

四川天府银行

2024 环境、社会及治理 (ESG) 报告
ENVIRONMENT SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT

目录

CONTENTS

02 | 报告编制說明

03 | 董事会致辞

05 | 关于我们

06 | 公司简介

07 | 企业文化

08 | 奖项与认可

09 | 关键绩效表

11 | 企业治理

13 | 社会责任管理

16 | 弘扬绿色金融 成就绿土蓝天

17 | 应对气候变化 (投融资环境影响)

21 | 绿色金融综合能力

23 | 绿色金融产品创新

25 | 绿色低碳运营

27 | 发挥天府优势 服务实体经济

28 | 促进区域发展

29 | 服务乡村振兴

32 | 扶持小微企业設

35 | 支持民生工程

36 | 赋能社会责任 坚持以人为本

37 | 铸优养老金融

40 | 保障客户权益

43 | 坚守安全底线

44 | 发展数字金融

46 | 打造公益文化

50 | 携手员工成长

56 | 夯实内部根基 完善公司治理

57 | 坚持党建引领

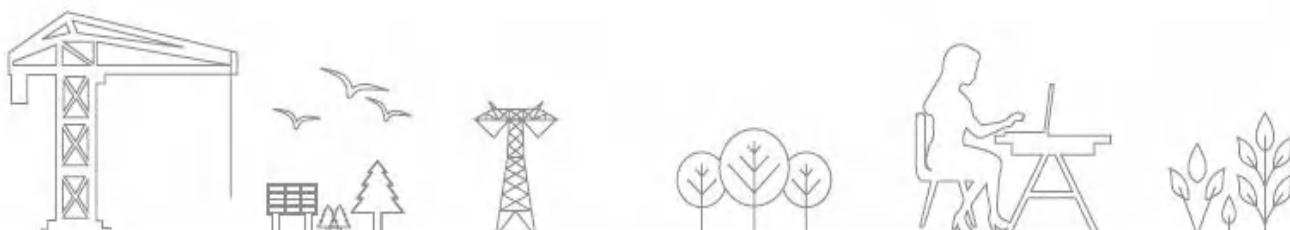
58 | 提升治理水平

60 | 加强内控合规

62 | 加大反洗钱力度

64 | 全面风险管理

65 | 注重信息披露



报告编制说明

四川天府银行股份有限公司（简称“四川天府银行”、“本行”、“我们”）特此发布《环境、社会及治理报告》（“本报告”或“ESG报告”），重点说明本行在开展金融业务的基础上，推动经济、社会和环境的可持续发展的相关理念、实践和成果。此报告是我们发布的第四份《环境、社会及治理报告》。

报告时间

2024年1月1日至2024年12月31日（简称“报告期”）

报告周期

年度报告

报告范围

本报告的披露范围为四川天府银行股份有限公司ESG相关数据，涵盖总行及分支机构。

编制依据

本报告编制以《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》及《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引及相关披露要求为标准，参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南》、国家标准化管理委员会 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》。

报告数据收集

本报告中涉及的财务数据部分来自于2024年度财务报表。其他数据主要来自于本行内部系统、各行分支机构统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。除特别说明外，报告中所涉金额均以人民币作为计量货币。

报告发布方式

本报告以电子版的形式发布，可通过本公司网站浏览下载。

网址：<https://www.tf.cn>

董事会致辞

2024年，是全面贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议精神的关键一年，也是四川天府银行高质量发展的关键之年，党的领导与公司治理有机融合，深化落实各级监管机构的各项要求，以推进创新转型和实现高质量发展为主线，着力推动银行改革化险、增资扩股与转型发展，强化风险管控。秉持“特色化、专业化”的经营方向与“心存善，水润物”的核心价值观通过数字化转型提升办贷效率，以金融“活水”精准滴灌实体经济，推动绿色转型、优化民生服务等方面持续发力，为区域经济社会发展注入强劲金融动力。



强化党建引领，凸显政治担当。四川天府银行深入学习贯彻党的二十大精神，各党支部组织党员走进红色教育基地，重温入党誓词筑牢信仰之基；深化银企联学共建，将党建与安全生产、业务发展深度融合；开展“我为群众办实事”实践活动，以党建引领凝聚发展合力，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。

践行绿色战略，做强绿色品牌。作为西部首家加入联合国《负责任银行原则》的法人金融机构，四川天府银行 2024 年斩获“年度 ESG 卓越实践银行”殊荣。打造绿色特色支行，推动农业碳账户落地并配套绿色贷款，建立绿色企业库提供专属服务；聚焦高碳行业转型需求，为能源、制造业企业定制转型金融方案。截至年末，绿色贷款余额达 27.24 亿元，累计突破 50 亿元，连续三年发布环境信息披露报告，树立行业绿色金融标杆。

深耕普惠小微，践行金融为民。本行聚焦主责主业，坚守“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，加大中小微企业纾困帮扶力度，精准滴灌实体经济。依托资金流平台推出专属信贷产品，将企业经营数据转化为信用资产，为“轻资产”小微企业开辟融资通道。创新推出科创贷、天府惠商贷等产品，重点支持高端制造及“专精特新”企业。通过“线上 + 线下”模式，线上实现 7×24 小时服务，线下走进社区园区，打通融资“最后一公里”。不断完善乡村特色金融产品及服务；大力推进数字化建设，持续优化产品结构、简化进件流程、加快移动展业系统建设，不断提高普惠小微金融服务的便利性。

强化科技赋能，提升用户体验。本行紧跟科技创新与产业变革趋势，重点深耕医疗健康养老、新能源汽车、高端制造（含高端装备、高新技术）、信息科技等八大优势行业赛道，以金融支持培育新质生产力。近年来持续加大科技研发投入，致力于推动金融科技的深度融合。本行已成功获得 72 项应用软件的知识产权和 45 项重要信息系统的软件著作权，进一步巩固了在金融科技创新中的领先地位。

热心公益事业，关心员工成长。2024 年，四川天府银行持续开展“天府银行·慈善行”爱心助学活动，向困难学生提供资助；联合社区开展慈善捐赠，同步普及反诈知识。组织志愿者参与社区环境整治、金融宣传等志愿服务，践行社会责任。2024 年内累计开展 45 次慈善捐赠活动，共计捐赠 248.36 万元。与此同时，本行关心关爱员工成长，持续优化员工培训学习体系、不断完善薪酬和福利体系、组织开展多样化的业余活动，增强团队凝聚力。



第1章

关于我们

- 6 公司简介
- 7 企业文化
- 8 奖项与认可
- 9 关键绩效表
- 11 企业治理
- 13 社会责任管理



公司简介

四川天府银行成立于2001年，现总资产规模2420亿元，设有16家省内外分行、122家营业网点，在岗人员2099人，发起设立4家村镇银行、1家金融租赁公司，国有资本占比55.96%，是一家立足省域，高效服务于地方经济社会高质量发展的国有控股银行。

本始终坚持“服务中小”的初心使命，为广大中小微企业和城乡居民提供特色化、专业化的综合金融服务；始终坚持“做强做大”的发展战略，坚定不移打造“精品银行、特色银行、安全银行”，创造了多个全国第一；始终坚持“市场主导型”的体制机制，不断强化党建引领，完善公司治理，树立管理为经营服务理念，保持内生动力和经营活力；始终坚持对外开放与合作，注重效益优先，坚持守正创新，逐步形成以“人才+战略+产品+IT”为主要支撑的核心竞争力。

近年来，本行深入贯彻新发展理念，围绕金融五篇大文章深化创新转型与发展。依托数字化转型搭建“产业+金融+科技”特色业务平台，将金融服务嵌入到细分行业及其产业链，规模化、批量化为实体小微普惠企业提供精准高效服务，成为西部首家签署联合国《负责任银行原则（PRB）》的银行。领先一步打造金融科技，成功研发高自主性、高标准化和高安全性的核心系统及系统项目集群，是西部最早获得ISO20000、ISO27001双认证的法人银行之一。

企业文化

心存善 水润物



四川天府银行秉承“心存善，水润物”的核心价值观，根
基于厚德载物的绵绵大地，发展于云行雨施的广袤空间，
为广大客户提供更加优质的现代金融服务。

心存善

“心存善”是四川天府银行精神的阐释：坚守定位，不断创新，打造极具亲和力的特色银行，与客户、社会达成和谐共赢的局面。



水润物

“水润物”是四川天府银行牢固树立“服务中小”的市场定位，为广大中小企业和城乡居民提供急需的融资服务，造福地方经济。

奖项与认可

时间	奖项名称	颁发机构	核心依据
2024 年 9 月	2024 年度城商银行强农典型案例	《中国农村信用合作报》社	金融强农领域的卓越表现与创新模式，助力乡村振兴
2024 年 9 月	普惠金融机构“拓扑奖”	第二届中国金融业“拓扑奖”评选组委会	在普惠金融领域的杰出表现，推出“天府惠商贷”等创新产品
2024 年 10 月	“金誉奖”系列（卓越金融市场业务交易能力银行、优秀投资团队、年度发展潜力财富管理银行、优秀现金管理类银行理财产品）	普益标准	卓越的金融市场交易、资产管理能力，“熊猫理财”之“天添利”产品表现突出
2024 年 11 月	2024 年度绿色金融优秀案例奖	《银行家》杂志社	绿色金融领域“农业碳账户”创新实践，推动农业企业碳账户注册并提供授信
2024 年 12 月	核心承销商、高质量共建“一带一路”奖、突出进步奖、绿色发展理念推进奖	中国进出口银行	2024 年度境内人民币金融债券承销领域的卓越业绩与战略践行
2024 年 12 月	年度服务数字金融机构	21 世纪经济报道、粤港澳大湾区财经数据 中心等	卓越的数字化金融服务能力，数字化转型成效显著
2024 年 12 月	2024 年度 ESG 卓越实践银行	四川省金融总 评榜	践行 ESG 理念及推动绿色金融发展的突出成就，为西部首家采纳联合国《负责任银行原则》的法人金融机构

关键绩效表

指标类型	具体指标	单位	2024年
 经济绩效	总收入	亿元	82.84
	净利润	亿元	2.56
	资产总额	亿元	2419.97
	存款总额	亿元	1686.5
	贷款总额	亿元	1327.87
	资本充足率	亿元	10.83
	不良贷款率	%	2.13
	拨备覆盖率	%	185.25
	纳税金额	亿元	5.85
	员工总数	人	2099
 社会绩效	女性员工总数	人	1233
	男性员工总数	人	866
	硕士研究生及以上学历员工总数	人	238
	社会保险覆盖率	%	100
	小微企业贷款户数	个	19,901
	小微企业贷款余额	亿元	827.02
	小微企业贷款平均加权利率	%	5.3
	公益捐赠活动次数	次	45
	公益捐赠总额	万元	248.36

关键绩效表

指标类型	具体指标	单位	2024年
 环保绩效	绿色信贷余额	亿元	27.24
	绿色贷款比上年增加额	亿元	3.28
	绿色信贷占比	%	2%
	营业、办公活动用水量	万吨	4.52
	营业、办公活动用电量	万千瓦时	667.56
	营业、办公活动用气量	万立方米	9.74
	经营活动碳排放总量	万吨	3722.53
	投资活动二氧化碳当量	吨	190,680
	投资活动标准煤	吨	76,272
	投资活动化学需氧量	吨	8,172
	投资活动氨氮	吨	817.2
	投资活动二氧化硫	吨	3,813.6
	投资活动氮氧化物	吨	3,541.2

注：

本表数据仅反映本银行单体经营情况，非合并报表口径。

企业治理



保持良好的企业治理是本行的责任，也是提高本行核心竞争力的关键。本行严格遵循《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规的要求，在规范业务提升服务质量的同时，持续提升公司治理水平，在保证股东大会最高权力机构地位的前提下，通过董事会、监事会及其下设专门委员会对日常运营事务的监督落实，打造健康规范、沟通及时的管理和治理环境。



股东大会是本行的最高权力机构，本行的决策机构、监督机构、执行机构分别由董事会、监事会及高级管理层担任。报告期内，本行组织了4次股东大会，截至报告期末，本行董事会由7名董事组成，包括执行董事3名（含副董事长1名），非执行董事4名，董事背景分布于金融、会计、审计、经济、管理及法律等领域，部分董事拥有多重专业背景。



本行高度重视信息披露工作。本行根据《商业银行信息披露办法》等法规要求，在监管单位的有效监管和科学引领下，积极维护投资者关系，为投资者及时、准确、平等地获取信息提供了保障。本行已连续五年及时充分披露本行的业绩报告及公司治理等相关信息，以供各投资者进行参考。此外，本行日常通过电话、邮件、来访接待、公司网站投资者关系专栏等各种渠道，与各投资者保持密切高效的沟通。

内控管理

本行一直致力于建立科学、完整、合理的内部控制体系，以保证经营管理的依法合规和风险管理的有效性，进而保障发展战略和经营目标的顺利实现。董事会负责建立系统且完善的内部控制体系，保证本行在法律和监管框架内的合规审慎经营。高级管理层负责根据董事会的决策实施内部控制体系，制定系统的制度、流程和方法，采取相应的风险控制措施，建立和优化内部组织架构，确保内部控制的各项职能得以有效开展。监事会负责对董事会和高级管理层内部控制体系的建立和实施情况开展监督和评价。同时本行注重培养员工合规意识，对员工进行系统性培训，将客观机制体系和员工的主观能动性相互融合，致力于将本行建设为内控管理规范的金融企业。

本行的内控体系基本覆盖所有管理及业务流程。内控环境方面，优化组织架构，分工合理、职责明确、报告关系清晰的内控治理和组织架构。风险评估方面，建立了较为完善的全面风险管理体系，不断健全事前、事中和事后的全流程管控机制，能够有效识别、监测、计量、评估及控制各项风险，将风险控制在可承受的范围内。控制措施方面，强化合规要点输出，强化内外规符合性评估和合规要点流程内嵌评估，综合运用各种控制措施，对各种业务和事项实施有效控制，内部控制范围基本涵盖了所有管理和业务流程。信息与交流方面，各项信息建设较为完备，内外部数据指标体系较为健全，三道防线联防联控机制较为健全，信息交流与沟通较为畅通有效。内部监督方面，注重检查与评价，通过党委巡查、内控合规检查和日常排查等对全行各重点机构、重要业务和重大事项进行检查，开展内控评价和审计部门监督评价，“四位一体”监督更加突出，并有效监督纠正发现的问题，基本形成了对风险进行事前防范、事中控制、事后监督纠正的内控机制。在报告期内，本行合规部门操作得当，行内各部门的内部控制合理有效，并在实践过程中根据回馈情况不断修正内控措施，使其能够适应时代及行业的发展。

反腐倡廉

2024年，四川天府银行以清廉金融文化建设为核心推进反腐倡廉工作，旗下巴中分行、德阳分行等积极落实，通过机制建设、文化教育与监督管控多管齐下，筑牢廉洁防线。本行压实党风廉政建设责任，签订责任书、打造廉洁教育阵地，开展专题讲座、红色景点研学、监狱警示教育等活动，还通过民主生活会、廉洁家访、家庭助廉等方式强化内外监督，巴中分行更申报四川银行业清廉金融文化基层品牌，是本行反腐倡廉的代表。



社会责任管理

本行将可持续发展理念贯彻在日常业务开展过程中，同时建立了职责分明且良性循环的社会责任管理体系：由董事会及管理层对社会责任相关战略进行决策，董事会办公室组织相关活动，其他部门及分支机构共同落地实施并将活动效果回馈至上级评估。

