



聯交所股份代號：6623

紐交所股票代碼：LU



2023年度 環境、社會及管治報告

關於本報告	1
走進陸金所控股	2
董事長致辭	3
2023年高光時刻	4
可持續發展戰略	6

附錄一	63
附錄二	64
附錄三	68

01 更有溫度的金融

深耕普惠金融	12
履行社會責任	15

02 更高效率的金融

推進科技賦能	23
優化客戶服務	25
打造優質團隊	28

03 更加可靠的金融

夯實治理基礎	35
聚力金融消保	45
保障信息安全	50

04 更可持續的金融

共創綠色未來	57
共建行業生態	61

目錄

CONTENTS

關於本報告

陸金所控股有限公司（以下簡稱“陸金所控股”“本公司”“公司”和“我們”）欣然發佈2023年度環境、社會及管治報告（以下簡稱“本報告”），以概述本公司及所有子公司與分支機構（以下簡稱“本集團”）在環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）的理念、管理、行動及成效。

報告時間

本報告為年度報告，時間覆蓋2023年1月1日至12月31日（以下簡稱“報告期”）。為增強報告內容可比性與完整性，部份信息追溯以往或延伸至報告發佈時間。

報告範圍

本報告以陸金所控股為主體，涵蓋旗下各子公司及分支機構。本報告中披露的環境及社會關鍵績效指標（以下簡稱“KPIs”）涵蓋本公司及所有子公司與分支機構。如另有說明，請以說明為準。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“聯交所”）上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》進行編製，並參考聯合國可持續發展目標（以下簡稱“SDGs”）。本報告依照重要性、量化、平衡及一致性四大原則，確保本報告內容真實、準確，充分體現本公司在ESG方面的管理現狀及工作成果，並為讀者提供有價值的信息

報告原則	釋義	本公司的回應
重要性	當董事會厘定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他利益相關方產生重要影響時，發行人就應作出匯報。	本公司通過持續的利益相關方溝通與交流，識別出與公司發展有關的可持續發展議題。
量化	有關歷史數據的關鍵績效指標須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化資料應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。	本公司對ESG量化績效指標進行持續記錄與披露，並針對本報告披露的數據進行文字闡釋。
平衡	環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。	本報告真實、準確地反映公司在ESG領域的管理表現。
一致性	發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	除另有說明，本公司確保每年的報告範圍與匯報方法能夠保持大體一致。

數據來源及可靠性保證

本報告的信息數據和案例均來源於本公司的統計報告及相關文檔。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。如無特殊說明，貨幣單位均為人民幣元。

報告語言

本報告以中文版本（簡體與繁體）和英文版本發佈，如有內容不一致，請以中文版本（簡體）為準。

報告聲明

本報告中所涉及的經營計劃、發展戰略等前瞻性表述不構成公司對投資者的實質承諾。

報告獲取

您可以在陸金所控股有限公司門戶網站主頁的“投資者關係”欄目：

<https://ir.lufaxholding.com/home/default.aspx>

瀏覽本報告及公司有關可持續發展活動的動態信息。

○ 走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



走進陸金所控股

陸金所控股有限公司是中國領先的小微企業金融服務賦能為主的機構，旗下涵蓋零售信貸賦能、消費金融等業務。我們將金融基因與先進科技融合，整合線上與線下資源，為小微企業主提供獲取金融產品和服務的渠道，並賦能機構合作夥伴使其能高效地觸達和服務小微企業主，助力小微企業普惠發展，提升小微企業的競爭力和可持續發展能力。

在零售信貸服務領域，陸金所控股依託旗下科技型零售信貸服務平台平安普惠，致力於以創新科技和完善風控協助廣大中小型企業主、個體工商戶等普惠金融人群獲得全流程借款服務。在消費金融領域，我們積極與資金合作夥伴和第三方增信提供商等機構合作，面向居民個人提供全方位消費金融服務，滿足客戶消費信貸需求，提升小微群體的金融可及性。



陸金所控股管理貸款餘額達**3,154**億元

累計借款人數約達**2,094**萬人

提供無抵押貸款達**2,079**億元

有抵押貸款達**704**億元

消費金融貸款達**371**億元



走進陸金所控股



董事長致辭

○ 董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



很榮幸與各利益相關方再次分享陸金所控股的年度《環境、社會和管治報告》。回首2023年，宏觀環境依然充滿不確定性，全球可持續發展與經濟增長面臨新的挑戰，陸金所控股不忘初心、堅守使命，牢記為小微企業、個體工商戶、新市民等群體提供便捷金融服務的核心定位，持續強化普惠金融服務的質量，助力提振經濟發展。在“四更金融”¹的ESG戰略支柱下，我們將ESG理念與公司運營深度融合，兼顧經濟效益與環境社會責任，以期實現長期、均衡、高質量的可持續發展。

1. 四更金融：更有溫度的金融、更高效率的金融、更加可靠的金融以及更可持續的金融。

踐行為民宗旨，譜寫有溫度的金融服務

作為中國領先的小微企業主金融服務賦能機構，我們深知小微企業是實體經濟的重要組成部份，亦是國民經濟和社會發展的穩定器。我們以提升小微企業的競爭力和可持續發展能力為使命，不斷開發符合小微企業主特點和發展需求的產品和服務，並依託創新服務模式，引導金融活水精準滴灌小微企業。我們始終心系民生，勇擔社會責任，充分發揮自身專業和背景優勢，將金融與慈善有機結合，形成獨具特色的“金融+”公益模式，以實際行動讓更多人感受有溫度的金融服務。

依託科技驅動，打造高效率的金融引擎

科技創新與數字化浪潮正在深刻地改變著金融，我們憑藉領先的科技佈局，以大數據、人工智能、區塊鏈、雲計算等核心技術為引擎，不斷加速金融服務實體經濟的效率。我們全面推進客戶服務數字化變革，依託多種智能解決方案，實現精準預測客戶需求並實時同步感知客戶情緒變化，為客戶提供“省心、省時、省錢”的金融服務。同時，我們將人才視為最珍貴的資源，通過健全的人才評價和培養體系、多元包容的文化環境、有競爭力的員工福利、多樣化的關懷活動，以增強員工的歸屬感、促進員工充分發揮潛能，為公司高質高效發展奠定堅實的人才基礎。

完善公司治理，建立更可靠的金融體系

規範運作的治理機制是公司可持續發展的基石，我們構建縱橫清晰、有效制衡的公司治理架構，並將ESG理念

融入全面風險管理體系，以進一步提高公司風險抵禦能力。我們恪守誠實公正的商業價值觀，堅決抵制違反商業道德的行為，持續加強廉潔文化建設。同時，我們秉持“金融為民”的理念，堅持以消費者為中心，將消費者權益與隱私安全納入公司治理戰略，切實保障金融消費者的財產安全和知情權、公平交易權等合法權益，履行數據安全保護義務，助力營造穩定、安全、公平、公正的金融市場環境。

厚植綠色發展，鑄就可持續的金融生態

綠色可持續發展已然成為全球人類的共同責任，我們貫徹落實國家“雙碳”戰略部署，積極採取行動應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，並通過推進綠色辦公、制定環境目標、加強能耗管理等措施將綠色發展理念貫穿到業務經營各環節各方面。我們堅決履行生物多樣性保護承諾，充分調動自身資源開展相關實踐，為生物多樣性保護貢獻力量。同時，我們致力於引導供應商共同構建負責任管理體系，以打造可持續價值鏈為導向，攜手各界夥伴共同構建可持續發展生態圈。

展望2024年，我們將砥礪前行，把握時代與市場的新機遇，以支持實體經濟發展為己任，以科技創新為驅動力，以健全的管治架構和風控機制為底座，以綠色可持續發展運營為發力點，與全體同仁攜手共進，擁抱更普惠，更綠色，更包容，更開放的美好未來。

陸金所控股有限公司董事長兼首席執行官

趙容夷

走進陸金所控股

董事長致辭

○ 2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

☆ 2023年高光時刻

更有溫度的金融

共為**6,841,751**小微企業主提供了貸款服務，貸款總額達**3,154**億元

消費金融已覆蓋全國主要地區，為超**550**萬客戶提供消費金融服務，其中三線城市及以下用戶占比近**92%**

累計服務超**31**萬涉農小微群體，提供借款超**600**億元

更高效率的金融

升級AI智能貸款解決方案“行雲”，減少**50%**借款申請流程斷點，平均耗時降低**31%**，極大提升用戶的借款體驗及使用效率。

我們共服務客戶**784**萬人次，積極解答客戶的問詢，客戶投訴率為**0.0009%**，客戶投訴回應率**100%**

知鳥平台共上架線上微課**6,136**門、開展線上培訓**7,535**場，累計學習人次**197**萬，累計學習時長達**19.55**萬小時

更加可靠的金融

開展反腐倡廉“號角行動”，共召開**29**場動員大會，累計開展**120**期制度宣傳、**28**次典型案例通報、**20**門知鳥課程學習

已通過官方微博、陸慧融APP等自有渠道投放消費者保護宣教推文**157**項，開展面向消費者的線下宣教活動**375**場

信息安全管理系統已全部成功通過ISO 27001：2013信息安全管理體系認證，實現**100%**業務認證覆蓋率

更可持續的金融

與去年同期相比，用電量節約**35%**、用水量節約**17%**、用紙量節約**28%**、溫室氣體減少排放**31%**

“平安守護者行動-國家公園”項目已守護**1,000**個動植物物種、守望**10,000**平方公里土地、移植**50,000**株樹苗、修復超**604**畝大熊貓棲息地的目標，並推動超**5**萬名帶頭人學習鄉村綠色發展知識

100%的合作夥伴簽署《廉潔承諾書》，**100%**的供應商已通過現場考核、年度評審等工作

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

陸金所控股2023年度榮譽盤點



《新華網》

第九屆金融企業社會責任論壇——社會責任優秀案例



《中國銀行保險報》

金諾獎



2023【優值榜】

年度ESG實踐案例



證券之星

ESG新標杆企業獎



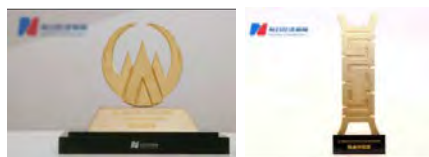
證券之星

年度最具社會責任上市公司



《新華財經》

金蘭杯——ESG責任優秀案例



《每日經濟新聞》

金鼎獎——最具社會責任上市公司、年度服務實體經濟貢獻獎



財聯社

ESG“綠水金山”獎



《證券日報》

2023ESG優選案例



第十屆金融企業社會責任論壇

“服務實體經濟”優秀案例



《華夏時報》

金蟬獎——ESG優秀企業獎

可持續發展 戰略



走進陆金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

○ 可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



董事會聲明

陆金所控股高度重視公司的可持續發展與企業社會責任的履行，將ESG理念融入公司戰略，持續優化完善ESG體系建設，謀求公司發展與環境、社會的和諧共贏。

ESG事宜的監管

陆金所控股致力於實現長期、高質量的可持續發展，為各利益相關方持續創造價值。董事會作為ESG管理的最高決策機構，負責全面監管公司的整體ESG表現，制定ESG管理方針及策略，確保設有適當和有效的ESG管理政策。在董事會層面，我們設立消費者保護及ESG委員會（以下簡稱“董事會消保及ESG委員會”），以全面監督和落實本集團的消費者保護及ESG相關事宜。在執行委員會層面，我們設置消費者權益保護執行委員會和信披及ESG執行委員會，由信披及ESG執行委員會負責落實具體的ESG目標，制定管理政策和評估ESG表現，識別對業務運營及利益相關方而言重大的ESG事宜，並定期向董事會匯報ESG工作進展和管理成果。在信披及ESG執行委員會下，各子公司分設信披及ESG工作事務委員會，並授權給由子公司各職能部門代表組成的信披及ESG執行小組，以統籌落實各項ESG具體工作。

董事會層面

執行委員會層面

執行層面



陆金所控股ESG管治架構

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

○ 可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

ESG管理方針及策略

本集團持續關注全球ESG發展趨勢和國內外宏觀經濟形勢變化，積極參與利益相關方溝通，定期結合本公司發展戰略規劃，及時優化調整ESG管理方針、策略及內部管理制度，提高ESG管理的科學性、系統性和規範性，為公司可持續發展實踐提供制度基礎。2023年，我們完善ESG政策聲明體系，對外公開披露《公司商業守則》《催收政策聲明》《員工權益聲明》等六項制度，增強利益相關方溝通，展示公司的ESG管理決心及承諾。我們將ESG指標納入高級管理人員的績效評估體系並與其薪酬直接掛鉤，以有效識別與管控ESG相關風險，確保公司的ESG管治滿足各利益相關方的要求和期望。

ESG相關政策聲明

[《公司商業守則》](#)

[《員工商業守則》](#)

[《員工權益聲明》](#)

[《催收政策聲明》](#)

[《信息安全管理政策聲明》](#)

[《隱私保護聲明》](#)

ESG目標的檢討

董事會作為ESG管理的最高決策機構，負責制定具體的ESG戰略和目標，定期審閱檢討ESG目標達成進度，並就需改善的項目給予行動要求與建議。同時，為持續提升ESG管理方針及策略的科學性與有效性，董事會亦會參與評估、優次排列和管理重要的ESG事宜，審閱重要性評估結果及各項議題排序，明確ESG風險管理的工作重點，以在未來的ESG管理工作中對相關議題進行持續關注與不同側重，回應各利益相關方的關注。

ESG報告審議及核准

本報告已詳盡披露陸金所控股在ESG相關工作上的管理與實踐進展，由本公司董事會於2024年4月審議通過。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

○ 可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

利益相關方溝通

本公司高度重視與利益相關方的密切溝通，建立常態化的溝通機制以及時了解利益相關方的訴求及重點關注的議題，並通過路演、專題調研、投資者會議等多種方式予以積極回應，以建立良好的互信機制，持續提升公司的可持續發展水平。我們識別出的主要利益相關方、其關注議題以及溝通渠道如下：

利益相關方	關注議題	溝通渠道	利益相關方	關注議題	溝通渠道	
政府及監管機構	• 信息與數據安全	• 提升信息安全管理	客戶	• 信息與數據安全	• 電話服務熱線	
	• 金融產品安全與風控	• 日常監督檢查		• 金融產品安全與風控	• 客戶滿意度調查	
	• 負責任營銷	• 日常匯報溝通		• 客戶服務	• 優化產品與服務品質	
	• 合規風險管理	• 合規披露		• 消費者隱私保護	• 嚴密保護用戶信息	
	• 商業行為準則	• 專題調研與會議		• 負責任營銷	• 產品滿意度調研與研發	
	• 公司治理	• 論壇及交流項目		• 普惠金融		
	• 普惠金融	• 年報和公告				
	• 鄉村振興	• 帶動就業		供應商及合作夥伴	• 可持續供應鏈	• 供應商採購平台
	• 廢棄物管理	• 依法合規經營			• 商業行為準則	• 供應鏈規範管理與優化
	• 節約能源與資源使用	• 政策諮詢與落實				
	• 生態保護與修復			員工	• 員工福利與權益保護	• 投訴渠道
	• 應對氣候變化				• 員工發展與培訓	• 民主溝通平台
					• 平等與多元化	• 員工溝通平台與多元化活動
股東及投資者	• 信息與數據安全	• 年報和公告	傳媒及公益組織	• 鄉村振興	• 年報和公告	
	• 金融產品安全與風控	• 路演及投資者會議		• 普惠金融	• 年度及中期業績發佈會	
	• 科技賦能	• 研發投入與產品創新			• 新聞稿及刊物	
	• 普惠金融	• 分析員電話會議			• 媒體訪問	
	• 合規風險管理	• 穩健經營			• 傳媒查詢	
	• 商業行為準則	• 公司網站			• 社區宣傳	
	• 公司治理	• 股東週年大會				

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

○ 可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

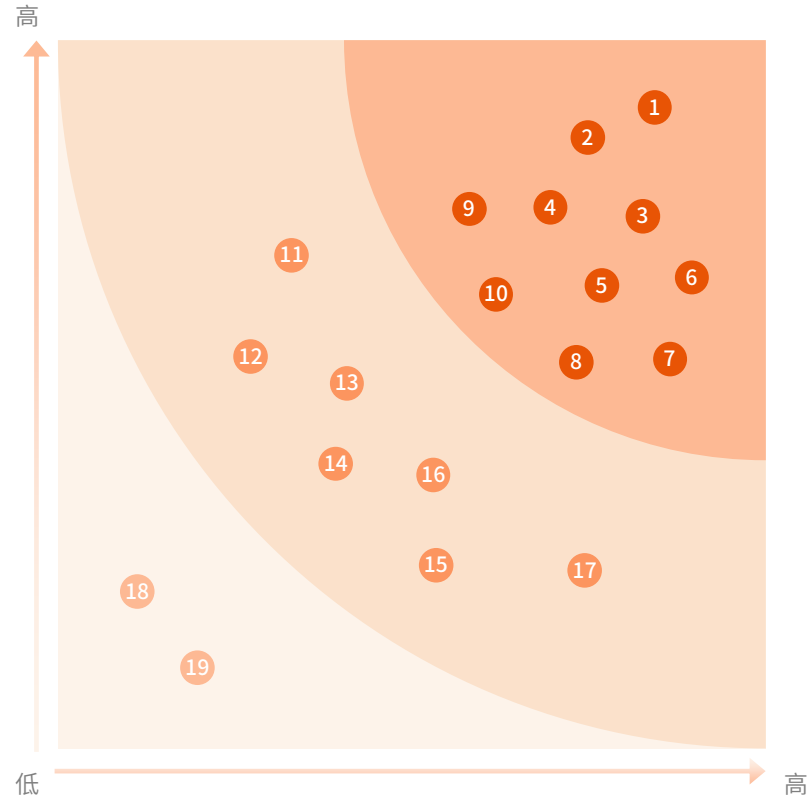
附錄



重要性議題分析

報告期間，我們關注市場、行業以及監管機構披露要求，並結合公司業務特點、發展戰略定位及同行優秀實踐，綜合識別、徵詢與評估各利益相關方的意見與建議，識別出19項重要性議題。我們採用科學的判定方法，從對利益相關方的重要性及對公司的重要性兩個維度對本年度ESG議題進行重要性排序，形成重要性議題矩陣，並根據分析結果確定本報告的信息披露重點和公司未來的ESG戰略目標設定。

