



Shanghai Dongzheng Automotive Finance Co., Ltd.*

上海東正汽車金融股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2718

2023 環境、社會及管治報告



目錄

1

概覽

1

關於本報告

2

持份者參與

3

重要性評估

4

董事會參與及董事會聲明

5

環境可持續發展

12

社會可持續發展

21

報告披露索引



概覽

上海東正汽車金融股份有限公司（「東正汽車金融」、「本公司」或「我們」）欣然發表2023年環境、社會及管治報告（「本報告」），以披露本公司在環境保護、社會責任、企業管治和可持續發展的相關信息。東正汽車金融作為受國家金融監督管理總局許可並受其監管的汽車金融公司，專注在中華人民共和國（「中國」）提供購買汽車的汽車金融產品和服務。

關於本報告

本報告嚴格遵循香港聯合交易所有限公司主機板上市規則附錄C2所載《環境、社會及管治報告指引》（「ESG報告指引」）的規定而編寫，涵蓋本公司汽車金融產品和服務核心業務，覆蓋範圍包含本公司位於中國上海的營運點及辦公室。匯報時間範圍為2023年1月1日至2023年12月31日（「匯報期間」）。本報告已就ESG報告指引內規定必須報告的關鍵績效指標，分別在「環境可持續發展」和「社會可持續發展」章節全部披露。此外，除遵守ESG報告指引的報告原則外，本報告同時就已遵守的相關法律和法規做出說明。本報告備有中英版本，並經已上載至本公司網站www.dongzhengafc.com及香港交易所披露易網站www.hkexnews.hk。本公司的企業治理詳情，請參閱本公司2023年報企業管治報告章節。

持份者參與

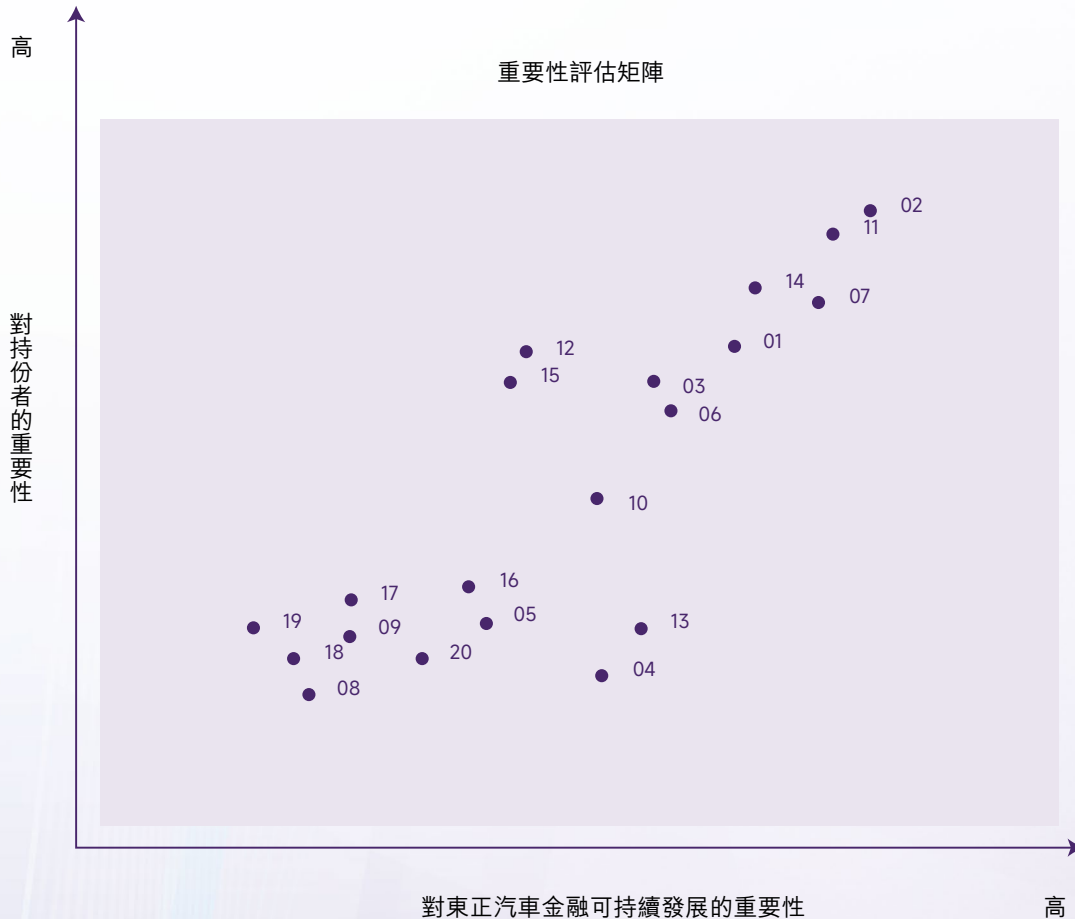
持份者是指對本公司業務產生重大影響或受影響的團體和個人。本公司的持份者包括政府、監管機構、股東、投資者、董事、僱員、客戶、供應商和公眾。我們深信與持份者建立持續有效的溝通渠道有助於本公司瞭解他們所關注的可持續發展議題，並根據他們認為重要的議題做出及時、有效的回應來編制本報告。我們於匯報期間與持份者溝通的活動包括：

