

长城华西银行股份有限公司

2023-2024 年度社会责任报告



2023-2024 年度，长城华西银行股份有限公司（以下简称“长城华西银行”、“本行”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大系列精神，严格落实党中央、国务院、省市政府及监管部门决策部署，始终坚持服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民的定位，坚决好做金融“五篇大文章”，在持续推动社会高质量发展中积极践行社会责任。

第一章：党建引领 筑牢高质量发展基石

一、坚持和加强党的全面领导，坚定金融发展政治方向。

始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续强化行党委“把方向、管大局、保落实”作用，把党的领导贯穿公司治理全过程，坚决扛牢政治责任。全面贯彻党的二十大及二十届二中、三中全会精神，突出思想政治引领，开展党委书记讲党课和党委中心组集中学习研讨等活动，持续巩固理论武装。深入领会落实中央经济及金融工作会议精神，开展中央经济及金融工作会议精神解读培训，组织“金融工作政治性、人民性大家谈”活动。结合经营发展实际，统筹部署金融“五篇大文章”，切实服务地方经济，

扎实推动党中央决策部署落地落实。扎实推进习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和党纪学习教育，不断把党对金融工作本质规律和发展道路转化为银行高质量发展的根本遵循和行动指南。

二、推进从严治行，持续开展廉政教育。

（一）丰富警示教育形式，推动党纪学习教育走深走实

组织总行机关中层干部到省级国企反腐倡廉主题教育展示点“清风堂”开展现场教学；邀请中共四川省委省直机关党校科社·法学教研部教授为全体党员作《以严明的纪律推进党的自我革命》专题讲座；组织全体干部员工集中观看警示教育片《穿透V》；通过转发微刊、助廉倡议书、发布通知等形式，进行节前廉洁提醒7次，切实防范“节日腐败”，持续释放严肃执纪的强烈信号。

（二）深化清廉金融文化建设，大力弘扬清风正气

广汉支行继2023年获得“四川银行业清廉金融文化基层品牌”后，充分发挥“孝廉银行”品牌优势，联合广汉市老年大学举办“孝老倡廉 感恩母亲”主题活动，把清廉金融文化、金融知识的宣教与服务民生相结合，深化拓展清廉金融文化基层品牌建设成果。通过加强指导和示范带动，各机构结合自身实际，积极参与特色品牌创建，如，总行营业部围绕“廉系旌城”品牌，集中力量打造一批多元化、独具特色的清廉“微阵地”；南充分行贯通廉洁宣教“五步走”，涵养崇廉拒腐好风尚；什邡思源村镇银行党支部将监督关爱

延伸“八小时以外”，把严管厚爱做到“家”。2024年12月，什邡支行创建的“廉连十方”清廉品牌荣获“四川银行业清廉金融文化基层品牌”授牌。同步，组织全行55个营业网点开展集中宣传，循环播放“清廉蜀风起 花重锦官城”宣传语，展播《四川银行业清廉金融文化基层品牌宣传片》《长城华西银行广汉支行“孝廉银行”品牌创建视频》，累计播放量达6600余次，大力营造清廉银行形象。

三、强化底线思维，合规经营持续推进。

（一）建立健全全面风险管理机制

本行致力于全面风险管理体系建设，借鉴国内外先进银行的实践经验，从组织、流程、政策、技术、文化等方面不断深化全面风险管理体系建设。

1. 建立全面风险管理制度政策

通过建立全面风险管理制度政策，明确全面风险管理的治理架构，从总体上建立健全全面风险管理体系。通过建立全面风险管理体系，采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释所承担的各类风险，包括信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险、合规风险、洗钱风险、内部及关联交易、外包风险、消费者权益保护等。

2. 在各风险领域制定详细的管理制度

在信用风险管理领域，本行制定了涵盖信贷业务全流程管理工作的制度。同时，在市场风险、流动性风险、操作风险领域均制定有相应管理政策，基本覆盖了本行面临的主要风险领域。2023-2024 年度，本行持续完善各项风险管理政策，对多项关键制度进行了修订。

