(上接B049版)

项目	2011年	比上年末／上年增减（%）	主要原因
现金及存放中央银行款项	366,391	42.94	法定存款准备金增加
存放同业款项	386,535	371.64	资金充裕，存放同业款项增加
拆出资金	151,004	210.50	保障流动性安全前提下拆出资金增加
交易性金融资产	8,190	186.87	交易性债券投资增加
应收利息	10,051	64.91	客户贷款及存拆放同业应收利息增加
其他资产	5,793	30.71	期末待结算款项增加
同业及其他金融机构存放款项	535,546	278.04	加大同业资产负债的运用
拆入资金	4,676	(33.88)	短期流动性调整
交易性金融负债	–	(100.00)	本期结构性存款不再指定为以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债
卖出回购金融资产款	9,806	123.83	卖出回购证券增加
应交税费	4,015	54.54	应缴未缴各项税费增加
应付利息	13,599	58.70	客户存款及同业存放应付利息增加
资本公积	49,705	60.64	配股产生的股本溢价
盈余公积	8,691	54.70	提取法定盈余公积
一般风险准备	20,825	32.66	提取一般风险准备
未分配利润	50,622	65.56	本年净利润大幅增加
利息净收入	65,106	35.26	净息差扩大及生息资产规模增加
手续费及佣金收入	9,481	50.30	中间业务快速发展
投资收益／(损失)	257	497.67	衍生金融产品已实现交割收益增加
公允价值变动收益	878	2,826.67	衍生金融产品重估值变动
其他业务收入	577	107.55	邮电费等其他业务收入增长
营业税金及附加	5,343	44.99	应税收入增加
资产减值损失	7,207	37.30	组合基准信贷资产减值准备增加
所得税费用	10,746	55.38	应税所得增加

3.1.10 分部报告

业务分部

单位：百万元人民币

项目	2011年					
	公司银行业务	个人银行业务	资金业务	中信国金	其他业务及未分配项目	合计
经营收入	55,373	10,427	8,994	3,085	(931)	76,948
成本费用	(17,500)	(8,962)	(310)	(1,540)	(4)	(28,316)
资产减值损失	(5,230)	(714)	(38)	(1,225)	–	(7,207)
营业利润／(损失)	32,643	751	8,646	320	(935)	41,425

项目	2011年12月31日					
	公司银行业务	个人银行业务	资金业务	中信国金	其他业务及未分配项目	合计
分部资产	1,460,870	310,607	848,186	135,347	5,688	2,760,698
分部负债	2,089,057	312,222	44,867	124,995	15,959	2,587,100
资产负债表外信贷承担	872,369	55,543	_	40,755	_	968,667

项目	2010年					
	公司银行业务	个人银行业务	资金业务	中信国金	其他业务及未分配项目	合计
经营收入	42,863	8,409	1,992	2,849	(348)	55,765
成本费用	(13,567)	(7,286)	(362)	(1,285)	(47)	(22,547)
资产减值损失	(3,678)	(546)	—	(1,025)	—	(5,249)
营业利润／(损失)	25,618	577	1,630	539	(395)	27,969

项目	2010年12月31日					
	公司银行业务	个人银行业务	资金业务	中信国金	其他业务及未分配项目	合计
分部资产	1,309,027	239,356	399,306	123,464	5,343	2,076,496
分部负债	1,525,051	277,972	40,594	112,757	402	1,956,776
资产负债表外信贷承担	640,308	44,169	—	38,897	—	723,374

本集团在公司银行业务领域一直保持着领先优势，2011年公司银行业务为本集团贡献营业利润326.43亿元人民币，占比达77.06%；个人银行业务为本集团贡献营业利润7.51亿元人民币，占比1.77%；资金业务为本集团贡献营业利润86.46亿元人民币，占比20.41%；海外附属子公司贡献营业利润3.2亿元人民币，占比0.76%。

地区分部

单位：百万元人民币

项目	2011年									
	长江三角洲	珠江三角洲及海峡西岸	环渤海地区	中部地区	西部地区	东北地区	总部	香港	抵销	合计
经营收入	18,198	10,082	16,404	9,525	8,113	2,109	9,432	3,085	–	76,948
成本费用	(6,702)	(3,942)	(5,745)	(3,504)	(3,049)	(831)	(3,003)	(1,540)	–	(28,316)
资产减值损失	(1,932)	(872)	(935)	(1,000)	(699)	(244)	(300)	(1,225)	–	(7,207)
营业利润／(损失)	9,564	5,268	9,724	5,021	4,365	1,034	6,129	320	–	41,425

项目	2011年12月31日									
	长江三角洲	珠江三角洲及海峡西岸	环渤海地区	中部地区	西部地区	东北地区	总部	香港	抵销	合计
分部资产	641,067	407,317	740,810	337,367	314,148	69,579	855,864	139,763	(745,217)	2,760,698
分部负债	629,878	401,011	730,097	331,652	308,503	68,109	735,288	127,779	(745,217)	2,587,100
资产负债表外信贷承担	265,912	111,062	226,460	160,111	83,237	25,587	55,543	40,755	–	968,667