本年度，重要性議題判定步驟如下：



ESG重要性議題矩陣圖

非常重要
 重要
 次重要

序號	非常重要議題
1	信息與數據安全
2	金融產品安全與風控
3	客戶服務
4	消費者隱私保護
5	普惠金融
6	負責任營銷
7	商業行為準則
8	合規風險管理
9	科技賦能
10	員工福利與權益保護
序號	重要議題
11	員工發展與培訓
12	平等與多元化
13	鄉村振興
14	公司治理
15	生態保護與修復
16	應對氣候變化
17	可持續供應鏈
序號	次重要議題
18	節約能源與資源使用
19	廢棄物管理

更有溫度的金融

01

陸金所控股堅守金融為民，將金融與社會責任緊密結合，始終將服務實體經濟、推動鄉村振興作為自己的使命，發揮在產品、科技等方面的優勢，為促進社會公平、增進民生福祉貢獻金融力量，向更多的人傳遞更有溫度的金融，幫助滿足人民對美好生活的嚮往。

○ 亮點績效

共為6,841,751小微企業主提供了貸款服務，貸款總額達3,154億元

消費金融已覆蓋全國主要地區，為超550萬客戶提供消費金融服務，其中三線城市及以下用戶占比近92%

截至2023年12月31日，陸金所控股累計服務超31萬涉農小微群體，提供借款超600億元



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



深耕普惠金融

發展普惠金融是緩解人民日益增長的金融服務需求和金融供不均之矛盾的重要途徑。陸金所控股積極響應國家關於推進普惠金融高質量發展的號召，不斷優化普惠金融重點領域產品服務，開發符合小微企業、個體工商戶、新市民等群體特點和發展需求的產品和服務，並積極運用互聯網、大數據、人工智能、區塊鏈等科技手段，優化普惠金融服務模式，改進授信審批和風險管理模型，提升小微企業、個體工商戶、涉農主體等金融服務可得性和服務質量。

產品體系

2023年，我們在產品設計、測試和運營監控過程不斷深化融合普惠理念，加大產品創新力度，以持續完善和豐富產品和服務組合。

產品設計



在產品設計階段，我們充分考慮不同客群的特點，從設置不同的期限、還款方式等方面進一步豐富產品和服務，以更好地滿足客戶需求，有效降低客戶的綜合融資成本。

產品測試



在產品開發完成後，我們將進行獨立的驗收測試，通過模擬產品在流程設計、功能和時效性等維度可能出現的各種情況，確保產品符合預期且在上線後能夠滿足客戶需求並提供最佳體驗。

運營監控



在產品上線後，我們定期通過數據分析等手段對產品的運營情況進行監測和評估，及時發現問題並進行修正，及時了解客戶需求及業務經營狀況，快速洞察市場變化及風險預警，提升經營及決策效率。



截至2023年12月31日

陸金所控股累計服務約**2,094萬**客戶，全年新增貸款**2,080億元**。

信貸產品矩陣

貸款類型	無抵押貸款	有抵押貸款	消費金融貸款
主要服務人群	個人及小微企業	小微企業	個人
貸款餘額	2,079億	704億	371億
主要產品	“微營貸” “樂消費”	“宅e貸” “車e貸”	“平安小橙花” “平安小橙果”

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

小微金融

陸金所控股聚焦小微經營場景的需求，充分發揮金融資源優勢，持續提升風險承擔比例，助力構建銀行、擔保多方合力“敢貸、願貸、能貸、會貸”小微融資支持長效機制，助推金融資源流向普惠型小微人群。為更好實現普惠金融精準滴灌，陸金所控股依託“全線上業務流程+線下諮詢服務”的O2O服務模式，打通普惠金融“最後一公里”，更高效解決融資難融資貴等問題，有力支持小微企業經營主體的可持續發展。



陸金所控股亦通過持續開發深化各類產品方案、融資流程及賦能工具，降低小微融資成本，幫助小微企業提升經營能力，讓小微企業主們享受到“省時、省心、省錢”的金融服務，讓更多金融活水流向小微企業，助力小微企業發展。



截至2023年12月31日

陸金所控股共為**6,841,751**小微企業主提供了貸款服務，貸款總額達**3,154**億元。



“人+企”風險評估體系

陸金所控股通過前沿的大數據分析和AI技術，將小微企業主個人信用、企業的多種信息維度納入模型，為各地區小微企業主量身定制風險管理策略，並對企業主個人、企業負債能力、流動性風險、盈利能力和規模等維度下7,000多個預測變量、1,063個關鍵變量進行綜合量化評分，建立小微企業360°信用畫像。我們通過多維數據挖掘不僅提高小微企業主畫像的精確度，幫助解決因輕資產、無抵押而帶來的融資難問題，亦實現審批、風控等融資全流程的數字化快速服務，有效滿足小微企業“少、頻、急”的融資需求。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



產品方案優化——“微營貸”產品

針對小微企業主融資需求出現大金額、短期週轉、高經營資金利用率等變化趨勢，陸金所控股充分發揮自身優勢，根據小微融資需求動態變化，持續探索服務小微發展的更優方案進一步深化“微營貸”產品，運用前沿科技技術精準識別小微企業主，通過個人與企業相結合的多維數據實現“零抵押、零擔保”的在線貸款模式，為他們及時提供週轉資金支持。

“微營貸”產品的無抵押融資額度最高可達200萬元，符合條件的可享受更低綜合費率。同時，我們亦於江蘇、廣東、江西等6個省份創新推出“微營貸優票方案”，為針對開票趨勢穩定的頭部小微客群提供可循環、高額度、低定價、隨借隨還的無抵押產品。2023年微營貸共服務10.4萬人，累計放款442億。



“車e貸”專賣店品牌方案

為更好服務車主客群融資需求，進一步深耕優化專賣店品牌方案，除進一步提升利率優惠外，我們亦持續優化流程體驗，推出車抵1+1提升放款速度，客戶可享先放款後辦押，滿足急用需求，使客戶享受到“省心、省事、省錢”的優質客戶體驗，在額度、定價、速度上均具有市場競爭優勢。2023年，“車e貸”產品已累計服務客戶超2.4萬人，累計放款達146億。

消費金融

陸金所控股緊扣不同消費群體個性化、多樣化消費需求，積極開展消費金融業務，加強產品和服務創新，提供適銷對路的金融產品和服務，並依託科技手段深化與更多消費場景的緊密鏈接，通過加大資源、資金、渠道的有效銜接，持續優化消費金融服務社會的渠道，助力形成金融促進消費潛力釋放和需求增長的長效機制，提升普惠金融服務的針對性和可及性，為恢復和擴大消費需求積極貢獻金融力量。

陸金所控股充分運用大數據、人工智能技術，通過建立線上服務模式、開展網絡平台合作等方式，實現業務流程網絡化、審批決策自動化、借貸服務線上化，持續滿足客戶各場景消費者多元化消費需求，突破傳統金融服務物理網點時空限制，將金融服務便捷高效地觸達三線及以下城市長尾客戶，以進一步提升金融服務的可得性。

除技術創新突破外，我們亦致力於打造便捷線上化的服務載體，以支持客戶7*24小時隨時隨地的查詢、業務辦理需要，目前已建設完成平安消金APP、服務公眾號、支付寶、微信小程序等多種線上服務載體，通過靈活的服務模式、綜合化的服務內容、跨載體客戶聯通體驗，已累計為超過850萬註冊用戶提供多方位服務。此外，我們亦積極響應國家號召，聚焦新市民群體，通過分析消費需求、制定優惠策略等方式持續加強對新市民群體的消費支持。



截至2023年12月31日

陸金所控股消費金融已覆蓋全國主要地區，為超**550萬**客戶提供消費金融服務，其中三線城市及以下用戶占比近**92%**，一、二線城市客戶中亦有近**50%**為非本地戶籍的新市民群體，持續助力提升金融服務覆蓋面。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



履行社會責任

陸金所控股始終堅守企業初心，積極弘揚公益精神，充分發揮自身專業優勢和背景優勢，形成獨具特色的“金融+”公益模式。我們致力於投身鄉村振興事業，積極響應社會需求，為推動鄉村振興貢獻力量。

“金融+” 模式

陸金所控股積極響應國家鄉村振興戰略，持續深化多方合作創新。我們依託自身專業優勢，首創“‘金融+’ 鄉村多維振興模式”，將金融與慈善有機結合，從各群體的核心需求出發，圍繞農村女性發展、產業協同發展模式、傳統文化傳承與商業賦能、綠色社區建設等方面，開展“金融+女性”“金融+產業”“金融+文化”“金融+雙碳”等普惠金融實踐項目。我們深入挖掘鄉土文化、產業協作、非遺傳承，勇於打破鄉村項目固有邊界，助力鄉村女性創業者、合作社帶頭人、小微群體、鄉村產業等的長期融合發展。截至2023年12月31日，陸金所控股累計服務超31萬涉農小微群體，提供借款超600億元；協助近300位農村合作社帶頭人及農創者獲得幫扶資金超1.5億元，直接扶持建檔立卡戶超800戶，帶動週邊超13,000人，覆蓋14個省份、40個縣域，涵蓋種植業、畜牧業、林業、漁業等多種農業類型。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

“金融+女性”

陸金所控股充分發揮金融平台優勢，積極整合社會資源，致力於拓寬鄉村女性的就業渠道，為其就業創業提供金融支持。我們聯合中國婦女發展基金會啓動2023年“惠農金”項目，該項目已經連續開展7年，於本年度在黑龍江、吉林、甘肅、寧夏、江西5個省和自治區實現共900萬元母親創業循環金的投放，通過農產品種植、家庭農場、三產融合等11個扶持項目，切實幫助424名當地婦女和女性創業帶頭人發展種植、養殖類產業。同時，我們通過“惠農金”項目為女性創業提供技能培訓、市場引流等多方面的支持，全方位幫助鄉村女性在“家門口”創業就業。



惠農金項目@她創業計劃-木蘭館揭牌儀式暨創意市集活動

2023年3月，惠農金項目@她創業計劃-木蘭館揭牌儀式暨創意市集活動在上海世博園舉辦。此次活動邀請了全國三八紅旗手、母親創業循環金受益人代表和傑出女性創業者等共約30人參加。

@她創業計劃-木蘭館旨在扶持欠發達地區女性，為鄉村女性創業就業提供保障與支持。該計劃開展公益體驗、創意市集、企業聯動等活動，鏈接城市與鄉村，通過線上線下平台推廣特色產品的新消費幫扶新模式，助力困難女性增收致富，打破城鄉邊界，助力鄉村振興。



@她創業計劃-木蘭館揭牌儀式暨創意市集活動

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

“金融+產業”

陸金所控股通過“產前”新農人賦能、“產中”產業造血、“產後”產銷賦能，持續推動鄉村特色產業繁榮，夯實鄉村發展基礎，拓寬農民增收致富渠道，致力於推動共同富裕。



“產前”新農人賦能——清華鄉村振興行動者論壇暨領頭雁計劃精英工作坊

2023年陸金所控股支持參加清華鄉村振興行動者論壇暨領頭雁計劃精英工作坊，向與會的新農人分享“平安守護者行動-國家公園”項目的創新實踐與產業經驗。該項目利用獨特的區位優勢，帶動國家公園週邊社區發展具有特色的生態綠色農業，以綠色創新助推區域經濟發展。



清華鄉村振興行動者論壇暨領頭雁計劃精英工作坊

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



“產中” 產業造血——琿春市生態旅遊業發展支持

陸金所控股支持“平安守護者行動—國家公園項目”生態旅遊能力提升工作坊，旨在加強國家公園工作人員的項目規劃能力建設，以滿足當地生態旅遊及生態教育的發展需求，為當地旅遊業發展提供支持。我們通過實地調研琿春市國家公園轄內及週邊近十個村、多個自然地帶，形成生態旅遊線路圖、生態旅遊項目實施路線建議，為琿春市國家公園週邊社區發展提供體系化產業發展支持，有力地推動國家公園高質量建設，幫助週邊鄉村社區實現協同發展和收入提升。



“平安守護者行動—國家公園項目” 生態旅遊能力提升工作坊



“產後” 產銷賦能——消費幫扶系列助農活動

在“產後”產銷賦能方面，陸金所控股響應平安集團號召，開展“福薪雙至”系列專項扶貧活動，將助農產品作為員工領薪日的小禮品發送，助力農產品銷售並提升員工福利。此外，陸金所控股工會於2023年12月開展“一‘陸’同行2023年消費幫扶主題公益日活動”，聯動各機構分會，在當地開展鄉村好物品嘗會、趣味知識競賽、幫扶故事評選等活動，為偏遠鄉村地區解決近兩千萬元的農產品銷售問題。



—“陸” 同行2023年消費幫扶主題公益日活動



“福薪雙至” 助農產品發放

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

“金融+文化”

陸金所控股積極推動教育公益事業發展，致力於彌補鄉村地區教育資源短缺問題，通過鄉村支教和捐贈活動，提升鄉村地區教育環境及質量，助力鄉村文化繁榮振興。

📄 鄉村支教公益活動

陸金所控股連續八年開展鄉村支教公益活動，通過實地探訪、提供基礎及AI科技相關課程、發放助學基金、援助學習用品及物資等方式，全面提升鄉村地區教育質量。

2023年，陸金所控股旗下平安普惠湖北分公司響應平安集團“與希望同行”志願者支教活動號召，於湖北省黃岡市黃梅縣平安希望小學開展為期一個月的支教活動。此次活動為黃梅縣平安希望小學開展各式文化課教學，並為學校添置籃球、足球、體育墊等運動器材，以豐富其教育資源。



黃岡市黃梅縣平安希望小學志願者支教活動



“河南地區ONEPINGAN一家親金秋助學”活動

同年，陸金所控股普惠河南分公司工會開展“河南地區ONEPINGAN一家親金秋助學”活動，於河南省封丘縣趙崗鎮馬道小學開展愛心捐助。此次活動向趙崗鎮馬道小學提供手工畫課程，向6名困境兒童發放助學金，並捐贈直飲機一台，以支持當地教育事業。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

“金融+雙碳”

陸金所控股始終關注環保公益事業，著力推廣生態文明建設。我們聯合河流守望者基金會，在全國範圍內開展“美麗行動”員工志願者綠色公益系列活動，激勵員工積極參與，踐行綠色可持續發展理念。



“美麗行動”·淨灘活動

自2021年5月“美麗行動”啓動以來，陸金所控股號召員工志願者，並與社區、公益機構等組織共同開展淨灘活動，通過清理失序垃圾，為打造乾淨整潔的社區環境貢獻力量。截至2023年12月31日，“美麗行動”已在全國27個省份的超110個城市開展。



員工志願者對湖泊垃圾進行清理



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

○ 更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

公益參與及投入

陸金所控股自發組織平安志願者協會-陸金所控股分會公益隊伍，以平安集團“三村輝”公益平台為依託，著力於產業幫扶、應急響應、教育捐贈、健康關懷等重點關注的公益領域，積極投身各類社會實踐及志願者服務活動，關注民生需求，精準幫扶社會弱勢群體。



截至2023年12月31日

陸金所控股志願者協會在全國各地的城市社區和鄉村已累計開展超**901**項公益活動。

此外，公司在平安集團“三村輝”平台註冊人數達**27,067**人，累計志願者服務時長達**5,708.64**小時。



更高效率的金融

02

陸金所控股憑藉領先的金融佈局，不斷通過強化科技創新，提升金融服務效率、優化客戶服務流程，降低小微企業融資成本。同時，我們致力於建設優秀的人才隊伍，不斷完善培訓與晉升體系，以保障服務質量，持續打造高效的金融服務和科技品牌。

○ 亮點績效

升級AI智能貸款解決方案“行雲”，減少50%借款申請流程斷點，平均耗時降低31%，極大提升用戶的借款體驗及使用效率

報告期間，我們共服務客戶784萬人次，積極解答客戶的問詢，客戶投訴率為0.0009%，客戶投訴回應率100%

我們在員工僱傭方面的努力獲得外界認可，榮獲智聯招聘2023中國年度優選雇主

本年度，知鳥平台共上架線上微課6,136門、開展線上培訓7,535場，累計學習人次197萬，累計學習時長達19.55萬小時



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



推進科技賦能

陸金所控股憑藉領先的科技佈局與多年積累的運營經驗，靈活運用大數據、人工智能、區塊鏈、雲計算等多種金融科技賦能業務，不斷提升產品的競爭力。同時，我們致力於將數字化技術運用於業務實踐中，利用數字化工具替代重複性工作，以提升自身運營效率。

