海南屯昌农村商业银行股份有限公司

2022年度报告

**重要提示**

本行董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本年度报告于2023年4月18日经本公司第二届董事会第七次会议审议通过。

本年度报告中“本公司”“本行”“屯昌农商银行”均指海南屯昌农村商业银行股份有限公司。

本年度报告所载财务数据及指标按照中国会计准则编制，以人民币列示。

本行年度财务会计报告已经由立信长江（海南）会计师事务所（普通合伙）根据国内审计准则进行审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

本行董事长万家顺、行长陈嘉怡、财务负责人陈鸿，保证年度报告中财务报告的真实、完整。

海南屯昌农村商业银行股份有限公司

2023年4月24日

**年度殊荣**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **荣誉名称** |
| 1 | 海南省质量协会常务理事单位 |
| 2 | 海南希望工程助力乡村振兴圆梦行动爱心单位 |

**第一章 公司基本情况简介**

**一、法定中文名称：**海南屯昌农村商业银行股份有限公司（简称：屯昌农商银行）

**法定英文名称：**Hainan Tunchang Rural Commercial Bank Co.，Ltd.

**二、法定代表人：**万家顺

**三、注册地址和办公地址：**海南省屯昌县屯城镇供销东路2号

**邮政编码：**571699

**联系电话：**0898-67836128

**传 真：**0898-67836128

**互联网网址：**[www.hainanbank.com.cn](http://www.hainanbank.com.cn/)

**服务及投诉热线：**96588

**四、信息披露网站：**[www.hainanbank.com.cn](http://www.hainanbank.com.cn/)

**年度报告备置地点：**本行综合管理部

**五、注册登记情况**

**首次注册登记日期：**2018年8月17日

**注册登记机构**：海南省市场监督管理局

**统一社会信用代码：**91460000MA5T5T9E0G

**金融许可证机构编码：**B1771H246900001

**六、经营范围：**吸收公众存款；发放短期、中期、长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；从事借记卡业务；代理收付款项及代理保险业务；经银行业监督管理机构批准的其他金融业务。

**第二章 会计数据和财务指标概要**

一、报告期主要财务数据

 （单位：人民币/万元）

| **项 目** | **本 行** |
| --- | --- |
| 利润总额（税前利润） | 5113.87 |
| 归属于本公司股东的净利润 | 4557.84 |
| 营业利润 | 5112.71 |
| 投资收益 | 4190.12 |
| 营业外收支净额 | 1.16 |
| 营业活动产生的现金流量净额 | 42381.25 |
| 现金及现金等价物净增加额 | -17694.10 |

二、截至报告期末前三年主要会计数据和财务指标

 （单位：人民币/万元）

| **项 目** | **本 行** |
| --- | --- |
| **2022** | **2021** | **2020** |
| 营业收入 | 20941.58 | 20343.88 | 18700.84 |
| 总资产 | 684050.51  | 592468.52  | 516641.12 |
| 所有者权益 | 39012.26 | 34321.12  | 30677.97 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 42381.25 | 24178.41 | 15227.19 |
| 归属于本公司股东的每股净资产 | 2.66 | 2.46 | 2.20 |

三、截至报告期末前三年补充财务数据

 （单位：人民币/万元）

| **项目** | **本行** |
| --- | --- |
| **2022** | **2021** | **2020** |
| 总负债 | 645038.25 | 558147.40  | 485963.15 |
| 存款总额 | 594701.49 | 523234.98  | 430412.62 |
| 存放同业总额 | 13122.79  | 26522.64  | 91637.46 |
| 贷款总额 | 404916.81 | 357108.41  | 311694.62 |

四、截至报告期末前三年补充财务指标

 （单位：%）

| **项 目** | **监管标准值** | **2022** | **2021** | **2020** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 资本充足率 | ≥10.5% | 11.55 | 11.63 | 11.27 |
| 一级资本充足率 | ≥8.5% | 10.44 | 10.53 | 10.16 |
| 核心一级资本充足率 | ≥7.5% | 10.44 | 10.53 | 10.16 |
| 流动性比例 | ≥25% | 57.09 | 45.24 | 39.96 |
| 存贷比 | ≤75% | 68.09 | 68.25 | 72.42 |
| 不良贷款比例 | ≤5% | 3.71 | 2.93 | 3.81 |
| 单一客户贷款集中度 | ≤10% | 6.95 | 7.91 | 8.79 |
| 单一集团客户授信集中度 | ≤15% | 6.92 | 7.15 | 8.02 |
| 拨备覆盖率 | ≥150% | 165.38 | 186.71 | 174.88 |
| 资产利润率 | ≥0.6% | 0.71 | 0.89 | 0.68 |
| 资本利润率 | ≥11% | 12.43 | 15.12 | 11.47 |

五、报告期内股东权益变动情况

 （单位：人民币/万元）

| **项 目** | **股 本** |
| --- | --- |
| 期初数 | 13975.50 |
| 本期增加 | 698.78 |
| 本期减少 | 0 |
| 期末数 | 14674.28 |

**第三章 管理层讨论与分析**

2022年，在各级政府、监管部门的通力协作与监督指导及省联社的坚强领导下，屯昌农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届一中全会精神，深入学习习近平总书记“4·13”重要讲话和关于海南工作系列重要讲话和批示指示精神，坚持稳中求进工作总基调，坚守“三三四五”发展定位，高效统筹疫情防控和业务发展，在服务“三农”小微、服务乡村振兴、服务实体经济等方面履行金融职责与担当，各项指标任务总体稳中有进，综合排名全省第六。

一、主要指标圆满完成，经营质效稳中有进

一是存贷款稳步增长，各项存款余额59.47亿元，较年初新增7.15亿元，增幅13.66%，县辖内市场份额44.30%，全省排名第二；各项贷款余额40.49亿元，较年初新增4.78亿元，增长13.39%，市场份额53.80%，全县排名第一，存贷款规模继续居县辖同业首位。二是清收处置有成效，按监管口径，全年清收处置不良贷款2.12亿元，全行不良贷款余额1.50亿元，不良贷款率3.71%，控制在5%以内。三是监管指标持续向好，拨备覆盖率165.38%，资本充足率11.55%，拨贷比6.13%，重点指标均达到监管要求。四是中间业务稳步推进，社保卡业务及数字银行业务均完成省联社年度考核指标。五是经营质效展现韧劲，资产总额68.41亿元，较年初新增9.16亿元，增幅15.46%。利润总额5113.87万元，净利润4557.84万元。

二、坚守支农支小主业，全面服务乡村振兴

一是不断加强政银沟通协作。在5月9日省联社与屯昌县人民政府签署《金融服务乡村振兴战略合作协议》的基础上，积极与辖内乡镇签署金融服务乡村振兴战略合作协议，将协议内容落实落细。二是加大涉农贷款投放力度。涉农贷款余额21.78亿元，比年初增加3.57亿元，增速19.58%，完成持续增长目标。发放50万元以下农民小额贷款和100万元以下农民专业合作社贷款4.42亿元，完成年度任务的275.01%。三是用好再贷款工具。支农再贷款余额2.16亿元，较年初增长0.68亿元，增速46.30%；支小再贷款余额0.96亿元，较年初增长0.76亿元，增速385.40%。在县人行的支持下成功挂牌乌坡镇槟榔园区“央行支农再贷款示范基地”和南坤镇小微企业商圈“央行支小再贷款示范基地”。四是完成“两增”“两控”指标。普惠型小微企业贷款余额13.25亿元，比年初增加1.63亿元，增速13.99%，户数比年初增加164户；普惠型小微企业贷款平均利率7.03%，比上年末下降0.60个百分点，不良率5.25%。五是扎实推进整村授信。通过“金融+整村授信”“党建+信用村”等模式，构建多渠道金融助力机制推动金融助力乡村振兴的落实，累计与辖内42个村党支部签订党建共建促整村授信协议，预授信8386户，预授信金额7.43亿元。评定信用户5672户，评定新型农业主体22户，评定信用村17个，其中获贷户数412户，贷款金额4022.24万元，此项工作得到县人行的表扬和肯定。