项目	2010年									
	长江三角洲	珠江三角洲及海峡西岸	环渤海地区	中部地区	西部地区	东北地区	总部	香港	抵销	合计
经营收入	13,892	7,599	12,781	6,784	5,635	1,611	4,507	2,956	—	55,765
成本费用	(5,334)	(2,971)	(4,543)	(2,611)	(2,322)	(626)	(2,805)	(1,335)	—	(22,547)
资产减值损失	(1,098)	(847)	(1,371)	(407)	(235)	(24)	(242)	(1,025)	—	(5,249)
营业利润／(损失)	7,460	3,781	6,867	3,766	3,078	961	1,460	596	—	27,969

项目	2010年12月31日									
	长江三角洲	珠江三角洲及海峡西岸	环渤海地区	中部地区	西部地区	东北地区	总部	香港	抵销	合计
分部资产	491,160	286,131	549,592	260,996	224,362	57,878	637,529	116,295	(547,447)	2,076,496
分部负债	482,494	281,102	540,602	256,611	220,190	56,517	555,563	111,144	(547,447)	1,956,776
资产负债表外信贷承担	172,279	103,236	179,721	105,890	54,386	24,763	44,169	38,930	—	723,374

环渤海地区（含总部）、长江三角洲、珠江三角洲及海峡西岸一直是本集团重要的收入和利润增长来源，2011年营业利润总额306.85亿元人民币，占比为74.07%。近年，本集团中部、西部及东北部地区业务也取得了较快发展，2011年营业利润104.20亿元人民币，占比25.15%。此外香港地区营业利润3.20亿元人民币，占比0.78%，经济效益稳步提升。

3.2 业务综述

3.2.1 公司银行业务

经营策略

在宏观经济形势复杂多变的2011年，本行坚持优化公司银行业务经营模式，积极构建专业化营销服务体系，继续推动小企业金融、投资银行、供应链金融、公司电子金融等业务平台建设，公司银行专业化服务和营销能力得到进一步提升，对公业务的整体优势更加巩固。

经营概况

2011年，本行积极优化公司银行业务模式，以“大公司银行”平台建设为依托，强化资源整合和业务协同，推进客户分层经营体系建设，加快产品和服务整合与创新，大力发展现金管理、供应链金融等交易银行业务，在继续巩固和提升传统公司金融业务市场竞争优势的同时，本行公司银行的业务结构、客户结构和收入结构得到有效调整，可持续发展能力进一步提升。截至报告期末，本行公司存款余额15,581.59亿元人民币，比上年末增长13.84%；公司贷款余额11,034.60亿元人民币，比上年末增长11.83%；报告期内，本行实现公司银行非息净收入59.82亿元人民币，同比增长63.80%。

●对公客户协调发展。截至报告期末，本行战略客户数量达到3,690家，战略客户一般性贷款余额4,371.57亿元人民币，占对公一般性贷款余额的41.31%；小企业客户一般性贷款余额1,039.5亿元人民币，比上年末增加384.32亿元人民币，增长58.66%，占对公一般性贷款余额的9.82%，比上年末提高2.80个百分点。

●国际业务继续保持同业领先。报告期内跨境人民币结算量达1,446.62亿元人民币，市场占有率7.6%。跨境人民币结算同业往来账户数、账户余额、跨境人民币购售业务量等指标均稳居中资全国性商业银行前列。

●投资银行业务快速增长。报告期实现非利息净收入达到20.04亿元人民币，同比增长50.10%。其中，结构融资手续费收入和债券承销收入同比增长分别达到106.67%和74.06%。

●小企业金融业务发展迅猛。截止报告期末，小企业客户授信余额2,464.95亿元人民币，较上年末增加911.76亿元人民币，增幅58.70%；一般贷款余额1,039.50亿元人民币，较上年末增加384.32亿元人民币，增幅58.66%，其中，不良贷款3.35亿元人民币，不良率仅为0.32%。

●托管业务逆市攀升。截至报告期末，托管资产规模余额达3,337.44亿元人民币，较上年末增长31.25%；报告期内实现托管业务收入3.20亿元人民币，较上年末增长53.85%。

●汽车金融业务稳健发展。截至报告期末，本行建立“总对总”网络业务合作关系的汽车品牌共60个，比上年增加11个，覆盖了国内重点汽车企业。报告期内为汽车经销商累计提供融资3,366.65亿元人民币，同比增长36.87%。

报告期内，本行公司金融服务系列品牌美誉度持续提升，共荣获“卓越竞争力对公业务银行”、“最佳供应链金融银行奖”、“卓越竞争力投资银行”、“最佳现金管理银行”、“中国现金管理行业杰出贡献大奖”、“最佳银团融资项目”、“最佳中小企业金融服务创新奖”等20余个奖项。

