



友邦人寿保险有限公司

中国上海市中山东一路17号  
友邦大厦3-8楼

电话: (8621)-5359 9988

传真: (8601)-6329 2088

AIA.COM.CN

## 关于 2024 年度意外险业务经营情况信息披露的公告

根据《中国银保监会办公厅关于印发意外伤害保险业务监管办法的通知》（银保监办发〔2021〕106号）的要求，现将友邦人寿保险有限公司 2024 年度意外险业务经营情况披露如下：

- （一）上一年度个人意外险业务经营总体情况（见附件 1）。
- （二）上一年度每一款个人意外险产品的经营数据（见附件 2）。
- （三）上一年度团体意外险业务经营总体情况（见附件 3）
- （四）上一年度每一款团体意外险产品经营数据（见附件 4）
- （五）综合保险服务水平、社会责任担当等多个因素确定的典型理赔案例（见附件 5）。

特此公告。

2025 年 4 月 25 日

## 附件1

## 个人意外伤害保险业务年度经营数据

项目		保单件数 (万件)	原保险保费收入 (万元)	期末有效保险金额 (万元)	赔款支出 (万元)
合计		397	121,642	195,324,818	49,096
销售渠道	一、公司直销	2	98	457,351	74
	二、保险专业代理	0	12	21,151	10
	三、保险经纪	0	2	33,517	0
	四、银行类保险兼业代理	0	91	775,691	1
	五、互联网企业代理	-	-	-	-
	六、其他兼业代理	0	14	131,710	2
	七、其他渠道	395	121,425	193,905,398	49,009

- 备注：
1. 本表按年度统计，统计范围为上一年度开展的个人意外险业务。
  2. 保单件数指上一年度销售的个人意外险保单件数。
  3. 期末有效保险金额为上一年度末的有效保险金额，保险金额按保单签订的最高给付额统计。
  4. 赔款支出为再保后数据。
  5. 本表自2023年起每年披露，首次披露时间为2023年4月30日前。

## 附件2

## 个人意外伤害保险业务年度经营数据

序号	产品名称	销售渠道	合作机构名称	销售状态 (在售/停售)	保单件数 (万件)	原保险保费收入 (万元)	期末有效保险金额 (万元)	赔款支出 (万元)	综合赔付率 (%)
1	友邦附加全佑一生意外伤害保险	其他渠道		停售	0	875	578,492	77	NA
2	友邦附加尊享全佑一生意外伤害保险	其他渠道		停售	0	3,073	1,972,969	314	NA
3	友邦附加全佑倍护意外伤害保险	其他渠道		停售	0	7,204	5,262,336	437	NA
4	友邦附加全佑至珍意外伤害保险	其他渠道		停售	0	19,758	13,735,109	1,055	NA
5	友邦守护天使意外伤害保险	其他渠道		在售	6	757	2,619,672	357	67%
6	友邦附加添益(2020)综合意外伤害保险	其他渠道		停售	8	1,915	729,218	1,699	19%
7	友邦附加添益(2022)综合意外伤害保险	其他渠道		停售	12	3,339	5,276,391	3,765	29%
8	友邦附加添益(2023)意外伤害保险	其他渠道		停售	0	621	946,653	199	NA
9	友邦安益(2023B)意外伤害保险	其他渠道		停售	6	1,676	350,281	1,271	137%
10	友邦安益(2023)意外伤害保险	其他渠道		停售	78	26,890	50,710,022	17,113	73%
11	友邦欣安益(2023)意外伤害保险	其他渠道		在售	68	23,984	43,142,618	3,999	94%
12	友邦附加守护长青(2023)意外伤害保险	其他渠道		在售	17	1,760	3,939,131	1,356	132%
13	友邦附加添益荣耀(2023)意外伤害保险	其他渠道		停售	64	20,165	41,673,364	3,423	NA
14	友邦附加添益(2023A)意外伤害保险	其他渠道		在售	11	3,139	4,231,028	282	25%
15	友邦欣安益B意外伤害保险	其他渠道		在售	4	1,180	248,592	282	158%
16	友邦附加添益(2024)意外伤害保险	其他渠道		在售	11	2,740	9,158,106	112	NA

