

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



# 中国平安保險(集團)股份有限公司

## Ping An Insurance (Group) Company of China, Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份代號：2318)

### 海外監管公告

本公告乃根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.09和13.10B條而作出。

茲載列中國平安保險(集團)股份有限公司在上海證券交易所網站刊登的「中國平安保險(集團)股份有限公司關於披露平安銀行2019年年度報告摘要的公告」，僅供參閱。

承董事會命  
盛瑞生  
聯席公司秘書

中國深圳，2020年2月13日

於本公告日期，本公司的執行董事為馬明哲、任匯川、姚波及蔡方方；非執行董事為謝吉人、楊小平、劉崇及王勇健；獨立非執行董事為葛明、歐陽輝、伍成業、儲一昀及劉宏。

证券代码：601318 证券简称：中国平安 公告编号：临 2020-009

## **中国平安保险（集团）股份有限公司**

### **关于披露平安银行 2019 年年度报告摘要的公告**

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“本公司”）董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本公司控股子公司平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”）在深圳证券交易所网站（[www.szse.cn](http://www.szse.cn)）公布了《平安银行 2019 年年度报告》。

平安银行 2019 年年度经营情况亦可参阅本公司在上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）披露的《平安银行 2019 年年度报告摘要》。

特此公告。

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会

2020 年 2 月 13 日

# 平安银行股份有限公司 2019 年年度报告摘要

## 一、重要提示

1、本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解平安银行股份有限公司（以下简称“平安银行”、“本行”）的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

2、本行董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。

3、本行第十一届董事会第五次会议审议了 2019 年年度报告正文及摘要。本次董事会会议应出席董事 15 人，实到董事 15 人。会议一致同意本报告。

4、普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）根据国内审计准则对本行 2019 年度财务报告进行了审计，并出具了标准无保留意见的审计报告。

5、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、首席财务官项有志、会计机构负责人朱培卿保证 2019 年年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

6、本行经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为：以本行 2019 年 12 月 31 日的总股本 19,405,918,198 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金股利人民币 2.18 元（含税），不送红股，不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

适用 不适用

分配时间	股息率	分配金额（元） （含税）	是否符合分配条件 和相关程序	股息支付方式	股息是否累积	是否参与剩余 利润分配
2019 年 3 月 7 日	4.37%	874,000,000.00	是	每年现金付息一次	否	否

## 二、公司基本情况

### 1、公司简介

股票简称	平安银行	股票代码	000001
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	周强	吕旭光	
办公地址	中国广东省深圳市福田区益田路		

	5023 号平安金融中心 B 座平安银行 董事会办公室	5023 号平安金融中心 B 座平安银行 董事会办公室
传真	(0755) 82080386	(0755) 82080386
电话	(0755) 82080387	(0755) 82080387
电子信箱	PAB_db@pingan.com.cn	PAB_db@pingan.com.cn

## 2、报告期主要业务或产品简介

### 本行从事的主要业务

平安银行是全国性股份制商业银行。本行经有关监管机构批准后，经营下列各项商业银行业务：（一）吸收公众存款；（二）发放短期、中期和长期贷款；（三）办理国内外结算；（四）办理票据承兑与贴现；（五）发行金融债券；（六）代理发行、代理兑付、承销政府债券；（七）买卖政府债券、金融债券；（八）从事同业拆借；（九）买卖、代理买卖外汇；（十）从事银行卡业务；（十一）提供信用证服务及担保；（十二）代理收付款项及代理保险业务；（十三）提供保管箱服务；（十四）结汇、售汇业务；（十五）离岸银行业务；（十六）资产托管业务；（十七）办理黄金业务；（十八）财务顾问、资信调查、咨询、见证业务；（十九）经有关监管机构批准的其他业务。

### 本行所属行业的发展阶段

当前，提高服务实体经济能力，降低实体经济融资成本，提升金融资源配置效率，强化金融风险防控，是金融业发展的重中之重。商业银行必须全面贯彻党的十九大和十九大一中、二中、三中全会及中央经济工作会议精神，紧跟国家战略，回归服务实体经济本源，不断加大对民营企业、小微企业、个人消费、产业升级等领域的支持力度，不断满足人民群众的美好生活需求，不断提升银行整体服务实体经济的能力和水平。

## 三、主要会计数据和财务指标

### 1、主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

是 否

本行于 2019 年 1 月 1 日起实施《企业会计准则第 21 号——租赁》（财会〔2018〕35 号），根据衔接规定，本行按首次执行本会计准则的累积影响数，调整财务报表相关项目金额，不调整可比期间信息，相关影响详见《平安银行股份有限公司 2019 年年度报告》“第十章 财务报告”中的“二、重要会计政策和会计估计 36.重要会计政策变更的影响”。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	2017 年 12 月 31 日	本年末比上年末 增减
资产总额	3,939,070	3,418,592	3,248,474	15.2%
股东权益	312,983	240,042	222,054	30.4%
归属于普通股股东的股东权益	273,035	220,089	202,101	24.1%
股本	19,406	17,170	17,170	13.0%
归属于普通股股东的每股净资产(元/股)	14.07	12.82	11.77	9.8%

项 目	2019 年	2018 年	2017 年	本年同比增减
营业收入	137,958	116,716	105,786	18.2%
信用及其他资产减值损失前营业利润	95,816	80,176	73,148	19.5%
信用及其他资产减值损失	59,527	47,871	42,925	24.3%
营业利润	36,289	32,305	30,223	12.3%
利润总额	36,240	32,231	30,157	12.4%
归属于本公司股东的净利润	28,195	24,818	23,189	13.6%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	28,086	24,700	23,162	13.7%
经营活动产生的现金流量净额	(40,025)	(57,323)	(118,780)	上年为负
<b>每股比率(元/股):</b>				
基本每股收益	1.54	1.39	1.30	10.8%
稀释每股收益	1.45	1.39	1.30	4.3%
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.53	1.39	1.30	10.1%
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.44	1.39	1.30	3.6%
每股经营活动产生的现金流量净额	(2.06)	(3.34)	(6.92)	上年为负
<b>财务比率(%):</b>				
总资产收益率	0.72	0.73	0.71	-0.01 个百分点
平均总资产收益率	0.77	0.74	0.75	+0.03 个百分点
加权平均净资产收益率	11.30	11.49	11.62	-0.19 个百分点
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	11.25	11.44	11.61	-0.19 个百分点

注：本行净资产收益率和每股收益相关指标根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》(2010 年修订)及《企业会计准则第 34 号——每股收益》计算。本行于 2016 年 3 月 7 日非公开发行 200 亿元非累积型优先股，在计算“每股收益”及“加权平均净资产收益率”时，分子均扣减了已发放的优先股股息 8.74 亿元。

**截至披露前一交易日的公司总股本**

截至披露前一交易日的公司总股本（股）	19,405,918,198
用最新股本计算的全面摊薄每股收益（元/股）	1.41

是否存在公司债

是 否

公司是否存在最近两年连续亏损的情形

是 否

境内外会计准则下会计数据差异

1、同时按照国际会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况

适用 不适用

公司报告期不存在按照国际会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况。

2、同时按照境外会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况

适用 不适用

公司报告期不存在按照境外会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况。

3、境内外会计准则下会计数据差异原因说明

适用 不适用

### 分季度财务指标

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019 年第一季度	2019 年第二季度	2019 年第三季度	2019 年第四季度
营业收入	32,476	35,353	35,129	35,000
归属于本公司股东的净利润	7,446	7,957	8,218	4,574
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	7,422	7,894	8,211	4,559
经营活动产生的现金流量净额	53,184	(26,752)	58,048	(124,505)

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

是 否

存贷款情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2019年12月31日	2018年12月31日	2017年12月31日	本年末比上年末 增减
<b>一、吸收存款本金</b>	<b>2,436,935</b>	<b>2,128,557</b>	<b>2,000,420</b>	<b>14.5%</b>
其中：企业存款	1,853,262	1,666,966	1,659,421	11.2%
个人存款	583,673	461,591	340,999	26.4%
<b>二、发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1,997,529</b>	<b>1,704,230</b>	<b>16.3%</b>
其中：企业贷款	965,984	843,516	855,195	14.5%
一般企业贷款	871,081	801,814	840,439	8.6%
贴现	94,903	41,702	14,756	127.6%
个人贷款	1,357,221	1,154,013	849,035	17.6%

注：（1）根据《中国人民银行关于调整金融机构存贷款统计口径的通知》（银发〔2015〕14号），从2015年开始，非存款类金融机构存放在存款类金融机构的款项纳入“各项存款”统计口径，存款类金融机构拆放给非存款类金融机构的款项纳入“各项贷款”统计口径。按前述统计口径，2019年12月31日的各项存款为28,028亿元，各项贷款为23,804亿元。

（2）根据财政部《关于修订印发2018年度金融企业财务报表格式的通知》（财会〔2018〕36号）的规定，基于实际利率法计提的利息计入金融工具账面余额中，于资产负债表日尚未收到或尚未支付的利息在“其他资产”或“其他负债”列示。除非特别说明，本报告提及的“发放贷款和垫款”、“吸收存款”及其明细项目均为不含息金额。

### 非经常性损益

本行报告期不存在将根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》定义、列举的非经常性损益项目界定为经常性损益的项目的情形。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2019年	2018年	2017年	本年同比增减
非流动性资产处置净损益	(30)	98	101	(130.6%)
或有事项产生的损益	(3)	1	(1)	(400.0%)
其他	173	54	(65)	220.4%
所得税影响	(31)	(35)	(8)	(11.4%)
合计	109	118	27	(7.6%)

注：非经常性损益根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》的定义计算。

## 2、补充财务比率

(单位：%)

