

证券代码：000001

证券简称：平安银行

公告编号：2020-015

优先股代码：140002

优先股简称：平银优 01

# 平安银行股份有限公司

## 2020年第一季度报告

二〇二〇年四月二十一日

## 第一节 重要提示

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

2、本行第十一届董事会第七次会议审议了 2020 年第一季度报告。本次董事会会议应出席董事 15 人，实到董事 15 人。会议一致同意此报告。

3、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、首席财务官项有志、财务机构负责人朱培卿保证 2020 年第一季度报告中财务报表的真实、准确、完整。

4、非标准审计意见提示

适用 不适用

本行本季度财务报表未经审计。

## 第二节 公司基本情况

### 2.1 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

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日	2019年12月31日	期末比上年末 增减
资产总额	4,132,298	3,939,070	4.9%
股东权益	352,355	312,983	12.6%
归属于普通股股东的股东权益	282,411	273,035	3.4%
股本	19,406	19,406	-
归属于普通股股东的每股净资产(元/股)	14.55	14.07	3.4%

项 目	2020年1-3月	2019年1-3月	同比增减
营业收入	37,926	32,476	16.8%
归属于本公司股东的净利润	8,548	7,446	14.8%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	8,506	7,422	14.6%
经营活动产生的现金流量净额	17,989	53,184	(66.2%)
每股经营活动产生的现金流量净额(元/股)	0.93	3.10	(70.0%)
基本每股收益(元/股)	0.40	0.38	5.3%
稀释每股收益(元/股)	0.40	0.36	11.1%
扣除非经常性损益后的基本每股收益(元/股)	0.39	0.38	2.6%
平均总资产收益率(未年化)	0.21%	0.21%	-
平均总资产收益率(年化)	0.85%	0.86%	-0.01个百分点
加权平均净资产收益率(未年化)	2.77%	2.91%	-0.14个百分点
加权平均净资产收益率(年化)	11.50%	12.15%	-0.65个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(未年化)	2.76%	2.90%	-0.14个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(年化)	11.44%	12.11%	-0.67个百分点

注：(1) 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。

(2) 本行于2019年1月发行260亿元A股可转换公司债券，并于2019年9月完成转股，在计算2019年1-3月“稀释每股收益”时已考虑可转换公司债券转为普通股的稀释性影响。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日	2019年12月31日	2018年12月31日	期末比上年末增减
<b>吸收存款本金</b>	<b>2,566,857</b>	<b>2,436,935</b>	<b>2,128,557</b>	<b>5.3%</b>
其中：企业存款	1,925,743	1,853,262	1,666,966	3.9%
个人存款	641,114	583,673	461,591	9.8%
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,444,176</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1,997,529</b>	<b>5.2%</b>
其中：企业贷款	1,075,978	965,984	843,516	11.4%
一般企业贷款	950,540	871,081	801,814	9.1%
贴现	125,438	94,903	41,702	32.2%
个人贷款	1,368,198	1,357,221	1,154,013	0.8%

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”、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。按此统计口径，2020年3月31日的各项存款为28,528亿元，各项贷款为24,712亿元。

(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。

#### 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
支付的优先股股利(元)	874,000,000
用最新股本计算的全面摊薄每股收益(元/股,1-3月累计)	0.40

报告期末至季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

## 非经常性损益项目和金额

适用 不适用

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-3月
非流动性资产处置净损益	50
其他	4
所得税影响	(12)
合 计	42

注：非经常性损益根据证监会《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。

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。

## 2.2 监管指标和财务比率

(单位：%)

项 目	标准值	2020年3月31日	2019年12月31日	2018年12月31日
资本充足率	≥10.5	14.27	13.22	11.50
一级资本充足率	≥8.5	11.65	10.54	9.39
核心一级资本充足率	≥7.5	9.20	9.11	8.54
不良贷款率	≤5	1.65	1.65	1.75
拨备覆盖率	≥150	200.35	183.12	155.24
拨贷比	≥2.5	3.31	3.01	2.71
成本收入比(年初至期末)	不适用	27.94	29.61	30.32
存贷差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	4.08/1.02	4.12	3.98
净利差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	2.49/0.62	2.53	2.26
净息差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	2.60/0.65	2.62	2.35

注：监管指标根据监管口径列示。

## 2.3 报告期末股东总数及前十名股东持股情况表

### 2.3.1 普通股股东和表决权恢复的优先股股东总数及前10名股东持股情况表

(单位:股)

报告期末普通股股东总数(户)		397,399		报告期末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	-	
<b>前 10 名普通股股东持股情况</b>						
股东名称	股东性质	持股比例(%)	持股总数	持有有限售条件股份数量	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	49.56	9,618,540,236	-	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	8.60	1,669,875,196	-	-	-
中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金	境内法人	6.11	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	2.27	440,478,714	-	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	2.21	429,232,688	-	-	-
中央汇金资产管理有限责任公司	境内法人	1.11	216,213,000	-	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	0.84	162,523,292	-	-	-
河南鸿宝企业管理有限公司	境内法人	0.53	102,735,814	-	-	-
全国社保基金一一七组合	境内法人	0.49	95,029,523	-	-	-
交通银行—易方达 50 指数证券投资基金	境内法人	0.31	60,643,555	-	-	-
<b>前 10 名无限售条件股东持股情况</b>						
股东名称	持有无限售条件股份数量	股份种类				
		股份种类	数量			
中国平安保险(集团)股份有限公司—集团本级—自有资金	9,618,540,236	人民币普通股	9,618,540,236			
香港中央结算有限公司	1,669,875,196	人民币普通股	1,669,875,196			
中国平安人寿保险股份有限公司—自有资金	1,186,100,488	人民币普通股	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	440,478,714	人民币普通股	440,478,714			
中国证券金融股份有限公司	429,232,688	人民币普通股	429,232,688			
中央汇金资产管理有限责任公司	216,213,000	人民币普通股	216,213,000			
深圳中电投资股份有限公司	162,523,292	人民币普通股	162,523,292			
河南鸿宝企业管理有限公司	102,735,814	人民币普通股	102,735,814			
全国社保基金一一七组合	95,029,523	人民币普通股	95,029,523			
交通银行—易方达 50 指数证券投资基金	60,643,555	人民币普通股	60,643,555			
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>					

前 10 名普通股股东参与融资融券业务股东情况说明（如有）	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。
-------------------------------	---

公司前 10 名普通股股东、前 10 名无限售条件普通股股东在报告期内是否进行约定购回交易  
是 否

### 2.3.2 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（户）	15					
前 10 名优先股股东持股情况						
股东名称	股东性质	持股比例（%）	持股数量	持有有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	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
中国银行股份有限公司上海市分行	境内法人	4.47	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	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
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和中国平安财产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>					

注：（1）本行已发行的优先股不设限售期，均为无限售条件优先股；

（2）本行无表决权恢复的优先股股东。

### 第三节 重要事项

#### 3.1 报告期主要财务数据、财务指标变动 30%以上的情况及原因

√适用 □不适用

(货币单位：人民币百万元)

项 目	本期金额	变动金额	变动比率	变动原因分析
拆出资金	48,701	(30,668)	(38.6%)	拆放境内同业及金融机构款项减少
衍生金融资产	40,439	21,939	118.6%	利率衍生交易规模和公允价值变动
投资性房地产	417	170	68.8%	本期由固定资产转入的用于出租的房产增加
交易性金融负债	69,794	40,103	135.1%	债券借贷卖空业务规模增加及交易性黄金租赁应付款增加导致交易性金融负债增加
衍生金融负债	44,585	23,181	108.3%	利率衍生交易规模和公允价值变动
卖出回购金融资产款项	25,160	(14,939)	(37.3%)	卖出回购债券规模减少
应交税费	15,739	3,708	30.8%	应交企业所得税增加
其他权益工具	69,944	29,996	75.1%	本期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
其他综合收益	4,016	1,702	73.6%	其他债权投资公允价值变动增加
投资收益	3,802	1,231	47.9%	债券投资规模及价差收益增加
公允价值变动损益	(949)	(307)	上年同期为负	衍生金融工具公允价值波动
汇兑损益	510	341	201.8%	汇率波动导致汇兑损益增加
其他业务收入	25	8	47.1%	基期数小，上年同期为 0.17 亿元
资产处置损益	36	24	200.0%	基期数小，上年同期为 0.12 亿元
其他收益	44	29	193.3%	基期数小，上年同期为 0.15 亿元
税金及附加	402	98	32.2%	本期计提的增值税增加导致附加的计税基础增加
其他资产减值损失	415	184	79.7%	计提的抵债资产减值损失增加
营业外收入	18	(11)	(37.9%)	基期数小，上年同期为 0.29 亿元
营业外支出	58	33	132.0%	基期数小，上年同期为 0.25 亿元

#### 3.2 重要事项进展情况及影响和解决方案的分析说明

√适用 □不适用

1、2018年6月6日，本行第十届董事会第十八次会议审议通过了《关于设立资产管理子公司的议案》。2019年12月31日，本行收到《中国银保监会关于筹建平安理财有限责任公司的批复》（银保监复〔2019〕1197号），获准筹建平安理财有限责任公司。筹建工作完成后，本行将按照有关规定和程序，向中国银行保险监督管理委员会提出开业申请。

2、经中国银行保险监督管理委员会和中国人民银行批准，本行于2020年2月25日在全国银行间债券市场完成发行无固定期限资本债券（第二期）（债券简称“20平安银行永续债01”），发行规模为人民币300亿元，前5年票面利率为3.85%，每5年调整一次，在第5年及之后的每个付息日



附发行人有条件赎回权。本次债券的募集资金依据适用法律和监管机构批准，用于补充本行其他一级资本。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
关于设立资产管理子公司、关于平安理财有限责任公司获准筹建等相关公告	2018年6月7日、 2020年1月2日	《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》、《证券日报》和巨潮资讯网（ <a href="http://www.cninfo.com.cn">http://www.cninfo.com.cn</a> ）
关于无固定期限资本债券（第二期）发行完毕的公告	2020年2月26日	

