

## 山西安泽农村商业银行股份有限公司 2025 年度信息披露报告

根据《银行保险机构公司治理准则》、《商业银行信息披露办法》和《山西安泽农村商业银行股份有限公司章程》有关规定,山西安泽农村商业银行股份有限公司(以下简称本行)对 2025 年度相关情况信息进行披露。本次信息披露的主要内容分为财务会计报告、各项风险管理状况、法人治理情况、年度重大事项等信息。

## 第一节 重要提示

11 本行董事会、监事会及其董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性和完整性负个别及连带责任。

12 本行年度报告于 2026 年 3 月 30 日经第三届董事会第六次会议审议通过。

13 本行年度财务报告已经由中证天通会计师事务所(特殊普通合伙)审计,并出具了标准无保留意见的审计报告。

14 本行董事长付向宇、行长周娟、财务管理部总经理曹娟娟保证年度报告中财务报告的真实、完整。

## 第二节 基本情况

21 法定中文名称:山西安泽农村商业银行股份有限公司(简称:安泽农商银行)

法定英文名称:Shanxi Anze Rural Commercial Bank Co.,Ltd.(缩写:ARCB)

22 法定代表人:付向宇

23 注册地址和办公地址:山西省临汾市安泽县滨河南路 1 号

邮政编码:042500 电话:0357-8522180 传真:0357-8522180 信箱:azxyzl@163.com

24 注册登记情况:首次注册登记日期:1994 年 6 月 15 日 营业执照统一社会信用代码:91141026113360272U

25 年度报告备置地点:本行董事会办公室

26 经营范围:吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;代理发行、代理承兑、承销政府债券;买卖政府债券、金融债券;从事同业拆借;从事银行卡(借记卡)业务;提供保管箱服务;代理收付款项及代理保险业务;经中国银行保险监督管理委员会批准的其他业务。

## 第三节 2025 年度主要业务经营情况

31 各项资产、负债和所有者权益构成及变动情况

311 资产构成及其变动情况

截至 2025 年 12 月 31 日,安泽农商银行资产总额 55243998 万元,较年初增加 2732903 万元,增幅 5.2%。其中:发放贷款和垫款余额为 30059687 万元,较年初增加 1769918 万元,占总资产 54.41%;资金业务余额 20462429 万元,较年初增加 810325 万元,占总资产 37.04%;其他资产余额 4721882 万元,较年初增加 15266 万元,占总资产 8.55%。

2025 年末各项贷款余额 31303822 万元,较年初增加 1799895 万元,增幅 6.10%,存贷比例 67.91%。其中:涉农贷款 11464075 万元,较年初下降 247163 万元,占贷款总额的 36.62%;中小企业贷款 15278741 万元,较年初下降 1279904 万元,占贷款总额的 48.81%;绿色信贷 1447976 万元,较年初增加 63884 万元,占贷款总额的 4.63%。全年实体经济累计发放 20290212 万元,同比少增 3130406 万元。2025 年末,各项贷款余额 31303822 万元,投向行业主要是农、林、牧、渔业 3761978 万元;采矿业 778456 万元;制造业 651379 万元;电力、热力、燃气及水生产和供应业 30900 万元;建筑业 1136912 万元;批发和零售业 6526293 万元;交通运输、仓储和邮政业 170390 万元;住宿和餐饮业 129186 万元;信息传输、计算机服务和软件业 46999 万元;租赁和商务服务业 1141172 万元;科学研究和技术服务业 179027 万元;水利、环境和公共设施管理业 117494 万元;居民服务、修理和其他服务业 473557 万元;教育 4397 万元;卫生和社会工作 385000 万元;文化、体育和娱乐业 55000 万元;买断式转贴现 12710802 万元。

## 312 负债构成及其变动情况

2025 年末,负债总额 52589296 万元,较年初增加 266801 万元,增幅 5.34%。其中:吸收存款余额为 47176057 万元,较年初增加 2403981 万元,占总负债 89.71%;向央行借款余额 2101001 万元,较年初减少 360116 万元,占总负债 4%;同业负债余额 206024 万元,较年初增加 48947 万元,占总负债 3.92%;其他负债余额 1251998 万元,较年初增加 575198 万元,占总负债 23.7%。

