“学雷锋全民志愿服务行动月”专栏

我行员工捋袖献血奉献社会

本报讯（记者 谭涛）3月11日、18日，我行团委与南海血站在农商银行大厦开展了两次无偿献血活动。全行共有60名员工捋袖献血，献血量达16000毫升，以行动展现了企业及员工履行社会责任的良好精神面貌。

南海团委于近日发出通知，号召全社会关心公益无偿献血活动。我行团委积极响应，于第一时间发出主题为“生命呼唤血液，爱心需要奉献”的《无偿献血倡议书》，倡议全行员工加入到无偿献血的队伍中来，得到了总行领导的大力支持和广大员工的积极响应并踊跃报名。在献血活动中，总行副行长、团委书记陈晨华亲自到现场指导并带头献血；不少员工不仅自己踊跃参加，还发动亲属前来活动现场一起参加无偿献血活动，共同为社会贡献自己的一份爱心。

罗村支行开展

“学雷锋、树新风”便民服务活动

本报讯 3月10日，罗村支行团委组织青年员工以摆摊设点的方式，在罗村中心广场开展了“学雷锋便民服务”金融知识宣传活动，为广大市民宣传反假币、反洗钱、防金融诈骗等知识。

活动当日，正值春寒料峭，细雨霏霏，但如此恶劣的天气抵挡不了该行员工“学雷锋，树新风”的热情。为了搞好这项活动，他们主动放弃周六休息时间，踊跃加入到志愿者义工队伍，热情地为前来咨询的居民解决有关疑难问题。他们拿出100元、50元人民币(真币)做示范，让客户懂得如何识别假币、发现假币如何处理；认真向客户介绍常见的金融诈骗情形，让客户了解常见的短信诈骗、电话诈骗等，提高警惕，谨防上当受骗；同时积极宣传我行的理财产品、网上银行等产品知识，让客户更多了解我行的各类金融产品。

据了解，该行以此次活动为契机，结合创先争优活动的开展，在各网点掀起了“学雷锋、树新风”活动的热潮，力求不断提升服务内涵，竭诚为客户提供更加专业、高效、优质的金融服务。

（罗村支行 毕升升）

浓情三八 女人如花

——我行纪念国际妇女节剪影

本报讯 “三八”国际妇女节来临之际，我行上下洋溢着欢乐温馨的气息，总行和各支行纷纷举行了关爱女同胞活动，为工作在一线的女同胞们送上一份份特别的祝福。

总行：打造优雅女性形象

3月14日，总行邀请专业个人形象设计专家谭舜遥女士为女职工举办了一场以“塑造女性知性美”为主题的专题讲座。

谭老师从职业女性如何着装、色彩搭配、丝巾潮流系法、彩妆示范等几方面进行详细地讲解，并通过现场模特展示及彩妆示范等方式帮助参加讲座的女员工充分认识女性职业魅力。讲座结束后，在场的女同事深刻认识到职业女性在职场中提高自身外在形象，不仅能赢得同事和客户的好感，而且能提高自身愉悦度，使自己能更快乐地投入到每一天的工作和生活中。许多女同事对如何打造优雅智慧的职场丽人形象表现出浓厚的兴趣，纷纷与培训老师作进一步交流。

大沥支行：浓情礼物送女工

在“三八”妇女节来临之际，大沥支行为工作在各岗位的女员工逐一献上鲜花和浓情巧克力，藉此表达该行对女员工诚挚的节日祝福以及甜甜蜜蜜生活的美好愿望。在这一美好日子里，该行领导还特地看望了正在参加数据大集中培训的女员工们，并亲自为他们送上节日的问候，使在场的女员工激动不已，惊喜之情溢于言表。

盐步支行：欢聚一堂庆祝节日

3月8日，盐步支行开展女员工聚餐活动，喜迎“三八”妇女节的到来。活动期间，该行领导对女员工表达了美好的节日祝福，女员工们则就工作、生活、学习等各个方面的心得和感受进行了交流。这次活动缓解了女员工们紧张繁忙的工作压力，使她们以更加饱满的热情、最佳的状态投身到各自的工作岗位上。

