

# 2024年

## 环境、社会及治理报告



# 报告编制与范围

## 编制周期与报告对象

**报告组织范围:** 本报告覆盖兰州银行股份有限公司总部及所辖分支机构。

**报告时间范围:** 2024年1月1日至2024年12月31日。  
为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

**报告发布周期:** 本报告为年度报告，上一份报告（兰州银行环境、社会及治理报告）发布时间为2024年4月。

## 编制依据与报告标准

本报告以《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》《金融机构环境信息披露指南》等相关要求为指导，参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021版》、国际标准化组织《社会责任指南（ISO26000）》《气候相关财务信息披露工作组TCFD披露建议》等标准编制。作为深圳证券交易所（简称“深交所”）主板上市企业（股票代码：001227），本报告同时参考了深交所发布的《上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第17号——可持续发展报告（试行）》，以及财政部发布的《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》等有关文件。

## 数据说明

本报告使用数据来源包括公司内部相关统计、公开报告，以及第三方调查或访谈、政府部门公开数据等。报告中涉及货币种类及金额，如无特别说明，均以人民币为计量单位。

## 称谓说明

本报告中的“兰州银行”、“公司”、“本行”均指代“兰州银行股份有限公司”。

## 发布形式

报告发布中文版。报告以印刷版和网络在线版两种形式发布，网络在线版可在本公司网站查阅。



# CONTENTS

## 目录

03	董事长致辞
05	关于兰州银行
07	ESG 治理架构
07	利益相关方沟通与实质性议题识别
09	2024 年荣誉奖项
87	未来展望
89	ESG 关键绩效
92	内容索引
97	读者反馈

## 01 环境篇

### 践行绿色金融，厚植生态底色

完善顶层设计，打造绿色银行	13
聚焦重点领域，精耕绿色金融	15
推进绿色运营，践行低碳理念	22
拓展绿色公益，共建美丽中国	24

## 02 社会篇

### 心系民生福祉，绘就幸福蓝图

响应国家战略，赋能地方经济	27
深耕普惠金融，助力共同富裕	34
布局养老金融，激活银发经济	40
强化数字金融，驱动数智转型	43
推进科技金融，支持创新发展	48
创新特色金融，健全服务体系	51
坚持客户为本，提升服务质效	53
注重员工成长，激发人才活力	59
聚力社会责任，彰显使命担当	63

## 03 治理篇

### 持续优化治理，筑高质量发展根基

党建引领发展，凝聚发展合力	71
优化治理结构，推进精细管理	76
完善风险管理，护航稳健经营	78
夯实内控基础，培育合规文化	82
加强信息披露，深化沟通互动	86

## 董事长致辞



在千年丝路的驼铃回响中，在黄河奔涌的澎湃浪潮里，扎根西北的兰州银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，将金融工作的政治性、人民性深植高质量发展基因。2024 年，我们以“中国式现代化”为蓝图，以金融“五篇大文章”为路径，在服务实体、绿色转型、普惠民生、治理革新四大维度交出了一份厚重答卷。

**筑牢治理基石，以党建领航锻造现代金融企业。**我们始终将“党管金融”作为根本遵循，深入贯彻落实中央经济、金融工作会议精神，建立“战略-执行-监督”三位一体的治理架构，坚持“双向进入、交叉任职”原则，实现党建与公司治理深度融合，探索银行治理最佳实践。贯彻“稳健经营”理念，将风险控制贯穿业务全流程，持续提升数字化风控与预判能力，不断迭代和提高风控效率；完善规章制度体系，强化合规文化建设，以坚实的合规运营体系为高质量发展保驾护航。

**服务发展大局，以金融之力浇筑实体经济根基。**我们深知，金融活水唯有流向国之重器、民之所需，方能彰显价值。2024 年，我们聚焦制造强国战略，制造业贷款余额达 211.65 亿元，较年初净增 16.81 亿元，其中高端制造业贷款增速达 27.45%，为工业强基注入澎湃动能。在“双循环”新格局下，精准对接 508 个省市重大项目，授信规模超 300 亿元，以“项目清单制”支持国家和甘肃省“十四五”规划落地；服务地方特色产业，创新推出“甘味 e 贷——牛肉拉面产业贷”，让一碗面连接万家烟火，以金融温度激活地域经济活力。

**守护绿水青山，以绿色金融绘就高质量发展底色。**绿色是新时代金融最鲜明的底色，2024 年，我行绿色贷款余额跃升至 152.18 亿元，增速 19.21%，覆盖节能环保、清洁能源、基础设施绿色升级等六大领域。对外，我们积极构建绿色信贷体系；对内，践行低碳运营，全行无纸化办公覆盖率持续提升，能耗管理不断完善。正如黄河滋养陇原，我们以绿色金融活水润泽山川大地，让生态保护与经济增长同频共振。

**践行金融为民，以普惠之光点亮幸福生活。**2024 年，我们聚焦“人民金融”核心使命，大力推进普惠金融，普惠型小微贷款余额达 137.94 亿元，小微企业金融服务可得性持续提升。主动推进金融助农，涉农贷款余额超过 200 亿元，全年支持农业农村相关项目 41 个；脱贫人口小额信贷惠及 1.90 万农户，形成“信贷造血 + 防返贫监测”长效机制，巩固脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。构建“网点改造 - 产品适配 - 服务提升”适老化服务体系，持续突进养老金融服务模式创新；助力巾帼产业发展，创新推出“陇原巾帼贷”，助力女性群体书写事业华章；加强金融宣教，全年组织 1,600 余场宣教活动，惠及近 495 万消费者，让金融知识飞入寻常百姓家。

未来，兰州银行将始终秉持“建设受人尊敬的特色精致银行”的初心，深化绿色金融创新，提升金融服务温度，强化实体经济支持力度，健全公司治理机制，在可持续发展实践中续写新的篇章。我们将继续以黄河百折千回的坚韧，以丝路互联互通的开放，架起金融与可持续发展的桥梁，以创新之姿服务实体经济，以责任之心回馈社会民生，在新时代的征程上谱写高质量发展的壮丽诗篇。

许建平  
兰州银行股份有限公司党委书记、董事长  
2025 年 4 月

## 关于兰州银行

兰州银行股份有限公司（以下简称“兰州银行”“本行”）成立于 1997 年，在原兰州市 56 家城市信用社基础上组建成立，是甘肃省第一家地方法人股份制商业银行，2022 年 1 月 17 日成功在深交所主板上市（股票代码：001227），成为甘肃省首家 A 股上市银行。本行共有员工 4,200 余人，下辖总行营业部 1 家、分行 15 家、支行 162 家，营业网点覆盖甘肃省各市州，控股甘肃兰银金融租赁股份有限公司。

本行共有员工 <b>4,200 余人</b>	下辖总行营业部 <b>1 家</b>	分行 <b>15 家</b>	支行 <b>162 家</b>
---------------------------	-----------------------	-------------------	--------------------

本行坚守本源，坚持审慎稳健的经营理念，秉承“服务地方、服务中小、服务民营、服务居民”的市场定位，充分发挥地方银行独特优势，筑牢业务基础，强化创新转型，积极探索服务实体、服务中小的有效模式，已发展成为一家经营稳健、特色鲜明、结构合理、口碑良好的现代城商行。

截至 2024 年末，兰州银行资产总额 4,862.85 亿元，较年初增长 7.25%；吸收存款 3,561.68 亿元，较年初增长 5.58%；发放贷款和垫款 2,453.69 亿元，较年初增长 3.07%，为甘肃省存贷款规模最大的商业银行；2024 年，实现营业收入 78.54 亿元，归属于母公司股东的净利润 18.88 亿元，同比增长 1.29%；不良贷款率 1.83%，拨备覆盖率 201.60%，资产质量保持稳定。

本行在 2024 年英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”排行榜中排名第 330 位，连续多年获得 AAA 级主体评级，在中国银行业协会举办的“银行业普惠金融十年发展成果实践案例交流会”中，成为西北地区唯一一家入选银行。

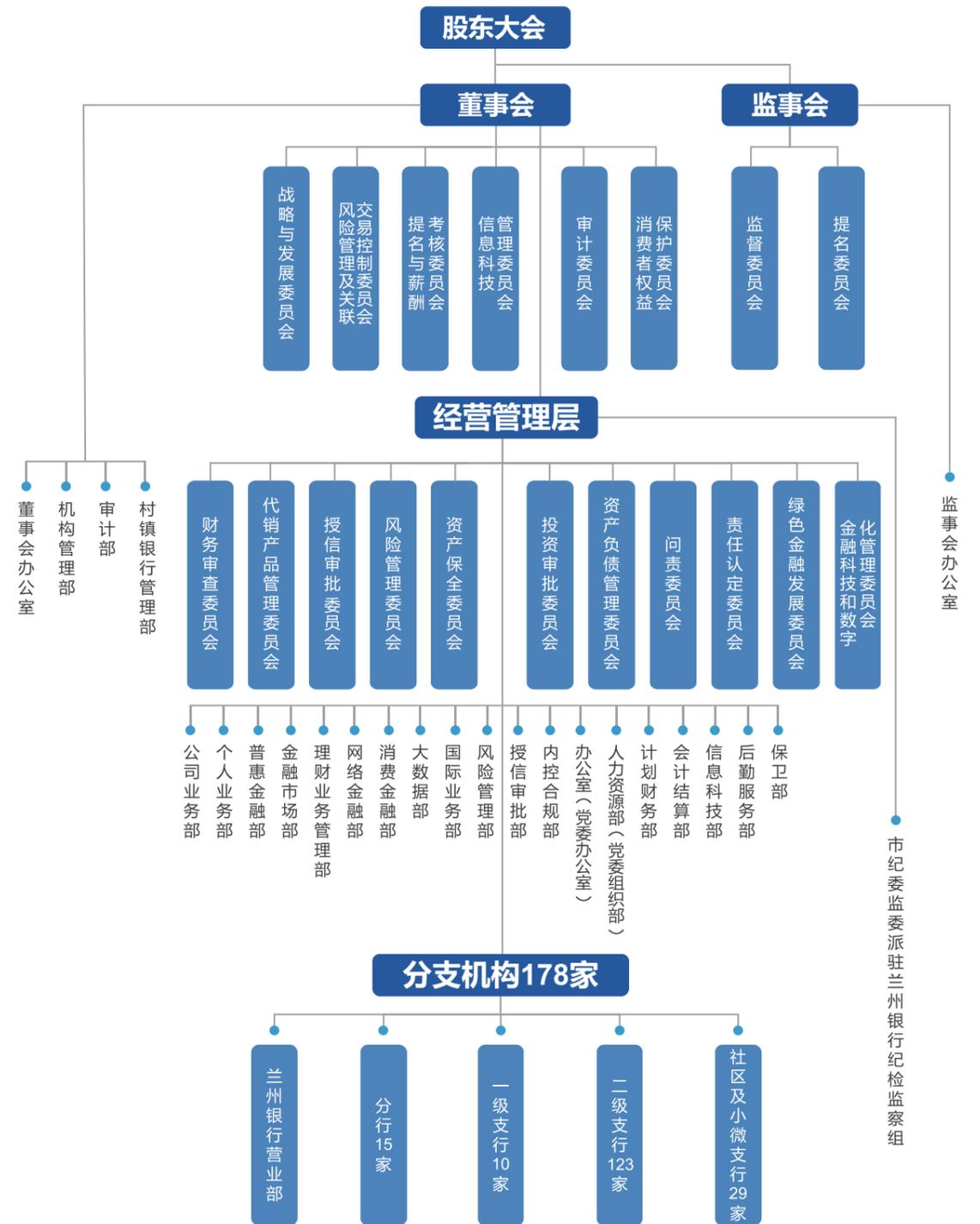
## 企业文化

**使命** 提供卓越服务，成就精彩梦想

**愿景** 建设受人尊敬的特色精致银行

**核心价值观** 诚信、合规、创新、务实、尊重、阳光

## 兰州银行组织架构图



## ESG 治理架构

本行董事会为环境、社会及治理（简称“ESG”）工作的决策机构，负责制定本行 ESG 重大战略并监督执行；本行高级管理层为 ESG 工作的管理机构，负责在董事会制定的 ESG 重大战略框架内，结合本行实际开展 ESG 重点议题识别，形成本行 ESG 工作规划并指导落实；本行总部各职能部门及本行各分支机构为 ESG 工作的执行机构，负责根据 ESG 工作规划及具体分工，归口管理各项 ESG 议题，推进 ESG 日常工作。

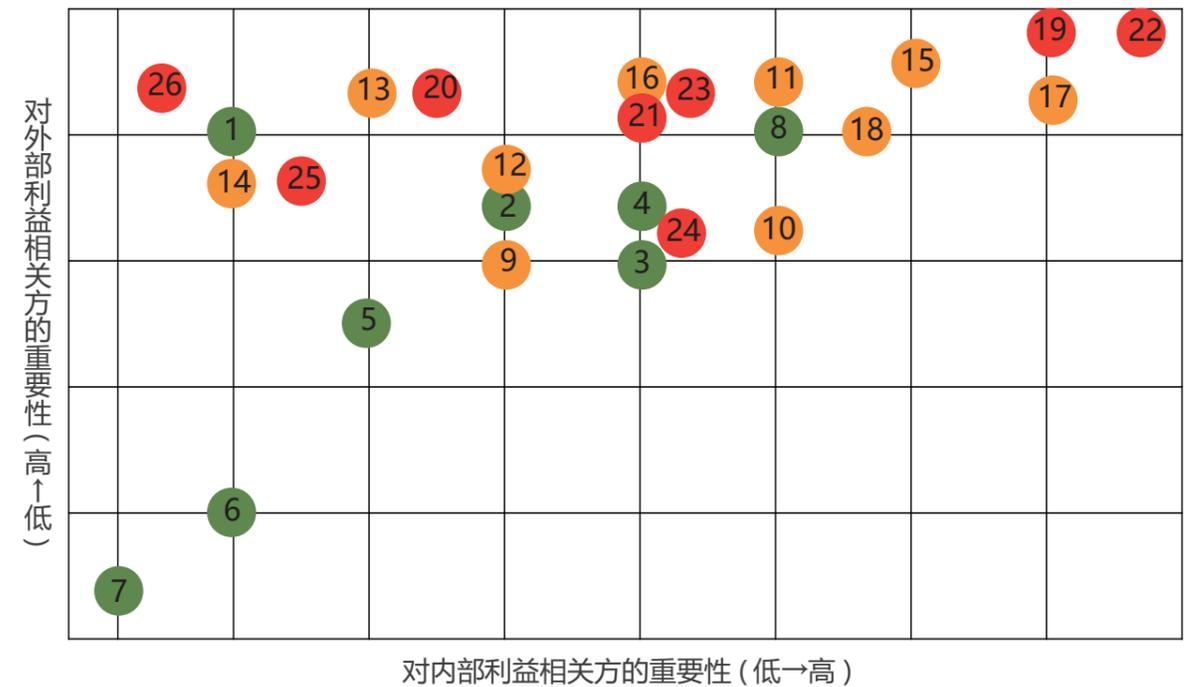
本行将 ESG 理念与自身发展紧密融合，秉承“服务地方、服务中小、服务民营、服务居民”的市场定位，始终坚守本源，坚持审慎稳健的经营理念，坚定不移筑牢业务基础、强化创新转型，深化探索服务实体、服务中小的有效模式，持续开创服务经济、社会与环境可持续发展的新局面。

## 利益相关方沟通与实质性议题识别

兰州银行高度重视环境、社会和治理工作，通过建立系统化的 ESG 议题重要性分析机制，持续深化对各利益相关方群体的影响评估。本行采用科学的实质性议题界定流程和方法，广泛征询公司高管层及内外部利益相关方的专业意见。同时，通过深入对标行业领先企业的 ESG 实践，在 2023 年实质性议题分析成果的基础上，进一步优化了可持续发展议题的识别、评估和筛选体系。经过系统论证和审慎评估，本行确定 2024 年度 ESG 实质性议题矩阵，为持续提升社会责任履行水平奠定了坚实基础。

利益相关方	期望	沟通渠道
 政府与监管机构	规范公司治理 全面风险管理 落实合规经营 推动绿色发展	研究和执行相关金融政策 支持行业政策制定 相关调研与研讨会议 日常审批与监管
 股东与投资者	规范公司治理 全面风险管理 落实合规经营 充分了解公司经营情况 保持公司价值的成长性与投资回报的持续性 利益相关参与	定期报告与信息公告 路演与反路演 股东大会 投资者调研与沟通会议 投资者热线
 客户与消费者	消费者权益保护 提升客户体验 发展普惠金融 优质的金融产品与服务	日常服务沟通 客户满意度调查 客户服务中心 门户网站、微信公众号、抖音等

利益相关方	期望	沟通渠道
 员工	员工权益保障 职业发展 员工关怀 利益相关参与	职工代表大会 员工满意度调查 员工关怀活动 定期培训
 环境	发展绿色金融 应对气候变化	开展绿色 公益活动 落实节能减排
 社区	支持民生发展 推进乡村振兴 公益慈善 利益相关参与	员工志愿行动 社区服务活动



### 关键性议题



环境类

- 绿色金融管理架构
- 绿色金融制度体系
- 绿色金融产品
- 绿色办公
- 绿色建筑
- 绿色公益
- 绿色出行
- 绿色文化建设



社会类

- 员工健康
- 员工待遇
- 客户隐私与信息安全
- 客户满意度
- 消费者权益保障
- 公益慈善与社区贡献
- 乡村振兴
- 金融教育
- 普惠金融
- 服务实体经济
- 服务国家战略



治理类

- 规范公司治理
- 利益相关方沟通
- 党建工作
- ESG 管理体系
- 内部控制建设
- 合规经营与廉洁建设
- 风险管理和控制



## 2024 年 荣誉奖项



获评“2024 年度金融领域企业标准”领跑者

在 2024 年英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”排行榜中排名第 330 位  
位列西北城商行首位

入选国家金融监督管理总局“银行业普惠金融十年发展实例”  
是西北地区唯一一家入选案例名单的金融机构

获评国家金融科技认证中心“现代化银行营业网点服务认证”示范机构

荣获“全国地方金融十佳‘党建+业务’融合创新银行”

获评城银清算服务有限责任公司“金融五篇大文章优秀案例”“运营管理创新优秀案例”

荣获人民银行甘肃省分行绿色金融、转型金融优秀案例评选活动“创新优秀案例奖”

荣获 2024 第五届未来交易银行国际峰会暨第二十届中国国际金融品牌创新峰会  
“金鼎奖-最佳供应链金融产品创新奖”

荣获上市公司协会“2023 年报业绩说明会优秀实践”“上市公司可持续发展优秀实践案例”  
“上市公司董事会办公室优秀实践”奖

荣获 DAMA 中国“数据治理最佳实践奖”

手机银行 7.0 入选中国互联网金融协会组织的 2024 年移动金融 APP 创新实践案例

荣获中国证券报“银行理财产品金牛奖”、普益标准“卓越资产管理城市商业银行奖”

