

風險管理

概覽

作為金融服務的提供者，我們在自身業務營運承受重大的信用風險、市場風險及流動性風險，亦面對操作風險、法律合規風險及聲譽風險。自2003年成立起，我們已為擔保業務實施一系列風險管理程序。我們每年及有需要時檢討及加強該等程序，以適應業務及產品持續發展及演進，以及監管及業內一切環境改變，開展新業務線或引入新產品時補充風險管理程序。整個往績期間本章披露的各項風險管理程序已經就緒並全部實施，惟(i)我們於2014年10月將業務營運的資訊科技系統升級，加強了我們的風險管理；(ii)我們於2014年9月修訂釐定事後風險管理審閱頻率的政策；(iii)我們於2014年1月開始保存簽約錄像或照片的存檔，作為標準簽約程序的一部分；及(iv)我們為內部控制顧問辨識出我們內控系統的不足之處執行若干補救措施。進一步詳情請見「一 概覽」、「一 信用風險管理 — 關鍵信用風險管理流程 — 風險狀況分類」及「一 操作風險管理」及「業務 — 內部控制」。我們旨在透過內部機制以一系列標準化的風險管理程序審慎而有系統地管理我們所承受的風險，並透過外部機制分配我們與各方之間的風險，包括客戶或其聯屬人士的反擔保，以及與若干擔保公司及地方政府的比例分保安排。我們亦嘗試發展及維持多元化的客戶群，以降低由於我們任何客戶的行業出現衰退而使我們的業務面臨重大不利影響的風險，並謹慎挑選客戶。此外，我們有意識地管理我們的項目組合，避免我們的擔保責任及貸款集中在某一期間到期。我們按旗下各業務分部的特徵制定風險管理程序，重點是透過在多個層面有系統並透徹地審查我們的潛在風險，並涵蓋我們業務營運中各個關鍵階段，從交易前評估、客戶盡職審查、多層審查及審批過程、反擔保安排至事後監察。我們亦會持續監察自身風險管理系統的優劣，務求將風險降至最低並適應我們經營所處市場的變化。

我們相信我們設立的風險管理系統全面，使我們能維持各項風險指標在可控的範圍，如截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年6月30日止6個月擔保業務的違約率分別為1.96%、1.59%、1.59%及1.75%。我們一直遵守我們所採用的風險管理政策，且於往績期間並無嚴重違反該等政策。

本公司、安徽中盈盛達、中山中盈盛達及佛山小額貸款於往績期間均各自設有獨立風險管理部門。本公司的風險管理成員亦獲邀就審批安徽中盈盛達的客戶申請提供指引及建議。我們相信此措施有助就我們的擔保業務及其他融資服務提升本集團信用批核過程的整體效率及效益，亦有助我們對業務營運出現的信用風險及其他風險有更佳的控制。

我們透過業務營運的資訊科技系統進行風險管理。於2014年10月前，該資訊科技系統僅支援我們擔保業務的客戶接納、盡職調查及審批的若干程序。我們於2014年10月已升級該資訊技術系統。升級系統有助我們管理我們的融資擔保業務、工程保函及其他履約擔保業務及委託貸款業務的風險管理流程大部分程序，包括客戶接納、盡職調查、審批，以及事後審閱等所有程序。我們預期能在2015年末前進一步提升資訊科技系統的水

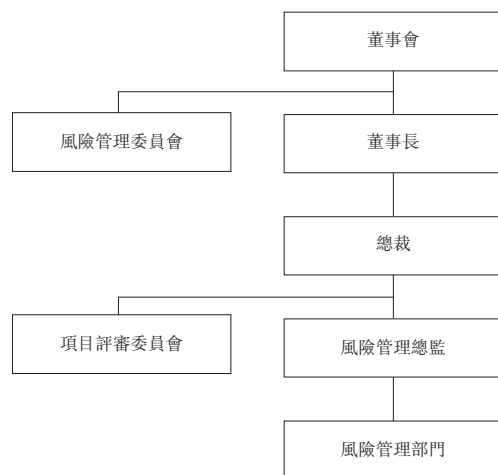
風險管理

平以支援我們的訴訟保金擔保及諮詢服務。我們另透過由佛山小額貸款自將其併入我們的財務報表後一直管理的獨立資訊科技系統對小額貸款業務的進行風險管理。我們旨在為自身的整體風險管理提供一個綜合電腦化平台，讓我們可以更具效率及效益的方式，進一步辨識、管理並將有關我們業務營運的信用風險及其他風險降至最低。詳情請見「業務 — 業務戰略 — 繼續強化我們的資訊科技及其他能力，以鞏固我們的風險管理及內部監控」。

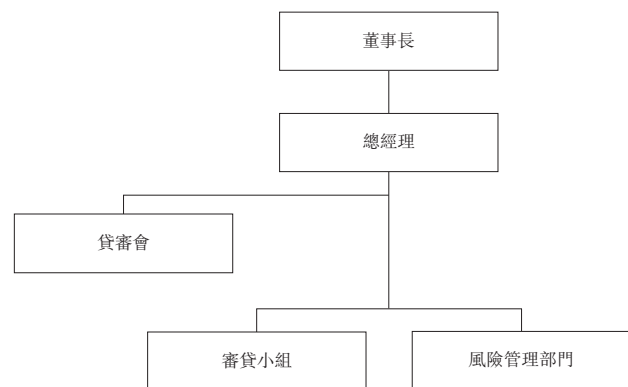
風險管理架構

下圖列示我們的風險管理系統的組織架構：

有關我們的擔保業務及委託貸款業務：



有關我們的小額借貸業務：



董事會

董事會對我們的整體風險管理負最終責任，透過我們的高級管理層及風險管理部門監督風險管理工作。

風險管理委員會

截至最後實際可行日期，我們的風險管理委員會有五位成員，包括吳向能先生、吳列進先生、張敏明先生、黃國深先生及謝勇東先生，我們的執行董事張敏明先生為風險管理委員會主席。有關各成員的經驗及資歷，請見「董事、監事、高級管理層及僱員 — 董事會」。我們的風險管理委員會主要負責(i)不時更新政策以確保業務營運及發展方針按照相關政府機關頒佈的法律法規進行及實施；(ii)檢討風險管理制度及政策，監督及評審其實施和成效，並根據我們的整體戰略向董事會提供建議；(iii)檢討我們的年度風險管理指數，包括擔保業務及小額貸款業務的違約率及損失率，及評議其執行情況；及(iv)檢討風險類別標準、年度儲備撥備及核證事宜政策。