罗村支行：快乐煮妇包饺子

3月8日晚，罗村支行举办了一场别开生面的“爱家庭，爱生活，快乐煮妇包饺子比赛”。

在比赛前，该行103名女员工踊跃参与，代表各自队伍参加的选手更是摩拳擦掌，就等着比赛开始的号令；比赛开始后，选手们个个争分夺秒，动作娴熟地包起了饺子。而吃饺子比赛更是把比赛推向高潮，只见热气腾腾的饺子一端上桌，几双筷子就齐刷刷地伸向碟子，选手们顾不上烫嘴和矜持，迫不及待地夹起饺子就往嘴里塞，有的张开嘴呵着气，不停的用手在嘴边扇着风，有的嘴里塞的满满地……观赛者们笑的前仰后俯，不停地为选手加油鼓劲。

生动、丰富、趣味横生的包饺子比赛，让该行员工在忙碌的工作间隙享受到团队合作带来的快乐和活力，增强了员工的集体合作意识。

（王爽、潘岚、余燕琼、毕丹丹供稿 纪晓霞整理）

平洲支行押运人员 协助警方抓拿嫌犯获表彰

本报讯 3月19日，总行发出通报，对平洲支行协助公安机关成功抓获伺机作案犯罪嫌疑人的有功押运人员给予表彰奖励。

2月22日早上，平洲支行押运人员发现一可疑车辆停靠在平胜分理处正门右侧约二十米处，且车上有可疑人员正持手机对该分理处外围进行拍摄。司机朱伟球立即提醒持枪押运员周柱荣、杜伟津及薛国伦注意情况，提高警惕，并按应急预案要求由提箱员薛国伦立即上报。而持枪押运员示意平胜分理处员工观察可疑车辆，记下车牌号码后迅速报警。在接到我行人员报警后，公安、治安人员在平胜分理处附近将该车辆截获。经检查，警方发现车上有3名可疑男子，并装有来源不清的物品一批。经警方初步审讯，可疑人员供认正在平胜分理处踩点，伺机作案。

近年来，我行高度重视安全防范工作，在强化物防、技防的基础上，不断加强安防教育和演练，训练出一支警惕性高、熟悉应急预案、临危不乱、机智勇敢的员工队伍，确保了我行人财物安全和客户资金安全。

（总行 胡小乐）

图片报道

3月20日，佛山金融业保护金融消费者权益大型公益日活动在禅城区东方广场举行，我行作为地方主要金融机构之一，现场设点向市民宣传金融服务和产品知识。图为我行员工向市民介绍我行保护金融消费者相关措施。（记者 冯倩如）

行内快讯

总行举办理财业务培训

本报讯 为配合理财业务尤其是自营理财业务的开展，总行最近先后多次举办了理财业务培训交流会和理财产品培训推介会，不仅增强了我行理财营销人员对近期推出的理财产品的了解和信心，也为营销人员与总行业务部门建立了沟通与信息反馈平台，为往后理财产品业务的长足发展打下了良好的基础。

（总行 程鸿亮）

邓国秋等五名经警荣膺“先进经济民警”

本报讯 由省联社组织开展的首届平安农合机构评先活动结果近日公布，我行九江支行的邓国秋、狮山支行的陶耀敏、里水支行的李伟明、盐步支行的邹振雄、西樵支行的任锐北等5名同志被授予“先进经济民警”称号，为我行安防工作树立了先进典型。

（总行 胡小乐）

我行推出盛通卡促销活动

本报讯 从3月8日起，我行以庆祝“三八妇女节”、“五一劳动节”为契机，以及并将先后推出主题为“幸福三月天，自信女人HOLD不住”、“靓丽女人，我型我秀”、“时尚达人”等三项盛通卡促销活动，真诚回馈客户。

（总行 纪晓霞）

松岗支行开展数据大集中系统培训

本报讯 3月12日，松岗支行数据大集中系统全员二次轮训班正式开课，将分六期对全体员工进行脱产封闭式培训。为确保培训实效，该行积极培养年轻有干劲的员工作为各营业网点的后续培训师，持续跟进营业网点人员的后续培训及今后系统上线的网点业务指导工作，并从中挑选培训精英，全面负责今后新系统上线培训及业务指导及答疑工作。

