证券代码：000001　　证券简称：平安银行　　公告编号：2021-041
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董事会决议公告

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

平安银行股份有限公司（以下简称“公司”）第十一届董事会第二十五次会议通知以书面方式于2021 年 10 月 9 日向各董事发出。会议于 2021 年 10 月 20 日在本公司召开。本次会议的召开符合有关法律、法规、规章和公司章程的规定。会议应到董事 14 人（包括独立董事 5 人），董事长谢永林，董事胡跃飞、陈心颖、姚波，蔡方方、郭建、杨志群、郭世邦、项有志、郭田勇、杨如生、杨军、艾春荣和蔡洪滨共 14 人到现场或通过视频、电话等方式参加了会议。

公司第十届监事会监事长邱伟，监事车国宝、王春汉、王松奇、韩小京、孙永桢和王群到现场或通过电话等方式列席了会议。

会议由公司董事长谢永林主持。会议审议通过了如下议案：

一、审议通过了《平安银行股份有限公司 2021 年第三季度报告》。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

二、审议通过了《关于修订<平安银行全面风险管理办法>的议案》。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

三、审议通过了《平安银行负债质量管理办法》。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

四、审议通过了《关于部分高级管理人员 2021 年奖励方案的议案》。

本议案同意票 10 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

执行董事胡跃飞、杨志群、郭世邦和项有志回避表决。

独立董事郭田勇、杨如生、杨军、艾春荣和蔡洪滨一致同意本议案。

五、审议通过了《平安银行绩效薪酬追索扣回管理办法》。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

独立董事郭田勇、杨如生、杨军、艾春荣和蔡洪滨一致同意本议案。

六、审议通过了《关于调整第十一届董事会部分专门委员会人员构成的议案》。

根据相关监管要求及工作需要，公司董事会对下设审计委员会和风险管理委员会的人员构成进行调整，增选独立董事艾春荣先生为审计委员会委员，增选独立董事杨军先生、蔡洪滨先生为风险管理委员会委员。

本议案同意票 14 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

特此公告。

平安银行股份有限公司
董事会
2021 年 10 月 21 日

证券代码：000001　　证券简称：平安银行　　公告编号：2021-042
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监事会决议公告

本公司及监事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

平安银行股份有限公司（以下简称“公司”或“本行”）第十届监事会第十次会议于 2021 年 10 月 20 日在本公司召开。本次会议的召开符合有关法律、法规、规章和公司章程的规定。会议应到监事 7 人（包括外部监事 3 人），监事长邱伟，监事车国宝、王春汉、王松奇、韩小京、孙永桢、王群到现场或通过电话等方式参加了会议。

会议由本行监事长邱伟主持。会议审议通过了《平安银行股份有限公司 2021 年第三季度报告》。

经审核，监事会认为董事会编制和审议本行 2021 年第三季度报告的程序符合法律、行政法规及中国证监会的规定，报告内容真实、准确、完整地反映了上市公司的实际情况，不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。

以上议案同意票 7 票，反对票 0 票，弃权票 0 票。

特此公告。

平安银行股份有限公司
监事会
2021 年 10 月 21 日

证券代码：000001　　证券简称：平安银行　　公告编号：2021-043
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2021 年第三季度报告

二〇二一年十月二十一日

本行及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

重要内容提示

1、本行董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证季度报告的真实、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。

2、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、会计机构负责人朱培卿保证季度报告中财务信息的真实、准确、完整。

3、第三季度报告是否经过审计

☐是　√否

本季度合并及公司财务报表未经审计。

4、审计师发表非标意见的事项

☐适用　√不适用

5、本报告中“本集团”指平安银行股份有限公司及其全资子公司平安理财有限责任公司；“平安银行”“本行”均指平安银行股份有限公司；“平安理财”指平安理财有限责任公司；“平安集团”指中国平安保险（集团）股份有限公司。

第一节　主要财务数据

1.1 主要会计数据和财务指标

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2021 年 9 月 30 日	2020 年 12 月 31 日	期末比上年末增减
资产总额	4,853,074	4,468,514	8.6%
股东权益	388,858	364,131	6.8%
归属于本行普通股股东的股东权益	318,914	294,187	8.4%
股本	19,406	19,406	–
归属于本行普通股股东的每股净资产（元/股）	16.43	15.16	8.4%

