

目錄

健康和保健	3
健康和保健支柱	3
策略優先任務詳情	4
推動亞洲各地社群參與其中	4
改善獲得優質醫療保健的渠道	11
締造更優質的綜合健康和保健成果	15
提倡健康和保健的實例	17
提倡健康和保健的實例	17

健康和保健支柱

久、好生活」,這與環境、社會及管治方面 的考慮密不可分。

我們的目標是幫助亞洲大眾實踐「健康、長作為最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團,客戶能夠從友 邦保險全面的保障及長期儲蓄計劃中,量身定制健康和保健 解決方案。這種個人化方法能確保客戶不論於現在還是在未 來,在健康成本隨年齡上漲時,都能負擔得起保障。

> 友邦保險的「綜合健康策略」是通過改進個人,企業,保險 公司和供應商參與的健康保險的運營模式和醫療保健服務的 流程來帮助個人和社區提高健康狀態。



施斌陞 (Stuart Spencer) 集團首席市場總監

我們在目標的推動下,透過鼓勵亞洲 大眾改善身心和環境健康,以及提倡 財務共融,在亞洲建立更健康的 社區。╹



羅志強醫生 集團首席醫療保健總監

我們的綜合方式為大眾提供更多負擔 得起及高效的醫療保健服務,締造更 優質的健康和保健成果,從而幫助大 眾實踐「健康、長久、好生活」。"

推動亞洲各地社群參與其中

推動亞洲各地社群參與,改善大眾的身心健康和環境健康,同時提倡財務共融

友邦保險透過全體員工、代理網絡、大使及合作夥伴,協助 個人和企業客戶提升其健康和保健。我們與亞洲各地社群內 數以百萬計的大眾互動,改善他們的身心和環境健康,同時 提倡財務共融。

友邦保險推出的「AIA One Billion」計劃積極推動各地市場參與。集團層面的三個主要計劃為我們實現此宏大願景作出極大貢獻。友邦保險推出的「AIA 健康校園」計劃鼓勵亞洲的兒童養成更健康的生活習慣。此外,我們與托定咸熱刺足球會建立合作夥伴關係,宣傳體育能協助大眾活得更健康。透過我們的思想領袖平台「AIA Voices」,我們和創新者及專家分享在身心、環境及財務健康方面的見解,為大眾提供資訊及靈感,實踐「健康、長久、好生活」。

「AIA One Billion」計劃

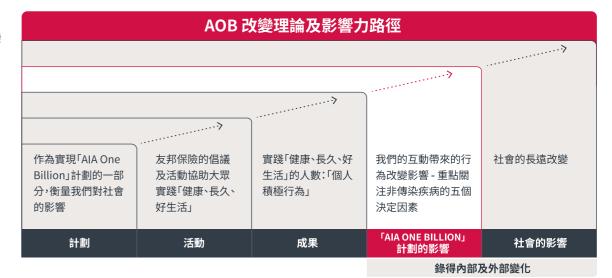
我們已制定宏大願景:在 2030 年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。為此,我們正亞洲推動社會參與,興起浪潮,將影響層面擴大至遠超我們現有客戶以外更多的人群。

「AIA One Billion」計劃是一個連繫和啟發亞洲各地大眾的 過程,透過一系列互動交流,可以成為一個改變既有行為的 強大推動力。

作為「AIA One Billion」計劃的一部分,我們透過影響力量 度框架,來衡量行為的改變及對社會的影響,從而衡量我們 產生的影響力。作為方針的一部分,我們建立了「AOB 改變 理論及影響力路徑」,來了解行動的預計成果及對社會的影 響,確保我們對影響力有清晰定義及了解其衡量方式。 我們採用了一系列研究方法來衡量參與「健康、長久、好生活」計劃的整體影響。我們於各個市場進行友邦保險品牌影響力監察(AIA Brand Power Monitor)消費者研究,盡可能了解友邦保險為社會帶來的改變。另外,我們亦透過活動後調查,對例如香港「AIA Vitality Hub」課程等特定的面對面活動,進行有關行為改變的研究。這項研究衡量參與我們的計劃對對健康和保健看法的影響,以及對健康生活行為改變指標的影響,從而提升身心、環境及財務健康。

友邦保險品牌影響力監察¹ 顯示,參與¹ 友邦保險的計劃促成了健康生活的行為改變。2023 7 月到 12 月,在亞洲各地有 45%受訪者表示,受到友邦保險計劃啟發而作出健康生活的改變,從而提升了目前的身心、財務或環境健康。

透過一系列度身訂造的研究方法,我們將會繼續衡量我們的計劃對大眾生活及社會的影響,並隨著我們邁向「AIA One Billion」願景來慶祝大眾的個人成就。



- 1 品牌影響力監察是 Kantar 對我們 14 個市場進行的調查研究,每季的受訪者超過 5,400 人(一般消費者)。
- 2 我們將參與一詞界定為個人的積極行動。受訪者會回答有否瀏覽方邦保險的網站、與友邦保險的代理會面,或參與我們的推廣計劃或活動。

策略優先任務詳情

推動亞洲各地社群參與其中

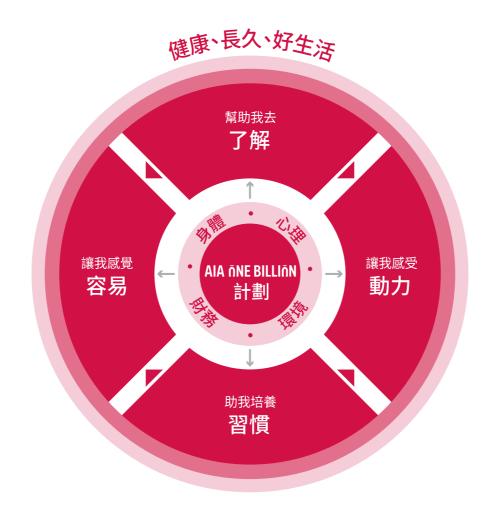
行動

自從於 2022 年推出「AIA One Billion」以來計劃,我們已在 全部 18 個市場推出並策劃一系列以目標為本的計劃。透過 提供建議、夥伴關係、舉辦活動、推出社群計劃和推廣活 動,我們期望能鼓勵、教育、啟發和支持亞洲各地的社群、 員工、個人及商業客戶,改善他們的身心、環境及財務健康 和保健。

