（上接D15版）

2011年，中银集团保险继续深化与代理银行合作，大力推广适合银行客户的产品；积极推广个人优质低风险业务，提高一体化经营能力，完善医疗保险系统功能；积极推销医疗保险产品，推进网上销售个人产品业务，拓宽业务渠道，继续筛选优质中介人，巩固中介人渠道业务。2011年，中银集团保险产险业务实现毛保费收入16.19亿港币，比上年增加0.61亿港币，增幅3.91%。

中银集团人寿

中银集团人寿持续推行客户需求导向销售模式，加强产品创新，优化产品组合，大力拓展人民币保险产品，包括"目标五年保险计划系列"、"随心所享储蓄保险计划"及"人民币万用寿险计划"，继续保持香港市场人民币保险业务的领导地位。2011年，中银集团人寿实现总保费收入129亿港币，比上年增长49%。

中银保险

本行通过中银保险在中国内地经营财险业务。中银保险立足"专业、精干、特色"的发展定位，深入落实银行保险发展战略，以本行渠道业务为主，兼顾高效、优质的市场渠道和新渠道业务，深化业务转型，优化业务结构，推动保费收入快速增长，盈利水平显著提升。2011年，中银保险实现保费收入29.28亿元，比上年增长14.2%。

2011年，中银保险公司先后推出了贷信保(C)、国内贸易信用保险(B)等8款银保创新产品，满足了客户对银行、保险等多元化金融服务的需求。为配合集团"走出去"发展战略，公司积极推进集团创新，探索发展海外业务，承保亚洲几内亚二塔洛、巴布亚新几内亚液化天然气工程等境外项目，提高了公司在国际保险市场的参与度和知名度。

5.2.2.3 投资业务

中银集团投资

本行通过全资子公司中银集团投资经营直接投资和投资管理业务。中银集团投资立足香港，深入内地，面向全球，主要从事企业股权投资、基金投资与管理、不良资产投资、不动产投资与管理业务。

2011年，中银集团投资主动适应形势发展和监管政策要求，加强综合平衡管理，努力提升资产组合管理能力和产品创新能力，不断拓宽市场化融资渠道，深入推动集团一体化经营，各项业务继续保持健康、稳定发展。全年实现净利润35.64亿港币，比上年增加4.46亿港币，增幅14.31%。

公司坚持以商业银行为依托，深入推动各业务平台合作，大力拓展各项业务，提升集团综合收益。协助整合集团经证业务，投资加拿大阳光油砂项目1亿加元。加大资产结构调整力度，全年共回收资金52.98亿港元，实现业务滚动发展；提高资本使用效率，着力提升优质、高效资产比重，稳步推进不良资产投资及不动产投资业务发展。

公司充分利用企业直接融资需求旺盛的市场契机，积极探索直接投资业务新模式、新产品，提高投资管理水平。发起设立渤海产业投资基金，首期募集资金41.6亿元，已完成6个项目，共计6.59亿元投资，成为第一只天津以外获得发改委备案的基金，其管理公司被评为"年度最佳融资创投机构"。出资投资太盟亚洲基金1亿美元、弘毅美元第五期基金5,000万美元，筹备发起设立东北振兴产业投资基金，开发完成资产支持结构化融资产品，积极探索在海外设立母基金(FOF)和设立美元基金工作。

中银航空租赁

本行通过全资子公司中银航空租赁经营飞机租赁业务。2011年公司交付飞机28架，年末机队飞机组合数量达183架，其中自有飞机158架，代第三方管理25架，在全球29个国家的47家航空公司运营。通过与航空合作伙伴推销其租赁产品，促进本行与航空公司、制造商建立紧密的融资关系。2011年实现净利润2.01亿美元，比上年增长20%，再创历史新高。年末总资产达到76亿美元，增长14%。

5.2.3 渠道管理

2011年，本行紧密围绕发展战略规划，积极应用先进科技，改造升级机构网点，加快电子化新兴渠道建设，致力于经营安全、便捷的服务渠道，为客户提供随时、随地、随心、丰富的个性化金融服务和良好的渠道体验，机构网点与电子渠道协调发展，服务效率与服务质量显著提升。