持份者	溝通活動
政府	√ 政策文件及指引
	√ 工作會議
	√ 信息報送
	√ 專題報道
監管機構	√ 監管政策
	√ 檢查及監督
	√ 工作匯報
股東及投資者	√ 股東周年大會
	√ 合規信息披露
	√ 企業網站
董事	√ 董事會會議
僱員	√ 員工代表大會
	√ 員工滿意度調查
	√ 培訓
	√ 慰問走訪
客戶	√ 營銷活動
	√ 客戶服務熱線及電郵
	√ 問卷調查
	√ 數位化平台如微信小程序、APP 等
供應商	√ 供應商會議
	√ 合約商議
	√ 招投標活動
公眾	√ 社區交流及公益慈善活動
	√ 企業網站

我們樂意傾聽持份者的意見和反饋，特別是對本公司可持續發展的工作及績效。歡迎讀者電郵至 ir@dongzhengafc.com 分享寶貴意見。

重要性評估

金融行業與傳統企業業務模式不同，所面臨的可持續發展風險也有較大差異。我們以2020年邀請各類持份者參與由獨立可持續發展顧問編制的問卷調查的結果為基礎，結合公司內經營情況及利益相關方情況對2023年的可持續發展議題進行評估。經評估，我們認為公司在匯報期間經營情況及利益相關方無重大變化，因此沿用2020年可持續發展議題重要性評估結果，並形成以下重要性評估矩陣：



1 員工職業發展	6 堅持反腐倡廉	11 完善公司治理	16 優化信貸結構
2 保障員工權益	7 確保合規經營	12 完善信息披露	17 加強員工激勵
3 發展互聯網金融	8 踐行綠色發展	13 完善公平採購	18 宣傳關愛文化
4 創新金融產品服務	9 支持社會公益	14 防控金融風險	19 幫助弱勢群體
5 普及金融知識	10 提升服務品質	15 保護消費者權益	20 加強節能減排

根據重要性評估矩陣的結果，持份者從20個與本公司相關的可持續發展議題中，識別出以下五個對本公司最重要的環境、社會及管治議題：

1. 員工職業發展
2. 保障員工權益
7. 確保合規經營
11. 完善公司治理
14. 防控金融風險

科學的重要性評估有助於公司識別需要改善的領域，為本公司各業務領域提供指導性的決策方向，制定及管理更有成效的環境、社會及管治策略和行動。

董事會參與及董事會聲明

東正汽車金融董事會（「董事會」）為負責制定本公司可持續發展策略的最高管治機構，定期將本公司的可持續發展目標整合到業務中，識別及管理公司的可持續發展風險，並做出改善建議。為協助董事會執行可持續發展政策，我們成立了「環境、社會及管治領導小組」（「ESG小組」）、編制並審閱「環境、社會及管治政策」，並定期向董事會匯報。ESG小組由本公司高級管理層牽頭，成員包括執行董事兼總經理、董事會秘書、首席人力資源官，以及策略規劃部、財務部及合規部等部門的負責人。ESG小組工作範圍包括：

- ✓ 制定可持續發展管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的可持續發展議題
- ✓ 組織及推動各部門執行可持續發展政策
- ✓ 按相關可持續發展目標檢討進度
- ✓ 協助董事會根據ESG報告指引的要求準備環境、社會及管治報告

本公司還聘請了獨立的可持續發展顧問，促進我們可持續發展數據的收集和整合，並為我們未來可持續發展工作提供建議。

東正汽車金融董事會全面負責本公司環境、社會及管治事務及其與本公司戰略的整合。為確保本公司環境、社會及管治政策的有效實施，董事會要求ESG小組定期匯報，並審查ESG小組提供的重大問題列表和風險項目，確保其採取適當的風險緩解措施。本公司所有可持續發展披露、政策、目標和方針均經由董事會審查和批准，董事會也會審閱本報告，對報告承擔最終責任。如讀者對本報告的內容有任何問題，請隨時向我們反饋，董事會會確保相關問題得到有效的處理。

A. 環境可持續發展

本章節主要闡述本公司於匯報期間有關排放物、資源使用、環境及天然資源的政策和關鍵績效指標。

A.1 排放物

東正汽車金融視環境保護為重要的責任，嚴格遵守包括《中國大氣污染防治法》、《中國環境保護法》、《中國節約能源法》和《中國水法》等法例。公司的汽車金融產品和服務核心業務屬輕資產非工業類行業，不會直接排放污染物及有害廢物，對自然環境造成的影響輕微。其中最大消耗為辦公室日常作業使用的電力所造成的排放。為減少溫室氣體排放，我們實行了多項節能減耗措施，詳情見本報告「A.2資源使用」。

於匯報期間，本公司所產生的溫室氣體總量為107.67噸二氧化碳當量，人均二氧化碳排放由2022年0.54噸/人下降至2023年0.44噸/人，綠色運營取得一定成效，也達成公司所制定溫室氣體及有害/無害廢棄物排放強度保持在2021年匯報期間水準的目標。我們將繼續採用本報告內闡述的措施進一步節能減排。

表1：2023年較2022年排放量對比

	單位	2023 年 用量 / 排放量	2022 年 用量 / 排放量
各類別溫室氣體總排放量	噸，二氧化碳當量	107.67	82.68
人均排放量	噸 / 人	0.44	0.54
電力	千瓦時	181,635	114,789
紙張	千克	4,200	210
汽油*	升	0	6,875

