

万年农商银行 2025 年度信息披露报告

根据《商业银行信息披露办法》的有关规定，万年农商银行对 2025 年度进行信息披露，本次信息披露的主要内容分为财务会计报告、风险管理状况、法人治理状况、年度重大事项等信息。

财务会计报告

一、报表信息披露

2025 年度，主要经营指标情况披露于 4 个报表：分别是资产负债表、损益表、现金流量表和所有者权益变动表。

二、会计制度

执行《企业会计准则》和《会计基本制度》。

三、记账基础和计价原则

是以权责发生制为记账基础，以历史成本、重置成本、可变现净值、现值、公允价值为计价原则。

四、报表数据说明

1. 现金及存放中央银行款项 6.62 亿元，较年初下降 1.56 亿元。

2. 存放同业资金 3.47 亿元，较年初增加 2.28 亿元，增幅 191.6%。

3. 发放贷款(含票据)余额 72.95 亿元，较年初增加 6.34 亿元，增幅 9.52%。

4. 固定资产 0.88 亿元，较年初下降 0.05 亿元，降幅 5.68%。

5. 无形资产 0.26 亿元，较年初下降 0.008 亿元，降幅 3.14%。

6. 吸收存款余额为 95.81 亿元，较年初增加 8.32 亿元，增幅 9.51%。

7. 资本状况：2025 年末核心一级资本为 5.77 亿元，其中实收资本 2.67 亿元，资本公积 0.34 亿元，其他综合收益 0.02 亿元，盈余公积 0.50 亿元，一般风险准备 1.22 亿元，未分配利润 1.02 亿元。

五、财务情况说明

2025 年末，各项收入 4.52 亿元，实现净收入 0.6 亿元，利息支出 1.52 亿元，缴纳所得税 0.52 亿元，实现拨备前利润 1.98 亿元。

六、股权信息披露

根据商业银行股权暂行管理办法，股权信息披露内容如下：

(一) 报告期末股票、股东总数及报告期间股票变动情况：

截至 2025 年末，万年农商银行股东总户数为 351 户，较 2024 年末增加 3 户，其中法人股东 20 户，自然人股东 331 户。2025 年末万年农商银行股权总数 267009374 股，包括自然人股 153746470 股，占股权总额的 57.58%（其中：万年农商银行职工股 46114983 股，占股权总额的 17.27%）；法人股 113262904 股，占股权总额的 42.42%。2025 年末股权总数较 2024 年末股权总数增加 5235478 股。

鹰潭**公司	18356083.00	6.87			王*平	18356083.00	6.87
万年**公司	15373220.00	5.76			蔡*厚	15373220.00	5.76
江西**公司	15117991.00	5.66			江西省***公司	15117991.00	5.66
江西**公司	12984252.00	4.86			陈*明	12984252.00	4.86
万年**公司	46693288.00	1.75			彭*考	46693288.00	1.75
江西**公司	10581488.00	0.4			胡*炉	10581488.00	0.4
刘*明	9866400.00	0.37			刘*明	9866400.00	0.37
黄*	4015390.00	0.15			黄*	4015390.00	0.15

(五) 报告期内主要股东及其控股股东、实际控制人、关联方、一致行动人、最终受益人关联交易情况:

股东名称	持股数额	持股比例	派出董事名称	派出监事名称	实际控制人、关联方一致行动人或最终受益人	合并持股数额	合并持股比例	股东及关联方在万年农行银行授信金额	贷款五级分类
鹰潭***公司	18356083.00	6.87			王*平	18356083.00	6.87	0	
万年***公司	15373220.00	5.76			蔡*厚	15373220.00	5.76	2629	损失、关注
江西***公司	15117991.00	5.66			江西省***公司	15117991.00	5.66	0	

江西 ***公 司	12984 252.0 0	4.86			陈*明	12984 252.0 0	4.86	4100	正常
万年 县*** 公司	46693 28.00	1.75			彭*考	46693 28.00	1.75	0	
江西 省*** 公司	10581 48.00	0.4			胡*炉	10581 48.00	0.4	1770	
刘*明	98664 0.00	0.37			刘*明	98664 0.00	0.37	0	
黄*	40153 9.00	0.15			黄*	40153 9.00	0.15	71	

(六) 主要股东出质银行股权情况:

