友邦保险

友+同行

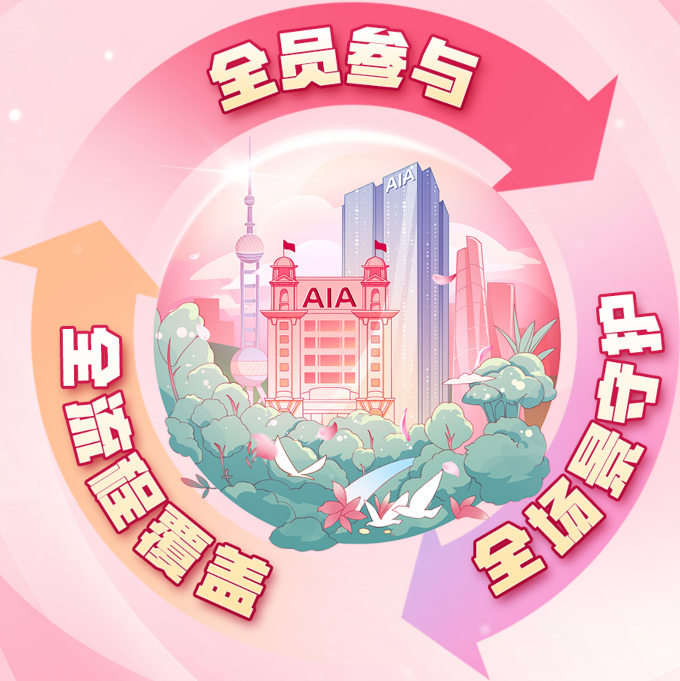
兼容进取 消保同行

友邦人寿
消费者权益保护
2024年度报告

黎晓颖

友邦人寿首席运营官

友邦始终坚持**“金融为民”**的发展理念，以强化保险公司维护消费者权益主体责任为工作主线，致力于提升广大消费者的获得感、幸福感、安全感，秉承“兼容进取，消保同行”、将“以客为先”的消保理念贯穿到每一款产品、每一项服务、每一个与消费者相关的业务环节中，长期稳健经营，维护风清气正、诚信合规、守正创新的金融市场环境，以专业、诚信与爱，全力守护中国家庭的**“健康长久好生活”**。



全员参与

全场景守护

全流程覆盖

遮风挡雨
友爱“赔”伴

理赔服务

全年累计赔付 **104.83万件**

*全年赔付总件数

赔付总额达 **55.47亿元**

赔付服务惠及 **104万人次**

平均单日赔付 **1519万**

电子理赔最快时效可达 **1分钟**

在线理赔申请率超 **98 %**

理赔获赔率 **96.9 %**

关爱“**一老一少**”友邦友享投保人
理赔代申请超过**16.4万人次**
理赔服务体验更优

无论何时
“友”我守护

传统电话服务 **31万次**

累计通话超过 **180万分钟**

线上人工咨询服务 **14万次**

热线一次性解决率 **97%**

小友智能服务 **126万次**

柜面暖心服务 **3.1万次**

畅通服务渠道
暖心守护每一位客户及家庭

友+同行守护消费者权益
无论何时，温暖相伴

守护消费者权益，保障投诉渠道畅通无阻，**“信、访、电、网”**全覆盖，通过公司官方网站、移动客户端、营业场所等线上线下多种渠道，清晰透明对外公布保险消费者投诉维权电话、投诉流程等信息。

数智化科技赋能
持续优化“友邦友享”
全场景保险生活数字平台

5016万+人次

核心保单功能服务

460万+人次

参与线上活动

115万+人次

使用自助理赔服务

42万+人次

进入“友健康专区”查阅

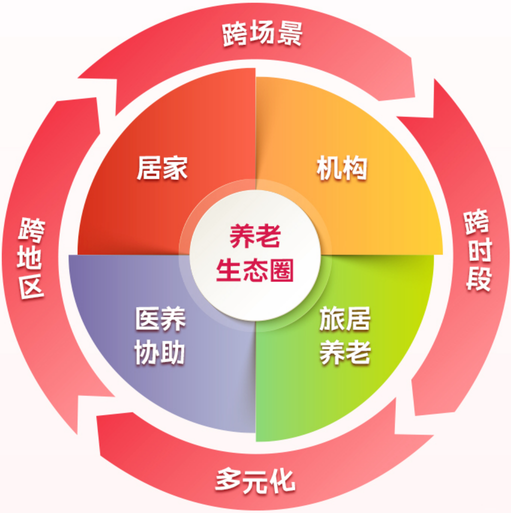
13万+人次

使用了健康管理服务

客户驱动+专业制胜 全方位打造“健康+养老”生态圈

响应国家号召，秉持“客户驱动的业务革新”理念，持续深入对健康和养老服务领域的探索实践；打造覆盖健康全旅程的健康生态圈，为客户提供日常就医协助和重疾专案管理等各类健康管理服务；同时，为**老年客户群体**打造养老生态圈，居

