上海尚诚消费金融股份有限公司
2023 年度社会责任信息报告

目录

报告说明	4
关于我们	4
一、强化稳健经营	5
1、社会责任管理理念	5
2、防范重点领域风险	5
3、内控合规建设	5
5、数据安全建设	7
6、清廉金融文化建设	8
7、人才队伍建设	9
二、促进金融发展	10
1、科技金融	10
2、绿色金融	10
3、数字金融	11
三、加强消费者权益保护	11
1、维护客户权益	11
2、负责任营销	12
3、消费者教育	13
4、“最后一公里”金融服务	14
5、特色化窗口服务	14
四、绿色可持续发展	15
1、公司治理	15

2、环保理念	15
五、提升员工幸福指数	16
1、员工招聘	16
2、员工基本权益	17
3、员工关爱	17
4、员工培训及发展	17
六、加强社会公益	18
1、社会公益	18
2、志愿者服务	18

报告说明

一、报告范围	报告组织范围：本报告覆盖上海尚诚消费金融股份有限公司。为了便于表达，在报告表述中使用“公司”。 报告时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日。部分内容超出上述时间范围。 报告发布周期：本报告为年度报告。
二、报告编制依据	本报告根据原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求进行编写。
三、报告数据说明	本报告中的财务数据与公司财务报表保持一致，其他数据以2023年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。
四、报告保证方法	上海尚诚消费金融股份有限公司对报告的真实性和可靠性进行保证。
五、联系方式	上海尚诚消费金融股份有限公司 邮箱：marketing@sccfc.cn

关于我们

上海尚诚消费金融股份有限公司（下文称“尚诚消费金融”）由上海银行、携程集团、博裕资本、红杉资本强强联合，跨界融合设立，于2016年11月17日获原中国银保监会批准筹建，2017年8月17日正式工商注册。

尚诚消费金融将始终坚持服务实体经济，服务客户，坚持普惠金融，以特色化经营为核心，以金融科技为载体，以合规、稳健为依托，致力成为一家诚信、温暖、富有活力和创新精神的一流消费金融公司。

一、强化稳健经营

1、社会责任管理理念

作为持牌消费金融公司，公司自成立以来，积极响应监管机构号召，落实企业社会责任，将社会责任理念融入到企业战略和日常运营中，实现社会责任与企业经营的有机融合。公司始终不忘立足根本，积极践行普惠金融，以稳健、合规为依托，以金融科技为手段，践行普惠金融，在推进公司高质量、稳健发展的同时，高度重视社会公益事业，力争成为一家诚信、高效、温暖、富有活力和创新精神的一流消费金融公司，充分发挥持牌消费金融机构在经济、社会和可持续发展中的引领作用。

2、防范重点领域风险

在风险管理方面，公司秉承审慎发展战略持续建立健全全面风险管理体系，历经来自于外部经营环境挑战和多年经营发展，在风险研判、模型建设、策略精细化运营和风险资产化解处置方面均得到经验积累和能力提升，助力公司在复杂多变的经营环境下始终保持稳健发展的态势。公司审慎应对经济发展弱于预期、行业竞争加剧、催收效能下滑等多重风险经营压力，采取一系列风险管控措施控制信贷资产风险稳定。

3、内控合规建设

在合规治理架构建设方面，公司已建立清晰的内控合规管理架构，形成科学有效的职责分工和制衡机制。报告期内，各治理主体依法依

规履行职责，内控合规管理体系有效运转。

在合规制度制定方面，公司高度重视规章制度建设工作，结合监管要求与业务发展实际，持续推进整章建制工作，目前已建立了一套符合消费金融行业要求、具有公司业务特色、涵盖主要业务流程的制度体系，覆盖公司治理、业务管理、风险管理、合规管理、员工管理、信息科技、内部审计等公司各业务条线。

在合规文化建设方面，公司多措并举深化合规文化培育，将合规文化建设融入企业文化建设全过程，持续厚植稳健审慎经营文化。同时，积极履行社会责任，围绕防范非法集资、反洗钱、法律法规普及等方面积极开展针对社会公众的金融知识广泛宣传活动，进一步提高社会公众的风险防范意识及水平。

