



HEALTHIER, LONGER,  
BETTER LIVES

# 友邦保險 與財務共融

友邦保險 2024年環境、社會及管治報告  
- 分節報告



# 目錄



## 與財務共融 3

友邦保險與財務共融 3

我們在各個市場推行的措施 4



## 個案研究 5

印度「全民保險」 5

提升印尼公眾的理財知識水平 6

馬來西亞活用科技優勢 7

為斯里蘭卡女性賦能授權 8

# 友邦保險與財務共融

財務共融有助個人管理風險、減輕脆弱程度和提升抵禦衝擊的能力，從而建立經濟和社會的抗逆力。

當大眾無法獲得金融產品、服務及知識時，社會便會形成弱勢缺口。如果缺乏足夠的財務途徑，個人及家庭將難以應付日常開支、為將來儲蓄或應對突發的緊急情況。

根據世界銀行的說法，金融普惠意味著個人和企業獲得滿足其需求的有用且負擔得起的金融產品和服務，例如交易、支付、儲蓄、信貸和保險—以負責任和可持續的方式提供。

理財知識亦是財務共融的重要一環。深入了解金融服務及產品，有助個人與家庭作出更明智的理財決定，從而彌補保障缺口，改善他們的整體福祉。

## 財務共融可持續發展目標



## 協助應對全球挑戰

聯合國成員國於 2015 年制訂可持續發展目標，而財務共融是其中七個目標的推動因素。

優先考慮金融包容性有助於應對全球挑戰，包括與貧窮、不平等、氣候變遷和環境退化有關的挑戰。

## 財務共融的社群及階層

綜觀亞洲區，監管機構及專業組織已經識別了可以藉著加強財務共融而受惠的社群及階層，當中包括缺乏理財知識、難以獲得足夠或可負擔的保險保障，或是居住於保險產品滲透率較低地區的人士。

## 塑造更穩健的未來

保險公司、監管機構及政府有責任確保世界各地民眾都有機會獲得成功所需的保障，不論他們身處的環境如何。

由於保險可以減輕大眾的脆弱性，同時提升他們抵禦財務衝擊的能力，因此是財務共融的重要部份。

從組織層面來說，財務共融能夠增強政府和投資者的信任，提升面向消費者的品牌形象，亦可開拓新市場，增加員工的工作滿意度，繼而提高留存率。

最重要的是，這與友邦保險致力協助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標不謀而合。

作為一家目標導向的企業，友邦保險致力提升亞洲各地民眾及社群的長期可持續財務健康。我們將繼續與政府、監管機構和當地社群合作，為在財務、際遇或社會方面處於弱勢的客戶提供適合的產品、服務與知識。

我們將積極了解個人及企業客戶，以及我們所服務的不同社群，從而提供共融創新的產品及解決方案，全面滿足其需求。

## 社群及階層



# 我們在各個市場推行的措施

在各個市場的當地業務單位領導下，友邦保險一直致力於區內推行財務共融措施，以涵蓋傳統上無法獲得服務的客戶群。這些措施包括透過教育計劃提升理財知識及保險意識、增加女性的財務共融，以及提供更個人化、更便捷和更可負擔的保險產品。

## 1 友邦保險澳洲

- 「互動及教育」(Engage and Educate)是一個數碼教育計劃，在提升團體保險計劃成員的保險知識

## 2 友邦保險柬埔寨

- 「女性更健康，國家更強大」(Healthier Women, Stronger Kingdom)是集團與當地婦女事務部合作推出的五年項目，旨在提升婦女的身心健康及經濟能力。有關活動包括現場及網上論壇、培訓、工作坊、派發教育材料及其他相關活動。自2022年已經舉行了60場論壇，接觸超過9,500名女性。
- 「AIA Samrab Jivit 2Protect5」和「AIA Samrab Naek 2Protect7」為低收入客戶提供人壽及危疾保險。這些定期保險產品專為尋找可負擔的短期基本保障的大眾客戶而設，至今已經售出超過 49,000 份保單。

## 3 友邦保險中國

- 為滿足中國人口老齡化的需要而建立廣泛的養老退休網絡。這個網絡包括42個城市的400家機構，涵蓋9類的養老機構，包括持續關懷退休社區、復康醫院及認知障礙症護理中心。這個養生生態圈專為45歲以上的客戶提供服務，自推出以來已有330萬名客戶使用本服務。