風險管理

董事長

我們的董事長吳列進先生主要負責監察我們整體風險管理。有關吳先生的經驗及資歷詳情，參閱「董事、監事、高級管理層及僱員—董事會—執行董事」。

總裁

總裁謝勇東先生協助董事長進行風險管理，其專責管理有關我們業務營運的風險。有關謝勇東先生的經驗及資歷的詳情，請參見「董事、監事、高級管理層及僱員—董事會—執行董事」。

項目評審委員會

超過特定交易金額或風險管理總監判定為特殊個案而要交由項目評審委員會評核批准的客戶申請，由我們的項目評審委員會負責審批，並為該等申請編製項目評審報告。有關其審批權力的詳情，請見下文「—信用風險管理—關鍵風險管理流程—審批」。我們的項目評審委員會由六位常任成員，包括總裁、副總裁、風險管理總監、風險管理部門總經理、業務管理部門總經理及法律室主任，以及一至三位臨時成員（該等成員乃自融資擔保業務評審委員會臨時評委名單隨機抽選）組成。每份遞交至項目評審委員會的項目，均將經由五至九位成員投票，倘出現三分之一委員會成員投否決票，該項目將不獲批准。董事長或總裁擁有最終否決權。

風險管理總監

我們的風險管理總監黃碧汶女士負責審批低於特定交易門檻金額的客戶申請，並監管風險管理部門的運作。有關其批准權限的詳情，參閱「信用風險管理—關鍵風險管理流程—審批」。黃女士於融資擔保業擁有超過11年風險管理經驗，亦於銀行業擁有六年經驗。

風險管理部門

我們的風險管理部門乃本公司的常設部門，代表本公司執行日常風險管理職能。於2014年12月31日，我們的風險管理部門由26位成員組成，並由我們的風險管理總監黃碧汶女士帶領。我們有四名經理，負責項目審查組、合同組、保後監管組及法律室的日常運作。我們相信我們的風險管理團隊實力強勁，其主要成員均於銀行、融資、擔保或法律行業擁有平均九年經驗，而五位成員更取得高級信貸經理的資歷。為保持及提升風險管理團隊的質素，我們就各個專題向我們的風險管理人員提供定期培訓，當中包括我們的公司文化、引入風險管理程序、最佳營運實務以及自2008年起加入個案研習、反擔保措施以及法律及行業的最新消息。我們的風險管理部門不時籌組風險管理座談會作個案研習及經驗分享。我們的法律室亦會按月為我們的僱員安排法律培訓。

風險管理

我們的風險管理部門有四個分部，包括(i)項目審查組、(ii)合同組、(iii)保後監管組及(iv)法律室。

項目審查組

截至最後實際可行日期，我們的項目審查組由12位成員組成，包括三位法律主審、兩位財務主審、四位財務／綜合主審、三位法務助理。一般而言，我們要求我們的法律主審具備中國律師資格，財務主審具備註冊會計師資格或企業財務部門工作經驗及最少三年工作經驗，而綜合主審則具備金融行業工作經驗。我們的項目審查組主要負責(i)審閱由項目經理遞交的項目調查報告及盡職審查文件，並就該等項目進行實地盡職調查(如需要)；(ii)就項目經理遞交的交易建議書，審閱並評估其定量、定性及法律風險(詳情請見「信用風險管理—關鍵風險管理流程—審批」)；(iii)為我們各種金融產品制定信貸政策及準則；及(iv)就我們的新產品及服務進行可行性研究及風險評估。

合同組

截至最後實際可行日期，我們的合同組由五位成員組成，全部均擁有法律專業並具備平均五年相關法務工作經驗。我們的合同組主要負責(i)製訂簽立合同及其他交易文件的操作標準、(ii)為簽約人員提供培訓，負責對其測評及評價、(iii)審查及核對我們是否已完成所有相關盡職審查或調查程序並編製所有必需文件；及(iv)檢查反擔保措施的落實。

保後監管組

截至最後實際可行日期，我們的保後監管組由三位成員組成，主要負責(i)於我們向客戶提供擔保或其他融資服務後，管理並監督(包括定期審查及實地察看，視乎情況而定)我們的客戶組合、(ii)制定組合管理政策及程序；及(iii)制定事後監管計劃並確保其獲落實。

法律室

截至最後實際可行日期，我們的法律室由五位成員組成，包括一位法律室主任及兩位法務經理及兩位法務助理。我們的法律室主任於法律界具16年經驗，而法務經理及法務助理則具備中國律師資格。法律室主要負責(i)審查我們遵守法規要求的情況、(ii)為法律及合規人員提供培訓、(iii)處理來自及有關我們業務營運、資產收回工作、知識產權及商業秘密維護的法律事宜以及其他法律事宜、(iv)參與設立及審閱我們的企業管治政策及程序；及(v)草擬及審閱合同及其他法律文件。

風險管理

安徽中盈盛達及中山中盈盛達風險管理部門

安徽中盈盛達及中山中盈盛達各自設立了獨立的風險管理部門，以處理各自的日常業務。本公司負責監督本集團整體的風險管理，包括安徽中盈盛達及中山中盈盛達的風險管理。

佛山小額貸款風險管理部門

佛山小額貸款亦設立了自身的風險管理部門，負責貸款的審查及批核程序、簽立合同及其他交易文件、控制資金的發放過程、事後監管以及處理出現風險的項目。

佛山小額貸款的不同成員獲指派履行風險管理職責，由風險管理部門經理監督。佛山小額貸款有三位綜合主審及兩位法律主審負責實地調查及項目審查、一位法務經理負責簽立合同及其他交易文件以及控制資金的發放過程、一位項目經理負責存檔及事後監管、一位追收人員負責追收貸款以及一位主審助理負責協助主審。佛山小額貸款的風險管理經理會協調佛山小額貸款的法律主審、法務經理及項目經理以及本公司法律室，以處理出現風險的項目。