三、大力支持实体经济，助力地方经济发展

一是支持重点产业发展。围绕屯昌“一核两翼三新”发展战略，加大对我县重点企业的发展，如授信海南海香园投资有限公司3000万元、屯昌福泉自来水有限公司3000万元、海南屯昌梦幻香山实业有限公司2000万元等。二是保障便民服务。利用辖内17家营业网点和146个便民服务点（村级金融服务站），可让农户存款不出村，贷款不出镇，有效打通金融服务最后一公里。三是金融促消费。推广“社宝e贷”、人才贷、农居贷、商易贷等多种特色贷款产品，满足多样化的贷款需求，如线上社宝贷、社宝e贷共发放6725笔，发放金额1.75亿元，有效促进县域个人消费金融发展。四是延伸金融服务。将新兴支行业务办理窗口“搬进”新兴镇便民服务中心，开启“政务+金融”综合服务新模式，与县税务局、县社保中心共同建立全省首个“银行+税务+医保+社保”“一窗通办”的窗口，由此不断提升金融服务质效，践行社会责任。

四、统筹疫情防控和金融服务，帮助企业复工复产

一是召开疫情防控工作专题会，成立领导小组靠前督导，组建志愿者服务团队，协助采集核酸检测样本和维持现场秩序，为群众发放口罩3万余个，捐赠各类防疫资金和物资累计10余万元。二是加强基础金融服务工作，在疫情期间，加强各网点的安全服务，合理安排网点轮班轮休，确保金融基础金融服务不断档。三是结合《金融支持疫情防控帮助中小微企业纾困解难的九条措施》和《关于通过贷款重组帮助受疫情影响客户纾困解难的通知》，对受疫情影响的农业、批发零售、住宿餐饮、物流运输等行业客户予以利率减免等优惠，为266家企业及个人客户展期、续贷金额5.63亿元，为102家企业及个人延期及减免利息2100.33万元，涉及贷款金额6.26亿元。

五、加强风险管控，提高合规经营水平

一是把防范化解风险作为“一把手”工程，成立脱岗清收处置团队，结合省联社出台的清收处置指导意见，以“四个一批”为抓手化解存量风险贷款2.10亿元，其中贷款重组8548万元、债权转让1029万元、现金清收3630.54万元、核销7798万元。二是完善公司治理，调整董事会下设的7个专门委员会成员，完善职能和议事规则，保障高管履职尽责。三是持续完善问责制度体系。全行个人积分累计扣减51分，77人次，共扣减绩效工资4650元；机构积分累计扣减46.5分，涉及17家支行。问责累计169人次，共扣减绩效工资15.38万元，其中，诫勉谈话5人次，提醒谈话12人次，通报批评9人次。四是严格落实案防责任。层层签订安全保卫目标责任书，确保了案防工作任务和责任的落实。通过员工填报“九种人异常行为排查表”，签订“承诺书”及谈心谈话等方式，共排查643人次，让广大员工自觉遵守职业行为操守，促使员工从“不想违规”转变“不敢违规”“不能违规”上来。

六、全面坚持党建引领，推动党建业务融合发展

一是制订屯昌农商银行《2022年党建工作实施意见》和责任清单，召开党建工作会议，与业务工作同部署、同检查、同考核。二是加强党员队伍建设，全年更换支部书记8人，派出2名新任书记参加集中培训，年度发展党员4名，2名预备党员转正，建设标准化党员活动室4个。三是进一步推动“支部建在网点”工程，新成立黄岭支行党支部和退休干部职工支部委员会。四是创建特色阵地示范点。积极推动创建工作，枫木支行党支部获评第三批“海南省国资系统基层组织建设示范点”。五是加强软弱涣散党支部整顿工作，推动西昌支行党支部改进提升。六是加快推进干部队伍建设。通过以“竞”促“进”，打破单一行政晋升观念，调整新增客户经理至51名，为客户经理队伍增加了新鲜血液；调整新进会计及后备干部17名；对3名支行行长进行岗位调整，为员工提供更广阔的发展空间，营造人尽其才、才尽其用的良好环境。

七、强化纪律保障，营造风清气正环境

一是全面从严治党，结合《中共海南屯昌农村商业银行股份有限公司委员会2022年全面从严治党工作方案》，进一步明确领导班子成员和各党支部、部门、支行全面从严治党工作责任和分工。完成全面从严治党完成44项工作，完成进度97.73%；二是不断推进清廉金融文化走向基层，开展“警示教育下基层”宣讲9场，覆盖17家营业网点。开展“廉洁家风”活动情况，累计家访151人次，邀请家属参加清廉文化活动。三是加强清廉金融文化建设，强化阳光信贷，推动与客户建立“亲清”关系，全年共签订《清廉诚信伙伴协议书》4140份。在每个岗位上摆放“海南农信清廉公约”，完成两个党支部墙体清廉文化建设。四是制定持续深入开展作风整顿工作实施方案，开展作风整顿自查1次，发现4家支行存在3类问题，并督促整改。五是开展日常监督工作。在元旦、春节、端午、中秋、国庆等重要时间节点，提前印发正风肃纪通知，部署开展明察暗访，严厉查处顶风违纪行为，拒绝“节日腐败”。六是强化监督执纪问责。收到问题线索3件，建议组织处理2件，正在核实1件。运用好监督执纪“四种形态”，对新提拔干部进行任前廉洁谈话6人次，建议组织处理3人次，谈话提醒31人次，向职能部门发管理建议函6份。七是开展“以案为鉴、以案促改”和各类纪律教育。组织党员干部到反腐倡廉教育基地及参加全省党员干部警示教育巡回展，邀请县纪委监委专家针对金融业特点进行廉洁教育，观看警示教育片，开展林仕志案件专题警示教育活动，召开纪律教育暨家风教育大会。

回顾一年来的工作，屯昌农商银行所取得的成绩来之不易，是在疫情反复、外部经济下行、不良化解压力巨大等十分困难的情况下取得的。这份成绩，来自省联社党委的坚强正确领导，来自政府各部门和监管机构的大力支持，来自广大客户对我们的认可和信任，更来自屯昌农商银行全体员工的共同努力和辛勤付出。

**第四章 各类风险管理情况**

为了积极应对经济波动、银行业竞争多元化等诸多不利因素，坚持稳健经营理念和风险防范优先、注重经济效益和推进业务优化；屯昌农商银行根据《银行业金融机构全面风险管理指引》要求，在狠抓各项经营工作的同时，不断强化风险管理工作，确保各项业务稳健发展。现形成2022年度风险管理的报告如下：

一、总体风险情况

本行坚持打造新时代学习型有作为的现代农村信用社，走内涵质量效益型发展道路。在2022年坚持依法合规、审慎经营原则，认真贯彻落实省联社及监管部门风险管理理念和工作部署，加强了风险监测和管控，促进各项业务持续保持平稳发展，未出现经营风险、监管风险和负面事件。总体表现为各项业务风险管控良好，信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、声誉风险、贷款集中度风险较低；拨备覆盖率、资本充足率、核心资本充足率、流动性等主要监管指标均未超过法定监管标准；不良贷款余额与不良率对比年初均有所上升；经营理念和风险管理水平稳步提升，业务经营规范有序，各项监管指标均保持在监管要求的范围内。

二、主要类别风险分析

（一）信用风险

1.截至2022年末，本行各项贷款余额404916.81万元，较年初增47808.40万元（其中短期贷款余额121271.90万元，占比29.95%；中长期贷款余额283644.91万元，占比70.05%）。其中房地产贷款余额44307.20万元，占比10.94%；涉农贷款余额217819.43万元，占比53.79%。

