贵州瓮安农村商业银行股份有限公司

2023年度信息披露报告

根据《商业银行信息披露办法》和《贵州瓮安农村商业银行股份有限公司信息披露管理办法》的规定，2023年度财务会计报告已经过贵州黔正合会计师事务所审计。

一、贵州瓮安农村商业银行股份有限公司概况

（一）基本信息

贵州瓮安农村商业银行股份有限公司（简称“瓮安农商银行”）于2013年10月28日改制开业。2023年末，本行内设综合办公室、人力资源部等12个部室和小微企业服务中心等6个中心，下辖营业部、花竹支行等14个支行和11个分理处。

注册地址：贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳办事处城北社区河西北路1号

统一社会信用代码：91522725080671516Y

金融许可证号：B0375H352270001

注册资本：64,204.00万元

法定代表人：熊伟

邮政编码：550400

电话：0854-2621092

（二）经营范围

吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；从事银行卡业务（借记卡）；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱业务；经中国银行业监督管理委员会批准的其他业务。（需行政许可，凭相关许可证经营）。

（三）各分支机构营业场所

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 机构全称 | 地址 |
| 1 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳办事处城北社区河西北路1号 |
| 2 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司花竹支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳镇中心路30号 |
| 3 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司雍阳支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳镇金龙社区环西路12-7号楼 |
| 4 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司猴场支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县猴场镇 |
| 5 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司江界河支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县江界河镇渡江社区 |
| 6 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司银盏支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县银盏镇麒龙财富中心 |
| 7 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司永和支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县永和镇垛丁街上 |
| 8 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司岚关支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县岚关乡岚关街上 |
| 9 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司珠藏支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县珠藏镇珠藏街上 |
| 10 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司玉山支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县玉山镇玉山街上 |
| 11 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司天文支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县天文镇天文街上 |
| 12 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司中坪支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县中坪镇街上 |
| 13 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司平定营支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县平定营镇街上 |
| 14 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司建中支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县建中镇建中街上 |
| 15 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司茅坡支行 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县瓮水新庄社区文峰中路251号12幢1-1号 |
| 16 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司城南分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳镇文峰南路军民小区1号楼 |
| 17 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司瓮水分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳办事处文峰社区塔北巷27号1幢1-37.38.39.40号 |
| 18 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司红军路分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县瓮水办事处花竹社区红军路1号 |
| 19 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司草塘分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县猴场镇和平路 |
| 20 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司古邑分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县猴场镇下司社区猴场会议会址陈列馆对面 |
| 21 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司白水河分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县永和镇车地村 |
| 22 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司东部新城分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县雍阳街道办事处映山红社区1栋1单元1号门面 |
| 23 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司白沙分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县白沙乡白沙村白沙计生站旁 |
| 24 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司木老坪分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县木老坪乡街上 |
| 25 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司鱼河分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县鱼河乡街上 |
| 26 | 贵州瓮安农村商业银行股份有限公司高水分理处 | 贵州省黔南布依族苗族自治州瓮安县珠藏镇市湾村 |

二、财务会计报告

（一）2023年度基本经营及财务执行情况

**1.资产、负债及所有者权益构成情况**

（1）资产方面，各项资产总额年末为 1160461.59万元，较年初增长了150957.56万元，其中：各项贷款年末余额为837642.31万元，较年初增长62903.92万元。

 （2）负债方面，各项负债总额为1054552.68万元，较年初上升133264.61万元，其中：各项存款年末余额为959151.58万元，较年初增加128263.1万元。

 （3）所有者权益方面，所有者权益年末余额为105908.91万元，较年初增加17692.95万元，其中：股本金余额为65512.83万元，资本公积为4292.19万元；盈余公积为7845.24万元，一般准备余额为21571.33万元，未分配利润6687.29万元。

