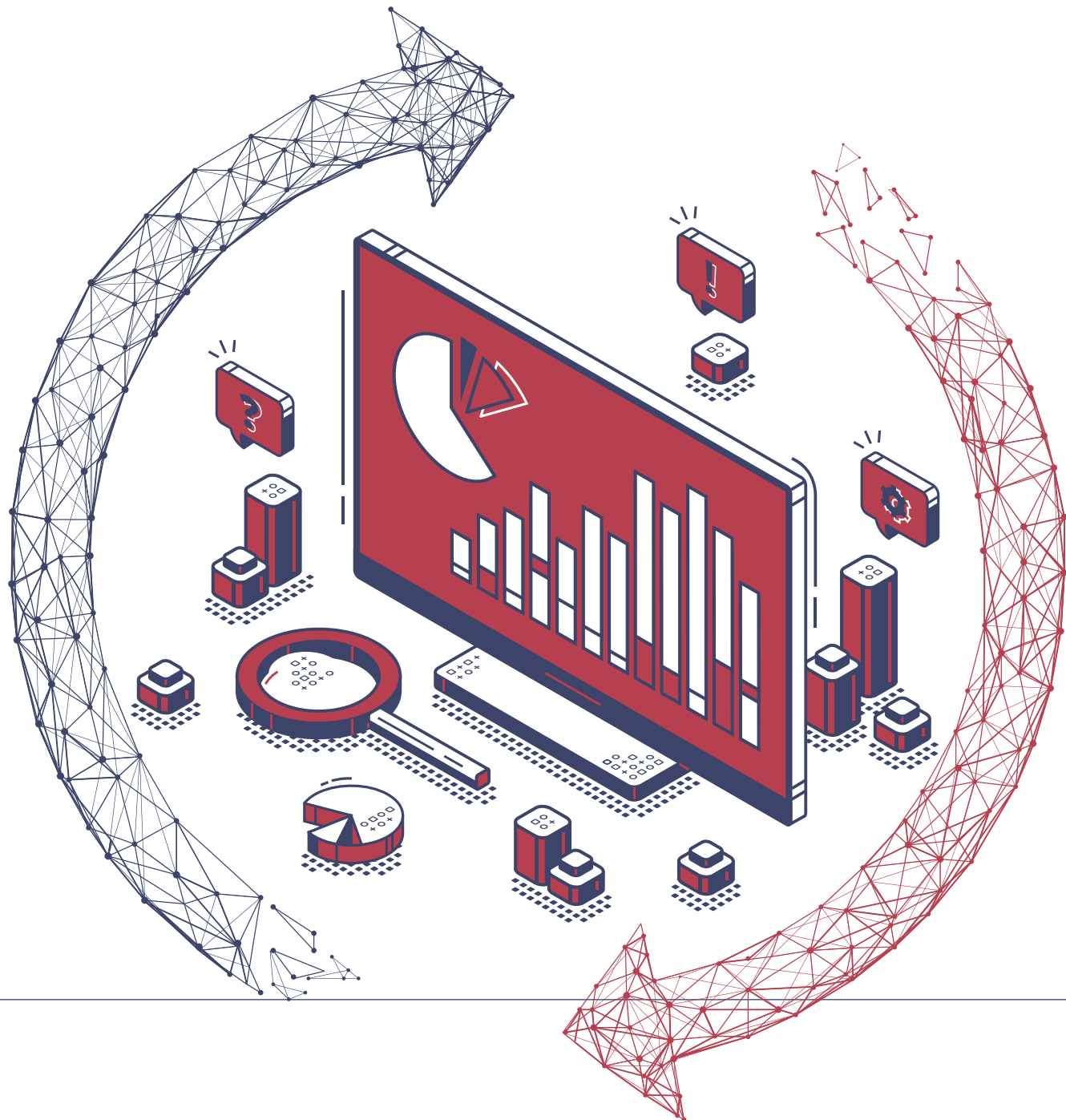




2020年
环境、社会及管治报告

信也科技



目录

03	关于本报告		
04	首席执行官致辞		
	01. 关于信也		
07	关于我们		
09	组织结构		
10	多元化治理		
10	市场表现		
11	行业协会		
11	主要荣誉和奖项		
	02. 治理责任		
13	ESG 理念		
13	ESG 管理		
14	利益相关方参与		
15	实质性评估		
	03. 业务责任		
20	科技赋能		
21	普惠金融		
28	客户至上		
31	保护伙伴利益		
32	信息安全和隐私保护		
	04. 运营责任		
37	全面风险管理		
41	商业道德与诚信		
42	供应商管理		
	05. 雇员责任		
46	合规雇佣		
53	员工发展		
57	健康与安全		
	06. 环境责任		
60	碳中和目标		
61	低碳运营		
62	环保减废		
62	应对气候变化		
	07. 行业及社区责任		
64	促进行业交流		
65	参与社区公益		
	附录		
69	附录 I - GRI 内容索引		
73	附录 II - 读者意见反馈表		

关于本报告

/ 报告概述

本报告是信也科技集团（以下简称“信也科技”、“本公司”或“我们”）发布的第三份环境、社会及治理（ESG）报告，公开透明地披露信也科技在 ESG 方面的表现，让利益相关方更全面地了解信也科技的管理与运营。

/ 报告时间范围

本报告覆盖的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”），部分内容或追溯以往年份。

/ 报告边界与范围

如无特别说明，本报告披露范围涵盖信也科技利益实体及其附属机构的业务。

/ 报告标准/指导原则

本报告是根据全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准（GRI 标准）》的核心方案，并参照 MSCI ESG 评级方法编写完成的。GRI 标准索引见本报告附录。

/ 资料来源

本报告中的政策、信息和数据等均来源于信也科技的正式文件、统计报告或公开资料，并通过相关部门审核。我们承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。我们采用一致的统计披露方法，确保关键绩效指标可量化且可做有意义的比较。

本报告中所报的所有货币金额均以中国法定货币人民币（RMB）列示。

/ 报告语言及获取方式

本报告将以简体中文和英文两种语言形式发布于信也科技集团投资者关系官方网站 (<https://ir.finvgroup.com>)。

/ 安全港声明

本报告包含前瞻性陈述。该等陈述的“前瞻性”由 1934 年美国正确诉讼改革法案的第 21E 条款陈述，经修正，并在 1995 年美国私人证券诉讼改革法案 (U.S. Private Securities Litigation Reform Act of 1995) 中定义。该等前瞻性陈述可通过“将要”、“预计”、“预期”、“未来”、“拟”、“计划”、“相信”、“估计”、“目的”、“有信心”及其他类似陈述等用语识别。该等陈述基于管理层当下的预期、当前的市场和经营状况，并涉及存在已知和未知风险的事件，不确定性和其他因素，所有这些都难以预测且其中有许多超出公司的控制范围。前瞻性陈述涉及风险、不确定性及其他因素，多项因素可导致实际结果与任何前瞻性陈述中所载结果有重大差异。潜在风险和不确定性，包括但不限于以下各项：公司在市场中吸引和留住借款人和投资者的能力，获得更多市场业务的能力，引入新借款产品和平台增强的能力，有效竞争的能力，中国法律对互金行业的监管及相关政策，中国总体经济情况，及公司是否有能力满足持续在纽约证券交易所上市交易的必要标准，包括能否解决任何因不符合纽交所上市准则可能导致停牌的行为。有关以上及其他风险，不确定性或影响因素的更多信息均包含在本公司向美国证券交易委员会提交的文件中。本报告中提供的所有信息均截至到报告发布日，除非有适用性法律要求，否则公司不承担任何因新信息，未来事件或其他原因而更新任何前瞻性陈述的义务。

首席执行官致辞



过去的一年对所有人来说都是充满挑战的。2020 年全球疫情颠覆了我们的生活方式及工作节奏，整个消费金融行业也在持续经历一场开始于 2017 年末“去伪存真”的洗礼。在面对困难时，我们不断思考、不断实践。凭借在金融科技领域多年累积的经验，结合自身先进的技术能力，我们顺利完成了一系列重大而艰难的转型。2020 年，我们成功完成了 P2P 业务的全面清退，精进科技创新能力，持续加强与持牌金融机构的合作，最终实现客户整体人群的上浮。我们有信心继续为客户提供更好的产品和更好的服务，为客户持续创造价值，为社会持续创造价值。

截至 2020 年 12 月 31 日，公司已拥有超过 1.161 亿的累计注册用户，累计促成借款金额为 2,997 亿元人民币。2020 年，公司全年促成借款达人民币 642 亿元，总营收达人民币 75.63 亿元，净利润达人民币 19.686 亿元。尽管受到新冠疫情的严峻挑战，信也科技 2020 年全年业绩仍表现稳健，证明我们业务模式的灵活性及适应性，以及强大的科技能力及风险管理能力。

责任运营是我们发展的基石。我们一直积极主动拥抱监管，

严格遵守运营地的法律法规。我们不断完善公司风险管理管治架构，辅以创新和先进的技术，在贷款全生命周期内建立如自动欺诈检测、信用评级、贷后催收等系统且高效的风险管理程序，降低金融风险，保障资金安全。我们建立可持续的催收体系，利用科技手段提升催收效率。我们倡导借款人理性消费、合理借贷，通过各类方式积极引导借款人，提升公众的风险识别能力及自我保护能力，保障用户的知情权。

我们秉持“金融触手可及，点滴助力你我”的理念，积极回馈社会。我们响应国家普惠金融政策，运用人工智能及大数据手段，解决小微企业融资难及融资贵的难题，为小微企业持续输血，助力小微企业蓬勃发展。2020 年度，我们成功服务约 22 万小微企业主，共计促成借款金额约 37 亿，占全年贷款发放总量的 5.77%，有效助力中国经济的“毛细血管”。为支持青年发展，2020 年，我们全新上线“青年有为基金公益计划”，为“有为青年”提供 500 万免息额度；同时我们开展“青年说”和“青年发展计划”为青年们提供工作经验、创业、就业信息分享的公益平台，赋能青年，助其成长。

信也科技作为金融链接器，以技术链接金融机构和借款人，用科技的方式提升金融效率。2020年，我们已逐步建立贯穿信贷全流程的科技赋能服务，助力传统金融机构实现零售信贷业务的数字化升级。信也科技注重优质产品的自主研发，我们开发的智牛机器人实现7*24小时不间断服务，可提升5倍工作效率，犁剑平台下催收案件跟进效率可提升10倍，魔方平台可同时运作55个资金项目，日处理量达50,000件。我们亦不断深化与各大高校的联合研究合作，力求打通产学研通道。2020年10月份，我们与浙江大学合作撰写的论文“Robust Network Enhancement from Flawed Networks”被国际顶级期刊IEEE TKDE正式收录。

在信也科技，我们视每一位员工为我们的家人，亲切的称他们为“米粒”，因为他们是我们最重要最有价值的资产。我们为工人们营造积极的工作环境，使他们得到足够的关怀及参与感，并在晋升、培训、薪资等方面都得到平等机会。2020年，我们重点加大优秀人才的招聘，加强岗位人才成长及保留机制，不断完

善满足员工需求的内部及外部培训体系。此外，我们亦关心海外员工的健康成长，为他们举办丰富多彩的员工活动，为患重病的员工捐款，同时为受到疫情影响的员工提供必要的物资支持和医疗帮助。

我们积极承担社会责任，心系社区的发展。为抗击COVID-19疫情，我们开展全球采购计划，开展捐赠定向援助国内社区；伴随疫情席卷全球的背景下，我们联合海外子公司向东南亚当地捐赠防疫物资。我们投身社区发展，在行业创新、防范电信诈骗、扶危助困、儿童教育等方面持续投入时间及资源。2020年，我们于2019年在四川省大凉山启动的幼儿园项目正式落成，帮助当地孩子们点燃希望的火种，让孩子们有机会了解大山以外的世界。

2020年，是我们迎难而上、奋力拼搏、不辱使命完成三年业务转型的收官之年。未来，信也科技将一如既往地深耕科技研发，持续加大在大数据、AI及研发等科技领域的投入，通过先进技术助力普惠金融事业的发展，为更多人提供便捷、高效、实惠的服务。

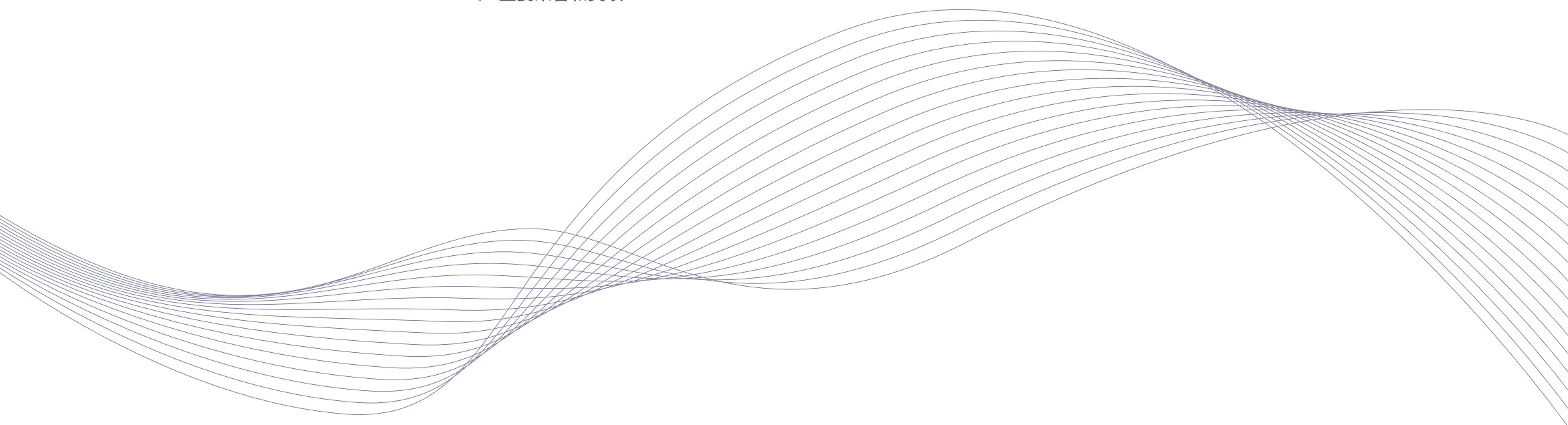


Feng Zhang,
信也集团 CEO

01

关于信也

- / 关于我们
- / 组织结构
- / 多元化治理
- / 市场表现
- / 行业协会
- / 主要荣誉和奖项



/ 关于我们

• 企业介绍

信也科技是一家在纽约证券交易所上市的金融科技集团，力图通过大数据、人工智能等先进技术实现“科技，让金融更美好”的使命，推动金融服务从可获得进一步向可负担、可信任和可享受进化，致力于成为最受用户欢迎，最受伙伴信任的金融科技平台。本公司成立于 2007 年，是中国领先的金融科技平台，在信用风险评估、欺诈检测、大数据和人工智能等核心领域开拓创新技术，并积累了丰富的经验。公司的平台利用自行研发的先进技术实现高度自动化的金融服务流程，提供卓越的用户体验。

截至 2020 年 12 月 31 日，本公司累计注册用户超过 **1.161 亿**。



• 我们的业务战略

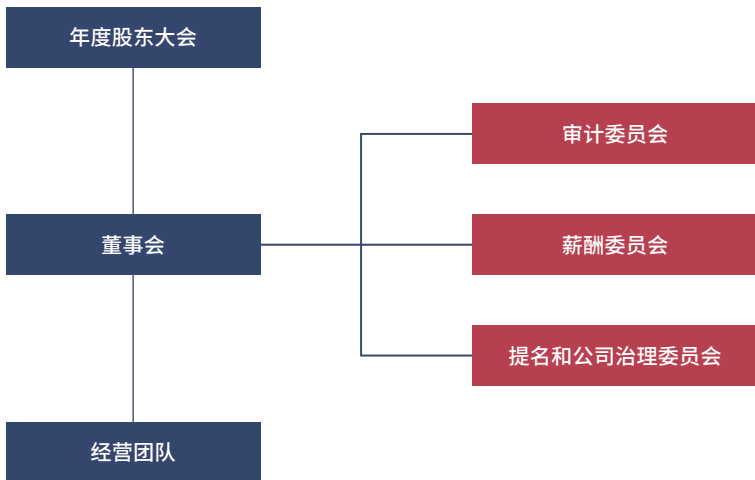
信也科技将始终以科技作为发展之本。年复一年对科技的深耕配合不断积累的业务经验，使得信也科技的业务得以稳健发展，也使得“平台与科技赋能”战略稳步推进。

信也科技的业务涵盖科技驱动的消费金融业务、国际化业务以及科技生态孵化业务，始终坚持以创新技术服务大众、赋能机构，助力实体经济发展。立足中国，信也致力于链接 B 端和 C 端，打造开放生态；放眼全球，信也在东南亚国家助力当地普惠金融发展。



/ 组织结构

信也科技已建立健全的公司治理结构，形成以股东大会、董事会及公司经营层的决策与经营体系。本公司董事会下设立了审计委员会、薪酬委员会、提名和公司治理委员会三个专门委员会。专门委员会对董事会负责，依照公司及委员会各自的章程履行监督职责。



审计委员会、薪酬委员会、提名和公司治理委员会均由有相关经验的独立董事组成。此外，每个委员会成员都具有足够的专业能力及资源以履行其职责，并能够酌情寻求独立的专业意见。自上市以来，本公司已连续 4 年聘请外部审计事务所普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对公司年报进行独立审计。

为了实现本公司的长远发展战略，我们建立了由不同职能部门和多元化专业人员组成的运营团队。



/ 多元化治理

多元化治理将对我们的运营带来诸多裨益。我们相信，本公司多元化的治理结构体现了丰富的经验、观点、文化和教育背景，为维持公司有效治理和长期可持续发展打下坚实基础。提名和公司治理委员会在审查潜在的董事会提名人选时，亦会考虑董事会的多元化，包括但不限于候选人的性别、年龄、种族、族裔、知识、文化和教育背景。