对公存贷款业务

报告期内，本行积极优化基于资本约束条件下的对公负债业务发展策略，加快构建对公负债业务内生式增长机制，加大机构客户存款、对公结算存款和直接融资类客户募集资金的营销力度，强化对公产品交叉销售，有效运用支付结算与现金管理、贸易金融等交易银行服务，积极拓展以大型客户为核心的上下游中小客户群，着力推动低成本、高稳定性负债的增长。截至报告期末，本行对公客户数达到28.4万户，比上年末增加25,284户；本行公司类存款余额15,581.59亿元人民币，比上年末增长13.84%，其中财政、税收等机构类客户存款余额4,096.06亿元人民币，比上年末增长10.18%，占本行公司类存款的26.29%。

本行注重强化高质量、高收益资产业务的稳定增长，运用对公客户价值综合评价体系，加强授信客户价值分析，有效引导信贷资源向高风险溢价和低资本消耗业务以及高综合收益客户倾斜，本行高收益资产业务实现稳定增长，公司类贷款结构得以有效调整。截至报告期末，本行公司类贷款余额11,034.60亿元人民币（含票据贴现），比上年末增长11.83%；对公一般性贷款余额比年初增加1,249.43亿元人民币，比上年末增长13.39%。

本行紧紧围绕“以客户为中心”的理念，加强了对公客户的分层经营，针对不同对公客户构建差异化的营销管理模式和产品服务体系，在继续强化本行战略客户营销的集中管理、统一协调，深化与战略客户的合作关系的同时，启动了中型企业客户营销管理体系建设，强化了小企业客户的专业化经营，推动本行对公大、中、小企业客户协调发展。

金融同业业务

报告期内，本行继续加强金融同业平台建设和业务合作，为17家全国性银行和144家地方性银行核定了授信额度；加大了第三方存管和融资融券业务拓展力度，累计与89家券商签署了第三方存管协议，与16家券商签署了融资融券协议；加快推进与保险公司、金融租赁公司、金融资产管理公司的合作，推出了银保合作金融服务方案、银租合作金融服务方案。同时，本行在有效防范风险的前提下，抓住市场机会，大力推动银票转贴现逆回购、人民币非结算性存放同业、同业借款等同业资产业务，稳健开展同业拆借、债券回购等货币市场业务，努力增加资金运营收益。

截至报告期末，本行金融机构存款日均余额1,819.8亿元人民币，其中银行类金融机构存款日均余额占比为39.1%；人民币同业资产业务日均余额为2109.8亿元。

国际业务

2011年，面对欧债危机后全球经济增速放缓，欧美主要国家的需求萎缩，以及金融监管从严带来的资本约束和资源紧缺，大型客户对于金融服务的要求越来越高，国际业务同业竞争更趋激烈。报告期内，本行国际业务围绕“调整结构，提高综合贡献度；创新特色，实现可持续发展”的发展策略，在资源配置、考核导向、客户营销、产品创新等方面积极进取，逆市而上，业绩再上新台阶。

本行国际业务以“专业、快捷、灵活”的3S服务理念为指引，实现了规模和收益的协调发展。报告期内，本行国际业务共实现收付汇量（包括贸易项下及非贸易项下）2,138.34亿美元，比上年增长26.97%，跑赢全国外贸增速4.5个百分点，同业排名持续上升；实现中间业务收入19.95亿元人民币，同比增长59.1%，增速创历史新高；实现利息收入9.84亿元人民币，经济效益大幅增长。国际业务资本占用低、产出高效、综合收益明显的优势充分体现。

报告期内，本行国际业务积极开拓新兴业务，不断拓展服务链条，挖掘新的收益增长点。本行顺应人民币国际化和企业“走出去”的浪潮，实现跨境人民币业务高速增长，业务量保持在国内所有商业银行前列。报告期内，本行跨境人民币结算量达1,446.62亿元人民币，市场占有率7.6%。跨境人民币结算同业往来账户数、账户余额、跨境人民币购售业务量等指标均稳居同业前列。与此同时，本行抓住市场机遇，积极拓展国内信用证业务，有力强化了内外贸一体的全程通服务体系。针对外汇资金紧张和信贷规模约束，本行积极利用代付资金协助客户解决资源瓶颈问题。2011年全行共开展代付业务达到276.41亿美元，同比增长159%。

报告期内，本行国际业务荣获《贸易金融》评选的“最佳国际业务品牌奖”和“最佳国际业务创新银行”；荣获中国商务部《国际商报》评选的“年度跨境人民币结算突出贡献奖”；荣获国家外汇管理局评选的2010年度“国际收支统计之星先进单位”。同时，本行成为中国区首家获得SWIFT银企直通车服务认证的银行。

投资银行业务

2011年，在传统银行业务面临信贷规模紧缩、存贷比和风险资本监管压力明显加大的宏观背景下，本行投资银行业务主动调整发展思路，兼顾客户的债权和股权融资需求，报告期内在客户结构多元化和盈利模式多元化两方面取得突破性进展，实现了业务收入快速增长。报告期内，本行实现投资银行非利息净收入20.04亿元人民币，同比增长50.10%，占全行对公非利息净收入的33.50%，其中，结构融资和债券承销分别实现业务收入6.20亿元人民币和3.17亿元人民币，同比上年增速分别达到106.67%和74.06%。全年投资银行各项重点业务呈现规模强劲增长势头，投资银行产品销售规模达到3,922亿元人民币，同比增长75%。

