琼海市农村信用合作联社2022年度报告

第一章 公司简介

一、法定中文名称：琼海市农村信用合作联社（简称：琼海联社）；

法定英文名称：Qionghai Country Rural Credit Cooperatives Union.

二、法定代表人：钟学仁

三、注册和办公地址：海南省琼海市嘉积镇金海路210号

邮政编码：571400

联系电话：0898-62824479

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

服务及投诉热线：0898-96588

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

年度报告备置地点：琼海联社理事会办公室

五、注册登记情况

首次注册登记日期：2010年9月2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：91469002708824590B

金融许可证机构编码：E0390S246900001

六、经营范围：吸收公众存款，办理个人、对公存款业务；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据贴现；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；银行借记卡业务；代理代收代付业务；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

第二章 经营情况概要

2022年，琼海市农村信用合作联社（以下简称“本联社”）在海南银保监局琼海监管组、人民银行琼海市支行的悉心指导和省联社的坚强领导下，积极应对当前经济形势、金融环境、客户需求的变化，贯彻“三三四五”工作要求，秉持合规经营观念，盯紧各项任务指标，全年工作有序开展、稳步推进。

一、存款总体情况

各项存款余额174.7亿元，余额增量9.89亿元，市场份额占比39.23%。其中，储蓄存款余额155.5亿元，余额增量13.48亿元，市场份额45.36%。

二、贷款总体情况

各项贷款余额113.16亿元，余额增量11.42亿元，市场份额占比37.52%。不良贷款余额5.13亿元，不良率4.53%，控制在5%的监管要求之内。运用人行低利率再贷款资金2.96亿元。涉农贷款余额43.06亿元，实现涉农贷款持续增长目标；普惠型小微企业贷款余额11.39亿元，增量3.56亿元，增速45.46%，高于各项贷款增速，平均贷款利率6.16%，较年初下降0.63个百分点，不良率4.57%，不高于各项贷款不良率3个百分点，实现“两增两控”目标。

三、主要监管指标情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **指标** | **12月实际值** | **监管要求** |
| 资本充足率 | 资本充足率 | 8.56% | ≥10.5% |
| 资产质量指标 | 不良贷款率 | 4.53% | ≤5% |
| 贷款拨备率 | 8.14% | ≥2.5% |
| 拨备覆盖率 | 179.76% | ≥150% |
| 单一客户贷款集中度 | 17.84% | ≤10% |
| 单一集团客户集中度 | 18% | ≤15% |
| 流动性指标 | 流动性比例 | 64.53% | ≥25% |
| 存贷比 | 63.08% | ≤75% |
| 盈利指标 | 资产利润率 | 0.34% | ≥0.6% |
| 资本利润率 | 9.61% | ≥11% |

四、经营效益情况

实现总收入79214.1万元，同比减少796.52万元，减幅1%；总支出71661.91万元，同比增加1404.39万元，增幅2%；实现净利润6441.88万元，同比减少1911.22万元，减幅22.88%。

五、党建工作情况

一是深入学习领悟政治理论。严格落实“第一议题”制度，党委会集中学习23次，理论学习中心组集体学习12次，全面学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大、省委八届二次全会精神，准确把握其思想精髓和核心要义，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

二是党建引领中心任务向前发展。深化机关机构改革，推行双向选择、竞聘上岗模式。完善理事会、监事会下设的委员会及其议事规则，筑牢公司治理根基。落实“一手打伞，一手干活”策略，“两统筹”扎实推进，各项指标向好发展。落实《金融服务乡村振兴战略合作协议》，落地2个央行支农再贷款示范基地，推广槟榔、海淡水养殖、远洋捕捞、反季节瓜菜等金融产业链项目，助推乡村振兴战略。以党建共建为抓手，推进党建与业务经营深度融合，与82家单位签订共建协议书，开展共建活动200多次，参与党员群众2300人次，推动业务高质量发展。

三是落实党建引领海南自贸港建设系列文件。锚定“一本三基四梁八柱”战略框架，制定《琼海联社2022-2024年战略发展规划》，助推自贸港建设。建立台账，明确责任，落实省联社党建工作要点，全力推进党建重点任务。贯彻国有企业基层组织工作条例等制度，如期完成二十大代表、省第八次党代会代表候选人推荐酝酿工作，召开党员大会选举产生新一届党委和纪委；制定方案，明确目标，对软弱涣散党组织进行常态化整顿提升；做好党建带领工建团建工作，在省联社举办的职工朗诵比赛、综合业务技能竞赛中荣获嘉奖；疫情期间开展“爱心午餐”“送药上门”等活动，赢得众多点赞。

