

瑞金农商银行 2024 年度信息披露报告

根据《中华人民共和国银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《商业银行信息披露办法》的规定要求，现将江西瑞金农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）2024 年度有关信息披露如下，请予审议。

一、重要提示

本行董事会及董事保证本报告所有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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本行 2024 年度财务决算报告经广东诚安信会计师事务所（特殊普通合伙）江西分所根据国内审计准则审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

二、基本情况

（一）法定机构名称：江西瑞金农村商业银行股份有限公司（简称“瑞金农商银行”）

（二）法定代表人：曾海金

（三）注册资本：27367.9794 万元

（四）经营范围：吸收公众存款；发放短期、中期、长期贷款；办理国内结算业务；办理票据承兑和贴现；代理收付款项及代理保险业务；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；办理银行卡业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；提供保管箱服务；经银行业监督管理机构批准的其他

业务。

（五）其他有关信息

联系地址：江西省瑞金市象湖镇桦林北路行政小区亲民路北側

邮政编码：342500

联系电话：0797-2521070

统一社会信用代码：91360781MA35JG979N

三、主要会计和业务数据

（一）资产、负债及所有者权益

1. 2024 年末，资产总额 1245947.77 万元，比年初增加 85951.20 万元，其中：各项贷款余额 840275.17 万元，比年初增加 77095.79 万元。

2. 2024 年末，负债总额 1165806.75 万元，比年初增加 78778.53 万元，其中：各项存款余额 1060885.54 万元，比年初增加 78176.99 万元。

3. 2024 年末，所有者权益总额为 80141.2 万元，比年初增加 7172.67 万元，其中：股本金 27367.98 万元，比年初增加 270.97 万元；资本公积 3058.85 万元；盈余公积 12226.49 万元，比年初 1244.95 万元；一般风险准备 17318.94 万元；未分配利润 15483.03 万元，比年初增加 1465.30 万元。

（二）利润及利润分配情况

1. 利润实现情况。2024 年，实现账面利润总额 13778.99 万元，同比增加 3885.57 万元；计提企业所得税 3784.5 万元，净利润 9994.49 万元，同比增加 1451.07 万元。

2. 利润分配情况。2024 年,我行实现账面净利润 9994.49 万元, 上年未分配利润节余 14017.73 万元, 实际可供分配利润 17424.68 万元。提取法定盈余公积金 999.45 万元; 提取特种专项准备 225.50 万元; 提取一般风险准备 716.7 万元; 按 8%的分红比例提取股利 2189.44 万元; 剩余利润 13293.59 万元待下年度进行分配。

四、股金情况

(一) 股金结构。2024 年末, 本行股金户数为 1182 户、金额 27367.98 万元, 其中: 法人股 11 户、金额 9912.53 万元, 占股金总额的 36.22%; 自然人股 (含职工自然人) 1171 户、金额 17455.45 万元, 占股金总额的 63.78% (其中职工自然人股 140 户, 金额 2244.50 万元, 占比 8.20%)。

(二) 股权变动情况。2024 年末我行实收资本余额 27367.98 万元, 较 2023 年末增加 270.97 万元, 其中本年度借方发生额 572 万元、贷方发生额 842.97 万元。变动原因主要为: 一是股权转受让导致借、贷方发生额变动; 二是经监管部门批准的 2023 年度部分红利转增股本金额 270.97 万元。

(三) 股金分红情况。2024 年, 股金分红比例为 8% (税前), 金额 2189.44 万元, 其中: 现金分红 4%, 金额 1094.72 万元, 转增股本 4%, 金额 1094.72 万元。

(四) 股金质押情况。截止 2024 年末, 本行出质股东户数为 19 户, 出质股权 1943.70 万股, 股权出质率 7.10%, 出质股权均在托管公司进行质押登记。

（五）主要股东情况。截止 2024 年末，持股 5%以上主要股东 1 户、持股数量 2615.48 万股，占股金总额的 9.56%；持股 5%以下对商业银行经营管理有重大影响的股东 4 户。主要股东具体情况如下：

