

---

## 業 務

---

### 概覽

作為一家全國性股份制商業銀行，本行致力於打造中國最具創新能力的商業銀行。為適應不斷變化的市場趨勢及中國宏觀經濟和銀行業的發展，本行堅持加大業務轉型力度，全力發展資本節約型業務，建立多元化金融服務平台，著力於服務實體經濟的發展，推進科技創新。我們相信這些舉措將推動全行業務健康快速發展。

近年來，本行的業務規模和客戶基礎持續快速增長。截至2013年9月30日，本行的資產、存款和貸款總額分別達到人民幣24,743億元、人民幣16,221億元和人民幣11,394億元。本行截至2013年9月30日止九個月的淨利潤，較截至2012年9月30日止九個月的人民幣190.6億元，增加13.9%至人民幣217億元。2010年到2012年，本行資產總額、發放貸款和墊款總額、客戶存款總額及淨利潤的複合年增長率分別為23.9%、14.6%、15.9%和35.9%。本行A股於2010年8月18日成功在上海證券交易所掛牌上市。

自1992年8月18日開業至今，本行向零售客戶、公司客戶、政府機構和金融機構等提供全面且富有競爭力的金融產品與服務，並開展自營及代客資金交易業務。

- **零售銀行業務：**

本行擁有高速發展的、以中高端客戶為核心的優質零售銀行業務平台。截至2013年6月30日，本行擁有約4,400萬名零售客戶，同期的小微個人貸款客戶約75萬名。本行堅持大零售的經營理念，形成財富管理業務、小微金融服務和信用卡業務驅動的可持續增長。2012年，本行還完成了電子銀行業務的前台化轉型，明確了打造「網絡裡的光大銀行」的發展目標，重點推進網絡銀行、移動金融等業務。

- **公司銀行業務：**

本行實力雄厚的公司銀行業務具備優質客戶基礎。截至2013年6月30日，本行共有約45萬公司客戶，覆蓋約90%國資委直管的國有企業。同時，本行通過模式化經營，實現中小企業業務的快速健康發展。截至2013年6月30日，中小企業授信客戶數為約21,000戶，較2010年12月31日增加約10,000戶，2010年12月31日至2012年12月31日中小企業貸款餘額的複合年增長率達38.2%。

- **資金業務：**

本行在國內銀行間債券市場交易、貨幣市場交易、外匯做市交易、衍生產品創新和資金中介業務方面取得了顯著成績。於2012年及截至2013年6月30日止六個月，本行銀行間市場債券結算額分別約人民幣10.6萬億元及人民幣6.9萬億元，在這兩個期間為全國性股份制商業銀行中排名第一。

## 業 務

本行的總部位於北京，分支網點遍佈全國，重點佈局在環渤海地區、長江三角洲和珠江三角洲等經濟發達地區。截至2013年6月30日，本行擁有807家分支機構包括本行總行、37家一級分行、42家二級分行和727家營業網點（包括位於香港的一家一級分行及一家營業網點），還擁有1,156個自助銀行中心、3,821台ATM機和2,060台存取款一體機(CRS)。本行於2013年2月開設了香港分行。

### 本行的競爭優勢

#### 順應中國利率市場化趨勢，全力發展資本節約型業務，業務轉型成效顯著

##### *轉變經營機制，加強資本管理*

本行堅持以資本管理為核心的經營理念，推廣經濟資本應用，將經濟增加值(EVA)等資本回報指標作為績效評估的重要項目，實行從財務指標向風險調整後的績效考核體系轉變。

本行建立起資本節約型業務發展模式，大力發展中小微金融服務、電子銀行業務和財富管理。同時，本行致力於提高綜合金融服務能力，持續增加手續費及佣金淨收入。截至2013年6月30日止六個月的全行手續費及佣金收入較截至2012年6月30日止六個月增長48.8%，2010年至2012年的複合年增長率達41.9%，對營業收入的貢獻率由2010年的13.2%提升至2012年的15.8%，並進一步提升至截至2013年6月30日止六個月的21.7%。截至2013年6月30日，本行同業及交易類業務（包括同業拆借及債券投資）的總資產達人民幣10,358億元。

本行成功抓住市場機遇，實現同業及交易類業務快速發展。2012年12月31日，本行同業及交易類業務（包括同業拆借及債券投資）的總資產分別為人民幣9,524億元，同比增長57.8%，而2012年本行同業及交易類業務的淨收入增至人民幣110億元，較2011年增長59.2%。

##### *業務結構持續改善，盈利能力大幅提升*

本行的整體信貸結構大幅改善，個人貸款餘額及中小企業貸款餘額佔全行貸款總額的比例分別由2010年12月31日的24.9%<sup>1</sup>及14.4%增至2013年6月30日的32.7%<sup>1</sup>及20.9%；同期，大型公司貸款餘額<sup>2</sup>佔全行貸款總額的比例由58.9%降至45.3%。由此，本行的資金運用效率大幅提升。截至2013年6月30日，本行的定價權貸款（包括中小企業貸款和小微個人貸款）餘額達到人民幣3,643億元，在貸款總額中的佔比達33.0%（於2012年12月31日及2011年12月31日其在貸款總額中的佔比分別為31.5%及25.7%）。本行整體貸款平均收益率由2010年的5.03%提升至2012年的6.66%，提高了163個基點；隨後降至截至2013年6月30日止六個月的6.19%，同期的降幅少於同業。

<sup>1</sup> 不含固定利率房貸。

<sup>2</sup> 不含票據貼現及中小企業貸款。

## 業 務

本行的運營效率亦不斷提高，成本收入比<sup>3</sup>從2010年的35.5%下降到2012年的30.2%，並進一步下降到截至2013年6月30日止六個月的27.9%，處於業內較低水平。全行平均總資產回報率<sup>4</sup>由2010年的0.95%提升至2012年的1.18%，增加了23個基點，截至2013年6月30日止六個月進一步增加8個基點，提升至1.26%；加權風險資產回報率<sup>5</sup>由2010年的1.36%提升至2012年的1.71%，增加了35個基點，截至2013年6月30日止六個月進一步增加14個基點，提升至1.85%。

### 零售業務高速健康發展，零售品牌市場地位穩步提升，對全行貢獻度不斷提高

#### 零售業務高速增長，貢獻度顯著提升

本行實施差異化發展戰略，在「大零售」模式指引下，確定了財富管理、小微金融和本行的信用卡業務多輪驅動的零售業務發展策略。本行明確以服務中高端客戶為核心，通過(i)不同業務條線交叉銷售和(ii)產品、品牌和渠道資源共享，為客戶提供綜合金融服務。得益於本行的零售發展戰略，個人貸款和個人存款（包含個人結構性存款）業務快速增長，2010年至2012年的複合年增長率分別為26.8%和37.4%。本行的個人貸款和個人存款（包含個人結構性存款）業務由2012年12月31日至2013年6月30日的增長率達到16.0%和16.0%。零售業務營業收入和手續費及佣金淨收入也呈現快速增長，2010年至2012年的複合年增長率分別達到39.6%和59.5%。

自2010年至2012年，本行零售業務對全行的貢獻度亦不斷提升。個人貸款和個人存款（包含個人結構性存款）對整體貸款和存款的貢獻度分別由2010年12月31日的24.9%和15.7%提升至2013年6月30日的32.7%和23.4%，2012年及截至2013年6月30日止六個月增量貸款中個人貸款的佔比分別為59.5%及61.2%。零售業務的營業收入和手續費及佣金淨收入對全行營業收入和手續費及佣金淨收入的貢獻度分別由2010年的23.0%和45.2%，大幅提升至2013年6月30日止六個月的29.2%和62.8%。

#### 通過加強產品管理和系統建設，財富管理業務實現渠道突破，保持高速增長

「陽光理財」是中國銀行業創立最早、最具影響力的理財品牌之一。通過建立陽光理財資產配置平台，實現從傳統的單一產品單一渠道銷售向組合產品多渠道銷售轉型，為客戶提供專業化的綜合性理財規劃。截至2012年12月31日，陽光理財客戶數量達約100萬人，2010年至2012年的複合年增長率為30.0%，於2013年6月30日進一步提升至約130萬人。其中，管理資產人民幣50萬元以上的中高端客戶的資產管理餘額在零售銀行業務管理資產總額中的佔比由2010年的52.4%提升至2013年6月30日的65.5%。截至2012年12月31日，高淨值客戶達到約1.3萬人，較2011年12月31日同比增長82.6%，並於2013年6月30日進一步提升至約1.8萬人。

本行大力拓展網點、網銀及第三方辦理等多種服務方式，實現渠道突破。2012年11月以來，隨著券商代銷資格獲批，本行與國內大型券商建立了金融產品代銷合作關係，成為業內首批

<sup>3</sup> 不含營業稅金及附加。

<sup>4</sup> 按年化基準。

<sup>5</sup> 由加權風險資產餘額除以淨利潤計算得出（按年化基準）。

---

## 業 務

---

與多家券商系統對接的商業銀行之一。

由於表現突出，本行的理財業務屢獲殊榮，如「2012中國最佳銀行財富管理品牌」、「2012中國十大最佳銀行理財產品」、「卓越金融理財團隊獎」、「2011年度用戶最信賴銀行理財品牌獎」等。

### **小微金融服務實現跨越式發展**

截至2013年6月30日，本行的小微個人貸款（包含小微企業主和個體工商戶貸款）餘額達到約人民幣1,333億元，佔個人貸款總額的比例達36.9%。截至同日，本行小微客戶數量達約75萬名。

此外，通過建立專業化的小微服務團隊，本行主動挖掘優勢產業和上下游的新客戶，提升貸款收益率。截至2013年6月30日止六個月小微個人貸款平均期限為2.49年，較基準利率平均上浮約30.7%。同期，新投放小微個人貸款的利率達到7.84%，較整體個人貸款收益率6.01%高。

### **信用卡業務精準定位高價值客戶，通過持續創新實現高效快速增長，在行業中居於領先地位**

通過高效的營銷策略和持續創新，本行的信用卡業務快速發展。本行截至2013年6月30日止六個月的信用卡交易量為人民幣2,573億元，而截至2013年6月30日透支餘額達人民幣895億元。2012年信用卡交易量為人民幣3,067億元，期末透支餘額為人民幣696億元，2010年至2012年複合年增長率分別高達99.9%和131.4%。截至2013年6月30日，本行累計信用卡發卡量達約1,630萬張。鈦金卡及其他VIP卡中高端客戶對交易額的貢獻度大幅提高，佔比從2010年12月31日的34.7%提升至2013年6月30日的66.1%。

以強大的IT系統為支撐，本行先後發行了百餘款個性化的信用卡產品，獲得客戶的肯定與追捧。例如，2012年推出具有消費金融特色的「樂惠金」產品，滿足客戶高額、短期、頻率快的資金需求。由於「樂惠金」按天計息，有效提高了本行的經營收入。我們相信本行在業內率先推出存貸合一卡，通過實時互動技術實現借貸賬戶雙賬戶合一的功能。

此外，本行通過「精益管理」計劃提升服務效率，對信用卡各項業務流程進行優化，進一步提升各環節的管理水平，標準化業務實行外包，有效降低了運營成本。通過在客戶細分基礎上的精準營銷策略，2012年信用卡業務的成本收入比達到優良水平。

此外，本行相信本行的信用卡中心是國內銀行業中首批經銀監會批准、同時獲得ISO27001信息安全體系認證和ISO9001質量管理體系認證的機構之一。這些認可顯示出本行在同業中的領先地位。

## 業 務

致力於服務實體經濟，著力調整客戶結構，深耕中小企業業務

### *中小企業業務快速發展，成為盈利能力提升的核心驅動力之一*

本行的授信客戶快速增長，截至2013年6月30日，中小企業授信客戶約21,000戶，較2010年12月31日淨增約10,000戶。本行的小企業客戶數目2012年較2011年同比增長74.8%，截至2013年6月30日達約9,700戶，較2012年6月30日淨增約3,900戶。

本行的業務結構由於以下方面的增長而得到明顯優化。截至2013年6月30日，本行中小企業貸款餘額達到人民幣2,310億元，且中小企業貸款佔公司貸款的比例由2010年12月31日的19.6%提升至2013年6月30日的31.6%。由2011年12月31日至2013年6月30日，小企業貸款餘額增長188.5%。上述增長帶動整體公司貸款收益率由2010年的5.09%提升至截至2013年6月30日止六個月的6.27%。截至2013年6月30日止六個月，本行中小企業貸款定價平均較基準上浮17.0%，而小企業貸款定價平均較基準上浮22.6%。

### *堅持模式化經營思路，促進中小企業業務的專業化和高效化*

本行創造性地實施模式化經營策略，基於行業和客戶需求形成標準化融資方案，並可有效復制及應用到同行業或有類似需求的客戶。通過「陽光創值計劃」成功推出包括聯保模式、銀租通模式、經銷商模式、電子商務模式等十餘種模式，2013年6月30日模式化項下中小企業授信客戶數約9,000戶，佔中小企業授信客戶總數的43.3%，較2012年12月31日增長54.5%，截至2013年6月30日止六個月模式化授信餘額達人民幣1,515億元，較截至2012年12月31日止年度增長40.4%，而2012年12月31日比截至2011年12月31日年度增長51.4%。此外，本行針對優質客戶推出了「千戶成長計劃」，重點培養具有增長潛力的企業，為不同發展階段的小企業客戶提供從結算到融資、從間接融資到直接融資、從貨幣市場到資本市場的專業化金融服務方案。

本行充分發揮模式化經營的風險緩釋作用，對中小企業業務採取現場排查、專項排查等方式，有效防範和降低風險。截至2013年6月30日，中小企業的不良貸款率為1.85%。

通過推進渠道建設，本行積極打造中小企業高端客戶交流平台。與行業協會、政府機構建立政銀服務平台，與保險、資產管理、擔保公司等機構建立總對總融資平台。

### *加大對國家戰略性新興產業的服務力度，提高本行的中長期可持續發展能力*

本行大力支持「綠色金融」的發展。順應節能經濟發展趨勢，研發推出「光合動力」低碳金融套餐，以解決企業的低碳項目融資需求。截至2013年6月30日，本行已累計提供中小企業綠色項目融資的人民幣57億元。「光合動力」低碳類金融產品多次獲得大獎。

## 業 務

同時，本行也大力支持科技金融，對國家重點戰略性新興產業中具有核心技術及較強自主研發能力的企業予以重點金融支持。截至2013年6月30日，本行已累計為高科技中小企業提供了約合人民幣426億元融資服務。

此外，本行還積極支持政府採購金融。深入探討政府採購金融模式，研發推出了針對中小企業供應商的「政採融易貸」金融產品。作為國內最早開展政府採購金融業務的銀行，截至2013年6月30日本行已服務於全國16個省份的政府採購項目。

### 配合金融多元化需求，大力發展市場金融業務

#### 投資銀行

本行的投資銀行業務業內領先。截至2013年6月30日止六個月投行業務完成債務性融資工具(含短期融資券、中期票據、超短期融資券、非公開定向債務融資工具和資產支持票據)承銷金額約人民幣1,100億元，同比增長38.4%，並佔市場份額約7.1%。截至2010、2011及2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行排名全國性股份制商業銀行前三甲位置。

#### 資產管理

通過由理財向資產管理的轉變，本行打造了投資端和客戶端兼備的領先的技術平台。通過加強客戶投資組合管理能力，實現詳細的明細核算和充份的風險披露，提高理財服務質量。通過加強投研投入、專業團隊建設、整合優化產品供應和服務能力等措施，提升理財投資收益。資產管理餘額由2010年12月31日的人民幣1,996億元提升至2013年6月30日的人民幣4,579億元，增長率達129.4%，而截至2013年6月30日止六個月的理財手續費收入達人民幣11.74億元，實現同比增長126.2%，佔手續費及佣金淨收入的15.3%。

#### 託管業務

本行的託管資產規模由2010年12月31日的人民幣2,765億提升至2013年6月30日的人民幣14,109億元。2012年託管及其他業務的手續費及佣金淨收入達到人民幣5.58億元，2010年到2012年的複合年增長率為70.0%。我們相信，本行2012年在業界首推「股權服務全程通」服務，為非上市企業提供股權融資、股權轉讓及股權託管三大層次的定制化綜合金融服務，推進多層次資本市場建設。

#### 同業業務

同業業務成為本行新的業務增長點。作為資本節約型業務之一，本行同業業務實現良好發展。代理信託產品的資金募集和代理證券銷售業績突出，部分產品銷售位居市場前列。本行同業業務在統一平台管理下運行，以市場為基準靈活定價。

## 業 務

### 與光大集團的密切關係

借助與光大集團的密切聯繫，本行得以建立跨市場、跨板塊的綜合金融平台。本行通過增強與光大集團及其旗下各附屬企業的協同效應，在符合相關監管政策的前提下，進行交叉銷售和資源（包括客戶、渠道和技術）共享，為客戶提供全方位、一體化的綜合金融服務。

