**A银行风险管理与内部控制情况的报告**

**一、风险管理情况**

**（一）概述**

本行风险管理的目标为建立在风险偏好指导下的全面风险管理体系并实现风险回报优化，全面管理信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险及合规风险等。

**（二）本行风险管理体系**

**1、董事会及其专门委员会**

董事会是本行风险管理的最高决策机构，负责确立本行整体风险偏好及风险承受水平，审批本行风险管理的战略、政策和程序，督促高级管理层采取必要的风险应对措施，监控和评价风险管理的全面性和有效性。董事会下设风险与关联交易控制委员会及审计委员会。

**（1）风险与关联交易控制委员会**

风险与关联交易控制委员会监督本行高级管理层对风险的控制情况，对本行风险状况进行评估，提出完善本行风险管理和内部控制的建议，审查批准本行一般关联交易或接受一般关联交易的备案，审查认可本行重大关联交易或按照本行股票上市地证券监督管理机构的相关规定需要申报、公告和/或独立股东批准的交易并提请董事会批准。

**（2）审计委员会**

审计委员会检查本行的会计政策、财务状况、财务报告程序和风险及合规状况，提议聘请或更换外部审计机构，监督本行内部审计制度及其实施，负责内部审计与外部审计之间的沟通，审核本行财务信息及其披露，并就审计后的财务报告信息的真实性、准确性、完整性和及时性作出判断性报告，提交董事会审议。

**2、监事会及其专门委员会**

本行监事会监督本行董事会及高级管理层的风险管理工作，亦监督本行及本行董事会和高级管理层遵守相关法律法规和本行风险管理政策。监事会下设的监督委员会主要负责监督监控本行董事会和高级管理层以及评估全行风险管理水平。

**3、高级管理层及其专门委员会**

本行高级管理层承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。高级管理层下设风险管理与内部控制委员会、业务连续性管理委员会、授信审查委员会、投资与交易业务审查委员会、资产风险分类审议委员会等专门委员会。

**（1）风险管理与内部控制委员会**

风险管理与内部控制委员会由总行行长、副行长、行长助理、总行相关风险管理与内部控制部门、业务管理部门主要负责人及派驻总行相关部门风险监控官组成。主任委员由总行行长担任。风险管理与内部控制委员会主要负责统一组织和协调全行各类风险与内控管理工作；根据巴塞尔协议Ⅲ和银监会的相关要求，重点推进资本管理高级方法的实施；研究决定全行风险管理战略与内控管理规划实施方案，完善全行风险管理与内控理念、体制、机制及组织架构；研究决定各类主要风险与内控管理的基本制度等；每年听取各类风险及风险管理、内控评价情况的报告。

**（2）业务连续性管理委员会**

业务连续性管理委员会主要负责审定业务连续性管理相关的政策、程序，统筹协调与配置足够的资源保障业务连续性管理的实施，规划全行灾备系统建设，规划与审定全行重要业务与信息系统的恢复目标、恢复策略以及研究、处置全行业务连续性重大突发事件的应急指挥、组织协调和过程控制。

**（3）授信审查委员会**

授信审查委员会主要讨论和审议公司类客户授信业务，为有权审批人审批授信业务提供智力支持，并对有权审批人的审批权力起一定制衡作用。

**（4）投资与交易业务审查委员会**

投资与交易业务审查委员会通过对投资和交易业务进行专业化审议，为有权审批人审批投资与交易业务提供智力支持，并对有权审批人的审批权力起一定制衡作用。

**（5）资产风险分类审议委员会**

资产风险分类审议委员会主要负责审议超过分行认定权限的资产风险分类事项，为资产风险分类有权认定人提供智力支持，并对有权认定人的权力起一定制衡作用。

**4、总行主要风险管理牵头执行部门**

本行总行指导全行的风险管理活动并监督分支行的风险管理工作。总行设有以下专门的各类风险管理牵头执行部门：风险管理部（新资本协议办公室）、金融市场风险控制部、资产负债管理部、内控合规与法律部、发展规划部和办公室。

**（1）风险管理部（新资本协议办公室）**

风险管理部（新资本协议办公室）既是全面风险管理的统筹部门，又是信用风险、国别风险、信息科技风险管理的牵头执行部门，同时负责统筹推进新资本协议的实施，主要职责有：组织拟定全面风险管理基本制度、各类风险管理基本制度、集团整体风险管理办法；组织推进新资本协议的实施，统筹新资本协议相关项目的建设；牵头组织信用风险的识别、计量、监测、控制和报告；组织拟定统一的客户风险政策；组织拟定年度基本授权方案，并指导分行开展授权管理工作；组织拟定信用风险限额管理办法及限额管理方案；牵头全行信用风险情况的监测和分析；负责全行风险预警管理，并组织全行资产风险分类工作；牵头完善信用风险内部评级体系建设和管理，组织信用风险相关模型和工具的开发、验证；牵头建设和完善风险缓释体系，组织开展全行各类押品的管理；负责风险数据集市的建设与维护，发布风险数据标准；牵头信用风险管理相关系统的开发、完善和维护，并组织推广和实施；牵头组织国别风险的识别、评估、监测、控制和报告；组织拟定国别风险的限额管理办法及限额管理方案；牵头组织信息科技风险的识别、评估、监测、控制和报告；组织开展业务连续性管理工作；组织开展各类风险压力测试，并负责信用风险压力测试工作；持续监控全行风险偏好的执行情况，对风险限额以及各类风险管理基本制度的执行情况进行督查；对各类风险、各类业务的风险情况进行督查、检查；组织拟定全面风险管理报告；做好对风险监控官的管理、考核、日常联络和后勤服务等工作等。

**（2）金融市场风险控制部**

金融市场风险控制部是在全行统一风险管理体系的框架内负责同业金融市场业务相关的行业研究、业务审查与管理、核保和放款管理、投后管理督查、市场风险管理等的部门。主要职责有：负责参与全行同业金融市场业务的风险管理体系构建，协同改进和完善同业金融市场业务的风险管理制度、政策、授权、系统、模型等；负责组织实施职责内同业金融市场业务的审查、审议、审批，并负责总行投资与交易

业务审查委员会办公室工作；负责同业金融市场业务相关的调查研究，以及制定相关的审查指引或审查标准；负责总行本级同业金融市场业务的放款、核保、档案管理，以及相关的条线管理；负责组织实施同业金融市场业务投后管理风险督查与相关评价工作，并负责总行投后管理委员会办公室工作；负责制定和修订市场风险管理相关制度，改进、完善市场风险管理程序和方法；负责牵头组织实施市场风险的识别、计量、监测与报告；负责对金融市场部交易与投资业务进行风险监控、评估与报告；组织条线业务指导与培训，加强团队建设。