项 目	2019 年	2018 年	2017 年	本年同比增减
成本收入比	29.61	30.32	29.89	-0.71 个百分点
信贷成本	2.54	2.35	2.55	+0.19 个百分点
存贷差	4.12	3.98	3.99	+0.14 个百分点
净利差	2.53	2.26	2.20	+0.27 个百分点
净息差	2.62	2.35	2.37	+0.27 个百分点

注：信贷成本=当期信贷拨备/当期平均贷款余额(含贴现)，本行 2019 年平均贷款余额(含贴现)为 20,963.94 亿元(2018 年为 18,583.53 亿元)；净利差=平均生息资产收益率-平均计息负债成本率；净息差=利息净收入/平均生息资产余额。

## 3、补充监管指标

(单位：%)

项 目	标准值	2019年12月31日	2018年12月31日	2017年12月31日
流动性比例(本外币)	≥25	62.54	60.86	52.23
流动性比例(人民币)	≥25	61.46	59.23	52.57
流动性比例(外币)	≥25	91.18	96.40	55.41
含贴现存贷款比例(本外币)	不适用	93.72	92.38	83.58
流动性覆盖率	≥100(注)	143.02	139.17	98.35
资本充足率	≥10.5	13.22	11.50	11.20
一级资本充足率	≥8.5	10.54	9.39	9.18
核心一级资本充足率	≥7.5	9.11	8.54	8.28
单一最大客户贷款占资本净额比率	≤10	3.80	5.13	5.20
最大十家客户贷款占资本净额比率	不适用	16.96	21.45	22.79
累计外汇敞口头寸占资本净额比率	≤20	1.93	1.55	1.22
正常类贷款迁徙率	不适用	3.24	3.73	5.20
关注类贷款迁徙率	不适用	31.44	37.91	30.41
次级类贷款迁徙率	不适用	31.49	66.56	73.69
可疑类贷款迁徙率	不适用	99.37	99.44	64.37
不良贷款率	≤5	1.65	1.75	1.70
拨备覆盖率	≥150	183.12	155.24	151.08
拨贷比	≥2.5	3.01	2.71	2.57

注：(1) 监管指标根据监管口径列示；

(2) 根据银保监会发布的《商业银行流动性风险管理办法》，商业银行的流动性覆盖率应当在 2018 年底前达到 100%。



#### 4、分部经营数据

##### (1) 盈利与规模

(货币单位：人民币百万元)

项目		零售金融业务		批发金融业务		其他业务		合计	
		2019年	2018年	2019年	2018年	2019年	2018年	2019年	2018年
营业收入	金额	79,973	61,883	51,955	47,120	6,030	7,713	137,958	116,716
	占比%	58.0	53.0	37.6	40.4	4.4	6.6	100.0	100.0
营业支出	金额	27,888	23,020	14,254	13,269	-	251	42,142	36,540
	占比%	66.2	63.0	33.8	36.3	-	0.7	100.0	100.0
信用及其他资产减值损失	金额	27,043	16,604	33,000	32,484	(516)	(1,217)	59,527	47,871
	占比%	45.4	34.7	55.5	67.9	(0.9)	(2.6)	100.0	100.0
利润总额	金额	25,055	22,245	4,706	1,366	6,479	8,620	36,240	32,231
	占比%	69.1	69.0	13.0	4.2	17.9	26.8	100.0	100.0
净利润	金额	19,493	17,129	3,661	1,052	5,041	6,637	28,195	24,818
	占比%	69.1	69.0	13.0	4.2	17.9	26.8	100.0	100.0

项目	2019年12月31日		2018年12月31日		本年末比上年末增减
	余额	占比%	余额	占比%	
<b>资产总额</b>	<b>3,939,070</b>	<b>100.0</b>	<b>3,418,592</b>	<b>100.0</b>	<b>15.2%</b>
其中：零售金融业务	1,294,376	32.9	1,098,626	32.1	17.8%
批发金融业务	1,713,281	43.5	1,492,753	43.7	14.8%
其他业务	931,413	23.6	827,213	24.2	12.6%

注：零售金融业务分部涵盖向个人客户提供的金融产品和服务。这些产品和服务包括：个人贷款、存款业务、银行卡业务、个人理财服务及各类个人中间业务。

批发金融业务分部主要包括对公、同业及小企业（含个人和法人）业务。涵盖向公司类客户、政府机构和同业机构提供金融产品和服务，这些产品和服务包括：公司类贷款、存款业务、贸易融资、对公及同业理财业务、各类公司中间业务及各类同业业务。

其他业务分部是指本行总行出于流动性管理的需要进行的债券投资和部分货币市场业务，以及本行集中管理的不良资产、权益投资以及不能直接归属某个分部的资产、负债、收入及支出。应管理要求变化，本期将公共成本分摊至零售金融及批发金融业务条线。

(货币单位：人民币百万元)

项目	2019年12月31日		2018年12月31日		本年末比上年末增减
	余额	占比%	余额	占比%	
<b>吸收存款本金</b>	<b>2,436,935</b>	<b>100.0</b>	<b>2,128,557</b>	<b>100.0</b>	<b>14.5%</b>
其中：企业存款	1,853,262	76.0	1,666,966	78.3	11.2%

个人存款	583,673	24.0	461,591	21.7	26.4%
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,323,205</b>	<b>100.0</b>	<b>1,997,529</b>	<b>100.0</b>	<b>16.3%</b>
其中：企业贷款（含贴现）	965,984	41.6	843,516	42.2	14.5%
个人贷款（含信用卡）	1,357,221	58.4	1,154,013	57.8	17.6%

注：上表按客户性质划分，其中中小企业法人业务归属于企业存款及企业贷款业务，小企业个人业务归属于个人存款及个人贷款业务，下同。

## （2）质量与效率

项 目	2019年12月31日	2018年12月31日	本年末比上年末增减
<b>不良贷款率</b>	<b>1.65%</b>	<b>1.75%</b>	<b>-0.10个百分点</b>
其中：企业贷款（含贴现）	2.29%	2.68%	-0.39个百分点
个人贷款（含信用卡）	1.19%	1.07%	+0.12个百分点

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019年1-12月			2018年1-12月		
	日均余额	利息收支	平均利率	日均余额	利息收支	平均利率
<b>吸收存款</b>	<b>2,274,753</b>	<b>56,002</b>	<b>2.46%</b>	<b>2,052,267</b>	<b>49,638</b>	<b>2.42%</b>
其中：企业存款	1,762,693	42,574	2.42%	1,657,435	39,314	2.37%
个人存款	512,060	13,428	2.62%	394,832	10,324	2.61%
<b>发放贷款和垫款（不含贴现）</b>	<b>2,025,073</b>	<b>133,278</b>	<b>6.58%</b>	<b>1,864,672</b>	<b>119,354</b>	<b>6.40%</b>
其中：企业贷款（不含贴现）	793,555	38,004	4.79%	859,967	40,428	4.70%
个人贷款（含信用卡）	1,231,518	95,274	7.74%	1,004,705	78,926	7.86%

## 四、股本及股东情况

### 1、普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前10名股东持股情况表

（单位：股）

报告期末普通股股东总数	322,864 户	年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	340,920 户	报告期末表决权恢复的优先股股东总数（如有）	-	年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数（如有）	-	
<b>前10名股东持股情况</b>								
股东名称	股东性质	报告期末持股数量	持股比例（%）	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
							股份状态	数量

中国平安保险（集团）股份有限公司—集团本级—自有资金	境内法人	9,618,540,236	49.56	1,108,047,170	-	9,618,540,236	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	1,504,411,167	7.75	1,073,659,665	-	1,504,411,167	-	-
中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金	境内法人	1,186,100,488	6.11	136,637,704	-	1,186,100,488	-	-
中国平安人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品	境内法人	440,478,714	2.27	50,742,751	-	440,478,714	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	429,232,688	2.21	0	-	429,232,688	-	-
中央汇金资产管理有限责任公司	境内法人	216,213,000	1.11	0	-	216,213,000	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	162,523,292	0.84	20,120,523	-	162,523,292	-	-
河南鸿宝企业管理有限公司	境内法人	102,735,814	0.53	102,735,814	-	102,735,814	-	-
全国社保基金一一七组合	境内法人	65,029,587	0.34	28,999,696	-	65,029,587	-	-
交通银行—易方达 50 指数证券投资基金	境内法人	60,643,555	0.31	16,499,752	-	60,643,555	-	-
战略投资者或一般法人因配售新股成为前 10 名股东的情况（如有）	无							
上述股东关联关系或一致行动的说明	<p>1、中国平安人寿保险股份有限公司为中国平安保险（集团）股份有限公司控股子公司和一致行动人，“中国平安保险（集团）股份有限公司—集团本级—自有资金”、“中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金”与“中国平安人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品”具有关联关系。</p> <p>2、本行未知其他股东间的关联关系，也未知其是否属于一致行动人。</p>							
参与融资融券业务股东情况说明	股东河南鸿宝企业管理有限公司持有本行股票 102,735,814 股，均通过华泰证券股份有限公司客户信用交易担保证券账户持有。							

