



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

2023年環境、社會及管治報告 – 分節報告

員工及文化





目錄

我們的員工及文化支柱 **3**

我們的員工及文化支柱 3

策略優先任務詳情 **4**

支持發展及事業晉升 4

加快多元及共融進展 9

加強風險意識 10

為全體員工創造工作及獎勵機會 11

讓員工及文化更加有生機 **13**

讓員工及文化充滿生機 13

我們的員工及文化支柱

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。¹ 他們來自不同地域及社群，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，是友邦保險在企業及人才方面的主要優先任務。集團的企業及人才策略能讓我們吸引、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。

讓我們卓爾不群的文化

友邦保險在亞洲之豐富的營運經驗，將我們與亞洲文化及未來連繫起來。憑藉我們無可比擬的營運歷史，我們時刻謹記，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，令我們成為業內卓爾不群的企業。

友邦保險秉承「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」的營運理念。」憑藉我們一直以來秉持目標明確、果斷勇敢和以人為本的領袖特質，我們將不斷成就更遠大目標。

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。

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「讓世界變得更好」的人才價值主張。

“



洪碧珊

集團首席人力資源總監

我們將會繼續營造一個共融及高效的工作場所，讓我們的員工在個人及在專業層面均能成就卓越。”

¹ 截至 2023 年 12 月 31 日，友邦保險共有 25,927 名員工，包括全職及兼職員工以及以定期合約聘用的員工，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，以及集團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友邦保險於 2022 年收購及現正進行業務整合的 MediCard 以及 Amplify Health。如將 MediCard 及 Amplify Health 計算在內，友邦保險共有 27,320 名員工。



支持發展及事業晉升

培養學習文化，支持員工發展

為員工提供機會，助其成長及發揮潛能，一向是友邦保險的優先任務。我們致力建立重視學習的工作場所和工作環境，讓員工全情投入，並可自信地發展新才能及累積新經驗。

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，透過繼任管道，推動員工的個人成長、塑造企業文化，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計劃，持續強化集團的領袖發展方針，從而鞏固人才梯隊。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 2023 年，領導層職位中，超過 50% 的繼任人是來自繼任規劃的人才梯隊，顯示我們以目標為本的方針行之成功。

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，繼續擴大繼任人才梯隊。



支持發展及事業晉升

建立面向未來的團隊

建立團隊實力和培育人才，助其盡展潛能，是友邦保險的重要目標。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。

2023 年，我們繼續投放資源於增強科技、數碼及分析的能力。截至 2023 年 12 月 31 日，約 20% 的員工¹ 具備有關技能，較 2020 年 7 月 1 日以來增長了 73%。這項重大及持續的投資，標誌著我們在實力上實現了跨越式轉變，並鞏固了我們執行整體增長策略的能力。

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才能、培育新晉人才及提升員工技能，我們已推出多項新計劃及加強現有計劃，其中包括：

- 「LIFT」（學習、融入、專注、豐盛）是一個為新入職員工而設，為期 12 個月的全面支援框架。計劃結合數碼及親身體驗，以裝備及支援員工在友邦保險的個人發展，並促進跨市場的連繫，使員工能夠優先考慮自己的福祉。
- 「環境、社會及管治入門」是一項互動式網上學習課程，讓員工充分掌握環境、社會及管治議題，鞏固我們對實現環境、社會及管治原則的承諾。2023 年，超過 24,000 名員工已完成此課程，且有關課程已被納入為新入職員工而設的「AIA Fundamentals」全方位數碼課程組合當中。

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。2023 年，我們提供了超過一萬門數碼學習課程，以支援員工的學習需要，而我們亦看見採用數碼學習方式的人數逐年上升。

員工輔導及實習

我們的領袖發展計劃設有一個有關員工輔導的單元，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。

“

**Maddie Sherlock**

客戶數碼部門主管，
友邦保險新西蘭

友邦保險對發展的承諾是要協助員工在急速發展的世界中活得更豐盛。透過多元經驗、數碼平台及不斷提升技能，我們釋放員工的潛力以達至成功。”

