证券代码:000001 证券简称:平安银行 公告编号:2021-006
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年年度报告摘要

一、重要提示

1、本年度报告摘要来自年度报告全文,为全面了解平安银行股份有限公司(以下简称"平安银行"、"本行")的经营成果、财务状况及未来发展规划,投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

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

3、本行第十一届董事会第十六次会议审议了2020年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、普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)根据国内审计准则对本行编制的2020年度财务报告进行了审计,并出具了标准无保留意见的审计报告。

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年年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

6、本行经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为:以本行2020年12月31日的总股本19,405,918,198股为基数,向全体股东每10股派发现金股利人民币1.80元(含税),不送红股,不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

√适用 □不适用

分配时间	股息率	分配金额(元)(含税)	是否符合分配条件和相关程序	股息支付方式	股息是否累积	是否参与剩余利润分配
2020年3月9日	4.37%	874,000,000.00	是	每年现金付息一次	否	否

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	平安银行	股票代码	000001
股票上市证券交易所	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	

2、报告期主要业务或产品简介

本行从事的主要业务

平安银行是全国性股份制商业银行。本行经有关监管机构批准后,经营下列各项商业银行业务:(一)吸收公众存款;(二)发放短期、中期和长期贷款;(三)办理国内外结算;(四)办理票据承兑与贴现;(五)发行金融债券;(六)代理发行、代理兑付、承销政府债券;(七)买卖政府债券、金融债券;(八)从事同业拆借;(九)买卖、代理买卖外汇;(十)从事银行卡业务;(十一)提供信用证服务及担保;(十二)代理收付款项及代理保险业务;(十三)提供保管箱服务;(十四)结汇、售汇业务;(十五)离岸银行业务;(十六)资产托管业务;(十七)办理黄金业务;(十八)财务顾问、资信调查、咨询、见证业务;(十九)经有关监管机构批准的其他业务。

本行所属行业的发展阶段

党的十九大胜利召开,标志着中国经济进入社会主义新时代。党的十九届五中全会进一步明确了二〇三五年远景目标和"十四五"时期经济社会发展主要目标,为当前及未来较长一段时间的银行业务发展指明了方向。持续加大对实体经济的支持力度,不断降低实体经济融资成本,有效提升金融资源的配置效率,全面强化金融风险防控,是金融业发展的重中之重,也是金融业助力中国经济发展的必然要求。商业银行必须不忘初心,坚守使命,紧跟党和国家的各项大政方针,回归服务实体经济的本源,大力支持民营企业、小微企业的发展,加大对制造业、科技企业的支持力度,持续提升自身的金融服务能力与服务水平,为有效支持"六稳"和"六保"、推动经济尽快复苏、构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局做出不懈的努力。

三、主要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	2019年	本年同比增减
营业收入	153,542	137,958	11.3%
归属于本行股东的净利润	28,928	28,195	2.6%
成本收入比	29.11%	29.61%	-0.50个百分点
平均总资产收益率	0.69%	0.77%	-0.08个百分点
加权平均净资产收益率	9.58%	11.30%	-1.72个百分点
净息差	2.53%	2.62%	-0.09个百分点
非利息净收入占比	35.10%	34.79%	+0.31个百分点
	2020年12月31日	2019年12月31日	本年末比上年末增减
吸收存款本金	2,673,118	2,436,935	9.7%
发放贷款和垫款本金总额	2,666,297	2,323,205	14.8%
不良贷款率	1.18%	1.65%	-0.47个百分点
拨备覆盖率	201.40%	183.12%	+18.28个百分点
逾期60天以上贷款偏离度	0.92	0.96	-0.04
资本充足率	13.29%	13.22%	+0.07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12月31日	2019年12月31日	2018年12月31日	本年末比上年末增减
资产总额	4,468,514	3,939,070	3,418,592	13.4%
股东权益	364,131	312,983	240,042	16.3%
归属于本行普通股股东的股东权益	294,187	273,035	220,089	7.7%
股本	19,406	19,406	17,170	-
归属于本行普通股股东的每股净资产(元/股)	15.16	14.07	12.82	7.7%
项 目	2020年	2019年	2018年	本年同比增减
营业收入	153,542	137,958	116,716	11.3%
信用及其他资产减值损失前营业利润	107,327	95,816	80,176	12.0%
信用及其他资产减值损失	70,418	59,527	47,871	18.3%
营业利润	36,909	36,289	32,305	1.7%
利润总额	36,754	36,240	32,231	1.4%
归属于本行股东的净利润	28,928	28,195	24,818	2.6%
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	28,840	28,086	24,700	2.7%
经营活动产生的现金流量净额	(16,161)	(40,025)	(57,323)	上年为负
每股比率(元/股):				
基本每股收益	1.40	1.54	1.39	(9.1%)
稀释每股收益	1.40	1.45	1.39	(3.4%)
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.40	1.53	1.39	(8.5%)
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.40	1.44	1.39	(2.8%)
每股经营活动产生的现金流量净额	(0.83)	(2.06)	(3.34)	上年为负
财务比率(%):				
总资产收益率	0.65	0.72	0.73	-0.07个百分点
平均总资产收益率	0.69	0.77	0.74	-0.08个百分点
加权平均净资产收益率	9.58	11.30	11.49	-1.72个百分点
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	9.55	11.25	11.44	-1.70个百分点

注:本集团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"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。

(3)本行于2019年12月发行200亿元第一期无固定期限资本债券("永续债"),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永续债利息8.20亿元。

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)	1.40

是否存在公司债

□是 √否

公司是否存在最近两年连续亏损的情形

□是 √否

境内外会计准则下会计数据差异

1、同时按照国际会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况

□适用 √不适用

本集团报告期不存在按照国际会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况。

2、同时按照境外会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况

□适用 √不适用

本集团报告期不存在按照境外会计准则与按照中国会计准则披露的财务报告中净利润和净资产差异情况。

3、境内外会计准则下会计数据差异原因说明

□适用 √不适用

分季度财务指标

(货币单位:人民币百万元)

