(上接B61版)

凭借在财富管理方面的卓越表现，本行在各大权威评审机构举办的理财领域评比中，多次获得重要奖项。在2011第四届中国最受尊敬银行资越佳零售银行”评比中，荣获2011年度最佳银行理财品牌”；在和讯网主办的2011年和讯网银行财经风云榜”中，荣获2011年度最佳银行理财产品”奖；在上海证券报举办的金理财”颁奖活动中，本行开新宝系列个人理财产品荣获“金理财2011年度最佳银行产品创新奖”等。

私人银行

本行针对可投资资产在800万元人民币以上的高净值资产个人及其控股或持股企业提供私人银行服务。截至报告期末，本行私人银行客户数量达23,152户，私人银行业务全面步入释放产能、盈利导向的发展阶段。本行按照保有财富、创造财富、尊享生活”的服务理念，以动态财富管理服务为核心，搭建了财富”和创富”两大主题系列产品线；构建了为私人银行客户提供动态、可调整资产组合咨询建议的投资顾问服务体系；同时进一步完善了俱乐部”与圈子”模式增值服务体系，客户体验与满意度稳步提升。

报告期内，本行私人银行业务品牌声誉和市场影响力全面提升。私人银行中心先后与中国青年企业家协会、暨布力中国企业家论坛”、载才杂志、福一财经日报”等合作开展多项富有或动的营销宣传活动；联合中央财经大学中国银行业研究中心发布了《中国私人银行客户特征与未来发展趋势研究报告》，为私人银行市场与行业研究作出突出贡献。

2011年，本行私人银行先后荣获《凯洲货币》杂志颁发的中国最完整私人银行产品线”、《财经周报》颁发的2011年度最佳私人银行”、《金融理财》杂志颁发的2011年度最佳满意度私人银行”、《理财杂志》颁发的2011年度最佳私人银行”等奖项。

信用卡

2011年，本行信用卡业务围绕以客户为中心，将产品服务打造成为核心竞争力之一”的指导思想，持续加强业务产品升级，巩固领先产品优势，形成了以高端、商旅、女性、年轻为主的四大客群。报告期内，面向高端客群，本行成功推出了国内首款主打健康管理理念的银联尊尚白金卡，上市三个月发卡量即突破了一万张，实现年费收入1000余万元；面向商旅客群，在国航、南航等联名卡的基础上，本行成功推出东航无限卡，同时，携程、深航等联名卡产品也即将面世；针对女性客群，就魔力女性卡进行了全面升级，强化了产品价值定位和客户粘性。同时，针对不同客户偏好，建立了果岭行”、悠游季”、柴子会”、爱信汇”、fun映会”等俱乐部，以切实满足客户全生命周期各阶段的需求。

作为今年着重发展的核心业务之一，报告期内本行信用卡消费金融分期业务取得了新新突破，针对本行优质工资客户推出了图金宝”、快金宝”、图梦金”等现金分期产品，并取得了新的发展突破，也为未来消费金融业务的发展奠定了良好基础。

截至报告期末，本行信用卡累计发卡1,407万张，较年初增长22%。报告期内，信用卡交易量达1,664亿元人民币，比上年增长66%；实现信用卡业务收入36亿元人民币，比上年增长12亿元，增幅48%。

个人汽车消费信贷

在汽车金融对公业务持续领先的同时，本行个人汽车金融消费信贷业务凭借与厂商和经销商之间良好合作关系，以及先进的经营理念和经营模式，一直保持较快的发展速度。

本行汽车金融通过在上海开设的汽车金融分中心开展汽车消费信贷业务，并在当地占有重要市场份额。截至报告期末，本行个人汽车消费信贷业务累计合作汽车品牌59个，在京沪地区合作经销商436户，同比增长44.37%；贷款余额42.05亿元人民币，比上年末增加19.71亿元人民币，其中不良贷款余额398万元人民币，不良贷款率为万分之9.47，整体资产质量保持良好。

中信银行汽车消费信贷业务凭借卓越的表现，在《财经周报》主办的2011中国最受尊敬银行资最佳零售银行”颁奖活动上被授予2011最佳车贷银行”奖。

渠道建设和服务品质管理

2011年，本行继续加快提升零售银行电子化服务能力。（详见3.2.8境内分销渠道”）

与此同时，本行进一步强化了服务专业化管理，推进服务品质体系建设。（详见3.2.4服务品质管理”）

3.2.3 资金资本市场业务

经营策略

2011年，本行资金资本市场业务坚持简单产品、高效营销”的发展战略，以客户实际需求促进传统优势业务发展，将创新业务的发展与有效客户的外延扩张有机结合，同时加强全行业务主线管理，不断夯实业务发展基础。

经营概况

2011年，本行加强优化资金资本市场业务结构和资产配置，不断夯实客户基础，持续提高业务持续发展能力，同时积极完善制度体系，强化内控管理，各项业务均呈现良好发展态势。截至报告期末，资金资本市场业务营业收入89.94亿人民币，占全行营业收入的12.03%；资金资本市场业务非利息净收入12.84亿元人民币，占全行非利息净收入的12.40%。

