

陆金所控股
LUFAX

聯交所股份代號： 6623

紐交所股票代碼： LU

2024_{年度}

環境、社會
及管治報告



CONTENTS

目錄

關於本報告	01		
走進陸金所控股	02		
董事長致辭	03		
2024年高光時刻	04		
可持續發展戰略	06		
		附錄一	60
		附錄二	64
		附錄三	65

1.

更有溫度的金融

深耕普惠金融	12
履行社會責任	15

2.

更高效率的金融

推進科技賦能	21
優化客戶服務	22
打造優質團隊	24

3.

更加可靠的金融

夯實治理基礎	30
聚力金融消保	41
保障信息安全	46

4.

更可持續的金融

共創綠色未來	53
共建行業生態	58

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2024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2024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，部分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。

編制依據

本報告參考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、社會及管治報告守則》進行編制，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。量化數據應附帶說明，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）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/>
流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

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融易，致力於以創新科技和完善風控協助廣大小微型企業主、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

2,169 億元



累計借款人數約達近

2,590 萬人



提供消費金融貸款達

501 億元



董事長致辭



很榮幸與各利益相關方分享陸金所控股的年度《環境、社會和管治專題報告》。2024年，是宏觀經濟穩步復蘇與金融高品質發展的關鍵節點，也是金融行業深化高品質發展的關鍵一年。陸金所控股作為連接小微企業與金融資源的樞紐，我們始終堅守“金融為民”的立業初心，將“更有溫度、更高效率、更加可靠、更加可持續”的發展主張融入業務肌理，在服務實體經濟、踐行社會責任的道路上穩步前行。這些實踐也獲得了國際認可，MSCI ESG評級躍升至AA級，成為對我們可持續發展能力的權威肯定。

一、更有溫度的金融：以普惠之心連結民生福祉

金融的溫度，源於對多元需求的精準回應與對薄弱環節的持續深耕。2024年，我們始終以“省心、省時、又省錢”的服務宗旨，將金融活水引向最需要的領域。我們針對小微企業、個體工商戶等群體的融資痛點，通過面向科創、製造業的大額無抵押方案、針對個體經營者的便捷融資產品等方式，構建覆蓋經營全生命週期的金融服務體系，以精準服務破解發展難題持續推進產品供給側改革。在鄉村振興領域，我們深化“金融+”模式，通過“金融+女性”項目為鄉村創業女性提供資金支持，以“金融+產業”實現從產前培訓到產後產銷的全流程幫扶，讓金融服務真正紮根鄉土、賦能民生，觸達基層末梢。

二、更高效率的金融：以科技之力啟動服務效能

效率提升是金融高品質發展的核心引擎，而科技創新則是效率突破的關鍵支撐。2024年，我們以數位技術為抓手，持續優化服務流程，讓金融服務更快捷、更高效。在業務流程優化上，我們對AI貸款解決方案“行雲”進行全面升級，通過技術反覆運算進一步壓縮借款申請時長，大幅提升放款效率，讓小微企業主的資金需求得到快速回應。依託全線上操作體系與覆蓋全國的服務網路，我們實現了“線上智慧審批+線下專屬諮詢”的有機結合，既減少了客戶奔波成本，又通過專業服務解決選擇難題，真正實現“一站式”融資服務的落地，讓科技驅動的效率提升轉化為實實在在的發展動能。

三、更加可靠的金融：以治理之基築牢發展底線

可靠是金融機構的立身之本，更是贏得信任的核心前提。2024年，我們以完善的治理體系與嚴格的風險管控，構建

全方位的可靠保障體系。我們持續深化董事會多元化建設，將ESG考慮全面融入決策流程，通過常態化風險排查與內控優化，確保經營合規穩健。同事，我們貫徹消費者權益保護是可靠金融的核心內涵，建立管理層“客戶零距離”接訪機制，全年開展百餘場一線接訪，推動百余項服務優化舉措落地，搭建全流程消保培訓體系，讓消保意識內化為全員生產力。在數據安全領域，我們構建“三重信息安全管理體系”，通過ISO 27001國際認證，在網路安全實戰攻防中實現“零失分”，並建立黑產線索全鏈條處置機制，以技術硬實力守護客戶信息與資金安全。

四、更加可持續的金融：以綠色之道踐行長遠使命

可持續發展是金融機構的時代責任，更是實現價值共生的必由之路。我們積極回應氣候變化發展趨勢，結合公司運營實際情況，依照TCFD氣候信息披露框架，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，在內部運營中，我們持續推進低碳轉型，通過數字化辦公升級、能源消耗管控等舉措降低運營碳足跡，將綠色理念融入日常管理的每一個環節。

展望未來，我們將以MSCI AA級評級為新起點，持續深化“四更金融”實踐，在服務實體經濟、推進綠色發展、保障金融安全的道路上篤定前行。我們將與全體同仁攜手共進，共同實現商業價值與社會價值深度融合，共築可持續金融的美好未來。

陸金所控股有限公司董事長
羅迪奇

○ 董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



2024年高光时刻

更有温度的金融

深耕普惠金融

- 共為近**2,590**萬客戶提供了貸款服務，貸款餘額達**2,169**億元
- 服務範圍已覆蓋全國主要行政區，累計服務超**2,500**個縣級行政區，為近**1,000**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**82%**

服務鄉村振興

- 累計服務超**48**萬涉農小微群體
- 協助近**300**位農村合作社帶頭人及農創者獲得幫扶資金超**1.6**億元



更高效率的金融

推進科技賦能

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

優化客戶服務

- 積極解答客戶的問詢，客戶投訴率為**0.001%**，客戶投訴回應率**100%**

打造優質團隊

- 知鳥平台共上架線上微課**7,140**門、開展線上培訓**24,858**場，累計學習人次**432**萬，累計學習時長達**191.9**萬小時





2024年高光时刻

更加可靠的金融

夯实治理基础

- 本年度公司共开展 **534** 场党纪活动、**264** 场廉政教育活动、案例通报 **50** 次，员工反贪腐培训覆盖率达 **100%**

聚力金融消保

- 消保宣传活动的累计开展 **1,030** 场，覆盖人数超 **1,613** 万人次，其中“高管专家讲消保”系列活动累计覆盖超 **600** 万人次

保障信息安全

- 信息安全管理系统已全部成功通过ISO/IEC 27001：2022信息安全管理体系认证，实现 **100%** 业务认证覆盖率

更可持续的金融

共创绿色未来

- 截至报告期末，我们已实现与去年同期相比，用电量节约 **23.7%**、用水量节约 **6.8%**、用纸量节约 **46.7%**、温室气体减少排放 **25.4%**

共建行业生态

- 超 **98%** 的合作夥伴签署《廉洁承诺书》，**100%** 的供应商已通过现场考核、年度评审等工作



A photograph of four children running away from the camera across a grassy field towards a line of trees. The sun is low in the sky, creating a warm, golden glow and lens flare. Each child is holding a white paper airplane. The image is framed with large, semi-transparent orange and red circular shapes in the corners. The text '可持續發展戰略' is overlaid on the bottom left in white.

可持續發展戰略



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

○ 可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

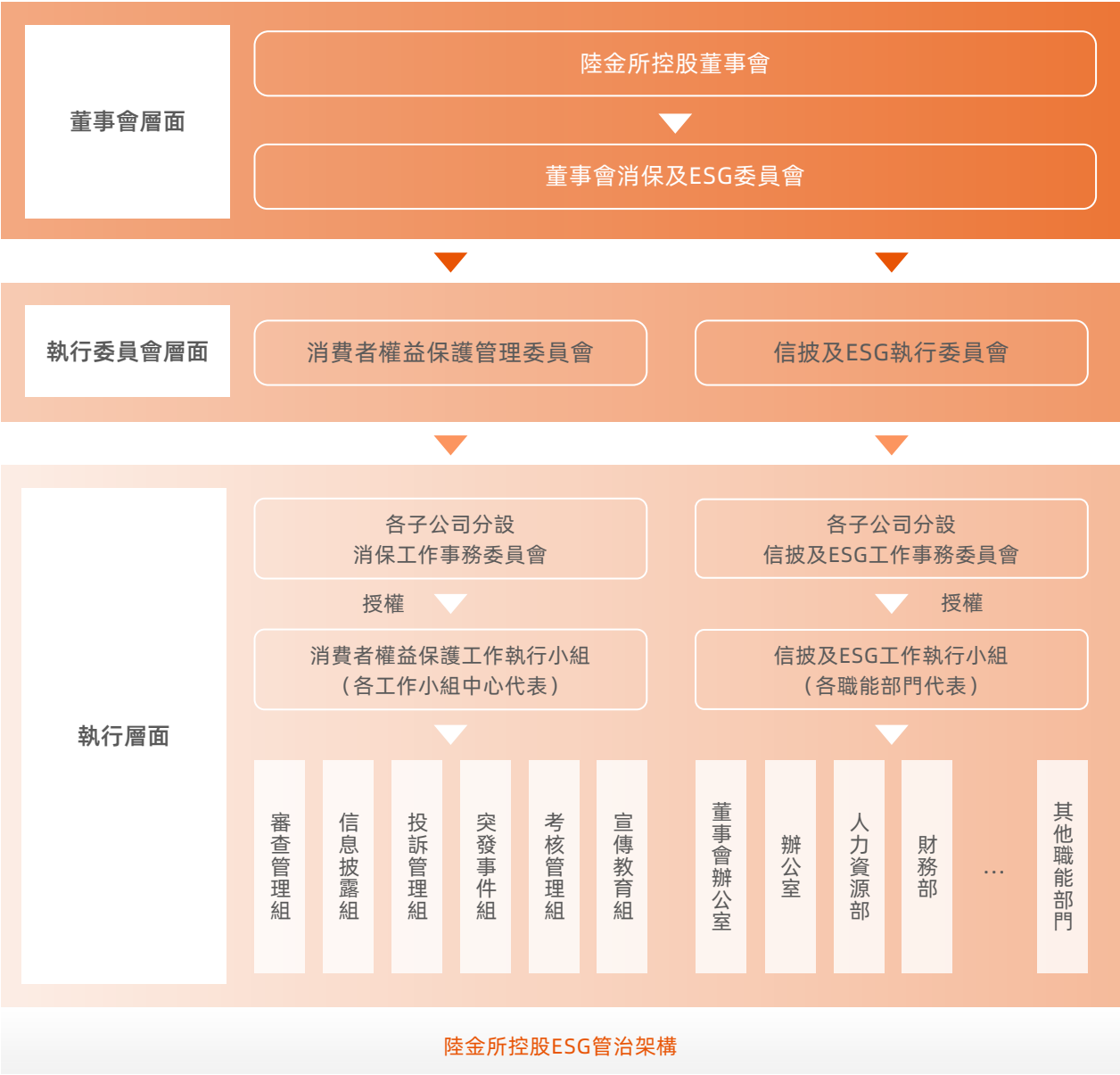


董事會聲明

陸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

陸金所控股致力於實現長期、高品質的可持續發展，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管理委員會和信披及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。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

○ 可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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。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 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2025年10月審議通過。