健康生活的成功改善源自於對大眾、其習慣及動力的了解。 我們的高效行為改變模型,即:「健康、長久、好生活行為 改變模型」有助我們創建不同的參與互動方式,從而實現我 們的目標及推動長久的行為改變,並帶來更廣泛的社會 影響。

此行為改變模型將現有行為模型的見解與「AIA Vitality」計 劃的見解及研究結合,讓我們了解大眾、他們的動力及與他 們溝涌及互動的方法。

運用此模型可以讓我們更努力地為大眾的健康和生活帶來更 大及更長久的影響,協助大眾以其獨有方式不斷進步。這個 方針更將會進一步發展成為帶動他人採取積極行動的浪潮。



衡量

我們採用了建基於原則的方法,衡量參與的廣度及深度。我 們將「參與」界定為「個人的積極行動」,當中涵蓋友邦保 險與亞洲各地的顧客、客戶和社群的所有接觸點。

我們衡量每年的累計接觸人數,每年檢討、更新和加強我們 的方法,並根據需要調整方針,以確保流程穩健,能夠配合 活動中可能出現的任何變化。在適用情況下,我們會尋求獨 立驗證。

推動亞洲各地社群參與其中

邁向目標的進度

於 2023 年底,透過 AIA One Billion 與 3.87 億大眾互動

3.87億人

截至 2023 年 12 月 31 日,友邦保險已推動 3.87 億人實踐我們的「AIA One Billion」目標。

羅兵咸永道會計師事務所已根據國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂版)- 歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證 業務,就 2022 年和 2023 年節選的「AIA One Billion」表現指標執行了有限保證的鑒證工作。

2022 年鑒證工作涵蓋 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間,2023 年鑒證工作涵蓋 2023 年 1 月 1 日至 2023年12月31日期間。

有關詳情及編製基準,請瀏覽 www.aia.com/aiaonebillion。

「AIA One Billion」計劃的參與人數已向下調整至最接近的百萬位數。

更多詳情,*請參閱本報告「披露與數據」一節*。

標誌性項目

除了當地的活動外,另外三個標誌性項目亦有助我們促進各 地市場的參與互動,提供有關實踐「健康、長久、好生活」 的資訊及鼓勵。

友邦保險「AIA 健康校園」計劃

友邦保險的「AIA 健康校園」計劃設有多個主題,包括推廣 健康飲食、積極生活、心理健康以及健康和可持續發展,從 而鼓勵 5 至 16 歲的學生養成健康生活習慣。在該計劃第一 年結束時,共有745家來自澳洲、香港、越南和泰國的學 校參與計劃。

參與學校可加入友邦保險的「健康校園挑戰」,提交可以令 學生及社群生活得更健康的創新意念,並有機會贏得獨一無 二的健康和保健體驗及獎品。該挑戰於推出首年即有 110 家學校參與,結果由泰國的 Daroonwittaya School 及越南的 Alpha School 分別獲得區內的小學組及中學組冠軍。

在計劃推出的第二年,我們將計劃擴展至印尼及馬來西亞。 我們與各國的教育部門緊密合作,以提高大眾對健康和保健 教育重要性的意識,同時繼續增強該計劃的參與度及影 響力。

與托定咸熱刺足球會建立合作夥伴關係

友邦保險非常榮幸可以成為托定咸熱刺足球會的環球主要合 作夥伴。積極參與體育活動能促進健康生活,足球則能培育 團隊合作、紀律及體育精神等價值觀。

我們於友邦保險各個市場舉辦足球訓練班,協助大眾實踐 「健康、長久、好生活」。自 2017 年以來,我們邀請熱刺 的教練於亞洲任教,至今已有逾 112.000 名參加者(大部 分為兒童)參與該足球訓練班。我們設立的數碼中心 (Digital Hub) 載有與友邦保險 - 熱刺有關的所有資訊及於不 同市場舉辦的數碼推廣計劃。有關資訊及計劃亦會於我們的 社交媒體 上分享,繼續就健康飲食及心理健康等主題推行

AIA Voices

我們於 2022 年推出「AIA Voices」,這是一個以內容為主 導的思想領袖平台,其中匯聚了健康和保健專家以及我們的 品牌大使,從而教育、推動及啟發大眾實踐「健康、長久、 好生活」。

在過去一年,「AIA Voices」先後探討了睡眠對心理健康的 重要性、財務基礎、地球健康與人類健康的關係,並誘過體 **育投資於成年及青少年女性**,以及培育兒童的抗壓能力。 「AIA Voices」將於未來數月討論泰國食物浪費的影響及其 他主題。

推動亞洲各地社群參與其中

在以下的章節中,我們會重點介紹集團層面的主要計劃及當地互動活動。這些計劃及互動有助我們實現「AIA One Billion」 之目標,亦顯示了我們的交流方針。

身體健康

我們支持、推動及鼓勵大眾以不同方式預防疾病,並為其提 供優質醫療保健服務,從而改善其健康狀況。

友邦保險馬來西亞推出「Subscribe to a Better Life i

「Subscribe to a Better Life」推廣計劃鼓勵馬來西亞的大眾 擁抱健康、積極及活躍的生活方式。該計劃的教育及互動網 頁模擬直播服務介面,讓大眾就保險問題進行互動交流。誘 過精心編排的內容,包括友邦保險專有的「全面健康及財富 解決方案」生態系統等友邦保險的解決方案及產品,協助大 眾實現對生活的期望。

「Subscribe to a Better Life」計劃致力實現馬來西亞的全民 保健,並超越傳統保險與伊斯蘭保險,為健康習慣、財務規 劃及整體生活方式改善提供全面支援,讓馬來西亞的大眾擁 有最美滿的生活。

友邦保險印尼推出「AIA Vitality Live 20231

友邦保險印尼舉辦的「AIA Vitality Live 2023」保健慶典, 逾 4.000 名友邦保險的客戶、員工、代理及合作夥伴出席。 該慶典結合體育、音樂及娛樂,鼓勵參加者在新年開始多 運動。

