

陆金所控股
LUFAX

联交所股份代号： 6623

纽交所股票代码： LU

2025 年度
环境、社会
及管治报告

目錄

報告開篇 3

關於本報告	3
走進陸金所控股	4
董事長致辭	5
2025 年高光時刻	6
可持續的戰略	8

附錄一： 聯交所《環境、社會及管治報告 守則》內容索引	57
-----------------------------------	----

附錄二： 對聯合國可持續發展目標的響應	61
------------------------	----

附錄三： ESG 量化績效	63
------------------	----

01

更有溫度的金融 12

深耕普惠金融	13
履行社會責任	16

03

更加可靠的金融 28

夯實治理基礎	29
聚力金融消保	40
保障信息安全	46

02

更高效率的金融 19

推進科技賦能	20
優化客戶服務	21
打造優質團隊	24

04

更可持續的金融 51

共創綠色未來	52
共建行業生態	56

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

報告開篇

關於本報告

陸金所控股有限公司（「陸金所控股」、「本公司」和「我們」）欣然發佈 2025 年度環境、社會及管治報告（「本報告」），以概述本公司及所有子公司與分支機構（「本集團」）在環境、社會及管治（「ESG」）的理念、管理、行動及成效。

報告時間

本報告為年度報告，時間覆蓋 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（「報告期」）。為增強報告內容可比性與完整性，部分信息追溯以往或延伸至報告發佈時間。

報告範圍

本報告以陸金所控股為主體，涵蓋旗下各子公司及分支機構。本報告中披露的環境及社會關鍵績效指標（「KPIs」）涵蓋本公司及所有子公司與分支機構。如另有幫助，請以幫助為準。

編製依據

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

數據來源及可靠性保證

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

報告語言

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

報告聲明

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

報告獲取

您可以在陸金所控股有限公司門戶網站主頁的「投資者關係」欄目：<https://ir.lufaxholding.com/> 瀏覽本報告及公司有關可持續發展活動的動態信息。

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

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

走進陸金所控股

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

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



陸金所控股賦能的貸款餘額達

1,838.18

 億元

累計借款人數約達近

2,910.45

 萬

2025 年度 ESG 相關獎項

《21 世紀經濟報道》

21 世紀活力 ESG 社會責任案例

《財聯社》

綠水金山獎

《證券之星》

最具社會責任上市公司獎

《接口新聞》

ESG 先鋒 60 年度綠色金融獎

《金融界》

ESG 踐行卓越案例

《財經》

年度 ESG 實踐先鋒

《投資時報》

2025 綠色公司之星

《新京報》

綠色金融發展優秀案例

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

董事長致辭

尊敬的投資者、合作夥伴、客戶及社會各界同仁：

很榮幸與各利益相關方分享陸金所控股的 2025 年度《環境、社會和管治報告》。2025 年，陸金所控股堅守金融初心與長期主義，將 ESG 理念全面融入戰略佈局、經營管理與價值創造全過程，圍繞更有溫度、更高效率、更加可靠、更可持續的「四更金融」核心導嚮，錨定責任發展底色，平衡商業價值與社會價值，穩步書寫兼具擔當與內涵的可持續發展答卷。

踐行更有溫度的金融，聚焦小微群體、城鄉民生等重點領域，持續打造更有溫度的金融服務模式，降低優質金融服務獲取門檻，助力實體經濟毛細血管活力釋放。積極響應鄉村振興戰略，深耕縣域與鄉村市場，因地製宜探索特色金融幫扶模式，助力鄉村產業培育與民生改善，以多元行動反饋社會，助共同富裕建設。

打造更高效率的金融，以數字能力賦能金融本源。立足實體經濟需求，依托數字化、智能化能力，持續精簡服務流程、優化服務模式、提昇響應效能。聚焦小微民生、基層經營等重點服務場景，打破服務壁壘，簡化服務鏈路，以輕量化、敏捷化的金融供給，提昇金融服務可得性與便捷度。以高效營運提質增效，以科技賦能降本惠民，讓優質金融資源精準觸達多元群體，切實啟動實體經濟微觀活力。

恪守更加可靠的金融，築牢高質量發展治理根基。公司持續優化董事會引領下的 ESG 治理體系，完善多層級協同管理機製，健全全面風控、合規管理與廉潔從業體系。持續強化企業透明度與內控建設，嚴守商業倫理底線，聚焦數據安全、隱私保護與消費者權益保障，以規範治理、審慎經營、合規發展構築長期經營屏障。以穩定有序的治理能力，持續贏得資本市場、客戶與社會的深度信任。

錨定更可持續的金融，縱深推進綠色轉型與長遠佈局。緊扣低碳發展大勢，主動順應生態文明建設訴求，統籌推進自身低碳營運與綠色業務佈局。全面推行綠色辦公、節能降耗等低碳管理舉措，持續降低經營活動環境影響，推動經營發展與生態保護協同共生，夯實永續發展根基。

展望新征程，陸金所控股將持續以更有溫度、更高效、更穩健、更可持續的「四更金融」理念為戰略引領，堅守金融本源以穩健治理守牢發展底線，以高效服務助力實體經濟，以溫情擔當反饋社會民生，以可持續佈局擁抱綠色未來。



陸金所控股有限公司董事長

葉迪奇

2026 年 4 月

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

2025 年高光時刻

更有溫度的金融

深耕普惠金融

累計為

2,910.45 萬名

小微企業主和個人客戶提供全流程借款服務

賦能的貸款餘額約為

1,838.18 億元

消費金融服務已覆蓋全國主要地區，為超過

1,000 萬

客戶提供消費金融服務

其中三線城市及以下用戶

佔比超過

80%

服務鄉村振興

累計服務涉農小微群體

超 **48** 萬



協助農村合作社帶頭人及農創者

近 **300** 位

獲得幫扶資金

超 **1.6** 億元

更高效率的金融

推進科技賦能

「行雲 2.0」通過技術陞級，中大額小微借款申請時長

下降 **20** 分鐘



95% 的用戶可在 **1.3** 小時內獲得借款

截至報告期末，「行雲 2.0」已累計服務客戶 **150.5** 萬



優化客戶服務

積極解答客戶的問詢，2025 年共接獲客戶投訴

1,463 件

客戶萬個賬戶投訴量

4.5 件

客戶投訴響應率 **100%**

打造優質團隊

知鳥平台新開發在線課程

1,000 餘門

開設線下培訓班

6,500 餘次

在線課程全年累計學習人次達 **300** 萬

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

更加可靠的金融

夯實治理基礎

本年度公司開展黨紀教育活動

802 次

廉潔教育活動

530 次

員工反貪腐培訓覆蓋率達

100%

聚力金融消保

累計開展

1,031 場

覆蓋

23.4 萬人次

消費者權益保護培訓

累計開展金融教育活動

1,032 場

覆蓋民眾超

2,546 萬人次



保障信息安全

信息安全系統已全部成功通過 ISO/IEC 27001:

2022 信息安全體系認證，實現業務認證覆蓋率

100%



更可持續的金融

共創綠色未來

截至報告期末，我們已實現與去年同期相比，用電量節約

18.9%

用水量節約

14.7%

溫室氣體排放減少

17.4%



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

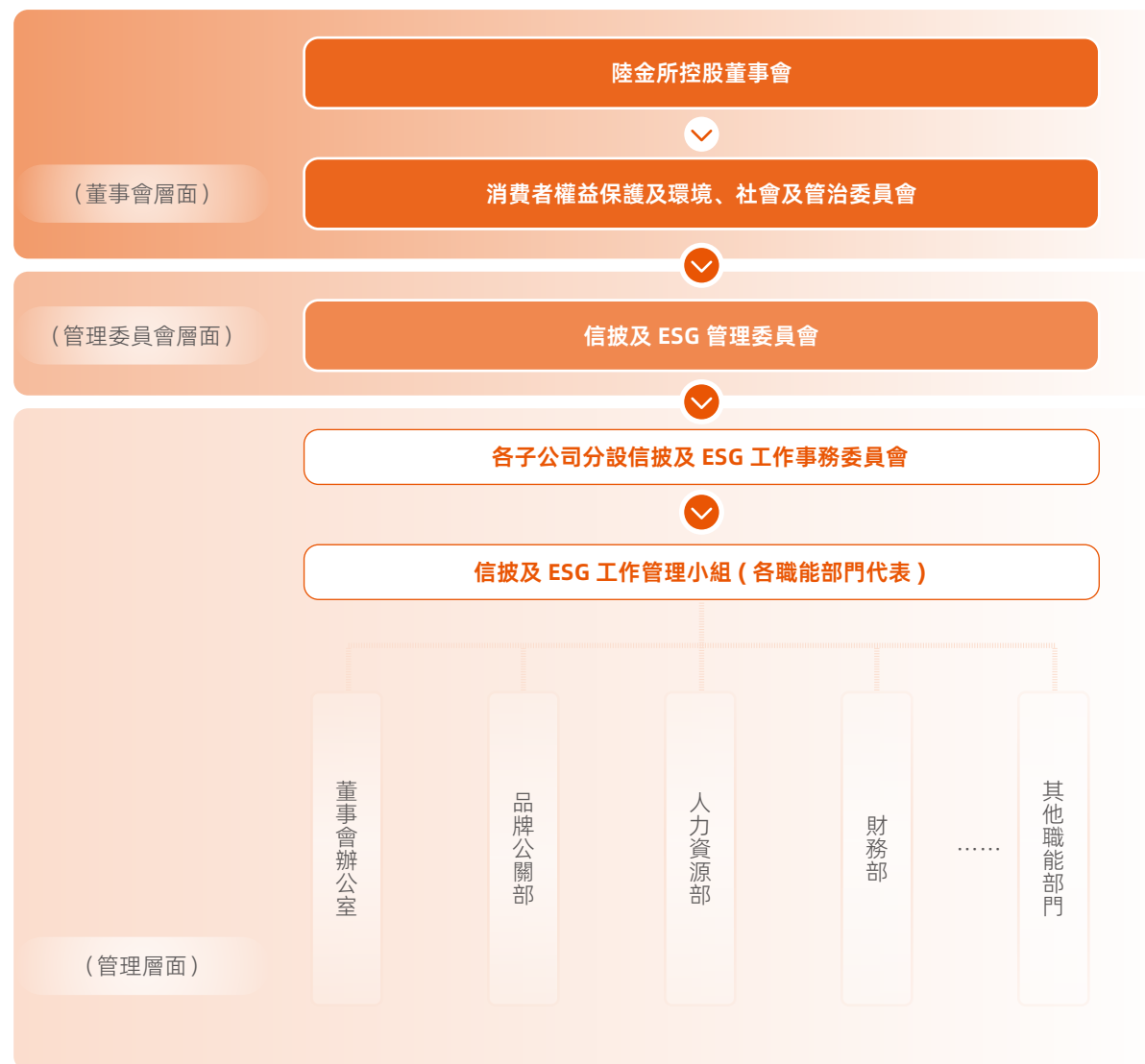
可持續的戰略

董事會聲明

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

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

陸金所控股 ESG 管治架構



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

ESG 管理方針及策略

本集團持續關注全球 ESG 發展趨勢和國內外宏觀經濟形勢變化，積極參與利益相關方溝通，定期結合本公司發展戰略規劃，及時優化調整 ESG 管理方針、策略及內部管理製度，提高 ESG 管理的科學性、系統性和規範性，為公司可持續發展實踐提供製度基礎。我們將 ESG 指標納入高級管理人員的績效評估體系並與其薪酬直接掛鉤，以有效識別與管控 ESG 相關風險，確保公司的 ESG 管治滿足各利益相關方的訴求和期望。

ESG 目標的檢討

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

ESG 報告審議及核准

本報告已詳盡披露陸金所控股在 ESG 相關工作上的管理與實踐進展，由本公司董事會於 2026 年 4 月 27 日審議通過。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

利益相關方溝通

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

利益相關方	關注議題	溝通渠道	利益相關方	關注議題	溝通渠道
政府及監管機構 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息與數據安全 • 金融產品安全與風控 • 負責任營銷 • 合規風險管理 • 商業行為準則 • 企業管治 • 普惠金融 • 鄉村振興 • 廢棄物管理 • 節約能源與資源使用 • 生態保護與修復 • 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> • 提昇信息安全管理 • 日常監督檢查 • 日常匯報溝通 • 合規披露 • 專題調研與會議 • 論壇及交流項目 • 年報和公告 • 帶動就業 • 依法合規經營 • 政策諮詢與落實 	客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息與數據安全 • 金融產品安全與風控 • 客戶服務 • 消費者隱私保護 • 負責任營銷 • 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話服務熱線 • 客戶滿意度調查 • 優化產品與服務質量 • 嚴密保護用戶信息 • 產品滿意度調研與研發
	股東及投資者 	<ul style="list-style-type: none"> • 信息與數據安全 • 金融產品安全與風控 • 科技賦能 • 普惠金融 • 合規風險管理 • 商業行為準則 • 企業管治 		<ul style="list-style-type: none"> • 年報和公告 • 路演及投資者會議 • 研發投入與產品創新 • 分析員電話會議 • 穩健經營 • 公司站點 • 股東週年大會 	供應商及合作夥伴 
傳媒及公益組織 				員工 	
					<ul style="list-style-type: none"> • 年報和公告 • 年度及中期業績發佈會 • 新聞稿及刊物 • 媒體訪問 • 傳媒查詢 • 社區宣傳