主要股东出质、实际控制人、关联方、一致行动人、
最终受益人情况表

序号	股东名称	2024 年度 余额 （万 股）	占 比%	股权质 押比例	实际控 制人	关联方	一致行 动人	最终受益 人
1	江西大余农村商业 银行股份有限公司	2615.48	9.56	0	江西大余农村商业 银行股份 有限公司	潘志方	肖其荣	江西大余农村商业 银行股份 有限公司
						彭余国		
						张长征		
						李连生		
						廖波		
						赖学文		
						刘承斌		
						王红生		
						董晨光		
						陈周建		
						齐有为		
						黄中华		
						张丽华		
						余姣		
						王彩鑫		
						钟文翔		
2	赣州农村商 业银行股份 有限公司	1362.81	4.98	0	赣州农村 商业银行 股份有限 公司	江西信丰农村商业 银行股份有限公 司	刘全华	赣州农村 商业银行 股份有限 公司
						赣州城兴投资管 理有限公 司		
						赣州城市投资控 股集团		

						有限责任公司		
						赣州发展投资控股集团有限责任公司		
						赣州高速公路有限责任公司		
						刘全华		
						李洪		
						叶虎		
						涂杰平		
						王世发		
						朱启铭		
						郭坚		
						赖连洪		
						卢和芳		
						黄橙		
						张振伟		
						陈焕垚		
						刘其生		
						陈玉斌		
						冯英初		
						叶振建		
						谭述发		
						赖美娟		
						张义丽		
						孙灵		
						刘德		
						曾绍敏		
						刘建昌		
						邱光婷		
						蔡泽康		
3	丁子文	5.09	0.02	0	丁子文	王秀华		丁子文

4	赖泽城	18.01	0.07	0	赖泽城	钟慧青		赖泽城
5	丁建	16.96	0.06	0	丁建	柳勤		丁建

（六）最大十户股东情况（单位：万股）

序号	股东名称	股权变化情况				股权性质
		2023 年度余额	2024 年度余额	股金占比%	报告期增减	
1	江西大余农村商业银行股份有限公司	2589.59	2615.48	9.5567	25.89	法人股
2	赣州农村商业银行股份有限公司	1349.32	1362.81	4.9796	13.49	法人股
3	江西兴国农村商业银行股份有限公司	1135.92	1147.28	4.192	11.36	法人股
4	江西石城农村商业银行股份有限公司	990.14	1000.04	3.654	9.9	法人股
5	江西于都农村商业银行股份有限公司	806.12	814.18	2.975	8.06	法人股
6	福建省长汀县古城弘帅椅业有限公司	806.12	814.18	2.975	8.06	法人股
7	江西金一电缆有限公司	805.18	813.23	2.9715	8.05	法人股
8	龙岩市泰顺投资有限公司	671.77	678.49	2.4791	6.72	法人股
9	王杨	482.45	487.27	1.7805	4.82	自然人股
10	江西长天实业有限公司	436.65	441.02	1.6114	4.37	法人股

上述十大户股东在报告期股金余额发生变更，主要原因：股东在 2023 年度股金红利分配中，按 1%配股增加的金额。

（七）关联交易情况

本行的关联方主要是本行内部人（本行董事、监事、高级管理人员）及其配偶、父母、成年子女及兄弟姐妹、持股

5%以上法人股东及其高级管理人员共计 55 人，关联交易主要是对关联方的贷款、信用卡部分的授信。本行在处理关联交易业务时，严格按照有关法律、法规以及本行的贷款程序 and 规定操作，定价按照不优于对非关联方同类交易的条件办理，符合诚信、公允原则。本行关联方 51 户关联交易 57 笔，余额共（全部为授信业务）1118.83 万元，其中一般关联交易余额 1118.83 万元、无重大关联交易，本行对最大单个关联方的授信余额 149 万元，为本行资本净额的 0.17%；本行对最大一个关联法人或其他组织所在集团客户的授信余额 0 万元；本行对全部关联方的授信金额 1406 万元，为本行资本净额的 1.61%。