3. 强化全面风险管理队伍建设

本行通过健全风险管理架构和持续开展风险管理制度、工具、流程的培训，将全面风险管理的理念和职责覆盖到每个分支机构、部门、岗位和人员，培育全面风险管理文化，培养风险管理人才，逐步形成覆盖各层级的风险管理队伍。

（二）锻造合规文化，根植合规理念

为深入应用内控合规体系建设工作成果，推动全员深植内控合规理念，完善内控合规长效机制，一体推进业务发展与合规经营，本行启动合规管理效能提升三年规划。

2023 年，本行开展“内控合规建设年”专项活动，有重点地稳步推进学习教育、制度清理、完善风险合规队伍、优化授权、排查整治等专项工作实施，切实扭转员工“不知者无畏”“违规是小事”心态，全员主动合规能力得到有效提升。

在 2023 年的基础上，本行持续开展新一轮专项活动。2024 年，开展“内控合规巩固年”活动，全行同行发力、同频共振，主动寻找“强监管、严监管”重点关注内容，开展深化制度建设、建立问题整改闭环机制、推进合规检查系统

建设、建立差异化精细授权体系、严格异常行为排查、深入开展教育宣导、全面评估考核等专项工作，切实巩固合规治理效能，筑牢合规防线，推进合规建设走深走实。

第二章：服务实体 加快发展新质生产力

一、锚定金融强国目标，彰显金融责任担当。

全力服务地方经济发展，坚决落实国家政策方针和监管要求，坚持“三个服务”市场定位，围绕国家“两重两新”政策导向，深入实施“回归本源、回归本地”发展战略，聚焦新质生产力发展，积极投放信贷资金，助力地方经济提振复苏。

截至 2024 年末，全行贷款余额 953.51 亿元，较年初增长 88.05 亿元。充分发挥地方法人金融机构优势，不断提高德阳辖区投放占比，连续三年获得德阳“50 强企业”殊荣，排名全市金融机构第一。截至 2024 年末，本行在德阳地区贷款余额 558.02 亿元，较年初新增 52.95 亿元，占全行新增的 60.14%。

二、服务国家重大战略，支持重点项目建设。

一方面，重点支持基础设施互联互通和现代化产业体系建设，利用绿色信贷、专项债券等方式向交通、物流、新基建项目提供金融支持，通过制造业金融、数字经济、产业链金融等方式打造产业协同；另一方面，积极利用跨境融资、外汇管理等方式提供跨境金融服务，同时持续推动绿色金融

和科技金融发展，支持地方绿色项目和科技型企业；再则，加大力度支持生态修复、清洁能源项目，创新绿色金融产品，积极践行生态保护和绿色发展社会责任。

三、推动产业链发展，加快构建新发展格局。

（一）持续加码金融支持制造业

为有效加大制造业金融支持力度，本行及时出台《长城华西银行关于服务本地贷款提升行动的落实方案》，对全行制造业贷款投放提出目标要求，同时明确具体落实措施，使我行服务制造业高质量发展的水平不断提升。

1. 建立健全制造业贷款考核评价机制

将支持制造业发展纳入信贷条线全年工作目标，提高“敢贷”、“愿贷”积极性。

2. 发挥专业金融服务优势

在对制造业客户提供存贷款金融服务的基础上，全面推广国际结算与贸易、账户服务、财务顾问、理财等增值服务，为制造业企业提供多样化的综合金融服务。

3. 推进金融产品创新

一是在传统抵押担保的基础上，针对制造业企业特点加大应收账款、企业债、专利权质押等信贷方式，进一步帮助企业盘活资产，释放流动性。二是针对制造业企业，本行已开发清洁能源产业贷款专项产品，出台《科创智慧贷款管理办法》《智改数转贷款管理办法》等产品管理办法，积极支持本地制造业企业提档升级。

4. 优化制造业信贷结构

一是在加大制造业贷款规模持续增长的同时，深化制造业中长期贷款所占比重不断加大，着力提升中长期贷款占比。二是在保障风险防控的基础上加强保证、信用等担保方式的运用，降低抵质押担保的依赖，扩大金融服务覆盖面。