我行主要股东万年***公司出质股权数 11229716 股，出质比例 73.05%，质押行：江西鄱阳农村商业银行股份有限公司。

风险管理状况

一、信用风险状况

加强信贷管理，逐步完善授权授信管理办法，按照业务风险状况和权限体系对贷款业务风险进行分级审议，制定互相制约的工作岗位及职责，确保新增贷款质量；狠抓不良贷款管理，实行不良贷款绝对额和相对额双线控制，并配以严格的问责程序，使我行的信贷资产持续优化。2025 年末，我行不良贷款率 2.17%，较上年末下降 0.32 个百分点且持续符合监管要求；为加强风险防御能力，贷款专项损失准备充足率达 184.71%，较上年末上升 15.22 个百分点。

二、流动性风险状况

根据审慎管理要求，制定了流动性管理政策，确保各项业务协调发展，在保证流动性安全的前提下，提高整体资金收益水平。2025 年底流动性比例为 115.58%，优于金融监管部门不低于 25%的流动性要求，核心负债依存度 66.58%。

三、市场风险状况

市场风险主要来源于利率风险。我行努力提高对市场风险的识别、量化、监测和控制能力，按照《商业银行市场风险管理指引》的要求，做好市场风险的分析监控。根据人民银行利率管理的规定，结合我行资金成本、供求状况完善了贷款利率定价管理办法。通过加强业务和制度创新，提高市场风险管理水平。

四、操作风险状况

积极推进现代金融管理理念，进一步完善内控体系，加强制度约束力，从实际出发，对原有内控制度不断加以完善修订。以业务发展为基础，在内控机制建设上不断查漏补缺、推陈出新，防范风险；同时，促进内控执行力建设，提高检查和整改效率，强化企业文化建设，使员工形成健康向上的人生观和价值观，将防范操作风险变为行为习惯。

五、其他风险状况

在信贷风险控制方面，加强对信贷资金流向的监督，进一步强化贷款“三查”制度。在防范人员道德风险方面，用制度约束力来促进全行员工的自律行为。同时加强对员工行为的动态监测，开展职业道德教育，提高员工综合素质，从思想观念上构建风险防控线。

普惠金融情况

截止 2025 年末，我行共有网点 20 个，均为小微企业金融服务网点。普惠型小微企业贷款余额为 21.82 亿元，较年初增加 1.78 亿元，增速为 8.87%，高于各项贷款增速 0.13 个百分点，增量完成了计划的 112.66%；普惠型小微企业贷款户数为 3224 户，较年初增加 1765 户。普惠型小微企业贷款成本控制完成当年监管目标，即 2025 年末普惠型小微企业贷款利率 5.71%，较年初下降 0.12 个百分点；2025 年末，普惠型小微企业贷款不良率不高于自身各项贷款不良率，实现普惠小微的“两增两控”。

普惠涉农贷款余额为 33.59 亿元，较年初增加 2.54 亿元，增速为 8.19%，完成了计划的 2541.87%。

法人治理状况

一、召开股东大会情况

2025 年度，本行于 2025 年 7 月 18 日召开了 2024 年度股东大会，会议审议通过了《2024 年度董事会工作报告》、《2024 年度监事会工作报告》、《关于对董事会、董事、监事、高管层及其成员 2024 年履职情况的评价报告》、《2024 年度内部审计报告》、《2024 年度关联交易报告》、《2024 年业务经营情况及 2025 年业务经营计划报告(草案)》、《2024 年财务决算及 2025 年财务预算报告(草案)》，审议通过了《2024 年度利润分配方案》、《2024 年度股金分红方案》、《2024 年度信息披露报告》、《万年农商银行董事、监事薪

酬管理办法》、关于《章程》修改的报告、《变更注册资本的议案》、《关于修订董事会议事规则的议案》、《关于修订股东会议事规则的议案》等议案，并出具了《法律意见书》。

二、董事会召开情况

2025年内，共召开了五次董事会会议。

一是2025年1月15日召开了第三届董事会第七次会议，会议通报了万年农商银行2024年度业务经营情况、通报万年农商银行2024年度风险处置情况、审议并通过万年农商银行费用管理办法》、《万年农商银行2025年员工绩效薪酬考核实施方案》、《万昌支行终止营业的请示》、通报万年农商银行2024年度经营管理和风险状况分析报告、通报万年农商银行2024年度案件风险防控报告、通报万年农商银行2024年度员工异常行为排查情况报告、通报万年农商银行2024年度消费者权益保护工作报告、通报2024年度股金转让情况、传达并学习国家金融监督管理总局下发的《金融机构合规管理办法》、审议并通过《万年农商银行2024年度全面风险管理工作报告》、《万年农商银行2024年业务连续性管理体系自评报告》、《万年农商银行2024年度监测预警情况》。