一般关联交易笔数 57 笔、余额 1118.83 万元。

2024 年度无重大关联交易。

五、普惠金融服务情况

至 2024 年末，我行普惠小微贷款余额 19.97 亿元，较年初增长 1.9 亿元，增幅 10.53%，高于各项贷款增幅 0.43 个百分点；有余额的普惠小微企业贷款户数为 8372 户，较年初增加 6 户；普惠型小微企业贷款平均利率水平 6.01%，较年初下降 0.02 个百分点；普惠小微企业不良率 2.12%，完成了普惠型小微企业“两增两控”的监管指标考核要求。

六、公司治理结构

（一）股东会

本行制定了《股东代表大会议事规则》，严格按照《公司法》、《章程》及有关法规召集、召开股东会，实行律师

见证制度，保证了股东依法行使权力。

本期共召开股东会 1 次，审议通过了第二届董事会任期工作报告、第二届监事会任期工作报告、经营指导性工作计划、财务预决算方案和股金分红方案等，各位股东代表畅所欲言、建言献策，体现了农商银行工作的透明度和公信度。

（二）董事会

董事会由 5 名董事组成，职工董事 2 人，非职工董事 3 人（含独立董事 2 人），董事会成立以来能够按章办事，认真履职，切实维护股东利益，有效发挥了战略管理职能和公司治理职能。

报告期内召开董事会 9 次，审议了本行年度经营发展计划、年度财务预算方案和决算方案、制定本行章程的修改方案、对本行信息进行披露等。

序号	姓名	性别	职务
1	曾海金	男	董事长
2	李越	男	董事
3	钟望华	女	独立董事
4	钟永红	男	独立董事
5	张义丽	女	董事

其中，本期本行独立董事 2 名。报告期内，独立董事能够按照法律、法规和本行章程的要求，忠实履行职责，认真参加股东会、董事会及专门委员会会议，维护本行和全体股东的权益。工作期间，独立董事尤其关注本行重大关联交易事项，能够独立履行职责，不受本行主要股东、实际控制人或其他与本行存在利害关系的单位或个人的影响，发表独立

意见，有效履行职责。

报告期内，独立董事没有对本行董事会会议议案及其他事项提出异议。

（三）监事会

监事会 7 名监事组成，职工监事 3 人，非职工监事 4 人，监事会成立以来能认真履职，有效发挥了监督职能。报告期内召开监事会 5 次，列席董事会 1 次，分别审议听取了本行财务、风险管理及内部控制、内部审计等报告。

序号	姓名	性别	职务
1	赵宽	男	监事长
2	丁子文	男	职工监事
3	赖泽城	男	职工监事
4	刘承斌	男	股东监事
5	刘人荣	男	外部监事
6	沈运辉	男	外部监事
7	刘园林	男	外部监事

（四）高级管理层

本行高级管理层由董事长、行长、副行长及监管部门认定的其他高级管理人员组成。高级管理层严格执行股东会、董事会决议，认真执行年度预算，积极完成年度经营目标。

序号	姓名	性别	职务	从业年限	分管工作范围
1	曾海金	男	党委书记、 董事长	27	主持全面工作，组织履行董事会职责。

2	李越	男	党委委员、 行长	28	组织履行经营班子职责，分管风险管理部、法律合规部、清收事业部、财务会计部、人力资源部、党群工作部。
3	何荣清	女	党委委员、 副行长	28	代理主持纪委工作，分管网络金融部、授信评审部、运营管理部、办公室、审计部、党风行风监督室。
4	丁建	男	党委委员、 副行长	17	代理主持工会工作，分管业务拓展部、金融市场部、信贷管理部、安全保卫部，团委、乡村振兴工作。

（五）部门与经营机构情况

本行内设总行办公室、党群工作部、人力资源部、财务会计部、党风行风监督室、信贷管理部、审计部、网络金融部、安全保卫部、运营管理部、风险管理部、法律合规部、业务拓展部 13 个机关部室和金融市场部、授信评审部、清收事业部 3 个事业部；下辖 1 个营业部、23 个支行，共计 24 个营业网点。

瑞金农商银行分支机构列表

分支机构名称	营业地址	联系电话
江西瑞金农村商业银行股份有限公司壬田支行	江西省赣州市瑞金市壬田镇 原老汽车站旁	0797-2331088
江西瑞金农村商业银行股份有限公司日东支行	江西省赣州市瑞金市日东乡 日东圩	0797-2564048
江西瑞金农村商业银行股份有限公司合龙支行	江西省赣州市瑞金市叶坪乡 脚陂村合龙圩	0797-2300051