慶典的節目包括尊巴舞 (Zumba)、拳擊帶氧運動 (Body Combat),以及五公里跑步/健走,最後獻上印尼最優秀音 樂家的特別表演。

心理健康

全球各地罹患焦慮症、抑鬱症及其他心理疾病的人數繼續增 加。我們的「AIA One Billion」計劃互動參與活動致力於提 高大眾對情緒及心理健康重要性的認識,分享有助培養抗壓 能力的工具及技術,以及鼓勵受困擾的人士尋求幫助。

有關心理健康的 「Let's Talk」

友邦保險澳洲成功推出「Let's Talk」專題系列,旨在以平常 心對待許多人每日面對的掙扎。透過對話,鼓勵面對同樣問 題的人向朋友、家人、同事或專業人士尋求協助及支援。媒 體名人及友邦保險大使 Hamish McLachlan 及其所激請的嘉 賓,當中包括體壇巨星 Ash Barty、Ian Thorpe 及 Nathan Buckley,細說彼此的個人挫敗及成功,強調以公開坦誠的 對話方式處理心理健康的重要性。

健康之旅



Albert Chan, AIA Vitality Hub user 2023 年初,Albert 的體重達到 100 公斤,患有糖尿病 及高血壓。當他知道香港設有「AIA Vitality Hub」時, 他立即報名參加相關課程,並於三個月內減重五公斤。

友邦保險集團 2023 年環境、社會及管治報告 - 健康和保健分節報告

Albert 表示: 「我過往患有輕微糖尿病及高血壓。但在 運動後,現在需要服用的藥物已經較少,我的慢性健康 問題也有所改善。」

現年 67 的 Albert 對至今的進展感到開心,他每星期會 在「AIA Vitality Hub」上五至八節課,包括尊巴舞 (Zumba)、瑜伽及高強度間歇訓練 (HIIT)。 Albert 深 信,不論年紀,任何人均可參加及享受運動課程,以及 感受課程對身心健康帶來的正面影響。

Albert 表示: 「在這裡 (AIA Vitality Hub) 很容易交到朋 友,還能學習不同的運動技巧。不到一年時間,我的體 力已有所提高,肌肉量也越來越强。」

推動亞洲各地社群參與其中

花園裏的正念



Dilantha Perera. 友邦保險斯里蘭卡 業務收購部助理經理 運動及冥想一向是 Dilantha 日常生活的一部分。但約在 兩年前,在疫情肆虐期間,他找到了一個全新興趣,有 助改善他的心理健康,並對他所在社區帶來正面影響。

在疫情期間, Dilantha 非常空間, 家居園藝成為了他的新 興趣。Dilantha 發現在那段困境中,園藝可以令他心靈回 復平靜,有助他減壓。他從一個小花園開始,種植不同 植物及嘗試各種技巧。經過一段時間,他擴大了花園面 積,並開始種植有機蔬菜。Dilantha 透過維持健康飲食, 將他的身體健康重新放在首位。

Dilantha 每天下班後至少要用 30 分鐘在園藝上,這有助 他保持心理健康。他把這興趣介紹給家人,帶來了高質 量的家人共處。他的子女亦愛上了園藝,而他更將種植

所得的有機蔬菜與鄰居及其他家庭成員分享。當 Dilantha 的鄰居看到家居園藝如何提升 Dilantha 的身心健康,他 們也開始了園藝。

友邦保險的人力資源團隊曾鼓勵員工在家種植花草,更 舉辦網上討論及培訓課程,從而提升他們的種植技巧。 以上活動令 Dilantha 的興趣得到更多認同,更授予他 「綠色擁護者」(Green Champion) 的稱號,以表揚他在 推廣健康可持續生活方式方面的努力。

時至今日,幾乎所有 Dilantha 的鄰居均有菜園。一願意 從最初在疫情期間的興趣愛好,發展成為現在的社區活 動。此舉不僅能推廣可持續生活模式,還有助提升身心 健康。

環境健康

人類的健康及福祉與環境狀況息息相關。我們期望誘過 「AIA One Billion」計劃的互動活動,提升大眾對環境健康 重要性的意識,為受到環境變化影響的大眾提供支援,以及 為下一代改善環境。

「AIA Voices」推出健康地球與我

在「AIA Voices - 健康地球與我」活動中,環境保健領域的 三名思想領袖齊聚一堂,探討地球健康與人類健康之間的關 係。專家所討論的主題包括:人與地球在科學上的聯繫、生 態系統之間的身心連繫,以及人與地球以健康方式連繫會發 生什麼。討論内容包括友邦保險在鼓勵當地社群的健康行為 及福祉當中扮演的積極角色,及友邦保險如何支持對環境有 正面影響的行動。

策略優先任務詳情

推動亞洲各地社群參與其中

邁出—小步,締浩重大影響



Nidhi Bains. Tata AIA Life發放培訓部門

印度家庭每日扔進垃圾桶的塑膠製品中,有三分之一以 上可能只是乳製品包裝,如牛奶袋、酸奶杯和雪糕杯 等。但當中許多塑膠材料可以被回收。Nidhi 和她的兒 子 Angad 決心要提倡塑膠回收,為社會帶來改變。雖然 初期他們遇到了種種困難,但兩人發現,只要開始行 動,收集已使用的塑膠袋,就可以產生重大影響。

Nidhi 及 Angad 開始在社交媒體上分享其成果,並在當 地組織清潔活動、收集牛奶袋進行回收,並鼓勵他人加 入。雖然起初進展緩慢,但具有相同理念的人士逐漸加 入。在他們共同努力下,Nidhi 及 Angad 與其支持者在 短短數月內便回收了超過 10.000 個牛奶袋。

