

从本行主要股东 2022 年财务报表来看，本行主要股东财务状况良好，均具有资本补充能力。

本行主要股东根据监管要求，均重新签订了《广东海丰农村商业银行股份有限公司主要股东承诺》，承诺中明确了“本公司/本人在必要时向海丰农商银行补充资本，并通过海丰农商银行每年向中国银保监会或其派出机构报告资本补充能力。如无资本补充能力，不阻碍其他投资人采取合理方案投资入股海丰农商银行”等尽责类承诺。

(15) 是否履行有关不谋求优于其他股东的关联交易、支持本行“三农”服务等承诺

报告期内，本行关联交易依据市场定价和一般商业条款，不存在损害本行及中小股东利益的情况；对有关“三农”议题审议时，主要股东均投以赞成票。本行主要股东履行了有关不谋求优于其他股东的关联交易、支持本行“三农”服务等承诺。

综上，本行主要股东的资质条件能够满足监管要求，均能够按照法律法规、监管规定和本行章程履行承诺，能够按照相关规定行使股东权利和义务。

(16) 股东提名董事、监事情况

报告期内，由于本行第一届董事会任期届满，深圳农商银行、博罗农商银行分别提名一名董事会成员。

(二) 增加或减少注册资本、分立合并事项

1. 注册资本变更情况

报告期内，本行的注册资本没有进行变更。

2. 合并分立事项

报告期内，本行无合并分立事项。

(三) 其他重要信息

1. 本行重要领导任免情况

(1) 2022年3月31日，本行聘任刘俊崇为总行行长，任期与第一届董事会任期一致。

(2) 2022年9月16日，本行聘任庄振基为第二届监事会监事；聘任陈火安为第二届监事会股东监事；聘任陈建伟为第二届监事会外部监事；上述同志任期与第二届监事会任期一致。同时，因第一届监事会任期届满，林晓能、林谭笑两位同志不再出任监事职务。

(3) 2022年12月20日，本行聘任郑余鸿、刘俊崇、林俊灵三位同志为第二届董事会董事；聘任柯志斌、陈伦玉、黄华辉三位同志为第二届董事会独立董事；上述同志任期与第二届董事会任期一致。同时，因第一届董事会任期届满，庄亿、刘中、叶国平三位同志不再出任董事职务。

(4) 2022年12月21日，本行聘任郑余鸿为第二届董事会董事长；聘任刘俊崇为总行行长；聘任庄振基为第二届监事会监事长；聘任庄亿为总行副行长；上述同志任期与第二届董事会任期一致。

2. 薪酬管理信息

(1) 薪酬管理架构及决策程序，包括薪酬管理委员会（小组）的结构和权限

本行董事会按照国家有关法律和政策规定负责基本薪酬制度和政策设计，负责本行年度薪酬方案制定及总额管理，决定本行高级管理层的年度绩效考核方案和绩效薪酬计划，并对本行的薪酬管理负最终责任。

董事会授权提名与薪酬委员会对本行高级管理层绩效薪酬发放制度进行设计，负责本行高级管理层基本薪酬的调整，对高级管理层履职情况进行考核并依据考核结果对高级管理层的绩效薪酬发放方案予以审议。

高级管理层组织实施董事会及提名与薪酬管理委员会有关薪酬管理方面的决议，负责除高级管理层以外的本行各部门、各支行的员工年度薪酬计划方案的拟订，负责本行各部门、各支行的绩效考核方案与薪酬计划实施，并向董事会报告。

(2) 年度薪酬总量、受益人及薪酬结构分布

2022 年度本行在岗职工薪酬总额为 4329 万元，分为固薪薪酬和浮动薪酬，其中固定薪酬为 1354.97 万元，占比 31.30%，浮动薪酬为 2974.03 万元，占比 68.70%。

(3) 薪酬与业绩衡量、风险调整的标准

本行绩效工资考核以业绩结果为导向，以计价考核为核心，体现按绩取酬的考核原则，绩效工资考核结果决定经营机构及部门年度绩效工资总额，绩效工资是对机构年度经营成果的综合奖励。KPI 考核以过程管理为导向，以指标考核为指导，体现经营管理过程对业绩结果的贡献以及对风险管理的约束，KPI 考核结果是对经营机构及部门年度工作的综合评价。