四是积极履行党建工作责任。印发《党建工作实施意见》《全面从严治党工作方案》；召开党建工作会议，部署党建工作任务；先后成立党的建设、统一战线、宣传思想等工作领导小组；督促班子成员认真落实“一岗双责”，明确班子成员分片指导支部党建工作，树立大抓基层的鲜明导向。

五是坚持问题导向抓好问题整改。组织员工参与“能力提升建设年”活动，共参加70多次党建与业务培训班或讲座，提升综合能力。开展林仕志案件反思整改专题教育活动，汲取教训，以案促改。开展作风整顿自查自纠工作，整治形式主义、官僚主义，对31名违规责任人进行问责。抓好“整改后半篇文章”，上年度述职评议考核整改清单已经整改完毕；巡察反馈党建问题整改90%以上。

第三章 公司治理

**一、年度内召开社员大会情况**

召开年度社员大会会议1次，审议议案17项，如《关于琼海联社2021年度财务决算及2022年度财务预算报告的议案》《琼海联社2021年度理事会工作报告》《琼海联社2021年度监事会工作报告》《琼海联社2021年年度报告》《关于琼海联社2021年度关联交易事项报告的议案》《关于琼海联社2021年度全面风险管理报告的议案》《关于制定<琼海联社理事、监事、外部社员津贴管理办法>的议案》《关于制定<琼海联社员工薪酬延期支付及追索扣回实施办法（试行）>的议案》等。

 二、**理事会的构成及其基本情况**

本联社理事会成员共有6名，其中执行理事2名，非执行理事4名，设理事长1名。2022年度共召开理事会会议8次，审议议案111项，如《关于制定<琼海联社2022年度业务经营目标考核办法>的议案》《关于制定<琼海联社内设部门设置实施方案（试行）>的议案》《关于制定<琼海联社员工违规行为责任追究实施办法（试行）>的议案》《关于制定<琼海联社商业汇票交易类业务管理暂行办法>的议案》《关于修订<琼海联社理事会提名委员会议事规则>的议案》等。

理事会下设消费者权益保护工作委员会、绿色发展委员会、审计委员会、合规管理委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、薪酬委员会和提名委员会等8个专门委员会，全年召开会议16次。

三、**监事会的构成及其基本情况**

本联社监事会成员共有5名。其中职工监事3名，外部监事2名，设监事长1名。2022年度共召开监事会会议4次，审议议案28项，如《琼海联社关于对高级管理层2021年度履职评价的报告》《关于2021年度监管评级及反洗钱执法检查情况的报告》《琼海联社2021年度合规部门履职情况内部审计报告》《关于琼海联社2021年度关联交易内部审计报告的议案》《琼海联社半年度理事会会议内容报告》等。

