友邦保险
重回中国内地30周年
影响力报告

华章新篇 “友”你共启

Let's 30 “回老家”30周年
感恩过往 共创未来

AIA 友邦保险
健康长久好生活

关于本报告

本报告为友邦保险（以下简称“友邦”“公司”“我们”）重回中国内地 30 周年影响力报告，旨在展示公司在重回中国内地市场 30 年来的发展变化以及里程碑事件，回应利益相关方关切，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：1992 年 9 月 25 日至 2022 年 9 月 30 日，部分内容适当追溯历史数据。

报告编制原则

本报告参照联合国可持续发展目标 SDGs 等编制。

报告数据说明

本报告数据来源于友邦内部文件和保险业统计年鉴等。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版报告可在本公司网站（https://www.aia.com.cn）下载查阅。

目录

友邦保险，与中国共成长 03

人·影响力

营销员篇 陪伴客户一生的健康及财富管理伙伴

01. 中国保险行业的“拓荒者”：率先引入保险营销员制度 10
02. 不忘初心，再创卓越 2.0 之路 12
03. 深植 MDRT 文化，汇聚寿险精英 14
04. 卓越营销员培养体系：“保险企业家”成就之路 17

员 工 篇 与友邦共筑职业梦想

05. 持续优化薪酬福利体系，做最具“吸引力”的雇主 23
06. “Start with Why”打造学习型企业 26
07. 发展不设限，我“友”我风采 28

客 户 篇 “长期主义”的坚持者，持续打造“客户驱动型保险公司”

08. 健康险的引领者——首批推出健康险全案管理 31
09. 打通保险价值链，重磅推出“愈从容”重疾专案管理服务 32
10. 为客户创造价值，首创重疾取优险企的抉择 34
11. 洞察中国家庭养老痛点，引领普适化养老革命 35
12. 您身边的贴心管家：全方位的全程康养陪伴 37
13. 传承梦想，打造精英专属方案 39
14. “友邦友享”带您畅游数智化时代 41
15. 关注客户点滴诉求，机器人客服“小邦”传递暖心服务 42
16. “雪中炭”与“及时雨”，理赔前置保驾护航 44
17. 深耕团险赛道，携手企业共建健康职场 45

行业·影响力

18. 友邦“友”责任：与国际接轨，保险精算与核保的开拓者 47
19. 友邦“友”专家：大咖分享，将专业的事交给专业的人 49
20. 友邦“友”陪伴：打造康养生态，协同保障“无忧”人生 51
21. 友邦“友”伙伴：守正出奇，打造有价值的银保渠道 53

社会·影响力

公 益 篇 做有温度的保险企业

22. 抗疫救灾，友邦与中国社会共命运 58
23. 友邦，中国足球公益的坚定力量 62
24. 友邦天使心，帮助“爱奇儿”家庭重见生命的灿烂 64
25. 守护春蕾，守护困境女童茁壮成长 67
26. 书香筑梦，实现乡村孩童的阅读之梦 69
27. 病房里的课堂，友邦永不缺席的爱 70

环 境 篇 友邦为更可持续的星球

28. 践行长期主义，引领责任投资新风潮 72
29. “净零排放”承诺，友邦的自主贡献 75
30. “智”运营，“碳”未来 77

未来展望：未来正当时，友邦在路上 78

专家点评 79

CEO 致辞

友邦人寿首席执行官
张晓宇

友邦的百年历史和未来发展与中国的开放之路和社会经济发展密不可分。友邦“回老家”的 30 年，正是中国经济改革开放风起云涌的 30 年，也是中国人民持续奋斗收获硕果的 30 年。友邦是中国金融业对外开放的亲历者、见证者和受益者，更是开创者、革新者和贡献者。

1992 年，适逢中国改革开放、金融发展的契机，友邦保险重回故里，并率先引入营销员制度，拉开了中国保险市场蓬勃发展的序幕，使拥有巨大成长空间与机会的寿险市场得以充分释放活力。在国内保险业萌芽初期，友邦推动保险精算教育，与多所高校合作培养优秀本土精算人才；倾注心血从无到有搭建行业领先的核保体系和保险中后台系统。以实际行动开行业先河，引领高质量发展。

回溯 30 年行业发展起伏，友邦始终坚持卓越营销员革新，培育了一批又一批营销员成为陪伴客户一生的健康及财富管理伙伴，赋能他们成为保险企业家，致力于把友邦打造成新人最容易成功的平台。我们始终坚持“以客户为中心”的理念，创新产品和服务内涵，依托健康、养老、财富管理、传承四大价值主张，以专业丰富的保险产品和生态圈服务凸显差异化，切实满足客户日益多元的需求，赢得客户信赖，获得市场认可，助力国泰民安。

为爱奔跑，步履不止。三十年来，友邦积极响应国家政策方针，持续探索多元公益形式，推进包括教育培训、扶贫济困、救灾助残等在内的各类公益项目，促进我们所在地区公益事业发展，让爱与责任的影响力辐射更广大人群。在国家“双碳”目标的号召下，我们在投资、运营和办公过程中融入绿色低碳理念，服务集团 2050 年“净零”排放承诺，以 ESG 投资理念服务中国低碳绿色产业发展，践行长期主义的承诺，为中国社会可持续发展作出贡献。

值此重回中国内地市场 30 周年之际，我们撰写这份影响力报告，通过“人、行业、社会影响力”三大篇章，共收录 30 个友邦影响力事件，它们不仅是对过去 30 年友邦在中国内地发展的生动记录，也是这三十年来友邦助力中国保险业发展的重要纪实，更是我们开启新篇章的序幕与基石。我谨以此报告，向过去 30 年里为友邦发展做出贡献和予以支持的各界人士以由衷感谢！

展望友邦的下一个三十年，我对企业的高质量发展，对中国市场的可持续增长都有更大的期许和信心。随着中国经济实力跃升新台阶，保险业作为经济“减震器”和社会“稳定器”的作用愈发突显。友邦会坚持长期主义，坚持高质量发展，继续做“对”的事，做“难”的事，并进一步“向下扎根，向上生长”，凭借我们的专业和诚信，帮助中国家庭实现“健康长久好生活”，助力行业持续健康发展，开启中国经济发展的新华章。

友邦保险，与中国共成长

友邦保险（以下简称“友邦”）与中国的世纪之缘起源于 1919 年，史带先生（C.V. Starr）远渡重洋来到上海，带着热情与理想以及对保险行业的憧憬创办了友邦保险的前身。

1992 年，秉持助力中国保险业发展的初心，顺应改革开发的时代浪潮，友邦回到阔别已久的“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，也是唯一一家起源于中国、发展于中国的非本土保险企业。

“回老家”的 30 年，中国高速发展的东风和不断开放的市场环境是友邦得以站稳脚跟的重要倚仗，而友邦前行的步伐也始终与中国不断跳动的时代脉搏相应和。

2001 年，中国加入 WTO，保险市场减少准入壁垒，友邦面对竞争日益激烈的市场，始终坚持初心，坚持“保险姓保，保障为本”的价值观。

2008 年，历经金融危机的洗礼，友邦更加坚定地选择守护每一代中国客户的每一刻心安。

2010 年，友邦在香港上市，创造了全球保险业历来最大规模的 IPO，从中国发源，走向世界。

2020 年，在国家新一轮扩大和深化金融业开放进程中，友邦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。

截至 2022 年 9 月，从黄浦江畔出发，友邦逐步扩大自身业务版图，已在上海、广东、深圳、北京、江苏、四川、湖北、天津、石家庄等各个省市建立分支机构，怀揣“感恩过往，共创未来”之心，谱写“华章新篇”，为更多中国家庭实现“健康长久好生活”。

友邦
一个引领时代的保险品牌
一个源自中国的世界保险巨擘

从上个世纪四十年代至今，友邦的品牌 Logo 在数十年中多次升级，但始终保留了世界最高峰——珠穆朗玛峰的图形，诠释着友邦对客户、员工及合作伙伴的永恒承诺，以及勇于挑战，积极进取，勇攀高峰的信念与坚持。

1931-1948 | 1948-1952 | 1952-1955 | 1955-2009 | 2009- 至今

里程牌事件

1919 年
史带先生在上海
创立向华人提供保险服务的外资机构，开启了友邦与中国的世纪之缘

1992 年
重回中国内地，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

1993 年
率先引入营销员制度，
将现代商业保险理念和制度
植入中国内地寿险市场

1998 年
友邦保险正式迁回外滩
中山东一路 17 号
“友邦大厦”

2010 年
香港上市，是当时全球
第三大首次公开发售（IPO）

全球主要合作伙伴

2014 年
与托特纳姆热刺足球俱乐部
签订重要伙伴协议

友邦友享

2017 年
推出个人移动健康管理平台。2021 年推出全场景保险生活数字平台“友邦友享”

2019 年
获批在天津市和河北省石家庄市开设营销服务部。2022 年，天津、石家庄营销服务部分别获准改建升级为分公司和中心支公司

AIA100

2019 年
友邦迎来百年华诞

2020 年
友邦人寿成为中国内地
首家外资独资人身保险公司

2021 年
3 月，友邦人寿四川分公司完成筹建获准开业。10 月，友邦人寿湖北分公司完成筹建获准开业

2022 年
5 月，友邦人寿获批开始
筹建河南分公司

AIA One Billion

10 亿个旅程，携手前行每一步

到 2030 年，影响 10 亿人加入“健康长久好生活”的精彩实践！

“友邦大树”之“树冠”

区域扩张，产品生态扩展

友邦这棵大树的生长恰好遇到金融业对外开放这缕阳光，在变身中国内地首家外资独资人身保险公司的“光合作用”下，友邦无疑迎来了崭新的发展阶段，大树变得更加枝繁叶茂。30 年间，友邦的内地市场版图的扩大，为友邦成长不断注入新动能。在新的区域扩张的同时，友邦也在培养新的竞争力，逐渐建立健康、养老、财富管理、传承四大客户价值主张。

“友邦大树”之“树干”

客户驱动，这是一个商业模式

友邦的枝繁叶茂背后，起到支撑作用的则是“以客户为中心”的战略定位，这正是友邦这棵大树的主干。在“价值主张”下，需要明确客户的需求以及友邦所能给客户带来的价值；在“生态系统”下，形成体系型的综合解决方案；而“规划者”，则要求友邦规划好客户各个阶段的不同需求。

“友邦大树”之“叶脉”

科技赋能，向智能化数据化发展

在“A(人工智能)、B(区块链)、C(云计算)、D (大数据) ”四大科技中，除了区块链基本没有涉及之外，其他几项科技手段已全面融入到友邦的日常中，它们就像树叶的叶脉一样，赋能人和业务，为整个公司输送更多“养分”。友邦做科技的出发点就是思考怎样能更好地为人赋能，怎么样让渠道更卓越，怎么样让客户更方便，怎么样为客户创造更大价值。对友邦来说，科技的目的是成就更专业的人，而非取代人。

“友邦大树”之“根系”

组织、文化、人

大树能长得多高，很大程度上取决于它的根系扎得有多深。友邦发展的根就是“组织、文化、人”。团队创新的意识、整个组织的架构、能力的建设，指令是否能上传下达，是否能把资源精准分配至计划的地方，这不光是技术，更是一门艺术。长期以来，友邦致力于培养人、成就人，持续打造互动、合作、包容的职业平台，搭建卓越的人才发展体系，不断培育公司内部信任感，培养对保险的认同感，稳中求进，进中创新。

历经 30 年，友邦已成长为一棵高树，土壤环境已经治理好了，未来友邦将进一步“向下扎根，向上生长”，朝着人身险“森林”中的“参天大树”目标努力。

“友邦大树”影响力地图

社会稳定器 四大客户价值主张 保障为本

理赔前置 ESG 区域扩张 产品生态扩展 责任投资

康养生态圈 团险 重疾取优 高质量发展 全程守护

科技赋能 数智化转型 健康长久好生活 卓越营销员 卓越银保

客户驱动

行业最精英 精算核保 专业人才培养 自我价值实现

市场最专业 组织、文化、战略 多元化 诚信 以信为本 点燃希望 为爱奔跑 引领市场

“友邦友爱”慈善公益 保险企业家 客户最信赖 客户优先 女性领导力 长期主义 追求卓越

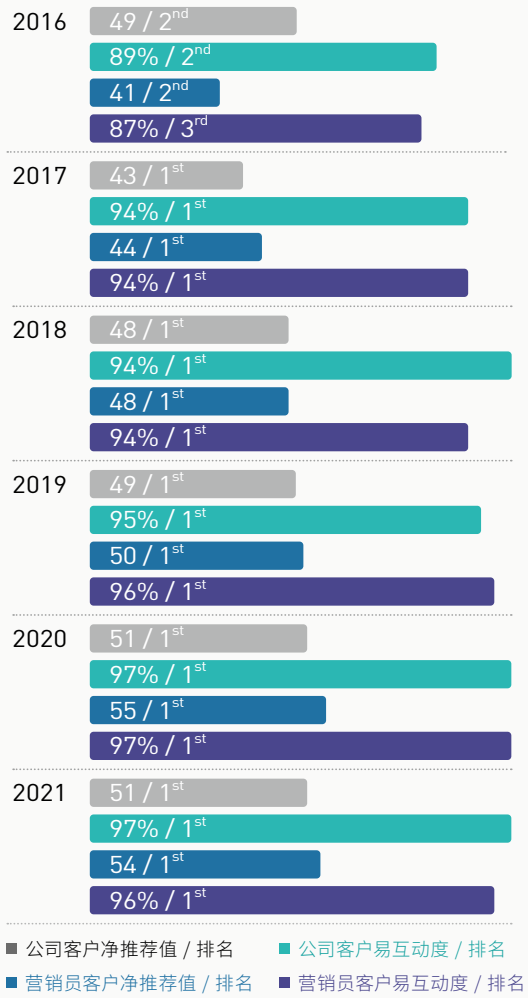
人·影响力

以人为本，是友邦的价值理念之一，也是企业可持续发展的根本动力。

面对金融市场扩大开放和寿险业迈入“高质量发展”的关键期，友邦不断践行“向下扎根，向上生长”的高质量发展之路，持续打造“中国最受信赖的保险公司”，携手更多中国家庭共享“健康长久好生活”。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

关键绩效



“向下扎根”，在全新人才战略的推动下，以数字化、智能化技术作为重要抓手，使卓越营销员渠道和数字化革新成为友邦逆势成长的强劲引擎，让营销员插上科技的翅膀，为友邦可持续发展注入新活力，为业务潜能绽放汇聚新势能。

“向上生长”，友邦始终关注客户需求、不断锐意创新的产品及服务，构建起覆盖健康、养老、财富管理、传承在内的四大客户价值主张，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。三十年从“心”出发，实践对客户许下的每一个承诺，为需要帮助的人送去希望，为期盼明天的人守护梦想。

数据来源：友邦内部统计
截至 2022 年 9 月底

守护 620 万客户健康长久好生活，
其中长情陪伴 68 万客户二十多年

数据来源：友邦内部统计
自 1993 年 2 月至 2022 年 9 月底

累计赔付总额约
190.48 亿元

数据来源：友邦内部统计
截至 2022 年 9 月底

连续蝉联“中国杰出雇主”
10 年

数据来源：友邦内部统计
截至 2022 年 9 月底

客户净推荐值
连续 5 年排名第一

数据来源：友邦内部统计
截至 2022 年 9 月底

客户易互动度
连续 5 年排名第一

数据来源：MDRT 官网
截至 2022 年 9 月底

中国内地 MDRT 会员
人数第一

营销员篇
陪伴客户一生的健康及财富管理伙伴

高管致辞

张炜
友邦人寿首席业务执行官

“在“回老家”30 年的发展历程中，我们愈发意识到保险是一份富有温度、需要责任感的事业，它需要我们的营销员付出热忱、专注与专业，以使命感为客户提供持久的陪伴和服务。专业方面，我们的营销员深刻理解友邦“四大价值主张”，全方位提升自己在健康、养老、财富管理和传承方面的专业技能，体现多重专业角色；洞察客户需求方面，我们的营销员深入了解客户，深刻洞察并高效反馈客户个性化、多元化的保险保障和财富管理需求，为客户提供差异化服务。面向未来，友邦将矢志不渝地坚持“卓越营销员”发展策略，由客户驱动，大力发展科技数字化技术，深耕更加广阔的内地市场，成为“更懂客户的人”，怀着“更懂客户的心”，以“更懂客户的方式”服务中国家庭，为行业的渠道高质量发展树立新的标杆，陪伴更多中国家庭走向“健康长久好生活”。”

01 中国保险行业的“拓荒者”：率先引入保险营销员制度

1992 年到 2002 年，这是我国社会主义市场经济体制初步建立的阶段，恰好也是保险营销员制度高歌猛进的十年。

1992 年，友邦保险重返故土上海，并将其在其他国家和地区成功运营的代理制保险营销员体系引入中国内地，培育了中国内地改革开放后第一代专业保险营销员。当时，因准入门槛高、注重专业化培训、体系化人员管理，并倡导保障与责任的企业文化，这一职业吸引了很多正在寻求职业转型和突破的高素质人才。

友邦这一全新营销员制度彻底颠覆以往保险等客上门、被动销售的模式，这些经过体系培训后的专业保险营销员主动上门服务，极大地促进和挖掘了人们对保险的需求，提高了公众对保险公司、保险产品的认知。营销员们积极主动开拓业务并为客户带去个性化服务的模式，为友邦，乃至整个保险行业带来了无限发展空间。

1992 年，友邦上海的第一批营销员只有 30 多人。到 1994 年，友邦上海已经组建起一支 4000 多人的营销团队，这一年，友邦上海新签保单数量占当时上海市保单总量的 91%。一批批优质的保险营销员从友邦走出来，通过“走街串巷”的模式，将保险理念和保障产品送进千家万户。于此同时，中国内地市场人身险保险业迅速发展，仅 5 年时间，人身险就超越了财产险成为国内最重要的保费来源。友邦犹如保险业的“黄埔军校”，牵动了一场中国寿险营销的革命，推动整个中国保险行业向前发展。如今，营销员渠道仍是国内寿险销售的主要渠道。

引入保险营销员制度的 30 年，友邦解放了生产力，推动了行业快速发展，也为中国内地带来了国际先进市场的商业人寿保险产品与服务，让中国客户真正认识到保险对于个人和家庭的作用和重要意义。

近年来，随着中国社会跑步进入老年化时代，叠加新冠疫情反复，人们的风险意识不断提高，对健康生活的渴求也达到了前所未有的高度，中国可谓进入了“人人都会关心保险的时代”。这正是当下保险营销员群体面临的新时代命题，也关乎营销员的自身成长、价值体现、长期经营，更事关声势浩大的寿险行业转型的路径方向。