## 4 友邦保險香港

- 「自在自選」危疾保提供市場首創自主配搭不同危疾類別的保險計劃，讓客戶按個人需要和預算挑選保障範圍。

## 5 友邦保險印尼

- 「AIAPedia」是一個以數碼為本的學習計劃，旨在提高印尼大眾的理財及保險知識。

## 6 友邦保險馬來西亞

- 透過馬來西亞最大的電子錢包公司Touch'n Go提供收費合理的個人化數碼保險方案，提升保險服務的便捷性和意識。



## 友邦保險新西蘭 7

- 「AIA Vitality」提供財務健康評估，幫助會員了解他們的財務安全和財務選擇自由。會員可以透過財務健康合作夥伴在線上建立遺囑享受 30% 的折扣。

## 友邦保險新加坡 8

- 「AIA Diabetes Care」計劃是專為二型糖尿病及糖尿病前期患者量身定制的危疾保險計劃，有助彌補保障缺口。

## 友邦保險南韓 9

- 「Grutergi計劃」向在政府設施成長且沒有父母照顧的孤兒及自力更生的青年提供理財教育、指導、職業輔導、獎學金及藝術治療。友邦保險的員工亦透過就業指導及藝術治療為他們提供支持。

## 友邦保險斯里蘭卡 10

- 「AYA Surakina AIA」計劃透過以女性為主的保險產品和服務、理財知識和技能培訓來支援婦女，為她們賦能授權，並提供網絡和資訊。

## 友邦保險越南 11

- 保險解決方案可支援通常被排除在外的群體和弱勢群體，例如針對貧困兒童的「EduPar」教育儲蓄計劃，以確保他們有資源繼續學業。到目前為止，已有 700 份「EduPar」保險政策頒發給來自低收入家庭的學齡兒童。

## 友邦保險TATA 12

- Tata AIA正在擴大印度各地的保險覆蓋範圍並提升人們的保險意識，支持「2047年實現全民保險」。

# 印度「全民保險」



## 個案研究

**2022 年，印度保險監理發展局 (IRDAI) 承諾於 2047 年實現「全民保險」(Insurance for All) 的目標，旨在確保全體印度公民均擁有適合的人壽、健康及財產保險。**

印度保險監理發展局要求保險公司在保險滲透率較低，並且缺乏傳統保單服務的農村及社會領域提供最基本的保障。社會領域包括無組織行業、非正規行業、經濟弱勢或落後階層，以及居於農村和城市地區的其他類別人士。

為回應這項措施，Tata AIA 一直致力擴大壽險的覆蓋範圍，並提升印度全國的保險意識。

### 擴大獲得保險服務的途徑

Tata AIA Life 為個人客戶推出「小額保險」產品「Bharat Suraksha Cover Micro Insurance Plan」，提供的福利包括保障、儲蓄及保證到期回報；另外亦為團體保險計劃的參與成員提供「Group Micro Raksha Supreme Plan」。

Tata AIA 與為農村和社會弱勢社群提供服務的組織合作，推出小額保險產品，以專業代理和共享服務中心來接觸農村地區的潛在客戶。目前，全國設有超過 400,000 個共享服務中心，民眾可在此使用數碼政府資源和商業服務。

### 提升保險意識

為提升公眾的保險意識，Tata AIA 與各邦政府合作推出網上和現場活動、外展計劃，並為保險分銷渠道舉辦能力培訓課程。在 Bimarath 這項現場活動中，公司派出配備屏幕的保險推廣車長途跋涉走訪米佐拉姆邦 (Mizoram) 及西孟加拉邦 (West Bengal)，接觸 92 個地點的民眾。與此同時，Tata AIA 透過網上活動進行了逾 3,600 萬次個別互動，其內容包括地區故事、幽默小品及文化專題，讓公眾感到親切，引發共鳴。

我們在印度的財務共融計劃已實現 2024 年 4 月至 12 月的「農村地區義務及社會領域義務」(Rural Sector Obligations and Social Sector Obligation)；這項義務適用於所有市場參與者，而我們的表現更超越了規定的監管指標：

- 農村地區方面，公司已為超過 67,000 名人士提供保險保障。
- 社會領域方面，公司已為超過 260,000 名人士提供保障。



# 提升印尼公眾的理財知識水平



## 個案研究

**2013年，印尼的理財知識普及度只有 21.84%。<sup>1</sup>有鑑於此，印尼金融服務管理局一直與不同組織合作，在當地優先推出有關理財知識及財務共融的措施，並公佈《2021年至2025年印尼理財知識全國策略》（National Strategy on Indonesian Financial Literacy 2021-2025）<sup>2</sup>**

