A 股股票代码:600036

招商银行股份有限公司 二〇二〇年半年度报告摘要

1 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,投资者应当到中国证监会指定媒体仔细阅读半年度报告全文。

2. 本公司董事会、监事会及董事、监事和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、误导性陈述或重大遗漏,并承担个别和连带的法律责任。

3. 本公司第十一届董事会第十五次会议于 2020 年 8 月 28 日以通讯表决方式召开。会议应参会董事 17 名,实际参会董事 17 名。会议的召开符合《中华人民共和国公司法》和《招商银行股份有限公司章程》的有关规定。

4. 本公司 2020 年中期不进行利润分配或资本公积金转增股本。

2 公司基本情况

2.1 公司基本情况

法定中文名称:招商银行股份有限公司(简称:招商银行)			
A 股股票简称	招商银行	H 股股票简称	招商银行
A 股股票代码	600036	H 股股票代号	03968
A 股股票上市交易所	上海证券交易所	H 股股票上市交易所	香港联交所
董事会秘书	刘建军	证券事务代表	霍建军
办公地址	中国广东省深圳市福田区深南大道 7088 号		
电话	+86 755 8319 8888		
电子邮箱	cmb@cmbchina.com		

2.2 公司业务概要

本公司成立于 1987 年,总部位于中国深圳,是一家在中国具有鲜明经营特色和品牌影响力的全国性商业银行。本公司业务以中国市场为主,分销网络主要分布在粤港澳大湾区、长江三角洲地区、环渤海经济区等中国重要经济中心区域,以及其他地区大中城市,有关详情请参阅"分销渠道"和"分支机构"章节。2002 年 4 月,本公司在上海证券交易所上市。2006 年 9 月,本公司在香港联交所上市。

本公司向客户提供各种批发及零售银行产品服务,亦自营及代客进行资金业务。本公司推出的许多创新产品和服务广为中国消费者接受,例如:"一卡通"多功能借记卡、"一网通"综合网上银行服务,信用卡、"金葵花理财"和私人银行服务,招商银行 App 和掌上生活 App 服务,招商银行企业 App 服务,全球现金管理、贸易金融等交易银行与离岸业务服务,以及资产管理、资产托管和投资银行服务等。

2020 年,本公司品牌影响力持续提升。在英国《银行家》杂志公布的 2020 年全球银行 1,000 强排名中,本公司位列全球第 17 名,名次较上年提升 2 位,连续三年位居前 20 强;在美国《银行家》杂志公布的 2020 年"全球银行品牌价值 500 强"榜单中,名列全球第 9 位。同时,本公司蝉联《欧洲货币》"中国最佳银行"奖;在《亚洲货币》2020"中国私人银行大奖"评选中,荣获"最佳全国性股份制银行"和"最佳技术创新"奖;在《亚洲货币》2020"中国零售银行大奖"评选中,荣获"最佳信用卡银行"和"最佳技术创新"奖。

3 会计数据和财务指标摘要

3.1 主要会计数据和财务指标

(人民币百万元,特别注明除外)	2020 年 1–6 月	2019 年 1–6 月	本期比上年同期增减(%)	2018 年 1–6 月
经营业绩				
营业收入	148,353	138,301	7.27	126,146
营业利润	63,028	64,836	−2.79	58,988
利润总额	62,838	64,873	−3.14	58,945
净利润	50,078	50,858	−1.53	44,869
归属于本行股东的净利润	49,788	50,612	−1.63	44,756
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	49,733	50,174	−0.88	44,585
经营活动产生的现金流量净额	254,254	−55,023	不适用	−65,624
每股计(人民币元/股)				
归属于本行普通股股东的基本每股收益(1)	1.97	2.01	−1.99	1.77
归属于本行普通股股东的稀释每股收益	1.97	2.01	−1.99	1.77
扣除非经常性损益后归属于本行普通股股东的基本每股收益	1.97	1.99	−1.01	1.77
每股经营活动产生的现金流量净额	10.08	−2.18	不适用	−2.60
财务比率(%)(年化)				
归属于本行股东的平均总资产收益率	1.29	1.45	减少 0.16 个百分点	1.39
归属于本行普通股股东的平均净资产收益率(1)	16.94	19.47	减少 2.53 个百分点	19.61
归属于本行普通股股东的加权平均净资产收益率	16.94	19.47	减少 2.53 个百分点	19.61
扣除非经常性损益后归属于本行普通股股东的加权平均净资产收益率	16.92	19.30	减少 2.38 个百分点	19.54