## 313 所有者权益构成及其变动情况

2025 年末,所有者权益合计 2654703 万元,较年初增加 64893 万元,增幅 2.51%。其中:股本 1000000 万元;资本公积 469.74 万元;其他综合收益 113155 万元,较年初减少 155866 万元;盈余公积 217591 万元,较年初增加 275.76 万元;为年末按净利润的 10%提取的盈余公积;一般风险准备 703471 万元,较年初增加 600 万元;未分配利润 573511 万元,较年初增加 133183 万元。

## 32 不良贷款增减情况

2025 年末,按五级分类口径不良贷款余额 846851 万元,占比 2.71%,不良贷款余额比年初增加 79477 万元,不良占比比较年初增加 0.11 个百分点。其中:次级类贷款 232273 万元,较年初增加 111999 万元;可疑类贷款 0 万元,较年初下降 531351 万元;损失类贷款 613578 万元,较年初增加 498829 万元。

2025 年全年累计清收处置风险资产 475421 万元,完成期内目标 460372 万元的 103.27%。

## 33 财务指标执行情况及分析

## 331 各项收入情况

2025 年实现营业收入 1941911 万元,同比少收 50065 万元,降幅为 2.51%。其中:利息收入 1488603 万元,同比少收 82777 万元,降幅为 5.27%;金融机具往来收入 15934 万元,同比少收 17233 元,降幅为 9.76%;手续费收入 8804 万元,同比少收 126 万元,降幅 12.52%;其他业务收入 1752 万元,同比多收 438 万元;投资收益 283413 万元,同比多收 507.68 万元。

## 332 各项支出情况

2025 年实现营业支出 1615663 万元,同比减少 226989 万元,降幅为 12.32%。其中:利息支出 765627 万元,同比少支 83833 万元,降幅 9.87%;金融机构往来支出 5596 万元,同比少支 23964 万元,降幅 29.98%;手续费及佣金支出 38924 万元,同比少支 3762 万元,降幅 8.81%;业务及管理费用 547122 万元,同比少支 486 万元,降幅为 0.09%;其他业务支出

394 万元,同比减少 2599 万元,降幅 86.83%;营业税金及附加 95.86 万元,同比增加 125 万元,增幅 132%;资产减值损失 -0.24 万元;信用减值损失 1980.73 万元,同比减少 1206.04 万元。

333 增值税、企业所得税等缴纳情况

2025 年,本行实际缴纳增值税 26803 万元,企业所得税 47653 万元,其他税费 25274 万元。

334 利润实现和利润分配情况

截至 2025 年末,实现利润总额为 303088 万元,较上年同期增加 159672 万元,降幅 11.34%。实现净利润 275759 万元,可供分配利润 661087 万元,当年提取法定盈余公积 275.76 万元,提取一般风险准备 600 万元,留存未分配利润 573511 万元。

335 资产减值准备提取情况

年初贷款损失准备余额 1337786 万元,本年借方发生额 1343781 万元,贷方发生额 1386685 万元,期末余额达到 138069 万元,2025 年核销贷款 5188 万元,收回核销贷款本金 568.69 万元。

336 监管指标情况

2025 年末,核心一级资本净额为 251 亿元,资本净额为 304 亿元,风险加权资产为 2787 亿元,资本充足率为 109.2%,较年初 111%减少 0.18 个百分点,较监管标准 8.5%高 242 个百分点;拨备覆盖率 16304%;拨贷比 441%;不良贷款率 2.71%。

34 股金分红情况

2025 年按股本金 6%的标准向监管部门申请分配红利,最终分配比例以监管审批比例为准。

35 股东、股权结构

351 股本总额及结构情况

报告期内,本公司注册资本人民币 10000 万元,其中:法人股 7800 万元,自然人股 2200 万元。本行共有股东 93 人,其中:职工自然人 83 人,持股 1770 万股,占比 17.7%,非职工自然人 4 人,持股 430 万股,占比 4.3%,法人股 6 户,持股 7800 万股,占比 78%。

## 352 前十大股东情况

单位:万股,%

序号	股东名称	股数	持股比例	限售股
1	曲沃县绿恒农发有限公司	200	2.00%	是
2	山西恒富鑫源商贸有限公司	100	1.00%	是
3	襄汾县合富鑫源有限责任公司	100	1.00%	是
4	临汾市骏马开发区创富贸易有限公司	500	5.00%	是
5	侯马经济开发区恒基财务有限公司	500	5.00%	是
6	山西尊特贸易有限公司	100	1.00%	是
7	梁世雄	200	2.00%	是
8	毛朝阳	100	1.00%	是
9	吴春虎	100	1.00%	是
10	魏彦彬	100	1.00%	是