2011年，本行在全国银行间债券市场注册并主承销的债券项目数量在同业中继续保持领先，并成功承销首批地方政府债券、超短期融资券和区域集优集合票据。在彭博资讯（Bloomberg）中外资银行银团贷款牵头规模排名中亦保持第二位。报告期内，本行投资银行业务荣获《证券时报》评选的“中国区最佳创新投行奖”，获得中国银行业协会评选的银团贷款业务“最佳业绩奖”和“最佳交易奖”，以及《Trade Finance》评选的“年度最佳项目”国际大奖。

交易银行业务

本行不断优化供应链金融业务组织管理模式，通过建立分行供应链金融业务集中化操作平台，强化供应链金融业务的集中化管理。报告期内，本行加大了供应链金融业务产品的创新与运用，推出了票据库、票据池质押融资等产品，在商业汇票业务系统中上线了票据库模块和票据理财模块，供应链金融业务的市场竞争力进一步提升。截至报告期末，本行供应量金融（不含汽车金融）有效授信客户数3,827户，比上年末增加1,564户，累计融资量3,447亿元人民币，同比增长66.7%；全行电子商业汇票承兑及贴现金额1,373亿元人民币，综合市场占有率近20%以上。

报告期内，本行顺应现金管理业务创新趋势，推出了多银行现金管理系统（MBS）托管服务，初步搭建了MBS托管系统平台；同时推出了中信银行现金管理“云服务”和咨询服务；上线了现金管理5.1版本，扩展了历史余额查询和附属账户实名制等功能，现金管理产品体系日益完善。本行B2B电子商务系统平台不断优化，拓展了针对第三方交易平台、第三方支付机构和直联商户的资金管理、财资管理、在线支付等服务功能，并作为国内唯一的一家商业银行承担了中国科技部“十二五”国家科技支撑计划中的电子商务智能支付技术研发项目。截至报告期末，本行现金管理项目数和客户数分别达到1,937个和1.18万户，比上年分别增长32.67%和33.9%，实现交易金额11.3万亿元人民币，比上年增长37.46%。

小企业金融业务

2011年，本行针对“一链两圈三集群”内优质小企业客户量身定制了“成长贷”特色金融产品，同时加快产品和方案创新，推出了供应贷、销售贷、市场贷、园区贷和商会贷、组合贷等特色金融产品，启动了小企业区域集优票据、网商小微企业贷款业务，在风险有效控制的前提下，带动了业务的发展。

截止报告期末，本行小企业客户共计16,114户，较年初增加5,089户，授信总余额2,464.95亿元人民币，较上年末增加911.76亿元人民币，增幅58.70%；一般性贷款余额1,039.50亿元人民币，较上年末增加384.32亿元人民币，增幅58.66%；其中，不良贷款余额3.35亿元人民币，不良率仅为0.32%，小企业授信业务在保持了健康、快速发展的同时，收益优势逐步显现。截至报告期末，小企业存量贷款利率为基准利率上浮23.69%，处于同业中等水平，高于对公存量贷款平均利率上浮水平，符合本行以优质成长型小企业客户为主的小企业客户定位。

报告期内，本行小企业“成长贷”产品荣获中国银监会“银行业金融机构小企业金融服务特色产品”称号。

资产托管业务

2011年，本行托管和养老金业务逆市攀升，继续保持高速发展。在国内证券市场持续走低导致以股票和债券为主要投资标的的证券投资基金和券商理财产品估值大幅度缩水等不利形势下，本行坚持传统和创新并举，充分利用中信集团有限综合平台优势，联动对公、对私条线开展交叉销售和业务互动，积极提升市场份额和行业地位，托管费收入高速攀升，托管规模连创新高，年金上线规模增速连续两年领先同业。截至报告期末，本行托管资产规模达3,337.44亿元人民币，较上年末增长31.25%；报告期内，实现托管收入3.20亿元人民币，较上年增长53.85%；养老金业务签约规模145.97亿元人民币，较上年增长60.21%。

报告期内，本行第三次荣获《首席财务官》颁发的“中国最佳资产托管奖”，并连任中国银行业协会托管专业委员会常委单位。

汽车金融业务

2011年，本行汽车金融业务克服了国内汽车行业增速趋缓、信贷规模受限等不利因素，不断积极开拓市场，实现综合收益持续增长，总体上保持了良好的发展态势。报告期内，汽车金融融资规模、合作经销商户数和经销商存款等各项经营指标均呈现大幅增长，本行在汽车金融业务领域的竞争优势得到进一步巩固。

