

附件：

赣县农商银行 2020 年度信息披露报告

重要提示

江西赣县农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）董事会及董事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。

本行 2020 年度财务决算报告经赣州中浩会计师事务所有限公司审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

一、基本情况简介

1.1 法定中文名称：江西赣县农村商业银行股份有限公司，简称：赣县农商银行

法定英文名称：JIANGXI GANXIAN RURAL COMMERCIAL BANK CO., LTD

1.2 法定代表人：黄敬东

1.3 注册及办公地址：江西省赣州市赣县区城南大道西路 2 号
注册资本：叁亿壹仟柒佰叁拾肆万零贰佰肆拾柒元整

首次注册登记日期：2016 年 6 月 27 日

邮政编码：341100

1.4 其他有关资料：企业法人营业执照统一社会信用代码：91360700MA35JGDFX9；金融许可证号：B0967H33600001

1.5 经营范围：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；代理收付款项及代理保险业

务；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；提供保管箱服务；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

二、主要业务数据

2020年，面对竞争激烈的市场环境和突如其来的新冠肺炎疫情，本行在省联社党委、赣州辖区党组的坚强领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持稳中求进的工作总基调，按照“固本强基、提质增效”的工作总要求，始终坚持“立足本土、服务社区、支农支小”的市场定位，深入推进“四大攻坚战”，协调推进“七项重点工作”，统筹抓好疫情防控和业务发展，高质量发展迈出了坚实步伐。至2020年末，各项资产总计1220569.49万元，负债总计1141354.5万元，所有者权益79214.99万元，2020年实现各项收入58838.2万元。

2.1 报告期末主要利润指标情况

单位：万元

项目	2020年
利润总额	10523.87
净利润	7892.91
投资收益	10,603.77
营业利润	10245.88
营业外收支净额	278

2.2 截止报告期末前三年主要会计财务数据和财务指标

单位：万元、%

项目	2020 年	2019 年	2018 年
营业收入	58423.89	54457.81	51865.54
营业支出	48178.01	44478.51	42487.48
营业外收支 净额	278	60.69	46.08
利润总额	10523.87	10040	9424.13
净利润	7892.91	7530	7068.1
总资产	1220569.49	1132648.39	1058041.45
总负债	1141354.5	1055677.41	985406.17
存款余额	1046413.85	984693.69	936522.29
贷款余额	787678.51	706635.94	627540.91
每股净资产	2.5	2.55	2.55
资本利润率	10.11	10.07	10.14
资产利润率	0.67	0.69	0.7
成本收入比例	33.69	32.46	30.48

2.3 利润实现情况

本行 2020 年实现利润总额 10523.87 万元，同比增加 483.87 万元；当期所得税 2630.97 万元；实现净利润 7892.91 万元，同比增加 362.91 万元。

2.4 利润分配情况

2020 年实现净利润 7892.91 万万元，提取法定盈余公积金及特种专项准备 1050.91 万元。2020 年度股金分红比例为 12%(含税)，

其中现金分红比例为 7%，送股比例为 5%，并将取得的全部分红按 20%的比例在现金分红中扣除个人所得税。

三、风险管理情况

3.1 报告期末主要监管指标情况

单位：万元、%

主要风险指标	标准值	2020 年末
核心一级资本净额		78670
一级资本净额		78670
资本净额		85305
核心一级资本充足率 (%)	≥ 7.5%	12.83
一级资本充足率 (%)	≥ 8.5%	12.83
资本充足率 (%)	≥ 10.5%	13.92
贷款拨备率 (%)	≥ 2.5%	8.34
贷款损失准备覆盖率 (%)	≥ 150	397.95
不良资产率 (%)	≤ 4%	1.28
不良贷款率 (%)	≤ 5%	2.10
存贷比例 (%)	≤ 75%	69.42
流动性比例 (%)	≥ 25%	48.37
逾贷比 (%)	≤ 100%	88.92

3.2 贷款风险分类和不良贷款情况

单位：万元

项目	2020 年末余额	占比 (%)
正常	752643.01	95.55
关注	18522.09	2.35
次级	6683.81	0.85
可疑	9345.22	1.19
损失	484.38	0.06

