友邦人壽台灣分公司
台北市青島西路 9 號 12 樓
電話: 02-7756-1888
傳真: 02-2735-7393

WWW.AIA.COM.TW

新聞稿

友邦人壽獲金管會公平待客評核「壽險業最佳進步獎」
從公司治理到地方耕耘　把客戶權益落實在每一天

（2026 年 11 月 20 日，台北訊）金融監督管理委員會公布 2026 年「公平待客原則評核」結果，友邦人壽榮獲壽險業「最佳進步獎」。本屆共 20 家壽險公司接受評核，最佳進步獎各業別僅遴選出一家，肯定友邦人壽過去一年於公平待客治理與服務品質上的全面精進。

友邦人壽總經理侯文成表示：「保險是對未來的承諾，信任是這個產業最根本的資產。公平待客是金融業贏得社會信任的基石，也與主管機關推動普惠金融、守護消費者權益的方向一致。友邦人壽落實『健康長久好生活』的品牌承諾，我們追求的不只是符合規範，而是讓公平待客成為企業文化，從經營團隊到第一線同仁，在每項決策都先自問一句：這對客戶公平嗎？這份肯定屬於全體同仁，更代表我們對社會更長遠的責任。」

在公司治理方面，友邦人壽將公平待客列為高階管理會議固定議題，2025 年多次向總經理及全體高階主管呈報執行成果，定期檢視契約撤銷率、申訴率等指標，並擬定改善方案。業務、法令遵循與風險管理、內部稽核三道防線分工把關；透過申訴中心建置「評議案例資料庫」，將金融消費評議中心的評議見解納入前端教育訓練內容，從源頭減少爭議案件的發生。

在員工服務方面，友邦人壽從同理心出發，持續深化公平待客文化。2025 年公平待客相關教育訓練累計近 1,400 人次，安排同仁穿戴模擬裝備，親身體驗高齡者與中風失能者於日常生活中的不便與挑戰，進一步提升服務敏感度與同理能力；並定期發行《公平待客內部半年報》，宣導公平待客精神與核心原則，分享相關服務措施、績優服務人員事蹟，並邀請高階主管撰寫金融友善專文，以落實由上而下的管理承諾，強化公平待客扎根。

在打造友善服務環境方面，友邦人壽除於 0800 客服專線中增設高齡及身心障礙友善專線，提供更快速、便捷的服務外，亦於官網提供提供多國語言版本的申請書，讓不同語系背景的客戶都能安心使用，持續提升金融服務的可近性及便利性。

在防制詐騙方面，為協助社會大眾守護資產安全，與配合主管機關推動防制詐騙之政策，友邦人壽於服務櫃台主動提供防詐手冊與隨身小物，亦針對高齡者及申請大額保單借款等高風險族群，主動進行防詐宣導；此外，友邦人壽更將防詐教育延伸至社區：於台北市松山區的社區聖誕園遊會，以及公司舉辦的公益捐血活動現場設置防詐攤位，透過互動體驗及案例分享，向民眾說明常見詐騙手法及防範措施；同時於台北市建國高架道路戶外廣告看板輪播防詐廣告，並透過友邦人壽官方社群

平台持續分享最新防詐資訊，以多元管道深化民眾防詐觀念，共同築起防詐安全網。

展望未來，友邦人壽將持續由總經理帶領全體員工，以由上而下的方式深化公平待客文化，將公平、誠信與同理心落實於各項服務流程，確實維護每一位客戶的權益，重視每一次接觸與每一處服務細節。

-完 -

友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋18個市場，包括在中國內地、香港特別行政區、泰國、新加坡、馬來西亞、澳洲、柬埔寨、印尼、緬甸、新西蘭、菲律賓、南韓、斯里蘭卡、中國台灣、越南、汶萊和澳門特別行政區擁有全資的分公司及附屬公司，以及印度合資公司的49%權益。此外，友邦保險持有中郵人壽保險股份有限公司的24.99%股權。

友邦保險今日的業務成就可追溯至1919年逾一個世紀前於上海發源。按壽險保費計算，本集團在亞洲（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至2026年06月30日，集團總資產值為3,600億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及健康保險和儲蓄險計劃，以滿足個人客戶在各方面長期及保障的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、保險借款和退休保障服務。透過遍佈亞洲的龐大專業代理、商業夥伴及員工網絡，為超過4,500萬份個人保單的持有人及逾1,600萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市，股份代號為「1299」（港幣櫃台）及「81299」（人民幣櫃台）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣，交易編號為「AAGIY」。

AIA友邦人壽

友邦保險看好台灣壽險市場，積極擴大在台營運，深耕本地市場。結合友邦保險豐沛的資源與在地經驗，AIA友邦人壽以優質的保險商品及服務，提供客戶保障及長期儲蓄的保險規劃，並於2026年在台灣設立冠名企業總部大樓，創下外商壽險公司之先例。長期以來，友邦人壽持續獲金管會「提高國人保險保障方案」績效優良獎勵肯定；在永續發展方面，2023年榮獲行政院永續發展委員會頒發「企業類國家永續發展獎」，成為首家獲此國家級認證的外商壽險公司。憑藉創新的商品設計與卓越的服務品質，自2011年起已十一度獲得「保險信望愛獎」，並多次榮獲《現代保險》雜誌「保險品質獎」肯定，展現深受客戶信賴的品牌實力；2026年再獲「保險信望愛獎 - 最佳社會責任獎」，彰顯企業深耕台灣、實踐永續經營的成果。

在人才發展、雇主品牌及企業文化方面，友邦人壽同樣屢獲肯定，自2018年起八度榮獲 HR Asia「亞洲最佳企業雇主獎」，並獲得104人力銀行「最佳雇主品牌獎」及台灣保險卓越獎等多項人才培育相關殊榮，反映公司長期投入人才發展、員工關懷與多元共融職場文化的成果。此外，公司亦曾榮獲全國商業總會「優良外商」金商獎及台灣保險卓越獎「外商保險分公司卓越獎」等肯定。AIA友邦人壽持續落實「健康長久好生活」的品牌承諾，善盡企業公民責任，為客戶、員工及社會創造長遠價值。

###