**（3）资产负债管理部**

资产负债管理部以全行风险偏好和基本经营策略为前提，通过预算管理、价格管理、经济资本管理、经营政策等四个层面，向总行和分行各经营单元传导经营战略，以实现对资本、流动性和市场风险的有效管理。资产负债管理部牵头银行账户利率风险和流动性风险的识别、计量、监测、控制和报告工作，通过流动性和银行账户利率风险管理调控全行资本充足水平、优化资产负债期限结构、利率结构以及币种结构，将全行流动性风险和银行账户利率风险控制在可承受范围之内。资产负债管理部具体职责为：资本管理，包括资本规划、年度资本充足率管理计划等；经营预算管理，研究并拟订业务经营计划和经营政策；设立流动性管理和银行账户利率风险的指标体系，包括预算制定和方案执行；实施和落实存款保险制度等相关事项；负责资产负债管理信息系统建设；履行资产负债管理委员会办公室职责。

**（4）内控合规与法律部**

内控合规与法律部是本行操作风险管理和合规风险管理的牵头执行部门。内控合规与法律部负责牵头全行操作风险的识别、评估、监测、控制、报告及操作风险并表管理的相关工作；协助其他部门识别、评估、监测、控制及缓释操作风险；组织拟定操作风险管理策略（战略）以及相关管理办法、规范与细则等；建立适用全行的操作风险基本控制标准，并指导和协调全行范围内的操作风险管理；提供操作风险管理方面的培训，定期检查并分析总行各部门、各分支行的操作风险管理情况；负责组织识别、评估新推出的重要产品、业务活动及流程和系统等所包含的操作风险，审核相关操作和风险管理程序；提交操作风险报告。内控合规与法律部持续关注法律、规则和准则的最新发展，正确理解法律、规则和准则的规定及其精神，准确把握法律、规则和准则对本行经营的影响，及时为经营管理层提供合规建议；统一组织全行合规风险的识别、评估、监测、控制、报告及合规风险并表管理的相关工作；组织拟定合规管理的相关管理办法、规范与细则等，并评估合规管理程序的适当性，为员工恰当执行法律、规则和准则提供指导；拟定并组织执行风险为本的合规管理计划；审核评价各项制度和操作指南的合规性，组织、协调和督促各业务条线和内部控制部门对各项制度和操作指南进行梳理和修订，组织实施合规风险评估和测试；协助相关部门对员工进行合规培训，并提供有关合规问题的咨询；对新产品和新业务的开发提供必要的合规性审核，识别和评估新业务方式的拓展、新客户关系的建立以及客户关系的性质发生重大变化等所产生的合规风险；开展合规风险评估和测试，提交合规风险报告；保持与监管机构日常的工作联系，跟踪和评估监管意见和监管要求的落实情况。

**（5）其他部门**

本行总行还设有以下风险管理牵头执行部门：发展规划部负责牵头本行战略风险的识别、计量、评估、监测、控制、报告及战略风险的并表管理工作；办公室负责牵头本行声誉风险的识别、计量、监测、控制和报告工作。

**5、本行分支行的风险管理框架**

分行的风险管理组织体系由分行管理层、风险管理与内部控制委员会、授信、投资与交易业务审查委员会、业务连续性管理委员会、风险管理部、授信评审部、资产保全部、小企业与个银风险控制部、合规部、办公室等部门构成，同时在相关业务主管部门设置风险控制岗。分行管理层负责辖内风险管理，分行风险管理部负责组织分行辖内风险的识别、计量、监测、控制和报告工作。根据业务发展情况，分行逐步分设授信评审部、资产保全部、小企业与个银风险控制部等。

支行的风险管理组织体系由支行管理层、授信审查小组、风险管理部、办公室组成。若干二级分行及同城支行根据情况实行差异化管理。

分支机构风险管理部门向本级行领导和上级行风险管理部门汇报，风险监控官独立向总行行长、分管风险管理部的行领导和风险管理部汇报。

**（三）风险管理方面采取的措施**

本行通过多种措施不断提升整体风险管理水平。

**1、实行“积极、稳健”的风险偏好**

本行通过主动经营风险、创新管理手段实现风险回报优化，平衡资本、风险与收益，平衡资产与负债，逐步完善与全资产经营战略相匹配的全面风险管理体系，健康有序地推进成为最具竞争力全国性股份制商业银行和浙江省最重要金融平台这一总体目标的实现。

**2、持续优化风险管理架构及职能**

本行构建了全面风险管理体系，在保持相对独立、有效制衡的基础上，推进条线风险管控模式，强化风险管控与业务经营的有机结合、高效衔接，逐步形成有利于经营、有利于风险控制、有利于创新的全面风险管理体系。总行风险管理部统筹全面风险管理，强化风险偏好、风险政策、风险计量、风险监测等的专业化管理，加强对各类风险及业务条线风险管控情况的督查、再评估；在全行统一的风险偏好下，各风险管理牵头执行部门分别负责组织相应类别风险的识别、计量、监测、控制和报告；业务评审部门负责对主要业务进行专业化评审；各业务条线风险控制岗位或中心负责对所在业务条线新产品开发风险，业务跟踪分析等进行专业化管控。

**（1）实行风险监控官派驻制度**

本行向总行本级业务复杂程度较高和风险相对较为集中的部门派驻风险监控官，直接向总行行长负责，其薪酬、福利和补贴由总行根据派驻部门风险管理情况和业绩情况统筹确定。风险监控官负责协助派驻部门主要负责人组织风险管理工作，独立进行业务评判和风险事项报告。

总行向分行派驻风险监控官，直接向总行负责，其薪酬、福利和补贴由总行根据派驻行风险管理情况和业绩情况统筹确定。风险监控官协助派驻分行行长组织全面风险管理工作，对派驻行授信项目有否决权，且独立及时向总行报送风险情况；为强化分级管理制度，分行亦向二级分行及支行派驻风险监控主管，直接上级为分行风险监控官。

总行业务条线设立专门的条线风险控制部门，如公司银行部下设风险控制中心，负责公司业务风险控制；小企业信贷中心下设小企业风险控制部，专司小微企业信贷业务风险控制；个人银行部下设风险控制中心，负责个人银行条线业务的风险控制；投资银行总部设立投资银行风险控制部，负责投资银行条线业务的风险控制；信用卡部设立风险控制中心、资产保全中心、信用控制中心，负责信用卡条线业务的风险控制；资本市场部下设风险控制中心，负责资本市场业务风险控制；金融同业总部下设风险控制中心，负责同业业务风险控制；资产管理部下设风险控制中心，负责资产管理业务风险控制；信息科技部专设信息安全中心（风险管理中心），承担全行信息科技管控职责。

**3、完善各项风险管理制度**

本行持续完善风险管理制度体系建设，针对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险及合规风险等各类风险，制定了相应的风险管理基本制度和管理办法，并根据业务发展和风险管理成效不断修订完善上述制度和办法，逐步构建起完善的风险管理制度体系，为推动业务健康可持续发展提供了有力保障。

**4、完善客户融资总额管理和集中度管理体系**

本行积极推进统一融资总额管理体系建设。本行制定了公司集团客户统一融资总额管理办法、境内金融机构客户统一融资总额管理办法，明确融资额度类型与划分，完善额度与单笔业务审批流程，进一步规范额度的切分、调剂与使用，有效强化对本行客户融资总额的全面管理和统一控制。