截至报告期末，与本行建立“总对总”网络业务合作关系的汽车品牌共60个，比上年增加11个，实现了对国内重点汽车企业的基本覆盖；合作经销商4,035户，比上年增长40.01%；为汽车经销商累计提供融资达3,366.65亿元人民币，比上年增长36.87%，融资规模再创历史新高；带动经销商和厂商日均存款共计720.72亿元人民币，比上年增长21.99%。汽车金融业务各项发展指标均大幅高于全国汽车销售增长率。

本行凭借在汽车金融领域的出色表现，在《理财周报》主办的“2011中国汽车金融年会暨2011中国汽车金引擎奖颁奖典礼”上荣获“2011最佳汽车金融服务银行”奖。

3.2.2 零售银行业务

经营策略

2011年，面对复杂多变的外部市场环境，本行零售银行业务提出“以盈利为导向，以客户获取和客户经营为手段，以全功能零售银行体系建设为基础，强化主线经营管理，推进业务协调发展，提高客户综合效益”的发展思路，并紧紧围绕发展思路全面推进各项工作。

经营概况

截至报告期末，本行个人存款余额3,070.62亿元人民币，比上年末增长15. 59%；个人贷款余额2,538.67亿元人民币，比上年末增长26.08%。报告期内实现零售银行营业收入104.27亿元人民币，同比增长24.00%，占本行营业收入的13.94%。其中，零售非利息净收入30.85亿元人民币，同比增长53.10%，占全行非利息净收入的29.80%。报告期内，本行零售银行客户基础进一步扩大，截至报告期末，全行零售银行客户数达2,117.85万户，比上年末增长12.38%。

● 个人理财、消费信贷、信用卡三个盈利点保持稳步增长。

—报告期内累计销售理财产品折合4,753.98（不含结构性理财产品）亿元人民币，同比增长118.33%。

—报告期末个人住房按揭贷款余额1,697.63亿元人民币，比上年末增长13.29%，占全部个人贷款余额的66.87%。

—全行信用卡交易量达1,664亿元人民币，同比增长66%；信用卡业务收入36亿元人民币，同比增长11亿元，增幅48%。

● 个人网银客户数达570.71万，比年初新增129.47万，增长29.34%。个人网银（含网上支付交易，下同）交易笔数达3,593.54万笔，交易金额2.27万亿元人民币，分别是上一年的2.15倍和2.25倍。

● 报告期内，本行继续优化中信银行特色的“五型私人银行”体系，私人银行客户突破2万户，主要经营指标和盈利能力显著提升。

2011年，本行零售银行在全国性的评比中屡获殊荣。报告期内，荣获《理财周报》主办的“最受尊敬银行评选”以及网易组织的“金钻奖”授予的双料“最佳零售银行”；在“2011第一财经金融价值榜评选”中荣获“年度创新零售银行奖”。零售产品上，本行个人信贷业务被《亚洲银行家》评为“卓越个人按揭产品奖”，香卡被中国《银行家》杂志评选为“最佳营销案例”，信福年华卡被《理财周报》评选为“最佳借记卡”，个人网上银行荣获银率网评选的“年度消费者满意度第一名”。

零售管理资产

报告期内，本行深入加强零售客户综合财富管理，通过加大储蓄渠道建设力度，加强理财产品创新，推进储蓄与理财协调发展，共同促进零售管理资产稳步增长。截至报告期末，本行个人存款余额达3,070.62亿元人民币，比上年末增长15.59%；零售管理资产4,154.90亿元人民币，比上年末增长8.18%。

零售信贷

2011年，本行通过调整零售信贷产品结构、加大营销力度，在保持以房贷为核心业务的基础上，大力发展个人经营类贷款和信用卡贷款，同时加快拓展其他消费类贷款，实现了零售信贷规模的迅速增长。截至报告期末，零售信贷余额2,177.58亿元人民币，比上年末增长21.13%。其中，个人住房按揭贷款达1,697.63亿元人民币，比上年末增长13.29%；个人经营贷款（不含商用房、商用车贷款）余额达279.45亿元人民币，比上年末增长90.30%；商用房贷款余额87.89亿元人民币，比上年末增长82.12%。在规模增长的同时，本行着力通过调整产品结构，提高定价水平，促进零售业务整体收益的不断提高。

本行一贯重视零售信贷的风险管理。在宏观经济环境发生较大变化的背景下，零售信贷不良贷款额和不良贷款率仍实现“双下降”，均创历史新低。其中，零售信贷不良贷款余额3.45亿元人民币，比上年末减少0.10亿元人民币；不良贷款率0.16%，比上年末下降0.04个百分点，其中住房按揭贷款不良贷款率0.10%，比上年末下降0.01个百分点。

财富管理

2011年，随着我国宏观经济政策调整，在楼市投资受限、股市表现疲软和通货膨胀高企的大背景下，本行审时度势，抓住机遇，根据市场变化和客户需求，积极调整产品研发策略，不断创新理财产品。2011年，本行除对原有理财产品进行优化，如推出天天快车至尊版等产品外，同时推出了同盈系列等固定期限类创新理财产品，并针对细分专属客户，推出了贷金宝、开薪宝、贵享、香赢等系列专属产品。在风险控制上，为确保个人理财业务发展更加健康有序，进一步加强本行个人理财产品销售环节前端的风险揭示工作，本行根据监管部门有关要求，对个人理财产品风险分级进行梳理和调整，建立了全行统一的风险评级标准和解释口径，大大降低了理财产品的销售风险，有效保护了客户的利益。