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

重要性議題分析

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

本年度，重要性議題判定步驟如下：

01

- ESG 報告指引
- 行業特點
- 市場關注
- 同行議題

02

- 篩選 ESG 議題

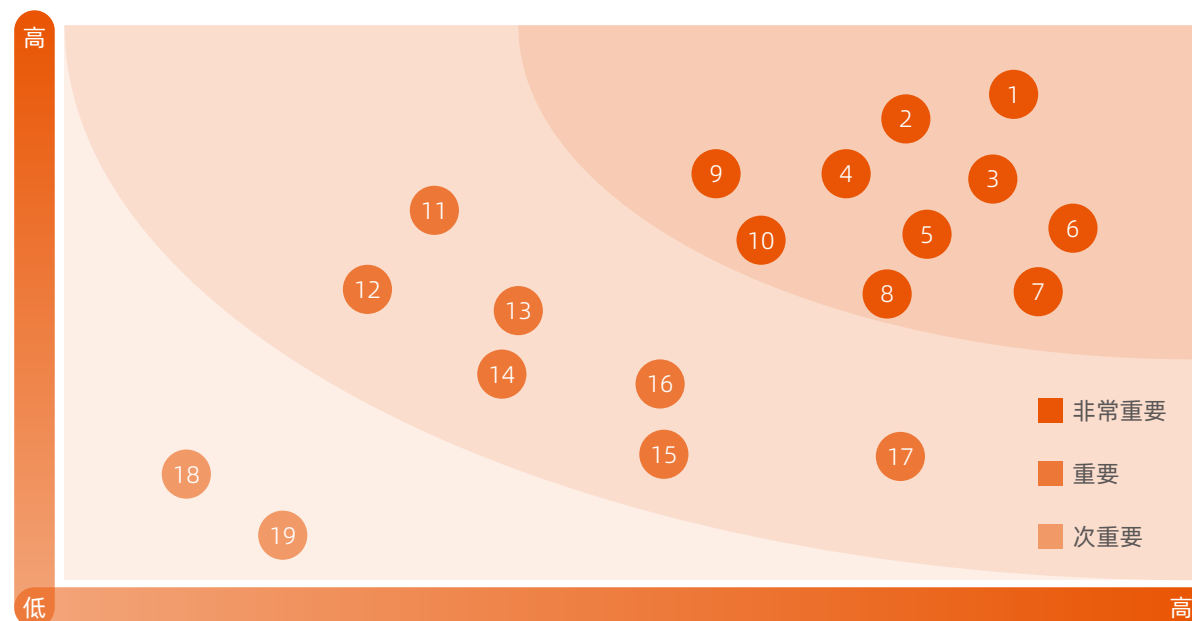
03

- 重要性評估
- 利益相關方溝通

04

- ESG 重要性議題矩陣

ESG 重要性議題矩陣圖



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

01

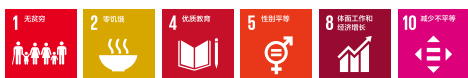
更有溫度的金融

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

亮點績效

- 共為 **2,910.45 萬名** 小微企業主和個人客戶提供全流程借款服務，賦能的貸款餘額約為 **1,838.18 億元**
- 消費金融服務範圍已覆蓋全國主要行政區，為超過 **1,000 萬** 客戶提供消費金融服務，其中三線城市及以下用戶佔比超過 **80%**

本章節響應 SDGs:



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

深耕普惠金融

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

產品體系

2025 年，我們在產品設計、測試和營運監控過程不斷深化融合普惠理念，加大產品創新力度，以持續完善和豐富產品和服務組合。



01 產品設計



在產品設計階段，陸金所控股深入洞察不同客群的資金需求特征，持續優化定價機製，探索多樣化的營銷方案、EPO 設計及靈活還款方式，旨在精準匹配客戶需求，優化產品競爭力及客戶體驗。同時，為了動態適配各區域市場的風險特征，實施差異化產品策略，對經營空間高、風險可控地區，提供更豐富的方案及政策支持；對風險波動較大的地區，及時進行策略調整與風險糾偏，確保業務可持續發展。

02 產品測試



在產品開發與測試階段，陸金所控股構建了全流程、多層級的質量管理體系，涵蓋需求評審、合規性審查、用戶測試及驗收機製，確保產品功能精準落地、合規可靠。開發完成後，實施獨立的用戶驗收測試（「UAT」），完整覆蓋核心及邊緣業務場景，保障系統上線後營運穩定。此外，通過評估流程設計的合理性、功能完整性以及系統響應時效性，持續優化產品性能，致力於為客戶提供高效、流暢、安全的最佳使用體驗。

03 營運監控



為確保產品上線後質量及營運效果，陸金所控股建立了系統化、數據化驅動的營運監控機製，及時追蹤業務關鍵指標，如申請量、轉化率、風險表現等。通過多維度數據分析識別潛在問題，動態評估產品策略的有效性，快速響應市場與用戶行為的變化，推動產品功能的持續優化與疊代陞級，實現「監測-分析-決策-優化」的閉環管理。同時，建立定期檢視機製，對各產品線開展全面複盤，重點評估盈利狀況、風險收益平衡等經營指標，確保產品全生命週期內實現高質量、健康、穩健營運。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

小微金融

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




通過打造全在線的申請、評估、放款工具，讓小微企業主能最快速度拿到低成本資金，有效緩解「融資難」、「融資貴」等問題。




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

截至 2025 年 12 月 31 日

陸金所控股累計為

2,910.45

 萬名

小微企業主和個人客戶提供全流程借款服務

賦能的貸款餘額約為

1,838.18

 億元


「微營貸」產品陞級

針對小微企業主融資需求出現大金額、短期周轉、高經營資金利用率等變化趨勢，陸金所控股充分發揮自身優勢，根據小微融資需求動態變化，持續探索服務小微發展的更優方案進一步深化「微營貸」產品，運用前沿科技技術精準識別小微企業主，通過個人與企業相結合的多維數據實現「零抵押、零擔保」的在線貸款模式，為他們及時提供周轉資金支持。同時，針對多元化的用款需求，我們亦為客戶提供全方位、可定製、可調節的個性化搭配方案，包含營銷類定價、靈活還款方式等。截止報告期末，「微營貸」已累計服務超 6.6 萬人，累計放款 252 億。



無抵押創新解決方案——「優票方案」

為積極響應小微企業主日益增長的融資需求變化，陸金所控股持續深化普惠金融服務創新，推出全新陞級的「優票方案」，專為納稅記錄良好、經營健康的企業主量身打造，致力於提供更高效、靈活、可負擔的數字化融資解決方案。延續陸金所控股在金融科技領域的領先優勢，依托大數據、AI 等前沿科技手段，構建企業主「信用畫像」模型，實現對優質客戶的精準識別與授信支持。截止報告期末，「優票方案」已累計服務超 6,000 人，累計放款 41 億。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



有抵押創新解決方案——「宅速貸」

2025 年，我們面嚮房產持有客戶，創新推出房抵貸綜合解決方案「宅速貸」。針對市場上傳統無抵押產品額度受限、定價偏高的現實難題，新產品依托房產價值授信，有效盤活客戶固定資產，以更低成本、更高額度滿足多元化需求，有效拓寬金融服務覆蓋面。方案以靈活適配為特性，既可滿足日常消費陞級需求，以「更簡材料，更快審批」提昇融資可得性與便捷度；亦可支持經營用途，為小微企業及時注入資金活力。

消費金融

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

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

除技術創新突破外，我們亦致力於打造便捷在線化的服務載體，以支持客戶 7*24 小時隨時隨地的查詢、業務辦理需要，目前已建設完成平安消金 APP、服務公眾號、支付寶、微信小程序等多種在線服務載體，通過靈活的服務模式、綜合化的服務內容、跨載體客戶聯通體驗，為註冊用戶提供多方位服務。此外，我們亦積極響應國家號召，不斷優化產品供給，通過分析消費需求，差異化優惠策略等方式，為廣大客戶群體提供更為優惠、便捷的金融服務。

截至 2025 年 12 月 31 日

消費金融服務已覆蓋全國主要地區，為超過

1,000 萬

客戶提供消費金融服務

其中三線城市及以下用戶佔比超過

80%



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

履行社會責任

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

「金融+」模式

陸金所控股積極響應國家鄉村振興戰略，持續深化多方合作創新。我們依托自身專業優勢，首創「金融+」鄉村多維振興模式，將金融與慈善有機結合，從各群體的核心需求出發，圍繞農村女性發展、產業協同發展模式、傳統文化傳承與商業賦能、綠色社區建設等方面，開展「金融+女性」、「金融+產業」、「金融+文化」及「金融+雙碳」等普惠金融實踐項目。我們深入挖掘鄉土文化、產業協作、非遺傳承，勇於打破鄉村項目固有邊界，助力鄉村女性創業者、合作社帶頭人、小微群體、鄉村產業等的長期融合發展。截至 2025 年 12 月 31 日，陸金所控股累計服務超 48 萬涉農小微群體；協助近 300 位農村合作社帶頭人及農創者獲得幫扶資金超 1.6 億元，直接扶持建文件立卡戶超 800 戶，帶動周邊超 15,000 人，覆蓋 14 個省份、40 個縣域，涵蓋種植業、畜牧業、林業、漁業等多種農業類型。

「金融+女性」

陸金所控股充分發揮金融平台優勢，積極整合社會資源，致力於拓寬鄉村女性的就業渠道，為其就業創業提供金融支持。我們聯合中國婦女發展基金會啟動 2025 年「惠農金」項目，該項目已經連續開展 9 年，於本年度在黑龍江實現 100 萬元「母親創業循環金」的投放，支持當地特色種植項目。同時，我們通過「惠農金」項目為女性創業提供技能培訓、市場引流等多方面的支持，全方位幫助鄉村女性在「家門口」創業就業。

「金融+產業」

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



「產前」經營賦能——創業女性成長賦能培訓

2025 年 10 月，陸金所控股旗下平安融易聯合中國婦女發展基金會，在黑龍江開展「她創業計劃——創業女性成長賦能培訓」公益行動，吸引全省百餘位女企業家、新興行業帶頭人及城鄉小微創業女性參與。培訓活動涵蓋政策解讀、創業指導、數字化應用等豐富課程，助力女性創業者們搭建兼具理論性和實用性的知識體系。本次培訓與平安融易「小微金融素養賦能計劃」公益行動有機銜接，來自平安融易的志願者作為培訓講師，圍繞小微經營者金融權益保護及金融風險防範開展專題授課，幫助女性小微創業者提昇金融素養，讓專業金融知識更好適配創業實踐需求。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



「產中」產業造血——平安融易「助農貸」

平安融易河北分公司根據河北省金融局組織的關於金融支持縣域產業發展的專題調研意見，成立了助農專項小組，經過實地調研，在邯鄲市上線「助農貸」。這款量身定製產品為雞澤縣的廣大農戶打開快速融資通道，支持當地特色農業產業擴大生產規模，助力農戶增收致富。平安融易河北分公司助農專項小組前往雞澤縣各個村鎮，現場為當地有融資需求的農戶答疑解惑，提供專業融資服務。截至 2025 年底，「助農貸」已覆蓋曹莊鎮、小寨鎮等 7 個鄉鎮，北硯池村、北趙寨村等 45 個鄉村，幫助村民獲得 643 萬資金支持。



「產後」產銷賦能——甘肅臨洮助農公益直播

2025 年 8 月，平安融易開展助農公益直播活動，助力臨洮百合特色農產品推廣。活動以「金融 + 電商」模式打通產銷鏈路，直接帶動農戶增收，提昇「甘味」品牌影響力，探索「以消促產、金融賦能」的可持續助農路徑。公益直播共吸引 6.5 萬人次觀看，最高同時在線人數達到 1 萬人，實現銷售帶貨超 46 萬元。



「金融 + 文化」

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

2015 年至今，陸金所控股以硬件維護、課程支教、遠程培訓、夏令營、獎學獎教金等幫扶舉措，打造了教育公益「五大工程」，實現教育公益行動的疊代陞級。



平安希望小學

2025 年 10 月，陸金所控股旗下平安融易湖北分公司前往黃梅縣平安希望小學開展為期一個月的支教活動，並結合學校實際需求及學生實際情況，捐贈體育器材、生活物資等物品，用於進一步提昇學校的教學條件、辦公條件。平安融易已經連續三年對該所學校開展針對性幫扶，依托平安的公益力量，學校教學條件持續豐富完善，效果顯著。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

「金融+雙碳」

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



「美麗行動」淨灘活動

自 2021 年 5 月「美麗行動」啟動以來，陸金所控股號召員工志願者，並與社區、公益機構等組織共同開展淨灘活動，通過清理失序垃圾，為打造乾淨整潔的社區環境貢獻力量。本年度，陸金所控股總部及下屬各機構開展了超 40 場公益活動，參與員工志願者近 300 人次，身體力行保護當地生態環境。



公益參與及投入

陸金所控股自發組織平安志願者協會 - 陸金所控股分會公益隊伍，以平安集團「三村暉」公益平台為依托，著力於產業幫扶、應急響應、教育捐贈、健康關懷等重點關注的公益領域，積極投身各類社會實踐及志願者服務活動，關注民生需求，精準幫扶社會弱勢群體。2025 年，陸金所控股累計開展各項公益活動 107 場。

截至 2025 年 12 月 31 日

陸金所控股志願者協會在全國各地的城市社區和鄉村，已累計開展公益活動

超 **510** 項

本公司在平安集團「三村暉」平台註冊人數達

19,808 人

累計志願者服務時長

超 **6,200** 小時



02

更高效率的金融

陸金所控股憑借領先的金融佈局，不斷通過強化科技創新，提昇金融服務效率、優化客戶服務流程，降低小微企業融資成本，持續打造高效的金融服務和科技品牌。同時，我們深知優秀的人才隊伍是保障營運效率和服務質量的基石。我們尊重員工權益，不斷完善培訓與晉昇體系，致力於建設優秀的人才隊伍。

亮點績效

- 「行雲 2.0」通過技術陞級，使中大額小微借款申請時長進一步下降 **20 分鐘**，**95%** 的用戶可在 **1.3 小時** 內獲得借款，極大提昇用戶的借款體驗及使用效率
- 積極解答客戶的問詢，2025 年共接獲 **1,463 件** 客戶投訴，客戶萬個賬戶投訴量 **4.5 件**，客戶投訴響應率 **100%**
- 知鳥平台新開發在線課程 **1,000 餘門**，開設線下培訓班 **6,500 餘次**，在線課程全年累計學習人次達 **300 萬**

本章節響應 SDGs:



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

推進科技賦能

陸金所控股憑借領先的科技佈局與多年積累的營運經驗，靈活運用「人工智能、大數據、區塊鏈」三大核心技術賦能業務，不斷提昇金融服務的競爭力。同時，我們致力於將數字化技術運用於業務實踐中，利用數字化工具替代重複性工作，以提昇自身營運效率。此外，我們通過開展知識產權法律倡導、專題培訓等方式加強對自身創新成果的保護。陸金所控股綜合運用 AI、大數據、雲計算等科技技術，推出「無界」行雲 2.0 等解決方案，為不同客戶群體提供定製化、模塊化、智能化、有溫度的金融服務。



