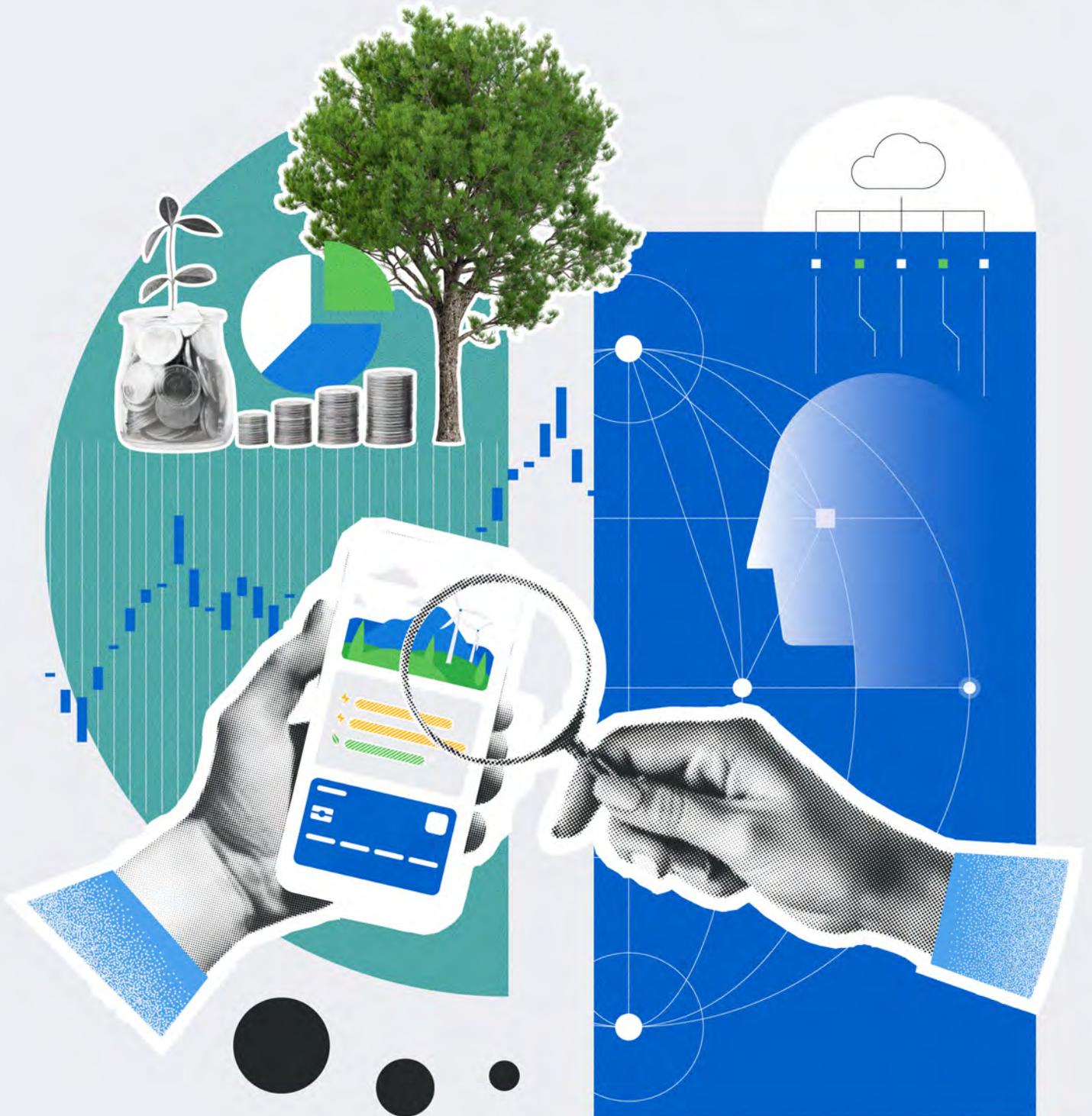


2024 环境、社会及管治报告



目录

02 关于本报告

04 董事长致辞

06 关于嘉银科技

16 ESG 管理

112 附录一：ESG 数据绩效表

119 附录二：《可持续发展报告标准》GRI 内容索引

125 附录三：联合国可持续发展目标 SDGs 内容索引



01 嘉规立本

锻造长效
治理韧性

合规经营	26
董事会多元化	27
内控审计	29
风险管理	30
商业道德	33
党建引领	36



02 嘉智赋能

引领数字
金融新篇

数字普惠	40
科技创新	46
人工智能应用	50
信息安全	52



03 嘉盾智护

打造服务
安心闭环

智能风控	58
暖心客服	64



04 嘉链共生

协同伙伴
价值跃迁

负责任供应链	72
行业交流合作	75



05 嘉才聚力

激活人才
发展动能

雇佣与福利	80
培训与发展	85
健康与安全	90
沟通与关怀	92



06 嘉益致远

共绘社会
责任蓝图

环保责任	98
公益责任	103

关于本报告

报告概述

本报告是嘉银集团（以下简称“嘉银科技”“集团”“公司”或“我们”）发布的第四份环境、社会及管治（ESG）报告，公开透明地披露嘉银科技在 ESG 方面的表现，让利益相关方更全面地了解嘉银科技的可持续发展理念、实践及成效。

时间范围

本报告覆盖的时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”），部分内容超出上述时间范围。

报告边界与范围

本报告覆盖上海嘉银科技股份有限公司（以下简称“公司”或“嘉银科技”）及财务并表的子公司。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI 标准）》及美国纳斯达克证券交易所《ESG 报告指南 2.0》编写完成。GRI 标准索引见本报告附录。

资料来源及可靠性保证

本报告中的政策、信息和数据等均来源于嘉银科技的正式文件、统计报告或公开资料，并通过相关部门审核。我们承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。我们采用一致的统计披露方法，确保关键绩效指标可量化且可做有意义的比较。报告中的财务数据来源于经过德勤会计师事务所（Deloitte Touche Tohmatsu Certified Public Accountants LLP）审计的年报。如果有差异，以年报信息为准。

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。

报告编制流程

本报告经过工作小组组建、资料收集、利益相关方访谈、重大性议题判定、框架确定、报告编写、报告设计、部门与高层审核等环节完成编制。

发布方式

本报告将以简体中文和英文两种语言形式发布于嘉银科技投资者关系官方网站 (<https://ir.jiayintech.cn/>)。若内容理解不一致，请以中文版本为准。

前瞻性声明

本报告包含前瞻性陈述，反映我们当前对未来事件的预期及看法。该等陈述的“前瞻性”根据 1995 年《美国私人证券诉讼改革法案》的条款定义。该等前瞻性陈述可通过“也许”“将要”“预期”“目标”“估计”“意向”“计划”“相信”“可能”“潜在”“继续”或其他类似表述来识别。该等陈述基于我们目前对未来事件的预期和预测，我们认为这些事件可能会影响我们的财务状况、经营业绩、业务战略和财务需求。前瞻性陈述涉及各种风险和不确定性，这些因素可能导致实际结果与任何前瞻性陈述中所载结果有重大差异。本报告所作的前瞻性陈述仅涉及所作陈述当日的事件或信息。除法律规定外，我们并无义务更新或修订任何前瞻性陈述，无论是否出现新资料、未来事件或其他情况，抑或发生意外事件。

联络与反馈

嘉银科技重视阁下对我们可持续发展绩效的意见及建议，请通过电邮方式表达阁下宝贵意见及建议。阁下亦可通过本公司官网获取嘉银科技更多可持续发展信息：<https://www.jiayintech.cn/home>。



董事长致辞



嘉银科技董事长
严定贵

嘉银科技始终以“责任为本、科技向善”为核心理念，将 ESG 实践深度融入企业发展战略，通过全方位、多层次的系统性行动，在经济效益、社会价值与环境保护间构建良性循环。2024 年，公司以坚定的可持续发展承诺，推动金融科技行业向更智能、更安全、更普惠的方向演进，为利益相关方创造长期价值。

以多元共治夯实发展根基。嘉银科技构建“监督-管理-执行”三层 ESG 治理架构，明确各层级权责边界，确保 ESG 战略落地执行。拥有多元专业背景的董事会成员结构确保了公司决策的科学性与包容性；我们持续完善内控体系与审计机制，推进遵循 SOX 法案的内控合规；建立覆盖业务全流程的“三道防线”风险管理体系，将风险管理文化渗透至操作层面，实现风险防控“事前预防-事中监控-事后稽核”的全流程管理。

以创新驱动普惠金融升级。嘉银科技聚焦大数据、云计算、人工智能等前沿技术，构建“技术-应用-生态”的闭环创新体系，通过制定科研管理制度与激励政策，激发内部创新活力，推动多个 AI 自研平台的落地。公司以“4+2”AI 发展战略为指引，围绕业务智能、数据智能、座席智能与办公智能四大产品矩阵，协同打造智能体研发平台与大模型后训练平台两大基础设施。实现业务场景的智能化改造，提升服务质效与用户体验；同时，严守信息安全底线，构建多层次防护体系，以技术手段筑牢用户隐私与数据安全屏障。

以全流程管控构建信任基石。嘉银科技将产品安全与服务品质贯穿业务全周期，通过制定内部制度，规范服务流程与营销行为，杜绝虚假宣传；建立“分层-分级”投诉处理机制，优化客户反馈响应效率，确保消费者诉求得到及时解决；依托智能风控系统，实现对欺诈行为的实时预警与拦截，全年成功阻断高风险交易超 50 万件，以主动防控替代被动处置，切实守护金融安全，保障业务质量。

以生态协同赋能可持续发展。嘉银科技推进价值链上下游企业连通，与金融机构、科技企业建立战略伙伴关系，共同推动技术共享与风险联防；通过优化供应商筛选标准，将 ESG 表现纳入评估维度，推动供应链社会责任意识提升；积极参与金融安全论坛、警企联合行动，协助打击金融黑产，构建行业安全生态；同时，以开放姿态输出反诈经验，助力行业整体安全水平提升。

以多元人才发展激活组织潜能。嘉银科技构建“引入-培养-留存”全周期人才管理体系，通过校园招聘、社会招聘、内部推荐等多渠道吸纳复合型人才，形成多元化人才梯队；搭建领导力发展、专业技能深化等培训平台，结合“理论+实战”模式，提升员工综合能力；优化绩效考核机制，强化绩效与成长挂钩，激发员工创新动力；同时，关注员工身心健康，提供心理健康支持，营造“成长与关怀并重”的组织氛围。

以双向赋能践行责任担当。嘉银科技积极践行环境保护，制定碳中和路线图，通过无纸化办公、节能设备改造等举措，降低运营碳排放；在公益慈善方面，发起“筑梦摘星”助学计划与“心灵微笑”青少年心理健康项目，以教育支持与心理关怀助力社会弱势群体；组织员工参与公益助农、无偿献血等活动，将企业公民责任融入日常经营；同时，通过乡村振兴项目，帮助农户拓展销售渠道，实现企业价值与社会效益的双向传递。

2024 年，嘉银科技以可持续发展为指引，在治理优化中筑牢发展根基，在技术创新中重塑服务边界，在责任共建中凝聚生态合力。面向未来，公司将持续深化 ESG 发展，以更开放的心态拥抱变革，以更坚定的行动践行承诺，推动金融科技成为驱动社会可持续发展的核心力量，携手各方共绘责任与价值共生共荣的新篇章。

关于嘉银科技

公司简介

嘉银科技是中国领先的科技服务集团，公司创立于 2011 年 6 月 18 日，并于 2019 年 5 月 10 日在美国纳斯达克成功上市，股票代码：JFIN。我们依托大数据、云计算及人工智能技术，打造强大的互联网金融平台，致力于为每一位用户提供高效且便捷的金融科技服务，并助力金融机构伙伴业务的高速增长。

全球布局

依托于在中国市场所积累的独有技术与成熟运营经验，我们正积极在其他国家开拓商业版图、探寻发展机遇。目前，嘉银科技的业务已拓展至拉丁美洲、东南亚等地区。展望未来，我们将持续深化全球化战略布局，充分释放自身专长潜力，为全球合作伙伴和用户提供高效智能的信贷科技服务。

科技驱动战略

嘉银科技持续加大技术研发和创新投入，构建先进管理平台和智能风控体系。依托十多年来在金融科技服务领域的深厚积累，我们在数据管理、智能营销、智能风控、智能运营、智能客服五大领域打造了多个先进平台与系统，全面推进公司业务快速发展。立足新阶段，我们将继续秉持科技初心，拥抱科技变革，深耕科技沃土，抢占科技创新的战略制高点。

公司科技平台族谱

智能运营

- “神农” —— AB 实验平台
- “天引” —— 资金管理平台
- “白泽” —— 智能安全系统 (新增)
- “二郎神” —— 统一告警平台
- “灵犀” —— AI Agent 智能体 (新增)
- “离朱” —— 全链路可观测平台 (新增)
- “伏羲” —— 模型管理平台 (新增)

数据管理

- “大禹” —— 数据资产管理平台
- “仓颉” —— 实时集成平台
- “鲲鹏” —— 实时计算平台
- “太昊” —— AI 建模平台
- “盘古” —— 数据开发平台
- “极光” —— 数据可视化平台

智能营销

- “青鸟” —— 智能营销平台
- “苍龙” —— 智能推荐系统 (新增)

智能客服

- “嫦娥” —— 智能外呼平台
- “文曲星” —— 智能知识库
- “女娲” —— 智能坐席辅助平台
- “棱镜” —— AI 质检平台 (新增)

智能风控

- “明鉴” —— 智能风控系统
- “星空” —— 知识图谱平台
- “明察” —— 反欺诈系统
- “启鸣星” —— 智能风险感知平台



加入协会

协会	职位
UNGC 联合国契约组织	成员 ¹
中国互联网金融协会	会员
上海市金融信息行业协会	副会长
上海市互联网金融行业协会	理事
中国融资担保业协会	会员
上海市外商投资协会	会员
海南省担保行业协会	会员
深圳市互联网金融协会	会员
新金融联盟	理事
打击金融领域黑产联盟	会员



¹ 嘉银科技于 2025 年 5 月 30 日加入 UNGC 联合国契约组织

2024 年亮点绩效

社会绩效

促成交易金额
1,008 亿 同比增长约 **14%**

新增服务借款人数
277 万人 同比增长约 **46%**

促成小微企业主交易金额
208 亿元

服务小微企业主
62.3 万人

研发投入
3.72 亿元 同比增长约 **26%**

截至 2024 年末，共计拥有知识产权
344 件

公益慈善捐款
212 万元 同比增长约 **6%**

志愿者服务总时长
1,300 小时 同比增长约 **30%**

员工培训投入
280.9 万元 同比增长约 **109%**

培训总时长
11,156 小时 同比增长约 **128%**

客户投诉处理率达
100%

客户满意度达
99.1%

供应商社会责任评估比例
100%



供应商《廉洁协议》签署率
100%



环境绩效

能耗强度
0.09 兆瓦时 / 百万人民币营收

同比下降
10%



温室气体排放强度
0.08 吨二氧化碳当量 / 百万人民币营收

同比下降
11%



管治绩效

廉洁承诺书签署率
100%



女性董事比例
20%



荣誉奖项

公司层面的获奖情况

科技类



上海市普陀区 2023 年度
“高质量发展领军企业”称号

上海市普陀区人民政府
2024.03



嘉银科技旗下公司入选
普陀区科技创新型“小巨人”企业

上海市普陀区人民政府
2024.05



嘉银科技旗下公司荣获
“2024 上海软件和信息技术服务业
高成长百家”企业称号

上海市经济和信息化委员会
2024.12

财经类



Wind 最佳路演榜
“最佳投资者关系”奖

万得 (Wind)
2024.01



“最佳金融股公司”奖

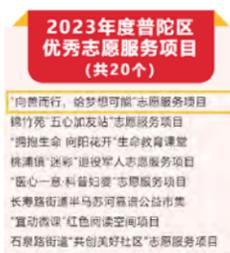
智通财经
2024.12



“2024 年度绿色金融
标杆企业”称号

南方都市报
2024.12

社会责任类



“向善而行，给梦想可能”
志愿服务项目荣获
“2023 年度普陀区优秀
志愿服务项目”

普陀区文明办
2024.02



上海市血液中心
“优秀团体奖”

上海市血液中心
2024.12



“心灵微笑”项目
获评央广网公益
创新案例

央广网
2024.12



“2024 年度
光彩事业突出贡献
企业”称号

普陀区工商联 (总商会)
2025.01



“2024 年度教育公益贡献奖”
“心灵微笑”青少年心理健康
关怀项目荣获
“2024 年度公益项目奖”

第十四届公益节
2025.01

雇主品牌类



第七届“中国人力资源天狼星”
新锐企业最佳雇主品牌奖

Moka 联合 HRflag
2024.11



2024 年度最具潜力青年友好雇主品牌 TOP20
2024 年度青年友好雇主热榜

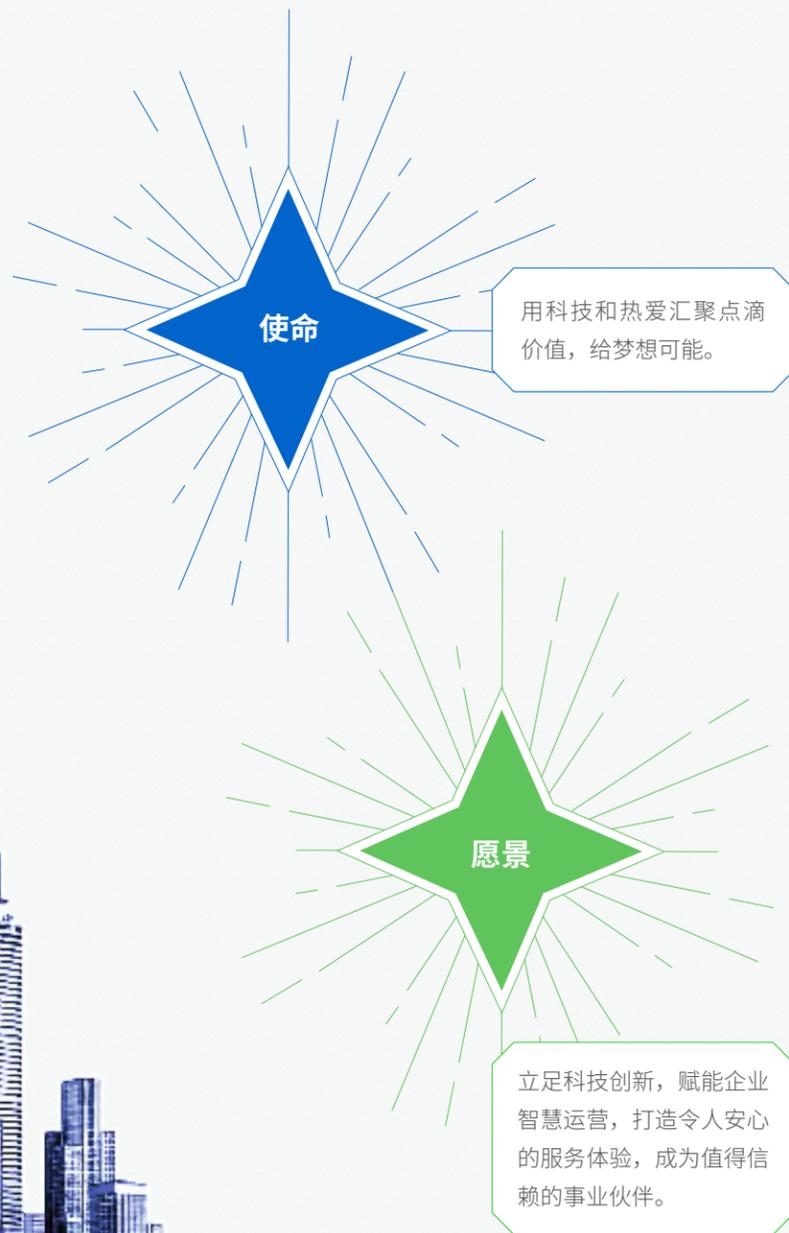
刺猬 (CIWEI)
2024.12



2024 年度 Nfuture
人气新锐校招雇主

牛客网
2024.12

企业文化



价值观

创造价值

我们用客户的视角定义我们工作的价值。通过简单高效和诚实守信的方式，做正确的事。

开放包容

我们尊重个体的不同，相互倾听，用开放的态度接纳不同的声音，我们在一起，就能创造 1+1 > 2 的价值。

成就伙伴

我们相信成就彼此，追求共赢。为客户创造价值，既是成就客户，也是成就我们朝夕相处的同学。

变中求进

我们始终以积极的心态，拥抱变化，在变化中学习，不断成长。

我就是嘉银

我们不设边界，敢作为，面对挑战和困难时，有舍我其谁的担当。



2024 年公司精彩瞬间：

1月 嘉银科技发布 2023 年消保白皮书：科技创新赋能，传递消保温度

嘉银科技发布《2023 年消费者权益保护白皮书》，从构筑反诈防火墙、提升客服质效、加强外部合作、创新消保宣教等方面，落实消保工作系统化和精细化运营。

科技、温度、创新是嘉银科技 2023 年消保白皮书的三个关键词。嘉银科技充分发挥数字化科技能力和研发优势，秉持“以客户为中心”的服务理念，创新客服流程，让客户感受到嘉银温度。

2月 嘉银科技出席“上海网络安全产业创新大会”

2月28日，由上海市经济和信息化委员会、普陀区人民政府主办的“2024 上海网络安全产业创新大会”在上海举办。大会以“产业赋能·生态打造”为主题，是聚焦网络安全产业创新发展的综合性大会，旨在面向社会各界发布网络安全创新成果，推动建设产业创新高地。嘉银科技代表出席会议，与行业专家、高校学者和企业代表，共同探讨产业发展趋势、前沿安全理念以及创新技术成果，共促上海网络安全高质量发展。

3月 科技迸发“硬核”力量 | 嘉银科技创新大赛圆满落幕

3月22日，由嘉银科技主办的“王牌 VS 王牌”科技创新大赛在上海顺利举行，嘉银科技董事长严定贵、CEO 徐贻芳、联席总裁王李斌等高管出席活动并担任评委。本次大赛精英齐聚、高手云集，9支 Super Team 开展了激烈角逐，现场碰撞出智慧与科技交融的火花。

4月 AI 赋能智慧服务，嘉银科技推出“女娲”坐席辅助平台

嘉银科技推出自研“女娲”智能坐席辅助平台，将 AIGC (生成式人工智能) 成功应用于各个场景的坐席服务领域，探索 AI 技术赋能业务新场景，打造人机协作新模式，实现数字化、智能化服务体验。

8月 科技、绿色、责任 | 嘉银科技发布 2023 年 ESG 报告

嘉银科技发布《2023 年度环境、社会及管治 (ESG) 报告》。报告显示，2023 年嘉银科技坚持可持续发展，将 ESG 理念融入企业战略和经营管理中，在科技赋能、助力小微、员工关怀、环境保护和社会公益等领域积极实践，取得丰硕成果，成为企业高质量发展的重要内生动力。

7月 共筑安全防线，嘉银科技发布 2024 年上半年反诈防控报告

嘉银科技发布 2024 年上半年反欺诈防控报告，深入剖析黑产欺诈新趋势，展示智能风控集群在防范欺诈、应对策略方面的卓越表现和显著成效。报告显示，上半年累计识别并有效阻断欺诈借款人 159 万余人，其中成功识别并拦截黑产恶意攻击者 16 万人，有效避免各类潜在损失 29.45 亿元，拦截或干预反催收行为为客户 2.2 万人。

6月 涓涓热血 为生命续航 | 嘉银科技组织员工开展无偿献血活动

6月5日，在公司 13 周年司庆到来之际，嘉银科技积极响应世界献血者日号召，主动承担社会责任，鼓励员工参加无偿献血活动。本次活动得到了广大“热血青年”的积极响应，最终有 58 人成功献血，累计献血量达 12,400 毫升，这些宝贵的血液将为急需输血的患者送去生命的希望，传递嘉银大爱。

5月 筑牢数字安全基石，嘉银科技推出“白泽”安全系统

嘉银科技推出自研“白泽”安全系统，实现全面主机监控和高效攻击溯源，保障公司数据资产安全，降低潜在风险，为企业高效运营夯实安全底座，成为嘉银科技安全体系建设的重要拼图。

9月 “美丽上海 卷袖之爱 多彩公益 快乐传递” 热血公益活动圆满举行，嘉银志愿者再行动

9月8日，由普陀区委社会工作部指导，上海市血液中心、普陀区生态环境局、慈济慈善事业基金会、上海长风大悦城共同主办的“美丽上海 卷袖之爱 多彩公益 快乐传递”热血公益市集活动在区级志愿服务基地长风大悦城圆满举行。嘉银科技作为协办单位支持本次活动，同时 9 位嘉银志愿者提供现场服务，助力活动顺利开展。