- 备注：
1. 本表按年度统计，统计每一款个人意外伤害保险产品的经营数据，披露产品范围限于年度原保险保费收入在500万元以上的产品。
  2. 本表按产品维度（按保险条款逐条统计）填写，每个产品填写一行数据。销售渠道从下拉框中选择，有多个销售渠道的，填写业务规模最大的销售渠道。
  3. “合作机构名称”仅填写业务规模排名前三的合作机构。
  4. 销售状态是指截至信息披露当日，该产品是否仍然在售。
  5. 保单件数是指该产品上一年度销售的保单件数。
  6. 期末有效保险金额为上一年度末的有效保险金额，保险金额按保单签订的最高给付额统计。
  7. 赔款支出为再保后数据，仅保险期限一年及以下意外险产品填写综合赔付率。综合赔付率为再保后数据，指标计算公式为：（再保后赔款支出+再保后未决赔款准备金提转差）÷（再保后已赚保费）。
  8. 本表自2024年起每年披露，首次披露时间为2024年4月30日前。

## 附件3

## 团体意外伤害保险业务年度经营数据

项目		保单件数 (万件)	原保险保费收入 (万元)	期末有效保险金额 (万元)	赔款支出 (万元)
合计		6	20,083	89,465,914	11,609
销售渠道	一、公司直销	0	569	6,159,655	195
	二、保险专业代理	0	13	-	4
	三、保险经纪	0	687	8,744,159	143
	四、银行类保险兼业代理	-	-	-	-
	五、互联网企业代理	-	-	-	-
	六、其他兼业代理	-	-	-	-
	七、其他渠道	6	18,814	74,562,100	11,268

- 备注：1. 本表按年度统计，统计范围为上一年度开展的团体意外伤害保险业务。团体意外险是指投保人为特定团体成员投保，由保险公司以一份保险合同提供保险保障的意外险。
2. 保单件数指上一年度销售的保单件数。统计保单件数时，每一件团体保单统计为了一件。
3. 期末有效保险金额为上一年度末的有效保险金额，保险金额按保单签订的最高给付额统计。
4. 赔款支出为再保后数据。
5. 本表自2024年起每年披露，首次披露时间为2024年4月30日前。

## 附件4

## 团体意外伤害保险产品年度经营数据

序号	产品名称	销售渠道	合作机构名称	销售状态 (在售/停售)	保单件数 (万件)	原保险保费收入 (万元)	期末有效保险金额 (万元)	赔款支出 (万元)	综合赔付率 (%)
1	友邦2022团体意外伤害保险	其他渠道		在售	3	7,382	33,685,027	2,703	48%
2	友邦C款2022团体意外伤害保险	其他渠道		在售	2	11,533	13,059,375	7,647	94%
3	友邦公共交通2022团体意外伤害保险	其他渠道		在售	0	568	38,447,803	10	2%

- 备注： 1. 本表按年度统计，统计每一款团体意外伤害保险产品的经营数据，披露产品范围限于年度原保险保费收入在500万元以上的产品。
2. 本表按产品维度（按保险条款逐条统计）填写，每个产品填写一行数据。销售渠道从下拉框中选择，有多个销售渠道的，填写业务规模最大的销售渠道。
3. “合作机构名称”仅填写业务规模排名前三的合作机构。
4. 销售状态是指截至信息披露当日，该产品是否仍然在售。
5. 保单件数是指该产品上一年度销售的保单件数。统计保单件数时，每一件团体保单统计为一件。
6. 期末有效保险金额为上一年度末的有效保险金额，保险金额按保单签订的最高给付额统计。
7. 赔款支出为再保后数据，仅保险期限一年及以下意外险产品填写综合赔付率。综合赔付率为再保后数据，指标计算公式为： $(\text{再保后赔款支出} + \text{再保后未决赔款准备金提转差}) \div (\text{再保后已赚保费})$ 。保险公司披露该指标时应当对计算方法进行说明。
8. 本表自2024年起每年披露，首次披露时间为2024年4月30日前。

## 交通意外无情，友邦理赔暖心

Y 先生的儿子小 Y 先生很有保险保障意识，自 2015 年开始，小 Y 先生陆续在友邦为自己及家人配置了多份保险。2016 年初小 Y 先生为自己的父亲 Y 先生投保了《全佑惠选重大疾病保险》（保额 10 万），并附加了《附加全佑倍护意外伤害保险》（保额 10 万）、《附加添益意外伤害保险》（保额 10 万）。

人生无常，2023 年 5 月的一天，Y 先生搭乘车辆外出。出行途中，Y 先生乘坐的车辆与其他车辆相撞，Y 先生不幸伤重身故。猝不及防的噩耗，让家人深陷悲痛。

获知客户事故后，营销员第一时间安慰客户家属，并指导客户准备理赔材料，协助客户在线办理身故理赔事宜。

公司收到客户的理赔申请后，第一时间启动了理赔审核，并在 3 天内迅速做出了赔付。因客户投保的《附加添益意外伤害保险》，在 2022 年初，已升级为《附加添益（2022）综合意外伤害保险》，保额增至原先的 3 倍，即 30 万；加上《全佑惠选重大疾病保险》、《附加全佑倍护意外伤害保险》各 10 万的保额，公司共计赔付 50 万元保险金。