股份回购的实施进展情况

适用 不适用

采用集中竞价方式减持回购股份的实施进展情况

适用 不适用

### 3.3 公司实际控制人、股东、关联方、收购人以及公司等承诺相关方在报告期内超期未履行完毕的承诺事项

适用 不适用

公司报告期不存在公司实际控制人、股东、关联方、收购人以及公司等承诺相关方在报告期内超期未履行完毕的承诺事项。

### 3.4 对 2020 年 1-6 月经营业绩的预计

预测年初至下一报告期期末的累计净利润可能为亏损或者与上年同期相比发生大幅度变动的警示及原因说明

适用 不适用

### 3.5 证券投资情况

报告期末，本行所持金融债券（政策性银行债、各类普通金融债、次级金融债，不含企业债）账面价值为 2,582.84 亿元，其中前十大面值金融债券的有关情况如下：

(货币单位：人民币百万元)

债券名称	面值	票面年利率(%)	到期日	减值准备
2019年政策性银行债券	10,396	3.30	2024-02-01	-
2019年政策性银行债券	10,300	3.28	2024-02-11	-
2016年政策性银行债券	7,850	3.18	2026-04-05	-
2018年政策性银行债券	6,720	4.88	2028-02-09	-
2019年政策性银行债券	6,710	3.42	2024-07-02	-
2015年政策性银行债券	5,290	3.74	2025-09-10	-
2018年政策性银行债券	5,150	4.15	2025-10-26	-
2017年政策性银行债券	4,860	4.24	2027-08-24	-
2018年政策性银行债券	4,676	3.76	2023-08-14	-
2019年政策性银行债券	4,470	3.24	2024-08-14	-

### 3.6 委托理财

适用 不适用

报告期内，本行未发生正常业务范围之外的委托理财事项。

### 3.7 衍生品投资情况

(货币单位：人民币百万元)

合约种类	年初合约金额 (名义金额)	期末合约金额 (名义金额)	报告期公允价值 变动情况
外汇衍生工具	496,223	742,033	(550)
利率衍生工具	4,768,243	5,910,240	(616)
贵金属衍生工具	89,851	133,648	(289)
<b>合计</b>	<b>5,354,317</b>	<b>6,785,921</b>	<b>(1,455)</b>

注：(1) 本行在董事会确立的风险偏好和市场风险总体限额框架内，开展包括衍生品的资金交易和投资业务。衍生品金融工具名义金额只体现交易量，并不反映其实际风险暴露。本行开展的外汇及利率衍生品业务主要采取对冲策略，实际汇率及利率风险暴露较小。

(2) 本行通过运用贵金属现货、远期、期权、延期等多种产品组合实施交易对冲策略，本报告期，贵金属衍生工具的公允价值亏损与贵金属已实现收益对冲后为正收益。

### 3.8 报告期内接待调研、沟通、采访等活动情况

接待时间	接待方式	接待对象类型	调研的基本情况索引
2020/01/09	投行会议	机构	巨潮资讯网 ( <a href="http://www.cninfo.com.cn">http://www.cninfo.com.cn</a> ) 《平安银行股份有限公司 投资者关系活动记录表》
2020/02/14	业绩发布会	机构	
2020/02/17-21	国内电话路演	机构	
2020/02/28	电话沟通	机构	
2020/03/13	电话沟通	机构	
2020/03/19	电话沟通	机构	

### 3.9 违规对外担保情况

适用 不适用

公司报告期无违规对外担保情况。

### 3.10 控股股东及其关联方对上市公司的非经营性占用资金情况

适用 不适用

公司报告期不存在控股股东及其关联方对上市公司的非经营性占用资金。

### 3.11 管理层讨论与分析

#### 3.11.1 总体情况

2020 年一季度，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情（以下简称“新冠疫情”或“疫情”）给人民生命安全和身体健康带来巨大威胁，给全球公共卫生安全带来巨大挑战。各国纷纷采取措施，积极加强疫情防控，全面加大宏观政策对冲力度，全力降低疫情对经济的影响。

在党中央、国务院的坚强领导下，全国人民团结一心、共同抗疫，经过艰苦努力，目前国内的疫情防控形势持续向好，针对境外输入压力增大的形势也进行了及时防控部署，全国生产生活秩序正在加快恢复之中。与此同时，国家及时调整货币政策和财政政策，确保市场流动性，加大对企业复工复产、对产业链的健康发展和对就业的支持，保障经济回归正常发展轨道。

本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，一手“抓抗疫”，一手“促生产”，在全面加强疫情防控的同时，全面推进复工复产，确保各项金融服务不中断，全面满足广大客户金融服务需求，大力支持中小企业渡过难关，有效履行服务实体经济的重要职责。

2020 年是本行新三年战略的起步之年，本行始终以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，继续坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针不动摇，并在此基础上，全面升级了新三年战略，推动发展迈向新台阶。一是始终坚持“三不变”，坚定方向、坚定前行，即坚持零售转型方向不变，坚持“综合金融、科技赋能”两大核心优势不变，坚持均衡、协同发展思路不变；二是着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片：在数字银行方面，要做到决策三先（先知、先觉、先行）、经营三提（效益、效率、产能）、管理三降（成本、风险、

人力)；在生态银行方面，要筑好护城河、发挥优势、获得反哺；在平台银行方面，要对接平台、批量获客、场景经营；三是全面构建零售业务、对公业务、资金同业业务“3+2+1”经营策略。2020年一季度，本行积极推进各项战略举措落地实施，全面推进数字化经营和线上化运营，持续加强金融风险防控，积极履行各项社会责任，为有效满足广大客户多种金融服务需求、精准支持企业快速复工复产、全面支持实体经济持续发展做出了积极努力。

### **(一) 整体经营协调发展**

2020年一季度，本行积极推进各项战略举措落地实施，一手“抓抗疫”，一手“促生产”，全面启动数字化经营及线上化运营，业务得到快速恢复，实现营业收入379.26亿元，同比增长16.8%；减值损失前营业利润269.26亿元，同比增长19.4%；净利润85.48亿元，同比增长14.8%，盈利能力保持稳定。

2020年一季度，本行实现利息净收入247.70亿元，同比增长19.2%，一方面得益于2019年下半年资本补充到位后，本行持续加大对实体经济的信贷投放力度，一季度发放贷款和垫款（不含贴现）日均余额22,617.43亿元，同比增长15.0%；另一方面，一季度净息差较去年同期增加7个基点至2.60%。但受年初贷款市场报价利率（LPR）下行、货币市场资金面宽松等因素影响，本行生息资产收益率降幅略快于计息负债成本率降幅，一季度净息差环比去年四季度下降2个基点。

2020年一季度，本行实现非利息净收入131.56亿元，同比增加14.54亿元、增长12.4%，主要因一季度货币政策维持宽松，本行紧握市场交易机会并适度加大债券持仓，导致投资收益同比增加12.31亿元、增长47.9%。

2020年一季度，本行成本收入比27.94%，同比下降1.68个百分点，主要因为产能效率提升、疫情期间费用投放进度有所放缓。

2020年3月末，本行资产总额41,322.98亿元，较上年末增长4.9%；吸收存款余额25,668.57亿元，较上年末增长5.3%；发放贷款和垫款总额（含贴现）24,441.76亿元，较上年末增长5.2%。

### **(二) 零售业务换挡升级**

2020年一季度，本行持续贯彻零售业务“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；同时，承接全行“三张名片”新定位，推出“数据化经营、线上化运营、综合化服务、生态化发展”的四化新策略，推动零售业务转型的换挡升级。本行持续优化零售业务资产负债结构，负债业务上积极拓展低成本结算存款，降低综合负债成本；资产业务上配合私行财富客户的融资需求加大较低风险的个人房屋按揭、持证抵押贷款及优质客户的信用贷款的投放，优化客群结构。

受疫情影响，我国经济发展受到了一定冲击。在此外部形势下，本行零售业务增速出现短期波动，但凭借近年积极推动科技赋能及加大AI布局所建成的线上化运营能力，本行有效满足了广大客户在疫情期间的金融需求，零售业务重点指标逆势增长，经营风险总体可控。

## 1、“3”大业务模块

### (1) 基础零售

2020年3月末，本行管理零售客户资产（AUM）21,369.31亿元，较上年末增长7.8%；个人存款余额6,411.14亿元，较上年末增长9.8%；零售客户数9,864.05万户，较上年末增长1.6%；平安口袋银行APP注册用户数9,621.90万户，较上年末增长7.5%；平安口袋银行APP月活跃用户数(MAU)3,115.15万户，较上年末下降5.4%，主要是受春节及疫情影响，客户出行及本地生活服务场景需求减弱，APP月活跃用户数在1-2月出现下降，随着本行积极布局线上“在家办”服务，加强生活场景的建设，3月月活跃用户数得以恢复。

平安口袋银行APP功能建设方面，本行持续聚焦“金融+生活”线上流量平台布局。通过整合本行自有及集团各类业务场景，推出新版“金融频道”，并积极运用大数据技术，“千人千面”为客户提供适配的产品与服务；通过引入客户高频使用的外部生活场景，推出新版“生活频道”，向客户提供一站式线上生活类服务。疫情期间，本行通过口袋银行APP“在家办”系列专区，向客户提供线上化金融产品及便民惠民服务。2020年3月末，“在家办”专区日均PV（页面被浏览的次数）超200万次，日均UV（页面访客人数）近60万人，互联网获客恢复率<sup>1</sup>达143.2%。

存款经营方面，本行通过持续做大AUM提升自然派生存款，通过收单、代发及促动绑定信用卡或其他贷款产品的还款账户等场景化业务带动低成本负债增长，优化零售存款增长结构，2020年一季度，个人存款平均成本率较去年平均水平下降4个基点至2.58%。本行重点推广“平安薪”服务平台，该平台是整合平安集团各子公司资源为代发客户打造的专属服务平台，目前能够提供人事管理、线上培训、商城福利、好医生健康服务等多元化的服务，增强了本行代发产品的综合竞争力。

