

中国农业银行 2025 年度业绩发布实录

3 月 30 日下午，中国农业银行在北京召开 2025 年度业绩发布会。副董事长、行长王志恒，执行董事、副行长林立，副行长王文进，副行长王大军，董事会秘书刘清出席，部分非执行董事、独立董事通过网络方式参会。发布会由董事会秘书刘清主持。

本次业绩发布会采用全球双语视频直播形式。王志恒介绍农业银行 2025 年度业绩情况，各参会领导对市场关注的盈利增长、资产质量、国际业务、普惠金融、可持续发展等 11 个问题进行了回应。以下为发布会实录。

王志恒行长

女士们、先生们：

大家下午好！

欢迎参加中国农业银行 2025 年度业绩发布会，很高兴与现场、线上、国际、国内的投资者、分析师及媒体朋友们交流。借此机会，对大家长期以来给予农业银行的关心、信任与支持表示衷心的感谢！

下面，我从 2025 年经营业绩、经营策略及 2026 年工作展望三个方面做一个整体介绍。

（一）

经营业绩是资本市场和社会各界最为关注的内容。2025 年是国家“十四五”规划收官之年，也是农业银行高

质量发展取得新进展、迈出新步伐的一年。一年来，农业银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持和加强党的全面领导，认真贯彻落实党中央、国务院各项决策部署，深入践行金融工作的政治性、人民性，牢牢把握“防风险、促高质量发展”工作主线，统筹做好各方面工作，服务实体经济更加有力有效，业务经营稳中有进、稳中向好。具体可以用“**效益稳、业务优、质量好、回报厚**”来概括经营业绩的主要特点。

一是效益“稳”。净利润、营业收入延续“双正增长”态势，分别达 2,920 亿元、7,253 亿元，增速分别为 3.3%、2.1%，较前三季度提升 0.02 个、0.11 个百分点。净息差 1.28%，居可比同业前列。平均总资产回报率 0.63%，加权平均净资产收益率 10.16%，资本充足率 17.93%。

二是业务“优”。总资产达 48.8 万亿元，资产增速 12.8%，新增本外币贷款和金融投资共计 4.7 万亿元，服务实体经济力度行业领先。其中，贷款增速 8.9%。负债业务继续保持良好发展态势，存款增速 7.7%。境内人民币日均存款增量、增速均居可比同业首位。存款稳定性不断提升，本外币存款偏离度 0.58%，可比同业最优，且唯一连续 7 个季度低于 3%。

三是质量“好”。不良贷款率连续 5 年下降，2025 年继续下降 3BP 至 1.27%，保持同业较低水平。关注率 1.39%、逾期贷款率 1.25%，都保持可比同业最优水平，逾期贷款率与不良贷款率继续呈现负剪刀差，是可比同

业中唯一一家逾期贷款率低于不良贷款率的银行。贷款拨备余额保持万亿元以上，当年新增 396 亿元，拨备覆盖率 292.55%，拨备余额和拨备覆盖率两项指标均居可比同业首位。

四是回报“厚”。自 2010 年上市以来，考虑股价涨幅与分红的综合回报，A 股、H 股投资者年化平均收益率（wind 口径）分别为 12%、10%；近三年（2023 年-2025 年）分别高达 48%、41%。从分红情况看，董事会建议派发 2025 年末期股息每 10 股 1.300 元（含税），连同中期已派发股息，全年合计每 10 股派发 2.495 元（含税），现金分红比例保持 30%。

（二）

良好业绩的背后，是我们立足国家战略要求和自身禀赋，坚持做难而正确的事，努力实施穿越周期的稳健策略，追求更高质量、更有韧性、更可持续发展的结果。具体讲，着力推动以下五个方面的工作：

一是牢记农行姓“农”，在专注服务“三农”主责主业中巩固业务发展基本盘。

我们坚决扛牢服务乡村全面振兴、助力农业强国建设的职责使命，不断提升“三农”金融服务质效，继续打造差异化竞争优势。县域贷款年增量连续四年超万亿元，余额达 10.9 万亿元，“十四五”实现翻番；余额占境内贷款比重超过 40%。县域存款余额 14.38 万亿元，较上年

末增加 1.23 万亿元，对全行存款增量的贡献度超过 52%。
具体来看：

服务渠道更加完善。全行 2.28 万个网点中，有 56% 分布在县域乡镇，农行也是国有大行中唯一县域网点全覆盖的银行。近年来，我们进一步推动下沉服务重心、延伸服务触角，不断健全完善“物理网点+自助设备+手机银行+惠农服务站+流动服务车+远程银行”六位一体的服务体系，提升到村到户能力。去年又向乡镇迁建网点 179 个，建成惠农服务站 1,742 个。

产品货架更加丰富。倾力打造粮食金融、帮扶金融等“十大金融”产品服务体系，创新推广“农业园区科企贷”、“专业大户贷”等专属产品，精准服务“三农”客户差异化、多元化融资需求。目前已形成 43 个全行性产品、208 个区域特色产品，实现每个乡村振兴重点领域都有专属产品对接。

服务模式更加高效。依托科技手段，持续优化农户贷款办贷流程，积极推广“现场+远程”作业模式，农户金融服务的便捷性和可得性进一步提升，“惠农 e 贷”余额达 1.84 万亿元，在“十四五”期间实现翻两番。

重点领域服务更加有力。粮食和重要农产品保供、乡村产业、乡村建设相关领域贷款分别增长 20.3%、19.5%、9.6%，832 个脱贫县和 160 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款增速持续高于全行贷款平均增速。

二是坚守金融本源，在落实国家战略、精准服务实体经济中构筑业务发展新优势。

我们坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，顺应新旧动能转换和产业转型升级趋势，持续优化金融资源配置，在服务实体经济高质量发展的同时，努力推动自身高质量发展。2025 年，农业银行各项贷款余额 27.13 万亿元，较上年末增加 2.23 万亿元，其中个人、普惠、民营企业贷款在同业中率先超过 9 万亿元、4 万亿元、7 万亿元；金融投资 16.3 万亿元，新增 2.47 万亿元。

全力服务稳投资促消费。靠前做好“两重”、“两新”项目配套融资，新型政策性金融工具、技术改造和设备更新、“两重”等清单项目配套融资规模均居可比同业前列。消费贷款增量增速均领先可比同业，个人消费类贷款（含信用卡）增速 9.0%，余额达 1.45 万亿元。

持续做优“五篇大文章”。推动更多金融资源投向新质生产力、绿色发展、普惠小微等重点领域和薄弱环节，科技、绿色、普惠贷款余额分别达 4.7 万亿元、5.93 万亿元、4.35 万亿元，增速分别达 20.1%、18.7%、20.9%。其中普惠贷款余额、增量及有贷客户数、客户增量均居可比同业首位，普惠金融供给总量最大、服务覆盖面最广、可持续发展能力领先的领军银行地位进一步巩固。养老金融领域，实体社保卡和电子社保卡用户数居同业首位，个人养老金服务客户数和缴存金额增量均居行业前列。养老产业贷款 231.6 亿元，增速达到 108.5%。

