

2024年度社会责任报告

2024 Social Responsibility Report



芜湖扬子农村商业银行股份有限公司

WUHU YANGZI RURAL COMMERCIAL BANK CO.LTD

编写说明

本报告是芜湖扬子农村商业银行 2024 年履行企业社会责任、致力于稳健可持续发展的客观反映。

报告宗旨：本报告基于芜湖扬子农村商业银行股份有限公司的社会责任观，就芜湖扬子农村商业银行利益相关方——客户、员工、股东等以及在社会经济领域创造的价值进行了重点说明。芜湖扬子农村商业银行股份有限公司将以此报告时刻警醒自身肩负的社会责任，各利益相关方也可以由此更清晰全面地了解芜湖扬子农村商业银行对于企业社会责任的思考和实践，并据此对芜湖扬子农村商业银行股份有限公司履行企业社会责任的结果进行评价。

报告时间：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（部分内容可能超出上述时间范围）。

发布周期：本报告为年度报告。

报告组织：报告涉及芜湖扬子农村商业银行股份有限公司总部及所有分支机构。为便于表达，在报告的表述中使用“芜湖扬子农商银行”、“本行”、“该行”等。

编制依据：报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CA SS-CSR1.0）、芜湖市地方标准《企业社会责任报告编制及发布指南》（DB3402/T 2 7-2022）要求编写，同时满足原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相应要求。

数据说明：报告中主要财务数据源于芜湖扬子农村商业银行股份有限公司 2024 年度财务报告，其它数据以 2024 年为主，可能包括部分以前年度数据。除特别说明外，报告中所涉金额以人民币作为计量货币。

联系方式：芜湖扬子农村商业银行股份有限公司董事会办公室

电话：0553-3889196

邮箱：yzyhbgs009@163.com

地址：芜湖市镜湖区镜湖之星 301 号

邮编：241000

网址：<http://www.whyzrcb.com>

目 录

一、我们的银行	4
(一) 高层致辞	4
(二) 公司简介	5
(三) 经营范围	5
(四) 党的领导	5
(五) 企业文化	8
(六) 社会责任	8
(七) 构建和谐企业	9
(八) 所获荣誉	10
二、经营责任	11
(一) 倾力支持地方经济发展	11
(二) 科技引领服务实体经济能力提升	15
(三) 优化农村服务方式	15
(四) 打造新型金融网点	16
(五) 加大金融产品创新	17
(六) 推动电子银行运用	18
(七) 强化科技支撑	18
(八) 提升服务质效	19
三、员工保障责任	20
(一) 完善运营机制	20
(二) 加强队伍建设	21
(三) 有效保护员工权益	21
(四) 以人为本关爱员工	23
四、安全责任	25
(一) 依法合规审慎经营	25
(二) 强化安保工作	26
(三) 完善安全保障	27
(四) 强化案件防范	27

五、社会公益事业参与度	28
（一）大力推进绿色信贷	28
（二）积极践行普惠金融	29
（三）着力实施民生工程	30
（四）推进涉农普惠小微贷款和信用助学贷款工作	30
（五）开展关爱和捐款活动	30
（六）宣传普及金融知识	31
（七）组织开展志愿活动	34
六、国家重大战略参与度	34
（一）全力支持乡村振兴	34
（二）积极融入长三角一体化战略	35
七、来年展望	35

一、我们的银行

（一）高层致辞：2024 年是新中国成立 75 周年，也是“十四五”规划目标任务推进的关键之年。面对复杂多变的外部环境，芜湖扬子农村商业银行聚焦高质量发展目标，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大、二十届二中、三中全会精神，坚决落实中央金融工作会议、中央经济工作会议部署，坚持金融工作的政治性、人民性，坚持稳中求进工作总基调，立足本地开展特色化经营，全力做好“五篇大文章”。在更好满足江城人民金融需求、助推芜湖市加快建设省域副中心城市的同时，实现自身内涵式发展取得新的突破。

作为区域性农商银行，我们按照中央金融工作会议部署，立足本土做好“五篇大文章”，在服务实体经济中彰显使命担当。我们紧盯芜湖市重点项目建设，将更多金融资源向重大战略、重点领域和薄弱环节倾斜，在深耕普惠金融中护航企业成长。我们以“共同成长计划”为抓手，加快对接本地科技型企业、专精特新、战略性新兴产业，在发力科技金融中点燃创新引擎。我们聚焦绿色发展，将信贷资源投向符合绿色环保条件的小微企业，年内落地了芜湖市首单“碳减排再贷款”，在建设绿水青山中践行绿色金融。我们着眼老年客群金融需求，持续推行适老化金融服务，在做好养老金融中守护银发市民美好生活。我们强化科技赋能，紧扣数字化发展机遇，在加快转型中提升客户服务效率，提高客户满意程度。

作为芜湖本土农商银行，我们始终秉持“相伴成长”发展理念，坚持金融工作的政治性、人民性，不断扩大金融服务范围、提高金融服务效率，与江城经济发展同频共振，与江城人民共同成长。一年来，我们加快智能网点建设，年末在用智能柜员机 45 台，网点覆盖率 88.38%，服务能力进一步提升。一年来，我们加快“移动网点”建设，大力推广 4.0 手机银行，年末累计签约 43.97 万户，全年交易 110.68 万笔，为客户提供 24 小时线上金融服务。一年来，我们加快“自助网点”建设，年末共布放 ATM 机具 65 台，设立 24 小时自助网点 46 个，为客户提供 24 小时线下金融服务。

为者常成，行者常至。2025 年是十四五规划的收官之年。芜湖扬子农村商业银行将不断增强自身责任感、历史使命感、发展紧迫感，围绕高质量发展目标，汇聚全行力量，落细每项工作举措，为芜湖市加快建设省域副中心城市、为安徽省加快三地一区建设贡献更大金融力量。

