

山东历城圆融村镇银行股份有限公司
2023 年度信息披露报告

2024 年 4 月

目录

1. 本行基本信息
2. 财务会计报告
3. 公司治理情况
4. 薪酬管理
5. 风险管理
6. 关联交易
7. 股东信息
8. 金融消费者权益保护
9. 签署页
10. 2023 年度审计报告

第一节 本行基本信息

一、本行中文名称：山东历城圆融村镇银行股份有限公司（中文简称：历城圆融村镇银行）

二、本行法定代表人：隋全允

三、本行住所：济南市历城区二环东路 3218 号

邮编：250100

官方网站地址：www.lcyrbank.com

四、本行信息披露渠道

年度报告披露的网站网址：www.lcyrbank.com

信息披露工作联系人：邹罡南

联系电话：0531-88722929

五、聘请的会计事务所名称及住所

名称：中勤万信会计师事务所（特殊普通合伙）

会计师事务所办公地址：山东省济南市市中区十六里河街道二环南路

邮政编码：250002

六、其他有关信息

本行经银行业监督管理机构批准设立，批准日期：2015 年 8 月 11 日，金融许可证机构编码：S0090H237010001；2015 年 8 月 14 日取得了济南市市场监督管理局核发的《营业执照》（统一社会信用代码：91370100353483722N），公司类型：其他股份有限公司（非上市），注册资本为人民币 20000 万

元。

七、本行经营范围

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

第二节 财务会计报告

本行按照企业会计准则的规定编制了 2023 年度的财务报表，包括 2023 年 12 月 31 日的资产负债表、2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间的利润表、所有者权益变动表和现金流量表以及财务报表附注。

中勤万信会计师事务所（特殊普通合伙）已对本行的财务报表进行了审计，并于 2024 年 4 月 29 日出具了标准无保留意见的审计报告。具体详见山东历城圆融村镇银行股份有限公司 2023 年度审计报告。

第三节 公司治理情况

本行构建了较为完善的“三会一层”的公司治理结构，各主体各司其职，均制定了议事规则，能够根据自身的特点形成相适应的治理机制，坚持高效的治理策略，保证各项工作的良性展开。

一、股东大会

（一）股东大会职责

股东大会是本行的权力机构，由本行全体股东组成，依法行使下列职权：

1、审议批准本行的发展规划，决定本行的经营方针和投资计划；

2、选举和更换董事、非由职工代表担任的监事，决定有关董事、监事的报酬事项；

3、审议批准董事会报告和监事会报告；

4、审议批准本行的年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案和弥补亏损方案；

5、对本行增加或者减少注册资本作出决议；

6、对本行发行债券和公开发行股份作出决议；

7、对本行合并、分立、解散、清算或者变更组织形式作出决议；

8、制定或修改本章程；

9、审议通过股东大会议事规则；

10、审议本行在一年内购买、出售重大资产或担保金额超过本行最近一期经审计总资产 30%（含）的事项；

11、审议股权激励计划；

12、审议董事会对董事的评价结果；

13、审议监事会对监事的评价结果；

14、审议法律法规、行政规章及本章程规定应当由股东大会决定的其他事项。

（二）股东大会召开情况

报告期内，本行共召开了一次年度股东大会，审议了经营班子、董事会、监事会年度工作报告和工作计划，通过了年度审计报告、决算和预算方案，听取了三农与小微企金融服务委员会工作报告、关联交易管理报告、消费者权益保护机制评估报告、反洗钱工作报告、董监高履职评价结果，审议通过了选举隋全允等同志担任董事的议案，并通报了 2022 年度股东资质和履职评估报告、2022 年度审慎监管意见。会议通知程序合法有效，召集、召开、出席会议人数和召集人资格以及会议表决程序等相关事项符合《公司法》等法律法规及本行《章程》的规定，表决结果合法有效。

二、董事会

（一）董事会职责

本行设董事会，对股东大会负责。董事会是股东大会的执行机构和本行的经营决策机构。董事会行使下列职权：

- 1、制定本行的经营发展战略并监督战略实施；
- 2、召集股东大会，并向股东大会报告工作；
- 3、执行股东大会决议；
- 4、在股东大会授权范围内，决定本行的购买、出售重大资产等事项；
- 5、决定本行内部管理机构 and 分支机构的设置；
- 6、聘任或者解聘本行行长；根据行长的提名，聘任或者