### 打造多維度的銀行科技平台，實現同業領先的金融科技變革

#### 完成電子銀行業務的前台化轉型

順應「客戶虛擬化，賬戶電子化，交易網絡化」的發展趨勢，本行重點推進網絡銀行、移動金融、自助銀行等業務。通過建設15個陽光e系列平台，推出淘寶、搜狐等5家網絡銀行（「網上營業廳」），本行已經(i)打造網站、網銀、手機、短信一體化理財平台，(ii)加大產品在電子渠道銷售力度，及(iii)實現收入的顯著提升。同時，加快網銀功能移動化，實現個人網銀與手機銀行功能重合度60%以上。此外，本行加強電子渠道建設，推出8大電子渠道（即：多功能主頁、網銀、短信、ATM、電話銀行、信用卡地帶、PAD發卡終端和後台批量），加大與物理網點的協同，實現客戶規模的快速增長。

此外，本行成功實現電子銀行業務的前台化轉型及全行業務條線建設，確立了「科技領先、服務創新、效益優先」的理念。貫徹以客戶為中心的理念，加大服務創新力度，積極開展產品銷售、支付結算等模式創新，特別是以理財夜市／早市為代表的理財渠道銷售能力大幅提升。

#### 電子銀行業務實現健康快速發展

截至2013年6月30日，網銀客戶數和移動金融客戶數分別約880萬戶和530萬戶，較2012年6月30日分別增長81.7%和277.8%。零售電子渠道綜合櫃面替代率<sup>1</sup>從2010年的73.8%大幅提升至2012年的86.3%並進一步提升至截至2013年6月30日止六個月的89.0%。對公電子渠道綜合櫃面替代率從2010年的24.0%大幅提升至2012年的39.0%並進一步提升至截至2013年6月30日止六個月的68.8%。

其中「理財夜市」從2012年4月推出後十四個月，銷售額突破人民幣1,180億元，吸引新開戶超過15,500戶，存款餘額穩定在人民幣344億元；「理財早市」從2012年9月推出後九個月，銷售額突破人民幣340億元。

截至2013年6月30日止六個月，電子銀行渠道產生的收入為人民幣9.5億元。截至2013年6月30日止六個月，電子支付手續費收入約人民幣4,860萬元，交易規模約為人民幣229億元。截至

<sup>1</sup> 按照電子銀行交易筆數除以電子銀行交易筆數與櫃面交易筆數之和計算。

## 業 務

2013年6月30日，本行的電子支付商戶超過268家，其中第三方支付72家，並與支付寶、蘇寧等大批行業龍頭企業簽訂了戰略合作協議。

同時，本行電子銀行業務整體發展迅速，獲得社會機構和媒體的高度認可。2012年本行獲得多個獎項，包括金融時報評選的「最佳電子銀行」、21世紀經濟報道評選的「2012年度電子銀行服務獎」等。

### 全面審慎的風險管理，努力提升風險抵禦能力

#### 全面有效的風險管理體系基本成熟

本行積極落實全面有效的風險管理體系。2011年11月，本行正式向銀監會提交實施新資本協議申請。本行建立了自上而下覆蓋所有業務的風險管理體系，廣泛採取敏感性更高的內部評級法，提高風險績效和風險定價能力，有效支持資本節約型業務，並已滿足主要監管要求。

本行全面落實獨立、專業的風險管理組織架構。本行向重要業務條線派駐風險總監和／或風險管理團隊，強化在重點業務領域的風險管控。本行也向一級、二級分支機構派駐風險總監，確保對分支機構有效的風險控制。由此，本行提高了風險管理人員的專業性和獨立性，並使風險管理更加貼近市場。

#### 有效的風險管理和優化的信貸結構使全行整體風險可控

風險管理能力的持續提升，有助於本行有效應對經濟下行週期的挑戰，使風險可控。截至2013年6月30日，本行不良貸款率為0.80%。在零售業務發展迅速的同時，本行資產質量保持良好水平，截至2013年6月30日個人貸款不良率為0.30%。房地產貸款和地方政府融資平台貸款截至2013年6月30日的不良率均遠低於全行整體不良貸款率。此外，截至2013年6月30日地方政府融資平台貸款佔比進一步降低。

本行對各類表外業務進行全面風險管理，利用限額、經濟資本考核等手段，對表外業務進行有效的總量控制。本行將表外業務納入統一授信管理體系，比照授信標準進行統一的信用風險管理。通過嚴格的投向和准入管理，本行注重防範地方政府融資平台、房地產等領域風險向表外擴散。

房地產方面，本行在總量控制前提下圍繞城鎮化戰略進行結構調整，嚴格限制二三線城市的商業地產項目。嚴格圍繞民生消費領域拓展業務，嚴格禁止對具有投機傾向的居間交易類客戶的授信。

#### 執行審慎的撥備政策

為了應對風險挑戰，本行繼續堅持審慎的撥備政策。於2013年6月30日，本行整體撥備覆蓋率為292.83%，同時撥貸比達到2.34%，在同業中處於較高水平。

## 業 務

### 經驗豐富、高瞻遠矚的管理層及專業精幹的員工隊伍

本行的高級管理團隊在銀行業及金融界有著豐富的管理經驗，主要高管人員平均擁有約20年左右的金融業相關的管理經驗。本行董事長及行長在金融領域曾擔任多個重要領導職務。2012年高級管理團隊帶領全行實施業務轉型和結構優化升級，取得明顯成效。

本行擁有一支專業精幹的員工隊伍。截至2013年6月30日，本行約11%的員工擁有研究生或以上學歷、約64%的員工擁有本科學歷。本行有2,007名員工獲得金融理財師(AFP)、269名員工獲得國際金融理財師(CFP)及29名員工獲得特許金融分析師(CFA)等認證資格。經驗豐富的管理層和高素質的員工將繼續為本行的業務發展貢獻力量並為本行的未來成長奠定堅實的基礎。

### 本行的戰略

本行致力於打造中國最具創新能力的商業銀行。為順應中國經濟及中國銀行業的發展趨勢，應對利率市場化、金融脫媒、行業競爭加劇等變革趨勢，本行堅持以創新作為長期戰略，突破同質化競爭格局，打造自身競爭優勢。本行將創新、服務、科技和人才作為四大關鍵驅動因素，加快推動戰略轉型，實現持續發展。

### 加快推動戰略轉型

在推動戰略轉型方面，本行計劃採取以下方面的戰略舉措：

#### **提高對大客戶的綜合金融服務能力**

本行順應利率市場化及金融脫媒的趨勢，加大產品和服務模式創新力度，滿足客戶多樣化金融需求，打造綜合金融服務平台。本行持續推進公司、投行、資金、託管等業務條線內部聯動，提升對大客戶的綜合金融服務能力。全力推廣供應鏈金融，通過上下游鞏固和提升對大客戶的服務水平。推動本行與光大金融租賃的聯動。維護債務融資工具領先市場份額，促進投行業務多元化，推進大客戶的投行業務合作。加強與光大集團其他成員在租賃、證券、保險等方面的聯動，加強對客戶資源的聯合開發與維護，加強業務交叉銷售，提高銀行綜合金融服務能力和綜合競爭力。

#### **大力發展中小微金融服務**

本行將繼續全面推進模式、服務及產品供給創新，加快中小微金融服務發展步伐。本行的長期目標是改善全行客戶結構並逐年擴大中小微客戶規模。本行將緊緊圍繞衣食住行等弱週期行業，重點發展結算類業務，促進資金沉澱，提升中小微業務在全行整體業務結構中的比重。

- 堅持模式化經營，提高專業化水平。加快模式化方案的研發，做深做透重點模式重點項目，充分發揮模式化對客戶批量營銷作用，提高對客戶群體的整體服務能力。

## 業 務

- 加強中小微業務發展的技術系統支持，建立完善的中小微業務電子化審批機制，完善風險定價機制，提高中小微業務綜合收益水平。
- 完善配套政策，培育專業化團隊來服務中小微企業客戶的特殊需求。通過專注重點小企業客戶的需求，着力並明確投入，從而增強本行的小企業業務。創新中型企業服務模式，提高對中型企業的服務能力。
- 通過加強公私聯動，完善考核機制，不斷優化業務流程，進行全行系統平台的整合和優化。在有效控制風險的前提下，推進小微金融電子化建設，提高小微金融業務處理效率。

### 穩健推進交易類、代理類和財富管理業務

順應商業銀行業務發展綜合化和市場需求多樣化趨勢，穩健發展交易類業務，大力發展代理類等中間業務，進一步鞏固和提升理財服務能力，提高交易類業務、代理類業務和理財業務對全行利潤的貢獻度。做大做強貨幣市場業務，大力發展代客業務，積極拓展金融市場創新業務和貴金屬代客業務，保持債券投資的市場領先水平；通過資源整合、產品創新、渠道驅動、提高服務質量和控制風險，打造金融同業合作平台，樹立光大銀行同業業務的品牌形象。

繼續通過產品創新和投資研究專業能力的提升，保持「陽光理財」的品牌優勢，提升理財業務的利潤貢獻。進一步完善理財業務操作流程、IT系統平台、組織架構和激勵機制，提高規範程度，逐步回歸理財的中間業務定位，推動理財業務向資產管理業務轉型。

### 大力發展電子銀行業務

按照打造「網絡裡的光大銀行」的目標，推進信息科技創新和創新成果的應用，對內實現電子銀行渠道與物理網點的有機協同銜接，搭建立體服務營銷體系；對外依託「物理網點+電子渠道+客戶經理」三位一體服務模式，整合銷售優勢和產品資源，做強做大電子銀行業務，不斷推動電子銀行服務走在同業前列。

為實現以上目標，本行將：

- 堅定不移地推動網上營業廳和陽光e系列業務平台發展。
- 加大移動金融建設力度，逐步實現手機銀行、短信銀行和移動支付一體化的服務新模式。
- 持續打造(i)在全國性股份制商業銀行交易規模最大的繳費平台；(ii)應用渠道最多的小微金融服務平台；(iii)產品種類最豐富的金融開放平台。
- 進一步加大電子銀行客戶引入力度，保持同業領先地位。

## 業 務

### 加強和優化物理渠道建設

統籌規劃物理網點的發展，穩步增加營業網點數量，不斷優化國內營業網點布局，逐步提高網點營運效率。

本行的網點擴張計劃將主要包括三點：一是在全國沒有網點的主要二級地市大力發展異地機構；二是一級分行下設同城機構適度發展；三是著力推動自助銀行、社區支行、專業性支行等專門網點的建設。

整合各渠道的綜合服務和營銷能力，發揮渠道聯動的協同效應和規模經濟效應。通過必要的物理網點和電子化渠道支持，搭建「以客戶為中心」的分層客戶服務體系和銷售體系，建立包括一、二級分行、自助銀行、社區支行、專業性支行和電子銀行在內的多元化機構渠道體系。

### 實現可持續發展

戰略規劃期內，本行將鞏固傳統業務優勢，加強資本規劃和管理，提高風險管理能力，培育良好的企業文化，實現可持續增長。

為實現可持續增長，本行計劃採取以下方面的具體舉措：

#### 鞏固傳統業務優勢

- 鞏固發展公司銀行業務。

深入推進對公業務模式化經營，以重點企業、核心企業為依託，沿產業鏈、供應鏈拓展上下游客戶，有效緩釋授信風險，提升銀行綜合收益，帶動中小微客戶群體的增長。大力發展和創新供應鏈金融產品、貿易金融產品、現金管理產品、結算型產品，推動對公有效客戶群體數量的持續增長。

- 積極發展零售銀行業務。

通過小微金融與財富管理業務的「雙輪驅動」，結算工具與交叉銷售跟進，以及大零售統一的中高端客戶服務體系的建設，使零售業務從基礎穩固、結構優化的客戶資源中獲得持續、穩定發展的動能，成為銀行持續穩定發展的基礎。

堅持「安全、專業、快捷」的信用卡服務理念，堅持「高端、高價值、高成長」客戶發展思路，鞏固傳統信用卡業務基礎，發揮信用卡業務的帶動作用，持續提高信用卡業務對大零售和全行利潤的貢獻度。

- 繼續抓好負債業務經營。

加大負債業務創新和營銷力度，積極開發負債業務產品和大型負債類項目，優化負債業務結構，抓好傳統儲蓄業務，提高負債業務穩定性。

## 業 務

### 加強資本規劃和管理

本行堅持三大原則以加強資本規劃和管理：(i)樹立和強化資本節約、(ii)資本有償使用和(iii)風險調整後回報最大化。制定具有約束性和實際可操作的資本補充規劃，建立有效的資本補充渠道。着力優化資本補充模式，拓寬資本來源渠道，保持內源式資本持續增長。

- 進一步完善資本管理的組織架構，大力發展、深化應用經濟資本和組合管理技術，統籌協調經濟資本和監管資本管理，強化資本配置與全行資源配置的整體協同，推動資本管理與全面風險管理的有機融合。
- 通過三大核心工具，強化資本管理目標的執行和傳導：(i)建立健全以經濟資本回報為重要依據的資本配置機制；(ii)以風險調整後收益為核心的風險定價機制；(iii)以基於經濟資本的風險調整後收益(RAROC)／經濟增加值(EVA)為導向的績效考核機制。
- 突出內源式資本補充對持續發展的基礎支撐作用，同時建立多渠道外部資本補充機制，持續優化資本工具結構以保障財務效率。本行目標保持充足資本基礎，以保證總資本和核心資本符合監管要求並充分滿足銀行各項業務持續發展的需要。

### 提高風險管理能力

建立與銀行整體戰略以及長期戰略定位相適應的風險管理體系，深化覆蓋信用風險、市場風險、操作風險、流動性風險、戰略風險及名譽風險等各類風險的全面風險管理體系建設。

- 順應宏觀經濟金融形勢變化，加強風險管理的主動性和前瞻性，提升全面風險管理能力，防範系統性和區域性風險。
- 優化信用風險管理體系，深化模式化經營，優化信貸結構，加強信貸風險組合管理，加強重點業務領域的風險管理，使風險可控。建立具有前瞻性的動態撥備制度，加強撥備管理。
- 積極應對利率市場化和匯率機制改革帶來的影響，加強銀行賬戶利率風險、交易賬戶利率風險管理，不斷提升市場風險管理水平。
- 通過實施主動的流動性管理策略，維持穩健充足的流動性水平，確保全行流動性支付安全。
- 遵循「風險可控、成本可算、透明度高、風險補償能力充足」的原則推進產品創新，根據銀行業務創新戰略，構建覆蓋表內外、銀行賬戶和交易賬戶的創新業務風險管理體系。
- 提升風險管理體系的適用性，不斷建立和完善適應綜合金融服務、中小微金融服務、電子銀行業務以及其他戰略發展重點要求的風險管理體系。

## 業 務

### 培育良好的企業文化

本行相信，良好的企業文化將有助於本行持續穩定發展。為進一步促進良好的企業文化培養，本行將：

- 培育良好的風險文化。堅持在平衡風險與收益的前提下，培育健康的風險意識，保持企業穩健增長。
- 培育健康的創新文化。要正確認識創新活動的壓力和成本，完善創新的評估、考核、激勵機制，獎勵成功、勉勵失敗、懲罰不作為；要有效管理業務創新潛在的各類風險，避免創新過度。
- 培育良好的學習文化。加大企業內部培訓力度，拓寬培訓渠道，擴大培訓層級，搭建現代化學習平台，大力倡導全員學習、隨時學習和終身學習，創建學習型企業，切實提高企業在經營環境複雜程度不斷增強的形勢下的應變能力。
- 推動更有員工幸福感的發展。切實保障員工權益，營造和諧企業環境，培養健康向上、團隊合作的工作氛圍，增強員工對銀行的認同感、歸屬感、忠誠感和自豪感，實現員工與企業的共同發展。
- 認真履行社會責任。增強社會責任意識，履行企業公民責任，持續支持欠發達地區經濟建設，積極參與社會救助，繼續加大對「母親水窖」等公益項目的支持力度，持續致力於企業與社會的和諧發展。

### 獎項、嘉許和榮譽

本行、本行董事及高級管理層憑藉突出的經營業績和優秀的管理能力榮膺大量獎項、嘉許和榮譽。下表列出本行獲得的若干獎項或榮譽：

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
創新 2013年1月	<b>2012最具潛力銀行獎</b>	騰訊網舉辦的影響中國2012年騰訊網金融盛典
2012年12月	<b>2012年最具創新力銀行</b>	東方財富網舉辦的2012東方財富風雲榜
2012年12月	本行房抵快貸榮獲 <b>2012年度小微融資服務產品創新獎</b>	《每日經濟新聞》舉辦的第三屆金鼎獎

