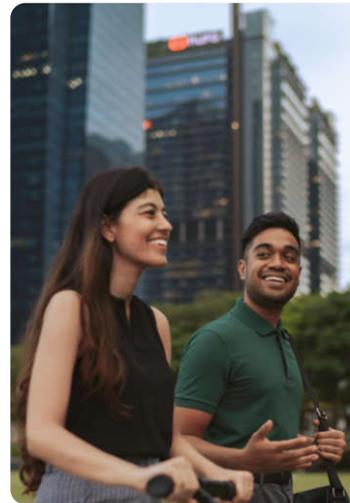




員工及 文化

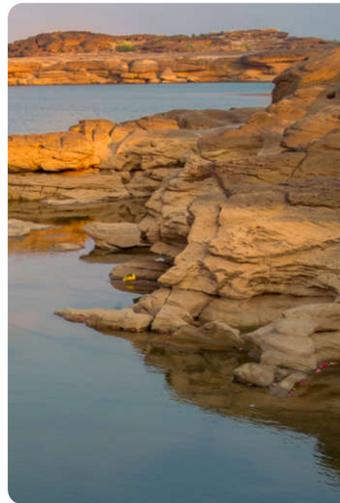
友邦保險 2024年環境、社會及管治報告
- 分節報告

目錄



員工及文化支柱 3

員工及文化支柱 3



個案研究 13

馬來西亞 AIA Digital+：團
隊成員同心協作，建立心
理抗壓力 13

友邦保險集團：營造多元
共融的工作環境 14



策略優先任務詳情 5

支持發展及事業晉升 5

加快多元及共融進展 9

加強風險意識 11

為全體員工創造學習及獎
勵機會 12

員工及文化支柱

本支柱透過營造學習環境、確保公平公正的招聘及晉升流程，以及多元化、共融及支持鼓勵文化，幫助我們的員工取得成功。

員工及文化策略性優先任務

- ⊕ 支持發展及事業晉升
- ⊕ 加快多元及共融進展
- ⊕ 加強風險意識
- ⊕ 為全體員工創造學習及獎勵機會

“我們的企業文化將我們凝聚在一起、將人才與我們共同的目標緊緊相連，而我們將繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。”

洪碧珊
集團首席人力資源總監



友邦保險的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，我們的員工是實現目標的旅程中必不可少的一部分。我們的目標、營運理念、領袖特質，以及在既定框架內授權運作的營運模式，令我們的員工團結一心，並與我們的共同目標緊緊相連，而我們將在這個基礎上繼續栽培、推廣及保護這個獨特的企業文化。

我們致力為員工提供發展機會，推動人才成長。超過 60% 的領導職位由內部人才出任，反映我們對栽培未來領袖的承諾。為進一步裝備員工，讓他們擁有處理核心業務的重要技能，我們推出新進修計劃及改良現有計劃，包括數碼學習課程「Healthcare 101」，旨在加深員工對我們的綜合健康策略的認識。集團於 2024 年榮獲享譽全球的認證機構 EFMD 頒發「Learning Impact for Today and Tomorrow」證書。我們亦全力培訓代理。我們的「健康學院」(Health Academy) 是友邦保險「最優秀代理」策略的一環，提供由健康和保健專家設計的專業培訓，讓我們的代理掌握重要寶貴的行業知識。

我們繼續建立共融和互動的工作場所，以吸引及挽留來自不同背景的人才作為策略優先任務。我們明白多元共融有助豐富社會結構，推動創新和共融文化，因此採取積極措施，致力營造公平公正和具支持性的工作環境。我們的員工來自 70 多個國家／地區，當中超過 57% 為女性，逾 72% 為 Y 世代和 Z 世代；我們的管理團隊為多元人才創造一個互動賦能的工作環境，並獲得認同：集團連續第三年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎 (Gallup Exceptional Workplace Award)，並在 Best Places to Work 的「2024 年亞太區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2024) 名單中排名首位。

員工及文化支柱

友邦保險相信成就影響深遠，我們的目標是幫助亞洲數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」，而我們的員工是實現目標的旅程中必不可少的一部分¹。他們來自不同地域及社群，有助豐富友邦保險的社會結構，構成我們的企業文化，協助我們為持份者創造價值。

營造企業文化、培育領袖及提升員工能力，乃至支援和培育人才，從而使每一位員工盡展潛能，是友邦保險在組織及人才方面的主要優先任務。人才策略讓我們能夠吸引、留住和培育優秀人才，使友邦保險成為各個業務市場的首選僱主。

營造企業文化

實踐方式影響深遠。我們時刻謹記，我們的企業文化使我們與眾不同，使我們凝聚在一起，將人才與我們共同的目標緊緊相連。我們特別珍而重之，將持續培養、促進和保護這種文化。

我們的目標引領員工作出日常決策，並付諸行動，同時激勵我們為客戶及彼此的身心健康提供支援及保障。

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事……而成果將隨之而來」的營運理念。為此，我們一直秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質行事。

我們在既定框架內授權運作的營運模式，以及奠定企業文化的原則，為員工營造敬業樂業的工作環境，從而實現「相信更好」的人才價值主張。



¹ 截至2024年12月31日，友邦保險共有25,938名員工，包括全職及兼職員工以及以固定期限合約聘用的員工，但不包括實習生，集團旗下代理，MediCard Philippines, Inc. (MediCard) 及Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health) 的員工，合資公司Tata AIA Life的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。本報告中有關員工數目的所有數字不包括MediCard、Amplify Health、合資公司Tata AIA Life及聯營公司中郵保險。如將MediCard及Amplify Health計算在內，友邦保險共有27,421名員工。