全面加强网点建设，提升网点效能。坚持以客户为中心，完善网点功能，推进大、中型全功能网点建设。学习先进实践经验，优化网点管理架构，完善网点激励机制，提升网点公司金融营销服务能力，构建网点分级、客户分层、产品分类、人员分级的公司金融客户营销服务体系，持续优化网点业务操作流程和服务销售流程，逐步建立网点集中运营体系，投产个人综合开户项目，网点业务处理时间和客户等候时间大幅缩短。优化网点布局，在新城区、新社区、新园区，以及重点区域加快网点布局。年末本行在中国内地共有营业网点10,225家，其中人民币全功能网点1,500余家。2011年，本行以网点建设的优异成绩，获得《亚洲银行家》颁发的"亚太区最佳网点建设奖"。

继续加大自助设备投放力度，全面优化自助设备功能。年末本行在中国内地运行的ATM设备3万台，自助终端1.6万台，分别比上年末增加0.6和0.2万台。自助银行9,400余家，比上年末增加1,800家。在原有交易功能基础上，ATM新增公司客户手机号存款、个人客户无折存款等功能，自助终端设备新增存折结售汇、金融IC卡受理功能，启动外币自动兑换机设备投放，自助设备功能在同业中处于领先地位，自助渠道平台分流作用进一步提升。

不断完善电子银行渠道，着力提升在线服务水平。在构建网点持续进步的同时，进一步建设与完善涵盖网上银行、电话银行、手机银行、自助银行、家居银行的电子渠道服务体系，提升电子银行产品功能，为客户提供安全、便捷、全面的在线金融服务，推动客户规模跨越式增长。年末本行电子银行客户数突破1.3亿户，比上年末增长72.45%，电子渠道业务替代率达到67.78%，比上年末提升13.82个百分点。

网上银行服务进一步丰富，业务规模显著扩大。优化企业网上银行理财服务，丰富产品功能，新增贷款查询、信用卡还款、公司金融理财产品销售、原设贷款融资申请、国际结算单证服务等多项功能，满足企业客户需求。提升个人网上银行信用卡及投资理财服务，新增养老金、电子支付卡等多项服务功能，用户体验全面优化。年末本行企业网银客户数突破108万户，比上年末增长158.86%，企业网银交易额超60万亿元，海关税费网上支付业务市场份额继续保持第一。个人网银客户突破5,500万户，比上年末增长121.67%，个人网银交易额突破6万亿元，比上年增长47.32%。

手机银行服务持续增强，客户数快速增长。新增双向宝、定向转账、理财产品销售等多项服务，面向3G客户推出炫版手机银行WAP服务，新增对Android和iPad平台客户端的支持，并基于客户端版手机银行推出手机话费充值等创新产品。年末本行手机银行客户数突破1,700万户，比上年末增长27倍。

家居银行试点成功，服务范围和功能继续拓展。配合国家"三网融合"战略，在浙江省分行试点成功的基础上，将家居银行服务推广至河南省、湖南省、云南省等三家分行，在账户查询、电视支付和代缴费服务等原有业务基础上，新增转账汇款、信用卡以及基金、理财等家庭投资理财服务功能。

电子商务产品不断丰富，业务体系持续完善。B2C支付新增服务商付、协议支付和中银快付产品，为个人客户提供更加丰富的应用场景和更加便捷的支付体验。B2B支付新增快捷支付产品，提升电子商务整体服务水平。

海外电子银行渠道继续拓展，服务能力进一步提升。在金边分行和布达佩斯分行投产网上银行，截至年末本行已累计在海外29个国家和地区提供网上银行服务。在英国和法国投产网上银行全球账户管理服务，新开荷兰、新加坡和马尼拉本地网银服务功能，并率先在英国试点推出手机银行服务。