荣获证券时报“2024 年度中国银行业 ESG 实践天玑奖”

获评《当代金融家》杂志社第六届“铁马——最佳绿色金融中小银行奖”

荣获第五十三届金鼎奖评审委员会士研金融研究院“最佳银行数字化创新实践奖”

荣获财视中国第三届零售银行介甫奖——“杰出科技创新零售银行奖”“杰出信用卡产品奖”

荣获 2024 金融界“金智奖”杰出零售银行奖

获评第二十二届财经风云榜“2024 年度区域服务领军银行”

获评“2024（第二十届）中国企业培训示范基地、中国企业教育先进单位百强”

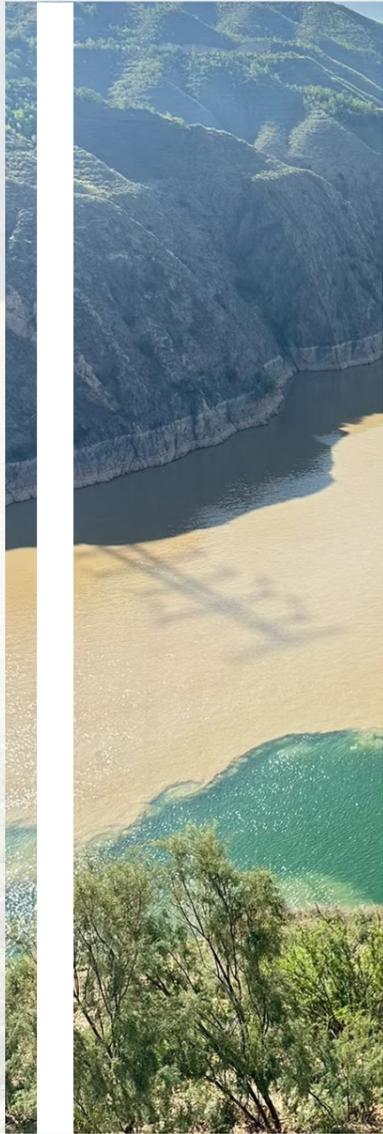
# 01

## 环境篇

### 践行绿色金融，厚植生态底色

1. 完善顶层设计，打造绿色银行
2. 聚焦重点领域，精耕绿色金融
3. 推进绿色运营，践行低碳理念
4. 拓展绿色公益，共建美丽中国

良好生态环境是最公平的公共产品，也是最普惠的民生福祉。兰州银行积极贯彻落实国家“双碳”战略，始终坚持金融工作的初心使命，将践行绿色发展理念作为重点工作，大力推动绿色金融发展，落实绿色低碳运营，在新发展、新格局下，为打造绿色转型新动能持续贡献力量。



## 1. 完善顶层设计，打造绿色银行

兰州银行持续优化绿色金融顶层设计，明确绿色金融重要战略发展地位，切实推动绿色金融发展，从董事会、管理层、执行层等多个层级明确相关职能和权责，持续推进完善绿色金融高质量发展的治理与工作机制。

### 完善绿色金融治理架构

兰州银行积极响应国家“双碳”目标，在战略规划中明确“绿色化”的未来发展方向，持续完善绿色金融治理架构与顶层设计，不断提升绿色金融服务质效和管理水平，促进本行绿色金融业务有序发展。依据《兰州银行发展战略规划》《兰州银行发展战略规划推进落地细化方案》，本行成立绿色金融发展委员会、绿色金融中心，确保绿色发展理念充分融入自身运营全过程。



### 健全绿色金融制度体系

为进一步明确绿色金融发展战略及目标，协调各部门工作职责，促进绿色金融相关业务有序发展，本行专门制定《兰州银行绿色金融管理办法》，构建“政策体系+产品体系+系统体系”全流程绿色金融体系。通过考核制度、产品创新和系统搭建，本行为绿色金融发展提供了坚实的制度保障，并配套制定了《兰州银行绿色金融业务指导意见》《兰州银行绿色金融债券募集资金管理办法》等一系列符合绿色发展理念的管理办法和指导性文件，持续建立健全绿色金融制度体系。

### 创新绿色金融产品和服务

兰州银行不断优化绿色金融产品体系，创新绿色金融服务机制，从实体经济绿色转型的实际需求出发，着力提升绿色金融服务质效和覆盖面。

#### 创新绿色金融产品和服务

兰州银行不断优化绿色金融产品体系，创新绿色金融服务机制，从实体经济绿色转型的实际需求出发，着力提升绿色金融服务质效和覆盖面。

#### 加强碳减排支持工具贷款投放

本行积极拓展关于设备更新与技术改造、传统产业低碳转型、新能源开发等项目，精准把握政策机遇，推动碳减排贷款实现规模增长与利率优化。

#### 支持产业结构优化升级，扩大绿色贷款投放规模

本行结合绿色发展新形势、新任务、新要求，不断延展服务领域，建立绿色信贷重点客户清单，制定重点领域、细分行业授信支持政策，对节能环保、清洁能源、清洁生产、基础设施绿色升级、生态环境和绿色服务等领域项目加大支持力度。鼓励全行加大绿色贷款营销力度，规范录入绿色贷款标识，持续扩大绿色贷款规模。

#### 优化信贷审批流程

本行发布行业授信政策，引导分支机构积极营销绿色信贷业务，对绿色环保企业实施白名单管理，打造一站式服务，提高服务效率。

#### 做好气候环境风险管理，严格管控高耗能、高排放、低水平项目投向

本行不断强化投融资环节气候环境风险管理，将黄河流域高质量发展作为刚性约束，针对高污染、高水耗、高能耗、高碳排放、产能过剩企业和项目，总体上实施约束限制。加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，在保障能源安全、产业供应链安全的同时，渐进有序降低资产组合的碳强度，推动实现资产组合的碳中和。

## 2. 聚焦重点领域，精耕绿色金融

兰州银行结合自身特色金融优势，聚焦绿色金融重点产业领域，不断深化绿色金融产品和服务模式创新，全方位满足各类主体融资需求，大力支持生态环境保护，以金融之力推动经济绿色转型，全力服务绿色低碳高质量发展。

截至 2024 年末

绿色贷款余额	共计	较年初增长	增幅达
	<b>152.18 亿元</b>	<b>24.52 亿元</b>	<b>19.21%</b>
持有的绿色债券余额	共计 <b>13.79 亿元</b>		

按贷款用途划分六大产业投向

按用途划分	年末数 (亿元)	年初数 (亿元)	增量 (亿元)	增速 (%)
基础设施绿色升级	43.94	40.52	3.42	8.44
清洁能源产业	42.50	26.55	15.95	60.08
节能环保产业	32.85	29.80	3.05	10.23
生态环境产业	23.03	20.80	2.23	10.72
清洁生产产业	9.86	9.99	-0.13	-1.30
绿色服务	0.00	0.00	-	-
合计	152.18	127.66	24.52	19.21

## 碳减排支持工具成果初显

本行积极响应碳减排支持工具实施，向符合条件的碳减排项目发放贷款；落地甘肃省内首笔碳减排贷款、首笔可持续发展挂钩贷款，助力甘肃省高碳企业转型升级。截至 2024 年末，累计为 2 个关键项目提供总额达 6,210.46 万元的碳减排贷款，贷款加权平均利率为 4.3%，带动年度碳减排量达到 8,492.85 吨二氧化碳当量。

截至 2024 年末

发放碳减排贷款	贷款加权平均利率	带动年度碳减排量
<b>6,210.46 万元</b>	<b>4.3%</b>	<b>8,492.85 吨</b>

## 支持绿色金融创新试验区建设

兰州银行积极响应并深度参与兰州新区绿色金融改革创新试验区建设。截至 2024 年末，本行在兰州新区“绿金通”平台为 108 家企业提供融资服务，共计完成 216 笔融资交易，总金额突破 108.03 亿元。凭借卓越的服务质量和广泛的市场认可，本行已成为该平台中被指定次数最多、授信总额最大的金融机构，并有力地支持了地方经济绿色发展。

截至 2024 年末

为 108 户企业融资	融资额达
<b>216 笔</b>	<b>108.03 亿元</b>

## 绿色金融成绩斐然

本行积极参与绿色金融优秀成果交流传播工作，多次参与中国人民银行甘肃省分行、甘肃省金融学会及行业协会组织的绿色金融、转型金融案例征集工作。本行报送的“可持续发展挂钩贷款助力高碳企业低碳转型”、“可持续发展挂钩贷款支持新材料企业转型升级”案例在中国人民银行甘肃省分行组织的绿色金融、转型金融优秀案例评选活动中，荣获创新优秀案例奖；连续三年参与《甘肃省绿色金融发展报告》组稿工作，荣膺第六届“铁马——最佳绿色金融中小银行”。

## 绿色金融特色实践

### 绿色制造

兰州银行大力支持制造业绿色发展，通过创新绿色金融产品、优化信贷资源配置，为节能环保和绿色技术创新项目提供全方位金融支持，助力制造业绿色转型，推动区域经济高质量发展。

报告期内，本行向节能环保、清洁能源、清洁生产、生态环境等领域 118 户绿色制造企业累计投放贷款 50.63 亿元。



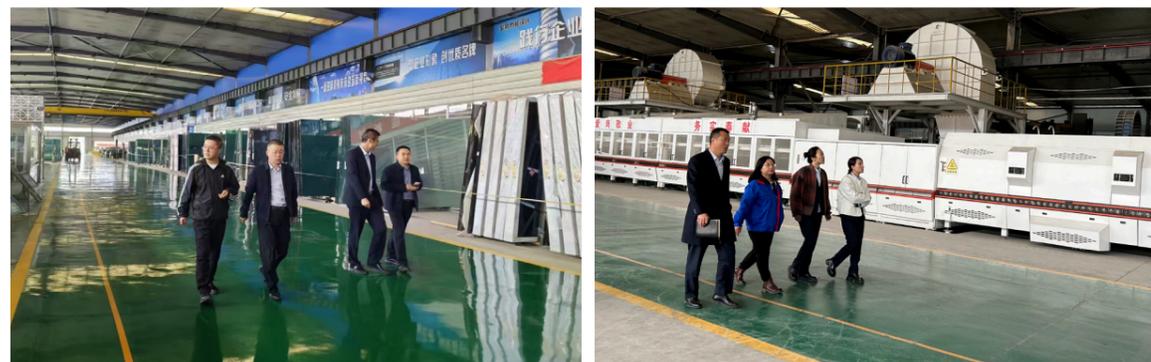
### 01 案例一

甘肃某材料有限公司自 2019 年开始致力于无机电子级、半导体级新材料的研发及新能源汽车废旧锂离子动力蓄电池综合回收利用。2024 年初该公司因原材料价格大幅波动、生产流动资金紧张等原因，生产销售受到严重影响。本行积极深入企业走访调研，通过座谈交流、现场调研等方式精准了解企业困难及资金需求，先以税务评级情况发放信用贷款 500 万元，有效缓解了企业流动资金短缺的情况。贷款发放后又持续关注该公司经营情况，一企一策，充分研判市场变化情况，又以该公司固定资产作为抵押物向该公司追加授信 1,500 万元，有力缓解其原料采购的压力。



### 02 案例二

定西某玻璃科技有限公司主营业务范围包括 LOW-E 节能玻璃、玻璃深加工系列产品、玻璃幕墙设计施工、制造及安装，并通过甘肃省“企业技术中心”、“工业设计中心”认证。因该公司在混改之前经营情况不善，公司一直处于亏损状态。本行在了解到情况后，第一时间与该公司沟通交流，通过现场调研，确定该客户符合绿色信贷产业投放要求，累计为其办理敞口银行承兑汇票超 1.2 亿元。



### 03 案例三

某包装材料有限公司为包装纸板生产企业，计划进行环保再生纸生产线的绿色改造升级。且由于公司下游客户发展迅猛，其现有设备已不能满足销售需要。通过了解项目、实地落实项目进展、与企业沟通融资需求及计划用款时间等方式，本行于 2024 年 1 月审批同意综合授信额度 1.45 亿元，保障了企业生产线的流动金融融资需求以及新项目建设的正常进行，体现了本行对制造业企业绿色转型发展的有力支持。



## 绿色能源转型

兰州银行大力支持传统能源企业技术更新迭代，发展绿色能源，提供转型金融服务。通过提供包括绿色信贷在内的多种金融工具，本行助力企业升级环保设施、优化生产工艺、降低能耗排放，促进传统能源产业的绿色转型。

### 案例

兰州某能源有限公司根据国家及省市相关部门对煤炭清洁化利用的政策部署，打造了清洁能源生产基地。该企业的产品具有低硫、低灰、高热值的特点，符合清洁、高效、节能、环保的要求。因企业流动资金不足，影响企业运营，该企业急需金融机构提供资金支持。通过实地调查和评估，并确认该企业符合绿色信贷业务的支持条件后，本行为其提供共计 4,000 万元的绿色信贷支持，有效支持了高碳排高耗能企业绿色转型发展。



## 绿色交通

兰州银行积极助力交通行业绿色转型，为新能源车辆推广、公共交通电气化、智能交通系统建设等项目提供全方位金融支持，推动交通领域节能减排和低碳发展，为构建绿色综合交通体系贡献金融力量。

### 案例

兰州某出租车公司致力于推动绿色出行，计划将旗下出租车车辆全部更换为绿色新能源车辆，而高昂的购置成本使该公司面临资金困境。经过走访调研和审慎评估，本行为其提供绿色新能源出租车贷款专项支持。经过新能源车辆置换，该企业不仅大幅降低了运营成本，同时显著减少了油车运营对气候环境造成的污染，为城市绿色交通发展作出了积极贡献。

## 绿色农业

兰州银行通过创新绿色金融产品和服务，积极支持绿色农业发展，为农业企业提供低利率绿色贷款和定制化融资方案，助力农业企业降低融资成本，推动农业绿色转型和可持续发展。

### 案例一

甘肃某生物工程有限公司为某大型农业上市企业旗下的国家级高新技术企业，专注于生物农药、生物肥料、饲用添加剂等农用生物制品的研发、生产与销售。本行结合企业实际情况及发展需求，为其量身定制了全面的融资方案。基于该企业在行业内的巨大发展潜力及母公司雄厚实力，本次融资采用保证担保方式，无需抵押，有效减轻了企业的融资负担，为绿色农业、科技农业的发展提供有力保障。



### 案例二

某农业投资发展有限责任公司为永登县庄浪河段土地整治和生态修复综合治理项目的投资建设单位。该项目总规模为 11.66 万亩，总投资 18 亿元。自永登支行向该公司提供信贷支持以来，土地整治和生态修复综合治理项目取得显著成效，明显改善项目区域的生态环境和土地利用效率，为农业生产提供了坚实基础。同时，生态修复工作也显著提高了区域生态多样性，改善了生态平衡治理，有效促进了当地农业健康发展。



## 绿色矿山

兰州银行助力绿色矿山建设，贯彻“绿水青山就是金山银山”理念，为开采环境生态化、开采方式科学化、资源利用高效化注入金融活水。通过提供必要的资金流，帮助矿产开采企业改善生态环境治理，提升资源利用效率，为地方经济社会高质量发展注入动力。

### 案例

某矿业股份有限公司是一家集铅、锌、银等矿产资源勘查、开采、加工为一体的矿山企业。本行在获悉该公司绿色矿山建设面临资金周转压力后，组织专业金融服务团队走访调研并开展业务对接，针对企业面临的困境量身定制金融服务方案，给予该公司 10 亿元综合授信额度。2024 年，本行共计为该公司发放贷款 5.17 亿元，有效解决了企业发展过程中面临融资难题。在本行信贷资金支持下，该公司采用国内外先进环保专用设施和生产工艺，有效解决了噪音、粉尘和水污染等问题，已成为极具特色的矿山旅游景区，打造了一片生态文明与工业文明交相辉映的生态治理样板区。



## 3. 推进绿色运营，践行低碳理念

本行有序推进“碳达峰、碳中和”相关工作，从自身做起，切实加强碳足迹管理，着力提升绿色运营管理能力，落实绿色办公，加强能耗管理，力行节能减排，倡导绿色出行，将绿色实践与日常运营相融合，不断降低自身运营对环境产生的影响。

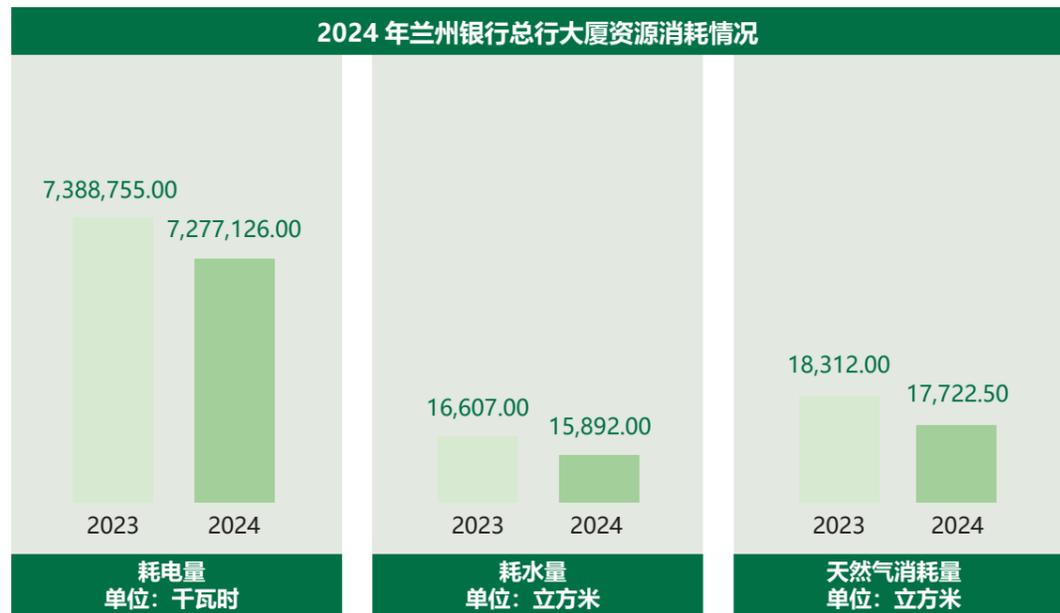
### 绿色办公

本行积极落实节能用电、节约用水、减少纸张浪费、垃圾分类处理、废弃物合理处置等，把低碳环保理念融入到办公大楼、网点的全方位经营管理，资源节约成效显著。



### 总行大厦资源消耗量全面下降，资源节约成效显著

报告期内，兰州银行积极践行环保理念，通过实施有效的节能措施，成功实现了总行大厦电力、水资源和天然气消耗量的全面下降，在资源管理和可持续发展方面具有显著成效。



### 绿色建筑

本行探索实施对办公网点等建筑的绿色建造及绿色维护，采用绿色低碳建材开展装修维护工作；推动数据中心绿色改造，降低电子设施的能耗。

### 绿色出行

本行严格公务用车管理，执行公务用车统一入库管理，杜绝公务用车的不合理使用。本行倡导员工优先选择公共交通，鼓励短途通勤采用骑行或步行等绿色出行方式，以实际行动支持环保事业。报告期内，本行总行公务用车汽油消耗量 15,526.93 升，较去年下降 8.30%；总行公务用车柴油消耗量 357.96 升，较去年下降 3.27%。