(人民币百万元,特别注明除外)	2020 年 6 月 30 日	2019 年 12 月 31 日	本期末比上年末增减(%)	2018 年 12 月 31 日
规模指标				
总资产	8,031,826	7,417,240	8.29	6,745,729
贷款和垫款总额(2)	4,851,715	4,490,650	8.04	3,933,034
一 正常贷款	4,796,387	4,438,375	8.07	3,879,429
一 不良贷款	55,328	52,275	5.84	53,605
贷款损失准备	243,891	223,097	9.32	192,000
其中:以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款和垫款的损失准备(3)	145	341	−57.48	228
总负债	7,392,805	6,799,533	8.73	6,202,124
客户存款总额(2)	5,440,050	4,844,422	12.30	4,400,674
一 公司活期存款	2,053,534	1,692,068	21.36	1,645,684
一 公司定期存款	1,408,019	1,346,033	4.61	1,192,037
一 零售活期存款	1,316,773	1,171,221	12.43	1,059,923
一 零售定期存款	661,724	635,100	4.19	503,030
归属于本行股东权益	632,530	611,301	3.47	540,118
归属于本行普通股股东的每股净资产(人民币元/股)(1)	23.73	22.89	3.67	20.07
资本净额(高级法)	747,597	715,925	4.42	641,881
其中:核心一级资本净额	567,462	550,339	3.11	482,340
风险加权资产(考虑并行期底线要求)	5,019,059	4,606,786	8.95	4,092,890

注:

(1) 有关指标根据《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》规定计算。本公司 2017 年发行了非累积型优先股,但本期并无发放优先股股息,因此在计算基本每股收益、平均净资产收益率和每股净资产时,"归属于本行股东的净利润"无需扣除优先股股息,"平均净资产"和"净资产"扣除了优先股。

(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》,基于实际利率法计提的金融工具的利息应包含在相应金融工具的账面余额中,并反映在相关报表项目中,不再单独列示"应收利息"项目或"应付利息"项目。列示于"其他资产"或"其他负债"项目的"应收利息"或"应付利息"余额仅为相关金融工具已到期可收取或应支付但于资产负债表日尚未收到或尚未支付的利息。自 2018 年报起,本集团已按上述要求调整财务报告及其附注相关内容。除特别说明,此处及下文相关项目余额均未包含上述基于实际利率法计提的金融工具的利息。

(3) 以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款和垫款账面金额不扣除损失准备 1.45 亿元。有关详情请参阅财务报告附注 9(a)。

(4) 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》的规定,本集团非经常性损益列示如下:

(人民币百万元)	2020 年 1–6 月
非经常性损益项目	
处置固定资产净损益	17
其他净损益	51
所得税影响	(10)
合计	58
其中:影响本行股东净利润的非经常性损益	55
影响少数股东净利润的非经常性损益	3

3.2 补充财务比率

财务比率(%)	2020 年 1–6 月	2019 年 1–6 月	本期比上年同期增减	2018 年 1–6 月
盈利能力指标(年化)				
净利差(1)	2.42	2.58	减少 0.16 个百分点	2.42
净利息收益率(2)	2.50	2.70	减少 0.20 个百分点	2.54
占营业收入百分比				
一 净利息收入	61.25	63.20	减少 1.95 个百分点	61.05
一 非利息净收入	38.75	36.80	增加 1.95 个百分点	38.95
成本收入比(3)	28.22	27.59	增加 0.63 个百分点	26.84

注:

(1) 净利差 = 总生息资产平均收益率 − 总计息负债平均成本率。

(2) 净利息收益率 = 净利息收入/总生息资产平均余额。

(3) 成本比入比 = 业务及管理费/营业收入。

资产质量指标(%)	2020 年 6 月 30 日	2019 年 12 月 31 日	本期末比上年末增减	2018 年 12 月 31 日
不良贷款率	1.14	1.16	减少 0.02 个百分点	1.36
不良贷款拨备覆盖率(1)	440.81	426.78	增加 14.03 个百分点	358.18
贷款拨备率(2)	5.03	4.97	增加 0.06 个百分点	4.88

注:

(1) 不良贷款拨备覆盖率 = 贷款损失准备/不良贷款余额。

(2) 贷款拨备率 = 贷款损失准备/贷款和垫款总额。

资本充足率指标(%)(高级法)	2020 年 6 月 30 日	2019 年 12 月 31 日	本期末比上年末增减	2018 年 12 月 31 日
核心一级资本充足率	11.31	11.95	下降 0.64 个百分点	11.78
一级资本充足率	11.99	12.69	下降 0.70 个百分点	12.62
资本充足率	14.90	15.54	下降 0.64 个百分点	15.68

注:截至报告期末,本集团权重法下核心一级资本充足率 10.20%,一级资本充足率 10.81%,资本充足率 12.49%。

4 股份变动及股东情况

4.1 普通股股东数量及持股情况

截至报告期末,本公司普通股股东总数 386,864 户,全部为无限售条件股东,其中,A 股股东总数 354,507 户,H 股股东总数 32,357 户。

截至报告期末,本公司前十名普通股股东和前十名无限售条件普通股股东如下:

序号	股东名称	股东性质	期末持股数(股)	占总股本比例(%)	股份类别	报告期内增减(股)	持有有限售条件股份数量(股)	质押或冻结的股份数量(股)
1	香港中央结算(代理人)有限公司	境外法人	4,548,951,759	18.04	无限售条件 H 股	673,405	–	未知
2	招商局轮船有限公司	国有法人	3,289,470,337	13.04	无限售条件 A 股	–	–	–
3	中国远洋运输有限公司	国有法人	1,574,729,111	6.24	无限售条件 A 股	–	–	–
4	和谐健康保险股份有限公司 – 传统 – 普通保险产品	境内法人	1,258,949,171	4.99	无限售条件 A 股	–	–	–
5	大家人寿保险股份有限公司 – 万能产品	境内法人	1,258,949,100	4.99	无限售条件 A 股	–	–	–
6	深圳市晏清投资发展有限公司	国有法人	1,258,542,349	4.99	无限售条件 A 股	–	–	–
7	深圳市招融投资控股有限公司	国有法人	1,147,377,415	4.55	无限售条件 A 股	–	–	–
8	深圳市楚源投资发展有限公司	国有法人	944,013,171	3.74	无限售条件 A 股	–	–	–
9	香港中央结算有限公司	境外法人	943,914,888	3.74	无限售条件 A 股	−73,411,273	–	–
10	中国证券金融股份有限公司	境内法人	754,798,622	2.99	无限售条件 A 股	–	–	–

注:

(1) 香港中央结算(代理人)有限公司所持股份为其代理的在香港中央结算(代理人)有限公司交易平台上交易的招商银行 H 股股东账户的股份总和。香港中央结算有限公司是以名义持有人身份,受他人指定并代表他人持有股份的机构,其所持股份为投资者持有的招商银行产股通股份。

(2) 经中国银保监会批复同意,安邦人寿保险股份有限公司更名为大家人寿保险股份有限公司,其控股股东由安邦保险集团股份有限公司变更为大家保险集团有限责任公司。有关详情请参阅本公司日期为 2019 年 8 月 28 日的公告。报告期内,相关股东账户名称已在中国证券登记结算有限责任公司上海分公司进行了变更。

(3) 截至报告期末,上述前 10 名股东中,香港中央结算(代理人)有限公司是香港中央结算有限公司的全资子公司;招商局轮船有限公司、深圳市晏清投资发展有限公司、深圳市招融投资控股有限公司和深圳市楚源投资发展有限公司同为招商局集团有限公司的子公司。根据本公司日期为 2020 年 3 月 23 日的公告,和谐健康保险股份有限公司与大家人寿保险股份有限公司不再构成一致行动关系。其余股东之间本公司未知其关联关系或一致行动关系。

(4) 上述 A 股股东没有通过信用证券账户持有本公司股票。

4.2 优先股股东数量及持股情况

截至报告期末,本公司优先股股东(或代持人)总数为 13 户,其中,境外优先股股东(或代持人)数量为 1 户,境内优先股股东数量为 12 户。

截至报告期末,本公司前 10 名境外优先股股东(或代持人)持股情况如下:

序号	股东名称	股东性质	股份类别	报告期内增减(股)	期末持股数量(股)	持股比例(%)	持有有限售条件股份数量(股)	质押或冻结的股份数量(股)
1	The Bank of New York Depository (Nominees) Limited	境外法人	境外优先股	–	50,000,000	100	–	未知

注:

(1) 优先股股东持股情况根据设置的本公司优先股股东名册中所列的信息统计。

(2) 由于此次发行为境外非公开发行,优先股股东名册中所列为获配售人代持人的信息。

(3) 本公司未知上述优先股股东与前 10 名普通股股东之间是否存在关联关系或一致行动关系。

(4) "持股比例"指优先股股东持有境内优先股的股份数量占境外优先股的股份总数的比例。

截至报告期末,本公司前 10 名境内优先股股东持股情况如下:

序号	股东名称	股东性质	股份类别	报告期内增减(股)	期末持股数量(股)	持股比例(%)	持有有限售条件股份数量(股)	质押或冻结的股份数量(股)
1	中国移动通信集团有限公司	国有法人	境内优先股	–	106,000,000	38.55	–	–
2	建信信托有限责任公司	国有法人	境内优先股	–	30,000,000	10.91	–	–
3	中银资产管理有限公司	其他	境内优先股	–	25,000,000	9.09	–	–
4	中国烟草总公司河南省公司	国有法人	境内优先股	–	20,000,000	7.27	–	–
5	中国平安财产保险股份有限公司	其他	境内优先股	–	20,000,000	7.27	–	–
6	中国光大银行股份有限公司	其他	境内优先股	–	19,000,000	6.91	–	–
7	中国烟草总公司四川省公司	国有法人	境内优先股	–	15,000,000	5.45	–	–
8	中国烟草总公司安徽省公司	国有法人	境内优先股	–	15,000,000	5.45	–	–
9	中国建设银行股份有限公司广东省分行	国有法人	境内优先股	–	10,000,000	3.64	–	–
10	中国烟草总公司辽宁省公司	国有法人	境内优先股	–	5,000,000	1.82	–	–
	长江养老保险股份有限公司	国有法人	境内优先股	–	5,000,000	1.82	–	–
	华润深国投信托有限公司	国有法人	境内优先股	–	5,000,000	1.82	–	–

注:

(1) 优先股股东持股情况是根据设置的本公司优先股股东名册中所列的信息统计。

(2) 中国烟草总公司河南省公司、中国烟草总公司四川省公司、中国烟草总公司安徽省公司和中国烟草总公司辽宁省公司是中国烟草总公司的全资子公司,除此之外,本公司未知上述优先股股东之间、上述优先股股东与前 10 名普通股股东之间是否存在关联关系或一致行动关系。

(3) "持股比例"指优先股股东持有境内优先股的股份数量占境内优先股的股份总数的比例。

5 经营情况讨论与分析

5.1 总体经营情况分析

2020 年上半年,本集团始终坚持质量、效益、规模动态均衡发展理念,以及"轻型银行"的战略方向和"一体两翼"的战略定位,稳健开展各项业务,资产质量总体稳定,资产负债规模持续增长,盈利和资本回报率小幅下降。

报告期内本集团实现归属于本行股东的净利润 497.88 亿元,同比下降 1.63%;实现营业收入 1,483.53 亿元,同比增长 7.27%,其中,净利息收入 908.73 亿元,同比增长 3.97%,非利息净收入 574.80 亿元,同比增长 12.94%;归属于本行股东的平均总资产收益率(ROAA)和归属于本行普通股股东的平均净资产收益率(ROAE)分别为 1.29%和 16.94%,同比分别下降 0.16 和 2.53 个百分点。

截至报告期末,本集团资产总额 80,318.26 亿元,较上年末增长 8.29%;贷款和垫款总额 48,517.15 亿元,较上年末增长 8.04%;负债总额 73,928.05 亿元,较上年末增长 8.73%;客户存款总额 54,400.50 亿元,较上年末增长 12.30%。

截至报告期末,本集团不良贷款余额 553.28 亿元,较上年末增加 30.53 亿元;不良贷款率 1.14%,较上年末下降 0.02 个百分点;不良贷款拨备覆盖率 440.81%,较上年末提高 14.03 个百分点;贷款拨备率 5.03%,较上年末提高 0.06 个百分点。

5.2 利润表分析

报告期内,本集团实现税前利润 628.38 亿元,同比下降 3.14%,实际所得税税率 20.31%,同比下降 1.29 个百分点。下表列出报告期内本集团主要损益项目变化。