佛山小額貸款貸審會

貸審會主要負責審批金額多於人民幣300,000元但最多人民幣5百萬元的客戶中小型貸款申請。貸審會由五名常任成員組成，包括佛山小額貸款總經理、風險管理部門總經理、信貸業務部總經理、其他部門總經理及一名外部成員。若有任何常任成員無法進行貸審，而貸審會成員總數跌至少於五名，我們會委任內部專家或外聘的同行專家任常任成員以填補數目。

佛山小額貸款審貸小組

佛山小額貸款審貸小組於2014年成立。審貸小組主要負責審批金額不多於人民幣300,000元的客戶微型貸款申請。審貸小組由五名成員組成，包括風險管理部門及信貸業務部總經理、佛山小額貸款項目主審及兩名項目經理。審貸小組不會編製任何項目評審報告，只會關注項目風險的全面調查。若項目被視為不適合或屬高風險，風險管理部門總經理則否決貸款。

風險管理

信用風險管理

信用風險是我們承受的主要風險之一。信用風險指我們的客戶因其信用狀況變動而違約，導致我們須賠償或貸款損失的風險。信用風險來自於客戶無法或不願履行其財務責任，及時根據我們擔保或提供的貸款繳款，或客戶的信用質量出現變動，例如客戶因無法收回應收款項而無力準時償還銀行貸款。

我們的高級管理層、風險管理委員會及風險管理部門均涉及管理來自我們業務的信用風險，我們就此設立我們認為屬全面的風險管理系統。

信用風險評估

一般而言，我們就客戶信用風險進行定量、定性及法律評估：

- **定量評估** — 我們按照客戶的財務報表及我們計算的若干財務比率，專注於審閱及評估客戶的財務狀況，包括其償付能力、盈利能力、增長前景、營運業績及與競爭對手的比較。例如我們一般使用債務比率、流動比率及現金比率評估及計量償付能力；我們一般使用毛利率、純利率及資產回報率評估及計量盈利能力；我們一般計算其銷售收益、純利、資產總值及營運現金流的增長率以評估及預計增長前景；我們一般使用應收款項周轉率、存貨周轉率及固定資產周轉率評估及計量營運業績；我們可能將其應收款項、存貨、銀行借款及應付賬款的若干增長率與其競爭對手作比較；且我們或會審閱其會計政策以及其如何管理自身的現金流及損益。一般而言，由我們的財務主審進行定量評估。
- **定性評估** — 我們專注於審閱及評估客戶的非財務狀況，包括其(i)聲譽(我們一般會審閱其信貸記錄、稅款及與我們的過往交易)；(ii)管理團隊(我們一般會審閱其高級管理層，如董事長、總裁及財務總監的經驗、教育程度及聲譽)；(iii)未來發展(我們一般會審閱其行業排名、競爭優勢及業務戰略，以及其經營所處行業的競爭格局)；(iv)貸款所得款項用途及該用途的真實性；及(v)資金來源或還款能力。一般而言，由我們的綜合主審進行定性評估。
- **法律評估** — 我們專注於審閱及評估客戶的企業管治及遵守有關法律法規的情況，以及交易相關的法律風險。我們審閱借款人及擔保人的資格，包括其(i)牌照、認證、許可證、股東及董事會的會議紀錄和決議書、公司章程文件及有關其向相關政府機關登記及其主要業務活動地點的資料是否合法、合規及完整；(ii)企業信用查詢系統的搜尋結果；(iii)自然人的基本資料(如身分證、戶籍本、護照、婚姻狀況證明、財務資產清單及信用查詢授權)是否合法、合規及完整；

風險管理

(iv)通過全國法院執行信息查詢平台、法院公告、各地法院網等在線查詢客戶近期有否面臨訴訟或其他事宜以致對其還款能力或履行責任能力構成不利影響；及(v)通過中國人民銀行徵信中心下設的中征動產融資登記服務有限責任公司「中登網」(www.zhongdengwang.com)的中征動產權屬統一登記公示平台查詢客戶應收款項質押等信息。一般而言，由我們的法律主審進行法律評估。

除小額借貸業務外，我們一般就各項擬進行的交易作出上述所有評估。根據我們的制度，我們會按照評估結果將客戶的信用級別分為九級，即AAA級、AA級、A級、BBB級、BB級、B級、CCC級、CC級及C級，評估信用風險相應地由低至高排列。我們可能會按照客戶所獲級別，調整反擔保規定及擔保費率。