10月 嘉银科技 1024 程序员节 | NO BUG，一级棒！

10月24日，一年一度的嘉银科技程序员节如约而至。作为一家程序员“浓度”极高的科技公司，1024 已成为嘉银科技的传统节日。今年的程序员节以“热 AI 嘉倍，码到功成”为主题，围绕智慧、科技、开放和协同等关键词，开启了一场属于“爱码士”的狂欢盛宴。

11月 嘉银科技推出自研“离朱”全链路可观测平台，为业务稳健运行保驾护航

嘉银科技推出自研全链路可观测平台——“离朱”，全面融合 Tracing 调用链、监控指标、日志、事件等多种观测数据，实现数据的有效整合，打造代码级别的实时观测平台。平台结合人工智能和大数据技术，实现了多场景的 AIOps 智能化运维，包括智能巡检、趋势预测、根因分析等。

12月 志愿同心，聚爱同行 | 嘉银科技全力支持普陀区教育系统国际志愿者日主题活动

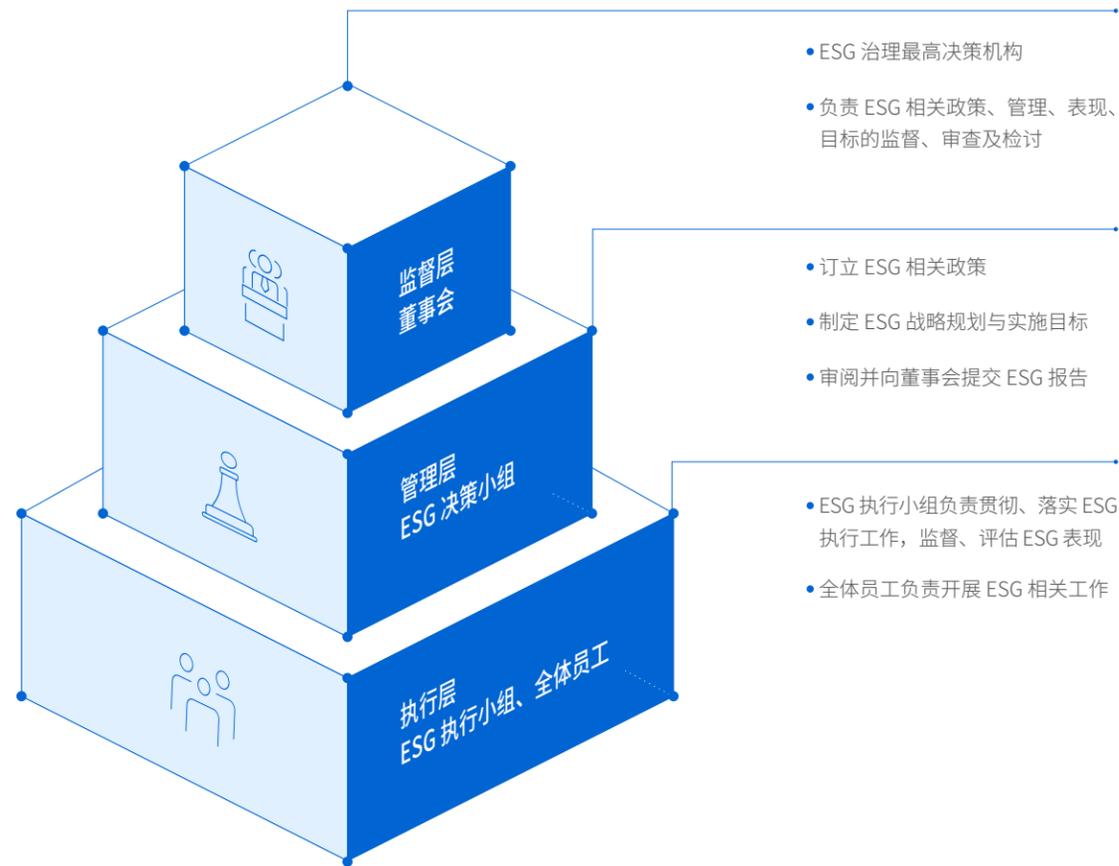
12月4日，普陀区教育系统举行“志愿同心 聚爱同行”第 39 个国际志愿者日主题活动。上海宋庆龄基金会、嘉银科技等 25 家来自普陀区“星星”守护联盟的公益项目负责人，区教育系统志愿服务先进典型代表、志愿服务项目优秀单位代表、靠谱“青椒”志愿者等参加活动。活动现场，普陀区教育工作党委与嘉银科技签署了“关爱青少年心理健康公益合作备忘录”。

ESG 管理

完善的 ESG 管理架构是公司可持续发展的重要支撑。嘉银科技基于自身的行业特点，搭建完善的 ESG 管理体系，设立 ESG 战略，并与各利益相关方保持深度的沟通交流，全面洞察公司可持续发展需要，持续深化公司 ESG 治理。

ESG 治理架构

嘉银科技致力于加强可持续发展，为各利益相关方创造长期价值。我们建立了由监督层、管理层与执行层组成的三层 ESG 治理架构，并明确各层级职责。公司董事会作为 ESG 治理的最高决策机构，对公司的 ESG 事项进行监督，对公司整体 ESG 表现负最终责任。



嘉银科技 ESG 治理架构

ESG 战略目标

为了更有效地指导公司 ESG 战略的实施，我们在环境、社会责任和公司治理三大核心领域设定一系列目标，并定期追踪和评估这些目标的完成情况，从而推进下一年度的工作计划制定。

领域	战略目标	2024 年进展
环境责任	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年实现全部新开发产品和业务全生命周期环境影响下降，全部中国境内工作场所碳排放达到峰值 2035 年实现全部中国境内工作场所碳排放下降 30% 2050 年前实现公司全价值链碳中和 	<ul style="list-style-type: none"> 能耗强度较 2023 年下降 10% 碳排放强度较 2023 年下降 11.1%
社会责任	<ul style="list-style-type: none"> 在十年持续逐步推进精准扶贫、乡村振兴、员工综合能力提升、小微企业和城镇新市民优先战略四大社会责任目标 2025 年实现精准扶贫项目累计覆盖人数 1 万人次 2025 年实现乡村振兴项目累计投入资金及物品价值达到 100 万元人民币 2025 年员工综合能力提升累计投入费用及专项基金达到 50 万元人民币 2025 年小微企业和城镇新市民方向业务产品撮合量达到总撮合量的 20% 2035 年实现精准扶贫项目累计覆盖人数 5 万人次 2035 年实现乡村振兴项目累计投入资金及物品价值达到 300 万元人民币 2035 年员工综合能力提升累计投入费用及专项基金达到 100 万元人民币 2035 年小微企业和城镇新市民方向业务产品撮合量达到总撮合量的 35% 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善定向捐款约 212 万元 公益助农采购农产品 8.74 万斤价值约 77.6 万元 员工培训费用总投入约 280.9 万元
管治责任	<ul style="list-style-type: none"> 完善董事会成员结构，实现多元化 优化人才激励制度，建立公平、可持续发展薪酬体系 系统性整合内部控制部门和相关制度 制定覆盖所有员工的年度周期性反腐败及反洗钱培训计划，建立并完善多样化畅通举报渠道、保障举报人权益的相关制度 建立健全投资者关系管理制度，逐步构建新型、立体的多层次资本市场沟通体系 	<ul style="list-style-type: none"> 女性董事比例达 20% 员工培训覆盖率达 42% 员工人均培训小时数达 25 小时 员工开展合规宣导覆盖率 100%

利益相关方沟通

嘉银科技的可持续发展离不开与各个利益相关方的紧密合作。我们与利益相关方保持深度沟通与交流，及时获得各方对我们的反馈与期待。我们构建了多元化沟通渠道，向各利益相关方及时披露公司发展的重要信息，确保公司的 ESG 管理工作稳健开展。

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	频率
 政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 合规管理 • 数据安全与隐私保护 • 风险管理 • 普惠金融 • 商业道德与反腐败 	<ul style="list-style-type: none"> • 政策研讨会 • 政务沟通 • 监督与检查 • 日常工作上报 	每月多次
 股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 金融科技创新 • 企业管治 • 合规管理 • 风险管理 • 数据安全与隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 季度报告 • 投资者路演会议 • 电子邮件 / 电话 / 拜访 • 年报 	每年多次
 客户	<ul style="list-style-type: none"> • 客户服务及满意 • 数据安全与隐私保护 • 金融产品责任与安全 • 普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 社交媒体 • 嘉银科技官网 • 电子邮件 / 电话 • 应用软件 	每周多次
 供应商 / 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 资源高效利用 • 供应商管理 • 金融科技创新 	<ul style="list-style-type: none"> • 供应商评估 • 公开招标 • 合作开发 	每月多次
 社区及公众	<ul style="list-style-type: none"> • 普惠金融 • 社会公益与乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> • 社会公益活动 • 员工志愿服务活动 	不定期

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	频率
 媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 普惠金融 • 社会公益与乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> • 新闻稿 / 公告 • 访谈 • 嘉银科技官网 	每年多次
 同行 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> • 绿色运营 • 数据安全与隐私保护 • 金融科技创新 • 推动行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 行业会议 • 行业论坛 • 圆桌会议 	不定期
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 员工权益与福利 • 员工健康与安全 • 员工培训与发展 • 多元化与平等机会 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬管理 • 董事长信箱 • 员工培训 • 员工活动 	每年多次

投资者沟通

我们定期面向海内、外投资人组织多种类型的路演和沟通会，向投资者清晰传达公司的业务、战略以及 ESG 实践情况。其中，每季度的业绩发布会通过多家头部平台同步直播向公众发布公司运营近况。此外，我们通过投资者热线、邮箱以及社交媒体平台及时回应投资者的咨询，及时有效传达各方关注的信息。凭借在投资者关系管理、信息披露方面的领先实践，嘉银科技在 2024 年荣获多项资本市场荣誉。

实质性 议题评估

嘉银科技基于公司业务特征，结合政策、标准以及专家判断，识别实质性议题库。



基于与利益相关方的沟通、同行调研、政策分析，2024 年，我们共识别出了 19 项实质性议题。其中，高度重要性议题 9 项，中度重要性议题 7 项，一般重要性议题 3 项。



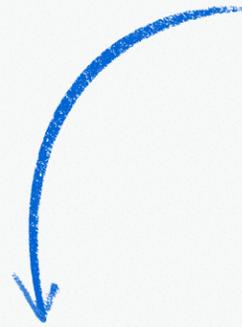
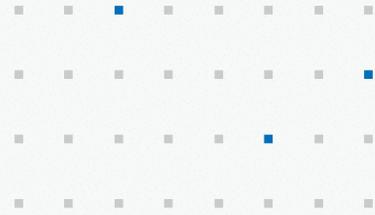
* 加粗为高度重要性议题

我们充分考虑了多方对 ESG 议题的反馈，经过审慎的内部分析，绘制出嘉银科技 2024 年实质性议题矩阵。该矩阵划分为高度重要性议题、中度重要性议题、一般重要性议题三部分。基于绘制的重大性议题矩阵，公司将各事项进行管理优先级排序，在有限的资源和时间内开展对公司影响的可持续发展举措。相比 2023 年，2024 年的实质性议题矩阵中，金融科技创新、企业管治、商业道德与反腐败三项议题由中度重要性议题提升至高度重要性议题。



嘉银科技实质性议题矩阵

支持联合国 可持续发展目标



SDGs	报告期内的主要进展 (2024 年)
1 无贫穷	<ul style="list-style-type: none"> • 公益活动，乡村振兴 • 农产品采购、基础设施修建 • 为海内外用户、小微企业提供助贷服务 • 构建全面而周到的员工薪酬与福利保障体系
3 良好健康与福祉	<ul style="list-style-type: none"> • 为员工提供定期体检、开展健康知识宣贯以及配备急救箱等措施 • 为全体员工及其家属精心打造员工心理关爱计划
4 优质教育	<ul style="list-style-type: none"> • 开展公益助学，关注偏远地区儿童教育 • 开展海外培训，提升当地金融认知水平 • 建立员工培训体系
5 性别平等	<ul style="list-style-type: none"> • 承诺禁止一切形式的歧视行为，不因员工的性别而采取歧视行为 • 关注新生代女性领导力与职业发展
8 体面工作和经济增长	<ul style="list-style-type: none"> • 投资金融科技安全与风险控制 • 构建全面而周到的员工薪酬与福利保障体系 • 为员工打造多样化的休闲与工作体验



SDGs	报告期内的主要进展 (2024 年)
9 产业、创新和基础设施	<ul style="list-style-type: none"> • 自主研发各类数字化技术平台 • 积极参与行业合作交流 • 以科技赋能海外市场金融发展 • 与警方合作共同打击黑产 • 构建全局反欺诈分层治理流程
10 减少不平等	<ul style="list-style-type: none"> • 助力实现金融服务的普惠性和可及性
12 负责任消费和生产	<ul style="list-style-type: none"> • 促进供应商履行环境和社会责任 • 节能减排与绿色运营
13 气候行动	<ul style="list-style-type: none"> • 持续履行碳中和目标 • 制定应对气候变化的策略 • 实行一系列能源管理举措
16 和平、正义与强大机构	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理合法合规 • 遵守商业行为准则



01 CORPORATE GOVERNANCE

嘉规立本 锻造长效治理韧性



嘉银科技秉持高标准、严要求的公司治理理念，不断优化公司治理架构，健全内部管理制度，深化公司治理水平。我们严格遵循相关法律法规，强化内部风险管控，保障公司稳健发展。



1.1

合规经营

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国公司法》等相关法律法规及上市公司治理要求，持续完善合规管理体系，提升公司治理效能与战略执行力。2024 年，我们针对 App 合规运营、合作商准入管理及日常业务合规评审新增制定了专项管理办法及手册，并形成体系化制度文件，为创造安全稳定的企业运营环境奠定基础。公司每年定期对业务进行合规风险检视，报告期内未发现重大合规风险。

嘉银科技持续加强自身合规经营能力建设，通过多层级合规培训与合规检查机制强化全员合规意识。本公司积极拓展合规宣教形式，以警企协作深化合规经营根基，联合开展面向全体员工的合规培训，为筑牢安全防线提供实践支撑。报告期内，本公司开展了线下专题合规培训共 4 场，员工参与人次约为 300 人次，内容包含负责营销、数据合规等。

案例

“方圆之嘉” 公众号普法宣传

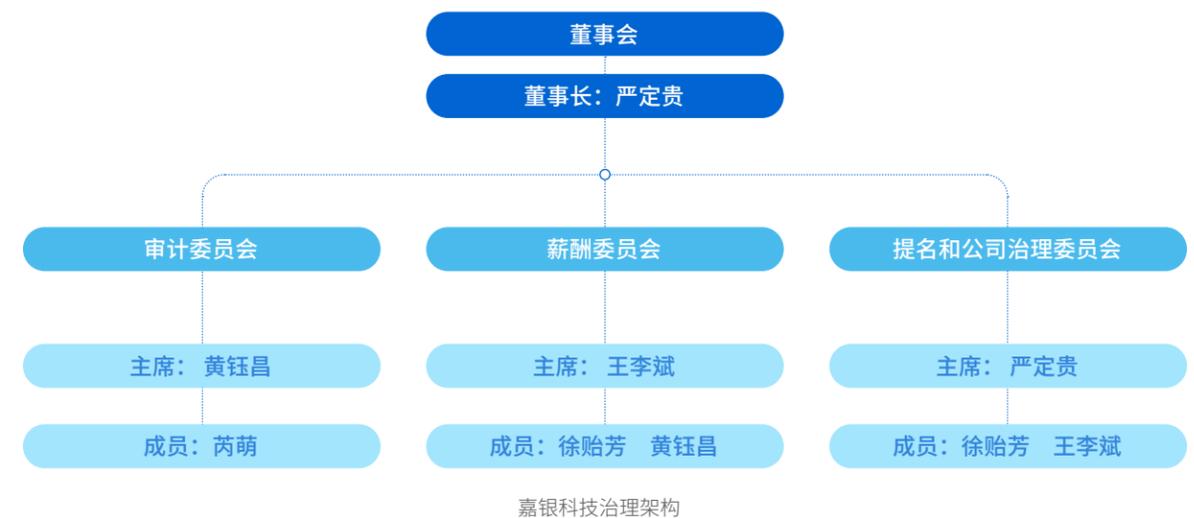
2024 年，嘉银科技继续通过“方圆之嘉”企微公众号及微信公众号进行日常推送，每周以线上普法专栏的形式对全体员工进行合规宣导及新规解读。报告期内，共计推送 56 篇相关推文，内容包含互联网金融贷款业务合规、营销宣传合规、数据合规、公司法等新规解读等各个模块。



1.2

董事会多元化

嘉银科技严格遵守《公司章程》《委员会章程》等内部治理制度。董事会是本公司的经营决策机构，对股东大会负责，董事会下设审计委员会、薪酬委员会、提名和公司治理委员会，各委员会均直接对董事会负责，保障董事会决策的科学合理性。



嘉银科技注重董事会成员的多元化建设，将多元化纳入委任考量，包括但不限于性别、年龄、文化和种族等要素，并针对候选人的教育背景、行业经验、技能专长、专业知识等因素进行综合权衡。2024 年，本公司董事会共有 5 名成员，包含 2 位独立董事、1 位女性董事，在互联网、金融、风险管理、会计等领域具有经验丰富的专业能力，为本公司的整体管理提供决策与建议。

本公司董事会共有成员

5名

包含独立董事

2名

女性董事

1名



姓名	性别	年龄	职务	行业背景 ²	财务专家	行业专家	风险管理专家
严定贵	男	56	董事 / CEO	互联网服务与基础架构 信息技术咨询与服务		Y	Y
王李斌	男	38	董事	专业服务 在金融管理、资产管理、综合性资本市场方面有专业经验	Y	Y	
徐贻芳	女	47	董事	调查和咨询服务 在风险管理、投行、产品管理等方面具有丰富经验		Y	Y
黄钰昌	男	70	独立董事	商业和专业服务 - 调查和咨询服务 从事会计、审计等领域研究	Y		
芮萌	男	57	独立董事	金融教授 国际会计协会会员	Y		

² 行业背景根据 GICS 全球行业分类标准进行分类

女性董事比例

20%

董事会召开次数

9次

平均董事会会议出席人数

5人

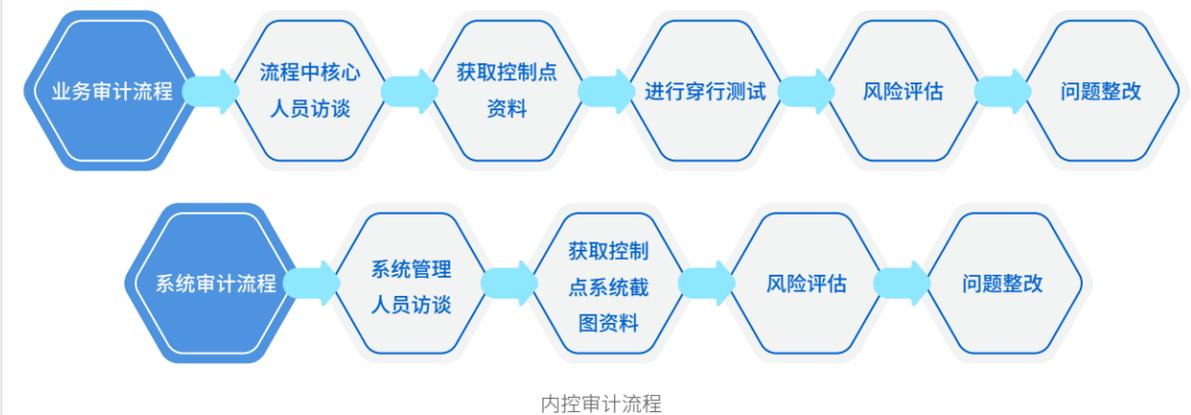


1.3

内控审计

嘉银科技秉持“规范、高效、透明”的治理理念，持续推进内控体系建设与内部审计制度完善，夯实企业可持续发展的管理基础。我们充分发挥内部审计在内部控制、风险管理与公司治理过程中的作用，促进治理工作的有效运作和健康发展。我们遵循国家有关规定，确保内控体系的规范运行与有效监督。

本公司持续完善内部审计机制与流程，通过系统化、规范化的方法，检查评价并改善我们的经营活动、风险管理、内部控制和公司治理效果，促进公司稳健发展和战略目标的实现。



2024年，我们重点推进萨班斯-奥克斯利法案(SOX) 404条款合规项目(以下简称“SOX项目”)的系统性建设与实施。SOX项目的推进源于公司上市满五年后新兴成长公司(EGC)内控报告豁免期结束的监管要求变化，旨在全面强化财务报告内部控制，以满足在年报中披露经审计的内部控制报告的法定义务。SOX项目涵盖风险评估与范围确定、现状调研与缺陷识别、标准化流程搭建与整改落实、中期及年末有效性测试与风险评估等关键阶段。实施范围全面覆盖公司层面控制(含公司治理、道德准则、举报与反舞弊机制等)、业务流程层面控制(包括销售及收入、采购与付款、财务报告管理、人力资源管理为核心流程)以及信息系统控制(涉及程序与数据访问、变更管理、系统开发与运行环境等)。SOX项目的开展有效提升了公司财务报告内控体系的规范性与执行力，全面实现合规目标并推动内控体系实质性完善。报告期内，第三方外部审计机构对公司截至2024年12月31日的财务报告内部控制的有效性进行了外部审计，结果认定本公司在所有重大方面维持了有效的财务报告内部控制，并出具了无保留意见的审计报告。

在内部审计方面，嘉银科技坚持每年对重要业务板块执行年中和年末两次全面内部审计。2024年度的审计工作紧密围绕公司层面控制、业务流程层面控制、信息系统控制及采购流程等核心领域展开。报告期内，针对所有发现问题项，内审部门均及时与相关业务单元沟通，明确要求整改后的业务运行需有效且满足SOX合规要求，问题项整改率达100%。

1.4

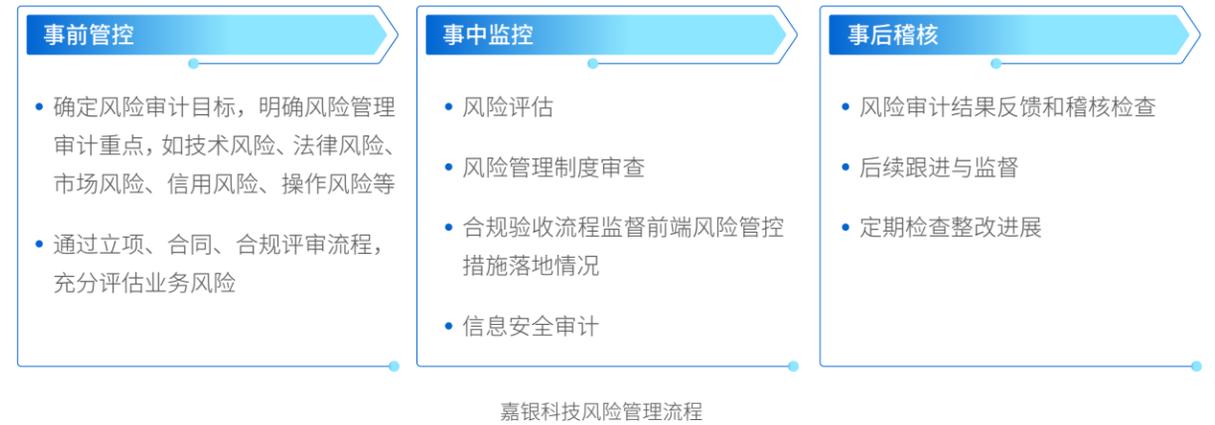
风险管理

嘉银科技将风险管理工作融入公司运营的各个环节中，从而确保各项业务的稳定开展。我们重视各项风险管理工作的推进和落实，以期最大程度地减少风险事件发生的可能性，我们建立了由“董事会—管理层—内审部”组成的三级风险治理架构，并在此基础上依据国际公认的 COSO 框架，构建了覆盖全流程的“三道防线”风险管理体系。



风险管理流程

嘉银科技不断优化风险管理流程，确保妥善控制和缓解相关风险，为公司业务连续性和稳健发展提供坚实保障。我们的风险管理流程覆盖公司运营的各个环节，帮助本公司系统性应对各类复杂的风险，以实现公司整体的战略业务目标。



风险评估与应对

2024 年，嘉银科技开展了年度企业风险评估与识别工作，根据评估识别结果建立了覆盖公司层面、业务流程层面及信息系统层面的风险评估及应对体系。



报告期内，嘉银科技开展了业务运营的合规风险定期审查，未发现重大合规风险项。

风险文化建设

每一位员工在风险管理方面的文化意识、认知水平、积极态度、深度参与和专业表现对风险管理的有效性至关重要。嘉银科技持续加强全员风险意识的培养与合规能力的提升，在法务合规部等部门领导下以多种形式组织开展员工风险合规培训和宣导，并结合典型案例剖析，切实提升员工在工作中的操作技能和在日常工作中的风险识别与应对意识。