积极服务高水平对外开放。出台服务稳外资稳外贸工作方案，积极支持人民币跨境使用，助力贸易市场多元化和内外贸一体化发展。

三是坚持客户至上，在提升客户服务能力中拓展业务发展新空间。

客户是银行发展的根基。我们始终坚持把客户建设作为一项基础性、战略性工程来抓，深入推进对公客户扩户提质和个人客户分群分层经营，健全完善“数字+模型”驱动的服务模式，持续提升客户精细化、综合化服务水平。

客群规模不断扩大。个人客户 8.96 亿户，继续保持同业首位；管理个人客户金融资产 24.7 万亿元，较上年末增加 2.4 万亿元。对公客户 1,329 万户，较上年末增加 116 万户，增量居可比同业前列。个人手机银行客户 6.09 亿户，手机银行月活客户超 2.76 亿户，移动端月活客户超 2.92 亿户，手机银行月活、移动端月活均保持同业领先。

客户服务质效不断提升。以更好满足客户金融需求为出发点，持续丰富扩大存款、信贷、财富管理等产品供给，深化“商行+投行”、“本币+外币”、“金融+非金融”服务协同，深入推进农情服务工程，扎实做好消费者权益保护，客户服务更加多元、更有温度。

专业服务力量不断增强。完善员工培养培训体系，开展分级分类专业培训，加强“饶才富式”客户经理队伍

建设，为客户服务提供有力支撑。全行客户经理总量达 11.9 万人，较上年末增加 0.6 万人。

四是深化改革创新，在“业务、技术、数据”深度融合中塑造业务发展新动能。

我们积极拥抱新一轮科技革命，深入推进智慧银行建设，深化数据赋能和 AI 应用，努力将科技创新这个“关键变量”转化为高质量发展的“最大增量”。科技创新应用底座更加坚实，加快构建数据、技术、安全等“AI+”能力体系，有力支撑 AI 的规模化、普惠化应用。数智化经营打法更加成熟，基层减负赋能效果更加明显。

五是强化底线思维，在筑牢风险防控屏障中增厚业务发展安全垫。

我们坚持把风险防控作为金融工作的永恒主题，不断加强风险管理专业能力建设，坚决守住不发生系统性风险的底线，当好维护金融稳定的压舱石。

持续完善全面风险管理体系，加强风险前瞻识别和研判预判，强化重点领域的风险处置应对，夯实内控合规管理基础。

（三）

关于 2026 年的展望，我们管理层对今年农行经营业绩将有更好的表现充满信心。这份信心来自两个方面：

一是经济运行稳中向好为银行发展创造了良好的宏观环境。“十五五”规划纲要为未来五年的发展提供了根本遵循，我国经济基础稳、优势多、韧性强、潜能大等

长期向好的支撑条件和基本趋势没有改变，随着“十五五”规划战略任务和配套措施的陆续落地，经济增速将继续保持在合理区间，向新向优向好的发展势头将更加强劲。

二是“十四五”期间农业银行的高质量发展为我们开启新征程、实现新突破奠定了坚实基础。过去五年，我们深入学习贯彻习近平总书记关于金融工作的重要论述，准确把握金融高质量发展的内涵要求，坚定不移走中国特色金融发展之路，扎实推进客户基础拓展、产品服务提质、渠道优化升级、科技创新赋能、队伍能力提升、风险防控筑基等工作，经营质效全面提升，为我们在新的起点上实现更好发展，打下了坚实基础。

各位朋友，农行因农而生、伴农成长。今年是农行成立 75 周年，七十五载风雨兼程，始终与国家战略同频共振，与亿万客户同心同行，与广大投资者价值共享。2026 年是“十五五”规划开局之年，新时期呼唤新担当，新征程需要新作为。农业银行将进一步强化党建引领，树立和践行正确政绩观，进一步找准发展定位，深化战略实施，以高质量金融服务为“十五五”开好局、起好步贡献农行力量，为广大股东、客户、员工和社会各界创造更大价值！

谢谢大家！

Q1 新华社：刚才听了王行长的介绍，可以看到在去年整体外部环境错综复杂的情况下，农业银行经营业绩

各方面都取得了非常不错的进展，近年来在资本市场的表现也是非常突出的。想请问一下管理层如何展望今年净息差、营收和净利润等方面趋势？主要驱动因素有哪些？谢谢！

王志恒行长：

谢谢您的提问。

2025 年，在经营环境复杂多变的情况下，全行财务增长保持较强韧性，营业收入连续两年保持正增长，净利润保持正增长并且增速逐季提升，稳中向好态势进一步巩固。如果拉长时间轴来看，农行的财务表现都可圈可点，净利润增速连续六年领先可比同业，营业收入领先可比同业率先恢复并创出历史新高，实现了高基数上的持续增长，确实展现出了红利加成长的市场特征，也为“十五五”争取更好业绩表现树立了信心，奠定了基础。

刚才也讲到了我们管理层对 2026 年的经营业绩充满信心。从今年前两个月情况来看，农行业务经营继续稳中向好，实体贷款增加 1.1 万亿元，实现同比多增。反映到财务运行上，息差企稳趋势明显；利息净收入增速同比转正，有望在一季度迎来拐点，进一步印证了息差积极变动的态势。在此背景下，营业收入继续向好态势明显，为全年盈利增长打下了坚实基础。

下一步，我们将保持战略定力，在持续优化金融服务的基础上，更好统筹量价险效，深入推进增收节支、降

本增效，把当前良好发展态势延续下去。着重做好以下三个方面的工作，这也是我们增长的主要驱动因素。

一是推动巩固利息净收入增速转正。加强量价协同管理，努力推动利息净收入正增长。**规模方面**，深挖有效信贷需求，加大实体贷款投放，持续调优资产结构，推动生息资产总量结构协调发展。**息差方面**，加强精细化定价管理，提升资产边际收益；进一步夯实客户基础，做好低成本稳定性资金组织，灵活安排主动负债，推动存款成本进一步下降。

二是积极拓展非息收入增长空间。一方面，把握“提振消费”政策、资本市场改革发展的良好机遇，加大财富管理等产品服务供给，有效满足客户多元化需求，不断提升中间业务价值贡献；**另一方面**，进一步加强综合化经营，前瞻做好市场走势研判，动态优化投资交易策略和大类资产配置，力争保持较好的其他非息收入水平。

三是管控好风险和成本。一方面，更好统筹发展与安全，持续抓好重点领域的金融风险防控，严控逾期和新发生不良，着力稳住资产质量，努力减少风险成本消耗。**另一方面**，加强集约化和精细化管理，进一步压降非紧急非必要开支，努力以更优的成本实现更高的收益。