1995 年下半年业务策划会

故事

贺秀琳：坚守保险事业是对客户服务一辈子的承诺

贺秀琳毕业于中山大学物理系，在加入友邦之前是一名在航空部研究所从事激光应用研究的工程师。30 岁出头的时候，她开始重新思考自己的职业前景，很快便带着“拓荒”的决心加入了友邦，那一年是 1992 年。

回望过去这 30 年，贺秀琳早期的许多同学和事业伙伴都已转为职业经理人，有的出任总经理或者做了经纪公司老板，而她却一直在营销员这条路上坚持了下来，其中最重要的原因是贺秀琳一直都记得当年对第一个客户做出的“为您服务一辈子”的承诺，这句承诺鞭策着她坚守保险事业。在此后多年里，历经事业的起起伏伏，每当困难压顶或者有高职位聘请时，她都坚持负重前行。贺秀琳说：“因为这不仅关乎个人声誉，也关乎公司声誉，关乎保险营销员的声誉，我无论如何都要坚持下来。”

孙海峰：保险的价值是如“家人”般陪伴客户终身

回忆三十年前的一天，孙海峰顶着大雨坚持去做陌生拜访。从鞋店走出，大雨几乎将他全身打湿，但他始终小心地护着手里刚修理好的女士皮鞋。石女士被他全心全意为客户服务的真诚深深打动，由此开启了他们长达 30 年的“家人”般的情谊。2016 年，当石女士罹患疾病时，他全程帮助石女士处理理赔事宜，让石女士真正体会到了保险的意义所在。

在他看来，保险是终生事业，是可以陪伴客户终身的。友邦坚守长期主义，秉持“以客户为中心”的价值理念，让他坚定地相信保险是一件有价值的事业。

一晃在友邦已经 30 载，孙海峰的事业伙伴已经遍布整个友邦，不少人也已成长为总监，而他依然非常怀念从前一起培训、一起“走街串巷”的时光——那时大家年纪相仿，带着创业激情，为了同一个目标打拼，一起憧憬美好的未来。

贺秀琳
友邦人寿执行业务总监

孙海峰
友邦人寿执行业务总监

02 不忘初心 再创卓越 2.0 之路

关键绩效 数据来源：友邦内部统计

截至 2022 年 9 月

○ 在职营销员中 **44%** 由客户转化而来

卓越营销员 1.0 策略，因其优越性和高产能而被同行大量复制并得以快速发展，很快遇到了成长路上的瓶颈。原本以精英模式被引入的营销员制度，因行业的“粗放式”增长而转向了低门槛的“人海战术”，从而导致营销员专业素质下降、留存率低，销售误导等问题大量出现，对整个保险行业以及营销员形象都造成严重影响。

伴随着 2008 年金融危机的阵痛，友邦开始重新审视营销员制度的下一步发展。面对行业混乱，客户流失，友邦痛下决心，将注意力回到保险本源上，开启了自上而下的改革之路。

2010 年，友邦开创性地启动了卓越营销员 2.0 策略，重新定义营销员渠道的成功标准。摒弃“人海战术”，剔除兼职代理，高度重视品质发展以及从招募、培训、专业发展等各个阶段对营销员素质的培养。加大投入打造“职业化、专业化、信息化、标准化”的“四化”营销员队伍和营销管理团队，规范营销员的行为，扭转大众对保险营销员的刻板印象，提升营销员的社会地位，使一批批高素质的保险营销员重新引领行业正向发展，为中国保险行业的发展提供新的源动力。2011 年的前 11 个月，友邦中国保费收入约 74 亿元，居外资保险首位。渠道人数减少，但产能依然持续上升，卓越营销员 2.0 策略功不可没，可以说友邦卓越营销员 2.0 是改革浪潮中的“行业规范者和保障专家”。

友邦保险集团独立非执行主席谢仕荣先生曾说，“我们不一定要成为那个最大的、最强的，但我们一定要够专业”。

友邦营销员的形象标签

故事

为我所爱全力以赴 专业至上赢得未来

友邦北京业务总监 单良

命运的安排，让拥有经济学硕士学位的我在一家外资医药公司做起了医药代表；命运的转折，又让我看到事业上更多的可能性。2015 年，进入友邦学习后，我感受到不一样的企业文化和企业愿景。随着时间的积累，我对保险的认知和专业知识储备渐入佳境，业绩不断提升，各种荣誉接踵而来，团队也越来越壮大。30 岁转型，通过对行业的判断和不懈的努力，我终于有了一种幸福来敲门的感觉。

拒绝职场天花板

友邦江苏业务总监 左红平

我在一家贸易公司担任销售，有着不错的收入，后来碰到了职场天花板，没有晋升空间。我一直渴望能找到一个公平的平台：有系统化的培训体系和合理的薪酬制度。直到 2013 年遇见友邦，脚踏实地的积累沉淀，实现了我的职业梦想，并给了我更多开阔眼界的机会。从前我不敢想，有一天我竟然能带领一个百人团队，做一件如此有意义的事情，为更多人带去保障。但如今，我做到了！

在 AIA，遇见最美的自己

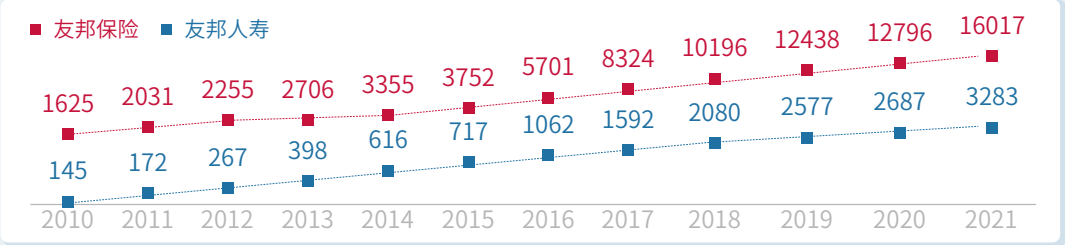
友邦广东营销员 王晓思

2014 年，我还只是一个每天围着孩子打转的全职妈妈，生活圈子狭窄，曾经的追求和梦想逐渐淡出我的生活，渐渐变得遥不可及。幸运的是，一年后在我最迷茫的时候遇见了友邦。在这里，我收获了过去三十多年都没有获得过的荣誉；在这里，我结交了一群可爱、积极向上的小伙伴，我们一起追逐梦想、重寻自我，并一次次地实现突破。如今的我，已然是人生中最美的我。

03 深植 MDRT 文化 汇聚寿险精英

关键绩效

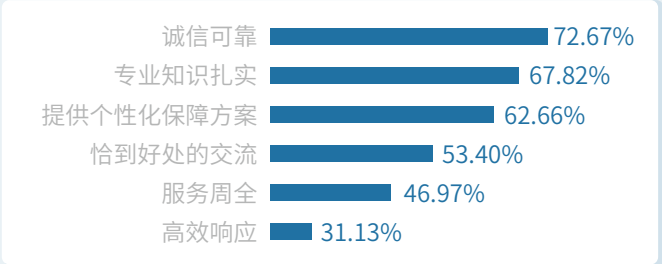
友邦 MDRT 人数规模变化情况（人）



数据来自 MDRT 官网，中国保险年鉴，及友邦内部数据

- 2022 年，友邦 MDRT 注册人数以 **4255** 人首次登顶全球榜单，成为：
- 全球 MDRT 会员人数**第一**
- 女性 MDRT 会员人数**全球第一**
- 超级会员（COT）人数**全球第一**
- 中国内地 MDRT 会员**人数第一**
- 首次成为集团内 MDRT 人数贡献**最多**的地区

客户对友邦营销员的 TOP6 印象



数据来自友邦保险赢家拓客 APP，共计 55,624 位客户参与了本次《友邦保险重回中国内地 30 周年影响力报告》问卷调查活动。

保险消费者进入“客户主权”时代，发展逻辑已然转换：保单拥有“从 0 到 1”到“从 1 到 N”，必然需要更理性专业的保险方案，更强调“保险规划”，单纯的推销已经走不通了；除事后的保险赔款外，日常高频的保险服务亦成为客户更深层次的主流需求，尤其是在健康养老方面的多元诉求，更需要“长情的陪伴”。

面对行业和客户需求的进一步升级，2018 年友邦再次将营销员渠道建设标准升级为卓越营销员 3.0 策略，强调“以客户为中心”，提供高品质、强专业、有温度的服务体验，把注意力转移到客户价值上来，把营销员的定位从“保障专家”升级到“健康及财富管理伙伴”，孵化“保险企业家”，成为大健康时代中的“保险事业领航者”。

在持续提升营销员专业性的过程中，MDRT 一直都是友邦的重要抓手。MDRT 是全球寿险精英的最高盛会，无论是从专业度或个人价值来看，MDRT 会员资格都代表着寿险从业者的成功与至尊荣耀，是无数寿险精英孜孜以求的目标，更是营销员职业生涯里一座里程碑。从体系建立到价值观培养，友邦已经把 MDRT 文化深深根植在营销员升级策略的 DNA 中，为营销员提供优质的成长土壤，以“成功吸引成功”，打造渠道发展良性循环，这是友邦“向下扎根”的坚实基础。这些核心能力和差异化优势是友邦迎接新时代的利器，确保在充满挑战的环境中依然可以保持高质量的增长。

故事

友邦上海德诚星源团队
资深业务总监 邢钰寰

MDRT 帮助团队 赢得“百万倍”的信任

2021 年
团队 MDRT 会员达成人数 **40** 人

自 2015 年团队成立以来，
共服务超 **1.7** 万客户，
提供超 **57.8** 亿元保障额度

2015 年，我首次达成 MDRT，到加拿大温哥华参加了 MDRT“百万圆桌”会议，看到了很多毕生投入保险事业的终身会员，了解了“全人”理念文化，深受震撼。自此，我开始推动团队达成 MDRT。

每年到接近年终的时候，团队中一些伙伴距离 MDRT 可能还有一定的差距，我总是鼓励他们“使命必达”，看着他们为争取这样一个荣誉而每天拼命见客户，常常很是感动。所以，我更加注重过程管理，定期帮团队进行 MDRT 规划，文化宣贯、制定目标、开拓业绩，让团队对 MDRT 文化更加向往，也更努力地去达成 MDRT。

MDRT 是保险行业的最高盛会，这份荣誉背后也离不开团队每位伙伴对客户高标准的服务。正所谓“台上一分钟，台下十年功”，我们的日常工作并没有做多伟大的事情，而是在年复一年的小事和细节中，见证这份事业为客户带去的价值，帮助客户少走弯路，避开雷区，以“小”见“大”。

MDRT 文化贯彻了友邦“健康长久好生活”的理念：MDRT 让团队有健康的业绩；MDRT 让伙伴在友邦做得长久；MDRT 让我们获得好的收入而带来好的生活。而正是这份“健康长久好生活”让客户觉得特别安心，我们稳定长久的陪伴也赢得了客户“百万倍”信任。

故事

友邦北京昆仑团队
业务总监 屈伟

MDRT 文化
是团队的内部传承

- 2021 年
  团队 MDRT 会员达成人数 58 人
- 自 2019 年团队成立至 2021 年 12 月底，
  共服务近 3665 位客户，
  提供超 42.4 亿元保障额度

从我开始做团队以来，一直把 MDRT 文化当作团队建设的重点，无论是在人才引进、新人培养，还是团队运营中，MDRT 始终是我们的主轴之一。

2013 年，友邦北京率先开始推动 MDRT 文化，我很荣幸参与其中。所以，在友邦北京 MDRT 氛围下，我早早就将 MDRT 文化的种子播种在团队建立之初，要求团队成员把达成 MDRT 作为团队个人长期追求的行业专业标准，当成一种职业习惯。我始终在团队倡导，第一次达成是偶然，第二次达成是能力，第三次达成就要养成习惯，追逐终身会员。

MDRT 文化流动在团队与客户之间，形成正向循环互动。每年年底的时候，我们会给 MDRT 会员的客户发送恭贺短信："恭贺您的保险营销员获得了行业至高荣誉"。客户知道 MDRT 是行业标杆，更加认可我们的专业性。我的一代主管 90% 来自于我的客户，他们加入团队之前就知道我是 MDRT 会员，所以他们进入这个行业的时候也自发地树立了 MDRT 目标。渐渐地，MDRT 成为了团队的内部传承，大家都愿意把 MDRT 当作基本标准。从团队成长来看，无论个人是否达成 MDRT，但他所在的、以 MDRT 为文化的团队会是一个高素质、高绩效、全行业领先的团队。我们以"优秀"影响"优秀"，这对个人和团队都是正向激励。

04 卓越营销员培养体系 “保险企业家”成就之路

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

- “友邦营销员渠道业务培训部”是中国内地**首家**以保险公司单个部门为主体获得 ISO 9001: 2015 质量体系认证
- 截至 2022 年 9 月底，开发培训课程 **867** 门，开发项目数 **187** 项
- 截至 2022 年 9 月底，营销员培训覆盖率为 **100%**
- 自 2020 年 7 月 AIA U 系统上线运行至 2022 年 9 月底，营销员总学时约 **6,016,449.89** 小时
- 自 2020 年 7 月 AIA U 系统上线运行至 2022 年 9 月底，营销员人均学时约 **34.3** 小时

多年来，友邦砥砺前行，始终坚持实施卓越营销员策略。为帮助新人更好地开启友邦之路，友邦通过优质招募和专业培训系统，为新晋营销员提供强有力的发展与晋升支持。针对不同成长阶段的营销员，友邦以公平、成熟的发展体系，为营销员赋能，将卓越营销员培养成为具备领导力的“保险企业家”，为所有追梦人提供了一个全新的事业平台。

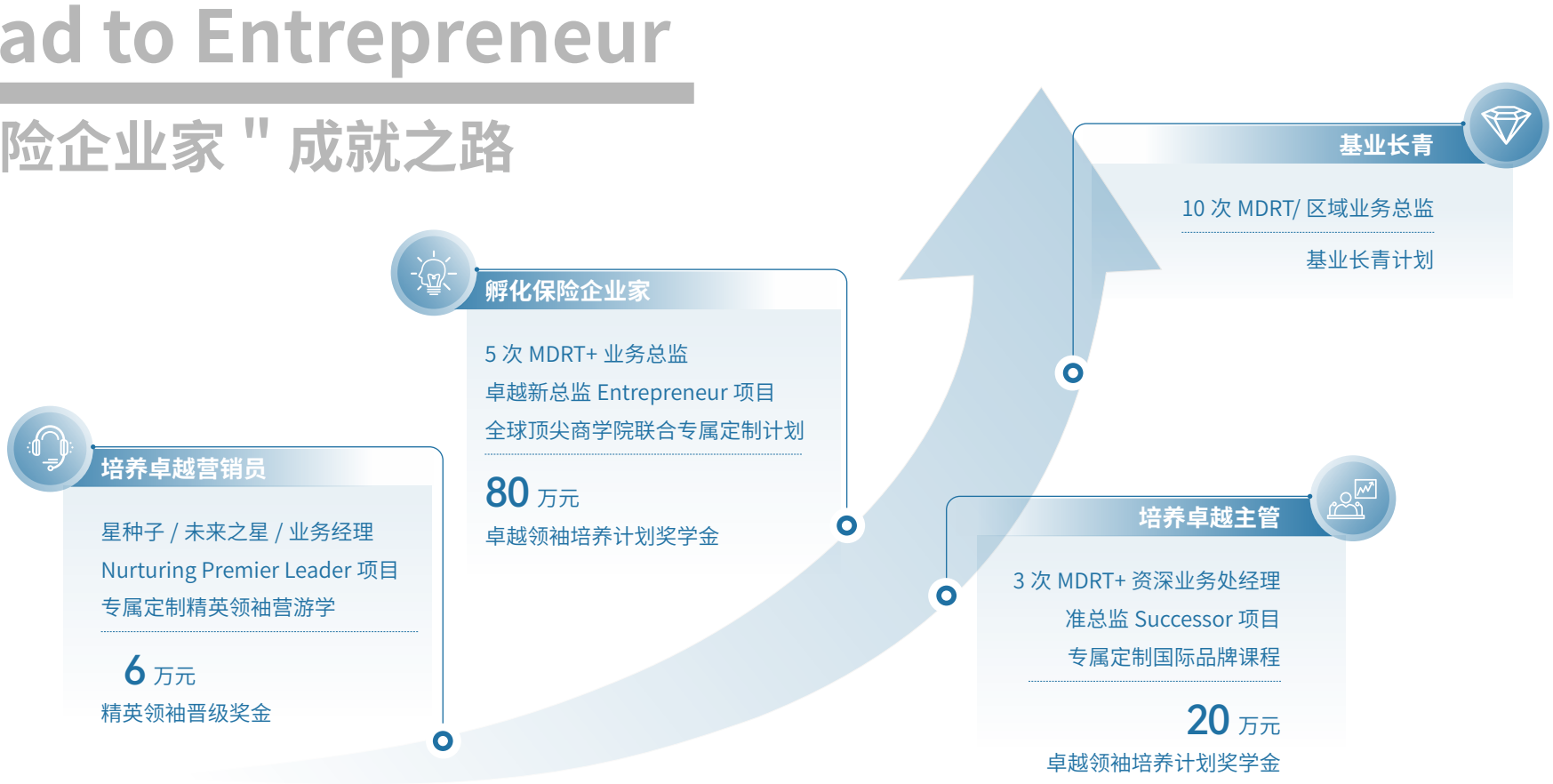
传统创业模式的高风险、高成本、难经营，成为挡在渴望创业者面前的几座大山，即使有人勇敢踏出第一步，也往往难以熬过从 0 到 1 的初创阶段。针对潜在创业者和职场打工人的痛点，友邦创新性提出保险“轻创业”的概念，打造最容易成功的“创业”平台。在卓越营销员 3.0 策略的指导下，友邦通过高标准的人才筛选尺度、甄选流程、培育体系以及差异化管理方式，帮助众多精英人士成功实现事业转型，为中国保险业输送了一批批优秀保险人才。

卓越营销员 3.0 策略以“客户驱动”营销员渠道转型，培养以客户为中心的健康及财富管理伙伴、孵化保险企业家，强化科技赋能渠道战略发展，打造规模增员精英化、经营管理系统化、作业平台数字化、客户服务标准化及销售顾问专业化的卓越营销员渠道。

分层次的人才计划

友邦基于卓越营销员模式，在营销员成长的各个阶段提供全流程的培养支持体系，帮助营销员汲取专业金融保险知识，并以科学的管理体系、完善的晋升机制，帮助营销员提升专业素养。

通过推出 NPA2.0（铂金人才计划）、NPL2.0（卓越主管培育系统）、MOM2.0（总监营业部经营系统）及“基业长青”传承计划等，多维度支持营销员在友邦“保险企业家”孵化平台上实现事业突破，更好地为中国家庭提供健康和财富保障，帮助客户实现“健康长久好生活”。