报告期内，本行进一步加大代销产品的开发和营销力度，在坚持以市场化发行、以客户为中心、为客户提供良好的代销类产品的理念指引下，严格把控代销机构引入资格，与一批品牌优良、经营稳健、具有发展潜力的基金管理公司、保险公司及券商建立了良好合作伙伴关系。本行代销的开放式基金品种涵盖了股票型、混合型、债券型、保本型、货币型、LOF、ETF、创新封闭式基金、QDII基金等所有的基金类型；代销的保险产品涵盖了中国人寿、平安人寿、新华人寿等11家保险公司200余款产品；代销的国债产品涵盖了凭证式、储蓄国债。丰富的代销产品极大满足了不同客户多元化的投资需求。截至报告期末，本行代销基金与保险手续费收入合计1.73亿元人民币。

2011年，本行重点加强了对现有贵宾客户的交叉营销力度，开展了白金专案营销活动。截至报告期末，本行贵宾客户管理资产余额2,651.92亿元人民币，占零售管理资产总额63.82%；贵宾客户新增管理资产170.36亿元人民币，占全行新增零售管理资产的54.23%。本行管理资产超过50万元人民币的贵宾客户数量为158,147人，比上年末增长2,621人，增幅1.69%。

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）中国最受尊敬银行暨最佳零售银行”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，本行开薪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“保富”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、“亚布力中国企业家论坛”、《英才》杂志、《第一财经日报》等合作开展多项富有成效的营销宣传活动；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《欧洲货币》杂志颁发的“中国最完整私人银行产品线”、《理财周报》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”、搜狐网颁发的“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”、“亲子会”、“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崭新突破，针对本行代发工资客户推出了“团金宝”、“续金宝”、“圆梦金”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，同比增长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北京、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《理财周报》主办的“2011中国最受尊敬银行暨最佳零售银行”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89.94亿元人民币，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、审慎的管理目标希求。

报告期内，本行结售汇市场份额及汇兑收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“最佳即期做市商”、“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《亚洲货币》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”。

本币债券和利率做市业务

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，本行荣获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。

理财及衍生产品交易业务

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、开薪宝系列、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。本行积极捕捉市场机会和投资热点，通过智赢、乐投、假日赢和期期赢等系列结构性产品，在严控风险的同时，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，在客户维护及营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，切实落实矩阵式科学投资决策机制，进一步提升了资产管理水平。

报告期内，上半年本行积极克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“诚信经营，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名大堂经理获得“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”、“亲善之星”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国金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131.8亿元人民币的债务融资工具。

—发行公司理财产品。本行与中信证券合作，全年累计发行“中信聚金理财全面配置系列”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、中信锦绣以及振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“中信信瑞”企业年金产品，截止2011年底规模7,763.46万元人民币；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“祥瑞信泰”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“锦绣人生”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“金色人生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；在客户营销上，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服务，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本着友好、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磋商，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》以来，双方在此框架性指导协议范围内，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2.1亿美元的跨境融资服务，大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，本行藉此成为国内商业银行中唯一进行私人银行中欧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；启动并实施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（ECIF）、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（1.0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，并降低了开发和维护成本；公司网银6.3、银企直连联3.2.0.0、B2B电子商务（二期）、公司金融电话1.0.0.0、移动银行（iPad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。启动并实施了网银双中心、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，本行信息系统总体上安全稳定，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家支行升格为二级分行。另有海口、滁州2家分行获批，且正在积极筹建；控股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同城网点布局，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月升级为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“量质并举”、“两卡一KEY”营销思路，采取阵地营销、交叉营销、批量营销、集中营销四类营销方法，保持了客户数和覆盖率快速稳定增长。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“网银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。本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“客户体验指标模型”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、网上质押贷款全程办理、“房易宝”贷款账户管理、循环贷款自助放款、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CFCA“2011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、代收付和附属账户管理等功能；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年会”评选活动颁发的“最佳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“运营管理精英团队奖”、“最佳呼出运营经理奖”、“最佳呼出班组长奖”、“最佳呼出坐席员奖”、“最佳培训讲师奖”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非银行金融业务，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，香港经济在内部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，抓住香港离岸人民币业务高速发展的机遇，与本行紧密合作，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%，拨备前利润达到17.66亿港元，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碳资产与新疆省喀什市政府展开密切合作；下属公司中信逸百年创新开发满足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。

—中信资本。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，包括人民币综合股权投资基金、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海外融资的背景下，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显著增加，融资方式亦多样化，包括“三合一”产品融资、内保外贷、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）和投资业务（主要包括基金投资、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董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。

