友邦保险

友+同行

兼容进取 消保同行

友邦人寿 2023年度

消费者权益保护年报

搭乘友+时光机 回顾每一刻消保暖心记忆

黎晓颖

友邦人寿首席运营官

友邦人寿在国家金融监督管理总局的正确领导下，以规范和加强公司消费者权益保护工作为主要责任，以“大消保”管控格局为发展方向，建立具有创新性的消保品牌，将消保工作深度融入公司业务全流程中，快速提升公司消费者权益保护工作质效，成为推动公司高质量发展的助推器。

展望新的一年，公司严格贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》、《保险销售行为管理办法》所规定的各项要求，积极推进金融纠纷多元化解机制，提升消费者依法维权能力；严格执行“三适当”原则，切实维护金融消费者合法权益。同时积极践行社会责任，注重金融消费者教育工作的“量体裁衣”，聚焦“一老一少一新”等特殊群体的金融教育资源倾斜，于细微处传递友邦消保文化的“温度”，守护消费者金融权益，为构建和谐、有序的金融消费环境贡献力量。

暖心理赔 抵御健康风险

见证2023年的温暖与心意

- 赔付总额约 **46.63亿**元
- 线上理赔申请率超 **98%**
- 关爱“一老一少”，友邦友享投保人理赔代申请 **12.7万**人次，理赔服务体验更优。

遮风挡雨只为你

注：理赔数据统计范围为2023年1月1日至2023年11月30日，不包括团险和旅游险。

以客户为中心
增强金融消费者获得感

传统电话服务

约**411万**次

线上人工咨询服务

约**15万**次

小友智能服务

约**133万**次

柜面暖心服务

约**4.1万**次

以提供优质服务为己任
全心全意守护每一位客户

畅通服务渠道
打击黑产乱象，提供暖心服务

- 发挥全国统一**客服热线400 820 3588/800 820 3588**主通道作用，倾听每一位客户的声音

- 建有 **“电、网、信、访”** 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，持续畅通投诉渠道，建立健全纠纷化解机制

- 提供便捷接通人工服务，对包括老年群体在内的所有年龄层的客服热线人工服务接入保持高效及时响应，针对老年客户群体新设一键优先接入人工服务功能

- 深入开展“代理退保”黑产乱象整治有关工作，更好维护保险市场秩序，保护保险活动当事人合法权益。

科技赋能提效
友邦友享温暖相伴

累计注册用户超 **540万**

参与线上活动人次超过 **854万次**

苹果应用商店评分高达 **4.9分**

友健康专区查看人次超过 **30万次**

核心保单功能使用人次超过 **3636万次**

坚持极致服务
是追求，也是承诺

- 实时客户反馈系统（RCS）升级上线，结合客户旅程部署**12个**关键业务触点，形成从客户反馈收集、跟进处理、分析挖掘、痛点改进、体验持续提升的高效体验管理闭环。系统11月中旬上线，截至年底已触达**15万+**客户，广泛收集客户反馈。

- 客户整体满意度达**97.5%**，同比提升1.8%。

- 客户关系调研（CRS），客户净推荐值（NPS）和客户易互动度（CES）指标**连续七年市场排名领先**

- 友邦聚焦竞争市场，充分识别自身优劣势和发力点；同时纵向深挖客户旅程交互，真实还原业务痛点场景，协同各业务部门进一步制定行动方案，持续提升客户体验，驱动业务长期稳健发展。

*数据来源：友邦人寿委托益普索调研公司在友邦经营区匿名开展的客户体验调研数据

构建消保“大宣传”体系
落实消保“最后一公里”

年度活动触达
消费者人次

约1.7亿

原创教育宣传
文案点击量

约1.2亿

开展线上线下
教育宣传活动

3130次

总分公司管理层
参与教育宣传次数

230次

重磅发布《守护银发族·金融适老大调研报告》

聊聊“适老”那些事儿
守护银发族·金融适老
大调研报告
AIA

光影为媒“汇聚金融力量 共创美好生活”点亮夜空

汇聚金融力量
共创美好生活

创新老年防诈健身操，将金融教育宣传真正做到深入人心

升级友邦青少年财商教育体系“友+未来星”

汇聚金融力量 共创美好生活

深化厅堂优势，分支机构活动网点100%覆盖

汇聚金融力量
共创美好生活
2023年金融消费者权益保护教育宣传月
9月15日-10月15日
国家金融监督管理总局　中国人民银行
中国证券监督管理委员会　国家互联网信息办公室
公众教育区
兼容进取　消保同行
友+同行
兼容进取 消保同行
新市民服务阵地

注重“量体裁衣”，聚焦“老、少、新、乡”等重点人群

金融消费者八项权益知多少

传递友邦情·温暖新市民

于细微处传递友邦消保文化的“温度” 守护消费者金融权益

践行“金融为民”如磐信念 党建引领消保提质增效

- 以不息为本，以日新为道。友邦始终深度贯彻党的二十大金融从业精神，立足“国之大者”，坚定“金融为民”如磐信念，响应国家战略，提升从业使命担当意识，爱民，利民，益民，安民，不断切实满足人民

