

## 概覽

本行總部設於黑龍江省哈爾濱市。本行是黑龍江省第二大、哈爾濱市第一大的商業銀行(以2012年12月31日的資產總額和截至2012年12月31日止年度的淨利潤計)。截至2012年12月31日,本行的資產總額為人民幣2,700.902億元,佔黑龍江省所有銀行業金融機構資產總額的11.5%;截至2012年12月31日止年度的淨利潤為人民幣28.715億元,佔根據黑龍江銀監局的紀錄所載同年黑龍江省所有銀行業金融機構淨利潤約11.2%。

近年來,本行盈利水平增長迅速。本行的淨利潤由截至2010年12月31日止年度的人民幣12.272億元增長至截至2012年12月31日止年度的人民幣28.715億元,年均複合增長率達53.0%,截至2013年9月30日止九個月,本行的淨利潤達人民幣23.713億元。

本行在《21世紀經濟報道》「2013亞洲銀行競爭力排名研究報告」中國內地城市商業銀行排名中位居第4位,較2012年上升5位。該份排名是依據與銀行為股東增加資本價值能力相關的共八個方面的相關數據而得出的,該等八個方面包括資本回報率、市場份額、資產質量及資本充足率等<sup>1</sup>。在標準普爾2012年發佈的「中國銀行50強」中本行按總資產計排名第33位。本行在2013年中國《銀行家》雜誌公佈的人民幣2,000億元以上規模的城市商業銀行競爭力排名中位居第9位。各城市商業銀行依其若干財務表現指標而被排序,該等指標包括總資產、風險、資本構成、盈利能力及流動性比率。在最新揭曉的英國《銀行家》「2013年全球1,000家大銀行」榜單中,本行按一級資本總額<sup>2</sup>排名位列第313位,較去年上升85位。該榜單顯示,中國共96家銀行躋身「2013年全球1,000家大銀行」排名,其中,本行位列第27位,在城市商業銀行中排名第7位,在中國東北地區城市商業銀行中排名第1位。

本行秉承「普惠金融,和諧共富」的經營理念,以打造「國內一流、國際知名小額信貸銀行」為核心戰略目標。本行已經在小額信貸領域形成了強大的核心競爭力。截至2012年12月31日及2013年9月30日,本行的小額信貸(包括小企業法人貸款、小企業自然人貸款、農戶貸款及個人消費貸款)餘額分別為人民幣584.481億元及人民幣725.270億元,佔同期本行客戶貸款總額的67.0%及69.1%。

本行的業務、傑出業績和優秀服務讓本行成為多項銀行業務領域的市場領先者：

- 本行是中國最早開展小額信貸業務的城市商業銀行之一,亦是中國首家向其他銀行同業機構輸出小額信貸技術的商業銀行,足證其專長;
- 本行是中國東北地區首家獲得外匯經營權的城市商業銀行;

<sup>1</sup> 銀行的資產規模,流動性及效率指標,存款結構及分支網絡也會考慮在內。

<sup>2</sup> 除一級資本總額外,各銀行的資產,資本資產比率,稅前利潤,資本利潤率,資產回報率,資本充足率,不良貸款佔貸款總額比率,貸款佔資產比率,風險加權資產佔資產比率及成本收入比率是該排名的其他次要指標。

---

## 業 務

---

- 本行是全國銀行間外匯市場人民幣對盧布交易四家做市商之一，是境內盧布現鈔經營規模最大的銀行，是多項對俄業務試點銀行；
- 本行是中國東北地區率先開展投行及同業業務的城市商業銀行之一；及
- 本行是「亞洲金融合作聯盟」<sup>1</sup>的三家牽頭發起行之一。

本行長期以來專注於提供小額信貸服務、富有特色的金融服務及各種綜合化金融服務方案。本行相信，「哈爾濱銀行」已成為中國一流的小額信貸金融服務品牌之一。良好的業務表現為本行贏得了眾多榮譽和獎項。本行近年來榮獲了眾多榮譽，主要包括：

- 2011年，榮獲《亞洲銀行家》「中國最佳中小企業銀行服務獎」(是唯一獲得該獎項的中國城市商業銀行)，被中國外匯交易中心評為「最大進步新興貨幣市場做市商」以及被中央國債登記結算有限責任公司授予「優秀中債估值成員」；
- 連續五次被中國銀監會授予「全國銀行業金融機構小微企業金融服務先進單位」稱號；及
- 2012年，榮獲《證券時報》「中國區優秀投行—最具成長性投行」稱號。

### 本行的優勢

本行認為本行有以下競爭優勢：

#### 一、 本行相信本行是中國小額信貸領域的領軍者之一

本行是連續五次榮獲中國銀監會授予「全國銀行業金融機構小微企業金融服務先進單位」稱號的兩間中國商業銀行之一。此外，本行亦是中國首家向其他銀行同業機構輸出小額信貸技術的商業銀行，足證本行先進的小額信貸技術。基於上文所述及下述因素，本行相信本行是中國小額信貸領域的領軍者之一。

**本行較早確立並長期堅持小額信貸發展戰略。**2004年，本行在充分把握我國城市商業銀行的市場定位和經營特點，分析判斷我國中小企業的發展趨勢，以及我國政府不斷優

---

<sup>1</sup> 亞洲金融合作聯盟是亞洲若干中小型銀行及非銀行金融機構組成的區域性金融合作組織，2012年4月24日在海南省三亞市成立，聯盟致力於為聯盟成員提供合作平台，促進聯盟成員合規經營，幫助聯盟成員突破發展瓶頸，為經濟、金融健康發展做出積極貢獻。

化中小企業發展的政策環境等因素的基礎上，確立了小額信貸發展戰略，明確地提出了建設「國內一流、國際知名小額信貸銀行」的發展目標，確定了「普惠金融、和諧共富」的發展理念。本行在全國城市商業銀行中開展包括小企業法人貸款、小企業自然人貸款、農戶貸款、個人消費貸款在內的小額信貸業務，並取得顯著成績。

**本行小額信貸業務快速增長，已取得較高的貸款收益。**自2010年至2012年，本行小額貸款總額以33.6%的年均複合增長率保持快速的增長，佔本行客戶貸款及墊款總額的比例一直維持在60%以上，小額信貸利息收入佔本行貸款利息收入總額的比例於截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度各年始終維持在63%以上。截至2013年9月30日，本行小額信貸總額達人民幣725.270億元，佔本行客戶貸款及墊款總額的69.1%，而小額信貸客戶數量增至48萬餘戶，佔本行全部貸款客戶的99.0%。同時，往績期間本行小額信貸始終保持較高的貸款收益率，截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行小額信貸平均貸款收益率分別為7.05%、7.82%、8.54%及7.80%（年化）。憑藉本行強勁的小額信貸業務定價能力，截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度及截至2013年9月30日止九個月本行的平均總貸款收益率分別為6.37%、7.63%、8.00%及7.48%，高於同期中國所有上市商業銀行的收益率<sup>1</sup>。在實現小額信貸業務快速發展的同時，本行亦注重資產質量，截至2013年9月30日，本行小額信貸不良貸款率為1.14%。

**本行擁有成熟的小額信貸業務管控模式。**本行實施「本土化+國際化」和「專業化+特色化」的小額信貸發展模式，在小企業客戶信貸業務方面，採取營銷經理、風險經理、產品經理三位一體的運營方式，在農戶貸款方面，實行垂直化的管理手段。此外，本行設立了小額信貸研發中心並擁有自主知識產權的小額信貸IT系統，探索出了一整套有效的風控管理手段，成功將小額信貸技術推廣到中國許多地區，相信將有助本行確立在中國小額信貸領域的領先地位。截至2013年9月30日，本行黑龍江省外分支機構的小額信貸餘額佔本行小額信貸總餘額的39.49%。

**本行是國內首家實現銀行同業小額信貸技術輸出的商業銀行。**作為本行小額信貸技術先進的證明，本行是中國首家向其他銀行同業機構輸出小額信貸技術的商業銀行，輸出對象包括國內農村信用合作社、城市商業銀行、農村商業銀行等多家機構，截至2013年9月30日，本行已簽訂小額信貸技術輸出合約22個（其中已成功完成10個）。本行小額信貸技術輸出成果已被中國銀監會納入2013年「中國銀行業小企業金融服務成就展」。

---

<sup>1</sup> 中國上市商業銀行：截至最後實際可行日期於A股及H股資本市場上市的19家中國商業銀行，包括五大商業銀行、中國招商銀行、中信銀行、中國民生銀行、華夏銀行、興業銀行、平安銀行、上海浦東發展銀行、中國光大銀行及6家上市的中國城市商業銀行及農村商業銀行。

---

## 業 務

---

本行立足於打造一支本土化的、具有國際水平的小額信貸金融服務隊伍。截至2013年9月30日，本行已經擁有小額信貸從業人員1,000餘人，小額信貸技術輸出專家29名，國際化小額信貸業務專家10名。本行從事小企業法人貸款及小企業自然人貸款的僱員約有340人，包括約200名營銷經理、約130名風險經理及約10名產品經理。本行從事農戶貸款的僱員約有460人，包括約350名營銷經理及約110名風險經理。本行從事個人消費貸款的僱員約有280人，包括約200名營銷經理、約60名風險經理及約20名產品經理。本行有2人獲得「中國小額信貸年度人物」稱號，3人獲得「全國服務中小企業發展先進個人」稱號，3人獲得「中國銀行業協會(花旗集團)微型創業獎城市信貸員」一等獎。

本行打造的「乾道嘉」小額信貸品牌，在國內外形成了較高的知名度。2013年本行「乾道嘉」品牌小額信貸系列產品被《亞洲銀行家》雜誌評選為「2013年度中國最佳小額信貸產品」。因本行在中國小額信貸領域的出色業績，本行連續五次榮獲中國銀監會頒發的「全國銀行業金融機構小微企業金融服務先進單位」稱號，成為全國兩家連續五次獲此殊榮的商業銀行之一。此外，本行還榮獲《亞洲銀行家》2011年頒發的「中國最佳中小企業銀行服務」獎，亦是當年唯一獲此殊榮的中國城市商業銀行。

本行與法國沛豐、美國安信永國際、孟加拉國格萊珞銀行、印度ICICI銀行等國際領先小額信貸組織開展業務交流，與國際金融公司(IFC)等機構開展戰略合作，積極推進多個領域的業務創新；與聯合國開發計劃署(「UNDP」)簽約小額信貸項目合作；牽頭組建了「亞洲金融合作聯盟」。2010年，本行「乾道嘉」小額信貸業務在美國小額信貸信息交流市場成功掛牌。

本行已成為以小額信貸業務為核心競爭優勢的一流城市商業銀行。自2010年至2012年，本行資產總額年均複合增長率達到46.5%，貸款總額和存款總額年均複合增長率分別達到27.1%和28.6%。本行歸屬本行股東的淨利潤增速更快，同期的年均複合增長率為52.7%，高於所有已上市的中國城市商業銀行和農村商業銀行<sup>1</sup>。

### 二、 本行在城市商業銀行中擁有跨區域經營網點優勢

本行是最早獲批於省外成立及經營跨區域營業網點的城市商業銀行之一，亦是目前擁有地域覆蓋最廣、省外營業網絡覆蓋最全的城市商業銀行之一。截至2014年1月31日，本

---

<sup>1</sup> 已上市的中國城市商業銀行及農村商業銀行：重慶農村商業銀行及截至最後實際可行日期已於A股或H股資本市場上市的5家中國城市商業銀行，包括北京銀行、南京銀行、寧波銀行、重慶銀行及徽商銀行。

行已在中國擁有共304家營業機構，包括15家分行及下屬245家支行、24家村鎮銀行和其下屬20家支行。通過跨區域網絡，本行可充分借助於中國主要經濟區域的快速發展並從中獲利。

本行總部設於位於東北亞地理中心的黑龍江省。除本行位於黑龍江省的10家分行外，本行在中國經濟發達城市如天津、大連、瀋陽、重慶和成都開設了五家分行。此外，本行還通過投資參股廣東華興銀行股份有限公司，間接進入珠三角地區，進一步擴大經營網絡。截至2013年9月30日，本行黑龍江省外分行網點的存款總額及貸款總額分別佔同期本行存款總額及貸款總額的38.2%及48.0%。截至2013年9月30日止九個月，該等省外分行網點共實現撥備前利潤總額人民幣12.978億元，佔全行撥備前利潤總額的36.6%，已成為本行業務發展的重要推動力。

本行在14個省及直轄市開辦了24家村鎮銀行，是截至2012年12月31日全國擁有村鎮銀行最多的城市商業銀行之一。為實現本行對於村鎮銀行的標準化經營管理及策略制定，本行設立專門的內部機構負責管理各村鎮銀行的經營情況。因此，所有村鎮銀行已採納本行先進的小額信貸技術和商業模式。本行的大部分村鎮銀行現已實現盈利。例如，地處依賴中央政府提供財政扶持的貧困縣甘肅會寧縣的會寧會師村鎮銀行從2009年成立至2012年底已累計實現淨利潤超過人民幣1,568萬元。

本行的跨區域網絡為本行提供低成本的資金來源，在實現業務和財務業績的增長中發揮重要作用。截至2012年12月31日，本行的活期存款佔存款總額的52.0%，高於已上市的中国城市商業銀行及農村商業銀行的平均水平。截至2012年12月31日止年度，本行的平均存款利率為2.0%，低於已上市的中国城市商業銀行及農村商業銀行的平均水平。

本行相信，在中國經濟持續增長下，本行可基於跨區域網絡和服務中小企業和農村客戶的市場定位，充分發揮服務中小企業和農村金融的經驗和優勢，推進本行未來的發展。

### 三、 本行是中國城市商業銀行開拓農村金融領域的先行者

本行是中國第一家開展農村金融業務的城市商業銀行。2005年，在其他城市商業銀行尚未開始關注農村金融服務時，本行準確把握國家政策導向，果斷進入農村金融業務領域，為本行開闢了新的發展空間。基於對中國農業及農村金融市場的深刻理解，本行已制定一套先進的農村金融業務模式，以充分把握農村銀行業務的發展所帶來的商機。

本行建立了廣泛的農村金融服務業務網絡，包括40家農村金融服務中心和24家村鎮銀行。本行亦與IFC合作，推出手機銀行，作為一種新型農村電子化金融服務渠道。本行在黑龍江省建立「乾道嘉」助農e站700餘家，並逐步向全國推廣，開闢廣闊的農村市場。

---

## 業 務

---

截至2013年9月30日，本行的農村金融服務已擴展至中國14個省及直轄市、70個縣、67個農場、7,300餘個村屯，客戶超過140萬。本行目前僱用約460名具備豐富的農村金融服務經驗的專業人員。因此，本行相信，本行能夠準確選擇違約率較低的優質客戶，並在這一領域掌握一定的定價權。於往績期間內，本行農戶貸款的平均定價至少為相關基準利率的1.4倍。截至2013年9月30日止九個月，農戶貸款的平均年化收益率達9.27%，是本行收益率最高的貸款品種。

根據國家統計局的資料，黑龍江省2012年糧食產量居全國第一，黑龍江省人民政府亦出台關於支持農業發展的相關規定，特別是黑龍江省兩大平原建設已經上升為國家級戰略發展項目，本行充分依托黑龍江省在傳統農業領域的優勢，積極實施「大農金」戰略，圍繞農業產業鏈、城鎮化等領域多元化發展農村金融業務。本行相信，在黑龍江省創新農村金融制度、完善農村服務金融體系的戰略下，本行在農村地區的廣泛覆蓋和龐大的客戶基礎，將使本行與國內其他城市商業銀行相比具有顯著的競爭優勢。

#### 四、 本行是中國對俄金融服務領域的領先城市商業銀行

本行是中國最早開辦對俄金融業務的城市商業銀行，同時是中俄總理定期會晤委員會金融合作分委會重要參會單位。本行在對俄金融業務網絡、經營體系、特色產品開發、專業人才儲備及中俄跨境電子商務服務等方面不斷進行探索和創新，形成了對俄金融核心競爭力。截至最後實際可行日期，本行與107家俄羅斯銀行簽訂代理協議。俄羅斯遠東地區境內有40餘家商業銀行，其中與本行建立代理關係的銀行有20家。截至2012年12月31日，2012年黑龍江省對俄進出口企業排名前十名的企業中有一半與本行建立了業務關係，在本行辦理結算業務。