截至报告日，董事会成员详情如下：

姓名	国籍	性别	年龄	任期 (年)	财务 专家	行业 专家	风险管理 专家
顾少丰	中国	男	42	9		Y	Y
李铁铮	中国	男	36	6	Y	Y	Y
胡宏辉	中国	男	43	9		Y	Y
张俊	中国	男	43	9		Y	Y
Simon Tak Leung Ho	中国香港	男	47	1	Y	Y	
Jimmy Y. Lai	美国	男	64	4	Y		
项兵	中国香港	男	58	4	Y		

/ 市场表现

截至 2020 年 12 月 31 日，我们市场表现如下：



信也科技共有

1.161 亿注册用户

1,890 万累计借款人

50 多个机构资金合作伙伴



2020 年贷款发放额为人民币

641.04 亿元



2020 年营业收入为人民币

75.631 亿元



2020 年净利润为人民币

19.686 亿元



2020 年所得税费用为人民币

4.55 亿元

/ 行业协会

我们积极与行业协会开展合作，致力于推动行业可持续发展。

- 中国互联网金融协会
- 上海市互联网金融协会
- 上海市软件行业协会
- 上海市信息服务业行业协会
- 上海市人工智能发展联盟
- 上海人工智能理事协会
- 上海市高新技术企业协会
- 上海市金融信息行业协会
- 上海市信用促进中心
- 上海市信用大数据联合实验室
- 浦东研发机构联合会
- 移动应用程序安全委员会
- 上海信息化企业家协会
- 浦东新区工商联（执委单位）
- 清华大学消费金融 40 人论坛
- 中欧陆家嘴国际金融研究院
- 中国金融 40 人论坛新金融联盟

/ 主要荣誉和奖项

- 浦东新区人民政府“科技创新突出贡献奖”
- 2020 上海市软件信息技术服务业百强
- 连续三年获“浦东新区经济突出贡献奖”
- 中国大数据产业峰会“数字赋能先锋奖”
- 上海人工智能大会“智能金融最佳创新技术奖”
- 2020 胡润新金融百强
- 北京商报“社会公益典范”
- 证券时报“2020 中国金融科技先锋榜”

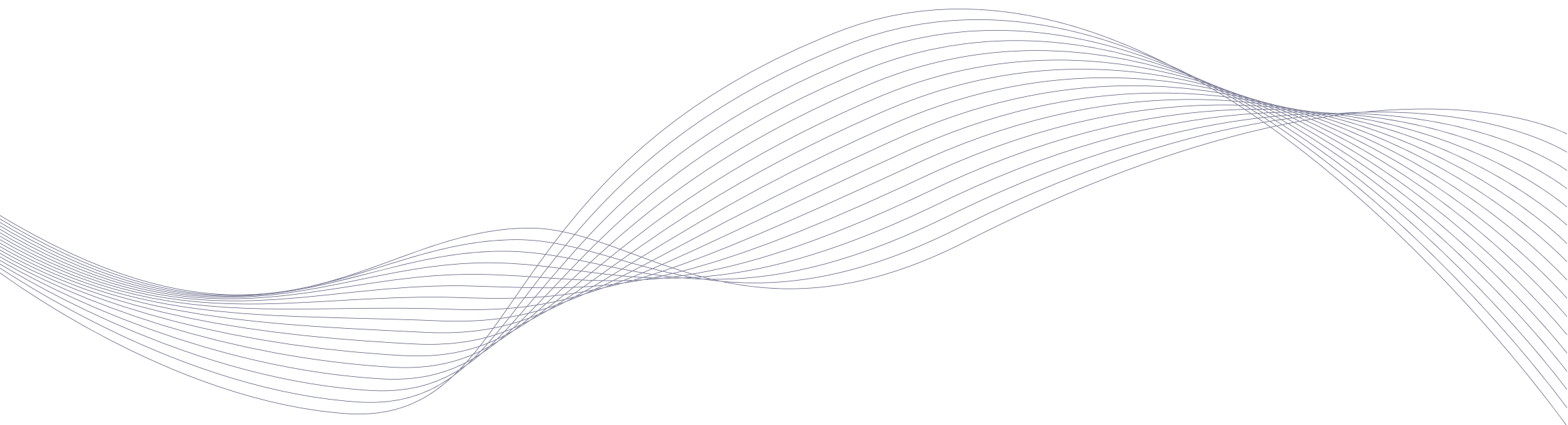
备注：以上荣誉和奖项于 2020 年获得



02

治理责任

- / ESG 理念
- / ESG 管理
- / 利益相关方参与
- / 实质性评估



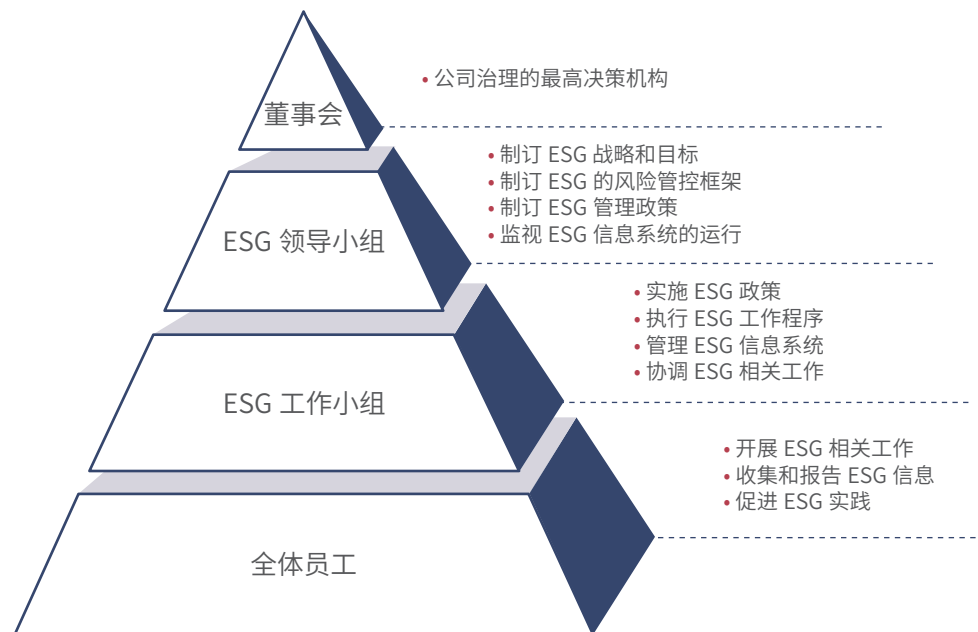
/ ESG 理念

信也科技以“科技，让金融更美好”为使命，已将 ESG 理念融入我们的商业模式中。我们将企业战略运营与公司管治、风险管理、客户服务、员工发展、社会公益等 ESG 议题相结合，秉承“金融触手可及，点滴助力你我”的理念，持续利用创新技术推进普惠金融，积极回馈社会，以更可持续的方式扩大对社会的影响。我们相信，当有更多人获得优质金融服务时，整个社会都会受益。



/ ESG 管理

为了实现本集团的长期可持续发展理念，创造社会效益和经济效益，我们建立了包含董事会、ESG 领导小组、ESG 工作小组及全体员工参与的 ESG 治理架构。



/ 利益相关方参与

信也科技与利益相关方建立了牢固的关系。根据各利益相关方与信也科技业务的相互影响程度，确定了重要的利益相关者群体，通过积极采用各种沟通机制与所有重要的利益相关者保持沟通，以了解和满足他们的期望，并以可持续的方式加强信也科技的业务运营。

利益相关方类别	关注议题	沟通回应方式	频率
政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 合法合规 • 信息安全 • 风险管理 • 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 政策研讨会 • 政务沟通 • 监督与检查 • 行业论坛 • 报告 	每月多次
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 普惠金融 • 保护客户权益 • 数据安全和隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 社交媒体 • 信也科技官网 • 电子邮件 / 电话 • 应用软件 	每月多次
供应商 / 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 合作共赢 • 平等、公开和公平的采购 	<ul style="list-style-type: none"> • 电子邮件 / 电话 • 供应商大会 • 供应商调查及评估 • 公开招投标 • 投诉热线 	每月多次
非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善公益 • 商业诚信和反腐败 • 气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> • 行业协会 • 研讨会 • 工作会议 • 电子邮件 / 电话 	每季度多次

利益相关方类别	关注议题	沟通回应方式	频率
社区 / 公众	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善公益 • 企业对社会的影响 • 多元化和包容性 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与社会公益活动 • 社区项目合作 	不定期
媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 普惠金融 • 企业对社会的影响 	<ul style="list-style-type: none"> • 新闻稿 / 公告 • 访谈 • 信也科技官网 	每年多次
同行 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> • 知识产权管理 • 网络安全 • 技术创新 • 行业交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 行业峰会 / 协会会议 • 圆桌会议 • 现场调查 	不定期
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 经济效益 • 法律合规 • 风险管理 • 信息披露 • 金融产品安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 股东大会 • 季度收益公告 • 投资者路演 • 卖方会议 • 电子邮件 / 电话 • 年报 	每年多次
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬和福利 • 员工健康与安全 • 人才发展与培训 • 多元化和包容性 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬管理 • 员工培训 • 员工活动 • 员工面谈 • 员工满意度调查 • 与高级管理层沟通 	每年多次

/ 实质性评估

• ESG 议题筛选

综合考虑消费金融行业特性、经营特点和战略方向，信也科技于 2019 年根据以下评估方法筛选了 20 个 ESG 议题：

- 信也科技的 ESG 战略目标；
- GRI 标准；
- ESG 评级方法。

ESG 层面 ▶	经济	社会		环境
ESG 议题 ▶	<ul style="list-style-type: none"> • 企业管治 • 风险与危机管理 • 商业道德 • 经济绩效 • 市场表现 	<ul style="list-style-type: none"> • 普惠金融 • 金融产品安全 • 隐私与数据安全 • 产品与服务创新 • 客户关系管理 • 供应链管理 • 合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> • 劳工管理 • 职业健康与安全 • 培训与教育 • 多元化与平等机会 • 人权 • 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> • 气候行动 • 绿色运营

• 利益相关方识别

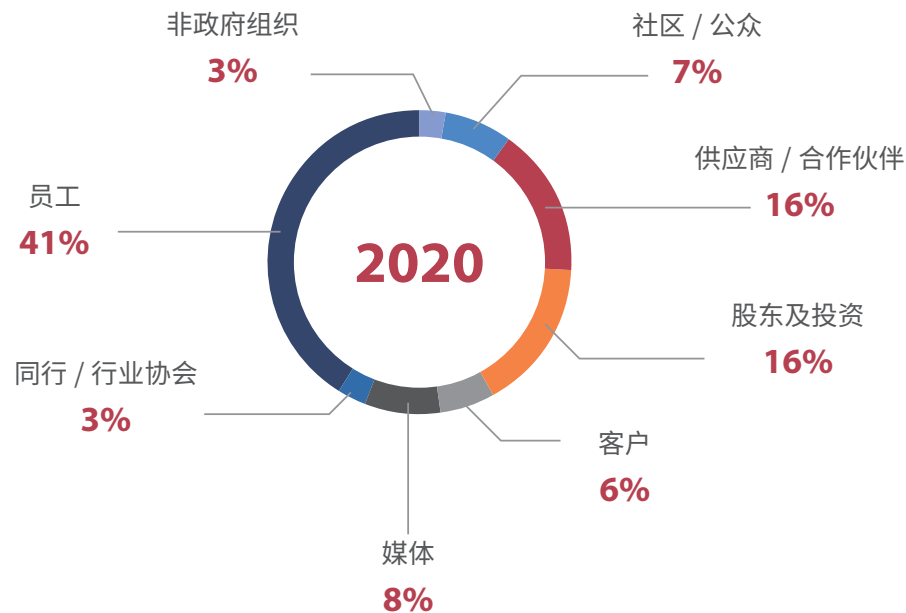
考虑到利益相关方“受我方业务影响”和“影响我方业务”的程度，确定了参与实质性评估的利益相关方群体。



• 利益相关方调研

信也科技邀请了内部和外部利益相关方代表从“对公司业务的重要性”和“对利益相关者的重要性”两个角度参与 ESG 议题的实质性评估问卷调查，以了解利益相关方对信也科技 ESG 议题的期望和关注。

各主要利益相关方参与调查活动的百分比如下图所示。

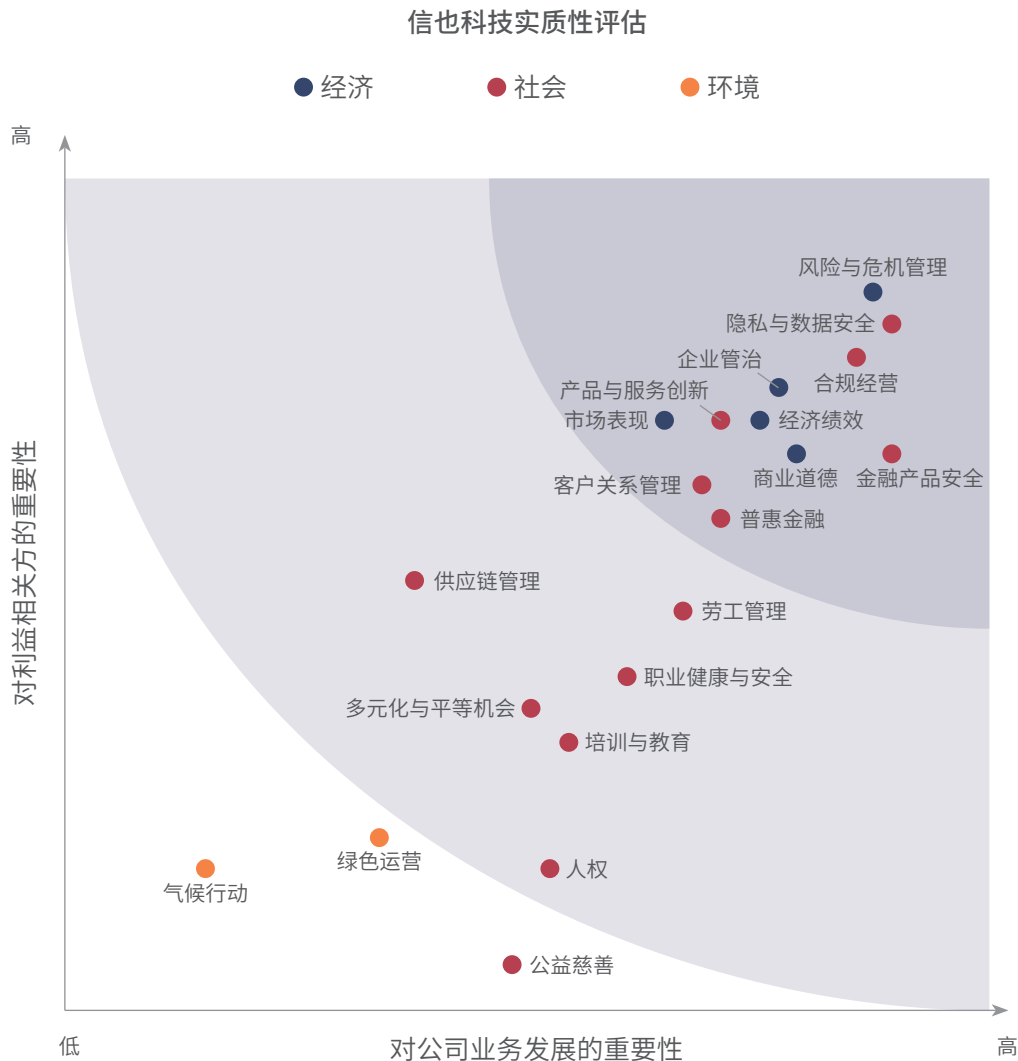


• 实质性评估

通过对内外部利益相关方填写的重要性评价问卷结果进行分析，确定了经济、环境和社会议题的重要性优先级，并制定了重要性评价矩阵。

• 内部确认

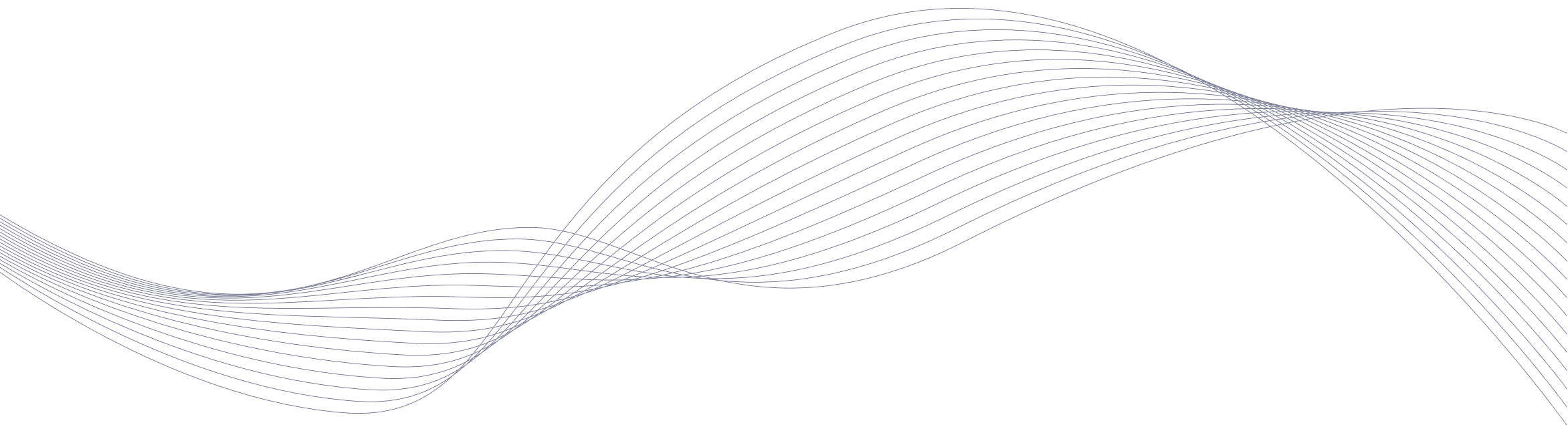
实质性评估结果由 ESG 领导小组及 ESG 工作小组进行审核及确认。在编制 2020 年报告的过程中，本公司管理层与 ESG 小组对此前评估结果再次讨论，确定以下议题仍适用于本公司的 ESG 管理现状。