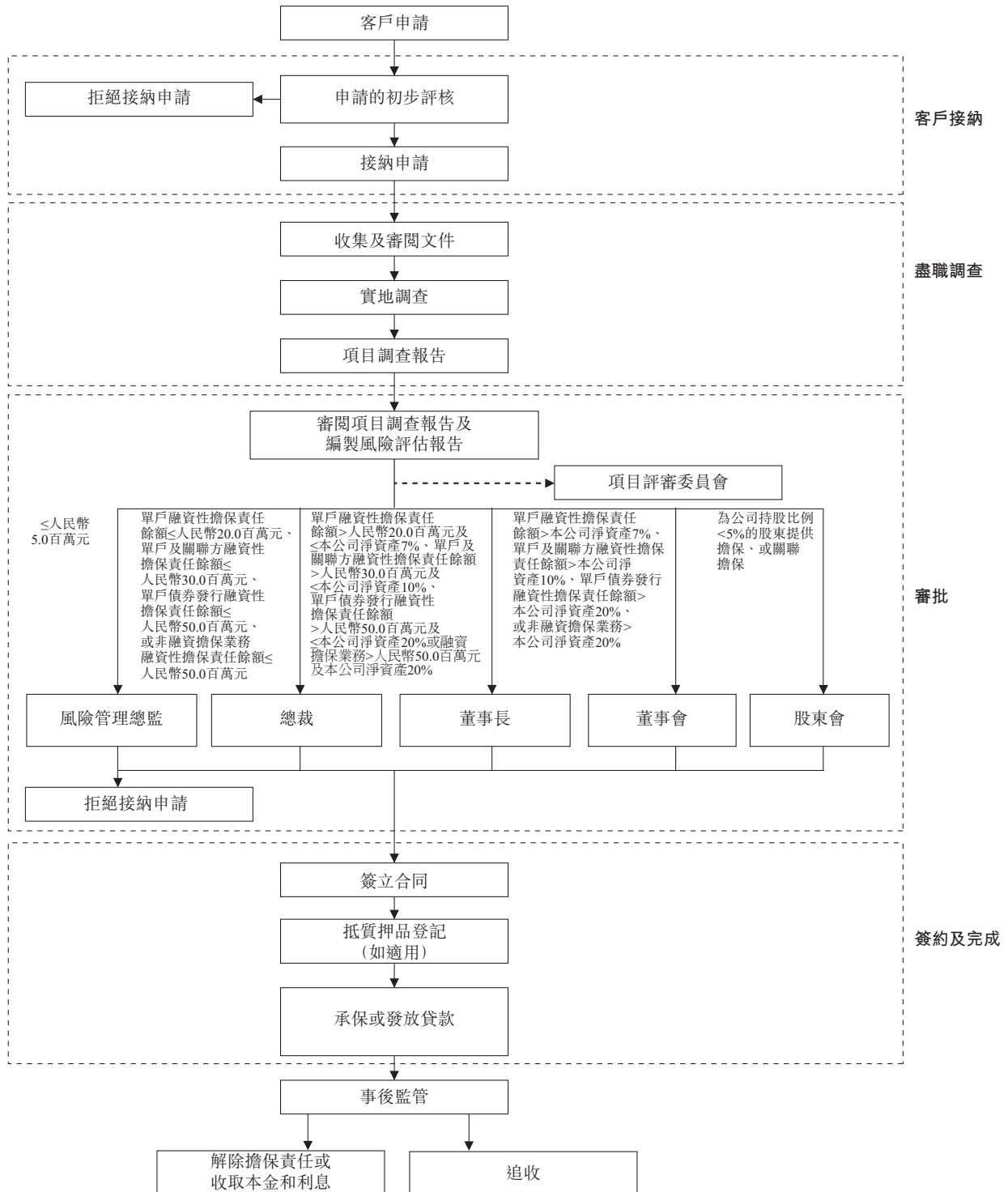
就我們的小額借貸業務而言，一般我們的法律主審評核貸款合法性、監管上的合規性及可行性及貸款風險，並就交易運作提出意見。貸審會決定是否批出貸款、減低貸款信貸、增加抵質押品及息率、縮短年期及改變付款方式、訂立撤回條件及事後監察措施，並在考慮評委的意見後確認事後監察事宜及水平。

關鍵信用風險管理流程

我們的信用風險管理流程的關鍵要素包含：(i)客戶接納、(ii)盡職調查、(iii)審批、(iv)簽約及完成、(v)事後監管以及(vi)追收。就我們的擔保、委託貸款及小額借貸業務而言，由客戶接納至簽約及完成，我們一般用上分別一至兩個月、3至5日以及5至10日。

風險管理

下圖闡述我們信用風險管理系統的主要程序：



風險管理

客戶接納

信貸風險管理流程始於客戶的申請。我們的項目經理於過程中回應客戶的諮詢、評估客戶的財務需求及融資的擬定用途、介紹我們的產品及服務、確定初步的合作意向以及基本了解客戶的業務及財務狀況。我們可能會考慮現時客戶經營行業的市場狀況，例如法律環境、行業發展及宏觀經濟狀況。如客戶未能符合我們的基本資格要求，如客戶的經營或財務往績未能達到若干最低要求，我們的項目經理可拒絕客戶的申請。

盡職調查

我們的風險管理系統核心乃對客戶的信貸記錄進行盡職調查。我們通過多個渠道收集客戶的資料，以此為評估客戶信用的基礎。我們通常會直接向客戶或從公開資料來源收取資料，如有需要，亦會向第三方索取資料。此外，我們會從中國人民銀行於2006年成立的中國人民銀行征信中心獲取資料。中國人民銀行征信中心保存基本資料(包括個人的住所資訊以及企業的主要股東及高級管理層資訊)以及信貸數據(包括企業、個人及其他人士的信貸記錄及應收款項)。盡職調查過程中收取的材料及資料用作編製有關客戶合適性的完善報告，報告按客戶挑選標準及建議交易風險為基準編製，我們會利用報告結果評估是否進行交易。

盡職審查包括以下主要程序：

- **雙人調查** — 盡職調查程序基於雙人調查。兩位調查人員按照盡職調查文件及實地調查結果，撰寫調查報告，評估潛在風險及盈利能力。
- **面談** — 我們的雙人調查團隊會與客戶面談並收取資料，評核客戶的經驗、個性及誠實程度，結果將為我們評核客戶信貸的基礎之一。我們亦會按個別情況與客戶的主要供應商或放貸銀行面談。
- **實地調查** — 雙人調查團隊會聯手進行實地調查，為獲取一手資料，同時核實客戶提供資料的真確性。我們的實地調查集中於：(i)業務經營及生產狀況，如設備維護、產能、存貨狀況及僱員工氣；(ii)核實財務數據；及(iii)獲提供的主要資產或主要抵質押品及反擔保人。就小額借貸交易而言，佛山小額貸款風險管理部門會與佛山小額貸款業務部合作進行盡職調查。
- **對反擔保的盡職調查** — 我們重要風險管理措施之一為確保客戶有充足的財務資源可履行其責任。我們要求的反擔保一般分三類，請參見「業務 — 產品與服務 — 擔保 — 融資擔保 — 間接融資擔保」。