案例

中互金“19条倡议”责任营销合规培训

2024年8月7日，本公司法务合规部联合中互金协会围绕《“19条倡议”关于金融商品营销相关行为规范》开展专题培训，结合公司业务特性解析第三方互联网平台合作中潜在的合规风险，并就“销售误导”“不当宣传”等重点问题进行系统讲解。培训现场反响热烈，员工积极参与互动，展示出良好的合规学习氛围。活动还特别设置知识问答与互动奖励环节，进一步增强了培训的趣味性和有效性。



培训现场图

案例

315·专题普法宣讲活动

在2024年“3·15”国际消费者权益日期间，嘉银科技组织开展了两场“315·合规普法现场宣讲”活动，聚焦《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等重点法规，依据消费者权益保护法及相关法律法规就消费者所享有的权利、经营者应履行的义务进行普法宣讲，同时对金融营销和个人信息保护相关负面行为清单进行培训和案例讲解，通过实际案例说明违反消费者权益保护法及相关规定会导致的责任后果，提示在业务开展过程中应注意和防范的风险点，提升员工合规意识，倡导依法合规经营。

1.5

商业道德

嘉银科技始终恪守商业道德的最高标准，遵循市场公平竞争原则，为消费者提供合规金融产品与诚信服务。我们严格遵守《商业行为准则》《从业人员处罚管理办法》《公务礼物登记上交处理办法》《反商业贿赂条款》等内部制度，并持续优化相关制度、政策及流程体系，2024年我们新制定了《嘉银科技监察稽核工作管理办法》《精准营销渠道合作机构管理办法》《流量增值业务合作方管理规程》等管理办法，构建了更严密的合规网络，覆盖营销、合作方管理、电销及贷后、内部监察与数据安全等方面。

同时，我们联合商业伙伴共筑诚信经营基石，为打造专业、公平、合规的商业环境提供坚实保障。我们要求全体供应商，业务线员工签署《廉洁承诺书》，向供应商传达嘉银科技廉洁经营、反贪反腐、公平竞争的经营原则。2024年，公司市场商务导流业务部组织推动与30家流量外导合作商签署《廉洁协议》，协议明确规定，任何一方不得向另一方、其经办人员或其他相关人员索要、收受、提供或给予合同约定之外的任何利益，坚决维护廉洁、公正的商业合作环境。

采购人员《廉洁承诺书》签署率

100%

供应商《廉洁协议》签署率

100%



嘉银科技要求公司管理层以身作则，自上而下地贯彻商业道德文化建设，并面向全体员工开展线上、线下商业道德及反贪腐培训。此外，我们开设“方圆之嘉”公众号，通过线上推文向员工及利益相关方宣导商业道德行为规范与政策动态。

案例

员工商业道德 / 反贪腐培训

嘉银学院每月定期面向全体新入职员工开展商业道德员工培训，内容包含职业道德、诚实守信等。培训通过讲解公司使命、愿景、价值观和企业文化，并融入案例研讨环节，向新入职员工分享职业道德、诚实守信等案例，进一步提升新员工的廉洁文化意识，宣扬正向价值观。

案例

“方圆之嘉” 公众号保密义务宣传

2024 年，嘉银科技法务合规部围绕“保密义务是劳动者应尽法定义务”的主题在“方圆之嘉”公众号上向全体员工推送了宣传教育文章，通过典型案例讲解与法规释义相结合的形式，提升员工对商业秘密保护的认知。宣导内容包括员工在职及离职后对公司技术信息与经营信息的保密义务，特别强调《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国反不正当竞争法》对保密行为的明确约束。文章中分享了员工因对外泄露敏感数据被解除劳动合同的社会案例，以及因侵犯商业秘密被追究刑事责任的判例，增强员工对违规行为法律后果的直观认知。

商业道德审查

2024 年，嘉银科技对运营过程中的征信数据采集、使用及费用结算环节开展了商业道德稽核工作。通过审查和供应商日常合作流程、行业尽职调查以及内部访谈的情况，我们进一步规范了廉洁采购流程，并制定了成本管控专职人员之间的相互监督机制。

此外，本公司对贷后管理部门进行了半年度的内部工作审查。重点审查了制度内控体系、绩效与费用管理、风险监测预警、档案管理及舞弊风险管控等方面，综合评估现有贷后运营机制在制度流程、绩效费用和风险预警等方面的不足，并提出了相关风险建议。商业道德相关的外部审查工作则聚焦委外管理，包括对合作厂商的合规检查、反舞弊廉洁宣导以及商务合作问题排查，最终形成审查报告明确潜在的业务风险，并推改进相关工作流程。

反贪腐举报程序

为有效打击贪污腐败、舞弊等违反商业道德的行为，嘉银科技设立了面向全体员工、供应商以及外部群众的多种举报途径，鼓励对任何舞弊、违反商业道德的行为进行举报和投诉。对于举报事件，我们及时调查取证，并通过复盘持续优化管理举措，规避相关事件的再次发生，最大限度地降低商业道德风险。



本公司接受任何形式的举报，包括实名和匿名举报，并对举报人采取严格的保护措施，确保他们的权益不受侵害。对于选择实名举报的员工，在必要时，我们将妥善安排其转岗或变更汇报层级，以确保其工作环境的安全和舒适。

嘉银科技举报渠道

- 邮箱: jubao@jiayinfintech.cn
- 电话: 021-61902450
- 在线: 廉洁嘉银 - 我要举报 - 在线举报

反洗钱和反恐怖融资

嘉银科技始终坚持依法合规经营，切实履行法律义务与道德责任，严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》及《金融机构反洗钱规定》等相关法规。为切实提升防范洗钱与恐怖融资风险的管理水平，我们制定并遵守《公司反洗钱和反恐怖融资管理办法》，以构建覆盖全面、运作有效的风险防控体系。

为保障相关工作的有序推进，我们成立了反洗钱和反恐怖融资领导小组，由董事长总领，成员包括内控合规中心、财务中心、技术中心和风控中心等关键部门的负责人。小组全面负责公司在反洗钱与反恐融资领域的组织协调与管理工作，确保各项制度措施落实到位。本公司持续优化反洗钱和反恐怖融资相关政策和 workflows，重点覆盖风险识别与评估、内部控制机制、员工培训制度等方面，同时积极加强与监管机构及国际合作机制的沟通与对接。报告期内，本公司未发生因涉嫌洗钱或恐怖融资行为而受到处罚的情形。

1.6

党建引领

嘉银科技秉持“围绕发展抓党建，抓好党建促发展”的理念，将党建与政治引领、队伍建设、业务发展、联盟共建、社会责任相融合，形成有特色的党建品牌。我们在公司内部不断加强党建宣传，聚合队伍力量，筑牢意识形态阵地，围绕“党建+文化”“党建+制度”“党建+服务”“党建+公益”四个方面开展一系列工作，将党建主题教育充分融入主题党日活动，并通过丰富多彩的活动形式实现主题教育“活起来”。



“党建+”四项工程

案例

党建赋能聚合力 政企同心促发展——嘉银科技党委与普陀区投促办开展党建联建活动

本公司始终坚持以党建引领企业高质量发展，积极探索政企共建新路径。2024年4月，嘉银科技党委与普陀区投促办联合开展以“党建赋能 凝心聚力再前进”为主题的党建联建活动，组织党员代表赴长风湾党群服务中心开展参观学习。活动中，政企党员共同走访“半马苏河·七彩秀带”建设成果，深入了解党群服务资源整合、空间功能创新与基层治理协同的先进经验，沉浸式感受党建引领下城市更新与区域活力的深度融合。此次联建活动进一步激发了党员创先争优意识，增强了企业党组织的凝聚力与向心力。



活动现场合照

案例

党建引领促发展——嘉银科技与贵州数据宝签署党建共建合作协议

嘉银科技持续深化“党建+”工程，探索以党建引领企业高质量发展的多元路径。2024年4月22日，本公司与贵州数据宝正式签署党建共建合作协议，围绕“科技智联未来·数据驱动创新”主题开展交流座谈，双方在党建引领、制度建设、企业管理等方面深入互动，达成共识。此次签约标志着双方将在党建品牌共塑、红色资源共用、管理经验共享等方面建立长期机制，实现互促共赢。交流中，嘉银科技重点分享了“党建+文化”“党建+制度”“党建+服务”“党建+公益”的实践成果，展示了我们在政治建设与发展深度融合方面的积极探索。贵州数据宝则从“向党学管理”的角度介绍了其在推动治理与人才培养中落实党建要求的典型经验。双方表示将以此次党建共建为新起点，持续挖掘合作潜力，充分发挥党组织在推动企业发展、强化社会责任中的引领作用，共同打造“党建引领、发展并进”的协同示范，为新时代数字经济高质量发展注入红色动能。



党建合作签约仪式现场图

02 TECHNOLOGY EMPOWERMENT

嘉智赋能 引领数字金融新篇



嘉银科技将科技作为发展的第一驱动力，我们始终将人工智能、云计算等前沿互联网技术作为打造公司核心竞争力的关键要素，凭借智能风控系统构筑的坚实防护壁垒，为公司稳健运营与可持续发展保驾护航。未来，我们将持续为全球更多消费者呈上高效、智能的普惠金融服务及定制化智能解决方案，携手共创美好未来。



2.1

数字普惠

嘉银科技致力于以科技重塑金融服务生态，推动金融资源向广泛的群体和新兴市场延伸。依托大数据、人工智能等技术，金融机构得以突破传统服务半径，精准触达用户，降低服务门槛与成本，使未得到充分服务的借款人也能享受便捷、高效的金融服务，有效缩小不同地区、不同群体的金融资源差距。

普惠金融

普惠金融，是指立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。嘉银科技积极响应国家推进普惠金融高质量发展的政策趋势，利用金融科技降低金融服务门槛和成本，为个人消费者与小微企业提供资金支持，以实际行动践行普惠金融，助力社会公平，推动经济均衡发展。

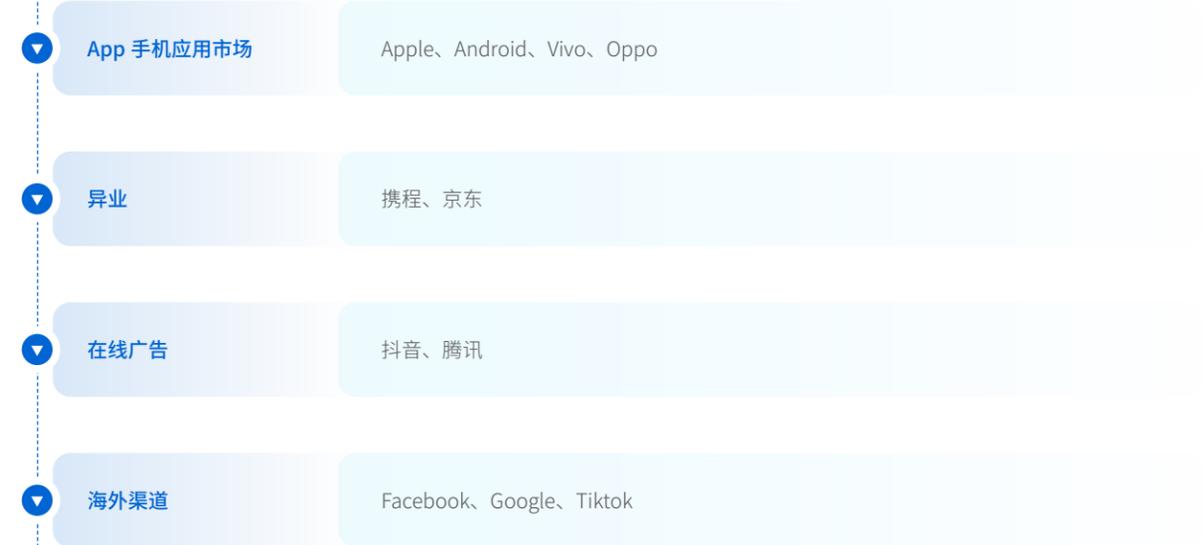
资金保证

嘉银科技积极拓展与各类金融机构的合作网络，致力于构建多元化的合作生态。2024 年，公司成功完成了与多家民营银行、大型城商行的补充接入工作，进一步巩固了合作基础。同时，我们与多家金融机构深化合作，在消费贷款、小微企业贷款等多个产品领域展开深度合作，共同探索创新业务模式。此外，公司还与互联网银行以及外资银行就助贷业务达成合作意向，不断拓展多元化的合作模式，为业务发展注入新动力。

报告期内，公司新增线上审批流程，大大提高了合作项目审查的效率。截至 2024 年年末，我们累计与 73 家金融机构建立了稳固的合作关系，为助贷业务的发展提供了强有力的资金支持，为公司的持续发展奠定了坚实基础。

精准触达

嘉银科技与四大类平台建立紧密的合作，为潜在的借款人提供精准的产品推广，并为现有借款人提供高效便捷的服务。截至报告期末，我们已与全球 35 家渠道合作商建立长期合作关系，为消费者提供了多元渠道选择。2024 年，公司全年促成交易金额达 1,008 亿元，首次突破一千亿元，成为重要里程碑。



嘉银科技多元获客渠道

智能化营销

嘉银科技通过策略画布整合了大数据标签、模型算法等能力，搭建了“青鸟”智能营销平台，赋能业务人员进行差异化客群经营，业务可以通过可视化画布对不同用户群体实现个性化、定制化、精准化的营销策略编排部署和执行分析。“青鸟”通过便捷快速的营销策略部署和监控、精细化的客户分层能力、强大的数据分析能力，打通多种触达通道，根据用户特征，设计不同触达内容，并以不同时机、方式对用户进行触达，实现千人千面的营销效果，大幅度提高公司营销效率，帮助企业精准化地触达和转化客户。



“青鸟”智能营销平台

运营精细化



“青鸟”提供用户标签管理平台和自动化运营平台，以用户已授权的行为数据为基础，构建体系化的标签图书馆，实现用户标签的自动创建、维护和管理。针对不同标签的用户，企业利用不同的营销工具，实现千人千面的个性化营销，帮助业务人员更好地实现用户精细化运营。

营销自动化



“青鸟”内置自动营销引擎、规则引擎、决策引擎和多种营销组件，支持丰富的活动策略。根据业务营销目标，结合客户需求和偏好，业务人员可以便捷地完成营销策略配置并进行针对性投放，提升营销效率。

配置可视化



“青鸟”智能平台提供可视化的配置营销任务界面，为业务高效运转提供坚实的技术支持。

触达多样化



“青鸟”平台打通了多种用户触达渠道，包括社交媒体平台、短信通知、优惠券、电销系统、“嫦娥”智能语音机器人、公众号消息等方式，实现全渠道用户高效触达。

“青鸟”智能营销平台特性

2024 年，依托大数据、规则引擎及灵活客群管理等核心技术，我们正式推出自主研发的“苍龙”智能推荐平台。该平台通过开放 API 接口实现多业务场景资源对接，涵盖资源位内容、产品库及算法模型等要素，支持实时用户规则与离线客群画像的自由组合运算，可针对不同用户群体精准推送个性化资源内容。这种“因客施策”的运营功能实现了资源投放效率的最大化，显著提升了业务精细化运营水平及用户交互体验。

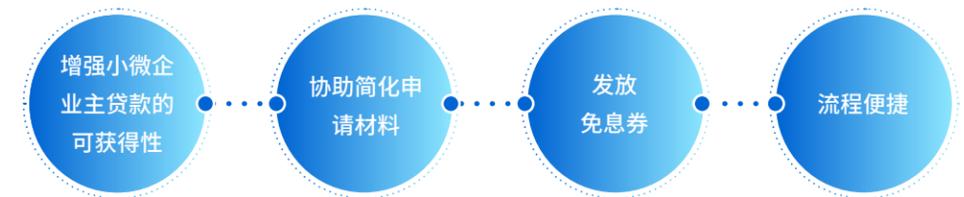


“苍龙”智能推荐平台

得益于我们强大的获客体系，截至报告期末，我们累计服务借贷人数约 1,730 万人，2024 年新增服务借款人数约 277 万人，同比增长约 46%。

助力小微企业

小微企业常常因连续经营能力不足、缺乏抵押物的因素，难以获得经营所需贷款。在当前经济结构调整的时期，小微企业面临资金周转困难、融资成本高等挑战。嘉银科技始终关注小微企业“融资难”问题，持续开展扶持小微企业运营的举措，加快审批通过速度，不断加大对小微企业的资金投放，增强小微企业贷款的可获得性。2024 年，我们服务的小微企业主用户达 62.3 万人，促成交易金额约 208 亿元。



嘉银科技助力小微企业主举措

发展海外市场

嘉银科技稳步推进海外市场的开拓与发展，为全球更多企业和消费者提供高效、智能的普惠金融服务和解决方案。同时，我们与当地金融机构及科技机构建立了稳固的合作，针对不同金融市场定制化金融服务解决方案，为当地用户提供便捷的信贷服务，不断提升金融可及性，打造集团的全球化发展格局。

在印尼，我们的合作伙伴严格遵守印度尼西亚共和国《个人数据保护法》等法律法规及当地金融服务管理局 (OJK) 颁布的 2024 年第 40 号关于基于信息技术的共同融资服务的法规，以及 2023 年第 22 号关于金融消费者保护的规定，制定了 the *Standar Operasional Legal And Compliance* (法律合规)，the *Standar Operasional Prosedur Perlindungan Data Pribad* (个人数据保护)，the *Standar Operasional Prosedur Funding* (资金运营) 等内部管理政策，并建立了风险管控程序，定期接受当局检查、评估，确保业务合法合规开展。报告期内，荣获 LinkedIn 颁发的 2024 年印尼十大新锐独角兽奖。

在墨西哥，我们的合作伙伴严格遵守《组织和辅助信贷活动法》《金融服务用户保护法》等墨西哥信贷业务相关法律，持有 SOFOM 牌照，同时，建立内部管理政策，全面保障业务合规开展。持续拓展业务渠道，大大提升了金融信贷服务的便捷性及可及性。

在开拓海外业务的过程中，我们积极开展各类普惠金融的相关举措，为弱势群体提供优惠的贷款条件和灵活的还款方式，通过多元的方式提高不同群体的金融可及性。我们依托金融科技赋能本地合作伙伴，构建智能化信用评估体系，实现风险精准识别与审批流程自动化，有效降低运营成本并提升服务效率。此外，我们坚持人才本地化战略，通过定向招聘创造就业岗位，并与当地机构合作开展职业技能培训，帮助本地从业者快速适应岗位需求，助力构建可持续的本地金融生态。

提供不同周期借贷产品

根据借款人的需求及经济状况，提供不同周期的借款产品，满足借款人需求并减轻借款经济压力

金融知识普及

开展金融知识普及活动，提高借款人的财务管理能力和金融素养，帮助他们更好地利用贷款

风险管理与信用建设

通过数据分析和信用评分系统，评估借款人的信用状况，同时帮助他们建立良好的信用记录，并进行监管上报

技术支持与创新

利用最新的金融科技，提高借贷服务的效率和安全性

透明度和监管合规

确保所有借贷政策和操作符合当地法律法规，保持高度透明度，赢得借款人和社会的信任

嘉银科技海外市场普惠金融举措

案例

为发展中国家创造就业岗位

在各海外运营地积极开展本地化招聘，为应届毕业生以及社会人员提供超过一千个就业岗位。此外，我们与学校合作开展职业培训，帮助应届毕业生和失业人员提升就业能力并普及金融知识。

案例

科技赋能海外普惠金融

嘉银科技依托强大的大数据计算能力和先进算法，赋能当地的金融机构精准评估借款人信用，降低企业信用评估成本，加快放款速度。此外，通过我们创新研发的风险评估系统，收集和分析经借款人同意的信息数据评估借款人的信用风险，让传统信用评估机制无法覆盖的人群也能获得贷款，进一步提升了金融可及性。

2.2 科技创新

作为一家深耕金融科技赛道的企业，科技创新是嘉银科技构建企业核心竞争力、实现差异化发展的核心要素。我们不断加大科研投入，持续迭代升级科技成果，为消费者提供更安全、便捷的金融产品与服务。同时，我们持续加强公司知识产权管理，为公司持续科技创新保驾护航。

构建科创体系

科技创新是嘉银科技打造核心竞争力的关键，我们不断探索创新的服务模式，加大科研投入，不断打造强大稳固的产品体系。我们制定了《开发管理规范》《测试管理规范》《生产故障管理规范》等内部政策，指引员工高效开展科研工作。

为了充分激发科研人员的研发热情，我们针对团队、个人设立了多元的激励方案，奖励研发团队以及研发人员的突出贡献。

2024 年

本公司研发人员达

416人

研发金额投入达

3.72亿元

团队激励	个人激励
<ul style="list-style-type: none"> 知识领航奖 匠心独运奖 团队优秀奖 	<ul style="list-style-type: none"> 团队进步奖 星火奖
	<ul style="list-style-type: none"> 最佳原创奖 先锋贡献奖 优秀贡献奖

嘉银科技创新激励方案（部分）

报告期内，我们针对技术员工举办了多样的创新文化活动，旨在团队营造创新氛围，调动员工研发热情，进一步助力业务发展。

创新文化活动		
<ul style="list-style-type: none"> AI 辅助编程大赛 1024 程序员节 	<ul style="list-style-type: none"> Coze AI 智能体大赛 技术漫谈 	<ul style="list-style-type: none"> 业务知识 PK 赛

嘉银科技创新文化活动（部分）

研发科创成果

报告期内，在嘉银科技全体研发人员的共同努力下，我们进一步挖掘人工智能、云计算、大数据技术的业务应用潜力，全新发布 7 大自研智能平台，并对 2 个现有自研平台进行了全新升级。

“棱镜” AI 质检平台

嘉银科技自研“棱镜”智能质检平台利用 ASR 语音识别、NLP 自然语言处理和大数据等技术，采用智能自动质检 + 人工审核的模式，对坐席工作作出全面、准确的量化评价，提升质检工作效率，降低运营风险。

“女娲” 坐席辅助平台

“女娲”平台通过流程引导、话术推荐，大幅提升坐席服务质量，实现精细化和智能化作业水平。已实现客服对外作业 100% AI 智能辅助。

“白泽” 安全系统

“白泽”安全系统通过对主机状态变化进行实时监控，快速识别主机层异常行为，提高安全团队的入侵响应速度，还支持对主机当前状态信息进行实时批量查询，以及对入侵行为一键溯源，实现对网络攻击来源和行为的追踪、分析，极大提高攻击溯源效率，进一步提升企业网络安全水平。

“苍龙” 智能推荐系统

“苍龙”智能推荐平台通过开放的 API 能力对接不同业务场景资源，将实时用户规则与离线客群画像进行自由交并组合，为不同用户个性化推荐匹配不同资源内容，提升业务精细化运营效率以及用户使用体验。

“灵犀” AI Agent 智能体

“灵犀” AI Agent 智能体中心充分整合知识流和工作流，提供关于产品信息、客户服务、业务流程、法规政策及常见问题的解答，为企业提供定制化、数智化服务，助力业务人员成为“超级个体”。

“离朱” 全链路可观测平台

实时观测业务运行状态，快速定位服务故障和性能瓶颈，在大规模、复杂的应用体系架构下更好地支撑了业务的稳定性，为业务运行保驾护航。

“伏羲” 模型管理平台

“伏羲”与企业数仓、大数据平台无缝对接，实现离线模型信息集中化管理、效果评估以及模型数据高效治理，确保模型能够安全、高效部署到生产环境中。

嘉银科技新发布平台

“文曲星” 知识库

“文曲星” 知识库通过智能搜索查询和智能推荐等方式，提供即时信息检索、问题解答和知识管理等功能，高效地将知识推送给业务人员，打造知识驱动型运营模式，提升工作效率和客户体验。2024 年，“文曲星” 通过搭载 AI 大模型，全面改善搜索缓慢、重点信息不突出等问题，整体知识搜索速度提高超 10 倍。

“天路” DevOps 平台

“天路” DevOps 平台实现对产品提需、流水线管理、测试管理、应用发布、运维变更进行全生命周期管理，研发运维流程实现规范管理、自主协同和智能追踪。

嘉银科技新升级平台

报告期内，嘉银科技推出自研“识澜” 音频数据挖掘算法和“明经” 文本数据挖掘算法，全面标志着公司对非结构化数据的处理能力更上一层楼。未来，在声学 and 语义信息模型的应用下，我们将进一步提升风险预测能力，持续降低运营成本。