## 2、公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

√ 适用 □ 不适用

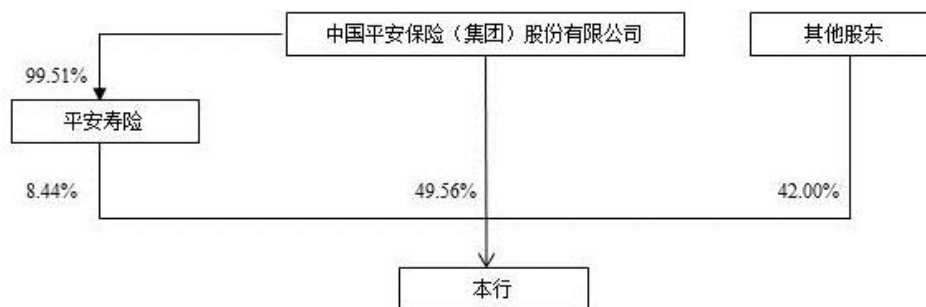
（单位：股）

报告期末优先股股东总数	15		年度报告披露日前一个月末优先股股东总数	15				
持 5% 以上优先股股份的股东或前 10 名优先股股东持股情况								
股东名称	股东性质	持股比例 (%)	报告期末持股数量	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
							股份状态	数量
中国平安人寿保险股份有限公司—分红—一个险分红	境内法人	29.00	58,000,000	-	-	58,000,000	-	-
中国平安人寿保险股份有限公司—万能—一个险万能	境内法人	19.34	38,670,000	-	-	38,670,000	-	-

中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品	境内法人	9.67	19,330,000	-	-	19,330,000	-	-
中邮创业基金—华夏银行—华夏银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	-	-	17,905,000	-	-
交银施罗德资管—交通银行—交通银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	-	-	17,905,000	-	-
中国银行股份有限公司上海市分行	境内法人	4.47	8,930,000	-	-	8,930,000	-	-
中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
华润深国投信托有限公司—投资1号单一资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
华宝信托有限责任公司—投资2号资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
招商财富—邮储银行—中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
所持优先股在除股息分配和剩余财产分配以外的其他条款上具有不同设置的说明	不适用							
前10名优先股股东之间，前10名优先股股东与前10名普通股股东之间存在关联关系或一致行动人的说明	<p>1、中国平安人寿保险股份有限公司和中国平安财产保险股份有限公司均为中国平安保险(集团)股份有限公司控股子公司和一致行动人，“中国平安保险(集团)股份有限公司—集团本级—自有资金”、“中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金”、“中国平安人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品”、“中国平安人寿保险股份有限公司—分红—一个险分红”、“中国平安人寿保险股份有限公司—万能—一个险万能”与“中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品”具有关联关系。</p> <p>2、本行未知其他股东间的关联关系，也未知其是否属于一致行动人。</p>							

### 3、以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系

本行无实际控制人。本行报告期控股股东未发生变更。本行与控股股东之间的关系方框图如下：



## 五、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券

是 否

## 六、经营情况讨论与分析

### （一）总体经营情况

2019年，本行紧跟国家战略，积极贯彻落实国家大政方针和经济金融政策，坚持以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针不动摇。在取得阶段性转型成果的基础上，全面构建零售业务、对公业务、资金同业业务“3+2+1”经营策略，实现业务均衡发展。同时，本行继续加大对民营企业、小微企业的支持力度，全面推进数据化经营，持续强化金融风险防控，深入落实金融扶贫，不断提升服务实体经济的能力。

2019年，全行经营情况具有以下特点：

#### 1、整体经营稳中趋好

2019年，本行实现营业收入1,379.58亿元，同比增长18.2%，其中利息净收入899.61亿元，同比增长20.4%，非利息净收入479.97亿元，同比增长14.4%；减值损失前营业利润958.16亿元，同比增长19.5%；净利润281.95亿元，同比增长13.6%；2019年净利差、净息差分别为2.53%、2.62%，同比2018年均提升27个基点，盈利能力保持稳定。

2019年末，本行资产总额39,390.70亿元，较上年末增长15.2%；吸收存款余额24,369.35亿元，较上年末增长14.5%；发放贷款和垫款总额（含贴现）23,232.05亿元，较上年末增长16.3%，其中个人贷款（含信用卡）占比58.4%，较上年末提升0.6个百分点。

#### 2、科技引领成效凸显

本行将“科技引领”作为全行战略方针，持续将科技引领向纵深推进，科技赋能业务成效凸显。**科技投入方面**，2019年本行IT资本性支出及费用投入同比增长35.8%，科技人员（含外包）较上年末增长超过34%。**研发交付方面**，通过科技研发模式变革，打通从需求到投产的研发全过程，提升IT快速交付能力，一大批重点业务项目相继按期投产，使本行的金融产品服务更加智能高效、稳定可靠。**数据化经营方面**，重点实施了数据治理、数据中台、AI平台三大科技项目群建设。**平台建设方面**，加快技术转型，全面提升科技对业务发展的基础支撑能力；加强银行私有云平台、分布式PaaS平台、开放平台、区块链平台等基础技术平台的建设；并通过广泛运用各类工具，持续提高测试、生产监控、应用部署等领域的自动化水平。**创新应用方面**，依托平安集团核心技术和资源，利用人工智能、云计算、区块链及物联网等新技术赋能业务，持续提升客户体验、完善风控体系、优化运营效率及促进智慧管理。

#### 3、零售转型深入推进

2019年，本行坚定“零售突破”的策略方针，以综合金融和科技创新为抓手，践行数据化经营理念，

持续贯彻零售业务“3+2+1”经营策略，各项转型工作稳步推进。

2019年，本行零售业务营业收入799.73亿元，同比增长29.2%，在全行营业收入中占比为58.0%；零售业务净利润194.93亿元，同比增长13.8%，在全行净利润中占比为69.1%。

2019年末，本行管理零售客户资产(AUM)19,827.21亿元，较上年末增长39.9%；个人存款余额5,836.73亿元，较上年末增长26.4%；其中，个人活期存款余额1,999.49亿元，较上年末增长15.3%。

2019年末，本行个人贷款余额13,572.21亿元，较上年末增长17.6%；2019年，信用卡总交易金额33,365.77亿元，同比增长22.5%。

2019年末，本行零售客户数9,707.73万户，较上年末增长15.7%；其中，财富客户77.93万户，较上年末增长31.7%，在财富客户中私行达标客户4.38万户，较上年末增长45.7%。

2019年末，平安口袋银行APP注册用户数8,946.95万户，较上年末增长43.7%，平安口袋银行月活跃用户数(MAU)3,292.34万户，较上年末增长23.5%<sup>1</sup>。

#### 4、对公业务做精做强

2019年，本行对公业务坚持以客户为中心，做强对公生态，做深客户服务，企业存款稳固提升，收入结构有效改善，综合金融实现跨越式增长。

本行企业存款余额18,532.62亿元，较上年末增长11.2%；通过支付结算和现金管理等产品，推动存款结构持续优化，其中，企业活期存款余额5,953.17亿元，较上年末增长11.6%。

2019年，对公非利息净收入持续增长，对公非利息净收入53.63亿元，同比增长5.7%；对公非利息净收入占对公营业收入的比例同比增长1.14个百分点。

2019年，本行销售平安团体保险保费规模13.31亿元，同比增长326.6%；新增银行与集团内专业公司合作落地投融项目规模2,611.16亿元，同比增长137.5%。

在发展业务的同时，本行全力支持实体经济发展，持续加大对民营、小微企业的支持力度。2019年末，包括医疗健康、绿色环保、清洁能源等重点行业的客户授信占比46.9%。

2019年，本行逐步从管控风险向经营风险转变，资产质量改善效果显著。2019年末，企业贷款不良率为2.29%，较上年末下降0.39个百分点。

#### 5、资金同业变革升级

本行资金同业业务聚焦新交易、新同业和新资管，提升销售能力和交易能力，构建智慧资金系统平台赋能业务。2019年，本行实现交易业务净收入39.06亿元，同比增长151.8%；债券交易量3.51万亿元，同比增长178.3%；利率互换交易量3.13万亿元，同比增长50.6%。凭借行业领先的系统技术实力与交易能力，本行债券做市、利率互换做市、标准债券远期做市在报价量、成交量、持仓量、综合排名等多项排名均跃居市场前列。根据外汇交易中心2019年度银行间本币市场评优结果，本行获得“核心交易商”、“优秀债券市场交易商”、“优秀衍生品交易商”、“自动化交易创新奖”等多项交易类奖项。同时，本行围绕产品、平台、增值服务、队伍四大方面，全方位构建特色化同业机构销售体系，2019年末，“行e通”平台累计合作客户近2,200户；2019年，同业机构销售业务量达到5,038.80亿元，同比增长123.7%。

<sup>1</sup> 自本次年报起，本行口袋银行APP月活跃用户的统计标准由用户登录APP变更为用户打开APP，并据此调整上年同期数据。

## 6、资产质量持续改善

本行积极应对外部风险，调整业务结构，资产质量指标持续改善。一是坚持“科技引领”，借助集团科技优势，充分运用大数据、区块链、人工智能等前沿科技，打造智慧风控平台，提升智能化风险管理水平；二是坚持“零售突破”，新增资源重点投向资产质量较好的零售业务，加强零售客户准入标准和管理要求，确保零售资产质量保持较好水平；三是持续“对公做精”，新增业务聚焦成长性好、符合国家战略发展方向的行业，集中优势资源投向高质量、高潜力客户，带动上下游供应链、产业链或生态圈客户，继续保持新客户的良好风险表现，同时继续做好存量资产结构调整，加大问题资产清收处置力度，资产质量持续改善，风险抵补能力持续增强。

2019年末，本行主要资产质量指标全面持续改善，逾期贷款、逾期60天以上贷款、逾期90天以上贷款余额和占比较上年末均实现“双降”，逾期60天以上贷款偏离度和逾期90天以上贷款偏离度均低于1。本行逾期贷款余额485.50亿元，较上年末减少9.30亿元，逾期贷款占比2.09%，较上年末下降0.39个百分点；其中逾期60天以上贷款余额367.82亿元，较上年末减少15.82亿元，逾期60天以上贷款占比1.58%，较上年末下降0.34个百分点；逾期90天以上贷款余额314.11亿元，较上年末减少25.73亿元，逾期90天以上贷款占比1.35%，较上年末下降0.35个百分点；关注类贷款余额466.65亿元，较上年末减少78.87亿元，关注类贷款占比2.01%，较上年末下降0.72个百分点；不良贷款率1.65%，较上年末下降0.10个百分点；逾期60天以上贷款偏离度96%，较上年末下降14个百分点；逾期90天以上贷款偏离度82%，较上年末下降15个百分点。