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2012年12月	最佳品牌創新獎	《第一財經日報》2012第一財經中國營銷盛典年度營銷獎評選
2012年10月	本行「理財早夜市」榮獲 <b>2012年度中國最佳金融創新案例</b>	《新金融世界》舉辦的中國金融創新高峰論壇
2012年10月	<b>2012年度創新銀行榜－最佳電子銀行</b>	《環球企業家》雜誌舉辦的中國銀行業高峰論壇
2012年2月	<b>2011年度最具創新力銀行</b>	鳳凰網舉辦的2012 金鳳凰金融盛典暨頒獎禮
2011年12月	<b>2011年品牌創新獎</b>	《21世紀經濟報道》主辦的第六屆21世紀亞洲金融年會暨2011年亞洲銀行競爭力排名研究報告發佈儀式
2011年12月	<b>2011年度最佳設計與創新團隊</b>	《理財週報》舉辦的2011中國零售銀行峰會與第四屆中國最受尊敬銀行暨最佳零售銀行頒獎典禮
2011年第一季	<b>卓越服務創新銀行獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2010年度金融理財排行榜
2011年2月	本行陽光存貸合一卡被評為 <b>年度最具創新精神銀行卡</b>	《理財週刊》舉辦的2010年度理財產品評選
2011年1月	<b>託管業務創新獎</b>	《北京青年報》主辦的2010年北青財星榜榜單評選活動

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2010年12月	年度最佳創新銀行	中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的2009-2010中國金融機構金牌榜「金龍獎」評選活動
2010年12月	2010年度個人金融創新獎	網易發佈的2010年網易金鑽獎評選
2010年5月	2010年中國區最佳創新銀行投行	中國《證券時報》舉辦的中國區優秀投行（銀行類）評選
2010年1月	最佳金融營銷創新獎	《銀行家》雜誌中文版
<b>理財</b>		
2013年1月	本行零售業務部獲卓越銀行創新理財團隊獎	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2012年度金融理財排行榜
2013年1月	本行「新股通」產品獲最佳人民幣理財產品	《上海證券報》舉辦的第五屆金理財獎頒獎禮
2013年1月	2012年中國年度最佳理財品牌	《上海證券報》舉辦的第五屆金理財獎頒獎禮
2012年11月	2012中國最佳銀行財富管理品牌	《理財週報》舉辦的2012中國零售銀行年會
2012年1月	卓越品牌價值銀行獎	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2011年度金融理財排行榜
2012年1月	本行財富管理中心榮獲卓越金融理財團隊獎	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2011年度金融理財排行榜

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2012年1月	本行陽光理財產品榮獲 <b>卓越金融理財產品獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2011年度金融理財排行榜
2012年1月	<b>2011年度用戶最信賴銀行理財品牌獎</b>	搜狐網舉辦的2012銀行家年會
2011年12月	本行「陽光財富」品牌被評為 <b>2011年中國最佳銀行財富管理品牌</b>	《理財週報》舉辦的2011中國零售銀行峰會與第四屆中國最受尊敬銀行暨最佳零售銀行頒獎典禮
2011年第一季	本行「陽光理財活期寶」理財產品榮獲 <b>卓越金融理財產品獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2010年度金融理財排行榜
2011年第一季	<b>2010最強實收益理財銀行獎</b>	《華夏時報》舉辦的金蟬獎評選
2011年第一季	<b>2010年度最佳理財服務品牌</b>	《理財週刊》
<b>中小企業與小微企業服務</b>		
2012年12月	本行「房抵快貸」榮獲 <b>2012年度小微融資服務產品創新獎</b>	《每日經濟新聞》舉辦的第三屆金鼎獎
2012年12月	「易快發，小微採購卡」榮獲 <b>2012中國年度創業支持獎</b>	《創業邦》雜誌
2012年11月	本行「陽光融易貸」榮獲 <b>優秀服務產品獎</b>	中國中小企業協會舉辦的2012國際優秀中小企業服務商大會
2012年11月	本行「陽光融易貸」被評為 <b>2012全國中小企業最受歡迎金融特色產品</b>	中國中小企業家第七屆年會

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2012年11月	<b>2012年度全國支持中小企業發展 十佳商業銀行</b>	中國中小企業家第七屆年會
2011年12月	<b>2011中國中小企業金融服務十佳 機構</b>	中國《金融時報》和中國社會科學院金融 研究所共同舉辦的中國金融機構金牌榜 「金龍獎」評選活動
2011年11月	<b>2011年度全國支持中小企業發展 十佳商業銀行</b>	第六屆中國中小企業家年會
2011年11月	本行光合動力低碳金融服務套餐 榮獲 <b>2011全國中小企業最受歡迎 金融特色產品</b>	第六屆中國中小企業家年會
2011年11月	本行中小企業「融易貸」服務套餐 被評為 <b>2011年度優秀中小企業服 務產品</b>	第五屆中國中小企業節
2011年第一季	本行中小企業業務部「陽光創值計 劃」被評為 <b>卓越中小企業服務品牌</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2010年度金 融理財排行榜
2011年2月	本行行長郭友先生獲評選為「 <b>2010 年度銀行業金融機構小企業金融 服務十大領軍人物</b> 」之一	中國銀監會
<b>電子銀行</b>		
2013年1月	<b>網民最信賴網銀支付品牌獎</b>	新華網和中國金融認證中心舉辦的首屆 電子支付發展研討會

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2012年12月	最佳電子銀行	中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的中國金融機構金牌榜「金龍獎」評選活動
2012年12月	2012年度電子銀行服務獎	《21世紀經濟報道》主辦的第七屆亞洲金融年會暨2012年亞洲銀行競爭力排名研究報告發佈儀式
2012年10月	最佳創新服務用戶體驗獎	和訊網舉辦的2012年第五屆中國電子銀行高峰論壇
2011年12月	年度最佳電子銀行	中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的中國金融機構金牌榜「金龍獎」評選活動
2011年12月	2011年中國網上銀行最佳客戶體驗獎	由中國金融認證中心聯合近40家成員行共同舉辦的2011年中國電子銀行年會
2011年11月	本行網上銀行服務榮獲2011年最佳企業網銀獎	和訊網舉辦的第九屆中國財經風雲榜銀行業頒獎典禮
<b>投行業務</b>		
2012年3月	2012年金牛銀行投行獎	《中國證券報》
2011年12月	2011年度憑證式國債承銷優秀獎	財政部及中國人民銀行
2010年5月	最佳債券承銷銀行	中國《證券時報》舉辦的中國區優秀投行（銀行類）評選

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2010年5月	本行主承銷的神華集團有限責任公司2009-2011年人民幣400億元中期票據項目獲評選為最佳債券承銷項目	中國《證券時報》舉辦的中國區優秀投行（銀行類）評選
<b>信息科技</b>		
2012年12月	本行八個項目榮獲 <b>2012年</b> 人民銀行科技發展獎	中國人民銀行
2012年2月	本行五個項目榮獲 <b>2011年</b> 人民銀行科技發展獎	中國人民銀行
2010年12月	本行四個項目榮獲 <b>2010年</b> 人民銀行科技發展獎	中國人民銀行
<b>信用卡業務</b>		
2013年1月	本行「樂惠金卡」榮獲 <b>卓越創新信用卡獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2012年度金融理財排行榜
2012年12月	<b>2012年度最佳口碑信用卡</b>	《每日經濟新聞》舉辦的第三屆金鼎獎
2012年11月	<b>中國信用卡行業最佳創新獎</b>	《經濟》及其他機構主辦的金典獎－全國服務業公眾滿意度公益調查揭曉新聞發佈盛典大會
2012年11月	<b>2012中國十大最受青睞信用卡品牌</b>	《理財週報》舉辦的2012中國零售銀行年會
2012年第一季	本行「福卡」獲 <b>卓越銀行卡獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2011年度金融理財排行榜
2012年1月	<b>中國信用卡行業用戶滿意最具價值品牌</b>	《經濟》及其他機構舉辦的中國管理創新與發展領袖年會暨華尊獎頒獎活動

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2011年12月	本行信用卡榮獲 <b>最佳品牌價值獎</b>	中國社會科學院社會工業經濟研究所主辦的「智造•十年」評選活動
2011年12月	本行福卡榮獲 <b>最受老百姓喜愛信用卡</b>	《數字商業時代》主辦的2011融尊榜評選
2011年12月	本行福卡榮獲 <b>年度最受歡迎文化主題信用卡獎</b>	《南方週末》2011年度創新金融品牌評選
2011年12月	本行福卡榮獲 <b>年度最具中國魅力信用卡</b>	《世界》雜誌舉辦的2011旅游盛典
2011年第一季	<b>2010年度最佳信用卡中心獎</b>	《新京報》舉辦的第五屆金字招牌評比
2011年第一季	本行「陽光存貸合一卡」獲 <b>卓越銀行卡獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2010年度金融理財排行榜
2010年12月	本行信用卡榮獲 <b>2010年最佳低碳金融獎</b>	由鳳凰網、鳳凰衛視聯合主辦的2010金鳳凰金融理財盛典
2010年12月	<b>2010年度信用卡潛力獎</b>	網易舉辦的2010年網易金鑽獎評選
2010年7月	本行存貸合一卡榮獲 <b>最佳用戶體驗信用卡</b>	騰訊網等機構舉辦的2010中國信用卡高峰論壇暨騰訊網信用卡測評報告發佈儀式
2009年4月	本行新浪音樂信用卡榮獲 <b>伊蘭獎－最佳安全金融卡設計獎</b>	國際卡製造商協會
	這是自「伊蘭獎」開辦23年以來，中國發卡企業首次獲獎	

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
<b>貨幣市場</b>		
2012年3月	<b>2011年度銀行間本幣市場優秀交易成員</b>	中國外匯交易中心與全國銀行間同業拆借中心
2012年2月	<b>2011年度銀行間外匯市場優秀做市商</b>	中國外匯交易中心與全國銀行間同業拆借中心
2012年1月	<b>2011年度全國銀行間債券市場優秀結算成員</b>	中央國債登記結算有限責任公司
2000年－2012年 (每一年)	<b>清算質量認證獎</b>	美國摩根大通銀行
<b>公司銀行</b>		
2012年10月	<b>最佳企業年金服務獎</b>	《首席財務官》雜誌舉辦的2012年度中國CFO最信賴銀行評選活動
2011年4月	本行「光合動力」低碳金融服務套餐營銷案例榮獲 <b>公司業務金融產品</b> 十佳獎	《銀行家》雜誌
2010年	<b>最佳公司金融品牌獎</b>	《首席財務官》雜誌舉辦的財資天下2010中國企業金融創新論壇暨第四屆中國CFO最信賴銀行評選頒獎盛典

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
<b>零售銀行</b>		
2012年11月	<b>2012中國十大最佳零售銀行</b>	《理財週報》舉辦的2012中國零售銀行年會
2012年第一季	本行「陽光助業貸款」被評為 <b>卓越個貸產品獎</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2011年度金融理財排行榜
<b>現金管理</b>		
2013年1月	<b>最佳現金管理銀行獎</b>	JRJ.com (金融界) 和清華大學五道口金融學院舉辦的2012領航中國金融行業創新發展高峰論壇暨年度評選頒獎盛典
2012年10月	<b>最佳現金管理創新獎</b>	《首席財務官》雜誌舉辦的2012年度中國CFO最信賴銀行評選活動
2011年11月	<b>最佳創新性現金管理銀行獎</b>	TreasureChina舉辦的年度比賽
2010年	<b>最佳現金管理創新獎</b>	《首席財務官》雜誌舉辦的財資天下2010年中國企業金融創新論壇暨第四屆中國CFO最信賴銀行評選頒獎盛典
<b>營銷</b>		
2012年5月	<b>2012中國金融創新獎－十佳金融產品營銷獎</b>	《銀行家》雜誌和中國社會科學院金融研究所
2011年第一季	<b>2010最佳金融營銷服務獎</b>	《新京報》舉辦的第五屆金字招牌評比
2010年	本行「全程通、通全程」營銷案例榮獲 <b>2009中國金融營銷獎－金融產品十佳獎</b>	《銀行家》雜誌

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
<b>客戶服務</b>		
2012年12月	<b>2012年中國最佳網上銀行用戶體驗獎</b>	中國金融認證中心舉辦的2012年中國電子銀行年會
2011年1月	<b>年度銀行最佳服務團隊</b>	《每日經濟新聞》報社舉辦的金鼎獎－中國高端私人理財獎頒獎典禮
2010年12月	本行上海分行、重慶分行營業部和上海分行花木支行榮獲 <b>中國銀行業世博金融服務先進集體獎</b>	中國銀行業協會
2010年	<b>2010年中國網上銀行最佳客戶體驗獎</b>	中國金融認證中心舉辦的2010年中國網上銀行年會
<b>管理團隊</b>		
2012年7月	<b>2012年中國上市公司最佳董事會</b>	「第三屆中國上市公司綜合實力100強」評選
2012年7月	<b>2012年中國上市公司最具競爭力企業</b>	「第三屆中國上市公司綜合實力100強」評選
2011年第一季	本行行長郭友先生榮獲 <b>卓越銀行家</b>	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2010年度金融理財排行榜
2011年2月	本行行長郭友先生被授予「 <b>2010年度銀行業金融機構小企業金融服務十大領軍人物</b> 」稱號	中國銀監會

## 業 務

日期	獎項／嘉許／榮譽	活動／組織方／媒體
2010年5月	本行董事長唐雙寧先生獲評選為「中國證券市場20年20位最具影響力上市公司領袖」	第四屆中國上市公司市值管理高峰論壇暨中國證券市場20年回顧與展望
<b>品牌</b>		
2013年1月	卓越品牌價值銀行獎	《卓越理財》雜誌公佈的卓越2012年度金融理財排行榜
2012年8月	20大銀行榮譽獎（中國地區）	《亞洲週刊》
2012年8月	20大純利最高銀行榮譽獎	《亞洲週刊》
2011年10月	「CCTV中國年度品牌」，是唯一一家入選榜單的金融類企業	國家發改委、商務部、國家工商管理總局、國家質檢總局、中國消費者協會等發起並指導，中國網絡電視台舉辦的《2011CCTV中國年度品牌發佈》盛典

### 本行的主要業務

本行的主要業務為公司銀行業務、零售銀行業務及資金業務。下表按業務板塊列出所示期間本行各項業務的經營收入。

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2010年		2011年		2012年		2012年		2013年	
	金額	佔比(%)	金額	佔比(%)	金額	佔比(%)	金額	佔比(%)	金額	佔比(%)
	(未經審計)									
	(除百分比外，以人民幣百萬元為單位)									
公司銀行業務	25,553	71.5%	32,060	69.4%	40,510	67.5%	20,320	66.5%	21,283	62.9%
零售銀行業務	8,200	23.0	12,079	26.1	15,989	26.6	7,960	26.1	9,884	29.2
資金業務	1,928	5.4	1,990	4.3	3,452	5.7	2,198	7.2	2,615	7.7
其他業務 <sup>(1)</sup>	47	0.1	69	0.2	119	0.2	53	0.2	56	0.2
<b>總計</b>	<b>35,728</b>	<b>100.0%</b>	<b>46,198</b>	<b>100.0%</b>	<b>60,070</b>	<b>100.0%</b>	<b>30,531</b>	<b>100.0%</b>	<b>33,838</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 該部分主要包括權益投資經營收入及其他非經營收入。

### 公司銀行業務

本行為政府機構、金融機構和公司客戶提供多樣化的公司銀行業務產品和服務。公司銀行業務是本行的主要收入來源，主要包括公司貸款、票據貼現、公司存款，以及財政代理業務、銀

## 業 務

關與銀稅業務、匯款與結算服務、承兌及擔保服務、資產託管服務、現金管理服務、投資銀行和財務顧問服務等中間業務產品與服務。截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行公司貸款（含票據貼現）餘額分別佔本行貸款總額的75.1%、73.7%、69.6%和67.3%，本行對公存款<sup>1</sup>分別佔本行存款總額的84.3%、80.8%、78.0%和76.6%。於2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，公司銀行業務經營收入分別佔本行經營收入總額的71.5%、69.4%、67.5%和62.9%。

### 客戶基礎

本行與中國諸多大型企業集團及行業龍頭企業、政府機構和金融機構以及本行認為有巨大增長潛力的中小企業建立了廣泛的業務聯繫。截至2013年6月30日，本行向約90%的國資委直管的國有企業和諸多中國500強企業（由中國企業聯合會及中國企業家協會聯合公佈）提供銀行業務服務，與1,000餘家國內大型及行業龍頭企業建立了關係。我們相信，本行是國內少數被中國財政部授權同時擁有從事以下三項業務資格的商業銀行之一：(i)代理中央財政直接支付，(ii)代理中央財政授權支付，及(iii)代理中央財政非稅收入收繳。本行還是國內領先短期融資券及中期票據的承銷商。除了擴大本行客戶基礎之外，本行亦注重不斷優化客戶結構。截至2013年6月30日，本行擁有約443,000家公司存款客戶，其中存款規模人民幣1,000萬元以上客戶約12,700戶，以及約30,000家公司貸款客戶，其中貸款規模人民幣1,000萬元以上客戶約8,000戶。

