信息披露DISCLOSURE

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 V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)

(列巾十座・人が山口カカリ			
项目	2020年3月31日	2019年12月31日	期末比上年末 増减
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	投收益相关指标	根据《公开发行	证券的公司信息

任:【17年7(津)贷产收益率和每股收益帕大指标依据公开及行证券的公司信息 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年除订)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 加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 股的稀释处影响

成转収,44万元, 股的稀释性影响。 /华五单位·人民币百万元)

[ 因用半四:八氏川	(							
项目	2020年3月31日	2019年12月31日	2018年12月31	期末比上年末増 减				
吸收存款本金	2,566,857	2,436,935	2,128,557	5.3%				
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%				
发放贷款和垫款本金总额	2,444,176	2,323,205	1,997,529	5.2%				
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				径的通知》(银发				
[2015]14 是) 从 2015 3	E 开始 非友勢	米全動机 松方:	<b>协</b> 左左卦米全国	勐和 构的 勢 而五				

人"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 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人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"发放贷款和整款"、"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

医红色双畸形 文列口的公司心以外(汉)	17,403,710,170
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 回购等原因发生变化且影响所有者权益金	因发行新股、增发、配股、股权激励行权、

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)

坝 日	2020 平 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
	F发行证券的公司信息披露解释性公告第1

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

标准值	2020年3月31	2019年12月31	2018年12月31
≥10.5	14.27	13.22	11.50
≥8.5	11.65	10.54	9.39
≥7.5	9.20	9.11	8.54
≤5	1.65	1.65	1.75
≥ 150	200.35	183.12	155.24
≥2.5	3.31	3.01	2.71
不适用	27.94	29.61	30.32
不适用	4.08/1.02	4.12	3.98
不适用	2.49/0.62	2.53	2.26
不适用	2.60/0.65	2.62	2.35
	≥10.5         ≥8.5         ≥7.5         ≤5         ≥150         ≥2.5         不适用         不适用	14.27   ≥ 10.5   14.27   ≥ 8.5   11.65   ≥ 7.5   9.20   ≤ 5   1.65   ≥ 150   200.35   ≥ 2.5   3.31   ⊼适用   27.94   ⋌ 7.62   ⋌ 7.62 	13.22   ≥10.5   14.27   13.22   ≥8.5   11.65   10.54   ≥7.5   9.20   9.11   ≤5   1.65   1.65   ≥150   200.35   183.12   ≥2.5   3.31   3.01   ⊼透用   27.94   29.61   ⋌遊用   4.08/1.02   4.12   ⋌遊用   2.49/0.62   2.53   ⋌遊用   2.49/0.65   2.62

(正: 血盲组体低短血盲口层列外。 2.3. 报告调求服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)						
报告期末普通股股系	床总数(户)		397,399	报告期末表决优先股股东总数		-
前 10 名普通股东持股情况			ļ.			
股东名称	股东性质	持股	持股总数	持有有限售条	质押或	沈冻结情况
		比例 (%)		件股份数量	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		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	-	-	-
前 10 名无限售条件股东持股份	青况					
股东名称			持有无限售条	Я	2份种类	
胶尔石柳			件股份数量	股份种类	3	数量
中国平安保险(集团)股份有限 白有资金	艮公司-集	团本级-	9,618,540,236	人民币普通股		9,618,540,236

中国平安保险(集团)股份自有资金	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
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	艮公司—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 险产品	限公司-传统-普通保	440,478,714	人民币普通股	440,478,714
中国证券金融股份有限公司	iJ	429,232,688	人民币普通股	429,232,688
中央汇金资产管理有限责任	E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	深圳中电投资股份有限公司 河南鸿宝企业管理有限公司			162,523,292
河南鸿宝企业管理有限公司				102,735,814
全国社保基金——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	1、中国平安人寿保险股份 子公司和一致行动人,"「 资金"、"中国平安人寿保 份有限公司—传统—普遍 2、本行未知其他股有	中国平安保险(1 险股份有限公司 11保险产品"具有	集团)股份有限/ 同一自有资金"与 可关联关系。	公司-集团本级-自有 "中国平安人寿保险股
前 10 名普通股股东参与	NL 松太河南油宁 小 密 田 大 可 高 油 中 の 小 等 田 オ	5個八司持方末	<b>行股票 102 725</b>	014 股 核涌出化套证

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  $\Box$ と  $\sqrt{S}$   $\Box$  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	兄		
股东名称	股东性 持股比 持股数量 持有有限售 质押或					结情况
		(%)		件的股份数 量	股份状态	数量
中国平安人寿保险股份有限公司-分红-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-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	境内法					