Q2 广发证券：我想问一个关于贷款的问题，农行2025年信贷增长比较快，县域、零售等重点领域增长较

好。请问今年的信贷增速预计是多少？投放重点主要包括哪些领域？谢谢！

王志恒行长：

感谢您的提问。

2025 年，农行积极贯彻落实国家重大战略，精准对接实体经济融资需求，贷款投放呈现“**总量稳中有进，结构持续优化**”的特征。**总量上**，全年贷款新增 2.23 万亿元，继续领先同业。**结构上**，“三农”和乡村振兴服务更精准，“扩内需”融资力度更加强劲，“五篇大文章”金融服务提质增效，具体情况刚才已经介绍过了，这里不再赘述。

今年是“十五五”开局之年，政府工作报告提出 4.5% 至 5% 的 GDP 增长目标，并从建设强大国内市场、培养壮大新动能、加快高水平科技自立自强、推进乡村全面振兴等方面，部署一系列重大项目和重点工程，推出一系列配套改革措施，为商业银行信贷投放提供了良好机遇。我们将保持信贷支持实体经济的力度，预计全年的信贷增速与去年大体相当。我国经济起步有力、开局良好。我们积极抢抓“十五五”开局机遇，围绕国家战略部署精准发力，信贷投放实现“开门红”。2 月末，全行实体贷款增量实现同比多增，信贷投放保持良好态势，“三农”、绿色、科技等重点领域贷款增速继续高于全行平均水平。

全年投放的重点将聚焦在以下 4 个领域。

一是突出“三农”和乡村振兴着力点。聚焦粮油大面积单产提升行动、整县推进高标准农田建设、农业新质生产力发展等重点领域，强化粮食全链条金融服务。聚焦乡村建设、乡村特色产业等领域，以清单制方式抓好重点客户和项目金融服务。推动农户贷款均衡有序投放，做大做强“惠农e贷”专项产品。常态化做好重点帮扶地区金融服务。确保县域贷款稳定增长、占比持续提升。

二是围绕“两重”、“两新”加力支持扩内需。聚焦“十五五”重点项目，加强优质客户源头营销，持续加大交通、能源等重大项目储备投放，做好新一轮政策性金融工具配套融资服务。积极配合国家提振消费专项行动，围绕汽车、家装等传统消费以及绿色、健康等新型消费，拓展更多消费金融场景，落实好财政贴息政策，保持消费贷款增长领先势头。

三是全力支持现代化产业体系建设。围绕重点传统产业提质升级需求，全面梳理目标客户清单，精准做好融资支持。围绕培育壮大新质生产力，加快科技金融服务创新，助力新兴产业和科技型企业发展壮大。聚焦基础设施绿色升级、产业绿色发展、能源绿色低碳转型等重点领域，继续加大绿色信贷投放，提升绿色贷款占比。

四是持续深化普惠民生金融服务。做深做实支持小微企业融资协调工作机制，继续加大外贸、民营、科技、消费等领域小微企业支持力度，统筹好速度与质量、发

展与安全，巩固普惠金融领先优势。进一步做好民生金融服务，更好满足居民住房、教育、医疗等信贷需求。

Q3 上海证券报：近几年在银行经营压力较大的环境下，农行资产质量一直保持稳定。请问农行主要采取了哪些风险管控措施？如何展望全年的不良生成情况？对公和零售两端哪些领域需要重点关注？谢谢！

林立副行长：

感谢您的提问。未来 2 至 3 年商业银行发展的分水岭在于风险管理能力，产品、服务乃至 AI 运用未来均可能同质化，但风险管理的差异化客观存在，做好风险管理至关重要。对于信用风险管控方面所做的工作，我简要回答几个方面。总的可以用“知重负重，真抓实干”来概括。

第一，统筹发展和安全，农行坚持把防控风险作为金融工作的永恒主题，围绕“控新增、降存量、强基础”，做到五个突出，一是突出审慎稳健经营，秉持“小心驶得万年船”的理念；二是突出系统观念；三是突出发展质效；四是突出问题导向；五是突出底线思维。通过不断强化集团一体化管控，前瞻防险、主动控险、精准化险能力不断提升，资产质量保持总体稳定。2025 年末全行不良贷款率 1.27%，较上年末下降 0.03 个百分点，不良贷款

率连续五年下降；关注率 1.39%，较年初下降 0.01 个百分点；逾期率 1.25%，保持可比同业最低且唯一低于不良贷款率，农行连续 5 年逾期与不良“剪刀差”保持为负值。信用拨备余额 10570 亿元，在银行业唯一超过万亿元，并且从审慎考虑，去年信贷拨备调增了 396 亿元，拨备覆盖率 292.55%，拨备水平保持可比同业最高，保持了较强的风险抵补能力。

第二，从不良生成情况看，法人贷款不良生成率较去年有所下降，普惠零售贷款不良生成率较去年有所上升，全行不良生成率 0.89%，与上年末持平，不良生成率连续三年保持在 1% 以下较低水平。普惠型小微企业贷款余额 3.93 万亿元，比年初增加 7007 亿元，不良率 1.54%；含农户、信用卡在内的零售贷款余额 9.26 万亿元，比年初增加 4485 亿元，不良率 1.34%，普惠零售贷款主要指标保持同业领先水平。信用卡业务在服务消费提振部署，量、质方面均表现突出，贷款增量及资产质量可比同业最优。

第三，以创新性、系统性的思维和理念，构建普惠零售信贷管理新规，全面塑造普惠零售信贷风险防控体系。

一是构建分层营销体系，推广展业“新模式”。通过“总省行顶层设计，市行沙盘作业，支行模板营销”，聚焦地方特色产业集群、专业市场，“一县一品”，绘制金融生态图谱，因行制宜，因地制宜，制定信贷方案，筛选优

质客户。标准化作业，改变零散、低效、被动获客方式，打造主动获客、批量获客、源头获客的业务发展模式和路径。

二是坚持“小额化”思路，形成发展“新理念”。遵循“额度与需求匹配、扩面与提质并举”原则，通过小额、分散、适度的业务，既提升普惠零售客户覆盖面和可得性，又避免简单依据模型测算或产品额度“顶格”确定贷款金额，把整体风险控制在大数法则容忍度之内。

三是以客户家庭为中心，建立管理“新视角”。上线推广全行普惠零售客户统一授信视图，“统一授信、统筹管理、统管风险”。将同一家庭经营主体名下涉及小微企业法人、企业主个人及近亲属，以及个人经营、消费、信用卡等各类业务进行统筹管理，实现跨条线、跨产品的协调联动，有效防范产品择低准入、重复授信、超额用信风险。

四是线上线下相融合，优化办贷“新举措”。我们“既借助数据模型，又不过度依赖”。坚持见人见事实地调查，创新推广“现场+远程”作业模式，有效缓解制约业务发展的人员瓶颈。通过加强工商、税务、征信、公积金、银联等外部数据的直连引入，对调查内容进行多维数据交叉验证，确保“真主体、真经营、真用途”。推出农行版龙虾（ABC-Claw），自动加工分析数据，智能生成尽调报告，让办贷流程更便捷、高效、安全。

