

**LEXIN**乐信



2022

环境、社会及管治报告

NASDAQ:LX

## 目录

- 02 关于本报告
- 03 CEO 致辞
- 04 公益基金会理事长致辞
- 05 关于乐信
- 07 ESG 管理

11

**用户责任:**  
守护升级，保障消费权益

- 13 智能客服
- 14 反欺诈保护
- 15 打击金融黑产
- 16 数据安全保护
- 18 规范服务

19

**产品责任:**  
金融助力，驱动稳健增长

- 21 风控，增强发展韧性
- 23 创新，发展金融科技

25

**普惠责任:**  
春雨润泽，传递金融温度

29

**治理责任:**  
优化治理，稳固发展根基

- 31 完善公司治理
- 31 合规与商业道德
- 34 发挥党建引领

35

**员工责任:**  
同频共振，护航逐梦之路

- 37 保障员工权益
- 38 携手员工成长
- 39 激励员工发展
- 40 丰富员工福利

41

**社区责任:**  
乐享成果，信达共益未来

- 43 投身公益慈善
- 46 服务乡村振兴

47

**环境责任:**  
低碳运营，探路绿色发展

- 49 应对气候变化
- 51 践行绿色运营

- 53 附录 1: 关键绩效指标
- 57 附录 2: GRI 内容索引

## 关于本报告

### 报告简介

本报告旨在客观披露乐信 (NASDAQ:LX) 在环境、社会及管治（即为 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）方面的管理和实践成效，以回应利益相关方的期望。

### 报告范围

本报告组织范围覆盖乐信及旗下品牌。为便于表达，本报告中提及的“乐信”“公司”“我们”均指作为一个整体的乐信 (NASDAQ:LX)。

本报告覆盖乐信 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间（以下简称“报告期”）的信息。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当追溯以往年份，或延伸至 2023 年。

### 报告标准

本报告参照全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 发布的《GRI 可持续发展报告标准》（以下简称“GRI 标准”）编制而成。

### 报告流程

本报告的编写流程参照上述标准的要求，有关程序包括：工作小组组建、识别重要的利益相关方、利益相关方调研、识别和排列重要的 ESG 议题、决定 ESG 报告的界限、收集相关材料和数据、框架确定、报告编写、管理层审定等。

### 信息说明

本报告包含的信息来源以乐信的统计数据和相关文件为主。本报告中涉及金额以人民币为计量币种。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### 报告获取

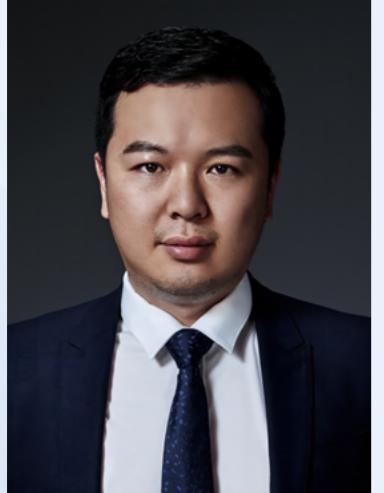
本报告以中文、英文版本发布，内容若有出入，请以中文版本为准。如需在线浏览或下载本报告，请访问：<https://www.lexin.com/>。

### 意见反馈

我们十分重视利益相关方的建议及意见，欢迎并鼓励读者通过以下方式与我们联系。您的反馈将帮助我们进一步完善本报告以及提升我们的 ESG 表现。

联络方式: [CSR@lexin.com](mailto:CSR@lexin.com)

## CEO 致辞



从2013年创办分期乐至今，乐信已经成为中国领先的金融科技公司。在过去的数年中，尽管外部环境复杂多变，但乐信始终夯实消费者权益保障，坚持以风险为中心，以数据驱动决策，持续推进精细化运营。我们不断加强与金融机构的合作，拓展普惠商家数量，增强优质消费人群服务，以实现业务的持续增长。

乐信始终将员工福祉放在首位。我们坚信，员工是企业最宝贵的财富，只有让员工感受到尊重、关爱和成长空间，企业才能健康发展。我们关注员工的职业发展，提供培训机会，营造平等和谐的工作环境，致力于实现员工和乐信的共同成长。

在环境方面，乐信积极应对气候变化带来的机遇和挑战。我们通过数字化创新，积极开展减排行动，营造低碳办公环境，实现了更高效的运营管理，助力国家双碳目标的实现。同时，我们积极参与绿色公益行动，鼓励员工践行绿色低碳行为。

乐信秉持“消费金融，公益心态”的社会责任理念，通过乐信公益基金会，积极践行我们的社会责任。我们不断探索创新公益方式，向消费者普及金融安全知识，助力青年教育发展，服务乡村振兴，以实际行动回馈社会。

乐信承载了众多来自利益相关方的期许和要求。我们将继续坚持“科技让消费更美好”的公司使命，运用科技的力量，进一步加强企业社会责任的落实，在实现商业发展的同时为构建美好未来而努力。

——CEO 肖文杰

## 公益基金会理事长致辞



乐信公益基金会是乐信发起筹备，于2017年5月正式成立的非公募基金会。我们重点关注金融消费者权益保护、公益扶贫、青年发展等领域，旨在充分发挥乐信在产品、技术和研发等方面的优势，致力于以“互联网+公益”的方式参与推动公益事业发展。

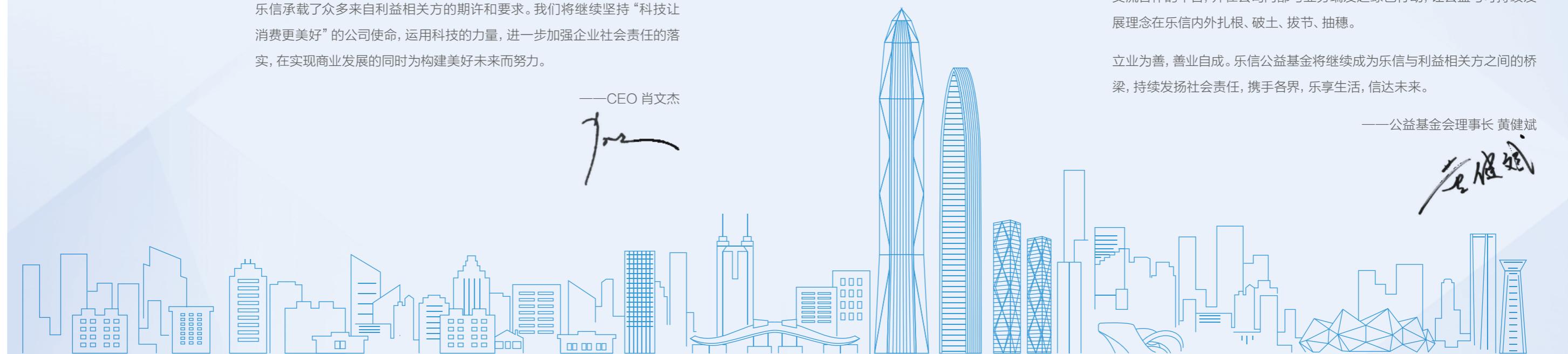
乐信公益基金会负责监督乐信的企业社会责任。作为一家金融科技企业，乐信深知只有依法合规经营，才能赢得社会的信任和支持。因此，我们着力加强内部合规体系建设，积极配合监管部门要求，确保经营活动符合法律法规和道德规范。

乐信始终坚持开放、包容的发展理念。乐信公益基金会牵头乐信的可持续发展管理工作，通过多途径的沟通与信息披露，展现乐信在环境、社会和管治方面的不懈努力，带动乐信逐步提升在各方面工作的深度和广度，持续增强乐信的竞争力与影响力，提高海内外投资人的认同度。

公益扶贫一直是乐信公益事业的重要领域，我们持续关注贫困地区的教育、医疗、环境保护等方面的需求，努力改善贫困人群和受灾地区人群的生活条件，帮助他们重拾信心，实现发展。此外，我们着眼于消费者权益保护、青年发展、绿色环保等领域，为金融消费者提供免费法律援助，为杰出青年提供交流合作的平台，并在公司内部与业务端发起绿色行动，让公益与可持续发展理念在乐信内外扎根、破土、拔节、抽穗。

立业为善，善业自成。乐信公益基金将继续成为乐信与利益相关方之间的桥梁，持续发扬社会责任，携手各界，乐享生活，信达未来。

——公益基金会理事长 黄健斌

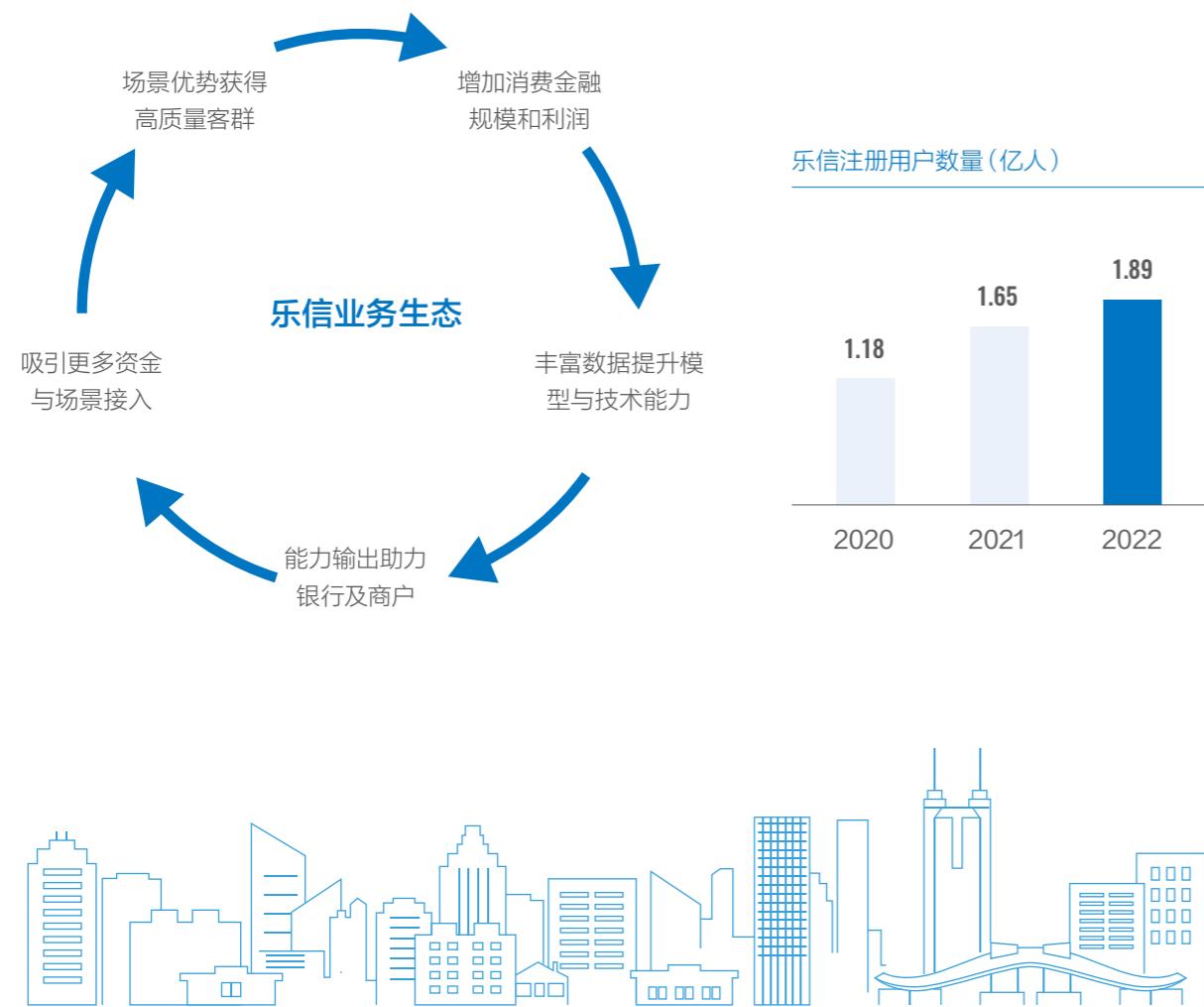


## 关于乐信

### 公司概况

乐信(NASDAQ:LX)成立于2013年10月，是中国领先的新消费数字科技服务商。以“科技让消费更美好”为公司使命，不断创造新消费方式，业务包括中国首家线上分期购物商城分期乐，全场景信用消费产品乐花卡，新型分期购物平台买吖，助力金融机构数字化转型的云犀科技，为优质工薪、优质小微等普惠人群提供信用贷款服务的乐信普惠等。乐信以科技助力2,000多万商家与近200家金融机构提升效率与运营能力，服务中国近2亿优质高成长消费人群，推动消费升级，助力实体经济发展。

