



鼎和保險
DINGHE INSURANCE



2021 企业社会责任报告
一言九鼎 和谐共赢

一言九鼎 和谐共赢

目录

董事长致辞	01
-------------	----

一、实施卓越保险战略

战略引领	04
------------	----

绩效提升	05
------------	----

二、推进六大服务领域

服务绿色环保, 践行“双碳”战略	07
------------------------	----

服务科技创新, 助力实体经济	08
----------------------	----

服务智慧交通, 支持交通强国	11
----------------------	----

服务健康管理, 建设健康中国	12
----------------------	----

服务社会治理, 保障公共安全	13
----------------------	----

服务乡村振兴, 助力共同富裕	14
----------------------	----



三、承担社会责任

倾力温暖客户	16
着力完善治理	20
助力员工成长	23
协力伙伴共赢	27
致力公益事业	28
公司荣誉	30



董事长致辞

2021年，鼎和保险公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在南方电网公司党组坚强领导下，坚决贯彻落实党中央重大决策部署，坚持金融工作的政治性、人民性，坚定不移把保障经济平稳运行、守护人民美好生活作为公司改革发展的价值所在、灵魂所在，立足“能源行业保险专家”定位，围绕“为更加清洁的美好生活提供专业的风险管理”的使命，全面开启建设“两强三优”国内一流、国际知名保险公司新征程，切实发挥金融保险经济“减震器”和社会“稳定器”作用，为全面建设社会主义现代化国家提供金融保险保障。

——我们牢牢把握“央企姓党”，强化践行“两个维护”思想行动自觉，党建引领金融赋能实体经济发展。鼎和保险始终坚持把习近平总书记重要指示批示精神作为全部工作的主线，完整准确全面贯彻新发展理念，将有关要求进战略、进规划，落实到公司工作各方面各领域各层级，推动高质量发展。鼎和保险坚持“两个一以贯之”，强化党的领导和公司治理有机结合，实现治理主体各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，激发内在动力，提高运行效率。鼎和保险心怀“国之大者”，加入中国核保险共保体，参与承保长征八号“1箭22星”、中科院“深海勇士”潜水器等国家重点项目，护航大国重器；运用引战资金优势，积极融入和服务粤港澳大湾区、深圳先行示范区、海南自贸港和“一带一路”建设，引金融“活水”浇灌实体经济。

——我们主动重塑战略体系，打造“能源行业保险专家”，服务能源强国建设实现高质量发展。鼎和保险公司立足新发展阶段，在深刻分析国有资本金融企业制度优势和身处能源领域的比较优势的基础上进行战略重塑，制定了“112236”战略体系和中长期发展规划。鼎和保险深耕能源领域，走专业化发展道路，紧紧围绕“能源”领域和“专家”定位，坚持走差异化发展道路，专注能源领域安全、开发能源特色产品、资金投向能源相关领域，2021年公司保费规模首次突破50亿元。鼎和保险聚焦主责主业，坚持以融促产，组建新型电力与能源保险事业群，为用电用能生态圈提供定制化保险服务，打造保险资金赋能清洁能源领域及新型电力系统优质项目。

——我们加速激活“绿色引擎”，实施差异化竞争策略，创新驱动加快建成细分领域领军企业。鼎和保险以产品服务创新驱动竞争力提升，成立全国首家新型电力系统保险研究中心，发布行业首份《电化学储能保险发展研究报告》，研发2个行业

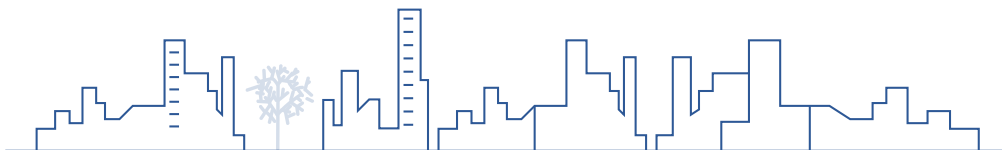
首创的储能保险产品；积极融入能源消费“绿电”生活圈，打造V2G生态，提供涵盖租售、保险、维保等一站式服务。鼎和保险以商业模式创新驱动价值链重构，打造“创投+保险”孵化中心，围绕新型电力系统领域和传统能源安全领域，聚合并培育有较强应用场景和商业成长性的科创企业或项目，推动产业链与创新链深度融合。鼎和保险以技术路径创新驱动数字化变革，自主研发首个数字化风险管理工具鼎和“风险云”，通过准确定位极寒、台风、暴雨等极端灾害涉险客户，主动触达灾害预警信息近280万条，助力客户防灾减灾。

——我们用足用好“关键一招”，推动改革成果向治理效能转化，坚定不移做强做优做大国有企业。鼎和保险以改革释放发展新活力，积极挺进三项制度改革“深水区”，实行“三打通三对标”，以考核为抓手，体系化开展管理工作，务求“跑赢市场、优于同行”。鼎和保险以改革构建发展新格局，加快推动质量变革、效率变革、动力变革，实现“要我改”和“我要改”相互促进。鼎和保险以改革筑牢发展新防线，坚持“强治理”与“防风险”相结合，规范业务管理、补足流程缺陷、消除风险隐患，实现金融业务风险的全员、全方位、全过程管控，严防内部风险外溢、外部风险向内部穿透。

新征程是充满光荣和梦想的远征，党的二十大已经绘就了宏伟蓝图、吹响了前进号角！鼎和保险将以昂扬的精神状态、务实的工作作风贯彻落实党的二十大精神，坚定信心、同心同德，埋头苦干、奋勇前进，推动向新时代央企产业金融转型升级，迈上高质量发展的新台阶，为谱写全面建设社会主义现代化国家新篇章贡献金融保险力量！



公司董事长、党委书记



一、实施卓越保险战略

战略引领 04

绩效提升 05

(一) 战略引领

1. 公司简介



注册资本金
30.18亿元

鼎和财产保险股份有限公司（以下简称“鼎和保险公司”）成立于2008年5月，总部设在深圳，注册资本为30.18亿元。股东单位包括南方电网有限责任公司，广东、广西、云南、贵州、海南电网有限责任公司以及南网财务有限公司。目前成立了广东、广西、云南、贵州、海南、深圳、四川、上海、湖北、河南、江西、陕西、山东、河北、安徽15家省级机构。截至2021年12月31日，公司拥有179家三四级机构，总资产181.21亿元，形成了覆盖全国的营销及服务网络。

作为一家特色鲜明的全国性专家型财险公司，鼎和保险公司经营范围涵盖非寿险各个领域，包括机动车辆保险、财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险、短期健康和意外伤害保险、再保险、保险资金运用业务等。

自成立以来，鼎和保险公司保持了持续健康发展的良好势头，公司资产、保费规模快速增长，经营效益不断改善，服务网点布局持续完善，行业影响力逐年提高。连续多年实现保费收入和经营利润双增长，2021年保费收入首次突破50亿元。先后荣获穆迪保险财务实力国际A3评级，加入中国核保共同体、中国“一带一路”再保险共同体。