2019年，本行计提的信用及其他资产减值损失为595.27亿元，同比增长24.3%，其中计提的发放贷款和垫款信用减值损失为532.88亿元。2019年末，贷款减值准备余额为700.13亿元，较上年末增长29.2%；拨贷比为3.01%，较上年末增加0.30个百分点；拨备覆盖率为183.12%，较上年末增加27.88个百分点；逾期60天以上贷款拨备覆盖率为190.34%，较上年末增加49.10个百分点；逾期90天以上贷款拨备覆盖率为222.89%，较上年末增加63.44个百分点，风险抵补能力进一步增强。

2019年，本行收回不良资产总额213.66亿元，同比增长14.0%，其中信贷资产（贷款本金）199.45亿元；收回的贷款本金中，已核销贷款111.10亿元，未核销不良贷款88.35亿元；不良资产收回额中91.4%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

## 7、服务实体经济和精准扶贫能力提升

本行积极支持供给侧结构性改革和金融服务实体经济的国家战略，坚持科技创新理念，从服务实体经济的全面性、有效性、可持续性出发，持续提升服务能力和水平。2019年末，本行表内外授信总融资额33,489亿元，较上年末增长18.0%。

细化区域政策和行业政策。立足区域发展特色，制定特色化区域政策和服务方案，助力“粤港澳大湾区”、“一带一路”、“长三角一体化”等经济带建设和区域产业转型升级，推动区域经济高质量发展。行研驱动，打造专业化、立体化行研体系，严控“两高一剩”行业授信，支持重点行业发展和行业产业升级。

积极贯彻落实国家要求，加强金融服务民营企业力度，支持小微企业高质量发展。一是在科技运用上，运用人工智能、生物识别、大数据、区块链、云计算等前沿科技，打造“供应链应收账款云服务平台”、“小

企业数字金融”、“新一贷”等精品业务，切实支持民营企业、中小微企业发展，解决小企业融资难、融资贵问题；二是在制度执行上，采取“差异化纾困+精准化服务”策略，借助平安集团纾困基金和集团团体综合金融业务合作模式，为企业提供定制化金融服务，为经营正常、流动性遇到暂时困难的民营企业提供支持；通过实施差异化信贷定价政策和风险容忍度，借力科技创新、产品创新和渠道创新，全方位支持小微企业发展；三是在执行情况和政策效果上，2019年，本行新增投放民营企业贷款客户占新增投放所有企业贷款客户达70%以上；2019年末，本行单户授信1,000万（含）以下的小微企业贷款较年初增长24.9%，高于全行各项贷款平均增速，有贷款余额户数较上年末增加2.29万户，该类小微企业贷款利率较上年末下降2个百分点，不良率控制在合理范围。

持续推动精准扶贫，通过“金融+产业”扶贫，形成“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环。2019年，本行新增投放扶贫资金80.96亿元，直接帮扶建档立卡贫困人口16,083人，惠及建档立卡贫困人口19万人。2019年末，扶贫商城上线17个省份、28个贫困县的126种农产品，2019年帮助贫困人口实现销售收入4,905.40万元。

## **8、夯实基础提升资本**

本行持续提升资本管理精细化水平，围绕经济增加值（EVA）和经济资本回报率（RAROC）最大化目标，以客户为中心，打通表内外产品界限，建立集约化的资本配置机制，有效提高各业务条线及分支机构的资本使用效率，进一步提升全行资本回报水平。

本行在通过利润留存补充资本的基础上，积极拓展外源性资本补充渠道，持续推进资本工具的发行工作。本行已于2019年1月完成发行260亿元A股可转换公司债券，并于2019年9月完成转股，有效补充本行核心一级资本；并于2019年4月25日在全国银行间债券市场公开发行300亿元人民币二级资本债券。此外，2019年12月，本行在全国银行间债券市场发行首期200亿元无固定期限资本债券（“永续债”），发行募集资金在扣除发行费用后全部计入其他一级资本。上述资本补充切实提升了本行资本水平及质量，为更有力支持实体经济和本行业务发展奠定了坚实基础。

2019年末，本行核心一级资本充足率、一级资本充足率及资本充足率分别为9.11%、10.54%及13.22%，均满足监管达标要求，较上年末分别提升0.57个百分点、1.15个百分点及1.72个百分点。

## **9、合理配置网点布局**

本行持续实施网点智能化建设，合理配置网点布局，截至2019年末，本行有91家分行（含香港分行）、共1,058家营业机构。同时，本行持续复制推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，2019年末，全国已开业298家新门店。

## **（二）主要业务讨论与分析**

### **零售业务**

2019年本行继续坚定变革、转型，践行数据化经营理念，持续贯彻零售业务“3+2+1”经营策略，全力发展“基础零售、私行财富、消费金融”3大业务模块，提升“风险控制、成本控制”2大核心能力，构建“1大生态”驱动融合，各项转型工作稳步推进。



同时，本行持续优化客户体验。构建以 NPS（Net Promoter Score，客户净推荐值）监控调研系统平台为核心的“客户之声反馈机制”，在网点、网上银行、手机银行等各个客户体验接触渠道开展每日 NPS 调研工作，倾听客户声音，以客户为中心，按客户所需，快速改善服务痛点，向客户提供高质量的贴心服务。

## 1、3 大业务模块

### （1）基础零售

2019 年末，本行管理零售客户资产(AUM)19,827.21 亿元，较上年末增长 39.9%；个人存款余额 5,836.73 亿元，较上年末增长 26.4%；零售客户数 9,707.73 万户，较上年末增长 15.7%；平安口袋银行 APP 注册用户数 8,946.95 万户，较上年末增长 43.7%，平安口袋银行月活跃用户数（MAU）3,292.34 万户，较上年末增长 23.5%。

2019 年，本行持续聚焦基础零售客户获客及经营，通过场景化、科技化手段，利用不同的互联网场景打造多种获客路径，坚持科技赋能和大数据驱动经营策略的制定，促进获客、客户经营效率及产能的提升。

在提升获客能力方面，一是依托集团生态圈，打造综合金融，推动全渠道获客；二是创新互联网获客，通过开放银行构建低成本、批量化、高效化的互联网获客模式，并通过持续优化口袋银行 APP 功能体验，完善线上生态圈，聚焦核心场景开展流量经营，实现从用户到客户的转化。在强化客户经营方面，一是秉承“数据驱动代替经验驱动”的管理理念，通过 AI、BI（Business Intelligence，商业智能）等科技手段构建智慧大脑，驱动前、中、后台管理决策自动化、智能化，形成敏捷、高效的管理模式；二是推动全场景化精准客户经营，在传统金融场景与新建生活场景的基础上，推动落实用户综合化、漏斗式经营。通过大数据驱动、细分客群，透过线上多场景、千人千面精准接触客户，远程服务端通过空中辅助服务客户，线下通过 OMO 策略同步实时接触客户，为客户提供精准的服务和产品，提升客户满意度和产品渗透率；三是科技赋能队伍，通过 AI、OMO 客户经营平台等工具，赋能分支行和销售队伍，帮助队伍实时精准经营客户，提升经营效率优化成本。

2019 年，本行代发及批量业务（批量业务是指以公私联动为主所带来的其他可批量获取优质零售客户的业务）的企业户数 32,738 户，同比增长 22.0%；有效客户数 279.76 万户，同比增长 5.7%。2019 年末，代发及批量业务客户带来 AUM 余额 2,692.18 亿元，较上年末增长 33.2%；带来客户存款余额 886.45 亿元，较上年末增长 27.5%。本行自 2017 年起围绕流程、权益、制度全面优化代发及批量业务，搭建线上管理平台，助力获客提升，同时关注客户经营，在口袋银行 APP 设立“平安薪”专区、专属福利活动等功能，助力代发客户 AUM 提升。

2019 年末，本行服务的收单商户 56.06 万户，较上年末增长 47.8%。本行收单业务自 2018 年起加速拓展，进入发展与生态建设同步阶段，在保持快速增长势头的同时，通过建立行业生态，与合作伙伴共同服务于收单商户，批量获客模式取得较大突破。2019 年下半年，本行在深度经营收单商户客群的同时，着力扩大收单客群的外延，推进面向收单行业客群尤其是小微商户客群的深度经营。

### （2）私行财富

2019 年末，本行财富客户 77.93 万户，较上年末增长 31.7%；私行达标客户（私行客户标准为客户近三月任意一月的日均资产超过 600 万元）4.38 万户，较上年末增长 45.7%，其中私行达标客户 AUM 规模

7,339.41 亿元，较上年增长 60.3%。

2019 年，本行在私人银行和财富管理方面，持续强化经营转型，从经营机制、产品平台和权益体系及内部管理三方面积极推进战略落地。在经营机制方面，按照客户分层经营的理念，全面应用数据化经营工具，精准赋能前线队伍，不断提高私行客户经营能力和资产配置能力，提升客户体验。通过大力推动投研、投顾和家族办公室专业团队建设，充分利用 AI 科技力量和集团综合金融优势，打造一支专业化、智能化的投顾队伍，搭建 1 名 PB（Private Banker，私行金融顾问）加 N 个专家团队的“1+N”线上线下经营模式及开放式产品平台，实现私行客户服务半径及专业化程度的最优化。本行对私人银行家族办公室进行了全面升级，服务内容涵盖资产规划、投资管理、风险规划、顶层法律架构设计、慈善公益等，助力高净值客户实现财富保值增值、风险管理及防范；保险金信托业务开展一年时间即位居市场前列，并在业内首家实现全流程线上化操作。在产品平台和权益体系优化方面，本行充分整合内外部资源，丰富产品种类，升级权益和客户服务体系，优化客户体验。在内部管理方面，通过运作产品管理委员会机制，多元化引入优质资产，满足私行客户资产配置需求，强化内嵌风控合规团队，严格把控资产风险。