### 严控自身运营碳排放

本行遵循中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》要求，积极应对气候变化，严格控制自身运营碳排放，降低自身经营活动产生的直接、间接温室气体排放和自然资源消耗。



## 4. 拓展绿色公益，共建美丽中国

兰州银行主动投身各类绿色公益活动，以实际行动助力生态文明建设。本行通过组织参与植树造林、环保宣传、垃圾分类等公益活动，倡导绿色生活方式，提升公众环保意识。员工也自发积极参与社区环保志愿服务，以实际行动践行绿色理念。

### 案例

#### “拯救民勤 关爱绿洲”压沙植树绿色公益活动

为践行生态文明理念，助力绿色家园建设，兰州银行武威分行于 2024 年 4 月 13 日组织青年志愿者前往民勤县昌宁乡西沙口生态基地，开展“拯救民勤 关爱绿洲”压沙植树绿色公益活动。此次活动不仅增强了员工植绿护绿的环保意识，也进一步强化了保护生态平衡的责任感，以实际行动为生态文明建设贡献力量。通过系列绿色公益活动的开展，本行为区域生态文明建设和可持续发展作出了积极贡献。



# 社会篇

## 心系民生福祉，绘就幸福蓝图

1. 响应国家战略，赋能地方经济
2. 深耕普惠金融，助力共同富裕
3. 布局养老金融，激活银发经济
4. 强化数字金融，驱动数智转型
5. 推进科技金融，支持创新发展
6. 创新特色金融，健全服务体系
7. 坚持客户为本，提升服务质效
8. 注重员工成长，激发人才活力
9. 聚力社会责任，彰显使命担当

兰州银行坚持以人民为中心的价值取向，努力实现金融高质量发展与人民高品质生活互促共进。积极响应国家战略，全力提升金融供给质量，助力地方经济发展，助力乡村振兴；坚持以人为本，构建高质量普惠金融服务体系，充分满足小微企业、新市民的多元化金融需求，促进共同富裕；深化数字化转型，用科技金融赋能创新，不断提升服务效率，护航高新技术产业发展；立足甘肃省实际情况，发展特色金融服务，打造丰富多元的产品体系；秉承客户至上，以客户需求为导向，持续优化服务流程，提升服务体验；将人才培育和人才发展摆在全行的战略高度，强化人才队伍建设；积极投身社会公益，汇集社会发展正能量，以实际行动彰显社会责任与担当。

## 1. 响应国家战略，赋能地方经济

兰州银行积极响应国家战略部署，不断优化金融资源配置，提升金融服务质效，提高服务实体经济的水平，加大对重点领域和薄弱环节的支持力度，为地方经济和区域协调发展提供精准高效的金融服务。

### 支持地方重大项目

兰州银行贯彻落实国家和甘肃省“十四五”规划纲要及重点专项规划、甘肃省“一核三带”区域发展格局构建、“四强”行动及“引大引强引头部”行动，围绕甘肃省发改委“三个清单”等要求，把服务实体经济发展作为本行工作的重中之重，不断加大服务地方经济发展力度。

### 成立重大项目推动工作小组

兰州银行主动作为，积极对接省市重大项目。成立重大项目推动工作小组，建立工作推进机制。积极跟进重大基础设施、高标准农田开发、生态环境治理、文旅产业发展、新型城镇化建设及城市更新等重点领域重点项目建设。截至 2024 年末，本行对接省市重大项目 508 个，授信总额达 305.60 亿元。

截至 2024 年末

对接省市重大项目

508个

授信总额达

305.60亿元

### 重大项目特色实践

本行聚焦长庆油田、平庆铁路、玉门石化等重大项目，针对张掖电厂扩建 200 万千瓦项目、灵台电厂 200 万千瓦项目、嘉峪关 200 万吨氧化铝项目、30.80 亿元超长期特别国债支持的 84 个大规模设备更新投资项目、“三大高速公路新通道”10 个先导段工程、金川公司和白银公司铜冶炼技改扩能项目、兰州石化 120 万吨乙烯项目、天水 40 亿元环保装备工业园、酒泉 20 亿元磷酸铁锂储能电池项目等，通过前期贷款、项目贷款、银团贷款、供应链金融等方式提供了强有力的资金支持。

### 制造业高质量发展

本行聚焦《甘肃省“十四五”制造业发展规划》，充分发挥制造业企业在“产业兴省、工业强省”中的基础性作用，持续完善金融服务机制，为地方制造业新旧动能转换、实现稳中求进的发展提供有力支持。

## 助力制造业高端化、智能化、绿色化发展

兰州银行紧跟国家政策导向，重点围绕实体经济、制造业，发展新质生产力，优化信贷布局，加大资源投入，适应制造业高端化、智能化、绿色化的发展趋势，推动授信评估从“看历史、看资产、重抵押”向“看未来、看技术、重现金流”转变，不断增强金融服务制造业能力，切实助力“强工业”。

截至 2024 年末，本行制造业贷款余额共计 211.65 亿元，较年初净增 16.81 亿元，占全行贷款余额的 8.63%，较年初提升 0.45 个百分点，其中高端制造业贷款增幅高达 27.45%，为工业强基注入了源源不断的金融“活水”。

截至 2024 年末

制造业贷款余额

211.65 亿元

较年初净增

16.81 亿元

占全行贷款余额

8.63%

较年初提升

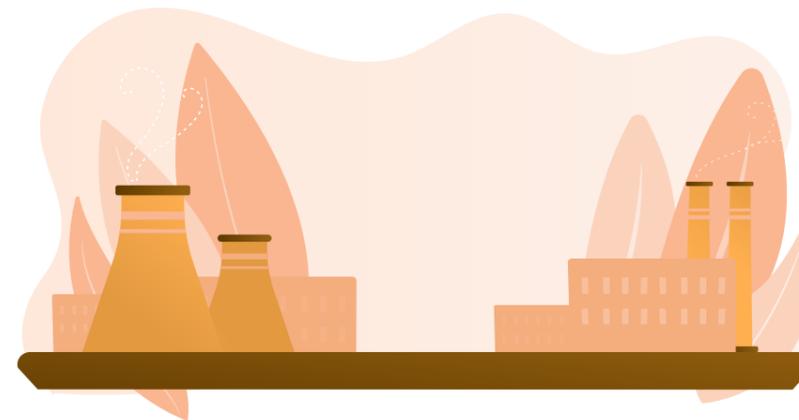
0.45 个百分点

### 助力兰州市工业产业体系建设

2024 年，兰州银行紧密围绕“强省会”行动布局，精准发力服务实体经济，围绕兰州市工业产业体系建设，创新产品服务，全力支持传统制造业转型升级和先进制造业培育。截至 2024 年末，本行在兰州市的制造业贷款余额增长 14.61%。

### 服务地方特色经济

在服务地方经济的金融实践中，本行不仅重视量的增长，更重视质的提升，充分立足地方特色和地方经济所需，为地方经济发展注入活力。



### 推出“兰州牛肉拉面产业贷”，服务地方特色经济

本行冠名 2024 年“沿黄九省区兰州牛肉拉面职业技能大赛”，并推出“甘味 e 贷—牛肉拉面产业贷”，为地方食品产业的发展提供了有力的金融支持。

#### 案例

#### 助力做大做强兰州预包装牛肉面超级工厂

某食品产业园区计划投资 2 亿元打造“兰州预包装牛肉面超级工厂”项目。本行针对牛肉面产业的经营特点，推出了“牛肉面产业贷”，为园区内的牛肉面原材料供应商、调料生产商等提供额度灵活、利率优惠、审批快速的信贷资金支持。此外，本行联合园区运营公司和园区数字平台建设公司，就数字化平台建设的构思设计作出全面沟通，拟计划支持搭建包括门店数字化、供应链数字化、管理与服务数字化三类项目，全面支撑“百城万店”、千亿产值、全产业链发展数字平台的建设发展。

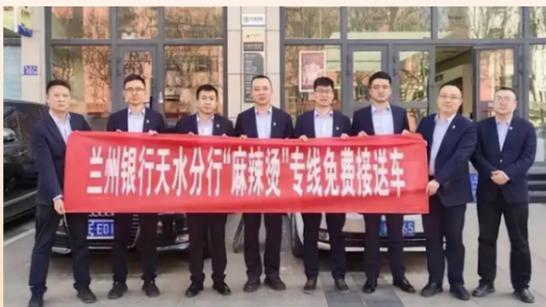
### 加强文旅产业信贷支持

本行加强文旅产业信贷支持，通过开展专项营销活动、走访文旅主管部门洽谈合作事宜等方式，扩大普惠金融服务范围，助力文旅产业发展壮大。

#### 案例

#### 兰州银行为天水麻辣烫再添一把火

为了让天水麻辣烫“烫”得更长久，“烫”得更出圈，积极走访麻辣烫集中商圈商户，宣传兰州银行优惠政策，配套“经营快贷”贷动龙城经济持续滚烫；深入麻辣烫产业链上游，了解甘谷县辣椒种植户、武山县麻辣烫相关企业业主的金融需求，制定个性化金融服务方案，提升专业服务能力，助力天水麻辣烫从“网红”变为“长红”，将天水文旅的“流量”变为“留量”；派出服务车队，轮流在天水高铁站接送前来品尝麻辣烫的游客，擦亮城市名片。



### 有效助力乡村振兴

兰州银行深入领会中央和甘肃省委农村工作会议精神，落实“农业强国”、“农业强省”战略部署，结合《中共中央国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的意见》《中共甘肃省委甘肃省人民政府关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进陇原乡村全面振兴的实施意见》等文件，聚焦农业农村重点领域，持续强化乡村振兴金融服务供给，加大涉农信贷投放。截至 2024 年末，涉农贷款余额 200.95 亿元；普惠型涉农贷款余额 45.69 亿元。

截至 2024 年末



### 加大农业项目投放力度

兰州银行加大农业农村项目储备及投放管理力度。本行对照甘肃省农业农村厅下发的基础设施重大项目清单，做好项目全盘梳理，根据“划片包干”原则，由各行逐户对接，及时跟进。截至 2024 年末，兰州银行重点支持有关农业农村项目 41 个，项目总投资 344.35 亿元，授信金额 19.76 亿元，实现信贷投放 14.70 亿元，主要投向高标准农田建设、农田水利设施、农产品加工、冷链物流、设施种植业、畜牧业等领域。

截至 2024 年末



## 丰富乡村金融产品供给

### 农易贷

为进一步提升“三农”服务质效，本行不断更新迭代线上化农户小额信贷产品——“农易贷”，不断降低贷款利率，积极优化审贷流程，建立“当天签约、隔天放贷”的贷款审批机制，全力打造贷款进件、审批、制卡等上门送贷的“背包银行”服务模式。报告期内，本行“农易贷”产品投放 2,384 笔，金额达 1.81 亿元；产品上线以来，已累计投放 4.39 亿元，2024 年末，贷款余额 1.27 亿元。



### 种植贷

兰州银行聚焦粮食领域金融供给，主动对接中化公司，深入武威、张掖、酒泉等重点区域调研，结合地方实际，构建“银行+企业+农户”联动金融服务机制，创新推出“种植贷”。为不断优化对农户用款融资金额服务质效，报告期内，兰州银行对“种植贷”业务进行了线上化改造，依托数字化业务标准流程，实现该业务线上进件、智能风控、系统核额、



自助放款、自助受托支付等功能，全面提升业务办理速度。报告期内，本行发放“种植贷”超 1.10 亿元，自业务开展以来，累计投放 1.70 亿元，有力支持了农业生产发展。

## 加大重点帮扶县扶持力度

兰州银行立足重点帮扶县实际，积极出台帮扶县支持方案，进一步倾斜信贷资源，更好地满足乡村振兴重点帮扶县多样化、多层次、多特色的金融需求。本行持续加大乡村振兴重点帮扶县扶持力度，把服务实体经济作为出发点和落脚点，将更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节。截至 2024 年末，兰州银行乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 457.81 亿元。

截至 2024 年末



## 巩固脱贫攻坚成效

本行作为甘肃省精准扶贫小额信贷首家承贷银行，积极推进过渡期内脱贫人口小额信贷，积极出台帮扶方案，加强对农村重点领域及薄弱环节的信贷支持，助力巩固脱贫攻坚成效。根据《关于转发深入扎实做好过渡期脱贫人口小额信贷工作的通知》（甘银保监发〔2021〕10号）相关要求，本行主动与各县区政府做好对接，坚持“户贷、户用、户还”原则，在风险可控的前提下，持续向脱贫户和边缘易致贫户发放小额信用贷款、办理续贷业务，持续帮助有信贷需求的农户发展生产、增收致富。自 2021 年以来，持续面向甘肃省内 2.12 万户脱贫人口（含边缘易致贫户）发放脱贫人口小额信贷 6.38 亿元，截至 2024 年末，脱贫人口小额信贷（含扶贫小额信贷）总余额共计 5.86 亿元，惠及脱贫人口（含边缘易致贫户）1.90 万户。

## 开发助农线上渠道

兰州银行持续发挥本行“百合生活网”平台优势，精选甘肃本省各地农特产品，结合时令、活动热点和产品特色，通过线上各渠道开展并推广“乡村振兴、兰银助农”系列主题活动。全年开展年货助农、河西特产、天水樱桃、民勤蜜瓜、兰州白凤桃、天水花牛、静宁苹果、兰州软儿梨、民勤羊肉等活动共计 12 期，持续推广“甘味”系列产品。



## 开展驻村帮扶工作

兰州银行认真贯彻落实国家、省市驻村帮扶工作会议精神，严守驻村纪律，积极开展政策宣传、产业帮扶、人居环境整治等工作，取得了显著成效。

### 驻村帮扶重点工作

#### 做好“一对一”结对帮扶工作

兰州银行认真落实政策要求，对帮扶村进行“一对一”结对关爱行动。结对帮扶生活有困难的孤儿、残疾人和孤寡老人等特困家庭，通过走访慰问、物资捐赠等方式，定期上门了解情况并主动做好重大节日期间的慰问工作，帮助解决村民的实际困难。

#### 做好驻村干部选派工作

兰州银行于 2024 年 4 月选派新任驻村干部，树立注重实绩的用人导向，确保驻村帮扶干劲不退，坚持真帮实扶，全力解决群众困难事、操心事和烦心事，并对表现优秀的驻村人员给予表彰和奖励。

#### 持续做好教育帮扶

本行持续开展“捐资助学献爱心”活动，报告期内，向帮扶村内考上大学的 5 名优秀高考学子捐助爱心助学金 20,000 元。自 2018 年以来，兰州银行连续 7 年开展爱心助学活动，已累计为帮扶村的 36 名学子捐助爱心助学金 13.20 万元。

#### 案例 定西岷县支行助力春耕



兰州银行定西岷县支行作为全国乡村振兴重点帮扶县区域网点，根据农业产业的经营周期及融资需求特点，有侧重、有计划地开展三农信贷工作。为有效助力春耕，支行第一时间抽调客户经理组建团队，利用下乡镇走访契机，以“农易贷”、“小微快贷”等贷款产品为抓手，持续发挥“背包银行”优良传统，优化贷前调查、贷中授信和用信签约流程，为客户提供申贷和用贷便利，全面提升农户贷款的办理效率，支持农户扩大农业再生产。

## 2. 深耕普惠金融，助力共同富裕

兰州银行在成立之初就确立了“服务地方、服务中小、服务民营、服务居民”的市场定位，始终坚守城商行服务实体经济、支持地方发展的初心和使命，坚持将普惠金融作为战略重点，打造可持续发展普惠金融体系，以中小微企业为核心，新市民为抓手，乡村振兴为重点。

### 完善普惠金融管理机制

报告期内，兰州银行在全行上下建立更加完善的普惠金融工作机制，基本完成普惠业务数字化转型发展，普惠金融各项数据全面达到监管指标，普惠信贷产品更加丰富，流程更加便捷，服务模式更加多元。

#### 普惠金融工作机制

着重强调发展普惠金融的重要性，加大普惠金融工作完成情况在年度考核中的占比，按年度制定普惠金融专项行动方案，进一步压实普惠金融工作责任。

强化年度信贷指标管理，合理制定普惠金融考核指标，增强普惠信贷计划的指导性。

强化普惠激励政策，最大限度调动分支机构业务积极性和主动性，有效落实不良容忍度和小微、民营、涉农企业尽职免责制度，巩固推进“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制。

### 积极贯彻落实小微企业融资协调工作机制

兰州银行以“直达基层、快速便捷、利率适宜”为目标，全面推进支持小微企业融资协调工作机制，用好用活相关政策，以更大力度、更实措施精准服务小微企业，着力解决小微企业融资难题。本行系统性从建立工作专班、强化支持政策、落实对接走访、强化金融服务、加强跟踪管理、推动宣传引导六个方面制定实施方案，明确目标任务、工作措施。通过开展“千企万户大走访”活动进企入园，加强政银企合作，精准定位服务，推动全员走出去，摸排企业融资需求，打通金融服务“最后一公里”，拓展普惠贷款的市场知晓度，确保支持小微企业融资协调工作机制有序推进。

**案例一 支持民生类小微企业**

甘肃某食品供应链运营管理有限公司是一家集生产、研发、配送、销售于一体的创新型企业，主要经营各类鲜面及馒头产品。由于企业处于成立初期，急需资金购置自助售卖机以入驻居民住宅小区。兰州银行在了解到企业需求后，迅速组织平凉分行及西大街支行工作专班，积极对接并开展深入调研，最终为企业成功发放 90 万元流动资金贷款，有效支持了民营小微企业的起步与发展。



**案例二 “政采 e 贷” 缓解小微企业融资难题**

在“千企万户大走访”活动中，永登支行了解到某商贸公司中标永登县民政局困难群众煤炭采购项目，该公司囿于流动资金短缺，项目进展缓慢。永登支行客户经理立即开展尽职调查，通过小微企业融资“绿色通道”为企业授信 70 万元，根据企业实际发货量发放 65 万元“政采 e 贷”信用贷款。该笔业务从审批到放款仅用时两天，极大缓解了小微企业融资慢、融资难的问题。

**普惠金融产品与服务创新**

兰州银行高度重视普惠金融服务，不断创新普惠金融工作举措。

**普惠金融创新举措**

- 开展一系列商会营销签约主题活动**

本行各分支机构通过强化与各地工商联、商会的沟通联系，已成功与多家商会签订战略合作协议，跟进普惠贷款业务。
- 持续推出一系列具有创新性的金融产品**

有效满足不同群体的金融需求，尤其加大对农村地区和欠发达地区的金融扶持力度。同时，不断提升服务质量，提高金融服务的满意度。

**加深与农担公司业务合作**

探索“补偿 + 担保 + 信贷”业务模式，充分发挥担保和补偿的“获客、增信、分险”功能，解决涉农客户担保难问题。针对全省特色产业项目，在农业经营主体融资痛点上发力。截至 2024 年末，农担合作业务累计发放 2.75 亿元，本年新增发放 4,116 万元。