项 目	2021 年 7-9 月	同比增减	2021 年 1-9 月	同比增减
营业收入	42,510	11.2%	127,190	9.1%
归属于本行股东的净利润	11,552	32.5%	29,135	30.1%
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	11,481	31.5%	28,992	29.9%
经营活动产生的现金流量净额	不适用	不适用	(125,808)	(509.8%)
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	不适用	不适用	(6.48)	(510.1%)
基本/稀释每股收益（元/股）	0.60	33.3%	1.40	26.1%
扣除非经常性损益后的基本/稀释每股收益（元/股）	0.59	31.1%	1.39	26.4%
平均总资产收益率（未年化）	0.24%	+0.04 个百分点	0.63%	+0.09 个百分点
平均总资产收益率（年化）	0.97%	+0.15 个百分点	0.83%	+0.11 个百分点
加权平均净资产收益率（未年化）	3.69%	+0.64 个百分点	8.86%	+1.23 个百分点
加权平均净资产收益率（年化）	13.99%	+2.32 个百分点	11.87%	+1.70 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）	3.67%	+0.62 个百分点	8.82%	+1.21 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）	13.90%	+2.22 个百分点	11.80%	+1.67 个百分点

注：1、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 2020 年 2 月发行 300 亿元无固定期限资本债券（“永续债”），本期在计算“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 11.55 亿元。

2、根据财政部等部委于 2021 年 2 月 5 日发布的《关于严格执行企业会计准则　切实加强企业 2020 年年报工作的通知》（财会[2021]2 号），本行对信用卡分期还款业务收入由手续费及佣金收入重分类至利息收入，相关财务指标比较期数据已重述。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2021 年 9 月 30 日	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日	期末比上年末增减
吸收存款本金	2,923,430	2,673,118	2,436,935	9.4%
其中：企业存款	2,180,056	1,988,449	1,853,262	9.6%
个人存款	743,374	684,669	583,673	8.6%
发放贷款和垫款本金总额	2,978,587	2,666,297	2,323,205	11.7%
其中：企业贷款	1,142,500	1,061,357	965,984	7.6%
一般企业贷款	1,008,175	948,724	871,081	6.3%
贴现	134,325	112,633	94,903	19.3%
个人贷款	1,836,087	1,604,940	1,357,221	14.4%

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。

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
支付的永续债利息(元)	1,155,000,000
用最新股本计算的全面摊薄每股收益(元/股，1-9 月累计)	1.40

报告期末至季度报告披露日股本是否因发行新股、增发、配股、股权激励行权、回购等原因发生变化且影响所有者权益金额

☐是　√否

1.2 非经常性损益项目和金额

√适用　☐不适用

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2021 年 7-9 月	2021 年 1-9 月
非流动性资产处置净损益	(13)	22
或有事项产生的损益	(4)	(8)
其他	107	167
所得税影响	(19)	(38)
合 计	71	143

注：非经常性损益根据证监会《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号——非经常性损益》的定义计算。本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。

1.3 监管指标和财务比率

（单位：%）

项 目	标准值	2021 年 9 月 30 日	2020 年 12 月 31 日	2019 年 12 月 31 日
资本充足率	≥10.5	12.55	13.29	13.22
一级资本充足率	≥8.5	10.58	10.91	10.54
核心一级资本充足率	≥7.5	8.56	8.69	9.11
不良贷款率	≤5	1.05	1.18	1.65
拨备覆盖率	≥120(注 2)	268.35	201.40	183.12
拨贷比	≥1.5(注 2)	2.81	2.37	3.01
成本收入比(年初至期末)	不适用	27.81	29.11	29.61
存贷差(年初至期末，年化/未年化)	不适用	4.22/3.16	4.42	4.69
净利差(年初至期末，年化/未年化)	不适用	2.75/2.06	2.78	2.87
净息差(年初至期末，年化/未年化)	不适用	2.81/2.10	2.88	2.95

