

临沧临翔沪农商村镇银行 2023 年社会责任报告

目 录

第一节 社会责任概况

第二节 社会责任理念

第三节 社会责任管理

第四节 社会责任实践

第五节 责任展望

第一节 社会责任概况

报告概况

报告时间范围	2023年1月1日至2023年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。
报告发布周期	本报告为年度报告，也是临沧临翔沪农商村镇银行发布的2021年至今第三份社会责任报告。
报告组织范围	临沧临翔沪农商村镇银行，为便于表达，在下列报告中简称“本行”或“临沧村行”。
报告数据说明	本报告的数据主要源于《临沧临翔沪农商村镇银行股份有限公司财务报表及审计报告》和日常工作开展情况。
报告编制依据	原中国银监会《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》
报告发布方式	报告以电子版形式发布，电子版查询及下载地址： linclx.srcbcz.com/index.shtml
联系方式	部门姓名：临沧临翔沪农商村镇银行股份有限公司 地址：云南省临沧市临翔区凤翔路60号 电话：0883-2168388

公司简介

法定中文名称：临沧临翔沪农商村镇银行股份有限公司

简称：临沧临翔沪农商村镇银行

法定英文名称：Lincanglinxiang SRCB Rural Bank

法定代表人：陈瑞金

注册及办公地址：云南省临沧市临翔区凤翔路60号

邮政编码：677000

营业执照注册号：530900100001720

金融许可号码：S0013H353090001

统一社会信用代码：91530900599318938B

联系电话：0883--2168388

传真：0883--2168388

客服电话：4009962999

投诉电话：0883-2168388

营业业务范围：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算业务；办理票据承兑与贴现；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理收付款项及代理保险业务；经中国银行业监督管理委员会批准的其他业务。

获奖情况：2023年3月获北京国家金融科技认证中心颁发“适老服务标准示范网点”荣誉称号。

未尽内容，参见《临沧临翔沪农商村镇银行2023年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济责任				
资产总额	万元	35988.11	33913	43086.18
存款余额	万元	29746.32	25484.46	34748.01
贷款余额	万元	22066.37	23854.27	25069.68
营业收入	万元	1410.15	1250.24	1216.25
员工薪酬	万元	609.32	768.14	712.25
利息支出	万元	594.32	660.05	773.23
纳税总额	万元	126.05	138.40	61.86
股利分配	万元	0	0	0
净利润	万元	2223.23	1633.97	217.42
资产收益率	%	6.52	4.68	0.56
净资产收益率	%	46.75	29.78	3.35
核心资产充足率	%	25.08	34.78	34.47
资本充足率	%	26.2	35.88	35.55
不良贷款率	%	0.12	0.67	2.20
拨备覆盖率	%	9779.88	2036.89	585.75
涉农贷款余额	万元	6837.47	8745.55	11670.82
小微企业贷款余额	万元	9274.14	10702.09	12421.92

社会责任				
消费者权益保护费支出	万元	5	6.2	8.5
员工总数	人	34	35	32
女性员工占比	%	50	50	50
员工流失率	%	11.76	9.38	15.6
环境责任				
人均办公耗电	度	1235	1420	1371
人均办公耗水	吨	25.75	34	31
人均办公用纸	万张	0.49	0.35	0.29
人均公务车油耗	升	337	370	420
视频会议覆盖率	%	95	95	98

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

市场环境更趋严峻复杂、国内经济下行压力有所增加。面临考验，本行把自身发展定位和历史使命置于国家全局与新发展格局中加以谋划，更加奋发有为地践行初心使命，建立优良的社会责任观，将社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关责任方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方的共同可持续发展。

本行充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，持续输送金融“活水”，攻坚乡村振兴“最后一公里”；强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与村行地处一线两大优势相结合，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，与主发起行上下联动，共同践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

本行努力提升服务质量、保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

社会责任领域

金融普惠：发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。



优质服务：提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。



金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。



案例：微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在县域特色产业上做文章。茶叶是当地特色产业，微小团队深入调查研究，掌握该产业经营资料和发放贷款的风险点，支持茶叶