二是2025年6月27日召开了第三届董事会第八次会议。会议审议通过召开2024年度股东大会召开时间的议案、《江西万年农村商业银行股份有限公司2024年度董事会工作报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司2024年度监事会工作报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司对董事会、董事、监事、高管及其成员2024年度履职情况的

评价报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度内部审计工作报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度关联交易报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度业务经营情况及 2025 年业务经营计划报告》、《万年农商银行 2024 年财务决算、利润分配预案及 2025 年度财务预算的报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度利润分配方案》、《关于万年农商银行 2024 年度股金红利分配方案》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度信息披露报告》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2025 年董、监事薪酬、津贴方案》、《江西万年农村商业银行股份有限公司章程》修改方案、《江西万年农村商业银行股份有限公司变更注册资本的议案》、《江西万年农村商业银行股份有限公司董事会议事规则》、《江西万年农村商业银行股份有限公司股东会议事规则》、《江西万年农村商业银行股份有限公司 2024 年度独立董事述职报告》、听取了严华拟任万年农商银行职工董事的声明、审议并通过关于提请选举江西万年农村商业银行股份有限公司第三届董事会执行董事的议案、组织学习《商业银行股东权利义务手册》、《万年农商银行“消保专项治理提升年”活动方案》暨 2025 年消费者权益保护工作计划、审议拟制定《万年农商银行风险限额》。

三是 2025 年 8 月 18 日召开三届董事会第九次会议，会议通报了万年农商银行 2025 年上半年业务经营情况、会议审议并通过《万年县大源公路建筑材料有限公司以 1 元/股价格

转让 4577773 股（持股比例 1.7488%），转让至万年县敏盛矿产石产品贸易有限公司》（草案）》、传达并学习国家金融监督管理总局上饶监管分局下发的《银行风险提示》、听取行长汇报 2025 年二季度金融资产分类情况

四是 2025 年 10 月 30 日召开第三届董事会第十次会议，会议审议并通过《江西鄱阳农村商业银行股份有限公司以 1.11 元/股价格转让 8866166 股（持股比例 3.3205%），转至江西农村商业联合银行股份有限公司（草案）》、《江西余干农村商业银行股份有限公司以 1.11 元/股价格转让 6251825 股（持股比例 2.3414%），转至江西农村商业联合银行股份有限公司（草案）》、通报了万年农商银行 2025 年三季度业务经营情况、听取行长汇报 2025 年三季度金融资产分类情况。

五是 2025 年 12 月 18 日召开了第三届董事会第十一次会议，审议通过了关于高翔同志辞去万年农商银行董事长职务，授权周丽军同志代为履行万年农商银行董事长职务。

三、独立董事工作情况

我行 2025 年内独立董事颜红震、王琼、方增敏，共参加董事会 5 次，调研和专题培训十六次。均在董事会进行投票表决，并独立发表个人意见。在日常调研履职中，能认真履行作为独立董事应当承担的职责，为公司的发展和规范运作提出了建议，为董事会作出正确决策起到了积极的作用。

四、监事会召开情况

2025 年共组织召开监事会 4 次，参会率均为 100%，监事保持了较高的亲自出席、列席率。各次会议的召开均符合有关法律和我行章程规定，形成的会议决定、决议及会议记录能详细记录，并做好对决议内容的贯彻落实工作。

1、2025 年 6 月 27 日，召开了万年农商银行第三届监事会第 8 次会议，听取并审议了《万年农商银行 2024 年重点岗位员工行为专项大排查情况报告》、《万年农商银行 2024 年薪酬管理专项审计报告》等二十六项决议，并通过以上议案。

2、2025 年 7 月 18 日，召开了万年农商银行第三届监事会第 9 次会议，听取并审议了《万年农商银行 2025 年新引入客户贷款质量穿透式专项审计报告》、《万年农商银行 2025 年一季度不良资产处置违规线索专项审计报告》等六项决议，并通过以上议案。