03

业务责任

- / 科技赋能
- / 普惠金融
- / 客户至上
- / 保护伙伴利益
- / 信息安全和隐私保护

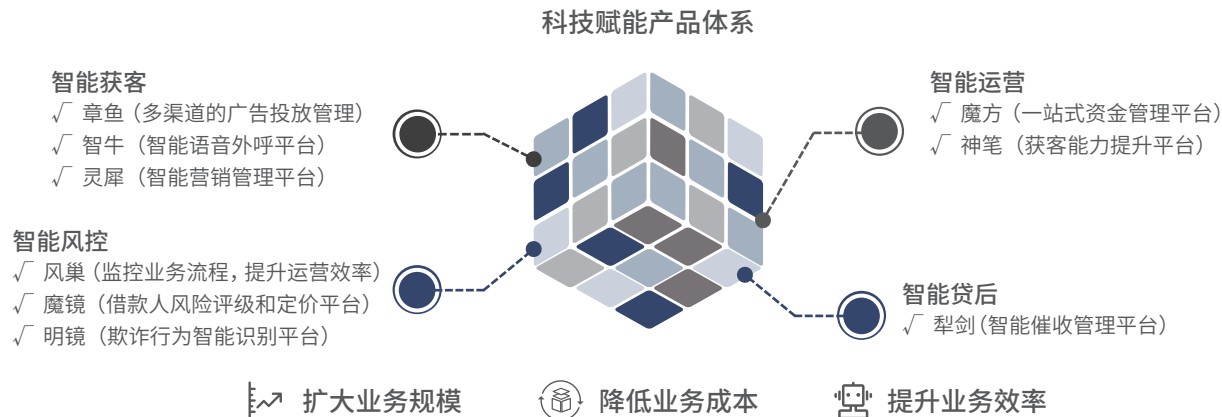


信也科技恪守普惠金融的理念，利用金融科技专有技术探索“有益于所有经济体”的新模式，持续将先进技术融入普惠金融发展，优化金融服务场景，保护客户合法权益。信也科技承诺提供更好的产品和服务，让更多的人体验到智慧金融带来的便利。在过去一年里，信也科技持续为用户提供多元化和高品质的普惠金融产品，同时实现了客群上浮和科技赋能的战略转型，逾期率持续好转。



/ 科技赋能

凭借扎实的科技实力，在优化自身业务的同时，信也科技也在不断对外进行科技赋能。截至 2020 年底，信也科技已从智能获客、智能运营、智能风控、智能贷后四大模块进行自主创新，研发了针对持牌金融机构的全链路数字化转型方案。



> 智能获客

章鱼：章鱼可以实现多渠道的广告投放管理。通过对接头条巨量引擎、腾讯广点通、Facebook、Google 等 API，打造广告管理中心、素材中心、策略中心、分析中心，实现对广告全链路指标的 7*24 小时监控及策略调整、自动批量创建广告、管理视频素材，帮助业务高效地投放及优化广告。

> 智能运营

魔方：一站式资金管理平台，支持多种规则的实时高效匹配，帮助金融机构高速对接，提升资产与资金的匹配效率，提高资金管理能力。魔方平台可同时运作 55 个资金管理项目，日交易处理量达 50,000 件，100% 实现全线上流程。

> 智能风控

魔镜：魔镜能够利用积累的海量数据，从上千个维度对借款人进行风险评级和风险定价，精确地预测借款逾期率，从而帮助机构伙伴严格控制借款风险。

明镜：明镜是基于知识图谱的反欺诈系统，通过复杂的网络计算、机器学习及各类不同规则，全流程识别欺诈团伙，并提供可视化关系网络、图像反欺诈等功能。

风巢：风巢平台可以实现业务流程监控、风控规则监控、字段管理追踪、数据源效能评估。据其以往运行数据显示，使得业务运营效率提升 120%。

> 智能贷后

犁剑：犁剑智能催收管理平台在催收、外访、稽查、外呼、质检多个方面构建了全流程智能管理平台，提升任务处理效率。据以往数据显示，在使用“犁剑”平台后，30 天内回款率提升 4.8%，有效客诉量降低 15%。

我们制定了《知识产权管理制度》以更加系统地管理和保护本集团名下的专利、商标、著作权等知识产权的申请、管理、维护工作。我们亦鼓励创造发明，对在知识产权的申报实施工作中做出较大成绩的人员给与奖励。截至 2020 年 12 月 31 日，我们拥有 10 项专利、242 项商标、以及 170 项软件著作权。

/ 普惠金融

我们认识到，贯彻金融包容性、传递普惠金融理念需要长时间的付出与实践。因此，我们正在采取多项举措，让更多客户享受金融服务。我们相信，当有更多人获得优质金融服务时，整个社会都会受益。

作为金融科技平台，我们为有融资和借贷需求的个人提供安全、高效、可靠的借款渠道。强大的风险管理能力是我们的主要竞争优势之一，使我们能够向中国广大未获得充分金融服务的人群提供借款帮助，同时保持业务的可持续发展和可观的利润水平。

自成立以来至 2020 年 12 月 31 日，我们为来自中国 **97%** 的市县的 **1,890 万** 借款人提供了信贷服务。

	用户数量 (百万)	贷款发放量 (十亿人民币)
2020 年新增注册用户和贷款额	10.19	64.10
2020 年唯一借款用户	3.5	/
截至 2020 年 12 月 31 日，累计借款用户	18.9	/
截至 2020 年 12 月 31 日，累计注册用户和贷款额	116.1	299.70
截至 2020 年 12 月 31 日，累计中西部地区用户 ¹ 和贷款额	44.27	163.83

¹ 中西部地区划分参照国家统计局的《中国统计年鉴》

> 在线分销渠道

潜在借款人可以通过 APP 商城、在线广告、搜索引擎营销、客户推荐等多种渠道获得我们的服务资讯，并可随时随地通过我们的手机应用、微信公众号申请借款。潜在借款人通常可以在几分钟内完成标准信贷服务的申请流程，包括在手机应用里提供个人信息、贷款信息以及手持身份证的自拍照等。

在线广告



搜索引擎推广



App 商城



用户推荐



> 支持小微企业

小微企业是国民经济的支柱，在推动创新和技术进步、促进经济发展和创造就业岗位方面发挥着关键作用。尽管它们很重要，但与大企业相比，小微企业规模小、信用等级低、可抵押资产少，这些因素都限制了小微企业融资能力，进而制约许多小微企业的发展。为响应国家普惠金融政策，促进小微企业发展，我们启动小微企业主贷款业务，运用人工智能及大数据等科技手段，为小微企业日常经营提供小额信用贷款服务，解决其融资难和融资贵这一关键难题。我们与行业伙伴和国内知名外卖平台合作，依托自主研发的魔镜模型，结合人工智能和大数据技术，建立了完整的小微企业认定流程，可以对未来小微企业主的信用和潜在违约风险进行综合评估。我们的系统会自动审核和处理小微企业上传的资料，让小微企业主在数分钟内获得贷款，大大提高融资效率，并为小微企业主提供更大的融资灵活性。

以高科技手段助力小微经济复苏也成为了信也科技在过去一年里持续努力的方向。2020年我们对零售、餐饮等多种行业的小微企业进行深入调研，确定其所在行业受疫情影响程度、经营状况及金融需求等。信也科技应用

科技实力，积极协助为受疫情影响的小微企业主获得便捷的线上融资服务，保障金融服务渠道畅通，助其渡过难关。2020年度，我们成功服务约22万小微企业主，共计促成借款金额约37亿人民币，占全年贷款发放总量的5.77%，助力了小微企业的复苏。



我们成功服务约
22万小微企业主



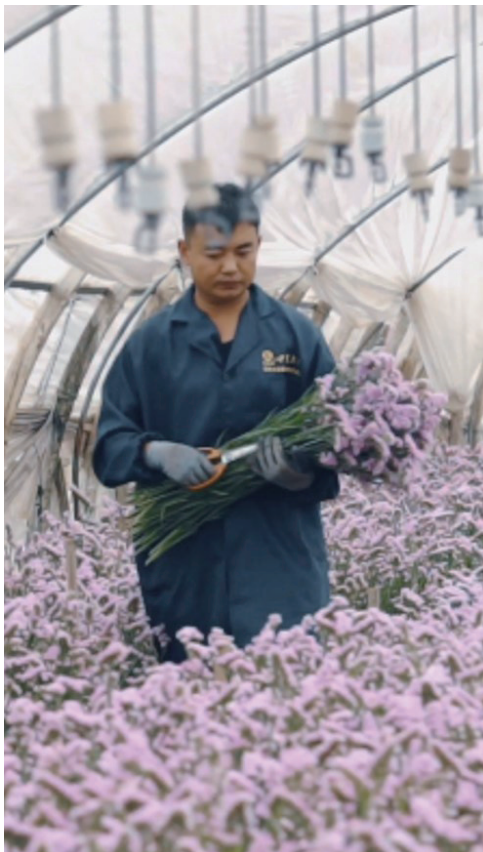
共计促成借款金额约
37亿人民币

小微企业主贷款的借款人分布在全国30多个直辖市、省、自治区的1,000多个城市，其中约80%来自三、四线及以下城市。在贷款使用方面，大部分贷款用于营运资金周转和店铺装修，分别占48%和28%。



> 支持“三农”发展

为响应国家普惠金融的政策，推进金融扶贫工作，我们推出农户专属贷款，以聚焦发展富民乡村产业，促进乡村经济多元发展。我们通过户口本认证进行农村用户甄别，针对性地为农户们提供更优质的贷款服务。



> 支持青年发展

为帮助青年全面成长，我们形成了“资金—经验方法—渠道与机会”的全方位闭环赋能体系。“有为基金”给予青年在发展资金上的支持，而“青年说”和“青年发展计划”则分别为青年们分享打拼的经验和方法论，为他们提供创业、就业的渠道和机会。我们正通过一系列的项目，形成了从资金到方法论再到渠道机会的完整赋能青年发展的闭环，助力青年人实现梦想和目标。



>> 有为基金

2019年的“千人千万打拼基金”让上千名打拼青年在信也科技的助力之下开启了打拼之路，朝梦想出发。2020年，信也科技再次出击，打造了“青年有为基金公益计划”（“有为基金”）。全新上线的有为基金计划为“有为青年”提供总计500万的免息额度，“有为青年”们可以通过申请这笔免息借款，去充实自我、创业起步、发展事业并实现梦想，让蓄能逐渐蜕变成“有为”。2020年，我们共计收到5,555名用户申请，共有435位有为青年获得有为基金的支持。

拍拍贷 | 此刻当有为

青年有为基金公益计划

「500万免息借款」

Hi 有为青年，
你好吗？今年是不平凡的一年，但即便环境受限，仍然有很多年轻人迎难而上，积极行动：学习新技能，转变职业，优化创业……

不抱怨不迷茫，大步向前，就是当代有为青年！

活动规则

以前只是兴趣爱好
今年成了职业coser
虽然现在赚的不多
但我相信以后会好的
—张陆米 coser 厦门

总额500万元的全额免息借款计划
只为大胆行动追梦的你！

>> “有为基金” 受益人

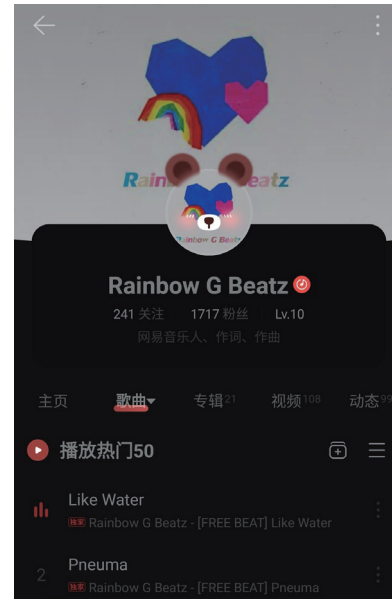
“2018年4月，我身无分文的离开了现有的工作，靠着借来的10万元，开了目前这家火锅店，一年后生意终于熬了出来。2020年初，疫情的到来，迎来了餐饮界的黑暗时刻，好在我们国家有效地控制了疫情。解控初期生意低迷，有时候都周转不开了，靠着信用卡、拍拍贷，活了下来，真的非常感谢。后来彻底解控，生活恢复了正常，并且开了第二家店！生意还不错。”

—经营火锅店



“2020年开始做原创音乐，从拍拍贷申请了一笔资金购置了一套录音设备，通过坚持不懈的创作，将作品上传到网络，逐渐有了自己的粉丝，虽然只有1700多位，他们给我带来了持之以恒的信念，我会一直坚持下去，给粉丝们带来更优秀的作品，为中国原创音乐助力，实现我的音乐梦想！我会加油的！”

—开启原创音乐梦想



“2020年初，正值地摊经济盛行，我向拍拍贷申请了一笔创业启动资金，开始在小区门口摆花甲粉小摊，吸引了小区里的一部分顾客，如今坚持了很久，但摆摊对于我们和顾客来说都会受到天气影响，希望未来能开一个属于我们的小店。”

—花甲粉小摊



“2020年10月在拍拍贷申请了一笔借款给自己报了一个成人自考课程，用于提升自己，为了给以后的工作争取更多的机会，成功申请到有为基金后，另行买了电脑设备，准备开始一边读书一边在家做直播，利用直播收入帮助自己过渡职业瓶颈，希望后面一切都会顺利！”

—报名成人自考



>> 青年说

为更好赋能青年，助其成长，我们于 2019 年 4 月发起了“青年说”活动，打造一个专门为青年提供经验交流和技能分享的平台。

2020 年，我们在上海、广州举办了 2 场“青年说”线下分享活动，共邀请了 9 位嘉宾分享他们的创业故事和经验技巧，百余位用户现场参与，近距离感受打拼经历的分享。同时，我们录制并推出了包含 6 位青年创业者的经验分享视频，一经发布，便获得 3000 万次曝光，激励了千万人。



现场嘉宾演讲

>> 青年发展计划

2020 年 3 月，我们正式发布“青年发展计划”，意在打造一个分享青年创业和就业信息的公益平台，并根据专业性、投入、风险等因素对青年创业者做初步筛选，将整合的信息分享给青年群体，以支持青年人创业、就业与自我发展。

截至 2020 年末，青年发展计划上线后共发布 8 期创业、就业专题信息，活动获得了 6,428 万次曝光，并获得 206 万用户的主动关注、以及 5 万人次的积极参与，得到了广大青年人群正面反馈和认可。

案例：青年创业分享

王小姐，26 岁，广东东莞，公司职员

王小姐平时上班不忙，一直想做点副业。她通过青年发展计划社交电商专场，了解到微商创业的资讯。没多久她就抱着试试看的心态在微信平台上卖水果，并建立了一个 100 多人的微信群。现在一天平均十来单，一个月就有 2000 多块的额外收入。

张先生，34 岁，湖北武汉，司机

张先生之前做网约车生意，没日没夜很辛苦。疫情期间乘客也不多。他通过青年发展计划新零售专场得到了最新的创业资讯，并充分了解疫情大环境下的实业机会。随后，他就与信也科技附属品牌“购吖”无人货柜签约，在人流不错的写字楼中放置了 2 台无人零售货柜，而后看盈利不错又新增了 4 台货柜，现在每个月有 1 万多的收入。

> 支持普及金融科技知识

放眼全球，信也科技正迅速推进国际扩张进程，在东南亚国家助力当地普惠金融发展。我们为海外当地人民举办各类活动，以加强金融知识普及，扩大当地金融科技数字服务覆盖范围。2019 年及 2020 年，我们的海外子公司 Adakami 与印尼金融科技联合资助协会 (AFPI) 合作，在印尼逾 13 个城市开展路演，向相关消费群体及周边社区介绍金融科技对国家经济发展的作用及贡献。

2020 年
10 月 7 日

金融科技知识普及：

如何创业以及金融科技在新冠疫情期间对创业的影响

2020 年
11 月 11 日

生存和繁荣：

通过共同努力，实现印度尼西亚金融服务数字化，加速国民经济复苏

2020 年
11 月 20 日

业务对接

地方银行与金融科技平台合作

AFPI JULO pinjamindo

PRESENT
FINTECH LITERACY ACCELERATION
VIRTUAL ROADSHOW
BATCH BANDUNG
TERBUKA UNTUK UMUM

Mikha Anindita
Head of Marketing
JULO

Jaka Dibya
Direktur Umum dan Hukum
AdaKami

Tema : Bagaimana Memulai Bisnis dan Peran Fintech
Membantu Perkembangannya di Masa Pandemi

Moderated by :
Khoirul Rohman
Director Equila Corp

Wednesday, October 7th 2020
13.00 wib - end by Zoom app
It's free e-certificate and get total **1 Million**
doorprize for the best questions

register here!
<http://bit.ly/virtualroadshowBANDUNG>

Live streaming :
Equila Corp

@Equila.edueo
CP : 081476650007 (WA Only)