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)股份有限公司和中致行动人。中国平安保险(集团)股份有限公司总股子公司和一致行动人。中国平安 人寿保险股份有限公司一分红一个险分化"、"中国平安人寿保险股份有 限公司一万能一个能万能"与"中国平安财产保险股份有限公司一传统一 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。

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。

(货币单位:人民币百万元)

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

证券代码:000001

优先股代码:140002

证券简称:平安银行 优先股简称:平银优 01

## 平安银行股份有限公司

2020年第一季度报告正文

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%	本期由固定资产转人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 用后计人其他权益工具
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其影响和解决方案的分析说明 V适用 □不适用 □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

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 2、经甲国银行保险监督官理委员会和甲国人民银行批准,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		《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》、《证券日报》和巨潮资讯
关于无固定期限资本债券(第二期)发 行完毕的公告		证券权》、证券口报》和巨副贡讯 网(http://www.cninfo.com.cn)
机从自肠的变换并居体力		•

股份回购的实施进展情况 □适用 V 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 V 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

超期末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

公司派日朝小任任公司关时经制人、成东、天联力、収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展因说明 □适用、V不适用

	下:	2,302.01 [2,70]	八 1 10 1 八 四 四	TO CH IC SOLVEN DE	CIRIOGAR
	(货币单位:人民币百	万元)			
Ì	债券名称	面值	票面年利率(%)	到期日	减值准备

惯券名杯	田恒
2019年政策性银行债券	
2019年政策性银行债券	

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)			
合计	5,354,317	6,785,921	(1,455)			
注,(1)木行在董事会确立的风险偏好和市场风险总休限额框架内 开展句报						

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

《平安银行股份有限公司 资者关系活动记录表》

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					
	2020/02/14	业绩安东人	机状	and Marchaelore root as				

3.9 违规对外担保情况

2020/02/17-21

回适用 V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

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

3.11.1 总体育优 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。

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

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;二是着力打级企业。 2020年一年16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多,对公业多、资金周业多等342+11"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%;

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,一季度发放贷款和整款(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哈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

余额 25,68.57 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上户目的根据,按证证据代数,还供客户的使用代数的规模。

译成宗言以顺成本: 致广业务上配合私订购备各户的融资需求加入较低风险的个人房屋按揭、特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)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,"干人干面"为客户提供适配的产品与服务;通过引人客户高频使用的外 (1)基础零售

数据仅外、下人下国 //各户提供运配的广面与服务; 通过51/各户高频使用的7 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 切 UV(页面访客人数)近 60 万人, 互联网获客恢复率 15、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 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

公司员際分尺及各户行运的专属取开干占;目前股势保险人事目生、线上增加,同城福利、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: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

公告编号:2020-015

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

タにパールをはら、 2.9%。 (2)私行財富 (2)私行財富 (2)私行財富 (2)を1.98 万戸,校上年末増长 5.2%:私行达标客户 <sup>2</sup>4.71 (2)・10年 (2)・1

9.8%。
「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

9.8%。
1 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。
2 代理基金销售规模不包含货币基金销量。
3 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。
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,强化私行品牌建设。综合金融能力提升方面,本行者力加强全品类、开放式产品平台建设,不断完善产品标念、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。
专业化的力提升方面,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;本行创新导入则间对工作方法,并全新升级了财富管理资产配置对象体验的提升;本行创新导入则间对工作方法、并全新升级了财富管理资本实现。教与自生成客户帐户所见财富、"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 私寮直通平台、为高净值客户提供智能高效的财富管理服务新体验。业内省创作为相智能测讯、以智能视讯坐原代替人工观讯坐席、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 "近 80%。 "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

'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)消费金融 2020年3周末,本行个人贷款余额13,681.98亿元,较上年末增长0.8%。为应对突发疫情的影响,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

强消费金融业务与私行财富业务的联动,满足甲局瑞各户融资需求,同时,加大牧低风险的个人房屋按揭及特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特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清,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,全面保障较情期间客户各类生活需求。2020年3.45以下,使用上口光速处照力依存全的操资本证别。季节使用上面光度 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

全国化学 3.4%。 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。 一是深化由萨儿劳。 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

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

图。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。 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 信积分加码权益,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"署;计发放 226.60 亿元;2020年 3 月末,"新一贷"等2020年一季度,本行"新一贷"署;计发放 226.60 亿元;2020年 3 月末,"新一贷"余额,1537.50 亿元,校上年末下降 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。

步丰富消费金融服务场景,元善"新一过"广尚请杀,行狭吸与11ル四各研,促71 加穷普惠金融的能力。
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条额4,308.59亿元,较上年末增长4.8%,其中住房按揭贷款余额工作要求,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,进一步减少线下流程增加间阜层折细径势安胜的融险需求、为小衡客户快速恢复生产和经营发展提供 清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 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 0M0 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 区域"平台,完善车商线上化服务体系,重塑二手车入库、售卖、金融生态团环;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