Nidhi 及 Angad 的目標是繼續推動這計劃,並實現每年 回收一百萬個塑膠袋的目標。透過鼓勵他人積少成多減 少廢棄物,我們可以對社群及環境產生重要影響。

培養保育及聯繫的環境

植樹有助復育自然,為下一代改善當地環境。友邦保險新西 蘭與保育慈善組織 Trees That Count 合作, 透過植樹來紀念 已故的壽險客戶及慶祝世界環境日。友邦保險新西蘭於 2023 年資助種植 4.269 棵樹。自 2020 年開展合作關係以 來, 友邦保險新西蘭已種植 16.764 棵樹。該計劃將有助恢 復當地植被,並在未來 50 年內清除大氣層中約 3.816 噸二 氧化碳。1

友邦保險韓國與「Seoul Fruit of Love」及民間組織「Forest

of Life | 攜手合作, 在首爾陽川區奧莫克公園 (Omok Park) 植樹,以慶祝家庭月 (Family Month)。此活動已連續第二年 舉辦,友邦保險韓國員工及其家人參與了這項有意義的活 動,。並強調將樹木這一自然遺產傳承至下一代的必要性。 友邦保險韓國亦組織了世界環境日活動,即在盤浦漢江公園 (Banpo Han River Park) 舉辦「無塑漢江清潔活動」(No Plastic Han River Clean-Up)。員工抽出時間收集塑膠袋、煙 頭及即棄塑膠產品等廢棄物。該活動鼓勵員工思考如何在日 常生活中保護環境,從而提升其環保意識。

財務共融

透過「AIA One Billion」計劃,我們致力倡導財務共融。我 們誘過理財教育、宣傳活動及保險產品,與社群互動,為個 人及家庭的財務健康提供支援。我們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。

诱過教育增進理財知識

於 2022 年,友邦保險中國推出「AIA Youth+ 理財知識計 劃」(AIA Youth+ Financial Literacy Program), 為城鄉年青 人提供理財教育。2023年,7至12歲的兒童參與了互動課 堂,學習儲蓄、消費、投資、捐款以及財富規劃的知識。诱 過與同伴及家人一起進行的活動,兒童學習了解管理風險及 未雨綢繆的重要性。該計劃鼓勵個人了解理財知識及情商, 幫助家庭成員共同籌劃及管理其財務健康。

友邦保險韓國推出「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。青少年透過該計劃獲得 理財指導、情感支援及大學獎學金。友邦保險的員工環锈過 就業指導及藝術治療為年輕人提供支持。

推動亞洲各地社群參與其中

支持香港傑出學者

2023年9月,友邦慈善基金頒發第三屆「友邦獎學金」予 100 名香港傑出大學生。友邦獎學金為學生提供經濟資助, 旨在幫助學生獲得高等教育、擴闊視野及拓展潛能的機會, 並鼓勵他們為香港社會及經濟作出貢獻。

「友邦獎學金」由友邦慈善基金與香港十所合作大學攜手執 行。友邦保險於 2020 年 10 月承諾投放一億美元, 在未來 數十年每年資助 100 名就讀於香港多間大學的本科學生。

為二型糖尿病患者提供保險支援

友邦保險新加坡推出「AIA Diabetes Care」計劃,是新加坡 首個專為二型糖尿病患者及30至65歲的糖尿病前期患者 而設的危疾保障。該產品對五種與糖尿病相關的主要病症提 供保證保障,並保證續保至80歲,確保保單持有人一生中 均可獲得所需的醫療支援。該產品亦提供「AIA Vitality 健康 程式 1 服務, 幫助患有二型糖尿病的保單持有人保持身體 健康。

支援印度的財務共融

TATA AIA Life 的「小額保險」產品—POS Saat Saath,可為 無法負擔傳統保險的大眾提供保險。 POS Saat Saath 提供的 福利包括保障、儲蓄及保證到期回報。

這是 TATA AIA 锈過流動應用程式為低收入消費者提供的其 他保險產品的補充,包括:

- Saral Jeevan Bima,簡單且保費相宜的定期壽險計劃。
- Insta Protect, 為低收入階層提供的全面人壽、危疾、傷 殘及住院保障。
- Fortune Guarantee Pension,價格相宜的零售退休金計 劃,提供银休金/年金的系統性投資選擇。
- POS Smart Income Plus, 兼具人壽保險與儲蓄雙重優勢 的系統性投資儲蓄計劃。友邦保險與 Common Service Centres Scheme (CSC) 的夥伴關係,透過由 CSC 管理的 400.000 個中心,覆蓋印度 95%的農村管理機構。

我們在印度的財務共融計劃已實現 2023 財年的「農村地區 義務及社會領域義務」(Rural Sector Obligations and Social Sector Obligation),並超越了規定的的監管指標,具體如 下:

- 農村地區:公司已實現 25.72%,而監管要求為 20%。
- 社會領域:公司已為84.357名社會人群提供保障,

TATA AIA 還提供培訓、銀行理財及資金服務,以及技童發 展,以支援自助團體 (SHGs),其中包括舉辦技能發展工作 坊,支持女性拓展新收入來源,支援 SHG 成員爭取政府貸 款及支援,以及為女童、婦女及兒童舉辦預防保健及營養 計劃。

重塑聯繫



Choi Jung-Min, 友邦保險韓國壽險規劃師

Choi Jung-min 是史上首位榮獲韓國壽險協會(Korea Life Insurance Association) 金獎(Golden Fellow Award) 的聽障壽險規劃師,創下歷史。該獎項嘉許在韓國傑出 月表現優異的壽險規劃師。他亦贏得亞洲最佳信譽壽險 業顧問獎(Asia Trusted Life Agents and Advisers Award),並成為 2023 年的年度最佳勵志的代理 (2023 Inspirational Agent of the Year)¹ o

Choi 從事規劃師已經 13 年,他打破了大眾對聽障人士 的偏見,並成為其他聽障者的榜樣。Choi表示:「作為 一個聽障人士,我的客戶中大部分亦有聽障,所以我會 使用手語和他們交談。有時候我會通過書面交流,每次 需要使用十幾張 A4 紙。我與客戶溝通時需要更多時 間,但這不妨礙我們之間進行真誠及全面的溝通。」