Organized by :
Equila Edu
EVENT ORGANIZER
EQUILA
CORP

金融科技知识普及海报

/ 客户至上

我们一贯坚持高标准的客户服务，并始终设身处地为客户着想。我们建立了有效回应客户需求和投诉的流程，致力于为客户提供优质服务。

> 严格的服务标准

我们服务客户的过程中始终以合法合规为基本原则、良好的客户体验为服务标准。根据相关法律法规的要求，我们制定《客户服务管理制度》并设置专业的客服坐席，及时了解客户的诉求，以更好履行对客户的承诺。我们的客服人员遵循规定的服务标准和回访话术与客户沟通，并参照我们的投诉处理案例数据库，帮助客户解决各类问题，提升整体服务水平。此外，客服人员亦可与有关部门协调，及时、有效地处理投诉。

我们以行业标杆为基准，对自己提出严格的要求，对客户服务满意度数据进行分析，提高服务水平。2020年，我们的在线咨询服务达 **8,471,494** 次，受理客户来电 **1,873,968** 次，客户满意率达到 **98.2%**。



> 系统的服务保障

智能化服务保障

接入智能系统，分流大量的咨询工作，在引导用户自助解决问题的同时完成用户教育。

透明和知情的交易

我们的服务条款清楚列明我们的承诺、责任、提供服务标准、申诉处理机制、良好的管治和透明的问责机制，以确保交易在知情和公平的情况下进行，令用户放心。

软硬件服务保障

不断优化呼叫系统，选购更切合使用习惯及沟通习惯的客户管理（CRM）系统；

配备专业的通讯设备、迭代知识体系架构、升级各项软硬件，提供便利化的智能服务及个性化的人工服务。

沟通渠道保障

建立全渠道服务用户平台（包括服务热线、在线客服、网页、APP、微信、微博、论坛、社区、H5、邮件、短信等）和用户进行沟通，提高服务的灵活性；

根据用户分类定期对用户进行深度回访，完成用户需求的整理和反馈，以此优化产品和服务，提升用户体验。

> 可持续的催收

借款完成后，最重要的便是防范信用风险，而催收工作是加强信用防范的重点。我们发布了《资产保全业务管理流程》，确保我们的贷款催收流程合法、有效、高效。通过发挥自身科技背景优势和利用智能催收及预测试外呼等智能化工具，我们不断提升催收效率。



>> 智能贷款催收客服（铁牛）

铁牛是一个以云平台为搭建基础，结合大数据、智能语音、自然语言处理以及 Freeswitch 等技术构建的智能服务平台。铁牛具有高度拟人化，和智能交互的性能。它可以：

- 建立策略；
- 按照难度等级对催收案例进行智能分类；
- 代替催收客服完成与用户的初步沟通；

>> 预测式外呼

我们使用人工智能算法，自动实时动态调整呼出客户的数量。催收客服可与呼叫中心系统无缝连接，节约企业信息化投入的同时提高呼出效率。

我们还向催收客服人员提供线上线下课程、月度培训、案例分享和考试，以提高整体的催收效率及合规性，避免暴力催收。同时我们不定期开展如 EAP 心驿站、情绪管理讲座、员工解压室、员工关怀热线等压力管理活动，给予员工心灵上的补给和关怀。

案例：催收团队培训

我们通过进阶新业务及跨业务课程提升客服人员整体能力，并挑选出优秀人员操作案例进行分享，同时通过培训小夫平台提高各类服务场景话术运用能力；我们亦邀请外部老师或行业大咖进行讲解，以进一步提升客服人员专业度。



> 服务质检

此外，我们使用多种外呼质检方法监督管理客服人员的服务行为，并将催收客服的绩效与回款绩效相挂钩。

>> 实时质检

通过语音识别、语义理解等人工智能技术对客服人员的当日录音进行全量翻译，对敏感词汇可能产生的风险及时定位，有效实现业务质检分析、业务风险预警，以改善客服服务水平、提高服务质量。

>> 线下抽检

根据风险程度，质检主管每天对录音进行线下抽检，并将发现的问题及时反馈给业务主管进行跟进整改。

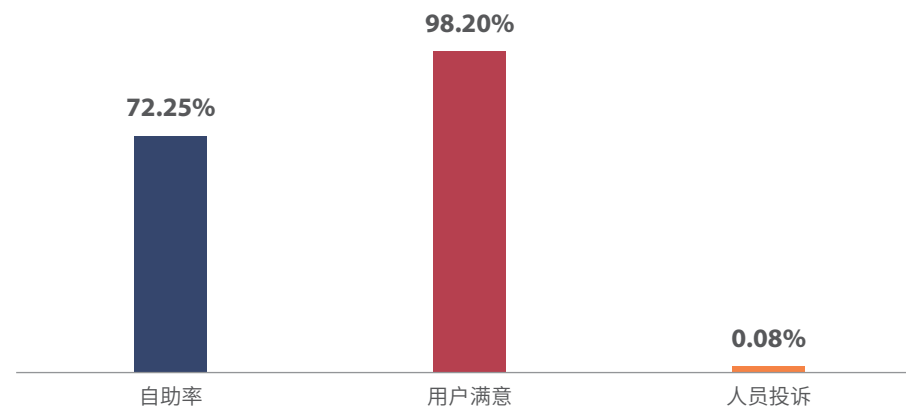


> 投诉处理

我们不断完善投诉管理，建立《客户服务投诉处理规范》，以专业、耐心、负责的态度解决每一位用户的投诉。公司设有全国统一的服务热线（952228）、售后服务邮件（kefu@ppdai.com）等沟通渠道，受理和处理用户的咨询和投诉。

2020年，我们收到93,791宗用户投诉。用户投诉率为0.08%，同比下降0.03%

服务质量标准打成情况



我们通过结合用户反馈，不断挖掘目前集团业务运行过程中影响用户体验的问题点。集团CEO带头通过与各业务线的深度合作，完善现有产品和服务流程，以提升用户体验，降低投诉数量。

2020年，我们共提报67项“用户之声”案例，并完成57项优化落地，完成率达85%。

> 借款人保护

我们通过各类方式提高公众的风险识别能力和自我保护能力，以减少金融产品风险，保障用户的公平交易权。

- 严格把控在官网、APP、公众号等宣传渠道上的营销信息，不发布含有虚假信息或引人误解的广告内容，不欺骗和误导公众，对内容真实性负责。
- 明示用户承担的风险及责任，对可能出现的风险做出合理提示或警告。
- APP 内打造多类专区，通过小课堂、社区话题等多种形式，倡导理性消费。
- 借款额度、期限、息费等信息公开透明，保障用户知情权。
- 全方位提示用户进行还款，避免逾期，维护用户个人信用。



/ 保护伙伴利益

我们非常重视投资者、机构融资伙伴和第三方服务提供商等合作伙伴。为保持精准和透明的合作关系，我们定期与合作伙伴就公司的业务表现、战略、合规、风险管理、数据安全等进行沟通。

为了保护我们机构融资伙伴的利益，我们与第三方担保公司建立了合作关系，对服务质量进行担保。2020 年，信也科技旗下的两家子公司各获得了一张融资担保牌照，进一步保障了融资伙伴的资金安全。

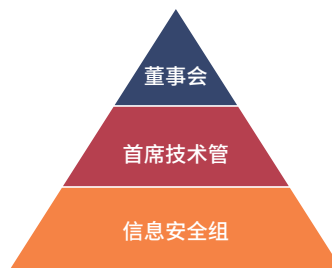


/ 信息安全和隐私保护

信也科技关注信息安全，重视用户隐私保障，让科技服务大众的同时，稳步提升安全性与可靠性，努力成为最受用户欢迎、最受合作伙伴信任的金融科技平台。

• 信息安全

信息安全对我们的业务至关重要，因此我们将其列为高层关注的优先事项。首席技术官 (CTO) 是负责信息安全的最高执行官。由 CTO 领导的信息安全工作组负责制定信息安全政策、规则，并确定针对网络威胁的信息安全相关的应用和技术。



我们的信息安全团队



我们的信息安全团队由三个小组组成，具体职能如下：

安全合规审计组：负责政策合规、认证管控相关工作。

安全终端管理组：负责基础架构、安全运营相关工作。

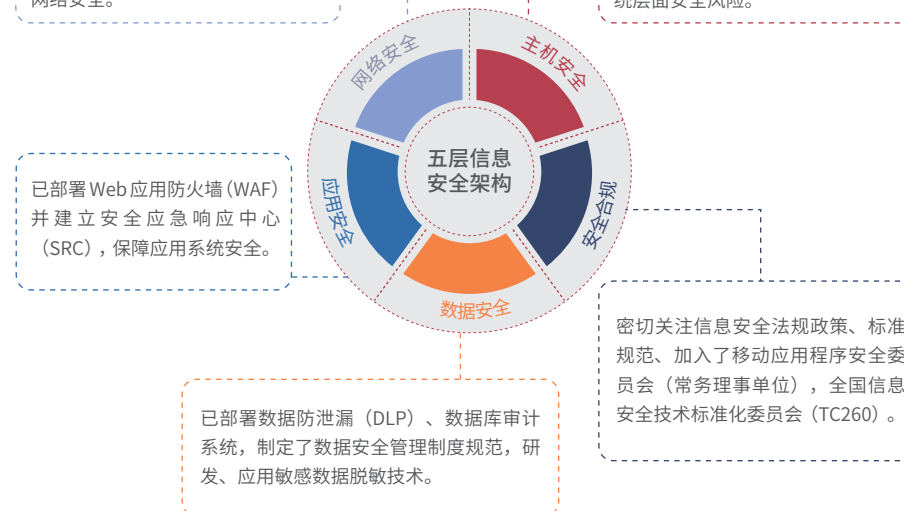
安全技术平台组：负责应用漏洞、安全平台建设相关工作。

团队成员为行业内资深信息安全专家，具有丰富的信息安全工作经历，涵盖互联网、金融、软件、咨询、政府等领域，拥有等保测评师，CISSP, CISA, CISP, CCNP, ISO27001-LA 等多个专业证书。

我们建立了《用户信息管理办法》《拍拍贷数据分级分类和分布规范》《信息系统敏感信息保护管理细则》《拍拍贷源代码安全管理规定》，规范数据生成、处理、存储、传输和销毁的全生命周期保护。我们亦建立 5 层信息安全架构，从体系层面应对信息安全威胁。

已部署网络防火墙、入侵检测系统 (IDS)、DDoS 防护、VPN、上网行为管理等安全设备、产品，保障网络安全。

已部署防病毒、安全补丁管理、服务器自适应安全、堡垒机等安全设备、产品，及时检测、处置主机系统层面安全风险。



> 安全的信息平台

维护网络平台安全和保障用户数据安全是我们的责任。我们建立三层防火墙来监测和控制平台上的进出流量。一旦检测到任何异常活动，系统将立即通知信息安全专家，同时自动采取如启动第三方流量控制等相关应对措施，防止异常活动对平台造成任何损害。我们还部署数据切片并将用户数据点的存储分布在多个服务器上。我们还开发了多层数据备份系统，防止因意外情况而造成数据丢失。在硬件层面，平台采用模块化架构，由多个相连的组件组成，每个组件可以分离和升级，而不影响其他组件的功能，保障平台稳定运作。



> 信息安全审计

定期进行信息安全自查，每年邀请第三方组织进行信息安全方面的审计：

- 作为美国纽约证券交易所的上市公司，我们需要根据萨班斯法案 404 条款要求对公司内部控制的有效性进行年度评估。经过专业机构的审核，我们的 IT 和信息安全相关控制已经通过了有效性评估。
- 2018 年 3 月，拍拍贷网站及 APP 通过公安部国家信息系统安全等级保护三级评测。评估内容包括机房物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及备份恢复、安全管理等。
- 2020 年 6 月，拍拍贷借款 APP 获得国家计算机病毒应急处理中心颁发的 APP 安全证书和 APP 信息安全证书。证书显示，拍拍贷借款 APP 在安全和隐私两项检测中均获得“三级品”认证（最高级）。
- 2020 年 10 月，拍拍贷借款 APP 通过了工信部信通院组织的 APP 后台大数据集群安全性测试，证明了我们平台卓越的信息安全防护水平。同时我们加入中国信通院打造的“卓信链”生态，以期积极参与到相关生态及系统建设，努力推动行业的健康发展。



大数据安全测试证书



APP 安全证书



APP 信息安全证书

> 网络攻防演练

我们密切关注线上的安全漏洞信息，每月进行内部对抗演练，有效模拟外部攻击，提升信息安全防护能力及应急处置水平。2020年，我们成功地完成了一系列危机管理模拟和测试，用于评估业务系统针对关键功能的网络攻击的应对能力。通过模拟黑客入侵和对业务系统的攻击，在可控范围内对系统安全薄弱环节进行检查测试。我们有效地识别、分析和控制信息安全系统的的风险，并修复安全漏洞。经测试，我们的系统展示了优异的应对模拟攻击能力以及卓越的抗灾能力。



> 信息安全培训

我们防御信息安全威胁战略的一个重要部分就是提高员工的信息安全意识和实施相关的培训计划。多元化的培训项目包括：

- 对新员工进行信息安全培训和考试，提高和增强信息安全防护意识
- 每月为中高层员工提供信息安全月报，同步当前信息安全状态及进展
- 所有员工都必须参加年度信息安全考试，不断完善信息安全知识体系
- 定期为员工提供安全事件案例分享、安全编程、数据与隐私保护、法规解读等专业课程



我们已加入以下行业协会，促进行业专业知识分享：

- 移动应用安全委员会 - 执行委员 (拍拍贷)
- 国家信息安全技术标准化委员会 (WG7 信息安全管理工作组、SWG-BDS 大数据安全标准工作组) - 委员 (拍拍贷)

布道师分享

APP安全与隐私保护

主要内容

- 1、APP的发展与隐私保护的关系
- 2、APP安全整治行动一览
- 3、APP安全法规标准制定进程
- 4、APP/SDK权限申请与信息收集机制
- 5、APP/SDK使用安全建议与隐私保护工具



2020/06/05
13:30-15:00

腾讯会议：689 888 884

信息安全专题培训

• 隐私保护

用户个人信息的保护对我们异常重要，因此我们严格遵守有关隐私的法律法规，并制定了《用户隐私保护政策》，在拍拍贷官网及 APP 平台展出，以保护用户的个人信息。在该政策中，明确了用户信息收集范围和使用规则、用户个人信息的披露规定、用户权利以及保护用户隐私的信息保护措施。此外，我们只会用户在用户授权的情况下收集与服务相关的用户信息。

通过以下方式保护用户隐私：

在服务过程中我们竭尽全力保护用户的信息。用户可以通过我们的客服或在 APP 中申请注销自己的账号，在不违反监管要求的最低保留期限的前提下，我们会删除或脱敏用户的个人信息。

在发生网络安全事件如系统漏洞、计算机病毒、网络攻击等时，我们会根据《DDOS 攻击应急预案》等相关应急预案控制程序，立即采取应急预案及补救措施，并根据适用法律及规例的要求通知监管机构、用户或其他数据相关方；我们亦会负责定期组织相关人员进行安全预案演练，防止此类安全事件发生。

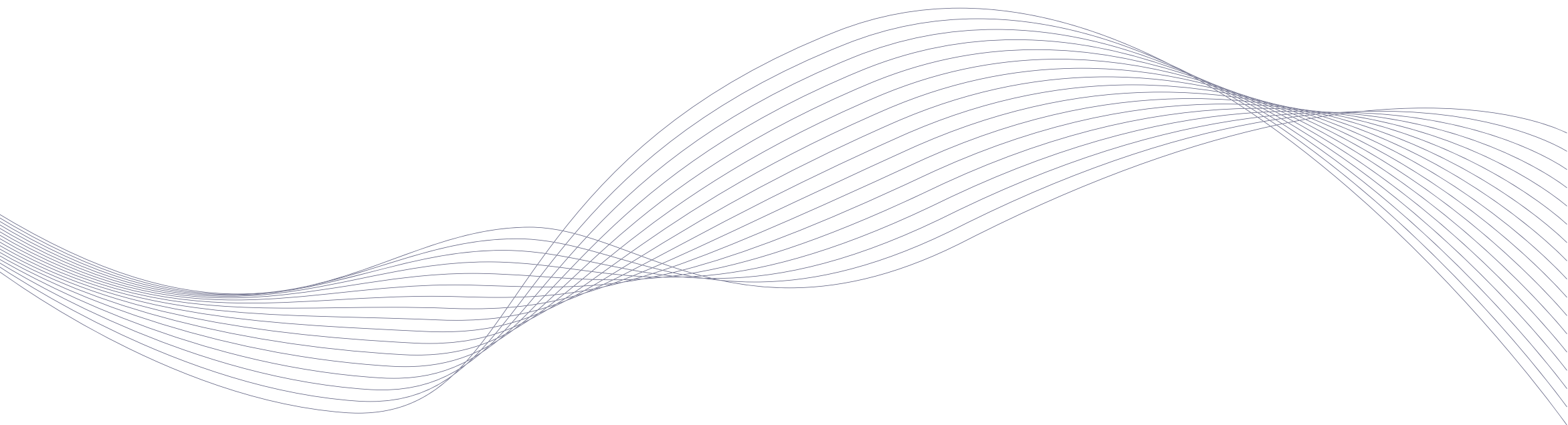
2020 年，我们没有发生任何用户信息泄露的事件。



04

运营责任

- / 全面风险管理
- / 商业道德与诚信
- / 供应商管理



/ 全面风险管理

坚持负责任运营与可持续发展是我们取得业务成功的坚实基础。这些核心价值观不断引领我们强化公司治理，实施风险管理，降低合规风险。凭借创新领先的技术实力，我们可以有效地管理信贷风险，并在充满挑战的经营环境中更好地为借款人和机构合作伙伴提供服务。



