

证券代码：000001  
优先股代码：140002

证券简称：平安银行

公告编号：2020-033  
优先股简称：平银优 01

## 平安银行股份有限公司 2020 年半年度报告摘要

### 一、重要提示

1、本半年度报告摘要来自半年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、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半年度报告全文。

2、本行董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证半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十一次会议审议了 2020 年半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、本行 2020 年半年度财务报告未经审计。普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对本行 2020 年半年度财务报告进行了审阅。

非标准审计意见提示

适用 不适用

5、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、副行长兼首席财务官项有志、财务机构负责人朱培卿保证 2020 年半年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

6、董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

适用 不适用

本行 2020 年半年度计划不派发现金红利，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
2020 年 3 月 9 日	4.37%	874,000,000.00	是	现金	否	否

## 二、公司基本情况

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	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	
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	

## 三、会计数据和财务指标

### 1、关键指标

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年 1-6月	2019年 1-6月	本期同比增减
营业收入	78,328	67,829	15.5%
归属于本公司股东的净利润	13,678	15,403	(11.2%)
成本收入比	27.30%	29.46%	-2.16个百分点
平均总资产收益率(年化)	0.67%	0.88%	-0.21个百分点
加权平均净资产收益率(年化)	9.33%	12.63%	-3.30个百分点
净息差(年化)	2.59%	2.62%	-0.03个百分点
非利息净收入占比	35.78%	35.66%	+0.12个百分点
	2020年6月30日	2019年12月31日	期末较上年末增减
吸收存款本金	2,486,121	2,436,935	2.0%
发放贷款和垫款本金总额	2,508,408	2,323,205	8.0%
不良贷款率	1.65%	1.65%	-
拨备覆盖率	214.93%	183.12%	+31.81个百分点
逾期60天以上贷款偏离度	0.94	0.96	-0.02
资本充足率	13.96%	13.22%	+0.74个百分点

## 2、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 6月30日	2019年 12月31日	2018年 12月31日	期末较上年末 增减
资产总额	4,178,622	3,939,070	3,418,592	6.1%
股东权益	351,397	312,983	240,042	12.3%
归属于普通股股东的股东权益	281,453	273,035	220,089	3.1%
股本	19,406	19,406	17,170	-
归属于普通股股东的每股净资产(元/股)	14.50	14.07	12.82	3.1%

项 目	2020年 1-6月	2019年 1-6月	2019年 1-12月	本期同比 增减
营业收入	78,328	67,829	137,958	15.5%
信用及其他资产减值损失前营业利润	56,150	47,241	95,816	18.9%
信用及其他资产减值损失	38,491	27,204	59,527	41.5%
营业利润	17,659	20,037	36,289	(11.9%)
利润总额	17,587	20,003	36,240	(12.1%)
归属于本公司股东的净利润	13,678	15,403	28,195	(11.2%)
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	13,586	15,316	28,086	(11.3%)
经营活动产生的现金流量净额	(25,666)	26,432	(40,025)	(197.1%)
<b>每股比率(元/股):</b>				
基本每股收益	0.66	0.85	1.54	(22.4%)
稀释每股收益	0.66	0.78	1.45	(15.4%)
扣除非经常性损益后的基本每股收益	0.66	0.84	1.53	(21.4%)
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	0.66	0.78	1.44	(15.4%)
每股经营活动产生的现金流量净额	(1.32)	1.54	(2.06)	(185.7%)
<b>财务比率(%):</b>				
总资产收益率(未年化)	0.33	0.43	不适用	-0.10个百分点
总资产收益率(年化)	0.65	0.86	0.72	-0.21个百分点
平均总资产收益率(未年化)	0.34	0.44	不适用	-0.10个百分点
平均总资产收益率(年化)	0.67	0.88	0.77	-0.21个百分点
加权平均净资产收益率(未年化)	4.59	6.32	不适用	-1.73个百分点
加权平均净资产收益率(年化)	9.33	12.63	11.30	-3.30个百分点

加权平均净资产收益率（扣除非经常性损益，未年化）	4.56	6.28	不适用	-1.72 个百分点
加权平均净资产收益率（扣除非经常性损益，年化）	9.27	12.56	11.25	-3.29 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。其中：

（1）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 1-6 及 2019 年 1-12 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。

### 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，2020 年 1-6 月）	0.66

## 存贷款情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日	2019年12月31日	2018年12月31日	期末较上年末 增减
<b>吸收存款本金</b>	<b>2,486,121</b>	<b>2,436,935</b>	<b>2,128,557</b>	<b>2.0%</b>
其中：企业存款	1,843,322	1,853,262	1,666,966	(0.5%)
个人存款	642,799	583,673	461,591	10.1%
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,508,408</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1,997,529</b>	<b>8.0%</b>
其中：企业贷款	1,090,653	965,984	843,516	12.9%
一般企业贷款	956,612	871,081	801,814	9.8%
贴现	134,041	94,903	41,702	41.2%
个人贷款	1,417,755	1,357,221	1,154,013	4.5%

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6月30日的各项存款为28,261亿元，各项贷款为25,721亿元。

(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	2020年1-6月	2019年1-6月	2019年1-12月
非流动性资产处置净损益	76	(17)	(30)
或有事项产生的损益	-	(1)	(3)
其他	43	131	173
所得税影响	(27)	(26)	(31)
<b>合 计</b>	<b>92</b>	<b>87</b>	<b>109</b>

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。

### 3、补充财务比率

(单位：%)

项 目	2020年 1-6月	2019年 1-6月	2019年 1-12月	本期同比增减
成本收入比	27.30	29.46	29.61	-2.16个百分点
信贷成本（未年化）	1.33	1.16	不适用	+0.17个百分点
信贷成本（年化）	2.67	2.31	2.54	+0.36个百分点
存贷差（年化）	3.97	4.18	4.12	-0.21个百分点
净利差（年化）	2.48	2.54	2.53	-0.06个百分点
净息差（未年化）	1.29	1.30	不适用	-0.01个百分点
净息差（年化）	2.59	2.62	2.62	-0.03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2020年上半年平均贷款余额（含贴现）为24,295.34亿元；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。

### 4、补充监管指标

#### (1) 主要监管指标

(单位：%)

项 目	标准值	2020年6月30日	2019年12月31日	2018年12月31日
流动性比例（本外币）	≥25	67.74	62.54	60.86
流动性比例（人民币）	≥25	65.43	61.46	59.23
流动性比例（外币）	≥25	114.42	91.18	96.40
流动性匹配率	≥100	135.75	142.26	142.53
单一最大客户贷款占资本净额比率	≤10	2.10	3.80	5.13
最大十家客户贷款占资本净额比率	不适用	14.68	16.96	21.45
累计外汇敞口头寸占资本净额比率	≤20	2.46	1.93	1.55
正常类贷款迁徙率	不适用	2.04	3.24	3.73
关注类贷款迁徙率	不适用	22.94	31.44	37.91
次级类贷款迁徙率	不适用	54.03	31.49	66.56
可疑类贷款迁徙率	不适用	44.28	99.37	99.44
不良贷款率	≤5	1.65	1.65	1.75
拨备覆盖率	≥120~150	214.93	183.12	155.24
拨贷比	≥1.5~2.5	3.54	3.01	2.71