注*：2023年公司停止公司用車，因此無汽油消耗

表2：2023年各類別溫室氣體的排放量

關鍵績效指標	單位	排放量	排放強度* (噸/人)
第一類 (直接排放)	噸, 二氧化碳當量	0	0.00
第二類 (間接排放)	噸, 二氧化碳當量	105.47	0.43
第三類 (其他間接排放)	噸, 二氧化碳當量	2.02	0.01
總計	噸, 二氧化碳當量	107.67	0.44

注*：排放強度以2023年本公司期末員工數248人計算。

各類溫室氣體排放因數均參考自《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（2022年）》。

在廢棄物處理方面，公司營運產生的有害廢棄物僅有印表機使用產生中的廢棄硒鼓、墨水匣，均交由具有資質的第三方機構回收處理。我們營運產生的其他固體廢物主要為辦公室日常業務產生的商業固體廢物，包括塑膠、廢紙及日常生活垃圾。為處理此類固體廢物，本公司施行廢物分類和回收計畫，針對在辦公室日常產生的廢棄物，重點對紙張、塑膠、木料、五金等予以回收處理，將其轉換為可利用的資源。與此同時，我們亦從源頭開始減少產生廢棄物，鼓勵員工循環利用資源，如重用舊辦公設備等。我們根據上海市人均生活垃圾排放2023年度公司經營無害廢棄物排放進行估算。

表3：2023年廢棄物排放量

關鍵績效指標	種類	單位	排放量	排放強度* (噸/人)
有害廢棄物	墨水匣	千克	58	0.23
-	硒鼓	千克	4	0.02
無害廢棄物	日常商業固體廢棄物	千克	30,628	123.5

注*：排放強度以2023年本公司期末員工數248人計算。

A.2 資源使用

本公司嚴格控制在營運中對各類資源的使用量，並建立了一系列資源採購和使用相關的內部監控系統。於匯報期間，我們消耗的主要資源為電力、水及紙張，並無消耗包裝材料。為提高員工的環保意識，我們將節水節電等防止資源浪費以成文規定形式列入本公司制度中，具體包括使用空調、電腦、電燈等高耗電設備的條件及原則。

於匯報期間，本公司進一步深化綠色運營，提倡公共交通出行，停止公司用車，因此相較往年無汽油消耗。由於本公司人員和業務量增加，本公司2023年人均水資源消耗、紙張使用均有所增長，未達到2021年的目標值，我們將加強節約措施，包括辦公場所節約用水、持續完善無紙化業務流程等，減少相關資源使用。

表4：2023年各類資源使用量

資源使用	單位	用量	排放強度* (單位 / 人)
電力	千瓦時	181,635	729.46
水	立方米	51.2	0.21
紙張	千克	4,200	16.87
汽油	升	0	0.00

注*：排放強度以2023年本公司期末員工數248人計算。

電力

本公司的用電主要來自辦公室日常作業。減少用電可減少溫室氣體排放，因此我們鼓勵員工節省用電，並向員工進行了節能減排的教育，確保所有員工遵守節約用電措施，同時也積極研究在業務運營中採用更環保的新技術。以下是我們已採取的節約用電措施：

- ✓ 於辦公室當眼處張貼如「請于放工後關掉所有燈」等環保標誌
- ✓ 提醒員工下班前關閉電腦、飲水機等電器電源
- ✓ 推動使用LED等節能照明系統
- ✓ 維持室內空調溫度在25攝氏度
- ✓ 每天定時檢查電器關閉情況，杜絕人走而電器未關閉的情況出現
- ✓ 組織專業人員定期檢查和及時維修辦公室設備設施，減少運行損耗，保證高效運轉
- ✓ 選購獲得能源效益標籤的辦公室設備

水

本公司的用水主要來自辦公室日常作業。我們定期向員工強調節約用水的重要性，要求員工節約用水，其中措施包括：

- ✓ 從源頭切斷不必要的用水，定期檢視辦公室的用水情況
- ✓ 於當眼處張貼「節約用水」宣傳海報
- ✓ 提醒員工用水後緊閉水龍頭
- ✓ 加強用水設備維護管理，立即維修或更換損壞的用水設施

紙張

本公司的紙張使用主要來自辦公室日常作業。我們強調有效使用紙張，並採取以下措施：

- ✓ 鼓勵雙面列印並善用紙張的底面兩頁
- ✓ 儘量使用電子郵件、內部網路及掃描器等，以電子方式傳送或儲存文檔
- ✓ 選擇使用環保紙張及向環境友善供應商購買打印紙張
- ✓ 利用電子介面向使用者推廣本公司產品，並減少使用紙制宣傳材料

A.3 環境及天然資源

除上述討論的資源消耗和排放外，本公司的營運對環境和天然資源方面沒有直接而重大的影響。

A.4 氣候變化

氣候變化是全球面臨的最嚴峻挑戰之一。氣溫上升和極端天氣正對我們的社區和業務運營構成重大風險。本公司定期自查日常營運對氣候變化的影響，並致力採取環保營運措施，減少溫室氣體排放，緩解全球氣候變化的壓力。同時，我們積極評估和管理運營中的氣候風險，增強我們對氣候變化風險的防禦能力。於匯報期間，ESG小組識別可能對本公司運營和財務構成影響的氣候風險，並將其納入監測清單。以下為可能影響本公司的氣候風險及相應的緩解措施：