2011年，本行荣获"中国网上银行最佳竞争力奖"（中国金融认证中心颁发）、"移动服务金融创新奖"（中国电子商务协会颁发）、"2011年卓越竞争力电子银行"（《中国经营报》颁发）、"最具品牌价值电子银行"（搜狐网颁发）、"最佳电子银行奖"（东方财富网颁发）、"2011年度最佳企业网银奖"（和讯网颁发）、"最佳网上银行"和"最佳手机银行"（《证券时报》颁发）等19个奖项。

5.2.4 IT蓝图建设

2011年10月，本行IT蓝图项目在中国内地全面上线，且陆续为总行及34家一级分行、1万多家网点提供运营服务，实现从"以账户为中心"向"以客户为中心"的转变，实现系统逻辑集中和数据标准的规范统一，建立"两地三中心"基础设施平台，实现本行信息科技的跨越式发展，促进业务和科技的紧密融合，为发挥科技引领作用、推动业务创新、服务创新和管理创新创造了前提条件。在中国人民银行主办的"2011年度银行科技发展奖"评选中，本行核心银行系统荣获唯一的特等奖。

IT蓝图项目的成功实施，完成本行核心银行系统和100余个外围应用系统的全面替换和升级，构建了涵盖交付渠道、客户管理、产品管理、财务会计、管理信息在内的完整价值链的应用系统架构，实现"以客户为中心"的服务模式和统一客户系统。客户信息集中管理，方便客户业务集中办理及账户信息查询，缩短业务受理时间，提升客户体验；建立灵活丰富的参数定制体系，简化产品研发，定制和推出流程，加快市场响应速度；实现全行一本账，通过集中清算，财务报告集中管控，在实现客户资金汇划实时高效的同时，提升本行内部资金管理能力，管控流程进一步优化；完善风险管理系统，通过集中的全球汇总管理、立体的交易管控、灵活的授权管理，构建全方位的操作风险控制体系，实现关键业务环节系统硬控制，加强风险管控能力；促进新资本协议实施的IT基础框架，提升风险管理科技化水平。

IT蓝图项目的成功实施，加大了业务流程再造，提升集约化管控能力和服务水平。推进前台操作后台化，实现国际汇款等业务操作后移；完成国际查询等后台集中项目，提升后台操作集中化水平；制定并实施区域集中运营方案，减轻柜员压力，推进集团统一支付平台、跨境人民币清算体系和全流程内控机制的建设。

未来，本行将充分发挥新系统的优势，不断改进和提升系统功能，大力推进蓝图成果向海外延伸，坚持业务和科技的良性互动与深度融合，加快业务流程再造，建设强大、高效和安全的运营能力，紧跟全球市场、客户和技术发展变化趋势，充分发挥科技引领作用，推动本行管理变革和业务发展，大力拓展客户基础与服务领域，显著改善客户体验，全面提升本行服务能力和竞争能力。

5.3 风险管理

2011年，本行深入推进风险管理一体化、精细化和专业化建设，完善全面风险管理体系，提高集团整体风险管控能力，主动防范化解风险，促进结构优化调整。

本行风险管理的目标是在满足监管部门、存款人和其他利益相关者对银行稳健经营要求的前提下，在可接受的风险范围内，优化资本配置，实现股东利益的最大化。本行遵循"适中型"的风险偏好，并按照"理性、稳健、审慎"的原则处理风险和收益的关系。

本行董事会及其下设风险政策委员会、管理层下设的风险管理与内部控制委员会（辖管反洗钱工作委员会、证券投资管理委员会、资产处置委员会）、风险管理总部、财务管理部等相关部门，共同构成本行风险管理的组织架构。董事会负责审定本行总体风险管理战略、风险偏好等，并监督管理层贯彻落实；管理层负责落实董事会确定的风险管理战略、风险偏好和政策，负责承担并监控业务经营中产生的所有风险；集团风险管理职能部门负责各类风险的日常管理，牵头进行风险的识别、评估、监测报告及控制。本行通过垂直管理模式管理分行的风险状况，通过双线管理模式管理业务部门的风险状况，通过附属机构董事会及其下属的风险政策委员会，传达本行风险管理要求并对附属机构的风险进行管理。