“识澜” 算法

“识澜” 算法能够从声音的波纹中识别出说话人情绪上的细微变化，通过音频数据推理发言人的情绪状态。

“明经” 算法

“明经” 模型可以根据不同的业务场景自动化搜索有价值的关键词，运用大语言模型 (LLM) 对中文文本的语义信息做进一步理解，进而提升识别的准确性。

嘉银科技新开发算法

加强科创保护

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规，制定了《知识产权管理办法》《知识产权维权管理规定》等内部政策，指引员工合规开展知识产权的申请、管理和维护工作。2024 年，为了更好地规避知识产权使用风险，我们制定了《软件、字体、图片等素材使用规范》，规范软件、字体、图片的使用程序，避免法律侵权及相关经济赔偿，为公司的可持续发展和稳健合法经营提供保障。截至报告期末，我们共计拥有知识产权 344 件，其中包含商标、软件著作权、专利和域名。

我们建立了完善的知识产权管理流程，指引员工工作的合规开展，为公司的科研成果提供保护。同时，我们定期开展知识产权保护的宣导、培训，进一步强化知识产权管理效能，确保知识产权管理流程与制度的有效落地。

制定知识产权申请的内部协同机制，由法务人员与专业代理方共同开展专利、商标等检索工作，共同制定知识产权的申请布局方案，减少无效申请，并通过关键技术申报建立竞争壁垒。

建立外部知识产权侵权预案，法务人员协同业务部门整理知识产权证书及侵权相关证据，对侵权方发出警告甚至提起诉讼。

建立一系列知识产权相关指引，规范员工的知识产权使用，尊重第三方知识产权，减少企业合规风险。

定期开展知识产权培训、宣导，强化员工知识产权保护意识，明确员工行为规范。

知识产权管理举措

案例

知识产权宣导

2024 年，嘉银科技于国际知识产权日发布了知识产权宣导文章，内容包含知识产权相关法律条文、知识产权侵权典型案例，通过场景化解读帮助员工强化法律认知，明确业务操作中的红线行为。



知识产权宣导

2.3

人工智能应用

2024 年是嘉银科技大力推进 AI 大模型技术发展的一年。2025 年初，我们特别组建了大数据与人工智能部，聚焦多模态大模型、实时数据分析等前沿领域，深度钻研科技平台精进及反欺诈管理平台中的 AI 集成应用，打造具有行业标杆意义的研发体系。

报告期内，我们已成功开发多款智能平台，通过自然语言处理、智能决策引擎等核心技术，全面驱动产品智能化升级与服务体验优化。同时，公司构建了覆盖业务全流程的效率工具矩阵，助力员工效率大幅提升，培育员工“超级个体”，为持续输出下一代智能平台奠定基础。

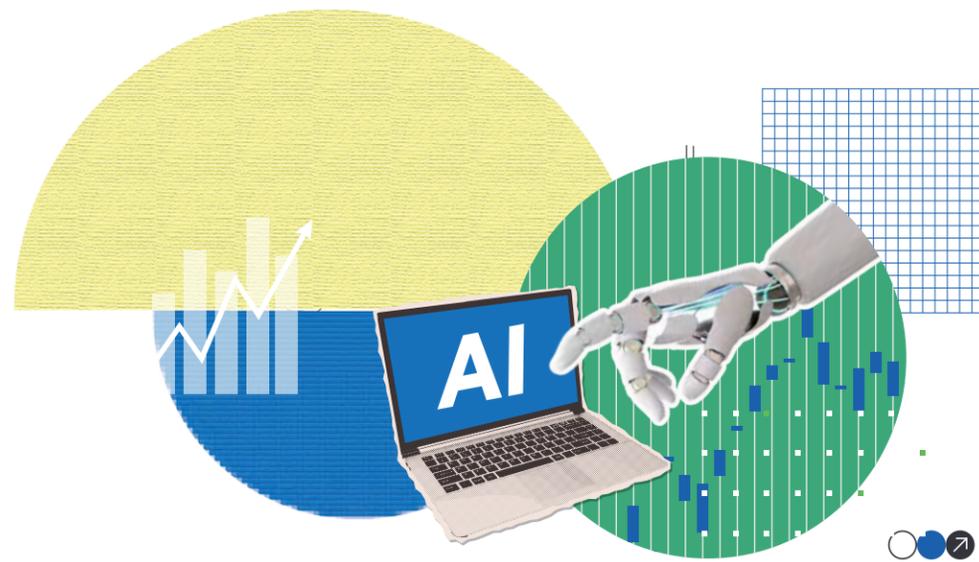
AI 应用领域

• 坐席辅助——“女嫫”坐席辅助平台³

• 智能办公——“灵犀”AI Agent 智能体

• 质量检测——“棱镜”AI 质检平台⁴

• 知识管理——“文曲星”知识库⁵



³ 平台详情请查看“客服能力建设”小节

⁴ 平台详情请查看“客服能力建设”小节

⁵ 平台详情请查看“客服能力建设”小节

案例

“灵犀” AI Agent 智能体

“灵犀” AI Agent 智能体是嘉银科技自研的基于检索增强生成 (RAG) 技术的企业级办公助手平台。平台搭载行业领先的 GPT-4o 多模态模型和私有化部署的 qwen-110b 模型，充分整合了知识流和工作流，以更自然、更交互、更友好的方式提供产品信息、客户服务、业务流程、法规政策及常见问题的解答，为企业提供定制化、数智化服务，助力业务人员成为“超级个体”。

目前，“灵犀” AI Agent 已应用于企业办公效能、人力资源咨询等场景。未来，将进一步拓展至数据分析、财务、合同、风险监控等工作岗位，智能响应重复问题，提升员工办公效率，开启创新工作模式。



“灵犀” AI Agent

展望未来，人工智能与大数据部门将系统推进“4+2” AI 发展战略，以业务智能、数据智能、座席智能、办公智能四大产品矩阵为核心抓手，同步构建智能体研发平台与大模型后训练平台两大技术基座，形成覆盖算法研发、场景落地到能力迭代的全链路技术框架。通过产品矩阵与基础设施的协同创新“双轮驱动”，加速实现公司 AI 能力从单点突破到体系化升级，最终推动智能业务场景向高价值、高效率、高质量方向跨越式发展。

2.4 信息安全

作为一家以信息处理为核心竞争力的金融科技公司，建立强大的信息安全体系是我们的核心任务之一。嘉银科技构建了多层次纵深的安全防护体系，全面保护公司的业务数据安全与用户隐私信息安全，致力于成为客户放心、用户信赖的金融平台。

信息安全管理

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，建立了《信息安全管理手册》《数据安全手册》《数据安全举报投诉管理规范》等内部政策，全面规范公司的信息管理工作。

为更有效地落实信息安全管理要求，我们成立了由“领导层-监督层-管理层-执行层”四级架构组成的信息安全委员会。委员会通过明确各层级职责分工，并建立定期汇报机制，确保管理层实时掌握公司信息安全工作动态，为信息安全管理体的稳健运行提供有力支撑。



嘉银科技构建了常态化审计机制，定期开展内部审计，确保公司的各项工作稳步开展，每三年完成一次信息安全内审全覆盖。同时，我们每年定期委托专业第三方机构实施信息安全外部审计，对公司的信息安全工作进行独立审查。报告期内，我们共开展 4 次信息安全审计，顺利保有 ISO 27001 证书与数据安全能力证书。

为构建企业级数据安全堡垒，我们打造了“六维一体”的纵深防御体系，形成动态闭环的安全防护机制，持续强化安全防护能力，为用户提供数据安全保障。随着业务逐步迁移至云端，所有应用均已部署应用层防火墙进行保护。在云端，云 Web 应用防火墙（云 WAF）有效拦截并封禁了 3,122 个恶意 IP 地址，平均每天成功阻止 16 次外部扫描探测。同时，通过态势感知系统，我们额外封禁了 3,439 个外部攻击 IP，实现了云端与本地环境的协同防御，威胁响应与处置时间均控制在 3 分钟以内。

报告期内，我们引入了安全编排自动化与响应 (SOAR) 技术，不仅提升了应用层威胁的处理效率，还扩展至终端安全防护，实现了病毒隔离和危险行为拦截的自动化。通过终端检测与响应 (EDR) 系统，我们成功联动阻断 1,253 次安全威胁，进一步强化了整体安全防护能力。



我们不定期开展钓鱼邮件测试活动，不断提升员工的信息安全保护意识。与此同时，我们定期组织网络攻防演练，保证相关员工充分掌握应对信息安全突发事件的方法。报告期内，我们共开展 1 场网络攻防演练。

此外，我们定期举办信息安全相关主题培训，培训内容包含信息安全法规、实际案例分享以及公司的相关规章制度，持续提升员工的信息安全知识储备。报告期内，我们共开展了 4 次信息安全培训，累计覆盖 1,550 人次。

指标	单位	2024
信息安全审计次数	次	4
信息安全外审次数	次	3
信息安全内审次数	次	1
用户信息泄露事件	件	0

隐私保护

嘉银科技始终将用户隐私保护置于重要位置，严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》及其他相关隐私保护法律法规，制定了《隐私政策》等内部管理制度，从工作流程的源头筑牢隐私安全防线，杜绝隐私泄露风险的发生。

公司组建了由专业人员构成的跨部门团队，定期开展隐私泄露风险评估工作。基于评估结果，持续优化内部工作流程与管理制度，通过技术升级、流程再造、人员培训等多维度举措，全方位提升隐私保护水平，切实保障客户个人隐私信息的安全性与保密性。



全生命周期管理

在数据层面实施了全生命周期管理体系，严格落实数据分类分级、API 安全管理等一系列控制措施，确保数据在生产、存储、使用、共享、销毁等各个环节都得到有效管控。



客户知情告知

客户在平台注册成为用户时，需签署并确认《隐私政策》；在开始使用平台服务前，还需签署《个人信息授权书》，并完成电子签章及存证流程，保障客户对个人信息的知情权。



敏感数据管理

采用先进的加密技术对个人敏感数据进行存储，并根据数据敏感程度分级采取验证措施。同时，在数据传输和存储过程中均实施加密处理，所有敏感数据的使用均需经过内部的严格审批。



访问控制机制

建立了完善的访问控制机制，确保只有经过授权的人员才能访问个人信息，有效防止数据遭受非授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失等安全风险。



关键岗位调查

针对信息安全管理负责人及关键安全岗位人员开展全面的背景调查工作，并要求其签订严格的保密协议，从人员层面筑牢隐私保护防线。



隐私保护培训

定期组织员工参加数据安全意识和隐私保护相关培训，通过系统化的培训课程，持续提升员工保护个人信息意识和能力。

嘉银科技隐私保护措施（部分）

突发事件应对

针对可能突发的信息安全事件，我们专门成立了应急领导小组与事件应急响应小组，全面负责紧急事件的预防、管控及处置工作。同时，我们制定了《极融云科客户信息泄露/篡改应急处理预案》，针对系统漏洞、网络攻击、病毒入侵等各类突发事件，均制定了具有针对性的应对方案，并在事件发生时及时向相关方通报情况，协同开展应对工作。报告期内，我们未发生任何隐私泄露与信息安全突发事件。

应急领导小组

- 在公司发生客户信息泄露、篡改事件时，全面承担统一调度与协调工作，确保各部门、各环节有序应对，保障应急处置工作高效开展。
- 承担与监管部门、公安机关等主管单位及机构的紧急联络职责，及时汇报事件情况，积极配合外部调查与指导，维护公司与外部相关方的良好沟通。

应急响应小组

- 精准定位客户信息泄露、篡改事件所涉及的范围及具体数量，为后续的应急处置和损失评估提供准确依据。
- 迅速采取有效措施，阻断导致客户信息泄露、篡改的攻击行为，防止信息进一步泄露和损失扩大。
- 在合规且适当的情况下，负责向公众如实发布事件源头相关信息，保障公众的知情权，维护公司透明度。
- 积极协助合规中心开展事件源头调查工作，提供必要的技术支持和数据信息，助力查明事件原因，为后续整改和防范提供有力支撑。



若客户对个人信息的保护有任何疑问，均可通过个人信息保护专用邮箱（security-group@jiayinfintech.cn）或客服热线（400-062-7626）与我们联系。

03 PROTECTION OF RIGHTS AND INTERESTS

嘉盾智护 打造服务安心闭环



嘉银科技始终将客户的权益放在首位，构建了全方位、多层次的风控管理体系与客户服务体系，通过持续优化算法模型、提升数据处理能力，为客户提供更加安全可靠、智能高效的金融服务。

3.1

智能风控

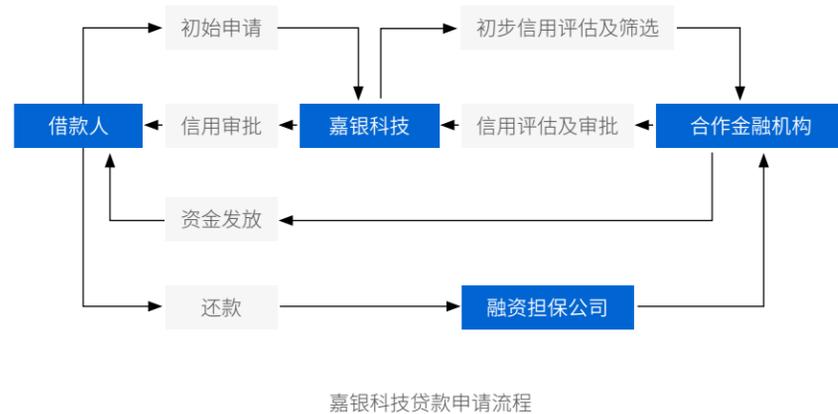
嘉银科技始终秉持科技创新驱动金融安全的理念，积极拥抱更多新兴技术，不断拓展反诈护盾的功能边界，使其具备更强大的风险预判和应对能力。同时，我们也积极与广大同行组织建立联防联控体系，携手共进，攻坚克难，打造反欺诈 AI 生态联盟，引领金融行业在数字化浪潮中稳健前行，营造一个安全稳定、健康有序的金融市场环境。

风控管理体系

嘉银科技构建了覆盖业务全流程的自主研发风险管控体系，成立了风险管理委员会并组建了专业风险管理团队，定期对信用风险、流动性风险及运营风险进行审查。



公司建立了涵盖风险管理和信用评估的贷款申请流程，开展贷款表现分析，验证信用模型并生成信用决策绩效报告。



反欺诈管理

2024 年，金融领域欺诈风险愈演愈烈，欺诈手段也在不断升级且更趋智能化。嘉银科技通过构建全局反欺诈分层治理流程，从制度、行为、规范、全流程控制等方面进一步形成自上而下的管理体系，践行对客户的承诺。



报告期内，我们累计识别并拦截高风险惯性欺诈申请超 54 万件，同比增长 31%。同时，我们阻断黑产恶意攻击 46.8 万件，人工调查处置潜在高风险客户申请 10.8 万件，累计识破非法金融黑产投诉 931 件，成功锁定代理机构 32 家，累计搜集到 5,800 余个黑产线索，达去年同期 2 倍。

报告期内

我们累计识别并拦截高风险惯性欺诈申请超

54 万件

阻断黑产恶意攻击

46.8 万件

数字反诈

乘着新兴科技蓬勃发展的东风，嘉银科技凭借卓越的自主研发实力，打造出一套全方位、多层次的数字化风控组合拳。每个数字化风控系统，发挥着各自的作用，不断完善健全风控能力，全方位提升反诈水平。

“启鸣星”监测预警系统

预先精准捕捉和识别诈骗分子最细微的蛛丝马迹，在欺诈行为初露端倪之际，便将其锁定于监控范围内，阻断其后续蔓延路径，将风险遏制在萌芽状态。

“明睿”系统

借助高精度 OCR 技术，可对各类假证进行快速且精准地甄别，让妄图凭借假证蒙混过关的欺诈行为原形毕露。截至目前，“明睿”已累计识别并处理 4,600 多张凭证，涉及千余名客户，业务遍布全国各个省份超 200 家医院。

“明察”系统

融合了众多前沿科技的“超级大脑”，通过深度分析海量数据，深度挖掘隐藏在复杂网络背后的欺诈线索，以全维度、无死角的方式洞察一切可疑行径，成为打击欺诈行为的硬核力量。

“明鉴”系统

根据投诉黑名单、模型和其他采集类、埋点类数据，在贷前识别到易投诉用户，进行实时风险拦截，或打标给到资配路由，进行客诉非敏感资方路由，或调额调价。

“星空”知识图

通过系统丰富的轨道脉络，可以迅速且准确地排查出隐藏其中的关系链，从而高效锁定企图实施欺诈的线上中介团伙等可疑对象。

嘉银科技依托先进的智能策略体系，汇聚大数据分析、机器学习以及行为模式识别、语音识别、电子签名、声纹比对等众多前沿科技，敏锐地捕捉和标记那些隐藏在错综复杂网络交互背后的电诈异常线索，并迅速触发预警机制进行深入分析，最终将高风险可疑诈骗线索迅速推送至人工复核端，由专业人工团队主动出击，对潜在受害者及时劝阻，并对其借款行为展开全面细致的真实性核查工作。

黑产交互标签

深挖黑产新特征“黑种子”，对现有标签进行迭代，提升 400 环节黑产识别率，实现快速定向处置。

声纹库比对

结合用户行为和场景、黑产话术库、声音特征 (ASR) 等关键变量建立声纹库比对模型，实现 400 实时提醒和坐席确认、一键提报黑产等功能。

嘉银科技反欺诈工具

一旦确认电诈事实，我们将立即启动阻断机制中止借款程序，同时阻断资金流转、信息传递等关键环节，切断诈骗分子的作案路径，并详细记录诈骗分子所采用的手段、诈骗金额等关键信息，为后续可能的案件追踪以及反诈策略优化提供支持。

为有效对抗链条化、多元化、智能化的金融欺诈风险，嘉银科技积极探索更为有效的欺诈防控路径，通过新兴技术提高反诈能力。我们于 2024 年打造了由 AI 赋能的全方位反诈防线。

在数据维度，运用 AI 数据挖掘引擎整合结构化与非结构化数据，实时监测网络舆情及物联网数据，识别数据中的微弱欺诈信号与隐藏关联，及时阻断网络欺诈信息的传播源头。

基于先进的机器学习算法、强大的技术工程能力形成智能风控模型并持续自我优化，对用户申请行为进行超高速风险扫描与动态评估，实现精准拦截。

引入先进的 AI 生物识别系统，融合面部识别、声纹识别及行为特征分析构建多模态身份认证体系，大幅提升身份核验精准度与安全性，有效抵御身份假冒风险。

AI 赋能嘉银科技反诈体系

案例

AI 赋能打击黑灰产

黑灰产活动给业务部门带来诸多挑战。2024 年，客户 A 同时向监管部门投诉多个合作资方，此行为干扰了公司业务运转，还可能损害公司声誉。合作资方对此高度关注，希望我司尽快安抚客户并撤销投诉。

2024 年 6 月，反欺诈团队联合人工智能、风控等多部门，针对虚假凭证泛滥问题，构建凭证自动化识别系统。我们将客户 A 提供的困难证明提交至该系统，其利用 AI 对比相似度功能，从海量凭证中发现与客户提供的完全一致的案例，由此判断客户 A 伪造了凭证。我们基于该系统判断结果，促使客户 A 承认通过黑灰产投诉退费并伪造凭证，最终撤销投诉。

警企合作

面对层出不穷的电信网络诈骗行为，嘉银科技始终保持“高压严打”与“多维共治”的坚定决心，与政府、警方及社区通力合作，共筑反诈防线，全链条全方位对涉诈犯罪生态系统重拳出击，对电诈行为不留余地。我们已于 2022 年加入了“打击金融领域黑产联盟”，积极与警方、资方等广大同行业机构、组织建立联防联控体系，举合力对催收联盟源头进行打击，共建市场和谐稳定。

2024 年，嘉银科技加强与属地公安机关的沟通交流和联防联控。上海市浦东新区塘桥派出所与嘉银科技保持紧密沟通，共同开展反诈宣传、消防安全检查等多项活动。报告期内，累计面向员工开展 6 次反诈宣传，300 余名员工积极参与并下载了反诈 App。未来，嘉银科技将继续深化与属地警方合作，共同探索更多创新举措，为金融行业的健康发展贡献力量。同时，我们还与上海市公安局刑侦总队及宝山分局刑侦支队保持深入合作，共同探讨和研究打击金融犯罪的新方法、新手段，以不断提升打击效能。



上海市浦东新区塘桥派出所莅临嘉银科技开展交流活动



上海市公安局宝山分局与嘉银科技交流活动

2024 年，嘉银科技与上海公安机关紧密合作，携手打击金融领域黑色产业，报告期内我们配合上海市长宁区公安局成功告破一起敲诈勒索案。

案例

公安领导莅临嘉银科技法治宣传日活动

在 2024 年 315 期间，嘉银科技结合金融消费者保护主题，通过多种形式的宣传，提升全员的合规与安全意识。

培训中，嘉银科技邀请浦东新区塘桥派出所和异地职场属地派出所的领导，以及公司内部各安全部门的负责人，共同为分布在上海和异地职场员工开展普法合规与反诈知识宣讲。宣讲内容涵盖行业当下重点聚焦的风险事件与热点，同时融入实际案例，让培训内容兼具专业性与实用性。



法治宣传日活动

案例

嘉银科技联合数家金融机构配合警方攻破宁夏银川金融诈骗案

嘉银科技 2023 年协助警方打击侦办的一起涉嫌敲诈勒索的金融黑产案件，于 2024 年 7 月 15 日正式由检察机关移送至法院并提起公诉。在该案件侦办期间，公司投入大量时间与精力，对金融黑灰产业链相关线索展开细致分类与梳理，为案件侦破发挥了关键作用。

案件侦破后，公司收到了来自长宁公安扫黑除恶专项斗争领导小组的感谢信，信中对嘉银科技在案件侦破过程中的鼎力支持和卓越贡献表示了高度赞赏与认可。



联合警方打击黑产

3.2

暖心客服

嘉银科技始终秉持“以客户为中心”的核心方针，严格遵循“公平、透明、全面、高效”四项基本原则，积极探索创新服务模式与技术应用路径。通过构建全方位客服体系、优化客户沟通渠道、高效响应并解决用户诉求、用心倾听客户反馈，持续提升服务质量与客户满意度，致力于为用户打造更优质、高效的客户服务体验。

客户服务体系

为进一步保护消费者合法权益，嘉银科技不断完善客户服务体系建设，我们制定了《消保工作细则》《客户服务作业信息安全管理标准》等管理办法。报告期内，我们进一步制定了《客户服务部异常事件处置管理办法》《客户中心骨干管理办法》等内部制度，将“服务易得”的服务理念贯穿始终，持续优化服务流程、提升服务质量。

公司进一步拓展客服沟通渠道，客户可通过 App、小程序、官网、主流平台官方账号等多个渠道联系嘉银科技客服，获得 7×24 小时的客户服务；人工服务时间覆盖全年每天早 8 点至晚 9 点，确保用户在任何需要帮助的时刻都能得到快速专业的响应。凭借卓越的服务能力与合规运营，我们在 2024 年度成功获得经工信部审批的 952166 电话，为行业领先。

报告期内，我们位于上海、昆山、合肥的三大客服中心实现同步升级：引入客服工单直连、AI 质检平台等行业前沿技术，构建起稳定高效的服务软技术体系。

客服上海总部

作为嘉银科技客户服务体系的战略核心，上海是客服职能团队的集中地，2024 年客服中心后台人员规模不断扩大，以满足公司质量与客户体验要求下的精益运营。

其他客服中心

昆山和合肥客服中心作为嘉银科技客户服务的重要一线阵地，遵循嘉银科技要求及规定开展客服工作，在 2024 年度实现了快速发展。

嘉银科技客服中心分布情况

我们已设置客服电话、官网、小程序、App 在线客服、公共邮箱、社区论坛、百度、抖音、快手官方账号等多个用户服务渠道，2024 年新增“你我贷”“小融有礼”“小融生财”微信公众号作为用户沟通渠道，为用户提供全天候、不间断的服务。

报告期内

公司年度受理在线咨询数量

2,365,503 件

年度电话咨询数量

2,267,965 件

年度质检数量

249,271 件



客户服务管理

负责任营销

嘉银科技不断完善负责任营销内部管理流程，报告期内，我们制定了《软件、字体、图片等素材使用规范》，进一步规范公司对外营销所涉及到的图片、文字、短信、语音、链接、视频、音频等营销宣传内容，禁止夸大、虚假宣传、涉及欺诈或引人误解的营销宣传内容，拒绝使用极限用语，旨在保护消费者的合法权益。

- 不得对未来效果、收益或与其相关的情况作出保证性承诺、明示或暗示保本、无风险或者保收益
- 不得以欺诈或引人误解的方式对金融产品或金融服务进行营销宣传
- 监管部门认定的违法违规金融产品不得发布广告，法律明令禁止宣传的金融产品或服务不得发布广告
- 不得为未经许可或备案的网站以及不具有业务资质的网站提供链接服务
- 不得利用政府公信力进行金融营销宣传，不利用学术机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或形象作推荐证明
- 不得非法或超范围开展金融营销宣传活动
- 不得违规向金融消费者发送金融营销宣传信息