项 目	2020年第一季度	2020年第二季度	2020年第三季度	2020年第四季度
营业收入	37,926	40,402	38,236	36,978
归属于本行股东的净利润	8,548	5,130	8,720	6,530
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	8,506	5,080	8,730	6,524
经营活动产生的现金流量净额	17,989	(43,655)	56,364	(46,859)

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

□是 √否

存贷款情况

(货币单位:人民币百万元)

项 目	2020年12月31日	2019年12月31日	2018年12月31日	本年末比上年末增减
吸收存款本金	2,673,118	2,436,935	2,128,557	9.7%
其中:企业存款	1,988,449	1,853,262	1,666,966	7.3%
个人存款	684,669	583,673	461,591	17.3%
发放贷款和垫款本金总额	2,666,297	2,323,205	1,997,529	14.8%
其中:企业贷款	1,061,357	965,984	843,516	9.9%
一般企业贷款	948,724	871,081	801,814	8.9%
贴现	112,633	94,903	41,702	18.7%
个人贷款	1,604,940	1,357,221	1,154,013	18.3%

注: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

本集团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	2019年	2018年	本年同比增减
非流动性资产处置净损益	92	(30)	98	上年为负
或有事项产生的损益	(6)	(3)	1	上年为负
其他	25	173	54	(85.5%)
所得税影响	(23)	(31)	(35)	(25.8%)
合计	88	109	118	(19.3%)

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	2019年	2018年	本年同比增减
成本收入比	29.11	29.61	30.32	-0.50个百分点
信贷成本	1.73	2.54	2.35	-0.81个百分点
存贷差	3.84	4.12	3.98	-0.28个百分点
净利差	2.43	2.53	2.26	-0.10个百分点
净息差	2.53	2.62	2.35	-0.09个百分点

注:信贷成本=当期贷款减值损失/当期平均贷款余额(含贴现),本集团2020年平均贷款余额(含贴现)为24,971.11亿元(2019年为20,963.94亿元);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12月31日	2019年12月31日	2018年12月31日
流动性比例(本外币)	≥25	62.05	62.54	60.86
流动性比例(人民币)	≥25	60.64	61.46	59.23
流动性比例(外币)	≥25	96.43	91.18	96.40
流动性匹配率	≥100	141.21	142.26	142.53
资本充足率	≥10.5	13.29	13.22	11.50
一级资本充足率	≥8.5	10.91	10.54	9.39
核心一级资本充足率	≥7.5	8.69	9.11	8.54
单一最大客户贷款占资本净额比率	≤10	1.96	3.80	5.13
最大十家客户贷款占资本净额比率	不适用	14.02	16.96	21.45
累计外汇敞口头寸占资本净额比率	≤20	2.67	1.93	1.55
正常类贷款迁徙率	不适用	2.30	3.24	3.73
关注类贷款迁徙率	不适用	30.17	31.44	37.91
次级类贷款迁徙率	不适用	76.39	31.49	66.56
可疑类贷款迁徙率	不适用	92.68	99.37	99.44
不良贷款率	≤5	1.18	1.65	1.75
拨备覆盖率	≥120(注2)	201.40	183.12	155.24
拨贷比	≥1.5(注2)	2.37	3.01	2.71

注:(1)以上监管指标根据监管相关规定计算,除资本充足率指标为本集团口径外,其他指标均为本行口径。

(2)根据《关于调整商业银行贷款损失准备监管要求的通知》(银监发〔2018〕7号)规定,对各股份制银行实行差异化动态调整的拨备监管政策。

(2)资本充足率

(货币单位:人民币百万元)

项 目	2020年12月31日		2019年12月31日	
	本集团	本行	本集团	本行
核心一级资本净额	273,791	268,100	253,646	253,646
其他一级资本	69,944	69,944	39,948	39,948
一级资本净额	343,735	338,044	293,594	293,594
二级资本	75,032	75,032	74,599	74,599
资本净额	418,767	413,076	368,193	368,193
风险加权资产合计	3,151,764	3,150,828	2,784,405	2,784,405
信用风险加权资产	2,808,573	2,807,985	2,508,004	2,508,004
表内风险加权资产	2,444,338	2,443,750	2,223,516	2,223,516
表外风险加权资产	348,043	348,043	275,106	275,106
交易对手信用风险暴露的风险加权资产	16,192	16,192	9,382	9,382
市场风险加权资产	88,891	88,779	51,320	51,320
操作风险加权资产	254,300	254,064	225,081	225,081
核心一级资本充足率	8.69%	8.51%	9.11%	9.11%
一级资本充足率	10.91%	10.73%	10.54%	10.54%
资本充足率	13.29%	13.11%	13.22%	13.22%
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	3,904,261	3,902,170	3,528,250	3,528,250
表外资产转换后风险暴露	780,298	780,298	611,856	611,856
交易对手信用风险暴露	6,102,592	6,102,592	3,807,400	3,807,400

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12月31日	2020年9月30日	2020年6月30日	2020年3月31日
杠杆率	6.48%	6.59%	6.57%	6.85%
一级资本净额	343,735	335,602	328,049	332,400
调整后表内外资产余额	5,301,708	5,096,164	4,993,293	4,852,047

注:以上数据为本集团口径;报告期末本集团杠杆率较2020年9月末下降,主要因调整后表内外资产余额增加。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12月31日	2020年9月30日	2019年12月31日
流动性覆盖率	127.68%	127.71%	143.02%
合格优质流动性资产	512,772	483,418	497,673
净现金流出	401,618	378,536	347,984

注:以上数据为本集团口径,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12月31日	2020年9月30日	2019年12月31日
净稳定资金比例	105.50%	104.53%	109.03%
可用的稳定资金	2,592,754	2,435,748	2,249,567
所需的稳定资金	2,457,675	2,330,093	2,063,215