解聘本行副行长、财务负责人等其他高级管理人员，并决定其报酬和奖惩事项；

7、制订本行的基本管理制度；

8、制订本章程的修改方案；

9、负责本行的信息披露，并对本行会计和财务报告的真实性、准确性、完整性和及时性承担最终责任；

10、制订本行的经营计划和投资方案；

11、制订本行的年度财务预算方案、决算方案、利润分配方案和弥补亏损方案；

12、制订本行增加或者减少注册资本、发行债券或其他证券及上市方案；

13、拟定本行公开发行股份或者合并、分立和解散及变更组织形式方案；

14、聘请或者更换为本行审计的会计师事务所；

15、监督高级管理层有效履行管理职责情况；

16、负责定期评估并完善本行的公司治理状况；

17、对各董事的履职情况作出评价，并向股东大会报告；

18、维护存款人和其他利益相关者的合法权益；

19、建立本行与股东特别是主要股东之间的利益冲突的识别、审查和管理机制等；

20、法律法规、行政规章及本章程规定，以及股东大会授予的其他职权。

（二）董事会成员构成

截至报告期末，本行董事会共有董事 6 人，设董事长 1 人，其中执行董事 2 人，股东董事 4 人。

序号	姓名	性别	类别	任职起止时间	提名或派驻股东
1	隋全允	男	董事长	2023 年 8 月 2 日至今	山东寿光农村商业银行股份有限公司
2	郑国卫	男	股东董事	2023 年 10 月 26 日至今	山东寿光农村商业银行股份有限公司
3	吴英杰	男	执行董事	2019 年 8 月 9 日至今	山东寿光农村商业银行股份有限公司
4	郭百礼	男	股东董事	2015 年 8 月 12 日至今	山东天成鑫利农业发展有限公司
5	赵春莲	女	股东董事	2015 年 8 月 12 日至今	济南春东商贸有限公司
6	赵永东	男	股东董事	2015 年 8 月 12 日至今	潍坊荻杰玛汽车底盘技术有限公司

（三）董事变动情况

1、2023 年 5 月 9 日，2022 年度股东大会选举隋全允担任第三届董事会董事，第三届董事会第十八次会议选举隋全允担任董事长。2023 年 8 月 2 日，经国家金融监督管理总局山东监管局核准后正式履职。

2、2023 年 5 月 9 日，2022 年度股东大会选举隋全允担任第三届董事会董事，2023 年 10 月 26 日，经国家金融监督管理总局山东监管局核准后正式履职。

三、监事会

（一）监事会职责

本行设监事会，监事会依法独立行使本行监督权，保障

股东权益、本行利益和职工的合法权益不受侵犯。监事行使下列职权：

- 1、监督董事会、高级管理人员履行职责情况；
- 2、要求董事长、董事及高级管理人员纠正其损害本行利益的行为；
- 3、对董事和高级管理人员进行专项审计和离任审计；
- 4、检查、监督本行的财务活动；
- 5、对本行的经营决策、风险管理和内部控制等进行审计，指导本行内部稽核工作；
- 6、对董事长、董事及高级管理人员进行质询；
- 7、提议召开临时股东大会；
- 8、向股东大会提出提案；
- 9、依照公司法的规定对董事、行长和其他高级管理人员提起诉讼；
- 10、派员列席董事会会议；
- 11、提交股东大会建议罢免不能履行职责的董事和高级管理人员；
- 12、对各监事的履职情况作出评价，并向股东大会报告；
- 13、有关法律法规、行政规章及本章程规定应当由监事会行使的其他职权。

（二）监事会成员构成

截至报告期末，本行监事会共有监事 3 人，设监事长 1

人，其中股东监事 2 人，职工监事 1 人。

序号	姓名	性别	类别	任职起止时间	提名或派驻股东
1	毛永霞	男	监事长	2021 年 6 月 25 日至今	山东寿光农商银行股份有限公司
2	王涛	男	股东董事	2015 年 8 月 12 日至今	济南亿民动物药业有限公司
3	滕朝锋	男	职工董事	2015 年 8 月 12 日至今	山东历城圆融村镇银行股份有限公司

