



环境、社会及管治 报告

2021

信也科技集团



目录

- 02 关于本报告
- 03 首席执行官致辞
- 05 2021年亮点一览

01 关于信也

- 07 企业介绍
- 10 公司治理
- 11 商业道德与诚信

02 可持续管理

- 15 ESG战略
- 16 ESG治理架构
- 17 利益相关者沟通
- 18 实质性评估

03 普惠金融

- 22 普惠金融

04 合作伙伴

- 27 公共部门合作伙伴
- 29 金融机构合作伙伴
- 30 供应链合作伙伴
- 32 学术界合作伙伴
- 35 行业合作伙伴

05 智能可靠的服务

- 38 创新技术
- 41 风险管理
- 44 消费者权益保护
- 48 信息安全

06 雇佣责任

- 54 员工管理
- 57 人权与福利
- 61 培训及发展
- 65 健康与安全

07 绿色及韧性运营

- 69 气候韧性
- 73 资源节约

08 企业社会责任

- 75 赈灾济难
- 76 乡村振兴
- 77 关爱老人

附录

- 78 附录 I – GRI 内容索引
- 82 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”）发布的第四份环境、社会及管治 (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2021年1月1日至2021年12月31日（以下简称“报告期”）。部分内容或超出报告期范围。

报告边界

本报告涵盖了信也科技利益实体及其附属机构的业务。

报告标准

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)》的核心方案编制而成。GRI标准索引见本报告附录。

资料来源及可靠性

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。我们已采用一致的方法，对不同时期的定量数据进行有意义的比较。

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。简体中文版报告发布于信也科技集团官方网站 (<https://www.finvgroup.com/>) “社会责任”一栏；英文版报告发布于信也科技集团投资者关系网站 (<https://ir.finvgroup.com/>) “新闻资讯”一栏。

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“可能”、“将要”、“预计”、“预期”、“旨在”、“估计”、“拟”、“计划”、“相信”、“或将”、“有可能”、“继续”等用语或其他类似陈述识别。该等陈述主要基于管理层当前对可能会影响本公司财务状况、经营成果、业务战略和金融需求的未来事件的预期和预测。前瞻性陈述涉及已知或未知风险、不确定性及其他因素，多项因素可导致实际结果、表现或成果与前瞻性陈述存在重大差异。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，中国法律对互联网消费金融行业的监管及相关政策，中国及其他地区的总体经济情况，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报告发布日，在前瞻性陈述发布或反映意外事件发生之日以后，除非有适用性法律要求，否则信也科技不承担任何因新信息、未来事件或其他原因而公开更新或修订任何前瞻性陈述的义务。

首席执行官致辞



作为“十四五”开局之年，2021年见证了诸多变化与挑战，疫情在世界部分地区的零星爆发、普惠金融、数字化、乡村振兴、脱碳、网络安全等举不胜举。信也科技也处于一个风险与机遇并存的关键阶段。秉持“科技，让金融更美好”的企业使命，我们坚持不懈，以科技赋能金融，推动普惠金融，加快科技创新，维护员工权益，努力兑现我们对改善社会和实现环境可持续发展所做出的承诺。我们还承诺致力于实现联合国可持续发展目标，并公开支持联合国全球契约十项原则。

回首2021年，信也科技克服了经济复苏的不确定性和全球市场的波动，取得了可观的财务表现。2021年，我们促成借款金额达人民币1,374亿元，总营收达人民币95亿元。截至2021年12月31日，我们拥有超过1.403亿的累计注册用户，累计促成借款金额达人民币4,392亿元。这些关键绩效指标表明，公司正沿着正确的方向发展，并且有能力在不利的情况下审慎地降低风险。

我们建立了严格的风险合规体系，确保公司业务活动符合适用的法律法规，并建立了自上而下的诚信管治框架，实施商业道德和诚信监督。此外，我们充分利用金融技术创新，针对所有贷款，在整个生命周期内保持系统和有效的风险管理。我们多措并举，

促进借款人理性消费。同时，我们还采取措施增强网络安全风险意识，加强企业文化建设，以应对不断变化的网络安全威胁，从而确保公司数据和客户隐私的安全。

信也科技全面践行国家普惠金融政策，在为实体经济提供可靠金融服务、加强对小企业主服务等方面取得了长足的进步。我们持续努力使所有家庭和企业都能公平地获得安全、实惠的金融服务，从而为国家的社会经济发展贡献力量。2021年，我们服务全国小企业主约82.6万户，促成小企业主借款金额达人民币270亿元，占全年促成借款金额总量的19.7%。

随着金融科技不断重塑金融业格局，我们积极利用创新技术推动普惠金融发展，在维护合作伙伴合法权益的同时重塑金融服务场景。为保持公司的竞争力和未来适应能力，我们以智能营销、智能运营、智能风控、智能催收、智能质检、模型服务六大关键竞争力为核心，推出新的智能产品和技术，更好地推动数字化转型。我们还广泛汇集各利益相关者，与政府、金融机构合作伙伴、供应商、学术界和其他实体建立协作关系，推动产业进步和可持续发展。2021年，我们努力与各方搭建合作桥梁，并取得了多项成就：我们与六家银行签署了《信也BaaS服务合作备忘录》；

我们撰写并发表了《Financial Fraud Detection on Microcredit Loan Scenario via Fuller Location Information Embedding》学术论文,并被2021年The World Wide Web Conference评为Finweb研讨会最佳论文。

我们在兑现可持续发展承诺方面也取得了实质性进展:自2020年起努力逐步实现碳中和运营排放(范围一和范围二);力争到2030年实现碳达峰;到2060年前实现其自身业务的温室气体净零排放。为此,我们制定行动计划,以期有条不紊地实现这些目标,并采取多种措施,应对气候变化。2021年,我们显著提升能效,减少能耗,能耗总强度同比降低了9%。此外,我们的万国数据中心在2021年的电力使用效率(PUE)低于1.4,优于1.57的全球平均水平。最后,我们减少了浪费,并最大限度地降低了对环境的影响。与上一年相比,我们的用水密度减少了18%,用纸密度减少了55%。

我们重视保持包容和多元化的工作环境,珍视员工独特的个人价值,公平给予员工报酬,悉心听取员工心声。我们视员工的意见为健康工作环境的晴雨表,为员工提供有吸引力的薪酬和激

励计划,尊重人权和多元化,确保公司各成员的健康和安全。2021年,我们优化了绩效管理体系,实现了更全面的绩效考核,为员工医疗提供了额外的资金支持,并组织了一系列交流活动,以加强员工联系,改善员工精神风貌。针对新冠疫情,我们进一步完善应急预案,推出健康教育咨询项目,以保障员工的人身安全和心理健康。

作为一家以“帮助他人为己任”的公司,我们积极投身慈善事业,全力推进慈善活动,包括抗击新冠疫情、抢险救灾、促进农村发展、改善贫困人口教育等,以兑现可持续发展承诺,响应联合国可持续发展目标。2021年,我们引以为傲的58人“骑士团”参与了各类社区服务项目,筹集到了超过人民币1,100万元的现金或物资,并为公益事业贡献了超过599小时的员工志愿服务工时。

信也科技正沿着正确的发展方向,努力创造兼顾强劲业务增长、公正与诚信、包容与多元化、技术与创新、合伙与协作、气候韧性和循环经济的可持续发展未来。放眼未来,我们将继续置身金融科技前沿,在这条曲折漫长但未来可期的道路上笃定前行。



信也集团CEO

2021年亮点一览

业务亮点



ESG亮点

· ESG评级

被晨星Sustainalytics评为低风险等级

ESG 风险评级

低风险



· 环境绩效



· 社会绩效



01 关于信也

企业介绍	07
公司治理	10
商业道德与诚信	11

关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

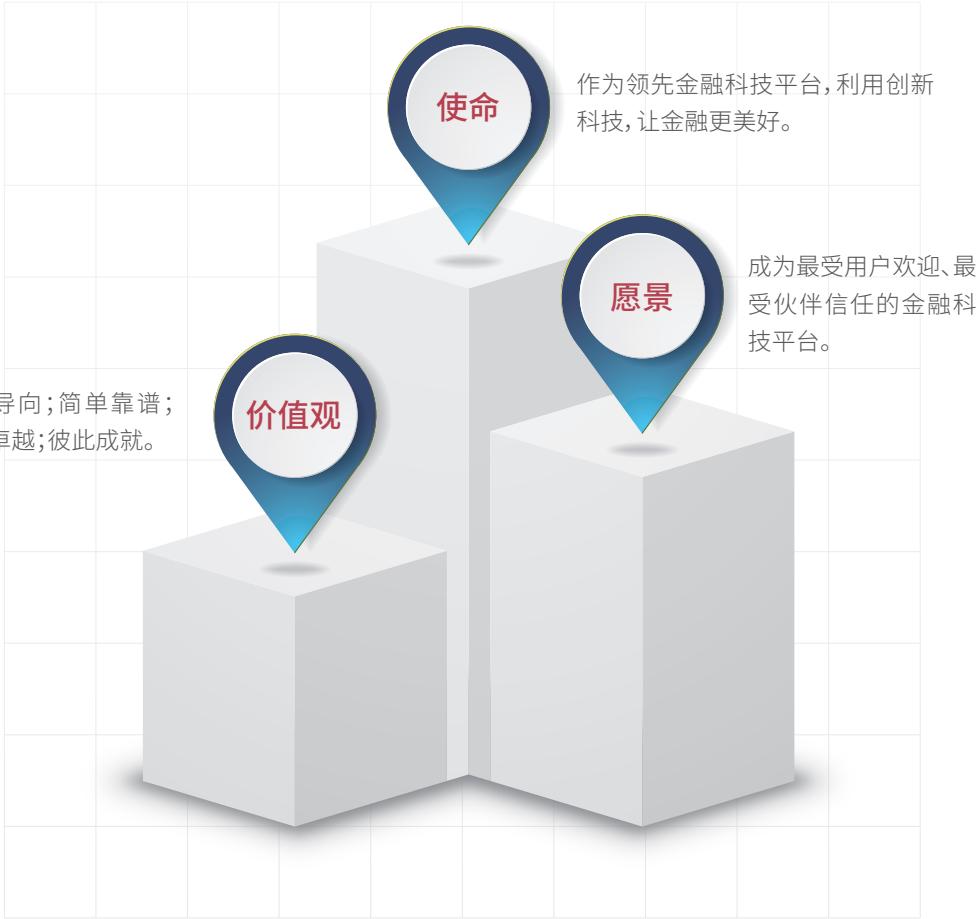
附录

企业介绍

信也科技是一家在纽约证券交易所上市的中国领先金融科技平台，股票代码为“FINV”。本公司成立于2007年，是中国互联网消费金融行业的先驱，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2021年12月31日，本公司累计注册用户超过1.403亿。

信也科技视科技为发展之本，始终坚持科技创新战略。多年的业务经验使我们保持着稳健和强劲的发展势头，并推动公司形成“平台和技术能力”的核心战略，把握未来机遇。

信也科技围绕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三大业务板块，持续致力于服务利益相关方，以创新科技赋能机构，助力实体经济发展。作为金融机构和借款人的中间人，信也科技在国内构建开放金融生态的同时，积极探索海外增长机遇，助力东南亚国家的普惠金融，将业务拓展至全球市场。



• 行业协会

我们是众多行业协会和组织的成员，这有助于我们更好地兑现我们对金融业可持续发展的承诺。

• 中国互联网金融协会	• 上海市信息网络安全管理协会
• 中国信息通信研究院隐私计算联盟	• 海南省担保行业协会
• 中国数字金融合作论坛	• 海南省软件行业协会
• 上海市互联网金融协会	• 天津市融资担保业协会
• 上海市互联网协会	• 浦东研发机构联合会
• 上海市软件行业协会	• 浦东科学技术委员会
• 上海市信息服务业行业协会	• 移动应用程序安全委员会
• 上海市人工智能行业协会	• 上海信息化企业家协会
• 上海市高新技术企业协会	• 浦东新区工商联 (执委单位)
• 陆家嘴互联网金融协会	• 清华大学消费金融40人论坛
• 上海市金融信息行业协会	• 中国政法大学可持续发展研究中心
• 上海市信用促进中心	• 中欧陆家嘴国际金融研究院
• 上海市信用大数据联合实验室	• 中国金融40人论坛新金融联盟

主要荣誉和奖项

• 时代周刊“第五届时代周刊金桔奖-科技赋能金融机构奖”

• 凤凰WEMONEY杰出金融科技机构

• 上海市总工会、中共上海市经济和信息化工作委员会、上海市经济和信息化委员会“2021上海城市数字化转型“智慧工匠”选树，信创应用测试竞赛一等奖、智能算法竞赛三等奖”

• “2021上海城市数字化转型“智慧工匠”提名奖

• 上海市经济和信息化委员会“第四届上海人工智能大会-AI+零售数字化转型最具创新技术奖”、“第四届上海人工智能大会-AI+金融数科最佳实践奖”

• 信息时报“年度最具社会责任金融公司”

• 连续第四年荣获“浦东新区经济突出贡献奖”

• 华夏时报“金蟾奖——年度杰出投资者关系奖”

• 《财经》新媒体“2021新·洞察类——年度最佳金融服务先锋奖”

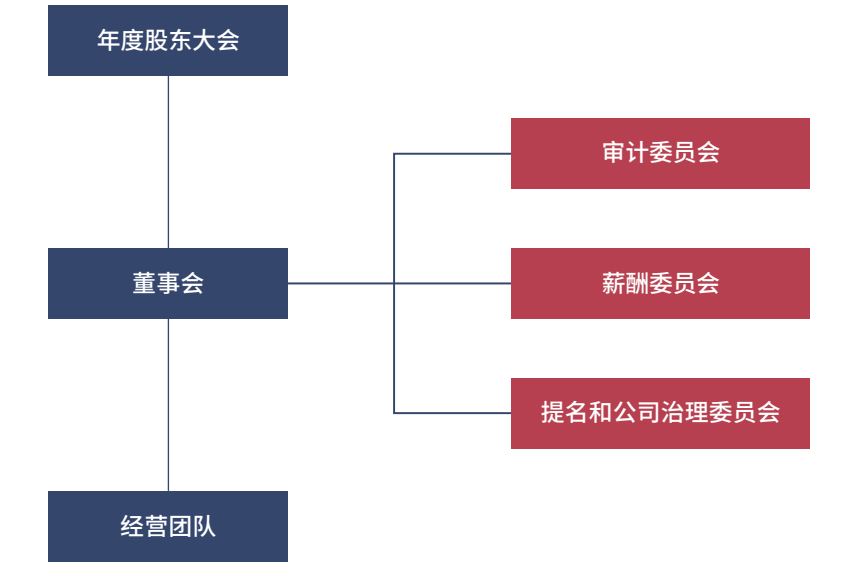
• 零壹财经“2021数字小微金融服务机构TOP30”榜眼

[以上荣誉和奖项于2021年获得。]



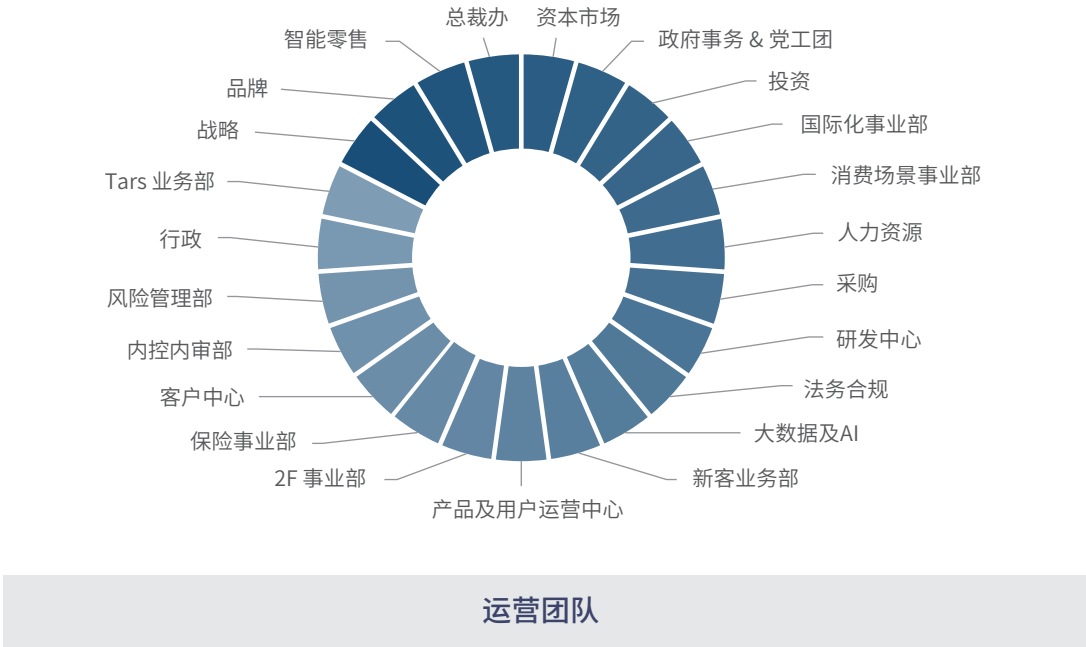
公司治理

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。专门委员会向董事会汇报工作，依照公司章程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经验丰富的独立董事组成，他们均具备足够的专业能力与资源以履行其职责，并能够酌情寻求独立的专业意见。自上市以来，我们已连续5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) 对公司年报内部控制系统的有效性进行审计。