5.3.1 信用风险

信用风险是因借款人或交易对手无能或不愿意履行偿付义务而产生的风险。本行的信用风险主要来源于贷款、贸易融资和资金业务。

本行密切跟踪宏观经济金融形势和监管要求的变化，完善信用风险管理政策，加快推进信贷结构调整，严格信贷流程管理，加强信用风险监控与分析，提升风险管理的主动性、前瞻性。

公司金融方面，加强热点行业管控，深化信贷结构调整。结合国家宏观调控措施和产业政策导向，制订2011年行业信贷投向指引，完善组合管理方案，通过监控、分析方案执行情况，积极引导全行优化调整行业结构。根据监管政策要求，进一步加强地方政府融资平台贷款管理，通过限额管理严格控制总量规模和投向，规范存量贷款清理规范与标准和流程，组织全行排查风险，采取多种处理措施主动化解风险。认真落实国家房地产调控政策和监管措施，有效管控房地产信贷，控制总量，优化结构，加大保障性安居工程信贷支持力度。研究中型企业风险特征，探索中型企业差异化信贷审批模式，积极支持供应链融资模式业务发展，推广完善中小企业"信贷工厂"模式。

个人金融方面，引导个人贷款投向，优化信贷结构。贯彻落实国家政策和监管要求，严格执行差别化个人住房贷款政策，积极支持居民家庭首次购买自住普通商品住房的贷款需求，促进个人住房按揭业务持续发展；加强个人住房贷款监控和管理，持续跟踪房地产市场走势，及时开展个人住房贷款压力测试和风险排查，防范周期性风险。完善个人信贷风险管理政策和产品政策，加强对个人信贷风险的分析监测。加强个人客户统一授信管理，防范多头授信和过度授信。严格执行银监会"三个办法、一个指引"，加强个人贷款业务全流程管理。重视和加强信用卡业务风险管理，优化信用卡授信决策体系，健全发卡和用卡环节的动态监控机制，遏制信用卡欺诈风险。

本行强化信贷资产质量管理，加强信用风险监控，做好资产质量监测和贷后管理工作，定期对信贷资产进行风险排查，加强风险预警和主动管理，强化跨境集团客户管理，完善国别风险管理体系，调整限额核定方法，优化国别管理体系。

本行根据中国银监会制定的《贷款风险分类指引》衡量与管理信贷资产质量。《贷款风险分类指引》要求中国商业银行将信贷资产分为正常、关注、次级、可疑、损失五类，其中后三类被视为不良贷款。2011年，本行中国内地机构继续推行信贷资产风险分类的集中化管理，由总行和一级分行集中审核认定公司贷款风险分类。为提高信贷资产风险管理的精细化水平，中国内地公司类贷款实施十三级风险分类。对信贷资产进行分类时，充分考虑影响信贷资产质量的各项因素，按照"资产回收的可能性和损失程度"这一核心标准进行判断，经过初分、复核、专业审阅、认定等环节最终认定分类结果，对风险状况发生重大变化的信贷资产实施动态调整。对于海外业务，若当地适用规则及要求比《贷款风险分类指引》更严谨，则本行按当地规则及要求进行信贷资产分类。

年末集团不良贷款总额632.74亿元，比上年末增加8.04亿元，不良贷款率1.00%，比上年末下降0.1个百分点。集团贷款减值准备余额1,396.76亿元，比上年末增加168.20亿元，不良贷款拨备覆盖率220.75%，比上年末上升24.08个百分点。中国内地机构不良贷款总额609.26亿元，比上年末增加4.18亿元，不良贷款率1.17%，比上年末下降0.1个百分点。集团关注类贷款余额1,925.04亿元，比上年末增加444.59亿元，占贷款余额的3.03%，比上年末上升0.41个百分点。