鼎和保险公司一直秉持“为更加清洁的美好生活提供专业的风险管理”的使命，全力提升“一站式”综合服务能力。近年来，鼎和保险公司斩获“中国价值成长性十佳财险公司”“中国保险业方舟奖”“亚洲保险竞争力中国非寿险十强”“中资财产险公司综合竞争力排名20强”“价值经营保险公司”“中国保险行业消费者信赖品牌奖”“保险脱贫攻坚奖”“服务创新金牌公司”“杰出品牌形象奖”“抗疫杰出贡献企业”“社会贡献典范公司”“全国匠心品牌”等多项荣誉，综合实力和品牌影响力进一步提升。

未来，鼎和保险公司将积极打造“能源行业保险专家”，着力建立中国特色现代企业治理体系、内部控制机制和风险管理体系，不断拓宽发展空间和服务领域，踔厉奋发、勇毅前行，努力建设成为“两强三优”国内一流、国际知名保险公司。



2. 公司战略



战略定位

能源行业保险专家



公司使命

为更加清洁的美好生活提供专业的风险管理



战略目标

建设“两强三优”（市场拓展能力强、风险管理能力强，效益优秀、管理优秀、客户服务优秀）国内一流、国际知名保险公司



战略路径

深耕股东、深耕能源行业、服务社会大众



核心能力

产品创新能力、市场销售能力、风险控制能力、客户服务能力、运营管理能力、数字支撑能力



品牌形象

一言九鼎 和谐共赢

(二) 绩效提升



	2021年	2020年	2019年
总资产(亿元)	181.21	106.14	101.87
净资产(亿元)	56.39	49.90	44.70
保费收入(亿元)	54.93	47.85	49.56
利润总额(亿元)	13.56	10.80	8.31



二、推进六大服务领域

服务绿色环保, 践行“双碳”战略 07

服务科技创新, 助力实体经济 08

服务智慧交通, 支持交通强国 11

服务健康管理, 建设健康中国 12

服务社会治理, 保障公共安全 13

服务乡村振兴, 助力共同富裕 14

(一) 服务绿色环保, 践行“双碳”战略

鼎和保险公司聚焦“碳达峰、碳中和”目标, 充分发挥金融服务实体经济作用, 坚持走绿色发展之路, 大力开拓绿色保险业务, 助力建设清洁低碳安全高效的能源体系。

保障电网资产安全

- 为1.32万亿电网资产提供一揽子统保服务
- 为电网单位赔付案件超过22万件
- 携手电网抗击台风、暴雨、洪水、地震、冰灾等重大自然灾害超过60余次
- 把问题解决在前端, 把服务覆盖到全程, 推动保险服务从事后补偿向事前管理转型

服务能源转型

持续深化清洁能源保险。2021年, 鼎和承保珠海市万山海上风电项目, 为16亿风电资产提供完善的财产险、机损险和责任险风险保障; 承保充电桩保险业务, 为49亿资产充电桩(站)资产提供财产险、充电安全险保障。

成立新型电力系统保险研究中心。2021年10月, 鼎和组建国内首个新型电力系统保险研究中心, 围绕新型电力系统建设的风险要素和保险需求开展研究工作, 为源网荷储各环节提供全方位的保险保障服务。

践行责任投资

引导ESG生态。鼎和深刻把握时代背景, 借助ESG投资理念先发优势, 在保险资产管理业协会承担重点课题, 成为行业领跑者。前瞻性开展ESG课题《后疫情时期保险资金运用的挑战与应对——基于ESG投资的视角》, 成功获批“中国保险资产管理业协会年度重点课题”, 为保险行业资金运用提供思想指引和决策参考。鼎和将ESG管理理念融入投资实践, 把ESG因素纳入项目立项、信用评级、风险管理等投资全流程, 充分发挥ESG管理理念可持续、高质量、跨周期的核心价值。

服务绿色发展。鼎和贯彻落实国家加快推进绿色金融发展的决策部署, 积极践行责任投资、价值投资和长期投资, 以金融手段助力“碳达峰、碳中和”战略目标。2021年, 鼎和绿色投资规模达6亿元, 有效促进节能环保、清洁能源及新能源汽车等领域技术进步, 推动经济可持续发展。





案例 | 中广核增资股权投资基金



2021年，鼎和保险公司成功参与中广核风电公司增资项目。本次增资募集资金超300亿元，一举创下国内新能源电力领域最大股权融资项目等多项资本市场纪录。该项目也是“双碳”目标提出以来中央企业最大混改项目。此次项目落地，是鼎和保险主动服务国家“双碳”战略的有益探索，也是助力新型电力系统建设的生动实践。

(二) 服务科技创新，助力实体经济

鼎和保险公司始终与时代脉搏共振，心系“国之大者”，以服务国家战略、支持实体经济为根本出发点，展现金融央企的使命担当。

保障科技自立自强

支持国家重大科技项目。鼎和加入中国核保险共保体，参与承保高分辨率多模综合成像卫星、5米光学卫星、融合实验卫星、中科院“奋斗者”号全海深载人潜水器等国家重大科技项目，为“国之重器”保驾护航。

案例 | 参与承保“奋斗者”号全海深载人潜水器



2021年7月，鼎和保险公司承保中国科学院“奋斗者”号全海深载人潜水器船舶保险项目，总保额达3亿。这是鼎和保险公司在深海科研领域的突破，将为我国建设海洋强国、维护海洋权益、引领海洋研究提供强有力的风险保障。

支持民营小微企业

深入开展供应链金融业务。2021年，鼎和保险公司深入贯彻落实国家决策部署，扎实推进供应链金融创新，积极释放保险活力，研发供应链金融系列保证保险产品，以“小成本，大保障”优势，解决采购合同、工程建设和电力交易等领域保证金缴纳的痛点难点，实现供应链领域的服务覆盖和推广应用。



2021年

累计替代各类保证金

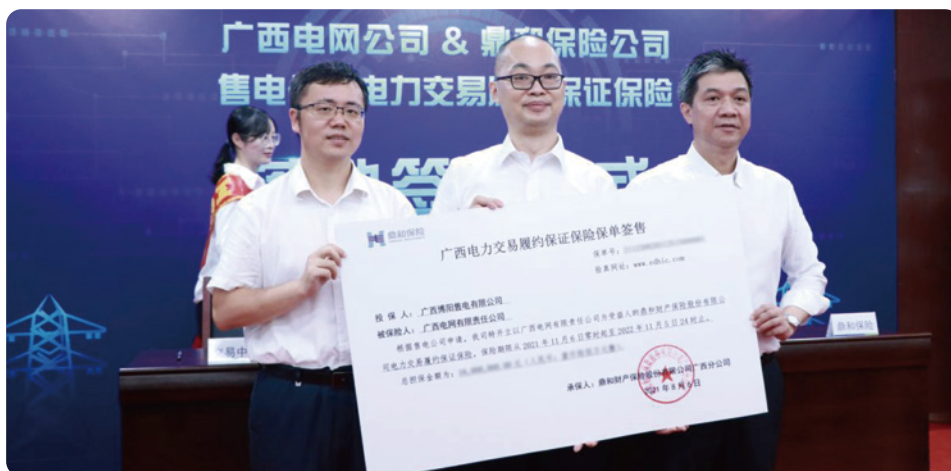
81亿元

为中小企业节约资金超

2.4亿元

助力供应链营商环境持续优化

案例 | 研发“售电公司电力交易履约保证保险”



