

鄱阳农商银行 2025 年度信息披露报告

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

财务会计报告

一、报表信息披露

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

二、会计制度

执行《企业会计准则》和《会计基本制度》。

三、记账基础和计价原则

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

四、报表数据说明

（一）现金及存放中央银行款项 235293 万元，较年初上升 111932 万元，增幅 90.74%。

（二）存放同业款项 30956 万元，较年初下降 7333 万元，降幅 19.15%。

（三）发放贷款和垫款 1405376 万元，较年初上升 78189 万元，增幅 5.89%。

（四）债权投资 745954 万元，较年初下降 28008 万元，降幅 3.62%。

（五）其他债权投资 33677 万元，较年初上升 11954 万元，增幅 55.03%。

（六）固定资产 6699 万元，较年初下降 228 万元，降幅 3.3%。

（七）无形资产 1282 万元，较年初下降 65 万元，降幅 4.85%。

（八）吸收存款余额 2362054 万元，较年初增长 221175 万元，增幅 10.33%。

（九）资本状况：2025 底所有者权益为 137396 万元，其中实收资本 28998 万元、资本公积 1115 万元、盈余公积 20026 万元、其他综合收益 2981 万元、一般风险准备 52595 万元、未分配利润 31681 万元。资本净额为 151392.64 万元，核心一级资本净额 136601.34 万元，加权风险资产总额 1332157.71 万元，资本充足率为 11.36%，核心资本充足率为 10.25%。

五、财务情况说明

2025 年，全年实现各项收入 110415 万元，同比下降 872 万元，降幅 0.78%；全年各项支出 92005 万元，同比下降 3754 万元，降幅 3.92%。全年实现利润总额 22110 万元，所得税费用 3700 万元，实现净利润 18410 万元。

六、股权信息披露

根据商业银行股权暂行管理办法，股权信息披露内容如下：

（一）报告期末股票、股东总数及报告期间股票变动

情况：截至 2025 年末鄱阳农商行股东总户数为 461 户，较 2024 年末增加 8 户，其中法人股东 17 户，自然人股东 444 户。2025 末鄱阳农商行股权总数 289980429 股，包括自然人股 211116452 股，占股权总额的 72.8%（其中：鄱阳农商行职工股 50560396 股，占股权总额的 17.44%）；法人股 78863977 股，占股权总额的 27.2%。2025 年末股权总数较 2024 年末股权总数无变化。

（二）报告期末公司前十大股东持股情况；

鄱阳农商行前十大法人股东名单如下：

序号	股东姓名	持股数额（股）	持股比例（%）
1	江西*****公司	21810180	7.52
2	鄱阳县*****公司	16230240	5.6
3	江西*****公司	6059290	2.09
4	江西*****公司	5410080	1.87
5	江西*****公司	5206080	1.80
6	鄱阳县*****公司	4466779	1.54
7	江西省*****公司	3708499	1.28
8	鄱阳县*****公司	3462451	1.19
9	鄱阳县*****公司	3246048	1.12
10	乐平市*****公司	2450000	0.84

鄱阳农商行前十大自然人股东名单如下：

序号	股东姓名	持股数额（股）	持股比例（%）
----	------	---------	---------

1	林*妹	5788786	2.00
2	梁*法	5734195	1.98
3	章*平	5302205	1.83
4	刘*	5000000	1.72
5	叶*球	4869072	1.68
6	梁*燕	3949358	1.36
7	曹*喜	3663024	1.26
8	程*理	3408350	1.18
9	林*东	3246048	1.12
10	孙*照	3246048	1.12
并列 10	余*茹	3246048	1.12
并列 10	周*海	3246048	1.12
并列 10	胡*平	3246048	1.12
并列 10	程*江	3246048	1.12
并列 10	胡*予	3246048	1.12
并列 10	高*庆	3246048	1.12
并列	黄*	3246048	1.12

10			
----	--	--	--

(三) 报告期末主要股东及其控股股东、实际控制人、关联方、一致行动人、最终受益人情况;

鄱阳农商行主要股东如下:

序号	股东名称	持股数额(股)	持股比例(%)	派出董事名称	派出监事名称	实际控制人、关联方一致行动人或受益人	合并持股数额	合并持股比例
1	江西*****公司	21810180	7.52			江西省*****公司	21810180	7.52
2	鄱阳县*****公司	16230240	5.6	张*娇		张*娇	16230240	5.6
3	孙*照	3246048	1.12	孙*照		孙*照、周*	5734685	1.98
4	刘*	5000000	1.72	刘*		刘*、张*宏	5541008	1.91
5	秦*	100000	0.03	秦*		秦*	100000	0.03
6	朱*华	70000	0.02	朱*华		朱*华	70000	0.02
7	方*科	100000	0.03	方*科		方*科	100000	0.03
8	王*停	100000	0.03	王*停		王*停	100000	0.03