### （3）消费金融

2019 年末，本行个人贷款余额 13,572.21 亿元，较上年末增长 17.6%。鉴于国内宏观经济仍存在下行压力，在确保资产质量稳定的前提下，本行适当提高信用卡、新一贷投放门槛，推动目标客群质量提升，并积极加强消费金融业务与私行财富业务的联动，从满足中高端客户融资需求的角度出发，全面推动产品创新升级，优化贷款业务结构和客群结构。2019 年末，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款占个人贷款的比例由年初的 26.9% 提升至 30.3%；同时，通过线上化改造及 AI 化，推动贷款业务流程与服务升级，改善客户体验，触达更多的客户，确保业务稳定健康增长。

**信用卡：**2019 年末，本行信用卡流通卡量达到 6,032.91 万张，较上年末增长 17.1%；信用卡贷款余额 5,404.34 亿元，较上年末增长 14.2%；2019 年信用卡总交易金额 33,365.77 亿元，同比增长 22.5%；信用卡商城交易量同比增长 23.1%。本行依托金融科技优势持续深入打造“快、易、好”极致客户体验，主要举措包括：

一是持续丰富产品体系，深化跨界融合。2019 年，本行重塑信用卡策略联盟，聚焦生活娱乐、商旅、车及车生态、商超等行业，重点挖掘行业内高战略价值的合作企业，先后与 Costco、“饿了么”等细分领域头部企业开展深度合作，实现线上线下流量打通、多样化场景融合，为客户提供多样化的产品与服务。本行持续深化客户分群经营，针对年轻客群丰富“由你卡”家族，先后增加女性、“消除联萌”、QQ 钱包等主题，充分满足年轻客群的个性化用卡需求；针对车主客群，积极推广车主信用卡，融合车主权益、交易服务和金融服务，为车主客户提供优质便捷的一站式汽车生活服务体验；同时，针对高端客群，发行 JCB 白金卡，并对精英白金卡进行升级，打造定制化的品质服务。

二是积极拓展 APP 服务边界，全方位提升客户体验。本行不断探索升级金融服务水平，提升精准营销能力，利用个性化标签实现市场活动的精准触达；通过搭建“乐分享”平台，形成社交化、场景化的获客及营销新模式；本行持续提升口袋商城场景化经营能力，围绕“高频、尊贵、分享”的服务定位，优化购物流程，同时通过与优秀品牌进行合作，共同打造线上场景化消费生态，目前已有近 40 家优质品牌入驻

口袋商城，有效带动了用户规模和活跃度提升；通过推出“一键即享”服务，本行为客户搭建了从申卡到用卡全流程打通的服务体系，帮助客户实现“所想即所得”。凭借优质的客户服务体验，报告期内本行荣获由《第一财经》金融价值榜颁发的“2019年度用户体验创新奖”、《21世纪经济报道》颁发的“最佳智能体验信用卡品牌”奖、界面新闻颁发的“年度智能创新信用卡”等奖项。

**“新一贷”：**2019年，本行“新一贷”贷款新发放额1,120.33亿元，2019年末“新一贷”余额1,573.64亿元，较上年末增长2.4%。本行坚持以客户需求为中心，借助国家消费升级的机遇，围绕个人客户合理的消费融资需求，进一步丰富消费金融服务场景、完善消费贷款产品，通过多元化产品策略，不断增加适配的客户方案，提高本行服务普惠金融的能力，持续吸引优质客群。

本行“新一贷”产品积极探索为大众客群提供金融服务，致力于解决小微企业主、个体工商户的融资需求，支持服务于实体经济发展。针对小微业主的资金需求特点，有效简化申请流程，同时实行风险差异化定价，持续加大对小微贷款的支持。本行积极拓展互联网渠道和流量入口，加强与支付数据、交易数据以及场景平台的对接，丰富贷款场景，扩大客群覆盖面，实现线上线下联动，使银行服务惠及更多客群。同时，本行充分运用互联网技术提升产品竞争力，陆续上线并运用人脸识别、微表情技术、智能语音等前沿科技手段，搭建业务新流程。通过线上化、集中化、自动化的策略及智能化运营处理、数据直连、智能核审、远程视频、电子签名等技术，优化业务流程，使用户可以享受随时随地申请、极速审批、全行任一网点签约后即可放款的优质体验。新流程上线后用户从申请到放款平均时长由4小时缩短至1小时。

**个人房屋按揭及持证抵押贷款：**2019年，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款累计发放1,930.45亿元；2019年末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额4,110.66亿元，较上年末增长32.3%；其中，住房按揭贷款余额1,993.71亿元，较上年末增长9.3%。

本行严格按照国家政策规定和监管要求发展房贷业务，支持居民家庭首套自住购房需求及小微客户的经营发展需求，在符合监管要求的前提下加强房贷业务产品创新及资源倾斜，积极开发优质住房贷款客群，在优化贷款客群结构和业务结构的同时，持续提升客户综合经营能力。本行通过积极拓展互联网渠道和平台获客发展房贷业务，通过线上线下联动，进一步扩展覆盖客群。同时，本行充分应用互联网技术提升房贷产品竞争力，不断提高业务流程线上化、智能化程度，提升业务办理时效和客户体验。

**汽车金融贷款：**2019年，本行汽车金融贷款新发放额1,566.74亿元；2019年末汽车金融贷款余额1,792.24亿元，较上年末增长4.2%。在汽车消费市场整体增速放缓的趋势下，本行持续依托科技赋能，通过产品创新、流程优化、AI智能化等多项举措，深耕车生态经营策略，不断提升客户体验和服务效率。

本行积极推动转型，推进二手车业务发展，针对传统二手车业务继续扩大合作二手车经营商户数量，全年活跃合作商户数已超过3,400家；二手车业务模式创新方面，本行已在试点地区率先落地线下与二手车市场方的合作、线上与拍卖平台的合作模式。本行持续依托科技赋能，推出“车E通”APP实现金融服务线上化，并为车商解决车源与客源痛点，打造车生态体系，2019年末，本行已有注册车商超8,000家。同时，本行着力经营存量客户，不断提升新客体验，推出全流程线上化操作的续贷产品方案，进一步挖掘汽车消费金融市场潜力。

## 2、2 大核心能力

## (1) 风险控制

在业务发展的同时，本行高度重视风险管控。2019年，受到国际国内经济金融形势复杂多变、共债风险上升、汽车消费下滑等外部因素的影响，消费金融全行业风险整体上升，同时基于更为审慎的风险管控原则，本行采用了更为严格的五级分类标准，截至2019年12月末，个人贷款不良率1.19%，较上年末上升0.12个百分点，若按原五级分类标准，不良率较上年末下降0.09个百分点，整体不良水平保持稳健可控。其中：信用卡应收账款不良率1.66%，较上年末上升0.34个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升0.33个百分点；“新一贷”贷款不良率1.34%，较上年末上升0.34个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升0.33个百分点；汽车金融业务不良率为0.74%，较上年末上升0.20个百分点，其中因为口径调整导致不良率上升0.14个百分点。

本行自2017年底开始前瞻性地进行风险政策调整，重点防范共债风险，针对共债、高负债及高风险地区客户采取额度管控、谨慎授信等措施，有效控制并降低了高风险客户占比，新客户整体风险仍维持在历史较低水平。

账龄6个月时的逾期30天以上贷款余额占比：

贷款发放期间	信用卡应收账款	“新一贷”贷款	汽车金融贷款
2016年	0.45%	0.16%	0.12%
2017年	0.35%	0.20%	0.18%
2018年	0.29%	0.17%	0.17%
2019年	0.35%	0.13%	0.23%

注：（1）“账龄分析”也称为Vintage分析或静态池累计违约率分析，是针对不同时期开户的信贷资产进行分别跟踪，按照账龄的长短进行同步对比从而了解不同时期开户用户的资产质量情况。账龄6个月时的逾期30天以上贷款余额占比=当年新发放贷款或新发卡在账龄第6个月月末逾期30天以上贷款余额/账龄满6个月的当年新发放贷款金额或账龄满6个月的当年新开户客户的信用卡透支余额。

（2）2019年数据反映的是2019年1-7月发放的贷款的账龄分析情况，8-12月发放的贷款账龄不足6个月，待账龄至6个月以上后再纳入分析。

## (2) 成本控制

2019年，本行通过精细化成本管控和全面AI赋能，提升运营效率及人员产能，同时继续加大科技创新方面的投入以保持持续增长动能，推动投入产出比持续优化。

在运营成本方面，本行通过全方位精细化管理及流程改造，缩短作业流程和管理链条，进一步精简作业类和管理行政类支出，降低零售运营成本，如集中作业件均成本下降13.3%、信用卡账单实现99.0%电子化等，推动整体运营成本逐步下降。在固定成本方面，通过网点标准化、智能化、轻型化转型，降低单网点成本，全年营业网点减租2.94万平方米，网点综合效益持续提升；以上举措共减少运营及固定成本开支4.47亿元。在产能效率方面，通过实施AI战略，为业务和管理赋能，零售人均及网均产能得到进一步提升，人均营收同比增长17.7%，网均营收同比增长30.5%。在零售转型、保持业务快速增长的同时，零

