



企业社会责任报告

Lakala Corporate
Social Responsibility Report

2019-2022

给每个梦想一个机会



前言

这是拉卡拉发布的第一份社会责任报告，我们希望通过它，全面介绍拉卡拉的社会责任理念与实践。

拉卡拉的使命是“为经营者创造价值，与创造者分享成果”，愿景是“成为一家行业数一数二、持续成长、受人尊重的公司”，并坚持“求实、进取、创新、协同、分享”的价值观，这构成了拉卡拉企业文化的核心。

多年来，拉卡拉正是在这样的目标和企业文化的引领下，不断发展前进。同时它也指导着我们对社会责任的理解和行动。

作为首批获得第三方支付牌照的企业，伴随着中国的经济发展而不断开拓，拉卡拉坚持支付为民，为商业经营者不断提供创新的产品和服务，为建设数字中国、服务实体经济持续努力。

数字经济正在成为引领时代发展的新经济形态。拉卡拉坚持与时代同行，历经互联网、移动互联网的变革浪潮不断成长，以崭新的姿态拥抱数字经济新时代。拉卡拉在银行卡支付、移动支付、数字支付的不断演进中坚持技术驱动，创新发展。从一家传统的第三方支付服务商成长为依靠数字要素和技术创新驱动的数字经济企业，成为商户数字化经营服务商，我们为商户提供的基础的数字支付服务和以SaaS为主的科技服务，都是数字经济核心产业的重要细分领域。

中共中央、国务院在《扩大内需战略规划纲要（2022-2035）》中提出的“加快推动数字产业化和产业数字化”、“支持线上线下商品消费融合发展，加快传统线下业态数字化改造和转型升级”、“发展智慧超市、智慧商店、智慧餐厅等新零售业态”等目标，正是拉卡拉在努力追求和创新的方向。

实体商户作为中国经济社会的重要组成部分，承载着千万人的生计和梦想，影响着无数普通人的生活。为他们的经营赋能，就是为中国的实体经济贡献力量，也是拉卡拉作为“商户数字化经营服务商”最直接的社会责任。

我们从各类商户的需求出发，从支付、科技、供应链等方面解决他们经营中的痛点和难题。2020年以来，拉卡拉推出了一系列帮助商户复工复产、减费让利的举措，帮助他们渡过难关。

作为中国领先的支付企业，拉卡拉坚持合规发展，坚持走正道，并希望尽己所能，通过在风险防控、反洗钱、行业联盟、行业标准等方面的持续努力和投入，为本行业的持续健康发展做出自己的贡献。

我们提供良好的就业机会，建立完善的人才体系，为员工提供公平公正的薪酬待遇和广阔的舞台，让他们

能够充分发挥自己的才干，并着力保障员工的各项权益及提供各种福利关怀措施。

与此同时，拉卡拉乐于将企业发展的成果与社会分享。持续发起参与各类公益、捐赠、扶贫、助农活动，已经累计捐赠超过2亿元人民币，力图让企业的发展成果能够惠及更多的人。

拉卡拉倡导并践行绿色环保节能减排的环境理念，将其贯穿在产品生产、供应商管理、办公环境、员工生活等企业经营的各个方面，在企业的发展中力求做到环境友好可持续。

我们致力于在整个行业生态系统中共享我们的社会责任理念，以促进企业、产业链上下游与社会共同的发展和进步。

希望这份报告，能够较为全面地展现拉卡拉在承担和履行社会责任方面的努力和成果。

报告编制说明

报告时间范围

本报告时间范围以2019年1月1日至2022年12月31日为主，部分案例及数据超出这一时间范围。

报告数据说明

本报告数据来源于拉卡拉相关公开报道、企业公告、部门统计报表、公司文件及报告、访谈等资料。

报告可靠性承诺

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性及完整性负责。

报告获取方式

电子版报告可在拉卡拉官方网站（<https://www.lakala.com/invest/financial.html>）下载浏览。

目录

Contents

前言	01
报告编制说明	03
公司简介	07
公司大事记	08
企业文化	10
社会责任理念	12
责任成效	14

第一篇

数字领航 服务实体	16
用户责任	
一 数字支付 让商户拥有智慧收款体验	19
二 数字科技 加速各类商业主体数字化升级	21
三 优质服务 用细心和智能提升客户满意度	26
四 不忘初心 坚持“支付为民、服务实体”	28
经济责任	
一 响应国家战略 助推数字中国建设	31
二 积极建言献策 为营商环境和经济发展出谋划策	33
三 诚信经营积极纳税 履行企业义务促进经济发展	33

第二篇

引领行业 共建生态	34
行业责任	
一 参与行业标准建设 推动支付行业健康发展	37
二 参与行业联防联控 推动反洗钱工作有效落实	39
伙伴责任	
一 拓展合作边界 多维共赢快速发展	41
二 加强上下游协同 推动良性产业链体系建设	44

第三篇

温暖社会 共享成果	46
公益责任	
一 投身脱贫攻坚 助力乡村振兴共同富裕	49
二 推动教育公益事业 关注青少年健康成长	52
三 组建志愿者队伍 身体力行无私奉献	55
四 输出管理经验 促进大众创业万众创新	55
公共责任	
一 构筑全方位防护体系 切实保障交易安全	57
二 警企联动全民反诈 共筑公共安全防线	59
三 普及金融知识 提升消费者权益保护意识	60
公众责任	
一 增进媒体关系 及时披露信息	63
二 接受外界监督 回应公众关切	65
三 广泛参与社会议题讨论互动	65
环境责任	
一 践行绿色生产 将节能减排融入业务	67
二 倡导绿色办公 人人参与杜绝浪费	68

第四篇

凝心聚力 共创美好	70
公司治理	
一 优化顶层设计 完善公司治理结构	73
二 健全合规体制 坚持走正道行远路	73
三 筑牢内控基石 防范经营财务风险	74
股东责任	
一 稳健经营 业绩增长潜力明显	77
二 加强沟通 保护中小投资者权益	77
三 持续分红 遵守承诺回报股东	77
员工责任	
一 提供良好的薪资待遇 保障员工权益福利	79
二 注重员工多元构成 提供平等就业机会	79
三 搭建完善人才体系 提供清晰职业道路	80
四 组织丰富员工生活 劳逸结合快乐工作	82
五 修建人文关怀设施 营造舒适工作环境	83
荣誉与认可	84
未来展望	86
报告反馈表	88



给每个梦想一个机会



公司简介

拉卡拉成立于2005年，于2011年首批获得中国人民银行颁发《支付业务许可证》，2019年4月25日在深交所上市，股票代码300773。作为商户数字化经营服务商，拉卡拉以“为经营者创造价值，与创造者分享成果”为使命，从支付、货源、物流、金融、品牌和营销等各维度，助力商户数字化经营转型升级。业务覆盖商超、社区零售店、物流、餐饮、物业、贸易、保险等行业，在全国各省、直辖市以及主要的二级城市均设置有分支机构，业务规模位居行业前列。目前，拉卡拉已全面进入数字化战略新阶段，推广数字支付，共享数字科技，兑现数据价值。公司以数字支付为切入口，建设产业数字化服务生态，筑牢数字经济基础设施，助力实体经济高质量发展。

300773

公司大事记

从拉卡拉2005年成立至今，大致可以划分为4个发展阶段。

lakala

第一阶段

【2005-2010】

构建便民支付网络
解决还款难、缴费难问题

- 2005年，拉卡拉成立。
- 2006年，开创“线上购物 刷卡支付”新模式，为消费者推出电子账单支付服务。
- 2008年，广泛开展信用卡还款服务，为消费者解决信用卡还款难问题。
- 2008年汶川大地震期间，开通“零费率”公益捐款通道，在国内首次实现公益捐助刷卡零费率模式。
- 2009年，便民支付网络完成38个城市完全覆盖，88个城市布局，便民支付点达3万+，将便民支付服务融入城市居民生活。
- 2010年，发布家用刷卡机，消费者在家即可生活缴费或还信用卡，让便民支付真正进入家庭。

第二阶段

【2011-2014】

首批获得支付牌照
为商户提供收单服务

- 2011年，首批获得《支付业务许可证》，位列中国第三方支付行业第一阵营。
- 2012年，全面进入收单市场，为商户提供便捷、高效的收单服务。
- 2014-2015年，公益捐赠累计超500万元人民币。

第三阶段

【2015-2018】

推动智能化及移动支付升级
为商户和消费者提供多元服务

- 2015年，推出智能POS及云平台，帮助商户向移动支付升级。
- 2015年，推出支付手环，为消费者提供更多支付工具选择。
- 2017年，出资设立公益梦想基金500万元。
- 2017年，向海淀教育基金会以及北京大学分别捐资1000万元、5000万元，助力教育事业。
- 2018-2019年，分别与VISA、MasterCard、Discover、American Express签署合作协议，正式成为四大国际卡组织成员机构。

第四阶段

【2019-2022】

全维度为中小微企业
经营赋能

- 2019年4月，登陆A股。
- 2019年，启动战略升级，全维度为中小微企业的经营赋能。
- 2020年，首批与央行数研所达成战略合作，首批开通数字人民币受理服务。
- 2021年，积极响应国家战略，深度参与10+1数字人民币试点城市的试点活动，助力数字人民币更好推广普及。
- 2021年，宣布将连续10年每年向中山博爱基金会捐赠1000万元人民币，总计捐赠1亿元，为实现“共同富裕”贡献力量。
- 2021年，进一步响应国家政策，积极落实支付各项费用的优惠和减免措施，帮助小微企业和个体工商户降低成本，积极承担机构应尽的社会责任，切实做到“支付为民”。

第五阶段

【2023-】

推广数字支付、共享数字科技、
兑现数据价值

- 2023年公布新战略——启动战略推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值。
- 2023年发布两款创新产品——拉卡拉商户数字钱包App和拉卡拉客显屏音箱。携手15家金融机构举行“拉卡拉苗跃伙伴计划”启动仪式，助力千万门店茁壮成长、跨越未来。

企业文化

使命 为经营者创造价值，与创造者分享成果

我们一直致力于为商户经营赋能，创造价值，并与伙伴、员工分享经营成果。我们始终坚持通过产品服务等形式推动社会经济进步，并以公益等方式回馈社会。

愿景 成为一家行业数一数二、持续成长、受人尊重的企业

我们认为一家优秀企业不仅要业绩优秀，还要在更多层面起到表率作用，这样才能获得员工、行业以及社会的广泛认可与尊重。

核心价值观 求实 | 进取 | 创新 | 协同 | 分享

“求实”，即坚持从商户的真实需求出发，踏踏实实经营，为实体经济发展服务。

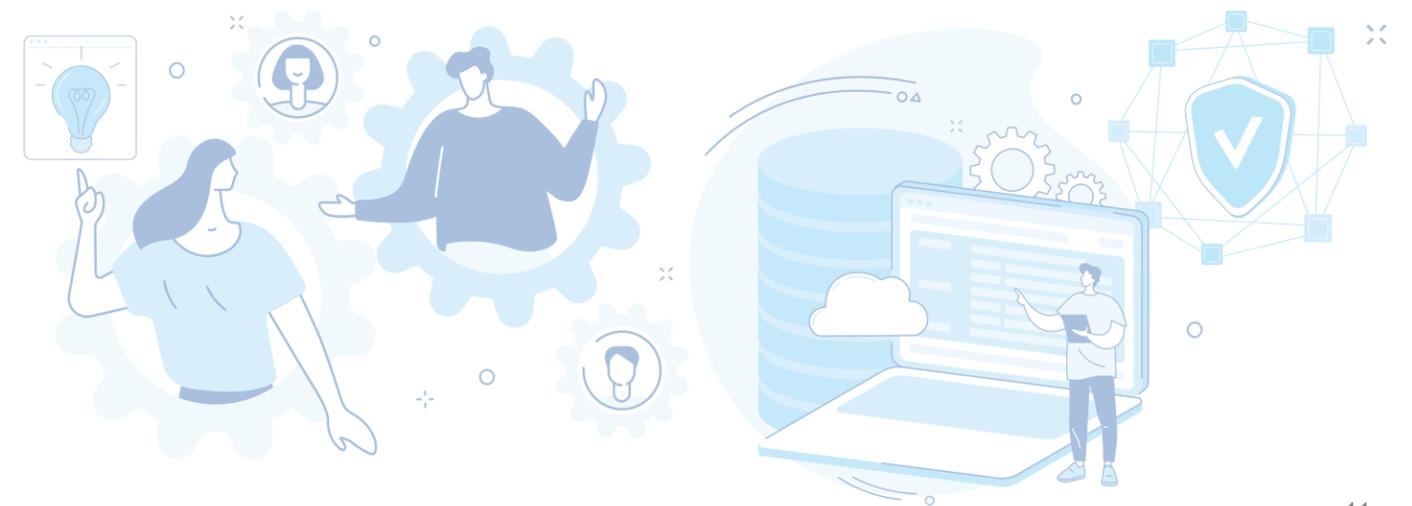
“进取”，代表着不断追求进步、突破自我，在企业发展的过程中努力为社会创造更多价值。