五是加强流程制约，构建业务“新机制”。坚持“审贷分离、岗位制约”，对线上普惠零售贷款，区分金额大小，做实部门或岗位分离审核，形成相互制衡、监督约束的机制。通过有效的人工干预来弥补模型决策的不足，防范业务“一手清”。坚决杜绝以任何形式借助中介人员营销或参与办理业务。

六是强化科技赋能，拓展风控“新能力”。实现“科技赋能风控、模型精准识别、系统实时预警”。运用 OCR 识别、GPS 定位比对、流水清洗、AI 智能识别等技术，持续提升科技防假治假能力。依托大数据建模技术，聚焦“裸贷”、“职业背债人”、中介办贷等风险特征，优化贷前、贷中、贷后风控模型，提升预警精准度，强化线索核查处置，保障信贷资产质量稳定。

下一阶段，农行将牢固树立和践行正确政绩观，坚持做难而正确的事，把正确的事做好，坚持审慎稳健的风险偏好，持续抓牢抓实防风险首要任务，全行资产质量有望持续稳定，并保持同业较优水平。我们的信心主要来自于以下几个方面：

第一，普惠零售风险防控体系更加健全。一是下大力继续完善客户准入真实性管理、线上线下协同、审贷分离制约、统一授信管理、强化责任约束等全方位管控机制。**二是建强数智化风控体系，**运用智能化手段，发挥集中监测优势。我们在重庆专门设立了总行级的数字化风控中心，强化对普惠零售贷款信用风险的早识别、

早预警、早核查、早处置。三是加大逾期管控和不良清收处置力度，抓早到期提醒、抓实逾期催收，压实管控责任。加快智慧处置平台 2.0 建设与推广应用，全力打造普惠零售不良“批量处理机”，不断提高多元处置效能。大家放心，普惠零售贷款虽然具有“小、散、多”的特点，但我们不会让它“披头散发”，而是要做到“眉清目秀”。

第二，重点领域风险管控措施持续加力提效。房地产方面，截至 2025 年末，全行房地产业贷款不良率与上年持平，新发生不良同比减少。我们将继续坚持“一户一策”、“一项目一方案”，加强大额客户风险管控；注重抓好资金、资产、股权等关键环节，严格预售资金账户管理和项目资金封闭运行；同时综合运用“金融 16 条”、“白名单”贷款接续、经营性物业置换等政策化解风险，并积极争取强化增信措施，不盲目抽贷、压贷、断贷。今后，将加大对“好房子”项目的支持力度。**地方政府债务方面**，对重点省份“一省一策”加强风险管控，用好专项债置换隐性债务政策，推进存量债务结构优化、降低风险敞口。同时，坚持市场化、法治化原则，合规办理新增融资，坚决守住不新增隐性债务“红线”。

第三，前瞻推进结构调整优化。在落实“十五五”规划导向和国家产业政策，积极支持现代化产业体系建设基础上，重点关注产业结构性矛盾风险，稳妥压降落后产能和低效无效客户贷款，前瞻性加强新兴产能过剩、无序“内卷式”竞争风险管控工作，持续优化全行信贷结构。

Q4 经济日报：我的问题是关于财富管理。农行个人客户总量 8.96 亿户，同业领先。我们也观察到，近两年大家对财富管理需求也比较旺盛，尤其是资本市场变化的时候。刚才王行长提到农行在财富管理方面做了很多创新，想请管理层展开讲一下具体做了哪些创新？未来还有哪些安排？ 谢谢！

林立副行长：

感谢您的提问。

作为连接居民储蓄与经济循环的纽带，我们体会，财富管理业务对商业银行来说，大有可为，大有作为。**首先，是服务金融强国建设的重要举措。**财富管理是现代金融体系的重要组成部分，做大做强财富管理市场能够助力培育耐心资本、增加直接融资，提升金融服务实体经济和新质生产力发展质效。**其次，是增加居民财产性收入的民生工程。**财富管理服务可拓宽居民增收渠道，践行金融服务普惠性，引导广大客户稳健参与资本市场、共享经济发展成果。**第三，是商业银行高质量发展的内在要求。**财富管理具备轻资本、稳收益、可持续的核心特征，是银行从规模扩张转向价值深耕的重要路径。

近年来，农行牢牢把握以人民为中心的价值取向，高度重视财富管理业务发展，持续深化全行零售“一体两翼”

发展战略，即以客户建设为主体，大财富管理和数智化转型为两翼，前瞻布局财富管理“四轮驱动”体系，筑牢零售业务护城河。

一、坚持价值驱动，树牢金融为民服务导向。财富管理服务的本质是以客户为中心的资产配置，我们坚持“专业洞察，创造价值”服务理念，实施综合配置服务策略，努力成为客户信赖的家庭理财师。一是**综合服务能力保持领先**。截至 2025 年末，全行个人金融资产管理规模（AUM）24.7 万亿元，“十四五”期间增长近 10 万亿元，位居同业前列，目前已达 25.4 万亿元。从资产负债情况看，农行个人存款、个人贷款规模均稳居同业首位，成为广大客户的主办银行。二是**功能作用不断增强**。将优化客户资产配置与做好“五篇大文章”有机结合，打造“农情养老”金融服务平台，ESG、乡村振兴惠农主题产品规模均突破千亿元。三是**多领域实现突破发展**。私行业务总量接连进阶，AUM3.65 万亿元，“十四五”期间增长近 2 万亿元，客户 29.4 万户，总量、增量、增速均位居同业前列。农银理财产品规模突破 2.2 万亿元，领先可比同业，为投资者创造收益超 3400 亿元。全力满足客户保险保障需求，代理总保费连续 3 年居可比同业首位，农银人寿总保费、银保期交等多项指标增长率均保持领先。

二、坚持改革驱动，创新财富管理服务模式。通过整合资源、创新手段，将农行 8.96 亿个人客户、2.28 万个网点、超 2 万亿 AUM 年增量的客户和渠道优势，转化

为大财富管理发展的强劲动力。一是**打造全谱系产品货架**。充分发挥综合化经营优势，构建涵盖多元策略理财产品、多功能保险矩阵、信托、基金、贵金属投资等在内的全品类财富管理产品货架。二是**升级全市场开放平台**。完善合作机构管理与科学评价机制，引入全市场优质机构、优质资源和优质产品，满足客户多元化、定制化需求。三是**深化全周期客户陪伴**。围绕客户不同阶段的资产配置、家庭保障、财富传承等需求，强化全生命周期专业陪伴，打造民营企业综合服务、公益金融、跨境财富管理等生态融合的“私人银行+”平台，满足从个人客户到私行客户的多层次、多样化需求，提升财富管理服务普惠性、可及性。