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
政府及監管機構	• 信息與數據安全	• 提升信息安全管理
	• 金融產品安全與風控	• 日常監督檢查
	• 負責任營銷	• 日常匯報溝通
	• 合規風險管理	• 合規披露
	• 商業行為準則	• 專題調研與會議
	• 公司治理	• 論壇及交流項目
	• 普惠金融	• 年報和公告
	• 鄉村振興	• 帶動就業
	• 廢棄物管理	• 依法合規經營
	• 節約能源與資源使用	• 政策諮詢與落實
股東及投資者	• 生態保護與修復	
	• 應對氣候變化	
	• 信息與數據安全	• 年報和公告
	• 金融產品安全與風控	• 路演及投資者會議
	• 科技賦能	• 研發投入與產品創新
	• 普惠金融	• 分析員電話會議
	• 合規風險管理	• 穩健經營
	• 商業行為準則	• 公司網站
	• 公司治理	• 股東周年大會

利益相關方	關注議題	溝通渠道
客戶	• 信息與數據安全	• 電話服務熱線
	• 金融產品安全與風控	• 客戶滿意度調查
	• 客戶服務	• 優化產品與服務品質
	• 消費者隱私保護	• 嚴密保護使用者信息
	• 負責任營銷	• 產品滿意度調研與研發
	• 普惠金融	
供應商及合作夥伴	• 可持續供應鏈	• 供應商採購平台
	• 商業行為準則	• 供應鏈規範管理與優化
員工	• 員工福利與權益保護	• 投訴渠道
	• 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
傳媒及公益組織	• 鄉村振興	• 年報和公告
	• 普惠金融	• 年度及中期業績發佈會
		• 新聞稿及刊物
		• 媒體訪問
		• 傳媒查詢
		• 社區宣傳



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
報告指引

市場
關注

行業
特點

同行
議題

01

篩選ESG議題

02

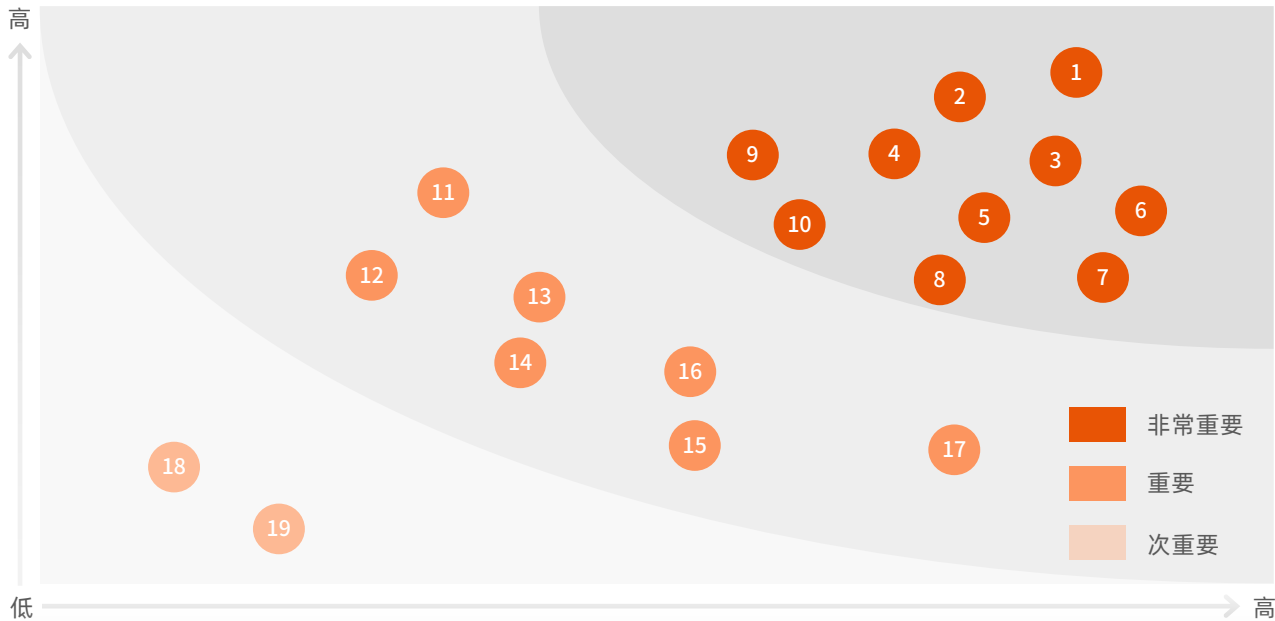
重要性評估

利益相關方溝通

03

ESG重要性議題矩陣

04



ESG重要性議題矩陣圖

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

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，說明滿足人民對美好生活的嚮往。

○ 亮點績效

共為近2,590萬客戶提供了貸款服務，貸款餘額達2,169億元

消費金融服務範圍已覆蓋全國主要行政區，累計服務超2,500個縣級行政區，為近1,000萬客戶提供消費金融服務，其中三線城市及以下用戶占比近82%

○ 本章節回應SDGs：



1





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給不均之矛盾的重要途徑。陸金所控股積極回應國家關於推進普惠金融高品質發展的號召，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、人工智慧、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品質。

產品體系

2024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。

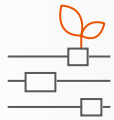
1



產品設計

在產品設計階段，我們深入分析不同客群的資金需求及風險特徵，從設置不同的期限、還款方式等方面進一步設計多樣化的產品方案，以更好地滿足客戶需求，有效降低客戶的綜合融資成本。

2



產品測試

在開發及測試階段，通過需求評審、合規評審、用戶測試及驗收機制，建立完善的品質管制體系，確保產品功能符合需求。開發完成後開展獨立的用戶接受度測試，創建清晰的測試案例，覆蓋全業務場景，確保上線後能夠滿足客戶需求。通過全面評估流程設計、功能完善性及系統時效性，為客戶提供最佳使用體驗。

3



運營監控

為確保產品上線後品質及效果符合預期，我們建立有效的運營監控機制，及時評估並調整產品策略，並通過數據分析等手段監控申請量、出額率、風險表現等關鍵指標，及時發現潛在問題，並識別改進方向調整產品策略，從而實現產品功能持續優化和反覆運算。

貸款類型	無抵押貸款及有抵押貸款	消費金融貸款
主要服務人群	個人及小微企業	個人
貸款餘額	2,169億元	501億元
主要產品	“微營貸” “宅e貸” “車e貸”	“平安小橙花” “平安小橙果”

信貸產品矩陣

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。

線上



通過打造全線上的申請、評估、放款工具，讓小微企業主能最快速度拿到低成本資金，有效緩解“融資難”融資“融資貴”等問題

線下



通過線下團隊精準了解小微企業主的需求，用專業能力，說明了解金融信息，面對面提供融資諮詢，解決小微企業主信息不對稱和數字化能力不強的問題

AI賦能

“AI（人工智慧）+ O2O（線上線下）” 模式

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。同時，陸金所控股亦不斷強化自身數字化轉型，持續優化“行雲”等AI借款解決方案，使得經營類貸款流程更加便捷高效。截至報告期末，“行雲”已累計服務客戶127.6萬。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

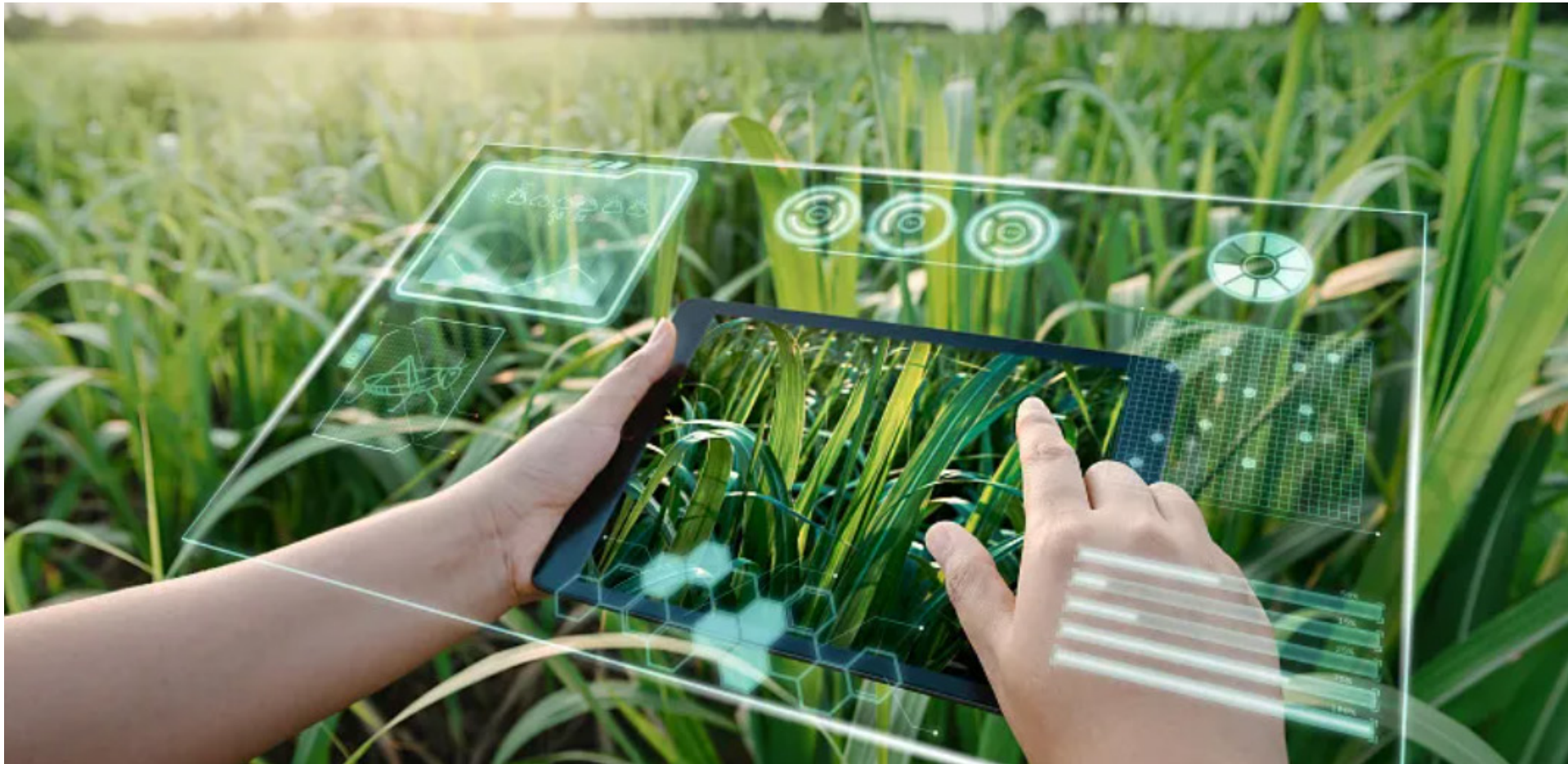
更可持续的金融

附录



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、短期周轉、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” 的線上貸款模式，為他們及時提供周轉資金支持。同時，針對多元化的用款需求，我們亦為客戶提供全方位可定制可調節的個性化搭配方案。截止報告期末，“微營貸” 已累計服務超10.6萬人，累計放款376億。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