本行率先在國內開辦盧布業務，辦理國內首筆對俄跨境人民幣貸款業務。本行亦是境內盧布對人民幣直接匯率的首家掛牌銀行。本行是境內重要的盧布現匯及現鈔綜合服務商。本行於2010年11月經中國人民銀行批准成為全國銀行間外匯市場人民幣對盧布交易四家做市商之一，並且是中國城市商業銀行中唯一的小幣種交易做市商，截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度及截至2013年9月30日止九個月，本行境內人民幣對盧布做市交易總量分別為0.224億盧布、25.411億盧布、65.571億盧布及34.614億盧布。本行亦是盧布現鈔兌換，盧布現鈔跨境交易及對俄銀行人民幣購售業務試點銀行。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度及截至2013年9月30日止九個月，本行辦理的盧布現鈔兌換交易總量分別為1.309億盧布、1.133億盧布、10.151億盧布及41.706億盧布。截至2013年9月30日，本行盧布現鈔交易量佔全國金融機構盧布現鈔交易總量的一半以上。自本行於2012年2月開辦盧布現鈔跨境調運業務至2013年9月30日止，本行累計辦理盧布現鈔跨境調運5.550億盧布。截

至2013年9月30日止九個月，本行來自對俄金融服務的收入總額達到人民幣0.910億元，其中包括利息收入人民幣0.780億元與手續費及佣金收入人民幣0.130億元。

2010年至2013年中俄進出口貿易總額年均複合增長率達到了17.18%。根據2013年中國與俄羅斯共同簽署的相關聲明，中俄雙邊貿易額2015年前將爭取達到1,000億美元，2020年前達到2,000億美元，以促進貿易結構多元化。隨着中俄全面戰略協作夥伴關係的不斷深化，中國與俄羅斯雙邊貿易額將不斷增長。本行相信，隨着黑龍江省和內蒙古東部地區沿邊開發開放和俄羅斯東部大開發戰略的實施，哈爾濱將建設成為面向俄羅斯及東北亞的區域金融中心，本行將持續實施並持續受益於對俄金融業務戰略，努力將本行打造成中國對俄金融服務領域的領先銀行。

### 五、 本行擁有審慎且持續強化的風險管理和內部控制體系

本行堅持穩健型的風險管理政策，不斷完善全面風險管理體系，建立了以專業化、集中化、垂直化管控、前中後分離為特徵的風險管理架構，構建起職責明晰、協同高效的風險防控「三道防線」，各類風險治理架構、政策制度、流程和方法體系建設日漸完整，契合各類風險特徵和本行實際的風險管控手段和工具日益完備，實現了風險管理的系統性、完整性、協同性和有效性。

本行巴塞爾協議III體系下的全面風險管理日漸成型。本行建立了全行統一的風險管理政策，綜合運用經濟資本、風險限額、風險定價、內部資金轉移定價、壓力測試、風險控制與自我評估、損失數據、關鍵風險指針等工具，提升全面風險管理識別、計量、監測和控制水平。在經濟下行的周期中，本行對地方融資平台、房地產、產能過剩行業等重點領域實行限額管理，嚴格遵循國家產業發展政策引導，充分滿足實體經濟和中小企業融資真實需求，不斷優化信貸資產結構。同時，本行不斷改進風險管理技術和方法，並實施內部評級法。申請小企業貸款評分卡和行為評分卡已經應用於日常的風險管理，目前正在開展非零售和零售模型的優化工作。

本行不斷完善風險管理機制，建立以風險為導向的績效評價機制，督促各經營單位主動管理風險。面對區域風險特徵和客戶風險特徵的差異性，本行持續推進信用風險管理授信調查、審查審批、授信放款、貸後管理、風險預警、不良資產管理六大機制的完善和優化，在風險政策、限額管理、預警監測、績效考核等領域實現了風險管理各環節的差異化和精細化。針對具有本行戰略特色的小額信貸業務，本行建立標準及全面的質量管理和

內控體系，根據不同類別小額信貸業務實行不同運營模式，匹配不同人力組合作業方式，大大提高了小額信貸管理水平，增強了對各類型業務風險識別與控制能力。

本行持續優化內控體系。通過對全行制度和業務流程的梳理，本行將內控要點注入各業務系統中，實現內部控制由人控向機控的轉變，並不斷提高自動化控制率，有效防範操作風險和員工道德風險。本行建立非現場監測系統，及時發現、排查和處理非現場預警信息，同時優化現場檢查方式，建立業務部門、合規管理與內審稽核三道防線高效協同的聯合滾動檢查機制及跟蹤整改機制，注重現場和非現場監測的有機結合，做到查防並重，防範和化解風險隱患，提升全行全員的風險合規文化。

為進一步提升風險管理和內部控制能力，本行於2011年聘請德勤(上海)開展全面風險管理規劃及內控體系建設諮詢項目，並於2012年啓動了巴塞爾協議III和內控體系改善的實施工作。

本行相信，本行在風險管理方面的努力使得本行的資產質量一直處於良好水平，截至2010年、2011年、2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的不良貸款率為0.79%、0.62%、0.64%及0.86%，撥備覆蓋率分別為192.60%、347.16%、353.52%及263.01%。

### 六、 本行擁有經驗豐富、銳意進取的管理團隊和高素質的員工隊伍

本行的管理團隊經驗豐富、銳意改革、積極進取，在金融業內業績卓著。本行董事長郭志文先生從事金融工作超過19年，服務本行超過16年，曾榮獲「全球微型金融領軍人物提名獎」，金融從業經驗豐富；本行行長高淑珍女士從事金融工作超過25年，服務本行超過13年，曾榮獲「中國小額信貸年度人物獎」，擁有豐富的銀行業管理經驗。本行高級管理人員的金融業平均從業年限超過19年。本行高級管理層團隊一直保持穩定，在本行的平均工作時間超過13年。本行管理團隊的所有成員均熟悉銀行業務的經營與管理，他們在本行和其他中國金融機構的工作經驗使其對中國宏觀經濟環境、銀行業，特別是中國小額信貸業務的發展有著深刻的認識。在本行高級管理層團隊的領導下，本行的營運能力與財務表現大幅提升。

本行憑藉先進的人力資源管理理念、高效的招聘體制、富有競爭力的薪酬體制、先進的培訓機制、完善的績效考核體制，培養了一支高素質的員工隊伍。截至2013年9月30日，本行員工的平均年齡為31歲，超過80%擁有學士及以上學歷。



## 本行的戰略

本行的核心戰略目標是將本行打造成為「國內一流，國際知名小額信貸銀行」。本行將繼續秉承「普惠金融，和諧共富」的經營理念，進一步鞏固在小額信貸領域的領先地位，不斷提高本行的綜合競爭力，將本行建設成為「治理規範、定位清晰、特色鮮明、資本充足、團隊精良、文化先進」的城市商業銀行。

本行計劃通過推進以下戰略措施實現目標：

### 進一步鞏固和擴大在小額信貸領域的領先優勢

本行將繼續大力發展小額信貸業務，保持並加強本行在小額信貸領域的領先優勢並進一步提升本行小額信貸業務的國際影響力。

本行計劃定期回顧提煉小額信貸核心技術，進一步加強小額信貸技術研究及完善小額信貸技術系統，不斷建立適合中國國情的小額信貸技術體系和管理模式；進一步通過對國內銀行同業機構進行小額信貸技術輸出，將本行打造成中國小額信貸人才和技術的搖籃，推動中國普惠金融事業發展。

深耕於哈爾濱市和黑龍江省其他地區的小額信貸市場，同時，將環渤海經濟圈、珠三角經濟圈及西部經濟中心等經濟發達地區確立為戰略發展重點，大力開拓前述地區的小企業客戶資源。

繼續實施個人消費信貸業務集中管理模式及完善客戶分層管理和交叉銷售聯動機制，提高客戶對本行的忠誠度及綜合貢獻度，並大力發展優質中端個人客戶和高資產淨值個人客戶。

持續提升「乾道嘉」小額信貸品牌的影響力，保持並提高小額信貸產品的開發創新能力，及持續豐富業務產品體系。

進一步深入挖掘及拓展小企業客戶，並按照中國十二五規劃，優先支持城市集群商圈、戰略性新興產業、新興文化以及網絡產業的小企業客戶以及其他民生密切相關行業的小企業客戶；同時成立小企業客戶聯盟，促進單一的小企業貸款業務向綜合性小額信貸業務的轉變。

不斷拓展小額信貸電子化服務渠道，建設具備國內競爭優勢的小微融資電子商務模式—中小企業金融服務社區。

### 實現農村金融業務全面發展

國家現代化大農業建設和城鎮化建設為本行發展農村金融業務提供了更加廣闊的發展空間，本行將以「大農金」市場策略為導向，加快組織架構調整，積極推進產品及服務創新，不斷提高農村金融業務的市場競爭力和影響力。此外，我們將調整農村金融業務管理架構和業務邊界，將所有涉農業務統一納入農村金融業務條線管理，整合相關公司銀行業務、小企業涉農產品及客戶資源，為新農村建設提供多元化金融服務。

以國家發展現代化大農業和城鎮化建設為契機，沿著農村金融產業鏈綜合開發農產品及農業生產資料的生產、加工、銷售和物流市場，兼顧農村基礎設施改造及城鎮化建設資金需求，加速推進產品及服務創新，發揮原有地緣人脈優勢，拓展農民合作社、家庭農場以及家庭牧場等新興客戶群體。

加強農村金融渠道建設，堅持物理網點、電子渠道並重的渠道建設原則，建立起覆蓋縣、鄉、村的三級渠道網絡(縣級以綜合性物理網點建設為主，鄉級以自動櫃員機+低櫃業務的簡易物理網點建設為主，村級以助農e站及手機支付代理商電子渠道建設為主)，全面滿足農村金融機構發展需要，為農村金融客戶用款及結算提供便利。

### 加快推進小微企業國際金融業務和對俄跨境金融業務的發展

本行將圍繞小微企業繼續完善國際金融服務並在此基礎上提升中俄跨境金融核心競爭力，加快推進本行國際業務的發展。

堅持以小微外向型企業為主的國際業務客戶定位，量力發展大型企業客戶，積極發展境內外對俄金融業務客戶。地理市場上以黑龍江省外分行所在城市為重點，以資源相對豐富的黑龍江省內分行和邊境口岸支行所在城市為次重點。面向俄羅斯金融機構和集團客戶，發展同業金融和離岸金融業務；面向香港市場，發展離岸融資和跨境人民幣業務。

持續完善對俄同業金融產品和貿易融資產品，開發外匯衍生產品和外匯理財產品，逐步建全本行國際金融產品和服務，在小微企業和對俄跨境金融服務領域形成具有競爭優勢的產品體系。

---

## 業 務

---

實施全面擴張戰略，加快發展對俄金融業務。具體包括將國際業務拓展至新的經營區域並在各分行和口岸支行全面開辦對俄業務，拓展境外市場；開發多項新的國際金融產品及服務；拓展包括在俄個體華商、來華採購個體俄商、境內對俄經貿企業及境外中資企業在內的客戶群，並擇機在總行組建事業部，以集中業務資源發展國際業務客戶；注重發展和加強與中國有關政府機構的合作關係，並與政策性金融機構結成戰略合作夥伴以及與中小商業銀行構建戰略聯盟。

### 策略性擴大經營區域及持續優化本行的多渠道分銷網絡

本行將有策略地擴大經營區域，以拓展客戶基礎及實現利潤增長。利用已有的跨區經營牌照優勢，在本行現有經營區域有選擇性地擴展經營網絡。在相關法律法規允許的範圍內，將本行業務擴展至本行尚未開設分行的中國其他地區。

本行致力於優化多渠道分銷網絡，將以現有分銷網絡為依托，繼續擴大支行網絡及加強分銷渠道建設。強化信息技術在分銷渠道建設中的作用，逐步提升電子分銷渠道業務佔比。加強在發達地區的支行網絡建設並同時擴大縣域分銷網絡佈局。不斷擴大自助設備和簡易型網點模式在金融服務稀薄地區的分銷布設。進一步加強本行的電子分銷渠道建設，不斷提高電子分銷營運效率和客戶覆蓋率。積極拓展互聯網金融市場。

### 繼續加強公司治理、風險管理及內部控制

本行將進一步完善公司治理架構，全面提升總行管理能力和分支行經營水平，實現從「部門銀行」向「流程銀行」的轉變。本行將通過加強公司治理進一步提高資本管理能力，形成多層次的資本補充機制，建立必要的資本戰略儲備和資本充足率緩衝區，以滿足未來發展的資本需求。

本行將繼續完善全面風險管理體系及內部控制。具體措施包括：加強信貸資產質量管理，深入推進不良貸款清收模式轉型工作，完善不良貸款管理機制，增強信貸資產質量管理的正向引導；強化風險併表管理，統一風控政策標準，嚴密防控融資性投行業務及理財業務引發的風險；進一步完善市場風險限額體系，推進資金交易系統的前中後台一體化

改造建設，嚴格風險准入底線，加強平盤止損管理，提高風險覆蓋後的交易盈利水平；按照內控合規及巴塞爾協議項目成果落地要求，加強各業務條線內風險管理崗位設置與人員配備，加強各分行合規部與風控部的二道防線建設，不斷強化機構與人員的建設投入。

### 以信息科技推動業務拓展與管理的提升

本行確立科技引領業務發展的目標，將信息科技建設作為核心競爭力之一，為本行加大在小額信貸業務上的領先優勢提供全面的信息科技支持。

本行專門成立了IT戰略規劃實施辦公室，以確保IT戰略和規劃計劃的落實及執行。本行已啓動建設新一代數據平台、全流程信貸系統、ECIF系統、企業服務總線項目、新一代網絡銀行等項目，推動部門級項目向全行級項目的轉變。

本行信息科技治理策略包括：(1)建立多層次、專業化的人才梯隊，為適應未來5到10年科技建設需要夯實人才基礎，為保證本行信息科技發展規劃的順利完成提供充足的保障；(2)採用靈活開放的人才策略，持續吸引外部高端IT人才加入科技隊伍中，不斷優化本行科技隊伍結構，形成強大的IT系統研發能力；及(3)強化具有自主研發能力的IT研發中心的建設，以實現本行多個重要業務條線的獨立自主研發。建立完全依靠自身力量運行的運行維護中心，為包括本行15家分行，24家村鎮銀行的業務系統在內的各類信息系統穩定運行提供保障。

本行現大力發展電子銀行業務，着力推進電子銀行渠道的全面整合與完善，實現電子銀行業務的全面轉型。加快基礎系統平台的建設和完善、應用渠道的開發和應用，不斷提高電子銀行業務的覆蓋範圍，提升電子銀行客戶和業務增長空間。本行同時加快了新技術的研發和應用，努力實現技術創新向業務創新的轉化，進一步拓展電子銀行業務發展新途徑。

### 繼續實施「人才興行」戰略

本行相信，本行成功的關鍵在於能否招聘、保留、激勵並培養富有能力、經驗豐富的專業員工。本行將：吸引、留用、激勵並發展各領域的優秀人才，加強管理崗位序列與技術崗位序列的人才儲備。不斷優化人才配置結構，穩步提高小額信貸從業人員比重、銷售類崗位序列人員比重以及核心管理及專業人才比重，形成良好的人才梯隊。實施多元化、差異化的薪酬策略與組合，構建多元化的員工激勵方式。創新員工培訓培養工作，不斷提升員工素質，構建多通道的員工職業生涯發展體系。建立與市場接軌的績效考核模式，突出員工貢獻度評價，提升人力資源貢獻度。

# 業 務

## 本行的主要業務活動

本行的主要業務包括公司銀行業務、個人銀行業務、資金業務及其他業務。下表列示於所示期間本行各項業務的營業收入及佔比情況：

	截至12月31日止年度						截至9月30日止九個月			
	2010年		2011年		2012年		2012年		2013年	
	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比
	(未經審計)									
	(人民幣百萬元，百分比除外)									
公司銀行業務.....	1,502.5	46.3	2,000.2	36.9	2,585.6	33.5	1,722.4	31.4	2,034.7	34.3
個人銀行業務.....	1,309.0	40.3	1,947.6	36.0	2,228.7	28.9	1,808.8	33.0	1,761.4	29.7
資金業務.....	377.4	11.6	1,425.6	26.3	2,808.6	36.4	1,907.1	34.8	2,111.8	35.7
其他業務 <sup>(1)</sup> .....	56.5	1.8	40.6	0.8	88.4	1.2	40.7	0.8	15.7	0.3
營業收入總額.....	3,245.4	100.0	5,414.0	100.0	7,711.3	100.0	5,479.0	100.0	5,923.6	100.0

### 附註：

- (1) 其他業務為無法作為獨立分部識別或無法合理視為本行公司銀行業務、個人銀行業務及資金業務之一部分的業務。其他業務收入主要包括政府補助、租賃收入、技術諮詢費收入和固定資產處置利得等。