注：监管指标根据监管口径列示。其中，流动性匹配率监管要求自2020年1月1日起执行，在2020年前为监测指标。流动性匹配率=加权资金来源/加权资金运用。

## (2) 资本充足率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日	2019年12月31日	2018年12月31日
核心一级资本净额	258,105	253,646	199,782
其他一级资本	69,944	39,948	19,953
一级资本净额	328,049	293,594	219,735
二级资本	75,433	74,599	49,380
资本净额	403,482	368,193	269,115
风险加权资产合计	2,890,477	2,784,405	2,340,236
信用风险加权资产	2,595,378	2,508,004	2,090,152
表内风险加权资产	2,284,844	2,223,516	1,892,934
表外风险加权资产	293,596	275,106	194,921
交易对手信用风险暴露的风险加权资产	16,938	9,382	2,297
市场风险加权资产	70,018	51,320	43,264
操作风险加权资产	225,081	225,081	206,820
核心一级资本充足率	8.93%	9.11%	8.54%
一级资本充足率	11.35%	10.54%	9.39%
资本充足率	13.96%	13.22%	11.50%
信用风险资产组合缓释后风险暴露余额：			
表内信用风险资产缓释后风险暴露余额	3,702,675	3,528,250	3,051,056
表外资产转换后风险暴露	775,119	611,856	401,108
交易对手信用风险暴露	5,017,208	3,807,400	3,684,396

注：信用风险采用权重法计量资本要求，市场风险采用标准法，操作风险采用基本指标法；报告期内，信用风险、市场风险、操作风险等各类风险的计量方法、风险计量体系及相应资本要求无重大变更。有关资本管理的更详细信息，请查阅本行网站（<http://bank.pingan.com>）。

## (3) 杠杆率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日	2020年3月31日	2019年12月31日	2019年9月30日
杠杆率	<b>6.57%</b>	<b>6.85%</b>	<b>6.44%</b>	<b>6.31%</b>
一级资本净额	328,049	332,400	293,594	268,117
调整后表内外资产余额	4,993,293	4,852,047	4,557,021	4,247,731

注：主要因调整后的表内外资产余额增加、以及分红导致资本净额减少，报告期末杠杆率较2020年3月末下降。有关杠杆率的更详细信息，请查阅本行网站（<http://bank.pingan.com>）。

#### (4) 流动性覆盖率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日	2020年3月31日	2019年12月31日
<b>流动性覆盖率</b>	<b>136.45%</b>	<b>151.80%</b>	<b>143.02%</b>
合格优质流动性资产	546,157	588,498	497,673
净现金流出	400,260	387,672	347,984

注：本行根据银保监会发布的《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。

#### (5) 净稳定资金比例

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日	2020年3月31日	2019年12月31日
<b>净稳定资金比例</b>	<b>108.14%</b>	<b>106.75%</b>	<b>109.03%</b>
可用的稳定资金	2,414,904	2,346,012	2,249,567
所需的稳定资金	2,233,089	2,197,669	2,063,215

注：本行根据银保监会发布的《商业银行净稳定资金比例信息披露办法》披露净稳定资金比例信息。

### 5、分部经营情况

#### (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	
		2020年 1-6月	2019年 1-6月	2020年 1-6月	2019年 1-6月	2020年 1-6月	2019年 1-6月	2020年 1-6月	2019年 1-6月
营 业 收 入	金额	43,353	38,596	30,333	26,479	4,642	2,754	78,328	67,829
	占比%	55.3	56.9	38.7	39.0	6.0	4.1	100.0	100.0
营 业 支 出	金额	13,700	13,304	8,478	7,284	-	-	22,178	20,588
	占比%	61.8	64.6	38.2	35.4	-	-	100.0	100.0
信用及其他资 产减值损失	金额	20,033	11,252	18,569	16,449	(111)	(497)	38,491	27,204
	占比%	52.0	41.4	48.2	60.4	(0.2)	(1.8)	100.0	100.0
利 润 总 额	金额	9,618	14,039	3,289	2,746	4,680	3,218	17,587	20,003
	占比%	54.7	70.2	18.7	13.7	26.6	16.1	100.0	100.0
净 利 润	金额	7,480	10,810	2,558	2,115	3,640	2,478	13,678	15,403
	占比%	54.7	70.2	18.7	13.7	26.6	16.1	100.0	100.0

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日		2019年12月31日		期末较上年末 增减
	余额	占比%	余额	占比%	
<b>资产总额</b>	<b>4,178,622</b>	<b>100.0</b>	<b>3,939,070</b>	<b>100.0</b>	<b>6.1%</b>
其中：零售金融业务	1,344,749	32.2	1,294,376	32.9	3.9%
批发金融业务	1,923,101	46.0	1,713,281	43.5	12.2%
其他业务	910,772	21.8	931,413	23.6	(2.2%)

注：零售金融业务分部涵盖向个人客户提供金融产品和服务。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。

批发金融业务分部包括对公、资金同业及小企业（含个人和法人）等业务。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资金同业业务。

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。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年6月30日		2019年12月31日		期末较上年末 增减
	余额	占比%	余额	占比%	
<b>吸收存款本金</b>	<b>2,486,121</b>	<b>100.0</b>	<b>2,436,935</b>	<b>100.0</b>	<b>2.0%</b>
其中：企业存款	1,843,322	74.1	1,853,262	76.0	(0.5%)
个人存款	642,799	25.9	583,673	24.0	10.1%
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,508,408</b>	<b>100.0</b>	<b>2,323,205</b>	<b>100.0</b>	<b>8.0%</b>
其中：企业贷款（含贴现）	1,090,653	43.5	965,984	41.6	12.9%
个人贷款（含信用卡）	1,417,755	56.5	1,357,221	58.4	4.5%

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) 资产质量

项 目	2020年6月30日	2019年12月31日	期末较上年末增减
<b>不良贷款率</b>	<b>1.65%</b>	<b>1.65%</b>	-
其中：企业贷款（含贴现）	1.76%	2.29%	-0.53个百分点
个人贷款（含信用卡）	1.56%	1.19%	+0.37个百分点