贷款五级分类状况

单位：百万元人民币（百分比除外）

	2011年12月31日 余额	2011年12月31日 占比	2010年12月31日 余额	2010年12月31日 占比	2009年12月31日 余额	2009年12月31日 占比
集团						
正常	**6,087,036**	**95.97%**	5,450,106	96.28%	4,696,573	95.65%
关注	**192,504**	**3.03%**	148,045	2.62%	139,067	2.83%
次级	**26,153**	**0.41%**	28,603	0.50%	35,858	0.73%
可疑	**24,584**	**0.39%**	20,784	0.37%	26,148	0.53%
损失	**12,537**	**0.20%**	13,083	0.23%	12,712	0.26%
合计	**6,342,814**	**100.00%**	5,660,621	100.00%	4,910,358	100.00%
不良贷款总额	**63,274**	**1.00%**	62,470	1.10%	74,718	1.52%
中国内地						
正常	**4,966,201**	**95.33%**	4,556,215	95.76%	3,965,698	95.20%
关注	**182,567**	**3.50%**	141,862	2.97%	128,222	3.07%
次级	**24,964**	**0.48%**	27,142	0.57%	33,752	0.81%
可疑	**23,621**	**0.45%**	20,531	0.43%	25,655	0.62%
损失	**12,341**	**0.24%**	12,835	0.27%	12,386	0.30%
合计	**5,209,694**	**100.00%**	4,758,585	100.00%	4,165,713	100.00%
不良贷款总额	**60,926**	**1.17%**	60,508	1.27%	71,793	1.72%

集团贷款五级分类迁徙率(%)

	2011年	2010年	2009年
正常	**2.56**	2.02	2.40
关注	**12.94**	5.13	10.07
次级	**55.42**	23.05	25.60
可疑	**5.68**	15.66	9.76

根据《企业会计准则第22号——金融工具确认和计量》的规定，若有客观证据证明贷款的预计未来现金流量减少且减少金额可以可靠计量，本行确认该客户贷款已减值，并计提减值准备。年末集团已识别减值贷款总额633.06亿元，比上年末减少5.70亿元，减值贷款率1.00%，比上年末下降0.13个百分点。中国内地机构减值贷款总额611.59亿元，比上年末减少10.52亿元，减值贷款率1.17%，比上年末下降0.14个百分点。香港澳门台湾及其他国家机构已识别减值贷款总额21.47亿元，比上年末增加4.82亿元，减值贷款率0.19%，比上年末上升0.01个百分点。

已识别减值贷款年内变化情况

单位：百万元人民币

	2011年	2010年	2009年
集团			
期初余额	**63,876**	76,006	90,879
增加额	**20,804**	20,780	28,676
减少额	**(21,374)**	(32,910)	(43,549)
期末余额	**63,306**	63,876	76,006
中国内地			
期初余额	**62,211**	73,680	87,352
增加额	**19,726**	20,020	27,519
减少额	**(20,778)**	(31,489)	(41,191)
期末余额	**61,159**	62,211	73,680

按货币划分的贷款和已识别减值贷款

单位：百万元人民币

	2011年12月31日 贷款总额	2011年12月31日 减值贷款	2010年12月31日 贷款总额	2010年12月31日 减值贷款	2009年12月31日 贷款总额	2009年12月31日 减值贷款
集团						
人民币	**4,775,494**	**50,541**	4,149,806	54,583	3,525,018	65,506
外币	**1,567,320**	**12,765**	1,510,815	9,293	1,385,340	10,500
合计	**6,342,814**	**63,306**	5,660,621	63,876	4,910,358	76,006
中国内地						
人民币	**4,634,915**	**50,056**	4,127,410	54,359	3,510,236	64,950
外币	**574,779**	**11,103**	631,175	7,852	655,477	8,730
合计	**5,209,694**	**61,159**	4,758,585	62,211	4,165,713	73,680

本行按照审慎、真实的原则，及时、足额地计提贷款减值准备。贷款减值准备包括按单项方式评估的准备和按组合方式评估的准备。年末中国内地机构贷款拨备率[2]为2.56%。

