**浙江云和联合村镇银行股份有限公司**

**2024年度报告**

根据《商业银行信息披露办法》（中国银保监会令2007年第7号）和《中国银监会办公厅关于落实商业银行信息披露办法开展信息披露建设工作的通知》（银监办通〔2007〕192号）的有关规定，浙江云和联合村镇银行股份有限公司（以下简称“云和联合村镇银行”或“我行”）现对2024年度信息进行披露，本次信息披露的主要内容为公司简介、财务信息、风险管理状况、年度内消保情况、重大事项等信息。

1. **公司简介**
2. **基本情况**

**（一）法定名称：**浙江云和联合村镇银行股份有限公司

**（二）注册资本：**6000万元

**（三）注册办公地址：**浙江省丽水市云和县城东路1号

**（四）法定代表人：**李杰

**（五）经营范围：**经营中国银行业监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列为准。（凭有效许可经营。）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

**（六）分支机构设置：**报告期末，我行内设部门包括综合管理部、业务管理部、财务运营部、风险合规部。营业机构有总行营业部、业务一部、沙溪支行、崇头支行、城南便民服务点、石塘便民服务点。

**（七）信息披露方式：**“云和联合村镇银行”官网

**（八）聘请的会计师事务所名称：**上会会计师事务所（特殊普通合伙）

**（九）其他有关资料：**

注册成立日期：2013年11月26日

注册登记机关：丽水市市场监督管理局

统一社会信用代码：91331100084271886R

**（十）市场定位：**云和联合村镇银行始终坚持“支农支小”的市场定位，以支持“三农”和发展地方经济为己任，以“做小、做散、做深，实现质量、效益、规模的协同发展”为经营理念，力求为当地农民、农业、农村经济和中小企业提供最真诚、最便捷、最优质、最专业的金融服务，做云和百姓信任的银行。

1. **财务情况**

**一、会计数据及业务数据摘要**

详见附件：浙江云和联合村镇银行股份有限公司2024年度审计报告

**（一）报告期内主要会计数据情况**

单位：人民币万元

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **金额** |
| **营业收入** | 5515.81 |
| **营业支出** | 3310.96 |
| **净利润** | 1680.53 |

**（二）截至报告期末前两年主要会计数据和财务指标**

单位：人民币万元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **2024年度** | **2023年度** |
| **总资产** | 128370.81 | 112351.60 |
| **存款余额** | 106642.26 | 88889.39 |
| **贷款余额** | 115826.71 | 104254.69 |
| **所有者权益** | 15432.29 | 13931.76 |
| **净利润** | 1680.53 | 1486.37 |
| **拨备前利润** | 3299.58 | 2996.46 |

**（三）报告期内未分配利润变动情况**

单位：人民币万元、%

|  |  |
| --- | --- |
| **主要指标** | **2024年末** |
| **上年末余额** | 5298.49 |
| **加：本年利润** | 1680.53 |
| **减：提取法定盈余公积** | 148.64 |
| **提取一般风险准备** | 148.64 |
| **应付普通股股利** | 180.00 |
| **期末未分配利润** | 6501.74 |

**（四）贷款损失准备金情况**

单位：人民币万元

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **金额** |
| **期初余额** | 3748.35 |
| **报告期计提** | 1073.84 |
| **本期收回以前年度核销** | 78.94 |
| **报告期核销** | 589.57 |
| **其他变化** | 0.00 |
| **期末余额** | 4311.56 |

**（五）资本的构成及其变化情况**

单位：人民币万元 %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **2024年** | **2023年** |
| **核心一级资本** | 15176.68 | 13931.76 |
| **其中：一级资本净额** | 15176.68 | 13931.76 |
| **总资本净额** | 18557.43 | 14922.15 |
| **风险加权资产总额** | 89641.23 | 89406.75 |
| **核心一级资本充足率（%）** | 16.93 | 15.58 |
| **一级资本充足率（%）** | 16.93 | 15.58 |
| **资本充足率（%）** | 20.70 | 16.69 |