3.3 贷款损失准备情况

单位：万元

项目	期初数	增减变化	期末数
贷款损失准备	62593.33	3122.02	65715.35

3.4 年末对外投资情况

单位：万元

项目	期末账面余额
持有至到期投资	182,027.12
可供出售金融资产	195,444.18
长期股权投资	5,001.66
合计	382472.96

3.5 不良贷款控制效果

本行始终坚持“审慎经营”理念，真实反映贷款形态，加强不良贷款清收考核，加强与司法部门的对接沟通。2020 年末不良贷

款余额为 16513 万元，不良贷款率 2.1%，比上年下降了 0.21 个百分点。

3.6 主要表外项目情况

银行承兑汇票期初余额 0 万元，期末余额 410.35 万元，比年初增加 410.35 万元。

四、董事、监事、高级管理层人员和员工情况

4.1 董事

序号	姓名	性别	职务
1	黄敬东	男	董事长
2	肖冬禄	男	董事会成员
3	龚隆旺	男	董事会成员
4	刘秋林	男	董事会成员
5	张永彬	男	董事会成员
6	赖为生	男	董事会成员
7	曾令清	女	董事会成员

4.2 监事

序号	姓名	性别	职务
1	肖义忠	男	监事长
2	郭慧	女	监事会成员
3	彭华	男	监事会成员
4	尹玉光	男	监事会成员
5	张椿砚	女	监事会成员

4.3 高级管理层

序号	姓名	性别	职务	从业年限
1	肖冬禄	男	行长	19
2	黄瑞林	男	副行长	25
3	谢彦琴	女	副行长	27

4.4 员工情况

2020年末，本行在岗员工 325 人。

五、公司治理结构

5.1 机构设置情况

5.1.1 股东大会

本行制定了《股东大会议事规则》，严格按照《公司法》、《章程》及有关法规召集、召开股东大会，实行律师见证制度，保证了股东依法行使权力。

5.1.2 董事会

董事会由 7 名董事组成，其中非员工董事 5 人，独立董事 1 人，董事会成立以来能够按章办事，认真履职，从宏观上有效构建起农商银行持续快速发展的良好机制和有力支撑。

5.1.3 监事会

监事会由 5 名监事组成，其中非员工监事 3 人，监事会成立以来能积极参政议政，认真履职，有效发挥了长效监督职能，从源头上成功防范了风险。

5.1.4 高级管理层

本行高级管理层由总行行长、副行长及监管部门认定的其他高级管理人员组成。高级管理层严格执行股东大会、董事会决议，认真执行年度预算，圆满完成年度经营目标。

5.1.5 部门及分支机构情况

本行内设机构有办公室、人力资源部、党群工作部、党风行风监督室、财务会计部、运营管理部、审计部、风险合规部、信息科技部、业务拓展部、安全保卫部、授信管理部、金融市场部、清收事业部、普惠金融事业部等 13 个职能部室及 2 个事业部，辖内 31 个营业网点，其中总行营业部 1 个，支行 30 个。

5.2 “三会”召开情况

股东大会：本期共召开 1 次股东大会，审议通过了董事会、监事会工作报告、财务预决算方案和利润分配方案等，并对年度工作计划进行了研究部署。会上，各股东代表以主人翁的姿态，纷纷建言献策，畅所欲言，大大增进了农商银行工作的透明度和公信力。当日还聘请律师专门组织股东、董事、监事和高管人员进行培训。

董事会：本期召开董事会 7 次，每次董事会均有监事会成员列席，董事会下设的 7 个专门委员会均按要求召开会议，并研究落实相关工作，董事会能够按照章程规定，勤勉履职，认真执行股东大会决议。

监事会：本期共召开监事会 5 次，监事会下设的 2 个专门委员会均按要求召开会议。监事会本着对股东高度负责的态度，按照商业银行的管理标准，对董事会和高级管理层及其成员的履职尽责情况、财务活动、内部控制、风险管理等进行监督，维护股东的合法权益和存款人利益。

5.3 报告期独立董事及工作情况

报告期末，本行独立董事 1 名，独立董事的人数、构成符合监管要求和《公司章程》规定。报告期内，独立董事能够按照法律、法规和本行章程的要求，忠实履行职责，参加股东会、董事会及专门委员会会议，维护本行和全体股东的权益。工作期间，独立董事能够独立履行职责，不受本行主要股东、实际控制人或者其他与本行存在利害关系的单位或个人的影响，发表独立意见，有效履行职责。

报告期内，本行独立董事没有对本行董事会会议议案及其他事项提出异议。

六、股本变动及股东情况

6.1 股东权益变动表

单位：万元

项目	2020 年末	本期增加	2019 年末
股本	31734.02	1511.14	30222.88
资本公积	4453.87	0	4453.87
盈余公积	15682.96	1050.9	14632.06
一般风险准备	20041.6	372.9	19668.70
未分配利润	7302.53	-690.94	7993.47
所有者权益合计	79214.99	2244.01	76970.98