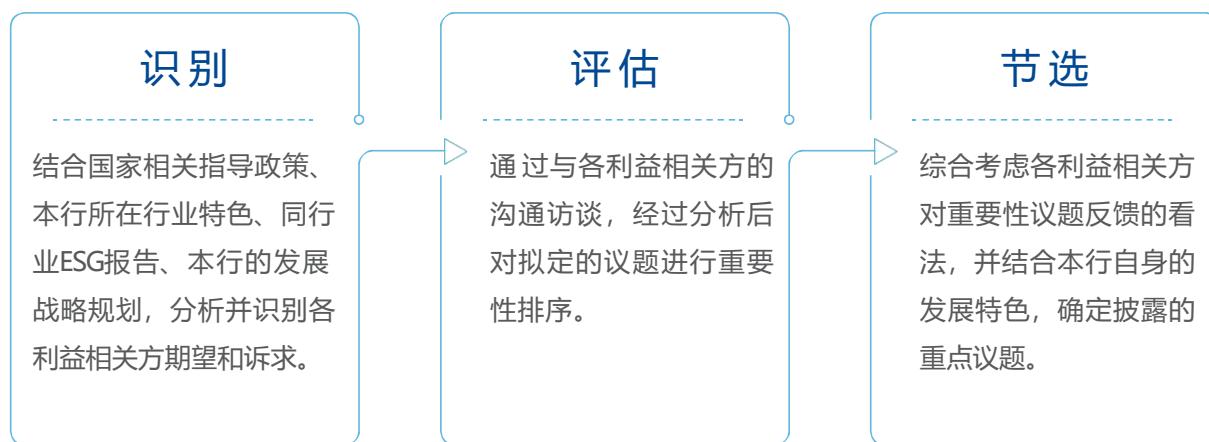


利益相关方参与

利益相关方	期望与要求	沟通方式	回应举措
政府	坚持以人为本	组织会议	帮扶当地发展
	保证发展质量	政企沟通	支持新兴产业
	创新金融服务	技术研讨	加大研发投入
	赋能经济腾飞	政策沟通	提供金融支持
监管机构	合规合法经营	现场检查	深化内部监管
	防控金融风险	调研走访	完善治理体制
	按时披露信息	工作汇报	遵守监管要求
股东	稳健健康发展	股东大会	维护投资者关系
	优化公司治理	定期报告	健全治理体系
	提升核心竞争力	投资者交流	制定战略规划
客户	提升服务质量	信访平台	反馈客户需求
	简化办事流程	服务热线	改善业务流程
	拓宽服务渠道	线下活动	提供多方面服务
	丰富产品场景	网络调研	铺设自助设备
员工	维护员工利益	职工代表会	处理员工反馈
	规划职业成长	工会	优化人才培养机制
	关心员工心理	内部员工热线	及时与员工沟通
	健全关怀机制	内部信箱	设立员工活动中心
供应商	平等有效交流	供需座谈会	透明化采购过程
	诚实履行合约	招投标活动	追踪履约过程
	建立良好关系	客户调研	维护供应商关系
合作伙伴	贯彻互利共赢	同业交流	加强信息流通
	相互交流学习	行业探讨	参与行业论坛
社区	助力社区治理	网点	助力社区项目建设
	传播金融知识	线下宣传	组织社区宣传活动
	持续便民利民	便民服务	解决社区居民需求
社会公众及媒体	按时披露信息	官方运营平台	传播天府新闻
	加强沟通对话	媒体活动	回应媒体问题
环境	减少经营损耗	内部管理	落实节能措施
	深耕绿色金融	绿色金融服务	扩宽绿色金融渠道
	坚持可持续发展	信息披露	倡导绿色理念

实质性议题分析

本行通过定期沟通及即时沟通相结合、内部沟通与外部交流相搭配的方式，确保与各利益相关方充分沟通并及时作出回应，同时结合国家发布的指导政策、银行业的行业特色以及自身发展战略等因素，识别出社会责任议题。本行综合考虑各个社会责任议题对本行自身可持续发展和利益相关方的重要性后，确定在报告中进行重点披露的实质性议题。



2024年重大议题





第2章

弘扬绿色金融

成就净土蓝天

17 **应对气候变化（投融资环境影响）**

21 **绿色金融综合能力**

23 **绿色金融产品创新**

25 **绿色低碳运营**

应对气候变化 (投融资环境影响)

本行高度重视环境和气候风险管理，加强绿色金融及环境相关顶层设计和战略制定，主动识别、评估和管理环境相关风险和机遇，持续丰富绿色金融产品和服务体系，释放创新发展新动能，强化本行抵御环境和气候风险的韧性，高质量助推碳达峰、碳中和“双碳”目标实现。

治理架构升级

本行在全行层面自上而下建立了“ESG专项委员会（董事会层面）——绿色金融领导小组（高管层层面）——总行部门和分支机构（执行层）”的绿色金融及环境顶层设计和组织架构。董事会作为本行绿色金融及环境治理的最高责任机构，下设ESG专项委员会负责绿色金融和可持续发展战略执行的监督和评估工作。

董事会及ESG专项委员会

职责：本行在董事会层面设立“ESG专项委员会”，统筹制定绿色金融中长期发展战略，负责审议绿色金融领域重大政策与规划，重点关注绿色金融发展、社会责任、ESG战略规划及其执行情况并予以指导，加强可持续发展领域研究。全年围绕绿色金融战略和制度体系建设等议题召开专题会议，审议通过多项议题。

绿色金融领导小组

职责：本行绿色金融领导小组负责制定绿色金融发展目标，建立相应工作机制和流程，统筹协调全行绿色金融资源配置、政策落地与跨部门协作，定期召开专题会议研究解决业务推进中的重点难点问题。

绿色金融领导小组常态化推进绿色金融工作督办与复盘，针对绿色信贷审批流程优化、转型项目认定标准等关键环节制定专项管理举措与操作方案，显著提升绿色信贷服务效率与风险管控水平。

总行部门和分支机构

职责：明确公司金融部门作为绿色金融一级牵头部门，配备专职绿色金融风险管理经理，直接向分管领导汇报工作；在全省16家分支行设立绿色金融专员岗位，建立“总行-支行-网点”三级联动工作机制。我行由总行公司金融部牵头成立绿色金融创新小组，前台分管行领导作为绿色信贷业务牵头责任人，公司金融部负责执行，零售金融部、风险管理部、科技部等核心管理等部门配合推动我行绿色金融工作全面开展，重点围绕新能源汽车、废弃资源利用、生态农业等子行业推进绿色金融建设工作。

业务ESG 风险管理

为有效防范银行业务的环境风险，本行密切关注国内外绿色金融政策动态，持续完善银行业务风险管理制度和流程，推进金融产品环境效益测算，确保本行业务活动始终符合监管要求，引导资金真实、高效流向绿色产业和环保项目，实现经济效益与环境效益的双赢。

本行制定《四川天府银行绿色信贷指引》《四川天府银行法人客户信贷四色分类管理办法》，将评估和管理环境相关风险纳入整体风险管理框架和流程中，明确所有信贷业务的环境风险管理要求。本行积极开展绿色信贷流程优化，通过修订贷前、贷中、贷后相关授信管理制度，将环境风险管理相关要求嵌入授信业务全流程。

信贷产品ESG 风险评估流程



本行根据国家政策导向，通过差异化信贷政策，加大对绿色农业农村建设、新能源、化工绿色智造转型、生态系统与生物多样性保护等重点领域的信贷支持力度，完善环境、气候风险管理要点，助力壮大绿色发展新动能和发展方式绿色转型。

绿色金融相关政策

文件名称	文件类型	文件主要内容	备注
《2023年绿色金融发展规划》	指导意见	四川天府银行围绕2030年“碳达峰”和2060年“碳中和”目标制定了绿色金融发展规划。本行计划重点围绕绿色低碳、乡村振兴等领域打造特色产品，不断加大开放合作力度，推动绿色金融数字化建设，为实体经济的“绿色”发展提供优质、强劲、源源不断的金融动能。	已建立
《四川天府银行绿色信贷指引》	办法指引	明确资料上报、业务审批流程、审批要点、审批时效等要求。合规高效支持绿色信贷业务开展。	已建立
《四川天府银行高质量服务乡村振兴实施方案》	办法指引	全面贯彻落实本行绿色信贷政策，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，有效引导绿色行业信贷投向，优化本行信贷结构及防范相关行业信贷风险。	已建立
《四川天府银行法人客户信贷四色分类管理办法》	办法指引	根据环保、安全关注、风险等多个维度对客户进行评级，并根据评级执行差异化授信政策，加强环境风险管理。	已建立

环境压力测试

为实现对气候风险财务影响的有效管控，四川天府银行持续探索气候转型风险压力测试，本行积极响应《关于构建绿色金融体系的指导意见》《环境信息依法披露制度》等政策文件，开展和推进环境压力测试工作，也是本行绿色金融工作开展迈出的重要一步。参考NGFS气候风险情景框架及我国“双碳”政策进程，结合四川区域特征（长江经济带生态保护、农业大省极端干旱风险），设计三种递进式情景，时间跨度为2024-2026年（短期压力周期）。

压力测试结论：本行压力测试结果显示转型风险集中于高碳工业，物理风险聚焦农业与建筑业，但其还款能力仍有保障，出现违约风险的概率较小。本次环境风险压力测试有助于本行对高碳行业信贷业务面临的环境和气候风险进行预判，从而指导本行采取科学的缓释措施应对环境和气候风险。未来，本行将继续对重点行业客户进行市场跟踪和环境气候风险监测，对潜在风险进行持续把控，持续关注重点客户，优化资产结构。

温室气体排放和投融资环境效益

本行持续推进日常运营和投融资业务碳核算工作，持续优化绿色项目环境效益测算和碳排放核算的方法论，不断扩大投融资业务的碳排放测算覆盖范围，确保碳排放数据的科学性与精准度，提升碳排放数据质量。

环境效益指标	单位	2024年节约量
二氧化碳当量	吨	190,680
标准煤	吨	76,272
化学需氧量	吨	8,172
氨氮	吨	817.2
二氧化硫	吨	3,813.6
氮氧化物	吨	3,541.2

绿色金融综合能力

本行紧跟国家战略方向，始终践行绿色发展理念，积极应对气候变化挑战，大力发展绿色信贷、绿色债券、绿色投行、绿色租赁、绿色零售等绿色金融业务，积极探索绿色金融产品创新，不断提高绿色金融综合服务能力。

绿色信贷

本行以《四川天府银行绿色金融发展三年规划2024-2026》和《四川天府银行绿色信贷指引》为绿色金融顶层制度设计双支柱，在此基础上明确本行绿色信贷的相关战略举措、工作方案和体制机制建设，并配套系列管理体系、业务发展、风险管理、考核激励等分项制度。

绿色信贷管理制度



截至2024年末
本行绿色信贷余额
27.24亿元
较上年末增加
13.96%



管理体系

01

本行印发《四川天府银行绿色信贷指引》《四川天府银行法人客户信贷四色分类管理办法》等文件，明确本行绿色信贷管理体系、职责分工，以及绿色信贷的支持方向和重点领域。

业务发展

02

本行印发《四川天府银行高质量服务乡村振兴实施方案》《四川天府银行转型金融业务实施指引》等文件，补齐制度短板，不断丰富业务制度体系，支持绿色信贷业务发展做优做大。

风险管理

03

本行根据中国银行业监督管理委员会颁布的《绿色信贷指引》，结合行内业务管理实际情况，有序推进各项风险管理制度的制（修）订，强化在贷前尽职调查、信贷审查和审批、信贷差异化授信、信贷资金支付与发放、贷后管理等各个环节的环境风险识别、评估、管理和控制，形成覆盖整个绿色信贷业务流程的环境和社会风险监管体系。

在上述绿色信贷管理制度指导下，本行重点聚焦绿色农业、绿色能源、节能环保、绿色制造、绿色建筑五大核心板块提供绿色信贷服务，拓宽企业融资渠道，帮助企业实现经济与环保双重效益。

—— ||| 案例：碳账户解锁猪场升级融资新路径

四川溢馨养殖有限公司计划进行种猪场改扩建，实现粪污资源化利用，但缺乏传统抵押物。在本行的引导下，溢馨养殖公司在人民银行“天府信用通”平台的“农业废弃物利用”碳账户专区注册，并填报了其计划采用的“猪场-沼气-发电”生态模式数据。平台根据填报数据，自动核算出其项目的碳减排潜力，生成了可视化的碳征信报告，将环境效益转化为可量化的“信用资产”。四川天府银行基于这份碳征信报告，认可了其环境价值和发展潜力，突破传统授信思路，向其发放了4900万元的项目贷款，专项用于建设配套沼气池等环保设施。

—— ||| 案例：“节水贷”助力村镇供水提质增效

巴中源通水务集团有限公司承担着巴州区农村居民的供水保障任务，其现有供水处理系统的效率与能力已难以满足高品质用水需求，亟需资金进行技术改造升级。四川天府银行巴中东城支行主动介入，向源通水务公司精准推介“节水贷”专属绿色信贷产品。双方确定将贷款专项用于“村镇供水提质增效”项目，基于项目的显著节水效益和环境效益，四川天府银行快速完成审批流程，成功与源通水务公司签订500万元“节水贷”合同。



—— ||| 案例：转型金融助力高碳企业绿色蜕变



蓬安金坛冶金有限公司为了顺应国家节能环保要求，也为了企业的生存和发展，企业股东决定增加投入，对企业进行全面转型，建设绿色发展环境友好型企业。针对该企业低碳转型需求，本行及时跟进调查，再5月向企业新增贷款1850万元，保证了企业信项目顺利投产，目前，企业生产经营正常，节能环保达标，其尾气发电站不仅每年为企业节能700万元以上，更是实现年减尾气排放1万吨标准煤目标。

绿色低碳运营

本行积极响应国家节能减排号召，深入贯彻落实科学发展观，将绿色理念贯穿整体发展运营，从空调用电节能等低碳环保与节约资源理念深度融入日常管理体系，把勤俭节约作为员工工作作风建设的核心内容抓实抓细。明确坚持从严从简原则，控制成本，提倡勤俭节约，从能源节约、资源节约角度推动总行层面节能降耗，贯彻绿色运营发展理念。

倡导绿色办公

在日常运营中，严格规范办公区域用水用电，做到人走灯灭、及时关闭闲置电器，减少能源的无谓消耗；大力推行无纸化移动办公，借助线上办公系统实现文件流转、审批等流程数字化，大幅降低纸张使用量；合理规划公务出行，优先倡导员工选择公共交通、自行车等绿色出行方式，严格控制公务车使用频次，减少燃油消耗与尾气排放。

四川天府银行绿色运营管理举措

节能减碳

本行在全行办公场所采用节能供电设备，电脑、打印机、复印机等设备在长时间不用时及时关闭电源；暂时不用，应将设备调到低能耗状态；关机的同时关闭显示器和接线板电源。

节约用水

水龙头随用随开，用完水后立即关闭水阀，防止“长流水”；饮用水按需盛装，杜绝过度取水浪费；用水管网和设施设备定期维护，杜绝跑冒滴漏。

节约资源

无纸化办公：推动线上办公，尽量使用线上系统处理工作。
充分利用网络资源传递文件，除重要材料外，行内汇报材料尽量使用电子版本。
坚持双面打印，或将废纸反面打印；不打印、复印与工作无关的资料。

节粮管理

厉行节约，杜绝浪费，饭菜按需盛量，倡导餐桌文明之风。
不随便丢弃剩菜剩饭，将剩菜剩饭放到指定收餐台。

垃圾分类 与废弃物管理

推行垃圾分类，放置分类垃圾桶，从源头上做到减量、分类投放。
加强废旧资源如废纸、废旧办公耗材、废旧电子设备等的处理及再利用管理；
收集并重复利用可反复使用的纸制品，如公文袋、信封等。

环境绩效数据

直接温室气体排放及自然资源消耗

资源消耗	单位	2024年	2023年	变化率
自有采暖（制冷）设备消耗的能源	万立方米	9.74	10.92	-10.81%
营业办公用水量	万吨	4.52	5.23	-13.57%
直接温室气体的排放总量	吨二氧化碳当量	213.18	239.01	-10.81%

间接温室气体排放和间接自然资源消耗

统计指标		消耗量	人均消耗量
间接自然资源消耗	营业、办公消耗的电力	667.56 万千瓦时	0.32 万千瓦时/人
间接温室气体排放	排放总量	3509.35 吨二氧化碳当量	1.67 吨二氧化碳当量/人