智能金融服務

陸金所控股綜合運用金融科技技術，推出“行雲”“智能客服2.0”等解決方案，為不同客戶群體提供定制化、模塊化、智能化、有溫度的金融服務。

行雲



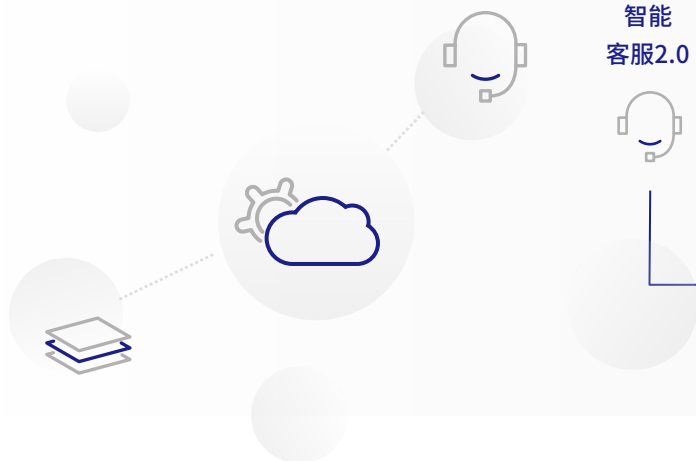
AI智能貸款解決方案“行雲”以人工智能為核心，對小微信貸業務流程進行改造，能夠實現零文字輸入、全程擬人AI虛擬形象面對面服務，解決原業務流程複雜、申請體驗輸入多、等待多、疑問多等痛點，大幅降低用戶等待時間。報告期間，我們對“行雲”進行四大方向的優化，包括流程並行、操作簡化、系統提速以及UI統一，將借款申請流程斷點數量減少50%，申請流程平均耗時降低31%，使客戶享受到“行雲流水”的借款體驗。截至2023年12月31日，“行雲”已累計服務客戶79.6萬，客戶累計獲得借款約2,181億元。

智能 客服2.0



面對小微企業主更高的服務體驗需求，我們推出煥新升級的智能客服2.0版本，其主要的革新功能包括：

- 煥新服務界面：實現AI虛擬人全程陪伴，能夠貼心指導客戶閱讀，降低客戶使用過程中的文字交互頻率；
- 升級服務功能：運用AI技術前置預測客戶服務需求、精準定位用戶問題，並為客戶提供智能查詢、智能還款等功能，以減少客戶手動操作流程，實現更便捷、更省時的服務體驗；
- 拓展服務方式：基於多重用戶畫像和客戶標籤，為客戶提供個性化歡迎語、熱點問題、功能列表、快捷指令等“千人千面”精細化服務，實現私人定制化的服務體驗。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

數字化運營

數字化是時代提供的機遇，我們持續進行數字化創新，並將創新成果應用於業務實踐中，推出“合格投資者認證機器人”“工單平台審核機器人”“產品運營機器人”等數字化應用，實現業務運營降本提效。同時，我們積極在業務層面探索大模型²的應用，以實現海量數據快速分析以及複雜任務的自動化處理。

合格投資者認證機器人



基於圖像識別技術，能夠智能識別投資人的各類收入證明、存款證明、金融資產證明、銀行流水、APP理財截圖等證明文件，實現投資者資質資料智能審核及認證。報告期間，合格投資者認證機器人替代約50%的人工審核工作量，且單筆審核時間保證在2分鐘內。

工單平台審核機器人



基於光學字符識別技術（OCR）和機器人流程自動化技術（RPA），實現智能化處理客戶端工單審核工作，且支持多種業務場景，包括銷戶申請、解綁卡、重置登錄密碼、更換手機號、身份證證件審核等。報告期間，工單平台審核機器人替代約90%的人工初審核工作，且單筆審核時間保證在1分鐘內。

產品運營機器人



1) 產品上架機器人：基於自主研發的文本要素提取模型，支持多種格式產品文件信息提取，實現替代約80%的人工信息提取工作，目前已逐步應用於各個產品線中。

2) 巡檢機器人：基於OCR全文識別以及圖文識別技術，實現APP 7*24小時自動化巡檢，已覆蓋陸金所控股超過300條路徑的自動化巡檢。通過巡檢機器人，我們能夠及時識別並解決APP頁面異常的情況，以降低客戶針對APP頁面異常的諮詢和投訴。

大模型應用



為更好地支持涉及海量數據的金融業務場景，我們在業務流程中逐步應用具備強大的語言理解和生成能力的大模型，以實現快速處理海量數據、文本及視頻，提升業務運營效率。

1) 信息提取：運用大模型指令提示結構化解析貸後訴訟文書，精準識別訴訟案件重要信息，前置預警訴訟風險，並實現訴訟文書平均錄入時間由1個月縮短至5天。

2) 標籤識別：基於客戶公開數據，運用大模型邏輯推理能力訓練客戶標籤識別模型，準確率比NLP自然語言文本處理模型提升10%，能夠增加客戶研究與判斷信息，及時警示客戶高風險案件。

²大模型是指具有大量參數和複雜結構的機器學習模型。這類模型通常由數十億甚至上百億個參數構成，能夠通過在海量的文本數據上進行無監督學習，理解到語言的統計規律和語義信息，從而具備了強大的語言理解和生成能力。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



優化客戶服務

陸金所控股秉承以客戶為中心的服務理念，積極構建多元化的溝通渠道以收集客戶意見。我們根據客戶反饋，不斷優化創新產品和服務，並完善投訴處理流程，將提升客戶滿意度視為公司發展的重要驅動力，致力於為客戶提供卓越的服務和體驗。報告期間，我們共接獲563件客戶投訴，同比減少20%，客戶投訴率為0.0009%，客戶投訴回應率100%。

為快速響應客戶需求，陸金所控股利用“平安普惠客戶服務中心”公眾號平台，為客戶提供涵蓋生活與工作的線上增值服務，並定期推送還款成功通知、扣款提醒等服務信息，協助客戶維護良好還款記錄，以增加公司與客戶之間的情感聯繫，塑造積極的品牌形象。

2023年，在平安新價值文化倡導下，陸金所控股將“三省”文化全面滲透到客戶體驗提升項目中，從客戶全生命週期服務流程出發，深入挖掘客戶核心痛點，針對還款和結清流程，落地一系列優化舉措，顯著提升客戶體驗，實現還款類諮詢量較優化前下降20%，切實為客戶提供省心、省時、省錢有溫度的金融服務。報告期間，我們共服務客戶784萬人次，積極解答客戶的問詢。



“省心”
主動消息觸達

臨近客戶還款日時，我們通過企業微信、公眾號、短信等渠道主動推送提醒消息，貼心提示還款日批扣時間並提供主動還款入口；若系統扣款失敗，系統及時向客戶推送具體扣款失敗原因及解決方案，並提供一鍵還款入口。每月有12.8萬客戶通過服務消息中的便捷還款入口完成還款，實現讓客戶更省心。



“省時”
簡化操作步驟

經過三個月的努力迭代，我們對APP功能進行了優化，在APP首頁增加還款和結清入口、繼續還款按鈕，並通過系統智能推薦還款方式，便於客戶快速找到還款入口。同時，我們將客戶操作步驟由原來的17步減少為7步，簡化還款步驟，節約操作時間。



“省錢”
延長結清時間

針對客戶結清時間受資方限制每日14:30截止、錯過還款時間需次日多還款的問題，我們積極與各部門及合作資方溝通，最終成功延長了36家資方的結清時間至20點，幫助2.1萬客戶在當日完成結清，為客戶提供更省錢的服務。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

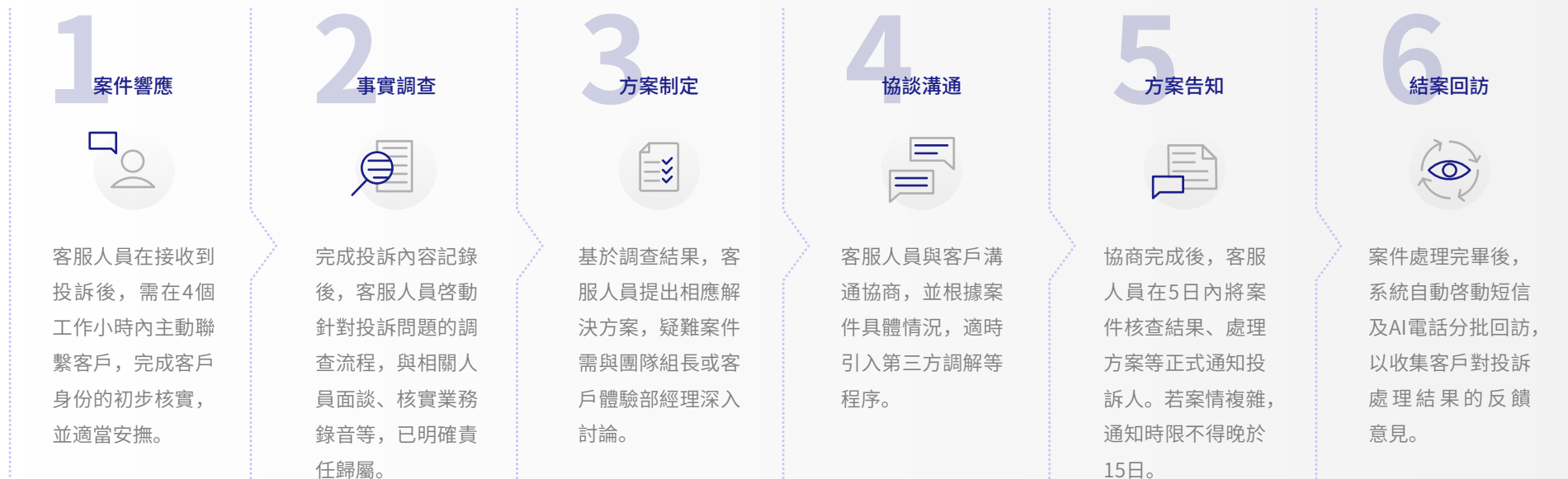
附錄

本公司針對客戶投訴依法制定《消費投訴管理辦法》，細化投訴分級管理機制、投訴回訪機制和重大投訴應急管理要求，明確投訴受理、處理、結案和數據採集等環節規範，並細化消費者投訴處理屬地管理原則、告知流程、回避機制及糾紛調解機制，確保消費者合法權益得到保障。我們提供客服熱線、APP、企業微信、公眾號等11種投訴受理渠道，其中部份渠道提供7*24小時服務，確保及時處理客戶投訴。為提升客戶服務體驗，我們設置獨立的客戶投訴審查團隊，該團隊將在投訴受理後的4個工作小時內聯繫客戶，並一般在5個工作日內處理結案。處理過程中，我們嚴

格按照監管規定，在指定時間內及時通知投訴人投訴問題的核實情況及處置方案。如有異議，我們主動邀請投訴人參與第三方調解。此外，我們對結案投訴案件開啓AI回訪流程，並安排專人定期開展全流程質檢工作，以保障服務質量。

為迅速響應客戶服務請求並優化服務體驗，2023年本公司全面推進客戶服務數字化變革，通過升級“ATO客戶服務網絡”，打造優質、高效、體驗出色的數字運營體系。首先，我們着力打造“智能客服”，並植入APP、公眾號、企業微信、客服熱線IVR等客

戶服務流程中，實現精準預測客戶需求並實時同步感知客戶情緒變化，為客戶提供“個性化的解答和指導”，其服務準確率已達87%。其次，我們重構遠程及地面客服人員服務架構，通過優化資源配置，將更多的簡易案件交由遠程團隊進行集中標準化的處理，同時將疑難複雜案件保留由地面團隊負責，為客戶提供屬地化、管家式的服務，確保精準觸達。2023年，為解客戶需求和服務滿意度，公司通過線上調查問卷積極開展月度客戶滿意度調研工作，通過短信和公眾號等渠道廣泛地徵集客戶意見，每月調查覆蓋約20萬名客戶。



陸金所控股投訴處理流程

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

陸易花、小橙果展業合規培訓

2023年6月，陸易花、小橙果面向電銷坐席團隊開展2場合規培訓。公司在培訓中對新制定的質檢規範及投訴處理標準進行講解，並重申杜絕費用誤導、還款方式誤導、信息混淆等情況，確保電銷坐席團隊產品營銷表述合規。為確保培訓效果，相關內容納入當月的合規考核中，參訓員工全部順利通過。



陸易花、小橙果展業合規培訓

投訴案例專項培訓

2023年，本公司電銷中心針對服務品質較差和投訴件多的客服座席開展投訴案例專項培訓，培訓內容覆蓋電銷主要投訴場景、容易引發客戶投訴的話術、針對客戶問題使用的話術邏輯和具體案例分析等。此項培訓獲得顯著成效，新客投訴問題持續改善，新客投訴占比大幅下降。



高風險座席投訴專項培訓



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



打造優質團隊

陸金所控股將員工視為最珍貴的資源，致力於打造專業、卓越的人才團隊。本公司不斷優化績效評估、晉升機制和培訓體系，鼓勵員工終身學習以實現個人成長和自我價值。作為負責任的雇主，我們為全體員工提供全面的職工福利，並舉辦多元化的文體活動，關心員工身心健康，豐富其生活體驗。我們致力於通過實際行動為員工創造一個和諧的工作環境，並搭建廣闊的職業發展平台。



截至2023年12月31日

陸金所控股共有**36,215**名全職員工，
其中少數民族員工**1,328**人。



員工招聘與多元化

陸金所控股堅守“人崗匹配、先內後外、擇優錄取”的招聘準則，並嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規要求，制定標準招聘程序。我們制定了正式的人才發展策略，基於公司發展需求與人才結構規劃，有序推進內部選拔和外部招聘工作，積極拓展人才庫，不斷完善人才結構。我們利用官網、獵頭等內外部資源開展招聘，重視員工推薦等內部渠道，為公司吸引並儲備優秀的實踐應用型人才。

本公司根據崗位性質明確勝任素質標準，我們遵循標準招聘流程並結合HR-X數字化系統，靈活推進包括測評、面試、筆試等在內的招募錄用流程，對候選人的個人品格、素質、經驗、潛能、價值觀等方面進行全方位的考察和篩選。同時，我們嚴格核查應聘者的背景，堅決不錄用非自願工作者以及法定未成年人，對任何形式的聘用童工和強迫勞動持零容忍態度，一經發現將依規嚴肅處理。報告期間，本公司未發生任何與童工或強制勞工相關的違法事件。我們在員工僱傭方面的努力獲得外界認可，榮獲智聯招聘2023中國年度優選雇主。



智聯招聘2023中國年度優選雇主

陸金所控股秉承公平公正的招聘原則，在招聘過程中踐行統一標準，堅決杜絕任何形式的偏見和歧視。我們重視候選人的多樣性，不因年齡、民族、宗教信仰、地域、家庭狀況或性別等因素而區別對待。我們要求各子公司嚴格遵守內部合規招聘的各項規定，並將合規招聘要求加入招聘人員考核管理中；嚴禁各子公司發佈帶有歧視性質的招聘信息，由各子公司每月對招聘廣告開展自查，同時接受總部定期抽查，並依據考核管理要求對發現的違規招聘信息予以處罰。

此外，陸金所控股積極承擔企業社會責任，為殘疾人士和退伍軍人提供工作機會，協助他們融入社會並提高生活質量。本公司在全國各機構均面向殘疾人士專設崗位，助力殘疾人士就業。同時，本公司各子公司每年前往當地退伍軍人辦開展定向招募，助力退伍軍人職業發展。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

員工發展與關懷

陸金所控股致力於構建健全的績效晉升與培訓體系，為員工提供多元的學習資源和廣闊的發展平台，助力員工成長，為公司的穩健發展儲備人才資源。同時，我們重視員工福利與關懷，除去提供具有競爭力的薪酬之外，亦開展多元化活動並發放多樣化福利，以呵護員工身心健康。我們為員工創造舒適健康的工作環境，並營造輕鬆愉悅的工作氛圍，以促進員工充分發揮潛能，實現個人與公司的共同成長。

績效與晉升

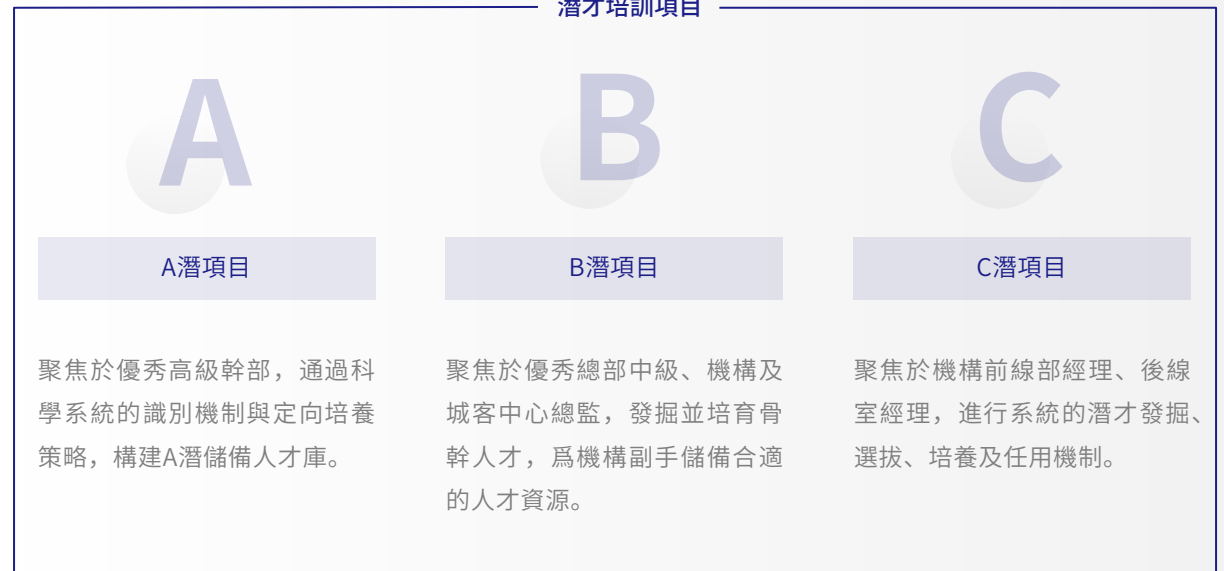
陸金所控股基於“戰略驅動、結果導向、內部賽馬”原則，每年定期開展兩次包含多種評估維度的績效考核，以確保績效和晉升的公平性與合理性。本公司制定明確的績效考核方案：

