

证券代码：000001

证券简称：平安银行

公告编号：2020-046

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年第三季度报告

二〇二〇年十月二十二日

## 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十三次会议审议了 2020 年第三季度报告。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、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 年第三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 不适用

本季度合并及公司财务报表未经审计。

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。

## 第二节 公司基本情况

2020年8月28日，本行全资子公司平安理财正式开业。从本期开始，本行按照《企业会计准则》同时编制合并及公司财务报表。除非特别说明，本报告提及的数据指标均为包含平安银行及其全资子公司平安理财的“本集团”口径。

### 2.1 本集团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9月30日	2019年12月31日	期末比上年末 增减
资产总额	4,346,921	3,939,070	10.4%
股东权益	358,771	312,983	14.6%
归属于本行普通股股东的股东权益	288,827	273,035	5.8%
股本	19,406	19,406	-
归属于本行普通股股东的每股净资产(元/股)	14.88	14.07	5.8%

项 目	2020年7-9月	同比增减	2020年1-9月	同比增减
营业收入	38,236	8.8%	116,564	13.2%
归属于本行股东的净利润	8,720	6.1%	22,398	(5.2%)
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	8,730	6.3%	22,316	(5.1%)
经营活动产生的现金流量净额	不适用	不适用	30,698	(63.7%)
每股经营活动产生的现金流量净额(元/股)	不适用	不适用	1.58	(63.7%)
基本/稀释每股收益(元/股)	0.45	(4.3%)	1.11	(15.9%)
扣除非经常性损益后的基本/稀释每股收益(元/股)	0.45	(4.3%)	1.10	(16.7%)
平均总资产收益率(未年化)	0.20%	-0.03个百分点	0.54%	-0.12个百分点
平均总资产收益率(年化)	0.82%	-0.08个百分点	0.72%	-0.16个百分点
加权平均净资产收益率(未年化)	3.05%	-0.34个百分点	7.63%	-2.08个百分点
加权平均净资产收益率(年化)	11.67%	-1.18个百分点	10.17%	-2.47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)	3.05%	-0.34个百分点	7.61%	-2.06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)	11.68%	-1.16个百分点	10.13%	-2.46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。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。

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020 年 9 月 30 日	2019 年 12 月 31 日	2018 年 12 月 31 日	期末比上年末增减
<b>吸收存款本金</b>	<b>2,549,845</b>	<b>2,436,935</b>	<b>2,128,557</b>	<b>4.6%</b>
其中：企业存款	1,894,825	1,853,262	1,666,966	2.2%
个人存款	655,020	583,673	461,591	12.2%
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,585,004</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1,997,529</b>	<b>11.3%</b>
其中：企业贷款	1,085,743	965,984	843,516	12.4%
一般企业贷款	947,384	871,081	801,814	8.8%
贴现	138,359	94,903	41,702	45.8%
个人贷款	1,499,261	1,357,221	1,154,013	10.5%

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
用最新股本计算的全面摊薄每股收益（元/股,1-9 月累计）	1.11

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

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	2020年1-9月
非流动性资产处置净损益	72
或有事项产生的损益	(1)
其他	35
所得税影响	(24)
合 计	82

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。

2.2 监管指标和财务比率

(单位：%)

项 目	标准值	2020年9月30日	2019年12月31日	2018年12月31日
资本充足率	≥10.5	13.86	13.22	11.50
一级资本充足率	≥8.5	11.29	10.54	9.39
核心一级资本充足率	≥7.5	8.94	9.11	8.54
不良贷款率	≤5	1.32	1.65	1.75
拨备覆盖率	≥120(注2)	218.29	183.12	155.24
拨贷比	≥1.5(注2)	2.87	3.01	2.71
成本收入比(年初至期末)	不适用	27.53	29.61	30.32
存贷差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	3.89/2.92	4.12	3.98
净利差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	2.45/1.83	2.53	2.26
净息差(年初至期末, 年化/未年化)	不适用	2.56/1.92	2.62	2.35

注1：以上监管指标均为本集团口径，根据监管相关规定计算。

注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。

## 2.3 管理层讨论与分析

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，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，全面构建零售业务、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。2020年是本行新三年战略举措的起步之年，本行始终坚持以科技布局未来、以科技赋能金融，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，不断推进战略转型从起步到起飞的积极转变。

2020年1-9月，面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情（以下简称“疫情”）及复杂严峻的国际形势，我国政府连续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，发展新动能持续增强。

本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，一手抓疫情防控，一手抓战略转型落地，持续加强金融风险防控，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，本行持续加大对民营企业、小微企业的支持力度，不断提升对制造业、科技企业的服务能力和服务水平，为有效支持“六稳”和“六保”、推动经济尽快复苏做出了应有的贡献。

### 2.3.1 整体经营保持稳定

**营收保持平稳增长** 2020年1-9月，本集团实现营业收入1,165.64亿元，同比增长13.2%；实现减值损失前营业利润833.13亿元，同比增长16.2%；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，主动加大了拨备计提力度，加大不良资产核销处置，提升拨备覆盖率，净利润同比下降5.2%，达223.98亿元，但降幅较上半年有所改善。