**四、高级管理层成员构成及其基本情况**

本联社高级管理层人员共有4名。其中机构主任1名、副主任3名。2022年9月起，由徐光副主任代为履行主任职务。

**五、职能部门与分支机构设置情况**

**本联社按照《公司法》等有关规定建立了健全的组织架构，截至2022年末，设有一级职能部门10个、二级职能部门7个，设有营业网点33家（含营业部）。**

**营业网点分部如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **网点名称** | **网点地址** |
| **1** | 琼海联社营业部 | 海南省琼海市嘉积镇金海路210号 |
| **2** | 琼海联社西园分社 | 海南省琼海市嘉积镇兴海路新天嘉博园 |
| **3** | 琼海联社加积信用社 | 海南省琼海市嘉积镇爱华路156号 |
| **4** | 琼海联社南门信用社 | 海南省琼海市嘉积镇振华路4号 |
| **5** | 琼海联社征税中心分社 | 海南省琼海市嘉积镇金海北路海桂苑1号楼6号 |
| **6** | 琼海联社南门信用社 | 海南省琼海市嘉积镇富海路66号 |
| **7** | 琼海联社城郊分社 | 海南省琼海市嘉积镇加祥街52号 |
| **8** | 琼海联社温泉信用社 | 海南省琼海市嘉积镇温泉墟新村街25号 |
| **9** | 琼海联社万石分社 | 海南省琼海市嘉积镇温泉墟万石村委会 |
| **10** | 琼海联社上埇信用社 | 海南省琼海市嘉积镇上埇墟人民街108号 |
| **11** | 琼海联社万泉信用社 | 海南省琼海市万泉镇友爱街28号 |
| **12** | 琼海联社新市分社 | 海南省琼海市万泉镇新市墟新发街3号 |
| **13** | 琼海联社石壁信用社 | 海南省琼海市石壁镇长兴街69号 |
| **14** | 琼海联社南俸分社 | 海南省琼海市石壁镇国营南俸农场场部 |
| **15** | 琼海联社龙江信用社 | 海南省琼海市龙江镇银龙街38号 |
| **16** | 琼海联社阳江信用社 | 海南省琼海市阳江镇文明街6号 |
| **17** | 琼海联社文市分社 | 海南省琼海市阳江镇文市墟新兴街7号 |
| **18** | 琼海联社东平信用社 | 海南省琼海市东平农场市场54号 |
| **19** | 琼海联社东太分社 | 海南省琼海市东太农场 |
| **20** | 琼海联社乐会信用社 | 海南省琼海市中原镇中兴街112号 |
| **21** | 琼海联社南门分社 | 海南省琼海市中原镇中兴南路5号 |
| **22** | 琼海联社朝阳信用社 | 海南省琼海市博鳌镇朝阳墟朝阳街85号 |
| **23** | 琼海联社博鳌信用社 | 海南省琼海市博鳌镇海滨街44号 |
| **24** | 琼海联社潭门信用社 | 海南省琼海市潭门镇加潭街4号 |
| **25** | 琼海联社福田分社 | 海南省琼海市潭门镇福田墟福兴街31号 |
| **26** | 琼海联社长坡信用社 | 海南省琼海市长坡镇长文街352号 |
| **27** | 琼海联社椰林分社 | 海南省琼海市长坡镇椰林村委会 |
| **28** | 琼海联社烟塘信用社 | 海南省琼海市长坡镇烟塘墟烟华街29号 |
| **29** | 琼海联社塔洋信用社 | 海南省琼海市塔洋镇琼文街10号 |
| **30** | 琼海联社大路信用社 | 海南省琼海市大路镇幸福街52号 |
| **31** | 琼海联社会山信用社 | 海南省琼海市会山镇粉车街20号 |
| **32** | 琼海联社彬村山信用社 | 海南省琼海市彬村山华侨经济区彬侨路1号 |
| **33** | 琼海联社爱海信用社 | 海南省琼海市嘉积镇爱海南路88号琼海商业步行街5幢商住楼05号商铺 |

**六、薪酬制度及董监高薪酬情况**

依据省联社下发的薪酬指导方案及柜员计件考核办法，结合实际，本联社制定了新的薪酬方案，做到考核工资分配向责任大、贡献大岗位倾斜，按劳分配、多劳多得。2022年度职工理事、职工监事、高管人员薪酬按照省联社负责人年薪管理办法规定。2022年度高管人员领取薪酬总额299.59万元，其中延期支付金额97.45万元。

第四章 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，本联社股东合计274名，总股本28169.6607万股，全部为投资股，分为法人股和自然人股。股东必须符合向银行业金融机构投资入股的条件，2022年度无股东股权转让变动情况。

截至2022年末，本联社前十大股东持股情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 股东名称 | 股东类型 | 持股数（万股） | 持股比例 |
| 1 | 海口农村商业银行股份有限公司 | 法人股东 | 7014.4597 | 24.90% |
| 2 | 三亚农村商业银行股份有限公司 | 法人股东 | 7014.4597 | 24.90% |
| 3 | 北京居然之家投资控股集团有限公司 | 法人股东 | 2816.3975 | 9.99% |
| 4 | 海南龙健农业开发有限公司 | 法人股东 | 2816.3975 | 9.99% |
| 5 | 海南龙泰农业开发有限公司 | 法人股东 | 2816.3975 | 9.99% |
| 6 | 罗牛山股份有限公司 | 法人股东 | 2786.0729 | 9.89% |
| 7 | 琼中黎族苗族自治县农村信用合作联社股份有限公司 | 法人股东 | 530.6806 | 1.88% |
| 8 | 吴英汉 | 自然人股东 | 145.9372 | 0.52% |
| 9 | 王冠 | 自然人股东 | 94.7644 | 0.34% |
| 10 | 吴皖民 | 自然人股东 | 75.8115 | 0.27% |

