

業 務

概覽

截至2014年12月31日，我們是中國山東省以總資產、總貸款、客戶存款、總權益計最大的城市商業銀行。我們建立了高度契合區域經濟的業務模式，在能夠發揮自身優勢的領域開展專業化、特色化經營，以需求為導向深耕目標客戶群體，致力於為客戶提供優質便捷的金融產品和服務，並以此實現穩健發展，為股東持續創造價值。

我們近年來實現業務快速增長。截至2015年6月30日，我們的總資產達到人民幣1,694億元，2012年至2014年實現複合年增長率23.9%。根據英國銀行家雜誌2015年公佈的世界千家大銀行排名，我們按2014年末總資產規模排名第434位，比前一年度提升40個位次。2012年至2014年，我們的營業收入由人民幣2,887百萬元增長至人民幣4,365百萬元，實現複合年增長率23.0%；淨利潤由人民幣920百萬元增長至人民幣1,495百萬元，實現複合年增長率27.5%，高於所有上市中國城商行的淨利潤同期複合年增長率。與此同時，我們秉承「風管堅實」的理念，堅持穩健經營，保持資產質量穩定。截至2014年12月31日，我們的不良貸款率為1.14%，顯著低於山東省銀行業金融機構的平均值1.86%，亦低於全國商業銀行的平均值1.25%；撥備覆蓋率和撥貸比分別達到242.34%和2.76%，均遠高於監管要求。

我們的營業網點佈局以青島為核心、輻射山東省。截至2015年6月30日，我們在山東省的青島、濟南、東營、威海、濰博、德州、棗莊、煙台、濱州等9個城市共設有86間營業網點，其中青島地區設有一間總行營業部及61間支行。未來我們還將穩步拓展營業網點至山東省所有重點城市。此外，我們亦通過網上銀行、電話銀行、手機銀行、微信銀行及直銷銀行等電子銀行渠道為客戶提供便捷的全天候線上服務。

憑藉優異的業績及穩健的管理，我們多次獲得權威機構的認可和獎項。例如：

- 2011年至2014年，連續四年獲得《金融時報》頒發的金龍獎，其中，2011年和2013年獲評「年度最具創新力中小銀行」，2012年獲評「年度最佳小微企業服務中小銀行」，2014年獲評「年度最佳零售業務中小銀行」；
- 2012年至2014年，連續三年獲得中國銀監會頒發的「銀行業信息科技風險管理研究成果獎」，其中2013年獲評二類成果，是當年城商行獲得的最高獎項；
- 2012年、2013年和2014年，分別獲得《貿易金融》雜誌與中國貿易金融網聯合頒發的「最佳貿易金融城商行」、「最佳貿易金融成長銀行」和「最佳貿易金融城商行」；

業 務

- 2012年和2014年，分別獲得全國銀行間同業拆借中心頒發的銀行間本幣市場「優秀交易成員」和「最具市場影響力獎」；
- 2012年和2014年，分別獲得中央國債登記結算有限責任公司頒發的全國銀行間債券市場「優秀結算成員」和中國債券市場「優秀自營商」；
- 2013年和2014年，分別獲得中國金融認證中心頒發的「區域性商業銀行最佳網上銀行用戶體驗獎」和「區域性商業銀行最佳手機銀行安全獎」。

我們的競爭優勢

優質多元的股東結構奠定現代公司治理基礎

我們多元化的股東結構是中國金融機構混合所有制的典型代表之一。我們的股東持股比例均衡，無持股超過30%的單一控股股東，外資及非國有股東持股佔比超過75%，且主要股東保持穩定。

我們的主要股東深諳資本市場和金融行業運作方式，為董事會注入了先進的治理理念，將各自的訴求統一於推動銀行的可持續發展。主要股東支持我們在信息科技、網點升級、品牌建設、人才引進等方面的基礎性投入，為長期發展夯實了基礎；支持公司推行職業經理人制度，董事會信任管理層並充分授權，使得他們能夠根據市場變化適時作出專業的經營決策；嚴格遵守公司章程規定，極少進行關聯交易及股權質押。

我們的前三大股東海爾、ISP、青島國信均為各自所處行業的翹楚，對我們的發展形成強有力的支持。

- 第一大股東海爾作為全球領先的整套家電解決方案提供商，早在1993年就成為上市公司，為我們帶來先進的資本市場運作方式和管理經驗，在我們的業務發展、特色品牌建設、核心競爭力等方面發揮了引領作用。
- 第二大股東ISP作為國際大型銀行集團，在零售銀行、風險管理、財富管理等領域具有豐富的專業經驗，通過派駐專家、定期開展業務培訓等方式，提升了我們的綜合金融服務能力。
- 第三大股東青島國信作為青島地區的大型國有投資集團，在青島當地享有良好的聲譽，多年來支持我們服務當地經濟，為我們的發展提出了許多有益的建議。

業 務

我們的高級管理層具有深厚的行業認知和市場化管理理念，包括董事長和行長在內的多名高級管理層成員通過市場化選聘到任本行。董事長郭少泉先生曾任招商銀行天津分行行長及青島分行行長、建設銀行青島分行副行長，擁有近35年的銀行業從業經驗，其中30餘年服務於青島，對本地宏觀經濟和銀行業發展有著深刻理解。行長王麟先生曾任招商銀行總行公司銀行部總經理及寧波分行行長，也擁有逾30年的銀行業從業經驗。我們的所有高級管理層在營業紀錄期間均保持穩定。

我們推行市場化的人才選聘方式，並注重員工的職業發展，以吸引和保留優秀人才，保持團隊的競爭力 and 穩定性。截至2015年6月30日，我們共有正式員工2,590人，其中16.8%擁有研究生及以上學歷，75.6%擁有本科及以上學歷。營業紀錄期間，本行有26名僱員取得註冊理財規劃師資格，100名僱員取得中國註冊金融分析師資格。2014年，本行組織各級管理人員培訓研討會137次，約15,000人次參與。戰略股東ISP亦每年為我們的中高級管理層提供海外培訓。

持續科技投入打造「接口銀行」特色

我們的董事會於2012年提出了打造「接口銀行」的戰略設想，管理層經過近幾年堅持不懈的探索實踐，取得顯著成效，並逐漸形成自身的核心競爭力。

「接口銀行」是將我們的業務平台與合作方的服務平台實現系統對接，其中，合作方包括我們的公司客戶、金融機構和其他第三方平台。借助該模式，合作方可以滿足其金融服務需求，我們則可通過系統對接鎖定合作方業務並獲得其客戶資源。

我們打造「接口銀行」必須依賴有效的科技支撐。我們已將「科技卓越」提升至全行戰略高度，並大力投入信息系統及團隊建設。2012至2014年，我們在信息科技設備、系統及相關軟硬件的支出總額達到人民幣4.3億元。截至2015年6月30日，我們持續擴充科技團隊至107人，具備了專業的科技服務能力。

我們的「接口銀行」戰略已取得良好的實踐效果，並將不斷釋放能量。例如，我們利用本地法人銀行響應迅速、決策靈活的優勢，與山東省及青島財政非稅系統實現對接，獲得穩定的資金來源。截至2015年6月30日，我們通過財政非稅系統累積實現交易金額人民幣138億元，沉澱資金餘額人民幣近20億元。我們已與公共事業、公共交通、移動通訊等民生行業相關的15家企事業單位進行系統對接，成為青島代繳費服務品種最齊全的銀行之一，

業 務

為市民提供便利的同時批量化獲取零售客戶。例如，2014年，我們僅在供熱繳費領域就通過接口實現市民繳費18萬筆，涉及金額共計逾人民幣3億元。

我們深耕省內中小型同業機構，創新合作模式，為其提供流動性支持、產品代銷、票據代開等多種業務，借助同業延展我們的服務觸角。例如，我們憑藉優異的資產管理能力，通過其他中小型同業代銷我行理財產品，在幫助他們滿足客戶需求的同時擴大我們的管理資產規模，實現合作共贏。我們亦為同業客戶提供增信服務，在風險高度可控的同時獲取手續費收入。

移動互聯網技術成為我們連接客戶、傳遞產品和服務、整合資源、擴展新的收入來源的重要渠道。我們推出了電商平台，P2B網絡金融平台及直銷銀行。我們亦不斷完善手機銀行、微信銀行服務界面。截至2015年6月30日，本行主要電子交易筆數替代率達88.6%。

創新的獲客模式和卓越的服務能力造就極具競爭力的零售銀行

我們將零售業務作為重點發展方向並優先予以資源投入，通過創新的批量化獲客模式、覆蓋客戶全生命週期的產品、優質溫馨的服務，深耕當地市場、滲入市民生活。

我們通過「接口銀行」的模式，憑藉公私聯動批量化獲取零售客戶。我們對公司客戶的上、下游進行挖掘，例如，通過服務當地著名的農牧、零售等行業的集團公司，批量化向其上游供應商、下游客戶提供存貸款產品。我們與眾多企事業單位實現系統對接，成為青島代繳費服務品種最齊全的銀行之一，同時亦為工商企業、政府部門及事業單位提供僱員工資、福利及津補貼代發服務。2014年，我們通過代發工資服務支付的工資福利、津補貼總額為人民幣8,171百萬元。我們亦是青島眾多重大拆遷項目的拆遷款代發銀行之一。我們相信，多樣的代發代繳服務使我們深入市民生活，在帶來穩定個人存款來源的同時亦增加交叉銷售的機會。

我們以客戶不同人生階段的消費需求為切入點，推出「幸福家庭計劃」消費金融平台，針對購房、裝修、購車、婚慶、育兒等方面的消費需求進行產品開發。我們主動拓展資本佔用低、風險可控程度高的個人住房貸款市場，2012年至2014年，我們個人住房貸款餘額實現複合年增長率42.4%，佔個人貸款比例從27.8%上升至39.2%。與此同時，我們密切跟進個人住房貸款客戶的後續金融服務需求，推出「安居貸」產品，對符合條件的客戶提供信用貸款，為我們帶來較高收益。

業 務

我們致力於打造集日常生活和金融服務功能於一體的金融IC一卡通。我們在園區、校區、社區等閉環區域內推出一卡通，以批量獲取區域內客戶。例如，我們開發了青島國家高新技術產業開發區一卡通，集工資發放、門禁考勤、食堂就餐、超市消費等功能於一體。我們將大力推廣便民出行的交通一卡通。我們已與青島地鐵集團簽訂全面戰略合作協定，作為牽頭銀行建設金融IC卡PBoC3.0標準地鐵支付系統，發行具有地鐵卡功能的IC卡並在此基礎上計劃增加公交及高速公路支付功能，我們亦將在建成後的青島地鐵主要站點設立營業網點或自助設備。

我們的理財產品系列「海融財富」品種齊全，根據客戶對收益和風險的不同偏好，推出安贏、穩贏、創贏、尊享、錢潮五大類產品，亦推出開放式產品、夜市服務等，以滿足客戶多樣化的需求。2012至2014年，我們的零售理財產品年銷量實現複合年增長率127.1%，截至2015年6月30日，理財業務規模居青島市場第一位，其中，零售理財產品的餘額達到人民幣24,211百萬元。根據普益財富，2014年我們的理財能力綜合排名位列中國區域性銀行第五位。

我們將服務品質視為立行之本，設有專門的服務監督中心，對全行的客戶服務能力進行統籌管理，並於2012年註冊了銀行服務品牌「青馨」服務，樹立品牌形象。我們還注重為高端客戶提供差異化服務，在中國城商行中第一家設立私人銀行暨財富中心，借助外資股東的資源和品牌優勢，為高淨值客戶提供高端系列服務。

得益於創新的獲客模式和卓越的服務能力，我們的零售銀行業務增長迅速。2012至2014年，零售營業收入複合年增長率為39.5%，對全行營收佔比貢獻度從15.7%上升到20.2%，其中零售業務的手續費及佣金淨收入實現複合年增長率84.4%。截至2015年6月30日，我們的零售客戶在本行的保有資產規模已達到人民幣65,850百萬元，是2012年末的2.4倍。

專業的交易與資產配置能力驅動大資管時代金融市場業務高速發展

中國資產管理市場發展空間巨大。自2012年以來，新一輪監管改革開始逐步打破資產管理業務經營主體的競爭壁壘，商業銀行開始積極開展以財富管理為主要內容的新型業務，通過財富管理、金融交易、投資銀行等多層次服務在大資管時代扮演重要角色。