 **2.不良贷款情况**

 按贷款五级分类口径统计：不良贷款余额为37829.21万元，不良率4.52%。

  **3.财务指标执行情况及分析**

 （1）各项收入情况

 本年度各项收入62689.33万元，其中：利息收入59604.02万元，金融机构往来收入1937.98万元，手续费及佣金收入421.14万元。

 （2）各项支出情况

 本年度各项支出57187.68万元,其中：利息支出18552.83万元，金融机构往来支出2346.74万元，手续费及佣金支出1200.71万元。

 （3）税金缴纳情况

 2023年，我行缴纳增值税1075.20万元，税金及附加271.95万元；计提企业所得税3001.65万元。

 （4）资产减值准备提取情况

 2023年末，各项资产减值准备余额69660.37万元，其中：贷款损失准备余额63408.76万元。

 （5）监管指标及其他财务指标完成情况

 2023年末，我行资本净额114188.93万元，核心一级资本充足率13.19%，较上年末上升1.42个百分点；资本充足率14.32%，较上年末上升1.43个百分点。拨备覆盖率167.62%，较上年末上升6.38个百分点。流动性比例54.06%，较上年末上升0.39个百分点。非同业单一客户贷款集中度8.28%，较上年末下降1.55个百分点。成本收入比38.06%，较上年末下降7.55个百分点。

（二）薪酬分配情况

本行根据《贵州省农村信用社行社工资管理规定》（黔农信办发〔2023〕30号）相关规定，制定《贵州瓮安农村商业银行股份有限公司工资管理规定》（瓮农商发〔2023〕294号），2023年发放职工工资总额5345.69万元，其中基本工资1621.88万元，绩效薪酬3556.24万元，内退人员生活费167.57万元。根据《贵州省农村信用社绩效薪酬延期支付及追索扣回管理办法（黔农信办〔2021〕344号）及《瓮安农商银行绩效薪酬延期支付及追索扣回暂行办法》（瓮农商发〔2021〕487号）的规定比例计提延期支付，2023年度共计提绩效薪酬延期支付389.51万元。

三、公司治理情况

（一）股本金及股东情况

2023年末，股本总额为65512.83万元，股东户数1597户，其中：法人股东28户，持股总额为48540.31万元，占比74.09%；职工股东352户，股本金7016.49万元。占比10.71%；其他自然人股东1217户，股本金9956.03万元，占比15.2%。

（二）最大十户股东情况 单位：万元，%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 企业法人名称 | 认购股份数 |
| 原持有股份 | 新认购股份 | 合计 | 占总股份比例 |
| 1 | 贵州金融控股集团有限责任公司（贵州贵民投资集团有限责任公司） |  | 14,204.00 | 14,204.00 | 22.12 |
| 2 | 瓮安县粮油储备库 | 4,498.57 |  | 4,498.57 | 7.01 |
| 3 | 贵州麒龙置业有限公司 | 3,180.12 |  | 3,180.12 | 4.95 |
| 4 | 贵州省瓮安磷矿 | 3,137.09 |  | 3,137.09 | 4.89 |
| 5 | 瓮安县物资供应有限公司 | 2,156.12 |  | 2,156.12 | 3.36 |
| 6 | 瓮安县大金星蔬菜专业合作社 | 1,965.87 |  | 1,965.87 | 3.06 |
| 7 | 瓮安县永和镇观溏村文和种植专业合作社 | 1,828.23 |  | 1,828.23 | 2.85 |
| 8 | 瓮安县珠藏镇桐梓坡蔬菜专业合作社 | 1,777.8 |  | 1,777.8 | 2.77 |
| 9 | 瓮安县中坪镇中兴蔬菜专业合作社 | 1,600.86 |  | 1,600.86 | 2.49 |
| 10 | 贵州省瓮安交通建设投资有限责任公司 | 1,507.96 |  | 1,507.96 | 2.35 |