外汇业务

2011年，受国内、外经济形势影响，国际外汇市场动荡加剧，汇率走势不确定性加大。面对市场变化，本行积极采取措施，稳步促进中间业务收入增长及市场竞争力的提升。本行根据监管机构要求，并结合自身实际情况进一步完善了流动性管理政策、管理策略及业务流程，不断推进流动性风险管理信息系统建设，以实现全面的流动性风险计量的要求，并适应稳健、审慎的管理目标要求。

报告期内，本行结售汇市场份额及汇兑效益位居中小商业银行前列，并再次获得由中国外汇交易中心评选出的2010年银行间外汇市场最佳期限做市商”、最受欢迎做市商”、最佳外币对做市商”等荣誉。2011年，本行还荣获权威外汇财经杂志《凯洲货币》评选的本土最佳外汇服务商奖——最创新外汇产品及交易理念奖”。

本币债券和利率衍生业务

2011年，在国内经济通胀和宏观调控等压力下，央行继续执行稳健的货币政策，市场流动性趋紧，资金利率大幅波动，本币债券市场收益率呈现先上后下的走势。面对不利的市场环境，本行以控制市场风险为前提，采取稳健的交易策略，不断提高市场定价和趋势把握能力，稳步开展本币债券做市和利率衍生品做市业务，同时积极创新，完善盈利模式，注重业务的可持续发展能力，各项业务继续保持较高的市场占有率，本币市场影响力和竞争力进一步提升。

报告期内，本行被人民银行和银行间市场交易商协会联合评选的全国银行间债券市场2010年度优秀做市商”称号，成为唯一一家获此殊荣的全国性股份制商业银行。

理财及打生产品交易业务

2011年，本行根据客户需求和市场环境，充分发挥 销售-交易”体系的优势，积极主动管理资产组合，重点研发期限较短、风险较低的稳健型债券类理财产品，在原有产品系列的基础上，新推出了贵享系列、开新宝系列、慧赢等系列产品，理财业务交易量较去年增长逾130%，有效满足了客户不同期限理财需求。本行极揽配市场机会和投资热点，通过智赢、乐投、股日赢和期期赢等系列结构性产品，在产控风险的同时，满足了投资者的资金保值增值需求，推动了本行中间业务收入较快增长，在客户维护及获销方面发挥了积极作用。

本行坚持稳健的发展策略，加强代客衍生产品市场研判，提升把握市场机会的能力，以标准化的利率和汇率衍生产品为客户提供专业化服务，满足了客户规避利率和汇率风险的需求。

资产管理

2011年，世界经济增长放缓，欧债危机进一步恶化，国际金融市场大幅波动。在通胀压力下，国内货币政策持续趋紧，债券市场经历熊、牛市的快速转变。在复杂多变的宏观环境下，本行本着资产管理的安全性、流动性和收益性平衡的原则，切实落实际风险管理政策和制度，进一步提升了资产管理水平。

报告期内，上半年本行积极应服不利的人民币债券市场环境影响，采取短久期策略，下半年把握收益率高企的市场时机加大对中长期债券品种的配置力度，大幅提升了人民币债券投资业务的收益率水平，市值浮盈显著回升。同时，本行积极把握波段操作的机会，价差等中间业务收入较去年同期大幅增长，较好的实现了短期收益目标和长期收益目标的兼顾。外币资产管理方面，本行把握国际债券市场的波动机会，积极调整外币资产结构，减持预期风险较高资产，进一步增强了整体资产的抗风险能力。

3.2.4 服务品质管理

本行坚持 贴位经营，以客户为中心，为客户创造价值”的经营理念，细化服务方式，深化服务内涵，塑造诚信银行；坚持以客户为中心，打造卓越的品牌，通过在产品服务、业务开拓、风险管理和信息技术等方面的改革，切实提高产品质量和服务水平，树立诚信、稳健、亲和、卓越的品牌形象，塑造品牌银行。

2011年，本行继续从客户体验出发，采取一系列措施加强服务品质管理。优化服务管理组织架构，为服务管理提供组织保障；完善服务考核体系建设，夯实服务品质体系基础；加快网点转型步伐，为客户提供良好服务体验；提升服务品质标准，加强客户服务感受；多元化的培训体系，打造一流服务团队；物理网点与电话渠道服务一体化，创建中信特色服务；强化服务监测机制，不断提升客户满意度。

通过全行上下一致努力，本行服务品质管理得到了社会各界的高度认可，在中国银行业协会组织的2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选活动中，本行共有5家支行网点荣获2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，同时荣获2011年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动突出贡献奖”，在中国银行业协会组织的2011年度中国银行业文明规范服务 明星大堂经理”评选活动中，本行共有40名大堂经理荣获 明星大堂经理”称号，其中8名大堂经理还获得了 财富之星”、魅力之星”、荣誉之星”和 微笑之星”称号等系列奖项。

