

证券代码：000001
优先股代码：140002

证券简称：平安银行

公告编号：2018-009
优先股简称：平银优 01

平安银行股份有限公司 2017 年年度报告摘要

一、重要提示

1.1、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。

1.2、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。

1.3、本行第十届董事会第十五次会议审议了 2017 年年度报告正文及摘要。本次董事会会议应出席董事 14 人，实到董事 13 人。董事郭建因事未出席会议，委托董事姚波行使表决权。会议一致同意此报告。

1.4、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 2017 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。

1.5、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、首席财务官/会计机构负责人项有志保证 2017 年年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

1.6、董事会审议的报告期利润分配预案或公积金转增股本预案：拟以本行 2017 年 12 月 31 日的总股本 17,170,411,366 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金股利人民币 1.36 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
2017 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	中国广东省深圳市深南东路 5047 号 平安银行董事会办公室	中国广东省深圳市深南东路 5047 号 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	pabdsh@pingan.com.cn	pabdsh@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

防范金融风险、服务实体经济是未来几年我国金融业的重中之重，银行业必须全面贯彻党的十九大精神，围绕我国社会主要矛盾变化，按照高质量发展要求，全面回归服务实体经济本源，助力打好“防范化解重大风险、精准脱贫和污染防治”三大攻坚战。在对宏观和行业形势进行充分研判的基础上，本行秉承“科技引领、零售突破、对公做精”的转型发展战略，致力于打造“领先的智能化零售银行”和“卓越的精品公司银行”。

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

会计政策变更事项主要影响财务报表列报，以往年度的比较数据对财务报表影响不重大，因此未予调整。具体参见《平安银行股份有限公司 2017 年年度报告》“第十一节 财务报告”中的“二、重要会计政策和会计估计 40.重要会计政策变更”。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	2015 年 12 月 31 日	本年末比上年末 增减
资产总额	3,248,474	2,953,434	2,507,149	9.99%
股东权益	222,054	202,171	161,500	9.83%
归属于普通股股东的股东权益	202,101	182,218	161,500	10.91%
股本	17,170	17,170	14,309	-
归属于普通股股东的每股净资产(元/每股)	11.77	10.61	9.41	10.91%
项 目	2017 年	2016 年	2015 年	本年同比增减
营业收入	105,786	107,715	96,163	(1.79%)
资产减值损失前营业利润	73,148	76,297	59,380	(4.13%)
资产减值损失	42,925	46,518	30,485	(7.72%)
营业利润	30,223	29,779	28,895	1.49%
利润总额	30,157	29,935	28,846	0.74%
归属于本公司股东的净利润	23,189	22,599	21,865	2.61%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	23,162	22,606	21,902	2.46%
经营活动产生的现金流量净额	(118,780)	10,989	(1,826)	(1,180.90%)
每股比率(元/股):				
基本/稀释每股收益	1.30	1.32	1.30	(1.52%)
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.30	1.32	1.30	(1.52%)
每股经营活动产生的现金流量净额	(6.92)	0.64	(0.11)	(1,181.25%)
财务比率(%):				
总资产收益率	0.71	0.77	0.87	-0.06 个百分点
平均总资产收益率	0.75	0.83	0.93	-0.08 个百分点
加权平均净资产收益率	11.62	13.18	14.94	-1.56 个百分点
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	11.61	13.18	14.96	-1.57 个百分点

注：本行于 2016 年 3 月 7 日非公开发行 200 亿元非累积型优先股，于 2017 年 3 月发放优先股全年股息共计人民币 8.74 亿元(含税)，该股息的计息期间为 2016 年 3 月 7 日至 2017 年 3 月 6 日。本行在计算 2017 年“每股收益”及“加权平均净资产收益率”时，分子均扣减了上述已发放的优先股股息。

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)	17,170,411,366
用最新股本计算的全面摊薄每股收益(元/股)	1.30

报告期末至年度报告披露日股本是否因发行新股、增发、配股、股权激励行权、回购等原因发生变化且影响所有者权益金额

是 否

是否存在公司债

是 否

分季度财务指标

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2017 年第一季度	2017 年第二季度	2017 年第三季度	2017 年第四季度
营业收入	27,714	26,355	25,762	25,955
归属于本公司股东的净利润	6,214	6,340	6,599	4,036
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	6,212	6,300	6,618	4,032
经营活动产生的现金流量净额	(115,008)	(13,172)	(29,807)	39,207