售成本收入比持续优化。

为持续创造优化成本收入比的驱动力，本行零售持续加大科技和创新方面的投入，运用科技力量赋能传统业务，一方面在前端建立如 AI 销售助手、AI 获客机器人等项目助力一线队伍展业拓客，提升客户服务体验；另一方面加强中台能力建设，通过更加智能高效的 AI 项目作为管理抓手，在夯实数据化经营能力的同时提升管理效能。

### 3、1 大生态

2019 年，本行零售以敏捷机制为基础，以 AI Bank 为内核，构建开放银行生态，实现对用户、员工、合作伙伴的连接、赋能与融合，推动商业模式的全面革新。

本行积极推进开放银行建设，以“让银行服务无处不在”为愿景，充分利用金融科技，围绕“能力开放”、“流量开放”、“经营开放”三个目标，为客户提供覆盖衣食住行的全方位金融服务，现阶段主要是聚焦“能力开放”目标。

AI Bank 建设为本行开放银行生态建设的基础与内核。2019 年，本行零售推行全面 AI 化，着力加强 AI 中台能力建设，从资源集约、能力共享的角度出发，以模块化、参数化、闭环化为原则，通过整合可复用、可共享的通用能力，实现对前台场景的敏捷支持、快速上线。目前 AI 底层技术已基本完备，AI 客服、AI 营销、AI 风控与管理等成果已转化为中台能力，具备了全面推广的基础。

AI 客服方面，本行建立起 7×24 小时的“AI+客服”体系，2019 年末，AI 客服非人工占比达 86.1%，较上年末提升 6 个百分点。凭借领先的智能语音技术，本行打造了智能语音业务中台，助力实现数字化转型升级和全面赋能。目前已对接超 20 个业务场景、周外呼规模超 150 万通，并荣获“2019 年度前海优秀金融创新案例”，成功入选国家六部委 2019 年金融科技应用试点项目。

AI 营销方面，本行一直致力于为客户提供智能化的财富管理服务，推出了智能投顾、智能投研服务，帮助客户选择更适配的投资方案。在信用卡业务上，本行从客户消费场景需求出发，依托科技赋能及大数据驱动，为客户搭建了从申卡到用卡全流程打通的服务体系，2019 年，通过“一键即享”流程办理信用卡的客户量超 400 万户。

AI 风控方面，本行在 2018 年“AI+风控”项目的基础上全方位迭代优化，重点推进以全面 AI 和全面价值管理为基础的新一代智能风险管理体系建设——“风险 3.0”，搭建贷前、贷中、贷后 AI 风控机器人，打通个贷、汽融、信用卡等产品风险管理系统，实现风险前、中、后业务全面 AI 化、实时化的客户级风险管理。2019 年，本行信用卡新增发卡量 1,430 万张，近 90%通过 AI 自动审批；零售统一反欺诈平台累计防堵欺诈攻击金额同比增长 58.7%。

敏捷的组织是本行推动开放银行生态建设的基础，2019 年，零售整体进一步开展敏捷组织改造。通过敏捷项目和敏捷组织试点、系统化的人才培养体系建设，打造 IT 和业务融合的敏捷团队，持续提高交付效率和客户服务满意度。

2019 年，本行在线上持续迭代升级口袋银行 APP 和口袋银行家 APP 功能模块及使用体验；在线下持续复制推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，2019 年末，全国已开业 298 家新门店。同时，本行整合打造了“一站式、更懂你、OMO（Online Merge Offline，线上线下相融合）”的金融新零售

售模式，通过综合化、场景化、个性化让客户能在线上线下无缝切换，为客户带来了更好的金融生活体验。

#### 4、综合金融贡献不断增强

本行通过 MGM（客户介绍客户）模式开展综合金融业务。2019 年，本行通过 MGM 模式获客（不含信用卡）净增 248.91 万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为 27.8%，其中财富客户净增 7.71 万户，占整体净增财富客户的比例为 41.1%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 2,183.68 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 38.6%。MGM 模式发放“新一贷”686.82 亿元，占“新一贷”整体发放的比例为 61.3%；发放汽融贷款 546.76 亿元，占汽融贷款整体发放的比例为 34.9%；信用卡通过 MGM 模式发卡 487.65 万张，在新增发卡量中占比为 34.1%。

客群资产质量方面，本行通过 MGM 模式获得的客户整体资产质量优于其他客群。2019 年末，“新一贷”通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 0.69%，较整体不良率低 0.65 个百分点；信用卡通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 1.46%，较整体不良率低 0.20 个百分点；汽车金融通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 0.74%，与整体不良率持平并维持在较低水平。

2019 年，本行零售全渠道代销集团保险累计实现非利息净收入 27.89 亿元，同比增长 13.2%。

### 对公业务

2019年，本行对公业务以客户为中心，以科技为驱动，践行对公业务“3+2+1”经营策略，聚焦“行业银行、交易银行、综合金融”3大业务支柱，重点发力“战略客群、小微客群”2大核心客群，坚守资产质量“1条生命线”不动摇。构建有鲜明投行特色的行业银行体系，整合集团业务资源和科技服务优势，不断强化综合金融服务能力，做实团体综合金融业务的发动机。深度借助人工智能、区块链、物联网、大数据等科技手段，全面科技赋能，形成智能化精品公司银行业务体系。

#### 1、3大业务支柱

##### （1）行业银行

本行行业事业部与投行部深度融合，定位为“行业客户经营主导者、重大客户开拓先锋队和综合解决方案责任人”，致力于打造有鲜明投行特色的行业银行体系。

从服务客户出发，深入洞察客户需求，将投资银行的承销发行和产品创新能力，与行业事业部的行业研究和细分客群服务能力深度融合，整合集团内外部资源，为客户量身定制具有平安优势的综合金融解决方案；组建敏捷行动队扁平化作业实现“商行+投行+投资”的高效联动，以专业、独特和高效赢得客户的信赖和认可。2019年末，本行重点行业客户授信占比达46.9%，已打造具有平安独特优势的标杆模式30余种。本行将持续与行业头部客户深度捆绑，通过服务不断提升客户价值。

在政府金融领域，依托集团“金融+科技”优势，从传统金融服务提供方转型为助力改革推进的合作伙伴，提升服务客户综合能力，聚焦财政、住房、司法三大生态，持续推进“智慧城市”平台创新。2019年末，本行新上线政府金融类平台127个，累计达570个。

同时，在行业银行新的运作模式下，投资银行业务也迎来新的发展阶段。2019年，投资银行债券累计承销规模2,473.06亿元，其中金融债643.16亿元，非金融债1,829.90亿元。根据中国理财网公布数据，本行理财直融承销规模646.25亿元，市场份额占比51%。本行牵头及联合牵头筹组的银团贷款规模超800亿元，规模与收入增长迅速，新增规模位列全国性股份制银行领先地位。

## **(2) 交易银行**

### **互联网支付结算**

本行围绕公司转型战略，增强平台企业用户深度经营能力，以产业互联网、消费互联网平台客户为中心，集成优势产品能力，为平台客户及其项下的B、C端用户提供更贴合其需求的互联网支付结算综合服务方案。2019年，本行互联网支付结算业务服务的平台企业累计交易笔数超21.50亿笔，同比增长216.2%；交易金额达4.18万亿元，同比增长64.5%。

### **智能供应链金融**

本行全新升级了供应链应收账款云服务平台，推出“平安好链”品牌，运用云计算、区块链、人工智能等科技手段，优化注册、审批、出账等业务全流程，大幅提升使用体验；同时围绕基建、电子、医药等重点行业客户，为供应链上下游企业提供一揽子综合金融和管理服务，实现批量获客。

2019年末，本行供应链应收账款云服务平台累计交易量340.38亿元，累计为450家核心企业及其上游供应商提供金融服务，有效帮助中小企业解决融资难问题，支持实体经济发展。

### **跨境金融**

本行跨境金融聚焦中资企业经营国际化、投资国际化、融资国际化的金融服务需求，以离岸金融为特色，集成在岸、离岸、自贸区、NRA（境外机构境内外汇/人民币账户）、海外分行五大跨境金融服务体系，充分发挥境内外、本外币、离在岸联动优势，持续深耕“跨境投融资”、“跨境资金管理”、“跨境贸易金融”、“跨境同业金融”、“跨境e金融”五大产品体系，助力实体经济发展。同时，依托平安集团核心技术优势，着力打造并持续完善“跨境e金融”平台，并通过业内领先的离岸业务多中心系统、网上银行、口袋财务、交易通、跨境银企直联、跨境智能收款、离岸全球工资代发等一系列线上化服务，为客户提供集结算汇兑、贸易融资、信息查询及商流管理于一体的全流程、线上化、智能化跨境金融服务，持续提升业务效率和客户体验。

2019年末，本行离岸业务资产规模229.10亿美元，离岸存款余额202.25亿美元，离岸贷款余额130.82亿美元。报告期内，本行离岸业务资产规模、存款规模、贷款规模以及盈利水平均位列中资离岸银行同业第一。

### **开放银行**

为解决快速接入、自动升级、标准输出、高效服务等诉求，致力于让优质金融服务更快嵌入多样化的

场景，经过不断探索，本行于2019年创新推出开放银行平台，利用开放API技术打造共享型平台合作模式，以用户需求为导向，以场景服务为载体，以整合生态、搭建平台为目标，以API/SDK为手段，使银行服务更聚焦、更敏捷、更智能、更开放；并逐步结合银企直连、B2Bi（Business to Business Integration）等传统接入方式，为客户提供最佳开放银行体验。

2019年末，本行开放银行以API、SDK、H5等方式接入客户1,072家，客户日均存款达395.75亿元；银企直连接入集团型企业2,965个，客户日均存款2,843.79亿元，在市场上形成了良好口碑并为银行带来了巨大收益。