353 主要股东及实际控制人、一致行动人、最终受益人情况

序号	法人名称	持股比例	企业性质	法人代表	控股股东	实际控制人	一致行动人	最终受益人	是否关联方
1	曲沃县绿恒农发有限公司	20.00%	农业	董利	董利	董利	董利	董利	是
2	山西恒富鑫源商贸有限公司	10.00%	批发、零售业	于朝	于朝	于朝	于朝	于朝	是
3	襄汾县合富鑫源有限责任公司	10.00%	批发、零售业	于朝	于朝	于朝	于朝	于朝	是
4	临汾市骏马开发区创富贸易有限公司	5.00%	批发、零售业	董利	董利	董利	董利	董利	是
5	侯马经济开发区恒基财务有限公司	5.00%	批发、零售业	董利	董利	董利	董利	董利	是
6	山西尊特贸易有限公司	1.00%	批发、零售业	董利	董利	董利	董利	董利	是
7	梁世雄	2.00%	自然人	梁世雄	梁世雄	梁世雄	梁世雄	梁世雄	是
8	毛朝阳	1.00%	自然人	毛朝阳	毛朝阳	毛朝阳	毛朝阳	毛朝阳	是
9	吴春虎	1.00%	自然人	吴春虎	吴春虎	吴春虎	吴春虎	吴春虎	是
10	魏彦彬	1.00%	自然人	魏彦彬	魏彦彬	魏彦彬	魏彦彬	魏彦彬	是

354 股权转让情况

报告期内,本行发生 1 户股金转出,转入 1 户。

355 股份质押情况

报告期末,本公司不存在股份质押情形。

## 第四节 风险管理状况

本行在经营中主要面临信用风险、市场风险、流动性风险、操作性风险等。本行认真贯彻落实全面风险管理理念和工部部署,各项业务持续、健康、稳健发展,积极加强风险防控监测,采取切实有效措施,风险管控能力进一步提升,总体风险状况良好,在有效防范各种风险上,采取的主要措施是:

41 针对信用风险

一方面建立了完善的信用风险管理体系。涵盖信用评级、授信管理、贷后管理、不良资产处置、档案管理等各个环节的管理制度和操作规程,确保信用风险管理工作有章可循。例如:《安泽农商银行流动资金贷款管理办法》《安泽农商银行固定资产管理办法》《安泽农商银行个人贷款管理办法》等制度,为有效防控信用风险提供了制度保障。另一方面按照“全面覆盖、分类施策、动态调整、刚性约束”的原则,从客户限额、行业限额、业务限额、风险限额 4 个方面,重新梳理了信用风险限额指标共计 20 项,明确了目标值、预警值、容忍值、监测频率及责任部门,并定期对风险指标进行监测、分析、预警、控制,通过对风险的动态监测和过程管控,及早发现、及时预警和处置风险,确保信用风险限额控制在目标范围内。

42 针对市场风险

从我行现有的业务种类看,主营业务包括存款和贷款业务,投资的业务产品主要为银行间市场债券和票据,市场风险来源主要为利率风险。

我行制定了市场风险管理办法,建立了包括董事会、监事会、高级管理层和相关部门的市场风险管理组织机构,负责制定、定期审查和监督执行市场风险管理办、程序以及具体操作规程;及时了解市场风险水平及其管理状况,确保有效识别、计量、监测和控制各项业务所承担的市场风险;根据超限额发生情况决定是否对限额管理体系进行调整;不断完善压力测试程序;定期向董事会提交市场风险管理情况的报告;市场风险职能部门具有明确的职责分工,以及相关职能适当分离,实行严格的前后台职责分离,建立了岗位之间的监督制约机制。稽核审计部作为内部审计部门每年对市场风险管理各个组成部分和环节的准确、可靠、充分和有效性进行独立的审查和评价,督促条线部门对内部审计所发现的问题提出改进方案并采取改进措施。经评估,我行市场风险内在风险水平低。

43 针对流动性风险

截至 2025 年末,我行各项贷款 313 亿元,各项存款 46.06 亿元,存贷比 67.97%;流动性资产 16.4 亿元,流动性负债 17.64 亿元,流动性比例 92.96%;核心负债 36.03 亿元,总负债 52.56 亿元,核心负债依存度