1 包括以長期和定期合約形式聘用的全職及兼職員工，但不包括實習生、集團旗下代理，合資公司 Tata AIA Life，Amplify Health 和 MediCard 的員工。

支持發展及事業晉升

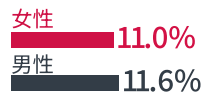
員工參與

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。

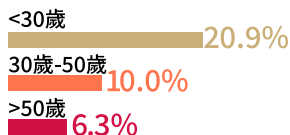
於 2023 年，98% 的員工參與該調查，根據集團的員工敬業度評分顯示，友邦保險位列蓋洛普環球金融及保險業指標的第 92 個百分位。我們的員工敬業水平連續第七年位列該指標的首四分位，並連續第三年位列首 10 個百分位。此外，集團連續第二年榮獲蓋洛普傑出工作場所獎，以表彰我們員工團隊的高度參與和以表現為本的企業文化。

我們的員工流動率在 2023 年是 11.2%。我們繼續聚焦於與員工對話及具體的行動上，並配合多項以人為本的措施，務求創造一個能夠吸引、獎勵並最終挽留人才的工作環境。

按性別劃分的員工流失率



按年齡劃分的員工流失率



獲表揚為首選僱主



2023 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)，並獲《新聞週刊》(Newsweek) 及 Best Practice Institute 評為

「全球百大最佳工作場所」(Top 100 Global Most Loved Workplaces)。

- 友邦保險中國獲《HR Asia》評為「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) 及「僱主關懷獎」(Most Caring Company Awards)。
- 友邦保險香港獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia) 及「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)。
- 友邦保險馬來西亞獲 GTI Media 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，並獲 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 GTI Media 評為「新加坡 100 家最佳畢業生僱主」(Singapore's 100 Leading Graduate Employers) 之一。
- 友邦保險泰國獲 Universum 評為「最具魅力僱主—泰國」(Most Attractive Employers – Thailand)。
- 友邦保險越南獲 Great Place to Work 頒發的「最佳職場」(Great Place to Work) 獎項，並獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)。

- 友邦保險新西蘭獲新西蘭金融委員會 (Financial Services Council New Zealand) 評選為「Excellence in Wellbeing and Inclusion Award」獎項的優勝者，並獲澳洲和新西蘭保險與金融學會 (Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance) 評選為「Excellence in Workplace Diversity and Inclusion」。
- 友邦保險斯里蘭卡獲 Great Place to Work 評選為「斯里蘭卡最佳職場」(Best Workplaces in Sri Lanka)、「斯里蘭卡女性最佳職場」(Best Workplaces for Women in Sri Lanka) 及「Best Places to Work for Millennials in Sri Lanka」，並獲 EDGE 認證為「Assess」。
- 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) 及「多元、平等和包容獎」(Diversity, Equity, and Inclusion Awards)。
- 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) 中的業務流程外判及共享服務業的第二名。
- AIA Digital+ 馬來西亞獲《HR Asia》評為「亞洲最佳企業僱主」(Best Companies to Work for in Asia)。

支持發展及事業晉升

銷售代理的學習及培訓

透過創新的招聘、學習及培育方案，友邦保險的最優秀銷售代理策略致力於在我們的龐大網絡中，培訓業內最佳的銷售代理。我們為客戶提供真知灼見，並針對客戶的具體需要而提供貼身的解決方案，足以反映這個策略的卓越成效。



數碼化轉型

友邦保險於 2021 年推出 SIM 2.0，讓顧問同時自行成為首席市場總監的角色。透過 SIM 培訓，顧問將獲得相關資源及工具，提升他們在運用社交媒體及數碼營銷的能力，從而創造營銷優勢，吸引潛在客戶，並與其互動，以及實現銷售目標。