本行构建了信用风险限额框架体系，制定信用风险限额管理方案与办法，明确限额指标设定、调整、监测、处理等管理机制，有效传导风险偏好。

**5、建立权责明晰的信贷业务审查审批流程**

**（1）公司信贷业务**

公司信贷业务提交授信评审部门审查，授信、投资与交易业务审查委员会审议，分行审批权限内的由分行自行审批，超出分行审批权限的，上报总行审查审批。同时，为提高授信审查审批的专业化程度，总行授信评审部成立行业/产品中心和区域审查中心，对房地产、政府融资平台等专业程度强的公司信贷业务进行专业化审查审批，并且授予专职审批人特定范围授信业务独立审批权限，进一步推进授信审查审批的专业化。

**（2）小微企业和个人信贷业务**

分行小企业与个银风险控制部负责小型、微型企业及个人经营者信贷业务，经审查后报有权审批人审批。总行个人银行部个贷审批中心负责全行个人房屋贷款及个人消费贷款业务的审查审批工作。

**6、加强信息科技系统建设，引进先进的风险管理工具**

本行引进了国际上著名的资金交易管理系统供应商Misys的资金交易系统（SUMMIT系统），全面实现相关系统间联动和直通式处理。

本行的信用风险管理系统实现客户贷前、贷中和贷后全流程管理，通过该系统进行授信业务的申请、审查、审批和贷后管理，客户评级模型也嵌入信用风险管理系统。

本行的客户融资总额管理系统实现了公司集团客户和金融机构客户统一融资总额管理，实现了对客户额度登记、查询、占用、切分、调剂、冻结、解冻等各类业务场景的支持和管理。

本行的风险监控平台是服务于全面风险管理的高效信息化平台，实现风险数据集中、分析与应用，逐步实现对信用风险、市场风险、流动性风险等的多维度分析、风险监测与跟踪。

本行建立了全行统一的客户风险数据质量控制标准和报送平台，提升客户风险统计、识别能力。

本行通过建设基于流程管控的面向服务的柜面业务集中处理系统、电子化业务审批及集中放款流程、IC卡系统、票据池系统、支付密码系统、计息引擎基础平台等系统，提升本行业务处理流程化、系统控制程序化、风险控制刚性化。

本行不断建设和健全银行内部的反洗钱机制，利用反洗钱风险预警模型的量化方法建立有效的大额可疑监测规则，实现本外币、大额与可疑交易的监测、预警、调查、跟踪以及报告过程。反洗钱系统采用多维度、综合分析手段，通过计算、监控与分析可以迅速而准确地得到分析结果。

建设非现场监测系统与完善的运营监测机制，实现业务监控和风险预警自动化。

**（四）本行对主要风险的管理**

本行面临的主要风险包括信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险及合规风险等。

**1、信用风险管理**

信用风险是指由于债务人或交易对手违约或信用质量发生变化，从而给本行造成损失的风险。本行信用风险主要分布于本行贷款、投资、担保、承兑以及其他涉及信用风险的表内外业务。

本行信用风险管理的目标是将信用风险控制在可承受的合理范围内，实现以本币为计量单位、风险调整后的全行综合效益最大化。

本行信用风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、总行授信审查委员会、投资与交易业务审查委员会及分行授信、投资与交易业务审查委员会和支行授信审查小组、总行风险管理部和其他信用风险控制部门、业务部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。。高级管理层承担信用风险管理的实施责任，负责组织全行信用风险管理，组织制定、推行本行信用风险管理的有关制度、政策。

本行根据外部经营环境变化和内部经营状况及风险情况，制定授信业务基本政策，对全行授信业务客户结构、行业结构、区域结构、重点业务领域等进行政策导向的调整。此外，本行在持续跟踪宏观、行业经济发展趋势的基础上，定期调整授信政策。

本行参照中国银监会《贷款风险分类指引》（银监发[2007]54号）规定的标准，综合考虑借款人的还贷能力、还款记录、还款意愿、授信项目的盈利能力及担保状况等因素对授信资产进行分类；本行授信资产风险分类实施客户经理初分、营销部门负责人复核、风险管理人员审查以及有权认定人认定的分类认定程序。

**（1）公司类业务信用风险管理**

本行对公司类客户实施统一授信管理，在对客户的资信情况及授信风险进行综合评估的基础上，按照一定标准和程序确定客户授信额度及授信方案。

本行严格执行中国银监会相关监管要求，将贷款（含贸易融资）、票据承兑和贴现、透支、债券投资、特定目的载体投资、开立信用证、保理、担保、贷款承诺以及其他实质上由本行承担信用风险的业务纳入统一授信管理。在全面覆盖各类授信业务的基础上，本行确定单一公司类客户、集团客户、行业等综合授信限额。

本行持续加强信贷制度建设，制定了《关于明确特定目的载体投资业务穿透管理及明确审批对象相关事项的通知》、《A银行公司集团客户统一融资总额管理办法》等制度，强化对公司集团客户的融资总额的全面管理和统一控制，完善标准、规范的授信审批流程、授权体系和岗位风险责任机制，并及时调整授信政策，采取有效措施防范信用风险。

本行进一步完善集中度风险管理，制定集中度风险管理相关制度，明确集中度风险管理的职责分工与主要方法，持续推进集中度风险管理建设。

本行严格执行中国银监会关于地方政府融资平台的各项贷款政策及监管要求，动态调整信贷投向，进一步优化融资平台贷款结构，防范政府融资平台业务的信用风险；对地方政府融资平台贷款实施限额管理，加强贷款风险的监控与管理。

本行审慎开展房地产信贷业务，制定了房地产行业发展指导意见，并适时调整房地产授信导向；定期对房地产贷款开展专项压力测试；对房地产行业贷款实施限额管理，并适时对限额进行动态调整，加强存量贷款风险的监控和管理。

本行持续加强产能过剩行业贷款风险管理，严格控制对产能过剩问题突出的钢铁、煤炭、船舶、电解铝炼等行业贷款。

**（2）小微企业业务信用风险管理**

本行对小微企业客户（含个人经营者）实施统一授信管理，将小微企业客户（含个人经营者）的各类授信业务纳入统一授信管理。本行积极探索专业化经营模式，不断完善管理体制，进一步梳理、规范授信各环节流程和要求，逐步形成富有本行特色的、标准化的授信作业模式。

本行持续加强小微企业业务信用风险管理，强化风险缓释措施，通过分类排队、逾期跟踪、现场与非现场监测等手段，严控逾期贷款和不良贷款。

**（3）个人贷款信用风险管理**

本行积极构建个人贷款的信用评价体系，研发设计功能完整、抗风险能力强的个人贷款产品，制定针对不同客户群体的准入标准，实行个人总体额度控制，抑制多头贷款风险，健全和完善个人贷款信用风险的管理机制。继续强化担保选择和管理，提高信用风险缓释能力。本行实施个人房屋贷款及个人消费贷款集中审查审批，提高贷款标准化、规范化程度，加强贷后监测、逾期催收、不良处置等后续管理，确保资产质量处于较好水平。