注:以上数据为本集团口径,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、分部经营数据

(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	2019年	2020年	2019年	2020年	2019年	2020年	2019年
营业收入	金额	88,578	79,973	55,843	51,955	9,121	6,030	153,542	137,958
	占比%	57.7	58.0	36.4	37.6	5.9	4.4	100.0	100.0
营业支出	金额	30,854	27,888	15,361	14,254	-	-	46,215	42,142
	占比%	66.8	66.2	33.2	33.8	-	-	100.0	100.0
信用及其他资产减值损失	金额	35,213	27,043	35,280	33,000	(75)	(516)	70,418	59,527
	占比%	50.0	45.4	50.1	55.5	(0.1)	(0.9)	100.0	100.0
利润总额	金额	22,452	25,055	5,178	4,706	9,124	6,479	36,754	36,240
	占比%	61.1	69.1	14.1	13.0	24.8	17.9	100.0	100.0
净利润	金额	17,674	19,493	4,075	3,661	7,179	5,041	28,928	28,195
	占比%	61.1	69.1	14.1	13.0	24.8	17.9	100.0	100.0

项 目	2020年12月31日		2019年12月31日		本年末比上年末增减
	余额	占比%	余额	占比%	
资产总额	4,468,514	100.0	3,939,070	100.0	13.4%
其中:零售金融业务	1,544,067	34.6	1,294,376	32.9	19.3%
批发金融业务	1,872,302	41.9	1,713,281	43.5	9.3%
其他业务	1,052,145	23.5	931,413	23.6	13.0%

注:零售金融业务分部涵盖向个人客户提供的金融产品和服务。这些产品和服务包括:个人贷款、存款业务、银行卡业务及各类个人中间业务。

批发金融业务分部主要包括对公、资金同业及小企业(含个人和法人)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、各类公司中间业务、各类资金同业业务及平安理财相关业务。

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、收入及支出。

(货币单位:人民币百万元)

项 目	2020年12月31日		2019年12月31日		本年末比上年末增减
	余额	占比%	余额	占比%	
吸收存款本金	2,673,118	100.0	2,436,935	100.0	9.7%
其中:企业存款	1,988,449	74.4	1,853,262	76.0	7.3%
个人存款	684,669	25.6	583,673	24.0	17.3%
发放贷款和垫款本金总额	2,666,297	100.0	2,323,205	100.0	14.8%
其中:企业贷款(含贴现)	1,061,357	39.8	965,984	41.6	9.9%
个人贷款(含信用卡)	1,604,940	60.2	1,357,221	58.4	18.3%

注:上表按客户性质划分,其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12月31日	2019年12月31日	本年末比上年末增减
不良贷款率	1.18%	1.65%	-0.47个百分点
其中:企业贷款(含贴现)	1.24%	2.29%	-1.05个百分点
个人贷款(含信用卡)	1.13%	1.19%	-0.06个百分点

6、报告期核心技术团队或关键技术人员变动情况(非董事、监事、高级管理人员)

□适用 √不适用

7、主要资产重大变化情况

主要资产重大变化情况

主要资产	重大变化说明
股权资产	报告期内无重大变化
固定资产	报告期内无重大变化
无形资产	报告期内无重大变化
在建工程	报告期内无重大变化

主要境外资产情况

□适用 √不适用

四、股本及股东情况

1、普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前10名股东持股情况表

(单位:股)

报告期末普通股股东总数	308,724户	年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	290,750户	报告期末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	-	年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	-

前10名股东持股情况

股东名称	股东性质	报告期末持股数量	持股比例(%)	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况 股份状态	质押或冻结情况 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	0	-	9,618,540,236	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	1,904,300,486	9.81	399,889,319	-	1,904,300,486	-	-
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	0	-	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	0	-	440,478,714	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	429,232,688	2.21	0	-	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	0	-	216,213,000	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	62,523,366	0.32	(99,999,926)	-	62,523,366	-	-
全国社保基金一一七组合	境内法人	58,000,060	0.30	(7,029,527)	-	58,000,060	-	-
河南鸿宝企业管理有限公司	境内法人	56,616,939	0.29	(46,118,875)	-	56,616,939	-	-
安本标准投资管理(亚洲)有限公司-安本标准-中国A股股票基金	境外法人	51,403,531	0.26	7,489,849	-	51,403,531	-	-
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	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56,616,939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、公司优先股股东总数及前10名优先股股东持股情况表

√适用 □不适用

(单位:股)

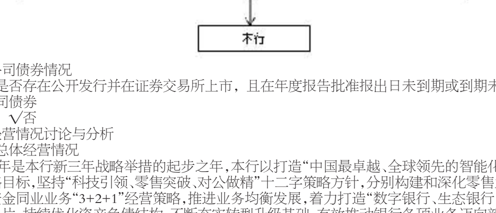
报告期末优先股股东总数	15	年度报告披露日前一个月末优先股股东总数	15

持5%以上优先股股份的股东或前10名优先股股东持股情况

股东名称	股东性质	持股比例(%)	报告期末持股数量	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况 股份状态	质押或冻结情况 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	-	-	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	-	-	38,670,000	-	-
中国平安财产保险股份有限公司-传统-普通保险产品	境内法人	9.67	19,330,000	-	-	19,330,000	-	-
中邮创业基金-华夏银行-华夏银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	-	-	17,905,000	-	-
交银施罗德资管-交通银行-交通银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	-	-	17,905,000	-	-
中国银行股份有限公司上海市分行	境内法人	4.47	8,930,000	-	-	8,930,000	-	-
中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
华润深国投信托有限公司-投资1号单一资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
华宝信托有限责任公司-投资2号资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
招商财富-邮储银行-中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	-	-	5,950,000	-	-
所持优先股在除股息分配和剩余财产分配以外的其他条款上具有不同设置的说明	不适用							
前10名优先股股东之间,前10名优先股股东与前10名普通股股东之间存在关联关系或一致行动人的说明	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-个险分红"、"中国平安人寿保险股份有限公司-万能-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。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。							

3、以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系

本行无实际控制人。本行报告期控股股东未发生变更。本行与控股股东之间的关系方框图如下:



五、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市,且在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