(人民币百万元)	2020 年 1–6 月	2019 年 1–6 月	变动额
净利息收入	90,873	87,407	3,466
净手续费及佣金收入	42,269	38,971	3,298
其他净收入	15,211	11,923	3,288
业务及管理费	(41,860)	(38,157)	(3,703)
税金及附加	(1,304)	(1,143)	(161)
信用减值损失	(40,443)	(33,064)	(7,379)
其他业务成本	(1,718)	(1,101)	(617)
营业外收支净额	(190)	37	(227)
税前利润	62,838	64,873	(2,035)
所得税	(12,760)	(14,015)	1,255
净利润	50,078	50,858	(780)
归属于本行股东的净利润	49,788	50,612	(824)

5.3 资产负债表分析

资产

截至报告期末,本集团资产总额 80,318.26 亿元,较上年末增长 8.29%,主要是由于本集团贷款和垫款、债券投资等增长。

为保持数据可比,本节"3.3.1 资产"金融工具除在"本集团资产总额的构成情况"表中按财政部要求包含实际利率法计提的应收利息之外,其他章节仍按未含应收利息的口径进行分析。

下表列出截至所示日期本集团资产总额的构成情况。

	2020 年 6 月 30 日		2019 年 12 月 31 日	
(人民币百万元,百分比除外)	金额	占总额百分比%	金额	占总额百分比%
贷款和垫款总额	4,861,984	60.54	4,500,199	60.67
贷款损失准备(1)	(243,880)	(3.04)	(222,899)	(3.00)
贷款和垫款净额	4,618,104	57.50	4,277,300	57.67
投资证券及其他金融资产	2,096,620	26.10	1,839,440	24.80
现金、贵金属及存放中央银行款项	503,620	6.27	571,990	7.71
同业往来(2)	578,490	7.20	522,507	7.04
商誉	9,954	0.12	9,954	0.13
其他(3)	225,038	2.81	196,049	2.65
资产总额	8,031,826	100.00	7,417,240	100.00

注:

(1) 本报告期末的"贷款损失准备"包含以摊余成本计量的贷款和垫款的本息损失准备。以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款和垫款账面金额不扣除损失准备 1.45 亿元。有关详情请参阅财务报告附注 9(a)。

(2) 包括存拆放同业和其他金融机构款项和买入返售金融资产。

(3) 包括固定资产、使用权资产、无形资产、投资性房地产、递延所得税资产和其他资产。

负债

截至报告期末,本集团负债总额 73,928.05 亿元,较上年末增长 8.73%,主要是由于客户存款规模较上年末稳步增长。

为保持数据可比,本节"3.3.2 负债"金融工具除在"本集团负债总额的构成情况"表中按财政部要求包含实际利率法计提的应付利息之外,其他章节仍按未含应付利息的口径进行分析。

下表列出截至所示日期本集团负债总额的构成情况。

	2020 年 6 月 30 日		2019 年 12 月 31 日	
(人民币百万元,百分比除外)	金额	占总额百分比%	金额	占总额百分比%
客户存款	5,474,392	74.05	4,874,981	71.70
同业往来(1)	951,017	12.86	784,735	11.54
向中央银行借款	306,397	4.14	359,175	5.28
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债及衍生金融负债	82,778	1.12	66,634	0.98
应付债券	412,399	5.58	578,191	8.50
其他(2)	165,822	2.25	135,817	2.00
负债总额	7,392,805	100.00	6,799,533	100.00

注:

(1) 包括同业和其他金融机构存拆放款项和卖出回购金融资产款。

(2) 包括应付职工薪酬、应交税费、合同负债、租赁负债、预计负债、递延所得税负债和其他负债。

股东权益

截至报告期末,本集团股东权益 6,390.21 亿元,较上年末增长 3.45%,其中,未分配利润 3,418.43 亿元,较上年末增长 6.29%;其他综合收益 121.33 亿元,较上年末增长 16.21%,主要是分类为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产信用损失准备较上年末有所增加。

5.4 业务发展战略实施情况

报告期内,本公司坚持"轻型银行"战略方向和"一体两翼"战略定位,把握中国银行业发展的阶段性规律,在保持 2.0 阶段所取得的结构和质量优势的基础上,围绕"客户"和"科技"两条主线,以"开放与融合"为方法论,深入推进数字化经营模式探索。

1. 以 App 月活跃用户(MAU)为"北极星"指标,重塑零售金融数字化体系。

一是数字化获客。以招商银行 App 和掌上生活 App 为平台,探索和构建数字化获客模型,通过联名营销、联动营销、场景营销、品牌广告营销、自媒体粉丝营销、客户推荐客户(MGM)社交营销等方式,打造新的获客增长点。截至报告期末,招商银行 App 累计用户数达 1.29 亿户,借记卡数字化获客占比 19.71%;掌上生活 App 累计用户数达 9,842.37 万户,信用卡数字化获客占比达 62.48%。