1. **风险管理状况**

**一、风险管理概述**

我行的经营活动面临多种金融风险。我行分析、评估、接受和管理某种程度的风险，或风险组合。管理风险对于金融行业至关重要，同时商业运营也必然会带来经营风险。我行的目标是达到风险与收益之间恰当的平衡，同时尽量减少对我行财务报表的不利影响。

我行制定风险管理政策的目的是通过识别并分析相关风险，制定适当的风险限额和控制程序，并通过可靠的程序对风险及其限额进行监控。

我行董事会制定我行的风险管理策略。我行高级管理层根据董事会制定的风险管理策略，制定相应的风险管理政策及程序，包括流动性风险、信贷资产风险、操作风险等专项风险管理政策。这些风险管理政策及程序经董事会批准后由管理层负责执行。监事会负责监督董事会、经营管理层风险管理的有效性。

我行面临的主要经营风险为信用风险和流动性风险。

**二、信用风险**

我行的信用风险是指由于客户或交易对手未能履行义务而导致我行蒙受财务损失的风险。信用风险是我行业务经营所面临最重大的风险之一。经济环境变化或我行资产组合中某一特定行业分部的信用质量发生变化都将导致和资产负债表日已计提准备不同的损失。若交易对方集中于同类行业或地理区域，信用风险集中度将会增加。表内的信用风险暴露包括客户贷款及同业往来等。目前我行业务大部分集中于中国浙江省丽水市云和县。这表明我行的授信资产组合存在集中性风险，较易受到地域性经济状况变动的影响。因此，管理层谨慎管理其信用风险暴露。银行整体的信用风险日常管理（包括贷款及同业往来等）由总行风险合规部负责，并定期向高级管理层进行汇报。我行已建立相关机制，制定个别借款人可承受的信用风险额度，我行定期监控上述信用风险额度，并至少每年进行一次审核。

**（一）信用风险的计量**

贷款及信用承诺

风险合规部负责集中监控和评估发放贷款和垫款信用风险，定期向高级管理层和董事会报告。

我行主要基于客户对约定义务的“违约可能性”和财务状况，并考虑当前的信用敞口及未来可能的发展趋势，计量企业贷款和垫款的信用风险。

我行根据《商业银行金融资产风险分类办法》（2023年第1号令）要求农村合作金融机构将企业及个人贷款划分为五级（正常、关注、次级、可疑和损失，其中次级、可疑和损失类贷款被视为不良贷款）：

五级贷款的定义分别为：

正常：债务人能够履行合同，没有客观证据表明本金、利息或收益不能按时足额偿付。

关注：虽然存在一些可能对履行合同产生不利影响的因素，但债务人目前有能力偿付本金、利息或收益。

次级：债务人无法足额偿付本金、利息或收益，或金融资产已经发生信用减值。

可疑：债务人已经无法足额偿付本金、利息或收益，金融资产已发生显著信用减值。

损失：在采取所有可能的措施后，只能收回极少部分金融资产，或损失全部金融资产。

**（二）信用风险控制和缓释政策**

我行进行客户层面的风险限额管理，并同时监控单一客户及行业的风险集中度。

我行通过一系列政策和措施降低信用风险。其中，最通用的方法是要求借款人交付保证金、提供抵质押品或担保。

**（三）发放贷款和垫款**

1、贷款和垫款风险集中度

我行最大十家客户贷款情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 户名 | 贷款  （含贴现） | 承兑汇票 | 其他表外融资余额 | 合计 | 占资本净额比例（%） | 贷款五级分类 |
| 李\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 阙\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 宋\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 黄\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 马\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 钱\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 张\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 陈\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 陈\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 陈\*\* | 300 |  |  | 300 | 1.62% | 正常 |
| 合计 | 3000.00 |  |  | 3000.00 | 16.17% |  |