（松岗支行供稿）

总行召开中间业务工作会议

本报讯 3月27日，总行召开中间业务工作会议，落实关于财政非税收入业务的服务承诺工作，同时布置了关于新型墙体材料专项基金业务的相关工作。

（总行 纪晓霞）

外汇知多D

问：外汇汇率中的“点”指的是什么？

答：按市场惯例，外汇汇率的标价通常由五位有效数字组成，从右边向左边数过去，第一位称为“X个点”，它是构成汇率变动的最小单位；第二位称为“X十个点”，如此类推。

如：1美元=6.3012人民币；1美元=6.2555港币

则：美元对人民币从6.3012变为6.3022，称美元对人民币上升了10点

则：美元对港币从6.2555变为6.2550，称美元对港币下跌了5点

问：我行现行优惠中的所称“万分之几”和“点”之间是什么关系？如何换算？

答：简言之，万分之几指的是“外币”、“点”指的是与其换算的“本币”。

如：某客户向我行提出美金结汇50个点的优惠（设我行当时结汇挂牌汇率为1美元=6.3000元人民币）

则：50/6.3000=7.93≈8，相当于客户是申请万分之八优惠。

小企服务案例分析专栏 第二期

案例1 避免掉进借款人的陷阱

2011年3月，申请人到我行小企业专营中心为甲公司申请借款300万元，以股东自有房产作抵押。申请人提供的经营资料显示甲公司于2005年注册于A地，主要产销塑料箱、塑料桶。对资料初审后，信贷人员要求前往实地调查，申请人告知信贷人员，由于A地场地有限，甲公司已于去年将生产车间搬迁至B地。于是信贷人员随申请人前往B地。到达后信贷人员发现，该厂位于一个老工业区，周边灰尘较多，但厂区门口甲公司厂牌却非常干净，且是一块可活动的牌匾。进入车间后，信贷人员发现厂房内有多台注塑机，处于正常的生产中，但信贷人员在现场却发现生产工人用的周转箱及库存产品的外包装上厂家均非甲公司，而是乙公司。于是信贷人员向申请人提出疑问，申请人回答其产品是代乙公司加工，因此生产厂家标注乙公司。趁着申请人走开的空档，信贷人员与生产工人闲聊了起来，特地指着纸箱上的生产厂家问是否是他们工厂的名称，工人给予了肯定的回答。考察完毕后，信贷人员进一步通过工商部门及其它渠道收集信息，确认现场调查的企业是乙公司而非甲公司，信贷人员认为申请人存在骗贷的嫌疑，果断地否决了该笔贷款申请。

点评

有些借款人在自知本身经营管理存在瑕疵时，为了获取贷款，往往会制造一些假象捡人耳目，本案就是一则制造虚假现场骗贷的典型案例。为了保障银行信贷资产的安全，银行经办人员在进行贷款调查时一定要擦亮眼睛，多看、多问、多思考，防止掉入对方设置的陷阱。要做到：

一、不要轻信借款人的每一句话

借款人站在获取贷款的立场上考虑，会想方设法引导或者误导银行工作人员认可其经营项目，甚至会隐瞒事实或者制造假象欺骗银行工作人员。本案中，借款人假称搬迁经营地址、辩称代工产品需使用委托方名称作为生产厂家企图瞒天过海，如果银行工作人员过于相信借款人的话，就可能铸成大错。因此，银行工作人员在与借款人交谈过程中，要对借款人说的每一句话多留一个心眼，多思考多分析，寻求其它渠道的印证。

二、不要放过任何一个疑点

正所谓百密一疏，造假的借款人即使再精明，布置得再周详，也难以面面俱到，总会存在一些被遗忘的角落或疑点，银行工作人员在调查过程中要擅于从这些被遗忘的角落或疑点中去发现问题，识破借款人的骗局。本案中借款人厂牌在尘埃中仍然能保持得如此干净，我们不禁要打一个问号，而生产用的周转箱及库存产品外包装均不是借款人的名称，更要引起我们的关注。