二是数字化经营。报告期内,"招商银行"和"掌上生活"两大 App 的月活跃用户(MAU)在疫情冲击下仍保持较强韧性,达 9,891.50 万户,较上年末微降 2.81%,两大 App 已成为客户经营的主要平台。第一,聚焦重点场景,拓宽服务边界。报告期内,招商银行 App 和掌上生活 App 中 15 个场景的 MAU 超过千万;招商银行 App 金融场景使用率和非金融场景使用率之和大于 100%。

分别为 85.11%和 58.52%,掌上生活 App 金融场景使用率和非金融场景使用率分别为 76.74%和 72.70%。截至报告期末,公积金服务覆盖 73 个城市,社保查询覆盖 56 个城市,非税缴费覆盖 74 个城市,电子社保卡累计签发 670 万张。报告期内,政务便民场景 MAU390.03 万户,同比增长 875.24%;生活缴费场景 MAU315.97 万户,同比增长 22.17%。同时,不断加强与客户的线上交互,报告期内,招商银行 App 登录次数 31.11 亿人次,人均月登录次数 11.31 次。截至报告期末,44 家分行开通了城市专区,公交乘车、地铁乘车和交通卡充值在上述分行所在城市的覆盖率分别达到 71%、56%和 53%;1,544 个网点建立了线上店,第二,基于数字化运营进一步提升金融服务效能。报告期内,招商银行 App 的理财投资销售金额 4.70 万亿元,同比增长 20.20%,占全行理财投资销售金额的 78.41%;招商银行 App 理财投资客户数 665.62 万户,同比增长 29.49%,占全行理财投资客户数的 93.17%。积极探索以线上化、集中化的模式对零售客户进行有效服务,集中服务零售金卡及金葵花客户 484.16 万户,集中服务基础客户 1.05 亿户。第三,推动客户服务体验不断升级。优化和迭代零售客户体验监测系统"风铃系统"至 2.0 版本,对接行内系统 20 个,监测客户体验指标 1,268 个,为客户体验管理从"响应式"向"主动式"转变赋能。采用"端到端客户旅程方法论",持续推进对零售客户数字化获客旅程、代发工资旅程、财富产品交付旅程、汽车分期旅程等重点客户旅程的体验升级。

三是数字化风控。不断强化扩展智能风控平台"天秤系统",伪冒侦测范围覆盖线上和线下交易渠道,并进一步优化电信诈骗提醒拦截。报告期内,"天秤系统"30 毫秒即可对疑似欺诈交易作出拦截判断,将非持卡人伪冒及盗用金额比例降低至千万分之五,帮助客户拦截电信诈骗交易 2.79 万笔,拦截金额 4.93 亿元,为客户资金安全提供了有力保障。

2. 重构批发业务专业化服务体系。

一是不断完善行业专业化经营体系。加深对区域市场、优势行业和优质客户的认知,在战略客户行业专业化经营、价值客户经营补短板、基础客群提质增效等方面不断深入;做强分类服务,抢抓优质国企、上市公司和新动能客户的业务机会,制定重点客群营销专案,从授信策略、产品策略、服务策略、资源配置等方面实现客户服务体验的全面提升。