（二）公司简介：2006年12月28日，芜湖扬子农商银行在芜湖市郊农村信用联社的基础上改制成立，成为安徽省首家农村商业银行，也是全国中西部第一家农村商业银行，注册资本100000.48万元。目前，本行下辖营业网点43个，网点遍及芜湖市全域，是芜湖市域机构网点最多、服务辐射最广的银行业金融机构之一，是一家具有较强竞争实力和重要影响力的地方性股份制农村商业银行。

（三）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、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱服务；经国务院银行业监督管理机构等监管部门批准的其他业务。

（四）党的领导：2024年，芜湖扬子农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以党的政治建设为统领，以党纪学习教育为主线，巩固深化主题教育成果，培育和弘扬中国特色金融文化，深化理论武装，夯实基层基础，推动融合发展，严实作风纪律，有力推动实现高质量发展。**一是**聚焦政治引领，凝心聚力把准发展方向。本行党委坚持“两个一以贯之”，在完善公司治理中加强党的领导，立足地方农商银行发展定位，以服务实体经济为根本，引金融源头活水精准滴灌实体经济，在加快推进转型中守牢风险底线。**二是**聚焦理论武装，学思践悟筑牢思想根基。通过常态化抓好理论学习，扎实开展党纪学习教育，积极培育和弘扬中国特色金融文化，严格落实意识形态工作责任制。**三是**聚焦强基固本，建强堡垒夯实组织基础。通过构筑精密责任链条，扎实推进党建工作，打造坚强战斗堡垒，焕发队伍活力动能，为本行稳健发展提供有力保障。**四是**聚焦中心大局，实干笃行深化党建融合。通过深化党委合作、支部协同和党员互助的“三级共建”，不断提升工作质效，同时推动党建重心下移、党员力量下沉、服务触角下延，在全面融入基层治理中提升金融服务质效。**五是**聚焦从严治党，执纪守廉加强纪律建设。通过着力加强责任落实、着力防控廉政风险、着力强化廉洁教育筑牢高质量发展坚实屏障。



上图为 2024 年 2 月 6 日，该行进行集体廉政约谈



上图为 2024 年 3 月 8 日，该行召开党建、党风廉政建设工作会议



上图为 2024 年 6 月 5 日，该行举办培育和弘扬中国特色金融文化专题辅导讲座上图为 2024 年



7 月 21 日，该行党委书记、董事长上党纪学习教育专题党课



上图为 2024 年 10 月 26 日，该行召开学习贯彻党的二十届三中全会精神专题宣讲报告会

（五）企业文化

本行着力打造具有芜湖扬子农商银行自身特色的企业文化。

企业愿景：创建一流的百年精品银行。

企业使命：与员工、客户、股东、社会和谐共赢。

核心价值观：责任立身、创新立业、和谐立行。

企业精神：乐观、进取、敬业、奉献。

经营理念：专注成就专长、超越缔造卓越。

发展理念：科学致稳健、开放促发展。

管理理念：规范中求灵活、精细中见高效。

服务理念：至心、至信、至行。

人才理念：德才兼备、有为有位。

（六）社会责任

目标：坚持与员工、客户、股东、社会和谐共赢的企业使命，致力于社会共同发展、商业价值与社会价值的统一，自觉将社会责任融入到企业经营管理的各个环节，在实现持续稳健发展的基础上积极履行企业社会责任。

方法：贯彻国家宏观经济政策，围绕芜湖市加快建设省域副中心城市历史机遇，在省农信社领导下，做实五篇大文章，支持实体经济发展，扶持小微企业成长；加

大“三农”支持力度，服务乡村振兴战略；持续推进金融创新，提升服务水平，满足客户日益增长的金融需要；推行绿色信贷，促进绿色经济发展；完善员工职业成长通道，重视员工能力提升，营造良好的工作环境，促进员工与企业共同成长；开展社会公益活动，参与社区共建，积极回馈社会，促进社会和谐进步。

（七）构建和谐企业。本行围绕“责任立身，创新立业，和谐立行”的企业核心价值观，持续营造良好工作氛围，构建和谐企业。一是顺利完成工会委员会委员补选工作。2024年8月，本行召开了第四届第三次会员代表大会及职工代表大会，补选了工会委员及选举女职工委员会主任，补选委员来自基层支行，进一步优化了委员会人员结构。通过召开职工代表大会，充分发挥员工代表作用，营造良好民主管理氛围，进一步增强员工主人翁责任意识。二是开展“流金岁月 感恩同行”2024年度退休职工欢送会，对退休职工所作的贡献表示崇高敬意和衷心感谢，切实增强员工归属感和荣誉感。



上图为2024年8月，该行召开第四届三次会员代表大会暨职工代表大会



上图为该行举办“流金岁月 感恩同行”退休职工欢送会

（八）所获荣誉。本行先后荣获“纳税 A 级企业”称号、“支持地方经济发展”一等奖等荣誉、“全国五一劳动奖状”、“安徽省劳动竞赛先进集体”称号、2015 全国农村金融十佳流程银行”等荣誉称号。2022 年荣获“喜迎二十大 奋进新时代”微党课竞赛三等奖，安徽省农村商业银行系统 2022 年业务技能竞赛优秀组织奖，2021 年度芜湖市银行业协会信息宣传工作先进单位，2021 年度芜湖市银行业优秀志愿者服务分队等称号。2023 年又荣获“先进基层党组织”“2022 年度运行管理条线工作考评优秀单位”“2023 年安徽省职业技能竞赛——金融行业农商银行业务技能竞赛团体二等奖”“安徽省金融系统可疑交易甄别技能竞赛优秀组织奖”等荣誉称号。2024 年度荣获“发布社会责任报告优秀企业”“安徽农村商业银行系统 2023 年度综合考核先进单位”“2023 年度运行管理条线工作考评先进单位”等荣誉称号。