集團的學習培訓部門與內外專家合作，攜手籌辦 21 個網上學習課程及 10 個講師指導工作坊，內容遍及數據品牌及營銷、社交媒體行銷及虛擬銷售。自從友邦保險越南、友邦保險菲律賓、友邦保險新加坡及友邦保險印尼於 2022 年 5 月推出 SIM 2.0 培訓後，出席及受惠的顧問已達到 1,500 名。

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，友邦保險致力於地區發展、獲取認證及設立「Aspiring Entrepreneur Society」（AIA AES）等人際網絡平台。2023 年，集團學習培訓部門與「The Digital Insurer」（TDI）合作，設立「Aspiring Entrepreneurship Accelerator」（AEA）計劃，為數碼世代的顧問及領袖人才在創建業務時提供支援。這個自行學習的網上計劃包括三個課程單元，分別為「融入數碼環境」、「建立數碼基礎」及「廣納領袖人才」。

透過此計劃，領袖人才可以更透徹地了解如何使用數碼工具，以提高客戶的參與度、建立本身的數碼形象、使用社交媒體以提升與潛在客戶互動交流，並建立持久關係。自從友邦保險香港、友邦保險新加坡、友邦保險越南及友邦保險印尼於 2023 年 1 月推出計劃以來，已有接近 200 名領袖人才修讀 AEA 第一級課程。

提升資料保安能力

為了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況。

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。

支持發展及事業晉升

目標表現超卓

友邦保險的目標有賴代理的努力實現。憑藉我們龐大的代理網絡，鼓勵潛在客戶及當地社群實踐友邦「健康、長久、好生活」的目標。為了回報表現超卓的代理，我們向其提供積極貢獻社區的機會，並鼓勵代理爭取百萬圓桌的會員資格。百萬圓桌是一個全球性的獨立協會，旨在表揚於人壽保險及金融服務行業的卓越表現，並提倡道德商業實踐。

友邦保險的百萬圓桌會員是我們一直為客戶提供的優越服務及支援的榜樣，並展示了以目標為本的領導能力、透徹的專業知識、嚴格的道德操守及出色的客戶服務。

舉例而言，於新加坡、馬來西亞、中國內地及泰國的百萬圓桌會員，透過參與各種健康及保健活動及環境、社會及管治培訓，採用數碼解決方案以減少對環境的影響，以及透過籌款及義工等方式支援社區建設，即可獲取 20 小時的可持續發展時數。

在中國內地，25%的代理透過參與網上籌款計劃，以紅包方式為貧困兒童籌款，而泰國團隊則透過參加 100 公里的開心跑項目進行籌款。百萬圓桌會員亦協助植樹，支援為弱勢社群兒童而推行的「百萬植樹活動」（One Million Tress）。

「百萬圓桌 x 目標」（MDRT x Purpose）計劃鞏固了友邦保險代理團隊的質素，並提升了百萬圓桌會員於友邦保險內部建立的價值主張，從而建立客戶信任及提升服務質素。代理在成為友邦保險百萬圓桌目標資格會員後，可登上冠軍榜（Wall of Champions），並有權使用友邦保險百萬圓桌目標的標誌及數碼證書，從而向客戶證明所取得成就。

從 2015 年到 2023 年，友邦保險連續九年雄踞跨國公司百萬圓桌之首，並擁有最多百萬圓桌會員人數，是歷史上唯一達到此成就的跨國公司。



加快多元及共融進展

提倡工作環境中的多元化，推動創新及共融文化

多元化是友邦保險的優勢之一，來自不同背景的人才組成一個團隊，實現共同的目標。為了讓人才與業務實現最佳成果，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。

所有員工必須完成友邦保險的《行為準則》培訓，當中載有我們的共融和反歧視態度。此外，我們設有反騷擾政策、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。友邦保險絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，包括種族、膚色、宗教、性別、國籍、年齡、殘疾、兵役狀況、婚姻狀況或性取向。