(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,对孕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,没活调整住房按揭、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,对于参与赦灾的医护人员、警察、部队人员,政府工作人员,患病无法正常还实的客户,想想是从他们必须被对某事。 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 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,并适度收紧准人政策, 有效提升了抵抗未来风险的能力。

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 2020年 "成熟业务大幅优化、增长业务精准投放、潜力业务提前不局等的政本宣生制度、 "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、 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。本行持续加大银 源倾斜力度,通过专项战略投入和创新基金持续支持。和创新、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 等重点项目的投入,培育持续发展动能。 年一季度,本行零售人均 AUM 营收 43.1 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%。

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 F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。

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 获名 I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 战略的全面运成。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 年一季度月的服务客户数较 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,通过指选运营大中台、数据化经营平台,推动云网点布局等措施打造体验住、次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 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,挖掘推广典范案例,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 88.47 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的比例为 44.1%;管理零售客户资产(AUM)余额净增 684.87 亿元,占、营整体净增客户资产余额的比例为 44.4%。MGM 模式发 138.54 亿元,占、高产员、整体发放的比例为 63.8%;发放汽油贷款 138.54 亿元,占、高产贷产数的比例为 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%。

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
本行对公业务贴特践行"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"的对公业多经营思路,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,疫情防疫、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。和安排等分本基

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

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 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 充,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 小时线上缴费金额包 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%。

ь.

4

互联网支付结算 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

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,升级了使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 本行緊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。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 比年末增长 21.0%。

**上年末增长21.0%。** 

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;银企直联接人企业 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,

(3)综合金融本各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、出述会企业的发现的基本 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 438.0%:银行与集团内专业公司合作洛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

降 0.48 个百分点

2、""大核心客群
(1)聚焦战略客群
(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未提升1个百分点。
(2)夯实小微客群本行业最大的大型,1000年3月末,战略各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未提升1个百分点。
(2)夯实小微客群本行策企业及小微企业客群分,2000年3月末,战略各群战场景化、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分散发,投入收入企业客等全部场等以定制化产品、提升、产品、提升民营企业及中、微企业整字金融通过"数据+模型"还原企业真实经营状况,以标准化产品、借助、联网、大数据等科技手段,实现线上化、自动化、快速批量放新,以定制化产品、保护、大型报等科技手段,实现线上化、自动化、快速批量放新,以定制化产品、保护、大型报等科技手段,实现线上化、自动化、快速批量放新,以定制化产品、保护、大型报告介的大型报告(各个人,经常、企和实现不是不同,工作,有所下降,本行加强科技应用,迅速推出"小企业数字金融发子人"加快远程面签推广,本行加强科技应为大数据在信能力和风控模型,全面实现了火4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,助力企业复了复产人4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,助力企业复了复产,2020年3月开始业务逐渐恢复,1个企业数字金融业多38,737户,较上年末增长13.4%。

37.9%; 2020 年 3 月末, 本行小企业数子金融业务服务各户数 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, 货后风险管理, 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 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 个白分点。 (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、聚集"新交易,新同业。新资管"3 大业务力 退升"六县能力 销售能力"2 卡核心能力 构建"1 个知慧咨会系统亚会"赋能》 等。2020年一季度、本行积极应对疫情挑战、播经营、保发展、一方面落地多项运 十级举措、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

、"3"大业务方向 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 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,继续奔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托。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,实现交易争收入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209.5%;债券交易量1.46万亿元,同比增长76.9%;代理贵金属交易量5.270亿元,同比增长41.4%。 交易量 5,270 亿元,同比增长 41.4%

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" 本行问业业务认"成为领车金融广品销售版务向 为目标,持续深化"行。进建设、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。通"平台,适时推动"。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。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分租,发行和来20%。塞收客全核空间用于未行专共经婚防按查关链参数构成3分 国银门间印郊成功及几及间郊语交项间业仔单,仔单间直头上18亿元,别限3万月,发行利率2.2%。募集资金将定间用于本行支持疫情防按有关贷款投放和流处 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;四是经筹合理安排托管业务,通过24小时远程支持、藏费让利寿等举措,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。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%。

分量 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;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612.2%;非保本理财产品余额6173.56亿元。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"大核心能力本行产品会额613.56况,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"大核心能力本行产金资等与力。一是积极探索"生态银行"发展之外设,对企业领先的交易能力为依托,扩大和丰富交易储力应用场景、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营、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营、零售及集团业务生态全量价等值用等)以"资产"。通"为定分人 □ 集仓产品设计"资产

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。通"为平台人口,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。

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

1.科技賦能抗击疫情 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

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,有力伊健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 使客户服务和营销,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

2、业务系统建设

(下转C142版)