消费金融

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連結，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、人工智慧技術，通過建立線上服務模式、開展網路平台合作等方式，實現業務流程網路化、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，為註冊使用者提供多方位服務。此外，我們亦積極回應國家號召，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2024年12月31日



陸金所控股消費金融服務範圍已覆蓋全國主要地區，

為近 **1,000** 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

82%，



走进陆金所控股

董事长致辞

2024高光时刻

可持续发展战略

○ 更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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，積極回應社會需求，為推動鄉村振興貢獻力量。

“金融+” 模式

陸金所控股積極回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2024年12月31日，陸金所控股累計服務超48萬涉農小微群體；協助近300位農村合作社帶頭人及農創者獲得幫扶資金超1.6億元，直接扶持建檔立卡戶超800戶，帶動周邊超15,000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。



“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啟動2024年“惠農金”項目，該項目已經連續開展8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800萬元母親創業迴圈金的投放，通過農產品種植、家庭農場、三產融合等8個扶持項目，切實幫助2430余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。



“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 — 返鄉致富帶頭人主題培訓項目

2024年5月，中國鄉村發展基金會返鄉創業致富帶頭人主題培訓在華中農業大學舉行開班授旗儀式。華中農業大學教育培訓學院，平安集團黨委辦公室、集團黨群工作部，陸金所控股旗下平安融易湖北分公司、平安銀行普惠金融部，臨洮縣委常委、副縣長等領導參會致辭並發言。來自甘肅臨洮、和政，陝西宜君、佛坪、四川涼山等平安集團幫扶點位合作社帶頭人、涉農帶頭人、返鄉青年、基層幹部共計35人參加開班儀式。項目開展以來，已協助陝西省佛坪縣、甘肅省和政縣、江西省蓮花縣三地四個合作社，約900戶社員實現了增收，項目受益人超2,500人。



“產中”產業造血 — 支持甘肅臨洮小金碗百合項目

陸金所控股聯合中國鄉村發展基金會，捐贈特色產業發展資金，落地支持臨洮恒德源農業發展有限公司小金碗百合羹類產品生產線建設項目。項目包括產品包裝升級、設備升級等，預計可每年新增加產值520萬元，增加利潤57.2萬元，新增就業崗位7個，同時年增加收購農副產品價值近230萬元。可帶動近150畝優質蘭州甜百合的種植，幫助32戶種植戶年增加百合種植收入超過7萬元，輻射帶動60個務農種植人員每年增加收入2.4萬元，有效的為地方百合種植產業、百合產品全產業鏈發展提供保障。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

“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品質，助力鄉村文化繁榮振興。

為回應集團教育公益建設發展，陸金所控股旗下平安融易湖北分公司前往黃梅縣平安希望小學開展幫扶，結合學校實際需求及學生實際情況，捐贈體育器材、生活物資等物品，用於進一步提升學校的教學條件、辦公條件。平安融易湖北分公司已經連續兩年對該所學校開展針對性幫扶，依託平安的公益力量，學校教學條件持續豐富完善，效果顯著。

2015年至今，陸金所控股以硬件維護、課程支教、遠端培訓、夏令營、獎學獎教金等幫扶舉措，打造了教育公益“五大工程”，實現教育公益行動的反覆運算升級。

隨著中國平安勵志計劃的開展，陸金所控股積極協助大學生隊伍開展2024年中國平安勵志計劃實地調研活動，9月，北京分公司、廣東分公司分別接待北京工商大學、廣東外語外貿大學的精英學子，一起就普惠金融服務、小微融資服務等主題進行研學探討。陸金所控股為學子們搭建金融行業舞臺，深入職場、深度實踐，進一步培養他們的實踐能力和創新思維。



“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”啟動以來，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。本年度，陸金所控股總部及下屬各機構開展了近40場公益活動，超千名員工積極開展助農行動，並在徒步過程中創造無痕山林，身體力行地保護當地生態環境。活動過程中，共計處理失序垃圾近1噸。



員工志願者對湖泊垃圾進行清理

走进陆金所控股

董事长致辞

2024高光时刻

可持续发展战略

○ 更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

公益參與及投入

陸金所控股自發組織平安志願者協會-陸金所控股股份會公益隊伍，以平安集團“三村暉”公益平台為依託，著力於產業幫扶、應急回應、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2024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**616**項公益活動，

此外，公司在平安集團“三村暉”平台

註冊人數達**15,569**人，

累計志願者服務時長達

5,861小時，

更高效率的金融

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，持續打造高效的金融服務和科技品牌。同時，我們深知優秀的人才隊伍是保障運營效率和服務品質的基石。我們尊重員工權益，不斷完善培訓與晉升體系，致力於建設優秀的人才隊伍。

○ 亮點績效

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

積極解答客戶的問詢，客戶投訴率為0.001%，客戶投訴回應率100%

知鳥平台共上架線上微課7,140門、開展線上培訓24,858場，累計學習人次432萬，累計學習時長達191.9萬小時

○ 本章節回應SDGs：



2.

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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“人工智慧、大數據、區塊鏈”三大核心技術賦能業務，不斷提升金融服務的競爭力。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。此外，我們通過開展知識產權法律宣導、專題培訓等方式加強對自身創新成果的保護。

陸金所控股綜合運用人工智慧、大數據、雲計算等科技技術，推出“無界”行雲2.0等解決方案，為不同客戶群體提供定制化、模組化、智能化、有溫度的金融服務。



有抵押數字化簽約 — “無界”

我們以數字化技術為核心，對有抵押貸款簽約辦押流程進行全面優化，支持客戶通過普惠APP實現遠端完成材料上傳、視頻簽約辦押等流程，解決傳統簽約模式流程複雜、客戶需多次到店、簽約人力不足等問題。客戶可實現“免到店”，節省來回奔波成本，簽約時間可提升54%，為客戶提供更省時、省心、省錢的服務體驗。報告期間，通過該項目累計放款規模達19.8億元，線上流程選擇率高達55%，同時改善了簽約人力和線上單證管理效率，有效降低兼崗風險，提升單證管理安全性，實現降本增效與合規經營的雙贏。



AI智慧貸款解決方案 — “行雲2.0”

“行雲”以人工智慧為核心，對小微融資業務流程進行改造，可實現最少零文字輸入、全程AI面對面服務體驗、大幅降低等待時間。“行雲2.0”通過技術升級，使中大額小微借款申請時長進一步下降20分鐘，95%的用戶可在1.3小時內獲得借款。通過視頻通訊平台、虛擬數位人、智慧資金引擎、信用評分模型等12大核心技術應用，實現“行雲2.0”省心、省時、又省錢三方面的升級。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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 **164** 件客戶投訴，

客戶投訴率為 **0.001%**

客戶投訴回應率 **100%**

貸前

“省心”



主動消息觸達

通過“APP披露產品信息，增進客戶信任”，為客戶提供省心服務。APP首頁針對新客主動展示產品信息及申請流程，詳細介紹注意事項，以清晰明瞭的方式說明客戶全面了解服務內容，從而有效減少客戶諮詢需求。年均減少進線諮詢量達30萬人次，主動服務讓客戶更省心。

貸中

“省時”



簡化操作步驟

通過“中斷點機器人輔助申請，優化行雲申請流程”，為客戶提供省時服務。引入中斷點機器人服務完善信息及添加連絡人環節中斷點客戶，通過APP、公眾號、企微等多渠道為客戶提供個性化服務指引，修復中斷點5萬人次/年，減少諮詢量3萬人次/年；優化綜合授權話術，明確告知審批被拒原因，高亮展示資方信息，充分保障客戶知情權，減少客戶進線諮詢量5.2萬人次/年，客戶申請操作更省時。

貸後

“省錢”



延長結清時間

通過“持續優化還款、結清、理賠客戶體驗”，為客戶提供省錢服務；新增大額轉帳支付、電子發票申請入口、優化代他人還款流程、理賠客戶APP自助服務功能等舉措，累計3,970人通過大額轉帳方式完成充值，金額達18.5億元；助力3.5萬人次通過微信/智慧客服開具電子發票，成功開票8,052人；助理想賠客戶回饋2.88億元，持續優化服務讓客戶更省錢。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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、結案和數據獲取等環節規範，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，其中部分渠道提供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啟AI回訪流程，並安排專人定期開展全流程質檢工作，以保障服務品質。

為迅速回應客戶服務請求並優化服務體驗，2024年本公司持續推進數字化服務升級，智慧客服解決率提升至

86%，年度轉人工服務量較上年減少32萬；同時，在智慧知識庫、語音時光軸等核心服務模組中引入AIGC技術，以提升客戶服務回應效率，節省服務耗時。2024年，為了解客戶需求和服務滿意度情況，公司通過調查問卷積極開展月度客戶滿意度調研工作，通過公眾號、企微等渠道廣泛徵集客戶意見，每月調查覆蓋量約30萬名客戶。



陸金所控股投訴處理流程

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



陸易花、小橙果展業合規培訓

2024年6月，陸易花、小橙果面向客服人員開展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，確保客服人員產品營銷表述合規。為確保培訓效果，我們將相關內容納入當月的合規考核中，共60名參考人員全部順利通過。



陸易花、小橙果展業合規培訓



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2024年
12月31日

陸金所控股共有 **35,875** 名全職員工
其中少數民族員工 **1,289** 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，制定標準招聘程式。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，並開展校園招聘會、管培生項目、校企合作等專項渠道，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“平安人”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。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。

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。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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“平安人”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三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“平安人”績效管理系統。公司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，為公司的長期高品質發展夯實基礎。

潛才培訓項目

中層 潛才項目

聚焦於優秀中層幹部，通過科學系統的識別機制與定向培養策略，構建中層儲備人才庫。

基層 潛才項目

聚焦於優秀總部基層、機構及城客中心總監，發掘並培育基層人才，為機構副手儲備合適的人才資源。

骨幹 潛才項目

聚焦於機構前線部經理、後線室經理，進行系統的潛才發掘、選拔、培養及任用機制。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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。

● 新員工培養

為幫助新入職員工快速了解公司戰略文化、培養工作習慣、適應工作環境，陸控為各層級新入職員工針對性打造“線上+線下”相結合的培訓體系及專屬培訓課程。課程內容涵蓋戰略文化、通用技能、專業素養等多個方向，適配員工入職期間的學習需求。線上體系通過學習平台自動推送，覆蓋全體新入職員工；線下訓練營圍繞崗位需求進行個性化內容補充，提升適崗能力，助力新入職員工快速適應崗位工作。

同時，我們為優秀應屆畢業生設計打造了包含線下必修課、線上選修課、專業業務學習及專屬導師計劃四個部分的營銷人才培養計劃，旨在通過系統化的培養體系和豐富的實踐機會，培養具備專業素養和實戰能力的營銷精英。

