



2024 **年度**

企业社会责任暨ESG报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ESG REPORT

目录

报告编制说明	03
董事会ESG声明	05
行长致辞	07
关于我们	09
数说2024	10
ESG战略与管理	12
ESG战略	12
ESG管理	13
利益相关方沟通	14
实质性议题分析	15

1 环境篇

绿色发展 推进低碳转型

应对气候变化	19
深耕绿色金融	21
践行绿色运营	28

2 经济篇

深耕主业 赋能经济发展

服务国家战略	35
助力乡村振兴	37
深耕普惠金融	41
蓄力科技金融	44
提供便民服务	47

3 社会篇

以人为本 共享发展成果

携手员工成长	53
提升客户体验	60
数智金融创新	69
践行社会公益	73

4 治理篇

行稳致远 夯实治理根基

坚持党建引领	77
优化治理结构	78
强化内控合规	82
全面风险管理	89

未来展望	93
关键绩效表	95
附录	96
香港联交所ESG指标内容索引	96
GRI标准内容索引	103
有限保证的注册会计师独立鉴证报告	112
读者意见反馈表	120

报告编制说明

本报告是重庆农村商业银行股份有限公司(简称“重庆农商行”“本行”“我们”)向社会公布的2024年度社会责任暨ESG (环境、社会及治理) 报告,重点披露本行在环境、社会及治理方面的实践成果,旨在回应利益相关方的期望与关注,促进本行可持续发展表现提升。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,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。

汇报范围

报告组织范围:本报告涵盖重庆农村商业银行股份有限公司及所属子公司。除特别注明外,本报告中“本行”是指重庆农村商业银行股份有限公司;“本集团”是指重庆农村商业银行股份有限公司及所属子公司。

报告时间范围:2024年1月1日至2024年12月31日,部分表述及数据适当追溯以往年份。

报告发布周期:本报告为年度报告,最近报告发布时间为2024年3月。

报告发布情况:本报告是本行连续发布的第14本社会责任报告。

编制依据

本报告参照上海证券交易所(简称“上交所”)《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告(试行)》、香港联合交易所有限公司(简称“联交所”)《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》(以下简称“ESG报告守则”)、全球可持续发展标准委员会(GSSB)《可持续发展报告标准》(GRI Standards) (以下简称“GRI标准”)及金融服务业行业补充指南等标准编写,同时遵循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》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的要求。

汇报原则

重要性:本行对重要ESG事宜进行了识别、评估及排序,并依据其结果在报告中披露重要ESG事宜。本行与利益相关方沟通的情况及对重要ESG事宜的识别、评估和排序情况请参见本报告“ESG战略与管理”章节。

量化:本行制定了降低日常运营对环境影响的目标,对适用的关键绩效指标进行了量化披露,并对相关排放量/能源消耗的统计标准、方法、假设及/或计算工具及转换因子的来源进行了说明,详见“环境篇:绿色发展,推进低碳转型”章节。

一致性:本报告的编制方式与往年相比未发生变化,统计方法、计算方法及关键绩效指标等未发生改变,也无其他可能影响与过往报告作有意义比较的变更。

数据说明

报告中的部分财务数据来自《重庆农村商业银行股份有限公司2024年年度报告》(A股),本集团截至2024年12月31日止年度财务报表已经毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)审计,如企业社会责任报告所载数据与年报不一致,请以年报为准。其他数据来自本行内部文件、报表和相关统计数据等。若无特殊说明,本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

报告鉴证

本报告由毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)按照《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键绩效信息执行有限保证的鉴证业务,并出具有限保证的注册会计师独立鉴证报告。

发布形式

本报告以电子版形式发布,可在上海证券交易所(www.sse.com.cn)、香港联合交易所网站(www.hkexnews.hk)及本行网站(www.cqrcb.com)查询。本报告以中文简体版、中文繁体版及英文版出版,在理解发生歧义时,请以中文简体版文本为准。

联系方式

重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

地址:中国重庆市江北区金沙门路36号 邮编:400023

电话:023-61110853

电邮:cqrcb@cqrcb.com



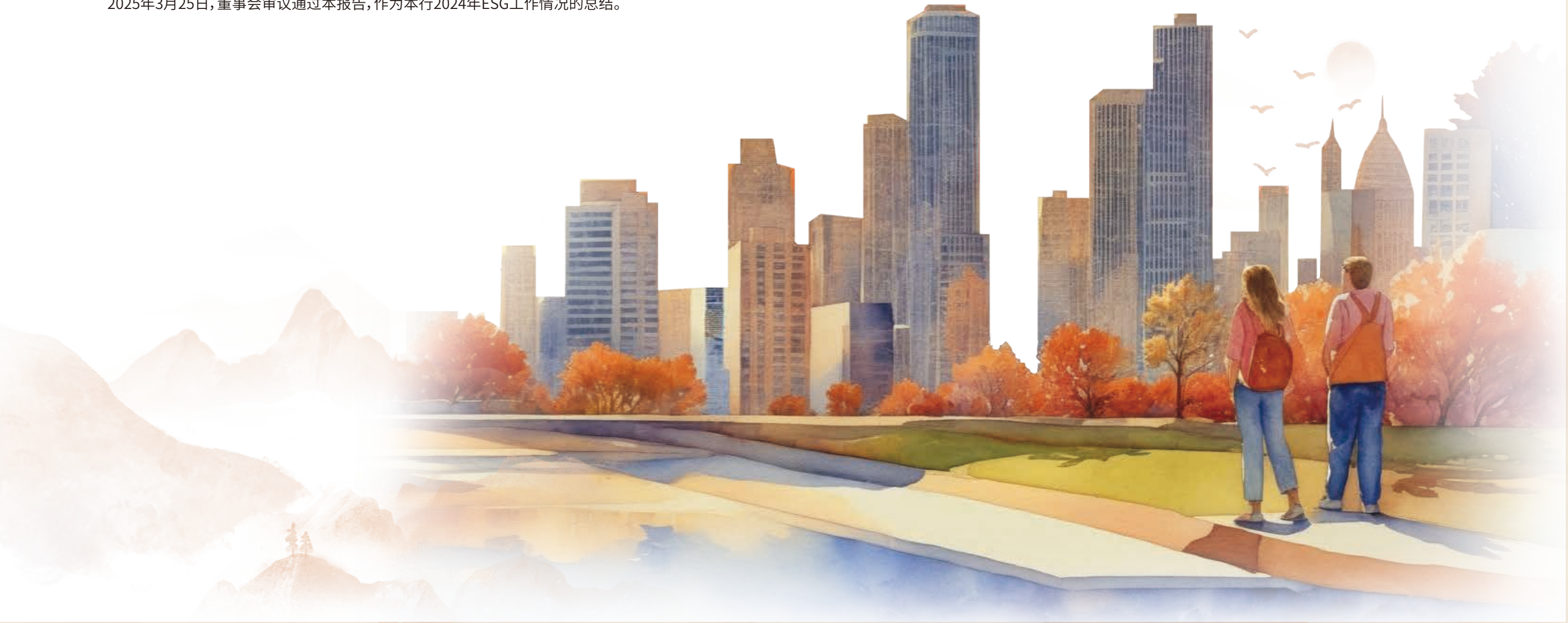
■ 董事会ESG声明 >>>

本行董事会以国家“十四五”规划引领,持续提升环境、社会及管治(以下简称“ESG”)管理能力,对ESG工作进行监督和指导,定期听取董事会办公室、相关委员会及部门对ESG相关事宜的汇报,审阅本行ESG发展策略、ESG重要事宜的识别与评估情况、ESG目标及ESG相关风险的识别与应对,并定期对ESG目标的完成情况进行检讨。

本行制定ESG策略,并经董事会审阅,契合本行“零售立行、科技兴行、人才强行”发展战略和“一体四驱”发展体系,用以指导本行ESG相关层面工作落实。本行已通过利益相关方日常沟通渠道、问卷调查等形式对ESG重要性议题进行了识别与评估,董事会监督利益相关方调查的开展、识别和管理,已对重要ESG事宜的评估、优次排列及管理情况进行了审阅。

本行将气候变化带来的风险融入环境、社会 and 治理风险内涵,并已将该风险纳入全面风险管理体系,董事会及高级管理层每半年对环境、社会 and 治理风险评价情况进行审阅。本行重视ESG工作,有序推进ESG制度体系、ESG风险管理、绿色金融产品服务、绿色运营、普惠金融等领域工作研究,推动相关工作落地。

2025年3月25日,董事会审议通过本报告,作为本行2024年ESG工作情况的总结。



行长致辞 >>>

2024年是新中国成立75周年,是实现“十四五”规划目标任务的攻坚之年。这一年,本行深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,坚决落实中央金融工作会议、中央经济工作会议的重要部署,全面落实重庆市委、市政府各项工作要求,坚持以人民为中心的价值取向,全力做好金融“五篇大文章”,将ESG理念融入经营管理全过程,努力实现经济效益和社会价值的双赢。通过服务重大战略、发展绿色金融和普惠金融、支持乡村振兴、加快数字化转型等多维度举措,为股东、客户、员工和社会创造长期价值,为构建和谐、可持续发展的未来贡献力量。

聚焦重大战略,服务实体经济。本行坚守主责主业,主动融入地方经济发展大局,发挥金融支持作用,顺应双循环新发展格局,全面服务新时代西部大开发、长江经济带高质量发展、成渝地区双城经济圈、西部陆海新通道、国家战略腹地建设以及“33618”现代制造业集群体系、“416”科技创新布局等重大战略部署,全力支持“六区一高地”建设。截至2024年末,本行支持长江经济带建设贷款余额2,336亿元;支持成渝地区双城经济圈重大项目及市级重点项目176个、贷款余额265亿元;支持西部陆海新通道融资余额546亿元;支持“33618”现代制造业集群体系企业3,900余户、贷款余额660亿元;大力支持培育和发展新质生产力,支持科技型企业超769亿元;支持“一带一路”贷款余额219亿元;累计成功落地跨境融资项目超过71个,总金额超过26亿美元。

秉持绿色发展,推动低碳转型。本行坚定贯彻绿色发展理念,持续优化绿色金融服务模式,建立健全组织行动体系,参与建立绿色金融评价标准,推动发展绿色金融与服务地方经济建设、服务社会民生深度融合,全力做好“绿色金融”大文章。截至2024年末,全行绿色信贷余额732亿元,增幅18%。当年累计发放碳减排贷款17亿元,带动的年碳减排量超过78万吨。成功发放“碳挂钩”贷款,创新推出“陆海新通道绿色跨境贷”并落地,渝农商理财作为中西部地方金融机构唯一战略投资人参与全国首单水电REITs项目。年内荣获“2024年度GF60绿色金融·最佳金融机构”奖;荣登“毕马威中国第二届ESG50榜单·2024绿色金融先锋榜单”。

深耕“三农”沃土,助力乡村振兴。本行聚焦服务“三农”主责主业,从机制保障、数字赋能、当地特色、多样帮扶等多角度为推动乡村全面振兴提供金融支撑,围绕各区县产业规划,实行“一产一策”、“一乡一品”服务模式,打造85家乡村振兴特色机构,推出“面业贷”“花椒贷”“榨菜贷”等30余款特色产品。“渝农资产智管”系统服务覆盖全市所有涉农区县、覆盖所有农村集体经济组织,构建乡村振兴数字金融服务平台,实现全市涉农区县“整村授信”全覆盖,为140余万农户预授信超230亿元;2024年开展惠农活动超10000场,助力农业强、农村美、农民富。截至2024年末,集团涉农贷款余额2447亿元,居重庆市第一。

增进民生福祉,奉献社会价值。本行始终坚持以人民为中心,加大对民营、小微企业和个体工商户的金融支持,重视员工安全健康及人才培养,保护数据信息安全,积极践行社会公益,深化新市民金融服务,加强金融消费者权益保护及宣传,将金融服务深度融入社会保障、医疗卫生、教务助学等方面,深耕消费金融、养老金融场景,努力打造“有温度银行”,致力于为百姓提供便捷、高效的银行金融产品和服务。截至2024年末,本行普惠型小微企业贷款突破20万户大关、贷款余额达到1,399亿元,服务商户超过100万户,均为重庆全市第一;累计发放社保卡710万张,养老客户超440万户,推出特色银行卡“江渝芳华卡”发卡量25万张。

坚持创新驱动,加速数智发展。本行加快数字化转型步伐,持续加大数字化转型的资源投入力度,2024年金融科技投入约9.6亿元,科技人才全行占比5%;建立健全数字产品体系,自主创新数字产品14款、规模超1,400亿元,推动“渝农资产智管”、司库(国资监管平台)系统建设;全力打造“数字农商行”,稳步推进AI中台、系列智能平台建设,大力开展自主知识产权创新,截至2024年末,本行拥有5项国家级试点资格,各类专利180余项,形成了具有农信特色的“专利池”。“分布式信用卡核心建设及异构数据平滑迁移项目”荣获2023年度人民银行金融科技发展奖三等奖、农信银2024年度全国农村金融机构科技创新安全可控优秀案例奖,“乡村振兴数字金融服务平台”入选国家工业和信息化部2024年新型数字服务优秀案例。

千山汇海阔,风正好扬帆。展望未来,本行将继续以ESG理念为指引,深化社会责任实践,为经济社会可持续发展注入更多动能。我们深知,企业的成长离不开社会的支持,唯有与各方携手共进,才能实现更长远的发展目标。2025年,我们将继续坚守初心,勇担使命,深耕金融“五篇大文章”,以更加开放的姿态、更加务实的行动,与社会各界共创美好未来,共同书写高质量发展新篇章!

关于我们 >>>

集团资产规模

15,149.42 亿元

存款余额

9,419.46 亿元

贷款余额

7,142.73 亿元

重庆农村商业银行股份有限公司前身为重庆市农村信用社，成立于1951年，至今已有70年历史。2003年，重庆成为全国首批农村信用社改革试点省市之一。2008年，组建全市统一法人的农村商业银行。2010年，本行成功在香港H股主板上市，成为全国首家上市农商行、西部首家上市银行。2019年10月，本行成功在上海证券交易所主板挂牌上市，成为全国首家A+H股上市农商行、西部首家A+H股上市银行。

截至2024年末，本行下辖7家分行、35家支行，共1,743个营业机构，并发起设立1家金融租赁公司、1家理财公司、12家村镇银行，从业人员1.4万人。集团资产规模15,149.42亿元，存款余额9,419.46亿元，贷款余额7,142.73亿元，综合实力排名全球银行第119位，位居中国银行业100强第22位，在穆迪国际评级中获得投资级“Baa2”主体评级，是重庆市资产规模最大、资金实力最强、服务网络最广的金融机构。



数说2024 >>>

经济责任绩效

指标名称	2024年度
集团营业总收入 (亿元)	282.62
绿色信贷余额 (亿元)	732.19
涉农贷款余额 (亿元)	2,416.30
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	1,399.29

环境责任绩效

指标名称	2024年度
总行外购电力消耗量 (兆瓦时)	22,959.25
总行日常用水消耗量 (吨)	90,456.00
能源消耗总量 (兆瓦时)	41,158.37
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	8.66
人均温室气体排放量 (范畴一及范畴二) (吨/人)	4.28

社会责任绩效

指标名称	2024年度
处理消费投诉数 (件)	1,662
消费投诉处理客户满意度 (%)	83.51
电子渠道账务交易替代率 (%)	97.75
网上银行用户数 (万户)	328.40
手机银行用户数 (万户)	1,505.05

荣誉奖项 >>>



本行荣登

第 119 位

英国《银行家》杂志2024年“全球银行1000强”榜单

本行荣登

第 314 位

《财富》2024年度中国500强

本行荣登

第 880 位

美国《福布斯》杂志2024“全球企业2000强”

本行荣登

第 22 位

中国银行业协会2024年度“中国银行业100强”

本行荣登

第 445 位

2024“中国企业500强”
中西部唯一上榜银行机构

本行荣登

第 11 位

重庆市企业联合会2024年度“重庆企业100强”

颁奖机构

- ★ 中国人民银行
- ★ 工业和信息化部
- ★ 农信银资金清算中心
- ★ 农信银资金清算中心
- ★ 重庆金融工会
- ★ 共青团重庆市委员会
- ★ 绿色金融60人论坛 (GF60)
- ★ 毕马威中国
- ★ 每日经济新闻
- ★ 重庆日报报业集团
- ★ 中共重庆市委金融委员会办公室、重庆市经济和信息化委员会、重庆市财政局、重庆市工商联会

奖项荣誉

“分布式信用卡核心建设及异构数据平滑迁移”项目荣获2023年度金融科技发展奖三等奖。

“乡村振兴数字金融服务平台”入选2024年新型数字服务优秀案例。

“分布式信用卡核心建设及异构数据平滑迁移”项目荣获2024年度全国农村金融机构科技创新安全可控优秀案例奖。

“企客查-企业客户信息综合查询系统”在2024年度全国农村金融机构科技创新优秀案例评选中荣获数据平台创新优秀案例。

“革新之钥：可解释性人工智能 (XAI) 织密金融安全防护网”项目在2024年重庆金融系统劳动竞赛“五小”创新赛荣获优秀项目。

“革新之盾：可解释性人工智能守护金融安全项目”荣获第九届重庆市“五小”创新晒暨优秀项目推介展示交流系列活动金融组一等奖。

在2024第三届绿色金融北外滩论坛中荣获“2024年度GF60绿色金融·最佳金融机构”奖。

“毕马威中国第二届ESG50榜单·2024绿色金融先锋榜单”。

2024上市公司口碑榜“上市公司最具社会责任”奖。

“十大重庆社会责任影响力年度企业”。

2024重庆中小微企业融资服务行动优秀机构。

ESG战略与管理 >>>

本行积极贯彻新发展理念，深入推进ESG治理与自身的发展战略与经营活动紧密融合，紧紧围绕经济、环境和社会“三重底线”，持续加强社会责任治理工作力度，完善ESG战略与管理体系，推动ESG理念充分融入企业文化体系。

ESG战略

本行以“致力于将本行打造成为全国领先的区域性银行”为战略目标，全面拥抱ESG理念，有序推进“零售立行、科技兴行、人才强行”战略，着力构建“一体四驱”发展体系。结合自身优势，以“大零售”业务为核心竞争力的主体，公司金融业务、金融市场业务、金融科技、人才队伍作为全行发展相互贯通、目标统一的“四大驱动力”，以ESG为抓手，服务高质量发展，持续提升金融服务实体经济能力，响应联合国SDGs目标，在落实国家重大战略中贡献金融力量。

以“大零售”业务为核心竞争力的主体

- 公司金融业务
- 金融市场业务
- 金融科技
- 人才队伍

本行坚持“明快实严”的工作作风，以“根植地方，服务大众”为宗旨，秉承“求实、进取”的企业精神，积极承担社会责任，在经营管理中以“服务客户，回报股东，成就员工，奉献社会”为企业使命，不断完善企业责任文化建设，推动可持续发展，致力实现“成为全国领先的区域性银行”的愿景。



ESG管理

本行重视ESG管理工作, 不断完善ESG管理工作体系, 形成了由董事会战略决策、董事会办公室牵头协调、相关委员会及部门统筹推进ESG工作事项的ESG管理架构, 确保ESG管理理念在日常工作中的落地。

董事会是本行环境、社会与管治 (ESG) 事务最高决策及负责机构, 对ESG工作进行监督和指导, 定期听取董事会办公室、相关委员会及部门对ESG相关事宜的汇报, 审阅本行ESG发展策略、ESG重要事宜的识别与评估情况、ESG目标及ESG相关风险的识别与应对, 并定期对ESG目标的完成情况进行检讨。

利益相关方沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通交流, 不断拓宽沟通渠道, 建立了与利益相关方常态化沟通机制, 通过多渠道、多形式的沟通活动, 倾听利益相关方的意见和反馈, 并采取有效措施, 及时回应利益相关方关切, 构建和谐的利益相关方关系。

利益相关方	沟通机制	利益相关方诉求	本行回应
政府及监管机构	- 政策指引 - 监管要求 - 工作汇报 - 现场检查 - 日常审批与监督 - 相关调研与讨论会议	- 落实国家发展战略 - 规范公司治理和商业道德 - 防范化解金融风险 - 持续增加就业机会	- 支持国家战略 - 服务实体经济 - 稳健合规经营 - 识别和管控风险 - 依规披露信息
同业及行业协会	- 规范性文件 - 专题汇报 - 行业会议 - 其他日常沟通	- 落实国家经济政策 - 促进行业可持续发展 - 支持构建稳健有序金融体系	- 服务实体经济 - 创新绿色金融 - 支持小微企业 - 防范金融犯罪 - 开展同业交流
股东与投资者	- 股东大会 - 定期报告与信息披露 - 路演 - 投资者调研与沟通会议	- 规范公司治理 - 全面、准确、及时的信息披露 - 持续合理的投资回报 - 防范化解金融风险 - 金融科技与数字化转型 - 发展绿色与可持续金融	- 全面及时的信息披露 - 良好的经营业绩 - 合规稳健的公司治理 - 全面严格的风险管控
客户	- 公司网站 - 微信、微博等各类数字化社交媒体 95389客服中心 - 客户关怀活动 - 客户需求与满意度调查	- 多样化的产品类型 - 多元化的服务渠道 - 消费者合法权益保护 - 个人隐私与信息安全保护 - 支持民生、服务实体经济和科技创新	- 创新金融产品 - 提高服务水平 - 发展金融科技 - 严格保护隐私数据 - 完善消费者反馈渠道 - 回应客户关切 - 增进客户关怀