**强化线上普惠业务推广**

积极推进小微快贷、税 e 通贷款、商户贷等线上业务投放。报告期内，当年累计发放小微快贷 23.1 亿元，共计 23,954 笔，期末贷款余额 20.02 亿元；税 e 通贷款当年累计发放 22.59 亿元，共计 1,481 笔，期末贷款余额 19.96 亿元。此外，本行以商户贷业务为突破口助力普惠信贷发展，开展商户贷银联云闪付联合营销活动，截至 2024 年末，商户贷当年累计发放 1,903.9 万元，共计 514 户。

截至 2024 年末

小微快贷当年累计发放	税 e 通贷款当年累计发放	商户贷当年累计发放
<b>23.1 亿元</b>	<b>22.59 亿元</b>	<b>1,903.9 万元</b>
共计	共计	共计
<b>23,954 笔</b>	<b>1,481 笔</b>	<b>514 户</b>

**推进“政采 e 贷”，创新贷款方式**

兰州银行与甘肃省财政厅通过系统直联共享“银政企”数据，实现中标信息、采购合同、融资申请、放贷信息的实时传输，精准支持中小微企业参与政府采购活动。此外，本行针对参与政府采购的科创企业取消成立年限要求，下放业务审批权限，凭借政府采购合同为企业提供无抵押、免担保、纯信用、低利率的合同融资贷款。

**案例一 “政采 e 贷” 精准支持中小微企业参与政府采购活动**



甘肃某有限公司主要从事各类电子设备的销售、租赁、安装、维修及技术服务。2024 年 6 月，兰州银行客户经理通过政府采购平台网站查询当日政府采购中标信息时，发现该企业中标兰州市某区教育局学校教育教学设备购置项目。客户经理第一时间主动联系客户确认资金需求，并于次日完成走访调研。面对该笔业务受托支付对象较多、用款周期较短的服务压力，本行经过充分研判及时给予信贷支持，并在企业无资产抵押的情况下向客户配套纯信用、低利率的“政采 e 贷”，按照不超过政府采购合同金额的 70% 给予信贷支持，缓解了企业资金压力，帮助企业顺利交付该笔政府采购订单。

## 案例二 银企对接，服务商会



2024年3月，兰州银行庆阳分行积极参与由宁县某园区、某商会联合举办的“加强战略协作，倾情服务商会”银企融资对接会。会上，庆阳分行详细介绍了小微快贷、应收账款质押、政采e贷、税e通等重点信贷和支付结算产品政策，得到了与会领导及企业的广泛认可和赞誉，并与该商会签订了3年期的战略合作协议，同时与商会多家成员达成合作意向。



## 普惠金融助力民生

### 大力扶持普惠客群

兰州银行坚持“服务地方、服务中小、服务民营、服务居民”的市场定位，全力以赴解决好小微企业融资难、融资贵问题，通过创新金融产品、提升服务质量打通堵点卡点，为小微客群的成长和发展贡献兰州力量。

截至 2024 年末

普惠型小微贷款

余额

137.94 亿元

### 扶持小微企业工作亮点

#### 了解企业需求，精准定位服务

兰州银行以组织辖属机构进行市场调研、企业访谈等方式，收集分析小微企业的真实经营情况，确保金融产品和服务能够精准匹配企业需求。同时，根据小微企业的行业属性、发展阶段等特征，进行差异化服务定位，匹配合适的信贷产品，以满足不同企业的融资需求，支持小微企业健康有序发展。

#### 推广知识产权质押，推进服务创新

根据《甘肃省市场监督管理局等七部门关于印发甘肃省中小微企业知识产权质押融资办法的通知》扶持政策，本行积极推进中小微企业以专利权质押方式获取贷款的产品。对于符合条件的企业，按期还本付息后，可享受已支付贷款年利息 50% 的贴息补助，激励企业不断加大知识产权投入，提高创新质量。

## 建立专项台账，提高服务质量

在破解小微企业“融资难”困局方面，兰州银行持续加强与地方政府、主管部门及行业协会的合作，梳理归类产业链中小企业、国家高新技术企业、专精特新企业名单，实行名单制管理，匹配专属服务团队，提供综合融资方案。坚持让利于企的方针，利用金融政策工具和技术手段，完善利率管理和风险定价机制，合理确定小微企业、个体工商户、新型农业经营主体等群体的贷款利率，有效对接融资需求。

## 服务新市民

本行深入贯彻党中央、国务院关于“推进金融供给侧结构性改革，满足人民对美好生活的向往，促进全体人民共同富裕”重要指示精神，切实提高新市民金融服务可得性和便利性，增强新市民获得感、幸福感和安全感。截至 2024 年末，全行新市民贷款余额 33.27 亿元，较年初增长 4.96 亿元。

截至 2024 年末

新市民贷款余额  
33.27 亿元

较年初增长  
4.96 亿元

### 向新市民客户发放新市民卡片

本行最大程度减免新市民开办小微企业和个人客户开户、结算方面的费用，免收银行结算账户、支票、汇票及本票等支付工具工本费，持续推广柜面转账、汇兑费率折扣优惠及线上渠道免费政策，免费提供账户开变销服务。为便捷新市民群体的支付结算，积极对接“甘肃省农民工工资支付管理公共服务平台”，在甘肃省内发行“陇明公”专属卡，该卡享受包含账户管理、短信提醒业务、ATM 跨行取现转账等 15 项费用减免服务。同时，不断优化服务内容，提供上门办卡、农民工工资开户流程优化、线上渠道绑卡、线上发薪等便捷服务。截至 2024 年末，累计发行陇明公卡 40.16 万张，全年新增发放 3.65 万张。

### 为新市民提供便捷金融服务

通过对接相关系统，本行已实现甘肃省城乡居民、灵活就业人员医疗保险 / 养老保险缴费业务可在任意网点、智能柜台、手机银行渠道办理；同时，本行针对已签约客户，实现了兰州市、金昌市灵活就业人群医疗保险批量代扣功能。本行已在甘肃省内 14 个地州市布放了社保卡一站式制发卡设备，对接甘肃省人社厅上线三代社保卡系统，新市民可一站式办理社保卡业务。

### 发放创业担保贷款

创业担保贷款是促进创业带动就业、助力乡村振兴、推动经济社会发展的重要举措。在创业担保贷款工作推进中，兰州银行以高度的社会责任感，努力推动创业担保贷款发放进度实现更大突破。全行存量创业担保贷款业务涉及庆阳、临夏、白银、平凉、金昌、定西、陇南、兰州市（除永登、榆中、新区地区）8 个地州市，截至 2024 年末，累计发放创业担保贷款 2,276 笔、发放金额 6.81 亿元，贷款余额 2.51 亿元。

截至 2024 年末

累计发放创业担保贷款  
**2,276 笔**

发放金额  
**6.81 亿元**

贷款余额  
**2.51 亿元**

### 兰州银行入选“银行业普惠金融十年发展实例”

2024 年 4 月 10 日，由国家金融监督管理总局普惠金融司指导、中国银行业协会举办的“银行业普惠金融十年发展成果实践案例交流会”在北京召开。兰州银行作为西北唯一一家入选案例名单的金融机构参加本次交流会。兰州银行作为案例机构代表，从政策引领、保障机制、服务供给等方面介绍了兰州银行构建的综合化普惠金融服务体系，并围绕普惠金融可持续发展案例、科技赋能提升普惠金融服务效能进行了经验分享交流。

## 3. 布局养老金融，激活银发经济

发展银发经济，是积极应对人口老龄化，培育经济发展新动能，提高人民生活品质的重要举措和必然要求。

本行积极推进养老金融服务模式创新，持续做深做细做好适老金融服务，走心亦走“新”，全方位提升老年客户服务的深度、广度和温度，致力于打造“尊老、爱老、助老、为老”的服务环境，从环境优化、设备升级、科技应用、服务提升等方面，全方位帮助老年群体跨越智能化金融服务的数字鸿沟，为老年群体提供“暖心”金融服务。

### 打造养老金融品牌优势

兰州银行通过“金融 + 非金融”资源整合，构建“支付便利 + 财富管理 + 权益服务”综合场景，丰富适老服务内容，按月推出养老金融系列宣传，让老年客群成为兰州银行推介官，树立“养老金融”服务标杆，形成示范、带动效应。

兰州银行以网点为活动主阵地，打造兰行特色化养老金融服务品牌，各支行围绕健康关怀、乐享生活、金融课堂三大模块，结合各自客群特点组织开展主题沙龙活动，不定期邀请老年客户参与适老金融小课堂、爱心义诊、老年生日会、全家福拍摄等活动，打造个性化非金融服务板块，形成一行一特色。



### 优化银发客群服务质效

报告期内，兰州银行网点建设及自助渠道建设坚持“便民、利民”服务理念，采取了多项措施提升优化适老服务。

• 网点“适老化”建设

本行持续推动网点转型，聚焦改善“硬环境”提升适老服务能力，积极推进营业网点适老化改造。

1. 无障碍设施建设

营业网点装修布局上充分考虑双碳、适老服务、数字化转型等要求，按照“业务导向、追求实用、简洁大方、严控成本”的原则，完善无障碍设施建设，各营业网点在条件允许的情况下提供无障碍坡道或采取无障碍服务措施，并在显著位置明示无障碍标识，网点门口醒目位置张贴“爱心援助电话”，做到对老年客户的异常情况能够及时响应、妥善处置。

2. 老年用户关爱建设

在客户等候区设置爱心专座，明示“爱心专座”标识。在现金区柜台或财富中心现金柜台设置“爱心敬老窗口”，并张贴标识，为有需求的特殊群体客户提供爱心绿色通道服务；在厅堂醒目位置放置电子集中叫号屏，便于老年客户实时了解叫号情况。配备大字版温馨提示，方便老年客户填写单据。

3. “一站式”便利化服务

在便民服务区或客户使用便利的位置为老年客户配备轮椅、拐杖、老花镜、便签纸、雨伞、助听器、血压计、应急药箱等助老服务设施，并在网点公示便民服务措施项目；在雨天铺设防滑垫，摆放小心地滑牌示，在玻璃门、玻璃柜等容易撞伤的位置张贴防撞安全提示标语。



• 特殊老年客群上门服务

本行针对高龄、行动不便等特殊老年客户群体，根据实际情况采用上门服务、远程视频等方式办理相关业务，保障特殊老年客户群体金融服务“不断档”。



加大养老产业支持

兰州银行重点聚焦医养结合、社区融合式养老、民营养老机构共有产权项目建设等养老产业创新模式，对甘肃某健康产业集团改造建设“健康养老产业园”项目、天水市麦积区某养老项目、兰州安宁某养老服务有限公司提供信贷资金支持。本行积极对接康养社区等项目，创新金融产品服务，增加普惠养老供给，不断满足养老产业衍生出的个人贷款需求，并根据个人贷款产品特征及风险偏好，适当放宽借款人年龄要求、通过子女增信等方式满足老年群体改善型购房金融需求。

## 4. 强化数字金融，驱动数智转型

兰州银行全面落实数字化转型战略部署，持续夯实数字技术支撑体系，为数字化高质量发展奠定坚实基础。本行坚持以数字化转型驱动技术变革、业务变革、服务变革，建立起“1个稳定的金融科技底座+1套完善的数据管理体系+N个有价值的业务应用场景”的“1+1+N”数字金融创新发展模式，不断增强全行高质量发展的数字化动能。

### 数字金融，创新实践

#### 完善数据治理制度建设

##### 健全数据治理制度体系

本行制定了《兰州银行数据战略规划（2024-2028）》《兰州银行数据治理管理办法》等一系列数据治理管理制度；同时按年开展数据治理自评工作，有效发挥数据管理效能。

##### 完善数据治理组织架构

本行制定《兰州银行数据治理管理办法》，进一步明确董事会、监事会、高级管理层的职责分工，在经营管理层成立了金融科技和数字化管理委员会，统筹推进全行数据治理工作，形成由大数据部牵头开展全行数据治理、相关业务部门负责各自领域数据治理工作的组织架构。

报告期内，本行数据治理工作卓有成效，数据治理体系建设实践成果荣获 2024 年度 DAMA 中国“数据治理最佳实践奖”。

### 夯实数字金融创新底座

#### 加强金融科技基础设施建设，提高运行保障能力

本行构建“两地四中心”基础架构，在统筹规划 IT 基础资源的同时，加强底层基础设施建设，持续增强存算能力，逐步建立“一云多芯、多云部署”的国产云平台架构，不断提升自主可控能力。依托云计算、虚拟化、分布式存储、容器等多项先进技术，加强 IT 资源整合，提高基础资源调配及弹性供给能力。

#### 稳步推进数据中心网络规划建设

本行搭建同城移动彭家坪数据中心内网与互联网 SDN 骨干网络，提升网络系统的可扩展性，夯实网络底座的可靠性。基于分布式技术转型，提升分布式计算和分布式存储建设能力，通过扩大分布式计算云平台规模，强化信息系统在分布式云平台的运行能力，采用后端分布式存储扩展信息系统部署规模，提升云平台整体高可用性。

#### 研发运维一体化体系建设行业领先

本行持续完善项目管理、研发、测试平台功能，逐步实现科技资产全生命周期管理，推动研发运维一体化（DevOps）体系落地，逐步扩大自动化测试应用领域。本行优化完善敏捷研发管理体系，顺利通过 ITU DevOps 国际标准 / DevOps 国内标准《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》持续交付标准 3 级评估，为西北地区首家通过该评估的城商行，代表兰州银行研发运维一体化持续交付能力达到国内领先水平。

#### 创新数字金融服务模式

兰州银行确立智能系统在服务客户中的重要角色定位，运用大数据、云计算、生物识别等先进技术，整合视频、文字、电话语音资源，完成多渠道一体化智能客服系统建设，并成功上线投产，构建了一站式受理查询与网点“线上+线下”协同的数字化远程银行，为客户提供个性化、便捷有“温度”的金融服务。

#### 构建数字金融生态体系

##### 兰州银行完善交易银行服务体系。

财资 e 管平台对接 5 家企业银企直连业务，上线跨行资金管理模块，增强资金管理能力，提升资金使用效率；城商行清算系统与陆海新通道打通，实现成员行间柜面通业务办理，有效为支付业务分流，并增强支付结算效率，降低成本。

##### 兰州银行加快新技术应用，提高金融科技创新服务能力。

完善“一端多投”技术基座建设，重构并上线车易贷、种植贷、商户贷、智慧云缴费等多个小程序，同时实现部分新增缴费功能接入支付宝小程序。

## 数字平台，技术赋能

### 全新智能客服系统

兰州银行智能客服系统采用创新模式与前沿技术，融合电话、微信、APP、网络在线及智能柜台等多元渠道，凭借智能化手段与大数据技术，可以精准洞察客户诉求，实现量身定制个性化、差异化、多样化的服务方案。该系统体现了丰富的经营策略，充分发挥远程渠道集约化、智能化、标准化的运营优势，构建起一站式受理查询平台，实现与网点“线上+线下”深度协同，打造出高效便捷的数字化远程银行服务新模式，助力“空中银行”建设，推动远程经营规范化、制度化发展。在“2024 金融科技年会暨第十五届金融科技奖颁奖活动”中，“空中智慧营业厅”项目荣获“金融科技应用创新奖”。

新一代智能客服平台整合华为 AICC 基础语音平台、视频能力平台及智能化 AI 能力平台，实现客户音视频进线的统一路由与统一排队管理，具备智能化、视频化、开放性三大特点，支持智能路由、智能座席助手、智能质检等场景，快速引导客户找到业务节点，解决标准化业务诉求，缓解人工服务压力。

### 电话银行智能导航

本行在电话银行引入语音识别与合成技术打造智能导航系统，客户说出需求即可快速定位业务节点，缩短等待时长，提高办理效率。该系统在原客服系统可办业务基础上，整合业务场景，强化风险控制，IVR（交互式语音应答系统）交易拓展至 97 支，实现智能导航与传统语音导航自由切换，CSR（客户服务代表）坐席工作台实现可办交易 119 支，全面覆盖个人客户银行卡、存折、存单、信用卡业务以及公司客户账号、单位结算卡业务的查询与办理。

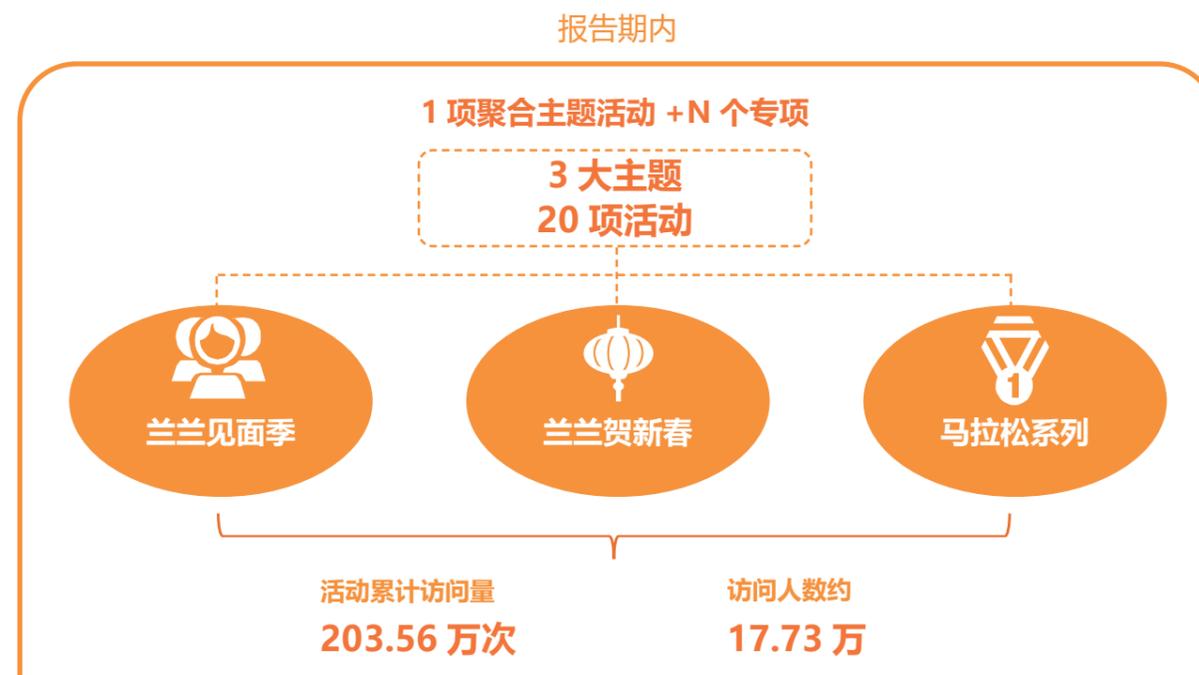
### 视频银行扩展场景

视频银行突破了仅限于个人客户协助或咨询类业务的局限，借助渠道优势，在分流、便利客户的同时，新增线上对客远程授权、远程协助场景，为“空中银行”建设筑牢基础。本行共计完成 20 个视频银行业务场景的开发，目前已对客上线业务场景 11 个。所有业务场景内包含 10 个单向视频场景和 10 个双向视频场景，涉及个人手机银行 APP、兰州银行信用卡微信公众号、兰兰工作室微信小程序、智能柜台、H5 网页等渠道。其中涵盖个人客户借记卡、社保卡、信用卡、贷款业务自助办理场景 14 个，支行员工上门或非上门服务场景 2 个，公司客户业务场景 2 个，以及其他协助类场景 2 个。