**（4）信用卡业务信用风险管理**

本行建立了事前风险预防、事中风险监控及事后风险管理的信用卡风险管理体系。本行信用卡部制定了一整套规章制度以规范信用卡营销推广、授信审批等业务环节。为了更好地实现信用卡业务的相关风险管理，本行信用卡部下设信用控制中心、风险控制中心和资产保全中心，分别对应信用卡的事前、事中和事后三个环节，全面负责发卡业务流程的设计和操作、业务整体风险容忍度的制定和把控以及落实贷中、贷后风险的识别、计量、监测、评估、控制、化解、处置等工作。

**（5）同业金融业务信用风险管理**

本行同业金融业务主要包括金融同业业务、货币市场业务、债券及同业投资交易业务、外汇及衍生产品交易业务等，所面临的信用风险主要集中于货币市场业务、债券投资业务和金融同业业务。

本行的同业金融业务如涉及客户信用风险，纳入统一授信管理。具体开展业务时，按照本行相关制度要求占用授信客户的额度，从而实现对客户风险的集中度管理。

本行对债券投资业务采用准入评级、额度控制和授信风险评价等方式进行风险管理，并纳入统一授信管理。前台交易人员与风险管理部门共同对所投资债券的信用风险进行跟踪监测，风险管理部门定期对投资债券的信用风险进行评估。

本行将金融机构类客户纳入统一授信管理的客户范围，制定了《A银行境内金融机构客户统一融资总额管理办法（试行）》，完善了金融机构类客户统一授信的调查、审查和审批等一整套制度及流程并对金融同业业务开展风险分类和存续期管理。

**2、市场风险管理**

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、表外业务发生损失的风险。市场风险可以分为利率风险、汇率风险、股票价格风险和商品价格风险，分别是指由于利率、汇率、股票价格和商品价格的不利变动所带来的风险。本节所称市场风险特指银行账户利率风险以外的市场风险。

本行市场风险管理的目标是将市场风险控制在可承受的合理范围内，实现以本币为计量单位、风险调整后的全行综合效益最大化。

本行市场风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、风险管理部、金融市场风险控制部、金融市场部、资产负债管理部、总行其他业务部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担市场风险管理的实施责任，负责组织全行市场风险管理，组织制定、推行本行市场风险管理的有关制度、政策。

本行主要采用岗位设置管理、限额控制、对冲、减少风险敞口等措施进行市场风险控制。本行采用久期分析、外汇敞口分析、情景分析、敏感性分析等市场风险计量方法，并按季开展市场风险压力测试。本行根据中国银监会的相关办法和指引建立了市场风险管理体系，制定了与业务性质、规模、复杂程度和风险特征相适应的市场风险管理政策和程序，并使这些政策和程序与本行的总体业务发展战略、管理能力、资本实力和能够承担的总体风险水平相一致。

本行制订了市场风险偏好和指标体系和市场风险管理基本制度，并在原市场风险管理实施细则的基础上对交易账户和银行账户分类管理、市场风险限额管理等重要内容单独制定管理办法，进一步完善市场风险管理制度体系；更新了市场风险限额管理方案，对限额指标、阈值、监测频率、覆盖业务范围等方面的管理要求进行了更新与明确；使用资金交易系统（SUMMIT系统）中台管理模块进行市场风险计量、监测与日常管理。本行对交易账户头寸实行每日估值，持续监测交易限额、止损限额及风险限额，并定期通过压力测试等方法评估交易账户的市场风险。

**3、流动性风险管理**

流动性风险是指无法以合理成本及时获得充足资金用于偿还到期债务、履行其他支付义务以及满足正常业务开展的其他资金需求的风险。影响流动性风险的因素分为外部因素和内部因素。外部因素包括国内外金融形势、宏观调控政策、金融市场发展的深度与广度、银行业竞争态势等；内部因素包括资产负债期限与业务结构、存款稳定程度、市场融资能力以及各类突发性事件等。

本行流动性风险管理的目标是确保本行流动性需求能够及时以合理成本得到满足，将流动性风险控制在可承受的合理范围内。

本行流动性风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、风险管理部、资产负债管理部、总行业务部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担流动性风险管理的实施责任，负责组织全行流动性风险管理，全面负责组织制定、推行本行流动性风险管理的有关制度、政策等。

本行对全行流动性风险实行集中管理，通过建立科学、完善的流动性风险管理体系，对流动性风险进行有效识别、计量、监测、控制和报告。具体流动性风险管理措施包括：制定流动性风险管理基本制度；密切关注国内外宏观经济形势以及市场流动性变化，适时调整本行资产负债管理策略；加强负债管理，灵活运用主动负债工具，拓宽长期资金来源，不断提高稳定负债占比；推进融资渠道多元化建设，在维护好与主要融资对手关系的同时，积极拓展融资渠道；加强流动性预警监测与管理，完善流动性风险应急计划，定期开展应急演练；定期开展流动性风险压力测试，根据压力测试结果查找本行流动性风险管理中的薄弱环节，必要时对流动性风险管理策略以及优质流动性资产规模和结构进行调整，适时改进流动性风险管理措施，完善流动性风险管理机制。

**4、操作风险管理**

操作风险是指由不完善或有问题的内部程序、员工和信息科技系统，以及外部事件所造成损失的风险。本行可能面临的操作风险损失事件类型主要包括：内部欺诈，外部欺诈，就业制度和工作场所安全事件，客户、产品和业务活动事件，实物资产的损坏，信息科技系统事件，执行、交割和流程管理事件等七类。

本行操作风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、风险管理部、内控合规与法律部、总行各管理部门及业务部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担操作风险管理的实施责任，负责组织全行操作风险管理，全面负责组织制定、推行本行操作风险管理的有关制度、政策等。

本行以“将操作风险控制在可承受的合理范围内，实现风险调整后的全行综合效益最大化”为操作风险管理目标，构筑了操作风险管理“三道防线”。其中，业务部门及其他管理部门为第一道防线，各级内控合规管理部门、风险管理部门等为第二道防线，审计部门为第三道防线。本行对操作风险实施全流程管理，促进三道防线平行发挥作用，从不同角度进行风险控制和管理，特别注重发挥第一道防线的风险防控作用。

本行遵循“全面覆盖、职责明确、如实报告、快速反应”的管理原则，夯实基础工作，创新管理机制，提升操作风险管理工作质效。本行制订了操作风险管理基本制度；充分运用内控违规登记系统、非现场监测系统，识别、评估、监测操作风险；落实监管部门的各项检查工作要求，强化操作风险识别与控制；实施多项信息系统升级优化，进一步完善系统功能，强化风险控制；组织员工异常行为和不适宜岗位排查、关键岗位人员履职监督，有效防范员工管理风险；积极推进操作风险、内控与合规“三合一”管理整合项目建设工作，梳理业务管理流程，提高操作风险管理水平。本行操作风险管理体系运行平稳，操作风险整体可控。

