

# 鼎诚人寿保险有限责任公司 2022 年度企业社会责任报告

2022 年，面对复杂多变的外部环境和公司价值转型的新挑战，鼎诚人砥砺前行，在变局中担当，在团结中奋进，业务品质改善明显，新业务价值率逐步提升，经营效益进一步改善，公司保费规模首次突破 20 亿，业务品质实现跨越式提升，业务价值得到大幅改善，为下一步深化价值经营打下良好根基。

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，公司顺利完成了广东分公司的筹建，进一步扩大公司经营服务范围。在中银保信发布的 2022 年上半年保险服务质量指数行业排名中，公司位列第五名，服务水平行业领先。未来，我们将通过服务创新、产品创新、科技创新，探索高质量、可持续的发展道路，深化保险保障功能，为客户提供专业优质的保险服务，积极履行企业社会责任，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

2022 年 9 月 30 日，鼎诚人寿保险有限责任公司广东分公司正式开业。广东分公司是鼎诚人寿的第六家分公司，也是公司战略布局珠三角地区、进军大湾区市场的重要里程碑。

公司将继续围绕“以客户为中心”的理念，向广东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. 撤销营销服务部

因机构规划调整，公司于2022年9月及10月先后撤销海南省琼海市、儋州市两地营销服务部，客户保单权益不受机构撤销的影响，由海南省分公司承接保单服务。以上机构撤销事宜已向海南银保监局报告。

## 3. 疫情与自然灾害期间特色服务举措

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”、“鼎诚阿米一号重大疾病保险”、“鼎诚如意宝重大疾病保险”、“鼎诚附加福佑人生提前给付重大疾病保险”和“鼎诚鼎康保中老年恶性肿瘤疾病保险”五款产品的保险责任扩展有效期至2022年12月31日；对“鼎诚阿米二号重大疾病保险（互联网）”和“鼎诚鼎宝保重大疾病保险”扩展保险责任为“被保险人在保险责任扩展有效期间内，经医院确诊初次发生新型冠状病毒肺炎且临床分型为重型或者危重型的，本公司额外给付保险合同基本保险金额的20%，保险责任扩展有效期是2022年12月31日（含）之前且疾病保险合同有效；对感染新型冠状病毒（2019-nCoV）肺炎的出险客户，继续开通理赔绿色通道，提供全程指导及快速理赔服务。同时，在前期“两免、四取消”的基础上进一步扩展升级，推出“三免、五取消”八大理赔服务举措，包括免保单理赔、免提供纸质理赔资料、免调查即可理赔、取消定点医院限制、

取消住院方式限制、取消药品及诊疗项目限制、取消免赔额、取消等待期限制，为客户全力提供更优质、便捷的理赔服务。

针对 321 东航事故、四川甘孜州泸定县地震灾害，公司推出主动排查出险客户、24 小时受理出险报案、取消定点医院限制、取消自费药品及自费诊疗项目限制、简化管理赔手续等多项应急理赔服务举措。除了上述举措，公司还开通理赔绿色通道，为客户提供专业、便捷和有温度的理赔服务，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能。

#### 4. 举办第二届客服节活动

为回馈新老客户，促进满意度提升，公司于 2022 年 7 月-9 月期间开展了以“鼎诚相伴 与爱同行”为主题的客服节活动。活动期间，围绕“画笔致敬 疫路同行”“为爱启航 健步同行”“温暖假日 安心同行”“我想罩您 相伴同行”“鼎级陪伴 诚意同行”五大主题展开内容丰富、形式多样的“线上+线下”服务盛宴，累计活动参与人数或受惠客户超 2.3 万人次，活动曝光量达 214 万次。

公司在本届客服节中积极投身公益事业，包括对广东省河源市紫金县柏埔镇农产品进行消费帮扶、向郑卫宁慈善基金会下残障人士组织捐赠米和油生活物资、向深圳银保监局对口乡村振兴项目之河源市紫金县良洞小学捐赠课桌椅、参与南京海底世界和 Home 尧泰汉海公益团队联合南京市未成年人救助保护中心以及南京市秦淮区康宇儿童发展中心共同举办的 Home 尧泰汉海四季有爱之“益起圆梦”公益活动

为困境儿童献爱心等一系列爱心传递活动，积极践行企业社会责任。

#### 5. 积极开展金融保险知识宣教活动

2022 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、清廉金融文化建设月等专项活动中，积极做好面向大众消费群体的宣传科普，并聚焦老年、青少年、残障人士等特殊群体增加教育宣传针对性和有效性，突出理性投资、合理借贷、做诚信守法的金融消费者等宣传教育重点，加强风险提示，切实提升社会公众金融素养。活动触达客户数量 3 万多人，线上线下累计开展活动近百场，线上发布推文超 100 条。