### 数字金融营销渠道

兰州银行持续完善线上服务渠道，全面适配华为原生鸿蒙操作系统，推出个人手机银行、企业手机银行 APP HarmonyOS Next 版本，覆盖使用鸿蒙操作系统的用户群体，从而拓宽服务范围，增加潜在客户基础，更好地满足用户需求，提升用户体验。

兰州银行依托“兰兰工作室”数字化营销平台开展线上拓客。报告期内，本行按照“1 项聚合主题活动+N 个专项活动”的模式，开展兰兰见面季、兰兰贺新春、马拉松系列 3 大主题共计 20 项活动。截至 2024 年末，活动累计访问量达 203.56 万次，访问人数约 17.73 万。



### 智能机器人赋能

文字客服采用“人机协同”模式，通过对接智能文本客服机器人，将在线客服系统与智能机器人深度融合，系统实现 APP、小程序、公众号、Web、H5 等多渠道接入模式，实现一站式问题解决方案，提升服务效能。交互方式上，全面支持语音、文本、图片、视频等多种交互形式，具备多轮对话能力，能更灵活地理解和响应用户需求。同时，系统紧密对接行内知识库体系，不仅支持知识的增删改查、批量导入导出、转移删除等操作，还能依据业务、操作及属性标签，自动生成知识图谱，为智能服务提供强大的数据支撑。目前，智能文本客服机器人已在 14 个渠道上线，其中 12 个为对客渠道，直接面向客户提供服务；2 个是行内渠道，助力提高内部工作质效，全面提升服务效率与质量。

### 全新手机银行系统

本行手机银行 7.0 版本发布，引入数字证书、FIDO 生物识别等多项金融科技创新和产品服务创新，进一步提升手机银行智能化服务水平。同时基于智能语音、智能搜索等便捷服务，升级“暖心版”适老化服务，切实提升金融服务的可得性、易用性和安全性。本行成功入选中国互联网金融协会组织的 2024 年移动金融 APP 创新实践案例。



## 数智赋能，服务跃升

依托自身数字化与金融科技能力，兰州银行围绕群众“衣、食、住、行、用”等场景，持续在甘肃省范围内开展与日常生活密切相关的社保、医保、医院、学校等企事业单位跨行业、跨平台的合作。本行利用线上线下服务渠道，延伸金融服务场景，持续完善以客户为中心的便民综合服务平台，使广大群众足不出户就可以轻松办理各项业务，享受优质高效的金融服务。

本行持续运用各类收银终端与聚合支付技术，为公用事业行业、医疗卫生行业的企事业单位提供收单服务，提升广大居民在民生行业的支付便利性。报告期内，新增服务住房维修基金、热力、供水等公用事业商户 154 家、累计服务商户 520 家，新增服务医院、社区卫生服务、诊所、药店等医疗卫生行业商户 878 家、累计服务商户 3,434 家。

报告期内

新增公用事业商户 **154** 家      新增医疗卫生行业商户 **878** 家  
 累计服务商户 **520** 家      累计服务商户 **3,434** 家

### 案例

兰州银行成为甘肃省首批落地“住宅专项维修资金”电子票据开立功能的银行

武威市凉州区住房和城乡建设局推进住宅专项维修资金电子票据改革。兰州银行武威分行作为凉州区维修资金服务银行，在凉州区住房和城乡建设局的大力支持下，充分发挥本地法人银行优势，快速响应，充分调配开发资源，按时高质量地完成了相关系统的开发、调试和上线工作，成为甘肃省第一批落地住宅专项维修资金电子票据开立功能的银行。该功能的推出让广大市民真正享受到“足不出户”的“取票”服务，是兰州银行在政银合作领域推行数字化、信息化的重要举措，也是兰州银行服务地方、聚焦民生的又一成功案例。

## 5. 推进科技金融，支持创新发展

兰州银行大力支持创新体系建设，积极为高水平科技自立自强项目提供优质金融服务，努力破解科创企业融资难问题，打造具有兰行特色的科技金融服务体系。

### 兰州银行 - 科技型企业专项信贷支持方案

针对科技型企业“轻资产、高技术”的经营特征及区域内不同发展阶段、不同类型的中小企业需求，兰州银行设置专属产品、打造业务模型，制定分层分类的科技型企业专项信贷支持方案，全力为科技型企业提供全周期综合金融服务。

兰州银行组建专业团队，积极对接各类高新技术企业、专精特新企业、科技型中小企业等，聚焦解决科创企业发展的痛点难点。本行结合地方产业发展方向与政策导向，通过设置专属产品、打造业务模型，实施“一户一策，精准扶持”，多措并举制定分层分类的科创企业专项信贷支持方案，帮助科创企业破解融资难题，更好地服务甘肃实体经济。

截至 2024 年末，本行支持科技型企业 335 户、贷款余额 121.79 亿元。其中支持高新技术企业 168 户，贷款余额 71.93 亿元；支持科技型中小企业 230 户，贷款余额 25.21 亿元；“专精特新”中小企业 249 户，贷款余额 59.71 亿元；国家创新示范企业 7 户，金额 16.08 亿元。

报告期内



### 科创企业一揽子金融服务方案

报告期内，本行与甘肃兰白科技创新驱动基金（有限合伙）、甘肃兰白试验区创新创业投资基金管理有限公司签订科技贷款合作协议；与甘肃兰白试验区创新创业投资基金管理有限公司签订投资引导与产业培育平台管理合作协议。全方位、多角度对接科技企业金融需求，为科技企业提供高效率、低利率、担保方式灵活的信贷业务服务模式。本行围绕科创企业成长的各个阶段，为科技型企业提供全方位、定制化、专业化的全链条综合金融服务，打造培育、提升、发展科技型企业全流程一揽子金融服务方案，确保科技型企业在整个发展周期内都能得到及时、有效的金融支持。

## 落地科技型中小企业贷款增信基金

本行根据《兰白科技创新改革试验区科技型中小企业贷款增信基金管理办法》(甘财科〔2017〕212号)等相关政策,经兰白基金公司认定的中小科技型企业,在本行办理的贷款、银承敞口、信用证业务均可申请使用兰白基金科技贷款增信基金。该基金可为不良贷款核销后,本金实际损失(不包括贷款利息、罚息、乙方实现债权发生的诉讼费、保全费、律师代理费、差旅费、公证费及其它实际支出的费用等)提供 40% 的风险补偿,有效提高企业贷款风险缓释,助力科技型中小企业行稳致远,截至 2024 年末,已成功落地 5 户,贷款余额 5,080 万元。

## 促进链主企业引领,助力产业创新

本行充分发挥了地方性城商行在服务中小企业方面形成的独特优势,使链主企业的优质信用在供应链条上实现有效传导和延伸,切实提高上游中小微企业的融资可得性和便利性,多样化解决了产业链上游供应商的资金难题。

针对类似大禹节水集团这类在产业链上充当链主的专精特新“小巨人”企业,本行以其为核心企业给予 5,000 万元供应链他用额度,并签署供应链业务合作协议。通过兰银链信、跟单贷款及应收账款融资等产品,共为大禹节水 8 家供应商发放贷款 13 笔,额度达 1,700 万元,使大禹节水的优质信用在供应链条上实现有效传导和延伸,切实提高上游中小微企业的融资可得性和便利性,多样化解决了大禹节水上游供应商的资金难题。

### 案例一 科技金融赋能小微企业行稳致远

某食品供应链科技有限公司的预制菜科创产业园计划建设智慧工厂,打造临夏民族特色食品产业园。但作为初创期科创产业,缺少有效抵押物。本行经过调研,采取灵活多样的动产设备抵押和公司保证担保组合抵押担保,为项目授信 0.80 亿元,发放贷款 2,680 万元,期限 8 年,科学合理确定贷款期限,为企业生产经营提供稳定的资金支持,让企业专注于产品研发和市场拓展,提高了企业投资信心,促进了生产高质量发展。



### 案例二 知识产权融资贷款,拓宽知识产权质押融资渠道

兰州银行天水分行完成天水市 2024 年首例知识产权融资贷款,该笔贷款的发放有效拓宽了知识产权质押融资渠道,帮助企业解决了融资难问题,对知识产权转化运用起到了积极推动作用。某科技有限公司致力于电池材料的研发、制造和销售。2024 年 7 月,本行了解到该公司有流动资金紧张,但该公司无实物抵押。经过调研,本行以知识产权质押为突破口,为企业办理了知识产权质押融资贷款,贷款金额 550 万元,贷款期限 1 年,有效缓解了企业资金周转困难。



## 6. 创新特色金融，健全服务体系

本行坚持“以人民为中心”的发展理念，着眼人民群众关心的重点问题，特色性优化金融产品与服务，助力民生改善。

### 服务巾帼产业，支持女性群体创新创业发展

兰州银行响应“乡村振兴巾帼行动”落实落地，开展“陇原巾帼贷”系列业务。该业务旨在为甘肃省女大学生、女企业家等创业发展经营提供便捷高效的金融支持和服务。

#### 发放首笔“陇原巾帼专享贷”

2024 年 7 月 10 日，兰州银行成功发放首笔“陇原巾帼专享贷”贷款金额 200 万元。该业务旨在为甘肃省内女性创业群体提供便捷高效的金融支持与服务，是兰州银行与甘肃省妇联通力合作的标志性成果。

#### “陇原巾帼贷”系列业务

##### 陇原巾帼荣誉贷

适用于近年来获得国家、省、市、县各级妇联组织授予的三八红旗手、巾帼建功标兵、最美家庭、最美家政人以及女大学生、女企业家等女性创业者等。

##### 陇原巾帼创业贷

适用于甘肃省内（不受甘肃省户籍限制）从事个体经营、合伙创业或者组织起来创业的女性城乡劳动者和小微企业主。

##### 陇原巾帼专享贷

适用于全国妇联、省妇联奖补扶持过的“全国巾帼现代农业科技示范基地”“乡村振兴巾帼示范基地”“巾帼乡村就业工厂”“巾帼创业就业促进项目”等小微企业和甘肃省各级妇联命名的“美丽庭院”。

#### 服务巾帼产业发展成效显著

截至 2024 年末，甘肃省妇联向兰州银行推荐巾帼乡村就业工厂 403 户，已通过信易贷平台完成等级评定。甘肃省各市州妇联及兰州银行分支机构在辖区内开展“陇原巾帼贷”政策、产品宣传推广活动，掀起了开展“陇原巾帼贷”的热潮。定西、武威等地相继成功发放“陇原巾帼荣誉贷”，全面提升金融产品的可得性和巾帼创业的可及性，全面服务巾帼产业发展。

#### 案例 兰州银行武威分行为企业发放 300 万元“陇原巾帼专项贷”

某农业科技有限责任公司作为“巾帼乡村就业工厂”的一员，以发展循环经济、产业转型为发展理念。其筹建的“秀珍菇产业园（标准化菌袋生产厂）项目”于 2020 年开工建设。2024 年 9 月，兰州银行武威分行接到天祝县妇联融资企业推荐后，第一时间与企业进行对接，为企业发放 300 万元“陇原巾帼专项贷”，并开通审批绿色通道，及时为企业注入“金融血液”。

### 开拓供应链融资新格局

兰州银行大力推进供应链融资业务，截至 2024 年末，累计供应链融资金额达 133.67 亿元。供应链金融实践成果荣获第五届未来交易银行国际峰会“金鼎奖——最佳供应链金融产品创新奖”

截至 2024 年末  
累计供应链融资金额  
**133.67 亿元**

兰州银行开发上线兰银链信无追保理融资模式，利用该业务的独特优势和全流程线上操作的特点，加强供应链业务营销，同时推进政采 e 贷、陇商 e 贷的数字化转型。充分利用人民银行对中征应收账款质押融资业务的支持力度，加强与各地人民银行联系，促进中征应收账款质押融资业务持续增长。

### 构建消费信贷场景新生态

兰州银行联合省、市公积金推出商转公组合贷，发放甘肃省首笔以旧换新住房贷款。借助行内大数据成果，引入社保、公积金等外部数据，优化信用一键贷产品，提高产品数字化水平，拓宽客群范围。梳理行内优质存量客户，针对性匹配消费信贷产品；结合“以旧换新”等政策，开展 161 场“焕新生活”进社区活动，加强消费信贷场景营销，拓展“场景贷”，满足不同客群信贷需求。



“焕新生活”进社区活动  
**161 场**

#### 案例 兰州银行成功落地兰州市首笔“以旧换新”个人住房贷款

兰州银行积极响应兰州市政府关于住房“以旧换新”的政策号召，周密安排、认真落实，于 2024 年 7 月 12 日，成功发放兰州市首笔“以旧换新”个人住房贷款。此次贷款成功发放，距离兰州市《关于进一步优化房地产政策措施的通知》《关于开展住房“以旧换新”的通知》的出台时间不足一个月，充分体现了兰州银行作为地方金融机构的责任与担当。

## 7. 坚持客户为本，提升服务质效

兰州银行不断提升客户服务水平和管理效能，以优质金融服务助力满足人民群众日益增长的美好生活需要。

### 关系为桥，信任为本

#### 消费者权益保护机制

##### “1+15+1”消保制度体系

兰州银行不断建立健全金融消费者权益保护制度体系，紧跟监管政策，制定了《兰州银行消费者权益保护管理办法》等制度办法，涵盖了消保事前审查预防机制、金融教育宣传机制、内部检查与责任追究机制、信息披露与查询机制、教育培训机制、投诉处理和管理机制、金融纠纷多元解决机制、销售行为可回溯管理机制、金融营销宣传管理机制、内部审计机制、合作机构监督机制、重大事项报告及应急机制、个人信息保护机制、风险等级评估机制、消保考核机制等十五个方面，形成“1+15+1”消保制度体系，即1项基本制度、15项专项制度和1项议事规则，为消保工作持续开展提供了根本保障。

##### 消费者权益保护员工培训计划

报告期内，本行共计 8,191 人次参加各类消保服务类培训，参训人员范围覆盖中高级管理层、零售条线、客户经理条线全员、一线业务人员、新入职人员，其中组织开展消保服务线下培训 67 场，参与学习 2,466 人次；网络赋能学院新增上线 14 门消费者权益保护课程资源，开放员工自主学习通道，参与学习 2,239 人次；针对全行营销人员，上线信用卡业务和消保投诉专项培训课程 18 门，参与学习 3,486 人次；同时，针对投诉多发、风险较高、不易理解的业务如消费贷款、信用卡利息计算、客户限额管理等进行了专题培训。

#### 报告期内

##### 消保投诉与服务类线下培训

学习场次合计  
**67 场次**      学习人次合计  
**2,466 人次**

##### 新增上线消费者权益保护课程资源

**14 门**

##### 开放员工自主学习通道

全年学习人次合计  
**2,239 人次**

##### 信用卡业务和消保投诉专项培训课程

**18 门**      全年学习人次合计  
**3,486 人次**

##### 消费者权益保护审查机制

兰州银行将包括消保审查在内的消费者权益保护事项纳入《兰州银行内部控制评价管理办法》第十六条和《兰州银行全面风险管理办法》第一百一十九条、第一百二十条，将日常消保工作开展和检查情况纳入分支机构年度内控评价方案、相关评价指标进行年度考核。2024 年共受理全行各部门及分支机构消保审查文件 4,170 份。

#### 消费者投诉管理

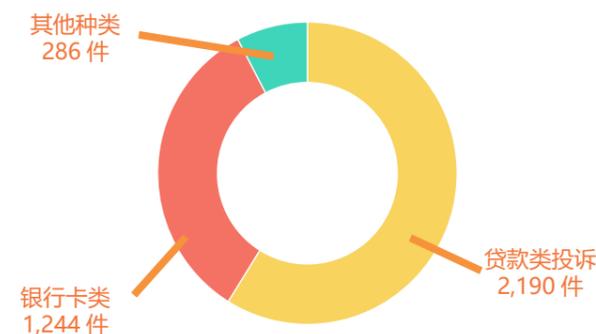
##### 强化投诉管理的顶层设计

本行将投诉日常开展情况，以总结、报告等形式纳入董事会消保委员会、经营管理层工作会议中，定期研究。在制度体系建设上，结合监管新规聚焦“制度规则、管理职责、考核评价”等重点内容，根据监管对本行现场检查发现问题的整改要求以及内控合规方面关于尽职免责工作的安排，本行修订投诉考核评价相关制度，为消保工作更好开展提供了基础保障。

##### 进一步开通多样化的投诉渠道

本行在官方网站、手机银行 APP 公示消费者咨询投诉方式，在客服渠道开通投诉热线，并在官方网站公布接受消费者投诉的方式，在官网、手机银行、营业场所、产品或服务合同中公布投诉方式及渠道、投诉须知等内容，方便客户咨询解决诉求。线下营业网点均张贴投诉渠道公示牌，畅通消费者投诉渠道。在网点公众教育专区和投诉接待室张贴《兰州银行消费者投诉须知》，向消费者公示投诉受理范围、接受投诉的业务领域、投诉流程、投诉材料处理期限、投诉方式等信息，接受金融消费者的全面监督。

报告期内，本行共受理客户投诉 3,720 笔，投诉主要集中在兰州地区（3,250 件），从业务类别来看，贷款类投诉占比最高（2,190 件），其次为银行卡类（1,244 件）。其他地区及业务类别的投诉分布较为均衡。所有投诉均已及时办结，体现了本行对客户诉求的高度重视和高效处理能力。未来，本行将持续优化服务质量，提升客户体验，减少投诉发生。



### 进一步优化投诉管理系统

本行在金融消费者投诉管理系统的基础上，利用智能客服系统建设的契机，将行内投诉系统嵌入转移至新智能客服系统中，新系统的切换对数据统计、工单管理、投诉处理留痕、报表统计、客户进线、投诉处理环节时间节点展示、处理结果告知等要素等方面均有了功能性的优化，通过集中受理、集中监督处理、集中归档和总 - 分 - 支三级联动，切实加强投诉的统一管理、分级处理和协调合作，使消费者投诉问题能够在第一时间得到有效答复和处理。