## 公司銀行業務

公司銀行業務(包括公司銀行國際業務)是本行的主要收入來源。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行來自公司銀行業務的收入分別佔營業收入總額的46.3%、36.9%、33.5%及34.3%。本行的公司客戶包括國有企業、私營企業、外商投資企業及政府機構。本行為公司客戶提供全面的公司銀行產品和服務，如公司貸款、票據貼現、公司存款以及公司銀行中間業務。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的公司貸款(不包括票據貼現)餘額分別佔本行客戶貸款及墊款總額的43.4%、52.0%、58.6%及58.7%，公司存款則分別佔本行客戶存款總額的71.4%、71.1%、70.2%及70.1%。請參閱「資產與負債」。

有關本行公司銀行國際業務的詳情請參閱「一 國際業務」。

## 公司客戶基礎

本行在中國東北地區建立了穩固的客戶基礎，尤其是在黑龍江省。此外，本行也注重發展中國除黑龍江省外的其他地區的公司客戶，該等地區的公司客戶數量呈現逐步增長趨勢。截至2013年9月30日，在本行天津、成都、重慶地區分支機構開戶的公司客戶數量已超過7,000家，2010年至2012年年均複合增長率達到39.7%。截至2013年9月30日，本行擁有公司客戶數量超過57,000家。

## 業 務

除擁有大中型企業客戶外，本行還擁有眾多的小企業法人客戶，包括小微企業。截至2013年9月30日，本行擁有超過4,500家小企業客戶。本行一直致力於鞏固及加強在小企業法人信貸服務方面的優勢地位，並已培養出一批忠誠的小企業法人貸款客戶群體。

本行注重與來自信貸評級較高且更受惠於政府政策行業的客戶合作，不斷優化客戶結構和提高客戶質量。截至2013年9月30日，本行的公司貸款客戶集中於(i)批發和服務業、(ii)製造業、(iii)建築業、(iv)租賃和商務服務業及(v)農、林、牧、漁業，上述行業的貸款總額分別佔本行公司貸款總額36.0%、21.7%、9.0%、6.5%及5.1%。請參閱「資產與負債—資產—客戶貸款及墊款—公司貸款—按行業劃分的貸款分佈情況」。

### 公司銀行產品及服務

#### 公司貸款

公司貸款一直以來為本行貸款組合的最大部分，其中絕大多數為人民幣貸款。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行公司貸款(不包括票據貼現)總額分別為人民幣234.208億元、人民幣356.011億元、人民幣511.081億元及人民幣616.394億元，2010年至2012年年均複合增長率為47.7%。請參閱「資產與負債—資產—客戶貸款及墊款—公司貸款」。按貸款期限分類，本行的公司貸款包括短期貸款及中長期貸款。按客戶類別分類，本行的公司貸款主要包括小企業法人貸款及除此之外的其他公司貸款。本行公司貸款中的大部分發放給中國東北地區的公司客戶。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行向中國東北地區公司客戶發放的貸款餘額分別為人民幣185.866億元、人民幣265.342億元、人民幣362.936億元及人民幣354.366億元，佔同期本行公司貸款總額的79.4%、74.5%、71.0%及57.5%。

#### 按貸款期限劃分的公司貸款分佈情況

下表列示本行所示日期按貸款期限劃分的公司貸款分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
				(人民幣百萬元，百分比除外)				
短期貸款.....	17,285.9	73.8	27,324.3	76.8	39,524.7	77.3	47,891.6	77.7
中長期貸款.....	6,134.9	26.2	8,276.8	23.2	11,583.4	22.7	13,747.8	22.3
公司貸款總額.....	23,420.8	100.0	35,601.1	100.0	51,108.1	100.0	61,639.4	100.0

**短期貸款。**根據中國人民銀行《貸款通則》，短期貸款的貸款期為一年或以下。本行公司貸款以短期貸款為主，短期貸款產品主要包括流動資金貸款。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行短期公司貸款分別為人民幣172.859億元、人民幣

## 業 務

273.243億元、人民幣395.247億元及人民幣478.916億元，佔同期本行公司貸款(不包括票據貼現)總額的73.8%、76.8%、77.3%及77.7%。

**中長期貸款。**根據中國人民銀行《貸款通則》，中長期貸款的貸款期為一年以上。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行中長期貸款分別為人民幣61.349億元、人民幣82.768億元、人民幣115.834億元及人民幣137.478億元，佔同期本行公司貸款(不包括票據貼現)總額的26.2%、23.2%、22.7%及22.3%。

### 按客戶類別劃分的公司貸款分佈情況

下表列示本行所示日期按客戶類別劃分的公司貸款分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
小企業法人貸款 .....	9,062.6	38.7	15,171.9	42.6	23,638.0	46.3	31,657.6	51.4
除小企業法人貸款外的其他公司貸款 ...	14,358.2	61.3	20,429.2	57.4	27,470.1	53.7	29,981.8	48.6
公司貸款總額 .....	23,420.8	100.0	35,601.1	100.0	51,108.1	100.0	61,639.4	100.0

小企業法人貸款是本行小額信貸業務的重要組成部分，除提供流動資金貸款等一般公司類信貸產品和服務外，本行還面對小企業法人客戶特別推出特色人民幣信貸產品，以滿足該等客戶的日常經營資金需求，請參閱「一小額信貸業務」。截至2013年9月30日，本行共有超過4,500家小企業法人貸款客戶。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行小企業法人貸款餘額分別為人民幣90.626億元、人民幣151.719億元、人民幣236.380億元及人民幣316.576億元，佔同期公司貸款(不包括票據貼現)總額的38.7%、42.6%、46.3%及51.4%。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行來自小企業法人貸款業務的利息收入分別為人民幣4.619億元、人民幣8.896億元、人民幣13.156億元及人民幣14.488億元，佔同期本行利息收入總額的11.5%、10.8%、10.1%及14.0%。

### 票據貼現

本行向公司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，主要用於滿足公司客戶的短期資金需求。本行亦向信貸評級符合本行要求的公司購買商業承兌票據。

本行就票據貼現獲取的利息收益會根據銀行間市場的整體流動性和票據貼現市場需求的變化而改變。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的票據貼現餘額分別為人民幣69.356億元、人民幣37.430億元、人民幣13.462億元及人民幣25.016億元。

## 業 務

### 公司存款

本行依據法定的利率及利率浮動區間向公司客戶提供活期存款及定期存款，主要以人民幣計值，小部分以外幣計值。本行接受公司客戶的短、中、長期定期存款，提供期限最長為五年的人民幣定期存款產品。此外，本行亦提供若干人民幣協議存款產品，利率可另行議定。本行的人民幣協定存款包括來自保險公司及社保基金的存款，期限一般在五年以上。

截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的公司存款分別為人民幣805.912億元、人民幣1,036.992億元、人民幣1,310.398億元及人民幣1,341.358億元，2010年至2012年的年均複合增長率為27.5%。請參閱「資產與負債 — 負債及資金來源 — 客戶存款」。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的外幣公司存款分別為人民幣1.27億元、人民幣1.66億元、人民幣5.11億元及人民幣4.94億元。

下表列示於所示日期按產品類別劃分的公司客戶活期存款及定期存款分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日		
	2010年		2011年		2012年		2013年		
	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	
				(人民幣百萬元，百分比除外)					
活期存款.....	58,850.2	73.0	70,284.4	67.8	69,981.5	53.4	62,369.8	46.5	
定期存款.....	21,741.0	27.0	33,414.8	32.2	61,058.3	46.6	71,766.0	53.5	
公司存款總額.....	80,591.2	100.0	103,699.2	100.0	131,039.8	100.0	134,135.8	100.0	

### 公司銀行中間業務產品與服務

本行為公司客戶提供多種中間業務產品及服務，包括資產管理服務、諮詢及財務顧問服務、清算及結算服務、擔保服務及委託貸款。本行特別重視發展公司銀行中間業務，截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行的公司銀行業務手續費及佣金淨收入分別為人民幣39.8百萬元、人民幣40.1百萬元、人民幣65.6百萬元及人民幣1.964億元，2010年至2012年的年均複合增長率為28.4%。請參閱「財務信息 — 手續費及佣金淨收入」。

**資產管理服務。**本行從公司客戶需求出發，根據市場變化和客戶風險承受能力推出不同期限和收益率的理財產品，以滿足客戶的金融投資需求。本行自2010年開始打造「丁香花」對公理財品牌，通過開發票據類、債券及貨幣市場工具類、投資收益類、組合投資類理財產品為公司客戶提供綜合化金融服務。

**諮詢及財務顧問服務。**本行向公司客戶就企業併購、籌資、投資、重組、資產管理及



---

## 業 務

---

業務整合等提供諮詢與顧問服務，主要包括制定投融資計劃、建立資本運作方案、向客戶提供資產及債務管理安排等。

**清算及結算服務。**本行提供與國內及國際公司銀行業務有關的結算服務。本行的國內結算服務包括通過現金、匯票、本票、支票及其他可流通的票據進行的結算。本行亦可向公司客戶提供委託清收及支付款服務。本行的國際結算服務請參閱「—國際業務」。

**擔保服務。**本行主要通過人民幣保函(包括履約保函及投標保函等)、備用信用證及貸款承諾等為公司客戶提供擔保服務。本行通過提供擔保服務獲得手續費收入。

**委託貸款。**本行向公司客戶提供委託貸款服務。本行根據委託人確定的物件、用途、金額、期限及利率等條件代為發放委託貸款，監督貸款使用並協助收回。公司客戶(委託人)承擔該等貸款的違約風險，而本行則按照委託貸款的金額收取代理費用。

### 市場推廣

本行已建立起公司銀行業務市場營銷運行綜合機制。本行總行負責制定整體市場推廣戰略和營銷策略。各分行負責根據總行營銷策略，在詳細分析市場及研判政策走向的基礎上，制定具體營銷方案、配置營銷資源及開展業務營銷。

本行對市場和客戶進行細分，實現對客戶的分層營銷、服務與管理。本行已構建分層級客戶營銷服務模式，由總行、分行及支行根據客戶的規模、行業地位及綜合貢獻開展差異化的客戶營銷管理。

在營銷模式上，本行採用交叉銷售及聯動營銷方案。總行組織分行集中梳理各項業務的客戶情況，確立各業務交叉銷售客戶定位，進而協調全行開展不同業務客戶的聯動營銷，推動公司銀行業務與個人銀行業務互動發展。

### 個人銀行業務

本行向個人客戶提供廣泛的產品及服務，主要包括貸款、存款、借記卡、信用卡及個人中間業務產品與服務。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行的個人銀行業務(包括個人銀行國際業務)分別佔營業收入總額的40.3%、36.0%、28.9%及29.7%。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的

## 業 務

個人貸款分別佔本行客戶貸款及墊款總額的43.8%、42.5%、39.9%及38.9%，個人存款則分別佔本行客戶存款總額的28.6%、28.9%、29.8%及29.9%。請參閱「資產與負債」。

### 客戶基礎

本行已建立起充足的客戶基礎，積累了包括小企業自然人業主、農戶、政府公務員、企事業代發客戶、私營業主、個體工商戶及社保客戶等廣大的客戶群。截至2013年9月30日，本行擁有個人客戶數量約5.59百萬戶，其中於本行有貸款餘額的479,000名（包括28,000名小企業自然人貸款客戶、237,000名農戶貸款客戶及214,000名個人消費貸款客戶）。

為提高個人客戶服務質量，本行逐步升級本行的網上銀行及手機銀行，並新增更多自動櫃員機及開設更多分支機構及營業網點。本行對在本行金融資產結餘不低於人民幣300,000元的中高端客戶開展「一對一」客戶服務。

近年來，本行注重改善個人客戶結構，致力於維護及發展中端個人客戶及高資產淨值客戶，開發理財業務及各項增值服務，並注重支持小企業自然人業主及有良好記錄的農戶客戶。

### 個人銀行產品及服務

#### 個人貸款

個人貸款主要包括小企業自然人貸款、個人消費貸款及農戶貸款。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的個人貸款總額分別為人民幣236.682億元、人民幣291.397億元、人民幣348.101億元及人民幣408.694億元。個人貸款是本行小額信貸業務的重要組成部分。請參閱「— 小額信貸業務」。下表列示於所示日期本行按產品類型劃分的個人貸款。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比
小企業自然人貸款	8,443.6	35.7	11,540.0	39.6	13,731.2	39.4	14,966.8	36.6
個人消費貸款	7,363.2	31.1	8,909.6	30.6	11,203.3	32.2	14,294.4	35.0
農戶貸款	7,861.4	33.2	8,690.1	29.8	9,875.6	28.4	11,608.2	28.4
個人貸款總額	23,668.2	100.0	29,139.7	100.0	34,810.1	100.0	40,869.4	100.0

#### 小企業自然人貸款

小企業自然人貸款主要包括個人經營類貸款、微貸和小額擔保貸款，請參閱「— 小額信貸業務」。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行小企業自然人貸款分別為人民幣84.436億元、人民幣115.400億元、人民幣137.312億元及人民幣149.668億元，佔本行個人貸款總額的35.7%、39.6%、39.4%及36.6%。截至2010年、2011年及2012年12

## 業 務

月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行來自小企業自然人貸款的利息收入分別為人民幣4.986億元、人民幣9.431億元、人民幣10.614億元及人民幣8.569億元，佔同期本行利息收入總額的12.4%、11.5%、8.2%及8.3%。

下表列示於所示日期本行小企業自然人貸款的分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
個人經營類貸款 .....	6,033.4	71.4	8,972.2	77.7	11,398.6	83.0	13,166.3	88.0
微貸 .....	1,634.3	19.4	1,268.8	11.0	1,190.3	8.7	572.4	3.8
小額擔保貸款 .....	775.9	9.2	1,299.0	11.3	1,142.3	8.3	1,228.1	8.2
小企業自然人貸款總額 .....	8,443.6	100.0	11,540.0	100.0	13,731.2	100.0	14,966.8	100.0

為向小企業自然人貸款客戶提供靈活的融資服務，本行會根據借款人的經營狀況及資產結構為客戶訂制符合其需求的貸款產品，並接受各種形式的資產作為擔保物，例如動產、存貨及應收賬款等。

### 個人消費貸款

本行的個人消費貸款主要包括以個人房產抵押為擔保的「房全通」個人消費貸款、個人住房按揭貸款、綜合消費貸款、個人汽車消費貸款、國家助學貸款及信用卡透支。本行要求大部分該等貸款均須提供擔保。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行個人消費貸款分別為人民幣73.632億元、人民幣89.096億元、人民幣112.033億元及人民幣142.944億元，佔本行個人貸款總額的31.1%、30.6%、32.2%及35.0%。

個人住房按揭貸款及「房全通」個人消費貸款是本行個人消費貸款的重點產品。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行個人住房按揭貸款及「房全通」個人消費貸款合計分別為人民幣51.960億元、人民幣60.630億元、人民幣78.640億元及人民幣93.170億元，佔本行個人消費貸款總額的70.6%、68.1%、70.2%及65.2%。此外，作為黑龍江省國家助學貸款主辦行，本行於2007年推出國家助學貸款特色產品，為就學地或生源地為黑龍江省的大專院校學生提供助學貸款。

### 農戶貸款

本行是中國首家開展農村金融業務的城市商業銀行。本行自2005年以來一直致力於發展農村金融業務，尤其是農戶貸款業務。本行的農戶貸款是指以農戶為借款申請單位，以農戶家庭中任一符合條件成員為借款主體，為滿足其生產經營和日常生活需要而提供的人民幣貸款。本行開發及提供多項農戶貸款產品，包括農戶種植貸款、農戶畜牧業養殖貸

## 業 務

款、購置農機具農戶貸款、墾區房屋改造農戶貸款、農戶服務業貸款、出國務工農戶貸款、農戶授信循環貸款、農戶訂單貸款及農民專業合作社社員貸款。

截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的農戶貸款分別為人民幣78.614億元、人民幣86.901億元、人民幣98.756億元及人民幣116.082億元，佔本行個人貸款總額的33.2%、29.8%、28.4%及28.4%。

### 個人存款

本行向個人客戶提供人民幣和外幣(主要包括美元、盧布、港元、日元、歐元和英鎊)的各種活期及定期存款服務。本行的個人存款絕大多數為人民幣存款。本行目前提供的人民幣定期存款產品期限從三個月至五年不等，外幣定期存款產品期限從一個月至兩年不等。於往績期間，本行的個人存款一直保持增長。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的個人存款分別為人民幣323.004億元、人民幣422.632億元、人民幣556.026億元及人民幣569.942億元，2010年至2012年的年均複合增長率為31.2%。請參閱「資產與負債—負債及資金來源—客戶存款」。