注：(1)以上指标均为本集团口径。

（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。

1.4 主要会计数据和财务指标发生变动的情况及原因

√适用　☐不适用

（货币单位：人民币百万元）

项 目	本期金额	变动金额	变动比率	变动原因分析
贵金属	17,398	(13,942)	(44.5%)	因资产结构优化及贵金属市场交易策略调整，降低了贵金属资产规模
拆出资金	117,850	46,854	66.0%	主要是拆出境外同业款项增加
买入返售金融资产	15,077	(80,237)	(84.2%)	基于季末人民币头寸情况，减少货币市场融出，买入返售债券规模减少
其他债权投资	136,733	(60,340)	(30.6%)	分类为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的债券投资，同业投资规模减少
其他权益工具投资	2,598	949	57.6%	主要是抵债股权增加
无形资产	5,878	2,026	52.6%	主要是土地使用权增加
其他资产	45,002	24,422	118.7%	主要是应收清算款项增加
向中央银行借款	173,540	48,953	39.3%	基于季末人民币头寸情况，参与央行公开市场操作，向央行卖出回购债券款融入资金增加
交易性金融负债	43,156	11,651	37.0%	主要是债券借贷卖空业务规模增加
预计负债	3,061	2,103	219.5%	对财务担保合同计提预期信用损失增加
递延所得税负债	–	(2)	(100.0%)	基期数小，上年末为 0.02 亿元
其他负债	23,588	7,162	43.6%	主要是应付清算暂挂款项、预提及应付款项及应付代保管款项增加
其他综合收益	1,576	1,114	241.1%	主要是其他债权投资公允价值变动增加
公允价值变动损益	1,502	1,551	上年同期为负	主要是交易性金融资产公允价值变动增加
汇兑损益	993	310	45.4%	主要是外汇规模增加影响汇兑损益变动
其他业务收入	108	46	74.2%	基期数小，上年同期为 0.62 亿元
资产处置损益	19	(22)	(53.7%)	基期数小，上年同期为 0.41 亿元
其他收益	201	70	53.4%	基期数小，上年同期为 1.31 亿元
其他资产减值损失	1,177	528	81.4%	计提的抵债资产减值损失增加
营业外收入	84	31	58.5%	基期数小，上年同期为 0.53 亿元
净利润	29,135	6,737	30.1%	持续深化战略转型，整体经营稳健增长，盈利能力提升

注：上述会计数据和财务指标为资产负债表及利润表增减变动幅度超过 30%的项目。

1.5 管理层讨论与分析

2021 年是中国共产党建党 100 周年，是我国“十四五”规划的开启之年，也是本行推进新三年战略转型升级的关键之年。本行积极落实各项国家战略，持续提升金融服务实体经济的能力，持续加大对民营、小微企业和制造、科技企业的支持力度，持续支持消费和产业转型升级，大力支持乡村振兴，积极践行绿色金融，不断强化全面风险管理，全面履行职责，全力担好使命，全员奋发有为，力争以优异成绩向党的 100 周岁生日献礼。

本行坚持以“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，持续深化战略转型，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，全面升级零售、对公、资金同业业务经营策略，三大业务板块共同发力，全面提升服务实体经济能力。

2021 年 1-9 月，本行积极贯彻落实党中央、国务院的各项决策部署，不断深化全面数字化经营，全力实现“重塑资产负债经营”的新三年目标，业务发展保持了稳健增长的态势。

1.5.1 整体经营稳健增长

营收保持稳健增长　2021 年 1-9 月，本集团实现营业收入 1,271.90 亿元，同比增长 9.1%；实现净利润 291.35 亿元，同比增长 30.1%。

存款成本持续优化　2021 年 1-9 月，本集团净息差 2.81%，较去年同期下降 7 个基点；负债平均成本率 2.22%，较去年同期下降 12 个基点，其中吸收存款平均成本率 2.05%，较去年同期下降 22 个基点，存款成本持续优化。受市场利率变化影响，以及本行加大针对小微企业、绿色金融等重点行业、领域的支持力度，生息资产平均收益率较去年同期有所下降；同时，本行重塑资产负债经营，有效降低负债成本，净息差小幅收窄。

非息收入较快增长　2021 年 1-9 月，本集团实现非息净收入 376.29 亿元，同比增长 17.6%，主要得益于财富管理业务、信用卡业务、对公结算业务、理财业务等带来的手续费及佣金收入和投资收益增长；非利息净收入占比 29.58%，同比上升 2.12 个百分点。