Choi 認為協助聽障人士管理風險是他的使命。了解不同 保險計劃的利益對聽障人士而言至關重要,但是他們過 往鮮有得悉有關資料。

Choi 熱心貢獻社群,他曾接受娛樂及笑聲療法的培訓, 以積極及開朗的態度面對客戶。他認為自己是聽障群體 與保險之間的橋樑,讓聽障社群有機會接觸和了解保險 計劃。

Choi 強調:「我希望繼續打破公眾對聽障人士什麽都做 不了的偏見,啟發更多聽障人士鼓起勇氣。」

改善獲得優質醫療保健的渠道

提供更多獲得優質護理、相關和適時的資 訊、診斷、治療和康復的渠道

在不同市場內及亞洲各地之間,客戶獲得優質及嫡時的保健 服務的渠道有所不同 '。雖然醫療保健的需求及成本不斷增 加,但客戶的健康之旅往往錯綜複雜、零散及難以把控。

友邦保險的「綜合健康策略」為客戶提供更方便、更經濟及 更有效的醫療服務。我們推出的健康產品種類不斷增加,從 而能夠更精準地為客戶提供服務及護理,新產品亦令保險的 保障範圍選擇更多及更為個人化。夥伴合作關係推一步擴大 了我們的保障網絡,確保客戶在需要時更容易地獲得所需的 醫療支援、服務及護理。

擴大我們於亞洲的健康產品組 合

不斷擴大的健康產品組合為友邦保險引入新產品、客戶群及 醫療保健服務。我們藉此機遇,提供更多個人化的健康保 險,並在亞洲各地加快執行我們的「綜合健康策略」,提供 更方便、更經濟及更有效的醫療服務。

透過 MediCard 及寶康醫療改善獲得篩查 及預早檢測的服務

涌過將香港的藍十字與寶康醫療的業務2,以及菲律賓的 MediCard 業務納入友邦保險,我們加大力度,為客戶和社 群提供更好的醫療保健服務。诱過這些業務,我們增加了篩 查及預早檢測的服務及保障範圍。健康篩查能夠顯著改善癌 症及慢性心臟病等病症的管理及治療結果,並讓客戶了解自 己的健康狀況,以及提供改善及保持身體健康的建議。

MediCard 擁有接近 100 萬名會員,可在 17 家獨立診所及 119 家職業健康診所就診。每年完成的健康檢查超過 10 萬 次,顯著加强了友邦保險的努力,確保 MediCard 客戶能有 效預防、提早發現及管理健康風險。

個人化的健康保險及健康解決方案

友邦保險根據客戶研究,致力開發創新、個性化及可負擔的 保障產品,以解決客戶醫療保健需求與保險保障範圍之間不 斷擴大的缺口。

縮小保障缺口

癌症是香港人的頭號殺手,四分之一的男性及五分之一的女 性有機會於 75 歲前患上癌症 3。雖然在過去十年,接近 40%的癌症病人為60歲或以下4,但折期對香港客戶進行的 一項研究調查顯示,受訪者越年輕,越覺得自己不需要買 保險。

友邦保險香港推出一項價格相宜的癌症保障產品,針對預算 有限、尋求全面癌症醫療保障或在現有保單以外新增額外癌 症保障的年輕客戶5。該產品具有創新的提早發現及診斷保 障等預防性特點,有助病人選擇最新的治療方案。該產品亦 包括心理輔導及藝術療法,在癌症患者及直系親屬承受重大 心理壓力時,為他們提供支援。

60%的新加坡大眾關注認知障礙症,令其成為新加坡全國最 令人憂慮的問題,但超過一半民眾的保單並沒有涵蓋神經科 疾病的保障。。為了應對這個缺口,友邦保險新加坡推出

「AIA Centurion」,是專注認知障礙症及柏金猻症等病症的 首批產品之一。「AIA Centurion」將我們的服務範圍擴大至 新的年長客戶群(80歲或以下),提供可讓客戶繼續獨立 生活的服務,當中包括由 WhiteCoat Telemedicine 提供的視 像電話諮詢及送藥服務,費用統一,較普通科醫生親自診症 的費用便官。

- 1 經合組織/世界衛生組織 (2022) 《2022 年亞太地區的健康概況:衡量全民醫保的進展》 (Health at a Glance; Asia/Pacific 2022; Measuring Progress Towards Universal Health Coverage) ,經合組織出版社,巴黎 https://doi.org/10.1787/c7467f62-en
- 2 友邦保險於 2022 年 3 月收購藍十字(亞太)保險有限公司及寶康醫療服務有限公司。
- 3 醫院管理局香港癌症資料統計中心網頁, 2014年11月,根據 2012年癌症統計數字所進行研究。https://www.chp.gov.hk/en/healthtopics/content/25/103091.html
- 4 醫院管理局香港癌症資料統計中心網頁,根據 2003-2012 年不同身體器官癌症平均發病率統計數字(於 2014 年 12 月獲取)。https://www3.ha.org.hk/cancereg/default.asp
- 5 新聞稿: 友邦保險香港推出全新「癌症衞士」系列。 可於以下連結查閱: https://www.aia.com.hk/en/about-aia/about-us/media-centre/press-releases/2022/aia-press-release-20220929
- 6 新聞稿: 友邦保險新加坡提供市場首個個人意外保險,以滿足國家與日俱增的老年護理需求,並為多階段的癡呆症提供保障。可於以下連結查閱:https://www.aia.com.sg/en/about-aia/media-centre/press-releases/2023/aia-singapore-tackles-the-nations-growing-elder-care-needs

改善獲得優質醫療保健的渠道

個人化保障滿足客戶需要

研究顯示中國的慢性病及重症患者難以獲得健康保險。四百 萬名慢性病及重症患者共佔整體醫療開支的 50-55%,但只 佔商業保險保費的 6%¹。

為此,友邦保險中國推出了專為已有健康狀況的客戶而設的 危疾產品,協助 22.000 名保單持有人獲得終生危疾保障, 讓他們能夠安心面對將來可能出現的疾病。約7%的保單持 有人年屆 55 歲及以上,顯示我們的保障範圍擴展至年長客 戶群。