9	金*	108202	0.04		金*	金*	108202	0.04
10	陈*君	108202	0.04		陈*君	陈*君	108202	0.04
11	程*理	3408350	1.18		程*理	程*理	3408350	1.18

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

序号	股东名称	持股数额(股)	持股比例(%)	派出董事名称	派出监事名称	实际控制人、关联方一致行动人或受益人	合并持股数额	合并持股比例	股东及关联方在鄱阳农商行授信金额(元)	贷款五级分类
1	江西*****公司	21810180	7.52			江西省*****公司	21810180	7.52	0	无
2	鄱阳县*****公司	16230240	5.6	张*娇		张*娇	16230240	5.6	0	无
3	孙*照	3246048	1.12	孙*照		孙*照、周*	5734685	1.98	200	正常
4	刘*	5000000	1.72	刘*		刘*、张*宏	5541008	1.91	900	正常

5	秦*	100000	0.03	秦*	秦*	100000	0.03	0	正常	
6	朱*华	70000	0.02	朱*华	朱*华	70000	0.02	0	正常	
7	方*科	100000	0.03	方*科	方*科	100000	0.03	0	正常	
8	王*停	100000	0.03	王*停	王*停	100000	0.03	50	正常	
9	金*	108202	0.04		金*	金*	108202	0.04	50	正常
10	陈*君	108202	0.04		陈*君	陈*君	108202	0.04	50	正常
11	程*理	3408350	1.18		程*理	程*理	3408350	1.18	860	正常

(五) 主要股东出质银行股权情况;

截至 2025 年末, 鄱阳农商行无主要股东出质股权。

风险管理状况

一、信用风险状况

加强信贷管理，逐步完善授权授信管理办法，按照业务风险状况和权限体系对贷款业务风险进行分级审议，制定互相制约的工作岗位及职责，确保新增贷款质量；狠抓不良贷款管理，实行不良贷款绝对额和相对额双线控制，并配以严格的问责程序，使我行的信贷资产持续优化。2025年末不良贷款率2.46%，较上年末下降0.14个百分点且持续符合监管要求；为加强风险抵御能力，拨备覆盖率达369.86%，较上年末上升12.06个百分点。

二、流动性风险状况

根据审慎管理要求，我行制定了流动性管理政策，对现金流进行日常监测，并保持适当水平的流动性资产。特定时间组织对流动性开展压力测试及演练，加强流动性抵御能力，报告期根据国家宏观经济金融形势的变化特点与发展趋势，结合本地经济发展情况，制定了流动性管理的处置预案，确保各项业务协调发展，在保证流动性安全的前提下，提高整体资金收益水平。

（一）流动性风险指标状况

1. 90天流动性缺口率较年初下降，但高于监管值。截至2025年12月末，流动性缺口占90天内到期表内外资产比例1.52%，比年初下降0.50个百分点；高于监管标准值11.52个百分点。

2. 流动性比例较年初有所上升，且高于监管标准。截至 2025 年 12 月末，流动性资产占流动性负债比例 48.58%，较年初上升 4.95 个百分点；高于监管目标值 23.58 个百分点。

3. 核心负债依存度较年初下降，仍高于监管值。截至 2025 年 12 月末，核心负债占总负债比重 70.04%，比年初下降 4.91 个百分点，仍高于监管值 10.04 个百分点。

4. 优质流动性资产充足率较年初上升，且高于监管值。截至 2025 年 12 月末，优质流动性资产占短期现金净流出比重 850.63%，比年初上升 110.21 个百分点，依然高于监管值 750.63 个百分点。

（二）流动性风险管理状况

1. 开展了 2025 年“元旦”、“五一”前后、“十一”前后等流动性风险压力测试。通过测试发现，我行部分压力情景下存在流动性缺口，但是通过出售部分债权、转贴现和再贴现方式变现资产获得资金，弥补流动性缺口，风险缓释后均无流动性缺口，最短生存期均大于 30 天。

2. 开展流动性风险应急演练。为进一步加强流动性风险管理，增强应急处置能力，我行于 2025 年 9 月 8 日下午 3 点开展了一次流动性风险应急演练。从演练的效果来看，这次演练指导有方、准备有序、组织有力、扎实有效，基本达到了预期的目标；参加演练的各部室工作人员深入开展了业务切磋，严格了操作程序，保证了演练具有实战性，对处置风险的流程、手续等各环节进行了规范，提高其应急处置能力；进一步明确我行各应急演练有关部室在应急演练工作中

的职责任务，提高各部室在应急演练中的相互配合能力。

（三）下一步工作

为了有效控制流动性风险发生和风险发生后及时应对，我行将持续重点做好以下几个方面的工作：

1. 健全风险预警机制。建立健全应对流动性风险的预警机制，提高防范流动性风险的能力，加强对我行流动性风险进行识别、计量、监测、控制和管理，坚持按规、高效稳妥应对和处置各种流动性风险。