**负债成本持续优化** 2020年1-9月，本集团净息差2.56%，较去年同期下降6个基点；负债平均成本率2.34%，较去年同期下降33个基点，其中，吸收存款平均成本率2.27%，较去年同期下降21个基点。

**非息收入稳定增长** 2020年1-9月，本集团实现非利息净收入414.10亿元，同比增长12.9%，主要得益于个人代理基金及信托计划手续费收入和对公传统业务手续费收入等非利息净收入增长。

**资产负债规模稳健增长** 2020年9月末，本集团资产总额43,469.21亿元，较上年末增长10.4%，其中，发放贷款和垫款总额25,850.04亿元，较上年末增长11.3%；负债总额39,881.50亿元，较上年末增长10.0%，其中，吸收存款余额25,498.45亿元，较上年末增长4.6%。

**资本基础夯实提升** 2020年1-9月，本行完成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9月末，本集团资本充足率较上年末上升0.64个百分点至13.86%。

**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，2020年9月末，本行有99家分行（含香港分行）、共1,078家营业机构。

### 2.3.2 资产质量风险可控

2020年1-9月，受新冠疫情影响，国内经济增速放缓，部分企业和个人还款面临较大压力，给银行资产质量管控带来新挑战。本行全力支持疫情防控工作和金融市场稳定，提供差异化应急金融服务，帮助受疫情影响的企业和个人渡过难关。同时，持续调整优化业务结构，切实支持中小微企业和民营企业发展，并加大不良资产核销和清收处置力度，整体资产质量风险可控。

2020年9月末，本行逾期贷款占比1.77%，较6月末和上年末分别下降0.51个百分点和0.32个百分点；逾期60天以上贷款占比1.27%，较6月末和上年末分别下降0.28个百分点和0.31个百分点；逾期90天以上贷款占比1.10%，较6月末和上年末分别下降0.23个百分点和0.25个百分点；不良贷款率为1.32%，较6月末和上年末均下降0.33个百分点；关注率1.59%，较6月末和上年末分别下降0.27个百分点和0.42个百分点；逾期60天及逾期90天以上贷款偏离度均低于1。

2020年1-9月，考虑新冠疫情对经济和资产质量影响存在较大的不确定性，一方面本行主动加大拨备计提力度，在持续加大贷款和垫款减值损失计提的同时，进一步加大非信贷资产减值损失的计提力度；另一方面本行主动加大资产处置力度，除持续推进对贷款和垫款的处置外，也有序推进非信贷资产的处置工作。

2020年1-9月，本行计提的信用及其他资产减值损失为543.90亿元，同比增长32.7%，其中计提的发放贷款和垫款信用减值损失为374亿元。2020年9月末，贷款减值准备余额为743.13亿元，较上年末增长6.1%；拨备覆盖率为218.29%，较6月末和上年末分别上升3.36个百分点和35.17个百分点；逾期60天以上贷款拨备覆盖率为226.29%，较6月末下降2.15个百分点，较上年末上升35.95个百分点；逾期90天以上贷款拨备覆盖率为260.81%，较6月末下降6.20个百分点，较上年末上升37.92个百分点，风险抵补能力持续保持较好水平。

2020年1-9月，本行累计核销贷款404.02亿元；收回不良资产总额172.82亿元，其中信贷资产（贷款本金）161.59亿元；收回的贷款本金中，已核销贷款91.41亿元，未核销不良贷款70.18亿元；不良资产收回额中97.1%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

面对当前复杂的国内外形势及新冠疫情带来的不确定性，本行将持续强化管控措施，加大不良资产处置力度和拨备计提力度，进一步提升风险抵补能力，力争将疫情影响降到最低。

### 2.3.3 零售转型换挡升级

2020年1-9月，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，承接本行“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持证抵押贷款及优质客户的信用贷款的投放，持续优化业务结构及客群结构。

在面对疫情影响的情况下，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。

## 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，促进获客、客户经营效率及产能的提升。一是积极推动基础零售融合打通，提升基础客群借记卡、信用卡双卡渗透率，深耕周边商户客群，通过与信用卡联动为客户提供“实惠消费+财富增值”的综合服务体验；二是聚焦重点客群经营，提升客户精细化经营能力，如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，并不断丰富应用场景，创造潮流内容，不断提升年轻客群认同度；三是积极探索AI（人工智能）、远程坐席与线下队伍赋能融合，升级客户分层经营模式，提升客户体验与经营效率。2020年9月末，本行管理零售客户资产（AUM）24,881.71亿元，较上年末增长25.5%；零售客户数10,364.34万户，较上年末增长6.8%；平安口袋银行APP注册用户数10,796.76万户，较上年末增长20.7%，月活跃用户数（MAU）达3,247.15万户。三季度本行重点加强了口袋银行APP生活场景的建设，引入商超连锁商户，推出了口袋超市频道，同时积极与互联网头部公司合作，引入外部高频生活场景服务，2020年9月末，平安口袋银行APP生活场景月活跃用户数超1,110万户，较上年末增长38.1%。