3.2.5 中信综合金融服务平台

中信集团有限旗下涵盖银行、证券、基金、信托、保险、期货等金融子公司，且诸多子公司均处于行业龙头地位。本行长期践行 以客户为中心”的经营理念，通过中信综合金融服务平台，逐步形成独特的竞争优势。与此同时，本行持续加强与中信集团及中信银行国际的协同合作，国际化经营战略得到不断完善和发展。

提供综合金融解决方案

本行通过金融产品交叉销售以及对重大项目进行联合市场营销，为客户提供差异化的综合金融服务。

——承销债务融资工具。本行与中信证券联合为客户主承销发行了共计131亿元人民币的债务融资工具。

——为客户公司理财产品。本行与中信证券合作，全年累计发行中信聚金理财金面配置系列”公司理财产品191.81亿元人民币。

广泛开展客户资源共享

本行与中信集团有限旗下的中信证券、中信证券（浙江）、中信建投证券、中信万通证券等4家证券公司开展第三方存管业务合作，成为中信证券、中信证券（浙江）的主办存管银行，中信建投证券、中信万通证券的一般存管银行。同时与中信集团有限旗下的天安保险、信诚保险开展负债、结算、现金管理等业务合作，成为上述2家保险公司的主要合作银行。

——机构客户。截止报告期末，与上述4家证券公司共享机构客户共计6,011户。

——个人客户。截至报告期末，来自上述4家证券公司的第三方存管个人客户比上年末新增0.5万人。

开展交叉设计和交叉销售

——合作开发销售个人理财产品。本行继续加强与中信集团旗下的中信信托的产品研发合作，报告期内合作发行个人理财产品386支，实现销售额约1,791.40亿元人民币。

——发挥托管业务平台优势。本行托管业务依托中信集团有限的综合金融平台优势，综合银行网络资源，在产品开发、产业（创投）基金业务平台搭建以及托管市场开拓等方面，与集团内中信证券、中信信托、中信建投、中信资本、中信锦绣以及期华财务等机构开展了全面的合作，发挥各自领域资源优势，深入推动业务发展。其中，与中信资本合作的PE产品托管规模本外币合计5.9亿元人民币，与中信证券合作的证券公司集合定向资产管理项目托管规模为107亿元人民币，与中信信托合作的集合资金信托计划规模为628.58亿元人民币。

——联合开发年金业务。自中信银行取得年金业务托管资格以来，和中信集团内拥有年金业务管理人资格中信信托、中信证券、华夏基金等子公司开展了广泛的业务合作，先后联合上述子公司共同设计并推出了 中信信海”企业年金产品，截止2011年底规模7.763亿元人民币；邀请中信信托担任了本行和泰康养老保险股份有限公司推出的泰康中信 鲜瑞信泰”系列企业年金计划的账户管理人，该产品截止2011年底规模2.05亿元人民币；邀请中信证券担任了本行和平安养老保险股份有限公司推出的平安中信 惠扬人生”企业年金计划的投资管理人，截止2011年底该产品规模3.09亿元人民币；邀请华夏基金担任本行和招商银行共同推出的招商中信 鱼色人生1号”企业年金计划的投资管理人，截止2011年底该产品规模1.24亿元人民币；在客户咨询上，本行和中信信托、中信证券多次组成联合团队进行客户投标和客户管理，已经合作为多家客户提供了企业年金管理服务。

3.2.6 与战略投资者的合作

本行与BBVA不着友好、互信、互利的原则，通过有重点地推进成熟项目合作，带动双方在各项业务领域的全方位战略合作。

——现金管理方面，本行与BBVA合作共同开展了MANGO（中国 现金管理项目的营销。

——国际业务方面，在跨境人民币业务合作领域，经过两行的共同努力和建商，报告期内，本行又为该行秘鲁子行、智利子行、乌拉圭子行、委内瑞拉子行、纽约分行、墨西哥子行以及巴拿马子行成功开立了七个跨境人民币结算账户，完成了为拉美地区主要国家开立人民币账户的工作。

——资金资本市场业务方面，报告期内，本行继续加强和BBVA的合作，充分利用本行资金资本市场业务和BBVA全球金融市场业务的优势，在外汇交易、简单衍生产品及结构性理财产品方面开展了较为密切的合作，全年达成交易量约570亿元人民币，与2010年基本持平。

——养老金业务方面，自2010年11月8日，本行和BBVA在北京签署 养老金业务战略合作框架协议及以来，双方在此框架框架协议范围内，继续稳步推进养老金领域多层次、多模式的合作。目前，双方计划在养老金产品设计和养老金运营系统方面开展业务咨询合作，并结合BBVA在拉美地区养老金市场的丰富管理经验，积极开展双方业务团队的专业技术交流。

——投资银行业务方面，本行与BBVA在出口信贷、转贷款、跨境项目融资、跨境并购融资顾问等方面积极开展合作，为本行战略客户在跨境投融资方面提供整体金融服务方案。报告期内，本行与BBVA成功举办了首届 中信银行与BBVA公司银行及投资银行业务合作会议”，就双方跨境融资业务的联动机制、重点市场区域、重点客户融资支持等方面达成了一致意见。报告期内，双方合作进行跨境融资的创新结构设计，共完成2亿美元跨境融资服务，为力支持了中信银行境内客户 走出去”的境外融资需求。