重点产品销售方面，本行高度重视基金产品销售能力的建设，重点打造公募基金“平安优选”品牌，强化线上化运营及科技赋能，基金销量显著增长，2020年一季度，代理基金业务销售规模<sup>2</sup>1,152.71亿元，同比增长53.3%。

客户服务方面，本行着力打造“1+N”（1个综合化客服团队加N个专家团队）的厅堂服务和空中客服服务模式，通过智能化的产品平台和专家平台，赋能厅堂服务人员和客服人员，为客户提供一站式、综合化的咨询服务。同时，疫情期间围绕AI客服、空中柜台和智能咨诉进行远程化、线上化、移动化部署，保证了客户服务的连续性、平稳性。2020年3月末，本行AI客服非人工占比达89.0%，较上年末提升2.9%。

### (2) 私行财富

2020年3月末，本行财富客户81.98万户，较上年末增长5.2%；私行达标客户<sup>3</sup>4.71万户，较上年末增长7.7%，其中私行达标客户AUM规模8,058.50亿元，较上年末增长9.8%。

2020年一季度，本行私人银行及财富管理板块全面提升综合金融、专业化及科技平台三大能力，

---

<sup>1</sup> 互联网获客恢复率为2020年3月当月的日均新获客数除以2020年1月1日至1月23日（春节前的产能稳定期）的日均新获客数。

<sup>2</sup> 代理基金销售规模不包含货币基金销量。

<sup>3</sup> 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。

强化私行品牌建设。

综合金融能力提升方面，本行着力加强全品类、开放式产品平台建设，不断完善产品体系。积极推动业务创新，一季度落地首批防疫专项慈善信托及签约首单定制型保险金信托。针对高净值客户及上市公司董监高客户，按照家族办公室模式进行试点经营，结合客户需求提供一站式综合化服务。

专业化能力提升方面，本行持续推动投研、投顾和家族办公室专业团队建设，组建资产配置导航委员会，聚焦资产配置工具运营，实现对私行客户服务半径的扩展与服务体验的提升；本行创新导入顾问式工作方法，并全新升级了财富管理系统，实现3秒自动生成客户账户报告书，60秒生成投资规划建议书，为客户提供全面、个性化的资产配置方案；以客户需求为中心持续升级客户权益体系，在口袋银行APP推出私人银行“听见财富”、“平安智库”等栏目，集合本行内外部专家观点，为客户提供专业、便捷、高品质的投资资讯服务，强化私行品牌及价值主张。

科技平台能力提升方面，本行私募投资、保险金信托、家族信托等业务均已实现线上化办理。在业内率先推出AI私募直通平台，为高净值客户提供智能高效的财富管理服务新体验。业内首创的AI智能视讯，以智能视讯坐席代替人工视讯坐席，客户等待时长由10分钟降低至无需等待，一季度AI视讯平均替代率<sup>4</sup>近80%。

### （3）消费金融

2020年3月末，本行个人贷款余额13,681.98亿元，较上年末增长0.8%。为应对突发疫情影响，本行加大力度推动信用卡、贷款产品的线上化投放，并持续加强消费金融业务与私行财富业务的联动，满足中高端客户融资需求；同时，加大较低风险的个人房屋按揭及持证抵押贷款以及创新产品的投放，2020年3月末，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30.3%提升至31.5%，业务结构及客群结构持续优化。

**信用卡：**2020年3月末，本行信用卡流通卡量达6,048.10万张，较上年末增长0.3%；信用卡贷款余额5,158.63亿元，较上年末下降4.5%；2020年一季度，信用卡总交易金额7,771.64亿元，同比下降3.0%；受疫情影响，信用卡消费金额有所下滑，本行快速反应，积极布局线上化场景，为用户提供申卡用卡、线上购物、生活缴费等全周期、多方位的线上化、综合化服务，全面保障疫情期间客户各类生活需求。2020年3月以来，信用卡日消费金额已恢复至疫情前水平，一季度信用卡商城交易量同比增长13.4%。

2020年一季度，本行依托金融科技优势持续打造信用卡“快、易、好”的极致客户体验，强化品牌优势。

一是深化生态化发展，推进跨界合作。本行聚焦车主客群，与平安产险联合推出“平安好车主”信用卡，为车主客户打造一站式、全生命周期的车生态金融服务圈。针对年轻客群，发行“平安悦享”白金信用卡，为年轻客群带来个性化的用卡体验。同时，积极与多家市场头部品牌方展开深度合作，丰富产品及服务场景，拓宽流量类、场景类获客渠道。

---

<sup>4</sup> AI视讯替代率指在所有线上完成的私募基金产品交易订单中使用AI视讯的订单数占比。

二是提升线上化能力，全方位满足客户用卡需求。本行口袋商城不断完善和推广线上生活专区，全面保障疫情期间客户高频线上消费需求。同时，本行在行业内率先革新积分体系，全面实行移动支付发分，并针对近 30 家线上头部商户推出 5 倍积分加码权益，深度适配客户移动支付场景，促动用户线上活跃度。

三是强化科技赋能，升级产品与服务体系。疫情期间，本行持续升级 AI 语音服务能力，促动信用卡业务产能快速恢复。同时，持续优化升级智能预审平台，打造信用卡 360° 立体客户资质视图，高效转化集团优质客户。

**“新一贷”：**2020 年一季度，本行“新一贷”累计发放 226.60 亿元；2020 年 3 月末，“新一贷”余额 1,537.50 亿元，较上年末下降 2.3%。疫情期间，本行大力推动业务流程线上化改造，产能快速恢复，2020 年 3 月“新一贷”日均发放额已达到去年日均发放额水平。本行将坚持以客户需求为中心，借助国家消费升级的机遇，进一步丰富消费金融服务场景，完善“新一贷”产品谱系，持续吸引优质客群，提升服务普惠金融的能力。

**个人房屋按揭及持证抵押贷款：**2020 年一季度，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款累计发放 437.32 亿元，同比增长 17.7%；2020 年 3 月末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 4,308.59 亿元，较上年末增长 4.8%，其中住房按揭贷款余额 2,074.59 亿元，较上年末增长 4.1%。本行积极贯彻监管有关强化金融支持防疫的工作要求，通过优化业务办理流程，充分应用互联网技术不断提高业务流程线上化、智能化程度，进一步减少线下流程节点，提升业务办理时效和客户体验。同时积极加强房贷业务产品创新及资源倾斜，持续提升客户综合经营能力，进一步满足疫情期间房屋抵押贷款客群的融资需求，为小微客户快速恢复生产和经营发展提供有效的金融支持。

**汽车金融贷款：**2020 年一季度，本行汽车金融贷款新发放额 379.79 亿元，同比增长 16.2%；2020 年 3 月末，汽车金融贷款余额 1,835.21 亿元，较上年末增长 2.4%。疫情期间，汽车消费市场低迷，本行积极推动线上化车贷交易生态建设，加速产品创新升级和多平台联动。一是加快产品创新与升级迭代，并整合集团客户资源和渠道 OMO 运作能力，推动业务流程再造，提升线上化获客运营及本行在购车场景中的主导能力；二是升级“车 E 通”平台，完善车商线上化服务体系，重塑二手车入库、售卖、金融生态闭环；三是做“聪明”的车主服务商，促动智能化、线上化车主引流，通过大数据分析模型提升客户转化率。

## 2、“2”大核心能力

### (1) 风险控制

受新冠疫情导致的外部经济环境波动、消费需求收缩、居民收入下降等不利因素影响，零售客户的还款能力和还款意愿都出现了短期下降的情况，2020 年 3 月末，本行个人贷款不良率 1.52%，较上年末上升 0.33 个百分点。

自疫情发生以来，本行始终坚持以客户为先，优先支持疫情防控，维护金融市场稳定，对受疫情影响暂时失去收入来源的客群，在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排。同时，积极开辟金融服务绿色通道，对于参与救灾的医护人员、警察、部队人员、

政府工作人员、患病无法正常还款的客户，根据具体情况酌情延期还款、减免利息费用、提供征信保护，全面降低疫情对于本行零售客户的影响。

2020 年一季度本行个人贷款新增逾期有所上升，但 3 月以来催收部门复工率迅速恢复，截至 3 月末已经达到甚至超过了疫情前水平，3 月新增逾期已低于 2 月，但仍略高于疫情前水平。本行国际化的零售风险管理团队基于以往应对危机的经验，在 1 月下旬即制定了应急预案，并有条不紊地推进各项工作，逐步化解因疫情导致的暂时性的风险累积；同时，已采取有力措施进一步加强对外部动向的监控以及对内部风险策略的检视。虽然疫情对本行零售资产质量产生了短期冲击，且国际疫情发展仍存在较大不确定性，未来随着宏观经济景气度提升，预计零售资产的风险也将逐步回归正常水平。此外，2018 年以来，本行逐步提高了有抵押类贷款和优质白领客户的信用贷款占比，改善了零售信贷业务结构，并适度收紧准入政策，有效提升了抵抗未来风险的能力。

## **(2) 成本控制**

2020 年一季度，本行积极推动零售成本管理向“数字化驱动”进阶，着力实现“成熟业务大幅优化，增长业务精准投放，潜力业务提前布局”的成本管控目标。针对成熟业务，本行积极推动各业务板块聚焦提产能、降成本，深度剖析自身成本全景结构，制定成本优化、产能提升方案；针对增长业务及潜力业务，本行持续加大资源倾斜力度，通过专项战略投入和创新基金持续支持 AI 创新、客户权益、开放银行等重点项目的投入，培育持续发展动能。零售业务产能及效率得到显著提升，2020 年一季度，本行零售人均 AUM 营收 43.19 万元，同比增长 27.0%，零售网均 AUM 营收 320.92 万元，同比增长 30.4%。

## **3、“1”大生态**

2020 年一季度，本行零售以敏捷机制为基础，以 AI Bank 为内核，持续构建零售开放银行生态，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。

零售开放银行建设方面，现阶段主要聚焦“能力开放”目标，打造开放银行平台，助力生态化发展。本行零售开放银行 1.0 平台已于 3 月底投产，项目启动至今已上线 17 个 API 产品、114 个 API 接口，覆盖了账户、理财、支付、保证金等产品能力。同时，已与多家互联网头部公司开展相关合作。