鼎和保险公司研发“售电公司电力交易履约保证保险”，减轻售电公司资金压力，降低资金占用成本。对于电力交易平台而言，有助于“两金”压降，降低资金管理风险，减轻保证金处理环节的事务性工作压力。对于电网公司而言，可以有效实现履约风险转嫁，助力电力交易市场稳定运行。截至2021年底，该产品已在广西、海南两省落地，服务售电企业9家，替代保证金6395万元。

助推区域发展

优化资源配置，履行央企担当。鼎和积极融入和服务“粤港澳大湾区”、“长三角一体化区域”、“长江经济带”和“深圳先行示范区”等重大区域战略实施，聚焦基础设施建设、城市更新改造、产业结构优化等领域，以实际行动助推区域经济协调发展。近年来，鼎和投放超50亿元保险资金支持国家重点战略区域发展，让“金融活水”高效直达实体经济，彰显央企责任担当。



案例 | 履行央企责任, 助力湾区建设



鼎和保险公司主动服务国家区域经济发展和金融稳定大局, 以鼎和所服务国家所需。2021年, 深入挖掘粤港澳大湾区重点项目, 围绕大湾区建设的发展脉络, 为广州城投提供2亿元债权融资, 助力疫情后区域经济复苏, 支持国家重点区域基础设施建设。广州城投作为广州市城市投资建设运营的核心主体, 肩负城市发展的重任使命。向广州城投提供长期资金支持, 是鼎和保险助推国资国企高质量发展和国有资本做强做优做大、响应国家重大区域发展战略、支持粤港澳大湾区建设的重要举措, 是履行金融央企社会责任的具体体现。

护航“一带一路”

鼎和积极践行国家“一带一路”倡议, 加快构建包含海外业务风险保障设计、承保、理赔、风险管理等全方位支持体系, 发挥“能源行业保险专家”优势, 增强企业境外风险防控的能力。2021年, 鼎和为电力企业提供25.5亿风险保障, 保险服务区域涵盖越南、老挝、巴基斯坦等“一带一路”沿线国家。



越南永新燃煤电厂项目



老挝南塔河1号水电站项目



华能山东如意(巴基斯坦)萨希瓦尔燃煤电站项目

(三) 服务智慧交通, 支持交通强国

鼎和保险公司充分发挥金融保险行业在数据精算、风险管理、整合服务、资源共享等方面的专业优势, 逐步推动传统车险向更广范围、更深层次的智慧交通保险转变, 满足人民群众多样化的保险需求。

创新拓展新能源车险

积极布局新能源车险。鼎和积极推动绿色金融创新, 为新能源车保驾护航。



2021年

承保新能源汽车

60448辆

提供风险保障金额

49.8亿元

累计支付保险赔款总额

7207.7万元

引入高级驾驶辅助系统强化货车风险管控。鼎和立足车险专业优势, 协同再保机构和智能驾驶设备供应商, 为营运货车安装高级驾驶辅助系统(简称“ADAS”), 充分发挥保险的主动风险管理功能, 降低交通事故率, 为人民群众营造安全的道路交通环境; 充分发挥保险的社会保障功能, 提高自动驾驶技术应用的广度和深度, 助力我国智能驾驶科技技术的研发与应用。



(四) 服务健康管理, 建设健康中国

鼎和保险公司充分发挥保险普惠金融功能, 大力拓展健康管理服务, 为老年人等弱势群体提供医疗保障, 全方位、全周期保障人民群众的生命健康。

打造多层次的健康管理服务

提供一体化健康管理服务。鼎和推出意外险小额“码上赔”服务, 上线健康险直付理赔、拍照理赔、在线诊疗等线上化理赔服务, 为客户提供健康档案、医生咨询、就医绿色通道、健康角等多层次、一体化的健康管理服务。



鼎和保险开展医生现场问诊活动

全方位提升客户服务体验。鼎和推出“人伤探视”服务, 主动上门探视慰问, 为客户送去祝福和温暖, 实现健康险万元以下案件支付周期2天, 其中线上理赔率超过98%, 处理时效1天以内。

积极落实“健康中国”战略

产品开发聚焦医疗健康。创新使用“产品+服务+科技”开发模式, 融入体检、陪诊、线上问诊、线上购药、多学科诊疗(MDT)等多项健康管理服务及智能核保的应用, 推出“安享福”、“全家福”、“小蜜蜂二号超越版”、“鼎和小医生”等创新产品和服务, 满足人民群众对美好生活的保险需求, 不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

(五) 服务社会治理, 保障公共安全

鼎和保险公司发挥保险参与社会治理优势, 推进保险从“风险等量管理”向“风险减量管理”转变, 着力提升全社会风险防范能力, 服务国际治理体系和治理能力现代化。

强化重大灾害应急保障

科技赋能, 助力实现风险减量。鼎和关注科技赋能, 持续提升保险科技项目研发能力, 搭建以GIS为内核, 融合地理学、灾害学、气象学等多学科的智能风控服务云平台“风险云”系统, 为客户升级优化风控服务。通过“风险云”系统, 客户可精准定位其投保财产坐落地, 掌握其周围火灾、水灾等风险状况, 接收精准气象灾害预警信息和防灾防损提醒, 有效帮助客户有针对性采取防灾措施。截至2021年底, “风险云”系统已累计向涉险客户发送灾害预警短消息近51万条, 采取各类防范措施百余次, 有效帮助客户防范自然灾害。“风险云”系统荣获“2021年度银行业保险业服务创新案例”。

案例 | 驰援响应河南“7·20”特大暴雨灾害



2021年7月, 河南多地遭受特大暴雨袭击, 鼎和保险公司第一时间成立党员突击队, 开通绿色理赔通道, 提供贴心救援服务。充分利用“风险云”系统, 根据灾害事故类型和范围精准定位承保客户, 及时启动应急预案, 快速理赔结案, 赔付1000多万元, 确保大灾案件处置有序推进, 全力保障群众生命财产安全。



2021年

共服务企业

1906户

提供风险保障

56.6亿元

深度参与保障人民群众生产生活

助力企业化解生产风险。在新《安全生产法》实施前, 鼎和深度调研客户需求, 进行产品迭代升级, 制定示范承保方案, 为企业员工、第三者财产损失及人身伤亡提供保障。联合专业公司迭代升级防灾防损服务, 针对高危行业客户提供风险解决方案, 助力企业化解生产风险。