三、多渠道进行交叉验证

对于贷款调查过程中的疑问，银行工作人员不但要客观分析，而且要多渠道收集信息加以交叉验证，确保既不冤枉好人，也不让心存侥幸之人得逞。例如，本案中银行工作人员对现场调查的企业产生疑问后，通过与工人交谈、到工商部门取证等方式进一步验证自己的推断，就是一种很好的交叉验证方法。

（总行 施伟毅）

案例2 贷后管理“重”起来

A公司是一家从事加工、产销电热壶、面包炉、电热管及配件的企业，主要客户有广东美的精品电器制造有限公司、广东美的生活电器制造有限公司等知名度较高的企业。由于订单增加，2010年12月该公司向我行申请一笔180万元的贷款做流动资金之用，由B公司提供担保。

信贷人员对该公司递交的资料进行初步审核后，对企业进行了实地调查，了解到A公司厂房是向某村委会租地自建的，厂区面积大概10亩，建筑面积约5000平方米。信贷人员到达企业后，对生产车间、仓库等生产现场进行实地调查，发现企业生产正常，没出现停工现象，工厂仓库存货较多。从企业工人了解到，企业开工正常，没出现拖欠工资现象。随后信贷人员到担保人B公司的场所进行调查，认为担保人经营状况较好，对该笔贷款具备担保能力。

信贷人员在综合评估A公司提供的资料及现场调查后，认为企业现时经营正常，融资理由合理，现金流稳定，还款来源趋势较好，于是发放了该笔贷款，期限一年，从第三个月起按月均还。

贷款发放后，信贷人员定期对借款人及担保人进行贷后跟踪，在贷款后的前半年，借款人各方面运作都很正常，也能按时还本付息。但是从2011年7月开始，信贷人员在贷后检查时发现该公司开工率只有七成左右，通过查询当月水电费单，发现用量较前期出现较大幅度下降。随后信贷人员在我行内部信息通报中也发现该公司控制人王某的结算账户出现几次空头支票。在向借款人了解上述情况时，借款人解释近期由于外部经济环境较差，企业订单出现较大幅度的下降，所以开工不足，而空头支票为一时疏忽造成。7月21日是A公司偿还当期贷款的日期，以往A公司一般会提前一周左右准备好还款资金。但是这次直到7月21日，该公司账户资金仍不足以还款。后经信贷人员多次催促，该公司才在23日存足当期款项。信贷人员怀疑该公司经营出现了问题，于是进一步到该企业所在村委会走访，了解到该企业至今仍拖欠村委会2011年上半年的土地租金。后经对上下游企业调查得知，该企业经营开远期支票，而且还有退票情况发生，资金较为紧张。

综合上述信息后，信贷人员认为借款人的经营开始出现问题，对其后续发展较为担忧，因此积极与借款人沟通，要求其提前归还贷款。借款人多方辩解，拒绝提前还款。于是信贷人员通过担保人B公司继续向其施加压力，最终于2011年8月成功收回了该笔贷款。10月19日，我行得知A公司实际控制人因经营困难，难以偿还债务，已出逃不知去向，企业也因此关门停业，准备接受处理。

点评

看了这个案例，我们在庆幸能成功收回该笔贷款的同时，不禁也捏了一把汗。小企业专营中心在贷款的担保方式上放松了，如果贷后管理跟不上，未能及时发现借款人的经营情况恶化，就可能给企业造成重大的损失。因此，我们应该积极探索，形成一套行之有效的小企业贷后管理方法，这当中至少包含两个方面的内容：

首先，要合理设定分期还款计划。可以说，分期还款是小企业贷款风险识别最有效的手段之一，很多企业经营状况出现恶化，首先会反映在资金面上，如出现贷款分期还款计划逾期或无法归还。因此，合理设定分期还款计划能起到监测借款人资金运作情况，适步降低信贷风险的目的。

其次，要建立风险识别与预警机制。借款人的经营一旦出现问题，往往会暴露出诸多异常信号，在贷后管理中，最重要的就是要及时识别这些信号，并采取相应的行动，最大限度保障金融资产的安全。例如本案例中我们可以看到，借款人的经营状况开始不是一下子就极度恶化，而是逐步恶化，这过程中会不断出现一些经营状况异常的信号，如开工率不足、水电费异常、空头支票、欠租、还款不及时等等，案例中信贷人员正是由于及早识别这些风险信号，并对贷款做出预警及处置，才避免了贷款的损失。