上图为该行被授予“发布社会责任报告优秀企业”称号



上图为该行 2024 年所获部分荣誉奖牌

二、经营责任

(一) 倾力支持地方经济发展。2024 年，该行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大、二十届二中、三中全会、中央金融工作会议精神和习近平总书记考察安徽重要讲话精神，认真落实国家经济金融政策和监管要求，在省农信社的正确领导下，围绕金融五篇大文章，持续强化内控机制，倾

力支持地方经济发展。坚持立足本地开展特色化经营，坚守市场定位，全力支持乡村振兴战略，承担社会责任，较好完成了全年各项目标任务，不断推动高质量发展取得新的突破。

一是深耕普惠金融，护航企业成长。该行主动融入芜湖市发展大局，紧盯芜湖市重点项目建设，加大对战略性新兴产业、传统产业升级改造、现代服务业、基础设施建设等重点领域贷款投放，将更多金融资源向重大战略、重点领域和薄弱环节倾斜，不断提升金融助力实体经济高质量发展能力。年末小微企业贷款余额 287.32 亿元。

二是发力科技金融，点燃创新引擎。该行紧抓芜湖市发展机遇，围绕四大支柱产业、十大新兴产业等加大金融服务。加大对本地科技型企业、专精特新、战略性新兴产业。以“共同成长计划”为抓手，重点支持汽车产业、储能产业，通过核心企业为上下游供应链企业提供无抵押贷款的新模式综合金融业务，推动产业链融合发展。年末科技贷款 48.28 亿元，占各项贷款比 11.42%。签署“共同成长计划”协议金额 0.5 亿元，已发放贷款 0.3 亿元。

三是践行绿色金融，赋能低碳转型。该行聚焦节能环保、生态环境产业等，通过“绿色+普惠”“绿色+乡村振兴”等方式拓展绿色领域市场，将信贷资源投向符合绿色环保条件的小微企业。先后支持环保垃圾发电项目 9 个，合计金额超 5 亿元。年内落地芜湖市首单“碳减排再贷款”。年末绿色贷款余额 19.47 亿元。同时，该行按年度编制环境信息披露报告，以自身低碳发展切实践行绿色金融责任。

四是做好养老金融，守护美好生活。该行着眼老年客户需求，持续打造适老金融服务特色，着力践行养老金融。承接芜湖市退休人员工资发放、高龄补贴发放、民生补助类资金发放等业务。加强与芜湖市房管局、公积金中心合作，推进金融、政务等服务事项“就近办”，推行适老化特色服务，完成所有网点适老化改造，2024 年相继 4 家网点获批“适老化”特色网点，为老年客户提供更加温暖的金融服务。年末养老产业贷款余额 700 万元。

五是做实数字金融，构建转型渠道。该行强化科技赋能，开发重要业务和管理系统，构建完善好各类管理平台、业务系统及风控模型，充分发挥科技对产品创新、渠道创新、支撑和拉动作用。与芜湖市不动产登记中心合作试点办理在线抵押登记，提供一站式服务，让企业“少跑路”。大力发展“金农易贷”系列线上贷款，年末

该行“金农易贷”系列贷款授信 2 万余户，授信金额 38.93 亿元，较年初增加 3.2 亿元，贷款余额 21.12 亿元，较年初增加 1.78 亿元；其中“扬子快贷”累计授信 4278 户，授信金额 7.55 亿元，用信余额 3.81 亿元，不良率 0.36%。

截至 2024 年末，该行总资产 585.36 亿元，较年初增加 47.27 亿元，总负债 542.96 亿元，较年初增加 45.05 亿元。各项存款 488.3 亿元，较年初增加 42.03 亿元。各项贷款 422.81 亿元，较年初增加 37.05 亿元。其中小微企业贷款余额 287.32 亿元，较年初增加 25.34 亿元；涉农贷款余额 53.04 亿元，较年初增加 8.04 亿元；2024 年度，该行上缴税款 14388.69 万元，在取得较好经营效益的同时，对社会贡献显著提升。



上图为 2024 年 7 月 25 日，该行与芜湖市新农人协会举行金融支持乡村振兴合作共建签约仪式



上图为 2024 年 8 月 21 日，该行与镜湖区人民政府举行战略合作协议签约仪式



上图为该行携手弋江区政协举办 2024 年度弋江区企业家委员恳谈会

（二）科技引领服务实体经济能力提升。根据省农信社统一安排和部署，一是优化金农 e 贷、金农信 e 付、信 e 生活，加快打造“科技+数据+场景”新模式，进一步赋能产品服务创新。二是推进核心中台服务治理，实现中台赋能前台、前台反馈推动中台升级的正向循环。丰富“云收单”、“云缴费”场景，构建“医疗云”“餐饮云”“交通云”等完整收单解决方案，积极拓展智慧菜场、智慧景区和智慧停车等场景应用。三是完善“金农云店”功能，丰富全流程线上办理业务种类，逐步将“金农云店”打造成“业务+生活”综合金融服务超市。四是推动政务服务对接，力争将高频服务事项接入全系统手机银行，推动实现“政务服务移动化”。加强与政府、人行、财税、涉农等部门对接，不断拓展数据来源，增强“金农云数”“金农云享”“金农云策”“金农云智”等产品运用能力，进一步强化大数据对产品定价、市场营销、绩效考核、业务分析、风险控制等支撑作用。五是持续提升网络业务获客、活客、粘客能力。创新推广“线上+线下”立体化营销模式，强化属地优势，推进网格化营销，不断巩固存量市场，积极拓展新增市场。本行积极为广大小微商户提供便捷的收单服务，截至 2024 年末，累计发展信 e 付商户 11598 户，全年交易 2845.78 万笔、金额 52.13 亿元；累计发展云收单商户 67 户，全年交易 113.41 万笔、金额 1.78 亿元；累计发展云缴费单位 120 户，全年交易 2.22 万笔、金额 1.54 亿元；2024 年，累计为商户补贴微信、支付宝渠道手续费 823 万元。

