
業 務

概覽

我們是唯一一家網點覆蓋中國經濟第三強省－山東省所有地級市的城市商業銀行，堅持「立足山東，精耕細作，特色發展」的區域定位，近年來整體業務保持平穩、健康發展。按截至2018年12月31日的核心一級資本計，我們在中國銀行業協會公佈的「中國銀行業100強」榜單中排名第80位，與按截至2016年12月31日核心一級資本計的排名相比，上升了15位。此外，我們自2016年至2019年連續四年被中國雜誌《金融時報》評為「全國十佳城市商業銀行」，以作為對我們業務表現及管理能力的認可。按截至2019年12月31日的資產總值、吸收存款總額及發放貸款總額計算，我們在所有總部位於山東省的城市商業銀行中位列第三。

我們致力於在公司銀行業務端聚焦高端公司銀行客戶，依託股東及政府的支持以及我們廣泛的業務網絡覆蓋優勢，通過提供綜合金融服務以獲取優質客戶，從而積澱形成了我們「大公司」業務的強大競爭力。在零售銀行業務端緊扣零售銀行大眾市場客戶（即小微企業與個人），不斷豐富「大零售」產品組合，同時拓展「大零售」業務，以積累顯著的差異化優勢。我們通過強化科技賦能以培育核心競爭力，持續加強我們產品和服務的數字化改革。截至2020年3月31日，我們的手機銀行客戶已達到約1.1百萬戶，截至2019年12月31日止年度的年交易金額超過人民幣120.0十億元。

作為我們業務戰略的一部分，我們建立了一體化的營銷體系，鼓勵不同部門和業務條線之間的合作和產品與服務的交叉銷售，以促進公司和零售銀行業務的協同發展。我們通過我們的電子銀行渠道、分支機構和網點，為我們的零售和公司銀行客戶提供各種標準化和差異化的銀行產品和服務。我們建立了覆蓋整個山東省的廣泛業務網絡，全面滲透到我們認為經濟增長強勁的山東省及天津市地區。

我們的主要股東，包括山東高速集團公司、山東高速及威海市財政局，在我們的發展過程中一直支持著我們。憑藉股東的支持、對本地經濟的深入了解和近年來中國政府頒佈的各項政策，我們已戰略性地將業務擴展至具有良好業務前景和受中國政府支持的行業，如高端製造業、醫療衛生產業、製藥業、交通運輸業、海洋產業等。截至最後實際可行日期，我們的公司銀行客戶包括山東省和天津市的許多優質國有企業和私營企業，涵蓋了廣泛的行業。於2016年6月，我們還成立了金融租賃公司－通

業 務

通達金融租賃，作為我們在山東省以外地區拓展業務經營及擴大服務範圍的戰略的一部分。通達金融租賃是山東省首家由商業銀行發起設立的金融租賃公司。於往績記錄期間，我們自通達金融租賃所得利潤由2017年的人民幣102.3百萬元增至2019年的人民幣239.8百萬元，年複合增長率為53.1%。我們自通達金融租賃所得利潤由截至2019年3月31日止三個月的人民幣57.6百萬元增至截至2020年3月31日止三個月的人民幣87.1百萬元。

於往績記錄期間，我們的資產總值由截至2017年12月31日的人民幣204,497.9百萬元增加9.9%至截至2019年12月31日的人民幣224,635.5百萬元，並進一步增至截至2020年3月31日的人民幣235,290.2百萬元。截至2020年3月31日，我們的吸收存款和發放貸款和墊款淨額分別達到人民幣156,635.1百萬元和人民幣101,205.7百萬元。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度，我們的淨利潤分別為人民幣1,602.8百萬元、人民幣1,017.3百萬元及人民幣1,523.7百萬元，而截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們的淨利潤分別為人民幣376.1百萬元及人民幣391.8百萬元。我們在專注於實現業務增長的同時，亦保持審慎的風險管理和內部控制並注重保持良好的資產質量。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的不良貸款率分別為1.47%、1.82%、1.80%及1.80%。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們因突出的業務表現和管理能力獲認可而榮獲諸多獎項和榮譽。在此期間，我們的突出榮譽及獎項包括：

年份	獎項	活動／組織／媒體
2020年	按截至2018年12月31日的核心一級資本計，在「中國銀行業100強」榜單中排名第80位	中國銀行業協會
2020年	金融債發行人優秀發行機構	中央國債登記結算有限責任公司
2019年	十佳手機銀行創新獎	中國《銀行家》
2019年	全國十佳城市商業銀行	《金融時報》
2018年	十佳金融產品創新獎	中國《銀行家》
2018年	全國十佳城市商業銀行	《金融時報》
2017年	全國十佳城市商業銀行	《金融時報》

業 務

我們的競爭優勢

受益於突出的區位優勢和全面的網絡佈局，我們已發展成為山東省第三大城市商業銀行

作為山東省目前唯一一家網點覆蓋全省的城商行及唯一一家總部設於威海市的城商行，我行受益於山東省和威海市的經濟發展與優惠政府政策，堅持「立足山東，精耕細作，特色發展」的區域定位。

山東省是中國經濟實力最強的省份之一，經濟總量居於全國領先地位。經國家統計局核定，全省2019年實現GDP人民幣7.11萬億元，按可比價格計算，較2018年增長5.5%。2019年，山東省的GDP在中國31個省級行政區中排名第三；而自1999年至2018年，山東省的GDP連續20年每年在中國31個省級行政區中排名前三。威海市是山東省內經濟最發達的城市之一，自2012年至2017年人均GDP連續六年每年在山東省所有地級市中排名第二，由此可見其實力。此外，我們的省外分行所在地天津市亦是中國經濟最發達的城市之一，人均GDP自1999年至2017年連續19年均在中國31個省級行政區中排名前三，由此可見其實力。天津市2019年人均GDP於中國31個省級行政區中排名第七。

中國政府高度重視山東省經濟發展，相應持續出台多項戰略政策。國務院於2015年9月批復《環渤海地區合作發展綱要》，明確要求將山東半島地區建設成為中國北方重要開放門戶，重要的先進製造業及高新技術產業基地和海洋經濟試驗區，不斷提升對環渤海東南部地區的輻射能力；2018年1月國務院批復《關於山東新舊動能轉換綜合試驗區建設總體方案》，方案要求加快建設山東新舊動能轉換綜合試驗區；2019年8月經國務院批復同意，中國（山東）自由貿易試驗區正式建立，再次使山東省經濟對外開放邁上新台階；2019年9月國務院批復《中國－上海合作組織地方經貿合作示範區建設總體方案》，支持山東省青島市建設上合示範區。在所有該等國家級戰略扶持之下，山

業 務

東省作為「一帶一路」海上和陸地交通樞紐、連接日韓和歐亞大陸的樞紐，以及環渤海經濟圈、中原經濟區、中韓自貿區核心區及京津冀協同發展等多個國家級戰略重點區域交匯處，其區位優勢更為顯著。

我們總行位於山東省威海市，該市是中國距離韓國首爾最近的城市。2015年，威海市被指定為中韓自貿區地方經濟合作試驗區。威海市亦處於北亞港口群中心位置，是海上連接渤海灣與遼東灣的必經之地。因此，其區域優勢突出，具備相關行業特色。2017年4月，國務院批復同意《威海市城市總體規劃（2011-2020年）》，將威海市定位為山東半島的區域中心城市，重要的海洋產業基地和濱海旅遊城市。近年來威海市海洋強市戰略、鄉村振興戰略、城市國際化戰略等深入推進，全市經濟發展勢頭持續向好。

我們是一家在山東省具有全面網絡佈局的城商行，截至最後實際可行日期，我們在山東省設有威海總行營業部，並在濟南、青島、煙台等市設有16家分行以及92家支行。省內各分支機構制定與地區經濟特徵相一致的發展戰略，各項業務穩健增長，因此，我們已成為服務全省經濟發展的重要驅動力量。

此外，天津市在《京津冀協同發展綱要》中被定位為全國先進製造研發基地、北方國際航運核心區、金融創新運營試驗區、改革開放先行區，且受益於濱海新區、天津自貿區、國家自主創新示範區等多項有關發展與開放的國家級戰略。2009年3月我們在天津設立分行，把握天津經濟發展脈搏，支持實體經濟，服務中小企業的融資需求。我們的網點已覆蓋天津市九個區。

受益於我們突出的區位優勢和全面的網絡佈局，我們近年來整體業務保持平穩、健康增長。因此，我們已成為山東省第三大城市商業銀行。截至2019年12月31日我們的資產總值為人民幣224.6十億元，在山東省14家城商行中排名第三位。按截至2019年12月31日的客戶貸款總額和存款總額計算，本行是總部位於威海市的第一大城市商業銀行以及總部位於山東省的第三大城商行。穩步增長的業務規模、覆蓋全省的網絡佈局及名列前茅的市場地位為我們帶來了日益增長的規模經濟效應，促使我們的經營效

業 務

益和服務能力持續提升。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們的成本收入比分別為35.89%、34.23%、28.68%、30.75%及23.52%，呈逐年下降趨勢；營業收入分別為人民幣3,908.0百萬元、人民幣3,833.6百萬元、人民幣4,947.2百萬元、人民幣1,159.1百萬元及人民幣1,465.1百萬元，淨利潤分別為人民幣1,602.8百萬元、人民幣1,017.3百萬元、人民幣1,523.7百萬元、人民幣376.1百萬元及人民幣391.8百萬元。

我們憑藉對利好政策的敏銳把握力不斷取得戰略性突破。本行是山東省首批取得資產證券化業務資格的城市商業銀行，2015年6月成功發行了第一期信貸資產證券化產品。本行亦是山東省首家獲批設立金融租賃公司的城市商業銀行，於2016年6月成立附屬公司通達金融租賃，同時本行正在根據監管環境的發展情況積極探索其他業務活動，以拓展我們的綜合化經營領域。2019年11月，本行成功發行人民幣3.0十億元無固定期限資本債券，成為全國首批、山東省首家成功發行無固定期限資本債券的城商行。

我們具有雄厚多元的股東背景，特色鮮明的企業文化，經驗豐富的管理團隊以及高素質且精誠團結的人才隊伍。

各大股東長期積極支持我們的發展，為我們帶來了優質的客戶資源，由此形成了和諧共贏的協同發展效應。我們的股東包括大型國有企業山東高速集團公司及威海市財政局，其他股東包括威海市本地優質企業。我們充分利用股東各自的行業背景優勢，在交通運輸、海洋養殖、醫療設備等重點行業開發特色金融產品及服務。此外，股東為我們拓展及留住客戶以及開發及改革我們的特色產品及服務提供了有力的支持。例如，我們依託控股股東山東高速集團公司在交通領域的業務和客戶資源優勢，於2014年專門設立交通金融部，為交通基礎設施、交通運輸服務、交通設備製造等領域的大中型企業及其上下遊客戶提供綜合化的服務。在山東高速集團公司等優質客戶的支持下，我們交通金融業務板塊近年來蓬勃發展、成果顯著。

業 務

我們認識到企業文化對銀行發展的重要性，高度重視企業文化建設，持續豐富企業文化內涵。我們按照「願景、使命、核心價值觀、理念群和職業意識」五大模塊，形成了特色鮮明且深入人心的企業文化體系。我們尤為注重執行力在我們戰略發展全局中的作用，已建立以督辦為核心、嚴謹規範、務實高效的執行力文化，尤其是做到嚴格制度督辦、嚴格過程督辦、嚴格結果督辦。我們的企業文化曾榮獲全省企業管理現代化創新成果一等獎、全國企業文化優秀成果二等獎，並被評為新時代企業文化建設示範單位。

我們擁有經驗豐富且高瞻遠矚的管理團隊。該專業、穩定的高級管理團隊擁有豐富的金融從業經歷，在帶領本行創新發展的過程中積累了寶貴的實踐經驗。本行的高級管理層一直保持穩定，7位現任高管在本行平均工作時間達20年，熟知本行各項業務發展和經營決策，具有卓越的戰略眼光和管理能力。團結穩定的管理團隊有利於本行保持具有穩定的戰略方向與穩健的經營風格。本行董事長譚先國先生具有逾27年的銀行業工作經驗，扎根本行近23年，自本行開業起先後擔任副行長、監事會主席、行長及董事長等職務；行長孟東曉博士具有逾16年的銀行業工作經驗，自2016年加入本行以來先後擔任本行副行長、行長等職務。

我們有一支高素質且精誠團結的人才隊伍。我們認為，我們人才隊伍所具備的優良素質，以及精誠團結的精神，是我們核心競爭力之一。截至2020年3月31日，我們正式在崗員工2,945人，平均年齡34.3歲；其中碩士研究生以上學歷375人，佔比12.7%；本科學歷2,334人，佔比79.3%。我們先後組織開展了多項優質培訓項目，持續提升各層級管理人員的學習能力、研究能力、管理能力、指導能力及優化跨業務條線交叉銷售業績。

2017年以來，我們定期選派中高級管理層赴哈佛大學、劍橋大學等著名大學舉辦的海外研修培訓。管理層通過該等培訓學習國際金融系統運營模式，拓寬國際視野。2010年我們在山東省金融機構中成立首家博士後科研工作站，與北京大學聯合招收、聯合管理、聯合培養博士後研究人員，為培養、吸引和聘用高層次優秀人才打造了專業平台。近年來，我們深入貫徹「人才破格制」。2019年選拔了151名支行中層以上幹

業 務

部，其中年齡在40歲及以下的支行中層以上幹部佔比約為87.4%；截至2020年3月31日，所有563名支行中層以上幹部中，年齡40歲及以下322人，佔比57.0%，呈現出專業化、知識化及年輕化的鮮明特徵。我們高度重視團隊建設，在全行範圍堅定信仰力量、強化精神引領，弘揚敬業精神、專業精神、創新精神、速度精神。多年以來，全行員工緊密團結奮鬥，隊伍士氣空前高漲，為我們的長期可持續發展注入了強大精神力量。

「大公司」業務聚焦高端客戶，與區域經濟發展高度契合並培育了交通金融等特色業務，具備強大競爭力

我們公司銀行業務聚焦高端客戶，憑藉對山東省及威海市經濟結構轉型與發展趨勢的深入把握，充分依託股東背景優勢、政府支持優勢、網點全覆蓋優勢等，吸引及留住政府金融類、交通金融類、龍頭企業類、科技企業類（如高端製造業、醫療衛生產業、製藥業、交通運輸業、海洋產業等）等優質公司銀行客戶，提供包括各類存貸款、結算、供應鏈金融、票據、投資銀行、金融租賃等在內的全方位綜合金融產品及服務。該等產品及服務反映了我們「大公司」業務的強大競爭力。我們的「大公司」業務發展戰略一方面在交通金融、政府金融、海洋金融、科技金融等特色板塊積累了顯著的差異化競爭優勢，並通過迅猛發展的金融租賃業務極大提升了「大公司」綜合服務能力；另一方面，通過建立總對總平台、名單制管理、全鏈條營銷、科技賦能、業務聯動等機制為業務拓展和增收提供了強有力的支持。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們公司貸款總額分別為人民幣51,197.7百萬元、人民幣53,410.6百萬元、人民幣63,499.1百萬元及人民幣70,790.8百萬元，以及2017年至2019年間我們公司貸款總額的年複合增長率達到11.4%。

- **我們發展特色鮮明的交通金融業務。**我們依託控股股東山東高速集團公司在交通領域的業務和客戶資源優勢，於2014年專門設立交通金融部，通過專業化的團隊、扁平化的管理，為交通基礎設施、交通運輸服務、交通設備製造領域大中型企業及其上下遊客戶提供綜合化的服務。我們陸續推出多項舉措促進交通金融業務發展，例如創新商票結算業務模式，針對工程項目資金結算，從提升業主商譽維度出發，推廣我們的特色商票結算業務，因為目前商票業務已成為愈來愈多工程項目業主的結算方式，截至

業 務

2019年12月31日，我們累計簽發商業承兌匯票超過人民幣2.0十億元；基於工程項目總承包商與分包商分包合同，為分包商推出供應鏈「合同貸」業務模式，以評估信用風險。截至2019年12月31日，合同貸累計辦理金額達到人民幣115.0百萬元；創新物流金融產品，與中國領先物流公司合作，推出「無車承運人」物流結算平台。截至2019年12月31日止年度，該業務結算總量超過人民幣11.0十億元，同時我們依託無車承運人平台及大數據分析技術所收集的數據，正在進一步創新及推廣相關物流貸產品，未來將實現線上審批、線上放款。我們的交通金融部與其他部門及分支機構協同發展。我們近年來成功打造了交通金融業務品牌。截至2020年3月31日，交通金融部已為山東省省管交通企業授信人民幣9.5十億元；交通金融業務吸收存款總額人民幣9.5十億元，2017年至2019年的年複合增長率為53.9%，發放貸款總額人民幣2.6十億元，2017年至2019年的年複合增長率為30.1%。

- **我們的政府金融業務發展基礎深厚。**我們充分依託省內網點全覆蓋優勢，堅持扎根當地，已與山東省多家市級、區級政府簽署戰略合作協議，強化政銀合作，共同服務當地經濟。截至最後實際可行日期，我們已與山東省多個地市國土資源局、人社局、房管局、稅務局、公共資源交易中心等政府機構建立合作，在承辦此類機構存款業務的同時，強化科技賦能引領，接入國土資源競拍系統、農民工工資支付監管系統、預售房資金監管系統、財政非稅收入代收系統、政府採購系統等政府財政職能系統。在上述舉措下，我們一方面顯著增強了政府客戶關係管理水平，提升了政府客戶粘性和貢獻度，另一方面實現了渠道擴展和業務增收。

業 務

- **我們因地制宜地發展海洋金融業務。**我們充分依託區位優勢和網點佈局優勢，結合山東半島海洋特色經濟，著力強化海洋金融服務水平。特別是，我們通過與山東省領先的擔保行業企業合作，通過創新的增信方式開發針對性的貸款產品，為各地特色海產養殖企業提供資金支持。針對海產養殖業發達的區域，我們也開發接受海域使用權作為抵押的特色金融產品以服務於養殖戶，在有效降低相關風險的同時，拓展了相關業務。
- **我們發展了科技金融業務。**我們亦高度重視發展科技金融特色業務，於2011年成立了一家科技支行，致力於為科技型中小企業提供專業高效的金融服務，推出「政府扶持，多方合作，集群運作」為特色的科技金融新模式。我們的科技支行設立在科技型中小企業密集的威海市國家級火炬高新技術產業開發區。截至2020年3月31日，該支行客戶大部分為科技型中小企業，包括信息技術、節能環保、新材料、新能源等國家戰略新興產業。
- **我們的金融租賃業務發展迅猛。**我們始終在依法合規的前提下積極探索綜合化經營道路，逐步打造綜合金融服務平台。2016年6月，我們控股子公司通達金融租賃正式開業，我們成為山東省首家發起設立金融租賃公司的商業銀行。通達金融租賃成為我們「大公司」業務板塊的重要力量之一。通達金融租賃自2016年成立以來堅持業務深耕細作、精準定位，行業方面專注交通物流、基礎設施、節能環保、文旅教育、醫養健康等五大前景廣闊的行業；目標區域方面聚焦中國京津冀、環渤海、長三角、大灣區、川渝、閩贛等六大區域；成立創新研究小組，探索營銷平台化、標準化、批量化的業務；穩紮穩打、科學佈局，共在北京、上海、濟南、威海、成都設立了六個獨立業務部，機構佈局廣泛、合理、科學、有序。每個業務部均專注各自負責區域。此外，通達金融租賃與本行業務聯動效果顯著，有效提升了我們向客戶提供綜合金融服務的能力。於往績記錄期間，通達金融租賃收入與利潤貢獻度均快速增長。截至2017年、2018年及2019年12月31日

業 務

止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通達金融租賃分別實現營業收入人民幣251.8百萬元、人民幣369.4百萬元、人民幣522.7百萬元、人民幣101.6百萬元及人民幣158.9百萬元，佔我們合併口徑營業收入的比重分別為6.4%、9.6%、10.6%、8.8%及10.9%；分別實現淨利潤人民幣102.3百萬元、人民幣151.1百萬元、人民幣239.8百萬元、人民幣57.6百萬元及人民幣87.1百萬元，佔我們合併口徑淨利潤的比重分別為6.4%、14.9%、15.7%、15.3%及22.2%。

- 我們的「大公司」業務的蓬勃發展，不僅受助於上述特色產品與服務，也得益於**高效完備的業務機制**。我們公司銀行業務大膽轉型變革，將公司貸款業務授信審批權和經營權上收，通過集中化管理促進營業部和分行更精準地聚焦高端客戶；堅持打造總對總平台，對接政府、同業合作夥伴、行業龍頭企業等，發揮好政府優勢、交通優勢、規模優勢，實現批量化獲客；實行名單制管理，合理把控高端客戶准入，並實施「分層營銷、分級走訪」制度，全力實現高端市場拓展和核心客戶關係維護，構建了有效管理機制和風控機制。

我們具有業務模式優勢。圍繞核心客戶形成「1+N」鏈式拓展，強化業務模式創新，深入推進線上化、平台化，圍繞供應鏈金融渠道建設，推出了e保通、信保通等客戶引流營銷平台。

我們具有科技賦能優勢。搭建金融科技支撐平台，我們目前已成功接入了各地政府多項財務職能系統，實現了平台獲客、公私聯動等方面的突破；通過搭建CRM系統提升客戶關係管理水平，2012年9月我們的CRM系統上線運行，將客戶信息和業務數據進行匯總、整合，協助我們充分挖掘客戶價值。

業 務

我們具有營銷隊伍優勢。尤其是，我們持續加強對公司銀行營銷隊伍管理，採取團隊作業模式開拓並服務公司客戶，提高服務效率，提升客戶滿意度。

我們具有與金融市場業務聯動優勢。憑藉逐步完善的公司銀行業務與金融市場業務高效聯動協同機制，我們持續提升公司銀行業務綜合競爭力，包括不斷豐富投行業務品種，全方位滿足公司銀行客戶投融資需求；強化精品產品及服務研發，推出公司理財、結構性融資、諮詢顧問等產品，豐富中間業務類產品線，助力我們向輕資產化轉型，有效分散信貸、自營投資等業務風險。