三、坚持组织驱动，锻造财富管理服务能力。坚持专业的人干专业的事，专业的团队干专业的事，不断提升投资研究和客户服务两大核心竞争力。一方面，**打造开放融合的专业投研体系**。强化集团投研一体化机制，打造复合型专家团队，形成“洞见市场，前瞻风控，稳健行远”的投研文化，落实投研驱动的“策略研究-产品引入-营销支持-资产配置-评价检视”五部曲策略，坚持“合理预期、合格交付”，筑牢客户资产与市场波动间的防波堤。另一方面，**强化以客为尊的专业服务队伍**。发挥农行点多面广、农情服务的特色优势，坚持总量充实、结构优化和能力挖潜，打造涵盖 11.9 万客户经理及 6 千名财富顾问的专业服务队伍；深化财富管理服务体系建设，聚

焦环渤海、长三角、珠三角以及新兴、潜力区域，因地制宜实施差异化策略、打造标杆机构，建成 500 家总分行级私人银行中心、1000 家支行级财富管理中心以及众多深耕网点的品牌理财工作室，构建“投研支撑-分层培训-多维赋能”的实战化培养体系，提升专业服务能力。

四、坚持数智驱动，升级财富管理服务引擎。通过数智化、智能化手段，形成“网点+直营”、“线上+线下”、“人工+数智”的财富管理协同立体服务网络。一方面，**提升“线上+线下”服务效能。**不断完善 DCRM、PBS、智外呼等数字化赋能工具，持续推进全渠道便利化、智能化、融合化建设，强化全场景融入、全天候响应的财富管理服务能力。另一方面，**探索“AI+财富管理”应用场景。**升级 AI 数字人员工“一明”深度赋能能力，强化“客户洞察—智能配置—投后陪伴”全流程服务模式，提升金融科技创新服务能力。

2025 年，农行大财富管理收入 357 亿元，财富管理手续费收入 251 亿元，成为业务发展新的增长极，财富管理总体呈现韧性强、市场认可度高、均衡稳定波动小的特点。高质量发展的背后，凝聚了全行柜台经理、客服经理、客户经理、理财经理、私行顾问、科技人员无数的心血和汗水，在此我谨代表高管层对以千辛万苦、千方百计、千言万语、千针万线精神风貌和专业素养奋战在一线的广大农行人表示衷心的感谢。

Q5 摩根士丹利：当前看到我国外贸进出口、企业“走出去”继续呈现出规模稳定增长，结构和布局持续优化的态势。在新的市场环境和客户需求变化下，农业银行如何支持重点外贸企业发展及“走出去”，对我们服务高水平对外开放以及营业收入有哪些帮助？谢谢！

王文进副行长：

感谢您对农行国际业务的关注。

农业银行认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照既定工作思路，持续加强本外币、境内外协同联动，优化完善跨境金融综合服务体系，全年国际结算业务量达到 1.64 万亿美元、同比增长 8%，国际贸易融资业务量同比增长 30%。简要介绍以下主要工作：

一是加强境内外联动，服务企业“走出去”。2025 年，境内外机构持续加强客户互荐和联动营销，共办理境内外联动业务 1181 亿美元、同比增长 13%，为共建“一带一路”国家（地区）办理国际结算、贸易融资业务近 3400 亿美元。突出服务“三农”主责，制定涉农企业国际业务重点客户名单，持续加大对农业产业化龙头企业“走出去”和农业国际合作项目支持力度。全年共办理涉农企业贸易融资业务 690 亿元，同比增长 12%。发挥边境地区经营网络优势，进一步强化对周边国家边贸主体金融服务能力，助力产业融合发展。

二是加强产品创新，支持贸易新业态发展。近年来，贸易新业态主体规模加速增长，已成为外贸进出口的重要支撑。农行针对新业态主体的新特点，通过科技赋能创新跨境支付产品。同时，多家分支机构完成外汇局名录登记并取得跨境电商直接收款资质，跨境电商直接收款业务规模同业排名前列。

三是加强监管政策落实，提升跨境金融服务水平。外汇展业改革是金融领域制度型开放的重要举措，农业银行持续推动外汇展业改革提质扩围，业务量和客户数占全行比重接近 40%，促便利与防风险能力进一步提升。加力支持人民币国际使用，跨境人民币结算量达 3.82 万亿元、同比增长 8.7%。

下一步，农业银行将结合国家“十五五”规划中关于扩大高水平对外开放有关部署，继续加大对外贸实体经济的服务支持力度。

一是打造跨境金融服务闭环，服务高质量共建“一带一路”和企业全球布局。优化境内外联动机制，加大跨境联动产品供给，强化海外投资重点项目金融支持。出台支持西部陆海新通道建设等专项工作方案，强化周边国家小币种结算、汇兑服务能力。

二是优化跨境金融服务体系，支持外贸稳规模优结构。完善海关高级认证企业服务机制。加强对涉农优质主体跨境金融业务的支持。持续做好支持小微企业融资

协调机制项下外贸企业支持工作。开展跨境电商融资产品创新及应用，搭建多样化支付渠道。

三是加强跨境金融服务供给，提升跨境贸易和投融资便利化服务水平。进一步丰富汇率风险管理产品体系，支持中小微企业拓展外贸市场和企业“走出去”。持续优化线上服务，提升个人用汇便利度。扩大展业改革覆盖面，提升外汇展业改革质效。在支持实体经济跨境人民币使用方面发挥更加积极作用。

Q6 新华保险：普惠金融作为“五篇大文章”之一，也是农业银行业务经营的一个亮点，2026年如何继续保持良好的发展势头，实现可持续发展？谢谢！

王大军副行长：

谢谢您的提问。

普惠金融事关千行百业，事关千企万户，是践行金融工作政治性、人民性的重要方面。2025年，农业银行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，深化支持小微企业融资协调工作机制，全面提升普惠金融服务能力，推动普惠金融“增量扩面提质”，实现高质量发展，普惠金融服务工作取得新成效。主要体现在三个方面：

一是普惠贷款供给总量最大。截至2025年末，普惠贷款余额4.35万亿元，较年初增长7499亿元；普惠型小

微企业贷款余额 3.93 万亿元，较年初增长 7007 亿元，今年一月，贷款余额又在同业中率先突破 4 万亿元。农业银行普惠贷款余额、增量连续三年均保持同业首位。

二是客户服务覆盖面最广。截至 2025 年末，农业银行普惠型小微企业有贷客户 524 万户，较年初增长 66 万户，客户数的总量和增量连续三年均保持同业首位。

三是可持续发展能力领先。近年来，农业银行普惠金融领域数智化转型走在同业前列，普惠贷款资产质量始终保持同业前列，监管评价结果始终保持同业领先。

2026 年是“十五五”开局之年，我们将从三个方面进一步发力，推动普惠金融业务继续保持良好发展势头：

第一，用好用足国家政策工具。今年年初，国家有关部门出台了财政金融协同促内需一揽子政策，特别是中小微企业贷款贴息政策、民间投资专项担保计划的出台，为普惠金融发展开辟了新的市场空间。我们将加强银政合作、银担合作，围绕新的政策工具进一步优化业务流程、创新特色产品，为中小微企业降成本、增用信，把政策红利转化为普惠金融的增长动能。