（三）优化农村服务方式。为满足农村区域客户日益增长的多元化金融服务需求，本行加大县域电子银行渠道建设力度，持续推广电子银行产品，全方位发展电子银行业务，提升服务客户能力。



上图为该行“金农信e家”普惠金融服务室

（四）打造新型金融网点。一方面，重点打造智能网点。该行高度重视智能柜员机布放工作，加快推广“高柜+低柜+智能柜”服务模式，充分发挥智能柜员机功效，最大程度解放人力资源，提升客户体验。截至 2024 年末，该行在用智能柜员机 45 台，覆盖 38 个网点，网点覆盖率 88.38%。通过布放智能柜员机，进一步提高智能柜分流高柜业务比例，提升网点服务能力。另一方面，打通金融服务“最后一公里”。深入推进普惠金融，完善该行农村地区金融基础设施，填补农村金融服务空白。推动农村金融服务创新，拓宽服务渠道，延伸服务内涵，建立多层次、多功能、全方位的金融服务体系，全力打造“金农信e家”品牌，建设新型网点，实现小额存取款、转账、缴费、电子银行自助签约、存折补登等金融功能，为农村居民提供家门口银行的基础金融服务。截至 2024 年末，该行共建设信e家网点 24 处，主要分布在市郊、县域农村地区等网点空白区域。2024 年新建村委会信e家网点 1

个，全年动账交易 1.69 万笔、累计交易金额 496.93 万元。



上图为该行智能化网点

（五）加大金融产品创新。一是普及信用卡电子化办理流程，提升客户办卡体验。截至 2024 年末，本行累计通过“金农云策”发行信用卡 12686 张，授信金额 10940.35 万元。二是大力推广信用卡活动。为满足广大市民装修需求，本行大力普及杜鹃信用卡“家装分期”产品，借助“金农云策”自动化审批系统快速发卡，持续开展信用卡刷卡优惠活动，为广大市民消费升级提供更加灵活便捷、更接地气的消费金融服务。截至 2024 年末，累计办理家装分期 441 笔，金额 8021.93 万元。三是针对零售个人业务，与芜湖市大数据中心、芜湖市不动产登记中心联合开发“扬子快贷”“房抵快贷”产品。截至 2024 年末，快贷业务累计授信 7.55 亿元、用信 3.81 亿元。四是积极跟进市场需求发展，持续开展供应链金融业务。在原有保理、双保理、保兑仓产品基础上，针对奇瑞汽车供应链推出特色金融业务“长三角应收账款电子凭证保理业务”，有效解决链属小微企业融资难题。已累计为奇瑞“瑞轩”平台 60 余家客户进行授信，授信金额近 10 亿元，在线为奇瑞汽车股份有限公司 50

余家供应商办理保理融资近 6.5 亿元。芜湖市造船厂 8 户供应商，融资累计 1.5 亿元。**五是**积极开展代理代销业务。2024 年，为进一步提升服务客户能力，本行加大与理财子公司、保险公司和贵金属公司合作，积极准入新产品，合规开展代理代销业务，满足客户多样化金融需求。

（六）推动电子银行运用。为满足广大客户日益增长的多元化金融服务需求，提升客户金融服务体验度，本行持续加大电子银行产品推广和电子银行渠道建设，为客户提供全方位、多渠道、更便捷、更优惠的金融服务，不断提升客户服务能力。**一是**大力推广 4.0 手机银行，为客户提供 24 小时线上金融服务。截至 2024 年末，本行累计签约手机银行 43.97 万户，全年交易 110.68 万笔、金额 179.99 亿元；**二是**为各类小微商户布放金农信e付、智能POS，为广大市民提供移动支付服务。截至 2024 年末，本行累计发展金农信e付商户 11598 户，全年商户累计交易 2845.78 万笔、金额 52.13 亿元。**三是**为市民和企业提供网上银行服务，截至 2024 年末，本行网上银行累计签约 21450 户，其中个人网银 15790 户、企业网银 5660 户，全年网上银行交易笔数 62.86 万笔、交易金额 1149.36 亿元；**四是**为市民提供自助银行服务，截至 2024 年末，本行共布放ATM机具 65 台，设立 24 小时自助网点 46 个，2024 年全行自助银行网点ATM累计交易 103.58 万笔、25.13 亿元；**五是**为市民提供信用卡消费服务，截至 2024 年末，本行累计发行信用卡 2.88 万张，授信余额 2.79 亿元，用信余额 7918.87 万元。

（七）强化科技支撑。**一是**先后推出二院银医通、灵活就业人员社保缴费、居民医保缴费、三代社保卡、芜湖城市卡、个人公积金缴存、“紫云英人才计划”代发等一批普惠金融民生项目，有效树立市民银行良好公众形象；**二是**积极拓展业务系统对接，完成富春染织、市公交公司、瑞鹄模具、惠居以及城建等客户单位银企直联系统接入；**三是**进一步完善信息科技队伍建设，设立运营维护、网络管理、软件开发、数据应用、信息安全 5 个团队，主要负责信息科技相关的基础设施建设管理、内外网络的整体规划和日常管理、信息系统的建设和运维管理、数据治理和应用开发以及信息科技风险管理等五大方面；**四是**筑牢科技风险防范。通过硬件设备更新换代、定期开展安全检查、定期开展应急演练等方式，有效防范信息科技风险；**五是**积极开展金融数字化建设，成功上线绩效考核系统、信贷数字化平台项目；积极与芜湖市住房公积金管理中心对接，设立并开通公积金便民服务点，不断提升金