「大零售」業務緊扣基礎端客戶，憑藉業務模式轉型和特色化產品積累了顯著的差異化優勢。

我們始終堅持「零售引領未來」。通過向小微企業和個人客戶提供金融產品及服務，我們緊扣基礎端客戶，重點拓展高淨值個人，並通過網絡金融、跨界合作等拓展大眾類客戶，深入把握區域經濟特徵和金融服務需求，不斷豐富「大零售」產品體系，創新「大零售」業務模式，實現了特色化發展，在快速成長的同時積累了顯著的差異化優勢。

- **我們在小微金融領域建立了獨特的核心優勢。**我們近年來牢牢把握山東省經濟發展新舊動能轉換機遇，憑藉全覆蓋優勢和小微企業客戶資源優勢，積極依託「互聯網+」和「平台化」發展模式，大力推動小微金融業務與科技深度融合，並發揮我們決策鏈條短、創新靈活性強、產品劃分精細、業務流程簡捷、服務精準到位等優勢，在小微企業業務方面建立了獨特的核心優勢。

業 務

我們2013年啟動了微貸國際合作項目，引進國際先進微貸技術，打造威海市一家小微金融服務專業機構；2014年成功發行人民幣3.0十億元小微企業專項金融債券，用於提供扶持合資格小微企業發展的金融產品；持續加大特色產品創新力度，陸續推出了「智領通」、「商車貸」、「房e貸」、「政e融」和「網商貸」等小微企業融資產品。其中，「智領通」系列產品先後於2017年及2018年分別被山東省銀行業協會和中國《銀行家》雜誌評為「服務小微企業優秀金融產品」獎及「十佳金融產品創新獎」。2017年9月份在原小企業銀行部基礎上組建了普惠金融部，並成功申領了小企業金融服務中心專營牌照。我們享受普惠貸款利息收入增值稅減免，截至最後實際可行日期，我們已達到普惠貸款領域定向降准最優標準。此外，我們積極發展政策性小微金融業務。我們先後與政府相關部門和機構合作開展了創業擔保貸款、科技成果轉換貸款、農易貸、人才貸、信保基金貸款等廣泛的小微企業貸款產品，在更好履行社會責任的同時，不斷擴大基礎小微客群，並有效地降低和控制風險。

我們尤其注重業務模式創新，加快推進平台化營銷。例如，我們自2017年4月開始與商用車經銷商合作，圍繞商用車經銷商打造商車貸創新業務，平台化獲客，批量化放款，在山東省相關地區試點成功後向其他城市進行推廣，並於2019年實現了商車貸無紙化線上審批。同時作為該產品的一部分，臨沂分行實現了車商、保險、銀行一條龍服務，效率大幅提高。截至2020年3月31日，我們商車貸業務已累計投放超過人民幣8,232.8百萬元，存量客戶約17,000戶，餘額人民幣5,323.0百萬元，無不良貸款。

業 務

我們相繼推出特色系列產品包括房e貸、政e融及網商貸。房e貸是我們自主研發設計的首款線上類產品，依託於大數據分析技術及平台，將傳統的房屋抵押個人貸款業務線上化，由此客戶可受益於免費在線評房、快速申請受理、快速審批、期限及還款方式靈活、循環使用等五大優勢。自我們於2019年9月推出房e貸以來，截至2020年3月31日，總計投放金額超過人民幣648.5百萬元。政e融是我們依託政府大數據徵信平台推出的小微企業產品，通過整合企業的司法、稅務、工商、社保等數據，建立企業社會信貸評級模型，為企業進行信貸評級，並據此向符合評級結果及本行授信政策的企業提供短期流動資金貸款，具有授信額度高、還款方式多樣化等優勢。我們於2019年7月通過與知名線上平台合作推出網商貸。此為針對合資格小微企業及個體工商戶的信用流動資金貸款。自我們推出網商貸以來，截至2020年3月31日，發放貸款總額超過人民幣573.2百萬元。

- **我們在服務個人客戶的零售銀行產品及服務方面，也極具競爭優勢。**我們堅持以「客戶為中心，以市場為導向」，重點發力個人儲蓄、消費貸款、理財、信用卡分期、代理等產品及服務。我們在既有地緣優勢與網絡優勢的基礎上，推出特色產品與服務，深入推進零售業務轉型，持續強化金融科技賦能，建立了顯著的差異化優勢。我們零售業務立足於威海，扎根於山東省內各地市及天津地區，依託廣泛的網點網絡覆蓋了廣闊的市場，積累了雄厚的客戶基礎和客戶粘性。截至2020年3月31日，我們的零售銀行客戶數量為2.9百萬戶，其中威海地區零售銀行客戶數量為2.1百萬戶，佔威海市常住人口比重超過70%。截至2017年、2018年及2019年12月31日，本行個人貸款和墊款總額分別為人民幣11,403.1百萬元、人民幣15,181.0百萬元及人民幣22,291.4百萬元，年複合增長率達到39.8%；個人存款總額分別為人民幣38,872.4百萬元、人民幣44,683.6百萬元及人民幣57,699.9百萬元，年複合增長率達到21.8%。截至2020年3月31日，我們的個人貸款和墊款總額以及個人存款總額分別為人民幣23,964.6百萬元及人民幣62,512.1百萬元。

我們主動參與威海地區多項民生項目和代繳費項目等。具體而言，為配合威海市「智慧城市」建設，推出威海市市民卡（「威海市市民卡」）項目，讓持卡人可以享受居民保健服務、繳付公用事業費、獲得政務服務以及獲得

業 務

理財產品等。截至2020年3月31日，我們共發行市民卡1.3百萬張。截至最後實際可行日期，我們的代繳費業務覆蓋市民日常生活的水、電、暖等10多個繳費品種，與13家公司建立代繳費業務合作關係。此外，我們採用先進金融科技開發了各類廣受零售客戶歡迎的特色零售貸款產品。其中，我們的新型消費信貸產品「網易貸」，允許客戶在授信額度內循環使用款項，並可以通過移動互聯網實現自動取款和還款，為客戶帶來了極大的便捷。我們成為省內第二家獲批發行信用卡的城商行，截至2020年3月31日發卡總量突破6萬張，並推出了多款信用卡分期產品，例如結合汽車、車位銷售的創新分期產品。我們的信用卡用戶聚焦於公務員、教師、商務人士等信用良好的零售客群，截至最後實際可行日期信用卡貸款的不良貸款率僅為0.50%。

自我們於2011年開始理財業務起，直至2020年3月31日，已累計回報超過人民幣3.6十億元，截至2020年3月31日理財產品總餘額為人民幣20.2十億元，包含封閉式產品和開放式產品，涵蓋短、中、長期多種期限結構；理財淨值化轉型工作實現突破，2019年發行首支淨值型現金管理類理財產品。

我們「大零售」業務的快速成長受益於我們日益完備的業務機制支持。首先，我們於2018年來，實施零售業務轉型改革。我們將公司業務授信審批權和經營權上收，引導所有網點專注發展零售業務。我們注重擴大零售營銷隊伍，截至2020年3月31日已有392名零售客戶經理。該轉型使我們獲益顯著。我們截至2018年12月31日威海市個人存款增加人民幣11,641.4百萬元至截至2020年3月31日的人民幣44,905.5百萬元。其次，我們具有獲客能力優勢。我們具有成熟的公私聯動和交叉銷售能力，通過對學校、社區和商圈等重點客戶實行名單制管理，以社區繳費等業務為切入點，聯動營銷個人移動金融業務，並結合理財產品等優質產品，實現交叉銷售和

業 務

組合營銷。我們的零售業務亦堅持平台化營銷，引導各機構與當地龍頭企業、醫院、學校、物業管理公司搭建合作平台，旨在吸引網點週邊「醫、食、住、行」等行業特約商戶入駐，實現批量獲客和資源共享。另外，我們亦享有科技賦能優勢。我們的零售業務近年來充分與互聯網平台、金融科技公司等積極開展跨界創新合作，推出了線上貸款、支付、結算等多項金融產品和服務；利用大數據分析等技術推出了房e貸、網商貸等線上貸款產品；依託網絡建設場景化的綜合業務模式，將營運由線下逐步向線上轉移，創造全新的客戶體驗，從而使我們實現線上化、場景化、批量化獲客；通過智能化、精細化的大數據技術極大地提高了我們深度經營客戶和風險控制的能力。

金融市場業務順勢而為，資產配置能力顯著提升，已成為重要的盈利來源。

自2012年以來，新一輪監管改革開始逐步打破資產管理業務的競爭壁壘，商業銀行開始積極開展包括資產管理、金融機構、投資銀行等在內的多層次新型業務。我們積極應對競爭形勢的轉變，整合同業金融、資產管理、投資、投資銀行等業務板塊，組建了專門的金融市場部，形成了前中後台責任清晰明確、相互監督制約的業務拓展及內部控制機制。

我們的金融市場業務近年來順應經濟趨勢、監管大勢、市場大勢，堅持依法合規、穩健經營的總原則，充分依託網點佈局優勢和深耕當地多年的優勢，通過金融市場部深耕細作資金交易業務，挖潛創新同業金融業務，優化資產負債結構，建立了完善的投資產品線，不斷提升投資回報。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們的金融市場業務收入分別為人民幣1,234.8百萬元、人民幣870.2百萬元、人民幣1,129.2百萬元、人民幣269.2百萬元及人民幣294.0百萬元，對我們營業收入的貢獻度始終超過20%；金融市場業務的稅前利潤分別為人民幣774.7百萬元、人民幣449.8百萬元、人民幣660.6百萬元、人民幣160.5百萬元及人民幣156.8百萬元，對我們稅前利潤的貢獻度超過30%。金融市場業務已成為我們重要的盈利來源。

- **我們擁有較為齊備的牌照和資質。**近年來我們不斷擴充全國銀行間市場各類業務牌照，推動各類業務發展和產品創新。有賴於豐富的承銷類業務、衍生品業務等牌照資質，我們能夠為客戶提供綜合化金融服務。截至2020

業 務

年3月31日，我們擁有中國農業發展銀行金融債券承銷資格，多個地方政府債券承銷資格及普通類衍生產品交易業務資格等。我們亦為銀行間外匯市場衍生品會員、外幣對市場衍生品會員等。此外，我們目前擁有的上海清算所同業存單發行資格、債券交易淨額清算資格、標準債券遠期集中清算資格、市場利率定價自律機制基礎會員資格、中央國債登記結算公司結算會員資格、上海清算所清算會員資格、中國外匯交易中心人民幣利率互換業務成員資格及人民幣利率期權業務成員資格等業務資質，為我們優化自身資產負債結構提供了便利。

- **我們與同業客戶建立了廣泛合作。**我們近年來深化同業客戶的管理和維護，不斷拓展交易品種的覆蓋廣度和業務交易的參與深度，同業客戶數目不斷攀升。截至2020年3月31日，我們的同業客戶數量超過540家，為資金交易、自主發債、流動性管理奠定了堅實的客戶基礎。我們的同業業務資產方面堅持標準化原則，緊抓市場趨勢，靈活經營，提高標準化資產的佔比；負債方面適度控制久期，降低同業負債依存度。往績記錄期間，我們的同業資金業務穩健發展。同業資金業務堅持合規經營。持續服務於各類民生類企業、上市公司和成長型企業，通過總分聯動實現了金融市場業務與傳統業務的融合發展，並憑藉「名單制」營銷等實現了全流程控制。
- **我們的債券投資業務穩步成長。**我們近年來通過開展債券借貸等交易模式，盤活存量債券資產。2019年我們獲得衍生產品交易業務資格，從而豐富了交易獲利來源，增加了風險對沖手段，為不同市場環境下的債券投資業務開展奠定了堅實基礎。我們近年來在債券投資業務方面分別榮獲2018年及2019年「銀行間本幣市場交易300強」、中國農業發展銀行2018年「金融債券承銷最具潛力獎」、2019年度「地方債銀行類承銷商最佳進步機構」等多個榮譽或獎項，市場認可度逐年提升。截至2017年、2018年及2019年12

業 務

月31日以及2020年3月31日，我們的債券投資總額（不包括應計利息）為人民幣48,477.3百萬元、人民幣51,048.7百萬元、人民幣53,474.2百萬元、人民幣60,842.3百萬元。

- **我們擁有成熟穩定的理財業務。**我們理財業務自2011年起發展至今，形成了成熟穩健、富有特色的品牌，並具備穩定的客戶基礎。我們充分依託網點全覆蓋優勢，廣泛發掘客戶需求；靈活設計貼近客戶需求的多款理財產品，持續為客戶提供便捷的資產管理服務；實行多元化、跨市場的理財資金投資策略，投資收益穩健、風險可控。理財業務開辦以來及直至2020年3月31日，我們已累計為客戶創造收益超過人民幣3.6十億元，使我們贏得了客戶的高度讚譽。未來隨著我們理財淨值化改革的不斷推進，各類淨值型新產品的陸續推出將持續豐富我們的理財產品體系，進一步提升我們的理財業務綜合實力。

堅持數字化驅動，科技賦能持續推進，網絡型智慧銀行建設取得成效。

我們始終高度重視科技引領對業務發展的重要作用，堅持以「數字化」為驅動，通過強化科技賦能以培育核心競爭力。我們已專設網絡金融部開展互聯網金融業務，持續打造數字化、網絡型的智慧銀行並取得突出成效。

我們的科技系統建設完備。我們圍繞著客戶服務、產品、核算、渠道服務、數據分析等業務運作的各個關鍵方面先後建成104個系統平台，全面覆蓋銀行卡業務、中間業務、信貸、網貸、理財、票據、客戶關係管理、網上銀行、手機銀行、數據庫、風險集市、客戶評級等，建立了穩定、可靠、安全的數據中心，把全部業務納入數字化管理。實現了系統交互的統一接入，建立了企業級服務總線，使行內系統間的集成更加靈活、高效，技術開發更加高效快捷；實現了數據交換的集中處理，建立以數據倉庫為中心的數據交換體系，實現全行數據的統一採集、存儲和加工，為各系統數據統計、數據分析、決策提供數據支撐；實現了櫃面業務的渠道整合，實現自動指紋驗證、自動聯網核對、自動驗印、自動驗密等交易聯動，方便客戶及櫃員的操作；實現

業 務

了行內流程的互聯互通，將傳統的辦公系統全面升級成有效的企業內部管理支撐平台，通過有關升級，我們全面提高內部協作及溝通效率，為無紙化辦公提供技術保障。

通過持續的網貸業務研發，上線網商貸和房e貸等線上產品，網貸業務持續實現新突破。我們近年來通過移動互聯網技術，建立移動金融平台，打造了安全、穩定的移動化作業環境，實現了移動辦公、移動發卡、移動簽約等功能的非現場作業。對於全渠道運營平台建設，我們近年來通過線上線下渠道融合，打造客戶業務預填單、行內人工預審、櫃面智能設備產品交付的新業務流程模式，持續優化智能設備功能，加大設備部署、推動櫃面業務分流、提升網點服務效率。我們亦積極推動大數據分析技術在行內決策及風控系統的落地應用，依託互聯網和大數據技術建立新型信用風險監控體系，有效加強風險信息歸集、監測、預警的及時性和準確性，目前已實現了商車貸、住房按揭貸款等業務的線上審批，信貸資金行內流向、還款資金來源的系統展示，工商、司法、人行徵信等風險數據在行內系統的識別和推送，以及押品系統評估公司樓盤均價工具的引入等。我們積極搭建企業服務支撐平台，對接政府和企業平台，推進銀政、銀企合作。

在電子銀行渠道建設方面，我們已開辦了手機銀行、網上銀行、微信銀行、智能銀行、自助設備、直銷銀行和社區金融等電子渠道業務。截至2020年3月31日，手機銀行客戶已達到1.1百萬戶。截至2019年12月31日止年度及截至2020年3月31日止三個月，交易總額分別超過人民幣120.0十億元及人民幣18.8十億元。截至2020年3月31日，電子銀行渠道理財產品交易替代率為99.99%，基金交易櫃面替代率為100%。我們電子銀行渠道的突出優勢包括：(i)覆蓋廣泛：手機APP、網站、微信公眾號和網點自助設備區等均已覆蓋，方便客戶獲得服務；(ii)場景豐富：具備轉賬支付、基金理財等基礎功能，同時提供酒店預訂、外賣生鮮、影票機票等生活服務，基本涵蓋客戶金融生活各個方面；(iii)客戶體驗優良：我們的手機銀行及個人網銀均免費辦理使用，並將人

業 務

臉識別、指紋登錄等生物識別技術應用於手機銀行，「以客戶為中心」的UI設計使得使用更便捷；(iv)安全可靠：採用密碼雙認證、強保護，使用移動安全產品對客戶端安全加固，確保客戶交易信息安全；及(v)品牌卓越。我行手機銀行業務榮獲中國《銀行家》「2019中國金融創新獎—十佳手機銀行創新獎」，中國金融出版社「用戶體驗年度案例獎」等。

我們的業務創新與跨界合作成效顯著。例如，我們開發了智慧物流結算平台系統，為公司客戶和平台用戶提供統一賬戶管理、資金統籌、平台智能結算等綜合金融解決方案。我們與多家知名互聯網企業開展了深度業務合作，充分依託互聯網企業在客戶群體、大數據、風控技術等方面的優勢，向符合特定准入標準的小微企業、個體工商戶和個人消費者提供日常生產經營及／或消費所需的信貸產品；亦與各類國內領先的支付公司與機構開展了業務合作，共同開發快捷支付服務、商戶掃碼付服務等，未來計劃在商戶服務和營銷拓展方面繼續深入合作。

構建了集中垂直、行之有效的全面風險管理體系，保持了穩健的資產質量。

我們風險管理工作始終順應建設國際一流商業銀行的需要，遵循全面風險管理、垂直化管理、專業化管理、權責利相匹配、聯動與制衡原則，確保風險管理的有效性。經過長期實踐，我們已建立了與總體發展戰略和風險狀況相適應的資本管理體系，形成了資本充足率為核心的資本約束機制和完善的內部資本充足評估程序，充分發揮資本管理的風險導向和抵禦作用；建立了覆蓋全員、全流程、全機構及各類風險形態的全面風險管理體系，形成了前、中、後台整體聯動和相互制約的集中、垂直的風險管理體制；建立了有效平衡風險與回報的內控和運行機制，對各項業務持續穩健發展起到了重要促進作用。

業 務

我們已建立健全由董事會、監事會、高級管理層、各風險管理委員會和部門組成的風險管理組織架構。董事會及其下設的專門委員會，即風險管理委員會、關聯交易控制委員會、審計委員會負責對銀行層面重大風險進行決策；高級管理層組織各風險主管部門協同推進風險管理的各項具體工作；監事會負責對董事會和高級管理人員的履職情況進行監督，對本行的風險管理情況進行檢查及監督。該健全的風險管理架構將確保各項工作運行有效、制衡有力。

我們構建了完善的風險管理政策、流程和限額管理體系。我們持續優化頂層設計，夯實風險管理基礎，建立了覆蓋信用風險、市場風險、操作風險、流動性風險、戰略風險、信息科技風險、聲譽風險及國別風險在內的完善的風險管理政策；構建了以資本充足率管理為核心的資本約束機制、完善的內部資本充足評估機制和覆蓋風險識別、計量、評估、監測、緩釋和控制在全流程的風險管理機制，綜合運用風險限額、壓力測試、風險識別評估等工具，在全面風險管理框架下穩步提升風險管理和控制水平；我們每年根據外部環境、監管動態及自身業務發展情況，制定和更新我們的風險偏好策略和風險指標限額，並覆蓋所有業務條線和風險類型。

我們搭建了全面風險管理IT系統。我們持續提升「風控技能化」水平，建立了零售評級系統、非零售評級系統和抵質押品管理系統等，逐步探索和加強風險量化工具在業務准入、風險預警及差異化風險管理策略等領域的應用，提高精細化風險管理水平；搭建風險數據集市，實現了風險數據的統一管理和使用並為開發不同的風險管理系統提供有力的數據支持；建立了內控合規與操作風險管理系統、流動性風險及銀行賬戶利率風險管理系統等具體風險管理系統，充分發揮系統工具在風險識別、計量和監控等方面的作用，有效提升全面風險管理能力。

我們持續強化信用風險管理。我們建立並持續完善包含基本政策、制度和辦法等在內的層次清晰、科學適用、全面覆蓋的信用風險管理政策制度體系，建立了授信政策、行業政策、地區政策、客戶政策、產品政策等符合我們的發展戰略和風險偏好的

業 務

信用風險政策體系，制定了完整的信用風險管理制度；結合國家與產業金融政策制訂了我們的授信政策指引，明確信貸業務發展導向，實現信貸產品精準投放；建立了清晰恰當的信貸管理前中後組織架構，實施信貸審批分離風控管理；建立了分級授權審批機制和信貸審查委員會集體審議機制，持續強化操作風險管理；建立了分級營銷分層管理機制，提升客戶維護和風險管控能力；建立了「以風險防範為目的，以資金監管為主線，以銷售收入歸行率考核、收本收息管理、貸款質量五級分類管理為抓手，以督促、輔導、檢查、考核、評比為手段」的貸後管理策略；持續推進「技能化風控和應用」，不斷提升風險全流程管控水平；嚴格按照「專人、專職、專業」的原則全力推進不良貸款清收，推動存量風險的快速出清。

我們打造了富有特色的風險管理和合規文化。我們始終堅持依法合規經營。按照「有制度、有監督、有檢查、有考核、有整改」的「五有」風險管理要求，建立了分工合理、職責明確、報告關係清晰的內部控制組織架構，為內部控制管理配備充分和適當的資源，賦予適當的權利和責任，保證內部控制的各項職責得到有效履行，內部控制與管理模式、業務規模、產品複雜程度、風險狀況等相適應，打造了富有特色的合規文化，加強了僱員對合規的重要性的認識。

我們的資產質量在往績記錄期間保持穩健。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的不良貸款率分別為1.47%、1.82%、1.80%及1.80%，低於截至相關日期中國銀行業的平均不良貸款率1.74%、1.83%、1.86%及1.91%。