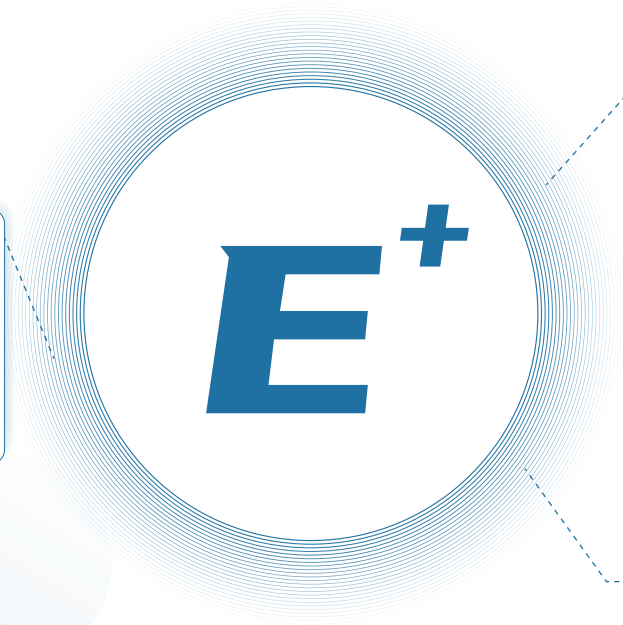
高校及知名机构赋能，构建 AIA U 培训体系

AIA U 是友邦携手复旦大学、中欧国际工商学院等知名学府以及国内外著名行业机构联手打造的保险专属培训课程与认证体系，旨在帮助卓越营销员成为以客户为中心的健康及财富管理伙伴、具有前瞻性和战略眼光的“保险企业家”。

在 AIA U 的培训体系下，友邦将提供包括寿险规划师、健康管理师、财务规划师、养老规划师和卓越主管五条认证通道，助力培训更加“专业化”。因为 AIA U 可精准定位学员基本情况，根据每个人的特点、能力以及发展图谱定制相应课程，对营销员个人成长保持密切关注，充分贯彻友邦人才培养的“智能化”。通过与复旦、中欧等知名学府，以及 GAMA、LIMRA、KBI、RFP、FranklinCovey 等行业领先的机构和协会合作，使 AIA U 培训体系进一步“品牌化”，更好地帮助营销员成长为全面、专业的顾问型人才。

科技赋能，构建全数字化生态体系

TDA(Technology, Data, Analytics)战略下的数字化管理平台和工具已被广泛运用于友邦营销员渠道的“选、育、用、评、留”各个环节。友邦全力推动“业务数据化，数据业务化”，让大数据赋能选人、育人环节的同时，还要让大数据“为我所用”。友邦与 IBM、德勤等领先机构合作搭建数据中台，利用大数据更精确地“把脉”不同客户的特点、诉求，分析营销员的个人特质、潜力与发展期待，并深度融合业务与数据，从而打造高匹配度的产品与团队管理模式，最终在内部管理上实现精细化，在客户服务层面达到千人千面。



管理及评估

实现全程无纸化的招募，全流程及配套线上培训课程

赢家 365——个人版　赢家 365——主管版

赢家 365——内勤版

销售及服务

提供客户了解，购买，服务乃至再购买的全流程 e 体验

友邦领航　NBS　传世赢家

爱投保　爱服务

招募及培训

实现在线实时个人事务及组织业务的管理追踪，提升营销员产能

赢家启航　赢家学院

从卓越营销员 1.0 策略的引入，到卓越营销员 2.0 策略的升级，再到卓越营销员 3.0 策略的革新，友邦的每一次变化背后，都是基于时代更迭和客户需求的改变。友邦为营销员们提供卓越的事业平台助梦起飞，让营销员可以“扎根沃土，友梦可期”，不断为客户提供高品质、可信赖、有温度的服务，践行友邦始终不变的初心。

中国营销员制度的“拓荒者”

- 引入营销员制度，开启主动“扩张市场的行业潮流”
- 通过营销员制度，将商业保险的理念送到千家万户
- 解放了生产力，改变了分配方式，让行业得到了爆发式的成长

改革浪潮中的“保障专家”

- 摒弃人海战术，剔除兼职代理，追求高质量转型
- 打造“职业化、专业化、信息化、标准化”的“四化”营销员队伍，规范营销员的行为，扭转大众对保险营销员的刻板印象
- 优增策略使营销员队伍精英化，带来产能和收入的双提升

陪伴客户一生的“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”

- 把注意力转移到客户价值上来，从“保障专家”升级到“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”
- 鼓励并推动营销员达成 MDRT 会员
- 致力于打造新人最容易成功的平台，全面升级培育体系，优化系统建设，“向上新生，共创未来”

员工篇
与友邦共筑职业梦想

高管致辞

张颖
友邦人寿首席人力资源官

“友邦在日新月异的时代浪潮中，时刻保持着高质量的发展步伐，这与我们始终坚守“以客为先、诚实守信、追求卓越、以人为本、勇于创新”的公司文化息息相关。面对全新发展阶段中的机遇与挑战，我们将通过对文化价值体系的深耕与传承、人才发展机制的优化与完善、组织运营模式的迭代与升级，构筑卓越的员工成长生态圈，打造面向未来的人才梯队，为友邦的高质量发展创造可持续的业务影响力。与此同时，我们坚持“以绩效为导向”的薪酬与绩效体系，以实现对价值创造者的充分认可。另外，我们还将加大对营造健康职场的投入，让每一位友邦人享受到“健康长久好生活”所带来的效益与价值。最后，我坚信，我们的员工将在充分激发自身发展意愿的基础上，从公司所搭建的平台中收获全面、体系化的资源支持，从而在这个充满变化与不确定性的时代下不畏艰难、锐意进取、勇于攀登，实现与公司的共赢、共生长。”

05 持续优化薪酬福利体系 做最具“吸引力”的雇主

关键绩效

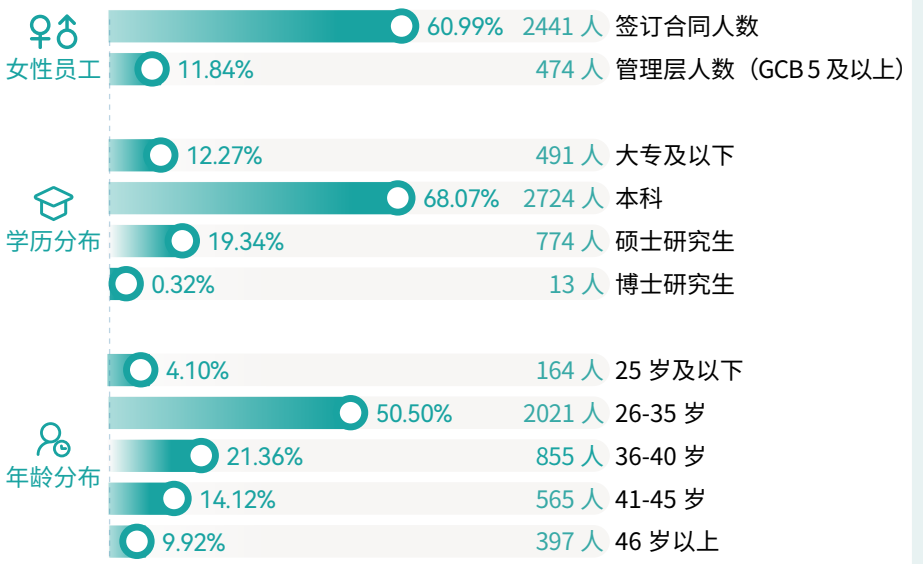
数据来源：友邦内部统计

截至 2021 年 12 月底

友邦荣获多个权威机构多项荣誉

- 在由 Top Employer Institution 主办的中国杰出雇主评选中，友邦人寿**连续第九年**蝉联“中国杰出雇主”
- 友邦人寿**连续十年**蝉联由 51job 颁布的“中国典范雇主”，并获得“学习和发展典范”专项奖
- 友邦人寿获评“2021 年度第一财经金融价值榜——年度保险公司”
- 在 Kincentric 主办的中国最佳雇主评选中，友邦人寿**七度**蝉联“中国最佳雇主之星”

员工画像



- 员工长期股权激励计划参与率达 **70%** 以上

员工对友邦的印象标签

为了更好地吸引高素质优秀人才、稳定关键人才队伍，友邦持续优化薪酬福利体系，为企业高质量发展积蓄动力。

友邦制定的“1-1-3 薪酬战略”鼓励高绩效高回报，致力于持续提升员工归属感与满意度。除短期激励计划，友邦对特定渠道和岗位开展有针对性的绩效激励。对于高绩效、高贡献或高潜质的关键人才，友邦为其设计了专属长期股权激励计划，引领员工与公司共同成长的同时，共享发展成果。

“1-1-3 薪酬战略”

- 一个以绩效为导向的付薪理念
- 一套系统化一体化的薪酬管理体系
- 三个强调：差异化薪酬定位；
  合理薪酬资源倾斜（向关键岗位人才、高绩效人才、青年人才倾斜）；
  充分的薪酬沟通

固定薪酬

- 一年 12 个月的基本工资
- 年终花红（部分员工）
- 现金津贴（特定岗位）

激励计划

- 短期贡献激励：绩效奖金
- 长期贡献激励：员工持股计划

为提升员工幸福感，友邦制定“1-1-3 福利战略”，在强调福利体系的完整性、合规性的基础上，注重打造多层次、多维度的福利体系，为员工提供领先的风险保障和健康管理服务。

“1-1-3 福利战略”

- 一个突出友邦文化的福利理念（健康长久好生活）
- 一套一体化多层次的福利体系
- 三个重点：提高员工的福利体验；提升运营效率；
  长期福利成本可控（福利保障覆盖全体员工）

全方位的福利保障

- 法定福利
- 补充养老
- 员工补充团体保险计划
- 商务旅行保险
- 员工团险自选加保计划（包含家属）

健康与关爱

- 年度特别关爱
- 重疾专案管理
- 俱乐部福利
- 年度体检
- 友邦友享
- 生日福利
- 节日福利
- 微医健康管理
- 住院慰问
- 新生贺礼

生活工作平衡福利

- 公司带薪年假
- 家庭日假
- 员工旅游
- 带薪病假
- 圣诞假期
- 年终晚宴
- 生日假期
- 公司活动

奖励与认可

- 优秀团队 / 员工认可计划：白金奖、金奖、银奖
- 长期服务奖

案例：Workwell With AIA 团险关爱福利助力员工追求幸福与自我价值

为了满足员工不断提升的诉求，友邦团险正式推出市场领先的职场健康项目 Workwell with AIA，从整体视角管理员工健康，全面覆盖身体、心理、财务和社交四大健康维度：帮助员工享受健康生活（Live Well）、树立积极心态（Think Well）、完成妥善规划（Plan Well）、实现心灵愉悦（Feel Well）。友邦结合 Workwell with AIA 健康框架推出 Wellbeing@AIA 员工福利项目，促进职场健康，助力构建幸福职场。

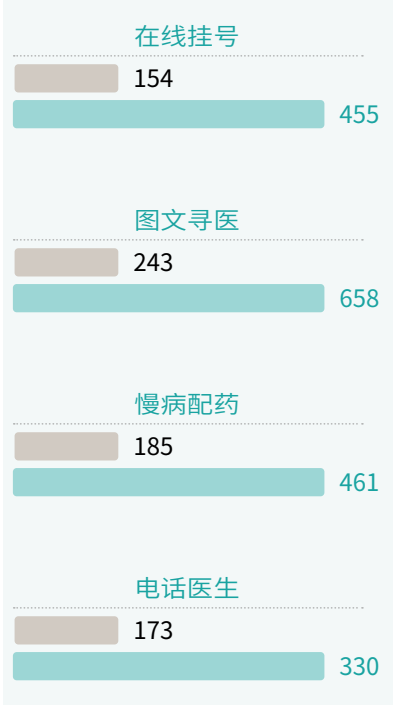
从 2020 年以来，众志成城战疫情，友邦加大了对员工健康的关注度，员工也更明确了对健康资源和福利的需求。职场健康已成为一个热门话题，友邦正在努力创造一个支持性的工作环境，促进员工培养健康行为，为公司、员工及社会带来更多福祉。

2019 年友邦上海员工团建

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

团险关爱福利（2022 年 1-8 月数据）



06 “Start with Why”打造学习型企业

以专业、诚信与爱,帮助家庭和企业抵御风险,守护健康,积累财富,实现梦想是友邦的企业使命,对外如此,对内同样适用。每一位加入友邦的伙伴,都将结识一群高素质、有理想、愿拼搏的良师益友,大家一同共事,一同成长,共创健康长久好生活。

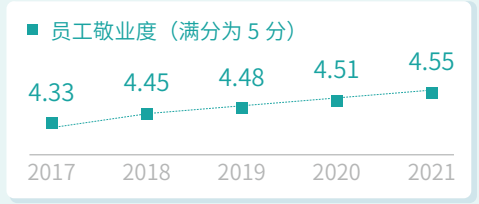
友邦始终坚信“做对事、行对路、用对人,好的结果自然会来”。并以“AIACN”企业文化作为人才培养的“根”,致力于实现“让友邦中国成为孵化与培育业内最顶尖人才的基地”的宏大愿景。在这一愿景的驱动下,人才战略致力于实现两大核心目标:一是成为最被信赖的伙伴,为友邦的业务持续输出,创造可持续的影响力;二是注重员工体验,为员工塑造一个“卓越的成长生态圈”。

人才是企业基业长青的宝贵财富。友邦践行“Start with why”,鼓励人才的复合化和多元化发展,以员工岗位职责和岗位能力建设为目标,从服务本职工作与员工发展的角度,制定和完善人才培养体系,助力员工职业能力提升,尊重员工价值,充分激发员工潜能,让员工在友邦的大家庭中获得真正意义上的成长。

关键绩效

数据来源:友邦内部统计

员工敬业度调查结果



截至 2021 年 12 月底

- 员工学习总人次:112,799人次
- 员工总学习时长:158,180小时
- 员工学习人均时长:41.7小时

“卓越的成长生态圈”

01 内核:清晰的职业通道与任职资格标准体系

◎ 明确员工的“职业发展通道”,建立多维度、多通道的职业发展路径,同时清晰岗位任职要求,关注能够支持快速晋升的发展通道,匹配人才加速发展需要。

◎ 前线岗位、运营两核(核保,核赔)的人才发展路径搭建工作已初见成效,运营客服部分也推出复合型人才发展路径。未来,友邦在深耕前线岗位的基础上,还会向其它产品、培训等中台职能部门覆盖,同时也会向客户、TDA 以及后台等职能部门逐步延展、深化职业发展通道和任职资格体系构建。

02 两翼:分层分类的人才发展及课程体系

◎ 除了常规的必修、通用能力培训外,友邦着重加强经理人的管理能力、职能性的专业能力深耕、以及面向未来的 TDA、敏捷型组织的新能力建设,通过构建分层、分类的学习发展体系,多维度赋能人才队伍。

◎ 2022 年,“经理人发展体系”全新升级;营销员内勤培育体系逐步完善;“轮岗机制”也将随着职涯通道的构建循序渐进推出。展望 2023 年,加速人才发展体系还将伴随战略及组织人才盘点工作的展开进一步深化。一系列的课程体系旨在让有能力、有意愿、有潜力的员工们获得快速发展的机会。

03 土壤：数字化学习平台和科学严谨的学习治理体系

◎ 一个数字化、敏捷化、个性化的学习平台，它会为员工提供更加灵活、敏捷化的学习体验。同时，也将积极链接国内顶级的商学院、咨询公司等，为员工提供领先的、丰富的学习资源。

◎ 一套科学严谨的学习治理体系以及管理流程，这是所有的人才发展体系、课程体系、平台体系高效运作的根本。

未来，友邦将全力打造“卓越的成长生态圈”，循序渐进推动内核、两翼及土壤的建设。“向下扎根，向上生长”，源源不断孵化支撑组织成长的优秀人才！

07 发展不设限 我“友”我风采

人才流动被认为是实现区域优势互补、推动经济协调快速发展的重要手段。完善的人才流通机制有助于人才队伍建设的良性循环，为企业乃至社会长远发展提供坚实人才保障和智力支撑。

回应监管要求，开展内部招聘

友邦对员工的成长晋级路线从不设限，为了鼓励多元化发展和复合型能力的塑造，我们设计了“客户与经营、渠道与销售、运营与服务、专业与支持”四大职涯通道，鼓励员工在各大通道内部跨部门轮动，甚至跨通道、跨区域自由轮动，让员工不断在新的环境中寻找适合自己的岗位，并调整认知、调整角色、自发学习，实现复合性成长，发挥综合性效能。这也是监管部门对于友邦的重要要求。

制定配套任职选拔机制

与上述职涯通道相匹配的，是一套行之有效的职涯体系（含职涯层级、任职资格标准、学习发展体系），以进一步促进关键人才的选拔与可持续发展。其中，任职资格标准体系的搭建，是促进人才跨通道、跨部门、跨区域轮动的基础。友邦的任职资格标准从“4 个关键”（关键门槛、关键经历、关键知识技能、关键素质能力）出发，结合员工的绩效水平，综合评估和甄选潜在可轮动的关键人才，保证参与流动的人才已具备“沙场历练”的能力，同时根据选拔结果匹配相应的 10-20-70 学习发展手段，进一步提升员工综合能力，以适应未来挑战。

调动管理流程，协同津贴政策

在激烈的人才竞争和合理的人才流动中，友邦不断完善制度体系，优化人才管理流程，给予跨区域流动人才相应的津贴政策，帮助员工平衡工作与生活的压力，解决员工内部流动的后顾之忧。同时，配合有效的措施手段，更多、更好地识别人才、发现人才、启用人才、锻造人才。

面向未来，友邦将坚持为员工赋能，坚持长期主义，打造充满活力、更快响应变化、更强执行力、更高绩效表现的“敏捷组织”，将“友邦人”凝聚在一起，共享价值观、赋予使命感、建立统一标准，为新时代友邦生生不息的发展提供更加稳定的组织支撑。

故事

从实习生到 CEO，非典型“数学男”的保险缘

友邦人寿首席执行官 张晓宇

1998 年，我作为实习生进入友邦，后正式加入友邦精算部，并拿到北美精算师资格。2009 年，在友邦跨区域、跨部门流动政策的号召下，我从总部转去上海分公司历练，真正意义上从后台走向前台。

这个巨大的转变是机会，也是挑战，一些人认为作为精算师的我来到渠道是“秀才带兵”。面对疑虑，我得到了公司的充分信任，我在友邦上海牵头完成了卓越营销员 2.0 改革的落实，从制度上规范了营销员选拔、培育、留存、发展的全流程。回望当时转岗的决定，我用自己的专业，结合市场实践，为友邦营销员队伍做强、做优、做远做出了贡献，过程虽然经历困难，但我觉得，没有辜负公司对我的信任，而我自身也拓宽了眼界和能力。