(4) 薪酬延期支付和非现金薪酬情况，包括因故扣回的情况

根据上级监管指引及加强本行内部风险控制，本行制定了《广东海丰农村商业银行股份有限公司高级管理人员绩效薪酬延期支付和追索扣回管理办法（2022 年版）》《广东海丰农村商业银行股份有限公司员工绩效薪酬延期支付和追索扣回管理办法（2022 年版）》等办法，规定了相关风险岗位人员的绩效薪酬按一定比例进行延期支付提留，提留比例标准为：本行高级管理人员提留比例为 51%，对风险有重要影响岗位上的员工提留比例为 41%，对风险有影响岗位上的员工提留比例为 21%，对风险有一般影响岗位上的员工提留比例为 11%。明确了绩效薪酬追索扣回的情况，通过设置相关风险损失赔偿责任认定规则，根据风险事件责任人所承担责任的大小进行绩效薪酬的追索扣回等情况；充分发挥薪酬在本行公司治理和风险管控中的导向作用，健全科学有效的公司治理

机制及建立和谐的劳动关系，保障本行实现质量、效益和规模的协调发展，促进本行股东价值长期稳定的增长。2022 年度以上岗位人员薪酬延期支付计提总额为 440.32 万元。

(5) 董事会、高级管理层和对银行风险有重要影响岗位上的员工的具体薪酬信息
董事会、高级管理层和对银行风险有重要影响岗位上的员工（总计 44 人），薪酬总额为 1273.57 万元，占比 29.42%。

(6) 年度薪酬方案制定、备案及经济、风险和社会责任指标完成考核情况

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等相关规定制定了本行的基本薪酬管理、绩效考核管理等办法，包括《广东海丰农村商业银行股份有限公司董事、监事及高级管理人员薪酬管理办法（2019 年版）》《广东海丰农村商业银行股份有限公司员工薪酬基本制度（2019 年版）》《广东海丰农村商业银行股份有限公司员工基本薪酬管理办法（2019 年版）》《广东海丰农村商业银行股份有限公司 2022 年度高管团队经营考核办法》《广东海丰农村商业银行股份有限公司 2022 年度经营考核办法》等，并报银行保险监督管理机构备案，绩效考核指标包括了合规经营类指标、风险管理类指标、经济效益类指标、普惠金融类和社会责任类指标。

报告期内，主要经营指标持续向好，监管评级、外部监管与行政处罚、不良贷款率、拨备覆盖率、无损失五十万元以上经济案件发生、净利润、成本收入比、日均存款增长、贷款余额增长、对公价值客户增长、涉农及小微企业贷款增长、网格化跑户建档有效户数等 12 项指标完成考核任务；未完成 4 项指标中：坚守定位 15 项指标中完成 14 项（另有一项指标“各项贷款占比”比年初上升 2.18 个百分点，完成差异化监管要求）、个人价值客户增长完成任务值 99.34%、表外不良贷款压降完成任务值 98.81%、涉农及小微企业贷款客户增长完成任务值 84.13%；绿色金融考核指标封顶加分。

(7) 超出原定薪酬方案的例外情况，包括影响因素，以及薪酬变动的结构、形式、数量和受益对象等

报告期内，无出现超出原定薪酬方案的情况。

3. 重大对外投资

报告期内，本行无重大对外投资事项。

4. 报告期内荣誉与奖项

报告期内，本行获奖情况如下：

序号	颁发时间	奖项	颁发单位
1	2021年12月	2021年移动支付示范镇建设工作先进单位	中国人民银行广州分行
2	2023年1月	2022年“香蜜湖杯”深圳市普惠金融高质量发展优异贡献奖	深圳市银行业协会
3	2023年2月	优秀标兵	深圳市深汕特别合作区 发展改革和财政局

八、社会责任履行情况

(一) 坚持“支农支小”，践行金融服务支持乡村振兴和产业发展

为全面贯彻二十大精神，深度融入乡村振兴战略，贯彻落实党中央、省委决策部署，推动乡村金融服务向基层延伸，打通政务服务+金融服务“最后一公里”，提高“三农”金融服务质效，报告期内，本行采取多种手段积极推进普惠型农村金融体系建设，助推乡村振兴发展，提升民生和金融服务质量，以“党建+金融”为载体，加快乡村振兴步伐，促进党建和业务的深度融合。

1. 推进农村区域金融服务网格化建设。本行成立总行领导为成员的乡村振兴工作暨金融服务网格化工作领导小组，组建由网点负责人、客户经理为核心的整村授信工作队伍，出台金融服务网格化建设实施方案，与第三方金融科技企业合作，陆续上线网格化信息系统 APP 手机应用软件，全面推进网格化建设工作。报告期内，本行持续优化授信业务流程，对网格化系统进行优化更新，添加了“乡村振兴贷”线上申请模块，通过系统的风控模块跑批风险规则最终实现自动化初审，进一步减轻了后台审批人员的工作压力，提高了贷款办理效率。截至报告期末，全辖累计跑户 47616 户，累计有效建档 45452 户。

