

# 鼎诚人寿保险有限责任公司 2023 年度企业社会责任报告

2023 年，我们共同见证了中国金融发展史上的重要时刻，中国金融监管开创了新的格局。这一年，鼎诚人实干笃行、锲而不舍，高效地完成了全年各项经营任务，并在深化价值转型、创新客户服务等方面取得突破，坚定不移地向着高质量发展的目标砥砺前行。公司保费规模再创新高，总保费迈入 30 亿平台，业务品质继续保持优良水平。

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，我们心系客户、向新而行，在产品端、服务端持续创新变革。公司迭代升级了鼎呱呱养老解决方案 3.0，构建出“医护康养”（医疗、护理、康复、养老）多元化的客户增值服务特色，赢得了合作伙伴与客户的高度赞扬，并先后荣获“年度值得关注养老险产品”、“年度健康险保险推荐产品”等荣誉。展望未来，我们将继续以高质量发展为指引，坚持深化价值经营，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

2023 年，公司持续健全消费者权益保护体制机制，在业务经营各环节认真落实消费者权益保护工作要求，并始终坚持“以客户为中心”的服务理念，向市场推出符合消费者真

正需求的产品和服务，努力提升消费者服务体验和获得感，切实维护消费者合法权益。

### **（一）消费者权益保护重大信息**

#### **1. 关注监管新政策，积极落实新要求**

公司结合《银行保险机构消费者权益保护管理办法》进一步完善消费者权益保护工作机制，积极落实消费者权益保护新要求，主要包括：发布《消费者权益保护补充协议》《安全保密补充协议》《个人信息保护备忘录》三个补充协议文本，并要求各单位根据业务和服务情况及时签署补充协议，进一步明确合作机构在信息安全管理、服务价格管理、服务连续性、信息披露等方面的消费者权益保护责任和义务；结合公司投诉处理实际，发布适用于产品条款、宣传文本以及服务审查的《消费者权益保护审查记录模板》，从保护消费者八大基本权益以及表述严谨性等多角度进行规范，有效防范新产品和服务进入市场前的侵权风险。

#### **2. 应急响应，积极发挥社会稳定器作用**

为积极做好理赔服务，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能，公司先后针对北京长峰医院火灾事故、京津冀暴雨极端天气、甘肃 12·18 地震启动理赔应急预案，推出 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、简化理赔手续、开通理赔绿色通道等应急理赔服务举措，为客户提供专业、便捷和有温度的理赔服务。

#### **3. 撤销分支机构，客户权益不间断**

因机构规划调整并报原中国银保监会连云港监管分局批准，连云港中心支公司于2023年5月26日撤销。为实现保单服务的连续性，公司决定机构撤销后的保单服务由江苏分公司承接，并通过官网和中国银行保险报发布公告、原连云港中心支公司门口粘贴告示等方式进行信息披露，同时向对应保单客户发送短信告知相关事宜，充分保障客户的保单权益。

#### 4. 举办第三届客服节活动

公司于2023年7月-9月期间开展了以“用XIN陪伴 鼎诚同行”为主题的客服节活动。推出“Xin话题 寻找美好”、“Xin体验 服务相伴”、“Xin守护 保障随行”、“Xin活力 阳光正好”、“Xin呼唤 权益回归”五大主题活动，并首次尝试客户服务体验活动，通过VIP体检、洁牙服务体验为客户提供有温度、更便捷的尊贵服务，客服节期间活动累计参与客户超2.4万人次，活动触及消费者达860万人次。

#### 5. 开展金融知识宣教活动，提升消费者金融素养

公司积极履行金融机构消费者权益保护宣教主体责任，通过线上线下相结合的方式开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、反洗钱、防范非法集资、7.8全国保险公众宣传日、金融消费者权益保护教育宣传月等消费者集中宣教活动，充分利用官网、官微、诚e宝APP等线上自媒体平台普及金融知识，借助营业网点阵地优势深入开展进校园、商圈、社区等五进入活动，活动触达消费者数量超14万人，线上

线下累计开展活动超 300 场，有效提升了消费者金融素养和风险防范能力。

## **（二）投诉分布情况**

2023 年，公司收到监管计件投诉 29 件。按投诉类型划分，产品销售类 24 件，退保类 2 件，承保类 1 件，其他 2 件；按投诉地区划分，北京市 9 件，陕西省 5 件，江苏省 2 件，山东省 2 件，四川省 2 件，湖南省 2 件，安徽省 1 件，广东省 1 件，海南省 1 件，辽宁省 1 件，浙江省 1 件，天津市 1 件，上海市 1 件。上述投诉均已处理完毕。

## **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 2023 年客服节期间为 13353 位达到标准的客户免费赠送了《鼎诚畅行假日交通工具意外伤害保险》，累计赠送保额约 96 亿元，充分发挥作为保司的优势，用心回馈新老客户。

此外，在 2023 年 1 月，鼎诚人寿江苏分公司携手“Home 尧秦汉海”公益组织的志愿者前往南京市江北新区葛塘街道未保工作站，为葛塘街道的困难儿童送上围巾、手套、文具等物资；7 月，鼎诚人寿深圳分公司组织开展“点滴热血，爱心一片”公益献血活动，总献血量超 16000ml，以实际行动响应保险服务精神，传播保险正能量；同期，鼎诚人寿深圳分公司参与“壹起绘楚，为爱善行”公益绘画慈善拍卖活动，为支持孤独症谱系障碍群体贡献力量。9 月，鼎诚人寿海南省分公司走进海口市社会福利院，开展了“温暖陪伴 鼎诚同行”爱心活动，为福利院送去牛奶、饼干、麦片等生活