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	2017 年 12 月 31 日	2016 年 12 月 31 日	2015 年 12 月 31 日	本年末比上年末 增减
一、吸收存款	2,000,420	1,921,835	1,733,921	4.09%
其中：企业存款	1,659,421	1,652,813	1,453,590	0.40%
个人存款	340,999	269,022	280,331	26.76%
二、发放贷款和垫款总额	1,704,230	1,475,801	1,216,138	15.48%
其中：企业贷款	855,195	934,857	774,996	(8.52%)
一般性企业贷款	840,439	920,011	761,331	(8.65%)
贴现	14,756	14,846	13,665	(0.61%)
个人贷款	545,407	359,859	293,402	51.56%
信用卡应收账款	303,628	181,085	147,740	67.67%
发放贷款和垫款减值准备	(43,810)	(39,932)	(29,266)	9.71%
发放贷款和垫款净值	1,660,420	1,435,869	1,186,872	15.64%

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，2017年12月31日的各项存款为24,365亿元、各项贷款为17,304亿元。

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	2017年	2016年	2015年	本年同比增减
非流动性资产处置损益	101	(178)	(24)	上年为负
或有事项产生的损益	(1)	1	(1)	(200.00%)
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	(65)	168	(24)	(138.69%)
所得税影响	(8)	2	12	(500.00%)
合计	27	(7)	(37)	上年为负

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	2017年	2016年	2015年	本年同比增减
成本收入比	29.89	25.97	31.31	+3.92个百分点
信贷成本	2.55	3.37	2.56	-0.82个百分点
存贷差	3.99	4.49	4.89	-0.50个百分点
净利差	2.20	2.60	2.62	-0.40个百分点
净息差	2.37	2.75	2.81	-0.38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2017年平均贷款余额（含贴现）为16,025亿元（2016年为13,485亿元）；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	2017年12月31日	2016年12月31日	2015年12月31日
流动性比例（本外币）	≥25	52.23	49.48	54.29
流动性比例（人民币）	≥25	52.57	47.62	52.14
流动性比例（外币）	≥25	55.41	99.04	103.30
含贴现存贷款比例（本外币）	不适用	83.58	75.21	69.01

流动性覆盖率	≥90	98.35	95.76	140.82
资本充足率	≥10.5	11.20	11.53	10.94
一级资本充足率	≥8.5	9.18	9.34	9.03
核心一级资本充足率	≥7.5	8.28	8.36	9.03
单一最大客户贷款占资本净额比率	≤10	5.20	5.19	3.46
最大十家客户贷款占资本净额比率	不适用	22.79	25.78	20.16
累计外汇敞口头寸占资本净额比率	≤20	1.22	4.11	1.71
正常类贷款迁徙率	不适用	5.20	7.14	6.92
关注类贷款迁徙率	不适用	30.41	37.56	29.13
次级类贷款迁徙率	不适用	73.69	43.83	49.42
可疑类贷款迁徙率	不适用	64.37	71.14	85.27
不良贷款率	≤5	1.70	1.74	1.45
拨备覆盖率	≥150	151.08	155.37	165.86
拨贷比	≥2.5	2.57	2.71	2.41

注：监管指标根据监管口径列示。

根据《商业银行流动性风险管理办法（试行）》要求，商业银行的流动性覆盖率应当于 2018 年底前达到 100%；在过渡期内，应当于 2017 年底达到 90%。

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	343,994 户	年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	392,992 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）	-	
前 10 名股东持股情况								
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	8,510,493,066	49.56	-	252,247,983	8,258,245,083	-	-
中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金	境内法人	1,049,462,784	6.11	-	-	1,049,462,784	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	490,175,371	2.85	10,804,603	-	490,175,371	-	-

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	389,735,963	2.27	-	-	389,735,963	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	364,769,094	2.12	357,076,834	-	364,769,094	-	-
中央汇金资产管理有限责任公司	境内法人	216,213,000	1.26	-	-	216,213,000	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	186,051,938	1.08	-5,200,000	-	186,051,938	-	-
河南鸿宝集团有限公司	境内法人	78,858,987	0.46	73,259,130	-	78,858,987	-	-
南方基金—农业银行—南方中证金融资产管理计划	境内法人	57,809,862	0.34	-5,921,298	-	57,809,862	-	-
新华人寿保险股份有限公司—分红—个人分红-018L-FH002 深	境内法人	53,493,502	0.31	53,493,502	-	53,493,502	-	-
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	无							

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

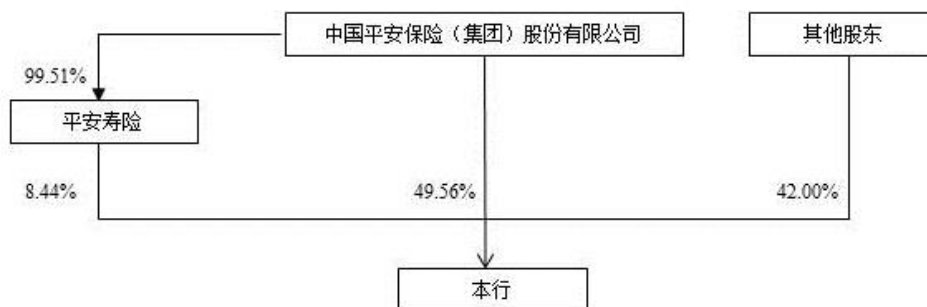
（单位：股）

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—个人分红	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—个人万能	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