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：



多元化治理结构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	43	10		Y	Y
李铁铮	中国	男	37	7	Y	Y	Y
胡宏辉	中国	男	44	10		Y	Y
张 俊	中国	男	44	10		Y	Y
Simon Tak Leung Ho	中国香港	男	48	2	Y	Y	
Jimmy Y. Lai	美国	男	65	5	Y		
项 兵	中国香港	男	59	5	Y		

商业道德与诚信

我们坚持以“和平、正义与强大机构”为主题的第16项联合国可持续发展目标。



我们亦支持联合国全球契约十项原则第10条：

联合国全球契约十项原则第10条：

“企业应反对各种形式的贪污，包括敲诈勒索和行贿受贿。”

信也科技认为道德和诚实的商业文化是持续增长的先决条件。因此，我们致力于将培养诚信和建立信任落实到我们所有的决策和行动中。我们严格遵守经营所在地的法律法规，包括《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》和《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等。

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、反内幕交易及反恐怖融资管理制度》等内部商业道德和诚信管理制度，适用于我们经营所在地公司的董事、管理层和所有员工。所有政策都可以在公司办公自动化系统上获得，员工可通过个人账户访问以获取更多相关政策。更多信息请参见本公司官网“投资者关系”一栏中的“企业管治”部分。

该等准则明确规定了信也科技员工的行为方式以及在贿赂、歧视和骚扰、洗钱、利益冲突和腐败行为（例如招待和娱乐或商业机密）等方面应尽的义务。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交执法机关。

除了建立自上而下的诚信治理框架外，董事会还任命专职合规官监督商业道德和诚信。内控内审部负责调查涉嫌欺诈行为和商业道德不当行为。此外，所有员工都有义务举报工作场所中任何涉嫌或实际违反道德准则的行为。

我们制定了反舞弊政策，并设置了多重举报渠道，以便对公司内部的不当行为进行举报。



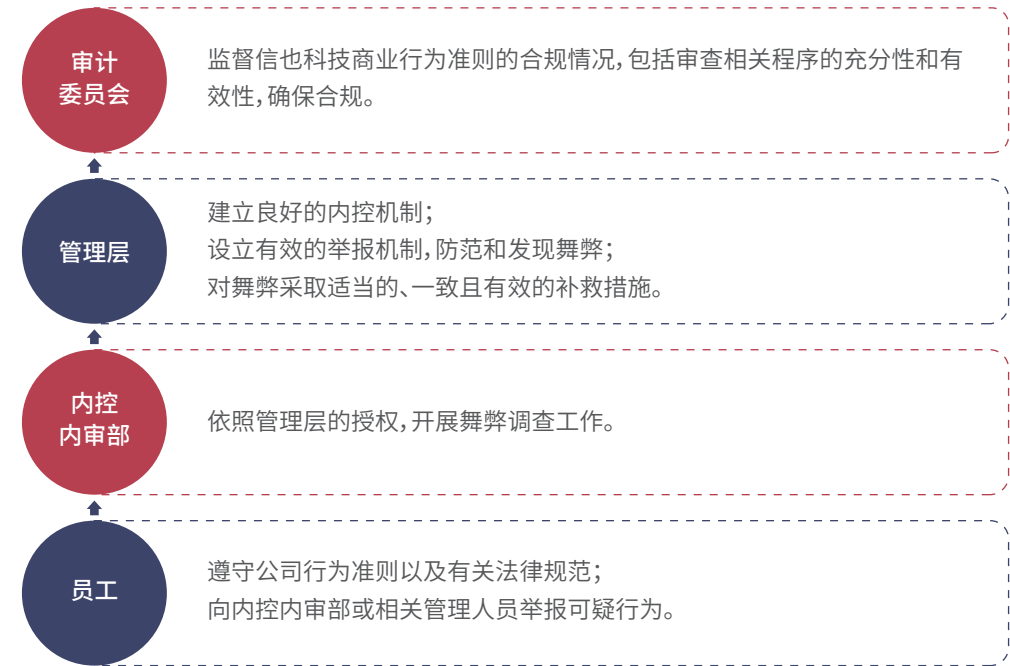
举报热线：

021-80303391



举报邮箱：

jubao@xinye.com



我们对报复举报人或证人的行为采取零容忍政策，建立了完善的程序和制度保护措施，以保障举报人的安全和权利。《商业行为准则》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直接审查，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。整个调查流程将对举报人身份严格保密。

2021年，我们未发生有关员工舞弊的案例。尽管如此，我们仍通过各种方式不断增强员工意识，并加强相关知识分享：

- 通过电子邮件向信也科技所有员工（包括实习生和外包员工）传播反贪污文章。
- 通过动画视频、电子邮件和海报等方式对信也科技的行为准则和政策进行定期宣贯。
- 将反腐倡廉培训纳入“米粒大学 On-line”平台的新员工入职培训课程。
- 公司每年面向管理层开展廉洁宣誓大会。
- 公司开展年度内部控制与合规测试，并将测试结果纳入员工绩效评估指标，以鼓励员工巩固合规与内控知识。2021年，98%的员工参与了年度内部控制测试。

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，重点针对市场获客、营销、催收类外包及采购等高风险项目。我们亦会每半年针对流量、建模、外包等供应商进行检查，包括检查供应商的实际场地、员工、经营场所、业务覆盖等，从而保持供应链标准。2021年，我们对21家供应商开展了审核。



02

可持续管理

ESG战略	15
ESG治理架构	16
利益相关者沟通	17
实质性评估	18

关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

ESG战略

信也科技以“科技，让金融更美好”为使命，将ESG深度融入公司业务模式。我们将一系列企业战略与公司治理、风险管理、客户服务、员工发展、绿色运营、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，持续利用我们标志性的创新技术推进普惠金融，积极回馈社会，以更加可持续的方式扩大对社会的积极影响。

我们公开支持和推进联合国可持续发展目标和联合国全球契约十项原则，并将这些原则融入我们业务、企业文化和运营模式的各个方面。我们还与政府、国际组织、非政府组织、行业协会和学术界合作，促进协同可持续发展。

2021年，我们制定了为期四年（2022-2025）的ESG战略行动计划，在数字经济、数据安全、绿色低碳倡议、员工关爱、企业责任以及与外部组织和机构合作等方面更好地践行承诺，在可持续发展道路上又向前迈进一步。

我们的ESG表现还受到了更广泛的利益相关者认可，多家国际ESG评级机构已将我们纳入ESG评级范围，比如Sustainalytics（晨星旗下公司）、Refinitiv（伦敦证券交易所集团业务）和ESG Enterprise。在Sustainalytics评级中，我们的ESG风险被评估为低风险。

- 服务和产品数字化建设
- 助力当地数字化建设
- 走访农村，助力农村地区金融科技发展

数字经济



- 推进ISO 27001认证
- 申请ISO 27701认证
- 完成网络安全等级保护三级备案
- 获取工信部备案证书

数据安全



- 建立个人碳账户
- 绿色数据中心建设
- 低碳活动
- 日常低碳理念传播

低碳倡议



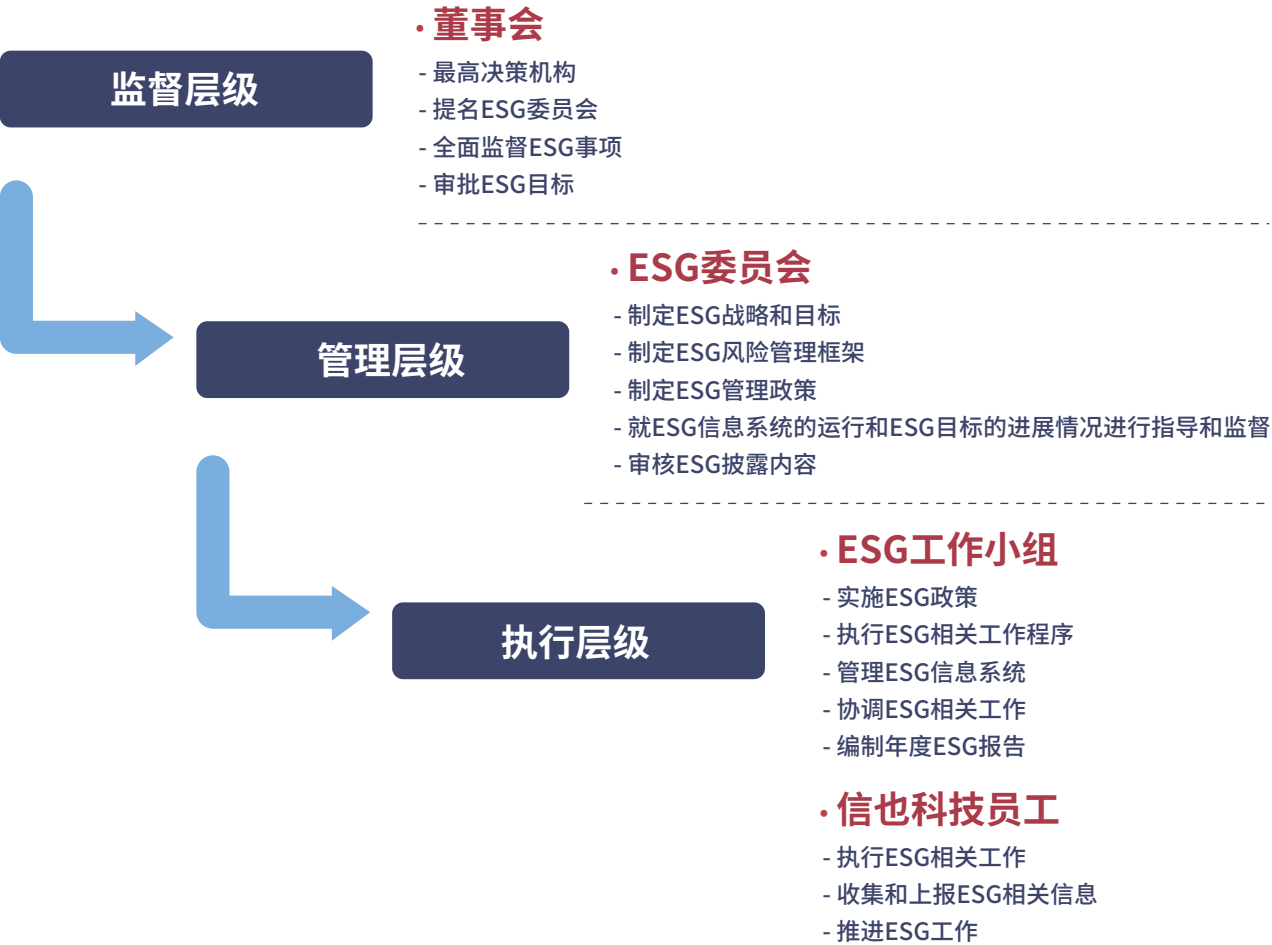
- 中国企业社会责任报告国际研讨会
- 联合国互联网治理论坛
- 中国互联网企业社会责任论坛

可持续发展互动



ESG治理架构

2021年，我们完善了ESG治理框架，成立了ESG委员会和ESG工作小组，确保ESG事宜的有效管理和实施。



利益相关者沟通

利益相关者对公司的业务运营至关重要，信也科技的成功也离不开其与各利益相关者之间建立的强大沟通桥梁。通过了解不同利益相关者的需求，搭建相应的沟通方式，我们能够有效地满足

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	• 合法合规 • 网络安全 • 风险管理 • 普惠金融	• 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	• 普惠金融 • 保护客户权益 • 数据安全和隐私保护	• 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	• 合作共赢 • 平等、公开和公平的采购	• 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	• 慈善公益 • 商业诚信和反腐败 • 气候变化	• 行业协会 • 研讨会 • 工作会议 • 电子邮件 / 电话	每季度多次
社区 / 公众	• 慈善公益 • 企业对社会的影响 • 多元与包容	• 参与社会公益活动 • 社区项目合作	不定期

他们不同的ESG期望。

利益相关方类别	关注议题	沟通回应方式	频率
媒体	• 普惠金融 • 企业对社会的影响	• 新闻稿 / 公告 • 访谈 • 信也科技官网	每年多次
同行 / 行业协会	• 知识产权管理 • 网络安全 • 技术创新 • 行业交流	• 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	• 财务业绩 • 法律合规 • 风险管理 • 信息披露 • 金融产品安全	• 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 • 年度报告	每年多次
员工	• 薪酬和福利 • 员工健康与安全 • 人才发展与培训 • 多元与包容	• 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	每月多次

实质性评估

• 筛选ESG议题

我们首先根据以下因素确定相关ESG议题：

- 信也科技的ESG战略目标
 - 包括GRI标准在内的外部可持续发展报告框架
- 政策和行业重点
 - ESG评级方法学

ESG层面 ▶

经济

社会

环境

ESG议题 ▶

- 公司治理
- 风险与危机管理
- 商业道德
- 财务业绩
- 市场表现

- 普惠金融
 - 金融产品安全
 - 隐私与数据安全
 - 产品与服务创新
 - 消费者权益保护
 - 合规经营
 - 供应链管理
- 雇佣管理
 - 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

- 气候变化
- 绿色运营

识别利益相关方

我们根据利益相关者受本公司业务影响程度，识别并邀请各利益相关者参与实质性评估。

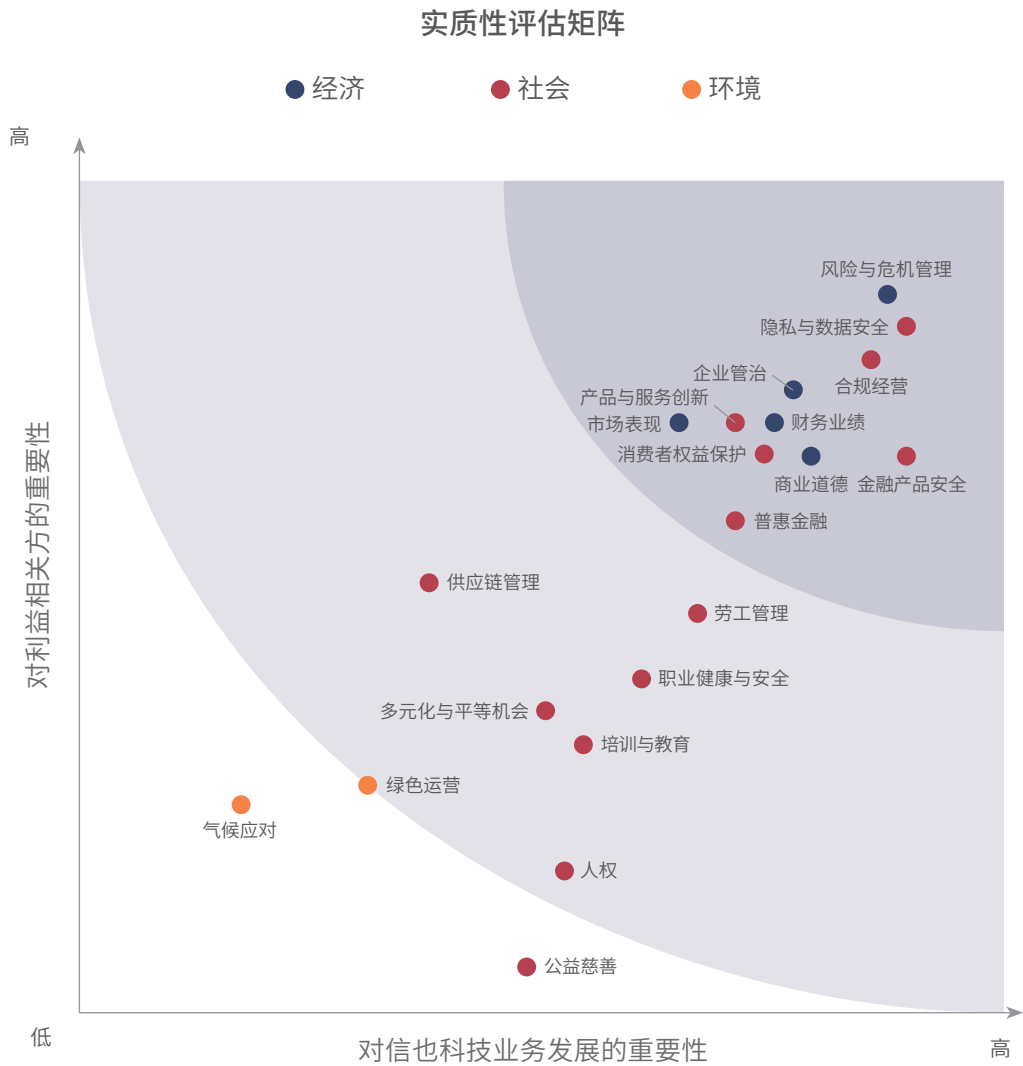
制定实质性评估矩阵

然后，我们针对ESG主题进行问卷调查，按经济、环境和社会三个方面进行分组，并根据调查结果制定实质性评估矩阵。

确认

实质性评估矩阵经ESG工作小组审核，由ESG委员会确认。

2021年，我们对2020年的重要性评估矩阵进行了优化，根据利益相关者沟通、外部指导方针、政策影响和行业趋势上调了“消费者权益保护”（即过往年度的“客户关系”）、“绿色运营”和“气候应对”（即过往年度的“气候行动”）的实质性程度。