68.56%;流动性缺口 11430151 万元,流动性缺口率 46.73%,高于监管标准;同业市场融入资金 13000 万元;最大十家存款客户存款余额 7661927 万元,占比 16.64%;超额备付金 992684 万元,超额备付金率 21.6%。

我行 2025 年 12 月末进行了压力测试,以 2025 年 12 月 31 日为基准,压力测试假设分为轻度压力、中度压力、重度压力三种情形出现时,本行的反应和应对能力,从压力测试结果可以看出,我行流动性整体状况良好,风险可控。在三种压力情形下,我行次日、2 日-7 日内无现金缺口,8 日-30 日有较小的现金缺口,31 日-90 日有一定的现金缺口,但通过及时变现持有的利率债、积极组织资金、与人行协调及时调运现金,同业拆入资金或者向省农商行申请调剂资金等措施,可以及时控制和应对,不会形成流动性风险。主要工作措施为:

一是制定了《安泽农商银行流动性风险管理实施细则》,明确了流动性风险管理的基本原则,即统一领导、分级管理、实时监控、动态调整,由财务管理部牵头对流动性风险实施统一领导,设置重点监测的流动性风险比例指标,并根据国家金融管理局总资产负债比例管理规定,经营发展战略及宏观经济金融环境制定流动性比例指标警戒值。同时,制定流动性风险应急预案,以确保在出现危机的情况下有足够流动性资产应付风险。二是建立定期监测、预警机制,为确保资金支付需要,保障业务发展所需流动性,由财务管理部负责按日监测日常流动性比例指标,对于比例指标接近或者超出警戒值时,及时调整资金运作策略,保持日常性比例指标的合理水平;按月监测结构性流动性比例指标,对于接近或超出警戒值的,及时查明原因,并提出调整资产负债结构的政策建议,确保全行流动性风险。

44 针对操作性风险

风险合规部牵头总体监控,统一管理,统一负责操作风险的计量、检查、分析、监测和报告;各部门及分网点对各自领域出现的操作风险进行识别、计量、缓释、控制和处置,并按照要求和专门的报告线路向风险合规部报告。在管理中,按照风险防控三道防线和前、中、后相互分离的原则,设置总行部室并明确操作风险的管理职责,明确各有关职能部门和业务单位为风险防控第一道防线,各司其职,对照部门职责、岗位职责,通过完善制度、规范流程、严格审批、强化监督等方式,促进操作风险管理更有效。

## 第五节 法人治理情况

报告期内,本行严格按照《公司法》《商业银行法》等法律法规以及《银行保险机构公司治理准则》等相关规定,不断完善公司治理结构,加强公司治理机制建设。

51 股东大会情况

511 股东大会主要职责:制定和修改本章程;审议批准本行发展战略、规划,决定本行经营方针和投资计划;选举和更换本行董事及非职工出任的监事,决定有关董事、监事的报酬事项;审议批准董事会、监事会的报告;审议通过或修改股东大会议事规则,董事会议事规则和监事会议事规则;审议批准本行的年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案和亏损弥补方案;对本行增加或者减少注册资本做出决议;对本行合并、分立、解散、清算或者变更组织形式等事项做出决议。

512 报告期内,共召开 2 次股东大会,会议的通知、召集、召开和表决程序均符合《公司法》和《公司章程》的规定。具体如下:

5.1.3.2025 年 4 月 23 日在我行十楼会议室召开安泽农商银行第十四次股东大会,会议审议通过了《2024 年度董事会工作报告》等 39 项提案并形成决议。

5.14.2025 年 12 月 2 日在我行十楼会议室召开临时股东大会暨第十五次股东大会。

两次会议均实行律师见证制度,并出具了法律意见书,法律意见书对召开程序、股东资格、决议内容的合法性发表意见。

52 董事会情况

报告期内,共召开 6 次董事会,分别为:2025 年 3 月 29 日召开了第二届董事会第十一次会议,会议审议通过了《2024 年度经营管理工作报告》等 56 项提案;2025 年 4 月 23 日召开了第三届董事会第一次会议,会议审议通过了《董事长对行长授权委托书的提案》等 9 项提案;2025 年 6 月 27 日召开第三届董事会第二次会议,会议审议通过了《2025 年 1 季度经营管理工作报告的提案》等 10 项提案;2025 年 9 月 29 日召开了第三届董事会第三次会议,会议审议通过了《2025 年 2 季度财务预算执行情况》等 10 项提案;2025 年 11 月 17 日召开了第三届董事会第四次会议,会议审议通过了《董事长对行长授权委托书的提案》等 6 项提案;2025 年 12 月 2 日召开了第三届董事会第五次会议,会议审议通过了《2025 年 3 季度财务预算执行情况》等 14 项提案;会议通过举手表决的方式全体董事对相关提案全部表决通过。