2. 加强风险指标监测。针对存贷比、超额备付率、流动性比例、流动性缺口率等指标，按期做好流动性风险指标预测，合理做好资金调剂、头寸匡算、紧急再贷款等方面沟通和协调工作，以便及时化解支付风险。

3. 调整贷款期限结构。减少期限较长的各类贷款投放，在信贷投放方向、投放量、投放时间等方面做好统筹工作，如加大农户小额贷款及小微贷款投放量，合理制定贷款期限，努力提高信贷资金的到期变现能力，多举措实现资金的优化配置，以增强资金的效益性和流动性。

三、市场风险状况

我行的市场风险主要来源于利率风险。报告期我行积极创建科学有效的市场风险管理制度，努力提高对市场风险的识别、量化、监测和控制能力，按照《商业银行市场风险管理指引》的要求，做好市场风险的分析监控。根据人民银行利率管理的规定，结合我行资金成本、供求状况制定了《鄱阳农商银行贷款利率定价管理办法》。通过加

强业务和制度创新，深化经济政策和金融市场研究，把握市场利率变动走势，增强利率风险管理能力，提高市场风险管理水平。

四、操作风险状况

积极推进现代金融管理理念，进一步完善内控体系，加强制度约束力，我行从实际出发，对原有内控制度不断加以完善修订。以业务发展为基础，在内控机制建设上不断地查漏补缺、推陈出新，防范风险；以人为本促进内控执行力建设，提高检查频率，加大处罚力度，开展“案件警示教育”活动，强化企业文化建设，使员工形成健康向上的人生观和价值观，将防范操作风险变为行为习惯。

五、其他风险状况

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

普惠金融情况

截至 2025 年末，我行共有网点 45 个，其中，43 个网点为小微企业金融服务网点。普惠型小微企业贷款余额为 400893.16 万元，较年初增加 38307.42 万元，增速为 10.57%，高于各项贷款增速 7.03 个百分点，增量完成了计划的 122.39%；普惠型小微企业贷款户数为 7675 户，较年初增加 306 户。普惠型小微企业贷款成本控制完成当年监管目标，即 2025 年末普惠型小微企业贷款 5.57%，较年初下降 0.95 个百分点；2025 年末，普惠型小微企业贷款不良率不高于自身各项贷款不良率之上 3 个百分点。实现普惠小微的“两增两控”。

普惠涉农贷款余额为 690696.82 万元，较年初增加 6005.45 万元，增速为 0.88%。

法人治理状况

一、召开股东大会情况

2025 年度，本行于 2025 年 6 月 30 日召开了 2024 年度股东大会，会议审议通过了《董事会工作报告》、《监事会工作报告》、《2024 年业务经营情况及 2025 年业务经营计划报告（草案）》、《2024 年财务决算及 2025 年财务预算报告（草案）》，审议通过了《2024 年度利润分配预案（草案）》、《鄱阳农商银行董事、监事薪酬管理办法》、《2024 年度信息披露报告（草案）》，关于《章程》修改的报告、《鄱阳农商银行金融市场业务基本制度》、《鄱阳农商银行董事会议事规则》、《2024 年度关联交易制度执行及关联交易情况报告》、《关于对董事会、董事、监事、高管层及其成员 2024 年履职情况的评价报告》、《2024 年度股金分红方案》等议案，并出具了《法律意见书》。

二、董事会召开情况

2025 年内，共召开了六次董事会会议。

一是 2025 年 3 月 27 日召开了第三届董事会第九次会议，表决通过表决通过江西鄱阳农村商业银行股份有限公司个人贷款管理办法、江西鄱阳农村商业银行股份有限公司固定资产贷款管理办法、江西鄱阳农村商业银行股份有限公司流动资金贷款管理办法、关于股东转让股金事宜的申请事宜、监事会关于提交公司章程条款修改建议的议案、鄱阳农商银

行 2024 年度信息披露报告、鄱阳农商银行高级管理人员薪酬的议案。

二是 2025 年 6 月 6 日召开第三届董事会第十次会议。会议审议通过表决通过召开 2024 年度股东大会召开时间的议案、《鄱阳农商银行大额风险暴露管理办法》、《鄱阳农商银行风险管理报告管理办法》、《鄱阳农商银行关联交易管理办法（试行）》、关于修订内部控制基本制度的议案、关于股东转让股金事宜的申请报告的议案。

三是 2025 年 6 月 30 日召开三届董事会第十一次会议，审议通过《董事会工作报告》、《2024 年业务经营情况及 2025 年业务经营计划报告（草案）》、《2024 年财务决算及 2025 年财务预算报告》、《2024 年度利润分配预案》、《鄱阳农商银行董事、监事薪酬管理办法》、《鄱阳农商银行金融市场业务基本制度》、《鄱阳农商银行董事会议事规则》、《关于对董事会、董事、监事、高管层及其成员 2024 年履职情况的评价报告》、《2024 年度股金分红方案》、《鄱阳农商银行信贷管理基本制度》、对鄱阳县华跃大酒店有限公司等 10 户不良贷款批量转让处置方案的议案、李金祥先生辞去执行董事的议案、关于《章程》修改的报告、关于股东转让股金事宜的申请报告。