利益相关方	沟通机制	利益相关方诉求	本行回应
供应商及合作伙伴	• 业务交流合作 • 招投标活动 • 大宗物资采购管理委员会 • 日常沟通	• 公平的合作机会 • 诚信约定履行 • 稳定共赢的合作关系 • 负责任采购	• 供应商尽职调查 • 供应商反贪监督 • 供应商信息披露
非营利组织 公益慈善或社区组织	• 金融社区服务 • 金融知识普及 • 乡村振兴活动 • 社区公益与志愿服务	• 和谐的社区关系 • 推动社区发展 • 参与公益慈善 • 服务乡村振兴	• 服务乡村振兴 • 开展慈善公益活动 • 普及金融知识 • 防范金融诈骗
董事会及管理层	• 董事会 • 管理层会议 • 公司活动 • 内部沟通渠道	• 合规可持续发展 • ESG治理 • 员工培养 • 产品责任	• 监督ESG工作 • 合规经营 • 强化业务监督 • 赋能员工成长 • 提升服务品质
员工	• 工会 • 职代会 • 员工文体与健康活动 • 员工申诉与举报渠道 • 员工满意度调查	• 合理平等的待遇和福利 • 公平公开的晋升渠道 • 良好的人力资本发展 • 保障员工合法权益 • 关爱关怀员工	• 保护员工权益 • 关注员工健康 • 加强员工培训 • 拓宽职业发展渠道 • 构建良性企业文化

重要性议题分析

本行将责任理念与自身发展战略、经营特点相结合，结合香港联交所ESG报告守则要求及在与利益相关方沟通过程中对其关注议题的了解，融入对本行业务性质的考量，开展重要性议题的识别、评估和披露工作。

议题识别

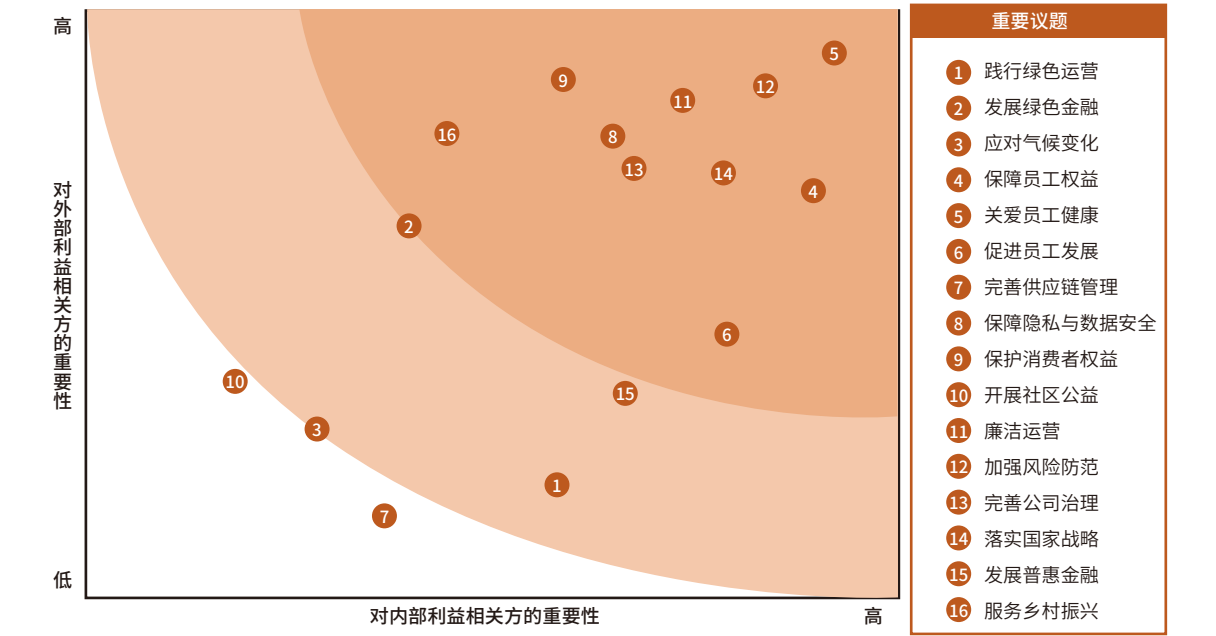
通过深入分析解读宏观政策、行业热点和发展要点，了解资本市场和投资者所关注的ESG指标；同时结合对管理层和行业专家的深度访谈，开展利益相关方问卷调查，识别出对利益相关方决策和评价可能造成影响的ESG相关议题。

议题评估

根据对问卷调查结果的分析以及在与利益相关方日常沟通中获取的反馈，对ESG相关议题重要性进行评估，同时综合考虑议题对内、外部利益相关方的相对重要程度，结合各行业专家意见，对议题进行排序。

议题报告

依据所得到的议题评估结果构建重要性分析矩阵，在本报告中对这些议题进行重点披露，积极回应市场和利益相关者的关切。



环境篇

绿色发展 推进低碳转型

本行积极践行“生态优先、绿色发展”理念，持续完善绿色发展治理结构，健全绿色金融政策制度，大力发展绿色金融业务，全面应对气候变化挑战，坚持做好自身绿色运营，擦亮绿色底色，助推生态文明建设和绿色低碳发展。



联合国可持续发展目标 (SDGs)

应对气候变化 >>>

本行积极应对气候变化,参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议,结合本行实际情况与业务特点,主动识别、评估和应对气候变化带来的风险及机遇,将气候相关风险管理纳入全面风险管理体系,采取科学措施监测评估气候风险的相关影响,持续探索气候相关风险管理工具和模式,致力提升气候风险管理能力,确保全行稳健发展。

气候变化风险识别及应对

风险类型		具体描述	应对
物理风险	急性物理风险	气候变化,尤其是极端天气将直接给实体经济带来重大损失,造成企业经营成本骤然上升,甚至使其面临破产压力。	制定《自然灾害应急预案》,规定发生自然灾害时的报告和处置流程,指导各级机构和人员及时控制损失。 建设具有同业先进水平的“两地三中心”灾备体系,在重庆主城区、万州区分设主数据中心、同城灾备中心和异地灾备中心,重要信息系统在各中心间实现多活冗余配置,有效减少因气候风险可能造成的风险隐患。
	慢性物理风险	气候变化可能导致受灾地区抵押物受损或贬值,从而影响银行的运营和贷款质量。	
转型风险	政策和法律风险	国内外面向银行陆续出台环境相关标准和发布系列规章制度等,如不能及时把握政策导向进行业务转型的机构,将面临政策与法规风险。	严格控制“两高”项目融资,对不符合国家产业政策和能耗、排放标准的融资项目继续实行“一票否决制”。
	市场风险	随着可持续投资领域的发展,投资者在可持续投资、绿色投资理念的影响下可能会改变投资偏好;客户在绿色发展政策下可能对银行产品与服务需求有一定改变。	

气候变化机遇识别及应对

机遇	具体描述	应对
产品与服务	气候变化推动绿色金融需求,银行可开发绿色信贷、绿色债券和ESG投资产品,支持可再生能源、节能环保项目,满足客户对可持续金融的需求,提升市场竞争力。	印发《信贷投向指引》,对绿色信贷行业实施优先支持的信贷政策;优先支持符合国家绿色产业指导目录的绿色产业转型。 对绿色产业制定了“清可贷”“绿电贷”“固废贷”“碳配额抵(质)押贷款”等绿色信贷产品,重点支持环境效益明显的绿色项目,并开通绿色审批通道,对绿色项目实行利率优惠,并针对绿色企业、绿色项目予以优先保障信贷规模。
资源效率及能源来源	银行可通过数字化技术优化运营流程,降低能耗,减少自身碳足迹。	在日常运营中践行低碳原则,进行绿色节能改造、减少资源消耗、减少碳排放、减少用水量和耗电量等。

气候变化风险与机遇管理

本行全面贯彻新发展理念,从战略规划、内部控制、风险管理、产品创新和业务发展着手,提升环境风险相关制度建设和执行能力,防范高能耗、高污染带来的各类风险。围绕碳达峰、碳中和目标,重点支持节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级及绿色服务相关的信贷业务,积极探索金融支持绿色发展的新模式、新方法。积极防范产能过剩、高污染、高能耗相关行业风险,加强对上述行业的信贷管理,控制行业信贷投放总量,做好风险排查,切实有效化解授信风险,保障信贷资产安全。开展环境风险相关压力测试,常态化做好环境信息披露,实现环境相关战略在各层级、各条线的贯彻执行,有效控制环境因素给经营管理带来的相关风险。

本行董事会审议通过《风险管理基本制度》,将绿色金融和可持续发展明确为风险管理应遵循的基本原则之一,要求本行全面风险管理体系应当与绿色金融和可持续发展要求相匹配,并根据环境变化进行调整。2024年3月,经董事会审议通过,本行印发年度风险偏好陈述书,继续将“环境、社会和治理风险”(ESG)设置为独立的风险类型,偏好设置保持“稳健”。



积极应对气候变化管理

- 探索金融支持绿色发展的新模式、新方法
- 防范产能过剩、高污染、高能耗行业风险,加强相关行业信贷管理
- 开展环境风险相关压力测试
- 持续做好环境信息披露工作

气候变化风险压力测试

2024年12月,本行积极开展环境风险专项压力测试,审慎评估环境风险对全行资产质量,包括不良贷款率和资本充足率等指标的影响。压力测试承压对象为电力、有色和化工三大高碳行业对公客户贷款,运用自下而上的方法对客户经营层面设置压力情景,假设在碳价上升、有偿配额比例上升和减排技术成本上升等因素影响下,客户营业收入、利润率等指标下降、违约概率增加,进而对不良贷款、资本净额和风险加权资产造成影响,从而获得压力情景下不良贷款率及资本充足率变化。测试结果显示,重度压力情景下,本行不良贷款率、资本充足率仍能满足监管要求,风险整体可控。

深耕绿色金融 >>>

本行坚定不移贯彻落实绿色发展理念，不断提升绿色金融专业能力，持续优化绿色金融服务模式，建立健全组织行动体系，参与建立绿色金融评价标准，推动发展绿色金融与服务地方经济建设、服务社会民生深度融合，全力做好“绿色金融”大文章。加大绿色文化宣传，丰富绿色文化内涵，打造绿色文化品牌，力争建设成为绿色金融标杆银行。

本行从顶层设计出发，制定了全行绿色金融“十四五”发展规划，从战略层面规划了适合自身中长期发展绿色金融的“蓝图”，全面推动信贷结构向绿色转型。规划明确了到2025年末，全行绿色信贷余额不低于780亿元，并明确绿色金融实施路径。

绿色金融实施路径

坚持系统建设和风险评估并重

完善绿色信贷系统建设，将环境与社会风险管理纳入授信全流程管理。

坚持低碳运营和绿色金融服务

围绕“碳达峰、碳中和”，积极开展绿色低碳运营。制定碳汇质押融资方案，盘活碳排放的金融属性，引导融资企业节能减排。努力提升本行在碳汇结算、融资等领域的金融服务能力。

坚持全面服务和链式营销同步

探索将绿色金融服务逐步扩展至绿色投资的整个过程，实现对环保、节能、清洁能源、绿色交通、绿色建筑等领域的项目投融资、项目运营、风险管理等方面的综合金融服务，搭建绿色供应链“服务方案+链式营销”融资模式。

坚持组织体系和行动计划共进

建立“自上而下”的发展模式，从顶层设计、文化引领、流程打造、制度完善等方面正向推动绿色金融发展，从战略规划上提高层次，从管理体系上健全机制，从业务发展上丰富形式。

坚持绿色品牌和绿色文化齐抓

通过内外部宣传、展厅形象展示、绿色运营融入等方式，深入绿色理念植入，突出绿色形象展示，着力提升金融市场绿色品牌影响力。

截至2024年末，全行绿色金融余额732.19亿元，较年初净增112.37亿元，增幅为18.13%；当年累计发放碳减排贷款16.95亿元，带动的年碳减排量超过77.85万吨。**年内荣获“2024年度GF60绿色金融·最佳金融机构”奖；荣登“毕马威中国第二届ESG50榜单·2024绿色金融先锋榜单”。**

指 标	2024年绿色信贷折合减排量
绿色信贷折合减排标准煤(吨)	127,559.87
绿色信贷折合减排二氧化碳(吨)	260,206.51
绿色信贷折合减排化学需氧量(吨)	5,091.53
绿色信贷折合减排氨氮(吨)	432.27
绿色信贷折合减排二氧化硫(吨)	2,629.09
绿色信贷折合减排氮氧化物(吨)	502.12
绿色信贷折合节水量(吨)	7,871.33
绿色信贷折合减排总氮(吨)	222.88
绿色信贷折合减排总磷(吨)	47.55

完善绿色金融管理体系

本行构建了“1+3+22+N”全集团组织体系，在高管层下设绿色金融委员会，设置绿色金融、绿色文化、绿色运营三个工作小组，成立绿色金融部，统筹谋划、协调推进全行绿色发展。2024年修订《重庆农村商业银行绿色金融委员会工作细则》，完善各部门工作职责，保障绿色金融委员会持续有效运行。

“1+3+22+N”绿色金融组织体系



本行坚持执行《董事会战略发展委员会工作细则》，明确绿色金融发展相关职能，与绿色金融相关的重大事项、战略规划提交专委会及董事会审议，从公司治理层面自上而下推动绿色金融发展。

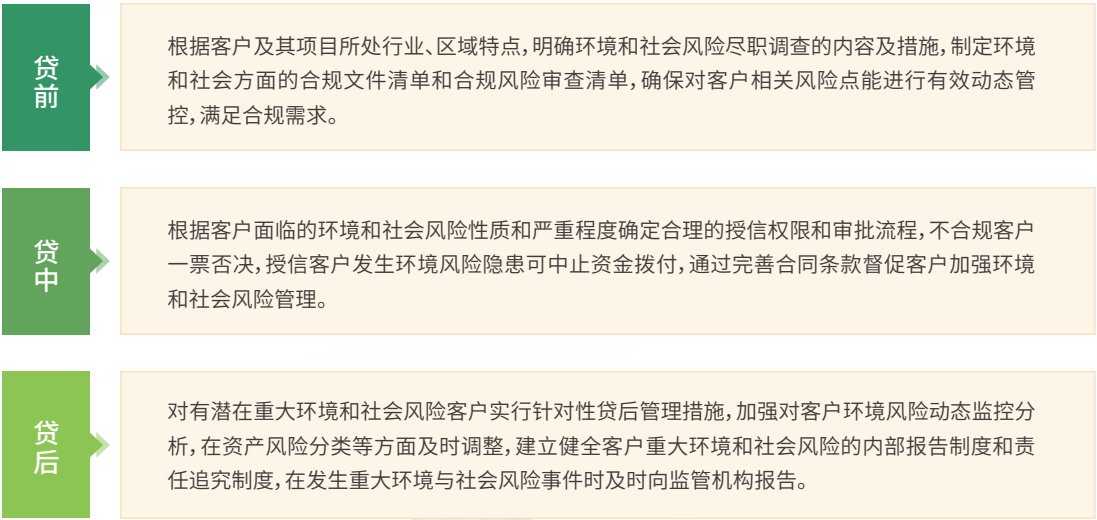
2024年，本行建立激励约束机制，开展绿色信贷专项活动，建立全行绿色信贷考核评价机制，定期开展考核评价工作，激励分支行提升绿色信贷规模和绿色信贷占比。从分支行和总行部门两个层级建立全行绿色金融考核评价指标，主要包括绿色信贷净增、占比提升及新产品运用等指标，将绿色金融纳入KPI考核，KPI考核结果与相关部门及部门负责人职位、薪酬挂钩。

本行印发《绿色金融年度内部审计方案》，对绿色金融、绿色债券等业务风险管理情况开展检查评价，重点对环境和社会风险情况进行评估。

健全绿色政策体系

本行主动顺应ESG发展潮流，不断完善绿色金融政策体系，持续提升本行环境和社会风险管理水平，下发文件认真贯彻落实相关要求，对环境和社会风险管理实施全流程管理，将授信客户按照对环境与社会影响程度划分为A、B、C三类，实行动态管理，并将分类结果运用于贷前、贷中、贷后各个环节。

环境和社会风险全流程管理



针对环境敏感行业，本行严格按照内外部环境相关政策，审慎评估环境风险，持续完善相应信贷政策。一是将环境信息作为授信准入标准，即遵守节能环保法规，认真履行用能及环境信息公开义务，严格执行国家和地方节能、排污标准；二是积极支持在降低行业总体能耗、履行环境责任上有显著贡献的项目，减少环境污染的项目，经国家有关部门认可的绿色投资项目；三是项目应严格执行环境影响评价制度，废气、废水排放应符合国家和地方大气及水污染物排放标准和总量控制要求。

本行加强完善环境权益类押品准入机制，将“排污权”“林业碳汇预期收益权”“取水权”3项环境类权益纳入《重庆农村商业银行押品准入指引》。

本行持续发力绿色信贷，印发《2024年信贷投向指引》，以绿色低碳为导向，积极支持“两高”项目绿色转型升级，并按照绿色金融政策导向和重庆市政府“十四五”规划建议，重点支持两个大方向：新能源、新能源汽车等战略性新兴产业贷款；节能环保项目和服务贷款。同时，本行建立绿色信贷业务的绿色通道机制，全面提高绿色信贷的审批效率和支用效率。



► 新能源、新能源汽车等战略性新兴产业贷款

新能源生产行业是指风能、太阳能、水能、生物质能、地热能、海洋能、核能等非化石能源。



► 节能环保项目和服务贷款

节能环保产业是指为节约能源资源、发展循环经济、保护环境提供技术基础和装备保障的产业，主要包括节能产业服务业、资源循环利用产业和环保装备产业，涉及节能环保技术与装备、节能产品和服务等。

创新绿色金融产品

为实现本行绿色金融发展战略，本行不断加强绿色金融服务能力和绿色金融业务体系建设，持续探索绿色金融在信贷、投资等业务的融合与发展，通过创新绿色金融产品，深化绿色金融激励作用，借助绿色金融产品推动可持续发展。

本行重视绿色金融产品创新，并将绿色金融产品创新纳入部门考核当中。2024年度，发放“碳挂钩”贷款7,000万元，创新推出“陆海新通道绿色跨境贷”，落地全行首笔“陆海新通道绿色跨境贷”482万元，渝农商理财成功投资中国电建清洁能源公募REITs(全国首单水电REITs)。

绿色信贷

本行立足不同行业的发展特点,为不同行业的公司量身打造了差异化、个性化的绿色信贷产品,更好地激励不同行业公司积极寻求绿色发展机遇、实现绿色发展目标。

自2022年以来,本行陆续推出了“绿增贷”“绿信贷”“绿色商用车按揭贷款”“清洁及可再生能源收益贷”“绿电贷”“碳排放配额抵(质)押贷款”“固体废物贷”等一系列绿色贷款产品,助力绿色交通、绿色制造、清洁能源产业发展。其中碳减排贷款,截至2024年末累计投放金额达到29.03亿元。



案例

推动光伏产业发展,支持能源转型升级

重庆某光伏发电有限公司是一家主要从事发电、输电、供(配)电业务的能源企业。该企业积极运用农光互补发电模式,利用太阳能光伏发电无污染、零排放的特点,在提供发电的同时,还能种植食用菌等农作物。该类项目较难采用传统的抵押担保方式实现融资,本行了解该情况后积极与客户对接,加强总分行联动协作,以光伏发电收益权质押的方式,为该公司巫溪县36MWP农光互补光伏电站项目提供“清洁及可再生能源收益贷款”授信9,500万元。同时,加强政策支持,在贷款发放后及时向人行申报碳减排支持工具,保证企业及时获得碳减排支持工具贷款专项支持。目前本行已运用碳减排支持工具为其发放贷款5,590万元。



案例

发放“碳挂钩”贷款,推动企业低碳转型

本行通过碳挂钩贷款有效提升客户减排意识,加强对环境问题的关注和重视,推动企业节能减排、低碳转型。

重庆市某新材料科技有限公司于2024年计划进一步扩张产能以实现氧化铝生产智能升级,但出现流动资金缺口,了解到该企业困难,本行主动上门对接,为其发放流动资金贷款0.7亿元。为鼓励和引导客户降低能耗,低碳转型,本行以《万州区转型金融支持目录(2023年版)》为参照,与客户约定贷款利率与客户转型碳排放量标准挂钩,有效激发企业的碳减排意识,引导高碳、高能耗棕色资产低碳转型,促进经济高质量发展。



案例

落地全行首笔“陆海新通道绿色跨境贷”

本行创新绿色金融服务,为西部陆海新通道进出口企业量身定制服务方案,按照“政府引导、风险共担、市场运作”的方式,为实体经济注入金融“活水”。

为支持某绿色食品集团多元融资,扩大海外市场业务,助推绿色食品产业发展,本行积极对接该公司融资需求,研究具体的金融服务方案。2024年4月,本行为该公司成功办理全行首笔“陆海新通道绿色跨境贷”482万元人民币。



本行员工于该食品公司进行调研

绿色债券

本行制定《重庆农村商业银行绿色金融债券实施细则》，明确绿色金融债券管理部门职责分工、项目评估筛选、募集资金运用管理、第三方认证和信息披露等管理规定，规范绿色金融债券发行流程。

报告期内，根据《绿色债券支持项目目录》，本行对已发行的绿色金融债券建立了合格的项目清单，募集资金依据适用法律和监管部门的批准，用于支持环境和社会效益显著的绿色项目。同时对募集资金运用情况跟踪管理，定期对外披露资金运用情况，确保资金用于推动取得真实有效的节能减排效益。

截至2024年末，本行已发行绿色金融债4只、规模合计70亿元，其中碳中和主题绿色金融债券1只、金额10亿元，对标中欧可持续金融共同分类目录绿色金融债券1只、金额20亿元。存续绿色金融债1只，存续余额20亿元，为对标中欧可持续金融共同分类目录绿色金融债，该债券募集资金，均投放到符合《绿色债券支持项目目录》及《共同分类目录》的绿色产业项目，主要包括节能环保产业、清洁能源产业、生态环境产业和基础设施绿色升级等投向。

2024年，东方金诚国际信用评估有限公司对本行存续的“22重庆农商绿色债”信用等级评级为AAA。

生物多样性保护

本行签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，在强化生物多样性风控、确立生物多样性偏好、加大生物多样性投资与创新等方面作出宣示，承诺充分探索和开发银行业金融机构投资生物多样性潜力，发挥金融支撑作用，实现生态友好、可持续、绿色、包容的发展，构建人与自然和谐共生的地球家园。