意料之外的醫療開支令人苦惱,而印度有65%的國民需要 自費支付醫療開支2。在一些情況下,人們在緊急醫療情況 下發現自己的基礎醫療保險不足以覆蓋醫療費用,因而動用 長期儲蓄。 TATA AIA 推出一項創新的「健康解決方案」 (Health Solution),將健康保障與健康和保健服務、醫療福 利及單位連結式壽險結合。诱過提供與市場掛鉤的回報,該 解決方案有助累積財富及健康儲蓄,並提供多種生態系統服 務,包括免現金住院服務及「AIA Vitality 健康程式」,從而 實現正向的健康成果。此外,該解決方案更為Z世代、婦女 或女童、兒童及跨性別群體提供量身定制的折扣或保費分 配,以打造更健康的未來。

友邦保險以世界級技術轉型

隨著數據及科技不斷發展,客戶更希望有滿足自己需要的個 人化產品及體驗。我們憑藉數據及科技,方便客戶查閱不同 地區及醫療保健服務供應商的縱向健康數據、精簡理賠流 程,以及诱過創新工具為客戶健康把關,並提供建議。

數據驅動的見解及個人化

Amplify Health 诱過嶄新健康科技及綜合業務解決方案,加 速執行友邦保險的健康和保健優先任務,從而支持我們的業 務。隨著時間推移,Amplify Health 將把健康科技資產、專 有數據分析及廣泛的健康專業知識,配置於我們不斷發展的 業務,以及其他主要保健行業參與者之中。

人工智能支持理賠流程,提高效率及改善客 戶體驗

技術驅動的見解亦能精簡我們的理賠流程體驗。引入人工智 能的理賠流程後,由預約醫生診症至預先授權理賠,友邦保 險新加坡的客戶均可锈過友邦保險應用程式完成,獲得無縫
 的醫療保健和理賠體驗。可目前,這項技術每年可處理超過 一百萬宗理賠,為客戶提供方便、快捷及無縫的理賠體驗。 時至今日,96%的理賠已锈過數碼方式遞交,91%的理賠已 由人工智能引擎核實,及97%的理賠已透過數碼方式付 款。在技術的協助下,由遞交理賠申請至獲得賠付的時間最 短可達 14 分鐘。

數碼牛物標記提升健康意識及參與

我們於 2023 年 1 月在泰國推出「AIA Health Saver」,旨在 提供一個價格相宜的大眾市場產品,包括全面的住院及診療 前後的門診保障,提倡以更公平方式獲得保健服務。時至今 日,與友邦保險泰國的其他健康產品比較,該附加契約以更 相宜的保費,吸引了接近超過20%的新客戶。

除了「AIA Vitality 健康程式」之外,友邦保險泰國也不斷增 加採用技術輔助的健康和保健服務,以大規模覆蓋身處偏遠 地區的廣大人群,提高他們的健康意識,以更公平的方式令 大眾獲得保健服務。 友邦保險泰國於 2022 年推出旗艦級超 級應用程式「AIA+」,結合了「AIA Vitality 健康程式」的保 健服務與網上投保的便利。截至 2023 年 12 月, 「AIA+」 已有超過 198.000 名用戶,其中 96.5%為保單持有 人,3.5%為公眾用戶。

數碼生物標記是該應用程式上的重要功能,對提升保單持有 人及非保單持有人的健康意識非常有效。以人工智能為基礎 的人臉識別技術,可追蹤體重指數、血壓、脈搏及壓力水 平,進一步加強我們向客戶提供的數碼實時健康和保健服 務。自推出以來,已有約69,000次用戶透過生物標記功能 登入。對於擴大向非「AIA Vitality 健康程式」客戶提供具實 質影響的健康和保險資訊而言,這項功能不可或缺。

¹ 新聞稿: 友邦保險中国内地 (2022), *健康財富升級友邦人壽「如意有享」創新*。可於以下連結查閱: https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2022/20221101

改善獲得優質醫療保健的渠道

改善亞洲區內大眾的健康

友邦保險鼓勵亞洲各地的客戶及計群管理自身的健康和保 健。我們的行動包括協助客戶妥善使用我們的健康系統,促 進心理保健, 並簡化醫療保健服務的獲取徐徑。

心理福祉和心理健康

心理健康涌常是客戶最關注的健康問題之一。在亞洲,倦怠 及抑鬱的程度嚴重1,而心理健康引起的問題更是導致失能 損失時間 (time lost to disability) 的第二大成因。

友邦保險在多個市場提供心理福祉和心理健康支援,將心理 保健服務與相關保健服務連繫起來,從而改善獲得服務的渠 道及服務效果。馬來西亞的大眾非常關注心理健康,86%受 訪者認為身體健康最值得關注,略高於心理健康的84%。

即使大眾對心理健康的關注不斷上升,許多人卻因員工福利 保障不足、成本高昂、社會上的負面觀感及害怕面對負面結 果,而不願尋求治療。

2022 年 8 月,友邦保險馬來西亞與位於東南亞的數碼心理 健康平台 ThoughtFull 推出「友邦保險心理健康解決方案」 (AIA Mental Health Solution),讓僱主可透過適當的指引、 工具及支援,為員工的心理福祉提供更多解決方法及支援。 有 70 多名企業客戶的成員目前在接受簡短指導學習、保健 追蹤、以及與經過認證的心理健康專業人十進行一對一輔導 及全天候危機支援,參與率高達 55%。36%的用戶反映使用 服務後感覺更好,25%用戶更願意主動關注自己的心理健 康。該計劃令友邦保險在 2023 年亞洲保險大獎 (Insurance Asia Awards 20233) 贏得馬來西亞年度健康保險計劃 (Health Insurance Initiative of the Year – Malaysia) 及馬來西亞年度 策略合作夥伴 (Strategic Partnership of the Year -Malaysia) °

改善客戶健康成果

我們於 2023 年在越南推出「AIA Vitality」,亦是第 12 個市 場參與這個以科學為本的健康及福祉計劃,並於年底時在所 有市場擁有超過 1.848.892 名活躍成員。我們在去年慶祝了 該計劃在新加坡及澳洲推出 10 调年。