#### 四、公司股东数量及持股情况

##### 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	431,036 户			报告期末表决权恢复的优先股股东总数	-			
<b>前 10 名股东持股情况</b>								
股东名称	股东性质	持股总数	持股比例 (%)	报告期内增减	持有有限售条件股份数量	持有无限售条件股份数量	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	9,618,540,236	49.56	-	-	9,618,540,236	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	1,594,024,744	8.21	89,613,577	-	1,594,024,744	-	-
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	-	-	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	-	-	440,478,714	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	429,232,688	2.21	-	-	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	-	-	216,213,000	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	162,523,292	0.84	-	-	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	-	-
全国社保基金一一七组合	境内法人	95,029,523	0.49	29,999,936	-	95,029,523	-	-
交通银行-易方达 50 指数证券投资基金	境内法人	53,643,567	0.28	-6,999,988	-	53,643,567	-	-
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>							
<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	1,594,024,744	人民币普通股	1,594,024,744
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	53,643,567	人民币普通股	53,643,567
前 10 名无限售流通股股东之间，以及前 10 名无限售流通股股东和前 10 名股东之间关联关系或一致行动的说明	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。 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。		
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、控股股东情况或实际控制人变更情况

本行无实际控制人，报告期内本行控股股东未发生变更。

## 3、公司优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

（单位：股）

报告期末优先股股东总数	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	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	-	-	-
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>					

## 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，且在半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

本行以打造“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。2020年是本行新三年战略举措的起步之年，本行分别构建零售业务、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，并着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，优化资产负债结构，夯实转型升级基础，推动发展迈向新台阶。

2020年上半年，面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情（以下简称“疫情”），本行一手“抓抗疫”，一手“促生产”，并积极推进各项战略举措落地，全面推进数字化经营和线上化运营，业务得到快速恢复，整体经营保持稳定。同时，持续加强金融风险防控，积极履行各项社会责任，全力支持“六稳”、“六保”，持续加大对民营企业、小微企业的支持力度，持续提升对制造业和科技企业的服务水平，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做出了积极努力。上半年全行总体经营情况如下：

**营收增长保持稳定** 2020年上半年，本行实现营业收入783.28亿元，同比增长15.5%；实现减值损失前营业利润561.50亿元，同比增长18.9%；同时，受疫情带来的不确定性影响，本行根据经济走势及国内外环境预判，主动加大了拨备计提力度，以提升风险抵补能力，在加大核销的同时，提升拨备覆盖率，从而导致净利润下降，实现净利润136.78亿元，同比减少11.2%。

**负债成本持续优化** 2020年上半年，本行净息差2.59%，较去年同期下降3个基点；负债平均成本率2.42%，较去年同期下降27个基点，其中，吸收存款平均成本率2.35%，较去年同期下降14个基点。

**非息收入增长较快** 2020年上半年，本行实现非利息净收入280.23亿元，同比增长15.8%，主要得益于个人代理基金及信托计划手续费收入、债券投资收益等非利息净收入增长；非利息净收入占比35.78%，同比提升0.12个百分点。

**资产负债规模稳健增长** 2020年6月末，本行资产总额41,786.22亿元，较上年末增长6.1%，其中，发放贷款和垫款总额25,084.08亿元，较上年末增长8.0%；负债总额38,272.25亿元，较上年末增长5.5%，其中，吸收存款余额24,861.21亿元，较上年末增长2.0%。

**风险抵补能力增强** 2020年6月末，本行不良贷款率为1.65%，与上年末持平；关注贷款、逾期60天以上贷款及逾期90天以上贷款的占比分别为1.86%、1.55%和1.33%，较上年末分别下降0.15个百分点、0.03个百分点和0.02个百分点；逾期60天及逾期90天以上贷款偏离度均低于1；拨备覆盖率、逾期60天以上贷款拨备覆盖率及逾期90天以上贷款拨备覆盖率分别为214.93%、228.44%和267.01%，较上年末分别上升31.81个百分点、38.10个百分点和44.12个百分点。

**资本基础夯实提升** 本行于2020年上半年完成300亿元无固定期限资本债券的发行，2020年6月末，资本充足率较上年末提升0.74个百分点至13.96%。

### （二）主要业务讨论与分析

#### 零售转型换挡升级

2020年上半年，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存款，降低综合负债成本；资产业务上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。

在当前国内疫情可控、海外疫情仍存在不确定性的外部形势下，本行零售业务表现出了较强的发展韧性，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，以及对“四化”新策略的快速推进，疫情期间有效满足了广大客户的金融需求，疫情缓解之后各项业务已得到较快恢复，经营保持稳健增长，经营风险总体可控。

2020 年上半年，零售业务的增长因疫情受到一定影响，零售业务实现营业收入 433.53 亿元，同比增长 12.3%，在营业收入中占比为 55.3%，同比略有下降；同时，本行加大了零售资产的拨备计提力度，零售业务净利润 74.80 亿元，在净利润中占比为 54.7%，同比有所下降，但仍在合理范围内。

## 1、“3”大业务模块

### (1) 基础零售

本行持续聚焦基础零售客户，强化全渠道获客及全场景经营，坚持贯彻科技赋能和大数据驱动经营策略，促进获客、客户经营效率及产能的提升。

2020 年 6 月末，本行管理零售客户资产（AUM）23,216.15 亿元，较上年末增长 17.1%；个人存款余额 6,427.99 亿元，较上年末增长 10.1%；零售客户数及平安口袋银行 APP 注册用户数均突破 1 亿户，零售客户数达到 10,167.62 万户，较上年末增长 4.7%，平安口袋银行 APP 注册用户数 10,278.68 万户，较上年末增长 14.9%；平安口袋银行月活跃用户数（MAU）3,191.99 万户，较上年末下降 3.0%，主要受疫情影响，客户出行及本地生活服务场景需求减弱，随着本行积极布局线上“在家办”服务，加强口袋银行 APP 生活场景的建设，二季度月活用户数逐步恢复；同时，本行加强了 H5（HTML5 等前端技术页面）和小程序功能建设，该环境下的用户活跃度有明显提升。

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”为客户提供适配的金融产品与服务；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“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，本行将“在家办”升级为“看世界”，扩展了全球客户可使用的健康管理服务、跨境服务，并增加了海外疫情实时动态及境内外出行指南等功能，截至 2020 年 6 月末，该服务平台页面累积访问量超 1,600 万次。

存款经营方面，本行通过持续做大 AUM 提升自然派生存款，并通过绑定信用卡或其他产品还款账户，提升客户存款留存比例；同时，持续发力代发及收单等批量业务，带动结算性存款增长，做大活期存款规模，优化个人存款增长结构。2020 年 6 月末，个人存款余额 6,427.99 亿元，较上年末增长 10.1%，个人活

期存款余额 2,263.23 亿元，较上年末增长 13.2%，上半年个人存款平均成本率较去年同期下降 17 个基点至 2.51%。2020 年 6 月末，本行代发及批量业务客户带来 AUM 余额 3,079.21 亿元，较上年末增长 14.4%，带来客户存款余额 963.14 亿元，较上年末增长 8.7%。上半年本行重点推广“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，本行积极把握资本市场改革机遇，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，基金销售业绩显著增长。2020 年上半年，优选基金表现优异，“平安优选”股票及混合类基金平均收益率 21.3%，相对上证指数的超额收益达 23%；代理非货币公募基金销售额 739.94 亿元，同比增长 184.0%。