2021年, 我们亦在ESG报告内加强了可持
续发展重要主题与联合国可持续发展目
标 (SDG) 的关联:

联合国可持 续发展目标	主题	联合国可持 续发展目标	主题	联合国可持 续发展目标	主题	联合国可持 续发展目标	主题
SDG1 	- 普惠金融 - 企业社会责任	SDG5 	雇佣责任	SDG10 	- 普惠金融 - 雇佣责任	SDG13 	绿色及韧性运营
SDG3 	- 雇佣责任 - 企业社会责任	SDG8 	- 普惠金融 - 雇佣责任 - 企业社会责任	SDG11 	绿色及韧性运营	SDG16 	- 合作伙伴 - 雇佣责任 - 商业道德与诚信
SDG4 	- 雇佣责任 - 企业社会责任	SDG9 	智能可靠的服务	SDG12 	绿色及韧性运营	SDG17 	合作伙伴

03

普惠金融

普惠金融

关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

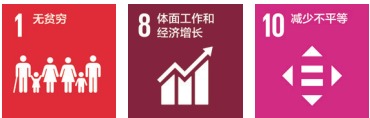
雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



目前，全球有17亿成年人口被挡在主流金融体系之外，这种现象在低收入人群，尤其是新兴和发展中国家的低收入人群中尤为突出，其农村家庭人口占据全球70%以上的贫困人口（《2017年全球普惠金融调查报告》）。此外，根据《联合国秘书长促进普惠金融发展特别倡议》，仅新兴市场就有超过2亿中小企业缺乏融资渠道，限制了其发展壮大。因此，世界各国的政策制定者和监管机构都在极力促进普惠金融。为了增强金融服务的普惠性，建立具有高度适应性、竞争力、普惠性的现代金融体系，中国在其“十四五”规划中深化了金融业供给侧结构性改革。

为响应该等全球和国家举措，我们持续努力使所有家庭和企业都能公平地获得安全、实惠的金融服务，积极为经济和社会发展贡献力量。

对于传统金融机构未能覆盖或未能满足其需求的借款人，我们通过便利、简化、快速的贷款交易流程，推动金融机构合作伙伴对其提供贷款。目前，我们的金融服务已从中国扩展到菲律宾、印度尼西亚、越南等海外市场。

	用户数量 (百万)	贷款发放量 (十亿人民币)
2021年国内新增注册用户和贷款额	15.10	133.60
2021年海外市场新增注册用户和贷款额	5.1	3.70
2021年国内唯一借款用户	5.6	/
截至2021年12月31日，国内累计借款用户	22.0	/
截至2021年12月31日，海外市场累计注册用户	9.0	/

自成立以来至2021年12月31日，我们已为全球超过**2,420**万借款人提供了信贷服务。

当前和潜在借款人可通过社交媒体、搜索引擎、应用商店、推荐活动和其他在线渠道即时获取我们的服务和产品。借款人可通过手机或电脑设备申请贷款产品，通常只需提供营业执照、个体工商户执照、身份证号码、手机号码等基本信息。

社交媒体



搜索引擎



App商城



推荐活动



普惠金融助力小微企业在困难时期弥合差距

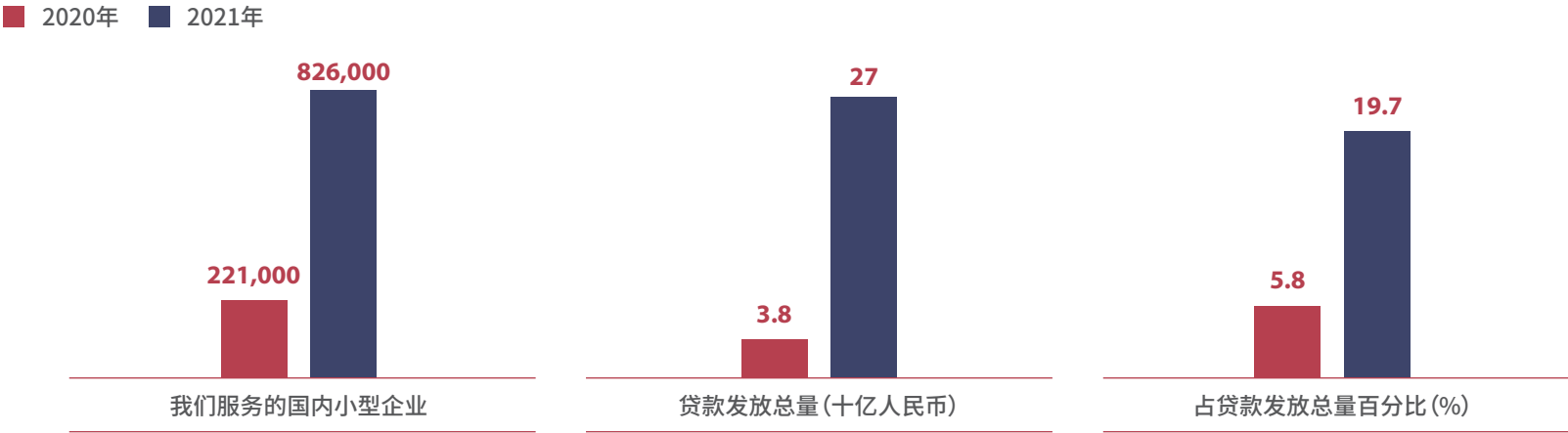
小微企业是经济的重要组成部分，其数量多于大公司，雇佣了大量劳动力，有助于促进创新。然而，小微企业在资产、抵押物和信用记录上的劣势使其难以获得主流金融服务，这严重限制了它们在经济低迷周期中生存和长期增长的能力。

为支持国家普惠金融政策，信也科技推进乡村振兴综合规划，启动“大众创业、万众创新”。我们从2020年开始向小企业主提供贷款产品，帮助他们开展业务，渡过艰难时期。

我们的小企业贷款产品的本金金额为人民币500元到人民币104,000元，贷款期限为1个月到24个月。我们已将先进技术融入平台交易流程的各个步骤，为借款人提供简洁流畅的用户体验。平台利用先进的专有技术，为借款人提供简单快捷、无缝衔接的交易流程。

2021年，我们通过平台服务全国小企业主约826,000户，共计促成借款金额达人民币270亿元，占全年贷款发放总量的19.7%，印证了我们对小企业主的支持。

小企业贷款数据



· 公益免息贷款

2022年4月，我们宣布携手中国国家举重队，为小微企业和农户提供超过人民币1亿元的公益免息贷款。



· 用户故事

“我的老家在贵州，处于中国西南地区，我在那里有一个养牛场。可后来我们那里出现了猪瘟，猪牛羊肉的运输被严格管控，收入一下子就少了很多，生意真是寸步难行。多亏拍拍贷（信也科技的互联网消费金融交易平台），我筹集到了足够的钱来维持生意运转。现在，我的养牛场经营良好，规模也在不断扩大，我感觉离自己的目标又近了一步，我的目标就是让家乡的小黄牛走向世界。”



“我是90后，和一位同事经营着几家服装店，每到季末和年底就会有资金周转的问题。直到有一天，我在朋友推荐下知道了拍拍贷，据说利息低、手续方便，于是我们决定试一试。很快我们便申请到了贷款，可以满足我们的资金需求，而且利息很低。真的非常感谢拍拍贷，解决了我们的燃眉之急，使我们免受资金周转的困扰，为我们的生意运转保驾护航。”



“2018年宝宝出生后，我总想着要给孩子更好的生活，思考再三，我决定开一家餐馆。靠着从拍拍贷筹集的资金，我的小店终于开张了！生意越来越好，我们也越来越忙碌，照顾家庭的时间越来越少了。再次感谢拍拍贷，让我们又一次筹集到了资金，顺利转变了经营模式，从而可以更好地平衡工作与家庭生活。我们对于餐馆未来的发展也非常有信心，现在正在准备开设第二家呢！”



“我们创建了一个一站式的文体教辅平台，从一个3人的创业小团队，发展到现在拥有30名员工的大团队。成立以来，我们一直处于疫情的压力之下。不忘打造最好教辅平台的初心，我们发现了拍拍贷这个贷款平台。尽管我们运营不久，流水很少，但还是获得了一大笔贷款！好在有这笔贷款，我们渡过经济难关，没有辞退一名员工，让我们之后能够发展壮大！”



“扎根家乡，为家乡的发展贡献力量，一直是我的梦想。2019年5月，我的菜鸟驿站在家乡成立了，这对于在我们镇上普及网购发挥了重要作用。从2019年刚开始的每天20来件到现在2021年每天200多件，工作越来越繁忙，但能为大家服务，我很开心。过去三年里，如果没有拍拍贷及时为我提供充足的资金支持，我的事业恐怕难以存活发展。现在我很有信心，并且准备把邻村也做起来，为未来农村的发展贡献更多力量。”



04

合作伙伴

公共部门合作伙伴	27
金融机构合作伙伴	29
供应链合作伙伴	30
学术界合作伙伴	32
行业合作伙伴	35



关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



我们与各个领域的利益相关者合作，保持与政府、金融机构合作伙伴、供应商、学术界和其他利益相关者的对话，建立合作关系，推动产业进步和可持续发展。

公共部门合作伙伴

作为一家负责任的金融科技公司，信也科技运用大数据、人工智能和互联网技术方面的前沿优势，支持公共部门打击电信诈骗，确保遵守所有相关法律法规。



· 防范欺诈

现代技术催生了金融变革，但同时也带来了负面影响——网络犯罪和电信诈骗急剧增加。这类犯罪活动往往给受害人造成巨大的财产损失，削弱经济和社会基础。2020年，全国范围内电信和网络诈骗案件造成的损失高达人民币354亿元（最高人民法院2021年发布数据）。我们正逐步利用自身的资源和能力，通过更高水平的自动化和智能化捕捉可疑行为，避免更大的经济损失，为公共部门打击网络犯罪和电信诈骗提供支持。

2020年4月以来，我们与上海市公安局合作，利用自身在大数据、人工智能、风控等方面的优势，不断加强对电信诈骗在技术方面的应对措施。我们深化与政府的合作，制定了全面的反诈举措，提高公众的反诈意识，警示安全风险，截获可疑来源的资金，追踪非法账户活动。此外，我们定期向公安局报告虚假的微信客服账号和潜在受害人员的电话号码，在我们的微信公众号上发布反诈视频，开展反诈宣传，向公众发出安全风险警示。

截至2021年底，我们累计拦截高危潜在欺诈交易1.7万次，涉及金额达人民币2.3亿元。我们在贷款发放前向高风险人群累计发送短信提醒35万次，APP内反诈高风险交易弹窗提醒共25万次，涉及金额人民币18亿元。2021年，平台的欺诈交易率大幅下降，仅有0.000097%，比2020年下降了53%。

2021年9月，我们为合肥市公安局打击网络诈骗行动提供了支持。凭借我们的千万级黑名单和灰名单用户数据库，以及高精度智能风控系统，我们向当局提供了系统中被骗用户名单以及可疑账户的数量。这些宝贵的线索帮助警方找到并抓获了罪犯，进一步体现了我们恪守与政府机构合作打击电信和网络诈骗的承诺。



我们还通过自主开发的“智能年报系统”，为浦东市场监管局的智慧政务服务做出了重要贡献。智能年报系统现在已经运行三年。

该系统凭借先进的技术优势，有效分析和梳理各行各业大量未报送年报的企业，帮助浦东新区政府提升了年度报告工作的效率。

2021年10月，“智能年报系统”的“企业年报咨询”功能获浦东新区政府认可，成为浦东市场监管局唯一推荐的特色小程序，并接入了上海公共服务在线系统（随申办APP）。

我们在2021年开展的其他反诈项目包括：

与上海反诈中心合作，设计防范诈骗提醒

与张江派出所合作，调查“国家反诈APP”下载量和用户满意度



· 确保合规

我们还与有关部门合作，完善风险管理体系，尽可能降低对公司、对整个金融界乃至广大群众的整体监管和合规风险。

- a) 2018年7月，本公司与百行征信有限公司签署信息共享合作协议，成为首批接入的15家互联网借贷和消费金融公司中的一员。百行征信有限公司是中国第一家在中国人民银行（中国央行）的监督和指导下持牌经营的市场化个人征信机构。

b) 2019年12月，本公司旗下互联网小额贷款股份有限公司获准接入中国人民银行征信中心的征信系统，可查询和上传借款人征信记录。

金融机构合作伙伴

我们主要与商业银行、消费金融公司、小额贷款公司和信托管理公司合作。我们通过多种沟通渠道与金融机构伙伴保持密切联系，使其了解我们最新的财务业绩、战略、合规性、风险管理和数据安全信息。

我们向金融机构合作伙伴作出以下质量保证承诺：

- a) 我们引入第三方持牌融资担保公司，如借款人违约，融资担保公司有义务向金融机构合作伙伴偿还全部逾期款项。

b) 2019年到2020年，我们分别在福建、天津和海南注册成立了3家融资担保公司。一些情况下，我们自己的融资担保公司会直接向金融机构合作伙伴提供融资担保服务。

在“十四五”规划推动数字经济进一步发展的背景下，我们重视加强与机构伙伴在金融科技发展方面的合作。我们希望利用自身先进的技术能力，通过会议、活动和服务，搭建与志同道合的机构伙伴之间的桥梁，加快金融科技基础设施建设，推动中小银行的数字化转型，并为金融业带来附加值。

• 2021年4月15日，信也科技首届“新业态 信未来”合作伙伴大会在上海召开。会上，我们展示了大数据、人工智能、自动化和规模化等核心能力，以及我们在为持牌金融机构提供数字化解决方案方面成熟的经验。我们与百信银行、海峡银行、众邦银行、亿联银行、华瑞银行、九台农商行六家银行机构签署了《信也BaaS服务合作备忘录》，内容涵盖了金融科技、智能营销、智能模型、风控数据等多个领域。信也BaaS服务的发布是信也科技战略布局的又一关键节点，意味着信也科技由此正式开启了To B服务的新架构。作为中国互联网消费金融平台市场的领军企业，信也科技最大限度地利用此类机会，制定更具影响力和洞察力的金融科技计划。



《信也BaaS服务合作备忘录》

• 2021年8月11日，信也科技与数字营销服务平台巨量引擎达成合作决定，将为亿联银行提供涵盖营销、运营、风控、系统、精准营销以及生态建设的综合解决方案，帮助这家民营银行更好地应对数字化转型过程中遇到的挑战，使其能基于互联网场景为客户提供更好的金融服务。



与亿联银行、巨量引擎深度合作

供应链合作伙伴

我们确保供应商提供的产品和服务符合我们的质量、道德、环境和社会标准相关要求。我们持续与供应商合作，增强整个供应链中的共享可持续流程和实践。

我们的供应商包括数字营销、IT、风控、人力资源、新闻发布机构和电信公司。我们制定了《采购管理制度》和供应商的生命周期管理流程等政策，减少从供应商寻源、准入到供应商评估、绩效管理流程每一环节的风险：

- 我们建立合格供应商数据库，准入之前，我们会审查供应商的开户许可证、营业执照和其他资质文件。

- 我们通过年度审查和不定期的现场考察来评估供应商的合规性，按生产和质量标准衡量供应商的表现。

- 我们基于评估结果和若干重要指标对供应商进行评级，重要指标包括：禁用童工、禁止强制劳工、提供的宿舍必须符合可接受的生活条件等。

- 我们从合格供应商数据库中选择现有供应商执行采购活动。新进供应商需走新增流程。

根据绩效评估和供应商资格审查结果，我们将获批入册的供应商分为不同的类别。我们优先考虑评分优秀的供应商并给予更多签约项目；对于评分不佳的供应商，我们则减少订单数量并要求其限期整改，否则将终止合作伙伴关系。未达到我们最低要求的供应商将被取消资格并列入黑名单。2021年，我们根据信也科技的标准对21家供应商进行评估。其中，2家供应商获评“超优秀”，19家供应商获评“优秀”。

为确保海外业务供应商的质量保持一致，我们致力于在印度尼西亚和菲律宾实现供应链管理标准化。2021年，我们更新了《采购管理制度》以更好地监控供应商质量，控制印度尼西亚供应商的潜在风险。

供应商遵守可持续发展标准是我们供应链管理过程中的关键因素，我们正陆续将其他社会和环境因素纳入其中。2021年，我们更新和细化了供应商绩效评分维度，尤其是供应商在社会方面的表现，如禁止使用童工、提供残疾人

就业机会、帮助推动慈善事业，以及在环境方面的表现，如温室气体排放监测、温室气体减排计划和碳核查。2021年被审核的供应商中，有15%是依据我们更新后的社会和环境标准接受审核，合格率为100%。

我们青睐与我们持有相同的可持续发展理念的供应商，并选择和这类供应商合作，持续促进碳减排。例如，我们采购符合政府隔热塑料标准的材料用于自助售货机，减少耗电量。

为确保我们在供应链中开展业务的方式符合我们在职业道德方面的高标准，我们制定了《合规及职业道德条款承诺函》，在采购协议中加入了反商业贿赂条款。我们所有的供应商都有义务遵守和报告违反这些规则和原则的行为，并对任何形式的不公平或不道德行为采取零容忍态度。此外，《采购管理制度》规定采购部门人员须定期轮换，避免出现不道德的商业行为。