- 每年年初公司員工在HR-X系統中提交年度工作計劃，涵蓋年度定性、定量目標及重點項目計劃等內容，並由直線主管作為考核人在系統內審批；
- 新入職員工需在報到兩個月內提交年度工作計劃，經主管確認年度工作計劃後，員工需每月初提交上月的月度工作總結，並由考核人對計劃的完成情況進行評價與打分；
- 每年中及年末，公司將組織綜合績效評估，採用訪談、面試、360測評等多元考察方式，對員工的年度績效進行考核，並由考核人將對被考核人的綜合績效評估結果和評價上傳到HR-X績效管理系統。人力資源部將根據績效評估結果對各級員工進行排名，並結合考核結果確認晉升名單。

人才培養

陸金所控股高度重視人才隊伍的培養與建設，致力於完善全週期人才培養體系。我們通過持續豐富各類人才培育項目，以覆蓋不同層級員工的發展需求，深入激發員工內在潛力，以系統性構建高效的人才梯隊，為公司的長期高質量發展夯實基礎。

潛才培訓項目



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



探LU者骨幹系列培訓

2023年，為進一步夯實陸控總部骨幹經理及員工的綜合能力，陸金所控股持續在總部開展B、C類骨幹培養，全年共計開展16場線下學習。通過課程培訓、季度拓展等，凝聚骨幹力量，從基層開始推動組織激活，幫助實現團隊融入和業績產出。

我們針對不同職級員工開展多元化的培訓項目，全面提升員工的專業技能和綜合素質，持續為公司提供強有力的人才支持。



高級幹部管理培訓項目

2023年，為幫助A類幹部不斷強化創新思維能力、拓寬全域視野，陸金所控股策劃開展面向A類幹部的系列培訓項目，與多所高校合作，邀請清華、復旦等高校教師前來授課，舉辦7期聚焦國家大政方針、宏觀經濟形勢、國內外政治經濟局勢、科技前沿等主題的專題講座。該項目在深耕公司核心業務的同時，提升人才政敏嗅覺，協助幹部人才探索新的管理機制與創新方法。



科技條線人才培養項目

2023年，為幫助科技條線人才不斷夯實專業能力，提升技術水平、拓展創新視野，進一步提升科技氛圍，陸金所控股科技中心持續開展系列培養項目。邀請外部專家、大咖授課進行系列技術交流分享。舉辦四期內部技術挑戰思享會，進行技術專題研討與交流碰撞。舉辦十一期技術沙龍，涵蓋優秀創新項目、工具及案例等22個主題分享。同時針對分組經理定向開展管理提升項目。通過各項目，已逐步構建期完整的科技條線專業培養體系，促進專業條線人才技術能力提升，推動專業經驗的沉澱與升華，助力技術創新氛圍營造。

此外，我們積極統籌策劃人力基本法課程案例大賽方案及落地實施，集中開發課程超2,500門，在平安集團基本法推廣項目中獲評最佳組織獎、最佳貢獻獎及最具人氣獎，其中2門課程獲評績效專題優秀課程；我們還同步開展公司基本法課程案例大賽優秀表彰，評選出7家獲獎機構、18名獲獎個人及8門精品課程，激勵廣大員工積極參與，進一步深化人力基本法的學習實踐。

我們充分利用線上學習平台知鳥為全體員工提供豐富多元的培訓課程，以強化員工專業技能。

為激發全體員工提升職業技能的積極性，我們制定《員工培訓預算（職工教育經費）管理辦法》，明確規定員工專業資質證書的覆蓋範圍和員工報銷流程，積極鼓勵全體員工獲取與崗位所需職業技能相關的證書，並為符合條件的員工報銷考試費用。該管理辦法所涵蓋的證書類型廣泛，包括金融財務類、法律類、科技類和人力資源類等四大領域的23個國內外知名認證項目，如CFA、FRM、CPA、PMP等，能充分滿足員工多樣化的學習需求和職業發展目標。



本年度

知鳥平台共上架線上微課**6,136**門、開展線上培訓**7,535**場

累計學習人次**197**萬，累計學習時長達

19.55萬小時。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

薪酬與福利

陸金所控股制定《薪酬管理制度》以完善全面薪酬體系，並為員工提供具有競爭力的薪酬。本公司設定全體員工（包括非管理崗位和非銷售人員）的薪酬結構由固定薪酬、績效獎金和長期激勵組成，並每年根據員工業績表現與績效指標完成情況進行動態調薪。

為充分激發員工的工作積極性和創造性，我們不斷優化現有的員工激勵措施，並積極探索創新激勵方式、建立多元激勵機制。對於公司高管及核心員工，我們推出員工持股計劃，通過股票期權和業績股票單元兩種激勵工具，將核心員工績效目標與公司長期發展目標及利益綁定，激勵員工全身心投入工作，並關注與支持公司的長遠發展。通過該計劃，我們已將股權授予1,100多位員工，其中高管占比28%，高管授予量占比68%，績效授予占比近70%。此外，為實現公司穩健運營和風險管控，我們針對高管及風險相關崗位設置獎金遞延機制，對發生違規、嚴重管理失職及重大風險事件的高管，公司有權採取一票否決制遞延激勵。

在員工福利方面，我們為員工提供全面的福利保障，除五險一金等法定基本福利外，我們還向全體員工提供過節費、開工利是、生日津貼、年金等多種福利。同時，我們為工齡5-10年的員工額外提供獎勵年假，以回饋其辛勤付出。

員工關懷

陸金所控股重視員工健康福祉，除五險一金外，為員工購置醫療、重疾、意外、身故等多種保險，並為員工提供充足的健康保障；同時每年定期開展健康體檢，建立員工健康檔案，幫助員工了解自身健康情況、實現員工健康管理。



豐富的員工福利

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

為貫徹“為職工群眾辦實事”，公司工會組織開展2023年度健康體檢項目，為全體職工提供健康體檢計劃，實現對疾病“早發現、早診斷、早治療”，為職工築起身體健康的“防護牆”，幫助職工及時掌握自身健康狀況並增強自我保健意識，增強職工群眾的獲得感、幸福感。同時，公司開設年度基礎急救普及課程，旨在讓員工掌握基本急救知識、提高自救互救能力，以便在緊急情況下能夠採取正確的救援措施，有效守護自身及職場安全。



急救普及課程

我們致力於構建快樂、和諧的職場氛圍，通過籌辦多元化的員工活動，為員工注入職場活力。陸金所控股工會積極建設運動俱樂部，在各項領域選拔擁有專長的員工加入俱樂部，並參與各項工會體育賽事，2023年陸金所控股俱樂部分別在水上運動、足球和羽毛球比賽中獲得冠、亞、季軍獎項。此外，我們通

過線上打卡、積分互動的方式豐富俱樂部活動形態，做小成本大效應的俱樂部活動。



籃球、羽毛球比賽 - 機構班子的帶頭參與



代表集團組織參加市金融工會農行杯游泳賽 榮獲六枚獎牌



代表集團組織參加市金融工會民生杯足球賽



跑團俱樂部獲得2023年度“中國坐標”上海城市定向戶外挑戰賽(臨港賽區)包攬9B線路冠軍



此外，陸金所控股總工會推出四季度“團結一心，再創佳績”團建主題活動，通過組織有效的團建活動，鼓舞員工士氣，增強團隊凝聚力；我們還打造“趣探陸、慧生活”活動IP，結合熱點每月推出工會主題活動及培訓，包括手工、品鑒、思維、管理、紅色等一系列活動，豐富員工業餘生活、增強員工歸屬感及參與感；我們旗下各機構工會圍繞“花小錢、辦大事”活動IP，結合消費幫扶農產品發放防疫保健福利、孕產關懷和發薪日小福利，並推出各類創新活動，如每週一果、福薪雙至、暖心能量等，累計開展活動超600次。



“團結一心，再創佳績”團建主題活動

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融



“趣探陸、慧生活”活動



花小錢、辦大事”活動

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

員工健康與安全

我們致力於為員工提供健康、安全、舒適的辦公環境。公司重視辦公環境的美化和衛生管理。根據季節變化為員工採買多樣的應季飲品，並在辦公室擺放不同品種的盆栽、定期更換長勢不良的植物；此外聯合物業在蚊蟲高發季節開展除蟲除害專項工作，降低公司蟲害發生幾率，營造舒適、健康、綠色的職場氛圍。2023年，我們對總部大樓部份會議室開展空調改造，確保職場溫度適宜，為員工辦公提供舒適的環境。

我們重視職場安全隱患的排查，完成《職場安全保衛制度》《值班管理制度》修訂，規範職場安全管理流程。本公司定期開展安全生產宣導和職場消防演練及培訓，以提高全體員工的安全意識。2023年，陸金所控股總部辦公室開展5次安全生產宣導，並在各節假日開展職場安全檢查和消防檢查。通過全系統消防安全隱患自查自糾專項行動，我們對發現的2項事故問題項和197件消防安全隱患進行整改，對總部職場臨期的80個消防滅火器進行更換，從而落實消防安全。

消防安全講座

2023年11月，為完善公司消防體系建設，我們舉辦消防演習與消防安全講座，針對職場內可能存在的火災隱患及補救措施進行宣導與培訓，各部門同事代表積極參與。講座中，區消防局結合真實職場火災案例進行分析與講解，讓大家更深入地掌握火災的預防及早期撲滅措施，提高員工對消防安全的重視程度和火災應對能力。



消防安全講座

更加可靠的金融

03

陸金所控股堅持正直誠信經營，秉持負責理念將ESG理念融入企業管理，並持續加強風險管控，不斷提升企業管治的水平，致力於推進企業長期、可持續發展。同時，我們始終以客戶為中心，打造全流程消費者權益保護體系，並建立完善的信息安全機制以保障客戶隱私數據不被洩露，全面維護消費者的知情權、自主選擇權等權益。

○ 亮點績效

開展反腐倡廉“號角行動”，共召開29場動員大會，累計開展120期制度宣傳、28次典型案例通報、20門知鳥課程學習

截至2023年12月31日，公司已通過官方微博、陸慧融APP等自有渠道投放消費者保護宣教推文157項，開展面向消費者的線下宣教活動375場

信息安全管理系統均已成功通過ISO 27001：2013信息安全管理體系認證，實現100%認證覆蓋率

12 負責任
消費和生產



16 和平、正義與
強大機構



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



夯實治理基礎

有效的企業管治架構、規範運作的風險管理機制對確保公司決策的公正性、科學性以及業務的可持續發展具有重要意義。同時，良好的公司治理也是陸金所控股推動和實施可持續發展戰略及ESG重要性議題的基礎。

企業管治

陸金所控股嚴格按照《中華人民共和國公司法》、聯交所《上市規則》及《企業管治守則》、美國證監會《2002年薩班斯-奧克斯利法案》及紐約證券交易所的相關要求規範運作，並建立權責分明的治理架構，形成規範、穩健、高效的公司治理機制。

公司深知多元化的董事會結構有助於公司做出更好的決策並推動公司業務的創新和增長。本年度，我們制定並落實《董事會多元化政策》，旨在明確董事會成員多元化的基本原則，以確保董事成員在性別、年齡、技能、文化和教育背景、專業資格、行業經驗等方面多元化並達到適當的平衡，從而提升董事會運作的有效性與規範性。同時，公司董事會提名及薪酬委員會在評估和甄選潛在董事候選人時，將充分考慮董事會成員多元化政策要求，並每年對董事會多元化政策的實施情況進行檢視。截至報告期末，陸金所控股董事會共由9名董事組成，其中包括2名執行董事、3名非執行董事（含1名女性董事）以及4名獨立非執行董事。

趙容爽先生	董事長（執行董事）兼首席執行官	楊如生先生	獨立非執行董事
計葵生先生	執行董事兼聯席首席執行官	李偉東先生	獨立非執行董事
謝永林先生	非執行董事	張旭東先生	獨立非執行董事
付欣女士	非執行董事	李祥林先生	獨立非執行董事
黃玉強先生	非執行董事		

陸金所控股董事會下設4個委員會，即審計委員會、提名及薪酬委員會、消保及ESG委員會、風控及合規委員會，負責特定範疇內的監督、決策建議與諮詢工作。各委員會依據《提名和薪酬委員會章程》《審計委員會章程》《商業行為和道德準則》等制度開展工作，並遵循公司的政策和重大戰略方向，有效發揮其監督和管理職能，確保公司穩健運營。

陸金所控股董事會

審計委員會

主任：楊如生

委員：張旭東、李祥林

提名及薪酬委員會

主任：李偉東

委員：張旭東、楊如生

風控及合規委員會

主任：李祥林

委員：謝永林、趙容爽、張旭東

消保及ESG委員會

主任：李偉東

委員：謝永林、趙容爽、李祥林

此外，公司積極為全體董事會成員提供持續培訓，內容涵蓋多個範疇，包括合規管理、風險控制、反貪腐、反洗錢、信息安全、氣候信息披露、可持續金融等。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

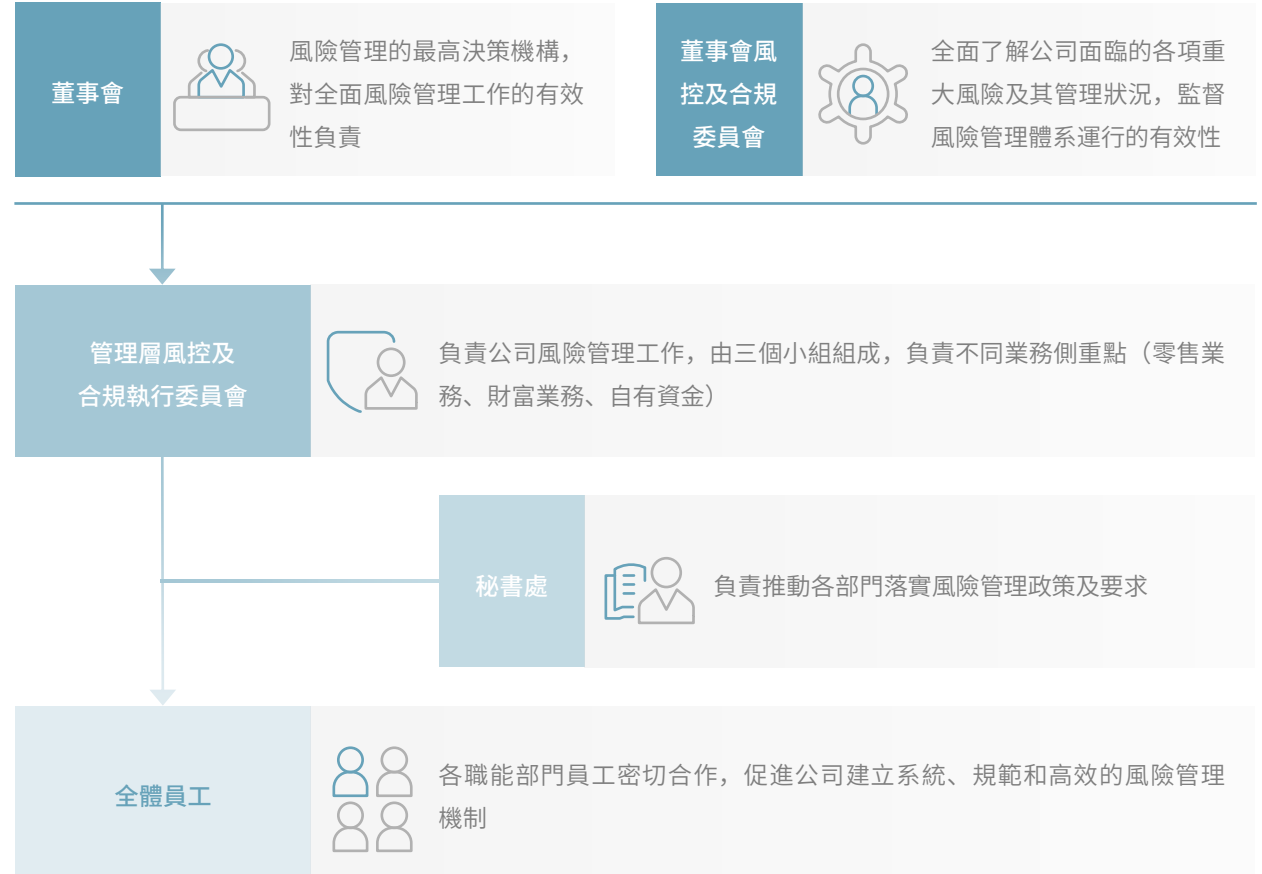
附錄

風險管理

陸金所控股高度重視企業風險管控，不斷完善風險管理制度及流程，並基於公司整體戰略發展目標，以風險治理為基礎，風險量化、監測工具和風險績效考核等為主要手段，將風險管理工作貫徹落實至業務運營中，為公司高質量、穩健發展奠定基礎與保障。

我們制定並落實《全面風險管理辦法》《信用風險管理辦法》《合規評審管理辦法》《操作風險與內控管理制度》《流動性風險管理辦法》《信息安全管理制度》《重大突發事件應急制度》等一系列風險管理政策，明確各類風險管理原則、政策要求、風險管理流程及機制，全面指導公司風險管控舉措的有效實施。本年度，我們依據業務需求修訂並落實《聲譽風險管理辦法》《關聯交易管理制度》《資本管理辦法》等風險制度，以進一步健全相關的風險防控機制及管理要求，保障公司穩健持續發展。