绿色金融合作

本行积极与各利益相关方开展合作，拓展绿色金融合作平台，为合作方绿色金融发展提供支持，全面助力国家绿色金融发展。

2024年，本行助力重庆市和成渝地区绿色金融团体标准发布，积极参与《重庆市绿色小微企业评价指标规范》《重庆市“碳挂钩”贷款业务操作指南》《金融支持电力终端消费企业绿色转型评价指南》《金融支持电网供应链绿色企业评价指南》等团体标准编制工作。

2024年，本行作为全国唯一地方法人银行在全国转型金融交流工作会上做案例分享；作为全市唯一商业银行代表在重庆市主办的绿色金融支持集体林权制度改革推进会上就绿色金融支持林业产业发展作主题交流；接待金融同业来访交流，充分展示本行近年来绿色金融取得的系列成果。

本行《从商业银行视角浅谈绿色金融数字化发展》荣获重庆市银行业协会2024年度专业（工作）委员会调研课题一等奖。

践行绿色运营 >>>

本行积极践行绿色运营理念，将节能减排融入服务和办公的全流程，倡导简约适度、绿色低碳、文明健康的生产生活方式，努力打造成为资源节约型、环境友好型的现代绿色银行。2024年，本行未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

绿色办公

本行大力提倡绿色办公，制定年度节能减排计划，推动办公场所节能减排，持续推广无纸化办公理念，妥善处理办公室产生的废弃物，并积极对相关数据进行统计、监控并定期披露。

为了扎实推广低碳运营，本行制定并披露全行近五年减排目标，本年度按照2023-2025年目标任务清单(专项指标)，明确设定总行人均用电量不高于6,000千瓦时/年，人均用水量不高于36吨/年的目标，并为达到年度目标值采取针对性措施。



人均用电量

不高于

6,000千瓦时/年



人均用水量

不高于

36吨/年



■ 用电管理



总行办公场所实现LED节能灯具全覆盖。

制定实施节电目标措施,合理调控室内温度,引导全员绿色办公。

发布《关于落实市国资系统办公场所2024年迎峰度夏节约用电及负荷管理工作的方案的通知》制定方案并积极落实，圆满完成2024年迎峰度夏节电任务。

■ 用水管理



制定详细的大楼节水方案、直饮水机资产利旧和加强对员工宣传引导等方式,尽可能减少瓶装水用量。

■ 公务用车及出行管理



全面停止燃油类公务车辆采购,加大全行新能源车占比,积极推行新能源车采购工作。

践行节能出行,低碳出行,在公司车库新装55套充电桩。

强化统筹安排,减少低于2人/次派车安排,原则上4人以内不派商务车、越野车等。

■ 用纸管理



升级智能办会。2024年升级数字化智能会议设备,大力推广线上会议,充分利用平板电脑、移动电视、网络会议等数字化设备,减少纸质办公用品使用量,引导全行绿色低碳办会。

实行线上审批。后勤条线的办公用品领用、实物资产调整、用车申请、通讯费变更等均使用线上审批流程,减少纸张使用。

■ 废弃物管理



办公场所全面实现垃圾分类;产生的有害废弃物均聘请具有专业资质的第三方机构进行处理。定期盘点资产,推动全行资产有效利用。

坚持发布绿色信息动态,按需沟通协调各部室的办公物资需求,全年处理资产调配转移687项,有效地提高了资源利用率。

绿色网点

本行全面开展绿色金融机构创建行动,持续推进网点转型,倾力打造“绿色金融示范网点”,在网点建设中引入环保建材,将绿色工作机制、单位产值综合能耗、绿色办公、节能宣传等低碳运营要求列入示范网点建设重点指标。

本行以营业厅堂为主阵地,积极宣传绿色低碳生活以及本行的绿色金融产品,提高公众对绿色环保和低碳生活的认知度。

本行积极加强对员工的绿色低碳运营培训,以微沙龙、微课等形式开展绿色金融讲堂,指导员工正确使用、维护和管理现场绿色设施,促进员工强化绿色发展理念等。

绿色数据中心

本行注重开发新技术减少能源消耗,不断提高办公场所、数据中心等耗电量大的区域安装节能设施和智能管理系统。

2024年,本行对鱼嘴生产数据中心实施机房智能照明系统改造、控制机房气流组织、优化机房温度调节等措施,优化节能设施布局,最大程度降低能源损耗。经测算,智能照明改造每年可为行内节约用电量11.6万度,直至鱼嘴数据中心全生命周期结束至少能够节省电费100万元以上。通过以上措施,本行机房的PUE由改造前的1.61降低到了1.53,全年平均PUE值由改造前的1.67控制在1.60以内,达到了预期节能目标。

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含重庆农村商业银行股份有限公司总行及重庆市主城区分支行¹，其余机构未来将适时加入统计范围。以下环境绩效统计覆盖期间为2024年1月1日至2024年12月31日。

1. 排放物²

指 标	2024年度
二氧化硫(吨) ³	0.0013
氮氧化物(吨) ⁴	0.06
温室气体排放总量(范畴一及范畴二)(吨) ⁵	20,345.37
人均温室气体排放量(范畴一及范畴二)(吨/人)	4.28
每平方米楼面面积的温室气体排放量(范畴一及范畴二)(吨/平方米)	0.06

1.排放物²

指 标	2024年度
直接温室气体排放 (范畴一) (吨二氧化碳当量)	790.60
公车耗油 (吨二氧化碳当量)	213.20
设施用柴油 (吨二氧化碳当量)	3.21
天然气 (吨二氧化碳当量)	574.19
间接温室气体排放 (范畴二) (吨二氧化碳当量)	19,554.76
外购电力 (吨二氧化碳当量)	19,554.76
有害废弃物总量 (吨) ⁸	38.28
人均有害废弃物总量 (吨/人)	0.008
每平方米楼面面积的有害废弃物总量 (吨/平方米)	0.00011
无害废弃物总量 (吨) ⁹	528.03
人均无害废弃物总量 (吨/人)	0.11
每平方米楼面面积的无害废弃物总量 (吨/平方米)	0.002

2.能源及资源消耗

指 标	2024年度
能源消耗总量 (兆瓦时) ¹⁰	41,158.37
人均能源消耗总量 (兆瓦时/人)	8.66
每平方米楼面面积的能源消耗量 (兆瓦时/平方米)	0.12
直接能源消耗 (兆瓦时)	3,747.30
公车耗油 (兆瓦时)	864.11
设施用柴油 (兆瓦时)	13.14
天然气 (兆瓦时)	2,870.05
间接能源消耗 (兆瓦时)	37,411.07
外购电力 (兆瓦时)	37,411.07
总行外购电力消耗量 (兆瓦时) ¹¹	22,959.25
日常用水消耗量 (吨) ¹²	203,510.48
总行日常用水消耗量 (吨) ¹³	90,456.00
人均日常用水消耗量 (吨/人)	42.84
每平方米楼面面积的日常用水消耗量 (吨/平方米)	0.59
纸张消耗总量 (吨) ¹⁴	135.92

注：

1. 重庆市主城区分支行包括渝中支行、大渡口支行、江北支行、沙坪坝支行、九龙坡支行、南岸支行、北碚支行、渝北支行、两江分行、巴南支行、科学城分行及总行营业部。
2. 由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强度均包含办公区域和机房。
3. 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
4. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
5. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006年国家温室气体清单指南 2019修订版》进行核算。
6. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
7. 设施用柴油指后备发电机耗用的柴油。
8. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为硒鼓、碳粉、墨盒、色带、总行更换的荧光灯管总量。
9. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾、厨余垃圾、办公耗材类废弃物和电子耗材类废弃物。其中渝中支行、沙坪坝支行、九龙坡支行、渝北支行、两江分行和科学城分行的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。
10. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》中提供的有关换算因子进行计算，主要包含电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
11. 本行总行外购电力消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、万州灾备中心和鱼嘴数据中心的耗电量。
12. 日常用水包括自来水、中水及公摊用水。本行用水主要来自市政供水，在索取适用水源上不存在任何问题。
13. 本行总行日常用水消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、万州灾备中心和鱼嘴数据中心的耗水量。
14. 复印纸包括A4复印纸、A3复印纸和ATM凭条纸。
15. 包装物数据不适用于本行。



经济篇 ▶▶▶

深耕主业 赋能经济发展

本行全面贯彻中央金融工作会议精神，坚持稳中求进工作总基调，始终坚守农商行服务“三农”和小微企业的市场定位，持续推进供给侧结构性改革，促进产业结构转型升级，大力支持科技创新企业发展壮大，使金融活水更好润泽广大经营主体，促进社会经济可持续发展。



联合国可持续发展目标 (SDGs)

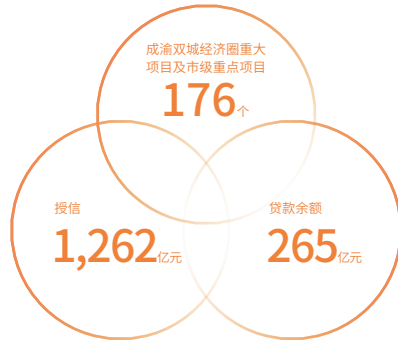


服务国家战略 >>>

本行紧密围绕习近平总书记对重庆提出的“两点”定位、“两地”“两高”目标，全面贯彻党的二十大精神，以高质量党建支撑高质量发展，作为重庆本土最大的地方金融机构，以服务地方经济发展为己任，主动服务对接国家重大战略，整合全行资源、渠道等优势，全面服务新时代西部大开发、长江经济带高质量发展、成渝地区双城经济圈、西部陆海新通道、国家战略腹地建设以及“33618”现代制造业集群体系、“416”科技创新布局等重大战略部署，全力支持“六区一高地”建设。发挥“三个作用”，重点对接绿色环保、城市更新等领域，巩固扩大制造业、民营、消费等领域金融服务领先优势，为全市重大项目订制个性化、综合化的“一揽子”金融服务，倾力推动重庆经济实现高质量发展。

深化“成渝地区双城经济圈”建设

本行聚焦“两中心两高地”战略定位，深化跨区域金融合作，将支持成渝地区双城经济圈建设重大项目贯穿业务管理全过程，建立起金融支持成渝重点合作项目库、重点项目综合金融服务方案，切实加大信贷投放力度，积极支持成渝地区基础设施、公共服务等项目。建立区域间协作机制，与四川有关机构签署战略合作协议累计7项。截至2024年末，成渝地区双城经济圈重点项目合作率超50%，累计支持2024年成渝地区双城经济圈重大项目及市级重点项目176个，授信1,262.41亿元，贷款余额264.73亿元。



助力“西部陆海新通道”建设

落地陆海新通道新产品	银政联动引入政府风险补偿金，以风险分担模式为企业授信缓释风险，成功落地首笔“陆海新通道绿色跨境贷”482万元，全年累计投放1,871万元。
助推陆海新通道产品增量扩面	截至2024年末，本行金融支持陆海新通道融资余额545.56亿元，较年初增加74.93亿元。
全方位服务通道外贸企业显成效	推动“陆海链融”“通道铁融”“陆海新通道贷”“陆海新通道绿色跨境贷”增量扩容，四款产品累计发放融资5.13亿元。为通道企业与RCEP国家地区跨境结算服务4.72亿美元，其中跨境人民币结算12.02亿元。

推动支持长江经济带发展

截至2024年末，本行支持长江经济带建设贷款余额2,336亿元，其中支持提升长江黄金水道功能贷款余额21亿元，支持综合立体交通走廊、物流信息枢纽等建设贷款余额293亿元，支持构建沿江优势产业集群贷款余额1,853亿元，支持长江上游生态安全屏障建设127亿元。

聚焦交通枢纽建设，助力构筑综合立体走廊

- 加大对重庆基础设施重大项目对接力度，主动对接支持重庆建设国际铁路枢纽、国际航空（货运）枢纽，打造国际性综合交通枢纽城市。截至2024年末，支持综合立体交通走廊建设贷款超过292亿元。

推动绿色金融，促进生态修复与环境保护

- 融入重庆绿色金融改革创新试验区建设工作，成功纳入碳减排支持工具支持范围，截至2024年末，累计投放碳减排贷款29.03亿元，投放金额位居全市前列。推出“绿增贷”“绿信贷”等系列绿色贷款产品。

支持科技创新，推动产业升级

- 将战略性新兴产业作为信贷投放增长点，截至2024年末，支持重庆“6+1”支柱产业集群贷款余额472亿元，支持战略新兴制造业贷款余额157亿元、支持战略性新兴产业602亿元。

共建“一带一路”

本行加快构建类型齐全、功能完备、布局合理、优势互补的开放平台体系，打造标志性开放平台，发挥开放平台在内陆开放高地建设中的核心载体作用，全力参与“一带一路”战略，将履行企业责任作为重要使命，助力地方经济可持续、和谐发展。创新推出泰铢、越南盾等120个小币种结算产品，实现东盟货币结算全覆盖，助力企业与一带一路沿线国家地区间经贸往来。截至2024年末，本行支持“一带一路”战略贷款余额219亿元，其中：提升“渝新欧”大通道作用贷款余额16亿元。

支持基础设施建设

为持续支持重庆市基础设施建设提升行动计划，加大基础设施领域补短板项目的营销力度，本行对重大基础设施项目给予利率优惠，并将基础设施建设贷款投放纳入支行领导KPI考核。截至2024年末，本行基础设施建设项目贷款余额799亿元，较年初增加115亿元。

本行依据《重庆市现代物流业发展“十四五”规划（2021-2025年）》，支持建设具有物流资源高度集聚的数字化多式联运体系，主动服务重庆港、重庆公路物流基地、国际物流枢纽等园区通道口岸建设，支持国际物流进一步畅通。截至2024年末，支持物流枢纽建设贷款41.12亿元，主要包含重庆公路物流基地、重庆果园港、国际枢纽物流园、陆海新通道、中新多式联运等。

主动对接支持重庆建设国际铁路枢纽、国际航空（货运）枢纽，打造国际性综合交通枢纽城市。截至2024年末，支持综合立体交通走廊建设贷款超过292亿元。

助力乡村振兴 >>>

本行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院推进乡村全面振兴决策部署和市委、市政府相关工作要求，聚焦服务“三农”主责主业，积极完善“三农”金融服务长效机制，为助力乡村全面振兴提供金融支撑。截至2024年末，本行涉农贷款余额2,416.30亿元（法人口径）。

坚持机制保障

完善党建引领机制

- 成立服务乡村振兴战略领导小组，党委班子成员定点联系17个市级乡村振兴重点帮扶乡镇及所属区县。
- 落实乡村振兴责任制，明确各级机构党委书记第一责任人责任，建强服务团队、业务流程、考核激励等多个专项机制，提升金融服务效能。

完善网格服务机制

- 发挥网点、人员等优势，实施“党建+金融”网格化服务，由各级党委领导班子牵头、业务条线指导、一线网点推动，定格、定责、定员深入乡村一线，延伸服务触角。
- 选派“金融网格员”，携带移动展业设备和定制的移动安全手机，“走村入户”开展便民服务。

完善资源倾斜机制

- 围绕高质量推进“整村授信”、支持生态特色农业发展、深化农村信用体系建设等，出台年度乡村振兴专项考核方案、开门红竞赛活动方案，推进一线机构和人员做实“三农”金融服务。
- 单列涉农信贷计划，给予农户类贷款利率优惠，设置涉农贷款不良容忍度，加大重点领域金融支持力度。

坚持数字赋能

“一体化”数智系统

- 承建“渝农资产智管”应用，为农村基层组织提供“三资”管理、银农直联等全方位服务，支持集体资产管理、促进农村产权流转、赋能集体经济发展、丰富民主决策和监督方式、推进“农信一本账”打造。
- 截至2024年末，已覆盖重庆市所有涉农区县、服务全市100%的农村集体经济组织。

“全覆盖”整村授信

- 自研自建乡村振兴数字金融服务平台，依托“1个智能平台+1部智能手机+1套评级授信体系”数字服务模式，实现重庆市涉农区县“整村授信”全覆盖，农户足不出户即可完成贷款全流程。
- 截至2024年末，服务全市100%的行政村，为140余万农户预授信超230亿元。



万州分行客户经理到农户家中开展“整村授信”

“全渠道”金融服务

- 全行80%的网点、人员、机具布局在县域及乡村，织牢“1,743个营业网点+388个农村便民服务站”线下服务矩阵，升级云签约、自助续贷等线上服务功能。
- 推出乡村版手机银行、方言银行、空中银行等数字助农服务，为乡村各类客群提供全渠道、7×24小时综合金融服务。

坚持特色发展

组建专业化服务团队

自上而下打造“乡村振兴专委会+乡村振兴金融部+乡村振兴工作专班”服务体系，乡村振兴产业帮扶专班实施“1+N”服务模式，因地制宜支持地方产业发展。

打造特色化专属机构

围绕柑橘、榨菜、畜牧等特色农业产业布局，打造85家乡村振兴特色机构，实施特色发展4个方面12条措施，比如在榨菜之乡涪陵设立“榨菜银行”、在石柱设立“黄连银行”等，为当地农业产业提供特色化、专业化、品牌化的金融服务。

推出标准化信贷产品

围绕各区县“一主两辅”产业发展规划，实行一产一策、一乡一品服务模式，推出榨菜贷、花椒贷等超30款特色信贷产品，以“网格化营销+特色化推进”开展信贷服务，实现“让客户经理更简单、让客户更简单”。

坚持帮扶推动

强化消费帮扶

- 打造“乡村有好物·渝快助振兴”直播带货品牌，创新“引导消费+提供补贴”帮扶模式，全年开展12场助农直播活动，带动酉阳茶油、奉节脐橙等特色农副产品销售。
- 开展美丽乡村打卡活动，拉动乡村旅游消费。推行多元化金融帮扶，通过积分商城专区、物资定点采买等方式深入实施消费帮扶。

深化农技下乡

- 发挥人熟、地熟、情况熟优势，挖掘本行支持的种养大户、致富能手，组建超100人兴农专家团，推进跨区县农技支持，为地方特色产业发展提供技术支持、智力支撑。

优化知识宣讲

- 开展普惠金融服务进务工聚集地、走访服务等活动，重点对接乡镇服务中心、乡村偏远地区等，精准聚焦农民、务工人员 and 老年人等重点人群开展金融知识普及、助农政策宣传，2024年开展惠农活动超万场，积极传递金融正能量。

案例

金融“贷”动田间“丰”景如画

忠县位于重庆市中部，柑橘种植面积36.5万亩，享有“柑橘之城”的盛名。种业具有投入大、见效慢、风险高等特点，种业企业和农户往往因为规模小、利润低以及不能提供足值有效的抵押物而难以获得银行支持。为破解上述问题，忠县支行与政府合作，有针对性地推出了“助农贷”等信贷产品，针对没有抵押物的农户，推出了“整村授信”等信用类产品，降低准入门槛、扩大服务覆盖，有效化解了种业经营主体“融资难”的问题。

重庆某农业发展有限公司主要产品为柑橘，近年来一直注重提高柑橘产量、提升鲜果附加值。由于柑橘种植投资回报期较长，加之近年来的旱情，导致企业发展出现资金缺口。忠县支行在网格化服务走访中了解到这一情况，迅速开展现场调查，针对企业没有足够的抵押物的问题，第一时间联系担保公司，通过银担携手为企业提供信贷资金支持，为企业发展纾困解难。



忠县支行工作人员开展柑橘种植产业实地调研

案例

服务“新农人” 走好“新农路”

近年来，返乡创业者选择扎根农村、投身农业，成为乡村全面振兴的“生力军”。南川支行围绕服务乡村振兴战略，聚焦“一镇一业”“一村一品”产业布局，通过制定专项服务方案，开展“整村授信”助农行动，全力服务辖内新型农业经营主体，助推发展乡村富民产业，为推进乡村全面振兴贡献金融力量。

重庆市某农业开发公司由返乡创业者何国永创办于2022年，在首次创业失败后，经过深度调研，何国永计划在全镇发展辣椒种植1,100亩，并开办泡椒加工厂，采用自给自足的方式提高年产值。但苦于农业项目大多无法提供有效抵押物，融资难度较大，无法补齐资金缺口。了解到这一情况后，南川支行立即落实专人主动上门对接，商讨制定融资服务方案，通过“银担合作”，很快便为其发放贷款95万元。



南川支行工作人员在泡椒厂开展贷前调查

案例

服务中药材“土特产”，开出助农“致富方”

巫溪县拥有“中国道地药材之乡”的美誉，巫溪支行立足乡土资源优势，充分发挥农村金融主力军作用，全力服务乡村特色产业，让“土特产”翻出新花样。

重庆某药业有限公司是地方中药材加工企业，成立于2020年6月。该公司因资金短缺导致产能不足。巫溪支行了解到该公司的困境，迅速响应，第一时间开展走访服务，实地了解公司经营状况、融资需求等，制定总对总“国担”业务服务方案，提供200万元的资金支持，帮助该公司与知名药企顺利合作，显著提升企业的品牌知名度。



巫溪支行工作人员开展实地调查

深耕普惠金融 >>>

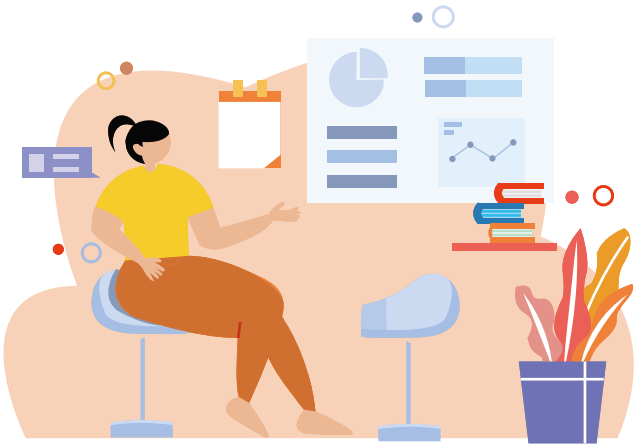
本行坚持社会主义市场经济改革方向，坚持“两个毫不动摇”，坚决落实《中共中央国务院关于促进民营经济发展壮大的意见》，加大对民营经济的金融服务力度，民营及中小微企业各类贷款投放逐年增加，贷款余额、服务数量、贷款市场占有率位居全市第一。