### 进一步开展演练与自查

针对可能发生的消费者重大投诉事项，本行组织全行各网点开展突发事件应急演练超 600 余场，提升了员工重大投诉预防、处理能力。同时组织全行开展消费者信息安全专项自查，完善互联网贷款等重点业务合作协议、制度办法中的信息保护条款，规范机构经营行为，切实保护消费者合法权益。

## 纠纷化解机制

兰州银行依据《兰州银行金融纠纷多元化解工作指引》，为全行纠纷化解工作提供制度支持和保障。各部门协同消费者权益保护职能部门参与纠纷化解事项，提供法律支持与援助。

本行参与对通过立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式将相关诉讼转化为调解的事项（非清收类事项）进行化解。同时对调解过程中相关法律文书，例如已经达成的调解协议等进行法律合规性审查。

## 隐私保护，数据安全

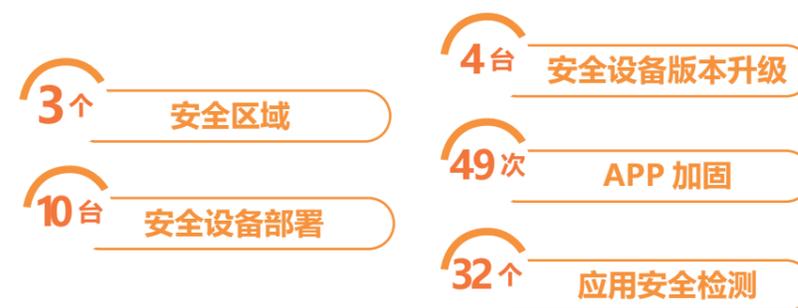
### 客户隐私保护制度

本行专门制定《兰州银行个人客户金融信息管理办法》《兰州银行个人业务部个人客户信息安全保护风险排查实施细则》《兰州银行个人业务部个人客户信息泄露突发事件应急预案实施细则》等制度，确定了客户隐私保护制度的基本原则、管理内容，规范了相关部门的工作职责，并建立个人金融信息联络员机制。

## 数据保护能力

### 加强网络系统安全防护能力，增强网络安全防护手段

本行完成 3 个安全区域 10 台安全设备部署、4 台安全设备版本升级、49 次 app 加固、32 个应用安全检测。持续完善智能化检测手段，提升快速安全威胁处置能力。报告期内，共检测到络攻击 340 万次，封禁恶意攻击 IP 地址 700 个、安全漏洞排查 614 条，发现安全风险 761 项。不断加强安全意识培训，提升人员安全防范意识。报告期内，共开展 3 次安全培训，参训人员 603 人，荣获兰州市“护网 2024”优秀防守单位、“2024 年兰州市青少年网络安全知识竞赛”团体赛三等奖等荣誉。



### 完善数据安全管理体系 进一步提升网络和数据安全管理水平及应急处置能力

报告期内，本行成立网络和数据安全领导小组，制定《兰州银行信息系统安全评估管理办法》《兰州银行数据安全管理办法》《兰州银行信息科技数据调阅管理办法》，修订《兰州银行信息科技数据变更管理办法》，全面加强网络和数据安全管理要求，防范网络和数据安全风险。

### 开展数据安全相关检查

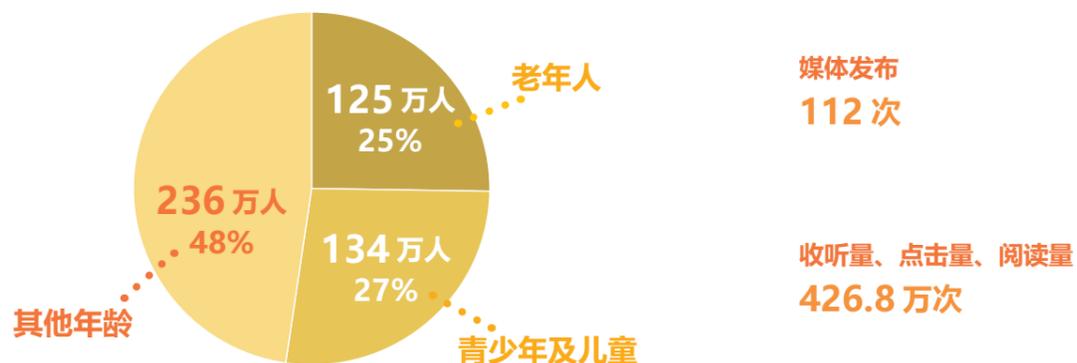
本行组成信息科技安全检查小组，对全行各营业网点进行现场安全检查，检查内容主要包括机房安全、设备安全、信息安全、网络安全、系统管理员设置情况、重要数据安全和数据保密等六个方面。

## 金融教育，知识科普

兰州银行宣传教育方案中将宣教活动纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系。本行围绕业务开展有针对性的教育宣传活动，并结合活动宣传目标、受众群体、宣传内容、宣传形式等制定详细计划，分别将“3·15 消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”“金融知识联合宣传月”等集中宣传教育，与“普惠金融推进月”“科技活动周”“网络安全周”等常态化主题宣传教育相结合开展活动。

报告期内，兰州银行累计开展 1,600 余场宣传活动，其中线下活动 826 次，线上活动 776 次（其中原创视频及文案 200 余篇，官网、官方微信、官方客户端发布活动信息数量 18 条，参加员工人数约 3,907 人，发放各类宣传折页 72,000 余份），宣传受众消费者约 495 万人次（其中老年人 125 万人，占比 25%，青少年及儿童群体约 134 万人，占比 27%），媒体发布 112 次，收听量、点击量和阅读量 426.8 万次。宣传活动成效明显，有效提升了社会公众金融知识，受到广泛好评。

报告期内



多种方式开展常态化金融知识宣传

- 利用网点 LED 显示屏、厅堂广告机、门户网站、手机银行和自助设备等展示宣传海报、播放公益宣传片。
- 在每个网点都设立公众教育专区，设立了宣传驿站和消保小讲堂。

- 在第一届“兰州银行杯”沿黄九省区兰州牛肉拉面职业技能大赛中，兰州银行将反电诈等公众教育宣传融入比赛现场，通过生动有趣的讲述，进一步增强了居民、游客的反电诈意识。
- 在官方网站、微信公众号和手机银行设立线上消费者权益保护专区，着力打造宣教氛围，推出“金融知识微课堂”“理财消保驿站”系列宣传，共计发布 40 篇消保和投教图文。

案例一 “金融消保在身边，保障权益防风险”系列活动

2024 年 3 月 14 日，兰州银行白银分行以“金融消保在身边，保障权益防风险”为主题，主动走出网点，走进靖远县东湾镇三合村、大坝村开展宣传教育活动，将金融知识送到“最后一公里”。通过发放宣传折页、案例宣讲、现场答疑等形式，向村民大众普及防范“养老骗局”、“非法集资”和“金融消费者权益保护”相关金融知识，帮助农村消费者正确认识金融服务，了解合法权益，守护财产安全，提高风险防范能力，为营造健康、和谐的金融消费环境贡献力量。

案例二 “党建聚力 反诈为民”系列活动

2024 年 1 月 27 日，兰州银行安宁支行党委与兰州职业技术学院教辅部门党总支以“党建聚力 反诈为民”为主题开展了特色党建活动。此次活动旨在强化党建引领，提升学院教职工及学生的反诈意识，筑牢金融安全“防护网”。通过整合双方优势资源，以党建赋能反诈工作，提升了校园群体反诈意识与防范能力。未来双方将持续深化合作，让反诈防线更为坚固，守护一方金融安全与稳定。



## 8. 注重员工成长，激发人才活力

“不素养士而欲求贤，譬犹不琢玉而求文采。”兰州银行高度重视人才的培养工作，将人才视为推动发展的第一要素，致力于为员工提供全面的培训体系、清晰的职业发展路径、积极的职场氛围和具有竞争力的薪酬福利体系等保障。

### 规范招聘，完善制度

兰州银行持续修订完善《兰州银行员工招录管理办法》，以满足高质量发展人才需要，进一步规范员工招录流程。招录遵循“党管人才，以德为先；公开竞争，择优选聘；人岗相适，人事相宜；提升效能，优化结构；着眼长远，统筹谋划”的基本原则。

#### 校企联合培养

兰州银行以“优势互补、资源共享、共建合作、互惠共赢”为原则，联合甘肃省内兰州大学、兰州财经大学等 6 所高校合作开展专项定制人才培养和课题研究，把企业的难题转化为学员和高校的研究课题，促进产学研深度融合。“专项定制人才”班通过 5 个阶段、9 种模式、10 个课程主题、“2+1”师资安排和三维一体的培养管理，累计培养了 400 多名信贷专业人才。

### 考核公平，多元包容

本行制定了《兰州银行员工日常考评实施方案（试行）》，日常考评以“改进工作水平，促进能力提升”为目标，坚持“客观公正、注重实绩、考用结合、简便高效”原则，对员工日常履职表现作出及时评价，激励员工务实高效地开展工作，指导员工及时有效地改进工作。

本行制定了《兰州银行 2024 年度考评管理办法》，为客观公正地评价员工年度履职情况，年度考评指标以定性与定量相结合的方式，主要从“德、能、勤、绩、廉、法”六个方面对员工进行评价，发挥年度考评的激励与导向作用。

兰州银行始终坚持公平理念。创新开展日常考评，坚持考用结合，与年度考评、绩效分配、培养使用等有机结合，指导员工改进工作，切实发挥考核“考在平常、用在经常”的“助推器”作用。调整优化年度考评，细化分值构成，加强班子日常履职评价，绩项分值采用四个季度加权考核的方式，客观呈现全年工作实绩。在 B 等次中细分 B- 等次，杜绝“干好干坏一个样”。

### 专业培训，提升技能

#### 岗位资格认证体系开启专业之路

本行搭建“1116”（一个大纲、一套题库、一个系统、六大模块）信贷业务岗位资格考试体系，萃取编写六个条线《考试大纲》，开发配套试题 5,600 余道，组织 6 个科目共 2,700 余人次信贷岗位资格考试。引进中级经济师考试辅导资源，两个科目 293 门视频课程 7,500 道试题，助力员工提升专业技术能力。

#### “一站式学习平台”搭建知识引擎

兰州银行成功搭建内网一站式学习平台“知识库”，夯实学习型组织建设基础，涵盖应知应会、业务经验、管理工具、研究资讯四大“智库”25 类 1,130 项内容，阅读量达 15 万余次，为员工提供了全方位的知识普及。首次全面开放在线考试系统总行试题库，前置总行遴选、岗位资格考试、职业从业资格考试应用练习，不断丰富学习场景。

涵盖

25 类

内容

1,130 项

阅读量

15 万余次

#### 打造支行长人才队伍蓄水池

兰州银行开展“支行长人才梯队营销产能提升五项修炼研学坊”，搭建 16 家标杆支行营销案例学习专题，参与学习达 325 人次。引进外部先进的营销理念和技术，萃取编写《营销经验案例集》《营销产能提升案例手册》并在全行推广复制，助力业务持续增长。

指标类别	指标名称	单位	2024 年度数据
员工培训情况	员工培训项目数	个	1,426
	员工培训参与人次	人次	69,850
	员工培训参与总人数	人	4,044
	男性员工参加培训百分比	%	47.77
	女性员工参加培训百分比	%	52.23
	管理层员工参加培训百分比	%	23.69
	非管理层员工参加培训百分比	%	74.85
	人均参与培训时长	小时/人	36.57
	管理层员工人均培训时长	小时/人	38.90
	非管理层员工人均培训时长	小时/人	35.65

## 案例

## 兰州银行组织支行长人才梯队培养

2024 年 5 月，兰州银行“支行长人才梯队营销产能提升五项修炼研学坊”在天水正式开班，来自总行公司业务部、普惠金融部、个人业务部和分行、一级支行的支行长人才梯队等 56 人参与学习。本次研学坊实现了 6 大预期目标，制定推广 4 个关键指标实施方案，切实提升 4 个关键指标营销产能，选取了 16 家标杆行优秀经验案例和视频课程，对 26 家机构全覆盖赋能辅导，形成《营销产能手册》，并在全营销条线推广复制。同时，切实提升人员综合能力、营销能力和沟通协调能力，打造支行长人才队伍蓄水池。



## 关注健康，保障安全

兰州银行切实做好员工健康保障，力求为员工提供更周到及时的健康关怀。本行与平安养老保险合作开展健康管理高端定制服务，为本行病重员工提供北上广等地区优质医疗机构门诊预约、陪医导诊、住院手术安排协调等服务。

## 关怀备至，福利暖心

兰州银行深入开展八项关心关怀工程，将对员工的关心关怀落到实处，体现管理温度和人文关怀。全面构建员工关怀体系，涵盖健康体检、子女助学、父母赡养、困难帮扶、文体活动、青年联谊、节日慰问、健康管理及常态化关怀服务，免除员工后顾之忧，提升员工幸福感和归属感，同时通过文体联谊、青年联谊等活动助力业务发展，展现了企业以人为本、履行社会责任的担当与温度。

## 权益保障，和谐劳动

兰州银行严格落实职工代表大会审议制度，扎实推进劳动者权益保障，依法妥善化解劳动争议，努力构建和谐劳动关系。

## 职工权益保障机制

报告期内，本行召开了四届五次职工代表大会，选举产生第六届监事会两名职工监事，变更了企业年金受托模式，有利于企业年金的安全稳健，保值增值，高效运营，将更好的保障职工权益，提升职工退休待遇。

## 劳动问题反馈机制

本行开展基层员工来访接待和深入一线调研工作，就工作环境、职业发展、薪酬福利、教育培训等关乎员工切身利益的诉求，依据本行政策和实际情况，予以耐心解答回应，对于能够立即解决的问题，迅速安排相关人员跟进处理；对于需要进一步研讨商议的事项，向行党委汇报并逐步解决，切实维护了员工合法权益，为构建和谐稳定的劳动关系贡献力量。



## 9. 聚力社会责任，彰显使命担当

兰州银行在多个公益领域持续探索，聚焦人民群众实际需要，以公益力量助力解决社会问题，携手广大利益相关方共创美好社区。

### 履行纳税义务

兰州银行积极履行纳税义务，展现出良好的税法遵从度。本行连续 10 年被评为 A 级纳税信用等级企业，位列甘肃省纳税前列，并被列入“千户集团”企业。自成立以来，本行累计向全省缴纳税费 163 亿元，连续 11 年年度纳税额均超过 8 亿元，报告期内，纳税总额共计 8.81 亿元。本行高度重视税企关系，始终与兰州市税务局在纳税工作方面保持积极沟通、有效配合。

### 传统文化传承

兰州银行积极弘扬优秀传统文化，通过举办传统文化讲座、传统节日庆祝活动等方式，将中华优秀传统文化融入社区建设，助力传统文化传承与创新，为构建和谐社区贡献金融温度与文化力量。

#### 案例一

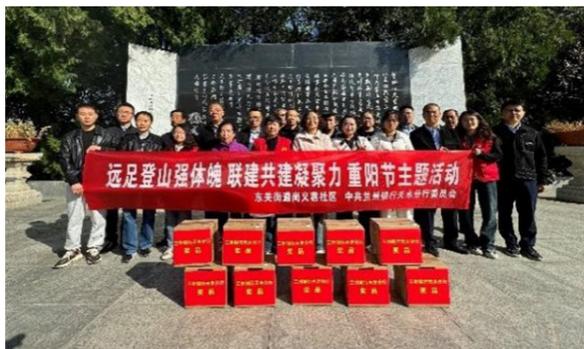
#### “月满中秋——手工月饼制作”主题活动

为弘扬中华民族优秀传统文化，2024 年 9 月 13 日，兰州银行白银分行联合友好路社区开展了“月满中秋——手工月饼制作”主题活动。此次活动吸引了近 60 余名客户参加，现场氛围热烈，获得客户高度赞扬。此次手工月饼制作活动既传承了中秋佳节传统文化，又促进了客户与本行的交流互动。

#### 案例二

#### 重阳节主题活动

兰州银行积极弘扬中华民族尊老、敬老、爱老、助老的传统美德，2024 年 10 月 10 日，兰州银行天水分行党委联合东关街道尚义巷社区党委开展共建活动，组织辖区老党员开展重阳节登高活动。此次活动，不仅弘扬了中华民族传统美德，并进一步强化了党员干部的服务意识，加深了社区、共建单位和居民间的亲密关系。兰州银行持续深入与社区之间的联动与合作，为社区老年人组织温馨的特色活动，多途径提升老年人获得感、幸福感。



### 支持教育事业

为支持甘肃省高等教育的发展，兰州银行与西北民族大学于 2023 年达成《战略合作协议》，自 2023 年至 2027 年起连续五年，兰州银行每年向西北民族大学教育发展基金会捐赠 150 万元，截至 2024 年末共支持西北民族大学教育发展基金会 300 万元。

### 社会慈善捐赠

兰州银行主动开展社会慈善活动，通过捐资助学、扶贫济困、关爱弱势群体、支持公益项目等多种形式，积极履行社会责任，传递温暖与关爱，以金融力量助力民生改善和共同富裕。

#### 案例一

#### “迎新春 送温暖”慰问活动

2024 年 1 月 30 日，兰州银行庆阳分行深入帮扶庆城县卅铺镇王桥村，开展“迎新春 送温暖”慰问活动。兰州银行庆阳分行向 10 户结对帮扶人员和特困家庭送去了米、面、油、春联等节日慰问品。分行与帮扶对象进行了交谈，深入了解其生活情况，摸清帮扶对象急需解决的问题，并鼓励他们树立信心、脚踏实地，通过辛勤劳动早日脱贫致富。



#### 案例二

#### 向敦煌市星光儿童康复中心捐赠爱心物资

2024 年 6 月 3 日，兰州银行敦煌分行营业部党支部与敦煌市公益性民办非企业单位星光儿童康复中心党支部开展“润心伴成长 同心护未来”联建共建活动。同时，邀请敦煌市残联、敦煌市体育活动中心联合举办了“六一欢乐颂 快乐总动员”亲子活动。活动期间，敦煌分行营业部党支部党员自发捐款三千余元，为特殊儿童赠送了夏装、文具、蛋糕等生活和学习用品。



### 案例三 庆祝中华人民共和国成立 75 周年系列活动

2024 年国庆期间，兰州银行红古支行党委组织辖属各支部、支行通过多种形式、多种载体开展系列活动庆祝中华人民共和国成立 75 周年。支行党委成员带队联合街道社区前往四户帮扶群众家中进行慰问，送去米面油等生活物资，与帮扶群众亲切交谈、宣讲政策，为他们送去节日的喜庆与祝福，用实际行动为困难群众送去温暖。