● 領導力專項賦能培訓

為培養各層次優秀潛力幹部，確保幹部梯隊充實，我們建立並不斷健全各層級員工專項賦能培養機制，以公司戰略與業務轉型方向為基點，持續夯實梯隊幹部能力建設，聚焦中層幹部升級換腦，基層骨幹激勵保留。針對全體中層幹部開展黨建引領系列學習項目，引入系列講座課程資源，全年開展2期，每期近100名幹部參訓；針對核心中層幹部開展走進名校項目，進一步感悟頂尖學府的學習氛圍，全年開展1期，近40名幹部參與。



● 特定職業發展培訓計劃

平安持續健全專業條線培養體系，圍繞銷售、貸後、消保、科技等專業條線，完善人才培養及發展體系，不斷夯實專業能力與技能，進一步打造專業學習與能力提升的氛圍。

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。

本年度



知鳥平台共上架線上微課 **7,140**門

開展線上培訓 **24,858**場

累計學習人次 **432.3**萬

累計學習時長達 **191.9**萬小時

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。

薪酬與福利

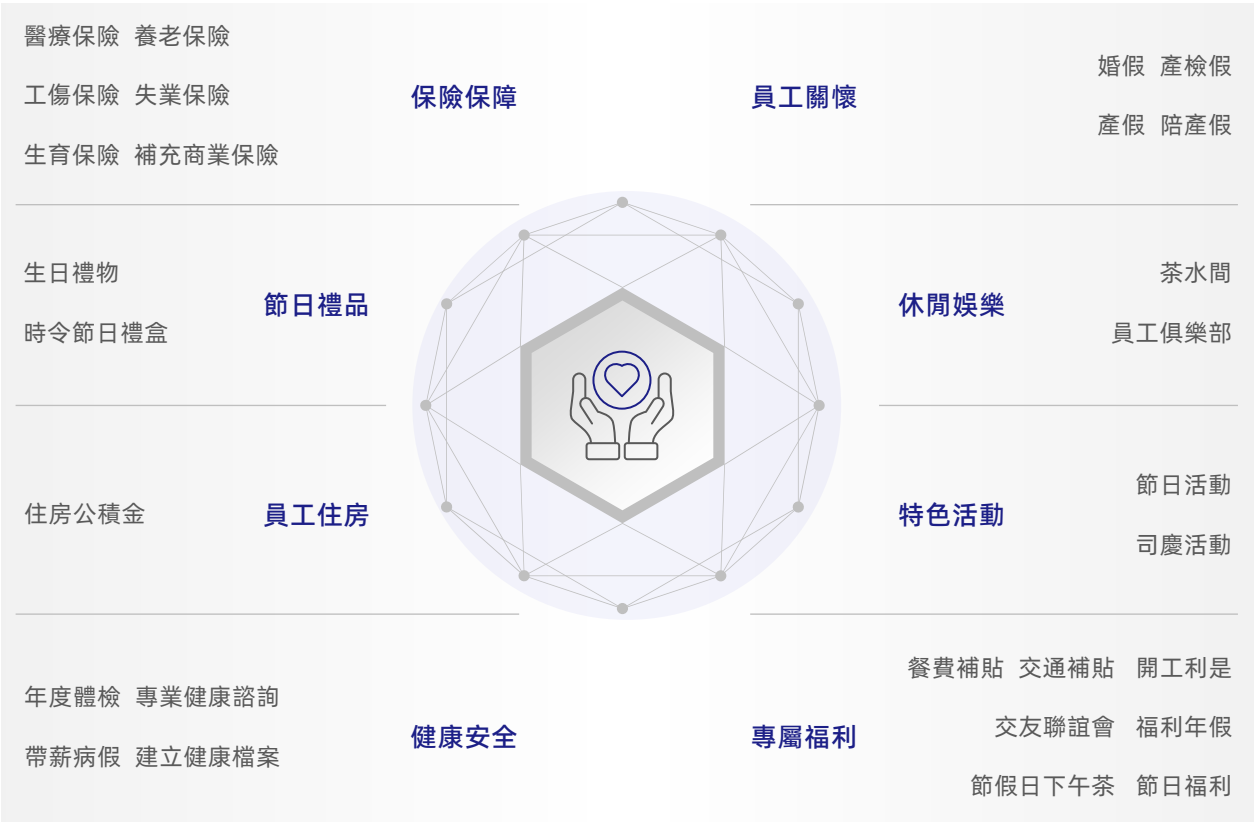
陸金所控股制定《薪酬管理制度》以完善全面薪酬體系，並為員工提供具有競爭力的薪酬。本公司設定全體員工（包括非管理崗位和非銷售人員）的薪酬結構由固定薪酬、績效獎金和長期激勵組成，並每年根據員工業績表現與績效指標完成情況進行動態調薪。

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1,200多位員工，其中高管占比25%，高管授予量占比75%，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，說明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

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

○ 更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

為貫徹“為職工群眾辦實事”，公司工會組織開展2024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。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。

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。2024年，我們對總部大樓部分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，並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。2024年，總部辦公室開展5次安全生產宣導，並加強節假日職場安全檢查，更換臨期滅火器。開展全國消防安全隱患自查自糾專項行動，發現並整改消防安全隱患153處。同時，大力宣導綠色辦公，呼籲員工節約用電、用水、用紙，做好垃圾分類。

消防安全講座

2024年11月，總部舉辦消防安全講座及急救技能培訓，針對職場內及家庭日常生活中可能存在的火災隱患及補救措施進行宣導與急救技能的認證培訓，各部門同事代表積極參與。區消防局結合真實職場火災案例進行分析與講解，提高員工對消防安全的重視程度、火災應對能力及急救技能的掌握。各機構積極開展消防宣導及演練，全年共開展安全知識宣導687次、培訓192場、應急演練192次，有效提升員工安全意識及逃生技能。



消防安全講座



全年共開展

安全知識宣導

687次

培訓

192場

應急演練

192次

更加可靠的金融

陸金所控股堅持正直誠信經營，秉持負責任理念將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

本年度共公司共組織了534場黨紀活動、264場廉政教育活動、案例通報50次，員工反貪腐培訓覆蓋率100%

消保宣傳活動累計開展 1,030 場，覆蓋人數超 1,613 萬人次，其中“高管專家講消保”系列活動累計覆蓋超 600 萬人次

信息安全管理系統已全部成功通過ISO/IEC 27001：2022信息安全管理體系認證，實現100%業務認證覆蓋率

○ 本章節回應SDGs：



3.

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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，公司董事會提名與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。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（含1名女性董事）。

陸金所控股董事會下設4個委員會，即審計委員會、提名與薪酬委員會、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《提名與薪酬委員會章程》《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

主席：楊如生先生

成員：李祥林先生、
李蕙萍女士

提名及薪酬委員會

主席：葉迪奇先生

成員：楊如生先生、
李蕙萍女士

風控及合規委員會

主席：李祥林先生

成員：郭世邦先生、
趙容爽先生

消保及ESG委員會

主席：葉迪奇先生

成員：郭世邦先生、
趙容爽先生

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。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

風險管理

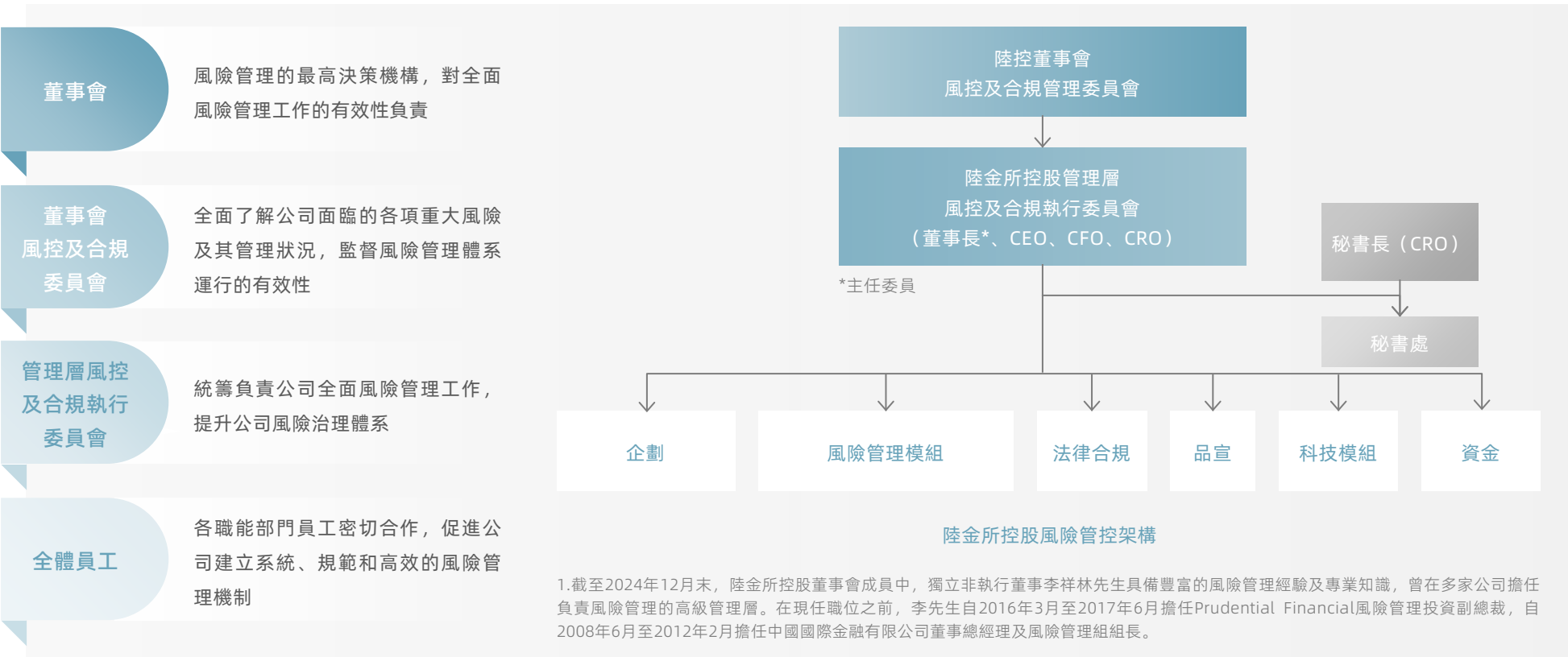
陸金所控股高度重視企業風險管控，不斷完善風險管理制度及流程，並基於公司整體戰略發展目標，以風險治理為基礎，風險量化、監測工具和風險績效考核等為主要手段，將風險管理工作貫徹落實至業務運營中，為公司高品質、穩健發展奠定基礎與保障。

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》《信息安全管理規定》《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。

我們的董事會成員具備豐富的風險管理經驗¹，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。同時，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，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。



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。

1

第一道防線

由業務部門組成，在業務前端識別、評估、應對、監控與報告風險

第二道防線

由董事會風控及合規管理委員會、管理層風控及合規執行委員會和風險管理職能部門組成，負責制定各類風險制度、標準和限額。

第三道防線

由董事會審計委員會和內部審計部門組成，針對公司已經建立的風險管理流程和各項風險的控制程式和活動進行監督

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，識別出各類風險範疇下的16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。