2、贷款和垫款按风险程度的分类

| 项目 | 上年年末  贷款余额 | 本年年末  贷款余额 |
| --- | --- | --- |
|
| 正常贷款 | 102932.49 | 112751.65 |
| 关注贷款 | 473.14 | 1927.61 |
| 次级贷款 | 175.09 | 396.68 |
| 可疑贷款 | 664.49 | 694.50 |
| 损失贷款 | 9.48 | 56.27 |
| 合计 | 104254.69 | 115826.71 |

不良贷款合计1147.45万元，占贷款总额的0.99%，占我行净资产的0.89%。

3、逾期贷款和垫款

逾期贷款和垫款按担保方式和逾期天数分布情况详见本财务报表“附注五、（三）发放贷款和垫款”项目注释。

**（四）存放同业款项**

存放同业款项业务的交易对手包括系统内农村合作金融机构、境内银行、境内非银行金融机构。

我行收集和分析交易对手信息，根据交易对手性质、规模、信用评级等信息核定授信总量，对其信用风险进行监控。

**三、市场风险**

市场风险主要指由于市场价格（如利率）的不利变动使银行表内和表外业务发生损失的市场风险。市场风险存在于银行的交易账户与银行账户中。交易账户包括为交易目的而持有的或为了对冲交易账户其他风险而持有的金融工具或商品头寸。银行账户包括除交易账户外的金融工具（包括我行运用剩余资金购买金融工具所形成的投资账户）。

我行制定的《浙江云和联合村镇银行股份有限公司资本管理办法》中规定我行不得持有为交易目的或规避交易账户其他项目的风险而持有的金融工具和商品头寸。

截至2024年12月31日我行尚未持有因交易目的而持有的或为了对冲交易账户其他风险而持有的金融工具或商品头寸，也未持有除交易账户外的金融工具（包括我行运用剩余资金购买金融工具所形成的投资账户）。

**四、流动性风险**

流动性风险是指我行不能在一定的时间内以合理的成本取得资金以偿还债务或者满足资产增长需求的风险。我行流动性风险管理的目标是：根据我行业务发展战略，将流动性保持在合理水平，保证到期负债的偿还和业务发展的需要，并且具备充足的可变现资产和足够的融资能力以应对紧急情况。

我行制定政策采用对流动性风险集中管理的模式，不断推进集中资金池建设。

我行每季度对流动性风险进行压力测试，并报送至国家金融监督管理总局丽水监管分局。

**五、资本管理**

我行资本管理以资本充足率和资本回报率为核心，目标是密切结合发展规划，实现规模扩张与资本约束、总量控制与结构优化、盈利能力与资本回报的科学统一。

我行综合考虑监管机构指标、行业的平均水平、自身业务发展情况和资本补充等情况因素，确定合理的资本充足率管理目标。该目标不低于监管要求。

我行根据国家金融监督管理总局2023年10月26日下发的《商业银行资本管理办法》计算的监管资本率。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 2024年12月31日 | 2023年12月31日 |
| 核心一级资本充足率 | 16.93% | 15.58% |
| 一级资本充足率 | 16.93% | 15.58% |
| 资本充足率 | 20.70% | 16.69% |
| 核心一级资本 | 15176.68 | 13931.76 |
| 核心一级资本扣减项 |  |  |
|  |  |  |
| 核心一级资本净额 | 15176.68 | 13931.76 |
|  |  |  |
| 一级资本净额 | 15176.68 | 13931.76 |
|  |  |  |
| 资本净额 | 18557.43 | 14922.15 |
| 风险加权资产 | 89641.23 | 89406.75 |

注1：核心一级资本充足率等于核心一级资本净额除以风险加权资产；一级资本充足率等于一级资本净额除以风险加权资产；资本充足率等于资本净额除以风险加权资产。

1. **法人治理状况**

**一、年度内召开股东大会情况**

年度内我行召开股东大会1次。具体情况如下：

2024年5月23日，我行在华威国际大酒店召开了2023年度股东大会，本次会议由董事长主持，审议并通过了：《浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度董事会工作报告》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度监事会工作报告》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度关联交易情况报告》、《关于浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度财务报告和2024年度财务预算的议案（草案）》、《关于浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度利润分配方案（草案）》、《关于修订《浙江云和联合村镇银行股份有限公司章程》的议案（草案）》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司第四届董事会董事、监事会非职工监事选举办法（草案）》、《关于浙江云和联合村镇银行股份有限公司董事会换届选举的议案》、《关于浙江云和联合村镇银行股份有限公司监事会换届选举的议案》、《关于委托上会会计师事务所对浙江云和联合村镇银行股份有限公司2024年度会计报表审计和内控评价工作的议案》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司2023年度主要股东及大股东评估报告》11项议案。