### 关爱老年群体

#### 关注老年客户日常生活

兰州银行始终秉持“以人为本”的服务理念，聚焦老年客户群体的健康与生活质量，开展系列暖心服务活动，切实提升老年客户的生活质量与幸福感。

城关支行、永登支行、临夏分行、嘉峪关分行及甘南分行积极践行社会责任，聚焦老年客户群体，开展系列暖心服务活动。部分网点邀请老年客户体验健康关怀服务，建立“健康存折”记录血压变动情况，并给予个性化养生建议。庆阳分行邀请专业摄影师为老年客户提供免费照相服务，传递温暖；榆中支行精心布置剪发区域，邀请专业理发师为老年客户提供贴心服务；金昌分行联合金川区金谷里社区举办 80 岁以上老人集体祝寿沙龙活动，为社区老人送上祝福与礼物。本行持续深化社区合作，助力提升老年人生活质量。



### 丰富老年精神生活

兰州银行通过一系列特色活动，丰富了老年客户的精神文化生活，更以实际行动践行了对银发群体的关爱与责任，助力构建和谐包容的社会环境。

开发区支行、皋兰支行、平凉分行、定西分行及白银分行积极践行社会责任，聚焦老年客群体，组织开展形式多样的精神文化活动，丰富老年人的精神文化生活，传递温暖与关怀。开发区支行结合季节特色，举办“DIY”插花与户外登山活动，让老年客户在欣赏自然美景的同时，感受健康生活的活力；平凉分行开展“DIY”漆扇活动，老年客户通过亲手绘制五彩斑斓的扇面，创作出独具意义的纪念品，展现了艺术与生活的融合；皋兰支行与皋兰县综合福利院联合举办趣味运动会，通过夹乒乓球、套圈、拔河等趣味活动，营造了欢乐温馨的氛围；定西分行携手定西老年大学、定西开放大学，举办“银发风采夕阳情更浓”重阳节文艺演出，并通过情景剧《守护夕阳：警惕洗钱陷阱》，以通俗易懂的方式普及反诈知识，赢得老年客户的一致好评；白银分行开展“趣享运动，乐享银龄”主题活动，设置适合老年人的趣味运动项目，营造了融洽温馨的活动氛围。



## 推进志愿服务

兰州银行积极支持城市精神文明建设，通过开展公益文化活动、志愿服务、文明宣传等形式，倡导社会主义核心价值观，弘扬社会正能量，提升市民文明素养，以兰行力量助力文化设施建设、社区服务优化和城市环境改善。

### 案例 / 支持城市精神文明建设

兰州银行张掖分行积极参加张掖市文明城市创建各项志愿活动。开展“安全出行，文明礼让”志愿服务活动。党员志愿者们发挥先锋模范作用，用实际行动带动和影响群众，让讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德在市区蔚然成风，全行志愿“文明交通志愿红”成为张掖市一道靓丽的风景线，为创建文明城市奠定坚实的基础。同时积极进行社区联动，参与文明城市创建环境卫生整治及文明行为劝导等活动，为张掖发展做出兰行贡献。



张掖分行发动青年力量，做好青年文明志愿者活动，为游客提供志愿讲解等服务，并通过志愿服务助力高考，分行辖属各网点在高考期间为广大考生及家长提供矿泉水等助考物品，助力高考学子。



## 维护金融安全

兰州银行积极遏制金融诈骗行为，与公安机关紧密合作，打击违法犯罪活动，维护金融市场秩序，为构建安全、诚信的金融环境贡献力量。

### 案例 / 拦截被骗资金，护航金融安全

2024年11月5日，某企业财务人员因接到冒充领导的微信指令，要求向外省汇款198万元，支行柜员敏锐察觉异常，迅速启动应急预案，协助客户向公安机关报案并联系收款方开户银行，最终成功拦截168万元被骗资金，为客户避免了重大损失。这不仅体现了兰州银行员工的专业素养和风险防范能力，也彰显了兰州银行在维护金融安全、保护客户权益方面的积极作用，为构建安全、稳定的金融环境作出了积极贡献。

## 助力社区共建

兰州银行辖内190余个基层党组织结合自身优势特点，邀请政府和监管单位、机构和企业客户、金融同业、街道社区等开展党建联建共建，有效链接内外部资源，深入推进社区共建。

### 案例一 / 走访慰问老战士

2024年9月26日，兰州银行金昌分行党委联合所在昌文里社区开展走访慰问活动，先后前往抗美援朝老战士胡盛德和对印反击战老战士蒲荫饯家中，关切询问老人的身体状况和日常生活起居情况，并带去了米、面、油等等生活物资。老战士为党和国家做出的巨大贡献激励着每位党员赓续红色血脉，传承红色基因，在各自的岗位上发挥好先锋模范作用，以实际行动践行共产党人的初心使命。

### 案例二 / 与消防救援大队进行党建联建活动

在“八一”建军节来临之际，红古支行党委于7月26日联合红古区消防救援大队党委和总行普惠金融部党支部共同举办以“党建引领促安全，联学共建谋发展”为主题的党建联建活动。消防队指战员根据实践经验以及过往的火灾案例，讲解了火灾的成因以及预防、应对的方法，现场演示了灭火器、水带水枪、消防服装等常见消防工具的使用方法。通过此次联学共建活动，形成互学互鉴、互补互促、相融相助的良好氛围。



## 治理篇

### 持续优化治理，筑高质量发展根基

1. 党建引领发展，凝聚发展合力
2. 优化治理结构，推进精细管理
3. 完善风险管理，护航稳健经营
4. 夯实内控基础，培育合规文化
5. 加强信息披露，深化沟通互动

兰州银行将党的领导深度融入公司治理各个环节，确保金融工作始终沿着正确方向前进。通过持续探索现代企业治理的最佳实践，兰州银行不断提升治理效能，增强决策的科学性和有效性，为金融工作的稳健发展奠定坚实基础。兰州银行严守风险底线，积极推动金融高质量发展；通过不断夯实合规运营基础，确保各项业务在合法合规的框架内有序开展，全面提升市场信任度和责任感，为服务实体经济、满足人民美好生活需要提供有力支撑。

## 1. 党建引领发展，凝聚发展合力

兰州银行始终抓牢党的政治建设，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，以实际行动做到在政治上同向、在思想上同心、在行动上同力，切实推动党建工作与经营管理高质量互融互促。

### 党建引领高质量发展

本行全面学习党的二十大精神和习近平总书记重要讲话精神，贯彻落实中央经济工作会议和中央金融工作会议要求，传达落实上级党委、政府和监管部门工作部署，切实保障党在公司治理的领导核心。

### 坚持党建引领，落实于经营发展全过程

兰州银行始终坚持“党管金融”不动摇，学习贯彻总书记关于金融工作的重要论述，将党的领导贯彻于经营发展各方面全过程。严格执行“三重一大”决策制度和党委前置研究重大事项规程，把党的领导落实到决策、执行、监督各环节。兰州银行“党建+”向“党建融”转型成效初显，持续推进“三联三促三创”，党组织能力愈发坚实。

### 加强理论武装，扎实推进党性教育培训

本行扎实开展党纪学习教育，与巡视整改、机制建设、班子建设、日常监督、联建共建、风险内控管理六个方面“相结合”，提升党纪学习教育质效。开展第二十届三中全会专题培训，在“云端学习”平台上线相关课程，兰行知识库搭建上线 8 个专题党建内容，深化领会精神实质。推动线上、线下警示教育，将理想信念教育、党纪学习教育和法治教育统筹推进，常态化组织重点岗位人员 2 期 178 人参加法制教育观摩学习，从思想上固本培元。



### 严把发展关口，有序推进党员队伍建设

本行完成 2024 年度党员发展计划，全年发展党员 56 名，其中 35 岁及以下发展党员占比超 80%；严把党员发展关口，开展拟推荐发展人选背景调查；组织两期入党积极分子、发展对象专题教育培训，参训人数共计 162 人。

全年发展党员

56 名

35 岁及以下发展党员

占比超 80%

专题教育培训

参训人数共计 162 人

## 党建与业务融合

本行坚持党中央对金融工作的集中统一领导。常态化纵深推进“三抓三促”行动，持续聚焦能力短板抓学习、聚焦落实难题抓执行、聚焦发展瓶颈抓效能。注重发挥党建工作的引领保障作用，深入推进金融赋能产业发展、科技创新、乡村振兴、民营经济、招商引资、民生改善，推动党建与业务同频共振、融合发展。

### 党组织活动情况

#### • 提高党内政治生活质量

本行督促各级班子成员以身作则，带头严格落实民主生活会、组织生活会、“三会一课”、民主评议党员等党内生活制度。完善党内政治生活督促提醒机制，每月通报组织生活开展情况，多措并举改进和丰富组织生活内容和形式。按季开展党员“先锋指数”考评，并将季度考评结果与年度考评和民主评议党员、党组织书记抓基层党建工作述职评议结合起来。

#### • 加强思想政治教育工作

本行积极开展习近平文化思想和思想政治工作专题学习和交流研讨，积极组织党员干部开展理想信念教育、国家安全教育、普法宣传教育和生产安全教育，不断培育和践行社会主义核心价值观，持续做好先进典型选树宣传。

#### • 增强党员干部服务效能

本行大力开展党员责任区、示范岗等创建活动，以设岗定责、承诺践诺和志愿服务等方式，完善党员常态化服务机制。结合党组织服务基层、党员服务群众“双报到、双服务”，198 个基层党组织开展联建活动 570 余次，拓展客户“朋友圈”，彰显优质服务形象，切实把党建联建转化为服务业务发展的具体实效，荣获“地方金融十佳‘党建+业务’融合创新银行”称号。

地方金融十佳  
“党建+业务”  
融合创新银行

#### • 广泛开展基层党组织联建

本行各级基层党组织按照“以联建促党建、以联建促了解、以联建促合作、以联建促发展”的目标，以开展“三联三促三创”为抓手，将原本各个单独的党支部串联成线、拓宽成面，打造“3+3+3”党建工作体系。

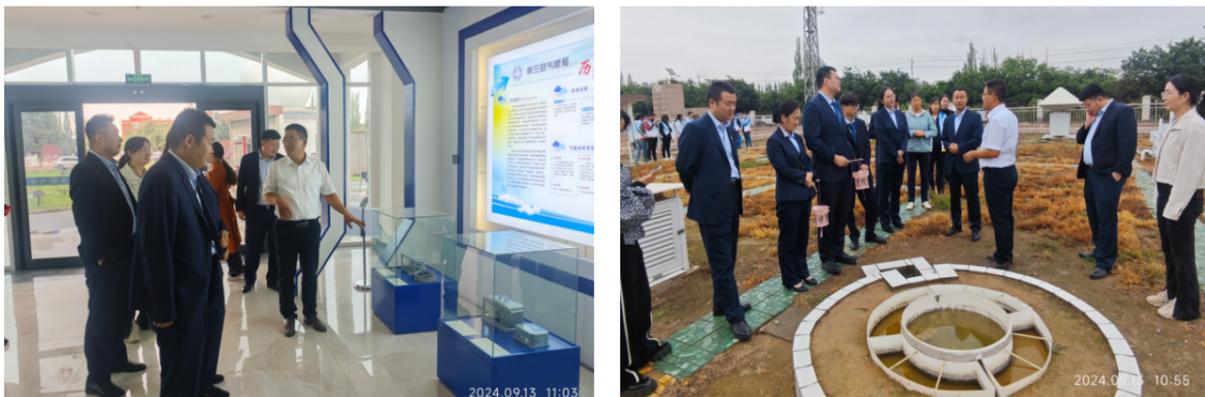
### 案例一 金河支行与社区开展系列“联建共学”活动

兰州银行金河支行营业部与兰州市城关区农民巷西社区联合开展了“联建共学”活动。活动以“党建引领、共谋发展”为主题，通过联合学习、交流经验，共同推动双方党建工作的深入开展。双方党员在交流中相互学习、取长补短，共同探索了党建工作新思路、新方法。



### 案例二 皋兰支行党支部开展系列联建共建活动

2024年9月13日，皋兰支行党支部与皋兰县三川口社区党委、皋兰县气象局党支部开展了以“党建联建迎中秋，团结共建聚合力”为主题的联建共建活动。各方党支部进一步增强了党性意识，提升了党组织的活力。



### 深化党风廉政建设

兰州银行严格遵守《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党党内监督条例》、密切联系群众的八项规定及其实施细则等，以及中央纪委、省市纪委关于国有企业以及金融行业的相关规定，切实推进党风廉政建设。

#### 深入开展党纪学习教育

认真学习贯彻习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述，原原本本学好《中国共产党纪律处分条例》，持续抓好集中学习、交流研讨、解读培训、警示教育等工作。报告期内，全行各级党组织依托“三会一课”、主题党日等形式，开展集体学习670次，参与8,109人次。开展警示教育85场，累计3,257人次参与，新增清廉文化阵地25个。

报告期内



#### 用好案例警示录

本行将正面引导与反面警示相结合，推动纪律教育寓于日常监督管理、贯穿重要工作。报告期内，综合运用观看违纪违法干部警示录、忏悔录、警示教育片、参观警示教育基地、召开警示教育大会、推送“每日廉语”等方式常态化开展警示教育。



**常态化开展“十个一”警示教育活动**

报告期内，全行分支机构累计播放宣传视频 6,091 次；累计开展“重温《入党誓词》活动” 103 次，参加党员 2,450 人次；组织开展合规专题辅导教育 37 次，累计参加党员共 771 人；组织观看警示教育片 102 次，累计参加人数 3,116 人；组织参观红色教育基地 58 次，累计参加人数 613 人次；组织开展家访 72 次，累计参加 2,966 人次；组织 37 次清廉文化进基层活动，累计参加人数 742 人次。

报告期内

重温《入党誓词》活动 <b>103 次</b>  参加党员 <b>2,450 人次</b>	专题辅导教育 <b>37 次</b>  参加党员 <b>771 人</b>	观看警示教育片 <b>102 次</b>  参加党员 <b>3,116 人次</b>
参观红色教育基地 <b>58 次</b>  累计参加人数 <b>613 人次</b>	开展家访 <b>72 次</b>  累计参加 <b>2,966 人次</b>	清廉文化进基层活动 <b>37 次</b>  累计参加 <b>742 人次</b>

**2. 优化治理结构，推进精细化管理**

兰州银行构建了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的科学、稳定、高效的公司治理体系，并不断完善治理框架，确保党的领导深度融入公司治理的各个环节。

**建立健全治理制度体系**

兰州银行对照法律法规和监管要求，完善公司治理相关制度，报告期内制定了《兰州银行股份有限公司独立董事工作制度》，修订了《兰州银行股份有限公司战略与发展委员会工作细则》等 6 项规章制度，进一步夯实公司治理基础。

**保持治理机制高效运转**

兰州银行科学构建了党委与“三会一层”之间“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系，“三会一层”能够按照《公司章程》及相关议事规则开展工作，公司治理水平明显提升。本行持续完善授权体系，完成董事会对行长授权书、对经营管理层目标责任书的签署工作。



报告期内，兰州银行共召开股东大会 4 次，审议 27 项议案，听取 1 项报告；召开董事会 9 次，审议 73 项议案，听取 18 项报告；召开监事会会议 9 次，审议 52 项议案，听取 18 项报告。

报告期内

<b>股东大会</b> <b>4 次</b> <b>审议议案</b> <b>27 项</b> <b>听取报告</b> <b>1 项</b>	<b>董事会</b> <b>9 次</b> <b>审议议案</b> <b>73 项</b> <b>听取报告</b> <b>18 项</b>	<b>监事会</b> <b>9 次</b> <b>审议议案</b> <b>52 项</b> <b>听取报告</b> <b>18 项</b>
--	--	--

### 股东股权管理

兰州银行加强股东股权管理。协调大股东、主要股东完成年度评估工作；撰写股权管理工作报告，牵头并督促相关部门和分支机构开展股权质押相关问题整改，定期报送股东融资业务风险排查等相关报告 4 份；及时掌握股东股份质押、司法冻结情况，报送股权变动信息 22 次，按月更新股权监管系统存量信息，做好股东在本行的信贷业务管理。

### 董事履职保障

兰州银行持续优化董监事履职保障。与中国人保续签董事、监事及高级管理人员责任险保单，维护本行董事、监事及高级管理人员履职权利；组织召开 2 次独立董事专门会议，充分发挥独立董事专业性，多渠道获取独立董事对本行经营发展的意见建议。

本行通过学习金融同业的公司治理先进经验，进一步完善董监事履职体系。充分保证董事、监事对行内经营情况的知情权，通过参加董事会及监事会、深度会谈、基层参观、列席经营层会议等活动，实现董事、监事有效履职。

### 董监高多元化构成

本行董事会由 10 名董事构成，其中，执行董事 4 人、独立董事 4 人、股东董事 2 人。执行董事、独立董事与股东董事的构成比例均衡，其中独立董事占比达 40%，有效提升了董事会的独立性与监督职能。董事会成员的专业背景以经济金融为主，辅以企业管理、财务管理等领域，能够为银行的战略发展提供多元化专业支持。

本行监事会共有 6 名监事构成，其中职工监事 2 人，外部监事 2 人，股东监事 2 人。监事背景以经济金融为主，辅以企业管理、审计等领域，能够为监事会工作提供坚实的专业支持。

### 董监高培训情况

兰州银行持续加强董监事履职能力提升，报告期内，本行组织董监事及有关人员参加甘肃辖区资本市场高质量发展专题培训会、反洗钱专题培训等 5 项培训，多维度提高董监事履职专业性。

## 3. 完善风险管理，护航稳健经营

兰州银行坚持贯彻“稳健经营”的管理理念，建立并完善全面风险管理体系，实现风险模块与业务管理的有机组织，将风险控制贯穿业务营销、审批、检查、运行的全过程，全面覆盖信用风险、市场风险、操作风险、运行风险、产品风险和政策风险，切实提高风险管控能力。

### 风险管理理念

本行坚持审慎稳健的风险文化，建立并形成了与本行相适应的风险管理理念。



- (一) 全面风险管理的理念
- (二) 收益与风险匹配的理念
- (三) 以资本约束为核心的理念
- (四) 以风险管理促进业务可持续发展的理念
- (五) 合规优先的理念
- (六) 内部制衡与效率兼顾的理念



## 风险管理组织架构

本行董事会（下设委员会）、监事会、高级管理层（下设委员会）、风险管理部、各业务和管理条线部门、内审部门、各分支机构构成本行风险管理组织框架。本行具体的风险管控采取综合归口管理与业务及管理条线归口管理相结合的架构模式。其中，所有风险总归口部门为风险管理部。

### 架构模式



- 各类风险确定归口管理部门，并由各业务及管理条线部门承担具体管控职责



## 完善风险管理制度

根据最新的监管办法及监管检查要求，本行进一步修订《兰州银行全面风险管理办法》《兰州银行预期信用损失法实施管理办法》，经审议通过后印发全行执行；印发《兰州银行风险管理委员会会议制度（修订）》，修订《兰州银行信贷类客户黑名单管理办法》《兰州银行业务连续性管理办法》。