儘管計劃在多個市場已發展成熟,但參與程度在友邦保險的 主要市場仍然熱烈,其中友邦保險香港於 2023 年 12 月錄 得的 3 個月參與率達到 58.3%4。此外,40%的會員已達到 銀級或更高級別。

2023 年,「AIA Vitality」在越南推出。這是第 12 個參與此 以科學數據為依據之健康及福祉計劃的市場,並於年底時在 所有市場擁有 1.848.892 名活躍成員。我們在去年慶祝了該 計劃在新加坡及澳洲推出 10 週年。

在友邦保險的市場中,大眾開始明白,改善健康的第一步是 了解目前的健康狀況。友邦保險馬來西亞及友邦保險印尼於 2023 年推出一系列計劃,鼓勵客戶參與「AIA Vitality 健康 程式」健康檢視。透過這些計劃,友邦保險馬來西亞完成 健康檢視的客戶人數倍增,在所有四項健康指標均見改善, 其中 43%的「AIA Vitality 健康程式」成員在所有四項測試中 均達到健康數值範圍(2022年9月為29%),而超過23% 的成員已達到銀級或更高級別。

在區內,大眾參與計劃顯著改善了健康情況。5「AIA Vitality 健康程式 | 已對逾 130.000 (132.559) 名客戶的生活作出 改善。自加入計劃後,會員的活力年齡(相對於多項健康因 素的實際年紀)平均增加了 0.44 歲,其中 54%「AIA Vitality 健康程式」高危會員的血壓水平有所改善,81%會員 的血糖水平亦有下降。

- 1 麦肯锡公司 (2022), 亞洲員工的心理健康與職業倦怠:採取行動。可於以下連結查閱: https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-asia/employee-mental-health-and-burnout-in-asia-a-time-to-act
- 2 益普索 | 2022 年世界心理健康日調查 https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2022-10/lpsos-World-Mental-Health-Day-2022 Report 0.pdf
- 3 亞洲保險 (2024),過去的得獎者。https://insuranceasia.com/event/insurance-asia-awards#page-past-winners/
- 4 成員於過去3個月賺取任何點數。
- 5 更理想健康成果經界定為: 符合以下任何條件的單獨成員數目: (a) 至少一個生物指標從不健康移至健康區域(研究包括在所有市場的成員,而有關成員在整段成員資格期間,在相隔 90 日期間已完成至少兩次身體檢查),或 (b) 其「Vitality」年紀缺口下降(兩次身體檢查及「Vitality」年紀計算之間相距至少 12 個月)。

改善獲得優質醫療保健的渠道

透過提供全面的健康和保健服務,加強客戶體驗之旅

友邦保險馬來西亞推出健康和保健生態系統,讓客戶可 更容易獲得醫療保健服務。友邦保險的客戶應用程式, 以更便利及更簡單的方式,讓客戶於享用遠程健康診斷 服務時,能夠接受更有效的支援。客戶亦可透過應用程 式進行理賠、轉介及預先授權要求,從而提升健康管理 效益。客戶如有嚴重醫療狀況,在接受治療期間可透過 個人療程管理獲得支援。

友邦保險中國已建立多元化的健康和保健服務生態系 統,憑藉內部的能力及醫療保健合作夥伴關係,友邦保 險成為客戶生活中備受信賴的合作夥伴。系統提供一系 列服務,滿足特定客戶群在健康路上面對的關鍵需要及 痛點,其中包括為預防癌症、預早檢測及篩查而推出的 項目。病例管理服務將為患有嚴重疾病的客戶提供支 援。世界頂尖的醫療機構 Mayo Clinic 將透過視像方式 和現場診症為合資格客戶提供醫療支援。

我們亦設有針對青少年的計劃,透過視像診斷及在特定 公營醫院提供門診協助,推廣健康知識及保障青少年

憑藉以上的基礎,友邦保險中國在過去四年建立了專門 的健康和退休網絡,支援逾三百萬名較年長客戶尋找合 適的醫院、專科醫生及復康服務供應商。我們的網絡涵 蓋逾 1,300 個優質醫療網絡,包括公私營醫院、牙科診 所、體檢中心,以及位於超過 70 個城市中逾 370 家退 休和復康機構。

戶以後更快捷地享用更有效的醫療,並能更快康復。 59%客戶認為服務非常有幫助;許多客戶亦認為治療結 果較預期理想。52%復康客戶反映病後復原進度較預期 理想;而因焦慮而獲得支援的客戶中,100%客戶反映 焦慮情況得到紓緩。



締造更優質的綜合健康和保健成果

憑藉我們領先的綜合健康和保健解決方案, 獎勵改善生活習慣的客戶

「AIA Vitality 健康程式」與「WorkWell with AIA」鼓勵成員 積極了解、培养健康意识及提升自身的保健与健康。這些企 業健康計劃綜合一系列數據見解、服務及解決方案,提供包 括健康篩查、教育及適時治療等服務,從而推動正向行為轉 變及實現更理想的健康和保健成果。

透過數據見解影響企業保健

僱主越來越意識到投資於企業健康計劃可以對他們的員工和 企業產生積極影響。根據美國疾病預防控制中心的調查,企 業健康計劃可以節省 25%由於缺勤、健康保險、工傷賠償 和殘疾管理索賠費用造成的支出 1。員工滿意度高的公司的 長期股票市場回報率比行業平均水準高出 2.3%至 3.8%2。



攜手打造更理想的復康服務

復康服務可有效輔助不同類型健康問題的預防及康復。 友邦保險澳洲建立了一個全面的保健服務生態系統,無 論客戶健康、患病或正在康復,均可獲得支援。因此, 不論面對任何困難,我們均可與客戶攜手實現健康和

「AIA Embrace」生態系統提供的服務包括:標註以社 群為基礎的計劃及數碼健康工具、度身訂造的工作場所 復康支援、僱主支援、健康輔導及策劃教育,以及就癌 症、慢性痛症及心理病症提供支援的計劃。

澳洲客戶的健康和保健因而變得更好。自 2010 年以 來,已向 2,884 名客戶提供全面復康計劃支援,協助他 們重回工作崗位。此外,自2018年以來,友邦保險澳 洲已透過輔導計劃協助逾 5.000 人,而在復康計劃的參 與率更增長了 35%。