2023年，本行开展增资扩股，贵州金融控股集团有限责任公司（贵州贵民投资集团有限责任公司）入股本行，入股金额14204万元，本行注册资本增加14204万元。

（三）股东大会

报告期内本行共召开一次股东大会，出席会议的股东比例和股东大会程序符合《中华人民共和国公司法》和《章程》有关规定，由律师出具律师见证书。

本行2023年度股东大会于2023年8月21日召开,听取和审议了《瓮安农商银行2022年度董事会工作报告》《瓮安农商银行2022年度监事会工作报告》《瓮安农商银行2022年度财务执行情况报告》《瓮安农商银行2022年度利润分配方案》《瓮安农商银行2023年度财务预算报告》《瓮安农商银行股东大会议事规则》《瓮安农商银行股权管理办法》《瓮安农商银行2022年度关联交易情况报告》等21个议案。

（四）董事会

截至2023年末，本行董事会共有董事5人，其中：董事长熊伟，副董事长朱静，职工董事李启富；外部董事顾吉萍、赵明昌。

董事会下设审计委员会、风险管理委员会、合规与关联交易控制委员会、提名与薪酬管理委员会、战略与三农金融服务委员会、消费者权益保护委员会；成立了董事会办公室。报告期内，董事会能够认真履行职责，维护本行和全体股东的利益。2023年，按照《章程》和《贵州瓮安农村商业银行股份有限公司董事会议事规则》共召开董事会会议12次。审议并通过了《瓮安农商银行股权管理办法》《瓮安农商银行主要股东承诺管理制度》《瓮安农商银行信息披露管理办法》《瓮安农商银行关联交易管理办法》《瓮安农商银行2022年度反洗钱工作报告》《瓮安农商银行2023年反洗钱工作计划》《瓮安农商银行闲置固定资产处置事项》《2023年1季度呆账认定及核销贷款》《瓮安农商银行内部控制管理办法》《瓮安农商银行内部控制评价办法》《瓮安农商银行内部控制评价操作规程》《瓮安农商银行2022年度内部控制评价工作方案》《瓮安农商银行2022年度大股东评估报告》等63项议案。董事会下设的专门委员会，均尽职尽责，规范运作，为董事会决策提供了有效支持。

（五）监事会

截至2023年末，本行监事会成员共有5人，其中：监事长罗廷军，职工监事刘雷，外部监事张波、高湘虹，股东监事兰美伦。

会议审议通过了《瓮安农商银行2022年征信业务管理专项审计报告》《瓮安农商银行关于2022年度信息科技风险管理审计情况的报告》《瓮安农商银行关于惠农补贴“一卡通”专项审计情况的报告》《瓮安农商银行2022年消费者权益保护工作审计报告》《瓮安农商银行关于2022年案件防控专项审计的报告》《瓮安农商银行关于2022年反洗钱工作审计情况的报告》《瓮安农商银行关于2022年度内部控制审计的报告》《关于对瓮安农商银行稽核审计部罗娅经济责任审计的报告》《关于对瓮安农商银行党群宣传部李启富同志经济责任审计的报告》《关于对瓮安农商银行客户服务部宋芳经济责任审计的报告》《瓮安农商银行关于2022年12月业务运行情况的通报》《瓮安农商银行2022年度财务运行情况报告》《瓮安农商银行2022年度风险经营情况分析报告》《瓮安农商银行关于2022年四季度案防工作落实情况的督查情况报告》等78项议案。

（六）外部监事工作情况

截至2023年末，本行外部监事2人。按照本行《章程》《贵州瓮安农村商业银行股份有限公司监事会议事规则》等相关要求开展工作。

**一是**参加监事会会议5次，审议了《瓮安农商银行2022年消费者权益保护工作审计报告》《瓮安农商银行关于2022年案件防控专项审计的报告》《瓮安农商银行关于2022年度内部控制审计的报告》《瓮安农商银行关于2022年12月业务运行情况的通报》《瓮安农商银行2022年度财务运行情况报告》《瓮安农商银行2022年度风险经营情况分析报告》《瓮安农商银行关于2022年四季度案防工作落实情况的督查情况报告》等78项议案。