全面風險 管理體系	戰略 風險	信用 風險	合規操作 風險	信息科技 風險	聲譽 風險	流動性 風險	資本 風險	資產品質 風險	集中度 風險	市場 風險	組織結構 不透明 風險	非保險 領域 風險
主要風險	戰略 風險	信用 風險	合規風險 操作風險 洗錢風險 關聯交易 風險	信息安全 風險 合規運營 風險	品牌聲譽 風險	流動性 風險	資本 風險	資產品質 風險	集中度 風險	市場 風險	組織結構 不透明 風險	非保險 領域 風險
負責部門	企劃部	風險管理部	法律合規部	科技中心	品牌公關部	資金部						

陸金所控股全面風險管理體系

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

1

落實銷售人員貸前“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即時驗證。

風控模型優化

2

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

3

建立覆蓋新增帳戶和存量帳戶全端流程的反欺詐管理體系，並通過20+種線索檢測，實現申請帳戶的放款攔截、存量帳戶的早期預警。

房抵地域差異化管理

4

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。

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。宣導內容包括風控政策更新、行業風險預警、債券違約風險等。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

商業行為

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。

1 級制度

《合規管理辦法》

2 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》《操作風險管理制度》《知識
產權管理與保護辦法》《合規評審管理辦法》

3 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》

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。

內控團隊

負責重大操作風險事件的上報和損失數據收集、操作風險與內控管理綜合評價、關鍵風險指標追蹤等。

律師團隊

負責訴訟管理、應訴指導、內部法律諮詢、法律評審等。

合規室

負責合規評審、數據合規治理、制度管理、反洗錢等。

政策研究室

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

陸金所 控股合規管 理架構

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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。2024年，我們對涉及ESG相關政策的解讀情況如下：

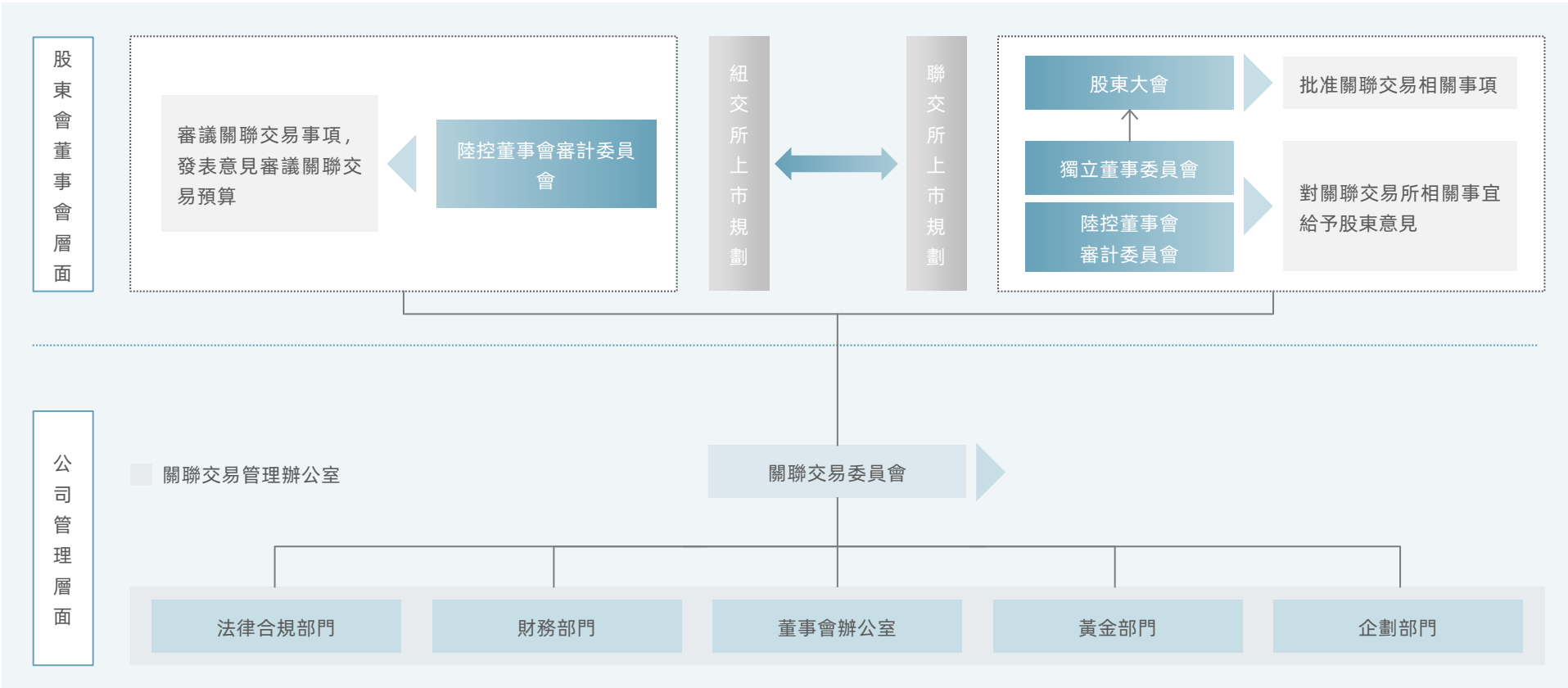
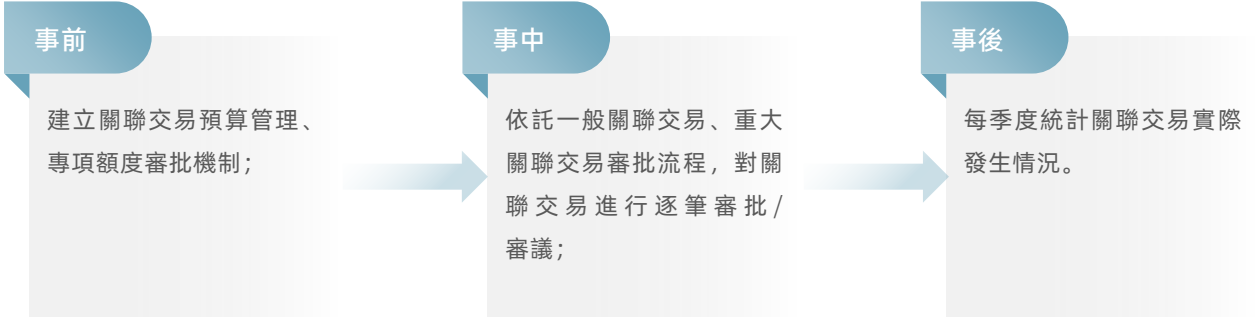
- **公司治理政策一項：**國家金融監督管理總局《關於進一步加強地方金融組織監管的通知》；
- **消費者權益保護政策一項：**《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》；
- **扶持小微企業政策四項：**國金局普惠金融司《關於做好2024年普惠信貸工作的通知》、國家金融監督總局《關於銀行業保險業做好金融五篇大文章的指導意見》、2024年中央經濟工作會議、國家金融監督管理總局《關於做好續貸工作 提高小微企業金融服務水平的通知》。

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，陸金所控股共進行52期合規宣導、6期合規培訓，其中在9月我們開展了個人信息保護知鳥直播培訓，由總部法律合規部的包剛橋經理進行主講，此次培訓內容介紹了個人信息保護規則體系，包括法律規則體系和監管體系、個人信息保護法的基本內容、個人信息保護法的核心原則和侵犯個人信息的違法違規案例；此次直播培訓共有超2,000人次參與，線上線下相結合的形式，大大提高了公司全體的個人信息保護法律合規意識並且豐富了關於個人信息保護的知識。



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2次，審議議案10項。



陸金所控股關聯交易治理架構

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

商業道德

陸金所控股秉持誠實公正的商業價值觀，由董事會風控及合規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《陸金所控股公司商業行為守則》《陸金所控股員工商業行為守則》，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《陸金所控股有限公司公司商業行為守則》《陸金所控股有限公司員工商業行為守則》的執行情況開展一次內部審計，並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”²和“十二項禁止性規範”³，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》，強化廉潔監督、完善懲處體系。

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



第二道防線

《費用管理辦法》《員工手冊》等



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



“零容忍”行動

報告期間，我們在全公司範圍內開展“零容忍”行動，共成立27個專項工作組，召開啟動大會，為各項工作要求落到實處提供了有力的組織保障，並通過專題會議、研討會、培訓班、發小冊子、海報、晨會、知鳥課程等方式，以不同的形式密集開展制度宣貫工作，全面提升員工制度意識，提高制度執行能力。

2.五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。

3.十二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。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

反洗钱、反恐怖融资

公司制定並落實《反洗钱管理办法》《反洗钱名單監控和制裁合規管理指引》《反洗钱和反恐怖融資管理政策》《可疑交易報告管理指引》等反洗钱和識別客戶信息相關的內部制度，並建立反洗钱工作小組負責領導和開展陸金所控股反洗钱工作。我們通過平安盾系統開展合規名單篩查、客戶盡職調查、客戶洗钱風險評級、可疑預警調查等各項反洗钱工作，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蹤督辦。報告期間，公司未涉及任何商業道德相關的訴訟案件。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

商業道德培訓

公司高度重視並弘揚誠信廉潔文化，深入貫徹落實從嚴治黨、反腐倡廉的工作要求，將廉潔文化融入日常業務管理。2024年，公司共組織了534場黨紀活動和264場廉政教育活動，通過《條例》學習、專題講座、警示教育等多元化形式，實現了員工廉潔教育覆蓋率100%。各級黨組織書記累計講授31次黨課，知鳥課程培訓35次，線下主題活動7場，形成線上線下聯動的立體化教育格局。我們共製作96套原創廉潔海報、漫畫、視頻，開展了50次警示案例通報，通過宣傳陣地全覆蓋，將廉潔文化融入辦公環境、業務流程及員工日常行為規範，開展定向指導督導17次，重點強化關鍵崗位人員的合規意識，推動商業道德要求在業務管理中落地生根，取得了顯著成效。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

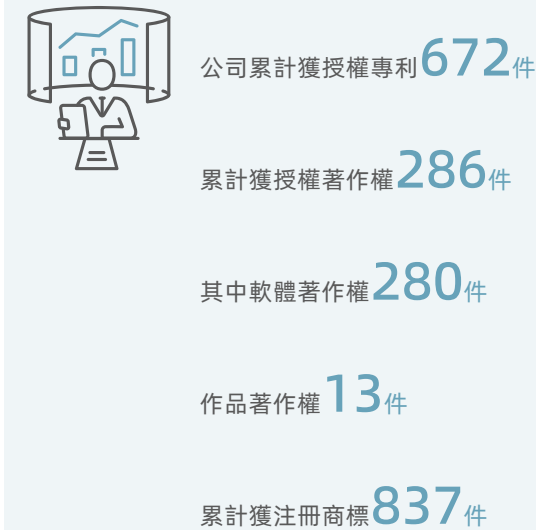
更可持续的金融

附录

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《知識產權管理與保護辦法》《商標權保護管理辦法》《專利保護管理辦法》《著作權保護管理辦法》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672件，累計獲授權著作權286件，其中軟體著作權280件，作品著作權13件，累計獲得註冊商標837件。

