



健康长久好生活

[友邦保险 中国区]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

新闻稿

友邦保险 2019 年年报：中国内地市场新业务价值同比增长 27%，增速持续引领集团

2020 年 3 月 12 日，上海 — 今天，友邦保险控股有限公司公布了 2019 年全年业绩数据，截至 2019 年 12 月 31 日止的十二个月缔造稳健营运表现，各主要财务指标均录得持续增长。其中，按固定汇率基准计算，新业务价值 (VONB) 增长 6%，不计入香港业务的新业务价值增长 16%；年化新保费 (ANP) 增加 2% 至 65.85 亿美元；税后营运溢利 (OPAT) 上升 9% 至 57.41 亿美元。友邦中国内地市场再次凭借强劲增长领跑集团：新业务价值 (VONB) 同比提升 27%，年化新保费 (ANP) 同比提升 22%。基于新业务的攀升，友邦中国内地市场 2019 年税后营运溢利 (OPAT) 同比增长 28%，首次突破 10 亿美元。

2019 年适逢友邦保险百年华诞，这份成绩单为友邦的第一个百年画上了圆满的句号。自 1919 年从上海起步，到如今扎根亚太并成长为全球市值排名前列的人寿保险公司，友邦在其世纪发展之路上，始终坚守初心，为中国家庭提供生命中每一个关键时刻的守护，将寿险行业的使命与责任深植于企业发展之中。如今，即将踏上新百年全新征程的友邦，也将其传承百年的企业文化与使命感植入血脉，驱动自身不断创新前行。

铸就承诺，用心守护健康长久好生活

作为一家经历风雨考验的百年险企，为客户抵御风险、守护健康、积累财富是友邦中国的使命，也是推动友邦每一次奋进的源动力。回归行业本源，为客户带去富有价值的保障与关怀，友邦致力于帮助更多中国家庭开启“健康长久好生活”。

近年来，友邦通过整合保障产品、创新服务与数字化平台，打造了集“每日健康管理、多重保障计划、护航疾病康复”于一体的全方位立体式健康生态圈。2019 年，友邦中国通过不断拓展的创新产品与服务，进一步提升了健康生态圈的覆盖广度与深度，夯实了“全程健康友保障”的客户价值主张——

作为友邦保险的拳头产品，“全佑”系列重疾保障计划持续升级，为客户构筑层层健康防线。今年年初，友邦又重磅推出“愈从容”重疾专案管理服务，通过整合重疾理赔给付、优质医疗资源与贴心关怀服务，为罹患重疾的客户提供专业、长期、周全的服务，满足客户在医疗资源协调、重疾理赔等方面的迫切需求，以更加全面的产品与创新服务，为客户的健康保障与疾病康复护航。

2019年6月和11月，友邦还携手微医、镁信健康、FURTHER等健康界伙伴，分别针对高发的乳腺癌和儿童白血病推出了单病种保险，为中国女性和儿童高发的恶性肿瘤，提供从预防、诊断、治疗和康复的全流程健康管理服务。为客户每日健康管理提供助益的“健康友行”APP也持续获得好评，近三年来，用户日均步数相较刚上线时增加了2.5倍。

作为“健康长久好生活”的推动者，友邦前行的每一步都致力于为中国家庭更美好的未来添砖加瓦，而对保障原则的长期坚守也让友邦在寿险行业转型和“健康中国”建设的命题中获得先机。

创造价值，凝心聚力传递爱与责任

陪伴客户经历人生的不同阶段，友邦始终坚信保险应是有温度的金融工具，这份事业肩负传递爱与责任的使命。从“保障专家”到值得客户信赖一生的“健康管理伙伴”，友邦卓越营销员也不断升级自身的角色，致力为客户创造更大的价值。

在“以信为本、点燃希望、为爱奔跑”的核心价值的指引下，3.0时代的友邦卓越营销员注重为客户创造高品质、专业、有温度的服务。2019年，友邦累计为客户送出超过1,600亿重疾保额、近10,000亿医疗保额。此外，2019年，友邦也着力提升营销员领袖的管理素养，持续开展优质招募的定制化课程，2019年1-12月友邦中国“启航系统”入职的新人大专及以上学历占比达89%，为卓越营销员的渠道建设打下坚实基础。同时，通过深入应用Master Planner电子管理平台等方式，友邦为营销员团队的可持续性成长与发展蓄能。营销员产能因此再获提升，2019年友邦活跃营销员数量取得两位数增长。