（三）监事变动情况

1、2021 年 6 月 25 日，第二届监事会第十四次会议审议通过《山东历城圆融村镇银行股份有限公司关于提名第三届监事会非职工监事的议案》，听取职工大会《山东历城圆融村镇银行股份有限公司关于第三届监事会职工监事选举结果的报告》，审议通过《山东历城圆融村镇银行股份有限公司关于韩艳萍同志辞去监事长、监事职务的议案》，第三届监事会第一次会议审议通过《山东历城圆融村镇银行股份有限公司关于选举第三届监事会监事长的议案》，选举毛永霞为第三届监事会监事长，选举王涛为股东监事，滕朝锋为职工监事。

四、高级管理层

（一）高级管理层职责

本行设董事长 1 名，由主发起人提名，经全体董事过半数选举产生，行使下列职权：

- 1、主持股东大会和召集、主持董事会会议；
- 2、检查、督促董事会决议的执行，并向董事会报告；

- 3、签署本行股权证书和债券；
- 4、签署董事会重要文件和应由本行法定代表人签署的其他文件；
- 5、行使法定代表人的职权；
- 6、在发生特大自然灾害等不可抗力的紧急情况下，对本行事务行使符合法律规定和本行利益的特别处置权，并在事后向本行董事会和股东大会报告；
- 7、在董事会闭会期间行使由董事会授予的其他职权。

本行设行长 1 名，副行长 1 至 3 名，必要时可设其他高级管理人员协助行长工作，行长对董事会负责，行使下列职权：

- 1、主持本行的日常经营管理工作，并向董事会报告工作；
- 2、组织实施董事会决议、本行年度计划和投资方案；
- 3、拟订本行内部管理机构设置方案；
- 4、拟订本行的基本管理制度；
- 5、制订本行的具体规章；
- 6、提请董事会聘任或者解聘本行副行长和财务、审计部门负责人等其他高级管理人员；
- 7、聘任或者解聘除应由董事会聘任或者解聘以外的管理人员；
- 8、拟定本行职工的工资、福利、奖惩、聘用和解聘方案；
- 9、授权高级管理层成员、内部各职能部门及分支机构负

责人从事正常业务和管理；

10、在本行发生挤兑等重大突发事件时，采取紧急措施，并立即向银行业监督管理机构和董事会、监事会报告；

11、法律法规、行政规章及本章程规定，以及董事会授予的其他职权。

副行长协助行长工作，在行长不能履行职权时，由副行长依序代为行使职权。

（二）高级管理层成员构成

序号	姓名	性别	职务	任职起止时间	提名或派驻股东
1	隋全允	男	董事长	2023 年 8 月 2 日至期末	山东寿光农村商业银行股份有限公司
2	吴英杰	男	行长	2019 年 8 月 9 日至期末	山东寿光农村商业银行股份有限公司
3	黄祖瑞	男	副行长	2019 年 8 月 9 日至期末	山东寿光农村商业银行股份有限公司
4	国光坤	男	副行长	2021 年 9 月 6 日至期末	山东寿光农村商业银行股份有限公司
5	田磊	男	副行长	2023 年 9 月 13 日至期末	山东寿光农村商业银行股份有限公司