“创新”，体现了我们始终站在时代和科技前沿，不断为用户解决新的需求，推陈出新，提供更多创新性的产品与服务。

“协同”，则是坚持合作共赢，协同上下游企业、监管机构，共同推进行业生态建设，推动行业健康发展。

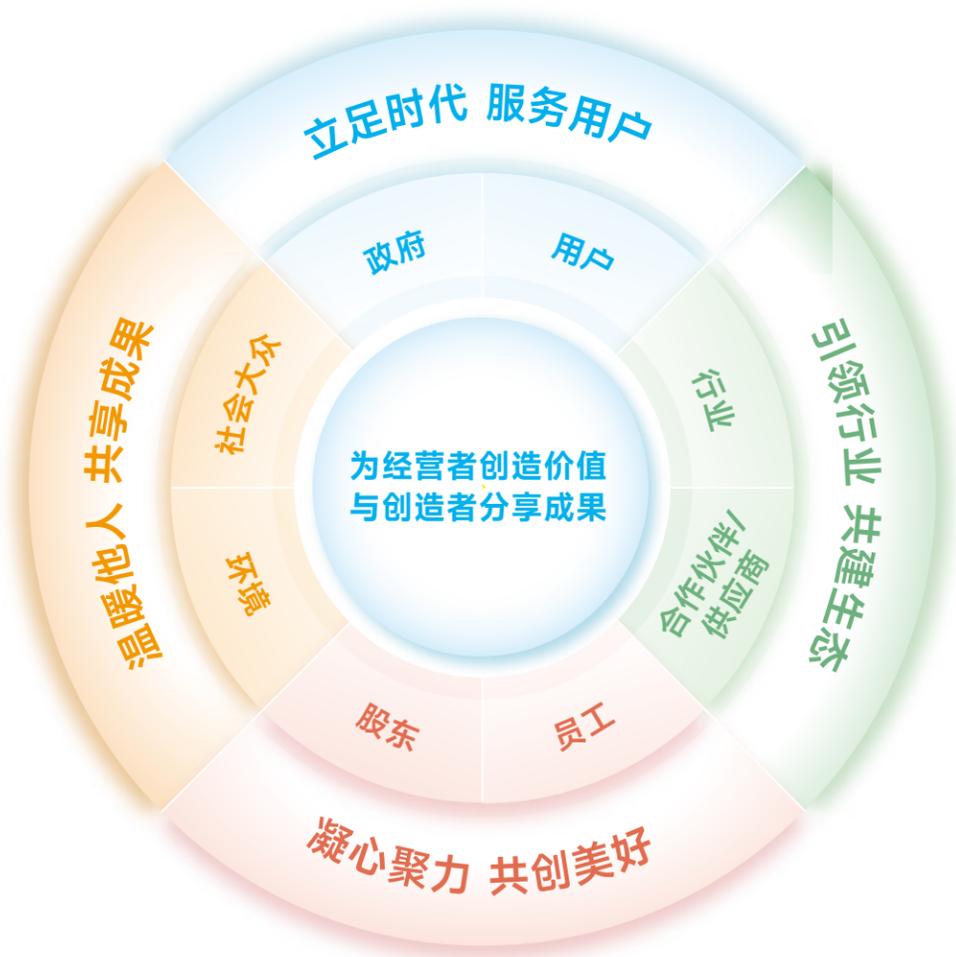
“分享”，指注重与员工分享成果，同时也注重回馈社会，通过社会捐赠、创业培训等方式为社会带来更多温暖。

“求实、进取、创新、协同、分享”5条核心价值观归纳而言就是“走正道”。正是在这样的价值观指引下，拉卡拉以赋能商户、推动经济社会发展为己任，不断强化企业社会责任的实践。



社会责任理念

拉卡拉以“为经营者创造价值，与创造者分享成果”为使命，我们的社会责任理念则由此而来：以为用户创造更多价值为首要任务，同时作为头部支付机构与平台型企业，关注政府、行业、合作伙伴、供应商、环境等各相关方的诉求，与股东、员工、社会充分分享企业发展成果，并携手各方共同努力，创造更美好的未来。



拉卡拉高度重视各利益相关方的诉求，建立良好沟通机制，确保与各方共同构建更美好社会。

利益相关方	期望	具体举措
用户	提供优质产品 提供优质服务	打造丰富完善的收款终端 提供多种特色结算到账方式 助力商户企业实现数字化升级 科技赋能银行等金融机构 不断提升客户服务体验
政府	落实国家战略 促进创新治理 依法合规纳税	全面参与数字人民币应用推广 积极建言献策 切实履行纳税义务
行业	引领行业更好发展	参与行业标准制定 积极履行反洗钱义务
伙伴	携手伙伴成长 创造公平竞争环境	多方合作优势互补 构建良好供应链体系
社会	阳光诚信经营 助力弱势群体 保障信息资金安全	构建完善风控体系 警企联动筑牢防线 践行公益捐款捐物 推动金融知识公众宣传 主动沟通回应社会关切
环境	节能可持续生产 低碳绿色办公	节能生产，并注重回收再利用 制定低碳办公规范，引入环保设备
股东	健康稳健运营 获得持续回报	业绩实现可持续增长 遵守承诺持续分红 加强沟通与信息披露
员工	提供就业机会与保障 充分的职业发展空间 良好的办公环境	保障员工合法权益 开展多项业务培训 公平的职业发展路径 打造舒适办公环境 开展各项人文关怀活动

责任成效

用户责任

超2700万家

以为经营者创造价值为使命，累计服务商户超2700万家。

全国各省、直辖市

构建了强大的客户服务网络，在全国各省、直辖市以及主要的二级城市均设置有分支机构。

99%

尽全力快速响应客户意见，客户服务4小时内投诉受理率达99%。

经济责任

全部试点地区

积极响应国家战略，深度参与全部试点地区的数字人民币试点工作。

20+次

积极建言献策，报告期内，公司高管向北京市政协、工商联等多部门提报提案、政策建议20余次。

17.56%

依法履行纳税义务，报告期内公司平均每年纳税增长率为17.56%

伙伴责任

首批两家

持续加深与国内金融机构、国际卡组织合作，是首批两家可以受理各类银行卡、扫码支付、数字人民币支付的支付机构之一。

近2000万

累计采购使用国产通信模块的产品近2000万台，有力推动产业链降本增效可持续发展。

公益责任

2亿元

自拉卡拉成立以来，已累计捐赠超过2亿元人民币，助力贫困地区教育和扶贫等公益事业。

5000万元

报告期内，拉卡拉累计捐赠金额超过5000万元。

1亿元

自2021年起，拉卡拉将连续10年每年向中山博爱基金会捐赠1000万元人民币，总计捐赠1亿元，持续为公益事业贡献力量。

公共责任

超百万人次

积极推动金融知识普及，报告期内线上线下宣传覆盖超百万人次。

9344起

警企联动，配合各地警方协查共计9344起。

365x24h

保障资金安全，拉卡拉天眼风控系统实施365x24h对交易进行侦测和识别。

公众责任

超过6000篇

让公众及时了解公司信息，报告期内，公司相关报道超过6000篇。

230多次

主动回应社会关切，接受各媒体采访230多次。

环境责任

数百万个

公司取消终端产品出厂附带的USB充电设备，一年可减少数百万个数量的配件浪费。

18%

拉卡拉总部大楼所用能源2022年较2021年有效节约18%。

公司治理

6个

专门设立6个专业部门，提高内部控制、内部监督的有效性。

超10次

报告期内，通过超10次培训提升员工合规意识。

股东责任

445条

2019年上市以来，累计披露445条相关公告材料。

1059个

与股东密切沟通，回答深交所互动易平台投资者提问1059个。

15.8亿元

累计派发现金红利15.8亿元，有力回馈股东。

员工责任

45%

重视女性就业保障，女员工占比45%（根据《中国妇女发展纲要（2021—2030年）》统计监测报告显示，全社会就业人员中女性占全部就业人员的比重为43.1%）

超过80%

报告期内，公司为员工提供职业技能等培训，让超过80%的员工在职业能力上获得提升。

数十场

报告期内，组织数十场文体活动，增强员工体质，倡导快乐工作。

第一篇

数字领航 服务实体

“数字化转型”已成为各产业在数字经济大潮下的必然选择，拉卡拉坚持支付为民，从支付、科技、供应链等维度助力商户数字化转型升级，并将“数字化转型”升至公司战略高度，引领业务、产品的优化，响应国家加强建设数字经济的号召，积极助推数字中国建设，为实体经济发展贡献力量。

- **用户责任** | 助推商家数字化转型 服务实体经济高质量发展 18
- **经济责任** | 响应国家发展战略 为经济发展建言献策 30



用户责任 | 助推商家数字化转型 服务实体经济高质量发展

数字经济与实体经济融合是数字经济时代发展的主题。小微经济是实体经济的主体，据国家市场监督管理总局数据，截至2022年底，全国登记在册市场主体1.69亿户，较2021年底增长10.03%。其中企业5282.6万户，个体工商户1.1亿户，农民专业合作社223.6万户；全国新设市场主体2907.6万户，同比增长0.71%。中小微企业数量占市场主体总数九成以上。数字化浪潮下，中小企业、实体商户亟待通过数字化升级改善经营水平。自成立以来，拉卡拉专注为实体商户、中小企业的服务，帮助众多商户实现数字化转型，促进实体经济发展。此外，拉卡拉针对商户、产业客户、中小银行机构等不同类别的用户群体，提供多元灵活的企业级解决方案，助力其数字化升级，并通过强大的服务网络为商户提供周到细致的服务。

 <p>累计服务商户 超过2700万家</p>	 <p>银行卡收单规模位列行业 第二</p>	 <p>在全国各省、直辖市以及主要的二级市场均设置有分支机构</p>
 <p>为商户提供包括扫码支付、刷卡支付、NFC支付、数字人民币支付等在内的全部数字支付受理方式</p>		
 <p>2017-2022年，累计为商户进行9次大型到账结算系统迭代升级，持续改善商户收款到账体验</p>	 <p>客户服务4小时内投诉受理率99%，热线服务满意度92%+</p>	

一 数字支付 让商户拥有智慧收款体验

■ 多种数字支付方案 为各类商户收款增效

我们为商户提供包括扫码、银行卡、NFC、数字人民币在内的多种支付手段的受理方式，并持续创新产品，优化商户在数字支付时代的受理体验，从而提升其店铺数字化经营效率。



案例 推出创新产品，带来更好收款体验

在日常经营中，许多商户都面临着收款不便的难题。例如公园景区中的移动销售摊点、快递物流场景下的配送员等等。此外，收款终端的硬件成本对于许多薄利经营的小微企业而言也是一笔不小开支。针对上述情况，拉卡拉创新推出手机POS，与头部手机厂商合作，通过在手机厂商的钱包App中植入拉卡拉手机POS服务，实现“手机就是POS机”，使用户不需要额外购买任何硬件，即可轻松收款。不仅帮助小微商户节省收款终端成本，还可以有效减少一线人员携带设备数量，扩大收款覆盖场景范围。



■ 针对不同类型商户，打造多种结算到账方式

我们重视每一个商户对于到账结算的需求，随着服务商户所涉及的行业不断拓展，服务的商户体量不断增加，资金到账的需求也越发多元。为此我们于2017年至2020年间进行了9次重大迭代升级，将结算到账时间从最初的17点提升至6点，为商户提供早间6点即可款项到账的“梦里到账”服务，并且还能让商户自己选择到账时间段，有效提升商户资金周转效率，提升商户资金安全感，让客户更安心、放心。

为商户进行9次大型系统迭代升级，提升商户资金周转效率，丰富商户到账时间选择



■ 为跨境电商商户解决收款难题

近年来跨境电商高速增长，成为对外贸易新的增长点。跨境电商贸易相较于国内贸易，收款方式相对复杂，链路较长，对商户要求较高。拉卡拉积极布局跨境支付，构建全球支付网络，优化支付链路，打通海外主流电商平台。

我们为跨境商户提供覆盖超过100个国家的全球本地支付结算业务，范围遍及亚洲、北美、欧洲等主要地区。拉卡拉的精细化电商出海收款方案，为广大商户简化了操作流程，缩短了收款周期，提高了资金利用率，让跨境卖家的资金安全得到保障。



案例 帮助跨境商户一站式“卖全球”

许多跨境电商商户的生意范围涵盖全球多个市场，而每个地区对开设账户、资金转账等的要求又不尽相同。针对这一普遍需求，拉卡拉为商户打造了全球电商收款服务，经营范围覆盖了亚马逊英国站、欧洲站、美国站等几乎所有主流站点，且银行渠道全覆盖。某灯具跨境电商企业在选择拉卡拉全球电商收款服务后，登陆一个账户就可以管理所有区域的亚马逊店铺资金，结算入境时效从过去的一个星期变成了现在的10分钟。

■ 部署外卡支付环境 让商户不错过每一笔生意

拉卡拉与VISA、MasterCard、Discover、American Express、JCB等国际卡组织均已签署合作协议。自2020年起，拉卡拉为所有使用拉卡拉智能终端的商户提供远程推送及上门升级服务，使其获得外卡支付受理能力。



案例 冬奥会期间，为北京外卡受理工作做出卓越贡献

2022年北京冬奥会期间，拉卡拉为奥运村附近的酒店提供云超市便利店及外卡支付服务，在比赛期间，为运动员及奥运相关工作人员解决货物运送及支付问题。同时，为解决境外运动员及组委会的出行问题，拉卡拉在出租车行业联合VISA推出手机POS产品，提供便捷的车费支付服务。

二 数字科技 加速各类商业主体数字化升级

数字经济时代，产业链各主体的互动将随着数字化手段更为频繁。我们更关注服务主体的多维度链接，在我们看来，只有产业链上的所有客户都在数字化浪潮中获益，产业数字化才有可能加速，整个实体经济的发展才会充满活力。因此，我们自主研发，通过集成了收款、采购、仓储、物流等功能的基础工具，多模块多功能组合的数字化解决方案，全面为各种类型的商业主体提供数字化服务。