在培养营销员专业能力的同时，友邦更鼓励营销员将保险事业的爱与责任传递至本职工作以外的更多领域。友邦中国自 2015 年起携手天使心项目，致力于帮助“爱奇儿”家庭获得社会的理解、接纳与关爱，2019 年全年近 3,000 人次营销员志愿者参与了“友邦天使心”项目，累计志愿服务时长达 13650.5 小时，用实际行动诠释“为爱奔跑”的初心，为社会凝聚更多温暖力量。

收获信赖，把握历史机遇开启新百年

保险是最需要时间检验的行业，友邦也将坚守长期主义视为与客户建立稳固、长久信赖关系的基石。以成为“中国最受信赖的保险公司”为愿景，友邦坚持不懈地推动品质与价值成长，通过优质的产品、卓越的服务团队、创新的运营理念，赢得了来自客户及行业各方的信赖。

2019 年，客户对于友邦的服务给予高度评价，客户净推荐值与客户易互动度数据¹在专业调研中继续表现优异，连续第三年排名市场第一。同时，友邦保险连续五年蝉联怡安翰威特授予的“中国最佳雇主”称号，并成为 13 家上榜雇主之星的企业之一，友邦独特而富有发展空间的事业平台，正受到越来越多的员工与营销员伙伴的信赖。

2019 年，友邦也为自身的发展赢得了更加广阔的空间——2019 年，友邦正式获批在天津市和河北省石家庄市建立营销服务部，为京津冀地区保险行业的发展注入了品质新动能，也为当地客户带来了耳目一新的创新产品与服务。与此同时，友邦积极响应国家对外开放的新措施，为优化架构、便利客户服务及业务拓展，计划将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦全资持股的人寿保险子公司。

2020 年伊始，一场突如其来的疫情将每个人都卷入了这场特殊的“战疫”——保险业快速响应、全方位投入，承担起社会“稳定器”和“减震器”的作用。从春节开始，友邦人就积极发挥专业特长，以实际行动展现行业价值和社会担当，通过为客户提供新冠肺炎特别慰问金、扩展保险责

¹ 客户净推荐值 (NPS, Net Promoter Score) 与客户易互动度 (CES, Customer Effort Score) 作为友邦“以客户为中心”的量化指标，助力友邦深挖不同细分市场客群的差异化、多维度需求，从而创造高于客户预期的优越服务体验。

任、捐助防疫紧缺物资、专款支持合作伙伴在线义诊等多项举措参与疫情抗击工作。每位友邦人都以真挚而温暖的拳拳之心，守护客户健康，维护社会安宁。以客户为中心，坚持长期主义，始终做对社会大众有价值的事情——这是友邦传承百年的使命，也是其启航新百年赢得信赖的重要依托。

友邦中国首席执行官张晓宇先生表示：“2019年是友邦保险百年华诞，我们非常高兴能够交出这份出色的成绩单。对品质发展的坚守和多引擎的增长动能是我们取得突出表现的关键。2020年，友邦跨入了新百年的旅程，面对中国扩大开放的历史机遇，友邦将继续不忘使命、坚守初心，以更专业、更温暖、更创新的产品和服务拥抱未来，助力更多中国家庭共享‘健康长久好生活’！”

关于友邦保险

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称「友邦保险」或「本集团」）是在香港联合交易所上市的人寿保险集团，覆盖亚太区内 18 个市场，包括在香港特别行政区、泰国、新加坡、马来西亚、中国内地、韩国、菲律宾、澳洲、印度尼西亚、中国台湾、越南、新西兰、澳门特别行政区、文莱、柬埔寨和缅甸拥有全资的分公司及附属公司、斯里兰卡附属公司的 99%权益及印度合资公司的 49%权益。

友邦保险今日的业务成就可追溯至 1919 年一个世纪前于上海的发源地。截至 2019 年 12 月 31 日，集团总资产值为 2,840 亿美元。

友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险和储蓄计划，以满足个人客户在长期储蓄及保障方面的需要。此外，本集团亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。集团透过遍布亚太区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 3,600 万份个人保单的持有人及逾 1,600 万名团体保险计划的参与成员提供服务。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市（股份代号为「1299」）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖（交易编号为「AAGIY」）。

关于友邦保险在中国内地的业务

友邦保险于 1992 年在上海设立分公司，是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。目前，友邦保险在中国内地的业务范围已经扩展到北京市、深圳市、广东省和江苏省。在促进京津冀保险业协同发展的相关政策指引下，友邦保险又获准在天津市和河北省石家庄市开设营销服务部。作为第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司，友邦保险在中国建立了专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供一系列人寿保险、年金保险、意外伤害保险及健康保险。