**二是**参加监事会提名与薪酬委员会3次，审议了《瓮安农商银行2022年度工资政策执行情况审计报告》《瓮安农商银行绩效薪酬延期支付情况专项审计报告》《瓮安农商银行第三届监事会工作制度（2023版）》《瓮安农商银行董事会董事2022年度履职评价报告》《瓮安农商银行监事会监事2022年度履职评价报告》《瓮安农商银行高级管理层2022年度履职评价报告》《聘任李天东同志为董事会秘书的议案》等7项议案。

**三是**参加监事会监督委员会4次，审议了《瓮安农商银行2022年度工会经费管理专项审计报告》《瓮安农商银行2022年财务会计管理专项审计报告》《瓮安农商银行2022年度内部控制评价审计报告》《瓮安农商银行2022年度资金业务专项审计报告》《瓮安农商银行2023年征信业务管理专项审计情况报告》等13项议案。

（七）高级管理层

1.截至2023年末，本行高级管理层有4名高级管理人员取得任职资格，一名行长，两名副行长，一名风险总监，分别是：朱静、彭光斌、顾大建、佘传杰。

2.本行高级管理人员贯彻董事会的经营决策，坚持合法合规经营，以发展为重，以大局为先，带领全行干部员工真抓实干，以业务发展为核心，以加强盈利为目的，努力开拓，自主创新，稳步推进本行的发展。

（八）薪酬情况

2023年，本行共聘用外部董事2名、外部监事3名，薪酬按每人每年3万元计发。

（九）部门设置及分支机构设置情况

1.截止2023年末,本行内设12个部室6个中心,即计划财务部（资金运营中心）、党委组织部（人力资源部）、党群宣传部、工会办公室、稽核审计部、科技信息部、三农事业部、合规风险部、纪律检查室、安全保卫部、综合办公室（董事会办公室、基建办公室）、运营服务部；不良资产清收中心、小微企业服务中心、收单业务服务中心、商户及新市民服务中心、农户及自然人服务中心、单位干部职工服务中心。

2.本行下辖营业部以及花竹支行、雍阳支行、银盏支行、猴场支行、平定营支行、珠藏支行、天文支行、玉山支行、江界河支行、永和支行、建中支行、中坪支行、岚关支行、茅坡支行等14个支行和瓮水分理处、城南分理处、红军路分理处、白沙分理处、高水分理处、鱼河分理处、木老坪分理处、白水河分理处、东部新城分理处、草塘分理处、古邑分理处等11个分理处。

3.员工情况

2023年末全行在编在册员工294人,其中：在岗合同制员工247人,内退人员24人,劳务派遣制员工3人，劳务外包20人。其中：劳务派遣人员减少10人,系统内调出2人，退休4人,辞职3人。

十、公司治理情况评价

报告期内，本行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律、法规的要求，建立了“党委核心领导、股东大会科学决策、董事会战略引领、高管层执行落实、监事会依法监督”的公司治理机制，明确各自的职责权限，遵守各自议事规则，各司其职、各负其责、分工协作、密切配合、相互监督、相互制约，做到不缺位、不越位、不集权、不越权，不断推进治理体系和治理能力现代化。强化股东股权管理，强化关联交易控制，建立完善激励约束机制，规范信息披露行为，增强本行公司治理自我规范、自我提高、自我完善的能力，提高治理水平，形成规范治理的长效机制，建设具有“特色鲜明、权责清晰、科学有效”的现代金融企业，现公司治理水平正在逐步提升。

四、本行面临的各类风险及风险管理情况

2023年，本行继续强化内控管理，完善内控制度，有效防范风险，各项业务发展呈现良好态势，资产质量进一步提升，抗风险能力进一步增强。

（一）董事会、高级管理层对风险的监控能力

本行依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等有关规定，制定了本行董事会议事规则，董事会设立了风险管理委员会、合规与关联交易控制委员会、审计委员会等专业委员会，并制定了各专门委员会议事规则和工作职责；本行高级管理层由一支专业知识扎实、从业经验丰富的高管人员组成，高管人员均具备多年从业经验，此外，本行设立了合规风险部，专门从事本行的风险分析和监测。