氣候風險	緩解措施
<p>實體風險</p> <p>氣候變化引起的極端天氣可能導致各種嚴重自然災害事件如旱災、水災、強颱風和山火等，從而影響日常業務運作</p>	<ul style="list-style-type: none"> √ 制定維持日常業務正常運作的緊急應變措施 √ 致力採取環保營運措施，減少溫室氣體排放及對全球氣候變化的壓力
<p>過渡風險</p> <p>各國政府及監管機構實行更嚴格的企業可持續發展政策和資訊披露要求</p>	<ul style="list-style-type: none"> √ 日常業務運營做相應的改變 √ 對本地和國際可持續發展信息披露要求進行定期審查和分析 √ 聘請獨立可持續發展顧問以加強環境、社會及管治信息披露和數據收集程序

展望未來，本公司會持續密切留意中國乃至全球的環境保護政策及監管趨勢，適時按需要投資相應的環保建設，提升本公司可持續發展範疇的表現。

綠色互聯網金融

東正汽車金融貫徹綠色發展理念，圍繞「新方位、新思維、新作為，全面開創創新發展新局面」的目標定位，以管理方式、產品渠道創新為抓手，積極推動業務電子化、在線化的管理與發展。本公司自2021年起基本全面實現全線上的流程，降低紙質的使用達到更加環保的目標。我們推出了微信查詢平台，實現查詢帳戶還款記錄和明細、在線客服等功能。

在獲客渠道方面，我們積極探索與汽車電商平台合作，增加品牌曝光度，提升金融滲透率和金融轉化率。在客戶服務方面，我們堅持科技賦能戰略，在歷年規劃中優先在信息科技領域投入預算。本公司實現了完整的業務系統覆蓋，前端進件環節上線了遠端電子征信和預審批模型，極大地提升了進件效率和客戶體驗，為互聯網公海獲客模式打下堅實基礎。我們自動審批模型不斷迭代，實現了不同客戶分類的差異化審批策略，並通過文字識別技術等技術實現無需人工干預的全自動放款和扣款，大幅提升了運營效率，並上線了催收系統、二代征信等系統。我們的風控與運營在科技賦能戰略下實現了環境友好發展。此外，我們採取了伺服器分佈式和虛擬化部署方式，降低物理伺服器的數量，減少能源消耗，充分利用機器的性能同時保障系統可靠性安全性。

數字化轉型

信息化、數字化、智能化正深刻影響著金融行業，2018年以來，本公司堅定科技賦能戰略，高度重視業務數位化轉型工作，通過對系統的建設和優化完善企業對數據的管理，促進公司的業務高品質發展。

2018年	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業 workflow 系統上線，全面優化了貸款業務的流程審批； ● 完成了車三百車型庫的系統對接，統一並規範了公司的貸款資產數據信息。
2019年	<ul style="list-style-type: none"> ● 啟動貸後小程序項目，實現了客戶數據在移動端的採集； ● 自研自動審批風控系統，引進了多家外部數據來源，為大數據風控提供更多決策數據； ● 完成了中國人民銀行征信系統二代查詢項目，豐富客戶的基礎數據； ● 遠端電子征信和合同電子簽項目上線，規範了東正進件流程，合同由紙質化向電子化遷移。 ● 啟動生產數據庫同步實施項目，提高核心數據庫的數據安全性和業務數據庫的性能； ● 啟動核心數據庫的數據倉庫項目，方便報表的開發和數據的信審。 ● 自動審批系統上線，便於預判和管理風險，對優質客戶主動實現了自動審批； ● 報表系統上線，可滿足公司各業務部門的報表需求。
2020年	<p>仲裁項目上線，固化客戶電子簽數據，在仲裁時可一鍵將電子固化數據傳送仲裁委，提高公司案件仲裁效率。</p>
2021年	<p>自動化放款項目上線，機器人監控放款狀態，即時替代人工進行放款操作，及提升放款效率。</p>
2022年	<p>重構數據倉庫，使數據更加豐富、分類更加全面，為未來公司報表系統、監管數據報送以及大數據風控提供更加強有力的支撐。</p>

B. 社會可持續發展

本章節主要闡述本公司於匯報期間年有關僱傭、職業健康與安全、發展與培訓、勞工準則、供應鏈管理、產品責任、反貪污及社區投入的政策和關鍵績效指標。

B.1 僱傭

人才是公司最重要的資產，優秀的員工可以為公司業務的持續發展帶來動力。本公司致力吸引優秀人才加入，所有員工的招聘都遵循公開公平的原則進行。為保留表現優秀人才，我們每年開展員工工作績效考核，評估員工的工作表現，提拔晉升高績效、高潛力的員工，並依據考核結果調整員工薪酬。同時，本公司設立明確的解僱制度，嚴格禁止任何不公平或不合理的解僱。

本公司認真貫徹落實《中國勞動法》、《中國勞動合同法》等相關法例要求，制定了《人力資源管理辦法》，公平對待不同性別、種族、年齡、殘疾、家庭狀況、婚姻狀況、性取向、宗教信仰、國籍的員工，在招聘、培訓、薪酬、晉升、解僱或退休力求公正公平、杜絕歧視行為。我們亦充分重視女性員工的權益，保障女性在職場中能夠享有平等的權利和公平晉升的機會。