乐信以消费场景、优质客群为依托，凭借用户运营、风控、资金以及数据和技术四大底层能力，构建起独特的“乐信业务生态”，各业务互相协同，组成一个循环增强的路径。融合多元业务、乐信场景特色，以及技术实力的乐信业务生态，将是乐信实现差异化竞争和可持续发展的核心优势。



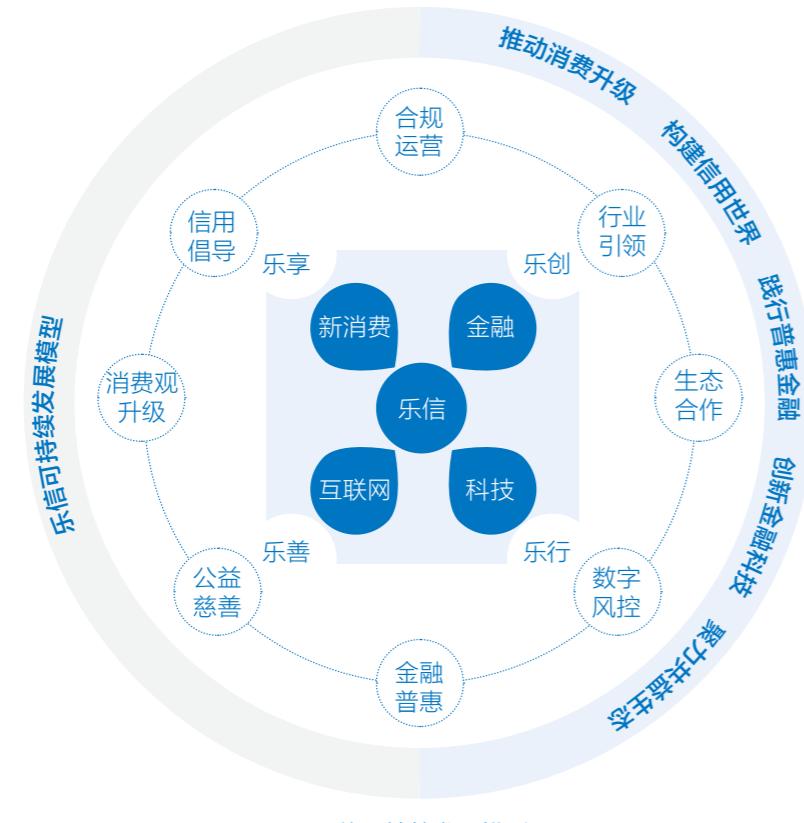
### 荣誉认可

奖项和荣誉	颁奖机构
2022 年度 中国服务业企业 500 强	中国企业联合会、中国企业家协会
2022 年度 中国最佳数字贷款服务	
2022 年度 最佳数字商业模式	《亚洲银行家》
2022 年度 财富与社会企业承诺认证	
2023 年度 中国最佳数字化生态系统项目	
2022 中国互联网企业百强	中国互联网协会
广东省民营企业百强	广东省工商业联合会
2022 中国年度新锐榜 “优化生活·新潮消费引领奖” (分期乐商城)	《新周刊》
2022 深圳金融名片	《深圳商报》
2022 年数字金融创新典型案例 (消费者权益保护“5S 守护体系”)	《南方都市报》
2022 年“金砖奖” (乐信普惠)	
2022 年首批数据安全产业成果——十大典型应用案例 (乐信数据动态安全管理)	中国软件评测中心
社会组织等级评估荣获 3A 级 (乐信公益基金会)	民政部
第十九届深圳关爱行动表彰晚会——十佳爱心企业	深圳市文明办、深圳市关爱行动组委会办公室

## ESG 管理

乐信秉持“科技让消费更美好”的使命，怀揣推动行业可持续发展的愿景，积极发挥自身专业优势和科技创新能力，推动公司可持续发展变革，通过自身实践，以点带面，展现金融科技企业的新生力量。

乐信可持续发展管理工作由具备良好可持续发展工作基础的乐信公益基金会牵头，向上对接公司董事会及管理层，向下对接与可持续发展高度相关的工作职能部门/业务线。乐信倡导将可持续发展理念全面融入企业决策和业务部门运营中，上下通力协作，促进工作的顺利有效推进。



### 可持续发展动力

新消费 金融 科技 互联网

新消费、金融、科技、互联网不仅是乐信快速成长的引擎，更是乐信有效参与解决社会和环境可持续发展领域问题的内在动力和根基。

### 可持续发展路径

乐享 乐创 乐行 乐善

通过分享思想理念、不断破壁创新、持续付出行动和汇聚向善力量四大路径推动乐信“创造商业价值，解决社会问题”。

### 可持续发展行动

合规运营 行业引领 生态合作 数字风控 金融普惠 公益慈善 消费观升级 信用倡导

基于“乐享、乐创、乐行、乐善”四大路径，重点发力与乐信高度相关的8大可持续发展议题及行动，最大化借助行业优势、业务优势、科技优势、资源优势，解决当下实际问题。

### 可持续发展目标

推动消费升级 构建信用世界 践行普惠金融 创新金融科技 聚力共益生态

紧密结合乐信“与生俱来”的企业使命“信用成就品质生活”，聚焦“推动消费升级”“构建信用世界”“践行普惠金融”“创新金融科技”“聚力共益生态”五大目标，助力中国经济，成就美好生活。

### 可持续发展生态圈

携手利益相关方

利益相关方是乐信可持续发展过程中的重要参与方、合作方与见证方，乐信将携手以员工、消费者、伙伴、政府等为主的内、外部利益相关方持续创造价值，共同实现对美好生活的追求。

## 利益相关方沟通

利益相关方沟通是乐信开展ESG管理的重要环节。我们在业务运营和管理过程中，持续加强与政府/监管机构、股东/投资者、用户、员工、合作伙伴/供应商、社区/媒体/公益组织等广泛利益相关方的沟通与交流。通过建立常态化沟通机制，我们得以了解各方的意见与期望，并将其关注点纳入公司的运营决策过程。

报告期内，我们结合监管要求、资本市场关注以及同行领先实践，梳理并识别了如下对乐信具有决策权和影响力、与乐信关系密切的主要利益相关方组别。

主要利益相关方	关注议题		沟通及回应形式	
政府 / 监管机构	合规经营	参与政府项目	工作汇报	
	商业道德	战略合作	论坛交流	
	金融普惠	来访接待		
	助力消费升级			
股东 / 投资者	合规经营	股东大会	定期及不定期信息披露	
	商业道德	股东来访及沟通	各类论坛、峰会等	
	风险管理	公司官网		
用户	提升大众信用观念	消费者权益保护	公司来访	满意度及投诉调查
	金融普惠	金融科技创新	用户访谈	客服热线
	客户服务品质	产品服务与标识	组织活动	线上沟通
	信息安全与客户隐私	风险管理		
员工	员工权益保障	敬业度调查	公开信箱	
	员工职业发展与培训	内部网站	晋升发展交流	
	人才吸引与留任	座谈交流活动		
	职业健康与安全			
供应商 / 合作伙伴	商业生态合作	供应商公开招募	合作谈判	
	推动行业发展	合作伙伴大会	信息披露	
	金融科技创新	行业交流会议、论坛、峰会等		
	风险管理			
媒体 / 社区 / 公益组织	参与社区发展	公益项目		
	支持公益事业	志愿者服务		
	增加就业机会	战略合作		
		社区共建		

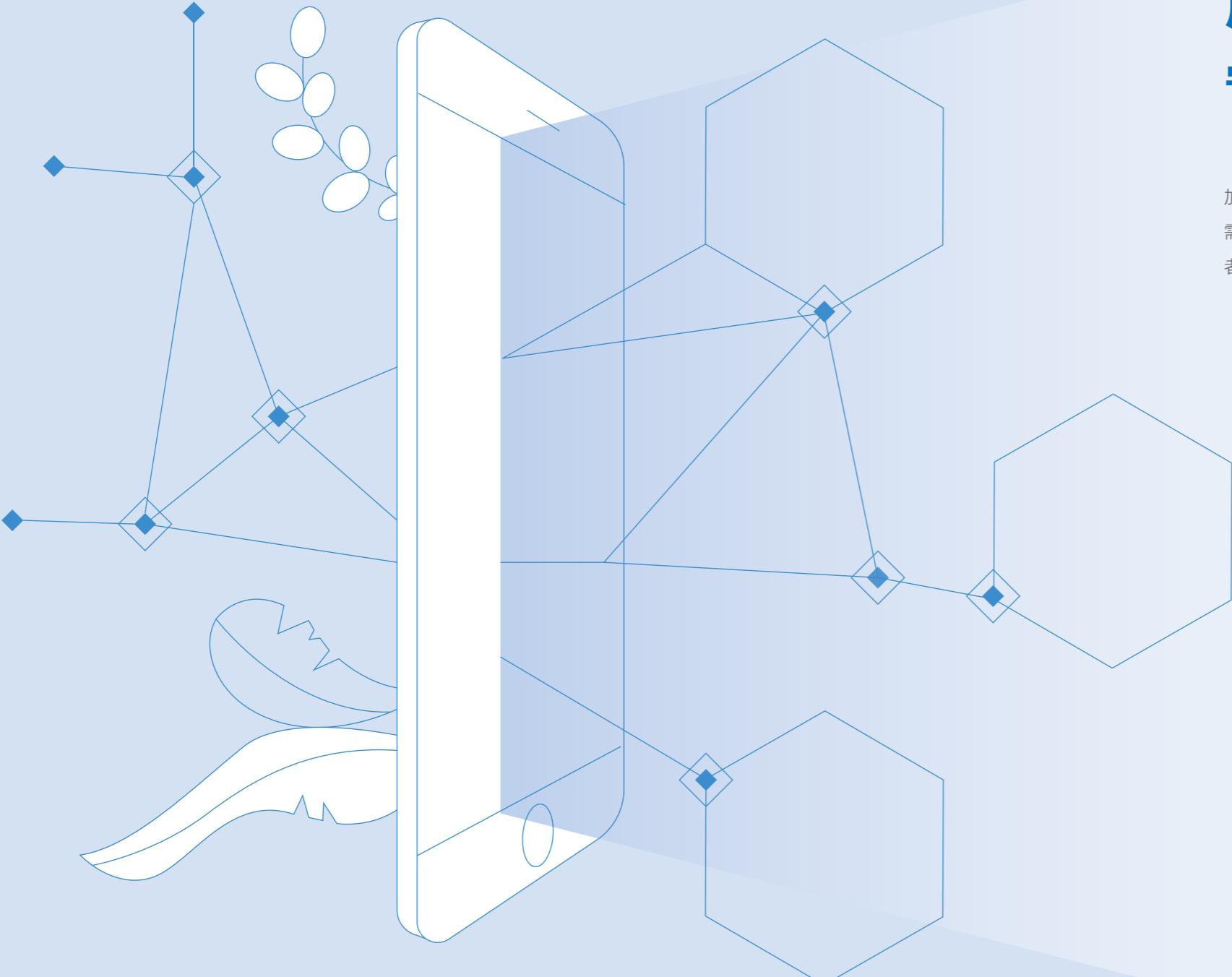
## 实质性议题管理

报告期内，我们借助访谈与问卷调研，充分了解各利益相关方对乐信的期许、建议与发展需求，并开展实质性议题分析，为乐信ESG管理与信息披露的提升提供依据。



## 用户责任： 守护升级，保障消费权益

加强消费者权益保护，消除消费者后顾之忧，对全面促进消费、加快释放内需潜力、增强经济发展动力具有重要的托举意义。一直以来，乐信都将消费者权益放在首要位置，将相关工作纳入公司整体发展战略。