3、2025 年 10 月 28 日，召开了万年农商银行第三届监事会第 10 次会议，会议通报了万年农商银行 2025 年 1-3 季度业务经营情况，学习传达了国家金融监督管理总局上饶监管分局下发的《银行风险提示》、听取了法律合规部等部门工作汇报等。

4、2025 年 11 月 27 日，召开了万年农商银行第三届监事会第 11 次会议，会议审议了《万年农商银行监事会对本行 2024 年发展战略实施情况评估和审议情况的报告》，学习传达重要文件，组织学习《中华人民共和国宪法》知识，听取万年农商银行有关部门重点工作情况简要汇报。

五、高级管理层工作情况

2025年，我行围绕年初制定的经营目标，不断加大业务拓展力度，强化客户的维护与营销；积极应对经营工作中存在的问题，努力推进经营模式和增长方式的改变；严格规范业务操作，保障各项经营业务稳健有序开展；实现了经营格局的良好发展。

高级管理层构成、职责、人员简历

周丽军，男，汉族，1985年9月出生，江西上饶市广信区人，中共党员，本科学历。2007年3月参加工作，先后从事综合柜员、信贷员、委派会计、信用社主任、上饶县联社任副主任、省联社后勤服务部二科科长，现任万年农商银行行长，第三届董事会董事。

周真杰，男，汉族，1984年8月出生，江西德兴人，中共党员，本科学历。2007年3月参加工作，先后任综合柜员、客户经理、网点主任、上饶农商银行微贷事业部负责人，现任万年农商银行副行长。

王芬，女，汉族，1984年11月出生，江西德兴人，中共党员，研究生学历。2008年4月参加工作，先后任综合柜员、委派会计、科室负责人、支行行长、余干农商银行副行长，现任万年农商银行副行长。

徐星，男，汉族，1985年4月出生，江西广丰人，本科学历，中共党员。2008年4月参加工作，先后在广丰农商行担任基层网点客户经理、机关部门科员、分理处负责人、支

行副行长、办公室主任、团委书记、董事会秘书等职,现任万年农商银行纪委书记、监事长。

六、董事、监事和高级管理人员薪酬

1.董事监事薪酬: 2025 年度, 董事、监事计发薪酬 9.6 万元;

2.高级管理人员薪酬: 高级管理人员薪酬: 现披露 2025 年度薪酬情况: 1-9 月总行领导班子的绩效根据省联社的有关规定执行; 本行管理的董事会秘书、审计、财务管理、法律合规部门负责人等高级管理人员, 关键岗位人员, 包括信贷管理部负责人、金融市场部负责人、授信评审部门负责人及部门人员、信贷网点负责人、副行长, 客户经理等人员, 绩效薪酬的 60%当期兑现, 40%作为风险保证金; 10-12 月总行领导班子的绩效根据省联社的有关规定执行; 本行管理的董事会秘书、法律合规部、财务管理部、审计部负责人等主要高级管理人员, 关键岗位人员, 包括风险管理部负责人、信贷管理部负责人、金融市场部负责人、授信评审部负责人及科员, 小微拓展部负责人, 营业部负责人、支行(分理处)行长、主任、副行长、副主任, 客户经理、信贷 C 岗等人员, 绩效薪酬的 58%当期兑现, 42%作为风险保证金, 延期三年等分支付。除以上人员之外的其他员工含运营主管、综合柜员等行内其他人员绩效薪酬的 80%当期兑现, 20%作为风险保证金, 延期半年支付;

3.本行职工董事、监事和非职工监事(含外部监事)因执行职能发生会议费、差旅费、调研费等各项费用, 依据相关管

理办法，按实际发生额进行列支。监事会发生的费用可参照执行。

七、关联交易情况

根据万年农商银行公司章程、董事会关联交易控制委员会工作细则及万年农商银行关联交易管理办法，对万年农商银行关联交易情况进行披露，本年度本行发生重大关联交易 3 笔，金额 17330 万元，明细，发生 120 笔一般交易，具体情况为：（一）授信类，2025 年度本行关联交易类型全部为信贷业务授信 123 笔金额 24506.85 万元，其中董事发生授信 0 笔金额 0 万元，监事发生授信 7 笔金额 17765 万元，高管发生授信 13 笔金额 957 万元，其他自然人发生授信 103 笔金额 5784.85 万元。