资产负债规模稳健增长　2021 年 9 月末，本集团资产总额 48,530.74 亿元，较上年末增长 8.6%，其中，发放贷款和垫款本金总额 29,785.87 亿元，较上年末增长 11.7%；负债总额 44,642.16 亿元，较上年末增长 8.8%，其中，吸收存款本金余额 29,234.30 亿元，较上年末增长 9.4%，活期存款余额 9,527.29 亿元，较上年末增长 1.7%，活期存款日均余额 9,237.43 亿元，较去年同期增长 19.2%。

合理配置网点布局　本行持续实施网点智能化建设，合理配置网点布局；2021 年 9 月末，本行共有 108 家分行（含香港分行），合计 1,170 家营业机构。

1.5.2 资产质量持续优化

2021 年 1-9 月，国内经济持续复苏，银行资产质量整体继续改善，但产业链上下游利润分化加剧，经济复苏区域、行业不平衡问题仍较显著，中下游部分企业和个人还款能力承压，银行资产质量管控仍面临挑战。本行积极应对宏观环境风险，响应国家战略，服务实体经济，大力支持民营和中小微企业发展，并持续加强全面风险管理，整体资产质量持续优化。

2021 年 9 月末，本行逾期贷款占比 1.40%，较上年末下降 0.02 个百分点；逾期 60 天以上贷款占比 0.85%，较上年末下降 0.23 个百分点；逾期 90 天以上贷款占比 0.76%，较上年末下降 0.12 个百分点；不良贷款率 1.05%，较上年末下降 0.13 个百分点；关注类贷款占比 1.37%，较上年末上升 0.26 个百分点；逾期 60 天以上贷款偏离度和逾期 90 天以上贷款偏离度分别为 0.81 和 0.72，较上年末分别下降 0.11 和 0.03。

针对四季度可能面临的经济复苏边际放缓风险，本行继续保持较大的资产减值损失计提力度，进一步夯实资产质量，提升风险抵补能力。2021 年 1-9 月，本行计提的发放贷款和垫款减值损失 359.29 亿元。2021 年 9 月末，贷款减值准备余额 837.87 亿元，较上年末增长 32.5%；拨备覆盖率 268.35%，较上年末上升 66.95 个百分点；逾期 60 天以上贷款拨备覆盖率 330.46%，较上年末上升 110.68 个百分点；逾期 90 天以上贷款拨备覆盖率 370.18%，较上年末上升 101.44 个百分点，风险抵补能力持续提升。

2021 年 1-9 月，本行累计核销贷款 232.11 亿元；收回不良资产总额 274.05 亿元，同比增长 58.6%，其中收回已核销不良贷款 120.91 亿元；不良资产收回额中 98.2%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

未来，本行将持续强化管控措施，加大不良资产处置和拨备计提力度，进一步提升风险抵补能力，牢牢守住风险底线，确保资产质量可控。

1.5.3 零售转型再进新阶

2021 年是零售转型发展新三年的攻坚之年，本行零售业务持续深入贯彻“3+2+1”经营策略，升级提出以综合化银行、AI 银行、远程银行、线下银行、开放银行相互衔接并有机融合的“五位一体”新模式，不断强化科技引领，颠覆传统发展模式，打造“有温度”的金融服务，为零售业务二次腾飞注入新动能。

2021 年 1-9 月，在“五位一体”新模式的引领下，本行零售各项业务实现较好增长，客户满意度保持较高水平，总体经营保持稳健。2021 年 7 月，本行获得由《亚洲银行家》颁发的“亚太最佳零售银行”、“中国最佳零售银行”等大奖。

1、业务经营有成果

（1）三大业务模块经营基础持续夯实

① 私行财富

本行持续全方位推进私行财富业务发展，致力于打造“中国最智能、国际领先的私人银行”。2021 年 9 月末，本行财富客户 105.91 万户，较上年末增长 13.4%，其中，私行达标客户 1