第二，用好用活体制机制。农业银行将继续发挥“三农金融事业部+普惠金融事业部”双轮驱动的组织架构优势，普惠、农户、个贷等条线协同做好重点群体金融服务；继续发挥横跨城乡、点多面广、“六位一体”的服务体系优势，持续推动普惠金融服务“增量扩面提质”；继

续发挥“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制优势，进一步激发经营行做好普惠金融服务的内生动力。

第三，抓好抓深数智化转型。农业银行将继续推进普惠金融数字化转型、智能化发展。通过迭代升级，持续丰富和完善“农银 e 贷”线上产品体系；依托网点和“普惠 e 站”线上平台，打造全新的普惠金融服务生态圈；创新推广 AI 智慧办贷，不断完善数智化风控体系，更好地解决普惠金融信息不对称、风险控制难、服务成本高的问题，为可持续发展奠定坚实的基础。

总之，2026 年，农业银行将继续坚持稳中求进总基调，统筹推进防风险、促发展、惠民生，聚焦重大战略、重点领域和薄弱环节，保持普惠信贷有效供给、优化业务结构、提升服务质效，实现普惠金融高质量发展。

Q7 21 世纪经济报道：服务乡村振兴是农行的战略定位，也是农行的差异化竞争优势。请问管理层今年计划如何进一步提升县域业务的核心竞争力？谢谢！

王志恒行长：

感谢您的提问。

确实如您所说，服务乡村振兴是农行的主责主业、也是我们的战略重点，同时也是我们的差异化竞争优势。过去一年，农行坚守服务“三农”主责主业，深入把握城

乡融合发展机遇，优化乡村振兴融资供给，“三农”和县域业务发展不断提质增效。

一是贡献更大，县域日均存款、县域贷款增量双超万亿元，增量占全行的比重分别较上年提高 10.5 个和 1 个百分点。

二是结构更优，农户贷款余额突破 1.8 万亿元，新增 3377 亿元，增速 22.4%；粮食重点领域贷款、乡村产业贷款增速均明显高于县域贷款增速。

三是质效更好，县域不良贷款率比年初下降 0.08 个百分点，资产质量保持稳定。

展望新的一年，中央农村工作会议、中央一号文件以及近期公布的国家“十五五”规划纲要，对加快农业农村现代化、推进乡村全面振兴作出系统部署。紧密对接中央部署要求，农业银行提出了 2026 年“三农”金融服务“两个巩固、两个确保”的目标任务，“两个巩固”即巩固县域贷款占比、巩固县域市场服务优势，“两个确保”即确保金融帮扶力度不减、确保县域资产质量总体稳定。农业银行将围绕实现这一目标，加大政策资源投入，提升金融服务能力，推动“三农”和县域业务高质量发展。重点做好五个方面工作：

一是强化乡村振兴重点领域和项目服务。力争今年县域贷款净增超万亿元。涉农项目方面，积极对接农业综合生产能力、县域富民产业、国家水网、农村现代生活条件补短板，以及以县城为重要载体的城镇化等重大

工程和项目，做好名单制服务和配套融资。农业企业方面，聚焦农业产业化龙头企业、农业科技领军企业等主体，提供全生命周期服务，提升服务覆盖面。农户服务方面，深入开展农户信息建档，扩充农户贷款产品箱，调整优化信贷政策，力争今年农户贷款余额突破2万亿元。

二是进一步提升到乡到村金融服务能力。刚才也给大家报告了“六位一体”的服务体系，我们将进一步推动低效网点向乡镇迁建，加快金融服务下沉乡村，力争今年向乡镇迁建网点180个。同时，加大惠农服务站建设力度，通过“服务站+流动服务”方式，强化农村基础金融服务，我们希望到今年年末确保建成惠农服务站3000家，去年已经新建了1700多个。

三是推进“三农”金融产品和模式创新。围绕粮食领域、农业科技、多元化食物供给等方面，推出一批务实管用的新产品，不断完善“三农”差异化产品体系。顺应人工智能发展趋势，推动智慧银行工具在“三农”服务领域应用，推广“现场+远程”调查模式，构建涵盖卫星、无人机、地面物联网等涉农数据体系，提升涉农业务科技支撑和数据供给能力。

四是坚持把常态化的金融帮扶继续放在突出位置。围绕落实中央常态化帮扶有关要求，制定一揽子差异化政策和今年的工作计划，用好用足监管帮扶小额信贷的政策，精准支持防止返贫致贫人口和有帮扶需求的原脱

贫人口发展生产。聚焦国家级、省级乡村振兴重点帮扶县等欠发达地区，支持各地开发式帮扶项目和特色产业，助力形成内生动力。

五是持之以恒抓好县域业务风险合规管理，确保可持续发展。加强风险源头管控，坚持好整村推进、信用村信用户以及“一产业一方案”等运作模式，把好农村客户准入关。抓好县域贷款风险识别和到期监测，优化涉农行业风控模型，开展风险相对集中的领域和机构治理，促进县域各类风险防范化解。

Q8 摩根大通：我们关注到去年债券投资对贵行的盈利贡献较大，也体现了贵行在债券投资方面的前瞻性布局。请问今年对债券利率如何判断？如何安排债券投资策略？谢谢！

林立副行长：

感谢您的提问。

农行高度重视金融市场业务发展，基于金融市场业务的内在规律，我们对金融市场业务有三个定位，即市场的高地，专业的高地和人才的高地。农行金市业务的特点可以用三个字来概括：大、稳、好。大就是规模大；稳就是始终坚持稳健的经营理念；好就是效益比较好，并且可持续。对于债券投资业务，我们始终坚守服务实

体经济本源，着力强化投研能力建设，不断优化资产配置，做好风险防控，推动业务实现高质量发展。大家提到去年债券投资对我行盈利贡献较大，这离不开董事会战略委员会、总行投资决策委员会和投资团队对市场前瞻性的研判和投资策略精准的执行。

回顾 2025 年，我们主要做好三方面工作：

一是以战略定力筑牢投研根基，在服务大局中提升市场预判能力。作为债券市场核心参与者，我行金融市场业务管理十几万亿元债券资产，我们始终将宏观研判能力建设摆在首要位置，坚持以国家政策为导向、以经济规律为遵循，系统提升对宏观政策取向、经济变量演化与市场走势特征的洞察力，增强在复杂波动中识别机遇、管控风险的策略主动。把握利率波动的节奏与方向，通过流量经营在区间震荡中稳健增厚收益，在利率回升窗口前主动压缩久期，有效对冲利率上行风险，以专业能力践行国有大行稳市场、稳预期的责任担当。

二是以精准配置服务战略全局，在动态平衡中实现规模效益双提升。2025 年，面对国际经贸格局深度调整、全球金融市场震荡加剧的复杂环境，我行始终保持战略定力，以更加主动、精细的管理策略统筹资产配置、组合管理与风险控制。围绕全行资金形势与综合收益目标，人民币债券规模较年初增加近 2.4 万亿元，实现收入与利润双增长，组合收益结构持续优化、久期配置更趋均衡，为应对市场周期波动筑牢安全边际。通过动态优化品种、