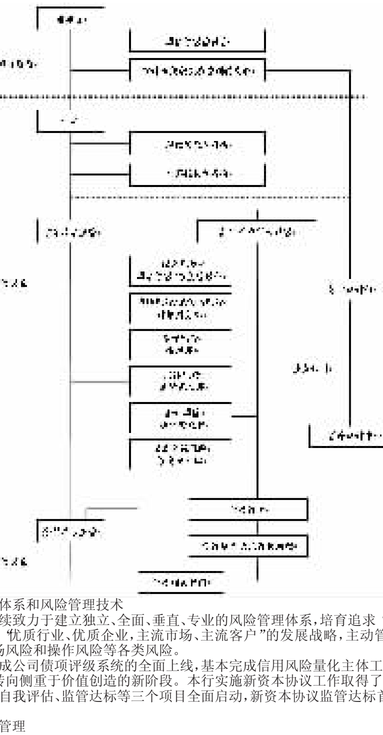
临安中信村镇银行

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。

临安中信村镇银行注册资本为2亿元人民币，其中本行持股占比51%，其他13家企业持股占比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“滤掉风险的收益”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增量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、择优限劣政策，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“嵌入式”风险管理体系，坚持审批与放贷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“一链两圈三集群”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流程和配套制度，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，使资产质量进一步改善。

—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。

—本行定期监控、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“追求滤掉风险的真实收益”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控制，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同时优化为导向，以准入政策和额度政策调整为重点，积极引入优质客户，提升高价值客户占比，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，通过信贷组合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，提升了业务管理支持力度。

—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堵风险阻截能力，以打击伪冒申请为重点，进一步完善新渠道下欺诈风险防范体系建设，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营运和投资决策。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。本行秉承风险严格控制原则，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现场检查，及时化解风险，政府平台贷款风险防控取得了明显成效，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，深化信贷结构调整；组织风险排查。在加强管理方面，本行强化指标考核和现场检查，完善风险分类和拨备，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

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
环渤海地区(注)	379,024	26.43	346,098	27.38
长江三角洲	375,635	26.19	327,534	25.91
珠江三角洲及海峡西岸	196,103	13.68	174,510	13.8
中部地区	187,201	13.05	159,534	12.62
西部地区	176,879	12.33	143,237	11.33
东北地区	46,425	3.24	41,239	3.26
中国境外	72,770	5.08	72,093	5.7
贷款合计	1,434,037	100.00	1,264,245	100.00

注：包括总部

本行

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
环渤海地区(注)	378,142	27.86	345,037	29.04
长江三角洲	373,731	27.54	325,678	27.41
珠江三角洲及海峡西岸	194,949	14.36	173,318	14.59
中部地区	187,201	13.79	159,534	13.43
西部地区	176,879	13.03	143,237	12.06
东北地区	46,425	3.42	41,239	3.47
贷款合计	1,357,327	100.00	1,188,043	100.00

注：包括总部

按产品划分的贷款集中度

截至报告期末，本集团公司贷款（不含票据贴现）余额达11,163.89亿元人民币，比上年末增加1,241.17亿元人民币，增长12.51%，增速平稳；个人贷款增长速度较快，余额达2,681.97亿元人民币，占比提高到18.7%，比上年末增加519.23亿元人民币，增长24.01%，超过平均增速10.58个百分点；票据贴现余额继续下降，达494.51亿元人民币，比上年末减少62.48亿元人民币，下降11.22%。

本集团

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
公司贷款	1,116,389	77.85	992,272	78.49
个人贷款	268,197	18.7	216,274	17.11
票据贴现	49,451	3.45	55,699	4.4
贷款合计	1,434,037	100.00	1,264,245	100.00

本行

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
公司贷款	1,058,128	77.96	933,185	78.55
个人贷款	253,867	18.7	201,346	16.95
票据贴现	45,332	3.34	53,512	4.5
贷款合计	1,357,327	100.00	1,188,043	100.00

个人贷款结构

2011年，本集团零售贷款业务发展迅速，年末贷款余额达到2,681.97亿元人民币，较上年末增加519.23亿元人民币，增长24.01%。其中信用卡业务余额达到321.33亿元人民币，较上年末增长64.20%，超过平均增速40.19个百分点；个人消费性和非消费性贷款增长明显，贷款余额达到517.76亿元人民币，较上年末增长56.41%，超过平均增速32.4个百分点；住房按揭贷款增长平稳，较上年末增长11.70%。

本集团

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
住房按揭贷款	178,888	66.7	160,149	74.05
信用卡贷款	32,133	11.98	19,570	9.05
其他	57,176	21.32	36,555	16.9
个人贷款合计	268,197	100.00	216,274	100.00

本行

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
住房按揭贷款	169,763	66.87	149,852	74.42
信用卡贷款	31,903	12.57	19,342	9.61
其他	52,201	20.56	32,152	15.97
个人贷款合计	253,867	100.00	201,346	100.00

