

## 業 務

### 概覽

本行是唯一一家總部設立在浙江省的全國性股份制商業銀行，以全資產經營戰略為導向，業務快速增長、運營穩健高效、資產質量優良。我們相信我們成長空間巨大。以總資產計，在2015年英國《銀行家》雜誌公佈的「全球銀行業1000強」榜單中位列第145位。2015年中誠信國際給予本行AAA主體信用評級，為金融機構評級中最高等級。

於業績記錄期內，本行各項業務增速與已上市全國性股份制商業銀行相比，均處於較高水平。2012年12月31日至2014年12月31日，本行總資產複合年增長率達30.4%，截至2015年9月30日，本行總資產為人民幣10,043.15億元，較2014年12月31日增長49.9%，同期增幅高於所有已上市全國性股份制商業銀行。2012年至2014年，本行營業收入複合年增長率達28.9%，撥備前利潤複合年增長率達33.1%，同期增幅均高於所有香港上市全國性股份制商業銀行。於截至2015年9月30日止的九個月，本行實現淨利潤人民幣56.37億元，較截至2014年9月30日止的九個月增長26.8%，同期增幅高於所有已上市全國性股份制商業銀行；截至2015年9月30日止的九個月，本行平均淨資產回報率為18.66%，同期比已上市全國性股份制商業銀行的平均淨資產回報率高出約70個基點。

在注重業務快速增長的同時，本行亦堅持審慎的風險管理及內部控制措施。業績記錄期內，本行的資產質量在全國性股份制商業銀行中始終保持領先。截至2015年9月30日，本行的不良貸款率為1.22%，優於所有已上市全國性股份制商業銀行。同期，本行撥備覆蓋率為227.61%，貸款撥備率為2.78%，優於大多數已上市全國性股份制商業銀行。

截至2015年9月30日，本行在北京、上海、江蘇等11個省（直轄市）和浙江內全部地級市設立了近130家分支機構，實現了對長三角地區、環渤海地區、珠三角地區以及部分中西部地區的覆蓋，並且大力推進香港分行籌建，加快國際化佈局步伐。同時，本行積極發揮金融核心優勢，打造富有特色的互聯網金融，通過積極融入互聯網技術和思維，與百度、支付寶等全國領先的互聯網企業形成多種業務合作關係，重構產品、服務和管理體系，為「新常態」經濟下新型客戶提供豐富、安全和便捷的金融服務。

## 業 務

本行憑藉突出的經營業績和優秀的管理能力榮膺大量獎項、嘉許和榮譽。下表載列於所示日期本行獲得的若干獎項或榮譽。

年份	獎項／排名	活動／組織方／媒體
2015年	「全球銀行業1000強」榜單第145位 (以總資產計)	英國《銀行家》雜誌
2015年	最佳銀行理財品牌	《證券時報》
2015年	最佳債券承銷銀行	《證券時報》
2015年	最受投資者尊重的投行	《證券時報》
2015年	「最佳銀行(行業)投行」綜合大獎 — 基礎建設 行業等綜合獎項	《證券時報》
2015年	小微企業金融服務優秀團隊	中國銀監會
2014年	最佳社會責任實踐案例獎	中國銀行業協會
2014年	銀行間本幣市場最具市場影響力獎	全國銀行間同業拆借 中心
2014年	同業存單突出貢獻獎	中國外匯交易中心
2014年	貨幣掉期優秀會員	中國外匯交易中心
2014年	最具競爭力銀行投行	《證券時報》
2014年	網絡金融創新獎	中國金融認證中心
2014年	浙商最信賴金融機構 — 股份制銀行	浙商年會
2014年	浙江省「回頭看」群眾滿意度調查全部金融機 構排名第一	浙江省人民政府
2013年	2012年度小微企業金融服務表現突出銀行	中國銀監會
2013年	最具社會責任金融機構	中國銀行業協會
2013年	貨幣掉期優秀會員	中國外匯交易中心

## 業 務

年份	獎項／排名	活動／組織方／媒體
2013年	最具競爭力銀行投行	《證券時報》
2013年	最佳中小企業集合票據	《證券時報》
2013年	浙商最信賴金融機構－股份制銀行	浙商年會
2012年	最具社會責任金融機構	中國銀行業協會
2012年	銀行間本幣市場優秀交易成員	全國銀行間同業拆借中心
2012年	全國銀行間債券市場優秀成員	中央國債登記結算有限責任公司
2012年	最具競爭力銀行投行	《證券時報》
2012年	最佳中期票據	《證券時報》
2012年	優秀服務產品獎	國際優秀中小企業服務商大會
2012年	金融機構支持浙江中小企業發展優勝獎	浙江省政府

### 本行的優勢

本行是一家具有領先成長性及高效運營管理能力的全國性股份制商業銀行

本行是中國銀監會批准設立的12家全國性股份制商業銀行之一。得益於成熟的市場化體制、戰略性的全國佈局和高效的運營管理能力，本行自2004年改制以來已發展成為一家基礎紮實、效益優良、成長迅速、風控完善的優質商業銀行。

2012年12月31日至2014年12月31日，本行總資產、貸款餘額及存款餘額的複合年增長率分別為30.4%、19.2%及16.7%，均高於所有香港上市全國性股份制商業銀行同期增長率；截至2015年9月30日，本行總資產、貸款餘額及存款餘額分別為人民幣10,043.15億元、人民幣3,391.38億元及人民幣5,003.45億元，分別較2014年12月31日增長49.9%、30.9%和37.7%，均高於所有香港上市全國性股份制商業銀行同期增長率。2012年12月31日至2014年12月31日，本行營業收入和撥備前利潤複合年增長率分別為28.9%和33.1%，增幅高於所有香港上市全國性股份制商業銀行。截至2015年9月30日止九個月，本行實現營業收入人民幣175.41億元、

## 業 務

淨利潤人民幣56.37億元，分別較2014年同期增長40.4%和26.8%，增速高於所有已上市全國性股份制商業銀行。截至2015年9月30日止九個月，本行平均淨資產回報率為18.66%，比同期已上市全國性股份制商業銀行的平均淨資產回報率高出約70個基點。

作為唯一一家總部位於浙江的全國性股份制商業銀行，截至2014年12月31日，以總資產計，本行亦為第一大總部位於浙江的商業銀行。浙江雄厚的經濟基礎、高度市場化以及較為健全的法治和監管環境為本行的持續發展提供了堅實的基礎和強勁的動力。

- 浙江作為長三角地區的重要支柱，一直是中國經濟最活躍和人均收入最高的省份之一。2014年，浙江的GDP為人民幣40,153.50億元，2010年到2014年複合年增長率達9.7%，人均GDP達到人民幣72,967元，連續五年全國名列前茅，比全國人均GDP高出56.5%；浙江城鎮居民人均可支配收入達到人民幣40,393元，連續五年全國第一，比全國平均水平高出40.0%（不包括直轄市）。2014年，浙江第三產業對GDP增長貢獻率高達53.1%。
- 作為中國改革開放的前沿省份之一，浙江經濟市場化程度高，國有企業效益全國領先，民營經濟活躍。在中華全國工商業聯合會「中國民營企業500強」榜單中，浙江入選企業數量連續17年蟬聯全國第一。高度市場化的浙江經濟和活躍的民營經濟為本行創造了一個充滿活力的市場環境，並帶來大量優質的民營企業客戶，為本行中小企業業務和零售業務發展奠定了堅實的基礎。

同時，本行在全國的網點擴張和佈局也兼具當期效益與中長期發展潛力。截至2015年9月30日，本行於全國12個省（直轄市）設立了128家營業分支機構，包括35家分行、1家分行級專營機構及92家支行。此外，截至最後實際可行日期，本行新成立了3家支行，另有5家分行和6家支行正在籌建。

該等網點主要集中在中國經濟最為活躍的長三角地區，包括上海、南京、蘇州、杭州、寧波、溫州、紹興、義烏、舟山、台州等地。截至2015年9月30日，本行在浙江內共有11家分行和47家支行，覆蓋浙江24個縣（市）。我們亦佈局於環渤海地區、珠三角地區以及中西部地區的部分經濟發達城市，如北京、天津、廣州、深圳、重慶、成都、西安、蘭州等地。

優質的網點佈局給本行帶來了穩定的業務收入及廣闊的客戶基礎。本行充分利用跨區域經營的牌照優勢，來自浙江以外地區的營業收入貢獻佔比不斷提升，自2012年的58.8%上升至2014年的61.1%。

## 業 務

本行網均、人均效益指標高於絕大多數香港上市全國性股份制商業銀行。截至2014年12月31日，本行網均貸款人民幣2,141百萬元，網均存款人民幣3,002百萬元，2014年網均收入人民幣148百萬元。2012年12月31日至2014年12月31日，本行人均存款從人民幣51百萬元上升至人民幣56百萬元，本行人均貸款從人民幣35百萬元上升至人民幣40百萬元，人均收入從人民幣2.19百萬元上升至人民幣2.78百萬元。

本行通過積極推行「流程銀行」理念，創新性地開發了企業級面向服務的基礎平台架構(SOA架構)，借助標準化流程設計，同步完成多個後台系統交易功能，獲得效率和風險控制的雙贏。得益於高效的運營管理能力，於業績記錄期內，本行成本收入比處於行業領先地位且持續降低。截至2015年9月30日止的九個月，本行成本收入比為24.82%，低於已上市全國性股份制商業銀行的平均值1.87個百分點。

### **本行成功推動了從傳統信貸業務向「全資產經營」的轉型，實現各業務板塊的聯動和業務的多點增長**

為適應中國經濟進入「新常態」以及客戶需求的轉型，我們致力於成為一家能為公司客戶提供企業流動性服務和直接融資服務的銀行，向「全資產經營」轉型，有策略地配置信貸資產、同業資產、投資資產等各類資產，實現資產經營表內與表外、本幣與外幣、多品種融合，為客戶提供全方位、持續性金融解決方案。在淨利差縮窄的背景下，本行繼續通過「全資產經營」不斷提升盈利能力。

本行持續加強產業研究能力的培育。藉助本行的專業研究能力及浙江以及長三角地區良好的私募投資、風險投資等股權業務氛圍以及創新管理與服務機制，本行能夠組合運用各類金融工具為客戶服務。此外，通過與全國優秀的私募投資、風險投資、上市公司等社會各類機構的廣泛深入合作，本行能夠對行業趨勢作出準確判斷，對公司客戶從孵化、培育、成長到成為公眾公司等各個階段提供全鏈條、綜合化投融資服務。

本行服務新經濟和直接融資的能力不斷提升。本行在中國商業銀行中率先成立了資本市場部，積極開展場內及場外資本市場權益類業務，探索投貸聯動業務，為客戶優化資產結構、改善投融資環境，降低融資成本，促進客戶不斷提升競爭力。本行協助上市公司開展境內外併購重組，助力產業鏈整合及產業轉型升級。業務主要包括股票質押融資業務、

## 業 務

定向增發融資業務、上市公司大股東增持融資業務、員工持股計劃融資業務、股權併購基金以及產業發展基金等權益類業務。

另一方面，本行亦大力發展「大同業」模式。

本行不斷豐富同業業務品種、優化同業負債的來源，提升同業業務的可持續性，積極與包括新興同業類機構在內的各類同業機構開展廣泛的合作，已成為同業業務的優秀服務商：

- 在傳統同業領域，本行與銀行同業、非銀行金融機構合作，實現同業業務多市場與多產品的綜合化發展。
- 在新興市場領域，本行積極順應利率市場化、資產證券化、人民幣國際化、匯率自由化、金融邊際模糊化以及互聯網技術應用普及化的大趨勢，向包括互聯網平台、第三方支付平台在內的新興機構延伸本行的服務。

本行的「全資產經營」戰略，旨在突破對傳統「存、貸、匯」業務的依賴，在業務上以客戶的需求為依托，在經營管理中貫徹各業務聯動的理念，實現了本行業務從傳統「存、貸、匯」向全面金融服務，從做產品到做客戶，從資產佔有型向資產管理型銀行的轉型。全資產經營戰略實施以來，本行資產交易與管理能力不斷提升。截至2015年9月30日，本行同業資產達到人民幣4,723億元，既大幅改善了全行流動性，也帶來了較好的收益；投資資產總額達到人民幣1,075億元，該等資產包括債券、衍生工具、其他貨幣類資產等；本行發行理財產品餘額亦從2014年年末的人民幣431.68億元增長到截至2015年9月30日的人民幣1,684.03億元，行業影響力不斷提高。本行的資本使用效率也得到了大幅提升，風險加權資產與總資產的比例由截至2012年12月31日的59.6%下降至截至2015年9月30日的50.8%。

為實現業務協同發展與有效管理風險的並重，本行新成立了金融市場板塊的專職風險管理部門，詳情請參閱「風險管理—信用風險管理—資金業務的信用風險管理」。

### 本行圍繞企業流動性管理需求，打造了以創新性的「池化融資」為特色的公司銀行業務

本行擁有富有競爭力的公司銀行業務，並且不斷創新發展。本行圍繞企業客戶降低融資成本、提高服務效率兩大核心需求，創新「互聯網+」應用和「池化融資」業務模式（即將



## 業 務

各類金融工具放入「池」中，統一管理及生成融資額度，提供綜合全面的服務，收取手續費、佣金及利息等收入），將資產和負債業務、產品和服務、操作和管理等融為一體，創建「票據池」、「出口池」、「資產池」等業務平台，為企業客戶提供各類金融性資產入池、託管、結算、質押融資、配套授信額度等綜合服務，幫助企業隨時融資、降低成本、增加收益。同時為集團企業及其分子公司、上市公司定制「集團資產池」，優化集團企業內部財務和資金管理，統一調度使用集團內部財務資源和資金、籌融資渠道，構建企業客戶集團內部、上下游企業供應鏈金融、B2B電子商務等良好的經營生態圈。

- 本行「涌金票據池」致力於為各行業客戶提供優質的票據綜合管理及融資服務，以「不挑票、不挑客」的差異化業務定位，「票據貼心管家」的服務理念，創新票據異常信息查詢、動態質押、超短貸、「兩小一短」（小銀行承兌、小面額、短餘期票據）及電子商業匯票入池等系列基礎功能，並重點針對集團客戶、財務公司、上市公司的需求，創新集團額度調劑等功能，幫助客戶改善票據管理、降低融資成本、增加財務收益，提升業務效率。截至2015年9月30日，票據池客戶數已達3,093戶，其中352戶為大型集團客戶，入池票據148,979張，累計入池票據金額達人民幣1,206.10億元，池內票據餘額人民幣402.80億元。
- 本行「涌金出口池」致力於為客戶提供集出口應收賬款管理與融資於一體的綜合金融服務。客戶可通過本行「涌金出口池」將信用證、託收等出口應收賬款入池質押生成融資額度，在額度內隨時辦理各類銀行表內外融資業務，融資期限靈活，融資幣種多選，進而降低融資成本，增強流動性、提高業務處理和操作效率。
- 本行「涌金資產池」是應用互聯網思維和技術開發的又一「池化融資」平台，其整合客戶流動資產與短期融資業務於一體，為客戶提供流動性服務綜合解決方案。客戶可將持有的貨幣資金、大額存單、理財產品、商業匯票、信用證、應收賬款等各類金融性資產，分類入池質押生成池融資額度，隨時在額度內辦理各類銀行表內外融資業務。

「涌金資產池」創新貨幣資產入池、資產動態質押、額度融通共享、融資方式多選、自助在線放貸、P2P直接融資等十大功能，通過「池化」模式幫助企業實現資

## 業 務

產的集中、統籌、調劑與增值，解決了企業流動性管理中一直存在的資產流動性與收益性不能兼顧這一難題，降低融資成本、增加財務收益，顯著改善流動性管理效果。同時實現全流程「線上化」操作，為客戶帶來了高效、便捷、超預期的用戶體驗。「池化」加「線上化」引領了企業流動性管理新趨勢，本行也將憑藉「涌金資產池」做企業的「財務公司」和「內部銀行」，全力打造企業流動性服務銀行，提升本行特別是本行公司銀行業務的競爭力。

### 本行擁有專業和領先的小微企業業務能力

本行是中國商業銀行小微企業業務的先行者，致力於支持實體經濟發展並從中捕捉自身發展機遇。早在2009年中國銀監會號召專業化經營小企業業務之前三年，本行便於2006年6月成立了中國第一家專門服務小微企業的專營支行，並於2007年4月推出國內首家小企業網上銀行。2013年5月，本行推出小額個人無抵押貸款業務，目前在杭州、寧波、溫州、紹興、南京、重慶等地設有10家試點機構。2014年11月，本行參與組建全國首支小微企業信用保證基金。截至2015年9月30日，本行的小微企業(含個人經營者)貸款餘額佔全行貸款餘額的比例為30.0%，與已上市全國性股份制商業銀行相比同類業務佔比為第二。