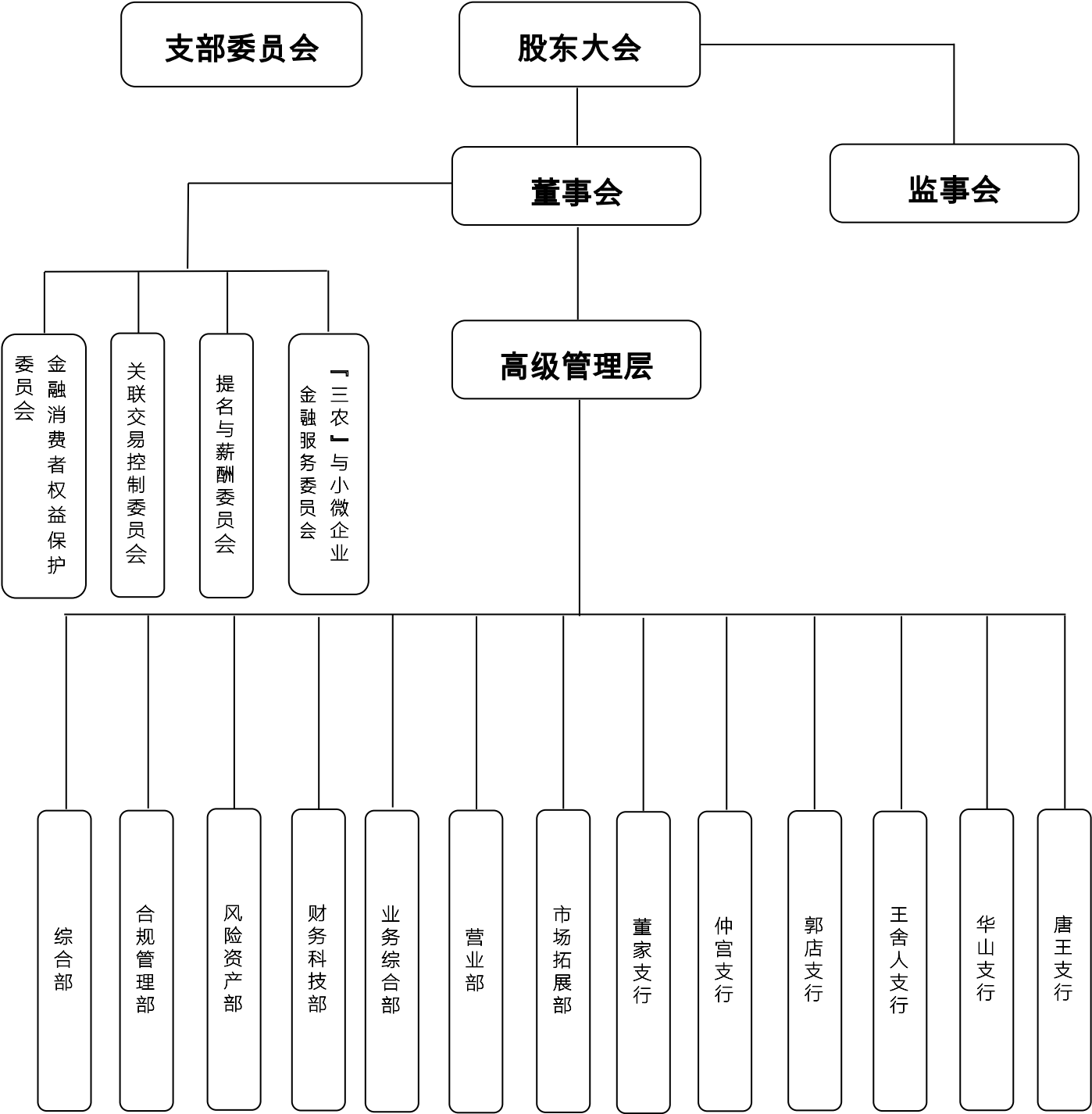
（三）高级管理层变动情况

1、2023 年 5 月 9 日，2022 年度股东大会选举隋全允担任第三届董事会董事，第三届董事会第十八次会议选举隋全允担任董事长，2023 年 8 月 2 日，经国家金融监督管理总局山东监管局核准后正式履职。

2、2023 年 5 月 9 日，第三届董事会第十八次会议决定聘任田磊为副行长，2023 年 9 月 13 日，经国家金融监督管

理总局山东监管局核准后正式履职。

六、本行组织架构



第四节 薪酬管理

一、薪酬管理框架及决策程序

本行构建了科学合理的薪酬管理体系，由经营管理层拟定薪酬分配制度，经职工代表大会讨论表决、支委会研究，提交提名与薪酬委员会审议通过后执行。

二、薪酬管理原则

本行薪酬管理遵循“基本保障、以岗定薪、按劳取酬、绩效挂钩”的原则，按照以岗位责任为重点，以绩效考核为核心，将员工薪酬与工作岗位相挂钩，实行总额控制，并按“薪酬费用向一线倾斜、向营销岗位倾斜”的原则，切实保障一线员工的薪酬待遇。