群众日益增长的美好生活需要。

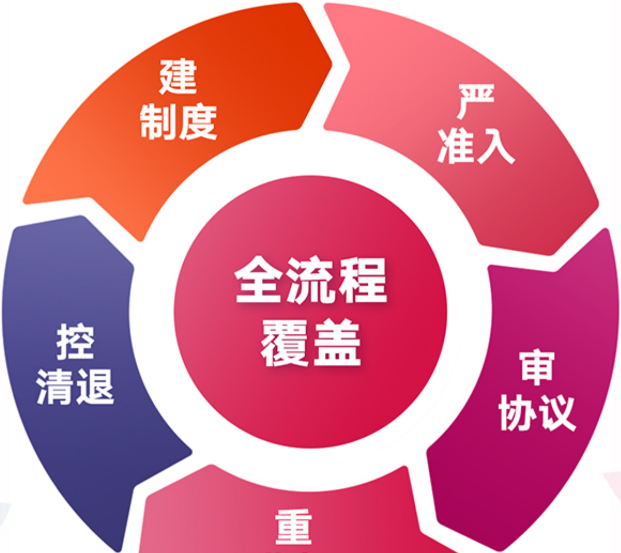
金融消费者权益
保护教育宣传月
AIA
友邦广东2023年金融消费者权益保护教育宣传月活动
汇聚金融力量 共创美好生活
一切工作到支部
百人文化红旗颂
兼容进取
消保同行
迎金融教育宣传月
创党建清廉建设
AIA 友邦保险
友+同行

坚守“金融为民”

消保暖心当行

实现消保全生命周期
第三方管理智能化体系

消保合作机构智能化全覆盖
贯穿所有消保第三方管理的关键节点



全流程
覆盖

建
制度

严
准入

审
协议

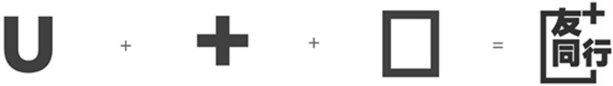
重

控
清退

监督

不断夯实消保第三方机构管理的实效 有效防范外部风险向内部疏导

夯实顶层设计 建立创新性友邦消保品牌及文化



You的缩写&“友”的谐音

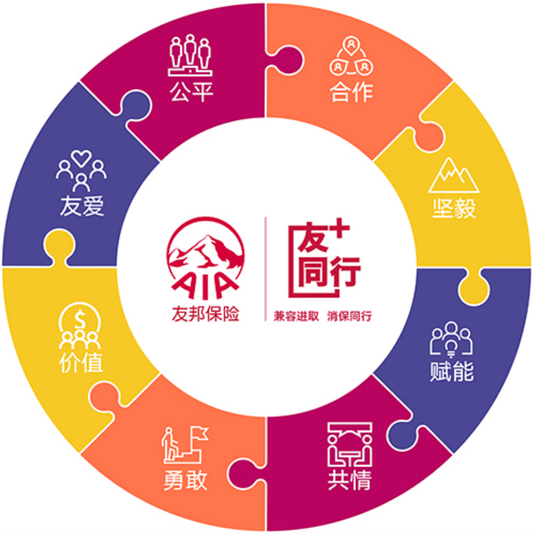
对消费者权益保护的加持

宣导的窗口，联结之门

兼容进取 消保同行

友
同行 兼容进取 消保同行

- 消保新概念，友邦将持续守护每一位客户的权益，在业务高速发展的同时，不忘维护消费者权益，前置企业责任，始终将保护客户的责任与业务发展并轨，秉承“客户驱动”的经营理念，长效合规经营。


公平
合作
坚毅
赋能
共情
勇敢
价值
友爱
友邦保险
友+同行
兼容进取 消保同行

全方位、高质量
助力无忧养老+健康管理

- 积极响应国家号召，打造健康和养老生态圈，为不同客户群体提供全方位产品及服务综合解决方案

- 为客户提供品质服务，服务权益覆盖达**308万+**客户

- 合作网络覆盖广，医疗机构超**1,300家**，养老机构达**400家**

友邦友爱，携手更多人
实现健康长久好生活

乐龄计划 - 金融适老化改造

- 完成**240**户居家适老化改造
- 完成**2**处社区环境改造
- 惠及老人或居民超**2,300**户

书香筑梦 - 一起打造爱的图书馆

- 累计援建**35**个爱 心图书室
- 捐赠书籍超**46万**本
- 惠及超**18000**名学子

支持教育

- 友邦精算中心累计惠及**3,320**名学生
- 累计惠及春蕾女孩**7630**人次

守护天使心 - 帮助爱奇儿家庭走出阴霾

- 累计捐款超**2,041万**元
- 举办活动**913**场
- 支持身心障碍儿家庭超**44,000**人次
- 友邦志愿者超**11,800**人次
- 提供关怀服务超**58,960**小时

友邦新阳光病房学校

- 2023年累计开展常规课程**1,266**节
- 一对一陪伴**2,101**次
- 主题活动**15**次
- 服务**9,057**人次

通过多元化公益项目
从不同领域反哺社会，为爱前行，
携手创造友爱未来

信任、满意与嘉奖
源于始终如一地为消费者
带来安全感、获得感、幸福感

中国银行保险报颁发

消费者权益保护典型案例

金融投资报颁发

最值得消费者信任的金融机构

中国银行保险报颁发

7.8 全国保险公众宣传日活动
通报表扬一类单位

国际权威研究机构IDC颁发

IDC未来客户体验领军者

今日保颁发

年度普惠型保险推荐产品

每日经济新闻颁发

年度客户服务榜

中国银行保险报颁发

中国保险业风险防控优秀案例

北京晚报颁发

2023年度惠民保险服务杰出贡献

一点资讯颁发

2023年度优秀个人养老金保险产品

金融界颁发

保险业长期主义经营奖

澎拜新闻颁发

2023年度责任践行公益项目

兼容进取 消保同行