随后的时间里，我在友邦人才流动的机制下，先后担任 CMO（首席市场官）、CAO（首席业务官）以及 CDO(首席渠道官) 等管理岗位，经历了市场品牌、高净值部、产品开发、渠道管理、EODB 等业务管理工作，在公司人才培养计划的支持下，几乎经历了寿险业务经营的所有主要部门。于 2017 年，我正式接任友邦中国（友邦人寿的前身）首席执行官，实现从精算师到管理者的职业跨越。

回首过往，不论是在什么岗位上，我始终坚信只要坚持做对的事，好的结果自然会来。而这段“历练”经历，更让我深刻理解友邦运营原则的真谛——“做对事，行对路，用对人”，我们要坚持长期主义，坚持以客户为中心，用专业和真诚达成一个个目标，锲而不舍，永远保持创新力和学习力。

提供舞台 VS 把握机遇，友邦与我长程相伴共成长

友邦天津运营部负责人 李冰

我与友邦的缘分始于 2007 年，以应届生身份加入友邦，一晃已近 15 年了。还记得初入职场，我就被友邦的企业文化和经营理念所吸引。友邦所坚持的“长期主义”、“社会责任”在我这个职场新人的心中深深埋下了种子。

随着友邦业务的不断发展，公司内部也随之出现了很多的职业发展机会，支持那些不断挑战自己，不断努力攀登的友邦人抓住机遇实现自己的职业理想。从入职开始，我任职过核保处、业务行政部、客户关系处、运营创新支持部、创新服务部，还兼任过友邦北京的工会主席。2022 年 3 月，在领导的信任下，我被任命为友邦天津运营部负责人，独立承担友邦天津的运营工作。虽然新机构的工作千头万绪，但因为这些年在友邦的职业发展平台中受到系统的培训和项目锻炼，让我也可以从容面对。

回想这些年，友邦一直在不同阶段提供相应的平台和机会，在领导的指导和栽培下，在同事们的支持和鼓励中，我收获了个人的职业发展，从职场菜鸟，一步步成长为机构营运负责人。很荣幸，能够伴随友邦的发展一同成长，彼此见证一路的风霜雨雪与绚丽收获！

客户篇

“长期主义”的坚持者，持续打造“客户驱动型保险公司”

高管致辞

姜利民
友邦人寿首席客户官

30 年来，我们不断推陈出新，友邦的产品随着时间的推移一代代升级换代；30 年来，我们坚守承诺，不变的是友邦坚持以客为先，坚持保险“保障”本源，守护大众健康与财富的决心与信心。带着对保险行业的思考和沉淀，对市场需求的洞察与把握，友邦将客户需求之变作为我们每一次产品与服务革新的底层动力。在数智化时代，我们已在尝试通过科技赋能来满足客户多元化需求，并进一步提升客户体验。未来，我们将持续打造并延展健康及康养生态圈的广度与深度，在供给端满足客户日新月异的保险保障和财富管理需求，持续践行“将注意力转移到客户上去”的承诺。

黎晓颖
友邦人寿首席运营官

友邦“回老家”的 30 年是见证了中国经济高速发展的 30 年，也是友邦理赔服务持续创新的 30 年。我们一直不遗余力地进行理赔专业能力的建设，务求给予客户公平公正的理赔决定，给每一张保单注入温情，以体现保险的温度与价值。我们秉承创新精神，持续推动理赔服务数字化、智能化的发展，以实现高效、卓越的服务体验。我们拥有一支懂客户的理赔团队，想客户所想，急客户所急，以守护客户的健康为己任，30 年来始终不忘初心，践行着友邦人对保险的承诺。躬逢新的起点，我们踌躇满志，未来将继续坚持“以客为先”的理念，引领保险理赔进入“易”时代，通过我们的专业与爱，为更多中国家庭送去保障，实现健康长久“友”陪伴。

08 健康险的引领者 首批推出健康险定制化方案

关键绩效 数据来源：友邦内部统计

自 1996 年 7 月至 2022 年 9 月

重疾理赔总金额约为 **75.81** 亿元

重疾新规时代下的重疾险发展，将更趋于个性化定制与差异化服务。尤其在重疾险保单核心保障不断升级的基础上，通过提供差异化的重疾专案管理服务，切实解决用户的后顾之忧，将成为重疾险创新的一大重要方向。

——友邦人寿首席客户官 姜利民

作为中国保险市场重疾险最早的参与者、终身重疾的倡导者，友邦深知中国家庭在医疗、人身保障、健康管理等方面的痛点，在市场上一众保险产品中披荆斩棘，坚持长期主义理念，深耕重疾险领域，坚定地带领保险回归其“保障”本源。凭借十数年的“全佑系列重疾险”产品积累与客群分类研究经验，友邦研判到，过去以产品为中心的重疾险、健康险保险市场需要进行一次革命式的更新换代。

案例：雪中送炭为全家保驾护航

每个孩子都是父母的牵挂，2019 年 7 月，谢女士在友邦为一岁多的儿子投保了保额为五十万元的“欣悦一生”儿童版重大疾病保险，同时附加了一些意外险、手术险等。2021 年 4 月，小朋友因发热入院就诊，持续治疗一段时间后仍不见好转，随后便住院进行更详细的检查和治疗，经骨穿活检，小朋友被确诊为白血病。谢女士一家倾尽所有为孩子治疗，但是白血病的治疗费用高昂，一般家庭难以负担，这时她想到了之前在友邦为孩子买过的保险。客户购买的“全佑系列”儿童重疾险对 22 周岁前首次罹患白血病有额外一倍的保额可以赔付。虽然小朋友还没有出院，但是友邦王主管凭借多年的服务经验，协助谢女士提交骨穿报告，经由共享服务部门审核后，谢女士顺利拿到了理赔款项。

以重疾新旧疾病定义切换为契机，友邦于 2021 年重磅推出颠覆健康险的重疾保障计划——“友如意”重大疾病保险系列产品，实现健康生活在先，医疗保障为后，助力健康中国，守护家庭幸福。作为一个经过大刀阔斧重塑重构后的重疾险产品体系，以模块化形式实现了寿险领域内的创新，客户能够像“搭积木”一样根据个人或家庭的实际需求自由组合保障内容，在核心保障的基础上进行个性化、差异化配置选择，通过不同搭配能够产生出近 2000 种组合模式。

09 打通保险价值链 重磅推出“愈从容”重疾专案管理服务

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

- 截至 2022 年 9 月底，友邦签约医疗机构 **1152** 家
- 截至 2022 年 10 月底，享有“愈从容”服务客户数超过 **95** 万
- 截至 2022 年 10 月底，申请“愈从容”重疾专案管理服务超过 **3500** 位客户

为解决当下医疗资源难触及、医学相关信息不对称等难题，迎合新时代下客户对全面、个性化、高效医疗服务的实际需求，友邦不满足于单纯服务重疾保单赔付，而是注重整合专业优质资源，打造自有专属服务团队与优质医疗机构资源网络。2020 年伊始，友邦重磅推出业界创新的“愈从容”重疾专案管理服务，凭借专业、周全、差异化的服务，切实解决每一个中国家庭健康管理的后顾之忧，让客户能够享受健康长久的人生。此外，友邦还开创性地将客户疑似患病阶段纳入重疾专案管理服务范围，帮助缓解客户申报疑似病例时的焦虑无助心理，并因在疑似患病阶段提早介入而大大提升理赔效率，为客户健康提供充分支持与关爱。

案例：依托优质医疗资源，提供高效就医协助

黄女士被确诊为垂体瘤，医生建议手术。但考虑到脑部手术的风险较大，可能会引发多种严重的并发症，黄女士在抉择面前犹豫不决。几经考虑，黄女士最终将病例资料发给友邦重疾专案管理团队进行求助，希望能够获得国内权威专家的会诊，以进一步明确手术方案。

重疾专案管理团队在收集到黄女士的病例资料后，与黄女士进行了深度沟通，向其详细解析了目前该疾病的几种治疗方案，并按照黄女士的要求，扩大专家搜索范围，依托已签约的1152 家优质医疗机构资源网络，管理团队整理了国内多家三甲医院的神经外科专家资料供其参考。黄女士最终选择了其中一家做进一步的治疗。

重疾专案经理根据黄女士的时间，预约了该三甲医院的主任专家门诊。经专家会诊后，黄女士被安排进行微创经鼻内镜下垂体瘤手术。由于微创手术创伤小，手术顺利，术后五天，黄女士就康复出院了。在此期间，团队还为黄女士提供了术前指导与术后关怀等服务，在治疗周期贯彻始终贴心守护，使黄女士能专注于诊疗而没有后顾之忧。

黄女士说：也许重疾是生命中的一片乌云，乌云到来的时候，会失去阳光，但是友邦的重疾专案管理，能成为穿破乌云的一束光，将希望带给患者们。

友邦“愈从容”的团队、营销员伙伴们在用爱与责任守护每一个生命的灰色时刻，共同迎接生命的健康美好。不管是面对高风险重疾，还是面对就医难题，抑或是面对医疗知识的空白，“愈从容”重疾专案管理做的一切准备，就是为了当生活落下重重一击时，友邦的客户能够体面、从容地应对。希望每一个“愈从容”专案的启动，都能为每个家庭带去从容面对难关的勇气和底气。

10 为客户创造价值 首创重疾“取优”方案

新旧定义理赔“取优”发起者

> 重疾新规是更为科学和合理化的体现。新的重疾定义诠释了有效的监管和创新活力的有机结合，为重疾产品创新铺垫了更好的基础。
>
> ——友邦人寿首席客户官 姜利民

2020 年 11 月 5 日，中国保险行业协会联合中国医师协会重磅发布《重大疾病保险的疾病定义使用规范(2020 年修订版)》。新规范适应最新的医疗技术和治疗手段，扩展了保障范围，放宽了部分定义的赔付条件，更加适应当下医疗环境和客户需求。

2020 年 11 月 9 日，友邦率先公开发文表示，针对“全佑系列”客户特别推出理赔“取优”方案：对于“全佑系列保单客户于 2020 年 11 月 9 日（含）之后首次确诊的重大疾病，在就该重大疾病申请理赔时，对保险合同所适用的疾病定义可基于该次理赔“取优”原则，在旧版与修订版疾病定义规范中进行选择。

对于新旧规范的取舍，作为保险保障专家，友邦秉承“以客户为中心”的原则，对成本进行精算审批的基础上，为客户创造长远价值。支撑起友邦做出这一决定的，除了深耕保险行业多年积累下来的实力，更是一以贯之的“长期主义”理念。

实际上，“取优”原则的实施对友邦来说并非首次，2007 年重大疾病保险规范出台时，友邦遵循有利于客户原则审批相关理赔申请；2014 年《人身保险伤残评定标准（行业标准）》出台，友邦继续遵循了“客户利益优先原则”。

长期以来，友邦始终信守承诺，永远将客户利益置于首位。

11 洞察中国家庭养老痛点 引领普适化养老革命

> 做养老需要长久规划，不论是人才的培养，还是科技的创新，都需要不断保持进化、投入、研发和迭代。养老布局是一个系统工程，需要全方位的能力培养。我们希望可以给市场提供一个养老服务的框架性范例，也希望通过我们长期的、全方位的养老解决方案，帮助中国家庭实现“老有所养”到“老有所享”的进阶，这是保险业作为第三支柱中的支柱所肩负的使命。
>
> ——友邦人寿首席执行官 张晓宇

随着我国迈入老龄化社会，2010 年至 2020 年，60 岁及以上人口比重上升了 5.44%。尽管老龄化在我国已是“老生常谈”的话题，但一次次的新数据仍然无时无刻不在提醒我们养老规划的紧迫性。养老产品的供给端存在产品同质化严重、打着“养老”旗号经营短期理财产品等问题；养老社区两极分化，高端养老社区受众较窄，占比 90% 的居家养老需求和 7% 的社区养老需求未得到有效解决。

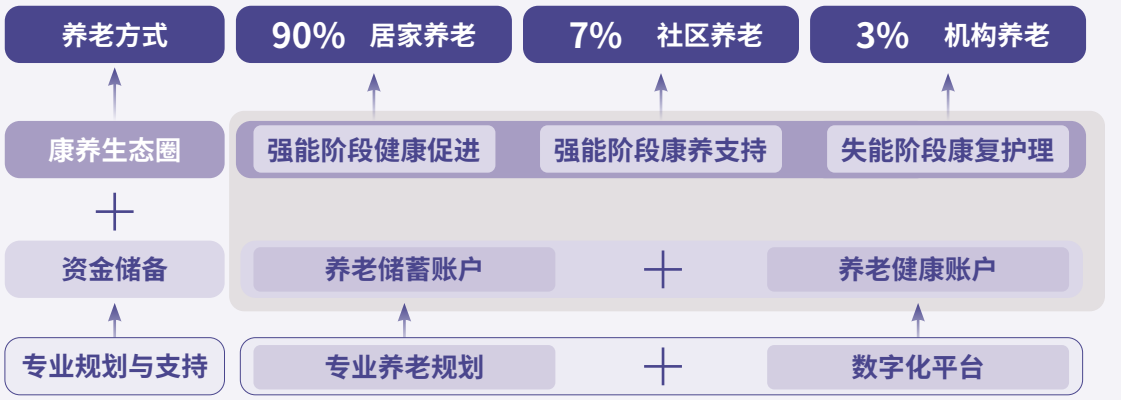
“老有所养”到“老有所享”的进阶

康养 1.0

2021 年 7 月，友邦打破保险业缺乏养老问题解决全案、产品服务同质化、客户普适需求难以被满足的桎梏，创新推出全旅程、全方位、广覆盖的“友自在”综合养老解决方案，打造覆盖全生命旅程的“康养生态圈”，走出了一条独具差异化竞争力的参与“养老第三支柱”建设的探索之路。

由痛点出发，友邦不断尝试和创新，走出一条针对广大中产及以上家庭的普适性新道路。在“友自在”的底层支柱中，除了养老财富账户，还有至关重要的养老健康账户。前者解决一般养老开销支付问题，后者则包含一系列健康险，保证客户在支付医疗费用时没有后顾之忧。

友邦“友自在”养老综合解决方案结构解析



康养 2.0

2022 年 7 月，友邦围绕“康养管家”服务进行焕新迭代，重磅升级了康养生态圈，其涵盖居家养老、社区养老、医养协助三大板块，通过“链接”、“选择”、“品质”，高效整合康养上下游合作伙伴的优质资源，为客户带来“全方位、早一步、高品质”的服务体验。

友邦公众号评论区记录了用户的真情实感：“我能想到最浪漫的事，是和你一起幸福变老。”老龄化时代赋予了保险业全新的课题，友邦健康生态圈布局成效显著之后，再度成为普适化养老革命的领军人。

美好时光 始终友你

友邦专属康养生态闭环

链接 康养产业上下游

- 多元资源支持
- 高效团队组织

选择 优质康养服务资源

- 康养资源优中选优
- 弥合客户信息不对称

严控康养服务 **品质**

- 自建团队全程把控

12 您身边的贴心管家 全方位的全程康养陪伴

关键绩效 数据来源：友邦内部统计

- 截至 2022 年 10 月底，超过 **5.2** 万人拥有康养管家权益

友邦立足长期主义，针对健康和养老业务成立了大健康管理部。这支专业队伍包括“康养管家”所在的自建服务团队以及自建质检团队，前者给予客户专业建议，协调医疗资源并一路陪伴客户；后者全程监控，对供应商进行严格筛选，确保康养服务的高品质。友邦凭借“链接、选择、品质”三位一体，提供全面且灵活的康养服务，帮助客户触及最适宜的优质资源。此外，友邦不断进行方向性探索，使客户通过年金险即可享受康养服务，满足了非标准体客户平等获得医养服务的诉求。

康养管家 2.0：全新组装服务板块，全方位提供全程陪伴

康养管家 2.0 服务覆盖范围

居家养老

- 适老化改造协调
- 智能居家养老协调
- 家政服务协调
- 护理上门协调
- 视频健康咨询协调
- 健康咨询

机构养老

- 康养机构资讯查询
- 康养机构预约
- 定期回访

医养协助

- 初老眼科筛查预约协调
- 女性更年期门诊预约协调
- 脑卒中评估预约协调
- 康复指导
- 营养指导（降低服务门槛）
- 陪诊协调（扩展陪诊范围）
- 慢病送药协调（扩展送药网络）
- 门诊就医预约协调（扩展网络）
- 齿科门诊预约协调（扩展网络）
- 中医门诊预约协调（扩展网络）
- 中老年体检预约协调
- 甲状腺结节慢病管理

康养管家 2.0 上线后，一些权益被陆续激活

2021 年 8 月

为第一位使用康养权益的客户提供出院关怀

客户是来自广州的一对夫妻，太太住院，友邦在住院期间及出院关怀中给了客户莫大的安慰。

2022 年 1 月

第一次提供营养和康复指导

友邦启用自有营养师、康复师，与确诊恶性肿瘤的客户电话沟通，了解客户的饮食习惯后定制了一份营养指导报告，并持续致电客户进行饮食指导和情况跟踪。

2022 年 7 月起

降低营养指导、康复指导权益使用门槛

客户确诊了糖尿病、高血压即可申请营养和康复指导。

2022 年 9 月

第一次提供助浴服务

协助三个月没有洗澡的瘫痪老人洗浴，提供超出标准的高质量服务的同时合理收费，并应客户需求寻找与客户同城可提供适老化改造的供应商，满足了客户和营销员提出的需求。

案例：足不出户享受顶级的医疗服务

2022 年 9 月，康养团队接手了一位骨折手术后出院的老人。由于老人独居在家，一个人进出医院很不方便，子女便申请了护理上门服务。为了让老人能够安心接受照顾，子女特意嘱咐不要提及费用问题。康养管家立即联系优质医院，为老人安排专业护士，上门协助换药并提供拆线服务。“护士非常专业，换药之前会提供专业证明，操作时也很专业、很仔细。”事后，老人对护士和康养团队赞不绝口。