适用 不适用

六、经营情况讨论与分析

(一) 报告期经营情况简介

2017年，党的十九大胜利召开，标志着中国特色社会主义进入了新时代。纵观全年，国内经济总体保

持平稳运行，“一带一路”倡议稳步推进，供给侧结构性改革初见成效。本行顺应国家战略和经济金融形势，在“科技引领、零售突破、对公做精”转型战略指引下，高度重视科技创新和技术运用，全面推进智能化零售银行转型，推进公司业务从规模驱动的外延式增长向价值与质量驱动的内涵式增长转型，严密防控各类金融风险，提升服务实体经济的能力，战略转型成效显著。

在由金融时报社主办的“2017 中国金融机构金牌榜 金龙奖”评选中，本行连续四年荣获“年度最佳股份制银行”大奖。在由二十一世纪传媒主办的“第十二届 21 世纪亚洲金融竞争力评选”中，本行荣获“2017 年度亚洲卓越零售银行”大奖，董事长谢永林荣膺“2017 年度银行家”殊荣。此外，本行先后获得第十八届亚洲银行家峰会“中国最佳（股份制）贸易金融银行”奖、第二届全国政务服务博览会“中国政务服务优秀实践案例奖”、中国卓越金融奖“年度卓越战略创新银行”、“年度卓越信用卡服务银行”等奖项。2017 年，全行经营情况具有以下特点：

1、整体经营稳健发展

2017 年，本行实现营业收入 1,057.86 亿元，同比降幅 1.79%（还原营改增前的营业收入同比增幅 1.67%），其中手续费及佣金净收入 306.74 亿元，同比增长 10.10%，主要来自信用卡业务手续费收入的增加。净利润 231.89 亿元，同比增长 2.61%，盈利能力保持稳定。

2017 年末，本行资产总额 32,484.74 亿元，较上年末增长 9.99%；吸收存款余额 20,004.20 亿元，较上年末增长 4.09%。发放贷款和垫款总额（含贴现）17,042.30 亿元，较上年末增幅 15.48%，主要来自于零售贷款的增长。同时，本行积极应对市场变化，拓展负债来源，2017 年 7 月在银行间债券市场成功发行了总额为 150 亿元人民币的金融债券。

2、零售转型成效显著

2017 年末，本行管理零售客户资产（AUM）10,866.88 亿元，较上年末增长 36.25%，零售客户数（含借记卡和信用卡客户）6,990.52 万户，同口径较上年末增长 33.43%，其中私财客户 45.65 万户、较上年末增长 32.77%，私行达标客户 2.35 万户、较上年末增长 39.05%；信用卡流通卡量达 3,834 万张，较上年末增长 49.73%。零售存款余额 3,409.99 亿元、较上年末增长 26.76%，零售贷款（含信用卡）余额 8,490.35 亿元、较上年末增长 56.95%，占比较上年末增加 13.17 个百分点至 49.82%；信用卡总交易金额 15,472.02 亿元，同比增长 38.01%。信用卡跨行 POS 交易份额持续提升，平安口袋银行 APP 月活客户数 1,482 万户，均位居股份制银行前列。2017 年，零售业务营业收入 466.92 亿元、同比增长 41.72%，在全行营业收入中占比为 44.14%；零售业务净利润 156.79 亿元、同比增长 68.32%，在全行净利润中占比为 67.62%。

3、对公业务结构持续优化

本行主动调整对公业务结构，坚持“质量就是效益”理念，确定了“行业化、双轻”两大发展方向。在“行业化”方面，培育在特定行业的专业化优势，积极运用“C+SIE+R”、“商行+投行+投资”的行业金融模式支持实体经济发展，2017 年末行业事业部合计存款余额 1,654.94 亿元，管理资产余额 4,904.87 亿元；同时，筹备政府金融事业部支持政府金融配套服务，2017 年末政府客户存款余额 2,617.09 亿元，较上年末增长 8.44%。在“双轻”方面，大力发展低风险权重、低资本零资本占用业务，充分利用综合金融资源与平台，拓展渠道

合作,开辟双轻收入来源,2017年已落地76个投行项目、规模329亿元。2017年完成债券承销规模1,051.05亿元,市场份额由年初的1.90%快速提升至2.65%。2017年实现托管费收入30.46亿元,2017年末托管净值规模6.13万亿元、较上年末增幅12.25%。2017年末黄金账户客户数为510.42万户,较上年末增加150.42万户、增幅41.78%。