八、部门与分支机构设置情况

2025 年底，我行辖内分支机构合计 20 个，其中 1 个营业部，16 个支行、3 个分理处，2 个事业部，设置机关部室共 13 个。

九、公司治理情况的整体评价

2025 年度，董事会能够发挥决策和监督功能，能够根据经济金融现状，结合自身形势，坚持问题导向，统筹抓好年会部署的重点工作同时重点化解信用风险，以法律法规为指引，切实履行《公司法》《章程》所赋予的职责。2025 年，监事会能按照法律法规及公司章程依法独立行使监督权。2025 年共组织召开监事会议 4 次，监事会下设提名委员会、监督委员会，直接对监事会负责，2025 年提名委员会、监督

委员会各召开会议 1 次，会议的召开均符合有关法律和本行章程的规定，会上全体监事能够勤勉尽职，本着对股东认真负责的态度，按照商业银行的管理标准，对本行董事会和高级管理层及其成员的履职尽责情况、财务活动、内部控制、风险管理等进行监督，维护股东的合法权益和存款人利益。以内部审计为抓手，从稳健性、风险控制出发，本行 2025 年度内开展了关联交易、柜面业务风险、反洗钱、金融消保、全面风险、公司治理等各类专项审计项目。

年度重大事项

2025 年 7 月，我行召开了 2024 年度股东大会。

万年农商银行 2025 年社会责任报告

一、坚持党建引领，推动高质量发展

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，全面推进从严治党，坚定不移落实新时代党的建设总要求。充分发挥党建引领作用，统筹推进稳健发展与改革创新，加快治理体系和治理能力现代化建设，探索完善运行高效、充满活力的市场化运营机制，建立完善合规机制和风险机制，深化科技赋能推动创新发展，向着建设百年老店的目标不懈奋斗。

二、深耕支农惠农，助力乡村振兴

作为县域支农支小主力军，潜心深耕支农惠农领域，搭建全行各条线、各部门和各分支行纵向管理、横向协同联动

工作机制；统筹推动乡村振兴，创新推出“社保贷”“乡村振兴贷”等多种特色产品，全力为万年乡村振兴贡献金融力量。截至 2025 年末，我行涉农贷款余额 33.59 亿元，较年初净增 2.54 亿元，增幅 8.19%。

三、践行普惠金融，服务经济民生

在服务县域发展方面，我行紧密围绕县委县政府的工作部署，加大重点领域信贷支持，创新探索产品和服务机制，促进万年经济发展。在支持小微企业方面，我行制定完善小微企业金融服务长效机制，搭建普惠金融产品与服务体系，持续降低融资成本，为小微企业排忧解难。截至 2025 年末，小微企业贷款余额 37.47 亿元，较年初净增 5.76 亿元，增幅 18.16%。

四、厚植绿色金融，守护绿色青山

我行积极践行绿色发展理念，将绿色信贷纳入综合考评，持续加大绿色金融治理力度。围绕促进县域经济社会与人口、资源、环境协调发展，将金融资源融入生态环境保护、水环境治理、清洁能源发展等绿色环保项目，促进绿色信贷业务开展，助推县域经济高质量发展和生态环境高水平保护协同推进。截至 2025 年末，我行绿色信贷余额 8249 万元。

五、加快数字转型，升级金融服务

始终坚持科技兴行战略，稳步提升普惠金融服务能力，秉持“客户至上”的服务理念，充分发挥人缘地缘优势，不断拓展服务思路，深化便民举措，扎实推进普惠金融工作发展，并结合各行政村需求，先后在县内多个乡镇村组，因地

制宜设立普惠金融服务站 82 个，切实打通农村金融服务“最后一公里”，为偏远村居农户业务办理提供更多便利。

万年农商银行 2025 年度金融消费者权益 保护工作信息披露报告

为严格落实监管消保要求，切实保障金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等合法权益，万年农商银行（以下简称“本行”）坚持以人民为中心、合规经营、公开透明原则，全面规范消保工作全流程管理，现将 2025 年度消保工作情况向社会公开披露。