客户服务方面，本行着力构建全渠道、一体化的客户服务体验体系，通过打造“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模式，升级打通全渠道、全流程的客户服务，以科技赋能持续驱动服务标准化、线上化，为客户提供一站式、综合化的咨询服务。2020 年 6 月，本行客服 NPS<sup>1</sup>（Net Promoter Score，客户净推荐值）超 80%，网点 NPS 超 90%。

## （2）私行财富

2020 年 6 月末，本行财富客户 88.27 万户，较上年末增长 13.3%；私行达标客户<sup>2</sup> 5.11 万户，较上年末增长 16.7%，其中私行达标客户 AUM 规模 9,230.55 亿元，较上年末增长 25.8%。

2020 年上半年，本行私人银行及财富管理板块全面提升综合化、专业化及科技化三大能力。

综合化能力提升方面，本行以满足私行客户多样化需求为中心，着力加强全品类、开放式产品平台建设，不断完善产品体系，满足私行客户海内外资产配置需求。积极推动业务创新，签约今年首单亿元以上家族办公室服务、启动高净值客户的离岸家族信托服务、落地首单定制型保险金信托及首批防疫专项慈善信托。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”、“平安观点”等栏目，集合内外部专家观点，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。

科技化能力提升方面，本行在业内率先推出 AI 私募直通平台，为高净值客户提供智能高效的财富管

---

<sup>1</sup> NPS=（推荐者数-贬损者数）/总样本数×100%，是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数；根据调研服务渠道的不同，区分为客服NPS及网点NPS。

<sup>2</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。

理服务新体验。业内首创的私募 AI 智能视讯，以 AI 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，上半年 AI 视讯替代率<sup>3</sup>最高近 80%。

### (3) 消费金融

2020 年 6 月末，本行个人贷款余额 14,177.55 亿元，较上年末增长 4.5%。为尽快恢复到疫情前业务水平，本行持续强化信用卡、贷款产品的线上化运营能力，加强消费金融业务与私行财富业务的联动，优化经营性贷款定价以支持小微企业主融资需求；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。二季度本行个人贷款发放产能较一季度显著回升，整体个人贷款业务增长良好。2020 年 6 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上年末的 30.3% 提升至 32.2%，业务结构及客群结构持续优化。

#### 信用卡

2020 年 6 月末，本行信用卡流通卡量达到 6,148.01 万张，较上年末增长 1.9%；信用卡贷款余额 5,125.04 亿元，较上年末下降 5.2%。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，上半年信用卡总交易金额 16,073.13 亿元，达成去年同期水平的 99.3%，信用卡商城交易量同比增长 18.1%。

2020 年上半年，本行依托金融科技优势持续深入打造“快、易、好”的极致客户体验，主要举措包括：

一是持续丰富产品体系，深入跨界融合。本行持续深化策略联盟合作模式，打通集团内外优质资源，与去哪儿、国美、途虎养车、携程、肯德基等合作方展开深度跨界合作；针对车主客群，与平安产险强强联合发行“好车主卡”，并升级“加油 88 折”权益，为车主构建一站式车生态服务圈，产品发行以来已发卡近 50 万张；同时，针对年轻客群发行“平安悦享”白金信用卡及“萌宠”主题信用卡，满足年轻群体个性化的用卡需求。

二是提升线上化能力，全面提升用卡体验。本行不断完善一站式综合金融服务 APP 平台，深入经营内容营销社交获客模式，通过生产优质内容促进用户的转发分享，提升客户的留存和价值转化，2020 年上半年阅读量达 2.6 亿次、分享量约 2 亿次。同时积极推动线上消费，优化交易结构，全面实行网络交易发放积分；持续加码“8 元+天天 88”、“188 红包”、“唯您优享”等品牌性活动，全面贴合客户的消费需求。本行口袋商城不断完善和推广线上生活专区，并持续推动优质品牌的入驻。2020 年上半年，口袋商城已与超 100 个知名品牌达成战略合作，开展“大牌来了”系列活动，同时与知名品牌联合发起近 40 场直播，打造直播电商新模式。

三是强化科技赋能，持续升级业务与服务体系。本行持续推动智能科技在客户服务方面的应用，优化 AI 智能语音技术并渗透到不同服务场景，其中智能语音月外呼规模已达 1,200 万通，相当于人工坐席约

<sup>3</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。

3,000 人的工作量；打造线上多媒体服务闭环体系，持续优化图文、音频多媒体等线上交互方式，并不断提升 APP 端在线客服的智能精准服务；升级智能预审平台，基于前沿算法建立客户信用、额度、综合授信等方面的模型，高效转化集团优质客户。

### **“新一贷”**

2020 年上半年，本行“新一贷”新发放 462.17 亿元；2020 年 6 月末，“新一贷”余额 1,479.83 亿元，较上年末下降 6.0%。受疫情影响，市场需求进一步下降，“新一贷”增长持续放缓。本行在坚持审慎稳健风险政策的基础上，通过大力推动业务流程线上化改造，加快数据直联步伐，进一步提升“新一贷”业务时效从而提升客户体验，挖掘新的业务增长点。本行将继续坚持以客户需求为中心，借助国家消费升级以及疫情后经济持续恢复的机遇，进一步丰富消费金融服务场景，完善“新一贷”产品谱系，持续拓展优质客群，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 年上半年，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放 1,070.06 亿元，同比增长 35.2%；2020 年 6 月末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 4,567.09 亿元，较上年末增长 11.1%，其中住房按揭贷款余额 2,204.97 亿元，较上年末增长 10.6%。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，持续提升对客户的综合经营能力，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 年上半年，本行汽车金融贷款新发放 961.96 亿元，同比增长 40.6%；2020 年 6 月末，汽车金融贷款余额 2,036.42 亿元，较上年末增长 13.6%。本行深入贯彻“四化”及车生态经营策略，不断提升客户体验和服务效率。一是通过数据化驱动产能提升，整合车主数据集市，用数据赋能队伍及管理，驱动成本精准投入及投产优化；二是通过加快产品创新与升级迭代，推动轻型化、智能化、全线上业务流程再造，本行持续升级“车 E 通”平台，完善车商线上化服务体系，成为能满足二手车经销商的进、销、存各环节管理和金融需求的一站式综合服务平台；三是深挖购车和用车等业务场景，融合零售综合化服务，通过平安口袋银行 APP、微信公众号等线上化工具推动全场景、全产品获客及经营，有效助推 AUM 及信用卡等业务发展，提升客户综合价值贡献。

## **2、“2”大核心能力**

### **(1) 风险控制**

2020 年 6 月末，本行个人贷款不良率 1.56%，较上年末上升 0.37 个百分点。其中，信用卡应收账款不良率 2.35%，较上年末上升 0.69 个百分点；“新一贷”贷款不良率 1.84%，较上年末上升 0.50 个百分点；汽车金融贷款不良率为 1.40%，较上年末上升 0.66 个百分点。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，但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。