2020年是本行新三年战略举措的起步之年,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,分别构建和深化零售业务、对公业务、资金同业业务"3+2+1"经营策略,推进业务均衡发展,着力打造"数字银行、生态银行、平台银行"三张名片,持续优化资产负债结构,不断夯实转型升级基础,有效推动银行各项业务迈向新的发展台阶。

2020年以来,面对复杂严峻的国际形势、艰巨繁重的国内发展改革稳定任务,特别是新冠肺炎疫情(以下简称"疫情")的严重冲击,我国政府保持战略定力,准确判断形势,精心谋划部署,果断出台了一系列疫情防控和经济社会发展政策。在党中央、国务院的坚强领导下,全国人民团结一心、艰苦努力,有效克服了疫情的不利影响,我国经济稳定恢复,成为全球唯一实现经济正增长的主要经济体,改革开放实现重要突破,民生得到有力保障。

一年来,本行积极贯彻落实党中央、国务院各项决策部署,一手"抓抗疫",一手"促生产",积极推进各项战略举措高效落地,大力支持民营企业、小微企业的发展,加大对制造业、科技企业的支持力度,全面推进数字化经营和线上化运营,在较短时间内快速恢复了各项业务,有效保证了对客户不间断的优质服务。同时,本行高度关注风险管理,全面加强疫情影响下的金融风险防控,积极履行各项社会责任,不遗余力支持国家"六稳"、"六保"政策落地,为有效满足广大客户的多元化金融服务需求、推进各类企业快速复工复产、支持实体经济持续转型升级、构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,做出了应有的努力。2020年度的经营情况具有以下特点:

营收增长保持稳定 2020年,本集团实现营业收入1,535.42亿元,同比增长11.3%;实现减值损失前营业利润1,073.27亿元,同比增长12.0%;同时,受疫情带来的不确定性影响,本集团根据经济走势及国内外环境预判,主动加大了贷款和垫款、非信贷资产减值损失的计提力度,加强不良资产核销处置力度,提升拨备覆盖率,实现净利润289.28亿元,同比增长2.6%,盈利能力逐步改善。

负债成本持续优化 2020年,本集团净息差2.53%,同比2019年下降9个基点;负债平均成本率2.32%,同比2019年下降32个基点;其中,通过重塑资产负债结构,加大存款管控力度,活期存款有效提升,吸收存款平均成本率2.23%,同比2019年下降23个基点。

非息收入稳定增长 2020年,本集团实现非利息净收入538.92亿元,同比增长12.3%,主要得益于个人代理基金及信托计划、贸易融资、对公代理业务、债券承销和理财业务手续费收入等非利息净收入增长;非利息净收入占比35.10%,同比上升0.31个百分点。

资产负债规模稳健增长 2020年末,本集团资产总额44,685.14亿元,较上年末增长13.4%,其中,发放贷款和垫款本金总额26,662.97亿元,较上年末增长14.8%;负债总额41,043.83亿元,较上年末增长13.2%,其中,吸收存款本金余额26,731.18亿元,较上年末增长9.7%。

风险指标全面改善 2020年末,本行不良贷款率为1.18%,较上年末下降0.47个百分点,较9月末下降0.14个百分点;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1.11%、1.08%和0.88%,较上年末分别下降0.90、0.50和0.47个百分点,较9月末分别下降0.48、0.19和0.22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201.40%、219.78%和268.74%,较上年末分别上升18.28、29.44和45.85个百分点。

资本基础夯实提升 本行于2020年2月完成300亿元无固定期限资本债券的发行,有效补充其他一级资本。2020年末,本集团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8.69%、10.91%及13.29%,均满足监管达标要求。

(二)主要业务讨论与分析

零售转型换挡升级

2020年是零售业务转型发展新三年的起步之年,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"。同时,按照本行"数字银行、生态银行、平台银行"的"三张名片"要求,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,持续构建差异化竞争优势。

面对新冠疫情,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。

经营效益保持稳定,提升效率持续改善。2020年,零售业务实现营业收入885.78亿元,同比增长10.8%,在全行营业收入中占比为57.7%;实现减值损失前营业利润577.24亿元,同比增长10.8%;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176.74亿元,在净利润中占比为61.1%,占比同比下降8.0个百分点,但仍在合理范围内;2020年本行积极推动零售成本管理向数字化驱动进阶,推动降本增效,在不断加大战略投入的情况下,零售成本收入比同比下降0.06个百分点。

私行业务持续突破,AUM规模突破万亿。2020年,本行持续加强投研、投顾和家族办公室专业团队建设,升级"1+N"线上线下经营模式,高净值客户经营能力不断增强,私行达标客户较快增长,达5.73万户,较上年末增长30.8%,私行客户AUM规模突破万亿,达11,288.97亿元,较上年末增长53.8%。在私行业务带动下,本行总体AUM余额保持较快增长,余额达到26,247.62亿元,较上年末增长32.4%。

存款业务量质齐升,成本率持续优化。本行积极贯彻新三年资产负债策略,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,降低负债成本。2020年,零售存款实现在付息率稳步压降下的高质量增长,个人存款日均余额6,194.25亿元,同比2019年增长21.0%,个人存款平均成本率2.42%,同比2019年下降20个基点。

贷款产能较快恢复,资产质量保持稳健。本行持续深化信用卡、"新一贷"和汽融业务"三大尖兵"的引领作用,加大较低风险的持证抵押贷款及优质客户的信用贷款的投放,优化业务结构及客群结构。年初受疫情影响,贷款业务产能有所下滑,二季度以来持续恢复,增长趋势良好,汽融业务逆势较快增长,2020年末,汽车金融贷款余额较上年末增长37.5%,持续保持行业领先。2020年末,本行个人贷款余额16,049.40亿元,较上年末增长18.3%;资产质量经受住疫情考验,2020年末,个人贷款不良率1.13%,较上年末下降0.06个百分点,较9月末下降0.19个百分点。自8月开始,零售月新增不良贷款已呈现回落趋势,年末主要产品不良率均已出现拐点,并趋近疫情前水平。