5. 降费让利控制融资成本

本行严格执行相关监管规定，坚决不收取承诺费等加重企业获贷成本，切实降低制造业企业资金使用成本。

6. 加大信贷营销力度

主动加强对制造业企业提供高质量金融服务，在风险可控的前提下，增存拓新，切实支持制造业企业融资需求。

截至 2024 年 12 月末，本行制造业贷款余额合计 79.47 亿元，较年初增加 3.78 亿元，其中：中长期贷款余额 40.62 亿元，占比 51.11%；信用贷款余额 4.09 亿元，占比 5.15%。

（二）全力助推人民币国际化

本行始终秉持服务实体经济、助力高水平对外开放的使命，积极响应国家“一带一路”倡议和人民币国际化战略，在跨境人民币业务领域取得了显著成效。

2024 年，本行成立了跨境人民币业务专班，明确工作目标和专项职责，建立了推动跨境人民币业务的激励约束机制，顺利完成全年跨境人民币业务目标，跨境人民币结算量同比增速达 40%，本外币占比提升至 5%，并成功拓展 3 户跨境人民币首办户。同时，本行以金融服务助力“一带一路”高质

量发展，成功办理首笔“一带一路”跨境人民币信用证业务，实现客户跨境人民币信用证收汇 152 万元，以实际行动支持人民币国际化进程。

四、加速落实房地产金融支持政策，助推房地产市场回暖。

强化金融支持房地产力度，全面落实房地产帮扶政策。一是落实主体责任，加强组织领导，成立工作专班，全面统筹推进各项政策落地。二是完善内部制度，加速业务落地，建立授信审批绿色通道，实行优先受理授信审批申请、优先安排专人授信审查、优先安排审贷会上会审议、优先反馈审批结果、优先受理用信及放款审核的“五优先”原则，最大化提高审批效率。三是明确尽职免责要求，提高员工业务积极性。四是主动对接推送项目，严格把控项目质量。严格比照“住五金五”要求对项目质量进行分类管理，针对不符合条件的项目提供详实的数据，提出解决问题的意见建议，针对符合条件的项目加速推进落地。五是落实信贷资金封闭管理，防范贷款挪用风险。

截至 2024 年末，本行支持房地产融资协调机制“白名单”项目 9 户，已审批通过 15.01 亿元，授信通过率为 100%，已投放 13.51 亿，授信投放率达到 90%。

第三章：深化改革 做好金融五篇大文章

一、科技金融。

本行将打造科技金融特色作为重要任务，不断加强服务机制建设，加大内部激励力度，优化服务模式，为科技研发、科技成果转化和科技创新企业提供全方位、全生命周期的金融支持，为科技创新和先进制造产业加快发展，做大做强提供强有力的金融支撑。

截至 2024 年末，本行支持科技型中小企业共 195 户，贷款余额 33.20 亿元，较年初增长 13 亿元；支持高新技术企业 99 户，贷款余额 16.65 亿元，较年初增长 0.46 亿元。截至 2024 年末，本行科技支行“科户比”为 82.93%、“科余比”为 57.62%、“存贷比”为 51.38%，圆满完成科技支行“三个不低于 50%”的监管指标。

（一）工作机制不断创新优化

本行聚焦科技金融重点领域和薄弱环节，先后召开科技金融专题座谈会和科技金融工作推进会，同时持续加强顶层设计，在 2024 年上半年出台了《“智汇科技 创新未来”科技金融工作方案》，打造科技金融支持服务体系，创新丰富金融支持工具，健全配套金融服务政策，为科技型企业提供更为精准、优质、高效的综合金融服务。

在组织架构上，本行总行层面设立科技金融专项工作领导小组，以高新科技专营支行为依托，做优做强“科技支行”，打造“一点多面”的科技型企业服务网络。将科技金融纳入 16 家机构 2024 年重点工作，着力提升员工的科技“能力圈”，打造一支懂技术、懂金融、懂客户的科技金融专业队伍。

