

管理层讨论与分析 — 展望

2014年是我国贯彻十八届三中全会精神、全面深化改革的第一年，国家将按照稳中求进、改革创新的基调推进各项工作，预计国民经济将继续稳中向好。与此同时，市场化改革更加深入，社会融资结构更趋多元，经济结构调整和转型加快推进，互联网技术与金融服务加快融合，传统金融服务面临更大挑战，银行必须快速捕捉并引领客户需求，主动应对市场竞争。

面对机遇和挑战，本行将深入贯彻执行战略发展规划，更加自觉地融入到经济转型和社会进步的整体格局之中，深化改革以促发展，加强创新以争市场，加快转型以求效益，管理风险以控成本，积极进取，奋发有为，担当社会责任，做最好的银行。

突出服务，立足基层强化渠道。加快实施以改进客户体验为目标的服务流程再造，推进流程优化，统合产品和服务。加快实施以提升服务效能为目标的渠道建设，全面深化网点转型，加强渠道统一管理。加快实施以领先市场为目标的网络银行战略，双轮驱动、统筹集成，完善在线产品服务功能和服务体系。持续提升运营服务能力，提高运营服务智能化、标准化、自动化水平。

突出效益，优化结构提高产出。大力提高资本回报，坚决走资本节约型发展道路。加快优化负债结构，积极应对利率市场化挑战。加快优化信贷结构，做深大企业业务，做强中小企业业务，做细微型金融业务，做优个人信贷业务。2014年本行内地人民币贷款预计增长11%。加快优化收入结构，大力拓宽非利息收入渠道，继续加强特色业务发展和创新，大力推广惠民金融服务。

突出市场，扩大优势赢取竞争。充分发挥专业优势，进一步提升金融市场业务竞争力。进一步提升海外业务竞争力和持续发展能力，增强服务走出去企业的能力，增强个人跨境金融服务能力。进一步提升人民币国际化业务竞争力，加强跨境人民币产品创新、业务营销、品牌宣传和业务推介。继续增强集团协同，提升综合经营水平和集团一体化服务能力。

突出质量，精细管理控制风险。进一步加强主动风险管理，坚守风险底线，树立积极管理风险理念，持续优化管理制度和流程。加强信用风险管理，稳定资产质量。加强市场风险管理，提高市场风险管理决策能力。加强资产负债管理和流动性管理，实现资产负债综合平衡，确保流动性安全。加强内部控制和合规管理，优化内控合规管理工具和措施，提高内控效率。