我們的董事會成員具備豐富的風險管理經驗³，可為公司風險管理決策提供具有前瞻性和可操作性的意見。我們在董事會下設風控及合規委員會，並於風控及合規委員會下設風控及合規執行委員會。執行委員會由三個小組組成，各小組負責不同業務側重點（零售業務、財富業務、自有資金）涉及的各项專項風險管控。同時，秘書處負責推動各部門落實風險管理政策及要求，由此實現公司全風險、全條線、全業務、全流程以及全人員的全面風險管理。



陸金所控股風險管控架構

3.截至2023年12月末，陸金所控股董事會成員中，獨立非執行董事李祥林先生具備豐富的風險管理經驗及專業知識，曾在多家公司擔任負責風險管理的高級管理層。在現任職位之前，李先生自2016年3月至2017年6月擔任Prudential Financial風險管理投資副總裁，自2008年6月至2012年2月擔任中國國際金融有限公司董事總經理及風險管理組組長。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

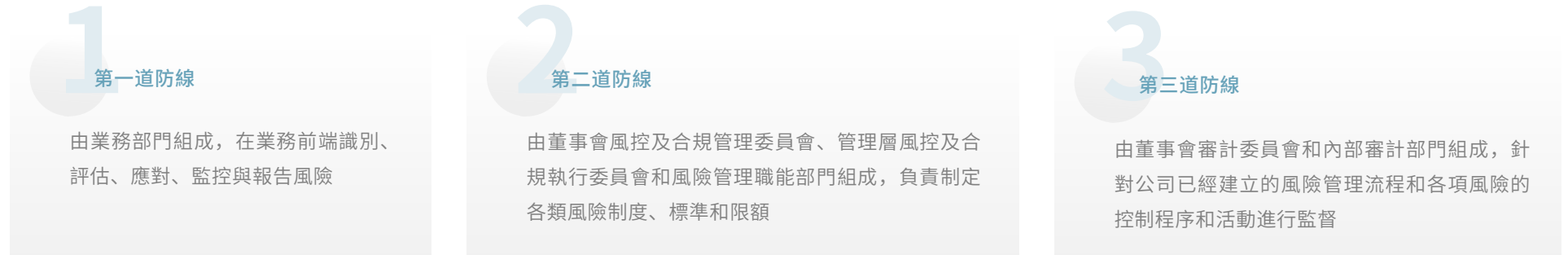
更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

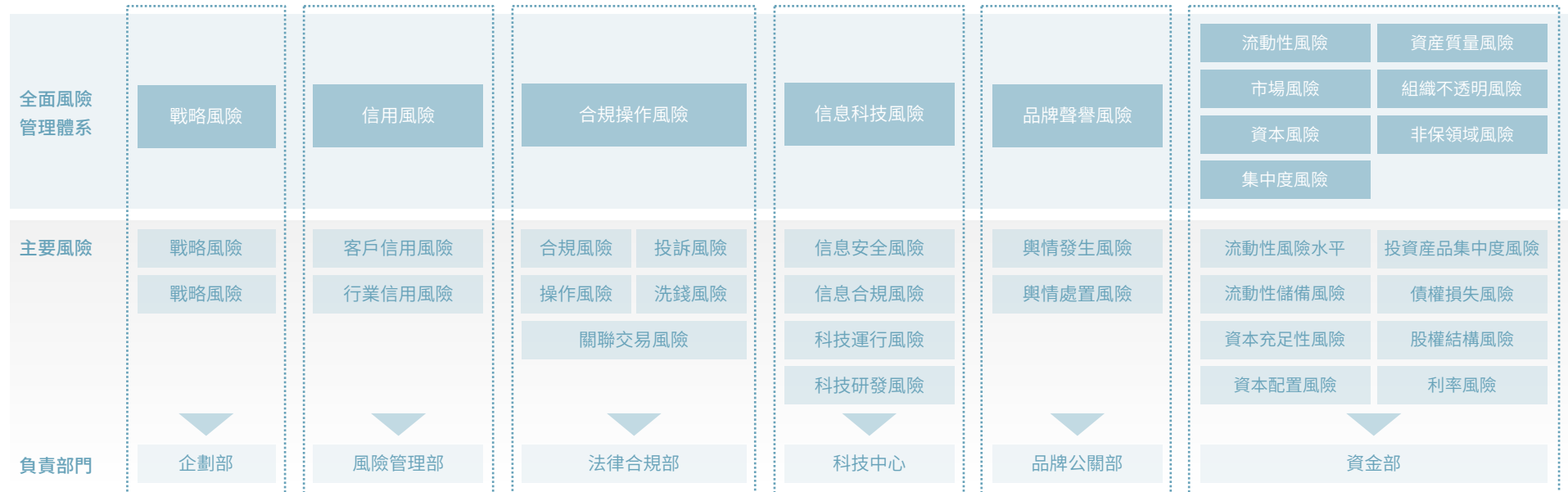
附錄

為全面貫徹和落實業務運營中的風險管理工作，明確風險管理職責，公司建立以“三道防線”為中心的風險管理體系，以有效預防和排查潛在風險，確保公司穩健運營和發展。



陸金所控股風險管理“三道防線”

本年度，陸金所控股進一步完善全面風險管理體系，將風險劃分為12大類範疇，識別出各類風險範疇下的23個主要風險，並將其歸屬至相關部門進行專項管理。同時，在風險識別的過程中，我們積極評估ESG相關風險，並將其主動納入全面風險管理體系中，如將消費者信息安全及隱私保護納入信息安全風險、將採購及員工相關風險納入操作風險、將反貪腐及反洗錢等納入合規及洗錢風險、將極端氣候可能引發的IT災備納入運營風險等。



陸金所控股全面風險管理體系

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

同時，為進一步完善業務端風險管理機制，公司制定下列風險管理提升規劃：

- 銷售品質管控：落實銷售人員貸前“4+4”⁴標準審核 工作執行情況，實施銷售行為系統留痕，並通過數據和信息技術實現實時驗證。
- 風控模型優化：加強對高風險客戶的風險識別及評估管理，並通過引入銀行流水等體現借款人現金流狀況的交易類數據豐富客戶標籤，以進一步優化風險模型體系。
- 反欺詐體系建設：建立覆蓋新增賬戶和存量賬戶全端流程的反欺詐管理體系，並通過18種線索檢測，實現申請賬戶的放款攔截、存量賬戶的早期預警。
- 房抵地域差異化管理：根據各地區房地產市場走勢及房產價值評估情況，建立適應地區經濟發展的差異化風險准入及管控策略，並根據實際情況給予機構不同額度的風險決策授權空間，旨在合理管控信貸風險的同時，充分挖掘經營機會。

除此之外，我們重視員工風險管理意識的培養，通過線上線下相結合的方式對公司全體員工開展風險管理培訓。

4. “4+4” 中兩個“4”分別代表：1) 依託銷售核查、系統留痕、獎懲機制和信息共享平台，加強銷售質量管控；2) 通過銷售核查、熟人圈獲客、失聯修復、以及孤兒單管理，完善銷售行為管控。

全員必修課



通過知鳥平台對公司全員開展全面風險管理專題必修課並進行考核。課程包含全面風險管理辦法的法律法規和監管依據、各風險管理職能部門的職責、風險偏好體系的內容等。

風控交流及研討會



定期針對風險管理部所有成員開展線下風控交流及研討會，包括風控政策解讀、全面風險管理體系等內容。

風控宣貫



通過郵件每週向全員發送風控宣導。宣導內容風控政策更新、行業風險預警、債券違約風險等。



機構風控總經理線下工作研討會

為促進總部與分支機構的交流，助力機構風控條線的工作開展。本年度，我們於上海召開機構風控總經理線下工作研討會，邀請總部第三方合作管理部、有抵押貸後管理部、無抵押貸後管理部、法律合規部、信保事業部、客戶體驗部等部門為機構風控總經理系統地講解年度重點風控政策，以進一步提升機構風控總經理對於政策的理解，確保後續機構風控條線的工作順利開展。



機構風控總經理線下工作研討會

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

商業行爲

合規管理

陸金所控股始終秉承合規經營的原則，恪守所在國家及地區有關合規經營、信息保護、職業健康、環境保護等相關法律法規要求。報告期間，我們完善三級合規制度體系，新發佈《關聯交易內部審計工作指引》，並對《關聯交易管理辦法》進行修訂，以進一步明確關聯交易的管理規範及監督機制。

1 一級制度

《合規管理辦法》

2 二級制度

《關聯交易管理辦法》《反洗錢管理辦法》《個人信息保護管理辦法》《操作風險管理辦法》《知識產權管理辦法》

3 三級制度

《關聯方管理指引》《關聯交易內部審計工作指引》《公允定價管理指引》《子公司管理指引》《防火牆管理指引》

陸金所控股合規制度體系

我們建立職責分明的合規管理架構，在法律合規部下設內控團隊、律師團隊、合規室、政策研究室，各團隊負責不同方面的合規管理重點，並相互協作，以確保公司穩健合規運營。

負責重大及日常操作風險事件、關鍵風險指標的追蹤及上報，組織推動公司各部門及機構開展內控自評，並針對薄弱控制環節開展專項性檢視。

負責合規評審、數據合規治理、反洗錢、盡職調查等。



陸金所控股合規管理架構

負責訴訟管理、應訴指導、內部法律諮詢、法律評審等。

負責解讀與公司運營相關的最新政策，並結合公司最新戰略開展政策相關的課題研究，及關聯交易管理等。

此外，我們時刻關注法律法規的更新。報告期間，我們法律合規部政策研究室完成23項核心業務重大法規解讀，並針對新政策及時進行公司現狀差距分析、落實整改計劃，並組織驗收整改結果。2023年，我們對涉及ESG相關政策的解讀情況如下：

- 公司治理政策三項：《消費金融公司管理辦法（徵求意見稿）》《非銀行金融機構行政許可事項實施辦法》《商業銀行金融資產風險分類辦法》；
- 消費者權益保護政策兩項：《互聯網金融個人網絡消費信貸貸後催收風控指引（徵求意見稿）》《關於開展不法貸款中介專項治理行動的通知》；
- 扶持小微企業政策五項：《關於2023年加力提升小微企業金融服務質量的通知》《國家金融監督管理總局關於金融支持恢復和擴大消費的通知》《國務院關於推進普惠金融高質量發展的實施意見》《中央金融工作會議重點摘要》《國務院關於金融工作情況的報告》。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

同時，為加強員工合規意識，我們通過線上培訓平台、線下交流會以及定向郵件等形式開展多種多樣的合規培訓及宣貫活動。報告期間，陸金所控股以“合力同心、規範前行”為主題，開展合規文化月活動，進一步強化全體員工的合規意識。活動主要的宣導及培訓內容如下：

- 合規宣導：開展8期郵件宣導，上線4期知鳥線上課程。
- 培訓直播：邀請外部知名律所及專家提供專業法律知識培訓。直播培訓共開展3期，培訓內容包括：消費者權益保護、員工行為規範、個人信息保護、上市合規，共有4萬餘人參與。



陆金所控股 LUFAX 2023年陆金所控股合規文化月

个人信息保护规则理解与典型案例解析

时间：2023年9月19日（星期二）
下午14:00-15:00

主办：陆控法律合規部

主会场：普惠_北京、徐汇A19-01

直播入口：打开知鸟APP-点击左上角扫一扫-二维码-观看直播

主任
姚克枫

北京国际律师事务所

担任互联网+知识产权联盟秘书长、青岛仲裁委员会互联网仲裁庭庭长、临汾仲裁委员会知识产权仲裁庭庭长、北京律师协会互联网法律服务研究会主任等职务。主要业务方向为企业法律顾问、知识产权、反不正当竞争与反垄断、互联网法律事务、电子商务等。

律师
繆琳

北京国际律师事务所

业务领域：民商事争议解决、知识产权、为李彦宏、华为、招商银行、东奥教育、厦门美都、麒麟商旅、携程影业等多家知名企业单位提供过法律服务。

扫码看直播

合規培訓直播



陆金所控股 LUFAX 2023年陆控合規文化月之金融消保合規周(一)

合力同心 规范前行

一图带你了解消费者八大权利

权利名称	概念概述
知情权	消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。经营者应当提供真实、全面的信息，不得作虚假或者引人误解的宣传。
自主选择权	消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或不购买商品或服务。
公平交易权	消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。
财产安全权	消费者在购买、使用商品和接受服务时，其财产不受损失的权利。
依法求偿权	消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，依法享有获得赔偿的权利。
受尊重权	消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。
信息安全权	消费者在购买、使用商品和接受服务时，其个人信息依法得到保护的权利。

陆控保障消保八大权益的具体举措

- 知情权**：通过“知鸟”APP、微信公众号、官方网站等渠道，及时发布产品信息，提供真实、全面的信息。
- 自主选择权**：提供多样化的产品和服务，满足不同客户的需求，尊重消费者的自主选择权。
- 公平交易权**：严格执行国家定价政策，确保价格合理、计量正确，拒绝经营者的强制交易行为。
- 财产安全权**：加强资金安全保障，确保客户资金安全，防止资金挪用、侵占等风险。
- 依法求偿权**：建立完善的投诉处理机制，及时响应消费者的投诉，依法赔偿消费者的损失。
- 受尊重权**：尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，提供文明、礼貌的服务。
- 信息安全权**：建立健全个人信息保护制度，采取技术措施保护消费者个人信息安全，防止信息泄露、篡改、丢失等风险。

保障金融消费者八项权益 切实维护金融消费者的合法权益



陆金所控股 LUFAX 2023年陆控合規文化月之个人信息合規周 个人信息保护宣导(一)

个人信息保护的法律法规

《个人信息保护法》、《网络安全法》、《数据安全法》、《消费者权益保护法》、《电子商务法》、《民法典》、《刑法》、《治安管理处罚法》、《居民身份证法》、《护照法》、《出境入境管理法》、《网络安全审查办法》、《网络数据安全管理条例》、《个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录A 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录B 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录C 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录D 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录E 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录F 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录G 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录H 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录I 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录J 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录K 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录L 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录M 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录N 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录O 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录P 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录Q 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录R 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录S 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录T 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录U 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录V 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录W 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录X 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录Y 个人信息安全规范》、《信息安全技术 个人信息安全规范 附录Z 个人信息安全规范》

个人信息保护的核心原则

- 合法知情**：告知个人信息处理的目的、方式、种类、保存期限等，并取得个人同意。
- 目的限制**：个人信息处理应当限于实现处理目的的最小范围，不得进行与处理目的无关的处理。
- 数据最小化**：收集、存储的个人信息应当达到处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。
- 准确性**：应当采取合理措施，确保个人信息的准确性、完整性、及时性。
- 安全保障**：应当采取技术措施和其他必要措施，确保个人信息的安全，防止信息泄露、篡改、丢失。
- 透明原则**：应当以显著方式、清晰易懂的语言，向个人告知个人信息处理规则。
- 可撤回**：个人有权撤回其授权，撤回后个人信息处理者应当停止处理个人信息。
- 不得制定产品优劣**：不得制定与个人权益无关的产品优劣评价标准。
- 特殊形式要求**：对于敏感个人信息，应当取得个人的单独同意，并采取相应的保护措施。

违规后果

民事责任：个人信息处理者违反本法规定，侵害个人权益的，应当依法承担民事责任。

行政责任：个人信息处理者违反本法规定，侵害个人权益的，由有关主管部门责令改正，给予警告；情节严重的，责令暂停相关业务、停业整顿、吊销相关业务许可或者营业执照，并处违法所得一倍以上十倍以下罚款；没有违法所得的，处五十万元以下罚款。

刑事责任：违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

合規宣導

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

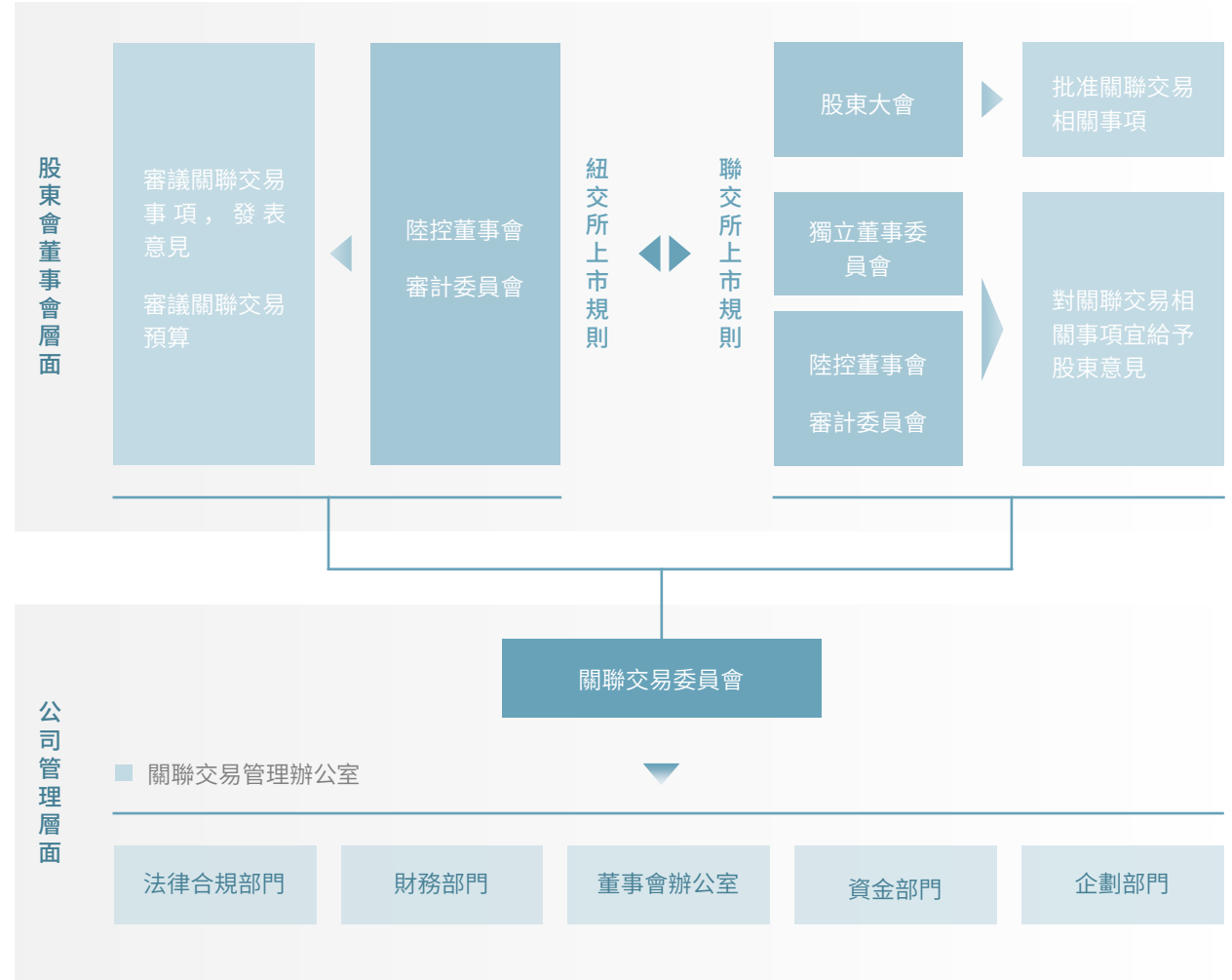
○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