在合规数字化建设方面，公司积极探索建设面向公司合规管理领域的内控合规系统化管理功能，建立集监管政策、内控制度、问题管理、风险地图、违规问责等为一体的内控合规数字化管理平台，搭建统一规范的合规管理数据库，为内控合规数字化体系奠定坚实的信息系统基础，实现内控合规信息数据的融合、分析、共享，持续为业务与管理赋能。同时，强化内控合规管理数字化转型，持续探索数字化手段挖掘合规风险线索、风险变化动态监测、风险实时预警等转型方向，提升公司主动把控合规风险的能力。

4、反洗钱建设

根据相关监管要求，公司已建立反洗钱相关制度体系，明确了反洗钱管理组织架构、客户身份识别及交易记录保存、反恐怖融资

管理以及大额及可疑交易报告、洗钱风险自评估、客户洗钱风险评级、反洗钱宣传培训、反洗钱内部审计等工作要求。

在日常管控方面，公司结合监管要求和业务特点，优化完善公司反洗钱模型、落实客户身份识别、完善客户身份核验、信贷资金用途管控、可疑交易监测等工作，积极履行反洗钱主体责任。

在反洗钱宣教方面，公司积极开展反洗钱外部宣传与内部培训
工作，通过全民国家安全教育日、防范非法集资宣传月、金融知识普及月等活动向消费者普及反洗钱法律法规、扫黑除恶、非法集资等反洗钱相关知识，并组织开展反洗钱相关的培训与测试，强化金融消费者与公司员工的洗钱风险防范意识。

5、数据安全建设

公司在数据安全领域，始终坚定不移恪守法律法规底线，积极贯彻监管部门的各项要求，履行社会责任，全力保障客户数据安全。公司已构建信息安全管理工作机制，建立并落实数据安全责任制，通过定期组织学习，不断强化员工信息安全意识，牢守不发生重大风险的底线。

公司高度重视信息安全条线整章建制工作，定期修订信息安全相关规章制度，数据分级分类管理，覆盖数据采集、处理、存储、回复备份、清理销毁等全流程环节，形成较为完善的数据安全管理体系。

公司始终将用户隐私权益放在首位，严格遵守个人信息保护相关法律法规，明确告知用户数据收集的目的、方式和范围，并需获得用户的明确同意。同时，对生产数据落实严格的隔离管控，数据交互通过专线加密传输，移动客户端定期加固，定期开展安全测评工作，确保个人信息的安全性和隐私性。

2023年公司积极响应网络安全与数据保护的要求，开展第三方网络与数据安全自查行动，公司积极推进各项检查举措，分别从数字生态合作场景及供应链风险管理双重视角审视公司数据安全保障工作。重点分析数据中心托管、消费信贷系统托管的合作情况，对外包商管理、应急处置机制管理、信息安全管理等领域进行现状分析。在后续工作中针对发现的风险点加大监控力度，压实安全责任，为维护数据安全和网络环境的稳定筑起坚实的屏障。

6、清廉金融文化建设

一是践行“两个维护”，加强政治监督。抓深抓实政治监督，通过监督及落实民主生活会，建立形成《民主评议党员意见清单》，推进政治监督具体化、常态化；在干部选拔任用、干部绩效考核等方面，强化廉洁从业人员管理，确保干部队伍纯洁性。同时，对照《上海银行业重点领域廉洁风险防控指导手册》要求，做好各条线的对标对表，做好自查自纠工作。

二是深化“四风政治”，落实日常监督。强化一岗双责要求，组织党员干部廉洁文化承诺书签订工作，把教育贯穿在全年工作，强化干部岗位职责；组织落实季度警示教育工作，活用警示案例、

活用红色基地，先后开展《永远吹冲锋号》视频学习、《中央纪委国家监委公开通报十起违反中央八项规定精神典型问题》案例学习、四大会址“抓铁有痕铸党魂”实地教育，深刻理解和把握全面从严治党永远在路上。

三是一体推进“三不”，完善自我监督。开辟廉洁宣教文化展板，强化金融廉洁氛围，构筑清廉思想防线，将廉洁文化渗透到全公司；严格落实中央八项规定精神，严肃财经纪律，通过最新违反八项规定警示案例，牢固党员干部的政治意识、规矩意识和纪律意识，做到在思想防线上“一刻不松”。

7、人才队伍建设

公司健全员工从业行为管理机制，制定管理方案，明确职责分工、管理内容、监督管理以及违规处理，形成常态化管理评估清单，配套开展员工守则专题培训，系统性防范各类风险。

公司持续做好日常从业行为管理，加强强制休假管理、履职回避管理，通过扩大排查范围、关注重点领域，规范员工行为，实现履职回避全覆盖，开展从业行为专项排查，有效防范员工异常行为。