AI Bank 建设方面，本行持续推进零售业务全面 AI 化，运用科技力量赋能传统业务，一方面通过持续强化 AI 获客、AI 营销等前台能力，助力一线队伍展业拓客，提升客户服务体验；另一方面持续加强中台能力建设，在夯实数据化经营能力的同时提升管理效能。2020 年一季度，本行持续推进 AI 中台能力升级，推动 AI 中台的敏捷化、规模化发展，赋能前台场景，支持 AI bank 战略的全面达成。2020 年 3 月末，AI 中台各项目累计支持上线 177 个前台场景。疫情期间，本行 AI Bank 建设成果高效支持了数据化经营、线上化运营能力的快速构建及完善。以 AI 客户经理项目为例，本行基于智能应用平台不断优化人机协同服务模式，通过上线“在家办”、免费疾病险领取等场景，2020 年一季度月均服务客户数较 2019 年月均水平提升 109.2%，AUM 产品月成交额较 2019 年月均水平提升 95.0%。



智能 OMO 服务体系方面，2020 年一季度，本行全面推进智慧运营 3.0 建设，通过打造运营大中台、数据化经营平台，推动云网点布局等措施打造体验佳、效率高和投产优的运营体系。同时，对新门店进行全面升级，积极打造社区影响力中心。在门店设计上结合服务场景及客群特征，打造不同类型的样板网点并全行推广。在社交生态建设上，打造沙龙平台、“智惠”生态圈，为客户提供更加丰富的社交化服务，提升门店在社区中的影响力。2020 年 3 月末，全国已开业 323 家新门店。

#### 4、综合金融贡献

本行通过 MGM（客户介绍客户）模式开展综合金融业务。2020 年一季度，面对疫情影响，本行积极推动 MGM 线上化运营模式创新升级，SAT（社交+移动应用+远程服务）分享转发量较 2019 年四季度提升 164.8%，同时，积极开展客户沙龙营销活动，挖掘推广典型案例，累计举办线上客户沙龙 4.3 万场，参加人次 79 万，总体业务产能快速恢复。2020 年一季度，本行通过 MGM 模式获客（不含信用卡）净增 38.47 万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为 21.4%，其中财富客户净增 1.79 万户，占整体净增财富客户的比例为 44.1%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 684.87 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 44.4%。MGM 模式发放“新一贷”144.61 亿元，占“新一贷”整体发放的比例为 63.8%；发放汽融贷款 138.54 亿元，占汽融贷款整体发放的比例为 36.5%；信用卡通过 MGM 模式发卡 42.65 万张，在新增发卡量中占比为 28.5%。

#### （三）对公业务做精做强

本行对公业务坚持践行“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，夯实“战略客群、小微客群”2 大核心客群基础，坚守资产质量“1 条生命线”不动摇。从客户需求出发，构建“AUM+LUM+经营平台”的对公业务经营思路，聚焦重点行业、重点区域、重点客户，实现 AUM（本行管理对公客户资产）与 LUM（本行管理对公资产业务）高效联动，提升客户钱包份额，建立统一获客平台和经营门户，夯实客户基础，成为团体综合金融业务的发动机。

2020 年一季度，受疫情冲击，线下对公业务无法全面展开，部分行业和业务增长受到影响。本行充分运用“金融+科技”的优势，加快推进数字化经营和线上化运营，疫情防控、经营发展两不误，对公贷款稳中有升，存款结构持续优化，收入结构持续改善，资产质量总体可控。

2020 年 3 月末，本行企业存款余额 19,257.43 亿元，较上年末增长 3.9%；本行持续优化企业存款结构，一季度企业存款平均成本率较去年平均水平下降 5 个基点至 2.37%。

本行全力支持实体经济发展，持续加大对重点行业、战略客户的资产投放。2020 年 3 月末，本行企业贷款余额 10,759.78 亿元，较上年末增长 11.4%，基建交通、医疗健康、绿色环保、民生服务等重点行业的客户授信余额占比达 47.4%，较上年末增长 0.5 个百分点；战略客群贷款余额较上年末增长 12.5%，在全行企业贷款余额中的占比较上年末提升 1 个百分点。

2020 年一季度，对公非利息净收入持续增长，对公非利息净收入 35.71 亿元，同比增长 31.1%。

#### 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、独特和高效的业务能力赢得客户的信赖和认可。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，本行依托“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。2020年一季度，本行新上线政府金融类平台31个，累计达601个。

疫情期间，本行紧抓政务信息化机遇，利用科技赋能业务场景，服务政府客户的惠民服务需求，协助国家医保局推进医保电子凭证和移动支付业务的应用开展；为财政、司法、海关客户等提供线上化支持，保障国库防疫资金秒级支付5.91万笔；协助法院管理人等移动办公，累计支持线上债权人会议近60场；助力企业抗疫物资无接触线上通关，7×24小时线上缴费金额超7.51亿元。

在行业银行新的运作模式下，投资银行业务持续发展。虽然受疫情冲击，市场各方交易活跃度下降，客户融资需求或提款意愿降低，债券融资需求明显下降，但本行针对疫情情况及时进行客户需求沟通，在债券承销、理财直融、债权融资计划等业务领域为客户提供抗疫金融支持服务。

2020年一季度，投资银行债券累计承销规模1,044.55亿元，同比增长45.0%，其中金融债256.70亿元，非金融债787.85亿元；本行牵头及联合牵头筹组的银团贷款规模149亿元，同比增长463.0%。

## **(2) 交易银行**

### **互联网支付结算**

本行围绕“开放、集成、智能”三大主题，打造中小微企业客户一站式综合服务平台“口袋财务”，致力成为统一线上获客平台和经营门户。同时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，搭建客群专版，使口袋财务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，形成差异化服务优势。

2020年3月末，口袋财务累计注册开通企业客户达37.93万户，一季度交易笔数达164.39万笔，同比增长92.8%，交易金额1.45万亿元，同比增长126.4%。2020年一季度，本行互联网支付结算服务受到疫情影响，业务有所下降；随着客户复工复产，业务稳中有升，互联网支付结算业务服务的平台企业累计交易笔数8.30亿笔，同比增长217.7%；交易金额1.26万亿元，同比增长50.5%。

### **智能供应链金融**

本行依托集团综合金融优势，以科技赋能金融，金融服务产业生态，以客户为中心，深耕产业场景服务，升级了供应链应收账款云服务平台，打造“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，为供应链上下游小微客群提供一揽子综合金融和管理服务，实现批量获客。

2020年一季度，本行供应链应收账款云服务平台累计交易量63.52亿元，截至2020年3月末，

已累计为 506 家核心企业及其上游供应商提供金融服务，支持实体经济发展。

### **跨境金融**

本行紧跟客户的跨境金融服务需求，充分发挥在岸、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，为客户开展国际化经营保驾护航。

2020 年一季度，本行积极响应国家系列支持政策，快速搭建疫情相关外汇业务绿色通道，充分发挥跨境 e 金融线上化服务优势，积极以离岸资金支持境内企业的跨境融资需求，降低实体经济融资成本，满足企业防疫抗疫期间的融资需求。

2020 年 3 月末，本行离岸业务资产规模 248.96 亿美元，较上年末增长 8.7%；离岸存款余额 238.28 亿美元，较上年末增长 17.8%；离岸贷款余额 158.31 亿美元，较上年末增长 21.0%。

### **开放银行**

本行利用开放 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，推出开放银行平台，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。

2020 年 3 月末，本行开放银行以 API、SDK、H5 等方式接入客户 1,231 家，客户日均存款达 234.81 亿元；银企直链接入企业 6,857 户，客户日均存款 3,141.76 亿元，在市场上形成了良好口碑。

### **（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 个产品服务的模式，与集团内各专业公司协同经营，通过 AUM 和 LUM 的双向联动，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，着力打造三大综合金融业务模式。一是根据战略客群投融资特点，以平安投融系子公司为主要合作方，为客户提供“商行+投行+投资”综合服务方案，满足多元化的融资需求，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，针对客户经营场景配置差异化、个性化保险产品以满足企业刚需，在疫情特殊时期通过复工复产保障保险、线上义诊服务等助力企业渡过难关；三是通过有竞争力的银行产品及运营服务全面深化团体客户经营，成为集团投融资客户及保险重客的主结算行，通过综合金融优势驱动 AUM 增长及结构优化。

受疫情冲击，2020 年 2 月当月银行代销的平安团体保险业务出单、银行与集团内专业公司合作的新增投融资项目落地、通过深化综合金融业务合作带来的团体客户存款提升均受到较大影响。本行积极聚焦业务机遇，制定疫情期间策略打法，2020 年一季度，银行代销的平安团体保险产品保费规模 10.87 亿元，同比增长 438.0%；银行与集团内专业公司合作落地的新增投融资项目规模 829.82 亿元，同比增长 95.7%。

2020年一季度，通过深化综合金融业务合作带来的团体客户存款日均余额1,021.21亿元，较去年全年日均余额增长71.2%，其中活期存款日均余额占比55.5%；2020年3月末，通过深化综合金融业务合作带来的团体客户存款余额1,118.06亿元，较上年末增长22.2%，其中活期存款余额占比62.2%。

## 2、“2”大核心客群

### (1) 聚焦战略客群

本行聚焦战略客群，以交易银行、行业银行、综合金融为核心驱动，成为战略客户的主办行，为客户提供一站式“商行+投行+投资”综合金融服务。

交易银行驱动，通过“供应链/财资管理平台”嵌入战略客户经营生态，服务战略客户及其产业链上下游小微客群；行业银行驱动，发挥行业银行优势，打造特色鲜明的战略客群经营模式，重点满足央国企混改、降杠杆需求；综合金融驱动，整合集团平台资源，深耕战略客户生态圈，全面提升客户粘度。

受疫情影响，部分战略客户经营需求有所下降，本行适时加大对防疫企业支持力度，给予业务定价、服务时效、贷款资源等倾斜政策，把握疫情带来的业务机会，为客户制定具备竞争力的解决方案，支持企业度过难关。