支持發展及事業晉升

本策略優先任務致力培養學習文化，支持員工發展。

培養未來領袖

在鞏固企業文化及維持員工敬業度的過程中，我們的領導層扮演著重要角色。友邦保險致力發展強大的內部領導能力，為員工提供充分的成長機會，最終支持可持續業務增長。

領袖發展

友邦透過「AIA Leadership Centre」(ALC)，與世界知名的商學院及顧問公司合作，推出度身訂造的課程。修讀 ALC 課程可為友邦保險的高級管理人員、頂級代理主管及重要合作夥伴的行政人員提供支援，從而實現我們的策略優先任務，並為他們賦能，以實現我們對客戶及業務所在社區的承諾。

我們透過四個別具特色的領袖發展計劃，持續鞏固人才梯隊。友邦保險的「SPARK」及「Leading Across Boundaries」計劃致力培育各個業務單位的未來高級領袖人才及集團總部的高級領導層。

我們還透過「Voyage」及「ASPIRE」計劃，支持現任和有志成為領袖的員工發展他們的管理能力。

繼任和組織規劃

我們每年進行集團組織及人員評核程序，讓主管人員為所有重要的領導層職位規劃繼任安排。在 2024 年，領導層職位中，超過 60% 的繼任人是來自內部領袖。

我們亦會透過吸納擁有不同背景，並且有能力塑造及推動集團未來發展的卓越領袖人才，致力發掘機會擴大友邦保險領導團隊的多元陣容。

建立面向未來的團隊

友邦保險著重建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能。

我們將會繼續投資於吸引人才、發展核心及新興業務實力、優化員工能力提升方案，以及設計更多讓員工進修及提升技能的全新培訓計劃。

確保我們的員工具備合適的技能對支持和利用本集團的技術、數碼及分析轉型至關重要。於 2024 年 12 月 31 日，約有 20% 員工團隊具備技術、數碼及分析相關技能，較 2020 年 7 月 1 日以來增加了 75%。這項重要的投資標誌著我們在人才實力上實現了跨越式轉變，並鞏固了我們執行增長策略的能力。

為支持本集團的「綜合醫療保健策略」，我們在各業務單位及集團總部不斷投入資源以發展新實力。與此同時，我們亦推出新的醫療保健學習課程和方案，以提升現有領袖和員工的技能。

學習與培訓

我們的學習文化不但支援員工履行現有職務，更協助其在友邦保險成長和向前邁進。

重視學習是我們的重要目標之一，我們會確保員工能夠提升技能、進修、更靈活地處理工作，以及適應變化萬千的工作環境。我們的全面學習方法能夠讓員工學習全新知識及技能，包括在職培訓、內部轉調、合作項目、實體及網上課程、數碼自學，以及各種指導和輔導等。

我們相信，於不同業務單位或職能部門之間進行內部轉調，可以為員工提供嶄新及寶貴的學習機會，同時在集團內建立人脈關係。此等安排為員工提供了學習全新技能的機會，更有助員工建立在友邦保險的人脈網絡。我們不斷研究切合行業需要的技能和知識，推出滿足該等需要的計劃，並根據員工的反饋改進計劃內容設計。此外，員工須定期完成一系列的必要培訓，當中涵蓋技術、管治和操守相關議題。

為了協助集團核心業務發展新才能、培育新晉人才及提升員工技能，我們已推出多項新的學習課程及加強現有課程，其中包括：

- 2024 年 10 月在集團內全面推出「醫療保健入門」(Healthcare 101)。這個數碼學習課程旨在加深員工對友邦保險「綜合醫療保健策略」的理解。在首 60 日內，已有近 5,900 名員工完成此課程。
- 「ASPIRE」是集團內一個為期六個月的領袖發展計劃，旨在加強培訓集團的中層領導人才。更新後的計劃更加注重體驗式學習和親身體驗，旨在讓參與員工掌握必要的領導技能，以更靈活應對後疫情時代的複雜性。該計劃對團隊敬業度產生正面影響，ASPIRE 參與員工的直接報告反映今年的員工敬業度有所提升。

數碼學習能讓員工持續自主學習，從而進一步加強我們的學習文化。

「AIA Learning Hub」網上平台載有上千門數碼學習課程，可供所有業務單位及員工學習。我們提供成千上萬門數碼學習課程，以支援員工的學習需要，而我們亦持續看見採用數碼學習方式的人數逐年上升。

2024 年，我們對學習方案的投資和承諾獲得外界認可，集團獲全球認可認證機構 EFMD 頒發「Learning Impact for Today and Tomorrow」(LIFT) 認證。

員工輔導及實習

我們的領袖發展計劃包含員工指導，鼓勵員工擴展其人脈網絡，尋求指引並促進不同部門及年資的同事互相溝通。透過業務單位實習生計劃，實習生可以獲得在友邦保險發展事業的第一手體驗，讓他們有機會在高績效和以客為本的環境下累積經驗及學習重要技能。這些計劃同時亦幫助我們發掘未來的人才成為我們一分子。



員工敬業度

友邦保險的首要任務是確保員工能夠置身於一個協作共融的工作環境。我們每年均會進行蓋洛普Q12 (Gallup Q12) 員工敬業度指標調查，從而監察各個業務單位和職能部門的員工敬業度。調查所得的具體數據有助我們制訂目標明確及影響深遠的策略，持續提升員工的敬業水平。

2024年，97%的員工完成該調查，集團的員工敬業度評分顯示，友邦保險位列蓋洛普環球金融及保險業指標的第92個百分位。我們的員工敬業度水平連續八年位列該指標的首四分位，並連續四年位列首10個百分位。