嘉银科技负责任营销审核要求（部分）

2024 年，嘉银科技通过“方圆之嘉”企微公众号在公司内部全员推送合规普法及新规解读文章共计 56 篇，内容涉及互联网金融贷款业务合规、营销宣传合规、数据合规、公司法等新规解读等各个模块；线下完成专题合规培训 4 场，参与培训总人次约 300 人次，内容涉及营销宣传、数据合规等板块。

案例

《网络反不正当竞争暂行规定》虚假宣传行为解读

2024 年 5 月 6 日，国家市场监督管理总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》，嘉银科技通过“方圆之嘉”企微公众号对具体的网络不正当竞争行为进行了解读，包括网络虚假宣传类型，商业诋毁的表现方式，利用技术手段实施的不正当竞争行为等，进一步提升了员工对网络不正当竞争行为的认知与防范意识。

智能客服平台

嘉银科技积极探索创新的客服方式，不断引入新的服务模式，应用前沿技术，通过智能化服务工具、数据分析优化等手段，持续提升服务效率，推动客户服务水平迈向新台阶。



“嫦娥”智能外呼系统是基于人工智能技术，面向企业客户提供的一款智能外呼机器人产品。“嫦娥”智能外呼系统可以利用语音识别、语义理解、语音合成等多种人工智能技术，通过与用户全程自然语音交互，直接进行业务咨询、查询、办理等工作，可承担贷中提醒、信息通知、客户回访、电话营销等工作，提升集团呼叫中心整体服务水平和工作效率。



“文昌星”通过对文章标题、业务类目、知识内容等多维度语义进行模糊搜索，将产品信息、业务流程、法规政策和日常办公常见问题等海量文档和碎片化知识悉数“收入囊中”并加以整合，自动构建有关联的知识系统。依托自然语言处理技术，“文昌星”实现对用户意图和搜索语言的充分理解，帮助企业高效沉淀、分类、归纳和利用知识资产。



“女娲”坐席辅助作为 AI 技术与业务场景融合的标杆实践，显著提升了客服和电销的工作效率、服务质量和决策能力，减轻了坐席工作压力，降低了操作风险，提升了客户满意度。

嘉银科技智能客服平台

<h4>智能辅助</h4> <p>上线知识推荐及话术推荐，累计降低差错率。</p>	<h4>效率优化</h4> <p>投诉工单关联录音 AI 自动生成小结，助力坐席快速掌握客户历史。</p>
<h4>实时预警</h4> <p>上线实时预警系统，实现风险会话快速介入，降低外溢。</p>	<h4>业务赋能</h4> <p>批量生成 AI 小结赋能业务分析；新增并持续优化嫦娥演练机器人，员工开口率显著提升。</p>

AI 赋能客户服务能力提升

关注困难群体

嘉银科技始终关注特殊困难群体，以实际行动诠释社会责任担当。2024 年自然灾害频发，我们在原绿色通道服务基础上引入灾备机制。客户服务部作为前沿部门，密切关注灾情动态，第一时间获取灾害信息后，服务团队迅速行动，精准识别受灾地区客户并打专属标签，提供贴心关怀服务。受灾地区客户拨打热线时，能感受到温暖问候与及时帮助支持。

报告期内

我们共为困境客户提供及时有效帮助

25,344位

其中南方暴雨灾害受灾群众及海南特大台风受灾群众共

1,420位

客户投诉管理

在投诉管理方面，公司持续优化消费者投诉管理组织架构并细化管理举措，制定了《客户投诉处理办法》《消费投诉溯源管理办法》等内部管理政策，深入挖掘每位客户的真实需求，以此为基础不断完善“分层、分级”投诉处理体系，为客户提供称身裁衣的服务。通过溯源整改机制与投诉数据深度剖析，实现投诉处理提前介入，及时与消费者有效沟通，显著提升消费者满意度。

2024 年，公司提升投诉响应速度与处理效率。我们的投诉处理率达 100%，投诉解决率达 95.59%。此外，消费者咨询与投诉工单平均处理时间缩短至 2.55 天，较去年提升 15%。

报告期内

投诉处理率达

100%

投诉解决率达

95.59%

客户满意度

2024 年，

客户满意度达到

99.1%

嘉银科技将客户满意度纳入员工和主管的绩效考核中，搭建了客户回访团队，并采用定性加定量调研的方法，开展内部与第三方外部客户满意度调查。2024 年，我们共回访 41,574 位客户，客户满意度达到 99.1%。同时，我们根据客户满意度回访数据，积极挖掘客户潜在的需求和痛点，并加以改善，提升客户满意度水平。

- 在官网、App、小程序等平台高频访问界面及产品详情页、订单页等关键节点新增显著客服入口，采用高辨识度颜色标识和动态文字标签强化视觉引导，并为新用户提供入口指引弹窗。

- 通过分层级培训（涵盖产品知识、沟通技巧及复杂客诉处理策略）及能力认证机制提升客服专业能力，同时持续优化策略库以确保高效响应和精准解决客户诉求。

嘉银科技客户满意度提升措施

客服能力建设

精益管理

在运营过程中，嘉银科技将溯源团队精细化分类，针对不同场景成立专项客服小组。客户服务部凭借快速响应机制和高效问题处理流程，能够及时解决用户的各类问题与诉求，切实维护用户权益。



客服培训

嘉银科技高度重视客服人员的专业能力培训，我们构建了阶梯式客服人才培养体系，通过理论授课 + AI 演练的培训模式，开设 CRM 系统操作等课程，定期组织新业务场景深度研讨，切实提升客服人员专业素养及能力。报告期内，我们制定了《客户培训管理制度》，强化员工沟通能力，问题解决效率与主动服务意识，对客户服务培训体系展开了全面升级与优化，构建四大培训模式，为客户服务水平的提升筑牢根基。

新人培训

- 主要面向新入职员工，助力其快速融入公司环境，熟悉客户服务的基础流程与规范，掌握必备的沟通技巧与业务知识。
- 全年共开展 39 场，参培人数 218 人次。

在职培训

- 通过在职培训，员工能够及时掌握最新业务要点，优化服务流程，从而更高效、更精准地响应客户的多样化需求。
- 全年共开展 295 场，参培人次 8,742 人次。

合规培训

- 理解行业法规政策以及公司内部的合规制度，确保在日常客户服务工作中，每一个操作、每一次沟通都严格遵循合规要求，有效防范合规风险。
- 全年共开展 10 场，参培人次 1,591 人次。

骨干培训

- 骨干培训致力于强化以客户为中心的服务体系。开展骨干培训，提升了骨干人员的专业能力和领导力，提升团队整体实力，支撑部门业务的稳健发展。
- 全年共开展 46 场，参培人次 735 人次。

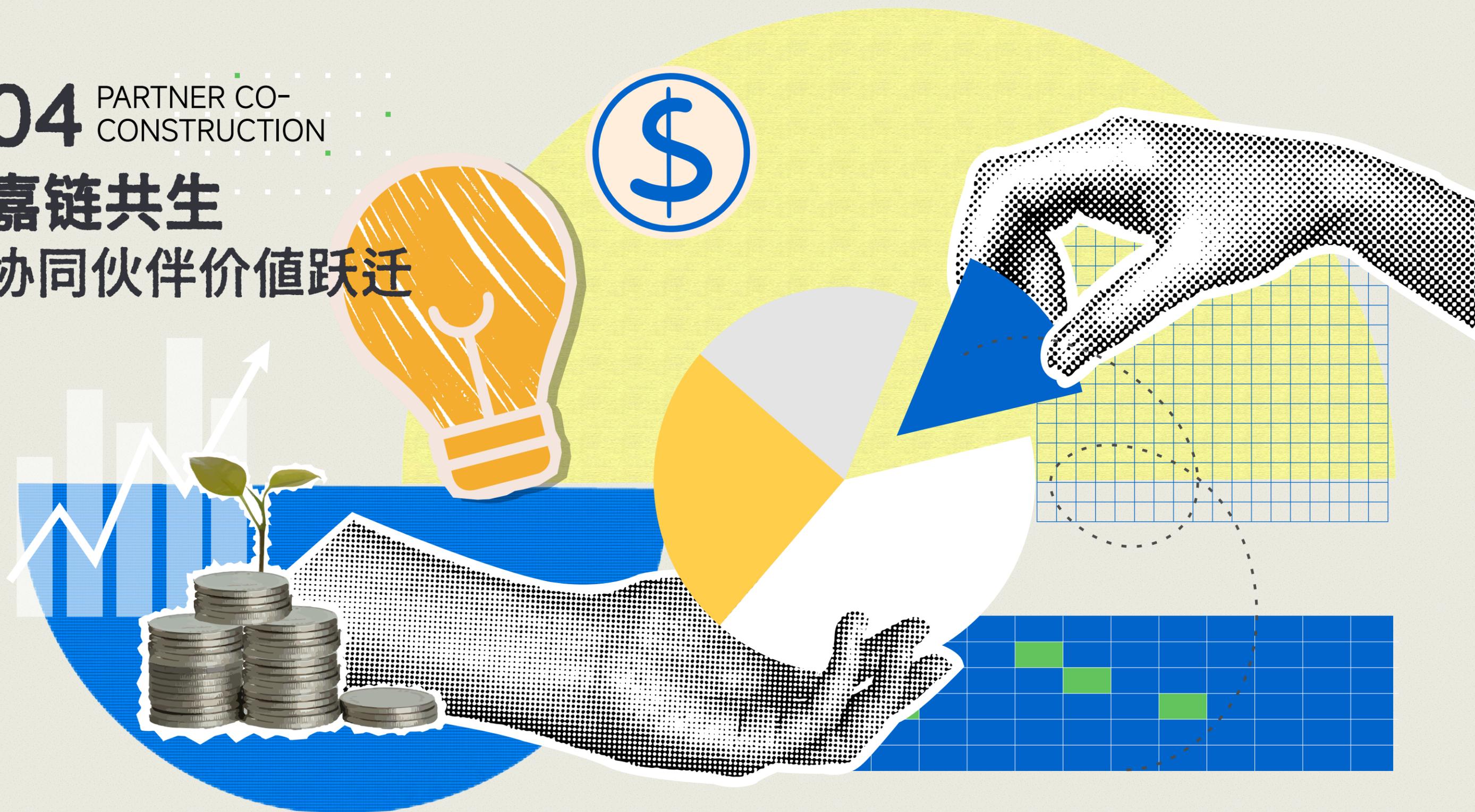
案例

“投诉智慧” 客户服务培训

为全面提升骨干成员的专业能力与综合素质，使其更好地胜任岗位职责并推动部门业务持续发展，我们特开展“投诉智慧”培训。“投诉智慧”培训内容涵盖岗位技能、管理能力、团队协作、创新思维等多个方面，既注重理论知识的传授，也强调实操的锻炼，从而实现从“知识输入”到“能力输出”的有效转化。

04 PARTNER CO-CONSTRUCTION

嘉链共生 协同伙伴价值跃迁



嘉银科技矢志推动行业的可持续发展，我们主动携手政府机构与行业伙伴，开展深入交流与合作。我们积极响应政府部门的政策指引与监管要求，同时分享自身在金融产品安全管理领域的实践经验与有效做法。通过积极有效的交流合作，我们不仅提升了自身的管理水平，更为促进整个行业的规范化发展、规范金融市场安全贡献了自己的力量。



4.1

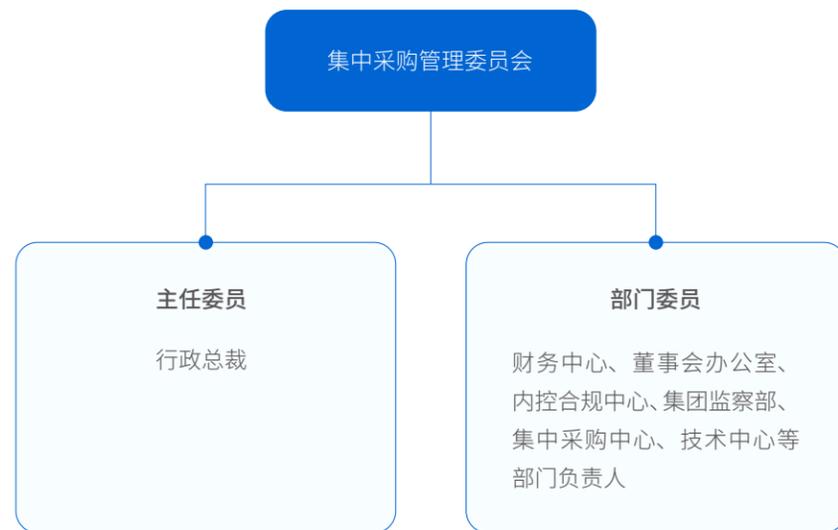
负责任供应链

嘉银科技致力于打造透明、高效且具备可持续发展能力的供应链体系，通过建立严密的供应商全生命周期管理流程，优先选择积极履行社会责任的供应商，以此树立行业标杆，带动整个供应链上下游企业共同提升社会责任意识，推动行业朝着更加公平、可持续的方向蓬勃发展。

供应链管理 体系

嘉银科技不断优化供应商管理能力，通过制定《集中采购管理办法》，明确集中采购管理范畴，规范集中采购流程，落实集中采购实施路径，构建供应商全生命周期管理体系，涵盖供应商管理、监察与监督等环节。

为保障采购政策有效落地，公司搭建了完善的集中采购管理架构，由行政总裁负责监督，各主要相关部门紧密协同配合，以此确保集中采购工作高效、优质、稳定且可持续开展。



嘉银科技集中采购治理架构

2024 年，我们共有供应商 326 家，新增供应商 27 家，淘汰供应商 8 家，向当地供应商采购支出比例达 55%，同比增长 5%。

供应链管理 流程

为规范供应商管理工作，嘉银科技搭建了供应商全生命周期管理流程，指导我们开展供应商的准入、评级和淘汰管理工作。我们持续更新合格供应商库，降低采购风险、保证采购质量，打造健康规范的供求关系。同时，公司会不定期通过线上 / 线下方式，与供应商就合规与廉洁、采购制度及流程、行业动态、政策法规、社会责任等方面进行交流沟通。



可持续 供应链管理

嘉银科技坚持合作共赢理念，遵守公平透明原则，致力于打造可持续供应链。我们优先与 ESG 表现良好的供应商开展合作。报告期内，我们在供应商考核评分表中加入了供应商践行 ESG 理念的情况，重点考察供应商在环境、人权、商业道德等方面的表现，占供应商考核评分比重的 10%。2024 年，公司使用打分卡对供应商进行社会责任评估的比例为 100%。

供应链风险管理

嘉银科技构建了全面且精细的供应链风险管理体系，并将供应链风险管理融入企业风险管理流程，确保在面对供应链带来的挑战时能够做出及时有效的应对策略。

供应商 风险调研	在前期市场调研环节，公司组建专业团队，运用科学方法与先进工具，对市场动态、行业趋势、价格波动等进行全方位、深层次剖析，为供应链决策提供坚实的数据支撑与前瞻性洞察。
供应商 多元化	在供应商管理方面，积极推进供应商多元化战略，通过严格筛选与评估，引入多家优质供应商，构建起稳定且富有弹性的供应商网络，有效降低对单一供应商的依赖风险。
商务 风险把控	商务风险把控上，制定严谨的合同条款与商务流程，对采购价格、交货期、质量标准等关键要素进行严格管控，同时运用风险预警机制，实时监测潜在商务风险，确保供应链交易的安全与稳定。

供应商风险管理举措

廉洁供应链

我们针对特定采购项目或供应商开展不定期专项审计工作，编制审计报告全面总结审计过程中发现的问题，并提出针对性的改进建议与具体措施。我们会及时对整改情况进行跟踪监督，确保问题得到彻底解决。通过廉洁供应链专项审计，我们不断完善公司的采购管理制度与廉洁监督机制，切实提高采购活动的透明度与合规性。

2024 年
嘉银科技采购人员《廉洁协议》
签署率

100%

供应商《廉洁协议》签署率

100%



对采购人员的审计

- 审核采购人员的行为是否符合公司的采购政策和程序，包括采购决策的透明度和合理性
- 检查采购人员是否接受供应商的不当利益
- 评估采购人员在选择供应商时是否客观公正，是否存在偏袒特定供应商的情况
- 审查采购人员的费用报销和支出，确保其合规性

对供应商的审计

- 在招标阶段对供应商进行预审，审核维度包括供应商的商业道德记录、合规性证明、反腐败政策等
- 审核供应商在交易过程中的行为，包括是否提供虚假信息、是否进行不公平竞争、是否试图通过不正当手段影响采购决策等
- 检查供应商与采购人员之间的交往是否存在利益输送等不正当行为
- 评估供应商的财务状况和稳定性，确保其具备履约能力且不存在财务欺诈行为

4.2 行业交流合作

嘉银科技以开放共赢之姿，深度融入金融科技生态建设，与多家金融机构构建起稳固的协作网络，持续深化行业伙伴关系。我们积极参与顶级行业峰会与论坛，搭建起高层次的战略合作与对话桥梁，与业界同仁共探前沿趋势、共享创新成果。公司尤为注重技术生态共建，高频参与金融科技交流活动，系统化输出数字化转型经验与 AI、大数据等核心技术应用实践。同时，我们携手顶尖高校推进产学研深度融合，共建联合实验室与人才培养基地，为行业输送复合型科技金融人才。通过这种“技术赋能 + 生态共建 + 人才共育”的三维驱动模式，嘉银科技正与产业链上下游伙伴形成协同创新合力，共同绘制金融科技产业高质量发展的新蓝图。

行业交流

嘉银科技深耕金融科技领域，在行业峰会与论坛中，与权威专家共话金融科技趋势，通过深度研讨碰撞智慧火花，为推动金融科技行业高质量发展注入强劲动能。

案例

嘉银科技出席 GOPS 全球运维大会

2024 年 6 月 28 日至 29 日，第 23 届 GOPS 全球运维大会暨 XOps 技术创新峰会在北京举行。嘉银科技作为特邀嘉宾，与运维领域的顶尖企业共赴盛会，共同探讨大模型研发与运维、平台工程、可观测、XOps、SRE、云原生等热门技术领域的前沿科技和实践经验。会上，嘉银科技 SRE 负责人作主题为《全链路监控告警在嘉银科技的落地实践》的演讲，从嘉银科技监控架构设计、告警管理、智能可观测实践等方面，详细介绍了嘉银科技 SRE 的实践内容。



GOPS 全球运维大会

案例

嘉银科技出席 2024 年 FCon 全球金融科技大会

2024 年 8 月 16 日至 17 日，FCon 全球金融科技大会在上海顺利举办，来自商业银行、证券公司和知名科技公司的数百位精英代表齐聚一堂，聚焦全面数智化升级，共同探讨业务创新与前沿技术变革。嘉银科技作为特邀嘉宾出席，并分享大模型在公司的多场景、多维度应用。会上，嘉银科技技术中心人工智能专家作《大模型在金融知识和作业密集型场景的挑战和实践》的主题分享，介绍了大模型在嘉银科技的应用成果，分享了大模型在知识密集型业务领域的落地产品，及其在客户服务、内部沟通、决策支持、生产监控、预测性维护和个性化营销等场景的应用成效。



FCon 全球金融科技大会

案例

嘉银科技出席中日金融科技企业技术交流会

2024 年 10 月 24 日，“中日金融科技企业技术交流分享会”主题沙龙活动在上海举办。本次活动由上海金融信息行业协会主办，嘉银科技等单位承办。来自知名高校、中日金融机构、金融科技企业和科技公司的专家学者、精英大咖齐聚一堂，以经验分享、线下研讨等形式，洞察人工智能行业前沿观点、创新方法和大模型优秀实践案例。嘉银科技资深 AI 专家作《嘉银科技大模型应用实践》的主题分享，介绍了国内外大模型的最新发展动态、技术应用及 AI 产品。



中日金融科技企业技术交流会

案例

嘉银科技出席 2024 年金融安全论坛

2024 年 11 月 28 日，由 AIF 联盟和消费金融服务联盟（重庆）联合主办的“2024 数字产业生态伙伴大会—金融安全论坛”顺利举行。论坛主要聚焦金融安全问题，旨在提高行业自律和加强消费者权益保护。嘉银科技与建设银行、光大银行、度小满金融等多家金融机构和科技公司共同出席，探讨了数字化时代金融交易的安全与稳定问题，分析了网络诈骗、数据泄露等金融公司面临的新挑战，并分享了各自在金融安全方面的最新技术和实践经验，还就如何加强行业信息共享与协作，构建更强大的金融安全防护体系进行了深入交流。



数字产业生态伙伴大会 — 金融安全论坛

校企合作

嘉银科技积极构筑金融科技人才培育高地，通过与华东师范大学、华东理工大学、东华大学、上海大学等知名高校合作共建长效化人才培养基地与实习实践平台，实现产学研深度融合。公司不仅定期选派资深专家走进高校课堂分享前沿实践，更携手院校开展联合课题研究，将企业实战经验与学术智慧转化为驱动行业创新发展的核心动能。



嘉银科技与高校共建实践教学 & 实习基地

05 TALENT DEVELOPMENT

嘉才聚力 激活人才发展动能



嘉银科技作为金融科技创新驱动的赋能平台，深刻认识到人才对于企业发展的关键意义，因此我们将人才战略深度嵌入企业发展的核心架构与长远规划之中。人才不仅是公司业务实现持续稳健发展、保持强劲竞争力的坚实保障，更是我们为合作伙伴提供卓越服务、创造卓越价值的核心支撑力量。



5.1

雇佣与福利

嘉银科技积极开拓人才引入渠道，推动人才多元化构成，构建有温度、有高度、有敬业度的人力资源管理体系。我们致力于营造包容进取的组织文化，打造具有竞争力的雇主品牌，为员工构建稳定、公平、可持续的职场生态。

员工雇佣

嘉银科技建立了完善的人才梯队发展管理策略，实行以需求为导向的战略型人才库规划，通过评估当前人才技能差距衡量招聘需求，广泛吸纳全球人才。

员工招聘

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》等法律法规，不断完善《招聘管理制度》《员工手册》等内部制度。2024 年，我们在人才内推的管理办法及流程规则方面进行了更新，制定了《内部推荐管理办法》以鼓励公司内部员工举荐人才，确保持续搭建能满足公司长期发展和创新需求的优秀团队。

校园招聘

- 线上通过自有渠道搭建运营、与多渠道合作联动进行雇主品牌推广建设
- 线下组织多场校企活动、梦想嘉计划宣讲会

社会招聘

- 内部渠道主要包括内部推荐、内部活水计划等
- 外部渠道主要包括线上招聘网站和外部推荐形式

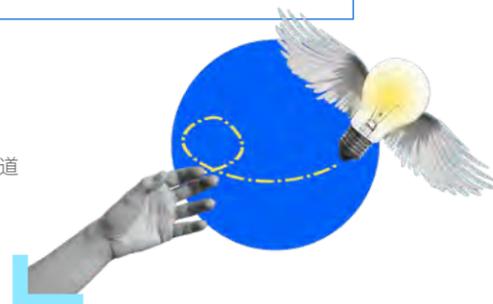
PC 端招聘

- 关注嘉银科技招聘微信公众号，通过菜单栏“加入嘉银”通道快速提交简历
- 通过各类正规招聘软件发布招聘需求
- 开拓小红书新媒体渠道吸引人才咨询及投递

内推招聘

- 公司内部员工根据对公司业务的熟悉程度为新增岗位推荐适合的人才
- 鼓励求职者联系嘉银科技在职员工获取内推资格

嘉银科技招聘渠道



我们通过校园招聘和社会招聘等各类渠道广纳社会贤才，提供优质发展机会，并通过雇主品牌建设及人才社区运营持续吸引人才和激活人才动能。

案例

梦想嘉管培生计划

“梦想嘉管培生计划”，简称“梦想嘉”，是嘉银科技面向国内外高等学校开展的人才培养项目，2024 年为该项目开展的第 7 年。“梦想嘉”采取个性化的轮岗机制和公司资深导师带教等有效的人才管理方式，为行业和公司培育了一批具有前瞻性、战略决策和数据洞察力的金融科技青年人才，为高校毕业生提供了在金融科技领域持续创新和发展的机会。