2. 量身定制特定人群专属信贷产品。本行持续加大惠农富民信贷投放力度，利用金融服务网格化契机，为农村区域的农民量身定制配套推出“乡村振兴贷”专属信贷产品；结合辖内个体工商户、小微企业主经营用途需要推出了“海微贷”信贷产品。截至报告期末，累计发放“乡村振兴贷”1368 笔金额 1.11 亿元，对接整村授信村委 152 个；累计发放“海微贷”1400 笔金额 2.25 亿元。

3. 铺设乡村金融便利站。本行通过在全辖边远乡村铺设金融便利站，当地农户可以通过“乡村金融服务便利站”的一体机，办理账户查询、转账、存折补登、助农取款等基础金融业务，进一步为村民减轻办理基础金融服务的时间和路程成本，实现村民足不出户即可办理金融业务。截至报告期末，本行已在辖内 16 个镇 23 个村委启用了 23 个“乡村金融便利站”，覆盖黄羌、平东、公平、可塘、赤坑、大湖、梅陇、联安、海城、鹅埠、赤石、城东、小漠、后门、附城和陶河等行政区域，累计交易笔数 59252 笔，金额 1872.217 万元。

（二）服务小微企业

1. 践行社会责任，为企业、个人客户纾困

本行以社区零售银行为战略定位，坚持“合规经营、稳健发展”理念，坚持服务“三农”、社区居民、个体工商户、中小微企业、政府民生事业的经营方向，以“普惠金融、阳光信贷”文化为引领，努力践行普惠金融社会责任，做强普惠金融基础建设，不断提升小微金融服务创新水平，加大对本地实体经济尤其是本地小微企业融资的支持力度，为地方高质量发展贡献金融力量。

(1) 积极贯彻落实货币政策，为企业融资纾困。本行落实央行两项直达实体经济货币政策工具相关要求，保持对小微企业的金融支持力度不减，确保小微企业融资更便利、综合融资成本稳中有降，巩固拓展疫情防控和经济社会发展成果。截至报告期末，本行累计为 18 户企业、个体工商户办理延期还本，延本金额共 2574.93 万元。为进一步加大对三农及小微企业领域的信贷支持力度，争取更多的信贷资金投向当地的三农及小微企业等领域，本行大力支持中小微企业复工复产。报告期内，本行投放支小再贷款 13184 万元，支持了 83 户小微企业；投放支农再贷款 7345 万元，支持了 29 户农企、农户，解决了其日常经营周转的融资需求，缓解短期资金压力。

(2) 切实为小微企业让利。报告期内，本行发放的小微企业贷款加权利率 6.32%，较上年度降低了 0.57 个百分点。同时本行还出台了《广东海丰农村商业银行股份有限公司授信产品定价标准化规程（2022 年版）》，给予网点最高 100 基点的自主优惠权限，让经办人可根据授信主体资格和需求提出授信方案，选择授信产品类型，依据产品类型对授信客户进行综合计价。针对存量贷款客户，在贷款放款后 3 个月，可根据客户在本行的结算量等情况申请利率优惠，切实为小微企业让利，有效降低小微企业融资成本。

2. 创新金融产品、持续优化服务机制

本行积极推进产品体系、流程体系和业务体系优化再造，在风险约束下合规稳健发展，高风险长流程、低风险短流程。持续推进产品创新和服务优化，简化简易贷款审

批流程及强化风控管理。

(1) 解决企业无有效抵押物融资难题。为切实解决企业无有效抵押物的问题，大力满足中小微企业的融资需求，本行与粤财普惠汕尾担保公司积极响应当前强化实体经济金融服务的政策导向，积极发挥金融服务实体的表率作用，结合本行相关规定及运营情况，针对两项资金的政策要求，创新出台专用信贷产品——“信保贷”。同时，持续推进与粤财普惠的合作深度与广度，不断创新和完善服务模式，扩大担保覆盖面，着力将金融活水引向中小微企业，着力解决小微企业“融资难”“无抵押”“担保难”等问题。截至报告期末，本行已投放“信保贷”115笔，金额合计2.36亿元。

(2) 增创个性化存款产品。根据广大客户的不同需求，创设了层次丰富、收益较高的存款产品，包括“隆隆金”“财源滚滚”“招财宝”等产品，具有起存金额低、利率高的特点，产品涵盖了三个月、半年期、1年期、2年期、3年期等期限档次，满足各层级客户的定期需求。

(3) 推动创业担保贷款业务发展。与海丰县劳动就业服务管理中心签署创业担保贷款担保与贴息合作协议，推出“创业贷”贷款产品，并协同县人社局通过就业服务招聘会、户外广告、宣传折页派发等方式，开展宣传推广工作。截至报告期末，累计发放“创业贷”5笔，合计金额652万元。