一、机构基本信息

机构名称：江西省万年县农村商业银行股份有限公司

营业地址：万年县陈营镇县府北路 16 号

投诉受理渠道：省总行客服热线 96268，本行投诉电话 0793-3836012，网点意见簿/意见箱、官方公众号、监管转办平台、现场受理

消保管理部门：法律合规部（消费者权益保护办公室）

投诉处理时限：一般投诉 3 个工作日内响应，复杂投诉 15 个工作日内办结并反馈

二、消保工作开展情况

（一）各层消保履职

2025 年本行将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化与经营考核，建立董事会统筹、高管层管理、合规部牵头、

各网点与条线落实的消保工作体系，完善制度流程、强化事前审查、规范营销宣传、优化投诉处置、深化金融宣教、保护个人信息，全年未发生重大消保舆情、群体性事件、重大投诉及信息安全事故，消保工作平稳有序。

1.董事会履职情况。董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任，2025年董事会4次对消保工作进行审议，通过了《万年农商银行关于开展2025年消保专项治理提升年活动方案》暨2025年消费者权益保护工作计划、《万年农商银行2024年消费者权益保护工作考核评价工作报告》、《万年农商银行2024年度消保工作总结报告》、制定了《万年农商银行消费投诉事项处理操作规程（试行）》、《万年农商银行金融纠纷化解实施细则（试行）》、修订了《万年农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》、《万年农商银行消费投诉管理实施办法》等消保工作制度，深度推进了金融消保服务内容的指导与解读，将消保切切实实纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中。

2.监事会履职情况。监事会负责对董事会、高级管理层开展金融消费者权益保护工作履职情况进行监督。2025年监事会4次会议审议研究了消保相关工作，对消费者权益保护职责情况进行监督，审议了年度消费者权益保护工作开展情况及工作计划、重大事项等。审议监督。

3.消保委员会履职情况。董事会下设的消保委员会对董事会负责并报告工作，2025年消保委员会召开了两次会议，组织协调金融消费者权益保护工作，依据授权对高级管理层

和金融消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。

4.消保办公室履职情况。向董事会、高级管理层汇报消保各项工作情况；组织网点开展3.15消费者权益日、金融知识普及月、金融知识进万家、普及金融知识守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、民法典、宪法等社会公众宣传教育；按季组织合规经理开展消保培训、对新员工组织专项消保培训1次；对网点负责人开展消保培训1次；聘请专业老师对全体员工（含新进实习员工）开展《金融为民 消保先行——消保新规下的客户投诉处理应对及化解技巧》培训；日常开展金融消费者权益保护事前审查工作，通过管理提示的方式制定风险策略、实施风险监测、管控落实金融消保工作，累计发送消保类管理提示7次；建立“双线”溯源机制，按月累计组织开展12次消保联席会议，对消保工作进行专题研究、专门部署，对投诉情况进行分析，由各业务条线部门提出解决方案措施，消保管理部门负责督促落实；按时对消保工作进行总结并通报；年末组织开展金融消费者权益保护工作考核评价和监督检查、并跟踪督促问题整改。

5.消费者权益保护和协调管理。一是建立了消保工作人员信息表，所有部室网点负责人为消保第一责任人、合规经理为消保联系人，合规经理履职考评将消保工作纳入其中为消保岗位提供了保障和激励措施。二是在微信及百福钉均建立了消保工作协调群，所有网点、部室的消保联系人员均在群中、切实加强了相关的业务部门、网点之间信息共享，确

保有力组织、协调本单位相关的业务部门及网点开展消保工作。三是充分利用内网及合规系统派发学习考试任务，聘请专业老师开展消保培训、邀请法律顾问开展线上消保法律知识培训，紧密联系各方力量提高全行各项消保工作能力。

（二）机制与运行情况

1.制度建设。为更好地组织开展金融消费者权益保护工作，本行制定了《万年农商银行消费投诉事项处理操作规程（试行）》、《万年农商银行金融纠纷化解实施细则（试行）》；修订了《万年农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》、《万年农商银行消费投诉管理实施办法》《万年农商银行消费投诉管理实施办法》等 12 项消保制度，从消保审查、信息披露、适当性管理、可回溯管理、个人信息保护、合作机构管控、投诉处理、矛盾多元化解、内部培训、内部考核、内部审计等全方面建立完整的消保制度体系。

2.消保审查。对《代理销售贵金属合作协议》、《保险兼业代理合同》、《万年农商银行等联网核查公民身份信息管理办法》等 5 个产品和服务开展消保事前审查，提出的实际性意见均被采纳。