江西瑞金农村商业银行股份有限公司叶坪支行	江西省赣州市瑞金市叶坪乡 云集圩	0797-2306255
江西瑞金农村商业银行股份有限公司黄柏支行	江西省赣州市瑞金市黄柏乡 新茶亭	0797-2342242
江西瑞金农村商业银行股份有限公司大柏支行	江西省赣州市瑞金市大柏乡 大柏圩	0797-2345019
江西瑞金农村商业银行股份有限公司瑞林支行	江西省赣州市瑞金市瑞林镇 卧龙街 130 号	0797-2322068
江西瑞金农村商业银行股份有限公司丁陂支行	江西省赣州市瑞金市丁陂乡 丁陂圩	0797-2321005
江西瑞金农村商业银行股份有限公司下坝支行	江西省赣州市瑞金市瑞林镇 下坝村下坝圩	0797-2320001
江西瑞金农村商业银行股份有限公司岗面支行	江西省赣州市瑞金市岗面乡 黄沙圩	0797-2324002
江西瑞金农村商业银行股份有限公司万田支行	江西省赣州市瑞金市万田乡 万田圩	0797-2561010
江西瑞金农村商业银行股份有限公司九堡支行	江西省赣州市瑞金市九堡镇 九堡圩新华街	0797-2591002
江西瑞金农村商业银行股份有限公司云石山支行	江西省赣州市瑞金市云石山 乡梅岗圩	0797-2566103
江西瑞金农村商业银行股份有限公司沙洲坝支行	江西省赣州市瑞金市沙洲坝 镇圣仕顿酒店一楼	0797-2347033
江西瑞金农村商业银行股份有限公司武阳支行	江西省赣州市瑞金市武阳镇 武阳圩	0797-2315106
江西瑞金农村商业银行股份有限公司谢坊支行	江西省赣州市瑞金市谢坊镇 谢坊圩	0797-2317086
江西瑞金农村商业银行股份有限公司拔英支行	江西省赣州市瑞金市拔英乡 拔英圩	0797-2313038
江西瑞金农村商业银行股份有限公司象湖支行	江西省赣州市瑞金市象湖镇 红都大道 288 号	0797-2327245
江西瑞金农村商业银行股份有限公司东升支行	江西省赣州市瑞金市象湖镇 汽车站斜对面	0797-2522002

江西瑞金农村商业银行股份有限公司解放路支行	江西省赣州市瑞金市象湖镇 红都大道 179 号	0797-2523705
江西瑞金农村商业银行股份有限公司城郊支行	江西省赣州市瑞金市象湖镇 港龙上宾首府 2-132-133-135 号店铺	0797-2525441
江西瑞金农村商业银行股份有限公司上田辽支行	江西省赣州市瑞金市象湖镇 时代广场	0797-2526519
江西瑞金农村商业银行股份有限公司金都支行	江西省赣州瑞金市国税局旁	0797-3605476
江西瑞金农村商业银行股份有限公司营业部	江西省赣州市瑞金市象湖镇 桦林北路亲民路北侧	0797-2523292

（六）员工情况。2024 年末，我行员工共 238 人。其中：在岗员工 215 人，劳务派遣 6 人，内退员工 17 人；本科学历以上 166 人，占比为 69.75%；大专学历的 39 人，占比为 16.39%；中专及以下学历 33 人，占比为 13.86%。

（七）高管人员薪酬管理情况。

1. 薪酬管理架构及决策程序

本行薪酬管理的机构为：董事会下设提名与薪酬委员会，审议全行薪酬管理制度和政策，拟定董事和高级管理层成员的薪酬方案，向董事会提出薪酬方案建议，并监督方案实施。同时，成立由董事长任组长，其他班子成员任副组长，各支行、部门负责人为成员的绩效薪酬考核领导小组，主要负责绩效考核的组织实施、真实性检查、综合考评工作。