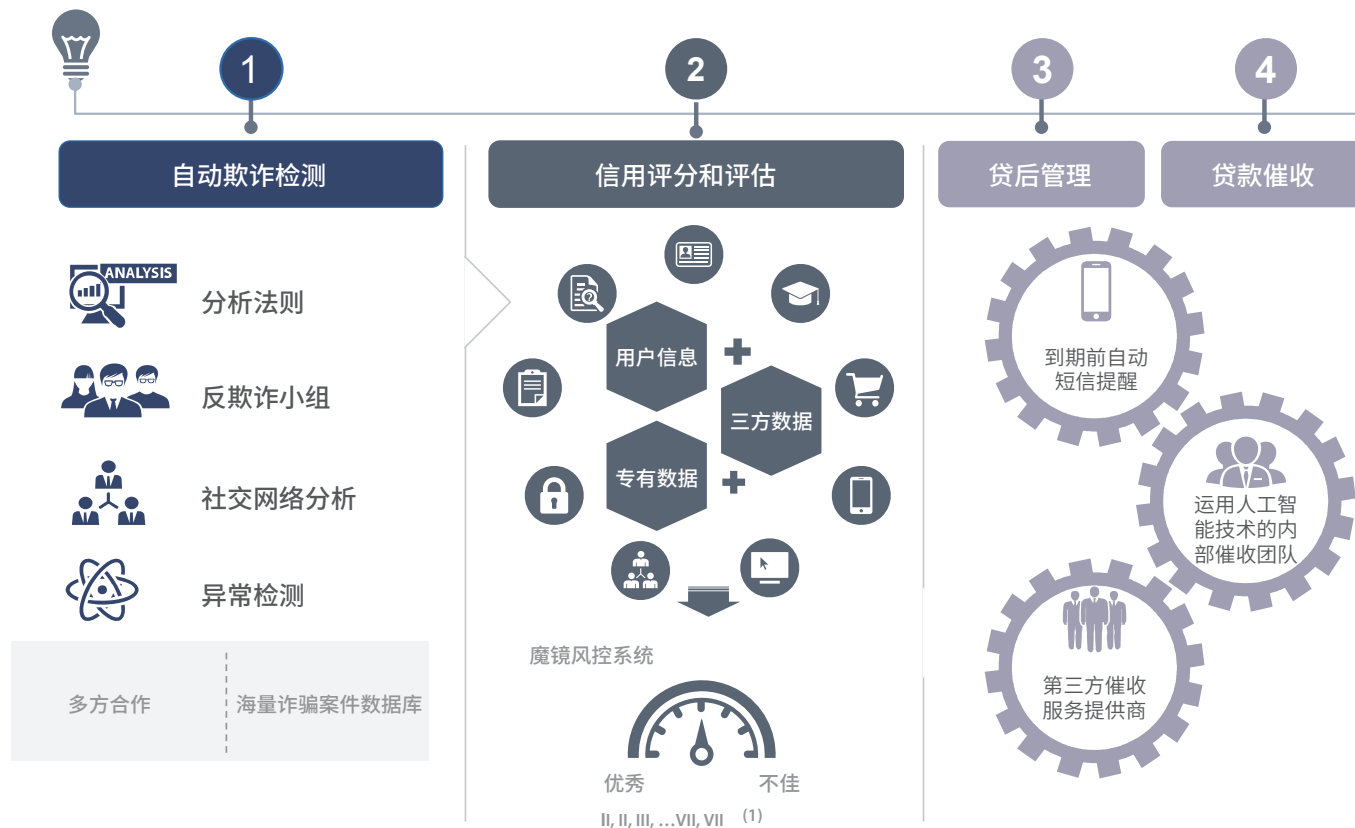
• 风险管控架构与政策

我们设立由首席风险官担任主席的风险管理委员会，负责风险治理、风险监督、风险偏好等风险相关工作。在风险管理委员会的领导下，我们成立由百余专业人士组成的风险管理部门，搭建由资产中心、风险中心、人工智能和大数据相结合的风险管控架构。我们制定了《借入业务管理规范》《借入用户管理办法》《反欺诈管理规范》等风险管理政策及流程，不断优化风险管理体系，提高风险管控能力。我们会定期对体系及政策文件进行审计，以评估其有效性。



• 风险控制体系

我们秉持审慎的风险管理文化，不断强化核心风控能力建设。一直以来我们依托金融科技创新手段，在贷款全生命周期内建立了系统且高效的风险管理程序。



> 自动欺诈检测：

我们与多个合作伙伴密切合作，联合识别市面上兴起的欺诈方案、诈骗、趋势、威胁和犯罪组织，积累了与欺诈有关的海量数据。实时更新的数据库有助于我们及时调整反欺诈规则，增强欺诈检测能力。

我们实行多维度的欺诈检测方法。首先，根据已知的欺诈案件建立规则过滤欺诈行为。其次，应用先进的网络技术来识别与欺诈相关的关系网络，将个人欺诈活动与复杂的欺诈计划和犯罪组织相关联。此外，还运行异常检测来检测单个和汇总的异常模式，以识别未知的欺诈行为。如果可用信息不足以让系统做出判断，则相关贷款申请将转发给反欺诈团队做进一步的线下验证。反欺诈团队将就贷款申请中的不一致性信息与申请人进行确认。

由我们自主研发的明镜反欺诈系统拥有千万级别黑名单和百万级别灰名单、数十个多维度不良信息库的网络图谱系统，可视化展现诈骗用户关系网络。我们可以通过可视化平台，实现快速定位疑点，提升反欺诈调查准确率。

(1) 信用评级为 VIII 的用户，贷款申请将不被通过。

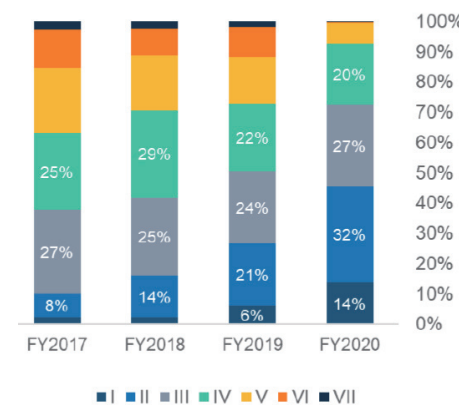
> 信用评分和评估：

我们推出一项自主研发、具有自主知识产权的信用评级模型——魔镜风控系统。魔镜系统的核心是大数据，可以充分利用我们多年运营过程中不断累积的庞大数据库，并使用机器学习对海量的数据进行分析。在信用评估阶段，魔镜风控系统对具有不同特征的潜在借款人应用不同的算法，以评估潜在风险。根据评估结果，魔镜风控系统为每个潜在借款人生成魔镜评分。每次借款人申请贷款时，都会生成一个新的魔镜信用评分，用于确定借款人信用额度。

在信用评级的环节上，除了传统的申请资料、信贷数据等审核资料外，魔镜还增添了多渠道多维度的海量数据来构建风险模型，其中包括用户的网络行为、还款记录、教育背景、欺诈记录等八个主要层面的信息。



对于标准贷款产品的申请人，魔镜评分将决定申请人所属的信用风险等级。在八个信用风险等级中，一级代表借款人信用风险最低，而八级代表信用风险最高。如果借款人的信用风险被评为八级，其贷款申请将被拒绝。此外，评级结果应用于特定贷款后，该信用评级结果将不会在贷款期限内改变。得益于强大的风险管理能力和客群的不断上浮，借款人信用等级也在越发优质，逾期率亦逐年下降。



按信用风险等级划分的标准贷款发放比例

> 贷后管理及催收：

我们拥有一支强大的催收团队，以制定系统的催收流程来处理逾期贷款。截至2020年12月31日，我们的催收团队拥有超过600名员工。我们进行持续的全过程资产质量监控，在贷款到期日前自动向借款人发送信息提醒还款。贷款一旦逾期，我们便会启动如短信提醒、电话、电子邮件、法律信函及诉讼等形式的催收流程。若贷款逾期时间过长，我们亦会将贷款催收外包给第三方服务提供商，以优化催收效率。我们亦对用户的额度进行严格管理，根据用户信用历史，对用户额度调整，以及时管控逾期风险。

>> 运营风险管理

制定体系化的运营风险控制机制。事前，我们形成业务准入机制、业务流程规范对业务方案的制定、及业务模式的调整进行把控。事中，我们对业务部门在工作开展中遇到的如合规、监管问题提供建议、风险提示及合规处理。事后，我们定期（每季度、每月）对不同业务主体开展合规风险监测排查，形成整改方案，并推动落实整改措施。

/ 商业道德与诚信

本集团在运营过程中强调廉洁诚信，遵纪守法，对腐败贪污行为零容忍。根据《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规，我们制定了《商业行为准则》《商业道德及廉洁建设管理规范》和《反洗钱及反恐怖融资管理制度》等内部商业道德和诚信管理制度，以规范公司的经营和员工的日常活动。

这些内部体系适用于公司的所有董事、高级管理人员和雇员，规范其在包括反腐败、招待与娱乐、差旅费和招待费、商业机密、歧视和骚扰、反洗钱、利益冲突等一系列关键问题和商业惯例方面的责任和义务。任何雇员违反这些政策将受到纪律处分，严重的可能会遭到解雇或移送司法机关。

董事会已任命首席合规官来监督商业行为和道德规范。我们成立了内控内审部，以监督公司和员工的商业道德和诚信，并通过开展相关的宣传教育加强廉洁文化建设。



我们制定反舞弊政策，建立由本公司内控内审部负责的反舞弊举报渠道。并采取严格措施保护举报人信息，在《商业行为准则》中明确举报人的权益将受到保护，对举报人进行报复的员工将受到如解雇等纪律处分。举报一经提交，将转交给内控内审部特定工作人员，由他们迅速开展审查，并在必要时对举报进行调查。如调查发现确实存在舞弊事项，则由内控内审部将相应情况及处理建议与相关部门沟通，如特别严重还需与 CEO 沟通。2020 年，我们未发生有关员工舞弊的案例。

我们持续通过邮件提醒等方式向全体员工宣导内部诚信制度和企业文化，开展年度内控合规性考试，并将考试结果计入全体员工的年度绩效考核中。同时，除了新员工入职接受反舞弊培训，我们日常针对全员（包括实习及外包员工）不定期进行有关反舞弊知识的邮件宣导，面向管理层开展廉洁宣誓大会，不断提升全体员工的商业道德和诚信。

内控内审部每半年会对公司费用支出进行审计，范围涵盖各类采购及报销费用，市场获客、营销、催收类外包、通信语音短信费用及采购费用等高风险项目。我们亦会每半年针对流量、建模、外包等供应商进行巡检，重点检查供应商的实际场地、员工、经营场所、业务覆盖等，杜绝供应链贪腐行为。

 举报热线：021-80303391

 举报邮箱：jubao@xinye.com

/ 供应商管理

为确保供应商产品和服务的质量，控制采购环节相关风险，我们建立了严格的供应商开发和评估制度，并积极与供应商沟通，共同建立可持续的供应链体系。

我们通过《采购管理制度》等内部制度，建立了供应商的全生命周期管理流程，规范供应商的开发和维护。我们已经建立了一个合格供应商数据库，审核供应商的开户许可证、营业执照和其他必要的文件。我们亦通过不定期的现场考察和评审来检查供应商的生产环境和产品质量等方面，以确保供应商的产品和服务质量。2020年，我们在评审环节中添加环境及社会责任指标，如关注供应商是否有雇佣童工的现象，有无帮助残疾员工就业措施，是否支持公共事业的发展等，督促供应商与我们共同承担社会责任。本年度，共24家供应商接受了我们有关环境及社会标准的审核。



我们对评审后的供应商进行分级管理。在询价和签订采购合同方面，我们将优先考虑评分优秀的供应商；对于评分不佳的供应商，我们将减少订单数量并要求其期限整改。若在期限内无明显整改成效，我们将取消合作关系；无法达到我们最低评分要求的供应商直接淘汰并列入黑名单。

为建立公正、透明的供应链，本公司要求所有与我们合作的供应商签署《合规及职业道德承诺函》，并遵守合约中的《反商业贿赂条款》，以杜绝任何形式的不正当经济利益往来，维护彼此的合法权益。我们亦采取采购人员或采购单元的定期轮换机制，以杜绝采购活动中商业贿赂等贪腐行为。

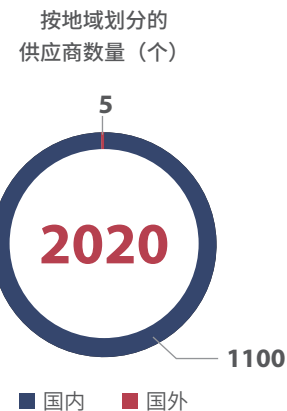
我们重视与供应商的沟通，通过主动邀约、项目方案介绍、投标展示、商务谈判、不定期实地拜访、供应商大会等形式保持互动及交流。

案例：供应商大会

2020年11月5日，信业科技在上海召开主题为“Be partners, Be great”的第二届供应商大会。信也科技秉着诚信、合规的初心，致力于与合作伙伴建立长远的合作共赢，彼此成就走向辉煌和成果。



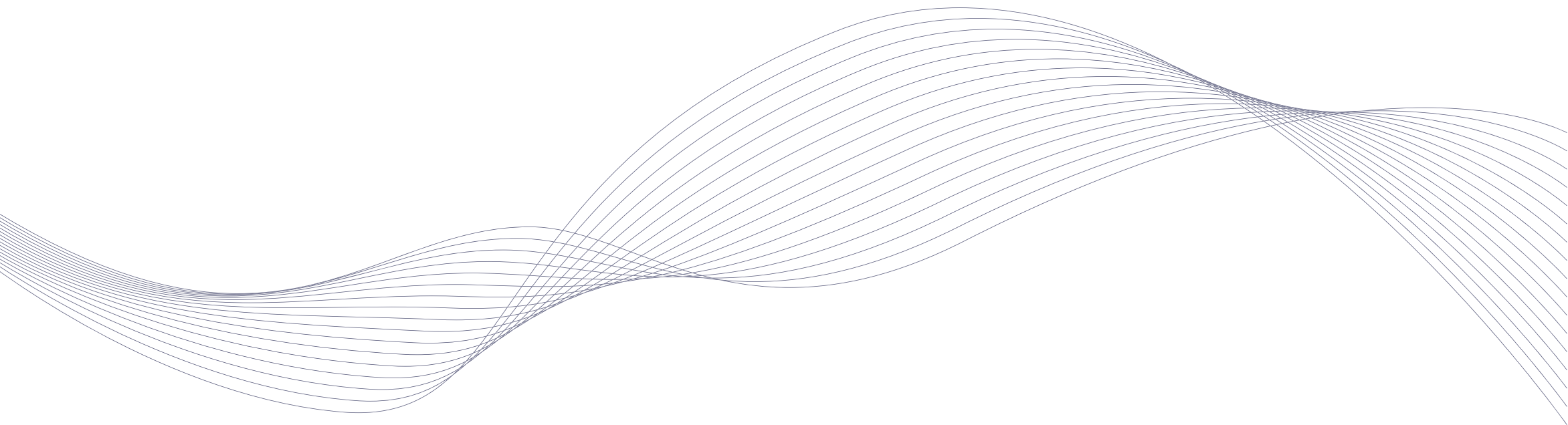
2020年，我们的合格供应商库新增供应商**235**家，截至报告期，我们共拥有**1,105**家供应商伙伴：



05

雇员责任

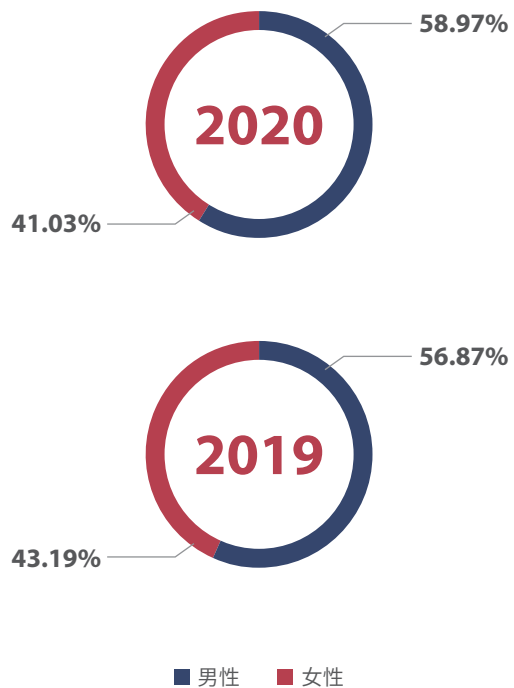
- / 合规雇佣
- / 员工发展
- / 健康与安全



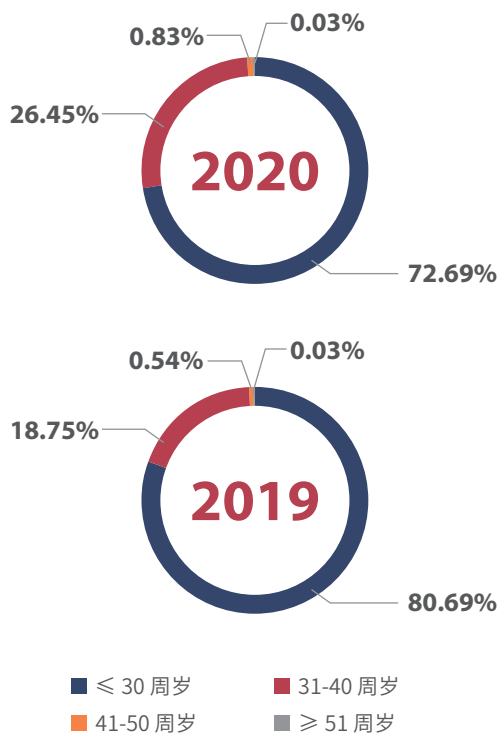
信也科技视每一位员工为家人，亲切的称他们为“米粒”，他们是我们最重要最有价值的资产。我们为员工营造积极的工作环境，使她们得到足够的关怀及参与感，并在晋升、培训、薪资等方面都得到平等的机会。过去三年我们均获得最佳雇主品牌的认可。