業 務

我們的發展戰略

我們將堅定不移地走以「科技」為驅動、以「差異化、零售化、精細化、綜合化」為內涵的「兩端型零售銀行」特色發展道路。我們亦計劃於集團層面提高資本利用率、品牌知名度及改善業務管理。我們的長期戰略目標是打造持續創造價值的銀行，即為員工創造價值、為客戶創造價值、為股東創造價值、為社會創造價值。為此，我們計劃實施如下發展戰略：

堅持業務發展「兩端型零售銀行」，鞏固並提升差異化優勢。

在公司銀行業務端繼續聚焦高端客戶，堅持專業化、集約化的發展方向，充分藉助區位優勢、股東基礎優勢、政府政策優勢等進一步提升整體競爭力，做實「名單制」管理，加強創新，打造高端發展特色模式。未來通過以不同消費場景為入口、以智能化為核心、以區塊鏈技術為驅動等理念打造我們的交易銀行品牌的市場認可。例如，自2020年4月起，我們開始透過光學字符識別軟件（「OCR」）啟動人工智能應用研究項目。OCR從文件及圖像（如發票、財務報告等用於貸款申請的文件）中識別並提取文本，使其可被計算機所理解及處理，正如人工智能一般。我們亦開始探索在我們的系統中使用區塊鏈技術的可能性，例如利用其驗證及跟蹤交易方法，允許多方同時訪問無法更改的、不斷更新的數字分類賬。我們亦積極探索自貿區相關金融模式創新等。交通金融業務按照「專業化、垂直化、高效化」要求進一步完善部門架構，擇機適時設立各地區交通金融業務分部，實現盈利能力突破式提升。

在小微金融業務端繼續緊扣基礎小微企業，持續創新特色產品，提升數據應用能力，加快數字化轉型步伐，打造數字化驅動的線上平台，推動營銷模式進一步向批量化、平台化轉變，提高平台獲客及批量營銷能力，實現快速健康發展。同時充分發揮政策性普惠金融業務優勢，於山東省及天津市持續擴大基礎小微客群。

業 務

在個人零售銀行業務端繼續深化戰略轉型改革，引導基層行聚精會神、一心一意做零售，充分釋放改革紅利，推動業務快速增長；穩步做大儲蓄、理財、消費貸款等業務規模，同時完善財富管理體系，加快消費分期類產品創新，持續提升客戶滿意度及忠誠度；以金融科技應用為發力點，強化對產品和服務進行移動化、平台化、場景化、智能化、數字化改造；提供更加高品質、高效率、高價值的綜合化金融服務，不斷提升客戶貢獻度。

在金融市場業務端繼續依法合規穩步發展，通過獲取新的業務牌照、加大資管產品研發力度、聚焦細分業務單元及為客戶提供全面的產品及服務，提高客戶粘性，提高盈利能力；資產配置上，堅持市場化、標準化、高評級的配置策略；同時繼續關注風險管理，確保合規並管理槓桿；隊伍建設上，持續構建專業化研發團隊。

我們會繼續深入推進綜合化經營，進一步加強本行與通達金融租賃的業務聯動，持續提升對主營業務的輻射帶動作用，並積極申請其他業務牌照，探索向綜合化金融服務集團穩步邁進。

堅持三大核心經營策略：(i)平台思維，以此作為拓展業務的有效抓手，以點帶面進行批量營銷、批量獲客，通過平台帶動實現業務快速增長；(ii)以快制勝，堅持「服務求快」，面對市場、政策和行業變化做到敏捷轉型、快人一步；及(iii)持續創新，做好產品創新、平台創新、模式創新和機制創新。

推進運營及服務「數字化」，持續強化金融科技賦能。

我們會提升科技支撐水平，樹立「科技引領業務」、「科技服務業務」的理念，進一步積極探索人工智能、區塊鏈、大數據等技術與我們業務的深度融合，以數字轉型為重點目標強化外部合作，深化大數據在風控、獲客、營銷等方面的應用。其次，提升服務智能化水平，通過金融科技賦能，推動前中後台數字化再造，全面提升客戶體驗。探索並推廣生物識別、客戶畫像、智慧網點、智能客服、智能風控服務，形成網絡化、智能化、特色化的運營模式。亦將提升服務渠道一體化水平，整合線上資源，

業 務

打造跨界合作創新平台（通過與跨界金融科技公司合作、利用先進風控技術及互聯網數據，建立自有反欺詐及大數據風控模型，助力推動數字化轉型）、移動金融營銷平台、直銷銀行服務平台、開放銀行生態平台（開放銀行生態平台連接客戶與金融機構、第三方開發商、金融科技公司等生態系統，數據、流程、業務需求、金融服務技術公開可得，使客戶掌控其財務數據）、智慧銀行網絡平台；強化雙線協同效能，以線上線下一體化為導向，打造金融產品及服務新零售模式。通過綜合化、場景化、智能化、個性化的服務，為客戶帶來更好的金融生活體驗。

貫徹內部管理「精準化」，不斷提升合規及風控質效。

我們會進一步加強精細化管理、提升合規水平，更簡化、標準化、簡易化，持續提升全程智能化、業務模型標準化水平。

我們會加強應用先進技術型風險管理。緊抓模型、數據、系統三大要素，我們計劃根據系統的具體及標準風控流程加強現有風控，內嵌至模型之中，依靠模型提高業務運營與營銷、授信審批和風控效率；持續深化線上審批的應用推廣，提高風險識別的及時性和精準度；推動授信評級、評分系統工具的應用、完善和優化，推進評級結果在授信審批、貸款定價、限額管理等領域的深化應用，實現風險管理質量和效率的全面提升。

我們計劃打造精準敏捷的風險預警體系。持續完善風險管理架構，合理匹配事前、事中和事後資源，通過數據信息的共享挖掘提升預警效率；藉助大數據分析與挖掘技術，整合我們的內外數據信息，建立新型的信用風險監控體系，進行重點風險的及時報警和弱信號累積的提前預警，打造「敏捷、主動」的預警管理體系；培養、建立一支掌握風險建模知識和技能的風險管理專業人才隊伍。

業 務

我們會持續強化資本管理，實現資本約束與風險管理的有效結合，增強抵禦風險的能力；合理配置資本資源，實現資本使用與收益回報之間的平衡，引導各項業務向資本集約化方向發展；進一步探索研究不同的資本補充工具及渠道的研究論證工作，建立並完善動態資本補充機制，確保資本充足率持續滿足監管要求和業務發展需要。

企業文化建設「人本化」，始終堅持走「人才強行」道路。

我們會進一步深化企業文化建設。積極倡導「以人為本」理念，營造僱員相互尊重、相互關心、相互理解、相互愛護和共同培養的文化環境；繼續弘揚「快樂文化」作為全行企業文化的核心與精髓，加強構建「學習型快樂銀行」的發展願景，以「責任快樂」、「學習快樂」、「感恩快樂」等「快樂文化」為價值導向，以「學習節」、「感恩節」、「責任節」等特色節日為主要載體，以名家講座、演講比賽、興趣小組、感恩社會等特色活動為具體抓手的特色鮮明的企業文化體系，為可持續特色發展凝聚合力。

我們堅決貫徹「人才強行」戰略。不斷優化人才隊伍結構、提升人才隊伍素質，敞開胸懷、廣招人才，從外部引進有激情、有活力、有知識的年輕人才；研究建立更加合理、市場化的晉升體系和考核模式，持續健全人才培養體制機制，明確人才培養路徑，暢通人才成長渠道；通過外部引入和內部培養相結合的方式進一步優化人才隊伍的專業結構和年齡結構，打造「專業型」、「專家型」、「創新型」人才；大力培養懂業務、精科技、擅營銷的高素質複合型人才。

業 務

我們的主要業務條線

我們的主要業務條線包括公司銀行業務（包括通過我們的附屬公司通達金融租賃提供的融資租賃服務）、零售銀行業務及金融市場業務。有關我們金融租賃業務的詳情，請參閱「—金融租賃公司」分節。下表載列我們於所示期間按分部劃分的營業收入：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年 (未經審計)		2020年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)									
公司銀行業務 ⁽¹⁾	2,135.8	54.6%	2,235.4	58.3%	2,931.7	59.3%	646.1	55.8%	824.2	56.3%
零售銀行業務	522.0	13.4%	714.4	18.6%	897.2	18.1%	245.8	21.2%	347.2	23.7%
金融市場業務	1,234.8	31.6%	870.2	22.7%	1,129.2	22.8%	269.2	23.2%	294.0	20.1%
其他 ⁽²⁾	15.4	0.4%	13.6	0.4%	(10.9)	(0.2%)	(2.0)	(0.2%)	(0.3)	(0.1%)
合計 ⁽³⁾	<u>3,908.0</u>	<u>100.0%</u>	<u>3,833.6</u>	<u>100.0%</u>	<u>4,947.2</u>	<u>100.0%</u>	<u>1,159.1</u>	<u>100.0%</u>	<u>1,465.1</u>	<u>100.0%</u>

附註：

- (1) 我們來自公司銀行業務的營業收入亦包括源自於通達金融租賃的收入。
- (2) 主要包括不能直接歸屬於任何特定業務分部的收入。
- (3) 我們來自該等分部的營業收入指純粹來自各業務條線的利息淨收入，並就各業務條線應佔手續費及佣金收入／(支出) 淨額、交易收益／(虧損) 淨額、投資證券所得收益／(虧損) 淨額或其他營業收入／(支出) (如適用) 進一步作出增減。

公司銀行

概覽

我們為公司銀行客戶提供全面的金融產品及服務，包括公司貸款和墊款、票據貼現、公司存款、交易銀行服務、投資銀行服務及其他手續費以及佣金類產品及服務（如公司理財服務及擔保服務）。於往績記錄期間，我們的品牌得到了金融業、同行、消費者權益保障及其他社區團體給予的認可。

業 務

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的公司銀行客戶存款分別為人民幣81,019.4百萬元、人民幣70,997.2百萬元、人民幣84,439.9百萬元、人民幣92,278.7百萬元。我們向公司銀行客戶提供的公司貸款和墊款總額亦大幅增加，由截至2017年12月31日的人民幣51,197.7百萬元增至截至2020年3月31日的人民幣70,790.8百萬元。

我們主動參與當地政府發起的或對當地經濟具有戰略價值的大型改造／基礎設施項目，以進軍山東省不同地區市場，同時加強我們與有關當地政府的長期關係。於往績記錄期間，我們為涉及一系列項目的多元化公司銀行客戶提供服務，其中包括基礎設施建設項目、產業重組與升級項目、農業現代化項目、農村金融服務改革創新項目等。此外，為向交通基礎設施、交通運輸及交通裝備製造相關行業（為山東省強大的經濟領域）提供及時、有效服務，我們已於2014年10月成立交通金融部（「**交通金融部**」），該部門負責對我們從事交通、基礎設施及裝備製造相關行業的公司銀行客戶的市場營銷、關係維護及產品研發工作。此外，我們亦於2017年成立普惠金融部（「**普惠金融部**」），著力於開發及提供可解決山東省和天津市小微企業客戶融資難、融資貴問題的金融產品和服務。有關我們普惠金融部及我們向公司銀行客戶提供的產品及服務的詳情，請參閱本節「一 公司銀行 — 公司貸款 — 小微企業貸款」。

此外，截至2020年3月31日，我們合共訂立八份戰略協議，涉及七個城市，使我們能與公司銀行客戶建立牢固、長期的關係。具體而言，在該等協議中，我們與若干大型企業及國有企業訂立戰略合作協議。詳情請參閱本節「一 公司銀行 — 公司銀行客戶基礎」。此外，我們亦於2016年6月成立金融租賃公司通達金融租賃，致力於為客戶提供金融租賃解決方案。我們的融資租賃解決方案主要採取直租及售後回租的形式，在某些情況下，我們亦提供多元化的融資租賃解決方案，以迎合客戶的不同業務需求。有關我們的融資租賃業務範圍的詳情，請參閱「一 金融租賃公司」分節。

截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們來自公司銀行業務的營業收入分別為人民幣2,135.8百萬元、人民幣2,235.4百萬元、人民幣2,931.7百萬元、人民幣646.1百萬元及人民幣824.2百萬元，分別佔同期我們營業收入總額的54.6%、58.3%、59.3%、55.8%及56.3%。截至2020年3月31日，我們共有42,189名公司銀行客戶。我們公司銀行業務的快速發展得益於我們

業 務

強大的客戶基礎。我們根據公司銀行客戶的各種金融需求推出一系列針對特定公司銀行客戶群的特色產品和服務，從而得以通過提供採用定制方案的綜合金融服務擴大我們的公司銀行客戶群。

公司貸款

我們向公司銀行客戶提供多種借貸選擇及服務。我們的公司貸款產品一般在一至十年內償還。該等公司貸款（既可為有擔保亦可為無擔保）為固定利率及浮動利率。

於往績記錄期間，公司貸款為我們貸款組合的最大組成部分。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的公司貸款和墊款分別為人民幣51,197.7百萬元、人民幣53,410.6百萬元、人民幣63,499.1百萬元及人民幣70,790.8百萬元，分別佔截至同日我們發放貸款總額的77.0%、71.0%、68.7%及68.3%。

按產品類型劃分的公司貸款分佈情況

我們主要向公司銀行客戶提供流動資金貸款及固定資產貸款。我們通過我們的附屬公司通達金融租賃提供融資租賃服務。下表載列我們截至所示日期按產品類型劃分的公司貸款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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.....	44,618.2	87.1%	43,459.6	81.3%	46,485.9	73.2%	50,049.2	70.7%
固定資產貸款.....	5,617.5	11.0%	9,445.2	17.7%	15,215.4	24.0%	18,752.4	26.5%
其他貸款 ⁽¹⁾	962.0	1.9%	505.8	1.0%	1,797.8	2.8%	1,989.2	2.8%
公司貸款和墊款總額.....	51,197.7	100.0%	53,410.6	100.0%	63,499.1	100.0%	70,790.8	100.0%

附註：

(1) 主要包括墊款及貿易融資。

有關各類產品佔我們公司貸款總額的份額波動的詳細說明，請參閱「資產與負債－資產－發放貸款和墊款－按業務條線劃分的貸款分佈情況－公司貸款－按產品類型劃分的公司貸款分佈情況」。

業 務

流動資金貸款

我們向公司銀行客戶提供流動資金貸款，以滿足其日常經營中的融資需求。我們的流動資金貸款包括一年內到期的短期貸款及一至三年內到期的中期貸款。我們的流動資金貸款通常以抵押品或保證貸款作抵押。

固定資產貸款

我們向公司銀行客戶提供固定資產貸款，主要滿足其對固定資產投資項目（包括基礎設施建設、公路建設、建築施工及其他項目）的融資需求。固定資產貸款的期限一般介乎一至十年。取決於公司銀行客戶的需求，我們可提供固定資產貸款，期限不超過20年。

其他貸款

我們亦根據公司銀行客戶的需求提供其他類型的融資支持，例如貿易融資，其期限介乎一個月至一年。

按期限劃分的公司貸款分佈情況

我們的公司貸款包括短期貸款和墊款以及中長期貸款。下表載列我們截至所示日期按期限劃分的公司貸款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)							
短期貸款和墊款 ⁽¹⁾	30,396.7	59.4%	32,076.4	60.1%	33,680.3	53.0%	32,663.9	46.1%
中長期貸款 ⁽²⁾	20,801.0	40.6%	21,334.2	39.9%	29,818.8	47.0%	38,126.9	53.9%
公司貸款總額.....	51,197.7	100.0%	53,410.6	100.0%	63,499.1	100.0%	70,790.8	100.0%

附註：

- (1) 短期貸款和墊款指期限為一年或以下的貸款和墊款。
- (2) 中長期貸款指期限為一年以上的貸款。

業 務

有關按期限劃分的公司貸款分佈情況波動的詳細說明，請參閱「資產與負債－資產－發放貸款和墊款－按業務條線劃分的貸款分佈情況－公司貸款－按合同期限劃分的公司貸款分佈情況」。

按客戶類別劃分的公司貸款分佈情況

我們的公司貸款客戶絕大部分為位於山東省或在山東省開展主要業務的國有及私營機構和企業。我們向公司貸款客戶提供廣泛的商業借貸解決方案。我們的公司貸款客戶從事的行業分佈廣泛，包括製造業、建築業、批發零售業、租賃及商務服務業以及住宿和餐飲業。我們按行業劃分的公司貸款分佈情況詳情，請參閱「資產與負債－資產－發放貸款和墊款－按業務條線劃分的貸款分佈情況－公司貸款－按行業劃分的公司貸款分佈情況」。

下表載列我們截至所示日期按客戶類別劃分的公司貸款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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⁾	10,051.2	19.6%	10,417.7	19.5%	12,180.6	19.2%	12,076.5	17.1%
中型企業 ⁽¹⁾	15,770.3	30.8%	17,880.7	33.5%	21,729.8	34.2%	26,721.6	37.7%
小型企業 ⁽¹⁾	22,405.4	43.8%	22,617.8	42.3%	24,556.1	38.7%	26,395.7	37.3%
微型企業 ⁽¹⁾	1,952.1	3.8%	1,553.3	2.9%	3,171.3	5.0%	3,431.9	4.8%
其他 ⁽²⁾	1,018.7	2.0%	941.1	1.8%	1,861.3	2.9%	2,165.1	3.1%
公司貸款總額	51,197.7	100.0%	53,410.6	100.0%	63,499.1	100.0%	70,790.8	100.0%

附註：

- (1) 大型、中型及小微企業的分類標準是基於《中小企業劃型標準規定》所述的企業從業人員數目、營業收入及資產總值而設定。請參閱「釋義及技術詞彙表」一節。
- (2) 主要包括對事業單位的貸款。

大中型企業貸款

大中型企業對我們的業務運營極具價值。憑藉對山東省及天津市的地方經濟及地方市場趨勢的深入了解，我們盡力設計及提供符合公司銀行客戶具體需求的貸款產品。多年來，作為我們長期戰略的一部分，我們與大中型公司銀行客戶（包括地方政

業 務

府及其附屬實體、國家及省屬國有企業以及山東省及天津市的私營企業) 建立並保持著長期關係。我們總行的公司銀行部備存一份我們擬與其保持長期戰略關係的主要公司銀行客戶名單。詳情請參閱「一 公司銀行 — 公司銀行客戶基礎」。

我們的市場定位主要側重於服務大型國有企業及上市公司等高端公司銀行客戶，尤其是從事對中國經濟具重大戰略意義行業的信譽良好的公司銀行客戶。除傳統的流動資金貸款及固定資產貸款外，我們亦致力於向大中型企業客戶提供綜合供應鏈金融及貿易金融服務，以建立長期戰略關係，同時把握其上游及下游業務合作夥伴帶來的新商機。我們的大中型企業客戶從事的行業廣泛，主要包括(i)製造業；(ii)租賃及商務服務業；(iii)建築業；(iv)批發零售業；及(v)水利、環境和公共設施管理業。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的大中型企業貸款分別為人民幣25,821.5百萬元、人民幣28,298.4百萬元、人民幣33,910.4百萬元及人民幣38,798.1百萬元，分別佔截至上述日期我們公司貸款總額的50.4%、53.0%、53.4%及54.8%。

小微企業貸款

我們致力於提供定制化的貸款產品及服務，以滿足山東省小微企業的多元化融資需求，例如滿足其營運資金需求。具體而言，考慮到小微企業經常有緊急且頻繁的融資需求，我們為小微企業貸款設計及開發了不同的信用管理系統，有效提高了風險管理的效率。

我們的小微企業客戶從事的行業廣泛，主要包括(i)製造業；(ii)租賃及商務服務業；(iii)水利、環境和公共設施管理業；及(iv)批發零售業。截至2020年3月31日，向該等行業發放的公司貸款分別佔我們向小微企業發放公司貸款總額的26.4%、21.8%、12.4%及12.4%。

我們已於2017年成立普惠金融部，著力於開發及提供可解決山東省和天津市小微企業客戶融資難、融資貴問題的金融產品和服務。我們的普惠金融部進一步下設了兩

業 務

個獨立團隊，各自管理不同貸款規模的客戶。該兩個團隊為(i)主要負責貸款介乎人民幣1.0百萬元至人民幣10.0百萬元的直營中心（「直營中心」）；及(ii)主要負責貸款低於人民幣1.0百萬元的小微金融服務中心（「微貸中心」）。

依託政府大數據徵信平台，我們於3月推出小微金融產品政e融，通過整合有關企業的司法、稅務、工商及社保等數據，我們建立企業社會信貸評級模型，為相關企業進行評級，據此，我們可向合資格企業提供短期流動資金貸款。政e融具有多項優勢，包括授信額度相對較高、還款方式靈活等。我們於2019年7月通過與知名線上平台合作推出網商貸。此為專門為合資格小微企業及個體工商戶設計的信用流動資金貸款。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的小微企業貸款分別為人民幣24,357.5百萬元、人民幣24,171.1百萬元、人民幣27,727.4百萬元及人民幣29,827.6百萬元，分別佔截至同日我們公司貸款總額的47.6%、45.2%、43.7%及42.1%。有關我們向小微企業發放貸款所產生風險的討論，請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們面臨向小微企業發放貸款產生的風險，且倘我們的小微企業客戶拖欠其應付予我們的貸款，我們的業務、財務狀況及經營業績可能受到重大不利影響」。

除上述貸款選擇及服務外，我們亦向個體工商戶提供信貸支持，這些客戶的融資需求與其業務的日常經營密不可分。有關我們個人經營貸款業務的詳情，請參閱「零售銀行－個人貸款」分節。

票據貼現

票據貼現指客戶將未到期的銀行承兌匯票或商業承兌匯票向銀行申請貼現，銀行按票面金額扣除貼現利息後將餘款支付給客戶的金融服務。票據貼現業務為我們的貸款產品提供了有效補充。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的票據貼現分別為人民幣3,917.8百萬元、人民幣6,604.1百萬元、人民幣6,661.1百萬元及人民幣8,910.6百萬元，分別佔截至同日我們發放貸款總額的5.9%、8.8%、7.2%及8.6%。於往績記錄期間，我們的大部分票據貼現為銀行承兌匯票（信貸風險通常低於商業承兌匯票）。截至最後實際可行日期，我們絕大部分貼現的票據均為電子匯票。