2020年3月末，战略客群贷款余额较上年末增长12.5%，在全行企业贷款余额中的占比较上年末提升1个百分点。

### (2) 夯实小微客群

本行秉承“金融+科技”的理念，深化数字经营、数据引领、科技赋能，围绕产业链上下游批量为小微客群提供场景化、线上化服务；通过口袋财务、小企业数字金融等业务模式，提升民营企业及小微企业客群经营整体能力，持续加大对民营企业及中小微企业客群的支持力度。

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生态，与税务、海关、政府服务平台等场景数据方合作，构建风控模型，批量为小微企业提供融资服务，有效解决中小企业融资难、融资贵的问题；同时进一步加强同政府类担保平台合作，推广“数保贷”等增信类产品，以非信贷、经营管理类工具服务掌握客户经营情况，培育优质客户并提供融资服务。

受疫情影响，小企业数字金融业务2020年2月发放额环比1月有所下降，本行加强科技应用，迅速推出“小企业数字金融复工贷产品包”，加快远程面签推广，借助强大的大数据征信能力和风控模型，全面实现7×24小时全线上化办理。同时响应监管延后还款政策，为受疫情影响的小微客户提供“延后还款”服务，并减免逾期罚息、处理逾期征信记录，助力企业复工复产，保障实体经济稳定运行。

2020年3月开始业务逐渐恢复，小企业数字金融业务3月日均贷款发放额环比2月增加1.7倍，一季度小企业数字金融累计发放贷款58.15亿元，同比增长37.9%；2020年3月末，本行小企业数字金融业务服务客户数38,737户，较上年末增长13.4%。

### 3、“1”条生命线

资产质量始终是对公业务的第一生命线。在风险经营理念上，持续加强风险与业务的协同，运用“大数据+人工智能”技术，建立智慧风控平台，全面覆盖贷前、贷中、贷后风险管理，进一步强化风险预警能力。坚持审慎的风险偏好，构建风险地图，聚焦重点行业、区域、客户，优化存量业务结构，有效指导业务方向以及对公资源的合理布局。

本行持续做好存量资产结构调整，明确管控目标，加强清收能力，资产质量稳步向好，疫情影响整体可控。2020年3月末，企业贷款不良率为1.81%，较上年末下降0.48个百分点。

#### （四）资金同业业务推动新增长、打造新品牌

本行资金同业业务以“推动新增长、打造新品牌”作为新三年的发展愿景，全面推进资金同业业务“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“交易能力、销售能力”2大核心能力，构建“1个智慧资金系统平台”赋能业务。2020年一季度，本行积极应对疫情挑战，稳经营、保发展，一方面落地多项运营升级举措，依靠科技平台，通过远程和线上化模式，确保交易活跃，助力销售增长；另一方面通过灵活的资源配置，发挥国际化专家团队交易能力，抓住市场机会，收入保持较快增长。

##### 1、“3”大业务方向

###### （1）新交易

本行金融市场业务以“成为行业顶尖的金融交易专家”为目标，继续夯实和扩大电子化交易模式的优势，变革升级交易业务。一是以科技赋能交易，建成市场领先的智慧交易系统群，开展债券、利率衍生品、外汇和黄金等多品种、跨市场电子化做市交易，在交易中深度应用独立研发的量化分析工具，以更精准的定价技术、更敏捷的交易执行能力和更高效的实时风控能力，在交易频次、交易执行时效、交易规模上保持同业领先；金融市场团队的交易技术和交易方法也已运用到本行其他管理部门和业务单元，协助改善银行账户流动性及盘活资产负债表，增加对银行的盈利贡献；二是加强产品创新，为客户提供多样化避险解决方案，并积极开发符合客户风险偏好和收益要求的结构化产品，全力支持本行结构性存款的发行。2020年一季度，金融市场业务盈利水平大幅提升，实现交易净收入30.77亿元，同比增长209.5%；债券交易量1.46万亿元，同比增长161.0%；利率互换交易量1.16万亿元，同比增长97.6%；自营贵金属交易量8,342亿元，同比增长76.9%；代理贵金属交易量5,270亿元，同比增长41.4%。

###### （2）新同业

本行同业业务以“成为领军金融产品销售服务商”为目标，持续深化“行e通”建设，引流客户资源，打造多主体共赢互利的生态圈。受疫情影响，线下机构客户营销受阻，本行秉承以客户为中心，实现从单纯产品销售到全面线上化服务输出。一是大力推广“行e通”平台，适时推动“e路同行”系列线上路演服务，将线下销售向线上引流；二是集合集团子公司投研资源，完善“行e通”资讯顾问体系，为客户提供专业化投资建议，最大化满足机构客户疫情期间投资需求；三是积

极响应国家号召，在外汇交易中心、市场利率定价自律机制的指导下，于 2020 年 2 月 20 日在全国银行间市场成功发行疫情防控专项同业存单，存单面值共计 18 亿元，期限 3 个月，发行利率 2.2%，募集资金将定向用于本行支持疫情防控有关贷款投放和流动性资金的需求，全力支持疫情防控重点保障企业开展生产经营、扩大生产能力，助力打赢疫情阻击战；四是统筹合理安排托管业务，通过 24 小时远程支持、减费让利等举措，疫情期间客户服务实现了零差错、零投诉，得到了客户的肯定。2020 年 3 月末，本行“行 e 通”平台累计合作客户 2,220 户；2020 年一季度，同业机构销售业务量 2,124.46 亿元，同比增长 63.4%。

### **(3) 新资管**

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。平安理财筹建工作正在全面推进，在公司治理、人员架构、办公营业、财税管理、制度流程、风险管理、科技运营建设等方面已取得实质进展，待监管批准后正式开业。疫情期间，理财各项业务正常运营、有序开展，并取得了一系列工作成果：一是强化资金运用，主动为防疫企业融资提供绿色通道，积极参与疫情防控专项债券投资，引导理财资金流向防疫抗疫企业，以投资支持疫情防控工作；二是稳步推进理财产品转型，产品结构不断优化，加大符合资管新规净值管理要求的净值型产品（简称“新产品”）的发行力度，稳妥有序推进存量保本理财产品及老产品压降工作，报告期内，新产品规模首次超过老产品规模；三是不断提升风险管理能力，持续完善和健全理财业务风险管理体系；四是持续加大科技建设力度，赋能理财业务转型。2020 年 3 月末，本行保本理财产品余额 613.33 亿元，较上年末减少 8.8%；结构性存款余额 6,155.61 亿元，较上年末增长 21.2%；非保本理财产品余额 6,173.56 亿元，较上年末增长 4.5%，其中，本行符合资管新规净值管理要求的净值型产品规模 3,250.77 亿元，较上年末增长 26.4%，占非保本理财产品余额的比例由 43.6% 提升至 52.7%。

## **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交易和销售两大能力，形成组合拳，构建本行资金同业业务的核心竞争力。一是积极探索“生态银行”发展之路，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，与同业、资管、零售及集团业务生态有机结合，将交易能力产品化，进一步丰富交易能力对外赋能的内涵，全面服务银行同业、公司及零售客户，并逐步将服务半径拓展到集团生态客户；二是贯彻“平台银行”发展理念，以“行 e 通”为平台入口，集合产品设计、资产推荐及销售服务，构建客户服务闭环，依托集团团体综合金融业务，助力机构客群销售业务更深更广发展。

## **3、“1”个智慧资金系统平台**

本行持续强化“智慧资金系统群”建设，构建金融市场前中后台一体化核心系统群，大力推进“数字银行”转型。一是构建策略研发和策略交易的统一平台，将交易员的交易思路通过量化的方式固化成为具有平安知识产权的策略库；二是智慧交易系统打通前中后台，实现交易业务精确定价、安全高效执行、实时风险控制的全流程线上化和自动化，并通过程序化算法交易系统预设交易策略、

自动捕捉人工难以捕捉的交易机会；三是智慧交易系统与“交易通”客户服务系统对接，以开放的形式和零售“口袋银行”、对公“口袋财务”及资金同业“行e通”系统相连，为构建一站式“交易管理和服务平台”打下坚实基础。

### **（五）科技赋能数字化经营、线上化运营**

2020年一季度，面对疫情挑战，本行依托集团强大的科技优势以及近年来构建的领先科技平台，畅通线上化渠道，扩展智能化服务，为客户提供了“免接触、全线上”的金融服务。同时，持续运用科技手段，强化数字化经营、线上化运营的能力，推动本行向“数字银行、生态银行、平台银行”转型。

#### **1、科技赋能抗击疫情**

对外服务方面，本行推行线上化智能金融服务，确保客户服务不中断。口袋银行APP通过“在家办”服务平台，实现线上快速办理业务，并通过智能客服、智能投顾、在线问诊等创新方式大力开展无接触服务。口袋财务APP上线了“平安薪”综合服务平台，面向中小企业提供各项金融及员工管理服务。

内部运营方面，本行运用各类移动APP、远程办公系统、远程作业系统，有力保障了本行各项业务的正常运营。客户经理通过“口袋银行家”、“赢+”等移动APP进行客户服务和营销，超3万员工通过云桌面、移动办公APP（快乐平安）等系统进行远程办公，科技条线通过各类远程工具进行远程开发、工作协同、运维管理和监控，疫情高峰期间成功完成了420项版本发布。

#### **2、业务系统建设**

面向业务的交付方面，2020年一季度，科技条线累计响应需求数量同比增长超过20%，累计投产版本数量同比增长超过32%。本行持续推动信用卡新核心系统、“行e通”生态圈、智慧财务、“平安好链”、理财子系统等一批重大项目的实施，其中基于微服务架构的新供应链金融平台“平安好链”成功投产上线，该平台运用人工智能、区块链、云计算等金融科技，为企业客户提供供应链应收账款综合金融服务。

#### **3、平台能力建设**

本行持续加大银行私有云平台、分布式PaaS平台、开放银行平台、区块链等基础平台的能力建设和应用推广，不断提升科技基础支撑能力。2020年3月末，银行私有云应用上云比例超过40%；超过110个项目使用了分布式PaaS平台开发框架；开放银行平台已开放产品40余个，API接口数量超450个；开发运维一体化项目（Starlink）和机器学习平台（AI Cloud）完成了基础版本发布并不断迭代、试点中。通过持续工具化、平台化转型，运维自动化水平达到了80%，测试自动化覆盖率达到56%。