本策略旨在建立一個擁有高度理財知識的社會，讓印尼民眾可以運用金融產品及服務來達致可持續的財務健康。

為配合這個策略，友邦保險印尼推出數碼教育計劃「AIAPedia」，提升印尼各個社區的理財及保險知識水平。

「AIAPedia」是一個包括影片、網絡研討會及清談節目的動態平台，大眾可於 Twitter、YouTube 和 TikTok 上收看節目。「AIAPedia」與思想領袖、傳統媒體名人及網紅合作，透過大眾媒體為公眾提供教育和保險經驗。

2024年，「AIAPedia」與雅加達的一家自閉症藝術家工作室 Kreaby 合作。在本計劃中，友邦保險印尼編製了一本保險術語圖解字典，以提升大眾的理財知識水平，同時讓自閉症藝術家發揮所長。

另外，一款結合足球與理財知識的电子遊戲「AIA Gocek」亦取得理想成果。本項目在為客戶及公眾而設的友邦保險活動中推出，自2019年起已吸引了1,000人參加。

2024年，印尼的理財知識水準達到65.43%<sup>3</sup>，反映「AIAPedia」等教育計劃為當地的理財知識水平帶來正面的影響。

## 影響力

**1,300萬**  
次透過社交媒體進行有機互動 (2022年至2024年)

**AIAPedia**  
於2023年亞洲保險業獎 (Asia Insurance Awards) 中榮獲「年度保險教育計劃獎」(Education Insurance Initiative of the Year)

與50多名思想領袖及媒體名人合作，製作簡短有趣的教育內容



1 印尼金融服務管理局，「2013年全國理財知識及財務共融問卷調查」(National Survey on Financial Literacy and Inclusion 2013)。  
2 印尼金融服務管理局，「2021年至2025年印尼理財知識全國策略」(National Strategy on Indonesian Financial Literacy 2021-2025)。  
3 印尼金融服務管理局，「2024年全國理財知識及財務共融問卷調查」(National Survey on Financial Literacy and Inclusion 2024)。

# 馬來西亞活用科技優勢



## 個案研究

**2021年，友邦保險馬來西亞與馬來西亞最大的電子錢包公司 Touch 'n Go 建立策略性合作夥伴關係。透過 Touch 'n Go，友邦保險提供可負擔的個人化數碼保險方案，滿足全國 Touch 'n Go 電子錢包客戶對保險服務的需要。**

與市場上最優秀的數碼合作夥伴建立協作關係，讓友邦保險能夠為客戶提供以數碼方式投保、理賠及續保的便捷選項，有助促進財務共融，帶來流暢無縫的客戶體驗。

截至 2024 年 7 月，Touch'n Go 電子錢包每月擁有超過 1,200 萬名活躍用戶。為給予馬來西亞消費者更多選擇，友邦保險馬來西亞透過 Touch'n Go 提供四種低成本產品：