**二、年度内董事会情况**

云和联合村镇银行第四届董事会共由5名董事组成，其中非在职董事2名。2024年，全体董事严格遵守我行章程、董事会议事规则及相关法律、法规规定，以严谨的工作作风，公正、客观、忠实、勤勉、认真地履行了董事职责。

1. **董事会成员简介**

截至2024年末，我行董事会共有5名董事，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生日期** | **现工作单位** | **职务** | **董事会职务** |
| 1 | 李杰 | 男 | 1976.11 | 杭州联合银行 | 风险合规部总经理 | 董事长 |
| 2 | 刘伟东 | 男 | 1990.04 | 云和联合村镇银行 | 行长 | 董事 |
| 3 | 王健 | 男 | 1990.03 | 云和联合村镇银行 | 副行长 | 董事 |
| 4 | 廖复新 | 男 | 1951.06 | 浙江新云木业集团有限公司 | 董事长 | 董事 |
| 5 | 徐华高 | 男 | 1970.06 | 浙江诚创精密机械股份有限公司 | 董事长 | 董事 |

1. **工作情况**

**1、会议出席情况**

报告期内，我行2024年度共召开董事会8次（含临时会议），出席情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **本人出席次数** | **委托出席会议次数** | **未出席会议次数** |
| 李杰 | 8 | - | - |
| 刘伟东 | 8 | - | - |
| 王健 | 8 | - | - |
| 徐华高 | 5 | 3 | - |
| 廖复新 | 4 | 4 | - |

**2、董事会议事和决策情况**

报告期内，我行董事会主要通过召开现场会议的方式，对事关我行改革发展全局的重大问题进行认真商议、集思广益，对工作目标和工作措施、财务预算方案、股东股份转让、章程修订以及审计报告等涉及经营管理的重大事项进行了讨论和决策，共形成决议33项。

对于董事会讨论的事项，各位董事均能在会前对议案进行认真审阅，主动了解全行经营和运作动态，查阅相关信息和资料，为董事会的议事和决策做好充分准备。在董事会会议上，全体董事能够以审慎负责、积极认真的态度，充分发挥各自的专业经验及特长，为讨论的事项提供专业判断和分析，保障了董事会的高效运转及科学决策，对全行各项经营管理工作的顺利开展起了积极作用。

**3、董事年度履职考核结果**

我行监事会根据《浙江云和联合村镇银行股份有限公司“两会一层”成员履职评价办法》，结合每位董事的履职情况，对董事年度履职情况进行综合考评，确定李杰、刘伟东、王健董事2024年度履职考核结果为称职，徐华高、廖复新董事履职考核结果为基本称职。

**三、年度内监事会情况**

浙江云和联合村镇银行股份有限公司（以下简称“我行”）第四届监事会共由3名监事组成，其中职工监事1人，非职工监事2人。2024年,全体监事严格按照《公司法》、我行《章程》、监事会议事规则等相关法律法规和制度要求，恪尽职守、勤勉认真地履行了监督职责，确保我行各项工作依法合规。针对我行重大决策、风险防控、内部控制以及董事及高级管理人员责任履行情况等均进行了有效严格的监督，切实保障了我行及全体股东的利益。

**（一）监事会成员简介**

截至2024年末，我行监事会共有3名监事，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生日期** | **现工作单位** | **职务** | **监事会职务** |
| 1 | 徐利勇 | 男 | 1970.07 | 云和联合村镇银行 | 监事长 | 监事长 |
| 2 | 钟丽珍 | 女 | 1994.07 | 云和联合村镇银行 | 内审岗 | 监事 |
| 3 | 毛姚春 | 男 | 1969.01 | 浙江七彩木制工艺品有限公司 | 总经理 | 监事 |