重点战略项目加速布局,综合金融及科技引领优势持续强化。模式创新方面,2020年,本行持续深化开放银行战略,通过加强与互联网场景方合作,推动"共同经营、共建生态、共助实体",2020年,开放银行累计实现互联网获客405.63万户,占零售总体获客量的39.0%;同时,本行持续深化MGM线上化运营模式创新升级;重客SAT本年累计分享转发次数同比提升320.9%,通过SAT分享带来AUM交易额达MGM整体的45.3%;技术创新方面,信用卡A+新核心系统成功完成切换投产,成为业界首个将核心业务系统在服务不中断情况下无缝迁移到PC服务器分布式架构的成功案例。

展望未来,零售打法全面升级,转型发展再进新阶。当前正处于零售新三年战略的重要发展机遇期,本行将持续深入贯彻全行"三张名片"和既定的"四化"策略,通过打法升级、中台打通、组织革新,推动信用卡、私人银行、银保业务创新突破,汽融、"新一贷"等零售贷款业务持续升级,为零售业务二次腾飞注入新动能。打法升级方面,通过聚焦八大重点客群经营,推动产品服务、渠道队伍的深度协同及全面线上化运营,强化综合金融优势;通过推广"AI+T+Offline"经营模式,全面提升客户体验及经营效率,强化科技领先优势;通过深化开放银行建设,加快大零售生态布局,强化场景化客户经营优势;中台打通方面,进一步升级数据中台和风险中台,高效响应前线作战,最大化提高经营效率;组织革新方面,用全面数字化、线上化的理念,持续升级组织架构及运作模式,保持组织的敏捷性、先进性,为新三年转型发展夯实组织及人才基础。

零售业务关键指标(部分)

(货币单位:人民币百万元)

维度	项目	2020年	2019年	本年变动
规模	管理零售客户资产(AUM)	2,624,762	1,982,721	32.4%
	个人存款	684,669	583,673	17.3%
	个人贷款	1,604,940	1,357,221	18.3%
损益	零售业务营业收入	88,578	79,973	10.8%
	零售业务营业收入占比	57.7%	58.0%	-0.3个百分点
	零售业务净利润	17,674	19,493	(9.3%)
	零售业务净利润占比	61.1%	69.1%	-8.0个百分点
	零售业务减值损失前营业利润	57,724	52,085	10.8%
资产质量	个人贷款不良率	1.13%	1.19%	-0.06个百分点

1、"3"大业务模块

(1)基础零售

2020年末,本行管理零售客户资产(AUM)26,247.62亿元,较上年末增长32.4%;零售客户数10,714.93万户,较上年末增长10.4%;平安口袋银行APP注册用户数11,317.53万户,较上年末增长26.5%。

基础零售关键指标(部分)

(货币单位:人民币百万元)

维度	项目	2020年	2019年	本年变动
客户/用户	零售客户数(万户)	10,715	9,708	10.4%
	口袋银行APP注册用户数(万户)	11,318	8,947	26.5%
	口袋银行APP月活用户数(万户)	4,033	3,489	15.6%
存款	个人活期存款	242,269	199,949	21.2%
	个人存款日均	619,425	512,060	21.0%
	个人活期存款日均	207,279	169,289	22.4%
	个人存款平均成本率	2.42%	2.62%	-0.20个百分点
代发	代发及批量业务带来的AUM余额	386,449	269,218	43.5%
	代发及批量业务带来的存款余额	108,230	88,645	22.1%
基金	代理非货币公募基金销售额	149,406	58,417	155.8%

本行基础零售通过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,促进获客、客户经营效率及产能的提升,同时持续升级客户服务体系,着力打造最佳客户体验。

在获客渠道创新上,积极推进开放银行建设,持续强化全渠道获客。本行通过持续加强与外部场景方合作,在严格遵守监管法规尤其是用户数据及隐私保护标准的前提下,推进生态化发展,实现"共同经营、共建生态、共助实体"。2020年11月,本行重磅上线了平安银行数字账户(MAX卡),通过深化金融服务与各类生产、生活场景充分融合,为用户及合作企业提供个性化、全线上、无缝衔接的金融解决方案。一方面助力合作伙伴实现更高效、更精准的客户转化和经营;另一方面可满足用户投资理财、普惠信贷、信用支付、余额理财支付等一系列的金融服务需求。2020年,开放银行实现互联网获客405.63万户,占零售总体获客量的39.0%。

在经营模式创新上,积极推动新模式落地,持续强化全场景经营。本行依托科技领先优势,通过强化人机协同,积极推动"AI+T+Offline"的全新模式,并打造统一的中台能力,升级客户分层经营模式,提升客户体验及经营效率;同时聚焦八大重点客群的场景化经营,提升客户精细化经营能力。本行重点经营的八类客群包括"董监高"、"超高净值"、"小企业主"、"理财金领"、"精明熟客"、"颐年一族"、"年轻潮人"、"有车一族"。在老年客群经营方面,本行通过持续完善优惠权益、专属产品及定向服务,精准满足老年客群需求,启动推广"深圳市智慧养老颐年卡",受到广泛好评,截至2020年末,累计发卡超61万张;在年轻客群经营方面,通过积极融入年轻人社交场景,联合"Bilibili"推出了B站联名借记卡,并持续丰富应用场景,创造潮流内容,不断提升年轻客群认同度。智能客户经营平台建设方面,本行聚焦平安口袋银行APP"金融+生活"线上流量平台布局,一方面,持续推进功能迭代,针对"颐年一族"、"年轻潮人"、"小企业主"等客群推出了个性化定制体验,实现了口袋银行APP全站层级的个性化分群经营;另一方面,积极推动全渠道、全流量线上生态运营,在发展自有渠道生态之外,通过小程序方式与微信等外部渠道合作共建生态,引入外部高频生活场景服务,持续提升用户活跃度及粘度,APP月活跃用户数统计口径因此也做了相应调整,纳入了外部合作小程序活跃用户数。2020年末,平安口袋银行APP月活跃用户数(MAU)达4,033.14万户,还原同口径后较上年末增长15.6%,其中生活场景月活跃用户数超2,181.97万户,较上年末增长79.1%,占总活跃用户数的54.1%。