 二、增加或减少注册资本、分立合并事项

2022年，无增加或减少注册资本；无分立合并事项。

三、股权质押情况

截至2022年末，本联社股东股权质押率为11.3%，较上一年度上升1.99个百分点，符合不超过20%的监管规定。本联社共10位主要股东，8位主要股东股权未质押；2位主要股东股权部分质押，本联社整体质押率11.34%，严格控制在20%以内。为确保落实监管要求，本联社将继续加强股权管理，规范股权质押业务，维护股权稳定。

四、主要股东及其关联方情况

报告期内，本联社主要股东及其关联方情况如下：海口农村商业银行股份有限公司关联方32位，三亚农村商业银行股份有限公司关联方27位，北京居然之家投资控股集团有限公司关联方62位，海南龙健农业开发有限公司关联方8位，海南龙泰农业开发有限公司关联方2位，罗牛山股份有限公司关联方104位，琼中黎族自治县农村信用合作联社股份有限公司关联方11位，许秀关联方3位，周保山关联方6位，凌子耀关联方2位，杨来关联方1位，黄昌友关联方4位。

五、股东提名理事、监事情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 主要股东名称 | 控股股东 | 实际控制人 | 最终受益人 | 提名理事、监事情况 |
| 海口农村商业银行股份有限公司 | 无 | 无 | 无 | 提名理事白海 |
| 三亚农村商业银行股份有限公司 | 无 | 无 | 无 | 提名理事林光妹 |
| 北京居然之家投资控股集团有限公司 | 北京中天基业商业管理有限公司 | 汪林朋 | 汪林朋 | 无 |
| 海南龙健农业开发有限公司 | 无 | 李龙生 | 周明放 | 无 |
| 海南龙泰农业开发有限公司 | 沈强 | 沈强 | 沈强 | 无 |
| 罗牛山股份有限公司 | 无 | 徐自力 | 徐自力 | 无 |
| 琼中黎族苗族自治县农村信用合作联社股份有限公司 | 无 | 无 | 无 | 提名监事凌子耀 |
| 许秀 | 无 | 无 | 无 | 担任理事 |
| 周保山 | 无 | 无 | 无 | 担任监事 |
| 凌子耀 | 无 | 无 | 无 | 担任监事 |
| 杨来 | 无 | 无 | 无 | 担任监事 |
| 黄昌友 | 无 | 无 | 无 | 担任监事 |

六、信贷业务关联交易

截至2022年末，本联社与20名关联方发生关联交易，存量共30笔。自然人关联交易26笔，其中25笔一般关联交易，1笔重大关联交易，自然人关联交易余额合计1406.31万元；法人关联交易4笔，涉及3名主要股东，2笔一般关联交易，2笔重大关联交易，法人关联交易余额合计7046.90万元。关联交易总余额8453.21万元，全部为贷款业务。2022年末，本联社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3.99%、4.11%、10.49%，均符合监管要求。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 关联方名称 | 贷款发放时间 | 贷款金额（万元） | 贷款利率（%） | 贷款余额（万元） |
| 海南龙泰农业开发有限公司 | 20200410 | 3220 | 6 | 3212.8 |
| 罗牛山集团有限公司 | 20200325 | 2700 | 4.8 | 2609.4 |

本联社以合规发展为导向，专业、独立运作，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，保证关联交易事项按照“公平、公正、公允”的商业原则进行。

第五章 各类风险管理情况

一、信用风险管理

（一）加大清收不良贷款力度，化解不良资产。一是落实责任强清收。对于不良贷款，逐笔抄列清单，一一落实清收责任人，责任分解到网点、岗位、人员，由清收责任人和网点岗位职责清收人联动催收，做到每笔贷款有人跟、有人问、有人催；二是“三个座谈会”促清收。召开企业股东座谈会、直系亲属座谈会、亲朋好友座谈会等促使借款人及担保人归还借款。全年共收回不良贷款本息0.79亿元，盘活不良贷款上迁0.36亿元。

（二）加强贷款管理，防控边清边冒。一是重点监测本息逾期贷款，尤其是对即将逾期90天贷款的预警催收，防止不良贷款不降反增。每月初对本息逾期30天以上贷款进行预警，并随时通报不良贷款新增和清收情况，下发清单提醒和督促催收。二是强化贷款“三查”制度，从源头上控制不良贷款风险，不走过场，特别是加强贷款贷后管理，及时采取化解风险措施。