产业发展,也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点,为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。



案例：临沧临翔沪农商村镇银行为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，员工携带便捷式移动终端开展外拓业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。经前期宣传，居民纷纷集中到社区服务点提供信贷材料、咨询金融产品问题。有的居民还通过移动设备办理了储蓄卡，切实感受村行的热心便民服务。



第三节 社会责任管理

党建引领

本行认真贯彻落实上海农商银行云南村镇银行管理部党总支工作要求，着力构建党的领导和公司治理有机融合的制度框架，把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程，健全公司党组织议事决策机制。同时，习近平总书记的讲话精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。临沧临翔沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

2023年6月末，临沧临翔沪农商村镇银行全体党员、入党积极分子和团支部代表在党支部的组织下到“红色”教育基地开展主题党日活动。通过宣传革命先驱、先进党员的事迹和精神，临沧村行向员工传达了艰苦奋斗的精神和恪尽职守的素质，激励员工履行做好本职工作的实干精神。

本行党支部狠抓工作重点，按照党委和党总支的部署安排，贯彻追随上级党委的大方向，坚持在统一领导下开展各项工作，确保业务发展不出偏差、稳步推进，各项工作和经营指标都取得了较好的成绩。截至2023年末，本行资产总额43086.18万元，较年初增加9173.18万元，增幅27.05%；负债总额36478.84万元，较年初增加8955.76万元，增幅32.54%；所有者权益6607.34万元，较年初增长3.40%；实

现净利润 217.42 万元；各项存款余额 32650.43 万元，其中对公存款余额 11181.18 万元，占比 34.25%；储蓄存款余额 21469.25 万元，占比 65.75%。



公司治理

公司治理结构

2023年,临沧临翔沪农商村镇银行共召开股东大会1次,审议或听取议案22项。股东大会的召集、召开,出席会议的人员资格,表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定,股东大会通过的各项决议合法有效。

股权结构表

股东类型	变动前		报告期内增 减	变动后	
	数量	占总股本比例		数量	占总股本比例
法人股	7	95.74%	0	7	95.74%
自然人股	19	3.49%	0	19	3.49%
--其中:职工股	20	0.77%	0	20	0.77%
股份总数	46	100%	0	46	100%



报告期内，本行董事会召开 11 次会议，审议或听取议案 128 项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。



报告期内，本行监事会召开 6 次会议，审议或听取议案

51项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。



2023年，高级管理层在董事会的授权下和监事会的监督下，面对外部经营环境复杂多变的严峻形势，带领全行认真贯彻落实党的路线方针政策，服务实体经济，接受本行“三会”对经营行为的监督、风险管理的监督和内部控制的监督，在党的领导下，接受董监事会、股东会的监督，履职尽责，推动本行健康稳步发展。

围绕合规内控管理要求，牢固树立“合规创造价值”理念，以“主动合规、全员合规、实质合规、价值合规”为宗旨，将合规文化融入经营管理全方位，将内控管理嵌入业务操作全流程，将教育培训渗入干部员工全覆盖，做到合规内控管理真正落到实处，促进各项业务健康有序发。

投资者关系管理

临沧临翔沪农商村镇银行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。自 2020 年本行根据中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156 号）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
政府	支持实体经济建设 落实乡村振兴工作部署 促进企业稳健发展	贯彻国家和地方政策 开展乡村振兴 明确支农支小战略定位
股东与投资者	良好的投资回报 全面及时的信息披露 健全的企业内部机制建设	全面准确地把握经济形势和当地特色，强化风险管理，创造可持续价值回报，准确披露信息，提高透明度 完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
客户	热情、便捷的金融服务 满足不同需求的金融产品 倾听客户的意见	强化员工服务意识和业务能力 创新金融产品的种类与模式 简化业务流程，完善投诉机制 保护消费者权益
员工	以人为本 关注成长 实现自我价值	保障员工合法权益 完善薪酬福利体系和职业发展规划 探索企业文化
供应商与合作伙伴	诚实守信 互利共赢	公平竞争，诚信履约 友好互利，相互尊重
社区	支持社区建设 搭建银村桥梁 宣传金融知识	优化网点布局，提升综合服务能力 加大宣传力度，普及金融政策知识
公众与媒体	塑造品牌形象 热心回馈社会	积极对接，加强宣传 投身公益事业，打造品牌口碑
环境	信贷投向偏好 节能减排 可持续发展	限制高污染、高能耗的产品 支持无纸化办公 倡导节约的企业氛围