同时，建立 56 家科技金融特色网点或直营团队，将科技金融下沉至全行 56 家网点，打造上下贯通、前中后台密切配合的敏捷型组织，有力服务科技型企业。

（二）助力科技企业加快发展

为做好科技金融工作，贯彻全流程服务理念，本行以专项机制建设为基础，即科技金融“白名单”专项机制、科技金融信息共享专项机制、科技金融绿色审批专项机制、科技金融激励与考核专项机制等，通过管理专项名单、建立工作联系群、开辟绿色审批通道为科技金融工作提供有力支撑。

针对科技型企业贷款，实行“一户一策、实时审查、优先上会、快速审批”原则，保障高效响应与贴心服务。在贷款 FTP 转移定价政策方面，给予科技型企业贷款相关政策性调节优惠，支持科技型企业融资。同时，制定专项考核体系和激励约束机制，将科技金融相关指标纳入各分支机构内部考核特色加分项，从政策上引导和支持各分支机构大力发展科技金融。

（三）强化科技金融服务创新

科技创新成果转化，是金融支持科技创新的重要引擎。本行不断完善金融支持科技创新体系，持续深化金融转型，努力契合科技型企业不同成长阶段多元化金融需求。创新推出“科创智慧贷”和“智改数转贷”两款专属产品，其中“科创智慧贷”最快可当天放款，信用额度最高 500 万元，总额度最高 1000 万元。结合科技型企业初创期、成长期、成熟

期发展特点，长城华西银行积极探索“城商行+”服务模式，协同政府部门、园区孵化器、证券公司、产业基金、担保公司、保险机构等横向联动，充分运用政府补贴基金和央行货币政策，为不同阶段的科技型企业制定全生命周期服务方案，通过资源有效整合，合力服务科技型企业，构建科技金融合作生态。在适配科技型企业当前需求的同时，帮助企业挖掘潜在需求，实现业务合作扩围与增长。

二、绿色金融。

（一）完善绿色金融体系

1. 积极响应政策号召，持续构建科学合理的绿色金融业务体系

制定《2024 年信贷工作指引》《绿色金融债券募集资金管理办法》《清洁能源产业贷款管理办法》《关于进一步完善绿色信贷认定机制的通知》等绿色金融相关的制度及办法，明确绿色信贷、绿色债券等业务的规范与标准。

2. 优化激励约束机制

通过内部考核评价体系，激励总行部门、分支机构和员工加大对绿色金融的支持力度，引导资源向绿色低碳领域倾斜。

3. 强化环境信息披露

本行已连续两个年度发布《环境信息披露报告》，全面展现本行在贯彻可持续发展理念、承担 ESG 责任的持续努力，以 ISSB 准则和生物多样性披露（TNFD）的相关目标和指标

为基础，不断完善和拓展披露范围，以确保在可持续发展和生物多样性保护方面达到更高的透明度和责任标准。

（二）创新绿色金融产品

本行积极推行“清洁能源装备制造基地”建设金融服务方案，围绕“双碳”经济、绿色金融、乡村振兴等重点领域，以及“两重一新”主攻方向，支持清洁能源装备制造、基础设施绿色升级、生态环境产业等绿色产业，推出“清洁能源产业贷款”“城市更新改造贷款”等信贷产品，加大对节能环保型企业的信贷投放，加大对生态环保、清洁能源、绿色建筑、绿色交通等行业的信贷投放，确保绿色信贷规模稳步增长，提高绿色信贷业务占比。

截至 2024 年末，本行绿色贷款余额合计 3.648 亿元，较上年末增加 2.643 亿元，增幅 263%。本行投资绿色债券 11 亿元，其中自营投资绿色债券 7.3 亿元，资管投资绿色债券 3.7 亿元。

本行前期已在银行间市场成功发行 5 亿元绿色金融债券，截至 2024 年 12 月末，已分五笔投放共 5 亿元，其中 3 笔投向广汉某污水处理厂合计 2 亿元，1 笔投向古蔺某酒业园区集中供热项目合计 2.7 亿元，1 笔投向洪雅县电动汽车充电基础设施建设项目 0.3 亿元，有效为当地经济绿色发展提供金融支持。