本行亦是中國商業銀行小微企業業務的領先者。截至2012年、2013年及2014年12月31日，本行小微企業(含個人經營者)貸款餘額分別為人民幣587.81億元、人民幣722.47億元及人民幣894.09億元，複合年增長率達23.3%。截至2015年9月30日，本行該類貸款餘額為人民幣1,017.68億元，較2014年末增長13.8%。截至2014年12月31日，本行的小微企業(含個人經營者)貸款網均餘額已超過人民幣7億元，高於所有已上市全國性股份制商業銀行。根據浙江省銀監局的數據，截至2014年12月31日，本行在浙江內(不含寧波)的小微企業(含個人經營者)貸款餘額在浙江內(不含寧波)的市場佔比約為2.4%，該佔比在12家全國性股份制商業銀行中排名第三。

憑藉與民營經濟近距離接觸的特殊地域優勢，本行敏銳地把握小微企業客戶的特殊需求，創新性地開發了小微企業業務特色產品近40種，其中「村民擔保一日貸」、「市場攤位一日貸」榮獲中國銀行業協會服務中小企業及三農「雙十佳特優產品」稱號；「一日貸」系列產



## 業 務

品被中國銀監會命名為小企業金融服務特色產品，並榮獲2012年國際優秀中小企業服務商大會「優秀服務產品獎」；「三年貸」、「浙商致富金·農房抵押貸」獲評浙江省銀行業協會「服務小微企業十佳金融產品」。

本行亦積極回應中國政府「大眾創業，萬眾創新」的政策導向，推出了「創業助力貸」、「雙創菁英貸」及「圓夢創客貸」等「雙創」系列貸款產品為初創企業以及企業家提供融資。該等產品具有申請流程簡便、擔保方式靈活等創新的特點，受到市場的廣泛認可。

在客戶定位方面，本行堅持「近、小、好」的目標客戶定位，重點發展授信總額小（人民幣500萬元及以下）、合作銀行數量少、堅持主業的小微企業。受益於浙江龐大的小微企業基礎、本行於浙江廣泛的網點覆蓋及本行的客戶開發策略，截至2015年9月30日，本行標準的小微企業（含個人經營者）授信戶數達89,494戶，比2014年末上升16.5%；其中小額個人無抵押貸款業務客戶數達4,621戶，比2014年末上升91.7%。根據浙江省銀監局的數據，本行在浙江內（不含寧波）小微企業（含個人經營者）授信戶數在12家全國性股份制商業銀行中排名第一。本行的小微企業業務在深耕包括生產、加工、商貿企業在內的傳統客戶的基礎上，持續向新型小微企業客戶拓展，加大了向包括電商、科技類企業在內的新興行業客戶以及年輕創業者的產品投放力度。本行不斷創新發展，運用互聯網技術與思維，致力於為小微企業客戶提供全面的金融服務。

本行的小微企業業務始終保持了較高的收益率。截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及2015年9月30日止九個月，本行標準的小微企業（含個人經營者）貸款幾乎全部較同期中國人民銀行基準利率上浮，利率上浮幅度分別達到30.81%、26.05%、27.67%和37.61%。其中小額個人無抵押貸款100%較同期中國人民銀行基準利率上浮，利率平均上浮幅度由2013年的85.70%逐年上升至2015年前九個月的115.83%。

本行對小微企業業務採取特色的風險管理。通過風險經理與客戶經理同時開展實地貸前調查，實現風險關口前移。重視客戶「軟信息」，通過側面調查，了解借款人的人品信息，判斷借款人的還款意願和能力。在審批機制上，實行風險監控主管委派制和風險經理制，在保持風險控制獨立性的基礎上，提高了審批效率。受益於有效的風險管理和對優質客戶的篩選，本行的小微企業業務保持了業內較好的資產質量和較低的不良貸款率，截至

## 業 務

2012年、2013年、2014年12月31日及2015年9月30日，本行標準的小微企業(含個人經營者)不良貸款率分別為0.24%、0.55%、0.97%及1.11%；此外，截至2013年、2014年12月31日及2015年9月30日，小額個人無抵押貸款不良率分別為0.00%、0.02%及0.38%。根據浙江省銀監局的數據，截至2014年12月31日，浙江省內(不含寧波)所有金融機構的小微企業貸款不良率達2.44%。

### 得益於顯著的區位優勢及強大的合作夥伴，本行擁有發展互聯網金融的堅實基礎

本行在發展互聯網金融服務上亦擁有顯著的區位優勢。本行總部所在地浙江杭州在國務院《長江三角洲地區區域規劃》中被定位為電子商務中心。以阿里巴巴為代表的大批以浙江為總部的知名電子商務企業在同行業持續領先。2012年至2014年，浙江的電子商務交易額連續三年居於全國領先地位，2014年高達人民幣2.56萬億元。活躍的電子商務為本行拓展互聯網金融業務儲備了大量專業性人才，提供了技術上的支撐，奠定了堅實的客戶基礎，並提供了強大的合作夥伴。

本行抓住機遇大力發展互聯網金融服務，將互聯網全面嵌入到各個業務條線。為降低運營成本，提升交易效率，本行設計開發了多個領先的信息系統，並持續推進電子銀行渠道拓展、產品創新以及平台的優化升級。本行的互聯網金融業務，堅持立足銀行核心業務的原則，運用互聯網的技術與思維為客戶提供全面的金融服務。

- 本行先後建設並完善了網上銀行、電話銀行、手機銀行、微信銀行、自助終端、自助發卡機等多渠道的電子銀行服務方式，通過交叉銷售逐步提升線上線下的客戶體驗，以差異化服務提升市場影響力。本行在直銷銀行手機客戶端註冊中領先地運用了人臉生物特徵識別技術。截至2015年9月30日，本行電子銀行渠道交易替代率為95.3%，達到行業領先水平。
- 依託本行在互聯網金融服務上的渠道優勢，本行積極建設從產品研發到營銷推廣的端到端全流程產品體系，大力發展特色產品，其中與易方達基金管理有限合作推出的餘額理財型創新產品——「增金寶」便為代表產品之一。該產品真

## 業 務

正實現了投資與消費的「T+0」無縫對接，具有「享基金收益、如活期便利、高安全保障」的優勢。截至2015年9月30日，自發行後7個月，「增金寶」累計銷售人民幣813.46億元，未贖回餘額為人民幣64.63億元，使用客戶數累計達54.2萬人。

- 本行是少數可以提供多種P2P資金存管服務的銀行之一。通過提供存管賬戶開立、投資、還款、交易信息管理等服务，本行協助P2P平台及其用戶全面、便利、安全地實現了付款、收款、資金劃匯、資金管理、資金增值等功能。
- 2015年8月，本行率先在業內推出了允許客戶交易個人理財產品的網上交易平台，購買本行理財產品的客戶獲取收益的同時可以享受「高流動性」。本行的網上交易平台具有四大特色：一是網上快捷辦理，客戶通過本行網上銀行或手機應用即可辦理理財產品交易，網上交易成交率高。二是該平台可交易產品豐富，目前本行所有封閉式理財產品均可線上交易，且無地域限制。三是交易價格靈活，在保護交易平等性的同時，可以給轉讓人一定的靈活定價權，對理財客戶而言，也增加了購買更多期限、更高收益理財產品的機會。四是免收交易手續費。從該平台推出至2015年9月30日，本行個人理財產品撮合成交率達96.3%以上，金額超過人民幣53百萬元。
- 除產品創新外，我們亦在平台創新上取得突破。本行於2014年推出專門針對B2B電子商務的金融綜合服務平台，在業內率先實現了B2B電子商務商品在線展示與交易的同步進行，降低企業交易成本，提高交易效率。截至2015年9月30日，該平台已有18,344戶企業入駐。

在重視本行自身的渠道、產品及平台完善創新外，我們亦致力於與在互聯網金融行業內的領軍機構深化合作，積極實現平台對接互動、資源及客戶共享。本行於2015年與百度簽訂了全面戰略合作協議，雙方將在消費金融業務、互聯網小微企業金融業務、互聯網新模式金融業務等領域開展長期、全面、深入的互聯網、金融及市場營銷合作。此外，本行亦與支付寶在快捷支付領域展開合作。

### 憑藉審慎的風險管理，本行保持了優良的資產質量

受益於本行審慎的風險管理制度以及客戶選擇策略，本行始終保持優良的資產質量。近年來本行持續提升風險管理能力，加大對不良貸款的風險化解和處置力度，在全國銀行業

## 業 務

不良貸款率普遍攀升的情況下，本行資產質量始終位於全國性股份制商業銀行領先水平。截至2015年9月30日，本行的不良貸款率為1.22%，優於所有已上市全國性股份制商業銀行。同期，本行撥備覆蓋率為227.61%，貸款撥備率2.78%，優於大多數已上市全國性股份制商業銀行。截至2014年12月31日，逾期貸款佔貸款總額的比率以及關注類貸款和不良貸款佔貸款總額的比率均低於所有已上市全國性股份制商業銀行。

- 本行實行特色的風險監控官派駐制度，即由總行向分行派駐風險監控官，風險監控官直接向總行負責，獨立於分行向總行報告風險預警事件，並且對派駐行授信審批項目享有一票否決權。
- 本行建立了專業化的風險管理隊伍。例如，單獨設立金融市場風險控制部，小企業信貸中心下設風險管理部等。各風險管理團隊充分發揮其專業特長，精確、高效地履行審查、評判、後續檢查、監測等風險管理職能。
- 針對不同行業的風險特點，本行亦採取了不同的風險管理策略，對某些特定行業實行限額管理，並及時開展風險排查。截至2015年9月30日，本行向房地產業發放的貸款佔貸款總額的11.3%，不良貸款率為0.07%；產能過剩行業的貸款佔本行貸款總額的1.7%；地方政府融資平台貸款佔本行貸款總額的6.8%，且無不良貸款。
- 在營業運營條線管理上，本行各分行向支行派駐會計(營業)主管，由分行運營部門直接管理，從而有效控制各網點的操作風險和道德風險。

### 本行擁有經驗豐富的管理團隊、多樣化的股東結構及務實高效的企業文化

本行的管理團隊具備卓越的戰略視野及豐富的行業經驗。本行董事長沈仁康先生曾任浙江衢州市市長、浙江麗水市常務副市長等重要領導職務，擁有逾30年的政府管理經歷，在管理戰略和經濟研究方面擁有豐富經驗，對區域經濟發展及金融市場有著獨到的理解，具備卓越的領導力和高超的戰略思維。本行行長劉曉春先生在中國銀行業擁有超過32年的從業經驗並曾擔任中國農業銀行香港分行總經理4年時間，具有包括境內外、基層分支行和

---

## 業 務

---

銀行總部、本外幣業務及研究和實務在內的豐富的銀行業管理經驗和開闊的國際視野。本行的核心管理團隊均擁有逾20年的銀行業專業管理經驗，在業務運營、財務管理、風險控制和信息技術等領域經驗豐富，其中多名核心高級管理人員曾於國有大型商業銀行擔任經營管理職務，並且自本行成立以來一直為本行提供服務，對本行的業務有非常深刻的了解，並擁有高級經濟師、高級會計師等專業職稱。本行員工年輕富有活力，受教育程度較高。截至2015年9月30日，全行員工平均年齡34歲，且大學及以上學歷者佔83.9%以上。

2015年增資完成後，本行共有26家註冊股東，以民營企業為主。單一最大股東為浙江省金融控股有限公司，持股比例為19.96%，其餘25家股東單獨持股均不超過10%。於[編纂]完成前，本行國有股東總持股比例為28.6%，民營股東總持股比例為71.4%。該等股東中大多數均一直長期穩定地支持着本行的業務發展和戰略推進，在本行的歷次增資擴股中都提供了有力的支持，為本行的快速發展做出了重大貢獻。

本行秉承「負責、勤奮、務實、大氣」的企業文化，堅持以客戶為中心的理念，不斷創新產品與服務，為社會提供專業、高效的金融服務，為客戶、員工、股東和社會創造價值，實現共同發展。近年來，本行加大對外宣傳力度，提升對客戶和基層群眾的服務水平，積極履行社會責任，品牌形象不斷提升。

### 本行的戰略

本行的願景是成為最具競爭力全國性股份制商業銀行和浙江省最重要金融平台。

為實現這一願景，本行以「全資產經營」為業務導向，即在發展傳統信貸業務的同時，加強與銀行同業、非銀行金融機構和類金融機構的合作，實現信貸市場、貨幣市場、資本市場、外匯市場等金融市場的統籌管理與集約經營，推動信貸資產、同業資產、投資資產的多元發展；通過綜合經營與業務聯動為客戶提供全方位的金融解決方案，持續強化面向市場與客戶體驗為導向的產品和商業模式創新；同時，以資產經營能力驅動負債，實現各類資產與負債在來源、期限、成本上的戰略性與策略性匹配，進而重塑資產負債表，提升市場競爭力。



## 業 務

本行計劃通過下列措施實現我們的戰略目標。

### 提升公司銀行業務綜合經營水平，豐富服務內涵，優化客戶結構

在利率市場化、金融脫媒化及互聯網金融快速發展的背景下，本行計劃加快轉變經營角色，針對公司客戶多種多樣的融資需求，加大產品和服務模式創新，全面提升對客戶的金融服務能力。為此，本行擬採取相關策略如下：

- 以流動性服務、投貸聯動及交易銀行為三大目標，進一步優化本行客戶結構。流動性服務主要聚焦大型商貿流通企業、大中型製造企業、擬上市企業、財務公司、租賃公司客戶。投貸聯動主要聚焦上市企業、大型國企、優質民營企業、產業基金、私募基金客戶。交易銀行主要聚焦大型出口加工企業、大中型外貿企業、跨境電商等有利率、匯率避險或保值增值需求的客戶。
- 加大「池化融資」業務模式推廣力度。依託票據池、出口池、資產池等業務平台，將企業的商業匯票、國內信用證、應收賬款等金融性資產打包管理，將資產和負債、產品和服務、操作和管理融為一體。通過企業自助操作提供入池資產託管、結算、質押融資及配套授信額度等個性化綜合服務，提升企業的供應鏈管理與集團化管理能力，平衡企業財務的流動性需求與效益性需求，做企業的貼心管家和內部銀行。
- 積極參與直接融資業務。充分發揮銀行的資金、信用、渠道和牌照優勢，構建「商業銀行+投資銀行」雙輪驅動的業務模式。大力拓展債券承銷、併購重組、定向增發、代客交易、投貸聯動、產業基金、資產證券化等業務，為高端公司客戶提供綜合金融增值服務方案。
- 深化完善「浙商集團業務」商業模式。以地緣相近、人文相親、理念相通為切入點，以優質浙商集團客戶為目標客戶。運用異地分(子)公司融資、供應鏈融資、投資銀行業務、跨境金融等方式，重點支持浙商「走出去」與「浙商回歸」，擴大公司業務基礎客戶群。
- 打造公司客戶網絡金融綜合服務平台。以擴大公司客戶規模及服務覆蓋面、延展生態鏈為目標，借助互聯網思維與技術設計整合產品，推動「池化融資」與「互聯

## 業 務

網+]應用深度結合，探索在線供應鏈金融業務和行業綜合金融服務解決方案，加強與各類B2B電子商務平台及公司客戶ERP系統的對接，全面打造公司客戶網絡金融綜合服務平台，為客戶提供全流程在線服務。

### 強化小微企業業務優勢，為小微企業提供全方位的金融服務

本行致力於強化自身在小微企業業務領域的優勢，積極參與和分享國內經濟結構轉型過程中的發展契機，進一步為小微企業提供創新的融資產品與全方位的金融服務。為此，本行擬採取相關策略如下：

- **繼續強化「近、小、好」的目標客戶定位。**重點發展成長良好、經營穩健、誠實守信、願與本行較長期合作的小微企業銀行客戶，重點關注授信額度在人民幣100-500萬元的小微企業業務客戶與授信額度在人民幣75萬元以下的小額個人無抵押貸款客戶。
- **構建多元營銷體系。**在深化以客戶為中心的營銷策略同時，推進「互聯網+小微金融」服務渠道建設，擴充微信、手機APP、網站、二維碼等新型獲客渠道與方式。開展批量營銷，根據當地經濟、產業特點，加快小微企業集群化營銷模式。深化二次營銷，挖掘存量客戶潛在金融需求，提升單一客戶貢獻度。強化交叉營銷，提高單一客戶產品使用數量，增加客戶粘性，推動小微企業客戶綜合化經營。
- **圍繞客戶需求加快產品創新。**從擔保方式、期限、提還款方式、細分客戶群等維度進一步加快產品創新與開發。適應新興產業發展趨勢，結合創業、創新需求研發產品。順應互聯網金融趨勢，進一步提升客戶體驗。開發供應鏈金融系統，依託核心企業為小微企業提供融資服務，利用IT技術擴充批量獲客渠道。
- **優化業務操作流程，提升業務效率。**推進新型服務模式，實現客戶通過互聯網渠道進行業務申請、進程展示、自助提還款、服務評價等。以操作合法、實質風險可控為前提，增強移動運營、人臉識別、圖像識別等新技術運用。推行集中

## 業 務

受理、集中貸後等業務集中化、專業化作業模式，不斷優化業務操作流程與勞動組合，提升人均產能，實現小微企業業務的可持續發展。

- **完善風險管理機制。**探索建立內部評分卡評級模型，逐步實現對小微企業業務客戶信用風險的量化、標準化管理。推廣小微企業業務城區集中評審及貸後集中處理模式，梳理、規範小微企業業務客戶授信各環節的流程與要求，逐步形成具有本行特色的專業化、標準化、模塊化授信作業模式。