按行业划分的贷款集中度

2011年，在复杂多变的国内外经济金融形势下，本集团加大行业结构调整，将信贷资源重点投向了实体经济和供应链金融业务，同时加强对产能过剩及宏观调控影响较大行业的风险控制。在坚持总量控制前提下审慎开展房地产贷款业务，新增的开发贷集中于实力较强、开发经验丰富的全国房地产百强企业和区域优势房地产企业，并坚持项目抵押和资金封闭管理。

截至报告期末，本集团公司贷款余额为11,163.89亿元人民币，较上年末增加1,241.17亿元人民币，增长12.51%。其中，制造业、批发零售业和交通运输、仓储和邮政业三个行业贷款余额占比达到54.14%，分别为3,018.15亿元人民币，1,771.21亿元人民币和1,254.57亿元人民币。从增量结构看，批发零售业最高，较上年末增加481.79亿元人民币，增长37.36%；第二位是制造业，较上年末增加415.51亿元人民币，增长15.96%；第三位是房地产业，较上年末增加167.02亿元人民币，增长23.06%。

电力、燃气及水的生产和供应业、水利、环境和公共设施管理业和公共及社会机构三个行业的贷款余额，较上年末分别下降了18.99亿元人民币、110.24亿元人民币和40.49亿元人民币，下降幅度分别为2.32%、13.58%和6.96%，说明2011年本集团有效控制了信贷资源向贷款期限长、议价能力低、综合效益相对不高、主要以政府为背景行业的投放。

本集团

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
制造业	301,815	27.03	260,264	26.23
交通运输、仓储和邮政业	125,457	11.24	124,734	12.57
电力、燃气及水的生产和供应业	79,970	7.16	81,869	8.25
批发和零售业	177,121	15.87	128,942	12.99
房地产开发业	89,135	7.98	72,433	7.30
水利、环境和公共设施管理业	70,181	6.29	81,205	8.19
租赁和商业服务	50,495	4.52	48,444	4.88
建筑业	58,734	5.26	44,798	4.51
公共及社会机构	54,114	4.85	58,163	5.86
其他客户	109,367	9.80	91,420	9.22
公司贷款合计	1,116,389	100.00	992,272	100.00

本行

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
	余额	占比(%)	余额	占比(%)
制造业	295,684	27.94	251,249	26.92
交通运输、仓储和邮政业	123,333	11.66	122,142	13.09
电力、燃气及水的生产和供应业	79,584	7.52	81,561	8.74
批发和零售业	171,650	16.22	120,616	12.93
房地产开发业	78,052	7.38	61,780	6.62
水利、环境和公共设施管理业	70,181	6.63	81,155	8.7
租赁和商业服务	50,376	4.76	48,263	5.17
建筑业	58,535	5.53	44,630	4.78
公共及社会机构	54,039	5.11	58,087	6.22
其他客户	76,694	7.25	63,702	6.83
公司贷款合计	1,058,128	100.00	933,185	100.00

按担保方式划分的贷款分布情况

为应对复杂多变的宏观经济形势，2011年本集团实现担保结构的不断优化，加强了对贷款的风险缓释。信用贷款余额和保证贷款余额占比继续下降，抵押、质押贷款余额占比不断提高。截至报告期末，抵质押贷款余额7,117.18亿元人民币，较上年末增加1,464.88亿元人民币，增长64.52%，占比达到49.63%，较上年末提高4.92个百分点；信用、保证贷款余额为6,728.68亿元人民币，占比46.92%，较上年末下降3.96个百分点，其中，信用贷款余额较上年末减少71.91亿元人民币。

本集团

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
担保方式	余额	占比(%)	余额	占比(%)
信用贷款	329,615	22.98	336,806	26.64
保证贷款	343,253	23.94	306,510	24.24
抵押贷款	523,632	36.51	434,657	34.38
质押贷款	188,086	13.12	130,573	10.33
小计	1,384,586	96.55	1,208,546	95.59
票据贴现	49,451	3.45	55,699	4.41
贷款合计	1,434,037	100.00	1,264,245	100.00

本行

单位：百万元人民币

	2011年12月31日		2010年12月31日	
担保方式	余额	占比(%)	余额	占比(%)
信用贷款	318,333	23.45	322,758	27.17
保证贷款	325,259	23.96	286,571	24.12
抵押贷款	487,902	35.95	399,424	33.62
质押贷款	180,501	13.3	125,778	10.59
小计	1,311,995	96.66	1,134,531	95.50
票据贴现	45,332	3.34	53,512	4.50
贷款合计	1,357,327	100.00	1,188,043	100.00

公司贷款客户集中度

本集团注意对公司贷款客户的集中风险控制。目前，本集团符合有关借款人集中度的适用监管要求。本集团将单一借款人定义为明确的法律实体，因此一名借款人可能是另一名借款人的关联方。

本集团

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	3.78	5.21	5.06
最大十家客户贷款比例(%)	≤50	22.10	30.01	34.70

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 = 最大十家客户贷款合计余额／资本净额
(3)由于本集团2009年末资本净额已重述，因此上表内2009年末数据已重述。

(下转B051版)