我們積極應對行業競爭形勢的轉變，整合同業金融、財富管理、投資業務、投資銀行，於2014年在金融市場部的基礎上成立金融市場事業部，形成前中後台責任清晰明確、

業 務

相互監督制約的業務拓展及內部控制機制，開展金融市場業務專業化經營。金融市場事業部擁有一隻具備豐富投資經驗和高素質團隊，為我們快速發展和創新金融市場業務奠定了堅實基礎，截至2015年6月30日，30名正式員工中有19人擁有碩士及以上學位，多人擁有海外名校教育背景及國內外知名大型金融機構從業經驗，多次榮獲包括全國銀行間同業拆借中心頒發的「優秀交易員」、「優秀交易主管」在內的各類榮譽稱號。

我們積極拓展同業業務以應對利率市場化及金融脫媒日益加劇的挑戰。一方面，我們積極擴充業務牌照，在三家政策性銀行金融債券承銷商、債券結算代理、中央國庫現金管理商業銀行定期存款參與銀行等資格的基礎上，2014年新獲非金融企業債務融資工具承銷商、市場利率定價自律機制基礎會員、銀行間債券市場嘗試做市商及信貸資產支持證券業務等資格。另一方面，我們加強同業客戶的拓展和維護，在保持與商業銀行良好合作的同時，不斷深化與券商、基金、信託、保險等非銀金融機構的合作，在全國同業市場上實現優勢互補、合作共贏。截至2015年6月30日，我們的同業客戶累積達到808家，為我們的資金交易、自主發債、流動性管理奠定了堅實的客戶基礎。

我們以滿足客戶資產管理需求為目標，採取謹慎靈活的資產配置策略，研發具有競爭力的理財產品，為我們向客戶提供綜合化服務奠定基礎。2014年全年理財產品累計發行額突破千億元，2012至2014年，理財產品餘額及發行額複合年增長率分別達到107.7%和121.2%。

我們憑藉對資本市場的深入研究及認知，秉持董事會確定的穩健經營理念，理性制定自營投資計劃。我們積極參與全國銀行間債券市場，在業內具有較高的影響力和認知度，2014年獲得中央國債登記結算有限責任公司頒發的中國債券市場「優秀自營商」以及全國銀行間同業拆借中心頒發的「最具市場影響力獎」。2014年，我們實現債券交割量人民幣30,596億元，在全國城商行中排名11。2012至2014年，我們的投資組合總額複合年增長率達到60.8%。截至2015年6月30日，我們的投資證券及其他金融資產總額達到人民幣700億元。

隨著對跨市場業務及產品認知水平的提升，我們在監管允許及風險可控的前提下，

業 務

增加對資金信託計劃及資產管理計劃的投資，並與符合資質的證券公司在融資業務債權收益權、收益憑證、股票資本市場相關產品方面開展合作，豐富投資渠道，提高投資回報。

截至2015年6月30日，我們的金融市場資產管理規模達到人民幣1,023億元，2012至2014年實現複合年增長率52.8%。

集中化的風險管理體系、行之有效的信息收集手段和持之以恆的制度執行能力

我們堅持「風管堅實」的理念，通過對全行制度和流程的梳理，將主要風險控制點集中在總行和一級分行進行集中化管理，減少風險節點、提高風險評估能力。我們實行審貸分離、分級授權的制度，根據業務性質、風險程度和授權權限不同由相應的審批人會簽或貸款審查委員會進行審批。對小企業金融部、貿易金融事業部和部份支行實施嵌入式審批授權，派駐審批人，提升工作效率。我們對於分行的授權進行嚴格的管理，授權前進行充分的輔導及評估，授權後定期評價審批決策，同時根據地區市場的變化及時調整授權，以更好地反映當地信貸特點。

我們通過一系列創新有效的信息收集手段，主動發現潛在的風險敞口，高效地排查和解決問題。

- 我們堅持「每週我巡視」的高管巡視制度近五年，每週輪流由高管帶領巡視小組隨機選取部分基層網點以不通知的形式突擊巡檢，隨時查找合規操作、制度執行、風險隱患等方面的問題，並在每週總行行長辦公會上通報巡視情況、落實問責和督令整改，使得高管直接獲得基層的第一手情況並及時解決，提高了管理的有效性；
- 我們鼓勵員工主動發現內控隱患，在員工中開展「每天我發現」活動，2014年共收到700餘份涉及各領域的建議方案，為我們改進業務流程、提升內控能力等方面提供了大量的合理化建議；本行在每週全行晨會上開展合規主題演講，使合規文化在全行深入人心，合規意識成為常態；
- 我們創立「虛擬支行」替崗審計模式，總行組建專業團隊，以突擊檢查方式直接接管基層網點負責人、主要管理人員和業務操作人員等關鍵崗位的工作，強制基層網點原關鍵崗位人員離崗，檢查和發現經營和操作中可能存在的問題，有效防範操作風險和道德風險，並統一全行的業務操作標準；

業 務

- 我們每季度組織召開內控評審會，對制度執行情況進行客觀公正的分析，對經營管理過程中的重大風險隱患進行評審，以確保內控措施的有效施行；
- 我們注重制度建設，2012至2014年相繼開展「制度建設年」、「制度執行年」、「制度評價年」活動，以建立完善、規範的制度體系。

我們在山東運營近二十年，對山東的市場、經濟及客戶有著深刻的認識和深入的瞭解，注重風控的特色使我們經受住了考驗，成功避免了區域內的數起重大風險事件，資產質量得以保持穩定。截至2014年12月31日，我們的不良貸款率為1.14%，顯著低於山東省銀行業金融機構的1.86%，亦低於全國商業銀行的1.25%。基於在風管方面獲得一系列優異成績，中國資信評級機構新世紀評級也於2015年給予我們AA+級別的主體信用評級。

受益於山東省經濟轉型升級及一帶一路等有利政策

山東省體量巨大，2014年底人口排名全國第二，2014年GDP總量排名全國第三，山東半島藍色經濟區的建設2011年上升為國家發展戰略，山東省在東部發達地區乃至全國具有重要戰略地位。我們根據自身的跨區域發展戰略，穩步拓展經營網絡，在山東省包括青島、濟南、東營、威海、淄博、德州、棗莊、煙台、濱州等九個城市設立86家營業網點，2014年上述城市合計對山東省的GDP貢獻度超過60%。截至2014年12月31日，我們是山東省以總資產、總貸款，客戶存款，總權益計最大的城市商業銀行，在山東省擁有顯著的競爭優勢和影響力。我們相信，憑藉廣闊的網絡佈局和在山東省銀行業的地位，我們能夠把握藍色經濟大潮中的眾多機遇。

青島具有顯著的地理位置優勢，是中國東部重要的沿海開放城市，在「一帶一路」國家戰略規劃中的海陸5條路線中有4條可以從青島始發，使青島成為「一帶一路」的重要戰略門戶。

- 我們與青島港展開全方位戰略合作，在港區內設立了港口支行，除服務青島港外，更通過第一時間瞭解港區客戶的貿易融資需求，形成供應鏈金融解決方案及豐富的產品體系，為青島港的上下游客戶提供綜合化的服務。例如，我們於

業 務

2012年推出「關保通」業務，使企業實現先通關後繳稅，幫助企業緩解資金壓力並提高通關速度，同時為我們帶來存款和中間業務收入，實現了銀企雙贏；

- 青島憑藉地理位置優勢和日韓兩國一直保持密切的經貿關係，成為中國境內韓資企業最多的城市。我們已與韓亞銀行簽署了戰略合作協定，合作領域涵蓋貿易金融、公司銀行、金融市場等領域，並已完成中國第一筆在韓國發放的人民幣貸款。隨著中日韓自貿區的穩步有序推進和中日韓往來的更加密切，相信將為我們帶來眾多業務機遇；
- 我們的貿易金融業務在全國城商行中率先推行事業部制，實行專業化經營，業務高速發展。2012至2014年，貿易融資及國際結算業務的手續費及佣金收入實現複合年增長率30.9%。2012、2013、2014年分別獲得《貿易金融》雜誌與中國貿易金融網聯合頒發的「最佳貿易金融城商行」、「最佳貿易金融成長銀行」、「最佳貿易金融城商行」。我們相信，「一帶一路」國家戰略的深化將會進一步推動我們的貿易金融業務。

我們長期深入研究山東省及青島經濟及產業鏈，通過持續創新，保持業務發展與當地經濟結構轉型高度契合，具備和區域經濟共同騰飛的能力。山東雖然經濟總量巨大，但金融業增加值佔2014年GDP比重不到5%，目前尚無公開上市的銀行，產業結構亟需轉型升級，金融業發展仍有巨大潛力，而青島正是山東省金融業轉型的先行者。2014年，國務院批准青島成為財富管理金融綜合改革試驗區，我們已提前佈局財富管理業務，能夠準確把握政策機遇和巨大的財富管理業務發展潛力。

我們的業務戰略

我們的戰略目標是發展成為特色鮮明的城市商業銀行。為實現此目標，我們具體的業務發展戰略措施如下：

持續打造升級「接口銀行」特色

我們將進一步升級「接口銀行」特色以擴大現有優勢。我們將不斷拓展「接口銀行」的應用客戶群體，深入整合客戶資源，採集並分析客戶相關數據信息，從而不斷豐富「接口銀行」的內涵，使其成為我們的鮮明特色及核心競爭力。我們計劃

- 響應國家「一帶一路」戰略，發揮我們與青島港及海關密切業務往來的優勢，牽頭絲綢之路沿線地區城商行、農商行發起成立「新絲路」聯盟，攜手打造絲綢之路沿線國際物流的金融通道。
- 通過探索「公共私營合作制」(「PPP」)推動政府及社會資源市場化配置，發揮我們

業 務

的科技優勢及與公共部門(如醫療、教育、民政、社保、住房公積金等)的合作，致力於進一步擴大我們的客戶群體。

- 進一步挖掘已合作的民生行業所積累的個人客戶及其信息資源。例如，我們計劃通過對客戶大數據進行分析，開展精準營銷，對優質客戶進行主動授信。
- 不斷擴大同業合作的廣度及深度。我們計劃牽頭與山東省眾多中小型同業形成合作聯盟，為合作同業提供融資、理財、貿易金融、結算等多種金融解決方案，大幅拓展業務覆蓋面。我們亦將進一步借助同業延伸我們的金融產品銷售網絡。

致力於成為最便民的零售銀行

我們計劃不斷發展零售業務以優化我們的業務結構，形成穩定、高粘度的客戶基礎，有效應對利率市場化的挑戰，並增加中間業務收入。我們將服務人群聚焦社區及小微客戶，精準把握個人、家庭、小微商戶在消費、經營、投資等方面的金融服務需求，形成產品齊全、服務便捷的特點，成為客戶的一站式零售銀行。我們計劃

- 繼續拓展社區、園區、校區批量開發的模式，為小環境內的客戶提供最便利、最優惠的服務；我們將打造功能齊全的銀行卡，緊密嵌入個人客戶的日常生活中，我們的交通卡將整合地鐵、公交、高速公路、高鐵付費功能，並結合閃付、異形卡等特色；我們將繼續提供齊全的代發代繳費業務。
- 進一步整合線上線下服務渠道，讓零售客戶更便捷地使用我們的金融服務。線下進一步打造廣泛深入的社區金融平台，線上繼續優化手機銀行、微信銀行、直銷銀行等渠道，兩者結合以適應客戶行為習慣的變化，提升客戶體驗。
- 繼續打造大消費金融平台，根據客戶人生各個階段的金融服務需求，進一步完善全生命週期的產品體系；並擴大合作商家範圍，進一步提高我們消費金融平台的服務能力；注重深度營銷，提高對每個客戶及家庭銷售的產品數量，進而提升客戶粘性。
- 深挖自身通過客戶資金往來、POS終端、代發工資等業務積累的數據，並積極與擁有龐大數據的第三方機構(例如：住房公積金、海關)展開合作，加強對大數據的分析應用能力，批量開發客戶。

業 務

- 在做強大眾金融的基礎上，提升高端客戶服務能力；把握居民財富積累和青島財富管理金融綜合改革試驗區啟動等有利條件，通過與相關機構的合作進一步打造海外投資、家族信託、定制理財等服務；持續對理財經理進行系統性培訓，提高隊伍專業能力。

在貿易金融、民生金融及特定行業形成公司業務核心競爭力

我們的公司業務發展戰略充分考慮了我們自身的能力和基本條件，避免貪大求全。我們將專注於自己擅長和熟悉的業務領域，包括貿易金融、民生金融及與區域經濟轉型升級契合的行業。我們致力於在這些方面成為行業專家，形成較強的競爭力和知名度。我們計劃