（二）风险管理的政策和程序

本行风险管理政策涵盖风险管理的各个方面，并保持连续性、稳定性和适应性，对已经开展的业务全面覆盖；保持适当的风险管理限额和能够承担的风险水平；具备风险的识别、计量、监测和控制程序；明确采取的压力测试的情形和范围；设立风险信息的报告路径；制定对重大风险和突发风险的应急处理预案，始终把全行风险控制在可承受的范围之内。建立风险、合规、管理三道防线，总行各职能部门和各营业网点为第一道防线，董事会风险管理委员会和合规风险部为第二道防线，董事会审计委员会和稽核审计部为第三道防线。

（三）风险计量、检测和管理信息系统

一是由风险合规部牵头进行风险管理，对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险及声誉风险等各类风险进行持续、统一的监测、分析和报告；二是制定了识别、计量、监测和管理风险的制度、程序和方法，对主要资产业务贷款，采取了贷款五级分类管理、信用评级等管理机制；三是针对不断变化的环境和情况及时修改和完善风险控制的制度、方法和手段，并制定应急预案。

（四）内部控制和全面审计情况

一是明确指定合规风险部为内控管理职能部门，牵头内部控制体系的统筹规划、组织落实和检查评估，并按年开展内部控制评价工作；二是抓好离任审计工作。对干部任职期间业务经营、内部管理、制度执行、廉洁从业等方面情况进行了审计；三是加强专项审计工作。组织开展针对各业务条线的专项审计；四是不定期开展常规审计。五是坚持做好其他日常工作的检查。

（五）各类风险管理情况

 **1.信用风险状况**

2023年度，不良贷款余额为37829.21万元，不良率4.52%。

**2.市场风险状况**

（1）本行作为全国自律机制基础成员，严格根据《瓮安农商银行市场风险管理办法》开展市场风险的管理工作，为适应利率市场化改革和管理需要，结合《瓮安农商银行人民币存款利率定价管理办法》《瓮安农商银行贷款利率定价管理办法》逐步建立和完善以客户信用等级、贷款期限、贷款产品类别、行业、担保方式等多个维度，结合分支机构同业竞争激烈程度执行差别化利率，全面提升本行应对市场风险能力。

（2）根据人民银行〔2021〕第3号公告及省联社要求，明确规定客户经理在与客户对接的过程中，履行利率水平及计算方法的告知义务，并提示浮动利率贷款年化利率将随LPR 的变动而发生变化。

**3.流动性风险状况**

本行2023年按季开展了流动性风险压力测试，均能够通过压力测试，且流动性风险可控，主要一是本行存款是以储蓄存款和企业存款等比较稳定的存款作为主要资金来源。二是本行存款保持上升趋势，没有出现大的波动。三是本行存、贷款余额保持均衡增长，符合审慎监管要求。

**4.操作风险状况**

2023年，本行继续按照监管部门及省联社要求，切实将操作风险纳入全面风险管理体系，认真组织实施操作风险识别、评估和控制，开展操作风险点梳理和操作风险排查，对操作风险关键指标按期进行监测，不断完善各项风险控制措施，操作风险管理和案件隐患防控取得一定成效。

**5.其他风险状况**

（1）信息科技风险

2023年，本行信息科技风险整体可控，全年未发生重大安全责任事故，各项系统运行平稳。

（2）声誉风险

本行为了使声誉风险管理工作日常化、制度化、规范化，先后制定下发了《瓮安农商银行声誉风险管理办法》《瓮安农商银行声誉风险应急预案》《瓮安农商银行网络舆情管理办法》等文件，明确了声誉风险管理的原则、组织架构及相应职责、管理内容、管理流程和声誉风险识别、评估、控制、监测机制以及声誉风险处置机制等。2023年，本行按照文件要求，加强网络内容建设，特别是对微信公众号、官方网站、微博、抖音等新媒体的监管，梳理和规范微信工作群，规范干部职工网络言论，加强对政治类谣言、虚假信息等各种有害信息的清理管控，积极掌握舆论主动权，壮大网络评论员队伍，加强网上正面宣传，全年未出现负面舆情问题。