### 實行客戶分層管理，通過產品及平台創新系統提升個人銀行業務水平

本行將持續開展和創新電子銀行、個人存貸款、理財產品、私人銀行、銀行卡等零售業務，滿足客戶的差異化需求，繼續保持本行個人銀行業務快速增長的態勢。為此，本行擬採取相關策略如下：

- **實行客戶分層管理。**從綜合貢獻、金融資產、金融訴求三個維度將目標客戶分為潛力客戶群、中堅客戶群和高淨值客戶群。在細分基礎上，通過產品定位、分層服務、交叉銷售等手段，培育和擴充目標客戶群體。本行計劃深入挖掘潛力客戶的金融需求，不斷獲得中堅客戶的品牌認同，努力提升高淨值客戶的價值貢獻。
- **構建以客戶為中心的產品創新體制。**建立貫穿總分行經營機構、覆蓋全渠道的客戶需求響應平台，積極探索建立個人業務產品創新機制，打造一個品種豐富、層次分明、覆蓋面廣的零售產品體系。
- **加快移動金融的發展，充分利用移動互聯網技術提升客戶體驗。**將「極簡」思維應用於系統設計、推廣方案、營銷活動等涉及客戶體驗的環節，提升用戶體驗與參與積極性。擇機打造浙商銀行金融生活圈，重點對支付、理財、融資等場景提供便利的實現手段。
- **以建立個人客戶信息數據庫為核心，系統提升服務能力。**打造個人客戶管理系統，充分利用大數據、雲計算等理念，開展單個和群體客戶分析，為客戶經理提供營銷支持，為業務管理人員提供業務分析、決策參考，全面提升個人客戶

## 業 務

營銷管理水平。從核心客戶入手，搭建覆蓋總分行的分層客戶服務體系，推行物理網點與電子渠道相結合的客戶維護模式，提高客戶的滿意度和忠誠度。

### 積極參與各類金融市場業務，分享金融行業高速發展紅利

本行計劃充分利用金融行業快速發展帶來的機遇，推動本行金融市場業務的穩健高速發展，致力於成為各類金融市場最有影響力、競爭力的參與者。為此，本行擬採取以下措施：

- **夯實金融市場基礎客戶。**將金融市場客戶分為大型銀行、中小型銀行、非銀行金融機構、資本市場主體等主要類型，根據客戶的特定屬性和需求，將金融產品按照客戶維度進行整合，形成針對不同類型客戶的合作切入點。與同本行資產結構、業務模式高度契合的其他金融機構開展深度合作，實現信息、客戶與渠道共享，創設若干標誌性商業模式。
- **積極參與多層次資本市場。**發揮金融市場板塊綜合服務功能，以產業鏈核心客戶為中心，提供全產業鏈、全流程金融服務。由銀行間市場產品拓展至場外交易產品、權益相關類產品、結構化產品和境外產品等。把握多層次資本市場的股權和債權投資機會，設計風險可控、流動性高、收益穩定的投資標的。
- **實現金融市場業務與傳統銀行業務聯動。**深度挖掘公司銀行、個人銀行、小微企業業務客戶的潛在需求，逐步豐富不同層級客戶的產品服務體系。搭建信息與資源共享平台，最大程度發現和利用市場機會，實現金融市場業務與傳統銀行業務聯動。
- **優化金融市場業務風險管理模式。**完善金融市場風險控制部管理職能，對業務部門實施差異化管理，發揮骨幹營銷人員的主動風險管理價值。
- **鼓勵在業務實踐中創新，實現資產擴張與客戶拓展。**充分授權各經營單位根據當地實際開展業務創新，靈活把握政策與市場變化帶來的時效性商機。建立金融資產互聯網交易平台，設計開發與同業客戶相關的網絡金融產品，探索對接主流互聯網金融平台。

## 業 務

### 進一步完善組織結構與管理機制，強化全面風險管理

本行致力於建立與銀行整體及長期戰略定位相適應的風險管理體系，健全自身風險管理組織架構，豐富管理方法與手段，完善管理系統和機制，以提升本行在「新常態」、新機遇、新業務環境下的適應性。為此，本行擬採取相關策略如下：

- **堅持全面風險管理理念。**在新資本協議的基本框架下，構建與全資產經營相適應的風險管理體系。以「駕馭風險、創造價值」為基本目標，有效協調改革創新、業務發展和風險管控的關係，準確把握准入門檻和風險容忍度的關係，全面覆蓋信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、信息科技風險、聲譽風險等風險領域，凸顯策略性、時效性與動態性，實現全資產、全負債、全流程的風險管控。
- **完善風險管理制度政策。**持續優化授信業務、投資業務、交易業務基本政策，並逐步探索建立公司類客戶、金融同業類客戶等客戶基本政策。在推進業務的同時不斷修訂完善經濟資本管理辦法、壓力測試管理辦法、信用評級辦法、抵質押品管理辦法等重要制度。
- **完善風險管理相關機制。**全面推行專職審批人制度，着力增強授信評審人員對行業、產品的專業化審查能力。不斷完善授信項目後評價機制。創新不良資產專業化集中清收機制和經營管理模式，提高風險處置的決策與運行效率。
- **優化風險管理工具。**建立信用風險內部評級體系，實現違約概率、違約損失率、違約風險暴露以及有效期限等重要風險參數的量化，逐步達到信用風險內部評級高級法的要求。推進內部模型法建設，開發新的市場風險計量方法和計量模型。
- **優化風險管理系統。**建設具備財務分析、內部評級、押品管理等功能的信用風險管理系統，並實現與業務系統的交互，從而對特定機構、客戶、行業進行系統控制。優化交易賬戶市場風險管理系統功能，實時計量風險敞口與管理各類限額。加快資產負債管理系統建設，加強流動性風險、利率風險的管控。建立風險數據收集平台，構建全行統一的風險分析體系和數據挖掘平台，為風險管理提供決策支持。



## 業 務

### 配合物理網點擴張，積極發展互聯網金融，打造實體與虛擬、線上線下服務聯動發展的信息化銀行

本行認為，我們目前取得的發展與優勢在一定程度上得益於本行物理網點在全國的科學佈局以及在互聯網金融服務建設上的前瞻性優勢，為強化這一優勢，打造符合客戶需求的信息化銀行，本行擬採取如下策略：

- 在機構建設上，加快構建全國性的機構網絡。通過投資、參股、收購等方式，加快籌建金融租賃公司，謀劃設立基金、證券等金融類法人機構，初步形成金融集團雛形。全國範圍內重點推進東部沿海和長江經濟帶分支機構佈局，浙江省內以做深做透當地市場為目標繼續提高機構密度和覆蓋面，以香港分行籌建啓動為契機積極謀劃全球範圍內機構佈局。
- 重塑基層網點形態與功能。豐富基層網點組織形式，提高支行網點的科技含量和智能化水平。統籌考慮線下物理網點和線上業務功能的互動平衡，積極發展基於人臉識別技術的遠程開戶、發卡業務，基於大數據技術、互聯網徵信的遠程授信業務。充分發揮物理網點在O2O金融服務中的特殊作用，重視與主流互聯網金融平台的合作與對接，實現線上線下協同發展。
- 加大產品和平台創新力度，以順應互聯網金融的發展趨勢。本行計劃研究通過大數據應用來營銷客戶、識別風險的可行性，加強互聯網環境下的應用、技術、架構創新和應用系統安全管理。同時加大產品創新，加快推進網絡金融綜合服務平台、電子商務金融服務平台和移動金融服務平台建設。本行還計劃加強與同業、互聯網金融行業和第三方平台的多方位合作。
- 全面建設信息化銀行。持續完善一體化信息系統體系，打造具有特色的互聯網生態環境。強化外圍系統建設，加大產品工廠與營銷方式創新支持系統建設力度，加強電子渠道建設，大力發展互聯網金融。加強管理會計、資產負債管理等系統建設，持續提升報表系統智能化水平，為經營決策提供有力支持。

## 業 務

### 進一步完善人力資源管理體系，優化人力資源結構

本行相信，招聘、培養、留任並激勵能力出眾、經驗豐富的專業員工，是本行保持優勢並成功的關鍵。為此，本行擬採取相關策略如下：

- 將外部引進與內部培養相結合，大力實施人才發展戰略。制訂清晰的階段性人才發展規劃，採用科學的招聘和人才評估方法，拓寬人才引進與培養通道。加強緊缺性人才的戰略儲備，其中重點抓好中高層管理人才、專業技術人才、後備人才三支隊伍建設。在總行和分行層面分別做好培訓體系的設計，推動建立金融學院，設計員工學習積分體系，持續提升培訓效能。
- 持續優化激勵機制。不斷完善經濟績效計量體系與綜合績效評價體系，優化績效評價結果的應用。以「市場化激勵」原則，健全「以崗定級、以級定薪」的薪酬管理機制，優化個人績效、組織績效與薪酬的掛鉤機制。提升補充醫療保險、企業年金等福利安排對員工的綜合保障和人文關懷。以能力和績效為主要驅動因素，健全職業生涯發展機制，為各類崗位上的員工實現個人價值提供平等機會。

### 我們的主要業務

本行目前經營的主要業務為公司銀行業務、個人銀行業務及資金業務。作為本行公司銀行業務和個人銀行業務的一部分，我們亦開展了小微企業業務，為符合本行標準的小微企業及個人經營者提供信貸服務。下表載列於所示期間各業務分部對本行總營業收入的貢獻及佔比。

	截至12月31日止年度						截至9月30日止九個月	
	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)							
公司銀行業務.....	7,843	74.9%	10,031	74.3%	12,329	70.9%	9,693	55.3%
個人銀行業務.....	1,345	12.9%	1,567	11.6%	1,994	11.5%	1,693	9.7%
資金業務.....	1,254	12.0%	1,865	13.8%	3,039	17.5%	6,128	34.9%
其他業務 <sup>(1)</sup> .....	24	0.2%	32	0.2%	35	0.2%	27	0.2%
合計.....	<b>10,466</b>	<b>100.0%</b>	<b>13,496</b>	<b>100.0%</b>	<b>17,397</b>	<b>100.0%</b>	<b>17,541</b>	<b>100.0%</b>

附註：

(1) 其他業務主要包括不能直接歸屬於某個分部的資產、負債、收入及支出項目。

---

## 業 務

---

### 公司銀行業務

#### 概覽

本行的營業收入大部分來自公司銀行業務。我們向客戶提供全面的金融產品及服務。本行的公司銀行業務客戶包括大型央企和地方國有企業、優質民營企業(含浙商集團客戶)、小微企業以及政府機構和公用事業單位等。我們的公司銀行業務產品及服務主要包括公司貸款、公司存款、中間業務產品和服務以及國際貿易融資及結算服務等。

本行注重公司銀行業務戰略客戶的培育，與戰略客戶建立並維持長期全面的合作關係，並依託戰略客戶，進一步拓展其上下游客戶。本行通過向戰略客戶提供全面和量身定製的金融產品及解決方案，提高其忠誠度，繼而提高該等客戶對本行的整體貢獻。詳情請參閱「一 營銷」。

截至2015年9月30日，本行擁有8,634名公司貸款客戶，公司貸款總額為人民幣2,795.14億元；擁有44,676名公司存款客戶，公司存款總額為人民幣4,726.63億元。本行的公司貸款平穩增長，由2012年12月31日的人民幣1,473.84億元增至2014年12月31日的人民幣2,069.52億元，複合年增長率為18.5%。同期，本行的公司存款穩定增長，由2012年12月31日的人民幣2,379.44億元增至2014年12月31日的人民幣3,369.21億元，複合年增長率為19.0%。

於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行公司銀行業務的營業收入分別為人民幣78.43億元、人民幣100.31億元、人民幣123.29億元及人民幣96.93億元，分別佔本行營業收入總額的74.9%、74.3%、70.9%及55.3%。同期，本行公司銀行業務稅前利潤分別為人民幣38.73億元、人民幣45.78億元、人民幣40.08億元及人民幣20.73億元，分別佔全行稅前利潤的72.3%、70.2%、59.0%及27.6%。

#### 公司貸款

本行向公司客戶提供多種信貸服務，包括向大型企業、中型企業及小微企業提供的貸款以及票據貼現等。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行的公司貸款總額分別為人民幣1,473.84億元、人民幣1,742.06億元、人民幣2,069.52億元及人民幣2,795.14億元，分別佔我們向客戶所提供貸款總額的80.8%、80.2%、79.9%及82.4%。

## 業 務

本行為不同類型的公司客戶提供貸款服務。下表載列於所示日期，本行按不同類型的公司客戶劃分的公司貸款。

	截至12月31日						截至9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.....	51,712	35.1%	63,767	36.6%	73,811	35.7%	94,637	33.9%
中型企業.....	64,620	43.8%	75,438	43.3%	81,517	39.4%	100,798	36.1%
小微企業.....	25,212	17.1%	31,485	18.1%	38,820	18.8%	39,785	14.2%
票據貼現.....	5,840	4.0%	3,516	2.0%	12,803	6.2%	44,294	15.8%
公司貸款總額.....	147,384	100.0%	174,206	100.0%	206,952	100.0%	279,514	100.0%

### 大型企業貸款

本行向大型企業客戶提供貸款，大客戶是本行公司銀行業務的核心群體之一。本行高質量的核心大型客戶包括央企及地方國有企業和優質民營企業(包括浙商集團客戶)等。本行長期為該等大型企業客戶提供及時有效的融資支持。

截至2015年9月30日，浙江省百強企業中90餘家企業與本行建立了合作關係。15家省屬國有企業中有11家與本行建立了合作關係。

截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行的大型企業貸款餘額分別為人民幣517.12億元、人民幣637.67億元、人民幣738.11億元及人民幣946.37億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為19.5%。截至2015年9月30日，我們的大型企業貸款餘額佔本行公司貸款餘額的33.9%。

### 中型企業貸款

本行亦向中型企業客戶提供貸款。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行的中型企業貸款餘額分別為人民幣646.20億元、人民幣754.38億元、人民幣815.17億元及人民幣1,007.98億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為12.3%。截至2015年9月30日，我們的中型企業貸款餘額佔本行公司貸款餘額的36.1%。

### 小微企業貸款

本行為小型、微型企業提供貸款。我們於2006年率先設立了小微企業專營支行，截至2015年9月30日，本行已於全國設立18家分行小企業信貸中心和95家小微企業專營機構，小微企業專營機構佔全行機構總數的近75%，在同業中處於領先水平。詳情請參閱「浙商小微企業業務」。

截至2012年、2013年及2014年12月31日，本行小微企業貸款餘額分別為人民幣252.12億元、人民幣314.85億元及人民幣388.20億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長

## 業 務

率為24.1%。截至2015年9月30日，本行小微企業貸款餘額為人民幣397.85億元，較2014年12月31日增長了2.5%，佔本行公司貸款餘額的14.2%。

### 票據貼現

票據貼現是指本行按一定折扣向公司客戶購買剩餘期限不超過12個月的銀行承兌匯票及商業承兌匯票。針對票據池客戶，我們亦提供票據在線貼現服務。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行的票據貼現餘額分別為人民幣58.40億元、人民幣35.16億元、人民幣128.03億元及人民幣442.94億元，分別佔公司貸款餘額的4.0%、2.0%、6.2%及15.8%。

### 公司存款

本行向公司客戶提供人民幣及外幣(包括美元、日元、港幣、英鎊和歐元等)定期及活期存款。我們提供的定期存款期限一般最長為5年。此外，我們提供通知存款產品，這些產品的利率高於活期存款，同時保留一定的活期存款靈活性，客戶可選擇提前1天或7天通知本行取款。

本行向各類公司客戶提供多種特色服務，以拓寬存款來源。例如，本行向客戶提供電子化的公司存款服務—「如e存」在線定期存款業務。通過該業務，客戶可隨時通過本行網站發起免開戶存款預約申請，並通過其他銀行同名賬戶向本行匯入存款資金。我們亦向政府機構和事業單位等客戶提供存款服務。此外，本行已開發並發行大額存單產品。我們相信多樣化的服務有利於本行開拓基礎客戶，並獲得穩定的存款來源。

截至2012年、2013年及2014年12月31日，本行的公司存款總額分別為人民幣2,379.44億元、人民幣2,899.47億元及人民幣3,369.21億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為19.0%。截至2015年9月30日，本行公司存款總額為人民幣4,726.63億元，其中人民幣存款佔97.5%，外幣存款佔2.5%。下表載列所示日期本行公司存款按產品類別劃分的情況。

	截至12月31日						截至9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.....	99,255	41.7%	116,860	40.3%	125,004	37.1%	164,485	34.8%
定期存款.....	138,689	58.3%	173,086	59.7%	211,917	62.9%	308,178	65.2%
公司存款總額.....	237,944	100.0%	289,947	100.0%	336,921	100.0%	472,663	100.0%



---

## 業 務

---

### 中間業務產品及服務

本行向公司客戶提供多種中間產品及服務，主要包括投行業務、結算、代理、託管、理財、承兌及擔保等。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行公司銀行業務中來自中間業務產品及服務的手續費及佣金淨收入分別為人民幣4.03億元、人民幣14.24億元、人民幣20.16億元及人民幣12.58億元，分別佔本行公司銀行業務營業收入的5.1%、14.2%、16.4%及13.0%。2012年12月31日至2014年12月31日，本行公司銀行中間業務產品及服務的手續費及佣金淨收入(含國際結算)複合年增長率達123.6%。