**（二）工作情况**

**1、会议出席情况**

2024年，我行共召开监事会4次，出席情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **本人出席次数** | **委托出席会议次数** | **未出席会议次数** |
| 徐利勇 | 4 | 0 | － |
| 毛姚春 | 1 | 3 | － |
| 钟丽珍 | 4 | 0 | － |

**2、监事会议事和监督情况**

2024年，我行监事会的各位监事切实履行议事职能。**一是**严格执行监事会定期例会制度。2024年共召开现场例会4次，各位监事审议了监事会工作报告、监事履职情况报告、全面风险管理办法、监事会职责及议事规则等11项议题，听取了监事会议案落实执行情况的报告，并围绕议题内容提出有利于我行发展的科学合理的意见建议，最终就相关审议事项形成决议并提交股东大会审议。**二是**持续提升自身履职能力建设。我行监事能够坚持动态学习和主动学习，及时开展对宏观经济形势监测、区域行业发展趋势分析，全面掌握我行经营状况及薄弱环节，不断提高自身议事能力和履职能力。同时，主动增强责任意识、内控意识和监督意识，加强对风险的把控，强化对财务、审计工作的领导，加强对经营管理层的日常监督，指导运营部门扎实有效的开展工作。

2024年，监事会监事认真履行监督我行董事会的职责，共列席董事会7次，对董事会相关议案进行认真研究和讨论，围绕全行制度建设、业务规划、内部管理等涉及我行经营管理的重大决策进行监督，切实维护我行利益和广大投资者利益。**一是**列席董事会的监事能够以认真负责的态度，发挥各自的专业经验及特长，对董事会所讨论的事项充分发表意见和建议，为董事会决策提供多项参考意见。监事会的有效监督，保障了各项经营管理工作的合规运行。**二是**我行监事通过听取内审、财务条线的年度半年度工作报告、内审专项审计报告、审核内部资料、和获取行内日常信息等方式，及时充分掌握我行运营情况，较好地实现了对我行日常经营管理情况的监督。

2024年，我行监事持续强化履行指导职能。**一是**对经营管理层日常工作进行指导。监事会对经营管理层的重大经营决策坚持既参与配合又跟踪监督的原则，一方面积极支持经营管理层工作，认真落实和配合执行各项决定；另一方面全程监督经营管理层工作的合规性，在决策中提出意见和建议，并定期向监事会汇报，发挥了监督促进作用，增强了经营管理层工作的有效性。**二是**监事在推进经营机制改革、加快我行转型建设、完善内部管理、优化服务功能、建设企业文化等方面，为董事会决策和我行经营管理层提供了有益的参考意见。**三是**有序推进内部审计工作，对审计岗人员进行工作指导，加强审计信息共享，发挥审计增值作用。同时，稳步推动财务管理工作，围绕战略规划指导财务部门不断加强资产负债管理能力，提升统筹管控能力，以管理会计为抓手引导资源有效配置，提高资产负债管理精细化水平，为全行业务发展提供支持。

**3、监事年度履职考核结果**

根据我行监事履职考核办法的相关规定，综合考量各位监事在促进我行科学决策、依法经营、合规操作等方面所发挥的议事、监督作用，结合监事履职情况和自评结果，确定我行徐利勇、钟丽珍监事2024年度履职考核结果为称职。毛姚春监事履职考核结果为不称职。

1. **高级管理层的构成及基本情况**

我行高级管理层由行长、副行长构成，具体如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **出生年月** | **职务** | **从业年限** | **履职时间** | **岗位职责** |
| 刘伟东 | 男 | 1990.04 | 行长 | 17 | 2022年12月19日-至今 | 主持全行经营管理工作；分管业务管理部、财务运营部（财务管理）、综合管理部（人力资源）。 |
| 王健 | 男 | 1990.03 | 副行长 | 12 | 2023年2月21日-至今 | 协助行长开展工作，分管风险合规部、财务运营部（其他工作）。 |