友邦致力于提供全面的康养服务，尽力满足客户特殊需求，保障老年人生活质量，让子女们能够更加放心地在外打拼。

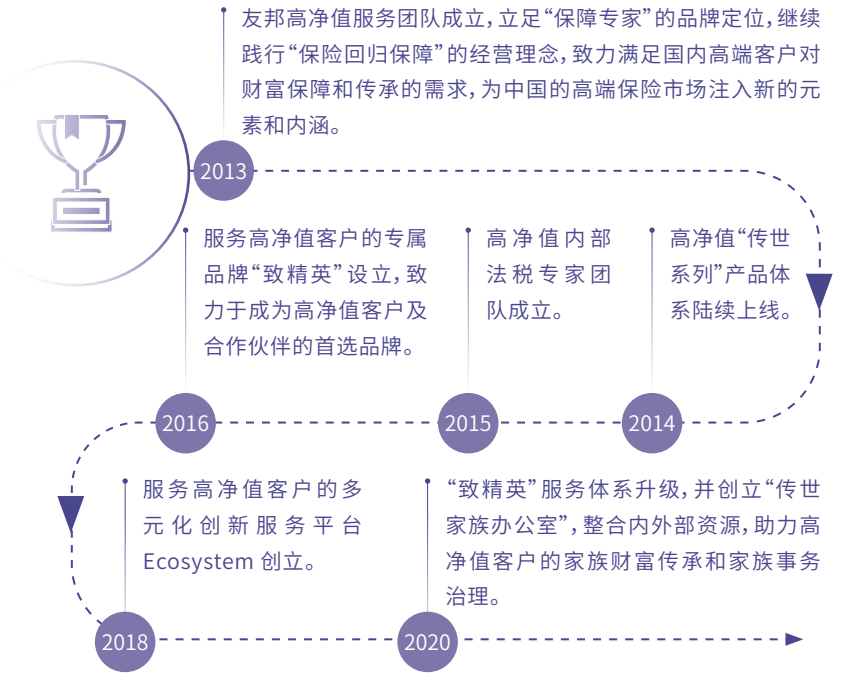
越来越多的中年人步入老龄阶段，在国民收入逐年增加的背景下，这批人在退休后对生活质量依然有着较高要求。长寿时代叠加老龄化时代，日常、高频的保险服务成为客户更深层次的需求，尤其是在健康养老方面的多元诉求，更需要“长情的陪伴”。友邦通过保险引领中国养老新面貌，实现服务内容和质量的跃升，让更多人能够幸福享老，从容老去。

13 传承梦想 打造精英专属方案

面对高净值人群的逐步扩大和日益发展的市场，作为历经风雨、深谙高净值客户需求的百年企业，友邦再一次走在了前列。

为了满足高净值人群所追求的更加长远、多元化、综合化的财富管理策略，友邦于 2013 年在中国内地率先成立高净值业务部，打造专属品牌“致精英”，以“财富根植”为品牌理念，以精英服务精英，持续为中国高净值客户提供财富保障和传承的综合解决方案，经过多年发展，友邦高净值业务已成为具有优势产品、专业团队、创新服务及多元生态圈加持的精品业务，获得了众多精英人士的青睐。

友邦高净值业务发展历程



案例：保险金信托：是传承，也是爱

专业财务出身的客户 Z 女士和丈夫早年辛苦创业小有所成，有一个独生女儿在海外留学。因身体状况欠佳，Z 女士逐渐退出公司管理，专心培养女儿，打理家事。她个人非常认可终身寿险作为传承工具，但因为身体原因无法购买，只能由其本人作为投保人，丈夫作为被保险人购买寿险，受益人是其独生女。在交流过程中 Z 女士吐露心声，万一自己先于丈夫离世，保单是否会持续有效？是否还能继承她的意愿照顾到宝贝女儿？即使女儿拿到保险金，又是否可以好好管理和使用？

虽然当时市场上的保险金信托 1.0 模式可以实现独生女儿分时段领取保险金的安排，但如何避免 Z 女士作为投保人持有的大额保单因其身故而变为遗产被分割或失效这一问题，一直未在市场上找到有效的解决方案。Z 女士因此咨询到友邦，希望能帮她解除后顾之忧。

本着以客为先的服务理念，友邦结合信托和保险的本源理念，与信托公司和专业律师事务所充分论证，最终探索出了保险金信托 2.0 模式，通过保险和信托两种金融工具的有效结合，切实解决了 Z 女士的需求，打消了她长久以来的顾虑。友邦的专业服务获得了 Z 女士的高度认可，同时友邦也作为首家推出保险金信托 2.0 模式的保险公司，再一次引领市场。

本材料为实务案例的一般分享，并不构成对具体信托产品与服务或者对具体保险产品与服务的推介。保险金信托以保险相关权益为信托财产之一，具体由信托公司提供信托产品与服务，保险公司仅提供保险产品与服务。具体信托产品与服务相关，需详询专业信托机构。

凭借百年视野，友邦整合超高净值人群在家族财富保障、家族事务管理及家族文化传承等多元化需求，于 2020 年为超高净值家庭全新设立家族事务增值平台“传世家族办公室”，为超高净值人群提供专属服务，助力超高净值家庭“行稳致远·家业永续”。

案例：传世家族办公室：解忧，更安心

客户 A 女士，今年 50 岁，是多家企业实控人，和丈夫育有一个 10 岁的儿子和一个 5 岁的女儿。这几年，A 女士开始有意识地对其积攒的财富进行梳理和分配，毕竟多年的打拼想要更多地照顾到家人，尤其是两个年幼的孩子。但诸如婚内积攒的财富如何划定归属、如何为两个孩子筹划固定份额的财富划分等“家事烦忧”深深困扰着 A 女士。

经过了解与分析，A 女士最终选择尝试友邦“传世家族办公室”的“家族事务管理服务”来“解忧”。由友邦的法律专家先行为 A 女士厘清个人需求及具体诉求，同步“家族事务官”开启统筹外部专业事务所草拟法律文书。作为传统“家办模式”的服务创新，友邦高净值专家在整个服务过程中全程陪同，认真细心地梳理客户需求。历经面谈、拟写、修订等环节，在友邦高净值专家及外部事务所的通力协作下，A 女士顺利完成了“婚内财产协议”和给子女的遗嘱拟写。

服务完成后，友邦“传世家族办公室”专业与真诚的服务获得了 A 女士的高度评价，也让 A 女士更加信赖、认可友邦。经过此次服务后，A 女士也为家人增加了寿险、重疾险、医疗险等多方位的保障额度。

友邦从客户的“家族事务”入手，透过专业的“家办服务”，进而融合保险保障的“一站式传承方案”，成为了保险业“家办模式”的又一次创新。

14 “友邦友享”带您畅游数智化时代

关键绩效 数据来源：友邦内部统计

- 截至 2022 年 9 月底，“友邦友享”平台总用户数达 **326** 万人

案例：“救命”的答题活动

“友邦友享”以线上形式增加与客户的互动频次，深入客户的日常生活，通过平时的知识积累和习惯培养，帮助客户从生活方式上做出改变，畅享健康长久好生活。其中，“友邦友享”中的“想一想”答题版块不仅是客户闲暇时的趣味互动方式，还能借此学习健康知识。一位客户通过答题活动得知中老年人频繁打哈欠是中风的前兆，想起自己的岳母近期表现十分符合题目描述，便立即带岳母去医院。检查结果出来，岳母被诊断为轻度中风，经过医生及时治疗，情况有了明显好转。

全场景、全旅程、全生命周期的保险生活数字平台——“友邦友享”

2021 年，友邦全力打造覆盖“端到端”客户旅程的一体化数字客户互动平台（One Experience），通过对海量数据的洞察，为友邦的运营、后台体系的设计、产品开发、服务设计，以及渠道升级提供精准的指导，更贴近客户需求。作为友邦一体化数字客户互动平台的核心组成部分，“友邦友享”秉承了“以客户为中心”的理念，充分考虑客户多元化需求，搭建全场景、全旅程、全生命周期的保险生活数字平台，通过一站式全旅程的健康管理服务、个性化的保障解决方案、专业财富管理以及丰富品质生活权益，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，成为相伴客户与其家人一生的健康与财富保障管理伙伴，助力客户安享每一种好生活。

“友邦友享”小程序　“友邦友享”APP

“友邦友享”丰富线上活动

15 关注客户点滴诉求 机器人客服“小邦”传递暖心服务

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

截至 2022 年 9 月底

- 续期挽留智能外呼累计参与收到保费超过 **16** 亿元，为超过 **17** 万位客户提供了保障
- 客户关爱智能外呼累计服务近 **56** 万张保单，联系覆盖率由上线前的 **43%** 提升至 **100%**
- 领款提醒智能外呼上线一年，已有 **50%** 的客户经“小邦”提醒后成功领款，领款金额超 **7700** 万元

扫一扫，收听语音

友邦推出“小邦”智能语音客户关爱助手，旨在通过科技创新充分赋能客户服务，是一项为客户创造更多价值的重要变革。

案例：“小邦”获选“保险业客户服务典范案例”

2022 年 3 月，在《中国银行保险报》举办的“金融有温度 服务更贴心”2022 中国银行保险业服务创新峰会上，友邦的“‘小邦’智能语音客户关爱助手”获选“保险业客户服务典范案例”。该典范案例是为了宣传那些通过技术创新、生态共建等方式满足保险消费者需求和满意度的金融服务创新探索，通过这些已在实践应用中具有代表性和开拓性的案例，引领行业正向发展，起到标杆示范作用。

“小邦”获选“保险业客户服务典范案例”

AI 技术赋能诉求，智能分析定制服务

友邦积极探索 AI 技术赋能服务领域，继 2018 年智能在线机器人“小友”上线后，持续将 AI 应用进一步拓展至外呼领域，经过短短半年时间，攻克重重难关，成功打造智能外呼机器人“小邦”。

“小邦”在与客户交互过程中使用自然语音识别（ASR）、自然语言处理（NLP）以及语音合成技术（TTS）等 AI 技术，采用高效灵活策略构建语音交互框架，语音、语调及沟通内容高度拟人，为客户提供智能友好、千人千面的语音交互服务。此外，对于交互中客户所表现的属性偏好及行为轨迹，“小邦”还可以利用机器学习等技术手段实现智能分析，输出客户画像，为每位客户定制个性化的外呼服务策略。“小邦”的成功推出让客户感受到真人服务的温度，且依托 AI 技术，更迅速与准确地为客户解答问题，真正解决客户需求。

700 余种交互场景，瞬时响应需求变化

“小邦”集合多种 AI 技术，依托对客户服务诉求的深入挖掘及分析，提供续期客户挽留、孤儿单客户关爱和客户催领款提醒等多种特色服务，由“点”及“面”覆盖 5 大类共 700 余种交互场景，快速应对市场和客户需求的变化，轻松解决客户多元化保险需求。同时，依托对实际应用场景中客户服务诉求的深入挖掘及分析，“小邦”针对语音交互过程中客户提及的各类问题，结合后台知识库及语义交互进行迅速理解，瞬时响应客户在回访过程中的个性化服务需求。友邦不断推出差异化服务，既强化公司主体责任，又提升消费者的服务获得感和便捷性。

未来，友邦将继续“以客户为中心”，通过 AI 赋能企业数字化转型，为客户打造优质服务体验，为行业树立创新服务标杆，推动行业数字化、智能化发展。

16 “雪中炭”与“及时雨”理赔前置保驾护航

理赔服务迭代更新

“以客户为中心”的理念始终如一

- 1992 年 -2004 年
  使用纸质单据、计算器和胶水来处理理赔
- 2004 年 -2019 年
  逐渐步入电子化、数字化时代，理赔效率不断提升
- 2019 年起
  进入智能化时代，随着智能理赔平台 - 智赔宝的上线，理赔案件的自动化水平从 13% 提升到现在的 55%，理赔效能显著提升，自动化水平跨越新台阶，友邦理赔开启了全新的时代。

案例：理赔前置的“无忧”

2020 年 4 月初，L 女士不幸罹患癌症，入院前她找出了 10 年前在友邦购买的保单。报案后，友邦第一时间进行评估，确认符合重疾理赔前置服务范围。当天下午 4 点，营销员联系上了 L 女士，约定第二天去医院协助其申请理赔。第六天上午 9 点友邦收到病理报告，通过“爱服务”系统补充了理赔资料，且于次日 L 女士完成手术后，即成功支付其 36 万重疾保险金。L 女士和家人非常感激友邦的重疾理赔前置服务，并赞叹友邦理赔的速度之快，助其无忧康复。

把握“客户旅程”重要时间点

客户旅程（customer journey），即客户与保险公司发生联系的整个过程。友邦在前期调研时发现，当客户被诊断为罹患重疾时，能否第一时间确认拿到保险理赔款、拿到多少理赔款，对其精神状态和后期安排有重要影响。考虑到“客户旅程”重要时间点以及保险企业与客户最直接接触点的理赔环节，友邦力求尽早赔付——保险公司尽早介入、尽早做出理赔与否的决定，尽早把理赔款打到客户的账户。

缩短理赔周期，提升理赔体验

北京地区的首个重疾理赔前置案例，70 万元的赔付款在客户确诊重疾后 24 小时内即送到客户手中。友邦急客户所急，大大缩短理赔周期，帮助客户尽早拿到理赔款项，成为客户抵抗疾病的坚强后盾。

友邦理赔前置的先决条件是营销员或理赔人员在前期尽可能完整地收集客户相关资料，在获得理赔的决定性资料之后，才能支持理赔审批的快速通过。这种做法开创了一种新思路，即将传统的理赔流程中后置的资料收集转变为前置工作，变被动服务为主动理赔服务，以缩短理赔周期，提升客户理赔服务体验。

友邦不断完善和升级重疾理赔前置服务，将前置服务的疾病范围由 9 种扩展至 35 种；对于符合重疾理赔前置服务范围的客户，由专人协助收集理赔必须材料，提供一站式关怀服务。

友邦的重疾理赔前置服务，让保险金成为及时雨，真正体现了保险“雪中送炭”的大爱。

17 深耕团险赛道 携手企业共建健康职场

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

截至 2022 年 9 月底

- 参加友邦团险企业约 **4** 万家
- 覆盖员工约 **124** 万人
- 团险整体服务人力达 **288** 名（含外包）

友邦高度关注员工福利，于 2022 年 4 月正式推出市场领先的职场健康项目 WorkWell with AIA，同时也希望将这份进阶保障与客户员工共享。当下，追求幸福与自我价值已成为新的职场发展趋势，传统员工福利愈加难以满足员工快速发展的多层次诉求。从 2020 年以来，员工明确了对健康资源和福利的需求，企业也加大了对员工健康的关注度，投保团体险是现代企业顺应潮流的举措。通过团险这一有利于增强员工凝聚力的重要工具，友邦将“健康长久好生活”的理念同步传递给企业客户，与其携手共同打造充满员工关怀的健康职场。

友邦团险 WorkWell with AIA

案例：企业信赖的健康伙伴

2021 年，针对某大型科技制造型客户企业特征，友邦提供定制化团体保险服务，与该客户共建健康职场，全方位守护员工健康。

助企业：提供可执行的职场健康洞见

01 员工健康状况概览　02 健康行为分析　03 总结及提升建议

为员工：健康职场即刻享有

常见情况轻松应对	医疗服务专业可靠	健康身体触手可及
线上福利保障查询	在多家公立医院设住院代表	骨科理疗与肩颈调理上门服务
线上健康告知收集	提供一站式健康管理服务	提供心理服务整体解决方案
线上制定身故受益人	专业理疗师提供针对性服务	健康嘉年华互动活动

部分服务由友邦特选合作的第三方服务方提供，具体服务内容、服务标准，服务费用以及涉及的由第三方提供的合作服务声明以最新版《服务手册》及公文为准

行业·影响力

星霜荏苒，居诸不息。30 年来，伴随着中国经济社会的发展，友邦逐步成长为行业“风向标”的保险公司。毫无疑问，友邦是中国金融开放和保险行业大发展的受益者，而作为回馈与感恩，友邦也在自我发展过程中，以自身的长远发展战略、创新的人才培养、领先的合作管理机制、卓越的产品与服务等为中国保险市场提供了保障与助力，让更好的友邦成为引领中国保险行业变革的重要力量。

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

- 启蒙了国内第一批保险行业精算师
- 为行业培养超 **3000** 名精算人才，与复旦大学等多个知名学府联合成立精算培养摇篮
- 开创了中国内地银保独家合作的先河

18 与国际接轨 保险精算与核保的开拓者

友邦“友”责任

回到中国内地之初，友邦发现中国保险行业中缺乏能够帮助公司设计产品、研究如何在稳健经营的情况下获得利润的重要人才——国际认可的精算师，更是缺少精算专业的学生与国际化精算学会的考试中心；与国际接轨的核保风控体系亟待完善，懂得国际化保险评估的专业人才稀缺，企业内面临着从业人员普遍核保意识偏低，业务质量差等问题。

友邦在中国保险市场深耕细作经营的同时，也在思考如何发挥自身优势，助力中国保险行业全面均衡、健康可持续的高质量成长。

让精算人才出自本土

一个行业的蓬勃发展离不开专业人才队伍的建设与培养。考虑到教育是一项长期投资，需要持续不断的资金投入和资源匹配，更需要借助合作伙伴的力量来共商共建。友邦计划与各大高校合作，成立精算中心，为有志于从事精算工作的毕业生提供学习和实习的机会。同时，为培养更多的本土专业教师，友邦香港总部设立中国精算教师实习基地，资助高校教师进行实践研修。截至 2022 年 10 月底，超三千名精算人才出自友邦高校合作精算中心。

将国际标准引入国内

1993 年，友邦向北美精算师协会（SOA）申请在上海设立考试中心，将国际化、专业化的培训体系引入国内。此外，友邦保险还大力推广并资助员工参加国际寿险管理师（LOMA）和精算师专业考试，多方位与国际接轨，不断向行业输送具有国际先进经验的本地精算人才，为中国现代保险业的长期发展奠定坚实基础。

友邦与国内多所高校牵手合作培养保险行业专业本土人才

- 1994：友邦与上海复旦大学合作设立友邦·复旦精算中心开始，中国精算教育的“种子”开始在神州大地生根发芽
- 1996：友邦·中山大学精算中心成立
- 1999：友邦·中科大精算中心成立
- 2002：友邦与北京大学金融数学系合作成立友邦·北大精算中心
- 2007：友邦与南京大学金融与保险系合作成立友邦·南大精算中心
- 2014：上海财经大学—友邦上海保险专业硕士实践基地项目成立
- 2022：友邦携手武汉大学设立“友邦·武大精算教育基金”

未来，我们还在继续！

TA 们说

回忆那些让人骄傲的故事

——友邦 – 复旦精算中心主任　尚汉翼

1994 年秋天，第一期友邦 - 复旦精算培训班正式启动。培训班中有一位名叫薄卫民的学员，是复旦大学数学系的学生。参加精算培训班，是他首次接触和学习精算科学。在经过三年零八个月的勤奋学习后，薄卫民很快就通过了所有北美精算师资格（FSA）课程的考试，成为中国内地通过北美精算师协会（SOA）考试取得 FSA 的第一人。

记得在 1998 年 7 月 18 日的清晨，时任友邦高级副总裁兼总精算师的李达安先生在网上查到薄卫民通过了最后一门 FSA 课程的考试，即将取得 FSA 资格，他兴奋异常，当即从香港打长途电话到我家中告知喜讯。我当时刚刚从睡梦中醒来，得知这一消息也极其高兴，同时也深为李先生对中国内地考生的关心和爱护所感动。李先生那时是友邦高级副总裁，也是友邦 - 复旦精算中心的企业方负责人，他亲自指导了许多位内地精算学生，其中不少人后来都取得了 FSA 资格。