業 務

我們亦於金融市場業務分部營運銀行間票據貼現及票據轉貼現業務。詳情請參閱「— 金融市場 — 票據轉貼現及再貼現」。

公司存款

我們向公司銀行客戶提供廣泛的存款產品，包括人民幣定期和活期存款。此外，我們亦提供多種具有不同到期日和利率的存款產品，以滿足各種目標公司銀行客戶的需求。我們的公司存款客戶包括政府機構、事業單位、國有企業和私營企業。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的公司存款總額分別為人民幣81,019.4百萬元、人民幣70,997.2百萬元、人民幣84,439.9百萬元及人民幣92,278.7百萬元，分別佔截至同日我們吸收存款總額的67.4%、61.3%、59.4%及59.5%。

我們的定期存款產品期限通常介乎一天至五年。此外，我們亦提供設有定制化利率及其他條款的協議存款產品。例如：

- 我們向非金融機構公司銀行客戶提供具有靈活存款條款（如到期日、提款限制等）的「大額存單」（「大額存單」）。我們的大額存單實質上是我們發行的大面額的存款憑證，與具有相同期限的傳統定期存款產品相比，我們大額存單的持有人可以享受更高的利率。其還具有良好的流動性，因為我們大額存單的持有人可以在到期前提取全部或部分存款。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們大額存單的存款總額分別為人民幣870.6百萬元、人民幣3,908.9百萬元、人民幣4,148.9百萬元及人民幣4,593.1百萬元。
- 除大額存單外，我們還向公司銀行客戶提供「結構性存款」（「結構性存款」）。我們的結構性存款實質上是存款和投資產品的組合，其回報取決於所掛鈎的衍生產品的交易表現。與我們的結構性存款掛鈎的典型基礎金融衍生工具包括利率或外匯。期限介乎七天、十四天及一個月等。我們的結構性存款的主要優勢包括衍生產品交易多樣化以及與傳統的定期存款產品相比可能獲取更高的回報和收益率。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們結構性存款的存款總額分別為人民幣3,748.5百萬元、人民幣3,573.0百萬元、人民幣9,721.1百萬元及人民幣17,336.8百萬元。

業 務

元。2019年10月18日，中國銀保監會頒佈了《2019年結構性存款通知》，該通知訂明了若干規定。有關《2019年結構性存款通知》的詳情，請參閱「監督與監管－對主要商業銀行業務的監管－結構性存款業務」。據中國顧問告知，我們已遵守《2019年結構性存款通知》中的規定。

通過該等產品，我們得以成功地加強了向公司銀行客戶提供高回報產品的能力，進一步滿足了其日常現金管理需求，為其打造符合其投資目標的存款解決方案。下表載列我們截至所示日期按產品類型劃分的公司存款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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)							
公司活期存款.....	43,864.9	54.1%	38,738.6	54.6%	40,815.1	48.3%	44,824.6	48.6%
公司定期存款.....	37,154.5	45.9%	32,258.6	45.4%	43,624.8	51.7%	47,454.1	51.4%
公司存款總額.....	81,019.4	100.0%	70,997.2	100.0%	84,439.9	100.0%	92,278.7	100.0%

除公司貸款和公司存款服務外，我們還為公司銀行客戶提供交易銀行服務、投資銀行服務及其他手續費及佣金類產品及服務，例如公司理財服務、委託貸款服務、代發工資服務和擔保服務。詳情請參閱「－公司銀行－交易銀行服務」、「－公司銀行－投資銀行服務」及「－公司銀行－其他手續費及佣金類公司銀行產品及服務」分節。

交易銀行服務

我們向我們的公司銀行客戶提供廣泛的交易銀行服務，包括現金管理、供應鏈金融、貿易金融及結算服務。於往績記錄期間，交易銀行業務在我們的公司銀行業務中發揮愈發重要的作用，並貢獻了部分手續費及佣金收入。

我們將該等交易銀行服務視為我們的競爭優勢，原因是該等服務有助於我們在先進的技術能力及與戰略客戶的長期關係的基礎上把握住山東省及中國其他地區的商機。

業 務

現金管理服務

我們向公司銀行客戶提供綜合現金管理服務，藉此協助其管理現金流量，包括賬戶管理、收付款管理、流動性管理、票據管理及投融资服務。我們認為，該等服務可幫助公司銀行客戶在其增加資本收益的同時削減財務成本、優化資產與負債結構，從而實現流動性與盈利水平的平衡。

依託我們應用先進技術和提供優質現金管理服務的強大實力，我們成功捕捉因山東省近年來經濟改革而激發的、各類政府部門和機構客戶對現金管理業務的需求。通過詳細分析各個行業的公司銀行客戶日常運營中對現金管理的需求，我們針對性地開發了一套相應的產品系統和定制化的服務以更好地滿足客戶需求。

我們認為，此類服務增強了我們與不同政府機構的長期合作關係，協助我們接觸到大量的潛在客戶，並進一步提高了我們相對於業內同行的競爭優勢。

供應鏈金融服務

我們根據客戶的發展戰略向選定公司銀行客戶的上游供應商和下遊客戶提供供應鏈金融服務。我們提供預付款融資服務和國內保理以滿足該等客戶的融資需求。例如，我們於2014年推出了專為我們的分銷商客戶設計的「保兌倉」(「保兌倉」)。通過存入一定比例的保證金，分銷商可獲得本行的銀行承兌匯票，用於循環支付庫存和供應品款項。分銷商可繼續向本行存入所需保證金以享受此服務。除「保兌倉」外，我們於2012年推出了專為分銷商設計的產品「廠商銀」(「廠商銀」)。在相關分銷商將有效提單質押予我們的前提下，我們將發放貸款和銀行承兌匯票用作客戶的流動資金。我們將僅會在借款人悉數償還後發放提單。

除上述外，我們還提供應收賬款類融資(如國內保理、反向保理及應收賬款質押貸款)。我們服務的大多數客戶來自製藥行業及化工業等主流製造業。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的供應鏈金融產品餘額分別為人民幣534.0百萬元、人民幣294.5百萬元、人民幣150.5百萬元及人民幣161.3百萬元。

業 務

貿易金融服務

我們為涉及出口貿易、進口貿易、國內貿易及跨境交易的公司銀行客戶提供廣泛的金融產品和服務，例如信用證、擔保和匯款等。近年來，我們推出了一些創新的貿易金融產品，包括「e保通」(「e保通」) 旗下的線上保理產品及「信保通」(「信保通」) 旗下的出口融資產品。我們的貿易金融客戶主要從事製造業和批發零售業。截至2019年12月31日止年度及截至2020年3月31日止三個月，我們的貿易金融服務交易額分別約為3,738.6百萬美元及854.2百萬美元。

結算服務

我們為公司銀行客戶提供國內及國際結算服務。截至2019年12月31日，我們已與中國大陸、香港、德國和美國逾251家銀行建立代理關係，以覆蓋全球結算服務。

- **國內結算。**我們的國內結算產品及服務主要包括通過匯票、本票、銀行承兌匯票、商業承兌匯票、信用證及電匯等進行的結算。

具體而言，銀行承兌匯票是指出票人經銀行批准簽發的匯票，據此，銀行保證在指定日期無條件向收款人或持票人支付預先確定的金額。我們的所有銀行承兌匯票均以人民幣計值，且紙質匯票期限通常不超過六個月，電子匯票期限通常不超過一年。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，銀行承兌匯票中規定的承諾付款累計金額分別為人民幣40,045.9百萬元、人民幣31,356.3百萬元、人民幣32,499.5百萬元、人民幣8,748.4百萬元及人民幣11,174.9百萬元；截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，銀行承兌匯票產生的累計違約金額分別為人民幣82.8百萬元、人民幣85.8百萬元及人民幣318.1百萬元、人民幣213.8百萬元及人民幣66.4百萬元，違約率分別為0.21%、0.27%、0.98%、2.44%及0.59%。

- **國際結算。**我們的國際結算服務主要包括匯入匯款、匯出匯款、進口跟單托收、出口跟單托收、進口信用證、出口信用證及跨境人民幣結算。截至最後實際可行日期，我們有20家分支行提供國際結算服務。截至2020年3月31日，我們總共向406名公司銀行客戶提供國際結算服務，且我們的國際結算累計金額為690.4百萬美元。

業 務

投資銀行服務

結構性融資和資產支持證券 (「ABS」)

我們的投資銀行團隊提供結構性融資和ABS服務。在結構性融資方面，我們根據中國法律法規，利用特殊目的載體和其他工具協助公司銀行客戶設計和建立交易結構。

除傳統公司貸款外，我們還參與向公司銀行客戶發行ABS，作為流動性管理的一部分。於2015年1月，我們成為山東省第一批獲得中國銀保監會批准開展ABS業務的金融機構。一般而言，我們與中國的信託公司簽訂信託協議，根據協議，我們向受託人委託信貸資產，受託人隨後向合格投資者發行該等資產抵押的證券產品。ABS的底層資產通常是非流動性的。因此，通過將這些資產集中起來並在新的金融產品下出售，我們能夠將這些非流動資產轉換為現金，用於促成更多的借貸，同時為我們的業務運營提供流動性。

我們的投資銀行團隊還協助公司銀行客戶就銀團貸款和併購融資進行談判及提供相關諮詢服務。例如，我們的併購融資服務主要是為盈利前景良好、公司治理穩健且具有發展前景的企業而設計，尤其是來自中國政府鼓勵行業的企業。

債券承銷

我們的投資銀行團隊積極參與債券承銷，以發揮我們管理資本市場交易的強大實力，並擴大我們的客戶基礎。憑藉我們在債券方面的專業知識及對中國經濟的分析能力，我們旨在準確地把握證券發行的市場機遇，並與我們的投資者建立和保持長期關係，所有這一切均令我們在近幾年取得了良好的業績記錄，並提升了我們的市場知名度。

我們於2011年獲得中國農業發展銀行金融債券承銷資格，於2015年獲得山東省債券承銷資格，於2017年獲得青島市政府債券承銷資格並於2019年獲得天津市政府債券承銷資格。我們債券承銷的主要公司銀行客戶為中國農業發展銀行、山東省政府、青島市政府和天津市政府。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們承銷的債券本金總額分別為人民幣6.0十億元、人民幣11.6十億元、人民幣16.7十億元、人民幣7.8十億元及人民幣4.2十億元。

業 務

財務諮詢服務

我們為從事融資項目的公司銀行客戶提供財務諮詢服務。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們的財務諮詢服務產生的手續費及佣金淨收入分別為人民幣107.8百萬元、人民幣111.1百萬元、人民幣61.2百萬元、人民幣16.0百萬元及人民幣22.8百萬元。

其他手續費及佣金類公司銀行產品及服務

我們向公司銀行客戶提供其他手續費及佣金類產品及服務，主要包括公司理財服務、委託貸款服務、代發工資服務及擔保服務。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們其他手續費及佣金類公司銀行產品及服務產生的淨收入分別為人民幣2.7百萬元、人民幣3.9百萬元、人民幣7.2百萬元、人民幣0.4百萬元及人民幣3.4百萬元。

公司理財服務

我們根據中國相關法律法規按客戶需求及風險承受能力提供具有靈活期限和收益率的差異化理財產品。截至2020年3月31日，我們的公司理財產品僅包括不保本且收益浮動的產品。有關我們所發行的公司理財產品的詳情，請參閱「— 金融市場 — 理財」。

截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們向公司客戶（包括同業客戶）發行及出售的理財產品分別為人民幣10,816.6百萬元、人民幣7,986.1百萬元、人民幣8,533.4百萬元、人民幣1,404.6百萬元及人民幣2,405.5百萬元。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們銷售自身發行的公司理財產品（包括同業產品）所產生的手續費及佣金淨收入分別為人民幣26.4百萬元、人民幣9.0百萬元、人民幣11.0百萬元、人民幣7.2百萬元及人民幣1.3百萬元。

委託貸款服務

我們根據貸款用途、金額、期限及利率代我們的公司銀行客戶向借款人發放委託貸款。我們為相關公司銀行客戶監督貸款的使用情況並協助收回貸款。相關公司銀行客戶（即委託人）承擔貸款的違約風險，而我們根據委託貸款金額收取代理費。

業 務

代發工資服務

我們為政府機關、事業單位以及公司（尤其是大型企業及集團）提供主要包括代發工資在內的代理服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們已分別與5,691家、6,760家、7,292家及7,551家企業及機構訂立代發工資及支付代理服務協議。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通過我們代發工資服務所支付的金額分別為人民幣8,299.1百萬元、人民幣9,567.8百萬元、人民幣10,640.1百萬元及人民幣2,988.7百萬元以及人民幣3,015.7百萬元。

擔保服務

我們主要以投標保函、合同履約保函及預付款保函形式，為我們的公司銀行客戶提供各種擔保服務。

公司銀行客戶基礎

我們於山東省及天津市建立了一個龐大而穩定的公司銀行客戶群。我們的公司銀行客戶主要包括山東省及天津市的政府機構、國有企業、事業單位以及工商企業。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的公司銀行客戶數量分別為32,016名、36,400名、40,978名及42,189名。我們的公司銀行客戶主要來自(i)製造業；(ii)批發零售業；(iii)水利、環境和公共設施管理業；(iv)建築業；及(v)租賃及商務服務業等行業，該等行業對於改善山東省的基礎設施、民生及當地經濟至關重要。

對於我們有意維持長期戰略關係的地方政府和其附屬機構以及私營企業等重點公司銀行客戶，我們總行的公司銀行部門存有重點公司銀行客戶名單。我們對這些主要客戶的業務發展和財務狀況每年複查，以便我們及時識別和把握潛在的商機。為優化客戶組合，我們特別注重把握國家和各省行業發展政策所帶來的商機。於往績記錄期間，我們已與山東省多名重點公司銀行客戶建立穩定的業務關係，包括傳統行業（如製造業、租賃及商務服務業、交通運輸、倉儲和郵政服務業）和新興行業（如水利、環

業 務

境及公共設施管理)。我們向該等客戶提供包括貸款展期到結算服務在內的全面金融服務。截至2020年3月31日，我們還與山東省三個城市的政府機構和三個經濟或產業集聚區簽訂了合作協議，據此，我們獲得了參與相關地區大型項目的優先權，從而提高我們於公共領域尋求新商機的競爭優勢。

我們致力於開發及尋求具有市場領先地位、增長潛力較大且受政府政策鼓勵的行業內的優質客戶及項目，包括旅遊行業項目、大型基礎設施項目及交通運輸業項目。例如，於往績記錄期間，我們為山東省的81個項目提供了合計約人民幣7,717.4百萬元的信貸支持。有關我們公司貸款的詳情，請參閱「一大中型企業貸款」。我們認為，這些措施有助我們從同業中脫穎而出，並大幅提升我們的客戶忠誠度。

我們秉承在滿足公司銀行客戶需求的同時強調客戶關懷的企業文化。於往績記錄期間，我們的公司銀行客戶基礎已實現持續增長，顯示了我們客戶管理的有效性。此外，我們自2016年至2019年連續四年被《金融時報》評為「全國十佳城市商業銀行」。我們認為，由於我們獨特的企業文化以及我們的差異化產品和服務，對於山東省尋求以結果為導向的方法和快速貸款處理的專業及可信賴銀行的初創公司和已建立的企業(尤其是小微企業)而言，我們是一家頗具吸引力的銀行合作夥伴。

零售銀行

概覽

我們向零售銀行客戶提供多種產品和服務，包括個人貸款、個人存款、銀行卡服務以及其他手續費及佣金類產品及服務等。我們不針對特定的零售銀行客戶群或特徵，而是尋求吸引大眾市場零售銀行客戶的業務。在我們的零售銀行業務中，我們的目標是為我們的零售銀行客戶提供簡單、透明和易於理解的產品，以及出色的客戶服務。

為了觸及零售銀行客戶的大眾市場，我們已戰略性地將我們的分支行設置在選定的地點。我們建立了覆蓋整個山東省的廣泛業務網絡，並已完全滲透到經濟增長較快的地區。此外，我們亦獲得了天津分行的大力支持。截至2020年3月31日，我們共有119個網點，這有助於我們接觸到零售銀行客戶的大眾市場，正如我們於往績記錄期間擁有的零售銀行客戶數量增加所證明。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們分別擁有約2.3百萬名、2.6百萬名、2.9百萬名及2.9百萬名零售銀行客戶。我們認為，我們在山東省市場的廣泛足跡和牢固的客戶關係使我們能夠更有效地競爭貸款及其他收入機會。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年

業 務

3月31日，我們的零售銀行客戶存款分別為人民幣38,872.4百萬元、人民幣44,683.6百萬元、人民幣57,699.9百萬元及人民幣62,512.1百萬元。零售銀行客戶的個人貸款和墊款總額亦大幅增長，從截至2017年12月31日的人民幣11,403.1百萬元增至截至2020年3月31日的人民幣23,964.6百萬元。

截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們來自零售銀行業務的營業收入分別為人民幣522.0百萬元、人民幣714.4百萬元、人民幣897.2百萬元、人民幣245.8百萬元及人民幣347.2百萬元，分別佔我們同期營業總收入的13.4%、18.6%、18.1%、21.2%及23.7%。

個人貸款

我們向零售銀行客戶提供各種個人貸款，包括住房按揭貸款、個人經營貸款及個人消費貸款。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的個人貸款總額分別為人民幣11,403.1百萬元、人民幣15,181.0百萬元、人民幣22,291.4百萬元及人民幣23,964.6百萬元，分別佔截至同日我們發放貸款總額的17.1%、20.2%、24.1%及23.1%。

下表載列我們截至所示日期按產品類型劃分的個人貸款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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)							
住房按揭貸款.....	6,029.7	52.9%	7,848.1	51.7%	9,968.9	44.7%	10,523.4	43.9%
個人消費貸款.....	828.7	7.3%	793.3	5.2%	1,980.5	8.9%	2,554.3	10.7%
個人經營貸款.....	4,520.9	39.6%	6,488.4	42.8%	9,882.2	44.3%	10,372.3	43.3%
信用卡餘額.....	23.8	0.2%	51.2	0.3%	459.8	2.1%	514.6	2.1%
個人貸款總額.....	11,403.1	100.0%	15,181.0	100.0%	22,291.4	100.0%	23,964.6	100.0%

住房按揭貸款

我們向零售銀行客戶提供住房按揭貸款，供其購置新房和二手房。住房按揭貸款以借款人購置的相關物業作抵押，期限最長為30年。根據當地政府的規定和政策，如果申請人擬定購置首套住房，我們的住房按揭貸款金額一般不會超過房屋購買價或評估價值的80.0%，且如果申請人已經持有一套住房，相關限制一般不會超過70%。

業 務

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的住房按揭貸款分別為人民幣6,029.7百萬元、人民幣7,848.1百萬元、人民幣9,968.9百萬元及人民幣10,523.4百萬元，分別佔截至同日我們個人貸款總額的52.9%、51.7%、44.7%及43.9%。

有關於往績記錄期間我們住房按揭貸款業務大幅增長的詳細說明，請參閱「資產與負債－資產－發放貸款和墊款－按業務條線劃分的貸款分佈情況－個人貸款」。與住房按揭貸款業務相關的風險，請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－倘中國房地產市場出現任何重大或長期衰退或影響該市場的國家政策出現變動，我們的業務、資產質量、財務狀況及經營業績可能受到重大不利影響」。

個人消費貸款

我們通常通過以「快樂消費貸」(「快樂消費貸」) 為品牌名稱的一系列貸款產品向零售銀行客戶提供個人消費貸款，以滿足其個人和家庭消費需求，如房屋裝修、教育、旅遊及購買耐用消費品。在我們的快樂消費貸系列中，我們提供多種多樣的個人消費貸款，旨在滿足不同目的，如購買汽車、裝修及支付海外留學費用等。

除了上述基礎信貸產品，我們還於2016年推出了我們的特色可循環個人消費貸款產品系列網易貸，該產品是一種線上個人綜合消費額度貸款，期限介於1至36個月，可根據每個借款人的信貸歷史和財務狀況進行調整。網易貸下授出的貸款為循環貸款，借款人可以通過手機銀行、網上銀行渠道提取貸款及償還貸款，為借款人提供了更大的便利及效率。

作為我們邁入數字化轉型的長期戰略的一部分，以及為了擴大我們對精通數字技術的新一代零售銀行客戶的覆蓋範圍及提升其客戶體驗，我們還通過電子銀行渠道提供個人消費貸款，我們認為這些渠道將使我們能夠開拓更大的市場並得以推廣我們的品牌。有關電子銀行渠道的詳情，請參閱本節「一分銷網絡－電子銀行渠道」。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的個人消費貸款分別為人民幣828.7百萬元、人民幣793.3百萬元、人民幣1,980.5百萬元及人民幣2,554.3百萬元，分別佔截至同日我們個人貸款總額的7.3%、5.2%、8.9%及10.7%。

業 務

個人經營貸款

我們向私營企業主或個體工商戶（包括小微企業客戶）提供個人經營貸款，以滿足其業務經營需要。考慮到該等企業主的資金需求經常較為急迫、頻繁且金額較小，我們提供多樣化產品以滿足其需求。在管理我們向個體工商戶發放的個人經營貸款時，我們還利用直營中心和微貸中心的團隊，請參閱「— 公司銀行 — 小微企業貸款」。

通過多年的努力，我們推出受到市場熱烈歡迎的新特色個人經營貸款產品，包括：

- 我們於2019年7月通過與知名互聯網平台合作推出了網商貸。網商貸是一種專為合資格零售銀行客戶設計的信用流動資金貸款。在釐定信貸金額及貸款期限時，我們會考慮多種因素，包括客戶是否通過相關信貸測試、客戶的經營往績記錄及我們自身的風險管理措施。根據借貸人的偏好及需求，網商貸的期限可為3個月、6個月或12個月。