（总行 施伟毅）

全面风险管理知识问答 第九期

操作风险的计量

1 对操作风险可以采用哪些计量方法计算资本需求？

答：新资本协议框架下，银行可以采用基本指标法、标准法和高级计量法计算操作风险的资本需求。在银监会公布的《商业银行操作风险监管资本计量指引》中，银监会对新资本协议的计量方法框架进行了一定的调整，要求银行可以采用标准法、替代标准法和高级计量法计算操作风险的资本需求。

2 什么是操作风险的基本指标法？

答：基本指标法是计量操作风险资本需求的最简单的方法，但这种方法的风险敏感度也最低。采用基本指标法的银行持有的操作风险资本应等于：前三年总各年正的总收入乘上一个固定比例（用α表示）并加总后的平均值。如果某年的总收入为负值或零，在计算平均值时，就不在公式的分子分母里包括。资本计算公式如下：

$$K_{BIA}=\left[\sum(GI_{1-n}\times\alpha)\right]/n$$

其中，

K_{BIA}=基本指标法需要的资本，

GI =前三年总各年为正的总收入，

n =前三年中总收入为正数的年数，

α =15%，由巴塞尔委员会设定，将行业范围的监管资本要求与行业范围的指标联系起来。

新资本协议中也提到，基本指标法在复杂性和风险敏感度方面最弱，鼓励银行采用更加精确的计量方法。国际活跃银行以及操作风险较大的银行（例如从事专业化服务的银行）所选用的方法应比基本指标法复杂并与其风险轮廓相适应。在银监会颁布的《商业银行操作风险监管资本计量指引》中，就摒弃了基本指标法，要求商业银行在标准法、替代标准法、高级计量法三种方法之间选择一种计量操作风险的监管资本需求。

3 什么是操作风险的标准法？

答：商业银行使用标准法计量的操作风险监管资本，等于前三年操作风险监管资本的算术平均数。首先，要把银行的业务分成公司金融、交易销售、零售银行、商业银行、支付和清算、代理服务、资产管理、零售经纪、其他业务条线。每年各业务条线的监管资本等于当年该业务条线的总收入与该业务条线对应β系数的乘积。业务条线的总收入等于该业务条线的净利息收入与净非利息收入之和。将各产品线监管资本按年简单加总后取三年的平均值，即可得出总资本要求。

商业银行用标准法计算操作风险监管资本的公式为：

$$K_{TSA}=\left\{\sum_{1-3\text{年}}\max\left[\sum(GI_{1-9}\times\beta_{1-9}),0\right]\right\}/3$$

其中：

K_{TSA} 为商业银行用标准法计算的操作风险资本要求，

$\left\{\sum_{1-3\text{年}}\max\left[\sum(GI_{1-9}\times\beta_{1-9}),0\right]\right\}/3$ 的含义是前三年操作风险监管资本的算术平均数，

$\max\left[\sum(GI_{1-9}\times\beta_{1-9}),0\right]$ 的含义是当年的操作风险资本要求为负数的，用零表示，

GI_{1-9} =各业务条线当年的总收入，

β_{1-9} =各业务条线对应的β系数。

4 采用标准法需满足哪些条件？

答：根据银监会《商业银行操作风险监管资本计量指引》的要求，银行使用操作风险标准法，应符合以下条件：

（1）商业银行董事会应承担监控操作风险管理有效性的最终责任，高级管理层应负责执行董事会批准的操作风险管理策略、总体政策及体系。

（2）商业银行应建立与本行的业务性质、规模和产品复杂程度相适应的操作风险管理系统。该管理系统应能够记录和存储与操作风险损失相关的数据和操作风险事件信息，能够支持操作风险及控制措施的自我评估和对关键风险指标的监测，能够帮助商业银行有效地识别、评估、监测、控制、缓释操作风险。该管理系统应配备完整的制度文件，规定对未遵守制度的情况进行合理的处置和补救。