融服务质效。

（八）提升服务质效。一是优化网点叫号系统，搭建“尊老一站式服务台”，厅堂员工热情主动为老年客户提供规范细致服务，针对老年客户养老金领取、存款等高频业务，在风险可控前提下，适当简化操作流程。二是开设便捷服务窗口，全辖 43 个网点均开设老年人支付服务便捷窗口，对于有特殊需要的老年客户，优先办理业务。三是制定上门服务流程，针对因特殊原因无法到网点办理业务的老年客户，工作人员在核实情况后，安排双人上门服务，让老年客户足不出户就能享受便捷金融服务。四是用好“金农云智”平台，方便市民线上预约金融业务。不断完善云店产品、功能、活动、咨询等模块，打破传统营业网点与客户之间时空距离，增强营销触达和获客能力，提升金融供给能力，方便广大市民在线预约和办理金融业务。截至 2024 年末，本行金农云店新增访客 8.01 万户，累计分享 7.95 万次。五是推广企业版手机银行，为企业用户提供便捷服务。本行大力推广企业版手机银行，实现手机银行与网银的互联互通，为企业用户提供更加快捷的转账服务、账户服务、授权审核、银企对账、贷款服务、投资理财、即时通讯等服务，实现常用金融业务的移动化办理。截至 2024 年末，本行企业手机银行累计签约 1354 户，2024 年度累计交易 16201 笔、4.73 亿元。六是加强“节日情感+财富管理”双向融合工作，持续开展“财富管理+情感关怀+社会责任”特色主题活动，提升个人客户的参与感和获得感。七是重点保障客户权益。一方面，强化投诉管理，健全投诉机制。本行制定了《芜湖扬子农村商业银行金融消费者权益保护工作管理办法》，明确投诉工作职责和工作要求，建立健全客户投诉管理工作机制，确保依法合规开展投诉处理。另一方面，完善投诉管理渠道。通过客服热线、网点等渠道受理并处理的客户投诉量 249 笔。梳理投诉业务的办理渠道、业务类别，总结投诉原因，针对性开展溯源整改，切实提升投诉处理质效、积极改进产品和服务。截至报告期末，本行收到的投诉，从业务分布来看，主要集中在借记卡、贷款和信用卡三个领域；从投诉业务办理渠道来看，前台业务渠道高于中后台业务渠道；从投诉发生原因来看，主要是消费者对管理制度、业务规则与流程不理解，对服务质量提出改进意见。此外，在官网首页、营业网点、96669 语音电话一级菜单提供投诉受理渠道。持续根据客户投诉反映的问题，不断改进产品、优化服务，强化投诉管理系统建设，完善投诉考核指标体系，推动提升客户满意度，切实保障消费者合法权益。



上图为该行员工上门为客户提供金融服务

三、员工保障责任

（一）完善运营机制。一是加强党的领导。该行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，把坚持党的领导这一重大政治原则与建设现代企业制度的改革方向紧密结合起来，明确党组织在公司治理架构中的法定地位。修订党委会议事规则、党委前置研究讨论清单，严格落实“第一议题”制度，严格落实党委决策前置程序，把党的领导融入公司治理全过程。二是完善运行机制。以完善的公司治理为目标，积极探索适合地方中小农村金融机构的公司治理结构，构建新型领导体制和运行机制，建立起了党委与董事会、监事会、经营层职责明确、有机融合、运转协调的新型领导体制和运行机制。有效保证党和国家方针政策得到贯彻执行，强化党的领导核心和政治核心作用，形成了决策科学、执行有力、监督有效、运行稳健的工作机制；同时，建立了权责清晰、分工明确的内控管理架构。为持续稳健发展

提供了坚实组织保证。**三是**明确市场定位。在完善良好公司治理体系同时，结合中央金融工作会议提出的要求，建立健全符合本行特点和实际、以及支农支小服务导向的治理架构和机制，构建差异化经营、特色化服务的战略定位，落实“三会一层”支农支小履职目标、经营决策、风险管理及激励约束机制。**四是**持续提升公司治理水平。根据《公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和监管要求，通过规范各公司治理主体运行、三会一层运作、股东股权管理等。有效提升公司治理水平、推进高质量发展。

（二）加强队伍建设。截至 2024 年末，本行在职员工 523 人，退休员工 226 人。在职员工中，管理人员 130 人，业务人员 393 人；研究生学历 46 人，占比 8.8%；大学本、专科学历 455 人，占比 86.99%；中专及以下学历 22 人，占比 4.21%。本行紧密围绕业务发展需求，明确了人才培养方向，不断完善内部人才培养体系，努力提高各岗位绩效考核精细化水平，积极打造与转型发展相适应的人才队伍。综合运用上挂、下派、外派等方式，让青年员工在不同岗位上得到锻炼，保持专业团队和管理团队流动性，激发团队活力，激励青年员工担当作为。同时做好干部选拔任用工作，秉持民主、公开、竞争、择优的原则，做到“德才兼备，有为有位”，为实现高质量发展提供坚强人力支撑。

（三）有效保护员工权益。**一是**完善员工管理制度。根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，本行建立了完善的用工管理制度体系，包括薪酬福利与保险制度、员工奖惩制度和员工职业培训制度等，严格按照国家法律法规相关要求规范员工管理工作。**二是**强化员工劳动保障。本着平等、自愿、协商一致的原则，本行与每位员工签订劳动合同；合同中包含劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件、违反劳动合同的责任等内容，主要条款齐全、合法；同时为每位员工办理养老保险、医疗保险、失业保险等符合国家及地方法规要求的社会保险；除此之外，本行还为

员工购买了补充医疗保险、企业年金等，更有效地保障员工合法权益。三是持续加大教育培训力度。本行高度重视员工教育学习培训相关工作，以建设学习型银行、打造学习型队伍为目标，建立健全教育培训制度体系。制定了涵盖各岗位、各业务条线的年度培训计划。按要求督导实施，确保各项培训工作取得实效；注重培训成果总结，强化培训成果运用，同时加强员工间的传帮带，相互促进，共同提高。四是有效构建员工成长通道。积极构建员工职业发展通道，制定员工职业发展管理办法，引导员工做好个人职业生涯规划，提高员工认同感和归属感；围绕打造重点重要岗位专业队伍目标，积极探索重点重要岗位资格认证办法，先后出台涵盖柜员、客户经理、分理处主任等岗位的等级评定办法和准入退出管理办法，严把重点重要岗位准入和退出关；按照“德才兼备”原则，制定人才选拔培养管理办法，积极开展内部人才选拔工作，进一步充实管理人员队伍和专业岗位队伍。为本行发展奠定了人力资源基础。