截至2020年3月31日，我們的網商貸貸款金額達人民幣573.2百萬元，貸款餘額為人民幣242.7百萬元。

- 我們於2017年4月推出了商車貸。商車貸是一種深受山東省小微企業主好評的貸款產品。其意在吸引願為企業經營購置車輛的小微個人客戶和個體工商戶。商車貸期限可長達三年，並以借貸人購置的車輛作抵押。商車貸的最高貸款額度一般不超過用作抵押品的車輛的估定價值的70%。與大中型企業不同，個體工商戶的融資需求通常迫切而頻繁。因此，我們在2019年9月為商車貸推出了線上無紙化審批流程，簡化了貸款申請和審批流程。該流程將考量（其中包括）借貸人的信貸報告、內部評級、最高貸款額度，且整個流程可在3個工作日內完成。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的商車貸金額分別達人民幣711.6百萬元、人民幣2,105.0百萬元、人民幣5,200.0百萬元及人民幣5,323.0百萬元，分別佔我們截至同日個人貸款總額的6.2%、13.9%、23.3%及22.2%。

業 務

- 我們於2019年9月向能夠提供房地產作為抵押品的零售銀行客戶推出了房e貸。其為我們首個可通過在線平台獲得的個人經營貸款產品。該貸款產品的最高貸款金額為人民幣5.0百萬元，最長期限為三年。零售銀行客戶可通過提交抵押品詳請及其他相關信息，通過簡化及自動化的在線流程進行申請。在評估貸款申請以及借款人的資格、貸款金額及抵押品估值時，我們利用大數據來分析各申請、抵押品價值及各借款人的還款能力。作為我們風險管理中管理與本貸款產品相關的風險的舉措中的一部分，我們亦將在發放資金前對抵押品進行現場實物檢查。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的個人經營貸款分別為人民幣4,520.9百萬元、人民幣6,488.4百萬元、人民幣9,882.2百萬元及人民幣10,372.3百萬元，分別佔截至同日我們個人貸款總額的39.6%、42.8%、44.3%及43.3%。

信用卡餘額

我們為信用卡用戶提供付款、轉賬、結算、現金存入及提款等服務。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的信用卡餘額分別為人民幣23.8百萬元、人民幣51.2百萬元、人民幣459.8百萬元及人民幣514.6百萬元，分別佔我們個人貸款總額的約0.2%、0.3%、2.1%及2.1%。有關我們信用卡的詳情，請參閱「零售銀行－信用卡」。

個人存款

我們提供傳統的個人存款產品，包括活期存款和定期存款。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的個人存款總額分別為人民幣38,872.4百萬元、人民幣44,683.6百萬元、人民幣57,699.9百萬元及人民幣62,512.1百萬元，分別佔我們吸收存款總額的32.4%、38.6%、40.6%及40.4%。下表載列我們截至所示日期按產品類型劃分的個人存款。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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.....	6,081.6	15.6%	7,041.2	15.8%	7,808.4	13.5%	7,577.3	12.1%
定期存款.....	32,790.8	84.4%	37,642.4	84.2%	49,891.5	86.5%	54,934.8	87.9%
個人存款總額.....	38,872.4	100.0%	44,683.6	100.0%	57,699.9	100.0%	62,512.1	100.0%

業 務

除了傳統的活期存款及定期存款外，為了更好地吸引及留住中高端客戶，我們亦為儲蓄超過人民幣200,000元的零售銀行客戶提供「大額存單」(「**個人大額存單**」)，通過制定不同的條款及條件，使客戶可以享受更優惠的利率。我們個人大額存單的主要特徵之一是按月支付利息收入。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的個人大額存單總額分別為人民幣3,751.9百萬元、人民幣11,176.7百萬元、人民幣11,626.6百萬元及人民幣13,134.7百萬元。

銀行卡服務

借記卡

我們以多個品牌名稱發行借記卡，以吸引尋求不同金融產品和服務的客戶。就普通借記卡而言，我們的客戶可獲得常規服務，例如存取款、消費、轉賬匯款和理財。此外，我們同時為我們的黃金級客戶、白金級客戶、鑽石級客戶及私人銀行客戶推出了VIP卡。與傳統借記卡相比，我們的VIP卡持卡人可以享受額外服務，比如免費ATM跨行取款、使用威海市機場貴賓休息室、使用指紋保險箱及其他優惠服務。

我們還與威海市民卡有限公司合作聯合發行了威海市民卡(「**威海市民卡**」)，讓持卡人可以享受居民保健服務、繳付公用事業費、獲得政務服務以及獲得專屬理財產品等。截至2020年3月31日，我們已發行共1.3百萬張威海市民卡。

此外，我們是中國銀聯成員，我們發行的借記卡可在中國及其他海外國家及地區的中國銀聯網絡中使用。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的借記卡賬戶數量分別約為2.9百萬戶、3.2百萬戶、3.5百萬戶及3.6百萬戶。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通過我們借記卡消費的交易總額分別為人民幣7,653.6百萬元、人民幣9,559.7百萬元、人民幣10,328.1百萬元、人民幣2,278.3百萬元及人民幣1,325.3百萬元。

信用卡

我們於2017年8月獲得向公眾發行信用卡的資格，且目前通過分支行接受申請。截至2020年3月31日，我們已發行63,938張信用卡，信用卡餘額為人民幣514.6百萬元。我們向信用卡持卡人提供信用支付、現金透支、分期和其他銀行服務。

業 務

此外，我們已於2017年12月發行「通達信用卡」，該信用卡除具有其他信用卡的普通功能外，還為持卡人提供多種分期產品和便利的分期還款服務，包括購買汽車、消費品等。

為向各種目標客戶群提供不同的服務，我們根據申請人的信用評級提供三類信用卡，即普卡、金卡及白金卡。每一類信用卡持卡人均可獲得及享有為相應類型的信用卡量身制定的特定服務及優惠。

其他手續費及佣金類零售銀行產品及服務

對於我們的零售銀行客戶，我們提供各種手續費及佣金類零售銀行產品及服務，主要為個人理財服務、代理服務、薪酬支付及付款服務以及結算服務。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們手續費及佣金類零售銀行產品及服務（包括銀行卡服務）的收入淨額分別為人民幣26.4百萬元、人民幣27.1百萬元、人民幣62.6百萬元、人民幣21.0百萬元及人民幣29.3百萬元。

個人理財服務

我們針對各目標客戶群的具體風險承受能力及投資回報預期，向我們的零售銀行客戶提供不同系列的保本及非保本個人理財產品及服務。其中，我們的「財富通達」專門針對具有中低風險偏好的客戶，提供一系列專注於債券投資的浮動收益非保本產品。有關我們個人理財產品的詳情，請參閱「— 金融市場 — 理財」分節。

截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們向零售銀行客戶發行的理財產品總額合共分別為人民幣25,587.1百萬元、人民幣52,191.6百萬元、人民幣64,120.5百萬元、人民幣12,117.5百萬元及人民幣17,212.8百萬元。截至2020年3月31日，我們擁有63,816名個人理財客戶。我們計劃通過推出新型個人理財產品進一步豐富我們的產品組合，進而迎合潛在客戶的不同需求。

代理服務

我們的代理服務主要包括以下各項：

- 代銷保險。我們根據保險公司的委託作為代理向零售客戶分銷保險產品。截至2020年3月31日，我們作為代理為18家保險公司分銷保險產品。

業 務

- 代銷基金。我們根據基金管理人的委託向客戶提供基金銷售代理服務。客戶可在我們的櫃檯或通過個人網上銀行網站或者手機銀行應用程序認購、購買和贖回基金產品。
- 代銷貴金屬。我們代理銷售及回購包括金條和貴金屬工藝品在內的貴金屬產品，同時提供實物交付服務。
- 結算服務。我們向零售銀行客戶提供結算服務，主要包括人民幣轉賬、存取款、匯款及收款。

零售銀行客戶基礎

我們在山東省和天津市擁有廣泛的零售銀行客戶群。近年來，我們零售銀行業務的客戶基礎已顯著擴展。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們分別擁有約2.3百萬名、2.6百萬名、2.9百萬名及2.9百萬名零售銀行客戶。零售客戶群的增長主要歸因於於往績記錄期間我們向零售銀行客戶提供的產品和服務以及我們的分支機構網絡。為了觸及零售銀行客戶的大眾市場，我們已戰略性地將我們的分支行設置在選定的主要地點。我們建立了覆蓋整個山東省及天津市選定地點的廣泛業務網絡，並已完全滲透到經濟增長較快的地區。截至2019年12月31日，我們共有118個網點，這有助於我們接觸到零售銀行客戶的大眾市場，並支持零售銀行客戶群的增長。

我們為各類別的客戶提供差異化的服務，以提高客戶忠誠度。我們還積極與其他金融機構合作，以提高我們產品和服務的滲透率，同時為我們的零售銀行客戶提供便捷的零售銀行服務。我們已與中國知名線上平台簽訂各種合作協議，以通過其他平台擴展我們的零售銀行服務（包括資金提取或支付）。

依照我們的業務發展戰略，我們特別注重通過開發迎合各種零售銀行客戶需求的金融產品及服務來提升我們的品牌認知度及市場認可度。作為我們邁入數字化轉型的長期戰略的一部分，為將我們的業務範圍擴展至精通數字科技的新一代零售銀行客戶並提升其客戶體驗，我們還通過網上銀行、微信銀行、手機銀行、自助銀行和電話銀行提供電子銀行服務。我們相信，這些服務將成為零售銀行客戶以更有效的方式獲取

業 務

銀行服務的基礎平台，同時推廣我們的品牌。有關電子銀行渠道的更多資料，請參閱「一 電子銀行渠道」。於往績記錄期間，我們還在學校、住宅區及商業區舉辦各種現場銷售及推廣活動，通過直接迎合有關客群的金融需求推廣我們的產品。

金融市場

概覽

我們的金融市場業務主要包括銀行間市場交易業務、投資管理、理財業務、債券分銷以及票據轉貼現及再貼現。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們金融市場業務產生的營業收入分別為人民幣1,234.8百萬元、人民幣870.2百萬元、人民幣1,129.2百萬元、人民幣269.2百萬元及人民幣294.0百萬元，分別佔我們同期營業收入總額的31.6%、22.7%、22.8%、23.2%及20.1%。

銀行間市場交易業務

我們的銀行間市場交易業務主要包括：(i)存放同業和同業存放；(ii)拆放同業和同業拆入；及(iii)買入返售和賣出回購交易，主要涉及債券及票據。

有關銀行間市場交易變動說明的詳情，請參閱「資產與負債－負債及資金來源－我們負債的其他組成部分」以及「資產與負債－資產－我們資產的其他組成部分」。

存放同業和同業存放

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的存放同業及其他金融機構款項分別為人民幣1,129.5百萬元、人民幣1,054.9百萬元、人民幣2,026.9百萬元及人民幣1,064.9百萬元，而同業及其他金融機構存放款項則分別為人民幣2,633.0百萬元、人民幣7,431.0百萬元、人民幣5,002.1百萬元及人民幣4,864.3百萬元。

拆放同業和同業拆入

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的拆出資金分別為人民幣1,202.3百萬元、人民幣1,271.9百萬元、人民幣507.2百萬元及人民幣568.0百萬元，而拆入資金則分別為人民幣6,686.0百萬元、人民幣10,461.5百萬元、人民幣10,429.5百萬元及人民幣12,008.9百萬元。

業 務

買入返售和賣出回購交易

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的買入返售金融資產分別為人民幣15,058.1百萬元、人民幣1,392.3百萬元、人民幣5,386.6百萬元及零，而我們賣出回購金融資產則分別為人民幣22,020.1百萬元、人民幣5,762.5百萬元、人民幣9,945.3百萬元及人民幣5,794.8百萬元。該等交易中的相關金融資產主要包括中國政府、政策性銀行、商業銀行及企業發行的債券。

買入返售和賣出回購交易的利率指我們在該交易中支付或賺取的利息（即初始售價與回購價之間的差額），以年度百分比形式呈列。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們買入返售金融資產的利率範圍分別為1.90%至7.50%、1.35%至5.00%、0.77%至3.25%及0.79%至3.20%。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們賣出回購金融資產的利率範圍分別為1.97%至7.20%、1.41%至5.00%、0.84%至3.18%及0.75%至2.85%。

投資管理

我們的投資管理業務主要包括債券投資和特殊目的載體投資。我們投資的債券包括中國政府、政策性銀行、商業銀行及其他金融機構和企業發行的債券。特殊目的載體投資指我們對信託計劃、資產管理計劃、理財產品及投資基金作出的投資。

在進行債券投資和特殊目的載體投資時，我們會考慮廣泛的因素，努力在風險和回報之間取得更好的平衡。我們考慮的因素包括但不限於我們的風險偏好、資本消耗水平和相關產品的預期收益率，以及整體經濟狀況和相關監管發展。某些債券和基金的利息收入是免稅的這一事實也是我們考慮的因素之一。根據我們對這些因素的分析結果，我們不時調整我們的投資組合，以在妥善管理相關風險的同時提高盈利水平。另請參閱「風險管理－信用風險管理－我們金融市場業務的信用風險管理－債券投資及特殊目的載體投資的信用風險管理」和「風險因素－與我們業務有關的風險－我們無法向閣下保證我們實際稅率的過往下降趨勢將於未來繼續保持。」

業 務

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的債券投資和特殊目的載體投資分別為人民幣89,934.1百萬元、人民幣85,476.4百萬元、人民幣86,184.1百萬元及人民幣92,469.6百萬元，分別佔截至同日我們資產總值的44.0%、42.1%、38.4%及39.3%。下表載列截至所示日期我們債券投資、特殊目的載體投資及其他投資的總結餘明細。

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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)							
債券投資.....	48,477.3	52.9%	51,048.7	55.0%	53,474.2	60.7%	60,842.3	64.9%
特殊目的載體投資：								
信託計劃.....	24,597.7	26.8%	19,805.7	21.4%	20,922.8	23.7%	20,210.5	21.5%
資產管理計劃.....	13,204.7	14.4%	6,788.7	7.3%	3,246.1	3.7%	1,852.7	2.0%
理財產品.....	511.1	0.6%	1,115.1	1.2%	1,019.5	1.2%	506.7	0.5%
基金.....	2,687.3	2.9%	769.7	0.8%	699.9	0.8%	710.1	0.8%
其他投資 ⁽¹⁾	456.0	0.5%	5,948.5	6.4%	6,821.6	7.7%	8,347.3	8.9%
小計.....	41,456.8	45.2%	34,427.7	37.1%	32,709.9	37.1%	31,627.3	33.7%
股權投資.....	264.1	0.3%	71.1	0.1%	195.6	0.2%	193.7	0.2%
其他金融投資 ⁽²⁾	1,484.2	1.6%	7,228.0	7.8%	1,767.8	2.0%	1,141.0	1.2%
金融投資總額.....	91,682.4	100.0%	92,775.5	100.0%	88,147.5	100.0%	93,804.3	100.0%

附註：

- (1) 主要包括債權融資計劃及資產支持證券。
- (2) 主要包括同業存單。

業 務

債券投資

我們的債券投資包括投資中國政府、政策性銀行、商業銀行及其他金融機構和企業發行的債券。下表載列截至所示日期我們債券投資的明細：

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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)							
中國政府發行的債券	14,840.7	30.6%	12,731.1	24.9%	14,306.8	26.7%	15,240.1	25.0%
政策性銀行 發行的債券	24,722.7	51.0%	26,686.4	52.3%	24,755.9	46.3%	26,927.4	44.3%
商業銀行及其他金融 機構發行的債券	1,107.1	2.3%	1,058.9	2.1%	513.9	1.0%	466.6	0.8%
企業發行的債券	7,806.8	16.1%	10,572.3	20.7%	13,897.6	26.0%	18,208.2	29.9%
債券投資總額	48,477.3	100.0%	51,048.7	100.0%	53,474.2	100.0%	60,842.3	100.0%

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的債券投資分別為人民幣48,477.3百萬元、人民幣51,048.7百萬元、人民幣53,474.2百萬元及人民幣60,842.3百萬元，分別佔截至同期我們資產總值的23.7%、25.1%、23.8%及25.9%。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們債券投資產生的利息收入分別為人民幣1,713.2百萬元、人民幣1,597.4百萬元、人民幣1,913.1百萬元、人民幣460.0百萬元及人民幣531.3百萬元，分別佔我們同期利息收入總額的20.4%、22.0%、21.4%、22.4%及21.3%。有關債券投資的利息收入及相關平均收益率的詳情，請參閱「財務信息－截至2017年、2018年及2019年止年度的經營業績－利息收入－金融投資的利息收入」及「財務信息－截至2019年及2020年3月31日止三個月的經營業績－利息收入－金融投資的利息收入」。

我們擁有專業的債券投資團隊。在投資債券時，我們利用多種分析工具，對市場上資產價格的不利變動及基準利率浮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我們的投資策略。詳情請參閱「風險管理－市場風險管理－利率風險－利率風險管理」。

業 務

我們的債券根據適用會計規則於2018年1月1日之前分類為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融投資、可供出售金融資產、持有至到期投資及應收款項類投資，並於2018年1月1日之後分類為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的金融投資、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融投資或以攤餘成本計量的金融資產。關於金融資產的分類詳情，請參閱「資產與負債－資產－金融投資－按業務模式及現金流量特徵劃分的金融投資分類」。

特殊目的載體投資

我們的特殊目的載體投資主要包括信託計劃、資產管理計劃、理財產品及投資基金。

截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們的特殊目的載體投資分別為人民幣41,456.8百萬元、人民幣34,427.7百萬元、人民幣32,709.9百萬元及人民幣31,627.3百萬元，分別佔截至同期我們資產總值的20.3%、16.9%、14.6%及13.4%。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們特殊目的載體投資產生的利息收入分別為人民幣2,258.5百萬元、人民幣977.7百萬元、人民幣1,092.7百萬元、人民幣252.1百萬元及人民幣279.2百萬元，分別佔我們同年利息收入總額的26.9%、13.5%、12.2%、12.3%及11.2%。有關特殊目的載體投資的利息收入及相關平均收益率的詳情，請參閱「財務信息－截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度的經營業績－利息收入－金融投資的利息收入」及「財務信息－截至2019年及2020年3月31日止三個月的經營業績－利息收入－金融投資的利息收入」。

下表載列截至所示日期我們按底層資產劃分的特殊目的載體投資明細：

	截至12月31日						截至3月31日	
	2017年		2018年		2019年		2020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)							
特殊目的載體投資：								
信託計劃.....	24,597.7	59.3%	19,805.7	57.5%	20,922.8	64.0%	20,210.5	63.9%
資產管理計劃.....	13,204.7	31.9%	6,788.7	19.8%	3,246.1	9.9%	1,852.7	5.9%
理財產品.....	511.1	1.2%	1,115.1	3.2%	1,019.5	3.1%	506.7	1.6%
基金.....	2,687.3	6.5%	769.7	2.2%	699.9	2.1%	710.1	2.2%
其他投資 ⁽¹⁾	456.0	1.1%	5,948.5	17.3%	6,821.6	20.9%	8,347.3	26.4%
合計.....	41,456.8	100.0%	34,427.7	100.0%	32,709.9	100.0%	31,627.3	100.0%

附註：

(1) 主要包括債權融資計劃及資產支持證券。

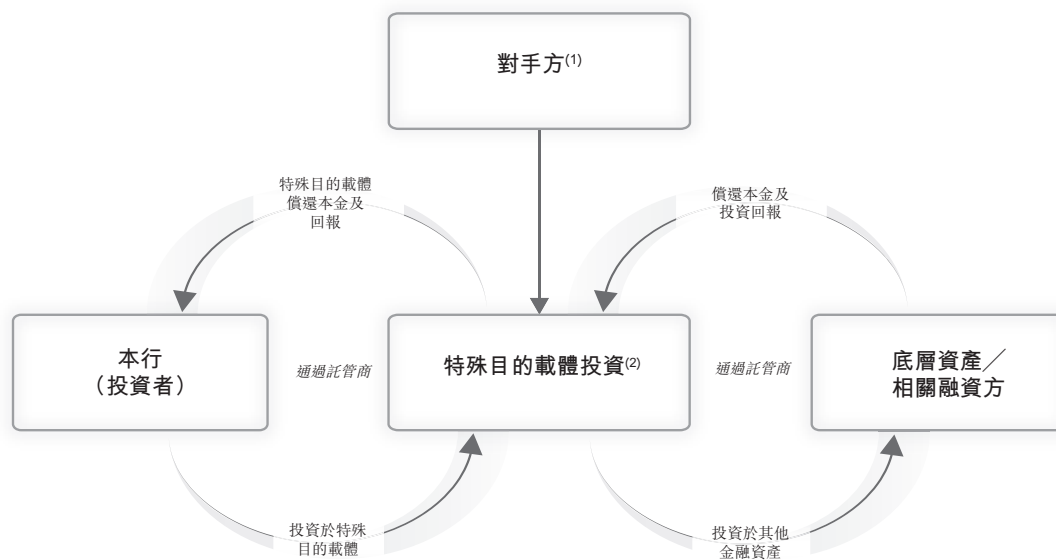
業 務

我們定期評估特殊目的載體投資，以確定是否有客觀減值證據，如有，則確定減值損失的金額。據我們所知，於往績記錄期間，我們特殊目的載體投資的全部對手方均根據適用的法律法規獲許可進行其業務。

關於我們特殊目的載體投資的詳情，請參閱「資產與負債－資產－金融投資」。有關我們與特殊目的載體投資有關的風險詳情，請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們面臨與特殊目的載體投資相關的風險及任何與我們的特殊目的載體投資底層資產相關的不利發展可能對我們的盈利能力及流動性造成重大不利影響」。

我們主要通過信託計劃、資產管理計劃、理財產品和投資基金、債權融資計劃及資產支持證券開展特殊目的載體投資。對手方有義務根據約定的條款（包括投資期、底層資產及業績基準）管理我們的資金。

下圖列示特殊目的載體投資所涉各方之間的關係。



附註：

- (1) 對手方包括信託公司、證券公司、資產管理公司、基金管理公司、保險公司及商業銀行（包括其附屬公司）。
- (2) 特殊目的載體投資主要包括信託計劃、資產管理計劃、理財產品及投資基金。

業 務

我們的特殊目的載體投資根據適用會計規則於2018年1月1日之前分類為以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融投資、可供出售金融資產及應收款項類投資，並於2018年1月1日之後分類為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的金融投資、以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融投資或以攤餘成本計量的金融資產。關於我們的金融資產的分類詳情，請參閱「資產與負債－資產－金融投資－按業務模式及現金流量特徵劃分的金融投資分類」。