下表列示於所示日期按產品類別劃分的個人存款分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比	金額	佔總額百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
個人存款.....								
活期存款.....	14,505.0	44.9	19,292.7	45.6	27,107.2	48.8	24,399.3	42.8
定期存款.....	17,795.4	55.1	22,970.5	54.4	28,495.4	51.2	32,594.9	57.2
個人存款總額.....	32,300.4	100.0	42,263.2	100.0	55,602.6	100.0	56,994.2	100.0

### 借記卡

本行自2001年起開展借記卡業務。本行目前的借記卡主要產品包括丁香借記卡系列產品、丁香社保卡、冰城夏都旅遊卡和福農借記卡，以及本行控股村鎮銀行發行的融興普惠卡。作為銀聯成員，本行的借記卡可在本行自有網絡及全球銀聯系統使用。本行於2012年開始發行金融IC卡，並於2013年推出貴賓系列借記卡及信用卡，以同時滿足客戶的借貸需求。截至2013年9月30日，本行已發行超過562萬張借記卡。

### 信用卡

本行已於2008年推出人民幣信用卡服務。目前，本行信用卡主要產品包括丁香信用卡、公務卡及聯名卡。客戶可以申請信用卡的種類依其收入、財務狀況及信用記錄等而定。本行信用卡可在本行自有網絡及全球銀聯系統使用。截至2013年9月30日，本行已發行逾107,000張信用卡(其中至少48,000張為金卡及白金卡)。截至2010年、2011年及2012年12月31

---

## 業 務

---

日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行來自信用卡服務的收入分別為人民幣1.1百萬元、人民幣7.6百萬元、人民幣45.6百萬元及人民幣118.7百萬元。

### 個人銀行中間業務產品與服務

本行為個人客戶提供各類中間業務產品及服務，包括但不限於理財及財富管理業務、代理保險、基金代銷及其他產品與服務。本行以大力發展理財業務作為核心經營策略。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行的個人銀行業務手續費及佣金收入分別為人民幣11.8百萬元、人民幣17.2百萬元、人民幣48.3百萬元及人民幣117.3百萬元；同期本行的個人銀行業務手續費及佣金支出分別為人民幣17.9百萬元、人民幣24.4百萬元、人民幣44.8百萬元及人民幣48.3百萬元。請參閱「財務信息—手續費及佣金淨收入」。

**理財及財富管理業務。**本行的理財業務主要包括大眾理財產品及向在本行金融資產結餘不低於人民幣300,000元的中高端客戶提供理財服務。理財產品為本行個人中間業務的主打產品。本行於2007年推出第一支理財產品。經過多年發展，本行已建立起比較完善的理財產品體系，包括「丁香花理財」、「丁香花惠融」及「丁香花惠金」等產品，滿足不同客戶的需求。本行的「丁香花」理財產品被中國《銀行家》雜誌評為「2008年度中國金融營銷獎」之「金融產品十佳獎」，成為國內具有一定知名度和市場影響力的理財品牌。除逐步在國內確立以大眾理財為特色的「丁香花理財」品牌外，本行還於2013年升級財富管理業務，推出「丁香財富」高端理財品牌，主要面向中高端客戶提供綜合投資與理財服務。本行已組建一支400餘人的理財服務團隊，面向中高端客戶提供「一對一」投資理財服務。請參閱「一 理財產品」。

**代理保險。**本行受保險公司委託在其授權範圍內代為辦理保險業務，並自保險公司收取代理手續費。本行與包括太平洋人壽及中國人壽在內的多家主要保險公司開展合作。

**基金代銷。**經中國證監會批准，本行作為開放式基金的代銷機構並受基金管理人的委託，在本行的基金代銷網點及網上銀行等渠道為投資者提供開放式基金單位的認購、申購和贖回等服務。截至2013年9月30日，本行已與12家基金公司合作，共計代銷331支基金產品。

**其他產品與服務。**本行提供多項其他個人銀行中間業務產品及服務，包括匯款、代理繳費服務、結算服務及保管箱服務，以滿足個人客戶的不同需要。

### 市場推廣

本行總行制定全行個人銀行業務整體發展策略，通過旗下分行、支行及村鎮銀行推廣本行個人產品及服務。本行還依靠網上銀行、電話銀行及手機銀行推廣本行產品及服務。本行通過電視、平面媒體及其他媒體推廣本行的產品與服務及舉辦宣傳活動。

本行根據個人客戶的特點並結合本行個人銀行產品的特色優勢，針對不同客戶群體開展綜合營銷。例如，本行設立小企業部負責小企業自然人貸款業務的市場推廣，農村金融部負責對農村金融業務營銷的垂直管理。同時，本行建立個人金融產品聯動營銷及交叉銷售模式，並致力於加強各業務條線間的協作配合。本行借助綜合化經營的優勢，探索個人理財、基金、銀行卡、網銀以及個人存貸款業務的聯動營銷模式，實現各類產品和客戶資源分享。本行亦通過多種營銷模式及運用先進技術將本行營業網點打造成個人銀行業務產品綜合銷售中心。

截至2013年9月30日，本行擁有一支由約1,100人組成的個人銀行業務一線銷售人員團隊，專職開展個人銀行產品銷售與客戶服務。此外，本行還注重與其他城市商業銀行合作與交流，開展各類營銷競賽活動。

### 理財產品

截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行分別向客戶發行81期、189期、308期及281期理財產品，分別募集資金合計人民幣230.283億元、人民幣315.571億元、人民幣598.657億元及人民幣593.134億元。

## 業 務

截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行發行的每期理財產品平均規模分別為人民幣2.843億元、人民幣1.670億元、人民幣1.944億元及人民幣2.111億元。下表載列本行所發行理財產品按每期規模劃分的分析。

	截至12月31日止年度						截至9月30日止九個月	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	期數	金額	期數	金額	期數	金額	期數	金額
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
不超過人民幣10百萬元	—	—	1	8.7	9	66.0	—	—
超過人民幣10百萬元但不 不超過人民幣50百萬元	3	116.6	43	1,434.0	72	2,226.5	32	1,001.6
超過人民幣50百萬元 但不超過人民幣100百萬元	33	2,830.7	59	4,931.5	72	5,835.2	42	3,164.7
超過人民幣100百萬元 但不超過人民幣500百萬元	35	6,646.5	77	19,937.9	131	30,907.3	195	43,612.9
超過人民幣500百萬元	10	13,434.5	9	5,245.0	24	20,830.7	12	11,534.2
總計	81	23,028.3	189	31,557.1	308	59,865.7	281	59,313.4

下表載列往績期間本行保本類及非保本類理財產品的分析。

	截至12月31日止年度						截至9月30日止九個月	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
保本類	—	—	1,651.2	5.2	6,348.4	10.6	4,983.9	8.4
非保本類	23,028.3	100.0	29,905.9	94.8	53,517.3	89.4	54,329.5	91.6
總計	23,028.3	100.0	31,557.1	100.0	59,865.7	100.0	59,313.4	100.0

由於本行發行的理財產品大多屬於非保本型產品，故此本行毋須承擔投資者就該等產品所蒙受的損失。於往績期間，本行非保本型產品及保本型理財產品的投資者亦無蒙受任何損失。

截至2013年9月30日，本行以理財產品募集的資金運用於債券、存放同業及其他金融機構款項、買入返售金融資產以及資金信託計劃及定向資產管理計劃的結餘分別為人民幣36.650億元、人民幣86.928億元、人民幣15.214億元及人民幣162.980億元，分別佔本行理財產品募集資金投資總結餘約12.2%、28.8%、5.0%及54.0%。

截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行募集理財產品投資的收益率分別介乎5.5%至8.5%、5.3%至9.0%、3.7%至9.7%及3.6%至9.0%，

---

## 業 務

---

而應付本行理財產品客戶的利息分別介乎2.0%至7.0%、3.5%至7.3%、3.1%至7.3%及3.3%至6.8%。

本行按銀監會要求對理財產品進行獨立的運作管理，理財產品與所投資產品一一對應，各個產品單獨管理、建賬和核算。

本行理財產品的期限通常較相關投資的期限為短。截至2013年9月30日，本行期限與相關投資不匹配的理財產品的未償還結餘為人民幣116.743億元。本行通過發行新理財產品、提前安排兌付資金及提高自流動性較高的債券投資比重，控制上述不匹配所帶來的流動性風險。本行亦就該等理財產品制定流動性風險應急預案，該等方案包括增加將發行理財產品的種類及期限，拓寬銷售渠道。

截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行非保本型理財產品的手續費及佣金收入分別為人民幣0.182億元、人民幣1.218億元、人民幣0.969億元及人民幣2.045億元。於往績期間，本行保本型理財產品的相關投資收入在總利息收入中確認，而對本行理財產品客戶的付款則在總利息開支中確認。

### 資金業務

本行的資金業務(包括國際資金業務)主要包括貨幣市場交易、證券及其他金融資產投資、代客戶進行資金業務、債券承分銷、金融衍生品交易以及票據轉貼現及再貼現。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行資金業務(包括國際資金業務)的營業收入分別為人民幣3.774億元、人民幣14.256億元、人民幣28.086億元及人民幣21.118億元，佔同期本行營業收入總額的11.6%、26.3%、36.4%及35.7%。本行的資金業務由本行金融市場部負責運營。

### 與金融機構的交易

本行的大部分資金業務與金融機構進行，主要包括與其他國內銀行及非銀行金融機構進行的貨幣市場交易，以及投資金融機構發行的證券及其他金融資產。請參閱「一 貨幣市場交易」及「一 證券及其他金融資產投資」。

有關本行國際資金業務的進一步詳情請參閱「一 國際業務」。

### 貨幣市場交易

本行將銀行間貨幣市場交易視為控制本行流動性風險的一個重要方式。本行的貨幣市場交易包括(i)與其他境內銀行及非銀行金融機構進行短期資金拆借；及(ii)與其他境內銀



行及非銀行金融機構進行證券正回購和逆回購交易。正回購和逆回購交易涉及的金融資產主要為中國中央政府及政策性銀行發行的債券及銀行承兌滙票。2012年，本行的人民幣融資交易量達人民幣11,858.36億元。本行自2003年至2012年連續十年被全國銀行間同業拆借中心評為「全國銀行間市場交易量100強機構」，本行於2009年及2010年度獲全國銀行間同業拆借中心頒發的「最具市場影響力獎」，並於2011年及2012年被全國銀行間同業拆借中心評為「全國銀行間本幣市場優秀交易成員」。

截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的存放同業及其他金融機構款項以及買入返售金融資產餘額分別為人民幣277.014億元、人民幣658.806億元、人民幣716.924億元及人民幣555.135億元，分別佔本行資產總額的22.0%、31.9%、26.6%及21.2%。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的同業及其他金融機構存入款項以及賣出回購金融資產餘額分別為人民幣54.659億元、人民幣460.236億元、人民幣593.562億元及人民幣434.979億元，分別佔本行負債總額的4.5%、23.6%、23.4%及17.9%。

本行該等資產的利息收入由截至2010年12月31日止年度的人民幣3.519億元增加457.1%至截至2011年12月31日止年度的人民幣19.603億元，其後再增加67.9%至截至2012年12月31日止年度的人民幣32.913億元。截至2013年9月30日止九個月，本行該等資產的利息收入由截至2012年9月30日止九個月的人民幣25.355億元增加13.3%至人民幣28.715億元。增加主要是由於本行調整投資組合。請參閱「資產與負債 — 資產 — 債務投資」及「財務信息 — 經營業績」。

本行貨幣市場交易的經營業績受銀行同業利率、中國金融市場的流動性大幅波動及其他因素所影響。本行同業及其他金融機構短期存入款項的平均成本率由截至2010年12月31日止年度的1.76%大幅增至截至2011年12月31日止年度的5.37%，原因在於2010年下半年以來中國人民銀行多次調高基準利率及調整貨幣策導致市場流動性收緊所致。請參閱「風險因素 — 與中國銀行業相關的風險 — 本行須面對利率變化及其他市場風險」。

### 證券及其他金融資產投資

本行的證券及其他金融資產投資業務主要包括債券投資和金融機構發行的債務工具投資。

#### 債券投資

本行債券投資的範圍主要包括投資國債、金融債、企業債、中期票據和短期融資券。本行通過銀行間市場進行流通債券買賣交易。根據中央國債登記結算有限責任公司資料顯示，截至2013年9月30日止九個月，本行的債券交易量為人民幣1.81萬億元。本行連續四年（2009年至2012年）被中央國債登記結算有限責任公司評為全國銀行間市場優秀結算成員。

## 業 務

下表列示於所示日期本行於債券投資的組成部分。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
政府債券.....	4,655.8	30.0	2,752.2	11.8	3,117.3	10.7	3,198.8	9.4
金融機構債券.....	-	-	-	-	-	-	329.0	1.0
公司債券.....	1,962.7	12.7	4,951.4	21.2	6,906.3	23.8	8,320.7	24.5
政策性銀行債券.....	8,895.3	57.3	15,683.2	67.0	18,987.9	65.5	22,136.6	65.1
債券投資總額.....	<u>15,513.8</u>	<u>100.0</u>	<u>23,386.8</u>	<u>100.0</u>	<u>29,011.5</u>	<u>100.0</u>	<u>33,985.1</u>	<u>100.0</u>

於往績期間，本行向中國地方政府提供融資，其中部分為投資地方政府融資平台發行的債券。截至2010年、2011年及2012年12月31日及2013年9月30日，本行投資地方政府融資平台發行的債券分別為人民幣3.328億元、人民幣8.708億元、人民幣13.836億元及人民幣14.150億元。近年來，中國監管機關採取多項措施，收緊有關向地方政府融資平台提供融資的限制，以減低有關中國地方政府債務的風險。地方政府融資平台清償債券的能力的任何逆轉均會對本行的財務狀況及經營業績有不利影響。請參閱「風險因素 — 與本行貸款組合相關的風險 — 倘若地方政府融資平台的債務償還能力下降或影響地方政府融資平台的國家政策有所變更，本行的資產質量、財務狀況或經營業績可能受到不利影響」。

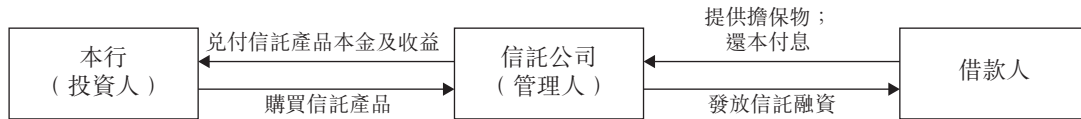
### 金融機構發行的債務工具投資

本行投資金融機構發行債務工具的範圍主要包括資金信託計劃及結構性理財產品等。資金信託計劃指信託公司發起的信託計劃而形成的以該計劃受益權為標的的金融產品。結構性理財產品包括證券公司定向資產管理計劃和其他商業銀行發行的其他類型的理財產品。

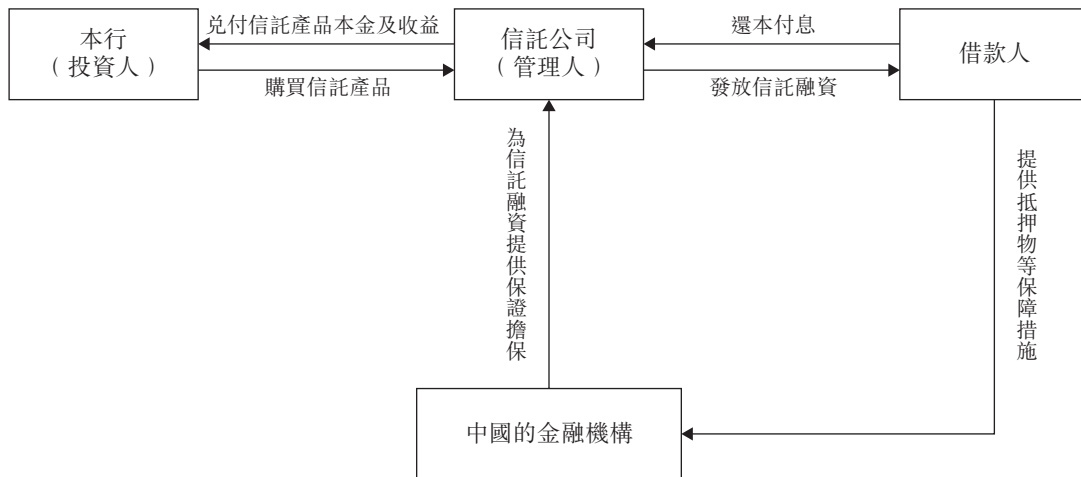
## 業 務

通過對資金信託計劃進行投資，我們委託信託公司管理資金，允許信託公司利用這些資金以其本身名義向借款人借款。借款人以其自身擁有的合法房產、土地、存單等擔保物為該筆融資提供擔保，或中國的第三方金融機構為借款人就其對信託公司的責任而向信託公司出具不可撤銷的保函或擔保。金融機構為降低自身的擔保風險，一般要求借款人提供相應的抵押物或其他保障措施作為反擔保條件。我們的資金信託計劃中各方的關係如下圖所示：