2024年，集團連續第三年榮獲「蓋洛普傑出工作場所獎」，再度印證我們員工團隊的高敬業度和以績效為本的企業文化。

2024年，我們的員工流失率為9.8%。我們將繼續關注員工對話和實際行動以及其他人員舉措，以創造一個吸引、獎勵並從而留住人才的工作環境。

員工流失率

按性別劃分



按年齡劃分



個案研究

獲表揚為2024年首選僱主

2024年，我們繼續以培育人才為目標，因而獲得多項地區及全球殊榮，包括：

- 友邦保險獲蓋洛普頒發「蓋洛普傑出工作場所獎」(Gallup Exceptional Workplace Award)，並在Best Places to Work的「2024年亞太地區最佳職場」(Top Workplaces in APAC 2024)榜單中排名第一。
- 友邦保險中國取得Best Places to Work的「最佳企業僱主」(Best Companies to Work)認證、榮獲「傑出領導力」(Inspiring Leadership)特別獎；取得傑出僱主調研機構(Top Employers Institute)的「傑出僱主」(Top Employer)認證；獲Universum評為「中國最具吸引力僱主」(China's Most Attractive Employers)，以及獲Aon評為「最佳ESG僱主」和「最佳多元平等共融實踐」(DE&I Best Practice)。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)、 「僱主關懷獎」(Most Caring Company)及「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，並獲Jobsdb頒發「年度最佳僱主」(Employer of the Year)和「領導力大獎」(Grand Award in Leadership)。
- 友邦保險馬來西亞在Best Places to Work的「2024年馬來西亞最佳職場」(Top Workplaces in Malaysia 2024)榜單中排名第一，並獲GTI Media評為「十大首選僱主」(Top 10 Employer of Choice)及獲頒發「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers)獎中的保險業優勝者，以及獲

Talentbank頒發「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中的保險業「冠軍」(Champion)。

友邦保險新加坡獲《海峽時報》評選為「新加坡最佳僱主」(Singapore's Best Employers)之一，並獲GTI Media評選為「新加坡100家最佳畢業生僱主」(Singapore's 100 Leading Graduate Employers)之一。

友邦保險泰國在Best Places to Work的「2024年泰國最佳職場」(Top Workplaces in Thailand 2024)榜單中排名第二，並獲WorkVenture評選為「泰國50強公司」(Top 50 Companies in Thailand)。

友邦保險越南取得Great Place to Work的「最佳職場」(Great Place to Work)獎項，並獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)及獲頒「僱主關懷獎」(Most Caring Company)。

友邦保險菲律賓獲《HR Asia》評選為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，並取得Great Place to Work的「最佳職場」(Great Place to Work)獎項，以及Best Places to Work的「最佳企業僱主」(Best Companies to Work)。

友邦保險新西蘭獲HRD New Zealand頒發「200名以上員工首選僱主」(Employer of Choice >200 staff)「卓越獎」(Excellence Award)，獲Insurance Business New Zealand頒發「多元平等共融五星獎」(5-Star DE&I award)、並取得Gender at Work的「Gender Tick Accreditation」及New Zealand Disability Employers' Network的「Accessibility Tick Accreditation」。

友邦保險斯里蘭卡獲Great Place to Work評選為「斯里蘭卡前50最佳職場」(Top 50 Best Workplaces in Sri Lanka)、「女性最佳職場」(Best Workplaces for Women)、「青年人才最佳職場」(Best Workplaces for Young Talent)及「Wellness Champion」。

友邦保險台灣獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)、榮獲「可持續工作場所獎」(Sustainable Workplace Award)，以及獲104 Job Bank頒發「最佳僱主品牌獎」(The Best Employer Brand Award)和「多元平等共融世代友好獎」(DEI Generation Friendly Award)。

友邦保險營運共享服務(AIA Operations Shared Services)獲Talentbank評為「畢業生選擇獎」(Graduates' Choice Award)中的共享服務業「冠軍」(Champion)，並獲GTI Media評為「馬來西亞100家最佳畢業生僱主」(Malaysia's 100 Leading Graduate Employers)前10名和業務流程外判及共享服務業的第二名，並獲Workleap評為「2024年員工體驗領袖」(2024 Employee Experience Leaders)。

AIA Digital+ 馬來西亞獲LinkedIn評為「最佳僱主品牌」(Best Employer Brands)。



個案研究

銷售代理的學習及培訓

我們運用全面的最優秀銷售代理策略，致力在友邦保險的龐大網絡中培訓業內最佳的銷售代理，以吸引、留住和培育最卓越的人才。本策略透過創新的招聘、學習及培育方案，協助我們針對客戶的具體需要制訂和提供貼身的解決方案。

數碼化轉型

友邦保險繼續透過高效和優化的招聘流程建立優秀的代理隊伍，為主管及準員工提供業內最佳的體驗。2024年，友邦保險推出全新的招聘方案，使我們能夠：

- 使用大規模的標準化和自動化招聘流程
- 運用數據觀點來了解代理的能力
- 協助我們的代理主管識別代理的能力差距，並提供相應的指導。

我們的招聘方案包括人工智能支持的職業性向測試，當中包括 20 條背景問題、40 條處境問題，以及一個用以預測代理成就的分析模型，並且能夠就準員工和主管編制詳盡的報告，使我們能夠深入了解代理的情況，並與主管分享評估結果。我們的職業性向測試已在香港、中國內地、馬來西亞、緬甸、新加坡和泰國實施。

培育未來領袖人才

為了提升新一代行業領袖的實力，讓他們盡情發揮潛能，友邦保險繼續組織區域發展、認可的網路平台迎合年輕企業家和下一代領袖。2024年，友邦保險與 LL Global 合作推出全新的計劃—「Pacesetter 2.0」。