2022年,乐信着重加强消费者权益保护工作系统性构架建设,设立消费者保护合规工作组,从消费者个人信息保护、投诉应急处理、公平普惠、金融风险评估、打击金融黑产、知识普及等方面制定管理规范,并推出“5S守护体系”,全面提升消费者权益保护对于公司可持续发展的战略意义。

智能客服 Service	反欺诈保护 Safeguard	数据安全保护 Security
<ul style="list-style-type: none"> <li>用户问题自助分流</li> <li>人工客服快速直达</li> <li>智能客服命中准确度 97%</li> <li>用户客服评价满意度 99.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全链路智能拦截网络欺诈</li> <li>欺诈率大幅降低90%</li> <li>2022年为用户进行反诈安全提醒超过7,000万次</li> <li>历史累计避免用户损失超过3.6亿元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>覆盖数据全生命周期的防护与治理体系</li> <li>上线多年以来0数据泄露</li> <li>拦截1.5亿次数据安全攻击</li> </ul>
打击金融黑产 Strike	规范服务 Standard	
<ul style="list-style-type: none"> <li>构建复杂网络智能识别风险</li> <li>联动多地警方共同打击违法行为</li> <li>与行业联合建立“打击金融领域黑产联盟”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易前视频、音频 AI 双录,确保用户了解全部交易信息</li> <li>交易后满意度调查回访</li> <li>规避金融纠纷、误导销售等情况发生</li> </ul>	

乐信推出“5S守护体系”,为消费者搭建起全方位的安全防火墙

## 智能客服

畅通客户服务通道是消费者权益保护极为重要的一环。为确保用户需求得到及时有效的处理,乐信在2022年强化前、中、后台协同的闭环服务体系,其中在前台开通消保专线95730-1,实现人工+智能语音无缝联动。公司还绕AI智能客服机器人的“一个AI中台+四大技术能力”,进一步升级智能客服系统,从智能预判、智能应答、智能预警、智能路由四个维度提升智能客服效率。

智能预判	智能应答
预判用户可能咨询的问题	提升上下文语义理解多轮对话能力
主动推荐相关信息	对关键信息识别准确率达97%
整体分流率达到91%	

智能预警	智能路由
识别9,361种语料情绪,实时预警异常情绪	自动根据用户问题进入人工的智能分线

乐信升级“智鸟”智能客服系统

公司根据用户反馈持续迭代产品并优化服务,同时我们也积极对改善点进行自主评估,实现以用户体验为核心的发展创新。例如,公司在完成资方代扣模式切换的项目中,通过上线“线上自动化监控和关单”“资方代扣支持使用还款券”功能,扩大微信、支付宝等支付方式覆盖率等途径,主动解决用户还款过程中可能遇到的问题,最大程度的优化用户的还款体验。此外,退款效率也是影响用户体验的重要因素,绝大部分退款由系统自动完成,但在部分场景中会出现系统退款失败。针对这一情况,我们对退款失败和用户体验金的发放效率进行优化,实现对相关场景的自动监控和提前干预,解决了被动等待用户反馈的问题。

乐信通过升级守护体系、创新客服系统与自主的优化改善,多方位守护用户权益,提升用户体验,从根源上减少客诉。针对投诉反馈,我们也建立了完善的投诉处理标准,对来自客服、第三方维权平台转介、监管机构转介和合作机构转介的投诉进行分级处理,从接收到完结投诉制定不同的处理标准,并按照标准的投诉处理链路,由公司各业务线最高负责人组成的0号小组对重大客诉进行最终方案决策。同时,公司辅以严格的投诉数据管理、投诉风险报备机制,以及考核机制,不断提升投诉处理效率,补全空缺应对流程。



## 反欺诈保护

电信网络诈骗犯罪案发情况长期以来居于高位,给公众带来严重的个人信息和财产损失。为了智能识别多种欺诈风险,乐信成立反诈中心并积累了丰富的欺诈案例数据库,全链路守护消费者资金安全。

乐信综合运用LBS信息聚类行为聚类、复杂网络、自然语言处理、语音识别等前沿AI技术构建强大功能,对新型金融欺诈实现高精度地识别与拦截。此外,我们加强了智能化机器人的应用,针对平台上潜在的诈骗行为进行全流程、多节点的用户提醒劝阻和智能拦截。在事前,我们通过旗下App、公众号、短信、互动式语音应答IVR等多种渠道向用户预警提示;在监测到诈骗行为时,我们通过智能语音交互拦截、问卷答题拦截、交易弹窗劝阻、资金延迟到账、人工核实拦截等多种手段,进行及时劝阻和拦截,避免用户遭受损失。

反欺诈实时监控	反欺诈实时排查	反欺诈演算工具
反欺诈规则引擎	反欺诈信息库	反欺诈舆论收集

乐信构建六大功能项智能识别和拦截网络诈骗

## 案例 | 参与整治假冒 APP 乱象

以相似标志、图片、文字以假乱真，欺骗用户访问下载、违规收集个人信息、传播不良有害信息的各类假冒 APP 给用户隐私和财产安全带来极大威胁。

针对假冒 APP 乱象，乐信研究出“假冒 app 安全阻断治理方案”，从假冒 APP 产业链逆向分析着手，分解产业链核心环节，治理违规短信通道，从海外 IDCAPP 后台服务阻断黑 IP，实现短信发不出，域名访问不了，不能下载和安装，有效阻断假冒 APP 的访问链接。

2022 年，乐信“假冒 app 安全阻断治理方案”在首届超级 CSO 年度评选中荣获“年度项目奖”。

2022 年，乐信为用户进行反诈安全提醒超过 <b>7,000</b> 万次	通过全链路的防护策略，乐信平台上网络欺诈拦截 自动化率提升 <b>30%</b>
用户被骗呈下降趋势，欺诈率大幅降低 <b>90%</b>	截至 2022 年 12 月，乐信累计避免用户损失金额 超过 <b>3.6</b> 亿元

## 打击金融黑产



联合成立全国首个打击金融黑产行业共享互助组织 AIF 联盟，凝聚行业之力，让“债闹”等金融黑产无处遁形。

我们不断提升技术鉴别能力，积累超过千万的黑名单，构建了含有约5亿个结点的复杂网络，及时发现风险。面对层出不穷的金融黑产非法行为，公司还联动湖北、江西等地警方查处多宗非法代理投诉案件，并与马上消费金融、平安普惠、招联金融等十余家机构，成立全国首个打击金融黑产行业共享互助组织——“打击金融领域黑产联盟”（AIF 联盟），聚焦恶意逃废债、恶意代理投诉、违规修复征信等行业痼疾，净化行业环境。

此外，乐信旗下分期乐积极践行互联网金融协会倡议，探索打击金融黑产的多元方式。

### 积极建言、参与行业标准建设

在2023年6月“中国金融消费者权益保护”学术研讨会上，从业界视角和实践经验出发，分享乐信经验，提出规范投诉机制、加大行政执法力度等多项建议。

### 与警方联手，多地多维打击

与浙江嘉兴、湖北武汉等地警方联合，开展消费者权益保护方面的合作，共同打击非法代理维权、非法代理投诉等金融黑产违法犯罪行动。

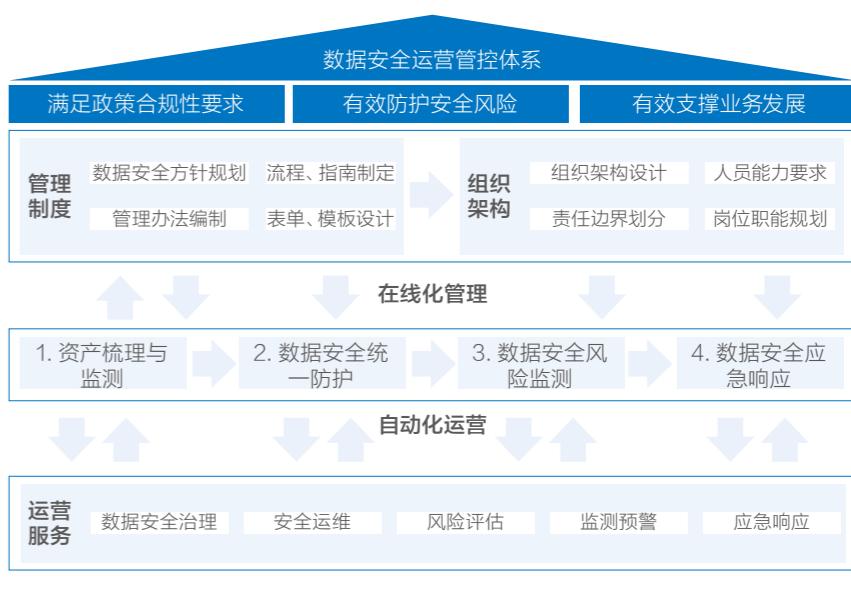
### 阻断非法代理债闹组织的线上传播路径

乐信成为中国互联网协会《打击利用恶意投诉非法牟利自律公约》的首批联合发起单位之一。

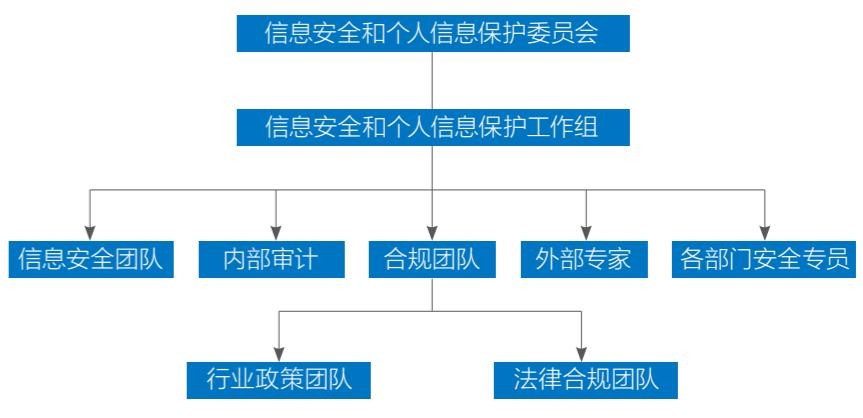
## 数据安全保障

乐信依托大数据与人工智能，一方面帮助金融机构提高贷款的效率与安全；另一方面帮助消费者通过分期付款等方式轻松愉快地买到商品，既促进消费、加快优质商品的流通，也提高经济效率，促进金融与实体经济的高质量发展。

乐信始终将数据安全与合规视作生命线，严格遵守《个人信息保护法》等所有适用的法律法规，遵循并强调数据使用最小化原则、用户知情及可选原则、最强用户隐私保护及数据安全原则，对相关信息的收集范围、处理方式、保存期限等进行严格限制。围绕信息安全和隐私信息管理，公司已建成贯穿企业组织架构的完整数据安全链条，多维度构建起完善的数据安全管理体系，制定《乐信信息安全手册》《乐信信息安全和个人信息保护策略》等管理规范，实现“从制度指导与策略制定，到事件识别与风险处置，再回归到优化改进制度策略”的运营闭环。



乐信数据安全运营管控体系



信息安全和个人信息保护组织架构



乐信已获得ISO/IEC27001:2013信息管理体系认证、ISO/IEC27701:2019隐私信息管理体系认证、移动互联网应用程序安全认证、数据安全管理能力认证等系列认证



分期乐购物商城系统获得信息安全等级保护测评三级认证

除外部体系认证与合规测评外，乐信定期开展隐私合规制度与安全方面的自评估，并面向全员开展信息安全培训和开发人员专项培训，保障公司管理体系与运营机制符合现行法律法规规定，对员工信息安全意识与技能提出更高要求。2022年，公司信息安全培训员工覆盖率100%，员工考核通过率100%。

报告期内，公司升级九项核心技术，包括数据加密与密钥管理、数据共享系统、数据分类分级、安全风险评估、数据防泄露管理、数据库安全审计、入侵防御预警阻断、数据资产泄露监控、数据应急响应等，进一步夯实公司数据安全治理能力，对数据安全形成更强大的保护。