公司在选人、用人制度建设方面持续推进科技条线专业序列建设，梳理科技条线专业人才清单，做好专业岗位人才回顾，落实半年度科技条线专业序列聘任及评估工作，夯实科技专业人才建设；同时，夯实大学生三年培养机制，通过专题活动、专题学习、双导师制度等，提升青年员工综合素质，帮助大学生快速成长。

二、促进金融发展

1、科技金融

公司始终坚持以提升信息科技建设能力为核心，大力提高科技金融服务专业能力建设。公司科技部门建有研发中心、测试中心、大数据中心、运维中心、项目管理、技术架构等多个专业团队，形成一支涵盖金融产品设计、信息科技技术创新、大数据分析等多元化科技金融服务队伍，负责推动金融科技项目的孵化与落地，以技术驱动金融服务的创新升级。

2、绿色金融

公司始终坚持合规稳健、风险审慎的业务经营指导思想，依托股东方携程集团头部在线旅行服务平台背景优势，主营互联网贷款业务，通过与优质互联网平台合作，为全国范围内有消费信贷需求的客户提供专业、优质的个人消费贷款金融服务。通过线上无纸化申请、大数据模型审批、当日高时效放款等，较传统信贷产品和服务更节能减排，不仅减少了纸张的使用，也降低了运输和存储成本，有效服务碳达峰、碳中和战略。在主动深化互联网贷款绿色金融实践的同时，公司持续加强科技能力建设为线下业务赋能，聚焦绿色信贷服务模式创新升级，将线上申请、线下服务有机结合，为符合条件的客户提供纯线上、无纸化的申请审批流，在发挥线上操作便捷高效优势的同时，保留线下点对点温暖贴心的服务，最大程度优化客户体验。

3、数字金融

公司持续推进数字化转型能力建设，一是持续推进“尚进”资产管理平台中台化融合，有效承载公司客户达千万级，活跃借据账户达亿级；二是持续建设“诚风”风控管理平台，初步实现信贷产品全流程统一管理；三是建设“星海”大数据平台，提供包括数据共享、数据可视化、算法开发、数据标签等大数据服务；四是优化科技建设过程管理，深化推进开发测试体系和自研 PaaS 技术平台建设，加强项目管理、产品管理和质量保障与研发的协同；五是不断夯实基础建设，增强网络和数据安全防护，健全业务连续性管理和应急管理能力，定期开展实战演练，保障生产稳定运行。

顺应“互联网+”的发展，公司线下产品通过采用线上申请与线下服务相结合的方式对业务模式进行了创新升级，打造纯线上、无纸化的申请审批流。客户服务方面，公司在官方网站、合同文本、APP 等渠道公布客服投诉热线号码，为提高客户服务可得性、利得性，公司优化客服热线 IVR 系统，提供一键人工服务，及时响应消费者想要快速解决问题的心理需求，打造有温度的客户服务。

三、加强消费者权益保护

1、维护客户权益

公司积极贯彻落实“消保深化治理年”工作指导要求，深化全流程消保体系建设。一是加强消保审查能力建设，将消保审查关口前置到产品和服务上线前，建立消保审查要点清单，推进消保审查的标准化建设，加强消保审查的闭环与留痕管理；二是强化个人信

息保护工作，公司致力于提升个人信息保护管理水平和管理能力，组织开展个人信息保护专项排查；三是优化消保考核机制，公司将消保考核纳入各部门综合绩效考核体系，合理配置考核权重水平；四是实施消费者权益保护专项审计，公司将消费者权益保护纳入年度审计范畴，建立常态化、规范化的内部审查机制。

公司注重溯源治理，提高消费投诉化解力度。一是定期开展消费投诉数据分析，持续优化“事前-事中-事后”全环节的消费投诉管控机制，推动形成消费投诉长效治理；二是坚持问题导向，公司以共性问题溯源整改为目标，建立跨部门联动机制，夯实各环节消费投诉化解职责；三是开展消费投诉专项提升行动，丰富消费投诉监测和溯源分析策略，多措并举、多维共治，努力提高消费投诉化解能力，推动产品和服务的改进优化，提高消费者满意度；四是践行新时代“枫桥经验”，公司推动多元纠纷化解机制建设，建立了消费投诉与调解相衔接的纠纷化解机制，遵循“法、理、情”相结合的原则，以调解的方式将投诉化解在早，处置在小。