2024年，本行认真贯彻落实党中央、国务院关于支持小微企业发展的决策部署，坚持以客户为中心，丰富小微专属信贷产品并推动数字化转型，不断提升金融服务质效。报告期内，本行普惠小微金融服务继续呈现量增、面扩、价降态势。截至2024年末，本行普惠型小微企业贷款突破20万户大关、达到20.9万户，贷款余额较年初增加114.13亿元、达到1,399.29亿元，保持全市第一。荣获中共重庆市委金融委员会办公室、重庆市经济和信息化委员会、重庆市财政局、重庆市工商联会联合主办的2024重庆中小微企业融资服务行动优秀机构、优秀产品和典型案例三个奖项。



普惠型小微企业贷款

指标名称	2022年	2023年	2024年
普惠型小微企业贷款余额(亿元)	1,130.38	1,285.16	1,399.29
普惠型小微企业贷款户数(万户)	17.6	19.7	20.9



完善业务策略

本行发布《重庆农村商业银行做好普惠金融大文章行动计划暨推动普惠金融高质量发展实施方案》，确定三年工作目标及实现路径，进一步健全资源配置、考核评价、人员培养等配套机制，持续巩固多层次、多渠道、广覆盖的普惠金融服务体系，做实行业“网格化”、区域“网格化”，加大对民营、小微企业和个体工商户的金融支持，深化农村信用体系建设、新市民金融服务，加强金融消费者权益保护、普惠金融风险防控，推动普惠金融高质量发展。

支持小微企业融资协调工作机制建立以来，本行组建两级工作专班，出台20项重点举措，着力优化提升信贷供给，并构建“四级对接服务体系”，加强银政协同联动，深入开展“千企万户大走访”，为4.2万户小微市场主体发放贷款413.2亿元。

案例

“千企万户大走访”发挥专营服务优势

潼南支行积极落实支持小微企业融资协调工作机制，在了解到重庆某农业开发有限公司的融资需求后，第一时间开展贷前调查，为该公司匹配融资方案，同时启用小微授信业务绿色通道，发挥小微专营支行的专营服务优势，及时向该公司发放贷款600万元，并给予贷款利率优惠。



潼南支行金融网格员与社区网格员联合开展走访摸排

案例

数字赋能，解决科技公司“不敢贷”难题

重庆某科技有限公司主要面向各大商场提供网络技术服务，是重庆金融监管局推送的资金流水“白名单”企业。沙坪坝支行联芳分理处收到该推荐清单后，第一时间到企业经营地进行上门对接，了解到该企业正好承接了网络项目，急需资金垫款，随即开展现场调查，并指导企业负责人通过手机扫码发起贷款申请，客户经理录入相关调查数据后提交了审批。审批通过后，随即就为企业发放了30万元，年利率3.1%的贷款资金，帮助企业顺利度过经营难关。

产品服务创新

聚焦缓解小微企业转贷难题，优化无还本续贷

本行迅速落实续贷新政，优化续贷条件，扩大适用范围，并制作无还本续贷操作指南，通过线上线下渠道同步宣传，提升政策知晓度。同时，落实分支机构提前对接将要到期贷款，推广“自助续贷”，对有真实融资需求、需要办理续贷的“应续尽续”，实现融资周转无缝衔接。

案例

优化无还本续贷，缓解“专精特新”中小企业转贷难

重庆某涂料股份有限公司是一家专门从事涂料研发生产的“专精特新”中小企业，2024年10月下旬面临1,000万元流动资金贷款到期情况。铜梁支行在了解到该企业的续贷需求后，第一时间指导该企业负责人通过企业网银办理无还本续贷，并调降了贷款执行利率，为保障企业正常运转提供了有力支持。



铜梁支行走访重庆某涂料股份有限公司对接续贷需求

聚焦个体工商户，全力助推个人创业就业

本行积极开展“个体工商户”服务月活动，针对个体工商户行业分布广、客群差异大等特征，升级打造“渝快振兴贷2.0”，持续拓宽客群覆盖面，并优化主动授信策略，为渝快付商户群体实施预授信，加大个体工商户信贷投放力度，深入推进金融活水润百业。渝快振兴贷有贷户数较年初增加近1万户，余额增加超15亿元，带动普惠小微贷款中个体工商户贷款余额增加30.76亿元。此外，优化创业担保贷款流程，实现智能审批，并与小微担保公司实现数据信息线上交互，提升办贷效率，投放了全市80%的创业担保贷款。

数字赋能场景

本行持续完善数字化工具应用，为民营、中小企业融资赋能。紧紧围绕“以客户为中心”和“数字化转型”，推动营销管理体系变革。通过对照“数据、科技、场景”，改进体系流程，提升管理效能。

完善营销管理科技工具

通过企业微信平台直接触客，实现产品介绍、服务展示、政策宣传直接触客，整合对客产品目录、活动专区、线上咨询等功能，为民营、中小微企业提供税务、法律咨询及线上业务办理渠道。

完善生态客群服务体系

延伸生态场景，发挥核心企业营销带动作用，通过“To B生态圈”关系展示功能，以核心企业为基础建立集团、供应链、名单客群三大生态圈，建立客群认定和服务标准，强化对民营、中小微企业的金融服务效率。

蓄力科技金融 >>>

本行将大力发展科技金融摆在突出位置，不断加大科技金融投入，围绕顶层设计、体制机制、政策保障、资源配套等方面，聚焦战略性新兴产业培育、高新技术产业发展和优势传统产业转型升级等重点领域，做好科技金融大文章，助力科技金融推动新质生产力发展。

本行通过构建涵盖科技金融部、分支机构、科技支行的多层次科技金融服务体系，全面发挥总部、渠道及人员优势，打造网格化营销体系，全面提升服务质效。针对科技型企业和新质生产力企业，本行于2024年出台《贷款支持新质生产力企业发展的授信业务营销指导意见》，通过在授信担保等方面给予差异化优惠，强化对科技企业的融资支持。

推动产业转型升级

本行针对“33618”现代制造业集群体系、专精特新等重点客群，开展专项营销活动方案，激励分支行做好金融支持，倾斜信贷资源，下调制造业贷款定价，切实降低实体经济和民营企业融资成本。针对优质制造业和技改专项贷，制定《优质制造业企业授信操作指引1.0》和《优质制造业技改专项贷款操作指引1.0》，通过优化授信政策，引导分支行做好“33618”等制造业重点领域、优质客户的金融支持。截至2024年末，本行支持“33618”现代制造业集群体系企业3,900余户，贷款余额超660亿元。

案例

推动“技改专项贷”落地实施

为了进一步推动“技改专项贷”相关政策落地实施，本行主动走进企业，把握企业的金融服务需求与贷款存在的“难点”“堵点”，为其“量身定制”专属金融服务。2024年，本行获悉重庆某齿轮有限责任公司面临生产线智能化改造的迫切需求，主动对接、深入了解其技改需求，依托“技改专项贷”政策为其“量身定制”专属贷款方案——及时提供1亿余元固定资产贷款，及时解决该企业资金短缺难题，助力其顺利完成产能扩建和设备更新改造，大幅提升生产效率，显著增强产品竞争力。

案例

“技改专项贷”助力“两新”政策落地

本年度，重庆某纺织有限公司推进技术改造，将原有的剑杆织布机更新为喷气织机，整个技改项目投入较大，资金存在缺口。沙坪坝支行在“千企万户大走访”中了解到该情况后，为该公司制定了技改专项贷融资方案，并成功向其发放了500万元5年期贷款，有力推动该公司转型升级步伐。



沙坪坝支行运用“技改专项贷”融资支持的设备更新项目

助力科创企业发展

本行聚焦科技创新，通过做优、做强科技金融大文章，支持实体经济发展。一是用好存量特色产品，陆续推出知识价值信用贷、专精特新专项贷、医药研发贷等特色产品，年末贷款余额近60亿元。二是持续开发创新产品。创新出台的“新质贷”产品，从企业研发投入、知识产权应用、创新能力等多维度为企业配套信用额度，降低融资门槛，提高融资可获得性。截至2024年末，支持科技型企业超4,000户、769亿元，较年初增473户、63亿元，贷款余额居地方行第一位，全市银行同业第三位。

案例

贷款绿色通道服务科技型企业

某信息技术股份有限公司是重庆市重点招商企业之一，专注于国产通信协议及相关技术的研发及应用，系国内领先的高品质、高安全国产网络通信技术、产品及服务提供商。2024年10月本行在获悉该企业落户重庆市渝中区并有融资需求后，为支持重庆市招商工作，更好地服务招商企业，迅速成立总行、支行联动服务工作专班，通过优先受理、优先调查、优先审批、优先放款“四优机制”服务，实现从项目立项、上报审批到获取贷款批复用时不到一周。并结合企业轻资产、高技术特征，量身打造授信方案，成功为企业批复流动资金贷款2亿元，并执行优惠贷款利率。贷款业务办理效率和优质服务赢得了该企业的高度认可，并达成战略合作，进一步拓宽业务合作领域。



某信息技术股份有限公司走访现场

打造“专精特新”专项贷

本行聚焦全市“33618”现代制造业集群体系建设以及“416”科技创新布局等重大战略，创新“专精特新”专项贷，加大对“专精特新”中小企业、“专精特新”小巨人企业以及制造业单项冠军企业的融资支持力度，服务新质生产力，支持包括纯信用或保证担保在内的多种贷款方式，助轻资产企业享受融资便利，融资服务了全市超过三分之一的“专精特新”企业。

案例

绿色审批助力“专精特新”跨越式发展

重庆某实业发展有限公司主要从事汽车灯具和后视镜等零部件的研发制造,拥有14项国家发明专利、37项实用新型专利,已成长为高新技术企业和“专精特新”企业。2024年公司订单大幅增加,资金缺口成为企业急需解决的重要问题。渝北支行了解到企业需求后,运用“专精特新”专项贷,通过审批绿色通道,为该公司发放1,000万元的信用贷款,期限2年,全力支持该公司实现跨越式发展。



渝北支行运用“专精特新”专项贷支持的重庆某实业发展有限公司生产线

提供便民服务 >>>

本行坚持“人民至上”价值理念,构建以客户为中心的经营体系,将金融服务深度融入社会保障、医疗卫生、教务助学、便民缴费、生活消费等方面,深耕消费金融、养老金融场景,努力打造“有温度银行”,致力于为百姓提供便捷、高效的银行金融产品和综合服务。



优化产品服务

完善网格服务管理体系

科学划分网络

按照“布局合理、分界明确、无缝覆盖、管理便利”的原则科学划分网格,建立健全网格化服务管理体系,深化“定格、定员、定责”网格管理,构建纵向到底的“网格化”管理联动体系组织架构。

建立定期联建机制

构建金融服务网格长效机制,强化银政联合,建立定期联建机制,切实满足客户金融服务需求,共同做好惠民服务,通过宣讲、走访、主题活动等形式开展普惠金融宣讲、反诈宣传、养老服务、新市民服务等惠民服务。

提升网格化服务营销活动质效

结合网格属性,开展“健康义诊”“美丽乡村打卡”“特定目标客群”“进务工聚集地”“全渝布码,全员营销”“养老金融”等系列品牌活动,进一步延伸服务触角,构建网格化营销体系。截至2024年末,全行共计开展网格化营销活动2.5万场,参与客户24.6万户。

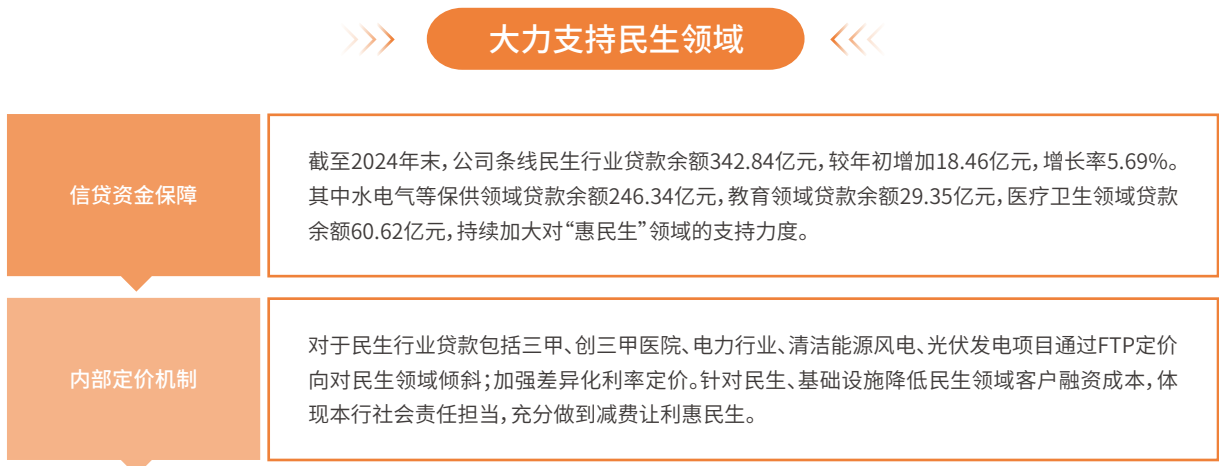
关注不同群体需求

已故存款人小额存款提取“一件事一次办”二期优化

- 2024年4月,本行已故存款人小额存款提取“一件事一次办”二期优化上线,该系统可支持人民币定期、活期继承取款并销户。符合办理条件的继承人通过渝快办APP发起业务申请,本行审核通过后,将已故存款人在本行持有的人民币存款本息转入继承人提供的在本行的个人结算账户后,对已故人在本行的账户进行销户处理。

在外人员联系服务平台

- 上线在外人员联系服务平台。联合开州区政府建设“开州区在外人员联系服务平台”,助力政府解决离乡人士异地资源难获取、家乡政策难融通、老乡情谊难联系、故乡谏言难反馈等问题,提供在外人员登记建档、组织体系建设、资讯互联互通、解忧关怀助力、走访联系服务、宣传表扬激励、人力智力回流、项目资源回引、公益事业回馈、金融服务等功能,为开州区50万名常年在外创业就业人员和6万家人在外“开商企业”搭建起沟通联系的数字桥梁,上线一周登记建档信息超3万余条。



推进场景化金融发展

本行持续推进商户消费场景建设, 扩大“渝快”系列品牌效应。本行围绕“网点周边、小区周边、特色景区、示范街区、专业市场”等网格化场景, 以及餐饮、商超、医疗、教育、出行等行业场景, 不断细分专业场景, 实施“专属客户经理+专业产品经理”双人服务机制。

本行加强渝银信息科技产品联动, 引入商户行业系统服务商合作模式, 扩大“金融+行业解决方案”服务边界, 不断解决商户经营痛点。加强渝快生活商户统筹管理, 从贡献达标、行业范围、场景布置等方面不断完善活动商户的分类管理, 提升营销活动资源的投入产出率、实现降本增效。充分利用商户品牌影响力和交易客户流优势, 通过与三方公司合作, 实现流量价值向收入贡献的转变。

本行积极推动“场景化”与“生态化”深度融合, 形成引流到贡献再到生态的全链路场景建设。明确“引流”和“增贡献”两大目标, 并在各项考核指标的基础上进行优化。构建住建-住建资金监管、税务-社保征收、医保-医保资金代收代付、民政-养老验资、人社-农民工工资监管、财政-代管资金监管等六大主要银政生态圈。

支持养老产业

养老金融是民生领域的重要行业, 为深入贯彻中央金融工作会议关于做好“五篇大文章”的决策部署, 践行金融行业的政策性、人民性, 本行持续加大对养老产业的信贷服务支持, 并制定了《重庆农村商业银行2024-2025年“养老金融”服务能力提升工作方案》明确目标和实施计划。

截至2024年末, 本行累计发放社保卡710万张, 养老客户超440万户, 推出特色银行卡“江渝芳华卡”发卡量超24.99万张。



案例

巫溪支行成功落地民营企业“养老金融”贷款

重庆某实业集团有限公司于2023年12月经政府招商入驻巫溪, 构建“县城养老院+乡镇敬老院”的多层次养老模式, 以通过改善养老基础设施, 提升县域养老服务品质, 强化养老服务供给。巫溪支行获悉该情况后, 联动总行各部门开展实地调研, 为企业量身定制全方位、多元化养老金融服务方案。2024年6月14日, 成功为企业发放“养老金融”贷款4,740万元, 助推区域养老产业高质量发展, 变老有“所居”为老有“康居”。

社会篇 ‹‹‹

以人为本 共享发展成果

本行持续营造友善职场环境,注重保障员工权益,构建和谐劳动关系;坚守“以客户为中心”理念,重视客户信息安全与隐私保护,持续提升客户体验,不断优化和整合线上与线下服务渠道;保护消费者权益,规范客户投诉管理,积极投身公益慈善事业,普及金融知识,用实际行动回馈社会、造福人民。

SOCC



联合国可持续发展目标 (SDGs)



携手员工成长 >>>

本行坚持以人为本价值观，牢固确立人才引领的战略地位，为推进全行高质量发展提供人才支撑智力支持。关注员工雇佣、薪酬福利、招聘晋升等方面的合法权益和诉求，保障员工权益，赋能员工成长，重视民主管理，打造有温度的职场环境。

依法维护员工权益

本行坚持以人民为中心的发展思想，优化劳动合同、员工休假、薪酬、福利等管理办法，完善社会保障体系，依法保障员工职业安全与民主权利。

维护和谐劳动关系

- 严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规，落实本行《劳动合同管理办法》等制度，依法与员工签订劳动合同，实行全员合同制管理制度，禁止任何不合法、不合规的雇佣或解雇行为。
- 严禁性别歧视、民族歧视、宗教歧视等行为，坚持公开、公平、公正招聘，提供平等工作机会，建设多元化人才队伍。

保障员工合法权益

- 落实国家关于职工工作时间、全国年节及纪念日假期、带薪年假等规定，遵循本行《员工休假管理办法》等制度办法要求，严禁强迫职工劳动行为，切实保障员工休息休假权利。
- 遵照《中华人民共和国社会保险法》等法律法规的相关规定，落实社会保险法赋予的义务和责任，为职工及时参保和依法缴纳各项社会保险费，切实保障人才享受社会保险的权利。

完善薪酬福利体系

- 为员工提供劳动薪酬、社会保险、休息休假、劳动保护等待遇及福利政策；
- 建立统一的薪酬体系，确定差异化职位工资标准，促进人岗相适、岗薪相宜、岗责统一；
- 完善福利体系，落实企业年金和补充医疗保险制度，持续增强员工获得感、幸福感、安全感。

员工参与沟通

- 落实以职工代表大会制度为基础的民主管理制度，持续做好职代会议案的征集、审议和落实。2024年总行和分支行工会共召开职代会61次，审议涉及员工切身利益的重大事项76项，切实保障职工切身利益。
- 严格落实职工监事制度，组织职工监事参加股东大会2次、董事会现场会议11次、监事会9次及专委会会议6次，审议通过了财务预决算、利润分配、内部控制评价报告等议案，确保决策监督程序合理，公司治理运行合规。
- 持续做好行务公开，确保职工及时掌握企业动态和政策变化。年度行务公开考评中，承担行务公开的部门综合考核得分98分以上，行务公开民主测评均为“满意”。

员工人数

指标		截至2024年12月31日
员工总数(人)		14,111
按性别分类	男性员工人数(人)	7,449
	女性员工人数(人)	6,662
按员工类别分类	全职员工人数(人)	14,111
	兼职员工人数(人)	0
按年龄分类	年龄30岁以下员工人数(人)	1,619
	年龄31岁至50岁员工人数(人)	9,916
	年龄51岁及以上员工人数(人)	2,576
按地区分类	重庆市辖区内员工人数(人)	14,029
	重庆市辖区外员工人数(人)	82

员工流失率

指标		截至2024年12月31日
员工流失率(%)		1.3%
按性别分类	男性员工流失率(%)	1.1%
	女性员工流失率(%)	1.6%
按年龄分类	年龄30岁以下员工流失率(%)	5.3%
	年龄31岁至50岁员工流失率(%)	0.9%
	51岁及以上员工流失率(%)	0.2%
按地区分类	重庆市辖区内员工流失率(%)	1.3%
	重庆市辖区外员工流失率(%)	2.5%

持续推进人才培养

本行坚持党管人才，不断发挥市场在人才资源配置中的决定性作用，进一步完善人才引育管用体系机制，促进人才全面发展，形成与建设高素质专业化金融人才队伍相适应的人才开发培养体系。投入超3000万元，丰富移动学习平台，完善教育培训体系，推动实现“理论+实践”双向发力、“线上+线下”双轮驱动、“走出去+请进来”双管齐下。

培训体系建设

- 深入推动落实“人才强行”战略，立足全行改革发展新阶段，通过强化制度支撑，打造标准化师资和课程体系，加强内训师队伍建设，重点实施管理人员、客户经理、金融科技、条线队伍等培训开发，完善培训计划、培训实施、培训运营、培训评价闭环管理，着力全面推进教育培训工作提质增效。
- 树牢培训工作“用户思维、产品思维、数据思维、服务思维”，通过统计分析、调研访谈等方式科学做好培训需求分析。坚持战略导向、问题导向，明确目标、靶向施策，按年制定教育培训计划。
- 不断创新培训形式，综合利用讲授式、研讨式、案例式、模拟式、体验式、访谈式、行动学习等多样化方式，提升培训质量。
- 加强培训运营管理，打造培训项目实施标准化流程，细化具体措施，严格培训纪律要求，注重培训项目过程和目标管理。
- 重视训前、训后效果检验，充分运用知识测试、通关演练、访谈测评、检查汇报等方式，综合评估参训学员培训效果。做好培训机构、培训师资、培训课程三个维度的执行效果评价和满意度调查，充分利用企业微信、学习平台等渠道工具做好培训评价。