### 投行業務

投行業務是本行實現全資產經營、發展輕資產業務的重要立足點之一。本行為公司客戶提供的投資銀行服務及產品主要包括債券承銷、併購以及結構化融資及資產證券化服務。

近年來，本行投行業務榮獲《證券時報》2010年度「最具成長性銀行投行」、2011年「最佳創新銀行投行」，2012、2013和2014年度「最具競爭力銀行投行」，2015年「最佳銀行(行業)投行綜合大獎 — 基礎建設行業等綜合獎項」。此外，本行投行業務還榮獲《證券時報》各類單項獎，如2010年度最佳併購服務項目、2011年度最佳債券融資項目、2011年度最佳資產管理項目、2012年度最佳中期票據、2013年度最佳中小企業集合票據、2014年度最佳私募債券、2015年度最佳債券承銷銀行、2015年度最受投資者尊重的投行等。

### 債券承銷

本行於2005年獲得短期融資券承銷資格後，積極參與短期融資券的參團、分銷和承銷業務，並於2008年9月取得了短期融資券的主承銷資格。截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行完成非金融企業債務融資工具承銷金額分別為人民幣213.77億元、人民幣306.40億元、人民幣535.47億元及人民幣471.01億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為58.3%。

在中國銀行間市場交易商協會公佈的排名中，2014年，本行承銷金額、承銷只數同比增長率分別在36家主承銷商中名列第四位及第二位。截至2015年9月30日，本行主承銷的債券發行人已遍佈國內22個省(直轄市)。

## 業 務

本行同時亦為記賬式國債以及國家開發銀行、中國進出口銀行及中國農業發展銀行發行的政策性銀行金融債承銷團成員。

在承銷業務量持續快速增長的同時，本行還在債券創新產品上緊跟市場的步伐。我們於2012年共發行6單集合票據，為17家中小企業融資人民幣11.27億元，發行家數在全國銀行間中小企業融資市場佔比達15.4%，發行總金額佔比達13.4%。本行抓住我國建設多層次資本市場的契機，於2012年11月成功主承銷了浙江股權交易中心首單私募債。2013年本行金融債券主承銷業務實現突破，擔任重慶銀行30億人民幣小微企業專項貸款金融債主承銷商，並成功發行該債券。

### 併購業務

本行亦為客戶提供企業併購金融服務，包括併購融資與併購顧問服務。2010年，本行獲得《證券時報》評選的「最佳併購服務項目」獎。本行併購顧問業務主要圍繞幫助上市企業客戶產業轉型升級、整合及產業重組的目標，致力於支持上市企業孵化培育新興業務、實現跨行業的多元化戰略。

### 結構化融資及資產證券化

本行的投行業務還包括為客戶提供結構化融資及資產證券化服務。本行的結構化融資業務主要指通過運用特定目的載體，設計符合國內法律法規規定的交易結構，為客戶提供融資的業務。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行為客戶提供結構化融資分別為人民幣201.72億元、人民幣708.50億元、人民幣462.95億元及人民幣1,252.50億元。

本行一直致力於研究在銀行間債券市場發行和交易的信貸資產證券化產品，重點對個體工商戶貸款資產證券化和小額貸款公司直接融資的可行性進行分析，不斷完善本行服務中小企業融資的方式方案。2008年11月，本行在銀行間市場發行國內第一單中小企業信貸資產支持證券——「浙元一期中小企業信貸資產支持證券」。浙元2015年第一期信貸資產支持證券於2015年7月發行，發行總額為人民幣18.21億元。

### 結算服務

本行向公司客戶提供結算服務，其中包括電匯、委託收款、銀行本票、銀行匯票、支票及商業匯票等。截至2015年9月30日，本行擁有約4.96萬個公司結算賬戶。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行公司客戶的境內結算量分別約為人民幣44,777億元、人民幣51,304億元、人民幣51,415億元及人民幣49,430億元。

## 業 務

### 代理服務

本行向公司客戶提供的代理服務主要包括委託貸款業務、國內信用證項下代理應收賬款融資業務以及付款保函項下代理應收賬款轉讓業務等。

### 託管

本行於2013年11月取得證券投資基金託管資格，2014年12月取得保險資金託管資格。目前本行已開展的資產託管業務涉及公募證券投資基金、特定客戶資產管理計劃、保險資金、信託計劃、商業銀行理財、私募投資基金等。本行於2015年年初成功託管首隻公募基金易方達增金寶貨幣市場基金。截至2015年9月30日，本行已託管4支公募基金，公募基金託管資產達人民幣107.64億元。截至2015年9月30日，本行的託管資產達到人民幣1,891.89億元。

### 理財服務

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。我們以「永樂」理財品牌，通過開發債券類及存放同業款項類理財產品為公司客戶提供多元化金融服務。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行向公司客戶理財產品銷售金額分別為人民幣452.53億元、人民幣377.89億元、人民幣697.56億元和人民幣1,590.78億元，2012年12月31日到2014年12月31日複合年增長率為124.2%；截至2012年、2013年及2014年12月31日及2015年9月30日，理財產品餘額分別為人民幣506.73億元、人民幣428.04億元、人民幣282.97億元及人民幣1,262.03億元。詳情請參閱「資金業務—代客業務」。

### 承兌及擔保

本行為公司客戶提供信用證、票據及其他形式的銀行擔保服務。

### 國際貿易融資及結算服務

#### 國際貿易融資服務

本行為經營進口業務的公司客戶提供進口開證、進口押匯、提貨擔保、海外代付及跨境擔保等服務。對於從事出口業務的客戶，我們提供打包貸款、出口押匯、出口發票融資、信保融資及福費廷等服務，客戶可以依託出口池進行融資及管理流動性。

於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行國際貿易融資業務的交易量分別為10.02億美元、19.75億美元、27.79億美元及61.66億美元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為66.5%。

---

## 業 務

---

### 國際結算服務

本行為進出口商提供多樣化的國際結算服務，包括出口信用證、出口託收、進口信用證、進口代收、匯入匯款、匯出匯款及跨境人民幣結算等服務。在單證業務方面，本行實施國際結算單證業務集中處理，總行設立單證中心集中處理全行單證業務。在外匯清算方面，全行外匯資金由總行集中清算，減少中間環節，並已基本實現自動清算。對櫃面外匯業務，我們實行集中處理，各類櫃面外匯及跨境人民幣業務由基層網點受理後，提交業務分中心集中審核處理，確保專業效率，防範操作風險。

於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行國際貿易結算業務的交易量分別為108.99億美元、89.43億美元、133.42億美元及211.33億美元。同期，本行國際業務中間業務收入分別為人民幣5,898萬元、人民幣6,616萬元、人民幣8,475萬元及人民幣14,954萬元，2012年12月31日至2014年12月31日的複合年增長率為19.9%。

### 其他業務

本行為進出口貿易企業以及跨境投融資企業提供即期、遠期、擇期交易等代客外匯資金交易服務，協助企業規避匯率風險並實現保值增值。

於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行辦理代客結售匯資金交易量分別為37.58億美元、38.97億美元、39.57億美元及52.24億美元。

### 特色產品及服務

針對公司客戶、特別是大中型客戶的流動性管理需求，本行形成了以全資產經營為導向的「池化融資」特色業務模式。本行「池化融資」的代表性產品是「涌金票據池」、「涌金出口池」和「涌金資產池」，詳情請參閱「一本行的優勢——本行圍繞企業流動性管理需求，打造了以創新性的「池化融資」為特色的公司銀行業務」。

### 客戶基礎

本行通過定制化及高質量的服務與核心客戶維持長期的合作關係。大中型企業是本行公司銀行業務的核心客戶群體之一。本行的高質量的核心大型客戶包括大型央企及地方優質國有企業和全國範圍內的優質民營企業(包括浙商集團客戶)等。針對大客戶，本行在總行及北京建立了專門的大客戶部，專門為大型企業提供定制化服務。本行亦向政府部門和事業單位等客戶提供定制化服務。

## 業 務

本行注重不斷優化客戶結構，小型企業與微型企業客戶亦逐漸成為我們的重要客戶群體，詳情請參閱「一 浙商小微企業業務」。

本行注重與客戶發展長期戰略合作關係，與部分核心客戶簽署了戰略合作協議，其內容涉及貸款、票據、現金管理等公司業務、債券承銷等投行業務以及資產管理業務等。

本行致力於與位於中國經濟發達地區(如長三角地區、環渤海地區和珠三角地區)的企業發展長期業務關係。截至2015年9月30日，本行大部分公司存款客戶和公司貸款客戶位於上述三大區域。浙江省百強企業中90餘家企業與本行建立了合作關係。15家省屬國有企業中有11家與我們建立了合作關係。該等企業受益於國家產業政策及區域經濟政策的支持，有助於本行進一步拓展市場空間及優化結構。

### 個人銀行業務

#### 概覽

本行的個人銀行業務為個人客戶提供多樣化的產品和服務，包括個人貸款、個人存款、銀行卡以及中間業務等，並在近年來取得良好的發展。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行來自個人銀行業務的營業收入分別為人民幣13.45億元、人民幣15.67億元、人民幣19.94億元及人民幣16.93億元，分別佔本行營業收入的12.9%、11.6%、11.5%及9.7%。截至2015年9月30日，本行共有約142.45萬名個人存款客戶及82,343名個人貸款客戶。

#### 個人貸款

	截至12月31日						截至9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)							
個人經營貸款.....	33,910	97.1%	42,050	97.9%	51,264	98.4%	57,415	96.3%
個人住房貸款.....	665	1.9%	595	1.4%	660	1.3%	1,822	3.1%
其他 <sup>(1)</sup> .....	347	1.0%	286	0.7%	148	0.3%	387	0.6%
個人貸款總額.....	34,922	100.0%	42,931	100.0%	52,071	100.0%	59,624	100.0%

附註：

(1) 主要包括個人消費貸款及信用卡透支。

#### 個人經營貸款

個人經營貸款是指本行向個體工商戶、農村承包經營戶、農戶、小企業主等自然人發放的，用於其各類合法生產經營活動的貸款。本行致力於通過模式化經營的方式向小微



## 業 務

企業家和個體經營者提供服務，並提供高質量的全方位金融服務和解決方案。詳情請參閱「一 浙商小微企業業務」。

### 個人住房貸款

本行為個人客戶提供個人住房貸款，主要包括一手房按揭貸款及二手房按揭貸款。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行個人住房貸款餘額分別為人民幣6.65億元、人民幣5.95億元、人民幣6.60億元以及人民幣18.22億元，分別佔個人貸款總額的1.9%、1.4%、1.3%及3.1%。

### 其他

其他個人貸款主要包括個人消費貸款及信用卡透支。本行提供的個人消費貸款是指向自然人發放的，用於滿足其合法、合理的消費用途(不含購房)的貸款。業務目的在於滿足客戶裝修、購置耐用消費品、汽車等綜合消費需求。此類貸款一般以借款人的財產或我們可接受的抵押品作抵押。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行的個人消費貸款及信用卡透支餘額為人民幣3.47億元、人民幣2.86億元、人民幣1.48億元以及人民幣3.87億元，佔個人貸款總額的1.0%、0.7%、0.3%及0.6%。

### 個人存款

本行向個人客戶提供人民幣和外幣的各種活期存款及定期存款服務，其中絕大多數為人民幣存款，定期存款的期限從三個月至五年不等，外幣(主要包括美元、日元、港幣、英鎊和歐元等)定期存款的期限從一個月到兩年不等。

截至2015年9月30日，本行個人存款總額為人民幣192.47億元，佔客戶存款總額的3.9%。自2012年12月31日至2014年12月31日，我們的個人存款從人民幣220.09億元增長至人民幣227.43億元。下表載列於所示日期本行個人存款按產品類別劃分的情況。

	截至12月31日						截至9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.....	4,732	21.5%	5,218	22.6%	5,297	23.3%	3,526	18.3%
定期存款.....	17,277	78.5%	17,890	77.4%	17,447	76.7%	15,721	81.7%
個人存款總額.....	22,009	100.0%	23,108	100.0%	22,743	100.0%	19,247	100.0%

### 銀行卡

本行向客戶提供多種銀行卡產品，包括各種借記卡和信用卡。

---

## 業 務

---

### 借記卡

我們向在本行擁有存款賬戶的客戶發行多款借記卡。客戶可通過借記卡享受現金存取、轉賬、支付結算及繳費等多種金融服務。此外，借記卡亦集成了約定轉存、自動還款、代收代付服務等附加功能。按客戶分類，本行借記卡分為普卡和金卡。我們的借記卡收入主要包括向接受本行銀行卡的商戶收取的佣金及向持卡人收取的服務費。

截至2012年、2013年及2014年12月31日，本行發行借記卡數量分別約為32.05萬張、149.71萬張、214.92萬張，2012年12月31日到2014年12月31日複合年增長率為159.0%。截至2015年9月30日，本行共發行約271.7萬張借記卡。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，我們實現借記卡交易總額分別為人民幣69.98億元、人民幣86.36億元、人民幣91.07億元及人民幣78.05億元。

### 信用卡

本行自2015年4月起推出信用卡產品，結合創新能力，在細分領域實現專業化，專注於吸引年輕客戶，注重客戶體驗，努力使得信用卡業務成為本行新的利潤增長點。例如我們推出的汽車主題卡產品，以一張信用卡解決與汽車服務相關的系列問題（包括優惠洗車、團購車險優惠、加油返利、免費救援等）。我們亦致力於技術創新，研發網絡虛擬信用卡，進一步完善本行互聯網金融體系。截至2015年9月30日，本行信用卡用戶達102,907個，發卡數量達103,929張，消費總額約為人民幣6.42億元。

### 中間業務產品及服務

本行為個人銀行客戶提供多樣化的中間業務，包括個人理財服務、支付結算服務以及代理業務。本行多年來致力於加大產品創新、渠道拓展和優化服務。在產品方面，本行自2005年4月推出個人理財業務後，相繼推出了保險代理、基金代銷及黃金交易代理業務。在服務渠道上，本行櫃面、手機銀行、網上銀行、應用軟件、直銷銀行等渠道可辦理相關業務，為客戶獲得本行產品及服務提供便利。本行的理財以及代理的保險、基金等業務均要求營銷人員獲取相應資質方可上崗，以便為客戶提供高效專業的服務。

### 個人理財服務

本行的個人理財服務選取低風險、收益穩定的基礎資產，主要投資於債券、貨幣市場工具及存款等固定收益產品。按客戶對銀行的綜合貢獻程度，我們實行差別化的產品定價

---

## 業 務

---

制度，提高中高端個人銀行客戶的粘性。本行致力於根據市場需求，豐富理財產品品種，通過合理安排產品發行期及到期日，加大非保本理財產品的發行量，保持競爭力。本行堅持合規銷售，通過加大品牌建設及產品宣傳等手段實現個人理財業務跨越式增長。

截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行個人理財累計銷售資金分別為人民幣50.28億元、人民幣93.20億元、人民幣622.83億元及人民幣725.03億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為252.0%。截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行個人理財餘額分別為人民幣9.86億元、人民幣32.64億元、人民幣148.71億元和人民幣422.00億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為288.4%。於截至2012年、2013年、2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行個人理財業務收入分別為人民幣2百萬元、2百萬元、1.04億元及2.52億元，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為621.1%。截至2015年9月30日，本行約有118,747名個人理財客戶。詳情請參閱「資金業務—代客業務」。

### 支付結算服務

本行向個人銀行客戶提供支付結算服務，包括本外幣轉賬及匯款、收款以及銀行本票、銀行匯票及支票結算。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行人民幣個人結算業務的結算量分別約為人民幣6,600億元、人民幣6,821億元、人民幣7,474億元及人民幣7,505億元。

### 代理業務

本行為個人銀行客戶提供的代理業務主要包括保險代理、基金代銷以及黃金交易代理。

### 保險代理業務

本行於2008年3月推出保險代理業務。截至2015年9月30日，我們共與13家保險公司（9家財險保險公司、4家壽險保險公司）建立了代理合作關係。

### 基金代銷業務

本行於2008年10月推出基金代銷業務。截至2015年9月30日，本行代銷19家基金公司446支產品。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個

---

## 業 務

---

月，本行基金代理業務銷售筆數分別為5,813筆、6,163筆、6,686筆和1,138,788筆，銷售金額分別為人民幣0.57億元、人民幣1.17億元、人民幣2.44億元和人民幣837.01億元。

### 黃金交易代理業務

本行於2013年7月開展黃金交易代理業務。截至2015年9月30日，本行黃金交易代理業務簽約客戶492戶，自業務開辦以來累計代理上海黃金交易所黃金交易人民幣40.62萬元、白銀交易人民幣2,117.87萬元。