- 打造全國領先的貿易金融平台。充分利用青島作為新絲綢之路橋頭堡的優勢，深化與青島港的戰略合作，為青島港海陸聯運物流網絡提供配套供應鏈融資方案，解決青島港的企業在採購、生產、銷售各個環節的融資需求。2015年5月，本行被海關總署指定，作為全國5家試點行中唯一的城商行，協助海關設計開發與新型通關模式相適應的電子關稅總保函系統，並具有相關業務的優先資格。這將有助於我們獲取大量貿易金融客戶，尤其是新絲路經濟帶的客戶。
- 繼續發展民生金融。我們將進一步拓展民生行業合作範圍，通過提供更多元的服務，帶來更多資金在我們體系內的沉澱和流轉，並通過進一步發掘民生金融積累各類大數據資源，為我們的業務開拓及風險管理提供重要數據支持。
- 打造特色金融，在特定行業形成專長。複製科技支行、港口支行等特色支行的經驗，有選擇地對區域經濟轉型升級的重點行業、新興行業深耕細作。例如，基於山東半島藍色經濟區的產業特色及發展潛力，我們致力於成為藍色經濟領域的金融專家。

通過資源整合和金融創新開展金融市場業務

中國金融行業正呈現綜合化經營趨勢，我們計劃大力發展金融市場業務，以突破城商行業務同質化及經營地區受限的局限，並持續增加管理資產業務規模，成為重要的收入來源。我們計劃

- 進一步實踐「接口銀行」模式，系統性挖掘中小型同業的合作潛力。

業 務

- 加強投資銀行資源整合的能力。優化激勵機制，持續吸引和培養一批優秀人才，打造具有較高專業能力的投行團隊。注重打造客戶服務及金融產品設計方面的能力。打通投資銀行與公司業務之間的鏈條，滿足公司客戶投融資需求，實現業務聯動。
- 加強對宏觀經濟及各類市場的研究，提高交易及投資管理能力。緊跟資本市場創新步伐，不斷豐富業務牌照，探索資產配置的新產品及新模式，為客戶理財及證券投資提供進一步支持。理財業務繼續以客戶資產安全性為重，證券投資追求風險調整後的收益最大化。
- 積極探索混業經營。在監管允許的前提下，適時佈局私募股權、公募基金、金融租賃等領域，提高綜合服務企業、個人及同業客戶的能力，滿足客戶多元化需求，提高客戶粘性。

持續提升風險管理水平，滿足業務發展與創新的需要

中國經濟新常態與銀行業全面開放的步伐加快，對銀行的風險管理挑戰與機遇並存。我們將主動適應經營環境的變化，不斷完善全面的風險管理體系持續提升風險管理水平，在風險可承受的範圍內促進業務優質快速發展。我們計劃

- 靈活運用組合管理工具，改善信貸資產結構。完善行業授信政策、客戶評級體系、審批授權、組合監測與預警等多種管理工具，增強對風險的預判能力和信貸政策的執行力度。
- 持續實施應用先進風險管理技術，不斷提升風險管理水平。逐步通過流程改造及線上管理減少操作風險發生幾率；探索遠端風險監控，適應異地分行管理；
- 強化風控戰略規劃的前瞻性。深入分析經濟、政策和市場變化趨勢適時修訂與完善中長期風險管理戰略規劃。
- 持續培育良好的風險文化，堅持穩健的風險偏好。進一步提升全體員工的全面風險管理意識和主動合規自覺；將「風險管理先行」的理念，並貫徹到所有新產品和新業務的開發流程中。

業 務

主要業務線

本行的主要業務線包括公司銀行業務、零售銀行業務及金融市場業務。下表載列所示期間各業務線對本行總營業收入的貢獻。

	截至12月31日止年度						截至6月30日止六個月			
	2012		2013		2014		2014 (未經審計)		2015	
	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
	(人民幣百萬元，百分比除外)									
公司銀行業務.....	2,008	69.6%	2,270	63.8%	2,460	56.4%	1,304	58.8%	1,307	54.5%
零售銀行業務.....	453	15.7	660	18.6	882	20.2	435	19.6	501	20.9
金融市場業務.....	408	14.1	593	16.7	986	22.6	479	21.6	583	24.3
其他 ⁽¹⁾	18	0.6	33	0.9	37	0.8	(1)	0.0	8	0.3
總計.....	<u>2,887</u>	<u>100.0%</u>	<u>3,556</u>	<u>100.0%</u>	<u>4,365</u>	<u>100.0%</u>	<u>2,217</u>	<u>100.0%</u>	<u>2,399</u>	<u>100.0%</u>

(1) 主要包括不能直接歸屬於某個分部的收入及支出。

公司銀行業務

概覽

本行為公司客戶提供多元化的金融產品和服務，包括公司貸款、貿易融資及國際結算服務、公司存款、理財服務等。本行的公司客戶涵蓋工商企業、政府部門和事業單位。公司銀行業務是本行最重要的營業收入來源之一。

2012年、2013年及2014年，本行公司銀行業務的營業收入分別佔本行總營業收入的69.6%、63.8%及56.4%。截至2015年6月30日止六個月，本行公司銀行業務的營業收入佔本行總營業收入的54.5%。

本行在總行成立公司銀行部、貿易金融事業部、小企業金融部及票據中心，經營及管理公司銀行業務。本行根據公司客戶的不同需求，提供差異化的產品和服務。本行注重與核心公司客戶建立並維持長期全面的合作關係，依託核心公司客戶，進一步開發相關實體和產業鏈的上游供應商及下游分銷商中的優質客戶。

近年來，為進一步加強公司銀行業務，本行戰略性地建立多家特色及專業支行，滿足特定行業及地區的特定金融需求。例如，本行科技支行對科技企業的信貸業務受當地政府及科技部門的支持，主要目標是服務地方科技企業。本行的港口支行着重針對青島港及其客戶，提供涵蓋國內外業務和港口上下游產業的全面綜合金融產品及服務。

本行的公司貸款由2012年12月31日的人民幣34,458百萬元穩步增至2015年6月30日的人民幣51,444百萬元，公司存款則由2012年12月31日的人民幣53,431百萬元增至2015年6月30日的人民幣60,851百萬元。截至2015年6月30日，本行分別有2,309名及57,809名公司貸款客戶及公司存款客戶。

業 務

公司貸款

公司貸款一直是本行貸款組合的最主要部分。於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行公司貸款分別為人民幣34,458百萬元、人民幣42,121百萬元、人民幣46,769百萬元及人民幣51,444百萬元，分別佔本行客戶貸款總額的75.4%、75.7%、74.3%及73.5%。

本行向企業客戶提供的貸款產品包括流動資金貸款、固定資產貸款、進出口押匯及票據貼現等，滿足其差異化的融資需求。下表載列所示日期本行按貸款類型劃分的公司貸款。

	12月31日						6月30日	
	2012年		2013年		2014年		2015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)							
流動資金貸款.....	22,281	64.6%	29,678	70.5%	33,138	70.8%	36,788	71.6%
固定資產貸款.....	8,188	23.8	9,551	22.7	9,759	20.9	11,285	21.9
進出口押匯.....	2,176	6.3	1,429	3.4	1,034	2.2	253	0.5
票據貼現.....	1,752	5.1	1,400	3.3	2,552	5.5	2,784	5.4
其他 ⁽¹⁾	61	0.2	63	0.1	286	0.6	334	0.6
公司貸款總額.....	34,458	100.0%	42,121	100.0%	46,769	100.0%	51,444	100.0%

(1) 主要包括本行承兌的匯票及開立的信用證下發生的墊款。

本行亦根據公司貸款客戶的規模不同而提供差異化的金融產品及服務。下表載列所示日期按公司銀行客戶規模劃分的公司貸款。⁽¹⁾

	12月31日						6月30日	
	2012年		2013年		2014年		2015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)							
大型企業 ⁽¹⁾	6,839	19.9%	9,496	22.5%	10,143	21.7%	11,391	22.1%
中型企業 ⁽¹⁾	12,720	36.9	15,242	36.2	13,878	29.7	15,323	29.8
小型企業 ⁽¹⁾	10,729	31.1	13,939	33.1	19,471	41.6	21,119	41.1
微型企業 ⁽¹⁾	4,170	12.1	3,444	8.2	3,277	7.0	3,611	7.0
公司貸款總額.....	34,458	100.0%	42,121	100.0%	46,769	100.0%	51,444	100.0%

(1) 大、中、小及微型企業的分類標準載於《中小企業劃型標準規定》。

大中型企業貸款

本行的大中型企業貸款客戶以製造業、批發和零售業、租賃和商務服務業為主，該三類行業的大中型客戶貸款餘額合計佔本行全部大中型客戶的貸款餘額合計的比例通常超過50%。近幾年來，本行加大對服務地區水、電、氣、熱企業以及醫療、公交等民生行業的大中型企業信貸支持，亦為青島港及青島地鐵集團等大型基礎設施項目建設提供信貸支持。

業 務

截至2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行大中型企業貸款分別為人民幣19,559百萬元、人民幣24,738百萬元、人民幣24,021百萬元及人民幣26,714百萬元。截至2015年6月30日，本行共有627名大中型企業貸款客戶。

小微企業貸款

本行於2009年在總行成立小企業金融部，經營小微企業貸款業務。該部門負責開發小微企業金融產品、組織小微企業金融產品的營銷推廣、審批小微企業貸款申請。

為滿足小微企業客戶「小、頻、急」的特色化融資需求，本行授權總行授信審批部及小企業金融部的兩名信貸審批官對小微企業貸款實行「雙簽制」審批。本行亦制定了小微企業貸款審批時限制度，減少貸款審批層級，精簡審批流程，從而提高了貸款審批效率。同時，本行針對小微企業的經營特點和風險狀況，建立了相應的評估體系。與大中型企業貸款相比較，本行更加注重小微企業非財務因素的分析，採取三品(產品、人品、押品)、三表(水表、電表、稅表)、三流(物流、信息流、現金流)分析技術，有效識別和防範風險。本行相信，這些評鑒方法較為契合實際，較傳統方法更能準確瞭解到小微企業經營狀況，既能有效防控風險，又能提高效率。

此外，本行還針對供應鏈客戶推出了「1+N」業務模式，對小微企業客戶進行批量營銷，在給予核心大企業總體擔保授信的基礎上，對圍繞該企業的符合資格的眾多上下游小微企業提供授信。

本行已開發七大系列共41款小微企業貸款產品，迎合不同類型小微企業客戶的融資需求。例如，「青易貸」產品主要面向不同行業的年輕企業家提供金融支持，是山東省知名的服務品牌。通過與政府相關部門和擔保機構合作，「科易貸」產品主要解決創新型小微企業在經營過程中面臨的資金瓶頸問題。

截至2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行小微企業貸款分別為人民幣14,899百萬元、人民幣17,383百萬元、人民幣22,748百萬元及人民幣24,730百萬元，2012年至2014年的複合年增長率為23.6%。截至2015年6月30日，本行共有約1,682家小微企業貸款客戶。本行小微企業金融業務已獲多項獎項及認可，包括青島銀監局授予的「2013年度青島銀行業小微企業金融服務先進單位」稱號。

業 務

貿易融資及國際結算業務

2010年8月，本行國際業務部正式更名為貿易金融事業部。我們相信，本行在全國城商行中率先推行貿易金融事業部，在內部建立了專業化營銷、審批及業務管理團隊，實現了營銷和風險控制的相互制約。

本行的貿易金融及國際結算對全行的手續費及佣金收入貢獻度較高，2012年、2013年及2014年，本行貿易融資及國際結算業務的手續費及佣金收入分別為人民幣196百萬元、人民幣221百萬元及人民幣336百萬元，截至2015年6月30日的六個月，本行貿易融資及國際結算業務的手續費及佣金收入為人民幣132百萬元，佔本行手續費及佣金收入的32.3%。2012、2013、2014年分別獲得《貿易金融雜誌》與中國貿易金融網聯合評選的「最佳貿易金融城商行」、「最佳貿易金融成長銀行」、「最佳貿易金融城商行」。

產品服務

本行擁有較為完善的國際結算業務產品體系，已設立美元、歐元、港幣、澳元等多幣種清算賬戶。截止2015年6月30日，本行已與400多家外資銀行建立了境外代理行合作關係，推動本行向客戶提供國際結算服務。2012年、2013年及2014年，本行的國際結算交易額分別為3,048百萬美元、2,833百萬美元及2,989百萬美元。截至2015年6月30日止六個月，本行的國際結算交易額為830百萬美元，而截至該日，本行有約660名企業國際結算客戶。