截至 2020 年 12 月 31 日，我们拥有 **3,064** 位米粒，详细构成如下：

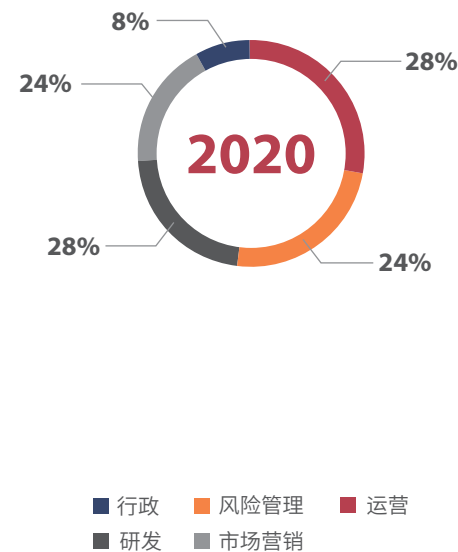
按性别划分员工人数



按年龄划分员工人数



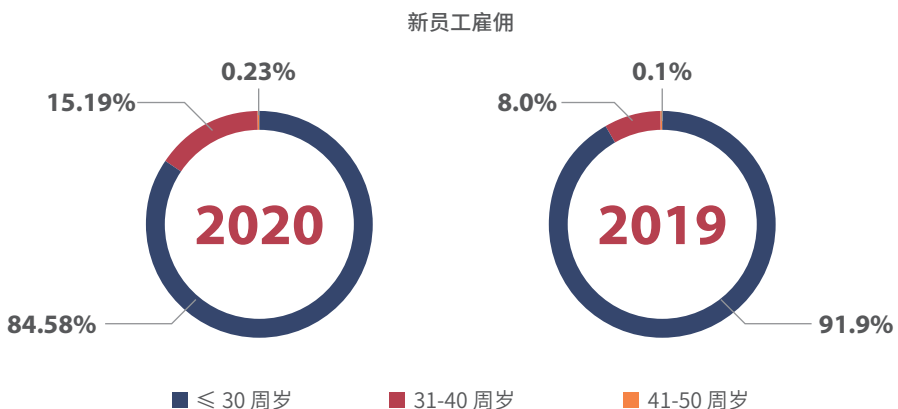
按职能划分的员工人数



/ 合规雇佣

本公司严格遵守运营所在地的法律法规。根据我们的核心价值观和工作要求，我们以英才管理的模式评估求职者的专业能力、技能、经验、性格和敬业精神。我们通过传统招聘平台、社交平台、猎头推荐和内部推荐等方式甄选人才，以满足我们的业务需求。

2020年，本公司按年龄段划分的新员工雇佣情况如下：



• 薪酬与福利

> 薪酬体系

我们建立了公平、合理、具有市场竞争力的薪酬体系，确保员工得到应得的薪酬。员工薪酬包括基本月薪、补贴、绩效奖金和年终奖金。我们定期对员工的绩效进行评估，根据员工的知识经验和专业技能水平、服务年限、绩效评估结果等因素，为优秀的员工提供有竞争力的薪资。

根据员工工作的性质，我们为员工设置包含不同层级的多个职业序列，打造完善的职业晋升通道。我们全体员工每年均从多个维度接受绩效考核，符合要求的员工将得到晋升的资格。

> 股权激励

根据员工股票期权计划，我们还向符合条件的员工、管理人员、董事和顾问提供持股计划，以激励他们的表现，构建利益共同体。我们认为，授予股权激励对于吸引和留住人才具有重要意义。

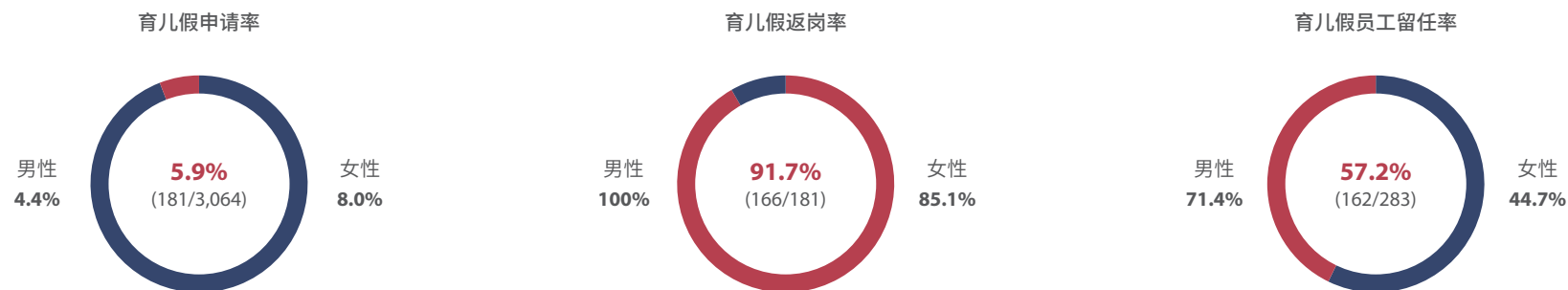


> 工作时间和假期

信也科技采用灵活工作机制，员工可以根据其工作性质灵活地选择工作日程或工作地点。

员工享有周末、公休日、事假、病假、工伤假、婚假、育儿假、哺乳假、陪产假、丧假、年假和其他法定节假日，并可灵活地安排假期来实现工作与生活上的平衡。

截至 2020 年 12 月 31 日，按性别划分的育儿假申请率、育儿假员工返岗率和育儿假员工留任率详情如下：



> 同工同酬

我们依法与全体员工签订劳动合同，明确工作内容和相应的劳动报酬，具有相同专业水平和工作内容内容的员工在从事相应类型的工作时不会受到区别对待。我们建立了强有力的年度薪酬审查程序，以识别可能存在的薪酬差异。我们会尽快缩小任何此类差异，以确保我们的员工得到公平的报酬。

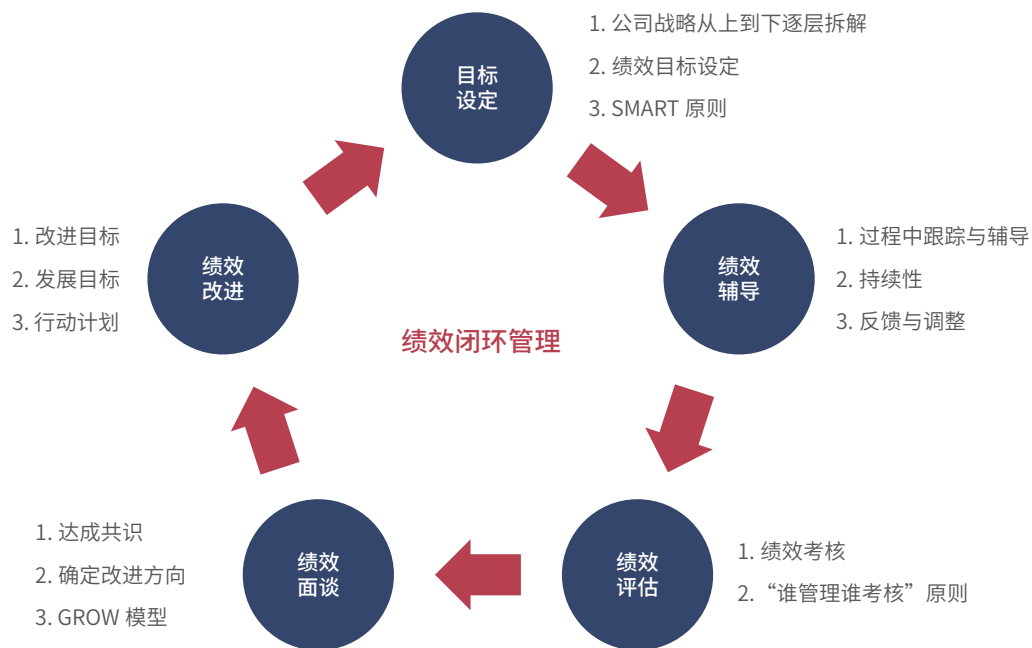
> 社会保险

我们为所有中国大陆的员工提供养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，此外，入职超过 2 个月的员工可享受补充医疗保险。

针对海外员工，除了按照当地法律法规为员工购买必要的保险，我们亦为符合条件的员工购买补充商业保险。

• 绩效考核

我们认可员工的工作付出，并建立了一套绩效闭环管理体系，在年中和年底对员工进行全面考核。2020 年，本公司的员工绩效考核率为 100%。



• 尊重人权

在本公司的运营发展中，信也科技深知尊重人权的重要性。我们高度重视员工的人权，禁止一切歧视、欺凌、恐吓、性骚扰等行为。

信也科技严禁强制劳工和聘用童工，不会强迫或威胁任何人员在违反自身意愿的情况下劳动。如果需要加班，必须先征得员工同意。我们只接受年满 18 岁的申请人，并对新员工的年龄进行检查，以避免聘用童工的情况出现。2020 年，信也科技没有发生强迫劳工或聘用童工的相关事件。

在信也科技，我们推崇一个包容、多元且公平公正的工作环境，鼓励员工互相合作，交换创造性的想法。我们确保员工不会因为性别、地域、肤色、年龄、国籍、种族、宗教信仰、家庭与身体素质等因素而受到区别对待。所有员工在录用、薪酬福利、假期、晋升、个人发展等方面享有平等待遇。截至 2020 年 12 月 31 日，我们共聘用 5 名残疾员工和 142 名少数民族员工。

我们尊重员工的结社自由权利，积极与工会和员工代表团体进行协商和沟通。本公司总部 100% 的员工加入工会，并签订集体协议。

• 员工关怀

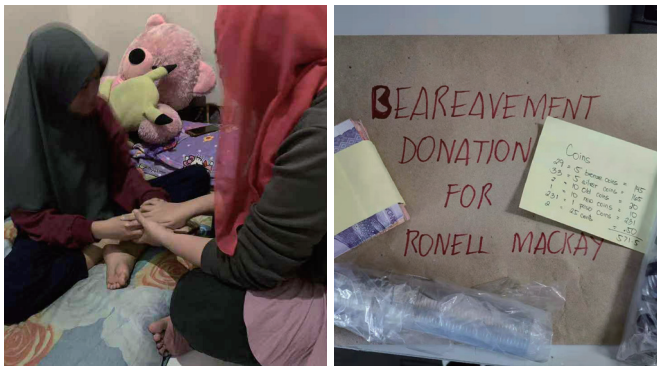
我们致力于通过各种员工关怀计划和项目为米粒们提供安全舒适的工作场所。

> 爱心捐赠

2016年10月，我们成立了“爱米粒”内部互动基金会，向有经济困难的米粒提供帮助。所有参加基金的米粒，都可以申请基金资助，来帮助自己或父母、子女、配偶支付医疗费用。

2020年，爱米粒基金新增募集资金10.3万元，基金规模达到66.9万元。自发起成立至今，爱米粒基金累计帮助米粒107人次，共计援助金额572,751.48元，累计帮助85个米粒（员工）家庭。

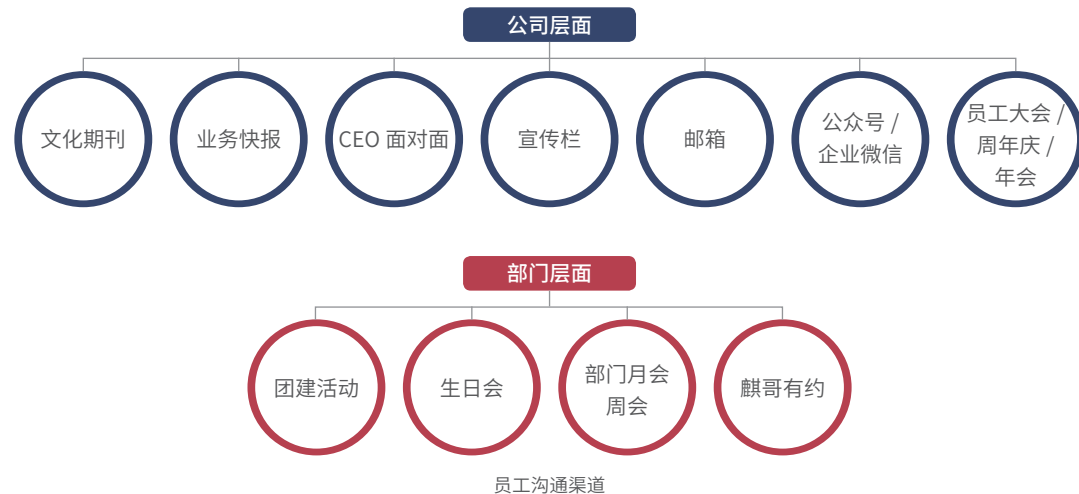
2020年，我们为海外罹患重病及遭受亲人意外身故的员工进行了捐赠，帮助他们度过难关。



海外员工捐赠

> 员工沟通

本公司尊重员工在工作中的言论自由，鼓励员工对公司提出改进建议。我们建立了多种员工沟通渠道，为员工传递积极向上的企业文化同时，鼓励员工及时表达意见或建议。员工可以通过高级管理层邮箱（CEO邮箱）和员工与管理层面对面的座谈会（CEO面对面）与高级管理层进行直接沟通。



案例：CEO 邮箱

员工随时可以通过 CEO 邮箱向 CEO 发送意见和建议。信箱负责人将邀请相应的高级管理人员对反馈做出回应，采取措施解决问题，并每月公布处理结果。为了激励员工积极发声，每年提供最有价值反馈的员工将得到奖励。

2020年，CEO 邮箱收到有关员工培训、员工福利、产品建议等方面的反馈，以帮助我们改善本公司运营状况。



案例：CEO 面对面

我们通过线下座谈会及线上直播间的形式定期举办 CEO 与员工的面对面活动，活动内容包含公司业绩解读、季度评选优秀员工、CEO 下午茶、CEO 午餐会等。2020 年，我们共举办了 4 次 CEO 面对面活动，覆盖人数达 1500 人。

2020 年 5 月，CEO 章峰在活动上解读财报，和总裁李铁铮一同为员工解疑释惑，展现了信也科技倡导简单开放、坦诚沟通的企业文化。



> 员工敬业度调查

为了创造积极的企业文化，提高员工生产力，营造一个使员工更快乐和满意的工作场所，我们在 2020 年进行了第二次员工敬业度调查。调查结果表明员工最关心的是工作支持、成长发展、员工福利、文化价值观。为提高本公司整体人力资源管理水平，我们已制定了相应的改善行动计划。

> 关爱女性员工

女性员工是我们的重要组成部分，占员工总数的 41%，占管理层团队的 21%。为了表达对女性员工的尊重和关怀，我们为她们提供了一系列的专属活动，包括“爱心妈咪小屋”和“三八妇女节活动”等。

案例：爱心妈咪小屋

自 2018 年 1 月成立以来，爱心妈咪小屋就被打造成为女性员工温馨便捷的休憩场所，既可以舒适放松休息，又为哺乳期的宝妈提供方便。2020 年，我们为爱心妈咪小屋环境设备增添了独立空调、冷风扇给女性员工提供更舒适的环境，还布置了照片活动墙留为她们留下美好回忆录。

2020 年，爱心妈咪小屋已服务了 80 余名哺乳期女员工，荣获上海市五星级妈咪小屋称号。



> 员工活动

我们每年组织各种活动，平衡员工的工作与生活。

国内员工活动



- | | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 3 | 4 |
| 5 | 6 |
- 1. 圣诞活动
 - 3. 周年庆典活动
 - 5. 团建活动
 - 2. 年会活动
 - 4. 篮球比赛
 - 6. 办公室瑜伽

海外员工活动



- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | |
| 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 |
- 1. 员工生日会
 - 3. 中国新年活动
 - 6. 元旦节发红包
 - 2. 独立日活动
 - 4. 斋戒活动
 - 7. 圣诞节
 - 5. 篮球赛
 - 8. 团建活动

> 党员活动

本公司重视基层党支部建设，每年组织开展各类党员活动，增强党员凝聚力。

案例：精神文明学习

2020年1月4日，党总支组织优秀党员及合肥分公司党支部前往嘉兴南湖开展“不忘初心，牢记使命”主题教育活动，并邀请老党员老战士讲述红船精神和时事政治。党课和参观结束后，全体党员在党旗重温了曾经的入党誓词。



案例：观影及观后征文活动

2020年8月及10月，在党组织和工会的协调下，组织党员及工会代表开展《八佰》和《我和我的家乡》等一系列爱国主义题材影片观影及观后征文活动，得到广大党员的积极响应。



/ 员工发展

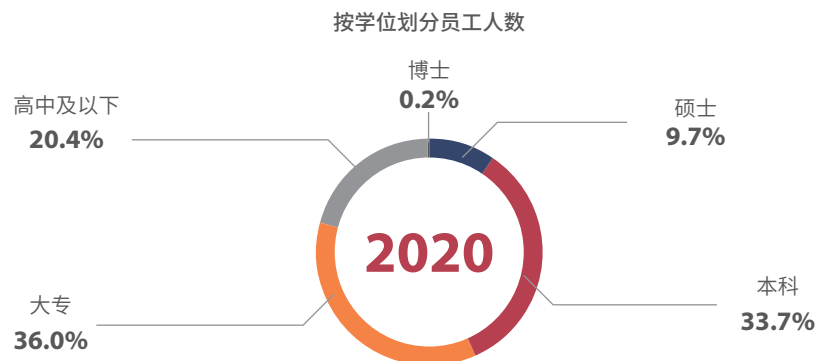
支持员工的职业发展是我们人力资本的战略核心。我们制定了多元化的培训和发展计划，帮助员工积累知识、技能和经验。