重点项目成果

设置系统化课程

- 师资专业化。**注重自主培养优秀内训师，着力打造“行内师资课程为主+行外师资课程为辅”的标准化体系。2024年，参与零售客户经理信贷业务专题培训授课的内训师40余人，内训师平均得分98分以上（百分制）。
- 形式多样化。**采用“现场讲解+情景演练+案例研讨+成果汇报”的培训模式，同时辅以心得分享、上机实操及团队拓展等方式，实现培训课程多元化、专业化及个性化。运用“晾晒式”积分比拼，营造赛马比拼氛围，激励学员比学赶超、争先创优。
- 管理流程化。**从学员选择、报到流程、食宿管理、课程安排、结业考核等各环节，进行清晰、高效、可控的标准化流程管理，同时配备专职班主任进行全程跟班管理。
- 考核精细化。**注重训后“实践+”学习，由业务部门根据主要业绩指标，定期跟踪排名参训学员指标完成情况，检验转化、运用成效，推进“战训一体”，实现以学增效，做好培训“后半篇文章”。



客户经理培训



重点项目成果

开展体系化培训

- 完善“党的理论教育+党性教育+履职能力培训+知识培训”体系，累计举办各类培训近1,500期、参训25.5万余人次。



普惠金融部员工技能竞赛培训

支持员工持续学习

- 鼓励员工自学，如考取职称与资格证书，进行学历提升等，员工业余时间自行参加各类与业务相关的资格培训认证并取得相关证书或获取职称的给予一定补贴。

加强移动学习平台建设

- 新发布业务课程67门，新辟“职称学习”“资格考试”等专栏、上线课程6门、3,400余题，课程学习34余万人次，进一步丰富“全时空、多场景、广维度”学习场景。

>>> 2024年员工培训情况 <<<

绩效名称	单位	数据
员工培训数量	期	1,469
员工培训人次	人次	255,450
男性员工参加培训百分比	%	100
女性员工参加培训百分比	%	100
管理层员工参加培训百分比	%	100
非管理层员工参加培训百分比	%	100
人均参与培训时长	小时/人	85.82
男性员工人均培训时长	小时/人	86.74
女性员工人均培训时长	小时/人	84.79
管理层员工人均培训时长	小时/人	93.41
非管理层员工人均培训时长	小时/人	83.96

保障员工安全健康

营业场所安全

本行严格遵守《银行安全防范要求》等准则，制定并执行《安全保卫基本制度》《营业及办公场所安全管理办法》等安全保卫制度和操作规程，对安全保卫组织体系、消防安全管理、金库守护管理、安全检查管理等内容严格规范，全面保障客户、员工的人身和财产的安全。

本行制订有《突发事件总体应急预案》《应急预案管理办法》《自然灾害应急预案》，建立了突发事件应急管理机制。各营业机构根据本单位经营特点，细化了应急处置预案，避免、消除或降低因暴力侵害、自然灾害、群体性事件等造成的损失。

安全生产保障

2024年，本行围绕“安全生产治本攻坚三年行动”开展了各项安全生产工作，全年无安全责任事故，无盗抢案件，实现了安全稳定。抓好日常巡查和隐患排查，经常性主动开展安全自查自纠，针对性自觉开展用气、用电情况专项排查，及时消除安全生产风险隐患。积极开展安全教育与培训，严格按照外规要求扎实开展上下半年消防培训及应急演练，切实提高安全责任意识与应急处置能力。

日常健康保障

本行收集全行体检相关事宜意见建议，优化体检服务项目。完成2024年职工体检采购、合同签订及后续体检安排事宜。积极推行总行健康小屋日常运行，并圆满开展员工健康日活动，为员工日常健康提供有力保障。



总行健康小屋

职业健康与安全

指标		数量
因工作原因 导致员工死亡人数	2022年因工死亡员工人数(人)	0
	2023年因工死亡员工人数(人)	0
	2024年因工死亡员工人数(人)	0
因工死亡人数比例	2022年因工死亡人员比例(%)	0
	2023年因工死亡人员比例(%)	0
	2024年因工死亡人员比例(%)	0
因工伤损失工作时间(天)		1,494

全面加强员工关怀

本行重视人文关怀，在保障健康安全的办公环境基础上，不断加强关怀慰问、丰富文体活动，努力提升员工的获得感和归属感。

加强员工关怀慰问

- 在“四必访”的基础上打造“节送慰问、病送关怀、忧送保障、喜送祝福”的慰问体系，对全行员工开展节日、生日慰问；常态化开展“送温暖慰问”，累计慰问住院会员656人、结婚会员99人、生育会员194人、丧事会员388人。
- 召开退休人员欢送会126场，对即将退休的员工进行慰问、并发放退休纪念品，让退休员工深切感受组织温暖；开展夏送清凉慰问，购买77万元清凉物品药品，慰问10,418人次，为一线员工送去关怀。
- 关心关怀困难员工，慰问困难党员、困难员工503名，助力他们度过难关；关心关爱单身员工，先后组织80余名单身员工参加市金融财贸轻工纺织系统、市国资委系统相亲交友活动，解决单身员工婚恋难题。

丰富员工活动载体

- 大力开展文体活动。组织开展“春色盎然 寻香问雅”三八节主题活动、“高举团旗跟党走 挺膺奋进新时代”五四青年节系列活动。总行各工会小组开展团队建设、观影活动、文化体育、春秋游等活动56场，分支行开展活动192场。
- 全面开展全民健身运动。组织员工做好“工间操”，参加全国职工线上运动会，常态化开展篮球、足球等全民健身活动，新组建乒乓球活动小组，开设瑜伽、舞蹈、太极拳、小团体、健身操等课程，参与人数达3,000余人次。
- 积极参与内外交流活动。组织员工参加“支付清算杯”乒乓球、桥牌、掼蛋、羽毛球等比赛，参加江北区金融行业足球赛、市金融财贸轻工纺织工会运动会等比赛，代表市金融财贸轻工纺织系统参加全市广播体操比赛、4名员工入选重庆金融工会足球队参加全国职工足球赛，取得优异成绩，获得上级表扬并发来《感谢信》。

案例

释放天性 做最好的自己——总行员工活动中心花艺主题活动

为丰富职工精神文化生活,增强职工团队凝聚力、向心力,为我们的工作之余增添一份色彩,以有趣和富有创意的艺术形式来提高职工自我认知和情绪管理能力。2024年3月22日、2024年3月29日,在总行及后援员工活动中心分别开展情绪疗愈主题活动,八十余名职工热情参与,并邀请了专业的高级心理咨询师担任讲师给予专业的指导。



“释放天性 做最好的自己”主题活动现场图片

案例

总行工会开展“三八妇女节”踏春活动

“三八妇女节”当日,本行在璧山仙侠小镇开展“春色盎然,寻香问雅”汉服踏春活动,共100名女员工参加本次活动。活动宣传了汉服和古乐、香道等传统文化,弘扬了中华民族传统文化,增强了对传统文化的强烈认同感和归属感。



“三八妇女节”踏春活动

案例

本行代表重庆市金融财贸轻工纺织系统参加全市职工运动会体操比赛

2024年3月28日,“中国梦 劳动美”重庆市第三届职工运动会开幕式在綦江区举行,本行代表市金融财贸轻工纺织工会参加了本次开幕式体操比赛,和各区县、各产业工会共计49个代表队同场竞技,充分展现了本行员工队伍朝气蓬勃、积极进取的良好精神风貌。



本行参加“中国梦 劳动美”重庆市第三届职工运动会开幕式

案例

各分支行开展新春走访慰问

在2024年新春佳节期间,各分支行对困难党员、困难职工、工作在乡村振兴及偏远网点的一线员工开展走访慰问,了解员工工作和生活情况,认真听取意见建议,送上慰问金并致以新春的祝福。



各分支行开展新春走访慰问

提升客户体验 >>>

本行坚守“以客户为中心”的理念,高度重视客户的金融权益,不断优化线上线下服务渠道,推动乡村便民金融服务的发展,致力于提供更加便捷、全面的金融服务,以满足不同层级客户的多样化需求,优化客户体验,寻求客户利益最大化,建立长期信任体系。

丰富产品体系

拓宽合作机构和产品类型

- 强化头部机构深度合作，结合客群特征及风险偏好，甄选、定制优质财富管理产品，为不同类型客户提供多元化、一站式、全生命周期的财富管理服务，满足客户投资需求。截至2024年末，本行累计新增代销保险产品35只、基金产品26只、贵金属产品82只，目前代销财富产品超300只，以满足不同客户的多元化、多样化金融需求。

搭建财富管理产品体系

- 积极创设特色存款产品，设立乡村振兴、养老等特色化的存款产品，截至2024年末，乡村振兴专属产品销售2.5亿元，“臻享存-养老代发专享”产品持有客户19.07万户，持有金额119.37亿元。
- 积极引入各类代销产品。结合客群属性和客户风险承受能力搭建现金管理类、稳健低波、稳健微波、稳中求进等系列理财产品，满足稳健型投资者的配置需求；布局货币基金、摊余成本法基金、混合估值法基金等基金产品，满足不同风险偏好的客户投资需求；推出意外保险、医疗保险、年金保险等保险产品，满足不同客户保险需求；推出多种规格的投资类贵金属和丰富的收藏类贵金属产品，满足客户投资或收藏需求。

优化服务渠道

本行以服务型银行为目标，深入开展服务渠道数字化转型，重视网点智能化改造优化服务流程，关注长者、特殊群体需求，打造无障碍服务环境，推动新一代金融信息基础设施建设，持续优化客户服务环境。

>>>

完善服务渠道

<<<



提升支付便利

- 深化“银校合作”，在重庆大学、重庆交通大学、重庆科技大学布设离行式单台ATM机，为高校师生客户提供服务便利。
- 增配现金类、存单存折类自助设备800余台，试点现金类设备升级支持小面额现金存取功能，进一步满足农村及老年客户群体现金使用习惯。
- 截至2024年末，本行投放自助设备6,175台（智能柜台2,709台、存取款一体机3,155台、自助取款机273台、自助查询机38台）。其中，县域地区智能柜台2,119台，占比78.22%，县域地区自助柜员机2,689台，占比77.58%。



深化流动服务

- 持续通过流动银行服务车提供流动服务，前往偏远农村地区开展防电信诈骗、反假币等基础金融知识宣传，开展“流动服务进校园”“社保服务进万家”等活动，在科技大学开立借记卡360余张，配置4辆流动车为“参保直通车”，赴江津、万州、巫溪、彭水等12个区县推进“金融+社保”服务，强化金融服务供给。
- 本行通过388个农村便民点和5台流动银行服务车，为农村客户提供小额现金存取、转账、缴费等金融服务，并通过流动银行服务车LED多媒体设备为载体，播放金融常识，开展防电信诈骗、反假币等金融宣传，进一步扩大覆盖。



建设机构网点

- 打造渝中解放碑分理处智慧旗舰网点，以强化科技引领和提升客户体验为导向，嵌入数字导览屏、数字化立柱，结合智能“魔镜”背景墙、动态数字电梯，创新厅堂布局分区，强化空间科技感。
- 打造沙坪坝凤天路分理处“书香银行”、石柱新开路分理处“民族文化网点”等差异化特色网点，在室内设计和员工服饰等方面展示地域特色历史文化，提升网点文化属性和自然氛围。
- 截至2024年12月，全行营业网点1,743个，包括总行及营业部、7个分行、35个一级支行、157个二级支行、1个社区支行、1,541个分理处。其中，县域网点共1,441个，占网点总数的82.67%。

案例

开州支行开展“社保服务进万家”暨“参保直通车”活动

本年度，开州支行开展“社保服务进万家”暨“参保直通车”活动，通过设立咨询台、发放宣传资料等方式，向居民群众详细解读了城乡居民养老保险、医疗保险等各类社保政策，包括参保范围、缴费标准、待遇领取等核心要点。面对居民关于社保政策的各种疑问，区社保服务中心专业人员用浅显易懂的话语耐心解答。

“参保直通车”服务打破了传统参保流程中的信息壁垒和办理限制，极大方便了群众，现场为居民现场办理社保卡发卡、激活、挂失补办等业务，一站式服务让居民无需在银行与社保部门之间来回奔波。同时介绍了社保卡作为金融账户的功能和使用方法，让社保卡不仅成为享受社保待遇的载体，更成为居民手中便携的金融工具。



>>>

数字渠道建设

<<<

推出原生鸿蒙版手机银行，实现更加安全、便捷、智慧的服务体验

运用鸿蒙ArkCompiler方舟编译器的优势，对手机银行适配鸿蒙系统进行改造，优化存储效率、CPU利用率及能耗等关键环节，构建安全的移动金融运行环境，为客户带来更加性能卓越、丝滑的用户体验。

上线司库二期项目建设,助力企业高效资金管理	丰富系统功能,提供新一代对公电票便捷服务,满足客户快速办理、管理电票需求,并推进票据池项目建设工作,填补我行票据业务空白,增强司库系统核心竞争力,深化银企合作。
强化贷款品牌建设,提升贷款客户操作便利性	上线手机银行信贷版块客户体验提升项目,通过重构手机银行贷款主页设计、迭代贷款智能推荐规则、改造问答推荐引导流程,不断提升客户的操作便利性和产品易用性,助推信贷业务数字化转型。
完善手机银行客户体系,增强客户活跃度	- 通过重构手机银行客户体系,抓住长尾客群,新增生活秘书、金融资讯等非金融高频场景和功能。 - 利用数据模型计算客户的综合价值进行千人千面推荐,丰富“任务秒杀”等营销活动方式,优化通用交互引导逻辑,降低手机银行使用门槛,持续提升数字渠道跨端融通、多端触达、用户精准营销的智能运营能力。
上线渝快缴便民缴费平台,强化普惠金融能力	整合个人缴费、企业缴费、政务服务收费等各类缴费服务,打通手机银行App、微信公众号、官网等多种线上缴费通道,融合行内支付、微信支付、支付宝等各种结算功能,布局政务、企业、教育、医疗等优质服务场景,实现缴费、退款、多账户收费、App微信互通等特色功能,简化业务办理流程,赋能数字经营新模式、新业态。
探索建立渠道客户体验管理机制,强化“以客户为中心”价值理念	根据客户满意度反馈和净推荐值,利用数据分析工具,深度挖掘数据价值,识别客户痛点、低满意度区域和潜在增长点,持续跟踪和优化,探索建立客户体验闭环管理机制。 探索新客户体验管理体系建设 CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT 渠道客户体验闭环管理机制示意图

保护客户权益

客户投诉管理

本行严格遵守《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等制度,并依据本行实际,制定执行《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》《重庆农村商业银行消费投诉管理办法》《重庆农村商业银行电话银行投诉处理操作规程》《重庆农村商业银行营业网点消费投诉处理操作规程》等管理办法。

建设与优化客户投诉渠道

- 在官方网站设置专门“投诉渠道及流程”页面,详细列示包括客服热线、分支行投诉电话、金融消费权益保护咨询投诉电话、银行保险消费者权益维权热线等投诉途径;在各营业网点,通过张贴海报、摆放宣传折页等形式,向客户展示投诉渠道信息。
- 制定投诉处理流程,明确从投诉受理、转办、处理、反馈到回访的各个环节时间节点和责任人,要求所有投诉必须在规定时间内完成处理并回复客户,确保问题能够得到及时有效解决;定期对所有投诉信息进行记录和分析,挖掘投诉背后的潜在问题和业务风险点,为业务改进和产品优化提供依据,从源头减少投诉的发生。

切实优化投诉处理机制

- 突出“首问负责制”。**严格办理时效,投诉受理人员加强风险研判,科学评估诉求,区分处理层级、处理对象,切实提高客户投诉一次性解决能力和水平,尽力避免重复投诉。
- 建立投诉三级响应机制。**根据客诉性质、投诉频率、严重程度将客诉问题分类为1-3级,对应由团队负责人、关键客诉管理岗、部门负责人确认最终审批结果,保证客诉问题得到有效、合理解决。
- 执行“限时办结制”。**严格投诉处理时限,对延期或处理时限中断计算的,通过短信、邮件、信函等方式告知客户并与其达成一致,确保投诉不升级,并保留相关证明材料。
- 实施“定期分析制”。**每月召开投诉分析会议,加强投诉统计分析,查找薄弱环节和风险隐患,从源头上减少投诉。
- 提升工单处理效率。**优化工单处理流程,明确处理要求,不定期开展客户坐席培训,按照三级审批制从快、有效处理,切实提升客户满意度,减少投诉事件发生。



跟踪优化客户体验

建立健全客户体验相关机制

- 完善《重庆农村商业银行用户体验管理办法》，将用户体验管理范围扩大至全行各类产品、系统、服务。
- 形成“专项体验提升+常态化体验管理”并进的全行级体验管理工作模式，建立“体验管理工作组”的配套机制，以实现全行两类用户体验的统筹管理与全面提升。
- 打造以专项用户体验优化管理、日常多端体验监测与优化、产品创新与重大系统后评估，以及重点业务客户及员工需求体验评审为核心的管理机制。

持续开展客户体验管理监测

- 渝快贷、房快贷等10款线上贷款产品进行基本面监测，累计回收问卷超30,000份，发现体验问题62项。
- 开展“微银行平台”“渝快付播报器”专项体验调研，累计调研701名用户，提出12条建议，建议采纳率达到50%以上。
- 建立全行用户体验日常评审机制，评审包括信贷、微银行、渝见、渝快工作等平台的需求，从需求提出根源提升用户体验，节省开发成本。

运用大数据实现升级

- 持续做好企业微信基础数据和经营过程数据指标管理，推动平台指标线上化。

提供贷款变更方案

本行通过信用卡贷后管理系统风险预警、分支行风险检查等方式提前识别有潜在风险的客户，并预防债务偿还问题。通过分支行贷后管理人员为客户提供债务处理方案的咨询、协商和处理等服务，主要处理方式向有偿债问题的信用卡用户提供个性化协议分期处理方案。

建立分期提前还款协商机制。高度重视客户手续费减免诉求，经研究，对新进件的分期客户不再收取提前还款手续费，同时制定减免规范，对符合条件的存量客户，在协商后可申请提前还款手续费全额或部分减免。

加强从业人员管理

开展消保培训

- 按照“学、思、做、用”结合的原则，拟定培训计划，针对高级管理人员、中基层管理人员、消保条线工作人员、客户经理、柜面操作人员集训、集中面授、在岗培训等多种形式，开展消费者权益保护培训。
- 在企业微信打造“金融消费者权益保护”线上教育学习平台，组织开展“行长话消保”“消保漫谈”等特色内部教育活动12期，持续推动消费者权益保护队伍建设，提高条线人员履职有效性。

从业资质管理

- 销售理财产品的人员需考取本行理财销售资质证书或者取得银行业从业资格证书、APF资格证书等相关资质。
- 销售基金产品的人员需考取中国证券投资基金业协会颁发或认可的基金从业资格证书。
- 销售保险产品的人员需按要求完成岗前培训和后续教育，并在监管系统备案登记。
- 销售信托产品的人员需同时取得理财销售资质证书和基金从业资格证书，从而确保销售人员具备专业的金融知识，为客户提供客观、全面、专业的理财配置建议。

营销宣传合规管理

宣传资料审查

- 本行营销宣传资料的审查按照分级管理的原则进行，总行负责对以总行名义发布的宣传广告的合规性审查，分支行负责对以分支行名义发布的宣传广告的合规性审查，并制定了《重庆农村商业银行合规性审查与咨询操作规程》，对相关职责和流程进行了明确。
- 2024年，本行通过新内控合规信息系统对各项产品及活动宣传资料提起合规、消保审查流程，并通过OA办公系统提起办公室宣传审查流程，审核通过后在手机银行APP、微信公众号、网点、商户门店等线上线下渠道进行宣传推广。全年共审查宣传资料558项，内容覆盖信用卡各类卡产品宣传、信用卡营销活动宣传、贷款产品宣传等。

强化销售行为管控

- 销售渠道升级改造。本行销售系统实现自动校验客户风险承受能力与产品风险等级匹配功能，确保“合适的产品销售给合适的客户”，并上线销售行为可回溯功能，记录客户购买产品全过程，同时，在线上渠道销售产品时，均按要求展示重要条款，做好风险揭示，并提示客户“营销人员不得介入操作”，确保客户保障自身权益。
- 销售合规行为排查。本行每年开展中间业务案件排查工作，并要求分支行业务管理人员定期开展合规销售行为检查，发现销售过程中存在不合规的行为，严格按照相关制度对责任人进行惩戒。

金融知识普及教育

本行持续深入做好金融知识宣传教育工作,帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力。依托点多面广、人熟地熟、服务多元等优势,充分发挥网点特色,结合区域特点及受众需求,创新宣传形式,打造“线上+线下”全方位宣教模式,以营业网点为主阵地,开展普适性金融宣教,并在“官网”“官微”“手机银行”设置宣教专区,作为功能延伸,形成“一点三渠道”宣教场景。在宣教形式方面,依托“渝小妹”宣教形象,针对“新、小、老、乡”等重点人群,布放四大类不同内容的宣传折页、微信图文、短视频等。

本行积极配合监管部门开展重点时期、重点群体的主题教育宣传活动,参与“‘3·15’金融消费者权益保护宣传教育活动”“金融为民谱新篇 守护权益防风险”“担当新使命 消保县域行”等主题宣传活动,活动期间开展线上线下教育宣传活动2.1万余场,活动触及消费者365万余人次,进一步提升宣教覆盖面,扩大宣教效果,竭力营造和谐健康的金融消费环境。

案例

金融知识进苗寨—“我为群众刷面墙”

本行在梅江镇金珠苗寨开展了金融知识普及活动,将金融知识的光辉洒向县域少数民族聚居地。本行专业的金融服务团队现场宣讲、发放金融知识宣传扇,利用墙报宣传栏绘制金融知识文化墙,以生动有趣的画面和简洁明了的文字,展示了各类金融知识,以贴近村民生活的多种极具地方特色的宣传方式,积极传递金融知识。