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，做大活期存款规模，引导存款成本率下行，存款结构持续优化。2020年9月末，个人存款余额6,550.20亿元，较上年末增长12.2%，其中个人活期存款余额2,171.23亿元，较上年末增长8.6%；1-9月个人存款日均余额6,131.24亿元，较去年同期增长21.9%，其中1-9月个人活期存款日均余额2,040.37亿元，较去年同期增长22.5%；1-9月个人存款平均成本率较去年同期下降21个基点至2.44%。

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1-9月，代理非货币公募基金销售额1,293.93亿元，同比增长197.9%。

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9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%。

<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。



## (2) 私行财富

2020年9月末，本行财富客户92.25万户，较上年末增长18.4%；私行达标客户<sup>2</sup>5.53万户，较上年末增长26.3%，其中私行达标客户AUM规模10,494.94亿元，较上年末增长43.0%。

2020年1-9月，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。以满足私行客户多样化需求为中心，持续加强全品类、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；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理新体验。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，2020年1-9月AI视讯替代率<sup>3</sup>最高近80%；同时，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。

## (3) 消费金融

2020年9月末，本行个人贷款余额14,992.61亿元，较上年末增长10.5%。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融资需求，整体个人贷款业务增长良好，业务结构及客群结构持续优化。

### 信用卡

2020年9月末，本行信用卡流通卡量达到6,306.71万张，较上年末增长4.5%；信用卡贷款余额5,280.84亿元，已恢复至上年末水平的97.7%，较6月末提升3.0%；2020年1-9月信用卡总交易金额25,212.19亿元，同比增长2.7%，其中三季度总交易金额较二季度提升10.1%；信用卡商城交易量同比增长12.8%。

2020年1-9月，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，坚持新户获取与存量客户经营并重的理念，充分运用科技能力，深化场景化获客、精准化营销、智能化服务，提升精细化经营能力。主要举措包括：

<sup>2</sup> 私行客户标准为近三月任意一月的日均资产超过600万元。

<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。

一是持续丰富产品体系，围绕重点客群推进生态化发展。本行持续深化策略联盟合作模式，与众多细分行业头部企业展开深度跨界合作；针对车主客群，强化好车主卡“加油 88 折、8.8 元洗车、免费代驾”王牌权益，不断丰富车类场景建设，发卡超百万张；针对商旅客群，联合美国运通发行了美国运通“耀红卡”与美国运通“Safari 卡”，有效提升了国际商旅客群的用卡体验。

二是提升线上化能力，全面提升数字化获客与经营。本行不断提升大数据精准营销能力，持续加强消费场景的丰富度，带动交易规模增加与结构优化。自 7 月起，重磅打造了“全城寻找热巴，瓜分 8 亿好礼”营销活动，活动参与用户超 440 万人，超 10 万家商户共享营销成果，实现信用卡跨界创新营销；同时，本行持续深化客户综合经营，依托大数据技术，向信用卡客户精准推荐各类银行产品及服务，提升客户服务体验及综合价值。

三是强化科技创新，持续赋能业务与客户服务。本行打造了“用卡无忧、专属服务、权益升级、至尊礼遇”四类高端服务权益，为高端客户提供 50 余项差异化服务，建立起高品质、高价值、高口碑的信用卡高端服务品牌；同时，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 2,000 万通，相当于人工坐席约 5,100 人的工作量。

### “新一贷”

2020 年 1-9 月，本行“新一贷”新发放 717.79 亿元，其中三季度发放 255.62 亿元，环比二季度增长 8.5%，发放量呈稳步上升趋势；2020 年 9 月末，“新一贷”余额 1,424.41 亿元。按照互联网贷款新规有关文件精神，本行研发并上线全流程线上化产品“新一贷快贷”。在开展区域、目标客群、业务流程、贷款期限金额上进行全面优化升级，遵循小额、短期的原则，进一步提升“新一贷”的业务时效，提升客户体验，持续优化客群质量。本行将继续坚持以客户需求为中心，借力新规的利好政策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，加大对实体经济尤其是普惠小微企业主客群的信贷支持力度。

### 个人房屋按揭及持证抵押贷款

2020 年 1-9 月，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放 1,844.36 亿元，同比增长 37.7%；2020 年 9 月末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 4,908.14 亿元，较上年末增长 19.4%，其中住房按揭贷款余额 2,318.69 亿元，较上年末增长 16.3%。本行积极贯彻监管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，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，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，优化运营成本。

### 汽车金融贷款

2020 年 1-9 月，本行汽车金融贷款新发放 1,583.12 亿元，同比增长 46.8%；2020 年 9 月末，汽车金融贷款余额 2,248.96 亿元，较上年末增长 25.5%。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9月末，本行个人贷款不良率1.32%，较上年末上升0.13个百分点，较6月末下降0.24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。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，本行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。