4、科技应用场景不断拓展

零售APP应用方面,原“口袋银行”、“信用卡”和“平安橙子”三大APP顺利整合成为口袋银行4.0,全面应用指纹、声纹、人脸识别技术,客户体验大幅提升。实施AI+创新,全方位支持本行风控、营销和运营。其中:“AI+机器人小安”已进驻口袋银行APP,“线下智能机器人”已在网点参与互动营销;“AI+投顾”针对不同类型客户的差异化需求提供个性化投顾建议,同时口袋银行迭代上线推荐组合、保险专区、投顾直播、专业资讯等新功能,支持一键产品组合下单;“AI+风控”部署风险模型,全方位监控和评估风险。

本行应用大数据、区块链、人工智能等新技术,提升中小企业综合服务能力:一是积极开发服务中小企业的专业平台,打造移动端一体化服务体系,为中小企业客户提供支付结算和理财增值服务;二是打造中小企业征信体系,初步建成KYB模式,为中小企业提供线上化、批量化、智能化的融资服务。同时,借助科技力量,持续扩大“橙e网、跨境E、保理云、行E通”等平台影响力,向客户提供精益化的产品与服务。

5、风险管理有序有力

2017年,本行积极应对外部风险、调整业务结构,将贷款投放到资产质量更好的零售业务,对公持续做精,同时,严格管控增量业务风险,对存量贷款进行全面排查、有序化解。

本行采取更加积极主动的措施处置问题资产。一是对资产质量压力较大的经营单位集中管理,实施差异化考核机制;二是通过特殊资产管理事业部,对全行不良贷款实行集中化、垂直化、专业化管理;三是随着宏观经济转型方向逐渐明朗,本行采取自主清收的方式处置不良资产,加大对落后产能、过剩产能、经营不善等类型企业问题贷款的诉讼力度;四是加快不良贷款核销,2017年核销不良贷款392.03亿元、同比增幅30.91%;五是落实管控措施,细化信贷管理规定动作,加强信贷风险的全流程管控。

2017年末,本行贷款减值准备余额438.10亿元,较上年末增幅9.71%;拨贷比2.57%,较上年末下降0.14个百分点;拨备覆盖率151.08%,较上年末下降4.29个百分点,其中逾期90天以上贷款拨备覆盖率为105.67%,较上年末上升7.16个百分点;不良贷款率为1.70%,较上年末下降0.04个百分点,其中个人贷款(含信用卡)不良率为1.18%,较上年末下降0.34个百分点。2017年,全行收回不良资产总额95.28亿元、同比增长81.62%,其中信贷资产(贷款本金)88.15亿元;收回的贷款本金中,已核销贷款34.96亿元,未核销不良贷款53.19亿元;收回额中83%为现金收回,其余为以物抵债等方式收回。

6、夯实基础提升效率

本行持续加强组织架构和人员结构优化,对标互联网金融机构,建立零售专属IT团队,整体服务人力超过2,100人,全力保障零售银行智能化转型;建立敏捷机制和垂直化管控协调体系,提升零售组织运转效率。

本行持续实施网点智能化建设，并合理配置网点布局。2017年8月本行首家纯零售网点“广州流花支行”正式开业，以“新形象、新模式、新未来”之姿，打造智能零售新门店。2017年度本行新增10家分行，其中第四季度新增2家分行（盐城和廊坊分行）。截至2017年末，本行共有70家分行、共1,079家营业机构。

（二）主要业务讨论与分析

1、零售突破

2017年，本行依托综合金融和科技创新优势，以客户为中心，优化业务流程与服务体验，发挥优势业务能力，并建立与之匹配的策略及保障机制，推动零售银行业务转型不断深入。

（1）零售整体业绩呈现高速、健康发展

2017年末，本行管理零售客户资产期末余额10,866.88亿元，较上年末增长36.25%，零售客户数（含借记卡和信用卡客户）6,990.52万户，同口径较上年末增长33.43%，其中私财客户、私行达标客户分别达45.65万户、2.35万户，较上年末增长32.77%、39.05%；信用卡流通卡量3,834万张，较上年末增长49.73%；零售存款余额3,409.99亿元，较上年末增长26.76%，零售贷款（含信用卡）余额8,490.35亿元，较上年末增长56.95%；信用卡总交易金额15,472.02亿元，同比增长38.01%。

2017年，零售业务营业收入466.92亿元、同比增长41.72%，在全行营业收入中占比为44.14%；零售业务净利润156.79亿元、同比增长68.32%，在全行净利润中占比为67.62%。