在 SOA 考试中，比 FSA 低一级的是准精算师考试（ASA），但要通过这个考试也并不容易。十多年前，ASA 考试共包括 11 门课程，一般的考生在一季（例如某年的春季或秋季）中可以申请三到四门课程的考试，如果报考五六门课程就算相当多了。但我们友邦 - 复旦精算中心的两位老师（当时都是复旦数学系副教授）郑韫瑜和余跃年，都曾在一季中报考全部 11 门课程，其中郑老师一次通过 10 门，余老师则一次通过全部 11 门。此事当时在精算圈内被视为一段传奇。

截至 2021 年底，数百位学员从友邦 - 复旦精算培训班中受益，其中至少有几十位学员已成为金融业骨干，担任各大金融公司的首席执行官、首席风险官、总精算师、合伙人等。

友邦 - 复旦精算中心早期学员及培训老师

友邦 - 复旦精算中心学员获得友邦保险奖学金

1995 年，友邦举办的核保讨论会

填补行业核保空白

随着中国保险前端市场业务的高速发展，友邦发现，不少行业从业者与客户，均对核保体系的概念一知半解，产品销售缺乏核保意识，行业的核保体系空白亟待填补。为此，友邦专程聘请海外医学核保专家来到中国，以培训的方式为核保团队教授专业核保、核赔知识，为保险行业建立起专业的医学核保思路，并传授成熟保险机构中核保手册制定与运用的经验，为中国培养了第一批专业核保人员，来自友邦的顶尖核保人才将完整的国际寿险专业管理体制全面地输送到中国保险行业。

19 专家分享 将专业的事交给专业的人

友邦“友”大咖

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

截至 2022 年 10 月底

- “友邦有专家”系列视频累计曝光量为 **55,831,079** 次
- “友邦有专家”系列视频累计互动量为 **1,944,727** 次

想要自在养老，
却不知道如何筹备？

选保险和选伴侣一样？
保险长期主义是什么？

慢病三高的魔爪，
又饶过哪个干饭打工人？

当选择困难症面对许许多多的保障需求，
该如何挑选称心如意的健康管理套餐？

新旧重疾定义更迭，
怎样买重疾险才划算？

面对诸如此类专业问题，数十万人在“友邦有专家”的解答视频中获得靠谱答案。

微信视频号

#友邦有专家#催婚从古“催”到今，但别害怕！友邦终身保障契约在人生每个阶段都能护你周全（2020/9/29）

抖音

了解一下，孕期这些都可以！#友邦保险#生孩子#孕期（2021/6/9）

友邦秉承“专业的事交给专业的人”，发挥作为行业领军人的精英人才优势，才尽其用，携手公司内各领域专家大咖，点燃智力引擎。

随着 5G 时代加速发展，友邦解码知识普及新路径，用微信公众号、短视频、微博、B 站等新时代的新媒体推广方式，通过深入浅出的讲解给予大众最专业的保险知识和生活小常识，让保险产品及专业知识通过网络普及到千家万户，用更受大众欢迎的新兴方式全方位塑造友邦专业的品牌形象。

在这里，可以与友邦北美精算师兼超级奶爸一起探讨子女的教育规划，做小小追梦骑士的坚强后盾；听友邦产品及客户价值管理部负责人亲传人生底牌精算秘诀，助力抵御生活意外风险；同原为临床检验专业的大健康管理部负责人探讨养生、健康方案；看“气质高雅的女相声演员”高净值业务部税务专家用段子揭秘如何在年终奖报税问题上避坑；向“聪明脑袋”精算师兼健身达人学习如何舒舒服服“吃”出好身体、探索健康密码；与拥有 10 年三甲医院临床经验的医疗网络发展部专家分享儿童健康管理干货冷知识……

随着短视频与直播的兴起，区别于行业内良莠不齐的保险内容和缺乏专业素养的“保险大师”，友邦作为行业标杆，积极抓住机遇，主动赋能友邦卓越营销员，培训“幕后专家们”通过视频号 + 抖音 + 朋友圈等全网模式打造个人 IP，让营销员成为自己的意见领袖，以专业的储备输出优质内容，通过喜闻乐见的传播方式拓宽获客渠道，让保险知识的普及不再受到时空限制。

友邦用自己的力量，让更多的人知道保险不是一次付款销售、一纸合同，而是一种生活、一种陪伴，携手共度漫漫人生路。

20 打造康养生态 协同保障“无忧”人生

友邦“友”大咖

关键绩效

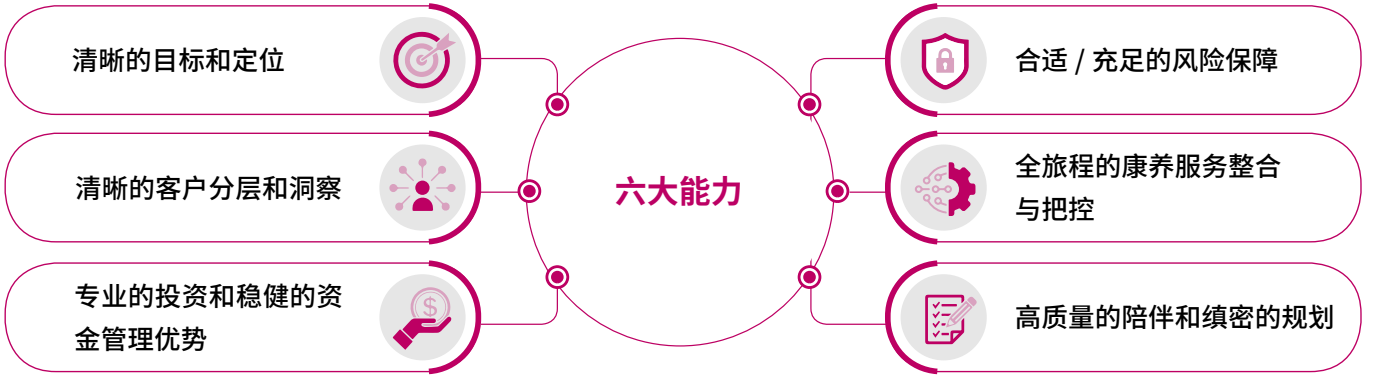
数据来源：友邦内部统计

- 截至 2022 年 10 月底 友邦签约康养机构 **170** 余家
- 截至 2022 年 10 月底 康养机构网络覆盖北京、上海、广州等 **29** 个城市
- 预计到 2026 年 康养网络计划将覆盖全国 **1000** 多家康养机构

随着“百岁人生”成为常态，“养老”逐渐展现出跨越多个经济周期、覆盖不同人生阶段的特点。目前中国的养老产业，不论供给端还是需求端，均处于较为初级的阶段。基于此，如何安全、稳健地应对长寿、健康、财富等多种风险，如何应对养老需求的多元化和复杂性，如何提供长期性、整体性的高质量养老规划服务——这些是养老产业入局者需要仔细斟酌的本质性问题。

同“养老”赛道中众多玩家相比，保险公司作为客户养老解决方案的支付方，产业链条上下游的黏合剂，具有强大的连接力和控制力，兼具长期性的特殊金融属性和整体性的理解和规划，最适合成为养老服务生态的主导者。

通过对于养老产业的深入洞察和布局养老赛道的深层思考，友邦提出：清晰的目标定位、精细的客户分层、充足的风险保障、专业稳健的资金管理、全旅程康养资源整合，以及高质量的陪伴和规划，这“六大能力”是商业保险支持“第三支柱养老”发展成功的关键要素，这也为国内寿险业在养老行业突围革新带来了极具启发性的思路，引领一场行业养老“革命”。



作为保险行业先行者，友邦认为最好的养老是享老，并就此开启了新的实践与探索。友邦不仅从自身产品进行升级，更通过全方位打造富有友邦特色、覆盖居家养老、机构养老、医养协助三大板块的“康养生态圈”，不断开拓康养上下游机构合作新模式，走出了一条独具差异化与竞争力的参与“第三支柱养老”建设的创新探索之路。

依托友邦的影响力及成熟的大健康管理团队，友邦目前已在全国范围内广泛与康养产业资源开展深度合作，积极整合康复医院、护理院、养老机构、日间照护中心等，且从高端到中高端皆有所涉及，为有机构养老需求的客户提供行业内最为优质的康养资源。

康养合作机构

21 守正出奇 打造有价值的银保渠道

友邦“友”伙伴

杨一辰

友邦人寿首席多元渠道官

> 如今的银保市场面临着深度转型，对现有“开放货架式”的银保合作模式进行变革已成为市场趋势。要想全面开创金融高质量发展新局面，需要建立在银行与保险公司长期稳定的深度合作基础之上，并高度聚焦合作银行所覆盖客群的真实需求，打造定制化、差异化的银保产品和解决方案。友邦将坚持打造卓越银保渠道，在财富客户价值主张、保险销售专业能力，以及丰富产品与服务生态赋能方面，为合作银行方提供助力，双方携手共同探索高质量银保合作模式。

银保发展初期，银行为了提高保险代销佣金收入，通常以“银行大卖场”“保险超市”的形式和多家险企合作，单纯销售“储蓄替代型”产品。在这种“多对多”的合作模式中，一家银行的货架上，往往同时提供了上百种类似的保险产品，而由于培训服务无法跟进，很容易造成销售误导。

是否要为了快速增加销售规模而随波逐流?友邦的回答是，不。

友邦以自身的行业领导优势为基础，开创性重新定义并打造有价值的“卓越银保渠道”，将其作为长期发展的关键策略之一。区别于过去“广撒网”提供给客户单纯的财富管理产品，友邦的“卓越银保渠道”坚持银行联合保险公司专注渠道，基于富有差异化的客户价值主张，通过多元化的方式探索互利共赢的发展路径，为合作银行自上而下提供行之有效的本地化培训体系，为客户提供全方位的保障解决方案，引领保险行业银保渠道深度转型，迈入银保新篇章。

对银行员工的培训

2021 年，东亚银行（中国）有限公司宣布，正式开启与友邦为期 15 年的独家银保合作，东亚中国将向其零售银行客户独家分销友邦的保险产品。凭借友邦高质量的产品矩阵及专业化银行保险队伍方面的优势，以及东亚中国强大的销售渠道和广泛的客户基础，两家百年企业深度战略合作，携手推动银保精品店模式进一步深化，建立起试点地区独家分销伙伴关系，未来合作范围有望拓展至东亚中国在内地的其他地区网点，为更多的客户提供专业高质量的财富与健康保障服务。

随着金融科技的浪潮席卷金融业，银行正逐步构建起线上线下全渠道的服务体系，这意味着保险公司为合作银行提供服务支持的“主战场”，将从传统的线下物理网点转向全渠道一体化覆盖。

对此，友邦积极布局 TDA 策略，通过数字化手段赋能从电子化到智能化的全面升级，以实现银保渠道管理的精细化，服务银行客户的精准化，携手伙伴打造银保深度融合样本，共创银保卓越发展双赢。

东亚银行与友邦签署香港及内地银保分销协议

理念

“业务数据化，数据业务化”

数字化工具

帮助银行细分客群，精准定位需求，运用保单检视工具进行保障缺口诊断和分析，提供符合客户实际画像的解决方案。

友邦推进数字化银保合作，加快实现数字背景下的全面高质量发展

数字化平台

与银行合作搭建端到端的数字化平台，友邦专属产品从投保到售后的数字化保障全旅程。

社会·影响力

友邦既是国家改革开放的参与者、受益者，也是行业的引领者、贡献者。自回归以来，友邦始终以实际行动践行对中国市场“长期主义”的承诺。友邦致力于在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，通过形式多样的公益项目，从不同领域，践行企业公民责任，将爱与责任回馈给社会。

友邦深知气候变化将影响大众的健康与福祉。2021年，友邦保险集团已承诺2050年达成“净零排放”，以帮助缓和气候变化。友邦正通过加速利用自身在金融领域的优势，服务中国经济社会的低碳绿色发展，为中国社会可持续和更健康的发展作出贡献。

友邦友爱

友邦重大公益历史事件回顾

1994

友邦与上海复旦大学合作设立友邦 - 复旦精算中心开始，中国精算教育的“种子”开始在神州大地生根发芽

1995

资助上海市民政局人民币 20 万元以救济社会孤老

1996

友邦 - 中山大学精算中心成立

公司四千余名同仁参加上海市首次组织的“万人上街募捐”活动

1997

友邦上海分公司捐款支持上海市红十字会建立备灾救灾中心

1999

友邦 - 中科大精算中心成立

2000

由友邦上海分公司营销员和员工捐资兴建的“友邦春蕾小学”在安徽青阳地区正式落成

2002

友邦与北京大学金融数学系合作成立友邦 - 北大精算中心

2003

友邦上海分公司通过上海市卫生局向治疗“非典”病人和“非典”疑似病人的一线医务人员捐赠 20 万元

2007

友邦与南京大学金融与保险系合作成立友邦 - 南大精算中心

2008

友邦首次捐款达 413 万元，其中捐赠 396 万元给中国儿童少年基金会，成立“友邦爱心基金”，用于援建四川“友邦德阳福利院”

2014

友邦携手中国青少年发展基金会成立“友邦青少年足球发展计划”

上海财经大学—友邦上海保险专业硕士实践基地项目成立

2015

友邦结缘关爱身心障碍儿童“爱奇儿”及其家人的社会福利机构“天使心家族”

2020

首个“友邦 - 新阳光病房学校教室”在南京市儿童医院血液科揭牌

为在抗击疫情的一线医护人员赠送每人最高保额达 60 万元的专属保障

2021

友邦携手上海信托成立“友邦友爱”慈善信托

友邦加入“春蕾计划”

携手上海市儿童基金会共同助力困难女童的就学之梦

2022

友邦携手武汉大学设立“友邦 - 武大精算教育基金”

友邦扩大公益版图，全新启动“友邦友爱乐龄计划”，帮助老年群体改善养老环境和身心健康，助力普惠养老

友邦始终相信，保险是最具温度的金融工具，我们不仅限于保单销售，更通过保险保障把爱和责任传递给每一位客户。友邦致力于让爱回归保险行业，将社会责任归为己任，用心去创造美好明天，使爱与责任的影响力辐射更广大人群。

什么是“信赖为本 友爱未来”

中国青少年发展基金会 CHINA YOUTH DEVELOPMENT FOUNDATION

中国青少年发展基金会合作发展部部长 冯敏慧

“友邦作为一个百年企业，只有拥有很好的理念和愿景，才能对员工有一个正确的引领，并将理念传导到员工的日常工作和公益活动中。也正因为有了这样的愿景，才能够持续汇聚各种资源，把每一个公益项目做得深入，并且通过公益搭建了一个爱的氛围。友邦人对公平的在意和对爱的阐释，都一点一滴地反映在他们的公益活动中，所以在与友邦人的合作每一刻都能体会到友邦的‘信赖为本，友爱未来’公益愿景。”

上海市儿童基金会 SHANGHAI CHILDREN'S FOUNDATION (SCF)

上海市儿童基金会会长 黄绮

“友邦戮力践行‘友邦友爱社会公益’30 载如一日，是一个富有爱心且具备社会责任感的跨国企业。加盟上海儿童公益事业，守护儿童发展、关爱儿童健康、助飞儿童梦想。友邦身置上海公益热潮，一支独秀，情溢中华！近年来，友邦伙伴更是上下齐心，借助我们的平台，投身脱贫攻坚和乡村振兴国家战略，携手各界大咖，引导社会公益热情，倾力支持沪滇春蕾计划，捐赠净水设备解决云南偏远地区学校儿童饮水问题，为春蕾女童捐赠关爱礼包，保障女学生春蕾绽放、勇敢追梦、不负韶华！”

爱德基金會 THE AMITY FOUNDATION

爱德基金会副秘书长 何文

“作为友邦的长期公益合作伙伴，友邦让我感受最深的是友邦的慈善基因是沁入骨髓的，从友邦高层到友邦的员工，从友邦的品牌代言人到友邦的客户，都在被友邦人友邦友爱的精神所感染，并积极投入其中。这个意义不仅仅是为社会带来了多少捐赠，更多的是将公益之心、仁爱之心向社会做传播，我很喜欢‘薪，火传也’这句话。在每一次和友邦的共同行动中，我们通过每个友邦小伙伴的参与，都将社会的温暖聚集一点，让爱汇聚，给与生命更多的美好。”

北京新阳光慈善基金会 New Sunshine Charity Foundation

北京新阳光慈善基金会发起人、秘书长 刘正琛

“与友邦的伙伴沟通和共事的过程是很愉快的，每一件事都有明确的推进进程，每一个进程完成后都会有反馈，每一次沟通都有愉快轻松的氛围，让我看到了友邦伙伴面对工作时的认真细致。我还通过社交媒体，了解到友邦伙伴的工作状态，更让我觉得友邦的每一位伙伴都在做未雨绸缪的益事！每一个小伙伴也都是真心地热爱自己的事业，并乐在其中！并且用这份能量感染周围的人，感染我，让我也乐在其中！”

公益篇
做有温度的保险企业

22 抗疫救灾 友邦与中国社会共命运

1998 年的特大洪水，2003 年的“非典疫情”，2008 年的“汶川地震”，2020 年的“新冠疫情”，2021 年的河南水灾等等都给中国人民的正常生活带来了巨大的威胁。而友邦始终与中国社会同呼吸共命运，充分发挥保险保障的作用，践行企业社会责任。

从“非典”到“新冠”，友邦一直在行动

2003 年的春天，友邦与中国人民共命运、心连心，共同应对疫情的挑战。友邦各分支机构积极应对，特设了“非典理赔绿色通道”，更高效地为客户提供“非典”相关理赔服务。在“非典”疫情较为严重的北京地区，友邦北京全体员工和营销员无一人感染，并被北京市人民政府授予“防范非典先进单位”称号。友邦上海亦通过上海市卫生局向抗击非典疫情的一线医务人员捐赠 20 万元，并到上海市传染病医院，向战斗在一线的医务人员送上了慰问金，是上海抗非医务人员收到的第一笔由企业自发捐赠的慰问金。

自 2020 年新冠疫情暴发以来，友邦不仅第一时间筹措物资驰援湖北，更通过为客户提供新冠肺炎特别慰问金、扩展保险责任、捐助防疫紧缺物资、为医务职工提供公益健康保障等多项举措参与抗疫，为维护社会秩序的平稳运行贡献积极力量。

2003 年 9 月，友邦答谢在抗击“非典”中倾力奉献的医护工作者，赞助北京市京剧院举行“友邦北京感恩之夜”京剧晚会

共抗新冠疫情，客户保障不间断

2020 年

针对感染新型冠状病毒(2019-nCov)肺炎的出险客户，友邦推出 **10** 项应急预案；友邦还支持战略合作伙伴微医互联网总医院推出新冠期间全国专家 24 小时在线义诊项目。