家、机构、医养协助及旅居养老四大板块，满足中国家庭“跨场景、跨时段、跨地区、多元化”的养老需求；覆盖健康全旅程，为客户提供日常健康和重疾协助等各类健康管理服务。



- 2024年服务了超过**21万**位客户，送出超过**40万**份温暖与帮助，使用健康管理服务的客户从**22天**的小宝宝遍布至**103岁**的老人，覆盖全年龄段。
- 为客户提供品质服务，服务权益覆盖客户**近340万**人。
- 医疗网络广覆盖，医疗机构超**1400**家，康养网络机构**超400**家。

友邦正致力于描绘一幅将国家战略蓝图、民众幸福愿景与企业可持续发展完美融合的新画卷，探索创新产品与服务模式，书写养老金融大文章，为构建和完善国家多层次养老保障体系贡献力量。

以客户洞察
持续驱动更优服务体验

在“客户驱动的业务革新”战略定位下，友邦始终坚持以客户为核心，深度洞察客户需求，打造更优服务体验。

- 友邦搭建实时客户反馈平台（RCS），覆盖客户服务全旅程，部署**13个**关键触点，借助精细化、创新性、数智化的平台功能和触达机制，将客户洞察转化为及时行动，持续提升服务品质。

97.9%

合计发出**156万**份调研

邀请**27万**客户给出暖心反馈

总体满意度达**97.9%**

60岁以上老年客户

满意程度达**97.8%**

- 通过第三方咨询公司开展客户关系调研（CRS）。调研结果显示，客户净推荐值（NPS）、客户易互动度（CES）指标**已连续8年稳居行业领先位置**。

- 友邦客户体验管理体系荣获**“2024年全国用户体验创新典型案例”**奖项，是唯一一家获此殊荣的外资金融机构。

*该奖项由国家工信部下属的中国电子质量管理协会、中国电子技术标准化研究院评定和颁发

新担当、新突破 新台阶、新作为

友邦持续完善消保顶层设计，扛起新担当、探索新突破、再上新台阶、展现新作为。深化消保治理，构筑**“大消保”**格局；统筹兼顾、同责共担，深化消保要素融入经营管理全过程、客户服务全旅程；做实做透消保审查、考核、培训等，全面提升消保工作的**独立性、权威性、专业性**。

消保治理

不断健全消保制度体系
80+项

消保审查覆盖率
100%

消保专项培训覆盖率、参与率
100%

全年培训参训
100+万人次

“四新”蓄势跃升，构筑“大消保”格局

多方聚力、多元驱动、多维触达

开展金融教育宣传活动

4000+场

触及消费者

5+亿人次

原创宣传资料

800+份

原创教育宣传文案点击量

2000+万次

友邦友爱，汇聚公益力量
传递爱与温暖

友邦始终不忘初心，通过多元化的公益项目,从不同领域反哺社会，践行绿色金融与普惠金融，助力更多人实现健康长久好生活。

聚焦“一老一小” 友邦天使心

- 累计支持身心障碍儿家庭**超51,000人次**
- 友邦志愿者累计参与**超14,000人次**

*自2015年起

友邦新阳光病房学校

- 累计服务**超15,000人次**

*自2019年起

友邦友爱 · 乐龄计划

- 累计惠及老人或居民**超10万人次**

*自2022年起

AIA健康校园计划

- 覆盖**3所**学校
- 直接参与的学生**860人**

*自2024年起

友邦友爱 · 书香筑梦

- 累计援建**40个**爱心图书室（**4个**在建）
- 捐赠书籍**近50万**本
- 惠及**超2万**名学子

*自2024年起

NEW SEMESTER

春蕾计划

2024年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。

- 累计惠及困境女孩**8405人次**

*自2021年起

友邦精算中心

与复旦、中科大、南大、北大、中大、武大、浙大等著名高校合作设立精算中心或教育基金，帮扶高校学子，支持培养本土人才。

- 累计惠及**约3500名学生**

*自1994年起

连续两年荣获中国银行保险报颁发

消费者权益保护优秀案例

中国银行保险报颁发

金融适老化服务优秀案例

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

2024中国保险业数字化运营优秀案例

亚洲卓越客户体验

亚洲最佳联络中心

中国国际经济管理技术论坛

ESG综合治理标杆企业

第一财经

中国企业社会责任榜 - 责任典范奖

经济观察报

2024年度保险公司

21世纪经济报道

年度卓越保险公司

中国银行保险报

金诺·金融品牌年度影响力机构

兼容进取，消保同行

友邦将继续践行“以客为先”消保理念，陪伴、守护每一份对于未来的努力与向往，以专业、诚信与爱，助力家庭拥抱**“健康长久好生活”**。