### **（二）投诉分布情况**

2022 年公司共收到监管计件投诉 11 件。根据投诉类型划分，产品销售类 6 件，退保类 3 件，其他 2 件；根据投诉地区划分，北京市 2 件，湖南省 2 件，陕西省 1 件，江苏省 1 件，吉林省 1 件，河南省 1 件，广东省 1 件，天津市 1 件，上海市 1 件。相关投诉均已按相关要求妥善处理。

### **二、公益捐赠活动**

秉承“为客户谋福利，为社会做贡献”的理念，公司在 2022 年客服节期间开展健步走活动，根据参与人员累计捐赠的步数达成情况捐出 30000 元公益金，用于采购广东省河源市紫金县柏埔镇的粮油，并悉数捐赠至郑卫宁慈善基金会，一方面用“以购代捐、以购代帮”的方式开展消费帮扶、助

力乡村振兴，另一方面帮助残障等特殊群体解决部分生活所需问题，播撒爱心传递温暖，为公益事业积极贡献力量。

此外，在 2022 年 5 月，鼎诚人寿北京分公司前往建外街道永安里社区，为奋战在一线的社区防疫工作人员送上饮品、零食、方便速食等慰问物资。2022 年 8 月，鼎诚人寿海南省分公司积极响应海南省保险行业协会“抗击疫情，保险业在行动”的号召，向三亚市崖州区商务和金融发展局捐赠 1 万个医用外科口罩。2022 年 9 月，鼎诚人寿深圳分公司组织开展特别爱心捐赠活动，为广东省河源市紫金县柏埔镇良洞小学捐赠一批书桌、乒乓球套装、羽毛球套装、篮球、音箱、水壶、书包等体育教具及学生生活用品，尽绵薄之力改善学校师生的文体业余生活，丰富乡村学校素质教育课堂。2022 年 11 月，为积极响应北京市朝阳区建外街道东西部协作结对地区对口帮扶的号召，鼎诚人寿开展了“鼎心诚爱”公益捐赠活动，向内蒙古乌兰察布市察右后旗土牧尔台镇和乌兰哈达苏木的困难群众捐赠一批爱心物资，以实际行动践行企业社会责任，为巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴事业添砖加瓦。

### **三、深耕客户需求，打造“服务品质年”**

2022 年，鼎诚人寿深耕客户需求，着力打造“服务品质年”，坚持以市场为导向、客户为中心的宗旨，在保单全生命周期持续提升服务品质、优化服务细节，让服务更有温度、

更有力量、更有价值。我们的努力也得到了客户和业界认可，2022 年上半年在中银保信保险服务质量指数排名中迈入前五，同时荣获和讯网“2022 年度值得关注保险服务品牌”、财联社“2022 年度最佳金融科技创新奖。

服务有力量，权益有保障。2022 年，我们为超 20 万人次客户新增保障 174 亿元。“智慧空柜”提供一站式服务超 4.3 万人次；“全媒体客服”最快 2 秒应答，一次性问题解决率 91.72%，服务满意度 98.24%；“鼎级宅赔”宅家轻松办理理赔，实时支付占比 92.79%；电子化服务，高效触达，有效减少碳排放 510 吨。

服务践承诺，赔付有后盾。2022 年，我们给付保险金、红利 4534 万元，为 1399 人提供保单贷款 3011.68 万元，解决客户燃眉之急。理赔申请支付时效 1.59 天，单次最高赔付 300 万元。

服务有价值，生活有品质。2022 年，我们不断丰富服务体系，打造服务品牌，提供覆盖医疗、健康、养老、教育、财富、生活等六大板块的 29 项增值服务，平均每 30 客户就有 1 位使用了健康、医疗、生活服务。为 1600 多名客户送上生日鲜花祝福，2000 多名客户提供高端体检及洁牙服务。鼎呱呱养老解决方案 2.0 再次迎来重磅升级，升级后的管家式养老服务，更添一份专业与安心，覆盖全国 70+城市、300+养老机构、15 万+床位，支持线上浏览，价格、位置一手掌

握。同时通过与价低质优的合作伙伴签约，为客户实现了更低的申请门槛、更海量的机构覆盖、更丰富的居家服务、更专业的顾问队伍等，让更多的客户享受到了专业化、有温度的养老服务。

#### **四、适老化升级，为老年客户提供贴心服务**

2022 年，我们为高龄客户提供上门服务，通过服务进社区，帮助老年客户融入智能时代。在 11 家营业网点设置老年客户绿色通道，在网点配备老花镜、放大镜、医药箱等基本设施。在官网、官微开发“长辈模式”可调整字体大小，界面更舒适；开发代客填单、视频服务等线上服务，业务办理无障碍，同时在 4008008008 热线设置长者专线。

#### **五、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。截至 2022 年底，公司全体内勤员工中女性占比 51.9%，管理序列（职级）中女性占比 39.4%，公司有 13 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

2023 年 4 月 28 日