理財

於往績記錄期間，我們向客戶提供保本及非保本理財產品。我們亦對理財產品的不同期產品設有不同的期限及預期回報率，以便吸引理財需求及風險承受能力不同的更廣泛的客戶。為使客戶更方便地獲取相關產品，我們通過各種渠道（主要包括我們的櫃檯、手機銀行APP及網上銀行）交付理財產品。此外，我們致力於鞏固服務團隊，從而更好地滿足客戶的差異化需求及提供專業顧問服務。

近年來，中國監管當局（包括中國銀保監會）頒佈各類規則及法規，對商業銀行理財業務加強監督和管理，並禁止於2020年12月31日截止的寬限期後發行新的保本理財產品。截至最後實際可行日期，我們所發行的全部理財產品均為非保本理財產品。有關相關規則及法規的詳情，請參閱「監督與監管」。亦請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們面臨與中國監管金融機構理財業務的法規相關的風險及不確定因素」，了解與理財業務相關的風險。

為響應這些監管規定，我們採取積極措施減少受限制產品的供應，同時探索向淨值類理財業務模式的平穩過渡。淨值類理財產品類似於以其資產淨值按需買賣的開放式基金。資產淨值每天在工作日結束時採用攤餘成本法計算。淨值類理財產品為非保本理財產品。投資者無法預測該產品的實際回報率。相反，淨值類理財產品會定期公佈資產淨值，並允許投資者參照以前公佈的資產淨值於產品說明書中規定的贖回期內的任何一天贖回。所有損益均由投資者承擔。因此，淨值類理財產品的收益率浮動不

業 務

定，取決於投資者贖回其投資的價格。作為我們風險管理政策的一部分及為降低投資者集中贖回的風險，如任何特定日期的淨贖回單位（即贖回的單位總數與認購該產品的單位總數之間的差額）超過前一日產品總單位數的10%，我們保留拒絕任何投資者贖回的權利。

我們開始針對個人投資者推出現金管理類淨值理財產品，客戶根據我們基於其風險偏好建議的投資計劃將資產委託給我們。通過簽署這些投資計劃，我們的客戶同意承擔其中的投資風險，同時我們利用自身專業知識最大限度地提高其賬戶回報。

於往績記錄期間，我們的公司及個人理財產品主要為浮動收益非保本產品。有關我們公司和個人理財產品的詳情，請參閱「— 公司銀行 — 其他手續費及佣金類公司銀行產品及服務 — 公司理財服務」分節。

下表載列於所示期間我們發行的理財產品數量按保本及非保本產品劃分的明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年 (未經審計)		2020年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)									
保本產品.....	1,741.5	4.8%	539.6	0.9%	—	—	—	—	—	—
非保本產品.....	34,662.2	95.2%	59,637.9	99.1%	72,653.9	100.0%	13,522.1	100.0%	19,618.3	100.0%
合計	<u>36,403.7</u>	<u>100.0%</u>	<u>60,177.5</u>	<u>100.0%</u>	<u>72,653.9</u>	<u>100.0%</u>	<u>13,522.1</u>	<u>100.0%</u>	<u>19,618.3</u>	<u>100.0%</u>

業 務

截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，我們發行的理財產品的金額分別為人民幣36,403.7百萬元、人民幣60,177.5百萬元、人民幣72,653.9百萬元、人民幣13,522.1百萬元及人民幣19,618.3百萬元。截至2020年3月31日，我們擁有63,816名個人理財客戶。下表載列於所示期間我們發行的理財產品按每期規模劃分的累計總額明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年 (未經審計)		2020年	
	發行期數	所得 款項金額	發行期數	所得 款項金額	發行期數	所得 款項金額	發行期數	所得 款項金額	發行期數	所得 款項金額
	(人民幣百萬元，發行期數除外)									
不超過人民幣										
50百萬元.....	152	4,472.7	46	1,641.2	26	864.0	5	139.7	8	249.3
人民幣50百萬元										
以上至人民幣										
100百萬元.....	118	8,939.4	61	4,705.6	44	3,895.1	8	761.2	4	327.6
超過人民幣100										
百萬元.....	113	22,991.6	158	53,830.7	134	67,894.8	29	12,621.2	40	19,041.4
合計.....	383	36,403.7	265	60,177.5	204	72,653.9	42	13,522.1	52	19,618.3

遵照中國銀保監會的要求，我們通過專項賬目及個別入賬方式對所有理財產品進行獨立管理，每項理財產品指定用於相關投資。有關理財產品最新監管法規的詳情，亦請參閱「監督與監管」。

根據中國銀保監會於2018年9月26日發佈的《商業銀行理財業務監督管理辦法》（中國銀保監會令2018年第6號），我們根據彼等的風險級別將我們的理財產品劃分為五個級別：1級指低風險；2級指中低風險；3級指中等風險；4級指中高風險；5級指高風險。下表載列於所示期間我們發行的按風險級別劃分的理財產品詳情：

風險級別	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2017年		2018年		2019年		2019年 (未經審計)		2020年	
	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比	金額	佔總額 百分比
	(人民幣百萬元，百分比除外)									
1級....	1,741.5	4.8%	539.6	0.9%	—	—	—	—	—	—
2級....	34,022.2	93.4%	59,057.9	98.1%	72,653.9	100.0%	13,522.1	100.0%	19,618.3	100.0%
3級....	640.0	1.8%	580.0	1.0%	—	—	—	—	—	—
合計...	36,403.7	100.0%	60,177.5	100.0%	72,653.9	100.0%	13,522.1	100.0%	19,618.3	100.0%

業 務

我們將理財產品所得款項主要投資於債券，截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日分別佔我們理財產品結餘的97.2%、89.0%、93.6%及95.1%。

於往績記錄期間，我們提供的非保本理財產品未納入我們的財務報表。然而，我們發行的保本理財產品已納入我們的財務報表，且自該等產品獲得的資金及以該等資金進行的投資已分別確認為我們的金融負債（如吸收存款）及金融資產（如金融投資）。有關相關會計處理的詳情，請參閱附錄一會計師報告附註19。

票據轉貼現及再貼現

我們通過與其他合格金融機構開展商業票據轉貼現或向中國人民銀行再貼現商業票據的業務，獲得營運資金和利差收入。我們提供票據買入、票據賣出、票據買入返售和票據賣出回購等轉貼現服務。我們根據中國人民銀行的規定開展票據再貼現業務。

定價

在釐定產品及服務的價格時，我們會考慮多項因素，包括但不限於資金成本、管理成本、風險敞口、稅項及預期收益率。對於各項貸款申請，我們考慮各借款人的市場聲譽及地位、財務狀況、貸款擔保抵押品、銀行同業市場利率及各借款人的信用記錄。我們亦評估整體市況及競爭對手所提供的同類產品和服務的價格。我們的定價政策由我們總行的計劃財務部制定與釐定。授信審批部及其他業務部通過我們的《威海市商業銀行產品服務定價管理程序》規定的程序和規則釐定產品及服務的具體價格。截至最後實際可行日期，我們主要參考貸款基礎利率（「LPR」）發放新貸款，並以LPR作為貸款產品的定價基準。

貸款

中國人民銀行對若干商業銀行產品及服務（如我們的人民幣貸款）的定價進行監督。於2013年7月20日，中國人民銀行取消了金融機構貸款利率的下限，允許金融機構根據商業考慮設定利率。

視乎我們向客戶提供的貸款產品類型，我們基於貸款申請人的行業地位、財務狀況和信貸評級、抵押品的性質和價值、當前銀行同業市場利率、資金成本、稅收、管理開支、預期回報率及其他因素等多項因素，釐定該等貸款產品的價格。

業 務

存款

自2015年10月24日起，中國人民銀行取消商業銀行等金融機構人民幣存款利率的上限。因此，我們可在我們認為恰當時根據中國人民銀行規定利率，就主要公司銀行客戶的存款向客戶提供協議利率。中國人民銀行亦已放寬對同業存款利率的管制，而我們主要根據資產與負債管理政策及市場利率釐定有關利率。總行的審計部負責對我們的存款定價政策進行核查和監督。

手續費及佣金類產品及服務

在手續費及佣金類產品及服務方面，我們的服務遵守政府指導價及參考市況收費。涉及落實政府指導價的產品和服務包括中國銀保監會及國家發改委規定的基本人民幣結算業務。我們根據不斷改變的市況、提供產品及服務的成本以及我們競爭對手所提供的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「監督與監管－產品與服務定價」。

營銷

我們已採取以客為本的方式經營業務並向客戶提供多層級且全方位的銀行服務。總行主動制定整個銀行的業務計劃和營銷策略，而各分支行在各自區域開展實施計劃。各分支行一般在各自區域開展營銷活動，收集有價值的信息和客戶反饋意見。

我們努力與核心公司客戶建立並維持長期和全面戰略合作關係。我們高度重視發展和維持與主要客戶的關係。總行的聯動營銷管理機制、名單制客戶管理機制、總對總平台的建立，充分保障了服務高端戰略客戶的金融支持能力。我們還密切關注山東省和中國經濟政策的發展，並相應調整我們的營銷策略以提高效率。自2012年9月起，我們採用了CRM系統，通過該系統我們可以從各種角度整合客戶信息和業務數據，並最大程度地提高客戶價值。此外，對於具有重大戰略意義的重要營銷活動，我們一般依賴總行制定總體計劃，並牽頭動員相關分支行落實。

業 務

分銷網絡

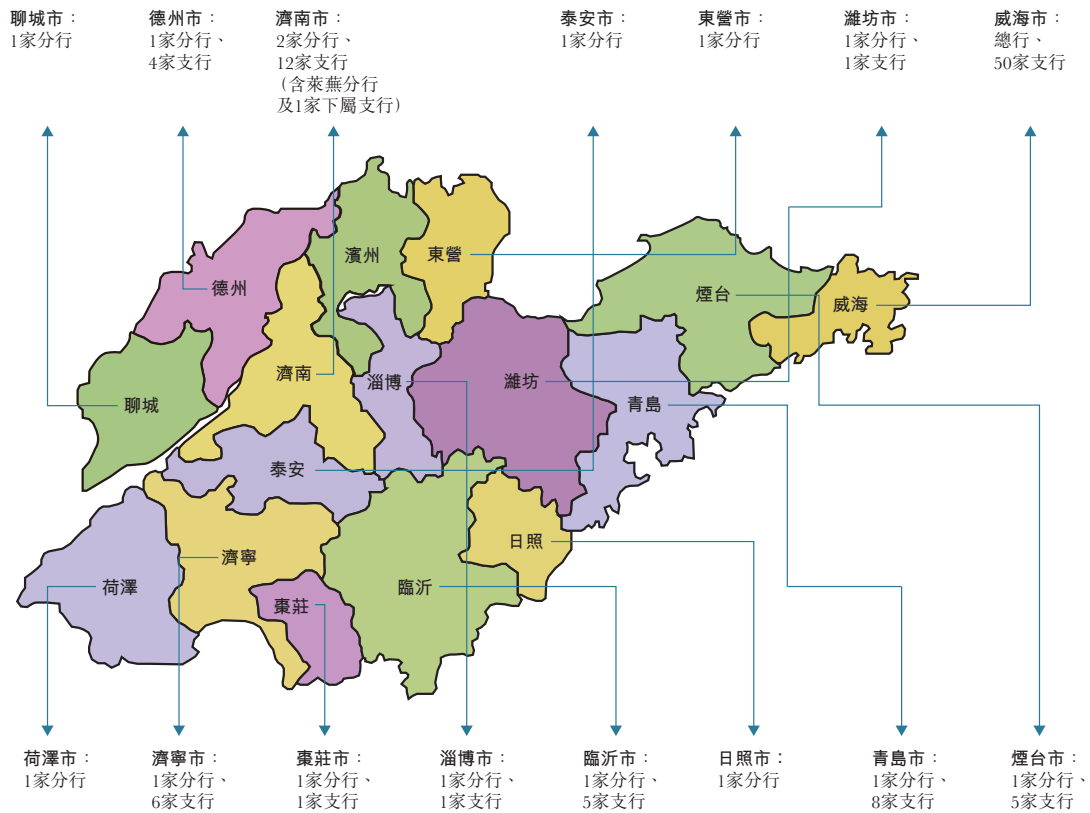
我們通過廣大分銷渠道（包括分支行網絡、自助銀行設施及電子銀行渠道）提供銀行產品及服務。我們將實體分支行視作穩定增長的基石。與此同時，我們投資於自助銀行設施及電子銀行渠道的不斷升級與擴張。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通過我們的電子渠道辦理的交易分別約佔同期交易總額的82.0%、86.9%、90.0%、87.2%及90.7%。

分支行網絡及自助銀行設施

我們廣泛的分支行網絡使我們能夠有效地提供產品及服務並滲入到本地市場。截至2020年3月31日，我們擁有一家總行、16家分行、102家支行（包括73家市域支行及29家縣域支行）及1家專營機構（小企業金融服務中心）。我們共有119個營業網點和一家專營機構。

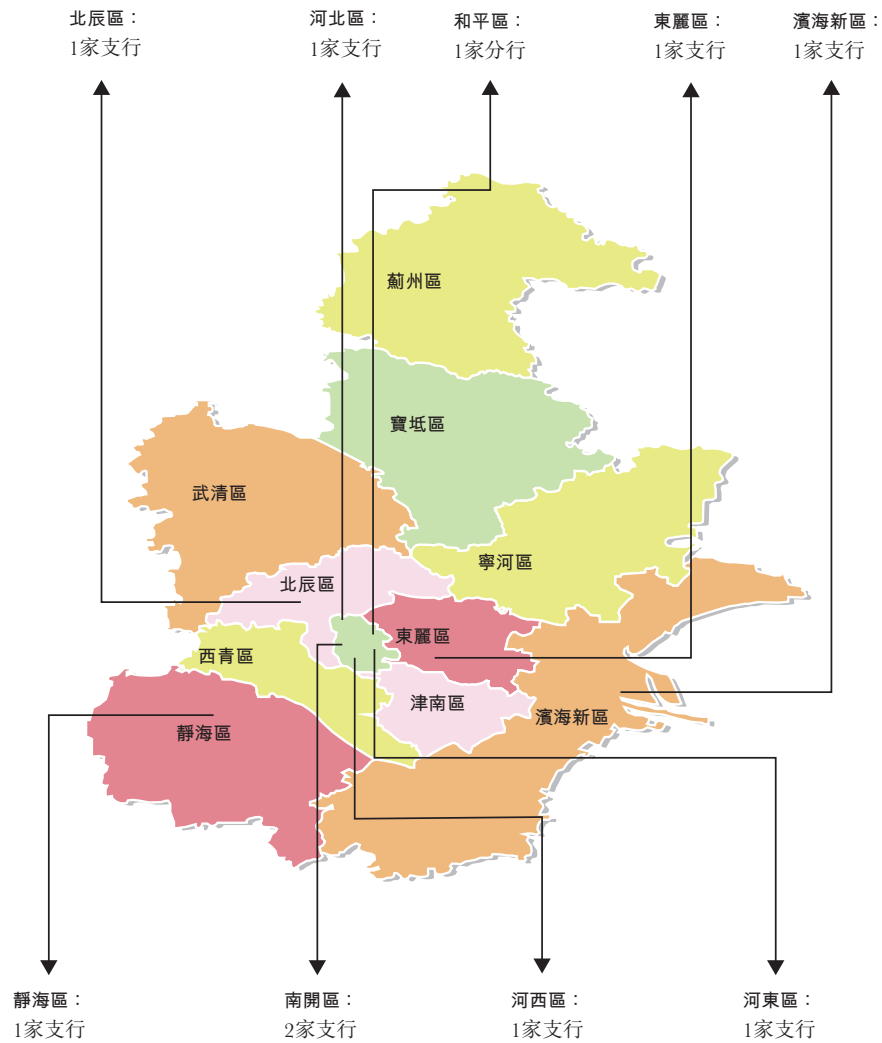
以下地圖列示截至2020年3月31日我們在山東省及天津市的營業網點分佈情況。

山東省：



業 務

天津市：



業 務

下表載列截至所示日期我們的營業網點數量。

	截至3月31日	
	2020年	
	數量	佔總數百分比
山東省		
威海市	51	42.9%
濟南市	14	11.8%
青島市	9	7.6%
煙台市	6	5.0%
德州市	5	4.2%
臨沂市	6	5.0%
濟寧市	7	5.9%
濰坊市	2	1.7%
東營市	1	0.8%
淄博市	2	1.7%
聊城市	1	0.8%
棗莊市	2	1.7%
泰安市	1	0.8%
菏澤市	1	0.8%
日照市	1	0.8%
小計	109	91.6%
山東省外		
天津市	10	8.4%
小計	10	8.4%
合計	119	100.0%

我們依賴廣大分支行網絡發展我們的品牌及為客戶提供優質服務。我們不斷設立新的分支行以覆蓋新區域，並搬遷我們現有的營業網點，通過提高我們在現有區域的滲透率，同時擴大在新區域的覆蓋面，優化分銷網絡覆蓋、精簡業務結構及擴大客戶群。於往績記錄期間，我們新設立14家分支行（包括六家縣級支行），並搬遷五個營業網點。未來，為響應政府建立更廣泛普惠金融體系的政策，我們計劃進一步擴大縣級網點。

截至2020年3月31日，我們共有252台營業網點內的自助銀行設施及15個離行自助服務中心。

業 務

電子銀行渠道

我們在開始電話銀行服務的同時開始提供電子銀行服務，作為我們分支行網絡及自助銀行設施的補充。目前，我們的電子渠道通過網上銀行、手機銀行、直銷銀行及電話銀行等平台提供全面的金融服務。

網上銀行

我們的網上銀行平台（可通過我們網站www.whccb.com訪問）向公司銀行客戶及零售銀行客戶提供廣泛的金融產品及服務。我們為公司銀行客戶提供以賬戶查詢及管理、支付及結算、薪酬代發服務、轉賬及匯款為主的多項服務。我們主要為零售銀行客戶提供賬戶查詢及管理、轉賬及匯款、理財產品、代理繳費及個人貸款等服務。

截至2020年3月31日，我們合計約擁有398,467名網上銀行客戶已與我們訂立服務協議，包括約43,273名公司銀行客戶及約355,194名零售銀行客戶。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通過我們網上銀行平台處理的交易總額分別為人民幣440.5十億元、人民幣574.1十億元、人民幣558.0十億元、人民幣117.4十億元及人民幣123.5十億元。

手機銀行

我們於2014年開始通過我們的客戶端推出手機銀行服務。我們通過手機銀行應用提供各類服務，包括賬戶查詢及管理、轉賬、理財產品及代理繳費服務。為更好地保護手機銀行交易，我們向客戶提供短信(SMS)通知服務，據此我們向客戶發送有關銀行賬戶交易、賬戶安全驗證及風險警示的短信通知。

截至2020年3月31日，我們擁有約1.1百萬名手機銀行用戶。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通過我們手機銀行平台處理的交易總額分別為人民幣52,564.7百萬元、人民幣98,836.8百萬元、人民幣123,802.1百萬元、人民幣28,235.5百萬元及人民幣18,819.3百萬元。

此外，我們於2014年開通我們的微信公眾號，微信公眾號是我們與客戶保持聯繫的重要樞紐。關注該公眾號後，我們的客戶可享受各種服務，包括查看銀行賬戶信息、獲取理財產品、申請個人貸款及管理信用卡賬戶。截至2020年3月31日，我們微信公眾號的訂閱人數達到223,096人。

業 務

直銷銀行

我們於2016年9月開始推出直銷銀行業務，並為該項業務營運持續進行技術升級和服務提升。在管理該業務時，我們已成功建立一個多功能網絡平台，客戶可通過該平台便捷地購買多種金融產品及服務，包括投融資產品。在選擇及推廣直銷銀行渠道所列的金融產品和服務時，我們專注於針對不同的目標客戶群定制具備創新功能和規格的金融產品與服務，以提升我們直銷銀行服務的品牌知名度及競爭力。

憑藉我們與第三方信息技術服務提供商的長期關係，我們亦將直銷銀行服務打造成客戶獲取日常服務的便捷通道，如網上開戶、購買基金等。該等服務幫助我們把握客戶在日常生活中的潛在金融需求，提升我們直銷銀行渠道的吸引力及客流量。截至2020年3月31日，我們直銷銀行業務的客戶達到約134,513名。

電話銀行

作為我們電子銀行渠道的一部分，我們通過24小時全國客戶服務熱線「96636」及「4000096636」向零售銀行及公司銀行客戶提供電話銀行服務，包括自動語音服務及人工服務。我們的電話銀行服務包括賬戶查詢及管理、協助若干交易、業務諮詢、賬戶掛失等。

自助銀行

我們的自助銀行設施包括自動櫃員機、自助存取款一體機、智能櫃員機、智能終端、智能回單機以及自助查詢機。該等設施為客戶提供便利的銀行服務，同時降低營運成本。我們通過該等設施提供的服務包括餘額查詢、提存現金、轉賬及生活繳費等。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，我們合共分別擁有265台、261台、267及267台自助銀行設施。