本行在提供傳統國際結算業務產品及服務的基礎上，亦圍繞供應鏈融資各需求節點，推出「貿金通」產品品牌，包含結構性訂單融資、國內信用證、國內國際保理、流程化動產融資、人民幣跨境融資通及保函等六大產品板塊。本行建立了完善的供應鏈產品體系，在貿易金融業內處於領先地位。

本行以與細分市場供應鏈核心企業關係為重點，圍繞核心企業深入挖掘上游供應商及下游分銷商，將本行的資金鏈滲透到企業供應鏈的各個環節，增加對企業有效資金需求的支持力度。基於保理系統及存貨金融模式，本行開發上線了供應鏈融資平台，本行的操作流程得以標準化。本行亦可通過該供應鏈系統風險預警、擔保品動態管理等功能協助加強風險控制。目前，本行正與山東省內多家大型客戶積極探索全流程線上供應鏈融資模式。

戰略合作

本行利用地理優勢，與青島港(係世界最大的港口之一)展開一系列戰略合作，獲取豐富的國際業務客戶資源。港區內設立的港口支行，在服務港口及港口上下游客戶的同時，

業 務

為青島港大量的客戶提供國內、國際結算和貿易融資服務，並即將與港口聯合推出「倉單保付」業務模式，進一步拓展國際業務客戶，加強產品創新。

2012年，本行基於海關及客戶需求，在全國推出「關保通」業務，實現海關保函聯網核查功能，解決了海關保函真實性難以核實難題。2015年3月，本行獲得海關總署正式批准，在全國範圍內開展海關電子稅費支付業務，即本行「銀關稅費通」業務。2015年5月，本行被海關總署指定，作為全國5家試點行的唯一城商行，協助海關設計開發與新型通關模式相適應的電子關稅總保函系統，並具有相關業務的優先資格。青島作為一帶一路戰略支點城市，青島海關也被海關總署選為「絲綢之路經濟帶海關區域通關一體化」牽頭海關。本行將依托地區便利的物流體系及海關總署改革政策，積極將本行業務融入通關物流環節，藉以繼續向絲綢之路沿線企業延伸，拓展絲綢之路經濟帶相關企業貿易金融業務。

公司存款

本行向公司客戶提供人民幣和主要外幣(包括美元、港元及歐元)定期存款和活期存款。本行目前提供的人民幣定期存款期限一般最長為五年。下表載列所示日期本行公司存款按產品類別劃分的情況：

	12月31日						6月30日	
	2012年		2013年		2014年		2015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.....	27,637	51.7%	32,135	50.2%	34,587	53.8%	27,970	46.0%
定期存款.....	25,794	48.3	31,905	49.8	29,678	46.2	32,881	54.0
公司存款總額.....	53,431	100.0%	64,040	100.0%	64,265	100.0%	60,851	100.0%

於2012年、2013年、2014年12月31日與2015年6月30日，本行公司存款分別為人民幣53,431百萬元、人民幣64,040百萬元、人民幣64,265百萬元及人民幣60,851百萬元，分別佔本行存款總額70.6%、66.5%、63.2%及59.6%。

理財服務

本行的理財產品銷售予公司客戶、零售客戶及同業客戶。本行以「速決速勝」品牌向企業客戶提供定製理財產品，為客戶提供增值服務。2012年、2013年及2014年，本行向企業客戶出售的以人民幣計值的理財產品的交易總額分別為人民幣11,261百萬元、人民幣27,193百萬元及人民幣53,880百萬元。截至2015年6月30日止六個月，本行向企業客戶出售的以人民

業 務

幣計值的理財產品的交易總額為人民幣12,723百萬元。2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行向企業客戶出售的以人民幣計值的理財產品的餘額分別為人民幣1,205百萬元、人民幣1,034百萬元及人民幣2,992百萬元和人民幣2,366百萬元。

客戶基礎

本行在山東省，尤其是青島有大量穩定的客戶。本行的公司客戶主要包括各類工商企業、事業單位和政府部門。截至2015年6月30日，本行有57,809名公司存款客戶，2,309名公司貸款客戶。

本行一直注重發展與大型客戶的業務關係，持續擴大及維持山東省和青島的核心客戶基礎，以進一步築實業務基礎。例如，山東出版集團有限公司、山東大眾報業(集團)有限公司、山東科技大學、青島能源集團、青島港及青島大學附屬醫院等都與本行保持了穩固的業務合作關係。

本行發揮本地法人銀行的優勢，為大型客戶提供迅捷的金融服務。此外，本行尋求通過與公私聯動推進零售業務發展。

本行亦致力於發展山東省優質小微企業客戶。除向小微企業客戶提供標準化金融服務外，本行亦根據區域特色為該等客戶提供差異化的金融服務解決方案。

零售銀行業務

本行向零售銀行客戶提供多樣化的產品和服務，包括貸款、存款、銀行卡及其他手續費及佣金類服務。本行零售銀行業務近年來增長顯著。2012年、2013年及2014年，零售銀行業務營業收入分別佔總營業收入的15.7%、18.6%及20.2%。截至2015年6月30日止六個月，零售銀行服務營業收入佔總營業收入的20.9%。

截至2015年6月30日，本行的個人存款金額為人民幣40,933百萬元，個人貸款金額為人民幣18,515百萬元。2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，個人存款分別佔客戶存款總額的29.0%、33.2%、36.6%及40.2%，個人貸款餘額分別佔客戶貸款總餘額的24.6%、24.3%、25.7%及26.5%。截至2015年6月30日，本行有約241萬名零售客戶，包括40,314名個人貸款客戶。

個人貸款

本行以「青銀海貸」品牌提供個人經營貸款、個人住房貸款及個人消費貸款。

業 務

於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行個人貸款分別為人民幣11,265百萬元、人民幣13,509百萬元、人民幣16,219百萬元及人民幣18,515百萬元，分別佔客戶貸款總額的24.6%、24.3%、25.7%及26.5%。下表載列所示日期本行按產品類型劃分的個人貸款。

	12月31日						6月30日	
	2012		2013		2014		2015	
	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)							
個人經營貸款	6,520	57.9%	7,754	57.4%	7,693	47.4%	7,044	38.0%
個人住房貸款	3,131	27.8	3,951	29.2	6,351	39.2	9,089	49.1
個人消費貸款	1,084	9.6	979	7.3	1,217	7.5	1,443	7.8
其他 ⁽¹⁾	530	4.7	825	6.1	958	5.9	939	5.1
個人貸款總額	11,265	100.0%	13,509	100.0%	16,219	100.0%	18,515	100.0%

(1) 主要包括個人商用房貸款和個人商用車貸款。

個人經營貸款

本行為個體企業主及其他從事商業活動的個人客戶提供個人經營貸款。個人經營貸款按照「行業准入，批量開發，標準化產品，流程化操作」的基本思路，以「一圈兩鏈一特色」為目標市場（「一圈」即各類商圈；「兩鏈」即核心客戶的上下游產業鏈和供應鏈；「一特色」即本行網點營業區域內的特色及優勢行業）。首先對擬開發的市場開展持續的研究和行業跟蹤，確定目標市場；然後根據行業及客戶經營模式的大數據分析，建立統一的客戶准入標準，致力採用流程化操作，提高工作效率。

本行針對周邊商戶推出「夥伴貸」產品，針對營業網點存量結算類客戶推出「結算貸」產品，更好地滿足了小微企業的需求。

於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行的個人經營貸款分別為人民幣6,520百萬元、人民幣7,754百萬元、人民幣7,693百萬元及人民幣7,044百萬元，分別佔本行個人貸款總額的57.9%、57.4%、47.4%及38.0%。

個人住房貸款

本行為個人客戶購買新房和二手房提供個人住房貸款。個人住房貸款因資本佔用低、客戶群體增長潛力高，是本行自2014年國家調整房地產政策後的發展重點。

於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行個人住房貸款分別為人民幣3,131百萬元、人民幣3,951百萬元、人民幣6,351百萬元及人民幣9,089百萬元，分別佔個人貸款總額的27.8%、29.2%、39.2%及49.1%。2012年至2014年個人住房貸款複合年增長率為42.4%。

業 務

個人消費貸款

本行向個人客戶提供可滿足個人及家庭各種消費性用途的多種個人消費貸款產品，並搭建消費金融平台，讓商家更直接接觸目標客戶，為客戶提供優質的商品和優惠的價格，達到互惠互利。例如，本行於2015年初推出「幸福家庭計劃」作為本行消費金融品牌，從居民購房、裝修、購車、婚慶、育兒五方面消費需求進行產品開發，以滿足客戶不同層次不同人生階段的消費需求；本行推出的「安居貸」產品，為購房客戶提供購房、裝修、購買車位、購置家電等一攬子金融服務方案；本行與婚慶公司聯合推出「幸福貸」貸款產品，為即將結婚的新人提供全方位金融服務；本行還向客戶提供無抵押、低首付的「車易貸」產品。

於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行個人消費貸款分別為人民幣1,084百萬元、人民幣979百萬元、人民幣1,217百萬元及人民幣1,443百萬元，分別佔本行個人貸款總額的9.6%、7.3%、7.5%及7.8%。

個人存款

本行向零售銀行客戶提供多種本外幣活期存款和定期存款產品。下表列載於所示日期本行個人存款的分佈。

	12月31日						6月30日	
	2012		2013		2014		2015	
	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)							
定期存款.....	17,415	79.3%	26,666	83.5%	30,704	82.4%	33,073	80.8%
活期存款.....	4,544	20.7	5,278	16.5	6,553	17.6	7,860	19.2
個人存款總額.....	<u>21,959</u>	<u>100.0%</u>	<u>31,944</u>	<u>100.0%</u>	<u>37,257</u>	<u>100.0%</u>	<u>40,933</u>	<u>100.0%</u>

於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行個人存款總額分別為人民幣21,959百萬元、人民幣31,944百萬元、人民幣37,257百萬元及人民幣40,933百萬元，分別佔本行存款總額的29.0%、33.2%、36.6%及40.2%，2012年至2014年的複合年增長率為30.3%。

銀行卡服務

本行向在本行開立存款賬戶的個人客戶發行六個層級的人民幣借記卡「海融卡」。本行目前根據客戶個人金融資產價值提供基本卡、金卡、白金卡、鑽石卡、財富卡及私人銀行卡等借記卡產品。例如，本行向金融資產賬戶餘額超過人民幣8百萬元的個人客戶發放私人銀行卡。截至2012年、2013年及2014年12月31日及2015年6月30日，本行借記卡累計發卡量分別為約1.04百萬張、1.43百萬張、2.05百萬張及2.24百萬張。

本行致力於打造行業領先的金融IC卡一卡通，集日常生活和金融服務功能於一體。在便民交通方面，本行作為牽頭銀行，與青島地鐵集團合作，推出金融IC卡PBoC3.0標準地

業 務

鐵支付系統，並在此基礎上計劃增加公交及高速公路支付功能。另一方面，在工業園區、校區、社區等封閉區域，本行推出金融IC卡一卡通綜合多應用，為客戶提供便利及折扣，以批量獲取客戶，增強客戶黏度。

在新興支付創新方面，本行於2014年推出青島銀行手機錢包。本行為國內首個獲得中國人民銀行批准發行非實名單電子現金手機錢包的商業銀行；本行於同年發行關聯主賬戶手機錢包移動支付產品，具有近場支付及一卡通IC卡的功能，本行由此成為國內首家直接與運營商合作，由銀行一站式發行手機錢包的銀行。2015年本行的創新手機錢包產品獲得中國《銀行家》雜誌「十佳互聯網金融創新獎」。

本行於2010年取得公務卡發卡資格，目前正在申請信用卡發卡資格，並制定一系列發展信用卡業務的戰略及計劃。本行公務卡主要面向納入財政預算的各級政府機關和行政事業單位的工作人員發行，具有透支功能，為本行日後信用卡業務做準備。截至2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行公務卡累計發卡量分別為3,382張、9,424張、16,504張和17,990張。

其他手續費及佣金類零售銀行產品及服務

本行其他手續費及佣金類零售銀行產品及服務主要包括理財及投資服務和代發代繳服務。

理財及投資服務

本行理財及投資服務主要包括理財服務、中國政府債券代理服務、金融產品代理服務及其他投資服務。

理財服務。本行主要通過海融財富品牌向個人客戶提供理財產品及服務。本行目前提供的封閉式理財產品包括安贏、穩贏、創贏、尊享及錢潮五大類。安贏是保本保證收益類產品，穩贏是保本浮動收益類產品，屬謹慎型理財產品，適合低風險偏好的客戶群體；其他三類產品為非保本浮動收益類產品，主要針對預期收益較高的中等風險承受能力客戶發行。本行還於2014年推出了每日可贖回的開放式產品「天天開薪」，亦計劃推出周期滾續型產品和淨值型產品，繼續豐富產品組合。