2. 年度薪酬总量、受益人及薪酬结构分布

2024 年度薪酬总额 4831 万元，包括基本薪酬、绩效薪酬和奖励薪酬等。员工薪酬由基本薪酬、绩效薪酬、奖励薪酬组成，其中，基本薪酬不高于薪酬总额的 35%，绩效薪酬根据全年薪酬计划进行分配，本年度一般员工理论绩效为

4719 元/月。

3. 年度薪酬方案制定、备案及经济、风险和社会责任指标完成考核情况

参照省联社 2024 年度主要业务经营考评指标分类情况，结合我行实际，2024 年制定并备案了《瑞金农商银行 2024 年员工绩效考核实施方案（试行）》。涵盖了存量存款留存率、存款日均增量、存款 FTP 模拟利润、合规业务笔数、贷款 FTP 模拟利润、存量贷款客户数、新增贷款授信户数、新增有效信用户数、普惠金融指标、信贷等贷款余额增长、表内不良贷款压降、表外不良贷款清收，按不同岗位、不同考核项目设置数据指标考核、资产质量考核等的考核机制，强化绩效考核利润导向，实现绩效考核到人。每位员工每月绩效薪酬的 20%与合规案件防控治理工作挂钩，由法律合规部制定相关考核办法并负责考核；每位员工每月绩效薪酬的 5%与金融消费者权益保护工作挂钩，由法律合规部制定相关考核办法并负责考核；每位员工每月绩效薪酬的 5%与数据治理工作挂钩，运营管理部制定相关考核办法并负责考核；每位员工每月绩效薪酬的 5%与反洗钱工作挂钩，由运营管理部制定相关考核办法并负责考核。到年底，合规经营、风险管理、经营效益、发展转型和社会责任等各项指标分别完成了 93%、63%、96%、83%、65%。

4. 薪酬延期支付和兑现

个人账户的延期支付从员工绩效薪酬中按不同岗位不同比例提取。高级管理人员，即总行党委书记、纪委书记、

党委委员及其他相当职务管理人员；董事长、行长、副行长、监事长、风险总监、财务总监及其他相当职务管理人员；关键岗位人员，即总行信贷管理部、授信评审部、审计部、金融市场部、风险合规部、财务会计部主要负责人、董事会秘书；对风险有重要影响岗位人员，即客户经理（含支行副行长）、支行行长、总行贷款评审岗和贷款审批委员会成员等，主要高级管理人员绩效薪酬延期支付比例为 50%，关键岗位人员和对风险有重要影响岗位人员比例为 40%，绩效薪酬延期支付期限均为三年，原则上当年按月计提，次年清算补提。自绩效薪酬提留的次年开始，遵循等分原则，分三年各按 1/3 的比例兑付，不得前重后轻。其他岗位员工 100%当期兑现。如在规定期限内，高管人员和相关重要岗位人员职责内的风险损失超常暴露，将对相应期限内已发放的绩效薪酬追回，并停止支付未支付部分（该规定同样适用于离职人员）。

5. 薪酬与业绩衡量、风险调整的标准

根据员工工作量和工作业绩的大小进行计价而支付的报酬，完全与员工个人业绩挂钩，按劳取酬，按月反映个人每月业绩。奖励薪酬是针对年度完成综合目标任务，有突出贡献的单位或个人进行的奖励，主要用于年度综合奖励和年中对员工完成特定的目标任务等方面工作进行奖励。

6. 董事会、高级管理层和对银行风险有重要影响岗位上员工的具体薪酬信息

董事长、职工董事曾海金，2024 年税前薪酬总额 68388 元；行长、职工董事李越，报告期内从我行获得税前收入

376748.24 元；职工监事丁子文，2024 年税前薪酬总额 153968.33 元；职工监事赖泽城，2024 年税前薪酬总额 167409.31 元；党委委员、副行长何荣清，2024 年税前薪酬总额 334259.60 元；党委委员、副行长丁建，2024 年税前薪酬总额 326291.60 元；董事会秘书杨理维，2024 年税前薪酬总额 195611.02 元；财务会计部总经理赵书红，2024 年税前薪酬总额 155993.37 元；审计部总经理罗珍，2024 年税前薪酬总额 159834.50 元；法律合规部总经理黄文锋，2024 年税前薪酬总额 146013.76 元。