2024年，我行高级管理人员坚决贯彻董事会的科学决策，紧紧围绕金融“五篇大文章”，强化村居化营销和微贷两大战略，各项核心指标稳步提升、管理工作再上台阶，实现了稳中有进、进中向好的局面。

**五、薪酬制度**

（一）薪酬体系原则

我行实行与公司治理要求相统一、与高质量发展目标相结合、与风险管理体系相适应、与人才发展战略相协调以及与员工价值贡献相匹配的薪酬政策，以促进全行稳健经营和高质量发展。坚持维护公平和激励约束相统一的分配理念，传导经营管理战略目标，加强薪酬资源向基层员工倾斜，调动和激发各级各类机构的经营活力。薪酬管理政策严格按照国家有关规定、监管要求和公司治理程序制定及调整。

（二）薪酬体系组成

我行薪酬体系主要采用岗薪制薪酬模式，即以岗位薪点为基础，将岗位工资和绩效工资结合在一起的基本薪酬体系，由基本工资、岗位工资、年功及学历（职称）补贴、附加工资等组成。其中，岗位工资根据员工职位和级别而定，绩效工资则依据员工的工作表现和业绩来发放。

（三）薪酬福利

我行的薪酬福利除了基本工资和绩效奖金外，还为员工提供完善的福利制度，包括五险一金、通讯补贴、交通补贴、餐补、带薪年假、员工培训等。在员工关怀方面，我行一贯注重员工的工作和生活平衡，提供一定的健康保障和心理关怀。

（四）薪酬支付

我行的基本薪酬按月支付，对于高级管理人员和对风险有重要影响岗位的员工绩效薪酬实行延期支付及追索扣回机制，促进风险与激励相平衡。对发生违规违纪行为或出现职责内风险损失超常暴露等情形的员工，视严重程度扣减、止付及追回相应期限的绩效薪酬。

（五）董事、监事和高级管理人员薪酬情况

董事会、高级管理层和对银行风险有重要影响岗位上的员工的具体薪酬情况如下：2024年度，本行董事、监事和高级管理人员薪酬合计106.19万元（董事长、监事长薪酬由主发起行发放），对银行风险有重要影响岗位上的员工（风险合规部负责人、各经营单位负责人）薪酬合计107.12万元。

**六、年度内消费者权益保护情况**

**（一）组织体制建设**

为增强维护消费者权益的主动性和责任感，牢固树立公平对待金融消费者的观念，并将其融入公司治理和企业文化建设中，我行成立了审计和消费者权益保护委员会，具体负责检查和评估我行重大经营活动的合规性和有效性；提议聘请或更换外部审计机构；组织协调我行年度审计工作，并就审计后的财务报告信息的真实性、准确性和完整性作出判断性报告，提交董事会审议；检查、监督和评价我行内部审计工作，监督我行内部审计制度及其实施；审核我行财务信息及其披露；拟定我行消费者权益保护工作的战略、政策和目标及实施方案；负责监督、评价我行消费者权益保护工作的履职情况；董事会授权的其他事项。委员会下设办公室支持工作由内审部牵头承担，风险合规部配合承担消费者权益保护工作，财务运营部配合承担财务年报审计工作。

**（二）制度机制建设**

我行围绕金融消费者权益保护工作，建立了《云和联合村镇银行消费者投诉处理制度》、《云和联合村镇银行营业网点重大事项应急处置预案》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司消费者权益保护审查管理办法》、《浙江云和联合村镇银行股份有限公司金融消费者权益保护工作制度》等系列制度规定，进一步引导业务合规开展，加强消费者权益保护工作管理。