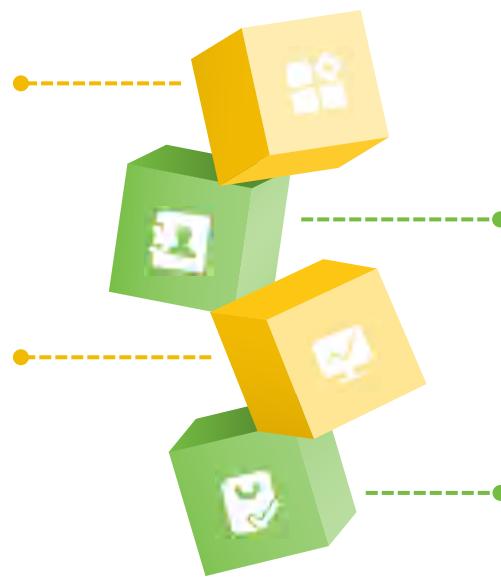


绿色金融产品创新

绿色金融产品创新实践

为新能源整车及零配件制造等领域提供信贷支持，研发了标准化绿色信贷产品；面向乡村振兴绿色项目的生产经营贷款，推出了“智慧养猪抵押贷”实现绿色信贷服务。

针对绿色中小微企业融资难、产品适配性不足的问题，创新推出“小微减碳贷”专项产品，通过简化审批流程、给予利率优惠，填补绿色小微金融产品空白。



面向C端客户的绿色消费信贷产品，覆盖绿色家电购买、新能源汽车消费、低碳家居改造等场景，推动绿色金融服务从B端向C端延伸，构建“企业+个人”双维度绿色金融服务生态。

联合南充公共资源交易中心，为投标企业提供线上化电子投标保函服务，减少纸质保函打印、流转环节的资源消耗。

绿色金融科技平台建设

四川天府银行成立了助力乡村振兴的“惠民惠农”天府金融终端项目组，开拓性地开始研发“惠民惠农”天府金融终端，现已将金融终端打造为集小额信贷、消费金融和农村金融于一体，涵盖储蓄、支付、便民缴费等金融产品和服务的综合平台，支持涉农主体通过线上渠道自主获取金融服务，显著提升了农村地区金融服务的便捷性与可获得性，助力打通农村金融服务“最后一公里”。

在人行南充中支、四川征信支持下，于天府信用通平台“绿色金融”板块搭建农业碳账户专区，增设“有机肥替代”“农业废弃物利用”两个特色子模块。企业通过平台录入能耗、生产数据后，系统可自动生成碳征信报告。截至2024年，有21户企业依托天府信用通碳账户专区生成的碳征信报告获得1.74亿元信贷资金，为农业绿色转型提供数据支撑与融资支持。

绿色金融示范模式推广

以核心企业带动产业协同，依托核心企业“领头羊”效应，在产业园区打造绿色金融示范模板。例如，与四川天兆猪业有限公司合作，基于其“人、地、舍、猪、技”一体化管理模式，利用“智慧养殖生猪抵押贷”等产品，形成“余式猪场”生态循环养殖金融服务方案，支持粪污无害化处理、沼气发电等循环利用项目。已在南充3个农业产业园推广，带动20余家中小养殖企业实现绿色转型。

成立绿色特色支行，聚焦区域内绿色企业需求，提供“融资+融智”一站式服务，包括绿色信贷审批、碳排放策略咨询、环境风险评估等。绿色特色支行为入库企业提供优先审批、利率优惠等专属服务，是本行推进绿色金融的重要窗口。



绿色创新成果获行业认可



“惠民惠农移动终端”入选2024年度城商银行强农典型案例



“四川农业碳账户创新”项目入选《银行家》杂志“2024年度绿色金融创新优秀案例”



第3章

发挥天府优势 服务实体经济

28 促进区域发展

29 服务乡村振兴

32 扶持小微企业

35 支持民生工程

促进区域发展

2024年，四川天府银行正式完成国有控股转型，依托国资股东的资源优势与南充市辖国企的本土根基，深度践行“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，以金融“五篇大文章”为抓手，聚南充市“五市战略”，从产业升级、乡村振兴、民生保障、金融创新等多维度注入金融活水，全力助推区域经济高质量发展。

赋能工业立市，强化产业金融撑设

重点支持南充“汽车汽配、化工轻纺、医药医疗”三大优势产业，通过信贷额度倾斜、上下游客户挖掘，助力产业链补链延链；聚焦电子信息、高端装备制造两大成长性产业，创新推出适配中科九微、弘信电子等企业的专属金融产品，满足其技术改造与创新发展需求；在低空经济、氢能等新兴产业领域，探索产业基金、投贷结合模式，吸引社会资本参与产融结合。

践行绿色优市，推动生态经济发展

搭建碳普惠金融平台，建立“农业有机肥”“生态养殖”等碳账户专区，构建碳减排数据与分级评价体系，为企业提供绿色信贷、碳排放策略等特色服务。发挥绿色特色支行示范效应，联动政府部门共建绿色低碳社区，倡导绿色生活方式。

助力文旅兴市，激活消费市场潜力

通过银团贷款、项目贷款支持南充重点景区与文旅核心企业发展，依托“天府云链”供应链金融平台，解决文旅产业链上下游中小企业融资难题。以熊猫文旅信用卡、天府手机银行为载体，构建“生活圈”消费生态，整合本地商户资源推出优惠权益，推动文旅消费从“门票经济”向“产业经济”转变。

服务开放活市，提升外向型经济服务能力

强化外汇产品服务创新，推广单一窗口关税线上缴款、网银结汇等便捷服务，支持制造业企业扩大人民币跨境结算，降低避险成本。发力FDI业务登记、资本金账户开立等领域，推广出口订单融资、远期结售汇等产品，搭建涉汇业务电子化单证审核平台，为南充外向型企业减流程、降成本。

支撑人才强市，优化人才金融服务

优化“小微科创贷款”准入条件，为科技型人才创业提供信贷支持；联合政府部门升级果州人才绿卡、优秀企业家卡，提供政务、金融、医疗、教育等36项优惠服务。依托天府财富俱乐部举办线下活动，打造高知人才交流互助平台。

服务乡村振兴

2024年，四川天府银行深入践行国家乡村振兴战略，立足“服务地方、服务中小、服务城乡”的市场定位，以金融赋能为核心、公益帮扶为补充、党建共建为纽带，构建“金融+产业+基建+党建”四位一体乡村振兴服务体系，将金融活水精准滴灌至田间地头，切实解决农村发展痛点，助力巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村全面振兴有效衔接。

金融科技赋能：打通乡村服务“最后一公里”

针对农村地区金融服务供给不足、服务半径有限等痛点，四川天府银行依托金融科技优势，以“天府金融终端”为核心载体，构建“终端+惠民金融联络员+流动客户经理+远程视频客服”线上线下一体化农村金融服务体系，将综合金融服务延伸至偏远村组，实现“银行柜台在手里，金融服务在身边”的服务愿景。

核心举措

本行持续推进金融终端下乡行动，免费向川黔两省符合条件的农村居民投放终端设备，打造集小额信贷、消费金融、储蓄支付、便民缴费等功能于一体的综合服务平台，无需额外下载手机银行，全程锁定唯一用户，在保障客户隐私安全的前提下，大幅提升金融服务便捷性。同时，联动旗下村镇银行扩大服务覆盖范围，针对农村居民金融知识薄弱问题，同步开展终端操作指导与金融知识普及服务。

成效数据

本行联合多家惠民村镇银行，在以四川、贵州两省为主的地区发展客户10万余户，服务客户资产规模180余亿元，投放各类专项贷款超20亿元，用信金额超8亿元。其中，巴中市作为重点服务区域，已免费投放金融终端8300多台，有效覆盖7500多户农村客户，切实缓解了当地农村金融服务供需不匹配问题。

典型案例

巴中市南江县村民岳东兰是金融终端服务的直接受益者。年逾五十的她此前办理存取款、缴费等业务需往返数十公里的乡镇网点，耗时费力。依托村里投放的天府金融终端，岳东兰足不出户便可完成各类日常金融业务，极大节省了时间成本。她感慨道：“天府金融终端真的让我们少跑了好多路呀！”此类便捷服务已覆盖巴中市多个县区的农村客户，成为农村居民的“随身银行”。

产业精准滴灌：激活乡村增收内生动力

围绕四川特色农业、庭院经济、绿色农业等重点领域，通过创新金融产品、链接产业资源、强化技术赋能等方式，为涉农主体提供全生命周期金融服务，助力产业提质增效，带动农户稳定增收。



推出智慧养殖生猪抵押贷款（生物资产抵押），优先选智慧养殖生猪抵押贷款，提供养殖台账、物联网设备接入证明，走批量授信与受托支付流程。



开展产业扶持行动，通过捐赠畜禽苗、协调资金改善产业配套设施、对接销售渠道解决农产品滞销问题等方式，激发农村产业发展活力。



创新农业碳账户服务，依托天府信用通平台绿色金融专区，为农业企业提供碳减排测算、碳征信画像及绿色信贷支持，助力农业绿色转型。

案例：农业碳账户的典型案例

四川溢馨养殖有限公司为规模化现代智慧种猪场，此前面临扩建资金不足及养殖粪污处理难题。在四川天府银行的指导下，公司在天府信用通平台绿色金融专区注册碳账户，通过核算碳减排效益获得银行授信支持，成功扩建核心育种场。同时，依托授信资金搭建“猪场-沼气-发电机组-湿地”生态发展模式，对养殖粪污进行干湿分离和沼化处理，实现沼渣沼液全部还田利用，既解决了环境污染问题，又提升了资源利用效率，实现绿色可持续发展。

案例：专项贷款解燃眉之急

温江区某农业合作社在春耕备耕关键期遭遇资金瓶颈，计划扩大种植规模却无力采购新的农机农具。成都农担公司（四川天府银行相关合作机构）摸排到需求后，通过“天府粮仓贷”专项产品为其提供100万元担保贷款，仅耗时3天便完成审批放款。拿到资金后，合作社立即采购无人机、灌溉设备等农机农具，大幅提升了农田养护效率。

基建民生提质,党建结对共建

以“天府银行·慈善行”活动为载体,聚焦农村基础设施短板和民生保障需求,通过公益捐赠、项目援建、困难帮扶等方式,持续改善村容村貌和村民生活条件,传递金融温度。

以党建为引领,通过派驻驻村干部、开展银村党建共建、普及金融知识等方式,建立“输血+造血”相结合的长效帮扶体系,推动乡村治理与产业发展同频共振。



四川天府银行攀枝花分行党支部与米易县新山乡新山村党支部签署《党建共建协议》,以“党建共建聚合力,金融知识助振兴”为主题开展系列活动。分行组建的“金融宣讲团”结合新山村特色农产品种植产业,重点讲解“天府惠农贷”申请条件、办理流程,同时通过真实案例普及电信诈骗、非法集资等防范知识,现场互动答疑氛围热烈。

2024年,围绕乡村振兴主题的慈善捐赠覆盖四川多个地市州;其中,凉山分行捐赠2.1万元检修越西县如阿底村蓄水池,恢复蓄水功能保障农业灌溉和生活用水需求;攀枝花分行捐赠2万元为米易县新山傈僳族乡新山村安装13套太阳能路灯,覆盖7个村组;阆中支行捐赠4.5万元为多宝村完善照明设施并改善村容村貌;向多宝村困难群众发放米面油等慰问品价值2.8万元,切实保障困难群体基本生活。



扶持小微企业

2024年，四川天府银行坚守“服务地方、服务中小、服务城乡”的核心定位，深刻洞察小微企业“抵押缺、信用弱、融资难、融资贵”的核心痛点，以金融科技为支撑、产品创新为突破、精准服务为抓手，构建“科技+产品+场景+服务”四位一体小微企业金融服务体系，将金融活水精准滴灌至实体小微企业，为区域经济高质量发展注入强劲动力。

截至2024年末，四川天府银行服务小微企业情况

贷款余额

827.02 亿元

占总贷款比例

62.28 %

服务企业数共

19,901 户

加权贷款利率

5.3 %



以“数据增信”拓宽融资新通道

作为四川省首家接入全国中小微企业资金流信用信息共享平台的地方性法人金融机构，本行成立专项项目专班，深度整合企业跨银行资金流水、贸易往来、公用事业缴费等多维经营数据，构建颗粒度更细、识别更精准的数据风控模型。同时，积极运用“天府信用通”“中徵应收账款融资服务平台”等载体，强化信用信息共享运用，为企业提供高效、快捷的线上融资渠道。在此基础上，同步建设资金流产品应用功能，推出“天府惠商流水贷”专属产品，重点面向无抵押、弱担保的“信用白户”小微企业开辟融资新航道。

2024年，成都分行辖内各支行牵头按属地区域进行分配，主动对接所在区域的发改局、经信局、工商联、商务局、管委会，通过区域相关行政主管部门获取小微企业融资信息，狠抓客户服务质效和业务落地效率，限时督办小微企业融资业务，组合运用金融产品着力提升客户服务质效，为小微企业主体提供优质高效的金融支持。已累计走访企业400余家。

聚焦多元需求定制专属融资方案

围绕小微企业不同行业特性、发展阶段及融资场景，打造覆盖科技、制造、商贸、服务等多领域的特色金融产品矩阵，通过“一业一策”“一企一方案”的定制化服务，满足小微企业全生命周期融资需求。

01 科技金融领域，推出“天府科创贷”系列产品，重点支持高新技术企业、科技型中小企业、专精特新“小巨人”等科技创新型小微企业发展。

02 产业链领域，依托核心企业上下游交易场景，推出“政采贷”“应收账款质押融资”等产品，帮助企业盘活存量资产。

03 普惠金融领域，优化“天府惠商贷”等通用产品，实现全流程线上办理，提升融资效率。

04 特色转型领域，建立绿色企业库，为入库小微企业提供优先审批、快速放款、利率优惠等一揽子专属服务。

案例：四川国蓝中天环境集团

四川国蓝中天环境集团有限公司是一家致力于城市治理、环境监测的民营科技型中小企业，固定资产少、研发投入大，传统金融产品难以满足其融资需求。应收账款质押方式为其提供融资支持。同时开启“优先审批、优先放款”绿色贷款通道，仅用3个工作日完成标准化信贷产品上报审批，一周内便实现498万元放款，及时支撑企业主营业务。



案例：南充某丝绸有限公司

南充某丝绸有限公司成立于2011年，主要从事丝绸制品生产销售，2024年4月因采购生丝等原材料面临流动资金缺口。企业通过“天府信用通”平台向四川天府银行申请贷款，本行接到需求后立即组织工作人员上门调查，最终以4.75%的优惠年利率为企业投放0.3亿元流动资金贷款，及时补充企业原材料订购资金，保障生产经营顺利开展。

聚焦特色场景激活产业新动能

四川天府银行立足地域特色，深入调研区域产业布局，聚焦特色产业、重点商圈的小微企业融资需求，通过“特色场景+专项授信”模式，实现金融服务与产业发展的深度融合，助力特色产业集群提质增效。成都分行温江支行便通过场景化服务模式，为多家制造类小微企业提供授信支持，单户授信额度最高达1000万元。

本行深入一线开展需求摸排，在凉山州西昌市及会理市农资特色产业、贵州省遵义市特色白酒产业、攀枝花仁和区水果特色商圈、南充市家装特色商圈、巴中市家装特色商圈等重点领域，成功落地“天府惠商贷”等适配性信贷产品。针对制造类小微企业生产线升级、原材料采购等核心需求，以资金流平台为核心风控支撑，通过对企业大额长期订单凭证、上下游交易流水等资料的全流程数据校验与穿透式分析，精准把控企业经营状况，提供定制化融资支持。

以“减费让利”传递天府温度

四川天府银行秉持“以客户为中心”的服务理念，在优化审批流程、提升放款效率的同时，积极落实减费让利政策，降低小微企业融资成本，用实际行动传递金融机构的社会责任与温度。

2024年，本行通过优化流程为小微企业节省了融资时间和融资成本；通过利率优惠、减免服务收费等方式，为小微企业减费让利；开展金融知识普及活动，覆盖小微企业负责人及财务人员超千余人次。