■ 为商户搭建多维度数字化服务入口

作为服务实体经济的重要一环，中小微商户的数字化转型是整个数字经济的重要组成部分。在经营过程中，资金的管理成本高、效率低，采购渠道及物流是否畅通等问题，成为中小微商户数字化经营的掣肘，拉卡拉推出商户数字钱包，在收款功能基础上，集成了各类补贴等优惠活动，以及采购、营销、资金、店铺管理等功能，为中小微商户提供了一个获取多维度数字化服务的超级入口。



■ 为各类企业提供满足业务场景的数字化解决方案

随着产业数字化升级的市场需求日益迫切，为满足细分行业日益多元的业务场景需要，拉卡拉推出开放平台，集成支付通道、订单、账户、结算以及管理、SaaS服务等方面的核心能力，封装成可以自由组合的最小单元，不仅能为企业客户提供“搭积木”般的数字化经营解决方案，也可针对零售、加油、医疗、物业、汽车等不同行业的大型客户提供定制化解决方案，以满足更为垂直的数字化服务需求。



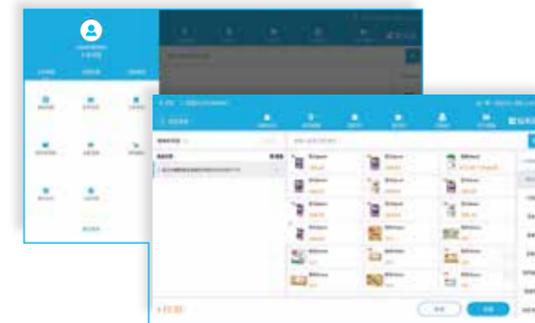
拉卡拉开放平台 <http://open.lakala.com>

案例 拉卡拉开放平台助力家居企业数字化升级

某国内大型家居装饰及家具商场运营商，其业务是通过自营和委管两种模式，为家居商场的商户、消费者和投资商提供全方位的服务。一直以来，该品牌在统一收银、资金管理、财务统计等方面存在数字化转型需求。2022年，该品牌选择拉卡拉开放平台为其提供综合解决方案，拉卡拉为其提供“收款、对账、结算、分账”等定制化服务，可帮助该品牌实现门店、商场、集团三层维度核对收入、待结算金额、分账金额等经营需求，使品牌快速实现数字化升级。

■ 赋能零售产业链数字化升级

我们为零售产业链上的批发商、物流等企业提供解决方案，助力其实现智能采购管理、库存管理、仓库管理、订单管理、配送管理、智能定价、快速对账等功能，提升经营效率与能力。



■ 为平台客户打造资金管理工具

针对连锁品牌、供应链平台企业等平台类客户在分账合规、资金效率、统一支付等方面的需求，拉卡拉量身打造了“钱账通”应用服务，为门店、平台和供应商提供覆盖不同场景的聚合支付和收单资金分账服务。自2020年推出以来，“钱账通”已服务平台类客户上百家。

针对中小品牌连锁客户对信息化诉求强烈但自建和运营成本高的痛点，公司推出了“店务通”应用服务，使得每一笔订货单、发货单、退货单均与资金联动，自动计入连锁商户与供应商结算账户，实现连锁商户对门店和供应商的有效管理运营。

案例 为供应链平台企业解决支付及分账痛点

某供应链平台为多家知名连锁餐饮门店提供采购订货服务，在聚合支付、与上下游资金合规清分方面存在改善提升需求。2020年，该平台经过严格筛选，最终选择拉卡拉“钱账通”解决方案。拉卡拉为其提供“收款、管账、付款、对账”等资金全链路服务，可以缩短财务人员手动处理时间、提高资金结算效率，解决平台二清合规性问题，使该平台企业可以更专注为客户服务。

■ 为中小银行机构提供数字化系统解决方案

作为服务实体经济的重要一环，中小银行拥有全国社区和乡镇的服务网络，在普惠金融领域具有不可替代的作用，但中小银行也面临着一定压力，一方面需要提升金融科技能力更好服务客户，另一方面却在技术、数据、人才等方面存在短板，难以短时间补足，此外数字化转型也是其一大痛点。针对这一情况，拉卡拉为中小银行在运营、风控、系统场景搭建、私域流量运营等方面提供针对性解决方案，使其更好地实现客户服务线上化、数字化、智能化，服务小微，实现金融普惠。

案例 为地级市城商行打造商户管理系统及风控系统

某地级市城商行近年来加速数字化转型脚步，以期走出高质量发展之路。作为中小银行，独立建设数字化系统投入较高，且后期需要大量科技人才维护系统。该城商行通过多方对比，最终选择由拉卡拉提供商户管理系统及风控系统。在系统投入使用后，该行在服务水平、风控管理、运营效率等方面都有明显提升。

■ 为银行提供“寻客-获客-运营”全流程SaaS解决方案

随着移动互联网的快速发展，目前银行网点都普遍存在着客流量小、引客难、触客难的痛点，虽然部分银行已经开始着手用户运营，但运营手段仍比较落后。拉卡拉推出的“银行社区生态圈”解决方案，通过对银行网点周围客户、商户进行整合，形成“银行-商户-客户”闭环联动场景，构建银行网点数字化生态圈，为银行提供“寻客-获客-运营”全流程系统工具支持，以银行网点为核心，将周边3-5公里半径内的市民、商户纳入银行数字经营体系，解决银行网点营销模式获客乏力、运营难的痛点。包括可满足银行层级管理、活动创建审批并提供数据报表的“社区生态圈管理平台”，能满足消费者卡券领取、活动参与、选品下单、金融服务受理等综合一体化的“社区生活小程序”，以及助力银行私域流量经营的“企微精灵”等产品，全面提升其获客营销和私域经营能力，并将各类行业解决方案进行整合，形成银行社区生态产品矩阵，助力银行业务产品多渠道获客并实现转化。

案例 “银行社区生态圈”助力银行打开服务边界

2022年4月至9月期间，拉卡拉与某商业银行安徽省分行开展试点，拉卡拉银行社区生态圈通过整合网点周边优质商家，利用银行营销活动和商家权益吸引用户进店、进网点，帮助银行搭建数字化生态。试点活动累计发券11675张，累计核销10535张，核销率90.24%，带动消费金额超千万元，网点新卡户超500户。

■ 链接商户、银行和服务商，释放数据价值赋能实体发展

数字经济时代，数据成为一种重要的生产要素，是推动实体数字化转型及高质量发展的核心引擎。为进一步助力各类商业主体的数字化转型，拉卡拉基于其服务的千万商家以及覆盖商家各经营环节积累的海量数据，敏锐捕捉商户需求，反哺产品与业务创新，为商家提供多元的数字化服务。此外，为助力实体经济发展，拉卡拉还搭建了数字金融服务平台，链接商户、银行和服务商，以产业金融资产业务的全数字化为核心，为数据源、数据获取、数据分析、放款决策、贷中贷后等所有环节提供服务，帮助银行实现全流程风控，用商家经营流水为其匹配贷款金额，帮助小微客户打通融资渠道，更好地获取资金。

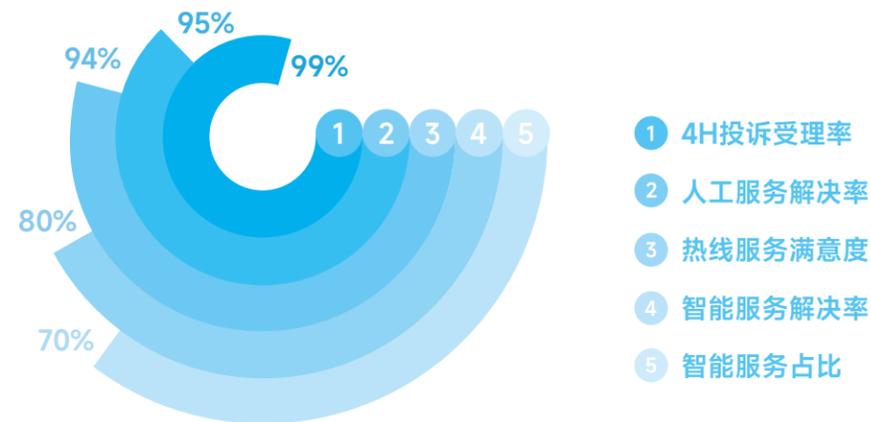
案例 为省级城商行提供完整风控方案，改变“不敢贷、放款慢”现象

某省级城商行面对大量小微商户的信贷需求，急需引进一套完整解决方案，改善服务能力不足的现状。拉卡拉为该城商行提供技术输出，通过一整套实施方案，可以快速排除高风险人群，识别真实商户，并基于经营流水为其匹配贷款金额，经银行终审后可实现快速放款，受到银行人员高度认可，大大加快对小微商户的审核及放款效率，让广大小微商户获得了切实益处。



三 优质服务 用细心和智能提升客户满意度

随着拉卡拉服务规模及覆盖范围的不断扩大，客户对于各类服务的需求也在快速上升。为使广大客户拥有更好服务体验，我们立足“体验好、解决快、价值高”理念，搭建“人工+智能+自主”融合的服务体系，为全渠道客户提供周到细致服务。



2019-2022年全渠道年平均服务人次：**800万+/年**

■ 优化服务流程 提升综合满意度

我们打破传统转派型客户服务模式，建设一站式、融合型客户服务平台，以让客户服务满意为宗旨，推出一系列举措。

让客户拨一次电话即可解决问题

我们确立了“最多拨一次”的服务初衷，即客户最多拨一次电话即可解决问题，持续设计、优化配套服务流程，打通壁垒，减少内部流程性损耗，提高问题解决效率，2022年全渠道客服入口即时解决率达98.11%。

主动预判客户所需提前化解客户诉求

我们高度关注多次出现的重复客户投诉问题，并针对这些问题主动预判并设计配套的服务流程与协同流程，融入多种服务手段，将客户诉求提前化解，使客户更满意。

挖掘客户需求协同改进产品及服务体验

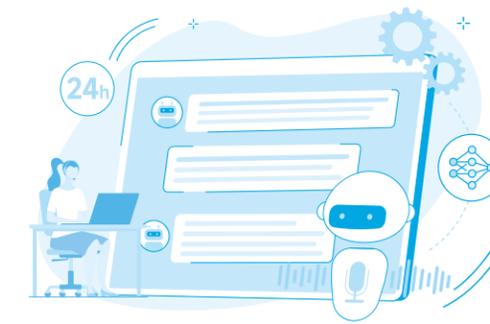
不仅要解决客户诉求，更要提前挖掘客户需求。我们关注客户咨询热点，并从中认真挖掘真实需求，协同产品、运营等团队从源头改进客户体验。

■ 改善服务结构 科技助力升级

我们深刻认识到技术对于客户服务的巨大作用，因此加速向创新和技术驱动转变，以科学的结构适配不断增长的业务规模，提高综合服务效能和抗风险能力。

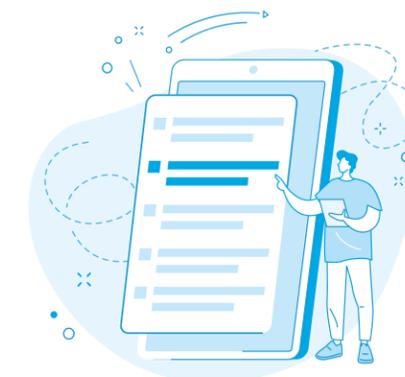
搭建语音+互联网融合AI服务平台

已累计在23个互联网入口和热线服务入口部署19款产品机器人，提供24小时服务。截止目前互联网接待服务80%已由智能机器人直接处理。机器人与人工互为补充，使基础/标准的诉求得到24小时/独立/高效的应答响应。



打造线上+线下融合的新模式

已累计为客户增加修改结算卡、补划款、申请发票等十余项自助服务功能。在APP、小程序及公众号上拓展客服板块的数智化入口，打造线上+线下融合的新模式，增强商户的自服务意识及能力。



四 不忘初心 坚持“支付为民、服务实体”

■ 推出系列帮扶举措 助力实体商户持续经营

复工复产时期，为了帮助更多小微商户早日复苏、提升经营能力，拉卡拉推出了“梦想加码计划”，投入数千万元扶持小微商户，通过一系列优惠帮扶举措，包括产品免费使用、手续费减免、创业基金扶持、专属保险保障、技术产品支持等多个方面，充分利用数字化手段，为小微商户全面赋能，助力全国范围内的小微商家复苏增长。



案例 帮助湖北果农参加电视专场直播，搭建线上商城解决滞销难题

2020年春，宜昌市秭归县的果农刘伯伯家的脐橙面临严重的滞销问题。拉卡拉了解到该情况后，工作人员主动上门帮助刘伯伯搭建线上商城，打通脐橙的线上销路。并且在中央电视台相关栏目协助刘伯伯进行现场直播中，利用云小店线上商城实现销量破万斤，一举化解滞销难题。



■ 降费让利 切实做到“支付为民”

2020年，拉卡拉面向中小微商户投放创新终端产品超过1000万台，采取更加优惠的手续费率支持商户复工复产，收单净费率优惠至0.10%，较2019年整体收单净费率下降0.03%。

2021年，拉卡拉进一步响应国家政策，积极落实支付各项费用的优惠和减免措施，对不同类别商户的手续费和费率给予7.8-9折不等的折扣，并且对使用数字人民币支付业务的商户在试点期内免收商户手续费。帮助小微企业和个体工商户降低成本，积极承担机构应尽的社会责任。