由借款人向信託公司自行提供擔保物：



由第三方金融機構向信託公司提供保證擔保：



根據定向資產管理計劃，我們與證券公司簽訂定向資產管理合同，證券公司受我們的委託通過專門賬戶並根據該等合同約定的條款及條件向借款人提供融資。資金用途會在資產管理合同中明確約定。資產管理安排由中國的金融機構予以擔保，或由借款人提供足額的房產、土地及存單等擔保物予以擔保。

定向資產管理計劃中的資金由證券公司在專用賬戶中按照資產管理合同中的約定進行管理。定向資產管理計劃不作為委託貸款或本行的貸款組合的一部分，而屬於本行的非標準化債權證券。

截至2010年、2011年及2012年12月31日與2013年9月30日，本行投資金融機構發行債務工具分別為人民幣27.108億元、人民幣126.429億元、人民幣221.440億元及人民幣178.369億元。截至2013年12月31日，該結餘為人民幣433.450億元，佔本行該日總資產的13.5%。截至2010年、2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，該等投資的利

---

## 業 務

---

息收入分別為人民幣0.569億元、人民幣5.706億元、人民幣18.895億元和人民幣8.239億元，而該等投資的加權平均回報率分別為8.56%、8.77%、8.83%及8.82%。

有關本行於往績期間內增加對金融機構發行的債務工具投資的討論，請參閱「資產與負債－資產－投資證券和其他金融資產－債權投資」。

截至2013年9月30日，我們以自身資金投資的資金信託計劃及定向資產管理計劃被用作為下列各類借款人提供融資：(i)約11.71%投向地方政府融資平台、(ii)約29.77%投向金融機構、(iii)約0.28%投向信息傳輸、軟件和信息技術服務業、(iv)約11.60%投向房地產業、(v)約12.58%投向批發和零售業、(vi)約1.38%投向建築業，而(vii)其餘行業的借款人約佔32.68%。

我們有關資金信託計劃及定向資產管理計劃的投資策略是通過將我們可取得的資金投入非銀行金融機構發行或推出的金融產品，以取得長期穩定的投資回報，此類金融產品的回報穩定、風險可控，符合中國政府的行業及監管政策。首先本行投資的資金信託計劃及定向資產管理計劃投資期限合理；其次本行密切關注市場利率波動，控制淨利潤率，從而獲取投資回報；同時本行進行如下風險控制：一是嚴格交易對手准入及額度控制，每年度由投行同業部發起，授信審批部對交易對手進行同業授信核定交易對手(金融機構)的年度授信額度，二是嚴格控制資金來源，要求每筆投資資金期限與投資資產期限嚴格匹配，不允許錯配，防範流動性風險。

我們投資的所有資金信託計劃及定向資產管理計劃由中國的金融機構全額擔保其本金和收益，或是由借款人提供足額的房產、土地、存單等擔保物全額擔保其本金和收益的償還。截至2013年9月30日，我們於資金信託計劃及定向資產管理計劃的投資中，約38.06%由中國的金融機構提供擔保，約19.41%由借款人提供的銀行存單質押提供擔保，約42.53%由借款人提供的房產及土地等擔保物提供擔保。本行僅接受由受到中國銀監會監管的金融機構所提供的擔保。本行不會接受金額低於借款人的融資本金及利息的存單作質押。本行只接受權屬清晰、合法及有效的房產、土地等擔保物作為擔保，該等抵押物價值均經本行認定的評估機構評估確認，且本行一般要求貸款抵押率(借款人融資本金除以抵押物評估值)不超過60%。我們相信借款人的違約不會對本行產生重大不利影響，如果借款人未向發行該信託計劃的信託公司或發行該定向資產管理計劃的證券公司償還本金和約定的收益，我們將要求該信託公司或證券公司執行擔保或抵押以彌補或減少我們的損失。信託公司或證券公司行使該等擔保下的權利無需滿足任何條件。

根據我們的中國法律顧問北京君合律師事務所的意見，依據《中華人民共和國信託法》的規定，信託財產與屬於受託人所擁有的財產相區別，不得歸入受託人所擁有的財產或者成為受託人所擁有的財產的一部分。因此，信託公司從擔保人所獲得的擔保金不能用於

---

## 業 務

---

償還信託公司自身的債務。即便信託公司自身出現財務困難，也不會影響設置在信託資產上的擔保權利和我們所投資的資金信託計劃。

我們於金融機構發行的債務工具投資程序主要分為三個階段。

**業務初審階段：**由業務主辦機構審核信託公司、證券公司或相應擔保人對借款人及融資項目進行的投資前業務盡職調查，經分行投資管理委員會審批後上報總行投行同業部。

**複審階段：**總行投行同業部接到分行投資申請後，對業務交易結構、交易對手、交易收益等複審並形成投資報告，同時由授信審批部及風險管理部下設資金投行業務風險控制中心分別出具獨立的意見。

**終審階段：**將投資報告及授信審批部、風險控制中心獨立出具的意見一併上報總行投資管理委員會，委員經上會或會簽方式審批，對審批通過的項目，由投行同業部下發業務批單下發經辦行辦理業務。目前我行所有投資資金信託計劃及定向資產管理計劃均由總行投資管理委員會審批。

我們通過以下方面控制資金信託計劃及定向資產管理計劃投資的風險：

- 由於相關信託公司或證券公司及相應擔保人已對借款人及資金信託計劃或定向資產管理計劃相關的集資項目進行盡職調查，我們將在投資資金信託計劃或定向資產管理計劃前核查彼等所作的盡職調查。然而，由於我們並非借款人的直接貸款方，故我們不會對借款人、資金信託計劃或定向資產管理計劃進行信用評級。
- 根據信託公司與我們之間達成的協議，信託公司應有效管理信託計劃並定期向我們作出管理報告。若信託公司發現若干風險將會對我們的資金信託計劃投資構成不利影響，則信託公司須即時知會我們並採取積極措施，降低有關風險。
- 若信託公司或證券公司無法償還資金信託計劃或定向資產管理計劃約定的本金及利息，我們將會要求信託公司或證券公司採取積極措施以降低我們的損失，包括但不限於根據擔保合同行使權利。
- 經計及授權限額的實施及實際操作狀況後，我們會每年調整上述授權。

應收款項類投資一般都有確定的收益率及固定期限，具有一定的信用風險。本行依賴有關產品的發行人及最終借款人作出投資決策，實現商定的回報率。倘商定的回報率無法實現或本行的投資本金無法維持，本行依賴發行人減少本行的損失以及行使本行在相關合同和擔保下的權利，向發行人及任何擔保實體收回損失。請參閱「風險因素 — 與本行業

務運營相關的風險 — 本行已在應收款項類投資作出重大投資，有關這類型投資的任何不利發展均可能對本行的盈利造成重大不利影響」。

### 代客戶進行資金業務

本行的資金業務亦包括管理向公司及個人客戶發行理財產品所得資金。截至2010年、2011年及2012年12月31日及2013年9月30日，本行所發行的理財產品未兌現餘額分別為人民幣212.526億元、人民幣108.941億元、人民幣374.265億元及人民幣301.772億元。截至2013年9月30日，本行於非標準化債權資產<sup>(1)</sup>的投資餘額為人民幣162.980億元，約佔本行截至2013年9月30日全部理財資金投資餘額的54.0%和本行截至2012年12月31日總資產的6.0%。由於本行部分於非標準化債權資產的投資截至2013年9月30日尚未到期，因此截至2013年9月30日本行於非標準化債權資產的投資餘額超出銀監會於2013年3月25日頒佈的《關於規範商業銀行理財業務投資運作有關問題的通知》所載限額。<sup>(2)</sup>截至最後實際可行日，本行並未因該事項被處以處罰或被銀監會或其相關地方分支機構責令停止銷售相關理財產品。

隨著該等非標準化債權資產投資的逐步到期，本行截至2013年12月31日於非標準化債權資產的投資餘額已符合銀監會的監管要求。有關本行截至2013年12月31日於非標準化債權資產的投資餘額，請參見「附錄四 — 本行截至2013年12月31日止年度的未經審計初步財務信息 — 業務回顧」。

### 債券承分銷

本行的債券承分銷業務包括：作為債券發行承銷團成員從一級市場獲取認購債券的承銷業務；及分銷業務，即代表其他機構進行債券投標，中標後在規定的分銷期內將債券認購權利轉移至其他機構，或購入其他機構分銷的債券，然後再分銷的業務。本行是公開市場一級交易商，國債承銷團成員，是國家開發銀行金融債、中國農業發展銀行金融債及中國進出口銀行金融債承銷團團員。本行連續三年(2009年至2011年)被中國農業發展銀行評為「優秀承銷商」。2012年，本行承銷的債券金額達人民幣164億元。

---

<sup>(1)</sup> 非標準化債權資產指未在銀行間市場或證券交易所市場交易的債權性資產，包括但不限於信貸資產、信託貸款、委託債權、承兌滙票、信用證、應收賬款、各類受(收)益權及帶回購條款的股權性融資等。

<sup>(2)</sup> 根據《關於規範商業銀行理財業務投資運作有關問題的通知》中的規定，商業銀行理財資金投資於非標準化債權資產的餘額不應超過(i)其理財產品餘額的35%；或(ii)其上一財政年度審計報告所列總資產的4% (以較低者為準)。對於不遵守該規定的商業銀行，銀監會可要求其停止銷售相關理財產品並處以行政處罰。

### 金融衍生品交易

本行於2012年取得金融衍生品交易資格。本行的金融衍生品交易主要包括利率互換交易。利率互換交易是指交易雙方約定在未來的一定期限內，根據約定數量的同種貨幣的名義本金交換利息額的金融合約。本行的利率互換業務能夠有效地控制資金成本，降低市場風險。請參閱「風險因素—本行須面對利率變化及其他市場風險」。

### 票據轉貼現及再貼現業務

本行通過與其他合格金融機構開展商業匯票轉貼現或向中國人民銀行再貼現商業匯票獲得相應的營運資金和息差收入。本行提供票據買斷、票據賣斷、票據買入返售和票據賣出回購等票據轉貼現產品，並根據中國人民銀行的規定開展票據再貼現業務。

### 小額信貸業務

2004年，本行在把握我國城市商業銀行的市場定位和經營特點，分析判斷我國中小企業的發展趨勢，以及我國政府不斷優化中小企業發展的政策環境等因素的基礎上，確立了小額信貸發展戰略，明確地提出了建設「國內一流、國際知名小額信貸銀行」的發展目標，確定了「普惠金融、和諧共富」的發展理念。在小額信貸發展戰略指導下，本行在小額信貸領域確立了領先地位。請參閱「本行的優勢——本行是中國小額信貸領域的領軍者」。

本行的小額信貸業務由小企業法人貸款、小企業自然人貸款、個人消費貸款及農戶貸款組成。

截至最後實際可行日期，中國銀監會及中國人民銀行均未頒佈任何關於小額信貸業務的定義及業務構成的官方標準，中國銀行業亦無與此相關的行業標準。將小企業法人貸款、小企業自然人貸款、個人消費貸款及農戶貸款合併作為本行的小額信貸業務，是考慮到該等貸款客戶的共同風險特徵（即通常難以提供足夠的擔保或其他抵押或易受到經濟環境波動影響）。基於該等共同風險特徵，我們對於該等貸款採取了相似的管理手段，開發了滿足該等貸款客戶特定需求的產品，並且實施了具有針對性的風險控制機制，以最大程度上把握該等難以獲取融資的客戶所帶來的商業機會，並同時實踐本行「普惠金融，和諧共富」的經營理念。

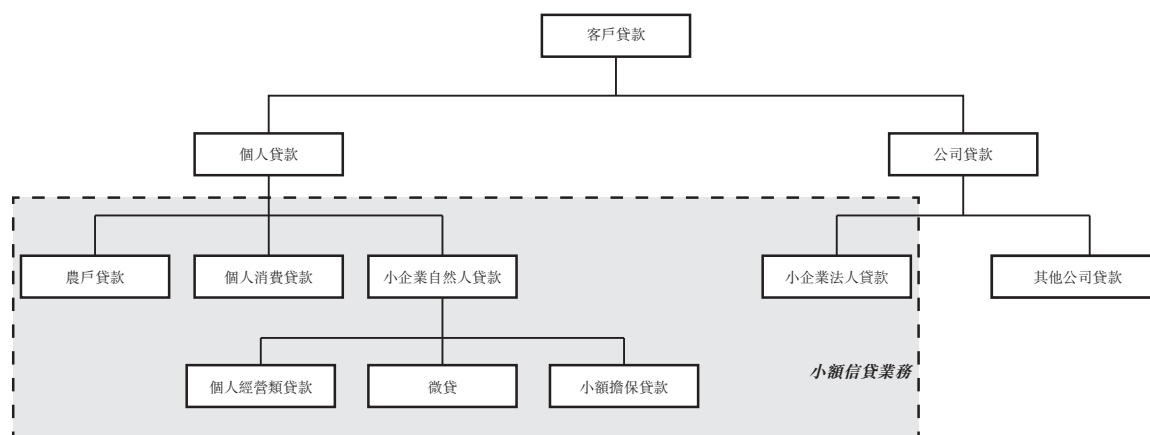
鑑於前述本行小額信貸業務客戶的共同風險特徵，我們對於發放給該等客戶的貸款的額度加以了控制。單筆農戶貸款最高不超過人民幣二百萬元，單筆個人消費類貸款最高不超過人民幣五百萬元。對於小企業法人貸款及小企業自然人貸款，本行基於相關小型企

## 業 務

業或微型企業的實際情況確定發放貸款的具體金額，並基於本行內部評級和風險管理政策批准發放該等貸款。請參閱「風險管理」。

本行的小企業法人貸款指向中小企業劃型標準所界定的小型企業<sup>1</sup>及微型企業<sup>2</sup>客戶發放的公司貸款。本行基於中國銀監會於2011年10月24日頒佈的《關於支持商業銀行進一步改進小型微型企業金融服務的補充通知》，將本行向小型企業及微型企業(根據中小企業劃型標準界定)自然人業主發放的貸款歸類為小企業自然人貸款。另外，本行關於個人消費類貸款和農戶貸款的分類是分別基於中國銀監會於2010年2月12日頒佈的《個人貸款管理暫行辦法》和中國銀監會於2012年9月17日頒佈的《農戶貸款管理辦法》作出的。

本行小額信貸業務項下的各貸款類別的有關財務信息披露於本招股書的「業務」章節。由於小企業法人貸款的借款主體為法人，因此與該類貸款的相關財務數據披露於本招股書的公司銀行業務部分。請參閱「本行的主要業務活動—公司銀行業務—公司銀行產品及服務—公司貸款」。由於小企業自然人貸款的借款主體為個人，因此與該類貸款的相關財務數據披露於本招股書的個人銀行業務部分。請參閱「本行的主要業務活動—個人銀行業務—個人銀行產品及服務—個人貸款」。關於本行個人消費類貸款及農戶貸款的財務數據，請參閱「本行的主要業務活動—個人銀行業務—個人銀行產品及服務—個人貸款」。下圖列示本行的小額信貸業務。



截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行的小額信貸餘額為人民幣327.308億元、人民幣443.116億元、人民幣584.481億元及人民幣725.270億元，分別佔同期本行客戶貸款總額的60.6%、64.7%、67.0%及69.1%。截至2010年、2011年及2012年12月31

<sup>1</sup> 根據中小企業劃型標準，不同行業有不同的劃分標準。例如，從業人員20人以上但1,000人以下且年度營業收入人民幣3百萬元以上的工業企業屬小型企業，從業人員五人以上但200人以下且年度營業收入人民幣10百萬元以上的批發業企業亦屬小型企業。

<sup>2</sup> 根據中小企業劃型標準，不同行業有不同的劃分標準。例如，從業人員20人以下或年度營業收入人民幣3百萬元以下的工業企業屬微型企業，從業人員五人以下或年度營業收入人民幣10百萬元以下的批發業企業亦屬微型企業。