2.截至2022年末，本行不良贷款余额15003.43万元，较年初增加4547.01万元；不良率3.71%，较年初增加0.78个百分点；关注类贷款余额74371.86万元，占贷款总额18.37%；逾期比99.72%，剔除政策性因素影响（海航系贷款本金748万元，利息199.38万元，合计957.38万元），逾贷比为99.70%；今年累计清收不良贷款9776.71万元。

3.最大一家非同业单一客户贷款余额3000万元，占资本净额6.95%，集中度未超过监管部门10%的指标。非同业最大一家集团客户贷款余额2987.2万元，占资本净额6.92%，集中度未超过监管部门15%的指标。最大一家同业单一客户风险暴露占一级资本净额13.28%，集中度未超过监管部门25%的指标。

（二）流动性风险

截至2022年末，流动性资产217469.12万元，其中超额准备金存款5927.03万元，一个月内到期同业往来款项轧差后资产方净额为37435.87万元，一个月内到期合格贷款6356.85万元；流动性负债380941.8万元，其中活期存款365523.75万元，一个月内到期的定期存款15036.44万元，流动性比例为57.09%，比最低监管指标高32.09个百分点，不存在流动性不足的风险。

本行建立了流动性监测、预警机制，通过1104报表分析系统每月关注流动性比例变化情况、每季开展的流动性风险自查和压力测试等方式，对流动性变化异常及时进行预警。重点关注资产负债期限的匹配情况，以及分析近期的购买国债、债券投资、委托理财、购买同业存单等业务给现金流带来的影响，能在第一时间发现流动性存在的潜在风险，及时调整资产负债结构和资金运营方向。

（三）市场风险

截至2022年末，本行金融市场业务投资总额248822.26万元，其中：债券179245.94万元，占比72.04%；持有同业存单31949.19万元，占比12.84%；买入返售资产24500万元，占比9.85%；存放同业13127.13万元，占比5.27%。

本行高级管理层其下设资产风险管理委员会组成的市场风险治理结构，和包括业务条线、风险管理、财务会计等部门的前、中、后台管理架构，履行市场风险管理职能，构建了市场风险限额结构体系及审批控制程序、市场风险报告和应急机制。能积极推进新资本协议市场风险内部管理方法的实施，优化市场风险限额体系，持续完善交易对手、同业机构的风险暴露和授信额度管控。

（四）操作风险

本行董事会及其下设审计委员会、风险管理与关联交易控制委员会、合规委员会、高级管理层及其下设财务审批委员会、授信审批委员会、采购委员会、风险管理委员会等组成的操作风险治理结构，指导和协调全行操作风险管理工作。建立常态化的检查机制，自上而下的报告机制以及风险事件反馈改进机制，实现了操作风险识别、评估、监测和控制的闭环管理。日常检查范围涵盖本行风险管理和内部控制的全过程，特别关注重点业务、重点环节和重要岗位，采取常规检查与专项审计检查相结合的方式，结合各业务条线对案件风险进行了全面排查。同时加强员工行为管理：一是通过家访、员工异常行为排查，重点检查是否存在“九种人”行为；二是通过定期或不定期重点检查员工代客户保管重要物品，与授信客户非正常往来等行为；三是加强人力资源管理，防范人员问题引发操作风险，对员工日常违规情况通过系统进行考核，纳入个人绩效考评，不断强化全行合规文化建设。本年度未发生操作风险事件。

（五）声誉风险

本行重视声誉风险管理，根据《中国银保监会关于印发银行保险机构声誉风险管理办法（试行）的通知》（银保监发〔2022〕4号）和《海南省农村信用社声誉风险管理办法》（琼农信办字〔2018〕101号）工作要求，拟定《海南屯昌农村商业银行股份有限公司声誉风险应急处置预案》，组织开展舆情事件应急演练，不断完善声誉风险管理制度，通过开展事前排查监测，加强声誉风险管理，提升声誉风险管理的主动性；通过强化突发事件应对预案，将声誉风险纳入全行风险考评，加强舆论监督，对投诉事件进行及时正面，夯实了声誉风险管理基础。本年度屯昌农商银行未发生声誉风险或负面事件。

（六）法律风险

法律合规审计部为全行各项经营活动提供法律保障的中台部门。负责统筹管理全行法律事务，牵头全行法律风险的防范、控制和化解工作，制定全行法律事务管理制度和工作程序。其他职能部门，对其法律风险管理承担直接责任，对本条线法律风险承担管理责任。2022年屯昌农商银行新增代理诉讼和执行案件总共141件，标的额27025.13万元，案由主要为金融借款合同纠纷之诉。经营正常，未发现存在明显法律风险事件。

（七）信息科技风险

本行信息科技风险管理的最高决策机构为董事会。一是设立信息科技管理委员会，为信息科技工作的日常决策机构；二是设立信息科技管理的三道防线，信息科技管理第一道防线为信息科技与数字银行部、信息科技风险管理第二道防线为授信与风险管理部、信息科技审计管理第三道防线为法律合规审计部。三是每季度各网点均不限场景的开展（断电、断网、火灾、台风、暴雨、终端设备故障、系统故障等）应急演练，合计1次。本年度未发生影响信息科技运行的信息科技风险事件。

（八）战略风险

为全面贯彻落实新发展理念，进一步推动可持续稳健高质量发展，加快推进农村金融体制建设，屯昌农商银行制定了《海南屯昌农村商业银行股份有限公司2021-2023年经营方针和业务发展规划》。

截至2022年末，本行各项存款余额594701.49万元，比年初增加71466.51万元，其中对公存款余额124217.73万元，比年初增加29808.41万元。各项贷款余额404916.81万元，比年初增加47808.40万元。不良贷款余额15003.43万元，不良率3.71%，全年累计清收9776.71万元。资产总额684050.51万元，比年初增加91581.99万元，增长15.46%；负债总额645038.25万元，比年初增加86890.85万元，增长15.57%；总收入30706.03万元，同比增加1878.73万元，增幅6.52%；总支出25592.16万元，同比增加2047.53万元，增幅8.70%；净利润4557.84万元。

本行以建设具有自身特色的现代化股份制商业银行为目标，以提高风险管理能力、经营管理水平和综合竞争力为核心，实施业务流程“再造工程”，逐步建立覆盖广、竞争力强、品种齐全的金融产品和服务体系；实施“科技强行、服务兴行”的发展战略，强化技术支持和服务支撑，增强综合竞争力；实施风险管理战略，推行质量评级管理，强化经济资本约束，实现资本和风险的协调统一，实现股东、员工、客户和社会利益的和谐统一。

**第五章 公司治理**

一、实际控制人及其控制本公司情况的简要说明

本行无实际控制人。

二、持股比例在百分之五以上的股东及其持股变化情况

截至2022年末，本行持股比例在百分之五以上的股东持股情况如下：

（单位：万股）

| **序号** | **股东名称** | **证件号码** | **持股数量** | **持股比例** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021年** | **2022年** |
| 1 | 海口农村商业银行股份有限公司 | 9146000055277512XL | 2047.56 | 2149.93 | 14.65% |
| 2 | 三亚农村商业银行股份有限公司 | 91460000201353654U | 2047.56 | 2149.93 | 14.65% |
| 3 | 福建省盈东投资有限公司 | 91350206585305124M | 1694.00 | 1778.70 | 12.12% |
| 4 | 灵康控股集团有限公司 | 913301095743907063 | 1694.00 | 1778.70 | 12.12% |
| 5 | 海南金土地农业开发有限公司 | 914600007300665972 | 1524.60 | 1600.83 | 10.91% |
| 6 | 海南龙健农业开发有限公司 | 91460000780706564K | 822.07 | 863.18 | 5.88% |
| 7 | 海南大坤农业有限公司 | 91450100773894149M | 822.07 | 863.18 | 5.88% |
| 8 | 海南龙泰农业开发有限公司 | 91460100552755284Q | 822.07 | 863.18 | 5.88% |