 **优化信贷流程**，将资金流平台功能深度嵌入信贷流程，实现“数据多跑路、企业少跑腿”，贷款审批与放款效率大幅提升，部分标准化产品最快实现当日申请、当日授信。

 **落实利率优惠政策**，按照国家引导存款利率下行的政策导向，对小微企业实行差异化定价策略，降低综合融资成本。

 **开展金融知识普及**，组建专业服务团队深入园区、商圈开展政策宣讲，讲解惠企融资产品、金融防诈骗等知识，提升小微企业金融素养。

支持民生工程

2024年，四川天府银行始终秉承“心存善、水润物”的核心价值观，深度聚焦群众最关心、最直接、最现实的民生需求，以金融创新为核心驱动力，构建专业化民生工程信贷服务体系，重点围绕安居保障、教育基建、养老产业、民生水务等关键领域加大信贷投放力度，用精准高效的金融信贷服务赋能民生改善，践行金融企业的社会责任。



2024年，成都分行成功落地成都市首台“分期付款”模式加装电梯，业主前期仅需支付首付款，电梯交付使用后可分24期支付尾款，银行同时按进度向电梯公司拨付工程款，确保项目顺利推进。



南充市某民办工业学院通过中征应收账款融资服务平台向四川天府银行申请贷款，本行组建专项服务团队上门对接，创新采用“收费权质押+股权担保”的综合融资方案，成功为其授信5亿元。



第4章

赋能社会责任 坚持以人为本

37 铸优养老金融

40 保障客户权益

43 坚守安全底线

44 发展数字金融

46 打造公益文化

50 携手员工成长

铸优养老金融

2024年，四川天府银行深入贯彻中央金融工作会议精神，积极响应国家积极应对人口老龄化战略，将养老金融作为“五篇大文章”的重要发力点，以“悦享福”养老金融服务体系为核心载体，构建“个人金融+产业金融+服务生态”三位一体的养老金融服务格局，通过产品创新、服务升级、生态共建等多元举措，全方位满足老年群体资产管理、生活消费、健康养老等需求，用专业金融服务守护银发群体的幸福晚年。

精准匹配养老金融需求

本行在财富管理领域，推出特色存款、年金险、养老FOF等多元化产品，兼顾资金安全性与收益性，满足老年群体稳健理财的核心诉求；在消费信贷领域，针对老年群体医疗健康、品质养老等消费场景，优化信贷服务流程，推出适配性信贷产品，缓解短期资金周转压力；在服务覆盖方面，依托天府金融终端等线下渠道，将养老金融产品延伸至农村地区，惠及更多乡村老年客户。截至2024年末，“悦享福”养老金融服务体系已累计服务超20万人次参与线上线下专项活动及服务；养老金融产品矩阵实现规模稳步增长，有效满足了老年群体的财富增值需求。

目前，本行养老金融数据

 150 余万户养老服务客群规模

 500 亿元养老金融总资产规模

 5 万家链接养老综合服务机构

 20 万人次参与养老金融活动



提升银发客群服务体验

01

线上服务适老化改造

优化推出手机银行适老版，简化操作界面、放大字体图标，搭建微信小程序养老专区，实现养老产品查询、业务办理等功能一键直达。

02

线下网点适老化优化

金融终端也同步升级关怀版，适配乡村老年客户使用习惯；二是线下网点适老化优化，全行网点配备轮椅、老花镜、医药箱等便民设施，建立老年客户绿色通道，安排专人提供“一对一”指导服务。

03

开展金融知识普及行动

线上通过直播、短视频等形式讲解养老理财知识与防诈骗技巧，线下组织志愿者走进社区、养老院，开展金融防诈骗讲座、手工沙龙等活动，提升老年群体金融素养。

案例 | 深化银政战略合作，与南充市民政局战略合作

2024年6月，四川天府银行与南充市民政局签订战略合作协议，围绕养老产业金融支持、银行网点与养老服务站点融合、智慧养老服务建设等方面开展深度合作，重点布局养老个人金融、养老产业金融、养老服务生态三大核心领域。与南充市民政局联合推进的智慧养老服务建设已完成前期调研，预计2025年正式落地，将实现养老服务资源线上整合与高效匹配。



案例 | 营山磨子街支行成功创建老年人支付示范网点

营山磨子街支行在多方面进行了精心优化。一是优化厅堂结构，致力打造有温度的适老环境，配备老年客户专属引导员，设立老年客户专属服务窗口，完善各功能区，并配备齐全助老设备。二是聚焦个性化需求，共享传统业务和数字化改造成果，积极向老年客群普及自助设备功能，推广手机银行关爱模式等，优化业务办理流程，同时保留并简化传统柜面服务。三是定制交流活动，延伸银行服务边界，通过邀约老年客户到店开展专属活动，以及主动深入老年群体开展系列活动，丰富老年客群生活，践行社会责任。



保障客户权益

2024年，四川天府银行始终坚守“金融为民”的核心服务理念，将消费者权益保护作为践行社会责任的核心抓手，深度融入经营管理全流程。本行严格遵循《银行保险机构数据安全管理办法》等监管要求，聚焦保障消费者金融权益、加强个人信息保护、重视消费者投诉管理、开展公众金融教育四大核心领域，构建起事前预防、事中管控、事后处置的全链条消费者权益保护体系，全力为金融消费者营造安全、透明、便捷、公平的金融服务环境，切实守护每一位消费者的合法权益。

全面保障消费者金融权益



本行始终将保障消费者核心金融权益作为经营发展的基本准则，严格落实金融消费者八项基本权利，从产品销售、服务提供、风险防控等多维度发力，确保消费者权益得到全方位保障。在产品与服务规范方面，本行严格执行“三适当”原则，即适当的产品卖给适当的客户，通过完善客户风险评估体系，精准匹配客户风险承受能力与金融产品风险等级。在产品销售全流程中，工作人员如实披露产品的风险等级、费用结构、收益测算、赎回规则等关键信息，采用清晰易懂的语言讲解复杂条款，坚决杜绝误导销售、强制捆绑、隐瞒风险等违规行为，充分保障消费者的知情权与自主选择权。针对企业及小微企业主等群体，本行开通“绿色通道”，提供账户安全管理、工资代发等一站式金融服务，并开展涉企金融知识专项宣讲，解析“冒充老板转账”“虚假征信修复”等常见骗局，为企业资金安全保驾护航。



严密加强个人信息保护

本行修订完善多项规章制度，明确个人信息处理的流程规范、责任分工与安全标准。严格落实“明确告知、授权同意”原则，确保消费者知情权与同意权。

本行依托数字化转型成果，强化信息系统安全防护能力，对个人信息实施分级分类保护，针对敏感信息采取加密存储、访问权限管控等差异化防护措施。

本行定期组织全员开展个人信息保护专项培训，强化员工的信息安全意识与合规操作能力。建立个人信息保护监督检查机制，对违规行为严肃追责，筑牢个人信息保护的内部防线。



制度建设



技术防护



内部管理

重视消费者投诉管理

2024年，本行通过完善机制建设、优化工作流程、明确责任分工、强化投诉处理机制、开展宣传教育活动等提升消费者权益保护工作质效。一是积极履行社会责任，多措并举开展消保宣传活动，提高消费者和投资者的金融素养和风险意识。二是持续抓好客户投诉处理工作，提高对消费者投诉管理的规范化和标准化。2024年度本行全国范围内收到各渠道受理的各类投诉共计277件。投诉问题类型主要包括业务制度规则与流程引发的投诉、征信及催收引发的投诉等。全年未发生消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉。本行聚焦人民群众急难愁盼的金融问题，全力推动问题解决。注重源头治理和溯源整改，通过数据分析，从投诉中汲取“营养价值”，推进产品优化和服务提升。大力推进多元纠纷化解机制建设，建立举报者保护机制，鼓励通过调解手段化解投诉纠纷，提高矛盾化解质效。

2024年，

共受理消费投诉

 277 件

投诉响应率

 100%

开展公众金融教育

本行坚信，公众金融素养的提升是防范金融风险、保护消费者权益的前置性工作。2024年，本行以“金融为民谱新篇，守护权益防风险”为核心主题，整合全行资源，创新宣传形式，构建“线上+线下”“集中+常态化”的立体化宣教体系，推动金融知识普及走深走实。

组织“征信知识线上答题”活动，通过16家分行管理行微信公众号、客户群、员工转发等线上渠道广泛传播，线下以网点为依托，在柜台、告示栏张贴海报，并进社区、商圈发放资料、现场答疑。活动累计线上答题超10000次，帮助公众掌握征信报告查询、异议处理方法，提升信用记录维护意识与权益保护能力。



案例 | 本行主办南充市“3·15”金融消费者权益活动

2024年3月15日，南充市开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。本次活动由国家金融监督管理总局南充监管分局、中国人民银行南充市分行、南充市保险行业协会、南充市公安局、南充市市场监督管理局指导，四川天府银行主办，共18家银行机构及60家保险机构参与。活动现场，辖内金融机构设置了宣传咨询台、悬挂宣传横幅等。四川天府银行工作人员用通俗易懂的语言向市民讲解金融消费者八项基本权利、利民惠民政策、非法集资的手法及套路等金融知识，切实帮助市民提高风险防范意识和能力。



本次活动，辖内金融机构共发放宣传折页500余份，触及消费者600余人。为了进一步扩大宣传范围，辖内金融机构还将组织各机构工作人员进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等场所，积极主动开展多层次、多渠道、多样式的教育宣传活动。



坚守安全底线

四川天府银行高度重视信息系统与数据安全，建立了由总行科技部牵头，风险管理部等多部门协同的联动管理机制，并配备了专业化的科技人才队伍，全方位增强信息安全保障能力。

 为有效应对业务中断等突发事件，本行严格依据《商业银行法》、《商业银行信息科技风险管理指引》等法律法规，制定了《数据安全应急预案》。该预案明确了针对数据泄露、系统故障、恶意攻击等各类安全事件的应急处置机制，旨在快速恢复业务、最大程度降低损失，确保业务连续性与数据安全。

 为检验并完善预案的有效性，本行坚持开展常态化的应急预案演练，每年至少组织一次全行级演练，并可邀请外部专家进行指导。通过持续的实战攻防演习，重点强化了协同优先的响应原则、积极防御能力的构建以及内部人员安全防护技能的提升，推动了整体安全防护能力的循环改进。

 本行在金融科技领域的投入与成果获得了权威认可，是西部最早获得ISO20000（IT服务管理）和ISO27001（信息安全管理）双认证的法人银行之一。本行持续投入资金打造金融科技平台，构建了高可用、高扩展的新核心系统及80余套项目集群，大幅提升了系统容灾能力与安全性。



发展数字金融

2024年，四川天府银行积极响应国家“数字中国”战略与金融科技发展规划要求，以“产业+金融+科技”融合发展为核心路径，将数字金融建设作为ESG战略实施的重要支撑。持续加大金融科技投入，通过人工智能、大数据、鸿蒙生态适配等前沿技术应用，拓宽服务覆盖边界，以数字力量赋能实体经济发展、守护金融消费者权益，荣获“年度服务数字金融机构”等行业殊荣，彰显了区域银行数字化转型的卓越实力。

创新数字产品体系，破解普惠融资痛点

“天府AI小微贷”实现“小时级”放款



本行全新推出自主研发的“天府AI小微贷”产品，深度融合推理大模型、视觉大模型与数字人专家尽调等多模态AI技术，首创线上数字人智能尽调模式，可通过视觉识别精准判断客户实际经营状况，颠覆传统信贷流程，将符合条件的小微经营性贷款时效压缩至“小时级”，有效匹配小微企业资金需求。

“天府税电贷”破解轻资产企业融资困境

作为首批对接并打通四川省税务局系统直联的金融机构，本行率先推出“天府税电贷”产品，创新将企业“电力数据”转化为融资信用依据，有效解决了中小微企业“轻资产、纳税额少或无纳税额”的融资痛点。该产品具备授信额度高、申请流程快、操作便捷等优势，通过线上化申请、自动化审批模式，为中小微制造企业提供精准融资支持。

构建开放金融生态，拓展服务场景边界

手机银行实现多端协同

2024年11月，本行正式发布原生鸿蒙版手机银行，成为四川第一家、全国首批推出鸿蒙版App的商业银行，实现对HarmonyOS NEXT、iOS、Android主流生态的全面覆盖。该版本不仅涵盖账户管理、投资理财等基础金融功能，更整合生活缴费、线上购物等多元服务，实现手机、平板、智能手表等多终端无缝衔接与跨端协同。

场景生态与支付体系双升级

本行依托天府手机银行综合平台，打造“银税、银社、银校”等多个百万级便民惠民生态场景，将金融服务融入政务办理、校园服务、社区生活等高频场景。在支付领域，自主研发“天府支付中台”，整合8种主流支付方式，可支撑日均百万级交易需求；创新“天府钱包”聚合支付工具，整合微信、支付宝等12个支付渠道，实现“一码通付”，大幅提升商户与消费者的支付便捷性。

升级数字风控体系，筑牢金融安全防线

大数据智风控平台 实现精准预警

本行搭建覆盖各业务领域的风险监测预警及干预防控平台，在信贷审批环节运用机器学习算法构建智能风控模型，综合评估企业多维度指标，提升授信评估精准度。针对个人金融业务，通过分析客户行为数据、交易习惯等信息，建立异常交易识别模型，及时预警资金诈骗、账号盗用等风险。

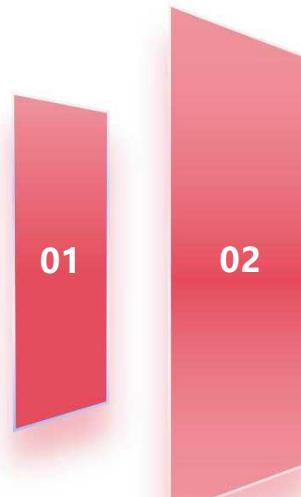
零信任办公方案 筑牢内部安全防线

本行“基于零信任+云桌面的金融一体化办公创新方案”成功入选“2023-2024年度四川银行业数字化转型成果典型案例”。该方案以“零信任”架构取代传统办公终端管控模式，整合网络准入、病毒防护、桌面管控等功能，通过“一人一码”安全登录与最小权限分配原则，实现办公网与互联网的安全管控。

深化数据技术应用，赋能经营管理升级

大数据精准营销平台 提升服务效能

本行自主研发全行大数据精准营销平台，集成数据分析、客户管理、产品适配等模块，构建起超2200个客户标签体系，通过“数据+算法+场景”一体化模式，为客户提供个性化产品推荐与服务方案。



数据资产创新与 外部合作双突破

本行成功探索数据资产授信新模式，成为西南地区法人银行中的首例，为中小微企业提供了更加灵活多样的融资渠道。本行与遂宁市数字经济研究院签订战略合作协议，在数据资产创新运用、数字经济人才培养、数字课题研究等领域开展深入合作。

打造公益文化

2024年，四川天府银行始终秉持“心存善，水润物”的核心价值观，坚守金融工作的政治性和人民性，将慈善公益事业作为履行社会责任的重要载体，持续深化公益实践，拓宽帮扶领域，通过“天府慈善行”特色品牌引领与多元公益活动落地，为社会弱势群体送去温暖，为乡村振兴、教育发展等领域注入金融力量，用实际行动诠释本土金融机构的责任与担当。

深化“天府慈善行”品牌实践

“天府慈善行”作为本行深耕多年的公益品牌，始终以“助力民生改善、推动社会进步”为核心目标，2024年进一步聚焦乡村振兴、教育助学、困难帮扶三大核心领域，通过总分行联动模式，开展系列精准化、常态化慈善活动，全年品牌相关捐赠支出成效显著，累计帮扶覆盖面持续扩大。截至目前，该品牌已累计捐赠助学善款约2000万元，资助超过2.5万名学子完成学业，累计帮扶困难群众超10万人，总捐款规模突破1亿元。