现场宣讲图

案例

校园招聘

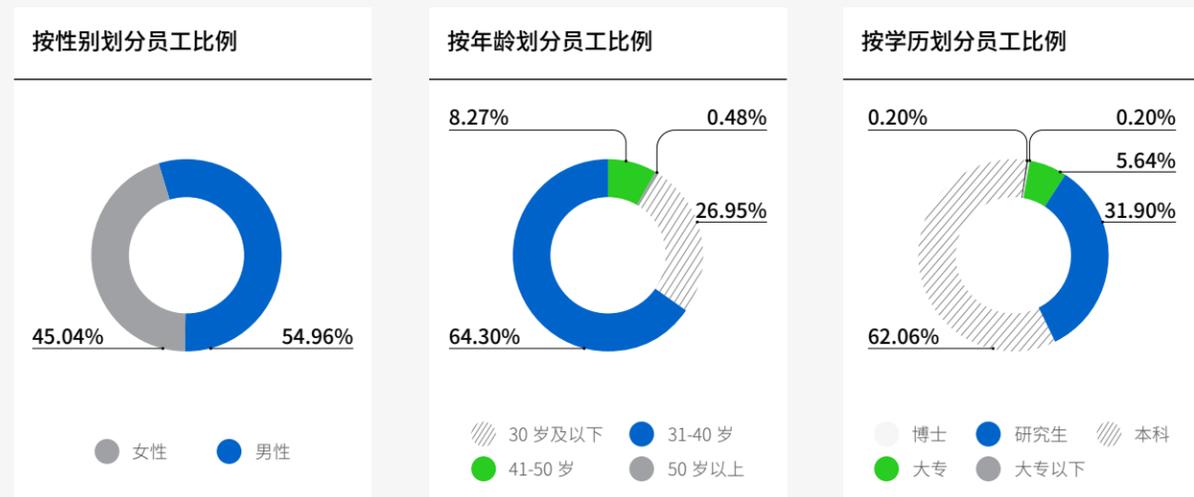
2024 年，嘉银科技在复旦大学、上海财经大学、华东师范大学等院校举办线下宣讲会，并参与清华大学、复旦大学等高校双选会及人才交流活动，与华东师范大学计算机科学与技术学院建立就业实习基地，提供与学生面对面交流机会，帮助即将就业的毕业生获取公司最新资讯。



校园招聘宣讲现场图

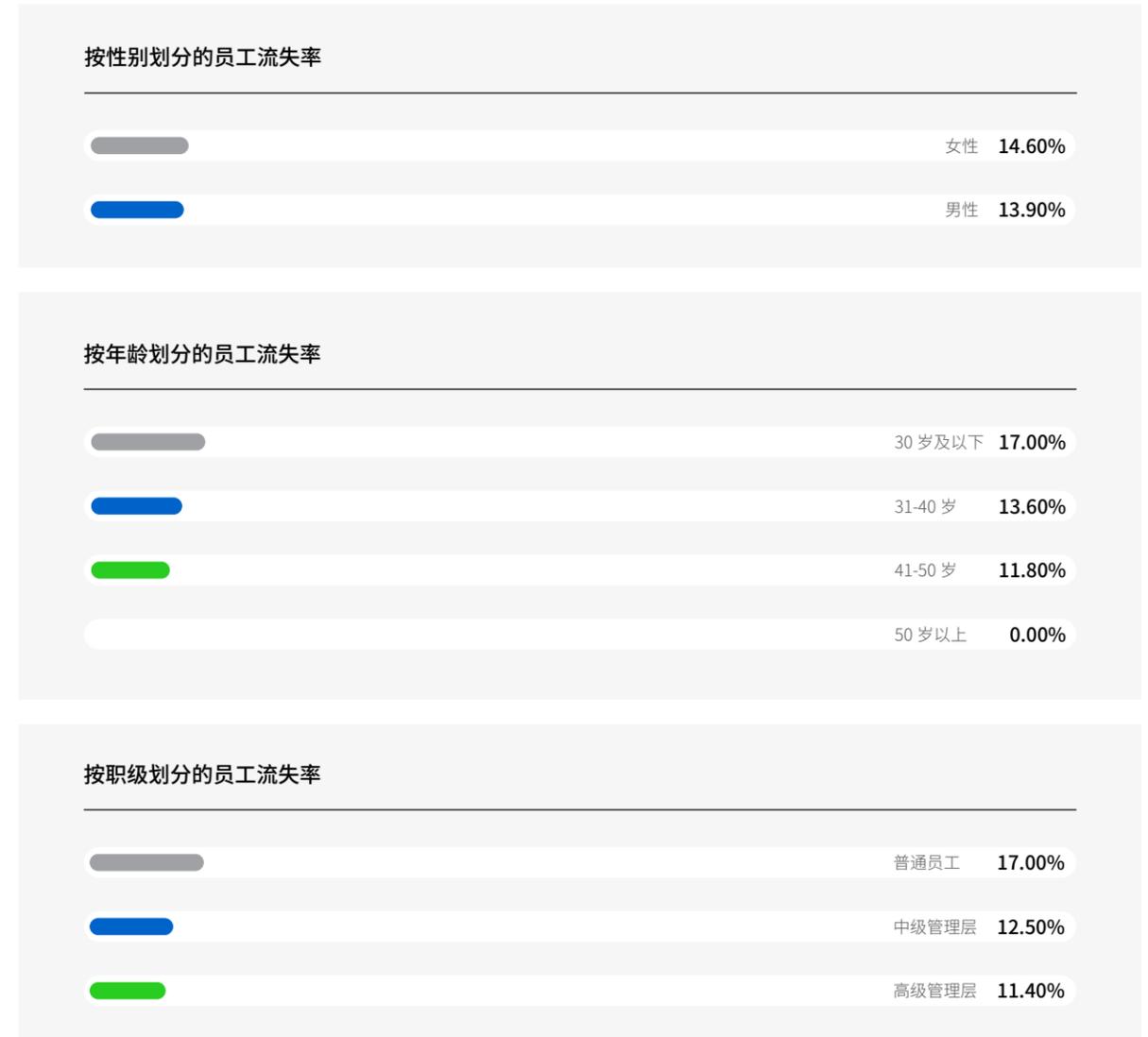
2024 年嘉银科技员工总数为 1,028 名，详细数据如下：

员工分类⁶



⁶ 按照性别、年龄、学历、职级划分的员工总人数只包括上海的正式员工总数

报告期内，我们的员工总流失比率为 14.20%，详细数据⁷如下：



人权保障

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国工会法》等法律法规，坚持合规雇佣和合法用工，致力于保障员工的权益。我们持续完善内部制度对人权保护的要求与条款，禁止童工、强迫劳动和人口贩卖，对所有形式的歧视和骚扰（包括性骚扰和非性骚扰）持零容忍态度，保护员工自由结社和集体谈判的权利，促进同工同酬，为员工提供公平的工作条件和安全的工作环境。报告期内，嘉银科技未发生经证实的包括童工使用、强迫劳动、人口贩卖、歧视和骚扰等类型的人权违规事件。

⁷ 2024 年详细分类流失率数据的统计口径较 2023 年发生变化。

薪酬福利

薪酬体系

嘉银科技致力于为员工提供具有市场竞争力的薪酬体系，我们构建了由固定薪酬和可变薪酬组成的全面薪酬方案，根据员工职级和岗位性质设置不同的可变薪酬，包含基于绩效考核的短期激励、年度调薪、年终奖金，并为骨干员工与高级管理层提供股权激励，持续吸引、保留和激励人才。同时，我们定期监测并分析行业趋势，开展年度薪酬竞争力调研，并购买金融科技行业报告作为参考，同时结合各职能岗位薪酬的实际情况，以全面评估我们薪酬水平的市场竞争力，以确保嘉银科技薪酬框架的延续性。针对公司核心骨干与人才，我们设立股权激励政策，促进企业与个人共同成长。

福利体系

嘉银科技持续优化和完善员工福利体系，为所有员工提供多种多样的非薪酬福利，以激励员工的工作积极性和创造力，帮助员工更好地实现工作与生活的平衡。

社会保险类：嘉银科技在全额为员工缴纳养老、失业等各项法定社会保险的基础上，为员工进一步购买了重疾险、意外险和寿险，帮助员工抵御健康风险

节假日类：除严格遵守国家及地方政府规定的基本带薪年假和法定节假日外，我们还额外为员工提供带薪年假、育儿假、陪产假以及探亲假等多样化的假期福利

津贴福利类：我们为员工提供交通补贴、餐费补贴、生日礼品、节假日礼品以及过年红包等多样化的贴心福利。2024 年我们新增了生育津贴



嘉银科技福利体系

关怀设施类：我们配备健身房与母婴室供员工使用，帮助员工实现工作与生活的平衡

健康支持：除医疗报销之外，我们关注员工身心健康，面向全体员工提供免费的心理咨询服务

日常福利：为员工每周一次提供免费早餐及创意下午茶，上线线上订购加班餐系统，可自选晚餐。此外我们上线了加班打车系统，实现企业支付一键叫车

指标	单位	2024 年数据
员工关怀		
育儿假期返岗率	%	100
绩效与考评		
定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	%	100

5.2 培训与发展

嘉银科技深知员工是公司发展的核心驱动力。我们秉持“人才为本、赋能先行”的战略方针，构建全方位的人才培养体系与职业发展体系。我们通过科学设计的晋升通道，为员工搭建清晰且具前瞻性的职业发展路径。同时依托精准的绩效管理机制，有效评估员工工作质量，及时为员工提供成长资源与激励，为企业高质量发展提供坚实支撑。

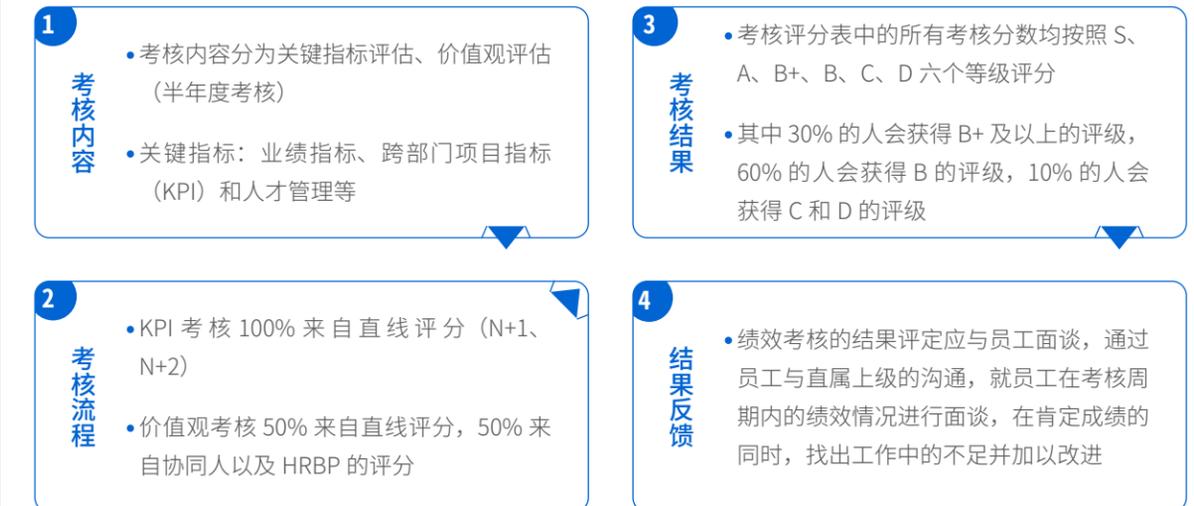
晋阶成长

我们坚信，公平、公正、透明的晋升机制不仅是激励员工进步的动力，也是公司保持长期竞争力的关键所在。为此，我们建立了完善的晋升体系，从绩效管理到发展路径设计，确保每一位员工都能在明确的职业规划指导下，充分发挥个人潜力，推动个人和公司共同迈向更高的目标。

绩效管理

嘉银科技持续优化绩效考核机制，通过分层级的绩效考核和系统化的评估机制聚焦短板差距，从而更全面、客观地评价员工的表现。绩效评估结果将作为浮动薪酬、年度综合评定、薪酬分配、晋升与岗位调整等人力资源管理决策的重要依据。

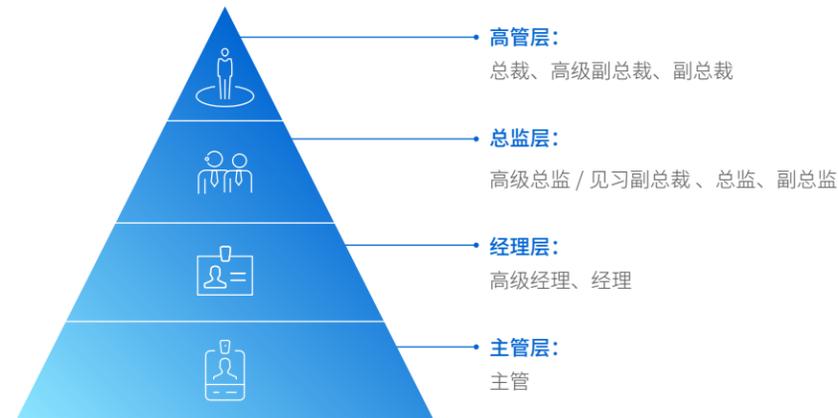
同时，我们不断完善双向绩效沟通与反馈机制，一方面，我们向员工实时反馈绩效考核评价结果，若员工对绩效考核结果有异议，我们鼓励其向 HRBP 反馈；另一方面，我们为员工提供针对性的能力提升指导，并提供资源支持以提升绩效改进计划的有效性，最终实现组织效能与个人成长的双赢发展，报告期内，嘉银科技所有员工均参与了绩效和职业发展考核，覆盖率达 100%。2025 年，我们上线了人力资源管理系统，新增记录与直属上级 (N+1) 绩效面谈沟通内容的功能，实现了目标设定、过程跟进、绩效评估与面谈反馈的线上闭环管理机制，在提升绩效管理效率的同时，进一步强化了绩效评估流程的规范性与透明度。



嘉银科技绩效考核流程

员工晋升

我们建立了从普通员工到高层管理的“双通道”职业发展路径，即“专业序列 (P)”和“管理序列 (M)”，确保每一位员工在不同的岗位和发展阶段都有适合的晋升机会和发展空间。



- 具备拟晋升职级的能力素质或有相应的发展潜质
- 以价值观匹配为基础，拥有优秀的绩效表现
- 在各序列的职位等级上逐级晋升，一般不得跨职级晋升
- 可以在管理序列或专业序列上纵向晋升发展，也可在两序列间横向发展



嘉银科技晋升管理原则

员工培训

嘉银科技注重人才的培养与发展，健全人才培养体系，拓宽员工发展方向，持续提升员工的专业能力和职业素养，帮助他们在专业领域和管理能力上不断突破，实现其个人发展目标。我们的培训体系聚焦领导力发展、专业技能深化及岗位胜任力进阶三大维度，并在精准匹配业务需求的基础上持续优化培训资源投入与学习场景设计，确保员工的能力成长与金融科技行业发展保持同步，为高质量发展筑牢人力基石。

公司建立了持续学习与发展机制，包括定期的知识更新培训和内部经验分享平台，确保基层管理员工与核心骨干能够紧跟客户需求的变化。每季度，我们都会举行业务复盘会，明确培训目标和评估标准，通过开放的反馈渠道和成果展示，激励参与者贡献智慧，持续优化培训内容与方式。



嘉银科技晋升管理原则

领导力培训

嘉银科技建立了系统化的领导力发展框架，依据不同的职级为员工提供有针对性的培训项目，全面强化各层级管理者的领导胜任力。



嘉银领导力框架体系

案例

高级管理层 Top20 领导力培训

本公司通过战略研讨持续提升核心经营管理层的胜任力，并针对性强化其战略规划能力。2024 年，我们专为 Top20 管理者（一级部门长 20 余人）开展了时长 2 天的培训，课程名为《战略型领导者》，采用知识分享、沙盘演练、情景模拟等多种形式，提升了高级管理层的战略思考力和领导力。



培训现场图

案例

中级管理层 Top100 领导力培训

2024 年，本公司面向 Top100 管理者成功开展第二期与第三期“嘉跃领导力训练营”项目培训（每期 20 人，周期 6 个月）。培训聚焦五大关键领导力维度，通过《成长型心智》《管理者角色认知和转变》《目标设定》《授权赋能》《辅导沟通》《打造高绩效团队》六门核心课程，全面提升中级管理层的领导力水平。



培训现场图

案例

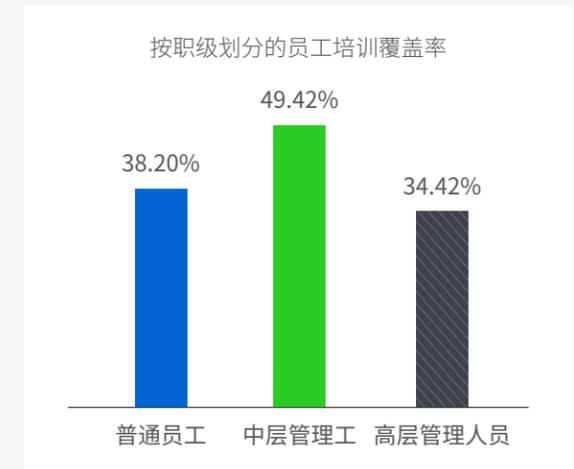
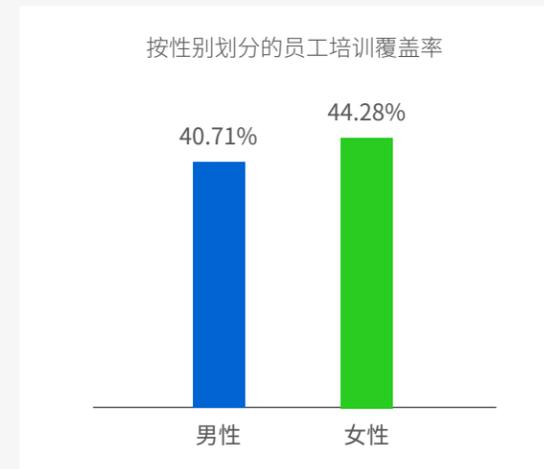
新员工培训

2024 年，嘉银科技开展多期“嘉银新人学习营”新员工培训，累计覆盖 170 余名新员工。培训以“快速融入、高效成长”为目标，通过业务分享、企业文化宣导、人才管理制度讲解、团队互动等形式，帮助新人全面了解公司业务与价值观，顺利实现角色转待，迅速融入团队，为公司注入新鲜活力。

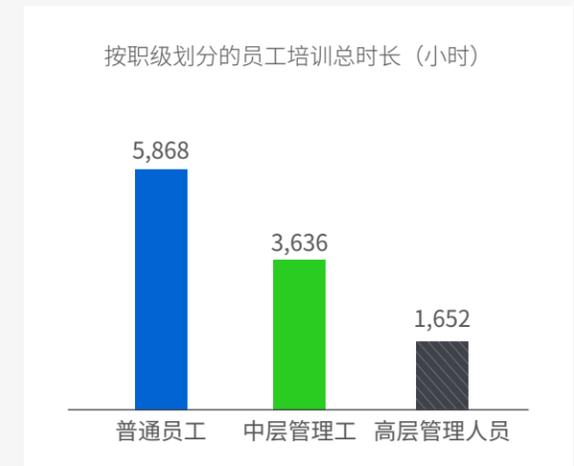
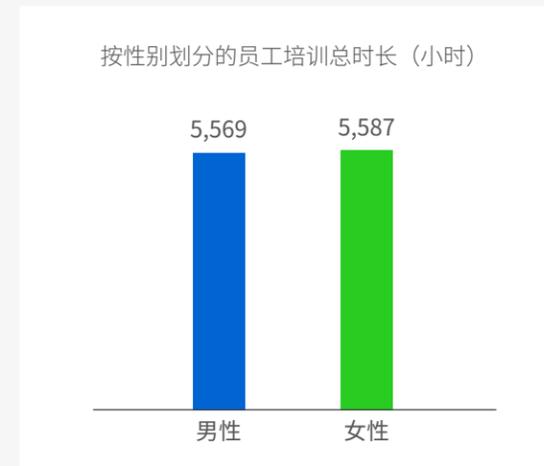


培训现场图

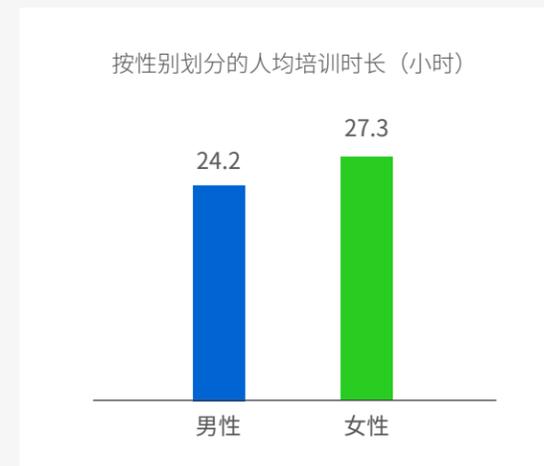
2024 年嘉银科技培训总人数为 435 人，培训覆盖率为 42.32%。



2024 年嘉银科技培训总时长为 11,156 小时。



2024 年嘉银科技人均培训时长 25.6 小时，培训费用总投入为 280.9 万元。



5.3

健康与安全

嘉银科技始终将员工的健康和安全放在首要位置，我们在注重提升员工职业能力的同时，也高度关注员工在职场中的身心健康。我们致力于营造一个支持员工全面发展的职场氛围，从职业安全、健康体检到心理关怀，全方位保障员工的身体健康与心理福祉，依法合规开展安全管理工作。

职场安全

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等相关法律法规，确保所有工作场所符合安全标准，为员工提供一个健康、安全的工作环境。HR 部门为本公司员工职业健康与安全相关工作的最高责任部门。我们每年开展消防演练，提升员工的安全意识和应急处置能力，确保在突发情况下能够迅速有效地应对，最大限度地保障员工的生命财产安全。

案例

消防演练案例

2024 年 11 月，我们积极参与了运营地所在楼宇物业组织的年度消防演练，本次演练包含火灾逃生、灭火器操作及应急疏散等关键环节，使员工全面掌握了消防安全实操技能。定期参加此类演练不仅能提升全员的安全防范意识，更能切实增强突发事件的应急处置能力，为企业的安全运营构筑了坚实防线。

职业健康

嘉银科技严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规，建立了完善的职业健康管理体系。为了提高员工的健康意识，我们定期组织急救培训和健康宣讲活动，使员工掌握基本的急救技能，并能够应对可能的突发情况。此外，嘉银科技还为员工提供定期体检服务，关注员工的身体状况，及时进行健康干预。

员工职业健康



健康驿站系列活动

公司关注员工切实需求，开展“嘉脉畅络，罐护安康”“艾意暖心，健康同行”“瘦身嘉年华——21 天减肥打卡”等系列活动，有效缓解员工长期伏案工作引发的僵硬劳损症状，改善员工的身体状态。



员工健康体检

公司每年投入专项资金组织全体员工进行全面的身体检查，涵盖内科、外科、心电图、B 超等多个领域。通过这样的体检，我们能够尽早发现员工潜在的健康隐患，并提供及时且有效的诊疗建议。



健康宣贯

公司通过定期推送健康小贴士推文，持续将专业、实用的健康知识传递给每一位员工。每期推文都会精心挑选热点健康话题，涵盖饮食营养、运动健身、心理健康等多个领域，力求为员工提供全方位、多角度的健康指导。



急救药品箱

公司在各楼层茶水间及前台设有常备药箱，提供感冒、发烧、外伤等应急药品、防暑用品。此外，公司前台负责每月检查并补充所有药箱中的药物，以保持药品供应的及时性和完整性。

员工心理健康

员工心理健康是影响工作效率和企业氛围的重要因素，员工心理健康不仅关乎个人的幸福感和生活质量，还直接影响到公司的整体效率和氛围。我们通过开展心理健康讲座、提供 EAP 心理关怀服务等一系列举措，帮助员工及时识别并有效应对压力与情绪问题。



EAP 心理健康关怀计划

24 小时心理咨询热线：与专业机构合作，为员工提供全年无休的保密心理咨询服务，覆盖情绪管理、职场压力、家庭关系等议题，支持电话咨询。



心理健康主题讲座

公司定期邀请临床心理学家等开展专题演讲，主题包括“职场及生活压力应对”等。



中医理疗健康日

我们将传统中医养生与现代职场健康需求相结合，为员工提供便捷、专业的中医理疗服务，帮助缓解疲劳、调节亚健康状态。

5.4 沟通与关怀

嘉银科技致力于营造包容和有归属感的文化氛围，鼓励员工积极建言献策，与公司保持畅通交流，共同推动企业持续成长。同时，我们为员工提供了多样的活动，帮助他们放松身心，以更好的状态融入团队。

员工沟通

良好的沟通不仅能够增强员工的归属感与认同感，更能为企业的发展注入源源不断的活力与动力。员工的声音始终是本公司决策的重要参考，我们坚持“开放、透明、互动”的沟通文化，致力于为员工提供多元化、全方位的沟通渠道。

✉️ 董事长信箱

- 在每个楼层设置董事长信箱，定期收集员工反馈，并分类整理，交由相关部门知悉和改进。
- 员工可以提出对公司经营、管理、人事任免、劳动保护、工资福利等方面的意见和建议，同时反映不良问题和个人意见。