**5、国别风险**

国别风险是指由于某一国家或地区经济、政治、社会变化及事件，导致该国家或地区借款人或债务人没有能力或者拒绝偿付本行债务，或使本行在该国家或地区的商业存在遭受损失，或使本行遭受其他损失的风险。

本行国别风险管理的目标是将国别风险控制在可承受的合理范围内，实现以本币为计量单位、风险调整后的全行综合效益最大化。

本行国别风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、风险管理部、财务会计部、国际业务部、金融市场部、个人银行部等总行经营部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担国别风险的实施责任，负责组织全行国别风险管理，组织制定、推行本行国别风险管理的有关制度、政策等。

本行根据中国银监会的相关办法和指引持续推进国别风险管理相关工作，制订了国别风险基本制度以及《A银行国别风险限额管理办法》、《A银行国别风险限额管理方案》，明确国别风险限额管理的组织架构与职责分工、限额框架、管理机制等，并设定国别风险限额指标及阈值；定期进行国别风险评估与监测，计提国别风险准备金。

**6、银行账户利率风险**

银行账户利率风险是指利率水平、期限结构等要素发生不利变动导致银行账户整体收益和经济价值遭受损失的风险。

本行银行账户利率风险管理的目标是将银行账户利率风险控制在可承受的合理范围内，实现以本币为计量单位、风险调整后的综合效益最大化。

本行银行账户利率风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、资产负债管理委员会、风险管理部、资产负债管理部、总行业务部门、信息科技部、审计部及及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担银行账户利率风险管理的实施责任，负责全行银行账户利率风险管理，组织拟定、批准、推行本行银行账户利率风险管理的各项基本制度、政策等。

本行对于利率风险主要通过敏感性分析来进行评估。根据对于基准利率和市场利率趋势的判断，本行主要采用调整和控制浮动利率贷款占比、贷款重定价期限及债券投资业务等方法，主动调整资产与负债之间的利率敏感性缺口。同时，本行密切关注本外币利率走势，紧跟市场利率变化，进行适当的情景分析，适时调整本外币存贷款利率定价方式，努力防范利率风险。

**7、声誉风险管理**

声誉风险是指由本行经营、管理及其他行为或外部事件导致利益相关方对本行负面评价的风险。

声誉风险管理是指本行为实现经营目标，树立良好的社会形象，通过制定和实施一系列制度、办法和程序，对声誉风险进行识别、计量或评估、监测、控制和报告的动态过程。

本行声誉风险管理的目标是正确处理新闻舆论、公共关系以及客户关系，主动、有效地防范声誉风险和应对声誉事件，最大程度地减少其对本行、利益相关方和社会公众造成的损失和负面影响。本行已将声誉风险管理纳入公司治理及全面风险管理体系。

本行声誉风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、风险管理部、办公室、董事会办公室、内控合规与法律部、信息科技部、审计部、总行其他相关部门及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担声誉风险管理的实施责任，负责组织全行声誉风险管理，组织制定、推行本行声誉风险管理的有关制度、政策等。

本行制定了声誉风险管理基本制度、声誉风险管理细则及声誉事件应急预案，进一步健全声誉风险管理体系；加强声誉风险管理培训并按计划组织实施；强化源头管理，督促认真履职，积极开展隐患排查，防范声誉风险事件；完善应急处置预案，明确声誉风险处理流程和报告机制；加强新闻发言人队伍建设，强化社会舆论引导，提高了危机应对能力；加大正面宣传力度，提高了品牌美誉度。

**8、战略风险管理**

战略风险是指因经营策略不当或外部经营环境变化等原因而导致的风险，包括战略设计不当、战略执行不到位、内外部环境变化导致既定战略不适用。

本行战略风险管理的目标是通过不断完善战略风险管理体系，将战略风险控制在可承受的合理范围内。

本行信息科技风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、首席信息官、风险管理与内部控制委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会、风险管理部、信息科技部、总行各相关部门、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担战略风险管理的实施责任，负责组织全行战略风险管理，组织制定、推行本行战略风险管理的有关制度、政策等。

本行遵循“职责明确、前瞻预防、全面评估、适时调整”的原则，不断健全完善与业务规模和特点相适应的战略风险管理体系，经营策略稳健有效，通过定期报告说明战略风险状况及管理信息，确保宏观政策、行业风险等因素造成的影响处于可控状态。

本行制定了战略风险管理基本制度，健全完善战略风险管理制度机制；持续开展“三五”规划战略宣贯、战略举措实施等工作，有序推动战略执行；加强创新推动和主动管理，强化战略风险应变能力；跟踪行业发展态势，提升战略研究分析和预判评估水平；制订年度机构规划，扎实推动分行转型发展。

**9、信息科技风险管理**

信息科技风险是指信息科技在本行运用过程中，由于自然因素、人为因素、技术漏洞和管理缺陷产生的操作、法律和声誉等风险。

信息科技风险管理目标是将信息科技风险控制在可承受的合理范围内，推动业务创新，提高信息科技使用水平，增强核心竞争力和可持续发展能力。

本行信息科技风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、风险管理部、信息科技部、其他各级管理部门和业务部门共同构成。高级管理层承担信息科技风险管理的实施责任，负责组织全行信息科技风险管理，组织制定、推行本行信息科技风险管理的有关制度、政策等。

本行建立了较为完善的信息科技风险管理制度和流程体系，并遵照ISO27001管理体系与监管要求，全面建立了相关制度流程与实施细则；建立了业务连续性管理体系，明确业务连续性管理战略和工作策略，落实应急灾备基础设施建设及应急保障资源建设，完善业务连续性影响分析、业务连续性计划、业务应急预案与应急响应等工作机制，开展必要的应急演练与应急保障建设，不断提升本行业务连续性保障能力；建立了信息科技外包风险管理体系，通明确外包管理职责，确立外包管理原则与战略，规范外包项目过程管理与风险管理机制，有效防范与规避信息科技外包过程中产生的风险；建立了较为完善的信息安全管理体系，完善信息安全技术防控体系和安全管理手段，持续强化应用软件全生命周期安全管理，有效提升本行信息系统的防入侵、防攻击、防泄漏、防篡改等能力；建立较为规范的信息科技风险监测与评估机制，定期开展内外部信息科技风险评估工作，聘请外部专业信息安全机构做安全检测与评估，及时发现与挖掘潜在的风险隐患，以提升系统稳健性和抗风险能力。

**10、合规风险管理**

合规风险是指因没有遵循法律、法规、规则和相关行业准则可能遭受法律制裁、监管处罚、重大财务损失和声誉损失的风险。

本行合规风险管理的目标是建立健全合规风险管理框架，促进全面风险管理体系建设，确保依法合规经营。

本行合规风险管理的组织体系由董事会、监事会、高级管理层、风险管理与内部控制委员会、合规负责人、风险管理部、内控合规与法律部、总行各管理部门、信息科技部、审计部及分支行、子公司共同构成。高级管理层承担合规风险管理的实施责任，负责组织全行合规风险管理，组织制定、推行本行合规风险管理的有关制度、政策等。