目前，“天府慈善行”数据

 **10000** 万元总捐款规模

 **2.5** 万名资助学生人数

 **10** 万人帮扶困难群众人数

聚焦乡村振兴，夯实基层发展根基

本行以“乡村振兴”为主题开展“天府银行·慈善行”专项活动，组织总行营业部、攀枝花分行、阆中支行和凉山分行4家分支机构深入四川多个地市州，结合当地实际需求开展精准帮扶，涵盖农村基础设施建设、产业扶持等关键领域。



深耕教育助学，点亮学子成长梦想

在党委政府的坚强领导下，牢记使命，不忘初心，大力弘扬中华民族传统美德，践行企业社会责任，积极投身公益事业。在此背景下创建的“天府银行·慈善行”品牌，一直将“助学”活动作为本行捐赠工作的核心主题之一，截止目前，累计捐赠助学善款约2000万元，资助超过2.5万名学子完成学业。

案例 | 中共南充市直机关工委和本行联合开展助学活动

2024年5月，中共南充市直机关工委、四川天府银行党委联合开展的2024年度“天府银行·慈善行”助学活动。活动现场，9名来自困难家庭且品学兼优的大中学生获得了共计25000元的资助。



案例 | 贵阳分行开展“天府助学慈善行”捐赠活动

2024年5月29日，四川天府银行贵阳分行在南明区大剧院广场隆重举行“天府·助学慈善行”捐赠仪式。本次活动借助纪念塔小学2024年“红领巾相约中国梦”六一文艺展演活动契机，向学校捐赠了一批体育用品，受到学校师生和辖区新华路办事处的热烈欢迎。



关注特殊群体，传递社会温暖关怀

2024年，本行通过“天府慈善行”品牌进一步延伸帮扶触角，重点关注困难儿童、孤寡老人等特殊群体的生活需求。四季度，品牌活动以“济困”为主题扩大帮扶范围，强化捐赠项目质量与效果管控，确保每一笔善款发挥最大效用。

案例 | 阆中妇女联合会联合阆中支行开展“济困”活动

2024年12月3日，阆中市妇女联合会联合四川天府银行阆中支行举行“天府银行·慈善行”济困捐赠活动，为阆中市60名困难妇女、困境儿童及家庭送上慰问金30000元。



案例 | 成都分行关爱困境儿童慈善捐赠主题活动

2024年6月初，四川天府银行成都分行辖内高新支行、瑞祥路支行开展“凝聚微力量，共筑童心梦”关爱困境儿童慈善捐赠主题活动，为桂溪街道、成都职业技术学校的贫困学子们提供慈善公益捐赠。



丰富多元公益活动

在“天府慈善行”品牌引领之外，本行各分支机构积极响应总行号召，结合地域特色与群众需求，开展形式多样的公益活动，涵盖助学助教、社区帮扶、敬老爱老、金融反诈宣传等多个领域，形成“品牌引领+多点发力”的公益实践格局。

本行积极融入社区发展，通过志愿服务、慈善捐赠等方式开展共驻共建活动。南充嘉陵支行与嘉陵区火花街道蚂蝗堰社区、镇庆寺社区联合开展“我为群众办实事”共驻共建活动，以慈善捐赠形式为近30名生活困难居民送去温暖，捐赠金额共计1.35万元；同时，工作人员现场普及金融知识与反诈技巧，提升居民风险防范能力，针对行动不便老人的银行卡办理需求，主动提供上门服务，切实解决群众“急难愁盼”问题。

本行高度关注老年群体需求，积极响应敬老爱老社会风尚。主动向老年教育专项基金捐款，助力提升本地老年人精神文化生活质量；针对“冒充子女借款”“虚假养老投资”等老年人高频诈骗场景，通过案例拆解、防骗口诀普及等方式，手把手指导老年朋友识别诈骗套路，为老年群体筑牢金融安全防护网。深入社区、养老机构开展“金融知识进万家”专项行动，为老年人提供更贴心、安全的金融服务。

本行将金融公益服务与风险防范相结合，以“警联银”联动机制为抓手，通过精准识别风险、现场宣传讲解等方式，守护群众“钱袋子”。南充嘉陵支行工作人员凭借高度的责任意识，成功协助湖南省平江县公安局抓获犯罪嫌疑人及其同伙。各分支机构结合社区帮扶、敬老活动等场景，将反诈宣传融入便民服务，通过案例讲解、疑问解答等方式，提升群众识诈、防诈“免疫力”，切实履行金融为民的责任担当。



携手员工成长

人才是金融机构高质量发展的核心引擎，也是四川天府银行践行社会责任的重要载体。2024年，本行深度践行“以人为本”的人力资源管理理念，围绕人才“选用育留”全周期管理体系建设，在人才引进与培养、职业发展支持、员工权益保障、企业文化凝聚等方面持续发力，着力打造专业化、多元化、有活力的人才队伍，实现员工成长与银行发展的双向赋能。

完善引才机制，构建多元人才梯队



2024年聚焦数智化转型与业务发展需求，优化招聘体系，拓宽引才渠道，着力构建结构合理、素质优良的多元人才梯队。

在校园招聘方面，本行于2024年10月启动年度校园招聘工作，面向全国高校广纳贤才，设置总行管培生、分行管培生、营销岗等多个岗位类别，覆盖南充、成都、贵阳、攀枝花等多个工作地点，为应届毕业生提供全面的职业发展平台。其中，管培生计划通过潜能挖掘、轮岗学习、定岗考核等系统化培养体系，助力其快速成长为专业领域业务骨干或基层管理人才，为银行未来发展储备核心力量。

在社会招聘与高端人才引进方面，本行依托行业影响力与完善的激励机制，重点吸纳金融科技、风险管理、财富管理等领域的资深专业人才，弥补关键岗位人才缺口。同时，本行坚持多元化引才理念，关注女性员工、残障人士等群体的就业权益，积极营造公平开放的引才环境，确保各类人才在本行获得平等的就业机会。



强化育才体系，赋能员工职业成长

2024年，本行以“天府星耀未来”人才发展品牌正式发布为重要里程碑，紧扣数智化转型战略与行业人才需求趋势，推动人才培养体系从“培训—培养—发展”转变以及双向递进的“Y型”双通道发展模式，激发员工主观能动性，提升活力，致力于员工的个人成长与成才，为银行数智化转型提供坚实支撑，为地方经济高质量发展贡献天府银行力量。

“天府星耀未来”——旨在通过系统化、专业化的培养体系，赋能银行人才发展，助力打造数智化银行。活动伊始，四川天府银行董事长黄毅在开场致辞中强调：“人才是核心资本，更是驱动高质量发展的战略引擎。四川天府银行将以‘天府星耀未来’人才发展品牌为牵引，通过开放合作、外引内培，加快构建人才‘选用育留’全周期管理体系和运行机制，全面打造专业化人才的集聚新高地”。四川天府银行人力资源部对品牌内涵的深度解读，提出“地域特色、以人为本、助力成就、自我成长”的品牌内涵以及“多元思想交互、人才发展联盟、产学研结合”的人才培养愿景。



案例 | 2024年度财富管理人才队伍建设第一期训练营

为贯彻落实全行高质量发展战略的宏伟蓝图，本行将财富管理业务打造为零售利润增长极，总行组织开展了2024年度财富管理人才队伍建设集中培训，本次培训形式包括跨界联动、赋能培训和在岗实践。提升专业能力，加快业绩增长。理财经理是集专业能力、沟通能力、服务能力等综合能力于一体的专业人才，要夯实能力基础，才能实现效能倍增。

训练营不仅是一次知识的更新与深化，更是一次全面提升专业素养与责任担当的契机。参训学员表示将以此次训练营为新的起点，深入学习管理行业的前沿理论与实践技巧，以更加扎实的专业能力和更加高效的服务水平，助力客户财富增值，实现人均效能倍增，推动财富管理业务的可持续发展。



保障员工权益，营造和谐工作环境

2024年，本行严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，将员工权益保障作为人力资源管理的核心工作之一，2024年持续完善员工权益保障体系，从薪酬福利、劳动保护、职业健康等方面全方位保障员工权益。



薪酬福利

01

本行建立了科学合理的薪酬激励体系，坚持“按劳分配、多劳多得”的原则，将员工薪酬与工作绩效、岗位价值挂钩，确保薪酬分配的公平性与合理性。同时，本行全面落实五险一金缴纳政策，为员工提供补充医疗保险、企业年金、带薪年假、节日福利等多元化福利，切实提升员工的获得感与幸福感。

劳动保护

02

本行加强劳动安全管理，定期开展劳动安全培训与隐患排查，确保员工工作环境安全可靠；为员工提供免费年度职业健康体检服务，建立员工健康档案，关注员工身心健康；针对高强度岗位员工，开展压力管理、心理健康辅导等活动，帮助其缓解工作压力，保持良好的工作状态。

员工沟通

03

本行建立了完善的员工沟通机制，通过员工座谈会、意见箱、一对一沟通等方式，及时了解员工需求与诉求，积极解决员工工作与生活中遇到的问题。

权益维护

04

本行设立工会组织，充分发挥工会桥梁纽带作用，维护员工合法权益，组织开展各类文体活动，丰富员工精神文化生活，营造和谐稳定的工作氛围。

多维建设职工之家，筑牢团队凝聚根基

强化协同联动，工会联合党办、综合、人力、团委等部门，打造“线上+线下、场内+场外、行内+行外、硬件+软件”相融合的“我爱天府”特色职工之家平台，建立“主理人”运营机制，设立各类俱乐部，推动“实体建家、俱乐部建家、活动建家”同步推进。

 **丰富组织载体**，成立“天府悦跑团”、篮球、游泳、摄影等8个员工俱乐部，会员人数接近千人，累计活动参与达两千人次，同时主动联动房管局、税务局等政府部门，拓宽交流合作渠道。

完善实体阵地，南充总行21楼职工之家实体于2024年一季度立项设计并施工，三季度交付运行，划分学习区（职工阅览室）、宣传区、健身休闲娱乐区、职工关怀区（女职工关爱室和健康管理室）四大功能区，为员工提供优质活动平台，后续拟申报市省级先进、模范职工之家称号。

健全民主管理机制，保障员工核心权益

规范议事流程，2024年累计召开5次职代会，将职工之家建设方案、劳动人事管理年度考评制度、工会经费年度预决算报告、请休假管理办法、考勤管理办法等多项涉及员工切身利益的重要事宜，全部提交职代会审议。

落实民主权利，充分发挥职工代表的民主决策作用，确保员工诉求得到有效回应，切实维护员工在工作、待遇、发展等方面的合法权益，激发员工干事创业的内生动力。

深耕企业文化融入，传递组织关怀温度

精准开展帮扶慰问，春节期间，工会联合党委办公室、团委办公室开展困难党员、职工、团员慰问活动，覆盖全行及村镇银行19人，其中党员6人、一般职工13人（含团员2人），发放慰问金共计3.6万元。由支部书记和工会小组长带队走访，聚焦解决实际困难，实现“慰问一人、温暖一家、带动一片”的成效。

选树先进弘扬正气，表彰优秀典型，授予10名员工“最美劳模”称号、10名女员工“三八红旗手”称号，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，引领全体职工以先进为榜样，在高质量发展中担当作为。

 **丰富节日特色活动**，三八国际妇女节”以“次第花开，绚丽多彩”为主题开展系列活动，22个行（部）共计1398人次参与，凝聚女性员工力量。5月20日举办“热爱天府，勠力同心”青年干部主题日活动，通过团建挑战、趣味游戏等形式，强化青年干部协作意识与企业归属感。

厚植企业文化，增强团队凝聚力

通过各类企业文化活动，增强员工的归属感与团队凝聚力。除青年干部主题日活动外，本行各分支机构积极开展形式多样的团建活动，组织员工参与公益志愿服务、文体比赛等，在活动中强化员工的团队协作意识与责任担当。

案例 | 本行举办“520我爱天府”青年干部主题日活动

2024年5月20日，四川天府银行青年干部主题日活动在南充市高坪区“青松林海建身中心”拉开帷幕。本次活动以“热爱天府，勠力同心”为主题，旨在培养全行青年干部爱岗敬业情怀，增强履职担当、拼搏进取的团队精神，以此促进银行整体凝聚力和战斗力。

活动在行党委的关心支持下，由党委办、团委、工会办、综合部、人力资源部、后勤部、摄影及文艺沙龙等协同组织开展。通过一系列富有挑战性的团建活动和各类妙趣横生的游戏，不仅锻炼了团队成员间的协作能力，也在无形中增进了彼此间的了解和信任。活动还设置了涵盖党团工会和银行高质量发展相关的知识竞答，进一步强化和巩固了青年干部职工对企业文化的理解与认同。



第5章

夯实内部根基 完善公司治理

- 57 坚持党建引领
- 58 提升治理水平
- 60 加强内控合规
- 62 加大反洗钱力度
- 64 全面风险管理
- 65 注重信息披露

坚持党建引领

四川天府银行深入贯彻党的各项方针政策，充分发挥党组织的领导核心作用，不断将党建融入经营管理全过程和业务发展各领域，坚持党建与业务同谋划、同部署、同推进，为本行高质量发展提供了坚强保障。

全面加强党的建设

本行坚持党的全面领导，进一步党组织建设在完善公司治理中的顶层设计，把党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障写入章程。我们不断优化“党委前置程序”和“三重一大”决策制度，确保党委“把方向、管大局、促落实”、董事会“定战略、做决策、防风险”和经营管理层“谋经营、抓落实、强管理”的有机统一。本行持续深化政治学习、扎实开展主题教育，坚持集中学习与个人自学相结合、学习教育和交流研讨相结合、日常学习与定期测试相结合、学习理论与推动工作相结合，提升队伍的政治素养和理论水平，为推动各项工作高质量发展奠定基础。

扎实推进清廉建设

本行切实落实党风廉政建设责任，压紧压实党风廉政建设责任。我们厚植清廉金融企业文化，将清廉金融文化建设融入业务工作、融入员工关怀管理。一是制定廉洁风险点防控清单，明确识别和防控工作中潜在的廉洁风险点；二是做好廉洁风险排查，各行、部对照指引或清单排查风险隐患，不断提升廉洁风险防控水平，提高全行员工的职业道德素养和廉洁意识。



图片案例 ◆ 开展学习贯彻中共南充市委七届十次全会精神题党课



提升治理水平

2024年，四川天府银行以高质量发展为核心目标，严格遵循《公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规，持续完善治理架构、优化股权结构、强化治理机制运行，推动公司治理水平迈上新台阶，为银行稳健经营与可持续发展筑牢根基。

完善治理结构，明晰权责边界

本行构建了“党委领导、股东大会决策、董事会战略引领、监事会监督保障、高级管理层经营执行”的完善治理体系，各治理主体职责清晰、协同高效。

2024年工作成果

本行董事会由7名董事组成，包括执行董事3名（含副董事长1名），非执行董事4名，董事背景分布于金融、会计、审计、经济、管理及法律等领域，部分董事拥有多重专业背景。

股东大会作为最高权力机构，全年召开4次会议，审议通过增资扩股、章程修订等重大议案，保障股东合法权益。

董事会高效履行战略决策职能，全年召开21次会议，围绕组织架构优化、增资扩股、风险管控等关键事项科学决策，下辖专门委员会发挥专业支撑作用，提升决策科学性。

监事会切实履行监督职责，全年召开5次例会及3次专委会会议，审议77项议案，通过列席董事会、开展专项审计、员工约谈等方式，对经营决策、风险管理等重点领域实施全面监督。