在客户服务创新上,着力构建全渠道、一体化的客户服务体验体系,持续优化全流程服务。本行通过打造"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,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。上半年面对疫情冲击,本行全面升级了线上化运营能力,在平安口袋银行APP推出新版"金融频道"及"生活频道"。通过快速上线"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,快速响应客户需求,助力复工复产。2020年12月,本行客服NPS1

1NPS=(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。

(Net Promoter Score,客户净推荐值)超82%,网点NPS超90%。凭借金融科技实现最佳用户体验等优势,本行获评由《欧洲货币》颁发的2020"全球最佳数字银行"等奖项。

凭借在获客渠道、经营模式、客户服务等方面的深耕与创新,本行零售客户基础不断夯实,业务规模不断壮大,重点业务业绩表现持续提升。主要表现在:

存款业务经营方面,本行持续深入推进零售存款"稳增长、调结构、降成本"。一是强化重点客群经营,拓宽存款来源渠道,通过全面分析客户旅程,将存款业务嵌入客户触点,并加大中老年、少儿、留学等客群经营,有效夯实存款客户基础;二是强化场景化经营,提升活期存款沉淀,通过持续做大AUM提升自然派生存款;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;通过持续发力代发及收单等批量业务,带动结算性存款增长;三是压降结构性存款规模,通过强化定期储蓄存款经营等措施,有序做好压降资金承接。2020年末,个人存款余额6,846.69亿元,较上年末增长17.3%,其中个人活期存款余额2,422.69亿元,较上年末增长21.2%。2020年,个人存款日均余额6,194.25亿元,同比2019年增长21.0%,其中个人活期存款日均余额2,072.79亿元,同比2019年增长22.4%;2020年个人存款平均成本率同比2019年下降20个基点至2.42%。

代发业务拓展方面,本行重点推广"平安薪"服务平台,该平台提供"代发工资"等基础服务,同步配套考勤管理服务、职业培训服务、差旅管理服务、福利集采服务、企业远程医务室服务等非金融服务,并持续进行功能迭代、优化。2020年末,本行代发及批量业务客户带来AUM余额3,864.49亿元,较上年末增长43.5%,带来客户存款余额1,082.30亿元,较上年末增长22.1%。

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,"平安优选"基金表现优异,"平安优选"股票及混合类基金平均收益率52.5%,相对上证指数的超额收益达38.7%;代理非货币公募基金销售额1,494.06亿元,同比增长155.8%。

(2)私行财富

2020年末,本行财富客户93.42万户,较上年末增长19.9%;私行达标客户2

2 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。

5.73万户,较上年末增长30.8%,其中私行达标客户AUM规模11,288.97亿元,较上年末增长53.8%。

私行财富关键指标(部分)

(货币单位:人民币百万元)

项目	2020年	2019年	本年变动
财富客户数(万户)	93.42	77.93	19.9%
私行达标客户(万户)	5.73	4.38	30.8%
私行达标客户AUM余额	1,128,897	733,941	53.8%

2020年,本行私人银行及财富管理板块全面提升综合化、专业化及科技化能力,以满足私行客户多样化需求为中心,持续搭建完善产品体系及差异化的权益体系,聚焦超高净值客户经营,不断提升私行品牌影响力,致力于打造"中国最智能、国际领先的私人银行"。

综合化能力提升方面,本行依托平安集团综合金融优势,通过多渠道触达私行客户,在产品售前、售中、售后全生命周期中提升优质客户经营能力。一是持续加强全品类、开放式产品平台建设,积极推动业务创新,签约本行首单亿元以上家族办公室服务,落地首批防疫专项慈善信托及首单物业经营信托;保险金信托业务全面升级,在保障全面性、条款个性化、灵活度和降低客户成本等方面取得突破;二是进一步打造面向私行客户的各项投融资服务,满足私行客户的财富管理需求;三是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,一是组建产品策略配置委员会,聚焦资产配置工具运营,通过"专业投研+专业投顾"双核心输出专业化能力;二是以科技赋能为载体,持续加强投研、投顾和家族办公室专业团队建设,提升总行专家团队对分行队伍及线上渠道的辐射能力,实现对私行客户服务半径的扩展与服务体验的提升,同时,打造了超过3,000人的专业私人银行和财富管理前线队伍;三是持续升级智能投顾服务,围绕客户全生命周期需求,通过财富诊断与组合推荐,向客户提供全面、个性化资产配置建议。

科技化能力提升方面,持续升级产品销售平台、智能运营平台及队伍展业平台。在产品销售平台升级上,推出了AI私募直通平台,在国内首次实现私募产品7×24小时全线上化自主交易,已支持本行超96%的私募产品认购;推出AI银保系统,通过线上获客经营的投保规模占比已达80%;在业内率先实现保险金信托业务100%线上化,设立时间由30个工作日缩减到2个工作日;在队伍展业平台升级上,通过推出智能展业平台,将传统的"产品销售模式"升级为"投顾服务模式",助力业务队伍高效拓展和服务客户。

以综合化、专业化及科技化能力为基础,本行聚焦超高净值客户经营,构建新的顶级私行经营生态。产品策略上,通过自建及整合平安集团内子公司资源,建立"私行+投行"、"境内外一体化"的产品服务能力;服务体系上,打造了涵盖全权委托投资、家族办公室、保险金信托、企业治理服务等在内的顶级私行账户体系;私享权益上,为超高净值客户配置7×24小时专属私人管家,打造延展至客户家族企业、家庭成员和个人的全方位私人定制服务;圈层经营上,推出了企业家服务专属品牌"企望会",通过企业家圈层合作、家族办公室联盟、公私联动等方式,打造超高净值客户经营生态圈。