風險管理

一般而言，我們就每宗交易同時要求上述三類反擔保，因為我們中小微企業貸款業務的主要客戶為中小微企業，他們可能無法提供充足的抵質押品。我們或會視乎我們提供不同的產品或服務、對客戶信貸狀況的評核結果以及獲提供的抵質押品，調整各類反擔保的組合。

我們相信，我們一直採取審慎的反擔保物估值方法，估值方法會按照反擔保物的類別而有所不同。就房地產、設備及機器、汽車及應收款項等抵質押品，我們會審查多項因素，以評估抵質押品的價值，其中包括抵質押品是否容易損壞及減值、其潛在的現金變現多寡、價值是否易於估算、其價格穩定性以及升值潛在或減值機會率。我們亦會查核抵質押品提供者有否法律權力提供該抵質押品，並根據中國法律確認其可否用作抵質押品。我們已指定一隊具經驗的估值師為客戶提供的抵質押品估值，他們持有土地估價師、房地產估價師或二手車鑒定評估師的資格，該隊估值師擁有13年至24年的估值經驗。我們委聘第三方估值師為客戶提供作抵質押房地產的估值報告。對反擔保人而言，我們會考慮其信用狀況、經驗、家族財富、個人信貸記錄、業務規模、資產及負債等。

盡職調查完成後，倘若結果滿意並與客戶提供的資料相符，項目經理將編製項目調查報告，其中會概述盡職調查結果，評核客戶的還款能力、現金流量及客戶的信貸評核，並闡述客戶及其主要股東提供的反擔保及財務資源。

審批

就我們的擔保業務而言，於項目調查報告編製後，項目經理會連同盡職調查文件，包括抵質押品或其他反擔保相關材料、財務或銀行結單、以及有關客戶的其他收集所得資料，向擔保部門主管提交報告，再送交公司業務主管。有關公司業務主管審批報告後，報告會送交隸屬我們風險管理部門之項目審查組。隨後，我們的項目主審會按照報告及盡職調查文件對項目進行定量、定性及法律評核。詳情見「信用風險評估」。我們的項目主審或就任何發現的事宜及潛在風險與項目經理商討，需要時會重新進行實地調查或面談。

隨後，項目主審將按照其對項目調查報告、盡職調查文件以及其定量、定性或法律評核的審閱結果，編製項目評審報告。項目評審報告載列建議交易涉及的風險及其對有關風險的評估。

一般情況下，審批程序的繁複度以及仔細檢查之程度會視乎交易金額的多寡而各異。我們按照交易金額設立批准階層，並會因應管理層對我們的業務經營及市況之審議結果而調整。超出特定門檻金額之交易，須經過額外的審議及批准程序。

風險管理

下表載列我們就擔保業務的信貸審閱及批准程序的批准階層流程：

批准階層	交易門檻金額或其他要求
風險管理總監	≤人民幣5.0百萬元
總裁	融資擔保：(i) 單戶融資性擔保責任餘額≤人民幣20.0百萬元； (ii) 單戶及其關聯方融資性擔保責任餘額≤人民幣30.0百萬元； 或(iii) 單戶債券發行融資性擔保責任餘額≤人民幣50.0百萬元 非融資擔保：≤人民幣50.0百萬元
董事長	融資擔保：(i) 單戶融資性擔保責任餘額>人民幣20.0百萬元 而交易金額佔本公司淨資產≤7%；(ii) 單戶及其關聯方融資性 擔保責任餘額>人民幣30.0百萬元而交易金額佔本公司淨資 產≤10%；或(iii) 單戶債券發行融資性擔保責任餘額>人民幣 50.0百萬元而交易金額佔本公司淨資產≤20% 非融資擔保：>人民幣50.0百萬元而交易金額佔本公司淨資 產≤20%
董事會	融資擔保：(i) 單戶融資性擔保責任餘額佔本公司淨資產>7%； (ii) 單戶及其關聯方交易金額佔本公司淨資產>10%；或(iii) 單 戶債券發行融資性擔保責任餘額佔本公司淨資產>20% 非融資擔保：交易金額佔本公司淨資產>20%
股東大會	為公司持股比例<5%的股東提供擔保、或關聯擔保

下表列載我們就委託貸款業務的信貸審閱及批准程序階層流程：

批准階層	交易門檻金額及其他因素
總裁	單戶及其關聯方的未償及交易總金額≤人民幣5.0百萬元
董事長	單戶及其關聯方的未償及交易總金額>人民幣5.0百萬元

風險管理

就我們的小額借貸業務而言，項目經理會向項目主審呈交項目調查報告，連同盡職調查文件(包括抵質押品或其他擔保相關材料、財務報表或銀行結單以及有關客戶的其他收集所得資料)。

然後，項目主審會根據彼等審閱項目調查報告的結果、盡職調查文件及彼等的定量、定性或法律評估，編製項目評審報告。

下表載列我們就小額借貸業務的信貸審閱及批准程序的批准階層流程：

批准階層	交易門檻金額及其他因素
風險管理部門經理.....	≤人民幣300,000元
總經理.....	>人民幣300,000元但≤人民幣3.0百萬元(須經貸審會審批後)
董事長.....	>人民幣3.0百萬元(須經貸審會審批後)

簽約及完成

就我們的擔保業務而言，於接獲內部批准後，隸屬我們風險管理部門合同組或相關業務部門會安排簽立交易文件(視情況而定)。簽署時，我們要求法務助理及項目經理在場。一般而言，我們會向銀行簽發擔保函，並與客戶及反擔保人訂立擔保合約，銀行則與客戶簽署貸款協議。如提供任何可登記抵質押品，我們在擔保函生效前，會先向有關政府機關登記有關抵質押品的擔保權益。此外，我們需遵照相關合作協議在有關放貸銀行存放保證金(如有)。此等步驟一經完成，我們的客戶可提取由我們擔保的融資。

就我們的委託貸款業務而言，銀行會根據交易評估及批核函編製交易文件。銀行規定客戶實地與銀行代表及我們項目經理簽署交易文件。若需要任何可登記抵質押品或質押，銀行會向相關政府部門登記於有關抵質押品或質押的抵押權益。一旦有關步驟完成，我們會通知銀行向借貸人放出銀行貸款。