针对信息安全及隐私泄露风险，我们制定了完备的风险防控和应急响应机制，包括开展网络或主机的入侵检测，部署入侵防护系统，每月定期针对核心业务开展全量扫描，每年开展第三方渗透测试等，力求将相关事件发生的可能性降到最低，并对相关违规行为采取“零容忍”态度。报告期内，公司第一时间发现并修复信息安全漏洞383个，受漏洞影响的员工数量为40人，未发生客户隐私数据泄露事件，涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉数量为0。

对内，乐信构建覆盖数据全生命周期的防护与治理体系，不断提升自身信息安全与隐私信息管理能力。对外，我们也在不断向行业输送乐信经验。当前，乐信已被获准成为中国信通院“个人信息保护合规审计推进小组”成员单位，并参与编写中国信通院牵头编制的《数据安全管理》蓝皮书，信息安全实力得到行业广泛认可。针对数据在内外部流转过程中的安全风险，乐信还发布了业内首个《合作商及人员数据安全管理办法》，对合作商安全审查、合作商安全管控、合作商考核进行规范。

## 案例 强化平台责任，守护用户隐私安全

在隐私信息管理方面，乐信在关注自有App隐私保护权限合规的同时，重点关注容易被忽视的App集成第三方SDK的隐私合规风险。

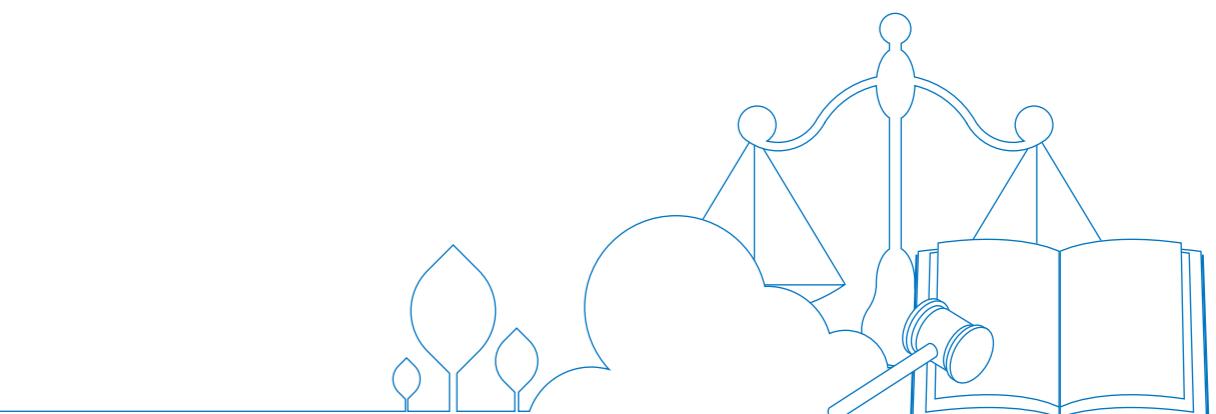
当前各App为满足业务场景需求，集成了众多第三方SDK厂商服务，但在App使用过程中可能存在过度收集个人隐私的行为。为此乐信研发了App隐私安全管控平台“乐鉴”，利用自动逆向技术、指令注入技术等，精确识别第三方SDK运行过程中的隐私权限调用和数据采集风险。

通过“乐鉴”平台，乐信对隐私合规风险的静态检测达到90秒/款次，动态监测达到300秒/款次，相比人工检测每款App约1个工作日，效率极大提升。2022年，“乐鉴”APP隐私安全管控平台在首届超级CSO年度评选中荣获“年度创新奖”。

## 规范服务

乐信以负责任的态度持续加强营销、推广和内容管理等方面的合规性，在《合规手册》中对广告导向合规、禁用绝对化用语、元素使用合规等内容进行规范。此外，为了保障消费者全面、完整地了解所购买产品的操作流程、费用标准、信息披露、风险提示等信息，公司上线AI双录技术，并全面应用于线下普惠业务。

当用户在乐信下单贷款时，App将嵌入“视频、音频双录”环节，将客户信息、借款金额、每月还款费用、期限等全面信息向客户进行播报，客户通过视频和文字双向确认之后才能完成签约。交易24小时后，乐信还会向客户发送满意度调查问卷，实现交易前双录、交易后回访的全流程闭环管理。该技术不仅提升了用户体验，更保护了金融消费者的知情权和自主选择权，规避金融纠纷、误导销售等情况发生。



## 产品责任： 金融助力，驱动稳健增长

作为中国新消费数据科技服务商，我们致力于让消费变得更美好。坚持用户价值，坚持科技和数据驱动，持续提升用户识别精度，以使命必达的信念服务合作机构是乐信前行的基石。以消费场景、优质客群为依托，结合用户运营、风控、资金以及数据和技术四大底层能力，我们摸索出了一条循环增强的路径，在帮助金融机构提高贷款效率与安全的同时提升用户信用观念，加快优质商品的流通，推动消费市场加速复苏。



## 风控， 增强发展韧性

互联网金融的兴起对促进网络支付、小额信贷等在线金融服务，推动普惠金融，进一步提升金融体系整体效率都发挥着积极作用。作为金融业新兴的运营模式，互联网金融在发展过程中也面临着传统金融业风险和新兴产业发展所带来的特殊风险。平衡好业务增长和风险防控的关系，对于公司可持续发展而言具备必要性和紧迫性。

乐信坚持数据和风险双轮驱动，追求高质量增长。在奠定风控基础能力方面，乐信设置风险策略线与风控中心，由公司技术部门为风控体系的研发提供底层技术支撑。在风控策略建设方面，全流程风控是公司始终遵循的风控策略，辅以金融科技手段实现风控体系的智能化与自动化。



模型的优化让乐信风险识别精度显著改善：新客层面，2022年四季度，乐信新增优质授信用户数环比提升18.2%，新客客单环比提升16.7%；老客层面，2022年四季度，高风险用户GMV同比下降13%，优质用户GMV占比从2021年四季度的72%上升至2022年四季度的82%。

### 案例 打造风控合规文化

我们期望打造凝聚和传递企业影响力的乐信风控文化，推动广大员工自觉遵守风险管理行为标准，自上而下筑牢公司风险防线。

2022年2月，乐信启动风险驱动赋能认证的整体设计与规划，历时3个月完成课程结构设计、课程开发、课程落地、入门认证试题开发审核落地、通识线上课程开发和审核五大模块工作。截至报告期末，公司已完成：

2次4小时入门课程赋能，覆盖180人，课程满意度 **4.8/5**

完成5套试题开发，支持 **180** 人认证

完成 **6** 门线上课程的开发与审核



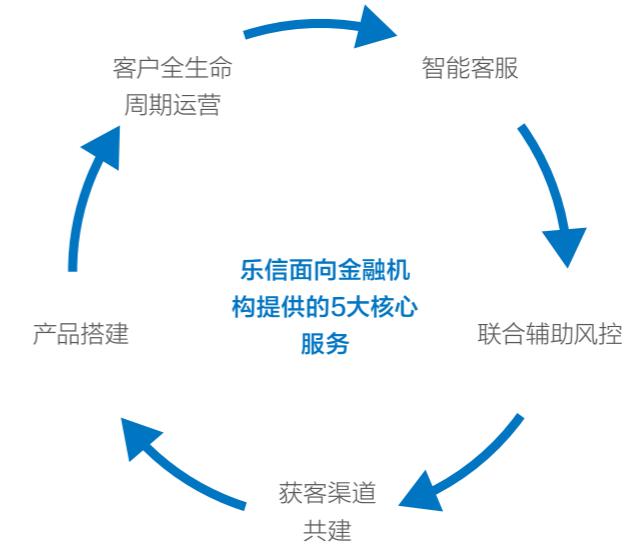
## 创新，发展金融科技

金融科技创新始终是乐信高质量发展的核心支点。公司多年来的技术研发投入持续领先行业，在业内率先将AI全面用于金融科技全链条，相关创新技术推动了金融科技上的输出能力升级。截至报告期末，乐信研发投入金额达5.83亿元。

对内，以风险和数据双轮驱动的金融科技能力正带动乐信精细化运营能力的不断提高。在数据驱动层面，乐信深挖数据血缘、打通数据关联，构建底层数据与宏观业务模型之间的链接。基于底层数据的数据血缘，乐信推出仿真预测系统、异动归因系统、AB Test平台等操作系统。其中，仿真预测系统，不仅能够秒级检测短期异动、紧急问题15分钟响应，及时发现和应对处理长期潜在问题，还可以实现80%的异动系统自动分析、20%问题系统辅助人工解决。



对外，乐信赋能金融机构加快数字化转型，提升金融服务效率和覆盖面。公司金融数科业务为金融机构提供产品搭建、获客渠道共建、联合辅助风控、客户全生命周期运营、智能客服五大核心服务，服务覆盖方案设计、交付实施、上线运营等完整周期，帮助合作机构快速实现业务突破。



乐信以科技创新不断创造新消费方式，打造自身在潜在客群挖掘、消费场景拓展上的竞争优势，与金融机构消费金融业务形成有效互补，共同推动消费金融朝着高水平、高质量的方向发展。在此过程中，知识产权是公司创新成果的直接体现，也是激励和保护创新的法律工具。

我们深知知识产权与金融科技创新之间的紧密关系，建立“确权——维权——用权”的知识产权管理体系及相关管理目标，加强知识产权保护力度，提升全员知识产权保护意识。2023年4月，乐信通过国家知识产权管理体系认证。

确权	维权	用权
知识产权分类分级管理，合理匹配申请主体与保护策略，提升知识产权保护质效	建立知识产权维权与侵权风险应对机制，维护注册有效，避免侵权风险	开展知识产权运营，促成项目价值

软件著作权 (件)	年内获得	7
	累计有效	209
	申请中	0
商标 (件)	年内获得	37
	累计有效	450
	申请中	24

**乐信最新知识产权情况**

软件著作权统计标准：

- 年内获得：按截至2022年12月31日已收到的证书统计。
- 累计有效：按截至2022年12月31日保持有效。
- 申请中：按截至2022年12月31日已提交到版权中心统计。

## 普惠责任： 春雨润泽，传递金融温度

回顾全球普惠金融发展沿革，尽管部分国家在普惠金融之路上有所探索，但常常在保护本土产业和吸引外资之间摇摆不定，而中国将“普惠金融”视作一项长期推行的金融服务基建工程，坚持统筹协调与创新驱动，有力发挥普惠金融优势，助推服务民生和乡村振兴等领域，提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度。

随着数字普惠金融逐渐成为普惠金融发展的主流，其对于促进小微企业发展和扩大就业发挥着金融机构难以替代的积极作用，让更多传统金融服务门槛之外的人群享受到了同样公平、高效的金融服务。乐信着力于消除机会不平等，兼顾效率与风险，在借助数字普惠金融工具，辅助识别小微信用风险和经营风险，实现高效授信的同时，改善服务触达和体验，提升金融可得性。我们践行金融为民，聚焦“急难愁盼”，帮助市场主体纾困发展；聚焦重点人群，提升民生领域金融服务效率；聚焦“三农”领域，巩固脱贫成果，助推乡村振兴。



乐信普惠团队建立了一支覆盖全国300多个城市，合计超2,500人的线下服务队伍。凭借贴近用户的核心优势，乐信线下服务团队深入三四线城市、小县城乃至乡镇，充分挖掘被主流金融机构忽视、信用良好、有需求的小微、小小微企业和个人用户。为更及时、有效地触达目标客户，公司设置专属产品经理，每季度开展调研，收集市场情况、行业信息以及用户建议，形成产品与服务改进方案。在服务过程中，每个订单在24小时内也将发送满意度调研问卷，邀请用户对产品与服务提出建议。截至2023年8月，乐信普惠月均客诉数量相比2022年已下降超过50%。

小微企业是国民经济的重要支柱，“小店”更是城市经济的毛细血管和就业岗位的重要来源，承载着城市经济的活力。此类企业具有分布区域下沉、分散，需求各异，普遍存在资产规模小、微利生存、抗风险能力差等特征。2022年，乐信旗下分期乐、乐信普惠推出小店烟火计划，通过额度高、审核快、服务好、花费省四项特色服务，助力更多小微企业、个体工商户发展复苏，重拾烟火气。该计划推广一周年以来（数据统计范围：2022年6月至2023年5月），乐信普惠累计促成借款额213亿元，其中小微企业（含个体工商户）占比60%。