### **（3）综合金融**

本行作为综合金融业务“1+N”的发动机，通过1个客户、N个产品服务的“1+N”模式，与集团内各专业公司的协同经营，不断强化综合金融服务能力，致力于成为客户综合金融方案的“缔造者”。

本行充分发挥银行渠道优势和集团综合金融服务优势，聚焦战略客群和小微客群的核心需求，着力打造两大综合金融服务模式。一是深入理解战略客群投融资特点，以证券、信托、租赁、资管、不动产、养老险投资等平安投融系子公司为主要合作方，通过“商行+投行+投资”方案满足客户多元化的融资需求，同时运用保险、科技板块产品服务不断升级客户体验；二是围绕平台客户和小微客户，通过交易银行、普惠金融产品服务满足客户支付结算和融资需求，根据客户场景配置差异化、个性化保险产品满足企业刚需，打造场景化银保服务模式，为平台客户、小微客户赋能。

2019年，银行代销的平安团体保险产品保费规模13.31亿元，同比增长326.6%；银行与集团内专业公司合作落地的新增投融资项目规模2,611.16亿元，同比增长137.5%。

## **2、2大核心客群**

### **（1）聚焦战略客群**

本行聚焦战略客群，通过体系化，行业化，专业化，集团化打法，围绕客户需求，形成“一户一策”，为客户提供一站式“商行+投行+投资”综合金融服务。

在体系化方面，建立了战略客群营销管理体系，搭建战略客群智慧经分和智慧展业平台，助力一线展业经营；在行业化方面，以行业事业部为引领，聚焦重点行业与重点客户，打造特色鲜明的战略客群标杆模式；在专业化方面，建立“渠道先锋+产品支持+风险前置”的敏捷团队，形成定制化的解决方案；在集团化方面，整合集团平台资源，深耕战略客群生态圈，为客户提供综合金融解决方案。战略客群已逐步成为本行公司业务主流客群，2019年末，战略客群贷款余额较上年末增长53.3%，在全行企业贷款余额中的占比较上年末提升4.8个百分点。

### **（2）发力小微客群**

本行加强集团资源及渠道融合，提升民营企业和小微企业客群经营整体能力，创新智能供应链、口袋



财务、小企业数字金融等业务模式，持续加大民营企业支持力度。

2019年口袋财务围绕“开放、集成、智能”三大主题，深入打造一站式经营服务平台。新增引入合作第三方的企业服务，为小微客户提供差旅、企业消费、企业用车等场景服务。上线空中柜台，使小微客户随时随地享受银行服务。针对小微企业经营特点，提供公私账户一体化服务和单人操作模式，充分发挥综合金融优势为小微贷款客户定制化推送保险产品和保障服务，提供经营和交易便利。2019年末，口袋财务累计注册开通企业客户达35.98万户；全年交易笔数达598.73万笔，同比增长374.6%，交易金额3.72万亿元，同比增长338.3%。

小企业数字金融通过“数据+模型”还原企业真实经营状况。以标准化产品，借助物联网、大数据等科技手段，实现线上化、自动化、快速批量放款；以定制化产品深入场景和产业链客户，有效解决中小企业融资难、融资贵的问题。2019年末，本行小企业数字金融业务服务客户数34,156户，较上年末增长142.2%；2019年小企业数字金融累计发放贷款223.76亿元。

### **3、1条生命线**

2019年，本行逐步从管控风险向经营风险转变，强化风险与业务的协同，前置风险管理，通过收益覆盖风险，通过方案管理风险，通过管理规避风险。运用“大数据+人工智能”技术，建立智慧风控平台，有效指导业务方向以及对公资源的合理布局。保持新客户的良好风险表现，持续做好存量资产结构调整，加大问题资产清收处置力度，对公资产质量逐步改善。2019年末，企业贷款不良率为2.29%，较上年末下降0.39个百分点。

## **资金同业业务**

2019年，本行坚持以客户为中心，以科技为驱动，构建资金同业业务“3+2+1”经营策略，聚焦“新交易、新同业、新资管”3大业务方向，提升“销售能力、交易能力”2大核心能力，打造“1个系统平台”赋能业务。

### **1、3大业务方向**

#### **(1) 新交易**

2019年，本行引入国际顶尖的FICC（固定收益、外汇和大宗商品）交易人才，打造行业领先的交易业务板块，组建兼具国际视野和本土优势的交易团队，实现了FICC业务的全方位布局。本行以科技赋能交易，前瞻性地打造了市场领先的智能量化交易系统，提升了本行交易业务的数据处理能力、定价能力、交易执行能力和实时风险控制能力。报告期内，本行以建立高效、敏捷的一体化FICC业务运行体系为目标，建立了统一的量化分析支持体系、统一的资源调配机制、统一的交易系统和统一的中后台支持体系，使得本行电子化交易得到飞跃式发展，交易净收入同比大幅增长，各交易品种、交易规模及市场排名跃居市场前

列。2019年，本行实现交易业务净收入39.06亿元，同比增长151.8%；债券交易量3.51万亿元，同比增长178.3%；利率互换交易量3.13万亿元，同比增长50.6%；自营贵金属交易量17,416亿元，同比增长112.4%；代理贵金属交易量8,210亿元，同比增长57.9%。凭借行业领先的系统技术实力与交易能力，本行债券做市、利率互换做市、标准债券远期做市在报价量、成交量、持仓量、综合排名等多项排名均跃居市场前列。根据外汇交易中心2019年度银行间本币市场评优结果，本行获得“核心交易商”、“优秀债券市场交易商”、“优秀衍生品交易商”、“自动化交易创新奖”等多项交易类奖项。

## （2）新同业

2019年，本行同业机构销售转型加速，经营变革成效初显。本行践行“以客户为中心”的经营理念，深化金融生态圈建设，挖掘客户需求，发挥综合金融优势，为机构客户提供一揽子产品/业务方案，提升服务同业客户的广度及深度；迭代升级同业机构客户画像系统，完善客户基础数据建设，突出场景实用功能。

本行围绕产品、平台、增值服务、队伍四大方面，全方位构建特色化、生态化同业机构销售体系。一是丰富产品货架，实现市场主流机构销售产品品类全覆盖；二是将线上平台与线下渠道相结合，实现资产和资金高效对接；推动“行e通”平台重构，构建一站式开放金融机构交易平台，全流程覆盖用户场景，AI赋能业务管理，实现线上化销售交易与服务升级；三是做强产品研究，向客户输出专业化投资意见，并启动开发优选、智能投顾等功能建设，助力机构客户投资价值提升；四是打造专业化销售队伍，科学的培训计划及人才培养机制提高队伍专业度、对市场洞察力及风险防控能力；科技赋能销售，移动展业等功能实现业务拓展的全流程追踪管理，实现高质量规范化营销。

2019年末，本行“行e通”平台累计合作客户近2,200户；2019年，同业机构销售业务量达到5,038.80亿元，同比增长123.7%。

## （3）新资管

2019年，本行积极应对监管新政带来的挑战与机遇，从平台、产品、投研、科技等方面推动理财业务稳健转型发展。一是稳步推进理财子公司的筹建工作，坚持以科技为手段，构建智能理财交易平台、智能投研平台、智能风控平台，打造全品类开放式理财平台；本行已于2019年12月31日获得中国银保监会关于本行筹建平安理财有限责任公司（以下简称“平安理财”）的批复，目前平安理财筹建工作正在全面推进，待监管批准后正式开业；二是大力推动理财产品净值化转型，创新推出核心产品线“成长”系列，加速新产品发行，完善产品体系；三是加强投研能力建设，构建以大类资产配置为核心的投研体系，贯通宏观经济、货币市场、债券市场、交易策略、权益市场、外汇和商品市场六大领域；四是持续推进科技赋能，充分利用科技力量实现市场风险监测、信用风险管理和投后管理能力提升，通过标签化、流程化、线上化减少操作风险，自主研发上线新一代估值核算系统、统一理财簿记系统、投资组合管理系统及风险管理与绩效评估系统，实现份额登记、产品管理、投资交易、估值清算一体化管理。

2019年末，本行保本理财产品余额672.17亿元，较上年末减少18.7%；结构性存款余额5,077.11亿元，较上年末增长17.1%；非保本理财产品余额5,904.99亿元，较上年末增长9.8%，其中，本行发行符合资管新规净值管理要求的净值型产品规模2,572.06亿元，较上年末增长152.2%，占非保本理财产品余额的比例由19.0%提升至43.6%。

## 2、2大核心能力

本行在新交易、新同业和新资管三大业务方向提升销售和交易两个能力，形成组合拳，构建本行资金同业业务的核心竞争力。一是打磨销售能力，升级销售模式，将销售融入生态，提高渠道贡献。客户画像系统支持客群深度分析，聚焦战略客群、基石客群，打通资金、产品、资产、服务全链条，升级成为“产品专家”+“客户专家”，为客户提供场景化的产品设计、资产推荐、销售渠道等一站式综合金融服务；二是以行业领先的交易能力为依托，扩大和丰富交易能力应用场景，通过构建智能化交易平台，与同业、资管、零售业务有机结合，服务全行同业、公司及零售客户。

## 3、1个系统平台

本行利用智慧资金系统平台实现精准定价、智能执行和实时风控，同时赋能三大业务方向。本行新一代金融市场业务系统于2019年7月中旬上线，该系统通过前中后台一体化的整体设计、稳定高效的运行效率、多资产管控的平台能力、海量数据的处理能力，大幅提升了本行金融市场业务基础设施的稳定性和高效性，实现了金融市场业务的流程自动化和管理专业化，有力夯实了本行在债券、外汇、贵金属业务领域已有的竞争优势，打造出持续领先的金融市场业务核心竞争力。