### **特色產品及服務**

為吸引更多的個人客戶，本行於2015年推出了特色產品「增金寶」，即客戶按與本行約定，授權本行將其在本行指定賬戶內活期餘額自動投資於指定貨幣市場基金，同時已投資的基金份額可實時快速贖回用於轉賬、消費、取現等。產品申購、快贖均由系統自動發起，無需人工操作，無金額限額。增金寶資金可直接用於刷卡消費、轉賬、取現、購買理財產品、償還信用卡欠款等，實現投資與消費的無縫對接。「增金寶」從申購後第一個基金交易日開始計算收益，按日分紅，複利投資，具有「享基金收益、如活期便利、高安全保障」的優勢。截至2015年9月30日，自發行後不到7個月，「增金寶」累計銷售813.46億元，未贖回餘額達人民幣64.63億元，累計使用客戶數達54.2萬人，已為本行帶來48.2萬新個人客戶。

### **客戶基礎**

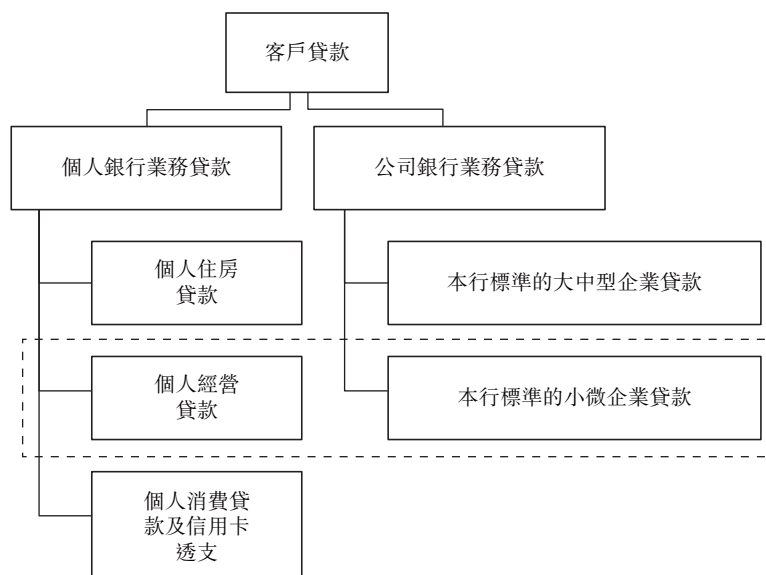
憑借優質的金融服務和良好的品牌形象，本行的個人銀行業務客戶規模在近年來迅速擴張。截至2012年、2013年及2014年12月31日及2015年9月30日，本行個人存款客戶分別約為45.3萬名、83.3萬名、87.2萬名及142.5萬名，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為39.0%；個人貸款客戶分別約有47,092名、59,405名、72,551名及82,343名，2012年12月31日至2014年12月31日複合年增長率為24.1%。

我們注重基礎客戶與中高端客戶的同步發展。自2012年12月31日至2015年9月30日，於本行金融資產規模在人民幣10萬元以上的中高端客戶從52,058人增加至116,715人，2012年12月31日到2014年12月31日複合年增長率為27.5%。

## 業 務

### 浙商小微企業業務

本行的小微企業業務是指向符合本行標準的小型企業、微型企業，以及個人經營者提供的信貸服務，其中包括(但不限於)公司銀行業務中向符合本行標準的小型、微型企業提供的貸款，以及個人銀行業務中的個人經營貸款。除另有指明外，本節所指小微企業指符合本行標準的小微企業。下圖載列了本行貸款業務架構，其中虛線部分為本行的小微企業業務構成。



下表載列於所示日期本行小微企業業務按貸款人類型劃分的貸款餘額分佈情況。

	截至12月31日						截至9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)							
小微企業貸款.....	13,438	28.4%	14,850	26.1%	15,717	23.5%	16,140	21.9%
個人經營貸款.....	33,910	71.6%	42,050	73.9%	51,264	76.5%	57,415	78.1%
小微企業業務貸款總額.....	<b>47,347</b>	<b>100.0%</b>	<b>56,900</b>	<b>100.0%</b>	<b>66,981</b>	<b>100.0%</b>	<b>73,555</b>	<b>100.0%</b>

本行的小微企業業務通過有效的風險管理和對優質客戶的篩選，維持了較好的資產質量、較高的收益率和較低的不良貸款率。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止九個月，本行幾乎全部小微企業(含個人經營者)貸款較同期中國人民銀行基準利率上浮，利率上浮幅度分別達到30.81%、26.05%、27.67%和37.61%。受到宏觀經濟影響，小微企業業務不良貸款率近年來略有上升。截至2015年9月30日，本行小微企業(含個人經營者)貸款不良貸款率為1.11%。該比率仍控制在較低水平，低於本行平均不良貸款率。



## 業 務

本行單獨建立了一套適合小微企業業務特點的制度體系和業務流程，創新開發了突破抵質押方式的適合小微企業主不同發展時期的不同經營需要的特色產品，包括「橋隧模式」、「村民保證貸」、「一日貸」系列、「三年貸」、「全額貸」、「便利貸」等。我們亦致力進行差異化創新。例如為解決小微企業客戶實際用款時間和資金周轉過程較長的問題，本行發放給小微企業客戶的「三年貸」產品採用了創新的還款方式，客戶僅需辦一次手續，以房地產作抵押，按月(或季度)付息，到期後一次性還本。截至2014年12月31日，該產品不良貸款率僅為0.35%。本行的小微企業特色產品於2009年至2011年連續三年榮獲中國銀行業協會「服務小企業及三農十佳特色產品」，成為國內唯一一家連續三年取得該項榮譽的商業銀行。

我們於2013年5月開始試點並推進小額個人無抵押貸款業務，即面向個人經營者發放的全信用或保證、無抵押，授信額度在人民幣75萬元以下的個人經營貸款。截至2015年9月30日，本行在杭州、南京、重慶、寧波、溫州、紹興等地已擁有10家小額個人無抵押貸款業務試點機構，小額個人無抵押貸款餘額達人民幣10.80億元，較2014年12月31日增長64.6%。於截至2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止九個月，本行小額個人無抵押貸款100%較同期中國人民銀行基準利率上浮，利率平均上浮幅度由2013年年度的85.70%逐年上升至2015年前九個月的115.83%。截至2013年及2014年12月31日及2015年9月30日，小額個人無抵押貸款不良貸款率分別為0.00%、0.02%及0.38%。

本行的小微企業業務已成為本行收入的重要增長點之一。截至2014年12月31日，本行小微企業(含個人經營者)貸款網均餘額已超過人民幣7億元，高於所有已上市全國性股份制商業銀行。得益於我們在小微企業業務上的先發優勢及產品上的不斷創新，本行在該領域確立了領先地位，詳情請參閱「競爭優勢—本行擁有專業和領先的小微企業業務能力」。

為了把握中國小微企業發展與成長所帶來的機遇，本行於2006年率先設立了小微企業專營支行。截至2015年9月30日，本行已於北京、天津、上海、南京、蘇州、濟南、深圳、重慶、成都、西安、蘭州、杭州、寧波、溫州、紹興、義烏、舟山、台州等地設立18家分行小企業信貸中心和95家小微企業專營機構，小微企業專營機構佔全行機構總數的近75%。

### 客戶基礎

小型企業客戶、微型企業客戶及個人經營者為本行小微企業業務的重要客戶群體，其中個人經營者主要包括個體工商戶、農戶、小企業主等。在客戶定位方面，本行堅持「近、

## 業 務

小、好」的目標客戶定位，重點發展授信總額小(人民幣500萬以下)、合作銀行家數少、堅持主業的客戶。

在客戶發展上，我們致力於借助與民營經濟近距離接觸的地域優勢，不斷調整、校準、創新我們的產品及服務，以準確把握客戶在不同成長階段的不同需求。此外，針對小額貸款客戶，我們不斷增加試點機構數量，開拓可能成為我們的小額個人無抵押貸款業務客戶的人群，力圖構建對我們的發展具有戰略意義的客戶基礎。截至2013年、2014年12月31日及2015年9月30日，本行的小額個人無抵押貸款業務客戶數量分別達641戶、2,411戶及4,621戶。截至2015年9月30日，本行小額個人無抵押貸款業務戶均餘額約為人民幣28.08萬元。

本行注重優化小微企業業務客戶結構，除傳統製造類、商貿類外，我們結合經濟發展趨勢，積極開發城市服務類和新興產業類客戶群體，培養基礎客戶群體，推進客戶交叉銷售，不斷擴大業務規模。

### 資金業務

本行資金業務主要包括貨幣市場業務，債券及其他金融資產投資業務，外匯及衍生品交易業務以及代客業務等。本行資金業務近年來增長較快，於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行的資金業務營業收入分別為人民幣12.54億元、人民幣18.65億元、人民幣30.39億元及人民幣61.28億元，2012年12月31日至2014年12月31日，複合年增長率為55.7%。

### 貨幣市場業務

本行的貨幣市場業務主要包括：(i)與其他銀行及其他金融機構進行短期資金拆借、存放同業及同業存款業務；(ii)與其他銀行及非銀行金融機構進行證券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等；(iii)與其他銀行進行買入返售票據、買入返售其他資產等。我們一般利用貨幣市場交易滿足我們的流動性需求。

截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，我們拆出款項以及買入返售債券餘額分別為人民幣126.18億元、人民幣175.73億元、人民幣97.26億元及人民幣315.20億元，存放同業、買入返售其他資產和票據餘額分別為人民幣1,051.07億元、人民幣1,409.48億元、人民幣839.59億元及人民幣792.91億元，合共分別佔本行總資產的29.9%、32.5%、14.0%及11.0%。截至同日，我們拆入款項以及賣出回購債券餘額分別為人民幣188.89億元、人民幣131.76億元、人民幣258.55億元及人民幣269.15億元，分別佔本行總負債的5.1%、2.9%、4.1%及2.8%。

## 業 務

### 債券及其他金融資產投資業務

#### 債券投資

本行債券投資的範圍主要包括政府債券、政策性銀行債券及其他金融機構及非金融機構發行的債券等。下表載列截至所示日期本行的債券投資情況。

	截至12月31日			截至2015年
	2012年	2013年	2014年	9月30日
	金額	金額	金額	金額
	(人民幣百萬元)			
政府債券.....	3,774	2,226	6,945	21,544
金融機構發行的債券(包括同業存單).....	16,522	22,289	35,379	46,634
企業債券.....	1,054	3,049	9,703	10,233
小計.....	<u>21,350</u>	<u>27,564</u>	<u>52,028</u>	<u>78,411</u>

截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行持有的債券投資餘額分別為人民幣213.50億元、人民幣275.64億元、人民幣520.28億元及人民幣784.11億元。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行從債券投資所得的利息收入分別為人民幣6.07億元、人民幣8.07億元、人民幣16.06億元及人民幣21.07億元。

關於債券投資，本行持續關注資產的信用狀況變動情況，並利用多種分析工具，對包括市場上資產價格的不利變動、基準利率的不利變動等市場風險進行情景分析，制定相應的應急預案並適時調整投資策略。詳情請參閱「風險管理—信用風險管理—資金業務的信用風險管理—債券投資業務的信用風險管理」，「風險管理—市場風險管理—銀行賬戶的市場風險管理」和「風險管理—市場風險管理—交易賬戶的市場風險管理」。

#### 其他金融資產投資

本行其他金融資產投資的範圍主要包括信託計劃、資產管理計劃及其他中國商業銀行發行的理財產品等。截至2015年9月30日，本行投資以上三項資產餘額分別為人民幣801.93億元、人民幣1,089.16億元及人民幣1,980.61億元。本行信託計劃及資產管理計劃投資中約97.2%由融資方或擔保人提供的不可撤銷保證、抵質押(如房產、土地使用權和股權)全額擔保(包括本金及收益)。截至2015年9月30日，本行信託計劃及資產管理計劃投資中約43.5%由銀行信用擔保，約32.3%由存單擔保，約14.1%由第三方企業擔保，約4.3%由非銀行金融機構擔保，約3.1%由不動產擔保。本行將審查擔保人的業務經營、財務狀況、信譽及償還能力，以確保其履行義務的能力。本行不會接受公允價值低於本金和預期合同收益的股權作為質押物。於業績記錄期內，國內銀行機構發行的理財產品均能夠兌付本息。

## 業 務

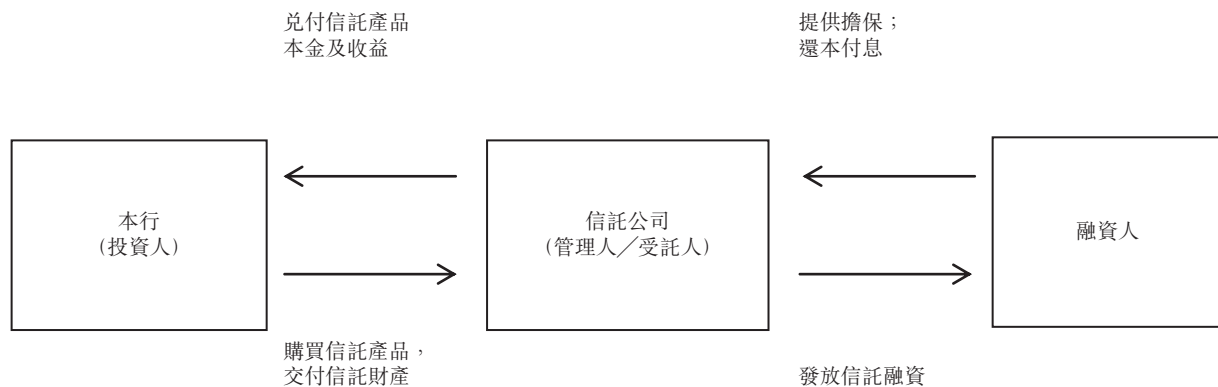
### 信託計劃

通過信託計劃投資，我們委托信託公司管理資金，信託公司繼而以其自身名義向融資人提供融資。截至2012年、2013年、2014年12月31日以及2015年9月30日，本行使用可自主支配的資金投資於信託計劃的餘額分別為人民幣39.83億元、人民幣63.70億元、人民幣259.85億元及人民幣801.93億元。關於信託計劃投資餘額變動的原因，詳情請參閱「我們的資產及負債說明—資產—金融投資—債權投資」。

本行有關信託計劃的投資策略是通過將我們合法擁有並可自主支配的資金投資信託公司發行的金融產品，以取得長期穩定的投資回報。本行認為，此類金融產品的風險可控、回報穩定，符合監管政策。在作出相關的投資決策的過程中，我們會考慮中國金融市場的發展趨勢和其他金融機構的資信。

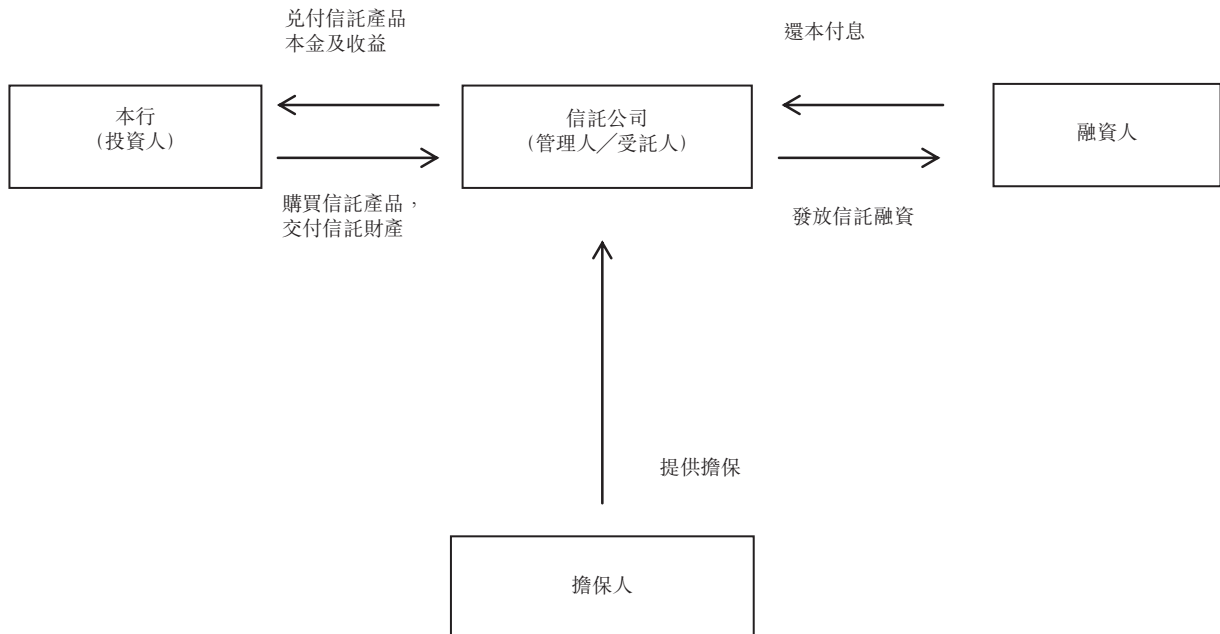
信託計劃的擔保方式包括融資人或擔保人向信託公司提供抵押、質押，以及擔保人向信託公司提供不可撤銷的連帶責任保證。融資人將信託公司提供的資金用於經營，同時約定由融資人在信託期限內償還信託本金及預期收益。本行所投資的信託計劃中各方的關係如下圖所示：

由融資人向信託公司自行提供擔保：



## 業 務

由第三方向信託公司提供擔保：



根據本行中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，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，信託公司在擔保權利實現後獲得的資金不能用於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信託計劃。