（三）推进绿色银行建设

本行坚持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，深入贯彻以实现“碳达峰”“碳中和”目标为引领推动绿色低碳优势产业高质量发展的战略部署，抢抓成德高端能源装备产业集群和德阳打造世界级清洁能源装备制造基地的重大机遇，以服务四川建设全国优质清洁能源基地和国家清洁能源示范省、助力德阳打造“世界级清洁能源装备制造基地”为己任，将绿色金融融入银行业务的各个层面，努力实现经济效益与环境效益的双重提升，全力打造“清洁银行”特色品牌，支撑地方绿色低碳优势产业高质量发展。本行凭借在 ESG 领域的杰出表现和社会责任担当，荣获 2024 年度财联社绿水金山奖“ESG 投资实践奖”荣誉。

三、普惠金融。

截至 2024 年末，本行普惠金融（授信 1000 万元以内的小微企业）贷款余额 119.43 亿元，较年初增加 15.95 亿元，贷款增速为 15.41%，高于全行各项贷款增速 0.32%。普惠金融贷款户数 5028 户，普惠贷款不良率符合“普惠不良率不高于全行各项贷款不良率 3 个百分点”的监管要求，全面完成监管对普惠小微“两增两控”的考核要求。

普惠型涉农贷款余额 33.43 亿元，较年初增加 8.89 亿元，增速 36.25%，完成监管“城商行普惠型涉农贷款较年初增速大于零”的考核要求。

（一）用好政策工具，加大政策性资金配置

用足、用活支小再贷款及定向降准等政策性资金供给，在货币政策上和监管政策上给予普惠金融业务大力倾斜，保证普惠金融贷款规模不受限制，持续降低小微企业融资成本。截至 2024 年末，本行支小再贷款总体规模达到 40.82 亿元，贷款户数 1570 户，小微业务实现稳步增长。

（二）扎实任务举措，推动小微企业融资协调机制落地

全省协调机制动员视频会议召开后，本行第一时间传达会议精神，在总行及 16 家管理行层面迅速成立工作专班，组建“1+16”专项工作组，共建专班 33 个。及时修订印发《普惠金融、涉农、扶贫授信业务责任认定尽职免责管理办法》，全面落实尽职免责要求，建立健全小微企业贷款“敢贷”“愿贷”“能贷”“会贷”长效机制，确保小微金融服务稳健推进，可持续发展。协调机制启动以来，全行上下积极参与“千企万户大走访”活动，全面摸排小微企业融资需求，切实打通金融惠民利企的“最后一公里”。截至 2024 年末，全行小微贷款余额 641.29 亿元，较机制建立前净增加 23.14 亿元。向全省各专班推荐清单内 357 户企业授信 45.69 亿元，发放贷款 44.41 亿元。

（三）强化绩效考核，完善激励约束机制

通过以补助投、以补代奖的方式，降低内部计价，引导分支机构加大小微企业贷款投放力度。持续推进小微专项活动，提升二级支行贡献度。本行细化小微活动方案，落实专项激励保障措施，加强提升二级支行作为小微业务“排头兵”

作用，全面提升全员营销积极性。2024 年度，全行二级支行新营销小微贷款 20.18 亿元，小微条线贷款净增 15.94 亿元，任务完成率达到 106.27%。

（四）深化银政交流，拓宽小微企业融资渠道

本行加强与德阳市发改委、四川征信的业务合作，积极对接天府信用通平台，强化资源整合和系统建设，推动天府信用通税易贷项目应用，不断优化小微服务流程，扩大小微服务范围，提高小微信贷审批效率，逐步提升数字化金融服务水平。

四、养老金融。

（一）努力支持养老产业发展

加大产品创新力度，大力支持重点养老企业、重大养老项目建设。2024 年 8 月 9 日，在得知绵竹市聚康养老服务有限公司由于购买物资以及对养老院进行重新装修，购置设备等原因造成流动资金短缺，且其所有人提供抵押物价值不足的情况下，主动对接，根据企业的实际经营情况，以“抵押+信用”的方式，为其量身定制“经营通”贷款产品，成功发放贷款 800 万元，切实解决养老企业融资难问题。