金融知识进苗寨现场图

信息安全与隐私保护

2024年,本行董事会和管理层履行信息安全管理相关职责,金融科技管理委员会审阅《2024年重庆农村商业银行信息安全评估报告》等报告。党委会、行办会提交审议了《关于强化数据安全和信息保密工作的议案》,印发了《关于强化数据安全和信息保密工作的通知》(渝农商行发〔2024〕556号),进一步明确部门职责分工,落实数据安全组织建设,要求总行各业务部门及分支机构按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”和“谁所有、谁负责,谁管理、谁负责,谁使用、谁负责,谁收集、谁负责以及谁审批、谁负责”的原则明确数据归属,确定数据安全管理工作。

本行成立网络安全领导小组,负责统筹全行网络及信息安全和数据安全管理工作,全面落实网络及信息安全和数据安全主体责任,对全行网络及信息安全和数据安全工作进行指导、监督和检查。网络安全领导小组组长为网络安全第一责任人,副组长为网络安全直接责任人。

制度建设

本行重视数据安全,制定《重庆农村商业银行数据管控基本制度》《重庆农村商业银行数据安全管理办法》《重庆农村商业银行数据生命周期管理办法》《重庆农村商业银行个人金融信息保护管理办法》《重庆农村商业银行个人金融信息保护总体应急预案》《重庆农村商业银行数据分类分级管理办法》《重庆农村商业银行数据安全事件应急预案》,并持续紧跟监管最新要求,结合行内实际情况对相关办法进行修订,健全数据安全制度体系。2024年本行依据《银行保险机构数据安全管理办法(公开征求意见稿)》,完成《数据分类分级管理办法》的制定,并发起《数据安全管理办法》的修订。

数据安全风险排查和应急响应

本行通过定期开展全行范围的漏洞扫描、日常渗透测试、特定漏洞排查等方式排查安全漏洞,并对漏洞进行分类分级,及时发送至相关负责人进行整改。2024年结合《关于印发重庆农村商业银行第九轮安全评估工作方案的通知》、《关于强化数据安全和信息保密工作的通知》等相关要求制定数据安全事件应急预案及2024年数据安全事件演练计划,印发《关于开展2024年度数据安全事件应急演练的通知》,同时开展了数据安全和信息保密现场检查。数据安全事件流程包括监测预警、先行预警、先行处置、溯源分析、影响评估、恢复处置、应急响应结束及上报等。现场检查主要包括数据安全及个人金融信息保护情况、信息保密执行情况,旨在摸底行内数据安全及信息保密保护措施执行情况,增强全员数据安全与信息保密意识,防范内部数据泄露。

2024年11月,本行开展2批次灾备切换演练,覆盖核心系统、柜面系统、生产统一身份认证系统、业务电子印章系统、理财双录系统、财管系统、电话银行等系统,由鱼嘴生产数据中心切换至水土同城灾备数据中心,并将业务分流至水土同城灾备数据中心进行演练验证。

本行持续加强信息科技外包管控,规范外包准入管理。与服务提供商签订外包合同前,多维度开展尽职调查,审慎引入外包服务。全面落实外包分类分级管理策略,强化外包识别与安全管控,定期开展网络与信息评估,加强外包过程监督,持续关注服务提供商在法律遵守、财务健康、人员流失、监管处罚等方面的情况,及时识别服务提供商异常风险,防范服务提供商因经营不善或人员变动等原因导致外包服务意外终止或服务质量的急剧下降。

信息安全审计

2024年,依据《商业银行信息科技风险管理指引》开展信息科技审计,对信息安全管理以及管控措施的落实情况等开展审计监督,下发审计意见,督促被审计单位落实整改,提升信息安全管理水平。

数智金融创新 >>>

本行积极贯彻《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》《金融科技发展规划》,不断加大科技投入,整合数据、科技、人才等资源,加速数字化创新转型,强化科技创新赋能,全力打造“数字农商行”,争当全国农村金融机构数字化转型的“排头兵”。

创新资源投入

本行持续加大数字化转型的资源投入力度,以创新驱动金融服务升级,支撑战略转型深入实施。2024年,本行金融科技投入约9.6亿元,占比超3%,近五年投入超35亿元。同时,本行注重科技创新人才的培养与引进,通过构建多层次、全方位的人才培养体系,初步建立起既专业又充满活力的金融科技人才队伍,为全行数字化转型提供强有力的智力支撑。截至2024年末,本行及重庆渝银金融科技有限责任公司拥有金融科技人员700余人,科技人才全行占比5%,形成覆盖金融能力版图的科技人才梯队。



创新产品发展

建立健全数字产品体系

- 本行数字产品体系品类覆盖信用、抵押、质押、贴现、分期等常规业务种类,涵盖个人、小微、信用卡、三农、直销、公司等多项业务,自主创新数字产品14款、规模超1,400亿元。
- 智能风控完成大零售贷款类产品线上化策略制定,建成投产反欺诈、数字决策、大数据贷后管理预警、数字化产品风险监控、电子证据保全、在线仲裁等系统平台,实现数字信贷业务贷前、贷中、贷后全生命周期管理,同时推进产品上线差异化利率,全面提升信贷风控水平。

打造乡村振兴金融服务平台

- 实现“线上线下渠道融合、快速触达精准匹配、政银协同信用再造、动态评估智能监测”。整村授信覆盖率100%,服务涉农客户6万余户。

推动“渝农资产智管”项目顺利实施落地

- 对接农业农村部数据,打通“渝农资产智管”与农业农村部数据对接和数据上传工作。
- 配合重庆市委推动“渝农资产智管”系统纳入数字重庆“一本账”,助力该系统实现重庆全覆盖。
- 推动完成资产资源数据自动转换工具,实现原始数据的自动汇总,字段级的新增、组合、转换,自动生成“渝农资产智管”平台所需资产资源基础数据,大幅缩短了数据处理工作的时间。

推进司库(国资监管平台)系统建设

- 对系统进行全面优化升级,新增企业财务快报、资金报送、三重一大、资产管理、党建、人事分析和项目管理等功能,实现国资委对企业详情的监控。

研究重点技术

稳步推进AI中台建设

- 制订“121”项目规划,其中第一个“1”是指1个金融级AI技术中台、“2”是指2个AI大模型应用,第二个“1”是指1个数字员工建设。
- 全力建设1个金融级AI中台,搭建大规模智能服务的基础设施,形成一套完整的智能模型全生命周期管理平台和服务配置体系,基于私有化部署方案,具备AI算力资源池管理能力,支持模型/算法库复用,提供从数据处理、模型开发、模型训练、模型评估到模型推理部署等功能模块的AI开发全流程支持,对前台业务提供智能服务的迅速构建能力。
 - 引入落地效果明显的代码助手、知识库2个垂直领域大模型,利用在辅助编码和知识库智能助手两个垂直领域大模型的专业性和针对性,解决该领域内的特定问题,应用场景将覆盖智能代码助手、对公智能合规知识库、客户经理培训及产品知识库、智能客服等。
 - 建设1个面向各个应用场景的数字员工系统,数字员工基于智能中台底座,融合金融科技能力,建立具备一定人格特征的拟人化程度较高的,支持多岗位、规模化作业的服务体系,拟应用于客服、营销、风控等多种业务领域,为全行输出一站式、产品化数字劳动力。

推进系列智能平台建设

- 上线“知音”平台,建立9个非结构化数据分析模型,以在线智能质检、智能辅助、智能分析三大功能,赋能一线业务人员在营销开场白、礼貌用语、服务忌语、信用卡账单分期、渝快贷外呼等场景上的客户服务与产品营销。
- 推进智能呼叫平台场景建设,赋能业务自动化营销,完成智能呼叫、客户画像、统一路由、软话务平台、运营管理等功能建设,应用于营销、催收、风控、语音通知等外呼场景。截至2025年1月末,新增拓展SCRM营销意愿外呼、逾期提示担保人IVR外呼等6个服务场景。
- 推进视频银行基础平台场景建设,对接视频银行空中柜面、VTM智能机具、手机银行、直销银行、移动展业、移动营销APP、微银行、信贷系统、反欺诈系统、渝快工作等10个渠道,提升客户的科技感知和交互体验,减轻服务人员工作压力。
- 推动视频基础平台国产化改造,完善视频AI、安全质检能力,赋能业务线上化智能化迁移;启动智能语音2.0项目,解决现有语音系统识别准确率落后等问题,提升当前行内智能语音技术的基础能力和整体性能。
- 开展人脸活体检测平台建设,构建全流程的防攻击防黑产体系,实现对图像注入,数据篡改,数据窃取, AIGC等攻击方式的有效拦截,为APP和H5端提供全面的人脸活体检测能力,应对后续出现的新型攻击手段。

知识产权保护

本行依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等外部法律法规,结合内部经营管理需要,制定了《重庆农村商业银行知识产权管理办法》,明确了知识产权的职责、归属原则、申请流程、争议处理方式等内容。

本行围绕产品及服务,以专利和著作权为抓手,大力开展自主知识产权创新工作。截至2024年末,本行拥有5项国家级试点资格;各类专利180余项(含申请阶段),其中授权发明专利22项、外观设计61项、实用新型14项、软件著作权22项,形成了具有农信特色的“专利池”。累计参与18项金融行业标准制定,其中6项已发布,参与25项团体标准制定,其中17项已发布,完成11项企业标准制定及更新。3项企业标准连续多年入围金融领域企业标准“领跑者”名单。

2024年的知识产权保护重点举措

明确全员知识产权保护职责及内容

明确全行员工均有保护知识产权的责任,应增强保护意识,共同维护本行知识产权,对本行知识产权具有监测义务,并需将监测情况及时向知识产权管理部门反馈。

增强知识产权保护意识

承办部门在创立品牌或进行相关工作时,须进行商标、专利或相关检索,并进行知识产权专项分析,拟定自主知识产权保护目标,防止知识产权侵权;明确在申请商标获得专用权之前,应谨慎使用和推广,并在经营管理工作慎重使用非属本行的知识产权,对于权利来源不明的知识产权,应在查清相关权利人之后再决定是否使用,避免侵犯他人知识产权。

2024年,本行新获注册商标11件,续展88件。

建立知识产权保护机制

知识产权管理部门收到总行办公室及其他部门、人员经监测发现的侵权行为或收到侵权信息时,应及时采取适当的法律手段及相关措施制止侵权行为,保护本行知识产权。

加强知识产权全流程管控

结合本行新内控合规管理系统的上线运行,将知识产权从申请、审查、审批、申报、续展及档案管理等环节,进行全生命周期管控,充分利用系统对知识产权管理硬约束,切实维护本行合法权益。

关注科技伦理

本行组建由金融科技总部牵头，风险管理部、法律合规及消费者权益管理部、数据资产部等多部门参与的跨部门科技伦理工作小组。该工作小组定期召开会议，对重大科技项目的科技伦理问题进行集中审议与决策。在面对复杂科技伦理问题时，工作小组积极邀请外部专家学者参与论证与指导，充分汲取专业意见与行业最佳实践经验，确保科技伦理决策的科学性、公正性与前瞻性。通过灵活高效的组织形式在科技伦理管理方面实现有效协调与决策支持，推动全行科技伦理工作的有序开展。

践行社会公益 >>>

本行坚持弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，鼓励并支持员工参与志愿服务活动，截至2024年末，本行于“山城志愿者”系统注册志愿服务组织45个，共计有1,000余名志愿者报名注册。2024年，本行组织开展社区义工、敬老孝老、环境卫生等志愿服务176次，向重庆市酉阳县花田乡捐赠现金480万元，用于支持酉阳县乡村振兴工作。

案例

学雷锋志愿服务大集市活动

本年度，奉节支行组织开展“学习二十大、永远跟党走、奋进新征程”学雷锋志愿服务大集市活动。活动现场设置义剪、义修、义诊及爱心咨询等服务点，志愿服务有温度、接地气，现场居民齐参与、同欢乐，活动赢得在场群众阵阵好评。



学雷锋志愿服务大集市活动

案例

“九九重阳节 浓浓敬老情”敬老活动

武隆支行联合白马镇辖区六方坪社区在白马镇敬老院开启了一场丰富多彩的重阳节活动，通过文艺汇演、爱心义剪、爱心饺子、普及金融知识等丰富的环节，积极传承“敬老为美、助老为乐、孝老为先”的传统美德，持续做精做细适老化服务，以便捷暖心的金融服务，编织与老年客户之间的温馨纽带。



敬老院活动现场

治理篇 ▶▶▶

行稳致远 夯实治理根基

本行有序推进公司治理体系现代化建设，坚持党建引领治理高水平发展，持续增强公司治理，规范董事会建设，完善治理体系；加大内控合规管理力度，纵深推进反腐败工作；强化风险管控，筑牢风险防线，为实现高质量发展打下坚实基础。



联合国可持续发展目标 (SDGs)



坚持党建引领 >>>

本行坚定不移坚持党的领导,充分发挥党建政治引领作用,全面提升落实国家重大决策部署的主动性和自觉性,持续深化开展党建工作,坚持把党建优势融入公司治理,以高质量党建引领企业高质量发展。

党建为先,推动融合发展

本行始终坚持党中央对金融工作的集中统一领导,全层级落实党建入章要求,修订完善《“三重一大”事项决策实施办法》,清单化界定各治理主体决策职责和权限,把党的领导有效融入公司治理结构,切实发挥党委把方向、管大局、保落实作用。

坚持将党建要求纳入公司章程	把党建工作总要求内嵌在公司治理结构之中,动态优化党组织前置研究讨论和研究决定事项“两张清单”,确保党组织发挥作用组织化、制度化、具体化。
完善落实党委会议“第一议题”制度	及时跟进学习习近平总书记最新重要讲话、重要指示批示精神,研究部署落实举措,确保上级决策部署一贯到底。
完善相关体制	完善“双向进入、交叉任职”领导体制,严格执行“四步工作法”,做到重大经营管理事项必须经党委会先议。
加强党建工作考核	考核结果与KPI考核挂钩,切实将党建工作作为年度综合考核硬指标。

以学增智,深化理论武装

本行将加强理论武装作为重中之重,持续推动党员干部做到学思用贯通、知信行统一,发挥领导干部领学促学、示范带动作用,做好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的深化、内化、转化工作。

制定年度学习计划	制定年度党委理论学习中心组学习计划,围绕8个方面内容细分明确12个学习专题,以个人自学、集体学习研讨、专题讲座、读书班、调查研究等丰富学习方式,学习内容100余项,交流40余人次,示范带动分支机构党委开展党委理论学习中心组学习571场次。
丰富学习内容与形式	印发4期《党内学习参考》,收集整理80余篇重点学习篇目作为组织生活学习内容,全行各党支部累计召开“三会一课”、主题党日7,440余次,召开巡视“回头看”暨以案促改专题民主生活会1次。
加强宣传思想工作	组织开展习近平总书记视察重庆重要讲话重要指示精神、党的二十届三中全会精神、市委六届五次六次全会精神 and “学习新思想 建设新重庆 开创新局面”宣讲,开展2024年全民阅读、“清风常伴·廉洁齐家”家庭助廉立德活动,组织创作清廉作品100余件,编发《企业文化视窗》23期。

以学正风,筑牢思想防线

本行坚持用党的创新理论锤炼干部党性作风,巩固深化党纪学习教育成果,紧紧围绕党纪学习教育目标要求,加强督促落实,教育引导党员干部学纪知纪、明纪守纪,有力有效推动党纪学习教育走深走实。

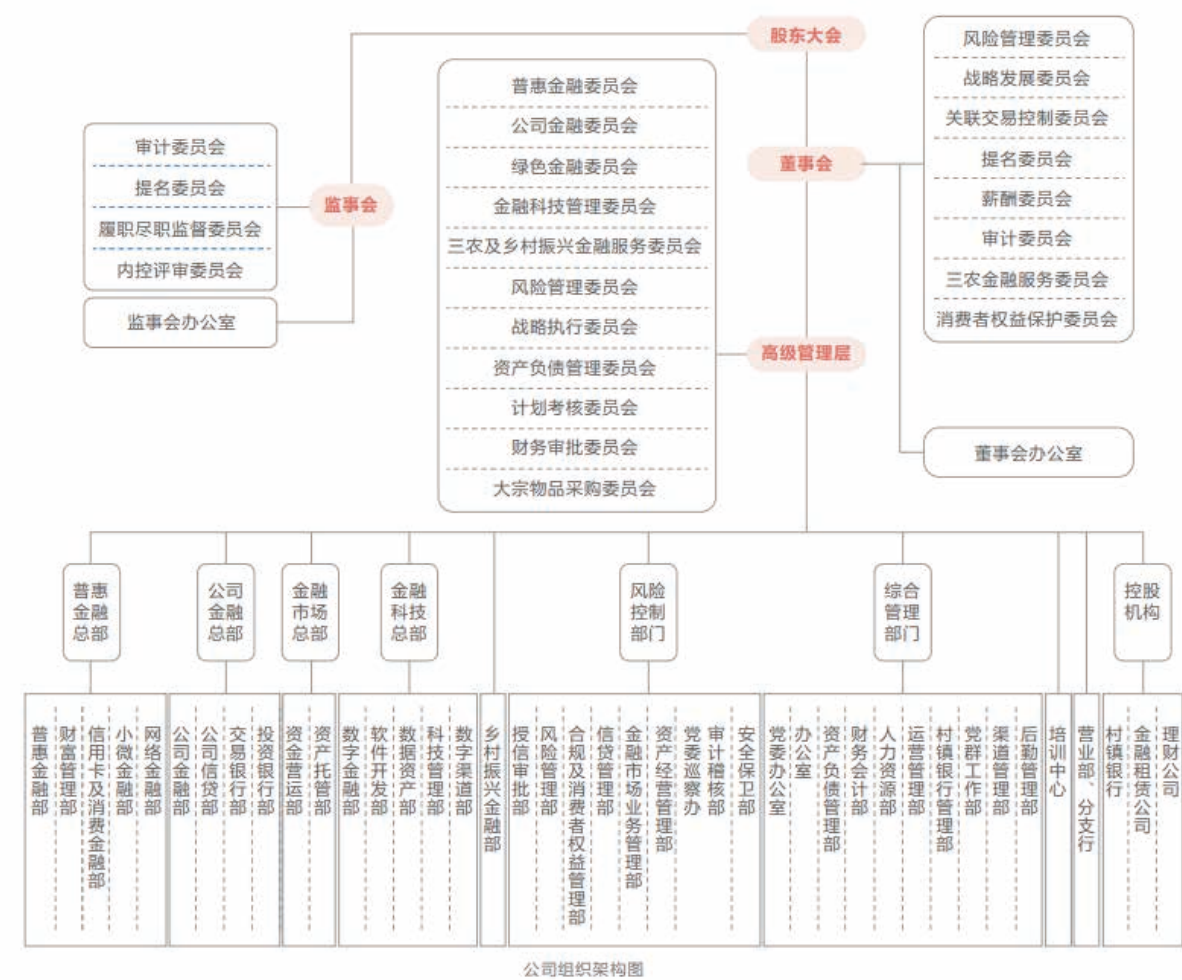
成立工作专班,拟定实施方案	细化明确5个方面13项重点工作任务,组织推动全行45个党委开展中心组专题学习107次、举办专题读书班129期,开展警示教育557场次,各级党组织书记讲纪律党课680场。
下发《关于推进党纪学习教育常态化长效化的通知》	制定7个方面13项措施,将党纪学习教育抓常抓长。

优化治理结构 >>>

本行着力推进治理体系和治理能力现代化,持续完善公司治理,充分发挥公司治理组织架构作用,深化投资者沟通与信息披露,提升公司治理的科学性、稳健性和有效性,为发展提供坚实治理保障。

公司治理结构

本行公司治理框架体系以《公司章程》为核心，以《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》及各专委会工作细则为配套制度，共同指导公司治理工作的实施。同时，本行设立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的“三会一层”组织架构，分工明确、相互制衡、有机衔接，共同提升治理效能。



本行董事会下设八个专业委员会：战略发展委员会、风险管理委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会、三农金融服务委员会及消费者权益保护委员会。八大委员会为相关领域的事项提供决策建议，治理公司的日常运作。

董事会多元化

本行重视董事会成员多元化，制定董事会成员多元化政策，明确董事会在设定成员组合时，将从多个方面考虑成员的多元化，包括但不限于：性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能和知识。董事会成员由执行董事、非执行董事及独立非执行董事组成，所占比例应符合国内法律法规、行政规章和香港上市规则的规定。提名委员会将不时评估董事会架构、人数及组成，确认是否达到多元化目标，以执行多元化政策。截至本报告披露日，本行董事会共有董事8名，其中包括执行董事1名、非执行董事3名（女性1名）、独立非执行董事4名（女性1名），其中独立非执行董事在董事会成员总数中占比超过1/3。



董事会能力建设

本行已为董事提供持续专业发展计划，鼓励所有董事参与持续专业发展，以发展及更新其知识和技能。报告期内，本行持续提升董事履职能力，组织全体董事参加多元化培训。

投资者关系管理

本行通过多渠道开展投资者关系管理工作，注重加强与投资者之间的有效沟通，切实保护投资者知情权和参与权，推动本行与投资者建立长期、稳定、互相信赖的良好关系。

信息披露管理

本行严格遵循中国证监会《上市公司信息披露管理办法》等法律规范和相关要求，制定《重庆农村商业银行信息披露管理办法》《重庆农村商业银行内幕信息知情人登记管理办法》等规章制度，持续完善信息披露工作制度及管理办法，规范信息披露的管理流程，建立常态化沟通机制，确保信息披露工作稳步执行。