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，零售各项贷款的新增逾期率逐步下降，三季度已接近疫情前水平。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，自8月开始，零售月新增不良贷款已呈现回落趋势，主要产品的不良率均已出现拐点。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，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。

### (2) 成本控制

2020年1-9月，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，制定了差异化的资源配置策略，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，聚焦提产能、降成本，提高投入产出效率。主要举措包括：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；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1-9月，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1,110.85

万元，同比增长 44.0%。零售成本收入比相较 2019 年同期下降 2.15 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 2020 年 3 月底投产，截至 9 月末已发布 264 个产品，913 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，合作场景包括生活娱乐、旅游出行、政务民生、健康医疗等领域。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。2020 年 9 月末，小程序平台已开放 39 项能力，226 个 API 接口，覆盖会员能力、支付能力、营销能力、APP 基础能力等。2020 年 1-9 月，开放银行累计实现互联网获客 217.48 万户，占零售总体获客量的 30.1%。

在 AI Bank 建设上，本行零售业务持续推动全面 AI 化，加强数据中台基础建设和顶层应用，通过知识治理持续提升本行 AI 智能化水平，推动打造“AI+远程+线下”客户经营闭环体系。截至 2020 年 9 月末，本行构建了完善的前中台撮合机制和潜在中台能力孵化机制，已搭建 11 大业务中台，共发布 195 项中台能力，赋能 245 个前台场景上线，不断升级完善数据化经营及线上化运营能力。AI 营销方面，本行持续升级 AI 客户经理，通过不断优化人机服务模式，全线上化客户经营能力持续提升。2020 年 1-9 月 AI 客户经理月均服务客户数较 2019 年月均水平提升 5.5 倍；AI 客服方面，本行持续升级 7×24 小时的“AI+客服”体系，2020 年 9 月末，本行客服非人工占比达到 89.5%，较上年末上升 3.4 个百分点。

智慧运营建设方面，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。一方面发布零售新门店 2.0 版，基于服务场景及客群特征打造不同类型的样板网点；另一方面升级“流花 3.0”网点管理模式，打造线下网点和线上云店的双店经营模式、“1+N”综合化服务模式和生态化发展模式。2020 年 8 月，本行线上门店“云店”正式上线，网点 OMO（Online Merge Offline）闭环经营模式持续升级。

### 4、综合金融贡献

2020 年 1-9 月，本行积极推动 MGM（客户介绍客户）线上化运营模式创新升级，通过持续优化 SAT（社交+移动应用+远程服务）闭环经营智能工具，提升重客 SAT 积极性及效率，1-9 月累计分享转发次数同比提升 497.8%，通过 SAT 分享带来 AUM 交易额达 MGM 整体的 44.6%；探索私域流量经营模式，借助大数据模型对潜力客群形成精准画像，提升重客在各类场景中的 MGM 效能。同时，积极开展客户沙龙营销活动，挖掘推广典型案例，1-9 月累计举办线上客户沙龙超 11 万场，参加人次近 177 万人，总体业务产能快速恢复。2020 年 1-9 月，本行通过 MGM 模式获客（不含信用卡）净增 183.99 万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为 34.5%，其中财富客户净增 6.40 万户，占整体净增财富客户的比例为 44.7%；管理零售客户资产（AUM）余额净增 1,936.08 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 38.3%；MGM 模式发放“新一贷”452.86 亿元，占“新一贷”整体发放的比例为 63.1%；MGM 模式发放汽车金融贷款 496.98 亿元，占汽车金融贷款整体

发放的比例为 31.4%；信用卡通过 MGM 模式发卡 246.96 万张，在新发卡量中占比为 33.3%。

同时，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，促进银行自身业务增长。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；保险金信托业务迅速形成市场品牌，2020 年 1-9 月，新增规模近百亿，为去年同期的 6.3 倍；二是积极融入平安集团生态圈，不断丰富场景建设，以车生态为例，截至 2020 年 9 月末，好车主卡发卡已超百万张；三是发挥银行在账户和支付结算服务上的优势，积极向平安集团其他子公司输出账户能力。

### 2.3.4 对公持续做精做强

2020 年 1-9 月，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，全力支持本行业务均衡发展及零售转型战略落地实施。

本行对公业务资产负债结构持续优化，2020 年 9 月末，企业贷款余额 10,857.43 亿元，较上年末增长 12.4%；企业存款余额 18,948.25 亿元，较上年末增长 2.2%，其中企业活期存款余额 6,184.56 亿元，较上年末增长 3.9%；1-9 月企业存款日均余额 18,953.97 亿元，较去年同期增长 8.3%，其中 1-9 月企业活期存款日均余额 5,708.75 亿元，较去年同期增长 5.8%；1-9 月企业存款平均成本率较去年同期下降 22 个基点至 2.22%。对公收入结构有效改善，对公（不含资金同业业务）非利息净收入 91.53 亿元，同比增长 16.7%，对公非利息净收入占对公营业收入的比例同比上升 3.6 个百分点，其贡献主要来自于综合金融、离岸融资、福费廷、银行承兑及电子商务等多板块业务的共同发力。