五、关联交易情况报告

本行2023年末资本净额为114188.93万元，按照《银行保险机构关联交易管理办法》《瓮安农商银行关联交易管理办法》等有关文件规定，我行认定关联方376个，其中自然人关联方298个，法人关联方78个，有贷款余额89笔，其中个人贷款80笔，公司贷款9笔，贷款余额合计16810.92万元，占资本净额的14.72%;其中最大一户单笔关联交易5000.00万元，占资本净额的4.38%,最大一户合计关联交易11970.00万元，占资本净额的10.48%。

重大关联交易情况：本年度发生重大关联交易2笔。1笔贵州麒龙集团（瓮安）湖山悦府置业有限公司授信1600.00万元，因贵州麒龙置业有限公司持有本行股金3180.12万元，占本行实收资本比例4.85%，实际控股人为贵州麒龙房地产开发集团有限公司，贵州麒龙集团（瓮安）湖山悦府置业有限公司实际控股人也为贵州麒龙房地产开发集团有限公司，则贵州麒龙集团（瓮安）湖山悦府置业有限公司属于本行关联方；1笔为贵州省瓮安磷矿授信4000.00万元因贵州省瓮安磷矿持有本行股金3137.09万元，占本行实收资本比例4.79%，被认定我行关联方。根据《银行保险机构关联交易管理办法》之规定，上述2笔交易构成重大关联交易。经本行合规与关联交易控制委员会审查后，分别于于2023年11月30日、2023年12月21日经董事会审议通过。

六、年度重大事项等信息

（一）本年度监管部门处罚情况

2023年度，本行未受到监管部门处罚。

（二）小微企业服务情况

本年小微企业信贷投放累计150388.36万元、占累计投放各项贷款的20.68%,有贷款余额小微企业客户数4086户，贷款余额285834.09万元、占各项贷款余额34.12%,2023年发放小微企业贷款加权平均利率6.02%，利率较上一年降低1.19个百分点，小微企业贷款(余额)增速1.98%。

（三）消费者权益保护工作开展情况

1.内控机制建设情况。为进一步规范本行消费者权益保护工作的开展，切实有效保护消费者合法权益，本行修订了《瓮安农商银行消费者权益保护工作管理办法》(瓮农商发〔2021〕238号),进一步明确了瓮安农商银行董事会、高级管理层对消保工作的组织领导和具体实施。

2.消费者权益保护规章制度建设情况。2023年，在原有规章制度的基础上，本行不断完善消保制度体系，先后制定、修订并下发了《[瓮安农商银行消费者投诉处理实施细则](http://oa.gznxbank.com/oaweb/wfframe/taskcenter/javascript%3Avoid%280%29)》《[瓮安农商银行金融知识宣传与消费者权益保护内部培训实施细则](http://oa.gznxbank.com/oaweb/wfframe/taskcenter/javascript%3Avoid%280%29)》《[瓮安农商银行消费者权益保护考核评价实施细则](http://oa.gznxbank.com/oaweb/wfframe/taskcenter/javascript%3Avoid%280%29)》《[瓮安农商银行消费者权益保护审查管理办法](http://oa.gznxbank.com/oaweb/wfframe/taskcenter/javascript%3Avoid%280%29)》《[瓮安农商银行消费者权益保护重大突发事件应急预案](http://oa.gznxbank.com/oaweb/wfframe/taskcenter/javascript%3Avoid%280%29)》等消费者权益保护类制度。

3.消费者金融知识宣传与教育工作情况。2023年，本行按照监管及上级部门文件要求，结合本行实际，制定了《“3.15金融消费者权益日”宣传活动实施方案》，《瓮安农商银行2023年金融知识普及宣传与消费者教育工作计划》等宣传教育方案及计划，并主动配合监管部门开展相关的宣传活动，建立宣传教育工作台账。

附件：会计师事务所审计报告

贵州瓮安农村商业银行股份有限公司

 2024年4月28日