我们对供应商高标准严要求，敦促其践行我们的可持续发展期望。为此，我们定期邀请供应商参加互动研讨会、现场访问和供应商会议，与我们一起投身于可持续发展计划。

• 2021年10月25日，我们在上海启动了以“同信也，创未来”为主题的第三届供应商大会。会上，我们分享了我们的最佳实践和可持续发展战略，并表达了我们对于供应商的期望，希望他们致力于实现更加可持续的未来。同时，我们还强调了商业道德和诚信的重要性。



供应商大会

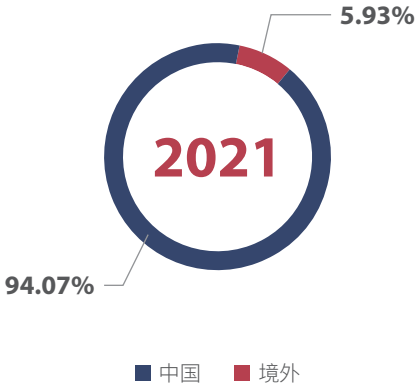


截至报告期末，我们共有822家供应商合作伙伴：

按地域划分的供应商数量



按地域划分的供应商的采购金额比例



学术界合作伙伴

我们的学术界合作伙伴走在科学研究和创新的最前沿。我们携手知名大学，合力制定创新的行业研究计划，开展知识交流活动。我们的校企项目惠及近800名高校学生，旨在提高中国的科技人力资本标准，提高创新能力和经济生产力。

• 2018年，我们与浙江大学共同创办了信也-浙大AI联合实验室，在图像认知计算等领域取得了重大进展。2021年，我们继续在实验室上合作，与浙大计算机科学与技术学院的学术团队一起制定了未来人工智能范式的规划。我们与研究人员之间的思想交流成果颇丰，期间我们分享了公司一些脱敏的商业数据，以加快学习速度并促进研究进展。



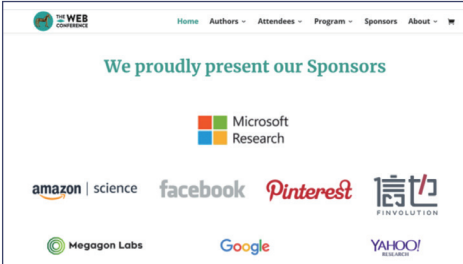
信也 - 浙大AI联合实验室技术共创会

• 2019年，我们与中国人民大学建立战略合作伙伴关系，从经济角度探讨企业行为对社会和公众的影响。

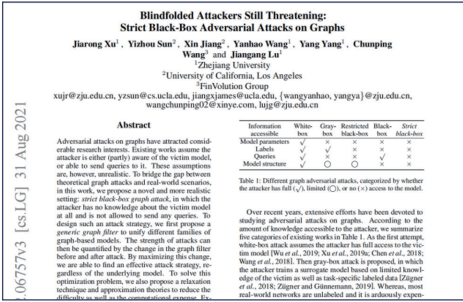
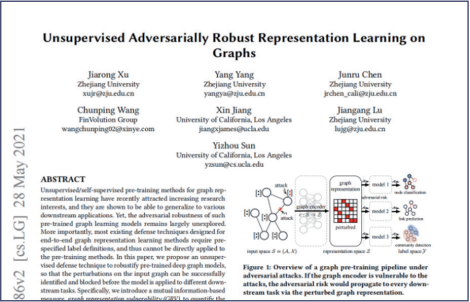
• 2021年，我们与华东师范大学达成“沉浸式全息影像创新研究中心”项目合作。

这些努力强化了我们的研究重点，也为学术合作伙伴带来了积极的外部影响。

• 信也科技撰写的《Financial Fraud Detection on Microcredit Loan Scenario via Fuller Location Information Embedding》学术论文被2021年The World Wide Web Conference评为Finweb研讨会最佳论文。



• 由信也科技研究人员、浙江大学学术团队和加州大学洛杉矶分校的教授联合撰写的两篇论文《Unsupervised Adversarially Robust Representation Learning on Graphs》和《Blindfolded Attackers Still Threatening: Strict Black-Box Adversarial Attacks on Graphs》入选2022 AAAI (Association for the Advancement of Artificial Intelligence) 国际先进人工智能协会人工智能大会。该会是中国计算机学会CCF认定的A类国际学术会议，论文入选率仅为15%。



为进一步促进高校和金融科技行业之间的思想交流,我们定期为高校学生提供参观我们办公室的机会,并提供各种展示他们想法的平台,如各类竞赛。我们还有多名员工兼职上海财经大学、武汉大学、华东理工大学等的研究生导师,教授理论和实践课程。

• 信也科技杯是我们的年度盛会,旨在培养科技人才,探索科技赋能。最近一次信也科技杯活动于2021年8月21日落下帷幕,主题为“AI Life, Smarter Life”。本次大赛吸引了1,036名选手、共计509支队伍参赛,选手中不乏来自包括北京大学、清华大学、伦敦大学学院等国内外顶尖高校的硕士、博士研究生,以及来自阿里巴巴和华为等知名企业的工程师。此次竞赛让我们对图像识别技术在我们的智能零售品牌——购吔中的应用有了更深入的了解,帮助我们打造更智能的零售环境。



• 信也科技首席科学家在上海交通大学人工智能研究院就人工智能技术如何为金融领域做出贡献发表了演讲。

人工智能前沿应用系列讲座

人工智能在金融领域的应用探索

时间: 2021年12月3日 (周五) 10:00-11:40
地点: 闵行交大东中院2-303
主持人: 杨小康教授, 人工智能研究院常务副院长

王春平, 信也科技首席科学家, 曾任新加坡管理咨询(Opera Solutions)首席科学家, 长期从事机器学习与人工智能算法模型在不同行业的探索和应用。2016年加入信也科技后, 携手组建起公司人工智能团队, 智能算法人工智能技术在金融场景中的应用, 在供应链金融、信贷、保险、智能营销、智能客服、智能风控等在内的多个场景, 极大地提升了业务数字化决策水平和效率。

人工智能技术近十年的迅猛发展给我们的生活带来了深刻变化, 大大提升了生活的便利性和资源配置效率, 同时也带来一些潜在的挑战。金融, 尤其是消费金融是率先将人工智能算法引入刀刃商业决策的领域之一, 也是数字化转型的先锋。本次讲座将介绍自然语言处理、智能营销、计算机视觉、智能风控等方向的人工智能技术在消费金融领域进行落地的基本逻辑, 在哪些具体场景里, 以什么样的方式发挥效用, 仍然存在哪些方面的挑战有待同学们去探索。

主办方: 上海交通大学人工智能研究院

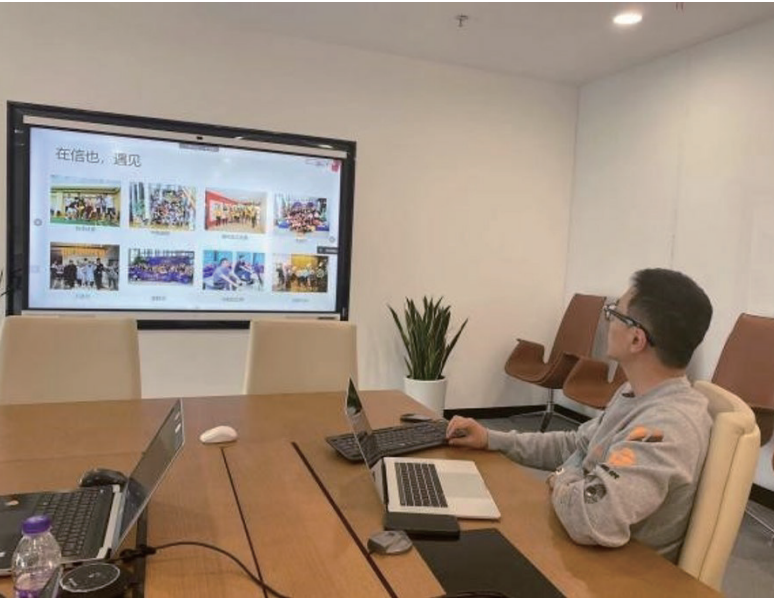
上海交通大学 人工智能研究院

主讲嘉宾: 王春平

• 信也科技的两位算法科学家在上海财经大学统计与管理学院进行了案例研究和创新应用展示。



- 信也科技的专业人士与华东理工大学信息科学与工程学院计算机系共同探讨了如何将技术转化为行业应用。



我们与学术合作伙伴携手并肩，积极传播金融知识，扩大金融科技数字服务在国内外的覆盖范围。随着我们的业务在东南亚迅速增长，我们组织了一系列宣讲和其他互动活动，向当地利益相关者普及金融科技概念。

2022年4月25日，信也科技作为中国金融科技企业代表受邀出席中泰金融科技论坛。本次论坛由北京前沿金融监管科技研究院、浙江省金融科技协会、北京金融科技产业联盟、泰国金融科技协会主办。信也科技向出席论坛的众多当地企业和政府代表进行了宣讲，不仅分享了其商业模式、技术能力和风控体系，还深入分析了泰国金融科技的发展趋势。



行业合作伙伴

我们是包括中国互联网金融协会在内的多个行业协会的成员。凭借我们先进的技术能力和各协会的集体力量，我们有能力有效管理信用风险并抓住中国消费金融领域的独特机遇。我们也把握各类在业内分享想法、激发灵感的机会，为共享技术奠定新的基础。

2021 ArchSummit全球架构师峰会

ArchSummit全球架构师峰会是面向高端技术管理者和架构师的技术会议。2021年的ArchSummit峰会以“升级架构思维 支撑业务发展”为主题，吸引了1,000余名技术专家、200余家企业参与。信也科技六位资深架构师出席了会议并发表了主题演讲，内容涵盖微服务框架和语音对话机器人等。



会上，我们在与同行分享知识的同时，也深受启发，在未曾探索的方向上开辟新的赛道，并发现了可以融入信也科技的新技术、新服务、新生态和新架构。

信也科技技术沙龙

2021年，信也科技布道师团队以“低代码全场景落地实践”和“探索分布式数据库及数据中间件”为主题，成功举办了第4届和第5届信也科技技术沙龙。两届沙龙邀请到了来自快手科技、思斐软件和PingCAP的技术大咖分享经验，讨论技术挑战，从而促进行业对话，共同探索多个技术创新领域。



05 智能可靠的服务

创新技术	38
风险管理	41
消费者权益保护	44
信息安全	48

关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



随着金融科技深度重塑金融业格局，我们积极利用科技创新推动普惠金融发展，重塑金融服务场景的同时维护好合作伙伴的合法权益。



信也科技金融产品与服务

创新技术

· 智能运营

鉴于金融科技领域的蓬勃发展和数字化的快速推进,信也科技必将投入更多资源,在金融科技领域开辟新的道路。我们以智能营销、智能运营、智能风控、智能催收、智能质检、模型服务六大关键竞争力为核心,保持公司的竞争力和未来适应能力。



智能营销:

· 章鱼平台

章鱼平台对接巨量引擎、腾讯广点通、Google等API, 作为广告管理中心、素材中心、策略中心、分析中心, 可以监控广告全链路指标、调整策略、自动批量创建广告、保存视频, 实现广告的高效投放。

· RTA平台

我们自主研发的RTA平台 (RTA全称Real-Time API, 即实时API接口) 于2021年上线, 目前已成功对接字节跳动、腾讯、百度和快手等众多信息源巨头, 支持快速对接、超高流量、超低延迟、策略自助化配置、海量数据存储等能力, 大大节省了数据迁移成本, 实现更为精准的营销。

· 智牛平台

“智牛”外呼平台确保客户得到及时规范的回答, 提升客户体验, 节约人力成本, 提高服务效率。

· 灵犀平台

灵犀平台是多功能的智能营销平台, 能够触达和管理大量注册用户, 并提升注册用户成交率。

· PMS平台

PMS平台 (PMS全称Precision Marketing Service, 即精准营销服务) 是一体化的自动化营销平台, 旨在通过通用用户配置文件、可视规则引擎、智能调度和机器人流程自动化 (RPA) 技术来管理整个用户生命周期。



智能运营：

· 神笔平台

神笔平台是基于最前沿的拉新、促活、成交等业务而打造的一站式活动设计平台，通过实时广告、渠道选择、策略调整来降低获客成本并提高运营效率。

· 魔方平台

魔方平台是一站式资金管理平台，支持多种规则的实时高效匹配，提升资产与资金的匹配效率。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。

· RMS系统

RMS资源管理系统通过对服务器的全生命周期管理，依托自研的Quark组件进行科学数据采集，支持容量规划与成本控制，从而提升资源利用率及稳定性。

智能风控：

· 风巢平台

风巢风控平台，可实现业务流程和风控规则监控、精准字段追踪、数据源效能评估，业务运营效率提升120%。

· 魔镜平台

魔镜能够利用我们运营多年积累的大数据，从上千个维度对借款人进行风险评级和风险定价，精确地预测贷款逾期率，从而帮助机构伙伴严格控制贷款风险。

· 明镜系统

明镜是基于知识图谱的反欺诈系统，通过复杂的网络计算、机器学习及精选规则，识别欺诈团伙，并提供可视化关系网络、图像反诈等功能，可以发现高达65%的中介欺诈。

智能催收：

· 犁剑平台

犁剑智能催收管理平台可提高贷款催收流程的整体效率，从而提升回款率，降低客诉量。

智能质检：

· 犀牛平台

犀牛智能质检平台是集配置中心、质检中心、质管中心、数据分析中心等为一体的智能质检平台。该系统基于我们成熟的语音识别和大数据文本分析技术，大幅提升效率，优化服务策略。

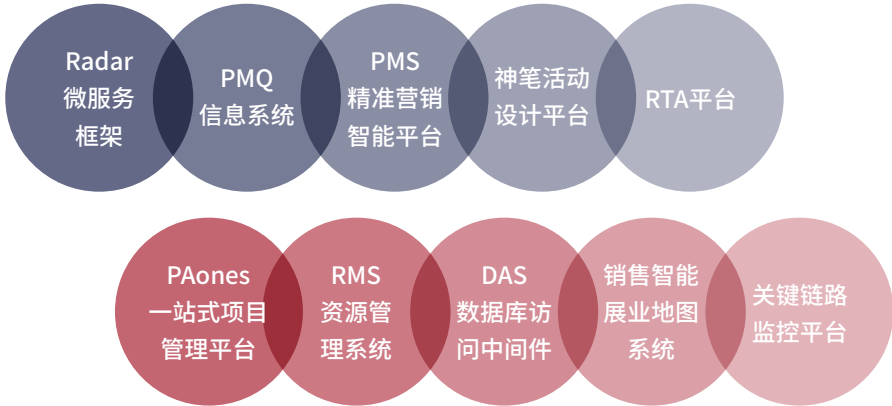
模型管理服务：

· 9³/₄平台

9³/₄平台提供一站式人工智能模型服务，它以AI技术助力金融科技行业集成创新。该平台支撑了信也几乎所有的模型和算法服务，调度完全由机器来控制，日均调用量近三千万次。

• 创新成果

对科技创新的热忱追寻深深烙印在我们的基因里，推动我们实现多元化、高质量的创新成果，服务实体经济，加速数字化转型。过去一年，我们推出了以下金融工具和技术，对此我们深感自豪：



2021年推出的10款智能产品和技术

• 值得一提的是，我们的智能零售运营业务——购吁，运用自研物联网技术，实现了从前端获客到后端设备周转和管理的全数字化零售模式。

我们还将多项突破性的金融技术引入关键的海外市场，巩固我们在这些国家的市场地位。

• 为响应“一带一路”倡议，信也科技针对海外市场开发了多语种智能产品Blu，相当于国内市场的“智牛”。Blu专攻智能外呼和空停检测，帮助我们在国际市场板块提供更好的客户服务。我们在印度尼西亚、菲律宾和越南拥有超过650万Blu用户，2021年外呼总数接近2,800万次。

我们的创新工作和成果赢得了众多奖项，这是对我们创新领域的辛勤工作和创新能力的认可。

竞赛	获奖项目	奖项名称
长三角金融科技创新与应用全球大赛	章鱼流量管理平台	领军企业奖
	智能语音机器人	金融科技企业最佳应用奖
2021厦门国际银行杯	明镜反欺诈系统	优秀创业奖
“张江杯”科技创新达人赛	明镜反欺诈系统	二等奖
	934模型管理平台	三等奖
	章鱼流量管理平台	三等奖
厦门金融科技创新创业大赛	明镜反欺诈系统	第五名
	智能语音机器人	第十二名

（其他奖项详见本报告“企业介绍”的“主要荣誉和奖项”。）

我们制定了《知识产权管理制度》，以系统地管理和保护本公司名下的专利、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公司内部人员给与奖励。截至2022年3月31日，我们拥有20项已授权发明专利、252项商标、201项域名以及189项软件著作权。