關聯交易管理

陸金所控股高度重視關聯交易管理，深入貫徹落實法律法規和監管規定。我們建立針對關聯交易事前、事中、事後各階段的管理機制，以確保關聯交易全面有效管理及監控。報告期間，我們共計開展關聯交易委員會會議5次，審議議案10項。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

商業道德

陸金所控股秉持誠實公正的商業價值觀，由董事會審計委員會對商業道德管理情況進行監管。我們嚴格遵守《中華人民共和國反腐敗法》《美國反海外腐敗法》等相關運營地適用的法律法規，制定並落實《陸金所控股公司反腐敗反賄賂行為守則》《紅、黃、藍牌處罰規定》《陸金所控股員工行為價值準則》《員工手冊》，堅決反對貪腐、賄賂、洗錢等違背商業道德的行為。同時，陸金所控股稽核監察部至少每三年對《陸金所控股公司反腐敗反賄賂行為守則》《陸金所控股員工行為價值準則》《員工手冊》的執行情況開展一次內部審計，並依據《紅、黃、藍牌處罰規定》進行問責，同時定期向董事會審計委員會匯報審計報告，審計範圍覆蓋陸金所控股所有主營業務。

公司商業守則

陸金所控股注重商業道德對公司自身、股東、客戶、員工、合作夥伴等利益相關方所帶來的影響，嚴格遵守各行業與地區的法律法規，以助力營造穩定、安全、公平、公正的金融市場環境。

員工商業守則

陸金所控股明確提出“五項規範”⁵和“十二項禁止性規範”⁶，強調“合規底線”“行為紅線”的要求，以明確規範員工的商業行為，防範各類違法、違規、違紀行為風險或案件的發生。

反貪腐、反賄賂

公司嚴厲打擊各類商業賄賂腐敗行為，其中包括為謀求競爭優勢或獲取業務機會等任何目的進行商業賄賂。報告期間，我們持續完善“反貪腐”三道防線制度體系，新發佈《清廉金融文化建設管理辦法》，旨在將清廉金融文化建設融入公司發展各個領域；修訂《紅、黃、藍牌處罰規定》，新增違規事項及相應的處罰措施。

1 第一道防線

《業務人員基本管理辦法》《渠道前線人員基本管理辦法》等

2 第二道防線

《費用管理辦法》《員工手冊》等

3 第三道防線

《紅、黃、藍牌處罰規定》《反腐敗反賄賂行為守則》及《反洗錢內部審計工作制度》等

反腐倡廉“號角行動”

報告期間，我們在全公司範圍內開展反腐倡廉“號角行動”：

- 總部成立工作組與執行組，各中心、各機構建立共29個工作組；
- 召開29場動員大會，累計開展120期制度宣傳、28次典型案例通報、20門知鳥課程學習；
- 針對廉政風氣、案件情況、問題整改、作風建設、文化踐行5大領域開展現場巡察；
- 從自身業務領域出發，多部門聯合開展督導巡察，涵蓋用工管理、檔案管理、合規檢視問題整改、模型推送數據調查、信訪案件管理等模塊。
- 優化和修訂各類制度累計120項。

5.五項規範包括了保障消費者權益、堅守法律法規、維護商業秘密、廉潔於身、履職於公等維護公司權益的行為準則。

6.十二項禁止性規範包括了刑事犯罪、內幕交易、違規銷售、行賄受賄、以權謀私、瀆職舞弊、利益輸送、洩露秘密、侵犯聲譽、破壞系統、性騷擾等重大違法為，此外，還包括了違反薪酬管理規定或分配方案、虛假考勤、提供及協助提供虛假考勤證明等內部違紀行為。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

反洗錢、反恐怖融資與制裁合規

公司制定並落實《洗錢和恐怖融資風險自評估工作管理辦法》《客戶洗錢風險評估及分類管理辦法》《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理指引》《反洗錢名單監控和制裁合規管理指引》《反洗錢和反恐怖融資管理政策》《可疑交易報告管理指引》等反洗錢和識別客戶信息相關的內部制度，並建立反洗錢工作小組負責領導和開展陸金所控股反洗錢工作。我們通過平安盾系統開展合規名單篩查、客戶盡職調查、客戶洗錢風險評級、可疑預警調查等各項反洗錢工作，對黑名單的客戶進行盡職調查、凍結等管控措施，並禁止與涉恐等高風險名單中的客戶建立關係。

反壟斷與公平交易

公司在經營活動中遵守反壟斷法律法規，通過公平公正的評估來審查並購、收購等商業交易的合法、合規性；建立有效的反壟斷監測和執行機制，督導各部門完善內部控制措施及風控機制；嚴格管理慈善捐款和贊助，確保相關捐贈和支持行為不破壞商業競爭的公平性；承諾不與市場上大規模競爭對手成立壟斷聯盟或壟斷利益集團，或因自身的市場占比大而利用掠奪性定價作為策略。

公平採購

公司嚴格遵守《平安集團可持續供應鏈政策》《採購業務供應商管理細則》等制度，在招標流程、開評標、投訴處理各環節中秉持公開、公正、公平和效率的原則，接受供應商及客戶的監督。

員工權益保護

公司重視尊重並重視保障所有員工的合法權益。在雇員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面杜絕由性別、地域、年齡等方面引起的不平等現象，並禁止使用童工和強制勞工。

信訪和舉報管理

公司對違背商業道德的行為採取零容忍的態度，建立暢通的舉報渠道，鼓勵所有員工、供應商及其他利益相關方通過官網、郵件、信件、電話等渠道，針對任何可能發生或已經發生的商業道德違規行為進行舉報。同時，我們制定並落實《信訪工作管理制度》，明確規定不得透露信訪人的個人信息，包括檢舉、揭發材料以及其他相關信息，以保護舉報人身份。在實際操作中，稽核監察人員將對原始信訪材料進行整理及脫敏，並形成檢舉文件。任何檢舉文件外發前必須經過公司內部嚴格審核，且外發後必須有稽核監察專人跟踪督辦。報告期間，公司未涉及任何商業道德相關的訴訟案件。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

商業道德培訓

公司重視並弘揚誠信廉潔文化，為全體員工提供商業道德培訓和宣貫。我們通過郵件、知鳥平台、學習會等多種形式開展多渠道、全方位的商業道德培訓。報告期間，我們下發28期貪腐案例警示、4期問責制度材料，並組織全體員工學習清廉金融課程，加強員工廉潔意識。



員工反貪腐培訓覆蓋率為**100%**

覆蓋全體的正式員工（包括董事會成員）和第三方人員。



反貪腐宣導海報、易拉寶及吊旗



反貪腐宣導週報

知識產權保護

公司高度重視中國境內和境外、線上和線下的知識產權保護和管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等運營地適用的相關法律法規及規範性文件要求，並制定落實《知識產權管理辦法》《商標權保護管理辦法》《著作權保護管理辦法》《專利保護管理辦法》等內部制度，明確知識產權保護組織架構和職責分工、知識產權費用管理、項目知識產權管理等多項內容。截至報告期末，公司累計獲授權專利661件，累計獲授權著作權286件，其中軟件著作權273件，作品著作權13件，累計註冊商標數1,068個。



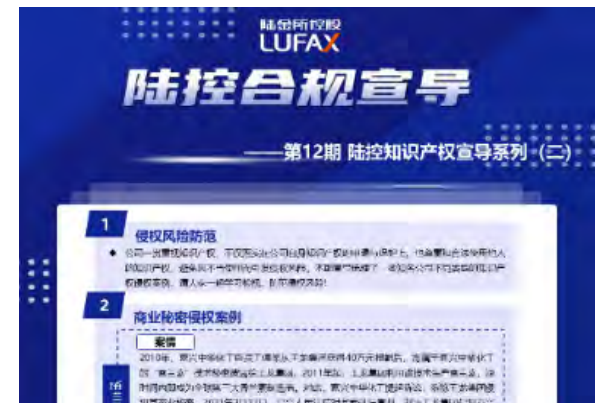
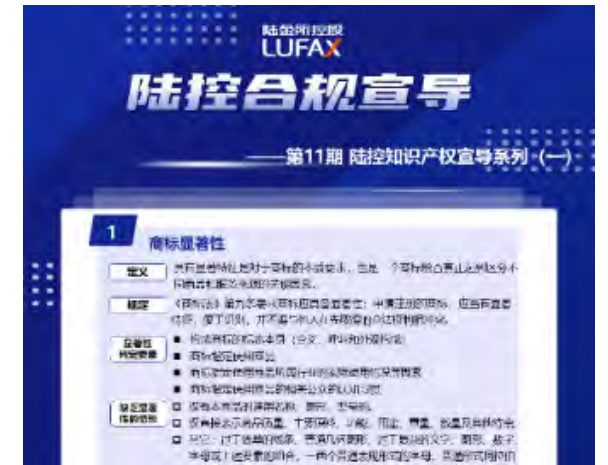
保護自身知識產權

我們注重對創新成果的保護，落實知識產權法律法規的相關要求，並建立完善的專利及著作權申請、商標註冊登記、訴訟維權等管理辦法及機制，以切實維護自身合法權益。

尊重他人知識產權

我們尊重他人的知識產權成果，嚴令禁止員工參與侵犯知識產權的活動，並建立知識產權宣導機制，定期、不定期地進行形式多樣的知識產權專題培訓和宣導。

此外，我們亦定期對員工開展知識產權相關的宣導宣貫工作，以持續提升員工的知識產權合規及保護意識。



知識產權專題宣導

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



聚力金融消保

金融消費者是金融業持續健康發展的推動者，加強金融消費者權益保護工作可以有效防範和化解金融風險，對提升金融消費者信心、維護金融安全與穩定具有重要意義。陸金所控股秉持“金融為民”的初心，健全金融消費者權益保護機制，完善消費者權益保護內部培訓體系，保障金融消費者的財產安全和知情權、公平交易權等合法權益。同時，我們聯合各地分支機構，開展消費者金融知識普及工作，提高消費者金融風險意識，切實守護民衆“錢袋子”安全。

消費者權益保護

陸金所控股秉持“保護消費者權益，以客戶為中心”的運營原則，以“保護消費者合法權益”作為戰略發展的核心驅動要素之一，不斷完善消費者保護頂層設計，建立全面的內部消保培訓機制，打造全流程消費者權益保護體系，切實守護消費者合法權益。

頂層設計完善

陸金所控股嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等運營地所在法律法規、國家或行業標準性文件相關規定，制定《消費者權益保護審查制度》《消費者權益保護信息披露制度》等消保制度，並於本年度對《消費者權益保護工作管理辦法》《消費者權益保護考核管理辦法》等4項制度進行完善，全力保障端到端全鏈路都有章可循、有制可依，規範各項工作機制和經營行為，全面保護消費者權益。

本公司在董事會層面設置消保及ESG委員會，下設消費者權益保護工作事務委員會，負責統籌、規劃公司消費者權益保護的相關工作，對產品進行監督審查，並定期向董事會及消保執行委員會匯報；消費者權益保護工作事務委員會下設6個消保工作組，負責推動落實消保審查、信息披露、問題整改等各項工作；各地分支機構成立消保工作推動小組，持續深化消保架構建設，推動消保工作的有效落實。

董事會消保及ESG委員會

負責將消費者權益保護納入經營發展戰略、企業文化建設和公司治理評價，督促消費者權益保護戰略、政策及目標的有效執行和落實。

消保執行委員會

負責指導和督促消費者權益保護工作管理制度體系的建立和完善，並根據監管要求及公司消費者權益保護戰略、政策、目標執行情況和工作開展情況，對高級管理層和消費者權益保護部門工作的全面性、及時性、有效性進行監督，並定期向陸金所控股董事會匯報。

消費者權益保護工作事務委員會

統一規劃、統籌部署陸金所控股消費者權益保護各項工作執行落實，對產品進行監督和審查，並定期向陸金所控股董事會及消保執行委員會匯報

消保工作組

推動消保審查、信息披露、問題整改等各項工作落地

消保工作推動小組

落實消費者權益保護具體工作

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

我們設立覆蓋事前、事中、事後的消保全流程審查機制，利用數字化工具等方式加強審查，提前識別、預防重點問題，杜絕侵害消費者權益的情況發生。與此同時，我們不斷優化內部審查機制並細化審查範圍，將消保審查融入業務常態，以更嚴謹的態度審視自身消保工作的執行情況。

消保審查機制



事前

- 利用數據實時監測、審查記錄全面留痕、營銷物料智能審查、審查要點線上查詢等方式，加強對營銷文案、短信模板等的事前審查。



事中

- 通過數字化平台和工具，強化對業務開展過程中對消費者權益保護相關問題的監測能力，識別涉及侵害消費者權益的線索，及時發現潛在風險，並對發現的問題進行追蹤，監督業務整改優化。



事後

- 建立“2345督導整改機制”，確保重點問題及早發現、及時解決；
- 建立消保工作考核評價機制，驅動內部各項消保工作落實到位；
- 對消費者權益保護開展常規年度審計。

2023年，陸金所控股開展消保專項內部審計，對公司消費者權益保護工作機制與運行情況、消費者保護八大權益管理情況、消保審查執行情況等進行檢視，提出合理化改善建議，不斷提升公司消費者權益保護水平。

內部培訓保障

陸金所控股制定並更新《消費者權益保護內部教育和培訓工作制度》，要求每年至少開展一次覆蓋全體員工的消費者權益保護專題培訓，強化員工的消費者保護意識。我們亦在辦公室設立專門的消保學習角，放置金融消費者八大權益易拉寶及宣傳手冊，並定期匯總消保要聞與典型案例，形成《消保月刊》供員工自主學習，提升消費者權益保護能力。2023年，我們面向全體員工共開展85場消費者權益保護培訓，參訓人次達79,515人次，針對高管開展63場高管消保主題課程，切實保障消保工作全面滲透各環節。

消保技能提升專題培訓

為進一步提高消保隊伍的專業素養，全面了解監管視角的消保管理要求，2023年陸金所控股以“永葆金融為民初心，踐行消保責任擔當”為主題，面向全國消保隊伍開展技能提升專題培訓，培訓課程涵蓋消保監管政策與八大權益解讀、信息安全案例解析、消保風險案例等內容，推動機構消保工作做細、做精、做專。同時，我們注重深化產品和服務事前審查機制，連續開展3期規範宣導、案例解讀，推動全員樹立“應報盡報、應審盡審”意識，從源頭防範產品和服務“帶病上市”。



消保技能提升專題培訓

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

消保實踐落地

公司在責任營銷、債務管理等領域進行嚴格管理，以進一步落實金融消費者權益保護，從產品端切實維護金融消費者的合法權益。



責任 營銷



- 我們制定並完善《營銷宣傳內控管理和監測制度》等營銷、廣告和銷售相關制度，以規範公司營銷宣傳行為準則，明確營銷宣傳材料的審核流程與違規處罰機制。
- 為有效監督營銷活動的合規性，公司每年開展合規營銷審計工作，同時每季度對營銷材料的合規性進行審查，確保所有營銷內容及形式的合規、恰當，防止任何誇大或虛假宣傳情況的出現。報告期間，我們未發生任何違規營銷的事件。
- 我們亦注重提升員工的合規營銷意識，通過入職培訓、專題培訓等方式向所有營銷人員明確負責任營銷相關要求，並積極開展合規週與合規月活動、日常會議宣貫及案例分析等宣貫活動。

債務 管理



- 我們遵循“依法合規、平等可觀、保護隱私”的催收原則，制定並落實《催收政策聲明》及系列催收業務審計檢查、投訴處理相關內部制度，建立健全催收業務管理機制，規範催收工作流程與催收行為，平等保護客戶及公司的合法權益，以客觀事實為依據開展催收工作，並確保催收全流程的信息安全。
- 我們制定差異化催收策略，按照貸款品種、客戶評級、逾期階段等維度細分入催客戶，在充分考慮客戶服務體驗及感受的前提下，以短信提醒、AI 智能外呼等方式提示客戶及時還款；對於頻繁逾期、缺乏良好還款習慣的客戶，通過智能AI 精準觸達，加強對客戶還款情況的監測與提醒。
- 同時，針對客戶的貸款變更需求，我們通過制定專項制度及流程標準，為客戶提供貸款期限、貸款重組等貸款變更選項，客戶可根據需要調整現有貸款申請，進行貸款加借及自選還款期等。我們將基於客戶資質情況及實際需求，進行專項審核，依規辦理。
- 此外，為全面提升催收工作相關人員合規催收意識，我們通過面授和網課等方式，定期對員工開展催收相關制度和指引的培訓，確保催收人員嚴格遵守法律法規及制度規範。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