這個計劃包括：

- 規劃和招聘
- 招募和培訓
- 輔導與團隊管理
- 模擬與應用。

2024年3月和4月，12個當地各業務單位參加培訓培訓師課程，其中包括評估培訓師以使其能夠他們大規模實施。

提升資料保安能力

為了保障我們客戶和員工的敏感資料，積極應對可能出現的數據流失、業務缺失、法律責任及聲譽風險，集團代理分銷團隊已建立提升代理資料安全的專責小組。我們在2023年已進行一次跨部門檢討，評估在人才、流程及科技方面的情况。

我們已建立了一個網絡安全解決方案框架，專注於安全意識培訓以應對關鍵事故。2023年11月，我們已在地方業務單位的代理培訓主管層面推出集團分銷的能力框架，其中包括「人才：培訓及意識」及安全意識培訓課程單元，所有代理及領袖人才必須參與有關培訓。專責小組將繼續與各業務單位互動交流，從而擬定及監察如何執行行動計劃。作為一間擁有過百年歷史的企業，我們一直以信任為本，致力滿足區內各代理的長期學習及培育需要。透過以上各種計劃，我們為客戶及其家人帶來更豐碩成果，並為我們的下一代帶來更可持續發展的保險行業。

友邦保險健康學院（AIA Health Academy）

友邦保險健康學院於2024年成立，由我們的健康和保健專家提供悉心策劃的培訓、內容及資源，協助我們的代理成為值得客戶信任的健康顧問，讓客戶能擁有適合的裝備和支持，以實踐「健康、長久、好生活」。

這個計劃以友邦保險的策略目標為基礎，旨在：

- 於健康和保健領域中，鞏固友邦保險與所擔當角色及專長之間的明確連繫
- 深化友邦保險在健康和保健議題上的地位，提供可靠而通達的權威意見
- 作為獲認證的健康業務合作夥伴及客戶可信賴的健康顧問，讓客戶可輕易獲得健康和保健資訊，並向他們提供簡單易明的建議，以便他們作出明智的選擇。

除了專注協助健康顧問和行政人員取得認證外，集團學習培訓團隊亦與集團醫療保健團隊及集團代理分銷團隊合作，透過舉辦健康和保健工作坊及持續進修課程，為員工提供持續的支持及互動。

作為一間擁有過百年歷史的企業，我們一直以信任為本，致力滿足區內各代理的長期學習及培育需要。透過以上各種計劃，我們為客戶及其家人帶來更豐碩成果，並為我們的下一代帶來更可持續發展的保險行業。



個案研究

嘉許卓越表現

我們龐大的代理網絡是友邦保險「綜合健康策略」的前沿，致力改善亞洲各地民眾及社區的健康及福祉。我們為表現超卓的代理提供積極貢獻社區的機會，並提供教育，幫助他們了解如何執行我們的健康策略及實踐友邦保險的目標。

百萬圓桌會 x 健康計劃

我們鼓勵代理爭取百萬圓桌會的會員資格。百萬圓桌會是一個全球性的獨立協會，會員來自 85 個國家及地區的 700 多家著名人壽保險和金融服務公司的專業人員。百萬圓桌會的會員資格備受國際認可，被視為人壽保險和金融服務業的卓越標準。

隨著健康和保健迅速成為客戶體驗過程的關鍵部分，百萬圓桌會於 2024 年試行名為「100 健康保單 (100 Health Policies)」的計劃。本計劃旨在表揚那些主動向客戶推廣健康和保健資訊的百萬圓桌會合資格會員。

截至 2024 年 12 月 31 日，已有來自 45 家保險公司的 429 名顧問參與了此計劃，其中 386 名顧問獲得這項認可。在該 386 名合資格顧問中，61% 來自友邦保險的市場，並以友邦保險新加坡出售的健康保單數量最多 (407 份)。

友邦保險連續十年雄踞跨國公司百萬圓桌會之首，是歷來唯一達到此成就的跨國公司。從 2015 年到 2024 年，我們亦擁有最多百萬圓桌會會員人數。友邦保險中國、友邦保險香港及友邦保險泰國是全球擁有百萬圓桌會會員最多的三大獨立公司。

健康和保健峰會 2024

2024 年 9 月，我們在南非為友邦保險代理隊伍舉辦了健康和保健峰會。我們邀請了來自友邦保險不同市場的嘉賓健康顧問參加峰會，以便深入了解「綜合健康策略」之目的、目標和成果。峰會主題包括可持續發展，以及我們的代理如何與友邦保險合作，為客戶提供有用的資訊和適切的服務。



個案研究

樹立榜樣並促進健康行為

友邦保險新加坡首席財務總監 Chung Chang Koo 負責制訂財務目標及財務報告，亦要協助首席執行官推動重要措施，同時管理友邦保險新加坡策略團隊。

他一直重視培育人才，在協助員工發展事業及個人成長方面，他依循友邦保險的「相信更好」的人才價值主張。他採用的方法之一是支持友邦保險的內部轉調職位計劃，把團隊成員借調到集團總部和其他友邦保險業務單位工作數月，以拓展他們在新領域的技巧和能力。

身為友邦保險新加坡執行委員會團隊的成員，Chung Chang 以身作則，推廣與友邦保險「健康、長久、好生活」目標一致的健康行為。數年前，Chung Chang 在一次例行身體檢查中發現部份健康指標未如理想。他決定透過改變生活習慣來改善健康狀況，因此參加了「AIA Vitality」計劃，他現在達到白金會員級別，健康指標亦有所好轉。

