

鼎诚人寿保险有限责任公司 2021 年度企业社会责任报告

2021 年是鼎诚人寿新三年发展规划的开局之年。面对新冠疫情持续爆发、行业动能转换、转型升级的机遇和挑战，鼎诚人寿全体员工攻坚克难、团结奋进，坚守合规底线，注重风险防范与管控，有序推动各业务条线发展，积极应对各种挑战，公司保费规模成功迈上了 10 亿平台并大幅超越，为公司未来的发展奠定了坚实的基础。

在“为百姓提供买得起、有保障的寿险产品和服务”使命的引领下，公司将这种非常时期的激情和干劲，转化为持续为社会、为客户创造价值的长期行为，通过服务创新、产品创新、科技创新，探索高质量、可持续的发展道路。在过去的一年以及在更加长久的未来，公司将持续深化保险保障功能，为客户提供专业优质的保险服务；积极开展防疫抗疫、精准扶贫、爱心援助等公益活动，履行企业社会责任，持续为股东、为客户、为员工、为社会创造价值。

一、积极贯彻落实消费者权益保护工作

（一）消费者权益保护重大信息

1. 增设新机构

2021 年 9 月 1 日，鼎诚人寿保险有限责任公司深圳分公司正式开业。深圳分公司是鼎诚人寿的第五家分公司，也是公司自 2019 年复业以来首家新筹的省级分支机构。公司将

继续围绕“以客户为中心”的理念，向深圳地区消费者提供优质便捷、丰富多样的人身保险产品和服务。

2. 疫情与自然灾害期间特色服务举措

在国家大力推广接种新冠疫苗的大背景下，公司积极响应国家疫情防控政策，于2021年5月31日推出《鼎诚疫起苗苗苗医疗意外保险》，为符合条件的客户及其家属免费赠送该疫苗险，为疫苗接种保驾护航。公司赠送《鼎诚疫起苗苗苗医疗意外保险》共计3万余份，累计赠送保额约45亿元。

2021年6月，为更好地抗击新型冠状病毒肺炎疫情，体现保险服务社会的责任担当，公司针对“鼎诚诚爱保意外伤害保险”“鼎诚附加意外伤害保险（A款）”“鼎诚附加福佑人生提前给付重大疾病保险”“鼎诚鼎康保中老年恶性肿瘤疾病保险”“鼎诚如意宝重大疾病保险”的保险责任扩展有效期至2021年12月31日，为广大客户提供安心保障。

2021年7月，针对河南省极端强降雨灾害，为切实做好灾后理赔工作，充分发挥保险保障经济、服务民生、稳定社会的功能，公司推出5项理赔服务举措，包括24小时受理出险报案、主动排查出险客户、取消定点医院限制、取消自费药品及自费诊疗项目限制、简化管理赔手续，帮助客户进行快速理赔。

3. 举办复业后首届客服节活动

为回馈新老客户，公司于2021年7月至9月期间开展了以“鼎心·诚爱”为主题的客服节活动。本次活动涵盖

“心呼唤 权益回归” “心守护 保障随行” “心聆听 诚意为您” “心体验 服务相伴” “心关爱 直播沙龙” 五大主题，与“每一个孩子都不一样” 少儿绘画大赛预热活动相结合，形成了一场内容丰富、形式多样的“线上+线下” 服务盛宴，为参与活动的近 4 万名客户带来丰富的服务体验，收获广大客户的好评。

4. 增值服务升级

公司于 2021 年 7 月推出升级版增值服务方案，形成了以星级服务、普惠服务和产品服务三条主线构建的增值服务体系。

从服务项目来看，包括鼎诚一站式就医服务如专业陪诊、重疾挂号/住院/手术/检查绿通等，鼎诚独享特色服务如生日送花、保单选号、住院关怀等，鼎诚海外就医服务如海外就诊、海外 MDT 会诊等，鼎诚预防关怀服务如体检洁牙、视频医生等，鼎诚产品专享服务如国内二诊、住院垫付、恶性肿瘤基因检测、医护养老社区等 29 项服务，围绕客户的全生命周期构建了健康、医疗、养老、生活的生态服务体系。