解决“讨薪难”问题。鼎和关注建设工程领域经济负担和主要矛盾, 借助履约保证保险的增信作用, 研发农民工工资支付履约保证保险产品, 切实维护农民工劳动报酬权益, 发挥保险的社会治理作用。

(六) 服务乡村振兴, 助力共同富裕

鼎和保险公司坚持在服务乡村振兴中彰显央企担当, 加快构建多层次、广覆盖、可持续的乡村振兴体系, 做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接, 不断满足人民日益增长的美好生活需要。

巩固拓展脱贫攻坚成果

以“扶智扶志”为抓手。2021年, 鼎和推动“鼎鼎爱心书屋”公益项目落地偏远山区学校。为云南昭通“六县七村”1819户家庭主要劳动力捐赠意外伤害保险, 总保额1.4亿元, 为帮扶地区巩固脱贫成果提供强有力支持; 组织采购消费扶贫产品23.36万元, 用心、用情、用力做好定点帮扶工作; 举办关爱参战老兵、关爱留守儿童、公益献血、支援抗疫、看望空巢老人等各类公益活动数十次, 范围覆盖河南、云南、陕西、广西、河北等十余省。



2021年5月, 鼎和保险前往云南镇雄中屯镇柳林幼儿园, 开展“情暖留守儿童 书香润泽童心”活动, 设立“鼎鼎爱心书屋”。



2021年六一前夕, 鼎和前往云南昭通柳林幼儿园开展“情暖留守儿童 书香润泽童心”我为群众办实事实践活动。



三、承担社会责任

倾力温暖客户 16

着力完善治理 20

助力员工成长 23

协力伙伴共赢 27

致力公益事业 28

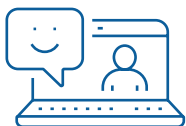


(一) 倾力温暖客户

2021年,鼎和保险公司秉持“以人民为中心”发展理念,持续推进业务流程线上化、服务管理智能化、业务信息数据化,不断提升专业本领和创新能力,为客户提供更贴心、更便利、更温暖的保险服务。

优化客服体验

2021年,鼎和为超过17万客户提供1.2万次车险救援、代驾、安全检测和代办年审增值服务。在官微开通线上下单渠道,方便客户在线使用服务。针对新能源车主,在官微嵌入小程序,新增“电池安全管理+电池健康度评估”服务,丰富增值服务的多样性。针对老年人关注的服务需求和服务内容,推出官微“关怀模式”和语音导航功能,让老年人在信息化、智能化发展中获得更多幸福感和安全感。



为客户提供核心服务

215万次

电话接通率

99.21%

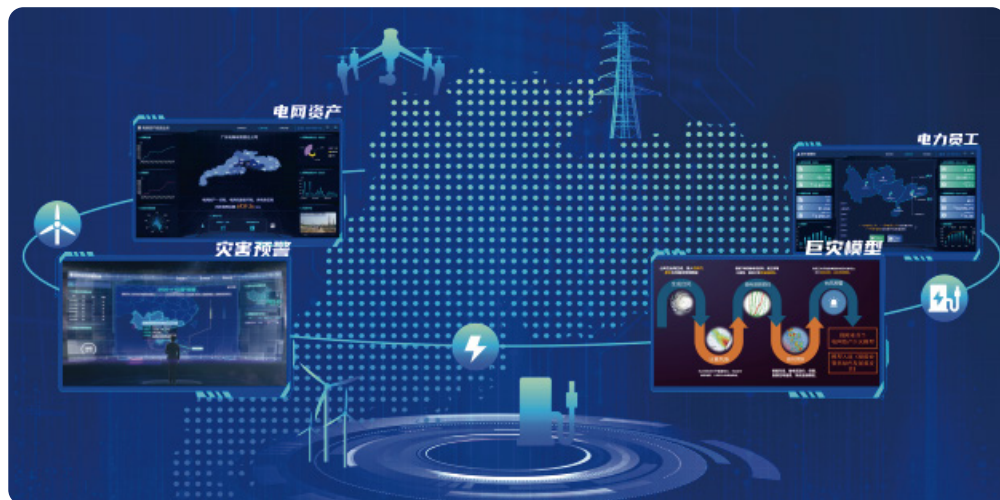
线上化率达成

71.03%

强化科技赋能

业务流程线上化。鼎和打造鼎e通、鼎e保等线上服务窗口,开展单据电子化、服务线上化和渠道平台化工作,丰富保险产品供给,提供49款保险产品,优化服务流430项,简化客户自助操作,提升出单效率,实现新保、续保、缴费、批改、报案、查勘、服务评价等保险全周期的线上化。

服务管理智能化。推进新技术在产品、渠道、客服、风控等领域的智能化应用,推出鼎e赔视频查勘工具、多媒体服务平台、RPA人工智能平台、区块链平台、经营数据实时大屏、移动报表、风险云、DevOps研发运维一体化等产品,通过大数据的运用,引入区块链、RPA等人工智能技术,推进敏捷体系,提升产品创新能力、风控能力和作业时效,全面改善客户服务体验,打造数字化转型的价值链。



鼎和“风险云”系统

案例 | 鼎晟数智创新工作室



2021年11月，鼎和保险公司成立“鼎晟数智创新工作室”。作为公司首个职工创新示范点，工作室围绕公司生产经营改革发展，以“线上化、数据化、智能化、生态化、平台化、链上化”为路径，结合业务场景应用开展大数据技术、人工智能、区块链技术等前沿技术研究，坚持创新驱动、数智赋能，以数字化为基础，赋能公司高质量发展。工作室拥有多项自主知识产权，输出一系列创新成果，并获得相关荣誉，不断发挥公司高技能人才在创新驱动、转型发展中的示范引领作用，助力企业赋能发展。

案例 | DevOps研发运维一体化



2021年7月，鼎和保险公司基于行业成熟敏捷管理体系及同业成功优秀经验，紧跟科技前沿方向，引入先进管理和交付体系，辅以研发运维一体化平台建设，进行DevOps转型试点及创新，借助精益敏捷方法论及DevOps工具，建立适用的精益敏捷研发管理体系，在实践中不断进行管理流程优化，助力业务需求快速发布和高效响应。

案例 | 多媒体服务平台



2021年9月，鼎和保险公司发布多媒体综合客服运营平台，客户可通过网页及微信等媒体渠道与企业客服人员沟通，以多渠道协作提升工作效率及用户体验；进一步提升客服数字化、智能化服务水平，匹配公司业务发展的需要，鼎和充分集成通信网和互联网的多项功能，通过加强企业与访客互动，实现不同媒体间的无缝协同，提升企业品牌影响力。

维护消费者权益

2021年，鼎和保险公司严格遵守消费者权益保护相关法律法规，通过加强组织建设、完善制度体系、开展消保审查、创新宣教活动、推行“6S服务”标准等举措，不断深化消费者权益保护工作理念，切实提高消费者权益保护工作水平。