本行主要通過以下四個方面管理信託計劃投資的風險：

- 信託計劃投資納入本行統一授信管理，由經辦部門按照授信管理要求對融資人或交易對手進行授信申報，並按照本行授權管理要求報有權人審批。
- 投資信託計劃前，由經辦機構進行業務調查，並進行可行性研究，由金融市場風險控制部對業務方案審查，對融資項目及融資人、增信主體及增信方式做出評估並按照本行授權管理要求報有權人審批。
- 信託計劃投資相關的合同文件均須由本行法律部門進行法律審查通過。
- 若信託公司無法悉數收回約定的回報和我們的投資本金，我們將會要求信託公司採取積極措施，如向法院依法提起訴訟等，或督促增信機構履行義務，以降低我們的損失並行使權利以向增信主體收回損失。



## 業 務

本行於信託計劃的每一筆投資須經過多層次審查程序。經辦部門負責投資盡職審查，內控合規與法律部負責審閱法律文本及法律權利與義務，金融市場風險管理部門負責評估投資風險，提出風險預防措施，對於達到一定標準的投資，在最後審批前，需根據規定提交投資與交易業務審查委員會審議。僅於各項審查程序完成後，方可提交有權人審批。詳情請參閱「風險管理 — 風險管理架構 — 高級管理層及高級管理層專門委員會」。

於業績記錄期及截至最後實際可行日期，本行投資的信託計劃全部運營正常，能夠按期履約進行本息兌付，無任何違約事件發生，我們未因投資信託計劃蒙受任何損失。

### 資產管理計劃

本行於2013年開始投資於資產管理計劃。我們購買的資產管理計劃主要投資於其他銀行的協議存款、同業存款等。截至2013年、2014年12月31日以及2015年9月30日，我們使用可自主支配的資金投資於資管計劃的餘額分別為人民幣73.76億元、人民幣505.35億元及人民幣1,089.16億元。

本行與優質的證券公司、基金公司或保險資產管理公司等交易對手簽訂資產管理合同，該等交易對手須具備從事資產管理業務的資質且為相關行業知名公司。資產管理計劃中的資金由該等交易對手按照定向資產管理合同中的約定在第三方託管銀行開立的專用賬戶中進行管理。該等交易對手將對其未依據資產管理合同中的條款和條件管理本行的委託資產而使本行遭受的損失負責。根據資產管理合同，託管行將對證券公司、基金公司或保險資產管理公司或本行就其託管服務中的錯誤造成的損失承擔責任。證券公司、基金公司或保險資產管理公司對於其發起的資產管理計劃不提供任何擔保。如我們資產管理計劃投資的協議存款或同業存款的相關銀行違約，我們將會要求證券公司、基金公司或保險資產管理公司對相應銀行採取措施以減少我們的損失。

於業績記錄期，我們投資的資產管理計劃項下所投資的協議存款、同業存款等均符合本行同業授信風險評估標準，並納入本行同業授信管理，涉及的第三方受託銀行均為符合本行同業交易對手風險評估標準並納入本行金融市場業務交易對手准入名單的銀行，如大型商業銀行、全國性股份制商業銀行以及優質的城市商業銀行。

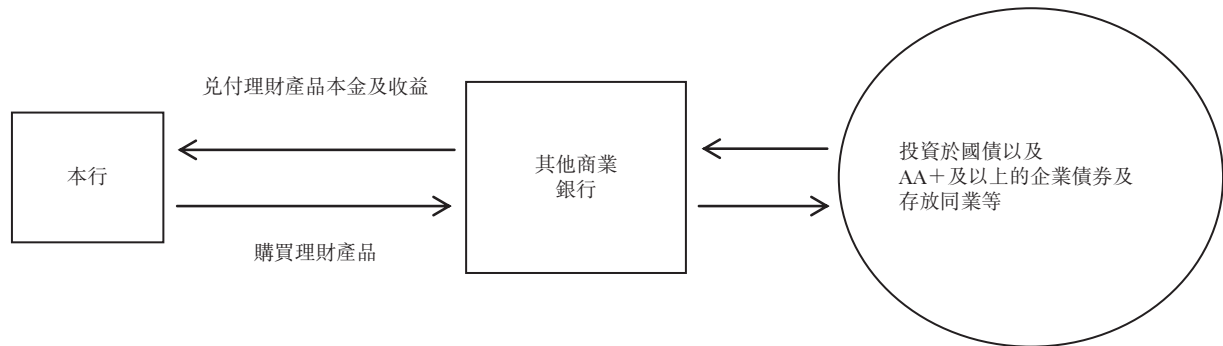
截至2015年9月30日，本行與23家證券公司、13家基金公司以及8家保險資產管理公司簽訂了資產管理合同。關於資產管理計劃餘額變動的原因，詳情請參閱「我們的資產及負債說明 — 金融投資 — 債權投資」。

## 業 務

本行對資產管理計劃的信用風險採取總行集中審批及管理的模式。金融市場風險管理部門對業務方案審查，對於達到一定標準的投資，在最後審批前，需根據規定提交投資與交易業務審查委員會審議。

### 其他商業銀行發行的理財產品

本行投資於其他商業銀行發行的理財產品。該等商業銀行將所得款項投資於國債以及AA+及以上的企業債券及存放同業等。該等理財產品的收益率取決於各理財產品的投資組合。根據本行與發行理財產品的商業銀行之間的協議，其通常按年向我們支付投資收益，產品到期後返還本金和其他未返還投資收益。本行所投資的其他商業銀行發行的理財產品中各方的關係如下圖所示：



截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行投資於其他商業銀行發行的理財產品的餘額分別為人民幣64.52億元、人民幣54.14億元、人民幣803.29億元和人民幣1,980.61億元。於業績記錄期，我們投資的其他商業銀行發行的理財產品呈上漲趨勢，主要是由於國內銀行機構發行的理財產品均能夠兌付本息，且我們相信具有以銀行交易信用聲譽為支持、投資風險可控、投資收益相對穩定等優勢，適合銀行進行同業資產投資。

為了控制同業理財的信用風險，我們主要採取了以下策略：(i)總行集中審批管理投資，在無總行審批同意的情況下，分支行不可開展該等業務；(ii)將發行理財產品商業銀行的信用風險納入金融同業機構統一授信管理，評估發行理財產品的商業銀行的經營情況、財務狀況、表外承諾、監管指標的合規情況、風險事件、擬議合作以及其他因素，並根據評估結果、資產負債結構以及信用審批要求對我們的投資進行合理規制；(iii)在投資方向上，

## 業 務

本行投資的同業理財產品主要為國債以及AA+及以上的企業債券及存放同業等，本行投資的理財產品在發行人內部風險評級通常為低風險穩健型。詳情請參閱「風險管理 — 信用風險管理 — 資金業務的信用風險管理 — 金融同業業務的信用風險管理」。

本行負責債券及其他金融資產投資的員工熟悉中國政府的宏觀經濟政策，他們亦在投資業務、風險管理及市場分析與判斷方面擁有豐富的經驗，並能夠有效實施我們的整體投資策略並取得良好的投資回報。

### 代客業務

本行亦為公司和零售銀行客戶提供代客理財服務和代客外匯資金交易服務，請參閱「— 公司銀行業務 — 國際貿易融資與結算服務 — 其他業務」。

### 代客理財業務

本行理財產品募集的資金主要投資於貨幣市場工具、債券、非標準化債權資產及權益類產品等。根據銀監會於2011年頒佈的《商業銀行理財產品銷售管理辦法》(銀監會令[2011]第5號)，本行根據風險水平將我們發行的理財產品劃分為六個級別。我們於2012年、2013年及2014年發行的理財產品均為極低風險(本金保障，且預期收益不能實現的概率極低)、低風險(本金虧損的概率極低，且預期收益不能實現的概率低)以及較低風險(本金虧損的概率低，且預期收益不能實現的概率較低)。於截至2015年9月30日止九個月，我們發行的極低級風險理財產品募集資金人民幣79.59億元，低級風險理財產品募集資金人民幣747.14億元，較低風險理財產品募集資金人民幣1,489.08億元，分別佔我們於該期間發行的理財產品募集資金總額的3.4%、32.3%和64.3%。

截至2015年9月30日，我們對於非標準化債權資產的投資額佔本行理財產品資金投資餘額的14.18%和2014年末總資產的3.57%，均符合中國銀監會的要求。截至2012年、2013年及2014年12月31日及2015年9月30日，本行所發行的所有理財產品未兌現餘額分別為人民幣516.59億元、人民幣460.68億元、人民幣431.68億元及人民幣1,684.03億元。截至2015年9月30日，本行理財產品未兌現餘額投資於投資於貨幣市場工具、債券、非標準化債權資產及權益類產品比例分別為9.1%、27.1%、14.2%及49.6%。截至同日，本行99.4%的理財產品未兌現餘額為非保本理財產品。

於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行發行的每期理財產品的平均規模分別為人民幣2.13億元、人民幣1.43億元、人民幣1.79

---

## 業 務

---

億元及人民幣2.87億元。於業績記錄期及截至最後實際可行日期，我們發行的理財產品全部運營正常，能夠按期履約進行本息兌付，無任何違約事件發生。

我們按中國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。

截至2012年、2013年及2014年12月31日以及2015年9月30日，本行發行理財產品的期限介於1個月至12個月，其中大部分產品的期限介於1個月至6個月。

本行理財產品定價一般遵循可比性原則、市場性原則及競爭性原則。在定價時選取大型商業銀行、另外11家全國性股份制商業銀行，以及規模與本行接近的城商行作為定價參照銀行，參考其產品的發行對象、類型、投向、期限、申購金額起點等。本行努力保持較有競爭性的定價，以提升本行影響力和口碑。我行理財產品榮獲《證券時報》的「2015中國最佳穩健收益型銀行理財產品」大獎；理財品牌獲評《21世紀經濟報道》評選的「2015最佳創新資產管理品牌」、《證券時報》評選的「2015中國最佳銀行理財品牌」、中國銀行發展論談評選的「創新財富管理」獎；理財業務榮獲《中國證券報》的「金牛卓越資產管理獎」。我行理財品牌知名度、市場影響力明顯提升。

### 定價

在遵守中國適用監管規定下，本行已建立並不斷優化基於風險調整後收益的競爭性產品定價機制。在制訂價格時，我們會考慮多種因素，包括：資金成本、管理成本、風險成本和預期收益率。此外，我們還會考慮單個客戶對我們業務的貢獻度、整體市場狀況及競爭對手所提供同類產品和服務的價格。本行定價政策和基準價格由總行資產負債管理部決定，各業務部門負責本條線管理業務各項產品和服務價格標準的組織實施、監督檢查和日常管理。

### 貸款

中國人民銀行規管若干商業銀行產品及服務(如我們的人民幣貸款)的定價。自2004年10月開始，人民幣貸款的利率上限已經取消，相關中國人民銀行基準利率70%的下限亦已於2013年7月取消。在個人住房按揭貸款方面，對於貸款購買首套自住的家庭，利率不得低於相關中國人民銀行基準利率的70%；對擁有一套住房並已結清相應購房貸款的家庭，

## 業 務

為改善居住條件再次申請貸款購買普通商品住房，銀行業金融機構執行首套房貸款政策。在已取消或未實施「限購」措施的城市，對於擁有二套及以上住房並已結清相應購房貸款的家庭，又申請貸款購買住房，銀行業金融機構應根據借款人償付能力、信用狀況等因素審慎把握並具體確定首付款比例和貸款利率水平。詳情請參閱「監督及監管 — 對主要商業銀行業務的監管 — 貸款」。外幣貸款的利率一般不受中國法規限制，我們可自行根據市場決定外幣貸款的利率。

我們根據借款人的資信等級、風險情況、所提供抵押品的價值、貸款的擬定用途、市場環境及貸款年期等多項標準制定產品價格。我們亦考慮提供貸款的成本、預期回報率、涉及的風險、整體市場環境、我們的市場定位及競爭對手的定價等因素。我們基於這些考慮因素，尋求風險與回報匹配的定價機制，並且一般能夠向風險較高的客戶收取較高的利息。隨着貸款利率日益市場化，我們預計將更加依賴我們對預期風險調整資本收益進行精確分析的能力，進一步基於內部分析對貸款進行差異化定價。

同時，我們基於客戶業務規模及貢獻、客戶提供的抵押擔保方式以及客戶所處行業對公司貸款進行差異化定價。我們一般對中小微企業客戶相較於大型公司客戶而言享有更大的定價權。

我們採用市場定價原則對個人貸款定價，且一般對個人經營貸款及無抵押個人貸款採用較其他個人貸款更高的風險定價。我們按固定利率收取信用卡透支的利息，並非與中國人民銀行的基準利率掛鉤。

### 存款

自2015年10月24日起，由於對商業銀行和農村合作金融機構等不再設置存款利率浮動上限，本行根據本行規模及市場佔有率情況，相應設定了較有競爭力的基準利率；同時，針對特定客戶，根據其客戶特徵、貢獻度等實行有差別的客戶實際執行利率。自2004年開始，中國人民銀行放寬對金融機構間存貸利率的管制，而我們主要根據中國人民銀行法定利率，結合市場利率及我們的資產負債管理政策決定存貸利率。此外，除中國居民期限在一年或以下且金額低於300萬美元的以美元、歐元、日圓及港元為計量貨幣的外幣存款不得超過中國人民銀行規定的小額外幣存款利率上限外，我們可自行議定其他外幣存款的利率。銀行同業外幣存款及非中國居民外幣存款的利率一般不受中國法規限制，而我們亦獲准自行協商有關存款的利率。我們各種存款的基準利率由總行訂定。詳情請參閱「監督及監管 — 產品與服務定價 — 貸款與存款利率」。



## 業 務

### 中間業務

我們一般根據市場狀況決定其他產品及服務的費用及佣金，惟若干服務仍須參照中國政府的指導價，如中國銀監會及國家發改委指定的基本人民幣結算類服務價格等。詳情請參閱「監督及監管—產品與服務定價—以手續費及佣金為基礎的產品和服務的定價」。

### 營銷

本行已建立一套一體化的營銷體系。本行總行制訂公司銀行業務和個人銀行業務整體發展規劃及戰略，並制訂全行的公司銀行業務和個人銀行業務的營銷策略及行業政策。各分行負責根據總行營銷策略，在詳細分析市場及政策走向的基礎上，制定具體營銷方案、配置營銷資源及開展業務營銷。

同時，本行鼓勵不同部門和不同業務條線之間相互合作和交叉銷售產品及服務。總行大力組織分行梳理各項業務的客戶情況，加強對不同業務條線客戶資源的聯合開發與維護，促進各業務條線的交叉銷售，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。截至2015年9月30日，本行共有3,140名前台工作人員，其中公司業務為1,573名，小微企業業務(含個人經營者)為941名，個人業務為265名，投資銀行業務為109名，資金、同業業務為252名。

對於我們的公司銀行業務，本行注重與戰略客戶建立長期合作關係，依託業務創新增強公司客戶粘性。例如，本行大力拓展票據池業務，把握客戶結算性現金流，有效提高客戶對於我們的依賴度。本行亦依託核心客戶拓展其上下游合作夥伴，擴大基礎客戶群。

對於個人銀行業務，本行堅持以客戶需求為導向的營銷策略，採取客戶分層服務及系統管理，深度挖掘客戶需求以提高我們提供系統性金融服務的能力。同時，本行強化產品創新，通過「增金寶」等具有同業競爭力的產品，在擴大基礎客戶群的同時，深入滿足客戶需求，增加客戶收益。在注重發展高淨值客戶的同時，本行以包括年輕人群體在內的數個客戶群體為核心，大力探索從產品研發到營銷推廣的端到端服務方式。此外，本行致力於通過強化交叉銷售，優化線上、線下客戶體驗，不斷完善個人業務發展管理架構以及網點佈局。

對於小微企業，本行將堅持「專業化經營、近距離設點、高效率審批、多方式服務」

## 業 務

的經營方針，持續加強業務和產品創新，不斷適應、對接新興行業以及互聯網金融發展趨勢。

我們通過廣泛的物理和電子分銷渠道推廣銀行產品及服務。詳情請參閱「分銷網絡」。考慮到互聯網金融的興起，本行亦注重加強互聯網渠道的營銷，增加網絡渠道的廣告投放，提高微信等社會化媒體的營銷推廣力度，從而提升獲客能力、降低獲客成本。本行亦積極豐富網上直銷銀行個人業務產品和功能，力求做大流量，實現客戶數量快速增長。此外，對於本行的中間業務，本行力爭強化宣傳營銷，利用口碑營銷、廣告公關新媒體營銷等各種渠道，推行全方位、多層次、現代化、綜合性的「轟炸式」營銷，打響業務品牌吸引客戶。

### 分銷網絡

本行通過多種銷售渠道為客戶提供服務，截至2015年9月30日，本行的銷售網絡包括全國128家分支機構，同時輔以多種電子銀行渠道。

### 分支行網絡

本行總行位於杭州。截至2015年9月30日，除總行外，本行共設立128家分支機構，覆蓋長三角地區、環渤海經濟圈、珠三角地區等經濟發達地區以及中西部地區的經濟發達城市。下表列示了截至所示日期按地區分類本行的分支機構情況。