此外，我們積極升級我們的自助銀行設施並使用創新的應用技術，為客戶提供更好的服務及體驗。例如，我們在自動櫃員機及智能櫃檯上推出了面部識別系統。

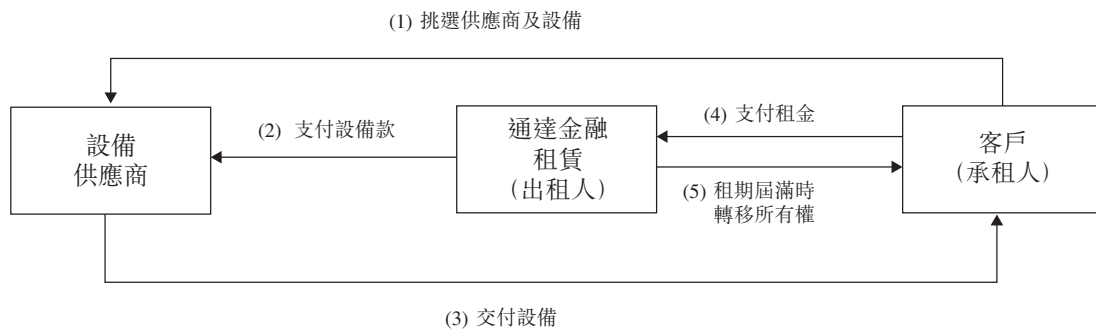
業 務

金融租賃公司

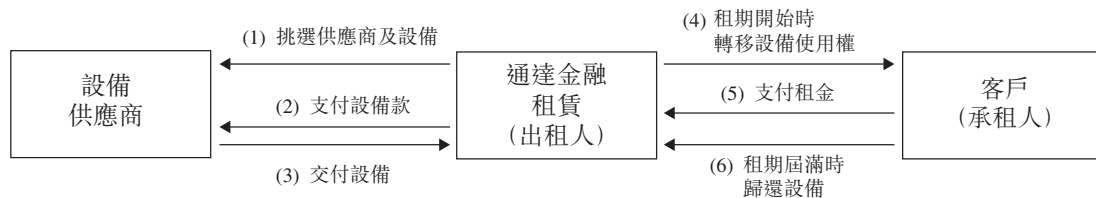
作為我們擴大山東省業務經營及拓寬服務的策略的一部分，我們於2016年6月成立了通達金融租賃。截至最後實際可行日期，我們持有通達金融租賃59.09%的股本權益。通達金融租賃主要向客戶提供金融租賃解決方案。我們的金融租賃解決方案主要為直租以及售後回租形式。有關我們金融租賃解決方案的詳細說明載列如下：

- 直租

在直租交易中，我們從設備供應商處購買資產，其後將該資產租賃予客戶使用，收取定期租賃付款。一宗典型的直租交易為涉及出租人、承租人及設備供應商的三方安排。下圖闡述典型直租交易中三方之間的關係：



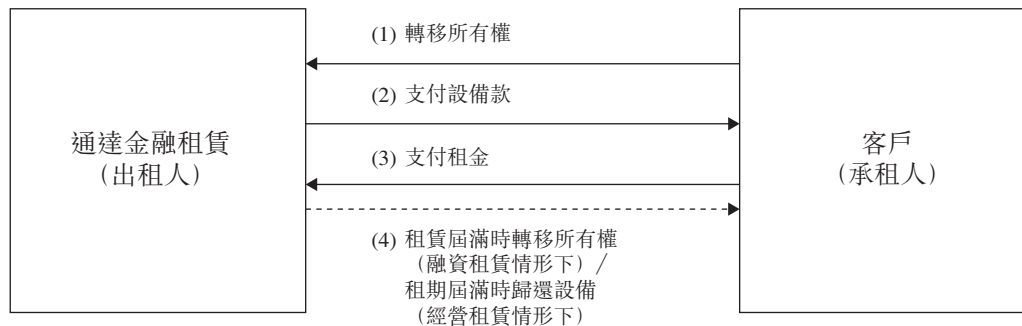
典型直租交易的細微變動如下：



業 務

• 售後回租

在售後回租交易中，我們的客戶按經協商購買價向我們出售相關資產，其後我們將資產租回予客戶，收取定期租賃付款，使客戶能夠在滿足其資金需求外還能夠繼續作為承租人使用相關資產。一宗典型的售後回租交易涉及出租人及承租人。下圖闡述雙方之間的關係：



除傳統金融租賃解決方案以外，我們亦提供經營租賃、固定收益類證券投資、同業拆借、租賃物業出售及處置等其他服務。

我們向全國各類行業提供金融租賃解決方案及其他服務，如交通運輸和物流、基礎設施、節能環保、文旅教育及醫療保健行業。該等行業涉及的資產通常為固定資產，如管網、供熱管網、污水管網、商用汽車、道路、生產設施、製造設備等。我們主要聚焦中國的京津冀、環渤海、長三角、大灣區、川渝、閩贛六大區域。我們對通達金融租賃的管理大體與我們在山東省開拓金融租賃市場的舉措相符。我們認為，我們的金融租賃業務受益於該業務與我們強大的公司銀行業務之間的協同作用，且可促進本集團內的交叉銷售機會。因此，我們可通過提供更加全面的金融產品和服務進一步增強我們的領先市場地位及提升客戶的忠誠度。

對於我們客戶的每個直租及售後回租業務要求，我們將考慮承租人的企業規模及性質、經營的行業類型、其信用記錄及信用指標、資產負債率及現金流量指標。在釐定產品及服務的價格時，我們會考慮多項因素，包括但不限於承租人所在的行業、所提供的業務擔保方式、公司內部資金成本及其他相關成本。我們亦評估整體市況及競

業 務

爭對手所提供的同類產品和服務的價格。通達金融租賃的定價政策由財務部和風險管理部制定與釐定。通達金融租賃的業務部和風險管理部通過我們的《山東通達金融租賃有限公司融資租賃業務定價管理辦法》規定的程序和規則釐定產品及服務的具體價格。

根據中國相關法律法規，我們定期對整個集團範圍（包括通達金融租賃的業績、資本充足性及風險敞口）的主要風險監管指標進行審閱，並有權通過行使股東權利對涉及主要監管風險指標的相關要素進行決策。詳情請參閱「風險管理—有關通達金融租賃的風險管理」。

於往績記錄期間，通達金融租賃成功把握客戶增長的機遇，實現業務經營穩步增長。我們自通達金融租賃產生的總收入由2017年的人民幣513.1百萬元增至2019年的人民幣1,023.1百萬元，年複合增長率為41.2%。截至2020年3月31日止三個月，我們自通達金融租賃產生的總收入為人民幣293.7百萬元。截至2017年、2018年及2019年12月31日以及2020年3月31日，通達金融租賃的不良貸款率維持在相對較低水平，分別為零、零、0.94%及0.83%，我們認為這反映了通達金融租賃風險管理的有效性。截至2017年、2018年、2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通達金融租賃的收入淨額分別為人民幣251.8百萬元、人民幣369.4百萬元、人民幣522.7百萬元、人民幣101.6百萬元及人民幣158.9百萬元，2017年至2019年間的淨收入年複合增長率為44.1%。通達金融租賃的收入分別佔同期合併營業收入的6.4%、9.6%、10.6%、8.8%及10.9%。同期，通達金融租賃的淨利潤分別為人民幣102.3百萬元、人民幣151.1百萬元、人民幣239.8百萬元、人民幣57.6百萬元及人民幣87.1百萬元，2017年至2019年間的淨利潤年複合增長率為53.1%。於往績記錄期間，通達金融租賃的淨利潤規模較收入大，主要由於往績記錄期間借款成本持續下降。通達金融租賃的淨利潤分別佔我們同期合併淨利潤的6.4%、14.9%、15.7%、15.3%及22.2%。截至2017年、2018年及2019年12月31日止年度以及截至2019年及2020年3月31日止三個月，通達金融租賃的淨息差分別為1.77%、1.81%、2.83%、2.35%及2.95%。淨息差的持續增長主要是因為(i)自2016年6月成立通達金融租賃起幾年內，我們提供與同行相比更具競爭力的利率以擴大我們的市場份額並吸引新客戶。隨著我們的市場基礎日趨牢固，我們能夠優化產品類型並實現更高回報；及(ii)於往績記錄期間，通達金融租賃付息負債的平均付息率持續降低，主要由於平均借款成本於往績記錄期間持續減少。

業 務

截至2020年3月31日，客戶租賃資產的餘額為人民幣15,337.3百萬元，71位公司客戶的租賃資產結餘達人民幣100.0百萬元或以上，佔通達金融租賃客戶總數的54.6%。截至同日，各租賃項目的資產平均結餘為人民幣112.8百萬元，以及加權平均尚餘租賃期為2.8年。

信息技術

概覽

我們已建立一項彈性、靈活及安全的信息技術基礎設施，覆蓋我們經營管理的主要方面，包括業務創新、交易處理、客戶服務、風險管理和財務管理。我們已投資並將繼續投資於信息技術系統的開發、維護和升級。

信息技術管理與團隊

截至2020年3月31日，我們的信息技術團隊由信息技術專業人員和專家組成，共有84名僱員。我們已就信息技術相關工作建立完善的組織架構和管理體系，據此，我們能夠為業務發展的所有重要階段提供有力支援，包括風險管理、數據安全、系統開發與測試和業務連續性。

信息技術系統

我們聘請信譽良好的第三方服務供應商與我們的內部專家緊密合作，共同開發和升級我們的信息技術系統。我們相信，通過聘請具有豐富行業經驗的第三方供應商，我們能夠利用其先進成熟的技術來改善我們系統的可靠性和效率，從而降低我們的人工成本，縮短業務處理時間，同時帶來卓越的客戶體驗。我們已構建全面的外包管理制度，令我們能夠在整個流程中監控、監督及控制第三方服務的質量。我們對供應商的選擇採用嚴格的標準，並對該等供應商的專業能力、產品成熟度、經營規模、經驗和服務質量等因素進行綜合評估，確保我們僅使用處於行業先進水平的產品和技術。

我們的科技信息部負責技術基礎設施、應用系統和信息安全的管理。我們的科技信息部負責信息技術戰略規劃的制定及組織實施，以及重要信息技術項目的審批。

業 務

我們採用各種先進的技術手段加強信息技術系統和業務運營的安全，並已建立一個同城災難備份中心和一個異地災難備份中心，與我們的主要數據中心共同構成了「兩地三中心」的災備體系，以在我們的主要數據中心出現重大中斷或故障的情況下仍能夠確保業務的持續性。

由於我們的業務性質，我們的業務依賴準確及高效地處理大量複雜的涉及眾多及多樣化產品與服務的交易。我們亦依賴信息技術系統，以維持我們快速無縫地處理客戶要求（包括開戶、支付及轉賬）的聲譽。儘管我們大多數業務均由我們總部、分行及支行處理，且不像其他基於互聯網的金融服務供應商、基於金融科技的金融服務供應商以及網上銀行（所有產品與服務主要通過採用多種數字及信息科技手段（例如，一些金融服務供應商使用區塊鏈技術等）在網上提供）面臨更大的信息科技相關風險，如網絡中斷、軟件缺陷、電腦病毒攻擊、入侵攻擊或供應商未能持續提供維護服務。儘管與該等基於互聯網的服務供應商、基於金融科技的金融服務供應商及網上銀行相比，我們對信息技術的依賴程度較低，但我們在一定程度上也面臨類似的風險。作為我們風險管理的一部分及為應對或減少我們信息技術系統的任何潛在缺陷，我們積極定期更新現有信息技術系統並採取打擊網絡犯罪的措施。我們已設立信息科技委員會及總行科技信息部，負責管理及監控信息科技風險。

例如，我們已建立完整的信息安全組織結構，涵蓋我們員工、終端、系統建設、系統運行及維護的安全管理。為確保信息科技的安全，我們已聘用專業人員監督信息安全系統並制定一系列信息安全管理措施，以防止任何不獲授權的網絡入侵、襲擊、數據洩露或第三方篡改我們的信息系統。我們亦通過加密、殺毒軟件及防火牆等多種技術保證信息系統的安全性，同時持續升級該等技術以提升我們的信息安全。此外，我們已制定標準化的信息安全風險監控及評估機制，要求我們定期進行內部及外部信息安全風險評估及使我們能迅速處理任何重大問題。我們還至少每三年對信息科技風險管理進行一次全面的內部審計以保障我們有效實施多項風險管理措施。審計涵蓋信息科技治理、信息科技風險管理、安全管理及運營維護。有關我們信息科技風險管理的詳情，請參閱「風險管理－信息科技風險管理」。儘管我們已制定災難恢復及業務連續性應急計劃，但任何導致中斷、延遲、數據丟失或損壞或系統停止的事件仍可能發生。相關風險詳情請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們業務的高效運作

業 務

很大程度上依賴我們信息技術系統的正常運作及升級改良。任何對我們系統及網絡安全的破壞及攻擊以及任何可能導致的破壞或未能以其他方式保護個人、機密及專有資料或會損害我們的聲譽並對我們的業務造成負面影響，以及對我們的財務狀況及經營業績造成重大不利影響」。

個人資料及隱私保護

我們向客戶收集與我們的業務及運營有關的若干個人資料。根據客戶選擇的產品及服務類別，在徵得客戶同意的情況下，我們可在業務經營過程中收集以下類別的個人資料：(i)基本個人信息及聯繫方式（如姓名、生日、性別、手機號碼、電郵地址及收貨地址）；(ii)社會活動（如當前僱主、職銜及教育背景）；及(iii)財務信息（如收入證明、信貸評級報告及貸前調查期間提供的其他文件）。我們客戶的個人資料存儲於我們自有的設施。我們收集的個人資料根據我們的內部政策及指引存放期限最短為五年（取決於所獲得資料中業務或交易的性質）。為盡量降低數據丟失或洩漏的風險，我們亦定期開展數據備份及數據恢復測試，並在網絡傳輸中對用戶資料進行加密。

我們制定了嚴格的全行資料收集和處理政策，並實施了一系列內部控制措施保存個人信息和保護客戶隱私。我們科技信息部載列了有關個人資料收集、存儲、傳輸及保護的主要原則及政策。有權使用客戶數據庫的僱員須簽署承諾。此外，我們的僱員在處理個人資料時，須開展下列程序：(i)充分通知客戶有關收集和使用其資料的原因及方式；(ii)在合理範圍內努力防止任何個人資料遺失或洩漏，包括在允許僱員或部門訪問個人資料的請求之前實施嚴格的授權程序，以確保僅執行有效及合法的請求；及(iii)整個處理過程遵守授權使用個人資料的範圍及用途。如發現有違反任何數據隱私及保護政策的情況，我們會對相關僱員進行嚴格的紀律處分，並視乎事件的嚴重性，根據相關法律法規及時向中國人民銀行報告。

此外，我們的僱員在處理個人資料及日常運營時須開展若干程序。其須在合理範圍內努力防止任何個人資料遺失或洩漏。未經客戶許可，我們作為自客戶收集到的個人資料的所有者，不會將其個人資料發佈或售予其他公司用於宣傳或其他用途。機密資料在互聯網上的安全傳輸及我們系統的安全性對於維護銀行客戶的信心及確保遵

業 務

守相關數據隱私法規至關重要。倘我們未能安全地在線傳輸客戶信息及支付詳情，或未能保護客戶隱私，或倘第三方獲得及／或披露我們的機密信息，我們可能會失去客戶，且可能妨礙潛在客戶使用我們的產品及服務，從而可能會令我們須承擔責任及對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。有關相關風險的詳情，請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－倘我們未能保障及保護客戶的個人資料，或未能遵守資料隱私及保護的法律法規，則我們的聲譽可能會受到損害，導致客戶終止使用我們的服務，從而可能對我們的經營業績造成重大影響」。

競爭

中國銀行業競爭日益激烈。我們主要與山東省的其他商業銀行進行競爭。請參閱「行業概覽－中國銀行業」。我們亦面臨來自其他銀行機構的競爭。銀行業的主要競爭因素包括資本實力、風險管理、資產質量、分銷網絡及客戶基礎的觸及範圍、品牌知名度，以及產品和服務的範圍、質量及定價。

引致存款產品競爭的主要因素是客戶服務、利率、收費、分支行位置與營業時間、網上銀行和手機銀行的功能以及所提供的產品範圍。引致貸款產品競爭的主要因素是客戶服務、所提供的產品範圍、價格、聲譽及執行質量。我們相信，我們具有強勁的市場競爭力，儘管其他競爭對手比我們可能有若干優勢。多家大型機構擁有的優勢包括其有資金實力展開各類廣告活動、維持龐大的分支行網絡及作出更多的技術投資，以及提供我們未能提供的服務。

為應對上述競爭環境，我們計劃拓展服務網絡，進一步提升我們在相關市場的影響，創新產品及服務，改善信息技術基礎設施，使我們能夠在商業銀行行業中保持競爭力。

業 務

僱員

吸引和留住合資格僱員對我們的成功至關重要。我們提供有競爭力的薪酬並致力於人才的培養和發展。截至2020年3月31日，我們共有2,945名全職僱員，2,693名位於山東省，252名位於山東省以外地區。下表載列截至2020年3月31日按職能劃分的我們全職僱員人數。

	截至2020年3月31日	
	僱員人數	佔總數百分比
公司銀行類.....	278	9.5%
零售銀行類.....	732	24.9%
金融市場類.....	36	1.2%
櫃檯人員類.....	747	25.4%
財務及會計類.....	132	4.5%
風險管理、內部審計及法律與合規類.....	186	6.3%
信息技術類.....	82	2.8%
管理類.....	578	19.6%
綜合類.....	101	3.4%
通達金融租賃.....	51	1.7%
其他.....	22	0.7%
合計.....	2,945	100.0%

下表載列截至2020年3月31日按年齡劃分的我們全職僱員總數。

	截至2020年3月31日	
	僱員人數	佔總數百分比
30歲或以下.....	1,015	34.4%
31歲至35歲.....	969	32.9%
36歲至40歲.....	402	13.7%
41歲至45歲.....	205	7.0%
46歲至50歲.....	267	9.0%
50歲以上.....	87	3.0%
合計.....	2,945	100.0%

業 務

下表載列截至2020年3月31日按教育水平劃分的我們全職僱員總數。

	截至2020年3月31日	
	僱員人數	佔總數百分比
碩士學位及以上	375	12.7%
學士學位	2,334	79.3%
專科／副學士及以下	236	8.0%
合計	2,945	100.0%

我們認為，我們的可持續發展取決於我們僱員的能力及奉獻，故我們已在人才發展方面投入大量資源。我們為不同層級的僱員提供各種定制培訓計劃。我們積極與國內知名大學及行業協會合作，為我們的中高層管理團隊提供有關全球及國內經濟以及領導力及管理技能的課程。對於我們分支行的行政人員，我們不定期提供以管理能力提升、實踐技能增強及團隊建設為主題的年度集中訓練課程。

我們亦為僱員於銀行業榮獲的各種表彰及獎勵而自豪。自2017年1月1日以來，我們已有141名僱員贏得獎項及認可，以表彰其在銀行業中的能力及貢獻。

根據中國法律法規，我們為僱員提供社會保險及其他福利計劃，包括養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險、住房公積金及企業年金。

我們已根據中國法律法規成立工會，我們工會代表僱員的利益，就勞工相關事宜與我們管理層緊密合作。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們未曾發生任何影響我們運營的罷工或其他重大勞動糾紛。

業 務

根據中國人力資源和社會保障部於2014年1月24日頒佈並於2014年3月1日實施的《勞務派遣暫行規定》(「《暫行規定》」)，用人單位派遣員工數量不得超過其僱員總人數的10%。截至2020年3月31日，我們有52名派遣員工。我們並無與該等派遣員工簽訂任何個人合約，但我們與勞務派遣機構簽訂勞務派遣協議。根據該等相關勞務派遣協議，勞務派遣機構將負責支付派遣員工的薪金及社保，而我們將負責就該等勞務派遣機構提供的服務向其支付費用。

我們通常與勞務派遣公司就派遣員工服務簽訂兩至三年的協議。相關協議規定勞務派遣公司的服務收費及服務範圍。我們須根據相關協議為派遣員工提供安全的工作環境，並保留要求替換任何不符合我們要求標準的派遣員工的權利。派遣員工與有關勞務派遣公司簽訂勞動合約。我們並不與派遣員工簽訂勞動合約。勞務派遣公司負責支付與派遣員工有關的社會保險、住房公積金或僱員福利的相關費用。雖然我們未承擔就派遣員工直接作出社會保險供款的法定責任，倘勞務派遣公司不按時足額繳納，我們可能對派遣員工提出的任何申索承擔連帶責任。然而，於該等情況下，我們有權向勞務派遣公司尋求賠償。

物業

我們的總行位於威海市。截至最後實際可行日期，我們擁有或佔有41處建築面積合共約65,849.7平方米的房產，承租了120處建築面積合共約125,466.0平方米的物業。

業 務

自有物業

截至最後實際可行日期，我們擁有或佔有41處建築面積合共約65,849.7平方米的物業。於該等房產中：

1. 就39處建築面積合共約65,333.4平方米的物業（佔我們自有物業總建築面積的99.2%）而言，我們已取得相關房屋所有權證，且通過出讓方式取得該等物業佔用土地的土地使用證或不動產權證書。

據我們的中國法律顧問告知，我們合法擁有該等物業的所有權和該等物業佔用土地的土地使用權，並有權根據適用法律佔有、使用、轉讓、出租、抵押或以其他方式處置該等物業。

2. 就一處建築面積合共約216.3平方米的物業（佔我們自有物業總建築面積的0.3%）而言，我們已取得房屋所有權證，但該房產位於中國政府指定的公共道路擴建項目內，主管部門已停止出具土地使用權證，因此我們尚未獲得該房產所在土地的土地使用證。該物業目前被用作我們一個支行的網點。

據我們的中國法律顧問告知，由於我們已經取得了相關房屋所有權證，我們在佔用或使用該物業方面無重大法律障礙。然而，在取得該建築所在土地的土地使用權證前，我們可能會被限制轉讓、抵押或以其他方式處置該物業。此外，該物業不存在權屬爭議或糾紛，且並無主管部門或任何第三方發出要求或通知要求我們停止佔有或使用該物業或質疑我們對該物業的法定權利。在任何情形下，倘我們因土地使用證問題而需要搬遷，我們認為能夠在相應地區找到類似的替代性物業，而該搬遷不會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

3. 就一處建築面積約300.0平方米的物業（佔我們自有房產總建築面積約0.5%）而言，由於歷史原因，我們尚未就該物業取得相關房屋所有權證或土地使用權證。該物業目前被用作我們一個支行的網點。

業 務

據我們的中國法律顧問告知，該物業不存在權屬爭議或糾紛，且並無主管部門或任何第三方發出要求或通知要求我們停止佔有或使用該物業或質疑我們對該物業的法定權利。在任何情形下，倘我們因土地使用證問題而需要搬遷，我們認為能夠在相應地區找到類似的替代性物業，而該搬遷不會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，上述兩處物業的業權瑕疵並未對我們的業務經營造成任何重大不利影響。該業權瑕疵乃主要由於歷史問題及我們無法控制的因素。董事認為，上述有瑕疵的物業個別或共同均不會對我們的業務造成任何重大不利影響。如有必要，我們相信我們能以相對較低的成本找到類似的替代性物業，且搬遷將不會對我們的財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響。