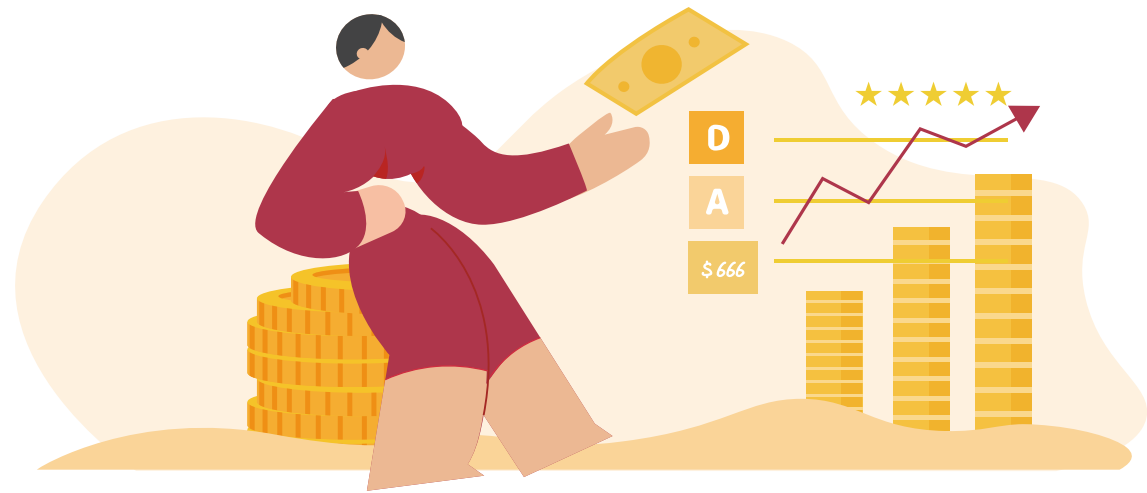
投资者沟通

本行持续健全多层次投资者互动和交流机制，主动披露有利于投资者作出价值判断和投资决策的相关信息，不断提升信息披露的质量、时效性和透明度。

本行积极通过定期报告、业绩说明会、上证E互动、IR邮箱、投资者热线电话、投资者集体接待日等渠道，向市场主动传递经营管理信息与业务发展亮点，及时倾听各类投资者的意见与建议，在与投资者交流的频次及形式上均实现突破。在频次上，2024年度本行与投资者交流会议次数和来访机构数量大幅增长，创历史新高；在形式上，本行采用“现场直播+网络互动”的方式召开2023年度业绩说明会、2024年半年度业绩说明会，组织投资者走进基层实地调研本行在县域、镇域、乡村的金融工作开展情况，举办了“‘我是股东’走进上市公司”等活动，树立了良好的上市公司形象，得到了资本市场良好反馈。

保护中小股东权益

本行重视维护全体股东的合法权益，确保股东平等有效地行使职权，持续完善《股东大会议事规则》，重视中小投资者合法权益，关注开展投资者关系活动时，为中小投资者参与活动创造机会，平等对待所有投资者。



强化内控合规 >>>

2024年，本行按照《企业内部控制基本规范》《企业内部控制评价指引》《商业银行内部控制指引》《商业银行内部控制评价指南》等规定，围绕内控五要素开展内控评价，客观反映全行内控水平，严格按照规定的程序、标准、内容和方法，形成内部控制评价报告，并按规定披露，用好评价结果，促进高质量发展。

>>> 2024年合规管理重点行动 <<<	
推进“内控提升”工作政策安排	年内发布《关于开展2024年内部控制体系建设与监督工作有关事项的通知》《关于印发“合规管理提升年”工作方案的通知》，全面开展内控管理工作的自查自评，针对查找到的问题及时整改落实，逐步提升内控管理水平。
完善合规管理组织架构	形成由董事会、监事会、高级管理层、合规管理部门、分支行、分理处组成的覆盖所有条线和层级的合规风险管理体系。同时全行分层级设置合规岗，履行合规管理职责，传递合规管理要求，提高合规风险管控能力。
增强合规风险管理的有效性	- 严格开展合规审查，做好合规风险事前控制，分层级对向社会公众所做的重大事项说明、向消费者发布的广告、带有承诺性的金融服务方案等进行合规性审查，确保合法合规性。 - 落实合规监测报告机制，开展合规风险识别评估，建立合规风险点台账，落实控制措施。同时，分层级多维度的定期收集合规报告，将合规管理工作下沉到各层级各条线。 - 完善内控合规系统，强化风险系统管控。持续开展内控合规管理系统迭代优化，将系统功能由单一的制度平台向合规工作平台、数据平台、学习平台、自律平台扩展，提升合规管理信息化能力。
开展内控体系监督评价工作	在全行范围开展了2023年度内部控制体系建设与监督评价工作，从内控体系建设情况、内控体系监督评价情况等方面对内部控制体系建设与执行情况开展监督评价，揭示经营管理中存在的内控缺陷、风险和合规问题，强化措施落实和问题整改，促进全行内控体系建设逐年优化提升。
持续建设合规文化	- 严格开展合规审查，做好合规风险事前控制，分层级向社会公众所做的重大事项说明、向消费者发布的广告、带有承诺性的金融服务方案等进行合规性审查，确保合法合规性。 - 落实合规监测报告机制，开展合规风险识别评估，建立合规风险点台账，落实控制措施。同时，分层级多维度的定期收集合规报告，将合规管理工作下沉到各层级各条线。 - 完善内控合规系统，强化风险系统管控。持续开展内控合规管理系统迭代优化，将系统功能由单一的制度平台向合规工作平台、数据平台、学习平台、自律平台扩展，提升合规管理信息化能力。

防范金融犯罪

加强顶层设计

- 成立案防长效机制建设工作领导小组，由董事长、行长以及驻行纪检监察组组长担任组长，其余班子成员为副组长，小组成员包括了业务、风险、合规、信贷、审计等35个内设部门，驻行纪检监察组进行监督指导，统筹推进全行案防工作
- 抽调总行相关部门及分支行业务骨干组成案件及违规线索调查专班，由法律合规及消费者权益管理部进行日常管理，专项从事案件及违规线索调查工作。

完善长效机制

- 修订《涉刑案件风险防控管理办法》，进一步健全全链条涉刑案件风险防控制度设计；从“网格化”管理基础制度、员工异常行为监测与排查、合规积分管理等方面，初步搭建员工“网格化”管理制度体系；
- 印发《关于印发健全完善案件防控长效机制工作方案的通知》，在全行范围开展“案件防控长效机制建设”专项工作，全面提升全行案防工作水平。

提升三道防线监督合力

- 鼓励分支机构自查自纠。各机构主动挖掘并报告违法违规线索，对自查发现并主动报告的问题，按照相关要求从轻、减轻或免于处罚，对排查后发生的案件，一律从重、加重或顶格处罚。
- 建立问题线索移交机制。风险、合规、审计等部门及驻行纪检监察组之间进行问题线索相互移送，提升联合监督合力及发现问题、处理问题的能力。
- 深挖彻查巡视移交、监管转办、投诉举报涉及的员工违规问题线索，努力做到防范在先、发现在早、处置在小，将矛盾处理于未然，严防其演变成案件。

反贪污

本行严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等法律法规，认真落实党中央战略部署，深入推进全面从严治党、党风廉政建设和反腐败斗争，面向信贷、财务、招投标等重点领域开展监督检查，自觉把党中央反腐败决策部署转化为具体行动。

2024年反贪污培训情况

- 每年召开党风廉政建设和反腐败工作会议，定期会商党风廉政建设和反腐败工作，畅通纪检与巡察、审计等党内监督力量联动路径，确保信访举报和问题线索及时移交、快速处置。
- 建立廉情抄告机制、履责提醒机制，深入把脉日常监督发现问题，精准推进靶向施治，督促全行各级党组织坚决扛好“两个责任”，党委书记认真肩负第一责任人责任，班子成员履好“一岗双责”，纵深推进全面从严治党。
- 全力构建清廉金融国企建设责任体系，积极打造清廉金融文化阵地，切实以思想筑廉、以宣传倡廉、以行动践廉，推动清廉金融国企建设不断取得新进展、实现新突破。

反洗钱

2024年反洗钱重点举措

持续完善客户尽职调查管理体系

- 修订《反洗钱和反恐怖融资管理办法》，明确各层级反洗钱职责，细化个人客户、对公客户、同业客户尽职调查要求及客户信息登记、动态管理标准，提出主要业务反洗钱尽职调查要点。
- 修订《客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，明确将客户尽职调查、客户身份资料及交易记录保存、名单管理等规定嵌入业务办理流程。
- 修订《客户洗钱风险等级划分管理办法》，规范客户洗钱风险等级划分方法、等级设置、划分时机、划分流程、风险分类控制措施。

持续提升反洗钱系统科技支撑

- 运用人工智能等技术赋能反洗钱履职数字化转型，持续优化反洗钱系统功能，为可疑交易监测、报送提供有力支撑。
- 基于机器学习算法，搭建可疑案例智能评分体系，建立排除案例再评估模型，按月对排除的案例进行回溯，确保可疑报送没有遗漏潜在风险。
- 反洗钱系统关联行内外部数据平台，利用三方数据辅助可疑客户甄别，对于系统生成的可疑案例客户，自动获取其工商登记信息、司法数据、风险信息等第三方数据，“一站式”快速核实客户身份信息，提高了工作效率。
- 开发智能尽职调查报告功能，对客户身份信息、账户信息、交易信息等多个角度数据进行统计，综合人工尽职调查情况、调查结论、采取措施等方面内容，系统自动生成客户的尽职调查报告，为分支行反洗钱履职减负赋能。

84

持续开展反洗钱履职自查	抽取7家支行、5家村镇银行开展了反洗钱专项检查，以点带面查找风险隐患，加强操作性问题整治。持续将反洗钱履职纳入全行案件风险排查，对客户尽职调查、客户风险评级、受益所有人识别、高风险客户管理等重点领域开展排查，强化操作性问题整治。
持续加强反洗钱培训宣传	- 组织开展反洗钱培训近60期，培训对象包括总行33个成员部门、43家分支行、12家村镇银行、2家子公司，覆盖8900余人次。 - 组织43家分支行开展四季行专题宣传，在官方微信公众号投放《深化反洗钱意识，筑牢特定非安全防线》等宣传图文，印制反洗钱宣传册10万余份，张贴海报1,600余份，集中宣传400余场，提醒客户防范洗钱风险，营造良好反洗钱氛围。

2024年，本行印发《关于开展2024年反洗钱宣传工作的通知》（渝农商反洗钱工作领导小组电邮〔2024〕2号），组织43家分支行开展四季行专题宣传，在官方微信公众号投放《深化反洗钱意识，筑牢特定非安全防线》等宣传图文，印制反洗钱宣传册10万余份，张贴海报1,600余份，集中宣传400余场，增强了社会公众风险防范意识。

反假币

本行严格遵守《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》等监管要求，严格按照文件要求办理现金收付及整点业务，强化现金机具管理，提升现金服务质量。

开展反假货币自查自纠	加强全额清分管理，狠抓现金质量，开展专项检查，防止误收误付假币。根据2024年分支行上交人行款项差错情况、内外部检查存在的问题，针对性选择万州、忠县等6家分支行开展现金清分质量专项检查。
开展反假货币知识培训	对全行现金从业人员开展反假货币知识培训，细化讲解假币识别知识和技巧，提升现金从业人员假币鉴别能力，参训人员共计12,658人。2024年5月至8月，共组织4期反假货币知识现场实操培训，参训人员共计1,039人。

开展人民币知识宣传活动	重庆市范围内开展2024年反假货币宣传月活动。在人行重庆市分行的指导下制作微信图文“谨防各类骗局 安全使用现金”在人行微信公众号发布；参与制作宣传视频《防范“道具类”假币 维护人民币流通秩序》在西部金融周刊重庆卫视《第1眼新闻》播出。营业网点宣传参与率达100%，视频类点击量达22.96万次、图文类点击量76.9万次，面向假币危害重点地区宣传活动541次，面向农村地区宣传活动2664次、面向重点人群集中宣传2446次，宣传受众人数达104.5万人。2024年反假货币宣传月丰富了群众货币金融知识，有效增强了群众反假货币意识。
推进冠字号码系统运用	严格按照中国人民银行有关规定，采集、存储人民币和主要外币冠字号码，对现金实物冠字号码在本行的流转过程进行全程记录并追溯，切实提升本行现金管理及服务能力，有效解决银行涉及假币纠纷举证及责任认定情形。
加强货币鉴别机具配置	加强货币鉴别机具配置，采购符合行业标准的现金机具，补充机具缺口，进一步提高现金服务和反假能力。2024年，共收缴假币10,925张。

2024年反假币工作认可

2024年本行运营管理部被人民银行重庆市分行推荐至国务院反假货币工作联席会，获得“反假货币工作成绩突出集体”通报表扬。	巴南支行学术课题《从中国历史上的反假币考察探索农村地区的反假工作措施》获得重庆市钱币学会结题奖。
	合川分行获得2024年“人民币收付业务暨反假知识、技能竞赛活动”团体赛二等奖。

案例

万州分行奔赴务工人员聚集地开展反假宣传

2024年9月，万州分行走进山西吕梁、临汾和洪洞等3个外出务工人员聚集地，针对工地300多名员工开展了一场形式多样、内容丰富、反响热烈、效果显著的反假货币宣传活动。

开展集中宣讲，在问答互动中提升能力。在工地员工宿营地悬挂宣传横幅，搭设宣传平台，发放宣传折页，宣讲反假币金融知识，穿插开展有奖小问答，在问答互动中提升工地员工的反假能力。

对比实物讲解知识，引导大家阅读宣传折页，现场对比现金实物，按照不同的面额，分别介绍水印、安全线、变色油墨等防伪特征，通过实物展示、真假币对比教会大家如何通过“一转、二摸、三透光”的方法辨别真假币。

结合实际普法教育，宣讲整治拒收人民币、人民币图样合法使用和假币犯罪举报的奖励及方式等知识，增强外出务工人员法治意识。

运用实例提升意识，剖析发生在百姓身边的典型案例，深入浅出地分析案例产生原因和常见的利用假币行骗的手法，提高务工人员对假币骗术的防范水平。万州分行开展的这场外出宣传活动共持续4天，累计发放宣传折页300余份，点对点讲解100余人次，得到了家乡外出务工人员的高度评价。



图注:反假币宣传



供应商管理

本行制定了《重庆农村商业银行采购管理办法》和《重庆农村商业银行供应商管理实施细则》等制度办法，明确采购管理要以环境保护、循环低碳、节能环保产品优先为基本要求；供应商管理坚持统一领导、集体决策、严格准入、动态管理、相互监督原则；坚持资源内部共享，供应商库和具有节能环保产品的供应商优先使用原则；坚持公开、公平、公正原则；建立供应商准入、选定、考核及退出机制，明确供应商的准入、退出标准，努力践行绿色金融发展理念。

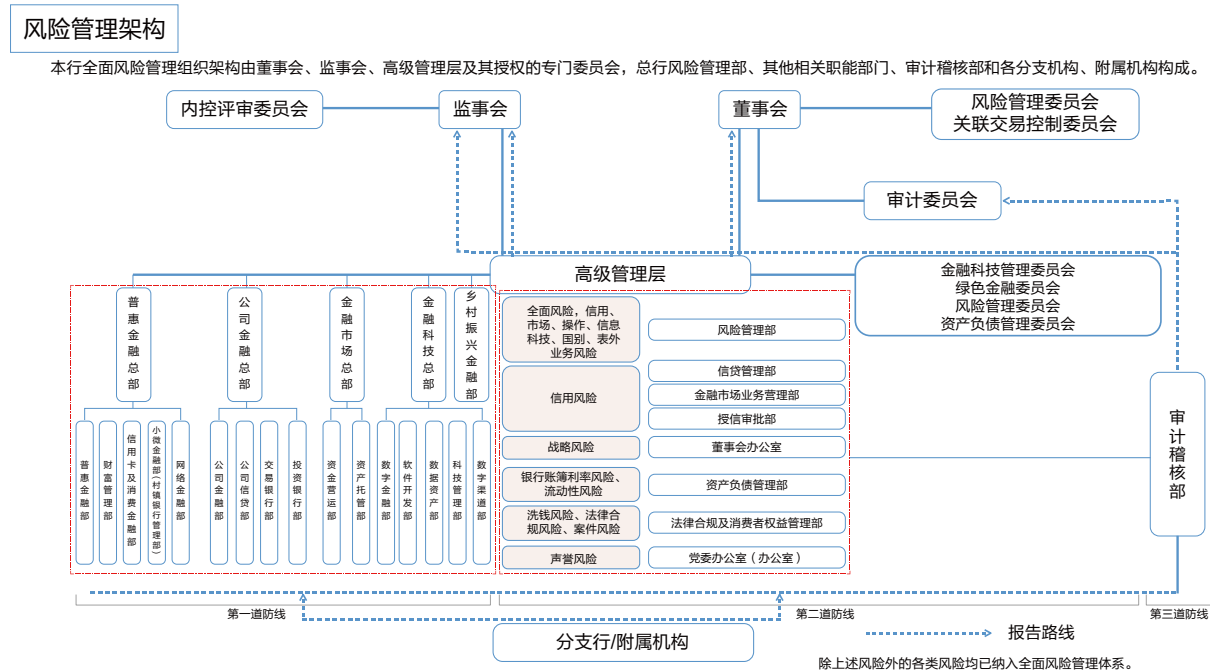
供应商数量及分布情况	
指标	截至2024年12月31日
主要供应商数量	597
中国境内地区供应商数量(个)	597
港澳台地区供应商数量(个)	0
境外地区供应商数量(个)	0
已完成环境、社会风险评估的供应商数量(个)	597
集中采购供应商审查覆盖率(%)	100%
开展供应商社会责任培训次数(次)	12

全面风险管理 >>>

2024年,本行遵照监管要求,根据宏观经济金融形势和市场环境,围绕自身发展战略和风险偏好,建立健全全面风险管理体系,持续提升风险管理能力,有效保障全行稳健经营。

风险管理治理架构

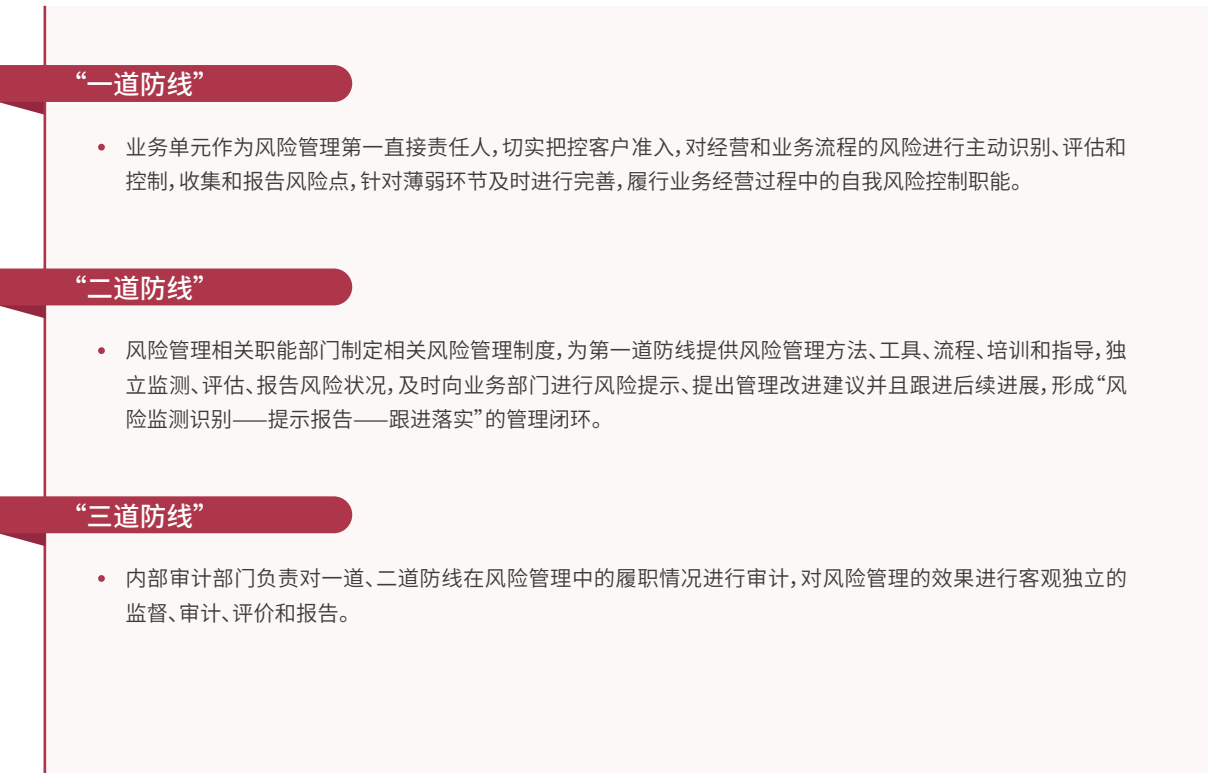
本行制定《重庆农村商业银行内部控制管理大纲》《重庆农村商业银行风险管理基本制度》等制度,建立了组织架构健全、职责等级和报告程序明确的风险管理和内部控制架构。其中,董事会负责风险管理和内部控制管理的建立健全和有效实施;监事会对董事会、高级管理层建立与实施风险管理和内部控制进行监督;高级管理层负责全行风险管理和内部控制的日常运行。



风险管理体系建设

本行持续健全全面风险管理制度体系,对标监管新规,推动《商业银行金融资产风险分类办法》《银行保险机构操作风险管理办法》《商业银行资本管理办法》等多项监管新规行内落地实施,新制定《外部信用评级机构管理实施细则》,修订《金融资产风险分类管理办法》及操作规程、《非信贷资产风险分类管理办法》及操作规程、《操作风险管理办法》、《交易账簿与银行账簿划分实施细则》等制度,进一步优化完善全面风险管理制度体系。

本行搭建了由“业务单元-风险管理相关职能部门-内部审计部门”组成的风险管理“三道防线”。



风险防范和管理进展

信用风险
压力测试

2024年,完善信用风险压力测试情景设计,拓展压力测试的覆盖面,充分考虑集中度风险的影响,定期开展信用风险压力测试并将相关情况进行通报,在重度压力情景下,本行资本充足率满足监管要求。

表外业务
限额管理

针对承担信用风险的表外业务建立限额管理体系,在纳入大额风险暴露集中度管理的基础上,根据业务实际,进一步丰富限额指标,定期开展执行监测。

同时,本行每年对职能部门、分支行、附属机构风险管理情况进行评估,对内在风险水平及全面风险管理能力进行评价。2024年,本行印发年度《风险管理工作考核方案》,根据经营管理实际,优化指标权重,引导分支行抓实重点领域风险管理。