根據《中國勞動法》，我們為所有員工按照地方標準按時足額繳納「五險一金」（養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金），嚴格按照國家法定的勞動時間、勞動強度和法定節假日安排員工作息，為符合條件的員工提供帶薪假期。

我們努力為員工打造平等、民主、多元和包容的工作氛圍，積極動員和廣泛組織開展各種文體和團隊建設活動，促進公司團結、發展，提升員工士氣。我們先後組建了籃球隊、瑜伽社、啦啦隊等社團，組織開展各項活動，不斷滿足員工的精神文化需求。

於匯報期間，各部門積極組織開展豐富多彩的團隊建設活動，包括優秀員工及優秀團隊表彰大會，使員工在繁忙的工作之餘，豐富了業餘生活，同時也促進了公司的團隊凝聚力，持續提升了員工的歸屬感。

於匯報期間，本公司完全恪守就薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視、福利等與本公司相關的僱傭法律法規。我們並沒有接獲任何有關勞資的投訴或糾紛。

截止匯報期末，本公司員工數目為248名。匯報期間離職員工88名，年度人員流失率為32.36%。

表5：至2023年12月31日員工分類

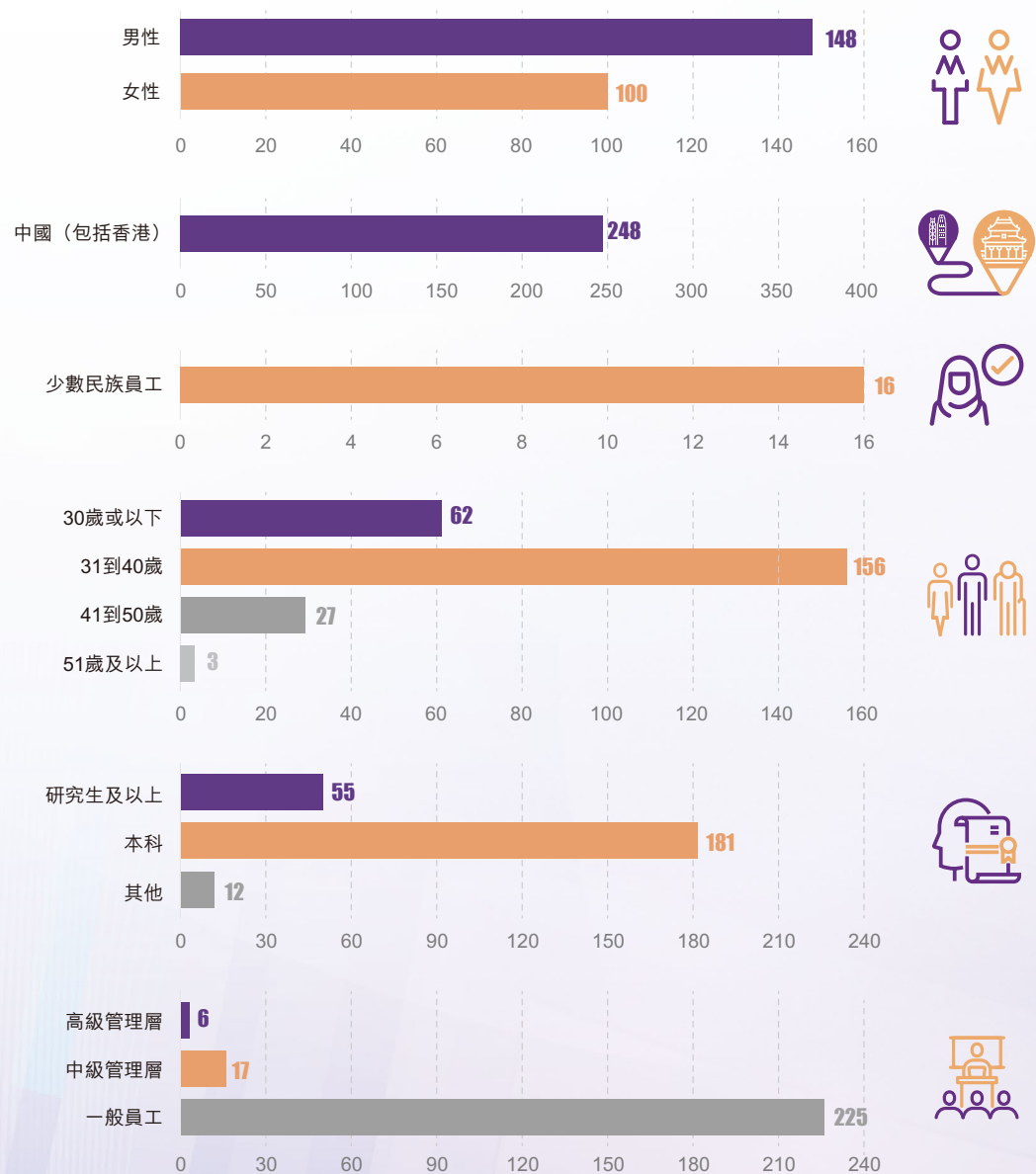
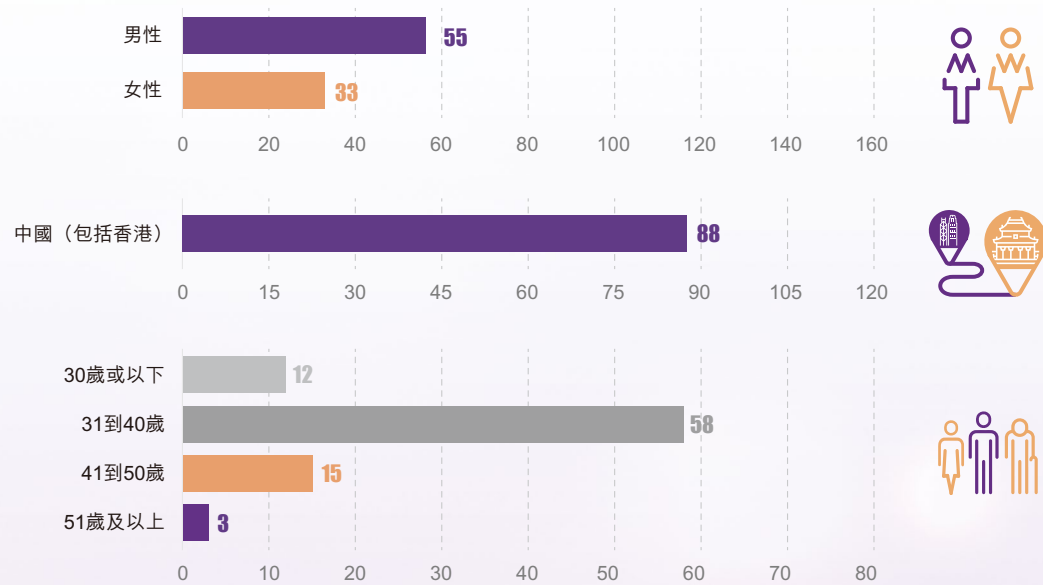


