

# 鼎诚人寿保险有限责任公司

## 2024 年度企业社会责任报告

回首 2024 年，中国保险业迎来全新发展机遇。从全面贯彻“金融强国”建设目标，到做好金融“五篇大文章”，再到保险业新版“国十条”的出台，共同指导保险业加速迈向高质量发展，为实体经济和民生保障提供更为坚实的支撑。在这一年里，我们始终坚守初心、脚踏实地、无畏险阻，围绕“一个目标、三个聚焦、五个坚持”的工作思路，稳步落实推进各项发展和转型工作。公司保费规模稳步增长，主要经营指标持续向好，书写了鼎诚人寿团结奋进发展的新篇章。

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，我们聚焦客户需求，持续深化服务迭代和 product 创新，特色养老服务鼎呱呱解决方案迭代至 4.0 版本，进一步完善覆盖养老、生活、财务、健康、医疗、教育等多领域的客户增值服务。鼎诚诚心如意终身寿险、鼎诚一生关爱（福瑞版）养老年金保险先后获得“年度中介 • 客户优选终身寿险产品”、“年度值得关注养老险产品”等社会荣誉，得到了业内普遍认可、赢得了客户一致信任。展望未来，我们将继续以高质量发展目标，不断提升公司核心竞争力和可持续发展能力，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**

2024 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，积极运用新技术升级产品和服务内容，为消费者提供更优质服务体验，切实维护消费者合法权益。

### **（一）消费者权益保护重大信息**

#### **1. 持续健全消保体制机制，深入落实监管政策**

公司根据《保险销售行为管理办法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等监管政策，持续健全消费者权益保护工作体制机制，积极落实消费者权益保护工作要求。一是对照《保险销售行为管理办法》，着重完善消费者适当性管理机制，在对产品的风险进行评估并实施分级动态管理基础上，建立了客户分级机制，在投保流程新增客户风险测评问卷，了解投保人的保险需求、风险偏好、保费承担能力等信息，并根据上述信息区分客户风险等级以及可购买的产品等级。发现投保人不适合投保当前产品时，向投保人提出终止投保建议供投保人自行决策。初步实现了产品分级管理机制与销售能力资质分级管理机制的衔接。发布了加强银保渠道、保险专业中介渠道销售行为管理的通知，强化销售前中后三个阶段行为管理。二是制定残障客户服务工作指引，优化营业网点无障碍设施和服务供给，切实保障残障客户公平获得金融服务的权利。三是制定个人客户信息柜面非密查

询规范，进一步规范个人客户信息柜面查询要求，提升对消费者信息安全权的保护水平。

## 2. 持续开展睡眠保单清理，增强消费者获得感

为做好睡眠保单清理工作，公司将睡眠保单清理纳入公司年度重点工作计划，制定工作方案，明确职责分工、工作措施等内容，并建立考核机制对清理成效进行绩效评价。总、分公司在深入推进清理工作过程中，一方面通过多种形式持续宣传睡眠保单清理工作，另一方面通过多种方法积极寻找睡眠保单客户，协助其办理相关领取业务。2024 年度“睡眠保单”有效通知率达成 89.28%，完成率达成 22.13%，其中复效 226 件保额 4278.35 万元、领取退保现价 1631 件共 668.1 万元、领取满期金 14 件共 799.13 万元。

## 3. 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，公司先后针对南京 223 火灾事故、海南“摩羯”台风、江苏“贝碧嘉”台风、珠海体育中心突发事件、深江铁路地面塌陷事故等事项紧急启动理赔应急预案，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。

## 4. 举办第四届客服节活动

为回馈新老客户，提升客户服务体验，公司于 2024 年 7 月-9 月期间开展了“鼎诚守护·美好生活”为主题的第四届

客服节，推出“精彩生活 乐享康养”、“安心生活 乐享健康”、“舒心生活 乐享保障”、“探索生活 乐享运动”、“松弛生活 乐享养老”五大主题活动，涵盖微博养老话题、服务体验、健步行、养老讲座以及分公司各具特色的精彩内容，活动参与客户量超6万人次、曝光量破千万，广泛获得客户赞誉。

#### 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、反洗钱、防范非法集资、7.8全国保险公众宣传日、金融教育宣传月、“担当新使命 消保县域行”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，并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，受众数量超80万人次，线上线下累计开展活动超400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

2024年，公司收到监管计件投诉9件。按投诉类型划分，产品销售类7件，理赔类1件，保全类1件；按投诉地区划分，陕西省3件，江苏省3件，广东省3件。上述投诉均已处理完毕。