本行建立了较为完善的合规风险管理组织体系，建设了系统化的合规风险管理制度体系，健全了合规风险管理三道防线和双线报告机制，通过持续改进和完善合规风险管理机制、提升风险管理水平，实现对合规风险的有效管控。

本行制定了合规风险管理基本制度，持续深化合规经营理念，有效提升合规风险管理效能；围绕市场热点和业务重点，强化合规风险提示工作；积极贯彻落实监管要求，深入开展“内控保驾合规护航”专项行动，不断完善与本行业务发展特点相适应的合规文化和内控合规管理长效机制，在本行营造业务可持续发展的内控合规环境；推动制度规范化建设，修订规章制度管理办法，优化制度基本规范，完善制度管理架构，通过系统性制度梳理，提升制度体系的全面性和有效性；健全分类、分层次的合规教育与培训体系；加快推进操作风险、内控与合规“三合一”管理整合项目建设；持续提升法律合规风险管控能力，前置法律风险关口，加大对日常经营活动的法律支持力度，保障本行业务健康稳健发展。

**11、反洗钱管理**

反洗钱管理是指为预防通过金融手段掩饰和隐瞒各种违法犯罪所得及其收益来源和性质的洗钱活动，而采取的一系列防范措施和风险管控行为。

本行反洗钱管理的目标是通过建立健全与反洗钱监管要求和全行发展战略相适应的内部控制体系，实现对洗钱风险的有效识别、评估、监测、控制和报告，切实防范和控制洗钱风险。

本行按照公司治理结构，建立健全董事会、监事会、高级管理层、各相关部门分层管理、各负其责、协调配合的反洗钱组织架构和工作机制。

本行认真履行反洗钱社会责任和法律义务，遵循“依法合规、风险为本、全员参与、专业高效、保守秘密”的原则，扎实推进各项反洗钱工作：完善大额交易和可疑交易报告制度，加快反洗钱业务系统升级改造，优化反洗钱监测模型和规则，做好反洗钱新制度实施工作；根据监管要求并结合本行实际，连续多次开展对特定国别的金融制裁风险排查，对排查发现的高风险账户和客户有针对性地采取限制交易、清理账户等措施，有效防控了反洗钱和金融制裁风险；积极推动反洗钱宣传教育，全行反洗钱意识和履职能力得到强化提升。

**二、内部控制**

**（一）本行对内部控制制度的说明**

本行成立以来，按照《公司法》、《商业银行法》、《中华人民共和国会计法》、《企业财务会计报告条例》、企业会计准则、《金融企业财务规则》、《企业内部控制基本规范》、《商业银行内部控制指引》等法律法规及监管要求，根据银行财务管理工作的需要，建立健全了内部控制体系，制定了以《A银行内控管理基本规范》为核心的一系列内部控制管理制度，并在本行经营管理各环节落实了这些制度。本行经营管理实践证明，这些内部控制制度在本行经营管理中发挥了应有的作用，促进了本行的规范化运行。

本行内部控制工作遵循下列原则：

全覆盖原则。本行内部控制贯穿决策、执行和监督全过程，覆盖各项业务流程和管理活动，覆盖所有的部门、岗位和人员。

制衡性原则。本行内部控制在治理结构、机构设置及权责分配、业务流程等方面形成相互制约、相互监督的机制。

审慎性原则。本行内部控制坚持风险为本、审慎经营的理念，设立机构或开办业务均坚持内控优先。

相匹配原则。本行内部控制与管理模式、业务规模、产品复杂程度、风险状况等相适应，并根据情况变化及时进行调整。

**1、内部控制管理架构与环境**

**（1）内部控制管理架构**

本行按照《公司法》、《商业银行法》、《企业内部控制基本规范》、《商业银行内部控制指引》等法律法规和相关监管制度的要求，建立了规范的公司治理结构，明确股东大会、董事会、监事会及高级管理层的权利范围、职责分工和议事规则，各公司治理主体独立运作。

董事会持续关注本行内部控制状况，建立良好的内部控制文化，监督高级管理层制定相关政策、程序和措施，对风险进行全过程管理。董事会、监事会、高级管理层和各职能部门之间建立了纵向信息传递机制，以确保董事会、监事会、高级管理层及时了解我行经营和风险状况，同时确保内部控制政策及信息向相关部门和员工的有效传递与实施。董事会下设风险与关联交易控制委员会负责审议内部控制相关报告并提出完善建议。2016年本行H股上市后，董事会根据境内监管要求和上市地交易所管理要求，进一步健全内部控制体系，并对其有效性进行审查。

监事会负责监督董事会、高级管理层完善内控体系、履行内控职责，对内控环境、措施、风险及有效性实施监督和评价。监事会下设监督委员会，对本行内部控制的健全性和有效性进行监督检查。

高级管理层下设风险管理与内部控制委员会，负责组织和协调内控管理工作，建立和完善内控理念、体制及组织架构，保证内控的各项职责得到有效履行，并对内控体系的充分性与有效性进行监测、评估和报告。

本行建立并持续巩固内控管理“三道防线”。业务部门为第一道防线，各级内控合规管理部门、风险管理部门为第二道防线，审计部门为第三道防线，三道防线平行发挥作用，从不同角度进行内控管理和风险防控。本行特别注重发挥第一道防线的内控作用；优化内控违规事项登记系统、内控违规问题管理系统、非现场监测系统等三个内控管理系统；持续改进循环提升机制、问题发现与整改机制、问责与考核奖惩机制、联动工作机制等四项内控管理机制。

**（2）内部控制环境**

**（1）公司治理**

本行已构建以股东大会、董事会、监事会、高级管理层等为主体的公司治理组织架构。股东大会为本行最高权力机构，董事会为本行决策机构，监事会为本行监督机构。董事会下设战略委员会、审计委员会、风险与关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护委员会及普惠金融发展委员会六个专门委员会；监事会下设监督委员会及提名委员会两个专门委员会。高级管理层下设资产负债管理委员会、风险管理与内部控制委员会、创新管理委员会、业务连续性管理委员会、信息科技管理委员会、授信审查委员会、投资与交易业务审查委员会、资产风险分类审议委员会、财务审查委员会、保密委员会、同业金融市场业务投后管理委员会及营销推进委员会十二个专门委员会。本行已形成以《公司章程》为核心的公司治理制度框架，包括股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则、董事会下设各专门委员会议事规则和各类管理办法、操作规程等。

**（2）道德准则**

本行编印了《A银行员工手册》，员工人手一册，规范了全行员工队伍形象、行为准则和职业道德，包含了行为准则、职业操守、职场纪律等。员工行为准则包括遵纪守法，敬业爱岗，诚实守信，廉洁从业，公平竞争，沟通协作，勤俭办行，勤奋学习。员工个人行为规范、工作行为规范、岗位行为规范均有明确的标准。本行坚持以客户为中心的理念，不断创新产品和服务，为社会提供专业、高效的金融服务，已形成全行统一的经营理念、管理理念、风险理念、服务理念和人才理念，员工道德准则已深入人心。