2017年，本行零售业务不良率稳中有降。零售贷款（含信用卡）不良率1.18%，较上年末下降0.34个百分点，其中：零售贷款（不含信用卡）不良率1.18%，较上年末下降0.39个百分点；零售贷款（不含信用卡、个人经营性贷款）不良率0.35%，较上年末下降0.25个百分点；信用卡不良率1.18%，较上年末下降0.25个百分点，信用卡资产质量保持稳定，2017年新迁入不良比例为近三年来最优水平。同时，零售主要贷款产品（新一贷、汽车贷款、信用卡）由未逾期迁徙到逾期30天以上的比例在持续走低，风险预警指标趋势持续向好。

（2）各项零售业务实力显著增强

2017年，信用卡作为本行零售转型的“尖兵”，坚定走以科技引领的零售智能化转型之路，业务继续保持快速稳健增长，全年新增发卡1,509万张，同比增长80.0%，其中，依托集团综合金融优势，集团渠道发卡同比增长189.1%。信用卡总交易金额15,472.02亿元，同比增长38.01%；贷款余额3,036亿元，较上年末增长67.67%；业务快速增长的同时，本行应用人脸识别、设备指纹、链式反欺诈等前沿科技，构建智能化风控体系，信用卡组合风险趋势持续向好。

2017年，信用卡依托互联网平台深入打造“快、易、好”的极致客户体验，丰富产品体系，深化客户分层经营，满足不同客群的用卡需求。同时，信用卡创新服务理念，利用移动互联平台构建用户体验闭环。在销售申请环节，全渠道实现了E化申请方式，E化进件占比较年初提升25个百分点；在审批环节，利用分段式审批、人脸识别等新流程和技术，平台自动化比例达80%，审批时效大幅提升；在支付环节，利用大数据构建客户行为预测模型，提供精准及时的额度服务，信用卡授权笔数核准率行业领先；信用卡客

户满意度持续提升，并荣获《21 世纪经济报道》“金贝奖 2017 最佳客户体验信用卡品牌”等客户体验大奖。

消费金融业务以客户需求为中心，在合规经营的前提下，通过产品升级、体验优化、全面风控等举措，对新产业、新产品、新业态的合理信贷投放，助力实体经济转型和新消费金融领域的发展。2017 年业务保持稳健增长，全年累计发放消费金融贷款 2,712.37 亿元，贷款余额达到 3,563.53 亿元，较上年末增幅 86.35%，其中新一贷业务保持稳健增长，余额达到 1,298.44 亿，不良率 0.65%，资产质量保持良好水平。2017 年，消费金融针对各类客户行为偏好和需求特征，通过大数据、互联网+等科技手段，加快推进消费金融模式升级和产品创新，以满足客户不同阶段消费融资需求，使银行服务惠及更多人群。同时，积极开辟线上通道，借助网上银行、手机银行、微信、门户网站等互联网渠道打造一站式自助消费贷款平台，充分运用互联网技术提升产品竞争力，实现消费金融业务申请办理的智能化和自动化，提升客户体验，实现持续经营，助推消费升级。未来，消费金融业务会对经营贷和消费贷进行区分，一方面在监管推动银行业小微企业金融服务高质量发展的要求下，聚焦小微企业、普惠型组织及个人经营性资金需求，通过全新的产品设计和严格的流程管控，助力解决融资难的困扰，实现监管要求的“两增两控”；另一方面，继续践行普惠金融，从消费的真实场景和用途出发，支持个人合理的消费类融资需求，进一步培育新的消费增长点，释放普罗大众的消费潜力。

本行 2017 年累计新发放汽车金融贷款 1,183.84 亿元，同比增长 44.20%。2017 年末，全行汽车贷款余额 1,305.17 亿元，较上年末增长 37.01%，市场份额继续保持领先地位。同时，汽融业务审批效率持续提升，本行通过实施产品创新、授信流程优化、科学风险量化模型及大数据策略应用等一系列举措，汽车金融业务整体系统自动化审批占比达 65%，较上年末提升 10 个百分点，其中 30 万元以内新车贴息贷款业务自动审批率达 82%，二手车业务自动审批率达 55%，车抵贷业务自动审批率达 29%，客户数秒钟内即可获知审批结果，建立了行业领先优势。本行不断加强渠道创新和服务创新，通过手机银行、微信、网站等线上渠道为客户提供更加高效便捷的业务申请方式，有效提升客户满意度。围绕客户买车、用车、养车、换车等全生命周期的各主要消费场景，本行持续完善汽车金融产品谱系，针对客户需求与集团内多家子公司联合开展综合金融创新合作，为客户提供全程的“平安行”解决方案。