#### **4、数字化经营**

本行持续推进数据治理、数据中台、AI平台三大科技基础项目，以此为基础支撑包括智慧财务、智慧风控、智慧运营、智慧营销在内的银行中后台业务的全面线上化、智能化，以数字驱动代替经

验驱动，全面提升全行经营决策管理能力。2020年一季度，本行持续优化数据质量考核机制、数据资产管理平台的迭代开发和推广、完善核心码值等数据标准，启动对智慧风控等重点项目的专项数据治理工作，不断提升数据治理的能力。

#### **（六）资产质量风险可控**

本行积极应对外部风险，调整优化业务结构。对公业务方面，本行持续优化对公业务结构，聚焦重点行业、重点区域和重点客户，选择弱周期、成长性稳定、资产质量好的行业，持续退出高风险行业；零售业务方面，本行利用行业领先的科技实力和风控模型，提升客户资质及风险识别度，实施差异化的风险管理策略，同时配合私人财富客户的融资需求加大较低风险的个人房屋按揭、持证抵押贷款及优质客户的信用贷款的投放，优化客群结构。

2020年3月末，本行逾期60天以上贷款占比、逾期90天以上贷款占比、关注贷款占比均较上年末下降，不良贷款率与上年末持平，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60天以上贷款余额369.23亿元，较上年末增加1.41亿元，逾期60天以上贷款占比1.51%，较上年末下降0.07个百分点；逾期90天以上贷款余额313.55亿元，较上年末减少0.56亿元，逾期90天以上贷款占比1.28%，较上年末下降0.07个百分点；关注类贷款余额471.67亿元，较上年末增加5.02亿元，关注类贷款占比1.93%，较上年末下降0.08个百分点；不良贷款率1.65%，与上年末持平；逾期60天以上贷款偏离度92%，较上年末下降4个百分点；逾期90天以上贷款偏离度78%，较上年末下降4个百分点。

2020年一季度，本行计提的信用及其他资产减值损失为159.28亿元，同比增长23.6%，其中计提的发放贷款和垫款信用减值损失为146.98亿元。2020年3月末，贷款减值准备余额为808.23亿元，较上年末增长15.4%；拨贷比为3.31%，较上年末增加0.30个百分点；拨备覆盖率为200.35%，较上年末增加17.23个百分点；逾期60天以上贷款拨备覆盖率为218.90%，较上年末增加28.56个百分点；逾期90天以上贷款拨备覆盖率为257.77%，较上年末增加34.88个百分点，风险抵补能力持续增强。

2020年一季度，本行收回不良资产总额93.15亿元，其中信贷资产（贷款本金）88.43亿元；收回的贷款本金中，已核销贷款53.24亿元，未核销不良贷款35.19亿元；不良资产收回额中96.2%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

#### **（七）积极履行社会责任，助力打赢疫情阻击战**

2020年一季度，面对突如其来的新冠疫情，本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，积极履行社会责任，通过多种途径开展系列公益行动，紧急支援抗疫前线医护人员，持续提升精准扶贫能力，积极探索“抗疫+扶贫”新模式，全面助力打赢疫情防控阻击战。同时，本行借助集团综合金融优势，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，持续加大对民营、小微企业的支持力度，大力支援困难客户、抗疫企业渡过难关、复工复产、持续发展。



## 1、多措并举助力抗疫

**3,000 万捐赠款驰援抗击疫情。**2020 年一季度，本行向湖北省慈善总会捐款 3,000 万元，支持当地疫情防控工作；同时，向医疗一线的医护人员、感染新冠肺炎的客户、因疫情管控耽误还款的特定客户提供延期还款、减免利息费用、提供征信保护等多项关怀政策。

**积极摸索“抗疫+扶贫”新模式。**本行员工踊跃捐款金额合计超过 1,000 万元，并构建了一条“抗疫物资专属通道”，涵盖资金募集、物资采购、物流运输、医院协调等全流程，首批直接对接湖北医院一线的 17 家医院和医疗机构，捐赠防护服、隔离衣等一线亟需的医疗防护物资；同时，创新捐赠模式，采购了 100 多万元定点扶贫地区的农产品直接赠送给湖北一线的医护人员，在关怀前线医护人员的同时，也同步助力贫困地区加速复工复产。

**全面保障企业和个人金融服务。**一是通过“AI 客服”、“口袋 APP”、“线上融资服务平台”等科技产品，提供“业务在家办、服务不打烊”的个人及企业金融服务，助力客户足不出户移动办理全线上化的各项投融资业务；二是降低疫情流行地区和防疫相关行业的融资成本，支持疫情区域企业渡过难关，并开辟绿色通道，优先支持与防疫相关企业的信贷需求；三是针对受疫情影响无法按期还款还息的企业和个人，制定差异化应急金融服务方案，合理设置还款宽限期，与客户共克时艰；四是坚决履行核心交易商和做市商职责，全面保障金融市场流动性。

## 2、支持服务实体经济

**聚焦重点行业、重点区域、重点客户，持续优化信贷结构。**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。2020 年 3 月末，本行重点行业客户授信余额占比较上年末上升 0.5 个百分点；本行表内外授信总融资额 32,472 亿元。

**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团金合作模式，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，2020 年一季度，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；2020 年 3 月末，本行单户授信 1,000 万（含）以下的小微企业贷款较上年末增长 3.31%，该类小微企业一季度新发放贷款加权平均利率较上年下降 0.47 个百分点，不良率控制在合理范围。

## 3、持续推动精准扶贫

本行积极响应中央扶贫号召，扎实开展“村官工程”项目，通过“金融+产业”扶贫，建立“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环，助力打赢精准脱贫攻坚战。自 2018 年以来，

本行“村官工程”已向云南、广西、贵州、四川、陕西、海南、重庆、湖南、宁夏等地投放产业扶贫资金 193.04 亿元，直接帮扶建档立卡贫困人口超过 20,200 人，惠及建档立卡贫困人口 73 万人；其中，2020 年一季度，本行“村官工程”项目新增投放产业扶贫资金 67.5 亿元，新增直接帮扶建档立卡贫困人口 2,280 人，新增惠及建档立卡贫困人口 21 万人。2020 年 3 月末，扶贫商城上线 18 个省份、29 个贫困县的 128 种农产品，2020 年一季度帮助贫困人口实现销售收入 261.92 万元。

#### **（八）夯实基础提升资本**

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。2019 年，本行获准发行 500 亿元无固定期限资本债券（“永续债”），并完成首期 200 亿元发行；2020 年 2 月，本行在全国银行间债券市场发行剩余 300 亿元无固定期限资本债券，发行募集资金在扣除发行费用后全部计入其他一级资本。本次债券成功发行，进一步充实和优化了本行的资本结构，提高本行竞争实力和抗风险能力，为更有力支持实体经济和本行业务发展奠定了坚实基础。

在上述资本工具发行完成后，本行将进一步完善“内生资本积累为主、外源融资为辅”的资本补充机制，在确保本行资本充足率保持一定的安全边际和缓冲区间的基础上，本行将更加注重平衡资本充足与资本回报的关系。围绕全行“双轻”（轻资产、轻资本）战略要求，本行将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。

2020 年 3 月末，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 9.20%、11.65% 及 14.27%，均满足监管达标要求，较上年末分别提升 0.09 个百分点、1.11 个百分点及 1.05 个百分点。

#### **（九）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 2020 年 3 月末，本行有 92 家分行（含香港分行）、共 1,066 家营业机构。同时，本行持续推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，2020 年 3 月末，全国已开业 323 家新门店。

### 3.11.2 资产质量

#### 3.11.2.1 发放贷款和垫款五级分类情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日		2019年12月31日		期末比上年末 增减
	余额	占比	余额	占比	
正常贷款	2,356,668	96.42%	2,238,307	96.34%	5.3%
关注贷款	47,167	1.93%	46,665	2.01%	1.1%
不良贷款	40,341	1.65%	38,233	1.65%	5.5%
其中：次级	22,214	0.91%	18,891	0.81%	17.6%
可疑	7,262	0.30%	6,272	0.27%	15.8%
损失	10,865	0.44%	13,070	0.57%	(16.9%)
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,444,176</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,323,205</b>	<b>100.00%</b>	<b>5.2%</b>
发放贷款和垫款减值准备	(80,823)		(70,013)		15.4%
其中：以摊余成本计量的发放贷款和垫款减值准备	(79,933)		(69,560)		14.9%
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的发放贷款和垫款减值准备	(890)		(453)		96.5%
不良贷款率	1.65%		1.65%		-
逾期90天以上贷款偏离度(注1)	78%		82%		-4个百分点
逾期60天以上贷款偏离度(注2)	92%		96%		-4个百分点
拨备覆盖率	200.35%		183.12%		+17.23个百分点
逾期90天以上贷款拨备覆盖率	257.77%		222.89%		+34.88个百分点
逾期60天以上贷款拨备覆盖率	218.90%		190.34%		+28.56个百分点
拨贷比	3.31%		3.01%		+0.30个百分点

注：(1) 逾期90天以上贷款偏离度=逾期90天以上贷款余额/不良贷款余额。

(2) 逾期60天以上贷款偏离度=逾期60天以上贷款余额/不良贷款余额。

### 3.11.2.2 发放贷款和垫款按产品划分的结构分布及质量情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日		2019年12月31日		不良率增减
	余额	不良率	余额	不良率	
<b>企业贷款</b>	<b>1,075,978</b>	<b>1.81%</b>	<b>965,984</b>	<b>2.29%</b>	<b>-0.48个百分点</b>
其中：一般企业贷款	950,540	2.05%	871,081	2.54%	-0.49个百分点
贴现	125,438	-	94,903	-	-
<b>个人贷款</b>	<b>1,368,198</b>	<b>1.52%</b>	<b>1,357,221</b>	<b>1.19%</b>	<b>+0.33个百分点</b>
其中：房屋按揭及持证抵押贷款	430,859	0.40%	411,066	0.30%	+0.10个百分点
新一贷	153,750	1.63%	157,364	1.34%	+0.29个百分点
汽车金融贷款	183,521	1.07%	179,224	0.74%	+0.33个百分点
信用卡应收账款	515,863	2.32%	540,434	1.66%	+0.66个百分点
其他（注）	84,205	3.17%	69,133	3.55%	-0.38个百分点
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,444,176</b>	<b>1.65%</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1.65%</b>	<b>-</b>

