

鼎诚人寿保险有限责任公司 2025 年度企业社会责任报告

2025 年，中国保险业在深化金融“五篇大文章”的同时，迎来了一系列深远的监管变革。从产品到服务、销售到管理、规模到质量的全方位转型，共同推动中国保险业向高质量发展迈进。在这一年里，鼎诚人寿始终坚定“一个目标，三个聚焦，五个坚持”工作思路不动摇，在激烈的市场竞争中保持迎难而上的勇气，保持定力、守住初心、坚持创新，积极探索 AI 应用新路径，以“轻量架构、精准适配、业务导向”为核心，向数智化转型迈出重要的一步。

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，公司丰富养老产品服务供给，拓宽老年群体保障覆盖，特色养老鼎呱呱解决方案新增康养服务权益，“医养”探索加速落地。我们始终以客户为中心，构建全链路增值服务体系，智慧空柜 5.0 全新升级，适老化改造提供温情服务，客户体验全面提升。同时，启动“总部服务机构、后台服务前线”专项工作，强化总分联动、助力业务一线突破瓶颈、提质增效。

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

2025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

公司认真对照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》等监管要求，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。一是持续完善消费者适当性管理机制，公司建立了《鼎诚人寿保险有限责任公司保险产品分级管理办法（试行）》《鼎诚人寿保险有限责任公司适当性管理办法（试行）》，明确产品分级分类、消费者评估分级、销售人员分级、适当性匹配等规定，为适当性管理提供制度遵循；同时，从系统方面进一步细化适当性管理举措，主要包括：投保流程中向投保人告知现价表和交费总额，便于提前了解中途退保损失；对65周岁以上投保人在投保流程中延长阅读资料时间，履行特别注意义务；投保提示书新增“趸交保费不得超过投保人家庭年收入的四倍”等限制条件，对分红型、万能型等保

单利益不确定的人身保险投保人强化风险提示。二是积极践行新时代“枫桥经验”，不断健全矛盾纠纷多元化解配套机制。公司通过设立枫桥工作室、多家分公司在当地行业协会派驻调解员，搭建第三方调解渠道，促进就地化解矛盾纠纷。同时，公司积极开展“总经理接待日”活动，通过官网等渠道提前发布公告，机构总经理室成员亲自接访客户，积极响应消费者诉求，进一步畅通消费者诉求渠道，切实保障消费者合法权益。三是持续完善客户信息治理，通过风控系统建立、制度建设、检查规则优化等措施，构建标准化客户信息治理流程，提升客户信息管理的效率及精准性。

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“韦帕”“杨柳”“博罗依”“麦德姆”台风，京津冀724暴雨、819暴雨预警等事项第一时间启动理赔应急预案，通过公司官方微信公众号公布了应急预案安排，及时推出五项应急理赔服务举措，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、简化理赔手续，优先处理，确保及时支付赔款等，帮助出险客户优先办理理赔，提供专业、便捷、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。

3. 举办第五届客服节活动

为回馈新老客户，提升客户服务体验，公司于2025年7月-9月期间开展了“向美好出发”为主题的第五届客服节，

推出“心悦同行 步步生花”“心暖续航 权益焕新”“心探颐居 美好银龄”三大主题活动，同时由各地分支机构进行了各类线下活动的开展，涵盖手工制作、健康养生、户外徒步、知识讲座等各具特色的精彩内容。

4. 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活动、7·8保险公众宣传日、防范非法金融宣传月、全民反诈在行动、9月金融教育宣传周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，全年累计线上线下开展活动数近600次，触及消费者超88万人次，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

2025年，公司收到监管计件投诉27件。按投诉类型划分，产品销售类24件，保全类2件，理赔类1件；按投诉地区划分，广东省10件，北京市5件，江苏省3件，陕西省3件，海南省2件，浙江省1件，山东省1件，吉林省1件，福建省1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2025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2025年海南保险业消费帮扶活动的通知，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敬老月期间，前往长乐宫养老院开展走访慰问活动，为养老院的老人们送上米、面、油等生活必需品，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“益起暖冬，为爱针织”主题公益活动，为160名乡村留守儿童精心编织围巾、帽子、手套等暖冬用品，汇聚爱心力量，传递温暖。鼎诚人寿深圳分公司参与柏埔镇“柏埔紫荆”绿美生态建设公益活动，现场捐赠树苗款项并参与种植，以实际行动践行金融行业以人民为中心的价值导向。