就我們的小額借貸業務而言，於接獲內部批准後，簽約小組的合同製作成員編制並安排簽訂交易文件。

風險管理

事後管理

我們授出擔保或貸款後，會即時採取風險管理措施，監察我們擔保或提供貸款客戶的質素。該等措施會併入我們的事後管理程序，主要特徵如下：

定期監察我們的客戶及資產

我們的項目經理會定期審閱擔保客戶的信貸狀況。一般而言，我們會審閱擔保客戶檔案的各個指標，包括日常生產或營運、財務狀況、貸款實際用途、反擔保措施的變動、抵質押品狀況或價值之變動、實益擁有人、擔保人或反擔保人的變動以及任何其他重大不利變動。我們設有若干措施及程序以監察我們的客戶及資產質素，其中包括定期事後監管、特別事後監管人監管、風險評估及存放抵質押品程序：

1. 定期事後監管

項目監管人定期監察及評核項目狀況及風險狀況，按照監管計劃評估風險狀況，並向相關部門匯報。我們每半個月、一個月、兩個月、三個月或六個月進行一次監管。

2. 特別事後監管人監管

除項目監管人外，特別事後監管人會在有需要時進行事後監管，一般包括：(i) 具有若干操作風險的項目；(ii) 首次擔保項目；(iii) 累計擔保責任餘額高的項目；或 (iv) 具有若干行業風險的項目。特別事後監管人通常為我們的高管人員、風險管理總監、事後組成員、追收部負責人員、資深項目經理或部門主管。我們每一個月進行一次特別事後監管。

3. 風險評估

我們對較高風險行業、易受宏觀經濟影響的公司或重大反擔保措施處於不正常狀況的交易進行風險評估，實施更嚴格和更高的標準，並增加進行特定風險監管。我們不定期進行風險評估。

若事後監管中有不正常情況或發現風險，風險管理部會調整監管頻密程度及風險級別，並安排特別事後監管人實地進行監管或風險評估。自2013年起，我們亦用遙距錄像實時監察客戶的若干生產營運。

風險管理

4. 抵質押品管理程序

抵質押品中有有形資產及無形資產。一般無形資產並無存放規定。至於有形資產，我們會視乎交易風險、客戶業務性質及抵押率，採取不同的措施，例如訂立抵押及辦理抵押登記、定期實地檢查、遙距錄像定期實時監察及透過我們委派的第三方定期監察。

佛山小額貸款業務部會定期監察我們的貸款客戶及其擔保人。一般而言，我們會監察彼等的營運及財務狀況以及還款能力。

通過事後管理程序，我們旨在於擔保或貸款到期前判別出客戶有否任何潛在的還款困難，並採取合適預防措施。

風險狀況分類

就未償還擔保而言，於2014年9月前，我們為每一項交易指定監管級別。一般而言，涉及面對業務營運中不利變動、擁有其他逾期借款或受限於訴訟之客戶的交易應按監督級別級別一處理。涉及新客戶的交易應按監管級別級別二處理。涉及已向我們提供足夠反擔保或抵質押品，或已證明其營運穩健或營運資金充裕之客戶的交易應按監督級別級別三處理。我們根據監管級別釐定交易的事後風險管理審閱頻率。下表載列各監管級別的審閱頻率：

監管級別	審閱頻率	
	融資擔保及訴訟保全擔保	工程保函及其他履約擔保
I	每星期或每兩星期一次	每月一次
II	每兩個月或每三個月一次	每三個月一次
III	每三個月或每四個月一次	每六個月一次
IV	每五個月或每六個月一次	每九個月一次
V	每九個月或每十二個月一次	—

我們進行事後風險管理審閱後，按照客戶的交易文件、財務狀況、反擔保狀況及其他相關事宜的合規水平，進一步將客戶的風險狀況分類為「正常類」、「關注類」、「次級類」或「損失類」。根據該等風險狀況分類，我們調整交易的監管級別及相應審閱頻率。

風險管理

下表載列我們四個風險狀況分類水平的主要準則，以及對各分類作出的監管級別及相應審閱頻率調整：

分類	主要準則	所採用之措施
正常	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶有能力遵守交易協議的條款及條件 • 客戶已提供足夠的抵質押品及／或反擔保 	可應用於較原先指定的監督級別高一級的監管級別
關注	<ul style="list-style-type: none"> • 宏觀經濟狀況、客戶業務所在的市場及／或行業出現不利變動並可能影響客戶還款能力 • 客戶的公司架構、主要股東、聯屬公司或母公司出現不利變動 • 客戶在營運業務及現金流量管理方面遇到困難 • 抵質押品價值下降及抵質押品控制權出現問題 • 客戶涉及法律糾紛，可能引致重大經濟損失 	須按較原先指定的監管級別低一級的監管級別處理
次級	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶已停止或預期將停止經營 • 客戶遇到現金流量管理困難，嚴重影響其還款能力或客戶無力還款 • 抵質押品不足以擔保全額還款，或抵質押品流動性下降 	須按監督級別級別一處理
損失	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶及反擔保提供者均宣稱破產並在解散後無力還款 • 客戶無法還款，而抵質押品不足以擔保全額還款。因此我們即使進行一切必要措施及法律程序，均不能收回或只能收回部分有限的損失 	須派特別團隊跟進

風險管理

於2014年9月，我們修訂事後風險管理審閱的政策。根據新政策，我們按客戶的交易文件、財務狀況、反擔保狀況及其他相關事宜的合規水平，將客戶的風險狀況分類為「正常類」、「關注類」、「次級類」、「可疑類」或「損失類」。我們根據客戶的風險狀況釐定交易的事後風險管理審閱頻率。下表載列我們五個風險狀況分類的主要準則、審閱頻率及就各水平採納的其他特別措施：