1 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。

6.77 万户，较上年末增长 18.2%；管理零售客户资产（AUM）突破 3 万亿，达 30,524.32 亿元，较上年末增长 16.3%，其中私行达标客户 AUM 余额 13,396.64 亿元，较上年末增长 18.7%。2021 年 1-9 月，本行实现财富管理手续费收入（不含代理个人贵金属业务）64.40 亿元，同比增长 20.5%；其中，代理基金收入 32.36 亿元，同比增长 93.9%，代理保险收入 10.88 亿元，同比增长 24.8%，代理理财收入 7.93 亿元，同比增长 97.3%。队伍升级方面，本行持续加强专业化队伍建设，着力提升队伍专业技能及中台赋能水平，并大量吸引市场优秀人才，增强队伍内生发展能力；同时，探索打造一支以保险配置为主、兼顾综合金融配置的“高素质、高产能、高收入”的三高优才队伍，积极为本行私行及代理保险业务未来可持续增长开拓全新赛道。产品升级方面，本行持续加强全品类、开放式的产品平台建设，私募货架覆盖了市场上主流投顾和旗舰策略，公募货架持续打造“平安优选”公募品牌，升级产品策略，基本建立了“人无我有，人有我优”的公募产品体系。2021 年 1-9 月，本行代理私募复杂产品销售额同比增长 40.6%；2021 年 9 月末，本行代理非货币公募基金保有规模 1,424.78 亿元，较上年末增长 57.2%，持仓客户数较上年末增长 69.3%。专业化升级方面，本行深化资产配置转型，建立实方投顾模式服务体系，通过加强投研、投顾和家族办公室专业团队及智能投顾能力建设，全面贯彻资产配置服务理念，提升客户财富健康度。

② 基础零售

基础客群持续增长　本行深入推动做实基础零售，建立配套组织架构，并全面升级业务模式，积极推进信用卡和借记卡打通，推动综合经营、协同发展，持续强化全渠道获客及全场景经营。2021 年 9 月末，本行零售客户数 11,620.45 万户，较上年末增长 8.5%；平安口袋银行 APP 注册用户数 12,907.72 万户，较上年末增长 14.1%，其中，月活跃用户数（MAU）4,150.19 万户，较上年末增长 2.9%。代发业务拓展方面，本行持续打造平安薪 2.0 平台及“安薪管家”产品，基于客户生命周期旅程，升级全渠道、可视化的用户陪伴体系；2021 年 9 月末，本行代发及批量业务客户 2

2 从本年一季度报开始代发及批量业务客户统计口径已调整为从 2020 年 1 月 1 日以来有办理过代发及批量业务的客户。

带来的 AUM 余额 5,005.82 亿元，较上年末增长 35.7%。

存款增长量质双优　本行零售业务秉持“规模增长、结构优化、基础夯实、成本管控”经营方针，存款业务实现量质齐升。2021 年 9 月末，本行个人存款余额 7,433.74 亿元，较上年末增长 8.6%；2021 年 1-9 月，个人存款日均余额较去年同期增长 12.0%，个人存款平均成本率较去年同期下降 14 个基点至 2.30%，存款结构持续优化。代发业务对存款的带动作用持续增强，2021 年 9 月末，本行代发及批量业务客户带来的存款余额 1,337.99 亿元，较上年末增长 29.8%。

③ 消费金融

本行持续强化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、私行财富业务、基础零售业务的联动，深化客户综合化经营，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。2021 年 9 月末，本行个人贷款余额 18,360.87 亿元，较上年末增长 14.4%，总体业务保持较快增长，业务结构及客群结构持续优化。

信用卡　本行继续坚持以实动率 3

3 信用卡活跃客户占流通客户的比例。

作为信用卡业务发展的北极星指标，聚焦获客经营一体化，推进队伍转型升级，推动综合化经营，并依托金融科技能力，强化精细化管理、场景化布局及智能化服务，持续打造信用卡“快、易、好”的极致客户体验。2021 年 9 月末，本行信用卡流通卡量达 6,837.01 万张，较上年末增长 6.4%；信用卡应收账款余额 5,849.39 亿元，较上年末增长 10.5%。2021 年 1-9 月，信用卡总交易金额 27,820.65 亿元，同比增长 10.3%。三季度，本行聚焦重点客群，不断丰富场景建设和产品权益配置，满足客户多样化需求。针对车主客群，积极开拓与外部生态伙伴的战略合作，8 月起联动近 3 万家加油站在全国所有发卡城市开展联合营销活动，为超百万平安持卡客户赠送加油权益。2021 年 9 月末，本行核心车主类信用卡流通卡量超 2,000 万张；针对年轻客群，携手顶级国漫 IP“哪吒”开展“全城天天 88，燃动 8 亿好礼”大型营销活动，并通过企业微信及抖音合作等创新模式实现精准触达，吸引近千万客户参与。