二是以数字化转型强化专业化服务能力。第一,强化数字化经营平台建设。依托招商银行企业 App,构建开放式全场景企业移动服务平台。截至报告期末,招商银行企业 App 客户数 116.45 万户,较上年末增长 16.36%;月活跃客户数 45.06 万户,较上年末增长 5.65%;招商银行企业 App 覆盖率 53.35%,较上年末提高 5.65 个百分点。搭建面向企业的统一开放平台,探索以标准化、模块化服务支持业务经营模式的转型,快速响应客户需求。加快客户关系管理系统(CRM)迭代开发,将 CRM 系统作为中台能力沉淀载体,形成场景串联的客户信息中心、资讯案例中心、业务办理中心、营销支持中心和团队建设中心等五大核心功能。CRM4.0 系统是本公司公司金融经营模式转型的关键平台,是基于业务系统之上的智慧营销平台和数字化作业平台,也是客户服务体系和客户经理管理体系平台。第二,批发金融产品线上化。加快推进对公高频业务线上化,十大高频业务九项已上线并持续优化推广。视频云链平台支持企业开户意愿核实和远程签约见证,已服务对公客户 971 家。报告期内票据在线贴现业务量 1,571.12 亿元,同比增长 18.08%;票据在线贴现客户数 9,570 户,同比增长 11.77%,其中,中小微企业客户占比 92%,数字化普惠金融服务能力持续提升。第三,提升数字化风控能力。融合内外部数据,构建客户关联知识图谱,加强针对具体场景的风险分析能力,建立了多场景的风险特征模型;建设基于机器学习算法的对公智能预警系统,截至报告期末,对有潜在风险的公司客户预警准确率达到 75.60%;在信用债违约风险预警方面,构建了产业债模型、金融债模型和工业债子模型三大模型,截至报告期末已覆盖本公司持仓发行人中的 58%,预警准确率均在 85%以上;上线"在线风控平台",进一步提升"保函闪电开""退税快贷"等业务系统的线上化审批效率,"保函闪电开"单笔业务处理时长从 5 个工作日左右压缩至 0.5 天以内,大大提升了业务处理效率。第四,搭建对公客户体验监测系统,对接行内系统 21 个,监测客户体验指标 210 个,通过常态化、系统化和自动化的监测,及时了解对公客户声音,量化客户体验,指导产品和服务迭代升级。

3. 深化"一体两翼"业务开放融合,打造循环价值链。

通过资产管理和投资银行业务链接公司与零售客户,形成了"财富管理 – 资产管理 – 投资银行"的循环价值链。截至报告期末,本公司理财子公司招银理财管理的理财产品总规模达 2.38 万亿元,符合资管新规的新产品规模突破万亿大关;本公司管理零售客户总资产(AUM)余额突破 8 万亿元,较上年末增长 10.26%;本公司公募基金托管规模首破万亿,较上年末增长 25.02%。通过投资银行业务发挥资产组织与产品销售联动优势,报告期内实现企业财富管理产品销售金额 12,993.38 亿元,同比增长 16.93%。

跨条线深入融合,打通 B2B2C 生态链。围绕账户及支付体系数字化、数字化融资、金融科技能力输出三大方向打通产业链。报告期内,结算综合解决方案"云账单"已为 2,191 家企业客户提供服务,交易量 1,265.00 亿元,同比增长 94.17%;聚合收款业务聚焦保险、医药、教育、快消四大场景,交易笔数达 2.70 亿笔,交易金额达 742.26 亿元,同比增长 21.63%;现金管理平台(CBS)月活跃项目数达 1,185 个,服务企业 84,255 家,并不断根据客户需求提供 CBS+ 权限激励、CBS+ 专项债等个性化设计;"1+N"供应链业务破题,核心客户增长 75.40%,围绕核心客户拓展的上下游供应链客户增长 91.90%,供应链融资业务量 1,762.75 亿元,同比增长 44.63%。启动 B2C 代发联席经营项目,从管理融合、队伍融合、资源融合三大工作方向着手,提升代发业务战略定位,形成面向市场的合力,推动全行联席经营整体水平提升,报告期内总行级战略客户新增零售代发有效户同比增长 26%。

4. 深化科技开放融合,构建面向未来的金融科技基础设施。

一是保持持续稳定的科技投入。报告期内,本公司信息科技投入 39.22 亿元,同比增长 7.95%,是本公司营业收入的 2.86%。截至报告期末,全行累计申报金融科技创新项目 2,451 个,累计立项 1,733 个,其中 1,098 个项目已投产上线,覆盖零售、批发、风险、科技及组织文化转型的各个领域,为数字化经营模式探索提供了坚实支撑。

二是加快系统架构转型,打造开放型 IT 架构。建立基于云计算技术的大规模数字化基础设施,推动更便于对系统和应用进行快速构建、扩展、开放和迭代的原生云建设,支持总分行新增应用安全上云。截至报告期末,本公司原生云服务器 4,015 台,较上年末增长 100%;原生云存储规模 29.18PB,较上年末增长 92%;原生云容器数量 69,080 个,较上年末增长 121%。完善并发展开放许可链、区块链即服务(BaaS)平台,已在供应链金融、商户资金清分等场景开展区块链与业务融合应用的持续探索。