第四节 社会责任实践

经济责任

本行持续坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，临沧村行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。

服务三农

作为地方独立法人金融机构，始终坚持“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，积极参与到临沧市临翔区乡村建设中，大力支持地方农村经济发展，围绕临沧市丰富的农业资源，大力投入支持养殖、种植产业和微小企业。助力临沧市实现整体脱贫到同步全面小康，推动临沧市经济高质量发展，为临沧市加快建设新农村贡献金融力量。

服务小微

积极响应国家支持民营经济发展政策，相继出台《授信投向政策》《融资性担保公司授信管理办法》，从制度层面解决微小企业融资难的问题。针对特殊的客户群体，结合其经营情况，开发了家庭信用贷、创业信用贷、个人保证贷等信贷产品。同时按照当地政府扶持的规定和要求，对符合条件的个人积极开展创业贷款发放，执行较低利率，大大降低了借款人的融资成本。

指标名称	单位	2021年	2022年	2023年
小微企业贷款余额	万元	9274.14	10702.09	12421.92
小微企业贷款占比	%	42.03	44.86	49.55
小微企业贷款客户数量	户	407	501	710

优质服务

优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

（一）产品与服务管理

1. 售前管理

本行在存款、贷款、结算及电子银行等新产品均依托主发起行进行潜在风险和管理流程研究，披露年度内本行陆续推出多款贷款产品，如：惠民贷、惠兴贷、惠福贷等，在面向社会推出前并组织广大员工开展新业务培训和产品体验，让员工熟知本行的金融产品，更好地为消费者服务，保护消费者权益。

2. 售中管理

在产品和服务提供过程中，本行结合由上海农商银行制定的全国统一规范的产品业务和宣传资料，对产品服务进行了明确的定义，并告知产品特点、风险等相关信息，在营业厅内公示张贴统一标准的服务价目表，提供产品信息查询（门户网站官网平台），客户可手机银行及门户网站查询存

贷款业务等信息资讯；根据修订的《临沧临翔沪农商村镇银行客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，以“了解你的客户”为原则，通过适当方式充分了解金融消费者的投资偏好、投资经历、金融知识水平、风险认知能力对金融消费者的抗风险能力准确的分类，落实适当性原则。年度内未出现投诉，特别是二次投诉、负面舆情或重大突发事件。

3. 售后管理

为加强产品和服务管理，不断改进产品或服务存在的缺陷，在销售新产品过程中及时征求金融消费者的评价和建议，对产品和服务加以改进和完善。2022年，本行对会计结算流程、线上线下信贷发放流程进行了优化和简化，提高了业务办理效率，真正做到“下乡入村，上门服务”。

临沧临翔沪农商村镇银行号召行内员工以向农户和小微企业进行宣传，尤其是受灾情影响、急需贷款资金周转的个体或商户。对于符合准入条件的对象，临沧村行第一时间介入调研，快速审查审批，通过及时授信帮助客户渡过难关。其次，临沧临翔沪农商村镇银行主动对接小微企业，加大授信。截至2023年12月，临沧村行小微企业贷款较年初增加1719.83万元，小微企业贷款户数209户。



临沧市临翔区以种、养殖为主，为更好地为农户提供服务支持，临沧村行营销人员每年把“村居”业务开展作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，临沧村行开启支农惠

农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。

临沧村行还克服产品局限性，精耕细作农户贷款，针对农户贷款“金额小、期限短、季节性强”的特点，推出特色信贷产品，定价执行 LPR 基础利率优惠政策，农户还可根据经济情况选择提前还款。该产品确保了春耕备耕信贷资金的精准投放，为农户春耕备耕注入了信贷“及时雨”。每年秋收时节，临沧临翔村行关注农户最新动态，助力农民增收，构建符合“三农”金融需求的特色经营模式。截至 2023 年 12 月，临沧村行已累计发放农户贷款 2536 笔，金额 10205.76 元。