此外，2022年公司面向超过百万的小微企业主客群开展了专项运营，在提额、产品、定价上进行了专属方案优化，全力支持小微企业主发展。新方案下，小微企业主可获得量身打造的更高额度方案，额度同比普通提额提升80%以上；一键申请的产品功能使得流程大大简化，效能同比普通流程提升2倍以上；小微企业主所获得的特别优惠定价同比其他用户下降了1.23%。

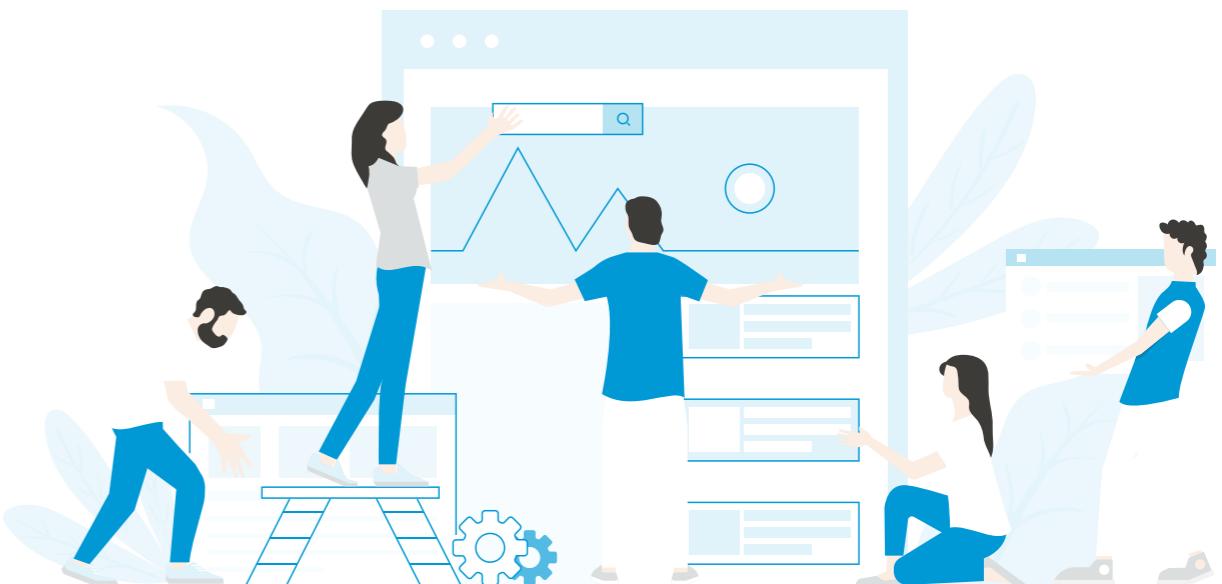
#### 案例 ▶ 推出“春雨消费复苏行动”

2023 年 2 月，为了进一步释放消费潜力，助力小微企业复苏，乐信推出春雨消费复苏行动，利用旗下分期乐商城、乐花卡、乐信普惠的业务生态优势，联合品牌商户和金融机构，通过促进居民消费、促进商户增长、促进小微企业复苏三方面 9 项措施，促进消费复苏，助力实体经济发展。

**促进居民消费：**联合商户提供购物优惠，预期带动近 100 亿元消费。

**促进商户增长：**共享优质高潜客群，举办品牌专场活动。

**促进小微企业复苏：**为小微企业提供周转资金，预期提高专项额度达百亿。



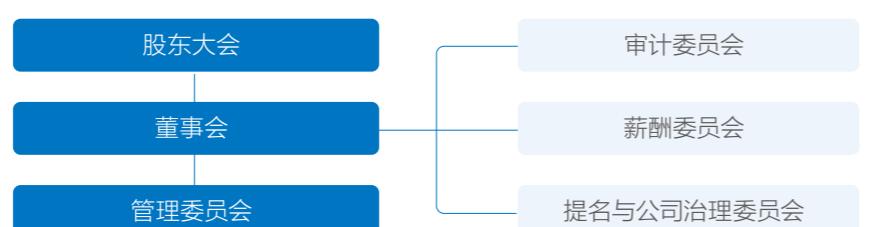
## 治理责任： 优化治理，稳固发展根基

乐信始终将诚信合规视作企业运营的关键原则，将合规理念、制度和流程融入至公司业务与管理中，努力让严守合规的企业发展底线落地于每位乐信人的日常工作中。



## 完善 公司治理

乐信致力于打造健康完善的公司治理体系，按照注册地及上市地法律法规要求，建立规范的公司治理结构和科学的议事规则，制定符合公司发展要求的各项规则和制度，明确决策、执行、监督等方面的职业权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制。乐信实行“股东大会 - 董事会 - 管理委员会”三级管理架构，股东大会、董事会分别按其职责行使决策权、执行权和监督权。公司董事会由股东大负责，下设审计委员会、薪酬委员会和提名与公司治理委员会三个专业委员会。董事会由具备多元化领导力的成员组成，推动公司建立健全的内部管理和控制制度，不断促进公司规范运作，提升公司治理水平。



乐信公司治理架构

## 合规与 商业道德

乐信严格遵守所有适用的法律法规，坚持诚信经营，恪守商业道德。在管理层面，董事会任命公司合规官，负责公司日常合规管控，确保公司合规运营，稳健发展。在制度层面，公司制定《商业行为与道德准则》等系列政策，从源头规范员工和其他相关方行为。2022年，公司未发现贪污贿赂、利益冲突、内幕交易等违规行为。

合规与商业道德事项	公司主要制度与管理规范
反商业贿赂	《员工收受礼品处置指引》 供应商《反商业贿赂承诺书》
防止关联交易	《关联人交易政策及程序》
反垄断及反不当竞争	《反垄断及反不当竞争合规管理制度》
商业秘密管理	《商业秘密安全管理办法》
反洗钱	《反洗钱与反恐怖融资管理制度》



我们以零容忍的态度对待舞弊行为，将反舞弊作为公司文化和价值观的重要组成部分，设立了具有高度独立性的廉正监察团队，直接向总裁及CEO汇报。2022年，廉正监察团队在高效完成举报调查处理舞弊人员的同时，对外开展供应商宣导和供应商合规性调查；对内建立健全内部控制和审计机制，并向公司全员开展乐信廉洁度调研，有效的预防舞弊行为发生。

乐信制定《举报调查管理办法》并建立了透明的举报通道用于发现和处理乐信员工在商业活动或经营管理中存在的违法、违纪或违规行为。



公司建立举报人奖励机制，鼓励所有员工、供应商或业务合作伙伴通过任意途径向公司举报相关行为。我们接受匿名举报并建立保密机制以更好地保护举报人信息不被泄露，同时也鼓励实名举报以便于更好地核查相关行为。

阳光、诚信、正直是乐信对员工的基本要求。乐信十分重视员工的廉洁意识建设，2022年采取包括图文推送、案例宣导、线下活动、线上课程、公司制度考试和现场培训在内的多种形式，提升全员廉洁意识。

#### 制度考试

- 开展涉及业务内容与内部审计、法律合规与道德行为准则、数据合规与信息安全等主题的制度考试
- 参与员工约5,000人

#### 图文宣导

- 向全员发布“129国际反腐败日”“避免出现利益冲突的行为”“礼品收受温馨提示”等宣导材料
- 在办公场所张贴主题海报
- 线上宣导材料浏览量超过6,000人次

#### 员工廉洁度调研

- 完成首次乐信员工廉洁度调研，收到反馈239份
- 根据调研结果制定年度廉洁教育宣导策略



## 发挥党建引领

乐信于2019年12月成立党总支部委员会，下设6个党支部，积极发挥党组织的政治引领和党员先锋模范作用，将党建工作融入到公司运营发展的各个环节。公司已摸索出“党建+公益+乡村振兴”三位一体的互联网党建工作模式，使新形势下党建实践不断汇聚年轻的智慧，结出时代的硕果。

依托专业优势，我们还积极探索互联网党建新模式，培育线上党建品牌。对内，乐信开发“乐信智慧党建”小程序，实现对党员的智慧化管理，将党员组织管理等活动与互联网深度融合；对外，乐信开发“学党史 绘新貌”党建小游戏，让深圳市南山区的党员群众通过游戏方式随时随地学党史，从指尖解锁地区发展。

#### 丰富党建活动



举办“乐信心向党，同心互联新力量”主题党日活动



举办“行南山、强党性、践初心”主题党日活动

#### 传递公益力量



乐信党总支部委员会向中国金融教育发展基金会捐赠抗洪救灾款项



党企连心先行示范 居民乐享金融安全——金融知识进社区公益活动

#### 服务乡村振兴



“建党百年振兴乡村——走进河源苏杨村”党建活动



实地考察帮扶村并对贫困户进行捐赠

# 员工责任：

## 同频共振，护航逐梦之路



我们与员工共同成长，同频共振，在追逐梦想的道路上相互成就。每一位员工都是乐信最宝贵的财富和核心竞争力，他们为乐信带来了源源不断的活力和激情。我们坚守对于员工的责任，打造多元平等的职场环境，并为员工提供科学完善的培训课程和晋升体系，助力员工施展才华。

2023年，乐信更新了企业文化新价值观十二条，凝聚员工归属感，激发员工使命感。

风险是利润源，更是生命线

科技和创新是第一生产力

深度思考，用数据说话

长期主义，做对比做快更重要

专业引领，持续优化、简化

珍惜、重视每一个客户

做事



主人翁意识

主动学习，不坐井观天

快乐工作，每天做更好的自己

讲真话、讲实话，让人讲话

众志成城，持续打赢

积极践行社会责任

## 保障员工权益

乐信尊重并保障每一位员工的合法权益,用心陪伴员工成长。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规,制定乐信《招聘管理流程》等内部管理制度,禁止强制劳工,确保员工不因于种族、宗教信仰、残疾、性别、性取向、年龄、婚育状况、工会会员资格或政治关系等因素而受到任何形式的歧视和区别对待,确保员工雇佣的合法合规。