「WalletSafe」涵蓋 Touch'n Go 電子錢包的未經授權交易、意外身故、遺失個人財物，以及盜竊造成的未經授權支賬卡／信用卡消費項目。

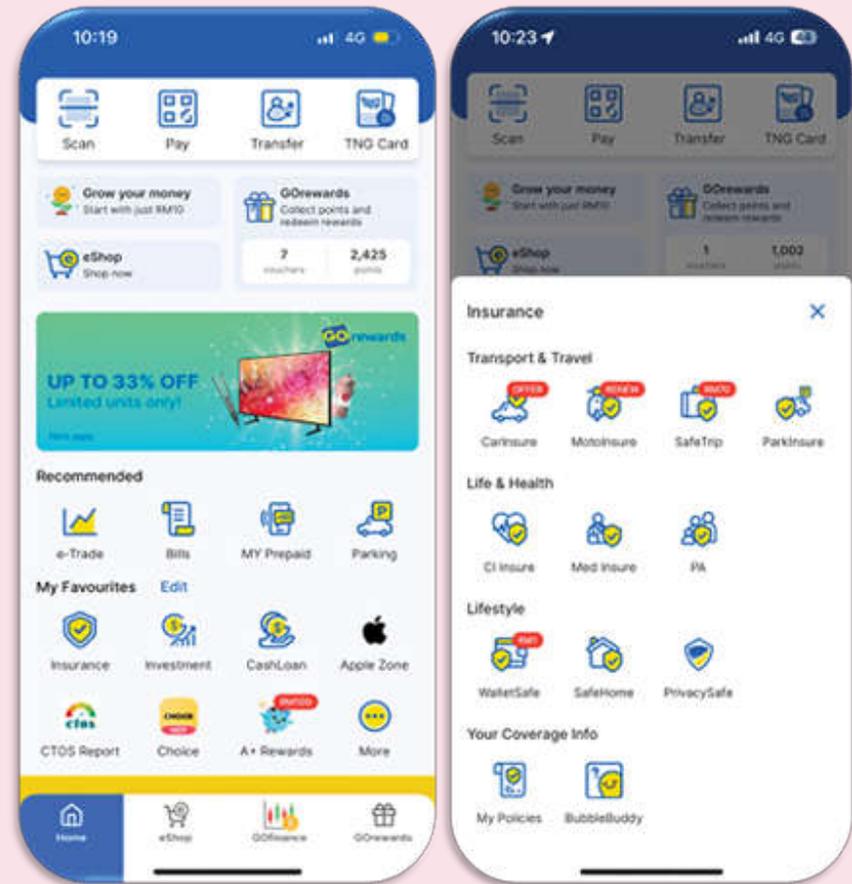
本產品現已覆蓋超過 160 萬名 Touch 'n Go 用戶。

「SafeTrip」是一次性旅遊保險，涵蓋旅行不便、疾病、受傷、意外殘疾或身故，以及三項自選保障。國內旅遊保險的保費低至每日 3 馬幣，而國際旅遊保險則為每日 10 馬幣。

「CI Insure」是一項危疾保險，涵蓋五種晚期危疾，包括癌症、心臟病、中風、腎衰竭及冠狀動脈疾病，保費低至每月 3 馬幣起。

**影響力**

- 自2021年起服務 **160萬** 名用戶
- 售出超過 **300萬** 份保單
- 可望接觸超過 **1,200萬** 名 Touch'n Go 電子錢包客戶



# 為斯里蘭卡女性賦能授權



## 個案研究

**儘管斯里蘭卡女性在健康及教育方面已取得顯著進步，但受到家庭及家中角色的文化期望限制，當地女性投身職場時仍面對不少障礙。<sup>1</sup>**

雖然女性佔斯里蘭卡人口的 52%，<sup>2</sup> 但她們只佔勞動力的 32%。<sup>3</sup> 女性的勞動參與率偏低，拖累斯里蘭卡的年度國內生產總值表現<sup>4</sup>，亦令女性無法享有發展事業及建立財政的機會。<sup>1</sup>

2020 年，友邦保險斯里蘭卡與國際金融公司 (IFC) 合作制訂策略，致力成為斯里蘭卡女性首選壽險公司及首選僱主。

在國際金融公司的支持下，友邦保險斯里蘭卡於 2022 年推出「AYA Surakina AIA」計劃，透過以女性為主的保險產品和服務、理財知識和技能培訓來支援婦女，為她們賦能授權，並提供網絡和資訊。

本計劃使用數碼工具為斯里蘭卡女性提供簡單、方便及安全的金融交易途徑。

該公司推出專為女性量身定制的綜合壽險產品「AIA She Protect」，並與聯邦銀行 (Commonwealth Bank)、錫蘭商業銀行 (Commercial Bank of Ceylon) 及婦女工商聯會 (Women Chamber of Industry and Commerce) 建立策略性合作夥伴關係，提供可負擔的壽險及覆蓋更多客戶。

友邦保險斯里蘭卡承諾在 2025 年與 200 萬名斯里蘭卡女性互動。

友邦保險斯里蘭卡亦致力提升員工團隊的性別多元化。由於友邦保險針對性招聘、晉升及留住女性員工，公司的女性員工比例由 2018 年的 36% 增至 2024 年的 46%。

## 影響力

**24%**  
女性保單持有人的增長幅度



**500,000**  
名女性透過針對性的措施及數碼推廣計劃與我們互動



截至 2023 年 5 月，友邦保險斯里蘭卡是當地首家及唯一獲得性別平等經濟紅利 (EDGE) 認證的保險公司



<sup>1</sup> 斯里蘭卡保險監督委員會，年報，2021 年。  
<sup>2</sup> 世界銀行集團，世界銀行工作人員根據聯合國人口司《世界人口展望：2024 年修訂版》的年齡/性別分佈作出估計。  
<sup>3</sup> 國際勞工組織。國際勞工組織模型估計及預測數據庫，2023 年。  
<sup>4</sup> 麥肯錫全球研究院，《平等的力量：促進亞太區婦女平等》，2018 年 4 月。



## 友邦保險 2024年環境、社會及管治報告

同持分者的反饋對於我們繼續改進環境、  
社會及管治表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵[esg@aia.com](mailto:esg@aia.com)  
或以下地址與我們的環境、社會及管治團隊聯絡：

環境、社會及管治 (ESG) 團隊  
香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