——私人银行方面，报告期内，本行与BBVA关于私人银行业务合作的主要协议均已生效，双方合作的私人银行合作业务单元已步入正式运营阶段，为行籍此成为国内商业银行中唯一进行私人银行中联合作的私人银行服务机构。

3.2.7 信息技术

2011年，本行以IT规划为指引，以应用开发、运维保障和质量安全三个专业体系建设为支撑，持续加大信息化建设投入，以满足本行经营和管理需要。

应用开发方面，本行核心系统升级项目已进入实施阶段，需求开发、系统设计等工作正按计划有序推进；启动开发新了数据治理和数据标准咨询项目，为全行数据资产管理和应用奠定了良好基础；全行级客户信息管理系统（CIF），对公客户关系管理系统（二期）、私人银行综合业务管理系统建成投产，支持了客户管理和客户服务能力的提高；统一开发平台（9.0版）、工作流平台、内容管理平台、组织级项目管理平台等基础性平台建成投入使用，促进了开发效率的大幅提升；公司网银（6.3、银企直连版）3.2.0、B2B电子商务（二期）、公司金融电话（0.0.0）、移动银行（Pad版）等项目顺利完成，电子渠道服务水平持续完善和提升。此外，市场风险、流动性风险、操作风险、内控平台、税控平台、金融IC卡、供应链金融等一系列项目也正按计划组织实施。

运维管理方面，本行持续推进全行一体化运维管理体系建设，不断完善运维管理指标和评价体系，加强总行对分行生产运行的服务支持和管理，积极推动ITIL落地。启动开实施了网银双中心、运维自动化管理平台等IT基础设施建设工作，全行信息系统可用性稳步提升；完善了信息系统应急预案，并多次组织预案演练，应急保障能力持续增强。2011年，本行信息系统上安全稳定，主要交易系统可用率、稳定性稳步提高，银联跨行借记卡、信用卡跨行交易成功率继续名列同业前茅。

质量安全方面，本行持续加强质量安全和信息科技风险管理工作。制定和完善了一系列质量安全管理制度和技术规范，持续完善质量安全管理体系。启动并实施了集中用户身份管理项目；建立了常态化的互联网、银行卡等安全检查机制；完成了ISO27001的符合性对比分析工作；通过开展信息安全风险内部检查、专项信息安全自查、月度质量分析会等形式，持续规范和加强对质量安全工作的协调和督导。

3.2.8 境内分销渠道

分支机构

2011年，本行继续优化分支机构的区域布局，报告期内蚌埠、宝鸡、珠海、邯郸、营口、渭南、钦州、龙岩、宜昌、衡阳10家分行开业，63家支行开业，义乌、中山2家支行开格为二级分行。另有南口、滁州2家分行获批，且正在积极筹建；把握子公司浙江临安中信村镇银行获批，并自2012年1月9日起对外试营业。截至报告期末，本行已在中国境内95个大中城市设立机构网点773家，其中一级（直属）分行35家、二级分行54家、支行684家。

2012年，本行机构网点建设重点考虑转型调整需要和投入产出效率，一是重点支持公司银行业务转型，加速在东部地市级城市的网点布局，有选择地在中、西部地市级城市布局；二是重点支持零售业务发展，积极在一线城市加密网点布局，进一步提高经济发达城市的网点比重。

自助服务网点和自助服务设备

2011年，本行在加强自助银行交易安全风险防范的同时，不断扩大自助银行和自助设备分销网络，提高自助设备交易替代率。截至报告期末，本行在境内拥有1,335家自助银行和4,739台自助设备（取款机、存款机和存取款一体机），分别比上年末增长13.91%和13.02%。

移动银行

本行按照 打造客户身边的银行”思路，在业内率先推出移动银行品牌。2011年3月8日正式推出移动银行iPhone版本、6月9日推出移动银行iPad版本并于10月并极为2.0版。截至报告期末，本行移动银行客户数达到72.242户，比年初增加55.212户，增长324.2%；交易量6.31亿元人民币，是2010年的4.9倍。