消費者金融教育

陸金所控股堅持“以人民為中心”的發展思想，把握“賦能消費者、提升金融能力”的消保宣教工作發力點，持續投入以推動消保理念的普及，努力提升消費者金融素養和風險防範意識。2023年，本公司在官方公眾號、APP上設立消保服務專區，設有隱私保護、服務渠道、安全保護、服務指南、金融教育等模塊，方便用戶保護自身信息、權益，用實際行動踐行傾聽客戶聲音、守護客戶權益的服務承諾。同時，我們線上聯名新浪黑貓投訴，推出系列金融反詐視頻、海報等，提醒廣大消費者謹防網絡詐騙。



消保服務專區頁面



金融反詐系列視頻

針對老人、新市民、兒童等金融風險抵禦能力較弱的群體，陸金所控股聯合監管機構、社區、學校等針對性發放反詐手冊、開展反詐趣味科普等活動，通過豐富多樣的活動形式，寓教於樂，提升民衆金融風險意識，切實守護民衆“錢袋子”安全。截至2023年12月31日，公司已通過官方微博、官方微信公眾號、企業微信、陸慧融APP等自有渠道投放宣教推文157項，通過外部新聞媒體投放消保活動新聞252項，開展面向消費者的線下宣教活動375場。

未來，我們還將持續創新消保宣教形式，縮短消費者金融知識獲取路徑，提供可及、趣味、實用的金融知識，助力消費者守好自身“錢袋子”，守護消費者的金融獲得感、幸福感，全面打造有溫度的金融服務。

守護老年群體“錢袋子”安全

2023年，陸金所控股在無錫、南通、鎮江、淮安等地同步開展消保科普行動，聚焦老年群體，通過設立諮詢點、懸掛消保橫幅、發放金融反詐手冊，以“接地氣”的方式開展反詐科普，助力老年群體守護財產安全、安享幸福晚年。



面向老年群體開展消保科普活動

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

聯動監管、社區機構開展消費者金融知識科普活動

為切實提升消費者金融素養，構建和諧穩定金融生態環境，公司通過聯動監管機構、公安、媒體等權威第三方多渠道常態化開展消費者金融知識科普活動。2023年，深圳分公司配合福田街道黨工委，與福田區金融工作局、福田派出所開展“哇塞CBD企業”主題宣教，向廣大消費者普及金融知識。



“哇塞CBD企業”主題宣教

天津平安希望小學金融消保宣傳活動

2023年9月，平安普惠天津分公司走進天津平安希望小學開展趣味反詐知識運動會。在本次支教行動中，我們與天津平安希望小學研究決定，攜手共建金融消保宣傳教育基地，深入加強公益合作，為孩子們帶來豐富的金融教育知識。未來，陸金所控股將持續開展公益性金融知識科普活動，讓同學們從小建立起正確的金融消費觀念，共同構築美好未來。



天津平安希望小學金融消保宣傳活動



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

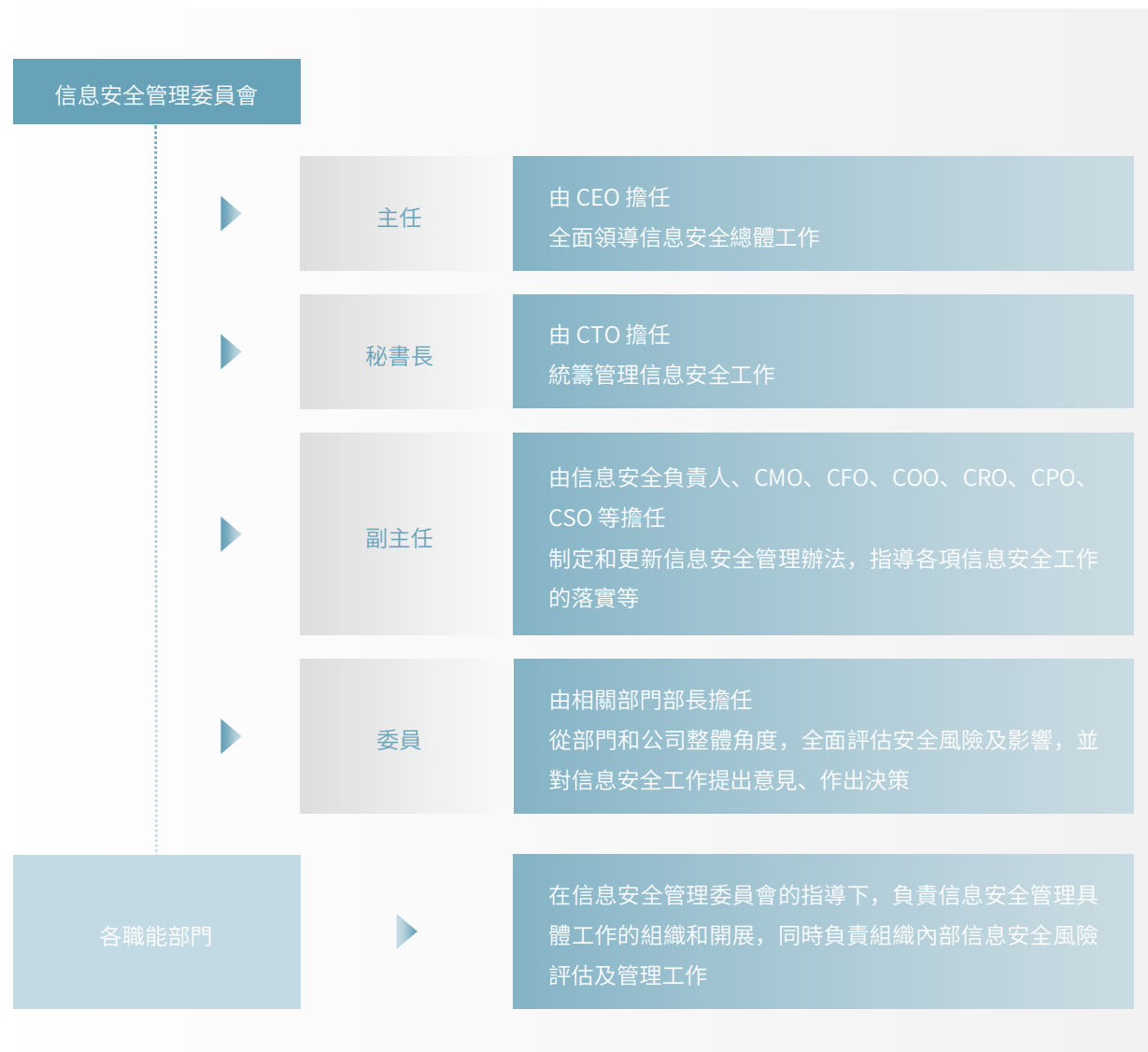


保障信息安全

陸金所控股始終將信息安全和用戶個人隱私保護置於重要地位，我們嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規。報告期間，我們對《信息安全管理規定（2023修訂版）》等40個信息安全管理體系文件進行了修訂更新。同時，我們制定並公開《陸金所控股信息安全管理政策聲明》《陸金所控股有限公司隱私保護聲明》，明確用戶有權對我們在旗下平台上的個人信息進行訪問、修改、刪除和撤銷等操作，以切實保障用戶隱私。上述信息安全相關制度、聲明及指引適用於陸金所控股所有相關業務線和子公司，以及能夠接觸信息資產的第三方人員。

信息安全管理架構

陸金所控股持續優化信息安全管理架構，並成立信息安全管理委員會。該委員會領導公司信息安全管理工作，其成員均具備信息安全領域的專業資質，確保在決策過程中展現出高度的專業性和有效性，為公司信息安全提供堅實的保障。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

為強化數據安全措施的执行、管理與監督力度，陸金所控股將數據安全指標正式納入績效考核，搭建涵蓋公司、部門以及員工三個層級的信息安全考核體系。在公司層面，根據平安集團的信息安全考核標準，本公司的信息安全表現作為重要因素被納入整體業績評估；在部門層面，我們依據公司制定的信息安全制度，對各個機構部門實施考核；在員工層面，我們將信息安全考核項納入員工績效評價體系中，並涵蓋了一系列關鍵指標，如重大信息安全事件數量、藍軍漏洞重複發現率以及敏感字段加密完成率等。



此外，我們積極致力於推進外部信息安全體系認證工作，

信息安全系統已**全部成功通過**ISO 27001：2013信息安全管理体系認證，實現**100%**業務認證覆蓋率。

信息安全管理舉措

在運營過程中，陸金所控股嚴格管理客戶信息的訪問控制、儲存加密和分類分級管理措施。

訪問控制

- 採取 Cyberark 集成配置堡壘機安全策略，對所有生產及測試服務器的訪問進行嚴格的身份認證；同時實施錄屏錄像功能，實時記錄所有操作，並定期進行審計
- 利用先進技術手段，精準識別客戶敏感信息，並對其設置多重訪問權限，包括雙因素（賬號密碼 + 手機驗證碼或賬號密碼 + 平安令牌）認證手段
- 定期梳理和管控客戶敏感信息的查詢權限，嚴格遵循“最小權限”⁷原則，以確保客戶數據安全和保密

存儲加密

- 在運營過程中，嚴格遵循所在法律法規要求，從第三方合規收集數據，並在規定時間內刪除數據，力求最小化客戶隱私信息的保留時間
- 採用國家商用密碼算法對手機號、生物識別數據等客戶敏感信息進行加密存儲

分類分級管理

- 制定完善的數據全生命週期管理制度，涵蓋數據收集、傳輸、存儲、使用、交換及銷毀等環節，並基於既定標準對數據分級分類，以加強數據資產管控

7. “最小權限”原則是指僅授予用戶完成任務和工作所必需的權限，確保權限的最小化。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

在APP信息安全管理方面，為確保APP信息收集符合監管要求，陸金所控股運用技術測試、專家分析等多種手段，對APP個人隱私收集、安全漏洞、惡意代碼、違規內容等開展全面的安全評估，以識別潛在的信息安全風險。

在信息安全審計方面，為確保信息安全管理工作的切實落實，我們每年主動開展內外部信息安全檢測和審計工作。報告期間，我們共展開35次內外部審計工作，其中內部審計16次，包括12次權限審計、3次外包商審計、1次分支機構審計；外部安全檢測19次，包括10次APP隱私檢測、8次系統等級保護測評、1次ISO 27001監審。

在供應商合作方面，對於供應商信息安全管理，陸金所控股制定《信息安全規範-第三方服務管理》，並在與供應商簽訂的合同中明確信息安全條款。我們要求供應商制定符合陸金所控股要求的數據安全和隱私保護相關政策。除必要的服務交易需求，我們絕不向第三方洩露、出售或提供用戶個人數據。此外，我們積極對供應商信息安全開展包括事前、事中及事後的全程審查工作，以確保信息安全得到全面保障。



事前

- 當引入供應商時，對其信息安全能力開展詳盡的評估，並將評估結果錄入供應商管理平台，以便後續管理追蹤



事中

- 定期更新供應商管理平台中的供應商評分，對評分較低的供應商主動發起問卷調查，了解其信息安全的具體狀況



事後

- 定期對供應商信息安全管理情況進行現場審查，對審查中發現的問題，要求供應商進行整改，若整改後仍無法達到標準，將中止合作



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

此外，陸金所控股積極採取一系列主動及被動措施，以全面預防並應對數據洩露事件：

主動措施

- 漏洞管理：定期開展服務器和應用的全面漏洞掃描和對暴露在互聯網的服務進行滲透測試，對識別的問題和漏斗進行及時修復和整改。
- 賬號安全管控：通過模型監控、自動化封禁機制和安全宣導等，實現賬號安全閉環管控，以降低賬號失竊、賬號共享、賬號信息洩露的風險。
- 安全運營平台：安全運營平台具備強大的監控能力，覆蓋網絡、主機、終端、應用、數據庫、員工、輿情等7大風險場景，實現及時對識別的信息安全事件進行告警和處置。
- 安全自動化運營平台：報告期間，團隊自研安全自動化運營平台，以自動化監測處置、數字化安全運營為目標，通過彙聚內網安全平台數據並運用專家規則算法引擎，實現事件自動化處置和事件處置速度提升至分鐘級。在公安部護網和上海市通管局的安全實戰中，該平台累計自動處置9,500多次攻擊，平均響應時間僅為2分鐘，在事件響應和抑制階段效率提升超90%，並減少超70%人力投入，為核心業務的安全穩定提供堅實保障。
- 安全開發生命週期（S-SDLC）技術：深度整合各個部門，確保數據安全保護措施貫徹到金融產品開發的每一環節，並在每個階段設置嚴格的評估、審查及測試流程，全面保障金融產品的安全性，其步驟如下。



S-SDLC過程



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



被動措施

- 制定《數據安全應急預案》《高危漏洞應急預案》《釣魚郵件應急預案》《DDoS應急預案》等應急預案政策。
- 建立信息安全洩露事件上報渠道，設置微信公眾號、快樂平安APP、快樂平安網頁版3個上報信息安全洩露事件的渠道，並設有專人負責篩查上報內容。
- 針對信息安全領域常見的攻擊場景開展多次專項演練，演練場景包括挖礦木馬處置、網頁防篡改處置、容器安全webshell、釣魚郵件、勒索病毒處置、賬號異常處置等。通過應急演練，幫助公司安全人員熟悉應急處置流程，提升公司安全團隊的應急響應能力。



“磐石行動”中獲評“優秀藍方隊伍”榮譽

報告期間，陸金所控股在上海市工業和信息化領域網絡安全實戰攻防活動“磐石行動”中，通過10天二十四小時的實戰演練，成功防禦敵方所有攻擊並進入加時賽，取得全程“0”失分的優異成績，並獲評“優秀藍方隊伍”榮譽，展現我們卓越的信息安全防禦及應急響應能力。



“磐石行動”中獲“優秀藍方隊伍”榮譽



“觀安杯”管理運維賽中獲初賽二等獎

在上海市市委網信辦指導、網絡安全技能競賽組委會主辦的2023年ISG網絡安全技能競賽“觀安杯”管理運維賽中，我們憑藉優秀的網絡與數據安全管理水平、技術保障能力，獲得初賽二等獎的成績。



“觀安杯”管理運維賽中初賽二等獎

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

信息安全培訓

為培養員工的信息安全意識並提高員工的防護能力，陸金所控股每年開展多元化的安全培訓宣導方式，包括但不限於郵件轉發、專題郵件宣導、主題宣講、外聘講師培訓、知鳥課程、直播分享、知識競賽、高管訪談等，為包括外包員工在內的全體員工開展信息安全相關培訓及活動。

我們的信息安全培訓內容基於風險驅動，利用信息化平台及工具深入挖掘員工高風險行為或高風險事件，針對性開展培訓，降低信息安全風險的發生概率；我們追求兼顧專業性、可讀性與互動性的培訓形式，運用“營銷”理念開展宣導，大力營造“人人有責、人人可為”的安全文化氛圍。報告期間，信息安全教育培訓覆蓋全體員工。

- 月度安全培訓：我們每月開展1次全員深度安全培訓，確保全體員工觸達；
- 季度專崗培訓：我們每季度開展至少1次專崗培訓，面對內部高風險員工和崗位開展針對性風險導向型培訓，覆蓋諮詢顧問、行政人員、後線人員等員工；
- “安全有道 知安方行”信息安全強化月活動：除年度全體員工安全意識測評外，報告期間我們面向全體員工推出7項課程學習和測評考試活動，注重結合自身業務及人為因素，靈活開展線上與線下宣導，創新安全意識教育宣傳方式並豐富課程內容，吸引員工100%參與。



更可持續的金融

04

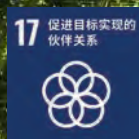
陸金所控股始終堅持可持續發展理念，積極踐行聯合國可持續發展目標（SDGs）。基於公司可持續發展管理的要求，我們制定一系列綠色辦公的舉措，致力於打造綠色低碳的辦公環境和運營模式。同時，我們憑藉自身資源和背景優勢，積極聯合合作夥伴共同開展可持續發展實踐。在供應鏈管理中，我們通過ESG理念的融入持續評估ESG相關風險，與合作夥伴共同構建可持續發展生態系統。

○ 亮點績效

報告期間，通過一系列的利舊舉措共節省資產15,956件，共節約金額2,326萬元

截至報告期末，“平安守護者行動-國家公園”項目已守護1,000個動植物物種、守望10,000平方公里土地、移植50,000株樹苗、修復超604畝大熊貓棲息地的目標，並推動超5萬名帶頭人學習鄉村綠色發展知識

本年度，100%的合作夥伴簽署《廉潔承諾書》，100%的供應商已通過現場考核、年度評審等工作



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄



共創綠色未來

陸金所控股積極踐行綠色可持續理念、搭建綠色運營模式，致力於降低自身運營活動對環境的負面影響。我們遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的相關要求，制定《總部職場環境維護手冊》等管理制度並嚴格落實，將減污降碳、協同增效等可持續發展理念細化至日常運營的各個方面，全面推進陸金所控股的綠色可持續發展。

綠色運營

綠色辦公

陸金所控股積極推廣低碳健康可持續的辦公模式，倡導節水節電、無紙化辦公等多項綠色運營舉措，致力於減少運營過程中的能源和資源消耗，以優化能源結構、提升運營效率。我們致力於減少廢水、廢氣、廢棄物等三廢和溫室氣體的排放，提高水資源使用效率。報告期間，公司基於經營底線要求，督導機構及時完成278個職場的退租工作，節約職場運維費用支出和水電消耗。報告期間，我們未發生任何與環境管理相關的重大違規違例事件，在獲取水源上亦不存在任何問題或爭議。