**（3）防范舞弊**

本行制定并实施了《A银行员工违反规章制度行为处理暂行办法》、《A银行员工异常行为管理办法》、《A银行案防工作办法》、《A银行案件管理办法》、《A银行客户投诉管理办法》、《A银行内部举报管理办法》、《A银行员工内控违规扣分管理办法》等制度。本行内部公布了董事长、监事长、行长及其他高级管理人员的电子信箱和电话，设立了专门的举报邮箱，鼓励行内诚信举报，构建了畅通、安全和有效的违规行为举报、处理、保护和奖惩机制，能及早发现、堵截和查处各种违规行为。董事会和高级管理层高度重视内部控制环节的完善，坚持对已发现的舞弊事件一查到底，并及时采取补救措施。

**（4）人力资源**

本行建立了较为完善的人力资源制度体系，制定并实施了《A银行劳动合同管理暂行办法》、《A银行总行员工考核办法》、《A银行总行部室、分（支）行考核评价暂行办法》、《A银行期薪管理办法》、《A银行员工补充医疗保险管理暂行办法》、《A银行企业年金实施方案》、《关于本行员工退休管理的若干意见》等制度，并定期整理更新《A银行总行部门职责》。本行自开业以来不断强化人力资源管理体系建设，贯穿选人、用人、育人、留人的全过程；员工招聘、提拔流程清晰，充分体现公开、公平、公正原则；全员劳动关系管理合法、合规；员工考核全覆盖，实现了机构考核和个人考核相统一；建立了总、分、支行完整的组织架构体系，明确部门、团队和岗位设置，理清了部门主要工作职责，理顺了工作关系；构建了与员工定级、定薪相挂钩的管理岗位序列、专业技术岗位序列；建立了岗位资格准入机制，明确了必备的任职资格要求；完善了员工薪酬管理制度，明确了员工薪酬形成机制，规范了薪酬预算和清算管理，强调业绩考核与绩效薪酬发放的关联性，逐步建立起分层、分类、目标导向型的激励约束体系，合理拉开员工薪酬差异，体现了鼓励先进、鞭策落后的分配原则；按照国家法律、法规的要求，实现了对员工基本社会保障的全覆盖，建立了企业年金制度；建立了年度培训计划制度，专项安排培训预算，培训资源运用与本行业务发展需求结合更加紧密。

**（5）企业文化**

本行致力于建设“灵活创新、务实协作、客户为先、人本关爱”的企业文化，上述文化基因已通过大量持续性工作渗透到经营管理的各个方面。“灵活创新”旨在建立鼓励创新和容错的氛围，推动各业务部门主动发现市场机会并创新业务模式，为孵化特色提供可能；建立有机组织与“赛马机制”，适应宏观环境与金融市场的快速变化。“务实协作”要求全行员工务实进取，强化各部门对于本行总目标与使命的共识，避免不作为、明哲保身的想法，不固执己见，不守旧平庸，不消极等待，不务虚空谈；鼓励跨部门及跨条线的资源整合与协同作战。“客户为先”倡导聚焦客群与业务，从客户需求出发，与客户共创价值，让客户为先的意识深入骨髓；最大化客户总体收入贡献和生命周期价值，优化客户体验，提升客户满意度。

“人本关爱”意在树立员工是本行最宝贵财富的理念，尊重员工尊严和价值，尽最大可能为员工创造良好的工作条件，提供有竞争力的激励机制和选聘机制；管理层与一线员工并肩作战，建立健全平等沟通交流机制。

**2、风险识别与评估**

本行认识到有效的风险管理体系对于识别、控制及降低风险的重要性，并已按照本行各业务条线的特征建立风险管理体系，通过系统的客户尽职调查、独立的风险审查以及多层级的审批对风险进行控制。本行对各项业务和产品中的风险因素进行分解和分析，及时准确识别风险的类别和性质；根据本行业务性质、规模和复杂程度，采取适当的、普遍接受的方法计量各类风险，重点对信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险以及信息科技风险进行量化；同时，本行持续监控并审核自身风险管理体系的运作及表现，并适时做出调整以适应市场状况、监管环境以及新产品的推出。

**3、内部控制措施**

**（1）制度体系方面**

本行实行总行统一管理的制度体系，建立健全分层分类、分级审批的基本管理架构，实行制度立项、起草、会商、审查、审批、发布、评价等全流程管理。本行积极践行“制度先行”理念，在事前、事中、事后各环节不断优化制度体系、推进制度建设。**一是**注重制度规范建设，根据经营管理需要动态完善制度管理规则，提升制度体系的科学性和规范性；**二是**加强制度的立项、会商、审查等过程管控，规范制度管理程序，提高制度的合规性和有效性；**三是**强化制度后评价工作，根据外规变化及内部流程调整，及时开展定期与不定期制度评估，组织制度梳理，保持内部制度与外部规定的一致性和统一性；**四是**推进制度基础服务，建设完善全行统一的内外规制度管理系统，丰富制度管理工具，提升制度使用的规范性和便捷性。

**（2）业务流程控制方面**

本行根据内部控制目标，结合风险应对策略，通过手工控制与系统控制、预防性控制与发现性控制相结合的方法，综合运用控制措施，对各种业务和事项实施有效控制，控制活动覆盖各项经营管理的全过程。本行采用科学的风险管理技术和方法，充分识别和评估经营中面临的风险，对各类主要风险进行持续监控；合理确定各项业务活动和管理活动的风险控制点，采取适当的控制措施，执行标准统一的业务流程和管理流程，确保规范运作。

**（3）信息系统控制方面**

本行积极落实《A银行信息科技发展规划（2016-2020）计划》，推进信息科技从“支撑”型向“推动”型转变。**一是**拓展新技术运用，推进大数据技术平台、智慧网站等建设。**二是**强化信息安全生态圈工程，完善应用安全、网络安全建设，逐步构建全方位、立体式的安全防御体系，进一步增强了系统的安全、稳定运行能力。**三是**完善信息科技应急管理机制，明确了全行各级机构在发生信息科技突发事件后的应急管理体系，完善运营中断监测、预警机制，形成了“网络级”、“进程级”、“应用级”、“系统级”的立体化多层次的信息系统巡检、监测和预警体系。

**（4）部门岗位职责管理方面**

本行建立并持续完善部门岗位职责管理机制。**一是**建立健全各部门岗位职责制，分离不相容岗位和职责，引导、督促员工履职尽责。**二是**完善业务条线岗位履职，明确了包括会计营业、公司授信、小微企业授信、风险经理、核保经理、内控合规经理、抵押事务员、票据审验人员等任职资格管理，组织相应岗位人员参加相关培训和资格考试。