地區	截至12月31日						截至9月30日	
	2012年		2013年		2014年		2015年	
	數量	佔比	數量	佔比	數量	佔比	數量	佔比
長三角地區 <sup>(1)</sup>	64	68.8%	75	65.8%	78	64.5%	80	62.5%
其中浙江省內	48	51.6%	55	48.3%	58	47.9%	58	45.3%
環渤海地區	14	15.1%	18	15.8%	20	16.5%	21	16.4%
珠三角地區	3	3.2%	5	4.4%	5	4.1%	6	4.7%
中西部地區	12	12.9%	16	14.0%	18	14.9%	21	16.4%
總計	93	100.0%	114	100.0%	121	100.0%	128	100.0%

附註：

(1) 不包含本行總行。

本行計劃繼續開設新分行及支行，進一步優化我們的分銷網絡、業務結構及客戶組合，以及促進業務的均衡發展。武漢分行、香港分行均已獲得銀監會的籌建批覆，相關籌建工作正在有序推進中。

### 電子銀行

本行已形成網上銀行、電話銀行、手機銀行、微信銀行和自助銀行組成的電子銀行服務體系，為公司客戶和個人客戶提供賬戶管理、存取款、轉賬、投資理財等服務，提升

---

## 業 務

---

客戶體驗和滿意度。於截至2015年9月30日止的九個月，通過本行電子銀行渠道辦理的各項業務達1,850.32萬筆，電子銀行渠道替代率達到95.3%，交易總額達到人民幣20,623.82億元，佔本行同期交易總額的68.6%。

### 網上銀行

本行的網上銀行平台www.czbank.com為公司客戶和個人客戶提供金融產品和服務。我們的網上銀行產品及服務主要包括包括資料管理、賬戶管理、轉賬匯款、資金歸集、投資理財、在線支付、電子銀行匯票、貸款服務、信用卡、借記卡、網銀預約、積分服務等等。截至2015年9月30日，本行擁有約44.77萬名網上銀行客戶，包括4.71萬名公司客戶和40.06萬名個人客戶。於截至2012年、2013年及2014年12月31日止年度及於截至2015年9月30日止的九個月，本行網上銀行的交易量分別為680.59萬筆、818.79萬筆、1,600.64萬筆及1,332.26萬筆，交易總額分別為人民幣13,872.69億元、人民幣18,785.30億元、人民幣20,839.03億元及人民幣20,328.76億元。

### 電話銀行

本行的電話銀行(95527)採用電話自動語音服務和人工服務相結合的方式，具有賬戶查詢、轉賬、掛失、投資理財、業務受理、諮詢投訴等功能，為客戶提供7×24小時的全方位一站式金融服務。

### 手機銀行

本行於2011年推出手機銀行服務，提供包括賬戶查詢、轉賬匯款、信用卡、投資理財、積分服務、手機預約、網點查詢等多項功能。同時我們的手機銀行還為客戶提供話費充值、機票預訂、購買電影票及遊戲點卡充值等增值服務。客戶可通過手機和其他移動設備獲得安全而且個性化的銀行服務。此外，我們還向客戶提供短信通知服務，包括發送有關銀行賬戶交易、安全核實和繳費等短信。於截至2015年9月30日止的九個月，通過本行個人手機銀行渠道辦理的各項業務達約230.23萬筆，交易總額達人民幣94.03億元。

### 微信銀行

本行於2014年8月正式推出微信銀行服務。我們的微信銀行服務包括賬戶查詢、理財交易和信息服務功能，設有借記卡、信用卡、服務廣場三大版塊，能夠提供賬戶查詢、增

---

## 業 務

---

金寶、小微金融和在線客服等服務。本行亦計劃陸續推出微信理財、信用卡賬單提醒、服務預約、網點導航等功能，不斷優化用戶體驗。

### 自助銀行

本行自助銀行為客戶提供多種自助式金融服務。自助銀行布放了自助取款機、存取款一體機、自助轉賬機等自助機具，具備存款、取款、轉賬、查詢餘額、修改密碼等多項功能，為客戶提供7×24小時自助式貼心服務。於2012年、2013年及2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，通過本行自助銀行渠道自助辦理的各項業務分別為214.51萬筆、337.36萬筆、311.74萬筆及258.87萬筆，交易總額分別為人民幣63.37億元、人民幣146.70億元、人民幣178.64億元及人民幣181.55億元。

### 信息技術

利用信息技術對本行業務的有效運作和表現十分重要，也是我們未來取得成功的關鍵所在。依靠信息技術的重要業務和管理領域包括事務處理、客戶服務、產品管理、風險管理和財務管理等。應用先進的信息技術系統已大幅提升並將繼續優化我們的效率、客戶服務質量以及風險和財務管理能力。本行已經並將繼續根據實際業務需要在信息技術系統上進行投入。於截至2012年、2013年和2014年12月31日止年度及截至2015年9月30日止的九個月，本行關於信息科技及其相關設備的資本開支分別約為人民幣85.70百萬元、人民幣77.77百萬元、人民幣135.70百萬元和人民幣54.21百萬元。

### 管理和專業團隊

本行總行下設信息科技管理委員會和業務連續性管理委員會，分別對全行信息科技戰略等重大事項進行審議和系統連續性策略進行總體監督和指導，在各相關業務部門與科技部門之間、總分行之間起到協調作用。總行信息科技部下設七個中心，負責應用系統設計開發、信息安全檢測計量、應用程序的系統測試管理、信息科技的規劃管理、綜合事務的協調處理、以及數據系統的設計開發等。我們擁有一支經驗豐富的信息技術團隊。截至2015年9月30日，我們的信息技術團隊由291名員工組成，其中178名來自總行，113名來自分行。

## 業 務

### 信息系統

本行建立了數據集中處理的信息技術平台，實現業務交易的處理、支撐和信息系統的統一管理。我們的信息系統包括基礎平台類系統、業務處理類系統、管理系統類系統、渠道服務類系統、自助服務類系統、同業服務類系統等主要系統：

- 基礎平台類系統—包括安全服務與數據服務等基礎平台。
- 業務處理類系統—包括核心賬務系統、櫃面業務系統、國際結算系統、票據管理系統、資金交易系統、信用卡系統、理財銷售系統、銀企直連系統等系統。
- 管理系統類系統—包括授信管理系統、額度管理系統、資產託管系統、報送系統、電子報表系統等。
- 自助服務類系統—包括自動櫃員機系統、自助發卡機、自助轉賬機以及排隊叫號系統。
- 渠道服務類系統—包括網上銀行、電話銀行、手機銀行、微信銀行、短信銀行等。
- 同業服務類系統—包括易時行銀行櫃面通系統、二代支付系統、同城清算系統、銀聯多渠道系統。

此外我們還有人力資源管理系統以及辦公管理系統等。

本行已採納多項安全措施以提供高水準的網絡安全。為加強運行的可靠性，我們於一個遠離我們總行的地方建立同城災備中心。我們亦建立了一個異地災備中心，以防範大規模區域性災難導致的重大中斷。於業績記錄期及至最後實際可行日期，我們並無出現任何重大信息技術系統故障及相關損失。

我們將不斷推進核心業務系統的持續升級，強化互聯網金融、管理系統及決策系統建設，進一步提升信息科技風險防控手段，健全應急管理體系，為業務發展及銀行運作提供科技支撐。

### 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變化加劇了中國銀行業在若干金融領域的競爭。詳情請參閱「行業概覽—競爭格局」。本行主要面對來自位於我們經營所在地的其他商業銀行的競爭，主要競爭對手包括大型商業銀行和其他全國性股份制商業銀行等。此外，我們亦面對來自城市商業銀行的競



## 業 務

爭。我們主要於產品種類及價格、服務質量、銀行融通便捷性、品牌認知及信息技術能力方面與同業競爭。

此外，本行於提供金融服務方面與非銀行金融機構競爭。例如，我們於向小微企業提供融資方面與小額貸款公司競爭，而在吸引客戶資金方面則與證券公司、基金管理公司及保險公司競爭。以互聯網金融為代表的非金融機構，亦對我們的業務構成競爭壓力。

本行與外資金融機構之間的競爭日後或會加劇。尤其是如外資金融機構在中國開展業務的多項限制被取消，或會導致我們失去於中國相對於外資金融機構的部分現有競爭優勢。我們預期未來將與外資金融機構存在更多的競爭。正在加劇的競爭可能會對本行未來的業務和經營業績造成不利影響。詳情請參閱「風險因素 — 與中國銀行業有關的風險 — 本行面臨中國銀行業的激烈競爭以及其他投融資渠道的競爭」。

為應對上述競爭環境，我們計劃大力拓展經營服務網絡、夯實傳統業務基礎、創新金融產品和服務及探索多元化發展。

### 員工

截至2015年9月30日，本行員工總數為7,564名，包括總行的1,028名員工及分行及支行的6,536名員工。下表載列於截至2015年9月30日按職能劃分本行員工的構成情況。

	截至2015年9月30日	
	數目	佔總數百分比
管理 <sup>(1)</sup> .....	189	2.5%
公司銀行業務.....	2,012	26.6%
個人銀行業務.....	429	5.7%
小微企業業務.....	1,024	13.5%
櫃員.....	1,029	13.6%
資金、同業業務.....	305	4.0%
財務及會計.....	631	8.3%
風險管理、內部控制及法律合規.....	803	10.6%
信息技術.....	291	3.9%
其他.....	851	11.3%
合計 <sup>(1)</sup> .....	7,564	100.0%

附註：

(1) 上述員工為在崗合同制員工，不包括退休人員及勞務派遣人員。

## 業 務

下表載列截至2015年9月30日按年齡劃分我們員工的構成情況。

	截至2015年9月30日	
	數目	佔總數百分比
30歲以下.....	3,127	41.3%
31至40歲.....	2,956	39.1%
41至50歲.....	1,303	17.2%
51至60歲.....	178	2.4%
合計 <sup>(1)</sup> .....	7,564	100.0%

附註：

(1) 上述員工為在崗合同制員工，不包括退休人員及勞務派遣人員。

下表載列截至2015年9月30日按教育水平劃分我們員工的總數。

	截至2015年9月30日	
	數目	佔總數百分比
碩士及以上.....	1,201	15.9%
本科.....	5,146	68.0%
大專及其他.....	1,217	16.1%
合計 <sup>(1)</sup> .....	7,564	100.0%

附註：

(1) 上述員工為在崗合同制員工，不包括退休人員及勞務派遣人員。

本行相信，我們的可持續增長有賴於我們員工的能力及付出，且我們肯定人力資源對提升業務、財務狀況及經營業績中的重要性。我們極其重視並已投入大量資源在招募及培訓員工上。本行亦已設立以績效為基礎的薪酬制度，員工的薪酬依據職位及績效考核釐定。我們根據適用中國法律、規則及法規向我們的員工提供社會保險、住房公積金以及若干其他員工福利。

本行的工會代表員工的利益，就勞工相關事項與管理層緊密合作。於業績記錄期及截至最後實際可行日期，本行未曾發生任何曾影響營運的罷工或其他重大勞動糾紛，而我們相信，管理層與工會一直保持良好的關係。

除已與本行訂立僱傭合約的員工外，我們亦於截至2015年9月30日通過第三方人力資源機構聘用424名勞務派遣員工。這些勞務派遣員工並非我們的員工，一般從事輔助性的崗位，例如少部分櫃員、電話客服、駕駛員等。根據中國勞動合同法，勞務派遣員工與我們

## 業 務

並無勞動合同關係，勞務派遣員工與相關人力資源機構訂立勞動合同。根據我們與人力資源機構訂立的協議，我們將勞務派遣員工的薪金、社會保險費及其他有關付款預付予人力資源機構。人力資源機構轉而向勞務派遣員工支付薪金並向相關政府機構繳納社會保險費及其他相關付款。

### 物業

本行總行位於中國浙江省杭州市慶春路288號。截至最後實際可行日期，我們於中國分別擁有106項物業及承租189項物業。

#### 自有物業

截至最後實際可行日期，就我們在中國持有及佔用的106項物業，涉及總建築面積66,397.6平方米。該等106項物業主要供本行經營或辦公之用。

截至最後實際可行日期，就上述106項物業，我們已取得83項物業的相關房屋所有權證及國有土地使用證，涉及總建築面積60,040.8平方米。其中80項物業(合計建築面積為51,669.2平方米)所佔用土地的土地使用權系通過出讓方式獲得，並且發行人已取得了相應的國有土地使用證。根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，我們合法擁有該等物業的所有權和該等物業所佔用範圍內的土地使用權，有權依法佔有、使用、轉讓、出租、抵押或以其他方式處置該等物業。

另有3項自有物業(合計建築面積為8,371.6平方米)對應的土地使用權證書載明的使用權人為發行人前身「浙江商業銀行」，尚未更名為發行人。其中2處物業(合計建築面積為8,185.7平方米)所對應的土地使用權證書載明的使用權類型為國有，另1處物業(建築面積為185.9平方米)的土地使用權證書未載明使用權類型。根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，我們自由轉讓、抵押或以其他方式處置該3項物業將受到限制，本行可能須繳納相關費用及／或辦理相關手續以確認該等土地使用權的出讓性質。但我們已經取得前述物業的房屋所有權證書，根據《中華人民共和國城市房地產管理法》的規定，我們佔有、使用該等物業不存在實質性法律障礙。

此外，其餘23項物業涉及總建築面積約6,356.8平方米(佔我們自有物業總建築面積約9.6%)。主要由於辦理進度緩慢及／或開發商不配合等原因，該等物業尚未取得房屋所有權證及／或土地使用權證書，具體而言：

- (i) 截至最後實際可行日期，本行已取得21項建築面積約為4,675.8平方米(佔本行自有物業總建築面積約7.0%)的物業的房屋所有權證，本行正在積極辦理，但尚未取得該等物業的國有土地使用證。根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，就該21項物業，由於我們已取得相關房屋所有權證，我們佔有、使

## 業 務

用上述物業不存在實質性法律障礙。但在取得相關出讓性質國有土地使用證之前，我們轉讓、抵押或以其他方式處置上述物業的權利可能受到限制。

- (ii) 截至最後實際可行日期，就2項建築面積合計為1,681.0平方米（佔本行自有物業總建築面積約2.5%）的物業，本行既未取得房屋所有權證，亦未取得國有土地使用證。原因為該2項物業所在土地的性質為劃撥用地，房地產開發商尚未繳納土地出讓金，故暫不可辦理過戶手續。根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，本行相關房屋買賣合同屬有效合同，對賣方及我們均有約束力，本行已要求以及賣方已承諾協助本行取得相關產權證書。但在本行依法取得該等房屋的相關產權證書前，存在第三方主張該等物業房屋所有權或土地使用權的可能。本行亦不能自由轉讓、抵押或以其他方式處置該等房產。

於業績記錄期內及截至最後實際可行日期，前述物業的瑕疵並未對我們的業務運營造成任何重大不利影響，也不存在有關政府部門或其他任何人告知我們必須停止使用前述物業的情形。本行承諾將盡力辦理房屋所有權證、國有土地使用證。本行董事認為，前述瑕疵物業個別或共同均不會對本行的業務造成重大不利影響。如有必要，本行相信能以其他類似物業取代有關物業，該等搬遷花費較低並不會對本行的經營造成重大不利影響。於2015年9月30日，本行的物業權益（包括土地及建築物）佔我們資產總額0.2%。董事確認，以收入貢獻或租金開支計，概無任何一項單一物業權益對我們而言屬重大。

於2015年9月30日，我們的物業權益最高賬面值約為人民幣298百萬元，佔我們資產總額0.03%。因此，我們獲豁免遵守《上市規則》及《公司（清盤及雜項條文）條例》加載物業估值報告的規定。根據《上市規則》第5.01A條，倘上市申請人的物業業務及非物業業務賬面值分別低於1%及15%，招股說明書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》（豁免公司及招股說明書遵從條文）公告第6(2)條亦有同類豁免。

### 租賃物業

截至最後實際可行日期，本行已於中國租用承租面積共約290,316.5平方米的189項物業。該等租賃物業主要供業務營運及辦公之用。

截至最後實際可行日期，就本行在中國租用的189項物業，有關出租人並未就其中36項物業提供有效的業權證或相關授權文件等有權出租證明文件，該等物業總承租面積約為59,587.9平方米，佔本行租賃物業總面積約20.5%，主要用作業務經營、日常辦公等商業用途。我們已積極敦促出租人申請相關業權證或向我們提供相關授權文件等有權出租證明文

## 業 務

件。截至最後實際可行日期，出租人已就25項物業提供書面確認函確認其有權簽署租賃合同並承諾賠償我們因租賃物業權利瑕疵而產生的損失涉及建築面積總計33,749.7平方米。

根據本行中國法律顧問浙江天冊律師事務所提供的意見，根據《中華人民共和國物權法》和《商品房屋租賃管理辦法》等法律、行政法規、部門規章的規定及相關司法解釋，若出租人未擁有該等物業的所有權或出租人未取得物業所有權人的授權或同意，則出租人無權出租上述物業。此種情形下，若第三人對該等租賃之有效性提出異議，則可能影響我們繼續承租該等物業，但我們仍可依據租賃合同和／或出租人的書面確認函，向出租人進行索賠；此外，在出租人就同一房屋訂立數份租賃合同的情況下，我們也可能依據相關司法解釋而被認定為該等物業的合法承租人。