2 贷款拨备率为贷款减值准备与客户贷款总额的比例。

2011年，集团贷款减值损失192.72亿元，比上年增加37.08亿元，信贷成本0.32%，比上年上升0.03个百分点，其中，中国内地机构贷款减值损失189.27亿元，比上年增加42.13亿元，信贷成本0.38%，比上年上升0.05个百分点。

本行持续加强贷款客户的集中风险控制，符合借款人集中度的监管要求。

主要监管指标	监管标准	2011年12月31日	2010年12月31日	2009年12月31日
单一最大客户贷款比例(%)	<10	**3.1**	2.9	3.8
最大十家客户贷款比例(%)	<50	**18.9**	20.2	28.0

注：

1 单一最大客户贷款比例＝单一最大客户贷款余额／资本净额

2 最大十家客户贷款比例＝最大十家客户贷款余额／资本净额

下表列示2011年末本行十大单一借款人。

单位：百万元人民币

	行业	贷款余额	占贷款总额百分比
客户A	水利、环境和公共设施管理业	26,428	0.42%
客户B	运输业及物流业	21,944	0.35%
客户C	水利、环境和公共设施管理业	20,000	0.32%
客户D	采矿业	18,135	0.29%
客户E	能源、采矿及农业	16,034	0.25%
客户F	商业及服务业	13,862	0.22%
客户G	电力、燃气及水的生产和供应业	12,538	0.20%
客户H	水利、环境和公共设施管理业	12,111	0.19%
客户I	运输业及物流业	11,887	0.19%
客户J	制造业	10,086	0.16%

5.3.2 市场风险

市场风险是指因市场价格（利率、汇率、股票价格和商品价格）的不利变动而使银行表内和表外业务发生损失的风险。

本行继续加强集团层面市场风险监控预警，完善银行账户利率风险和集团汇率风险管理，通过实施新资本协议，不断优化限额结构及风险监控流程，进一步提高集团的市场风险管理水平。

本行按照统一管理的原则，加强对集团总行交易业务的风险监控和分析，完善境内外分行和非商业银行类附属机构市场风险管理；加强衍生产品管理，完善相关风险管理制度；针对市场热点及突发事件，加强对市场的前瞻性分析和主动风险管理。

本行主要通过利率重定价缺口分析来评估银行账户所承受的利率风险，并根据市场形势的变化及时进行资产负债结构调整，将利息净收入的波动控制在可承受水平。同时，本行进一步加强集团债券统一管理，适时调整债券投资策略；加强债券投资风险管理，及时调整债券投资组合结构，降低组合风险。

假设各主要货币收益率曲线向上或向下平行移动25个基点，集团银行账户主要货币的收益敏感性状况如下[1]：

单位：百万元人民币

中国银行集团	2011年12月31日 人民币	2011年12月31日 美元	2011年12月31日 港币	2010年12月31日 人民币	2010年12月31日 美元	2010年12月31日 港币
上升25基点	**(2,184)**	**301**	**43**	(2,552)	242	(456)
下降25基点	**2,184**	**(301)**	**(43)**	2,552	(242)	456

1 上述分析采用中国银监会规定方法，包括所有表外头寸。但该敏感性分析仅作说明用途，并基于2011年末静态缺口计算，未将客户行为、基准风险或债券提前偿还的期权等变化等考虑在内。在此仅列示各利率向上或向下平行移动25个基点对集团收益的潜在影响。

汇率风险管理力求资金来源与运用实现货币匹配，同时通过对冲交易等方式管理汇率风险，外汇敞口得到有效控制。

5.3.3 流动性风险

流动性风险是指商业银行虽然有清偿能力，但无法获得充足资金或无法以合理成本及时获得充足资金以应对资产增长或到期债务支付的风险。本行流动性风险管理的目标是：根据业务发展战略，将流动性保持在合理水平，保证本行无论在正常经营环境中还是在压力状态下，都有充足的资金应对资产的增长和到期债务偿还的需要。

2011年，面对我国人民币及外币流动性整体趋紧的局面，本行按照"安全性、流动性、盈利性"平衡的要求，积极提高流动性管理的主动性和前瞻性，流动性风险指标明显改进。努力扩大核心存款，提高资金来源的稳定性，抓住海外市场利率较低的有利时机，拓宽资金来源渠道，强化内部资金管控，合理引导资金运用流向。加强流动性储备管理，建立流动性预警体系，切实防范流动性风险。