## 二、社会公益活动

秉承“为客户谋福利，为社会做贡献”的理念，在2024年，鼎诚人寿海南省分公司积极响应海南省保险行业协会关

于开展乡村振兴活动的通知，参加了消费帮扶活动，并号召员工积极参与，采购白沙县南开乡牙佬村农产品；鼎诚人寿陕西分公司在全国第 15 个敬老月期间前往西安市楼观台镇三家庄村开展了走访慰问乡镇五保户老人活动，给村里的五保户送上生活必需品，让老人们感受到社会的关爱和温暖；鼎诚人寿江苏分公司参加由南京海底世界主办、各爱心企业协办的“益起暖冬，为爱针织”主题公益活动，为寒冬中的困境儿童送去亲手编织的围巾，汇聚爱心力量，传递温暖。

### **三、服务升级，努力提升消费者服务满意度**

公司精心打造“医养生活荟”多元服务体系，覆盖医疗、健康、养老、教育、财富、生活六大领域，提供 33 项增值服务内容，全方位满足 9.06 万名星级客户的多样化需求。2024 年度累计提供 5145 次专属服务，为 1797 位客户送上生日鲜花祝福。同时，推出“鼎呱呱养老解决方案 4.0”升级版，适配新年金产品，致力于为客户提供更专业、更有温度的养老服务体验，该方案荣膺“今日保•年度品质康养服务管理企业”称号。此外，公司以星级客户为基础，持续丰富打造核保、保全、理赔、客服四大优先为核心的高客服务体系。

与此同时，公司认真倾听消费者声音，通过客服热线、客户服务中心、投诉处理等多渠道采集消费者声音，强化声音运用管理，形成“搜集声音→分析声音→实施业务策略→再次搜集声音”的声音闭环管理，以消费者反馈为核心驱动

力，不断创优保单服务。具体包括新增绿色通知服务、上线理赔试一功能、优化核保电子问卷功能、完善服务大厅自助服务等内容，持续提升消费者的服务满意度。

#### **四、积极参与构建多层次的社会保障产品体系**

鼎诚人寿的产品体系以寿险为核心，覆盖养老、健康、医疗等多个领域，满足不同人群的保障需求，积极参与构建多层次的社会保障产品体系。

##### **（一）丰富的养老年金保险产品**

自 2021 年首款“鼎诚一生关爱养老年金保险”产品问世以来，鼎诚人寿“一生关爱”系列养老年金保险产品在市场上收获了广泛赞誉，历经多年发展，在行业内树立了优良口碑。

在 2024 年，我们推出了多款优质的养老年金保险产品，旨在为被保险人构筑全方位、多层次的养老保障体系。在经代渠道，分别推出了“鼎诚一生关爱（颐享版）养老年金保险”、“鼎诚一生关爱（福瑞版）养老年金保险”、“鼎诚鼎鑫年年养老年金保险（分红型）”三款养老年金产品。其中，“鼎诚一生关爱（福瑞版）养老年金保险”凭借其能够为被保险人提供稳定、可持续的养老保障等突出优势，荣获年度“值得关注养老险”奖项，在行业内得到了高度认可。

在银保渠道，分别推出了“鼎诚福瑞金生养老年金保险”和“鼎诚福满年年养老年金保险”。这两款产品均支持身故

返还保费，并且在被保险人开始领取养老年金后，保单仍具备现金价值，为客户提供了稳定可靠的养老保障后盾。

## **（二）全面的防癌险产品**

鼎诚人寿积极响应《健康中国行动——癌症防治行动实施方案（2023-2030年）》的号召，凭借“鼎诚鼎康保恶性肿瘤疾病保险（互联网）”的良好口碑及丰富经验，于2024年末在经代渠道推出了“鼎诚鼎康保（2025版）恶性肿瘤（重度）疾病保险”。该产品专注于“恶性肿瘤——重度”的保障领域，并根据性别差异，针对常见高发部位设置额外给付责任。同时，产品着重支持“恶性肿瘤——重度”特定筛查项目，通过此项举措，能够有效提升被保险人的保障额度，为其健康安全筑牢防线。此外，产品对于“恶性肿瘤——重度”可能出现的复发或病情恶化等情形，也提供贴心的额外关怀给付服务。

## **五、积极发展绿色金融**

### **（一）公司绿色金融目标**

鼎诚人寿高度重视绿色金融，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，规划逐步加大对绿色、低碳、循环经济的支持，提升自身的环境、社会 and 治理表现。一方面，公司积极承担推动绿色金融发展的责任，紧跟国家绿色发展战略指引，积极推动落实绿色金融相关要求，顺应国内外绿色转型趋势，不断提升绿色金融管理能力。一方面，