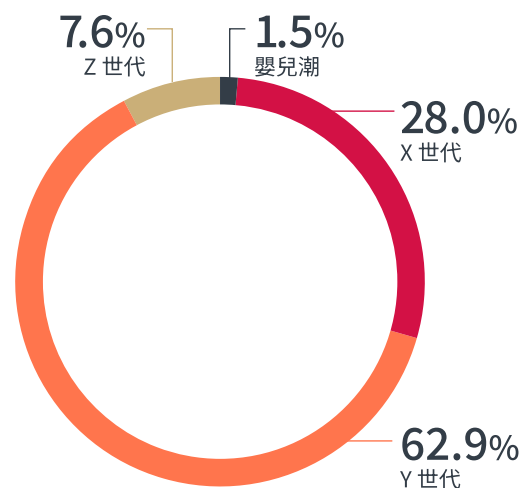
我們致力為全體員工營造共融的工作環境，重視及包容來自不同背景的人才。我們的努力吸引來自不同性別、背景及經驗的人才加入友邦保險，我們亦被公認為區內人才的首選僱主。集團的女性員工人數佔員工總數的比例為 57.1%¹，而集團高級領袖，女性所佔比例為 41.6%。

員工的多元文化和國籍背景有助豐富友邦保險的社企結構。友邦保險涵蓋超過來自 75 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。我們的員工中有 65% 屬於 Y 世代及 Z 世代²。

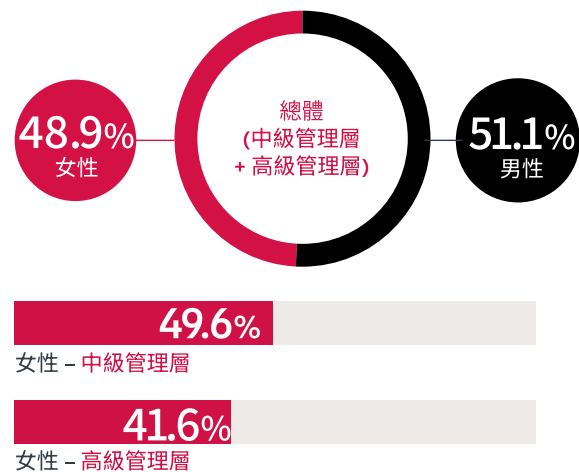
為繼續推動共融及敬業樂業精神，我們透過於八個市場及友邦總部建立由當地主導的員工人際網絡，建立共融及互動的工作場所，為員工提供匯聚共享、學習及支援的平台。我們今年更在集團層面及多個市場推出多項活動，以提升員工對多元、公平和共融的認識，包括國際婦女節和支持多元性別族群 (LGBTQ+) 的驕傲月。

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。

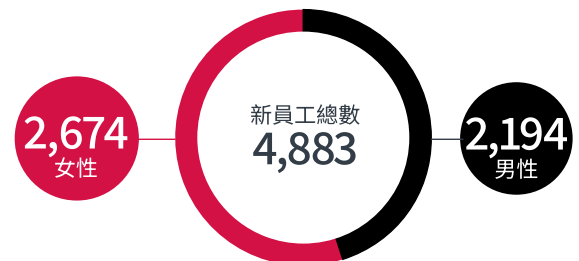
按世代劃分的員工結構概覽



管理層的女性



新員工數目



¹ 包括全職和兼職員工以及定期合約員工，不包括實習生、集團代理人、合資企業 Tata AIA Life、Amplify Health 和 MediCard 的員工。

² Y 世代指出生於 1981 年至 1996 年期間的世代；Z 世代則指出生於 1997 年或之後的世代。

加強風險意識

貫徹道德決策文化及強勁的風險管理

高效的風險管理有賴強勁的風險文化，當中要求員工必須明瞭自己所承受的風險，以及有權就承擔哪些風險及如何管理該等風險作出明智決定，從而實現友邦保險的目標。

我們的大部分產品及服務本質上是對客戶作出的承諾，因此均以信任為基礎。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。信任是我們過去百多年來從不間斷的營運基礎，更是我們在多個市場建立領導地位的磐石。友邦保險的營運理念「用對的人，以對的方法，做對的事...成果將隨之而來」反映了我們堅守不移的最高專業標準。