三、股东大会职责、年度内召开股东大会情况

（一）本行股东大会职权

1.审议批准本行发展战略、规划，决定本行的经营方针和投资计划；

2.选举和更换非职工代表出任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项；

3.审议批准董事会的报告；

4.审议批准监事会的报告；

5.审议批准本行的年度财务预算方案、决算方案；

6.审议批准本行的利润分配方案和弥补亏损方案；

7.对公司上市作出决议；

8.审议批准股东大会、董事会和监事会议事规则；

9.对本行合并、分立、解散、清算或者变更本行形式作出决议；

10.修改本章程；

11.对本行增加或者减少注册资本做出决议；

12.对聘用或解聘为公司财务报告进行定期法定审计的会计师事务所作出决议；

13.审议单独或合并持有本行发行在外有表决权股份总数的百分之五以上的股东的提案；

14.审议本行在一年内购买、出售重大资产超过本行最近一期经审计总资产百分之三十的事项；

15.审议批准变更募集资金用途事项；

16.审议批准股权激励计划方案；

17.依照法律规定对收购本行股份作出决议；

18.审议董事会对董事履行职责的评价报告；

19.审议监事会对监事履行职责的评价报告；

20.审议法律法规、行政规章和本章程规定应当由股东大会决定的其他事项。

公司法及本条规定的股东大会职权不得授予董事会、其他机构或者个人行使。

（二）报告期内，本行股东大会召开会议2次，其中年度股东大会1次，临时股东大会1次。全年股东大会审议议案16项，听取报告12项。

1.2021年度股东大会

本行于2022年6月29日在海南省屯昌县屯城镇解放路3号维也纳国际酒店13楼会议室召开2021年度股东大会，本次应出席会议的股东（或股东代表）共112名，有表决权股份数11665.48万股，被限制表决权的股份数为3008.80万股。实际出席会议的股东(或股东代表)共69名，有表决权股份数11260.25万股，占本行有表决权股份总数的96.53%。符合《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》和《海南屯昌农村商业银行股份有限公司章程》的规定。

本次会议审议通过了13项议案，具体为：

（1）2021年度董事会工作报告；

（2）2021年度监事会工作报告；

（3）2021年年度报告；

（4）2021年度经营分析及2022年工作计划报告；

（5）2021年度财务决算暨2022年财务预算报告；

（6）关于聘请2022年审计机构的议案；

（7）关于修订《海南屯昌农村商业银行股份有限公司章程》的议案；

（8）关于修订《海南屯昌农村商业银行股份有限公司股东大会议事规则》的议案；

（9）关于修订《海南屯昌农村商业银行股份有限公司董事会议事规则》的议案；

（10）关于修订《海南屯昌农村商业银行股份有限公司监事会议事规则》的议案；

（11）关于制定《海南屯昌农村商业银行股份有限公司关联交易管理办法》的议案；

（12）关于审议《海南屯昌农村商业银行股份有限公司支持“三农”发展和明确2022-2024年涉农贷款比例的方案（草案）》的议案；

（13）关于2021年度利润分配的方案。

本次会议听取了12项报告，具体为：

（1）监事会对2021年度财务活动监督检查情况的报告；

（2）监事会对2021年度风险管理监督专项检查报告；

（3）监事会对2021年度内部控制监督检查情况的报告；

（4）监事会对2021年度薪酬执行监督检查情况的报告；

（5）监事会对2021年度关联交易监督检查情况的报告；

（6）监事会对2021年度发展战略评估报告；

（7）监事会对董事会、高级管理层、监事会及其成员2021年度履职评价报告；

（8）关于选举陈嘉怡同志为职工董事的报告；

（9）关于2021年度关联交易事项的报告；

（10）2021年度关联交易管理情况审计报告；

（11）2021年薪酬制度的设计和执行情况审计报告；

（12）屯昌农商银行2021年度三农金融业务报告及2022年工作计划。

2.2022年第一次临时股东大会

本行于2022年12月27日在海南省屯昌县屯城镇供销东路2号屯昌农商银行四楼会议室召开2022年第一次临时股东大会，本次应出席会议的股东（或股东代表）共112名，有表决权股份数11665.48万股，被限制表决权的股份数为3008.80万股。实际出席会议的股东(或股东代表)共49名，有表决权股份数8688.37万股，占本行有表决权股份总数的74.48%。被限制表决权股东1名，被限制表决权股份数292.22万股。符合《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》和《海南屯昌农村商业银行股份有限公司章程》的规定。

本次会议审议通过了3项议案，具体为：

（1）关于追认海南龙健畜牧开发有限公司重大关联交易的议案；

（2）关于审议《海南屯昌农村商业银行股份有限公司外部监事制度（草案）》的议案；

（3）关于选举第二届监事会外部监事的议案。

四、董事会职责、人员构成及其工作情况

（一）本行董事会职权

1.负责召集股东大会，并向股东大会报告工作；

2.执行股东大会决议；

3.根据董事长、提名及薪酬委员会的提名，决定董事会专门委员会委员名单及各专门委员会主任委员名单；

4.制定本行发展战略并监督战略实施，发展战略应当具备科学性、合理性和稳健性，明确市场定位和发展目标，体现差异化和特色化；

5.决定董事会工作机构的设置，决定本行内部管理机构及非法人分支机构的设置；

6.按照监管规定，聘任或者解聘本行行长、董事会秘书；根据行长的提名，聘任或者解聘本行副行长、行长助理、法律合规审计部、财务管理部等部门负责人，并决定其报酬事项和奖惩事项，监督以上高级管理层履行职责；

7.制订本行的基本管理制度，并监督制度的执行情况；

8.负责公司信息披露，并对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；

9.检查公司高级管理层人员的履职情况；听取本行行长的工作汇报并检查行长工作；

10.制订本行的发展规划，决定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以及发行公司债券或其他有价证券及上市的方案；

13.审议批准董事会各委员会提出的议案；

14.拟订本行的重大收购、收购本行股份或者合并、分立、解散及变更公司形式方案；

15.制订本章程的修改方案；

16.制订本行股东大会议事规则及其修订案；制订本行董事会议事规则及其修订案；

17.提请股东大会聘用或者解聘为本行财务报告进行定期法定审计的会计师事务所；

18.审议批准本行合规风险政策和合规风险管理报告，对本行合规风险管理的有效性作出评价；定期评估和完善本行的公司治理状况；审议银行业监督管理机构对本行的监管意见及本行执行整改情况；

19.依照法律法规、监管规定及公司章程，审议批准金额不超过本行上一年度经审计净资产30%的重大对外股权投资、重大资产处置与购买、资产抵押、重大收购、收购本公司股份、重大关联交易、非商业银行业务担保、数据治理等事项；

日常经营活动中涉及的固定资产购置与处置及本行财务费用的列支，由董事会委托董事长授权行长按照年度预算核准的项目和额度执行；

日常经营活动和信贷、拆借、同业存款、债券投资、信贷资产转让、不良资产处置等各项业务，由董事会委托董事长授权行长批准；

20.承担本行资本充足率管理的最终责任，确定资本充足率管理目标，审定风险承受能力，制定并监督实施资本规划；

21.监督绿色信贷战略的实施及达标；

22.制定本行风险容忍度、风险管理和内部控制政策，承担全面风险管理的最终责任；

23.定期评估并完善本行公司治理；

24.维护金融消费者和其他利益相关者合法权益；

25.建立商业银行与股东特别是主要股东之间利益冲突的识别、审查和管理机制；

26.承担股东事务的管理责任；

27.法律、法规和本章程规定，以及股东大会授予的其他职权。

董事会作出前款决定，除第（六）（十一）（十二）（十四）（十五）项必须由全体董事三分之二以上表决同意外，其余可以由全体董事过半数表决同意。

董事会职权由董事会集体行使，董事会职权原则上不得授予董事长、董事、其他机构或个人行使。某些具体决策事项确有必要授权的，应当通过董事会决议的方式依法进行。授权应当一事一授，不得将董事会职权笼统或永久授予其他机构或个人行使。