（二）认真做好“适老化”服务

本行自成立以来，秉承“立足地方、服务中小、面向大众、综合发展”的经营理念，在促进自身快速发展的同时，身系社会大众，关注人口老龄化问题，积极履行社会责任。

在人口老龄化的大趋势下，本行一直在探索如何为老年客户提供更加舒心的营业环境。其中最为典型便是在广汉中山支行开办了全国首家“老年金融服务中心”，设置“老有所养”“老有所靠”“老有所学”“老有所乐”四大主题，着力打造新时代适老化服务特色网点。

近年来，本行再次针对特色适老网点进行升级。一是改善网点硬件配置，对网点养老设施进行升级改造，配置无障碍通道、多维度老花镜、血压仪等助老设施，为老年客户开设智能机具语音播报服务，提高老年客户办理业务时的操作便捷度，竭力提升老年服务硬实力。二是优化办理流程。完善老年人支付结算业务办理保障措施，切实关心关爱老年客户，进一步提升支付服务适老化程度，满足老年人支付服务需求，同时上线手机银行老年版，界面更简洁，操作更简便，为老年客户提供便利。三是提升优质服务。对 60 周岁及以上的老年人提供一系列免费服务项目，免收柜面转账汇款手续费、挂失手续费、存款证明开立手续费等。对行动不便的老人，主动提供上门服务，实现老年人办事“不出门、能办事”。四是加强金融宣教。通过微讲堂、微沙龙、户外宣传开展特色适老活动，向老年客户普及支付安全、账户保护、防范电信诈骗、防范养老诈骗、人民币等金融知识，加强宣传教育，守护好老年人的“钱袋子”。五是与当地老年大学保持密切合作，帮助老年大学改善办公条件，支持老年大学开展各项活动，切实服务了老年群体。

五、数字金融。

本行已于 2024 年成立数字金融及数字化转型工作领导小组，为发展数字金融和支持数字经济提供组织保障，同时跟踪研究和借助大数据、人工智能、云计算、区块链等前沿技术，不断完善数字化经营管理体系建设，增加营业场所智能服务设备，稳步提升智能化服务水平，逐步普及数字化金融服务。

（一）助力数字经济加快发展

本行积极参与本地数字经济生态的发展，在线上渠道一是开展了微信支付/支付宝首绑有礼活动以及瑞幸咖啡、12306、淘宝、广汉三星堆等支付场景满减活动；二是持续开展微信小程序银行领券中心和手机银行权益专区活动，这两项权益活动有效提升了我行自营线上渠道的客户活跃度，推动了本地场景经济发展；三是将新客手机银行登陆率、新客手机银行覆盖率、新客微信支付绑卡率等精细化数据纳入全年目标责任考核，引导分支行提升线上渠道业务管理精细化水平。在上述措施的推动下，本行线上渠道月均活跃用户达 12.39 万户，同比增加 12.21%。同时，针对小微经营商户大力开展二维码收单业务营销，通过分析细分市场切入本地支付场景，形成批量获客的场景营销模式。全年累计拓展商户达到 802 户，新增拓展商户 357 户，月均活期存款超过 1 亿元。

（二）数字赋能经营管理优化

1. 通过数字化手段提升物理网点管理效能

2024 年，加快网点“企业微信”应用推进步伐，开展企业微信专项培训、组织企业微信实操营销竞赛、制作标准 SOP 流程、制定营销话术库，提升营销效能，并利用企业微信做好存量客户的留存和运营的目标，不断深化客户关系、扩充服务触点、提升了数字化经营产能，截至 2024 年末，本行企业微信客户数量达到 7.3 万户。