Chung Chang 現在經常向團隊分享其健康經歷，推動他們改善個人健康狀況，又向代理及客戶推廣該計劃。

為吸引更多員工參與「AIA Vitality」計劃，友邦保險新加坡舉辦了一場部門友誼賽，鼓勵員工建立健康行為。Chang 的部門回應這項計劃，舉辦了圍繞濱海灣地區的跑步及其他體能活動。他們的付出獲得回報，在比賽中勇奪冠軍，而多名團隊成員至少已達到銀級會員級別。

除了參與「AIA Vitality」計劃外，友邦保險新加坡亦把環境、社會及管治措施引進整個組織，將可持續因素融入業務運營，為員工創造作出貢獻的途徑。例如，其中包括在友邦保險新加坡大樓設置可食用水耕綠牆的公共區域，以增強員工福祉和協作。



“人才是公司最重要的資產之一。保險是一項人性化的事業—我們需要合適的人才，方能履行我們對客戶的承諾。”

CHUNG CHANG KOO
友邦保險新加坡首席財務總監

加快多元及共融進展

本策略優先任務提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化。

多元文化是友邦保險的優勢之一，將來自不同背景的人才匯集一堂，以實現我們的目標。我們營造共融的工作環境，接納和欣賞彼此的差異，並鼓勵員工開誠佈公，進行具建設性的交流。我們積極鼓勵各市場的人才集思廣益，希望藉此提升整體的創新、決策、適應和問題解決能力。友邦保險集團的多元、公平、共融和歸屬感標準，正好體現我們致力營造共融的工作環境。

所有員工在加入友邦保險時，均須完成友邦保險的《行為準則》培訓，當中載有我們的共融和反歧視態度。此外，我們設有員工操守政策、無意識偏見及反騷擾等網上學習課程，闡明公司對所有員工在職場行為及專業素質的期望，以及上報渠道。

友邦保險致力提供一個沒有騷擾及歧視的工作環境，我們絕不會歧視任何種族、宗教、性別、國籍、年齡、殘疾、兵役狀況、婚姻狀況或性取向。

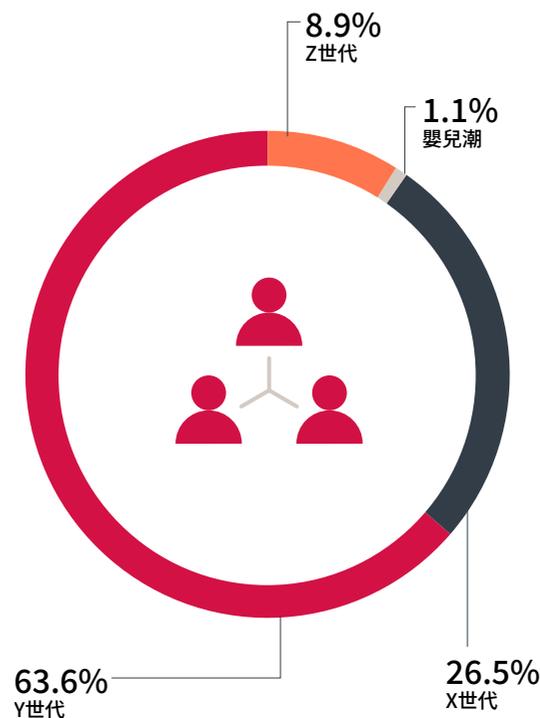
我們致力為全體員工營造共融的工作環境，重視及包容來自不同背景的人才。我們的努力吸引來自不同性別、背景及經驗的人才加入友邦保險，我們亦被公認為區內人才的首選僱主。截至 2024 年 12 月 31 日，集團的女性員工人數佔員工總數的比例為 57.3%，而集團高級管理層中，女性所佔比例為 41.8%。

員工的多元文化和國籍背景有助豐富友邦保險的社會結構。截至 2024 年 12 月 31 日，友邦保險涵蓋來自超過 70 個國家的員工。我們致力為所有年齡層的員工創建共融的工作環境，因此，我們理解不同世代需求的重要性，確保人事政策和實踐能夠為所有年齡層的員工創建共融的工作環境。截至 2024 年 12 月 31 日，我們的員工中有超過 72% 屬於 Y 世代及 Z 世代¹。

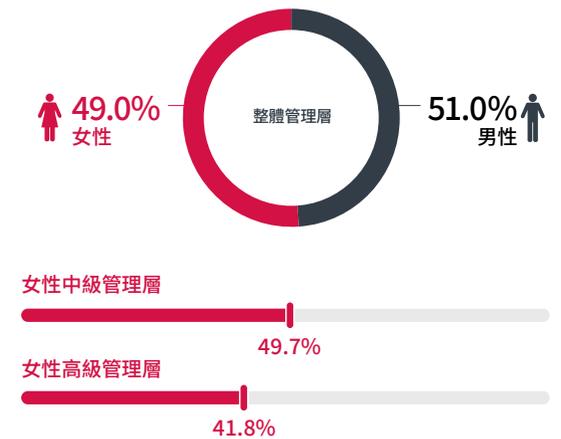
為繼續推動共融及敬業樂業精神，我們透過於 13 個市場建立的 22 個由當地主導的員工人際網絡，建立共融及互動的工作場所，為員工提供匯聚共享、學習及支援的平台。9 個市場設有女性網絡，8 個市場設有其他多元領域的員工網絡。我們今年更在集團層面及多個市場推出多項活動，以提升員工對多元、公平和共融的認識，包括國際婦女節和支持多元性別族群 (LGBT+) 的驕傲月。