中小企業對本行的發展和增長具有重要的戰略意義。從2010年12月31日到2013年6月30日，與本行進行授信交易的中小企業客戶的數量由約10,000增長至約21,000家。本行主要面向以下三種類型的中小企業提供服務：(i)供應鏈參與企業，指生產設施及設備先進，產品技術含量高，為國有大型企業、行業龍頭企業、政府部門及其他核心客戶長期配套服務或生產的中小企業；(ii)擁有較高知名度和市場佔有率的區域產業品牌的區域或產業集群中小企業；及(iii)納入國家中小企業管理、服務體系的高科技型中小企業，包括國家級高新技術產業園、軟件園、火炬計劃特色產業基地（發展高新技術的國家級項目）、國家大學科技園等園區內的科技型中小企業。本行截至2013年6月30日的中小企業貸款餘額較截至2012年6月30日增長了30.1%，而2010年12月31日至2012年12月31日的複合年增長率為38.2%。本行的中小企業貸款佔公司貸款總額的比例從2010年12月31日的19.7%增長至2012年12月31日的30.7%，並進一步增長至截至2013年6月30日的31.6%。

本行還致力於同位於中國經濟發達地區（如環渤海地區，長江三角洲和珠江三角洲）及對中國經濟有戰略意義的重要行業的企業發展長期業務關係。截至2013年6月30日，本行約62%的公司存款客戶和約68%的公司貸款客戶位於上述三大區域。截至2013年6月30日，本行公司貸款

<sup>1</sup> 包括公司存款，公司保證金存款，公司匯出匯款及應解匯款和公司結構性存款。

## 業 務

佔比最大的五個行業依次為(i)製造業，(ii)批發和零售業，(iii)房地產業，(iv)交通運輸、倉儲和郵政服務業及(v)建造業；該五大行業分別佔本行公司貸款總額的31.9%、19.2%、12.5%、9.2%及5.5%。截至2010年、2011年和2012年12月31日，本行公司貸款佔比最大的五個行業為(i)製造業，(ii)批發和零售業，(iii)房地產業，(iv)交通運輸、倉儲和郵政服務業及(v)租賃和商務服務業；該五大行業在本行公司貸款總額的佔比分別為71.7%、76.7%和78.3%。

### 主要產品及服務

#### 公司貸款

本行貸款組合中的最大份額是公司貸款。按到期日劃分，本行的公司貸款可分為短期貸款和中長期貸款。本行公司貸款主要包括供應鏈融資、中小企業貸款以及貿易融資。本行公司貸款絕大多數以人民幣計價。截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行公司貸款餘額分別為人民幣5,712億元、人民幣6,420億元、人民幣6,991億元和人民幣7,315億元，2010年至2012年複合年增長率為10.6%。

#### 供應鏈融資

針對企業對於高效的供應鏈金融產品不斷增長的需求，本行將銀行服務延伸至目標客戶的客戶及供應商，提供供應鏈融資。本行向供應鏈上的客戶和供應商提供的銀行服務，主要包括流動資金貸款、票據貼現、銀行承兌匯票、結算、信用證及保函。本行的供應鏈融資解決方案將核心客戶與其供應鏈上下游的製造商、供應商、經銷商、終端用戶等聯繫在一起。

本行認為供應鏈融資提供機會使本行從單純滿足客戶的部分貿易需求，轉化為提供集成增值業務的合作夥伴，從而向客戶提供整個供應鏈的優化解決方案。供應鏈融資有助於本行客戶降低成本、將供應鏈一端的營運資金優化轉移到另一端。此外，供應鏈融資為本行在整個融資過程中建立起更深厚更廣泛的客戶關係，並實現了各種不同業務的協同。

本行認為本行供應鏈融資業務在中國具有先發優勢，是市場領軍者。本行早在2000年就開始採用「全程通」品牌為汽車行業提供供應鏈融資，在汽車生產和經銷的每一階段向汽車零配件供應商、汽車製造商和經銷商提供綜合性與個性化的銀行服務。在上游和中游，本行向汽車零配件供應商和汽車製造商提供流動資金貸款、票據貼現和信用證等產品，以促進汽車生產和零配件進口。在下游，本行向經銷商提供貸款和票據貼現。截至2013年6月30日，本行擁有約3,800名「全程通」活躍客戶<sup>1</sup>。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行「全程通」業務交易量分別約為人民幣1,135億元、人民幣1,495億元、人民幣1,616億元和人民幣859億元。2012年10月，本行在《首席財務官》雜誌舉辦的「2012年度中國CFO最信賴銀行」評選活動中榮獲「最佳企業年金服務獎」。

<sup>1</sup> 活躍客戶指於2012年12月31日持有有效信貸批文或存款並非零的客戶。

## 業 務

供應鏈融資在汽車行業獲得的成功使本行能夠在其他行業複製該業務模式。本行已經將供應鏈融資業務擴大到本行認為有強大增長潛力的其他行業，如醫藥行業和家電行業等。

### 中小企業業務

中小企業業務是本行的發展戰略重點之一。本行從2009年起在總行和分行陸續成立了中小企業業務相關部門。專業化的服務團隊和量身訂做的授信審批程序，推動了本行中小企業業務的快速發展，提高了本行中小企業服務的效率和質量。本行已將中小企業業務推廣至各分行。本行的「陽光創值計劃」不單旨在向中小企業客戶提供流動資金貸款和銀行承兌票據貼現等傳統銀行服務，亦向其提供證券、保險、投資銀行等領域的創新和增值服務。2011年，我們進一步將中小企業業務擴大至小企業融資，藉此本行力爭通過多種渠道提供綜合金融服務，實現收入來源多樣化及增加客戶忠誠度。2012年本行亦推出「千戶成長計劃」培養具有高增長潛力的優質企業客戶，並向這些中小企業客戶提供多元市場和多元產品融資解決方案，以滿足他們不同業務發展階段的需要。

本行通過模式化經營的方式為中小企業量身訂做各類授信方案。過去三年，本行中小企業業務健康快速發展。與本行有授信結餘的中小企業客戶的總數由2010年12月31日的10,295家增加至2012年12月31日的17,547家，複合年增長率為30.6%。截至2013年6月30日，與本行進行授信交易的中小企業客戶總數進一步增加至約21,000名。於2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行中小企業客戶存款餘額分別約為人民幣1,474億元、人民幣1,857億元、人民幣2,035億元和人民幣2,183億元。於2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行中小企業貸款餘額分別為人民幣1,122億元、人民幣1,433億元、人民幣2,143億元和人民幣2,310億元。於2013年6月30日，本行約70.6%的中小企業貸款業務集中於中國經濟發達地區，其中20.2%集中於環渤海地區，31.2%集中於長江三角洲地區，19.2%集中於珠江三角洲地區。受益於本行審慎的風險管理，中小企業業務資產質量可控。

本行的中小企業金融服務榮獲多項殊榮。本行行長郭友先生獲中國銀監會評選為「2010年度銀行業金融機構小企業金融服務十大領軍人物」之一。在第五屆中小企業節上，本行中小企業「融易貸」服務套餐榮獲「2011年度優秀中小企業服務產品」獎。在第六屆中國中小企業家年會上，本行榮獲「2011年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行」獎。2011年，本行在中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的評選活動中被評為「2011中國中小企業金融服務十佳機構」獎。2012年11月，在中國中小企協會舉辦的2012年優秀中小企業服務供應商國際會議上，本行陽光融易貸榮獲「優秀服務產品獎」。在中國中小企業家第七屆年會上，本行陽光融易貸被評為「2012全國中小企業最受歡迎金融特色產品」且本行榮獲2012年度全國支持中小企業發展十佳商業銀行稱號。

### 貿易融資

本行向從事國內或國際貿易的客戶提供貿易融資服務。國內貿易融資服務主要包括國內信用證融資、保理融資、供應鏈買方融資和供應鏈賣方融資及相關服務等。國際貿易融資服務主要

---

## 業 務

---

包括進口押匯、出口押匯、打包貸款、出口貼現、票據包買、保理融資和出口信用保險項下的貿易融資等。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行貿易融資交易額分別約為人民幣3,483億元、人民幣4,871億元、人民幣5,855億元和人民幣2,653億元。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行國際結算交易量分別約為468億美元、620億美元、744億美元和503億美元。

### 票據貼現

票據貼現是指本行向客戶按折扣價購買剩餘期限不超過6個月的銀行承兌匯票和商業承兌匯票（電子商業匯票剩餘期限不超過1年）。本行可將此等票據轉售給中國人民銀行或獲授權開展票據貼現業務的其他金融機構，以獲得附加流動性和利息淨收入。截至2013年6月30日，本行票據貼現餘額為人民幣118.97億元，佔本行貸款總額的1.1%。本行積極與中國人民銀行進行本行電子票據業務的開發和電子票據系統的建設和推廣工作。因此，本行被中國人民銀行授予「電子商業匯票業務拓展獎」。截至2013年6月30日，本行銀行承兌匯票貼現餘額佔本行票據貼現餘額總額的87.7%。

### 對公存款

本行通過一系列產品向公司客戶提供人民幣及其他各主要外幣的定期和活期存款業務，包括公司存款，公司保證金存款，公司匯出匯款及應解匯款和公司結構性存款。截至2013年6月30日，本行對公存款達人民幣11,904.59億元，其中包括公司存款人民幣9,192.41億元，公司保證金存款人民幣2,467.70億元，公司匯出匯款及應解匯款人民幣43.39億元和公司結構性存款201.09億元。

### 中間業務產品與服務

本行向公司客戶提供多種中間業務產品與服務，包括財政代理業務、銀關與銀稅業務、匯款與結算服務、承兌及擔保服務、資產託管服務、現金管理服務和投資銀行及財務顧問服務。本行近年來重點開發並提供公司銀行中間業務產品和服務。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，公司銀行業務手續費及佣金淨收入分別為人民幣25.66億元、人民幣36.04億元、人民幣39.28億元和人民幣26.60億元，2010年至2012年複合年增長率達23.7%。

### 財政代理業務

本行向中央和地方政府提供代收款項和繳納支出服務。我們相信在中國商業銀行中，本行是國內少數被中國財政部授權同時擁有從事以下三項業務資格的商業銀行之一：(i)代理中央財政直接支付，(ii)代理中央財政授權支付，及(iii)代理中央財政非稅收入收繳。從2010年1月1日至2013年6月30日，本行累計代理中國中央政府財政收付業務金額共計約人民幣7,707億元。

---

## 業 務

---

### 銀關與銀稅業務

本行與中國海關總署共同合作，向公司客戶提供稅費網上支付及擔保服務。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，全行代繳關稅合計分別約人民幣561億元、人民幣688億元、人民幣725億元和人民幣362億元，2010年至2012年複合年增長率為13.7%。

2007年3月，本行成為首批中國海關總署批准的向網上納稅客戶提供「銀關保」業務的銀行之一。「銀關保」是指本行根據中國海關總署的有關規定，應進出口企業的申請，向直屬海關出具網上支付擔保文書，即銀關保保函，使該等企業獲得「先放後徵」的15天延遲付款期優惠待遇。截至2013年6月30日止六個月，本行已擔保代繳稅款約人民幣294億元。

### 匯款與結算服務

本行向公司客戶提供銀行匯票、本票、公司支票和其他可轉讓票據等匯款、外幣兌換和結算服務。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行匯款與結算服務手續費及佣金收入分別為人民幣9.40億元、人民幣13.76億元、人民幣14.05億元和人民幣8.50億元，2010年至2012年複合年增長率達22.3%。2000年至2012年，本行連續13年獲得美國摩根大通銀行頒發的「清算質量認證獎」。

### 承兌及擔保服務

本行為公司銀行客戶提供信用證、投標保函、履約保函及其他形式的銀行擔保服務。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行承兌及擔保服務手續費及佣金收入分別為人民幣4.86億元、人民幣6.49億元、人民幣6.10億元和人民幣4.32億元，2010年至2012年複合年增長率達12.0%。

### 託管服務

本行向證券投資基金、證券公司集合資產管理計劃、企業年金基金、專戶理財和QDII以及信託公司集合資金信託計劃、產業投資基金、股權基金產品提供託管服務。本行還是首批同時獲得企業年金賬戶管理人和託管人兩項資格的全國性股份制商業銀行之一。

本行託管服務受益於中國光大（集團）總公司與本公司之間的協同關係。本行致力於與光大證券、光大保德信、光大永明人壽、光大金控資產管理公司以及中國光大（集團）總公司的其他子公司和關聯公司在交叉銷售、產品設計和信息共享方面建立合作關係。

自2010年起，本行着重調整託管資產分佈，平衡證券類資產和非證券類資產的比例結構，穩步推進證券類資產託管，大力發展非證券類資產託管。其中，保險資金債權投資計劃、結構化信託計劃等產品託管發展勢頭良好，託管項下的保險資金債權投資計劃規模從截至2010年12月31日總計人民幣約58.30億元增加至2013年6月30日總計人民幣約986.00億元，本行證券投資類信

---

## 業 務

---

託計劃規模從截至2010年12月31日總計人民幣約308.05億元增加至2013年6月30日總計人民幣約777.00億元。此外，本行於2012年在業界首推「股權服務全程通」服務，為非上市企業提供股權融資、股權轉讓及股權託管三大層次的定製化綜合金融服務，推進多層次資本市場建設。

截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行託管資產分別約為人民幣2,765億元、人民幣4,386億元、人民幣8,722億元和人民幣14,109億元，2010年至2012年複合年增長率為77.6%。截至2013年6月30日止六個月，本行託管及其他受託業務佣金為人民幣3.88億元，較截至2012年6月30日止六個月增加38.6%。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度，本行託管及其他受託業務佣金分別為人民幣1.93億元、人民幣3.52億元和人民幣5.58億元，2010年至2012年複合年增長率達70.0%。本行在由《北京青年報》主辦的「2010年北青財星榜榜單」評選活動中，榮獲「託管業務創新獎」。

### 現金管理服務

本行向公司客戶提供綜合現金管理服務，以幫助客戶管理現金流。本行現金管理服務包括收款、付款、賬戶管理、流動性管理、財富管理和融資服務。通過分行和支行網點以及網上銀行系統，本行為在多個區域擁有業務實體的集團客戶提供綜合性、一站式現金管理服務。截至2012年12月31日，本行擁有大約14,972名現金管理客戶，較2011年12月31日增長了57.9%。截至2013年6月30日，現金管理客戶數目進一步增加33.8%至20,038名。本行截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月現金管理服務處理的交易價值總額分別約達人民幣9,498億元、人民幣16,178億元、人民幣30,784億元和人民幣52,440億元，2010年至2012年複合年增長率為80.0%。

在由《首席財務官》雜誌舉辦的「財資天下2010」中國企業金融創新論壇暨第四屆中國CFO最信賴銀行評選頒獎盛典上，本行榮獲「最佳現金管理創新獎」和「最佳公司金融品牌獎」。2011年，本行在由財資中國舉辦的年度評選中榮獲「最佳創新性現金管理銀行獎」。2012年10月，在《首席財務官》雜誌舉辦的「2012年度中國CFO最信賴銀行」評選活動中，本行榮獲最佳現金管理創新獎。2013年1月，在JRJ.com（金融界）和清華大學五道口金融學院舉辦的2012年領航中國金融行業創新發展高峰論壇暨年度評選頒獎盛典中，本行榮獲最佳現金管理銀行獎。

---

## 業 務

---

### 投資銀行和財務顧問服務

本行向公司客戶提供投資銀行和財務顧問服務。我們相信於2005年5月中國政府開始允許銀行承銷短期融資券時，本行是首批有資格從事此項業務的國內商業銀行之一。其後，本行積極尋求發展自身能力並成為該項業務領域的市場領先者。本行的主要產品包括短期融資券、中期票據、超短期融資券、非公開定向債務融資工具、中小企業集合票據及資產支持票據等。截至2013年6月30日，本行已承銷120期合共約人民幣1,101億元的非金融企業債務融資工具，於全國性股份制商業銀行中排名第三位。

通過本行財務顧問服務平台，本行向客戶提供個性化的金融解決方案和建議，包括衍生品、債務融資、結構化融資以及深入的行業和金融市場分析。

本行具創新性且高質量的投資銀行及財務顧問服務已為客戶及媒體所公認。本行榮獲《中國證券報》頒發的「2012年金牛銀行投行獎」。2010年，在《證券時報》舉辦的中國區優秀投行（銀行類）評選中，本行榮獲「2010年中國區最佳創新銀行投行」和「最佳債券承銷銀行」獎。本行主承銷的神華集團有限責任公司2009年至2011年人民幣400億元中期票據項目亦獲得「最佳債券承銷項目」獎。