2. 持续完善数据平台建设及推广应用

一是持续完善全行数据架构框架，打好数据服务基础，深化数据研发，实现数据应用与服务。一是持续加强了数据基础能力建设。本行建设有数据仓库以及大数据平台，共整合上游源数据系统 52 个和下游用数系统 42 个，为各信息系统的数据支撑和使用起着至关重要的作用。数据仓库作为监管数据报送主要报送平台，目前共包含近 30 个监管报送项目，包含报送报文 700 多个。每年持续更新和报送的监管报送主要有：货币信贷大数据平台数据报送、利率报备监测分析系统、存款保险统一存款人系统报送、法人间参清算资金监控数据报送、人行金融基础数据，1104 数据报送、EAST 数据报送等。

二是持续推进数据应用。首先是为零售金融条线开展了代发工资分析及中高端客户分析，通过挖掘客户交易数据和消费行为特征，帮助业务部门理解客户需求和提供精准的营销策略建议，提升客户满意度与业务增长。再次是通过数据

模型为公司条线进行了运营分析，助力提升业务部门的数据应用能力和业务决策效率。最后，本行紧跟数字化转型步伐，组建了跨部门的兴趣小组，积极调动内部的业务和技术人员共同参与数据应用建模的探索与实践，进一步推动数据应用创新和复合型人才培养。

三是持续提升数据质量。本行已基本建立了数据质量监控体系，明确了全年数据质量管理目标，健全数据质量管理的监测、分析、控制和改善流程，有力支撑全行业务运行、管理分析和领导决策。2024 年度，本行开展了以下质量提升工作：一是开展对公信贷客户企业规模信息认定及专项数据治理工作。二是开展涉农贷款数据质量排查及专项数据治理工作。三是开展 EAST 专项数据治理工作。四是开展日常数据质量监控和统计与数据治理检查。五是不断优化数据质量检核规则。六是加强数据质量管理培训赋能。

（三）广泛普及数字化服务

1. 持续扩大线上渠道客户规模

线上渠道客户增长保持良好势头。截止 2024 年末，本行手机银行、微信银行、微信支付净增注册用户分别达到 5.43 万户、3.93 万户、6.73 户。手机银行作为全行个人客户使用最频繁、交易量最高的业务渠道，注册用户总数已达 64.49 万户。官方微信公众号粉丝数也在今年净增 3.97 万，总粉丝数达 57.76 万。

截至 2024 年末，本行移动支付签约客户总数达 63.29 万户，较年初增长 8.13%。在全部签约机构中，微信支付签约客户数仍占最大比重，达到 54.16 万人，较年初增长 13.54%，支付宝签约客户数则稳居第二，签约客户数达到 41.53 万人，较年初增长 18.76%；与此同时，抖音支付作为新兴支付渠道，其移动支付签约客户数增速最快，较年初增长 86.15%，达到 5.1 万人，展现出强劲势头。

2. 持续推进线上渠道能力建设

2024 年度，本行发起线上渠道功能开发需求 69 项，持续针对手机银行、微信银行、移动支付等重要线上渠道与业务系统进行产品优化设计，完成了手机银行“生活”板块、手机银行新客营销信息触达、手机银行安全功能升级、永居证适配改造、银行卡限额自助查询、移动支付快捷绑卡、网联渠道网关支付等产品优化工作，通过能力建设使线上渠道服务能力进一步提升。

第四章：提升服务 关爱员工回馈社会

一、聚焦金融权益保护。

本行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，把消费者权益保护贯穿经营发展始终，致力于提高客户的满意度和信任度，同时积极履行社会责任，为消费者提供安全、便捷、温馨的金融服务体验。

（一）强化金融权益保障，深化客户服务体验。

本行坚持以客户为本，视客户投诉为优化服务流程、捍卫消费者权益的关键途径。

2024 年度，本行已高效完成所有客户投诉案件的处理工作，办结率达到 100%。通过对客户诉求的细致梳理与分析，为识别并改进产品与服务的薄弱环节提供了坚实的数据基础，持续推动客户服务体系的完善与服务品质的升级。将消费者权益保护全面嵌入产品与服务设计之中，是监管部门对金融机构运营的基本规范，本行积极响应并严格执行消保审查评估机制，多次提出具有实质意义的修改建议，审查意见采纳率实现 100%，有效控制了侵害消费者权益的风险，确保消费者合法权益得到全面维护。此外，本行全力协助公安机关开展电信网络诈骗犯罪防控工作，积极组织并成功举办了多场反诈宣传活动，展现出了高度的社会责任感，取得了显著的工作成效，赢得了公安机关的高度赞誉并以表扬信形式予以肯定。