表6：2023年離職員工分類



B.2 職業健康與安全

東正汽車金融保證為所有員工提供安全及健康的工作環境，貫徹執行與職業健康安全有關的法律法規。我們定期組織所有員工進行體檢，鼓勵員工參加文體活動，提高員工身體素質；通過制定公司章程、組織員工培訓，我們提升了員工防範和應急處理火災的能力，防範員工職業安全風險。於匯報期間，我們參加了辦公室物業管理處安排的2次消防應急火警演習，完成了2次隱患排查。此外，我們所有辦公室均置有急救箱以應對任何緊急情況，也會定期清潔空調系統和其他辦公室設備，致力於為員工締造清淨、整齊、無煙、無毒、無害、健康和安全的工作環境。

於過往三年包括匯報期間，本公司並無違反任何與職業健康與安全相關法律及法規，亦無因工死亡及因工受傷而損失的工作日數。

B.3 發展與培訓

東正汽車金融相信員工能力的成長有助於提高我們的競爭力。我們注重培養員工，幫助員工全方位建設職業發展和規劃，提升員工核心能力素質和專業知識技能。我們建立了涵蓋全體員工的員工培訓體系，男性或女性員工均享有平等的培訓機會。培訓包含業務和產品知識、職業操守、安全與管理技能、領導力等不同內容。我們根據基層、中層、高層的員工劃分，有針對性地展開適合不同層級員工的培訓活動，各層級員工既能接受部門內部的在職培訓，又能接受公司層面開展的線上、線下教育。公司的培訓多形式、分層次、全覆蓋，在提升員工個人能力的同時，也有益於公司治理水準的提高和業務的有序開展。

表7：2023年按員工類別劃分的培訓時間

	高級管理層	中級管理層	一般員工	合共
培訓時間（小時）	322	334	12,882	13,538
員工數目（人）	6	17	225	248
每名員工平均培訓時間（小時）	53.67	19.65	57.25	54.59

表8：2023年按員工性別劃分的培訓時間

	男性	女性
培訓時間（小時）	8,935	4,603
員工數目（人）	148	100
每名員工平均培訓時間（小時）	60.37	46.03

B.4 勞工準則

東正汽車金融高度重視人權的保護，嚴格遵守中國相關法律及法規，包括《中國勞動法》及《中國勞動合同法》，禁止僱用任何童工和強制勞工。在招聘時，我們嚴格篩選員工，會要求應徵者提供身份證、最高學歷證明、專業證明和原單位離職證明等資料核對身份。如發現任何違規聘用童工或強制勞工的情況，我們會立即終止勞動合同，查明原因並對違規員工追究責任，包括做出適當處罰。

本公司明確規定了工作時間、休息休假、勞動保護和工作內容，不存在強制加班的情況，致力於為員工提供一個尊重、坦誠及公平的工作環境。

於匯報期間，本公司在防止童工或強制勞工方面，並未違反任何相關法律法規。

B.5 供應鏈管理

東正汽車金融大力支持可持續發展的同時，亦期望供應商能同樣履行社會責任，所以我們會嚴格監督供應商的可持續發展表現。

本公司的供應商主要提供資訊科技解決方案、日常辦公用品、交通運輸工具、裝修服務、服務外包、信息諮詢等。在制度方面，我們制定了《採購管理辦法》確保採購制度和程序公平；在評估供應商及准入審查方面，我們制定了從品質、價格、健康、環境、安全、信譽及道德等多方面的評估標準，並對不同的方面設置不同的權重，在評估中嚴格遵照標準，篩選出符合標準的供應商。