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年初疫情发生后，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已迅速恢复，并根据作业量情况及时增补了催收人力，3月以来的新增逾期已低于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，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。本行预计未来随着宏观经济景气度提升，居民就业和消费逐步恢复，下半年开始零售月新增不良贷款将呈现回落趋势，预计零售资产的风险水平也将逐步回归正常。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，优化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。

受疫情影响，新客户逾期率同比也有所上升，但幅度在可控范围内，且预计后续会逐步改善。账龄6个月时的逾期30天以上贷款余额占比情况详见下表：

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	0.36%	0.15%	0.28%

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年年报中披露的2019年账龄分析的数据仅反映了2019年1-7月发放的贷款质量表现；截至2020年6月末，2019年发放贷款/发卡的账龄已全部达6个月，即2020年中报披露的2019年账龄分析的数据反映了2019年全年发放的贷款质量表现。

## （2）成本控制

2020年上半年，本行积极推动零售成本管理向“数字化驱动”进阶，全面深入分析成本支出结构，结合本行全面AI化、智能化的经营方针，制定了差异化的投入策略，在持续挖掘降本增效空间的同时培育创新产品，改善业务结构。

针对成熟业务，各板块结合新商业模式深度剖析自身成本结构，聚焦提产能、降成本，提高投入产出效率。上半年主要举措包括：继续优化网点运营及行政管理类支出、对低产能自助设备进行关停、搬迁，通过精细化管理和流程再造缩短作业时长等；推动各业务板块提升全线上化流程业务占比，致力于节省外

部获客或人工操作成本。

针对增长业务及潜力业务，通过内部创新基金持续支持创新产品或业务模式试点投入，培育持续发展动能，提升客户综合化经营效率。

2020年上半年，本行财富管理业务产能及效率得到大幅提升，本行零售网均 AUM 营收 720.74 万元，同比增长 45.1%。零售成本收入比相较 2019 年下降 3.3 个百分点。

### 3、“1”大生态

本行积极推进零售开放银行建设，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 平台于 3 月底投产，已发布 116 个产品，573 个 API（应用程序编程接口）和 H5 接口，覆盖了账户、理财、支付、保证金、贷款等产品能力。同时，本行基于“流量开放”目标打造开放银行小程序平台，标准化、自助化、场景化地引入第三方服务，将金融服务和用户生活场景深度融合，形成优势互补、共赢发展的新生态。目前小程序平台已开放 27 项能力，64 个 API 接口，覆盖会员能力、支付能力、营销能力、APP 基础能力等。

在 AI Bank 建设上，本行零售业务持续推动全面 AI 化，通过加强 AI 中台能力建设，助力全行经营模式升级和全渠道一致化用户体验打造，在夯实数据化经营能力的同时提升管理效能。截至 2020 年 6 月末，本行构建了完善的中台运营和 AI 中台管理平台，赋能了 203 个前台场景上线，共发布 159 项中台能力，且多项中台能力实现对外输出。

AI 客服方面，组建线上敏捷客服团队，疫情期间迅速上线客服 EHOME（居家远程办公），通过远程化、线上化、移动化部署，保证了客户服务的连续性、平稳性。2020 年 6 月末，AI 客服非人工占比达 88.5%，较上年末提升 2.4 个百分点。

AI 营销方面，本行持续升级 AI 客户经理，基于智能应用平台不断优化人机协同服务模式，通过 AI 外呼、AI 在线方式主动触达、服务和经营客户，现已累计上线超 112 个场景。2020 年上半年，AI 客户经理月均服务客户数较 2019 年月均水平提升 365.1%，AUM 产品月成交额较 2019 年月均水平提升 71.1%。

AI 风控方面，通过科技引领业务全面革新，升级贷前、贷中、贷后 AI 风险机器人，覆盖贷款全生命周期，全面渗透到信用卡、“新一贷”、汽车金融贷款等产品的风险管理动作中，赋能业务升级，开创零售风控新模式。2020 年上半年，本行信用卡新发卡量 417.53 万张，近 90% 通过 AI 自动审批；零售统一 SAFE 智能反欺诈体系累计防堵欺诈攻击金额 3.71 亿元，同比增长 9.8%。

智慧运营建设方面，2020 年上半年，本行着力打造体验佳、效率高和投产优的智慧运营 3.0 体系。通过升级“流花 3.0”模式，推动线上云店和线下门店的双店经营模式，实现网点 OMO 闭环经营，并基于服务场景及客群特征打造不同类型的样板网点在全行推广；通过搭建综合化客服队伍及用户体验管理体系，致力于为客户提供全渠道、一致化的 OMO 服务体验；通过打造沙龙平台、健康医疗生态圈等，为客户提供更丰富的社交化服务，打造门店成为社区影响力中心。网点转型以来成果斐然，网点产能翻倍。

#### 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 年上半年，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）分享转发量同比提升 651.5%；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超 8 万场，参加人次 130.10 万人，总体业务产能快速恢复。2020 年上半年，本行通过 MGM 模式获客（不含信用卡）净增 93.27 万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为 20.1%，其中财富客户净增 4.44 万户，占整体净增财富客户的比例为 42.9%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 1,306.41 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 38.5%；MGM 模式发放“新一贷”297.19 亿元，占“新一贷”整体发放的比例为 64.3%；MGM 模式发放汽车金融贷款 318.55 亿元，占汽车金融贷款整体发放的比例为 33.1%；信用卡通过 MGM 模式发卡 128.71 万张，在新发卡量中占比为 30.8%。

客群资产质量方面，本行通过 MGM 模式获得客群的不良率低于整体情况，资产质量优于其他客群。2020 年 6 月末，“新一贷”通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 1.10%，较“新一贷”整体不良率低 0.74 个百分点；信用卡通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 2.13%，较信用卡整体不良率低 0.22 个百分点；汽车金融贷款通过 MGM 模式获得的客户客群不良率 1.89%，汽车金融贷款 MGM 模式下车抵贷业务占比较高，MGM 模式下车抵贷业务客群不良率较其他渠道同类业务客群不良率低 0.95 个百分点。

#### 对公业务做精做强

2020 年上半年，本行对公业务以客户为中心，全面构建对公业务“AUM+LUM+平台”经营模式，进一步做精做强。坚持践行对公业务“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，并深度借助人工智能、区块链、物联网等科技手段驱动业务创新，全力支持全行业务均衡发展及零售转型战略落地实施。

2020 年上半年，本行对公业务资产负债结构持续优化，企业存款日均余额 19,192.48 亿元，较去年同期增长 9.8%，企业存款平均成本率较去年同期下降 14 个基点至 2.29%；收入结构有效改善，上半年对公（不含资金同业业务）非利息净收入 66.32 亿元，同比增长 27.8%，对公非利息净收入占对公营业收入的比例同比上升 6.1 个百分点，其贡献主要来自于综合金融、福费廷、票据贴现、银行承兑及电子商务等多板块的共同发力。