3. 深化银政企合作，实现多赢格局

本行依托省“中小融”“粤信融”“中征应收账款”等融资平台，做好全县推广应用工作，提高客户对于平台的知晓度和使用度，进一步畅通银企沟通对接渠道，健全优化金融机构与企业信息对接机制，提高银企对接便利度和成功率。截至报告期末，已在“粤信融”平台上传19个融资产品、“中小融”平台上传8个融资产品。其中，“粤信融”平台累计成功放款189笔，贷款金额8.47亿元，引导企业注册2366户；“中小融”平

台累计成功放款 102 笔，贷款金额 4.43 亿元，累计引导企业注册 845 户。累计受理“中征应收平台”贷款需求 42 笔，放款金额 2.84 亿元。

(三)服务区域经济

1. 支持产业高质量发展

随着海丰生态科技城、海丰首饰产业环保集聚区以及深汕特别合作区的发展，各重点民生项目融资需求额度较大，本行不断提升金融服务实体经济水平，助力产业高质量发展。

案例 1：海丰农商银行助力“专精特新”中小企业发展，支持地方实体经济高质量发展。海丰县某动漫科技发展有限公司是一家专业从事动漫研发、设计、销售为一体的“专精特新”企业。今年 9 月，正值业务高峰期，承接下游的订单量持续增加，急需 800 万元资金用于采购原材料。本行迅速安排专人对接，为其制定无抵押、纯信用的授信方案，缓解了经营周转压力，增强拓展新业务的实力

案例 2：广东某药业有限公司，是一家集药品批发与中药饮片生产包装为一体的现代化药品经营企业，并经营医疗器械和体外诊断试剂，作为汕尾地区医药行业龙头企业，勇于承担社会责任。该公司为扩大经营规模，向本行提出融资申请，经过调查后为企业创新设计授信方案：一是根据客户实际情况，增加授信额度 2000 万元，提高本行在疫情时期对医药行业的信贷支持力度。二是本行积极联系粤财普惠金融（汕尾）融资担保股份有限公司向该企业发放小微企业融资专项资金 600 万元，降低企业融资成本，同时也提高银企对接便利度，推动中小微企业融资专项资金有效运作。

案例 3：广东某农业有限公司是一家集经营农资流通、农业种植业、金针菜加工、大米加工、农产品流通、农业培训学校、农业全程机械化服务、农作物示范基地等为一体的绿色农业龙头企业，为投运“食品加工科技产业项目”特向本行申请贷款。本行为

支持此类新型涉农经营主体的发展，实行了利率优惠配套政策，向该公司发放抵押贷款人民币 600 万元整，利率优惠下调至年利率 5%。今年，为进一步助力农业龙头企业高质量发展，本行向该公司新增不可循环授信额度 3000 万元，用于支持“食品加工科技产业项目”建设。

2. 推进移动支付便民工作

报告期内，本行继续推进移动支付便民工作落地，提高居民到店支付效率，本行与通联支付公司合作，委托其开展收单业务拓展，通过与其合作，积极在便利店、校园、餐饮等行业进行布防 POS 终端和扫码支付等业务；创新推出收钱宝业务，该产品支持微信、支付宝等支付渠道，无需购买任何机具，客户免排队、免找零，大幅提高商家经营效率，截至报告期末，收钱宝客户 3335 户，交易笔数 495.42 万笔，交易金额 18.04 亿元。

(四) 绿色金融

1. 积极推进绿色金融业务

(1) **完善战略规划。**为做好绿色金融服务工作，深入践行绿色金融社会责任，本行持续对战略发展规划进行修订完善，在全行树立绿色可持续发展理念，关注人与自然环境、社会的和谐共处，关注创新的商业模式、创造性地履行社会责任，让绿色金融成为本行可持续发展的内生动力。

(2) **强化绩效考核导向。**本行制定绿色金融与绩效挂钩的考核制度，根据 2022 年度经营考核办法，在各经营机构的 KPI 考核指标中设置绿色信贷指标，引导各经营机构加大对绿色信贷授信业务的支持力度。

(3) **开展“零碳金融网点”试点建设工作。**为进一步落实绿色发展理念，本行选定龙津支行为“零碳金融网点”试点建设支行，向全体员工发出了《绿色金融倡议书》，

引导员工树立节能环保意识，践行低碳出行、绿色办公、绿色装修、绿色采购等绿色理念，实现 50 吨国家核证自愿减排量注销。龙津支行“零碳金融网点”的建设，标志着本行将成为汕尾首家实现“碳中和”网点的金融机构。

(4) 有效支持绿色信贷。由于海丰县经济主要以餐饮、房地产、服装、珠宝等产业为主，在战略新兴产业、节能环保项目及服务方面发展较为缓慢，本行目前信贷业务以传统贷款为主，主要支持县域经济发展，在绿色信贷方面仍处于起步阶段。为优化信贷结构，支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动，本行建立健全绿色信贷服务机制，通过健全业务管理办法、绿色信贷实施纲要等制度文件，引导全行各经营机构积极发展绿色信贷，明确绿色信贷重点支持、限制和禁止准入领域，切实履行社会责任，实现可持续发展。截至报告期末，本行购买绿色金融债 0.6 亿元，用于支持绿色金融领域的业务发展。