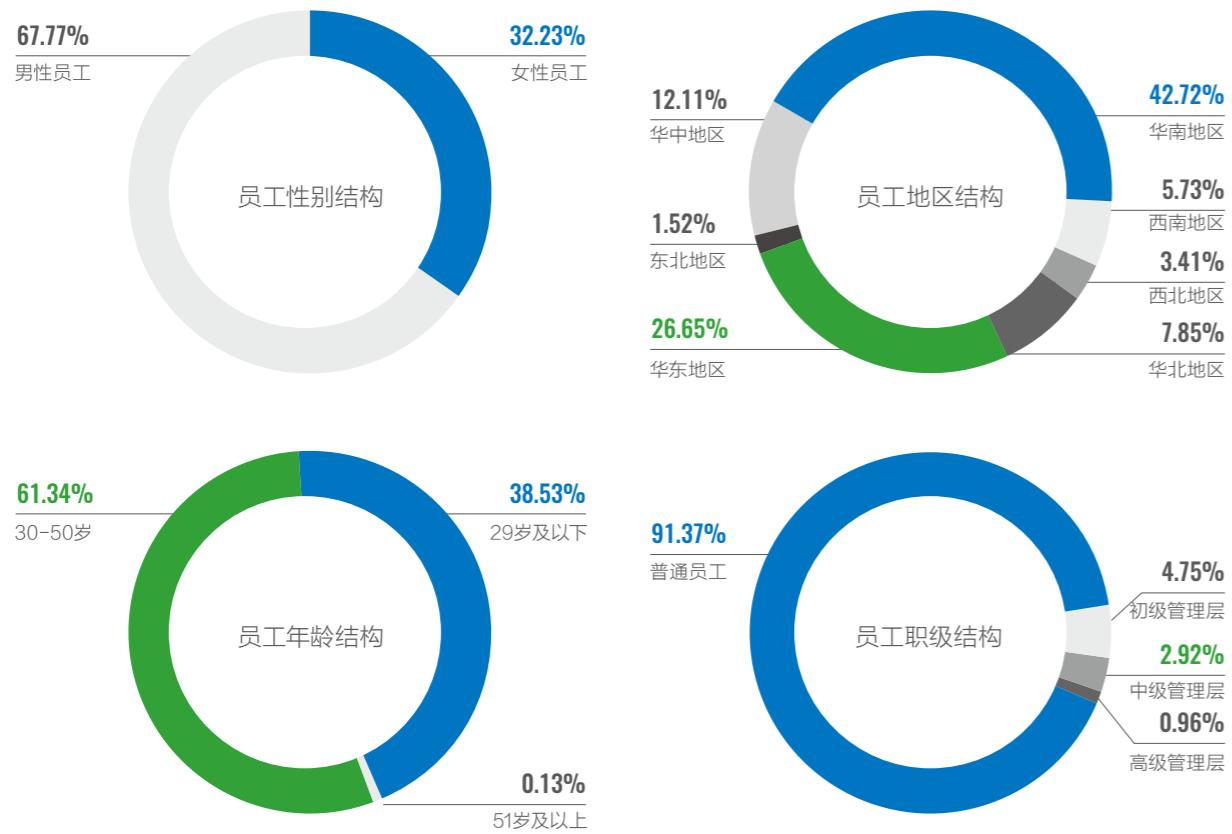
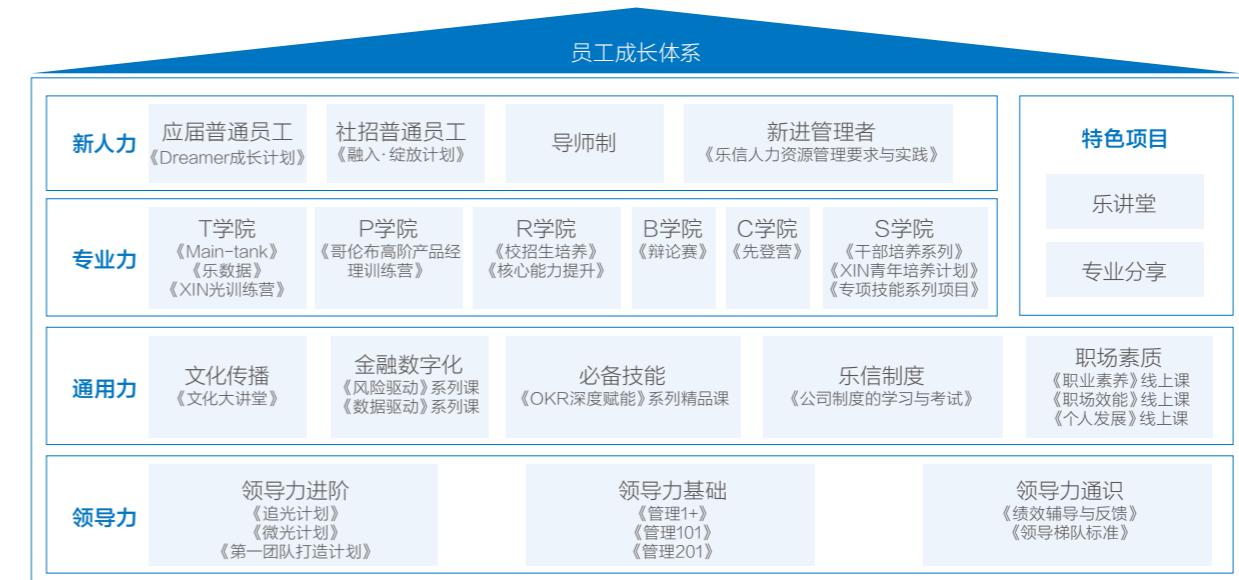
乐信高度重视来自员工的诉求和意见,开通并维护包括上级沟通、人力资源部门沟通、热线电话、电子邮件在内的多种员工沟通渠道,鼓励员工建立主人翁意识,讲真话,讲实话,做更好的自己。

2022年,乐信总部开展组织健康矩阵调研,从组织支持度、员工活力度维度评估组织表现,其中“高效应对”维度评分为79%略低于行业平均水平,产品质量认同、跨部门沟通、跨团队合作等话题也将成为公司未来的管理提升方向。

截至报告期末,乐信员工人数共计3,872人,均为全职员工,其中女性员工1,248人,占比32.23%;女性员工中,任职管理职级的共98人,STEM相关职位的共94人;另外,乐信雇佣残障员工15人,少数民族员工128人。

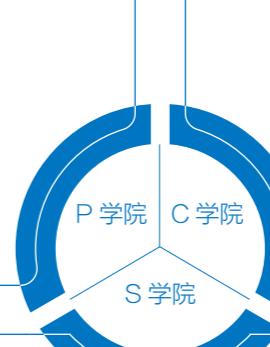
## 携手员工成长

为帮助员工沉淀专业知识与技能,乐信设置了管理通道与专业通道并行的阶梯化双通道自主选择发展路径。我们同步搭建了各职级完善的员工培训体系,兼顾员工的综合能力和专业素养培养,内部培训和外部学习兼收并蓄,线上培训和线下学习相辅相成,支持员工的学习和发展需求。2022年,乐信员工人均受训时长达32小时。



乐信在公司内部设立了乐信大学,以乐信文化价值观为指导,秉承“Think Hard, Work Smart”的学习理念,致力于打造具有专业深度、覆盖专业广度的学习发展体系。乐信大学以公司职级体系为基础,下设学习发展中心与多个学院,总结专业课程,统筹乐信的人才培养与发展体系,传递企业文化。报告期内,乐信大学进一步升级员工成长体系,使项目精品化、课程体系化和视角业务化。

P学院“哥伦布项目”推出首个高阶产品经理训练营,以提升高阶产品经理的产品能力和跨产品协同能力;帮助学员总结归纳,开发中阶产品经理专业赋能课程。



C学院“先登营”项目,从职业素养、行业解析、业务技能、策略运营、团队管理等多维度对贷后的高潜人才进行集中培养,推动乐信贷后业务的迅速发展。

S学院“XIN青年项目”是针对普惠和数科业务板块校园招聘和青年人才的培养项目,旨在加速培养线下信贷产业领域各层级储备管理者和技术骨干。

S学院从0到1推出新人融入项目,提升新员工入职体验。

乐信大学推出专项课程,加速员工成长

## 案例 | 追光者计划

“追光者计划”是乐信为心中层管理者量身打造的人才培养项目，立足乐信战略落地需要，紧扣业务和实际管理问题。该计划搭建了高层与中层之间的双向沟通平台，建立“战略×执行”共同语言，推动战略管理流程优化。

报告期内，首批来自12个部门的23位中层管理者参与了该项目，围绕“卓越执行”“卓越领导者”“卓越经营”和“卓越协同”四大模块进行深度学习与实践，有效推动跨部门协作，支撑战略与经营目标的层层拆解。

该项目引导学员进行知识沉淀，输出多项经营管理案例与竞争对手分析报告。该项目还获得业界最有影响力平台“培训杂志”颁布的2022年“品牌项目”奖。

## 激励员工发展

乐信建立了科学、特色的员工能力绩效评估体系，以公平、公正、公开为原则，从业绩和文化价值两大维度开展绩效评估工作，及时肯定员工的成长。我们依据各部门情况，以半年度为周期，面向团队和员工个人开展涵盖“工作目标制定、过程辅导、绩效评估、结果运用、改进机制”5个重要环节的绩效评估工作，全方位了解员工表现。

对于管理者个人绩效评估，会通过问卷互评的方式从协作和文化视角多维度进行。我们同步开展敏捷对话。在组织目标确定、目标执行，以及评价环节，直接上级都会与员工充分沟通员工个人绩效目标及评价结果。



我们建立并实施长期激励机制，基于员工的业绩贡献和包括ESG项目在内的关键项目贡献，为核心专业人员、中层管理人员和高级管理人员提供股票期权，表彰其杰出贡献，平均支付期限为3年以上。

## 丰富员工福利

乐信用心倾听员工心声。我们希望从衣、食、住、行到个人兴趣爱好发展为员工提供全方位的关怀，让每一位员工都能在乐信找到“定制化”福利。

### 健康保障

年度体检	商业保险	重疾绿通	EAP乐心热线
公司健身房	线上健康医生	健康小屋	上门理疗/问诊

### 生活关怀

福利餐	加班打车平台	在线差旅平台	文体协会
协议酒店	异业福利优惠	区域-清凉包	咖啡店/母婴室

### 文化节庆

节庆礼品	公司司庆/年会	职业里程碑	部门月度团建费
年度竞赛季	亲子开放日	节日氛围活动	

### 补助津贴

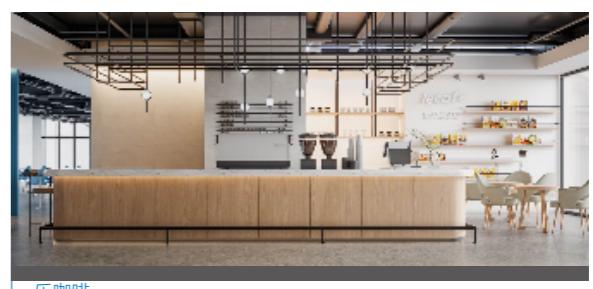
加班打车报销	出差补助	人才公租房
--------	------	-------

乐信员工福利体系

我们不鼓励、不提倡“996工作制”。在保障员工应有的生活时间的同时，我们致力于为员工打造健康、安全、舒适的工作环境。公司持续开展以“大健康”为主题的员工关爱活动，致力于为员工提供全方位的健康福利，让员工在愉悦工作的同时拥有健康的体魄。我们也为员工提供年度体检等服务，帮助员工关注自身健康状态。



书吧  
健身房



乐咖啡  
母婴室

健康小屋

乐信打造多功能福利区

# 社区责任： 乐享成果，信达共益未来

立业为善，善业自成。秉持“消费金融，公益心态”的社会责任理念，我们打造开放共融的“互联网+公益+X”的跨界公益新模式，旨在通过诚信规范的经营、创新的产品和服务、严格的风险控制，回馈相关方，持续创造价值。

我们不断整合优质资源，努力推动社会公益的健康发展。2022年以乐信公益基金会为依托，结合“党建+公益+乡村振兴”特色的互联网党建工作模式，乐信开展系列公益活动，对外累计捐赠金额共计2,300万元。

于2021年荣获  
2021年度企业社会责任认证

《亚洲银行家》2021年财富与社会奖  
项计划

于2022年荣获  
社会组织等级评估荣获AAA

深圳市社会组织总会

于2022年荣获  
2021-2022年度中国互联网行业自律贡  
献和公益奖

中国互联网协会

于2022年荣获  
十佳爱心企业

第十九届深圳关爱行动



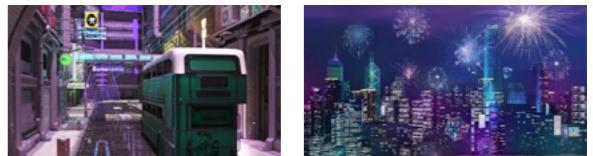
### 案例 建党百年活动

2020年是决胜全面小康、决战脱贫攻坚的收官之年。乐信党支部积极响应深圳市南山区对口帮扶的总体工作部署，向广西壮族自治区百色市田阳县五村镇百亩村、大言村、陇华村以及广东省河源市连平县田源镇田西村进行捐赠，用于当地精准扶贫事业。报告期内，乐信党支部持续探寻扶贫新路径，主动作为、勇挑重担，助力脱贫攻坚跑出“加速度”。



本次线上公益文创产品设计灵感来源于香港维多利亚港湾、金紫荆广场、青马大桥、香港老式电车等地的香港著名建筑。这些地标建筑见证了香港25周年的蓬勃发展，也彰显着粤港澳大湾区繁荣、生机、活力。

本次公益文创产品发行8,000份，所获全部收入将捐赠给中国青少年制服团队发展中心，乐信公益还通过配捐现金等方式用于扶持香港青少年用作爱心慈善款。



### 金融知识普及

作为中国领先的新消费数字科技服务商，乐信主动把安全教育工作做在前，通过多种渠道和方式，向广大金融消费者普及金融安全知识，帮助他们树立依法维权意识。

报告期内，乐信不断加强自有渠道的金融知识宣教力度。我们在乐信APP上，通过智能系统优化，汇总金融消费者热门权益保护问题，方便自助查询解答；上线消费者权益服务站，除落实企业自律管理、接待和受理消费者投诉等基础功能以外，还积极宣传有关互联网增值服务、消费者权益保护等方面的法律法规和政策。此外，乐信还通过自身官方自媒体矩阵账号，针对常见金融维权问题进行普及教育。