截至最後實際可行日期，在本行承租的上述物業中，有2項總承租面積約為11,592.1平方米的物業所對應的租賃合同已到期，本行正在與出租人協商續租事宜。

另外，截至最後實際可行日期，就本行承租的上述物業中，有6項總承租面積為13,372.7平方米的物業按照中國相關法律規定辦理了租賃備案手續。

根據本行中國法律顧問浙江天冊律師事務所提供的意見，租賃物業未辦理備案登記並不影響租賃合同的有效性，但本行存在因未辦理租賃登記而被相關中國機構處罰的可能。根據《商品房屋租賃管理辦法》，未辦理租賃登記的，相關主管部門有權責令我們限期改正；本行逾期不改正的，相關主管部門有權就每處未辦理租賃備案的物業處以人民幣1,000元以上1萬元以下罰款。於業績記錄期及截至最後實際可行日期，我們未因相關物業未辦理租賃備案登記而受到中國相關房屋管理部門的行政處罰。

由於上述存在瑕疵的租賃物業的合計建築面積較小，且分佈於不同區域，同時發生全部或大部分房屋所有權發生變動或發生其他被處置情形的可能性比較低。本行董事認為，該等瑕疵物業個別或共同均不會對本行的業務造成重大不利影響。如果第三方權利人要求我們搬遷，我們相信能以其他類似物業取代有關物業來繼續經營業務，該等搬遷花費相對較小，亦不會對本行的業務經營和財務狀況產生重大不利影響。

### 在建物業

截至最後實際可行日期，本行已就地盤總面積約11,688.5平方米的兩塊土地的土地使



## 業 務


用權。我們正興建建築面積分別為92,382.0平方米和18,518.5平方米的總行辦公大樓和溫州分行辦公大樓。截至最後實際可行日期，本行已於已取得建設上述在建物業所需的政府批准。



### 將購置物業

截至最後實際可行日期，本行已訂約購置18項物業，涉及總建築面積約39,235.4平方米。截至最後實際可行日期，其中17項物業（總建築面積約為21,210.5平方米）已取得預售許可證，其國有土地使用權及房屋所有權尚未轉讓予本行，根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，賣方與本行簽署的房地產買賣合同對合同雙方具有約束力。另有一項物業（總建築面積約為18,024.9平方），開發商尚未取得預售許可證。根據我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所的意見，如該等開發單位無法取得預售許可，我們可主張返還已支付的款項。在上述情況下，本行可在相關區域內找到相應的場所替代該等購置物業，該等情形不會對本行的整體經營和財務狀況產生任何重大不利影響。

### 知識產權

本行於2004年6月30日獲中國銀監會批准改制而來，成為中國銀監會批准的12家全國性股份制商業銀行之一。改制後，我們於2004年7月26日通過浙江省工商行政管理局註冊登記，於2004年8月18日正式開業並一直以「浙商銀行」為名稱及標誌經營業務。我們於2015年9月11日根據《公司條例》第16部以「浙商銀行股份有限公司」名稱登記為非香港公司。本行亦為互聯網域名「www.czbank.com」註冊擁有人。截至2015年9月30日，本行在中國擁有130項註冊商標，並已在中國提交12項商標註冊申請。本行亦已在香港提交12項商標註冊申請。關於本行知識產權的詳情載於本文件「附錄八一法定及一般資料」。

本行已於香港申請註冊英文“China Zheshang Bank”、中文「浙商銀行」以及標志的若干商標。該等申請包括第16類「印刷品和印刷出版物；打印表格，數據和使用說明書，非編碼的信用卡和現金卡，書籍和刊物，顯示紙標牌，照片，廣告材料，印刷計算器程序；文具；紙張；紙製品；印有信頭的信箋，信封，正式收據，書寫材料，公告牌（紙制），名片」、第35類「商業經營；商業管理；辦公事務；廣告」；及第36類「資本投資；金融貸款；金融評估（保險、銀行、不動產）；金融服務；通過網站提供金融信息；網上銀行；經紀；擔保；受託管理；保險；信用卡和現金卡服務」。

我們申請登記單獨含有中文「浙商銀行」字樣的若干商標和含有本行全稱的商標於香港均遭拒絕，我們已向相關政府部門進行申訴。上述其他含有標誌，單獨含有英文「China Zheshang Bank」及同時含有標誌及本行全稱的商標申請已獲接納，並分別於2015

---

## 業 務

---

年8月28日及2015年10月2日於香港知識產權公報公佈。根據香港有關商標法律，自公佈之日起的三個月內(反對人可申請延期二個月)，任何人士均可對上述商標申請提出反對。如於此段期間未有任何第三者對商標申請提出反對，香港商標註冊處將會批准申請並出具商標註冊證書。

在香港申請註冊商標的過程中，我們發現已有自然人(未經本行授權的獨立第三方)已註冊持有「浙商」商標。就我們於香港的商標申請及申訴而言，持有「浙商」商標的第三方或會對我們申請註冊與其「浙商」名下類似的服務的商標提出反對，進而影響香港商標註冊處商標申請及出具商標註冊證書。倘若本行於香港使用「浙商銀行」商標以提供第16、35、36類服務或產品，本行或會遭到該第三方質疑。

為避免商標侵權及／或仿冒申訴的潛在風險，同時保障相關商標使用權利，我們決定在香港展開法律程序，以我們於2004年7月26日通過浙江省工商行政管理局註冊登記，於2004年8月18日正式開業並一直以「浙商銀行」名稱和標誌經營業務，而該第三方從未實際使用「浙商」商標為由，申請撤銷該第三方有關商標註冊。請參閱「風險因素 — 與本行業務有關的其他風險 — 本行於本文件及於香港的經營或者業務過程中使用「浙商銀行」商標可能因潛在的商標侵權及仿冒而遭質疑。」

於業績記錄期內及截至最後實際可行日期，並無任何由他人(或由我們)提起的重大知識財產權侵權申索或訴訟。

### 法律及監管

#### 執照規定

截至最後實際可行日期，本行已取得本文件所述我們經營所需的業務資質。

#### 法律訴訟

本行在日常業務過程中會涉及若干法律訴訟，主要包括本行為收回貸款而提起的法律訴訟。截至最後實際可行日期，本行無作為被告的重大未決訴訟。

截至最後實際可行日期，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。

#### 監管程序

本行須受中國銀監會、中國人民銀行、國家外匯管理局及國家稅務總局等相關中國監管機構以及其各自的地方分支機構的檢查及審查。這些檢查及審查曾發現本行有違規情

## 業 務

況。雖然這些情況均未對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響，但我們亦已作出改善及補救措施以防止類似事件再次發生。

### 行政處罰

於業績記錄期內至最後實際可行日期，本行曾受到除稅收徵管部門外的國內監管機構處以的行政處罰以及通知擬給予的行政處罰共計45宗，涉及共計人民幣20.4百萬元罰款。主要情況如下：

截至最後實際可行日期，中國銀監會及其相關地方監管局處以的行政處罰以及通知擬給予的行政處罰共計23宗，已正式處以行政處罰的罰款金額共計人民幣6.6百萬元，主要涉及的處罰事由為違規辦理票據業務、向非保本理財產品交易對手出具保證收益承諾函等；

截至最後實際可行日期，中國人民銀行或外匯管理局及其相關地方分支機構處以的行政處罰以及擬給予的行政處罰共計14宗，已正式處以行政處罰的罰款金額共計人民幣0.7百萬元，主要涉及的處罰事由為未按規定報備銷戶信息、違規查詢個人和企業信用報告、未按規定履行客戶身份識別義務等；

另有8宗處罰來自地方物價局及地方發改委，正式處以行政處罰的罰款金額共計人民幣11.9百萬元，主要涉及的處罰是由於違規收取財務顧問費、違規轉嫁房屋抵押登記費等。

除以上所述外，於業績記錄期內至最後實際可行日期，本行曾受到中國稅務機關處以稅務罰款共計9宗，金額為人民幣1.7百萬元，主要涉及的處罰是由於未按規定代扣代繳個人所得稅。

本行已支付以上全部已正式處以行政處罰的罰款。

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

- 針對違規辦理票據業務的問題，加強對貿易背景真實性的審核，加強對票據保證金來源的核查和貼現資金用途的監督；
- 針對向非保本理財產品交易對手出具保證收益承諾函的問題，加強理財業務管理，增強合規經營理念，規範理財產品營銷；
- 針對未按規定報備銷戶信息的問題，落實崗位職責，強化崗位培訓，進一步提升制度執行力；

## 業 務

- 針對違規查詢個人和企業信用報告的問題，嚴格執行相關徵信管理要求，提升合規查詢意識；
- 針對未按規定履行客戶身份識別義務的問題，梳理明確客戶身份信息識別要求，逐步完成存量客戶信息的數據整理；
- 針對違規收取財務顧問費、違規轉嫁房屋抵押登記費的問題，強化內控管理和營銷人員培訓，嚴格遵守價格管理制度；
- 針對稅務違規問題，健全稅收管理制度，加強本行員工的稅收法規培訓，定期自查遵守稅法事宜，並對自查過程中發現的稅收問題立即整改；
- 針對與制度執行不到位有關的問題，本行為員工加強培訓，強化風險管理措施，並完善本行內控制度；
- 對於中國監管機構未檢查的分支機構，本行結合審計稽核、條線檢查，重點關注監管機構提出的相應問題，以消除類似的經營風險和管理隱患；及
- 針對相關制度尚未全面落實的問題，本行為員工提供了相關培訓以加強風險管理並完善內部控制制度。

截至最後實際可行日期，本行未收到監管機構對本行整改措施的任何異議或對實施進一步整改措施的任何要求。我們的中國法律顧問浙江天冊律師事務所認為，上述已正式處以行政處罰的罰款的金額佔我們最近經審計總資產的比例非常小，已全部結清，且並無對我們的業務產生任何重大不利影響。此外，本行董事也相信上述處罰（單獨或全部）沒有對本行的財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響。

### 監管審查

中國監管機構進行的若干例行或專項檢查及審查發現我們在業務經營、風險管理和內部監控等方面存有不足之處。本行已根據情況及時向中國相關監管機構遞交整改報告並進行整改，報告中載明整改的主要事項和內容。截至本文件日期，中國相關監管機構並沒有對整改報告中所載和我們所採取的整改措施提出異議，亦沒有要求我們採取任何進一步整改行動。下文概述主要審查或檢查結果。

## 業 務

### 中國銀監會

中國銀監會及其相關地方監管局會對本行的經營狀況進行例行及臨時檢查，包括對本行總行分支機構進行現場檢查。基於該等檢查，中國銀監會及其相關地方監管局會出具檢查報告，列明檢查結果及建議。於業績記錄期及截至最後實際可行日期，中國銀監會及其相關地方監管局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
<b>信貸業務</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 存在個別業務貸前調查不到位，未對法定代表人及相關企業統一授信的情況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 嚴格按照相關制度規定要求辦理業務，加強操作規範性</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 出現貸款資金轉作定期存款、票據保證金等貸後管理執行不到位的情況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強貸款資金用途監管，強化貸後管理</li></ul>
<b>銀行承兌匯票、貼現、轉貼現業務</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 出現承兌匯票未嚴格執行內控制度規定操作、未在增值稅發票原件加蓋「已辦理承兌」等合規性有待增強的情況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 對業務操作進行規範化，嚴格按照票據業務內控制度規定及操作要求辦理</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 出現票據貼現、轉貼現資金回流出票人等授信調查與管理不到位的情況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 全面自查，增強票據業務授信調查與管理，嚴格控制貼現、轉貼現資金回流</li></ul>
<b>同業及中間業務</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 個別同業互存資金存在記入保證金科目的現象，造成存款虛增</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強機構同業、理財、信託等業務規範性管理及風險管理</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 存在信託賬戶管理有待加強的現象</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提升信託財產分別記賬、分別管理的能力</li></ul>



## 業 務

除上述外，中國銀監會及其地方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、重點提示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。主要載列如下：

主要問題及主要指導意見	本行主要整改措施
<b>信用風險管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 控制逾期貸款和不良貸款水平</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 動態調整授信政策，明確准入標準；加大不良貸款化解力度，加強逾期、欠息貸款催收力度，做好風險分類工作，強化客戶信用風險監測</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 關注重點領域信貸風險，降低授信集中度風險</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 關注授信集中度狀況，對房地產行業貸款實施限額管理，持續優化房地產行業授信結構，嚴格落實房地產開發貸款抵押物與項目資金封閉管理要求</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 提升貸款管理能力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強員工技能培訓，強化員工風險意識，提高貸前調查和貸後管理質量，完善業務管理制度和流程</li></ul>
<b>流動性風險管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 加強流動性風險管理能力建設</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 修訂流動性風險管理辦法，完善流動性風險限額指標體系，優化對流動性指標的監測和監管，完善流動性風險壓力測試機制</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 完善存款結構，加強流動性風險管理連貫性</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續優化存款結構，加強存款穩定性管理，優化資金管理模式，完善內部資金轉移定價體系，加快資產負債管理系統建設</li></ul>

## 業 務

主要問題及主要指導意見	本行主要整改措施
<b>信息科技風險管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>提高信息科技管理水平</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>增強人員配備，提升系統開發和生產運營的標準化、規範化水平，加大信息科技經費投入</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>加強信息安全管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>規範辦公終端管控，完善相關安全管控機制</li></ul>
<b>業務管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>把控超速增長業務，深化治理體系改革</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>統籌調控貸款和同業資產之間的配比關係，優化調整同業業務的部門分工，將同業流動性納入全行整體流動性風險管控</li></ul>
<b>資本管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>完善資本補充機制，提高資本充足水平</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>動態調整業務與資本規劃，完善可持續的資本補充機制，加強內源資本積累，拓展外部資本補充渠道</li></ul>
<b>公司治理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>完善績效考核機制</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>完善與推廣綜合及專項獎勵期薪制度，完善與風險管理相結合的營銷業績考核機制</li></ul>
<b>內控與合規管理</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>加強總行對分支行的合規管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>完善各項合規管理制度建設和人員配置，加大對分支機構的業務檢查和督導；加強對重點領域和薄弱環節的內控和風險管理工作</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>加強員工行為管理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>嚴格執行各項制度，加大監督檢查和責任追究力度；制定員工手冊，開展員工入職教育，提高員工風險意識和內控合規意識</li></ul>

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

## 業 務

銀監會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、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。

### 中國人民銀行

中國人民銀行相關地方分支機構會不時對本行進行例行及臨時檢查，包括對本行分行、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。

於業績記錄期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檢查。中國人民銀行相關地方分支機構提出的關鍵問題、主要指導意見及本行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
嚴格執行反假幣規定，加強現金業務內控制度建設	嚴格遵守假幣處理程序，制定及完善內部控制及審查制度，組織加強對臨櫃員工的業務培訓，完成點鈔機具的更新換代
加強反洗錢管理，嚴格履行「了解你的客戶」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了解；改進客戶識別及資料保存程序
完善金融統計及徵信制度建設，加強徵信系統運行管理	糾正違規事項，落實完善統計制度，加大徵信制度培訓力度和執行力度
加強支付結算管理，妥善實行賬戶開立及銷戶備案制度	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；加強相關人員培訓

## 業 務

### 國家外匯管理局

國家外匯管理局相關地方分支機構會對本行外匯業務進行檢查，並根據核查情況出具核查意見，列明核查結果及建議。

主要問題及主要指導意見	本行主要整改措施
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	細化崗位職責，加大力度認真學習國際收支申報方面的相關文件及制度，做好分支機構的輔導培訓工作
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，對外匯業務從業員工進行持續的業務培訓；加大對分支機構的檢查力度
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	修改錯誤信息，改善並規範外匯業務操作流程及業務人員操作管理；加強統計申報工作的自查工作，對外匯業務從業員工進行持續的業務培訓

### 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。於業績記錄期，有關本行遵守核心指標(試行)情況，詳情請參閱「監督及監管 — 其他營運及風險管理比率」。本行在若干監管檢查及審查中均未有因違反核心指標而被處罰的情形。

### 反洗錢

於業績記錄期及截至最後實際可行日期，沒有任何重大的洗錢事件被發現或向高級管理層匯報。有關本行反洗錢措施的詳情請參閱「風險管理 — 合規法律風險管理 — 反洗錢管理」。

### 前員工事件

2014年，本行前任董事會秘書張淑卿女士於中國受到檢察機關調查。由於法院目前尚未開庭審理有關張淑卿女士之案件，本行尚未掌握有關該案件的更多詳情。

---

## 業 務

---

上述事件發生後，本行採取了下列預警及預防措施，包括(i)自2014年11月起解除張淑卿女士的本行董事會秘書兼董事會辦公室主任職務；及(ii)重新檢視並持續完善相關內控措施及加強員工法治教育。

上述案件系前員工涉嫌違反法律的個人案件，本行認為該案件不會對本行的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。本行將會不斷加強風險控制和內部管理體系建設。

除上文披露外，於業績記錄期及截至最後實際可行日期本行並無發現任何涉及本行員工的重大案件。