经济责任 | 响应国家发展战略 为经济发展建言献策

拉卡拉自成立以来，一直秉承“走正道”的理念，严格遵守法律、法规及监管规定，依法纳税。并积极响应国家战略，推动数字人民币推广普及，积极建设数字中国，为经济发展积极建言献策。



深度参与**全部试点地区**的数字人民币试点工作，数字人民币服务覆盖全国累计超**11万**名商户



2019-2021年公司高管向北京市政协、工商联等多部门提报提案、政策建议**20**余次

2019年、2020年、2021年、2022年公司纳税额分别为



一 响应国家战略 助推数字中国建设

数字人民币作为国家战略，是安全普惠的新型零售支付基础设施，不仅丰富了现金形态，还将增强零售支付领域的公平、效率和安全，对国民经济具有重要意义。拉卡拉作为首批与中国人民银行数字货币研究所（以下简称“央行数研所”）签订战略合作协议的两家支付机构之一，与七大运营机构紧密合作，积极参与各试点地区的数字人民币的推广活动，升级数百万智能终端，打造数字人民币受理环境。

■ 率先完成系统对接与终端改造

目前，拉卡拉已经与央行数研所及工商银行、中国银行、建设银行、农业银行、邮储银行、交通银行、招商银行等七大运营机构完成系统对接并开启业务合作。此外，我们还打造了全面支持刷卡、扫码、云闪付、数字人民币支付的超级聚合受理终端，并升级数百万台智能受理终端，确保商户在不增加机具成本的情况下能快速具备数字人民币受理能力。新型移动终端“蓝精灵”则可以让小微商户也能够实现便捷受理数字人民币。



■ 深度参与全部数字人民币试点地区推广

报告期内，拉卡拉深度参与全部数字人民币试点地区推广工作，包括：北京，天津，河北省，大连，上海，江苏省，浙江（杭州、宁波、温州、湖州、绍兴、金华），福建(福州、厦门)，山东（济南、青岛），长沙，广东省，广西(南宁、防城港)，海南省，重庆，四川省，云南(昆明、西双版纳)，西安，以及2022年北京冬奥会数字人民币受理的环境建设工作。

案例 全面参与北京“京彩奋斗者 数字嘉年华”数字人民币试点活动

2021年6月，北京市“京彩奋斗者 数字嘉年华”数字人民币试点活动启动。活动期间，拉卡拉积极带动圆明园、大觉寺、凤凰岭、物美多点、合生汇、秀水街、华熙LIVE等多个深受消费者喜爱的民生场景的“数字人民币尝鲜体验”。



在为物美多点上百家门店搭建数字人民币场景时，我们启动多轮高强度、高标准、高效率的巡检工作，确保每个门店的数币受理机具顺畅使用，确保收银员对数币受理流程、数币相关知识熟练掌握，保证红包消费活动在100多家门店全部都可以顺利展开。

此外，拉卡拉还协助举办了圆明园“数字人民币游园会”活动，不仅支持游客使用数字人民币在圆明园景区购买门票及文创商品，还举办各类互动游戏及科普活动，向市民游客介绍数字人民币知识。

覆盖多种数字人民币使用场景

目前，拉卡拉已成功搭建多种类数字人民币特色应用场景，涵盖特色街区、购物商圈、旅游景区、商超、药房等。此外我们还与现代保险合作完成北京市首张数字人民币保单开具，成功实现数字人民币保险类金融场景的搭建。



搭建各类数字人民币特色应用场景

优化数字产品矩阵 赋能实体经济数字化

加强数字经济基础设施建设、提升数字产业创新能力、加速产业数字化转型已成为未来的经济发展重点。数字经济覆盖了数字基础设施建设、数字技术服务、数字技术的应用等部分。拉卡拉的业务覆盖了数字经济各方面，包括数字支付、针对商户以及企业的科技服务等。目前，拉卡拉商户数字钱包、开放平台、云超门店数字化经营平台等构成的产品矩阵，向商户、企业、中小银行提供涵盖支付、资金管理、运营、营销、供应链等的多维度数字化服务，在建设数字中国的政策导向下，积极为实体发展注入新动能。

二 积极建言献策 为营商环境和经济发展出谋划策

公司通过积极向国家和地方政府建言献策，为推动营商环境建设和社会经济发展出力。报告期内，拉卡拉公司高管分别就优化企业营商环境、推动民营企业发展壮大、企业经营与管理、社会治理等方面积极建言献策，近三年共计向北京市政协、工商联等多部门提报提案、政策建议20余次。



北京市政协委员、拉卡拉董事长孙陶然在北京市政协十三届五次会议期间，就有关数字人民币推广的建议接受媒体采访。

三 诚信经营积极纳税 履行企业义务促进经济发展

拉卡拉坚持做到规范经营、诚信经营，积极履行法定纳税义务，有力支持国家和地方财政税收，与社会共享企业的发展成果。



平均每年纳税增长率为 **17.56%**

第二篇

引领行业 共建生态

作为行业龙头，拉卡拉始终以促进行业更好发展为己任，积极参与行业建设，促进行业良性循环。此外，我们积极探索行业新生态，与海内外行业机构合作共赢，并不断完善供应链管理体系，与供应商共同发展。

- 行业责任 | 助推行业健康发展 展现头部机构担当 36
- 伙伴责任 | 互惠合作共同成长 共创共赢建设生态 40



行业责任 | 助推行业健康发展 展现头部机构担当

拉卡拉肩负行业头部机构使命，时刻依法合规经营，严格落实监管的各项要求，践行社会责任，积极推动支付行业的健康发展。

一 参与行业标准建设 推动支付行业健康发展

作为中国支付清算协会常务理事单位、北京支付清算协会副会长单位、北京金融科技产业联盟副监事长单位等行业自律组织和社会团体成员，拉卡拉积极参与制定、修订各类行业制度和标准规范，提出合理化建议。

自公司成立以来，拉卡拉先后参与了备付金存管、条码支付、分类评级、商户巡检、外包管理等多项行业监管制度的制修订以及条码支付互联互通、个人金融信息保护、移动金融客户端软件安全管理、银行卡受理终端安全管理等多项行业技术标准的起草。



参与

- ☑ 备付金存管
- ☑ 条码支付
- ☑ 分类评级
- ☑ 商户巡检
- ☑ 外包管理

等多项行业监管制度的制修订

参与

- ☑ 条码支付互联互通
- ☑ 个人金融信息保护
- ☑ 移动金融客户端软件安全管理
- ☑ 银行卡受理终端安全管理

等多项行业技术标准的起草

■ 多项创新产品列入试点项目

拉卡拉积极参与行业主管部门主导的各类金融科技创新试点项目，“智能云小店”入选北京金融科技创新监管试点，“基于大数据的智能支付风控平台”入选金融数据综合应用试点，为行业发展探索道路。

案例

2020年8月，拉卡拉“智能云小店服务”成功入选北京金融科技创新监管试点第二批创新应用产品项目。



■ 积极参与跨境电商行业建设

针对广大跨境出口电商对跨境支付在合规、安全、时效、成本方面的需求，拉卡拉一方面积极参与有关部门的调研，为跨境企业争取合理的政策环境；另一方面及时向商户传达合规要求，促进跨境电商行业规范、健康、稳步发展。



二 参与行业联防联控 推动反洗钱工作有效落实

■ 主动分享各类风险防控信息

拉卡拉积极参与行业联防联控，主动分享各类最新风险案件信息，介绍各类违法犯罪新手法、新特征，共同提升行业风险联防联控效果，有效防范跨境赌博、电信诈骗等违法违规活动，共建支付安全生态圈。

■ 牵头成立“北京支付机构反洗钱同业合作研讨会”

一直以来，拉卡拉始终紧紧围绕中国人民银行各项决策部署，着眼于支付企业服务国家安全大局和经济社会发展全局，全面贯彻落实人民银行金融系统反洗钱工作会议精神，坚持以首善标准不断完善洗钱风险防控机制，以“支付为民”的初心，践行“为经营者创造价值，与创造者分享成果”的企业使命。

案例

2021年，拉卡拉作为牵头单位，协同行业四家龙头企业，于北京总部成立了“北京支付机构反洗钱同业合作研讨会”，着力建设奋发有为的合规队伍，通过携手行业四家龙头企业，扎实开展“新规下支付机构反洗钱客户尽职调查研讨会”、《反有组织犯罪法》有奖知识竞答等多项行业活动，为进一步践行企业反洗钱职责，实现反洗钱工作合作共赢作出实效。



伙伴责任 | 互惠合作共同成长 共创共赢建设生态

我们重视每一个合作伙伴的利益和诉求，始终坚持与合作伙伴互惠互利、共生共赢，共同探索行业转型升级新路径，构筑行业发展新生态。



拉卡拉通过不断协同供应商共同推动产业升级，已累计采购使用国产通信模块的产品近**2000万台**，有力推动产业链降本增效可持续发展



持续加深与国内金融机构、国际卡组织合作，是**首批两家**可以受理各类银行卡、扫码支付、数字人民币支付的支付机构之一

一 拓展合作边界 多维共赢快速发展

拉卡拉携手合作伙伴实现优势互补，为用户打造更新更好的产品和服务。在确保合作各方实现经济效益的同时，积极探索行业升级新路径。

■ 与国内主要银行、金融机构密切合作

多年来，拉卡拉与国内主要银行及银联、网联等金融机构保持良好的合作关系，不断拓展合作深度广度，发挥各自优势，互惠共赢，利益共享，共同为广大商户服务。



■ 与国际卡组织持续加深合作

拉卡拉响应国家扩大金融业对外开放，深化金融供给侧结构性改革的号召，持续加深与Visa、American Express、Mastercard、Discover、JCB等国际卡组织合作，在已经开启的外卡业务赛道上创造更多可能性。

案例

2019年3月，拉卡拉与国际卡组织Discover签署合作协议，正式取得Discover会员资质。



2020年8月，拉卡拉成为首家上线American Express人民币卡收单业务的第三方支付机构，同时也是American Express在华合资清算机构的首批合作伙伴。



2020年11月，拉卡拉与MasterCard、Diners&Discover及上海地铁签署战略合作协议，为境外商务人士、旅游人士提供公共交通出行一体化支付解决方案。入境后通过下载上海地铁大都会APP英文版，即可一键绑定境外卡，乘坐地铁、磁悬浮等公共交通，享受方便快捷的一站式交通出行服务。



2021年，拉卡拉和全球数字支付公司Visa合作，在2022年北京冬奥会和冬残奥会期间开展手机POS应用试点，推出“Visa Tap to Phone”的解决方案，使手机成为便捷移动支付收款工具，主要面向出租车司机提供手机端收款服务，方便持有Visa卡的境外人士在中国的出行消费。



■ 与华为在手机POS上展开合作

2020年2月，拉卡拉与华为软件签订了《业务合作框架协议》，双方将围绕华为终端，连接华为用户与公司商户，开展手机POS收款、会员营销、便民业务和华为PAY推广等面向海量用户和商户的业务合作，提升双方用户规模和活跃度，实现华为用户与商户的交互和互动，并创造流量增值。



■ 与中国电信共建数字人民币生态

2021年7月，拉卡拉与中国电信在雄安举办了数字人民币生态大会同时签订了战略合作协议，双方强强联手，就综合信息服务数据、数字支付业务和场景建设三个领域建立战略合作伙伴关系，共拓数字经济新时代。



二 加强上下游协同 推动良性产业链体系建设

一直以来，拉卡拉注重供应链一体化建设，不断完善采购制度流程与机制，建立公平、公正的合作方评估体系，推行阳光采购，杜绝暗箱操作和不正当交易，为供应商创造良好的竞争与合作环境的同时，与合作伙伴一起承担经济、法律、公益等方面的社会责任。



■ 积极营造良好环境，维护供应商合法权益

公司采购工作遵循公开透明原则、公平竞争原则、公正原则和诚实信用原则，经办采购人员必须遵守国家相关法律法规及公司相关制度流程，依法接受监督。公司制定了《关于举报的相关规定》《纪检监察案件管理规范》等相关制度，设立独立的投诉举报管理机制。公司监察部门对采购全过程实行跟踪监督，确保采购工作的公开公平公正，确保采购管理的规范化和制度化，为供应商营造良好的竞争与合作环境。

■ 完善的管理制度和流程，推动供应商履行社会责任

公司制定和修订了《供应商导入流程》、《供应商管理办法》、《采购管理办法》等供应链相关管理制度流程，要求供应商签署《诚信廉洁承诺书》、《保密承诺书》、《知识产权承诺书》等合作文件，明确供应商的筛选和审查、投标比价、合同签署、产品及服务的验收确认、合同款项支付等等各环节的职责，对供应商进行动态评估和管理考核，推动其履行社会责任义务。

除了要求供应商的产品及服务品质、技术及成本具有竞争力外，拉卡拉还将供应链治理、环境及社会议题纳入审核体系，要求供应商生产服务过程符合环保要求，所有入围产品及服务符合相关的行业要求，达到相应的标准，取得相应的认证，进而助推供应商提升社会责任意识，增强供应商可持续发展管理。

■ 与供应商共同成长，共同推动产业升级

拉卡拉作为上游企业，通过为供应商提供行业前瞻信息，推动供应商产品创新与研发，通过开展供应商培训、引导供应商共同建立供应链等方式帮助供应商成长，共同推动行业进步。

案例 拉卡拉推动器件国产化，助力行业降本增效

拉卡拉携手各大pos供应商，推动智能POS、蓝精灵、电签POS、云音箱等产品实现电子原件全部国产化。有力推动行业降本增效可持续发展，截至2021年，已累计采购国产通讯模块的产品近2000万台。