### **市場營銷**

本行實施一系列營銷策略。在營銷本行服務和產品時，本行考慮包括客戶認知度和忠誠度、風險承受水平、市場需求和競爭在內的各種因素。本行總行負責制定公司銀行業務整體發展計劃，並根據行業、地理區域、客戶和產品等因素，制定本行總體營銷指引。本行分行根據指引，結合關鍵地區、客戶和業務等實際情況，制定並執行具體的營銷計劃。

公司銀行業務營銷主要由本行各個部門的客戶經理執行。本行客戶經理負責向現有和潛在客戶營銷本行服務和產品，進行市場分析和客戶評估。本行為客戶經理提供持續培訓計劃，以提高其產品知識、營銷技能和信用評估能力。截至2013年6月30日，本行擁有5,133名公司銀行客戶經理，這些經理與其他專業人員密切合作，交叉銷售本行的產品和服務。

本行鼓勵不同部門和不同業務條線之間相互合作和交叉銷售產品及服務。本行非常重視團隊合作精神，注重發揮跨部門與跨業務條線在營銷活動中的積極性。此外，本行與中國光大（集團）總公司的其他子公司相互合作，為客戶提供更加全面的金融服務。

本行尋求提供差別化的產品和服務，以滿足客戶各自特定的需求。本行總行和位於具有重要戰略地位城市的分行負責協調最大的公司客戶服務和營銷事項，以確保服務的一致性和質量。為滿足客戶需求，本行不時設立跨部門和跨業務條線的項目小組。

---

## 業 務

---

### 零售銀行業務

本行向零售銀行業務客戶提供全方位的產品和服務，包括個人貸款、銀行卡、個人存款和中間業務產品與服務。本行認為零售銀行業務是本行獲得成功的關鍵。本行通過擴大市場份額、改善客戶基礎以及向客戶提供滿足其需要的創新產品和服務，從戰略上加快零售銀行業務的發展，並不斷強化了「陽光」品牌的形象。

零售銀行業務近年來實現了快速增長。截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行個人貸款分別佔本行貸款總額的24.9%、26.3%、30.4%和32.7%，本行個人存款（含個人結構性存款）分別佔本行客戶存款總額的15.7%、19.2%、22.0%和23.4%。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行零售銀行業務分別帶來經營收入人民幣82.00億元、人民幣120.79億元、人民幣159.89億元和人民幣98.84億元，佔經營收入總額的23.0%、26.1%、26.6%和29.2%。

#### 客戶基礎

本行建立了廣泛的零售銀行客戶基礎。本行將客戶劃分為普通客戶和中高端客戶，將主要營銷活動集中於中高端客戶，主要包括高管人員和小企業主。在本行中高端客戶（即管理資產達到人民幣50萬元的客戶）當中，管理資產達到人民幣50萬元至人民幣100萬元的客戶被劃分為優質客戶，管理資產在人民幣100萬元至人民幣1,000萬元的客戶為財富客戶，管理資產在人民幣1,000萬元以上的客戶為私人銀行客戶。

截至2013年6月30日，本行擁有約120萬名個人貸款客戶以及約4,400萬名個人存款客戶，個人存款總額為人民幣3,339.20億元。由2010年至2012年，本行管理資產超過人民幣50萬元及人民幣1,000萬元的客戶數量的複合年增長率分別為27.6%和46.1%。截至2013年6月30日，本行管理資產超過人民幣50萬元的中高端客戶約250,582名。截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，該等資產佔本行零售銀行業務管理資產總額的52.4%、55.9%、61.5%和65.5%。

由於中國國內生產總值和個人可支配收入快速增長，本行認為本行中高端客戶的數量及其平均金融資產值將繼續增長。本行計劃通過提供個性化的零售銀行產品、擴充本行零售銀行營銷隊伍及採取差異化定價政策，進一步擴大本行的客戶基礎和提高客戶忠誠度。此外，本行廣泛推廣手機銀行、網上銀行、ATM機等電子銀行平台的應用，為客戶提供更便捷的服務，並降低經營成本。

#### 主要產品與服務

##### 個人貸款業務

截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行個人貸款餘額分別為人民幣1,938.07億元、人民幣2,334.54億元、人民幣3,114.54億元和人民幣3,611.35億元，2010年至2012年複合年增長率為26.8%。

## 業 務

### 住房和商用房按揭貸款

本行為滿足客戶購買住房和商用物業的需求，分別向客戶提供住房和商用房按揭貸款。截至2013年6月30日，住房和商用房按揭貸款餘額為人民幣1,712.27億元，佔本行個人貸款總額的47.4%，較2010年12月31日增長人民幣529.47億元。為提高整體收益，本行針對住房和商用房按揭貸款推出差異化定價策略。

截至2013年6月30日，一手住房按揭貸款餘額約為人民幣913.75億元，佔本行住房和商用房按揭貸款總額的53.4%。但是，隨著中國城市化進程的加速及住宅物業市場逐漸進入成熟階段，本行預期，本行為購買二手房提供的貸款和其佔住房按揭貸款總額的比率將逐步提高。本行住房按揭貸款一般以客戶所購房屋作為抵押。貸款的最長期限一般為30年，貸款金額最多佔房屋價值的70%。本行還向購買商用物業的客戶提供商用房按揭貸款。通常本行商用房按揭貸款期限最長不超過十年，金額不超過有關商用物業價值的50%，或在商住兩用房的情況下，不超過相關物業價值的55%。

為滿足本行客戶的不同要求，本行推出貸款電子化預審批程序，客戶在二手房交易過程中可通過其獲知貸款審批結果。為提高貸款審批的效率，本行還於2011年推出自動審批程序。此外，本行推出審批程序簡單的最高按揭貸款，據此，借款人可以所購房屋作為抵押，在30年內於相關貸款額度內循環使用貸款。

近幾年，中國政府實施了一系列調控措施，旨在給中國房地產市場降溫。例如，2010年10月，中國人民銀行和中國銀監會發佈通知，對無法提供一年以上當地納稅證明或社會保險繳納證明的非本地居民的物業買家，暫停向該等物業買家發放購房貸款。雖然該等新政策將會普遍影響市場的按揭貸款需求，但本行的住房和商用房按揭貸款餘額從2010年12月31日的人民幣1,182.80億元增加至2013年6月30日的人民幣1,712.27億元，佔本行總個人貸款餘額47.4%。國務院在2011年1月發佈的通知要求商業銀行按照不低於中國人民銀行基準利率的110%的利率就購買第二套住房和其後任何住房提供按揭貸款。2013年2月26日，國務院發佈通知，要求中國銀行業金融機構進一步落實好對首套房貸款的首付款比例和貸款利率政策，嚴格執行第二套（及以上）住房信貸政策。通知亦訂明相關部門要密切配合，對出售住宅物業按規定應徵收的個人所得稅，通過歷史銷售信息能核實房屋原值的，應依法嚴格按轉讓所得的20%計徵。

### 小微企業業務

本行致力於通過模式化經營的方式向小微企業提供服務，並提供高質量的全方位金融服務和解決方案。本行推廣「陽光企業家」小微現金管理平台，使本行能夠滿足本行小微企業客戶的網上金融需求。此外，本行還建立了專業團隊服務小微企業，提高本行的整體收入。

---

## 業 務

---

截至2013年6月30日，小微個人貸款（包括小微企業家和個體工商戶的貸款）餘額為人民幣1,333億元，佔本行個人貸款總額的36.9%。同日，小微客戶數量達約75萬名。截至2013年6月30日止六個月，小微個人貸款的平均期限為2.49年，而新發放小微個人貸款的利率達7.84%，較基準利率平均上浮約30%。

本行的小微企業業務屢獲殊榮。2012年12月，在《每日經濟新聞》舉辦的第三屆金鼎獎中，本行「房抵快貸」榮獲「2012年度小微融資服務產品創新獎」。此外，2012年12月，在《創業邦》年會上，本行「易快發」小微採購卡榮獲「2012中國年度創業支持獎」。

### 小微設備貸款

小微設備貸款是一種專為業務發展需要而購買設備的零售客戶特別設計的個人貸款。根據小微設備貸款的安排，本行根據與設備製造商簽訂的合作協議，向購買設備的客戶提供按揭貸款。本行客戶通常利用來自經營業務所得現金償還貸款。若設備購買人未能償還貸款，製造商將根據合作協議回購和處置設備，以償還尚未清付的貸款。

本行於2003年開展小微設備貸款業務，且我們相信本行是該項業務的先驅者和市場領先者。截至2013年6月30日，本行小微設備貸款餘額為人民幣364.95億元，佔個人貸款總額的10.1%。

小微設備貸款一般具有相對較低的不良貸款率。由2011年1月1日至2013年6月30日，本行新增的小微設備貸款的不良貸款為0%，且設備製造商已向本行存入足額的保證金。因此，本行承擔的相關風險極小。

### 個人消費貸款

本行個人消費貸款主要包括消費者貸款和汽車貸款。截至2013年6月30日，本行個人消費貸款餘額約為人民幣183.08億元，佔本行個人貸款總額的5.1%。

本行為生活支出和一般消費，如住房裝修、停車位、大額耐用商品以及出國留學等提供消費者貸款。截至2013年6月30日，本行消費者貸款餘額約為人民幣177.59億元，佔個人貸款總額的4.9%。

本行提供汽車貸款，貸款額最高不超過所購汽車價值的70%。本行通常要求消費者以所購汽車或住宅作為汽車貸款的擔保物。本行汽車貸款的目標客戶為擁有良好信用記錄的客戶。截至2013年6月30日，本行汽車貸款餘額約為人民幣5.49億元，佔本行個人貸款總額的0.2%。

自2009年起，本行開始與平安保險公司合作，為從平安保險公司購買了個人消費貸款保險的消費者提供還款期靈活、最高至36個月的個人消費貸款。通過與平安保險公司的合作，本行擴大了本行個人消費貸款業務的客戶基礎。

## 業 務

### 銀行卡

本行向客戶提供多種銀行卡產品，包括各種借記卡和信用卡。我們相信，本行是國內第一家推出存貸合一卡的銀行。

截至2013年6月30日，本行已發行約6,080萬張銀行卡，包括約4,450萬張借記卡和約1,630萬張信用卡。截至2013年6月30日止六個月，本行銀行卡業務手續費及佣金收入總額為人民幣32.00億元，佔同期本行手續費及佣金收入總額的41.7%。

本行是中國銀聯（中國全國銀行間卡信息交換和交易網絡組織）的成員銀行。截至2013年9月30日，本行持有中國銀聯2.56%的股份。

下表列出於所示日期及期間本行已發行銀行卡總數及該等銀行卡的總交易額。

項目	截至12月31日			截至6月30日
	2010年	2011年	2012年	2013年
	(單位：千張)			
已發行借記卡數量 .....	28,243	34,340	39,410	44,490
已發行信用卡數量 .....	8,584	11,117	14,580	16,298
<b>合計 .....</b>	<b>36,827</b>	<b>45,457</b>	<b>53,990</b>	<b>60,788</b>

項目	截至12月31日止年度			截至6月30日止六個月	
	2010年	2011年	2012年	2012年	2013年
	(人民幣百萬元)				
借記卡交易額 <sup>(1)</sup> .....	55,089	91,365	154,510	61,304	139,867
信用卡交易額 .....	76,732	118,317	306,691	113,047	257,296
<b>合計 .....</b>	<b>131,821</b>	<b>209,682</b>	<b>461,201</b>	<b>174,351</b>	<b>397,163</b>

附註：

(1) 不包括存款及透過借記卡轉賬。

### 借記卡服務

本行向在本行擁有存款賬戶的客戶發行名為「陽光卡」的借記卡，為客戶提供各種金融服務，包括存取款、轉賬、結算和賬單支付服務。此外，本行的借記卡還可用於基金交易、外匯交易、理財以及本行的其他中間業務。

為滿足不同客戶需求，本行發行了不同級別的陽光卡。本行向擁有管理資產人民幣10萬元至人民幣50萬元的客戶發行陽光金卡、向擁有管理資產人民幣50萬元至人民幣100萬元的客戶發行陽光白金卡、向擁有管理資產人民幣100萬元以上的客戶發行陽光鑽石卡。本行不時推出有特別功能的新款借記卡或與合作夥伴共同推出聯名卡。例如，本行為女性消費群體推出了「陽光伊人卡」，並專門為汽車車主推出了「陽光行車卡」。

## 業 務

### 信用卡服務

本行信用卡業務從2010年以來進入高速增長期。於2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行累計信用卡發卡量分別約為860萬張、1,110萬張、1,460萬張和1,630萬張，2010年至2012年複合年增長率為30.3%。截至2012年12月31日止年度及於該日，本行信用卡交易額和透支結餘分別為人民幣3,067億元和人民幣696億元。截至2013年6月30日止六個月及於該日，本行信用卡交易量和透支餘額分別為人民幣2,573億元及人民幣895億元。根據中國人民銀行《2012年支付體系運行總體情況》數據計算，截至2012年年底，本行信用卡發卡量的市場份額超過4%。

在規模增長的同時，本行信用卡業務的客戶結構不斷優化，盈利水平顯著提升。本行金卡及以上客戶於本行信用卡交易總量的貢獻度佔比在截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月分別為80.7%及82.6%。鈦金卡及以上客戶於本行信用卡交易總量的貢獻度佔比在截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月分別為34.7%、36.9%、62.1%及66.1%，顯示本行客戶結構在不斷優化，並體現本行中高端客戶戰略的成功；截至2013年6月30日，本行鈦金卡及以上高端有效客戶數量佔本行信用卡客戶總數的11.1%。

本行成功推出了幾十種創新產品。例如，本行是中國境內發行首張VISA無限卡的國內商業銀行。我們相信本行是中國首批推出銀聯白金信用卡、手機動態密碼驗證服務及自選免息分期服務的銀行之一；我們相信本行是首創存貸合一卡的銀行，將客戶的借記賬戶與貸記賬戶合二為一。同時，本行將信用卡產品與中國傳統文化相融合，其中，最典型的是「福卡」（卡面飾以康熙皇帝書寫的漢字「福」字），因其特有的中國元素，非常受中國客戶歡迎。截至2013年6月30日，福卡發卡量達逾620萬張。此外，本行成功推出「樂惠金」卡產品，側重消費者金融業務並滿足客戶對高額、短期、頻率快的資金需求。2011年，本行相信，本行信用卡中心成為中國銀行業中首批經中國銀監會批准，同時獲得ISO9001質量管理體系認證和ISO27001信息安全管理體系認證的機構之一。

於2013年，本行實施了一系列新服務和發展，包括就短期信貸額度推出即時審批的服務。採用科學的計算方法，本行能夠針對高端客戶提高成本效益和盈利能力。此外，本行還就信用卡銷售、發行、信貸審批和收款業務設置了計算機處理系統，以減少處理時間和成本。

基於所取得的成績，本行信用卡獲得了許多殊榮，包括：

- 2009年，本行新浪音樂信用卡獲得「伊蘭獎－最佳安全金融卡設計獎」。該獎由國際卡製造商協會頒發。這是自「伊蘭獎」開辦23年以來，中國發卡企業首次獲獎。
- 在騰訊網等機構舉辦的2010中國信用卡高峰論壇暨騰訊網信用卡測評報告發佈儀式上，本行存貸合一卡獲「最佳用戶體驗信用卡」獎。

---

## 業 務

---

- 在網易發佈的2010年網易金鑽獎評選中，本行榮獲「2010年度個人金融創新獎」和「2010年度信用卡潛力獎」。
- 本行在《新京報》舉辦的第五屆金字招牌評比中榮獲「2010年度最佳信用卡中心獎」。
- 在《數字商業時代》主辦的「2011融尊榜」評選中，本行信用卡榮獲「最佳品牌價值獎」，而本行「福卡」榮獲「最受老百姓喜愛信用卡」獎。
- 本行的「福卡」在《卓越理財》雜誌公佈的卓越理財2011年度金融理財排行榜中及本行的「陽光存貸合一卡」在《卓越理財》雜誌公佈的卓越理財2010年度金融理財排行榜中分別榮獲「卓越銀行卡獎」。

### 個人存款

本行向零售銀行客戶提供本外幣活期與定期存款服務。個人活期存款包括普通活期存款和定活兩便存款。個人定期存款包括普通定期存款、通知存款和教育儲蓄存款以及零存整取、整存零取和存本取息存款。本行目前人民幣定期存款期限為三個月至五年，外幣定期存款期限為一個月以上。