• 筑造人才库

我们建立了商业分析、大数据、研发、产品四大岗位序列的能力模型，每个能力模型都量身定制了 7-8 个专业能力项和 7 个潜力项，并研发了对应的能力测评工具。

通过定期对员工进行能力测评，我们对专业人才的整体能力和潜力有更全面的了解。根据测评结果，通过绩效、能力和潜力三维盘点工具，我们识别出了公司的关键人才并建立了人才库，为人才的可持续发展奠定坚实的基础。

截至 2020 年 12 月 31 日，我们的人才分布情况如下：

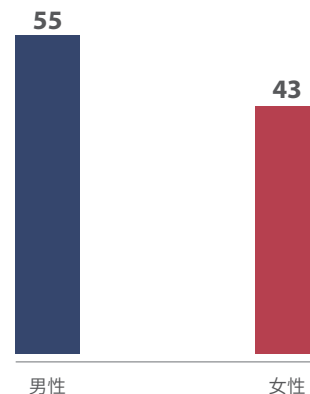


• 员工发展计划

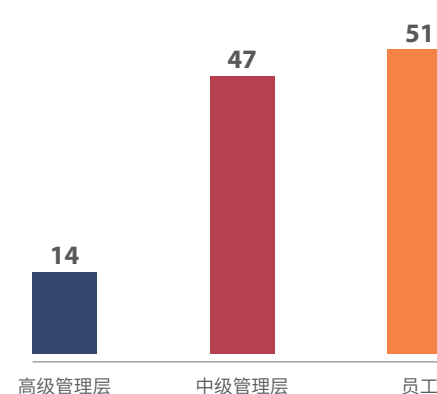
我们不断完善培训体系，帮助员工融入工作并发挥其最大潜能。我们建立了一个多层次的培训体系，覆盖从基层到高层员工的内部及外部培训渠道。

2020 年，本公司 91% 的员工接受了培训，培训总时数为 156,431 小时，人均培训学时 50 小时。按性别或职级划分的平均培训学时详情如下：

按性别划分的平均培训学时



按职级划分的平均培训学时



> 内部培训

我们为米粒们制定了企业大学培训计划。企业大学包括面向新员工的知识拓展、专业技能提升和领导力发展等一系列线上和线下课程。

>> 在线学习平台

信也科技自建的在线学习平台“米粒大学 On-line”拥有超过 400 余门课程，为员工提供便利的学习途径。员工可以根据个人兴趣和需要进行随时随地的自主学习。



>> 新员工培训

为帮助新入职的米粒快速融入公司，我们制定“新员工培训”计划，帮助他们更好地了解公司概况、业务和产品、企业文化、人才发展和行业趋势等。2020年，共有 428 名员工参加了“青米粒新员工培训”，培训时数共计 3,638 小时。



>> 专业学院

我们的企业大学包括四个专业学院，即大数据学院、产品学院、商业分析学院和技术学院，我们通过这四个专业学院，积极促进员工绩效、专业能力的提升。2020年，四所学院共开设 65 门课程，培训学员共计 3,076 人。



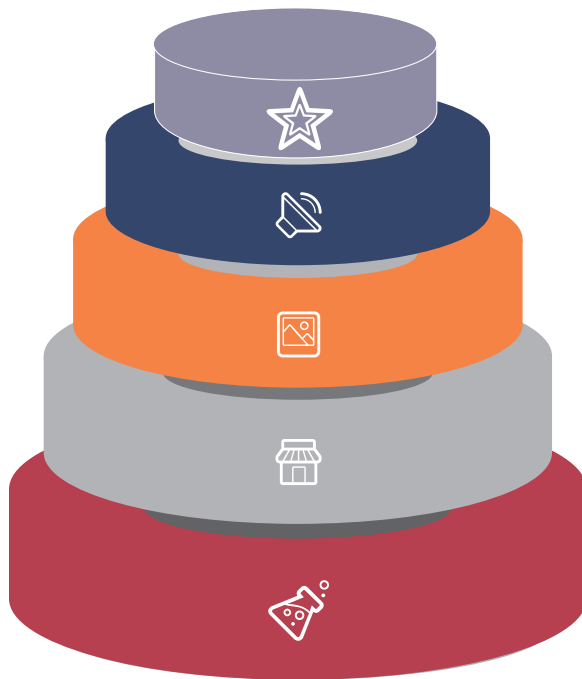
大数据学院	产品学院	商业分析学院	技术学院
为全体米粒赋能数据能力，培养数据思维，提升个人利用数据的能力	提升产品人员的全面产品观，进而提升客户满意度	培养业内领先的商业分析专家，不断提高公司的竞争力	掌握基本的技术应知应会，梳理并统一内部作业流程及标准

>> 领导力学院

我们非常关注管理人员的领导力发展。作为我们企业大学的一部分，领导力学院为高级管理人员、中层管理人员、初级管理人员和战略管理人员提供全面而有针对性的领导力培训。



- 甘蔗 --VP
 - MBA & EMBA
 - AC 评鉴中心
 - 高管教练 1V1
 - 私董会
- 高粱 -- 总监
 - 外请领导力教练
 - 定制 1V1 IDP 辅导
 - 定制领导力课程、工作坊
- 青稞 -- 储备总监
 - 领导力启程 & 高效沟通
 - 最佳绩效辅导
 - 影响力
- 玉米 -- 经理
 - Online: 中欧经典课程
 - Offline: 管理技能课程
 - 结训答辩
- 米粒 -- 个人
 - 个人管理系列课程
 - 在线学习



领导力学院项目

案例：玉米发展营

为实现中层员工领导能力转型，提升团队赋能，加强协同，我们于 2020 年 10 月举办为期 3 个月的玉米发展营项目。本项目聚焦超效沟通能力发展，吸引公司前中后台 36 名员工参加，培训内容达 18 项，人均课时为 32 小时，满意度得分达 94 分。



> 外部培训

除了完善的企业大学培训体系外，我们还为员工提供外部培训机会，以进一步拓展他们的视野。2020年，我们资助了2名员工继续接受MBA学位教育。

案例：定制化领导力培训课程

2020年，我们与DDI睿智咨询合作，为管理层定制了混合式的领导力培训计划。103名员工，包含一线经理、董事、高管和其他经理，参与了互动研讨会、线上课程、行动学习、共创工作坊等各种领导力发展项目。



• 毕业生发展计划

我们相信，年轻的人才能够给我们带来新的视角和活力，并将塑造我们企业的未来。因此，我们提供各种发展计划，以帮助年轻人获得专业经验，培养行业兴趣。

校企合作项目：

与国内重点大学合作，促进人才发展。该项目已经支持了超过 **1,000** 个大学生。

案例：第五届“信也科技杯”

2020年8月30日，由信也科技智慧金融研究院主办的“信也科技杯（原：魔镜杯）第五届数据解决方案应用大赛”在上海顺利落下帷幕。本届“信也科技杯”的口号是“科技，让小微的你微而不凡”，以小微企业信贷为主题，向企业、高校、研究机构、个人等群体征集信贷领域的技术解决方案。在历经了两个月的激烈角逐后，共计10支队伍脱颖而出，于决赛中一较高低。经专家评委综合评比之后，最终有6支队伍成为优胜者，分享了共计30万元的奖金。



/ 健康与安全

我们极其重视员工的健康和他安全，努力为员工提供一个安全、健康的工作场所。通过开展安全教育，为员工提供安全福利和职业保健措施，保护员工的健康和安他。

截至 2020 年 12 月 31 日，员工因工死亡 0 例，职业病 0 例，工伤人数为 7 人。详情总结如下：

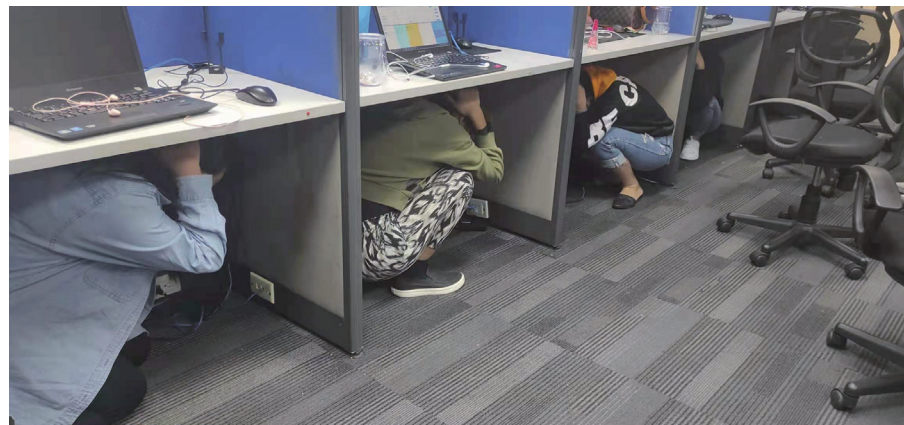
指标因素	女性	男性	合计
因工死亡人数	0	0	0
职业病患病人数	0	0	0
工伤人数	4	3	7
工伤率 ²	1.59	0.83	1.14
损失工作日数（天）	24	121	145
严重率 ³	9.53	33.52	23.66

² 工伤率 = (工伤人数 + 因工死亡人数) * 1,000,000 / 总工时

³ 严重率 = (实际损失工作日数 * 1,000,000) / 总工时

> 训练和演习

为提高员工的安全知识和安全意识，我们每年不定期安排安全培训、消防演习和地震演习。



员工地震演习

> 员工年度体检

我们每年都为米粒们（员工们）安排体检，以密切监测其健康状况。我们还邀请专家和医生对员工的体检报告进行全面的讲解和解答。

> 员工心理健康护理 (EAP)

我们了解一线员工需要承受更多的工作压力，因此也非常重视员工的心理健康。我们为员工提供了 EAP 心驿站服务，以改善他们的心理健康状况。

EAP 心驿站围绕工作压力、婚恋情感、亲子教育、人际关系、生理健康等方面提供各种服务。通过心理健康讲座、心理健康评量、面对面心理咨询、7*24 小时心理支持热线等方式，帮助员工及其直属亲属解决心理问题。

2020 年，EAP 心驿站为员工举办了 18 次培训和 5 次活动，为 86 名员工 / 员工直系亲属提供心理咨询服务，解决问题，其中工作类问题咨询比例为 56.8%。

> 疫情防控

在疫情期间，信也科技在第一时间成立疫情工作小组，启动员工健康信息申报平台，并提供 24 小时心理咨询热线。我们坚持每天为员工供应口罩、洗手液等必要物资，对办公室每日多次消毒，并为员工安排订餐服务，帮助员工度过艰难时期。针对海外员工，我们为他们准备呼吸机、口罩及洗手液，定期对办公区域进行消杀，为员工安排远程沟通及工作，并限制组织公共场所集中多人的活动。我们为员工安排核酸检测，在加快疫情复工复产的同时，保障员工的健康。

案例：疫情关爱

春节期间，多地发起了“非必要不返乡”的倡议，很多的员工因为疫情没办法回家。心驿站建议员工通过联系家人报平安的方式拉近与家人的距离，营造过年仪式感缓解思乡之情，感受当下的城市，增加在异乡的归属感。同时，也鼓励员工在此期间与心驿站沟通，分散注意力，减少在异乡孤独感。



防疫物资



办公室消杀



测体温

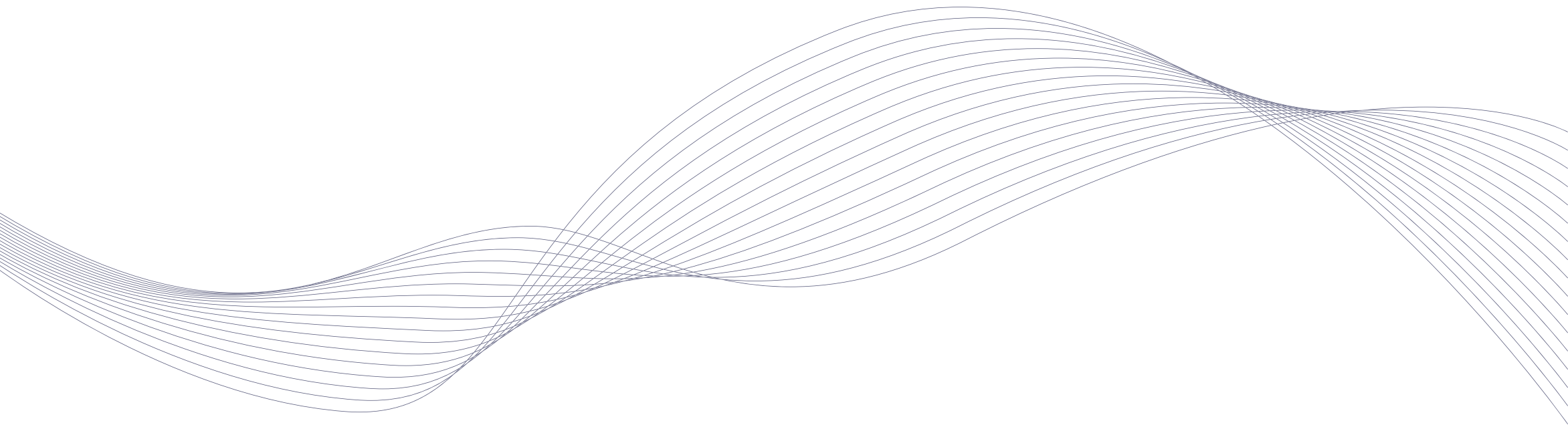


核酸检测

06

环境责任

- / 碳中和目标
- / 低碳运营
- / 环保减废
- / 应对气候变化



信也科技注重保护地球自然资源，将运营对环境的影响纳入公司战略考量。我们严格遵守运营所在地的相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等，积极推进绿色低碳的商业模式，降低其业务对环境造成的负面影响，同时维持高质量服务。



/ 碳中和目标

2020年9月22日，习近平主席在第七十五届联合国大会上明确表示“中国将提高国家自主贡献力度，采取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和。”基于这一目标，信也科技作为一家金融科技企业，积极响应国家政策。我们推行一系列政策与措施，致力于提升能源效益，降低温室气体排放，努力推动可持续发展，为国家实现碳中和的宏伟目标贡献自己的一份力量。

信也科技承诺自2020年起逐步实现运营排放（范围一、范围二）的碳中和，2030年实现碳达峰，2060年前实现其自身业务的温室气体净零排放。

1) 开展系统碳盘查

每年开展碳盘查，并计划邀请第三方机构开展集团碳核查。

2) 加强企业内部绿色治理

启动“环保大军联盟阵线”项目打造绿色办公环境，优先使用可再生能源；倡导员工低碳办公，鼓励员工绿色出行；实行节能减排改造，打造绿色供应链。

3) 积极推进绿色金融业务

践行绿色发展理念，推进绿色低碳的创新数字业务，科技赋能金融机构，助力绿色金融发展。

4) 完善碳普惠

业务端结合“碳普惠”等元素，加强碳中和宣传，激励用户践行低碳行为，形成绿色低碳发展正向引导机制。

碳中和路径

/ 低碳运营

我们积极推进绿色低碳的创新数字业务，摒弃实体分支机构及纸质业务模式，依托互联网在线平台，大幅降低能源纸张等资源使用，减少碳排放。同时，我们的业务、服务和产品均保证 7*24 小时在线，确保我们的客户可以随时随地使用我们的服务，这也大大减少了与差旅有关的碳排放。

基于业务特性，我们在运营过程中不会产生大量碳排放及废气排放。我们的碳排放主要来源于办公室及数据中心的电力消耗所产生的间接温室气体排放。我们深知节约能源对本公司可持续发展的必要性并采取一系列措施以提高能源效益并减少碳排放：

- 我们的数据中心采用可持续发展的设计理念，应用多项节能环保技术来减少能源消耗和碳足迹。例如，数据中心将先进的冷源系统与空调系统进行有效结合，大量节约用水用电。因此，我们的数据中心 PUE（能源使用效率）指标达到 1.5，成为上海领先的节能数据中心
- 追加 IBOX 智能模块，通过日程设定、定时关机、温度范围设定以及温度定时重设的功能，实现空调系统智能化，从而大幅降低能耗
- 办公区域采用 LED 灯具等节能设备
- 要求根据具体的室温情况来开闭空调
- 指派专人定期巡检，关闭办公区域内不必要的电气设备
- 鼓励使用电话会议和网络会议，减少不必要的商务旅行
- 鼓励员工使用公共交通工具

报告期内，本公司的能源消耗及温室气体排放关键绩效指标如下：

关键绩效指标^{1,2}



备注：

1. 以上 2020 年关键绩效指标覆盖信也总部办公室、信也上海数据中心、长沙铂锌信息科技有限公司、郑州铂锌信息科技有限公司办公室和合肥铂锡信息科技有限公司办公室；与 2019 年相比，新增纳入长沙铂锌信息科技有限公司。

2. 本公司温室气体排放仅包括范畴 2：能源间接温室气体排放（购电排放），不包括范畴 1：直接温室气体排放。温室气体排放量以二氧化碳当量表示。温室气体排放计算方法和换算因子依据中国发改委发布的《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南》。

/ 环保减废

我们的办公室和数据中心使用市政用水，并产生少量无害废弃物。为了减少废物和节约用水，我们采取了以下措施：

- 在办公区域张贴环保标语和摆放绿色植物，提高员工的环保意识
- 定期维护用水设备，加强定期巡检，杜绝漏水
- 鼓励办公用纸双面打印，利用电子文件传递信息，减少用纸
- 在办公室设置专用分类垃圾桶，张贴垃圾分类指南，并安排清洁工指导员工对办公室垃圾进行精细分类，确保废弃物合理处置