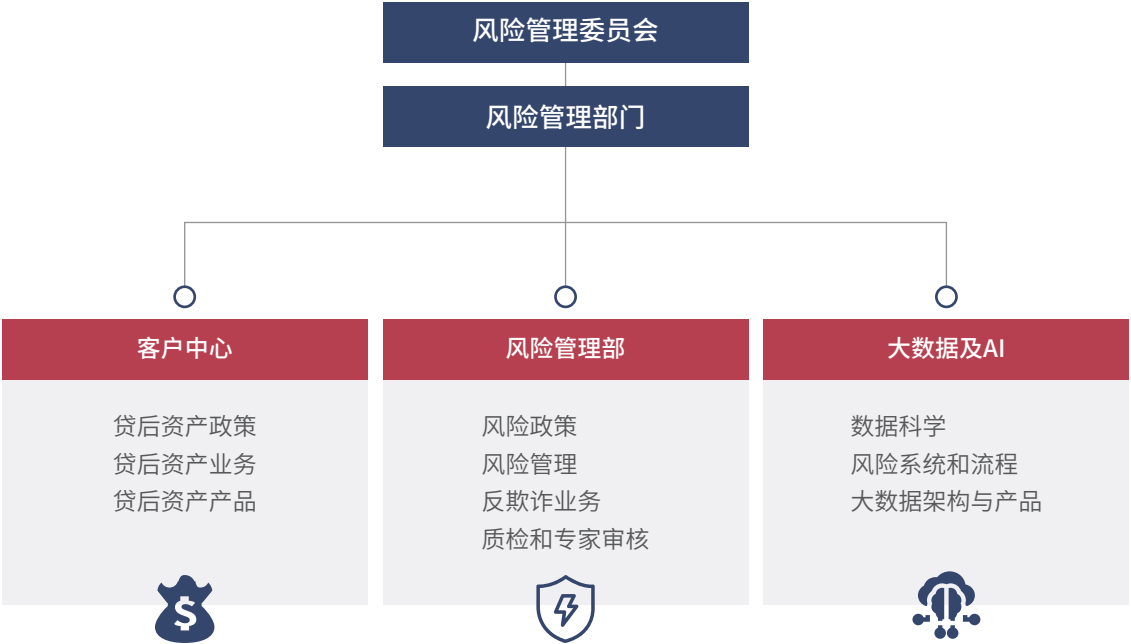
风险管理

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，这些人群的信用历史尚未在国家搭建中的信用体系中记录，同时保持业务的可持续发展和可观的盈利水平。

风险管理架构

我们成立由风险管理主管担任主席的风险管理委员会，负责风险治理、风险监督和风险偏好的管理工作。风险管理委员会下设风险管理团队，由客户中心、风险管理部门以及大数据和AI部门组成，拥有百余名专业人士，为我们的风险管理和控制框架提供支持。

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》等风险管理政策及风险控制评估流程，进一步优化风险管理方式。我们还会定期对此类政策文件进行审计，以评估其有效性。2021年，我们修订并发布了《风险管理制度》（4.0版），根据更新后的风险战略调整了贷款审批流程，进一步规范风险管理政策，以防范重大风险。



· 风险管理体系

我们高度依赖金融科技创新，对贷款的整个生命周期进行系统和高效的风险管理。我们的风险管理体系有助于数据归集、反诈分析、信用评估以及放贷决策。2021年，我们升级了风险管理工具和流程：新增风险识别模型50+个，新增风险画像维度1,000+个，以及识别可疑借款人的其他新型手段等。



数据归集

自成立以来，我们投入了大量资源建立全面的信用数据库。如今，我们拥有一个庞大的数据库，记录所有借款人的数千个变量，广泛覆盖借款人征信信息，全方位呈现用户档案。数据归集有多项来源，例如，我们是业内多个行业组织的会员，被授权访问其数据。

我们强大的数据挖掘能力让我们可以从众多互联网消费金融行业参与者中脱颖而出，也使我们能够收集大量潜在借款人的数据。我们自主开发了多项自动化程序，能够在短时间内搜索、归集和处理来自互联网的数据。我们信用数据库的另一个重要组成部分是过往和现有借款人的还款记录，我们已采取各种措施来确保这些数据具有高度可靠性和准确性。

欺诈检测

我们一直与多方合作伙伴密切合作，共同努力识别新型诈骗方式、骗局、趋势、威胁和犯罪团伙，丰富数据库中的欺诈信息。我们对数据库进行维护，以便调整我们的反欺诈规则，从而增强反欺诈能力。

反诈模型综合利用了先进的数据集成和多种分析方法，对收集到的所有数据进行处理，以识别欺诈行为：

- a) 根据已知的欺诈案件建立规则过滤欺诈行为。
- b) 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。
- c) 运行异常检测程序来检测单个和聚合的异常模式，以识别未知的或新型的欺诈行为。
- d) 如果系统中的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信息与申请人进行确认。

如果反欺诈检测通过后，潜在借款人的贷款申请可进入下一阶段；如果检测未通过，潜在借款人会收到我们拒绝其申请的通知。

信用评分和定价

我们的魔镜风控系统利用了我们多年运营逐渐建立起来的庞大数据库, 这些数据为我们利用机器学习来持续优化魔镜风控系统奠定了坚实的基础。

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。

违约概率评估的重要变量涉及以下因素:

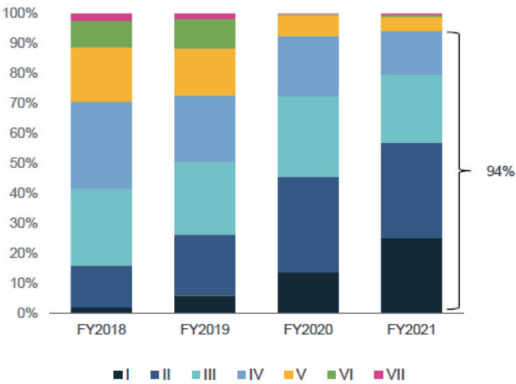


每个魔镜分数对应一至八级的信用等级, 一级代表借款人信用风险最低, 而八级代表信用风险最高。如果借款人的信用风险被评为八级, 其贷款申请将被拒绝。其他信用等级借款人的申请将根据我们的风险定价体系及获批的信用额度、最长贷款期限、适用利率和其他贷款特征来评估, 这些贷款特征视借款人的魔镜分数而定。



我们不定期审查和修改分级定价, 不仅会考虑借款人的信用风险, 还会考虑诸如市场利率、投资者保护措施的有效性和市场竞争等其他因素。

凭借强大的风险管理能力, 我们吸引到了越来越多更高信用评分的借款人, 也正向高质量贷款转型。按信用等级划分的交易量占比如右图所示。



运营风险管理

我们制定了系统化的运营风险控制机制，包括：

- 形成业务准入机制和业务流程规范的事前控制机制。
- 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。
- 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。
- 2021年，我们针对风险管理部新入职员工进行了培训，分享了风险模型、场景、避免模型错误的方法等基础知识。



消费者权益保护

我们非常重视客户体验，致力于以高标准服务每一位客户。我们遵循严格的程序来响应客户需求和投诉，利用技术实力来提高我们的服务水平。整体而言，我们的客户粘性非常高。2019年、2020年和

客户服务

为保持高标准服务，我们遵守相关法律法规并制定了《客户服务管理制度》，规定了我们的服务条款、承诺、责任、服务标准、投诉管理流程、管治流程和问责制度，保障客户的权利。

我们通过建立全渠道体系，为客户提供稳定可靠的服务：400热线、在线客服、网页、应用程序、微信、微博、论坛、社区、H5、电子邮件和短信。我们专业的客服团队随时待命，与客户互动并及时响应他们的需求。我们要求客服人员严格遵循服务标准和回访话术，利用公司的投诉处理案例数据库，有效解决客户的各类问题。

2021年，平台在中国的贷款总额中，老客户（有过至少一次平台借贷经历的客户）贷款的占比分别为**78.1%**、**88.2%**和**80.0%**。

我们还自研了一套人工智能的自助服务系统支持客服团队，快速解答基本问题并解释常见问题。我们采取更为人性化的客户关系管理，为客户提供个性化的服务。

我们定期对客户进行深入的回访，获取有建设性的消费者洞察并收集其他有用的反馈信息。

我们根据行业基准衡量客户满意度，推动企业持续改进。截至2021年底，我们的在线咨询服务达760万次，受理客户来电142万次。我们的400热线电话接通率达到94%，客户满意度超过98.5%。

• 贷款催收

贷款催收是我们内部控制的核心部分。为避免因拖欠还款而导致的信用风险，截至2021年12月31日，我们聘请了700余名员工组成了AI辅助团队，并制定了系统化的流程来催收拖欠的贷款。出现拖欠情况的贷款将进入我们的催收流程，催收流程根据欠款的严重程度分为几个阶段。

我们制定了《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，严禁强制催收或其他具有胁迫性质的催收行为。此外，我们结合机器人与人工智能技术，以智能催收客服和预测式外呼的方式提升客户体验和贷款催收效率：

a) 智能催收客服(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的语音性能，确保提供最优质的服务。它可以：

- 建立策略
- 按照难度等级对催收案例进行分类
- 代替人工客服完成与用户的初步沟通

✓ 拖欠90天以内的款项，催收工作通常由我们的内部催收团队处理，但有时也会聘请第三方催收服务提供商来进行协助。随着逾期时间的增加，我们将逐步采用短信提醒、电话、法律信函和法律诉讼等主要催收措施。

✓ 如贷款逾期超过90天，我们会将贷款催收工作外包给第三方服务提供商，提升催收效率。

b) 预测式外呼

我们使用人工智能技术，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，提高呼出效率。

虽然我们的客服系统运行对科技的依赖程度很高，但同时我们也投入大量资源吸纳和培养人力资源。我们向催收客服人员提供线上线下课程，帮助他们提高整体催收效率及合规性。同时我们不定期开展EAP心驿站与员工进行情绪管理谈话，提供员工解压室和员工关怀热线等，帮助员工疏解压力、保持身心健康。

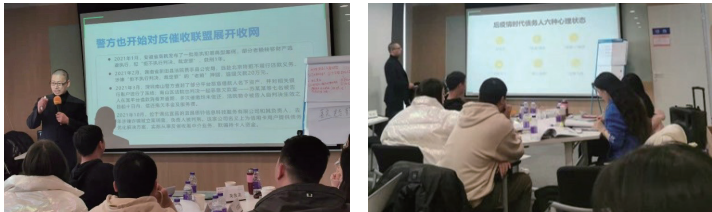
在职培训

我们每月定期为员工开展培训，分享客户服务、质检、心态保持等多方面的知识和技巧。



合规培训

对于贷款催收人员来说，处理刁难的客户是一项挑战。因此，我们邀请了第三方专家来传授如何应对借款人拒绝还款的诀窍。



· 客户同理心

我们高质量的客户服务最终取决于人性化。效率和知识固然重要，但同理心无疑也不可或缺。因此，我们总是设身处地为客户着想，同情客户的遭遇，从而与客户建立了长期的关系。

例如，考虑到不可抗力因素（如新冠疫情和自然灾害），我们给予特定客户延迟还款和费用减免支持。2020年1月至2021年底，我们为16,209名用户进行了还款延期。

· 暂停对受灾客户的收款

由于2021年7月的特大暴雨，河南省遭受了严重的洪涝灾害。除了及时的现金和实物捐赠外，我们还暂停了对在受灾区生活或工作的数十万借款人呼出贷款催收电话，并在系统中推迟了他们的还款计划，以防产生滞纳金。

2021年，我们推出了“温度营销”客户沟通模式，尽量考虑到客户的具体情况，给予有价值的帮助，对陷入困境的客户表达同情。

自2021年4月推出以来，“温度营销”已服务50万客户。我们还设立了服务明星奖，正向激励员工为客户带去温暖和慰藉。

我们使用多种方法跟踪外呼质量，包括：

a) 实时质检

我们的实时质检系统集成了语音识别和语义分析等人工智能系统。实时质检对客服人员的当日录音进行处理，对敏感词汇及相关风险及时定位，更好地发现问题。管理人员因此可以快速解决问题并减少客户投诉。此外，该系统还对问题进行分级警示，以便管理人员能够有效地按顺序处理。

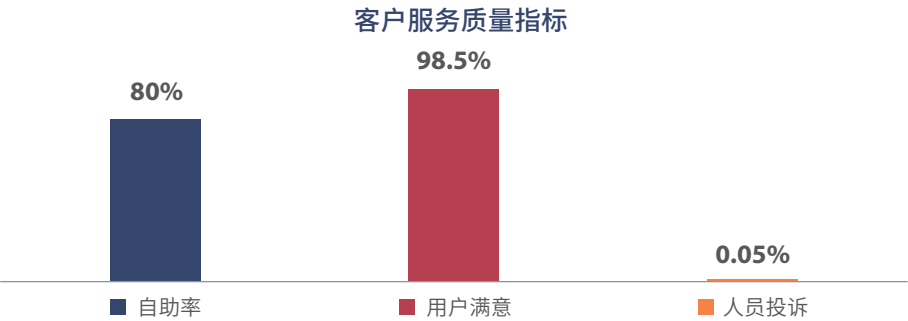
b) 线下质检

我们评估并优先处理最为紧迫的投诉，每天审查相关的外呼记录，检查风险案件是否已在预期时间内得到充分调查和解决。审查过程中发现的任何问题都将报告给负责的主管以便进行后续补救。

· 投诉处理

为提供优质的客户服务，我们制定了《客户服务投诉处理规范》，接收、调查、回应和恰当处理客户投诉。我们积极鼓励客户通过多种便捷渠道进行投诉，包括使用我们全国通用的客户服务热线（400-184-8888）和售后服务邮箱（kefu@ppdai.com）。

出现客户投诉时，我们会联系相关工作人员或团队，共同收集有关事件的信息。我们定期提供客户投诉报告，并提交到集团层面的定期会议。在评估因履行主要职责而遭到投诉的员工绩效时，我们会考虑其投诉量。



我们积极改进客服系统和程序。2021年，我们升级了投诉管理系统，提高了针对员工和客户的政策效率、灵活性和清晰度，以便降低因操作错误导致的投诉率。我们还对新员工进行培训，向他们展示案例研究以及我们整理的客诉处理最佳实践。

截至2021年底，我们收到37,366件客户投诉，较2020年减少了60%。客诉率和投诉处理成功率分别为0.05%和100%。

· 客户教育

我们坚决禁止在我们所有的营销平台，包括网站、APP和微信公众号上发布虚假、欺骗性和误导性广告。我们详细说明了信贷额度、条款、利息和费用的细节，以确保客户完全清楚我们的贷款特征。我们也努力教育客户如何理性地使用信贷产品并更好地管理个人信用，包括提醒客户注意金融产品相关的责任和潜在风险，并多渠道提醒客户近期的还款和支付义务。我们还在APP上推出社区讨论话题和迷你课堂，指导客户做出理性的购买决定。



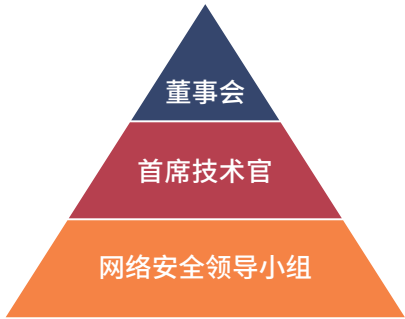
信息安全

我们的平台会收集、存储和处理借款人和合作机构的数据，因此信息安全对于我们的业务至关重要。我们已采取措施保护我们所接触到的信息，并根据适用的法律法规，如《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》，保持对个人用户和企业合作伙伴信息高标准保护。2021年10月，我们凭借数据安全的优势在零壹财经·零壹智库主办的第一届中国信用经济发展峰会暨2021第三届中国数字信用与风控年会中荣获“数据安全与治理标杆企业TOP10”。

信息安全管治

信息安全对我们公司和业务极为重要。因此我们不断完善管治框架，以强化我们的网络威胁检测、安全警报、事件响应计划和缓解策略的体系。

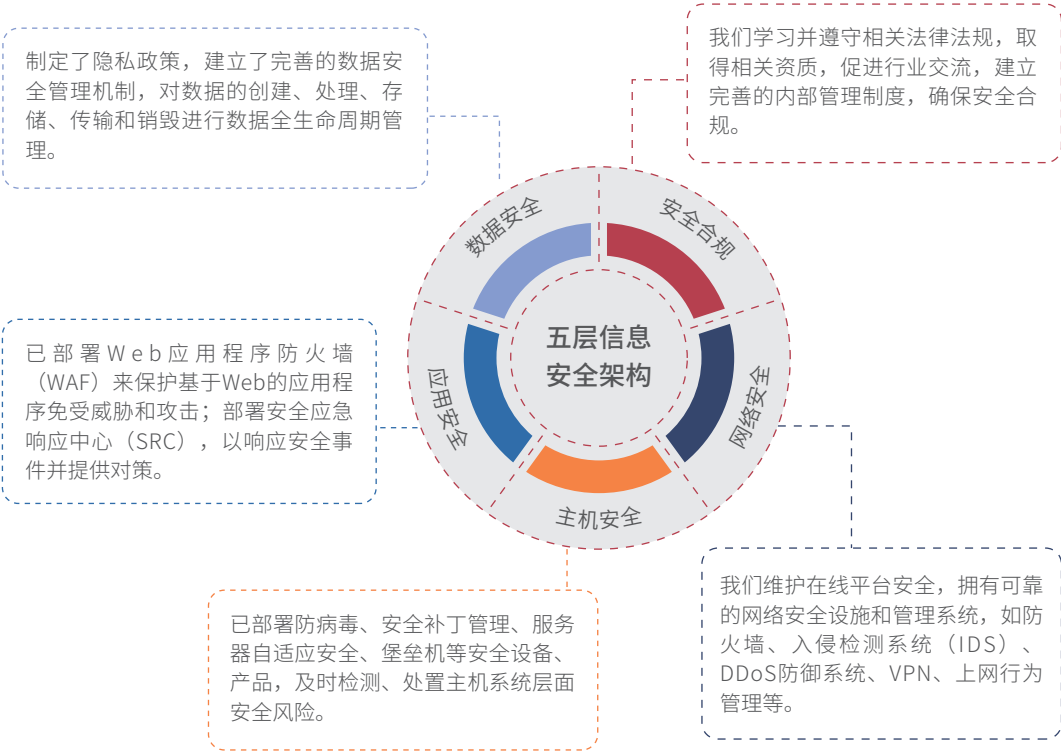
董事会对网络安全和数据保护承担全部责任，首席技术官（CTO）为安全负责人，直接向董事会报告。2021年，我们组建了一个网络安全领导小组，包含信息安全、法务、政府关系和内部控制等职能部门，并在各部门任命了网络安全管理员。