注：“其他”包括个人经营性贷款、小额消费贷款和其他保证或质押类贷款等。

1、企业贷款不良率较上年末下降 0.48 个百分点，持续保持下降趋势。本行坚持对公做精，进一步优化信贷结构，完善资产质量管控机制，加大存量不良资产清收处置力度，进一步夯实资产质量。

(1) 持续完善行业、区域、产品、客户的准入标准，针对高发风险的地区、行业、客户严格新增准入，从源头上控制资产质量。

(2) 持续强化资产质量管理体系建设，落实贷后管理规定动作，及时开展风险排查并拟定相应风险控制措施，早研究、早预判、早落实。

(3) 加快问题授信风险化解，充分发挥特殊资产管理事业部集中化、专业化清收优势，问题授信一户一策，并设置专人管理，确保化解方案有效落地。

2、受新冠疫情导致的外部经济环境波动、消费需求收缩、居民收入下降等不利因素影响，零售客户的还款能力和还款意愿都出现了短期下降的情况，2020年3月末，本行个人贷款不良率 1.52%，较上年末上升 0.33 个百分点。具体情况如下：

(1) 本行持续通过调整房贷客群结构，加大对优质客户的投放力度。对于按揭业务，本行积极支持居民购买首套房及改善型住房按揭贷款的投放；对于抵押贷款业务，根据客户风险层级和抵押物所属地区的城市级别，实施差异化的风险管控措施，有效提升新发放按揭及持证抵押贷款的质量，使不良率维持在行业内较低的水平。虽然一季度房贷业务不良率略有上升，但主要是疫情造成的短期影响，长期来看房贷业务仍会维持较低风险水平。

(2) 本行“新一贷”严格落实贷款三查要求，在贷前销售、面谈面签、贷中审批和贷后管理等授信全流程严格把关、交叉验证，利用行业先进的评分卡技术和多维度的风险监测体系动态调整风险政策。针对宏观经济环境的变化适时调整政策，对高风险客户全面升级防控手段、加大排查力度。

新冠疫情发生后，本行迅速制定了“新一贷”延期还款方案，对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整此类客户的还款安排。随着催收部门复工率持续提升，“新一贷”3月新增逾期已经呈现下降趋势，预计未来不良率将保持可控水平。

(3) 本行汽车金融贷款受疫情影响，部分客户还款能力出现下降情况，不良率有所上升，但仍处于同业较低水平。本行通过采取贷款延期、利息减免等多元化纾困方案，积极主动帮助受疫情影响的客户缓解还款压力和难度，有效化解疫情对资产质量的影响；同时通过贯彻数字化经营理念，强化新增客户多维度筛查，提升获客品质，整体资产质量依然处于可控状态。催收方面，根据资产质量变化趋势，及时调整催收流程，优化作业模式，利用科技力量加速提升线上化作业水平，尽可能降低疫情带来的不良影响。

(4) 受疫情导致的大面积停工停产影响，居民收入下降、消费需求收缩，本行信用卡不良率一季度出现上升，不良率为 2.32%，保持行业较低水平。本行信用卡业务将继续贯彻全流程风险管理理念，充分利用量化工具，有效管控风险。一方面本行积极引入外部数据，利用大数据技术，持续提升风险模型的风险辨识度，对客户资质进行更准确判断，保证获客质量，持续优化信用卡组合品质。另一方面，在疫情期间本行部署差异化催清收策略，响应国家号召为受疫情影响客户开通延期还款政策，积极应用零售催收平台进行线上化运营，引进优质外包资源，通过加大资源投入和丰富催收手段控制不良资产生成。

(5) 本行其他类个人贷款主要包括针对小企业客户发放的经营性贷款以及个人小额消费贷款，不良率较上年末有所下降。为支持普惠业务开展，本行积极开发小企业数字金融产品，应用大数据构建并持续迭代小企业征信模型，有效提升了风控准入和贷后风险预警能力，新业务在快速发展的同时保持了良好的资产质量。同时，针对小企业存量业务，本行继续发挥特殊资产管理事业部专业清收优势，加大催清收力度，多策并举，积极化解存量风险资产。

### 3.11.3 利息收支情况

#### 3.11.3.1 主要资产、负债项目的日均余额以及平均收益率或平均成本率情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-3月			2019年1-3月		
	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率
<b>资产</b>						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,261,743	36,543	6.50%	1,967,432	32,045	6.61%
债券投资	750,511	5,814	3.12%	596,632	4,816	3.27%
存放央行	222,563	848	1.53%	220,552	824	1.52%
票据贴现及同业业务	594,775	4,672	3.16%	548,320	4,976	3.68%
生息资产总计	3,829,592	47,877	5.03%	3,332,936	42,661	5.19%
<b>负债</b>						
吸收存款	2,507,346	15,076	2.42%	2,190,470	13,600	2.52%
发行债务证券	506,883	4,055	3.22%	400,271	3,803	3.85%
其中：同业存单	413,260	3,063	2.98%	307,556	2,735	3.61%
同业业务及其他	650,534	3,976	2.46%	642,101	4,484	2.83%
计息负债总计	3,664,763	23,107	2.54%	3,232,842	21,887	2.75%
<b>利息净收入</b>		<b>24,770</b>			<b>20,774</b>	
<b>存贷差</b>			<b>4.08%</b>			<b>4.09%</b>
<b>净利差</b>			<b>2.49%</b>			<b>2.44%</b>
<b>净息差</b>			<b>2.60%</b>			<b>2.53%</b>

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-3月			2019年10-12月		
	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率
<b>资产</b>						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,261,743	36,543	6.50%	2,115,504	34,359	6.44%
债券投资	750,511	5,814	3.12%	695,037	5,784	3.30%
存放央行	222,563	848	1.53%	220,420	833	1.50%
票据贴现及同业业务	594,775	4,672	3.16%	557,616	4,760	3.39%
生息资产总计	3,829,592	47,877	5.03%	3,588,577	45,736	5.06%
<b>负债</b>						
吸收存款	2,507,346	15,076	2.42%	2,340,869	14,174	2.40%
发行债务证券	506,883	4,055	3.22%	419,173	3,516	3.33%
其中：同业存单	413,260	3,063	2.98%	325,550	2,509	3.06%
同业业务及其他	650,534	3,976	2.46%	668,738	4,354	2.58%
计息负债总计	3,664,763	23,107	2.54%	3,428,780	22,044	2.55%
<b>利息净收入</b>		<b>24,770</b>			<b>23,692</b>	
<b>存贷差</b>			<b>4.08%</b>			<b>4.04%</b>
<b>净利差</b>			<b>2.49%</b>			<b>2.51%</b>
<b>净息差</b>			<b>2.60%</b>			<b>2.62%</b>

2020年一季度，贷款市场报价利率（LPR）下行，货币市场资金面宽松，整体上生息资产收益率降幅快于计息负债成本率降幅，净息差环比下降2个基点。

### 3.11.3.2 发放贷款和垫款日均余额及平均收益率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-3月			2019年1-3月		
	日均余额	利息收入	平均收益率	日均余额	利息收入	平均收益率
企业贷款（不含贴现）	910,126	10,273	4.54%	796,781	10,245	5.21%
个人贷款（含信用卡）	1,351,617	26,270	7.82%	1,170,651	21,800	7.55%
<b>发放贷款和垫款(不含贴现)</b>	<b>2,261,743</b>	<b>36,543</b>	<b>6.50%</b>	<b>1,967,432</b>	<b>32,045</b>	<b>6.61%</b>

项 目	2020年1-3月			2019年10-12月		
	日均余额	利息收入	平均收益率	日均余额	利息收入	平均收益率
企业贷款（不含贴现）	910,126	10,273	4.54%	810,092	8,887	4.35%
个人贷款（含信用卡）	1,351,617	26,270	7.82%	1,305,412	25,472	7.74%
<b>发放贷款和垫款(不含贴现)</b>	<b>2,261,743</b>	<b>36,543</b>	<b>6.50%</b>	<b>2,115,504</b>	<b>34,359</b>	<b>6.44%</b>

### 3.11.3.3 吸收存款日均余额及平均成本率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-3月			2019年1-3月		
	日均余额	利息支出	平均成本率	日均余额	利息支出	平均成本率
企业存款	1,914,774	11,279	2.37%	1,708,521	10,430	2.48%
其中：活期	544,266	860	0.64%	534,258	817	0.62%
定期	1,027,186	8,290	3.25%	938,611	8,168	3.53%
其中：国库及协议存款	88,841	831	3.76%	105,906	1,204	4.61%
保证金存款	343,322	2,129	2.49%	235,652	1,445	2.49%
个人存款	592,572	3,797	2.58%	481,949	3,170	2.67%
其中：活期	190,181	140	0.30%	162,549	120	0.30%
定期	383,307	3,488	3.66%	295,283	2,769	3.80%
保证金存款	19,084	169	3.56%	24,117	281	4.73%
<b>吸收存款</b>	<b>2,507,346</b>	<b>15,076</b>	<b>2.42%</b>	<b>2,190,470</b>	<b>13,600</b>	<b>2.52%</b>