有抵押數字化簽約-「無界」

我們以數字化技術為核心，對有抵押貸款簽約辦押流程進行全面優化，支持客戶通過普惠 APP 實現遠程材料上傳、視頻簽約辦押等流程，解決傳統簽約模式流程複雜、客戶需多次到店、簽約人力不足等問題。客戶可實現「免到店」，節省來回奔波成本，簽約時間可提昇 54%，為客戶提供更省時、省心、省錢的服務體驗。報告期間，通過該項目累計放款規模達 86.3 億元，在線流程選擇率高達 67%，同時改善了簽約人力和在線單證管理效率，有效降低兼崗風險，提昇單證管理安全，實現降本增效與合規經營的雙贏。



AI 智能貸款解決方案-「行雲 2.0」

2025 年，陸金所控股亦不斷強化自身數字化轉型，持續優化「行雲 2.0」AI 借款解決方案，以 AI 為核心，對小微融資業務流程進行改造，可實現最少零文字輸入、全程 AI 面對面服務體驗、大幅降低等待時間。「行雲 2.0」通過技術陞級，使中大額小微借款申請時長進一步下降 20 分鐘，95% 的用戶可在 1.3 小時內獲得借款。通過視頻通訊平台、虛擬數字人、智能資金引擎、信用評分模型等 12 大核心技術應用，實現「行雲 2.0」省心、省時、又省錢三方面的陞級。截至報告期末，「行雲」已累計服務客戶 150.5 萬。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

優化客戶服務

陸金所控股秉承以客戶為中心的服務理念，積極構建多元化的溝通渠道以收集客戶意見。我們根據客戶反饋，不斷優化創新產品和服務，並完善投訴處理流程，將提昇客戶滿意度視為公司發展的重要驅動力，致力於為客戶提供卓越的服務和體驗。報告期間，我們共接獲 1,463 件客戶投訴，客戶萬個賬戶投訴量 4.5 件，客戶投訴響應率 100%。

陸金所控股持續推進服務智能化陞級與客戶體驗優化，聚焦客戶真實需求，構建「智能+主動+閉環」的全週期服務體系，全面提昇服務質量與客戶滿意度。



智能服務全面陞級，打造高效便捷的客戶交互體驗

公司全面陞級智能服務能力，重磅推出智能客服 3.0 系統，深度融合 DeepSeek 大模型技術，實現複雜意圖識別與精準應答能力的跨越式提昇。智能解決率提昇至 88%，顯著減少客戶等待與重複溝通；客戶滿意度達 85%，服務響應效率與問題解決質量雙提昇。



構建陪伴式服務體系，實現從「被動響應」到「主動服務」的躍遷

創新推出客戶全週期陪伴式服務模式，針對移動應用（「APP」）、公眾號、企微等渠道斷點客戶實施精準觸達，將被動諮詢轉化為主動服務。2025 年累計服務客戶 388 萬人次，減少客戶進線諮詢 84 萬通，顯著降低服務成本，並重塑客戶體驗。



洞察客戶聲音，驅動服務流程持續優化

建立關鍵觸點客戶聲音常態化監測機製，精準定位 50 餘項核心服務痛點，聯動多部門推動落地 35 項服務優化舉措，實現「發現-反饋-改進-驗證」閉環管理。聚焦客戶還款流程優化，集中攻克支付限額、流程繁瑣、操作困難三大難題，存量客戶還款滿意度提昇至 80%。

本公司針對客戶投訴依法製定《消費投訴管理辦法》，細化投訴分級管理機製、投訴回訪機製和重大投訴應急管理訴求，明確投訴受理、處理、結案和數據採集等環節規範，並細化消費者投訴處理屬地管理原則、告知流程、迴避機製及糾紛調解機製，確保消費者合法權益得到保障。我們提供包括客服熱線、APP、企業微信、微信公眾號等在內的 10 種投訴受理渠道，實現多平台覆蓋，確保客戶投訴能夠得到及時響應與高效處理。為提昇客戶服務體驗，我們設置獨立的客戶投訴處理團隊，在消費投訴受理後，客服人員應在 4 個工作小時內聯繫投訴人，並及時與投訴人溝通和處理案件。在投訴人無法聯繫時，應在辦理期限內保持聯繫頻率 and 對投訴事件的跟蹤。投訴處理應依據案件響應、事件調查、方案製定、協商談判、投訴告知等五個環節開展。客服人員應充分考慮消費投訴事件對社會穩定、對公司及平安集團聲譽、對消費者權益保護等各項因素影響，依照相關法律法規、合同約定，公平公正作出處理決定。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

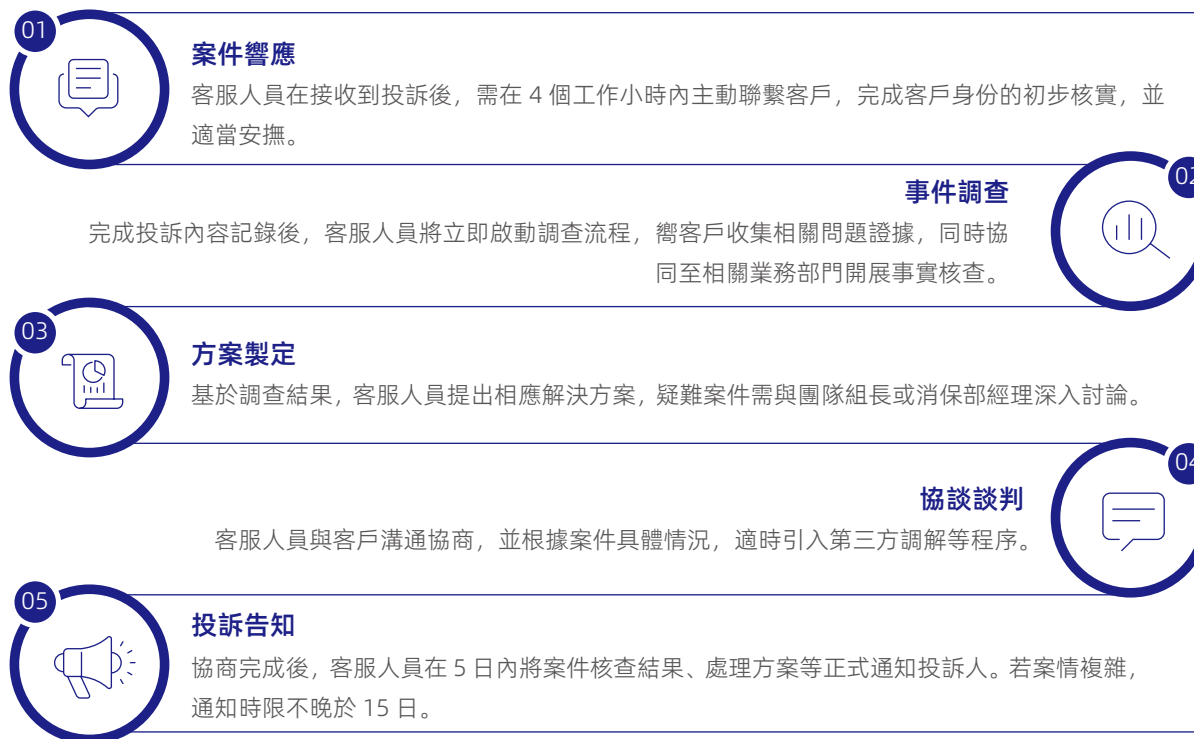
更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

陸金所控股投訴處理流程



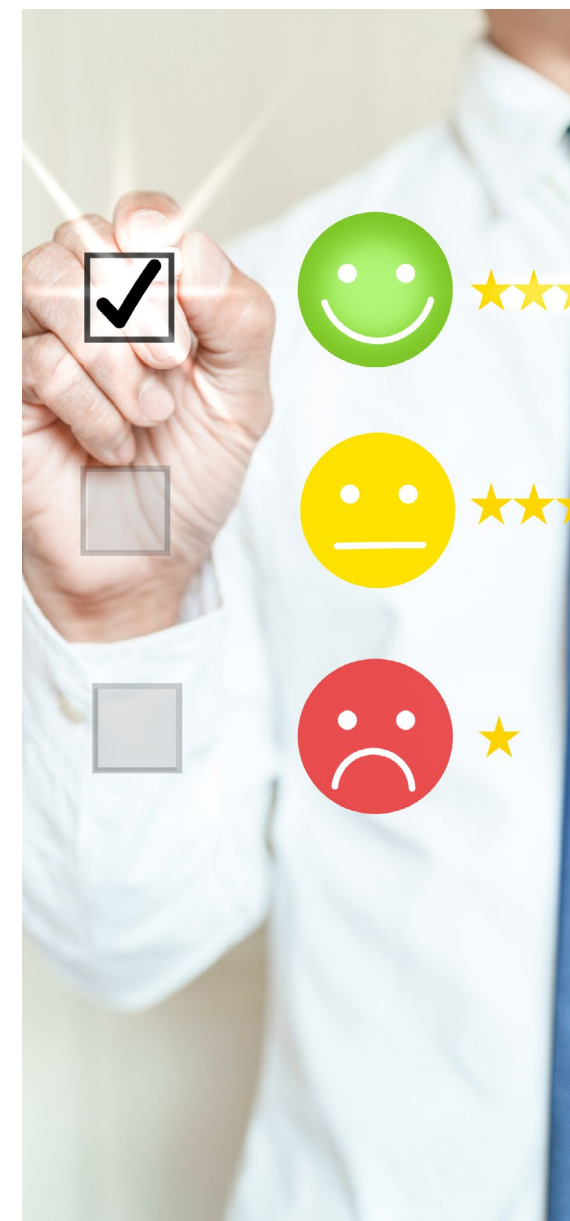
投訴受理渠道

傳統渠道

公司整合人工客服與 AI 智能客服資源，通過客服熱線、官方 APP、企業微信等渠道，提供 7×24 小時「AI + 人工」全天候服務，接通率達 97.18%。客戶滿意度連續三年穩定在 90% 以上，服務效能持續提昇。

智能渠道

智能客服陞級 3.0，通過引入 DeepSeek 大模型技術，提昇複雜意圖識別與解答能力，智能感知客戶情緒，為客戶提供一站式、個性擬人化服務方案，智能客服全年接收客戶諮詢 394 萬人次，智能客服解決率提昇至 88%。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

陸金所控股持續深化客戶體驗管理，依托智能化工具與多維觸點網絡，構建覆蓋客戶全生命週期的滿意度調研體系。通過語音智能客服、APP 智能客服、AI 回訪、企微問卷、公眾號問卷等多種數字化手段，實現客戶聲音的實時洞察、精準分析與閉環優化。2025 年整體客戶滿意度達 85%。

進線諮詢客戶滿意度調研

針對通過電話或 APP 渠道完成服務的客戶，在服務結束後即推送滿意度評價請求，實現「服務閉環 + 體驗反饋」同步完成。對評分「不滿意」客戶自動觸發原因追問機制，定位服務短板，推動整改，確保客戶聲音「件件有響應、事事有落實」。

放款成功客戶滿意度調研

在客戶成功放款後，通過 AI 智能回訪、企微問卷、人工回訪等多形式組合觸達，主動告知借款關鍵信息，同步開展滿意度調研。聚焦客戶對產品、申請流程、銷售服務等維度的真實反饋，識別銷售過程中的潛在合規風險與體驗斷點，前置干預，防患未然。實現從「完成交易」嚮「建立信任」的服務躍遷。

還款成功客戶滿意度調研

針對已還款成功的客戶，開展貸後服務專項調研，深入了解客戶對還款流程的主觀感受。精準識別催收過程中的敏感節點，推動文明催收、柔性溝通機制建設；優化還款提醒策略與渠道偏好匹配，提昇客戶可控感與尊重感。助力構建負責任信貸生態，強化品牌公信力。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

打造優質團隊

陸金所控股將員工視為最珍貴的資源，致力於打造專業、卓越的人才團隊。本公司不斷優化績效評估、晉升機製和培訓體系，鼓勵員工終身學習以實現個人成長和自我價值。作為負責任的僱主，我們為全體員工提供全面的職工福利，並舉辦多元化的文體活動，關心員工身心健康，豐富其生活體驗。我們致力於通過實際行動為員工創造一個和諧的工作環境，並搭建廣闊的職業發展平台。截至 2025 年 12 月 31 日，陸金所控股共有 33,163 名全職員工，其中少數民族員工 1,215 人。



員工招聘與多元化

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

本公司根據崗位性質明確勝任素質標準，我們遵循標準招聘流程並結合「平安人」數字化系統，靈活推進包括測評、面試、筆試等在內的招募錄用流程，對候選人的個人品格、素質、經驗、潛能、價值觀等方面進行全方位的考察和篩選。同時，我們嚴格核查應聘者的背景，堅決不錄用非自願工作者以及法定未成年人，對任何形式的聘用童工和強迫勞動持零容忍態度。報告期間，本公司未發生任何與童工或強製勞工相關的違法事件。

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

員工發展與關懷

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

績效與晉升

陸金所控股基於「戰略驅動、結果導向、內部賽馬」原則，定期開展包含多種評估維度的績效考核，以確保績效和晉升的公平性與合理性。

本公司製定明確的績效管理辦法，每年年初公司員工在「平安人」系統中提交年度工作計劃，涵蓋年度核心 KPI、關鍵工作等內容，並由直線主管作為考核人在系統內審批；新入職員工需在報到三個月內提交年度工作計劃。

經直線主管確認年度工作計劃後，員工需每月初提交上月的月度工作總結，並由考核人對計劃的完成情況進行評價與打分。

每年中及年末，公司將組織綜合績效評估，採用訪談、面試、360° 測評等多元考察方式，對員工的年度績效進行考核，並由排名人在「平安人」系統中錄入綜合績效評估結果。公司將結合考核結果確認晉升名單。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