案例：海丰县某再生资源有限公司主营废旧资源再生利用。该公司于 2022 年向我行申请贷款 500 万元，用于经营资金周转。考虑到该公司为贷款项目类型绿色信贷，本行为该公司办理一笔“信保贷”，以粤财普惠金融（汕尾）融资担保股份有限公司担保。并于 1 月份向其于发放新增贷款人民币 500 万元整。本行统筹运用好“信保贷”，利用绿色信贷优惠政策，对环境绩效良好的企业予以贷款利率优惠，促进信贷资源向绿色、循环和低碳产业倾斜。

2. 绿色服务

(1) 向客户倡导线上金融服务。如使用手机银行、微信公众号等，降低交通成本，从而实现节能减排。

(2) 增加部署智能设备，提供便捷服务。本行科学、合理部署 31 部存取款一体机、29 部智能柜台、5 部高速大额存取款机等，为居民提供一站式金融服务，提升客户

服务体验。通过智能柜台，客户可以完成开卡换卡、密码管理、维护信息、农信银通存通兑、跨行转账等业务，并且全部上线政务服务功能。报告期内，本行存取款一体机共受理 153.9 万笔业务；智能柜台共受理 16.7 万笔业务。此外，本行将不断完善和上线智能终端业务功能，增设移动式智柜，为客户提供上门移动开卡等相关服务，让客户足不出户，便能办理银行业务。

(3) 上线柜面无纸化系统。在支持绿色金融方面，报告期内本行 24 个网点上线了柜面无纸化系统，完成柜面再造并上线，达到低碳、环保的目标，实现与客户交互的环节（密码输入、签名确认）通过柜外清实现、自动读取证件信息、公安核查、人脸比对、现场照抓拍、附件采集、电子回单、授权核对信息等功能。上线无纸化至今，全行无纸化共 9.6 万笔，总金额 244180.44 万元，节约用纸约 9.6 万张。

(4) 优化排队机系统。为减少客户的等候时间，提升服务效率和服务质量，本行陆续完成 14 个网点的排队机系统优化升级工作，实现排队机集中统一管理、客户身份自动识别与分流、网络提前预约、远程实时取号、网点实时排队信息统一展示等，提高网点运营效率，客户达到厅堂管理更加规范科学，更好地为客户提供差异化、精细化的服务，改善客户在本行的服务体验。

(五) 企业文化

2022 年，本行坚持学习贯彻党的二十大精神，推动基层党组织和全体党员增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，同时，本行通过多种方式培育全行形成诚信、廉洁、高效的企业文化氛围，持续推动清廉金融文化建设。

一是前往惠州叶挺故居、罗浮山东江纵队纪念馆开展党员教育培训活动，进一步坚定理想信念、增强党性观念、不忘初心、牢记使命，全心全意为人民服务；二是开展“党建引领·我为群众办实事”活动，点亮乡村振兴普惠金融之路。在党建引领下，本行深

度融入国家乡村振兴战略，强化基层网点与老百姓、中小微企业、个体工商户的鱼水关系，部署开展行政村“整村授信”工作，开展金融网格化建设，走村入户跑户建档，宣讲金融消费者权益保护和防电信诈骗等知识，推出金融便利站等便民基础金融服务设施，提高人民群众金融服务获得感和满意度，为农村经济发展注入“金融活水”；三是开展“歌颂党·迎七一”、“亲爱的党请听我说”喜迎党的二十大征文比赛，并将优秀文学作品选送参加上级党委参加评选；四是以“擂台赛”形式开展年度业务知识竞赛，通过线上学习软件按月排榜设擂台，鼓励全行员工“赶、考、学”，营造浓厚学习氛围；

（六）客户服务

1. 以客户为中心，提升团队服务能力

全力提升金融服务水平是顺应时代发展、回应时代关切的重要举措，也是促进银行高质量发展的重要基础。今年以来，海丰农商银行从网点环境、硬件设施上进行优化，结合网点实际情况进行整改，从提高客户感受上进行优化提升。此外，对员工着装形象、姿势仪容等细节方面进行优化；对厅堂服务流程提出了加强引导分流、岗位联动等方面的优化；在柜面服务流程进行细化要求，在服务流程中提高敬语的使用频率，从细节方面提升服务标准，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，为客户提供热情、高效、规范的服务，最大限度地满足客户需求，赢得客户信任。