超过本行股东大会授权范围的事项，应提交股东大会审议。

（二）董事会的人员构成及其工作情况

本行董事会成员共有5名，其中独立董事1名。报告期内，本行董事会召开会议8次，其中现场会议8次，非现场会议0次。全年董事会研究审议并酝酿通过的事项共90项，听取的报告共31项。

报告期内，本行董事会履行了如下职责：

1.强化战略引领，推进各项工作扎实落地

2022年，董事会认真研判宏观经济金融形势，擘画发展新蓝图，审议通过了《海南屯昌农村商业银行股份有限公司支持“三农”发展和明确2022-2024年涉农贷款比例的方案（草案）》《海南屯昌农村商业银行股份有限公司数据治理战略》等议案，定期听取经营管理情况报告，持续关注本行经营管理情况，确保在日常经营管理工作中将战略执行到实处。

2.提升科学决策，确保公司治理规范高效

2022年，本行董事会加强自身能力建设，完善公司治理制度建设，勤勉履责，进一步提升重大事项决策能力与监督落实能力，推动公司治理体系和治理效能不断优化。

3.健全股权管理，加强关联交易管理

本行将股权和关联交易管理工作放在突出位置，多措并举，提升股权和关联交易问题整改质效。持续强化股权质押管理和关联交易审批流程，加强关联交易审批的规范性，认真落实监管要求。

4.负责本行信息披露，保证信息披露内容的真实性、准确性、完整性和及时性

持续提升信息披露质量，董事会保证信息披露内容的真实性、准确性、完整性和及时性。董事会始终将信息披露工作作为展示和维护本行良好形象的窗口，在满足合规的基础上持续提高信息披露工作的质量。

5.强化过程监督管控，风险防控体系日趋完善

在全球经济增速放缓，不确定因素增多的复杂环境下，经济运行压力上升，潜在风险源日益增多。董事会及时引导管理层加强对新业务、新形势下的风险识别、风险提示、风险反馈、风险跟踪、风险排查等机制建设，不断健全完善内控监管体系。

（三）董事简历

截至2022年末，董事会成员为：万家顺、陈嘉怡、吴赛君、禄媛、唐统强，其中：万家顺为董事长兼党委书记，陈嘉怡为董事兼行长，唐统强为独立董事。简历如下：

1.万家顺，男，傣族，云南丽江人，中共党员，博士研究生学历。

2.陈嘉怡，女，汉族，海南海口人，中共党员，本科学历，中级经济师、中级会计师。

3.吴赛君，女，汉族，湖南湘阴人，中共党员，本科学历，中级会计师，注册会计师，注册税务师。

4.禄媛，女，汉族，甘肃庆阳人，中共党员，本科学历，高级会计师、国际注册审计师。

5.唐统强，男，汉族，海南东方人，中共党员，硕士研究生学历，专职律师、国际注册内部审计师。

五、独立董事工作情况

报告期内，本行召开董事会8次，独立董事出席会议8次，出席率为100%，不存在连续两次未亲自出席会议的情况。独立董事未对本行的各项董事会和股东大会议案提出异议。主要履行了如下职责：

一是对本行高级管理人员的聘任和解聘、利润分配方案、解聘和聘任为本行财务报告进行定期法审的会计师事务所、追认重大关联交易等可能存在利益冲突的事项均发表客观、公正的独立意见，注重维护中小股东与其他利益相关者合法权益。

二是审阅了本行制定的年度报告和财务报表，及时了解本行经营发展动态，做出独立判断。

三是审查了董事会会议召开程序、审议事项的决策程序以及能够做出合理准确判断的资料信息的充分性。

四是为各个专门委员会的相关议案建言献策，认真审议关联交易等事项，保证关联交易公平、合理，不存在向关联方输送利益和损害本行股东利益、特别是中小股东利益的行为。

五是积极参加本行培训，提升履职能力。2022年，独立董事参加《屯昌农商银行金融消费者权益保护培训》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（4月）》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（5月）》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（7月）》《公司治理、股东股权及关联交易培训》《自贸港建设与农信使命第一期培训》等培训，学习《银行保险机构关联交易管理办法》《商业银行股东权利义务手册（2022年版）》等文件，进一步提高了履职水平。

六、监事会职责、人员构成及其工作情况

（一）本行监事会职权

1.监督董事会、高级管理层及其成员履职尽职情况；

2.当董事、高级管理人员的行为损害本行的利益时，要求董事、高级管理人员予以纠正，必要时向股东大会或有关人员报告；

3.根据需要对董事和高级管理人员进行离任审计；

4.对董事和高级管理人员进行质询；

5.列席董事会会议时可对董事会决议事项提出质询或者建议；认为必要时，可指派监事列席本行高级管理层会议；

6.检查、监督本行的财务活动；

7.核对董事会拟提交股东大会的财务报告、营业报告和利润分配方案等财务资料，发现疑问的，可以本行名义委托注册会计师、执业审计师帮助复审；对董事、高级管理人员履职情况进行监督、考核、评价；

8.对本行的经营决策、风险管理和内部控制等进行监督检查并督促整改；

9.根据本章程的规定提议召开临时股东大会，在董事会不履行召集和主持股东大会职责时召集和主持股东大会；

10.向股东大会提出提案；

11.制订监事会会议议事规则的修订案，制订、修改监事会各专门委员会工作细则；

12.对违反法律法规、本章程或者股东大会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议；

13.依照《中华人民共和国公司法》第一百五十二条的规定，对董事、高级管理人员提起诉讼；

14.发现本行经营情况异常，可以进行调查；必要时，可以聘请会计事务所等机构协助工作，费用由本行承担；

15.定期与银行业监督管理机构沟通商业银行情况；

16.其他法律法规、行政规章及本章程规定或股东大会授予的其他职权。

（二）监事会的人员构成及其工作情况

本行监事会成员共有3名。其中职工监事1名，股东监事1名，外部监事1名。报告期内，本行监事会召开会议7次，其中现场会议7次，非现场会议0次，审议通过议案34项，听取报告37项。

（三）监事简历

截至2022年末，监事会成员为：刘阳君，李日弟，邱浩贤。其中：刘阳君为监事长，邱浩贤为外部监事。简历如下：

1.刘阳君，男，汉族，海南澄迈人，中共党员，本科学历，中级政工师。

2.李日弟，男，汉族，海南屯昌人，群众，本科学历，专职律师。

3.邱浩贤，男，汉族，广东饶平人，中共党员，硕士研究生学历，专职律师。

七、外部监事工作情况

（一）外部监事出席监事会会议的情况

2022年度，本行监事会会议召开7次，外部监事均按时出席。外部监事对监事会审议的各项议案均进行认真审核，提出监督建议，在此基础上独立、客观、审慎地行使表决权。外部监事对监事会会议所审议的议案均投了同意票，没有提出异议的事项，也没有否决、弃权的情形。外部监事认为，本行监事会的召集召开符合法定程序，本行重大经营事项均履行了相关审批程序，合法有效。