## 规范风险管理程序

兰州银行已制定风险管理政策和程序，包括但不限于以下内容：

- （一）全面风险管理的方法，包括各类风险的识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释，风险加总的方法和程序。
- （二）风险定性管理和定量管理的方法。
- （三）风险管理报告。
- （四）压力测试安排。
- （五）新产品、重大业务和机构变更的风险评估。
- （六）资本和流动性充足情况评估。
- （七）应急计划和恢复与处置计划。



## 优化信贷管理系统

兰州银行持续优化信贷管理系统群，全面提升风控能力。围绕信贷系统群“全机构、全渠道、全流程、全产品、全授信”的建设理念，持续迭代打造尽善尽美的智能一体化大信贷平台，聚焦管理类、操作类、风险预警类等维度优化系统功能。

本行升级信贷系统登录体系，实现按照不同用户角色进行差异化登录配置，严控操作风险。改造个人客户综合授信额度，完善个人客户信用限额模型；落地公司客户综合授信方案改造，完成公司客户综合授信额度的统一集中管理。丰富贷后管理操作渠道，持续提升数字化风控与预判能力，丰富贷后智能预警模型统一对借款人信息、涉诉、征信、税务、舆情等情况进行智能监测，完善分级预警规则和工作任务推送反馈流程。

## 加强风险识别与监测

风险管理部门通过行业、区域及产品策略对未来风险组合的分布情况实施主动管理，对风险偏好进行监控，根据业务规模、复杂程度、风险状况的变化，对风险偏好进行调整，对各业务条线、辖属机构风险偏好的实施情况、各类风险因素演变和发展趋势进行持续监测，并将风险偏好的实施情况纳入全面风险管理报告，定期向董事会报告。

## 强化数字化风控能力

报告期内，兰州银行以数字化转型为契机，积极探索数字化风控，基于大数据融合技术，持续完善多维数据模型的大数据智能风控平台，实现风险模型全生命周期的数字化管理，为各类业务提供高效优质的数字化风控服务。本行紧扣“提质增效”中心，突出“化险降本、强基固本”两大重点，以风险管控和数字化转型实现新跨越为目标，实现风险管理由“人防”向“技防”到“智防”的转变，有效提升本行信贷业务数字化风控管理水平。



## 4. 夯实内控基础，培育合规文化

木受绳则直，企守法则兴。兰州银行始终坚守合规运营底线，从完善内控合规体系、深化合规文化建设等方面协同发力，强化员工行为管理与合规文化建设，为公司健康可持续发展保驾护航。

### 持续完善规章制度体系

本行收集汇总了全行现行有效执行的规章制度，形成 2024 年度兰州银行规章制度库。

为有效保障本行员工的工作积极性，总行各部门结合各自工作实际，制定条线业务的履职尽责实施细则。

本行制定了《兰州银行合规风险管理办法》，建立了兰州银行合规风险管理框架，明确了合规风险管理的层级职责，确定了合规风险识别的要点和方法、评估的三标准、监测的途径、防控的内容、考核的机制、报告的方式等，强调了合规文化建设的必要性和重要性。

本行制定了《兰州银行员工异常行为排查管理办法》，建立了包括行领导在内的覆盖全员的网格化管理体系，充分发挥网格格长的主观能动作用，通过日常观察、谈心谈话、员工家访等方式，从工作表现、投资消费、社会活动和其他四个方面、59 个风险点开展常态化的日常排查，定期组织开展集中排查，防范员工异常行为引发的各类风险。同时在全行范围内公布举报信箱、邮箱和电话，受理全体人员异常行为、违规行为的举报。

本行制定了《兰州银行员工违规失职行为处罚办法》，明确了违反本行廉洁自律规定、各业务条线规章制度行为的处罚规定，对涉嫌违纪的，移交派驻本行纪检监察组进行处置，对涉嫌违法犯罪的，移送行政司法机关。

本行定期组织开展员工合规培训及警示教育活动。按季推出《兰州银行法律合规期刊》，解读新法新规，业务操作风险防范，及内部问责案例；上线《监管涉刑案件风险防控制度解读与员工异常行为管理实务》课程，组织召开银行职员违法犯罪典型案例警示教育会；组织人员前往兰州监狱开展警示教育，提升本行党员干部和群众的合规意识，强化廉洁自律和拒腐防变的能力。

### 搭建操作风险管理系统

报告期内，本行启动“兰州银行操作风险管理系统”建设项目，完成了操作风险三大工具（损失数据库、自评估、关键风险指标）的系统开发、测试、验证和上线工作，实现了操作风险管理在本行数字化转型的落地应用。并实现了操风三大工具的联动校验，形成全行机构、业务、产品的风险地图，自动预警操作风险集中领域、高发领域，使得操作风险管理可视化、具象化。

## 持续开展调查及追责问责

兰州银行完善问责规定。修订《兰州银行员工违规失职行为处罚办法》，明确员工违规失职行为已由国家有关机关追究其责任的，本行仍有权对其给予处罚。

## 持续强化案件风险防控

本行对 2024 年案防工作进行总结，健全优化案防工作制度，制定《兰州银行案防工作管理办法》，修订《兰州银行涉刑案件管理实施细则》。持续关注员工异常行为管理，在全行范围内组织开展 4 次员工异常行为集中排查，覆盖员工 16,000 余人次；对部分机构排查情况进行抽查，累计下发风险提示 8 份，督办函 7 份。

报告期内

员工异常行为集中排查	下发风险提示
<b>4</b> 次	<b>8</b> 份
覆盖员工	督办函
<b>16,000</b> 余人次	<b>7</b> 份

## 反洗钱

兰州银行规范反洗钱标准，强化洗钱风险评估与管控，优化智能监测分析报送模式，加大反洗钱监督和考核力度，扎实反洗钱宣传培训工作。

## 反洗钱组织架构

兰州银行专门成立反洗钱委员会，负责贯彻落实监管部门和全行反洗钱工作部署和要求，牵头管理本行洗钱风险。反洗钱委员会由行长担任主任委员，分管反洗钱工作的行领导担任副主任委员。

## 反洗钱制度建设

报告期内，兰州银行拟定《兰州银行反洗钱监测集中处理管理办法》，进一步优化反洗钱工作机制，加强反洗钱监测集中处理管理，并向试点行征求意见和建议后进行优化完善。修订了《兰州银行理财业务反洗钱工作实施细则》《兰州银行消费金融部反洗钱工作实施细则》，进一步加强理财业务、消费金融业务条线反洗钱工作管理，提升业务条线反洗钱工作有效性。同时，业务部门健全反洗钱工作机制，将洗钱风险管理要求嵌入本部门的产品研发、流程设计、业务管理和具体操作中，共针对 20 余项业务产品管理办法涉及的洗钱风险管理内容进行修订、完善。

## 反洗钱风险管理

兰州银行优化产品洗钱风险重评流程，增加各部门产品业务状态字段，从全流程管理的角度对各项产品业务开展洗钱风险评估，有效识别各项产品业务的洗钱风险。按月统计分析涉案账户可疑案例生成情况，召开“以案倒查”可疑案例模型优化讨论例会 5 次，针对 8 个自主监测可疑模型、7 个单一规则可疑模型的指标和阈值的合理性进行校验、调整、上线，避免抓取指标固化无效。报告期内，可疑案例甄别有效性显著提升，洗钱风险防控能力和反洗钱管理效能进一步增强。

## 优化防控模式

兰州银行将可疑案例甄别由基层网点负责的分散处理模式升级为总行集中处理模式，实现了行内一级行辖内网点可疑案例“专家做、集中做、后台做”，降低管理成本。开展反洗钱现场检查督导工作，对 46 家支行及西固、永靖村镇银行进行的客户风险等级分类、客户信息完整度、受益人识别完成情况等工作进行深层次的集中检查，及时发现问题，提出整改要求。

## 加强反洗钱宣传和培训

兰州银行下发《兰州银行 2024 年反洗钱宣传和培训工作方案》，按季度向人行上报有特色、有亮点、有创新的宣传培训工作，制作《打击洗钱犯罪，维护国家安全》、《远离毒品洗钱犯罪，共创美好和谐社会》等宣传长图。在全行范围内开展反洗钱线上线下宣传 203 次，制作展板 19 个，发放宣传折页 7,700 余个，受众人数 49,000 余人。2024 年，本行组织对董事、监事、高管、分支机构负责反洗钱专管员、新员工等不同层级人员反洗钱专题培训共计 8 场。积极开展全行员工参加金融业反洗钱培训，共计 470 人通过考试，极大扩充了反洗钱人才队伍。鼓励反洗钱业务人员参加行内微课大赛，制作反洗钱业务实战经验分享课程，丰富充实线上学习资料，增强员工反洗钱技能，提升员工反洗钱意识。



2024 年

线上线下宣传	制作展板
<b>203</b> 次	<b>19</b> 个
发放宣传折页	
<b>7,759</b> 次	



**案例** 深入校园开展反洗钱宣传

2024 年 8 月 26 日，为进一步普及反洗钱知识，提高公众对洗钱风险的认识，兰州银行职教园区支行作为甘肃省反洗钱宣教基地，联合新区甘南实验中学积极开展反洗钱宣传活动。此次开学季反洗钱宣传活动，共计发放折页 500 余份，受众群体达 1,500 余人，得到了广大师生和家长的积极响应和好评。通过此次宣传，有效提高了公众的反洗钱意识和风险防范能力，为营造良好的金融环境奠定了坚实的基础。

**5. 加强信息披露，深化沟通互动**

兰州银行进一步完善涉及披露重大信息内部报告相关办法，落实责任主体，保障涉及披露重大信息报送的及时性、准确性和完整性。本行持续加强与利益相关方的有效沟通，向投资者等利益相关者更好地传递本行战略实施、公司治理和经营管理等情况。

**信息披露与降低信息不对称**

报告期内，兰州银行共计发布信息披露公告 104 份，报备有关文件 90 份，在 17 家城商行中排名第 5 位；其中发布投资者关系活动记录表 7 份，在 17 家城商行中排名第 11 位；信披评级保持 B 级。

兰州银行统筹协调总行有关部门完成了 2023 年年报、2023 年 ESG 报告、2024 年一季报、2024 年半年报、2024 年三季报编制和深交所系统录入工作，做好了定期报告披露后的媒体宣传准备和安排，更新官网、中国货币网、债券信息网、上市公司要览确认系统等相关系统信息。

**投资者关系管理与股东沟通****优化投资者关系**

兰州银行致力于增强投资者获得感，不断提升投资者综合投资回报，2024 年完成 2023 年年度利润分配，向 11.1 万户股东共计派发现金股利 5.70 亿元，占 2023 年归母净利润的 30.56%；并于 2025 年 1 月 24 日按照每 10 股派发现金红利 0.50 元（含税）的权益分派方案，实施完成 2024 年半年度权益分派，自 2022 年上市以来，近三年累计分红金额超募集资金总额。

首次制定年度投关工作计划，与 5 家主流媒体和同花顺平台建立合作关系；优化与投资者沟通渠道，召开 2023 年度暨 2024 年一季度业绩说明会，首次举行中期和第三季度业绩说明会，积极回应投资者提问，加强与投资者交流；通过深交所“互动易”平台，积极与投资者互动，回复投资者问答 22 条，在 17 家城商行中排第 9 位，股票累计成交金额超过 350 亿元。

**加强股东沟通**

本行不断优化与股东尤其是主要股东的沟通联系机制；重点关注股东质押及本行业务情况，跟进主要股东股权质押及有关问题整改进度，按规定及时报送有关数据和报告。

## 未来展望

2024 年，兰州银行深入贯彻落实党中央关于金融工作的大政方针和决策部署，承担社会责任，履行使命担当；聚焦重点领域、重大项目，对照金融“五篇大文章”持续加大对科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融领域的支持力度；坚定不移践行金融工作的政治性和人民性，稳步推进“轻型化、数字化、绿色化”三大方向上的各项重点工作。

2025 年，是“十四五”规划的收官之年，是“绿水青山就是金山银山”理念提出 20 周年，也是兰州银行战略规划的收官之年。兰州银行将秉承“吾将上下而求索”的进取精神，坚持“成功在久不在速”的发展韧性，以久久为功的毅力，在 ESG 实践中不断探索创新。兰州银行将在绿色金融实践中积极拓展“两山”转化路径，在服务实体经济中持续深耕细作，在风险防控中筑牢发展根基，以稳健的步伐走出一条高质量发展之路，为陇原大地社会贡献更多金融力量，奋力书写新时代金融报国的崭新篇章。



## ESG 关键绩效

### 4.1 经济绩效

	指标	单位	2024 年
	资产总额	亿元	4,862.85
	吸收存款	亿元	3,561.68
	发放贷款和垫款	亿元	2,453.69
	营业收入	亿元	78.54
	归母净利润	亿元	18.88

### 4.2 环境绩效

	指标	单位	2024 年
绿色金融	绿色贷款余额	亿元	152.18
	绿色债券余额	亿元	13.79
能源与资源使用	总行大厦天然气消耗量	立方米	17,722.50
	总行大厦耗电总量	千瓦时	7,277,126.00
	总行大厦耗水总量	立方米	15,892.00

### 4.3 社会绩效

	指标	单位	2024 年
客户建设	新增对公结算客户	户	19,243
	新增个人客户	万户	23.50
	民营企业贷款余额	亿元	710.14
支持实体经济	对接省市重大项目	个	508
	省市重大项目授信金额	亿元	305.60
	制造业贷款余额	亿元	211.65

	指标	单位	2024 年
普惠金融	普惠型小微贷款余额	亿元	137.94
	创业担保贷款余额	亿元	2.51
	涉农贷款余额	亿元	200.95
	普惠型涉农贷款余额	亿元	45.69
	乡村振兴重点帮扶县贷款余额	亿元	457.81
	脱贫人口小额信贷 (含扶贫小额信贷) 总余额	亿元	5.86
	新市民贷款余额	亿元	33.27
消费者权益保护	开展金融宣传教育活动项目	次	1,602
	金融教育宣传活动受众消费者	万人	495
员工	员工总数 (含子公司)	人	4,280
	男性员工数 (含子公司)	人	2,048
	女性员工数 (含子公司)	人	2,232
	员工劳动合同签订率	%	100
	员工社会保险覆盖率	%	100
	员工培训参与人次数	人次	69,850
	员工培训项目数	个	1,426
公益慈善	公益性捐赠支出	万元	2,347.56
税费缴纳	纳税总额	亿元	8.81

### 4.4 治理绩效

	指标	单位	2024 年
董事会	董事会成员数量	位	10
	执行董事数量	位	4
	非执行董事数量	位	6
	独立董事数量	位	4
	具有经济金融专业背景的董事	位	10
投资者沟通与信息披露	公开信息披露文件发布数量	份	104
	回复投资者问答	条	22
风险与合规	纪律警示教育	次	85
	纪律警示参与人次	人次	3,257
	反洗钱培训宣传次数	次	237
	反洗钱培训宣传参与人次	人次	50,305

## 内容索引

### 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

#### 《可持续发展报告指南 (GRI Standards) 2021 版本》

兰州银行在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日 (部分内容超出上述时间范围) 参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 索引中引用的信息。

使用说明

GRI 1: 基础 2021

使用的 GRI 1

GRI 指标	相关解释	披露位置
一般披露		
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	5-6
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	0
	2-3 报告期、报告频率和联系人	0、97
	2-4 信息重述	0
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	5
	2-7 员工	59-62
	2-9 管治架构和组成	6
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	76
	2-11 最高管治机构的主席	3
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	76-79
	2-13 为管理影响的责任授权	76-78
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	7
	2-16 重要关切问题的沟通	7
	2-17 最高管治机构的共同知识	7
	2-22 关于可持续发展战略的声明	7
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	7-8
2-27 遵守的法律法规	0	
2-29 利益相关方参与的方法	7	

GRI 指标	相关解释	披露位置	
实质性议题			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1	确定实质性议题的过程	7-8
	3-2	实质性议题清单	7-8
经济绩效			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1	直接产生和分配的经济价值	89
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	16
	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	61-62
间接经济影响			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1	基础设施投资和支持性服务	27-52
	203-2	重大间接经济影响	27-52
反腐败			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	74
物料			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
	301-2	所使用的回收再利用的物料	22
	301-3	回收产品及其包装材料	22
能源			
GRI 302: 能源 2016	3-3	实质性议题的管理	7
	302-1	组织内部的能源消耗量	23
	302-2	组织外部的能源消耗量	23
	302-3	能源强度	23
	302-4	减少能源消耗量	23
	302-5	降低产品和服务的能源需求	23

GRI 指标	相关解释	披露位置	
水资源和污水			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
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	23
	303-5	耗水	23
生物多样性			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
	304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	15-23
排放			
GRI 305: 排放 2016	3-3	实质性议题的管理	7
	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	24
	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	24
	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	24
	305-4	温室气体排放强度	24
	305-5	温室气体减排量	24
废弃物			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
	306-2	废弃物相关重大影响的管理	22-23
	306-3	产生的废弃物	22-23
雇佣			
GRI 401	3-3	实质性议题的管理	7
	401-1	新进员工和员工流动率	60-62
	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	60-62

GRI 指标		相关解释	披露位置
职业健康与安全			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1	职业健康安全管理体系	59
	403-3	职业健康服务	62
	403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	59
	403-6		促进工作者健康
	403-10	工作相关的健康问题	62-62
培训和教育			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
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	60
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	60-61
	404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	59
多元化与平等机会			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	3-3
GRI 405: 多元化与平等机会	405-1	管治机构与员工的多元化	59、74
反歧视			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 406: 反歧视 2016	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	59
当地社区			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
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	28-52、63-68

GRI 指标		相关解释	披露位置
供应商社会评估			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	22
营销与标识			
GRI 3: 实质性议题 2021	3-3	实质性议题的管理	7
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	53-58

## 读者反馈

### 尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为不断改进我们的环境、社会及治理 (ESG) 工作, 提高我们的可持续发展能力与管理水平, 优化 ESG 报告编制质量, 我们衷心希望您对本报告进行评价, 恳请您在百忙之中提供宝贵意见与建议。

1. 您认为本报告是否提供了您所需要了解的信息?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
2. 您认为本报告是否全面反映了兰州银行在 ESG 方面的表现?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
3. 您认为本报告是否能全面地回应了兰州银行利益相关方的期望和诉求?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
4. 您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
5. 您认为本报告的表述是否条理清晰、通俗易懂?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
6. 您认为本报告的版式是否有助于您对相关信息的理解?	是 <input type="checkbox"/>	一般 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>

如您有更详细的评价和反馈, 欢迎您记录下来告诉我们:

您可以通过以下方式联系我们:

电话: 0931-4600239

电子邮件: dongshihui@lzbank.com

地址: 甘肃省兰州市城关区酒泉路 211 号 (邮编: 730030)



联系我们:

电话: 0931-4600239

电子邮件: dongshihui@lzbank.com

地址: 甘肃省兰州市城关区酒泉路 211 号 (邮编: 730030)