加强组织建设。将消保工作纳入风险管理及消费者权益保护委员会、高级管理层、消费者权益保护事务委员会、分支机构的议事日程，不断深化落实主体责任。

完善制度体系。根据监管要求制定下发《公司消费者权益保护管理办法》、《公司消保考核方案》等规范性文件，为消保工作深入开展提供有力抓手。

创新宣教活动。根据监管各项要求，充分利用“3·15消费者权益日”“7·8保险公众宣传日”“金融知识联合教育宣传月”等特殊节点，组织开展有针对性、有特色的消保宣传教育活动。

推行“6S服务”标准。按照时效性及满意度两大维度，拟定六大服务标准，让客服人员从被动服务转变为主动服务，通过工作标准化、技能专业化、服务细节化，全方位提升客户满意度。



“3·15消费者权益日”期间，鼎和保险工作人员向社区居民宣传消费者权益保护相关知识。

“3·15消费者权益日”期间，鼎和向老年群体推广保险智能技术应用，增强老年人对智能技术的了解和信任。





“7·8保险公众宣传日”期间，海南分公司组织员工志愿参加无偿献血活动。

做好投诉管理

鼎和保险公司通过完善投诉管理机制，畅通投诉渠道，开展机构专项治理等举措，不断拓宽公司服务监督渠道，提升投诉处理水平。

2021年年度投诉数量

公司受理监管转办投诉案件	亿元保费投诉量	万张保单投诉量
273 件	4.99 件/亿元	1.23 件/万张

亿元保费投诉量优于行业水平，投诉案件均在规定时效内办结，未发生重大投诉和群访群诉事件。

保护数据安全与客户隐私

鼎和保险公司高度重视客户个人信息安全，严格遵守《数据安全法》、《个人信息保护法》、《民法典》等法律法规以及监管规定，认真履行数据和个人信息安全主体责任，强化安全保护措施，切实维护客户个人信息安全。2021年，公司未发生客户隐私信息泄露事件。

健全保护制度。制定下发《公司数据安全管理制度》、《公司数据安全分级分类管理细则》、《公司客户信息管理细则》等管理文件，规范数据使用，加强信息保护。

加强权限管理。通过角色划分，按照最小权限分配原则限制访问资源分配、调用客户信息。

强化系统防护。强化落实防攻击、防篡改、防泄漏等安全保护措施，保证客户信息数据在安全、高效、有序、可控的范围内得到合理使用。

完善监督机制。遵循“责任明确、授权合理、流程规范、技管结合”的工作方针，坚持“全员、全面、全流程”的监督原则。

(二) 着力完善治理

鼎和保险公司坚持“两个一以贯之”不动摇，探索建立统一、高效、一体、协作的治理结构，依法合规做好公司经营和信息披露工作，全面提升风险管理能力，持续迈向高质量发展新台阶。



坚持党建引领

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。学习习近平总书记关于金融工作的重要论述，落实金融供给侧结构性改革要求，服务实体经济发展；紧扣习近平总书记关于战略问题的重要论述，结合引战后形势任务变化，及时调整公司战略规划；贯彻习近平总书记关于“碳达峰、碳中和”重要指示精神，加大绿色金融业务布局；贯彻习近平总书记关于安全生产的重要指示批示精神，主动为股东单位推进本质安全型企业建设提供多维度服务保障。

推动党的领导和公司治理有机结合。坚持“两个一以贯之”，在保险行业率先完成“党建进章程”工作、完善“双向进入、交叉任职”领导体制、健全党组织议事决策机制，把党的领导融入到公司治理各个环节。制定《党支部议事清单》，推动党支部参与基层治理。

深入开展党史学习教育。扎实开展各类学习教育活动千余场次，建设党建文化长廊，举办音乐党课和庆祝建党百年职工文化作品展，协助深圳银保监局在鼎和大厦举办中小保险机构党建现场观摩活动。展现央企为民的价值追求，推动落实52项“我为群众办实事”具体举措。弘扬南网价值理念，将保险特色融入南网文化，将南网基因植入保险肌体，形成统一的文化认同和价值追求。组织开展“转作风、促改革、谋发展”系列活动。

加强党建工作与金融业务深度融合。强化“三基建设”，推行“一部门一支部”“支部建在中支上”，不断推动基层党组织队伍提升、赋能发展。在产品研发、数字化转型、新型电力系统保险研究等“急难险重新”任务中成立党员突击队，发挥党员先锋模范作用。组织销售队伍党员开展跨区域、跨支部“主题党日”，打造技能过硬、产能突出、纪律严明的销售队伍。



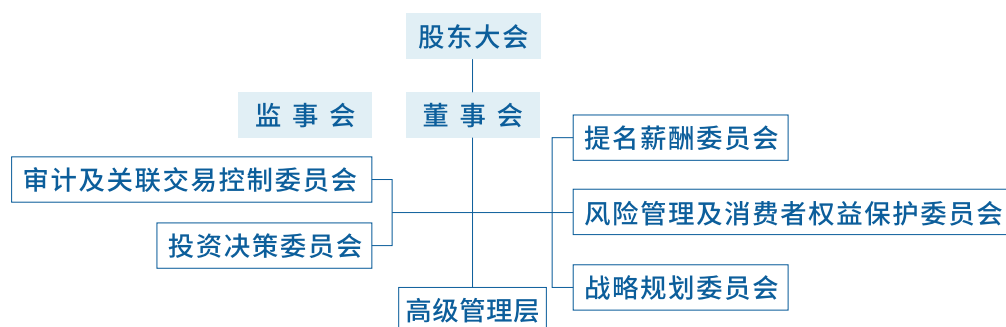
2021年7月，鼎和保险公司举办“百年风华‘声’入人心”音乐党课，用歌声讲述党的光辉历史。



2021年11月，中小保险机构党建工作现场观摩暨经验交流会在深圳鼎和大厦召开。

加强公司治理

鼎和保险公司高度重视公司治理，深刻把握新时代发展要求，严格遵守《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国保险法》，依照银保监会相关监管规定，完善公司治理体系，夯实治理基础，激发内生动能，确保稳健经营和可持续发展。



2021年董事会人员构成情况		
性别构成(人数)	男	5
	女	4
年龄构成(人数)	31-50岁	0
	>50岁	9
民族构成(人数)	汉族	9
	少数民族	0

规范建立“三会一层”治理结构。公司股东大会、董事会、监事会、高级管理层、专门委员会按照章程规定和职责定位，依法组织召开会议，认真履行职责，实现决策、执行、监督协调运转、有效制衡。公司严格按照银保监会、国资委等有关规定，推动公司治理各项工作依法合规高效运转，保障公司重大事项决策顺利。鼎和保险公司一直致力于探索公司治理的最佳实践，切实加强公司治理的合规性，优化公司治理机制，不断提升公司治理的有效性，确保公司治理契合企业发展规划目标与路径。