新一贷　本行在坚持审慎稳健风险政策的基础上，持续推进“新一贷”业务产品、流程优化升级及客户体验提升。2021 年 9 月末，本行“新一贷”余额 1,479.40 亿元。2021 年 1-9 月，“新一贷”新发放 1,058.32 亿元，同比增长 47.4%，其中，全线上化产品“新一贷快贷”发放额占比约 75%。

个人房屋按揭及持证抵押贷款　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以及支持居民消费升级的政策导向，着力推动个人房屋按揭及持证抵押贷款业务优化及存量客户经营。2021 年 9 月末，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 6,294.80 亿元，较上年末增长 19.1%，其中，住房按揭贷款余额 2,685.84 亿元，较上年末增长 12.2%。2021 年 1-9 月，个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放 2,314.71 亿元，同比增长 25.5%，其中针对持有优质房产的优质客户推出的“宅抵贷快贷”产品新发放超 500 亿元。

汽车金融贷款　本行持续打造市场领先的汽车金融生态，积极顺应市场发展趋势，积极开辟二手车、商用车、新能源车等新业务赛道，搭建全品类汽车金融产品体系，不断巩固市场领先优势。2021 年 9 月末，本行汽车金融贷款余额 2,915.64 亿元，较上年末增长 18.3%。2021 年 1-9 月，汽车金融贷款新发放 1,958.95 亿元，同比增长 23.7%，其中二手车贷款新发放 324.85 亿元，同比增长 30.7%；新车贷款中个人新能源汽车贷款新发放 107.28 亿元，同比增长 202.8%。

④ 资产质量保持稳健

2021 年 9 月末，本行个人贷款不良率 1.15%，较上年末基本稳定，较去年疫情高点（6 月末）下降 0.41 个百分点。今年以来，疫情影响逐步减弱，国内经济运行总体处于恢复态势，本行零售资产质量保持稳健。本行运用行业领先的数字化能力和风控模型实施差异化的风险管理政策，优化客户风险识别度，持续提升客户资质，有效增强了风险抵御能力。同时，本行基于精准的客户风险画像，为优质小微客户提供更加实惠的贷款定价，更好地服务实体经济，降低个体工商户、小微企业主的融资成本。AI 风控方面，自 2018 年全面投入使用零售统一 SAFE 智能反欺诈系统以来，累计防堵欺诈攻击金额 33.49 亿元，其中，2021 年 1-9 月防堵欺诈攻击金额 8.94 亿元。

（2）“五位一体”新模式驱动经营提速

“五位一体”是以客户为中心、以数据驱动为内核、通过科技手段将最优质的产品和服务惠及最广大客群的、“有温度”的新发展模式。2021 年 1-9 月，本行深入贯彻落实“五位一体”新模式，各模块建设进展显著，对业务增长的带动作用初步显现。

① 开放银行及综合化银行

开放银行是本行“五位一体”的场景层，是零售业务发展的“流量池”。一方面，本行通过加强与外部场景方合作，实现“共同经营、共建生态、共助实体”。通过不断升级产品能力，丰富互联网线上合作场景，为合作方提供符合其场景、流程、产业需求的一站式合作方案，驱动规模化获客。另一方面，通过在线下网点自建场景并深耕平安集团生态内场景，持续强化自身在核心场景生态化经营上的能力与优势，不断提升获客质效。2021 年 1-9 月，本行零售开放银行实现互联网获客 4

4 统计口径为剔除平安集团渠道后的借记卡新户数。

282.61 万户，占零售总体获客量的比例超 30%。

综合化银行是本行“五位一体”的能力层，是零售业务发展的“驱动器”。本行通过对内打通数据、产品、权益、科技、风险五大核心能力，促进队伍专业能力的快速提升；通过对外串联客户的个人、家庭及其企业的综合需求，为客户提供一站式、一揽子、一条龙的优质综合金融及生活解决方案。