三、薪酬构成情况

本行薪酬由基础薪酬、绩效薪酬、延期支付薪酬三部分组成。基础薪酬按照“以岗定薪、岗变薪变”的原则，对在编员工、劳务派遣员工和实习员工分别确定，按月兑现。

基础薪酬结合当地同业、委派单位薪酬水平等因素确定，原则上不高于薪酬总额的40%。

绩效薪酬分为基础、专项考核绩效和经营目标考核绩效两部分，其中基础绩效根据员工业务拓展和岗位工作完成情况兑现；专项考核绩效根据本行制定的各类专项考核方案按照完成情况兑现；经营目标考核绩效根据年度经营目标考评完成情况兑现。

延期支付薪酬是根据监管要求对当年绩效薪酬采取延期支付的部分，覆盖高级管理层、中层管理人员及其他对风险有重要影响岗位的员工。延期支付期限一般为3年，实行内部专户管理，按照《山东历城圆融村镇银行股份有限公司延期支付与追索扣回制度》严格落实。

四、薪酬执行情况

报告期内，本行根据《山东历城圆融村镇银行股份有限公司员工薪酬分配办法(2023年修订)》兑付员工基础薪酬；按照《2023年贷款日常绩效考核管理办法（暂行）》《2023年一季度存款绩效及积分暂行兑付办法》兑付基础绩效；参照《2023年“春天行动”营销考核方案》《2023年第二季度业务专项营销活动方案》《全员清收奖励计价办法》《关于建立数据报送奖惩机制的通知》等制度兑付专项考核绩效；根据《2023年度经营目标考评办法》兑付经营目标考核绩效。严格按照《延期支付和追索扣回制度（2023年修订）》落实绩效薪酬延期支付和追索扣回。

第五节 风险管理

一、全面风险管理综述

本行高度重视全面风险管理，配套建立相关内部控制制度体系，使其内部控制措施覆盖各类经营业务风险点。董事会负责本行整体经营战略和重大政策改革，高级管理层严格遵守董事会决议并执行，监事会负责监督董事会、高级管理

层工作。业务部门和营业机构对经营过程中的风险主动识别、评估、控制、化解；各条线部门负责对全面风险统筹规划、组织实施并检查评估，全方位开展风险管理。主发起行受本行董事会委托对内部控制的真实性、有效性、完整性进行内部审计，及时报告审计中发现的风险问题，并监督整改。由于本行产品和流程不断更新，相关风险管理制度也会随之进行相应调整与完善。

二、风险管理状况

（一）信用风险

本行董事会承担对信用风险管理实施监控的最终责任，结合监管要求和本行实际情况制定了《信用风险管理办法》，为我行的信用风险管理活动提供基本准则和导向，指导我行信用风险组织体系、制度体系、指标体系和管理工具与手段的建立与完善，确立适合我行的信用风险管理体制和机制，健全和完善全面风险管理体系。在组织管理方面，董事会承担对信用风险管理实施监控的最终责任，确保我行有效地识别、评估、计量、监测和控制各项业务所承担的各类信用风险，负责审批信用风险管理的战略、政策和程序；确定我行可以承受的信用风险水平；督促高级管理层采取必要的措施识别、评估、计量、监测和控制信用风险，并定期获得关于信用风险性质和水平的报告；监控和评价信用风险管理的全面性、有效性以及高级管理层在信用风险管理方面的履职情况；

监事会负责监督董事会在承担对我行信用风险管理实施监控责任的履职情况；高级管理层负责及时了解信用风险水平及其管理状况，并确保我行具备足够的人力、物力以及恰当的组织结构、管理信息系统和技术水平来有效地识别、评估、计量、监测和控制各项业务所承担的各类信用风险。我行的信用风险管理部门有风险管理部、信贷管理部、授信审批部等。在我行总的风险管理框架下，风险管理部牵头组织实施信用风险的管理，建立了适合我行的信用管理体系，树立风险管理是核心重点工作，明确风险管理与业务发展之间的关系，形成风险管理贯穿整个业务过程的思想及风险意识。

（二）流动性风险

本行董事会承担流动性风险管理的最终责任，结合本行实际情况，制定了《流动性风险管理办法》等制度体系，确立了管理原则和方法、监测管理、组织与实施的全流程机制。同时结合每年实际，制定《流动性应急演练实施方案》《流动性压力测试实施方案》，不定期开展流动性应急演练，每季度开展流动性压力测试，此外核心系统实时查看清算资金余额，设置最低限额预警提示，保证流动资金充足。