人才培養

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

潛才培訓項目

中層潛才項目

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

基層潛才項目

聚焦於優秀總部基層、機構及城市客戶服務網點（「城客」）中心總監，發掘並培育基層人才，為機構副手儲備合適的人才資源。

骨幹潛才項目

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

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

新員工培養

為各層級新入職員工針對性打造「在線 + 線下」相結合的培訓體系及專屬培訓課程。課程內容涵蓋戰略文化、通用技能、專業素養等多個方嚮，適配員工入職期間的學習需求。在線體系通過學習平台自動推送，覆蓋全體新入職員工；線下訓練營圍繞崗位需求進行個性化內容補充，提昇適崗能力，助力新入職員工快速適應崗位工作。

領導力專項賦能培訓

建立並不斷健全各層級員工專項賦能培養機制，以公司戰略與業務轉型方嚮為基點，持續夯實梯隊幹部能力建設。為進一步幫助中層管理幹部拓寬宏觀經濟視野，提昇經營管理能力，加深黨政戰略領悟力，陸金所控股聯合北京大學開辦中層幹部能力提昇研修班。邀請行業大咖、專家學者進校授課培訓與研討交流，通過案例分享、政策解讀與企業參訪，助力幹部綜合經營能力的全方位提昇。

特定職業發展培訓計劃

持續健全專業條線培養體系，圍繞銷售、貸後、消保、科技等專業條線，完善人才培養及發展體系，總結內部經驗，持續發展專業講師團隊並引入優質外部課程資源，不斷夯實專業能力與技能，進一步打造專業學習與能力提昇的氛圍。同時我們充分利用在線學習平台知鳥，創新運用 AI 技術與工具，為全體員工提供豐富多元的培訓課程，以強化員工專業技能。本年度，知鳥平台新開發在線課程 1,000 餘門，開設線下培訓班 6,500 餘次，在線課程全年累計學習人次達 300 萬。

為激發全體員工提昇職業技能的積極性，我們製定《員工外部專業考試認證管理方案》，明確規定員工專業資質證書的覆蓋範圍和員工報銷流程，積極鼓勵全體員工獲取與崗位所需職業技能相關的證書，並為符合條件的員工報銷考試費用。該管理辦法所涵蓋的證書類型廣泛，如 CFA、FRM、CPA、PMP 等，能充分滿足員工多樣化的學習需求和職業發展目標。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

薪酬與福利

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

為充分激發員工的工作積極性和創造性，我們不斷優化現有的員工激勵措施，並積極探索創新激勵方式、建立多元激勵機製。對於公司高管及核心員工，我們推出員工持股計劃，通過股票期權和業績股票單元兩種激勵工具，將核心員工績效目標與公司長期發展目標及利益綁定，激勵員工全身心投入工作，並關注與支持公司的長遠發展。通過該計劃，我們已將股權授予 1,200 餘位員工，其中高管佔比 25%，高管授予量佔比 75%，績效授予佔比近 70%。此外，為實現公司穩健營運和風險管控，我們針對高管及風險相關崗位設置獎金遞延機製，對發生違規、嚴重管理失職及重大風險事件的高管，公司有權採取一票否決製遞延激勵。

員工關懷

陸金所控股重視員工健康與福利，我們為員工提供全面的福利保障。除五險一金外，我們為員工購置醫療、重疾、意外、身故等多種保險，並為員工提供充足的健康保障；同時每年定期開展健康體檢，建立員工健康檔案，幫助員工了解自身健康情況、實現員工健康管理。此外，我們還嚮全體員工提供過節費、開工利是、生日津貼、年金等多種福利。同時，我們為工齡 5-10 年的員工額外提供獎勵年假，以反饋其辛勤付出。

豐富的員工福利：

▶ 保險保障

醫療保險、養老保險、工傷保險失業保險、生育保險、補充商業保險

▶ 節日禮品

生日禮物、時令節日禮盒

▶ 員工住房

住房公積金

▶ 健康安全

年度體檢、專業健康諮詢、帶薪病假、建立健康檔案

▶ 員工關懷

婚假、產檢假、產假、陪產假

▶ 休閒娛樂

茶水間、員工俱樂部

▶ 特色活動

節日活動、司慶活動

▶ 專屬福利

餐費補貼、交通補貼、開工利是、交友聯誼會、福利年假、節假日下午茶、節日福利

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

我們致力於構建快樂、和諧的職場氛圍，通過籌辦多元化的員工活動，為員工注入職場活力。陸金所控股工會積極建設運動俱樂部，在各項領域選拔擁有專長的員工加入俱樂部，並參與各項工會體育賽事。此外，我們通過在線打卡、積分互動的方式豐富俱樂部活動形態，做小成本大效應的俱樂部活動。

我們始終秉持「以人為本」的管理理念，將員工的健康與安全置於首位。2025 年，我們構建了全方位、多層次的健康保障體系。在身體健康管理方面，在過往年度全員健康體檢基礎上，優化了預約與提醒機製，進一步提昇了體檢的覆蓋率與便捷性，到檢率提昇至 83%，築牢了疾病「早發現、早診斷、早治療」的防線。同時，為緩解員工日常工作壓力，改善亞健康狀態，公司引入了多樣化的工間舒緩活動，定期組織專業按摩理療服務進企業，開展健康講座、報告解讀，發放健身券，推送員工幫助計劃（「EAP」）心理課程，提前預防健康風險，緩解工作壓力，保障職工以良好狀態投入工作鼓勵員工在繁忙工作中適時放鬆。

我們重視職場安全隱患的排查，完成《職場安全保衛製度》及《值班管理製度》的修訂，規範職場安全管理流程，並定期開展安全生產倡導和職場消防演練及培訓，以提高全體員工的安全意識。2025 年，總部辦公室開展多次安全生產倡導，並加強節假日職場安全檢查，更換臨期滅火器。開展全國消防安全隱患自查自糾專項行動，發現並整改消防安全隱患 199 處。同時，考慮節假期間群眾出行集中、安全風險加大，訴求各單位加強對節假期間的安全工作部署、風險排查及值班訴求，確保了全年零風險事故。

2025 年，我們積極配合物業完成對整體大廈的消防年檢工作；各部門代表積極參與總部職場消防安全講座。總部針對職場內及家庭日常生活中可能存在的火災隱患及補救措施進行倡導，各機構聯合區消防局結合真實職場火災案例進行分析與講解，提高員工對消防安全重視程度、火災應對能力，特別是以各種新能源電池導致的火情如何處置。同事，各機構積極開展消防倡導及演練，全年共開展安全知識倡導 934 次、培訓 120 場、應急演練 79 次，有效提昇各機構員工安全意識及逃生技能。

各機構全年共開展安全知識倡導

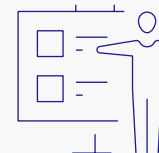
934 次

培訓

120 場

應急演練

79 次



03

更加可靠的金融

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

亮點績效

- 本年度公司開展黨紀教育活動 **802 次**，廉潔教育活動 **530 次**，員工反貪腐培訓覆蓋率達 **100%**
- 累計開展 **1,031 場** 消費者權益保護培訓，覆蓋 **23.4 萬人次**；累計開展金融教育活動 **1,032 場**，覆蓋民眾超 **2,546 萬人次**
- 信息安全管理系統已全部成功通過 ISO/IEC 27001：2022 信息安全管理體系認證，實現 **100%** 業務認證覆蓋率

本章節響應 SDGs：



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

夯實治理基礎

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

企業管治

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

公司深知多元化的董事會結構有助於公司做出更好的決策並推動公司業務的創新和增長。本年度，我們制定並落實《董事會多元化政策》，旨在明確董事會成員多元化的基本原則，以確保董事成員在性別、年齡、技能、文化和教育背景、專業資格、行業經驗等方面多元化並達到適當的平衡，從而提昇董事會運作的有效性與規範性。同時，公司董事會提名與薪酬委員會在評估和甄選潛在董事候選人時，將充分考慮董事會

成員多元化政策訴求，並每年對董事會多元化政策的實施情況進行檢視。截至報告期末，陸金所控股董事會共由 9 名董事組成，其中包括 2 名管理董事、3 名非管理董事（含 1 名女性董事）以及 4 名獨立非管理董事（含 1 名女性董事）。

陸金所控股董事會下設 4 個委員會，即審計委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護及環境、社會及管治委員會、風控及合規委員會，負責特定範疇內的監督、決策建議與諮詢工作。各委員會依據《提名與薪酬委員會章程》、《審計委員會章程》及《商業行為和道德準則》等製度開展工作，並遵循公司的政策和重大戰略方嚮，有效發揮其監督和管理職能，確保公司穩健營運。

陸金所控股董事會

審計委員會

- 主任委員：葉冠榮先生
- 成員：鄭小康先生、李蕙萍女士

提名與薪酬委員會

- 主任委員：葉迪奇先生
- 成員：蔡方方女士、李蕙萍女士

風控及合規委員會

- 主任委員：郭世邦先生
- 成員：鄭小康先生、吉翔先生

消費者權益保護及環境、社會及管治委員會

- 主席：葉迪奇先生
- 成員：郭世邦先生、吉翔先生

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

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

風險管理

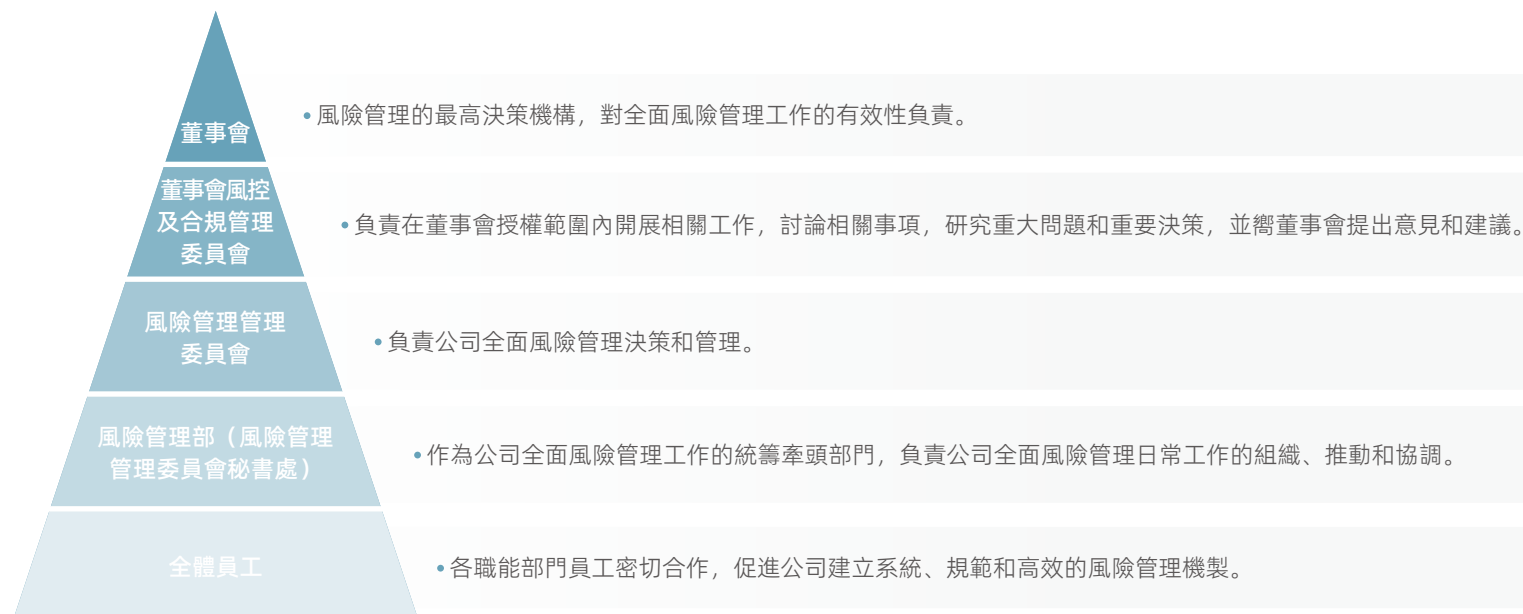
陸金所控股高度重視企業風險管控，不斷完善風險管理製度及流程，並基於公司整體戰略發展目標，以風險治理為基礎，風險量化、監測工具和風險績效考核等為主要手段，將風險管理工作貫徹落實至業務營運中，為公司高質量、穩健發展奠定基礎與保障。

我們更新製定《全面風險管理辦法（2025 版）》，強化全面風險管理體系，明確全面風險管理原則，完善管理機製，提高管理水平，保障公司業務持續穩健發展，並新增《風險管理委員會工作管理辦法》，保證

陸金所控股風險管理委員會在陸金所控股董事會風控及合規管理委員會授權範圍內的有效運作和充分履職。

我們的董事會成員具備豐富的風險管理經驗，可為公司風險管理決策提供具有前瞻性和可操作性的意見。同時，我們在董事會下設董事會風控及合規管理委員會，並於董事會風控及合規管理委員會下設風險管理委員會，由此實現公司全風險、全條線、全業務、全流程以及全人員的全面風險管理。

此外，公司設立首席風險官，擔任公司風險管理委員會主任，對公司全面風險管理成效及風險管控成敗負全責。公司設立各類風險統籌管理職能管理官，對所分管風險的管理體系有效性以及管理情況承擔管理責任。風險管理委員會秘書處設在公司的風險管理部，公司風險管理部作為公司全面風險管理工作的統籌牽頭部門，負責公司全面風險管理日常工作的組織、推動和協調。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