#### 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，持续推动重点行业资产投放。2020 年 9 月末，医疗健康、车生态、清洁能源、民生行业、基础设施及交通运输行业、电子信息、绿色环保等重点行业的客户授信余额占比为 47.0%，较上年末增加 0.1 个百分点。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 1-9 月，本行新上线政府金融类平台 116 个，截至 9 月末累计达 686 个。

行业银行和投行深度融合，通过聚焦重点行业、重大项目，不断整合内外部资源，为客户提供定制化的综合金融服务，打响复杂投融品牌。2020 年 1-9 月，本行债券承销规模 3,463.89 亿元，同比增长 80.2%，市场份额持续增长；并购业务规模 346.68 亿元，同比增长 168.2%。在疫情期间，本行全力保障客户抗疫融资需求，通过债券融资、理财直融、债权融资计划等产品，帮助企业渡过难关。

## (2) 交易银行

### 客户经营平台

2020年9月末，“平安数字口袋APP”正式上线，该平台是基于“口袋财务APP”的全面升级，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，另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综合性服务。2020年9月末，本行数字口袋APP累计注册开通企业客户达60.09万户，较上年末增长67.0%；1-9月累计交易笔数达533.38万笔，同比增长36.7%，累计交易金额3.81万亿元，同比增长57.1%。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。2020年9月末，本行开放平台（含银企直联）服务客户10,741户，较上年末增长31.0%；累计交易笔数27.84亿笔，同比增长21.4%。

### 互联网支付结算

本行围绕对公业务转型战略，为产业互联网、消费互联网及各类细分业务场景下的互联网平台客户提供“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，实现商户服务的互联，权益体系的互通，构建本行服务互联网平台的闭环生态。2020年1-9月，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35.99亿笔，同比增长164.6%；累计交易金额达6.21万亿元，同比增长125.8%。

### 新型供应链金融

为重塑供应链金融品牌，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9月末，本行通过“平安好链”平台，累计为597家核心企业及其上游供应商提供金融服务，1-9月累计交易量350.95亿元，同比增长46.2%。

### 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1-9月，本行紧跟实体经济融资需求，并围绕解决客户多元化跨境金融服务需求，持续开展业务模式及智慧服务创新，其中包括牵头筹组跨境银团帮助中资企业解决境外项目融资需求、与外贸综合服务平台公司合作为广大中小企业提供出口信用证服务、为境内实体企业直接提供低成本跨境融资等，全力支持实体经济发展。2020年9月末，本行对公外币存款余额折人民币2,601.30亿元，较上年末增长25.1%；对公外币贷款余额折人民币1,792.35亿元，较上年末增长11.4%。

### 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。2020年1-2月疫情期间，本行为706家企业提供全线上、低成本融资，票据贴现投放767.40亿元，助力实体企业全力抗疫，推进复工复产。2020年9月末，本行已累计为7,401家实体企业客户提供票据融资服务，1-9月累计直贴业务发生额达2,992.30亿元，同比增长52.7%，线上化替代率超过90%；1-9月累计承兑业务发生额达5,533.95亿元，同比增长18.8%。本行持续加大对制造业企业的低成本融资支持力度，助力制造业高质量发展，2020年9月末，制造业直贴余额171.42亿元，较上年末增长362.2%。

### (3) 综合金融

本行作为平安集团团体综合金融的发动机，目标是打造生态化综拓，挖掘银行对公渠道价值，成为平安集团内外部资源的生态连接器。本行协同平安集团内各专业公司，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）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，运用平安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；依托平安集团各专业公司的优质产品和服务，着力实现投融资规模和保费规模的跨越式增长；依托平安集团“金融+科技”优势，引流优质综合金融渠道客户，实现银行客户有效增长。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，深度融合平安集团综合金融创新产品和本行产品服务，将资产、负债、账户体系及其他综合服务进行场景化、线上化、敏捷化改造，推动对公业务可持续、高质量增长。

2020年1-9月，银行与平安集团内专业公司合作落地的新增投融资项目规模3,593.25亿元，同比增长143.6%；银行推保险规模24.33亿元，同比增长155.3%；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1,404.97亿元，较上年全年日均余额增长135.6%，其中活期存款日均余额占比60.2%；2020年9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1,591.72亿元，较上年末增长74.0%，其中活期存款余额占比55.0%。

## 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9月末，战略客群贷款余额较上年末增长 27.0%，在企业贷款余额中的占比较上年末上升 5.7 个百分点。

本行聚焦战略客户的深度经营，通过“1”个战略客户带动“N”个生态圈客户开发，“1”个产品带动“N”个产品加载，实现客群数量和价值贡献的全面提升。2020年9月末，战略客户生态圈贷款余额较上年末增长 40.6%。

### (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 APP 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1-9月，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”）的新发放贷款加权平均利率较上年全年下降 1.19 个百分点。