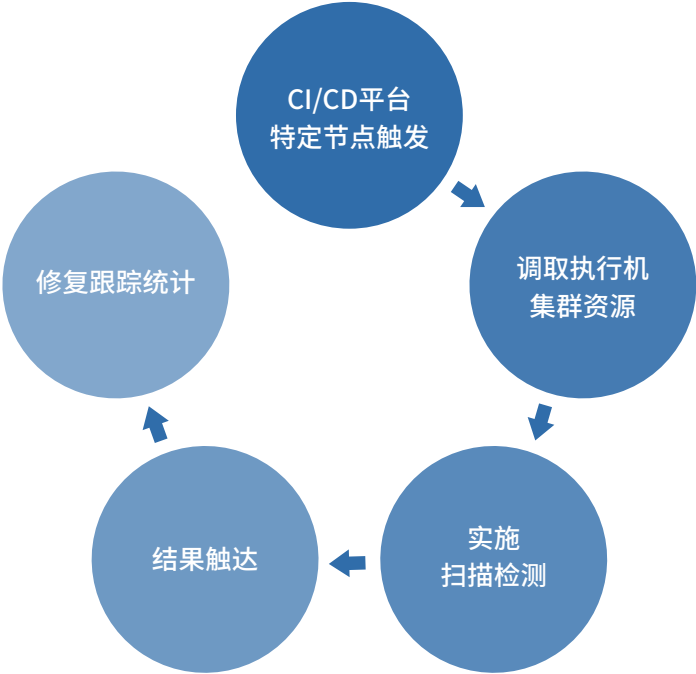
信息安全部门	法务部门	政府关系部门	内控部门	安全管理员
发现安全风险，推动安全建设	分析与当地法律法规的差距，实现网络安全合规	联系外部机构及专家资源与监管部门沟通	数据安全及相关操作审计	实施补救计划，减少网络安全威胁

网络安全领导小组包含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、咨询、政府等领域。成员持有CISSP、CISA、CISP、CCNP和ISO27001-LA等证书。

为了保证我们的网络安全稳定运行,有效地应对信息安全事件,我们不断强化政策和程序,如《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》。根据这些政策,我们建立了一个5层信息安全框架:



2021年,我们遵循DevSecOps理念,开发了泰坦安全平台,以应对敏捷开发和微服务框架 下的安全风险挑战。我们将安全检查和警报整合到CI (持续集成) /CD (持续交付) 流程中, 以支持跨团队协作。



· 安全合规

我们密切关注国内外信息安全的最新发展，并获得当地法律法规要求的所有相关资质，以确保我们的合规性。我们还加入了以下行业协会，以便就现行和未来的政策和标准交流意见：

- 移动应用程序安全委员会 - 常务理事单位 (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)

我们已按照《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》中第三级安全要求，在组织内部建立了完善的信息安全管理体系、基础设施和事件响应机制。

· 网络安全

我们的基础设施部署于上海的两个数据中心。为确保数据的可靠性，我们通过实时、多层的数据备份系统保持冗余；为确保网络的可靠性，我们同时接入多个运营商。

我们的平台采用模块化架构，由多个相连的组件组成，各组件均可单独升级和替换，而不影响其他组件的功能，从而使我们的平台既高度可靠又具有可扩展性。

我们部署了一组防火墙，24小时监测和控制平台上的进出流量。一旦检测到任何异常活动，系统将立即通知技术团队，同时自动启动如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，并在法律法规规定的时间范围内通知监管部门、客户等利益相关者。

我们会对技术平台进行定期审查，找出并纠正可能破坏系统安全的问题。此外，我们每季度进行内部对抗演练，模拟外部恶意攻击，以测试我们的应变能力，提高化解网络攻击的能力。我们还组织了部门间的“红蓝军演练”和突击性网络钓鱼软件演习，以时刻做好准备，保持对网络风险的警惕性。

数据安全

我们制定了《隐私保护政策》，可在拍拍贷官网和APP平台上查阅。该政策明确概述了我们如何采用收集、使用、存储、传输、删除等方式处理用户的个人信息，以及我们的数据保护措施和用户隐私保护措施。

我们的全面数据安全机制使我们能够在数据生命周期的各个阶段有效地处理数据：

• 仅在用户同意收集和处理相关信息的情况下，在必要的范围内收集此类用户信息。
• 仅授权员工可访问用户数据，以防止数据非授权访问。
• 我们要求合作的第三方签署保密协议，确保用户信息的合理使用。
• 组建专业团队，开发多种安全技术和流程。
• 对关键安全岗位人员进行背景调查。
• 我们部署数据切片，将用户数据点的存储分布在多个服务器上，并通过实时多层级数据备份系统保持冗余，防止因意外情况而造成数据丢失。
• 我们通过行业标准措施以及尖端技术，如TLS/SSL（传输层安全/安全套接字层）、后端系统API对接模式、Web应用防火墙和数据丢失预防（DLP）技术，确保用户数据安全。
• 需传输用户信息时，我们通过数据加密来确保保密性。
• 注册用户可直接通过客服或APP注销账户。用户的个人信息在保留到法规要求的时间后将被删除或脱敏。

安全审计与评估

我们定期对信息安全进行内部审查，每年还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。经过第三方审计师的审核，我们的信息技术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通过公安部信息系统安全等级保护三级评测。评估内容包括物理安全、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。此外，我们加入中国信通院打造的“卓信链”生态，积极参与，努力推动行业的健康发展。

• 2021年, 我们的联邦学习平台获得了中国信通院的可信隐私保护计算证书, 这是国内公认的计算机隐私保护评价体系。我们加入了中国信通院下属的隐私保护计算联盟, 促进技术和实体经济之间的协同作用。我们还通过了由中国信通院下属的中国通信技术实验室进行的两次应用程序隐私合规审核。



大数据安全测试证书



APP安全证书



APP信息安全证书

根据《中华人民共和国个人信息保护法》和我们的《个人信息安全影响评估管理办法》, 我们在2021年组织了一次全面的个人信息安全评估, 内容包括我们如何收集、处理、共享、转让和披露用户信息, 以及在消除隐患和保护个人信息方面的预防措施, 并根据评估结果, 编写了《个人信息安全影响评估报告》, 介绍了我们的隐私保护现状。

我们还根据信息安全技术网络安全等级保护大数据基本要求 (T/ISEAA 002-2021), 对2021年的大数据安全进行了评估, 重点关注物理环境、通信网络、安全区域边界等10

个关键领域。我们根据此次评估的反馈解决了若干问题, 进一步加强了数据合规体系。

2021年, 我们未发生任何与用户数据泄露相关的事件。

信息安全文化

随着网络威胁环境不断变化, 网络安全文化建设对公司是至关重要的。因此, 我们通过海报宣传、电子邮件提示和为期一周的网络安全知识竞赛的主题活动, 多措并举, 培养网络安全意识, 构筑网络安全文化。

我们深知, 培训是网络安全文化建设的重要驱动力, 因此我们提供多样化的教育计划, 帮助员工培养数据安全意识。



- 为新员工提供信息安全的介绍、培训和考试
- 每月为中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, 评估他们对网络安全的认识水平
- 提供安全漏洞案例研究、安全编程、数据和隐私保护及法律法规的专业课程

06

雇佣责任

员工管理

54

人权与福利

57

培训及发展

61

健康与安全

65

关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



我们支持联合国全球契约十项原则中的：

第1至6项原则：

原则 1: 企业应该尊重和维护国际公认的各项人权。

原则 2: 绝不参与任何漠视与践踏人权的行。

原则 3: 企业应该维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利。

原则 4: 彻底消除各种形式的强迫性劳动。

原则 5: 消灭童工制。

原则 6: 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为。

企业想要蓬勃发展，增强社会影响力，离不开包容多元的员工队伍。因此，我们致力于让所有“米粒”（我们的员工）能够各展所长、获得公平回报，且认真倾听他们的发声。这不仅体现在我们对联合国可持续发展目标和联合国全球契约十项原则的承诺里，也体现在我们为打造一个平等、安全和欣欣向荣的工作环境而做出的努力中。

员工管理

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，我们会评估求职者的专业能力、技能、经验、性格和敬业精神并择优录用。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。

薪酬与福利

我们制定了具有吸引力的薪酬和激励计划，确保员工同工同酬。这些计划包括基本工资、补贴、绩效奖金、年终奖金及福利。我们为所有在中国的员工缴纳政府管理的养老保险、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2个月或以上的员工可享受补充医疗保险。对于海外员工，除享有我们按照当地法律法规为其购买的必要保险之外，符合条件者亦有权享受补充商业保险。

我们还提供员工股票期权计划（ESOP），向符合条件的员工、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。

为保持员工积极性，我们定期评估员工绩效，并根据评估结果，同时参考其知识、经验、专业技能水平和服务年限等因素，调整员工的薪酬待遇。

每年我们会反思薪酬结构，评估薪酬、绩效和外部环境之间的关系，并据此做出适当调整。2021年，我们聘请了第三方咨询公司来审核我们的薪酬结构，分析职场中潜在的不平等现象，并将公司情况与市场进行比较。此项评估为我们提供了实质性的见解，使我们能够做出改进和调整，确保我们的员工得到有效公平的报酬。

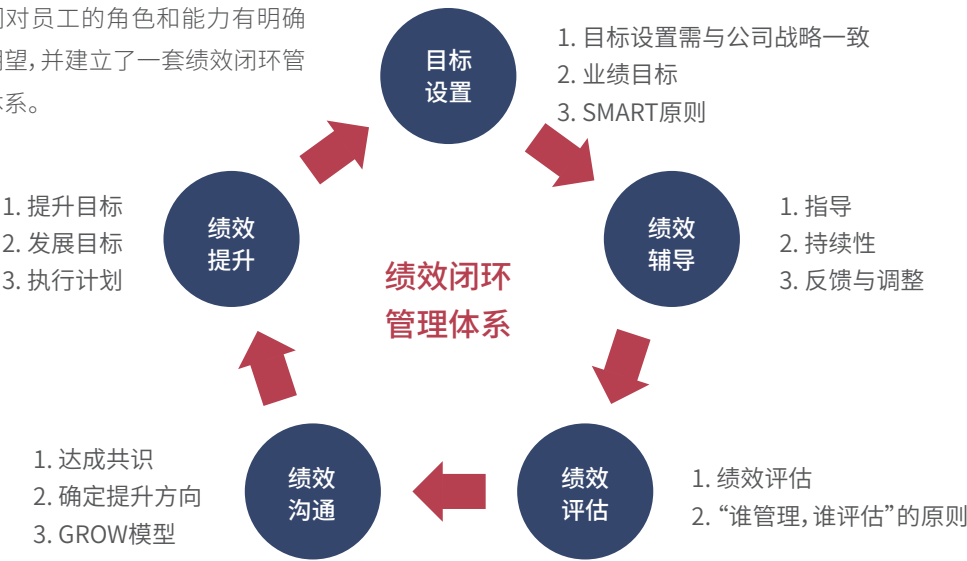
工时和假期

我们遵守相关法律法规及公司的《员工手册》和《假期与考勤管理规定》，给予员工周末、公休日、事假、病假、工伤假、婚假、育儿假、哺乳假、陪产假、丧假、年假和中国的其他法定节假日。

信也科技的标准工作时间为周一至周五的早上9点至下午6点。我们也采用灵活工作机制，员工可以根据其职位选择调休或远程工作。

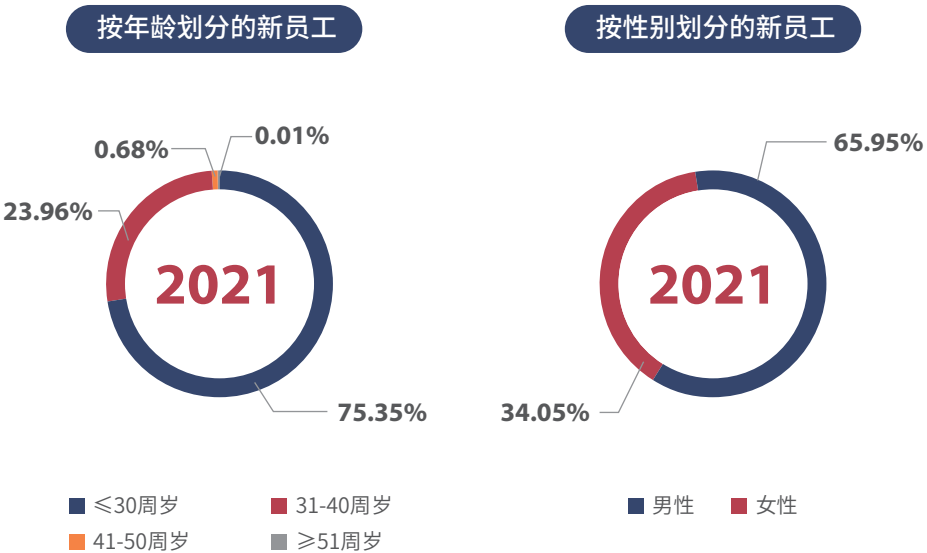
绩效管理

我们对员工的角色和能力有明确的期望，并建立了一套绩效闭环管理体系。



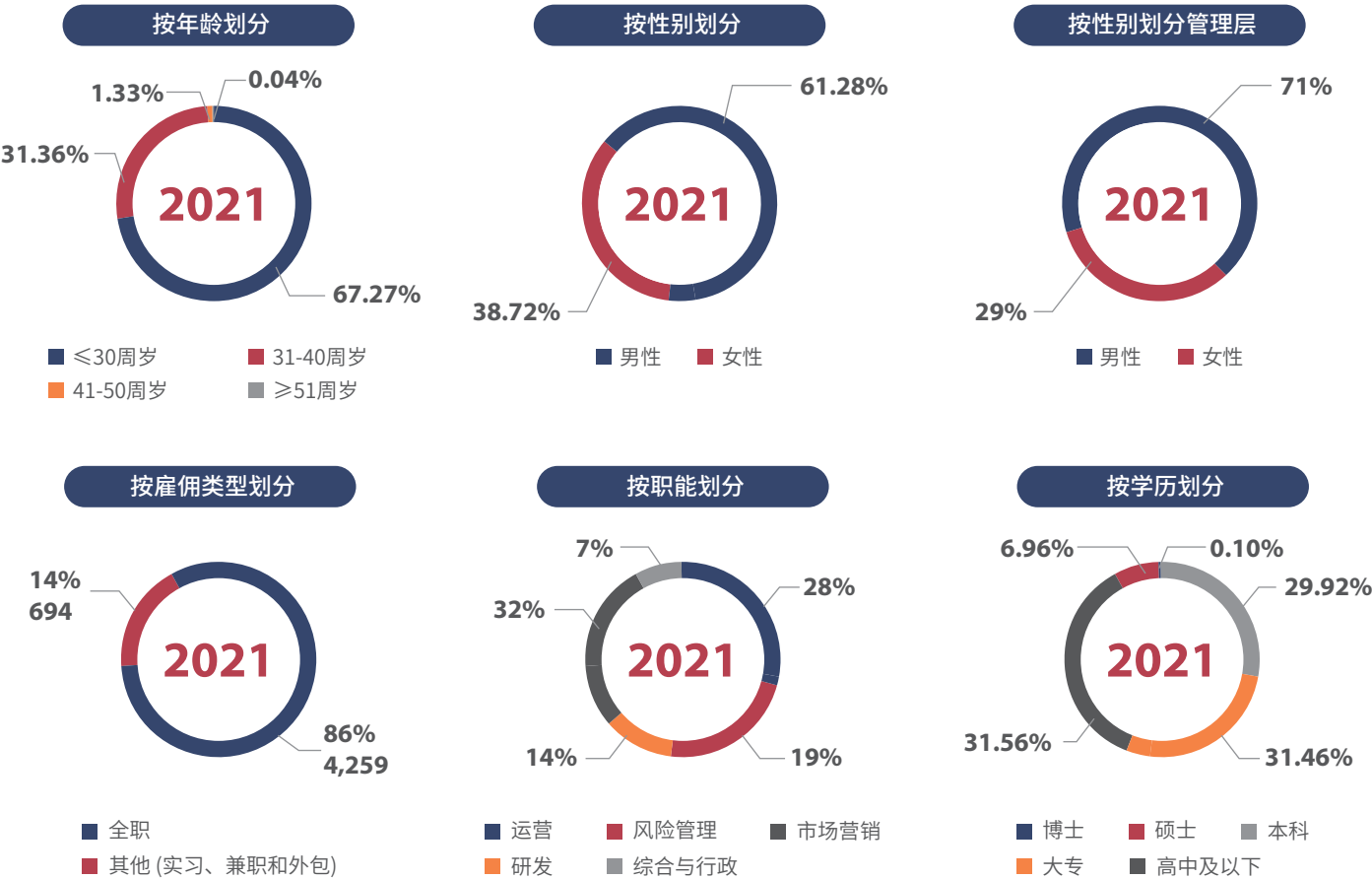
2021年，我们优化了绩效管理体系，使得绩效评估能够更全面地进行。我们还对特定员工进行了专门的培训，帮助他们提高个人业绩。2021年，我们的员工绩效考核率为100%。