上图为 2024 年 6 月 6 日，该行举办“青年参谋”培训会



上图为 2024 年 6 月 28 日，该行组织开展青年员工座谈会

（四）以人为本关爱员工。一是为切实维护职工权益，关心关爱员工身体健康。组织开展了职工年度体检，2024 年先后成立 4 个文体活动兴趣小组，让员工在工作之余开展体育锻炼，保持身心健康。二是联合芜湖市担保协会，举办以助力中小企业发展为主题的职工研讨联谊活动。三是成功举办芜湖扬子农村商业银行第八届职工运动会。四是做细做好各项慰问工作，2024 年先后组织开展了春节期间慰问、生病住院员工慰问、“三节”慰问、“三八”妇女节慰问、“七一”“八一”慰问，落实职工子女升学入伍奖励 2 人次。通过不断落实落细工会慰问制度，体现党委对全体职工的关怀，不断增强全行员工凝聚力。



图为该行举办第八届职工运动会



上图为该行与芜湖市担保协会举办职工研讨联谊活动

四、安全责任

（一）依法合规审慎经营。一是严格遵守法律法规和监管要求，结合当前各级监管部门发布的监管政策，组织开展“内控合规提升年”活动，营造自上而下的合规氛围，从制度、人员、监督多方位构建合规文化，全面提升合规管理水平。二是加强案防体系建设，充分发挥内部审计职能，构建案件和合规风险排查长效机制，有效防范案件风险。三是打造前中后台全面风险管理的立体防线，严格各类风险管控。四是强化内部控制管理，建立科学、完整、合理的内部控制体系，基本涵盖了本行所有的业务和管理流程，形成了对风险进行事前防范、事中控制、事后监督和纠正的经营管理机制。五是把服务实体经济作为防范金融风险根本举措，依法审慎经营，实现持续稳健发展。六是坚守风险和发展底线。压实责任，强化管理。狠抓制度执行、岗位牵制和问题整改，推动风险防控关口前移，实实在在筑牢三道防线。聚焦流动性风险，健全监测预警体系，完善相关应急预案，加强重大流动性风险事前防范。做实风险排查，严密防范风险。

（二）强化安保工作。一是积极开展防灾减灾宣传活动。本行紧紧围绕“人人讲安全、个个会应急”这一主题，做好第16个全国防灾减灾日宣传活动。通过充分发挥“线上+线下”渠道宣传，利用各营业网点LED屏滚动循环播放宣传标语，门前悬挂宣传条幅、厅堂媒介播放宣传视频、摆放宣传资料等方式，提升员工和客户对防灾减灾工作的认知度。同时，深入开展防灾减灾科普知识进广场、进企业、进社区，通过制作宣传展板、发放宣传手册、悬挂条幅、现场讲解答疑等形式，不断扩大宣传活动覆盖面，从不同途径、方位、角度广泛向社会公众宣传普及防灾知识和自救互救基本常识及技能，展现本行良好社会形象。二是开展消防安全知识培训。为进一步增强员工消防安全意识，提高员工应对火灾等突发事件的应急处置和自我防护能力，本行组织开展了“人人讲安全、个个会应急”消防安全知识培训，重点围绕《消防法》、警示案例、火灾扑救、逃生技巧和消防器材的使用等相关知识展开，有效提升消防安全意识和消防逃生技能。三是开展全国“安全生产月”宣传活动。结合第23个全国“安全生产月”，以营业网点为阵地，组织开展安全宣传进社区活动，向广大群众宣传应急疏散知识和技能，普及防灾减灾、家庭防火、紧急自救等实用知识，为民众解答疑问，切实增强应对突发事件避险能力。



上图为该行开展防灾减灾宣传活动



上图为该行开展消防安全管理培训

（三）完善安全保障。本行柜台前设置一米线，保障客户隐私安全。营业大厅为客户配备休息座椅，免费提供饮用水。天气寒冷和炎热时，大厅空调全部开启，为客户创造良好的金融环境。门前台阶张贴“小心台阶”等服务提示，自助区开辟残疾人通道。雨雪结冰天气铺设防滑垫，放置雨伞箱供客户摆放雨伞。完善设施，为客户提供安全高效的服务。

（四）强化案件防范。一是转变案防工作理念，将案防工作纳入全行重点工作进行全面部署，从思想上加强重视，积极主动推动全行案防工作有效开展。二是完善案防体系建设，严格落实案防责任制，构建全面联动的案防工作体系。三是严格按照前、中、后台的原则建立内部管理架构，完善三道防线管理架构。四是按照纵向到底、横向到边原则，层层签订案防责任书，把案防责任分解到机构、岗位、人员，压实案防责任。五是定期开展案防排查，排查重大风险隐患，规范经营行为。六是通过合规大讲堂、警示教育等方式，营造良好合规氛围，提升业务与风险防控

能力。七是常态化开展扫黑除恶与非法集资专项风险排查工作、以及防范非法集资工作，扎实内控基础，推动持续稳健发展。



上图为该行开展案件警示教育

五、社会公益事业参与度

（一）大力推进绿色信贷。一是明确绿色信贷战略目标，本行明确提出要“加大对绿色产业、绿色项目信贷投放力度，加强绿色低碳能力建设，树立绿色理念，打造绿色运营环境，优先与绿色低碳企业开展合作。”同时，制定了《芜湖扬子农村商业银行绿色信贷发展战略》，从组织管理、政策制度及能力建设等方面，提出具体要求，促进绿色信贷业务发展，推动信贷结构优化，提升绿色金融服务能力。二是健全规章制度体系，先后制定了《芜湖扬子农村商业银行绿色信贷管理办法》《芜湖扬子农村商业银行绿色产业项目评估筛选管理办法》等多项制度文件，不断规范工作流程，加强风险防控，优化绩效考核机制。三是按年度编制《环境信息披