🍽️ 新入职管理者高管午餐会

- 安排新入职 4-5 个月左右的管理者，与公司核心管理层进行深度交流，帮助新晋管理者相互熟悉、促进思维转变、公司文化融入，以及理解要做的管理工作。
- 公司人才委员会的部分高管莅临参与，分享过往在嘉银的成功经验；新晋管理者们分享目前重点在考虑的工作事项或关注的问题，并提出当下的困惑和想要请教的问题。

嘉银科技员工沟通渠道

日常管理中，嘉银科技通过多种方式积极收集员工反馈与意见。针对特定的事项，例如节日福利需求与假日体验，本公司会定期进行专项调查，了解员工对福利政策的偏好和期望。此外，绩效评估面谈后，我们也会在访谈结束后进行面谈情况满意度调查，确保员工对绩效评估的公正性与透明度有充分的认同感。通过这些针对性调查，我们不断优化员工体验，提升员工对公司制度和管理流程的满意度，推动公司与员工共同成长。

员工关爱

为促进员工工作与生活的平衡，提升员工的幸福感与满意度，嘉银科技开展了一系列文体活动和面向不同类别员工的关怀活动。

案例

员工俱乐部

嘉银科技累计成立了 11 个兴趣爱好俱乐部，涵盖体育、艺术、文化等多个领域。报告期内，我们累计举办 515 场活动，共计 4,892 人次参与。我们每年为各俱乐部提供专项经费，支持各俱乐部组织丰富多彩的赛事和活动。这些活动和俱乐部在丰富员工业余生活的同时，增强了彼此之间的交流互动，提升了团队的凝聚力。



马拉松活动合照



骑行活动合照



报告期内，我们累计举办员工俱乐部活动

515 场



案例

“王牌 VS 王牌” 2024 SuperTeam 项目 PK 赛

“SuperTeam PK 赛”作为嘉银科技推动内部活力与创新的重要活动，旨在激发员工的创造力与团队协作精神。该赛事不仅为各项目团队提供了展示专业技能和创新成果的平台，更有效促进了跨团队之间的紧密合作与资源共享。2024 年，嘉银科技共举办了 2 次“王牌 VS 王牌” 2024 SuperTeam 项目 PK 赛，超过 30 个项目参与了激烈角逐，充分展现了团队的卓越实力与不断追求卓越的精神。



“SuperTeam PK 赛”现场图

案例

女性员工关爱活动

2024 年 3 月 8 日，在“38 女神节”这一特别日子，嘉银科技通过一系列丰富的活动，向女性员工传递尊重与关怀，让她们感受到被珍视和被看见的温暖。本公司致力于打造一个更加平等、包容的职场环境，鼓励每一位女性自信前行，闪耀属于她们的光芒。



“38 女神节”活动现场图

2024 年年初，为进一步支持女性员工的成长与发展，嘉银科技面向女性员工特别举办了职场美妆沙龙，邀请了毛戈平形象艺术学校的专业老师为女性员工提供如何打造职场妆容的实用指导，帮助她们以更加自信的形象迎接新一年的挑战与机遇。



职场美妆沙龙现场图

案例

嘉银 AI 季—“扣子”创意大赛

为激发企业内部的创新氛围，促进新技术的交流与融合，提升工作效能，2024 年 9 月至 10 月期间，嘉银科技举办了“扣子”创意大赛。本次大赛旨在鼓励员工跳出日常工作思维定式，激发创新潜力，探索新技术与日常工作场景结合的应用方式。大赛共收到 60 多个创意项目提报，现场吸引了超过 600 名员工参与交流与体验，收到线上投票超过 1,500 份，充分体现了员工对 AI 科技的积极拥抱与探索精神。通过此类活动，本公司能不断推动技术创新与团队协作，激励员工不断挑战自我、拓展思维边界。



“扣子”创意大赛现场图

案例

1024 程序员节

作为科技领先企业，嘉银科技致力于构建共学、共进、共享的文化氛围。2024 年 10 月 24 日，我们以“智慧、科技、开放、协同”为主题庆祝 1024 程序员节，既展现技术人员的专业素养与创新精神，又传递公司对人文关怀的重视。此次活动为技术人员提供了展示交流平台，同步强化了团队协作与凝聚力，持续推动企业文化的深化与创新。

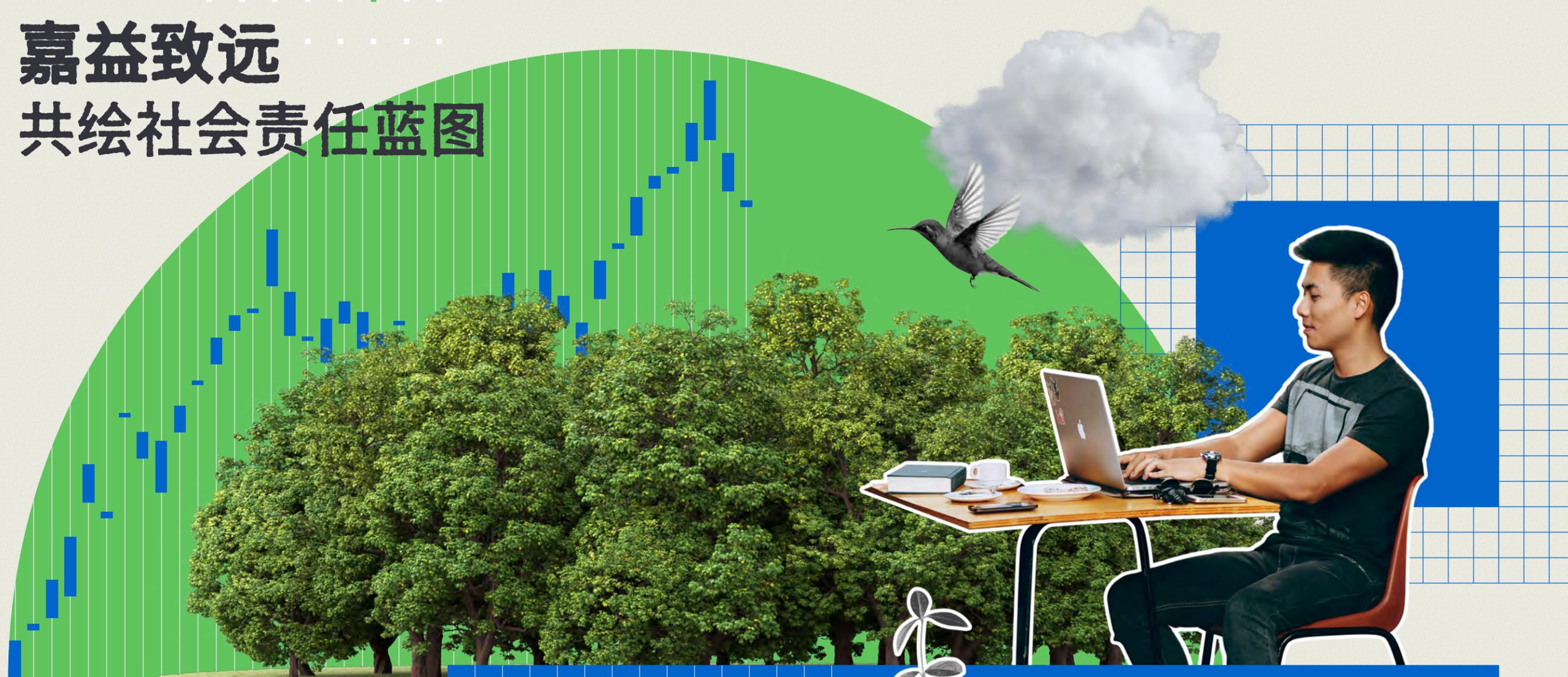


1024 程序员节现场图



06 SOCIAL CONTRIBUTION

嘉益致远 共绘社会责任蓝图



企业作为社会经济体系中不可或缺的重要成员，肩负着不可推卸的社会责任。在追求经济效益的同时，应当积极履行相应的社会义务，主动投身于环保行动与慈善事业之中，为社会的可持续发展和和谐进步贡献力量。而推动社会进步、服务民生一直是嘉银科技推崇的崇高使命，我们以责任为引领，以担当为底色，致力于成为连接金融与社会的桥梁，用心倾听社会需求，用爱践行社会责任，共同绘就社会美好的明天。



6.1 环保责任

嘉银科技高度关注绿色发展趋势，将绿色理念贯穿于日常经营过程中。我们通过积极的能源管理与绿色办公举措，助力行业绿色低碳发展。

应对气候变化

在全球气候变化问题日益严峻的背景下，积极应对气候变化成为了实现企业可持续发展的关键。嘉银科技参考国际可持续准则理事会 ISSB (International Sustainability Standards Board) 发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号：气候相关披露》(IFRS S2) 的相关的披露要求，对公司面临的气候风险进行评估，并实施了一系列应对气候变化的举措。嘉银科技力求减缓气候变化对生产运营造成的风险，同时为全球气候治理贡献自己的力量。

管治

嘉银科技紧跟时势变化，以前瞻性的战略眼光和坚定的责任担当，着力构建科学完备的气候变化治理架构，不断夯实治理根基。我们设立了 ESG 决策小组与 ESG 执行小组作为应对气候变化议题的管理层与执行层，并要求相关管理人员具备气候相关战略及风险管理能力，为气候变化相关管理筑牢根基。同时，我们建立了层级清晰、责任明确的报告机制，确保治理架构高效运转。

战略

为应对气候变化对企业运营环境带来影响的不确定性，嘉银科技积极识别与气候变化相关的风险。我们共识别、分析及评估了 4 项转型风险及 2 项实体风险。其中，转型风险指过渡至低碳经济过程中的相关风险，如政策和法律、客户行为变化带来的市场风险，实体风险指急性气候事件与长期性气候模式转变对实质资产造成冲击的相关风险。

风险类型	风险名称	潜在影响	影响程度	应对举措
转型风险	政策和法律	对公司气候变化及碳排放信息的披露提出更高要求	低	关注气候变化相关政策变化，制定并不断优化公司碳中和目标计划； 积极参加气候变化相关培训，提高公司对气候变化相关信息披露及行动要求的整体应对能力。
	市场	影响公司对设备供应商的选择，如：供应商是否提供更低能耗的设备，是否采用更低排放的物流配送方式	低	在供应商定点及评估过程中增加对能源效率与碳排放的考核； 进行公司低碳形象的宣传，积极开展绿色低碳宣传活动，提高市场形象。
	技术	对公司采取低能耗设备、降低碳排放的运营举措提出要求	低	积极采用高效办公设备，控制用电设备使用时间，使用新能源公务车等。
	声誉	利益相关方对公司负面事件的关注与反馈	低	合规披露，根据气候变化相关政策与利益相关方的要求进行回应； 注意气候变化风险管理，避免风险对企业的负面声誉影响。
实体风险	急性风险 (洪水、暴雨、台风)	公司办公地点及设备地处沿海地区，可能会遭受台风、暴雨影响，将影响设备运营及员工通勤	低 - 中	与楼宇物业管理保持紧密沟通，及时报备工作场所可能存在的气候风险导致的安全隐患； 在基础设施安全方面，机房内设置了设备遮雨保护棚，有效避免了雨水渗漏可能导致的安全事故； 强化关于气候变化的宣传教育工作，同时设立了应急响应机制和防范措施； 密切关注天气预报，提前向员工发布极端天气预警及必要的防范指南。
	慢性风险 (气温上升)	气温的上升可能导致数据中心机房的能耗上升，增加运营成本	低	与数据中心服务提供商协商，要求其制定对应的策略。

为有效应对气候变化带来的影响，嘉银科技积极开展能源管理工作。我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规。由于我们属于非能源密集型企业，公司建立了涵盖绿色出行以及办公室节能的能源管理体系。



使用新能源车

2024 年，公司目前共拥有 3 辆新能源车，占公司车辆的 42.86%。2024 年嘉银科技新能源车总里程数超 4 万公里。

使用节能灯

2024 年，公司已完成办公区域节能灯具全覆盖。我们严格选用最高能效等级的 LED 照明系统。该举措有效地降低了照明能耗，显著减少了运营相关的碳排放。

空调使用管理

公司严格执行季节性空调温度设定标准（夏季制冷 $\geq 26^{\circ}\text{C}$ ，冬季制热 $\leq 20^{\circ}\text{C}$ ），并持续通过定时巡查确保非办公时段及无人区域的空调及时关闭，有效杜绝能源浪费。

午间熄灯半小时

为确保员工午间休息并兼顾公司节约用电目标，嘉银科技每个工作日于 12 点半关闭各楼层办公区的灯光，并于下午 1 点重新开启。

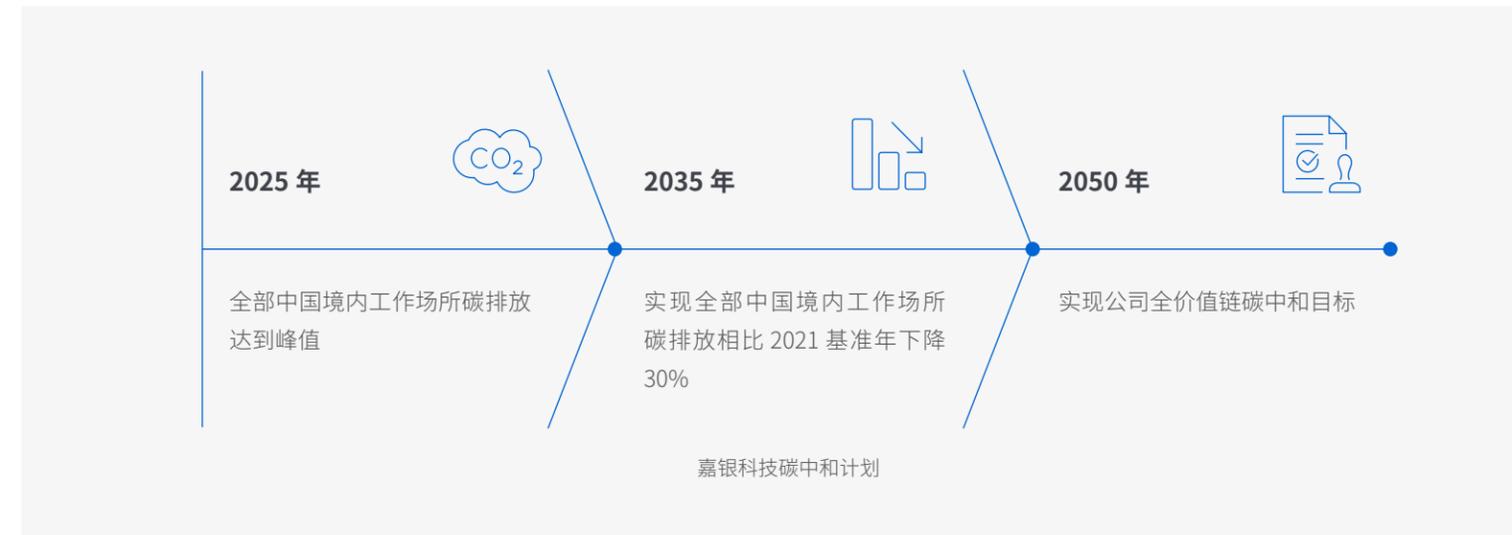
嘉银科技能源管理举措

风险管理

嘉银科技建立了完善的风险管理流程，并将气候风险管理融入企业风险管理流程，确保在面对气候变化带来的挑战时能够做出及时有效的应对策略（详见“1.4 风险管理”）。此外，公司已将气候风险的应对策略分解为具体的工作任务及考核指标，匹配到各直属责任单元，并定期对各直属责任单元开展考核工作。

指标与目标

为响应国家“30·60”双碳目标，嘉银科技制定了自身碳中和目标，致力于探索有效的减碳措施，为中国实现“双碳目标”贡献嘉银力量。同时，我们定期披露能源消耗与温室气体排放绩效，追踪目标的达成进度，确保各项减碳行动按计划有序推进。



指标	单位	2022	2023	2024
能源消耗及强度				
外购电力	兆瓦时	424.95	483.86	454.85
汽油	升	6,224.65	8,637.13	6,834.73
能耗强度	兆瓦时 / 百万人民币营收	0.15	0.10	0.09
温室气体排放及强度				
范围一温室气体排放 ⁸ (公务车汽油)	吨二氧化碳	13.83	19.05	15.08
范围二温室气体排放 ⁹ (外购电力)	吨二氧化碳	183.29	275.95	266.36
范围三温室气体排放 (员工差旅)	吨二氧化碳	111.2	180.17	194.49
温室气体排放总量	吨二氧化碳	308.32	475.17	475.92
温室气体排放强度	吨二氧化碳 / 百万人民币营收	0.09	0.09	0.08

⁸ 温室气体核算方法参考国家发改委 2015 年公布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。

⁹ 范围 2 温室气体排放数据根据中华人民共和国生态环境部发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中 2022 年全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的非化石能源电量）计算。

绿色办公

嘉银科技积极践行绿色办公理念，不断开展节水节电、无纸化办公等举措。将环保理念融入日常工作。我们定期组织开展绿色办公宣传活动，倡导全体员工增强环境保护责任意识，为绿色可持续发展贡献自己的力量。

水资源管理

防止跑冒滴漏：我们持续执行对办公楼宇供水系统的定期、全面巡检与预防性维护计划。通过及时发现并修复潜在的管道渗漏（“跑冒滴漏”）及阀门故障（避免“长流水”），有效杜绝了水资源的无谓损失，保障了供水系统的高效、稳定运行。

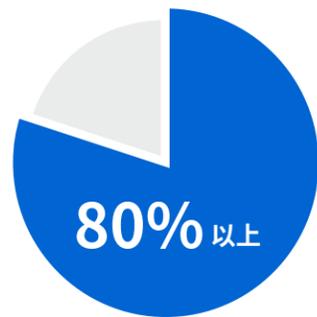
废弃物管理

垃圾分类：为了确保职场环境的清洁与可持续性，公司实施了严格细致的垃圾分类。在每层的茶水间，均设置了专门的干垃圾、湿垃圾、有害垃圾收集桶。所有员工将垃圾按照分类标准正确投放，以此减少环境污染并维护工作空间的整洁。

纸箱、外卖袋回收再利用：公司保洁每日负责分拣员工丢弃的外卖袋和纸箱，并将其中干净且可重复使用的物品进行清洁并分类存放。干净的外卖袋被储存在每层茶水间的专用柜中，而纸箱则被送往快递收发室，供员工循环使用。

家具利旧：在本年度的各项装修改造工程中，公司始终坚持优先重复利用现有家具设备的原则。通过家具利旧，嘉银科技显著减少了因新家具制造、运输而产生的温室气体排放。

2024 年度，我们继续保持了较高的家具利旧率，达到



指标	单位	2022	2023	2024
水资源消耗及强度¹⁰				
水资源使用量	吨	907.09	1,542.33	1,669.74
用水强度	吨 / 百万人民币营收	0.28	0.28	0.29
纸张消耗¹¹				
总用纸量	吨	2.89	3.72	5.54
用纸强度	吨 / 亿元人民币营收	0.09	0.07	0.10

¹⁰ 水资源消耗数据统计范围覆盖上海办公场所，不涉及北京办公场所和重庆办公场所。

¹¹ 纸张消耗数据统计范围覆盖上海办公场所和北京办公场所，不涉及重庆办公场所。

6.2 公益责任

在可持续发展进程中，企业责任日益成为推动社会进步的重要力量。嘉银科技秉持“科技向善”理念，持续深化公益实践，探索企业与社会的共生路径。我们坚信科技不仅是金融创新的引擎，更应是温暖社会、赋能未来的力量。围绕教育公平、心理健康、志愿服务及金融知识普及等领域，嘉银科技不断拓展公益行动的广度与深度，响应民生关切，让美好在行动中生根发芽，汇聚向善能量。

2024 年，

公司共开展公益慈善活动

公益慈善定向捐款约

65 次

212 万元



公益助学

嘉银科技坚信教育是推动社会进步的本源，我们多年以来一直关注乡村教育发展，通过资源赋能改善教育环境，助力更多青少年拥有平等的成长机会。点亮一盏希望之灯，照亮一段前行之路。我们将爱心助学融入企业责任，用知识点燃梦想，让希望在更多孩子心中生根发芽，让每个梦想都能被看见。

我们协同政府、学校、社区及当地家庭多方力量，建立留守儿童身心健康支持体系，为留守儿童群体提供全面保障。

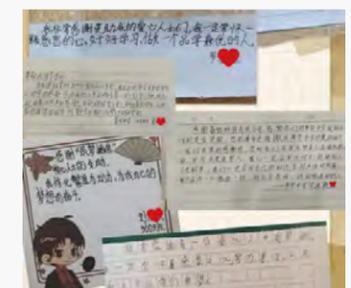
案例

云南省永善县黄华中学公益助学

2024 年 3 月，嘉银科技在云南省永善县黄华中学开展助学行动，通过“筑梦摘星”项目向 50 名品学兼优的困难学生发放助学金，并收到了数封来自当地学子们的来信，字里行间流露着山区孩子们的真诚感谢和坚定梦想。



公益项目的助学金发放现场图



学子来信

案例

湖南省花垣县窝勺中心小学“守护童心”暑期关爱行动

2024年7月8-12日，嘉靖慈善专项基金联合湖南中医药大学团队，在湖南省花垣县窝勺中心小学开展暑期关爱行动。活动期间，嘉银科技专项基金团队与志愿者们将60名小学生分为2个班级，开展了50余节阳光互动课程，覆盖了科学、心理、运动、手工、思政、音乐、舞蹈、传统文化八个类别。其中《爱与被爱》《情绪小怪兽》等心理课程帮助孩子们建立积极的心态，教会孩子们识别与表达情绪，提升沟通表达能力。除了丰富多彩的互动课及主题团辅，专项基金还为同学们准备了画具、书包等，后续还将根据学校需求，为窝勺中心小学捐赠图书及教学设备。此外，项目团队联合村镇干部向附近乡镇学生家庭发放500余册心理健康系列科普资料，以期覆盖更多留守学生，提高家庭养育水平。



主题班会

青少年
心理关怀

企业的社会责任和公益参与在促进社会福祉、推动心理健康教育和支持青少年成长方面扮演着重要角色。嘉银科技深刻认识到青少年心理健康对个人成长与社会进步的重要性，我们积极与社会各界合作，通过与上海宋庆龄基金会合作成立嘉靖慈善专项基金，发起“心灵微笑”青少年心理健康关怀项目等方式，探索更加切实可行的解决方案，致力于为需要帮助的青少年创造更加健康和充满希望的未来。

“心灵微笑”项目自2021年启动至报告期末，已覆盖云贵川渝等10个省市，26个区县，累计开展69场心理健康培训活动，参培教师超14,000人，覆盖学校2,000余所，共开展16场“心灵微笑”公益课堂直播，为100多位困难家庭孩子提供免费的心理咨询援助。

案例

“心灵微笑”首期慈善画展暨公募筹款活动顺利开展

在3月8日国际劳动妇女节之际，嘉靖慈善专项基金举办了首期“心灵微笑”慈善艺术画展暨公募筹款活动，旨在通过艺术和公益的形式关注青少年心理健康。此次展览展出了35幅特殊儿童创作的画作，每幅作品都充满了孩子们的真情与希望，成为他们心灵的窗口。同时我们在活动现场启动了公开募捐平台，呼吁更多人参与到青少年心理健康的公益事业中。



展览画作

案例

“心灵微笑”系列活动

2024年9月19日，嘉银科技在陕西省略阳县开展“心灵微笑”青少年心理健康关系列活动，通过专家专题培训、互动答疑和案例分析等多种形式，提升师生心理健康知识水平和素养。我们累计对全县中小学幼儿园300余名教师开展了《青少年常见心理问题的识别和应对》《青少年自杀自伤行为的预防和干预》《家校合作与青少年社会支持系统建设》等系列主题培训，进一步提升了参训教师的心理健康教育技能和方法。



宋庆龄基金会励志奖学金颁奖仪式暨“心灵微笑”学生互动讲座现场图

9月20日，陕西省宋庆龄基金会励志奖学金颁奖仪式暨“心灵微笑”学生互动讲座在略阳县天津高级中学举行。活动现场，省宋庆龄基金会向略阳县天津高级中学品学兼优但家庭困难学生代表颁发了获奖荣誉证书，并向全县58名品学兼优但家庭困难学生累计颁发励志奖学金10万元。颁奖结束后，以《青少年自我减压技巧》为主题，对全校100余名高中学生代表进行了心理健康辅导。

9月23-24日，我们在延安实验小学开展了中小学幼儿园教师心理健康专题培训及学生心理团体辅导活动，与全市210名中小学教师就青少年常见心理问题、青少年自杀自伤行为的预防和干预、教师自身压力缓解等主题内容进行了分享交流，授课老师带领二十多名学生进行了“身体绘说话”艺术疗愈主题团体辅导，引导学生通过绘画的形式表达自我，释放情绪。