此外，我們將可持續發展議題納入採購過程中，要求供應商嚴格遵守關鍵的環境、社會及管治原則，並優先選擇環保及具社會責任的供應商。針對供應商在履約過程中可能存在的情況和問題，我們通過日常交流、定期會議、採購後評價等多種方式深入獲取供應商的詳細信息，分析潛在風險，提出採購策略建議，顯著提升了供應商的履約品質。

於匯報期間，與本公司合作的供應商有120家，全部來自中國。本公司採取一切措施避免員工從供應商中收取個人利益，要求供應商及有關員工申報利益，杜絕利益輸送發生。

B.6 產品責任

東正汽車金融的使命是為客戶提供一流服務及優質產品，以專業細緻的服務造就卓越客戶體驗。我們注重產品創新，不斷加大產品研發力度和資源投入，關注金融消費者業務體驗，秉承「客戶至上」的服務理念，不斷開發特色金融產品，滿足客戶多元化的汽車金融服務需要。我們持續推進風險決策系統的全面升級換代，積極優化業務流程與產品模型，以客戶需求為出發點，不斷提升產品服務品質，未來將繼續推出更多優質金融產品服務。

1、 消費者權益保護



本公司舉辦金融消費者權益保護教育宣傳月

公司高度重視消費者權益保護工作，制定了《消費者權益保護工作管理準則》等 10 項規章制度，對產品服務審查、產品和服務管理、投訴管理、金融知識宣傳教育等多個方面進行了規範，並明確了消費者權益保護工作的負責部門及相關職責。

公司於各公開渠道均公佈產品服務定價信息，做到服務收費公開透明，切實履行負責任營銷。

2、 客戶投訴渠道和投訴處理機制

我們全面踐行「客戶至上」的服務理念，高度重視客戶的需求與意見，致力於提升客戶滿意度、忠誠度以及企業品牌知名度和影響力。在規章制度上，我們依據《汽車貸款管理辦法》、《汽車金融公司管理辦法》等法例，制定了《客戶投訴管理實施細則》、《客戶服務管理制度》，以保護客戶權益。

對於客戶的疑難問題，我們建立了以下健全快速處理機制：

- ✓ 每個工作日 08:45—17:45 提供人工受理熱線服務
- ✓ 對客戶查詢實時處理或確認後回覆處理
- ✓ 正常情況下，2—5 個工作日內回覆投訴
- ✓ 複雜投訴或不能實時解決的問題，由部門主管或經理組織相關人員進行處理，積極與客戶溝通解決

在客戶服務流程中，我們建立了前中後台聯動機制，圍繞著保護消費者權益解決客戶問題。自2022年起，公司針對因疫情突發事件導致諮詢熱線繁忙的情況，已上線24小時客服語音系統，合理分流客戶，提高電話接通率；在客戶結清合同關閉時，系統自動觸發提示短信，告知客戶後續解押事宜，以提前安撫客戶情緒，提升客戶體驗，將客訴防患於未然。

我們還強化了對客服人員和消保崗位人員的績效考核，層層落實管理責任，針對監管轉辦投訴和舉報案件，我們會向前追溯客訴處理情況，如發現處置欠妥、懈怠或失職的情況會予考核反映，情節嚴重者及時發起問責。

於匯報期間，本公司接到投訴共13筆，已全部處理完畢，未出現客戶重複投訴的情況，個人客戶服務滿意度和公司客戶服務滿意度均達到了100%。

3、 隱私及知識財產權保護

本公司的業務會收集到大量客戶的個人資料，因此我們特別注重保護客戶私隱。我們認真落實《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》，自覺保障金融消費者的信息安全和財產安全等基本權利。

針對業務系統操作和數據庫管理，公司有嚴格的許可權管理和審批流程。我們採取防火牆和主機防禦系統防止外部攻擊，並定期對系統進行漏洞掃描。

通過組織培訓，我們對客戶信息的收集、存儲、使用做出了明確的規定並在業務辦理中嚴格執行。員工嚴禁擅自向任何人、任何機構洩露客戶信息。我們嚴格規範個人征信報告的查詢使用操作流程，查詢個人貸款申請人及相關人員個人征信報告均必須取得其本人的事前書面授權，向人民銀行金融信息基礎數據庫提供貸款人及相關人員的信息均取得其本人的事前書面授權，並在借款人合同文本中予以列示。

同時，我們亦非常重視保護知識財產權。公司在運營過程中，堅定支援正版產品，所有使用的軟件和信息均具有合法許可，拒絕提供或使用任何違反版權或知識財產權的產品或服務。

於匯報期間，本公司並無違反有關產品責任、數據私隱以及知識財產權的任何法律及法規。由於本公司的汽車金融產品屬服務性行業，因此ESG報告指引所載之產品被召回並不適用。