购买一年期及以上产品被保险人因确诊新型冠状病毒(2019-nCov)肺炎不幸导致身故或全残，将获得 **20** 万元特别慰问金。

2021 年

友邦将意外险、疾病险等产品的保险责任范围扩展至新型冠状病毒感染肺炎，涉及在售产品 **216** 个，惠及个险团险客户 **600** 万，总保额 **1.2** 万亿。

针对感染新型冠状病毒 (2019-nCoV) 肺炎的出险客户，友邦持续履行主动排查、简化理赔、取消限制等 **10** 项应急预案。

为了鼓励公众参与新冠疫苗接种、免除担忧，友邦向客户赠送疫苗险，保障因打疫苗而发生的就医相关保险责任费用，**受益人次 4914 人**。

疾病保险**责任扩展有效期延长**至 2021 年 12 月 31 日（含）之前。

2022 年

友邦大健康战略合作管理部门携手优质的 **9** 家公立三甲医院和优质高端私立线上公益问诊资源。为客户提供不停歇的问诊服务。

企业客户可申请为保单中全员添加特别慰问金保障：因确诊新型冠状病毒肺炎不幸导致身故或全残，在原保障利益基础上，额外一次性给付人民币 **20** 万元特别慰问金。

友邦友享客户平台针对上海地区客户特别推出免费在线"防疫关爱"服务，上线近 **3 万**份健康服务免费领，上海地区用户高阶训练视频 **30** 天畅享。

友邦正式宣布延长"全佑、如意系列等疾病保险产品扩展新型冠状病毒肺炎责任"的**保险责任扩展有效期延长**至 2022 年 12 月 31 日（含），并且明确在保险责任扩展有效期内，若被保险人首次确诊感染新型冠状病毒肺炎且临床分型为重型或危重型，则友邦将给付责任扩展额外保险金予被保险人，其金额等于被保险人确诊时该保险合同基本保险金额的 30%。原保险合同的保险责任不变。

案例：友邦“及时雨”，驰援抗疫一线

2020 年，在新冠疫情爆发的初期，友邦快速响应，在第 23 天通过公益伙伴将第一批物资配送到湖北省孝感市。同时，通过与爱德基金会联合成立的“友邦专项防疫资金募款通道”募集捐款，友邦营销员、员工和社会爱心人士的捐款共计逾 50 万元，参与人数 4000 人，所有款项均通过爱德基金会购买物资支援湖北的抗击疫情工作。湖北省鄂州市人民政府和南京市第一医院向友邦发来了感谢信，对友邦在抗击疫情关键时期所提供的援助表达由衷的谢意。

2021 年 1 月，由友邦捐资，爱德基金会紧急采购的 2880 套医用防护服送至河北省石家庄市，为参与疫情防控的社工及志愿者再添一份坚实保障。

2022 年，面对疫情反复，友邦深圳近 60 名志愿者加入深圳罗湖区金融行业协会组织的罗湖金融抗疫突击队，支援街道的核酸检测工作，累计服务 290 小时，支持 4 万多深圳市民完成核酸检测；友邦广东为广州市越秀区慈善会捐款 50 万元用于抗击疫情，并组织志愿者深入各大核酸检测点开展志愿服务，协助社区做好核酸检测、现场引导、物资发放、助老扶小等防疫工作；友邦携手爱德基金会向方舱医院隔离人员、医疗定点医院、陆家嘴街道、外滩街道等地区孤寡老人、独居老人等弱势人群捐赠亟需的日用物资。

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

自 2020 年疫情爆发至 2022 年 9 月

- 友邦累计捐款 **400** 余万元
- 友邦陆续为各地医院防疫一线医疗队定制并赠送每人最高保额达 **60** 万元的专属保障
- 友邦累计捐赠物资，包括 84 消毒液 **20** 箱、乳胶手套 **20000** 只、N95 口罩 **4900** 枚、防疫面罩 **200** 个、医用防护服 **2880** 套、呼吸器 **60** 套、新冠病毒检测盒 **960** 盒、负压救护车（含配套设备）**1** 辆

2022 年 4 月，友邦携手爱德基金会向上海方舱医院及社区捐赠亟需的物资

2020 年友邦支援湖北物资

2022 年 4 月，友邦携手爱德基金会向上海方舱医院及社区捐赠亟需的物资

灾害无情 友邦友爱

1998 年夏天，全国普降暴雨，长江中下游地区，出现了百年不遇的洪水。友邦上海和全体员工向长江特大洪水灾区捐款 80 万元，帮助灾区人民重建家园 。

2008 年，“512 汶川大地震”发生后，友邦各分支机构迅速行动起来，在第一时间开通了保险理赔绿色通道，简化理赔程序和环节，并成立了“赈灾委员会”，号召员工及营销员为前线的救灾工作贡献自己的力量，至当年 5 月 20 日，首次捐款总额就达 413 万元，其中保险营销员及员工的捐款近 200 万元。在该笔捐款总额中，396 万元捐赠给了中国儿童少年基金会，成立“友邦爱心基金”，用于援建四川“友邦德阳福利院”，以解决灾区最迫切的重建需求。友邦以其在“512 汶川大地震”救灾募招中的积极表现，荣膺“2008 外资金融企业在华突出贡献奖”，成为荣获该奖项的唯一保险企业 。

2021 年 7 月，河南多地因暴雨遭受严重水灾。友邦心系受灾同胞，携手公益伙伴爱德基金会第一时间响应，紧急捐款，采购灾区急需物资帮助一线救灾抢险人员和受灾民众。期间，友邦携手爱心人士共捐款超 160 万元。

友邦捐赠的 4 台救生艇发电机送达中牟县蓝天救援队

2022 年 9 月 5 日，四川省甘孜藏族自治州泸定县发生 6.8 级地震。9 月 7 日，友邦四川决定携手爱德基金紧急向四川地震灾区捐赠相关物资，用于支援受灾地区抗震救灾和灾后重建工作。9 月 8 日上午，第一批物资已运抵四川泸定灾区。在志愿者的帮助下，该批物资已发放至甘孜职业学院临时安置点的儿童手中。

友邦四川驰援泸定县地震灾区

感恩过往 30 年，友邦始终在灾害、疫情面前责无旁贷、奋勇争先，所有友邦人不畏困难、齐心协力，不仅彰显了友邦人的热度以及友邦的企业社会责任，更是保险行业爱的内核的充分体现。

23 友邦 中国足球公益的坚定力量

2014 年，友邦与英格兰足球超级联赛球队托特纳姆热刺足球俱乐部（以下简称“热刺”）签署了长期合作重要伙伴协议。友邦与热刺的合作，不仅使友邦通过足球这一具备世界广泛影响力和传播力的体育运动，让健康运动的生活理念影响更多的人，也开启了友邦帮助中国青少年实现足球梦的筑梦之旅。

为了让更多偏远地区的孩子能够接触到正规的足球训练，2014 年友邦与中国青少年发展基金会以足球为合作纽带，成立“友邦青少年足球发展计划”，重点关注乡村青少年足球发展问题，从软件、硬件两方面提供助力，着力提升乡村青少年足球运动环境，增加青少年足球人口基数，为增强我国足球水平，为国家培养青少年后备军。该项目由“大学生志愿者培训及支教计划”“足球装备捐赠计划”“快乐足球冠军杯赛”三部分组成。自项目实施以来，受益学校范围覆盖云南、海南、广东、河北、陕西、江苏、山东、四川等 8 省（自治区）114 所希望小学 、农村学校，受益支教大学生超 200 人，直接、间接受益小学生超万人。项目已逐步形成“专业俱乐部 + 高校志愿者 + 乡村学校”的新时代校园足球助学育人模式。

友邦与热刺队的合作关系为项目的深入推广带来得天独厚的优势。为了给热爱足球的青少年提供更多的培训、学习机会，友邦和中国青基会在项目设计中增加国际游学、英超球赛观赛、以及邀请职业球员与小球员互动等与众不同的安排，让乡村青少年与国际职业足球运动员面对面交流，在乡村青少年心中种下希望的种子，让他们对于自己在足球运动中的发展有一个美好的期许与目标，并为之奋进。

2016 快乐足球冠军杯赛

2017 快乐足球冠军杯赛

案 例

为孩子带来快乐和希望的“希望足球场”

2018 年友邦与广东省青少年发展基金会（以下简称“广东省青基会”）启动“友邦希望足球场计划”，着力倡导“有质量的教育公平”，旨在为缺乏体育设施的广东省内偏远乡村学校捐建足球场，在助力乡村教育振兴的同时，让更多的中国孩子享受健康运动的快乐。截至 2020 年底，14 个希望足球场成功落成并投入使用。

湛江市吴川市吴阳镇大坦小学

湛江市吴川市吴阳镇大坦小学的“希望足球场”是由篮球场地改进而来，因为当地的学生矮小不适合篮球运动。大坦村小学的李校长每当看到小球员兴奋地出去比赛、在比赛中增强集体荣誉感、回到学校分享胜利喜悦，他都感到无比的欣慰。

梅州市大坪镇兰亭小学

2019 年梅州市大坪镇兰亭小学在两位青年支教志愿者和广东省青基会的帮助下申请到了“友邦希望足球场”项目，才使得兰亭小学有了真正意义上的操场。足球场建成后，孩子们都非常爱护这来之不易的、漂亮的足球场，主动自发的维护草坪的干净整洁。

友邦希望足球场给学生们种下了一颗足球的种子，足球场也给孩子多了一条选择的路。

——李校长

广东省湛江市吴川市吴阳镇大坦小学“友邦希望足球场”

友邦希望足球场的建成不仅燃起了孩子们的足球梦，还让孩子们有了快乐的童年。

——余校长

广东省梅州市大坪镇兰亭小学“友邦希望足球场”

24 友邦天使心 帮助爱奇儿家庭重见生命的灿烂

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

自 2015 年以来

- 友邦捐款超过 **1700** 万元
- 累计举办公益活动 **614** 场
- 支持身心障碍家庭超 **3.2** 万人次
- 友邦志愿者参与帮助爱奇儿家庭超过 **9400** 人次
- 提供关怀服务超过 **45000** 小时

据统计，每 100 个孩子中就有 6-8 个身心障碍儿，他们也被称为“爱奇儿”（Angel 天使的谐音）。虽然这些孩子跟其他人不太一样，但在父母眼中，他们都是美丽的天使。在“爱奇儿”家庭中，父母往往会将所有时间与精力透支在照顾孩子身上，失去自己正常的生活，他们每天所面对的艰难与挑战远超过想象。

自 2015 年开始，友邦与关爱身心障碍儿童及其家人的公益机构“天使心家族”携手，积极倡导“父母先走出来，孩子才有希望”。通过音乐会、喘息讲座、成长营等形式多样的活动，让社会大众理解、接纳、关爱“爱奇儿”家庭，帮助这些家庭走出阴霾、点亮希望。

2016 年 12 月 17 日，由友邦特别支持的“装载幸福的行李箱 - 岁末音乐分享会”在广东粤剧院深情唱响

2017 年，友邦与天使心家族共同策划的第一个正式的友邦天使心项目——“装载幸福的行李箱”音乐启动会

2018 年，为爱奇儿家庭奏响的特别音乐会带到南京

2021 年友邦保险梦想大使郑云龙与爱奇儿家庭一起参观四川成都熊猫基地

2019 年，友邦天使心公益大使郑云龙创作的“友邦天使心”原创公益单曲《你的微笑》温暖上线

2022 年友邦保险梦想大使与爱奇儿牛牛一起互动打篮球，为 99 公益日线上募捐加油助威

2022 年友邦天使心星球绘画大赛获奖部分画作展示，已授权给天使心用作展览，周边制作，画作义卖等

陈绍锋 -《您是我的风景》

林宇辉 -《和谐世界》

陈兆嘉 -《草地上的小女孩》

钟乐 -《江山如此多》

天使心家族眼中的“红马甲”

天使心家族的工作人员常说，友邦人的加入极大地补充了天使心家族的志愿者资源，友邦的志愿者们总是认认真真地在很普通的岗位上为“爱奇儿”家庭服务。下雨天，友邦志愿者们穿着红马甲、打着伞在地铁站出口为来参加活动的“爱奇儿”家庭做引导，让他们能迅速地找到方向安心下来。在活动中，友邦志愿者们总能积极而耐心地陪伴“爱奇儿”们。

友邦还是“爱奇儿”们的圆梦师。一些对普通人来说是稀疏平常的事，却是“爱奇儿”们奢求的梦想。一个在深圳边打工边做康复的“爱奇儿”家庭，因为经济困难已多年没法回家探亲；一个家有脑瘫患儿的“爱奇儿”家庭渴望拥有一台能自由上下楼梯的轮椅来实现孩子出门晒晒太阳的愿望；有的“爱奇儿”希望自己能像别的小朋友一样有展示自己才艺的舞台……面对这些愿望和期待，友邦和天使心家族通过“心愿 101 项目”，帮他们一一实现，为他们圆梦，给予他们美好生活的支持，让他们感受爱的力量。

这样的坚持已经来到第 8 个年头，在天使心家族工作人员和“爱奇儿”家庭的眼里，每一次的期待就是见到穿着红色马甲的友邦志愿者们，他们是一群有趣又充满正能量的人，他们是热情朴实能让人安心的“红马甲”。

25 守护春蕾 守护困境女童茁壮成长

1989 年，在全国妇联领导下，中国儿童少年基金会发起实施了致力于改善偏远家庭女童受教育状况的“春蕾计划”公益项目。1999 年，友邦在安徽青阳捐资兴建“友邦春蕾小学”，资助当地困难儿童 。2010 年，友邦在南京市新港中等专业学校设立“友邦春蕾班”，为民工子弟及留守儿童改善教育环境并为他们创造与城市儿童平等的教育机会 。2021 年起，友邦正式携手上海市儿童基金会、中国儿童少年基金会，深度参与“春蕾计划”，为更多春蕾女孩带去梦想和希望。

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

- 友邦在“春蕾计划”中已捐赠物资及资金 **259.17** 万元
- 受益春蕾女孩 **1530** 人次

友邦助力“春蕾计划大事记”

- 2021 年 06 月：友邦携手上海信托成立“友邦友爱”慈善信托，“春蕾计划”加入该平台作为首批慈善信托项目
- 2021 年 07 月：友邦在“春蕾计划”对口学校 - 云南省广南县杨柳井乡中心学校设立了爱心图书角，并捐赠 2500 本书籍
- 2021 年 09 月：首批 50 万元捐赠款项到位，覆盖云南地区 245 名女小学生和 35 名女大学生
- 2021 年 10 月：10 月 28 日至 11 月 12 日，品牌嘉年华期间，启动了“春营计划”公益系列活动，包括春蓄女童上海行、明星号召公益募款、友邦友享感恩任务卡等
- 2021 年 12 月：向云南省广南县第一小学的春蓄百人女童班捐赠冬季物资
- 2022 年 02 月：春节期间，友邦联合营销员伙伴在自有微信平台上发起“百万公益行动”，邀请客户共同助力公益，客户可通过线上互动获得爱心虚拟红包兑换成爱心物资捐赠给春蕾女孩，参与人次达到 21155 人
- 2022 年：友邦承诺在年内向超过 1000 位春蕾女孩捐赠价值 100 万元的物资，同时资助的女孩从云南省扩展到四川、湖北、河北三省。

2022 年 5 月，友邦凭借“守护春蕾花开”公益影响力案例荣获“金诺·中国金融年度十佳社会责任机构”

2021 年 11 月，友邦组织了 6 名云南春蕾女童代表来到上海游学，她们第一次坐上飞机、第一次来到大都市、第一次在外滩友邦大厦与友善的领导们面对面交流

云南广南县春蕾女童代表与友邦保险梦想大使郑云龙和上海儿童基金会爱心大使、奥运冠军徐莉佳在 2021 友邦品牌嘉年华上一同演绎《小星星》

春蕾女童实现进城上学梦

云南省广南县城区第一小学校第十二届少数民族女童(1)班是一个与众不同的班级,这里汇聚了一百名云南广南县多个民族的女孩,因为有了友邦的资助,这百名困境女孩终于拥有了继续学业的机会,来自珠街镇小阿章村的彝族女孩左承思也是其中之一。

“我们村原来是个贫困村,于2020年10月光荣脱去了贫困帽子。我在村里上学时,心里一直有一个愿望:那就是能到城区学校上学。2020年9月1日,我第一次走进那么宽敞的教室,心里激动无比!老师教我们学习拼音和汉字,还照顾我们的日常生活,在城里上学真的是一件特别幸福的事情!我一定好好学习,考上大学。长大后,我也要做有爱心的人,去帮助有困难的人,回报社会,把爱心的接力棒传递下去。”

26 书香筑梦 实现乡村孩童的阅读之梦

阅读是获取知识、增长智慧的重要方式，是传承文明、提高国民素质的重要途径，深入推进全民阅读，对促进社会进步具有重要意义。

2008 年 11 月，友邦与中国儿童少年基金会合作成立“友邦保险爱心基金”，友邦初始捐款金额 600 万元整，截止 2012 年，共向友邦保险爱心基金注资 1000 万元。在北京、上海、广州、深圳和南京 5 个城市，共援建“友邦爱心图书馆”15 间，受惠儿童万余人。2010 年 11 月，在人民大会堂新闻发布厅举行的“安康计划”实施 10 周年纪念暨表彰大会上，友邦因其长期关爱弱势儿童成长、持续为“安康计划”做出的突出贡献，荣获由中国儿童少年基金会授予的“中国儿童慈善奖”。

2011 年 5 月，友邦保险捐献爱心善款 80 万元，用于江苏省内 8 个城市外来工子弟学校友邦图书馆建设

2021 年友邦携手爱德基金会发起“友邦友爱‘书香筑梦’一起打造爱的图书馆”项目，用书籍为身处偏远地区的孩子们打开一个丰富多彩的世界。友邦携手公益伙伴结合当地的民族特色，为十所云南省永胜县的学校打造不一样的图书室。同时，友邦营销员们通过线上、线下发动客户一起为爱心图书馆捐书，在很短的时间里收到客户捐赠超 15 万册。2022 年，第二期“书香筑梦”行动再次启动，超 5 万名爱心人士参与其中，收到捐赠书籍超 16 万本。同时十处位于四川、湖北、河南的爱心图书室也紧锣密鼓地进行建设，超一万名乡村孩子将实现阅读梦！