3.内部考核。消保办公室制定了《关于开展 2025 年度消费者权益保护考核评价工作的管理提示》，通过各网点部室自评、消保办公室复评的方式按年对本行所有业务部门和分支机构开展消保考核评价工作。

4.内部审计。本行审计部对本行消保工作开展了专项审计，根据审计结果，本行消保部门建立了整改台账，督促整

改进度，截止当前已全部整改到位。

5.个人信息保护。本行组织开展了个人信息保护排查工作，全面梳理2025年与消费者个人信息处理活动相关的经营行为和管理情况，排查全行个人信息保护方面的问题和漏洞，完善个人信息收集、使用、储存、传输、删除等各环节管理流程和操作要求，推动形成个人信息管理更加规范、消费者权益保护质效不断提升的新局面。

（三）教育宣传情况

1.日常教育。辖内所有网点均建立了“金融教育宣传区”，网点结合日常工作通过柜面发放金融知识宣传单、客户经理上门宣讲消保知识等方式开展各项金融知识宣传活动。总行消保办公室及各业务部门，通过微信公众号发布以案说险消费提示，通过抖音拍摄原创警示小视频，为广大客户送去金融知识，防范风险守护钱袋子。

2.统一集中宣传。积极开展“防范非法集资宣传教育”

“3.15消费者权益保护宣传周”“防范非法集资宣传月”“普及金融知识，守住钱袋子”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月”等各项金融知识教育宣传活动，并按时报送活动总结及照片报送。活动中，本行以通俗易懂的语言和真实案例向居民朋友讲解防范非法集资，警惕电信网络诈骗等金融知识，切实守护老百姓的钱袋子。

3.自主开展集中教育宣传。辖内网点充分利用点多面广的优势，开展厅堂宣传提升宣传密度；结合“四扫”“五进”活动普及金融知识，推动宣传教育走深走实运用好微信公众

号、视频号，抖音等，打造线上宣教平台。

4. 员工培训。按季组织合规经理开展消保培训；10月份邀请外部老师通过线上线下相结合的方式开展了全员消保培训；同时运营、信贷条线组织了本条线的投诉问题分析培训；同时组织全体员工参与省行《百福学堂》包括消保在内的各项知识学习，考试合格率100%。

（四）纠纷化解情况

1. 投诉举报分类处置。制定了《万年农商银行消费投诉事项处理操作规程（试行）》、《万年农商银行金融纠纷化解实施细则（试行）》更加完善细化了消保投诉相关工作，为进一步保护金融消费者权益奠定基础。

2. 违规违纪问题核查。本行党风行风监督室负责信访举报的管理工作，2025年1月以来未收到在职员工严重侵害金融消费者权益问题的线索。

3. “双线”溯源。建立了由各条线部门制定解决方案、消保管理部门负责督促落实的消保“双线”溯源机制，按月组织开展消保联席会议，对发现的消保问题进行分析研判，助力对问题进行溯源调整和优化。

4. 消保定期例会。为强化消保信息横向共享，建立了每月应一次的消保联席会议制度，对消保工作进行专题研究、专门部署。2025年本行开展了12次消保联席会议梳理分析客户信访、举报、投诉情况，并横向通报至各业务条线部门，有针对性地从制度、流程、产品、服务等方面提出改进措施；各营业网点也要定期组织消保工作例会，对客户的诉求进行

逐笔分析，查找原因、制定解决方案，防止矛盾转向上级及监管部门；同时，对复杂、重大的矛盾纠纷，及时申请提级调查处理，妥善解决。

5.投诉渠道建设。本行 20 个网点营业厅均在醒目位置公布了网点及以上两级投诉电话和客户投诉处理流程图，在柜面上摆放客户意见登记簿，在网点墙壁上设立举报箱，在 ATM 机屏幕上提供省总行投诉热线，全方面畅通投诉举报渠道。投诉管理部门建立了金融消费者投诉处理工作台账，消保办公室督促在规定时间内办结。2025 年未发现因消保工作履职不到位到位矛盾激化，严重侵害金融消费者权益的问题。