有序开展信息披露工作

鼎和保险公司按照法律法规、《公司章程》和《保险公司信息披露管理办法》规定，做好定期和临时信息披露工作，保证信息披露内容的真实性、准确性、完整性和及时性，增强信息披露的有效性。



12月22日，鼎和保险增资引战签约仪式在深圳举办，引入三家外部投资者，融入资金约64.51亿元。

股权多元化

鼎和保险公司增资引战项目于2021年1月7日正式在上海联合产权交易所挂牌，中国长江电力股份有限公司、广州开发区投资集团有限公司、中国华电集团资本控股有限公司成为公司本次引战的最终投资人，持股比例分别为15%、15%、5%，合计带来64.51亿的资金注入，股权多元化进一步完善了公司治理机制，基本实现了“引资、引制、引智、引源”的股权优化目标，公司从此进入新的发展阶段。鼎和增资引战项目具有里程碑意义。

全面风险管控

健全风险防控体系。鼎和结合“偿二代二期工程”等监管要求，建立包含风险容忍度、风险限额和关键风险指标的风险偏好体系，形成风险管理“三道防线”。第一道防线是各业务条线，承担日常风险的分类、识别、评估和管理的职能，是风险限额指标的具体执行者；第二道防线是风险管理部门，承担过程监控及定期向公司管理层、董事会风险管理及消费者权益保护委员会报告的职能，建立风险管理指标体系并实施定期监控；第三道防线是审计部门，承担定期检查评估风险管理体系运作，并对风险管理的流程和执行情况的健全性、合理性及有效性进行独立的监督评价职能。

完善全面风险管理机制。鼎和采取多种方式全面推进风险管理、合规内控、反洗钱等各项工作。以防范风险为核心，大力推进全面风险管理体系建设，加强精益化管理，着力提升风险管控能力，建立合规管理“三道防线”和责任追究、考核、违规举报、业务与合规联动机制，不断完善公司风险合规管理组织架构、规章制度体系、信息系统。强化合规经营主体责任，抓好重点领域、重点环节、重点人员合规管理，提升合规经营水平，强化制度执行、检查力度，有效实施风险合规监测、识别、评估和报告。



案例 | 开展丰富多彩的反洗钱宣传活动



由中国人民银行深圳市中心支行主办、鼎和保险公司承办的行业反洗钱征文比赛和“青苗杯”反洗钱儿童画宣传征集活动圆满举办。活动收到了反洗钱征文23篇，“青苗杯”儿童画119幅，并向中国人民银行深圳市中心支行选送了优秀作品11幅。该活动进一步扩大了影响范围，实现“反洗钱从娃娃抓起”。

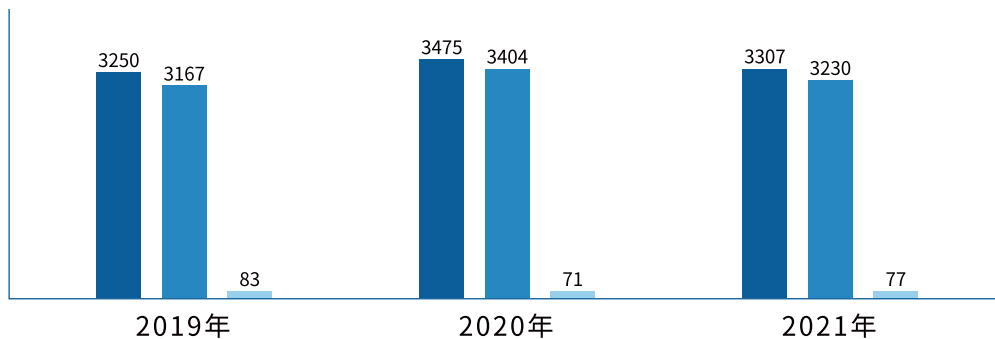
注重知识产权保护。为规范公司知识产权管理，鼎和编制《公司知识产权管理法律风险防范指引》，对注册商标、著作权以及专利权领域常见的法律风险及风险防范措施进行分析阐释，明确主体责任，进一步提升知识产权风险防范意识。