公司积极构建消保共建共治机制，汇聚非法职业代理黑产打击合力，依法维护消费者合法权益。一是运用“政银联动”工作机制，公司加强与公安部门的信息交互，开展职业代理灰黑产现象研究和线索分析；二是加强行业共治，公司积极构建同业消保联席会议机制，通过联合治理形成金融黑灰产打击合力。

2、负责任营销

公司在向客户提供金融产品和服务的过程中严格落实金融机构主体责任、履行消费者权益保护义务，在产品设计、定价管理、协议制定、营销宣传各环节将负责任营销方面的工作要求纳入考量，以显著方式向消费者披露产品和服务的性质、年化利率、违约责任等可能影响其重大决策的关键信息，将合适的产品提供给合适的消费者，并利用“双录”、电子签章等现代信息技术对提供金融产品和服务的过程进行记录和保存，实现关键环节可回溯。

3、消费者教育

公司持续推动金融知识普及教育常态化机制建设，努力提升消费者金融素养，构建和谐健康的金融消费环境。一是积极开展集中宣教活动，在“3·15宣传周”“金融知识万里行”“2023年金融消费者权益保护教育宣传月”等集中宣教活动期间，公司强化活动的组织保障，围绕“理性消费”、“防范金融诈骗”、“保护个人信息安全”等主题发布原创宣教内容；二是注重日常宣教的品牌建设，推动“诚宝金融知识小课堂”和“诚宝微课堂”宣教系列的建设和，不断丰富日常金融宣教的多样性；三是注重宣教模式的创新探索，公司创新制作第一部消保真人微电影，通过影视化、场景化呈现的方式提升消费者获取金融知识的多样化感受。

公司进一步贯彻落实《中国银保监会办公厅关于进一步加强消费金融公司和汽车金融公司投诉问题整治的通知》以及“消保深化治理年”总体工作要求，深化非法代理投诉等灰黑产治理。

公司积极参与上海金融消费者权益保护宣传编辑队，原创制作了公司首部消费者权益保护真人微电影《上钩》，通过影视化展示的方式揭示非法职业代理投诉危害，让理性消费、远离非法职业代理的观念更加深入人心，引导消费者坚守诚信原则，理性维权，依法维权。

4、“最后一公里”金融服务

公司通过互联网渠道的运用有效提高服务的覆盖面和效率，打通金融服务的最后一公里，为更多消费者提供的普惠金融服务，保障消费者合法权益，满足广大人民群众多样化、差异化的日常消费需求，做好金融“供给侧”服务。

5、特色化窗口服务

公司围绕“一老一少一新”特殊群体权益保护，提高宣教工作实效。针对青年消费群体，积极倡导“理性消费、理性借贷”，引导青年消费群体树立合理借贷的观念，远离非法金融中介的侵害；针对老年消费群体，以财产安全保护为重点，制作发布防诈骗警示案例和微动漫视频，积极参与第60个“3.5学雷锋志愿服务”，向老年消费者普及金融知识，提高防诈骗风险意识，引导其通过正规金融机构办理金融业务；围绕新市民群体金融服务权益保障，公司宣传推广新市民专属产品和服务内容，通过不断优化产品服务体验，将便捷的线上申请与贴心的线下服务创新相结合，助力新市民群体更好地融入城市发展。

同时，公司“尚诚消费金融尊享版APP”支持客户切换“关爱版”，通过放大字体等适老化改造，适配老年人使用习惯，帮助老龄化客群跨越数字鸿沟，助力老年友好型社会建设。职场环境方面，目前公司各城市服务职场均进行适老化改造，提供放大镜等助老工具，同时针对特殊人群配备了轮椅等辅助设施。

四、绿色可持续发展

1、公司治理

公司自成立以来高度重视法人治理结构建设，现已形成“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作的公司治理结构。

股东大会作为公司最高决策机构，有效发挥管控作用，通过定期及不定期的报告、会议及问询等方式，及时了解公司业务发展状况、财务状况、重点工作进展和公司文化建设等情况，对公司日常经营情况进行监督管控，并提出相应建议，推动公司健康良性发展。公司董事会积极履行自身职责，忠实、勤勉地履行其诚信受托义务，对公司战略定位、风险偏好、业务发展速度和规模进行合理控制，维护利益相关者的合法权益。监事会始终遵循“监督前置”的基本原则，充分发挥对董事会与高管层的监督职能。