#### 多形式普及

金融知识普及	网络安全教育
法规政策普及	权益保护
理性消费理念	法律援助

#### 多渠道宣传

乐信旗下App
官方自媒体矩阵
消费者权益服务站
媒体报道



乐信协同湛江市公安局开发区公安分局在广东海洋大学开展反诈骗安全教育宣传活动



乐信联合广州公安用生动化的视频形式发出反诈提醒

### 案例 南山 e 家人，欢乐益起跑

2023年8月，乐信党支部委员会参与了由南山区委宣传部主办的“南山 e 家人 欢乐益起跑”党建公益活动，并向广西龙胜县学校捐赠书籍和学习用品，助力南山区对口帮扶县学校教育公益项目。



## 投身 公益慈善

乐信积极投身于社会公益慈善事业，借助科技的力量，不断探索创新公益方式。

### 传承文化记忆

在香港回归祖国25周年之际，乐信公益借助WEB3.0技术、区块链技术，于2022年7月1日发行线上公益文创产品，用科技创新助力大湾区青少年文化交流，用年轻人的方式共同传承城市的历史和记忆。

## 青年教育发展

2022年,乐信公益基金会向南昌航空大学捐赠20万元以支持学校贫困生基本生活学习,合作建立以来公司已累计向学校捐赠100万元。

截至报告期末,乐信公益基金会累计向中国金融教育发展基金会捐赠380万元用于贫困生助学金项目,向江西、青海、甘肃、广西、新疆五省10余所高校约400名优秀学生发放奖助学金。

## 支援应急救灾

2022年6月,广东省河源市连平县、和平县出现暴雨局部大暴雨,导致该县多条河流水位暴涨漫过河堤,连平县上坪镇多地出现不同程度内涝,许多村庄受灾严重。

乐信公益基金会以及康佳集团、国微电子、欣锐科技、中建四局第五建筑公司等6家南山爱心企业在南山区工业和信息化局(区对口办)相关负责人的带领下伸出援手,与灾区民众共克时艰。

### 案例 助力卫辉市复耕复产, 产业振兴

2021年7月20日,河南省出现了历史罕见的极端强降雨,郑州、新乡、鹤壁等地受灾严重。灾害发生后,乐信公益基金会捐赠1,000万元驰援河南,用于救灾及灾后重建工作。

#### 救灾物资, 保障生活

7月23日,乐信公益基金会联合儿慈会捐赠的首批物资送达平顶山市鲁山县,并及时发放至四棵树乡、团城乡、尧山镇、赵村镇、下汤镇受灾群众手中。救援物资包括了大米、食用油、消毒水、牙刷牙膏等食品及生活必需品,村民们获得了稳定的生活保障。

2022年,乐信公益与中国乡村发展基金会携手开展灾后重建与产业恢复综合项目,帮助河南省受灾合作社及农户产业恢复和发展。通过水土环境检测+投入品发放+农机具援助+农业技术服务点亮农户希望,再到品质+品牌+全产业链的介入,帮助当地产业探索“上游共耕、链条共建、品牌共创、资源共享”融合发展模式。

#### 灾后重建, 任重道远

经过深入调研,乐信公益基金会了解到新乡市凤泉区的学校重建难度大,不仅课桌椅、办公桌、多媒体设备、电脑图书等十分紧缺,有的学校甚至连基本的校舍、操场和围墙等基础设施也无法保证。乐信公益基金会决定进行定点的学校支援,尽全力保障尽快开学。

#### 复耕复产, 产业振兴

本次特大暴雨,使得卫辉市后河镇杨庄村的桃树受灾严重,给群众正常生产生活产生极大冲击。

## 服务 乡村振兴

乐信致力于充分发挥自身优势,带动更多公益组织和社会力量,最大程度助力乡村数字化、产业化发展,助力乡村人民增收致富。

### 案例 金融支农, 辐射影响

乐信不断探索通过普惠金融模式创新满足乡村产业兴旺的金融要求,增强民众生活幸福感。2022年,乐信继续推进属地深耕,深入到城镇及农村业务场景,为个体法人及小微企业主提供普惠金融服务。服务累计覆盖311个地级市,三四线城市新增用户占比超过65%,放款规模超过130亿元。以河北邯郸为例,结合当地36个县域产业特色集群的产业特点,乐信普惠线下团队选择产业集聚度高、产业多样、配套下沉产业多样的县域作为核心目标区域,制定“以线带面,重点突破”的业务发展方针,为众多乡镇企业提供服务。

### 案例 助力阳东区农村电商产业园项目建设

2022年6月29日,在“6·30”广东扶贫济困日来临之际,广东省通信管理局举办庆祝建党101周年暨“扶贫济困日”活动。活动当天,省通信管理局及中国电信股份有限公司广东分公司驻大八镇帮扶工作队为扎实推进扶贫济困日“万企兴万村”行动,携手深圳、广州、上海三地共9家信息通信行业爱心企业进行资金募集。乐信公益基金会资助广东省通信管理局对口帮扶的阳江市阳东区大八镇乡村振兴大八镇“阳东区农村电商产业园”项目建设。



## 环境责任： 低碳运营, 探路绿色发展

我们积极应对气候变化带来的机遇与挑战, 依托于金融科技的优势, 持续采取有力措施, 减少温室气体的排放, 推进“双碳”减排。我们在呵护环境的道路上努力探索, 用创新的方式培育绿色环保的健康理念, 深化绿色低碳的运营实践, 助力人与自然的和谐相处。



## 应对气候变化

随着国家“3060”双碳目标的提出，节能提效已成为企业绿色转型的重点。乐信制定《职场能耗管控措施》，积极开展运营减排行动，不断优化制冷、照明等设备，减少办公场所的外购电力使用。目前，乐信的办公场所已100%实现LED照明，制冷设备均使用水冷中央空调制冷。报告期内，乐信立足数字化运营策略，结合数据变量及时通过策略调整、现场管控等方式，达成了能耗成本4%的降低。

### 案例 营造低碳办公环境

乐信配置安保人员对每层办公楼进行巡视，及时关闭无人区照明、空调和个人电器的使用；夜间关闭各楼层饮水机和公共区域照明设备。报告期内，乐信办公区域的电力能耗使用同比2021年降幅达6%。



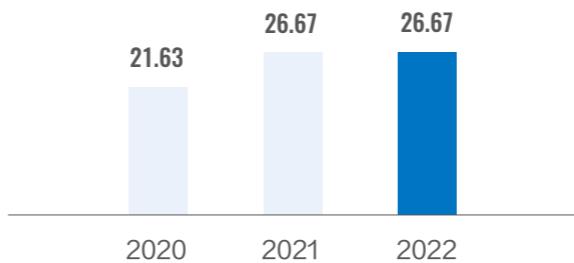
### 案例 持续提升可持续的云计算能力

报告期内，乐信持续提升云计算能力的可持续性，通过多种技术的叠加，在支撑业务流量增长的同时，节省了能源消耗。

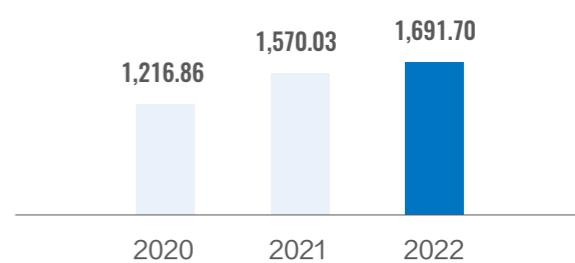


报告期内，我们对公司2020-2022年的温室气体排放清单进行系统梳理，有效识别公司主要温室气体排放源，及时制定有效的减排措施。

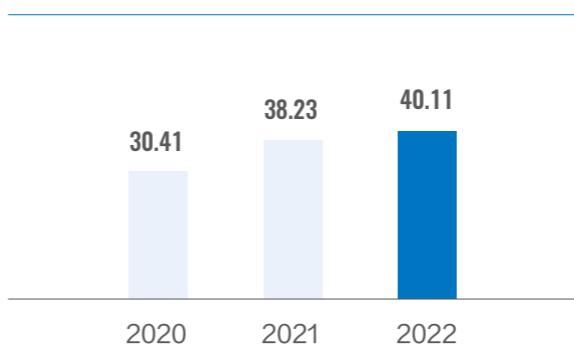
范围一：直接温室气体排放(吨二氧化碳当量)



范围二：间接温室气体排放(吨二氧化碳当量)



单位面积平均间接温室气体排放(千克二氧化碳当量/平方米)



乐信在运营层面的温室气体排放主要来自于7处办公场所运营相关的能源消耗，我们将遵循内部优先的原则，坚持自身运营的绿色低碳，多措并举，逐步推进乐信应对气候变化策略的升级。我们将逐步完善内部碳排放管理机制的建设，摸清自身碳排放数据基础，为未来纳入碳排放权交易体系做好充足的准备。同时，我们也将积极评估参与或投资林业碳汇等绿色减排项目的可行性，积极跟踪国家碳排放权交易体系的进展，以金融的力量，助力国家双碳目标的实现。

提升能源使用效率



乐信计划在减少公务用车（燃油使用）的同时，持续优化办公场所的用电效率。我们将细项分析办公运营各个环节的用电情况，有针对性地制定节能方案和实施计划，同时推进员工低碳行为观念的引导。另外，乐信的新办公大楼也将坚持可持续发展原则，致力于建筑达到绿建二星、LEED金级标准。

可再生能源使用



乐信计划通过购买绿电、绿证和投资可再生能源发电设施的方式，逐步增加可再生能源的所占比例。该部分的绿色投资将在提升能源使用效率的减排基础上，抵消在运营过程中无法避免的温室气体排放，最终帮助乐信实现自身运营层面的碳中和。

## 践行绿色运营

2022年，电商业务整体月均下单

**1,373** 单

回收成功订单

**132** 单

其中以旧换新订单占比

**87** %

结合物流供应商公开披露数据与双方业务开展情况，通过与积极开展可持续行动的物流供应商开展合作，乐信约减碳排放

**9** 吨

乐信严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等运营所在地法律法规，通过绿色装修、废弃物管理、绿色理念宣传等途径，切实将可持续理念融入企业运营，努力减少对环境的影响。

### 打造绿色电商

基于乐信电商平台优势，我们在不断提升自身运营可持续性的同时，将循环经济理念嵌入自营二手商品交易业务，带动更多消费者参与其中。



乐信积极推动商品包装的简化与循环利用，开发订单合并功能，针对同一用户的多件商品进行打包发出，减少包装材料使用。



乐信采用碳排放较低的物流供应商。报告期内，在原有顺丰物流的基础上，新增京东物流。在保障产品运输质量的同时，减少产品下游运输过程的碳排放。



乐信对回收网页链路进行优化改造以增强曝光，同时突出服务便捷性与补贴折扣优势，引导消费者回收、购新。

## 废弃物管理

在废弃物管理方面，乐信积极响应《深圳市生活垃圾分类管理条例》等规定，将废弃物分为“可回收垃圾”“厨余垃圾”“其他垃圾”及“有害垃圾”，引导员工正确投放，并交由有资质的第三方进行统一处理。针对有害垃圾，我们在公司前台设置电池回收盒，并主动提醒员工废弃电池的有效回收，禁止随意丢弃。



## 水资源管理

在水资源管理方面，乐信高度重视水资源的节约使用，在各层办公楼配置了保洁员，在用餐期间关注员工洗碗等用水情况，适时引导员工节约用水。同时，我们在茶水间等区域均张贴节约用水的温馨提示，帮助员工养成绿色办公的良好习惯。

## 绿色公益在行动

乐信积极开展绿色公益行动，投身荒漠化防治事业，希望通过固沙植树，让荒漠不再蔓延。2020年，乐信公益基金会与北京市企业家环保基金会携手，共同支持治沙英雄王银吉的荒漠化防治工作，认领近600亩荒漠，预计将种植超44,000棵花棒树。