6.金融纠纷多元化解。我行制定了金融纠纷化解实施细则，通过金调委开展调解，实现小额纠纷快速解决，提升纠纷化解工作质效。

（五）其他工作落实情况

按月报送非法集资线索。我行消保办公室每月向各部室及各网点收集非法集资线索，实现了非法集资风险监测防控全覆盖，由消保办公室汇总全行信息后再报送省行及监管部门，2025 年未发现非法集资风险线索。

三、消保投诉情况

（一）总体情况

2025 年全行全年共受理各类消费者投诉 78 件，涵盖监管转办（含消保平台）、12345 热线、96268 客服、网点现场等渠道，均在监管时限内办结，办结率 100%。

从业务类型看，贷款业务类 42 件、账户使用异常(申诉)类 11 件、柜面服务及操作类 13 件、交易查询类 1 件、非本人贷款短信类 4 件、其它类 5 件、聚合支付类 1 件、存款业务类 1 件。

(二) 投诉情况

1. 区域分布情况。

区域	涉及网点(部门)数	全年投诉量
县城网点(含总行部门)	10	49
乡镇网点	10	29
合计	20	78

2.投诉涉及网点情况。从投诉的网点分布来看，全年有 17 个网点涉及投诉，涉及被投诉的网点占比 85%；投诉量前四名的网点分别是城区支行（12 件）、宝润支行（9 件）、裴梅支行（6 件）、营业部（5 件），投诉量为 0 的网点分别是珠田支行、大源支行、青云支行、新华支行。

3.投诉渠道分类情况：96268 渠道受理投诉 60 件，受理各级金监转办（含消保平台）投诉 18 件。

4.投诉类型分类情况：贷款业务类 42 件、账户使用异常(申诉)类 11 件、柜面服务及操作类 13 件、交易查询类 1 件、非本人贷款短信类 4 件、其它类 5 件、聚合支付类 1 件、存款业务类 1 件。

四、消保工作亮点

我行消费者权益保护工作紧密围绕“以客户为中心”的核心，着力完善体制机制、优化服务流程、深化宣传教育、

高效化解纠纷，取得系列扎实进展：

（一）体制机制更趋完善，全流程管控持续强化。我们进一步健全了消保全流程管控机制，将消保要求深度嵌入产品设计、营销推介、售后评估等各环节。加大消保审查力度，督促部门提交消保审查。同时，优化内部考核，将消保指标纳入相关部门及人员绩效考核体系，推动主体责任全面落实。

（二）服务体验聚焦温度，特殊群体关爱彰显担当。我们持续优化线下网点适老化服务设施，开设“绿色通道”与爱心窗口，并为行动不便客户提供上门服务。线上渠道推出关怀版界面，优化流程，着力弥合“数字鸿沟”。全年开展针对老年人、残障人士等群体的专项宣教与关爱活动数十场，切实提升金融服务可得性与满意度。

（三）宣传教育多维创新，金融素养提升精准有效。积极构建“线上+线下”“集中性+阵地化”相结合的宣教网络。利用微信公众号、短视频等新媒体，围绕个人信息保护、理性投资、防范诈骗等热点，制作发布通俗易懂的宣传材料。同时，深入社区、企业、校园开展专题讲座，提升不同群体金融风险防范意识和能力，宣教活动覆盖超万人次。

（四）投诉纠纷高效化解，客户满意度稳步提升。我们畅通并公示投诉渠道，严格落实首问负责制与限时办结机制。建立了投诉分析常态化机制，按月召开消保例会，相关条线就投诉进行分析、深挖根源，推动产品与服务改进。通过金调委开展调解，实现小额纠纷快速解决，多元化解纠纷，

投诉办结率与客户满意度均保持在较高水平。

五、消保存在的问题

（一）客户投诉量依然较高。员工服务态度欠佳、解释不到位、行为不规范等投诉现象偶尔发生，贷款业务的投诉量较为集中。

（二）宣教质效有待提升。存在宣教覆盖范围不全、宣教形式较为单一、宣教针对性不强，与金融消费者的互动粘性有待提高等问题。

六、下一步工作要求

下一步将组织全员开展“消保为民”专题学习，强调服务态度是立行之本，要求员工换位思考，主动、热情、耐心做好客户服务，直至客户满意；完善考核机制，消保考核对象涵盖各网点、各部门，合力提升消保工作效率。我们将继续坚守人民金融底色，深化消保工作与业务融合，不断提升工作的前瞻性、精准性与实效性，全力守护金融消费者合法权益。