友邦保險重視多元觀點，以實現有效管治和決策。來自不同國籍和背景的集團董事會成員不但代表不同的社群，同時亦有助改善我們的管治和決策流程。

按世代劃分的員工結構概覽



管理層的女性



新員工數目

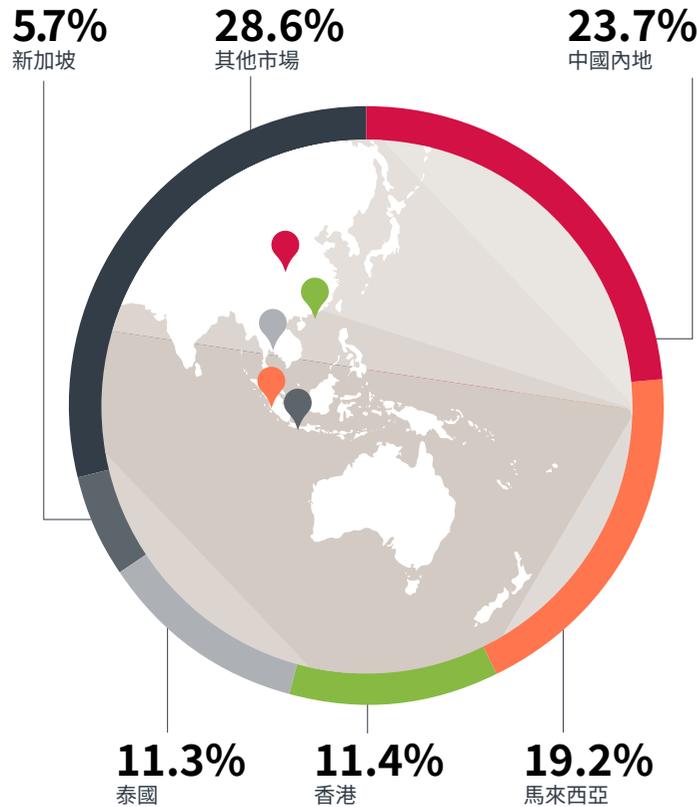


¹ Y 世代：生於 1981 年至 1996 年；Z 世代：生於 1997 年或以後。

支持發展及事業晉升 | 加快多元及共融進展 | 加強風險意識 | 為全體員工創造學習及獎勵機會

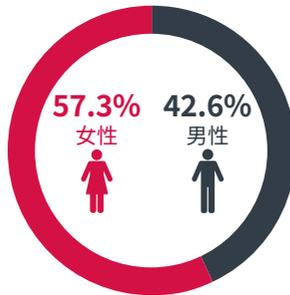
員工概覽

按市場劃分的員工結構概覽*

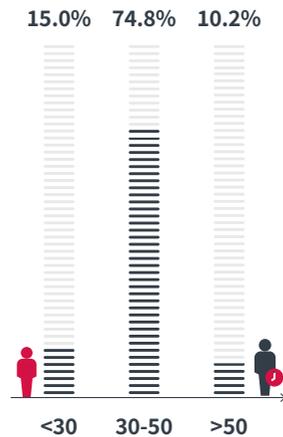


*香港的數據包括集團總部的員工。
中國內地及馬來西亞的數據包括共享服務中心的員工。

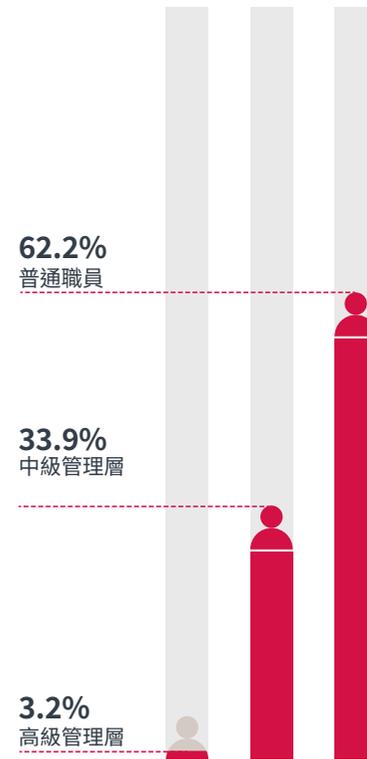
按性別劃分的員工結構概覽



按年齡劃分的員工結構概覽



按職級劃分的員工結構概覽*

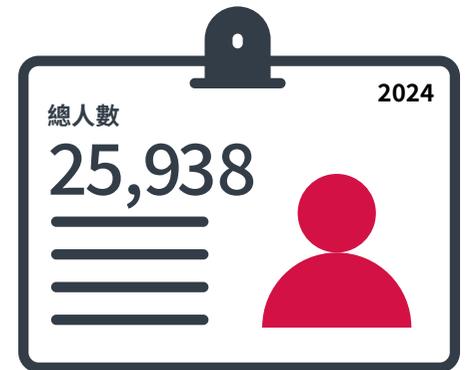


*「高級管理層」包括所有GCB08及以上職級，「中級管理層」包括GCB05-07職級，「普通職員」包括GCB01-04職級。

平均年齡為
38.6



國籍
>70



*截至2024年12月31日，友邦保險共有 25,938 名員工，包括全職及兼職員工以及以固定期限合約聘用的員工，但不包括實習生，集團旗下代理，MediCard Philippines, Inc. (MediCard) 及 Amplify Health Asia Pte. Limited (Amplify Health) 的員工，合資公司 Tata AIA Life 的員工，以及聯營公司中郵保險的員工。本報告中有關員工數目的所有數字不包括 MediCard、Amplify Health、合資公司 Tata AIA Life 及聯營公司中郵保險。如將 MediCard 及 Amplify Health 計算在內，友邦保險共有 27,421 名員工。