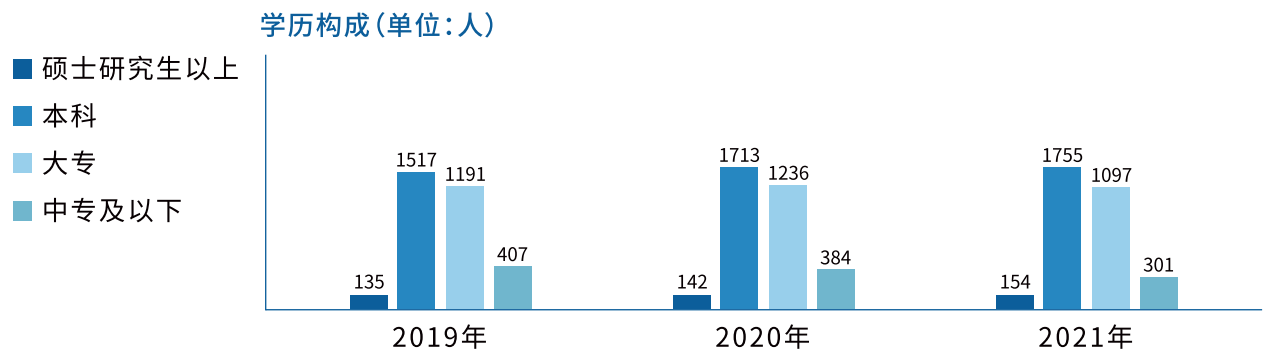
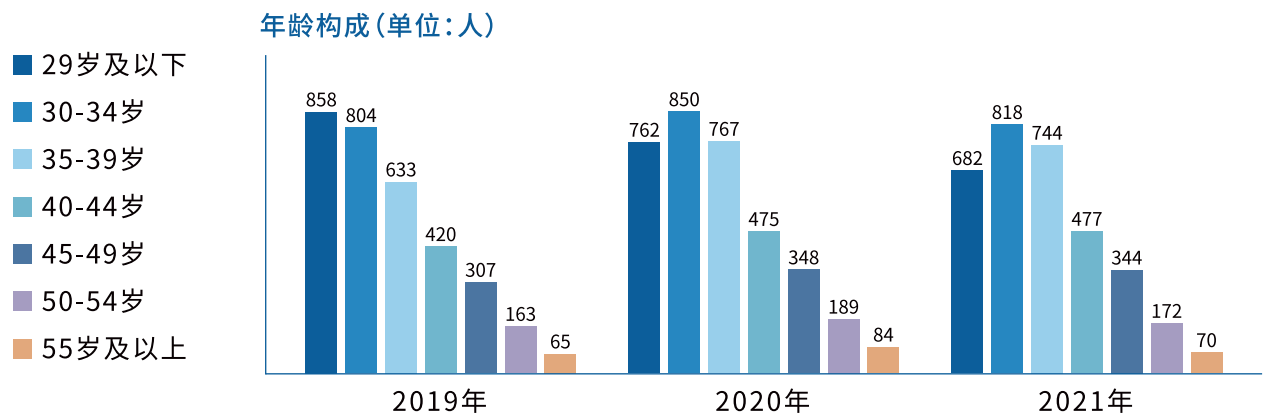
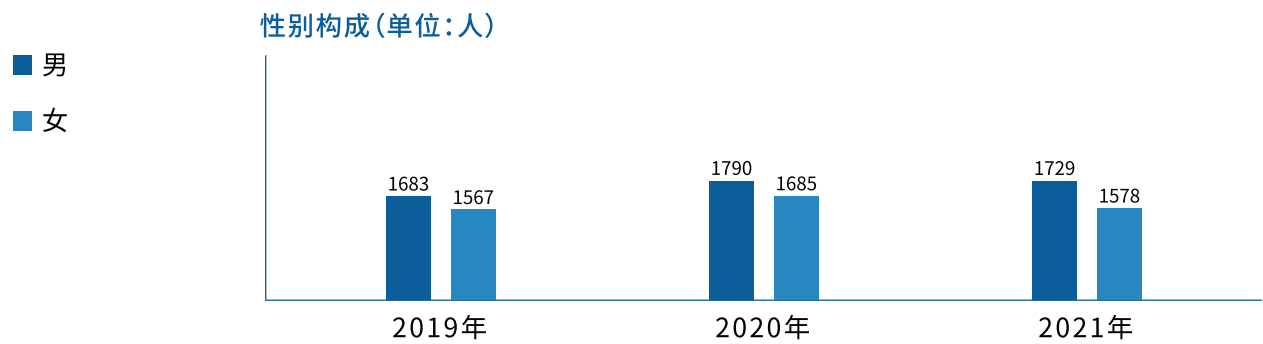
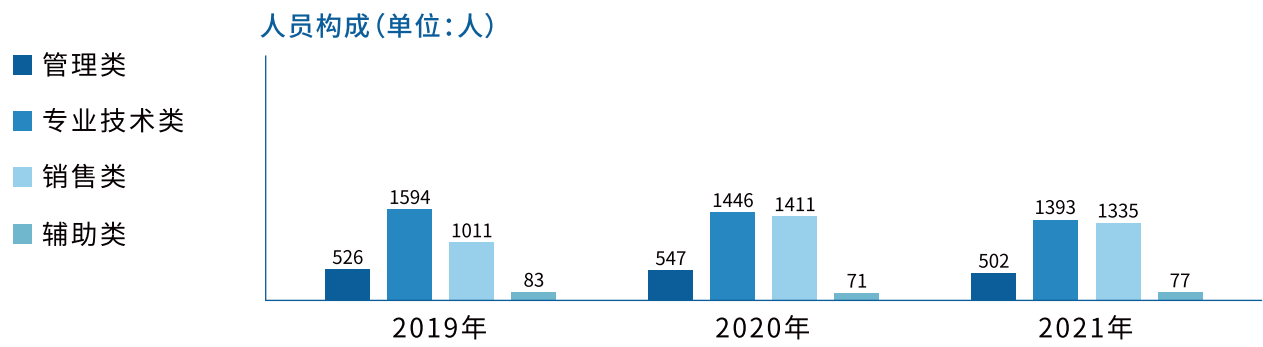
(三) 助力员工成长

鼎和保险公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等法律法规，切实保障员工合法权益，依法签订劳动合同，在员工招聘、绩效管理、员工晋升等环节中，始终坚持公平、公正、公开的原则，避免国籍、种族、性别、年龄、宗教信仰等隐私对各类招聘决策的影响，打造包容开放的人才培养环境。高度重视员工发展，持续完善薪酬激励机制，严格落实国家及地方社会保障政策，坚持全心全意依靠职工办企业，明令禁止强迫劳动和骚扰虐待，多措并举保障员工身心健康，努力为职工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境，实现员工与企业共同成长。

员工数量(单位:人)

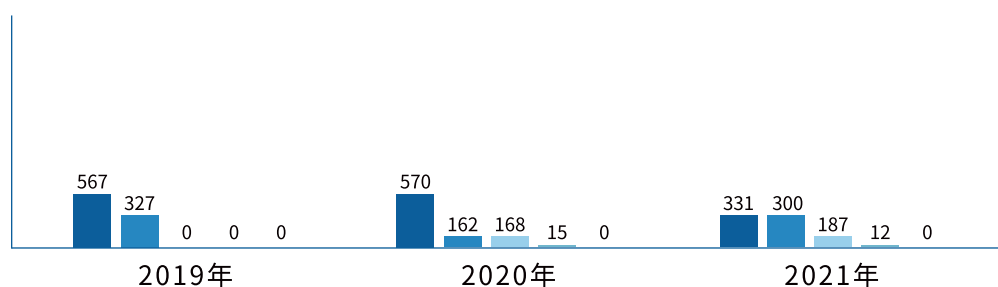
- 期末用工人数
- 劳动合同制
- 劳务派遣制





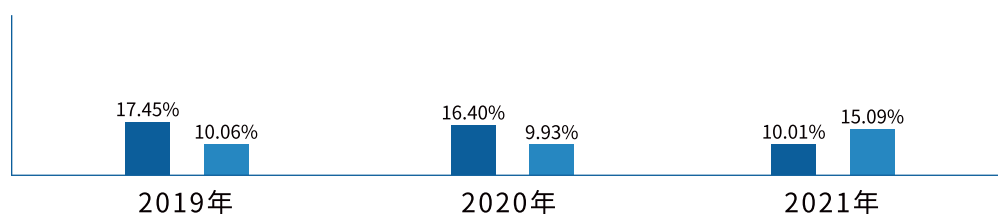
■ 新进
■ 辞职
■ 辞退
■ 退休
■ 其他

员工人数变动(单位:人)



■ 雇佣率
■ 流失率

员工雇佣率和流失率(单位:%)



保障员工权益

筑牢和谐劳动关系。鼎和制定《公司劳动用工管理办法》《公司员工招聘管理细则》等劳动用工管理规定,着力构建公开、平等、竞争、择优的招聘机制,维护良好的劳动关系。

深化企业民主管理。鼎和坚持依靠职工办企业,广泛凝聚高质量发展共识,2021年召开职代会及联席会议23次,审议通过《公司绩效考核管理办法》、《厂务公开民主管理工作实施方案》等27项涉及职工利益的重要制度及重大事项;做好15项提案的协调办理、督办跟进工作。解决职工群众最关心、最直接、最现实的利益问题,梳理排查劳动用工、劳动保护、职工职业发展问题以及矛盾纠纷、苗头隐患问题11项,积极做好利益矛盾纠纷化解和源头治理工作,切实维护职工合法权益。有效落实职工代表巡视、工会干部联系点制度,打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”。