拉卡拉智能POS



拉卡拉蓝精灵



拉卡拉电签POS



拉卡拉云音箱

■ 与代理商合作共赢，共同成长

除自拓展模式外，拉卡拉通过商户拓展服务机构（以下简称“代理商”）进行新商户的拓展和日常业务维护工作。秉承合作共赢、共同成长的理念，拉卡拉与遍布全国各地的代理商，携手为商户提供更好的服务。

拉卡拉重视代理商的成长，拉卡拉通过完善的代理商管理制度，不断增强代理商合规意识。通过评估代理商签约商户质量数量、交易金额或在渠道网点终端设备上所发生的交易金额总额，按约定分润比例对手续费收入进行分润，实现与代理商合作共赢，共同成长。

第三篇

温暖社会 共享成果

“分享”是拉卡拉的核心价值观之一，我们为弱势群体、贫困地区提供持续的公益捐助和扶贫行动，与每一位消费者共享安全可靠的支付体系，与社会公众充分分享企业的相关信息，用绿色的生产和工作方式保护我们的地球家园。

- **公益责任** | 投身公益扶贫助农 关怀弱势共同富裕 48
- **公共责任** | 构建全面风控体系 保障客户交易安全 58
- **公众责任** | 加强信息披露 回应社会关切 64
- **环境责任** | 打造节能办公环境 坚持绿色持续发展 68



公益责任 | 投身公益扶贫助困 关怀弱势共同富裕

拉卡拉一直将关怀弱势群体，助力社会和谐发展视为己任，在扶贫、助农、教育等领域持续投入，通过精准扶贫助力乡村振兴，通过公益捐款扶持教育发展，通过积极向外输出企业文化和管理经验促进大众创业，为实现共同富裕不懈努力。



自拉卡拉成立以来，已累计捐赠
超过2亿元人民币，助力贫困地区教育和扶贫等公益事业



2019年至2022年，拉卡拉在脱贫攻坚、乡村振兴和教育公益等方面累计捐赠金额**超过5000万元**



自2021年起，拉卡拉将连续10年每年向中山博爱基金会捐赠1000万元人民币，总计捐赠**1亿元**，持续为公益事业贡献力量

一 投身脱贫攻坚 助力乡村振兴共同富裕

过去几年，在国家脱贫攻坚的战略部署之下，精准扶贫一直是拉卡拉积极履行的重要社会责任之一。随着脱贫攻坚战于2020年底如期取得重大胜利，乡村振兴、乡村治理成为新阶段的新目标。拉卡拉利用自己的资金、技术、人才、管理等资源优势，积极投身脱贫攻坚和乡村振兴大业之中。

■ 连续向郑洞国教育基金会捐款 扶助贫困山区

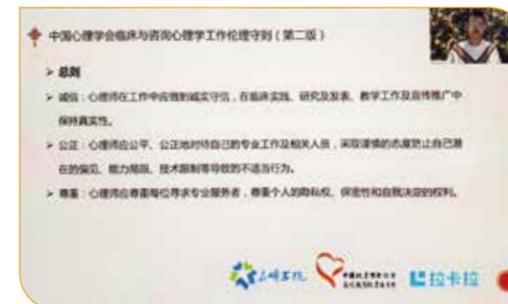
从2019年到2021年，拉卡拉每年向郑洞国教育基金会捐赠50万元，扶助湖南省石门县贫困山区的教育事业发展，并救助部分在湘居住的抗日老兵，支持抗日爱国将领郑洞国将军家乡的教育事业发展。每年资助“石门一中”、“洞国学校”校园建设和困难家庭子弟完成学业，扶助寒门学子及抗战老兵。截至目前已对近千名困难家庭学生进行了援助。



▶ 2021年湖南省郑洞国教育基金会第十期园丁奖暨第十一期奖学金颁发仪式

■ 加强乡村教师培养 改善贫困地区心理健康教育现状

2020年，拉卡拉响应教育扶贫号召，牵手中国扶贫开发协会，向北京对外经济贸易大学教育基金会捐赠150万元，用于支持“深度贫困地区乡村教师教学技能提升培训计划”。该计划为教师们提供青少年心理健康教学技能提升培训，帮助156名贫困地区的乡村教师提升心理健康教学技能，提高教师队伍素质能力，让贫困地区的孩子也能接受良好全面的教育。



▶ 2020年“深度贫困地区乡村教师教学技能提升计划”网络授课



▶ 2020年深度贫困地区乡村教师心理健康教学技能提升培训班开班

开展精准扶贫 支援对口地区建设

近几年，拉卡拉联合有关扶贫单位对口支援多个贫困地区开展精准扶贫工作。

案例 帮助对口地区改善生活设施

2019年，拉卡拉向河北省保定市易县桥家河乡人民政府捐款人民币8万元整，用于因疾病、意外等原因造成生活困难的人员救助，改善贫困户家庭道路、饮水、住房安全、取暖等基础设施建设补助。



▶ 河北省赤城县茨营子乡村民领取拉卡拉捐赠的棉服

同年，拉卡拉向河北省张家口赤城县茨营子乡人民政府捐赠3万元，购买棉衣共计

140套捐赠给贫困地区留守老人，精准瞄准建档立卡贫困人口，增强河北省赤城县受帮扶村内生动力，助力受帮扶村和贫困人口按计划实现稳定脱贫。

案例 产业扶贫宁夏王河村

2019年，拉卡拉向宁夏王河村开展“助力精准扶贫，关爱留守老人”产业扶贫活动，以“企业+合作社+支付机构”的合作方式，发展切合当地环境的养殖业，变“输血”为“造血”，以产业扶贫为乡村振兴带来新动力。



▶ 2019年拉卡拉助力宁夏王河村开展产业扶贫

案例 消费扶贫助力农民增收

2019-2021年期间，为积极贯彻落实乡村振兴战略的要求，拉卡拉通过一系列消费帮扶活动，助力乡村振兴村民增收。其中，拉卡拉对口帮扶内蒙古锡林郭勒地区，完成消费扶贫56620元。采购北京市对口帮扶城市——河北赤城县生产杂粮面条、北京市助农点——密云区燕落村生产的小米，作为员工福利发放，在关注和满足职工生活需求的同时，用多样化的形式助力精准扶贫和乡村振兴。



▶ 拉卡拉工会采购对口帮扶城市的农产品为员工发放福利

案例 为贫困地区学校捐赠图书

2019年起，拉卡拉陆续为河北省张家口地区赤城县镇宁堡九年一贯制学校、云南省贵马小学等学校捐赠爱心图书近2000册，改善贫困地区的教学条件，促进乡村基础教育的发展。



▶ 2019年，拉卡拉为河北省张家口地区赤城县镇宁堡九年一贯制学校捐赠爱心图书



▶ 2019年，拉卡拉在公司内部发起“爱心传递”活动，为云南省贵马小学募捐图书近1000册

案例 助力宁夏鹭海村建立“扶贫帮扶项目”

2022年5月，为巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴，拉卡拉集团党委为宁夏回族自治区海原县三河镇鹭海村豆制品加工项目购买机器设备及拓展市场投入帮扶资金8万元。通过建立帮扶机构项目资金投入、鹭海村村民委员会组织、鹭海村经济合作社实施、鹭海行政村村务监督委员会监督的“四级”联动帮扶模式，帮助鹭海村豆制品加工项目顺利实施。积极带动当地贫困户依托合作社实现“自己动手、丰衣足食”，为鹭海村实现精准扶贫鼓腰包、强信心、增动力。

■ 将向中山博爱基金会捐赠1亿元

2021年，拉卡拉宣布，自2021年开始，将连续10年每年向中山博爱基金会捐赠1000万元人民币，总计捐赠1亿元。该项捐赠将主要用于支持基金会开展包括但不限于乡村振兴、扶困助学、抢险救灾等公益慈善项目，为实现“共同富裕”，为人民实现美好生活贡献更多力量。



二 推动教育公益事业 关注青少年健康成长

我们始终认为教育是一切的根本，因此积极投身公益教育事业，为教师、学生提供必要支持，助力建设更好教育环境。

案例 建立“拉卡拉文化素质拓展基金”

拉卡拉在北京大学建立“拉卡拉文化素质拓展基金”，每年向北京大学教育基金会进行捐赠，主办一系列有益于北大校内师生的文化活动，包括课程、讲座、展览等，切实帮助近百名在校学生及在职员工提升审美与实践能力。

案例 向海淀教育基金会捐资助学

2019-2021年，拉卡拉连续三年每年向北京市海淀区教育基金会捐资200万元，并向获得“四有”教师称号的教师给予奖励，鼓励广大教师爱岗敬业，增强教师的自豪感和荣誉感，助推基础教育高水平均衡发展。对推动教师队伍发展，激发青少年学习热情，提高办学质量起了积极作用。



▶ 在2021年海淀区第37个教师节庆祝大会上为荣获海淀区优秀“四有”教师荣誉称号的教师颁发荣誉证书



▶ 2021年在中关村三小为荣获海淀区优秀“四有”教师荣誉称号的教师颁发荣誉证书

案例 设立“北京大学拉卡拉教育基金”

拉卡拉设立“北京大学拉卡拉教育基金”，连续三年每年捐赠500万元，支持北京大学学生社团和北京大学光华管理学院的发展，促进北京大学的人才培养和校园文化事业，支持北京大学创建世界一流大学。



▶ 2019年北大光华管理学院联合拉卡拉成立支付研究实验室签约

案例 为东北师大附中捐款，支持校园建设

2020年，拉卡拉捐款200万元用于东北师大附中校史馆建设，并且连续三年设立奖学金、奖教金支持学校、师生共建高质量教育，对全体老师和学生给予鼓励和激励，期望更多的学校后辈能够成长为国家栋梁，为国家和社会做出卓越贡献。



▶ 陶然教育基金十周年纪念座谈会隆重举行



▶ 为2020年荣获东北师大附中“陶然人师奖”和“陶然成长奖”的老师、同学颁奖

案例 为特教学生捐款捐物

为更好帮助海淀特殊学生融入社会，拉卡拉工会连续参与海淀教育基金会“99公益日大爱无碍特教关怀”项目。2022年拉卡拉以“童心童画 以笔绘爱”主题，举行了职工及子女绘画征集慈善拍卖活动，筹集善款共计12145.64元。



▶ 拉卡拉号召员工积极参与2021年“大爱无碍特教关怀”99公益日线下活动

三 组建志愿者队伍 身体力行无私奉献

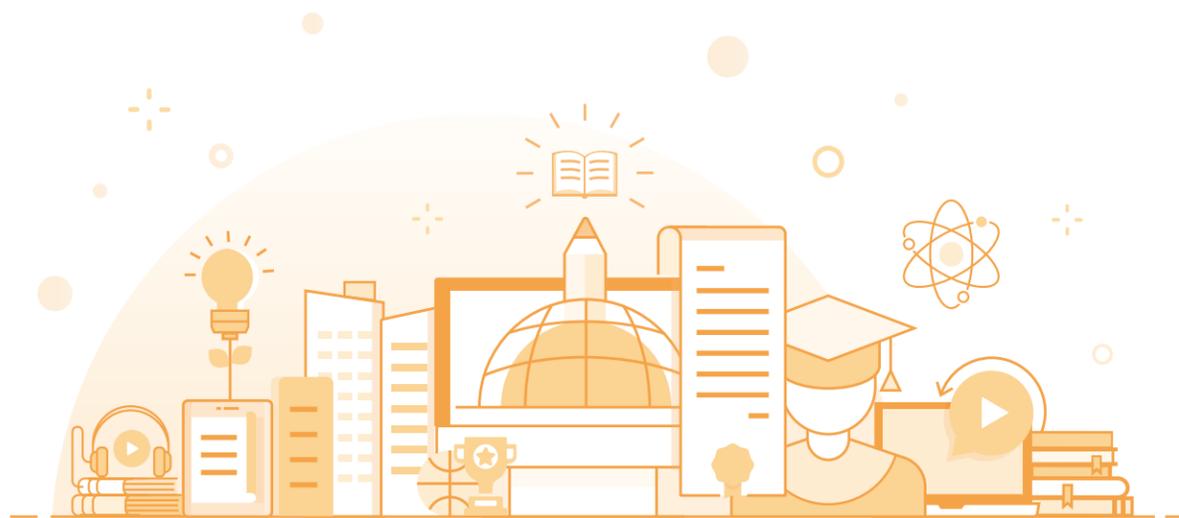
在拉卡拉，有一支专门心系公益、热心奉献又多才多艺的志愿者队伍，他们平均年龄32岁，来自各个部门各个岗位。近年来，他们活跃在社会公益的各个角落，多次组织参与金融知识送乡村、全民义务植树、垃圾分类社区宣传等多种多样的志愿者服务活动，用自己的身体力行，践行着无私奉献的公益精神。

四 输出管理经验 促进大众创业万众创新

拉卡拉的“五行文化”是一套兼具体系性和实践性两大特点的体系完整的企业文化，是在拉卡拉独特的“用文化管公司”管理实践中逐步完善的。多年来，拉卡拉始终积极地将企业管理与文化体系进行系统化对外输出，多次参与北大创业训练营、联想之星、创业黑马等创业培训组织的授课，分享管理经验，助力诸多创业者提升自身企业在市场环境中的软实力。



▶ 拉卡拉董事长孙陶然



公共 责任

构建全面风控体系 保障客户交易安全

拉卡拉高度关注消费者的权益保护，成立以来不断强化全流程风控体系建设，升级风险识别能力、防控能力和前端市场风险服务能力，将保障客户的支付安全、信息安全作为工作的重中之重。与此同时，拉卡拉保持与公安机关密切合作，打击电信诈骗、网络诈骗等非法活动，维护社会公共安全。