2017 年，本行顺应市场需求，逐步将理财产品从预期收益型产品向净值型产品转型，单期产品向开放式产品转型，按照 5 大产品系统规划，已实现滚动型、阶梯型的新产品开发上线。同时通过不同客群差异化定价策略，如新客、客户资产层级、认购起点的差异化定价，以及特殊客群（寿险综拓、准财富、传承俱乐部）专属定价，提升了客户体验和渠道营销能力，实现 AUM 快速增长。本行组建具备优秀专业能力的产品专家团队，通过远程投顾平台，通过线上与线下联动的方式负责专业产品条线在网点的销售推动。

（3）科技及服务：打造“SAT”服务体系，借助人工智能提升客户服务和体验

线上：口袋 APP4.0 搭建起“金融+生活”的平台

本行致力于将平安口袋银行 APP 打造成一站式综合金融移动服务平台。2017 年整合原口袋银行 APP、信用卡 APP 和平安橙子 APP，整合后的新口袋银行 APP 承载了本行零售业务的全产品及服务，实现了信用卡与借记卡的一站式管理，累计用户 4,172 万户，APP 月活客户数 1,482 万户，月活客户数位居股份制

银行前列。新口袋银行 APP 集成了先进的生物识别技术，通过智能化体验功能，可根据客户的交易记录与风险偏好、为客户提供个性化的产品投资组合方案，并利用大数据分析技术、分析客户需求，最终通过 APP 推送、呈现，客户仅需一键即可触达各项服务，实现场景无缝衔接。

线下：全面打造智能化网点，实施网点新布局

2017 年 8 月，本行首家纯零售新门店“广州流花支行”正式开业，作为纯零售网点，流花支行是本行全新设计打造的“新形象、新模式、新未来”的智能零售新门店：本行借鉴国际领先银行和跨界零售业的设计理念，打造了“现代、多元、轻型、人性”的新形象，厅堂服务和零售银行一站式服务，并通过大数据+AI 挖掘到店客户的潜在需求，为门店的销售和服务人员提供高效助力，以面向客户提供更智能、更顺畅、更贴心的优质服务。

创新互联网思维优势，提升线上线下用户体验

本行跳出传统银行思维框架，对标互联网金融机构，建立零售专属 IT 团队，整体服务人力超过 2,100 人，并通过敏捷开发、迭代优化，打造全新的口袋银行 APP 和行员 APP。APP 通过收集客户触点建立故事线，利用 AI+专家解读，对不同的客户需求和行为进行归类，并根据轨迹预测下一步最佳动作，推荐合适的产品、服务，以提升客户体验。同时，本行以 H5 为营销工具不断改进 APP，在线下推动“不排队的银行”改造项目，鼓励客户经理跟客户在线下建立粘性关系，用科技追踪客户经理的行为，提升其产能。

(4) 综合金融：深化合作，基于智能主账户打造 B2B2C 零售业务发展新模式

2017 年，本行持续深挖集团优质个人客户资源，不仅通过产品、服务，以客户推荐客户的形式进行迁徙转化，而且专门打造 B2B2C 模式，将银行的账户能力通过插件、接口等技术手段与集团各线上平台（如平安好医生、汽车之家）的场景、流量相结合，形成互补，让其客户能够更自然及便捷地享受到本行的优势产品和服务。2017 年，综拓渠道迁徙客户新增 412.66 万户，占零售整体新增客户的比例为 41.38%，其中财富及以上客户（私财客户）新增 4.30 万户，占整体新增私财客户的比例为 38.19%；客户资产余额新增 992.61 亿元，占零售整体新增客户资产余额的比例为 34.34%。综拓渠道发放新一贷 414.16 亿元，占新一贷整体发放的比例为 35.41%；发放汽融贷款 105.61 亿元，占汽融贷款整体发放的比例为 8.92%。信用卡通过交叉销售渠道在新增发卡量中占比达 45.99%；零售全渠道代销集团保险累计实现非利息净收入 18.58 亿元，同比增幅 59.89%。

(5) 组织、机制、文化变革，牵引发展

2017 年，本行在组织上全面推进敏捷转型，建立敏捷机制以及贯穿“总-分-支-前线”的垂直化管控协调体系，进一步提升组织运转效率，推动私人银行发展新模式、消费金融战略规划、支付结算平台等内部项目的设计、实施，建立起零售业务可持续发展的机制与能力。

2017 年，本行在信用卡、消费金融、汽融、大数据平台等领域大力引进互联网技术、产品和营销专业人才 244 人，其中中高级管理人员 26 人。在引入人才的同时，为辅助转型落地实施，本行重新规划培训体系，把培训定位为业务发展的加速器、人才培养的孵化器，分群、分层、分批次启动实施了战狼培训、卓越计划、领航计划等重点项目，利用传统面授、线上平台、直播手段，以技能教授、行动学习、案例分