## 業 務

日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，本行小額信貸業務利息收入為人民幣20.316億元、人民幣32.624億元、人民幣41.465億元及人民幣37.060億元，分別佔同期本行客戶貸款利息收入總額的65.1%、69.5%、63.4%及67.8%。

下表列示於所示日期本行按產品類型劃分的小額信貸餘額分佈情況。

	截至12月31日						截至9月30日	
	2010年		2011年		2012年		2013年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
小企業法人貸款 .....	9,062.6	27.7	15,171.9	34.2	23,638.0	40.4	31,657.6	43.6
個人貸款 <sup>(1)</sup> .....	23,668.2	72.3	29,139.7	65.8	34,810.1	59.6	40,869.4	56.4
小額信貸餘額 .....	<u>32,730.8</u>	<u>100.0</u>	<u>44,311.6</u>	<u>100.0</u>	<u>58,448.1</u>	<u>100.0</u>	<u>72,527.0</u>	<u>100.0</u>

附註：

(1) 包括小企業自然人貸款、農戶貸款及個人消費貸款。

本行的「乾道嘉」品牌小額信貸系列產品具有貸款靈活高效的特點，可以滿足客戶多種融資需求。近年來本行該品牌因其服務小企業法人客戶的特色榮獲多項獎項，包括《理財周報》2011年及2012年中國最受尊敬銀行暨最佳零售銀行評選活動「最佳小微企業金融品牌」、由全國服務業公眾滿意度調查活動組委會主辦的2012年第三屆全國服務業公眾滿意度調查活動「中國中小企業金融服務客戶滿意最佳典範品牌」、《當代金融家》雜誌2012年度「最佳中小企業服務獎」及中國中小企業家年會頒發的「2012全國中小企業最受歡迎金融特色產品」等。

本行的「乾道嘉」品牌小額信貸系列產品中的特色產品有：

- 「房全通」貸款，指向借款人提供的以個人房產抵押為擔保的貸款。「房全通」貸款包括「房全通」個人消費貸款和「房全通」個人經營貸款。「房全通」個人消費貸款是指向借款人提供的用於滿足其個人日常生活消費資金需要的貸款。「房全通」個人經營貸款是指向小企業自然人提供的用於滿足其日常業務經營活動資金需要的貸款。截至2013年9月30日，本行「房全通」貸款總餘額為人民幣76.205億元。截至2013年9月30日止九個月，該等貸款的利息收入為人民幣4.563億元，平均收益率為7.94%。
- 小企業法人客戶聯保貸款，指本行接受由三至七名小企業法人客戶之間組成的聯合擔保體向本行聯合申請的貸款，每個成員借款人均同意承擔全部債務的連帶保證責任。截至2013年9月30日，本行小企業法人客戶聯保貸款總餘額為人民幣23.647億元。截至2013年9月30日止九個月該等貸款的利息收入為人民幣1.137億元，平均收益率為8.51%。

---

## 業 務

---

- 「商全通」貸款，指向以核心企業(組織)為依托、圍繞在這一企業(組織)周邊並與之有著緊密聯繫的小企業客戶群體發放的用於生產經營活動，具有同質用途的貸款。截至2013年9月30日，「商全通」貸款總餘額為人民幣20.011億元。截至2013年9月30日止九個月該等貸款的利息收入為人民幣0.920億元，平均收益率為8.20%。
- 小企業法人抵(質)押循環貸款，指本行向小企業法人客戶發放的在規定期限和額度內，借款人可多次循環使用及隨借隨還的，以滿足小企業法人客戶日常經營資金需求的貸款。截至2013年9月30日，本行小企業法人抵(質)押循環貸款總餘額為人民幣15.553億元。截至2013年9月30日止九個月該等貸款的利息收入為人民幣0.620億元，平均收益率為7.77%。
- 小額擔保貸款，指本行向自然人提供用於借款人自謀職業或自主創業的擔保貸款。截至2013年9月30日，本行小額擔保貸款總餘額為人民幣12.209億元。截至2013年9月30日止九個月該等貸款的利息收入為人民幣0.821億元，平均收益率為9.39%。
- 微貸，指本行向小企業自然人提供的單筆額度在人民幣50萬元以下的貸款。截至2013年9月30日，本行微貸總餘額為人民幣5.724億元。截至2013年9月30日止九個月該等貸款的利息收入為人民幣0.625億元，平均收益率為11.56%。

除前述特色產品外，為滿足小企業客戶在經營發展的各個時期個性化融資需求，本行還根據客戶的業務經營、資產結構及本行對客戶實際需求的理解提供多種可靈活選擇的貸款產品和融資方案。

本行是中國首家面向中國的銀行同業輸出小額信貸技術的商業銀行。本行向其他農村信用合作社、城市商業銀行及農村商業銀行提供以下有關小企業客戶信貸業務及農戶貸款相關的小額信貸技術種類：(i)目標客戶定位、(ii)小額信貸產品研發與產品組合設計、(iii)營銷管理、(iv)實戰指導培訓、(v)風險管理技術、財務信息的獲取、分析與判斷、(vi)軟信息的識別與判斷、(vii)隊伍建設、績效管理與考核、(viii)管理架構搭建、(ix)運營模式設計、(x)品牌管理及(xi)小額信貸IT系統能力建設等。本行通過提供產品研發培訓與參與研發向輸出方同業機構提供量身定做的小額信貸技術。在與技術輸出合作方同業機構達成共識並簽署技術輸出合作協議後，本行便會組建專家組，進行前期的市場調研及業務方案設計等工作。

自2011年本行簽訂首份小額信貸技術輸出合約以來，截至2013年9月30日，本行已簽訂小額信貸技術輸出合約22個(其中已成功完成10個)，通過該等技術輸出項目，已成功將本行的小額信貸技術推廣到全國各地，包括四川、河南、山東、江蘇、浙江等省份。截至2011年及2012年12月31日止年度以及截至2013年9月30日止九個月，來自小額信貸技術輸出項目的收入分別為人民幣1.0百萬元、人民幣5.2百萬元及人民幣6.8百萬元。

### 國際業務

本行設立專門的國際業務部經營及管理本行的國際業務。本行的國際業務以公司銀行業務為主。本行於2002年10月獲得外匯業務經營資格，是中國東北地區首家獲得外匯業務經營權的城市商業銀行。本行國際業務(公司類)客戶主要為中小外向型工貿公司和外貿公司。本行的國際公司銀行業務包括外匯貸款及融資業務、外匯存款業務和外匯中間業務。

*外匯貸款及融資業務。*本行以外幣為計算單位向公司客戶發放外匯貸款，包括貸放予境內外企業的外匯貸款。本行對進出口商提供與進出口貿易結算相關的短期融資或信用便利，包括押匯、提貨擔保、打包放款、外匯貼現票據、出口買方信貸等貿易融資產品及服務。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行公司客戶外匯貸款餘額(扣除減值損失準備前)分別為美元37.7百萬元、美元82.2百萬元、美元185.8百萬元及美元152.4百萬元。

*外匯存款業務。*本行對公司客戶提供活期及定期外匯存款服務。本行目前已開辦的外匯存款業務幣種包括美元、盧布、港元、日元、歐元及英鎊。截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行公司客戶外匯存款餘額分別為美元19.2百萬元、美元26.4百萬元、美元81.3百萬元及美元80.3百萬元。

*外匯中間業務。*本行的外匯中間業務以國際結算業務為主，包括為境內外公司客戶提供國際結算、資金交易及結售匯等服務。本行為境內外個人客戶提供國際銀行(個人類)服務，包括外匯儲蓄、外幣現鈔兌換、個人結售匯及個人外匯匯款服務。

本行亦從事國際資金業務。本行是銀行間外匯市場盧布做市商，持續為市場會員及客戶提供人民幣兌盧布報價。2011年及2012年，本行獲得全國銀行間外匯市場「最佳交易規範會員」獎項，並獲得「2012年度最大進步會員獎」。本行連續四年(2009年至2012年)被國家外匯管理局黑龍江省分局評為「外匯管理A級行」。

本行致力於發展對俄金融服務，已於2011年建立了對俄金融的專屬品牌。本行提供豐富的對俄銀行業務產品，目前已形成了涵蓋結算、融資、清算、兌換、資金交易、代理服務等獨具特色的對俄產品體系。本行率先在國內開辦對俄銀行業務，是境內盧布兌人民幣直接匯率的首家掛牌銀行，並辦理了國內首筆對俄跨境人民幣貸款業務。截至2013年9月30日，本行是境內盧布現鈔經營規模最大的城市商業銀行。請參閱「本行的優勢—本行是中國對俄金融服務領域的領先城市商業銀行」。

---

## 業 務

---

本行已將國際業務列為未來的重點發展戰略之一。請參閱「— 本行的戰略 — 加快推進小微企業國際金融業務和對俄跨境金融業務的發展」。

### 定價

本行人民幣貸款的利率通常由中國人民銀行監管。在人民幣公司貸款及個人貸款方面(個人住房貸款及信用卡透支除外)，自2012年6月8日起，本行人民幣貸款利率浮動區間的下限調整為中國人民銀行基準利率的80%；自2012年7月6日起，本行人民幣貸款利率浮動區間的下限調整為中國人民銀行基準利率的70%；而自2013年7月20日起，本行已可自主決定貸款利率水平。就個人住房貸款而言，本行自2008年10月27日起就個人住房貸款收取的利率調整為不低於中國人民銀行貸款基準利率的70%，並根據國務院通知自2010年4月17日起，就二套住房收取的個人商業住房貸款利率調整為不低於中國人民銀行貸款基準利率的110%。請參閱「監督與監管 — 中國銀行業監督與監管 — 產品與服務定價 — 貸款與存款利率」。中國人民銀行一般不對外幣貸款的利率進行管制，本行的外幣貸款利率一般參考倫敦銀行同業拆借及現行市場利率協商確定。

根據現行中國法律法規，本行人民幣存款利率不能高於相關的中國人民銀行基準利率的110%。本行在某些情況下可以向保險公司及社保機構提供協商確定的定期存款利率。除期限在一年或以下且金額低於等值美元3,000,000元的美元、港元、日元及歐元的外幣存款利率不得超過中國人民銀行規定的小額外幣存款利率上限外，本行可自行議定其他外幣存款的利率。請參閱「監督與監管 — 中國銀行業監督與監管 — 產品與服務定價 — 貸款與存款利率」。

就中間業務而言，本行一般根據市場狀況確定有關產品和服務的價格。但部分服務存在政府指導價格，例如中國銀監會及國家發改委指定的人民幣基本結算服務。請參閱「監督與監管 — 中國銀行業監督與監管 — 產品與服務定價 — 以手續費及佣金為基礎的產品和服務定價」。

本行的定價政策和基準價格由本行資產負債管理委員會決定，本行的各業務部門在總行規定的定價許可權內自主確定各項產品和服務的具體價格。本行按照適用監管規定，依據多項標準(包括資產風險情況、個別客戶對本行收益的貢獻、本行的相關成本、涉及的風險及預期回報率等)對產品定價。此外，本行會考慮整體市場狀況和本行的市場定位以及競爭對手類似產品及服務的定價。

### 分銷網絡

本行通過多種分銷渠道為客戶提供產品及服務，包括分行、支行、村鎮銀行及其下設支行、網上銀行、電話銀行、手機銀行及自助設備等。截至2014年1月31日，本行已在全

---

## 業 務

---

國擁有總計304家營業機構(包括15家分行及其下屬245家支行，以及24家村鎮銀行及下屬20家支行)；此外，本行在全國擁有724台自助設備。

### 營業機構網點

營業機構網點是本行主要的銷售渠道。截至2014年1月31日，本行共設有15家分行及245家支行(包括設於黑龍江省的10家分行及198家支行，及於黑龍江省外地區設立的5家分行及47家支行)。本行的分行及支行主要分佈於黑龍江省，已覆蓋哈爾濱市的全部18個行政區縣。分行負責其所在地區內的業務，每家支行在分行覆蓋的數個分區內向客戶提供全面的服務。

本行的營業機構網點還包括村鎮銀行及其下屬支行。本行於2009年開設第一家控股村鎮銀行，截至2014年1月31日，本行的村鎮銀行共計24家(及下屬20家支行)，覆蓋中國14個省及直轄市。本行於2011年組建村鎮銀行董事局，負責本行全部村鎮銀行的運營管理。

請參閱「本行的優勢—本行在城市商業銀行中擁有跨區域經營網點優勢」及「本行的歷史及營運改革—本行的股權結構及公司結構」。

### 電子銀行

本行通過自助設備、網上銀行、客戶服務中心、電話銀行以及手機銀行等電子銀行渠道為公司及個人客戶提供全天候的服務。

### 自助設備

截至2014年1月31日，本行擁有724台自助設備，包括自動取款機、存取款一體機及多媒體查詢機等，提供存取款、賬戶查詢、代理繳費、更改密碼及轉賬服務。本行的自助設備位於不同地點，包括購物商場、主要街道、酒店大堂、超級市場、大型住宅區、醫院及大學院校，以支持本行業務及方便客戶使用。

本行為中國銀聯股份有限公司成員。中國銀聯股份有限公司在中國經營銀行卡及電子銀行同業信息交換及網絡服務。本行加入中國銀聯股份有限公司可大幅拓寬分銷網絡，讓本行客戶可使用中國境內外銀聯網絡內任何一台自助設備。

### 網上銀行

本行自2009年開始為公司及個人客戶提供網上銀行服務。截至2013年9月30日，本行網上銀行客戶開戶超過305,381戶。本行公司網上銀行服務可提供14種不同類別的服務，包括賬戶查詢、轉賬匯款、集團服務、企業貸款、國際業務、電子匯票、代付業務服務、拓展查詢服務、收款人名冊管理及企業操作員管理等功能。本行的個人網上銀行可提供15種不

同類別的服務，包括賬戶管理、轉賬匯款、基礎理財、信用卡、代理業務、國債業務、「丁香花」理財及基金等功能。自2009年網上銀行服務開展以來至2013年9月30日，通過本行網上銀行服務進行的公司客戶交易總額及個人客戶交易總額分別為人民幣19,009.803億元和人民幣2,325.814億元。

### 客戶服務中心及電話銀行

本行自2010年開始通過全國統一客戶服務電話「95537」為客戶提供全天候不間斷的人工服務和自助語音服務，包括賬戶查詢、代理繳費、信用卡業務、口頭掛失、人工諮詢和外呼等。

### 手機銀行

本行於2012年開始為客戶提供手機銀行服務，主要包括業務查詢、轉賬、繳費等各種金融及衍生服務。本行的手機銀行服務支持賬戶管理、基礎理財、轉賬匯款、自助繳費、信用卡及基金等多項交易功能。

### 信息技術

本行的信息技術系統是本行業務運營不可或缺的組成部分。本行的信息科技管理委員會負責總體管理本行信息技術系統建設及運行。建立配合本行整體業務服務戰略的先進信息技術系統，將大幅度提升本行的工作效率、客戶服務能力及風險和財務管理水平。本行已對並將繼續對信息技術系統作出大規模投資。本行已在北京建立IT研發中心，並委聘德勤(上海)提供內部控制諮詢服務。請參閱「一 信息技術 — 信息技術規劃」。

### 信息技術系統

#### 本行信息技術系統的組成部分

本行的信息技術系統分為五個層次，即渠道管理(包括網上銀行、客戶服務中心及自助設備)、業務處理(包括核心業務系統、信貸系統及小企業客戶信貸系統)、管理分析(包括非現場稽核系統、風險管理系統及資產負債管理系統)、內部管理(包括財務管理系統、辦公自動化系統及IT服務管理系統)和集成管理(包括各類系統前置及企業服務總機)。該等系統由本行自行研究開發或由信息技術產品及服務供應商提供。

本行的主要應用系統包括核心業務系統、信貸業務系統、小企業客戶信貸系統、網上銀行系統、非現場稽核系統、資產負債系統及財務系統等。

#### 核心業務系統

核心業務系統是對本行業務運營最重要的應用系統，具有即時處理的賬務功能，包括賬戶管理功能、產品管理功能、交易管理功能、財務報表管理功能、現金管理功能及總賬功能。核心業務系統數據是本行管理信息技術系統的最主要數據來源。

### 信貸業務系統

信貸業務系統對公司及個人客戶的基本信息、信貸業務相關資料進行錄入、查詢、修改與管理，其功能分為13大模塊，包括批次監督、客戶信息管理、授信方案管理、審查審批管理、簽約發放支付管理、授信額度管理、核算管理、貸後管理、擔保管理、資產保全、統計查詢、區域管理及系統管理。