6.2 股东权益变动表

单位：万元

股东类型	2020 年末股本数	占总股本比例 (%)
法人股	13950.98	43.96
非职工自然人股	14394.48	45.36
职工自然人股	3388.56	10.68

6.3 最大十名股东名称及报告期内变动情况

单位：万股

股东名称	期初 持股数额	本期 增减变动	期末 持股数额	持股 比例 (%)
江西于都农村商业银行股份有限公司	1668.63	83.43	1752.06	5.52
江西寻乌农村商业银行股份有限公司	1610.43	80.52	1690.95	5.33
江西兴国农村商业银行股份有限公司	1500.21	75.01	1575.22	4.96
赣州市永莱宝高新材料有限公司	1500.00	75	1575	4.96
江西瑞金农村商业银行股份有限公司	1084.45	54.22	1138.67	3.59
赣州市汉星汽车贸易有限公司	951.04	47.55	998.59	3.15
龙南县恒泰实业有限公司	951.04	47.55	998.59	3.15

江西宁都农村商业银行股份有限公司	800.05	40	840.05	2.65
江西上犹农村商业银行股份有限公司	792.54	39.62	832.16	2.62
江西宝宝仔饲料有限公司	490.86	24.54	515.4	1.62

6.4 报告期末主要股东及其控股股东、实际控制人、关联方、一致行动人、最终受益人情况

单位：万股

主要股东	持股份额	实际控制人
江西于都农村商业银行股份有限公司	1752.06	江西于都农村商业银行股份有限公司
江西寻乌农村商业银行股份有限公司	1690.95	江西寻乌农村商业银行股份有限公司

6.5 报告期内与主要股东及其控股股东、实际控制人、关联方、一致行动人、最终受益人关联交易情况

单位：万元

主要股东	对该主要股东所在集团内单个主体的最高授信余额	对该集团合计授信余额
江西于都农村商业银行股份有限公司	0	0
江西寻乌农村商业银行股份有限公司	0	0

6.6 股权出质情况

6.6.1 股权出质基本情况

2020年末出质股东户数97户，占本行股东总户数的7.21%，已出质股金金额5207.34万元，占本行股本总额的16.41%；其中以股权质押反担保方式出质户数为0户、金额0万元，在其他农商银行出质97户、金额5207.34元，无在其他银行出质情况。

6.6.2 主要股东股权出质情况

单位：万元、%

主要股东	持股份额	出质份额	出质份额占持股份额比例
江西于都农村商业银行股份有限公司	1752.06	0	0
江西寻乌农村商业银行股份有限公司	1690.95	0	0

6.6.3 其他情况

2020年股东大会，对已出质股权的股东表决权进行了限制；无涉及质押股权被拍卖股东。

6.7 关联交易情况

6.7.1 关联方与商业银行关系的性质

关联方包含内部人和主要自然人股东及内部人和主要自然人股东的近亲属、关联法人或其他组织的控股自然人股东、董事、监事、关键管理人等。

6.7.2 关联自然人身份的基本情况

关联方	备注
黄敬东	董事长
肖冬禄	董事会成员
龚隆旺	独立董事
刘秋林	董事会成员
张永彬	董事会成员
赖为生	董事会成员
曾令清	董事会成员
肖义忠	监事长
张椿砚	监事会成员
彭华	监事会成员
尹玉光	监事会成员
郭慧	监事会成员（员工）
黄瑞林	高级管理人员
谢彦琴	高级管理人员
陈贻龙	董事会秘书、财审会成员
舒琼	财务会计部负责人、财审会成员
谢飞元	审计部负责人

肖武	贷审会成员
潘小东	贷审会成员
曾歆语	贷审会成员、财审会成员
刘宁林	风险合规部负责人、贷审会成员
黄赣红	财审会成员

6.7.3 关联方所持本行股份情况

单位：万股、%

关联自然人	关联方关系	期末持股	持股占比(%)
黄敬东	董事长	51.76	0.16
肖冬禄	董事会成员	0	0.00
龚隆旺	独立董事	0	0.00
刘秋林	董事会成员	15.58	0.05
张永彬	董事会成员	16.64	0.05
赖为生	董事会成员	1.66	0.01
曾令清	董事会成员	6.16	0.02
肖义忠	监事长	33.29	0.10
张椿砚	监事会成员	14.55	0.05
彭华	监事会成员	12.48	0.04
尹玉光	监事会成员	0	0.00
郭慧	监事会成员(员工)	22.45	0.07
黄瑞林	高级管理人员	16.64	0.05
谢彦琴	高级管理人员	57.09	0.18