7. 超出原定薪酬方案的例外情况

本行 2024 年度无超出原定薪酬方案的例外情况。

七、风险管理情况（分管部填）

（一）主要监管指标情况

单位：%

主要风险指标	2024 年末	监管要求
资本充足率	12.61	≥ 10.5
流动性比例	50.90	≥ 25
不良贷款率	2.36	≤ 5
成本收入比率	28.64	≤ 35
贷款损失准备覆盖率	363.34	≥ 150

（二）贷款风险分类和不良贷款情况

单位：人民币 万元

项目	2024 年末余额	占比（%）
----	-----------	-------

正常	788142.33	95.62
关注	16677.45	2.02
次级	13915.94	1.69
可疑	4105.2	0.50
损失	1434.25	0.17

（三）不良贷款情况

截止 2024 年末，本行不良余额 19455.39 万元，不良贷款率 2.36%。

（四）贷款损失准备情况

单位：人民币 万元

项目	期初数	本期计提	本期核销	转回	其他变化	期末数
贷款损失准备	69846.80	14253.27	16455.73	3045.65		70689.99

八、本行面临的各类风险及防范对策

报告期内，本行积极落实全面风险管理要求，继续强化内控管理，大力加强合规体系建设，资产结构进一步优化，风险管理工作质效得到明显提升，各项业务合规稳健运行，期末主要监管指标趋稳向好。

（一）信用风险状况

本行以构建全面风险管理体系为核心，统筹兼顾风险防控与业务拓展。始终将信用风险治理作为夯实信贷管理与提升效益的根基，严格依照《中国银监会关于进一步加强信用风险管理的通知》要求，把贷款及其他实质承担信用风险的

业务纳入统一授信管理框架。全面开展授信客户风险评估，规范审批流程，完善集中度风险管理机制，定期对贷款分类政策执行情况开展内部审计。同时结合业务特点建立风险缓释体系，对抵质押物权益、价值、档案及合同条款进行专业评估。严格遵循贷款五级分类标准，以第一还款来源和还款意愿为重点，规范风险分类流程。

（二）市场风险状况

针对市场风险，本行持续完善管控机制，将风险控制在可承受范围，以实现风险调整后收益最大化。根据业务发展需求、自身风控能力及市场形势，科学设定业务限额标准。对各类债权投资按预期损失计提减值准备，制定审慎处置方案，对重大风险事件实行全行统一处置策略，确保符合新资本协议及市场风险监管要求。明确各部门市场风险管理职责，强化风险识别、计量、监测及控制能力，按照收益覆盖风险原则优化利率定价机制，重点关注同业拆借等价格敏感型业务，依法合规拓展金融市场业务。

（三）操作风险状况

在现有操作流程和内控制度基础上，本行进一步强化制度培训、流程执行与监督检查，树立全员合规理念，规范操作行为。具体措施包括：一是充分运用异常交易信息实时监测系统，对辖内网点业务实施动态监控与指导，实现风险实时把控；二是规范授权管理体系，根据业务风险及复杂程度科学设置授权级别，严格审核交易真实性、合规性与一致性，结合区域实际强化风险监测。

（四）声誉风险状况

2024 年度，本行未发生由经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对我行负面评价的风险事件。

九、资本管理计划

为持续满足资本监管要求，通过提高盈利能力、增加利润积累作为提高资本的首要途径。不断优化资产结构，缩减高资本消耗业务，积极发展低资本消耗业务，实现我行经营战略转型。

十、金融消费者权益保护事项

（一）本公司董事会下设金融消费者权益保护委员会，不断完善消费者权益保护机制，健全金融消费者权益保护制度。报告期内，修订了《瑞金农商银行金融消费者权益保护工作考核评价办法》《瑞金农商银行代理保险业务管理办法》，制定了《瑞金农商银行 2024 年金融消费者权益保护工作要点》《瑞金农商银行代理销售贵金属制品业务管理办法》《瑞金农商银行金融营销宣传行为管理办法》《瑞金农商银行代理互联网保险业务管理办法》《瑞金农商银行存款业务管理办法》，依法合规履行协助法律义务，切实维护客户及银行自身合法权益，有效防范合规风险、操作风险。