截至2010年、2011年和2012年12月31日及2013年6月30日，本行個人存款（含個人結構性存款）分別為人民幣1,664.15億元、人民幣2,355.10億元、人民幣3,140.13億元和人民幣3,642.32億元，分別佔本行於同一日期的客戶存款總額的15.7%、19.2%、22.0%和23.4%。個人存款（含個人結構性存款）從2010年至2012年的複合年增長率為37.4%。

### 中間業務產品和服務

本行為零售銀行客戶提供廣泛的中間業務產品和服務，如個人理財、代理保險、經紀、基金代理服務、證券代理服務、匯款、出國金融服務以及代理黃金交易等服務。截至2010年、2011年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行零售銀行業務手續費及佣金淨收入分別為人民幣21.29億元、人民幣32.67億元、人民幣54.19億元和人民幣46.13億元，2010年至2012年複合年增長率為59.5%。

### 個人理財服務

我們相信，本行是國內率先獲監管機構批准提供人民幣理財服務的銀行之一。本行認為，本行的「陽光理財」品牌因其個人理財產品和服務的廣度、深度和品質，已在市場獲得極高的品牌知名度。本行提供綜合的投資組合個人理財產品，包括固定收益產品、股票投資產品、債券投資產品、基金產品、保險產品、QDII以及其他結構化產品和理財顧問服務。截至2010年、2011

---

## 業 務

---

年和2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行收取的個人理財業務手續費及佣金淨收入分別為人民幣8.54億元、人民幣9.68億元、人民幣14.61億元和人民幣10.71億元，2010年至2012年複合年增長率為30.8%。

截至2013年6月30日，本行的陽光理財客戶數約為130萬名，2010年至2012年的複合年增長率為30.0%。在個人銀行客戶中，管理資產金額超過人民幣50萬元的高端客戶在年度資產管理總額中佔比從2010年12月31日的52.4%增長至2013年6月30日的65.5%。

在《理財週報》舉辦的2011中國零售銀行峰會與第四屆中國最受尊敬銀行暨最佳零售銀行頒獎典禮上，本行「陽光財富」品牌被評為「2011中國最佳銀行財富管理品牌」。在由搜狐網舉辦的2012銀行家年會上，本行榮獲「2011年度用戶最信賴銀行理財品牌獎」。2012年11月，在《理財週報》雜誌舉辦的2012中國零售銀行年會上，本行榮獲「2012中國最佳銀行財富管理品牌」。2013年1月，在《卓越理財》雜誌公佈的卓越2012年度金融理財排行榜上，本行零售業務部榮獲「卓越銀行創新理財團隊獎」，本行「新股通」在《上海證券報》舉辦的第五屆金理財獎典禮上榮獲「最佳人民幣理財產品」及本行獲「2012年中國年度最佳理財品牌」。請參見「業務－獎項、嘉許和榮譽」。

### 代理保險

本行以若干保險公司的代理身份，從事保險代銷業務。截至2013年6月30日，本行與29間保險公司訂立了全面合作協議，擔任其保險產品的代理人。於截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行代銷保險產品的交易總額分別約為人民幣15.84億元及人民幣9.69億元，本行自代理保險業務所收取的手續費及佣金收入總額分別為人民幣1.35億元及人民幣6,200萬元。

### 第三方存管

截至2013年6月30日，本行與80家券商訂立了第三方存管協議，並擁有約892,300名第三方存管客戶。

### 基金代理服務

本行是基金產品發行和交易的代理人，為證券公司和在本行開設交易賬戶的客戶之間提供資金轉賬服務。截至2013年6月30日，本行以代理人身份分銷572隻基金並與超過40間中國國內基金公司建立了業務關係。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行分銷的基金產品交易總額分別約為人民幣116億元和人民幣46.61億元，收取的手續費及佣金收入約為人民幣5,030萬元和人民幣2,190萬元。

## 業 務

### 出國金融

作為英國、愛爾蘭、澳大利亞和新加坡等多國使館認可的金融機構，本行提供「一站式」專業化出國金融服務。「光大出國通」品牌推出了20多種境外金融產品，以滿足客戶境外旅遊、出國留學和移民的金融需求。在2010年12月舉辦的第四屆國際教育服務業峰會上，本行因在提供國際教育創新金融服務方面的突出實力而榮獲「最佳出國金融服務機構獎」。

### 代理黃金交易

本行作為客戶代理人，為客戶提供黃金交易服務。本行於2009年成為首批為個人銀行客戶設立黃金交易平台的國內銀行之一。作為上海黃金交易所的首批金融類會員單位，本行開發了銀行代理經紀業務系統，用以接受個人客戶委託，在上海黃金交易所交易黃金。截至2013年6月30日，本行擁有約21萬名黃金交易客戶。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行的黃金交易量分別約為22,340千克及51,161千克，總交易額分別約為人民幣76億元及人民幣150億元。

### 市場營銷

本行總行負責制定促進本行零售銀行產品及服務的整體營銷策略、指引和標準。分行根據總行指示，並結合各地區特點、客戶偏好和市場實際情況，負責制定具體營銷計劃。客戶經理通過各種營銷渠道實施營銷策略和計劃。截至2013年6月30日，本行擁有7,190名個人銀行客戶經理和營銷工作人員。

本行通過實體和電子渠道向本行客戶營銷零售產品和服務。本行的分行和支行策略性選址於關鍵目標客戶所在的區域。本行亦十分重視手機銀行和網上銀行等零售銀行渠道。

本行將客戶分為普通客戶和中高端客戶。本行主要通過大堂經理推介服務、分行宣傳材料展示和一般媒體廣告等形式對普通客戶進行營銷宣傳。對中高端客戶，則根據客戶個人風險偏好、財務目標和服務偏好，提供符合客戶特定需求的金融產品和增值服務。

本行非常重視公司銀行與零售銀行業務之間的協同關係，以及不同零售銀行業務條線之間的協同關係。本行鼓勵不同業務條線和部門之間的交叉銷售。例如，本行大力開發公司銀行客戶代發工資業務，向合格的零售銀行客戶發行信用卡和提供理財產品等零售銀行業務。本行分行須各自制定工作計劃，以激勵交叉銷售。本行已制定相關措施，以激發員工參與營銷的積極性，同時本行還定期培訓營銷人員。

### 資金業務

本行資金業務主要包括：(i)貨幣市場業務；(ii)投資組合管理；及(iii)代客資金交易。本行在開展資金業務時，尋求確保流動性並達到投資組合收益與風險之間的平衡，同時還考慮市場和宏觀經濟狀況。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行資金業務經營收入分別為人民幣34.52億元和人民幣26.15億元，佔同期經營收入總額的5.7%和7.7%。

---

## 業 務

---

### 貨幣市場業務

本行貨幣市場業務主要包括：(i)通過銀行間貨幣市場與其他國內銀行、外資銀行及其他非銀行金融機構進行短期銀行間資金拆借交易；(ii)通過銀行間貨幣市場進行回購和逆回購交易；及(iii)在國際金融市場上，進行短期外幣拆借、外幣債券回購、外匯掉期及其他貨幣市場業務。

本行是貨幣市場業務的活躍參與者，是中國人民銀行批准的16家SHIBOR報價行之一。作為一家SHIBOR報價行，本行根據自身流動性和資本供需情況提供每日報價。

### 投資組合管理

本行將投資組合劃分為(i)債券、(ii)權益工具、(iii)固定利率房貸及(iv)應收款項類投資。截至2012年12月31日及2013年6月30日，本行投資組合賬面淨值分別為人民幣4,783.84億元和人民幣5,745.69億元。截至2012年12月31日，本行債券、權益工具、固定利率房貸及應收款項類投資餘額分別為人民幣2,169.97億元、人民幣1.00億元、人民幣3.69億元和人民幣2,612.07億元，分別佔本行投資組合總額的45.4%、0.0%、0.1%和54.5%。截至2013年6月30日，本行債券、權益工具、固定利率房貸及應收款項類投資餘額分別為人民幣2,240.85億元、人民幣1.00億元、人民幣3.06億元和人民幣3,503.34億元，佔本行投資組合總額的39.0%、0.0%、0.1%和60.9%。截至上述各日期，應收款項類投資是本行投資中佔比最大的一項。該投資的目的是為了使我們的投資渠道多樣化以及提高盈利能力。在我們信用風險政策和市場風險政策允許的前提下，以及監管政策的框架內，我們將繼續穩定增加這方面的業務。

### 自營交易

本行以自營交易為目的買賣各種債券和票據，以獲取短期收益。本行主要交易於中國政府發行的國債、政策性銀行債券、中國人民銀行票據、短期融資券、中期票據和其他信貸類債務工具。本行對上述交易遵循嚴格的止損和其他限制。本行還交易數量有限的金融衍生品，包括利率互換、外匯遠期合約和掉期，主要是按照監管要求履行做市義務及增強資金運作收益。

### 自營投資業務

本行基於對利率、匯率、信用、流動性、宏觀經濟趨勢以及與投資有關的其他風險的評估，尋求實現投資組合收益目標。本行在國內市場主要投資於中國政府發行的國債、中國人民銀行票據、政策性銀行債券以及其他金融機構和非金融機構發行的債券。本行還持有數量有限的衍生品金融工具，包括利率掉期、外匯遠期合約和掉期，以對沖本行的投資風險。本行在國際市場投資於由外國政府、金融機構、公司和國際組織發行的投資級外幣債券。

### 代客資金交易

本行還代表公司客戶和零售銀行客戶進行資金交易，主要包括人民幣及外幣衍生品交易、債券結算代理及外匯交易和結算業務。本行在從事上述交易時，一般通過在市場上購買背對背的金融產品來對沖風險敞口。

---

## 業 務

---

### 電子銀行

本行提供包括手機銀行、網上銀行、電話銀行和自助銀行在內的眾多電子銀行服務。截至2013年6月30日，本行擁有約1,070萬名電子銀行客戶，較2011年12月31日大幅增加113.4%。截至2013年6月30日止六個月，本行完成了約4.50億筆電子交易，佔本行交易總筆數的88%，總交易額約為人民幣12.7萬億元。2012年，本行建立了15個陽光e系列平台並創建了統一的理財平台，包括網站、網上銀行、移動電話及網絡信息傳輸。2012年，除了提升本行電子銀行業務前台功能外，本行還提高了透過電子渠道進行產品銷售的成效，使本行收入獲得可觀增長。2012年和截至2013年6月30日止六個月電子渠道產生的可計量收入合計分別達人民幣10.4億元和人民幣9.50億元。

本行電子銀行服務屢獲殊榮。在中國金融認證中心舉辦的2010年中國網上銀行年會上，本行榮獲「最佳客戶體驗獎」。在和訊網主辦的「第九屆中國財經風雲榜」評選活動中，本行網上銀行服務獲得「2011年度最佳企業網銀獎」。在中國金融認證中心聯合約40家成員行共同舉辦的2011中國電子銀行年會上，本行榮獲「網銀最佳客戶體驗獎」。在中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的2012中國金融機構金牌榜「金龍獎」評選活動中，本行榮獲「年度最佳電子銀行獎」。2012年10月，在《環球企業家》雜誌舉辦的中國銀行業高峰論壇上，本行榮獲「2012年度創新銀行榜－最佳電子銀行」稱號。同月，本行在和訊網舉辦的2012年第五屆中國電子銀行高峰論壇榮獲「最佳創新服務用戶體驗獎」。2012年12月，本行在《21世紀經濟報道》主辦的第七屆亞洲金融年會暨2012年亞洲銀行競爭力排名研究報告發佈儀式上榮獲2012年度電子銀行服務獎。同樣在2012年12月，本行在中國《金融時報》和中國社會科學院金融研究所共同舉辦的評選活動中榮獲年度最佳電子銀行獎。2013年1月，在新華網和中國金融認證中心舉辦的首屆電子支付發展研討會上，本行榮獲「網民最信賴網銀支付品牌獎」。

### 手機銀行

本行手機銀行服務包括賬戶查詢、轉賬匯款、繳費支付和信用卡還款，使客戶可以通過手機獲得快捷、個性化的銀行服務。截至2013年6月30日，本行手機銀行服務擁有約530萬名個人客戶。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行手機銀行業務交易總額分別為人民幣544億元和人民幣1,053億元。

### 網上銀行

本行網上銀行平台 [www.cebbank.com](http://www.cebbank.com) 包括公司網上銀行系統和個人網上銀行系統。本行公司網上銀行提供的產品和服務包括賬戶查詢、賬戶管理、轉賬匯款、集團資金服務、貸款、外幣

---

## 業 務

---

業務、投資、資金服務和現金管理。本行個人網上銀行提供的產品和服務包括個人賬戶管理、轉賬匯款、繳費支付、投資理財、信用卡、個人貸款及網上購物。

本行一直致力於增強網上銀行系統安全，並已採取多種措施加強系統及客戶端安全，包括使用第三方數字證書驗證、安全令牌和手機短信的動態口令身份認證服務以及向客戶發送賬戶變動短信通知等。

截至2013年6月30日，本行公司網銀擁有約209,000名客戶，個人網銀擁有約860萬名客戶。截至2012年12月31日止年度，本行公司及個人網銀交易總額分別為人民幣28,961億元及人民幣139,156億元，本行網銀交易總額達人民幣168,117億元。截至2013年6月30日止六個月，本行公司及個人網銀交易總額分別為人民幣98,931億元及人民幣26,681億元，本行網銀交易總額達人民幣125,612億元。

### 電話銀行

本行通過客戶服務電話「95595」為客戶提供每周七日每日24小時的電話銀行服務。電話銀行服務熱線包括自助語音服務和人工服務，全國範圍內均可獲得電話銀行服務。本行電話銀行服務包括賬戶管理、信息諮詢、轉賬匯款、賬單支付、投資理財及個人貸款。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，分別約有979萬及1,139萬客戶使用本行電話銀行服務。截至2012年12月31日止年度及截至2013年6月30日止六個月，本行電話銀行業務交易總額分別為人民幣40.50億元及人民幣22.30億元。

### 自助銀行

我們相信本行自助銀行平台可為客戶提供便捷、高效的服務，同時降低本行運營開支。截至2013年6月30日，本行擁有1,156個自助銀行中心，3,821台ATM機及2,060台存取款一體機。截至2013年6月30日止六個月，通過本行自助銀行平台實現總交易金額達人民幣777.93億元，較截至2012年6月30日止六個月增加人民幣192.01億元。

### 產品和服務定價政策

本行設定的人民幣貸款利率一般受到中國人民銀行的監管。自2013年7月20日起，公司和個人的人民幣貸款（住房按揭貸款除外）不再設有最低利率限制，且自2004年10月29日起並無利率上限規定。請參見「監督和監管－中國銀行業監督和監管－產品和服務定價－貸款和存款利率」一節。外幣貸款利率一般不受中國監管限制，本行可與客戶協商確定外幣貸款利率。

本行人民幣活期和定期存款利率不能高於中國人民銀行規定的基準利率的110%。但是，本行在某些情況下，可向保險公司和社保基金理事會提供協商定期存款服務。本行亦可與客戶協商確定外幣存款利率，但存款金額少於3百萬美元或等值金額的美元存款、歐元存款、日元存款和港元存款除外。請參見「監督和監管－中國銀行業監督和監管－產品和服務定價－貸款和存款利率」一節。

## 業 務

對於中間業務，本行的某些服務受政府指導價控制，如中國銀監會和國家發改委規定的人民幣基本結算服務。請參見「監督和監管－中國銀行業監督和監管－產品和服務定價－中間業務的產品和服務定價」一節。

為遵守有關監管要求，本行根據各種標準，包括本行資產的風險概況、個人客戶對本行業務的貢獻、本行成本、預期風險與成本調節後收益以及本行內部資金定價基準等標準來確定本行產品的價格。此外，本行還考慮一般市場狀況和類似產品以及本行競爭對手所提供服務的市場價等因素。

### 銷售渠道

本行通過多種銷售渠道為客戶提供服務。截至2013年6月30日，本行的銷售網絡包括全國807家分支機構（包括本行總行、37家一級分行、42家二級分行和727家其他營業網點），同時輔以多種電子銀行渠道。有關本行電子銀行渠道的詳情，請參見「－本行的主要業務－電子銀行業務」。本行於2013年2月設立香港分行。

### 分支機構

截至2013年6月30日，本行擁有807家分支機構，包括本行總行、37家一級分行、42家二級分行和727家其他營業網點（包括位於香港的一家一級分行及一家營業網點）。本行總行負責本行的整體決策及管理。本行的一級分行一般位於中國省會、自治區首府城市或直轄市以及其他若干具有重要戰略地位的城市，而二級分行則位於中國省份及自治區內其他城市。二級分行向其各自地區的一級分行匯報，並能夠於同一城市建立較低級別的網點。