风险文化建设

本行坚持“风险为本、资本约束”的风险管理理念,推行稳健的风险文化,通过培训、考评、监督等机制,推动全体员工理解和执行。2024年,本行组织开展分支行、附属机构风险管理专题培训,结合管理实际,组织开展预期信用损失法实施、操作风险管理等领域专项培训,强化队伍建设,提升全行风险管理履职能力。



案例

分支机构风险管理专题培训

2024年上半年,本行组织开展“风险管理专题培训”,全行所有分支机构风险管理部负责人、业务骨干130余人参加培训。

总行围绕条线重点工作、监管新规等确定培训课程,包括风险分类、授权管理、非零售内评以及减值管理。每门课程既涵盖应知应会的监管新规要求、总行制度规定及操作要点,又充分结合新常态下的风险形势进行延伸,同时还对相关检查发现问题举一反三进行强调,更加突出“学以致用”。为促进分支机构间的学习互鉴,个别分支机构就风险管理相关经验做法与全行现场交流。培训结束,总行组织开展结业考试。

通过本次培训,全行风险条线加深了对当前经营、风险和监管形势变化的认识,夯实了业务知识储备和操作技能,明确了下阶段重点工作,有助于进一步提升全行风险管理的精细化、合规化水平。



图注:风险管理专题培训

未来展望

2025年是“十四五”规划的收官之年和“十五五”规划的布局之年,本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和二十届二中、三中全会精神,持续以人民为中心,将服务实体经济、服务国计民生作为首要任务,积极践行“零售立行、科技兴行、人才强行”发展战略和“一体四驱”发展体系,全面推动实现“农村领跑、城市赶超”目标,持续打造“西部领先、全国进位和重庆辨识度”标志性改革成果,全力做好金融“五篇大文章”。

经济领域

本行将继续发挥金融支持实体经济的作用,加大对小微企业、科技创新企业、乡村振兴领域信贷支持,助力企业降本增效;促进产业结构转型升级,大力支持发展新质生产力,助力科技创新企业发展壮大;积极参与地方重大项目建设,为区域经济发展注入金融活力。

环境领域

本行将深化绿色金融实践,扩大绿色信贷规模,持续支持清洁能源、节能减排和生态保护项目;加强自身运营的节能减排工作,推广绿色办公理念,减少碳足迹,为实现“双碳”目标贡献力量。

社会领域

本行将继续履行社会责任,关注民生福祉和社会发展,深化普惠金融服务,助力乡村振兴;开展教育支持、扶弱济困和社区公益活动,鼓励员工参与志愿服务,回馈社会;加强客户权益保护,提升服务质量,确保客户信息安全,为客户提供更加优质、便捷的金融服务。

治理领域

本行将进一步加强风险管理和合规经营,完善公司治理结构,确保决策科学透明;优化风险管理体系,定期开展风险评估和合规检查,防范金融风险;加强员工培训,提升全员合规意识,确保业务合规稳健运行;推动数字化转型,利用金融科技提升治理效率和风控能力。

道阻且长,行则将至;行而不辍,未来可期。新的一年,本行将全面贯彻新发展理念,进一步推进全面深化改革,优化金融服务,用心用情办好民生实事,让现代化建设成果更多更公平惠及人民群众,为全面建设社会主义现代化强国贡献新的更大的农商行力量。



关键绩效表

绩效指标	2022	2023	2024
资产总额 (亿元) ※	13,518.61	14,410.82	15,149.42
净利润 (亿元) ※	104.78	111.25	117.89
权益总额 (亿元) ※	1,150.16	1,235.02	1,336.09
平均总资产回报率 (%) ※	0.80	0.80	0.80
贷款及垫款总额 (亿元) ※	6,326.77	6,767.11	7,142.73
不良贷款率 (%) ※	1.22	1.19	1.18
拨备覆盖率 (%) ※	357.74	366.70	363.44
资本充足率 (%) ※	15.62	15.99	16.12
绿色信贷余额² (亿元)	487.15	619.82	732.19
涉农贷款余额³ (亿元)	2,127.08	2,297.62	2,416.30
普惠型小微企业贷款余额⁴ (亿元)	1,130.38	1,285.16	1,399.29
员工总人数 (人)	14,760	14,590	14,111
女性员工占比 (%)	46.79	47.23	47.21
员工培训 (期)	2,049	2,098	1,469
消费投诉处理客户满意度 (%)	97.58	86.07	83.51
处理消费投诉数 (件)	1,541	1,615	1,662
营业机构 (个)	1,755	1,751	1,743
县域网点 (个)	1,450	1,447	1,441
自助设备 (台)	6,395	6,311	6,175
电子渠道账务交易替代率 (%) ※	97.14	97.53	97.75
网上银行客户数 (万户) ※	327.44	327.92	328.40

1. 本表中数据除加“※”外均为本行口径数。

2. 依据中国人民银行下发的《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知 (银发〔2019〕326号)》修订后的统计制度进行统计。

3. 《中国人民银行关于2024年金融机构金融统计有关事项的通知》(银发〔2024〕1号)和《中国人民银行调查统计司关于印发2024年金融机构金融统计修订内容的通知》(银调发〔2024〕2号)，对涉农贷款的农村区域和城市区域的划分标准等内容进行了修订，涉农贷款专项统计修订内容自2024年7月报送6月末数据起执行。

4. 依据《中国银保监会办公厅关于2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》，自2021年起，普惠型小微企业贷款的“两增”监管考核口径中不包含票据贴现及转贴现业务相关数据，2021年该数据与往年数据不具备可比性。

附录

香港联交所ESG指标内容索引

层面	内容	披露章节
强制披露规定		
管治架构	由董事会发出的声明, 当中载有下列内容: (i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管; (ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略, 包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜 (包括对发行人业务的风险) 的过程; 及 (iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度, 并解释它们如何与发行人业务有关连。	董事会ESG声明
汇报原则	描述或解释在编制环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则: 重要性: 环境、社会及管治报告应披露: (i) 识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则; (ii) 如发行人已进行持份者参与, 已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。 量化: 有关汇报排放量／能源耗用 (如适用) 所用的标准、方法、假设及／或计算工具的资料, 以及所使用的转换因素的来源应予披露。 一致性: 发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更 (如有) 或任何其他影响有意义比较的相关因素。	报告编制声明

层面	内容	披露章节
汇报范围	解释环境、社会及管治报告的汇报范围, 及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变, 发行人应解释不同之处及变动原因。	报告编制声明
“不遵守就解释”条文		
A.环境		
层面A1:排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注:废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氟氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。	践行绿色运营
	A1.1排放物种类及相关排放数据。	2024年环境类绩效数据
	A1.2直接 (范围1) 及能源间接 (范围2) 温室气体排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (以每产量单位、每项设施计算)。	2024年环境类绩效数据
	A1.3所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	2024年环境类绩效数据
	A1.4所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	2024年环境类绩效数据
	A1.5描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	2024年环境类绩效数据

层面	内容	披露章节
层面A1:排放物	A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法, 及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	2024年环境类绩效数据
层面A2:资源使用	一般披露 有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。 注: 资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。	践行绿色运营
	A2.1按类型划分的直接及/或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	2024年环境类绩效数据
	A2.2总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	2024年环境类绩效数据
	A2.3描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	践行绿色运营
	A2.4描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	践行绿色运营
	A2.5制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量。	不适用
层面A3:环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	践行绿色运营
	A3.1描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	践行绿色运营
层面A4:气候变化	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化

层面	内容	披露章节
层面A4:气候变化	A4.1描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动。	应对气候变化
B.社会		
雇佣及劳工常规		
层面B1:雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	依法维护员工权益
	B1.1按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	依法维护员工权益
	B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	依法维护员工权益
层面B2:健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工安全健康
	B2.1过去三年(包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率。	保障员工安全健康
	B2.2因工伤损失工作日数。	保障员工安全健康
	B2.3描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	保障员工安全健康

层面	内容	披露章节
层面B3:发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注:培训指职业培训, 可包括由雇主支付的内外部课程。	持续推进人才培养
	B3.1按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比。	持续推进人才培养
	B3.2按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	持续推进人才培养
层面B4:劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	依法维护员工权益
	B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	依法维护员工权益
	B4.2描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	依法维护员工权益
运营惯例		
层面B4:劳工准则	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	供应商管理
	B5.1按地区划分的供应商数目。	供应商管理
	B5.2描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法。	供应商管理
	B5.3描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。	供应商管理

层面	内容	披露章节
层面B5:供应链管理	B5.4描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	供应商管理
层面B6:产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	提升客户体验
	B6.1已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	业务不适用
	B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	保护客户权益
	B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	知识产权保护
	B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。	业务不适用
	B6.5描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	保护客户权益
层面B7:反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗钱的: (a)政策;及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	防范金融犯罪 反贪污 反洗钱
	B7.1于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	防范金融犯罪 反贪污 反洗钱
	B7.2描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	防范金融犯罪 反贪污 反洗钱

层面	内容	披露章节
层面B7:反贪污	B7.3描述向董事及员工提供的反贪污培训。	防范金融犯罪 反贪污 反洗钱
社区		
层面B8:社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	践行社会公益 助力乡村振兴
	B8.1专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	践行社会公益 助力乡村振兴
	B8.2在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	践行社会公益 助力乡村振兴



GRI标准内容索引

使用说明	重庆农村商业银行股份有限公司在2024年1月1日到2024年12月31日参照GRI标准报告了此份GRI内容索引中的信息。	
使用的GRI 1	GRI 1:基础 2021	

GRI标准	披露项	对应报告章节
-------	-----	--------

GRI 1基础

1基础 2021	报告基础,包含发布GRI内容索引、提供使用说明等	报告编制说明
----------	--------------------------	--------

GRI 2 一般披露 2021

组织及其报告做法

2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	本行无该披露项情况
2-5	外部鉴证	有限保证的注册会计师独立鉴证报告

活动和工作者

2-6	活动、价值链和其他业务关系	优化治理结构
2-7	员工	携手员工成长
2-8	员工之外的工作者	携手员工成长

GRI标准	披露项	对应报告章节
管治		
2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	优化治理结构
2-13	为管理影响的责任授权	优化治理结构
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	优化治理结构 信息披露管理
2-15	利益冲突	利益相关方沟通
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通 投资者沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	ESG战略与管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	请参阅本行2024年度报告
2-19	薪酬政策	请参阅本行2024年度报告
2-20	确定薪酬的程序	请参阅本行2024年度报告
2-21	年度总薪酬比率	请参阅本行2024年度报告
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG战略与管理
2-23	政策承诺	本行无该披露项情况
2-24	融合政策承诺	本行无该披露项情况
2-25	补救负面影响的程序	本行无该披露项情况
2-26	寻求建议和提出关切的机制	本行无该披露项情况
2-27	遵守法律法规	ESG战略与管理
2-28	协会的成员资格	本行无该披露项情况
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	集体谈判协议

GRI标准	披露项	对应报告章节
GRI3重要性议题 2021		
3-1	确定重要性议题的过程	重要性议题分析
3-2	重要性议题清单	重要性议题分析
3-3	重要性议题的管理	重要性议题分析
GRI 201经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	请参阅本行2024年度报告
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	请参阅本行2024年度报告
201-4	政府给予的财政补贴	请参阅本行2024年度报告
GRI 202市场表现2016		
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	本行无该披露项情况
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	本行无该披露项情况
GRI 203 间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务国家战略
203-2	重大间接经济影响	经济篇：深耕主业，赋能经济发展
GRI 204采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	本行无该披露项情况
GRI 205反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	强化内控合规
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	强化内控合规
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	本行无该披露项情况

GRI标准	披露项	对应报告章节
GRI 206反竞争行为2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	本行无该披露项情况
GRI 207税务 2019		
207-1	税务方针	请参阅本行2024年度报告
207-2	税务治理、控制及风险管理	请参阅本行2024年度报告
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	请参阅本行2024年度报告
207-4	国别报告	本行无该披露项情况
GRI 301物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	本行产品仅为金融产品，不适用该指标
301-2	所用循环利用的进料	本行产品仅为金融产品，不适用该指标
301-3	再生产品及其包装材料	本行产品仅为金融产品，不适用该指标
GRI 302能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	践行绿色运营
302-2	组织外部的能源消耗量	践行绿色运营
302-3	能源强度	践行绿色运营
302-4	降低能源消耗量	践行绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求量	本行无该披露项情况
GRI 303水资源和污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	践行绿色运营

GRI标准	披露项	对应报告章节
303-2	管理与排水相关的影响	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
303-3	取水	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
303-4	排水	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
303-5	耗水	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
GRI 304生物多样性 2016		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	本行无相关运营点
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	生物多样性保护
304-3	受保护或经修复的栖息地	本行无相关运营点
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	本行无相关运营点
GRI 305排放 2016		
305-1	直接 (范围1) 温室气体排放	践行绿色运营
305-2	能源间接 (范围2) 温室气体排放	践行绿色运营
305-3	其他间接 (范围3) 温室气体排放	践行绿色运营
305-4	温室气体排放强度	践行绿色运营
305-5	温室气体减排量	践行绿色运营

GRI标准	披露项	对应报告章节
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	本行无该披露项情况
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	践行绿色运营
GRI 306废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营
306-3	产生的废弃物	践行绿色运营
306-4	从处置中转移的废弃物	本行无该披露项情况
306-5	进入处置的废弃物	本行无该披露项情况
GRI 307 供应商环境评估 2016		
307-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	供应商管理
307-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	携手员工成长
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	携手员工成长
401-3	育儿假	携手员工成长
GRI 402 劳资关系 2016		
402-1	有关运营变更的最短通知期	本行无该披露项情况
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	保障员工安全健康
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	保障员工安全健康
403-3	职业健康服务	保障员工安全健康

GRI标准	披露项	对应报告章节
403-4	职业健康安全事务 工作者的参与、意见征询和沟通	保障员工安全健康
403-5	工作者职业健康安全培训	保障员工安全健康
403-6	促进工作者健康	保障员工安全健康
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	保障员工安全健康
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	本行无该披露项情况
403-9	工伤	保障员工安全健康
403-10	工作相关的健康问题	本行无该披露项情况
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	携手员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	携手员工成长
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	携手员工成长
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	携手员工成长
405-2	男女基本工资和报酬的比例	保密限制
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	本行无该披露项情况
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	本行无该披露项情况
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	本行无该披露项情况

GRI标准	披露项	对应报告章节
GRI 409 强迫或强制劳动 2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	本行无该披露项情况
GRI 410 安保实践 2016		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	本行无该披露项情况
GRI 411 原住民权利 2016		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	本行无该披露项情况
GRI 413 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	践行社会公益 助力乡村振兴
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	本行无相关运营点
GRI 414 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	供应商管理
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 415 公共政策 2016		
415-1	政治捐助	本行无该披露项情况
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	本行产品仅为金融产品, 不适用该指标
GRI 417 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	保护客户权益

GRI标准	披露项	对应报告章节
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	本行无该披露项情况
417-3	涉及营销传播的违规事件	本行无该披露项情况
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	本行无该披露项情况



KPMG Huazhen LLP

8th Floor, KPMG Tower

Oriental Plaza

1 East Chang An Avenue

Beijing 100738

China

Telephone +86 (10) 8508 5000

Fax +86 (10) 8518 5111

Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所

(特殊普通合伙)

中国北京

东长安街1号

东方广场毕马威大楼8层

邮政编码：100738

电话 +86 (10) 8508 5000

传真 +86 (10) 8518 5111

网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2500088 号

致重庆农村商业银行股份有限公司董事会：

关于重庆农村商业银行股份有限公司《2024 年度社会责任暨 ESG (环境、社会及治理报告)》(以下简称“社会责任报告”) 中选定信息的报告

结论

我们对重庆农村商业银行股份有限公司 (以下简称“重庆农商行”) 截至 2024 年 12 月 31 日及截至 2024 年 12 月 31 日止年度社会责任报告以下关键绩效信息 (以下简称“经鉴证的关键绩效信息”) 执行了有限保证的鉴证业务：

经鉴证的关键绩效信息	提供保证的时点或期间
绿色信贷余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
涉农贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	截至 2024 年 12 月 31 日
员工总人数 (人)	截至 2024 年 12 月 31 日
女性员工占比 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日
员工培训 (期)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
消费投诉处理客户满意度 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
处理消费投诉数 (件)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
营业机构 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
县域网点 (个)	截至 2024 年 12 月 31 日
自助设备 (台)	截至 2024 年 12 月 31 日

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited ("KPMG International"), a private English company limited by guarantee.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司 ("毕马威国际") 相关联的独立成员所全球性组织中的成员。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

结论 (续)

经鉴证的关键绩效信息 (续)	提供保证的时点或期间 (续)
总行外购电力消耗量 (兆瓦时)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
总行日常用水消耗量 (吨)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
电子渠道账务交易替代率 (%)	截至 2024 年 12 月 31 日止年度
网上银行客户数 (万户)	截至 2024 年 12 月 31 日

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信重庆农商行社会责任报告经鉴证的关键绩效信息未能在所有重大方面按照本报告《附录：披露关键绩效信息编制基础》(以下简称“编制基础”)所列标准编制。

我们对经鉴证的关键绩效信息形成的结论不涵盖随附或包含在经鉴证的关键绩效信息及本报告中的其他信息 (以下简称“其他信息”)。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号 (修订版) —— 历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在该准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会 (IESBA) 发布的《国际会计师职业道德守则 (包括国际独立性准则)》中的独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

形成结论的基础 (续)

本所运用 IAASB 发布的《国际质量管理准则第 1 号 (ISQM 1) —— 会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、执业准则和适用的法律法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

对经鉴证的关键绩效信息

重庆农商行的董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制经鉴证的关键绩效信息有关的内部控制，以使经鉴证的关键绩效信息不存在由于舞弊或错误导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制经鉴证的关键绩效信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照编制基础编制经鉴证的关键绩效信息。



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不同意的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对经鉴证的关键绩效信息是否不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向重庆农商行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。在抽样的基础上，我们设计并实施了相关程序，以对经鉴证的关键绩效信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对经鉴证的关键绩效信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。在实施鉴证工作时，我们实施的程序主要包括：



有限保证的注册会计师独立鉴证报告 (续)

毕马威华振通字第 2500088 号

注册会计师的责任 (续)

- 1) 与重庆农商行参与提供社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息的相关部门员工进行访谈，询问经鉴证的关键绩效信息收集汇总的流程，以及相关系统或手工的取数逻辑及方法；
- 2) 对选定的社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息实施分析程序；
- 3) 对选定的社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息实施抽样检查，并将样本信息核对至重庆农商行相关内部文件或相关外部监管公开信息；
- 4) 重新计算社会责任报告中经鉴证的关键绩效信息明细合计金额或相关指标结果。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务提供的保证程度低于合理保证。



中国 北京

日期：2025 年 3 月 25 日

披露关键数据编制基础

绿色信贷余额(亿元)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 用于投向节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务等领域的贷款余额 (不含应计利息、减值准备) 的汇总数。

涉农贷款余额(亿元)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 按监管统计口径的各类本外币涉农贷款余额 (不含应计利息、减值准备), 包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

普惠型小微企业贷款余额(亿元)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (包括各分支行、不含村镇银行) 按监管统计口径的小微企业贷款余额 (不含应计利息、减值准备), 即单户授信总额1,000万元以下 (含) 的小型微型企业贷款余额 (不含票据贴现和转贴现业务数据), 包括普惠型小微企业法人贷款余额、普惠型个体工商户和小微企业主贷款余额, 企业分类标准遵循工信部《中小企业划型标准》进行分类。

员工总人数(人)：

是指报告期末与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数, 包括全部在职员工、试用在职员工、长期病假及工伤员工等, 不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比(%)：

是指报告期末与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

员工培训(期)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司组织开展各类培训的总期数。

披露关键数据编制基础(续)

消费投诉处理客户满意度(%)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司处理的结果为“满意”的消费投诉数量占被评价消费投诉数量的比例。

处理消费投诉数(件)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司处理的结果为“满意”的消费投诉数量占被评价消费投诉数量的比例。

营业机构(个)：

是指报告期末持有以重庆农村商业银行股份有限公司开头的金融许可证且正式营业的机构总数, 包括曲靖分行及其支行, 不含集团控股的各家村镇银行营业网点。

县域网点(个)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (不含村镇银行) 已获取金融许可证且所在地在重庆市辖主城区以外各区县的机构总数。

自助设备(台)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司 (不含村镇银行) 已上线使用的自动取款机、自动存取款机、自动查询机总数。

总行外购电力消耗量(兆瓦时)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司总行耗电总量, 包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和鱼嘴数据中心的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量(吨)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司总行耗水总量, 包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和鱼嘴数据中心的日常用水消耗量。

披露关键数据编制基础(续)

电子渠道账务交易代替率(%)：

是指报告年度重庆农村商业银行股份有限公司电子渠道账务交易笔数与全行账务交易总笔数之比。

网上银行客户数(万户)：

是指报告期末重庆农村商业银行股份有限公司开通网上银行功能的客户总数, 包含企业网银及个人网银。

读者意见反馈表

感谢您阅读本行《2024年度社会责任暨ESG报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息, 促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平, 我们衷心地欢迎您能够对报告提出真知灼见, 并通过以下方式反馈给我们：

电话：

023-61110853

电邮：

cqrcb@cqrcb.com

地址：

中国重庆市江北区金沙门路36号

邮政编码：

400023

联系人：

重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

1. 您属于以下哪类利益相关方？

- A政府及监管机构

B同业及行业协会

C股东与投资者

D客户

E供应商及合作伙伴

F非营利组织及公益慈善或社区组织

G董事及管理层

H员工

2. 您认为本报告是否完整覆盖了您对本行的期望？

- A是

B否, 您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？

3. 您认为本行是否很好的回应了您的期望？

- A是

B否, 您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？

4. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

- A非常方便

B方便

C一般

D不方便

5. 您对本行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？

重庆农村商业银行股份有限公司

CQRC Bank

CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK



客户服务热线

95389

网址

www.cqrcb.com