通过持续推进各项能力建设及创新,本行私人银行品牌影响力显著提升。2020年,本行携手福布斯中国联合推出《2020中国家族办公室白皮书》,并发布家族办公室服务宣传片。基于高净值客户慈善需求,搭建"平安乐善"平台,创新推出了可持续、可复制的"数字助农"扶贫模式,打造形成行业独具特色的公益体系。凭借不断提升的综合实力,平安私人银行日益受到市场的广泛认可,2020年获评中国资产管理年会金贝奖"2020卓越私人银行"、《环球金融》"最佳私人银行"等奖项。

(3)消费金融

2020年末,本行个人贷款余额16,049.40亿元,较上年末增长18.3%。本行持续强化信用卡、贷款产品的数据化经营和线上化运营能力,加强消费金融业务与私行财富业务的联动,加大对较低风险的持证抵押贷款投放,同时建立和发展基于客户分层分群经营的、差异化定价的信用类产品体系,提升优质客户信用类贷款的市场占有率,整体个人贷款业务增长良好,2020年末,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30.3%上升至32.9%,业务结构及客群结构持续优化。

消费金融关键指标(部分)

(货币单位:人民币百万元)

维度	项目	2020年	2019年	本年变动
信用卡	信用卡应收账款	529,251	540,434	(2.1%)
	信用卡流通卡量(万张)	6,425	6,033	6.5%
	信用卡总交易金额	3,454,021	3,336,577	3.5%
新一贷	"新一贷"贷款余额	146,293	157,364	(7.0%)
个人房屋按揭及持证抵押贷款	个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放额	261,698	193,045	35.6%
	个人房屋按揭及持证抵押贷款余额	528,384	411,066	28.5%
	其中:住房按揭贷款余额	239,467	199,371	20.1%
汽车金融贷款	汽车金融贷款新发放额	221,098	156,674	41.1%
	汽车金融贷款余额	246,416	179,224	37.5%

信用卡

2020年末,本行信用卡流通卡量达到6,424.51万张,较上年末增长6.5%;信用卡贷款余额5,292.51亿元,已恢复至上年末水平的98%;年初受疫情冲击,信用卡消费金额有所下滑,本行快速反应,积极推进线上化场景布局,为用户提供全周期、多方位的线上化、综合化服务,2020年3月以来,信用卡日消费金额已恢复至疫情前水平,2020年信用卡总交易金额34,540.21亿元,同比增长3.5%。

2020年,本行全面升级信用卡业务发展策略,依托金融科技优势加快精细化经营、场景化经营及智能化服务布局,取得良好的阶段性成效。主要包括:

一是围绕重点客群进行精细化经营布局,持续为客户提供多样化的产品及服务。2020年,本行针对车主客群推出"好车主信用卡"并不断升级优化产品服务,打造"加油88折"、"8.8元洗车"、"免费代驾"等王牌权益,为车主客户打造一站式、全生命周期的车生态金融服务,2020年全年发卡近200万张;针对年轻客群发行"平安悦享白金信用卡"及"平安萌宠主题信用卡",带来个性化的用卡体验;针对商旅客群,发行平安银行美国运通"耀红卡"与"Safari卡",以及携程、去哪儿、春秋航空主题联名卡,并不断优化航空延误险等特色权益,为中高端商旅客群打造优质的产品与服务。同时,本行持续深化跨界合作,推进策略联盟模式,联合国美、途虎养车、肯德基、京东等合作方优质资源,开展深度合作、共建生态圈,为客户提供多样化的产品与服务。

二是依托线上平台积极推动场景化经营布局,全方位满足客户用卡及消费需求。一是持续推动口袋商城场景化经营,不断丰富线上消费场景。本年建设并优化了"口袋超市"、"大牌来了"、"24期免息专区"等频道,全年共开展1,000余场不同主题特色的活动和100余场直播活动;二是积极推动全域整合营销,下半年重磅打造了"全城天天88"系列营销活动,活动参与用户超1,190万人,超10万家商户共享营销成果;三是在行业内率先推出全新积分体系,全面实行移动支付发分,并针对近20家线上头部商户推出5倍积分加码权益,促动用户线上活跃度。

三是依托自主核心科技强化智能化服务布局,持续提升客户体验及经营效益。一是自主开发完成了信用卡新核心系统革新。2020年10月末,信用卡A+新核心系统成功完成切换投产,成为业界第一个将金融机构核心业务系统在服务不中断情况下无缝迁移到PC服务器分布式架构的成功案例。新系统更加安全高效,支持十亿级交易用户及日交易量,支持敏捷开发、灵活创新和稳定运行,可大幅降低业务运营风险和运营成本;二是通过搭建智能语音中台,不断升级AI智能语音技术,目前已渗透到97个业务场景,年外呼规模达1.71亿通;三是打造了"灵犀"智能服务体系,为用户提供智能化、综合化精准服务推荐,变"被动服务"为"主动服务",提升客户服务体验和满意度,并获得良好的经济及社会效益,入选2020年"深圳银行业社会责任优秀案例"。凭借"快、易、好"的极致客户体验,本行信用卡中心荣获由中国银联颁发的"客户服务突出贡献奖"及2020年度金音奖"中国最佳客户体验奖"等多项大奖。

"新一贷"

2020年,本行"新一贷"新发放1,052.84亿元,其中四季度发放335.05亿元,环比三季度增长31.1%,本年各季度发放量呈稳步上升趋势;2020年末"新一贷"余额1,462.93亿元,较上年末下降7.0%,四季度余额规模全面扭转下降态势,较三季度末余额增长38.52亿元。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,研发并上线全流程线上化产品"新一贷快贷",进一步提升"新一贷"业务时效从而提升客户体验,截至2020年末,"新一贷"业务中全线上化贷款占比超70%。同时,本行进一步完善智能风险定价策略,优化风险管理,并积极探索与外部场景平台合作,持续扩大经营及消费场景嵌入,强化存量优质客群经营,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,进一步丰富经营及消费金融服务场景,完善"新一贷"产品谱系,持续拓展优质客群,提升服务实体经济及小微企业主客群的能力。