（三）重点跟进大额不良贷款清收。对于参团不良贷款，配合牵头行社积极做好诉讼及清收工作。对于自主发放的大额不良贷款，建立台账，一户一策，指定专人跟踪，加强处置力度，以诉促转，采取挂网拍卖、债权转让、重组、追加抵押物等多种方式进行清收，压降不良。

（四）呆账贷款应核尽核。根据省联社要求，全年核销1.44亿元。对已核销的不良呆账贷款，严格按相关规定准备并制成台账，并仍按“账销、案存、权在”的原则继续履行追债义务。

二、市场风险管理

按照监管要求规范金融市场业务的发展，严控风险管理体系、完善制度、完善业务流程管理机制，根据《中国银监会办公厅关于加强农村合作金融机构资金业务监管的通知》要求，遵循风险控制能力与业务发展相适应的原则，稳妥审慎开办同业存款、转贴现、债券、以债券为标的资产返售等业务。制定了《琼海联社商业汇票交易类业务管理暂行办法》，进一步完善商业汇票交易类业务的管理制度。2022年末，资金运用情况如下：存放同业1.3亿元、转贴现9.27亿元，债券投资业务63.48亿元，买入返售金融资产1.9亿元，合计75.95亿元。本联社同业融出比例和同业大额风险暴露指标均符合监管指标要求。

三、流动性风险管理

加强流动性风险防控工作，出台《琼海联社流动性风险应急预案》。组织相关部门和营业部召开流动性风险应急演练，演练采取圆桌会议形式，结合设计场景，按照应急演练方案开展应急处置，通过演练旨在提升本联社应对突发事件的处置能力。

对流动性的风险管理方式以指标监测为主，并按照监管要求，在日常业务分析报告中对流动性状况及其变化趋势进行分析，并采取应对措施。截至2022年末，各项流动性指标均达到监管要求，整体流动性状况良好。其中:超额备付率2.88%;存贷比63.08%;流动性比例64.53%（流动性缺口率36.12%，核心负债比例77.75%，流动性匹配率190.57%，优质流动性资产充足率418.39%）。

四、操作风险管理

（一）全面营造风清气正的政治生态。

一是狠抓党风廉政建设。以全面从严治党为重点，统筹推进组织建设、政治监督和清廉金融文化建设，选举产生第三届纪律检查委员会委员5人，整改政治生态分析报告反馈自查问题6条、政治监督清单任务自查问题5条，备案清廉诚信协议4302份，建成清廉金融文化阵地2处、拍摄宣传短视频1条。

二是狠抓廉政警示教育。以集中学习和员工家访为抓手，持续树牢党员干部廉洁自律意识，总计开展提醒谈话66人次、参与省联社纪检巡察培训10人次，学习廉政专题党课179人次、观看警示教育片134人次、收到林仕志案件反思材料373份、参观市纪委警示教育巡回展67人次。

三是狠抓巡察反馈整改。通过专题会议、党委审议等方式对巡察整改工作进度进行督导，截至2022年末，43个巡察反馈问题已整改32个，整改率74.42%。

（二）从人员、系统、制度、流程等层面开展操作风险防控工作，全面防范各种因素引发的操作风险。

一是加强队伍建设。了解员工的思想动态，关心并帮助解决员工生活中遇到的困难；抓好中层干部队伍建设，了解各基层社主任的工作情况，监督他们廉洁履职，不断提高全员合规意识。

二是高度重视反洗钱工作。开展日常的反洗钱工作，在反洗钱系统中按时完成客户交易信息补录以及“可疑交易”协查等工作、新增大额和异常交易报告及客户身份识别等工作，防范洗钱和恐怖融资风险。

三是高度重视风险排查工作。包括开展网点案件风险排查、安全保卫制度执行检查、包点人员内控检查、案件风险防控专项排查工作、兼职稽核员交叉排查、不良贷款专项排查、核实96588客户咨询、非法集资排查、案防自我评估、案件警示教育活动、加强员工“九种人”“八小时外”异常行为排查、金融消费者权益保护的审计，并序时完成监管要求的19个常规（专项）审计。全年对营业网点交叉检查、北审专项检查、监管部门对信贷服务高质量发展专项检查、值班守库检查等违规责任人进行问责，共问责173人，其中对66人进行积分处理、积分分值82.5分（个人积分43.5分，机构积分39分）；经济处理141人，处理金额22.96万元，批评教育63人。