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，全方位满足近10万名星级客户的多样化需求。2025年度累计提供8435次专属服务，为4307位客户送上生日鲜花祝福。

四、积极参与构建多层次的社会保障产品体系

鼎诚人寿将社会责任融入产品开发中，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，为更好的服务民生保障和经济社会发展做出贡献。

（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 2025 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（喜年年）养老年金保险”“鼎诚宝鼎 1 号养老年金保险”“鼎诚诚意满满养老年金保险（分红型）”“鼎诚一生关爱（福满盈）养老年金保险”“鼎诚一生关爱（福满多）养老年金保险”“鼎诚诚心伴你养老年金保险（分红型）”六款养老年金产品。产品收益稳健、形态多样，支持个性化组合，满足不同客户的养老储蓄与领取需求。

在银保渠道，进一步开发差异化产品，推出了“鼎诚福满盈盈养老年金保险”。这款产品支持身故返还保费，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）普惠的护理保险产品

鼎诚人寿以服务民生保障为着力点，抓住人民群众对护理保障的迫切需求，积极推进产品创新，于 2025 年在经代渠道推出“鼎诚伴无忧护理保险”。该产品责任涵盖长期护

理保险金、豁免保费等多项责任，同时，在突出保障属性的基础上，产品满足客户资产增值、健康服务等需求。

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、社会和治理表现。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。另一方面，将绿色低碳理念融入日常工作当中，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。为更好地落地绿色金融理念，公司将绿色金融纳入三年发展规划，并将绿色金融新增到 2025 年经营绩效指标考核体系中，要求各部门、各分支机构按照监管及公司要求积极开展绿色金融工作，鼓励通过产品服务创新、投资能力提升、科技运营革新、

绿色办公等不同方式，将绿色金融的可持续发展理念逐渐深入公司发展的各个领域。公司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。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。

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。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 5.0 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。2025 年，公司承保纯电子保单率 7.43%，电子保单覆盖率 98.56%，无纸化投保率是 83.64%，承保环节的节约纸张数量约 186000 张；线上理赔使用率 89.95%，理赔环节的节约纸张数量约 9000 张；保全服务 e 化率为 96.04%，保全环节的节约纸张数约 102000 张。2025 年全年绿色运营共计节约纸张近 30 万张，有效降低运营服务过程中的资源消耗。公司贯彻国家绿色数据中心建设方针，升级优化数字中心基础建设，完成了基础设施“全云化”，包括建立云计算资源平台、搭建 PaaS 平台、全系统云化建设等，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，公司将绿色理念融入日常经营工作当中，坚定环保节能、低碳低耗的管理原则。在办公职场上，目前深圳分公司、陕西分公司职场均租赁了通过 LEED/WELL 等绿色建筑认证的物业单位。另外，公司 2025 年通过职场换租、续租谈判、降租谈判，不断优化职场成本，避免职场资源浪费，更好地落实了降本增效的绿色理念。在日常办公上，公司明确规定总、分机构非必要不出差、不举办现场会议，并提升线上会议、移动办公的使用率。现场开会提倡自带水杯，减少提供一次性用品及饮用瓶装水。公司推进数字化、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。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，降低交通碳排放及交通成本。在日常管理中，公司提倡节能降耗，强调职场电器的使用规范，严格落实“人走电断”等环保措施。提倡节约用水，用水后及时关闭水龙头，杜绝“长流水”，发现漏损及时报修，避免浪费现象。

2025 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

2025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。官网、官微完成适老化改造，字体大小和操作界面更适应老龄用户使用；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 2025 年 12 月，公司女性员工共计 112 人，占比 48%，其中任管理职的 30 人，在各级管理人员中占比约 35%；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。在各行业及公司内部“降本增效”的大背景下，公司在培训教育专项费用（职工教育经费）的实际支出与人员精力投入继续加大。

2025年，公司不断迭代升级人才培养体系，初步构建起契合公司发展现状、资源条件及管理需求的管干培训体系，为干部能力提升持续注入动能及更多可能；全年开展15期“星”学堂，21个多元主题课程为全体员工成长提供更浓厚的学习氛围及更丰富的学习养分；升级学习荣誉方案、学习

管理机制，弘扬尊师重教文化，表彰在过去一年中积极支持公司教育培训工作、踊跃参与学习活动的先进集体及个人；保障专项培训的制度实施，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

2026年4月29日