截至報告期末



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

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



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，切實守護民眾“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、國家或行業標準性檔相關規定，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管理委員會，負責建立完善陸控股消費者權益保護制度體系、管理體系，並定期向董事會消保及ESG委員會匯報。陸控股設立消費者權益保護部，負責牽頭組織和落實陸控股消保管理委員會關於消費者權益保護工作的各項要求，組織、協調、督促、指導成員公司開展消費者權益保護工作。各成員公司作為消費者權益保護管理的獨立法人主體，負責將消費者權益保護納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，建立健全消費者權益保護各項工作機制。各地分支機構建立獨立的消費者權益保護部，並配備人員、協調資源落實消費者權益保護具體工作。

董事會消保及ESG委員會

負責制定消費者權益保護工作戰略、政策及目標，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導，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。

消保管理委員會

負責建立完善陸控股消費者權益保護制度體系、管理體系，落實董事會關於消費者權益保護工作的相關決議，審議消費者權益保護部門的相關工作。推動陸控股和成員公司建立一體化消保管理架構，實現消保管理的全面覆蓋，定期向董事會、消保及ESG委員會報告執行情況及成效。

消費者權益保護部

負責牽頭組織和落實陸控股消保管理委員會關於消費者權益保護工作的各項要求，組織、協調、督促、指導成員公司開展消費者權益保護工作。

各成員公司消費者權益保護部

作為消費者權益保護管理的獨立法人主體，對本公司的消費者權益保護管理整體工作負責。參照相關監管機構及陸控股的整體目標和政策要求，建立完善組織架構、配備人員、協調資源落實消費者權益保護管理，保障開展消費者權益保護工作的獨立性、權威性、專業性。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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

2024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。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

內部培訓保障

陸金所控股多措並舉營造良好消保氛圍，提升員工消保能力。一方面強化消保知識培訓學習，學+練雙輪驅動，開展形式多樣、內容豐富、廣泛覆蓋各層級員工的多樣化培訓，累計培訓1,132場，覆蓋21.9萬人次。

同時，為構建“全員消保、全業務鏈消保”的工作格局，我們面向全體員工組織開展以“品質服務同行，爭做消保先鋒”為主題的爭霸賽，以賽促學，提升員工消保素。線上，組織全員消保答題，鼓勵隊伍評優爭先；線下：以消保主題演講、趣味搶答、擂臺挑戰賽、消保猜謎、情景演繹等多種形式，尋找“最強消保達人”。競賽累計2.5萬員工參與，參與率96.3%，通過率99.7%。



消保技能提升專題培訓

為深入貫徹落實以人民為中心的發展思想，踐行金融工作的政治性、人民性要求，切實壓實金融機構消費者權益保護主體責任，全面掌握監管視角下的消保管理要求，2024年，陸金所控股面向全國消保隊伍精心組織了消費者權益保護技能提升專題培訓。系統性解讀消保政策的發展沿革及法規制定背景，深入闡釋了消保工作的重要意義；通過實際案例深入剖析消保審查的重點、要點及難點，有效提升了消保審查的專業能力，推動消保工作向精細化、專業化方向發展，從源頭上防範產品和服務風險，切實維護消費者合法權益。

報告期內



全年累計開展培訓

近 **1,132** 場

覆蓋 **21.9** 萬人次

消保競賽累計 **2.5萬** 員工參與

參與率 **96.3%**

通過率 **99.7%**。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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，並積極開展合規周與合規月活動、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、平等客觀、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智慧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，通過智慧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。

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。2024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、金融教育等模組，方便使用者保護自身信息、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路詐騙。

針對老年人、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、學校等多方力量，通過發放反詐手冊、開展趣味科普等豐富形式，以寓教於樂的方式提升民眾金融風險意識，切實守護大眾“錢袋子”安全。陸金所控股創新打造“黨建 + 消保 + 公益”模式，充分發揮基層黨組織作用，組建“黨建消保先鋒隊”，在全國範圍推進金融教育活動，並通過組建“平安金融知識志願宣講團”，深入邊遠地區、欠發達地區及少數民族地區，聚焦“老少新”群體及特殊人群，針對性宣導金融常識、傳播惠民政策，並揭露非法金融活動與電信詐騙套路。2024年，此類活動累計開展 1,030 場，覆蓋人數超 1,613 萬人次。此外，公司高管深入基層，累計開展客戶接訪 221 場，提出舉措方案 235 條；推出“高管專家講消保”系列活動 7 期，以由內向外的方式夯實消保工作，累計覆蓋超 600 萬人次。

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。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

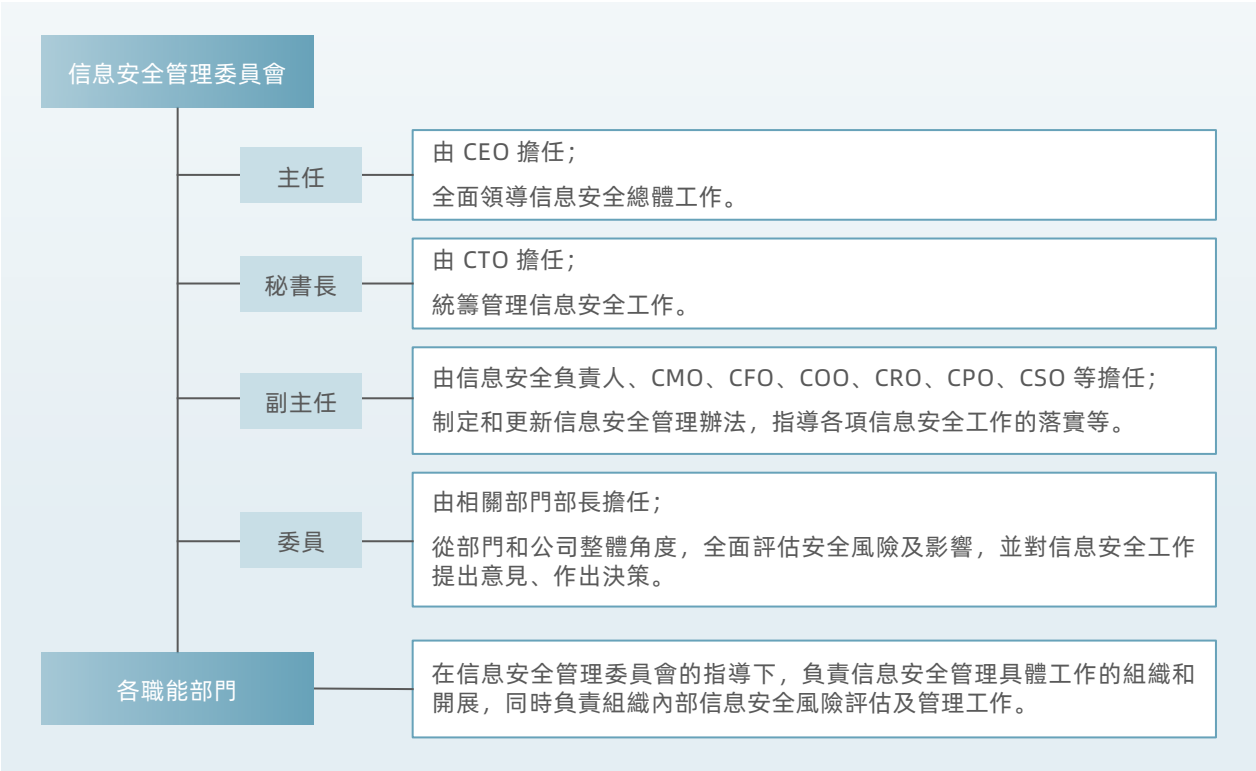


保障信息安全

陸金所控股始終將信息安全和使用者個人隱私保護置於重要地位，我們嚴格遵循《中華人民共和國網路安全法》《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，完成《信息安全管理規定（2024版）》等40個信息安全管理體系文件的修訂更新。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。



為強化數據安全措施的執行、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欄位加密完成率等。

此外，我們積極致力於推進外部信息安全體系認證工作，信息安全管理系統已全部成功通過ISO/IEC 27001：2022信息安全管理体系認證，實現100%業務認證覆蓋率。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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存取控制、儲存加密和分類分級管理措施。

存取控制

- 採取 CyberArk 集成配置堡壘機安全性原則，對所有生產及測試伺服器的訪問進行嚴格的身份認證；同時實施錄屏錄影功能，即時記錄所有操作，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，並對其設置多重存取權限，包括雙因素（帳號密碼 + 手機驗證碼或帳號密碼 + 平安權杖）認證手段。
- 定期梳理和管控客戶敏感信息的查詢許可權，嚴格遵循“最小許可權”原則，以確保客戶數據安全和保密。

存儲加密

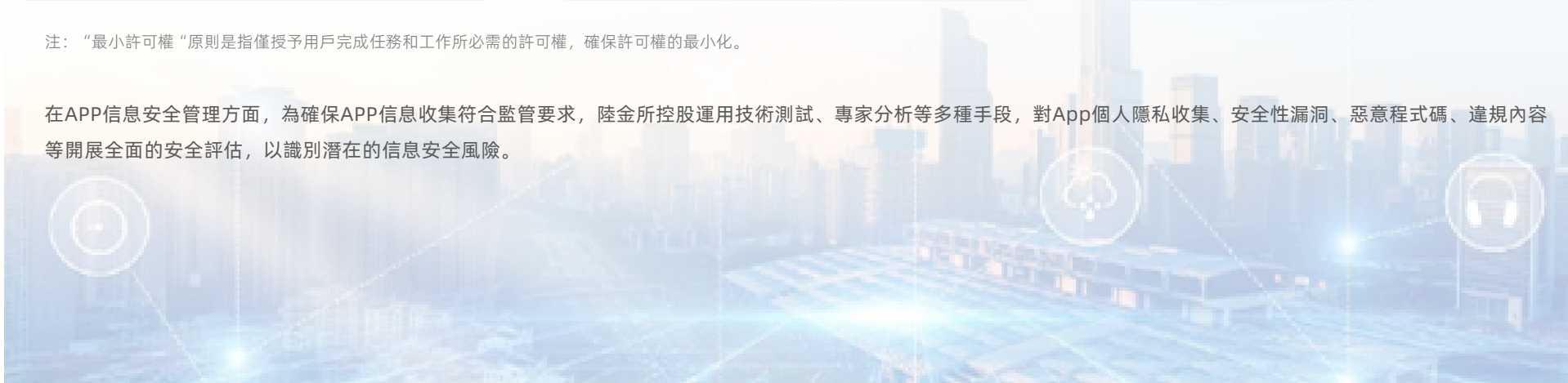
- 在運營過程中，嚴格遵循所在法律法規要求，從合規第三方收集數據，並在規定時間內刪除數據，力求最小化客戶隱私信息的保留時間。
- 採用國家商用密碼演算法對手機號、生物識別數據等客戶敏感信息進行加密存儲。

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。

注：“最小許可權”原則是指僅授予用戶完成任務和工作所必需的許可權，確保許可權的最小化。

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、安全性漏洞、惡意程式碼、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。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