重返工作崗位的比率為77%,而透過早期支援,比率更 提升至 97%。計劃內容包括:

- 痛症輔導:遙距醫療教育計劃,協助員工更有效管理 及監控痛症,並引入適當的運動以協助復康,25%參 加者表示身體功能有所改善,
- 心靈輔導:階梯式護理計劃,透過採用認知行為治療 策略,協助抑鬱或焦慮患者,45%參加者表示徵狀有 所改善,及
- 癌症輔導:诱過數碼工具、專人輔導及教育資源,協 助員工接受癌症治療,幫助他們了解診斷過程、接受 正面的行為變化及關注自身健康。這計劃令員工康復 及重回工作崗位的可能性提高了73%,並且提早了 16.5 個星期。

¹ Chapman, LS. (2005). 工作場所健康促進經濟回報研究的評價: 2005 更新. 美國健康促進雜誌, 2005 Jul-Aug; 19(6):1-11.

² 工作滿意度與公司價值之間的關聯,以及對企業社會責任的影響(2012年8月17日)管理學院觀點期刊。2012年11月; 26(4), 1-19。

締造更優質的綜合健康和保健成果

WorkWell with AIA

「WorkWell with AIA」計劃為尋求培養和改善員工福祉的組 纖提供指導及支援。計劃建基於四大範疇: 「Live Well 健康 生活」、「Think Well 積極心態」、「Plan Well 妥善規劃」 及「Feel Well 心靈愉悅」,使組織能夠全方位關心員工的 福祉。

友邦保險新加坡與保健服務夥伴 Whitecoat 建立合作夥伴關 係,為所有企業服務客戶提供無縫的輔助護理、心理健康治 療及支援服務。「Think Well 積極心態」是一個配套解決方 案,旨在為我們的企業服務保單持有人提供一系列服務,包 括與心理健康相關的文章和視頻内容、PHQ4評估、情緒追 蹤、日記以及與心理學家和輔導員的文字諮詢。2023年1 月至 12 月期間,客戶閱讀了 1,272 篇文章,觀看了 362 個 視頻, 進行了 1.833 次文字諮詢, 以及完成了超過 12.920 次心理健康評估。

數據驅動的計劃設計

透過數據搭建及驅動員工保健計劃,為僱主與員工雙方的福 利進行互動。

利用「AIA Analytica」,友邦保險採用數據和結果驅動的方 法,由索賠和健康數據評估開始,到最終健康結果的評估。 「AIA Analytica」是我們獨有的專有工具,供企業客戶使用 和評估其員工的健康狀況和相關醫療費用。目前,「AIA Analytica | 包含 428.000 名來自香港、中國、新加坡、馬來 西亞、泰國和菲律賓企業會員的數據分析和見解以供企業客
 戶自助服務。

友邦保險亦向 70 家跨國集團企業提供增值服務,例如季度 數據及見解諮詢,涉及約500份保單及一百萬宗理賠。有 關諮詢為僱主提供針對員工需求的可行建議,包括健康福利 以至保健解決方案及參與策略。當中 42%的諮詢建議涉及 腰背痛及頸椎痛,15%涉及高血壓還有 14%涉及偏頭痛和 頭痛。

作為合作夥伴,友邦保險根據 AIA Analytica 產生的資訊, 為我們的企業客戶量身定制干預措施和解決方案:我們亦將 共同致力於提高企業客戶員工的身體、心理、財務健康和社 會福祉。



提倡健康和保健的實例



Karen Robertson

復康及保健團隊經理, 友邦保險澳洲

我們的角色不單是讓員工重返工作崗 位,更重要的是在員工的復康過程中 提供支援及協助,令他們可以重拾健 康、福祉及成為當地社群及社會上的 活躍一昌。"

Karen 於 2012 年加入友邦保險澳洲擔任復康顧問。在任職 友邦保險的多年期間, 她發現友邦保險的文化和理念與她的 個人價值觀和她現時所領導的復康及保健團隊工作契合。

團隊一直提供全面的服務,並視保健為客戶復康過程中的關 鍵元素。他們的角色不單是職業治療及讓員工重返工作崗 位,更重要的是令員工重拾生活及成為當地社群及更廣泛社 會的一員。Karen 深信,要令員工重拾健康及福祉,行業不 單需要考慮員工的身體健康,更要考慮他們的心理健康、抗 壓能力及自信心。

Karen 的團隊由來自不同領域的專職醫療專才組成。這支跨 領域的團隊令每位成員均可應用彼此的專業知識及專業服 務,從而以最優質的服務為客戶提供支援。

Karen 及其團隊均獲得友邦保險的「EMBRACE」生態系統支 援,這個生態系統將復康及福祉團隊匯聚在同一服務之下, 讓友邦保險能夠制定滿足客戶需要的個人復康計劃,提供獨 特的量身定制服務,由復康過程開始支援客戶,直至他們重 拾健康與福祉。

這個生態系統支援與復康服務供應商、僱主、基金及客戶的 強大合作夥伴關係,將一系列保健服務與更為傳統的職業復 康服務結合。

於 2023 年, 友邦保險澳洲復康團隊收到 9.500 個復康轉介 及協助 487 名員工重返工作崗位,令 Karen 及其同僚深感驕 傲。他們亦透過「躍進計劃」(LeapForward Program) 支援 160 名員工。這個以數碼應用程式為基礎的計劃可以幫助員 工建立信心及抗壓能力,從而實現其健康及保健目標。一個 特別值得注意的例子是一名自 2015 年開始索償的人士,透 過計劃增強其健康及保健,並已參加再培訓計劃,以便重 扳職場。

Karen 把團隊於 2023 年取得的成就歸功於其同僚及工作中 所得的滿足感。在團隊的共同努力下,他們在他人最困難及 最需要協助的時候伸出援手,為他們的生命帶來改變。



感謝閣下閱覽及對我們環境、社會及管治報告的關注。 不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 香港中環干諾道中1號友邦金融中心32樓3206-3209室