陈贻龙	董事会秘书、 财审会成员	14.15	0.04
舒琼	财务会计部负责人、 财审会成员	2.50	0.01
谢飞元	审计部负责人	11.73	0.04
肖武	贷审会成员	16.64	0.05
潘小东	贷审会成员	0	0
曾歆语	贷审会成员、 财审会成员	45.74	0.14
刘宁林	风险合规部负责人、 贷审会成员	3.33	0.01
黄赣红	财审会成员	13.31	0.04
赣州市秋林工 贸有限公司	董事会成员 刘秋林公司	0	0.00
赣州宇田化工 有限公司	董事会成员 张永彬公司	241.33	0.760
江西赣南金利 饲料有限公司	监事会成员 尹玉光公司	0	0.00
江西宝宝仔饲 料有限公司	监事会成员 尹玉光公司	515.4	1.62
江西宝宝乐畜 牧有限公司	监事会成员 尹玉光公司	0	0.00
江西于都农村 商业银行股份有限	主要股东	1752.06	5.52

公司			
江西寻乌农村商业银行股份有限公司	主要股东	1690.95	5.33

6.7.4 与自然人、法人或其他组织签署协议、做出安排，协议生效后视为关联方的协议内容

本行未与自然人、法人或其他组织签署生效后视为关联方的协议；未与自然人、法人或其他组织做出视为关联方的安排。

6.7.5 关联交易类型

关联交易分为一般关联交易、重大关联交易。一般关联交易指本行与一个关联方之间单笔交易金额占本行资本净额 1%以下，且该笔交易发生后本行与该关联方的交易余额占本行资本净额 5%以下的交易。重大关联交易指本行与一个关联方之间单笔交易金额占本行资本净额 1%以上，或该笔交易发生后与该关联方的交易余额占本行资本净额 5%以上的交易。

6.7.6 关联交易的金额及相应比例

关联交易金额共 6312 万元，其中一般关联交易金额 6312 万元、重大关联交易金额有 0 万元，本行对最大单个关联方的授信金额 1496 万元，为本行资本净额的 1.75%；本行对全部关联方的授信余额 6312 万元，为本行资本净额的 7.40%。

6.7.7 关联交易未结算项目的金额及相应比例

无关联交易未结算项目。

6.7.8 关联交易的定价政策

执行本行贷款利率管理办法，定价政策与其他客户同类授信条件一致。

6.7.9 其他事项

(1) 一般关联交易笔数 48 笔、金额 6312 万元；

(2) 重大关联交易 0 笔、金额 0 万元。

七、本行面临的各类风险及风险管理情况

7.1 面临的各类风险及相应对策

当前，本行面对的风险因素主要有信用风险、市场风险、操作风险、信息技术风险、声誉风险和疫情风险等。报告期内，本行根据中国银监会《农村中小金融机构风险管理机制建设指引》等文件精神，积极落实风险管理建设工作，通过建立健全风险管理组织体系、全面梳理管理制度、开展制度后评价、落实内部控制审计监督，优化了授信评审、资金营运、运营管理、核心业务、中间业务、电子银行、信息科技、安全保卫等风险管理机制，优化考核问责和薪酬激励机制，落实全面风险评价评估，开展资本充足和流动性压力测试等一系列风险管理手段，有效提升了本行风险管理工作，促进了各项业务稳健发展。2020 年，本行各项监管指标均达到或优于银监部门法定监管标准。

7.1.1 信用风险状况

信用风险主要是因流动性不足，发生存款下降、挤兑或大量贷款风险管理失控、到期贷款不能按时收回而引发的信用风险。本行建立了覆盖全行客户和信用、担保贷款及流动性管理的信用风险防范体系，指导经营机构的业务拓展方向，合理配置信贷规模、资金营运和流动资金。一是建立了完善的贷款风险管理机制。本行制定了贷款黑名单客户管理、押品管理、同业统一授信等一系列信用风险管理制度办法，并严格按管理办法开展评级授信工作，有效防范