節約用電



- 集團統一管控中央空調並設置專人專管或自動開關，嚴格控制空調開放數量和溫度；
- 使用高效節能LED燈具替代普通燈管，並設置工作日照明分組管控，減少用電損耗；
- 在辦公區電路設計時，通過線路分區實現按需用電，避免非必要的用電消耗；
- 加強用電管理，通過智能電錶實時監控用電數據，掌握用電需求，並對用電異常情況進行及時整改。

節約用水



- 加強水龍頭等供水設備的管理，使用節水感應水龍頭並定期維護，避免不必要的水資源浪費；
- 張貼節約用水標識，倡導員工節約用水，提升節水意識；
- 鼓勵保潔利用直飲水廢水進行清潔工作，實現廢水回用。

節約辦公資源



- 倡導並大力推行無紙化辦公，積極推行雲打印，減少工作中紙質材料的使用；
- 積極推廣招標流程電子化，減少相關紙質材料的使用；
- 規範化管理打印機，限制打印權限、加強打印機監督，減少錯打/重打/單面打印的情況；
- 設置辦公用紙回收，減少不必要的紙張浪費。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄

報告期間，為有效實現環境目標，陸金所控股鼓勵各分支機構制定科學可行的減排策略並行動，積極推廣低碳、無紙化辦公和低碳差旅，合理降低能耗、減少水和紙材的使用；並鼓勵各業務部門結合自身業務特色積極探索能源提效降耗、技術創新的新路徑。截至報告期末，我們已實現與去年同期相比，用電量節約35%、用水量節約17%、用紙量節約28%、溫室氣體減少排放31%，未來將持續努力以進一步減少資源消耗與排放。

節能評比活動，助力企業可持續發展

陸金所控股各分支機構根據自身實際運營情況，積極踐行低碳運營模式，設定多項環境管理目標及管理措施，推動自身綠色低碳運營的同時，助力公司的綠色發展目標。各分支機構以樓層為單位，每月開展“節能降耗，我先行”的活動，鼓勵各部門無紙化辦公、電子化競標、回用紙張等節能舉措，通過印刷量降幅率評比，給獲勝部門頒發“綠色環保部門”流動紅旗，助力職場節能降耗。



廢棄物管理

我們高度重視廢棄物管理，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《電子廢物污染環境防治管理辦法》等運營所在國家和地區的法律法規，針對辦公運營場所產生的無害及有害廢棄物，設置具體的處理流程，確保其得到妥善處理及回收利用。

- 針對打印機硒鼓墨盒、廢舊燈管等危險廢棄物，我們設立專門的處置地點，並設置專項回收流程；
- 針對電腦配件以及廢舊電池，我們將其交給有資質的供應商進行定期集中妥善處理。

我們深入貫徹“降本增效”的原則，積極盤活閑置資產，全方位提升現有資產的利用率，從源頭減少廢棄物的產生。我們積極開展資產利舊，每月收集各地機構閑置資產的數據，將可利用的舊資產數據統一匯總並共享至全國機構，以便於各機構選擇所需配置的資產，確保舊資產可以得到及時、有效的利用。此外，我們在行政達標制度化考評細則中增加利用舊物獎勵機制，鼓勵員工充分利用舊物，減少新設備的購買量，提高設備的使用率。報告期間，我們通過一系列的利舊舉措共節省資產15,956件，共節約金額2,326萬元。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄

生物多樣性保護

陸金所控股高度重視生物多樣性保護，堅決履行生物多樣性保護承諾，並積極開展相關實踐。我們聯合平安集團和平安信托，於2021年底設立全國首支“碳中和”慈善信托。同年，我們啟動了“平安守護者行動-國家公園”項目，並落地實施於東北虎豹國家公園琿春市局、大熊貓國家公園雅安分局，通過關聯不同的社群、物種、企業，踐行國家公園“共有、共享、共建”的全民公益性理念，圍繞生態林改造與棲息地修復等重點舉措，積極推進國家公園建立與發展，全面助力生物多樣性保護。

2023年，我們聯合友成企業家鄉村發展基金會，針對不同類型人員開展生態保護能力提升培訓項目。針對國家公園工作人員，我們開展生態保護宣傳能力培訓；針對青年人，開展生態友好和野生動植物保護宣教培訓；針對生態友好型農產品種植、管理人員，提供技能培訓。截至報告期末，該項目實現培養培訓國家公園週邊致富帶頭人、村民、工作人員200餘人，打造5個平安守護者、領頭雁線下基地，並向國家公園捐贈700M終端、野外設備、冬季巡護服、四季巡護服等物資近700件以保障當地一線守護者的安全；該項目協助國家公園轄內及週邊社區拓展銷售渠道，提升當地農戶的致富技能和生活水平，實現生物多樣性創新綠色發展與增強鄉村振興福祉之間的平衡與結合。



“平安守護者行動——國家公園”項目

基於此項目，我們聯合新華社、網易文創出品《深山尋虎》公益視頻，向公眾展示“平安守護者行動-國家公園”項目與東北虎豹國家公園工作人員等共同守護自然生靈的美好故事，呼籲群眾對國家公園及巡護員投入更多關注。此外，我們整理輸出社會資本參與中國國家公園建立與發展的典型案例《平安守護者行動：陸金所控股結緣國家公園》，其文字及視頻案例雙雙入選清華大學MBA案例，為更多企業提供參考，鼓勵共同為生物多樣性保護貢獻力量。



《深山尋虎》公益視頻



《平安守護者行動：陸金所控股結緣國家公園》案例入選清華大學MBA

截至報告期末，該項目已實現守護1,000個動植物物種、守望10,000平方公里土地、移植50,000株樹苗、修復超604畝大熊貓棲息地的目標，並推動起5萬名帶頭人學習鄉村綠色發展知識，為保護生物多樣性、共建人與自然美好家園作出有效貢獻。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄

應對氣候變化

陸金所控股深明氣候變化對各行各業帶來的影響及風險，積極採取行動應對氣候變化帶來的挑戰和機遇。我們通過建立完善的ESG管治架構和管理制度對氣候變化相關事宜進行識別與應對。董事會、消保及ESG委員會持續審視氣候變化等ESG事宜，監督資源節約、節能減排等相關工作的落實。陸金所控股執行委員會負責制定相應的ESG工作計劃及執行方案，並由ESG執行小組負責落實和統籌相關的具體工作，從上至下全方位應對氣候變化所帶來的潛在影響。

我們持續關注氣候變化發展趨勢，結合公司運營實際情況，持續評估氣候變化對公司短期、長期運營的影響，梳理並識別與公司業務相關的氣候變化風險，主動制定應對策略，通過節能減排、綠色運營等管理舉措，減少公司運營對環境的影響。同時，我們積極識別氣候變化機遇，主動響應綠色低碳經濟發展趨勢，積極佈局綠色低碳產品及業務，推動公司的可持續發展。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄



共建行業生態

我們相信，以開放、包容的態度與行業夥伴開展多方交流與合作可以推進企業不斷進步。公司持續完善供應鏈管理體系，與上下游企業建立合作共贏的夥伴關係，並深度參與行業研究、積極進行行業交流，致力於共同構建透明、創新的商業生態。

可持續供應鏈

陸金所控股致力於引導供應商共同構建負責任管理體系，協助供應商推進自身的可持續運營，建設健康長久的可持續供應鏈。我們嚴格遵守平安集團制定的《平安集團可持續供應鏈政策》《採購業務供應商管理細則》等制度，持續完善供應商管理機制，推進供應商管理規範化、體系化。



走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持續的金融

附錄

陸金所控股持續關注供應商在社會責任及環境方面的績效表現，積極呼籲供應商參與平安集團開展的企業社會責任相關培訓，攜手全體供應商共同踐行企業社會責任與義務。我們將可持續發展要求加入供應商合同條款中，並在供應商入選審核、過程管理、追蹤反饋等環節中融入可持續發展考量因素，重點關注供應商在信息安全、勞工權益、環境保護等方面的表現。此外，我們在信息安全和隱私保護、低碳綠色技術轉型及發展、勞工權益保護及員工發展等方面作出明確規定，並對供應商在內的合作夥伴提出反貪腐要求，涉嫌違反商業道德的合作供應商，堅決終止雙方合作。



本年度

100%的合作夥伴簽署《廉潔承諾書》

100%的供應商已通過現場考核、年度評審等工作。



行業交流與合作

陸金所控股始終以開放、包容的態度參與行業交流合作，致力於攜手夥伴共同探討行業問題，共創行業新價值。



陸金所控股與中國人民大學中國普惠金融研究院聯合發佈《小微企業金融健康》報告

2023年，陸金所控股與中國人民大學中國普惠金融研究院聯合撰寫並發佈《小微企業金融健康》報告。報告從財務管理、風險防範、資本籌措等維度系統性分析中國小微企業的經營現狀和面臨的挑戰，並構建標準化的小微金融健康指數，為政府部門和金融機構優化小微金融服務提供決策參考。



2023中國社會責任投資高峰論壇

陸金所控股聯席CEO計葵生、平安消金總經理倪榮慶受邀出席中國人民大學中國普惠金融研究院主辦的“2023中國社會責任投資高峰論壇”，分享陸金所控股的ESG理念與實踐，闡述平安消金保護消費者金融健康的核心舉措，彰顯公司履行社會責任的企業擔當，提升行業關注。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融



附錄一：對聯合國可持續發展目標的回應

SDGs	涉及章節	SDGs	涉及章節
	更有溫度的金融——深耕普惠金融 更有溫度的金融——履行社會責任		更高效率的金融——推進科技賦能
	更有溫度的金融——履行社會責任		更有溫度的金融——深耕普惠金融 更有溫度的金融——履行社會責任
	更高效率的金融——打造優質團隊		更可持續的金融——共創綠色未來
	更有溫度的金融——履行社會責任 更高效率的金融——打造優質團隊		更加可靠的金融——聚力金融消保 更高效率的金融——推進科技賦能
	更有溫度的金融——履行社會責任 更高效率的金融——打造優質團隊		更可持續的金融——共創綠色未來
	更可持續的金融——共創綠色未來		更可持續的金融——共創綠色未來
	更有溫度的金融——深耕普惠金融 更有溫度的金融——履行社會責任 更高效率的金融——打造優質團隊		更加可靠的金融——夯實治理基礎
			更可持續的金融——共創行業生態

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融



附錄二：ESG量化績效

環境範疇 ⁸			
關鍵績效指標	單位	2023	
排放物			
A1.1	廢氣排放量	千克	47.58
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	23,510.43
	溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量/人	0.65
A1.2	直接溫室氣體排放（範圍1）	噸二氧化碳當量	117.63
	間接溫室氣體排放（範圍2） ⁹	噸二氧化碳當量	19,614.02
	間接溫室氣體排放（範圍3） ¹⁰	噸二氧化碳當量	3,778.78
A1.3 ¹¹	所產生有害廢棄物總量	噸	不適用
	有害廢棄物總密度	噸/人	不適用

環境範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
A1.4 ¹²	所產生無害廢棄物總量	噸	151.68
	所產生無害廢棄物總密度	噸/人	0.004
資源使用			
	能源總消耗量	千個千瓦時	34,979.72
	能源總密度	千個千瓦時/人	0.97
A2.1	不可再生燃料（直接）消耗量	千個千瓦時	587.26
	購入能源（間接）消耗量 ¹³	千個千瓦時	34,392.45
A2.2	耗水量	立方米	187,800.36
	耗水密度	立方米/人	5.19

8. 環境KPIs密度值以2023年度本集團員工總數為分母計算。

9. 間接溫室氣體排放（範圍2）主要源於運營過程消耗的外購電力，其中電力的溫室氣體排放因子採用《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》（環辦氣候〔2021〕9號）。

10. 間接溫室氣體排放（範圍3）主要源於運營過程的紙張使用及員工差旅產生的碳排放，其中排放因子採用由生態環境部發佈的《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數集（2022）》。

11. 公司打印機都為租賃形式，由供應商負責硒鼓墨盒更換，不涉及有害廢棄物。

12. 無害廢棄物主要包括辦公室用紙及其他一般固體廢棄物。

13. 購入能源（間接）消耗量由外購電力折算。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

社會範疇 ¹⁴		
關鍵績效指標	單位	2023
僱傭		
僱員總數	人	36,215
按性別劃分的僱員人數		
男性	人	19,777
女性	人	16,438
按年齡組別劃分的僱員人數		
30歲以下	人	11,691
B1.1 30至50歲	人	24,428
50歲以上	人	96
按僱傭類型劃分的僱員人數		
全職員工	人	36,215
按地區劃分的僱員人數		
中國大陸	人	36,136
港澳臺及海外地區	人	79

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
按僱員類別劃分的僱員人數			
B1.1 高級管理人員	人	152	
非高級管理人員	人	36,063	
僱員流失率	%	33.69	
按性別劃分的流失率			
男性	%	35.68	
女性	%	31.13	
按年齡組別劃分的流失率			
B1.2 ¹⁵ 30歲以下	%	40.92	
30至50歲	%	29.32	
50歲以上	%	19.40	
按地區劃分的流失率			
中國大陸	%	33.71	
港澳臺及海外地區	%	23.85	

14. 員工人數僅統計全職員工。

15. 本集團僱員流失率僅統計工作年限一年以上的員工，公式為：僱員流失率= 期間離職人數/（期間離職人數+期末員工人數）。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

○ 附錄

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
健康與安全			
過去三年的因工死亡人數			
B2.1	2023	人	0
	2022	人	0
	2021	人	0
B2.2	因工傷損失工作日數	天	521
發展及培訓			
	受訓雇員百分比	%	100
按性別劃分的受訓雇員百分比			
B3.1	男性	%	100
	女性	%	100
按雇員類別劃分的受訓雇員百分比			
	高級管理人員	%	100
	非高級管理人員	%	100
B3.2	每名雇員完成受訓的平均時數	小時	4.99

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
按性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數			
B3.2	男性	小時	5.06
	女性	小時	4.93
按雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數			
	高級管理層	小時	6.21
	非高級管理人員	小時	4.98
供應鏈管理			
	供貨商總數	家	444
按地區劃分的供貨商數目			
B5.1	東北區域	家	22
	華北區域	家	119
	西北區域	家	30
	華東區域	家	138
	華中區域	家	75
	南方區域	家	60

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
產品責任			
B6.1 ¹⁶	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	不適用
	接獲關於產品和服務的投訴數目	起	563
B6.2	客戶投訴率	%	0.0009
反貪污			
B7.1	對本集團或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0
B7.3	向董事提供的反貪污培訓時數	小時	3

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2023	
B7.3	向員工提供的反貪污培訓時數	小時	7,650
社區投資			
	義工時數	小時	5,708.64
專注貢獻範疇			
	應急響應	萬元	8.00
B8.2	產業幫扶	萬元	15.42
	健康關懷	萬元	11.78
	教育捐贈	萬元	10.33

16. 本集團業務主要涵蓋零售信貸賦能、消費金融等方面，不涉及產品安全與健康議題。

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融



附錄三：聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG指標	對應章節
範疇：環境	
A1：排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
A1.1	排放物種類及相關排放數據。 附錄二：ESG量化績效
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄二：ESG量化績效
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 公司打印機都為租賃形式，由供應商負責硒鼓墨盒更換，不涉及有害廢棄物。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄二：ESG量化績效
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 共創綠色未來的
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 共創綠色未來的

ESG指標	對應章節
A2：資源使用	
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 共創綠色未來
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄二：ESG量化績效
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 附錄二：ESG量化績效
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 共創綠色未來
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 共創綠色未來
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。 我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。
A3：環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 共創綠色未來
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 共創綠色未來

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

○ 附錄

ESG指標	對應章節
A4: 氣候變化	
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 共創綠色未來
A4.1	描述已經可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 共創綠色未來
範疇：社會	
B1: 僱傭	
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： 打造優質團隊 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。 附錄二：ESG量化績效
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的雇員流失比率。 附錄二：ESG量化績效
B2: 健康與安全	
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： 打造優質團隊 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

ESG指標	對應章節
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 附錄二：ESG量化績效
B2.2	因工傷損失工作日數。 附錄二：ESG量化績效
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 附錄二：ESG量化績效
B3: 發展及培訓	
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 打造優質團隊
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。 附錄二：ESG量化績效
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。 附錄二：ESG量化績效
B4: 勞工準則	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： 打造優質團隊 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 打造優質團隊
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 打造優質團隊

走進陸金所控股

董事長致辭

2023年高光時刻

可持續發展戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

ESG指標	對應章節
B5: 供應鏈管理	
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。 共建行業生態
B5.1	按地區劃分的供應商數目。 共建行業生態
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的 供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。 共建行業生態
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的 慣例，以及相關執行及監察方法。 共建行業生態
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例， 以及相關執行及監察方法。 共建行業生態
B6: 產品責任	
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤 及私隱事宜以及補救方法的： 推進科技賦能 聚力金融消保
	(a) 政策；及
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的 資料。
B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百 分比。 我們的主營業務不涉 及產品運售。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 附錄二：ESG量化績效
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 推進科技賦能

ESG指標	對應章節
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。 我們的主營業務不涉 及產品回收。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及 監察方法。 保障信息安全
B7: 反貪污	
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守 對發行人有重大影響的： 夯實治理基礎
	(a) 政策；及
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的 資料。
B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污 訴訟案件的數目及訴訟結果。 附錄二：ESG量化績效
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方 法。 夯實治理基礎
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 附錄二：ESG量化績效
B8: 社區投資	
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其 業務活動考慮社區利益的政策。 履行社會責任
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健 康、文化、體育）。 履行社會責任
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 履行社會責任



Lufax Holding Ltd
陸金所控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(聯交所股份代號: 6623)

(紐交所股票代碼: LU)