拉卡拉与**35家**省级经侦单位建立了联动，与**14家**公安机关签署了合作协议。近三年来，在打击电信诈骗、资金查控、数据研判等方面协查共计**9344起**，主动上报异常数据、可疑线索至各地经侦、反诈部门**115起**



定期举办金融知识集中宣传，充分利用线上官网、官微、公众号资源和线下分公司力量开展宣传，报告期内累计覆盖人次**超百万**

一 构筑全方位防护体系 切实保障交易安全

拉卡拉扎实落实各项监管要求，依法合规经营、切实维护客户权益，自觉树立客户安心、交易安全的行业榜样，切实从保障客户权益和资金安全角度部署风控工作。

■ 建立完善的风险制度管理体系

拉卡拉作为首批几家非银行支付机构之一加入了银行卡安全合作委员会、互联网金融支付安全产业联盟等行业组织，在多层次的支付安全生态圈中发挥重要作用。

据中国银联数据显示，拉卡拉银行卡收单欺诈管控能力近年来一直领先于行业平均水平，是全国性收单机构风险管理指标表现较好的单位之一。

遵照中国人民银行监管规定及行业规范，结合业务实际，拉卡拉梳理制订发布《拉卡拉扫码支付受理业务风险管理指引》《跨境业务合作机构风险管理指引》《外卡业务风险管理指引》《分期业务风险管理指引》《项目风险核查流程》等管理制度，涉及跨境业务、外卡业务、手机POS等，覆盖交易风险监控、风险调查处置、风险事件应急处置等风险管理各环节，并不断完善遵从行业规范、紧密结合公司实际的风险制度体系。



案例 与银联等卡组织定期开展交流合作



公司定期与银联、网联、Visa、万事达等清算组织开展风控交流会，积极参与涉赌涉诈专项工作组，积极响应并处理中国支付清算协会共享的行业风险信息，积极配合发卡银行风险交易核查，针对大额贷记卡、境外借记卡、“断卡行动”、虚拟货币、灵活用工等场景开展专项排查。

■ 建设领先的风控平台和风险综合治理体系

■ 建立行业领先的风控平台，强化风险监控技术能力

通过不断升级风控技术，使得拉卡拉风险监控覆盖规模及处理效率得到显著提升。拉卡拉自主研发的天眼风控系统，根据各类风险的特征，通过抽取商户基本信息、地理位置、法人关联信息、设备信息、交易行为特征、入网行为分析、交易卡片特点等数据，与合作机构系统化对接，实现外报风险案例实时推送，并建立预警案例自动化决策处置机制，显著提升风控运营时效。

■ 完善全链条风控流程体系，实现风险及时处置

拉卡拉不断优化完善全链条风控流程体系，在事前、事中、事后均有详细风控规程。

事前准入环节，梳理商户入网标准及白名单管理、完善限额体系，在产品开发阶段介入评估，确保各产品均纳入风险监控体系。

事中风险监控，通过建立完善态势感知体系，加强事中重大或异常交易侦测，根据产品、渠道、场景、风险类型等实施差异化风险监控，依托天眼风控系统内嵌200余条各种时效组合的规则和模型，实施365×24h对交易进行侦测和识别，365×12h人工甄别及管控。

事后处置，通过每日运营日报、系统运行监控、数据异常监控等，建立项目定期核查机制，防范项目执行过程中走样，落实即查即改管控要求，对风险商户及时处置。



二 警企联动全民反诈 共筑公共安全防线

拉卡拉与各地公安机关建立长效深入的沟通机制，与公安部及部分重点省市公安机关签署了合作协议，实现了省市联动全覆盖，其中与公安部经侦局签署了打击银行卡犯罪合作备忘录，与35家省级经侦单位建立了联动，与14家公安机关签署了合作协议。在快速查询、执法、侦查、数据共享等方面开展深度警企联动合作。

2022年，协同各地公安机关在打击电信诈骗、资金查控、数据研判等方面开展了大量合作。配合各地警方协查共计3475起，上报异常数据、可疑线索至各地经侦、反诈部门46起，主动拦截诈骗资金1549.7万元；2022年，我司收到全国各地公安机关送来的锦旗和感谢信10余面（封），对我司一如既往地支持公安工作、积极利用信息化手段高效协助警方破获各类案件表示感谢，以及对我司展现的高度社会责任感、专业高效的工作表示肯定。

案例 与上海市公安局紧密联动

近年来我们与上海市公安经侦部门在打击支付类犯罪、案件协查、风险数据共享、联合建模等方面开展深入合作，并于2020年完成与上海经侦总队快速查控系统的对接，为警方开展打击经济犯罪提供深入的技术支撑，多次派人参加警方专案组随警作战，多次受邀到公安机关介绍相关业务情况及违法犯罪特点，受到了上海市公安部门的高度赞扬。与此同时，公司利用风控建模分析能力，派员协助上海公安进行大数据分析专案3起，对800余万数据进行涉赌涉诈案件的资金链路分析。

案例 协助青岛公安局破获电信诈骗案

2020年7月20日，风控部协助青岛公安破获一起新型电信网络诈骗案，成功为受害人挽回经济损失32799.99元，获青岛市公安局城阳分局的高度肯定和赞誉，对我司高效的风控体系和强烈的社会责任感充分认可，授予我司“警企协作 为民挽损”的嘉奖锦旗。

案例 提前预警助四川遂宁公安破获电信诈骗案

2020年7月22日，因我司风控系统提前预警并拦截违法钱款，协助四川遂宁市公安局船山分局公安破获一起新型电信网络诈骗案，成功为受害人挽回经济损失68万元，获遂宁市公安局船山分局的高度肯定和赞誉，授予我司“民生为本 合作共赢”的嘉奖锦旗。

案例 协助莆田市荔城区刑侦大队侦破“帮助信息网络案”

2022年10月11日，因我司风控系统提前预警并拦截违法钱款，协助莆田市荔城区刑侦大队成功侦破“20221019帮助信息网络案”，并主动成功冻结涉案资金人民币66万余元，我司专业的风控业务技能与对群众利益高度负责的社会责任感获得公安好评，并获赠一封感谢信。

案例 提前预警助广东汕头、江苏无锡等警方破获利用黄金珠宝商户洗诈骗资金案

近些年，全国电信网络诈骗呈现高发态势，诈骗手段及新套路层出不穷，对社会秩序、广大群众的财产造成极大的危害，我司积极响应公安部关于打击治理电信网络新型犯罪的政策与要求，反诈骗亦作为我司重点工作。2022年6月，我司发现大量新注册珠宝类商户并集中交易，通过公安部协调，主动联系商户所在地公安机关，最大程度遏制此类新型洗钱手段的扩散；并协助广东汕头、上海普陀区等多地警方，以我司现场排查商户为由，配合警方抓捕近百名嫌疑对象，截至目前已成功退回利用珠宝商户洗钱的涉诈资金72.8万元，得到受害人及警方的高度评价。

案例 协助上海警方破获支付机构内部人员挪用备付金案

2022年，上海警方根据公安部线索，发现某支付机构内部多名人员有挪用备付金情况，因涉及内部系统、流程、岗位分工过于复杂，警方邀请我司一同前往检察院，讲解整个商户入网、收单、结算、分润流程，得到公安机关及检察机关认可，被赞誉“行业纪委，尽职担当”。

三 普及金融知识 提升消费者权益保护意识

作为支付机构，拉卡拉积极履行普及金融知识、防范金融风险的社会责任，每年在全国范围内开展形式多样、内容丰富的金融知识普及和防范电信网络诈骗宣传教育活动，帮助消费者增强金融知识认知水平和金融风险辨别能力。

案例 反洗钱宣传融入日常商户巡检

将反洗钱上门宣传融入日常商户巡检工作，一线巡查人员坚持向商户提示洗钱风险、讲解洗钱案例、发放反洗钱宣传材料，使商户自觉形成杜绝洗钱行为、主动防范洗钱活动的合规意识，累计发放宣传折页、手册等8万余份。



案例 分公司即“宣传站” 主题宣传活动覆盖10万人次

在全国分公司建立“拉卡拉反洗钱宣传站点”，通过进商圈、进社区、进校园等方式，开展“普及金融知识，守住“钱袋子”、“反诈拒赌，安全支付”、“警惕洗钱陷阱，增强反洗钱意识”等一系列精彩纷呈的主题宣传活动，宣传人员用表演热点案例的生动方式，告诫过往群众警惕和远离来自身边的洗钱陷阱，增强群众对洗钱犯罪危害的理性认识，提升各年龄层群众对学习反洗钱知识的理解，线下受众人数累计约10万人次。



案例 定期举办金融知识集中宣传活动

公司每年3月份月上旬开展315消费者权益保护专项宣传，6月份及9月份开展金融知识普及教育活动，9月份开展跨境赌博集中宣传月活动，充分利用线上官网、官微、公众号资源和线下37家省级分公司力量开展宣传，累计覆盖人次超百万。



案例 优秀金融安全宣传作品获央行肯定

公司原创设计的《确认过眼神，是不会被骗的人》主题漫画，以诙谐、生动的方式，通过《反洗钱“三反”要求我遵循》《非法经营我远离》《电信诈骗我能辨》《非法传销我警惕》《出借账户我不干》五个不同的小故事，充分展示我国出台“三反意见”的意义和内容，该作品经过人民银行营管部遴选，最终获评反洗钱宣传作品优秀奖。



公众责任

加强信息披露 回应社会关切

拉卡拉2019年上市后，外界对公司关注度提升。我们通过增进媒体关系，加强信息披露，建立公众及时了解公司信息的良好渠道。拉卡拉登陆创业板、全面赋能中小商户战略、给商户降费让利等成为媒体关注的主要话题。



报告期内各渠道新闻报道**超过6000篇**(不含转发)



与媒体建立良好联系，积极传达企业动态、财报信息，相关报道**超3300次**



主动回应社会关切，报告期内接受各媒体采访**230多次**

一 增进媒体关系 及时披露信息

公司制定了完善的媒体联系机制，遵照“及时、有效、完整”的信息传递原则，企业动态、财报、创新业务等，被信披媒体、财经媒体、综合性媒体关注，2019-2022年共报道超过3300次。

案例 积极搭建交流渠道 向公众传递企业战略方向

2019年8月16日，拉卡拉召开战略4.0发布会，公布公司未来战略布局，邀请60余家媒体和行业研究专家到场，并进行了现场交流，为公众深入了解企业发展脉络及未来方向提供了良好的沟通机会。



案例 积极参加展会，展示金融科技发展成果

2020年，拉卡拉受邀参加了服贸会金融服务专题展，与150家国内外优秀金融科技机构一起，展示金融科技发展成果，共同传递中国金融业进一步对外开放的积极信号。拉卡拉接受了9个平台、10家主流财经媒体及地方媒体的采访报道，包括人民网、新华社、央视网、B站等，对外展现了公司正面形象。



案例 积极参与数字人民币宣传推广工作

数字人民币乃我国发展数字经济的重要基石，更是国家战略。拉卡拉成为首批与央行数字货币研究所达成战略合作的支付机构，以全面推广数字人民币为己任，深入参与了全部试点城市的数字人民币试点工作，在此期间主动配合苏州、北京、上海、海南等地数字人民币试点工作的宣传报道工作，促进数字人民币影响力增长，扩大公众对数字人民币的认知和理解。



案例 冬奥会期间携手VISA推出手机POS试点

北京2022年冬奥会和冬残奥会(北京2022)期间,拉卡拉携手奥运会的独家支付合作伙伴Visa推出符合Visa Tap to Phone收款解决方案规范的手机POS试点,面向出租车司机提供手机端收款服务,拓展境外Visa卡在中国的支付受理范围,进一步完善手机POS线上线下的运用场景,推动该技术在IOT设备、车联网设备、智能平板等生态领域的合作,促进全球支付产业发展,为商户与持卡人提供创新、安全、便捷的收款体验。

案例 与XR企业当红齐天达成战略合作

2022年2月14日,拉卡拉战略投资XR沉浸式体验解决方案企业当红齐天,双方达成战略合作协议,将共同研发、探讨、推广VR相关技术、产品、内容在企业数字化服务领域的应用,帮助企业布局数字化、线上化的元宇宙虚拟企业,提升效率,创造开拓新的生产及消费场景,共同探索线上虚拟空间与线下实体空间的融合,元宇宙时代的商业模式和生产、消费场景,共建元宇宙时代企业服务生态。

案例 发起区块链联盟——拉卡拉昆仑链

2022年3月1日,拉卡拉宣布正式对外开放区块链存证等服务,并联合蓝色光标、华语音乐领先企业太合音乐等发起元宇宙与数字文创产业区块链联盟——拉卡拉昆仑链,旨在为行业打造共享、开放的一流联盟链,为不同的NFT业务提供基础支撑,并集成区块链、支付、风控反洗钱等基础服务,服务产业发展,加速探索数字新生态。