53 监事会情况

5.31 监事会主要职责:监督董事会、高级管理层及其成员履职尽职情况;根据需要对董事和高级管理人员进行离任审计;对董事、董事长和高级管理人员进行质询;列席董事会会议时可对董事会决议事项提出质询或者建议;认为必要时,可指派监事列席本行高级管理层会议;检查、监督本行的财务活动等。

5.32 报告期内,共召开 6 次监事会,分别为:2025 年 3 月 29 日召开了第二届监事会第十一次会议,会议审议通过了《2024 年度监事会工作报告》等 33 项提案;2025 年 4 月 23 日召开了第三届监事会第一次会议,会议审议通过了《第三届监事会监督委员会、提名委员会组成人员名单》等 2 项提案;2025 年 6 月 27 日召开第三届监事会第二次会议,会议审议通过了《2025 年 1 季度经营管理工作报告的提案》等 9 项提案;2025 年 9 月 29 日召开了第三届监事会第三次会议,会议审议通过了《2025 年 2 季度财务预算执行情况》等 9 项提案;2025 年 11 月 17 日召开了第三届监事会第四次会议,会议审议通过了《2025 年 3 季度财务预算执行情况》等 11 项提案;会议通过举手表决的方式与会监事对相关提案全部表决通过。

54 独立董事履职情况

54.1 独立董事参加董事会和股东大会情况

报告期内,第三届董事会全体独立董事均能勤勉尽职,按时出席董事会会议;报告期内独立董事周泉、周文博、李世宏仅在本行担任独立董事。

5.42 独立董事对公司有关事项提出异议的情况

报告期内,独立董事对公司的风险管理、内部控制以及公司发展建言献策,提出了诸多宝贵的意见和建议,未对公司本年度的董事会议案和其他事项提出异议。

5.5 董事、监事及高级管理人员

5.51 人员变更情况

2025 年度我行董事、监事进行了换届,高级管理人员未发生过变更情况。

5.52 董事会成员

姓名	职务	性别	任职日期
付向宇	董事长、执行董事	男	2025 年 4 月 23 日
周娟	行长、执行董事	女	2025 年 12 月 2 日
郭海军	执行董事	男	2025 年 4 月 23 日
卢委琪	外部董事	男	2025 年 4 月 23 日
宋丹丹	外部董事	女	2025 年 4 月 23 日
王娟娟	外部董事	女	2025 年 4 月 23 日
周文博	外部董事	男	2025 年 4 月 23 日
李世宏	独立董事	男	2025 年 4 月 23 日
周泉	独立董事	女	2025 年 4 月 23 日

## 5.53 监事会成员

姓名	职务	性别	任职日期
张鹏亮	职工监事	男	2025 年 11 月 17 日
张彬	职工监事	男	2025 年 4 月 23 日
崔爱红	非职工监事	女	2025 年 4 月 23 日
王珊珊	外部监事	女	2025 年 4 月 23 日
张丽丽	外部监事	女	2025 年 4 月 23 日

## 5.54 高级管理层人员

姓名	职务	性别	任职日期
周娟	党委副书记、行长	女	2025 年 11 月 17 日
吴春虎	党委副书记、副行长	男	2020 年 7 月 7 日
董彦丽	党委委员、副行长	女	2023 年 8 月 29 日
李沛	党委委员、副行长	男	2023 年 8 月 29 日
张鹏亮	党委委员、总审计师	男	2023 年 8 月 29 日
曹娟娟	财务管理部总经理	女	2019 年 8 月 29 日