（3）商业银行应系统性地收集、整理、跟踪和分析操作风险相关数据，包括业务条线的操作风险损失金额和损失频率，定期根据损失数据进行风险评估，并将评估结果纳入操作风险监测和控制。

（4）商业银行应建立清晰的操作风险内部报告路线。商业银行负责操作风险管理的部门应定期向高级管理层和董事会提交全行的操作风险管理报告，报告中应包括操作风险及控制措施的评估结果、关键风险指标、主要操作风险事件、已确认或潜在的重大操作风险损失等信息，并对报告中反映的信息采取有效举措。

（5）商业银行应投入充足的人力和物力支持在业务条线实施操作风险管理，并确保内部控制和内部审计的有效性。

（6）商业银行的操作风险管理系统和流程应接受验证和审查，验证和审查应覆盖业务条线和全行的操作风险管理。

（7）商业银行的操作风险管理系统及其验证情况应接受银监会的监督检查。

5 什么是高级计量法，商业银行使用高级计量法有什么定性要求？

答：高级计量法是商业银行通过内部操作风险计量系统计算监管资本要求的方法。使用高级计量法，应符合以下定性要求：

（1）商业银行的操作风险计量应成为操作风险管理流程的重要组成部分，相关计量系统应能促进商业银行改进全行和各业务条线的操作风险管理，支持向各业务条线配置相应的资本。

（2）商业银行的操作风险计量系统应通过验证，验证的标准和程序应符合银监会的有关规定。

6 什么是风险与内控自我评估（RCSA）？

答：风险与内控自我评估（Risk and control self-assessment，简称RCSA）指银行根据操作风险管理的基本原理，按照规定的工作流程，采用一定方法，对操作风险状况及控制效果进行的内部评价活动，是操作风险管理的基础工具和方法之一，是操作风险管理持续改进的基础工作和关键环节。

风险与内控自我评估通常采用流程分析法、情景模拟法、专家预测法、调查问卷法等评估方法对业务活动和作业流程中的风险点和控制活动进行识别和评估，并以此支持流程的不断优化，同时建立持续改进机制，不断完善内控管理。

7 什么是损失事件类型？

答：操作风险损失事件类型指以下七种事件：

（1）内部欺诈事件。指故意骗取、盗用财产或违反监管规章、法律或公司政策导致的损失事件，此类事件至少涉及内部一方，但不包括歧视及差别待遇事件。

（2）外部欺诈事件。指第三方故意骗取、盗用、抢劫财产、伪造要件、攻击商业银行信息科技系统或逃避法律监管导致的损失事件。

（3）就业制度和工作场所安全事件。指违反就业、健康或安全方面的法律或协议，个人工伤赔付或者因歧视及差别待遇导致的损失事件。

（4）客户、产品和业务活动事件。指因未按有关规定造成未对特定客户履行份内义务（如诚信责任和适当性要求）或产品性质或设计缺陷导致的损失事件。

（5）实物资产的损坏。因自然灾害或其他事件（如恐怖袭击）导致实物资产丢失或毁坏的损失事件。

（6）信息科技系统事件。因信息科技系统生产运行、应用开发、安全管理以及由于软件产品、硬件设备、服务提供商等第三方因素，造成系统无法正常办理业务或系统速度异常所导致的损失事件。

（7）执行、交割和流程管理失败。因交易处理或流程管理失败，以及与交易对手方、外部供应商及销售商发生纠纷导致的损失事件。

8 什么是关键风险指标（KRI）？

答：关键风险指标（Key Risk Indicators）是指对业务活动和控制环境进行日常监控的指标体系。关键风险指标能够反映系统、流程、产品、人员等风险信息的变化情况，对于风险预警、日常监控具有重要作用。

9 什么是业务持续性计划（BCP）？

答：业务持续性计划（Business Continuity Plan）是指在遇到突发事件时，建立的一套恢复服务和保证业务连续运行的备用机制。商业银行应当定期检查、测试其灾难恢复和业务连续机制，以确保在出现灾难和业务严重中断时这些方案和机制的正常执行。