2020年1-9月，本行普惠型小微企业贷款发放额为 1,925.96 亿元，同比增长 14.0%；2020年9月末，普惠型小微企业贷款余额 2,477.27 亿元，较上年末增长 12.6%，在贷款余额中的占比为 9.6%。

## 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9月末，企业贷款不良率为 1.31%，较上年末下降 0.98 个百分点。



### 2.3.5 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，全面推进数字化经营，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1-9月，作为银行间市场债券及利率衍生品业务核心做市商，本行充分履行做市商的职能与义务，积极开展FICC（固定收益、外汇和大宗商品）做市交易业务，有效巩固做市业务市场领先地位。同时，本行持续深化同业客户服务，打造同业共赢互利的生态圈，并平稳推进平安理财的业务开展。

#### 1、“3”大业务方向

##### (1) 新交易

2020年1-9月，全球经济在新冠疫情的剧烈冲击后逐步复苏，总需求边际修复；随着国内经济复苏的深入，央行货币政策逐步回归正常化，同时加强对金融套利的监管，银行负债端结构性压力不断加大，叠加三季度以来利率债供给较大的压力，债券收益率整体呈现上行趋势，形成短端上行幅度大于长端的局面。本行通过深入研究分析国内外宏观经济形势及政策，在不确定性和波动中寻找相对价值的交易机会，适时调整持仓规模和持仓结构，严格控制敞口，并灵活运用多策略工具，对冲、平滑市场波动影响。2020年1-9月，本行实现交易业务净收入43.17亿元，同比增长39.1%。同时，本行积极推进金融科技在投资交易业务中的深度运用，以高性能交易系统，为持续开展较高频次的、较大规模的FICC（固定收益、外汇和大宗商品）做市交易业务赋能。2020年1-9月，本行利率互换交易量、黄金交易量和债券交易量的市场份额分别为11.9%、6.4%和1.2%；在外汇交易中心公布的2020年第三季度衍生品做市排名中，本行继续保持市场领先地位。

客户交易业务方面，本行建立“平安避险”业务品牌，以领先的交易能力帮助企业客户应对市场波动，以降低市场风险和融资成本；本行组建了专业的产品开发和服务团队，为客户定制避险交易方案并积极完善线上化交易平台建设，大幅提高交易效率，客户体验不断提升。2020年1-9月，本行利率互换及外汇衍生品代客交易量878.88亿元，同比提升22.3%。

##### (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，并深化落实“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，推动客群经营更深更广发展。一是全面推进同业业务数字化转型，本行“行e通”平台于2020年8月全面重构升级，新“行e通”基于本行自主技术开发框架，并结合客户需求及使用习惯，全面优化页面交互，完善平台功能与服务，该平台兼具极速线上交易、高效快捷操作、可视产品评价、投研体系赋能等特点，全面助力金融机构客户快捷线上交易；二是发挥综合金融服务优势，通过将服务内嵌入客户经营场景，从客户资金流动脉络出发，挖掘客户需求，着力提升精准营销能力和综合化解决方案运用水平；三是打造机构销售铁军，落实客户维度综合经营；优化销售队形，加强区域市场挖掘及风险识别，提升经营管理效率，实现客户专业化经营和综合化服务；

四是本行托管业务借助科技赋能，推出全新的智慧托管系统，大幅提高核算效率，支持全线上化运营异常监控及产品管理，并以科技手段将服务快速触达托管客户，有效提升客户体验。2020年9月末，本行“行e通”平台累计合作客户2,274户；2020年1-9月，同业机构销售业务量5,546.19亿元，同比增长54.3%。

### **(3) 新资管**

平安理财于2020年8月28日正式开业。开业以来，平安理财坚持市场化、专业化、精细化的经营策略，并严格按照监管要求，加大符合资管新规要求的净值型产品（简称“新产品”）的发行力度，完善新产品线的同时，稳妥有序推进存量保本理财产品及老产品压降工作。同时，持续深化金融科技在理财业务中的运用，积极推动产品管理及风控流程优化，加快搭建大数据平台赋能经营管理，提升数字化经营能力。

2020年9月末，本集团非保本理财产品余额6,313.53亿元，较上年末增长6.9%；产品结构进一步优化，其中符合资管新规要求的净值型产品规模3,779.49亿元，较上年末增长46.9%，占非保本理财产品余额的比例由43.6%提升至59.9%；保本理财产品余额217.66亿元，较上年末减少67.6%。

## **2、“2”大核心能力**

本行坚持销售能力和交易能力“双轮驱动”，为本行及平安集团生态客户提供专业服务解决方案。一是贯彻“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，依托平安集团团体综合金融业务，助力同业机构销售业务向更深更广发展；二是积极探索“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，与本行零售、公司及同业业务有机结合，将交易能力产品化，进一步丰富交易能力对外赋能的内涵，并逐步将服务半径拓展到平安理财及平安集团生态客户。