报告期内，本公司的资源使用关键绩效指标如下：

关键绩效指标¹



备注：

1. 以上 2020 年关键绩效指标覆盖信也科技总部办公室、长沙铂铈信息科技有限公司、郑州铂铈信息科技有限公司办公室、合肥铂铈信息科技有限公司办公室。与 2019 年相比，新增纳入长沙铂铈信息科技有限公司。

/ 应对气候变化

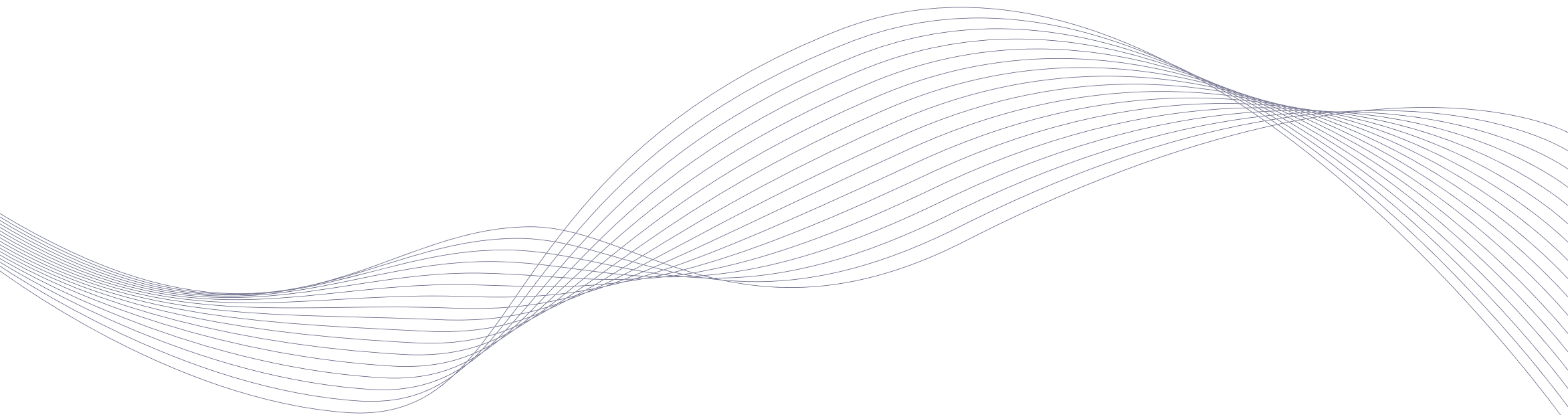
信也科技作为一家金融科技企业，不涉及大规模生产活动，亦不产生大量能源消耗及温室气体排放。然而，本公司面临的潜在气候相关风险包括极端天气事件，海平面上升等实体风险。政策及法律、技术、市场及声誉等转型风险对我们影响较低。我们重视气候相关风险及其可能对公司业务及战略带来的实际及潜在影响，结合公司发展情况，制定相应的应急流程及防范措施，最大限度降低对公司运营及员工生命安全造成的负面影响。



07

行业及社区责任

- / 促进行业交流
- / 参与社区公益



信也科技始终将社会责任深深地植入到自身的商业模式中。秉承“金融触手可及，点滴助力你我”的理念，我们希望深入参与所服务的社区和行业，积极反哺社会。同时，我们寻求为更多的人提供金融支持的渠道，期许以更可持续的方式帮助更多需要帮助的人。

/ 促进行业交流

信也科技深入参与行业发展，积极承担社会责任，利用我们的技术资源多方面实现自身价值，为社会的良性发展贡献智慧与力量。

> 与监管合作 促进行业发展与创新

2020年，我们与中国人民银行、银保监会以及中央和地方监管部门举办了10多场研讨会，就行业现状、市场趋势、监管政策、政策建议等方面，围绕金融科技发展、金融数据治理与个人信息保护、区块链创新等重点议题进行深入探讨，并提出我们的意见和建议。通过积极参与研讨会讨论，我们希望深化与监管部门的合作，促进金融科技行业的发展与创新。

> 警企合作 打击电信诈骗

自2020年4月起，信也科技凭借在大数据、人工智能及互联网技术领域的优势，与上海公安机关在反欺诈领域展开密切合作，共同打击电信诈骗。双方联合建立了反诈宣传、事前预警、事中阻断和事后追踪的全流程反诈协同机制，有效维护了用户权益。与此同时，我们也为自身用户提供实时反诈短信提醒，并对处于受骗中的用户进行提现拦截与人工电话劝导。截至2020年年末，信也科技累计帮助高风险用户达7万人次，识别APP和手机诈骗线索532条，协助公安机关解决诈骗事件26项，年末诈骗发生率下降至0.009%，同比年初下降了82%。



/ 参与社区公益

作为以“帮助他人为己任”而创立的企业，信也科技积极参与各类公益活动，在抗击疫情、扶危助困、儿童教育等领域持续投入时间及资源，履行企业社会责任，为当地社区的社会福利、救灾需要等做出贡献。2020年，我们在各类公益活动中捐赠了价值近400万元的物资和资金。

• 信也科技战“疫”

2020年，突如其来的新冠疫情爆发，肆虐全球，对各行各业都造成了不同程度的影响。在此困难时刻，信也科技高度重视疫情发展，积极履行社会责任，参与疫情捐助，并推出一系列优惠措施，在确保业务连续性和员工安全的同时，为抗击新冠疫情做出巨大贡献。

> 热心捐赠 纾困助人

2020年初，为助力武汉抗击疫情，我们向浦东新区光彩事业促进会捐赠100万元人民币。同时，我们亦在海外地区紧急采购大量医疗物资，向武汉市金银潭医院、华中科技大学同济医学院附属协和医院、复旦大学附属华山医院和中山医院、上海浦东新区红十字会捐赠N95口罩15,000只、FFP2口罩5,000只及防护服200套，为医护人员给予切实保障。

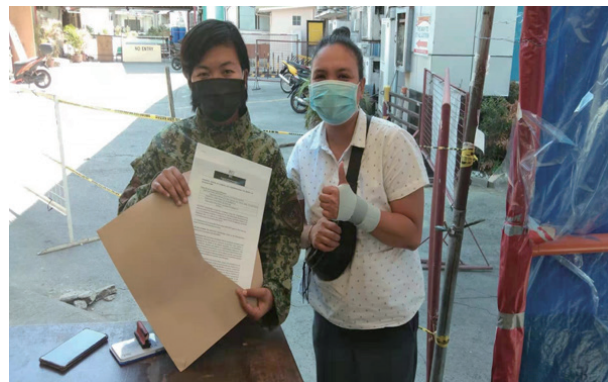
同时，我们发起内部募捐活动，通过开通“信也集团爱米粒（员工）”员工捐赠通道，筹集来自634名员工共计人民币74,200元，并于2020年2月中旬成功转入武汉雷神山医院账户，为湖北当地抗击疫情提供支持。

除此之外，高校防疫及校企合作是我们的工作重心。一直以来，信也科技与武汉大学和华中科技大学保持着良好的合作关系，疫情期间，我们为这两所高校各捐赠人民币50,000元，用于定向帮助受疫情影响的学生及其家庭。



> 驰援海外 共克时艰

伴随新冠疫情席卷全球的背景下，海外地区尤其诸多东南亚国家亦遭受了前所未有的灾难。为舒缓当地疫情，信也科技向越南共捐赠 4 万只口罩，涉及金额达人民币 56,800 元；并向菲律宾捐赠医用 N95 口罩 4,000 只，防护服 1,000 套，总价值达人民币 183,100 元。同时，信也科技联合其在菲律宾的全资子公司 WeFund Lending 为 10 家位于马尼拉收治新冠患者的医院以及达义市警局捐赠防护服与口罩等防疫物资。



> 创新服务 保障权益

在此次疫情中，信也科技坚持科技赋能金融，通过自主研发的智牛语音机器人和犁剑智能催收管理平台支持了 42 家商户的远程作业。针对疫情最为严重的湖北地区，我们不仅为一些商户提供远程办公技术支持，还携手百信银行于 2020 年 3 月底推出年化为 3.9% 的低息借款。该项目总额度达 5,000 万元，统一借款期限为 6 个月，旨在帮助小微企业渡过疫情难关。与此同时，我们对来自零售、餐饮等诸多行业的小微企业进行深入调研，了解其所在行业受疫情的影响程度、经营状况、金融需求等，进而提供更畅通便捷的小微企业融资产品和渠道，助力小微经济有序复苏。此外，我们亦对湖北地区受疫情严重

的逾期用户制定减免方案，最大程度缓解用户的经济压力。

2020 年 3 月 3 日，上海浦东玉兰香苑出现一例新冠肺炎确诊病例，整个社区被全面隔离，信也科技集团旗下品牌“购吽零售”即刻行动，免费为社区提供置物架及无人智能货柜，用以解决居民购买物资及存放问题。3 月 5 日，我们为社区提供 11 套置物架及无人智能货柜。其中置物架用于放置小区居民快递、外卖等。无人智能货柜供应酒精湿巾等防疫物资、面包牛奶等代餐类食品，缓解社区居民防疫物资短缺，不便外出采购等问题。



• 扶危助困 专项扶贫

> 大凉山专项扶贫

四川大凉山，被称为“中国最贫困角落”之一，由于交通不便、气候恶劣等各种因素，凉山州一度有 11 个县选为深度贫困县。信也科技近年来多次走进大凉山，开展了一系列公益活动以助力当地脱贫事业。

2020 年，我们为四川省大凉山残联捐赠价值人民币 200,000 元的服装，帮助当地残疾人贫困户。此外，我们捐赠的信也科技大凉山爱心幼儿园项目除覆盖基伟村全村适龄儿童外，预计每年还可满足新增近 150 名适龄儿童的学前教育需求。对我们而言，该项目的落成仅仅只是大凉山儿童教育的一个开端，未来，信也科技会持续关注孩子们的需求和发展，从更多方面助力他们的个人成长。

案例：大凉山爱心幼儿园正式落成

2020 年 10 月 19 日，信也科技在四川省凉山州美姑县基伟村捐赠的爱心幼儿园正式落成。本公司创始人及总裁李铁铮、副总裁苗萌共同为爱心幼儿园揭牌，标志着该幼儿园将正式投入使用。同时，信也科技为当地的孩子们捐赠了一批教育物资，以支持他们今后的学习。

我们希望爱心幼儿园能为美姑县的孩子们创建一个良好的学习普通话的环境，为日后的成长生涯奠定良好基础。信

也科技创始人及总裁李铁铮在揭牌仪式上表示：“我们相信，每一个大凉山的孩子都拥有无限可能，希望通过我们的绵薄之力，让孩子们能在人生旅途的起点拥有更多启航的力量。”

在 2020 年度（第六届）北京金融论坛暨年度北京金融业十大品牌评选活动中，信也科技亦凭借公益项目 -- 信也科技大凉山爱心幼儿园，荣获“社会公益典范奖”。



> 陕西教育扶贫

我们持续关注儿童教育。2020年5月26日，信也科技在拍摄纪录片的过程中，发现陕西省渭南市合阳县新池镇宋家庄小学学习用品紧缺。我们予以热切关怀，并第一时间为该小学捐赠教育物资及学习用品，总价值达20,000元人民币，以支持当地儿童的成长与发展。



• 抗洪救灾

2020年7月份，受多轮强降雨影响，全国25个省（区、市）和新疆生产建设兵团发生严重洪涝灾害。信也科技积极响应地方政府号召，大量采购防汛物资，为安徽省巢湖大堤及阜阳市阜南县王家坝捐赠物资及现金，累计共投入资金480,000元人民币，以支持受灾地区恢复生产保障民生。



附录 I – GRI 内容索引

本报告依据全球报告倡议（GRI）可持续发展报告标准的核心方案编制而成。下表为每个披露标准所需的信息提供了索引。

披露编号	披露内容	页码
GRI 102: 一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	关于本报告, P3
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于信也, P7
102-3	总部位置	关于信也, P7
102-4	经营位置	关于信也, P7
102-5	所有权与法律形式	2020 年报 /20-F, P4, P123-135
102-6	服务的市场	关于信也, P7
102-7	组织规模	关于本报告, P3
102-8	关于员工和其他工作者的信息	雇员责任, P45
102-9	供应链	运营责任, P42
102-10	组织及其供应链的重大变化	无重大变化
102-11	预警原则或方针	运营责任, P37-40
102-12	外部倡议	/
102-13	协会的成员资格	关于信也, P10

披露编号	披露内容	页码
战略		
102-14	高级决策者的声明	首席执行官致辞, P5
102-15	关键影响、风险和机遇	治理责任, P12
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	关于信也, P7
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	运营责任, P42
管治		
102-18	管治架构	关于信也, P9
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	治理责任, P12
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	治理责任, P12
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	关于信也, P9
102-25	利益冲突	运营责任, P42
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	治理责任, P12

披露编号	披露内容	页码
管治		
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	治理责任, P12
102-30	风险管理流程的效果	运营责任, P37-40
102-31	经济、环境和社会议题的评审	治理责任, P13
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	治理责任, P13
102-33	重要关切问题的沟通	治理责任, P14
102-34	重要关切问题的性质和总数	治理责任, P15
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	治理责任, P14
102-41	集体谈判协议	雇员责任, P51
102-42	利益相关方的识别和甄选	治理责任, P14
102-43	利益相关方参与方针	治理责任, P14
102-44	提出的主要议题和关切问题	治理责任, P14
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	2020 年报 /20-F, P90
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告, P3
102-47	实质性议题列表	治理责任, P15
102-48	信息重述	关于本报告, P3

披露编号	披露内容	页码
报告实践		
102-49	报告变化	无重大变化
102-50	报告期	关于本报告, P3
102-51	最近报告日期	2020 年 7 月
102-52	报告周期	关于本报告, P3
102-53	有关本报告问题的联系人信息	附录 II – 读者意见反馈表, P73
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告, P3
102-55	GRI 内容索引	附录 I – GRI 内容索引, P69-72
102-56	外部鉴证	/
GRI 201: 经济绩效		
管理方法		关于信也, P7-8
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于信也, P10
GRI 203: 间接经济影响		
管理方法		业务责任, P18-35 行业及社区责任, 63-68
203-1	基础设施投资和支持性服务	业务责任, P18-35 行业及社区责任, P63-68
203-2	重大间接经济影响	业务责任, P18-35 行业及社区责任, 63-68

披露编号	披露内容	页码
GRI 204: 采购实践		
管理方法		运营责任, P42-43
204-1	来自当地供货商的采购支出比例	运营责任, P43
GRI 205: 反腐败		
管理方法		运营责任, P41
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	运营责任, P41
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	运营责任, P41
GRI 302: 能源		
管理方法		环境责任, P61
302-1	组织内部的能源消耗量	环境责任, P61
302-3	能源强度	环境责任, P61
302-4	减少能源消耗量	环境责任, P61
GRI 303: 水资源		
管理方法		环境责任, P62
303-3	水循环与再利用	环境责任, P62
GRI 305: 排放		
管理方法		环境责任, P61
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	环境责任, P61
305-4	温室气体排放强度	环境责任, P61
305-5	温室气体减排量	环境责任, P61

披露编号	披露内容	页码
GRI 306: 污水和废弃物		
管理方法		环境责任, P62
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	环境责任, P62
GRI 307: 环境合规		
管理方法		环境责任, P59
307-1	违反环境法律法规	无不合规
GRI 401: 雇佣		
管理方法		雇员责任, P44-46
401-1	新进员工和员工流动率	雇员责任, P46
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	雇员责任, P49-52
401-3	育儿假	雇员责任, P47
GRI 403: 职业健康与安全		
管理方法		雇员责任, P57-58
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、 缺勤等比率	雇员责任, P57
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	雇员责任, P57

披露编号	披露内容	页码
GRI 404: 培训与教育		
管理方法		雇员责任, P53-56
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	雇员责任, P53
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	雇员责任, P54
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	雇员责任, P53
GRI 405: 多元化与平等机会		
管理方法		雇员责任, P44-58
405-1	机构与员工的多元化	雇员责任, P44-58
GRI 406: 反歧视		
管理方法		雇员责任, P48
GRI 407: 结社自由与集体谈判		
管理方法		雇员责任, P48
GRI 408: 童工		
管理方法		雇员责任, P48
GRI 409: 强迫或强制劳动		
管理方法		雇员责任, P48
GRI 412: 人权评估		
管理方法		雇员责任, P48

披露编号	披露内容	页码
GRI 413: 当地社区		
管理方法		行业及社区责任, P63-68
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	行业及社区责任, P63-68
GRI 418: 客户隐私		
管理方法		运营责任, P32-35
GRI 419: 社会经济合规		
管理方法		运营责任, P32-35
419-1	社会经济合规	无不合规

附录 II – 读者意见反馈表

感谢您阅读《信也科技集团 2020 年环境、社会与管治报告》，为更好地向利益相关方提供有价值的信息，提高履行社会责任的能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写反馈表，并通过以下方式反馈给我们：

邮箱地址：ir@xinye.com

邮寄地址：中国上海市浦东新区丹桂路 999 号 G1 大楼

1. 您对本集团环境、社会与管治报告的总体评价：

好 较好 一般 较差 差

2. 您对本集团履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
社会责任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
环境责任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差

3. 您认为本报告能否反映本集团的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映 能较好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
准确度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

6. 您对本集团的工作和本报告的其他意见和建议：

感谢您的热情反馈和宝贵时间。



地址：中国上海市浦东新区丹桂路 999 号 G1 大楼

投资者关系官方网站：<https://ir.fingroup.com/Home>