分類	主要準則	審閱頻率	其他已採用的特別措施
正常	<ul style="list-style-type: none"> 客戶有能力遵守交易協議的條款及條件； 客戶以彼等業務營運產生的資金作貸款付款； 客戶提供真實可靠的財務文件，展示健全的財務狀況及業務表現記錄； 擔保及抵質押品在所有方面處於正常狀況 	<ul style="list-style-type: none"> 每一個月、兩個月、三個月或六個月一次 	<ul style="list-style-type: none"> 委派特別事後監管人監督及監察項目經理的事後檢查 不定期進行風險評估 利用遙控錄像監視系統監察客戶營運
關注	<ul style="list-style-type: none"> 客戶身處的業務環境出現不利變動 客戶的公司架構、主要股東、聯屬公司或母公司出現不利變動 銷售及利潤下跌，可能影響客戶的貸款付款能力 抵質押品價值下降及抵質押品控制權出現問題 客戶涉及法律糾紛，可能引致重大經濟損失 	<ul style="list-style-type: none"> 每半個月或一個月一次 	<ul style="list-style-type: none"> 委派特別事後監管人監察 定期進行風險評估 收款及追收部門執行收款程序 預備訴訟材料 從公開資料取得不合規記錄 利用遙控錄像監視系統監察客戶營運

風險管理

分類	主要準則	審閱頻率	其他已採用的特別措施
次級	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶已停止或預期將停止經營 • 客戶遇到重大的現金流問題且無法償付到期債項 • 無法執行擔保 	<ul style="list-style-type: none"> • 每半個月一次 	<ul style="list-style-type: none"> • 收款及追收部門執行收款程序 • 展開法律程序以保障我們的權利 • 幫助客戶進行資產重組 • 出讓債權人權利
可疑	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶重組後無法償還到期貸款或無力償還貸款 • 抵質押品價值不足以確保本金及利息全數償還，或擔保無法執行或擔保的可執行性轉差 	<ul style="list-style-type: none"> • 每半個月一次 	<ul style="list-style-type: none"> • 收款及追收部門執行收款程序 • 展開法律程序以保障我們的權利 • 幫助客戶進行資產重組 • 出讓債權人權利
損失	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶及反擔保提供者均宣稱破產、解散或終止經營並在我們索償時無力付款 • 客戶及反擔保提供者並無資產可供出售以彌補我們的損失並在我們索償時無力付款 	<ul style="list-style-type: none"> • 每半個月一次 	<ul style="list-style-type: none"> • 收款及追收部門執行收款程序 • 展開法律程序以保障我們的權利

就未償還的中小微企業貸款而言，我們按照客戶的交易文件、財務狀況、反擔保狀況及其他相關事宜的合規水平，將客戶的風險狀況分為「正常類」、「關注類」、「次級類」、「可疑類」及「損失類」。

風險管理

下表呈列我們的五層風險狀況分類的主要準則，以及我們就各層進行事後檢查的頻率：

分類	主要準則	審閱頻率
正常	<ul style="list-style-type: none">• 借款人能夠履行合同責任，沒有足夠理由懷疑貸款本息不能按時足額償還	<ul style="list-style-type: none">• 每一個月、兩個月或三個月
關注	<ul style="list-style-type: none">• 儘管借款人目前有能力償還到期貸款本息，但存在一些可能對償還產生不利影響的因素	<ul style="list-style-type: none">• 每一個月
次級	<ul style="list-style-type: none">• 借款人還款能力出現明顯問題，完全依靠正常營業收入無法足額償還到期貸款本息，即使執行擔保，也可能會造成一定損失。	<ul style="list-style-type: none">• 每十五天
可疑	<ul style="list-style-type: none">• 借款人無法足額償還貸款本息，即使執行擔保也肯定造成較大損失。	<ul style="list-style-type: none">• 每七天
損失	<ul style="list-style-type: none">• 在採取所有可能措施或一切必要法律程序之後，本息仍然無法收回，或只能收回極少部分	<ul style="list-style-type: none">• 每七天

追收

若評估到風險水平達到某些準則(如上表五層風險狀況分類所述)，我們即啟動追收程序。倘我們的擔保業務的客戶違約，我們將須向貸款銀行支付該貸款的未償還本金金額，加上於有關擔保協議所載之時間框架內所有累算及未支付的利息及開支。我們的收款工作一般由追收部門及法律部門負責。我們的追收程序主要涉及以下各項：

電話及實地收款

就我們的小額貸款而言，我們會於客戶違約首兩天內，透過致電客戶，展開收款程序。其後，我們會於客戶的業務地址及住址進行收款程序。

風險管理

重組還款責任

在客戶違約的多數情況下，倘客戶有意還款，而我們發現客戶的業務基礎健全，且預期現金流前景足以確保還款，加上我們並無發現其他債權人採取強制執行行動，我們將與客戶共同制定其他替代付款計劃以重組還款責任。重組的條款可能包括重新編排到期日及付款日期，收取額外抵質押品並容許分期還款以待客戶再融資。

執行對抵質押品、擔保及反擔保的權利

就有抵質押品作擔保的擔保或貸款而言，當我們釐定客戶的業務前景惡化或抵質押品價值下降，而客戶並無意還款或其他債權人採取的行動會損害我們的權利時，我們一般會選擇執行我們對抵質押品的權利。我們行動的具體性質將取決於相關抵質押品的形式。對於備有有效並可轉售所有權的房地產，加上受限於我們客戶預先簽立的拍賣抵押合同及抵質押品所有權轉讓委託信，我們將根據該等協議執行我們的權利，從出售該等抵質押品的所得款項收回我們的損失。此外，我們可能要求履行客戶及其他擔保人或反擔保人提供的擔保或反擔保。

採取法律或仲裁程序

於我們考慮執行我們對抵質押品權利的類此情況下，倘存有任何有關我們對抵質押品權利或其他保證措施的爭議，我們可能對客戶採取法律或訴訟程序。我們一般會申請法院就已質押或抵押的抵質押品頒令執行擔保合同及出售權利。