四是 2025 年 9 月 25 日召开第三届董事会第十二次会议，审议了关于开展发行基金托管业务事宜、关于修订鄱阳农商银行金融资产风险分类暂行办法事宜、修订江西鄱阳农村商业银行股份有限公司内部审计章程事宜。

五是 2025 年 11 月 18 日召开了第三届董事会第十三次会议，审议通过了关于江西农村商业联合银行股份有限公司成为我行 5%以上持股股东的议案、关于江西农村商业联合银行股份有限公司拟收购我行股权类抵债资产的议案。

六是 2025 年 12 月 24 日召开了第三届董事会第十四次会议，审议通过了本行董事孙元照申请授信贷款 200 万元的关联交易的议案、调整我行董事会下设委员会的事宜。

三、独立董事工作情况

我行 2025 年内独立董事俞豪、贺丽锦、王琼，共参加董事会六次，调研和专题培训二十一次。均在董事会进行投票表决，并独立发表个人意见。在日常调研履职中，能认真履行作为独立董事应当承担的职责，为公司的发展和规范运作提出了建议，为董事会作出正确决策起到了积极的作用。

四、监事会召开情况

本报告期内，共召开了五次监事会会议。

一是 2025 年 3 月 13 日召开第三届第四次监事会议，会议审议表决鄱阳农商银行 2024 年监事会对董事会、董事、监事、高管层及其成员履职情况报告；审议表决鄱阳农商银行 2024 年监事会对内部控制评价报告和对战略情况监督报告；审议表决鄱阳农商银行 2024 年度全面风险管理情况报告、2024 年度关联交易情况报告；审议表决鄱阳农商银行 2024 年度金融消费者权益保护工作考核自我评价报告、2024 年度案件风险防控自评估报告、2024 年度内部控制评价报告、2025 年岁末年初防范非法集资活

动报告；学习金融机构合规管理办法、金融消费者权益保护和消费者投诉相关制度和提示；通报鄱阳农商银行2024年金融消费者权益保护工作信息披露、2025年案防工作计划、2025年金融知识宣传教育计划；审议表决鄱阳农商银行监事会关于提交公司章程条款修改建议的议案；听取2025年新产品、新业务管理制度、操作流程等内部控制情况；审议鄱阳农商银行2024年四季度不良资产处置合规性、2025年薪酬管理、2025年征信管理等专项审计报告。

二是2025年4月25日召开第三届第五次监事会议，审议表决鄱阳农商银行2024年信息披露报告草案、2025年度工作要点；审议表决鄱阳农商银行数据治理考核管理办法（试行）和数据安全分类分级管理实施细则。审议鄱阳农商银行不良资产转让管理办法；审议表决监事会对鄱阳农商银行经营决策、风险管理和战略情况检查监督以及内部控制评价报告。

三是2025年6月30日召开第三届第六次监事会议，审议表决鄱阳农商银行2024年董事会工作报告、2024年监事会工作报告、关于对董事会、董事、监事、高管层及其成员2024年履职情况的评价报告；审议表决2024年度关联交易制度执行和关联交易情况报告；审议表决2024年业务经营情况及2025年业务经营计划报告草案、2024年财务决算及2025年财务预算报告草案、2024年信息披露报告草案、关于章程修改的报告；审议关于鄱阳农商银

行董事、监事薪酬管理办法、金融市场业务基本制度；听取鄱阳农商银行 2024 年度独立董事述职报告草案；审议表决鄱阳农商银行 2024 年度风险预警工作报告、2025 年风险偏好限额及指导性阈值；审议表决鄱阳农商银行 2024 年度数据安全评估报告、2024 年度数据治理自评估工作报告、2024 年度反洗钱和反恐怖融资报告；审议表决关于开展 2025 年消保专项治理提升年活动方案、内控合规建设三年行动方案、金融消费者权益保护工作管理办法、涉刑案件风险防控管理办法、涉刑案件管理办法、授权管理办法（试行）、消费投诉管理实施办法、消费投诉事项处理操作规程（试行）、2025 年一季度员工异常行为排查工作报告、2025 年一季度金融消费者权益保护工作情况通报；审议表决 2025 年信用卡业务新增贷款质量、一季度不良资产处置违规线索等专项审计报告和 2024 年财务报表外部审计报告、2024 年内控外部审计报告。

四是 2025 年 9 月 2 日召开第三届第七次监事会议，审议表决关于明确监事会办公室专职工作人员的事项；审议表决鄱阳农商银行合规管理办法（试行）、金融纠纷化解实施细则（试行）、2025 年三季度员工行为定期排查报告、信访投诉溯源治理专项行动工作方案及总结报告；审议表决绩效薪酬延期支付和追索扣回管理办法、薪酬管理实施细则；审议表决鄱阳农商银行风险管理报告管理办法、2025 年风险偏好陈述书、2025 年风险偏好体系、2025 年风险限额体系；审议表决鄱阳农商银行 2025 年度审计工作意见及审计项目