本行不断完善流动性压力测试方案，按季度进行压力测试，测试结果显示本行在压力情况下有足够的支付能力可以应对危机情景。年末本行反映流动性状况的有关指标达到监管要求，具体如下表（流动性比率为集团口径指标；超额备付率及拆借资金比例为中国内地机构口径指标）：

主要监管指标		监管标准	2011年12月31日	2010年12月31日	2009年12月31日
流动性比率(%)	人民币	≥25	**47.0**	43.2	45.3
	外币	≥25	**56.2**	52.2	55.6
超额备付率(%)	人民币		**2.9**	2.1	2.7
	外币	—	**24.3**	14.6	10.3
拆借资金比例(%)	拆入资金比例	≤4	**0.82**	1.00	1.04
	拆出资金比例	≤8	**2.25**	1.08	2.82

注：

1 流动性比率＝流动资产／流动负债，流动性比率按照中国人民银行及监管会有关规定计算。

2 人民币超额备付率＝（超过法定存款准备金的备付金+库存现金）／（存款余额+应解汇款）

3 外币超额备付率＝（超过法定存款准备金的备付金+库存现金+存放同业与海外联行）／外币存款余额

4 拆入资金比例＝在报告期末拆入的人民币资金余额／各项人民币存款

5 拆出资金比例＝在报告期末拆出的人民币资金余额／各项人民币存款

缺口分析是本行评估流动性风险状况的方法之一。本行定期计算和监测流动性缺口，利用缺口数据进行敏感性分析和压力测试。年末本行流动性缺口状况如下：

中国银行集团

单位：百万元人民币

	2011年12月31日	2010年12月31日
已逾期	**12,777**	11,136
即期偿还	**(3,886,641)**	(3,770,963)
1个月及以内	**625,317**	293,431
1个月至3个月（含）	**(407,214)**	(107,056)
3个月至1年（含）	**372,733**	127,728
1年至5年（含）	**1,417,396**	1,809,370
5年以上	**2,621,526**	2,312,504
合计	**755,894**	676,150

注：流动性缺口＝一定期限内到期的资产－同期限到期的负债

5.3.4 声誉风险

2011年，本行认真落实中国银监会《商业银行声誉风险管理指引》，积极贯彻集团声誉风险管理政策，推广使用《声誉风险指示卡》等声誉风险管理工具，及时监测、报告、处理舆情信息，妥善应对处理声誉风险事件。定期对声誉风险进行分析研判，组织集团声誉风险管理队伍开展研究与培训，适时开展重大声誉风险事件应急演练，探索建立声誉风险长效预防机制。

5.3.5 内部控制与操作风险管理

内部控制

2011年，本行董事会、高级管理层以及下设的专业委员会，认真履行内控管理与评价职责，积极提升内部控制三道防线体系的运行效率和效果。

本行各级机构、业务经营部门及员工是内部控制的第一道防线，在开展业务发展任务的同时承担内部控制的责任。本行按照符合集团风险偏好、具有可操作的原则，对基层内控流程与监控手段实施全面梳理、优化和整合，提高内部控制第一道防线风险控制的整体效果。

风险管理总部与业务管理部门是内部控制的第二道防线，统筹内控制度建设，指导、检查、监督和评估一道防线的工作。本行二道防线积极关注内外部风险变化，加强风险预判，积极应对突发事件，提高风险管理和内部控制的前瞻性；密切跟踪信息科技新系统运行下的风险控制状况，完善面向网点、面向账户、面向柜员的风险控制机制，提升管理精细化水平；结合"深化内控和案防制度执行年"活动，对内控制度执行情况进行检查，尤其是加强对重点网点和一线柜台的检查；重点关注欺诈舞弊风险，督导一道防线履行自我管控职能，执行内控制度。