**（三）工作开展情况**

**一是**为提升员工的客户服务能力，有效保护金融消费者权益，运营条线针对柜面人员开展专项培训，在每月运营条线例会上加强消保相关知识的学习，提高消保培训频次，提高柜员服务意识，增强培训有效性。**二是**把消费者权益保护工作前置渗透到各项具体的业务中，向金融消费者全面、完整提供有关金融产品或服务的真实信息，对复杂产品、关键条款或者交易条件以通俗易懂的语言向消费者说明，进行充分的信息披露和必要的风险提示。目前，我行各项中间业务均实行免费制，不向消费者收取任何的手续费，不作虚假宣传。**三是**完善网点服务。严格落实文明服务和消费者权益相关规范要求，制定了我行网点评价方案，开展网点评价自查，切实提高了网点环境和服务形象，做到厅堂环境升级。坚决落实文明规范服务工作计划，强化检查辅导，让文明规范服务规范化、制度化。一方面，做好柜面厅堂服务工作，关注服务细节，使各项服务标准化、规范化。另一方面根据客户分层分类机制，让客户认可我们的服务，特别是针对老弱病残孕等金融消费者群体给予便利化服务与指引，不断完善适老化服务，对流程服务、基础设施建设等统一优化，提升老年客户认同感、体验感及幸福感。**四是**开展金融知识宣传和教育活动，提升社会公众对金融产品的认识水平，消除消费者对金融产品、金融市场、金融惯例的不了解而导致的误解和矛盾，提升银行的行业信誉和公信力，减少消费者不必要的矛盾和纠纷。针对“一老一少”等重点人群，常态化开展“五进”，切实开展了“3·15消费者权益保护周”“金融知识万里行”“防范非法集资”等金融普及宣传活动，提供面对面、一对一金融服务，提升金融素质教育、金融纠纷多元化化解等普惠金融服务的可获得性。2024年，多次进入云和企业、社区开展金融知识普及宣讲，促进金融知识普及抓早抓小。我行始终坚持金融知识普及工作常态化，努力提高金融知识普及活动的力度和广度，践行社会责任，为社会公众提供更加优质的金融服务。

**（四）消费者金融信息保护**

**一是**金融消费者在接受我行金融服务时，我行遵守为客户保密的原则，对ATM机、网银系统、征信系统、账户管理系统、CRM系统等采取了设置访问权限、增加身份识别功能等措施保护客户个人金融信息。办理司法查询时以验看协查通知书、相关司法文书、留存查询人员身份证件等措施确保金融消费者的个人隐私及信息安全，建立了相应的内部控制制度及安全的信息系统保护金融消费者的财产不受侵害。**二是**在员工入行前均签订保密协议，严格落实从业人员信息保护要求，对知悉的个人信息予以保密，且遵循合法、合理、必要原则收集个人金融信息，不存在违反规定收集个人信息的情况。严格按照授权范围、权限、程序使用个人金融信息，按照国家档案管理规定、国家电子数据管理规定，妥善保管所收集的个人信息，不存在境内数据向境外转移的情况。**三是**充分做好重点时期金融网络和信息系统安全保障工作，防范行内信息科技风险，保障计算机系统运行和操作安全，建立和完善信息科技风险管理机制。做好对在岗同事的计算机信息安全教育，全面提升员工安全意识，高度重视数据安全，禁止存有客户资料的外网电脑连接非我行网络。全面禁用外部U盘，加强重要敏感数据的外发审批，落实员工数据安全意识的宣贯。

**（五）金融消费争议解决**

2024年度，我行共接到投诉3起。其中12378转办的投诉件2起，主发起行客服中心转办的投诉件1起。投诉类别均为个人业务，投诉地区均为云和县。上述3起投诉事件，均为我行工作人员严格落实监管部门政策规定，不存在服务不规范问题。2起12378投诉件均向国家金融监督管理总局丽水监管分局提交了不纳入行业通报申请并通过。

2024年，我行未出现与消费者保护相关的重大突发事件和负面舆情，未发生诉讼和仲裁事件，也未发生违法法律法规、虚假宣传、误导或欺骗消费者引发的投诉或群体性事件及发生个人金融信息泄露，未造成社会影响事件，工作成效明显，积极做好投诉应对工作。我行在各营业网点及网站上公布了消费者投诉电话、投诉方式和投诉处理流程，并根据实际进一步完善了投诉管理机制，制定了投诉处理工作流程，客户投诉处理工作办公室设在综合管理部，综合管理部第一时间进行跟踪、监督和处理，真心实意地帮助消费者解答疑问、解决问题，使银行业消费者在与员工发生业务往来的各个阶段始终得到公平、公正和诚信的对待。