流動性風險管理

流動性風險指可能因資產及負債(包括來自擔保的或有負債)價值或到期日錯配，以致無法於負債到期時有足夠資金償還負債。我們的財務部門主要負責管理和控制我們的流動性風險，一般按我們認為合適的比例配對資產及負債，並按以往經驗及過往違約率就我們的貸款擔保作出撥備。有關流動性風險詳情請見「財務資料—有關市場風險的定量及定性披露—流動性風險」。

我們已採取多項措施，以按我們確立的內部政策及程序控制及降低流動性風險，例如設立風險管理指標以控制整體風險敞口、將我們未償還融資擔保餘額與擔保業務淨資產之比率維持於合理水平、評核各業務分部及產品對流動性的影響並採取相應措施以減少風險水平、不時管理貨幣資金狀況以配合風險敞口、為虧損作出撥備以抵銷潛在風險、與第三方合作分散風險及增加股本以承受流動性風險。

風險管理

操作風險管理

操作風險指因內部監控及系統不足或失效、人為錯誤或不利的內部事件而引致的風險。我們已設立全面的政策及程序以控制或緩解操作風險，其中包括下列措施：

1. 將業務執行、監測、監督分離，例如成立獨立審查及批准制度；
2. 要求內部審核部門審閱並評估我們的操作風險管理系統的運作以及監督我們的操作風險管理政策的落實；
3. 把我們的業務信息系統應用到整個業務流程；
4. 設立雙人調查制以對客戶及關聯人進行盡職審查，並評估履約情況；
5. 設立三個審查崗位，包括法律主審、財務主審及綜合主審，以審閱擔保交易中的定量、定性及法律風險；
6. 由業務及風險管理部門就核心項目及複雜項目提前進行審批程序；
7. 劃分須批核和授權之業務範圍，嚴禁越權；
8. 成立標準簽約程序。我們指派一支團隊負責安排簽約流程及見證簽約過程。於2014年1月，我們開始保存簽約錄像或照片存檔。在此之前，我們依賴技術方法（包括法定筆跡核證）解決有關客戶簽署真偽的爭議；
9. 成立多級別事後監管體系，包括項目經理定期監察、風險管理部的特別監察及不時進行的風險篩選，跟進風險警戒及避免信息不對稱；
10. 進行中央檔案管理；及
11. 就內部欺詐及非法行為成立報告及監督體系。

風險管理

法律合規風險管理

法律合規風險指我們因未有履行或違反法律、法規及政策，以致影響業務、財務狀況、營運業績及聲譽。我們相信，我們已透過審批授權過程及監督體系，成功減低法律合規風險。

我們的貸款擔保業務、資本架構以及定價和供給政策受限於大量國家、省級及地方政府機關的法規要求及監管，而該等法規及監管可能不時變動。詳情請見「法規」。倘我們未能及時應對適用法律及法規的變動，或我們被發現未有遵守適用法律及法規，我們可能須面對罰款或其他處罰，因而可能對我們的業務、營運業績、財務狀況及聲譽構成不利影響。詳情請見「風險因素 — 與我們業務有關的風險 — 我們的風險管理政策及程序及內部監控系統或未能讓我們有效預防或偵測風險及評估潛在虧損程度，或會對我們的業務、財務狀況、經營業績及聲譽構成重大不利影響」。我們的風險管理部門成立了法律室，負責業務的合規審查、法務人員的業務指導和培訓、資產收回工作的法律事務、合同和其他法律文件的擬訂及審查；我們的風險管理部門又成立了合同組，負責擔保手續的完備性審查。就佛山小額貸款而言，我們的風險管理部門有法律主審負責業務的合規審查，以及法務經理負責放款手續的完備性審查。

於策劃一款新產品或服務時，我們的法律室會連同其他涉及的部門，仔細審閱相關發展計劃，包括就適用於有關新產品或服務的法律及法規規定以及相關限制提出意見。我們亦可能考慮就提供新產品或服務的法律合規層面，諮詢外部法律顧問並與相關政府機關聯絡。該等資訊將載入有關新產品或服務的建議書，以供高級管理層考慮及批准。

市場風險管理

市場風險指因市場不利變動而使我們的表內業務及表外業務出現虧損。我們已採取全面政策及程序以減低我們的市場風險。我們亦已採若干業務戰略、分散產品組合、並擴展業務至更多市場及地區，並透過將產品、市場及區域安排成反比或無相關影響，以便將市場風險進一步減低。此外，透過按特定因素調整擔保費比率使其合乎標準，包括擔保的期限及還款方法、標準抵質押品比率、客戶的信用級別、信用紀錄；以及限制發展經營及財務業績具重大波幅或處於高風險行業例如房地產業。同時我們亦已採納業務戰略以開發更多產品，促進創新。就小額貸款業務而言，優先處理良好經營環境及信譽的客戶項目。

風險管理

聲譽風險管理

聲譽風險指由於我們的營運、管理、其他行為或外部事件導致持份者或市場對我們作出負面評價。我們的董事會、風險管理委員會及高級管理層均涉及管理我們的聲譽風險。我們已採取若干措施以控制並減低聲譽風險，例如設立全面機制以處理客戶投訴、設備多個渠道以披露我們的營運及財務信息、成立全面聲譽風險管理系統及嚴謹的聲譽風險緊急公佈管理系統、加強有關聲譽風險管理的內部培訓、與傳媒保持良好關係、以及進一步改善我們的僱員獎罰機制。

我們已採取多項政策及程序以監控及減低聲譽風險，當中包括以下措施：

1. 為重大事件制定應急預案；
2. 建立聲譽事件上報及處理政策；
3. 與合作機構特別是不同級別的銀行保持良好溝通，避免因若干項目的信貸風險或其他擔保公司的負面事件而導致合作機構修改對我們的信貸政策，以免影響我們與其他合作機構的合作；
4. 向相關政府部門定期匯報營運情況；
5. 與所有級別的擔保協會改善溝通，及時取得行內資訊，分析不利行內事件的潛在聲譽風險；
6. 與傳媒特別是佛山市主流傳媒保持良好關係，參與行內期刊編撰工作；及
7. 監察與我們聲譽有關的新聞及資訊，評估並研究可能帶來聲譽風險的潛在因素。