② 随身银行

“AI+T+Offline”是本行“五位一体”的核心服务矩阵，是零售业务发展的“经营链”和“服务网”。本行依托科技领先优势，回归服务本源，以客户为中心打造人机协同服务的“AI+T+Offline”随身银行模式，构建全渠道、一体化的客户服务体验，为客户提供陪伴式、“有温度”的金融服务。2021 年 1-9 月，“AI+T+Offline”模式已上线超 800 个应用场景，月服务客户超 1,000 万人次，对基础客群增长的贡献持续增强。2021 年 9 月末，本行大众富裕层级客户 5

5 大众富裕层级客户标准为“5 万元≤客户近三月任意一月的月日均资产<20 万元”。

较上年末增长 17.5%，为上年同期增速的 1.6 倍，大众万元层级客户较上年末增长 15.6%，为上年同期增速的 1.6 倍；同时，本行客户满意度保持较高水平。2021 年 9 月，本行客服 NPS6

6NPS=（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。

值达 85.2%，网点 NPS 值达 91.9%。

AI 银行　一是持续加强平安口袋银行 APP“金融+生活”线上服务平台布局，三季度重点优化了 APP 页面布局及用户访问路径，有效提升用户体验；同时，借助“全城天天 88，燃动 8 亿好礼”等大型营销活动，强化线上流量运营，持续提升用户活跃度及粘度。二是持续推动零售业务全面 AI 化，通过知识治理持续提升 AI 智能化水平。在 AI 客户经理方面，打造以客户为中心的全触点、全生命旅程的陪伴式服务；2021 年 1-9 月，AI 客户经理已累计上线 784 个场景，月均服务客户数较 2020 年月均水平提升 102.5%。在 AI 客服方面，通过升级空中厅堂，搭建“多渠道联动、多角色协同、多媒体交互”的新服务模式；2021 年 9 月末，本行客服一次问题解决率、非人工服务占比均超 90%。

远程银行　本行持续构建智能化、一体化、人机协同的远程银行，提升普惠经营服务能力，让优质产品服务惠及更广大客户。一方面，在 AI 大数据能力赋能下，改变传统服务模式，形成多队列、个性化、生活化的“空中服务部队”，通过打通线上线下、主动触达，为客户提供全方位的生活及金融场景服务，2021 年 1-9 月累计服务超 2,400 万客户；另一方面，通过自主研发并推广“空中柜台”，不断将传统柜面业务往线上、远程渠道迁移，2021 年 9 月末，“空中柜台”已覆盖 98%以上的网点零售业务。

线下银行　一方面，本行着力推动网点“千店千面”场景化经营，着力打造体验佳、投产优的全球领先网点；通过推出健康、颐年、少儿等特色门店，加强网点社交化、生态化经营，为客户提供更加贴近需求的本地化、个性化服务；2021 年 1-9 月，网点生态累计沉淀私域流量过百万，获客超 20 万户。另一方面，持续强化科技赋能，通过升级“口袋银行家”、智能展业平台、企业微信等智能化工具，全面提升队伍的经营服务能力，拓宽网点服务边界，将线下网点打造成为有温度的“1+N”综合化经营主阵地。

2、能力优势有提升

（1）发挥科技赋能优势

本行持续贯彻“科技引领”，驱动商业模式变革，进一步发挥平安集团“金融+科技”的优势，助力“五位一体”新模式高效落地，让最优质的产品和服务惠及最广大的客群。本行高度重视 AI 等科技创新及技术应用，从模式创新、流程优化、服务提升、管理改善及风控升级等方面赋能零售业务转型升级，带动业务产能及效率持续提升。