## 科技引领

本行将“科技引领”作为战略转型和数据化经营的驱动力，持续加大金融科技投入，优化开发流程，提升交付效率，赋能数据化经营。2019年末，本行科技人员（含外包）超过7,500人，较上年末增长超过34%。2019年，本行IT资本性支出及费用投入同比增长35.8%，其中用于创新性研究与应用的科技投入10.91亿元。

### 1、持续深化敏捷转型

2019年，本行启动并实施了统一的开发运维一体化（Starlink）和安全开发生命周期（SDLC）两大项目，打通了从需求到投产的研发全过程，提升IT快速交付能力，2019年响应业务开发需求同比增长超过30%。同时，本行升级改造一批重要业务系统，智慧风控平台、新一代金融市场核心系统、对公云收单、智慧托管等项目相继按期投产，使得本行的金融产品服务更加智能高效、稳定可靠。境外业务支持工作也取得了新突破，本年度完成了香港分行核心业务系统及数据中心的建设和投产，为境外业务开展提供了安全、稳定、高效的生产运维保障。

### 2、全面推进数据化经营

为实现实时化、精细化、可视化、价值化的数据化经营，本行实施了数据治理、数据中台、AI平台三大科技项目群建设。数据治理方面，持续推进数据治理体系和长效管控机制全面落地，2019年完成了900多项基础数据标准和近2,000项指标标准的制定。数据中台方面，加快数据指标平台、数据服务平台、以及客户、产品、人员、渠道、案例“五大库”建设。AI平台方面，11个AI中台项目已全部投产，实现了模块化、参数化、闭环化管理，并通过AI客服、AI风控、AI营销、AI语音、AI质检、智能推荐平台等机器人项目为前端业务赋能。例如，本行通过智能推荐平台在“口袋银行”APP和信用卡首页精准投放营销广告，转化效果比人工投放提升超过50%。

### 3、打造领先的技术基础平台

本行加快技术转型，全面提升科技对业务发展的基础支撑能力。一是构建并完善银行私有云平台、PaaS平台、开放平台、企业级大数据平台等技术基础平台。2019年，本行加强银行私有云的推广建设，应用上云比例达到35%。分布式PaaS平台完成平台建设，并荣获《金融电子化》杂志“2019年金融科技创新突出贡献奖”，目前已在70多个项目中试点推广，该平台有效增强了本行系统的安全可控性，降低了开发运维成本。例如，基于PaaS平台研发的信用卡新核心业务系统，业务峰值处理能力与原系统相比提升了近10倍，成本仅为原系统的1/3。二是持续推进生产运维监控精细化工具建设，不断提高基础资源和应用部署的自动化水平。2019年，本行通过工具化、平台化转型，运维自动化水平达到了80%，全年版本发布数量同比增长150%，测试自动化覆盖率达到55%。

### 4、深化金融科技创新应用

本行依托平安集团核心技术资源，加快新兴信息技术与银行场景的融合应用，提升客户营销、运营管理、风险控制等方面的能力。AI Bank方面，零售业务广泛应用自然语言处理(NLP)、光学字符识别(OCR)、生物识别等技术，实现7×24小时闭环获客经营。例如，本行自主开发的“AI快站”帮助用户自助通过H5技术快速搭建各类个性化的营销页面，2019年推出营销活动超过5,000个，浏览用户超过4亿人次，促成理财交易订单超700万笔；信用卡智能语音业务场景覆盖率达到90%，等同节约人工坐席1,200人。大数据方面，运用大数据、AI技术打造智慧风控平台，并应用在智能决策、智能控制、智能放款、智能预警、智能管理等领域。针对零售客户营销业务，利用标签化数据能力，支持展示千人千面，营销活动快速上线，使得运营开发等人力成本减少到原来的1/3，时间减少到原来的1/5。区块链方面，建立了全行统一的区块链综合服务平台，并应用在供应链金融、破产清算投票、云签约存证、溯源等业务领域，2019年实现业务交易量超过35万笔。开放银行方面，本行对开放银行技术平台进行全面转型升级，截至2019年末，已累计发布24大类、351项应用程序编程接口(API)服务，实现了高效引流与能力输出。物联网方面，通过搭建物联网中台系统对车辆、物流实行全线上化操作与智能化管控，降低监控成本。

此外，2019年本行科技条线知识产权累计申请数超过150项，5个项目成功入选国家六部委金融科技应用试点项目；并举办科技创新大赛、极客大赛、技术开放日等多场次创新活动，进一步推动全员创新，弘扬工匠精神。

(三) 报告期内主营业务是否存在重大变化

是 否

(四) 占公司主营业务收入或主营业务利润 10%以上的产品情况

适用 不适用

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2019 年		2018 年		本年同比 增减
	金额	占比	金额	占比	
<b>利息净收入</b>	<b>89,961</b>	<b>65.2%</b>	<b>74,745</b>	<b>64.0%</b>	<b>20.4%</b>
存放央行利息收入	3,345	1.9%	4,002	2.5%	(16.4%)
金融企业往来利息收入	9,681	5.5%	10,933	6.7%	(11.5%)
其中：存放同业利息收入	2,962	1.7%	4,893	3.0%	(39.5%)
拆放同业利息收入	2,132	1.2%	1,759	1.1%	21.2%
发放贷款和垫款利息收入	133,610	75.2%	119,590	73.4%	11.7%
金融投资利息收入	30,913	17.4%	28,363	17.4%	9.0%
<b>利息收入小计</b>	<b>177,549</b>	<b>100.0%</b>	<b>162,888</b>	<b>100.0%</b>	<b>9.0%</b>
向中央银行借款利息支出	4,290	4.9%	4,299	4.9%	(0.2%)
金融企业往来利息支出	12,615	14.4%	18,686	21.2%	(32.5%)
吸收存款利息支出	56,002	63.9%	49,638	56.3%	12.8%
已发行债务证券利息支出	14,477	16.6%	15,520	17.6%	(6.7%)
其他利息支出	204	0.2%	-	-	上年为零
<b>利息支出小计</b>	<b>87,588</b>	<b>100.0%</b>	<b>88,143</b>	<b>100.0%</b>	<b>(0.6%)</b>
<b>手续费及佣金净收入</b>	<b>36,743</b>	<b>26.6%</b>	<b>31,297</b>	<b>26.8%</b>	<b>17.4%</b>
<b>其他非利息净收入</b>	<b>11,254</b>	<b>8.2%</b>	<b>10,674</b>	<b>9.2%</b>	<b>5.4%</b>
<b>营业收入总额</b>	<b>137,958</b>	<b>100.0%</b>	<b>116,716</b>	<b>100.0%</b>	<b>18.2%</b>

(五) 是否存在需要特别关注的经营季节性或周期性特征

是 否

(六) 报告期内营业收入、营业成本、归属于上市公司普通股股东的净利润总额或者构成较前一报告期发生重大变化的说明

适用 不适用

### 比较式会计报表中变化幅度超过 30% 以上的项目分析

(货币单位：人民币百万元)

项目名称	本期金额	变动金额	变动比率	变动原因分析
买入返售金融资产	62,216	25,231	68.2%	买入返售债券规模增加
交易性金融资产	206,682	57,914	38.9%	交易性债券投资规模增加
其他债权投资	182,264	111,600	157.9%	分类为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债券投资、同业投资规模增加
使用权资产	7,517	7,517	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
其他资产	17,941	4,163	30.2%	应收清算款项、应收手续费等增加
交易性金融负债	29,691	21,116	246.3%	债券借贷卖空业务规模增加导致交易性金融负债增加
卖出回购金融资产款项	40,099	32,111	402.0%	卖出回购债券规模增加
已发行债务证券	513,762	131,878	34.5%	本行发行的同业存单及二级资本债券规模增加
租赁负债	7,600	7,600	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
预计负债	1,734	874	101.6%	对或有事项、财务担保合同计提损失准备
其他权益工具	39,948	19,995	100.2%	本行发行的无固定期限资本债券扣除发行费用后计入其他权益工具
资本公积	80,816	24,351	43.1%	本行发行可转换公司债券转股导致股本溢价增加
其他综合收益	2,314	1,528	194.4%	其他债权投资公允价值变动增加
公允价值变动损益	49	(843)	(94.5%)	交易性金融债券、基金投资等产品在本期处置实现的收益由公允价值变动损益转出至投资收益
汇兑损益	1,196	987	472.2%	汇率波动导致汇兑损益增加
其他业务收入	110	(60)	(35.3%)	基期数小，上年同期为 1.70 亿元
资产处置损益	(30)	(118)	(134.1%)	基期数小，上年同期为 0.88 亿元
其他收益	219	90	69.8%	基期数小，上年同期为 1.29 亿元
其他资产减值损失	1,056	999	1,752.6%	计提的抵债资产减值损失增加；基期数小，上年同期为 0.57 亿元
营业外收入	99	71	253.6%	基期数小，上年同期为 0.28 亿元
营业外支出	148	46	45.1%	基期数小，上年同期为 1.02 亿元

### (七) 面临暂停上市和终止上市情况

适用  不适用

## 七、涉及财务报告的相关事项

### 1、与上年度财务报告相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况说明

适用 不适用

本行于 2019 年 1 月 1 日起实施《企业会计准则第 21 号——租赁》（财会〔2018〕35 号），根据衔接规定，本行按首次执行本会计准则的累积影响数，调整财务报表相关项目金额，不调整可比期间信息，相关影响详见《平安银行股份有限公司 2019 年年度报告》“第十章 财务报告”中的“二、重要会计政策和会计估计 36.重要会计政策变更的影响”。

### 2、报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况说明

适用 不适用

公司报告期无重大会计差错更正需追溯重述的情况。

### 3、与上年度财务报告相比，合并报表范围发生变化的情况说明

适用 不适用

公司报告期无合并报表范围发生变化的情况。

平安银行股份有限公司董事会

2020 年 2 月 14 日