网上银行

个人网银方面，本行坚持 提高科技替代率”的发展战略，实施客户获取、经营、提升同步推进策略，电子银行客户经营体系日趋成熟，继续保持跨越式发展势头。全行电子银行业务替代率（交易笔数达到67.68%，比年初提高了4.38个百分点，有效分流了网点客户和业务量，降低了本行营运成本。在客户获取方面，本行坚持 集质并举”、剪卡——KEY”营销思路，采取终端营销、交叉营销、批量营销、集中营销四类营销方法，保持了客户数和圈存金额快速稳定增长。截至报告期末，本行个人网银客户数达570.71万户，比年初新增129.47万户，增长29.34%，其中数字证书客户达323.20万户。个人网银客户覆盖率达到26.95%，比年初提高了3.54个百分点。在客户经营方面，本行以 聘银10年、精彩盛放”为主题开展了系列营销活动，个人网银交易量实现了跨越式增长。全年个人网银交易笔数达3,593.54万笔，交易金额达2.27万亿元人民币，交易笔数是上一年的2.15倍，交易金额是上一年的2.25倍。在行为满足客户投资理财需求，提高中间业务收入，加大了网银产品分销力度，全年个人网银销售理财产品2,740.41亿元人民币，占全部渠道销售额的57.22%；是上一年网银销售额的3.93倍；销售基金115.06亿元人民币，占全部渠道销售额的47.76%，是上一年网银销售额的3.68倍。本行继续按照 客户体验金额比例”和客户满意度、产品适合度管理策略，持续优化升级网银功能，新增个人征信信息查询、信诚人寿保单查询、网上抵押贷款全程办理、剪易宝”贷款账户管理、循环贷款自助提款、零售客户积分查询兑换、留学贷款线上申请等功能，同时对跨行转账、基金、理财产品，网上支付进行了优化。本行个人网银荣获中国金融认证中心CFCA2011年最佳网上银行”称号。

公司网银方面，本行成功上线了公司网银6.3版和6.4版，丰富了国际业务和第三方存管等功能，并进一步优化了公司电子银行签约流程；推出了银企直联4.0版本，拓展了通知存款、定期存款、第三方存管、流动性管理、代收付款数据账户管理等功能；完成了电话银行2.0版，初步搭建了电话服务渠道的分层客服体系，公司电子银行渠道功能进一步完善和丰富。截至报告期末，本行公司电子银行客户数达到10.3万户，比上年末增加2.68万户，交易笔数替代率40%，同比提升9.8个百分点，实现交易金额17.42万亿元人民币，同比增长41%。

电话银行

截止报告期末，本行客户服务中心服务热线电话总进线量3.343万通，其中转自助语音服务2.978万通，转人工服务365万通，呼叫中心服务水平为83.27%，客户满意度为98.7%，客户投诉处理满意度为96%；本行客户服务中心主动外呼联系客户246.75万人次，积极营销本行的各类银行卡、发行销售的理财产品、代销的基金产品等；本行客户服务中心主动外呼联系客户营销保险40.2万人次，促进本行的承保数量和净承保金额的增长，实现中间业务收入的增长。

2011年，本行客户服务中心凭借优秀的经营业绩和精细的运营管理，荣获中国企业家论坛知识管理联合会2011年度知识管理实践与新技术平会”评选活动颁发的 数据知识管理卓越运营奖”；同时还在中国金融业客户服务发展联盟2011年优秀金融机构客户服务中心”评选活动中荣获 监控管理精英团队奖”、 数据呼出运营经理奖”、 数据呼出业绩长奖”、 数据呼出业绩月奖”、 数据培训讲师奖”等多项大奖，充分展示了中信银行客户服务中心在同业界的竞争实力和良好口碑。另一方面，抓内部管理，以客户为中心”真情服务客户，连续五年以 零不合格项”通过ISO9000质量体系认证。

3.2.9 子公司业务

中信国金

本行控股子公司中信国金是在香港注册成立的投资控股公司，中信银行及BBVA分别持有中信国金70.32%及29.68%的权益。中信国金业务范围涵盖商业银行及银行业融业务，商业银行业务主要通过全资子公司中信银行国际开展。非银行金融业务方面，中信国金分别持有中信国际资产40%的股份，以及中信资本27.5%的权益。前者专注于资产管理及直接投资业务，而后者则为一家主攻中国市场的投资管理及咨询公司。

2011年，香港经济在内需消费旺盛及旅游业繁荣等因素带动下，保持相对较快增长，但由于外围经济环境恶化，特别是2011年下半年，受欧债危机的影响，香港经济明显受到波及，增速显著放缓。同时，在中国政府大力推动香港人民币离岸中心的发展而推出的多项措施的正面影响下，香港在岸及离岸人民币业务蓬勃发展，为香港银行业的发展带来新的增长机会。

截至报告期末，中信国金总资产达1,736.75亿港元，较上年末增长15.41%。报告期内，实现净利润约1.01亿港元，比上年下降90.2%。

——中信银行国际。报告期内，中信银行国际凭借在跨境人民币业务领域建立的领先优势，抓住香港人民币业务高速发展的机遇，为本行紧密合作，适时推出多样化的人民币产品及服务，在为客户提供有效的投资保值增值解决方案的同时，带动了自身非利息收入和整体收益的持续增长。报告期内，中信银行国际营业收入达到34.19亿港元，较上年增长13.7%，除备前利润达到7.66亿港元，比上年增长13.7%。

——中信国际资产。中信国际资产是一家专注于资产管理及直接投资业务的公司。报告期内，中信国际资产下属公司中信国际资产与新疆省略代市政府展开密切合作，下属公司中信逸百年创新开发项目投资者需求的基金产品；并在报告期内成立中信健康管理平台，并已开办第一间健康体检中心。