4、 金融知識普及



增強反洗錢意識 防範洗錢風險

於匯報期間，東正汽車金融持續開展金融知識普及工作，積極參與反詐宣傳，在保護消費者合法權益的同時，也向金融消費者傳達了理性消費的觀念，為完善社會信用體系貢獻力量。

B.7 反貪污

東正汽車金融深信誠信經營是企業的社會責任，也是維持企業競爭優勢和持續經營的重要根基。

在制度安排上，本公司嚴格遵守中國與反貪污及反賄賂相關的法律法規，對任何形式的貪污採取零容忍態度。本公司制定《問責工作管理準則》和《員工行為規範》制度，規定公司所有員工要遵守法律及公司各項規章制度的規定，遵守職業道德規範，做到盡職、誠信、自律，要求按照本公司廉潔自律規定的相關要求，簽訂廉潔自律承諾書，嚴格遵守相關規定，不接受客戶任何形式的非法利益，嚴禁利用職務之便進行貪污盜竊、挪用公款，行賄受賄，營私舞弊等行為。同時，公司明確規定公司員工應當增強廉潔意識和合規意識，營造風清氣正的工作氛圍，不得有違反中央八項規定精神的行為，一旦發現違法違規問題，及時制止及立即嚴肅處理，並把觸犯法律的員工，交由司法機關依法處理，絕不姑息。

在培訓安排上，公司對員工進行了反腐敗、反賄賂相關的培訓，努力營造廉潔從業氛圍，增強員工的自律意識，避免員工違規違紀。於匯報期間，本公司合共為員工及董事共提供20小時與反貪污相關的培訓。

對於存在的任何不當問題，公司鼓勵員工或持份者進行舉報。舉報人可以匿名或實名的方式將任何涉嫌的不當行為以指定內部舉報郵箱直接向董事會成員呈遞。

於匯報期間，本公司並未發現針對本公司或其僱員的任何貪污訴訟，公司及其員工在賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢方面也未違反任何相關法律法規。

B.8 社區投入

作為社會一分子，東正汽車金融積極履行社會責任，重視參與社區建設，致力利用自身資源貢獻社會，積極參與構建有凝聚力且相互關愛的和諧社會。於匯報期間，我們持續深化普惠金融工作，對金融服務全流程進行了梳理，為二手車和新能源汽車的貸款業務提供了更優惠的政策。

普惠金融

公司持續關注普惠金融發展規劃。在制度規範上，基於監管機構普惠金融工作有關規定的更新、本公司《消費者權益保護工作管理準則》，結合本公司實際情況，制定了《上海東正汽車金融股份有限公司普惠金融工作管理辦法》，確定由產品部負責牽頭組織、協調、督促、指導各部門開展普惠金融工作，合規部、策略規劃部、技術中心、風險管理部和運營部積極配合協調，對參與普惠金融的各部門的職責和工作內容進行了明確的劃分，有效推進普惠金融工作的有序開展。

在產品設計上，公司不斷豐富產品種類，針不同類型客戶推出普惠金融產品：

貸款產品	產品介紹
個體工商戶	工商戶註冊即可個人申請上商戶或者公司牌照，可接受商戶流水作為增信材料。
農戶貸款	通過渠道服務商下沉渠道，覆蓋廣大的村鎮區域，可接受無征信記錄申請，普惠金融惠及廣大農戶。
新市民貸款	居住地滿六個月即視為常住居民，可與原住民享同等申請條件；如居住不滿六個月，公司支持異地購車異地上牌，同樣可為新市民提高優質的產品服務。
商用車貸款（物流方面）	微面、皮卡、輕微卡、18噸及以下中重卡全部車型覆蓋，車輛可上個人牌照、公牌、或者掛靠三方公司，滿足客戶實際業務需求。

報告披露索引

A. 環境		頁次
層面 A1：排放物	一般披露	5-6
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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。	
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放資料。	5
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	6
關鍵績效指標 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）。	6
關鍵績效指標 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）。	6
關鍵績效指標 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。	5-6
關鍵績效指標 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。	6

		頁次
層面 A2：資源使用	一般披露	7-8
	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	
	關鍵績效指標 A2.1	7
	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）。	
	關鍵績效指標 A2.2	7
	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	關鍵績效指標 A2.3	7
	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。	
	關鍵績效指標 A2.4	8
	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。	
	關鍵績效指標 A2.5	7
	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	
層面 A3：環境及天然資源	一般披露	9
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	
	關鍵績效指標 A3.1	9
	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。	
層面 A4：氣候變化	一般披露	9-11
	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	
	關鍵績效指標 A4.1	9
	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	

B. 社會		頁次
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、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資料。	12-14
	關鍵績效指標 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。	12-13
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	14
層面 B2：健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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資料。	14
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	14
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	14
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	14

		頁次	
層面 B3：發展及 培訓	一般披露	15	
	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動。		
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	15
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	15
層面 B4：勞工準 則	一般披露	15-16	
	有關防止童工或強制勞工的：		
	(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資料。		
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	15
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	15
營運慣例			
層面 B5：供應鏈 管理	一般披露	16	
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。		
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	16
	關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	16
	關鍵績效指標 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，以及相執行及監察方法。	16
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	16

		頁次
層面 B6：產品責任	一般披露	16-19
	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資料。	
	關鍵績效指標 B6.1	18
	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。	
關鍵績效指標 B6.2	17-18	
接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。		
關鍵績效指標 B6.3	18	
描述與維護及保障知識財產權有關的慣例。		
關鍵績效指標 B6.4	18	
描述品質檢定過程及產品回收程序。		
關鍵績效指標 B6.5	17-18	
描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。		
層面 B7：反貪污	一般披露	19-20
	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	
	(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資料。	
	關鍵績效指標 B7.1	20
于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。		
關鍵績效指標 B7.2	19	
描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		
關鍵績效指標 B7.3	19	
描述向董事及員工提供的反貪污培訓。		

		頁次
社區		
層面 B8：社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	20
	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	20
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	20