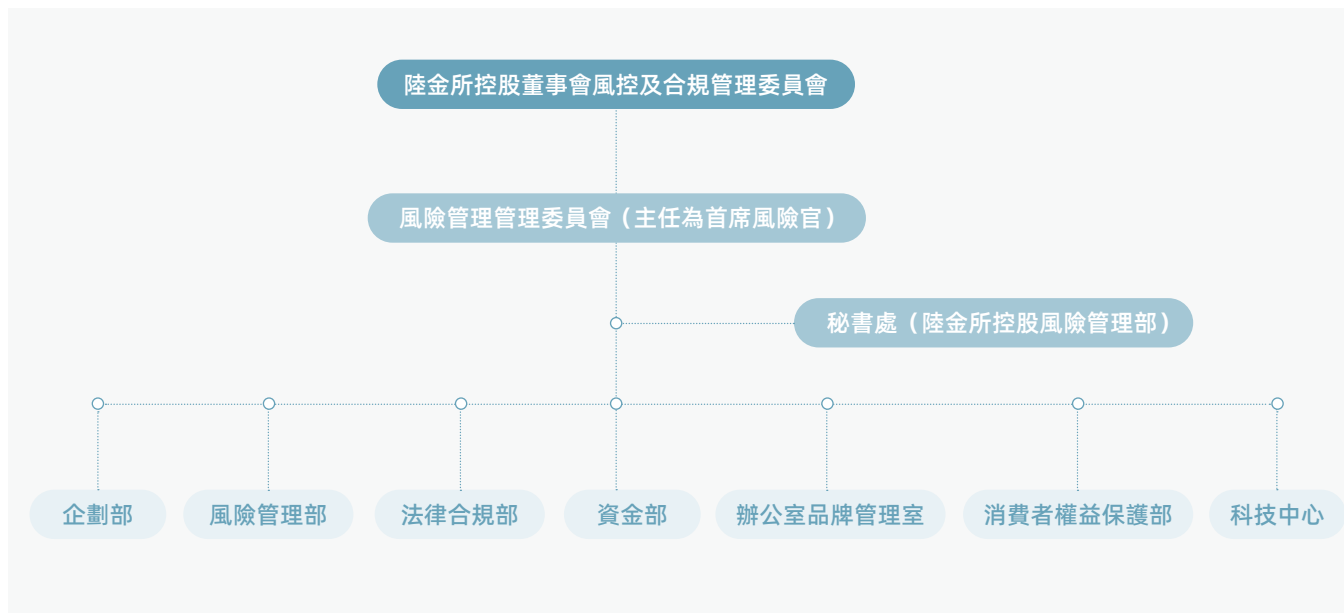
更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



為全面貫徹和落實業務營運中的風險管理工作，明確風險管理職責，公司建立以「三道防線」為中心的風險管理體系，以有效預防和排查潛在風險，確保公司穩健營運和發展。



陸金所控股風險管理「三道防線」

第一道防線

- 由業務部門組成，在業務前端識別、評估、應對、監控與報告風險。

第二道防線

- 由董事會風控及合規管理委員會、公司風險管理委員會和風險管理職能部門組成，綜合協調製定各類風險製度、標準和限額，提出應對建議。

第三道防線

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

本年度，陸金所控股進一步完善全面風險管理體系，將風險劃分為 10 大類，並將其歸屬至相關部門進行專項管理。同時，在風險識別的過程中，我們積極評估 ESG 相關風險，並將其主動納入全面風險管理體系中，如將消費者信息安全及隱私保護納入信息安全風險、將採購及員工相關風險納入操作風險、將反貪腐及反洗錢等納入合規及洗錢風險、將極端氣候可能引發的 IT 災備納入營運風險等。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

陸金所控股全面風險管理體系

全面 風險 管理 體系	戰略 風險	信用 風險	法律 合規 風險	操作 風險	關聯 交易 風險	信息 科技 風險	聲譽 風險	消保 風險	流動性 風險	資本 風險
主要 風險	戰略 風險	信用 風險	法律 合規 風險	操作 風險	關聯 交易 風險	信息 科技 風險	品牌 聲譽 風險	消保 風險	流動性 風險	資本 風險
負責 部門	企劃部	風險管 理部	法律合規風險部			科技 中心	辦公室 品牌管 理室	消費者 權益保 部護部	資金部	



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

同時，為進一步完善業務端風險管理機製，公司製定下列風險管理提昇規劃：

銷售質量管控

- 落實銷售人員貸前「4+4」標準審核工作管理情況，實施銷售行為系統留痕，並通過數據和信息技術實現實時驗證。

風控模型優化

- 加強對高風險客戶的風險識別及評估管理，並通過引入銀行流水等體現借款人現金流狀況的交易類數據豐富客戶標籤，以進一步優化風險模型體系。

反欺詐體系建設

- 建立覆蓋新增賬戶和存量賬戶全端流程的反欺詐管理體系，並通過 20 餘種線索檢測，實現申請賬戶的放款攔截、存量賬戶的早期預警。

房抵地域差異化管理

- 根據各地區房地產市場走勢及房產價值評估情況，建立適應地區經濟發展的差異化風險准入及管控策略，並給予機構不同額度的風險決策授權空間，旨在合理管控信貸風險的同時，充分挖掘經營機會。

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

全員必修課

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

風控交流及研討會

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

風控宣貫

- 通過郵件每週嚮全員發送風控倡導。倡導內容包括風控政策更新、行業風險預警、債券違約風險等。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

商業行為

合規管理

陸金所控股始終秉承合規經營的原則，恪守所在國家及地區有關合規經營、信息保護、職業健康、環境保護等相關法律法規訴求。

陸金所控股合規製度更新及修訂情況



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

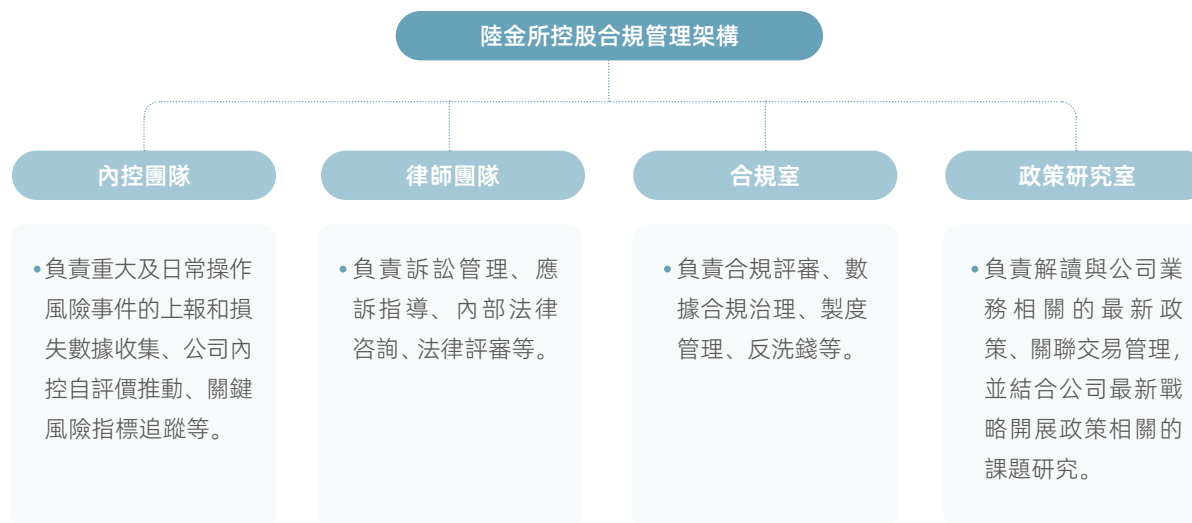
更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

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



此外，我們時刻關注法律法規的更新。報告期間，我們法律合規部政策研究室完成公司業務相關政策解讀 40 項，並針對新政策及時進行公司現狀差距分析、落實整改計劃，並組織驗收整改結果。2025 年，我們對涉及 ESG 相關政策的解讀情況如下：

消費者權益保護相關 4 項

- 金融監管總局《關於髮展消費金融助力提振消費的通知》
- 金融監管總局《關於加強商業銀行互聯網助貸業務管理 提昇金融服務質效的通知》
- 金融監管總局《金融機構消費者權益保護監管評價辦法》
- 人民銀行《關於實施一次性信用修復政策有關安排的通知》

扶持小微企業相關 1 項

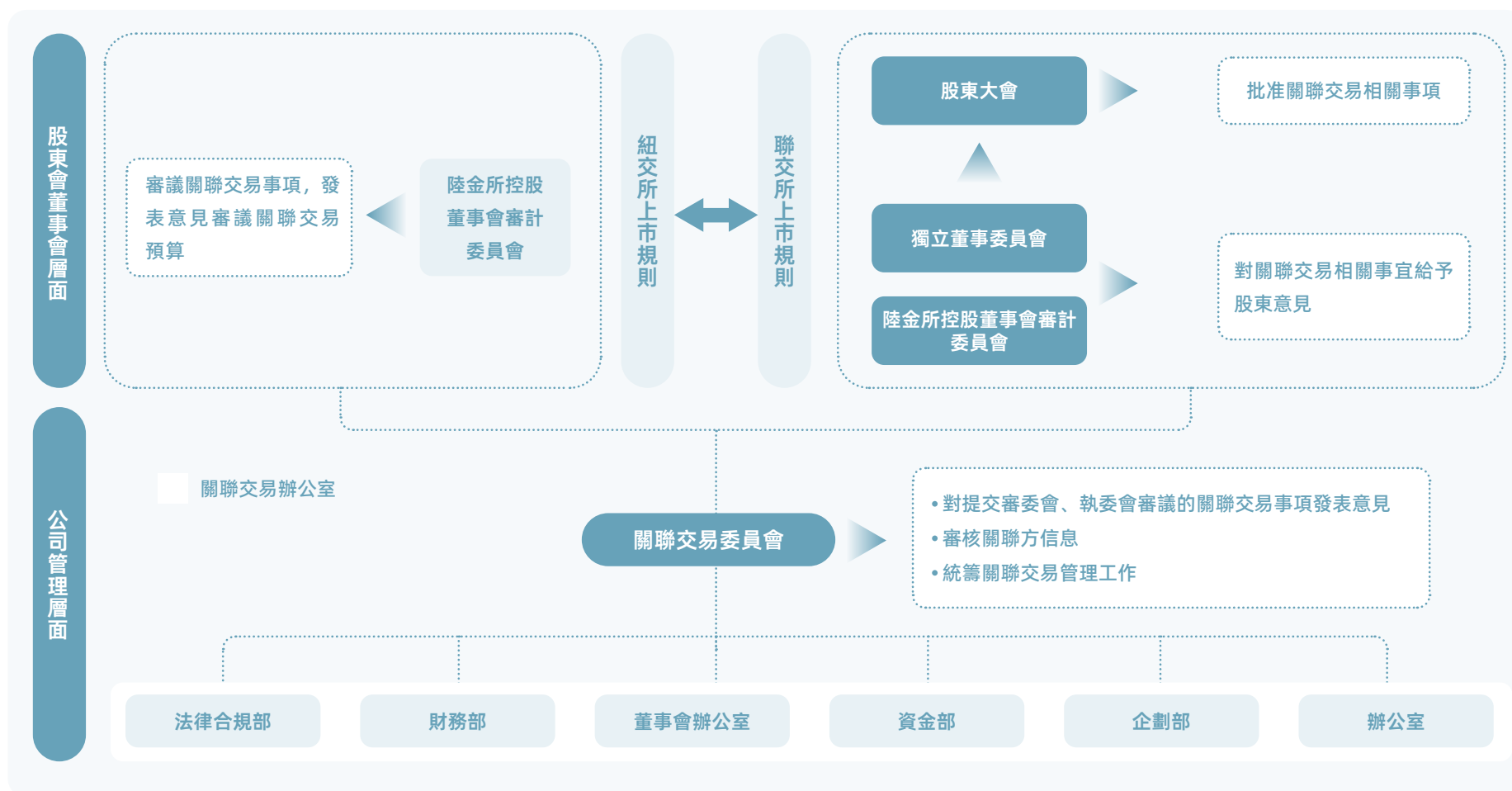
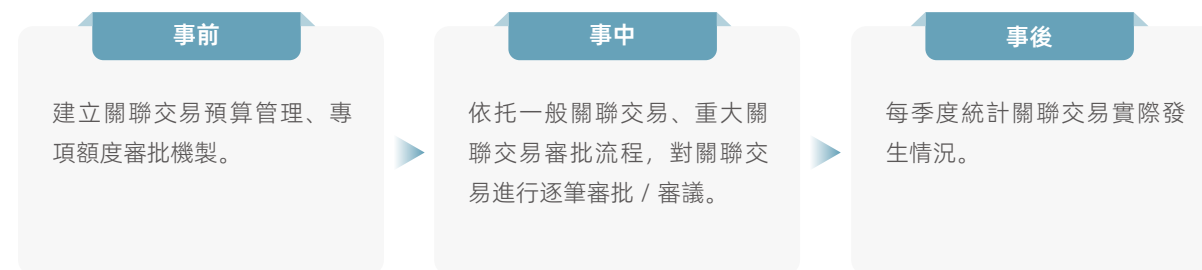
- 金融監管總局《關於做好 2025 年小微企業金融服務工作的通知》

同時，為加強員工合規意識，我們通過在線培訓平台、線下交流會以及定嚮郵件等形式開展多種多樣的合規培訓及宣貫活動。報告期間，陸金所控股共進行 53 期合規倡導、7 期合規培訓，並在 9 月舉辦了主題為「植規於心、化規於行」的合規文化月專項倡導活動，通過專家直播、課程培訓、知識競賽等活動進一步夯實全員合規意識。在合規文化月中，我們聘請了外部知名律師事務所的律師圍繞信貸擔保領域的「個人信息保護、客戶權益保護」等重點問題進行了深入講解。此次直播培訓採用在線線下相結合的形式，總計參與人數達 3,000 餘人。



關聯交易管理

陸金所控股高度重視關聯交易管理，深入貫徹落實法律法規和監管規定。我們建立針對關聯交易事前、事中、事後各階段的管理機製，以確保關聯交易全面有效管理及監控。報告期間，我們共計開展關聯交易委員會會議 5 次，審議議案 16 項。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

商業道德

陸金所控股秉持誠實公正的商業價值觀，由董事會風控及合規委員會對商業道德管理情況進行監管。我們嚴格遵守《中華人民共和國反腐敗法》及《美國反海外腐敗法》等相關營運地適用的法律法規，製定並落實《陸金所控股公司商業行為守則》及《陸金所控股員工商業行為守則》，堅決反對貪腐、賄賂、洗錢等違背商業道德的行為。同時，陸金所控股稽核監察部至少每三年對《陸金所控股有限公司公司商業行為守則》及《陸金所控股有限公司員工商業行為守則》的管理情況開展一次內部審計，並定期嚮董事會審計委員會匯報審計報告，審計範圍覆蓋陸金所控股所有主營業務。

公司商業守則

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

員工商業守則

陸金所控股明確提出「五項規範」¹和「十二項禁止性規範」²，強調「合規底線」及「行為紅線」的訴求，以明確規範員工的商業行為，防範各類違法、違規、違紀行為風險或案件的發生。