乐信公益基金会在分期乐同步上线“荒漠守护者”公益产品，用户在完成线上任务后，就会获得一颗以其名义种植的树苗。截至目前，已有超过30万名用户参与其中。



## 附录 1：关键绩效指标

### 经营关键绩效

关键绩效指标	单位	2022年
营业收入	亿元	98.66
促成借款总额	亿元	2,050
注册用户数量	亿人	1.89
逾期率	%	2.5

### 环境关键绩效

关键绩效指标	单位	2022年	2021年	2020年
<b>能源管理</b>				
汽油	升	11,845	11,846	9,605
外购电力	兆瓦时	2,966.33	2,702.28	2,094.42
直接能耗	兆瓦时	109.08	109.09	88.45
间接能耗	兆瓦时	2,966.33	2,702.28	2,094.42
综合能耗	兆瓦时	3,075.41	2,811.37	2,182.87
能耗密度	千瓦时 / 平方米	72.91	68.46	54.54
<b>温室气体排放</b>				
直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	26.67	26.67	21.63
间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,691.70	1,570.03	1,216.86
排放密度	千克二氧化碳当量 / 平方米	40.11	38.23	30.41
<b>水资源管理</b>				
市政用水	立方米	22,768.19	17,422.14	15,455.23
桶装水	立方米	728.81	560.00	497.47
<b>废弃物管理</b>				
办公废弃物	吨	201.51	183.89	167.47
危险废弃物	吨	0.03	0.04	0.04

#### 环境关键绩效说明：

- 环境数据的收集时间覆盖 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。环境数据的收集范围为乐信全国 7 处办公区域，包括深圳总部、北京办公室、武汉办公室、南昌办公室、长沙办公室、上海办公室和吉安办公室。
- 环境数据的密度计算使用年数据总量除以公司对应年度的办公面积，以平方米计。
- 温室气体排放（范围一）主要来源为汽油，温室气体排放量（范围二）来自外购电力。温室气体排放量的计算参照中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。
- 直接能源类型主要为汽油，间接能源类型主要为外购电力。能源消耗量的计算参照中华人民共和国国家标准《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。

### 社会关键绩效

关键绩效指标	单位	2022年
<b>雇佣概况</b>		
员工总数	人	3,872
<b>员工结构</b>		
按性别划分	男性员工	人 2,624
	女性员工	人 1,248
按职级划分	高级管理层	人 37
	中级管理层	人 113
	初级管理层	人 184
	普通员工	人 3,538
按年龄划分	29 岁及以下	人 1,492
	30-50 岁	人 2,375
	51 岁及以上	人 5
按地区划分	华北地区	人 304
	华东地区	人 1,032
	东北地区	人 59
	华中地区	人 469
	华南地区	人 1,654
	西南地区	人 222
	西北地区	人 132
<b>员工多元化</b>		
残障人士	人	15
少数民族	人	128
所有管理职级女性员工	人	98
初级管理职级女性员工	人	51
高级管理职级女性员工	人	13
创收部门中女性管理职级员工	人	74
STEM 相关职位的女性员工	人	94
<b>员工绩效评估与发展考核</b>		
定期接受绩效评估和职业发展考核的员工百分比	%	100
<b>员工培训与发展</b>		
员工人均培训花费	元	3,199
员工人均受训时长	小时	32

关键绩效指标		单位	2022年		
按性别划分	男性员工受训人数	人	2,992		
	男性员工平均受训时长	小时	24		
	女性员工受训人数	人	973		
	女性员工平均受训时长	小时	8		
按年龄划分	29岁及以下受训人数	人	2,843		
	29岁及以下平均受训时长	小时	25		
	30-50岁受训人数	人	1,121		
	30-50岁平均受训时长	小时	48		
	51岁及以上受训人数	人	1		
	51岁及以上平均受训时长	小时	4.35		
按职级划分	普通员工受训人数	人	3,346		
	普通员工平均受训时长	小时	25.13		
	初级管理层受训人数	人	411		
	初级管理层平均受训时长	小时	37.10		
	中级管理层受训人数	人	174		
	中级管理层平均受训时长	小时	60.30		
	高级管理层受训人数	人	34		
	高级管理层平均受训时长	小时	4.35		
乐信大学相关信息					
2022年授课分享总时长		小时	1,290		
授课覆盖人次		人次	6,778		
培养萌新小乐人数		人	3,209		
任命专业讲师		人	34		
合格导师		人	972		

关键绩效指标		单位	2022年	2021年	2020年	2019年
员工流失率						
	总员工流失率	%	58.93	56.74	46.20	37.71
按性别划分	男性员工	%	43.89	43.44	34.55	28.65
	女性员工	%	15.04	13.30	11.65	9.06
按年龄划分	29岁及以下	%	25.83	26.93	21.60	15.66
	30-50岁	%	33.09	29.80	24.58	22.03
	51岁及以上	%	0.02	0.01	0.02	0.02
按职级划分	高级管理层	%	0.11	0.08	0.08	0.04
	中级管理层	%	0.59	0.18	0.38	0.46
	初级管理层	%	0.46	0.27	0.53	0.21
	普通员工	%	57.78	56.21	45.21	37.00
员工自愿流失率						
	总员工自愿流失率	%	50.74	42.91	34.42	22.76
按性别划分	男性员工	%	38.08	32.10	25.52	16.31
	女性员工	%	12.66	10.81	8.90	6.45
按年龄划分	29岁及以下	%	22.94	19.92	17.29	9.08
	30-50岁	%	27.79	22.98	17.13	13.66
	51岁及以上	%	0.01	0.01	0.00	0.02
按职级划分	高级管理层	%	0.03	0.06	0.05	0.04
	中级管理层	%	0.09	0.16	0.25	0.33
	初级管理层	%	0.07	0.26	0.48	0.17
	普通员工	%	50.55	42.43	33.64	22.22
员工职业健康与安全						
	因工亡故人数	人	0	0	0	0
	员工总缺勤天数	天	16,757	12,424	12,362	10,391.5
	员工工伤事件数	件	8	2	3	1

#### 社会关键绩效说明:

- 创收部门中女性管理职级员工：不包括HR、IT、法律、行政等支持型部门。
- 总员工流失率：包括自愿与企业裁员等非员工自愿离职情况。
- 员工自愿流失率：包括辞职、退休、提前退休等员工自愿离职情况。
- 员工总缺勤天数：包括因工伤损失工作日数，因感冒、发烧等轻微疾病造成的个人病假，以及未知原因的个人事假。

关键绩效指标		单位	2022年	2021年	2020年	2019年
新员工招聘						
	员工总数	人	5,777	5,929	3,055	5,397
按性别划分	男性员工	人	4,261	4,484	2,263	3,736
	女性员工	人	1,516	1,445	792	1,661
按年龄划分	29岁及以下	人	2,580	2,633	1,614	3,268
	30-50岁	人	3,195	3,294	1,440	2,127
	51岁及以上	人	2	2	1	2
按职级划分	高级管理层	人	10	16	3	3
	中级管理层	人	33	45	27	20
	初级管理层	人	21	35	23	10
	普通员工	人	5,713	5,833	3,002	5,364
	员工平均招聘成本	元 / 人	14,111.44	11,448.40	8,959.88	5,458.66

## 附录 2: GRI 内容索引

<b>使用说明</b>	乐信在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
<b>使用的 GRI 1</b>	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	章节索引	页码索引
<b>GRI 2: 一般披露 2021</b>			
<b>组织及其报告做法</b>			
2-1 组织详细情况	公司概况	P5	
2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告	P2	
2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告	P2	
2-4 信息重述	环境关键绩效	P53	
<b>活动和工作者</b>			
2-6 活动、价值链和其他业务关系	公司概况	P5	
2-7 员工	保障员工权益 社会关键绩效	P37 P54-56	
<b>管治</b>			
2-9 管治架构和组成	完善公司治理	P31	
2-10 最高管治机构的提名和遴选	完善公司治理	P31	
2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	完善公司治理	P31	
2-13 为管理影响的责任授权	完善公司治理	P31	
2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理	P7	
2-16 重要关切问题的沟通	ESG 管理	P9-10	
<b>战略、政策和实践</b>			
2-22 关于可持续发展战略的声明	ESG 管理	P7-8	
2-25 补救负面影响的程序	合规与商业道德	P31-33	
2-26 寻求建议和提出关切的机制	合规与商业道德	P31-33	
2-27 遵守法律法规	报告期内，乐信未发生重大违规事例，未因违规而导致罚款或非经济处罚。		
<b>利益相关方参与</b>			
2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通	P9	
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>			
3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题管理	P10	
3-2 实质性议题清单	实质性议题管理	P10	

GRI 标准	披露项	章节索引	页码索引		
<b>经济</b>					
<b>GRI 201: 经济绩效 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	公司概况	P5			
201-1 直接产生和分配的经济价值	公司概况 经营关键绩效	P5 P53			
<b>GRI 203: 间接经济影响 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	社区责任：乐享成果，信达共益未来	P41-46			
203-1 基础设施投资和支持性服务	社区责任：乐享成果，信达共益未来	P41-46			
203-2 重大间接经济影响	社区责任：乐享成果，信达共益未来	P41-46			
<b>GRI 204: 采购实践 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	合规与商业道德	P31-33			
<b>GRI 205: 反腐败 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	合规与商业道德	P31-33			
205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	合规与商业道德	P31-33			
205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	报告期内，乐信未发现贪污贿赂、利益冲突、内幕交易等违规行为。				
<b>GRI 206: 反竞争行为 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	合规与商业道德	P31-33			
206-1 反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	报告期内，乐信未发现贪污贿赂、利益冲突、内幕交易等违规行为。				
<b>环境</b>					
<b>GRI 302: 能源 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	应对气候变化 践行绿色运营	P49-50 P51-52			
302-1 组织内部的能源消耗量	环境关键绩效	P53			
302-3 能源强度	环境关键绩效	P53			
302-4 降低能源消耗量	应对气候变化	P49			
302-5 降低产品和服务的能源需求量	应对气候变化 践行绿色运营	P49 P51			
<b>GRI 303: 水资源和污水 2018</b>					
3-3 实质性议题的管理	践行绿色运营	P52			
303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色运营	P52			
303-3 取水	环境关键绩效	P53			
<b>GRI 305: 排放 2016</b>					
3-3 实质性议题的管理	应对气候变化	P49-50			
305-1 直接（范围 1）温室气体排放	环境关键绩效	P53			
305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	环境关键绩效	P53			
305-4 温室气体排放强度	环境关键绩效	P53			
305-5 温室气体减排量	应对气候变化	P49			

GRI 标准	披露项	章节索引	页码索引
<b>GRI 306: 废弃物 2020</b>			
3-3	实质性议题的管理	践行绿色运营	P52
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营	P52
306-2	废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营	P52
306-3	产生的废弃物	环境关键绩效	P53
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	践行绿色运营	P51
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	践行绿色运营	P51
<b>社会</b>			
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	社会关键绩效	P55-56
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	丰富员工福利	P40
<b>GRI 402: 劳资关系 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>			
3-3	实质性议题的管理	丰富员工福利	P40
403-3	职业健康服务	丰富员工福利	P40
403-6	促进工作者健康	丰富员工福利	P40
403-9	工伤	社会关键绩效	P56
403-10	工作相关的健康问题	社会关键绩效	P56
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	携手员工成长	P38-39
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	社会关键绩效	P54-55
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	携手员工成长	P38-39
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	社会关键绩效	P54
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益 社会关键绩效	P37 P54
<b>GRI 406: 反歧视 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
<b>GRI 408: 童工 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	保障员工权益	P37
<b>GRI 413: 当地社区 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	社区责任：乐享成果，信达共益未来	P41-46
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社区责任：乐享成果，信达共益未来	P41-46

GRI 标准	披露项	章节索引	页码索引
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	合规与商业道德	P31-33
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	合规与商业道德	P31-33
<b>GRI 417: 营销与标识 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	规范服务	P18
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	规范服务	P18
<b>GRI 418: 客户隐私 2016</b>			
3-3	实质性议题的管理	数据安全保护	P16-18
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	报告期内，乐信涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉数量为 0。	

LEX)N 乐信

地址: 广东省深圳市南山区科技园科苑南路3099号中国储能大厦23-27层

网址: [www.lexin.com](http://www.lexin.com)