账户与期限结构，强化利率、汇率风险监测预警，提升信用风险前瞻防控能力。

三是以大行担当践行国家战略，在服务实体经济中写好“五篇大文章”。2025年，主承销国债、政策性金融债、地方政府债及信用债合计超3.7万亿元，同比增长约20个百分点，有力支撑积极财政政策落地和实体经济融资需求。聚焦“五篇大文章”，持续加大产业债投入，推动资源向绿色低碳、科技创新等国家战略方向集聚，年末绿色债务融资工具余额稳居市场前列。锚定乡村振兴战略，乡村振兴债投资同比增长超300%，累计承销份额蝉联市场第一，并创设市场首只“三农”主题债券篮子，以金融创新提升资金向“三农”领域的精准配置效率。

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是中国经济在转型发展中积蓄动能、迈向高质量增长新均衡的关键之年。立足金融服务实体经济根本宗旨，统筹发展与安全，增强宏观政策协调配合，农行金融市场业务将坚持稳中求进工作总基调，在周期拐点中布局结构性机遇。

第一，强化战略研判能力，有力支撑科学投资决策。当前，全球资产定价逻辑正经历深刻调整。国内方面，经济延续蓄力特征，价格信号有望迎来进一步修复。货币政策保持适度宽松，政府债券供给增加、发行节奏明显前置。年初以来，债券市场收益率曲线呈陡峭化特征。展望全年，我们预估债券市场将整体呈现震荡调整行情，信用债规模稳中有升，绿色、科创等主题债券活跃度持

续提升，波动中的交易性机会与低波动资产的配置价值并存。在境内外股票、汇率、债券、商品等市场联动性不断增强的背景下，我们将立足全局、前瞻布局，进一步整合农行集团研究力量，构建跨市场、跨周期、跨资产的协同研究机制，助力投资在复杂波动中把握确定性。

第二，聚焦国家战略，精准赋能实体经济。一是服务好积极财政政策；二是深度融入现代化产业体系建设，围绕先进制造业、战略性新兴产业等重点方向，加大优质产业债配置力度；三是全面对标“五篇大文章”战略部署，在乡村振兴、科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融等领域精准发力；四是持续优化投资组合，在严控风险的前提下实现稳健增值。

第三，发挥大行优势，深化境内外投资者服务。一方面做强做市商核心功能，依托丰富的债券品种和自主定价能力，助力提升债券市场流动性与稳定性，增强跨市场配置能力。另一方面依托债券通、互换通等互联互通机制，积极拓展跨境投资者服务。同时，发挥境内外联动优势，支持优质中资企业拓展境外发债渠道。

第四，强化科技赋能，加快数智化转型。坚持科技赋能、数智引领，推动科技与债券投研、交易、风控、服务全链条深度融合，持续拓展人工智能在投研、定价、交易、头寸管理等环节的应用场景，提升量化分析与智能化投资交易水平，以金融科技助力投资交易高质量发展。

Q9 中金公司：请问贵行在支持科技型企业方面有哪些好的做法？向前看，今年将如何更好地发展科技金融业务？谢谢！

王大军副行长：

感谢您的提问。

科技金融事关科技自立自强和科技强国建设，事关现代化产业体系建设和新质生产力发展。农业银行始终高度重视科技金融高质量发展，截至 2025 年末，已对接服务科技型企业超 35 万家，科技贷款余额 4.7 万亿元，年增速超过 20%，服务的覆盖面和贷款增量增速均处于同业前列，主要做法有：

一是提升科技金融服务能力。持续在全行开展科技金融服务能力提升专项行动，聚焦京津冀、长三角、粤港澳以及成渝等科技创新高地，设立了 25 家省市级科技金融服务中心，打造了 300 余家科技金融专业支行。建立科技金融专业人才库，为子公司增配股权投资专业人员，在全行打造一大批“懂金融、懂科技、懂产业”的复合型专业人才。

二是扩大产品服务的覆盖面。在业内率先出台科技金融信贷政策指引，推广“五有六力七能”的科技型企业专属信贷评价模型。构建了覆盖企业种子期、初创期、

成长期、成熟期全生命周期以及科研院所、科技园区、科技工作者 50 余项的专属产品体系。比如在服务农业科技方面，创新推出“农业园区科企贷”、“农机贷”等特色产品与服务，有力服务农业科技领军企业、种业振兴等企业客户。

三是用好各类政策工具。大家知道，央行等 7 部门去年出台了一系列支持科技金融的政策工具，农业银行积极对接落地，成效明显。如积极支持打造债券市场“科技板”，首批发行 200 亿元商业银行科技创新债券，加大各类市场主体科创债承销和投资力度，承销和投资都处于同业前列；如加快落实货币政策工具，实现科技创新和技术改造贷款的签约合同金额、贷款余额同业领先；再如用好各项试点政策，同业中首只签约、首只备案 500 亿元社保科创基金，累计设立各类科创基金近 30 个，其中已实现 18 个 AIC 股权投资试点城市基金设立和投放“全覆盖”，累计投放科技型企业并购贷款超 250 亿元，这些举措都有力支持科技创新发展。

2026 年是“十五五”开局之年，农业银行将全面发力科技金融，助力科技创新和产业创新深度融合，畅通“科技-产业-金融”良性循环，赋能新质生产力和实体经济高质量发展，为加快建设科技强国贡献力量。

一是加力服务现代化产业体系。推动科技创新和产业创新深度融合，聚焦传统产业优化升级，聚焦新兴和未来产业培育，聚焦现代化基础设施建设，聚焦国家重

大科技任务，围绕这四个“聚焦”，找准目标产业和客群，强化政策和资源保障，持续提升专业服务能力，推动新质生产力加快形成并发展壮大。

二是做好全链条全周期综合服务。适应科技创新规律和企业成长周期，坚持“投早、投小、投长期、投硬科技”，持续优化专属政策和服务体系，升级“农银创达”全链条全周期科技金融服务方案。立足农业银行“投、贷、债、租、顾”全牌照优势，充分发挥 AIC“服务科技创新的股权投资国家队”作用，与政府机构、科研院所、创投公司及其他金融机构深度合作，满足企业综合化金融服务需求。

三是加快数智化工具推广运用。适应数字化智能化发展趋势，深化 AI+赋能科技金融服务，统筹大模型部署和智能体开发，优化产业金融服务平台，深入运用创新积分、知识产权、投贷联动等内外部数据，优化科技型企业精准评价模型，健全线上产品和风控体系，完善 AI 智能助手，切实提升科技金融服务质效。

Q10 网络文字提问：今年是可持续信息披露的首个强制披露年，资本市场投资者高度关注上市公司可持续发展能力，并将 ESG 纳入投资决策，农业银行在可持续发展领域的表现也非常亮眼，请管理层分享下相关举措进展，以及下一步计划？