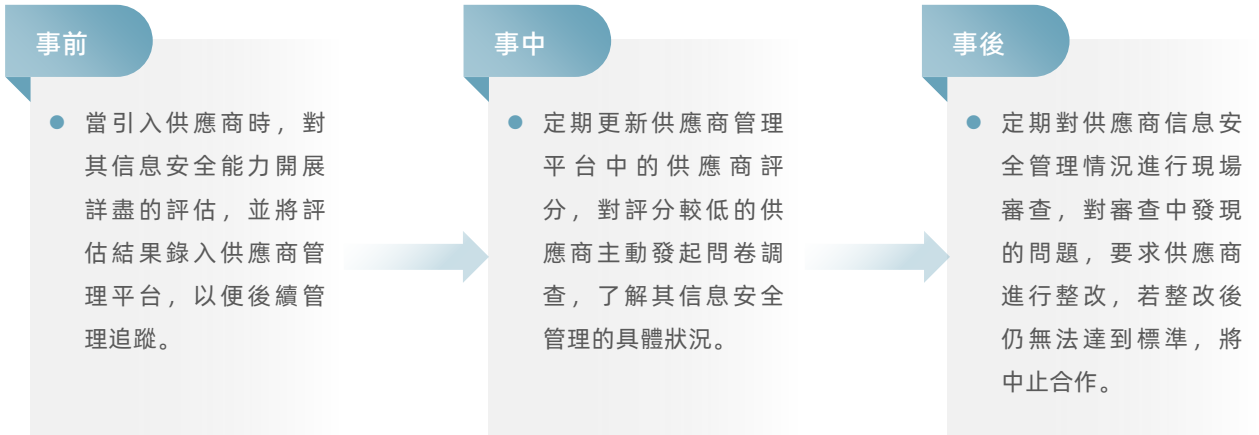
○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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36次內外部審計工作，其中內部審計24次，包括12次許可權審計、8次外包商審計、4次分支機構審計；外部安全檢測12次，包括5次隱私合規檢測、6次系統等級保護測評、1次ISO 27001再認證審核。

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、出售或提供使用者個人數據。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。



報告期內



我們共展開**36**次內外部審計工作

其中內部審計**24**次

包括**12**次許可權審計

8次外包商審計

4次分支機構審計

外部安全檢測**12**次

包括**5**次隱私合規檢測

6次系統等級保護測評

1次ISO 27001再認證審核

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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	定期開展伺服器 and 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，對識別的問題和漏洞進行及時修復和整改。
帳號安全管控	通過模型監控、自動化封禁機制和安全宣導等，實現帳號安全閉環管控，以降低帳號失竊、帳號共用、帳號信息洩露的風險。
安全運營平台	安全運營平台具備強大的監控能力，覆蓋網路、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演算法引擎，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5598+攻擊，平均回應時間僅為2分鐘，在事件回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。

需求分析	設計	開發	測試	交付運行
<p>業務安全評審</p> <ul style="list-style-type: none">與業務方明確業務需求和安全要求，並關注重點業務	<p>需求安全評審</p> <ul style="list-style-type: none">系統設計方案評估安全審核涉外數據上報	<p>編碼安全指引</p> <ul style="list-style-type: none">對開發工具開展安全評估制定並推行編碼規範和安全函數/開發框架	<p>應用安全測試</p> <ul style="list-style-type: none">通過白盒測試對代碼安全進行掃描通過黑盒測試對Web/移動應用掃描通過滲透測試驗證系統防禦能力	<p>最終安全評審</p> <ul style="list-style-type: none">確認已知風險得到修復或緩解後批准上線外部輿情監控外部滲透測試事件應急回應

S-SDLC過程

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

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web shell、釣魚郵件、勒索病毒處置、帳號異常處置等。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回應能力。



“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路安全實戰攻防活動“磐石行動”中，在第一、二階段防守中實現“0攻破”並以前25%的排名成功進入第三階段，最終未扣分。期間安全團隊開展7*24小時防守保障，阻斷外部攻擊5萬+次，提交35份溯源報告和1份防守技戰法報告，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。

期間安全團隊開展



7*24小時防守保障

阻斷外部攻擊5萬+次

提交35份溯源報告和1份防守技戰法報告



“磐石行動”中獲“優秀藍方隊伍”榮譽



公安部“2024護網行動”

2024年公安部“網路安全攻防實戰演習”活動，通過7×24小時安全防護和嚴格執行各項預案，成功抵禦105萬+次外部攻擊，人工研判封堵40起攻擊IP，創新部署AI辦公網蜜罐及自動化防禦系統，加強了網路、應用、主機、終端系統的安全防禦能力，期間未發生任何攻擊成功事件，保障了業務的穩定運行，圓滿完成護網任務。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

○ 更加可靠的金融

更可持续的金融

附录

信息安全培训

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方式，包括但不限於專題郵件宣導、晨/夕會宣講、主題演講、外聘講師培訓、知鳥課程、直播分享、知識競賽、高管訪談等，通過多樣化的培訓方式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；



“風險無界，安全有方” 信息安全強化月活動

活動期間我們面向全體員工推出了信息安全宣導系列課程、員工安全意識測評、網路安全承諾書、金融科技合規實戰提升班等大型活動。分公司自主開展宣導活動，注重結合自身業務特點及人為因素，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

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，積極聯合作業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

截至報告期末，我們已實現與去年同期相比，用電量節約23.7%、用水量節約6.8%、用紙量節約46.7%、溫室氣體減少排放25.4%

2024年，超98%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。

○ 本章節回應SDGs：



4.

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持续的金融

附录



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，將減汙降碳、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，宣導節水節電、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，通過智慧電錶即時監控用電數據，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，宣導員工節約用水，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

- 宣導並大力推行無紙化辦公，積極推行雲列印，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；
- 規範化管理印表機，限制列印許可權、加強印表機監督，減少錯打/重打/單面列印的情況；
- 設置辦公用紙回收，減少不必要的紙張浪費。

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23.7%、用水量節約6.8%、用紙量節約46.7%、溫室氣體減少排放25.4%，未來將持續努力以進一步減少資源消耗與排放。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持续的金融

附录

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。各分支機構以節約用電，減少碳排放為主題，持續開展“節能降耗，從我做起”的活動，鼓勵所有員工下班關閉所有用電設備、無人區域不開燈、合署辦公節約職場面積等舉措，通降能耗，節能減排。

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，針對不同類型廢棄物，設置具體的處理流程，確保其得到妥善處理及回收利用。



- 針對印表機硒鼓墨水匣、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，積極盤活閒置資產，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，每月收集各地機構閒置資產的數據，將可利用的舊資產數據統一匯總並共用至全國機構，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。



走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

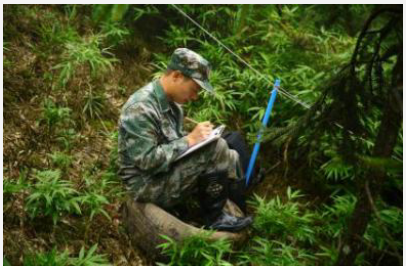
○ 更可持续的金融

附录

生物多样性保护

陆金所控股高度重视生物多样性保护，坚决履行生物多样性保护承诺，并积极开展相关实践。我们联合平安集团和平安信托，于2021年底设立全国首支“碳中和”慈善信托。同年，我们启动了“平安守护者行动－国家公园”项目，并落地实施于东北虎豹国家公园琿春市局、大熊猫国家公园雅安分局，通过联动不同的社群、物种、企业，践行国家公园“共有、共用、共建”的全民公益性理念，围绕生态林改造与棲息地修复等重点举措，积极推进国家公园建立与发展，全面助力生物多样性保护。

2024年，我们联合友成企业家乡村发展基金会，再次向东北虎豹国家公园琿春市局捐赠巡护物资，此次除捐赠野外巡护常规装备外，还特别捐赠防熊喷雾，射程较远，释放大量刺激性气体来实现防熊效果；金属探测器，在反盗猎巡护工作中，用于探测猎捕工具；无人机，对于野生动物肇事、救助、活体跟踪监测等工作，起到重要作用。本次捐赠物资有助于支持东北虎豹国家公园良好运行，并加强巡护员队伍建设。



“平安守护者行动-国家公园”项目



“平安守护者行动-国家公园”项目东北虎豹国家公园物资捐赠仪式

應對氣候變化

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，主動回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。

治理

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、節能減排等工作的落實。陸金所控股執行委員會負責制定的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。

戰略

陸金所控股重視氣候風險與機遇，我們將氣候風險與機遇及其影響納入公司戰略與規劃的考量中，努力提升氣候變化與轉型韌性，以回應國家碳中和戰略。我們識別出了一系列在未來可能出現的物理和轉型氣候風險與機遇。

風險類型	類別	對業務與財務影響	影響程度	時間
實體風險 — 急性	極端高/低溫	極端氣溫使資產的製冷/制熱需求增加，導致運營支出增加，極端氣溫或增加戶外工作人員的安全風險-極端高/低溫或觸發大範圍限電或停電，或導致數據中心局部停運，進而影響數據中心的運營效率；極端情況下，如果數據中心所在區域的供電或配電設施受到破壞，或持續影響數據中心運作數天以上，導致收入下降	低	短期
轉型風險 — 政策法規	不符合未來的能源效率的監管要求	政府或將出臺更加嚴格的能源使用效率相關的新政策，公司或將為滿足更高的能源效率要求，如更優的數據中心 PUE，而增加更多的項目投資或運營成本	低	中期
	與氣候有關的責任與訴訟風險	國家需要承擔其自主貢獻（Nationally determined contributions, NDCs）的減碳目標，該目標也將向下執行到各個行業，與此同時，公司將面臨加強的氣候相關政策和信息披露監管要求，為滿足法規和監管要求，可能帶來更高的運營成本。如果公司沒有為這些變化做好準備，將會有潛在的風險	低	中期
轉型風險 — 市場	電價波動	基於平安集團要求，購買綠電是我們減排的重要舉措之一。但短期內，綠電市場將存在較多不確定性，傳統能源市場受到衝擊，新能源市場尚在建設，受政策、供求關係、天氣條件等因素的影響，很可能導致綠電價格的波動，這可能會帶來額外的運營成本	高	長期
轉型機遇 — 能源	提高能效的技術應用（如綠色計算）	在全球去碳化的進程中，節能減碳等能效優化的措施是最優先使用的減碳技術。同時，綠色計算作為平台技術資源效能的關鍵可以帶來更多降低運營成本的機會，降低碳排放	高	中期
轉型機遇 — 產品與服務	銷售綠色低碳產品	隨著消費者對綠色低碳的意識增強，對產品和服務的需求將不斷增加。各行業的去碳化進程的加快將會為市場提供更多綠色低碳產品。作為金融服務平台，陸控為消費者提供更多的綠色產品專區和服務，將帶動公司市場份額和營收的增加	中	長期