2. 先后出台便民服务举措

本行推进落实降低小微企业和个体工商户支付手续费相关工作，在辖区内积极组织网点开展减费让利工作，并做好相关宣传活动，切实减轻企业客户成本负担。

截至报告期末，本行在ATM跨行取现手续费方面实现优惠笔数合计18111笔，让利金额2.61万元；在小微企业和个体工商户支付手续费减免方面实现银行账户管理费、年费、开户手续费优惠共640笔，让利金额共3.3万元；柜面进行的10万元以内对公

跨行转账汇款手续费优惠 70687 笔；网上银行、手机银行、ATM 等渠道进行的单笔 10 万元以内对公跨行转账手续费优惠 21382 笔；柜台、网上银行、手机银行、ATM 等渠道单笔 10 万元以内对公本行转账手续费优惠 494 笔；支票工本费、挂失费免收 12784 笔；免收网银、手机银行、电话银行年费和管理费及安全认证工具工本费，安全认证工具管理年费和管理费优惠共 939 笔，让利金额 11.36 万元；收钱宝业务减免金额 259 万元。

（七）社会公益

1. 举办知识讲座，践行社会责任

为进一步加大宣传本行品牌形象，更好地履行社会责任，促进辖内学子奋发上进，在彭湃中学举行“学子同心共筑梦”活动，全县 213 名高考本科高分投档线的学子获得助学金，总价值约 25 万元。本行颁发“学子同心共筑梦”奖学金并赠送品牌箱包；同时邀请知名教授开展讲座之大学生活的正确打开方式，从大学各阶段做生涯规划介绍，从正能量心理、生活、校园理财、校园贷等，对时间管理、人际关系管理和情绪管理、压力管理进行交流，给即将进入大学校园的学子们提供学前辅导。

2. 赠送“粤智助”政务服务一体机，解决基层群众办事难问题

为支持海丰县工作，推动更多政务服务事项“就近办、自助办、一次办成”，切实解决基层群众办事难的问题，本行通过县慈善会向各镇，场、行政村、政府服务中心捐赠 217 部“粤智助”政务服务一体机，为基层群众办实事。

3. 开展爱心捐赠慰问活动。本行积极主动履行社会责任，与海丰县餐饮行业协会联合开展“情暖‘疫’线，我们在行动”慰问活动，关心关爱疫情防控一线工作人员；积极参与海丰政协、海丰县工商联抗疫、新春慰问困难群众等捐赠活动；向深汕交通局捐赠一批高质量风雨帐篷，为交通疏导员遮蔽烈日风雨；向深汕红罗村委捐赠一批儿童运动器材，鼓励畲族儿童积极参与体育运动等，全年通过各种方式捐赠超过 230

万元的现金或实物，切实履行社会责任。

（八）金融消费者权益保护情况

报告期内，本行积极发挥金融消费者权益保护主体责任，切实保护金融消费者合法权益，努力构建和谐稳定的金融环境。

1. 加强金融消费者权益保护体制机制建设。本行以保障金融消费者八项基本权益为目标，将金融消费者权益保护工作纳入战略规划、企业文化建设和公司治理范围，明确“两会一层”与消费者权益保护部工作职责，修订了《金融消费者权益保护工作管理办法（2022年版）》，构建金融消费者权益保护协调工作机制。制定了《金融营销宣传管理指引（2022年版）》《消费者权益保护工作考核评价办法（2022年版）》《消费者权益保护工作考核评价办法（2022年版）》《客户信息使用分级授权的操作指引（2022年版）》，健全消保制度管理体系；修订了《金融消费者权益保护审查管理办法（2022年版）》《合作机构名单制管理办法（2022年版）》《消费投诉处理管理办法（2022年版）》等制度，进一步完善消保工作管理制度和运行机制，为更好地保护消费者合法权益提供制度保障。

2. 积极推进金融消费者教育和金融知识普及工作。以“普及金融知识、提升公众素养”为目标，以“线上加线下”宣传方式，积极探索官方公众号、微信短视频等新媒体渠道，持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作。一是通过LED屏滚动播放系列活动主题口号，电视屏幕播放电信网络诈骗、非法集资等宣传小视频，营业厅堂张贴活动海报，展架摆放宣传折页，厅堂工作人员面向客户提供教育咨询服务，柜面加强银行卡及账户安全提示，助力金融消费者提升金融素养，增强风险责任意识。二是利用厅堂智能设备向老年客户现场展示如何使用智能柜台、手机银行、手机号转账等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，感受现代金融科技服务的便利，帮助老年客户更好

地跨越“数字鸿沟”。三是组织开展金融知识普及宣传教育进校园、进社区、进工厂、进农村等活动，有针对性地向学生、城镇居民、工人、农民等特定社会公众宣讲金融知识。四是通过微信公众号、微信朋友圈、客户服务群等推送图文宣教材料以及小视频，增加金融知识受众范围和传播力度，将金融知识送达千家万户。