### 小企業信貸系統

為配合本行發展小企業法人及小企業自然人信貸業務的戰略及支持小企業法人及小企業自然人信貸業務的拓展，本行率先研發了小企業客戶信貸系統，用以實現小企業法人及小企業自然人信貸業務管理、統計分析、監測、審批、控制的電子化和自動化。該系統建立了符合小企業法人及小企業自然人信貸業務特點的快速業務受理平台，同時提供小企業法人及小企業自然人信貸及相關業務信息的存儲、匯總和收集功能，為本行的各層級經營管理提供監控及預警等信息支持。

### 網上銀行系統

本行於2009年建立網上銀行系統為客戶提供電子渠道金融服務、提升客戶體驗及服務滿意度，包括個人網上銀行、公司網上銀行、網上銀行內部管理系統、個人手機銀行(wap)及個人手機銀行(用戶端)等。

### 非現場稽核系統

非現場稽核系統為本行風險管控提供基礎管理平台、審計查證平台及欺詐甄別平台。通過即時發現、排查和處理非現場預警信息，提升了本行內部審稽核效率和準確性，部署開展了覆蓋全部分行和業務分部的深入稽核檢查工作，對責任人進行了經濟處罰、開除、降職、降級等處分，起到了警示和威懾作用，增強了員工的合規意識。

### 資產負債系統

資產負債系統的功能包括識別、量化本行利率和流動性風險，出具流動性風險缺口報表以為本行資產負債配置提供依據，以及對本行資產負債期限結構進行測算分析等，並就相關監管指標提供前瞻性規劃。

### 財務系統

本行的財務系統兼具財務核算及內部管理功能。管理會計系統為多角度審視評價各分部盈利能力提供依據，並為本行戰略定位提供數據支持。

### 信息系統風險管理

本行注重運用先進的安全技術措施以保證信息技術系統的安全，包括防火牆技術、數碼安全認證、入侵偵測及業內先進的互聯網安全控制技術。本行計劃投入約人民幣2.26億元建設新數據中心，該中心建成後其重要部分將達到Uptime Tier Classification及TIA942的Tier 4最高標準。在信息安全管理方面，本行以ISO27001國際標準為指引，建立了較為完善的信息安全管理體系，並於2012年通過了中國信息安全評測中心的認證。本行是國內為數不多的獲得ISO27001認證的城市商業銀行之一。在本行主數據中心出現重大干擾或故障時，為確保業務連續性，本行的措施包括在哈爾濱及雙鴨山建立兩個災備中心。請參閱「風險因素—本行的業務很大程度上依賴本行信息技術系統的正常運作及完善」。

### 信息技術研發

本行擁有一支經驗豐富的信息技術團隊。截至2013年9月30日，本行擁有220餘名承擔信息技術相關職務和職責的員工。本行在關鍵領域實現了信息技術系統的自主研發和運行維護工作，保障了本行業務系統的穩定運行和持續發展。

本行於2010年在北京設立IT研發中心，建立了信息技術研發的核心能力。截至2013年9月30日，該研發中心共有研發人員150餘人。目前本行已經在核心業務系統、信貸系統、中間業務系統、客戶關係管理系統及數據平台等多個領域擁有較強的研發能力。此外，本行還注重與國內外信息技術研發及其他領域的專家合作，以推進本行信息技術創新。

### 信息技術規劃

本行計劃繼續加大對信息技術系統的投入。本行於2011年與德勤(上海)合作，制定了2012至2014年三年科技發展規劃。根據該規劃，本行將通過開展應用系統建設實現對業務運營的全方位覆蓋，從前、中、後台對業務運營予以全方位高效信息技術支撐，進一步提升本行在渠道服務整合、客戶關係管理、產品服務開拓、風險控制管理、經營績效深化及運營管理方面的綜合實力。規劃期內本行將開展數據平台建設、客戶管理及信貸管理等十大項目群建設。根據該三年發展規劃，本行預期產生研發開支合計約人民幣5.084億元。截至2013年9月30日，本行已產生的研發開支合計約人民幣2.728億元。

### 競爭

在當前宏觀經濟形勢下，中國銀行業的競爭日趨激烈。特別是近年來中國相關政策的出台及／或改變加劇了中國銀行業在若干金融領域的競爭。請參閱「行業概覽—中國銀行業目前的競爭態勢」。



## 業 務

本行主要面臨來自在黑龍江省設有分支機構的大型商業銀行、全國性股份制商業銀行、城市商業銀行及黑龍江省本地銀行業金融機構的競爭。本行還面臨來自在黑龍江省開展業務的外資銀行的競爭。本行於營運所在其他地區亦面臨來自其他銀行的競爭。本行與競爭對手的競爭主要集中在產品種類及價格、服務質量、品牌影響力、分銷渠道等方面。此外，本行在提供金融服務方面還面臨非銀行金融機構(如小額信貸公司和保險公司等)的競爭。

日趨激烈的競爭可能會對本行未來的業務及經營業績造成不利影響。請參閱「風險因素 — 與中國銀行業相關的風險 — 中國銀行業愈趨激烈的競爭，以及來自中國資本市場對資金的競爭，均可能對本行的業務、財務狀況、經營業績及前景造成重大不利影響」。

### 員工

截至2010年、2011年及2012年12月31日以及2013年9月30日，本行分別有3,944名、5,237名、6,546名及7,414名正式員工。下表列示截至2013年9月30日按職能劃分的正式員工明細：

	員工人數	百分比
公司銀行業務 .....	1,160	15.6%
個人銀行業務 .....	2,720	36.7%
資金業務 .....	84	1.1%
財務及會計 .....	695	9.4%
風險管理、內部審計及法律合規 .....	355	4.8%
信息技術 .....	269	3.6%
管理 <sup>(1)</sup> .....	552	7.4%
其他 <sup>(2)</sup> .....	1,579	21.3%
<b>總計</b> .....	<b>7,414</b>	<b>100.0%</b>

#### 附註：

- (1) 包括總行高級管理層、總行部門及直屬單位總經理、副總經理、總經理助理；分行行長、副行長、行長助理；支行行長、副行長、行長助理。
- (2) 包括人力資源、行政及保障支持、運營管理、電子銀行業務管理及服務等部門員工。

截至2013年9月30日，本行正式員工的平均年齡為31歲，超過80%擁有學士及以上學歷。

本行根據《中華人民共和國勞動法》及國家和地方政府的有關規定為員工提供各項社會保險以及其他福利，包括基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險、住房公積金以及意外傷害保險。其中，基本養老保險、基本醫療保險、失業保險和住房公積金根據地方有關規定由本行和員工個人按一定比例分擔。員工個人應繳納的社會保險費由個人承擔，本行集中代繳。

本行已建立一套完善的員工考核、培訓體系和人才培養機制。本行擁有完善的總分支行三級培訓體系，亦已建立電子化培訓教育平台。本行將企業發展戰略與員工個人職業

---

## 業 務

---

發展相結合，特別注重青年員工、高級管理層團隊及專業人才的培養。本行自2009年開始實施「職業經理人培養計劃」，為本行未來發展提供戰略人才儲備；截至2013年9月30日，本行已在該計劃下吸引並培養海內外知名高校優秀畢業生超過170人。本行設有有效的員工激勵機制，包括通過實施業務條線管理、績效管理和薪酬管理等促進員工職業發展。

本行並無出現任何致使本行的營運受到干擾的罷工或其他重大勞工爭議。本行的管理層、工會及員工之間的關係一直良好。

### 物業

本行的總行位於中國黑龍江省哈爾濱市道里區尚志大街160號。截至2014年1月31日，本行在中國擁有334項物業。而截至2014年1月31日，本行在中國租賃362項物業。

### 自置物業

截至2014年1月31日，本行在中國擁有及佔用334項物業，總建築面積共計約260,357.16平方米。

本行已取得總建築面積約211,283.96平方米(佔本行全部自置物業總建築面積約81.15%)的253項物業的相關房屋所有權證及土地使用證。

本行尚未取得總建築面積約49,073.2平方米(佔本行自置物業總建築面積約18.85%)的81項物業的土地使用證或房屋所有權證。該等物業主要用作辦公室或營業網點等商業用途。在該等物業中：

- 本行就總建築面積約7,836.08平方米(佔本行自置物業總建築面積約3.01%)的37物業尚未取得土地使用證但已取得房屋所有權證。根據本行中國法律顧問北京市君合律師事務所給予本行的意見，本行可以合法佔有及使用上述物業，但除非本行取得相應的土地使用證，本行對該等物業進行轉讓、租賃、抵押或出售的權利可能受到限制。
- 本行就總建築面積約41,237.12平方米(佔本行自置物業總建築面積約15.84%)的44項物業尚未取得土地使用證及房屋所有權證。根據本行中國法律顧問北京市君合律師事務所給予本行的意見，本行應依法取得相關房屋所有權證及土地使用證，方有權合法佔有、使用、從中盈利或處置該等物業。

本行董事認為，有關業權瑕疵不會對本行的經營造成嚴重影響。本行目前正在申請業權具有瑕疵的物業的相關業權證書，如有必要，本行相信能以其他類似物業取代有關物

---

## 業 務

---

業，並不會對本集團的經營造成重大不利影響。請參閱「風險因素 — 與本行業務運營相關的風險 — 本行的部分自有物業尚未獲得權屬證書，且向本行出租物業的部分業主沒有相關權屬證書，可能對本行使用該等物業的權利產生重大不利影響」。

### 在建物業

截至2014年1月31日，本行在中國持有1項在建物業，該在建物業尚未實際動工，本行已就該在建物業取得除施工許可證以外的中國法律所規定的所有相關許可和批覆。

### 將購買的物業

截至2014年1月31日，本行已與部分房地產開發商或賣方訂立協議購買估計總建築面積為49,725.63平方米的21項物業。截至最後實際可行日期，該等物業的使用權及所有權尚未轉讓予本行。本行獲中國法律顧問告知，買賣雙方簽署的房地產買賣合同對合同雙方具有約束力，且本行已按照合同要求履行付款義務。

### 租賃物業

截至2014年1月31日，本行在中國租用總可出租面積約136,791.235平方米的362項物業。


上述所租用的362項物業中，總可出租面積約32,746.34平方米的75項租賃物業的出租人無法提供業權證書，佔本行租賃物業總建築面積的23.94%。本行已積極敦促出租人申請相關業權證書或向本行提供房屋租賃許可證。業權具有法律瑕疵的租用物業中，61項租賃物業(總可出租面積約26,956.51平方米，約佔出租人無法提供業權證書的租賃物業總建築面積的82.32%)的出租人出具承諾函，向本行承諾保證其有權出租相關物業，並承諾賠償本行因相關出租物業業權法律瑕疵而蒙受的損失。根據中國法律顧問的意見，就上述業權具有法律瑕疵的75項租賃物業，本行有權根據適用法律法規、相關租賃協議或相關承諾函向出租人索賠。

本行認為，相關租賃物業欠缺有效業權證書，不會對我們的經營造成重大不利影響，因在必要情況下本行所租用的物業大部分能以其他類似物業取代，且本行預計在遷至替代物業時不會遇到重大實際困難。請參閱「風險因素 — 與本行業務運營相關的風險 — 本行的部分自有物業尚未獲得權屬證書，且向本行出租物業的部分業主沒有相關權屬證書，可能對本行使用該等物業的權利產生重大不利影響」。

### 知識產權

本行以「Harbin Bank」及「哈尔滨銀行」的名稱經營業務。本行擁有共計24項中國註冊商標及4項香港註冊商標，並有共計47項正在中國申請註冊的商標。本行為本行網站域名

「www.hrbc.com.cn」的註冊擁有人。請參閱「附錄八 — 法定及一般資料 — 有關本行業務的其他資料 — 本行的知識產權」。

本行享有著作權的標識「

### 法律程序及合規


#### 執照規定

截至最後實際可行日期，本行已取得經營本行業務所需的一切營業執照。


#### 索賠及法律訴訟

本行正處理若干向本行提出的索賠及涉及數宗由日常業務引起的法律訴訟。在這些索賠及法律訴訟中，大部分是本行要求償還本行貸款的強制執行索賠。截至最後實際可行日期，本行涉及16宗索償金額逾人民幣10百萬元的未決訴訟，本行在該等訴訟中均為原告，可能索賠的總金額為約人民幣7.037億元。本行的中國法律顧問北京市君合律師事務所表示，本行涉及的上述16宗法律訴訟不會對本行的財務狀況或經營業績帶來重大影響。董事預期該等法律訴訟在個別或總體上均不會對本行的財務狀況或經營業績有重大不利影響。

#### 商標糾紛

此外，本行標識「


#### 本行與自然人呂秋陽之間已獲裁決的爭議

自然人呂秋陽於2007年就標識「

172

爭議商標(註冊號5867623)的註冊商標專用權。2013年2月26日，呂秋陽以國家工商總局商標評審委員會為被告向北京市第一中級人民法院提起行政訴訟，請求撤銷被告做出的撤銷原告對爭議商標(註冊號5867623)的註冊商標專用權的裁定，本行為該訴訟的第三人。北京市第一中級人民法院於2013年7月12日判決維持國家工商總局商標評審委員會撤銷呂秋陽對爭議商標(註冊號5867623)的註冊商標專用權的裁定。北京市高級人民法院於2013年10月11日終審判決駁回上訴人呂先生對北京市第一中級人民法院前述判決的上述請求，維持原判。

### **本行與廣州市鼎駿企業管理顧問有限公司之間未解決的爭議**

廣州市鼎駿企業管理顧問有限公司持有註冊號為9587315的「」的註冊商標專用權，本行已於2012年12月14日以該商標侵犯本行的在先著作權及與註冊號5867623的商標(現已被撤銷)近似為由，提請國家工商總局商標評審委員會撤銷核准註冊9587315號商標。截至最後實際可行日期，該爭議程序尚在進行中。

請參閱「風險因素 — 本行可能不時牽涉與本行業務運營有關的法律及其他爭議，並可能因此面臨潛在負債及風險」。

### **監管檢查結果及遵守核心指標**

本行須遵守中國監管機構制定的多項規定及指引，包括但不限於由中國銀監會、中國人民銀行、中國證監會、國家外匯管理局、財政部、國家工商總局、中國保監會、審計署及國家稅務總局及其各自的地方分局及機構等制定的多項監管規定及指引。該等監管機構會就本行是否遵守中國銀監會頒布的核心指標(試行)要求的比率、相關法律法規規定以及有關本行業務運營、風險管理和內部控制的指引進行檢查及審查。該等檢查及審查曾發現本行存在不合規事件，本行也曾因而遭受處罰。雖然這些情況及處罰均無對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響，但我們亦作出監管體制改進及採取補救措施以防止類似事件再次發生。

### 行政處罰

往績期間及截至最後實際可行日期，本行曾受到中國人民銀行一次罰款，金額約人民幣20,000元。該罰款為中國人民銀行地方分行對本行成都分行的罰款。本行已付清罰款並已採取措施解決上述問題。有關該項罰款及本行主要補救措施詳情如下：

#### 中國人民銀行

罰款詳情	本行主要補救措施
2011年6月，中國人民銀行成都分行檢查發現本行成都分行個別員工在進行徵信查詢時，查詢客戶個人信用報告未見當事人的書面授權，故處以罰款人民幣20,000元。	對員工進行徵信制度培訓；處罰相關責任人員；嚴格執行徵信管理制度；加強徵信查詢授權管理。

本行已全數繳納上述罰款。該等罰款未對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。除針對過往的行政處罰採取的主要補救措施外，本行亦採取運營方面的措施，包括監管和完善本行的徵信管理制度、問責制度及其他相關制度，嚴格執行及落實該等制度，加強對本行各業務部門員工的培訓。

### 監管檢查的發現

雖然中國監管機構進行某些常規或專門檢查後並未對本行採取罰款或其他處罰，但有關檢查顯示，本行在業務經營、風險管理及內部控制等領域存在不足或有未嚴格符合有關規定或指引的情況。下文概述主要檢查結果。

#### 中國銀監會

黑龍江銀監局及中國銀監會其他相關地方監管局對本行進行常規及專門檢查，包括現場檢查本行的總行、分行及支行。根據檢查，中國銀監會相關地方監管局出具檢查報告，說明相關檢查結果及指導意見。

## 業 務

往績期間及截至最後實際可行日期，中國銀監會相關地方監管局對本行進行多次常規及專門檢查。通過檢查，中國銀監會相關地方監管局發現本行部分分行和支行存在若干問題，主要包括貸款業務操作流程、票據貼現及賬戶管理存在缺陷，以及風險管理和內部控制制度建設及執行存在不足等。中國銀監會相關地方監管局在報告中提出的關鍵問題、主要指導意見及本行主要補救措施概述如下：