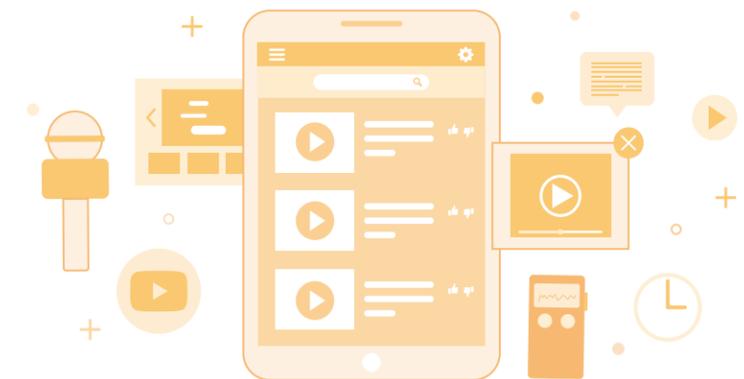
二 接受外界监督 回应公众关切

2019-2022年,针对媒体及公众对企业发展、业绩、行业趋势等话题的关注,拉卡拉积极配合证券类、财经类、电视台及新媒体的采访需求,共接受采访230多次,回应公众的疑问、关切和期待,与媒体和公众达成了良性沟通。



三 广泛参与社会议题讨论互动

公司上市后,积极参与数字化转型、小微经济、六稳六保、复工复产、建党百年、两区建设等社会热门议题的讨论,结合企业特性和实践,响应社会需求,正面发声。



环境 责任

打造节能办公环境 坚持绿色持续发展

拉卡拉不断探索和贯彻绿色发展理念。我们充分认识到节约能源对促进经济社会可持续发展的重要意义，在业务开展中注重对废旧物资的循环利用和合理处置，以减少浪费并提高资源利用率。同时，我们倡导员工采用绿色低碳的工作、生活方式，使节能降耗成为常态。



公司取消了终端产品出厂附带的USB充电设备，每年可减少**数百万个**配件浪费



公司通过动态调整数据中心基础设施资源的使用配置，2019年至2022年优化淘汰率达**67%**



通过一系列节能措施，拉卡拉大厦所用能源2022年较2021年节约了**18%**

一 践行绿色生产 将节能减排融入业务

■ 推出绿色终端产品，让资源消耗能减尽减

拉卡拉积极探索、创新和研发，推出以手机POS为代表的绿色终端产品，让商户“0”成本投入即可使用收款服务。同时，全部终端产品均采用可回收材料进行极简包装，配以电子说明书及线上操作演示等，以减少纸资源的使用。在USB充电适配器已十分普及的时代，我们取消了终端产品出厂附带的USB充电设备，每年可减少近数百万个配件的浪费。

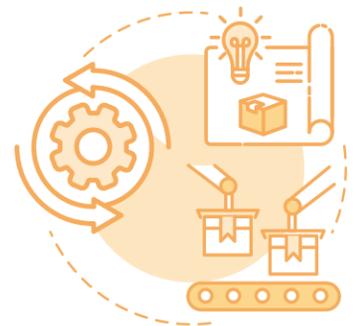


■ 携手供应商，让生产对人类和环境都更健康

拉卡拉要求供应商采用符合《电气、电子设备中限制使用某些有害物质指令》RoHS (Restriction of Hazardous Substances) 标准的材料进行产品研发生产，所有采购的终端均符合RoHS要求，并倡导厂家生产过程也要尽量采用环保材料，减少污染。

■ 重视可持续发展，让旧设备变废为宝

公司对废旧物资采取了回购与回收相结合的循环再利用方式。我们将需要迭代的办公电子设备优先供员工回购使用，满足家用需求，其余可再利用的零件运送到相应公司进行回收。此外，公司将商户报废的设备统一回收，进行数据清理后联合行业内的专业机构进行报废处理。



■ 打造绿色数据中心，让科技助力“碳中和”

拉卡拉持续优化数据中心建设，致力于降低运行总耗电量，提升单位设施的总体利用率，通过大量采用新技术及低成本技术降低设备运维成本、大规模采用云上云下有机结合方式降低能耗、结合业务发展变化动态调整基础设施的使用配置，不断探索打造高能效、低成本的绿色数据中心，助力更好的实现碳中和目标。

二 倡导绿色办公 人人参与杜绝浪费

■ 多种方式降低办公能耗

在业务开展中，拉卡拉和合作伙伴的签约全部实现线上电子化。同时，公司推行办公自动化，提出线上优先，线下不重要不打印等倡议。2021年初落成的广州办公大楼的装修材料、空调等电器均采用了节能环保的方案，力争从源头做到降低能耗。

在办公区，我们充分利用自然光、加装节能照明设备、针对已达使用年限的设备及时进行检修更换，并倡导员工科学使用电器，提升办公区照明亮度的同时，从源头避免能源浪费。为了降低能耗，公司对已安装的设施设备进行了节能减排改造，设立了贯穿24小时的巡视机制，建立和完备了巡查制度以及空调、电梯等耗电设备的使用规范，并纳入物业专项考核。通过一系列节能措施，拉卡拉大厦所用能源2022年较2021年节约了18%。



■ 积极响应垃圾分类举措

拉卡拉制定了《垃圾分类日常管理办法》，在各个办公区增设分类垃圾桶，并向全体员工发出倡议，主动参与垃圾分类行动，鼓励大家为环境治理和生态文明建设付出行动。公司组建了志愿者团队，通过社区宣传等方式持续向更多人宣传废物利用和垃圾减排的理念。



■ 多措并举减少食物浪费

公司通过调研员工的口味偏好，改良了员工餐厅的菜单及口味、推出了“半份菜”等举措，在保证员工营养摄入的同时减少了食物浪费。相关措施落地后，餐厅食物垃圾日清运量显著下降。

案例 “光盘行动” 倡导员工节约粮食

从2020年起，拉卡拉连续两年在员工餐厅组织“光盘行动”活动，弘扬勤俭节约的传统美德，倡导员工积极将“光盘”融入到日常生活中，共同从身边的小事做起，共建更绿更美的家园。



► 2020年，公司在员工食堂组织光盘活动，引导大家养成良好节约习惯。



► 2021年，《劳动报数字报》刊登报道了拉卡拉组织员工用餐后的“光盘”换助农小米活动，倡导大家在节约粮食的同时献出爱心。

案例 引入专业设备提升餐余垃圾处理效率

拉卡拉上海办公楼食堂引进了专业设备，能高效率处理餐余垃圾，提高垃圾分类处理工作效率，减少垃圾收运成本。

第四篇

凝心聚力 共创美好

拉卡拉不断完善公司治理，用健全的合规管理体制和持续的反腐倡廉工作，保证公司的健康运转，在公司稳健经营的基础上，为股东创造持续良好的收益，与投资者保持良好的沟通，为员工提供良好的薪资待遇、权益保障和福利关怀。

- **公司治理** | 完善机制合规运营 反腐倡廉化解风险 74
- **股东责任** | 稳健经营业绩显著 遵守承诺回报股东 78
- **员工责任** | 保障员工公平权益 共享企业发展成果 80



公司治理

完善机制合规运营 反腐倡廉化解风险

拉卡拉搭建了完善的公司治理体系，制定公司规则、明确权责，通过调动各层级机构，促进资源协同，全面提升公司治理水平，积极落实监管政策，强化风险管理措施，确保公司稳健安全运行。



设立了“三会一层”法人治理结构



设**6**个专业部门提高内部控制、内部监督的有效性



报告期内，通过**举行数十次**培训提升员工合规意识

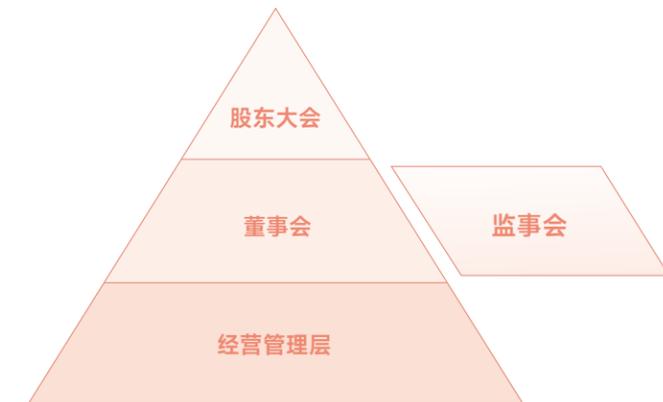
报告期内，新建及优化修订**多项**公司管理制度



截止2023年5月，公司持有**55项**专利

一 优化顶层设计 完善公司治理结构

公司设立了股东大会、董事会、监事会和经营管理层“三会一层”的法人治理结构。公司制定发布了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事制度》《董事会秘书工作细则》等相关制度，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限、任职资格、议事规则和工作程序，形成了合理的职责分工和制衡机制，保证了公司经营、管理工作顺利进行及“三会一层”的规范运作。



二 健全合规体制 坚持走正道行远路

公司坚持重合规、防风险、促发展的工作总基调，将合规管理纳入全面风险管理和公司治理体系中，完善合规管理的体制机制，确保合规管理有法可依、有章可循，并落实到公司各层级结构，减少公司合规风险暴露，得到了监管、客户和合作伙伴的信任和认可。



通过人才培养，建立覆盖总分公司及各业务条线的专业合规管理团队。



通过绩效考评，落实岗位合规管理主体责任。



通过培训教育，提高从业人员的合规意识，营造合规文化氛围。

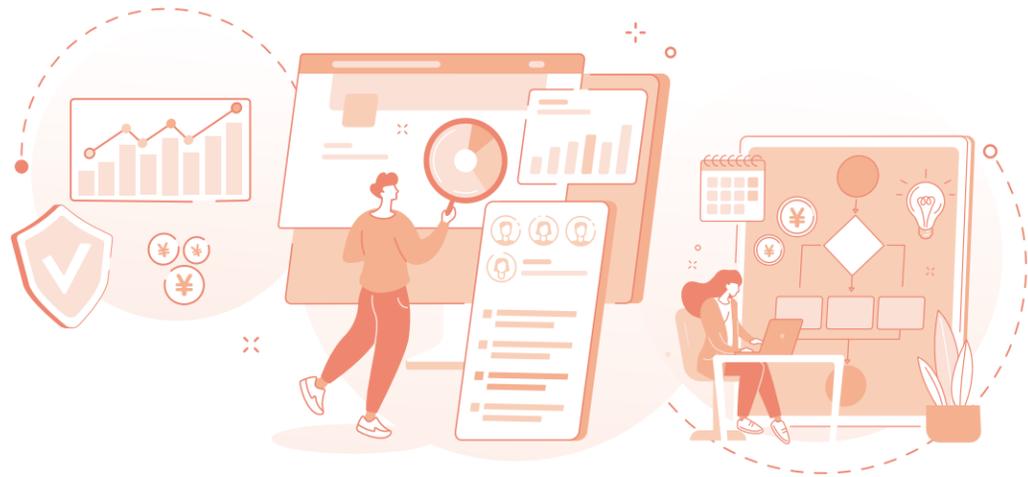


通过创新风险防控手段，提高合规风险的辨识能力，早识别、早预警、早发现、早处置，将主动防范化解合规风险放在首要位置。

报告期内，公司通过线上线下相结合的方式，累计开展合规培训**超10次**，实现了全员覆盖，增强了员工尤其合规从业人员的风险合规意识。

三 筑牢内控基石 防范经营财务风险

拉卡拉高度重视内部控制和风险管理工作，为进一步提升公司内部运行效能，从公司层面到各业务流程层面都建立了系统的内部控制及监督机制，并根据公司经营内外部环境变化及时进行制度的立改废释工作。2022年，主要针对人力资源管理、采购和实物资产管理、业务及风险管理等方面制度流程进行优化修订；在公司的绩效考核中，反贪污腐败和跑冒滴漏、防止发生系统性风险是一票否决的考核指标，为公司经营管理和健康发展提供了保障。



■ 夯实监督机制，提升运行效能

公司成立了监察委员会，统筹内控和风险管理工作，目前有专职人员数十名，设有6个专业部门，独立开展工作，对公司的业务开展情况、财务收支情况、内部控制执行有效性等情况进行定期和不定期的检查，确保能及时发现问題，并详细分析问题性质和产生原因，提出整改方案，监督整改进行，预防公司发生经营风险和财务风险。



■ 筑牢信息保护网络，保证业务安全运营

2019年，拉卡拉建立了由公司管理层和各部门一把手组成的信息安全领导小组，并组建信息安全部，通过专职专岗专业团队保障用户个人信息保护、网络安全、数据安全等各项工作落到实处，建立了完善的信息安全和个人信息保护相关制度体系。

公司通过执行健全的内控管理制度和技术管理措施，在满足监管要求的基础上，主动追求达到更高安全标准，生产业务系统每年顺利通过监管组织的第三方检测认证。



■ 加速高质量创新，重视知识产权保护

拉卡拉重视知识产权建设，鼓励员工进行高质量的创新，努力促进创新成果落地及高效益的运用，将技术成果赋能中小微企业的经营。目前，拉卡拉已搭建了包括专利、商标和著作权在内的完整知识产权管理体系，通过了知识产权管理体系认证，并被授予“北京市知识产权示范单位”。截至2023年5月，公司持有的专利55项，另有62项专利在审查过程中。



股东责任 | 稳健经营业绩显著 遵守承诺回报股东

自2019年上市以来，拉卡拉实现经营效益稳步提高，业绩持续增长，与投资者积极互动与沟通，并遵守承诺回报每一位股东的信任。



报告期内，累计披露**445**条相关公告材料，
公司回答深交所互动易平台投资者提问**1059**个，
接待海内外专业机构调研超过**45**次，举行网上业绩说明会**3**次，
上市公司网上集体投资者接待日活动**3**次，举办线下投资者大会**2**次