召开股东大会

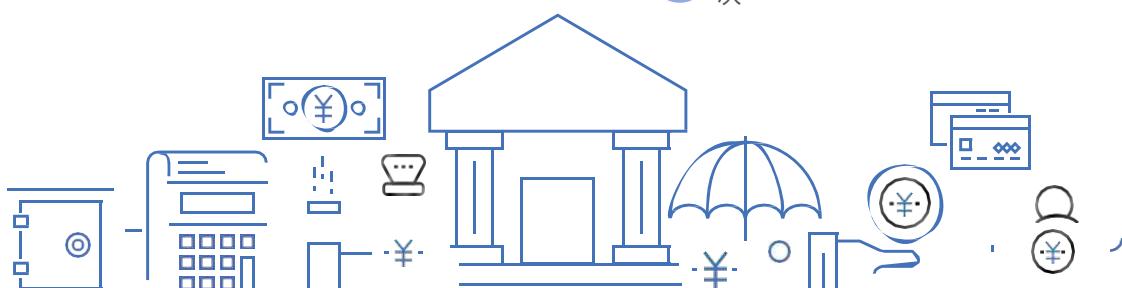
4 次

召开董事会会议

21 次

召开监事会会议

5 次



优化股权结构，夯实资本实力

2024年，本行顺利完成50亿元增资扩股，总股本从100,121万股增至187,840万股，
资本实力显著增强，风险抵御能力与业务发展潜力大幅提升。



股权结构进一步优化，国有股持股占比从2023年末的17.37%提升至55.96%，其中南充市属国企合计持股29.27%，四川省属国企持股23.35%，本行正式成为国有控股银行，强化了党委政府对银行的实质性管控，为服务地方经济发展奠定坚实基础。



主要股东规范履职，无一致行动人，关联交易严格按规定管理，股东资质及履职履约情况经过严格评估，股权管理合规有序。

强化治理机制，提升运行质效

完善制度建设

结合高质量发展规划，《公司章程》等核心制度，将外部监管要求转化为内部管理规范，确保治理活动有章可循。

规范董监高履职

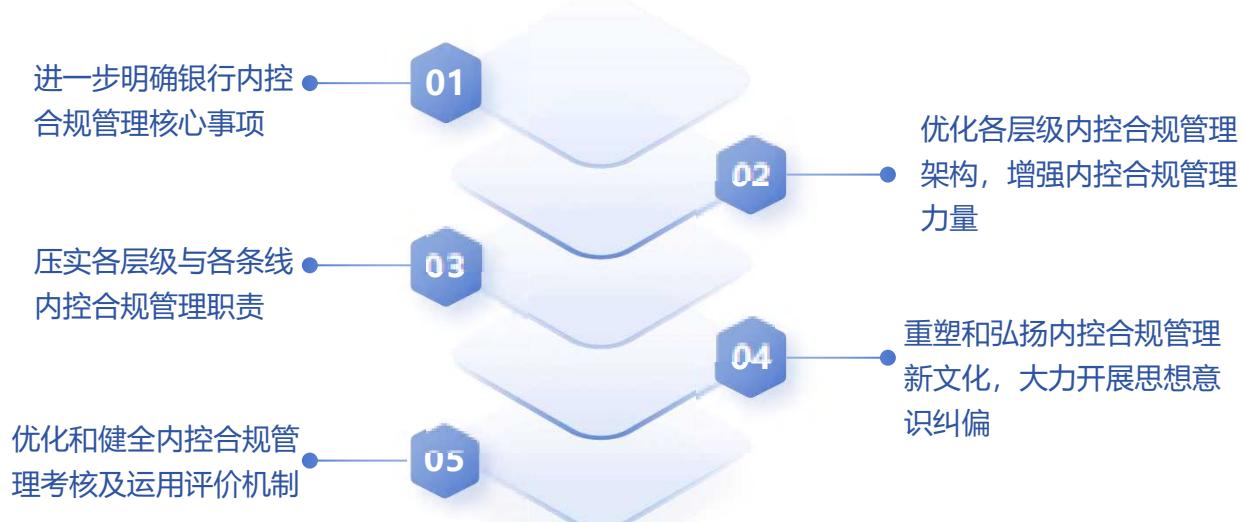
全体独立董事勤勉尽责，参加全部董事会会议并独立发表意见，在公司治理、风险管控等方面提出建设性建议；外部监事独立行使监督职责，关注监管整改情况，维护股东特别是中小股东权益。

加强合规与内控建设

建立覆盖全业务流程的风险监测与内控体系，通过制度评审、合同审定、专项审计等方式，从源头防范合规风险，2024年末未发生重大违规经营行为。

加强内控合规

2024年，四川天府银行深入贯彻中央金融工作会议精神及各级监管机构要求，立足国有控股银行新定位，秉持“合规优先、主动合规、全员合规”的核心理念，将内控合规建设贯穿经营管理全过程。通过强化合规文化培育、完善合规管理体系、筑牢反洗钱防线、规范员工行为管理等关键举措，不断提升内控合规管理水平，有效防范化解金融风险。



厚植合规文化，凝聚全员合规共识

在文化培育机制方面，本行坚持“合规从高层做起”的原则，董事会充分发挥战略引领作用，通过第七届董事会多次会议研究部署合规管理相关工作；监事会切实履行监督职能，将反洗钱、操作风险等合规相关工作纳入专项审计。修订完善《合规手册》，并将其融入新员工入职、岗位晋升、业务培训等全流程，结合“普法”工作开展，确保合规理念在员工职业发展各阶段得到强化。

在合规教育活动方面，本行创新开展多样化的合规宣传教育，结合全行员工的结构特点，分层分类开展针对性培训，全年组织合规专题培训、法律知识竞赛、合规案例分享会等活动，实现各分支机构、各业务条线全覆盖。其中，重点围绕监管新规解读、典型违规案例剖析、业务操作合规要点等内容开展实战化培训，通过“以案为鉴”引导员工认识违规风险的危害性，增强合规操作的自觉性。

完善合规管理体系，强化全流程风险防控

在组织架构建设方面，进一步健全“党委把方向、董事会统筹、管理层执行、监事会监督、部门协同、全员参与”的合规管理组织体系，将党的领导与公司治理有机融合。明确董事会合规管理职责，通过董事会下辖专门委员会发挥专业议事职能，为合规决策提供保障；强化法律合规部的统筹协调与监督指导职能，配备专职合规管理人员，确保合规管理工作专人负责、专业推进。

在制度与流程优化方面，本行紧密跟踪监管政策变化，严格落实《银行保险机构公司治理准则》等要求，全年修订完善合规管理制度，涵盖信贷业务、财务管理、客户服务等关键领域，确保制度体系。同时，深入开展业务流程合规梳理，结合数字化审批、智能作业等智能化改造，优化业务流程，嵌入合规风险控制点，提升流程化风险防范能力。

规范员工行为管理，营造风清气正环境

行为规范体系

修订完善员工手册等相关制度，明确员工禁止性行为清单，涵盖廉洁从业、业务操作、职业道德等方面，为员工执业行为划定“红线”。

员工行为监督

构建“日常监测+专项排查+信访举报”的全方位监督机制。通过内部系统对员工账户交易、业务操作行为进行日常监测，及时发现异常行为线索；开展员工行为专项排查。

激励与约束

将合规表现纳入员工绩效考核体系，与薪酬激励紧密挂钩，突出薪酬激励的风险管理导向。本行实行绩效薪酬延期支付制度，形成有效的风险约束。



加大反洗钱力度

四川天府银行将反洗钱工作视为维护金融安全、履行社会责任的重要基石。本行严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》（2024年修订）等监管要求，坚持“风险为本”的工作原则，风险防控、宣传教育、外部联动四大维度精准发力，构建全链条、多层次的反洗钱防控体系，切实履行金融机构反洗钱义务。

制度先行：健全架构，夯实合规根基

1

完善制度体系

建立由 17 项反洗钱相关制度组成的核心框架，2024 年结合新《反洗钱法》实施及监管要求，修订大额及可疑交易报告、客户风险评估等 4 部核心制度，明确操作流程与管理标准，增强制度适应性与可操作性。

2

搭建治理架构

确立“董事会统筹、风险管理委员会协助、总行部门与分支机构各司其职”的管理体系，总行下设作业及反洗钱反电诈监测中心，专职负责风险监测与数据报送。全行配备反洗钱专职 170 余人，覆盖总行、16 家分支机构及 120 个营业网点，形成三级责任传导机制。

3

强化技术支撑

推动反洗钱系统功能优化，完善监控名单分类、客户尽职调查等模块，新增多项风险监测指标；搭建洗钱风险自评估线上系统，实现产品、渠道、客群及地域风险的全面评估。增强业务系统数据自动校验能力，通过自动化工具辅助数据治理，降低操作类合规风险。

精准施策：聚焦风险，筑牢防控防线

01

严格客户身份识别

采用“机控 + 人控”模式落实尽职调查义务，通过人脸识别防范冒名开户；利用外部数据监测单位客户经营状态，对证照异常客户及时核验；对证件到期未更新客户采取“只进不出”管控。

02

强化高风险管理

对高风险客户实施强化尽职调查，核实实际控制人、资金来源等关键信息，其风险等级调整由总行统一管控。采取限制非柜面交易、差异化产品准入等措施，对未排除风险的客户持续实施账户管控。

03

规范交易报告报送

建立“系统筛查 + 人工排查”双重机制，全年报送大额交易报告 414318 份、可疑交易报告 523 份；上报重点可疑交易报告 7 份，4 份报送人行南充市分行，为打击洗钱犯罪提供有效线索。

04

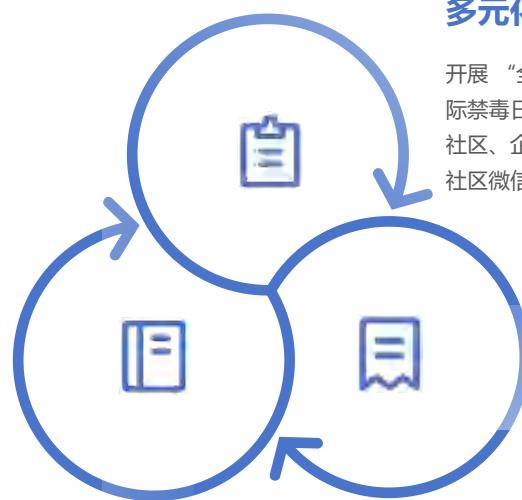
压实内部监督责任

构建“分支机构自查 + 总行抽查 + 专项审计”三级监督体系，对履职不力的 325 人（次）实施问责处罚。对 5 家分支机构及 3 家村镇银行开展专项审计，按季通报问题整改情况，确保防控要求落地见效。

广泛宣传：多维覆盖，营造全民氛围

常态化阵地宣传

以营业网点为核心，向客户普及反洗钱知识。印发《反洗钱和反电信网络诈骗宣传工作方案》，结合新《反洗钱法》实施契机，解读法律要求与洗钱危害。



多元化主题活动

开展“全民禁毒宣传月”活动，紧扣“6.26”国际禁毒日，聚焦青少年等重点群体，走进南充高中、社区、企业及KTV等易涉毒场所。线上通过朋友圈、社区微信群转发宣传图文与案例，扩大覆盖范围。

专业化员工培训

构建分层分类培训体系，邀请外部专家为高管层、总行部门员工开展履职要点培训；组织新员工基础知识培训，通过天府安逸APP上线专项课程，覆盖行内员工。

协同联动：凝聚合力，共筑安全屏障

深化监管与司法协作

积极配合监管部门工作，协助中国人民银行成都分行开展反洗钱行政调查，按时提供账户资料与交易信息并严守保密要求。

健全内部协同机制

强化总行与分支机构、各职能部门间的联动配合，建立信息共享与协同处置机制。在客户身份识别、风险排查、线索报送等工作中形成合力，通过制度明确各环节职责边界，确保反洗钱工作高效衔接、闭环运行。

拓展银企社联动范围

走进合作企业，为企业负责人及财务人员开展反洗钱专题培训，引导企业规范财务操作。联合社区、学校、公安机关开展共建活动，凝聚社会各界合力，共同维护健康金融生态。



全面风险管理

2024年，本行严格遵循《商业银行内部控制指引》《商业银行资本充足率监督检查指引》等监管要求，“党委领导、董事会统筹、管理层执行、监事会监督、全员参与”的全面风险管理框架，将风险管理贯穿业务全流程，聚焦信用、操作、声誉等重点风险领域，通过制度完善、技术赋能、机制优化等举措，持续提升风险识别、计量、监测、控制和缓释能力，为银行持续稳健经营筑牢安全屏障。



2024年，四川天府银行以全面风险管理的扎实实践，为业务稳健发展、客户权益保护、金融稳定维护提供了有力保障。未来，银行将持续推进内控合规管理体系升级，深化AI技术在风险管理领域的应用，不断完善全面风险管理体系，以更坚实的风险管控能力、更高效的风险应对水平，践行金融企业的社会责任，为地方经济高质量发展与金融市场稳定贡献更大力量。

注重信息披露

2024年，本行严格遵守监管要求，切实履行信息披露义务，及时规范发布定期报告和各类临时公告等重要公告，高质量完成信息披露工作。不断强化股东资质及履职履约管理，主要股东均积极配合、规范接受监管约束，履行股东义务。进一步加强关联交易规范管理，强化关联交易机控和自动识别能力和精准度。持续做好投资者关系管理，积极回应股东关切和诉求。



公司官网专门设有信息披露模块，及时披露重大信息

本行不断拓展信息披露的广度和深度，结合市场关注重点不断优化定期报告形式、内容和结构，为股东和投资者提供更加及时、丰富、有效的信息。通过交易所网站、公司官方网站等渠道披露 ESG 暨社会责任报告，充分满足监管部门、股东、社会公众及资本市场对本行 ESG 信息披露的要求。



四川天府银行



四川省南充市顺庆区滨江中路一段97号26栋

86-817-8188888

UN 

environment
programme

finance
initiative

Principles for
Responsible Banking

Principles for Responsible Banking

Third Self-Assessment Report



Principle 1: Alignment



We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

Business model

Describe (high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities across the main geographies in which your bank operates or provides products and services. Please also quantify the information by disclosing e.g. the distribution of your bank's portfolio (%) in terms of geographies, segments (i.e. by balance sheet and/or off-balance sheet) or by disclosing the number of customers and clients served.

Response	Links and references
<p>Sichuan Tianfu Bank mainly provides financing services for small and medium-sized enterprises and focuses on developing rural financial institution services. Its main business includes deposit and loan financial services for companies and individuals, with loans primarily distributed in the wholesale and retail industry, real estate industry, manufacturing industry, construction industry, and agriculture, forestry, animal husbandry, and fishery.</p>	2024 Annual Report
<p>As of the end of 2024, the total assets of the Bank reached 241.997 billion yuan, an increase of 16.256 billion yuan compared with the beginning of the year; the balance of various deposits stood at 168.65 billion yuan, up 8.871 billion yuan from the start of the year; and the balance of various loans amounted to 132.787 billion yuan, a rise of 2.479 billion yuan against the beginning of the year.</p>	
<p>The Bank had a total of 122 licensed institutions (including the corporate entity), mainly concentrated in Sichuan Province (92.66%), with one branch established outside the province in Guiyang (7.34%).</p>	
<p>As of the end of 2024, the Bank provided loans to 19,901 micro and small enterprises (MSEs), with a loan balance of 82.702 billion yuan, accounting for 62.28% of the total loans.</p>	

Strategy alignment

Does your corporate strategy identify and reflect sustainability as strategic priority/ies for your bank?

Yes
 No

Please describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement,

and relevant national and regional frameworks.

Does your bank also reference any of the following frameworks or sustainability regulatory reporting requirements in its strategic priorities or policies to implement these?

- UN Guiding Principles on Business and Human Rights
- International Labour Organization fundamental conventions
- UN Global Compact
- UN Declaration on the Rights of Indigenous Peoples
- Any applicable regulatory reporting requirements on environmental risk assessments, e.g. on climate risk - please specify which ones: -----
- Any applicable regulatory reporting requirements on social risk assessments, e.g. on modern slavery - please specify which ones: -----
- None of the above

Response	Links and references
<p>Sichuan Tianfu Bank has actively responded to the national "dual carbon" goals by establishing a sound green finance institutional system, and integrating the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) and the Paris Agreement into its development strategy, asset structure and services. The Bank has set up green-themed sub-branches, promoted the implementation of agricultural carbon accounts with supporting green loans, and established a green enterprise database to provide exclusive services. Focusing on the transformation needs of high-carbon industries, it has customized transition finance solutions for enterprises in the energy and manufacturing sectors. The Bank prioritizes providing green credit services for five core sectors, namely green agriculture, green energy, energy conservation and environmental protection, green manufacturing and green buildings, expanding financing channels for enterprises and helping them achieve both economic and environmental benefits.</p>	<p>2024 ESG Report</p>

Principle 2: Impact and Target Setting



We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

2.1 Impact Analysis (Key Step 1)

Show that your bank has performed an impact analysis of its portfolio/s to identify its most significant impact areas and determine priority areas for target-setting. The impact analysis

shall be updated regularly¹ and fulfil the following requirements/elements (a-d)²:

a) Scope: What is the scope of your bank's impact analysis? Please describe which parts of the bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in (as described under 1.1) have been considered in the impact analysis. Please also describe which areas have not yet been included, and why.