為了給客戶提供更便捷的理財服務，本行於2013年推出夜市理財服務。為了滿足客戶多樣化的理財需求，本行於2015年推出新股申購產品，擬推出更多權益類產品。

業 務

近年來，本行的零售理財業務增長迅速。2012年、2013年及2014年，本行零售理財產品銷量分別為人民幣14,854百萬元、人民幣35,056百萬元及人民幣76,592百萬元，年均複合年增長率為127.1%。截至2015年6月30日止六個月，本行零售理財產品的銷量為人民幣46,084百萬元，較2014年同期增長52.6%。於2015年6月30日，本行售予個人客戶的人民幣理財產品餘額為人民幣24,211百萬元。截至同日，本行有約15萬名零售理財客戶。

本行理財服務現已成為吸引優質客戶及交叉銷售其他金融產品及服務的重要營銷平台。預計隨著山東省經濟增長及人均可支配收入增加，除傳統銀行產品及服務外，零售客戶對綜合性及個性化理財服務的需求將不斷提升。

中國政府債券代理服務。本行是財政部儲蓄國債承銷團成員，向個人客戶提供購買及兌付中國政府債券的代理服務。於2012年、2013年及2014年與截至2015年6月30日止六個月，本行代理銷售的中國政府債券總額分別人民幣617百萬元、人民幣781百萬元、人民幣878百萬元及人民幣414百萬元。

金融產品代理及其他投資服務。本行金融產品代理及其他投資服務主要包括代銷基金、保險代理和貴金屬買賣服務等。客戶可從本行分支行或網上銀行購買該等產品。截至2015年6月30日，本行代理318支基金產品和108支壽險和財產險產品。本行主要與認可專業機構合作代銷金銀幣、金條及工藝金銀產品；本行也向客戶銷售自主品牌的投資金條「海融金」。

代發代繳服務

代發服務。本行為工商企業、政府部門及事業單位提供僱員工資、福利及津補貼代發服務。代發服務為本行提供穩定的個人存款來源，實現批量拓展中高端客戶，亦增加交叉銷售其他產品和服務的機會。本行參與青島市重大舊城改造項目拆遷款的發放，是青島的西海岸地區、市北區、李滄區及膠州市(縣及市)主要的拆遷款代發銀行之一。

代繳服務。本行代繳服務包括繳付水電費賬單、燃氣費、暖氣費、通訊費、有線電視費用、銀行卡繳費等。本行是青島市場代繳費品種最全的銀行之一。

於2012年、2013年及2014年，本行的零售銀行業務手續費及佣金淨收入分別為人民幣15百萬元、人民幣60百萬元及人民幣51百萬元，複合年增長率為84.4%。截至2015年6月30日止六個月，零售銀行業務的手續費及佣金淨收入為人民幣87百萬元，較2014年同期增長278.3%。

業 務

客戶基礎

本行在山東省擁有廣泛的零售銀行客戶基礎。本行零售銀行業務客戶基礎近年來快速擴大。截至2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行零售銀行客戶有約158萬戶、190萬戶、241萬戶及241萬戶，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為23.5%。

本行在擴大零售客戶基礎的同時也注重培育和發展高端零售客戶。於2012、2013及2014年12月31日與2015年6月30日，本行個人金融資產在人民幣2百萬元以上的財富客戶(包括私人銀行客戶)為85戶、1,993戶、2,949戶和3,271戶。於上述同日，該等客戶賬戶內金融資產合共分別為人民幣1,426百萬元、人民幣8,542百萬元、人民幣12,667百萬元和人民幣14,455百萬元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為198.0%。

金融市場業務

為應對利率市場化和金融脫媒日益加劇的挑戰，本行近年來積極推動金融市場業務發展，已形成貨幣市場、理財管理和投資業務等板塊，組建專門的事業部，負責資產管理、交易、投資銀行業務及研究、風險控制和運營。

本行的金融市場業務近年大幅增長。2012年、2013年及2014年，本行金融市場業務的營業收入分別為人民幣408百萬元、人民幣593百萬元及人民幣986百萬元，複合年增長率為55.5%。截至2015年6月30日止六個月，金融市場業務的營業收入為人民幣583百萬元，較2014年同期增長21.7%。

本行近年來不斷擴充全國銀行間市場各類業務牌照，有助本行參與各類市場交易和金融創新。例如，本行擁有三家政策性銀行金融債券承銷商資格，參與政策性金融債券一級市場承銷業務；非金融企業債務融資工具承銷商資格，參與非金融企業在銀行間市場發行有價證券的承銷業務；市場利率定價自律機制基礎會員資格，獲批發行同業存單；銀行間債券市場嘗試做市商資格，積極參與銀行間市場現券報價和交易，提高本行債券投資管理和定價能力；信貸資產證券化業務資格，為山東省擁有該資格的唯一城市商業銀行。

貨幣市場

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的資金拆借及同業存款；(ii)與全國銀行間市場成員進行證券回購和逆回購交易；及(iii)各類債券的現券交易。本行證券回購和逆回購交易涉及的證券主要為國債和政策性銀行發行的債券。

本行是中國銀行間債券市場成員，債券交割量在全國銀行間市場位居前列，2012年、2013年及2014年債券交割量分別為24,492億元、27,582億元和30,596億元。2014年，本行在全

業 務

國金融機構中排名第36名，在全國城市商業銀行中排名第11名。本行曾連續四年榮獲全國銀行間債券市場優秀結算成員稱號，亦憑藉於業內的出色表現榮獲2014年度銀行間本幣市場最具市場影響力獎和2014年度中國債券市場優秀自營商。

本行緊跟銀行間市場業務創新步伐和發展趨勢，業務和產品創新一直領先於省內城市商業銀行，例如率先發行小微企業貸款專項金融債券，支持小型微型企業發展。2014年本行發行了信貸資產支持證券，是山東省首家發行該類證券的城市商業銀行。

理財管理

本行的理財業務享有盛譽。根據著名網上金融理財平台普益財富公佈的2014年銀行理財能力綜合排名，本行是中國排名第五的區域性銀行。自2014年，本行金融市場事業部下設資產管理部負責管理及經營本行的理財業務，實現全行理財業務專營，理財業務在單獨核算、風險隔離、行為規範、歸口管理等方面均符合監管要求。本行將繼續整合主要業務線的理財業務，利用廣泛的客戶基礎促進交叉銷售。請參閱「—公司銀行業務—理財服務」及「—零售銀行業務—其他手續費及佣金類零售銀行產品及服務—理財及投資服務」。本行不斷發展理財銷售渠道，提供豐富的理財產品及服務，於2015年開始發行海贏人民幣同業理財產品。

本行理財產品募集的資金主要投資於貨幣市場工具、債券、非標準化債權資產產品及權益類產品。

下表列載於所示日期本行發行的理財產品按資金投向的分佈。

	於12月31日						於6月30日	
	2012		2013		2014		2015	
	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)							
貨幣市場工具.....	1,749	30.9%	2,018	19.8%	4,903	20.1%	6,659	21.7%
債券.....	2,646	46.8	4,711	46.2	14,170	58.0	16,402	53.3
非標準化債權資產產品.....	1,264	22.3	3,470	34.0	5,347	21.9	4,968	16.2
權益類產品.....	—	—	—	—	—	—	2,718	8.8
總計.....	5,660	100.0%	10,200	100.0%	24,420	100.0%	30,747	100.0%

本行向客戶提供保本和非保本理財產品。截至2015年6月30日，本行的保本和非保本理財產品餘額分別為人民幣3,825百萬元及人民幣26,922百萬元。

業 務

營業紀錄期間及截至最後實際可行日期，本行發行的理財產品全部運作正常，已如期兌付本息且並無違約事件，本行非保本型理財產品的投資者亦無蒙受任何損失。本行按中國銀監會要求對各項理財產品進行獨立管理、建賬和核算，理財產品與所投資產品一一對應。

投資業務

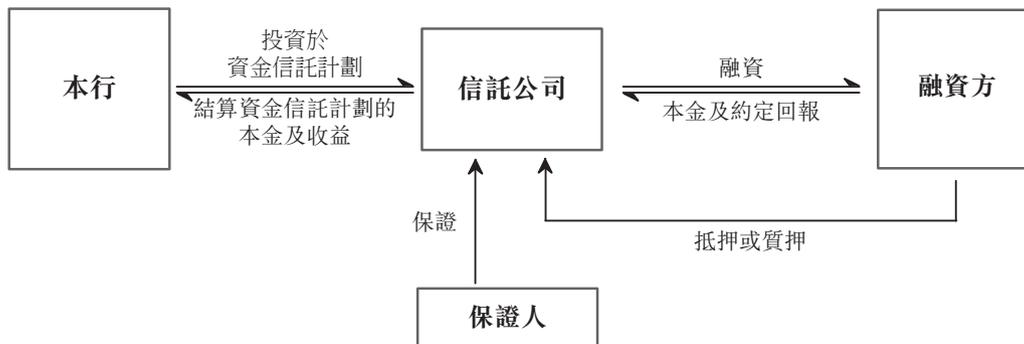
債券投資

本行主要投資中國政府債券、中國政策性銀行、其他金融機構及非金融機構發行的債務證券。本行投資的政府債券包括財政部發行的國債和地方政府債券。於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行的債券投資餘額分別為人民幣22,840百萬元、人民幣25,261百萬元、人民幣33,548百萬元及人民幣32,332百萬元。

金融機構發行的其他債務工具投資

本行投資於金融機構發行的其他債務工具主要包括資金信託計劃、資產管理計劃、其他中國商業銀行發行的理財產品及證券公司的融資業務債權收益權和收益憑證等。

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。本行投資資金信託計劃是指投資於信託公司的單一／集合信託計劃，由信託公司通過單一／集合信託計劃向有融資需求的融資方提供融資。融資方以資產向信託公司提供抵押或質押、或由保證人向信託公司提供不可撤銷的連帶責任保證。資金信託計劃到期後融資方須按指定付款安排償還本金及支付約定回報。本行投資於資金信託計劃涉及的各方關係如下圖所示。



於2012年、2013年及2014年12月31日與2015年6月30日，本行資金信託計劃投資餘額分別為人民幣400百萬元、人民幣1,500百萬元、人民幣9,658百萬元及人民幣9,190百萬元。2012年、2013年及2014年，該等投資的利息收入分別為人民幣10.1百萬元、人民幣89.7百萬元及人民幣336.5百萬元。截至2015年6月30日止六個月，該等投資的利息收入為人民幣315.6百萬元。請參閱「資產與負債 — 資產 — 投資證券及其他金融資產」。

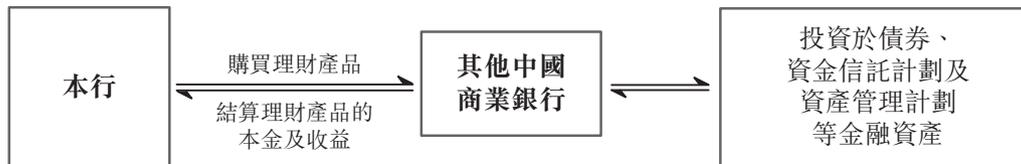
業 務

資產管理計劃。本行與個別合資格從事資產管理業務且於相關行業知名的資產管理公司或證券公司簽訂定向資產管理合同，以明確有關資產管理計劃的投資範圍。本行根據該等合同條款與條件向資產管理公司或證券公司出具書面投資指令，有關指令列明本行計劃運用本行資金投資的產品資料，例如協議存款的金額、期限、利率及銀行賬戶名。資產管理公司或證券公司而後根據本行的書面指令通過在第三方託管行開立的賬戶並根據該等合同條款與條件投資其他銀行的協議存款、投資銀行承兌滙票委托債權收益權及其他資產。接受協議存款的銀行或承兌銀行承兌滙票的銀行及第三方託管銀行均為符合本行同業業務對手風險評估標準的銀行。

資產管理公司或證券公司將對本行因其未依據本行投資指令或定向資產管理合同條款與條件管理本行的委託資產而遭受的損失負責。根據定向資產管理合同，託管行將對資產管理公司、證券公司或本行因其未履行託管服務而引致的損失承擔責任。資產管理公司或證券公司對於其發起的資產管理計劃不提供任何擔保。若本行資產管理計劃投資的協議存款或銀行承兌滙票的相關銀行違約，本行會要求資產管理公司或證券公司對有關銀行採取行動以減少本行損失。