四是严控人员风险隐患。抓好岗位合规管理，规范轮岗，严控操作风险，按规定每季度对到期的柜员进行轮岗，防范柜面风险。2022年，共轮岗240人，其中柜员145人，会计员17人，客户经理25人，基层社副职及以上53人。

五是监督全社明确平安经营主体责任。逐级签订《安全保卫工作目标责任书》，明确“谁主管，谁负责”，一级抓一级，层层抓落实。

五、声誉风险管理

一是健全声誉风险规章制度。出台了《琼海联社关于开展声誉风险与舆情应急演练工作的指导意见》《琼海联社声誉风险管理办法》。建立健全声誉风险识别、评估、控制、监测、研判、处置等工作机制，明确声誉风险管理的原则、组织架构及相应职责、管理内容和管理流程等，为有效开展声誉风险工作提供坚实的制度基础。

二是建立声誉风险管理队伍。成立了声誉风险与舆情应急领导小组、声誉风险隐患排查研判工作领导小组，工作内容覆盖内部管理、产品设计、业务流程、外部关系等方面。重点针对全社各业务种类，涉及协解人员、群体上访、服务收费、不规范经营、中间业务、窗口服务等方面开展日常排查和管理，既从源头减少声誉风险触发因素，也确保声誉风险管理工作组织有力、责任到位。

三是开展声誉风险与舆情应急演练。按照《琼海联社2022年声誉风险与舆情应急演练方案》，精心组织相关部门开展舆情风险应急演练，从事件蔓延、跟踪报告、做好解释、对外发声、避免发酵、预测后续等全流程模拟，进一步熟悉处置突发事件的组织指挥程序，掌握处置的原则方法及操作规程，提高应急处置能力和水平。

2022年度，本联社持续完善声誉风险管理机制，加强声誉风险的监测和防控，全年平稳运营，暂未发现社内、社外及网络负面舆情风险。

第六章 社会责任及消费者权益保护工作

2022年，在监管部门的指导下，本联社积极采取多项措施，通过强化教育，提高服务效能，推广普及金融知识，持续不断推进金融消费者权益保护工作，致力营造和谐金融消费环境，切实保护金融消费者的合法权益。

一、不断完善金融消保工作体制机制

贯彻落实以人民为中心的发展要求，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中，制定了《琼海联社金融消费纠纷突发重大事件应急管理办法（试行）》；修订了《琼海联社金融消费者权益保护工作管理办法》《琼海联社消费者权益保护工作考核评价办法》。

二、助力老年群体应对金融服务智能化

下发《关于切实解决老年人运用智能技术困难工作的通知》，要求辖区各营业网点完善软硬化设施，在风险可控的前提下，针对年龄较大、行动不便等特定老年群体，灵活采取上门服务等柜台延伸服务，共提供适老化上门服务次数130次，上门服务老年对象人次130人。同时综合运用多种宣传方式和渠道，以通俗易懂的形式，持续开展面向老年人的银行卡支付、移动支付等知识宣传普及活动，帮助老年人熟悉支付产品与服务流程，缩小“数字鸿沟”。通过不断完善营业网点软硬件服务设施，助力老年人应对金融服务智能化，推动金融消费者权益保护工作高质量发展。

三、扎实开展各项金融普及教育活动

采取“线上+线下”的宣传模式，2022年开展了“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”及其他金融知识普及活动等主题宣传活动，涉及网点33个、部门10个，参与员工380人，受众消费者量26371人，发放宣传材料6830份，切实履行普及公众金融知识、维护消费者权益的责任和义务。

四、妥善处理消保投诉

共受理34笔投诉，其中通过96588电话投诉渠道转办投诉19笔，监管部门转办投诉15笔；32笔为无责投诉、2笔为有责投诉。本联社始终以客户至上，无拒绝受理消费者投诉的情况。接到投诉后，严格按照投诉处理有关管理办法进行调查、核实，每笔投诉均妥善地进行了处理，并在规定时间内回复消费者，切实维护客户权益。所有投诉均已办结，投诉办结率100%。

五、助推金融知识纳入国民教育体系

积极配合人民银行推进金融知识纳入国民教育体系工作。分别于2022年3月16日联合中国人民银行琼海市支行走进长坡镇长坡中学开展金融知识进课堂活动和12月5日进琼海市嘉积第二中学开展金融知识进课堂活动，通过现场授课、课堂互动等方式为150名学生普及货币、征信、个人信息安全等金融知识。