个人房屋按揭及持证抵押贷款

2020年,本行个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放2,616.98亿元,同比增长35.6%;2020年末,个人房屋按揭及持证抵押贷款余额5,283.84亿元,较上年末增长28.5%,其中住房按揭贷款余额2,394.67亿元,较上年末增长20.1%。本行积极贯彻服务实体经济的工作要求,大力落实支持小微企业经营融资需求的政策导向,推出"宅抵贷快贷",对持有优质房产的优质客户提供差异化的贷款服务,并进一步降低客户融资成本;通过持续优化业务流程,进一步减少线下流程节点,房贷业务线上化流程最快可达T+0,大幅提升业务办理时效和客户体验。

此外,本行积极发展优质客户信用类贷款"白领贷"。一方面,本行持续发挥综合金融优势,通过全线上化的产品流程优化,以极致的客户体验满足平安集团优质客户的信贷需求;另一方面,将"白领贷"作为获取优质客户的钩子产品,拓展优良企业受薪客户,实现批量获客。2020年,"白领贷"实现较快增长,余额较年初翻番。

汽车金融贷款

2020年,本行汽车金融贷款新发放2,210.98亿元,同比增长41.1%;2020年末,汽车金融贷款余额2,464.16亿元,较上年末增长37.5%。本行汽车金融业务深入贯彻"四化"及车生态经营策略,强化汽车金融智慧经营平台建设,不断完善产品体系,强化科技赋能,提升客户体验和服务效率,业务保持较快增长,行业优势进一步巩固。

一是依托金融科技优势,着力打造车生态体系。本行持续加强二手车业务生态平台建设,升级"车E通"平台,完善车商线上化服务体系,打造能够满足二手车经销商的进、销、存各环节经营管理和金融需求的一站式综合服务平台。同时,本行围绕客户买车、用车、护车、换车等场景,不断丰富口袋银行APP车主生活频道、微信公众号等线上运营平台,为车主客户构建一站式车生态服务圈,2020年末,汽车金融客群月活跃用户数(MAU)239.10万户,较上年末增长36.1%。

二是通过产品创新升级、流程优化,不断完善汽车贷款产品体系,提升汽车金融产品服务能力。在竞争日趋激烈的新车金融领域,汽车消费金融中心在巩固与主机厂深度合作的基础上,积极拓展与新能源汽车品牌厂商的合作,目前已与各大新能源品牌建立深入的总对总合作,围绕获客模式、合作模式、客户服务三大方向加快新能源领域汽车金融布局,2020年,个人新能源汽车贷款新发放65亿元,服务客户2.7万户;在二手车金融方面,加快布局,持续引领行业发展,通过科技赋能,着力打造低成本、轻运营的经营模式。2020年,二手车贷款新发放355.48亿元,同比增长96.6%,排名领先同业;在商用车金融领域,不断拓展业务触达广度与深度,及时把握疫情期间商用车销量崛起的机遇,实现了商用车贷款发放金额的放量突破,同比增幅达213.1%。

三是科技全面赋能汽车金融业务的线上化运营,为客户提供了便捷、高效的服务体验。本行通过加强全线上自主服务相关基础能力建设,持续提升各业务环节自主作业渗透率,新车贷款、二手车贷款、车主贷三个主要产品的全流程作业时长较上年末分别缩短16%、29%、52%;同时,本行依托平安口袋银行APP、微信公众号等平台持续提升线上化运营能力,广泛应用AI工具赋能队伍,通过SAT线上化营销模式触达客户,并基于大数据驱动客户经营,为客户提供多样化的金融及产品服务,同时有效助推AUM及信用卡等业务的协同增长。

2、"2"大核心能力

(1)风险控制

2020年末,本行个人贷款不良率1.13%,较上年末下降0.06个百分点,较9月末下降0.19个百分点。其中,信用卡应收账款不良率2.16%,较上年末上升0.50个百分点;"新一贷"贷款不良率1.13%,较上年末下降0.21个百分点;汽车金融贷款不良率为0.70%,较上年末下降0.04个百分点。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,年初零售资产质量出现了短期波动,个人贷款新增逾期有所上升。为了缓解疫情影响,本行运用行业领先的科技实力和风控模型,优化客户准入门槛和风险识别度,实施差异化的风险管理策略,持续优化客群结构,并加大不良资产处置力度。

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。面对疫情的冲击,一方面,本行始终坚持以客户为先,积极响应国家号召,对符合要求的小微企业主、个体工商户提供延期还款、减免利息费用、无还本续贷等关怀服务,全面降低疫情对于本行零售客户的影响;同时,基于精准的客户画像与风险数据分析推出了全新的智能定价策略,为优质客户、小微客户提供更加实惠的贷款定价,更好地服务实体经济,降低中小微企业主的融资成本;另一方面,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,并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,自8月开始,零售月新增不良贷款已呈现回落趋势,年末主要产品的不良率均已出现拐点,并趋近疫情前水平。

面对疫情冲击及外部环境的变化,本行严格控制新户准入,加强对客户还款能力和还款意愿的审查,新户质量保持历史较优水平。其中,汽车金融贷款受产品结构调整和疫情的共同影响,新户质量出现一定下滑,但本行收紧贷前准入策略,后续新户品质将逐步好转。

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
2017年	0.35%	0.20%	0.18%
2018年	0.29%	0.17%	0.17%
2019年	0.36%	0.15%	0.28%
2020年	0.22%	0.16%	0.43%

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)2020年数据反映的是2020年1-7月发放的贷款的账龄分析情况,8-12月发放的贷款账龄不足6个月,待账龄至6个月以上后再纳入分析。

(2)成本控制

2020年,本行积极推动零售成本管理向"数字化驱动"进阶。一方面建立数字化成本驱动体系,深入剖析成本支出结构,持续挖掘降本增效有效举措;另一方面结合本行"四化"经营策略,制定差异化的资源配置方案,引导成熟业务精细化,增长业务精准投放,潜力业务提前布局。

针对成熟业务,聚焦提产能、降成本,提高投入产出效率。机构网点建设方面,持续优化网点布局,打造轻型化、智能化网点,提升网均盈利水平;2020年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。业务模式升级方面,持续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和人工操作成本。

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。

(下转D28版)