截至报告期末，微信公众号等线上渠道宣传 57 次，编写美篇 APP 原创宣教文案 4 篇，宣教材料点击阅读量累计 22318 人次，开展现场宣传 244 次，派发折页 24170 份，触及消费者 15395 人。宣教活动主动预防和化解潜在矛盾，提高金融消费者对金融产品和服务的认知通力，提升金融消费者金融素养，打造良好金融消费生态圈。

3. 提升服务水平，践行社会责任。一是积极响应“百项政务服务进网点”工作部署，在总行营业部设置政务服务一体机，让企业、群众更方便地体验政务自助终端服务，提升企业、群众的获得感。二是设置自助征信报告查询机，为客户、群众普及征信相关知识，引导公众珍爱信用记录，推进社会信用体系建设。三是增加移动开卡机等服务设施。同时增加配置营业厅大堂经理等工作人员，大力提升本行的客户服务能力和水平。四是在本行网点及金融便利站设置公众宣传教育栏，定期更新方便取阅，大力拓宽群众获取金融知识渠道，有效提升群众的金融素养和反诈意识。

4. 有效推进消费投诉体系建设。在各类型线上、线下获客渠道、信息公示渠道、客服电话主要菜单语音提示等全渠道公示投诉方式，定期开展“行长接待日”投诉接访活动，畅通投诉受理渠道，妥善处理、解决客户合理诉求。关注客户集中反映的问题及共性，从源头上寻找产品及服务存在的问题，有效识别潜在风险并优化产品服务。截至报告期末，受理消费投诉 3 宗，其中一般投诉 2 宗，无效投诉 1 宗。投诉业务分布在人民币储蓄、银行卡业务，其中人民币储蓄占比 33.33%，银行卡占比 66.67%；投诉涉及业务办理渠道为营业现场办理 2 宗，移动客户端办理 1 宗。投诉原因涉及服务态度、

金融机构管理制度的问题，其中服务态度占比 66.67%，金融机构管理制度占比 33.33%；投诉涉及后门支行、黄羌支行、龙津支行。面对投诉事件，总行领导和消保相关部门高度重视，悉心指导营业机构与客户充分沟通和解释，有效解决客户合理诉求和业务纠纷，投诉办结率及 100%，客户满意度 100%，

报告期内未出现客户投诉升级现象，无发生重大投诉事件。报告期内投诉量比上年减少 5 宗，投诉率同比下降 62.5%。投诉量减少主要原因强化内部业务培训，改善营业厅堂服务，加强账户管理政策宣教力度，实时关注客服业务咨询动态，及时协调处理客服疑难问题，有效化解客户投诉风险。本行积极配合监管机构等有关部门开展消保宣教活动和处理消费者投诉工作，切实保障维护金融消费者合法权益。

九、审计报告及财务报表

广东海丰农村商业银行股份有限公司

审计报告及财务报表

2022 年度

信会师报字[2023]第 ZI30007 号

立
(
文





审计报告

信会师报字[2023]第 ZI30007 号

广东海丰农村商业银行股份有限公司全体股东：

一、 审计意见

我们审计了广东海丰农村商业银行股份有限公司（以下简称海丰农商银行）财务报表，包括 2022 年 12 月 31 日的资产负债表，2022 年度的利润表、现金流量表、所有者权益变动表以及相关财务报表附注。

我们认为，后附的财务报表在所有重大方面按照企业会计准则的规定编制，公允反映了海丰农商银行 2022 年 12 月 31 日的财务状况以及 2022 年度的经营成果和现金流量。

二、 形成审计意见的基础

我们按照中国注册会计师审计准则的规定执行了审计工作。审计报告的“注册会计师对财务报表审计的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。按照中国注册会计师职业道德守则，我们独立于海丰农商银行，并履行了职业道德方面的其他责任。我们相信，我们获取的审计证据是充分、适当的，为发表审计意见提供了基础。

三、 管理层和治理层对财务报表的责任

管理层负责按照企业会计准则的规定编制财务报表，使其实现公允反映，并设计、执行和维护必要的内部控制，以使财务报表不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

在编制财务报表时，管理层负责评估海丰农商银行的持续经营能力，披露与持续经营相关的事项，并运用持续经营假设，除非计划进行清算、终止运营或别无其他现实的选择。

治理层负责监督海丰农商银行的财务报告过程。



四、注册会计师对财务报表审计的责任

我们的目标是对财务报表整体是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取合理保证，并出具包含审计意见的审计报告。合理保证是高水平的保证，但并不能保证按照审计准则执行的审计在某一重大错报存在时总能发现。错报可能由于舞弊或错误导致，如果合理预期错报单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依据财务报表作出的经济决策，则通常认为错报是重大的。