**七、重大创新创优**

2024年，我行深化品牌建设，开展大中小型活动536场，覆盖29500余人次、127个行政村，吸储3862万元，新增存款有效户623户，打造“木玩+和心厅堂”品牌开展78场活动，开户382户，新增定期存款1225万元，推进“和心村居”品牌走访26645人，吸储4213万元，开展21场含直播4场的包饺子活动，吸储342万元，新增存款有效户126户；优化微贷机制，出台制度、开展活动，“微贷百日攻坚”活动净增微贷户数152户，余额增长1435万元，新增8名客户经理；加强银政合作，开展送清凉活动发放物资3000余份，新增代发工资户126户、储蓄存款137万元、小微企业贷款客户11户，授信1380万元，搭建平台获取273户精准需求客户名单，授信需求1亿元；聚焦产品创新，启动云鹰计划新增授信余额4000万元，贷款户新增142户，推出“联合快贷”“联合e贷”等产品，新增“联合快贷”143户，授信2260万元，新增“联合e贷”255户，授信10992万元并多元推广；紧抓双擎群，推出“乡邻贷”“乡邻卡”产品，对云和籍在外经商客群授信，授信金额合计7925万元，较年初新增3850万元。

**八、对公司治理情况的整体评价**

2024年度，我行在股东大会、董事会、监事会、高级管理层“三会一层”的管理体系下，切实提升公司治理能力，不断推动公司治理规范化、科学化、精确化，公司治理状况整体良好。决策流程透明，确保了银行运营的高效性和合规性。同时，持续强化内部控制和风险管理，以保障银行的稳健发展。但我们深知在快速变化的金融环境中，我们还需不断优化和改进，以适应新的挑战和机遇。我们承诺将始终秉持高标准，努力为客户和股东创造更大的价值。

1. **年度事项**

**一、股东及其持股情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **股东名称** | **持股额 （万股）** | **持股 比例** |
| 1 | 杭州联合农村商业银行股份有限公司 | 2940 | 49.00% |
| 2 | 嵊州市天润制衣有限公司 | 360 | 6.00% |
| 3 | 浙江诚创精密机械股份有限公司 | 360 | 6.00% |
| 4 | 浙江新云工艺品有限公司 | 360 | 6.00% |
| 5 | 浙江七彩木制工艺品有限公司 | 240 | 4.00% |
| 6 | 浙江宇海教育科技有限公司 | 240 | 4.00% |
| 7 | 浙江比好进出口有限公司 | 240 | 4.00% |
| 8 | 云和美艺玩具有限公司 | 240 | 4.00% |
| 9 | 杭州杰仕钢铁有限公司 | 240 | 4.00% |
| 10 | 绍兴市南洋染织有限公司 | 240 | 4.00% |
| 11 | 浙江坚韧机械有限公司 | 180 | 3.00% |
| 12 | 浙江利隆精密轴承制造有限公司 | 120 | 2.00% |
| 13 | 云和县方圆皮草服饰有限公司 | 120 | 2.00% |
| 14 | 浙江兴昌轴承有限公司 | 120 | 2.00% |

1. **重大事项**
2. 报告期内，我行无重大诉讼、仲裁事项。
3. 报告期内，我行未发生重大案件、重大差错等情况。
4. 报告期内，我行各项业务合同履行情况正常，无重大合同纠纷发生。
5. 报告期内，我行董事、监事、高级管理人员未受到监管及司法部门处罚。
6. 报告期内，我行未增加或减少注册资本，无分立合并事项。

附件：浙江云和联合村镇银行股份有限公司2024年度审计报告

浙江云和联合村镇银行股份有限公司

二〇二五年四月三十日