（二）外部监事对议案提出异议的情况

2022年度，外部监事未对本行的各项监事会议案提出异议。

（三）外部监事参加培训的情况

2022年度，外部监事参加《屯昌农商银行金融消费者权益保护培训》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（4月）》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（5月）》《农信大讲堂暨高管素质提升培训（7月）》《公司治理、股东股权及关联交易培训》《自贸港建设与农信使命第一期培训》等培训，学习《银行保险机构关联交易管理办法》《商业银行股东权利义务手册（2022年版）》等文件，进一步提高了监督理论知识，提升了执行监督业务水平。

八、高级管理层构成、职责及其人员简历

截至2022年末，本行高级管理层共有人员3名。其中行长1名，财务管理部总经理1名，法律合规审计部总经理1名。

（一）高级管理层职责

本行实行董事会领导下的行长负责制。本行设行长1名，副行长1-3名，行长助理1-3名，法律合规审计部、财务管理部总经理各1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，组织实施董事会决议；

2.向董事会提交本行年度经营计划和投资方案，经董事会批准后组织实施；

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.制定本行的具体规章；

6.提请董事会聘任或解聘应由董事会聘任或解聘的其他高级管理人员；

7.决定聘任或解聘除应由董事会聘任或者解聘以外的本行内部各职能部门及分支机构负责人，决定本行员工的聘用和解聘；

8.授权其他高级管理人员、内部各职能部门及分支机构负责人从事经营活动；

9.决定除应由股东大会、董事会决定以外的本行管理人员和员工的工资、福利、奖惩事项；

10.提议召开临时董事会会议；

11.在本行发生挤兑等重大突发事件时，采取紧急措施，并立即向董事会、监事会和银行业监督管理机构等部门报告；

12.决定单笔不超过本行最近经审计净资产值百分之一的股权投资、资产处置事项且当年累计总额不超过本行净资产百分之五；

13.审批本行与一个关联方之间单笔交易金额占本行资本净额百分之一以下或与一个关联方发生交易后本行与该关联方的交易余额占本行资本净额百分之五以下的关联交易；该等关联交易情况需向董事会备案；

14.法律法规、行政规章及本章程规定，或董事会授予的其他职权。

副行长、行长助理协助行长工作，在行长不能履行职务或者不履行职务时，由董事会指定副行长、行长助理或其他高级管理人员代为行使职权。

（二）高级管理人员简历

本行高级管理层成员为：行长陈嘉怡，法律合规审计部总经理刘敏丽，财务管理部总经理陈鸿。简历如下：

1.陈嘉怡，女，汉族，海南海口人，中共党员，本科学历，中级经济师、中级会计师。

2.刘敏丽，女，汉族，海南屯昌人，中共党员，本科学历，初级会计师。

3.陈鸿，女，黎族，海南澄迈人，中共党员，本科学历，初级经济师。

九、2022年度本行薪酬制度及董监高薪酬情况

本行将薪酬政策与公司治理要求、经营发展战略、市场定位和人才竞争策略相适应；根据“人岗匹配、以岗定薪、薪随岗变”的指导思想建立薪酬管理组织架构并向董事会报告。

公司薪酬由固定薪酬（即基本薪酬）、可变薪酬和福利性收入构成。薪酬水平与风险成本调整后的经营业绩和市场水平相适应。同时，公司的薪酬整体水平对外具有一定的市场竞争力，对内体现岗位价值和公平性，为公司员工的职业生涯发展提供晋升通道。

本行领导班子成员按照《海南省农村信用社市县行社负责人年薪管理办法》执行年薪制考核。其他员工按照《海南省农村信用社市县联社业绩挂钩薪酬发放办法（试行）》文件执行。

本行员工薪酬延期支付情况如下：

（一）所有中层正职年终绩效薪酬的60%当期兑付，剩余40%延期3年支付。

（二）党委书记、董事长、行长绩效年薪50%当年兑付，剩余50%延期5年支付；监事长、纪委书记绩效年薪50%当年兑付，剩余50%延期3年支付；其他领导班子成员绩效年薪60%当年兑付，剩余40%延期3年支付。

本行职工董事、职工监事、行长考核工资与年度经营业绩相挂钩，按照《海南省农村信用社市县行社负责人薪酬管理暂行办法》规定发放；其他董事、监事根据经营业绩，董事、监事职责履行状况和承担风险等因素，在综合考核的基础上按照《屯昌农商银行董事、监事津贴管理办法》规定发放；其他高级管理人员按照《海南省农村信用社市县联社业绩挂钩薪酬发放办法（试行）》发放。

十、本行职能部门与分支机构设置情况

本行按照《中华人民共和国公司法》等有关规定建立了健全的组织架构。截至2022年末，设有职能部门9个，营业网点17家。

十一、2022年度公司治理情况的整体评价

本行能够发挥党委领导作用，对重大事项进行讨论和决定；股东大会、董事会、监事会、高级管理层等均建立了明确的权责、议事规则；“三会一层”分工明确，相互制衡、有机衔接，充分发挥各自的职能和作用，形成了畅通的信息沟通机制和有效的制衡关系。

在科学的发展战略引领下，业务发展稳中有进、监管指标持续向好；本行全体员工具有高标准的职业道德准则，以爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律的职业道德规范严格要求自己，涌现出一批又一批的先进集体、先进个人。

本行制定了有效的风险管理与内部控制制度，董事会引导管理层加强对新业务、新形势下的风险识别、风险提示、风险反馈、风险跟踪、风险排查等机制建设，不断健全完善内控监管体系；建立健全了信息披露机制，持续提升信息披露质量，董事会始终将信息披露工作作为展示和维护本行良好形象的窗口，在满足合规的基础上持续提高信息披露工作的质量。

本行激励约束机制持续完善，优化了薪酬结构，完善了薪酬延期支付、追索扣回等管理制度，健全了问责体系；此外，建立了良好的利益相关者保护机制，突出对股东及其他利益相关者的保护，努力构建和谐的多元利益主体关系；同时，主动承担社会责任，彰显企业担当，建立良好社会声誉，情系公益事业，发展不忘反哺社会。

十二、外部审计机构出具的审计报告全文

详见附件。

**第六章 消费者权益保护工作情况**

2022年，本行在监管部门的指导下，不断加强金融消费者权益保护工作，主动接受社会监督，加强内外部沟通协调，营造消费者保护的良好氛围，切实保护消费者的权益。现将本行2022年消费者权益保护工作的开展情况报告如下：

一、完善制度，助推消费者权益保护工作有效开展

本行董事会及高管层定期研究消费者权益保护工作、对消费者权益保护的有效履职，2022年3月召开第二届董事会第一次会议，会议听取了《屯昌农商银行2021年度消费者权益保护工作总结》《屯昌农商银行2022年度消费者权益保护工作计划》；2022年9月召开第二届董事会第四次会议，会议听取了《关于2022年上半年消费者权益保护工作报告》；2022年12月召开第二届董事会第五次会议，董事会及高级管理层认真研究并通过了《关于设立董事会消费者权益保护委员会的议案》《关于审议<海南屯昌农村商业银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会议事规则（草案）>的议案》，明确委员会议事规则。

本行高级管理层根据消保工作要求统筹制定了《关于成立海南屯昌农村商业银行股份有限公司金融消费纠纷突发重大事件应急领导小组的通知》（屯农商行发〔2022〕131号）并转发了《关于转发<海南省农村信用社金融消费者投诉处理管理办法（2022年修订版）>的通知》（屯农商行发〔2022〕130号）等消费者权益保护各项制度。

二、强化宣传教育，提高服务消费者技能，履行社会责任

（一）教育宣传工作总体安排。本行在年初已制定《屯昌农商银行2022年度消费者权益保护工作计划》，其中包括了本年度教育宣传计划，计划2022年开展“315金融知识普及日”“金融知识万里行”以及“防范非法集资”等多项主题宣传活动，并按计划积极落实，对全年宣传教育工作进行了总结，并严格按照监管部门要求，按时报送教育宣传报告及报表等材料。