## **3、“1”个智慧资金系统平台**

本行智慧资金系统平台以“数字化、线上化、智能化”为方向，构建面向未来的金融科技基础设施，持续推进人工智能、大数据、区块链等技术创新应用，搭建以算法策略及高性能系统为基础的程序化交易体系，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；同时，智慧资金系统平台以开放赋能、融合服务模式，与代客“交易通”客户端、零售口袋银行APP、对公数字口袋APP及同业“行e通”系统相连，打造跨条线、跨客群的融合价值链，集中内部力量服务于客户、作用于市场。

### 2.3.6 金融科技与数字化转型

2020年1-9月，本行围绕“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，在应用开发、基础设施和平台建设等方面持续发力，加速推动数字化转型。

应用开发方面，持续推动敏捷研发，2020年1-9月，科技受理的业务开发需求数量同比增长超过30%，支持业务发展的各类重大项目进展正常。零售业务方面，信用卡新一代核心系统项目进展顺利，已于三季度成功实施多轮生产并行演练验证，该系统投产后将对支撑本行信用卡业务快速发展、加快技术架构转型具有重要意义；对公业务方面，智能产品中台持续迭代，通过固化和共享功能组件大幅缩短产品上线时间；数字口袋APP持续优化升级，通过资源整合，实现中小微企业及其员工通过统一用户体系触达平安集团内相关产品服务；资金同业业务方面，“行e通”新系统上线后运营稳定，为同业业务交易提供了高效便捷的一站式服务平台；风险管理方面，持续推进智慧风控平台建设，构建“风控大脑”，完成千人千面、语音导航等新功能，防控措施更加精准到位；数据治理方面，“潘多拉”数据指标平台投产上线，已支持指标数超11,000项，标签数超12,000项，有效支撑了经营自助分析，持续挖掘数据资产价值。

基础设施和平台建设方面，本行重点建设以云计算、大数据、区块链、物联网等为核心的金融科技基础设施，持续推广开发运维一体化平台等技术平台。2020年9月末，本行运维自动化率达93.3%，测试自动化覆盖率达61.8%。开发运维一体化平台（Starlink）通过了中国信通院的《研发运营一体化（DevOps）能力成熟度模型》系统和工具的首批评估，标志着本行的DevOps系统和工具达到国内领先水平。

此外，本行“Thoth安全风险动态管理平台”获得国际权威财经杂志《亚洲银行家》“2020年度最佳网络安全和IT风险管理项目大奖”；六大项目荣获人民银行“2019年度科技发展奖”，其中，平安银行好链平台、智慧风控平台、分布式金融PaaS平台和全线上化智能贷款平台四项目荣获二等奖。

### 2.3.7 积极履行社会责任

#### 1、多措并举助力抗疫

2020年1-9月，面对突如其来的新冠疫情，本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，全力履行社会责任，助力打赢疫情防控阻击战。第一，通过多种途径开展系列公益行动，2020年1-9月，本行向湖北省慈善总会捐款3,000万元，员工踊跃捐款金额合计超过1,000万元，支持疫情防控工作；并向医疗一线的医护人员、感染新冠肺炎的客户、因疫情管控耽误还款的特定客户提供延期还款、减免利息费用、提供征信保护等多项关怀政策；第二，积极摸索“抗疫+扶贫”新模式，本行采购定点扶贫地区的农产品，直接赠送给湖北一线的医护人员，在关怀前线医护人员的同时，也同步助力贫困地区加速复工复产；第三，全面保障企业和个人金融服务，通过AI客服、“口袋APP”、线上融资服务平台等科技产品，助力客户足不出户移动办理全线上化的各项投融资业务；并坚决履行核心交易商和做市商职责，全面保障金融市场流动性。

## 2、支持服务实体经济

本行积极贯彻落实国家要求，全力支持疫情防控和受疫情影响的企业渡过难关，加强金融服务民营企业力度，支持中小微企业高质量发展。一是针对受疫情影响的企业，在符合监管要求的基础上，提供延期还款、合理设置还款期限、建立绿色信贷响应机制、保障征信权益等差异化应急金融服务，全力支持企业渡过疫情难关；二是在科技运用上，运用人工智能、生物识别、大数据、区块链、云计算等前沿科技，打造“平安好链”、“小企业数字金融”、“新一贷”等精品业务，切实支持民营企业、中小微企业发展，解决小企业融资难、融资贵问题；三是在制度执行上，采取“差异化纾困+精准化服务”策略，借助平安集团纾困基金和团金合作模式，为企业提供定制化金融服务，为经营正常、流动性遇到暂时困难的民营企业提供支持；四是通过实施差异化信贷定价政策和风险容忍度，借力科技创新、产品创新和渠道创新，全方位支持小微企业发展。

2020年1-9月，本行新增投放民营企业贷款客户占新增投放所有企业贷款客户达70%以上；2020年9月末，民营企业贷款余额较上年末增长10.0%，在企业贷款余额中的占比为72.3%；本行普惠型小微企业贷款余额较上年末增长12.6%，该类小微企业1-9月新发放贷款加权平均利率较上年全年下降1.19个百分点，不良率控制在合理范围。2020年9月末，本行重点行业客户授信余额占比为47.0%，表内外授信总融资额38,721亿元，较上年末增长15.6%。