#### 1、“3”大业务支柱

##### （1）行业银行

行业银行的愿景是“生态银行的尖兵、战略客户经营的先锋队、复杂投融资的先行者”，致力于战略客户的深度经营。

行业银行全力服务实体经济，全力推动重点行业资产投放。2020 年 6 月末，交通基建、房地产、医

疗健康、电子制造、新能源等重点行业的客户授信余额占比为 46.9%。行业银行和投行深度融合，以客户需求为核心，通过聚焦重点行业，整合内外部资源，为客户量身定制综合金融解决方案。2020 年上半年，本行债券承销规模 2,076.46 亿元，同比增长 87.4%，市场份额持续增长；并购业务规模 278.60 亿，同比增长 124.1%。同时，在疫情期间，本行通过债券承销、理财直融、债权融资计划等业务领域为客户提供针对性的抗疫金融支持服务，助力疫情防控阻击战。

在政府金融领域，本行依托“金融+科技”优势，聚焦财政、住房、司法三大生态，提升服务客户综合能力，持续推进“智慧城市”平台创新，为客户提供综合解决方案。2020 年上半年，本行新上线政府金融类平台 82 个，累计达 652 个。此外，本行紧紧围绕国家政策重点支持的领域，积极参与国家重大项目建设，组建了“基建、地产、央企混改、降杠杆、上市公司服务、并购”六大突击队，充分发挥“商行+投行+投资”的产品策略优势，解决对公客户复杂投融资需求。

## **(2) 交易银行**

### **客户经营平台**

本行正在打造口袋财务 APP 的全面升级版——“数字口袋”，这一全新平台将真正以客户和场景为出发点，通过数字证、数字分及“1+N”账户体系，一方面实现数据传输、连接场景生态，一方面通过数字分打通客户权益，形成以数字口袋账户为核心的生态运营，以轻量级的用户体系，为中小微企业及企业员工提供一站式的综合性服务。2020 年 6 月末，本行口袋财务 APP 累计注册开通企业客户达 46.67 万户，较上年末增长 29.7%；上半年累计交易笔数达 349.19 万笔，同比增长 60.2%，累计交易金额 2.89 万亿元，同比增长 105.0%。

本行立足平台客户场景端需求，以超级 API 的方式对外输出服务，将财资管理、票据、新型供应链金融等服务整合并嵌入企业生产经营全流程，打通企业产业链数字化的各个环节，通过“科技+生态+渠道”的赋能，助力企业客户发展。目前，本行已先后输出现金管理、支付结算、跨境金融等多个 open API 标准接口服务。截至 2020 年 6 月末，本行开放银行以 API、SDK（软件开发工具包）、H5、小程序等方式接入客户 1,300 户，上半年客户日均存款达 490 亿元；2020 年 6 月末，银企直链接入客户 7,428 户，上半年客户日均存款达 3,277.54 亿元。

### **互联网支付结算**

本行围绕对公业务转型战略，积极拓展产业互联网、消费互联网及各类细分业务场景下的互联网平台客户，从“以提供收管付为主的平台支付结算金融服务”全面升级为“互联网平台+平台 B 端（企业用户）/C 端（个人用户）的一体化服务”，通过持续深挖场景化支付结算需求，创新平台供应链金融模式，基于平台交易数据，打造平台商户的数字证、数字分，并实现商户权益的互通，构建本行服务互联网平台的闭环生态。2020 年上半年，本行互联网支付结算业务服务的平台企业累计交易笔数达 21.19 亿笔，同比增长 202.7%；累计交易金额达 3.30 万亿元，同比增长 88.6%。

## 新型供应链金融

为重塑本行供应链金融品牌，本行深入行业产业链全景，挖掘生态客户群体场景金融需求，通过线上化、模型化和自动化，打造新型供应链金融，有效帮助中小企业解决融资难、融资贵问题。同时通过升级供应链应收账款云服务平台——“平安好链”，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，大幅提升客户体验。通过与优质平台场景对接，优化平台链接能力，打造超级API，实现供应链业务的智能化、数字化经营。2020年6月末，本行通过供应链应收账款云服务平台，累计为525家核心企业及其上游供应商提供金融服务，上半年累计交易量239.41亿元，同比增长38.9%。

## 跨境金融

本行聚焦客户多币种、多场景的全球授信及全球财资管理需求，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，聚焦中资企业海外经营、跨境并购、私有化等投融资和再融资需求，为企业提供“境内外、本外币、投商行”一站式服务。同时，本行积极推进数字化、智能化、线上化经营，持续提升全球交易银行（GTB）服务能力，以专业高效的跨境金融服务支持企业全球化布局与发展。

2020年上半年，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，积极以境外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，满足企业防疫抗疫及复工复产期间的融资需求。2020年6月末，本行对外币存款余额折人民币2,339.13亿元，较上年末增长12.5%；对外币贷款余额折人民币1,803.96亿元，较上年末增长12.1%。

## 票据业务

本行对票据业务实行一体化管理，重塑业务流程，通过线上化、模型化、自动化，全面升级服务，并推出十余项创新服务方案，旨在将票据业务打造成“对公信用卡”，坚持用好“金融+科技”优势，不断优化客户体验，夯实客群基础，服务实体经济。疫情期间，本行为大量企业提供全线上、低成本融资，助力实体企业全力抗疫，推进复工复产。2020年上半年，本行已累计为6,664家实体企业客户提供票据融资服务，累计直贴业务发生额达2,298.92亿元，线上化替代率超过90%；累计承兑业务发生额达3,943.40亿元。

### （3）综合金融

本行作为集团综合金融的发动机，目标是打造生态化综拓，挖掘银行对公渠道价值，成为集团内外部资源的生态连接器。本行协同集团内各专业公司，科技升级，搭建平台，促进AUM（本行管理对公客户资产）和LUM（本行管理对公资产业务）的双向联动，不断强化综合金融服务能力，助力公司业务快速突破。

一方面做强渠道，深入挖掘本行对公渠道价值，运用集团牌照优势及科技资源，为对公客户提供全方位、一站式综合金融解决方案；依托集团各专业公司的优质产品和服务，着力实现保费规模、投融资规模的跨越式增长；依托集团平台及科技力量，实现银行客户快速增长。另一方面提升银行综合收益，通过有

竞争力的本行产品及运营服务深化综合金融客户经营，深度融合综合金融创新产品和本行产品服务，将资产、负债、账户体系产品及其他综合服务进行行业化、场景化、线上化、敏捷化改造，推动对公业务可持续、高质量增长。

2020年上半年，银行推保险规模 18.96 亿元，同比增长 271.0%；银行与集团内专业公司合作落地的新增投融资项目规模 2,349.69 亿元，同比增长 153.8%；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 1,267.56 亿元，较上年全年日均余额增长 112.5%，其中活期存款日均余额占比 60.9%；截止 6 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 1,666.15 亿元，较上年末增长 82.1%，其中活期存款余额占比 65.8%。