了信贷风险。**二是**建立了信用风险管理工具。本行制定了《全面风险管理办法》，推进全面风险管理体系建设，提升了全行风险管理水平。**三是**加强了资金营运业务风险管理。2020年，本行按照《江西省农村信用社资金业务管理办法》，并通过省联社平台审慎、合规开展资金营运业务。**四是**开展资本充足率、流动性风险压力测试。本行按要求开展了资本充足率、流动性压力测试，根据测试结果及时调整本行流动性管理及经营策略，有效防范了流动性风险。**五是**建立流动性风险监测预警机制。本行对资本充足率、流动性等关键风险指标进行持续跟踪监测和风险评估，密切关注流动性指标变化情况以及外部诱因变化情况，适时采取有效应对措施，将流动性风险指标控制在正常值范围内，增强了流动性风险应对能力。

7.1.2 市场风险状况

本行的市场风险主要为存贷款利率风险和债券投资业务风险。为了防范市场风险，本行采取了一系列措施：**一是**科学合理进行存贷款利率定价。本行根据人民银行等监管部门相关文件精神，结合实际，科学合理地定价存款利率，促使存款持续稳定增长，确保有充足的信贷资金。同时，遵照省联社要求，并结合实际制定了《贷款利率定价管理办法》，有效应对存贷款利率市场化竞争。**二是**持续监测分析存贷款利率风险状况。根据中国人民银行存贷款基准利率变动情况，及时调整本行存贷款利率，尽量使存贷款利率定价合理匹配，主动应对市场风险。**三是**加强了市场风险管理。本行密切关注国际国内金融市场走势，结合市场利率、股市、债市、汇市发展走势，在省联社的指导下对全行投融资规模、结构、期限等进行了相应的风险管理，积极防范市场风险。

7.1.3 操作风险状况

操作风险是指由内部高管人员、员工违规操作或业务制度流程缺陷而引发的经营风险。本行建立了突出重点业务风险监控、分类较为科学、覆盖经营管理各环节的制度和流程体系，实现了各部门、岗位、各业务之间全过程相互监督和制约。一是强化信贷管理质量。优化新增贷款投放，落实“三查”关键要求，做好不良贷款清收处置工作，加大贷款问责力度，严防信贷管理风险。二是做好事前、事中案件风险防控工作。开展案件风险排查，对重要岗位、敏感环节和员工异常行为等重点操作风险进行常态化排查，制定并落实举报奖励制度，对员工实施有效监督，有效防范员工道德风险和操作风险。三是开展事后监督检查，推进业务流程、员工操作规范化。做好常规审计、信用风险专项排查、征信合规管理排查、押品管理风险排查等，内审风控做到了全覆盖，有效防范了操作风险。四是推进合规体系建设，倡导合规文化，牢固树立“合规创造价值”的理念，坚持合规从我做起，营造“人人合规、自觉守规”的良好氛围。五是开展管理制度、业务流程后评价和全面风险评估。2020年，本行对目前的核心业务制度、组织行为制度以及监督保障制度等一系列制度，在制度合规性、可操作性、执行状况、执行效率、管理效率等方面，结合业务经营和管理实际，进行了客观真实的自评价，及时修订和完善不适应实际业务发展和管理要求的各项管理制度、操作流程，提升了管理水平和风险防控能力。六是推进柜面无纸化，业务办理线上化。全年实现网点无纸化机具全覆盖，加快小额贷款线上化，有效降低操作风险

7.1.4 信息技术风险

信息技术风险主要是信息网络突发事件或不法分子借助网络系统、高科技手段实施犯罪而引发的风险。本行推进了信息科技建章立制工作，不断完善信息科技标准规范，结合本行实际制定计算机相应的内控制度，切实将本行的网络安全管理责任落到实处；推行软件正版化管理，实时跟踪内网防病毒管理情况；持续做好内部安全检查与保障，防范了信息技术风险。

7.1.5 声誉风险

声誉风险主要是指由我行经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对我行负面评价的风险。本行坚决贯彻落实省联社、辖区党组和监管部门关于加强声誉风险管理有关精神，采取前置措施，完善组织体系，健全工作机制，为本行发展营造良好的声誉环境，保障了各项业务和工作平稳健康运行。一是**加强组织领导，完善组织体系**。成立以董事长为组长，行长为常务副组长，其他班子成员为副组长，各支行行长和各部门负责人为成员的声誉风险防范工作领导小组，领导小组下设办公室在总行办公室，具体负责与银保监会、地方政府、网信办、金融局（办）等部门的沟通协调，组织开展声誉风险管理业务培训，履行协调、监督、考评等其他职能。各支行、部（室）成立相应的工作小组，单位主要负责人承担第一责任人责任，指定专人负责声誉风险工作，承担本单位、本辖区、本部门声誉风险管理的主体责任。二是**健全管理机制，严防声誉风险**。完善相关管理制度和办法，制定了《赣县农商银行声誉风险管理办法》，下发《关于印发《赣县农商银行信息宣传工作管理考核办法（修订）》的通知》，特别强调对外信息发布的审核，严防负面信息，特别是新媒体渠道负面信息。把声誉风险和意识形态