享等形式，全面提升管理干部、业务队伍的管理能力和专业技能。

2017年，本行引入“创新车库”机制，用于孵化大零售创新产品、服务及模式，以集中最优资源实现极速开发、试验和迭代。“创新车库”机制组建了集全行智慧的项目孵化小组，提升人员积极性与协作效率；在创新过程中不断征询一线、客户意见，保障孵化的产品贴近市场需求；采用互联网敏捷开发模式，缩短产品迭代周期，实现快速落地施行。2017年，“创新车库”孵化出零售新门店、不排队的网点等核心项目。

2、对公做精

本行坚持“打造精品公司银行”战略定位，其内涵包括精选行业、精耕客户、精配产品、精控风险四个方面；持续推进对公“1234”战略转型，狠抓一条生命线（资产质量）、两大发展理念（行业化、双轻）、三大保障基石（系统、考核、队伍）、四大实施路径（纯存款、真投行、主办行、KYB）。

（1）精选行业

聚焦体量大、弱周期、成长性好的行业，深度经营医疗健康、房地产、电子信息、交通运输、仓储物流、绿色环保、清洁能源、基础设施、文化教育、民生十大行业的金融业务。积极运用“C+SIE+R”、“商行+投行+投资”的行业金融模式支持实体经济发展。通过行业事业部改革，不断优化组织架构，提升组织活力，充分发挥垂直化、集约化、专业化的行业专营优势，致力于成为重点行业的隐性行业领袖。在“对公做精”的战略布局下，本行将借力综合金融，将现有的行业事业部制全面升级为垂直运营的“行业银行”。2017年末，行业事业部合计存款余额 1,654.94 亿元，管理资产余额 4,904.87 亿元；全年实现营业收入 95.30 亿元，非利息净收入占比达 40.30%。

除上述十大行业，政府客户也是本行重点发展领域。2017年，顺应政府在公共管理及公共服务领域的变革，本行积极筹备政府金融事业部，做好政府金融配套服务，致力于政府客户实现三方面提升：一是以科技变革支撑政务升级，实现管理提升；二是以智慧平台服务社会公众，实现服务提升；三是以综合金融助力区域发展，实现效益提升。2017年末，本行政府客户存款余额 2,617.09 亿元，较年初增长 8.44%；累计取得财政、住房、社保 3 大类政府业务资格 143 个，为政府业务发展迈出关键一步。

（2）精耕客户

本行积极践行全生命周期的客户经营理念，集中优势资源开拓和维护一批稳定的、高质量的对公核心客群，通过综合金融服务争做“主办行”，努力成为客户“内部人”。针对大型客户，实施名单制，采取“融资+融智”策略，通过“商行+投行”深度服务客户，成为客户的主办行；针对中小客户，以平台轻型模式提供快捷、批量金融服务，为中小企业客户提供便捷的支付结算及增值服务。2017年，为了确保对核心客户的资源投入，本行主动实施业务结构与资产结构调整，确保了资本使用效率的提升。全年累计退出低效客户 1,460 户，腾挪贷款资源 262.87 亿元；退出重资产客户 6,972 户，腾挪贷款资源 1,325.07 亿元。

本行积极借力集团综合金融平台，依托团体综合金融销售新模式，解决综合金融客户的营销技能、收益、协同及信息四大问题，更高效地为客户提供丰富的金融产品和服务，提升客户粘度。2017年本行公司客户中，同时持有平安集团其他专业公司产品的客户达 4.73 万户；户均持有 1.35 个集团产品、比上年略增；本行为集团内投资系列推荐项目新增落地 226 个，新增落地资金规模 2,336.23 亿元；集团内专业公司

在本行托管产品规模 2.03 万亿元，占银行整体托管规模的 33.00%。

(3) 精配产品

2017 年，本行以客户需求为导向，积极搭建差异化产品体系，为合适的客户配置合适的产品，实现产品与客户的精准匹配，达到客户价值最大化。

整合优化平台系统，做强做轻传统交易银行。借助科技力量，持续扩大橙 e 网、跨境 E、保理云、行 E 通等平台影响力，进一步向客户提供精益化的产品与服务。2017 年，橙 e 网已向 957 个行业电商平台项目输送了行业金融服务体系、较年初增加 141 个，数字化的供应链金融体系行业标准正在形成；保理云平台应收资产交易市场上线合作客户达 6,826 户，较上年末增加 2,460 户；跨境 E 金融平台交易规模达 4,400.04 亿元，同比增长 6.02%；行 E 通综合金融资产交易平台累计合作客户达 1,929 家，较上年末增加 566 家。保理云平台获得商务部“商业保理创新奖及贡献奖”、人民银行“银行科技发展奖”。