Y 先生突发意外，让家人感受到了人生的无常，更加深刻的体会到保险保障的重要性；而公司高效、专业的理赔服务，更增加了客户对公司的信任和肯定。后续，其子小 Y 先生主动联系营销员咨询增加保险保障事宜，通过营销员的专业规划，小 Y 先生再次选择友邦产品，继续为家庭增加保障。

一直以来，友邦保险秉承专业服务的精神，坚持“以客户为中心”的理念，向广大客户提供优质理赔服务，并持续推动理赔服务数字化、智能化的发展，打造了“友邦友享”和“爱服务”两大线上理赔申请平台，实现覆盖面广、手续简便、体验优质的一站式理赔服务，2024 年度友邦客户的在线理赔申请率已超 98%，当日结案率近 80%。

## 友我帮你，专业护航

### 一、案例背景

2024年1月，广东省某企业员工刘某某下班途中遭遇交通事故，经抢救无效身故。该企业此前为全体雇员投保了团体意外伤害保险计划，承保产品包含《友邦2022团体意外伤害保险》(保额30万)、《友邦意外医药补偿2022团体医疗保险》(保额3万)。事故发生后，友邦人寿保险有限公司(以下简称“友邦人寿”)迅速启动应急机制，高效完成理赔服务，其专业表现获得投保单位和被保险人家属的高度认可。

### 二、理赔服务流程分析

#### 1. 报案响应与理赔程序启动

事故发生后，投保单位第一时间向友邦人寿报案。友邦人寿团险当天迅速启动理赔程序，指派专职理赔人员对接受益人，系统说明理赔材料清单、理赔申请流程，确保信息透明化。

#### 2. 核查与赔付及时性

经严格审核事故性质、保障责任及医疗记录在查勘核实事故符合理赔条件后，友邦一周之内向受益人支付了医疗费用赔偿金及身故赔偿金共33万元。

#### 3. 服务延申与人文关怀

理赔全程实行“一对一”沟通机制，除专业指导资料准备外，还对家属进行安慰，协助家属处理善后事宜，体现保险服务的温度与责任感。

### 三、保险服务综合能力解析

#### 1. 高效协同的理赔管理体系

本案中，友邦人寿通过标准化作业流程、跨部门协同机制及数字化系统支持，实现从报案受理到结案支付的全流程闭环管理。关键环节进度实时反馈至客户，彰显服务透明度与专业度。

#### 2. 精细化风险保障方案设计

投保的团体意外险方案基于企业用工风险特征，覆盖意外身故、伤残、医疗费用补偿等核心责任，充分体现“风险前置管理”理念，有效转移企业经营风险。

#### 3. 客户体验优化实践

通过建立专业理赔团队、优化服务响应标准，理赔人员耐心、细致地解答受益人的疑问，

提供了专业的理赔指导和建议。友邦人寿将专业理性与人文关怀深度融合，显著提升客户服务满意度。

#### 四、企业社会责任实践价值

##### 1. 风险保障与社会稳定功能

友邦人寿通过及时履行赔付义务，缓解被保险人家属因突发事故导致的经济困境，体现保险业“社会稳定器”的核心价值。

##### 2. 企业可持续发展支持

高效理赔服务有效降低投保单位因员工意外事故引发的潜在经营波动，助力企业完善风险管理体系，维护组织稳定性。

##### 3. 行业生态与社会效益共建

本案的理赔，通过专业能力输出与责任践行，推动构建良性行业生态，促进社会风险共担机制的完善。

#### 五、结论与启示

团体保险兼具风险转移工具与员工福利保障双重属性，在优化企业治理、提升人才竞争力方面具有战略价值。本案例中，友邦人寿通过以下维度展现其综合服务能力：

- 流程效率：建立标准化管理体系，实现快速响应与精准赔付；
- 保障深度：基于企业需求定制多层次风险解决方案；
- 责任践行：将社会责任融入服务全流程，平衡商业价值与社会效益。

未来，保险机构需持续深化“以客户为中心”的服务理念，通过科技赋能与模式创新，强化风险保障能力，为企业和社会的可持续发展提供更强支撑。

\*上述案例仅供参考，发生保险理赔时本公司将根据客户的投保情况、身体状况、健康告知、保险合同等情况综合判断确定。