——信控资本。中信资本是一家以投资管理及咨询为主业的公司。报告期内，中信资本成功完成募集多只基金，包括人民币综合投权投资基金、国际私募股权投资基金、夹层投融资基金二号和中国房地产投资基金四号等。截至报告期末，中信资本旗下管理的资产总值约43亿美元。

——风险管理。报告期内，中信国金持续强化风险架构管理和风险承受能力。报告期内，中信银行国际全面风险管理计划基本完成，有效改进了公司风险管理工具，方法和流程，风险架构得到不断完善。据此，中信银行国际已订立一个客观、简单和全面的工具——总风险指标，以计量中信银行国际的整体风险状况。与此同时，中信银行国际与本行及BBVA积极推进风险管理层面的合作，着力于共同构建更先进的风险管理模型及更优秀的操作模式。

——集团内业务协作。中信银行国际作为本行跨境金融服务的平台，报告期内，致力于不断完善跨境金融服务平台，提高跨境金融服务水平，满足客户的多样化融资需求和跨境交易结算需要。在本行客户随着跨境业务的发展而寻求高外融资的背景下，中信银行国际为客户提供个性化的离岸融资服务，满足客户多样化的融资需求，突显其作为本行离岸融资平台的地位。报告期内，中信银行国际为本行企业客户及其海外分公司提供的融资额度累计达到4亿港元，其中，为本行客户提供的融资，内陆外资、海外代付及信用证议付等，其中海外代付及信用证议付融资总额分别较上年末同比增长31%及330%。与此同时，本行与中信银行国际在跨境人民币业务上的合作亦取得重大进展。报告期内，中信银行国际跨境人民币贸易结算总额大幅增长，占香港市场份额逾3%，为本行跨境贸易结算业务作出了巨大贡献。中信银行国际不断丰富跨境人民币交易产品，在人民币不交收远期合约、海外人民币代付及快速汇款（优汇通）方面的交易量同创历史新高，其中快速汇款的交易量同比增长达320%。

振华财务

振华财务是本行在香港的控股子公司，注册资本为2,500万港元，其中本行持股95%，中信银行国际持股5%。振华财务业务范围包括贷款业务、公司持有香港地区放债人牌照、投资业务（在要母结基金投资、债券投资及股票投资等）。

——业务发展情况。报告期内，振华财务继续贯彻执行贷款业务与投资业务区别对待的经营方针，充分发挥差异化互补优势的发展战略。截至报告期末，振华财务总资产折合约11.71亿元人民币，同比增长7.93%。报告期内实现税前利润约0.41亿元人民币，同比减少14.58%。

——风险管理情况。报告期内，振华财务继续坚持公司重事会制定的低风险经营方针，严格遵守内部风险管理制度，保持了较好的资产质量，报告期内未发现新增不良资产，资产风险水平总体较低。

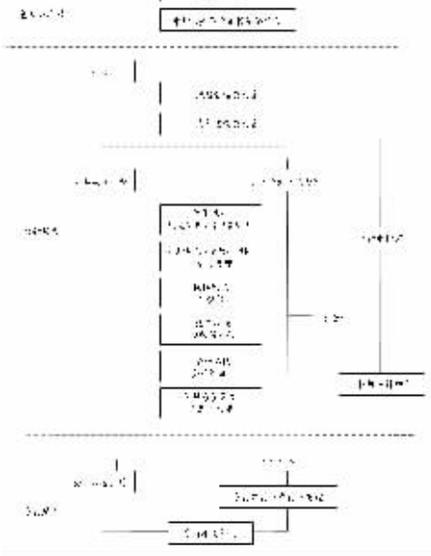
临安中信村镇银行

临安中信村镇银行是本行积极落实党中央、国务院关于加强社会主义新农村建设要求，贯彻执行中国银监会新型农村金融机构规划，以实际行动服务 三农”、履行企业社会责任而发起组建的第一家村镇银行，地址位于浙江省临安市。

临安中信村镇银行于报送本为2亿元人民币，其中本行持股51%，其他13家企业持股49%。截至报告期末，临安中信村镇银行已召开创立大会，并获得浙江银监局同意开业批复。自2012年1月9日起，该行已对外试营业。

3.3 风险管理

3.3.1 风险管理架构



3.3.2 风险管理体系和风险管理技术

2011年，本行继续致力于建立独立、全面、垂直、专业的风险管理体系，培育追求 趋掉风险的收益”的风险管理文化，实施 优质行业、优质企业、主流市场、主流客户”的发展战略，主动管理各层面的信用风险、流动性风险、市场风险和操作风险等各类风险。

2011年，本行完成公司债项评级系统的全面上线，基本完成信用风险量化主体工作，进入了风险技术从侧重于风险计量转向侧重于价值创造的新阶段。本行实施新资本协议工作取得了新进展，加权风险资产计量、资本充足率自我评估、监管达标等三个项目全面启动，新资本协议监管达标首次完成全面自我评估。