社会责任 员工责任

通过保障员工权益、关注员工职业培养、致力员工关爱等方面开展。

以下指标供参考。

指标名称	单位	2021年	2022年	2023
员工总数	人	34	32	32
女性员工占比	%	50	55.38	55.38
员工流失率	%	11.76	9.38	9.38
培训项目数	场	28	20	21
培训人次	人次	596	306	313
人均培训经费支出	万元	34	32	21

同时为增进干部员工沟通交流，进一步增强团队凝聚力。临沧村行组织干部职工开展了一场丰富多彩的春游团建拓展活动。



为弘扬中华优秀传统文化，营造浓厚的节日氛围，增强团队凝聚力、幸福感与归属感，让每一位自律奋进的村行人切实感受到大家庭的温暖，临沧村行举办了“美好食光”美食活动，丰富职工福利的同时，为企业文化建设增添绚丽一笔。



为充分展示临沧村行干部员工积极进取的精神面貌，加强与全市各个金融行业机构的学习、交流，陶冶思想情操，增强健身意识，2023年由党支部牵头，带领本行21名队员参加了临沧市银行业协会组织的第八届“金融杯”职工业余气排球运动会。



在“五·四”青年节之际为纪念“五·四”运动，持续

搭建青年朋友沟通交流平台，丰富员工文化生活舒缓青年员工压力，进一步提升金融团队的凝聚力、战斗力和执行力，由本行党支部牵头，工会主席带队，团支部和青年员工积极参与，参加了由临沧市银行业协会举办的“五·四”青年联谊活动。



通过各类团建拓展活动有效增强了全体员工的自信心、沟通力和团结协作意识。通过彼此间的交流，使大家充分体会到了团队信任、有效沟通、换位思考、合理组织、领导力、执行力和团队协作等和工作息息相关的管理意识和艺术；充分认识到彼此信任、团队合作和善于创新的重要性，对提高工作效率、增进各部门沟通协调以及提高执行力等方面起到

了积极作用。

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2023年公众金融教育累计投入1.3万元，服务消费者1.1万人次。

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用走马灯、电子多媒体显示屏、自助机具等媒体设备播放宣传内容；设立公众教育区，张贴宣传海报，发放宣传资料，安排工作人员提供现场咨询讲解等；举办专题教育讲座或培训；金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性。

（二）依托、整合相关社会资源共同开展或本行依靠自身力量开展的教育宣传工作，深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动；

（三）借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围；

（四）利用主流传播渠道，如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章，组织金融知识有奖问答和精彩活动等；

（五）将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台，但避免以产

品营销推介替代教育宣传活动。

临沧临翔沪农商村镇银行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实保护客户资金，保障消费者金融安全。临沧临翔村行于2023年组织全行开展3.15消费者权益日活动，“金融知识进万家、金融知识普及月、金融知识万里行”等大型宣教活动和集中宣传月活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂一线团队开展防电信诈骗专题宣传。具体措施包括：印发“金融知识进万家、金融知识普及月、金融知识万里行”主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“新市民”微信公众号；悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，对每一笔转账业务做到“四问一告知”，尤其是财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信知识宣传。







主要宣传内容

- (一) 国家金融政策及法律法规;
- (二) 消费者权益保护法律法规, 金融纠纷调解的渠道、方法和流程;
- (三) 基础金融知识;
- (四) 介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害, 提高社会公众风险防范意识;
- (五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项;
- (六) 反假币;
- (七) 反洗钱;
- (八) 个人征信及个人信息保护宣传;
- (九) 其他金融知识教育宣传相关内容。

全力维护消费者权益保护

(一) 村行完善消费者投诉处理机制和流程的情况;