本行分支機構網絡覆蓋中國大部分經濟發達地區。截至2013年6月30日，本行分別在環渤海地區、長江三角洲和珠江三角洲地區設有160家、144家及146家營業網點。

下表列出所示日期本行按地區分類的國內營業網點數量：

地區	截至12月31日						截至6月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	數量	佔比%	數量	佔比%	數量	佔比%	數量	佔比%
環渤海地區 <sup>(1)</sup> ..	128	21.1%	142	20.6%	155	20.0%	160	19.9%
長江三角洲....	116	19.1	129	18.7	139	17.9	144	17.9
珠江三角洲....	114	18.8	128	18.6	142	18.3	146	18.0
中部地區.....	96	15.9	116	16.8	138	17.8	144	17.9
西部地區.....	79	13.0	92	13.3	112	14.5	118	14.7
東北地區.....	73	12.1	83	12.0	89	11.5	93	11.6
合計 .....	<b>606</b>	<b>100.0%</b>	<b>690</b>	<b>100.0%</b>	<b>775</b>	<b>100.0%</b>	<b>805</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 包括本行總行。

## 業 務

### 信息科技

本行視信息科技為推動本行業務發展的動力之一。本行已建立多層結構信息科技系統。該系統涵蓋本行業務經營的各個方面，包括渠道管理、客戶管理、產品管理、交易處理、財務管理、風險管理、決策支持和共享支持。本行幾乎所有業務交易都通過信息科技系統處理和維護。我們相信，本行先進的信息科技系統已經並將持續顯著提高本行的效率、客戶服務質量以及風險和財務管理能力。

本行已設立科技戰略與數據管理委員會，負責全行科技發展戰略、規劃、標準、信息安全系統及預算等重大決策。本行在總分行皆設立了信息科技部。總行富有經驗的信息科技團隊主要由富有經驗的科技管理與技術人員組成。本行計劃在未來幾年逐漸增加技術人員的人數。截至2013年6月30日，本行有信息科技工作人員740名。

本行在2002年完成了綜合櫃台系統的全行大集中，以使全部關鍵業務及服務系統均在總行的集中管理之下運作。2005年，本行完成了核心業務系統、會計系統和風險管理系統的全面升級。本行繼續完善企業級數據倉庫(EDW)，為本行內部分分析和外部報告提供信息。EDW目前集中了來自本行超過40個系統的數據，使本行得以進行全行的數據分析和交流，更可對客戶的需求、風險管理和產品設計進行更先進的分析。2006年至2013年期間，在科技戰略的指導下，本行在科技應用系統建設方面取得長足進步，有效支持了業務的快速增長和擴充。

本行採取一系列措施提高信息科技系統運行和管理水平，包括：(i)在北京建立了互為備份的兩個同城數據中心，在服務器、存儲、網絡和機房設施等方面不斷完善同城災備體系，提高信息科技系統災難抵禦能力；(ii)加強網絡安全管理，採用防火牆、入侵監測系統(IDS)、邏輯分區、物理分區、設備和線路冗餘備份等手段提高網絡運行安全，建立全行統一的網絡管理平台和數據流量監控平台加強網絡集中管理；(iii)實施信息科技服務管理(ITSM)項目，加強系統監控和預警，規範化事件管理、賬戶變更管理、配置管理等日常運行維護工作和降低信息系統運行維護及操作風險；(iv)基於同城雙數據中心的基礎架構，制定了同城災備計劃，並定期進行恢復演練；及(v)建立總行統一的系統日誌集中管理平台，提高系統預警能力，並提供審計監控手段。自本行成立至今，本行並未遭受任何重大信息科技系統崩潰或相關損失。

本行結合自身實際情況，借鑒國際標準和規範，構建了全行信息安全系統。本行科技戰略及數據管理委員會根據國家及各監管機構的政策和要求，制定全行總體信息安全發展戰略和規

---

## 業 務

---

劃。本行採取各種安全措施，增強信息科技系統的安全性和運營的可靠性，包括先進的防火牆技術、黑客監測系統、網絡監視和其他安全措施和系統。

本行將某些應用程序和信息科技職能外包給獨立第三方。本行的信息科技業務外包包括：辦公電腦維護科技人員外包、應用系統合作開發、獨立測試等方面。本行通過招標方式選擇達到本行外包標準的外包公司。本行與外包商簽署服務協議，並對其日常運營進行管理和監督，每季度對外包商的整體服務進行質量評價，並對主要的服務人員每半年進行服務質量考核評價。在購買外部供應商的信息科技支持服務時，本行對該第三方進行嚴格仔細的審核。為了降低與外包相關的風險，本行監測外包的全過程，包括項目建議、承包商的選擇、合同的談判和執行、日常管理、考核和驗收等，並注重在外包過程中有關科技核心能力的保持與提升，注重知識轉移與轉化。

2012年3月，本行的信息科技系統獲頒發能力成熟度模型集成(CMMI)-ML3認證，證明了該系統日漸提升的發展能力和規範運作，這將會增強本行的研發實力和利用系統的能力，以支持本行的可持續發展。2012年3月，本行成立了科技創新實驗室，立足以科技創新促進服務創新和管理創新。全年徵集上百項科技創意，孵化了ETC聯名卡、小微現金管理、理財早夜市、股權託管、安心寶等創新產品與服務，形成創新成果，為業務創造價值。

### 競爭

本行主營業務面臨中國其他商業銀行和其他金融機構的激烈競爭。本行目前的主要競爭來自大型商業銀行和其他全國性股份制商業銀行。本行還面臨其他金融機構日益激烈的競爭，包括城市商業銀行和在中國開展業務的外國銀行。本行與中國其他商業銀行和金融機構之間的競爭主要集中於產品與服務的類型、定價和質量，銀行設施的方便程度，分銷網絡的覆蓋範圍和品牌知名度以及信息科技能力。而且，本行還面臨向本行客戶提供金融服務的非銀行金融機構的競爭，如證券公司和保險公司等。

本行與外資金融機構之間的競爭未來可能加劇。2006年，根據中國對世界貿易組織的承諾，中國政府取消就在中國開展業務的外資銀行關於地理分佈、客戶基礎和經營許可的限制。此外，《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》和《內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排》及後續簽訂的一系列補充協議以及《海峽兩岸經濟合作框架協議》，允許來自香港和澳門以及台灣地區的銀行在中國開展相關業務，也增加了中國銀行業的競爭。

請參見「風險因素－與中國銀行業有關的風險－本行面臨中國銀行業的激烈競爭以及來自其他公司融資和投資渠道的競爭」和「財務信息－影響本行經營業績的一般因素－中國銀行業的競爭格局」。

## 業 務

針對這一競爭環境，本行計劃繼續實施與競爭對手差異化的戰略，這一戰略使本行能夠在中國商業銀行業中繼續進行有效競爭。

### 員工

截至2013年6月30日，本行從業人員包括勞動合同制員工29,138名，勞務派遣員工4,371名。從業人員中，包括6,111名總行人員（其中總行本部845人，信息科技部368人，電子銀行部1,446人和信用卡中心3,452人）。此外，截至同日，本行有27,398名分行及支行員工。

下表列示了截至2013年6月30日本行員工按業務條線的構成情況：

	截至2013年6月30日	
	員工數量	佔比(%)
管理層 .....	307	0.9%
公司銀行業務 .....	6,504	19.4
零售銀行業務（不包括信用卡業務） .....	7,881	23.5
信用卡 .....	3,485	10.4
資金業務（總行） .....	37	0.1
計劃財務 .....	497	1.5
運營與支持 .....	8,961	26.7
風險管理、內部審計與法律合規 .....	1,657	4.9
信息科技 .....	740	2.2
電子銀行 .....	1,540	4.6
其他 <sup>(1)</sup> .....	1,900	5.7
<b>總計 .....</b>	<b>33,509</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 主要包括行政支持部門。

下表列示了截至2013年6月30日本行員工按年齡的構成情況：

	截至2013年6月30日	
	員工數量	佔比(%)
29歲以下 .....	18,483	55.2%
30歲至39歲 .....	9,754	29.1
40歲以上 .....	5,272	15.7
<b>總計 .....</b>	<b>33,509</b>	<b>100.0%</b>

下表列示了截至2013年6月30日本行員工按教育程度的構成情況：

	截至2013年6月30日	
	員工數量	佔比(%)
研究生及以上 .....	3,540	10.6%
本科 .....	21,541	64.3
大專及以下 .....	8,428	25.2
<b>總計 .....</b>	<b>33,509</b>	<b>100.0%</b>

---

## 業 務

---

本行根據中國的法律法規為員工辦理了社會保險，參加住房公積金計劃以及提供若干其他員工福利。本行建立了基於績效的薪酬制度，根據員工的崗位和工作表現確定其薪酬。此外，本行為員工提供培訓課程，提高員工的專業水平和技能。

本行為員工提供各種培訓課程，如國際經濟形勢、金融業的全球化與競爭、綠色金融與低碳經濟及可持續發展、高績效團隊打造、銀行業創新與服務、精細化管理、模式化經營、項目化管理、企業文化、銀行發展戰略、法律合規、風險管理、零售銀行業務、公司銀行業務、財務合規、信息披露、電子銀行業務及人力資源管理等等。

本行的工會代表員工利益，就與員工相關的問題與管理層密切配合。本行未出現過任何罷工或其他影響本行經營的重大勞務糾紛，而且本行相信，本行管理層與工會一直並會持續保持良好關係。

截至2013年6月30日，本行通過與勞務派遣單位簽訂勞務派遣協議接受了4,371名勞務派遣員工。勞務派遣員工一般在本行擔任非關鍵職務，例如信用卡銷售助理、大堂經理助理及客戶經理助理等，符合《中華人民共和國勞動合同法》中規定的臨時性、輔助性或可替代性的用工原則。該等勞務派遣員工並不與本行簽訂合同，而是與勞務派遣單位簽訂勞動合同。根據本行與勞務派遣單位簽訂的勞務派遣協議，本行實際承擔勞務派遣員工的工資、社會保險以及其他相關費用，並應將該等費用預先支付給勞務派遣單位，由勞務派遣單位向勞務派遣員工發放工資和為勞務派遣員工向相關政府機構繳納社會保險費用。根據本行中國法律顧問金杜律師事務所提供的法律意見，雖然相關中國法律法規並未強制規定本行有為勞務派遣員工繳納社會保險供款的義務，但如勞務派遣單位未依據法律及勞務派遣協議的規定履行繳納社會保險供款的義務而給被派遣勞動者造成損害，本行將與勞務派遣單位承擔連帶賠償責任，但本行可以向勞務派遣單位進行索賠。

## 業 務

### 物業

#### 自有物業

截至2013年6月30日，本行在中國持有和佔用707項物業，總建築面積約為709,385.2平方米。

下表列示截至2013年6月30日，本行在中國持有和佔用的707項物業按照省及直轄市劃分的明細：

省／直轄市／地區	物業數目
北京	134
上海	32
天津	4
重慶	14
河北	4
山西	2
遼寧	21
吉林	2
黑龍江	11
江蘇	67
浙江	121
安徽	52
福建	12
山東	15
河南	6
湖北	6
湖南	4
廣東	140
海南	32
四川	4
雲南	2
陝西	6
廣西	16
<b>合計</b>	<b>707</b>

另外，本行截至2013年6月30日已簽訂合同購置10處物業，總建築面積約為11,198.3平方米。

本行持有和佔用的物業主要用作本行的經營場所，各個場所建築面積由約12.6平方米至34,295.0平方米不等。

截至2013年6月30日，本行在中國持有和佔用的707項物業中，本行未就144項物業獲得正式的土地使用權證及／或房屋所有權證，所涉總建築面積約為91,818.6平方米，佔本行持有和佔用的全部物業總建築面積約12.9%。在該等物業中：

- 本行就92項物業獲得有關房屋所有權證但未獲得正式土地使用權證，所涉總建築面積約25,033.1平方米，佔本行持有和佔用的全部物業總建築面積約3.5%。根據本行的中國法律顧問金杜律師事務所給予本行的意見，本行可以合法佔用及使用上述物業，但除非本行取得相應的土地使用權證，本行對該等物業進行轉讓、租賃、按揭



---

## 業 務

---

依據《公司條例（豁免公司及招股章程遵從條文）》第6(2)條，本文件獲豁免無需就香港公司條例附表3第34(2)段遵守香港公司條例第342(1)(b)條的規定，該規定要求就本行擁有之所有土地或建築物權益出具估值報告，豁免原因在於截至2013年6月30日，本行持有及佔用的所有物業的賬面值約佔本行總資產值的0.4%，且租賃物業被視作無商業價值。

### 主要無形資產

本行的無形資產主要包括商標、專利、域名、版權以及非專利技術。本行以「China Everbright Bank」、「CEB」和「中國光大銀行」等品牌名稱經營業務。

### 商標

截至2013年6月30日，本行在中國擁有28項註冊商標，並已在中國提交15項商標註冊申請。本行亦在香港擁有兩項註冊商標。

於2008年3月20日，本行與中國光大（集團）總公司訂立《商標使用許可協議》，根據該協議，本行獲許可無償使用其「光大」、「Everbright」及「」商標。於2009年12月29日，中國光大（集團）總公司對本行作出承諾：中國光大（集團）總公司將根據《中華人民共和國商標法》的相關規定，在上述三項註冊商標期滿之前，將及時向中國商標註冊主管部門辦理續展手續。在續展完成後，在本行充分履行雙方簽署的《商標使用許可協議》的情況下，中國光大（集團）總公司將繼續許可本行無限期無償使用該等註冊商標。

### 域名

截至2013年6月30日，本行已在中國註冊的域名共計128項。

### 企業社會責任

本行積極推動和擔當作為企業公民的角色，致力與社會共同發展。由於本行努力肩負起對社會的責任，回饋當地社區，本行已向欠發達地區批授更多貸款，並為中小企業和小微企業改善融資渠道和服務。本行已經推出一系列產品，包括為小型企業提供「陽光融易貸」和「支票易」，以推動綠色信貸概念，並制定低碳金融服務，如「光合動力」。本行也重點推動金融服務電子化，使銀行可以降低社會綜合成本，如減少客戶到訪分行以及碳排放。

本行致力於社會服務和支持「母親水窖」項目。本行培育關愛文化，提供員工福利保障，構建和諧工作氛圍，為員工提供發展機會並豐富企業文化，從而促進員工與本行共同發展。

---

## 業 務

---

本行最近獲得的企業社會責任獎項包括：

- 2011年6月－在中國銀行業協會舉行的2010年度中國銀行業社會責任報告發佈、評比及表彰，暨首屆行業社會責任圓桌會議上，榮獲最佳公益慈善貢獻獎；
- 2011年6月－榮獲在中國北京環境交易所發佈的中國企業自願減排排行榜上名列2010年度中國企業自願減排先鋒；
- 2011年12月－榮獲2011東方財富風雲榜的銀行業社會責任獎；及
- 2012年6月－在中國銀行業協會發佈的2011年企業社會責任報告中榮獲2011年度中國銀行業社會責任最佳公益慈善貢獻獎。

### 企業管治

經過多年的企業管治實踐，本行已經建立企業管治架構和系統，以滿足現代企業制度的要求，並制訂了一個主要包括股東大會、董事會、監事會和高級管理層的組織架構。本行管理制度和程序規則的設計，確保(i)本行得以體現獨立性、有效制衡及和諧協調，(ii)科學和高效的決策，及(iii)激勵和內部控制機制。本行持續關注中國法律、法規和規則的變化，以加強本行的企業管治架構。2012年7月，本行董事會在「第三屆中國上市公司綜合實力100強」評選中被評為2012年中國上市公司最佳董事會。2012年9月，上海證券交易所按其對公司治理工作的評估將本行的董事會秘書評為十大董事會秘書之一。

### 法律和監管程序

#### 許可證要求

截至最後可行日期，本行已取得所有經營本行現行業務所需的金融經營許可證。

#### 法律訴訟

本行在日常經營中涉及一些法律訴訟。多數訴訟涉及本行為清收不良貸款而提起的索賠。以本行為被告的法律訴訟包括與客戶糾紛和銀行業務的合同簽約方提出權利要求相關的法律行動。

截至2013年6月30日，本行尚有73宗各自涉及標的金額超過人民幣3,000萬元的未決訴訟和仲裁案件，總額約為人民幣353,862.4萬元以及2,012.17萬美元。在這73宗案件中，本行或其分支機構作為原告的有72宗，涉及總金額約為人民幣334,754.76萬元以及2,012.17萬美元。本行或其分支機構作為被告的有1宗，涉及總金額約為人民幣19,108萬元。本行相信已就針對本行的現時和未決的訴訟損失做了充分的計提。截至2013年6月30日，本行的訴訟損失計提為人民幣6,100萬元。撥備詳情請參見本文件附錄一會計師報告中本行合併財務報表附註39。本行認為，任何現時或未決的法律或仲裁程序，無論是單獨還是整體而言，即使判決對本行不利，均不會對本行的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