## 2、“2”大核心客群

### (1) 聚焦战略客群

针对战略客户，本行发挥“商行+投行+投资”产品策略优势，通过绘制客户图谱、关系图谱和业务图谱，确定“一户一策”综合金融服务方案，以投行作为突破口，通过新型供应链金融和财资管理服务对战略客户及其核心子公司和上下游进行全方位服务，做强公司客户 AUM 和 LUM，做大生态圈。2020 年 6 月末，战略客群贷款余额较上年末增长 22.2%，在企业贷款余额中的占比较上年末上升 3.6 个百分点。

本行聚焦于战略客户的深度经营，以战略客户为核心，充分挖掘其核心子公司、供应链客户和境外实体，通过做“1”个战略客户带动“N”个生态圈客户开发，做“1”个产品带动“N”个产品加载，深耕战略客户生态圈，做大公司客户 AUM 和 LUM，实现客群数量和客户价值的全面提升。截止 6 月末，战略客户生态圈贷款余额较上年末增长 32.2%。

### (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；通过数字口袋和小企业数字金融，提升民营企业及小微企业客群整体经营能力，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；同时进一步加强与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。疫情期间，本行聚焦新的业务机遇，加快推进数字化经营，随着客户逐步复工复产，对公业务整体稳中有升。本行迅速推出“小企业数字金融复工贷产品包”，借助强大的大数据征信能力和风控模型，全面实现 7×24 小时线上化办理。

针对疫情，严格落实监管延期还款政策，为受疫情影响的小微客户提供“延期还款”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。对受疫情影响较大的湖北及江浙地区，给予当地小微企业客户专项小微信贷额度及优惠利率政策支持。

2020年上半年,本行单户授信1,000万元及以下的小微企业贷款(以下简称“普惠型小微企业贷款”)发放额为1,148.74亿元;2020年6月末,普惠型小微企业贷款余额户数达68.25万户,贷款余额2,371.11亿元,较上年末增长7.73%,在全行贷款余额中的占比为9.5%。

### 3、“1”条生命线

资产质量始终是对公业务的第一生命线。本行坚持审慎的风险偏好,持续强化风险与业务的协同,加强问题资产清收处置,确保疫情影响下对公资产质量整体可控。2020年6月末,企业贷款不良率为1.76%,较上年末下降0.53个百分点。

### 资金同业稳健发展

本行资金同业业务以“推动新增长、打造新品牌”作为新三年的发展方向,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“销售能力、交易能力”2大核心能力,坚持以科技为驱动,构建“1个智慧资金系统平台”赋能业务;并积极应对疫情挑战,稳经营、保发展。2020年上半年,凭借市场领先的电子化交易能力,本行继续积极开展FICC(固定收益、外汇和大宗商品)做市交易业务。同时,本行持续深化同业机构销售生态圈建设,并有序推进平安理财有限责任公司筹建。

#### 1、“3”大业务方向

##### (1) 新交易

2020年上半年,全球市场因新冠疫情遭遇了前所未有的剧烈变动,全球近三分之一的债券市场收益率降至0%甚至负值。在此期间,我国央行通过降息降准向市场注入流动性,市场债券收益率因新发行债券入市而上行,又因市场流动性进一步宽松而下行,市场波动处于高位。在复杂的市场环境及剧烈的市场变动中,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,继续多方面完善FICC业务建设,取得了一系列工作成果。一是丰富产品类型、优化客户体验、强化研究分析、升级交易技术,在市场交易量激增、波动率飙升的情况下对风险实施实时监控,保障业务稳健运营;二是为企业提供更优质的FICC避险交易服务,做企业金融市场风险对冲的主交易服务商,为企业规避利率、汇率风险,助力企业复工复产。本行组建了专业的产品开发和服务团队,为客户提供涵盖利率类、汇率类避险工具及结构化整体解决方案,以领先的交易能力帮助企业应对市场波动。

2020年上半年,金融市场业务继续保持健康增长,实现交易净收入46.34亿元。本行继续积极开展FICC(固定收益、外汇和大宗商品)做市交易业务,其中利率互换交易量市场份额达到12.7%,黄金交易量市场份额为5.6%,债券交易量市场份额为1.3%;在外汇交易中心公布的2020年上半年衍生品做市排名中,本行继续保持市场领先地位。利率互换及外汇衍生品代客交易量588.41亿元,同比提升20.4%。

## （2）新同业

本行同业业务以“成为金融产品销售的领军服务商”为目标，打造多主体共赢互利的生态圈，构建同业机构销售新品牌。深化落实“以客户为中心”的经营理念，以产品/服务组合为客户提供综合解决方案，推动客群经营向更深更广发展。一是全面优化“行e通”平台功能，实现极速线上交易、批量下单、智能拆单等功能，操作高效快捷；二是构建场景化、生态化、线上化的金融机构交易平台，发挥集团综合金融及科技赋能优势，引入智能债券及基金评价体系，打造直观可量化的产品评价模型；同时，同业客户（F端客户）画像迭代升级，对集团内外客户进行个性化产品推荐、投研资源输出；三是打造机构销售铁军，锻造最强的销售能力，构建标准化营销管理体系；四是托管业务秉承“全行办托管、办集团的托管、以服务办托管”的理念，借助科技赋能和服务创新，保持了托管业务的稳健发展。

2020年6月末，本行“行e通”平台累计合作客户2,258户，2020年上半年同业机构销售业务量4,009.89亿元，同比增长72.5%。

## （3）新资管

本行已于2020年8月19日收到中国银保监会关于平安理财有限责任公司（以下简称“平安理财”）开业的批复。上半年本行在推进平安理财筹建的同时，保持了资产管理业务的稳定健康发展，取得了一系列工作成果。一是积极参与疫情防控工作，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；二是理财产品转型成绩明显，产品体系进一步丰富，推出混合型产品，并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，符合资管新规净值管理要求的净值型产品规模占理财产品总规模比例位居同业前列，首支混合型“智享价值180天产品”于2020年4月底完成发售；三是稳步推进全面风险管理体系建设工作，搭建理财业务的风险偏好、治理架构、风险政策、制度体系、管理流程和业务系统，有效提升理财业务整体风险管理能力，助力业务稳健发展；四是科技体系逐渐完善，充分借助集团科技能力协同及自主研发能力，上线全新注册登记系统、产品管理系统支持作业流程线上化以及理财业务转型，并构建大数据平台赋能数字化经营。

本行加速非保本理财业务发展，截止2020年6月末，非保本理财产品余额6,652.80亿元，较上年末增长12.7%；产品结构进一步优化，其中符合资管新规净值管理要求的净值型产品规模4,030.22亿元，较上年末增长56.7%，占非保本理财产品余额的比例由43.6%提升至60.6%；保本理财产品压降速度同步加快，2020年6月末，本行保本理财产品余额408.16亿元，较上年末减少39.3%。