**（5）员工行为管理方面**

本行持续推进员工行为动态管理工作。**一是**强化员工异常行为管理，定期不定期开展集中、专项或重点排查工作，落实谈话和走访制度，建立员工行为动态分析机制，对发现的员工异常行为问题及时进行处置。**二是**开展关键岗位履职监督，对实施过程中发现的问题及时跟踪并有效整改。**三是**规范员工因私出国（境）管理，建立和完善员工因私出国（境）审批及证照登记、保管和借用的基本制度和流程，严格审批和检查。**四是**加强新机构、新人员和新业务培训，注重内控文化建设和合规理念培养；编制《A银行员工手册》，明确员工行为禁止性事项。**五是**完善入（离）职管理流程，做好对关键岗位离职人员的离任（离职）审计（稽核）；规范劳动合同管理、招聘录用管理、编制管理和劳动纪律等，切实防范员工行为风险。

**（6）重点业务、重要环节管控方面**

本行持续加强重点业务、重要环节的风险管控。**一是**完善授权体系，建立并完善统一授信及分级授权制度，优化信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、合规风险、声誉风险、战略风险等各类风险管理制度。**二是**强化交易控制，加强运营及柜面业务管理，强化对重要岗位、重要业务、重要环节的管控，及时报告和处置异常问题，及时提示相关风险。**三是**严格执行会计准则与制度，及时准确地反映各项业务交易；建立健全有效的核对、监控制度，定期核对各种账证、报表，定期或突击盘点现金、抵质押物权证、重要凭证等各类重要物品，确保账实相符。**四是**加强对新机构、新业务、新产品和服务管理，制订了《A银行新设机构辅导管理办法》，对新设立的分行在开业一年内给予经营策略思路梳理、营销支持、专业辅导、内部运营指导及其他业务辅导，推进新设机构提升经营和管理能力；加强同业金融市场板块业务、票据业务、信用卡等重点业务操作风险管理，完善单位及个人账户管理，根据业务变化调整各条线操作风险管控重点，梳理高风险环节，强化风险管控。**五是**优化主要风险管理架构，实行风险监控官派驻制度，本行向总行本级业务复杂程度较高和风险相对较为集中的部门以及各分行派驻风险监控官。**六是**完善科技服务、交换凭证传递、事后监督等外包业务管理，规范业务操作及保密管理。

**4、信息交流与反馈**

**（1）内部信息传递**

本行致力于优化完善“两会一层”沟通交流机制，初步构建起和谐顺畅的层级交互体系。一方面，本行拥有明确的公司章程、“两会一层”议事规则，以及《A银行经营班子向董事会报告和报批重大经营管理事项规定》等公司治理制度体系，明确了高级管理层需向董事会报告的重大事项的范围、程序等相关内容，从顶层制度层面对“两会一层”沟通交流机制提供全方位的政策指引与制度安排。另一方面，“两会一层”在公司治理日常实践中能够保持持续有效的信息沟通，尤其在涉及全行经营管理的重大事项上，高级管理层能够及时、准确、完整地向董事会报告，有利于董事会有效发挥决策引领作用。

本行信息传递主要通过内部沟通网络来实现，比如各种公文、邮件、内网信息等，通过办公管理系统和内网门户进行传递。本行的信息传递还包括内部刊物和组织各种会议等，重大事件和信息通过内网门户、一定范围的会议或者全体员工大会进行宣传。本行编印的定期内部刊物是《视窗》。《视窗》是本行贵宾刊物，除向党政部门和监管部门领导、贵宾客户发送以及营业网点摆放以外，也供全行员工浏览阅读。

**（2）外部信息沟通**

本行重视客户意见沟通，制定并实施了《A银行客户投诉管理办法》，构建了全渠道投诉管理体系，明确了客户投诉处理的基本原则，确立投诉管理工作“三横五纵”和“三级联动”的组织体系和处理流程，纵向对现场类、电子渠道类、来信类、舆情类及转办类等五类投诉进行分渠道管理，横向建立“牵头管理部门”、“渠道负责部门”、“专业部门”三层结构，三级联动，从总行到支行三级设立客户投诉管理员和负责人，进行名单制管理，实现每笔投诉可以直接落实到专人，从而构建职责明确、流程通畅、处理高效的全渠道客户投诉管理机制。本行设立客服电话、在线客服、短信平台、电子邮箱等服务渠道，建立了客户投诉登记报告流程。

本行持续做好投资者关系管理工作，实现与投资者之间的良性互动，增进投资者对本行的了解与认同。本行以业绩发布和资本补充为契机，加大市场沟通和推介力度，定期赴香港召开业绩发布会并在多地开展管理层路演活动，与投资者及分析师进行深入交流，及时解答投资者关注的问题。本行按照上市地监管要求及实践经验，建立了投资者关系管理办法，采用多种形式开展投资者关系管理工作，不断提升投资者服务水平。本行通过反向路演、投资者关系网站等方式接待及处理投资者关系事项，及时解答和反馈投资者提出的问题，有效促进了投资者及分析师对本行投资价值的深入了解。

本行重视媒体信息沟通，制定并实施了《A银行新闻工作管理办法》，不断加强和规范本行新闻工作；通过与中央新闻单位、全国性媒体、省市级媒体等各级媒体机构的密切合作，积极开展各类新闻发布、宣传报道、媒体调研等活动；建立新闻发言人和经济分析师团队，及时回应社会各界对本行工作的关切；重视新媒体的作用，构建各类新媒体发布平台；充分利用内外部宣传平台，积极发挥舆论引导作用，为本行的经营发展营造良好的舆论环境。

**5、内部控制监督**

本行内部审计部门、内控管理职能部门和业务部门均承担内部控制监督的职责，根据分工协调配合，推进“三道防线”平行发挥作用，从不同角度防控风险，构建覆盖各级机构、各个产品、各个业务流程的监督检查体系。

本行建立内部控制监督的报告和信息反馈制度，内部审计部门、内控管理职能部门、业务部门人员将发现的内部控制缺陷，按照规定报告路线及时报告董事会、监事会、高级管理层或相关部门。本行建立和完善部门负责人监督本部门员工、中后台监督前台、后手审核前手的日常监督体系，及时发现、纠正差错和违规行为。本行采取集中监督、现场检查、监控录像检查、突击检查、非现场监测相结合的方法，提升监督效果。

本行建立内部控制问题整改机制，明确整改责任部门，规范整改工作流程，确保整改措施落实到位。在问题整改与责任追究方面结合审计稽核、条线检查，将监督检查与业务辅导、解决问题、强化内控相结合，针对各类审计（稽核）、条线检查发现的问题，及时制订整改方案，认真分析查找原因，完善相关措施，消除风险隐患。

**6、内部控制评价结论**

本行已按照《企业内部控制基本规范》及内部会计控制具体规范的要求，对于2017年6月30日与财务报表相关的内部控制设计的合理性进行了评价，并对执行的有效性进行了测试。本行确认于2017年6月30日在所有重大方面有效地保持了按照《企业内部控制基本规范》及内部会计控制具体规范标准与财务报表相关的内部控制。

**（二）会计师对本行内部控制的评价**

普华永道出具了《A银行股份有限公司截至2017年6月30日止的内部控制审核报告》（普华永道中天特审字（201X）第X号），认为：“贵行于2017年6月30日按照《企业内部控制基本规范》在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。”