## 業 務

截至最後可行日期，本行沒有任何董事、監事或高級管理人員涉及任何重大訴訟、仲裁或行政程序。

### 監管審查與程序

本行受中國人民銀行、中國銀監會、財政部、中國證監會、中國保監會、國家工商管理總局、國家外匯管理局、國家審計署、國家稅務總局等中國監管機構以及其在各地的派出機構的審查和檢查。這些審核和檢查曾發現本行有違規情況，本行曾為此受到處罰。儘管這些違規和處罰均沒有對本行的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響，但本行已採取整改和預防措施，以防止此等違規情況再次發生。

自2010年1月1日起至最後可行日期，除本文件所披露者外，本行在任何重大方面並無違反任何相關法律法規，並已從相應監管部門取得一切重要執照、批准、許可及證書。本行亦獲本行中國法律顧問金杜律師事務所告知，除本文件所披露者外，本行於各重大方面已遵守相應中國法律法規，並已向有關中國監管當局取得所有重要執照、批准、許可及證書。有關本行違規的詳情請參閱「監督和監管－中國銀行業監督和監管－其他營運及風險管理比率」及「監督和監管－公司治理與內部控制」。

### 行政程序

一些監管審查和檢查曾發現本行違反監管要求，本行曾為此受到罰款和處罰。於2010年1月1日至2013年6月30日，本行受到國內監管機構的罰款和處罰（稅收徵管部門除外－見下文詳列的稅務處罰）共計28宗，涉及共計人民幣3,802,000元罰款，主要情況如下：

- 中國銀監會給予的處罰3宗，罰款金額共計人民幣50萬元，主要涉及的處罰事由為關聯交易違規、違規辦理票據業務、加權風險資產計算、信貸規模管理及向不合資格申請人批核信用卡申請。就本行批核基於申請人年齡而屬於不合資格的信用卡申請等信用卡業務審批不嚴方面的問題，中國銀監會對我們處以人民幣35萬元罰款；
- 中國人民銀行給予的處罰11宗，罰款金額共計人民幣1,192,800元，主要涉及的處罰事由為漏報大額可疑交易、違反結算規定、違反反洗錢規定等；及
- 國家外匯管理局給予的處罰11宗，罰款金額共計人民幣2,066,000元，主要涉及的處罰事由為違反外匯業務規定等。

除以上所述外，中國稅務機關處以的稅務罰金共計約人民幣2,504,962.3元（含滯納金），包括地方稅務局處以稅務罰金共計約人民幣2,489,962.3元，涉及遲交營業稅、印花稅及其他稅款；及國家稅務局處以稅務罰金共計約人民幣15,000元，涉及未有代表本行員工預扣個人所得稅。

截至最後可行日期，本行已支付以上全部行政處罰罰金。

## 業 務

這些處罰，無論是個別或是總體而言，均沒有對本行的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。本行已經採取並將繼續採取以下關鍵步驟和措施，對中國監管機構發現的問題進行整改：

- 針對關聯交易問題，通過財務重組有效解決某些歷史遺留的關聯交易，同時壓縮關聯方授信餘額並加強關聯交易授權管理；
- 針對違規辦理票據業務問題，加強對貿易背景真實性的審核，加強對票據業務墊款的清收；
- 針對風險加權資產計算問題，完善會計核算，明確風險加權資產統計標準，完善風險資產管理流程，加強風險加權資產數據收集工作管理，做好業務培訓和系統開發工作；
- 針對信貸規模管理問題，加強貫徹監管機構的貸款規模控制指令；
- 針對向不合資格申請人批核信用卡申請的問題，改善了信用卡批核模式，要求本行經授權批核信用卡的職員嚴格遵守我們的批核標準及程序，並已加強驗證申請文件的內容；
- 針對反洗錢違規問題，建立了大額交易和可疑交易數據報送系統，制定了反洗錢的相關步驟。此外，本行分層次、定期對員工進行反洗錢方面的培訓，提升反洗錢意識；
- 針對結算違規問題，修訂相關規章制度，進一步加強對分（支）行會計結算業務的監督檢查，減低操作風險；
- 針對外匯業務違規問題，認真組織學習和貫徹落實國家有關外匯業務的政策和法律法規，加大督促檢查和對違規操作人員的處理力度；
- 針對財務違規問題，嚴肅財務紀律，追繳賬外存放資金，並加強財務管理；
- 針對理財問題，規範理財產品的市場營銷，提高理財產品宣傳材料的標準和透明度；
- 針對稅務違規問題，加強了本行員工的稅務法規培訓，就遵守稅法事宜定期自查，對自查過程發現的稅務問題立即糾正；及
- 針對其他違規問題，施工前以及施工期間及時辦理消防審核；完善內控制度，加強對內控規定執行情況的監測和檢查，持續開展合規教育活動等。

通過上述措施，我們相信，本行已採取了妥善行動對所發現的不足之處進行了整改。

### 監管審查的結果

中國監管機構進行的某些常規或臨時審查或檢查，暴露了本行在業務經營、風險管理和內控等方面的某些不足或違規情況。主要審查或檢查的結果如下。

## 業 務

### 中國銀監會

中國銀監會對本行進行現場和非現場監管，包括實地檢查本行的總行、分行和支行。根據這些檢查，中國銀監會每年對本行出具年度檢查報告，列明檢查結果和建議。中國銀監會在對本行的2012年度檢查報告中肯定了本行資產增速加快，信貸結構優化和經營效益較大的提升。但是，報告也指出了若干不足之處，並提出了改進建議。中國銀監會在其報告中提出的主要改進建議以及本行採取的主要整改措施如下：

主要建議	本行採取的主要整改措施
提高公司治理的有效性。	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 規範董、監事會及其專業委員會運作。</li><li>• 提升內控管理水平。</li><li>• 加強人力資源管理。</li><li>• 提升資本管理水平。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行已完成監事會換屆工作，不斷規範監事會運作。本行已建立並不斷完善董事會領導下的矩陣式風險管理組織體系。</li><li>• 本行(i)完善內部控制的流程管理；(ii)加強了對一級以外分行的管控；(iii)提高了內部審計的效率及效果；並(iv)加強了員工道德風險及操作風險的控制工作。</li><li>• 本行按照監管要求監控和督促落實強制休假工作，逐步補充法律合規和審計人員。本行從戰略規劃的層面明確了人員增長計劃和人才需求的計劃。</li><li>• 本行制定了以「加強資本規劃和管理」為戰略目標的資本管理子戰略，進一步完善資本管理的組織架構，完善資本管理執行機制以及提高資本使用效率。</li></ul>
加強信用風險管理。	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 深化信用風險管理機制改革。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行已在總行層面成立授信管理部，專職負責放款審核、授信後管理、風險預警等，並在分行層面逐步推行，進一步強化信用風險管理的專業性和獨立性。</li></ul>

## 業 務

主要建議	本行採取的主要整改措施
<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強信貸資產質量監控。</li><li>• 加強重點行業、地區、機構信用風險管理。</li><li>• 加強政府融資平台和房地產等重點領域風險治理。</li></ul> <p>加強操作風險管理。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加大不良貸款控制與化解的督導執行力度。加大重點領域風險排查，加大不良貸款清收化解與處置力度。嚴格撥備和風險分類管理，對高風險產能過剩行業主動提高組合撥備計提比例。</li><li>• 本行重檢完善《對公信貸行業管理制度》，實行行業分類管理。強化信貸組合管理，建立全行信貸組合分析監控機制，完善集中度檢測和控制機制。2013年，本行正式啟動客戶風險預警管理系統建設。</li><li>• 本行全面開展了對平台、房地產兩類客戶的現場檢查。在政府融資平台貸款方面，本行嚴格執行銀監會《關於加強2013年地方融資平台貸款風險監管的指導意見》，繼續進行總量控制，把客戶分為支持型、維持型、壓縮型三個分類管理。在房地產開發貸款方面，本行繼續執行總量控制和名單管理。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 優化操作風險管理環境，積極探索建立有效管理操作風險體系。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行加強了操作風險組織職能建設、操作風險事件報送管理以及操作風險關鍵指標管理。</li></ul>

## 業 務

主要建議	本行採取的主要整改措施
<ul style="list-style-type: none"><li>• 強化業務環節的操作風險管理。</li><li>• 進一步加強外匯業務操作風險控制。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行印發了《中國光大銀行內部對賬操作辦法》，明確了內部對賬依據，規範內部對賬流程，強調了對賬的時效性。不斷細化業務操作環節，並加強過程監控。</li><li>• 本行進一步完善了交易止損額度管理流程和操作規則，加強了交易員單邊交易權限額度控制。</li></ul>
加強流動性風險和市場風險管理。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行繼續執行嚴格的時點存貸比計劃管理與考核，截至2013年6月30日，本行的存貸比為70.28%，符合相關監管要求。</li><li>• 本行重點加大了對市場項下資產負債期限錯配的管理，加強了現金流定期監測並建立了合理的流動性儲備緩沖。</li><li>• 提高核心負債比率，截至2012年12月31日，本行核心負債比為50.53%，高於全國性股份制商業銀行平均值1.34個百分點。</li><li>• 本行將市場風險管理團隊並入風險管理部，集中管理全行市場類業務風險。</li></ul>
加強表外業務和非信貸資產管理，防範重點業務風險。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本行加強了表外信貸資產管理，提高表外資產的分類準確度，加強表外風險準備金計提管理。</li><li>• 本行加強了保函的貸後管理，強化了信託收益權投資的風險管理並完善了債務套期保值業務的制度建設。</li></ul>

## 業 務

主要建議	本行採取的主要整改措施
加強信息科技、電子渠道建設和管理。	
<ul style="list-style-type: none"><li>加強信息科技三道防線建設和風險治理。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>本行通過(i)制定新的信息科技制度框架，(ii)建立適用於分行的制度目錄，及(iii)在分行推廣研發體系，提高了信息科技制度對分行的實用性，並不斷完善分行開發項目的測試管理。</li><li>本行不斷完善主要業務與管理系統，做好內外網物理隔離，加強信息科技外包管理，防範信息科技風險隱患。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>加強電子銀行業務建設和管理。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>本行建立了電子銀行交易風險監控預警平台，加強了電子銀行業務審核環節系統控制並完善了電子銀行業務系統功能。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>提升合規風險和聲譽風險管理水平。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>本行通過規範理財產品會計核算及提高理財業務實際操作中的合規性，加強了對理財業務的合規性管理。</li><li>本行加強了對創新業務的合規性管理，已要求全行建立創新風險綜合管理機制，確保能夠在監管合規的框架內平穩推出銀行各類創新產品和服務。</li><li>本行不斷規範經營行為，推行陽光服務精益管理，提升聲譽風險管理水平，強化消費者權益保護，積極履行社會責任。</li></ul>

本行高度重視中國銀監會對本行提出的監管意見和要求，積極組織整改，並採取內部管理和風險控制措施。中國銀監會的上述檢查結果未對本行的財務狀況和經營業績造成重大不利影響。

中國銀監會不准許中國銀行業提供較中國人民銀行適用基準存款利率高的存款利率，或提供免費禮品來吸引存款。倘中國銀監會檢查時發現任何銀行違規，將要求該銀行停止提供該等高存款利率或予以處分，並向公眾公佈有關違規行為。於2010年6月，本行的深圳分行接獲中國銀監會深圳銀監局的通知，要求本行深圳分行的一家支行停止提供存款禮品。該支行已停止提供存款禮品。於最後可行日期，本行並未受到中國銀監會就該違規事件做出的任何處分。

## 業 務

中國銀監會不時對中國各家銀行的信息科技系統進行檢查。於2011年1月，中國銀監會委派一家信息科技安全檢測機構為本行的網上銀行及網站系統進行滲透測試。該測試發現有關本行網上銀行及網站系統的三個主要問題，即內部信息洩露風險、釣魚網站的潛在攻擊及信息安全的保護措施不足。中國銀監會發出一份檢查報告並要求本行採取若干補救措施，解決測試中發現的問題。

針對中國銀監會的檢查報告，本行已採取各種整改措施，包括以下各項：

- 本行已根據本行的滲透測試計劃對信息科技系統進行一次全面安全檢查，並已解決所發現的系統漏洞；
- 本行已改進本行的網站系統開發指南並已就網站系統的開發制定年度培訓計劃；
- 本行已進一步加強本行網站系統的安全配置，並於2011年4月實施加強後的安全配置；
- 本行已設立責任明確的內部協調機制，確保所有新建網站系統及外包網站系統獲得綜合管理；及
- 本行已增加自發進行的滲透測試頻率，由每年一次增至每年兩次。

本行已於2011年3月向中國銀監會提交書面整改措施，至今尚未收到中國銀監會關於本行信息科技系統的其他要求或意見。

### 國家審計署

國家審計署依法不時對國有資本佔控股地位或主導地位的企業（包括本行）進行審計。自2011年3月至2012年1月，國家審計署對本行2011年新增貸款投向結構情況進行了專項審計。

國家審計署指出，2011年以來，本行新增貸款規模得到控制，投向結構總體符合宏觀調控要求，貸款資產質量進一步提高。國家審計署同時發現本行部份分支機構存在違規發放貸款和信貸資金被挪用等問題，國家審計署報告提出的主要問題及本行採取的主要整改措施如下。

#### 國家審計署審計審查發現的主要問題

- 未嚴格執行差別化住房信貸政策發放貸款
- 如本行某分行在發放二套房（含以上）貸款時未按規定上貸款利率1.1倍或首付款比例未達到50%

#### 整改措施

本行積極採取整改措施，嚴格按照監管要求，敦促借款人提前部份或全部歸還貸款，或與其簽訂補充貸款協議以嚴格執行利率浮動要求；並進一步加強住房按揭貸款的審查審批

## 業 務

國家審計署審計審查發現的主要問題	整改措施
<ul style="list-style-type: none"><li>信貸資金被挪用</li></ul> <p>如本行向某企業集團發放流動資金貸款後，該企業集團向本行提供的財務報表均為虛假報表，而貸款資金被挪用至商業地產項目建設</p>	<p>本行進一步改進授信調查、授信審批、授信後管理等流程中的薄弱環節，通過(i)加強對企業真實情況的審查；(ii)加強對多元化經營；(iii)涉足房地產的集團客戶的審查；(iv)加強對企業提供的資料的真實性審查及(v)加強對授信後資金使用的監管等措施防範信貸資金被挪用或貸後流向限制性領域</p>
<p>本行某分行某些新增個人綜合消費類貸款的被借款人用於購買商業用房</p>	<p>本行被某企業集團客戶挪用至商業地產建設項目的貸款資金現已全部收回</p> <p>本行已與挪用個人綜合消費貸款資金購買商業用房的借款人制定了壓縮計劃，逐步收回貸款，一律不予續作</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>通過非信貸渠道向社會投放資金；影響信貸規模統計和管理</li></ul> <p>通過同業代付風險參與業務提供融資，未納入信貸規模統計與管理。將理財產品資金投資票據資產或轉讓票據資產未納入信貸規模統計和管理。</p>	<p>本行根據監管要求及時停辦個別業務，並採取措施全面規範業務操作；同時展開風險排查，密切監控風險狀況，重檢和優化具體業務及相應管理制度，提升風險意識和合規意識，加強管理力度</p>
<p>理財融資業務操作不規範。本行在為某機構辦理理財融資業務時操作不規範，先行向該機構支付資金，但由於理財資金募集不足，導致本行用自有資金為該機構理財項目墊款</p>	<p>本行已根據監管要求及審計意見及時停止開展同業代付風險參與業務、理財與票據對接業務，並採取措施壓縮某機構的理財項目墊款</p>

---

## 業 務

---

### 國家審計署審計審查發現的主要問題

### 整改措施

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>防範合規風險，調整委託貸款業務的審批轉授權範圍</li></ul> <p>個別分支機構貸款風險分類不準確</p> <p>部份企業在佔用本行大量信貸資金的同時發放委託貸款</p> | <p>加強貸款風險分類管理和風險分類偏離度檢查，準確反映信貸資產質量；組織、督促對發放新增貸款中的不規範問題進行排查和全面整改。進一步提高信貸管理水平，合理把握信貸投放總量、節奏和投向，持續優化信貸組合結構，規範金融服務收費行為</p> |
|--|--|

### 員工的違規行為

2010年1月1日至2013年6月30日期間，本行有229名員工因其違反本行內部規章及政策而受到紀律處分。本行董事及高級管理層並無涉及當中任何違規行為。本行相信該等違規行為未對本公司的業務經營和財務表現造成重大不利影響。

本行董事認為監管機構的調查結果及違規行為顯示本行業務運作、內部審計、內部控制或風險管理方面並不存在任何重大缺陷。