重大問題及主要指導意見	本行主要補救措施
<p>嚴格遵守及執行中國銀監會有關信貸管理及業務操作的規定及指引，加強貸款審查、風險評估及貸後管理，提高信貸管理水平及提升資產質量。</p> <p>特別是，發現的不足之處包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 個別貸款未按規定進行貸中及貸後檢查；及</li><li>• 個別分行新規操作流程及貸款格式合同文本未及時完善。</li></ul>	<p>根據中國銀監會有關信貸審批程序及貸後管理的指引完善內控和風險管理制度；強化信貸流程細節管理，加強貸後監督及管理；對違規事件相關責任人實施處罰；通過培訓及考核強化員工執行制度的能力；對信息科技系統功能進行升級調整。</p>
<p>加強票據貼現管理制度建設和業務流程管理，加強企業信用及行業集中度風險防範。</p> <p>特別是，發現的不足之處包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 天津分行銀行承兌滙票存在高行業集中度；及</li><li>• 個別分行部分票據業務調查、審查及貸後跟蹤檢查存在不足。</li></ul>	<p>完善票據貼現業務管理制度；對業務人員進行合規及風險管理培訓；實際開展業務中嚴格按照法律法規及本行規章操作，增強制度執行力；加強對保證金來源及貼現資金用途的監控；追究違規人員責任並作出處理；嚴格控制行業集中度風險。</p>
<p>嚴格執行強制休假政策，加強操作風險防範。</p> <p>加強賬戶管理及資金支付管理。</p> <p>特別是，發現的不足之處包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 個別一般存款賬戶的開戶及賬戶資料管理未完全符合規定；及</li><li>• 個別分行未嚴格執行受託支付規定。</li></ul>	<p>安排重要崗位人員實行崗位輪換及按規定進行強制休假；執行離崗審計稽核。</p> <p>完善賬戶管理及資金支付管理制度；嚴格執行受託支付規定；加強賬戶審核並及時進行銀企對賬；加強員工培訓。</p>

---

## 業 務

---

除上述外，黑龍江銀監局按年度對本行的經營狀況進行現場及非現場檢查，並根據檢查情況出具年度檢查報告，主要列明(1)本行年度的主要經營發展成效；及(2)需要重點關注的問題和主要建議。於2010年至2012年三個財政年度的年檢報告中，黑龍江銀監局肯定了本行經營發展成效，確定了本行的主要監管指標達標，重點關注風險基本可控。該三個年度的年檢報告對本行需重點關注的問題作出了提示並提出相關建議，本行亦於有關年度或其下年度對本行的管理能力作出改良或提升的措施，詳情如下：

---

### 重大問題和主要指導意見

### 進一步完善及提升管理能力措施

---

#### 信用風險及管理

嚴格執行貸款管理政策，加強不良貸款處置、異地貸款管理及授信業務管理。

- 不斷加強信貸全流程風險管理，持續監測和預警。
- 每年制定頒行年度信用風險管理政策，進一步提高不良貸款率的控制標準，並加強風險預警管理工作；對問題貸款建立了管理機制。
- 對異地貸款實行相對嚴格的准入條件；對農貸建立逾期貸款督辦制度；制定小企業異地貸款壓縮政策。

#### 流動性風險及管理

增強核心存款及負債依存度穩定性，完善流動性管理技術手段，優化收入結構。

- 建設和完善資產負債執行信息系統，優化資產負債結構；截至2013年11月，本行核心負債依存度達到並超過監管標準，資產負責結構問題已改善。
- 定期進行流動性風險壓力測試，聘請知名諮詢公司對本行流動性風險管理提出意見。
- 建立優質流動性資產儲備，加強資產流動性。
- 加強對負債集中度的分析及監測，加強對資產負債期限錯配管理。



### 操作風險

部分分支機構賬戶及開戶管理不規範、授信執行不嚴格，個別內控及風險管理系統存在瑕疵。

- 對不規範的賬戶進行整理規範，對各類別櫃員權限進行規限及調整；嚴格執行審貸分離、員工培訓並加大監督力度。
- 對相關分支機構進行整改，各分行對賬戶進行自查並嚴格遵守開戶操作流程。
- 建立分行全流程信貸管理質量考評體系，並進行綜合考核、檢查和管理。
- 本行已在2013年1月對有關內控及風險管理系統進行調整以解決存在的瑕疵。

### 科技風險

加強風險管理部門及內審部對信息科技的管理及系統建設工作。

- 風險管理部門牽頭組織信息科技風險管理工作，負責協調信息科技風險管理政策的制定。
- 聘請德勤(上海)為本行內控進行全面梳理，並開展信息科技內審專案。
- 已對總行網路架構進行改造，並實施容災二期，加強抵禦信息科技風險的能力。

### 公司治理

加強薪酬激勵機制及提高薪酬考核透明度；進一步加強內審及子公司風險併表管理能力。

- 已建立較完善的薪酬及績效考核體系，在年報中對高管人員年度績效總額予以披露；進一步完善各組織架構、層級和部門的併表管理職責；不斷強化以風險為導向的內審能力，加強內審人員的培訓。
- 已制定《哈爾濱銀行合規風險管理辦法》及《哈爾濱銀行信息科技風險管理辦法》等多項風險管理制度。

### 分支機構及附屬村鎮銀行的管理

加強省外部分分行的票據業務及創新業務的管理；加強管理附屬村鎮銀行的風險集中問題及完善流動性管理；加強分行及附屬村鎮銀行的公司治理及內控。

- 已加強對分行票據保證金真實性的檢查和管理，嚴格對擔保企業進行評級、審查及授後管理；對創新業務統一進行風險點揭示並於分行進行風險防範；
- 已加強對村鎮銀行信用風險管理；
- 界定支行管理層次，並進一步細化網點規劃的制定；
- 向各村鎮銀行下發《進一步完善公司治理的通知》，加強公司治理管治知識；加強對村鎮銀行的培訓；統一調整協調村鎮銀行內部閒置資金。

本行就黑龍江銀監局及中國銀監會其他相關地方監管局的監管報告均已遞交監管意見落實情況報告。截至最後實際可行日期，黑龍江銀監局及中國銀監會其他地方監管局對本行的監管意見落實情況並無進一步的意見，本行亦並未接獲要求採取進一步措施或接受處罰的通知。本行相信，上述黑龍江銀監局的檢查結果顯示我們的業務經營、內部審計、內部監控及風險管理功能並不存在重大不足之處。黑龍江銀監局及中國銀監會其他地方監管局的管理及風險提示及指導意見有助於改良或提升本行的風險防範及管理能力，該等提示和建議對本行的業務、財務狀況或經營業績並無造成重大不利影響。

### 中國人民銀行

中國人民銀行相關地方分支機構會對本行進行例行及臨時檢查，包括對本行分行、支行及其他經營機構進行現場檢查。基於該等檢查，中國人民銀行相關地方分支機構會出具檢查報告，列明檢查結果及建議。

往績期間及截至最後實際可行日期，中國人民銀行相關地方分支機構對本行進行多次例行及臨時檢查。通過檢查，中國人民銀行相關地方分支機構發現本行在反假貨幣及反洗錢程序、徵信系統管理、現金業務管理及支付結算管理等方面存在違規情況或缺陷。中

## 業 務

國人民銀行相關地方分支機構在其報告中提出的關鍵問題、主要指導意見及本行主要補救措施概述如下：

重大問題及主要指導意見	本行主要補救措施
嚴格執行反假貨幣規定，加強現金業務內控制度建設。	嚴格遵守假幣處理常式；制定及完善內部控制及審查制度；加強對臨櫃員工的業務培訓。
加強反洗錢管理，嚴格履行「瞭解你的客戶」等反洗錢責任，嚴格並準確執行可疑交易報告制度。	建立健全反洗錢工作體系；落實反洗錢崗位責任制；組織員工培訓以加強其反洗錢意識及對相關規定和程序的瞭解；改進客戶識別及資料保存程序。
完善徵信制度建設，加強徵信系統運行管理。 特別是，發現的不足之處包括：	糾正違規事項；加大科技投入，更換數據平台伺服器以提高徵信數據上報準確及時性，建成徵信數據報送系統；加大徵信培訓力度；建立徵信查詢管理系統，改進優化操作流程；出台多項個人徵信和企業徵信相關制度。
<ul style="list-style-type: none"><li>徵信系統數據報送存在違規遲報；</li><li>存在個人信用報告查詢及管理不規範；及</li><li>部分分支機構用戶密碼管理、貸後管理查詢不符合規定，用戶變更未報備。</li></ul>	
加強支付結算管理，妥善實行賬戶開立及撤銷備案制度。 特別是，發現的不足之處包括：	開展支付結算工作自查；糾正違規事項；加強支付結算制度建設及改進櫃檯操作流程；優化會計檢查及事後控制；加強相關人員培訓。
<ul style="list-style-type: none"><li>個別分行賬戶開立、撤銷及報備未嚴格遵守規定；及</li><li>人民幣購售數據報送及人民幣敞口頭寸台賬格式內容不符合規定。</li></ul>	
規範銀行卡收單業務及防範業務風險，健全收單業務相關制度。 特別是，發現的不足之處包括：	重新修訂相關收單業務制度；加大商戶准入審核力度，指導分行有效識別商戶類別及商戶檔案管理，督促分支機構合規操作；加強貸款審批環節控制，嚴密控制信用卡套現風險。
<ul style="list-style-type: none"><li>未嚴格遵守收單市場秩序；及</li><li>收單業務相關制度不健全。</li></ul>	

## 業 務

截至最後實際可行日期，本行並未因上述事項被處以處罰，亦未接獲中國人民銀行或其相關地方分支機構要求採取進一步補救措施的通知。本行相信，上述中國人民銀行相關地方分支機構的檢查結果顯示我們在業務經營、內部審計及風險管控等方面並不存在任何重大不足之處，對本行的業務、財務狀況或經營業績亦無造成重大不利影響。

### 黑龍江省審計廳

黑龍江省審計廳依法不時對本行的資產、負債及損益情況進行審計監督。2011年6月至10月，黑龍江省審計廳對本行2010年度資產、負債及損益情況進行審計，並根據審計結果出具2010年度審計報告。該審計報告提出的主要問題及本行主要補救措施載列如下：

審計報告提出的主要問題	本行主要補救措施
本行在信貸業務經營管理、往來清理及時性及投資收益有效性等方面存在一些管理不規範問題。	<ul style="list-style-type: none"><li>糾正和規範有關違規事項、對未及時清理的往來款進行專項清理及對投資收益有效性進行專項調研並視實際情況計提減值。</li><li>從制度層面採取各項補救及完善措施，包括梳理完善信貸業務制度及操作流程、加強內部控制體系建設、實現崗位制衡、實施IT規劃諮詢項目以提升經營管理科技化水平等。</li></ul>
本行個別貸款存在違規發放的問題(包括：2010年發放異地貸款人民幣0.90億元未報有關部門備案；2009年向不具備借款資格的主體發放貸款人民幣1.20億元；2002年發放無效質押貸款人民幣1.00億元；及1999年借新還舊貸款人民幣4.00億元)。	<ul style="list-style-type: none"><li>本行已糾正和規範前述具體貸款違規發放問題，並要求各分支機構嚴格執行《貸款通則》有關規定，加強員工培訓，完善信貸業務制度、操作流程及加強內部控制體系建設。</li></ul>

本行已向黑龍江省審計廳提交本行關於審計報告所提出的問題整改情況的報告。黑龍江省審計廳的上述審計結果對本行的業務、財務狀況及經營業績並無重大不利影響。除以上所披露者外，截至最後實際可行日期，本行毋須按黑龍江省審計廳規定採取進一步措施。

### 國家外匯管理局

國家外匯管理局相關地方分局會對本行外匯業務進行非現場及現場核查，並根據核查情況出具核查報告，列明核查結果及建議。往績期間，國家外匯管理局相關地方分局對

## 業 務

本行外匯業務進行核查，並出具核查結論，包括對本行執行外匯管理規定情況進行考核評級(本行在2010年至2012年連續三個年度被國家外匯管理局黑龍江省分局考核評定為A級)及就本行外匯業務提出指導意見和整改建議。國家外匯管理局提出的關鍵問題、主要指導意見及本行主要補救措施概述如下：

關鍵問題及主要指導意見	本行主要補救措施
明確內控制度並及時更新，完善結售匯業務會計核算與統計報表制度、外匯業務操作規程等制度。	更新及出台新的外匯業務內控制度；制定業務操作細則；建立外匯業務檢查機制及事後監督機制；完善培訓考核機制。
規範外匯業務操作，加強外匯業務風險管控。	糾正違規事項、改善並規範外匯業務操作流程及業務人員操作管理，合理增加內部審核環節；對外匯資金存貸比的流動性管理實行動態管理和總量控制相結合；提高外匯存款，調整外匯貸款結構；對外匯業務從業人員持續進行培訓；加大對分支機構的檢查監督力度。
具體而言，發現的不足之處包括：	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 辦理貨物貿易購付滙及收結滙業務時存在未按規定審核相關單證的情況；</li><li>• 個別外匯業務未按規定辦理數據備案；及</li><li>• 個別情況下，個別外匯賬戶業務未按規定開立和使用外匯賬戶。</li></ul>	
提高外匯數據質量，加強結售匯系統數據錄入準確性及提高國際收支統計申報數據質量。	加強員工外匯業務培訓；加強數據錄入、報送及統計管理；調整不合理操作流程，規範數據統計及報送，降低錯報漏報風險。

截至最後實際可行日期，本行並未因上述事項被處以處罰，亦未接獲國家外匯管理局或其相關地方分局要求採取進一步補救措施的通知。本行相信，上述國家外匯管理局相關地方分局的檢查結果顯示我們在外匯業務經營及風險管控等方面並不存在任何重大不足之處，對本行的業務、財務狀況或經營業績亦無造成重大不利影響。

## 業 務

### 遵守核心指標

本行須遵守中國銀監會的核心指標(試行)要求之多項比率。於往績期間，本行發生下列未遵守相關比率的事件：

比率	未遵守詳情	本行主要補救措施
單一客戶貸款	截至2010年5月31日，哈爾濱市群力新區房地產開發有限責任公司的貸款餘額超過本行淨資本10%。請參閱「資產與負債 — 借款人集中度」。	自2010年6月起，借款人開始償還貸款，截至2010年6月30日的貸款餘額減至人民幣5.500億元，佔本行淨資本9.82%。
資產減值準備充足率及貸款準備充足率	截至2010年12月31日，本行的資產減值準備充足率及貸款準備充足率均不足100%。	本行已提高貸款減值的一般準備，並加強風險管理以控制不良貸款比率。
成本收入比率	截至2010年12月31日，本行的成本收入比率超過35%。	本行已採取措施，透過加強資產結構調整及產品定價管理以提高收入。同時，本行亦積極控制成本及開支以降低成本收入比率。
核心負債比率	截至2012年12月31日，本行的核心負債比率低於60%。	本行每季進行流動性壓力測試，減低存款波動，加強負債管理及增加定期存款比重。

本行並無因上述各項未遵守事件遭懲處或罰款，僅遭監管當局要求採取糾正措施。本行已於其後的年度因應上述要求，採取上述措施及遵守該等比率。

本行認為上述相關中國監管機構的調查結果或未遵守核心指標(試行)要求之比率並無揭示本行的內部控制或風險管理體制出現任何嚴重不足之處。即使當中有任何調查結果曾指出任何不足的地方，本行相信已採取必要的措施來改正。本行已於相關監管機構審查後向其彙報本行實行該等補救措施的情況。該等調查結果、未遵守規定的事件或行政處罰概無導致本行的財務狀況或經營業績受到任何重大不利影響。本行已獲本行中國法律顧問北京市君合律師事務所告知，截至最後實際可行日期，就彼等所知，相關中國監管機構並未就該等事件施行任何進一步的行政處罰。請參閱「風險因素 — 與本行業務運營相關的風險 — 本行須遵守多項中國監管指引及規定，而本行過去未能嚴格遵從指引及規定可能對本行的業務、財務狀況、經營業績及聲譽產生不利影響。」

### 僱員違規事件

本行不時檢測到本行僱員、客戶及其他第三方所犯的違規事件。本行僱員違規事件主要關於違反本行信貸審批程式、櫃檯操作流程及會計相關事宜的內部規則。董事及高級管理層人員概無涉及任何這些違規事件。本行相信這些違規事件在個別或總體上均不會對本行的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。往績期間，本行並未發現任何僱員涉嫌犯罪的重大違規情況。

董事認為監管機構的有關發現及違規事件並無顯示本行的經營業務、內部審計、內部監控或風險管理存在任何重大不足之處。