截至2015年6月30日，本行與6家證券公司和7家資產管理公司簽訂定向資產管理合同，本行的資產管理計劃投資餘額為人民幣19,857百萬元。截至2015年6月30日止六個月，該等投資的利息收入為人民幣594.1百萬元。請參閱「資產與負債 — 資產 — 投資證券及其他金融資產」。

其他中國商業銀行發行的理財產品。本行不時投資於其他中國商業銀行發行的理財產品，而該等商業銀行將發行此類理財產品募集的資金投資於貨幣市場、協議存款、債券等金融資產。於2015年6月30日，本行持有的該等理財產品金額為人民幣1,019百萬元。本行投資於其他中國商業銀行發行的理財產品涉及的各方關係如下圖所示。



融資業務債權收益權和收益憑證。2015年本行開始投資證券公司的融資業務債權收益權和收益憑證，融資業務債權收益權是指證券公司開展融資業務對其融資客戶進行融資

業 務

所產生債權所對應的收益權利，並由證券公司遠期溢價受讓回購該收益權利。收益憑證是指證券公司發行的約定收益的債務工具。本行根據證券公司的財務實力、監管評級及管理能力的因素對其給予授信額度。截至2015年6月30日，本行的融資業務債權收益權和收益憑證餘額為人民幣7,553百萬元。

債券承銷業務

本行於中國銀行間債券市場承銷債券，是國家開發銀行、中國進出口銀行及中國農業發展銀行政策性金融債券承銷團成員。此外，本行於2014年獲中國銀行間市場交易商協會授予非金融企業債務融資工具承銷商資格。本行亦是首批憑證式國債承銷團成員以及儲蓄國債承銷團成員，同時積極參與其他金融機構金融債券、二級資本債券以及信貸資產支持證券承銷團業務。於2012年、2013年及2014年與截至2015年6月30日止六個月，本行承銷的債券本金總額分別為人民幣2,380百萬元、人民幣4,770百萬元、人民幣3,855百萬元及人民幣5,610百萬元。

定價

根據中國銀行業監管制度，本行已基於風險調整回報建立頗具競爭力的產品定價機制。本行釐定或調整價格時考慮多項因素，包括中國人民銀行公佈的基準利率和浮動區間、資金成本、管理成本、風險和預期回報。此外，本行亦考慮整體市況及競爭對手同類產品和服務的價格。本行的定價政策及存貸款利率主要由總行的利率管理委員會決定。利率管理委員會由計劃財務部及各主要業務部門的總經理組成，亦統籌及監督各業務線的定價事宜。

貸款

2013年7月20日之前，本行的人民幣貸款利率一般根據中國人民銀行基準利率設定。當時，人民幣公司貸款及個人貸款的利率不得低於中國人民銀行相關基準利率的70%。於2013年7月20日，除個人住房貸款利率外，中國人民銀行全面解除對金融機構貸款的利率限制，取消人民幣貸款的利率下限。根據中國人民銀行的現行規定，本行可根據商業談判自主決定個人住房按揭貸款之外的利率。個人住房貸款利率方面，依照國務院的通知，自2008年10月27日起，本行個人住房貸款的最低利率為中國人民銀行同期基準利率的70%。自2010年4月17日起，本行客戶購買第二套住房的個人住房貸款的最低利率為中國人民銀行基準貸款利率的110%。詳情請參閱「監管與監督 — 產品與服務定價 — 貸款與存款利率」。

業 務

本行定價時通常考慮借款人的財務狀況和信用等級、抵押物性質和價值、貸款期及當時市況等因素，亦考慮資金成本、預期回報率及為產品及服務定價時相關的風險等。

存款

根據中國現行監管制度，人民幣活期及定期客戶存款利率不得超逾中國人民銀行基準利率的150%。此外，除期限為一年或以下且金額低於300萬美元的美元、歐元、日圓及港元存款的利率不得超過中國人民銀行公佈的小額外幣存款利率外，商業銀行可自行議定其他外幣客戶存款的利率。

詳情請參閱「監管與監督 — 產品與服務定價 — 貸款與存款利率」。

手續費及佣金類產品及服務

本行根據政府定價、政府指導價及市價為手續費及佣金類產品及服務定價。須符合政府設定價格及政府指導價的產品及服務包括中國銀監會及國家發改委指定的基本人民幣結算業務等。本行視乎市況、服務成本及競爭對手同類產品及服務的價格等因素調整手續費及佣金類產品及服務的價格。

詳情請參閱「監管與監督 — 產品與服務定價」。

服務

本行將本行出色的服務視為本行的核心競爭力之一，並注重向客戶提供精緻及個性化服務。本行已向國家工商總局商標局註冊「青馨」服務品牌，樹立了優秀品牌形象，並獲得多個獎項。例如，本行於2012年、2014年榮獲中國銀行業協會評選出的「中國銀行業文明規範服務千佳示範單位」，於2013年榮獲中國銀行業協會評選出的「中國銀行業文明規範服務百佳示範單位創建優秀獎」。

本行於2010年成立服務監督中心，對全行的客戶服務進行統籌管理。近年來，本行已升級分行及支行的物業設施，提升客戶體驗。此外，處理業務交易、營銷推廣及產品銷售時，本行客戶經理致力於提供優於同行標準的專業及個性化服務。例如，本行對分行及支行均進行現場檢查與場外監控，以監督及評估本行客戶經理及其他前台辦公僱員所提供服務的質素。本行對客戶意見簿、96588客服電話、外部客戶滿意度調查進行深度分析，以每季度為頻率舉辦的總、分、支多層次的服務評審會，覆蓋整體服務評審、條線服務分析、網點服務分析，對一定時期全行、分行、支行的服務質量和管理體系進行評價，或通過專

業 務

項服務評審對某一產品服務質量和服務管理進行評價，並提出改進意見，客觀評價本行服務體系運行質量、運行效率，促進全行服務水平持續改進與提升。

營 銷

本行已構建完善的營銷組織體系。總行業務管理部門負責市場調研，整體業務規劃和目標設置，營銷指引、營銷方案的設計；後台產品研發專家負責開發適應目標客戶需求的產品和服務。分支行根據指引制定具體營銷目標，並開展營銷活動；前台客戶經理團隊為客戶提供優質的服務。本行有效調配不同業務條線及部門的營銷資源，實現資源的優化配置和高效利用。

本行致力於通過增加存量客戶的產品覆蓋水平，提升其在本行的金融資產份額。同時，本行亦通過公私聯動，批量開發等多項措施，大力拓展新的客戶群。

本行注重後台信息系統建設，並通過客戶關係管理(CRM)體系及數據倉庫實現精準營銷。力圖更加全面準確的掌握客戶信息，對客戶群進行合理的分類和定位，有效分析不同客戶群的偏好和需求，有針對性的開發產品和服務、實施差異化的營銷，提升營銷效率並降低營銷成本。

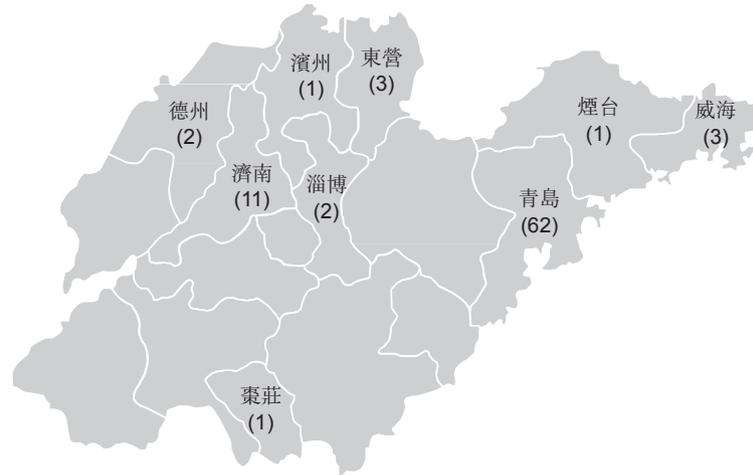
分 銷 網 絡

本行通過各類分銷渠道提供銀行產品及服務，包括分支行網絡及電子銀行渠道。截至2015年6月30日，本行擁有包括總行營業部和分支行在內的86家營業網點，74個自助銀行及387台自助設施。本行亦設有網上銀行、電話銀行、手機銀行及電商平台。本行的營業網點及電子銀行渠道可高效地向客戶提供優質服務。

業 務

營業網點

本行營業網點已形成以青島為重點、省內其他地區快速增長的佈局。截至2015年6月30日，本行在山東省的青島、濟南、東營、威海、淄博、德州、棗莊、煙台、濱州9個地級市共設有86間營業網點，其中青島地區設有一間總行營業部及61間支行。截至2015年6月30日，本行的營業網點在山東省的分佈如下圖所示。



下表載列於所示日期按地理位置劃分的本行營業網點數目及分佈。

	12月31日						6月30日	
	2012年		2013年		2014年		2015年	
	營業網點 數目	佔總額 百分比	營業網點 數目	佔總額 百分比	營業網點 數目	佔總額 百分比	營業網點 數目	佔總額 百分比
青島	46	90.2%	51	85.0%	60	78.9%	62	72.1%
山東省其他城市	5	9.8	9	15.0	16	21.1	24	27.9
總計	51	100.0%	60	100.0%	76	100.0%	86	100.0%

本行相信營業網點是本行建立品牌的重要途徑，也是實現為客戶提供優質服務的重要組成部分。

- 在選址上，本行在青島地區進行戰略性佈局，網點多設置於人流較多、繁華便利的地點，例如主要交通要道、商圈、社區等，為客戶提供便利服務；在省內其他城市分支行的設立，則追求均衡佈局，以經濟發達城區為主，兼顧縣域地區不斷增長的金融需求。
- 在網點佈置上，我們開設新網點時執行標準化的裝修風格、並持續對已有網點實施升級改造，為客戶辦理業務時帶來舒適、溫馨感受。

本行計劃進一步增加營業網點至山東省所有重點城市以拓展本行的營銷網絡。

業 務

電子銀行

為提升客戶體驗，本行電子渠道提供包括網上銀行、自助銀行、電話銀行、手機銀行在內的全方位金融服務。本行高度重視電子渠道的建設和發展，不斷提高多樣化服務的能力。2012年起建設多渠道整合平台(MCI)，通過數據分析為客戶提供個性化、定制化的服務。截至2015年6月30日止六個月，本行主要電子交易筆數替代率為88.6%。

網上銀行

本行通過本行網站www.qdccb.com為公司和個人銀行業務的客戶提供全天候操作賬戶和進行交易的網上銀行服務。本行的公司網上銀行產品及服務主要包括賬戶管理、收付款管理、貸款查詢、國際結算、電子票據及代發工資。另外，本行為大型企業客戶提供銀企直連服務，滿足其流動資金集中管理需求。本行的個人網上銀行產品與服務包括賬戶查詢及管理、轉帳匯款、自助繳費、投資理財、公務卡及個人貸款查詢和還款。本行亦致力於為客戶提供個性化網頁以提升客戶體驗，並通過提供語音輸入等一系列輔助功能，方便特殊群體使用。2012年本行網上銀行獲中國金融認證中心頒發的「區域性商業銀行最佳網上銀行業務創新獎」，2013年獲金融界及清華大學頒發「領航中國電子銀行個人網銀用戶體驗獎」，2014年本行在第五屆網銀聯盟大會評選中榮獲「企業網銀最佳產品創新獎」。截至2015年6月30日，本行擁有56萬名網上銀行客戶，包括約4.6萬名註冊企業客戶和51.6萬名註冊個人客戶。

自助銀行

本行的自助服務設施包括自助取款機、自助存取款機與自助服務終端，設置於分支行的營業場所，提供餘額查詢、現金存取、轉帳、繳付水電費及若干其他服務。截至2015年6月30日，本行共有74個自助銀行及387台自助設備(包括111台ATM、179台自助存取款機與97台自助服務終端)投入使用。

電話銀行

本行通過全國客戶服務熱線「400-66-96588」(青島市直線電話：96588)為企業及個人客戶提供電話銀行服務。客戶可選擇自助語音系統及客戶服務代表的人工服務。本行的電話銀行服務包括信息查詢、賬務查詢及管理、銀行卡掛失、轉帳匯款、繳費、投資理財諮詢及客戶投訴受理等。本行將推進建設將電話銀行服務升級為客戶互動中心，並通過本行的智能客服熱線提供增值服務，以提升客戶體驗，提高客戶忠誠度。