稽核部门切实履行第三道防线职责，深化稽核工作转型，创新工作思路，加快对风险变化的响应速度，提升专业化履职水平。本行组织开展多个专项稽核检查；持续评价本行战略实施及业务转型、风险管理与内部控制机制的建设、执行和改善状况；全面跟踪核心银行系统上线后流程改造中的风险变化与控制对策；加大集团多元化经营的考核监督及海外业务大发展的风险控制，促进集团管控水平持续提升。

本行继续推进落实《企业内部控制基本规范》及其配套指引，发布实施《中国银行〈企业内部控制基本规范〉及配套指引实施方案》，按照控制环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五要素，进一步完善内控治理结构、运行机制、政策制度、技术手段和专业队伍，建立和完善符合《企业内部控制基本规范》的内部控制体系。

本行按照各项会计法律法规，建立了系统的财务会计制度体系。针对财会法规的变化、内部管理架构的整合、核心银行系统上线对会计工作的影响，修订会计管理制度和主要业务账务处理办法，按照相关会计法律法规及监管要求，制定财务报告编制及审计工作管理相关办法，规范本行财务报告编制及审计工作程序，通过上述举措，确保本行财务报告内部控制的有效性。按照适用的会计准则和会计制度编制财务报告，财务报告披露的会计信息公允反映了本行的财务状况、经营成果和现金流量。

操作风险管理

本行将操作风险定义为"由不完善或有问题的内部程序、人员、系统以及外部事件所造成的损失，包括法律风险"。本行各业务条线均涉及操作风险，可能使本行蒙受损失的操作风险主要包括欺诈等外部犯罪活动、系统缺陷或中断、内部人员失误或恶意行为导致业务执行差错、自然灾害等。

本行通过建立和维护覆盖全行范围的、与自身业务规模、复杂程度相适应的组织体系，实施操作风险管理。风险管理总部下设操作风险模块，负责全行操作风险管理框架的建立和实施，提升全行操作风险管理的一致性和有效性。各业务条线和境内外机构负责持续识别和监控其业务范围内的所有操作风险及内部控制。法律合规、信息科技、人力资源、保卫、监察等职能部门，在其职责分工和专业特长的范围内，为操作风险管理提供专业技术支持。稽核部负责定期检查和评估本行操作风险管理框架的运行情况。

本行已制定适用于全行的操作风险政策制度体系，为实施专业化、精细化、规范化操作风险管理提供方法和标准，主要包括三方面：一是规范操作风险的分类标准，统一管理语言；二是建立风险识别、评估、缓释、监控、报告的管理闭环，确立系统的管理办法；三是在新产品、业务外包、业务连续性管理方面，规范管理架构和工作机制。

本行在操作风险领域应用一系列管理工具，主要包括：(1)开展操作风险与控制评估(Risk and Control Assessment, RACA)，以动态掌握本行各业务条线和机构的操作风险状况，识别业务流程、系统、人员等各方面潜在风险隐患，并针对不可接受的风险敞口，采取改进措施；(2)设置关键风险指标(Key Risk Indicator, KRI)，通过采集业务经营和日常管理相关统计数据，定量跟踪监测关键风险发生可能性、影响度或其控制有效性，对风险指标异动及时预警，并组织原因调查和整改工作；(3)系统收集全行已发生的操作风险损失数据(Loss Data Collection, LDC)，掌握和评估全行操作风险实际损失金额和分布状况，深入分析重大操作风险事件发生的原因，采取整改措施。

本行持续跟踪国内外同业机构发生的重大操作风险损失事件，分析外部事件反映的风险管控问题，提升自身风险防范能力。对高风险业务领域开展内控检查，全面记录内外部各类检查发现的风险控制问题，实施集中管理和统一跟踪的问题整改工作机制，促进风险控制的持续完善。2011年，本行成功堵截内外部案件102起，涉及金额30,128.79万元。全年未发生内部案件，对各类操作风险事件的防控取得了良好成效。本行还成功应对日本地震与核泄漏事件等重大突发事件，有效保证业务持续稳健经营。

（下转D19版）