風險管理

本集團根據 TCFD 指引，每年就氣候風險與機遇開展風險管理評估，並建立成熟的氣候風險管理流程，以確保將與氣候相關的風險納入公司風險管理體系。

氣候風險管理流程

氣候風險識別 從物理風險和轉型風險兩個維度出發，識別並描述影響各業務線與運營環節的氣候風險因數，並歸納其涉及的風險分類。

氣候風險評估 從定性及定量角度，評估氣候風險因數對各業務線與運營環節的影響及其持續時間和強度。

氣候風險管理與應對 針對關鍵風險與機遇制定管理措施，並定期評估已制定的風險應對措施的有效性。

氣候風險匯報 落實氣候風險的定期匯報工作，確保董事會及管理層及時獲知氣候風險管理的目標、計劃、執行情況及進展，提高氣候風險管理的有效性。

指標及目標

陸金所控股致力於通過科技在生產、生活領域的應用，促進社會環境的高品質發展，積極踐行國家“雙碳”戰略，承諾在2060年實現碳中和，推動公司更加高效的運營。我們將通過對以下指標的管理實現我們的碳中和目標：

溫室氣體排放數據

溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	17,545.02
溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量/人	0.51
直接溫室氣體排放（範圍1）	噸二氧化碳當量	112.34
間接溫室氣體排放（範圍2） ⁴	噸二氧化碳當量	14,078.89
間接溫室氣體排放（範圍3） ⁵	噸二氧化碳當量	3,353.78

4.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數採用《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）。

5.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，其中排放因數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）》。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持续的金融

附录

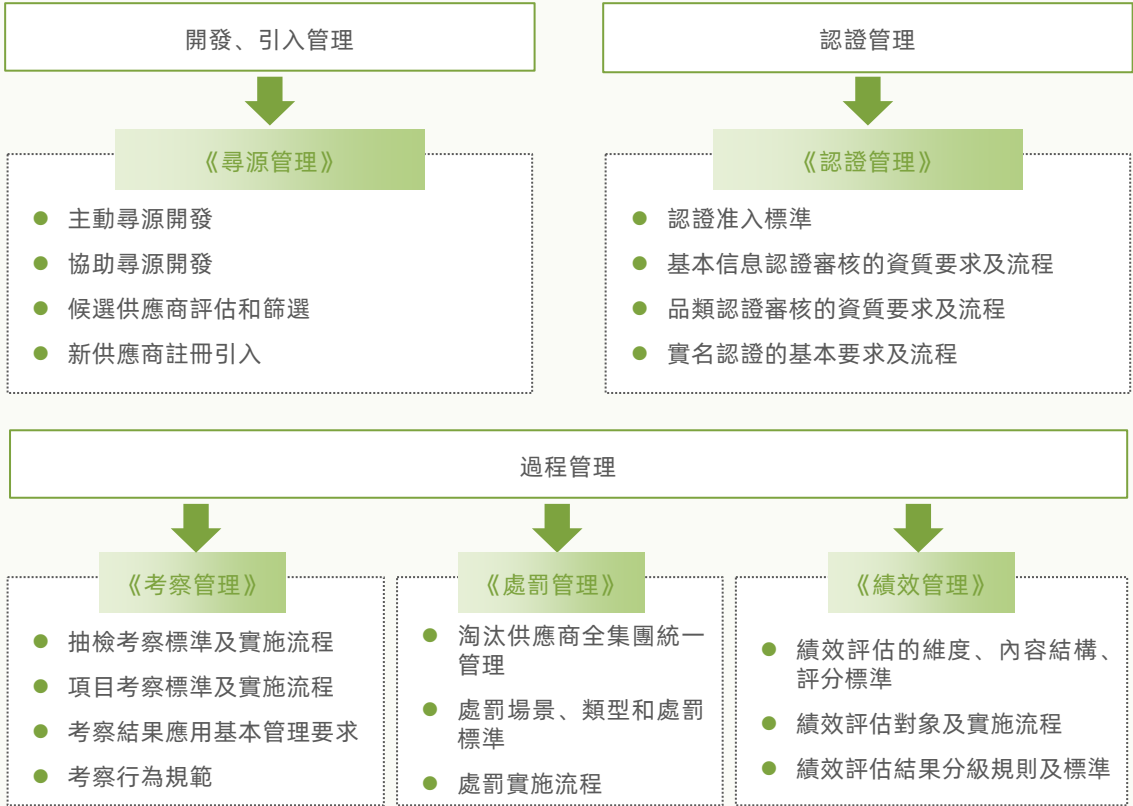


共建行業生態

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。



供應商管理流程

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。2024年，超98%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。

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

○ 更可持续的金融

附录



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。



陸金所控股與上海金融與發展實驗室聯合開展“行業顧問能力提升行動”

2024年，陸金所控股旗下平安融易與上海金融與發展實驗室聯合開展“行業顧問能力提升行動”，通過權威講座、業務研討、定制化課程等形式，為全國行業顧問提供系統性賦能，強化團隊行業理解和業務能力，促進小微服務提質增效。上海金融與發展實驗室是上海市人民政府批准設立的學術性、非營利高端金融智庫，在小微金融領域擁有豐富的研究積累和行業資源。在其支持下，本次項目引入學界、業界多位權威專家，聚焦批發零售、製造、建築等小微重點行業，探討行業發展趨勢和商業模式，助力行業顧問深入理解小微經營特徵，精準把握小微融資需求。同時圍繞獲客和風控兩大領域，指導行業顧問構建精準營銷獲客方案，提升小微風險識別能力。



附錄一：聯交所《環境、社會及管治報告守則》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、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：	共創綠色未來
	(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數據。	
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	報告期間，公司不涉及直接能源及自有車輛的使用，故沒有相關空氣污染物及直接溫室氣體（範圍1）排放。
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）。	附錄三：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）。	公司印表機都為租賃形式，由供應商負責硒鼓墨水匣更換，不涉及有害物廢棄
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）。	附錄三：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
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

ESG指標		對應章節
範疇：環境		
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）。	附錄三：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）。	附錄三：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）每生產單位佔量。	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
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



附錄一：聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG指標	對應章節
範疇：環境	
A4：氣候變化	
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數據。
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。 附錄三：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。 附錄三：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數據。

ESG指標	對應章節
範疇：社會	
B2：健康與安全	
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 附錄三：ESG量化績效
B2.2	因工傷損失工作日數。 附錄三：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。 附錄三：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。 附錄三：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。 附錄三：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數據。



附錄一：聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG指標		對應章節
範疇：社會		
B4：勞工準則		
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
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

ESG指標		對應章節
範疇：社會		
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數據。	
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。	附錄三：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
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	我們的主營業務不涉及產品回收。
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保障信息安全



附錄一：聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

ESG指標		對應章節
範疇：社會		
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數據。	
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。	附錄三：ESG量化績效
B7.2	描述防範措施及舉報程式，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。	附錄三：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

走进陆金所控股

董事长致辞

2024年高光时刻

可持续发展战略

更有温度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持续的金融

附录



附錄二：對聯合國可持續發展目標的回應

對SDGs的貢獻	涉及章節	對SDGs的貢獻	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



附錄三：ESG量化績效

環境範疇 ⁶			
關鍵績效指標		單位	2024
排放物			
A1.1	廢氣排放量	千克	45.46
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	17,545.02
	溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量/人	0.51
A1.2	直接溫室氣體排放（範圍1）	噸二氧化碳當量	112.34
	間接溫室氣體排放（範圍2） ⁷	噸二氧化碳當量	14,078.89
	間接溫室氣體排放（範圍3） ⁸	噸二氧化碳當量	3,353.78
A1.3 ⁹	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
A1.4 ¹⁰	所產生無害廢棄物總量	噸	80.84
	所產生無害廢棄物總密度	噸/人	0.002

環境範疇			
關鍵績效指標		單位	2024
資源使用			
A2.1	能源總消耗量	千個千瓦時	26,798.25
	能源總密度	千個千瓦時/人	0.78
	購入能源（間接）消耗量 ¹¹	千個千瓦時	26,237.22
A2.2	耗水量	立方米	174,951.46
	耗水密度	立方米/人	5.11

6.環境KPIs密度值以2024年度本集團員工總數為分母計算。

7.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數採用《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）。

8.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，其中排放因數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）》。

9.報告期間，本集團不涉及自有列印設備的使用，故沒有相關有害物廢棄物產生。

10.無害廢棄物主要包括辦公室用紙及其他一般固體廢棄物。

11.購入能源（間接）消耗量由外購電力折算。



附錄三：ESG量化績效

社會範疇 ¹²			
關鍵績效指標	單位	2024	
僱傭			
B1.1	雇員總數	人	35,875
	按性別劃分的雇員人數		
	男性	人	19,698
	女性	人	16,177
	按年齡組別劃分的雇員人數		
	30歲以下	人	9,577
	30至50歲	人	26,183
	50歲以上	人	115
	按僱傭類型劃分的雇員人數		
	全職員工	人	35,875
	按地區劃分的雇員人數		
	中國大陸	人	35,661
港澳臺及海外地區	人	214	

社會範疇			
關鍵績效指標	單位	2024	
僱傭			
B1.1	按雇員類別劃分的雇員人數		
	高級管理人員	人	132
	非高級管理人員	人	35,743
	雇員流失率		
	按性別劃分的流失率		
	男性	%	16.8
B1.2 ¹³	女性	%	14.5
	按年齡組別劃分的流失率		
	30歲以下	%	22.7
	30至50歲	%	13.0
	50歲以上	%	16.1
	按地區劃分的流失率		
	中國大陸	%	15.7
	港澳臺及海外地區	%	20.7

12. 員工人數僅統計全職員工。
13. 本集團雇員流失率僅統計工作年限一年以上的員工，公式為：雇員流失率= 期間離職人數 / （期間離職人數+期末員工人數）。



附錄三：ESG量化績效

社會範疇			
關鍵績效指標		單位	2024
健康與安全			
B2.1	過去三年的因工死亡人數		
	2024	人	0
	2023	人	0
	2022	人	0
B2.2	因工傷損失工作日數	天	3,122
cii發展及培訓			
B3.1	受訓雇員百分比	%	100
	按性別劃分的受訓雇員百分比		
	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

社會範疇			
關鍵績效指標		單位	2024
發展及培訓			
B3.2	每名雇員完成受訓的平均時數	小時	21
	按性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數		
	男性	小時	20
	女性	小時	22.4
	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	18.7
	非高級管理人員	小時	21.2
供應鏈管理			
B5.1	供應商總數	家	355
	按地區劃分的供應商數目		
	東北區域	家	13
	華北區域	家	134
	西北區域	家	17
	華東區域	家	92
	華中區域	家	52
	南方區域	家	47



附錄三：ESG量化績效

社會範疇			
關鍵績效指標		單位	2024
產品責任			
B6.1 ¹⁴	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	164
B6.2	客戶投訴率	%	100
反貪污			
B7.1	對或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0
	向董事提供的反貪污培訓時數	小時	403
B7.3	向員工提供的反貪污培訓時數	小時	3,034

社會範疇			
關鍵績效指標		單位	2024
社區投資			
B8.2	義工時數	小時	5,861

14.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。



Lufax Holding Ltd
陸金所控股有限公司

(於開曼群島註冊成立得有限公司)

(聯交所股份代號: 6623)

(紐交所股票代碼: LU)