项 目	2020年1-3月			2019年10-12月		
	日均余额	利息支出	平均成本率	日均余额	利息支出	平均成本率
企业存款	1,914,774	11,279	2.37%	1,801,254	10,694	2.36%
其中：活期	544,266	860	0.64%	534,633	919	0.68%
定期	1,027,186	8,290	3.25%	984,518	8,059	3.25%
其中：国库及协议存款	88,841	831	3.76%	93,134	911	3.88%
保证金存款	343,322	2,129	2.49%	282,103	1,716	2.41%
个人存款	592,572	3,797	2.58%	539,615	3,480	2.56%
其中：活期	190,181	140	0.30%	177,446	137	0.31%
定期	383,307	3,488	3.66%	339,026	3,102	3.63%
保证金存款	19,084	169	3.56%	23,143	241	4.13%
<b>吸收存款</b>	<b>2,507,346</b>	<b>15,076</b>	<b>2.42%</b>	<b>2,340,869</b>	<b>14,174</b>	<b>2.40%</b>



### 3.12 资本充足率、杠杆率、流动性覆盖率情况

#### 3.12.1 资本充足率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日	2019年12月31日
核心一级资本净额	262,456	253,646
其他一级资本	69,944	39,948
一级资本净额	332,400	293,594
二级资本	74,632	74,599
资本净额	407,032	368,193
风险加权资产合计	2,852,847	2,784,405
信用风险加权资产	2,545,401	2,508,004
表内风险加权资产	2,256,200	2,223,516
表外风险加权资产	276,249	275,106
交易对手信用风险暴露的风险加权资产	12,952	9,382
市场风险加权资产	82,365	51,320
操作风险加权资产	225,081	225,081
核心一级资本充足率	9.20%	9.11%
一级资本充足率	11.65%	10.54%
资本充足率	14.27%	13.22%

#### 3.12.2 杠杆率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日	2019年12月31日	2019年9月30日	2019年6月30日
杠杆率	<b>6.85%</b>	<b>6.44%</b>	<b>6.31%</b>	<b>5.81%</b>
一级资本净额	332,400	293,594	268,117	234,742
调整后表内外资产余额	4,852,047	4,557,021	4,247,731	4,040,702

注：主要因其他一级资本增加，报告期末杠杆率较2019年12月末增加。

#### 3.12.3 流动性覆盖率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年3月31日	2019年12月31日
流动性覆盖率	<b>151.80%</b>	<b>143.02%</b>
合格优质流动性资产	588,498	497,673
净现金流出	387,672	347,984

注：本行根据银保监会《商业银行流动性覆盖率信息披露办法》披露流动性覆盖率信息。

## 第四节 财务报表

### 4.1 财务报表

- 1、资产负债表（未经审计）
- 2、利润表（未经审计）
- 3、现金流量表（未经审计）

平安银行股份有限公司  
资产负债表  
2020年3月31日

货币单位：人民币百万元

资产	2020年3月31日	2019年12月31日
现金及存放中央银行款项	283,706	252,230
存放同业款项	79,303	85,684
贵金属	47,719	51,191
拆出资金	48,701	79,369
衍生金融资产	40,439	18,500
买入返售金融资产	54,472	62,216
发放贷款和垫款	2,370,567	2,259,349
金融投资：		
交易性金融资产	263,007	206,682
债权投资	626,944	656,290
其他债权投资	228,499	182,264
其他权益工具投资	2,181	1,844
投资性房地产	417	247
固定资产	10,608	11,092
使用权资产	7,235	7,517
无形资产	4,132	4,361
商誉	7,568	7,568
递延所得税资产	34,879	34,725
其他资产	21,921	17,941
<b>资产总计</b>	<b>4,132,298</b>	<b>3,939,070</b>
<b>负债和股东权益</b>		
<b>负债</b>		
向中央银行借款	122,650	113,331
同业及其他金融机构存放款项	378,033	368,691
拆入资金	23,046	26,071
交易性金融负债	69,794	29,691
衍生金融负债	44,585	21,404
卖出回购金融资产款项	25,160	40,099
吸收存款	2,590,095	2,459,768
应付职工薪酬	12,512	14,218
应交税费	15,739	12,031
已发行债务证券	471,761	513,762
租赁负债	7,510	7,600
预计负债	1,715	1,734
其他负债	17,343	17,687
<b>负债合计</b>	<b>3,779,943</b>	<b>3,626,087</b>
<b>股东权益</b>		
股本	19,406	19,406
其他权益工具	69,944	39,948
其中：优先股	19,953	19,953
永续债	49,991	19,995
资本公积	80,816	80,816
其他综合收益	4,016	2,314
盈余公积	10,781	10,781
一般风险准备	46,348	46,348
未分配利润	121,044	113,370
<b>股东权益合计</b>	<b>352,355</b>	<b>312,983</b>
<b>负债和股东权益总计</b>	<b>4,132,298</b>	<b>3,939,070</b>

法定代表人 \_\_\_\_\_ 行长 \_\_\_\_\_ 首席财务官 \_\_\_\_\_ 财务机构负责人 \_\_\_\_\_  
 谢永林                                      胡跃飞                                      项有志                                      朱培卿

平安银行股份有限公司  
利润表  
2020年1-3月

货币单位：人民币百万元

项 目	2020年1-3月	2019年1-3月
<b>一、营业收入</b>	<b>37,926</b>	<b>32,476</b>
利息净收入	24,770	20,774
利息收入	47,877	42,661
利息支出	23,107	21,887
手续费及佣金净收入	9,688	9,560
手续费及佣金收入	11,581	11,579
手续费及佣金支出	1,893	2,019
投资收益	3,802	2,571
其中：以摊余成本计量的金融资产终止确认产生的收益	259	3
公允价值变动损益	(949)	(642)
汇兑损益	510	169
其他业务收入	25	17
资产处置损益	36	12
其他收益	44	15
<b>二、营业支出</b>	<b>11,000</b>	<b>9,924</b>
税金及附加	402	304
业务及管理费	10,598	9,620
<b>三、减值损失前营业利润</b>	<b>26,926</b>	<b>22,552</b>
信用减值损失	15,513	12,654
其他资产减值损失	415	231
<b>四、营业利润</b>	<b>10,998</b>	<b>9,667</b>
加：营业外收入	18	29
减：营业外支出	58	25
<b>五、利润总额</b>	<b>10,958</b>	<b>9,671</b>
减：所得税费用	2,410	2,225
<b>六、净利润</b>	<b>8,548</b>	<b>7,446</b>
持续经营净利润	8,548	7,446
终止经营净利润	-	-
<b>七、其他综合收益的税后净额</b>	<b>1,702</b>	<b>599</b>
（一）不能重分类进损益的其他综合收益	(2)	(6)
其他权益工具投资公允价值变动	(2)	(6)
（二）将重分类进损益的其他综合收益	1,704	605
1.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的公允价值变动	1,432	291
2.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的信用损失准备	355	314
3.现金流量套期储备	(82)	-
4.外币财务报表折算差额	(1)	-
<b>八、综合收益总额</b>	<b>10,250</b>	<b>8,045</b>
<b>九、每股收益</b>		
（一）基本每股收益（元/股）	0.40	0.38
（二）稀释每股收益（元/股）	0.40	0.36

法定代表人                      行长                      首席财务官                      财务机构负责人                       
                     谢永林                    胡跃飞                    项有志                    朱培卿

平安银行股份有限公司  
现金流量表  
2020年1-3月

货币单位：人民币百万元

项 目	2020年1-3月	2019年1-3月
<b>一、经营活动产生的现金流量：</b>		
存放中央银行和同业款项净减少额	6,221	50,811
向中央银行借款净增加额	9,131	-
吸收存款和同业存放款项净增加额	138,870	69,010
拆出资金净减少额	10,585	2,613
卖出回购金融资产款净增加额	-	13,515
买入返售金融资产净减少额	56	48
收取利息、手续费及佣金的现金	50,778	50,004
收到其他与经营活动有关的现金	49,302	1,790
<b>经营活动现金流入小计</b>	<b>264,943</b>	<b>187,791</b>
向中央银行借款净减少额	-	7,715
发放贷款和垫款净增加额	129,873	65,841
拆入资金净减少额	2,899	2,959
为交易目的而持有的金融资产净增加额	61,996	22,611
卖出回购金融资产款净减少额	14,821	-
支付利息、手续费及佣金的现金	19,922	17,111
支付给职工及为职工支付的现金	7,415	7,595
支付的各项税费	2,214	5,347
支付其他与经营活动有关的现金	7,814	5,428
<b>经营活动现金流出小计</b>	<b>246,954</b>	<b>134,607</b>
<b>经营活动产生的现金流量净额</b>	<b>17,989</b>	<b>53,184</b>
<b>二、投资活动产生的现金流量：</b>		
收回投资收到的现金	176,130	105,313
取得投资收益收到的现金	9,177	7,500
处置固定资产及其他长期资产收回的现金	404	238
<b>投资活动现金流入小计</b>	<b>185,711</b>	<b>113,051</b>
投资支付的现金	187,540	144,432
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	551	409
<b>投资活动现金流出小计</b>	<b>188,091</b>	<b>144,841</b>
<b>投资活动使用的现金流量净额</b>	<b>(2,380)</b>	<b>(31,790)</b>
<b>三、筹资活动产生的现金流量：</b>		
发行债务证券收到的现金	196,571	78,154
<b>筹资活动现金流入小计</b>	<b>196,571</b>	<b>78,154</b>
偿还债务证券本金支付的现金	212,630	57,720
偿付债务证券利息支付的现金	-	637
分配股利及利润支付的现金	874	874
偿还租赁负债支付的现金	506	-
<b>筹资活动现金流出小计</b>	<b>214,010</b>	<b>59,231</b>
<b>筹资活动(使用)/产生的现金流量净额</b>	<b>(17,439)</b>	<b>18,923</b>
<b>四、汇率变动对现金及现金等价物的影响</b>	<b>612</b>	<b>(1,155)</b>
<b>五、现金及现金等价物净(减少)/增加额</b>	<b>(1,218)</b>	<b>39,162</b>
加：年初现金及现金等价物余额	179,058	161,801
<b>六、期末现金及现金等价物余额</b>	<b>177,840</b>	<b>200,963</b>

法定代表人                      行长                      首席财务官                      财务机构负责人                       
谢永林 胡跃飞 项有志 朱培卿

## 4.2 审计报告

第一季度报告是否经过审计

是 否

本行第一季度报告未经审计。

平安银行股份有限公司董事会

2020年4月21日