友邦保險的營運理念和《行為準則》確立了員工應具備的風險意識，及報告潛在風險的渠道。透過定期培訓和內部傳訊，我們能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報告熱線報告。

員工必須每年確認已履行《行為準則》及其他重大政策。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。此舉確保員工理解他們的職責，並會對任何潛在風險表達意見和匯報。



為全體員工創造工作及獎勵機會

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。

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全年的績效目標。管理層還會提供持續的支援、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將員工與機構的整體成就聯繫，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。

透過健康支援以進一步實現目標

健康和保健對實現我們的目標至為重要，而對於關愛員工及其家人而言更是不可或缺。集團整體的福利和員工健康計劃鼓勵員工及其家人了解自身健康、保持活力，坐言起行以保持身心健康。

友邦保險在所有市場的員工均可享用「WorkWell with AIA」計劃，這是一個全方位的員工福利方案，為企業客戶的身心、社交及財務健康提供支援。該計劃在內部被稱為「WellBeing@AIA」，因應各業務單位的需求而度身定制計劃、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。

為了進一步支援員工，我們還提供了多項福利，包括健身會籍折扣、使用運動和娛樂設施，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。

“

**Hellen Zhang**

人才可持續發展主管，
友邦保險中國

我們的全面福祉方案促進更健康 and 更優質的生活，有助我們達致集體成就。透過專注於身心、財政及情緒健康，友邦保險提供全面的計劃，令員工活得更豐盛及建立強大的抗壓能力。”

為全體員工創造工作及獎勵機會

支援員工的心理健康和福祉



「健康、長久、好生活」是友邦保險的目標，指引我們為員工及客戶提供支援。這反映在我們全面的員工福祉方案及其四個核心支柱中：「Think Well 積極心態」、「Feel Well 心靈愉悅」、「Live Well 健康生活」及「Plan Well 妥善規劃」。

「Think Well 積極心態」支柱反映了我們的信念：心理健康與身體健康同樣重要。每年十月是友邦保險的心理健康月，在此期間，我們會強調在工作過程中建立心理抗壓能力的重要性。我們將會在集團及市場層面推出多個計劃，推廣實現心理健康的方法，並為員工提供增強抗壓能力的工具。

我們為集團全體員工舉辦網上研討會及工作坊，由友邦保險的領導層員工分享在工作場所保持精力充沛，以及建立平和心境的獨有方式及心得。

在不同市場推出的本地活動與集團的心理健康月活動相輔相成。友邦保險香港舉行了一系列重振活力的活動，包括辦公室按摩、聲頻浴、椅子瑜伽及心理健康講座等。為照顧員工的廣泛興趣，友邦保險香港亦舉辦「家庭電影日」，讓員工與親人共享歡樂時光。友邦保險印尼除了推出瑜伽及冥想課程，還邀請了醫療專家，與員工討論如何適應生活變化及管理心理健康。

2023 年，友邦保險在所有市場推出「Me@AIA」。這是一個量身定制的抗壓計劃，是我們致力增強員工心理健康的承諾的一部分。這項綜合計劃為個人、團隊及管理層提供認識和保持個人活力的資源，以及在平衡工作與恢復活力之間的實用技巧。該計劃已有超過 1,600 名員工參加，表明友邦保險內部對心理健康的關注和重視與日俱增。



讓員工及文化充滿生機

“

**Sasirat Kittichingchit**

客戶營銷及分析高級助理董事，
友邦保險泰國

友邦保險成就了我的事業發展，提供了豐富的學習機會。我們作出的有意義的影響，令身為友邦大家庭一分子的我引以為傲。”

在友邦保險泰國的六年間，Sasirat 的事業取得顯著的發展，由個人貢獻晉升為管理一支 20 人的團隊。如今的她，能勝任帶領一個具備多種技能、經驗及工作方式的多元化及多功能團隊。