（二）报告期内，本公司加强金融消费者权益保护工作，畅通消费投诉渠道，主动接受社会监督，强化内外部沟通协调，提升金融服务质量，有效维护金融消费者权益，营造消费者保护的良好氛围，逐步建立健全金融消费者权益保护工

作机制，梳理金融消费者投诉处理工作流程，完备客户投诉渠道，加大宣传引导力度，提高了客户服务满意度。

（三）报告期内，本公司共受理金融消费者投诉 90 件，已办结 90 件，办结率 100%。其中省联社 96268 工单投诉 66 件、金融监管局转办投诉 18 件、12345 转办投诉 3 件、问政赣州平台转办投诉 1 件、人民银行转办 1 件、本行自收投诉 1 件。按投诉业务领域划分：**一是**属于贷款业务类 36 件，主要是贷款催收、征信异议、申请债务减免、贷款搭售保险、贷款办理流程等引发客户投诉；**二是**属于短信提醒类 20 件，主要是客户未及时变更预留手机号码，导致收到非本人短信提醒引发客户投诉；**三是**属于柜面业务及营业秩序类 16 件，主要是反映工作人员服务态度问题、业务办理流程问题、排队时间长、存款业务利率问题、柜台存在插队情况等问题引发投诉；**四是**属于暂停非柜面业务及账户限额类 8 件，主要是客户账户因交易异常或被暂停非柜业务、限制交易额度从而引发客户投诉；**五是**银行卡业务类 3 件，主要是社保卡换卡、社保卡代扣社保引发投诉；**六是**属于收费问题 2 件，主要是聚合支付收费和小额账户管理费引发投诉；**七是**属于员工异常行为类 1 件，主要是客户向我行反映员工存在生活作风问题；**八是**自助设备业务引发的投诉 1 件，主要是客户对在自助设备存款吞钞金额有异议引发投诉。**九是**其他原因引发的投诉，主要是客户与离职员工个人纠纷引发的投诉 2 件。按照区域划分，11 个支行投诉件高于全行平均投诉量，分别是城郊支行 10 件、瑞林支行 9 件、九堡支行 8 件、上田辽

支行 8 件、象湖支行 7 件，营业部 7 件、壬田支行、武阳支行和谢坊支行各 5 件、合龙支行 4 件、云石山支行 4 件；11 个支行投诉件低于全行平均投诉量，分别是黄柏支行 3 件、拔英支行、金都支行、叶坪支行、丁陂支行和东升支行各 2 件，岗面支行、解放路支行、日东支行、沙洲坝支行和万田支行各 1 件；2 个支行全年未发生投诉件，分别是下坝支行、大柏支行。投诉形成的主要原因：客户希望通过投诉达成诉求，账户管控趋严造成投诉量增加，短信信息错误引发投诉，对员工服务态度及服务质量等不满引发投诉。2024 年度未出现与消费者保护相关的负面舆情和重大突发事件，未发生诉讼和仲裁情况，也未发生违反法律法规，虚假宣传、误导或欺骗消费者引发大规模投诉或群体性事件及发生个人金融信息泄露情况。

（四）报告期内，本公司积极履行社会责任，积极响应人民银行、监管部门、省联社的号召，面向广大金融消费者开展了“‘3.15’金融消费者权益保护教育宣传”“美好生活 民法典相伴”“防范非法集资宣传月”“金融知识万里行”“金融知识五进入”“‘普惠金融 建功有我’盛夏行”“金融教育宣传月”“防范非法集资”“存款保险知识宣传月”“征信知识”“反假币宣传月”等各类消保宣传专题活动，进一步提升了金融消费者的权责意识和风险意识，增强了人民群众识别、防范、抵御非法金融活动的的能力，提高了人民群众理性投资意识。

十一、其他重要事项

（一）报告期内，未发生重大案件、重大差错等情况。

（二）报告期内本行各项业务合同履行情况正常，无重大合同纠纷发生。

（三）报告期内，本行董事、监事、高管人员未受到监管部门和司法部门处罚。

除上述事项外，截至 2024 年 12 月 31 日，本行无需要披露的其他重要事项。