反貪腐、反賄賂

公司嚴厲打擊各類商業賄賂腐敗行為，其中包括為謀求競爭優勢或獲取業務機會等任何目的進行商業賄賂。我們製定並落實《清廉金融文化建設管理辦法》及《紅、黃、藍牌處罰規定》，致力於將清廉金融文化建設深入融入公司發展各個領域，進一步強化廉潔監督機製、完善懲處體系。報告期間，我們亦持續完善反貪腐「三道防線」製度體系。

第一道防線

《業務人員基本管理辦法》及《渠道前線人員基本管理辦法》等

第二道防線

《費用管理辦法》及《員工手冊》等

第三道防線

《紅、黃、藍牌處罰規定》及《反腐敗反賄賂行為守則》等

¹ 五項規範包括了保障消費者權益、堅守法律法規、維護商業秘密、廉潔於身、履職於公等維護公司權益的行為準則。

² 十二項禁止性規範包括了刑事犯罪、內幕交易、違規銷售、行賄受賄、以權謀私、瀆職舞弊、利益吞吐、洩露秘密、侵犯聲譽、破壞系統、性騷擾等重大違法為，此外，還包括了違反薪酬管理規定或分配方案、虛假考勤、提供及協助提供虛假考勤證明等內部違紀行為。

反洗錢、反恐怖融資

公司製定並落實《洗錢風險管理辦法》、《反洗錢名單監控和製裁合規管理指引》、《反洗錢和反恐怖融資管理政策》、《可疑交易報告管理指引》及《反洗錢客戶盡職調查和客戶身份數據及交易記錄保存管理辦法》等反洗錢和識別客戶信息相關的內部製度，並建立反洗錢工作小組負責領導和開展反洗錢工作。我們通過平安盾系統開展合規名單篩查、客戶盡職調查、客戶洗錢風險評級、可疑預警調查等各項反洗錢工作，對黑名單的客戶進行盡職調查、凍結等管控措施，並禁止與涉恐等高風險名單中的客戶建立關係。

反壟斷與公平交易

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

公平採購

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

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

員工權益保護

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

信訪和舉報管理

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

商業道德培訓

公司高度重視並弘揚誠信廉潔文化，深入貫徹落實從嚴治黨、反腐倡廉的工作訴求，將廉潔文化融入日常業務管理。2025 年，我們組織內部開展超千場商業道德相關培訓。此外，各分公司、各部門圍繞合規經營主題，開展了在線線下相結合的多種形式培訓，實現員工商業道德培訓覆蓋率 100%。我們通過宣傳陣地全覆蓋，將廉潔文化融入辦公環境、業務流程及員工日常行為規範，開展定嚮指導督導 17 次，重點強化關鍵崗位人員的合規意識，推動商業道德訴求貫穿業務管理全流程。

2025 年，我們全面啟動貫徹落實中央八項規定精神暨「強作風、治頑疾」風腐同查同治專項行動，深化「四風」與腐敗問題的協同治理，推動黨建工作與業務工作深度融合。啟動階段共召開 108 場宣貫會議，布置 7,925 套辦公環境主題物料，營造濃厚整治氛圍。報告期內，我們開展黨紀教育活動 802 次，廉潔教育活動 530 次，強化廉潔從業意識，規範合規經營行為，營造風清氣正的工作環境。在專項行動推進過程中，陸控將作風問題納入監督體系，構建在線線下立體監督網絡，綜合運用監督方式精準整治頑瘡痼疾及隱形變異問題，推動新增優化製度 13 個，優化流程 15 個。

截至報告期末，我們舉行

廉政教育活動

黨紀教育活動

530 場

802 場

員工反貪腐培訓覆蓋率

100%



上海青浦監獄黨紀教育專題活動

5 月 8 日，黨委領導班子成員、支部書記及黨員幹部代表共 35 人赴上海青浦監獄，開展黨紀教育專題活動。通過實地參觀、案例教學、互動交流等多元化形式，參訓人員深刻領悟到紀律紅線的嚴肅性，切實增強廉潔從業意識和拒腐防變能力。



「藍鯨護企工作站」合規培訓

9 月 25 日，陸金所控股協同其他專業公司邀請上海公安機關「藍鯨護企工作站」警官現場授課，100 餘位管理幹部及員工代表參訓。培訓聚焦職務犯罪典型案例剖析、採購環節廉潔風險防控等核心內容，通過分層級、分類別實施，有效強化了關鍵崗位人員的合規意識。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

知識產權保護

公司高度重視中國境內和境外、在線和線下的知識產權保護和管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》等營運地適用的相關法律法規及規範性文件訴求，並製定落實《知識產權管理辦法》、《商標權保護管理辦法》、《專利保護管理辦法》及《著作權保護管理辦法》等內部製度，明確知識產權保護組織架構和職責分工、知識產權費用管理、項目知識產權管理等多項內容。截至報告期末，公司累計獲授權專利 619 件、授權著作權 289 件，其中軟件著作權 276 件、作品著作權 13 件、註冊商標 773 件。

截至報告期末

公司累計獲授權專利	累計獲授權著作權	其中軟件著作權	作品著作權	累計獲註冊商標
619 件	289 件	276 件	13 件	773 件

保護自身知識產權

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

尊重他人知識產權

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

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



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

聚力金融消保

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

消費者權益保護

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

頂層設計完善

陸金所控股嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》等營運地所在法律法規、國家或行業標準性文件相關規定，製定《消費者權益保護審查製度》及《消費者權益保護信息披露製度》等消保製度，並於本年度對《消費者權益保護工作管理辦法》及《消費者權益保護考核管理辦法》等 8 項製度進行完善，全力保障端到端全鏈路都有章可循、有製可依，規範各項工作機製和經營行為，全面保護消費者權益。

本公司在董事會層面設置消費者權益保護及環境、社會及管治委員會，下設消費者權益保護管理委員會，負責建立完善陸金所控股消費者權益保護製度體系及管理體系，並定期嚮董事會消費者權益保護及環境、社會及管治委員會匯報。我們亦設立消費者權益保護部，負責牽頭組織和落實陸金所控股消保管理委員會關於消費者權益保護工作的各項訴求，組織、協調、督促、指導成員公司開展消費者權益保護工作。各成員公司作為消費者權益保護管理的獨立法人主體，負責將消費者權益保護納入企業管治、企業文化建設和經營發展戰略，建立健全消費者權益保護各項工作機製。各地分支機構建立獨立的消費者權益保護部，並配備人員、協調資源落實消費者權益保護具體工作。

消費者權益
保護及環境、
社會及管治
委員會

負責製定消費者權益保護工作戰略、政策及目標，對消費者權益保護工作進行總體規劃及指導，將消費者權益保護納入經營發展戰略、企業文化建設和企業管治評價，督促消費者權益保護戰略、政策及目標的有效管理和落實。

消保管理
委員會

負責建立完善陸金所控股消費者權益保護製度體系、管理體系，落實董事會關於消費者權益保護工作的相關決議，審議消費者權益保護部門的相關工作。推動陸金所控股和成員公司建立一體化消保管理架構，實現消保管理的全面覆蓋，定期嚮董事會、消費者權益保護及環境、社會及管治委員會報告管理情況及成效。

消費者權益
保護部

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

各成員公司
消費者權益
保護部

參照相關監管機構及陸金所控股的整體目標和政策訴求，建立完善組織架構、配備人員、協調資源落實消費者權益保護管理，保障開展消費者權益保護工作的獨立性、權威性、專業性。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

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

消保審查機製：

事前	事中	事後
<ul style="list-style-type: none"> 建立消保前哨站機製確保 100% 事前審查，對新產品、新流程、新業務和重大項目，推出市場前進行全面審查，確保合規性和消費者權益保護措施到位； 建立數字化系統和審查文件案，審查記錄全面留痕，並探索宣傳物料、合同條款等場景的智能審查方式。 	<ul style="list-style-type: none"> 在產品和服務營運過程中，智能識別和監控風險事件及數據異常點，通過「消保提示-整改-督導」層層遞進，推動問題整改保障消費者權益。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期對產品和服務管理情況開展專項消保督查，追蹤整改優化提昇； 建立消保工作考核評價機製，驅動內部各項消保工作落實到位； 對消費者權益保護開展常規年度審計。

2025 年，陸金所控股開展消保專項內部審計，對公司消費者權益保護工作機製與運行情況、消費者保護八大權益管理情況、消保審查管理情況等進行檢視，提出合理化改善建議，不斷提昇公司消費者權益保護水平。

內部培訓保障

陸金所控股深入貫徹落實消費者權益保護培訓工作訴求，多措並舉營造良好消保氛圍。2025 年，我們針對中高級管理層、基層員工、銷售隊伍、消保崗員工開展內容豐富、形式多樣的消保培訓，培訓內容覆蓋監管政策解讀、內部管理製度和訴求、投訴多發問題及高風險場景等。報告期內，我們累計開展 1,031 場培訓，覆蓋 23.4 萬人次。

報告期內全年累計開展培訓：

1,031 場

覆蓋

23.4 萬人次



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄



適當性管理在線培訓及專題考試

2025 年，9 月金融教育宣傳週期間，面嚮公司全員發佈題為「嚴守‘三適當’原則，保護消費者權益」及「弘揚誠信文化，踐行責任擔當」的學習海報，並組織全國範圍的適當性管理在線培訓及專題考試，重點考察員工對於「客戶風險評估方法」、「金融機構適當性管理的責任和義務」等關鍵知識點的掌握情況，築牢適當性管理根基。累計 2.5 萬人參加，考試通過率達 99% 以上，培訓效果顯著。



「消保文化牆」

2025 年，為進一步營造積極嚮上的消保學習氛圍，我們組織各分公司在職場顯著位置設立「消保文化牆」，內容涵蓋消保知識普及、消保活動剪影、消保培訓總結、榮譽表彰、案例警示等。



「消保之星」專項評選

2025 年，為充分發揮先進典型的示範引領作用，公司開展「消保之星」專項評選，累計挖掘 132 位業績優、質量佳、服務好的優秀一線人員，他們用專業化解客戶的疑慮，用耐心解決客戶的難題，用真誠贏得客戶的信賴。通過服務案例宣傳片在各矩陣宣傳推廣，以榜樣力量激發內生動力，營造「人人都是消保官」的濃厚文化氛圍。



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

消保實踐落地

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

在責任營銷方面，我們製定並完善《營銷宣傳內控管理和監測製度》及《營銷活動安全管理辦法》等營銷、廣告和銷售相關製度，以規範公司營銷宣傳行為準則，明確營銷宣傳材料的審核流程與違規處罰機製，確保公司各項營銷合法合規風險可控。

為有效監督營銷活動的合規性，公司每年開展合規營銷審計工作，同時對營銷材料的合規性定期進行審查，確保所有營銷內容及形式的合規、恰當，防止任何誇大或虛假宣傳情況的出現。報告期間，我們未發生任何違規營銷的事件。

我們亦注重提昇員工的合規營銷意識，通過入職培訓、專題培訓等方式嚮所有營銷人員明確負責任營銷相關訴求，並積極開展合規週與合規月活動、日常會議宣貫及案例分析等宣貫活動。

在債務及催收管理方面，我們遵循「依法合規、平等客觀、保護隱私」的催收原則，製定並落實《催收政策聲明》及系列催收業務審計檢查、投訴處理相關內部製度，建立健全催收業務管理機製，通過製度機製保障、系統功能管控、行為過程管控、強化合規倡導等方面對催收行為進行管理，平等保護客戶及公司的合法權益，以客觀事實為依據開展催收工作，並確保催收全流程的信息安全。

製度保障

製定《貸後管理辦法》、《貸後服務人員基本法》及《質量獎懲標準》等製度及機製，明確規定關於信息保護、催收行為規範、催收禁止性規定等內容，確保催收行為管控有製度可依。

過程管控

- 現場檢查：開展城客合規現場檢查行動，檢查內容包含催收話術、業務操作管理、業務信息安全等項目，全年覆蓋全部城客，進一步加強和提昇了城客合規表現，有效控制和防範風險；
- 專項治理：開展惡性催收專項治理，全國 11 家城客累計排查 1,644 件疑似惡催案件，其中累計查實惡催案件 62 件，有效的排查及管控違規催收行為和惡性催收案件風險。

合規倡導

- 積極開展合規倡導活動，如佈置合規文化牆、張貼九大禁令、職場合規標語懸掛等行動，警示員工務必遵守合規訴求，嚴控催收行為風險；
- 2025 年，我們開展合規催收類線下培訓 237 場，累計參訓 10,643 人次，覆蓋率 100%，培訓內容包括合規製度訴求、合規話術、合規案例學習及消保知識等。

此外，我們製定差異化貸後策略，按照產品類型、客戶評級、逾期階段等維度細分入催客戶。

針對正常履約客戶，以短信提醒、AI 智能外呼等方式溫和提醒，兼顧效率與客戶體驗。

針對頻繁逾期、缺乏良好還款習慣的客戶，通過「智能 AI+ 人工觸達」方式，加強對客戶還款情況的監測與提醒。

針對還款困難的客戶，秉持「風險緩釋 + 客戶幫扶」的原則，提供重組、減免等多元政策，協商製定還款方案。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

消費者金融教育

陸金所控股堅持「以人民為中心」的發展思想，始終將消保工作置於公司發展的核心，創新構建「內部全員宣教 + 外部跨界聯合 + 受眾精準覆蓋」的三位一體金融教育模式，將金融知識的溫度，傳遞到社區、校園、鄉村與商圈的每個角落，用真誠的行動，兌現「金融為民」的堅定承諾。

2025 年，本公司在官方公眾號、APP 上設立消保服務專區，設有隱私保護、服務渠道、安全保護、服務指南、金融教育等模塊，方便用戶保護自身信息、權益，用實際行動踐行傾聽客戶聲音、守護客戶權益的服務承諾。

全員參與：織密金融教育宣傳網

公司打造「高管帶頭、中層落實、基層滲透」上下聯動機製，公司高管率先垂范，拍攝反詐微電影《隱匿的真相》4 期，並邀請業務線管理幹部以專題片形式，分享實際工作中助力消費者權益的實踐經驗，累計覆蓋民眾超 720 萬；黨員幹部深入一線，開展小微客戶走訪 348 場，優化服務流程 20 項；全體員工化身「消保宣傳員」，共同織密金融教育宣傳網。