露报告》并向社会公众披露，充分发挥外部监督作用。**四是**加大绿色信贷支持力度，积极支持节能减排、环境治理、循环经济、绿色建筑等绿色信贷类企业及项目。重点支持绿色交通、垃圾发电、污水与垃圾处理、环保技改等绿色产业和项目支持力度。截至 2024 年末，绿色信贷贷款户数 35 户，余额 19.47 亿元。**五是**践行绿色办公，积极推进绿色银行建设。引导鼓励员工绿色办公、绿色出行，倡导节约，反对铺张浪费，推动节水节电，不断增强员工环保意识。



同时，持续推广无纸化柜面业务及电子化会议，减少纸张耗材使用，以切实行动彰显绿色环保担当。

（二）积极践行普惠金融。**一是**借助科技手段，提供更有温度的普惠金融服务。上线“乡村版”手机银行，针对老年客户“找不到”“看不懂”等操作难点，放大字体，精简功能，并新增一键呼叫在线客服功能。推进柜面无纸化，实现部分业务不填单，重点解决老年客户填单困扰。适配智能设备，尊重老年客户意愿和使用习惯，保留现金、存折、存单等传统服务方式，满足老年客户现金存取需求的同时增设智能柜员机，并推出“大字版”操作界面。各营业网点开设“老年客户便捷窗口”，为老年客户提供有温度的金融服务。**二是**构建立体化、全覆盖的服务渠道。充分融合人工网点、自助银行等实体平台以及手机银行、信 e 付、信 e 生活等移动支付平台优势，构建立体化、全覆盖的服务渠道，为全市市民特别是郊区、乡镇居民提供便捷高效的金融服务。**三是**坚持以普惠金融为己任，加大普惠小微金融支持力度。开展千企万户大走访活动，积极加入市支持小微企业融资协调工作机制。主动了解政策、摸排清单。安排 11 家支行加入芜湖市 11 区（县、开发区）建立的区县级工作机制。加强外部对接，与芜湖市农业农村局、文旅局、政协、民主党派、商会协

会、工商联等对接，全年累计开展银企对接会近 15 次、走访企业近 3500 户。**四是**打造“拎包银行”，上门提供金融服务。本行以金农 e 助手为依托，开展金融服务进乡村、进社区、进企业等活动，为广大市民提供银行卡开卡、三代社保卡激活、电子银行业务签约和小微贷款等服务，不断扩大普惠金融覆盖面。2024 年，本行通过金农 e 助手上门开立银行卡 500 余张、改密/激活近 800 次、签约手机银行 700 余户、签约短信通 700 余个。

（三）着力实施民生工程。作为地方法人银行，本行积极参与民生工程。**一是**以“人性化”为重点，不断优化网点功能布局。在网点入口设置无障碍通道、扶手，方便行动不便老年客户进出。在网点等候区设置软垫座椅，配备助力拐杖、老花镜、放大镜、药箱等便民服务设施。在特色网点配置轮椅、血压仪等关爱服务设施，为老年人提供便利的同时提升了服务体验感。**二是**注重提升老年客户体验。通过加强服务人员的培训和管理，提高服务质效，确保老年客户在办理业务时能够得到及时、专业的帮助。同时，本行还通过举办各类活动、开展金融知识普及等方式，增强老年客户金融素养和风险意识。**三是**做好每年居民医保缴费业务，做好各类补贴代发，为低保客户提供热情服务，做好各类企业退休职工、事业单位退休职工工资以及失业金代发工作；承办水电煤气费缴费业务，解决老百姓生活问题。**四是**积极做好社会保障卡服务。本行通过社会保障卡承办“芜湖市城市一卡通”公交充值、单轨充值、全市公立单位食堂支付、政务中心楼宇门禁等行业应用项目，通过二院“银医通”项目和安徽农金手机银行“电子社保卡”功能实现社保卡医院挂号就诊、医保结算，不断提升本行社会保障卡金融服务能力，切实做好社保卡“服务民生、一卡多用”的功能应用。截至 2024 年末，本行累计发行三代社保卡 34.70 万张。

（四）推进涉农普惠小微贷款和信用助学贷款工作。本行推进涉农普惠小微贷款，积极开展“生源地信用助学贷款”业务；加大“创业富民小额担保贷款”投放力度，支持各类专家、农民工、大学生等返乡下乡人员投资兴业；大力推动农户贷款，积极对接省农担、民强公司、个私协会、妇联、供销联社，积极推进“金农易贷”“扬子快贷”“房抵快贷”“兴农 e 贷”“金农农 e 贷”等业务。

（五）开展关爱和捐款活动。**一是**积极帮扶困难群体，全年购置帮扶单位农产

品 15 万元。二是组织全行积极参加全国妇联和腾讯公益联合发起的“九九公益日”活动，为困难妇女儿童贡献属于一份力量。三是为体现本行爱心和正能量，为残疾人事业发展做贡献，本行积极响应市总工会宣传部、市直机关工委办公室、市委宣传部、共青团芜湖市委委员会号召，组织员工观看《爱心传递 情暖人间》残疾人文艺晚会，给予晚会大力支持与帮助。