3.3.3 信用风险管理

信用风险是指银行借款人或者交易对手无法履行协议中所规定义务的风险。本行信用风险主要存在于本行贷款组合、投资组合、担保、承诺和其他表内、表外风险敞口等。

公司贷款风险管理

2011年，面对我国经济结构调整、宏观调控力度及频率加大，以及本行信贷规模快速扩大的复杂形势，本行积极应对，采取一系列有效措施，进一步强化对重点领域的风险管理。报告期内，本行努力化解政府融资平台贷款风险，审慎开展房地产行业贷款业务，从严控制钢铁等产能过剩行业贷款投放。

——政府融资平台贷款。本行继续加大对有风险隐患的政府融资平台贷款退出力度。对暂时不能退出的，积极争取追加土地等资产抵押，与此同时，本行继续严格控制政府融资平台新增授信业务，将政府融资平台的全部授信业务集中上收总行审批。除少数运作规范、负债适度的土地储备中心外，对其他类型的政府平台项目原则上不再新增加授信。报告期内，本行政府融资平台贷款余额、占比均有较大幅度下降，确保了平台贷款 降旧控新”清理规范目标的实现。

——房地产贷款。为积极应对房地产市场的复杂形势，本行审慎开展房地产行业贷款业务；坚持授信总量控制政策，进一步提高了房地产开发商和房地产项目准入标准，重点支持地理位置好、价位合理、抗跌价风险能力强的住宅项目，并坚持抵押和资金封闭管理原则。本行房地产行业贷款规模和增速均较上年大幅下降。

——产能过剩行业贷款。本行产能过剩行业贷款占比较低，且主要集中于钢铁行业。为控制钢铁行业授信风险，本行对钢铁行业授信业务继续坚持总量控制、转优取劣政策，重点支持具备成本、规模和产品优势的大型优质钢铁企业，从严控制对钢铁企业的项目贷款业务。报告期内本行钢铁行业一般性贷款增速不足1%，远低于全行平均贷款增速。此外，针对去年光伏行业产能过剩严重、价格急剧下降的形势，本行及时调整授信政策，严格控制光伏行业新增授信业务，及时降低对该行业的授信风险敞口。

小企业贷款风险管理

截至报告期末，本行在25家分行成立了小企业金融专营机构，形成了以 专营机构、专职团队、专门流程、专业平台”为核心的 四专”服务体系，逐步形成了覆盖面广、层次清晰、专业化程度较高的小企业金融服务网络。本行进一步明确了风险派驻的审批模式，建立了 派人式”风险管理体系，坚持审批与放款相分离的信贷管理方式，有效地实现了风险控制关口前移。

优化业务流程。为更好地满足业务发展需要，2011年，本行适度调整了小企业客户认定标准及授信审批业务模式，并对小企业授信业务流程进行了优化。同时，本行根据市场需求，研发了多套标准化、个性化的小企业产品流程。

——提高风险管理技术。为提高小企业金融业务风险管理技术水平，促进小企业金融业务稳健发展，本行借助外部资源，结合本行历史数据和业务模式，启动开发适用于本行小企业客户的专项信用评级模型，相关数据分析基本完成，建模工作正在积极开展。

——探索集群授信业务模式。为配合小企业 一镇四圈三集群”的目标市场定位和集群营销模式，实现小企业授信业务批量化操作和整体风险控制。本行积极探索小企业集群授信业务模式，制定了小企业集群授信业务模式和配套制度，计划在杭州、南京、苏州、东莞等四家小企业金融业务重点分行开展业务试点。

——加强贷后管理。为提高小企业贷后管理的效率和质量，2011年，本行制定了内容简化、要点突出的小企业贷后检查及资产风险分类报告模板，并编制了实用性较强的小企业贷后管理操作手册，有针对性地开展小企业贷后管理工作，有效控制风险。

——加强监督检查。2011年，本行将业务监督检查作为防范小企业金融业务风险的重要措施。通过总行审计部门对分行进行审计，总行业务管理部门对分行进行专项业务检查，各分行小企业金融业务部门开展业务自查，本行得以及时发现风险，及时防范风险，及时化解风险。

零售信贷风险管理

2011年，根据宏观经济形势变化和监管要求，本行调整信贷政策，强化风险控制，强调合规经营，通过完善个人信贷体系建设，梳理业务流程，加强贷后管理，使信贷质量进一步改善。

——本行根据宏观经济形势和监管要求的变化，及时调整个人住房贷款政策，确保合规经营、风险可控。

——本行积极优化产品结构，探索个人经营贷款、个人汽车贷款的业务发展，促进产品多元化，减轻单一产品过度集中带来的风险隐患。

——本行完成了分行个人贷款中心的建设工作，并积极完善零售信贷运营管理和风险控制体系建设。

——本行加强贷后管理工作，通过采取专项检查、系统监控等手段，保证个人贷款业务的合规性，切实加强操作风险管理。

——本行定期监测、通报全行个人贷款资产质量，加大对一年以上不良贷款的清收力度，强化资产质量管理。

信用卡风险管理

2011年，本行信用卡业务以 追求趋势风险的真实收益”风险管理理念为指导，始终坚持 效益、质量、规模”协调发展，通过深化业务转型和加快业务创新，实现信用卡业务的快速平稳发展，通过对信用卡业务的全面全流程风险管理，搭建完整有效的信用卡风险管理体系，显著提升信用卡业务的风险管理效能。