跨界聯動：構建金融教育新生態

公司積極構建金融教育新生態，深化政企警民協同，整合各方資源，在遼寧、天津、福建、湖南、新疆、深圳、北京、上海等地廣泛開展「五進入」活動，將金融知識和服務送到每一個需要的人身邊。截至 2025 年 12 月，累計開展金融教育活動 1,032 場，覆蓋民眾超 2,546 萬人次。

累計開展金融教育活動

1,032 場

覆蓋民眾超

2,546 萬人次



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

在線 + 線下：拓展宣教廣度與精度

公司積極探索「在線 + 線下」融合的金融教育新模式。於在線，我們面嚮「老少新」群體，分類開展「金融知識挑戰賽」互動答題賽，並在本地電台上下班高峰時段為開車通勤一族帶來消保口播；於線下，我們積極開展「風險提示送上門」、「金融知識趕大集」行動，將消保知識融入百姓日常。

針對老年人、新市民、兒童等金融風險抵禦能力較弱的群體，陸金所控股聯合監管機構、社區、學校等多方力量，通過發放反詐手冊、開展趣味科普等豐富形式，深入邊遠地區、欠發達地區及少數民族地區，聚焦「老少新」群體及特殊人群，針對性倡導金融常識、傳播惠民政策，並揭露非法金融活動與電信詐騙套路，以寓教於樂的方式提昇民眾金融風險意識，切實守護大眾「錢袋子」安全。



金融反詐宣教實踐案例

江蘇南京——趣味互動打造「橙」信金融文化節

我們聯合南京市數字金融研究會消費者權益保護專委會、南京市消協金融消費維權專委會及南京農業大學金融學院，舉辦南京市首屆「橙」信金融文化節。在南京農業大學衛崗校區設置「超級神射手」、「孤注一擲」等沉浸式互動遊戲，讓大學生在輕鬆娛樂的體驗中學習金融反詐知識，以年輕化形式提昇校園群體防騙意識與風險識別能力。

廣東深圳——「三責任」機製構建社區宣教閉環

陸金所控股深圳分公司創新推行「三責任」宣教機製，由社區網格員精準摸排居民金融知識需求，金融專業志願者提供權威知識解讀，社區民警結合真實詐騙案例開展警示教育。通過網格員、志願者、民警三位一體協同發力，讓金融反詐宣傳更接地氣、更具針對性，顯著提昇社區宣教實效與深度。

遼寧瀋陽——走進鄉村大集普及基層金融安全知識

陸金所控股遼寧分公司深入瀋北新區蒲河大集開展反詐宣教，現場搭建主題宣傳展位，面嚮趕集群眾講解典型詐騙案例，逐戶走訪集市商戶開展科普。活動累計發放宣傳手冊 1,500 餘份，將金融知識與防詐技巧精準傳遞至鄉村一線，有效填補農村地區金融反詐宣傳空白。

四川成都——本土特色活動守護銀齡群體財產安全

我們以「銀齡防詐護萬家，幸福蓉城守安康」為主題，在成都市錦江區橡果美食廣場開展防範養老詐騙專項宣傳。活動融入本土文化表演、面對面答疑等老年群體喜聞樂見的形式，用通俗易懂的語言講解養老詐騙套路，切實提昇老年人識騙、防騙、拒騙能力，築牢老年群體反詐防線。

廣東——商貿場景 + 校園雙軌反詐宣教新模式

結合廣東商貿活躍、個體商鋪密集的特點，我們推出定製反詐膠袋派送活動，膠袋印有反詐提示語，在滿足商戶經營需求的同時實現長效宣傳。同時聯合廣州市委金融辦等單位，走進平遠縣壩頭學校開展「智能成長，反詐同行」校園宣教，通過愛心捐贈、反詐手勢舞、跳繩比賽等寓教於樂形式，為青少年普及反詐知識，構建全年齡段反詐宣傳體系。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

信息安全管理舉措

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



注：「最小權限」原則是指僅授予用戶完成任務和工作所必需的權限，確保權限的最小化。

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

在信息安全審計方面，為確保信息安全工作的切實落實，我們每年主動開展內外部信息安全檢測和審計工作。報告期間，我們共展開 44 次內外部信息安全審計工作，其中內部信息安全審計 32 次，包括 12 次權限審計、15 家外包商審計、5 家分支機構審計；外部安全檢測 12 次，包括 6 次隱私合規檢測、5 次系統等級保護測評、1 次 ISO 27001 監督審核。

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

事前

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

事中

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

事後

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

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

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

主動措施

漏洞管理

定期開展服務器和應用的全面漏洞掃描並對暴露在互聯網的服務進行滲透測試，對識別的問題和漏洞進行及時修復和整改。

賬號安全管控

通過模型監控、自動化封禁機製和安全倡導等，實現賬號安全閉環管控，以降低賬號失竊、賬號共享、賬號信息洩露的風險。

安全營運平台

安全營運平台具備強大的監控能力，覆蓋網絡、主機、終端、應用、數據庫、員工、輿情等 7 大風險場景，實現及時對識別的信息安全事件進行告警和處置。

安全自動化營運平台

報告期間，團隊自研安全自動化營運平台，以自動化監測處置、數字化安全營運為目標，通過彙聚內網安全平台數據並運用專家規則算法引擎，實現事件自動化處置和事件處置速度提昇至分鐘級。全年該平台累計自動處置 17,136 次攻擊，平均響應時間僅為 2 分鐘，在事件響應和抑製階段效率提昇超 90%，並減少超 70% 人力投入，為核心業務的安全穩定提供了堅實保障。

安全開發生命週期 (「S-SDLC」) 技術

深度整合各個部門，確保數據安全保護措施貫徹到金融產品開發的每一環節，並在每個階段設置嚴格的評估、審查及測試流程，全面保障金融產品的安全，其步驟如下：

S-SDLC 過程：

需求分析

業務安全評審

- 與業務方明確業務需求和安全訴求，並關注重點業務

設計

需求安全評審

- 系統設計方案評估
- 安全審核
- 涉外數據上報

開發

編碼安全指引

- 對開發工具開展安全評估
- 製定並推行編碼規範和安全函數 / 開發框架

測試

應用安全測試

- 通過白盒測試對代碼安全進行掃描
- 通過黑盒測試對 Web / 移動應用掃描
- 通過滲透測試驗證系統防禦能力

交付運行

最終安全評審

- 確認已知風險得到修復或緩解後批准上線
- 外部輿情監控
- 外部滲透測試
- 事件應急響應

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

被動措施

製定《數據安全應急預案》、《高危漏洞應急預案》、《釣魚郵件應急預案》及《DDoS 應急預案》等應急預案政策。

設置微信公眾號、快樂平安 APP、快樂平安網頁版 3 個上報信息安全洩露事件的渠道，並設有專人負責篩查上報內容。

針對信息安全領域常見的攻擊場景開展多次專項演練。2025 年，我們先後開展釣魚郵件識別、賬號異常處置及 Web 漏洞應急三類專項演練，全面檢驗集團網絡安全防護體系與應急響應能力，並通過應急演練，幫助公司安全人員熟悉應急處置流程，提昇公司安全團隊的應急響應能力。



釣魚郵件識別應急演練

為進一步提昇員工安全識別能力、檢驗應急響應機製，我們面嚮關鍵崗位人員模擬真實釣魚攻擊場景，發送偽裝成節日福利主題的釣魚郵件。演練結果顯示，部分人員存在安全意識薄弱問題，但整體上報渠道暢通，「一鍵上報」功能運行有效；安全團隊可快速完成封禁、攔截、密碼強製修改等處置動作，「快樂平安」系統二次驗證機製也有效防範了賬號冒用，驗證了應急預案的可行性。同時，演練也確認了監控、響應、根除與恢復的流程閉環有效，並暴露出門郵件網關檢測盲區。後續將針對性加強安全培訓，優化人員權限管理，提昇演練仿真度，持續完善安全防禦體系。



賬號異常應急處置演練

2025 年，我們以前期釣魚郵件演練中涉及的失陷賬號為對像，模擬攻擊者利用竊取憑證非法登錄「快樂平安」系統的場景，重點檢驗賬號安全應急處置能力。演練過程中，安全監控團隊通過風險看板及時發現異常登錄行為，迅速啟動響應流程，規範完成賬號鎖定、強製密碼重置等操作，並通過多維度手段完成影響面評估與賬號狀態確認，實現全流程處置閉環。本次演練各項管控與處置機製均運行正常，未出現處置異常或流程阻滯情況，達到預期目標，進一步強化了集團賬號安全管控能力與安全團隊實戰響應水平，後續暫無相關改進事項。



Web 漏洞利用應急處置演練

2025 年，我們聚焦指定業務子系統，開展 Web 漏洞應急演練，全流程驗證漏洞發現、分析、抑製及修復的閉環處置能力。針對由特定容器對請求頭解析異常引發的漏洞，安全營運團隊快速啟動應急流程，運維側通過配置 WAF 規則實現臨時阻斷，開發團隊定位根因並完成版本修復，經核查漏洞未造成實際影響。演練整體協同高效，應急響應機製運轉順暢，進一步強化漏洞管理流程，提昇安全營運標準化水平。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

2025 年陸金所控股所獲信息安全與隱私保護相關榮譽獎項



上海通管局組織的「磐石行動 2025」網絡安全攻防實戰活動——陸金所控股連續三年被評為「優秀藍方隊伍」



上海市委網信辦組織的「觀安杯 ISG」比賽——陸金所控股獲得金融科技組第 4 名成績

信息安全培訓

為培養員工的信息安全意識並提高員工的防護能力，陸金所控股每年開展多元化的安全培訓方式，包括但不限於專題郵件倡導、晨 / 夕會宣講、主題演講、外聘講師培訓、知鳥課程、直播分享、知識競賽、高管訪談等，通過多樣化的培訓方式為包括外包員工在內的全體員工開展信息安全相關培訓及活動。

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

月度安全培訓

我們每月開展 1 次全員深度安全培訓，確保全體員工觸達。

季度專崗培訓

我們每季度開展至少 1 次專崗培訓，面對內部高風險員工和崗位開展針對性風險導向型培訓，覆蓋諮詢顧問、行政人員、後線人員等員工。

「合規為基 安全為盾 共創平安」信息安全強化月活動

活動期間推出 6 門課程學習、專家講堂「網絡與數據安全合規實戰」、全員安全意識測評考試等活動，分公司自主開展倡導活動，注重結合自身業務特點及人為因素。他們靈活開展在線與線下倡導，通過創新安全意識教育宣傳方式和豐富課程內容，吸引員工 100% 參與。

04

更可持續的金融

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

亮點績效

- 截至報告期末，我們已實現與去年同期相比，用電量節約 **18.9%**、用水量節約 **14.7%**、溫室氣體排放減少 **17.4%**
- 2025 年，**100%** 的供應商已通過現場考核、年度評審等工作

本章節響應 SDGs：



關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

共創綠色未來

陸金所控股積極踐行綠色可持續理念、搭建綠色營運模式，致力於降低自身營運活動對環境的負面影響。我們遵循《中華人民共和國環境保護法》等法律法規的相關訴求，製定《總部職場環境維護手冊》等管理訴求並嚴格落實，將減污降碳、協同增效等可持續發展理念細化至日常營運的各個方面，全面推進陸金所控股的綠色可持續發展。

綠色營運

綠色辦公

陸金所控股積極推廣低碳健康可持續的辦公模式，倡導節水節電、無紙化辦公等多項綠色營運舉措，致力於減少營運過程中的能源和資源消耗，以優化能源結構、提昇營運效率。我們致力於減少廢水、廢氣、廢棄物等三廢和溫室氣體的排放，提高水資源使用效率。報告期間，我們未發生任何與環境管理相關的重大違規違例事件，在獲取水源上亦不存在任何問題或爭議。

節約用電

- 使用高效節能 LED 燈具替代普通燈管，並設置工作日照明分組管控，減少用電損耗；
- 在辦公區電路設計時，通過線路分區實現按需用電，避免非必要的用電消耗；
- 加強用電管理，通過智能電錶實時監控用電數據，掌握用電需求，並對用電異常情況進行及時整改。

節約用水

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

節約辦公資源

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

報告期間，為有效實現環境目標，陸金所控股鼓勵各分支機構製定科學可行的減排策略並行動，積極推廣低碳、無紙化辦公和低碳差旅，合理降低能耗、減少水和紙材的使用；並鼓勵各業務部門結合自身業務特色積極探索能源提效降耗、技術創新的新路徑。

截至報告期末，我們已實現與去年同期相比，

用電量節約

18.9%

用水量節約

14.7%

溫室氣體排放減少

17.4%

未來我們將持續努力，以進一步減少資源消耗與排放。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

廢棄物管理

我們高度重視廢棄物管理，嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《電子廢物污染環境防治管理辦法》等營運所在國家和地區的法律法規，針對不同類型廢棄物，設置具體的處理流程，確保其得到妥善處理及回收利用。例如，針對計算機配件以及廢舊電池，我們將其交給有資質的供應商進行定期集中妥善處理。

我們深入貫徹「降本增效」的原則，積極盤活閑置資產，全方位提昇現有資產的利用率，從源頭減少廢棄物的產生。我們積極開展資產利舊，每月收集各地機構閑置資產的數據，將可利用的舊資產數據統一匯總並共享至全國機構，以便於各機構選擇所需配置的資產，確保舊資產可以得到及時、有效的利用。此外，我們在行政達標製度化考評規則中增加利用舊物獎勵機製，鼓勵員工充分利用舊物，減少新設備的購買量，提高設備的使用率。



生物多樣性保護

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

應對氣候變化

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

治理

陸金所控股深明氣候變化對各行各業帶來的影響及風險，積極採取行動應對氣候變化帶來的挑戰和機遇。我們通過建立完善的 ESG 管治架構和管理製度對氣候變化相關事宜進行識別與應對。董事會、消費者權益保護及環境、社會及管治委員會持續審視氣候變化等 ESG 事宜，監督資源節約、節能減排等工作的落實。陸金所控股管理委員會負責製定的 ESG 工作計劃及管理方案，並由 ESG 管理小組負責落實和統籌相關的具體工作，從上至下全方位應對氣候變化所帶來的潛在影響。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