两年 31 万册的捐赠数量不仅打破了爱德基金会收到的捐赠记录，更是为孩子们可以尽情地徜徉在书本的海洋里创造了条件。

友邦的爱心图书馆项目已超过十年，未来也将与公益伙伴们继续一起为更多乡村孩子们读上书，读好书贡献力量，愿所有的孩子们通过阅读收获力量、筑梦远方，走向更广阔的未来。

四川乐至县中和场镇初级中学图书阅览室

不定期组织读书分享会

27 病房里的课堂 是友邦永不缺席的爱

2019 年，友邦推出了首款针对儿童白血病保障的单病种保险——“友邦守护宝贝医疗保险”，通过引入全流程资金保障与资源服务，从预防、诊断、治疗、康复四个阶段着手，提供儿童白血病专属境内外健康保障与服务。同年，友邦与北京新阳光慈善基金会结缘，向其致力于改善长期住院儿童教育缺失和发展性服务缺失的情况，保持白血病患儿在长期住院治疗之后仍能保持社会适应能力和学习能力的“新阳光病房学校项目”发起首笔捐赠。

友邦通过与北京新阳光慈善基金会的合作，致力于实现“填补中国义务教育的最后一块空白，让每个孩子，无论健康或是疾病都享有受教育的权力”，通过与医院、家长的共同努力，给孩子们传递勇敢、坚强和乐观的力量。除治疗之外，给孩子们更多的人文关怀，帮助他们健康快乐的成长。

2020 年，友邦资助的首个“新阳光病房学校”在南京市儿童医院血液科举办了开学典礼

2021 年，友邦第二个“新阳光病房学校”在湖北武汉同济医院血液科落成

病房学校里的“小光头”

笑笑老师是南京新阳光病房学校的一名专职老师，一做就是3年。笑笑老师常说：“如果你来到病房学校的课堂，你会看到小朋友的认真学习，愉快玩耍的样子，从他们身上，你会学到，什么是坚强和乐观，‘世界以痛吻我，我却报之以歌’。”

这些大病儿童常常因为化疗忌口不仅不能吃自己喜欢的食物，还要忍受骨穿、腰穿和化疗带来的疼痛。药物的副作用，也让这些大病儿童变成了一个一个的“小光头”。新阳光病房学校的出现，给这些孩子提供躲避治疗疼痛的避风港。

让笑笑老师记忆最为深刻的是一位叫做纪明兴的“小光头”。他刚来医院时，正值南京友邦新阳光病房学校开课。明兴那时因为黄水等原因，身体很虚弱，根本就无法下地行走，但仍然坚持来上课。刚开始，明兴说话声音很小，也比较腼腆，几堂课的鼓励之后，他的声音很洪亮，带动课上的其他小朋友积极地回答问题。明兴的配合和改变让笑笑老师感到欣慰，也第一次感受到小朋友会因课程而改变。

疫情前，友邦的志愿者每个月都会去新阳光病房学校做志愿活动。每一次活动前友邦的志愿者们都会一遍遍地向老师询问上课的注意事项，生怕会照顾不好这些坚强的小病童。友邦志愿者们的用心、细致、热情常常让老师们感动，彼此也成为了最好的支持。友邦人在用自己的行动诠释保险事业是最具有温度的事业。

环境篇
友邦为更可持续的星球

28 践行长期主义 引领责任投资新风潮

友邦人寿首席投资官 陈佳

希望将友邦在全球市场投资所积累的带有显著险资特性的风险框架下，长期、有价值的投资经验、理念和方法能够在中国得到最佳实践。

过往 30 载，友邦始终坚持在长期、系统的研究基础上制定科学的投资策略，通过持续加强新投资能力建设和资产布局优化，实现良好的投资业绩，切实发挥保险企业穿越经济周期“稳定器”的特定价值。

2021 年，随着友邦获得内地独资牌照，拥有独立法人资格，资产配置途径得以进一步多元化。截至 2022 年 6 月底，友邦资产管理中心管理着超 2240 亿元的资产。随着友邦管理资产规模不断扩大，友邦渴望在为客户创造可持续投资收益的基础上，充分发挥保险资金的长期性和稳定性价值，反哺、赋能中国经济高质量发展。

服务国家战略，助力中国经济高质量发展

友邦自 2015 年成立友邦资产管理中心以来，一直是中国长期国债市场上最为活跃的投资者之一。友邦积极参与国债投资，通过债券融资渠道服务实体经济和社会民生，当好经济发展“助推器”，为中国发展提供强有力的融资支持。同时，友邦也在不断加强地方政府专项债券的投资力度，利用保险公司长期负债的优势，支持地方基础设施建设项目，助力地方发展。中心先后投资于北京、西南地区、中部地区和东部地区省会城市的城市轨道交通建设运营主体，并参与投资了广西、江西、四川等地的重点高速公路项目，有力地支持了地方基础设施及经济建设；投资深圳地铁、广州地铁、广东高速、广东路桥等主体发行的债券，服务粤港澳大湾区建设发展；投资中广核集团、中广核风电、长江三峡、华为控股等新能源和高新技术企业发行的债券，积极支持国家的新能源和高新技术发展战略。

随着中国经济结构的转型升级，友邦紧跟发展趋势，着重把握技术变革和产业转型带来的投资机遇，特别是“专精特新”的投资机会，相关投资范围涵盖新能源车、电子信息、医疗健康等符合制造业升级方向的多个领域。友邦将响应“十四五规划”号召，为培育专精特新“小巨人”企业和制造业单项冠军企业提供负责任的融资支持，助推中国制造业由中国制造向中国创造迈进。

助力绿色出行，友邦“友”行动

友邦资产管理中心持续通过金融产品参与国家多项绿色出行建设投资项目，包括但不限于南京地铁、昆明轨道交通等保险债权投资计划、集合资金信托计划。以昆明轨道交通项目为例，友邦通过金融产品投资人民币5亿元支持昆明市地铁一号线轨道交通项目建设，有力支持昆明市轨道交通首期工程的建设，促进昆明迈进建设“绿色大容量交通”的第一步，对昆明市“碳中和”目标的实现起到了重要的作用。

同时，新能源车作为实现“碳达峰，碳中和”目标的重要抓手，也是中国汽车产业升级的主要驱动力。友邦资产管理中心深入挖掘新能源车产业链上具备核心竞争力的投资机会，为中国汽车产业链的长久持续发展保驾护航，并加速绿色出行方式的普及。

打造 ESG 投资管理样本

友邦资产管理中心深刻意识到投资活动对人们生活的影响，并相信在做出投资决定时必须考虑到环境、社会和治理 (Environment, Social and Governance, ESG) 因素，以帮助推动可持续的投资行为，为股东和客户创造长期价值。因此，友邦保险集团制定了可持续投资策略，并自 2016 年起积极探索将 ESG 要素融入投资业务，致力成为全球保险业中 ESG 的领先者。

友邦的可持续投资策略

- 在直接管理的投资组合中加速与被投资公司的 ESG 行为及规划的了解和接触
- 持续在投资过程中考虑 ESG 问题，通过专门的培训活动增加我们的投资分析师的知识和能力
- 通过具体考虑绿色债券、可持续发展债券、可再生和替代能源以及基础设施，扩大投资组合的范围
- 加强投资组合中不符合社会责任及 ESG 理念的投资排除，确保我们的长期投资成果
- 每年公布投资组合的碳排放足迹，同时为我们的投资组合制定减排目标

关键绩效

数据来源：友邦内部统计

- 资产管理中心成立超 **17** 年
- 资产管理规模超 **2240** 亿元

友邦资管中心在集团可持续投资策略的指引下，通过多年实践已逐步搭建起一套完善的 ESG 投资管理框架，有效地帮助友邦资管中心识别被投企业的韧性和增长潜力，保障投资组合的长期可持续收益。

友邦 ESG 投资管理框架

问卷调查

友邦洞察全球重要风险，有针对性的设计年度 ESG 调查问卷。通过深入了解被投企业的 ESG 管理情况，研判投资的可持续性，并帮助企业应对发展风险，提升可持续意识，实现负责任的投资。

评级打分

友邦通过使用自主研发设计了 ESG 评级打分卡，定性和定量地审查评估被投企业的 ESG 实操情况，涵盖国际主流关注的八大 ESG 主题，包括气候变化、资源使用有效性及自然资本、业务模式及创新、人力资本、产品质量及安全性、社会影响、公司治理和公司行为。

分析决策

友邦资管中心会根据 ESG 调查问卷和 ESG 评级打分卡的评估结果对被投企业进行多维度的分析，对未能达到标准的投资仓位进行剔除，并增加对满足 ESG 要求的优质企业的投资。

友邦对被投企业开展年度 ESG 调查问卷

2020 年问卷 | 新冠疫情应对

新冠疫情对全球经济带来了沉重的打击和巨大的挑战，友邦了解在这种情况下企业管理层面临的困难。对此，友邦与企业展开了疫情对员工保障，业务连续性等方面影响的沟通

2021 年问卷 | 公司治理

友邦相信公司治理是企业持续保持成功的基础，公司应采取积极有效的管治机制，以妥善应对环境、社会及管治等其他风险。通过了解被投资公司的企业管治问题，包括首席执行官的角色、董事会的结构、公司多元化以及其他管治常规，评估被投企业业务模式的稳健性

2022 年问卷 | 劳工标准 & 供应链管理

考虑到新冠疫情引发了许多长期和系统性社会经济问题。友邦与被投企业围绕劳工标准 & 供应链管理这两方面的 ESG 问题进行探讨，进一步了解被投资公司在保持员工身心健康及维持良好的供应链系统方面进行的举措

荣誉证书

友邦保险：

经评定，贵公司在“2021中国企业ESG金责奖”评选中，荣获“责任投资优秀保险公司”奖项，特颁此证。

中国企业ESG金责奖组委会
2021年12月3日

2021 年，友邦荣膺新浪财经“2021 中国 ESG 金责奖——责任投资优秀保险公司”

未来，友邦将继续坚持长期主义的投资原则，完善并用好 ESG 投资管理工具，积极主动识别投资风险，在为客户创造可持续投资收益的同时，助力推动相关方长期可持续发展，引领金融业责任投资的新风潮。

29 “净零排放”承诺 友邦的自主贡献

李源祥

友邦保险集团首席执行官兼总裁

“我们承诺于 2050 年或之前实现净零排放，将支持我们为我们的客户、股东及社区缔造长期可持续的价值。友邦保险全面专注于亚洲，并以帮助大众实现健康、长久、好生活为目标，我们有责任协助亚洲应对气候变化，为其可持续和更健康发展作出贡献。”

应对气候变化，支持低碳转型

友邦深知实现“健康长久好生活”的前提是拥有一颗“健康”的星球。友邦通过自身影响力及金融专业优势，以投资绿色债券等强有力的措施，帮助企业低碳转型，促进区域绿色发展，贡献中国“碳达峰，碳中和”目标的实现。

“净零排放”承诺

2021 年，友邦保险集团承诺 2050 年达成“净零排放”，以帮助缓和气候变化，并承诺支持“科学碳目标倡议”（Science Based Targets Initiative 或 SBTi）。友邦将与 SBTi 合作，制定五年减排目标和十年减排目标，并每五年评估一次。这些目标将符合《巴黎协定》，将全球变暖幅度限制在 2°C 以内，并力求将变暖幅度限制在 1.5°C 以内。

友邦“净零排放”行动

- 实行建筑物和日常运营的减排计划
- 鼓励员工营造可持续实践的文化氛围
- 每 5 年回顾并更新可续基础减量目标，直至达成净零排放

友邦保险集团“净零排放”旅程

2016 年：签署参与《联合国全球契约》（United Nations Global Compact）

2017 年：开始披露排放信息和直接运营产生的能源消耗信息
支持 CDP（Carbon Disclosure Project）

2018 年：确认支持《巴黎协定》，发布第一份气候声明
宣布支持气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）

2019 年：提出融入气候变化考量的投资组合分析议题
第一批投资组合中涵盖碳足迹上市股票的亚洲投资方之一
加入联合国责任投资原则组织（UN PRI）
加入“气候行动 100+”（Climate Action100+）

2021 年：成为联合国可持续保险原则（UN PSI）的签署方
对整个直接管理的上市股票及固定收益组合内的煤炭开采和燃煤发电企业撤资

未来计划

2023 年：计划设定初始的近期科学基础减量目标

2040 年：在涵盖范围内所投资的公司全部完成各自科学基础减量目标制定

2050 年：达成净零排放

30 智”运营“碳”未来

11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动

友邦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，为经济社会全面绿色转型发展贡献友邦力量。2019 年，友邦北京即开始电子合同替代传统纸质保险合同的试点工作，通过制定相应的积分奖励制度，引导营销员绿色展业，培养客户自助服务习惯，使得保单打印量每年可减少约 35 万份。

TDA 战略赋能低碳绿色运营

友邦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。友邦倡导自动化、无纸化、电子化的运营发展方向，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。截至 2022 年 9 月底，营销员渠道新单线上申请率接近 100%，保全线上申请率达 93%，理赔线上申请率达 98%。随着友邦一系列运营数字化转型项目成功上线，全方位提升了运营作业线上化、自动化水平，切实践行低碳运营责任。

用绿色办公贡献低碳承诺

友邦为加快“净零排放”承诺的实现，主动识别在日常运营和办公场所中减少排放和加速可持续发展的机会。在场地选择中，优先选取合乎 LEED 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。在办公场所的设计及选料方面，积极选用绿色环保材料，努力减少能源消耗。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。在日常工作中进行常态化宣传，积极鼓励员工及营销员践行绿色办公管理措施，包括空调温度设定夏季不低于 26 度，冬季不高于 20 度；离开办公室或会议室及时关闭空调、照明及各种设备等。

智核宝项目

在客户投保时以动态问卷形式，结合健康告知和核保规则得出核保结论，提升了核保自动化率

智赔宝项目

通过数据采集整合、智能风控平台、智能审核平台的搭建，实现了对理赔系统的全新改造，以数据为基础的智能理赔运营平台应运而生，大幅提高了友邦理赔自动化水平

无纸化

响应国家电子发票政策，鼓励客户选择电子发票，并将医疗发票回销金额从 5000 元进一步提升至 10000 元，此举令部分理赔案件无需纸质收据进行线下发票回销操作

建设运营共享中心

建设实现集中化作业，逐步体现规模化效益及抗风险能力，同时有效支援新机构建设。通过运营流程及系统改造，实现了高度线上化和自动化运营流程，全面提升作业效能及作业品质

客户服务智能化

依托智能在线服务机器人小友及智能外呼语音机器人小邦，推进服务主动性，提升服务覆盖率，保证了客户的权益，提高整体服务效能，推动了碳排放的降低

未来展望

未来正当时，友邦在路上

30 年前，面对中国寿险业的空白，友邦积极破冰传播先进保险理念，将营销员制度引入内地，并培养了国内第一批具有国际水准的精算师和核保师。自此，一大批“敢为人先”的年轻人与友邦一起，在时代大发展的浪潮中改变命运，重新书写自己的人生轨迹。

在他们中间，有对外资金融充满好奇的高级工程师，意识到“保险是家庭和社会的稳定器，每个公民都承担起自己风险管理的责任，国家才会成为负责任的大国”；也有严谨专业的外科医生，真切感受到商业保险的欠缺带来的遗憾，毅然转换职业跑道加入友邦；还有不甘心捧着“铁饭碗”，渴望实现人生价值的大学毕业生……他们都在友邦收获成功的喜悦，共享中国寿险市场的广阔未来。

自 1992 年“回老家”以来，中国高速发展的东风和不断开放的市场环境是友邦得以站稳脚跟的重要依仗，而友邦前行的步伐也始终与中国不断跳动的时代脉搏相应和。

30 年来，中国从“百废待兴”到“万象更新”，如今已成长为世界第二大经济体。站在新的历史起点上，中国经济发展进入转型阶段，经济金融运行总体稳定，扩大金融业对外开放，是形成全面开放新格局的必然要求。时代赋予保险行业更大的使命，友邦作为中国保险业对外开放的见证者、参与者、贡献者，因此肩负更大的责任，与保险业同频共振。友邦坚信将在服务实体经济、参与绿色低碳产业发展、支持“健康中国”以及养老第三支柱发展等领域大有可为，为保险高质量发展创造更大的机遇。

30 年前，因为初心，友邦有了出发的理由；

因为相信，友邦找到前进的勇气。

30 年来，回望来路，友邦愈加坚定清晰。

因为对高质量的坚守，友邦坚持做难的事情，做对的事情。

因为以客户为中心，友邦向着“成为中国最受客户信赖的保险公司”的愿景砥砺前进。

华章新篇，“友”你共启。展望未来，友邦将继续坚持高质量发展路线，继续走以客户驱动的业务革新之路，守护无数中国家庭的爱与希望，与更强大的中国一起迎接更好的每一刻！

专家点评

钱小军

清华大学经济管理学院教授
清华大学苏世民书院副院长
清华大学绿色经济与可持续发展研究中心主任

回归中国内地的三十年间，友邦一步一个脚印，稳扎稳打实现卓越发展。三十年来，友邦坚持国际化管理同中国文化内核相融合，坚守“长期主义”理念，坚持以创新为市场需求提供解决方案，敢为人先，始终为推动保险业高质量发展而不懈努力。

回望三十年间，友邦多次走在了中国保险行业的前端。友邦将其在其他国家和地区成功运营的代理制保险营销员体系引入中国内地，培育了中国内地改革开放后第一代专业保险营销员。友邦也是中国内地保险精算与核保的开拓者，为整个内地保险行业培养了大量出类拔萃的精算核保人才。同时，友邦创新产品及服务、革新渠道、赋能银保伙伴、热心公益慈善、坚持责任投资等，充分展示了友邦支持实体经济，践行绿色发展，增进民生福祉的持久初心和优秀实践。

三十而立，未来可期。希望友邦能继续秉持其特有的文化、理念和精神，为推动中国保险业和中国经济的高质量发展贡献力量！

殷格非

金蜜蜂智库创始人 首席专家
国际标准化组织可持续金融技术委员会（ISO/TC 322）国内技术对口工作组专家

随着社会经济的不断进步，人口结构快速变化，以及后疫情时代不确定性的增加，人们对保险保障的需求也在不断升级。在增强人民群众获得感、幸福感、安全感方面，时代赋予保险行业更大的使命，友邦因此肩负更大的责任。

“回老家”的三十年间，友邦坚守爱与责任，不仅在人才培养、洞察市场、风险管控、坚守正道等方面表现杰出；也在“以客户为中心”的产品迭代与服务升级方面锐意创新，不断进取；更是在养老、医疗、教育、扶贫、赈灾等领域坚定地发展慈善公益事业。在实现自身发展的同时，友邦让更多人感受到友邦的大爱与向善，为行业赢得信任与声誉。

站在更广阔的视角审视保险业，城镇化、老龄化、健康中国、数字中国、共同富裕等国家新方略中都蕴含着无限的保险可能。友邦未来要做的，就是与国家需要同频共振，与社会大势同轨共驱，以责任为基，以民生为念，不断创新，持续精进，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的作用。

于危机中育新机，于变局中开新局，社会责任成就企业基业长青。我始终相信积善之家必有余庆，更相信友邦的下一个 30 年定不负“健康长久好生活”。

AIA
友邦保险

健康长久好生活

友邦保险官方微信

友邦保险官方微博