刘清董事会秘书：

感谢您的提问。

今天，我们与年报同步发布了 2025 年度可持续发展报告，报告遵循监管新规要求，参照国际倡议，展现了农业银行可持续发展的工作成效。农业银行积极落实和践行应对气候变化等国家战略，将可持续发展目标全面融入治理管理和业务运营，可持续发展的韧性不断增强，成果赋能广大利益相关方。

一是持续完善可持续发展治理机制，深入实践中国特色金融治理模式。我们把党的领导贯穿到公司治理全过程，扩大可持续发展议题审议和报告范围，形成董事会决策监督、高管层推动实施和执行层有效落地的上下贯通治理链条。在农业银行“十五五”规划编制中，将可持续发展理念嵌入业务经营的顶层设计，进一步激发高质量发展的质效动能。

二是深入实施绿色金融战略，稳步推行自身节能降碳。积极践行“两山”理念，以碳达峰碳中和为牵引，主动引导资金向降碳、减污、扩绿、增长等重点领域倾斜。在绿色金融方面，绿色贷款余额近 6 万亿元，折合年减排二氧化碳当量 1.7 亿吨。境内发行 660 亿元绿色金融债，发行规模居可比同业首位。自营绿色债券投资余额增长 37%。ESG 风险管理方面，构建客户 ESG 评价指标体系，上线法人客户 ESG 评价功能。探索开展农业、个人住房、

风电企业贷款的气候风险压力测试，将气候风险分析结果应用到投融资管理中。**自身运营方面**，积极践行绿色办公、绿色采购、绿色出行等，2025 年全集团碳排放总量和人均量较上年均有所下降。

三是坚持人民至上，增进民生福祉。农业银行拥有广泛的利益相关方群体，我们以客户满意、员工满意为标准，努力回馈股东、回报社会。**持续拓展金融服务可及性。**服务网点覆盖中国所有 2800 多个县级行政区，是唯一实现县域机构全覆盖的银行。2025 年，向乡镇新迁建 179 个网点，进一步填补城乡结合部、金融服务不足乡镇和空白乡镇等区域。常态化开展流动金融服务，全年累计服务农户 12 万人次。以“**农情服务**”工程推动服务能力“**大提升**”。打造 3300 家适老化服务示范网点，远程银行爱心热线全年服务长辈客户 800 万人次。2.2 万家“农情暖域”工会驿站为户外劳动者和新市民群体提供暖心服务，全年开展公益活动超 9900 次。**把员工作为发展的根基。**深入实施人才强行战略，对专业人才、基层一线青年员工等重点群体实施重大人才工程。新选拔青年英才 2200 余名，分类分级人才库入库 4.7 万人，新建“职工之家”设施 6116 个。**努力为股东创造和实现更大价值。**强化与资本市场双向互动，连续三年总市值涨幅领先可比同业，保持高比例现金分红。**持续擦亮“农银公益”品牌。**全面落地“**振兴、守护、关爱、圆梦**”四大行动，通过捐赠、志愿服务、互助共济等多种方式，将发展成果

惠及社会大众，全行近 5 年累计志愿服务时长超 85 万小时。

通过持续努力，农行可持续发展工作获得诸多荣誉和奖项，这是大家对我们工作的肯定和认可，农行可持续发展的溢价在资本市场的估值上也有所体现。下一步，我们将遵循国家可持续发展相关战略部署，深化可持续管理体系建设，积极拥抱绿色金融、“三农”普惠、科技创新等可持续发展机遇，推进自身可持续运营，做好客户服务、员工关爱、供应链等利益相关方关切，坚持高质量发展，通过良好的可持续实践为广大投资者创造更大的增量价值。

Q11 澎湃新闻：当前人工智能在银行得到了广泛应用，银行在经营管理、业务拓展等方面有很多成效。刚才王行长提到，农行会大力推进智慧银行建设，请问农行在智慧银行建设领域有哪些探索？谢谢！

王志恒行长：

感谢您的提问。

刚刚我的几位同事也跟大家介绍了农行对人工智能应用和智慧银行建设的成果。人工智能是当前一个热点，农行牢牢把握本轮人工智能技术发展浪潮，设立智慧银行建设办公室，加大智慧银行建设的统筹推进力度；

明确以智能体应用为抓手，以项目需求为牵引，持续完善“AI+”能力体系，着力推动 AI 规模化、普惠化应用。

从过去一年看，农行智慧银行建设成效主要体现在以下四个方面：

一是产品服务创新进一步提速。加快数智化产品研发，推出“飞手贷”、“农担 e 贷”等新产品，创新科技金融信贷产品“科捷贷”，加大“三农”普惠支持力度。线上信贷业务规模显著提升，截至 12 月末，“农银 e 贷”余额 6.8 万亿元，较上年末增长 18.7%。提升线上化服务质效，个人手机银行客户 6.09 亿户，手机银行月活客户超 2.76 亿户，移动端月活客户超 2.92 亿户，手机银行月活、移动端月活均同业领先；焕新上线“普惠 e 站”5.0，建成覆盖多渠道的普惠线上营业厅。AI 赋能带动客户经营规模效应持续显现。

二是智能风控成效进一步显现。信用风险方面，持续强化准入管控，开展“现场+远程”贷前调查，深化 GPS 定位、图像信息自动识别比对、生成式 AI 等先进技术应用，加强对“真人真事真景”的多维验证；不断加强集中监控，优化覆盖集团客户、大中型法人、小微、个贷、农贷等 5 大客群的风控模型体系，有效识别客户潜在风险；高效实现批量处置，建设并完善智能处置平台，推动不良贷款快速合规处置。此外，在 AI 赋能反电诈、反洗钱这些方面的质效也明显提升。

三是赋能减负力度进一步加大。扎实推进流程优化，提升作业效率，在智能客服领域深化生成式 AI 应用，推广知识随行、智能填单等功能，有效为一线座席减负，座席通话平均时长从 207 秒缩短至 176 秒。深化技术创新应用，破解基层痛点难点，加快建设智能化调查审查报告模板，报告数据自动生成比例超过 70%，覆盖小微授信、集团授信等十大业务类型，大幅减少基层信贷人员手工撰写工作量；建设企业级 AI 数字员工“一明”，这是我们员工起的名字，来源就是他的智能问答的功能，一问就明白，所以叫“一明”。“一明”是我们行内员工非常喜爱的一个工作助手，能够给一线员工提供智能问答、营销辅助、消保合规等全流程的辅助功能。“一明”还获得了很多的奖项，比如金融消保“金石奖”金融科技创新服务优秀案例，被大家广泛关注。

四是 AI 基础支撑进一步夯实。我们深知 AI 在银行的应用是一个系统工程，所以我们也是系统地推进 AI 的应用。我们绘制了 AI 应用蓝图，编制了 AI 能力地图，同时打造“农银智+”平台，通过这个平台稳步推进算力、工具、门户等能力建设，成功部署了多个业界主流的大模型，建立覆盖多类型、多尺寸、多模态的模型矩阵，有力支撑 AI 规模化应用。

下一步，我们将继续全力实施智慧银行建设，通过科技加持，不断提升金融服务的精准性、便捷性与普惠性。