累计派发现金红利**15.8**亿元，累计送转股份**4**亿股，有力回馈股东

一 经营稳健 业绩增长潜力明显

公司立足于支付形成的天然入口，不断升级商户服务体系，加强技术研发，逐步完成向“商户数字化经营服务商”的转型，实现了经济效益的可持续增长。2019年—2021年，公司归母净利润连续三年增速超过15%。2022年，在国内经济面临多重压力下，公司业绩出现一定程度下滑，但公司2023年第一季度业绩报告显示，随着国内经济及消费复苏，公司业绩迅速恢复增长。



二 加强沟通 保护中小投资者权益

上市以来，公司严格按照相关法律法规和规范性文件的要求，认真履行信息披露义务。报告期内，累计披露 445 条相关公告材料，确保及时、真实、准确和完整的进行信息披露，充分保障投资者的知情权。

公司高度重视投资者关系管理工作，持续健全完善投资者沟通机制。通过专岗积极与投资者沟通，充分利用互动易、投资者咨询专线、公司邮箱、接待来访投资者等多种方式，解答投资者疑问，与投资者展开公开透明的沟通交流。

公司积极接待各类机构调研、定期开展线上业绩说明会、投资者线上开放日、线下投资者大会等交流活动，增进与投资者的互动和沟通，加深投资者对公司的理解和认同，维护公司与投资者的长期、良好、稳定的关系。

报告期内



三 持续分红 遵守承诺回报股东

公司积极实施分红方案，与投资者共享企业价值。自上市以来，公司充分考虑广大股东利益，根据中国证监会《上市公司监管指引第3号—上市公司现金分红》等相关规定和要求，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制。公司严格执行《拉卡拉支付股份有限公司关于上市后前三年的股东分红回报规划》，累计派发现金红利15.8亿元，累计送转股份4亿股，有力回馈股东。

员工责任 | 保障员工公平权益 共享企业发展成果

拉卡拉关注每一位员工的权益、身心健康和成长发展，鼓励员工在“有态度、有素质、有能力”的“三有人才观”引导下快乐工作，成就自己，温暖他人，为社会创造价值、贡献力量。我们为员工提供有竞争力的薪酬待遇和职业发展空间，积极为员工营造舒适、健康、绿色的工作环境，搭建丰富的学习和技能提升平台，让员工实现个人价值，真正拥有幸福感和获得感。



报告期内，员工总数**2315**人
覆盖全国**31**个省、自治区、直辖市



员工**89%**为80后、90后
女性员工占比**45.44%**

(根据《中国妇女发展纲要(2021—2030年)》统计监测报告显示，全社会就业人员中女性占全部就业人员的比重为43.1%)



公司搭建了管理、专业、技术**3**条职业发展通道，形成**3**级人才池，为员工提供清晰的晋升通路



报告期内为员工提供职业技能、制度规范类培训**22**场，让**超过80%**的员工在职业能力上获得提升

一 提供良好薪资待遇 保障员工权益福利

拉卡拉建立了公平公正的薪资体系，为全体员工提供有竞争力的薪酬待遇，并从健康、生活、安全等多方面对员工给予保障和福利。例如：年度体检、司龄假、通勤班车、公租房等，并为因意外造成家庭困难和有重大疾病的员工提供一系列抚恤及关怀政策，解决大家的后顾之忧。



案例 为员工申请公租房

拉卡拉为符合条件的员工向当地政府申请通勤便利的人才公租房，为稳定员工就业和公司长期发展业务奠定基础。

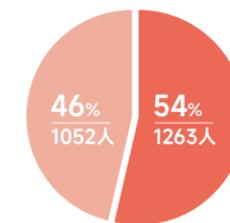


二 注重员工多元构成 提供平等就业机会

拉卡拉注重员工的多元化构成，为不同性别、地区、民族、年龄段的员工以及残障人士等提供平等的就业机会。公司在全国31个省、自治区、直辖市设有分支机构，包括新疆、西藏等地区，不仅为当地人民在支付、金融领域提供服务，也为当地创造了更多的就业机会。

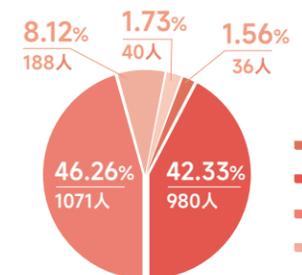
员工总数

2315人



■ 女性
■ 男性

性别结构



■ 00后
■ 90后
■ 80后
■ 70后
■ 60后

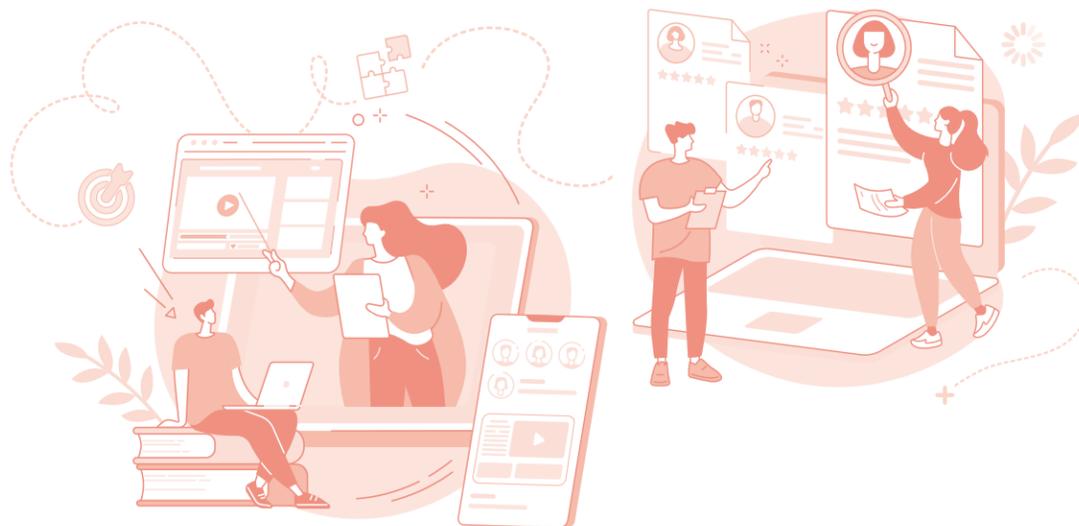
年龄结构

三 搭建完善人才体系 提供清晰职业道路

公司建立了完善的人才发展体系，按照管理、专业、技术三个序列构建了员工的职业发展通道，员工可根据自己的规划，纵向提升，横向跨越。此外，拉卡拉构建了清晰的干部储备体系：TOP300、TOP100和TOP30三级人才池，下一层级为上一级的储备池，以针对性的设计培养策略，确保挖掘每位员工潜能助其拥有良好的职业发展空间。

报告期内 公司共组织

 <p>新员工培训10场， 帮助千余名新员工快速成长。</p>	 <p>员工职业技能、制度规范类培训22场，让超过80%的员工在职业能力上获得提升。</p>	 <p>高潜员工培养项目3次，帮助150余名中基层干部管理能力提升。</p>	 <p>文化讲师培养认证项目5期，培养认证讲师80余名，让企业文化为员工和公司的共同发展提供动能。</p>
--	---	---	--



▶ 2020年12月，通过极具挑战的环岛徒步，让年轻干部磨炼意志，快速成长。



▶ 2021年7月，针对新晋年轻干部举办了学习与实战相结合的培训课程，让干部团队保持战斗力，与企业共同成长。

四 组织丰富员工生活 劳逸结合快乐工作

拉卡拉注重员工的精神文明建设，鼓励劳逸结合。为了让员工在工作期间能保持良好的状态、拥有健康的体魄，我们邀请专业教练、配备专业场地，为员工搭建兴趣发展和活动赛事平台。通过各种活动让大家获得参与感、荣誉感，增强员工间的协作力、抗压力，促进互相了解，进而更好地在工作中沟通配合，共同前进。

案例 组建体育社团，增强员工体质

拉卡拉组建了足球队、篮球队、羽毛球队，瑜伽、舞蹈等社团，每周定期组织活动。



案例 丰富文化活动，工作之余放松身心

公司开展了各类文化主题活动，包括：书画笔会、手工制作、传统文化等。我们还为员工办理公园年票、邀请中医理疗专家为大家进行理疗和讲解保健知识，让大家劳逸结合，关注身心健康。

案例 开展培训演练，重视安全防范

公司每年定期组织消防演习，增强员工安全意识，做到有备无患。

2022年11月9日，拉卡拉与北京海淀区西北旺镇政府、安监、消防支队及永丰派出所协作开展了应急演练。

五 修建人文关怀设施 营造舒适工作环境

公司在办公楼规划了整层的员工活动场所，包括：草坪露台、咖啡厅、操课场地、健身器材区、母婴室、淋浴间、阅读室等。此外，公司聘请了专业人员对绿植进行养护，请专业公司进行甲醛等有害物质的治理，保证良好的空气质量和舒适健康的环境，让大家能全面发展并以更饱满的精神状态投入工作。



▶ 操课场地



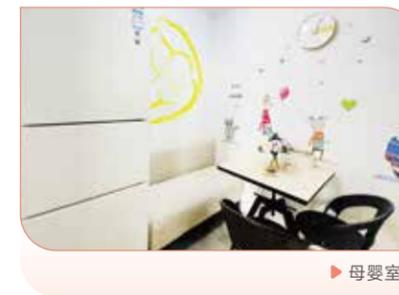
▶ “考拉吧”咖啡厅



▶ 健身器材区域

案例 关爱女性员工身心健康

拉卡拉关注女性员工工作状态，支持女性平等发展，为女性员工提供特色关爱，如：为哺乳期员工提供母婴室、举办女性主题活动等。



▶ 母婴室



▶ 女性主题读书活动

案例 关注员工家庭关系与子女成长

我们关注员工的家庭关系与子女成长，举办包括亲子园游会、亲子游览等特色活动，鼓励员工快乐工作、幸福生活。



荣誉与认可

我们认真履行企业社会责任的表现，获得了政府相关部门、媒体及社会各界的一致认可，并为拉卡拉颁发了多项荣誉，鞭策我们继续前进。

序号	获奖时间	颁奖机构	奖项名称
01	2019年1月	胡润新金融榜单	2019胡润新金融最具社会责任企业
02	2019年1月	中国公益节	2018年度责任品牌奖
03	2019年7月	中国经营报	2019金融科技·社会责任金融机构
04	2019年7月	经济观察报	绿色金融科技之星
05	2019年10月	中国网	金融扶贫先锋榜
06	2019年11月	每日经济新闻	最具社会责任上市公司
07	2019年11月	北京市工商联	2019北京民营企业百强第46名，科技创新百强、社会责任百强第12名
08	2020年1月	中国公益节	上市公司社会责任奖
09	2020年3月	IDC	入选IDC亚太增长最快101家金融科技企业榜单
10	2020年6月	《福布斯》杂志	中国最具创新力企业榜TOP50
11	2020年10月	北京市工商联	2020北京民营企业百强第56名、科技创新百强第46名、社会责任百强第11名
12	2020年11月	国际金融报	2020年度社会责任贡献企业奖
13	2020年12月	证券日报	2020金骏马奖-最具社会责任上市公司
14	2020年12月	中国金融出版社	社会责任年度案例奖

序号	获奖时间	颁奖机构	奖项名称
15	2021年1月	中国公益节	2020上市公司社会责任奖
16	2021年5月	全景网	投资者关系金奖（2020）、中小投资者关系互动奖
17	2021年8月	德勤中国	2020中国卓越管理公司
18	2021年9月	北京市工商联	2021北京民营企业百强第61名，科技创新百强、社会责任百强
19	2021年12月	北京商报	2021年度“社会责任典范奖”
20	2021年12月	金融界	2021领航中国“杰出社会责任奖”
21	2021年12月	北京商报	2021年度企业社会责任公益榜样
22	2022年5月	全景网	投资者关系金奖（2021）、中小投资者关系互动奖
23	2022年7月	中关村金融科技产业联盟	2022中国金融科技竞争力100强
24	2022年8月	华顿经济研究院	2022年中国（非主板）上市公司百强排行榜
25	2022年8月	德勤中国	2021中国卓越管理公司
26	2022年11月	中国互联网协会	2022中国互联网综合实力企业百强榜

未来展望

世界正变得越来越复杂，充满变数，能够确定的是，人们追求事业发展、美好生活的愿望不会改变，我们的经济和生活正朝着数字化、智能化的方向不断迈进。

建设数字中国，发展数字经济，是中国未来重要的发展方向，实体商户和企业的数字化经营正在成为刚需，拉卡拉正在推进的“数字未来”战略，正是在这样的历史背景下提出的，即：推广数字支付、共享数字科技、兑现数据价值，这是时代赋予拉卡拉的使命和选择。我们将在数字经济的赛道上持续奔跑。

拉卡拉将一直坚守自己的初心和“求实、进取、创新、协同、分享”的价值观。继续通过不断创新的技术和产品，为商户的经营赋能，让他们能够站在时代的前沿，更好地做生意；与数研所和各大运营机构通力合作，

为数字人民币的推广贡献力量；为行业的持续健康发展发挥带头作用；大力拥抱区块链、云计算、人工智能等前沿科技，不断扩大我们服务的客户范围和场景，为社会创造更大的价值。

我们深知，企业的发展与国家、与社会、与广大商户与消费者深深绑定在一起，随着企业的经营业绩增长与辐射范围扩大，所承担的社会责任也越发重大。我们将继续探索，用自己的能力服务更广泛的社会大众和公共利益。

我们愿与社会各界一起，凝聚更多力量，一同为更加美好的未来努力！





如对本报告有任何意见或建议，
您可扫描二维码填写报告反馈表，
或通过邮箱与我们联系：CSR@lakala.com。