## 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，持续优化投资效率，扩大投资品类和代客业务客群，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，全面服务本行同业、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，以“同e家”构建客户服务闭环，深化客户画像、产品画像应用，同时，依托集团团体综合金融业务，助力机构客群销售业

务向更深更广发展。

### 3、“1”个智慧资金系统平台

本行持续强化智慧资金系统平台建设，构建“智慧资金系统群”，大力推进“数字银行”转型。一是依托于智慧交易系统开展程序化交易，使得精准定价能力、高效执行能力和敏捷风控能力更显优势；二是智慧交易系统功能更全面，支持更多交易品种和市场，提供更高效率的交易处理能力；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 APP、对公口袋财务 APP 及资金同业“行 e 通”系统相连，为客户提供一站式涵盖利率类、汇率类衍生产品线上交易服务。

### 科技引领成效凸显

本行将“科技引领”作为战略转型的驱动力，持续加大金融科技投入，优化开发流程，提升交付效率，强化数字化经营、线上化运营能力，推动本行向“数字银行、生态银行、平台银行”转型。2020年6月末，本行科技人员（含外包）超过 8,000 人，较上年末增长超过 13%。2020 年上半年，本行 IT 资本性支出及费用投入同比增长 24.8%。

#### 1、科技赋能业务发展

本行继续深化业务和科技融合，交付质量和速度持续提升。2020 年上半年，持续推动敏捷转型，科技响应业务开发需求数量同比增长超过 30%，加快 Starlink 开发运维一体化工具平台的应用推广，全行超过 75% 的应用通过 Starlink 平台实现了自动化部署能力，研发和交付效率持续提升；持续加强安全软件开发生命周期（S-SDLC）建设和应用推广，提升互联网应用安全管控能力。

本行信用卡新核心系统、平安好链、“行 e 通”系统、智慧风控、智慧财务等重点项目按计划实施推进，一批重要的业务系统相继投产上线。其中，平安好链采用自然语言处理（NLP）、光学字符识别（OCR）、区块链等新技术进一步完善了智能风控、智能出账等系统功能；智慧风控平台持续迭代优化智能审批、智能预警、智能放款、智能控制、智能监控和智能管理等六大智能场景，全面提升风控智能化水平，智能预警前瞻性不断提升，90 天、180 天预警前瞻性分别提升至 91%、86%，智能放款已覆盖超六成标准化对公授信业务，智能审批实现常规调查报告 80% 去手工，AI 赋能审批，审批时效大幅提升；全新打造的智慧托管系统采用 AI 技术和分布式架构，上半年投产后在运行速度、账目安全性、自动化运行、合同电子化、无死角监控等多个层面实现了全面提升；智慧财务通过拓场景、提时效、优流程，有效赋能决策和销售管理，致力于将智慧经营平台及“赢家”打造成为客户经理的智能营销助手和管理人员的作战指挥系统，2020 年上半年累计增加 430 个场景及指标卡片，用户超 8,600 户、月活率 92%；上半年完成了理财子公司独立机房建设及 IT 系统的开发部署，为其业务运营提供可靠的技术支持保障；香港分行持续优化主要业务系统功能，有力支持境外业务发展。

#### 2、打造领先的技术基础平台

本行加快技术转型，构建领先的基础设施和平台，不断完善技术产品及优化解决方案。一是持续向云计算和分布式架构转型，2020 年 6 月末，本行应用上云比例超过 40%；分布式金融 PaaS 平台已在 200 多

个项目中应用微服务开发框架，有效支持信用卡新核心系统、平安好链等关键业务系统的开发，增强了本行系统的可扩展性、灵活性和安全稳定性，降低了开发运维成本；二是升级开放银行技术平台，2020年6月末，已累计发布142大类、1,051项应用程序编程接口（API）服务；三是搭建智能物联网中台“星云平台”，积极推进在车联网、工业互联网、仓储物流、智能制造、新零售等场景的应用，2020年6月末，该平台已接入中小企业工业设备手环数据，帮助中小企业信审增信；四是通过持续工具化、平台化转型，运维自动化水平达到了92.85%，测试自动化覆盖率达到62.76%。

### 3、加快数字化转型

一是提升数字化经营能力。数据中台方面，加快数据服务平台建设，夯实产品、客户、知识、人员、案例五大基础数据库，2020年上半年建立各类经营分析指标超1,000项，优化标签7,000余项，增强了客户画像、千人千面、客户经营分析等领域的数据服务能力；AI平台方面，构建了一站式的机器学习平台，实现从建模到发布全流程的自动化，上线模型服务超过600个；数据治理方面，通过建设数据资产管理平台、统一数据指标标准等措施提升数据全生命周期治理能力，2020年上半年完成600多项基础数据标准和近500项指标标准的制定。

二是提升线上化运营能力。疫情期间，本行利用科技赋能，加快线上化转型和全渠道布局。对外服务方面，口袋银行APP打造“在家办”和“看世界”全线上化综合服务平台，向客户提供线上化金融产品及便民惠民服务；搭建了音频、短视频、直播平台等互联网营销渠道，通过智能客服、智能投顾、在线问诊等方式开展无接触服务；口袋财务APP上线“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；智能化线上运营平台“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，2020年上半年推出营销活动超过3,000个，用户浏览量超过6.4亿次，促成理财交易订单超700万笔。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，有力保障各项业务的正常运营；客户经理通过“口袋银行家”、“赢家”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。

### 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，加快人工智能、大数据、区块链等新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，零售广泛应用NLP、OCR、生物识别等技术支持业务发展，信用卡智能语音平台支持月外呼规模近1,200万通，相当于人工坐席约3,000人的工作量；对公打造智能化、模块化、数据统一的智能产品中台，新产品开发上线周期时间缩短近50%，平均节省人力成本25%。大数据方面，升级客户旅程平台提升精准营销服务能力，平台上线后促进“天天成长C”等理财产品购买转化率提升了60%；小企业征信模型实现全流程自动化审批，平均放款时间从7.8天缩减至2.2天。区块链方面，供应链金融、破产清算投票、云签约存证、溯源等区块链应用业务上半年完成交易量超过49万笔；本行还与地方税务局合作共建产业税务联盟链，支持一站式线上办理税务业务，降低了企业办税成本和贸易融资风险。

此外，本行成立数字货币研究小组，研究数字货币技术原理及应用场景，并通过举办创新大赛、技术

沙龙、知识产权培训等活动培育科技创新文化，鼓励全员创新。根据知识产权产业媒体 IPRdaily 与 incoPat 联合发布的“2019 年全球银行发明专利排行榜”，本行发明专利申请数排名全球银行第 8 位。

## 七、涉及财务报告的相关事项

### 1、与上一会计期间财务报告相比，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

### 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、与上一会计期间财务报告相比，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 8 月 28 日