物资，传递温暖；10月，鼎诚人寿广东分公司联合华邦养老海珠区江南中街颐康中心开展“美好重阳，耆乐融融”社区敬老活动，为社区年满60周岁的老年人举办“重阳花糕DIY”活动；同期，鼎诚人寿海南省分公司前往定城镇中心敬老院开展敬老月宣传活动，为96名老人及护工送上牛奶、饼干、纸巾、洗衣粉等生活物资，践行企业社会责任。

### 三、数智化赋能，精准化服务

2023年，鼎诚服务不断推陈出新，奔赴更智能化的时代。通过技术创新和用心服务，鼎诚常规作业实现线上办理全覆盖，服务软件流畅感不断提升，医养生活荟增值服务平台日趋完善。

服务新动能。公司为超18万人次客户新增保障136亿元。全场景差异化、定制化预核，新单自核通过率98.6%；云闪投AI加持，多场景全面支持，智能双录将投保、双录无缝联接，客户投保体验提升明显；电子化服务高效触达，累计减少碳排放467吨。

服务新模式。公司通过“智慧空柜”、“视频柜员”自助模式提供一站式服务超6.35万人次，同比上升47.6%；“全媒体客服”最快秒级响应，一次性问题解决率97.3%，服务满意度97.7%；“鼎级宅赔”宅家轻松办理理赔，实时支付占比93.48%；“非身份证用户线上服务”为港澳台同胞和国际友人解决线上、异地服务申请办理难题，畅享服务便捷。

服务新保障。公司给付保险金、红利4400万元。理赔申请支付时效1.31天，单次最高赔付430万元。

服务新呈现。公司不断丰富服务体系，打造覆盖全生命周期的“医养生活荟”多元服务体系，提供覆盖医疗、健康、养老、教育、财富、生活等六大板块的33项增值服务，全方位满足8.26万星级客户不同服务需求，累计提供5634次专属服务，为2422多位客户送上生日鲜花祝福。全新升级的《鼎呱呱养老解决方案3.0》荣获“今日保·年度保险与康养服务榜”的年度养老模式创新奖，升级后合作机构覆盖全国100+城市、400+养老机构、16万+床位，为921位客户锁定养老权益，为客户提供了更低的申请门槛、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权益，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**

2023年，公司继续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；提供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、助力员工成长，保护员工权益**

员工是公司最宝贵的财富，鼎诚人寿始终把帮助员工成长、保障员工权益、认可员工价值、提升员工素质作为公司的重要发展目标之一，努力让每一名加入鼎诚人寿“大家庭”的员工都能成为与公司共发展、同成长的一分子。

##### **（一）保障员工合法权益**

公司始终坚持以人为本的管理理念，严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规以及政府有关职工工作时间、休假等规定，并结合自身特点制定了《鼎诚人寿保险有限责任公司员工招聘管理办法》、《鼎诚人寿保险有限责任公司员工考勤与休假管理办法》、《鼎诚人寿保险有限责任公司育儿假及独生子女护理假实施方案》等相关规章制度，切实保障员工合法权益。

## **（二）平等的职业发展机会**

公司始终秉承“公平、公正、公开”的用人导向，以构建卓越有效的激励约束机制和人才培养机制为中心，努力打造“高效科学、规范统一，与公司高质量发展相适应的”人力资源管理体系。在员工招用、薪酬福利、培训发展、职业晋升等方面，对全体员工一视同仁，杜绝由性别、地域、年龄等方面引起的不平等现象，努力为员工提供实现自我价值的舞台，打造“共同发展 持续提升”的工作环境。在人员招聘环节均按照公司规定的统一标准和流程开展，以在确保有效引进公司亟需人才的同时，保障不涉及雇佣童工和性别歧视，不发生强制劳工的状况。同时，公司对女性员工和少数民族员工均给予平等的发展机会，相关机制的建立也为女性和少数民族员工晋升发展提供了保障。截至2023年12月，公司女性员工共计116人，占比49.6%，其中任管理职的30

人，在各级管理人员中占比约 36%；公司少数民族员工 11 人，其中管理职 2 人。

### **（三）兼顾公平和竞争力的薪酬福利体系与员工关怀**

公司高度关注员工薪酬水平的公平性和竞争力，始终秉承激励与约束有机结合的薪酬管理理念和最大限度地惠及员工的福利和员工关怀管理理念。坚持以岗位价值为基础，以市场、业绩、能力为导向，为员工提供具有市场竞争力的薪酬水平；依法合规履行各项法定福利缴纳义务同时，为员工提供履行工作职责所必需的各类津补贴和安享无忧的福利计划，并组织形式多样的员工关爱活动，进一步激发了员工工作的积极性，也增强了公司的向心力、凝聚力。此外，公司也全力保障员工健康，不断创新保障措施，每年不仅为员工提供了补充医疗保险计划，还为员工安排统一体检。在工作时间和休假安排上，公司还向员工提供带薪病假、育儿假、独生子女护理假等假种，为员工安心工作、合理安排工作时间提供了保障。

### **（四）与公司共成长的培养体系**

在共同发展鼎诚事业的同时，努力帮助员工最大限度地实现价值、成就梦想是公司人才培养发展一直坚持的核心理念。结合自身实际，公司为各级管理干部和员工提供和安排了涵盖企业战略、行业研究、风控合规、思维认知等各方面内容的培训、研讨交流会，初步满足了当前员工的培训需求。同时公司高度重视专业人才的成长，从学习费用和休假安排予以大力支持，鼓励精算、信息、财务、风控、投资等各领

域专业岗位人员获取职业资格认证，持续提升专业技能，在促进员工成长的同时，也为公司建设高素质、专业化的人才队伍提供了有力的保障。

鼎诚人寿保险有限责任公司

2024年4月10日