零售中台建设上，本行借鉴行业最佳实践，持续升级业务、风险、运营、数据、技术五大中台，在推动降本增效的同时，支持“五位一体”新模式高效落地。2021 年 9 月末，本行零售业务整合提炼近 90 项中台子项能力，实现对前台的敏捷支撑与资源配置的优化，同时促进跨部门深度协同。在助力经营升级上，推动从“以产品为中心”向“以客户为中心”转变，围绕客户需求，进行客户经营全生命周期布局；在优化资源配置上，着眼于各业务线共性瓶颈问题，集中力量、快速突破，并最大限度减少“重复造轮子”的情况；在促进深度协同上，通过协同、整合分散在各业务线的技术、数据、风险等中台能力，实现对业务发展的无缝支撑。

敏捷组织建设上，一方面，本行持续加强组织架构与人员结构优化，积极对标互联网金融机构，不断壮大零售科技人才队伍，全力保障零售银行智能化转型；另一方面，本行持续深化敏捷运作模式、强化科技及业务队伍的融合及协同，组建基础零售研发团队、零售风险研发团队，支持对应领域的快速交付和科技应用，赋能业务转型。同时，通过推动“创新车库”等敏捷创新机制，推动小步迭代创新开发，着力提升创新孵化和市场响应的速度，积极构筑业务“第二增长曲线”。

（2）发挥综合金融优势

2021 年 1-9 月，本行依托平安集团个人综合金融平台，通过输出产品、渠道、账户等能力，在赋能平安集团个人业务发展的同时，较好地促进了自身业务增长。一是通过与平安集团子公司协作，打通产品能力，为客户提供综合解决方案；2021 年 1-9 月，保险金信托业务再创佳绩，新增规模达 226.68 亿元，同比增长 128.2%。二是积极融入平安集团生态圈，不断丰富场景建设，拓展外部合作；以车生态为例，积极开拓与外部生态伙伴的战略合作，推进线下网点的合作试点及双边会员体系打通，持续拓展车服务新场景，升级产品与服务体系。三是围绕康养、高端医疗、文体、慈善等领域，加强与平安集团子公司协同，持续完善客户权益及服务体系。

本行持续深化 MGM（客户介绍客户）线上化运营模式创新升级，持续提升综合金融价值贡献。一方面，通过探索私域流量经营模式，引导重客通过 UGC（User Generated Content，用户生产内容）等创新方式灵活获客，2021 年 1-9 月累计分享转发次数达 12,310 万次；另一方面，持续优化 SAT（社交+移动应用+远程服务）闭环经营智能工具，为客户提供“有温度”的陪伴，提升重客 SAT 积极性及效率，2021 年 1-9 月通过 SAT 分享带来的 AUM 交易额占 MGM 整体的 42.5%。

2021 年 1-9 月，本行通过 MGM 模式获客净增 425.01 万户，占零售整体净增客户的比例为 46.9%；财富客户净增 7.26 万户，占整体净增财富客户的比例为 58.1%；私行客户净增 0.53 万户，占整体净增私行客户的比例为 51.0%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 2,468.14 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 57.7%；新发放“新一贷”538.57 亿元，占“新一贷”整体新发放的比例为 50.9%；新发放汽车金融贷款 528.19 亿元，占汽车金融贷款整体新发放的比例为 27.0%；信用卡发卡 214.29 万张，在新发卡量中占比为 25.4%。

1.5.4 对公持续做精做强

2021 年是对公战略持续深化之年，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，着力打造供应链金融、票据一体化、客户经营平台、复杂投融及生态化综拓“五张牌”；同时，依托平安集团“金融+科技”优势，深度借助人工智能（AI）、区块链、物联网等科技手段驱动业务创新，加快推进数字化经营，支持全行业务均衡发展及零售转型战略落地。

2021 年 1-9 月，本行加快推动对公业务经营模式向生态模式升级，重塑数字经济环境下对公用户价值评价与分层经营体系，强化科技型交易银行建设、利用复杂投融做大客户 AUM（本行管理对公客户资产）和 LUM（本行管理对公资产）、深化“风控大脑”的前瞻预判与组合风险动态管控，构筑对公新动能，开启增长新曲线。对公各项业务实现较快增长，2021 年 1-9 月，对公业务营业收入 331.93 亿元，同比增长 9.7%，其中交易银行营业收入增长 28.5%。

1、业务经营有成果

（1）存款价量双优

对公存款规模较快增长，负债结构和成本持续优化。2021 年 9 月末，企业存款余额 21,800.56 亿元，