将绿色低碳理念融入日常管理工作当中，从绿色经营、绿色运营、绿色办公等方面找准发力点，积极倡导绿色发展的文化，鼓励合作伙伴、公司员工等建立绿色生活的理念与习惯。

## **（二）绿色金融工作开展情况**

绿色经营方面，公司从自身出发践行绿色发展理念，建立完善的绿色金融机制和流程，从组织建设、能力搭建、内控合规和信息披露等方面明确各部门职责权限。根据监管相关工作要求，公司积极推动绿色金融工作开展，及时汇总绿色金融数据并总结相关工作开展成果，按时完成报送工作。目前，公司已将绿色金融政策执行情况纳入内控合规检查范围，形成专项审计项目并组织定期检查，有效促进提升公司绿色金融管理水平。

绿色运营方面，公司推进数字化转型，全力打造绿色运营理念和绿色科技能力建设，以更好地助力国家“双碳”战略。公司以科技赋能为核心，引入人脸识别、电子签名、人工智能 AI 等先进技术，持续迭代升级智慧空柜 4.0 版，从契约、核保、理赔、保全、客服、续期、服务规划 7 个作业维度全面升级数字化服务体系，实现全流程无纸化、线上化、智能化。2024 年，公司电子保单达到 13.33 万份，运营整体电子化率达到 99%以上，节约纸张近 364 万张，减少碳排放约 31.88 吨<sup>1</sup>，有效降低业务经营过程中的资源消耗。公司完

<sup>1</sup> 根据中国节能协会发布的《碳普惠场景碳减排核算指南-节约用纸》中的节约纸张减排量算例，1 张 A4 纸排放量=8.76（g），以此标准进行计算。



成基础设施“全云化”，包括建立云计算资源平台、搭建 PaaS 平台、全系统云化迁移等，并通过减少高能耗科技设备的采购和使用，进一步实现节能降耗、低碳增效。

绿色办公方面，公司坚持环保节能、低碳低耗的行政管理原则。在办公职场选择上，优先考虑已获得绿色建筑认证的物业，目前深圳分公司、陕西分公司等地职场均租赁了通过 LEED/WELL 等绿色建筑认证的物业单位。公司全面推动无纸化办公，电子化办公流程占全部办公流程的 99%，除合同签署等特殊事项外，均采取线上处理流程。工作文件除必要存档类型外，尽量减少纸质打印数量，鼓励双面打印、压缩打印、黑白打印等节能行为。同时，大幅提升线上会议、移动办公在日常工作中的使用率，明确总、分机构非必要不出差、不举办现场会议、现场会议不提供一次性用品及瓶装水等节能要求。此外，公司还进一步精简车辆配置，合理安排公务用车出行，倡导全体员工使用公共交通绿色出行。在日常管理中强调职场电器使用规范，严格落实“人走电断”等环保措施。

2024 年，公司未发生与环境保护相关或对环保有重大负面影响的违规事件。

## **六、持续为老年客户提供贴心服务**

2024 年，公司持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，在网点配备舒适座椅、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。

## **七、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）保障员工合法权益及成长需求**

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》、《鼎诚人寿保险有限责任公司员工培训管理办法》、《鼎诚人寿保险有限责任公司职业资格培训管理办法》、《鼎诚人寿保险有限责任公司职工教育经费管理办法》、《鼎诚人寿保险有限责任公司精算

人员发展管理办法》等相关规章制度，切实保障员工合法权益及个人学习成长需求。

## **（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 2024 年 12 月，公司女性员工共计 116 人，占比 49%，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 10 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。2024年，鼎诚人寿将“感恩文化”正式作为公司的“三大文化”（铁军文化、学习文化、感恩文化）之一，并对“学习文化”做了重新诠释，即“坚持持续学习，让学习成为习惯；坚持学习标杆，让优秀成为印记；坚持比学赶超，让卓越成为必然”。为全面、深入践行“学习文化”精神，公司2024年迭代各层级全年学习成长计划，加大资源投入，为各级管理干部和员工提供和安排了涵盖形势政策、行业研究、法律法规、企业管理与文化、风控合规、通用技能与知识等各领域的主题培训、研讨交流会；制定荣誉方案、学习通报

机制，隆重举办鼎诚人寿第一届全员教师节活动；结合内外部变化，全面细致完善相关制度及保障举措，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

2025 年 4 月 8 日