Response	Links and references
<p><i>Using the impact analysis tool of the UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative), the Bank has conducted an impact analysis of its investment portfolio. The Bank's primary operating region is China, with its business predominantly distributed across Sichuan Province and Guizhou Province.</i></p> <p><i>Deeply rooted in the local green industry, the Bank focuses on leveraging national policies related to rural revitalization, the development of efficient energy systems, smart cities, green travel and other areas, and vigorously develops a full spectrum of green finance businesses including green credit, green bonds, green investment banking, green leasing and green retail services.</i></p>	2024 ESG Report

b) Portfolio composition: Has your bank considered the composition of its portfolio (in %) in the analysis? Please provide proportional composition of your portfolio globally and per geographical scope

- by sectors & industries³ for business, corporate and investment banking portfolios (i.e. sector exposure or industry breakdown in %), and/or
- by products & services and by types of customers for consumer and retail banking portfolios.

If your bank has taken another approach to determine the bank's scale of exposure, please elaborate, to show how you have considered where the bank's core business/major activities lie in terms of industries or sectors.

Response	Links and references
<p>The Bank's investment portfolio mainly consists of commercial banking, corporate banking and retail banking businesses. Of these, commercial and corporate banking account for 74.27%, while retail banking makes up 25.73%.</p> <p>Commercial and corporate banking businesses are primarily directed to sectors including wholesale and retail trade, real estate, manufacturing, construction, and agriculture, forestry, animal husbandry and fishery, accounting for 39.47%, 8.2%, 7.16%, 6.66% and 5.69% respectively.</p>	2024 Annual Audit Report

¹ That means that where the initial impact analysis has been carried out in a previous period, the information should be updated accordingly, the scope expanded as well as the quality of the impact analysis improved over time.

² Further guidance can be found in the [Interactive Guidance on impact analysis and target setting](#).

³ 'Key sectors' relative to different impact areas, i.e. those sectors whose positive and negative impacts are particularly strong, are particularly relevant here.

c) Context: What are the main challenges and priorities related to sustainable development in the main countries/regions in which your bank and/or your clients operate?⁴ Please describe how these have been considered, including what stakeholders you have engaged to help inform this element of the impact analysis.

This step aims to put your bank's portfolio impacts into the context of society's needs.

Response	Links and references
<p>In the process of advancing sustainable development, Sichuan Tianfu Bank is faced with three core challenges: first, the high difficulty in risk control and project identification in the field of green finance, coupled with the vague classification standards for high-carbon assets; second, the fierce market competition, which is squeezed by the technological investment advantages of national banks and the scenario advantages of Internet platforms, resulting in great pressure in customer retention and market share competition; third, the insufficient resources and technical support for digital and intelligent transformation, making it difficult to fully meet the diverse financial service needs of customers.</p>	2024 ESG Report
<p>The three key priorities include: deepening the construction and innovation of the green finance system, focusing on the R&D of exclusive products for the green industry; promoting the digital and intelligent transformation of the entire business chain, and improving service efficiency through the open banking ecosystem and intelligent risk control; supporting the implementation of regional strategies to achieve synergy between finance and regional industries.</p>	
<p>To support the relevant impact analysis, the Bank has collaborated with multiple stakeholders: relying on Sichuan Credit Reference and relevant departments of the People's Bank of China to obtain data and policy support; connecting with core industrial chain enterprises and micro, small and medium-sized enterprises to collect needs and provide scenario support.</p>	
<p>Based on these first 3 elements of an impact analysis, what positive and negative impact areas has your bank identified? Which (at least two) significant impact areas did you prioritize to pursue your target setting strategy (see 2.2)?⁵ Please disclose.</p>	
Response	Links and references
<p>The positive and negative impact areas identified by Sichuan Tianfu Bank are as follows: Positive areas focus on empowering the green industry (including green agriculture, energy, manufacturing, etc.), promoting agricultural carbon emission reduction, and supporting the transformation of high-carbon industries. It helps the region reduce carbon emissions and pollution through green financial businesses; Negative areas mainly include the short-term</p>	2024 ESG Report

⁴ Global priorities might alternatively be considered for banks with highly diversified and international portfolios.

⁵ To prioritize the areas of most significant impact, a qualitative overlay to the quantitative analysis as described in a), b) and c) will be important, e.g. through stakeholder engagement and further geographic contextualisation.

environmental risks during the transformation of high-carbon industries that existing credit is invested in, as well as the potential environmental compliance risks caused by the weak green transformation capabilities of some micro and small enterprises. The Bank will give priority to the following two important impact areas: first, the field of in-depth empowerment of the green industry, because this area is a core grasp for implementing the national "dual carbon" goals and is highly consistent with the Bank's core green finance strategy; second, the field of supporting the transformation of high-carbon industries, because the transformation of high-carbon industries is crucial to improving regional environmental quality..

d) For these (min. two prioritized impact areas): **Performance measurement:** Has your bank identified which sectors & industries as well as types of customers financed or invested in are causing the strongest actual positive or negative impacts? Please describe how you assessed the performance of these, using appropriate indicators related to significant impact areas that apply to your bank's context.

In determining priority areas for target-setting among its areas of most significant impact, you should consider the bank's current performance levels, i.e. qualitative and/or quantitative indicators and/or proxies of the social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. If you have identified climate and/or financial health&inclusion as your most significant impact areas, please also refer to the applicable indicators in the Annex.

If your bank has taken another approach to assess the intensity of impact resulting from the bank's activities and provision of products and services, please describe this.

The outcome of this step will then also provide the baseline (incl. indicators) you can use for setting targets in two areas of most significant impact.

Response	Links and references
<p>Focusing on the two priority impact areas of in-depth empowerment of the green industry and support for the transformation of high-carbon industries, Sichuan Tianfu Bank has established a full-process performance measurement system, covering the identification of core entities, multi-dimensional evaluation, and consideration of goal setting. The following first clarifies the industries and customer types with the greatest impact in each area, and then elaborates on the performance evaluation methods and performance reference basis for goal setting. The specific contents are as follows:</p> <p>I. Identification of Core Impact Entities: Clarifying the industries and types of investment and financing customers with the greatest impact is the foundation of performance measurement. For details, see the table below:</p>	

Priority Impact Areas	Industries with the Greatest Impact	Core Types of Investment and Financing Customers	Identification Methods	
In-depth Empowerment of the Green Industry	Green energy (solar photovoltaic, wind power, etc.), green agriculture (ecological planting, livestock and poultry breeding), green manufacturing (production of energy-saving and environmental protection equipment)	Local green micro, small and medium-sized enterprises, new energy project operators, and leading agricultural industrialization enterprises in the region	Dynamic screening of the green enterprise database, tracking of agricultural carbon account data, and accurate targeting in combination with the national green industry guidance catalog	
Support for the Transformation of High-Carbon Industries	Traditional manufacturing (chemical industry, building materials), energy (thermal power)	Medium-sized high-carbon enterprises in the region with transformation willingness and technical foundation	Environmental risk investigation of existing credit assets and evaluation of enterprise transformation plans	

II. Performance Evaluation System: the Bank has established an evaluation system combining qualitative and quantitative methods, clarifying the core evaluation indicators, data sources, and policy reference basis for each area. For details, see the table below:

Priority Impact Areas	Quantitative Evaluation Indicators	Qualitative Evaluation Indicators	Data Sources	
In-depth Empowerment of the Green Industry	1. Balance and growth rate of green credit; 2. Carbon emission reduction of green projects; 3. Number of households covered by agricultural carbon accounts and increment of carbon sinks; 4. Non-performing rate of green loans	1. Customers' green technological innovation capabilities; 2. Project environmental compliance level	Bank's credit system, enterprise environmental information disclosure reports, monitoring data from government environmental protection departments, and reports from third-party evaluation institutions	
Support for the Transformation of High-Carbon Industries	1. Proportion of transformation loans; 2. Reduction rate of energy consumption/carbon emissions per unit output value of transforming enterprises; 3. Proportion of environmental protection investment in transformation projects	1. Feasibility of enterprise transformation plans; 2. Maturity of low-carbon technology application	Bank's credit system, enterprise environmental information disclosure reports, monitoring data from government environmental protection departments, and reports from third-party evaluation institutions	

Self-assessment summary:

Which of the following components of impact analysis has your bank completed, in order to identify the areas in which your bank has its most significant (potential) positive and negative impacts?⁶

Scope:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Portfolio composition:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Context:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No
Performance measurement:	<input checked="" type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> In progress	<input type="checkbox"/> No

Which most significant impact areas have you identified for your bank, as a result of the impact analysis?

Climate change mitigation, climate change adaptation, resource efficiency & circular economy, biodiversity, financial health & inclusion, human rights, gender equality, decent employment, water, pollution, other: please specify

How recent is the data used for and disclosed in the impact analysis?

- Up to 6 months prior to publication
- Up to 12 months prior to publication
- Up to 18 months prior to publication
- Longer than 18 months prior to publication

Open text field to describe potential challenges, aspects not covered by the above etc.: *(optional)*

⁶ You can respond "Yes" to a question if you have completed one of the described steps, e.g. the initial impact analysis has been carried out, a pilot has been conducted.

2.2 Target Setting (Key Step 2)

Show that your bank has set and published a minimum of two targets which address at least two different areas of most significant impact that you identified in your impact analysis.

The targets⁷ have to be Specific, Measurable (qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART). Please disclose the following elements of target setting (a-d), for each target separately:

a) Alignment: which international, regional or national policy frameworks to align your bank's portfolio with⁸ have you identified as relevant? Show that the selected indicators and targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks.

You can build upon the context items under 2.1.

Response	Links and references
<p>To ensure that goal setting and planned actions are consistent with the Principles for Responsible Banking, Sichuan Tianfu Bank takes the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), relevant principles of the Paris Agreement, and China's "dual carbon" policy as guidelines, thoroughly implements the new development concept, advances sustainable development at the strategic level, and increases support for the green, low-carbon, and circular economy. It actively responds to the green and low-carbon construction of the "Belt and Road" Initiative, supports the development of the Chengdu-Chongqing Economic Circle, the Yangtze River Economic Belt, and Nanchong's "Three Major" development strategies, and helps realize local "dual carbon" goals. Meanwhile, the Bank strictly implements the spirit of a series of policy documents such as the "Opinions of the CPC Central Committee and the State Council on Implementing the Rural Revitalization Strategy", connects the achievements of poverty alleviation with rural revitalization work, and formulates the "Sichuan Tianfu Bank High-Quality Service Rural Revitalization Implementation Plan" in light of its own actual situation to effectively enhance the quality and efficiency of financial services for rural revitalization.</p>	<p>2024 Environmental Disclosure Report</p>
<p>b) Baseline: Have you determined a baseline for selected indicators and assessed the current level of alignment? Please disclose the indicators used as well as the year of the baseline.</p> <p><i>You can build upon the performance measurement undertaken in 2.1 to determine the baseline for your target.</i></p> <p><i>A package of indicators has been developed for climate change mitigation and financial health & inclusion to guide and support banks in their target setting and implementation journey. The overview of indicators can be found in the Annex of this template.</i></p> <p>If your bank has prioritized climate mitigation and/or financial health & inclusion as (one of)</p>	

⁷ Operational targets (relating to for example water consumption in office buildings, gender equality on the bank's management board or business-trip related greenhouse gas emissions) are not in scope of the PRB.

⁸ Your bank should consider the main challenges and priorities in terms of sustainable development in your main country/ies of operation for the purpose of setting targets. These can be found in National Development Plans and strategies, international goals such as the SDGs or the Paris Climate Agreement, and regional frameworks. Aligning means there should be a clear link between the bank's targets and these frameworks and priorities, therefore showing how the target supports and drives contributions to the national and global goals.

your most significant impact areas, it is strongly recommended to report on the indicators in the Annex, using an overview table like below including the impact area, all relevant indicators and the corresponding indicator codes:

Impact area	Indicator code	Response
Climate change mitigation	...	
	...	
	...	

Impact area	Indicator code	Response
Financial health & inclusion	...	
	...	
	...	

In case you have identified other and/or additional indicators as relevant to determine the baseline and assess the level of alignment towards impact driven targets, please disclose these.

Response

The Bank has decided to use the relevant

Impact Area	Indicator code	Response
climate change	A.3.1	Digitalization of green finance
Mitigating	A.3.1	Environmental benefits of green loans
Financial health and general	C.1.1	Coverage, availability, and satisfaction
	C.3.3	The percentage of customers actively using online; mobile banking platforms

As of the end of 2024, the environmental benefits of the Bank's green credit have been remarkable. In accordance with the "Guidelines for Calculating Energy Conservation and Emission Reduction Volumes of Green Credit Projects", the Bank has measured the environmental performance of its green credit.

Energy Conservation And Emission Reduction		
Quantities	Unit	2024 Savings
Carbon dioxide equivalent	Ton	190,680
Standard coal	Ton	76,272

Chemical oxygen demand	Ton	8,172	
Ammonia nitrogen	Ton	817.2	
Sulfur dioxide	Ton	3,813.6	

c) SMART targets (incl. key performance indicators (KPIs)⁹): Please disclose the targets for your first and your second area of most significant impact, if already in place (as well as further impact areas, if in place). Which KPIs are you using to monitor progress towards reaching the target? Please disclose.

Response	Links and references
<p>I. KPIs for Climate Change Response:</p> <p>1. Annual Growth Rate of Green Credit Balance Ratio — Measures the Bank's financial support for the low-carbon industry. Goal setting must align with the national "dual carbon" policy orientation;</p> <p>2. Carbon Emission Reduction per Unit Output Value of Enterprises Supported by High-Carbon Industry Transformation Loans — Monitors the effectiveness of high-carbon enterprise transformation. Derived by tracking changes in annual carbon emissions per unit output value of loan-receiving enterprises, it reflects the Bank's actual impact in promoting low-carbon industrial transformation.</p> <p>II. KPIs for Financial Health and Inclusive Finance:</p> <p>1. Control Level of Non-Performing Rate of Inclusive Micro and Small Enterprise Loans — Evaluates the financial sustainability of inclusive finance business. The core is to control this indicator below the industry average to ensure the steady development of the business;</p> <p>2. Annual Growth Rate of Inclusive Agriculture-Related Loans — Measures the coverage and growth trend of financial services for rural revitalization. It is compatible with the policy requirements related to financial services for rural revitalization.</p>	

d) Action plan: which actions including milestones have you defined to meet the set targets? Please describe.

Please also show that your bank has analysed and acknowledged significant (potential) indirect impacts of the set targets within the impact area or on other impact areas and that it has set out relevant actions to avoid, mitigate, or compensate potential negative impacts.

Response	Links and references
In order to continue to advance the Bank's efforts to combat climate	

⁹ Key Performance Indicators are chosen indicators by the bank for the purpose of monitoring progress towards targets.

change and financial well-being and financial inclusion, the Bank will set the following action plans:

- (1) Continuously optimize and deeply apply the launched project "Enterprise Green Credit Service Based on Big Data Technology". This project utilizes big data, machine learning, OCR recognition and other technologies to construct and iterate green credit scoring models and comprehensive risk assessment models. With the premise of obtaining enterprise authorization, it integrates internal transaction data with compliant external data such as industrial and commercial, judicial, tax and credit information to realize automated and intelligent identification and risk control of green enterprises and projects.
- (2) Focus on innovating and launching financial products linked to sustainable development performance. As a core transition financial product, Tianfu Cloud Chain Financing serves the technological transformation and energy conservation and carbon reduction needs of high-carbon enterprises in the industrial chain. It links terms such as loan interest rates to the key environmental performance indicators agreed upon with borrowers to incentivize enterprises to implement emission reduction.
- (3) The agricultural carbon account has established detailed carbon emission standards for various sub-sectors of agriculture, and built a three-dimensional carbon account evaluation system covering carbon sink volume, emission reduction volume and environmental compliance for agricultural enterprises.