培训列入年度培训计划。严格执行对外信息发布审核制，严格对外宣传广告发布。严格执行负面舆情检测报告制度。**三是加大检查力度，考核推动工作。**本行严格落实意识形态管理责任制，积极主动与地方宣传部、网信办、地方金融局（办）、新闻媒体等单位加强协调联动。同时对各支行、部（室）声誉风险管理工作进行评价及考评，并纳入评先评优和干部员工绩效考核体系。

7.1.6 疫情风险

疫情风险主要指由 2020 年初突如其来的新冠疫情以及类似疫情带来的负面影响，给本行造成经营发展风险。本行加强组织领导，落实防控举措，制定防控方案，科学合理应对，有效降低影响。**一是科学应对疫情。**分析研判形势，提前筹备谋划，采购医药口罩、酒精消毒液和体温枪等防疫物资，及时下发到各支行特别是配发到业务一线员工，将营业场所的进行全面消杀。统一宣传引导，及时转发全区疫情防控指挥部指令和权威宣传报道，引导全行员工不信谣不传谣，安心业务发展。**二是保障金融服务。**在严格落实各项防疫措施的同时，制作各类业务操作视频和推文，引导客户线上办理各类金融业务，主动拓宽线上业务办理渠道，坚持“实质重于形式”的原则，落实业务容缺办理。在疫情防控有效的前提下，及时开通柜面业务等线下服务渠道，有效满足了客户的各类金融需求。**三是参与联防联控。**配合地方政府疫情防控工作安排，组织人员积极参与责任小区联防联控，完成在住人员信息摸排，卡口值守和防疫宣传，融入社区治理和地方生态。

7.2 内部控制制度的完整性、合理性和有效性

本行参照《中华人民共和国商业银行法》《商业银行内部控制

指引》《银行业金融机构信息系统风险管理指引》和《江西省农村信用社风险合规管理法规手册》等相关法律、规章及规范性文件要求，从控制环境、风险识别、内控措施、信息反馈、监督评价等方面，进行了制定完善。经梳理评价，本行内控制度均符合法律法规、行政规章和监管要求，能够覆盖各业务条线，能有效控制业务风险，各项制度在日常经营活动中得到贯彻执行，并由职能部门、审计部门落实监督检查。

7.3 金融消费者权益状况

本行在业务经营、内部控制与风险管理中充分考虑金融消费者投诉反映的问题和需求，并在各营业网点、网络公众平台等公布人行、银保监等监管部门和本行投诉受理电话及受理流程，使投诉渠道无障碍、畅通直达，保护了金融消费者的合法权益，及时妥善地解决消费者投诉事项，切实维护金融消费权益。我行 2020 年共发生 6 笔金融消费者投诉事件，其中 4 笔经过沟通调解，客户已同意撤诉。依据《赣县农商银行客户服务考核管理办法》，对被投诉的相关责任人给予责任追究，共计处罚 10 人，共处罚金 0.49 万元。

属员工责任的，主动向客户道歉，取得客户的谅解，并对当事人进行批评教育和酌情处理；对投诉事项没有责任，而是因客户误解或不合理要求引起的，耐心解释、有理有节、争取理解。

7.4 其他风险状况

截止 2020 年末，本行未发现内部控制制度在完整性、合理性和有效性等方面存在重大缺陷及其他风险。

八、重要事项

（一）报告期内，无重大诉讼、仲裁事项。

(二) 报告期内，未发生重大案件、重大差错等情况。

(三) 报告期内本行各项业务合同履行情况正常，无重大合同纠纷发生。

(四) 报告期内，本行董事、监事、高管人员未受到监管部门和司法部门处罚。

除上述事项外，截至 2020 年 12 月 31 日，本行无需要披露的其他重要事项。

九、财务报告

9.1 审计意见

本行 2020 年度财务报告经赣州中浩会计师事务所有限公司按国内审计准则审计，注册会计师李国江、江苏兰、刘礼胜出具了标准无保留意见的审计报告（赣中浩会审字[2021]第 046 号）。

附件：经审计认定的财务会计报告