56 员工情况

报告期内,本行共有在编在岗员工 147 人,内退人员 3 人,退休人员 73 人。

57 机构设置情况

截至 2025 年 12 月 31 日,本行共设有 1 个总行营业部和 7 个支行、3 个分理处;总行设 11 个职能部门、2 个事业部中心。

58 薪酬管理情况

581 薪酬管理架构

本行董事会下设了提名与薪酬管理委员会,制定了委员会议事规则,明确了职责权限,该委员会有 3 名董事组成,主任委员由独立董事担任。

582 薪酬制度建立情况

根据监管部门、山西省农商银行、临汾管理中心等上级部门相关文件精神,我行对照当前业务发展需要,制订并完善了《安泽农商银行 2025 年薪酬管理实施方案》等规章制度明确了薪酬结构、薪酬分配、绩效考核、延期支付追索等,确保了薪酬管理的科学性及规范性。

583 薪酬分配

根据《山西安泽农村商业银行股份有限公司董事、监事津贴制度》,2025 年度向本行外部董事及监事每人发放津贴 45 万元,本行职工董事、职工监事、高级管理人员薪酬按照《安泽农商银行薪酬管理实施方案》规定计发。

584 薪酬延期支付

根据《山西省农村信用社县级行社绩效薪酬延期支付及追索扣回管理指导意见(试行)》相关规定,我行制定了薪酬延期支付制度,建立了延期支付台账,设定了风险超常暴露标准及绩效薪酬追索扣回比例,其中:董事长、行长绩效薪酬的延期支付比例按 50%执行,其他高级管理人员绩效薪酬的延期支付比例按 40%执行。延期支付期限与业务的风险持续时期保持一致,支付薪酬期限为 3 年。

59 履行社会责任

2025 年我行围绕助力县域经济发展,助力乡村振兴,以立足三农、普惠金融为发展主线,以企业文化为核心点,以优化服务为着力点,秉持“以客户为中心”的服务理念,充分发挥县域金融主力军作用,依托现代信息技术,创新数字化跟踪服务模块,高效开展白名单客群精准营销,对内白名单的企业与农户开展“地毡式”走访,深入企业生产车间、农户田间地头,通过面对面交流,精准掌握客户生产经营状况、资金周转需求及面临的实际困难,并建立详实的走访台账,确保客户信息应录尽录,全面覆盖。同时基于走访获取的信息,深度分析客户特征与需求差异,制定分层分类的信贷政策,针对小微企业推出灵活的信贷产品,为农户定制适配农业生产周期的循环贷款,以个性化、差异化的金融服务增强客户黏性,实现金融服务与客户需求的精准匹配。

(二)聚焦重点,加大信贷供给

安泽农商银行从事小微企业信贷服务的网点共计 8 个,其中小微信贷专营中心,为小微企业金融服务的专营机构,承担了我行 90%的小微信贷业务。截至 2025 年末,小微企业(不含票据融资)授信客户 671 户,贷款客户 671 户,贷款余额 1031041 万元,较年初下降 93520 万元,增速为 -0.90%,贷款加权平均利率 5.40%;其中普惠型小微企业贷款余额 5752358 万元,较年初新增 259438 万元,增速 4.72%,普惠型小微企业贷款余额客户 622 户,普惠型小微企业贷款加权平均利率 5.13%。同时,按照《安泽农商银行小微企业融资协调工作专班》的要求,将推荐清单企业按照企

业的类型进行合理分配,个体工商户由其实际经营所在地的经办机构进行对接;中小微企业由总行小微信贷专营中心进行对接,直接上门服务,提高融资服务的效率和质量,确保了企业能够及时获得所需的资金支持。

(三)提升品牌,提升客户金融体验

优化服务行业标准,对晨会标准、晨会流程进行规范,对网点的环境卫生、服务设施、员工形象、仪容仪表等进行检查和修正,以好的精神风貌开展工作,同时对大堂经理、柜员的规范服务进行监督。通过开展“持卡有礼”“消费满减”等系列营销活动,带动电子银行渠道绑卡用户及晋享 e 付收款商户存量持续提高,为数字化转型工作奠定坚实的客户端和数据基础。

(四)创优环境,助推消费者权益保护

在消费者权益保护工作中做到了“三项优化”。一是优化消费者权益保护工作的反馈渠道。按照监管部门的工作要求,统一制定了金融消费者咨询投诉公示牌,公示在营业网点醒目位置,建立了金融消费者投诉处理工作台账,时刻跟踪处理结果,主动接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理、整改优化,确保客户反馈有回应、客户维权有渠道、客户诉求有解决。2025 年共接到投诉、咨询、意见建议 23 件