戰略

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

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

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

風險管理

本集團根據氣候相關財務信息披露工作組指引，每年就氣候風險與機遇開展風險管理評估，並建立成熟的氣候風險管理流程，以確保將與氣候相關的風險納入公司風險管理體系。

氣候風險管理流程

氣候風險識別

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

氣候風險評估

從定性及定量角度，評估氣候風險因子對各業務線與營運環節的影響及其持續時間和強度。

氣候風險管理與應對

針對關鍵風險與機遇制定管理措施，並定期評估已製定的風險應對措施的有效性。

氣候風險匯報

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

指標及目標

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

溫室氣體排放數據

指標	單位	2025
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	14,486.71
溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	0.44
直接溫室氣體排放（範圍 1）	噸二氧化碳當量	157.66
間接溫室氣體排放（範圍 2） ³	噸二氧化碳當量	11,286.67
間接溫室氣體排放（範圍 3） ⁴	噸二氧化碳當量	3,042.39



³ 間接溫室氣體排放（範圍 2）主要源於營運過程消耗的外購電力，其中電力的溫室氣體排放因數採用《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》（環辦氣候〔2021〕9 號）。

⁴ 間接溫室氣體排放（範圍 3）主要源於營運過程的紙張使用及員工差旅產生的碳排放，其中排放因數採用由生態環境部發佈的《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數集（2022）》。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

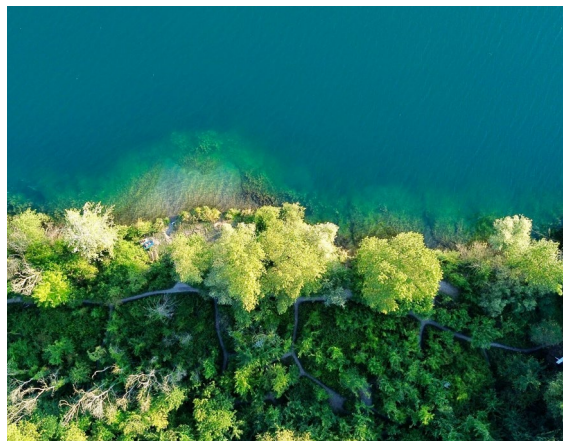
更可持續的金融

附錄

共建行業生態

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

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



供應商管理流程



陸金所控股持續關注供應商在社會責任及環境方面的績效表現，積極呼籲供應商參與平安集團開展的企業社會責任相關培訓，攜手全體供應商共同踐行企業社會責任與義務。我們將可持續發展訴求加入供應商合同條款中，並在供應商入選審核、過程管理、追蹤反饋等環節中融入可持續發展考量因素，重點關注供應商在信息安全、勞工權益、環境保護等方面的表現。此外，我們在信息安全和隱私保護、低碳綠色技術轉型及發展、勞工權益保護及員工發展等方面作出明確規定，並對供應商在內的合作夥伴提出反貪腐訴求，涉嫌違反商業道德的合作供應商，堅決終止雙方合作。2025 年，100% 的供應商已通過現場考核、年度評審等工作。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

附錄一：聯交所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

C 部分：「不遵守就解釋」條文

ESG 指標		對應章節
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、嚮水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更可持續的金融——共創綠色未來
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄——附錄三：ESG 量化績效
A1.2	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	公司列印機都為租賃形式，由供應商負責硒鼓墨盒更換，不涉及有害廢棄物。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄——附錄三：ESG 量化績效
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	更可持續的金融——共創綠色未來
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	更可持續的金融——共創綠色未來
A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	更可持續的金融——共創綠色未來
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄——附錄三：ESG 量化績效
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	附錄——附錄三：ESG 量化績效
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	更可持續的金融——共創綠色未來
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	更可持續的金融——共創綠色未來

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

ESG 指標		對應章節
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	我們的主營業務不涉及包裝材料的使用。
A3: 環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	更可持續的金融——共創綠色未來
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	更可持續的金融——共創綠色未來
A4: 氣候變化		
A4.1	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
範疇: 社會		
B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉昇、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更高效率的金融——打造優質團隊
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄——附錄三: ESG 量化績效
B1.2	按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。	附錄——附錄三: ESG 量化績效
B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更高效率的金融——打造優質團隊
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄——附錄三: ESG 量化績效
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄——附錄三: ESG 量化績效
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關管理及監察方法。	附錄——附錄三: ESG 量化績效
B3: 發展及培訓		

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

ESG 指標		對應章節
一般披露	有關提昇僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	更高效率的金融--打造優質團隊
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	附錄--附錄三：ESG 量化績效
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	附錄--附錄三：ESG 量化績效
B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強製勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更高效率的金融--打造優質團隊
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	更高效率的金融--打造優質團隊
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	更高效率的金融--打造優質團隊
B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	更可持續的金融--共建行業生態
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	更可持續的金融--共建行業生態
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，嚮其管理有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的管理及監察方法。	更可持續的金融--共建行業生態
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關管理及監察方法。	更可持續的金融--共建行業生態
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及相關管理及監察方法。	更可持續的金融--共建行業生態
B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更高效率的金融--推進科技賦能 更加可靠的金融--聚力金融消保
B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	我們的主營業務不涉及產品運售。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	附錄--附錄三：ESG 量化績效
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	更高效率的金融--推進科技賦能

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

ESG 指標		對應章節
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	我們的主營業務不涉及產品回收。
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關管理及監察方法。	更加可靠的金融--保障信息安全
B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	更加可靠的金融--夯實治理基礎
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	附錄--附錄三：ESG 量化績效
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關管理及監察方法。	更加可靠的金融--夯實治理基礎
B7.3	描述嚮董事及員工提供的反貪污培訓。	附錄--附錄三：ESG 量化績效
B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	更有溫度的金融--履行社會責任
B8.1	專註貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	更有溫度的金融--履行社會責任
B8.2	在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。	更有溫度的金融--履行社會責任

D 部分：氣候相關披露

支柱		對應章節
管治		更可持續的金融 - 共創綠色未來
策略		更可持續的金融 - 共創綠色未來
風險管理		更可持續的金融 - 共創綠色未來
指標及目標		更可持續的金融 - 共創綠色未來

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

附錄二：對聯合國可持續發展目標的響應

對 SDGs 的貢獻 涉及章節



SDGs 1 消除貧困

更有溫度的金融 -- 深耕普惠金融
更有溫度的金融 -- 履行社會責任



SDGs 2 消除飢餓

更有溫度的金融 -- 履行社會責任



SDGs 3 良好健康與福祉

更高效率的金融 -- 打造優質團隊



SDGs 4 優質教育

更有溫度的金融 -- 履行社會責任
更高效率的金融 -- 打造優質團隊

對 SDGs 的貢獻 涉及章節



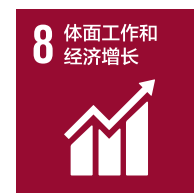
SDGs 5 性別平等

更有溫度的金融 -- 履行社會責任
更高效率的金融 -- 打造優質團隊



SDGs 6 清潔飲水和衛生設施

更可持續的金融 -- 共創綠色未來



SDGs 8 體面工作和經濟增長

更有溫度的金融 -- 深耕普惠金融
更有溫度的金融 -- 履行社會責任
更高效率的金融 -- 打造優質團隊



SDGs 9 產業、創新和基礎設施

更高效率的金融 -- 推進科技賦能

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

對 SDGs 的貢獻

涉及章節



SDGs 10 減少不平等

更有溫度的金融 -- 深耕普惠金融
更有溫度的金融 -- 履行社會責任



SDGs 11 可持續城市和社區

更可持續的金融 -- 共創綠色未來



SDGs 12 負責任消費和生產

更加可靠的金融 -- 聚力金融消保
更高效率的金融 -- 推進科技賦能



SDGs 13 氣候行動

更可持續的金融 -- 共創綠色未來

對 SDGs 的貢獻

涉及章節



SDGs 14 陸地生物

更可持續的金融 -- 共創綠色未來



SDGs 16 和平、正義與強大機構

更加可靠的金融 -- 夯實治理基礎



SDGs 17 促進目標實現的夥伴關係

更可持續的金融 -- 共創行業生態

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

附錄三：ESG 量化績效

環境範疇⁵

關鍵績效指標	單位	2025	2024	2023	
排放物					
A1.1	廢氣排放量	千克	63.8	45.46	47.58
	溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	14,486.71	17,545.02	23,510.43
	溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	0.44	0.51	0.65
A1.2	直接溫室氣體排放（範圍 1）	噸二氧化碳當量	157.66	112.34	117.63
	間接溫室氣體排放（範圍 2） ⁶	噸二氧化碳當量	11,286.67	14,078.89	19,614.02
	間接溫室氣體排放（範圍 3） ⁷	噸二氧化碳當量	3,042.39	3,353.78	3,778.78
A1.3 ⁸	所產生有害廢棄物總量	噸	不適用	不適用	不適用
	有害廢棄物總密度	噸 / 人	不適用	不適用	不適用
A1.4 ⁹	所產生無害廢棄物總量	噸	90.6	80.84	151.68
	所產生無害廢棄物總密度	噸 / 人	0.003	0.002	0.004
資源使用					
	能源總消耗量	兆瓦時	22,060.08	26,798.25	34,979.72
A2.1	能源總密度	兆瓦時 / 人	0.67	0.78	0.97
	不可再生燃料（直接）消耗量	兆瓦時	788.56	561.03	587.26
	購入能源（間接）消耗量 ¹⁰	兆瓦時	21,271.53	26,237.22	34,392.45
A2.2	耗水量	立方米	149,200.26	174,951.46	187,800.36
	耗水密度	立方米 / 人	4.5	5.11	5.19

⁵ 環境 KPIs 密度值以 2025 年度本集團員工總數為分母計算。

⁶ 間接溫室氣體排放（範圍 2）主要源於營運過程消耗的外購電力，其中電力的溫室氣體排放因數採用《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施》（環辦氣候〔2021〕9 號）。

⁷ 間接溫室氣體排放（範圍 3）主要源於營運過程的紙張使用及員工差旅產生的碳排放，其中排放因數採用由生態環境部發佈的《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數集（2022）》。

⁸ 報告期間，本集團不涉及自有列印設備的使用，故沒有相關有害廢棄物產生。

⁹ 無害廢棄物主要包括辦公室用紙及其他一般固體廢棄物。

¹⁰ 購入能源（間接）消耗量由外購電力折算。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

社會範疇¹¹

關鍵績效指標	單位	2025	2024	2023
僱傭				
僱員總數	人	33,163	35,875	36,215
按性別劃分的僱員人數				
男性	人	18,143	19,698	19,777
女性	人	15,020	16,177	16,438
按年齡組別劃分的僱員人數				
30 歲以下	人	6,783	9,577	11,691
30 至 50 歲	人	26,241	26,183	24,428
50 歲以上	人	139	115	96
按僱傭類型劃分的僱員人數				
全職員工	人	33,163	35,875	36,215
按地區劃分的僱員人數				
中國大陸	人	32,881	35,661	36,136
港澳台及海外地區	人	282	214	79
按僱員類別劃分的僱員人數				
高級管理人員	人	134	132	152
非高級管理人員	人	33,029	35,743	36,063

¹¹ 員工人數僅統計全職員工。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

關鍵績效指標		單位	2025	2024	2023
B1.2 ¹²	僱員流失率	%	12.7	15.7	33.7
	按性別劃分的流失率				
	男性	%	13.7	16.8	35.7
	女性	%	11.6	14.5	31.1
	按年齡組別劃分的流失率				
	30 歲以下	%	17.5	22.7	40.9
	30 至 50 歲	%	11.5	13	29.3
	50 歲以上	%	13.1	16.1	19.4
	按地區劃分的流失率				
	中國大陸	%	12.7	15.7	33.7
港澳台及海外地區	%	20.1	20.7	23.8	
健康與安全					
B2.1	過去三年的因工死亡人數	人	0	0	0
B2.2	因工傷損失工作日數	天	1,597	3,122	521
發展及培訓					
B3.1	受訓僱員百分比	%	100	100	100
	按性別劃分的受訓僱員百分比				
	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
	按僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
	高級管理人員	%	100	100	100
非高級管理人員	%	100	100	100	

¹² 本集團僱員流失率僅統計工作年限一年以上的員工，公式為：僱員流失率 = 期間離職人數 / (期間離職人數 + 期末員工人數)。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

關鍵績效指標	單位	2025	2024	2023	
B3.2	每名僱員完成受訓的平均時數	小時	45.6	21	5
	按性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數				
	男性	小時	45	20	5.1
	女性	小時	46.3	22.4	4.9
	按僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數				
	高級管理層	小時	20	18.7	6.2
	非高級管理人員	小時	45.7	21.2	5
供應鏈管理					
B5.1	供貨商總數	家	219	355	444
	按地區劃分的供貨商數目				
	東北區域	家	5	13	22
	華北區域	家	62	134	119
	西北區域	家	12	17	30
	華東區域	家	67	92	138
	華中區域	家	38	52	75
	南方區域	家	35	47	60
產品責任					
B6.1 ¹³	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	不適用	不適用	不適用
B6.2	接獲關於產品和服務的投訴數目	起	1,463	164	563

¹³ 本集團業務主要涵蓋零售信貸賦能、消費金融等方面，不涉及產品安全與健康議題。

關於本報告

走進陸金所控股

董事長致辭

2025 年高光時刻

可持續的戰略

更有溫度的金融

更高效率的金融

更加可靠的金融

更可持續的金融

附錄

關鍵績效指標		單位	2025	2024	2023
反貪污					
B7.1	對或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目	件	0	0	0
B7.3	嚮董事提供的反貪污培訓時數	小時	403	403	3
	嚮員工提供的反貪污培訓時數	小時	4,714	3,034	7,650
社區投資					
B8.2	義工時數	小時	6,200	5,861	5,708



Lufax Holding Ltd
陆金所控股有限公司

(于开曼群岛注册的有限公司)

(联交所股份代号: 6623)

(纽交所股票代码: LU)