2021年信也科技部分员工管理数据



员工类型

本报告涵盖的员工队伍包括国内外的全职员工、兼职员工、实习生以及外包员工。



育儿假



人权与福利

· 尊重人权

我们始终致力于打造一个尊重每位员工人权的工作环境。我们雇用来自不同背景、性别、宗教、年龄、民族、身体素质、性取向、地域、家庭和就业类型(全职或兼职)的员工,推动包容和平等。所有员工在录用、薪酬、福利、绩效评估、培训和发展等方面享有平等待遇。

我们禁止一切歧视、欺凌、恐吓、性骚扰等侵犯人权的行为。截至2021年12月31日,我们雇用了3名残疾员工,在中国和海外共雇用了830名少数民族员工。

信也科技倡导性别平等。所有女性员工在轮岗、调职和晋升方面都受到平等对待。我们也自豪地向公众展示我们对女性的尊重。

我们严禁聘用童工、强制劳工和胁迫劳动。2021年,信也科技未发生任何强迫劳工或聘用童工事件。我们支持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。约70%的信也科技员工已加入工会或行业协会。

- 2021年9月27日,信也科技参加了由玛娜数据基金会主办的“促进人工智能算法性别平等”活动。来自信也科技的女性代表与联合国妇女署、小米集团、Thought Works、浙江大学等各界专家共同探讨了如何消除人工智能算法应用场景中的性别歧视。



· 员工福利

我们致力于培育“米粒”们并尽可能提高他们的福利，比如鼓励他们表达意见、提供资金援助、开展敬业度调查、组织交流活动、提供育婴室。

a) 双向对话

我们始终关注员工在职场的日常生活感受，并鼓励员工通过各种渠道畅所欲言，推动建立开放民主的文化，倾听员工的声音。



我们重视员工的观点和意见，积极听取他们的反馈，建立更好的工作环境。我们鼓励员工通过邮箱直接向CEO表达他们的感受和想法，员工邮件会被及时阅读、回复，必要时将实施相应的措施。通过该途径收集的问题会按月处理。每年提供最有价值反馈的员工将获得奖励，表彰其为信也科技创造更好工作环境所做出的贡献。

CEO面对面

为了激励员工发表意见及反馈，我们举办与CEO面对面活动，让员工和信也科技最高领导层之间展开对话。

2021年，我们举办了3场CEO面对面活动，共有500多人参加。CEO章峰和总裁李铁铮主持了活动，介绍了公司财务业绩和业务增长的各方面情况，并一同为观众答疑解惑。



公司员工大会

2021年，我们举办了两次员工大会，CEO和其他高管成员介绍了公司的业绩和下一步战略发展计划。会议还讨论了员工发展计划，并对优秀员工进行了表彰。



b) 资金援助

2016年10月，我们成立了“爱米粒”员工援助基金会，为员工提供医疗方面的资金支持。所有参加基金的“米粒”都可为自己或父母、子女、配偶申请医疗资助。该基金由CEO、各高管和企业价值观表现突出的米粒组成的“骑士团”运营，秉承“人人为我，我为人人”的互助精神，旨在帮助因突发医疗意外或事故而面临困难的员工。截至2021年底，该基金会已运营超过5年，期间有5,500余人参与互助，共帮助130位员工及其家属，提供资金援助超过60万元。



筹款活动

c) 员工敬业度调查

为了解员工对其日常工作的满意度，我们每年都会进行一次员工敬业度调查。2021年，我们聘请了一家外部员工敬业解决方案供应商进行“众声一家”的调查。结果显示，员工的高满意度维度主要集中在文化价值观、领导力、团队氛围、战略落地和信息沟通，其满意度均超过了行业平均水平及前一年的调查结果。基于该调查成果，我们还制定了一份行动计划以改善员工体验。

d) 交流活动

我们组织了一系列多样化的交流活动，不同职能部门和组织层面的员工汇聚一堂，以建立密切融洽的关系及更深刻的企业精神。

国内员工活动



圣诞活动



年会活动



团建活动



第14届周年庆典活动



足球比赛



网球俱乐部比赛

海外员工活动



开斋节



中国春节活动



斋月庆祝活动



越南国际妇女节活动

党团活动

红色动漫主题展

2021年7月19日,“血与火——新中国是这样炼成的,中国共产党党史故事红色动漫主题展”正式开幕,以动漫的方式呈现中国共产党的奋斗史和斗争史。信也科技受邀出席本次活动,从党史学习教育中汲取信心和力量。



走进中共一大纪念馆

2021年9月16日,信也科技党员代表同众单位党员代表一起深入中共一大纪念馆,集中参观了中共一大、中共二大等建党前后的珍贵文献、照片、实物,致敬百年历史,感悟初心使命。此次党史学习教育再一次激发了信也科技党员代表的前进动力,提升了组织内部活力与生命力。



培训及发展

支持员工的职业发展是我们人力资本的战略核心。我们建立了一个高质量人才库,并提供大量的职业晋升机会。我们还着重投资于人才发展,确保我们创造性的培训体系可以覆盖每位员工。

针对公司的新员工,人力资源部门会安排高管为他们提供培训,让他们了解公司的历史、文化、价值观等,对公司的战略有更深刻的见解。我们还在各部门层面实行“伙伴计划”,即每一名新员工都有资历更深的员工为其提供在职培训。

人才库

为维护充足的未来领导内部人才库,我们建立了潜在内部岗位候选人数据库,供内部选拔管理人才时参考。该数据库使我们能够清楚了解现有员工的技能、专长和潜力是否符合公司的能力和价值观,并在雇用外部候选人之前优先考虑内部人员。

我们围绕公司的四大岗位序列,即商业分析、大数据、研发和产品开发,设计了多个能力评估模型和工具,每个模型都涵盖了7-8个“专业能力”项和7个“潜力”项。

我们不断监测和衡量人才库的“深度”,定期对员工进行评估,审查他们的绩效、能力和潜力三个维度,以识别出符合公司持续发展需求的关键人才。例如,购吁搭建了RM(区域经理)-CM(城市经理)-BDM(业务发展经理)-BD(业务发展)-KA(大客户)的模式,明确对各级员工的要求,并发掘具有潜力的高素质内部候选人,为该业务板块人才的动态可持续发展奠定了坚实的基础。

职业晋升

根据员工工作的性质，我们为员工设置了多种职业路径和计划。综合考量评估结果、服务年限、能力和价值观后，符合要求的员工将得到晋升资格。

我们持续完善晋升政策，确保公司职级体系下人才的高效流动。2021年，我们评估了现有的企业架构和岗位设置是否匹配我们的未来发展战略，并根据结果对晋升资格要求、百分比、数据分析方法进行了微调。

培训及教育

在信也科技，我们通过在职和脱岗培训，如入职培训、在线学习、企业大学课程、研讨会和学位课程，使员工不断获得新的学问、技能和知识，帮助员工发挥其最大潜能。

我们已建立了覆盖基层员工至高级管理层的多层级培训体系。“米粒大学”是我们这方面工作的一大关键成果。作为内部员工的学习机构，“米粒大学”由领导力学院、大数据学院、产品学院、商业分析学院和技术学院组成，每个学院可满足不同目标群体的培训需求：

大数据	产品	商业分析	技术	领导力
• 赋予员工数据分析能力和数据思维。	• 提升员工对产品的全面认识，进而提高客户满意度。	• 培养金融科技业的商业分析专家。	• 使员工掌握基本的技术知识，梳理并统一内部作业流程及标准。	• 为高、中、初级职员和战略管理人员提供领导力培训。

“米粒大学”是为不同领域和级别的员工精心设计的培训体系，旨在传授知识和技术，从而让员工更好履行职责，并为应对工作和公司的不同需求做好准备。例如，领导力学院根据不同的要求将领导力培训课程分为5个级别，通过定制式培训课程有条不紊地培养员工的管理能力。

“米粒大学”还建立了一个在线学习平台，员工可以随时随地学习400多门课程。

2021年，我们提供了一系列涵盖技术、领导力、商业课程的线上及线下培训项目。

甘蔗-副总裁

- MBA & EMBA
- AC 评鉴中心
- 高管教练1V1
- 私董会

高粱-总监

- 外部领导力教练
- 定制 1V1 IDP 辅导
- 定制领导力课程及工作坊

青稞-储备总监

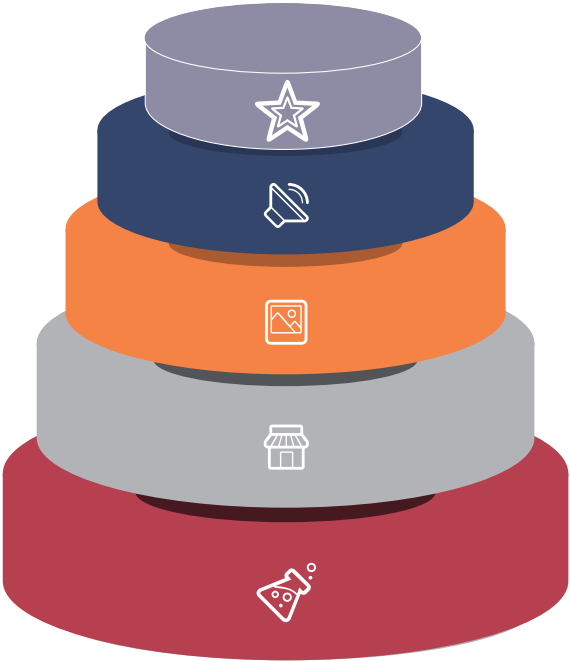
- 领导力启程&高效沟通
- 最佳绩效辅导
- 影响力

玉米-经理

- 线上：中欧经典课程
- 线下：管理技能课程

米粒-个人

- 个人管理系列课程



领导力学院项目

大数据培训项目

大数据学院为大数据与人工智能相关的员工提供数据产品、数据知识赋能机会，帮助他们提高技术能力，激发创新思维。2021年，312名学员通过我们的主题班、创新孵化班和赋能公开课学习了数据产品、数据工具和高阶系统。课后调查显示，这些课程的满意度达94分，证明学员从课程中获得了教育和启发。



主题班



创新孵化班



赋能公开课

商业分析培训项目

商业分析学院培养了我们员工的全局观和创造性思维，帮助其掌握分析与建模技能。2021年，我们为商业分析、数据挖掘、数据开发和反欺诈审核部门的42名员工组织了应知应会和精益求精训练营。受训者在业务敏捷性、数据思维和问题解决能力方面均有所精进。课程价值评分达97%。



应知应会训练营



精益求精训练营

技术培训项目

技术学院开展了广泛而有针对性的培训计划，旨在培养全栈开发人员。2021年，在反思了现有培训项目的效果之后，我们迎合员工需求，开发了前后端编码课程。我们开设“全栈升级训练营”和“创新研究训练营”，为60位学员提供VUE、JAVA和微信小程序编程的理论和实践技能。



“全栈升级”训练营



“创新研究”训练营

领导力培训项目

领导力学院提供针对性培训，旨在培养下一代业务精湛、技术过硬的领导者。2021年，我们为33名新晋领导者、项目统筹人员和高潜人员举办了为期4个月的玉米发展营，帮助他们适应未来角色转变需求，为更复杂和高要求的工作做好准备。

玉米发展营

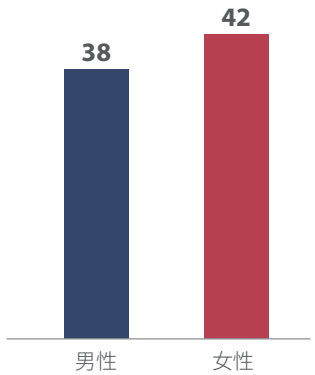


我们设立了内训师库, 传播知识和分享资源, 以进一步完善我们的员工培训工作。我们开展“内训师培训”课程和内训师认证, 帮助其精进授课技巧, 拓宽他们的职业道路。2021年, 我们举办了两期购吁内训师培训项目, 为来自华北、华东和华中12个城市的35名内训师提供了认证。

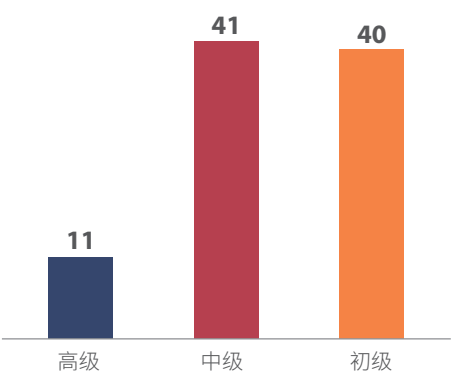
此外, 我们支持员工学位和认证项目。2021年, 我们资助了6名员工参加脱岗培训项目, 其中3人完成了学业, 并获得了包括MBA学位在内的相关证书。

2021年, 我们的员工培训覆盖率达89%, 培训时长达196,988小时, 人均培训学时约为40小时。按性别和职级划分的平均培训时数详情如下:

按性别划分的平均培训时数



按级别划分的平均培训时数



健康与安全

我们有责任为员工提供一个安全且清洁的办公场所, 特别是在新冠疫情的背景下。我们开展了合规、心理舒缓、安全教育和咨询项目, 以确保员工的身心健康。

截至2021年12月31日, 我们的员工因工死亡和职业病均为0例, 工伤13起。详情总结如下:

指标	女性	男性	合计
因工死亡人数和死亡率	0	0	0
严重工伤事件数量和工伤率 (不包括死亡)	0	0	0
工伤事件数量	8	5	13
工伤率	2.68	1.29	1.89
职业病患病人数	0	0	0
职业病病例数	0	0	0

工伤率=(工伤事件数量)*1,000,000/工作总时长

• 疫情防控

为保护员工免受新冠疫情危害，我们一直在努力加强办公场所的防范措施，保护我们的“米粒”们免受这一全球性动荡事件的影响。截至目前，我们已采取了以下行动：

- 成立了疫情工作小组，负责管理疫情相关工作和应急响应
- 建立了健康信息申报平台，跟踪员工健康状况和疫苗接种情况
- 设立全天候心理咨询热线，帮助员工缓解疫情带来的压力
- 对办公场所进行适当消毒，每天提供口罩、洗手液等必要个人防护用品
- 安排员工、尤其是海外员工，居家办公
- 保持安全社交距离
- 必要时为员工订餐

2021年，为应对可能发生的新情况，如政府疫情防控升级和办公场所出现疑似病例，我们完善了应急预案，提升准备水平，确保纪律严明、工作高效。

核酸检测

2021年底，上海疫情频发，客户中心陆续有员工因与阳性患者密接或次密接而被居家隔离。为了他们的安全，我们组织整个客户中心进行现场核酸检测，以防止病毒传播。



• 身体健康

我们每年都为员工们安排体检，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讲解。2021年，结合员工满意度调研反馈，我们升级了医疗保险计划，涵盖了更多的高发疾病。

2021年，我们制定了《火灾事故专项应急预案》和《生产安全事故综合应急预案》等，明确了救援人员、设备、报警系统和响应程序，以有效处理此类突发事件。

我们还在办公场所张贴急救流程指导海报，定期组织安全培训，并开展火灾和地震演习，从而提高员工安全知识、意识和技能水平。

急救培训

2021年10月，我们安排了一次急救培训活动，加强员工的安全健康知识。此次培训将理论与实践相结合，帮助员工熟悉AED（自动体外除颤器）的功能及使用方法。课后每人都进行了实操测试并在通过后获得相应资质证书。



消防演习



心理健康

众所周知，压力、焦虑和孤独会对员工的表现、健康和幸福感产生不利影响。为帮助他们管理这些负面情绪，我们设立了EAP心驿站，围绕工作压力、人际关系、亲子教育、婚恋情感等方面，帮助解决困扰他们的各种问题。我们设置了心理健康讲座、面对面心理咨询、心理健康评量和7*24小时心理咨询热线，为员工提供最好的心理健康支持。

2021年，EAP心驿站为43名员工/员工直系亲属提供了心理咨询服务以解决他们的问题，其中工作类问题占比28%。



07 绿色及韧性运营

气候韧性
资源节约

69
73



关于信也
可持续管理
普惠金融
合作伙伴
智能可靠的服务
雇佣责任
绿色及韧性运营
企业社会责任
附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