双轻产品方面，大力发展低风险权重、低资本零资本占用业务，充分利用集团综合金融资源与平台，拓展渠道合作，开辟双轻收入来源。2017 年，加强与平安证券的合作，已落地项目 76 个、规模 329 亿元，形成一批真投行案例；2017 年，完成债券承销规模 1,051.05 亿元，市场份额由年初的 1.90% 快速提升至 2.65%；2017 年实现托管费收入 30.46 亿元，托管净值规模达 6.13 万亿元、较上年末增幅 12.25%；2017 年末黄金账户客户数为 510.42 万户，较年初增加 150.42 万户、增幅 41.78%；上海黄金交易所贵金属代理交易量、自营交易量位居同业前列。平安交易通作为国内首个金融产品综合交易平台，在《银行家》杂志“2017 中国金融创新奖”评选中荣获“十佳金融产品创新奖”。

针对中小企业客户，在产品和服务上积极寻求创新突破。一方面正在积极开发服务中小企业的专业平台，打造移动端一体化服务体系，致力于为中小企业客户提供支付结算和理财增值服务；另一方面积极打造中小企业征信体系，初步建成 KYB（中小企业征信数据贷）模式，利用大数据、AI、风控模型，为中小企业提供线上化、批量化、智能化的融资服务。2017 年 10 月前，KYB 个人版和法人版均已陆续上线，目前正在分行进行试点。

(4) 精控风险

构建全面风险管理体系，落实贷前、贷中、贷后规定动作，践行“一行一策、一户一策”。

本行特殊资产管理事业部自 2016 年底成立以来运行良好，2017 年通过强化专业，推行经营、践行双轻，顺利完成从分散到集约，从清收到经营的两大转变，清收能力得到大幅提升，清收成效显著，2017 年该部收回不良资产总额 64.45 亿元、同比增长 111.17%。

(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	2017 年		2016 年		本年同比 增减
	金额	占比	金额	占比	
利息净收入	74,009	69.96%	76,411	70.94%	(3.14%)
存放央行利息收入	4,232	2.86%	4,240	3.23%	(0.19%)
金融企业往来利息收入	10,726	7.24%	8,787	6.70%	22.07%
其中：存放同业利息收入	7,476	5.05%	4,998	3.81%	49.58%
拆放同业利息收入	1,585	1.07%	1,413	1.08%	12.17%
发放贷款和垫款利息收入	94,976	64.14%	84,904	64.75%	11.86%
投资利息收入	34,078	23.02%	29,665	22.62%	14.88%
其他利息收入	4,056	2.74%	3,523	2.70%	15.13%
利息收入小计	148,068	100.00%	131,119	100.00%	12.93%
向中央银行借款利息支出	2,671	3.61%	948	1.73%	181.75%
金融企业往来利息支出	19,155	25.86%	8,531	15.59%	124.53%
吸收存款利息支出	37,875	51.14%	35,895	65.62%	5.52%
应付债券利息支出	14,358	19.39%	9,334	17.06%	53.82%
利息支出小计	74,059	100.00%	54,708	100.00%	35.37%
手续费及佣金净收入	30,674	29.00%	27,859	25.86%	10.10%
其他非利息净收入	1,103	1.04%	3,445	3.20%	(67.98%)
营业收入总额	105,786	100.00%	107,715	100.00%	(1.79%)

(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

项目名称	本期金额	变动金额	变动比率	变动原因分析
利息支出	74,059	19,351	35.37%	金融企业往来利息支出增加
手续费及佣金支出	5,051	1,601	46.41%	信用卡发卡和交易量增长带来手续费支出增加
投资收益	632	(1,736)	(73.31%)	票据转让价差收益等减少
公允价值变动损益	(61)	(110)	(224.49%)	衍生金融工具公允价值变动损益减少

汇兑损益	166	(716)	(81.18%)	汇率波动导致汇兑损益减少
资产处置损益	10	10	上年为零	本年根据财政部新修订的财务报表格式新增该项目
其他收益	170	170	上年为零	本年根据政府补助准则新增该报表项目
税金及附加	1,022	(2,423)	(70.33%)	2016年5月1日起执行营改增政策的影响
营业外收入	38	(183)	(82.81%)	政府补助准则会计政策变更重分类的影响
营业外支出	104	39	60.00%	基期数小, 上年为0.65亿元

(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

财政部于2017年颁布了《企业会计准则第42号——持有待售的非流动资产、处置组和终止经营》、修订后的《企业会计准则第16号——政府补助》和《关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》(财会〔2017〕30号)，本公司已采用上述准则和通知编制2017年度财务报表，具体参见《平安银行股份有限公司2017年年度报告》“第十一节 财务报告”中的“二、重要会计政策和会计估计 40.重要会计政策变更”。

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

2018年3月15日