培训现场图



专题培训参与教师合影

11月4-5日，我们联合江西省吉安市多方开展了“心灵微笑”青少年心理健康关怀活动，助力当地教体局新时代学生心理健康教育工作实施与落地。本次活动分别邀请资深“OH卡¹²”培训专家与上海市精神卫生中心专家，通过现场模拟、个案演示、互动讲座等多种形式，帮助提升专兼职心理教师专业技能，加强班主任教师的心理健康基础知识和工作能力。11月7-8日，我们分别在天祥小学、县立中学及庐陵学校开展了班主任教师心理健康知识培训和初高中学生心理讲座。此次培训覆盖全县1,600名班主任教师和360余名初高中学生。

12月17日，我们联合四川天府新区社区治理和社会事业局开展“心灵微笑”青少年心理健康系列公益活动。活动包括专职心理教师培训和青少年心理健康团体辅导等内容，为70余名心理教师进行了《焦点解决短程干预》讲座，通过实操演练向教师们普及心理干预技巧。此外，专家教授还为学生代表开展了情绪管理团体辅导，引导学生通过丰富的活动学会觉察、表达与管理情绪，提升了他们的情绪认知与自我调节能力。



活动现场照片

¹² OH卡为潜意识直觉卡，一种心理学工具。

案例

星星守护，共同成长—嘉银科技助力自闭症儿童心理健康与教育发展

自闭症儿童也被称为“星星的孩子”。2024年3月4日，在普陀区教育系统举办的“3·5”学雷锋日主题活动中，进行了现场捐赠，支持自闭症儿童的特殊教育和康复发展，为自闭症儿童提供了多层次的教育平台和实习机会，帮助他们更好地成就自我和家庭。当日，嘉银科技等34家公益组织和企事业单位成为普陀区“星星”守护联盟成员单位，并获颁证书，通过凝聚社会力量，为自闭症儿童提供更多的关怀与支持。



活动现场颁奖合影

案例

国际志愿者日主题活动

2024年12月4日，普陀区教育系统举办了以“志愿同心，聚爱同行”为主题的第39个国际志愿者日活动，嘉银科技作为重要支持单位，积极参与并贡献力量。活动期间，嘉银科技与区教育工作党委签署了“关爱青少年心理健康公益合作备忘录”，双方承诺在未来进一步加强合作，推动青少年心理健康教育的普及与发展。同时，嘉银科技为启星学校捐赠了16套运动AR设备，旨在帮助特殊学生更好地放松身心，丰富课间生活，支持特殊教育事业的发展。此外，活动结束后，嘉银科技联合区教育局举办了心理健康知识公益讲座，邀请专业医师为与自闭症儿童结对帮扶的志愿者及特殊教育学校的教师和家长提供指导，分享如何有效与自闭症儿童沟通、进行早期干预等实用技巧。



讲座现场图

案例

“心灵微笑”项目获评央广网公益创新案例

央广网是由中央广播电视总台主办，是中央重点新闻网站和中国最具影响力的网络媒体之一。2024年12月26日，由央广网主办的“担当·共创·未来”企业社会责任论坛在北京举行，嘉银科技与政府机关、顶尖研究机构、知名高校及行业领军企业汇聚一堂，共同探讨 ESG 治理、乡村振兴、可持续发展、公益创新等多个核心议题。会上揭晓了企业社会责任优秀案例，嘉银科技“心灵微笑”青少年心理健康关怀项目获评“公益创新”案例。

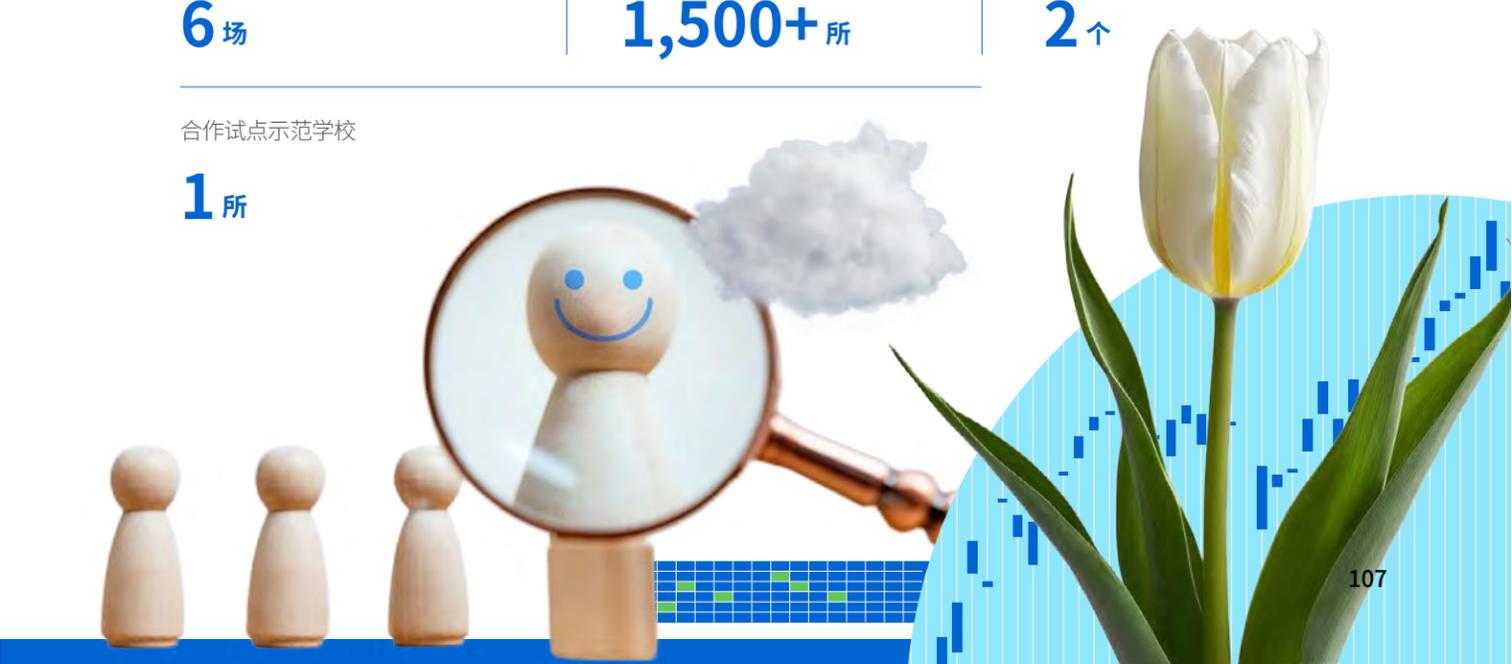


颁奖现场图



2024年，“心灵微笑”青少年心理健康关怀项目共

覆盖 8个省市 16个区县	心理健康培训 46场	参培教师 5,600+人次
公益直播课 6场	覆盖学校 1,500+所	援建心理角心理咨询室 2个
合作试点示范学校 1所		



志愿服务

嘉银科技致力于培养员工的社会责任感与公民意识，始终坚持以社会需求为导向，精准配置资源，在推动业务发展的同时提升社会福祉。我们鼓励员工作为志愿者深入社区，参与各类公益项目和志愿服务，通过实际行动为社会发展贡献力量。

我们建立了志愿服务制度，持续完善志愿工作和活动运行机制，推进志愿服务活动制度化常态化开展。

治理架构

在党委支持下设立了社会责任部

安排专门人员对志愿服务项目进行专项管理

要求每月至少开展 1 次志愿服务

工作流程

依托上海市志愿者网，志愿者需注册登记加入组织

志愿活动招募阶段，通过多渠道、多形式发布信息，并建群沟通

活动结束后，对志愿服务进行及时完整的记录

激励机制

根据志愿服务时长和服务质量对志愿者进行嘉奖和褒扬

宣传引导

通过图文、视频等形式对志愿活动进行宣传，并呼吁更多员工加入嘉银科技志愿服务队

我们的志愿服务涵盖了各个领域，不仅支持社区的文化、教育与公益活动，还通过参与各类社会服务项目，传递温暖与关爱。

案例

嘉银科技志愿服务队获上海市血液中心“优秀团体奖”

无偿献血是一项崇高的公益事业，是社会进步和城市文明的重要象征。嘉银志愿服务队以实际行动助力无偿献血事业高质量发展，通过联动上海市血液中心，连续多年鼓励并组织志愿者参与无偿献血活动，累计献血 361 人次，累计献血量达 82,400 毫升。2024 年 12 月 8 日，上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队召开了 2024 年度志愿者工作会议，对无偿献血事业中作出突出贡献的志愿团体和个人进行了表彰，嘉银志愿服务队荣获“优秀团体奖”。



“优秀团体奖”奖杯图

案例

“美丽上海 卷袖之爱”——无偿献血活动

2024 年 9 月 8 日，嘉银科技作为协办单位支持举办了由普陀区委社会工作部指导，上海市血液中心、普陀区生态环境局、慈济慈善事业基金会、上海长风大悦城共同主办的“美丽上海 卷袖之爱 多彩公益 快乐传递”热血公益市集活动。志愿者们向市民普及献血知识，激发公众参与献血的积极性，共募集了 131 人份血液，为临床患者提供了紧急的血液支持。同时，公益市集设置了多个互动区域，展示了环保、志愿服务和文化遗产等内容，本公司志愿者放弃周末休息时间参与本次活动，通过深入开展公益宣传和科普，激发社会公众对公益事业的热情与参与度，共同推动社会和谐进步，让爱心的力量如同多巴胺一般，在人与人之间快乐传递，温暖每一个角落。



活动现场图

案例

进博会“创新孵化专区”志愿服务

在第七届中国国际进口博览会期间，嘉银科技的志愿者积极参与进博会“创新孵化专区”的志愿服务工作。其中尚璟铭志愿者充分发挥了其在 AI 领域的专业优势，连续 10 天在岗，服务超过 500 人次，展现了卓越的服务能力和高度的责任感。在此期间，尚璟铭不仅为参观者提供详细的人工智能和机器人技术讲解，还通过与国内外来宾的深度互动，确保他们获得高效而顺畅的参观体验，赢得了广泛的赞誉。因其杰出表现，尚璟铭被中共上海市委社会工作部和共青团上海市委联合表彰，荣获“优秀志愿者”称号。此次荣誉也标志着嘉银科技在履行企业社会责任方面的持续努力和贡献。



活动现场图



“优秀志愿者”奖状

案例

“亲子做公益”活动

2024 年 7 月 27 日，嘉银科技志愿者积极参与普陀区“亲子做公益”活动，为活动的顺利开展提供了全方位支持。此次活动由普陀区委宣传部等多个单位主办，旨在丰富未成年人的暑期精神文化生活，并培育和践行主流价值观。活动当天，本公司志愿者协助主办方完成签到、引导、秩序维护、答疑和颁奖等多项任务，为活动的顺利进行提供了重要保障。活动现场气氛热烈，200 组亲子家庭参与其中，义卖摊位展示了各类玩具、书籍和手工艺品。孩子们通过亲自参与销售，不仅在活动中体会到公益的意义，也收获了成长与快乐。活动交易款项全部捐赠用于公益项目，救助家庭困难的患病儿童。



参与志愿者合影

报告期内，
志愿者团队人数

115 人

志愿者服务小时数

1,300 小时

年度志愿服务活动次数

10 次

志愿活动参与人次

140 人次

无偿献血参与人数

58 人

献血量

12,400 ml

乡村振兴

嘉银科技将服务乡村振兴战略纳入企业社会责任核心框架，立足金融科技禀赋深化公益助农实践。

案例

公益助农

2024 年，嘉银科技共组织开展 2 次公益助农活动，由本公司统一采购大米等农副产品，向社会福利机构捐赠大米与生活物资，同时剩余产品也作为员工福利发放。该活动在缓解农产品滞销困境的同时，切实帮助农户拓展销售渠道、增加收入，积极践行企业社会责任，为乡村振兴注入暖心力量。

助农产品总量

8.74 万斤

助农产品价值

约 77.6 万元



金融知识普及

在当前信息化和数字化飞速发展的时代，金融科技不仅仅是推动行业创新的引擎，更肩负着普及金融知识、提高社会大众金融素养的重要责任。嘉银科技始终秉承“以技术赋能社会”的理念，持续向社会普及金融基础知识，帮助社会各界提升风险防范意识和理财能力。

嘉银科技利用数字化平台和新媒体工具发布专题内容，同时积极与各界合作，以多样化的方式和途径传播金融知识，提升社会整体金融素养，为构建更加稳定、安全的金融环境贡献力量。

案例

线上金融知识专题栏目

2024 年，嘉银科技依托“嘉银小课堂”“漫说消保”“消保反诈专区”等专题栏目，通过图文、漫画小故事、短视频等形式开展金融消保知识、防骗反诈技巧普及，以公司官网、官方自有媒体平台等为载体全方位触达用户，开展常态化宣教工作。



专题栏目专区截图

年度新媒体宣传覆盖累计

1,200 万人次



年度推送反诈信息

2,200 万人次

金融知识普及专题

32 期



案例

“智识防诈·共筑安全”—网络安全宣传周

2024 年 9 月，在国家网络安全宣传周期间，嘉银科技作为协办单位，积极参与了上海市普陀区委网信办、普陀区公安分局联合主办的网络安全进园区活动。通过现场分发金融反诈宣传手册、解析典型案例等形式，向参与活动的企业员工及社区居民普及电信诈骗防范要点，有效提升公众金融风险防范意识，活动累计触达超 300 人次。



活动现场图

附录一：ESG 数据绩效表

经济绩效	单位	2023 年	2024 年
营业收入	亿元	54.67	58.01
净利润	亿元	12.98	10.56
研发投入	亿元	2.96	3.72
全年促成交易金额	亿元	881	1,008
累计合作金融机构数量	家	71	73

环境绩效	单位	2023 年	2024 年
水资源管理			
水资源使用量	吨	1,542.33	1,669.74
用水强度	吨 / 百万人民币营收	0.28	0.29
废弃物管理			
总用纸量	吨	3.72	5.54
用纸强度	吨 / 亿元人民币营收	0.07	0.10
能源管理			
汽油	升	8,637.13	6,834.73
外购电力	兆瓦时	483.86	454.85
能耗强度	吨标准煤 / 百万人民币营收	0.10	0.09
温室气体排放			
范围一温室气体排放	吨二氧化碳当量	19.05	15.08
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	275.95	266.36
范围三温室气体排放量	吨二氧化碳当量	180.17	194.49
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	475.17	475.92
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万人民币营收	0.09	0.08

社会绩效	单位	2023 年	2024 年
供应商管理			
供应商总数	家	299	326
新增供应商	家	45	27
淘汰供应商	家	10	8
当地供应商采购支出比例	%	50	55
客户服务			
年度在线咨询数量	次	2,389,667	2,365,503
年度电话咨询数量	次	1,990,470	2,267,965
年度质检数量	条	182,201	249,271
客户回访数量	人	39,628	41,574
客户满意度	%	99.37	99.10
客户服务培训总场数	场	/	390
员工雇佣			
员工总人数	人	936	1,048
按雇佣类型分类			
合同工总人数	人	925	1,028
其他用工类型总人数	人	11	20
按职级划分			
高级管理层	人	142	154
男性	人	91	100
女性	人	51	54
中级管理层	人	338	429

社会绩效	单位	2023 年	2024 年
男性	人	217	270
女性	人	121	159
普通员工	人	405	445
男性	人	186	195
女性	人	219	250
按照性别划分			
男性	人	494	565
女性	人	391	463
按照年龄组别划分			
30 岁及以下	人	287	277
31-40 岁	人	529	661
41-50 岁	人	65	85
50 岁以上	人	4	5
按照学历结构划分			
博士	人	1	2
研究生	人	273	328
本科	人	552	638
大专	人	57	58
大专以下	人	2	2
员工流失			
总流失人数	人	114	135
总流失比率	%	13.78	14.20

社会绩效	单位	2023 年	2024 年
员工薪酬			
高级管理层中性别薪酬比例	%	157	160
中级管理层中性别薪酬比例	%	101	93
普通员工中性别薪酬比例	%	120	114
员工关怀			
育儿假期返岗率	%	100	100
员工绩效考评			
定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	%	100	100
员工培训			
培训总人数	人	376	435
培训覆盖率	%	40.65	42.32
培训费用总投入	元	1,342,000	2,808,964
培训时长			
培训总时长	小时	4,886	11,156
人均培训时长	小时	13.0	25.6
按照性别划分			
男员工人均培训小时数	小时	13.4	24.2
女员工人均培训小时数	小时	12.4	27.3
按照职级划分			
普通人均培训小时数	小时	18.7	34.5
中层管理人员人均培训小时数	小时	8.2	17.2
高层管理人员人均培训小时数	小时	2.6	31.2

社会绩效	单位	2023 年	2024 年
职业健康与安全			
职业健康与安全培训参与人数	人	/	120
因工伤死亡人数 (员工)	人	0	0
因工伤死亡人数 (承包商)	人	0	0
员工工伤事故伤害频率 (包括直属员工和协议员工)	百万工时伤害数	0	0
职业病发病人数	人	0	0
产品与服务			
累计服务用户总数	万人	1,450	1,730
新增服务用户总数	万人	190	277
获客渠道合作商数量	家	30	35
服务重大困难客户总数	个	9,900	25,344
服务受到自然灾害客户总数	个	592	1,420
投诉处理率	%	100	100
投诉解决率	%	95.82	95.59
供应商管理			
供应商总数	家	299	326
国内供应商数量	家	299	326
海外供应商数量	家	0	0
新增供应商数量	家	45	27
淘汰供应商数量	家	10	8
向当地供应商采购支出比例	%	50	55
供应商社会责任评估比例	%	/	100
供应商《廉洁协议》签署率	%	100	100
采购人员《廉洁承诺书》签署率	%	100	100

社会绩效	单位	2023 年	2024 年
信息安全			
信息安全审计次数	次	3	4
信息安全外审次数	次	2	3
信息安全内审次数	次	1	1
网络攻防演练次数	次	1	1
信息安全培训次数	次	12	4
信息安全培训人次	人次	1,920	1,550
用户信息泄露事件	件	0	0
公益慈善			
现金捐款	万元	200	212
志愿者人数	人	100	115
志愿者活动次数	次	9	10
志愿者活动参与人次	人次	100	140
志愿者服务总时长	小时	1,000	1,300
公益慈善活动次数	次	36	65
党员数量	人	131	152
金融知识普及专题期数	期	18	32
年度新媒体宣传覆盖人次	万人次	1,100	1,200
年度反诈信息推送人次	万人次	1,500	2,200

治理绩效	单位	2023 年	2024 年
董事会治理			
董事会召开会议次数	次	7	9
女性董事人数	人	1	1
女性董事比例	%	20	20
商业道德			
合规培训次数	次	7	4
合规培训人次	人次	300	300
贪污诉讼案件数目	个	0	0
知识产权总量	件	315	344

附录二：《可持续发展报告标准》GRI 内容索引

披露项	披露议题	章节名称
通用标准		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于嘉银科技
2-2	纳入组织可持续性报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	/
2-5	外部鉴证	/
活动和工作者		
2-6	活动，价值链和其他业务关系	关于嘉银科技
2-7	员工	雇佣与福利
管治		
2-9	管治构架和组成	董事会多元化
2-10	最高管治机构提名和遴选	请参阅公司年报
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事会多元化
2-14	最高管治机构在可持续性报告中的作用	ESG 管理
2-15	利益冲突	请参阅公司年报
2-16	重要关切问题的沟通	ESG 管理
2-17	最高管治机构的共同知识	董事会多元化
2-18	对最高管治架构的绩效评价	请参阅公司年报
2-19	薪酬政策	请参阅公司年报
2-20	确定薪酬的程序	请参阅公司年报

披露项	披露议题	章节名称
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展的战略声明	ESG 管理
2-23	政策承诺	ESG 管理
2-27	遵守法律法规	合规经营
2-28	协会的成员资格	关于嘉银科技
利益相关方参与		
2-29	利益相关者参与的方法	ESG 管理
2-30	集体谈判协议	/
GRI 3：实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	ESG 管理
3-2	实质性议题清单	ESG 管理
3-3	实质性议题的管理	ESG 管理
议题标准		
GRI 201：经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	关于嘉银科技
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	薪酬福利
201-4	政府给予的财政补贴	/
GRI 204：采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	负责任供应链
GRI 205：反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德

披露项	披露议题	章节名称
GRI 207：税务 2019		
207-1	税务方针	/
207-2	税务治理、控制及风险管理	/
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	/
207-4	国别报告	/
GRI 301：物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	/
301-2	所用循环利用的进料	/
301-3	再生产品及其包装材料	/
GRI 302：能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	应对气候变化
302-2	组织外部的能源消耗量	应对气候变化
302-3	能源强度	应对气候变化
302-4	降低能源消耗量	应对气候变化
302-5	降低产品和服务的能源需求量	应对气候变化
GRI 303：水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	/
303-2	管理与排水相关的影响	/
303-3	取水	绿色办公
303-4	排水	绿色办公
303-5	耗水	绿色办公
GRI 304：生物多样性 2016		
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	/
304-3	受保护或经修复的栖息地	/

披露项	披露议题	章节名称
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	应对气候变化
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	应对气候变化
305-3	其他间接 (范围 3) 温室气体排放	应对气候变化
305-4	温室气体排放强度	应对气候变化
305-5	温室气体减排量	应对气候变化
305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	应对气候变化
GRI 306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色办公
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色办公
306-3	产生的废弃物	绿色办公
306-4	从处置中转移的废弃物	/
306-5	进入处置的废弃物	/
GRI 308: 供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	员工雇佣 附录一: ESG 数据绩效表
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	薪酬福利
401-3	育儿假	薪酬福利 附录一: ESG 数据绩效表

披露项	披露议题	章节名称
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	健康与安全
403-3	职业健康服务	健康与安全
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	健康与安全
403-6	促进工作者健康	健康与安全
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	健康与安全
403-9	工伤	健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	健康与安全
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	培训与发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	培训与发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	培训与发展
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	董事会多元化 员工雇佣
405-2	男女基本工资和报酬的比例	附录一: ESG 数据绩效表
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工雇佣
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
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	/

披露项	披露议题	章节名称
GRI 408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	负责任供应链
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
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	负责任供应链
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	公益责任
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	科技创新
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	科技创新
GRI 417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	客户服务
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	客户服务
417-3	涉及营销传播的违规事件	客户服务
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	隐私保护

附录三：联合国可持续发展目标 SDGs 内容索引

可持续发展目标 (SDGs)	披露议题	章节名称
SDG1. 无贫穷	 1 无贫穷 在全世界消除一切形式的贫穷	嘉才聚力，激活人才发展动能 嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG2. 零饥饿	 2 零饥饿 消除饥饿，实现粮食安全，改善营养和促进可持续农业	嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG3. 良好健康与福祉	 3 良好健康与福祉 确保健康的生活，促进各年龄段人群的福祉	嘉才聚力，激活人才发展动能 嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG4. 优质教育	 4 优质教育 确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	嘉才聚力，激活人才发展动能 嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG5. 性别平等	 5 性别平等 实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	嘉规立本，锻造长效治理韧性 嘉才聚力，激活人才发展动能
SDG6. 清洁饮水和卫生设施	 6 清洁饮水和卫生设施 为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	/
SDG7. 经济适用的清洁能源	 7 经济适用的清洁能源 确保人人获得可负担、可靠和可持续的现代能源	嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG8. 体面工作和经济增长	 8 体面工作和经济增长 促进持久、包容性和可持续的经济增长，充分的生产性就业和人人获得体面工作	嘉才聚力，激活人才发展动能

可持续发展目标 (SDGs)	披露议题	章节名称
SDG9. 产业、创新和基础设施	 9 产业、创新和基础设施 建设具有适应力的基础设施，促进包容性和可持续的工业化，推动创新	嘉智赋能，引领数字金融新篇
SDG10. 减少不平等	 10 减少不平等 减少国家内部和国家之间的不平等	嘉智赋能，引领数字金融新篇 嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG11. 可持续城市和社区	 11 可持续城市和社区 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区	嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG12. 负责任消费和生产	 12 负责任消费和生产 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	嘉盾智护，打造服务安心闭环 嘉智赋能，引领数字金融新篇
SDG13. 气候行动	 13 气候行动 采取紧急进行应对气候变化及其影响	嘉益致远，共绘社会责任蓝图
SDG14. 水下生物	 14 水下生物 保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展	/
SDG15. 陆地生物	 15 陆地生物 保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失	/
SDG16. 和平、正义与强大机构	 16 和平、正义与强大机构 倡建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	嘉规立本，锻造长效治理韧性
SDG17. 促进目标实现的伙伴关系	 17 促进目标实现的伙伴关系 加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	嘉链共生，协同伙伴价值跃迁



地址：上海市浦东新区杨高南路 428 号由由世纪广场 1 号楼 18F

联系邮箱：ir@jiayinfintech.cn

网址：www.jiayintech.cn