（二）开展常态化消费者教育工作。本行辖属的各营业网点均已设立公众教育区，在公众教育区摆放各类金融知识宣传折页和报纸，以便消费者阅读；同时本行主动在营业大厅公告栏张贴风险提示，以及通过营业大厅的液晶电视循环播放防范非法集资视频，积极对消费者开展以案说险、风险提示。

（三）开展集中教育宣传活动。2022年本行根据宣传金融知识宣传教育方案，结合自身情况，开展了多项主题宣传活动。一是开展“3.15金融消费者权益日”“钱袋子”“金融知识万里行”“防范非法集资”“反有组织犯罪法”“网络电信诈骗”“养老诈骗”“宪法宣传周”等宣传活动并及时报送美篇和报告。二是开展金融知识进校园授课活动。2022年9月开展金融知识进课堂活动，为80余名初三学生上了一堂金融知识趣味教育课，帮助青少年掌握金融基础常识，树立金融安全意识。2022年本行制作了屯昌话版的老年人防诈骗宣传视频、非法集资风险提示海报、美篇等多样金融知识宣传作品，累计发放宣传折页约35000份，受众人数约41000人。

（四）内部员工培训方面。2022年本行根据员工岗位类别和工作需要开展信贷业务、柜面业务、服务礼仪等各类培训36期，1622人次，培训内容涵盖产品和服务销售、消费者投诉处理等内容。

三、公开诚信，保障消费者的知情权

本行严格执行商业银行服务收费相关办法、监管规定和省联社制定《海南省农村信用社服务价格管理办法》(琼农信发〔2018〕38号)，在各营业网点公示了金融服务收费，不断完善业务流程、加强前台工作人员培训等措施，保证向消费者提供服务前，事先告知收费与否及各个服务环节的计费标准(包括减免优惠政策)和收费金额，充分保障消费者知情权和自主选择权。

四、加强消费者投诉统计分析

本行已建立《关于转发<海南省农村信用社金融消费者投诉处理管理办法（2022年修订版）>的通知》（屯农商行发〔2022〕130号），其中明确了投诉登记要求、处理流程、统计分析、档案管理、信息披露等要求，以及制定了《关于转发<海南省农村信用社金融消费纠纷突发重大事件应急管理办法>的通知》（屯农商行发〔2018〕63号）并成立了金融消费纠纷突发重大事件应急领导小组，其中针对消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情，相关流程清晰，应对措施有效。2022年本行共收到投诉件5件，其中监管部门转办的投诉件2件，通过省联社金融消费者投诉管理系统处理的投诉3件，均在15日内办结，投诉15日办结率为100%，与2021年投诉量相比，投诉增长率为-68.75%。其中，按业务办理渠道方面划分，均属于中、后台业务渠道。按投诉地区划分，分布在屯昌城区的有2笔，分布在屯昌乡镇地区的有3笔。按业务类别划分，均属于贷款类。按投诉原因划分，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉4件；因信息披露引起的投诉1件，5件投诉均为无责投诉。5件投诉均办结，客户均已撤诉，2件为不满意，2件为无异议，1件为满意。

五、加强服务延伸，提供消费者满意度

本行不断改进服务措施，严格执行《关于进一步做好特殊客户人性化服务的通知》(琼农信办字〔2016〕48号)文件要求，为做好特殊客户人性化服务工作，本行提供上门服务，为行动不便客户群体服务提供社保卡上门激活等多项金融服务，同时，各营业网点多次组织人员下乡进村为人民群众提供银行卡激活、业务咨询等服务，将温暖的金融服务送到人民群众家中。

六、开展侵害消费者权益乱象整治工作

2022年根据监管部门关于银行保险机构侵害消费者权益案例的通报文件要求，以及省联社的部署，积极落实消费者权益保护主体责任，严格对照各项通报中涉及银行机构侵害消费者权益乱象的问题，结合自身情况先后开展了个人信息保护、营销宣传、泄露查询信息、与第三方合作机构侵害消费者权益等方面的自查自纠工作，并形成相应的排查报告汇报监管部门及省联社。

七、将消费者权益保护工作纳入机构内部经营绩效考核

2022年本行已将消保内部考核结果纳入综合绩效考核体系，根据《海南屯昌农村商业银行股份有限公司2022年度业务经营绩效考核办法》（屯农商行发〔2022〕126号），按照通知考核办法，消费者权益保护工作在合规经营类中占比10%，在社会责任类中占比3%。

八、做好2022年度消费者权益保护考核评价工作

根据监管部门要求，本行高度重视消保考评工作，成立了消费者权益保护自评估工作领导小组，对本行2022年消费者权益保护工作开展情况展开自查考评，重点针对消费者权益保护体制建设、机制与运行、操作与服务、教育与宣传、纠纷化解等方面开展情况进行了考核评价，认真收集整理了有关金融消费者权益保护工作资料，根据监管部门的评分标准，对每个评估项目逐条进行了评估和打分，并按时将考核评价材料提交至监管部门。

2023年，本行将继续按照监管部门和省联社的要求，采取多种措施，建立从总行、基层网点、普通员工对消费者权益保护工作的联动机制，进一步完善及修订消费者权益保护制度，开展消保审查工作，规范消费者投诉管理，制定金融知识宣传规划，开展针对不同群体的公益性、常态化活动，不断开展消费者权益保护业务培训工作，增强全体员工的消费者权益保护意识，提高业务服务能力，全面贯彻落实消费者权益保护的各项制度，切实维护消费者权益。

**第七章 社会责任报告**

为符合社会道德和公益要求的经营理念为指导，积极维护消费者、员工和城乡大众的社会公共利益；提倡慈善责任，积极投身社会公益活动，构建社会和谐，促进社会发展，屯昌农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届一中全会精神，深入学习习近平总书记“4·13”重要讲话和关于海南工作系列重要讲话和批示指示精神，坚持稳中求进工作总基调，坚守“三三四五”发展定位，高效统筹疫情防控和业务发展，不断履行社会责任。

一、坚守支农支小主业，全面服务乡村振兴

2022年屯昌农商银行积极推动与辖内乡镇签署《金融服务乡村振兴战略合作协议》，持续深化政银合作，共同推动地方经济社会发展。截至2022年末，发放涉农贷款余额21.78亿元，比年初增加3.57亿元，增速19.58%，完成持续增长目标。普惠型小微企业贷款余额13.25亿元，比年初增加1.63亿元，增速13.99%，户数比年初增加164户；普惠型小微企业贷款平均利率7.03%，比上年末下降0.60个百分点，不良率5.25%，完成“两增”“两控”指标。并且在县人行的支持下成功挂牌乌坡镇槟榔园区“央行支农再贷款示范基地”和南坤镇小微企业商圈“央行支小再贷款示范基地”。通过“金融+整村授信”“党建+信用村”等模式，与辖内42个村党支部签订党建共建促整村授信协议，预授信8386户，预授信金额7.43亿元。评定信用户5672户，评定新型农业主体22户，评定信用村17个，其中获贷户数412户，贷款金额4022.24万元，不断做深做实农村金融市场，是落实乡村振兴战略、履行社会责任的积极实践。

二、统筹疫情防控和金融服务，帮助企业复工复产

疫情期间，屯昌农商银行认真贯彻落实国家以及金融监管部门、省联社关于防控工作的决策部署，特事特办、急事急办、扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，切实发挥金融服务支持保障作用，合理安排网点轮班轮休，确保金融基础金融服务不断档，全力助力防控和复工复产，携手社会各界共渡难关。期间多次召开疫情防控工作专题会，成立领导小组靠前督导，组建志愿者服务团队，协助采集核酸检测样本和维持现场秩序，各营业网点为群众发放口罩3万余个，捐赠各类防疫资金和物资累计10余万元并对受疫情影响的农业、批发零售、住宿餐饮、物流运输等行业客户予以利率减免等优惠，为266家企业及个人客户调、展、续贷款金额5.63亿元，为70家企业及个人延期及减免利息金额899.34万元，涉及贷款金额3.70亿元。