——搭建完整有效的信用卡风险管理体系。本行坚持以总分结合的全流程风险控制体系为支撑，不断提升信用卡业务全流程风险管理能力，通过制度建设和流程设计等一系列措施，搭建起完整有效的信用卡风险管理体系。

——注重客户结构和资产组合调整。本行以风险控制和客户价值回时优化为导向，以准入政策和额度政策调整为重点，积极引入优质客户，提升高价值客户比例，严格限制高风险客户准入，进一步压缩高风险和低收益客户占比。围绕提升风险资产收益率，本行主动加强持卡人额度管理，通过贷后台产品及额度管理策略，持续提升优质客户交易活跃度，实现信贷资源合理配置，提高风险资产配置效率。

——构建消费金融产品风险控制体系。本行围绕建立差异化的创新竞争优势，通过消费金融审批政策的完善、审批团队的搭建、消费金融初审岗设置等一系列措施，构建消费金融产品风险控制体系，为消费金融业务快速成长打下坚实基础。

——构架双生命周期计量策略风险管理体系。本行持续构建双生命周期计量策略管理体系，通过申请、行为评分与零售评级的应用，融合经济周期因素实现了信用卡业务风险计量工具客户生命周期全覆盖，提升了业务管理效率。

——注重渠道风险防范。围绕全新发卡渠道建设，本行进一步强化了柜台领卡初审岗风险识别和渠风险阻截能力，以打击伪冒申请为重点，进一步完善新渠道 防火墙”风险防范体系建设，有效提升欺诈风险整体防范能力。

资金业务风险管理

本行资金资本业务年度授信政策由总行风险管理委员会和董事会风险管理委员会负责确定，总行资金资本市场部负责本行资金资本业务的日常管运系和投资决策。根据风险管理独立性原则，总行风险管理部和计划财务部分别在资金资本业务的重要风险决策过程中承担相应的职责。

2011年，本行继续审慎开展有价证券投资业务，并向客户提供资金增值避险服务。

本币债券投资，2011年，国内经济形势复杂多变，货币政策持续趋紧，信用利差整体变宽，低评级债券的信用风险加大。本行遵循年度授信政策，积极调整结构，以行业内优质企业为重点信用投资对象。

——外币债券投资，2011年，世界经济增长乏力、金融市场波动较大，欧洲主权债务危机进一步恶化，美国主权评级遭到调降。本行按照年初制定的风险管理指引，积极采取措施减持了欧美地区的风险敞口，加大了对中国主权类债券的投资，进一步优化了资产结构。

——资金增值避险服务。本行著承风险产品标准原则，积极向客户提供风险管理和资金保值增值服务。在向客户提供资金保值增值服务时注重加强客户适用度分析，严格防范信用风险。

贷款监测及贷后管理

2011年，为应对宏观金融形势带来的信贷风险，本行围绕 转型、提升、发展”的指导思想，强化信贷管理对资产质量的保障作用，达到了 确保到期贷款按时足额回收，确保未到期贷款不降级或少降级”的管理目标。

在风险管控上，本行深入开展风险排查和风险检查，及时化解风险，政府平台贷款风险的控取得了明显成效，同时推进整改，深化合规风险文化建设；建设贷后检查模板，提高贷后检查质量，及时风险提示，深化风险预警和化解工作；细化贷款本息到期回收管理，推进中长期贷款分期还款整改工作，确保公司贷款本息按时足额回收；贯彻落实贷款新规，完善合同和押品管理，强化放款审核，深化操作风险管理；推动分行主动退出高风险贷款，深化贷款结构调整；组织风险排查。在加强管理方面，本行强化指标考核和风险检查，完善风险分类和按条，深化资产质量管理；制定和完善制度流程，推广先进管理经验，提升整体管理水平；提高数据质量和分析力度，深化统计分析，规范关联交易管理；优化功能，深化信息技术管理手段；加强培训考核力度，支持分行提高管理能力，深化信贷管理队伍建设。

信用风险分析

贷款分布

截至报告期末，本集团贷款总额达14,340.37亿元人民币，比上年末增加1,697.92亿元人民币，增长13.43%。

本集团不断优化信贷资产区域结构，各区域贷款协调增长。本集团贷款主要在中国东部沿海经济最发达的地区，如长江三角洲、环渤海地区及珠江三角洲，截至报告期末，本集团对这三大区域贷款余额占贷款总额的比例为66.30%。2011年贷款增量最大的地区是长江三角洲，为481.01亿元人民币，增长14.69%，超过平均水平1.26个百分点。

2011年，本集团积极贯彻落实国家扩大内需的相关政策，适度加大了对中西部地区优质项目的支持力度，中西部地区贷款占比不断提高。西部地区贷款增量超过环渤海地区居第二位，达到336.42亿元人民币，增长23.49%，超过平均水平10.06个百分点。

按地区划分的贷款集中度

本集团

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比（%）	余额	占比（%）
环渤