三是加强技术中台与数据中台建设,强化金融科技在中后台场景的应用。向合作伙伴开放应用程序编程接口(API),打造全行统一对外服务的"Open API 平台"支持 API 安全快捷输出,服务金融支付、人工智能、智慧停车、智慧医疗等场景,实现 API 运营数据的收集和分析。打通内部系统与数据,将功能模块微服务化、产品化,推进对公与零售用户体系对接。升级大数据云平台,数据湖整体容量提升至 11.22PB,入湖数据较上年末增长 22.41%。报告期内,上线全行统一数据"门户"招数",打造商业智能平台(BIX)和人工智能平台(AIX),通过提升数据的便捷性和易用性,为业务赋能。人工智能技术重点推动客服云、舆情云和视觉云建设,并已应用在产品、营销、风控、运营和投资顾问等领域的 100 多个场景中,其中智能客服的自动应答准确率达 96.7%,光学字符识别(OCR)对机打体文字的识别准确率达 95%。在核查、录入、咨询等 24 个中后台场景中应用机器人流程自动化(RPA)、OCR 和自然语言处理(NLP)等金融科技技术,报告期内替代业务笔数达 1,164 万笔。

5. 以"打破竖井、赋能减负"为重点,推动组织和文化的开放融合。

一是打造开放型组织,建设融合型任务团队,深化内部组织融合。报告期内,科技队伍中超过六成的人员与业务部门组成跨条线、跨职能融合型团队。加强人才流动,推动千部多岗位历练,建立了纵向打通、横向融合的多层级、立体化交流机制。

二是建设轻型文化,夯实开放融合的底层基础。依托内部论坛"蛋壳"平台,持续建设"开放、融合、平视、包容"的文化氛围,"蛋壳"已成为本公司内部员工交流、员工为本公司建言献策的重要平台。通过"打破竖井、赋能减负"专项行动,治理"大企业"病,打破系统和业务竖井,向形式主义说不,为一线员工赋能和减负。将企业文化具体化为行动准则,持续推广"清风公约",引导员工"做正确的事",形成文化共识。开展形式多样、内容丰富的文化建设活动,促进"轻文化"的形成。

5.5 2020 年下半年前景展望与应对措施

2020 年,突如其来的新冠肺炎疫情使得全球经济深陷"新冠衰退",一季度全球主要国家经济增速均大幅下跌。目前海外疫情仍在加速蔓延,尽管全球主要国家均出台了史无前例的财政货币"双宽松"政策,但全球经济修复大概率将呈缓而漫长。这将从外需和供应链两方面对我国经济施加负面影响。此外,中美关系的走向仍然充满了不确定性。

从内部看,我国疫情控制和复工复产领先全球,但仍面临境外输入病例和局部地区零星新增病例风险的挑战。在逆周期政策和货币政策支持下,国内经济已经从一季度的低点逐步恢复,供给端的修复其备弹性,但受常态化防疫措施影响,需求恢复相对乏力,制约了经济的反弹幅度。

展望下半年,我国经济有望延续复苏势头。供给方面,生产有望延续上升势头,但受需求疲弱和疫情不确定性拖累,修复速度将有所放缓。需求方面,由于疫情冲击下居民收入增长持续承压,消费难现报复性增长,全年社会消费品零售额增速或难转正。投资将成为经济复苏的中流砥柱;随着新项目不断落地和资金逐步到位,基建投资增速有望进一步上升;房地产投资将展现韧性,增速有望继续提升,"房住不炒"的政策基调将制约其上行空间;制造业投资有望随终端需求回暖和融资成本下降而有所改善,但幅度可能较为有限。贸易方面,外需疲弱之下出口增长仍将承压,但产业链韧性及防疫物资将对出口形成支撑;受海外供给修复、大宗商品价格回升等因素提振,进口有望触底回升。价格方面,受需求疲弱、猪肉供给增加、高基数等因素影响,CPI 中枢将继续下行;在国际大宗商品价格上涨和基建投资增加的拉动下,PPI 中枢将逐步上行,但年内同比增速预计难以转正。

货币政策有望保持结构性宽松立场;总量性的"宽货币"政策或趋于收敛,结构性的"宽信用"政策将持续发力。2020 年 5 月以来,在各类经济指标已经出现边际改善的前提下,为防范资金空转套利,货币政策边际收紧,但这不意味着其彻底转向。考虑到"稳增长"和"保就业"压力仍然巨大、货币政策仍需进一步"宽信用"和"降成本",央行将"引导广义货币供应量和社会融资规模增速明显高于去年"。数量型调控上,下半年或将继续降准,同时央行将加大结构性政策工具的使用力度,提升政策的"直达性",引导资金流向制造业、小微