5	13.3	50
践行责任投资	201-2、203-1、203-2	13.a	53
绿色运营	302-4、302-5	12.a	55
绿色办公	301-2、302-4、303-2、306-2	8.8、12.2、12.4、12.5	56
未来展望	2-24、2-17	/	57

意见反馈表

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便我们持续改进工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问题（请在相应位置打“✓”）

1. 对于友邦人寿，您的身份是？

- ☐ 政府 ☐ 投资者 ☐ 合作伙伴 ☐ 同行 ☐ 员工 ☐ 客户 ☐ 社区和公众
☐ 媒体 ☐ 供应商 / 承包商 ☐ 非政府组织 ☐ 其他（请注明）

2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现：

- ☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

3. 您对报告的总体印象：

- ☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- ☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

5. 您认为报告结构：

- ☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- ☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

开放性问题

您对友邦人寿社会责任方面的工作有哪些期待？

任何意见和建议欢迎您反馈至邮箱 cn.ccm.cho@aia.com，感谢您的关注和参与！



健康长久好生活



友邦保险官方微信



友邦友享 APP