深入强化榜样引领。鼎和持续加大对先进典型的选树和培育力度,坚持深入一线,广泛调查研究,挖掘先进典型事迹,大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神。3名员工获南方电网公司劳动模范、五一劳动奖章、优秀女工工作者,1名员工获深圳市五一劳动奖章,1个集体获南方电网公司工人先锋号,营造尊重劳动、崇尚先进、争当先进的良好氛围。



打造“五鼎聚力”培训体系

鼎和保险公司积极践行“企业第一资源、发展竞争之本”的公司人才理念，以深化人才发展体制机制改革为动力，以培养市场化、专业化、高层次人才为目标，建强管理、专业技术、销售三支人才队伍，构建“鼎菁、鼎梁、鼎能、鼎英、鼎新”为核心的“五鼎聚力”培训体系，按需、分类、梯次开展人才培养，层层递进，形成支撑公司发展的人才梯队。积极发挥“鼎和网上书院”互联网平台优势，搭建专业化培训学习平台，全年通过“鼎和网上书院”举办培训77场，线上促学活动6期，各类考试70次，上新课程152门，为员工成长提升持续赋能。2021年人均学课数94.09门，人均在线时长1685.03分钟。

关爱员工成长

完善福利待遇。鼎和为员工按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，制定符合国家规定的考勤和休假制度。大力开展女职工关爱工作，构建思想引导、培训教育、权益维护、贴心服务等多方位、一体化的女职工服务工作体系，营造性别平等、尊重女性的良好氛围。建设本部爱心妈咪小屋示范点，举办“科学预防守护芳华——巾帼微课堂”，围绕关爱女职工身心健康、提升形象管理等主题，为女职工打造鼎馨课堂精品课程等。

保障职业健康安全。鼎和开展“心能量、心成长”员工关怀计划专项工作，组织开展“520员工关爱活动”；落实工会工作在职工节日慰问集体福利、职工活动等领域的数字化转型；为退休职工发放职工退休纪念章；开展专项及常态化慰问1163人次；完善本部职工运动中心、文化中心建设，引导员工快乐工作、健康生活。



(四) 协力伙伴共赢

鼎和保险公司始终本着与利益相关方“相互支持、合作共赢”的观念,加强与机构及伙伴的交流沟通、资源互补,开启全方位、多领域、深层次的合作新篇章。

加强合作交流

推动政企战略合作。2021年,鼎和保险公司与中广核经纪、国家能源、中国联通、蔚能电池、江泰保险经纪、英大长安保险经纪等企业签署战略合作协议。

鼎和保险公司已加入的行业组织(排名不分先后)



协会名称	成员资格
中国核保共同体	会员
中国“一带一路”再保险共同体	会员
中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体	会员

打造稳健供应链

加强供应商管理。鼎和承接执行《中国南方电网有限责任公司供应商管理办法》,规范使用供应链统一服务平台,加强供应商登记、分级管理、共享管理、履约评价、不良行为管理、信息管理工作,参与“构建亲清新型政商关系”主题廉洁宣传交流活动。2021年,鼎和保险开展供应商考核评价工作,参与考核供应商110家,无考核不合格的供应商。

防范采购风险。鼎和持续加强规范采购、阳光采购,推进全电子化采购,实现采购业务全流程线上运行,全程可监督、可追溯。在《公司供应商管理实施细则》基础上,结合供应商管理工作要求,严格落实《中国南方电网有限责任公司供应商失信扣分实施细则》标准化操作流程,在供应商投标文件中明确附有《报价单位诚信和廉洁情况表》及《供应商关联企业情况声明》,规避供应商各环节面临的环境及社会风险。

明确供应商责任要求。鼎和始终遵守《中华人民共和国招标投标法》和《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等要求,遵循商业道德,遏制违规行为,出台《公司供应链管理人员从业规范》及《公司供应链管理九项禁令》;优先选用环保产品及服务,着重关注供应商在环境保护、员工权益等方面表现;采购项目招投标文件中附有《供应商廉洁承诺书》及《供应商投标声明函》,要求供应商承诺在与公司合作时必须对道德、社会及环境保护负责。

(五) 致力公益事业

鼎和保险公司积极践行社会主义核心价值观，致力于打造“有温度”的保险品牌。重点关注国内各类自然灾害，先后开展扶贫助学、关爱儿童等系列公益活动，打造“蓝公益·鼎青藤”公益品牌，讲好鼎和故事，为促进社会经济发展、保障服务民生做出重要贡献，“一言九鼎 和谐共赢”的品牌形象赢得了社会广泛认可。



2021年元宵佳节，在河南郑州东风路爱心粥屋，鼎和保险河南分公司志愿者将热腾腾的元宵、包子和馒头送到一线环卫工人手中。

2021年9月，鼎和保险公司参加“今朝乐龄·幸福一生”周年庆典暨关爱参战老兵公益活动，捐助生活困难的参战老兵，用实际行动致敬革命英雄。



2021年5月，鼎和保险河南分公司志愿者带着沉甸甸的爱心物资前往开封市杞县阳堎镇张寨小学，开展“和”你在一起，传承红色文化——关爱留守儿童公益活动。





公司荣誉

2012年

- ◆ 荣获“最佳金融创新产品奖”

2014年

- ◆ 荣获“最佳公益创新奖”

2015年

- ◆ 荣获“责任品牌奖”

2016年

- ◆ 荣获“中国保险业方舟奖”
- ◆ 荣获“中国价值成长性十佳财险公司”
- ◆ 荣获“最具成长价值奖”

2017年

- ◆ 荣获“亚洲保险竞争力中国非寿险十强”
- ◆ 荣获“值得信赖保险公司方舟奖”
- ◆ 荣获“金融创新优秀奖”
- ◆ 荣获“中国价值成长性十佳财险公司”

2018年

- ◆ 荣获“中国保险年度服务创新奖”
- ◆ 荣获“中国价值成长性十佳财险公司”
- ◆ 荣获“中资财产险公司综合竞争力排名20强”

2019年

- ◆ 荣获“价值经营保险公司”
- ◆ 荣获穆迪A3国际评级
- ◆ 荣获“中国价值成长性十佳保险公司”
- ◆ 荣获“亚洲保险竞争力中国非寿险十强”
- ◆ 荣获“客户口碑奖”

2020年

- ◆ 荣获“杰出品牌形象奖”
- ◆ 荣获“金牌服务机构”
- ◆ 荣获“金融数字创新奖”
- ◆ 荣获“社会贡献典范公司”
- ◆ 荣获“年度金融行业安全突出贡献奖”

2021年

- ◆ 荣获“2020抗疫杰出贡献企业”
- ◆ 荣获“保障消费者权益先进单位”
- ◆ 荣获“全国匠心品牌”
- ◆ 荣获“中国保险公司综合竞争力评价榜单10强”
- ◆ 荣获“中国财产险市场竞争力十佳保险公司”
- ◆ 荣获“深圳行业领袖企业100强”
- ◆ 荣获“深圳市金融创新奖”优秀奖
- ◆ 荣获“年度最受欢迎意外险产品”金狮奖