租賃物業

截至最後實際可行日期，我們承租了120處總建築面積約125,466.0平方米的物業。於該等120處物業中，我們已與出租人簽訂了117份租約，其餘三份仍有待與出租人就新訂租約及重續租約的條款進行進一步談判。於該等120處物業中：

1. 就其中93處總建築面積約97,017.2平方米的物業（約佔我們租賃物業總建築面積的77.3%）而言，出租人已提供該等物業相關房屋所有權證或所有權人同意或授權出租人轉租該等物業的證明文件。

據我們的中國法律顧問告知，該等租約屬合法有效。

2. 就其中27處總建築面積約28,448.8平方米的物業（約佔我們租賃物業總建築面積的22.7%）（截至2020年3月31日止三個月，該等27處物業產生的收入及利息淨收入分別佔我們總收入及利息淨收入的2.06%及3.20%）而言，出租人（「餘下出租人」）尚未提供相關房屋所有權證或該等物業的所有權人同意或授權餘下出租人轉租該等物業的證明文件。於該等27處物業中，24處物業的總建築面積約為29,502.7平方米（約佔我們租賃物業總建築面積的23.5%），出租人（「承諾出租人」）已於有關租賃協議中承諾或已出具書面承諾函，表明承諾出租人會賠償我們因相關物業的業權瑕疵而蒙受的任何損失。

業 務

作為整改措施的一部分，我們已與餘下出租人積極溝通並督促其及時取得相關房屋所有權證及將該等物業出租予我們的相關書面同意書。受限於餘下出租人及該等租賃物業業主的效率，我們無法估計其取得相關證明或同意書所需的時間。

據我們的中國法律顧問告知，如果任何第三方針對該等物業的所有權或出租權提出申索，我們對該等物業的租賃可能會受到影響。然而，據我們的中國法律顧問告知，我們不會因餘下出租人的房屋所有權證或該等租賃物業的房屋所有權人的相關書面同意書缺失而受到任何處罰或罰款，且該等證明或同意書缺失不會對我們的業務運營產生重大不利影響。如我們因業權瑕疵無法繼續使用該等物業，我們相信我們能夠以相對較低的成本找到類似的替代性物業，且搬遷將不會對我們的財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們已就120項租賃物業向相關房屋管理部門登記了45份租賃協議，租賃物業總建築面積約為52,135.0平方米（約佔我們租賃房產總建築面積的41.6%）。據我們的中國法律顧問告知，根據中國最高人民法院的相關司法解釋，未完成租賃登記及備案手續對相關租賃協議的法律效力概無影響。然而，根據《商品房屋租賃管理辦法》，房屋管理機構可要求租賃協議當事人於規定時間內完成租賃登記，否則，租賃協議當事人可被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰款。於往績記錄期間，我們未收到任何有關我們未辦理租賃登記的行政處罰。我們認為未能完成租賃登記不會對我們的財務狀況或經營業績產生重大不利影響。

物業估值


截至2020年3月31日，我們並無任何個別物業的賬面金額達到我們資產總值的15.0%或以上，因此，根據《上市規則》第5.01A條，我們無需在本文件內納入任何估值報告。根據《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條，本文件豁免遵守《公司（清盤及雜項條文）條例》第342(1)(b)條中有關《公司（清盤及雜項條文）條例》附表三第34(2)段的規定，該條規定須就我們於土地或樓宇的全部權益編製一份估值報告。

業 務

許可證、牌照及資格

截至最後實際可行日期，我們已向相關中國機構取得在中國經營業務所需的所有重要牌照、批文、許可證及資格。

知識產權

我們以「威海市商業銀行」的品牌名稱及標誌  威海市商業銀行 WEIHAI CITY COMMERCIAL BANK 以及其他若干品牌名稱及標誌經營業務。我們的知識產權主要包括商標和互聯網域名。截至最後實際可行日期，我們在中國持有四項註冊商標和兩個域名。有關我們知識產權的詳情，請參閱「附錄八一法定及一般資料」。於往績記錄期間，我們並無遭遇第三方嚴重侵犯我們知識產權或被第三方指控侵權而對我們業務、資產質量、財務狀況及經營業績造成重大不利影響的情況。

法律及行政訴訟

法律訴訟

我們會不時在日常業務過程中牽涉各種申索和訴訟。截至最後實際可行日期，我們在26宗每宗申索本金餘額為人民幣30.0百萬元或以上的待決訴訟（「**26宗待決案件**」）中作為原告，該等法律訴訟涉及的申索本金餘額合共約為人民幣1,661.4百萬元。於該等26宗待決案件中，25宗涉及我們已提起追償貸款的強制執行申索，其中一宗涉及與第三方的合約糾紛，包括(i)四宗申索本金餘額介乎人民幣100.0百萬元至人民幣200.0百萬元的案件；(ii)八宗申索本金餘額介乎人民幣50.0百萬元至人民幣100.0百萬元的案件；及(iii)14宗申索本金餘額每宗均低於人民幣50.0百萬元的案件。截至最後實際可行日期，該等26宗待決案件中的13宗為一審待決訴訟案件，13宗為待執行及／或正在執行中的我們已經勝訴的案件。概無董事或高級管理層牽涉在上述案件之中。

我們認為，根據我們的貸款撥備政策，經考慮相關因素（包括貸款的可收回程度）後，我們已在我們作為申索人或申請人的待決法律訴訟中作出充足貸款撥備。有關對貸款的貸後管理及審查措施的詳情，請參閱「風險管理－信用風險管理－公司貸款的信用風險管理」及「風險管理－信用風險管理－個人貸款的信用風險管理」。

業 務

截至最後實際可行日期，我們並無作為被告牽涉任何申索本金餘額超過人民幣10.0百萬元法律訴訟、訴訟或仲裁程序。

我們的中國法律顧問認為，由於我們作為原告的26宗待決案件的總申索本金餘額佔我們截至2020年3月31日資產總值的比例較小。此外，由於我們為原告，該等案件不會嚴重阻礙我們的營運。基於上述因素，董事認為，該等訴訟不會對我們的業務、財務狀況、經營業績或前景造成任何重大不利影響。

截至最後實際可行日期，我們預期任何當前及待決法律或仲裁程序，無論個別或合計而言，均不會對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。亦請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們或會不時牽涉業務運營過程中產生的法律及其他糾紛」。

監管檢查及程序

我們須遵守中國銀保監會、中國人民銀行、審計署、國家稅務總局、國家市場監督管理總局、國家發改委、國家外匯管理局等中國多個監管機關及其各自的地方派出機構及辦事處所頒佈的多項監管規定及指引。該等監管機關就我們在業務經營、風險管理及內部控制方面遵守法律及監管規定的情況進行檢查及審查。

該等檢查及審查未發現我們有任何重大風險或不合規事件，但發現我們在業務經營、風險管理及內部控制方面存在一些不足，詳情載於下文。雖然該等問題均未對我們的業務、財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響，但我們已採取改善及整改措施以防止將來發生類似事件。

除「一法律及行政訴訟－監管檢查及程序」、「一法律及行政訴訟－遵守核心指標」及「一法律及行政訴訟－反洗錢」所披露及單獨討論者外，我們已在所有重大方面遵守與業務經營、風險管理、稅務合規及內部控制有關的相關監管規定及指引，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，概無其他監管檢查或程序可能對我們的業務經營或財務業績造成重大不利影響。

業 務

於2020年3月，我們收到來自直轄監管機構中國銀保監會山東監管局的監管意見書（「中國銀保監會山東監管局意見書」），當中載列，基於(i)截至2019年12月31日，我們已遵守有關監管指標（包括與資本充足率、流動性、資產質量、不良貸款、利潤及貸款集中度有關的監管指標）的監管要求；(ii)截至2019年12月31日，我們已建立並持續完善內控體系及機制；(iii)截至2019年12月31日，我們已制定並優化企業管治政策、指引及程序；(iv)於過往三年，我們並未受到來自銀行業監管機構的任何重大行政處罰，因此[編纂]並無重大阻礙。綜上所述，董事認為，截至最後實際可行日期，我們已建立一套全面的內控及風險管理體系，該系統於所有重大方面均充分有效。

行政處罰

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們曾因中國監管部門進行的各類常規及專項檢查而受到合共15項行政處罰（「歷史行政處罰」）（罰款總額約為人民幣1.6百萬元），但概無董事或高級管理層涉及任何該等歷史行政處罰。有關該等歷史行政處罰的詳情載列如下：

1. 中國銀保監會地方監管局對本行處以四項行政處罰（罰款總額約為人民幣0.9百萬元），該等行政處罰與以下事項相關：存款分類；未遵守有關流動資金貸款的規定；貸後管理；及貸前調查。有關中國銀保監會開展的招致上述罰款的監管檢查詳情，請參閱「—法律及行政訴訟—監管檢查及程序—監管檢查結果—中國銀保監會」；
2. 中國人民銀行地方分行對本行處以六項行政處罰（罰款總額約為人民幣0.7百萬元），該等行政處罰與以下事項相關：客戶資料保護；反洗錢法律；客戶風險等級及信貸評級審查及調整；及未能遵守國庫業務相關程序。有關中國人民銀行開展的招致上述罰款的監管檢查詳情，請參閱「—法律及行政訴訟—監管檢查及程序—監管檢查結果—中國人民銀行」；及
3. 剩餘五項行政處罰由國家稅務總局地方派出機構對牽涉稅務事件的分行實施（罰款總額約為人民幣450.0元）。

業 務

截至最後實際可行日期，我們已悉數繳清全部罰金。中國法律顧問認為，基於中國銀保監會山東監管局意見書已確認本行於過往三年內未曾受到任何銀行業監管機構施加的任何重大行政處罰，中國法律顧問確認於往績記錄期間及直至最後實際可行日期的該等過往行政處罰將不會對我們的業務運營造成任何重大不利影響，亦將不會對我們未來業務運營所需的批准、許可或備案申請造成阻礙。詳情請參閱前分節所提及的中國銀保監會山東監管局意見書。

我們聘請了一名獨立內部控制顧問，以審查我們有關財務報告的內部控制，並就上述行政處罰事件匯報事實調查結果。基於我們根據內部控制顧問的調查結果及建議已採取的補救措施及加強內部控制措施，我們已在業務運營、內部控制及風險管理相關事宜方面有所改善。考慮到我們已採取的補救措施及加強內部控制措施及內部控制顧問並無就後續訪問及後續程序出具進一步意見，董事認為我們現部署的內部控制措施在所有重大方面均屬充分有效。

監管檢查結果

中國監管部門進行的各類常規及專項檢查已就我們的業務經營、風險管理、公司治理及內部控制指出某些不足之處，其詳情載於下文。相關監管部門通常在檢查後出具檢查報告，並要求及時整改所發現的不合規事項，且在某些情況下，相關中國監管部門可能會作出行政處罰。有關我們於往績記錄期間及直至最後實際可行日期的行政處罰詳情，請參閱前一分節。我們已對發現的不足之處及時採取了適當整改措施並向有關監管部門提交整改報告。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，相關監管部門並未對整改報告所載及我們所採取的整改措施提出任何重大異議。

不同於行政處罰，檢查報告不會施加罰款或吊銷營業執照等處罰。我們認為，下文概述的發現及建議不會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響，反而使我們得以更好地識別我們業務的不足之處並據此改善風險管理及內部控制措施。

業 務

中國銀保監會

中國銀保監會或其前身中國銀監會下轄有關地方監管局對我們的經營狀況進行定期及專項檢查。基於該等檢查，中國銀保監會下轄有關地方監管局發出載有檢查結果及指導意見的檢查報告。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，中國銀保監會下轄有關地方監管局所提出的主要問題以及我們相應的整改措施載列如下：

主要問題及主要建議	我們的主要整改措施	最新整改報告提交日期
信用風險管理 信用風險管理有待改善，尤其是在客戶集中度方面，原因是一個分行被發現對地方政府融資平台的貸款敞口較大。	我們加強相關內部指引，以控制集中度風險，包括通過加大對小微企業的信貸支持，使貸款組合多元化。我們也根據相關國家政策增加對地方政府融資平台所授貸款的擔保。	2018年12月27日
對未能及時調整貸款分類及準確記錄存款分類以及及時處理不良貸款的明顯增長相關的信用風險的管理不足。	我們通過密切監控資產質量以及採納更嚴格的貸款分類、信貸審批標準相關措施，提高貸款組合質量，並收回及催收不良貸款，加強信用風險管理。我們亦安排相關人員進行額外培訓，以增強其進行全面檢查和收回不良貸款的能力。	2020年3月7日
未能進行充分的貸前調查，包括(i)未能嚴格遵守規定程序核實貿易背景和底層文件的真實性；(ii)未能對最終借款人進行全面審查；及(iii)對某些擔保人的調查不充分。	我們加強對信貸申請的審核，增強統一授信管理，加強嚴格執行，增強問責機制以使每名客戶經理均達到較高的盡職調查標準，補足先前確定為不完整的證明文件，以及加強對擔保人的篩選以減少潛在的信用風險。	2019年4月22日
貸後管理有待加強，包括(i)未能嚴格遵守規定程序對借款人的最新財務狀況（包括質押品及抵押品）進行定期檢查，以及時監控信用風險；及(ii)對所得款項的用途缺乏監督，未能確保已支付的資金用於指定用途。	我們強化貸後管理相關內部政策和程序的實施，全面加強客戶風險監控、信用風險信號監測和對貸款用途的監督。我們也加強貸後管理方面的僱員培訓。	2018年12月12日
對資產負債表外業務的風險管理有待改進，以解決若干資產負債表外資產的顯著增加，並確保對該等資產的管理嚴格遵守監管要求。	我們嚴格監控及控制資產負債表外業務所產生的信用風險，對各類資產的風險狀況進行全面排查和評估，優化業務結構，強化與背景調查相關的內部規則，加強僱員培訓，加強內部控制，確保嚴格遵守相關監管要求。	2020年3月7日

業 務

主要問題及主要建議	我們的主要整改措施	最新整改報告提交日期
<p>操作風險管理</p> <p>未能完全遵守政府的宏觀經濟指導方針及信貸管理政策，例如不當地向若干房地產開發商提供信貸，以及對涉農項目的信貸支持不足。</p>	<p>我們已根據政府政策完善我們向房地產開發項目提供信貸的內部指引，並加大對涉農項目的信貸支持。</p>	2020年2月19日
<p>員工管理機制存在不足，包括對員工輪崗制度與強制休假制度執行的一致性及未能完全遵守規管僱員薪酬及延期付款的規章及內部政策。</p>	<p>我們加強預防違規事件的內部制度建設，通過培訓和紀律規範加強僱員專業技能，嚴格執行輪崗制度與強制休假制度並確保及時發表監管意見和建議。</p>	2019年1月23日
<p>不合規事件防控機制有待改善，包括未能完全遵守有關網點安全和自動櫃員機的規定和內部政策、費用管理不當（例如不當地向客戶收取本應由本行承擔的費用），及對若干不合規事件的整改不及時或不充分。</p>	<p>我們加強僱員培訓及紀律規範，根據相關規則嚴格執行內部政策及流程並加強對僱員的監管。我們亦加快合規工作及內部處罰力度，以確保我們及時遵守監管意見和建議。</p>	2018年7月24日
<p>流動性風險管理</p> <p>個別分行在一定時期內存款偏離度較高。</p>	<p>我們增強緩解流動性風險的能力，包括控制存款偏離度，以及密切監控與流動性狀況相關的關鍵指標。我們亦增加培訓力度，以提高僱員的流動性風險管理意識。</p>	2020年2月19日
<p>信息科技風險管理</p> <p>信息科技風險管理系統有待改進，以確保在信息科技安全方面有充足的政策、技術及管理措施。</p>	<p>我們嚴格按照規定的安全政策及設備參數改進信息科技管理系統，加強僱員培訓及紀律規範。</p>	2017年8月31日
<p>同業業務</p> <p>與同業業務相關的內部政策及風險管理措施有待改進，例如未能(i)在開展若干交易時嚴格實施內部審核及監督程序；及(ii)採用一致的核算方法記錄某些會計項目。</p>	<p>我們將貸款業務管理指引擴展至同業業務，以加強我們同業信用風險管理。我們亦加強同業授信合規檢查，開展底層資產投後檢查，加強內部及外部培訓及業務學習，防範相關不合規事件發生。另外，我們嚴格按照監管要求以避免會計項目不一致的情況。</p>	2017年11月27日

業 務

主要問題及主要建議	我們的主要整改措施	最新整改報告提交日期
銀行票據業務 內部程序的制定及實施不足，包括未能核證擔保來源、交易背景的真實性，未能適當索要、審查及記錄底層文件。	我們加強適用於票據業務的內部程序，例如建立統一的信貸審批、核證及記錄制度，並嚴格執行僱員培訓及紀律規範以解決僱員的不當行為。	2017年11月27日
理財業務 內部控制機制不完善，例如營銷材料中的產品描述不適當或不準確以及未能嚴格遵循標準營銷程序。	我們採取一系列措施加強理財業務管理。我們強化理財政策並加強其實施。我們亦優化理財產品組合。	2020年3月7日
公司治理及內部控制 公司治理及內部控制措施有待改進，如(i)我們的一名管理人員未能將足夠的時間用於日常公司管理；及(ii)薪酬制度有待改進。	我們採取一系列加強公司治理及內部控制的措施，包括(i)確保公司所有高級管理人員謹慎履職；及(ii)完善內部薪酬指標體系。	2018年1月26日

於往績記錄期間，我們就實施載於中國銀保監會下轄地方監管局及其分支機構所發佈檢查報告的監管建議遞交整改報告。截至最後實際可行日期，就落實中國銀保監會相關派出機構所提出建議而言，我們並無接獲其發出的任何反對意見，亦無接獲中國銀保監會明令我們採取進一步整改措施的要求。根據中國銀保監會下轄有關地方監管局發出的檢查報告，我們認為，我們在業務經營、公司治理、內部控制或風險管理方面並無可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的重大缺陷。

中國人民銀行

中國人民銀行的相關地方分行對我們業務進行定期及專項檢查。基於該等檢查，中國人民銀行相關地方分行向我們發出載有檢查結果及指導意見的檢查報告。

業 務

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，中國人民銀行相關地方分行在其向我們所發出報告中指出的主要問題及指導意見以及我們主要整改措施載列如下：

主要問題及主要建議	我們的主要整改措施	最新整改報告提交日期
對於嚴格執行重大事項報告程序及根據監管要求向監管機構作出及時報告的內部控制不完善。	我們對僱員進行培訓，提高其對有關報告要求的認識和理解，明確問責制度下有關部門的職責。	2019年1月28日
客戶信貸評級、客戶識別、保留客戶身份證明文件及客戶資料保護等領域的信用風險及操作風險管理不完善。	我們已加強員工對客戶識別的培訓及檢查，提高其對分類系統的理解、即時終止已發現的不合規交易及改進規管同業業務的內部政策。我們亦及時加強有關客戶信用資料保護的內部規則及程序。	2019年5月24日
信息科技風險管理體系有待完善，以確保安全政策、技術及管理措施充足，以及有效實施技術及管理措施。	我們已通過嚴格按照規定的安全政策和設備參數要求，制定信息科技安全接入技術及管理措施，完善信息科技風險管理體系。	2017年12月8日
對國庫業務管理不到位，無法確保將有關資金及時轉入國庫。	我們制定有關指導意見，並及時採取措施解決系統故障，確保系統正常運行，準確、及時地將資金轉入國庫。	2018年11月26日
部分反洗錢內控措施、客戶識別機制以及可疑交易識別和報告方面有待改善。	我們通過總行主管整個銀行的反洗錢體系，加強執行管理客戶識別及記錄保存的規則及機制，加強反洗錢的內部控制。我們也加強反洗錢內部培訓及宣傳教育，加大反洗錢檢查力度，明確客戶身份識別流程、提高大額可疑交易報告的質量，加強反洗錢內部監督及其他方面的配套機制建設。	2019年11月26日
未充分執行與信貸管理有關的內部程序，無法確保對底層文件（如客戶身份證明）進行適當的檢查與記錄。	我們加強信貸監控與管理，包括加強驗證交易背景和相關文件的真實性，並加強內部程序的嚴格執行。我們亦加強與內部控制有關的培訓，例如核實文件及適當記錄，以確保嚴格遵守內部程序。	2018年12月16日

業 務

我們已就採納中國人民銀行相關地方分行發出的檢查報告所載監管建議提交整改報告。截至最後實際可行日期，就落實中國人民銀行相關地方分行所提出建議而言，我們並無接獲其發出的任何反對意見，亦無接獲中國人民銀行明令我們採取進一步整改措施的要求。根據中國人民銀行相關地方分行所發出的上述檢查報告，我們認為，我們在業務經營、內部審計或風險管理方面並無可能對我們業務、財務狀況或經營業績產生重大不利影響的重大缺陷。

遵守核心指標

我們已在所有重大方面遵守與業務經營、風險管理、稅務合規及內部控制有關的相關監管規定及指引。具體而言，我們須遵守中國銀保監會的《商業銀行風險監管核心指標（試行）》（「《核心指標（試行）》」）規定的多項比率。有關我們於往績記錄期間遵守《核心指標（試行）》的情況，請參閱「監督與監管－貸款分類、撥備和核銷－其他營運及風險管理比率」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未因在監管檢查及審查中不遵守《核心指標（試行）》而受到行政處罰。

反洗錢

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，並無任何重大不尋常的洗錢事件被發現或向高級管理層匯報。有關反洗錢措施的詳情，請參閱「風險管理－法律風險管理－反洗錢」。

僱員不合規行為

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未察覺僱員作出的任何不當及過失行為。但我們的業務面對著固有的風險，包括僱員、客戶或其他第三方的欺詐或其他不當行為。我們無法向閣下保證我們的內控政策和措施總是足以發現或防範僱員、客戶或其他第三方的所有欺詐或不當行為事件。請參閱「風險因素－與我們業務有關的風險－我們可能無法察覺及防範僱員或第三方欺詐或其他不當行為，且我們可能會面臨其他運營風險」一節。