（二）落实金融教育宣传，践行社会责任担当。

本行积极构建“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传全网格模式，各分支机构以网点为核心宣传平台，结合户外宣传活动，举办了约 700 场形式多样、内容丰富的金融宣教活动，取得了显著的宣传效果。为进一步提升宣传效果，充分利用金融教育示范基地的平台优势，深耕德阳地区，致力于提升公众的金融素养。2024 年度，基地共接待访客超过 5000 人次，其中包括举办团体宣教活动 35 场，共 3200 余人

次，个人参观达到 1800 余人次，累计发放金融知识宣传资料 12600 余份。

为更有效地传播金融知识，基地不断创新宣传模式，紧密围绕节日庆典、时事热点等主题，与社区、企事业单位、学校、派出所等社会各界广泛联动，采取“走出去、请进来”的灵活策略，面向广大市民深入开展了系列金融宣教主题活动，赢得了四川省人大、德阳市人大、人行四川省分行、德阳金监局、德阳市反诈中心等部门及广大群众的广泛认可与高度评价。

二、提升客户消费体验。

（一）落地“适老化服务活动中心”和“老年人支付服务示范型网点”。

2024 年 5 月，为进一步弘扬敬老爱老的民族优良传统，充分履行社会责任，打造更温暖的金融适老服务环境，绵竹支行联同绵竹市汉旺镇诗书画协会、棋类协会共同完成“适老化服务活动中心”揭牌。

2024 年 8 月，中国人民银行德阳市分行及四川省支付清算协会授予本行广汉中山支行德阳市首家“四川省银行机构老年人支付服务示范型网点”。

（二）开展新市民金融服务工作。

本行高度重视新市民金融服务工作，为切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感，自 2023 年 7 月德阳新市民金

融服务推广会暨“德阳新邻里@金融+”品牌启动会成功举行以来，本行积极推动新市民金融服务相关工作。

本行已于 2023 年二季度在核心系统完成新市民标识的设立。截至 2024 年末，系统已标识客户数为 16104 人。2024 年度，本行围绕医疗健康、退休养老子女教育等主题累计开展了 151 场教育宣传活动，通过持续加强金融知识普及，以实际行动助力金融消费者权益保护工作。2024 年服务宣传月期间开展线上线下宣传活动 259 次，活动触及新市民 14751 人次。发放新市民金融服务产品手册 11920 册。55 家营业网点投放宣传信息电子屏 43 个，咨询点 49 个，联动地方及政府相关部门开展新市民服务 21 次，开展主题讲座 36 次，银企对接 74 次。

三、关爱员工。

坚持以人为本，保障员工基本权益和发展需求，建立完善的内部晋升机制，提供晋升渠道和发展机会，鼓励员工通过自身努力实现职业发展；关心员工身心健康，提供完善的福利保障，包括带薪病假、带薪事假、住房补贴、健康基金等；重视员工学习成长，组织开展信贷知识竞赛，以赛带练，促进信贷业务条线员工知识技能提升；营造拼搏进取的文化氛围，开展丰富多彩的青年、女职工、工会等活动，举办春季运动会，打造温馨的职工之家，开展困难职工慰问等，进一步提升企业凝聚力。

四、热心社会公益事业。

2024 年，本行认真履行社会责任，积极参与地方助学、助教、助残等公益事业的非经营性活动项目共 5 个，共计捐赠 105,930 元善款。广汉支行与广汉市老年人教育协会（广汉老年大学）携手，以“老年金融服务中心”为平台，以“关爱广汉老年人群体，情系社会公益事业”为主题开展的系列活动。捐赠项目为关爱基金，捐赠金额 95000 元。