（三）市场风险

本行董事会承担对市场风险管理实施监控的最终责任，结合监管要求和本行实际情况制定了《市场风险管理办法》，为我行市场风险管理活动提供基本准则和导向，指导我行市

场风险的组织体系、制度体系、指标体系和管理工具与手段的建立与完善，确立适合我行的市场风险管理体系和机制，健全和完善全面风险管理体系。在组织管理方面，董事会负责审批市场风险管理的战略、政策和程序；确定我行可以承受的市场风险水平；督促高级管理层采取必要的措施识别、计量、监测和控制市场风险，并定期获得关于市场风险性质和水平的报告；监控和评价我行市场风险管理的全面性、有效性以及高级管理层在市场风险管理方面的履职情况；监事会负责监督高级管理层在制定、定期审查和监督执行我行市场风险管理的政策、程序和具体操作规程等市场风险管理活动中的履职情况；高级管理层需及时了解市场风险水平及其管理状况，并确保我行具备足够的人力、物力以及恰当的组织结构、管理信息系统和技术水平来有效地识别、计量、监测和控制各项业务所承担的各类市场风险。我行可通过积极参与货币市场，得以在全国范围内与其他商业银行展开竞争，从而达到全面提升综合竞争能力的目的。我行在货币市场业务已取得了业绩和经验，同时也积累了较为丰富的管理经验；从资本的角度考虑，我行通过完善内外部资本补充渠道，能够为我行承担市场风险的业务扩张提供稳定的资本支持。因此，我行现阶段应选择稳健进取的市场风险管理政策取向。即我行在进一步健全完善市场风险管理体系、有效管理市场风险的同时，对承担市场风险的业务进行适度的资本分配，

有计划、有步骤地实现承担市场风险的业务在品种和规模上的适度丰富和扩张，实现资本覆盖风险前提下的经风险调整的收益率的最大化。

（四）操作风险

为全面落实各项规章制度执行情况，报告期内，本行组织全面自查工作，旨在梳理内部控制管理中存在的问题和漏洞，适时更新各项管理规定，从本行整体利益出发，全面制定整改与提升计划，强化内部管理措施，严防操作风险的发生。一是严格按照法律法规及本行操作规程开展各类工作，各条线部门既相互配合又独立有效履行各自职责；积极发挥董事会、监事会、高级管理层作用机制，将各项日常工作落地完善，对经营决策进行全方位的指导、监督、检查，不允许重大违法违规及各类风险问题导致危害本行、股东、存款人的权益受损。二是本行深化合规管理，以“合规经营”为主线贯穿始终，在主发起行的大力配合之下，深入开展各项审计检查工作，强化对审计问题的整改与问责力度，进一步明确规范业务操作。三是本行狠抓案件防控，加强员工案防教育，利用每周三时间由“一把手”带领全体员工开展案防培训；每季度由合规管理部开展员工异常行为排查工作，定期评定员工工作能力、工作态度、政治思想、八小时之外表现等。在全行齐心协力上下联动的氛围下，提升操作风险管控的执行力，确保业务稳健发展。

（五）声誉风险

本行董事会承担声誉风险管理的最终责任，结合监管要求和本行实际情况制定了《声誉风险管理办法》《网络舆情工作管理办法》等制度体系，确立了声誉风险从监测、识别、评估、预警、报告、处置的全流程机制。在组织架构方面，成立了以董事长为组长、经营班子其他成员为副组长，各部室负责人为成员的声誉风险管理领导小组，负责建立董事会领导下的声誉风险管理机制，完善声誉事件监控和报告体系，制定并执行重大声誉事件应对方案。报告期内，经营管理层落实重大决策舆情评价机制，对行长办公会决议事项充分研判可能诱发的声誉风险，依据可能发生的风险情形及时调整经营策略，提高科学决策水平；围绕“择优选拔、科学管理、严明纪律、强化保障、加强考核”的原则建立了舆情联络员队伍，及时关注、报告和引导涉及本行的热点舆情；组织开展声誉风险诱发挤兑事件专项应急演练，切实提高突发风险事件应对能力；密切关注、跟进和积极回应涉及本行的诉讼和信访事件，有效控制负面舆情，确保报告期内未发生声誉风险事件。