5. 鼎呱呱养老解决方案暨医养计划发布并实施

为了积极响应老龄少子化社会形态下的国家号召，向客户提供老有所医、老有所养的坚实保障，公司于 2021 年 10 月正式推出鼎呱呱养老解决方案，共推出五项计划类型，权益包含医护长居服务优享权、康养旅居服务优享权及居家养老服务优享权，长居养老社区覆盖北京、江苏、浙江和三亚，

旅居养老社区覆盖银川、浙江和三亚等地，收获良好的社会反响。

（二）投诉分布情况

2021 年公司共收到监管计件投诉 25 件。根据投诉类型划分，产品销售类 12 件，退保类 6 件，续收服务类 3 件，承保类 1 件，理赔类 1 件，其他 2 件；根据投诉地区划分，北京市 13 件，陕西省 5 件，湖北省 3 件，海南省 2 件，江苏省 1 件，广东省 1 件。上述案件均已按相关要求妥善处理。

二、开展儿童节绘画公益活动

关爱智障儿童，温暖成长之路，2021 年 5 月 31 日，鼎诚人寿陕西分公司携手启心艺术疗愈绘画中心在西安慧灵服务社区举办“特别的爱给特别的你”儿童节绘画公益活动，现场与 40 位特殊儿童一起创作美丽的画卷，在欢声笑语中度过了一个难忘的儿童节。

三、向南京慈善总会捐赠公益基金 10 万元人民币

为弘扬中华民族扶贫济困的传统美德，在 2021 年 5 月 1 日南京市慈善总会举办的“五一最美保险人”公益慈善活动中，鼎诚人寿江苏分公司向南京慈善总会捐赠公益基金 10 万元人民币。

四、积极开展金融保险知识宣教活动

2021 年，鼎诚人寿总分联动，在 3.15 消费者权益保护日、7.8 保险公众宣传日、金融宣传月等时间节点以及反洗钱、反保险欺诈、警惕非法集资、庆祝建党百年等专项活动中，聚焦主题，积极做好面向大众消费群体的宣传科普，触

达客户数量 2 万多人，累计开展活动超 30 场，线上发布推文近百条。

其中，鼎诚人寿海南省分公司在海南省保险行业协会组织的“唱支心歌给党听”庆党活动中，投稿的抖音短视频荣获活动前三名，并连续三年获得保险公众宣传工作开展“最佳组织奖”。同时，为庆祝祖国 72 周年华诞，传承红色基因，鼎诚人寿海南省分公司于国庆期间，推出红色爱国观影活动，组织客户观看《我和我的父辈》和《长津湖》两部热映影片，共计举办 6 场，累计观影人数超千人，受到客户的广泛认可与好评。

五、积极落实科技创新，赋能服务升级

2021 年，鼎诚人寿不断丰富服务渠道和服务方式，进一步提升客户服务水平。除传统的柜面、电话等服务方式外，公司还陆续上线了智慧空柜受理台 v3.0、理赔实时支付、包括保单还款在内的 5 项保全直通服务以及客服业务协办，有效提高运营作业效率，使保全 e 化率达 97%，自核通过率提升至 96.85%，在业务量较 2020 年上涨的情况下，运营成本有所下降。通过多渠道服务，公司竭尽所能解决客户因疫情、患病等突发情况无法到公司临柜办理业务的难题，实现客户足不出户办理业务。

六、为女性和少数民族员工建立平等的环境

鼎诚人寿建立了公平的职业发展规划，在人员招聘和日常晋升管理过程中，对全体员工做到一视同仁，女性和少数民族员工均享有平等的晋升发展和职场环境。公司每年“三

八节”都会为女性员工送上温暖的慰问和节日福利，生育、哺乳期的女性员工依法享受国家法律规定的产假、哺乳假。截止到 2021 年底，公司董监事会成员中女性占比 40%，公司全体内勤员工中女性占比 49.2%，管理序列（职级）中女性占比 33.9%，公司有 14 名少数民族员工，其中管理序列（职级）人员 2 名，充分发挥了女性和少数民族员工在企业管理和组织发展中的积极作用。

鼎诚人寿保险有限责任公司

2022 年 4 月 29 日