计划；审议表决鄱阳农商银行 2025 年关联交易、公司治理、二季度不良资产处置合规性等专项审计报告；审议表决 2025 年 1-3 季度金融消费者权益保护工作情况和投诉情况通报。

五是 2025 年 12 月 12 日召开第三届第八次监事会议，审议表决江西农商联合银行投资入股鄱阳农商银行事项；审议表决江西农商联合银行收购鄱阳农商银行股权类抵债资产事项；审议函证回函新业务事项；通报鄱阳农商银行关于贯彻落实 2025 年度监管意见落实情况汇报，认为要认真落实监管意见；通报鄱阳农商银行关于对 2025 年案防暨员工异常行为重点问题专项治理发现问题处理的通报、2025 年三季度消费者投诉情况通报、2025 年三季度案件风险排查报告、关于公布 2025 年制度流程文本梳理工作的管理提示、2025 年度合规管理评估报告；审议表决鄱阳农商银行 2025 年反洗钱、柜面业务风险、三季度不良资产处置合规性、全面风险管理、信息科技暨业务连续性等专项审计报告；通报鄱阳农商银行 2025 年 10 月、11 月消费者投诉情况通报、关于抓紧自查完善消保体制机制的提示。

五、高级管理层工作情况

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

（一）高级管理层构成、职责、人员简历

秦焯，男，汉族，江西万年人，1982年10月出生，中共党员，本科学历，政工师职称。2005年4月参加工作。先后从事综合柜员、委派会计、信用社主任、科室主任、万年农商银行副行长、铅山农商银行行长、铅山农商银行董事长、余干农商银行董事长，现任鄱阳农商银行董事长，鄱阳农商银行第三届董事会董事长。

朱韶华，男，汉族，江西余干人，1975年12月出生，中共党员，本科学历，助理政工师。1994年2月参加工作，先后从事信贷员、委派会计、信用社主任、科室主任、鄱阳农商银行党委委员、纪委书记、监事长、现任鄱阳农商银行行长、第三届董事会董事。

李金祥，男，汉族，江西鄱阳人，1988年11月出生，中共党员，本科学历。2010年7月参加工作，先后从事综合柜员、委派会计、信用社主任、支行行长、科室主任、董事会秘书、现任鄱阳农商银行副行长。

方迎科，男，汉族，江西弋阳人，1991年9月出生，中共党员，本科学历。2014年2月参加工作，先后从事柜员、科员、科室主任、支行行长、现任鄱阳农商银行纪委书记、监事长，鄱阳农商银行第三届监事会监事长。

占慧丽，女，汉族，江西鄱阳人，1988年11月出生，中共党员，本科学历，助理经济师。先后从事综合柜员、委派会计、副主任、副行长、支行行长、营业部主任、科室主任。现任鄱阳农商银行风险总监。

欧阳博华，男，汉族，江西鄱阳人，1992年8月出生，中共党员，本科学历，助理会计师。先后从事客户经理、营业部副主任、支行行长、营业部主任、办公室主任、董事会秘书。现任鄱阳农商银行副行长。

六、董事、监事和高级管理人员薪酬

1: 董事监事薪酬: 2025年度, 董事、监事计发薪酬4.8万元;

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

3. 本行职工董事、监事和非职工监事(含外部监事)因执行职能发生会议费、差旅费、调研费等各项费用, 依据相关管理办法, 按实际发生额进行列支。监事会发生的费用可参照执行。

七、关联交易情况

根据鄱阳农商银行公司章程、董事会关联交易控制委员会工作细则及鄱阳农商银行关联交易管理办法, 对鄱阳农商

行关联交易情况进行披露，本年度本行未发生重大关联交易，均为一般交易，具体情况为：（一）授信类，2025年度本行关联交易类型全部为信贷业务授信 142 笔金额 6735.9 万元，其中董事发生授信 1 笔金额 200 万元，高管发生授信 2 笔金额 200 万元，其他自然人发生授信 139 笔金额 6335.9 万元，全部为一般关联交易，全年未发生重大关联交易；（二）服务类，与省行发生的相关服务类费用 396.26 万元，其中管理费 266.98 万元，运营管理服务费 49.28 万元，信息化建设资金 80 万元。

八、部门与分支机构设置情况

2025 年底，我行辖内分支机构合计 45 个，其中 1 个营业部，42 个信贷网点、2 个储蓄网点，设置机关部室共 16 个。

九、公司治理情况的整体评价

2025 年度，董事会能够发挥决策和监督功能，能够根据经济金融现状，结合自身形势，坚持问题导向，统筹抓好年会部署的重点工作同时重点化解信用风险，以法律法规为指引，切实履行《公司法》《章程》所赋予的职责。2025 年，监事会能按照法律法规及公司章程依法独立行使监督权。2025 年共组织召开监事会议 5 次，监事会下设提名委员会、监督委员会，直接对监事会负责，2025 年提名委员会、监督委员会各召开会议 1 次，会议的召开均符合有关法律和本行章程的规定，会上全体监事能够勤勉尽职，本着对股东认真负责的态度，按照商业银行的管理标准，对本行董事会和高