公司建立信息披露制度，明确公司董事会对信息披露的真实、准确、完整性承担最终责任。在日常经营管理中，公司严格执行信息披露管理要求，持续提高信息披露质量。

2、环保理念

公司致力于普惠金融,业务稳健合规发展,以绿色金融高质量发展为目标,以金融科技为发展手段,通过发挥金融创新优势,积极践行普惠金融,为落实“双碳”目标提供高质量金融服务。

在绿色办公方面,公司利用自身科技优势赋能节能减排。公司从经济可持续发展全局出发,聚焦科技研发和技术创新,持续支撑业务转型发展,并利用用户画像、大数据风控、智能 AI 等技术,已实现分钟级的全线上信贷资产投放,节约大量线下工作环节能耗;通过智慧风控平台、智能线上机器人、智能质检系统等智慧平台,节约了大量能耗及纸张的同时,也大幅削减了电话坐席压力,从而减少人工坐席能耗。公司在职场内新增各类提示标语,积极倡导绿色生产生活方式,节约纸张及水资源,减少塑料、一次性用品的使用,绿色出行、绿色消费,加强资源循环利用等环保理念。

同时,公司将节能减排观念也贯穿综合管理中。如推进无纸化办公,推进档案管理数字化建设,提升现代化办公水平。在环保宣导方面,公司以“地球一小时活动”活动为契机,通过全员倡议,激发员工节约资源、保护自然的意识,进一步推动形成绿色低碳生产生活方式,强化公司践行节能减排的企业文化。

五、提升员工幸福指数

1、员工招聘

作为持牌消费金融公司,公司严格执行招聘管理制度,通过公正平等的招聘程序、清晰明确的招聘要求,确保就业机会开放透

明，积极参与各类社会招聘、校园招聘，关注年轻化、多元化人才引入及培养，扎实推进就业工作。

2、员工基本权益

公司根据《员工工作时间和休息休假管理办法》，严格规范考勤管理，加强内部控制流程，促进各项工作有序推进并落实，要求员工按照制度落实。

3、员工关爱

一是打造多层次员工福利生态。不断丰富公司福利供给，在员工身心健康、减压养生等方面创造条件，打造补充商业医疗保险、健康体检、弹性福利、企业小药箱等福利体系，提供多方位、多层次的福利供给，提升员工幸福感、归属感；二是积极开展主题活动，通过大展宏兔主题竞赛、第二届极客竞赛、演讲比赛等活动，帮助员工全面发展，推动年度重点项目顺利开展；聚焦员工需求，持续夯实俱乐部机制、生日福利机制等，打造积极阳光的文化氛围。

4、员工培训及发展

一是持续打造“尚学堂”内训品牌，开展双周实战训练营课程，关注重点队伍、青年队伍能力提升，打造员工交流分享平台，培训专业性有效增强；二是积极拓展“外学堂”资源整合，提供多样化课程，邀请外部优秀讲师开展专场培训，涵盖宏观经济、人工智能、公文写作、法律事务、沟通表达等多领域；三是加大培训信

息化平台建设，强化知鸟线上学习平台使用，通过移动学习平台实现常态化、系统化的培训条线管理，提升培训体验。

六、加强社会公益

1、社会公益

公司热心开展公益，打造阳光温暖氛围。持续做好对口公益帮扶，对云南省红河哈尼族彝族自治州、内蒙古自治区察右后旗开展乡村振兴帮扶工作，包括困难学生援助、乡村微援建、生态红米认购等项目，共捐助善款 17.64 万元。开展 3.5 学雷锋专项志愿服务活动，开展对长宁区金福、逸仙、康逸三家养老机构慰问工作，彰显上海本土金融机构的责任感，践行金融机构的政治性与人民性。

2、志愿者服务

公司围绕“我为社区办实事、我为进博办实事、我为市民办实事”三大活动主题，服务周边社区、服务重大活动、服务新市民群体，投身进博会志愿服务、长宁区城市文明创建、快递小哥送温暖等实践活动，进一步践行社会责任，推动干事创业，充分发挥党组织的带头引领作用。