業 務

手機銀行

本行向個人客戶提供手機銀行服務，主要包括賬戶管理、轉帳匯款、投資理財等基礎服務及繳費、訂票等生活類服務。此外，本行亦為簽約客戶提供短信服務，主要包括賬戶變動通知、風險預警、理財產品通知等。並基於手機銀行提供海慧生活、青芯生活等應用下載，為本地商圈和個人生活提供便利，並支持近距離無線通訊技術(NFC)實現非接觸式身份識別及支付功能。截至2015年6月30日，本行的手機銀行有約326,354名簽約用戶。2015年於中國金融認證中心舉辦的電子銀行年會上榮獲「區域性商業銀行最佳手機銀行安全獎」，在和訊網第十二屆中國財經風雲榜評選中獲「2014年度手機銀行卓越獎」。

微信銀行

本行於2014年向個人客戶推出微信應用。本行的微信銀行提供功能多樣且簡單易用的手機應用，為本行客戶提供賬戶查詢、理財信息、搜尋附近商家等服務。

信息技術

本行相信，有效運用信息技術是本行高效運營業務及打造「接口銀行」的關鍵所在。依賴信息技術的主要經營和管理領域包括交易處理、客戶服務、產品管理、風險管理和財務管理。應用先進信息系統已大幅提升並將繼續提升本行的服務及管理效率、客戶體驗及風險和財務管理能力。本行將一如既往地信息系統升級及維護上大量投資。本行致力於建設分支行服務、網上服務、產品及管理支撐等四大類系統。2012年、2013年及2014年，本行在信息技術設備、系統及相關軟硬件的支出總額分別超出人民幣100百萬元、人民幣160百萬元和人民幣167百萬元。

信息技術管理及專業團隊

本行董事會下設信息科技委員會，高級管理層下設信息科技管理委員會。董事會下設的信息科技委員會共有5名董事組成，主任委員由具有豐富的銀行業信息科技建設及管理經驗的獨立董事擔任，主要負責研究、評估信息科技發展戰略，指導、督促信息科技建設和治理工作。該委員會審閱信息科技的相關報告並向本行董事會提供意見。高級管理層下

業 務

設的信息科技管理委員會由本行行長、其他高級管理人員、主要業務部門及信息技術部總經理組成，負責信息科技的統一規劃、管理和監督等職能。

本行信息技術部負責根據業務發展制定信息科技戰略，構建及改善本行的信息技術基礎架構及應用系統，並為全行信息系統的安全、穩定運行提供技術支持。本行信息技術部承擔本行信息科技系統的研發、運維、測試、項目管理、技術支持和業務管理的職能。

本行持續加大信息科技隊伍建設及人才培養，注重外部引進人才與內部培養人才相結合，建立了包含招聘、培訓、考核、評價等在內的完善的科技人才培養體系，為信息科技發展提供了人才支持與保障。近年來該團隊迅速擴展，截至2015年6月30日，信息技術團隊由107名信息技術專家及專業員工組成，佔本行員工總數的4.1%。其中學士及以上佔比達94.1%，碩士研究生44人，人數佔比達41.5%。

信息技術系統

本行建成了能夠滿足業務發展需要的信息科技應用系統。本行利用虛擬化、雲計算技術不斷優化、整合基礎架構，通過面向服務的架構(SOA)對應用架構進行全方位的改造，不斷增加系統、程序的靈活性，降低開發運維成本、提高信息技術資源利用效率，為本行的銀行業務、經營管理、客戶維護與拓展提供強有力的技術支撐。

本行的信息技術對於本行業務不可或缺，尤其在客戶服務、渠道拓展、管理支撐等方面。在客戶服務方面，本行通過面向服務的架構(SOA)的實施，對全行系統進行全面的優化和改造，優化業務操作流程、提升客戶體驗；在渠道拓展方面，本行注重以互聯網為依托的電子渠道的拓展，對網上銀行、手機銀行、電話銀行及電商平台等現有渠道開展優化升級工作，積極開拓直銷銀行等新型服務渠道。在管理支撐方面，本行積極開展科技創新以支持業務發展，建立了基於客戶交易數據分析的營銷平台並搭建營銷專用的數據集市，通過營銷平台與現有平台的整合，對客戶實施批量與實時的營銷活動，實現精準營銷。

本行一般保有外包系統及自主開發的系統的相關知識產權。

有關本行信息技術風險管理的詳情，請參閱「風險管理 — 信息技術風險管理」。

業 務

競爭

在當前的宏觀經濟環境及監管制度下，中國銀行業的競爭日趨激烈。近年來中國有關政策的頒佈及修改引致銀行業部分業務線競爭加劇。請參閱「行業概覽—行業趨勢」。本行的主要競爭對手為在山東省開展業務的商業銀行。本行與競爭對手主要在產品組合及價格、服務質量、品牌知名度、分銷網絡及信息技術實力方面競爭。

隨著中國銀行業及資本市場快速發展，本行亦面對其他金融機構的競爭壓力。

本行相信，中國銀行業的競爭將繼續加劇。銀行業的主要競爭因素包括資本實力、風險管理能力、人才、營銷網絡的覆蓋範圍、客戶基礎、品牌知名度、產品和服務質量和定價。為應對日益激烈的競爭環境，本行擬提升上述各方面的實力，擴大營銷網絡、提升傳統業務、開發新產品及服務及擴展新業務，相信將有助增強競爭力以於山東省及未來拓展業務之其他地區的競爭對手中脫穎而出。本行未來可能在中國有關法律法規允許的範圍內尋求機會通過戰略投資擴展業務。本行目前無收購目標。

僱員

截至2012年、2013年、2014年12月31日以及2015年6月30日，本行分別有1,840、2,140、2,558及2,590名全職僱員。本行全部僱員均長駐於山東省。下表載列於2015年6月30日按職能／部門劃分的全職僱員人數：

	2015年6月30日	
	僱員人數	佔總人數的 概約百分比
公司銀行業務	472	18.2%
零售銀行業務	466	18.0%
金融市場業務	25	1.0%
財務及會計	203	1.8%
風險管理	75	3.0%
內部審計	23	0.9%
法律合規	17	0.7%
信息技術	107	4.1%
管理	224	8.6%
櫃面	713	27.5%
其他	265	10.2%
總計	2,590	100.0%

業 務

下表載列所示日期按年齡劃分的全職僱員人數：

	2015年6月30日	
	僱員人數	佔總人數的 概約百分比
20歲至35歲.....	1,663	64.2%
36歲至45歲.....	670	25.9%
45歲以上.....	257	9.9%
總計.....	2,590	100.0%

下表載列所示日期按教育水平劃分的僱員總人數：

	2015年6月30日	
	僱員人數	佔總人數的 概約百分比
研究生及以上.....	435	16.8%
本科.....	1,523	58.8%
其他.....	632	24.4%
總計.....	2,590	100.0%

於營業紀錄期間，本行26名僱員取得註冊理財規劃師資格及100名僱員取得中國註冊金融分析師資格。

本行相信持續增長有賴於僱員的出色能力與恪盡職守。本行投入大量資源招募及培訓僱員。於2014年，本行組織各級管理人員培訓研討會137次，出席記錄約15,000人次。其中，本行通過多種途徑對中高層管理人員提供海外培訓。根據合作協議，ISP為本行提供海外培訓項目。本行已有3批，共計60名中高層管理人員赴新加坡國立大學參加培訓。自2013年起，本行與台灣金融研訓院開展培訓合作。本行已有兩批，共40名中高層管理人員赴台灣參加管理培訓。

本行建立綜合績效考核與激勵機制，向僱員提供具競爭力的薪酬。本行根據中國法律法規有關養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金的規定，向僱員提供福利。

營業紀錄期間及截至最後實際可行日，本行並無發生罷工或其他影響營運的重大勞工糾紛。本行的管理層、工會及僱員之間關係良好。

除全職僱員外，截至2015年6月30日，本行亦有第三方勞務派遣機構派遣的474名勞務派遣員工。該等勞務派遣員工並非本行僱員，一般不會擔任關鍵崗位。該等勞務派遣員工並無與本行簽訂勞動合同，而是與第三方勞務派遣機構簽訂勞動合同。本行並無法律責任

業 務

為該等勞務派遣員工繳納社會保險費，但本行根據與第三方勞務派遣機構簽訂的僱用協議向該等機構支付相關合同工的薪酬、社會保險費及其他相關費用，再由該等機構向勞務派遣員工支付薪酬並為其向政府相關部門繳納社會保險費。

物業

本行總行位於山東省青島市。截至最後實際可行日，本行在中國擁有總佔地面積約22,120平方米的3幅土地及總建築面積約50,997平方米的43項物業。截至最後實際可行日期，本行與第三方訂立購買協議收購9項物業，預期亦會通過拆遷補償獲得另外1項物業。截至最後實際可行日期，本行在中國承租總建築面積約82,966平方米的92項物業。

自有物業

截至最後實際可行日，本行擁有及佔用總佔地面積約22,120平方米的3幅土地。本行已通過土地出讓方式取得該等地塊的土地使用權證。

截至最後實際可行日期，本行擁有及佔用總建築面積約50,997平方米的43項物業，其中：

1. 就41項建築面積約48,831平方米(佔本行自有物業總建築面積的95.8%)的物業而言，本行已取得房屋所有權證及土地使用權證。該41項物業中，39處物業均通過出讓方式依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證，其餘2項總建築面積約616平方米(佔本行自有物業總建築面積的1.2%)的物業，乃本行通過劃撥方式依法取得該等房屋相應佔用範圍內土地的土地使用權證。本行的中國法律顧問金杜律師事務所表示，就該2處通過劃撥方式取得土地使用權證的物業，由於本行已取得相關土地使用權證，本行就該等物業辦理完成土地劃撥轉出讓的手續之前佔用及使用該等物業並無實質法律障礙。然而，本行轉讓、出租、設立抵押或以其他方式處置該等物業時仍須取得主管部門的批准，並支付土地出讓金或土地收益及其他費用及收費。
2. 本行已取得1項總建築面積約1,030平方米(佔本行自有物業總建築面積的2.0%)物業的房屋所有權證，但由於土地使用權相關原始材料缺失，尚未取得相關土地使用權證。本行的中國法律顧問金杜律師事務所表示，由於本行已經取得相關房屋所有權證，故本行佔用及使用該等物業並無實質法律障礙，但於取得相關土地使用權證之前，不得自由轉讓、設立抵押或以其他方式處置該等物業。

業 務

3. 本行尚未取得1項建築面積約1,136平方米(佔本行自有物業總建築面積的2.2%)物業的房屋所有權證及土地使用權證，主要是由於原始材料缺失。本行的中國法律顧問金杜律師事務所表示，本行在依法轉讓、設立抵押或以其他方式處置該等物業之前需取得相關房屋所有權證及土地使用權證。

對於上述瑕疵物業，本行正積極與主管部門溝通，申請相關房屋所有權證和土地使用權證。截至最後實際可行日期，上述瑕疵物業對本行的業務營運並無任何重大不利影響。本行董事認為，瑕疵物業並非單獨或共同對本行的營運屬至關重要。

倘任何第三方向本行就提出要求或訴訟該等樓宇的房屋所有權或該等樓宇所在土地的土地使用權，而本行必須搬遷，則本行將立即搬移至權屬證書齊全或合法租賃的其他場所，本行董事認為，該等搬遷不會對本行的營運及財務狀況產生嚴重影響。

租賃物業

截至最後實際可行日期，本行承租92項總建築面積約82,966平方米的物業，主要用作經營場所。

對於該92項物業中的19項總建築面積約14,491平方米的物業，出租人未能向本行提供相關房屋所有權證等權屬證明或業主授權出租人出租或轉租特定物業的同意函，其中17項總建築面積約9,631平方米的物業，出租人已出具書面確認函，確認有權出租相關物業並承諾賠償本行因所租賃樓宇及單位的權屬瑕疵而遭受的損失。

上述92項租賃物業中，本行已就53項總建築面積約43,764平方米的物業向中國有關機關進行租賃備案登記。對於餘下39項尚未進行租賃備案登記的物業，其中35項總建築面積約31,849平方米的物業，出租人已出具確認函，並承諾賠償本行因相關未登記租賃物業的瑕疵而遭受的損失。

本行的中國法律顧問金杜律師事務所表示，若出租人並無擁有物業所有權及／或並無獲業主授權或同意，則無權出租物業。在此情形下，倘第三方對租賃效力提出異議，則可能影響本行繼續租用該等物業，惟本行仍可依據租賃協議或出租人出具的書面確認向出租人索賠。此外，在出租人就同一物業訂立兩份或更多租賃協議的情況下，依據相關司法解釋本行可視為有關物業的合法承租人。依照相關司法解釋，未辦理租賃備案登記並不影響租賃協議效力，惟本行可能因此面臨中國相關機關處罰。本行在營業記錄期內並無因未