第六节 关联交易

本行根据监管制度制定了《关联交易管理办法》，董事会下设关联交易控制委员会，明确董事会、关联交易控制委员会、各职能部室在关联交易管理各个环节的职责分工，建立

了较为全面的关联交易制度管理体系和组织架构。报告期内，本行进一步加强关联方识别，强化股权穿透，按季度更新关联方名单，向业务审查部门披露，对未纳入关联方名单但疑似关联交易的一并事前报告做进一步识别，严把关联交易准入关；逐步完善关联交易审批和备案机制，规范关联交易管理流程，对一般关联交易采取备案制，应于业务发生当季度末前报告，重大关联交易采取事前审批制，报经关联交易控制委员会审查、董事会审议后方可办理。

第七节 股东信息

一、股东股权状况及变动情况

报告期内，本行注册资本 20000 万元，股份 20000 万股，其中主发起行持股 8000 万股，占比 40%；法人股合计 18300 万股，占比 91.5%；非银行金融机构法人股 10300 万股，占比 51.5%；自然人股 1700 万股，占比 8.5%。报告期内股东股权未发生变动。

二、前十大股东、主要股东基本信息及变动情况

报告期内，前十大股东合计持股 18010 万股，占比 90.05%；主要股东合计持股 18510 万股，占比 92.55%。报告期内前十大股东、主要股东及股权未发生变动。

前十大股东基本情况：

股东名称	股东性质	持股金额（万元）	持股比例（%）
山东寿光农村商业银行股份有限公司	银行法人股	8000	40
山东天成鑫利农业发展有限公司	非国有法人股	2000	10
山东圣德瑞贸易有限责任公司	非国有法人股	2000	10
济南春东商贸有限公司	非国有法人股	1000	5
山东新富控股集团有限公司	非国有法人股	1000	5
济南淳和精品数码广场有限公司	非国有法人股	1000	5
山东蓝星新型建筑材料有限公司	非国有法人股	1000	5
淄博顺丰金属制品有限责任公司	非国有法人股	1000	5
张晓青	自然人	510	2.55
潍坊荻杰玛汽车底盘技术有限公司	非国有法人股	500	2.5

三、主要股东出质股权情况

截至报告期末，本行股东质押股权 2 户，合计 3000 万股，占比 15%；报告期内未新增股权出质。

四、股东提名董事、监事情况

（一）提名董事情况

山东寿光农村商业银行股份有限公司提名董事 3 人：隋全允、吴英杰、郑国卫，山东天成鑫利农业发展有限公司提名董事 1 人：郭百礼，济南春东商贸有限公司提名董事 1 人：赵春莲，潍坊荻杰玛汽车底盘技术有限公司提名董事 1 人：赵永东。

（二）提名监事情况

山东寿光农村商业银行股份有限公司提名监事 1 人：毛永霞，济南亿民动物药业有限公司提名监事 1 人：王涛

第八节 金融消费者权益保护

本行严格按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，制定了《金融消费者权益保护信息披露办法》《金融营销宣传工作管理办法》《金融知识宣传教育管理办法》《金融消费者权益保护内部监督和责任追究管理办法》《金融消费者权益保护考核评价办法》等管理制度，逐步细化了金融产品事前审核、事中管控和事后监督机制，严把宣传材料、合同文本、产品标准的审查环节，持续健全金融消费者权益保护工作机制。

报告期内，本行高度重视金融知识宣传教育工作，组织“3·15 教育宣传周”“普及金融知识守住‘钱袋子’”、“金融消费者权益保护教育宣传月”“存款保险宣传月”“反假货币宣传月”等系列教育活动，围绕《征信业务管理条例》颁布十周年、《反电信网络诈骗法》、“守好钱袋子，护好幸福家”等主题在线上线下全方位推进公众宣传教育工作。持续畅通金融消费者信息反馈和咨询投诉渠道，积极做好事实核查、责任认定、限时办结、结果反馈和事后回访工作，报告期内受理并顺利办结金融消费者投诉 1 件，消费者投诉处理质效显著提升。