加強風險意識

本策略優先任務貫徹道德決策文化及強勁的風險管理。

作為一家人壽保險公司，我們的產品及服務均以信任為基礎。信任可以推動與客戶的每次互動、我們如何與持份者溝通及我們如何作出決定。友邦保險的營運理念是「用對的人，以對的方法，做對的事...而成果將隨之而來」，反映了我們堅守不移的最高專業標準。

信任與有效的風險管理互為關聯。我們透過有效的風險管理和穩固的集團風險文化來履行承諾，不會辜負客戶和持份者對我們的信任。每名員工都明瞭自己所承受的風險，並知道如何作出明智決定，致力實現友邦保險的目標，而不會令集團承擔不必要的風險。

友邦保險的風險管理策略以兩項政策為核心，當中列明員工應具備的風險意識，以及報告潛在風險的渠道。

1. **營運理念**：友邦保險奉行「用對的人，以對的方法，做對的事...而成果將隨之而來」的理念，反映了我們堅守不移的最高專業標準。
2. **《行為準則》**：列明我們期望員工之間、對客戶及持份者互動時應遵守的規則、指南、標準和行為。員工必須每年確認已履行《行為準則》及其他重大政策。

我們也透過定期培訓和分享內部傳訊，確保員工了解其在管控風險中的職責及合適的報告方式，包括向上司及透過我們的內部和外部風險管理熱線報告。在每年員工調查中，我們會評估員工是否有信心妥善解決所提出的道德操守問題，以及評估他們的主管是否能夠營造適當的環境，以便員工可自如地指出所關注的風險。此舉有助我們識別和修正潛在不足之處，確保全體員工能透過適合的渠道匯報風險。



為全體員工創造學習及獎勵機會

本策略優先任務確保公平、具問責性及公正的招聘、晉升及獎勵流程。

表揚和獎勵員工表現

友邦保險致力為員工提供公平公正的表現評估，從而表揚其貢獻和成就。我們的績效管理框架及績效評核流程，鼓勵員工就個人及團隊的工作進展定期進行定期及積極的交流。這為友邦保險的所有員工提供機會，可定期收到有關其績效的反饋，並就其工作進展與發展機會進行雙向對話。

年內，我們的管理層會與員工定期會面，討論他們取得的成果及如何實現績效目標。這些定期會面的成果可用作提供持續的支援、反饋和輔導，以促進員工的職業發展及成長。

我們提供具競爭力且公平的員工獎勵計劃，不考慮性別、種族、年齡、殘疾或其他與績效無關的因素，旨在吸引、凝聚和留住人才。我們相信，集團現行的獎勵計劃清晰、透明及符合市場水平，深受員工歡迎。此外，我們的僱員購股計劃讓員工能夠在任職期間透過購買友邦保險的股份而獲得配送股份的機會，從而將員工與機構的整體成就聯繫起來。

透過健康支援以進一步實現目標

我們幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的目標，既關乎我們的員工，亦關乎我們的客戶。我們透過集團整體的福利和員工健康計劃，鼓勵員工及其家人優先考慮他們的身心、社交及財務健康。

方法之一是通過 Wellbeing@AIA。這是一個所有市場員工均可享用的全方位員工福利計劃，以專為友邦保險企業客戶提供的方案為藍本。該計劃可因應各業務單位的需求而度身定制舉措、福利及工具，以及提供健康生活學習課程、實體及網上健康活動等解決方案。

員工還可以享用其他多項福利，包括健身會籍折扣、使用運動和休閒設施，以及哺乳室等健康空間。我們會繼續提供彈性工作安排，讓員工於個人及事業之間取得平衡，其中包括將混合工作安排設定為標準工作模式，以及讓員工選擇彈性辦公時間。



個案研究

支援員工的心理健康和福祉

2024 年，我們特別強調心理健康，並意識到它在現今職場日趨重要。

我們在 2023 年中推出客製的心理抗壓計劃「Me@AIA」，在 18 個月內已普及至 17 個市場的 5,000 多名員工。這項計劃為個人、團隊及管理層提供專門的課程和資源，協助員工掌握能量管理和消除壓力的技巧，讓團隊建立心理安全感，並幫助管理層創造一個具支持性的工作環境。從參加計劃員工的反饋可見，管理層在討論健康議題時，信心較過往增強，而團隊亦越來越關注集體健康。

我們已經連續三年把 10 月定為集團的心理健康月，藉著這個年度活動提供有關心理健康的教育，提升員工意識，並進行公開討論。為深化我們的心理健康支援能力，我們與紅十字會合作，為員工提供心理急救證書課程。今年有超過 140 名員工獲得證書，包括 Me@AIA 導師，他們不僅可以把學到的心理急救知識應用於個人生活，亦與同事分享其心得。

我們在不同市場成立專門的福祉團隊，推出本地的心理健康活動，以配合員工的需要。這些團隊參考了集團的年度員工敬業度指標調查中的健康衡量結果以及特定計劃的反饋，來改進我們的方針。

友邦保險泰國推出的「Own your mental health journey」綜合計劃便是本地化活動的例子之一。該活動提供一系列資源、員工互動機會、專家主持的聚會、福利和工作坊，以鼓勵員工優先關注個人心理健康。

馬來西亞 AIA Digital+：團隊成員同心協作，建立心理抗壓力



個案研究

作為馬來西亞 AIA Digital+ 人力資源團隊成員，Heng Thye Tan 與管理層合作建造一個能夠吸引及保留人才的工作環境。他最投入參與的項目之一，是為 AIA Digital+ 推出 Me@AIA 計劃。