信也科技坚持绿色可持续发展原则，将所有的环境因素纳入公司总体战略考量，并为实现运营和业务中的碳中和做出持续努力。

我们遵守所有可持续发展相关的国家法律法规，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》，并支持联合国全球契约十项原则中的：

第7至9项原则：

- 原则 7: 企业应对环境挑战未雨绸缪。
- 原则 8: 主动增加对环保所承担的责任。
- 原则 9: 鼓励环境友好型技术的开发和推广。

气候韧性

习近平主席在2022年世界经济论坛上表示：“实现碳达峰碳中和是中国高质量发展的内在要求，也是中国对国际社会的庄严承诺。”

基于这一目标，中国于2021年发布了《2030年前碳达峰行动方案》等一系列实施方案和配套措施，并将坚定地把这些政策转化为具体行动。各企业实体也要为实现这一目标贡献自己的力量。

信也科技作为一家负责的金融科技企业，拥护低碳和绿色发展的理念。我们已建立并明确了气候相关治理、流程和标准，制定了减碳目标和战略，并巩固了减碳举措。

我们还建立了由董事会、ESG委员会和ESG工作小组组成的自上而下的气候治理框架，以确保我们成功实施与气候相关的目标、政策和计划。

作为一家金融科技企业，我们摒弃实体分支机构及纸质业务模式，将创新的数字化业务建立在互联网平台上，不会消耗大量能源、纸张和其他资源，故我们的运营不造成大量的能源消耗和温室气体排放。我们的数字化、智能化产品和服务使我们能够随时随地为客户服务，这也大大减少了与差旅有关的碳排放。尽管如此，我们仍定期审查我们的业务对气候的实际及潜在影响，并密切关注业务中的相关风险。

风险类型	气候相关风险	风险等级
实体风险	洪水	高
	台风	
	平均温度上升	
	海平面上升	
转型风险	政策及法律	低
	技术	
	市场	
	声誉	

因此，我们反思并调整我们的目标和措施，以加强自身韧性，应对气候变化的潜在不利影响。

目标与路径

我们制定了气候相关的目标并绘制了实现这些目标的路径，以指导我们应对气候变化的行动。

碳中和目标

我们致力于：

- 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。

碳中和路径

碳盘查	加强内部绿色治理	促进绿色金融业务	完善碳普惠机制
- 每年开展碳盘查 - 计划邀请第三方机构开展集团碳核查	- 启动“环保大军联盟阵线”项目 - 倡导低碳办公，绿色出行 - 实行节能减排改造，打造绿色供应链	- 推进绿色低碳创新数字业务 - 科技赋能金融机构，助力绿色金融发展	- 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

措施

为兑现承诺，我们采取了多种措施来降低我们的温室气体排放。

首先，我们利用成熟的技术和创新优势减少碳足迹。我们自主研发的RMS系统（资源管理系统）通过Quark组件、人工智能和深度学习，在优化容量规划的同时控制成本，从而提升资源利用率，最大限度地减少服务器的购买和能源使用。

其次，我们的办公室和数据中心会产生温室气体排放，我们则持续通过以下方式提高能源效率，减少能源消耗：

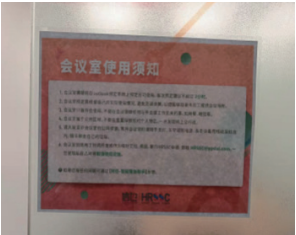
- 与支持可持续发展的优秀数据中心解决方案供应商签约，为我们的数据中心安装冷通道，以最大限度地提高冷却效率及降低PUE¹。例如，2021年，万国数据中心的PUE低于1.4，优于1.57的全球平均水平²。



万国数据中心

- 电力使用效率 (Power Usage Effectiveness)：数据中心消耗的所有能源与IT负载消耗的能源的比值。越接近于1表示数据中心的用能效率越高。
- 国际正常运行时间协会 - 2021年度数据中心调查结果

- 安装IBOX智能模块，通过定时开关、温度范围设定及定时重设等智能功能，实现空调系统智能化。
- 办公区域采用LED灯具等节能设备。
- 根据具体的室内温度规定空调的使用；指派专人每小时巡检，关闭办公室内不必要的电气设备，避免电力浪费。
- 晚上关闭饮水机。上海办公室的47台饮水机从晚上10点到第二天早上8点关闭，2021全年节省了约85,000千瓦时的电力。
- 鼓励员工采用电话会议和网络会议的形式，减少不必要的商务旅行。
- 鼓励员工使用公共交通工具。
- 在办公区域张贴节能提示。



最后，我们认识到仅凭一己之力远不足以缓解气候变化，因此我们与用户、行业协会及组织联手，共同推动绿色经济和社会转型。

2021年2月19日，拍拍贷平台上线了面向所有注册用户的“捐步数，献爱心”活动，以鼓励用户践行日常低碳生活。每1,000步用户步行的步数可兑换为信也科技的1分钱爱心公益金，用于包括凉山爱心公益活动在内的公益捐赠。该活动自上线至2021年12月31日，已有将近40万用户参与其中，总捐出步数超过31.3亿步，约合捐出3.14万元善款，在献爱心的同时也践行了绿色低碳倡议。



2022年3月8日, 我们与中国金融信息中心 (CFIC) 达成了战略合作。此次战略合作融合了中国金融信息中心的综合优势和信也科技扎实的创新力, 向公众推广低碳生活方式, 鼓励金融机构加入绿色运动, 倡导绿色科技创新, 引领绿色金融发展方向。



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}	2021	2020
总能耗 (兆瓦时)	16,322.04	14,514.53
能耗密度 (兆瓦时/百万人民币营收)	1.72	1.92
总温室气体排放 (吨二氧化碳)	7,033.30	10,171.43
温室气体排放密度 (吨二氧化碳/百万人民币营收)	0.74	1.34

备注:

1. 以上2021年用能关键绩效指标覆盖信也位于上海的总部办公室和数据中心, 以及中国大陆的其他所有办公室, 而2020年统计范围仅包括信也位于上海的总部办公室和数据中心, 及信也在长沙、合肥和郑州的办公室;
2. 本公司的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》。
- 与2020年相比, 我们于2021年根据《上海市生态环境局关于调整本市温室气体排放核算指南相关排放因子数值的通知》更新了上海办公室的电力排放因子, 温室气体排放量及排放密度也相应减少。

资源节约

我们在日常工作中使用自来水，并产生少量无害废弃物。为了节约用水和减少废弃物，我们采取了以下措施：

- 定期维护用水设备，通过定期巡检杜绝漏水



节约用水提示

- 在茶水间和洗手间张贴节水提示，提醒员工节约用水
- 鼓励双面打印，利用电子文件传递信息
- 在洗手间张贴节约用纸的提示

- 设置专用分类垃圾桶，张贴垃圾分类指南，提高员工的垃圾分类意识



节约用纸提示



分类垃圾桶

报告期内，本公司的用水和用纸关键绩效指标如下：

关键绩效指标 ^{1,2}	2021	2020
总用水量 (吨)	28,491	27,768
用水密度 (吨/百万人民币营收)	3.01	3.67
总用纸量 (吨)	1.5	2.5
用纸密度 (吨/百万人民币营收)	0.00015	0.00033

备注：

- 以上2021年用水关键绩效指标覆盖信也位于上海的总部办公室以及中国大陆（不包括北京和海南）的其他办公室，而2020年统计范围仅包括信也总部办公室，及信也在长沙、合肥和郑州的办公室。
- 以上2021年耗纸关键绩效指标覆盖信也位于上海的总部办公室以及中国大陆的其他所有办公室，而2020年统计范围仅包括信也位于上海的总部办公室，及信也在长沙、合肥和郑州的办公室。



08

企业社会责任

赈灾济难
乡村振兴
关爱老人



关于信也

可持续管理

普惠金融

合作伙伴

智能可靠的服务

雇佣责任

绿色及韧性运营

企业社会责任

附录

我们致力于实现以下可持续发展目标：



作为一家以“帮助他人为己任”的公司，我们响应联合国可持续发展目标，积极参与各类公益慈善活动，包括抗击疫情、抢险救灾、促进农村发展、改善贫困人口教育等，以兑现可持续发展承诺。2021年，我们的“骑士团”已有58名成员，参与了各类社区服务项目，共筹集到价值超过人民币1,100万元的现金及物资，并为公益事业贡献了超过599小时的志愿者小时数。

2021年，我们在社区贡献方面的成就获得了权威媒体授予的多个奖项，坚定了我们继续争当企业社会责任典范的信念。



北京金融业十大品牌



最具社会责任金融公司

赈灾济难

• 抗洪救灾

2021年7月，位于华中地区的河南省遭遇了严重的洪涝灾害，打破了当地民众平静的生产生活。我们迅速开展行动，通过以下方式帮助灾民：

- 我们向郑州红十字会捐赠了1,000万元人民币，用于救援行动、救灾物资和灾后重建。
- 河南的购吡无人零售货柜和仓库向当地市民免费提供食品和饮料，产品总额达13万元人民币。
- 迅速补充购吡无人零售货柜的库存，使民众能够持续获得物资补给。
- 所有洪灾期间支付的购吡订单均全额退款。
- 我们动员了所有当地的员工加入政府的紧急救援队，并将我们所有的技术和产品资源投入救援工作。



· 抗击疫情

2021年，虽然新冠疫情仅零星复发，但我们仍坚定不移地支持疫情阻击战。我们组织了员工志愿者支援涉疫社区，同时提供适当的防护装备保证社交距离，确保员工的安全。

抗疫志愿服务

2021年12月8日，上海张江镇的一个社区因新确诊的病例而被封锁。信也科技积极响应张江镇团委号召，立即派出一支由42名志愿者组成的团队前往涉疫社区，保障居民的基本需求。我们的员工在抗疫前线投入了164个小时的志愿工作，体现了我们抗击疫情的奉献与承诺。张江镇政府发来表扬信表达了我们所作贡献的赞赏。



乡村振兴

乡村振兴逐渐占据国家议程的首要位置。为支持乡村振兴，信也科技加倍努力地推进社会责任项目，并通过改善乡村教育和基础设施建设促进农村发展。

· 乡村教育

教育是推进农业竞争力的关键。我们不断努力为农村儿童提供更具包容性、公平性和高质量的教育机会。

· 截至2021年，我们于2020年建造的幼儿园持续地为孩子们提供高质量的学前教育，为他们日后的学有所成奠定基础。我们还与凉山州乡村振兴局和美姑县政府一起走访了大凉山，并捐赠了价值10万元人民币的物资，包括教学电视、教学音响和教学工具，助力推进数字化教学走进课堂。此外，我们向孩子们捐赠了爱心衣服、爱心毛毯等助学物资，让孩子们保持身心健康。



· 乡村建设

- 2021年2月，我们向云南省弥渡县体育局捐赠了27万元人民币和价值近10万元人民币的体育器材，让县里的孩子们拥有更好的受教育机会。



信也科技通过推动乡村数字化建设，助力农村迈向美好未来。

- 2021年10月，我们与下属融资担保子公司——福建智云融资担保有限责任公司，一同向福建茶丰峡村捐赠了6套户外健身器材、1台彩电、22套办公桌椅和2台空调，帮助村委会改善办公条件，丰富村民文体活动。



- 2021年，我们向山东省南阳镇和贵州省朱昌镇捐赠了115台电脑，帮助乡镇政府大幅改善数字基础设施。

关爱老人

我们积极营造爱老敬老的社会氛围。在全年多个节日期间，我们发挥榜样作用，积极开展敬老活动，推动实现全社会敬老的理想愿景。

- 2021年端午节期间，各地职场的党支部和工会组织员工前往敬老院进行走访慰问，给老人们带去粽子和节日祝福。
- 2021年9月17日，我们组织了一次对上海浦惠明川养护院的慰问，为那里的老人带去了月饼。

附录 I – GRI 内容索引

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)》的核心方案编制而成。下表为每个披露标准所需的信息提供了索引。

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
- 组织概况			
102-1	组织名称	关于本报告	P2
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	2021 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	P7
102-8	关于员工和其他工作者的信息	雇佣责任	P55-56
102-9	供应链	合作伙伴	P30-31
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	智能可靠的服务	P41-44, P48-50
102-12	外部倡议	/	/
102-13	协会的成员资格	关于信也	P8

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
- 战略			
102-14	高级决策者的声明	首席执行官致辞	P3-4
102-15	关键影响、风险和机遇	可持续管理	P15, P18-20
- 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	关于信也	P11-13
- 管治			
102-18	管治构架	关于信也	P10
102-19	授权	可持续管理	P16
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	可持续管理	P15-16
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	可持续管理	P19
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	关于信也	P10-11
102-25	利益冲突	关于信也	P11-13
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	可持续管理	P15-16

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
- 管治			
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	可持续管理	P18-20
102-30	风险管理流程的效果	可持续管理	P42-44
102-31	经济、环境和社会议题的评审	可持续管理	P18-20
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	可持续管理	P16
102-33	重要关切问题的沟通	可持续管理	P17
102-34	重要关切问题的性质和总数	可持续管理	P17-18
- 利益相关方参与			
102-40	利益相关方群体列表	可持续管理	P17
102-41	集体谈判协议	雇佣责任	P54
102-42	利益相关方的识别和甄选	可持续管理	P17, P19
102-43	利益相关方参与方针	可持续管理	P17
102-44	提出的主要议题和关切问题	可持续管理	P17
- 报告实践			
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	2021 年报 / 20-F	P90
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告	P2
102-47	实质性议题列表	可持续管理	P18
102-48	信息重述	/	/

GRI 标准	披露项	章节名称	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	P2
102-51	最近报告日期	2021年7月	/
102-52	报告周期	关于本报告	P2
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	P82
102-54	符合GRI标准进行报告的声明	关于本报告	P2
102-55	GRI内容索引	附录 I – GRI 内容索引	P78-81
102-56	外部鉴证	/	/
- 管理方法			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	可持续管理	P18
103-2	管理方法及其组成部分	可持续管理	P16-19
GRI 201: 经济绩效			
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于信也	P5
GRI 203: 间接经济影响			
203-1	基础设施投资和支持性服务	普惠金融 合作伙伴 智能可靠的服务 企业社会责任	P22-25, P27-29, P32-35, P38-40, P76-77

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
GRI 203: 间接经济影响			
203-2	重大间接经济影响	普惠金融 合作伙伴 智能可靠的服务 企业社会责任	P22-23, P27-29, P35, P40, P45-46, P75-77
GRI 204: 采购实践			
204-1	向当地供应商采购支出的比例	合作伙伴	P31
GRI 205: 反腐败			
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	关于信也	P11-13
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	关于信也	P13
GRI 301: 物料			
301-1	所用物料的重量或体积	绿色及韧性运营	P73
GRI 302: 能源			
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色及韧性运营	P72
302-3	能源强度	绿色及韧性运营	P72
302-4	减少能源消耗量	绿色及韧性运营	P72
GRI 303: 水资源			
303-5	耗水	绿色及韧性运营	P73

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
GRI 305: 排放			
305-2	能源间接 (范畴2) 温室气体排放	绿色及韧性运营	P72
305-4	温室气体排放强度	绿色及韧性运营	P72
305-5	温室气体减排量	绿色及韧性运营	P72
GRI 306: 污水和废弃物			
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色及韧性运营	P73
GRI 307: 环境合规			
307-1	违反环境法律法规	无不合规	/
GRI 401: 雇佣			
401-1	新进员工和员工流动率	雇佣责任	P55-56
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	雇佣责任	P54
401-3	育儿假	雇佣责任	P55
GRI 403: 职业健康与安全			
403-1	职业健康安全管理体系	雇佣责任	P65-67
403-3	职业健康服务	雇佣责任	P66-67
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	雇佣责任	P67
403-5	工作者职业健康安全培训	雇佣责任	P66-67

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
GRI 403: 职业健康与安全			
403-6	促进工作者健康	雇佣责任	P66-67
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	雇佣责任	P67
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	雇佣责任	P65
403-9	工伤	雇佣责任	P65
403-10	工作相关的健康问题	雇佣责任	P65
GRI 404: 培训与教育			
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	雇佣责任	P65
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	雇佣责任	P62-65
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	雇佣责任	P55
GRI 405: 多元化与平等机会			
405-1	治机构与员工的多元化	雇佣责任	P11, P57
GRI 406: 反歧视			
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	雇佣责任	P57
GRI 407: 结社自由与集体谈判			
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	雇佣责任	P57

GRI 标准	披露项	章节名称	页码
GRI 408: 童工			
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	雇佣责任	P57
GRI 409: 强迫或强迫劳动			
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	雇佣责任	P57
GRI 412: 人权评估			
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	雇佣责任	P57
GRI 413: 当地社区			
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	雇佣责任	P75-77
GRI 417: 营销与标识			
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	智能可靠的服务	P49-51
GRI 418: 客户隐私			
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	智能可靠的服务	P52
GRI 419: 社会经济合规			
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	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2021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. 您对本公司环境、社会与管治报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2. 您对本公司履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
社会责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
环境责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差

3. 您认为本报告能否反映本公司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	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
准确度	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
完整性	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 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. 您对本公司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！



公司地址: 中国上海市浦东新区丹桂路999号G1大楼

官方网站: <https://ir.finvgroup.com/Home>