業 務

辦理租賃備案登記而遭到相關房屋行政管理部門處罰。本行董事認為，即使相關物業的權屬瑕疵或並無登記租賃協議導致本行無法繼續租賃物業而相關分行必須搬遷，相關分行仍可搬遷至相關地區可合法租賃的其他類似場所，相關搬遷不會嚴重損害本行的業務和財務狀況。此外，本行董事亦認為若業主取得相關房屋所有權證，前述存在權屬瑕疵的19處租賃物業的租金成本將不會出現重大變化。

自第三方或通過拆遷補償獲得的物業

截至最後實際可行日期，本行與第三方訂立9份購買協議，收購9項總建築面積約56,456平方米的物業，預期亦會通過拆遷補償獲得另外一項總建築面積約744平方米的物業。

物業估值

於2015年6月30日，本行物業權益的最高賬面價值約為人民幣129百萬元，不足本行資產總額的1%。因此，本行豁免遵守[編纂]及《公司(清盤及雜項條文)條例》有關載入物業估值報告的規定。根據[編纂]第5.01A條，倘[編纂]的物業業務及非物業業務的賬面價值分別低於資產總值的1%及15%，則[編纂]可獲豁免遵守該規定。對於《公司(清盤及雜項條文)條例》第342(1)(b)條及《公司(清盤及雜項條文)條例》附表3第34(2)段的規定，香港法例第32L章香港《公司條例(豁免公司及招股章程遵從條文)公告》第6(2)條亦有同類豁免。

知識產權

本行以「青島銀行」的名稱經營業務。截至2015年6月30日本行在中國共擁有156項註冊商標。本行亦為網站域名「www.qdccb.com」的註冊擁有人。

請參閱本文件附錄七 — 「法定及一般資料 — 2. 有關本行業務的其他資料 — B. 知識產權」。

法律及監管

執照規定

截至最後實際可行日期，本行已取得經營現有業務所需的業務資質。

業 務

法律訴訟

本行的日常經營會牽涉法律糾紛，主要包括就收回貸款而針對借款人提起的法律訴訟。截至2015年6月30日，本行無作為被告的重大未決訴訟。

截至最後實際可行日，本行董事、監事及高級管理層人員概無涉及任何重大訴訟、仲裁或行政訴訟。

監管檢查及程序

行政處罰

本行受中國銀監會、中國人民銀行、國家外匯管理局及國家稅務總局等中國監管機構及其各自的地方分支機構檢查及審查，可能因檢查及審查結果遭受行政處罰。

營業紀錄期間及截至最後實際可行日，本行並無因違反監管規定而遭受重大罰款或嚴重處罰。

監管檢查的結果

中國銀監會、中國人民銀行等監管機構會就本行遵守相關中國法律法規、指引及監管規定的情況進行例行或臨時檢查。營業紀錄期間及截至最後實際可行日，中國銀監會及中國人民銀行等監管機構對本行總行、分行及支行的檢查涉及風險管理、內部控制、公司治理、反洗錢及多個業務線的營運。儘管上述檢查並無發現重大風險或不合規事件，但檢查結果顯示本行的業務營運、風險管理及內部控制等領域存在不足。本行已根據檢查結果及相關監管機構的建議立即採取補救措施，完善本行的風險管理及內部控制系統。下文概述主要審查或檢查結果。

業 務

中國銀監會

中國銀監會青島監管局及中國銀監會其他相關地方監管局對本行的經營狀況進行例行及臨時檢查，包括對本行總行、分行及支行進行現場檢查。基於該等檢查，中國銀監會相關地方監管局出具檢查意見書，列明檢查結果及建議。於營業紀錄期間及截至最後實際可行日，中國銀監會相關地方監管局在報告中提出的主要問題及主要指導意見以及本行採取的主要整改措施載列如下。

主要問題及主要指導意見

本行主要整改措施

流動性風險管理

- 流動性風險管理存在薄弱環節、規範性有待提高
 - 建立與本行業務規模、性質和複雜程度相適應的流動性風險管理體系
- 修訂現行制度，進一步規範新產品、新業務流動性資金管理，完善流動性風險預警指標、融資策略、應急計劃，並制定合格優質流動性資產管理政策
 - 改善信息系統建設，完善流動性測算和分析框架，通過豐富壓力測試情景，完善壓力測試流程

銀行承兌滙票業務、貼現、轉貼現業務

- 個別票據和貼現業務存在合同交易金額與公司客戶財務數據不符，且貼現後操作不規範，信用風險未隨貼現後票據賣出而轉移的情況
- 該客戶在本行該類業務已全部結清，且未再辦理；本行通過責任追究、修訂管理制度、加強業務培訓等方式，強化對有關業務的管理

公司貸款業務

- 信貸風險管理系統存在無法對同一自然人擔任多家公司法人代表及互保進行識別的情況
- 修改信貸風險管理系統集團客戶管理模塊，現已通過功能測試，上線運行

業 務

主要問題及主要指導意見

本行主要整改措施

理財業務投資運作

- 就個別理財產品而言，未能完全按照監管要求，及時向投資人披露信息

- 按照銀監會的相關規定，並參照同業良好做法，規範完善理財產品的信息披露

信息科技及電子渠道

- 針對若干POS商戶在操作中的不規範行為，要求本行對POS收單業務進行全面自查整改
- 強化網上銀行的管理、盡快完善網銀系統權限相互制約機制
- 完善信息科技風險治理架構以加強日常運營管理

- 對本行POS收單業務展開全面檢查，上門巡檢商戶，分析監測商戶交易，專人進行POS風險管理
- 梳理和重新設置網銀系統管理員操作權限，增設操作審核崗，建立操作人員權限相互制約機制等
- 將信息科技風險納入全行整體風險管理體系

同業往來業務

- 資金交易缺乏部門制約，前中後台未能完全分離
- 企業授信分析有錯漏，對企業的信用風險估算不足

- 逐步建立資金交易中台和後台部門對前台交易部門的反映和監督機制，實現資金業務前中後台部門之間的分離
- 加強結構化融資業務經辦行對授信企業的分析管理，提高經辦行送審報告的質量，規範結構化融資業務的授信分析

業 務

主要問題及主要指導意見

- 銀信合作業務模式存在內部交易
- 資產管理合同簽訂多處疏漏，存在法律風險

本行主要整改措施

- 嚴格按照監管要求合規發展本行理財業務
- 全面梳理相關業務合同，對存在的缺失和疏漏等問題進行補正、替換

截至最後實際可行日，本行尚未收到監管部門對本行整改報告的任何異議或對實施進一步整改措施的任何要求。

除上述外，中國銀監會青島監管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監管意見，主要列明本行年度主要經營成效、需要重點關注的問題和主要監管建議。於2012年至2014年的年度監管意見中，中國銀監會青島監管局肯定了本行的經營管理成效，確定了本行的主要監管指標基本符合監管要求，並對各年度需重點關注的問題提出了相關的監管意見，本行亦相應作出了改良或提升的舉措。以上年度監管意見主要內容及本行的整改措施詳情如下：

主要問題及主要指導意見

信用風險管理

- 加強信貸資產質量管控
- 控制政府融資平台授信

本行主要整改措施

- 加強預警管理以及重大事項的報告工作，並做好資產分類工作，提高對關注類貸款的重視程度和貸後跟蹤力度；加強對異地授信業務的管控
- 密切關注財政部關於地方政府存量債務清理；結合風險客戶退出機制，通過限期全額或減額退出，壓縮貸款規模

業 務

主要問題及主要指導意見

- 控制非標準債權資產投向

本行主要整改措施

- 嚴格控制非標準債權資產投向房地產和融資平台等限控領域，加強投前調查，按照貸款標準進行分類和計提準備，嚴控相關風險

流動性風險管理

- 加強流動性風險管理系統建設
- 完善流動性風險管理執行工作

- 搭建流動性風險管理系統，借此進行科學合理的現金流測算與分析框架；通過建立和更新本行工作制度，優化流動性風險預警體系，加強融資管理
- 借鑒同業實踐，完善壓力測試的情景體系

市場風險管理

- 提高市場風險管理，以應對央行降息及利率市場化的形勢

- 優化資產負債期限結構，降低利率風險敏感度

信息科技風險管理

- 明確信息科技建設方向和目標
- 電子銀行、業務外包等領域風險防控存在不足
- 加強業務連續性管理體系建設，提高本行突發事件應急響應能力

- 將信息科技風險納入到全面的風險管理體系
- 提高電子銀行、業務外包等領域風險防控水平
- 參照ISO20000標準，進一步深化信息技術基礎架構庫(ITIL)應用；通過災備建設，進一步擴大重要系統的災備覆蓋率

業 務

主要問題及主要指導意見

本行主要整改措施

內部控制

- 優化激勵約束機制，建立科學的績效考核體系
- 強化合規內審力量，改善監督糾正機制

- 制定行員等級管理辦法，推進薪酬制度改革
- 對審計部調配一名副總經理，充實審計人員隊伍，加強信息技術等方面的審計力量

公司治理

- 完善公司治理機制，提高各治理主體履職能力

- 持續完善董監事會架構及成員專業性，進一步推動董監事勤勉履職，發揮監事會監督檢查職能

業務管理

- 推進金融市場事業部及同業業務改革，以加強對新型表外業務、同業業務領域的風險管控；推進分支機構管理模式改革，應對本行業務發展的高速增長

- 對金融市場業務設置分級權限，機構管理由分散的各自管理模式向中心支行集中管理模式轉變

社會責任

- 加強對重點領域及薄弱環節的金融服務

- 推進普惠金融發展，加快產品創新，提高金融服務效率

截至最後實際可行日，中國銀監會相關地方監管局對本行的監管意見整改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。基於上述中國銀監會相關地方監管局的檢查結果，本行相信，我們在業務經營、內部審計、內部監控及風險管理功能並不存在任何重大不足之處，上述檢查結果對本行的業務、財務狀況或經營業績亦無造成重大不利影響。

業 務

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，包括對本行總行、分行及支行進行現場檢查。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。

於營業紀錄期間及截至最後實際可行日，中國人民銀行相關地方分支機構對本行進行多次檢查，其在檢查中提出的關鍵問題、主要指導意見及本行主要整改措施概述如下。

主要問題及主要指導意見	本行主要整改措施
<ul style="list-style-type: none">在國庫集中支付業務方面，本行存在零餘額賬戶對賬工作、資金退回手續不規範、違規為區級財政部門開設專項資金性質的一般賬戶等問題	<ul style="list-style-type: none">全面組織國庫業務自查；重新梳理規章制度；加強國庫集中支付業務培訓工作
<ul style="list-style-type: none">在重要信息系統的安全保護方面，本行機房內若干設置有待完善	<ul style="list-style-type: none">在機房內放置新設備並調整個別系統設定參數，以達到A級機房標準；擬籌建的新機房亦將嚴格按照A類機房設計標準建設
<ul style="list-style-type: none">在信息安全工作方面，未通過正式文件明確信息安全工作的總體規劃以及若干管理指導職責，未能定期開展相關審計工作；系統運維人員配置略顯不足	<ul style="list-style-type: none">每年按照ISO27001標準要求制定信息安全策略及目標；每年開展信息科技風險專項審計；逐步補充科技人才

截至最後實際可行日，中國人民銀行相關地方分支機構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。基於上述中國人民銀行相關地方分支機構的檢查結果，本行相信，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，上述檢查結果對本行的業務、財務狀況或經營業績亦無造成重大不利影響。

業 務

流動性監管指標

營業紀錄期間，本行有關於《核心指標(試行)》規定的核心負債比率及流動性缺口率曾出現未達到監管標準的情況。有關詳情，請參閱「監督與監管 — 其他營運及風險管理比率」。自2014年3月1日起，上述比率不再作為商業銀行流動性的監管指標。截至最後實際可行日，該等不合規事件並未導致針對本行的任何罰款，亦未對本行造成任何重大不利影響。

僱員違規

本行不時檢測我們僱員、客戶及其他協力廠商所犯的違規事件。該等違規事件主要包括違反我們信貸審批程式、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。營業紀錄期間，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顯示我們的經營業務、內部審計、內部監控或風險管理並無存在任何重大不足之處。

反洗錢

營業紀錄期間，並無發現或向高級管理層上報任何重大洗錢事件。有關本行反洗錢措施的詳情，請參閱「風險管理 — 法律合規風險管理 — 反洗錢」。