她將事業發展及成就歸功於主管的指導，以及友邦保險所提供的眾多發展機會，一切均令 Sasirat 能夠以自己獨特方式發揮所長。

Sasirat 極度讚賞主管的支持，尤其是他們的鼓勵、支持及反饋，成為她成長途中不可或缺的一部分。參與「The AIA Great Manager Program」是給她帶來持久影響的眾多機遇之一。該計劃讓她轉變，促使她深刻反思自己的領導方法，並透過與區內其他管理團隊的交流而獲得大量寶貴見解。該計劃讓 Sasirat 優化其領導風格，聚焦於成為共融及目標為本的領導者。憑藉從該計劃獲得的見解，Sasirat 為其團隊建立了一個包容不同觀點、促進協作及鼓勵共同學習的成長型工作環境。

對於能夠身處既促進事業發展，又高度重視員工整體福祉的企業，Sasirat 深感驕傲。她極度讚賞友邦保險泰國的

「WorkWell@AIA」計劃，其中提供了大量促進整體健康的不同資源，包括定期舉辦的營養課程、健身建議及壓力管理專家指引。

該計劃亦於每週提供各種運動課堂，包括有氧拳擊 (body combat) 及莎莎舞 (salsa dancing)。Sasirat 積極參與有關課程，因而令她的健康指標顯著改善。她積極與團隊分享她的正面體驗，提倡健康生活方式的重要性，鼓勵團隊成員一起更好地成長。因此，健康已成為她的團隊日常工作生活中不可或缺的一部分。

讓員工及文化充滿生機

“

**Tang Yoke Howa**

代理單位經理，
友邦保險馬來西亞

加入友邦保險的大家庭，讓我和我的代理學習及發展技能，更可保持健康及積極面對人生。有關支援有助我們保持心境年青，多年來與客戶一同成長。”

Yoke Howa 相信她是命運注定從事保險業，幫助別人應對人生中最困難的健康挑戰。Yoke Howa 及她的親人曾經多次經歷足以影響一生的健康問題，正正是她在健康保險方面的經驗及友邦保險的支援，協助她和家人度過這些時刻。Yoke Howa 相信，面對這些挑戰讓她延續幫助別人的使命，確保為他們提供適當保障以滿足他們的需要。

Yoke Howa 成為友邦保險的代理長達 35 年，令她最引以為傲的成就是在分區內一直培育及建立下一代的代理。她的團隊最初只有 25 人，Yoke Howa 非常榮幸於 2023 年出席一個由後輩主持的頒獎晚會，這位年輕的後輩 Kenny Yap 現已晉升為分區經理，並領導一支擁有 188 名代理的團隊。友邦保險旨在建立能夠面向未來的團隊，並為 Yoke Howa 等代理提供招聘及發展方面的支援，為缺乏保險經驗的畢業生提供在職培訓。配合友邦保險專注於健康生活方式的文化，友邦保險為今時今日的員工提供極具價值的工作與生活平衡。

Yoke Howa 亦再次成為「百萬圓桌」（MDRT）一員，而友邦保險更連續九年雄踞跨國公司「百萬圓桌」之冠。透過輔導、領導才能發展及文化分享，「百萬圓桌」旨在為掌握及將分享社群內數以千計會員的個人力量，擴大每名會員的正面貢獻。

此外，透過完成至少 20 小時，涵蓋數碼化、Vitality、代理發展及實踐「健康、長久、好生活」目標四大領域的環境、社會及管治課程，Yoke Howa 亦成為「百萬圓桌」的可持續義工計劃的一員。

友邦保險的宗旨對 Yoke Howa 有著深遠影響。她在工作以外亦將集團的目標銘記於心，積極參與團隊運動及鍛鍊身體。「AIA Vitality」更為她和其團隊提供寶貴機會，讓她們與客戶分享對健康的熱忱，並提醒他們友邦保險提供的不只是健康保險。

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