三、多措并举，巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接

在新形势下，屯昌农商银行不断提高脱贫攻坚与乡村振兴战略有效衔接。在2022年度共向脱贫人口发放540笔小额信贷业务，金额为1769.50万元，占比辖内金融机构第一；发放产业扶贫贷款1笔，贷款金额1982万元，带动脱贫户8人就业；为返乡创业青年发放“青年创业贷”13笔，金额为272万元；为结清扶贫小额贷款贴息319户，贴息金额45.14万元；组织员工参与政府组织的每一期消费扶贫活动，累计消费约4万元；研究部署帮扶工作会议12次，深入帮扶户调研312人次，制定扶贫工作方案1个，派驻驻村工作人数1人，帮扶干部3人，组织行帮扶联系人入户访谈143户541人次；支持双生岭村2.78万元用于民生事业和村庄建设，在双生岭村进行休闲场地健身配套设施建设、安装太阳灯及购买防疫帐篷；坚持开展环境卫生整治活动113场次参加538人次，清理臭水沟2条200米，清运垃圾194吨。并推进厕所防渗漏20间，拆除残垣断壁2处、整治乱堆乱放3处、家禽圈养2处及推动农村裸露土地绿化350平方米。从而改善人居环境，不断亮化绿化美化乡村人居环境。

四、优化营商环境，提升金融服务质效

围绕屯昌县“一核两翼三新”总体发展思路，多措并举撬动金融服务实体经济发展新动能，秉承着“沉下去、融进去，为客户提供精准优质的金融服务”目标，不断完善县、镇、村三级金融服务网络，不仅将新兴支行业务办理窗口“搬进”新兴镇便民服务中心，开启“政务+金融”综合服务新模式，还与县税务局、县社保中心共同建立全省首个“银行+税务+医保+社保”社保费“一窗通办”窗口，由此不断提升金融服务质效，践行社会责任。

五、深耕绿化金融，推动绿色信贷发展

结合县域经济发展规划，坚持将有限的信贷资金积极投放到“三农”、社区、小微企业等绿色领域，努力推进地方经济向绿色发展、循环发展和低碳发展转型。明确全行“绿色信贷”指导思想和工作目标，着力压缩和清退不符合“绿色信货”政策的客户贷款，全年无新增“两高一剩”（高能耗、高污染和产能过剩行业）行业客户。推动绿色信贷发展工作提升到与可持续发展同等重要的层面，确立以“实施绿色信贷推进调节信贷结构、以实施绿色信贷落实科学发展观”为核心的绿色信贷思路，通过不断调整，年度累计发放绿色信贷贷款2390万元。

　六、稳健经营，以人为本促和谐

屯昌农商与银行坚持依法合规经营主线，主动化外部合规要求为内部管理动力，全面推进合规管理长效机制建设，持续推进全面风险管理体制改革，持续加强资产质量管控力度，确保自身稳健经营，维护金融安全与稳定。全年开展“警示教育下基层”宣讲9场，覆盖17家营业网点。开展“廉洁家风”活动情况，累计家访151人次，邀请家属参加清廉文化活动；强化阳光信贷，推动与客户建立“亲清”关系，全年共签订《清廉诚信伙伴协议书》4140份。坚持以人为本，切实保障员工合法权益，培育造就优秀人才，关心关爱员工生活，全面支持员工成长与发展，同时积极投身公益事业，开展志愿服务活动，助推社会和谐与稳定，组织参与“希望工程助力乡村振兴圆梦行动”活动，共计捐款10764元，并获评爱心单位。

新征程上，道阻且长，行则将至。站在新的历史起点，屯昌农商银行将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，坚守服务“三农”初心，持续深耕普惠小微，主动履行经济、社会、环境责任，为海南自贸港建设作出更大的贡献。

**第八章 年度重要事项**

一、最大十名股东名称及报告期内变动情况

截至2022年末，本行前十大股东持股情况如下：

 （单位：万股）

| **序号** | **股东名称** | **证件号码** | **持股数量** | **持股比例** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 海口农村商业银行股份有限公司 | 9146000055277512XL | 2149.93 | 14.65% |
| 2 | 三亚农村商业银行股份有限公司 | 91460000201353654U | 2149.93 | 14.65% |
| 3 | 福建省盈东投资有限公司 | 91350206585305124M | 1778.70 | 12.12% |
| 4 | 灵康控股集团有限公司 | 913301095743907063 | 1778.70 | 12.12% |
| 5 | 海南金土地农业开发有限公司 | 914600007300665972 | 1600.83 | 10.91% |
| 6 | 海南龙健农业开发有限公司 | 91460000780706564K | 863.18 | 5.88% |
| 7 | 海南大坤农业有限公司 | 91450100773894149M | 863.18 | 5.88% |
| 8 | 海南龙泰农业开发有限公司 | 91460100552755284Q | 863.18 | 5.88% |
| 9 | 罗牛山股份有限公司 | 91460000284089747P | 551.72 | 3.76% |
| 10 | 屯昌富通农业发展有限公司 | 914690267543664471 | 498.33 | 3.40% |

报告期内未发生股权转让。

二、报告期内增加或减少注册资本、分立合并事项

2022年屯昌农商银行未分配利润转增注册资本，在原股本13975.50万股的基础上派送698.78万股，截至2022年末，股东合计117名，总股本14674.28万股，全部为普通股。

三、股权质押情况

截至2022年末，屯昌农商银行股东股权质押率17.34%，屯昌农商银行9名主要股东中，其中3名股东股权质押率超过50%。

四、主要股东及其关联方情况

报告期内，屯昌农商银行主要股东及其关联方情况如下：

（一）海口农村商业银行股份有限公司，该股东关联方共计1526位；

（二）三亚农村商业银行股份有限公司，该股东关联方共计1235位；

（三）福建省盈东投资有限公司，该股东关联方共计5位；

（四）灵康控股集团有限公司，该股东关联方共计12位；

（五）海南金土地农业开发有限公司，该股东关联方共计5位；

（六）海南龙健农业开发有限公司，该股东关联方共计4位；

（七）海南龙泰农业开发有限公司，该股东关联方共计4位；

（八）海南大坤农业有限公司，该股东关联方共计3位；

（九）李日弟，该股东关联方共计2位。

五、关联交易情况

（一）关联交易总体情况

截至2022年末，本行对单一主体最高授信比例、对单一主体及其关联方最高授信比例，关联交易授信总比例分别为5.45%（监管要求不高于10%）、5.45%（监管要求不高于15%）、9.04%（监管要求不高于50%），均能满足监管文件要求。

（二）授信关联交易具体情况

截至2022年末，本行存量关联交易51笔，交易金额4419.40万元，余额3902.02万元。其中，存量自然人关联交易50笔，余额1551.17万元；存量法人关联交易1笔，余额2350.85万元，存量法人关联交易占授信关联交易余额的60.25%。

本行以合规发展为导向，专业、独立地运作，针对关联交易事项就“风险可控、交易公允、合法合规”三原则进行严格审核，保证关联交易事项能够按照“公平、公正、公允”的商业原则进行。

六、股东提名董事、监事情况

截至2022年末，本行提名董事、监事情况如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **本行职务** | **类别** | **提名股东** |
| 1 | 吴赛君 | 女 | 董事 | 股权董事 | 海口农村商业银行股份有限公司 |
| 2 | 禄 媛 | 女 | 董事 | 股权董事 | 海南金土地农业开发有限公司 |
| 3 | 李日弟 | 男 | 监事 | 股权监事 | 李日弟 |

附件：海南屯昌农村商业银行股份有限公司2022年度审计报告