Me@AIA 是友邦保險為員工量身定制的心理抗壓計劃，致力協助員工有效管理個人能量、緩減壓力及提升復原能力。本計劃旨在提高員工對壓力的意識，為他們提供科學為本的實用技巧，以增強抗逆力和掌握能量管理方法。

Heng Thye 表示：「我認為心理健康仍被標籤，而統計數據顯示，三分之一的人士曾經出現心理健康問題。AIA Digital+ 是一個充滿動力的平台，旨在建立員工的心理抗壓力，協助他們適應技術、業務需求或日常生活的變化。Me@AIA 是我們支援員工建立心理抗壓力的工具之一。」

為成為 Me@AIA 導師，Heng Thye 接受內部培訓以了解計劃內容，並且完成紅十字會的心理急救證書課程，令他擁有更多知識和更強信心，能與同事討論心理健康問題。

2024 年 6 月，Heng Thye 及其團隊邀請所有人力資源經理參加為期一天的 Me@AIA 計劃。雖然與會人數受到場地規模所限，但有逾半數獲邀經理出席這次活動。

Heng Thye 表示：「我們希望提高同事的意識，並獲得行政人員的認同。這次活動取得空前成功，超過 95% 的參加者願意向同事推薦本計劃。舉行第一場活動後，人力資源經理反應熱烈，對同類活動需求殷切。他們希望深入認識心理抗壓能力，亦期望團隊成員體驗本計劃。」

在不足六個月內，Heng Thye 及其同事透過 17 個各種形式的活動培訓了 270 多名員工，包括與支持本計劃的經理合辦為團隊而設的 Me@AIA 活動，並與團隊完成跟進工作。

參與 Me@AIA 計劃後，員工現在可以更輕鬆直接與團隊成員分享個人健康狀況，互相支持，而無需經常依賴他們的經理。另外，本計劃亦引進在工作環境討論心理健康的共通語言。

透過推行 Me@AIA 計劃，Heng Thye 和同事也能發現工作環境中影響員工健康的根本原因。

Heng Thye 說：「當我們知道帶來這些挑戰的根本原因後，便可以利用人力資源介入策略來提供支援。我們與經理一起檢視結果，說明問題所在，然後與經理及其團隊合作，設計解決這些問題的集體行動方案。Me@AIA 計劃並非一次性的短期活動；透過不同的互動及行動計劃，我們持續與團隊及其經理合作。」



“建立抗壓能力，讓員工可以開懷分享、暢所欲言，有助營造一個互相扶持及彼此關懷的工作環境。”

HENG THYE TAN
馬來西亞 AIA Digital+ 高級人力資源經理

友邦保險集團：營造多元共融的工作環境



個案研究

Peter Yu 於 2009 年加入友邦保險香港，現時負責培訓行政人員，並為其掌管的區域提供業務策略方針及指引，協助他們實現目標。

Peter 的直轄區域共有 153 名團隊成員，他運用友邦保險的各種計劃來建立和培訓團隊（例如「友邦卓越顧問」計劃），讓他們能夠擴大客戶基礎。在 2022 年及 2023 年，Peter 旗下的卓越顧問人數為友邦保險香港之冠。

Peter 表示：「友邦保險的計劃和支援有助穩定我的團隊，因為顧問每年可以累積一定人數的客戶，並持續與友邦保險合作。」

Peter 亦運用友邦保險的晉升計劃來栽培代理，協助他們取得所需的資格。

透過依循晉升計劃的步驟，他可以根據行政人員的技能及知識水平，以適當的步伐指導他們完成各個程序。雖然部份代理可能需要兩年時間才完成全部所需步驟，但 Peter 會盡量協助他們加快步伐，讓他們可以早日開始賺取佣金。在 2024 年，他能夠於六個月內便培訓及晉升一名代理。當代理完成晉升計劃的所有步驟後，友邦保險便會正式確認代理的資格，並舉行晉升儀式以作慶祝。

為加強團隊文化及推廣健康生活，Peter 自 2019 年以來每年都會舉辦「AIA Vitality」計劃。除了貢獻社區外，AIA Vitality 也鼓勵友邦保險香港的代理互相支持，合作舉辦區域活動。越野跑是 Peter 旗下區域的主要 AIA Vitality 活動，至今已有超過 10 萬人參與了其中一項活動。雖然友邦保險的代理可以透過這些活動建立人脈關係，以獲取客戶，但 Peter 反而鼓勵代理利用 AIA Vitality 的活動為現有客戶提供卓越的服務。

他表示：「與其聚焦於新業務或客戶數量，我們可以協助大眾改善整體身心健康。友邦保險香港已聘請了一位健康顧問，我將依照其指導協助我的代理，讓他們能夠為客戶提供更佳服務。」

Peter 亦歡迎來自中國內地的代理加入他的區域，創造多元共融的工作環境。他現正利用友邦保險的支援措施來融合團隊內部文化，確保所有成員能夠合作無間，不受語言和背景的阻隔。雖然區域常規會議以粵語進行，但 Peter 亦會每兩個月以不同語言舉行會議。他亦正成立多個小型工作組，讓來自中國內地的代理可獲得全部所需的資訊和資源，以有效履行職責。此外，為栽培和訓練團隊成員，Peter 與網絡內人士合作，邀請不同區域的中國代理與他的區域團隊成員分享經驗。

展望 2025 年，Peter 將繼續鼓勵其團隊專注於服務和銷售，同時確保負責區域的所有團隊成員能持續發展個人技能及知識。

Peter 表示：「我鼓勵區域的全部成員不斷進修並取得證書，使我們的業務能符合最高的合規及專業標準。」



“友邦保險為我提供強大支持，助我建立團隊文化，與香港其他區域團隊交流經驗。”

PETER YU
友邦保險香港資深區域總監



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
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