本行认真落实监管要求, 进一步规范投诉处理流程, 推进金融纠纷多元化解, 在制度建设上, 本行修订了《临沧临翔沪农商村镇银行消费者投诉处理办法》和《临沧临翔沪农商村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理办法》, 通过电话、信件、意见箱和投诉登记簿来收集投诉情况。建立了内部消费者投诉信息化系统, 并纳入监管单位消保投诉系统内, 在营业大厅显眼处公示投诉流程图, 在门户网站和手机银行相关界面均设置了投诉渠道。

在投诉纠纷应急事件处置方面, 制定下发了《临沧临翔

沪农商村镇银行消费投诉应急处置规定》和《临沧临翔沪农商村镇银行消费者权益保护重大突发事件应急处置规定》，并成立“临沧临翔沪农商村镇银行关于成立消费投诉突发事件应急处置临时工作小组”和“临沧临翔沪农商村镇银行关于成立消费投诉应急处置临时工作小组”。将来会严格按照相关要求合理有效处置投诉案件。

（二）报告期内有无重大投诉信息；

为体现对老年金融消费者的适老关怀，本行积极参与适老网点建设，打造特色网点，为老年客户提供更加优质暖心的金融服务。在创建适老化服务示范网点的过程中，本行在硬件设施、服务方式、人文关怀等方面充分考虑老年人各项需求，配备了老花镜、放大镜、血压计、医疗急救包、轮椅、大号字体标识提示；同时在洗手间和楼梯口分别安装了紧急求助按钮，在办理业务时为眼睛、耳朵不便的老年人准备了手持声光震动叫号器，开辟了老年人专用的“银发窗口”，制定了规范的老年客群服务流程和服务标准，为老年人营造出舒适温馨的服务环境，于2023年3月获北京国家金融科技认证中心颁发“适老服务标准示范网点”荣誉称号。



（三）年度投诉数量和投诉类别

截至 2023 年末，本行共受理消费者投诉 0 件，解决 0 件。按投诉渠道分类：全年本行受理各条线部门类投诉 0 件，消费者采取非现场方式拨打客服电话投诉 0 件，受理现场投诉 0 件。其次按业务领域分类：受理个人业务类 0 起，存款业务类 0 起，其他 0 起。最后按消费者投诉案件按投诉性质划分：涉及服务态度及服务水平类投诉 0 件；其他类投诉 0 件。

（四）开展员工消保培训。

提高消保队伍素质方面，结合金融消费者权益保护的最新规章制度要求，抓好消保系列培训工作，进一步提高消保队伍的专业性。如制定年度教育培训计划，开展了个人客户信息专项培训，新进员工消保专项培训，全行领导干部员工

清廉金融警示教育，同时紧密关注新形势新业态带来的消保侵权违规风险对消费者金融信息保护风险提示及相关违法违规案例开展学习，主动前瞻识别、靠前化解；报告年度内本行还开展了信息保密排查工作，对消费者信息涉密以及信息使用授权审批权限、审批程序的合规性开展排查，及时清理个人金融信息暴露隐患。通过教育培训进一步探索业务培训与消保培训的结合方式，强化在业务流程、营销管理、服务质效等方面消费者权益保护工作能力，多角度、多层次、多维度地培育推动消保及业务能力稳步提升。





为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，为响应国家“95 慈善日”及“99 公益日”的号召，临沧市红十字会、临沧市文明办、临沧市民政局、临沧市慈善会将在腾讯公益平台联合发起“博爱临沧行”项目，在临沧临翔沪农商村镇银行党支部的组织带领下，在主发起行的联合支持下开展了“博爱临沧行”专项活动，全体干部员工共募集爱心善款 3600 元。

读者反馈

感谢您阅读《临沧临翔沪农商村镇银行 2023 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，本行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：0883-2168388

邮件：287518179@qq.com

地址：云南省临沧市临翔区凤翔路 60 号 邮编：677000

联系人：段磊

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构

供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任： 好 较好 一般 较不好 不好

环境责任： 好 较好 一般 较不好 不好

4. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映 能较好反映 能一般反映 不太能反

映不能反映

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度：好较好一般较不好不好

准确度：好较好一般较不好不好

完整性：好较好一般较不好不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是一般否

7. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。