（六）宣传普及金融知识。一是组织开展 3.15 金融消费者权益保护宣传工作。从金融消费者八项基本权利、强化“三适当”原则、宣传金融纠纷多元化解机制、夯实诚信文化建设等维度入手，制作一系列宣传推文，内容涵盖辨别 AI“花式”骗局、银行卡账户安全、防范电信诈骗、守护个人信息安全等内容，此外，针对新市民和老年群体重点开展金融知识教育宣传。二是开展普及金融知识万里行宣传活动。针对老年群体知识需求和薄弱环节，在微信公众号上发布“解读消费者八项权益”“防范电信诈骗八大套路”“远离非法代理维权”“守护银发 金融防骗护航有招”“警惕违规销售风险”等宣传推文。活动期间，各网点深入社区开展金融知识普及活动，宣传内容涵盖金融消费者合法权益、保护个人金融信息、识别非法金融广告、爱护人民币、打击洗钱犯罪、守护支付安全、珍爱信用记录、防范非法集资等金融知识。三是扎实开展金融知识普及月活动。宣传活动期间，结合生产生活场景，拍摄了“银行小姐姐模仿老师给骗子上课”防范电信诈骗宣传教育短片。在微信公众号上发布“什么是电信网络诈骗”“投资适当话你知 理性投资要牢记”“学习反洗钱知识 远离洗钱犯罪”“老年人投资避坑指南”等宣传推文，提升金融宣教效果。四是针对性开展金融宣传活动。2024 年 9 月 8 日，本行繁昌支行联合社区、学校走进繁昌区龙亭书苑，为小朋友们开展金融教育宣讲，将金融知识带进书苑。向小朋友和家长们传达“适”是求是，量力而投的投资理念，提示大家投资应该选择正规的金融机构，避免被不法份子利用，工作人员结合工作经验，采用“一案说险”形式，普及反诈骗知识，通过真实案例让学生们了解诈骗的常见手法及其危害，提升学生自我防护的意识。各网点结合自身业务开展情况，积极开展反诈知识“进机关、进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位”等宣传活动，提升群众反诈意识，营造“不敢诈、不想诈、不被诈”的氛围。





上述图片为该行开展宣传活动，保护金融消费者合法权益

（七）组织开展志愿活动。积极响应芜湖市公民献血领导小组办公室号召，发动广大员工踊跃参加无偿献血。与芜湖市中心血站联系对接，邀请血站工作人员现场采血 25 人次。



上图为该行开展无偿献血活动

六、国家重大战略参与度

（一）全力支持乡村振兴。作为农村商业银行，本行始终坚守服务三农的市场定位，全力支持乡村振兴战略。一是通过设定任务目标，单列涉农信贷计划，优化绩效考核方案，支持乡村振兴发展。与芜湖市农业农村局、芜湖市新农人协会、省农担签订合作协议，围绕战略协议，拓展基础客户群体。围绕乡村振兴目标，通过金融支持美好乡村建设发展、新型农业经营主体融资需求、推进整村授信工作等，做好信贷投放。二是精准滴灌小微企业。认真贯彻小微企业融资协调机制工作要求，结合“个体工商户大走访”“普惠金融宣传月”等活动内容，做实“千企万户”大走访，摸排小微企业融资需求。提高专业服务能力，不断优化流程、创新金融产品和服务，相继推出“扬子快贷”“房抵贷”厂房按揭贷、商用车按揭等产品。三是下放贷款审批权限，简化“白名单”审批流程，采取线上贷审会的方式，提高办贷效

率。**四是**降低企业融资成本。综合运用支农支小再贷款、普惠小微贷款支持工具等政策，扩大普惠小微信贷贷款投放。主动加强与财政、人社等部门合作，加快推进贴息和风险补偿政策性产品，降低企业实际利率。年末小微企业贷款加权平均利率4.02%，较去年下降0.23个百分点。**五是**根据中共芜湖市委组织部关于坚持向乡村振兴重点村、全国红色美丽村庄建设试点村和相对后进村选派干部的工作要求。本行选派吴伟军同志到南陵县三里镇热爱村驻村，服务乡村，服务乡民。

（二）积极融入长三角一体化国家战略。作为服务区域经济发展的地方银行，本行积极贯彻落实长三角一体化战略部署，落实落细各项举措。**一是**重点支持首位产业发展壮大。以“圈链群”为工作重点，全力对接奇瑞集团相关部门、紧密联系瑞轩融资平台、精准营销符合准入条件的供应商，逐户对接，做到客户“有问必答、有求必应”，围绕奇瑞供应链场景切实解决小微企业融资难题。**二是**聚焦“五篇大文章”助力芜湖市产业转型升级。围绕新能源和智能网联汽车等新兴产业，紧盯芜湖市重点项目建设，加大对制造业、战略性新兴产业、科技型企业、基础设施建设等重点领域贷款投放。截至2024年末，支持地方支柱产业贷款37.48亿元，战略性新兴产业贷款34.89亿元，科技型产业贷款48.28亿元，制造业贷款67.66亿元，绿色信贷19.47亿元。**三是**继续支持长三角转移企业在芜湖发展。紧跟芜湖市战略部署，加大政银企合作力度，对接“双招双引”企业，推动金融与产业转移的招商引资企业深度融合。

七、来年展望

2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”发展谋划之年，做好各项工作意义重大。面对复杂多变的国际环境和日益激烈的市场竞争环境。本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议、经济工作会议精神，深入贯彻落实习近平总书记考察安徽重要讲话精神，按照省委十一届七次、八次、九次全会和经济工作会议部署要求，围绕省农信社党委工作部署，坚持稳中求进工作总基调，完整准确贯彻新发展理念，坚持以“建体系、优机制、促转型、树品牌”为主线，统筹质的有效提升和量的合理增长，坚定发展信心，坚守市场定位，优化体制机制，强化风险管控，提升服务质效，进一步推进全行高质量发展，与地方经济稳健发展同频共振。

同时，本行将积极践行社会责任，主动投身社会事业，在社会各界的帮助和支持下，努力实现质的有效提升和量的合理增长，持续为股东、客户、员工等创造价值，为芜湖市加快建设省域副中心城市、为安徽省加快三地一区建设贡献更大金融力量。



电话：0553-3889196

地址：安徽省芜湖市镜湖区镜湖之星301号