级管理层及其成员的履职尽责情况、财务活动、内部控制、风险管理等进行监督，维护股东的合法权益和存款人利益。以内部审计为抓手，从稳健性、风险控制出发，本行 2025 年度内开展了关联交易、柜面业务风险、反洗钱、金融消保、征信管理、全面风险、公司治理等各类专项审计项目。

年度重大事项

2025年6月，我行召开了2024年度股东大会。

鄱阳农商银行 2025 年社会责任报告

一、坚持党建引领，推动高质量发展

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

二、深耕支农惠农，助力乡村振兴

作为县域支农支小主力军，潜心深耕支农惠农领域，搭建全行各条线、各部门和各分支行纵向管理、横向协同联动工作机制；统筹推进乡村振兴，创新推出“社保贷”“乡村振兴银担极速贷”等多种特色产品，全力为鄱阳乡村振兴贡献金融力量。2025年，我行累计投放涉农贷款81.06亿元，较年初增长1.87亿元。

三、践行普惠金融，服务经济民生

在服务县域发展方面，我行紧密围绕县委县政府的工作部署，加大重点领域信贷支持，创新探索产品和服务机制，促进鄱阳经济发展。在支持小微企业方面，我行制定完善小微企业金融服务长效机制，搭建普惠金融产品与服务体系，打造“小微精英贷”等适合小微企业的特色产品，持续降低融资成本，为小微企业排忧解难。截至2025年末，我行普惠型小微企业贷款余额40.09亿元，较年初增长3.83亿元。

四、厚植绿色金融，守护绿色青山

我行积极践行绿色发展理念，将绿色信贷纳入综合考评，持续加大绿色金融治理力度。围绕促进县域经济社会与人口、资源、环境协调发展，将金融资源融入生态环境保护、水环境治理、清洁能源发展等绿色环保项目，促进绿色信贷业务开展，助推县域经济高质量发展和生态环境高水平保护协同推进。截至 2025 年末，我行绿色信贷余额 1.29 亿元。

五、加快数字转型，升级金融服务

始终坚持科技兴行战略，稳步提升普惠金融服务能力，秉持“客户至上”的服务理念，充分发挥人缘地缘优势，不断拓展服务思路，深化便民举措，扎实推进普惠金融工作发展，并结合各行政村需求，先后在县内多个乡镇村组，因地制宜设立普惠金融服务站 244 个，切实打通农村金融服务“最后一公里”，为偏远村居农户业务办理提供更多便利。

鄱阳农商银行 2025 年金融消费者权益 保护工作信息披露报告

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

一、机构基本信息

机构名称：江西鄱阳县农村商业银行股份有限公司

营业地址：鄱阳县鄱阳镇城北商业大道 9 号

投诉受理渠道：省总行客服热线 96268，本行投诉电话 0793-6219658，网点意见簿/意见箱、官方公众号、监管转办平台、现场受理

消保管理部门：法律合规部（消费者权益保护办公室）

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

二、消保工作开展情况

（一）各层消保履职

2025 年本行将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化与经营考核，建立董事会统筹、高管层管理、合规部牵头、各网点与条线落实的消保工作体系，完善制度流程、强化事前审查、规范营销宣传、优化投诉处置、深化金融宣教、保

护个人信息，全年未发生重大消保舆情、群体性事件、重大投诉及信息安全事故，消保工作平稳有序。

1. 董事会履职情况。董事会承担金融消费者权益保护工作的最终责任，2025年董事会4次对消保工作进行审议，通过了《鄱阳农商银行关于开展2025年消保专项治理提升年活动方案》、《鄱阳农商银行2025年金融知识宣传计划》、《关于建立消保事前审查机制的提示》、《鄱阳农商银行2024年消费者权益保护工作考核评价工作报告》、《鄱阳农商银行2024年度消保工作总结报告》、《鄱阳农商银行2024年度金融消费者权益保护工作信息披露》，制定了《鄱阳农商银行消费投诉事项处理操作规程（试行）》、《鄱阳农商银行金融纠纷化解实施细则（试行）》、修订了《鄱阳农商银行金融消费者权益保护工作管理办法》、《鄱阳农商银行消费投诉管理实施办法》等共计12项消保工作制度，深度推进了金融消保服务内容的指导与解读，将消保切切实实纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中。

2. 监事会履职情况。监事会负责对董事会、高级管理层开展金融消费者权益保护工作履职情况进行监督。2025年监事会5次会议审议研究了消保相关工作，对消费者权益保护职责情况进行监督，审议了年度消费者权益保护工作开展情况及工作计划、重大事项等。审议监督。