2024 Environmental Disclosure Report

Self-assessment summary

Which of the following components of target setting in line with the PRB requirements has your bank completed or is currently in a process of assessing for your...

	... first area of most significant impact: ... <i>(please name it)</i>	... second area of most significant impact: ... <i>(please name it)</i>	<i>(If you are setting targets in more impact areas) ... your third (and subsequent) area(s) of impact: ... (please name it)</i>
Alignment	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No
Baseline	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress

	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> No
SMART targets	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No
Action plan	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> No

2.3 Target implementation and monitoring (Key Step 2)

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

Report on your bank's progress since the last report towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in, using the indicators and KPIs to monitor progress you have defined under 2.2.

Or, in case of changes to implementation plans (relevant for 2nd and subsequent reports only): describe the potential changes (changes to priority impact areas, changes to indicators, acceleration/review of targets, introduction of new milestones or revisions of action plans) and explain why those changes have become necessary.

Response

As of the end of 2024, the balance of green credit reached RMB 2.724 billion, an increase of RMB 328 million or 13.69% compared with 2023. The growth rate was significantly higher than the average growth rate of total loans, exceeding the annual growth target. The steady progress of green credit business has strongly supported the development of regional green industries.

According to the environmental benefit assessment, the Bank's green credit business has achieved remarkable results in promoting energy conservation and emission reduction. In 2024, relevant green projects reduced energy consumption equivalent to 76,272 tons of standard coal and cut carbon dioxide emissions by 190,680 tons of CO₂ equivalent, contributing financial impetus to the improvement of the regional ecological environment..

Links and references

2024 Environmental Disclosure Report

Principle 3: Clients and Customers



We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

3.1 Client engagement

Does your bank have a policy or engagement process with clients and customers¹⁰ in place to encourage sustainable practices?

Yes In progress No

Does your bank have a policy for sectors in which you have identified the highest (potential) negative impacts?

Yes In progress No

Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities¹¹). It should include information on relevant policies, actions planned/implemented to support clients' transition, selected indicators on client engagement and, where possible, the impacts achieved.

This should be based on and in line with the impact analysis, target-setting and action plans put in place by the bank (see P2).

Response

In 2024, to deepen collaborative partnerships with clients, promote sustainable practices, and facilitate the green and low-carbon transformation of economic activities, our Bank has made dedicated efforts to build a precision marketing platform.

Our Bank has completed the collection and integration of customer data across all channels, covering multi-dimensional information such as assets, transactions and behaviors. This integrated data has been applied to multiple core business segments including cybersecurity protection, APP operation optimization and credit risk management, comprehensively enhancing the data support and service capabilities of our big data platform.

Meanwhile, our Bank has continued to advance the transformation and upgrading of offline branches, rolling out innovative service models such as paperless office work, self-service customer transactions and consultant-based face-to-face marketing. While improving the efficiency of customer reception at branches, these measures have fully unleashed the potential of marketing services and further optimized the customer

Links and references

2024 ESG Report

¹⁰ A client engagement process is a process of supporting clients towards transitioning their business models in line with sustainability goals by strategically accompanying them through a variety of customer relationship channels.

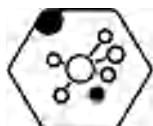
¹¹ Sustainable economic activities promote the transition to a low-carbon, more resource-efficient and sustainable economy.

3.2 Business opportunities

Describe what strategic business opportunities in relation to the increase of positive and the reduction of negative impacts your bank has identified and/or how you have worked on these in the reporting period. Provide information on existing products and services, information on sustainable products developed in terms of value (USD or local currency) and/or as a % of your portfolio, and which SDGs or impact areas you are striving to make a positive impact on (e.g. green mortgages – climate, social bonds – financial inclusion, etc.).

Response	Links and references
<p>The Bank has established a full-dimensional and multi-level green financial service system, creating a new pattern for green finance development.</p>	<p>2024 Environmental Disclosure Report</p>
<p>In terms of financial technology empowerment, the Bank has fully upgraded the Green Loan Automatic Recognition System, enabling intelligent identification and precise verification of green projects and green loans, and provided environmental benefit measurement services of green enterprises. Meanwhile, it has built a Green Enterprise Database to consolidate the foundation of green financial services.</p>	
<p>At the product innovation level, the Bank has launched special credit products focusing on key fields: it rolled out the "Carbon Reduction Loan" targeting green inclusive micro and small enterprises, with a focus on supporting emerging sectors such as new energy vehicles and waste resource recycling; centering on core green tracks including circular ecological breeding, new energy vehicle and spare parts manufacturing, and urban-rural waste resource recycling, it developed and launched 3 categories of products covering 6 sub-products; in light of the industrial characteristics of Nanchong, it innovated the small-sum online credit loan product "Micro-Enterprise Carbon Reduction Loan", filling the market gap of pure credit-based green loans.</p>	
<p>In addition, the Bank launched the Agricultural Carbon Account Module (non-transactional purpose) on the Tianfu Credit Connect Platform, which enables refined statistics on enterprise emission reduction and simultaneously establishes detailed carbon emission standards for segmented industries.</p>	

Principle 4: Stakeholders



We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

4.1 Stakeholder identification and consultation

Does your bank have a process to identify and regularly consult, engage, collaborate and partner with stakeholders (or stakeholder groups¹²) you have identified as relevant in relation to the impact analysis and target setting process?

Yes In progress No

Please describe which stakeholders (or groups/types of stakeholders) you have identified, consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing the Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders, what issues were addressed/results achieved and how they fed into the action planning process.

Response	Links and references
<p>In accordance with the PRB principles, we take the initiative to coordinate and communicate with stakeholders, including regulatory authorities, investors, and non-profit organizations.</p> <p>In compliance with the requirements of regulations such as the Measures for Information Disclosure of Commercial Banks, and under the effective supervision and scientific guidance of regulatory authorities, our bank actively maintains investor relations and guarantees that investors can obtain information in a timely, accurate and equal manner. We have fully and promptly disclosed our performance reports, corporate governance and other relevant information for four consecutive years for the reference of all investors.</p> <p>In addition, our bank maintains close and efficient communication with all investors through various channels on a daily basis, including telephone calls, emails, reception of visitors, and the investor relations column on the official website.</p> <p>By combining regular and real-time communication, as well as internal and external exchanges, our bank ensures full communication with all stakeholders and timely responses to them. Meanwhile, we identify social responsibility issues by taking into account factors such as the guiding policies issued by the state, the industry characteristics of the banking sector, and our own development strategy.</p>	<p>2024 ESG Report</p>

¹² Such as regulators, investors, governments, suppliers, customers and clients, academia, civil society institutions, communities, representatives of indigenous population and non-profit organizations

Principle 5:
 Governance & Culture



We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking

5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles

Does your bank have a governance system in place that incorporates the PRB?

Yes In progress No

Please describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support the effective implementation of the Principles. This includes information about

- which committee has responsibility over the sustainability strategy as well as targets approval and monitoring (including information about the highest level of governance the PRB is subjected to),
- details about the chair of the committee and the process and frequency for the board having oversight of PRB implementation (including remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected), as well as
- remuneration practices linked to sustainability targets.

Response

Our bank strictly complies with the requirements of laws and regulations including the Commercial Banking Law of the People's Republic of China, the Company Law of the People's Republic of China and the Corporate Governance Guidelines for Banking and Insurance Institutions. While standardizing its business operations and improving service quality, it continuously elevates its corporate governance standards. On the premise of safeguarding the status of the General Meeting of Shareholders as the supreme decision-making body, the bank leverages the supervision and implementation of daily operational affairs by the Board of Directors, the Board of Supervisors and their respective special committees to foster a sound, standardized management and governance environment featuring timely communication.

Links and references

2024 ESG Report

5.2 Promoting a culture of responsible banking:

Describe the initiatives and measures of your bank to foster a culture of responsible banking among its employees (e.g., capacity building, e-learning, sustainability trainings for client-facing roles, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others).

Response

First, our bank continues to deepen political learning and carry out thematic education in a solid manner. We adhere to the integration of centralized learning and individual self-study, learning and education and exchange discussions, daily learning and regular assessments, as well as theoretical learning and work promotion. This approach enhances the political awareness and theoretical proficiency of our

Links and references

2024 ESG Report

team, laying a solid foundation for the high-quality development of all business operations.

Second, we integrate internal control and compliance management into the entire process of operation and management. Through key initiatives including strengthening the cultivation of compliance culture, improving the compliance management system, consolidating the anti-money laundering defense line, and standardizing the behavioral management of employees, we continuously elevate the level of internal control and compliance management, and effectively prevent and mitigate financial risks.

Third, guided by the concept of development-oriented supervision, we have established a comprehensive supervision system. We give full play to the integrated supervisory role of the Party Committee, the Commission for Discipline Inspection, the Board of Supervisors and the Audit Department in daily operational and management activities. We maintain continuous supervision over the rectification of issues pointed out by regulatory authorities and problems identified in internal audit inspections, and strengthen process supervision and assessment on the fulfillment of annual key objectives and the progress of major special projects.

5.3 Policies and due diligence processes

Does your bank have policies in place that address environmental and social risks within your portfolio?¹³ Please describe.

Please describe what due diligence processes your bank has installed to identify and manage environmental and social risks associated with your portfolio. This can include aspects such as identification of significant/salient risks, environmental and social risks mitigation and definition of action plans, monitoring and reporting on risks and any existing grievance mechanism, as well as the governance structures you have in place to oversee these risks.

Response

Our bank has established a sound governance framework for liquidity risk management. The Board of Directors serves as the supreme decision-making and policy-approving body for the bank's liquidity risk management, and assumes ultimate responsibility for such management. The Board of Supervisors supervises and evaluates the performance of duties by the Board of Directors and senior management in liquidity risk management, and oversees the bank's internal control system. Senior management is responsible for supervising the implementation of liquidity risk management, ensuring that the bank is equipped with sufficient human and material resources, as well as appropriate organizational structure, management information systems and technical capabilities to effectively identify, measure, monitor and control the liquidity risks arising from all businesses. The Planning and Finance Department acts as the lead department for liquidity risk management across the bank, taking the lead in the identification, measurement, monitoring and control of liquidity risk management. All relevant business

Links and references

2024 Annual Report

¹³ Applicable examples of types of policies are: exclusion policies for certain sectors/activities; zero-deforestation policies; zero-tolerance policies; gender-related policies; social due diligence policies; stakeholder engagement policies; whistle-blower policies etc., or any applicable national guidelines related to social risks.

departments collaborate closely in liquidity risk management. Our bank adheres to a prudent risk management strategy. By building diversified funding sources, optimizing rational asset allocation, improving the asset-liability structure, we reduce the concentration and uncertainty of liquidity risks, ensuring that the bank maintains sufficient liquidity under various market conditions.

Self-assessment summary

Does the CEO or other C-suite officers have regular oversight over the implementation of the Principles through the bank's governance system?

Yes No

Does the governance system entail structures to oversee PRB implementation (e.g. incl. impact analysis and target setting, actions to achieve these targets and processes of remedial action in the event targets/milestones are not achieved or unexpected neg. impacts are detected)?

Yes No

Does your bank have measures in place to promote a culture of sustainability among employees (as described in 5.2)?

Yes In progress No

Principle 6:

Transparency & Accountability



We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

6.1 Assurance

Has this publicly disclosed information on your PRB commitments been assured by an independent assurer?

Yes Partially No

If applicable, please include the link or description of the assurance statement.

Response	Links and references
<i>Not independently audited.</i>	

6.2 Reporting on other frameworks

Does your bank disclose sustainability information in any of the listed below standards and frameworks?

- GRI
- SASB
- CDP
- IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)
- TCFD
- Other: the ISO 26000 Guidance on Social Responsibility of the International Organization for Standardization (ISO), and the GB/T 36001-2015 Guidelines for Compiling Social Responsibility Reports issued by the Standardization Administration of China.

Response	Links and references
This report is prepared in accordance with the criteria set forth in the Opinions on Strengthening the Social Responsibilities of Banking Financial Institutions, the Guidelines for Corporate Social Responsibility of Banking Financial Institutions in China, as well as the Guidelines for the Preparation of Corporate Social Responsibility Reports and relevant disclosure requirements issued by the Shanghai Stock Exchange. It also takes into reference the Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (GRI), the ISO 26000 Guidance on Social Responsibility of the International Organization for Standardization (ISO), and the GB/T 36001-2015 Guidelines for Compiling Social Responsibility Reports issued by the Standardization Administration of China.	2024 ESG Report

6.3 Outlook

What are the next steps your bank will undertake in next 12 month-reporting period (particularly on impact analysis¹⁴, target setting¹⁵ and governance structure for implementing the PRB)? Please describe briefly.

Response	Links and references
<p>Closely centering on the national economic and financial policy orientation, the major development strategies of the province and city, as well as the annual operation and management goals, we shall deepen reform and development under the guidance of Party building and with efficiency as the core. We will accelerate the construction of the "One Body, Three Wings" (corporate banking, retail banking, investment banking and financial markets) as the core driving force for business development, strive to build an industrial bank and a digital and intelligent bank, expedite risk disposal and mitigation in a problem-and-result-oriented manner, and accelerate the high-quality development of the bank with new responsibilities, new endeavors and a new outlook.</p> <p>The main work objectives are as follows: all major regulatory indicators shall meet the required standards, the level of corporate governance shall be effectively improved, the business structure shall be comprehensively optimized, and there shall be no economic or criminal cases or major safety liability accidents throughout the year.</p>	<p>2024 Annual Report</p>

¹⁴ For example outlining plans for increasing the scope by including areas that have not yet been covered, or planned steps in terms of portfolio composition, context and performance measurement

¹⁵ For example outlining plans for baseline measurement, developing targets for (more) impact areas, setting interim targets, developing action plans etc.

6.4 Challenges

Here is a short section to find out about challenges your bank is possibly facing regarding the implementation of the Principles for Responsible Banking. Your feedback will be helpful to contextualise the collective progress of PRB signatory banks.

What challenges have you prioritized to address when implementing the Principles for Responsible Banking? Please choose what you consider the top three challenges your bank has prioritized to address in the last 12 months (optional question).

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

<input type="checkbox"/> Embedding PRB oversight into governance	<input type="checkbox"/> Customer engagement
<input type="checkbox"/> Gaining or maintaining momentum in the bank	<input checked="" type="checkbox"/> Stakeholder engagement
<input type="checkbox"/> Getting started: where to start and what to focus on in the beginning	<input type="checkbox"/> Data availability
<input checked="" type="checkbox"/> Conducting an impact analysis	<input type="checkbox"/> Data quality
<input type="checkbox"/> Assessing negative environmental and social impacts	<input type="checkbox"/> Access to resources
<input checked="" type="checkbox"/> Choosing the right performance measurement methodology/ies	<input type="checkbox"/> Reporting
<input type="checkbox"/> Setting targets	<input type="checkbox"/> Assurance
<input type="checkbox"/> Other: ...	<input type="checkbox"/> Prioritizing actions internally

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

Explore and build an enterprise carbon account system, establish an enterprise "environmental account" in parallel, actively promote the innovation of carbon finance products and services, and conduct assessments of their environmental and social impacts.

Set green finance development goals in a top-down manner, integrate ESG concepts into various policies and measures, and facilitate the development of green finance and the process of characteristic transformation.

Take the initiative to coordinate and communicate with stakeholders such as regulatory authorities, investors and non-profit organizations, formulate diverse policies to safeguard consumers' interests, establish and improve a sound mechanism for complaint and report acceptance and feedback, and effectively protect the legitimate rights and interests of customers.