在按照审计准则执行审计工作的过程中，我们运用职业判断，并保持职业怀疑。同时，我们也执行以下工作：

（一）识别和评估由于舞弊或错误导致的财务报表重大错报风险，设计和实施审计程序以应对这些风险，并获取充分、适当的审计证据，作为发表审计意见的基础。由于舞弊可能涉及串通、伪造、故意遗漏、虚假陈述或凌驾于内部控制之上，未能发现由于舞弊导致的重大错报的风险高于未能发现由于错误导致的重大错报的风险。

（二）了解与审计相关的内部控制，以设计恰当的审计程序，但目的并非对内部控制的有效性发表意见。

（三）评价管理层选用会计政策的恰当性和作出会计估计及相关披露的合理性。

（四）对管理层使用持续经营假设的恰当性得出结论。同时，根据获取的审计证据，就可能对海丰农商银行持续经营能力产生重大疑虑的事项或情况是否存在重大不确定性得出结论。如果我们得出结论认为存在重大不确定性，审计准则要求我们在审计报告中提请报表使用者注意财务报表中的相关披露；如果披露不充分，我们应当发表非无保留意见。我们的结论基于截至审计报告日可获得的信息。然而，未来的事项或情况可能导致海丰农商银行不能持续经营。

（五）评价财务报表的总体列报（包括披露）、结构和内容，并评价财务报表是否公允反映相关交易和事项。

我们与治理层就计划的审计范围、时间安排和重大审计发现等事项进行沟通，包括沟通我们在审计中识别出的值得关注的内部控制缺陷。



(此页无正文)

立信会计师事务所(特殊普通合伙)



中国注册会计师:



中国注册会计师:



中国·上海

2023年3月24日



广东海丰农村商业银行股份有限公司

资产负债表

2022年12月31日

(除特别注明外, 金额单位均为人民币元)

项目	附注五	期末余额	上年年末余额
资产:			
现金及存放中央银行款项	(一)	502,711,963.51	530,582,701.25
存放同业款项	(二)	1,854,217,495.08	1,709,498,456.10
贵金属			
拆出资金	(三)	517,121,909.86	300,523,405.15
衍生金融资产			
应收款项			
合同资产			
买入返售金融资产			
持有待售资产			
发放贷款和垫款	(四)	2,042,471,720.46	1,575,186,823.99
金融投资:			
交易性金融资产	(五)		
债权投资		3,045,150,479.45	2,675,324,202.58
其他债权投资			
其他权益工具投资		4,079,354.90	3,996,885.15
长期股权投资			
投资性房地产			
固定资产	(六)	31,828,225.94	29,612,195.51
在建工程	(七)	12,861,073.80	4,579,008.02
使用权资产	(八)	7,039,716.93	5,080,099.76
无形资产	(九)	2,689,499.08	1,163,376.58
商誉			
递延所得税资产	(十)	19,292,701.09	16,455,246.27
其他资产	(十一)	5,723,475.45	12,254,826.10
资产总计		8,045,187,615.55	6,864,257,226.46
负债:			
向中央银行借款	(十三)	214,564,129.67	167,758,771.30
同业及其他金融机构存放款项			
拆入资金			
交易性金融负债			
衍生金融负债			
卖出回购金融资产款			
吸收存款	(十四)	6,612,068,238.24	5,568,073,260.60
应付职工薪酬	(十五)	40,047,954.23	41,062,749.17
应交税费	(十六)	936,993.84	490,459.39
应付款项			
合同负债			
持有待售负债			
预计负债			
应付债券			
其中: 优先股			
永续债			
租赁负债	(十七)	7,006,658.17	5,180,327.30
递延所得税负债	(十八)	519,838.73	499,221.29
其他负债	(十八)	2,578,389.53	2,654,951.01
负债合计		6,877,722,202.41	5,785,719,740.06
所有者权益(或股东权益):			
实收资本(或股本)	(十九)	579,609,214.00	579,609,214.00
其他权益工具			
其中: 优先股			
永续债			
资本公积	(二十)	190,681,363.48	149,863,503.32
减: 库存股			
其他综合收益	(二十一)	1,559,516.17	1,497,663.86
盈余公积	(二十二)	19,316,817.93	13,160,891.44
一般风险准备	(二十三)	233,477,003.55	232,497,823.81
未分配利润	(二十四)	142,821,498.01	101,908,389.97
所有者权益(或股东权益)合计		1,167,465,413.14	1,078,537,486.40
负债和所有者权益(或股东权益)总计		8,045,187,615.55	6,864,257,226.46

后附财务报表附注为财务报表的组成部分。

公司负责人:

余郑鸿

主管会计工作负责人:

庄亿

会计机构负责人:

瑞黄华