3. 消保委员会履职情况。董事会下设的消保委员会对董

事会负责并报告工作，2025年消保委员会召开了两次会议，组织协调金融消费者权益保护工作，依据授权对高级管理层和金融消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督。

4. 消保办公室履职情况。向董事会、高级管理层汇报消保各项工作情况；组织网点开展3.15消费者权益日、金融知识普及月、金融知识进万家、普及金融知识守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、民法典、宪法等社会公众宣传教育；按季组织合规经理开展消保培训、对新员工组织专项消保培训1次；对网点负责人开展消保培训1次；聘请专业老师对各岗位员工开展消保新规下的客户投诉处理应对及化解技巧专题培训；日常开展金融消费者权益保护事前审查工作，通过管理提示的方式制定风险策略、实施风险监测、管控落实金融消保工作，累计发送消保类管理提示17次；建立“双线”溯源机制，按月累计组织开展12次消保联席会议，对消保工作进行专题研究、专门部署，对投诉情况进行分析，由各业务条线部门提出解决方案措施，消保管理部门负责督促落实；开展消保约谈2次涉及9个网点；按时对消保工作进行总结并通报；年末组织开展金融消费者权益保护工作考核评价和监督检查、并跟踪督促问题整改。

5. 消费者权益保护和协调管理。一是建立了消保工作人员信息表，所有部室网点负责人为消保第一责任人、合规经

理为消保联系人，合规经理履职考评将消保工作纳入其中为消保岗位提供了保障和激励措施。二是在微信及百福钉均建立了消保工作协调群，所有网点、部室的消保联系人员均在群中、切实加强了相关的业务部门、网点之间信息共享，确保有力组织、协调本单位相关的业务部门及网点开展消保工作。三是充分利用内网及合规系统派发学习考试任务，聘请专业老师开展消保培训、邀请法律顾问开展线上消保法律知识培训，紧密联系各方力量提高全行各项消保工作能力。

（二）机制与运行情况

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

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

3. **内部考核。**消保办公室制定了《关于开展2025年度

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

4. 内部审计。2025年赣东北审计中心对本行消保工作开展了专项审计，根据审计结果，本行消保部门建立了整改台账，督促相关部门网点，截止当前已全部整改到位。

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

（三）教育宣传情况

1. 工作计划。制定了《鄱阳农商银行2025年金融知识宣传教育计划》开展金融知识普及月、防范非法集资等各主题的集中宣传活动，注重多方联合、积极形成宣教合力。

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

户送去金融知识，防范风险守护钱袋子。

3. 统一集中宣传。积极开展“防范非法集资宣传教育”

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

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

5. 员工培训。按季组织合规经理开展消保培训、对新员工组织专项消保培训 1 次；对网点负责人开展消保培训 1 次；聘请专业老师对各岗位员工开展消保新规下的客户投诉处理应对及化解技巧专题培训；邀请法律顾问开展线上消保法律知识培训；同时组织全体员工参与省总行《百福学堂》包括消保在内的各项知识学习，考试合格率 100%。

（四）纠纷化解情况

1. 投诉举报分类处置。制定了《鄱阳农商银行消费投诉事项处理操作规程（试行）》、《鄱阳农商银行金融纠纷化解实施细则（试行）》更加完善细化了消保投诉相关工作，

为进一步保护金融消费者权益奠定基础。

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

3. “双线”溯源。建立了由各条线部门制定解决方案、消保管理部门负责督促落实的消保“双线”溯源机制，按月组织开展消保联席会议，对发现的消保问题进行分析研判，助力对问题进行溯源调整和优化，同时对存在”投诉量连续3个月增长的网点；投诉量排名前三的网点；存在服务态度投诉的网点；其他投诉管控异常、消保履职不到位的网启动约谈机制。

4. 消保定期例会。为强化消保信息横向共享，建立了每月应一次的消保联席会议制度，对消保工作进行专题研究、专门部署。2025年本行开展了12次消保联席会议梳理分析客户信访、举报、投诉情况，并横向通报至各业务条线部门，有针对性地从制度、流程、产品、服务等方面提出改进措施；各营业网点也要定期组织消保工作例会，对客户的诉求进行逐笔分析，查找原因、制定解决方案，防止矛盾转向上级及监管部门；同时，对复杂、重大的矛盾纠纷，及时申请提级调查处理，妥善解决。

5. 投诉渠道建设。本行45个网点营业厅均在醒目位置公布了网点及以上两级投诉电话和客户投诉处理流程图，在柜面上摆放客户意见登记簿，在网点墙壁上设立举报箱，在

ATM 机屏幕上提供省总行投诉热线，全方面畅通投诉举报渠道。投诉管理部门建立了金融消费者投诉处理工作台账，消保办公室督促在规定时间内办结。2025 年未发现因消保工作履职不到位到位矛盾激化，严重侵害金融消费者权益的问题。

6. 金融纠纷多元化解。本行加强与法院沟通，积极响应和运用调解机构组织，引导推动消费者通过调节途径解决金融纠纷。2025 年经法院调节解决了 3 起金融纠纷，实现纠纷快速解决，提升纠纷化解工作质效。

（五）重点工作落实情况

一是高管抓消保。风险总监审核负责监管转办投诉的反馈材料，并开展了金融消保工作促进会、金融高管讲消保、消保联席会议、消保约谈会议等金融消保专项工作会议 16 次。**二是落实领导“包案”机制。**行领导班子“包案”挂牌督办、挂图作战、销号管理投诉件 42 件，及时有效的达到息访息诉效果。**三是开展“高管消保接待日”活动。**本行在微信公众号上提前公布高管接待时间、地点、程序等信息，按时到定指定地点，公开接待解决客户诉求；截止当前 2025 年本行开展了 4 次高管消保接待日活动。**四是建立了客户投诉“当天响应”机制。**本行投诉处理部门对全渠道的客户投诉均在第一时间派发至网点及业务条线，网点负责人为分支机构消保第一责任人按要求当天响应，通过电话沟通、上门对接等方式积极处理。**五是按月报送非法集资线索。**消保办

公室每月向各部室及各网点收集非法集资线索，试行全覆盖、无盲区的开展非法集资风险监测防控，由消保办公室汇总全行信息后报送省总行及监管部门。2025 年未发现非法集资风险线索。

三、消保投诉情况

(一) 总体情况

2025 年全行全年共受理各类消费者投诉 291 件，涵盖监管转办、12345 热线、96268 客服、网点现场等渠道，均在监管时限内办结，办结率 100%。

从业务类型看，信贷业务投诉 149 件、账户使用异常(申诉)42 件、柜面服务及操作 32 件、社保卡业务 25 件、交易查询 12 件、非本人贷款短信 11 件、其它 6 件、交易查询 4 件、信用卡业务 4 件、存款业务 3 件、取款未吐钞 1 件、手机银行（e 百福）1 件、吞卡 1 件。

(二) 投诉投诉情况

1. 区域分布情况。

区域	涉及网点数	全年投诉量
县城网点	8	56
乡镇网点	34	235
合计	42	291

2. 投诉涉及网点情况。从投诉的网点分布来看，全年有 42 个网点涉及投诉，涉及被投诉的网点占比 93.33%；投诉量前五名的网点分别是神山（26 笔）、古南（22 笔）响水

滩（20笔）、营业部（18笔）、昌洲（16笔）。

3. 投诉渠道分类情况：96268 渠道受理投诉 168 笔，受理各级金监转办投诉 70 笔、受理省市两级 12345 转办投诉 37 笔，受理消保平台投诉 16 笔。

4. 投诉类型分类情况：贷款业务（149 笔）、账户使用异常（申诉）（42 笔）、柜面服务及操作（32 笔）、社保卡业务（25 笔）、交易查询（12 笔）、非本人贷款短信（11 笔）、其它（6 笔）、交易查询（4 笔）、信用卡业务（4 笔）、存款业务（3 笔）、取款未吐钞（1 笔）、手机银行（e 百福）（1 笔）、吞卡（1 笔）。

四、消保工作亮点

2025 年 12 月 12 日，鄱阳农商银行举行了一场聚焦“反假货币”的线上直播，以创新形式为公众送上了一堂通俗易懂的金融安全课，直播全程高能不断，累计吸引 1700 余名观众在线围观，评论区及点赞互动超 2.5 万余次！直播内容设置紧贴生活实际，不仅普及了假币的常见特征和识假技巧，还结合典型案例，揭露了当前假币流通的主要风险点。针对老年人、个体工商户等重点人群，特别梳理了专属风险防范指引和银行求助流程，让不同群体都能找到适合自己的反假方法。

五、消保存在的问题

（一）消保意识仍需提升：部分基层员工消保理念融入不够深，服务细节把控不足，仍存在服务态度、响应效率等

方面的投诉。

（二）溯源整改精准度待加强：对部分高频投诉问题，根源分析不够透彻，整改措施针对性、长效性不足，个别问题存在反弹风险。

（三）宣教重视度有待提示：对金融知识宣教工作的重视程度仍有待提升，当前对金融知识宣教工作重视不够，存在重业务推进、轻宣教落地的倾向，宣教资源投入不足、宣教频次较低、覆盖范围不全、宣教形式较为单一、宣教针对性不强，不利于消费者金融素养培育和风险前置防控。

六、下一步工作要求

下一步工作中组织全员开展“服务为民”专题学习，强调服务态度是立行之本，要求员工换位思考，主动、热情、耐心做好客户服务。总行业务拓展部需组织开展文明服务礼仪培训，重点围绕客户高频疑问场景进行模拟演练，切实提升员工服务沟通处置能力；完善考核机制，加强现场督导，将客户满意度、服务态度投诉量纳入支行及员工绩效考核体系，对服务态度实行“零容忍”制，必须由支行负责人亲自跟进回访，直至客户满意。