## 3、持续推动精准扶贫

本行“产业扶贫项目”持续打造扶贫闭环，2020年1-9月投放扶贫资金共计108.9亿元，惠及26万贫困人口，累计投放扶贫资金234.44亿元，惠及78万贫困人口。

2020年三季度，本行聚焦四川凉山州等“三区三州”深度贫困地区，培育致富带头人，组织文创扶贫项目，并与中华全国总工会合作开展就业扶贫；同时，本行在凉山州选取中草药产业纳入“平安产业扶贫及乡村振兴基金”，充分整合各类资源，探索乡村振兴服务模式。本行注重发挥金融流量对贫困地区的赋能，打造“小善大爱”乡村旅游项目，邀请零售客户参与旅游扶贫活动，传递爱心践行公益；精选致富带头人产业成果“贵州雷山银球茶”和“安徽岳西翠兰茶”，打造为平安扶贫好茶“好事成双”，助力贫困地区特色产业品牌打造。在服务实体经济方面，本行投放的产业扶贫贷款大幅减息让利，联手企业在甘肃、湖南及“三区三州”深度贫困地区地开展产业帮扶。

## 4、消费者权益保护情况

本行高度重视消费者权益保护工作，持续完善消保工作制度，深化科技赋能，并积极开展金融知识普及活动，为金融消费者权益保驾护航；同时进一步加强客户投诉管理工作，通过工单前置、分级授权、实时预警、多元化解机制等举措，通过从源头上强化消费者权益保护和优化客户体验，减少客户投诉。2020年1-9月本行收到个人客户投诉件数同比下降30.8%。

## 2.4 利息收支情况

### 2.4.1 主要资产、负债项目的日均余额以及平均收益率或平均成本率情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-9月			2019年1-9月		
	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率
<b>资产</b>						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,333,579	107,940	6.16%	1,994,598	98,919	6.63%
债券投资	768,133	17,296	3.00%	625,044	15,631	3.34%
存放央行	224,189	2,529	1.50%	222,662	2,512	1.51%
票据贴现及同业业务	590,802	13,016	2.93%	539,278	14,751	3.66%
生息资产总计	3,916,703	140,781	4.79%	3,381,582	131,813	5.21%
<b>负债</b>						
吸收存款	2,508,521	42,814	2.27%	2,252,472	41,828	2.48%
发行债务证券	521,214	11,573	2.96%	400,249	10,961	3.66%
其中：同业存单	417,518	8,473	2.70%	296,056	7,514	3.39%
同业业务及其他	701,521	11,240	2.13%	631,166	12,755	2.70%
计息负债总计	3,731,256	65,627	2.34%	3,283,887	65,544	2.67%
<b>利息净收入</b>		<b>75,154</b>			<b>66,269</b>	
<b>存贷差</b>			<b>3.89%</b>			<b>4.15%</b>
<b>净利差</b>			<b>2.45%</b>			<b>2.54%</b>
<b>净息差</b>			<b>2.56%</b>			<b>2.62%</b>

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年7-9月			2020年4-6月		
	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率	日均余额	利息收入/ 支出	平均收益/ 成本率
<b>资产</b>						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,380,982	35,133	5.85%	2,357,491	36,264	6.17%
债券投资	765,462	5,654	2.93%	788,455	5,828	2.96%
存放央行	220,628	829	1.49%	229,415	852	1.49%
票据贴现及同业业务	606,701	4,179	2.73%	570,755	4,165	2.93%
生息资产总计	3,973,773	45,795	4.57%	3,946,116	47,109	4.79%
<b>负债</b>						
吸收存款	2,478,386	13,296	2.13%	2,540,162	14,442	2.28%
发行债务证券	558,399	3,850	2.74%	497,951	3,668	2.95%
其中：同业存单	446,515	2,799	2.49%	392,460	2,611	2.67%
同业业务及其他	749,864	3,800	2.01%	703,634	3,464	1.97%
计息负债总计	3,786,649	20,946	2.19%	3,741,747	21,574	2.31%
<b>利息净收入</b>		<b>24,849</b>			<b>25,535</b>	
<b>存贷差</b>			<b>3.72%</b>			<b>3.89%</b>
<b>净利差</b>			<b>2.38%</b>			<b>2.48%</b>
<b>净息差</b>			<b>2.48%</b>			<b>2.59%</b>

#### 2.4.2 发放贷款和垫款日均余额及平均收益率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-9月			2019年1-9月		
	日均余额	利息收入	平均收益率	日均余额	利息收入	平均收益率
企业贷款(不含贴现)	935,991	30,526	4.34%	787,982	29,117	4.94%
个人贷款(含信用卡)	1,397,588	77,414	7.38%	1,206,616	69,802	7.73%
<b>发放贷款和垫款(不含贴现)</b>	<b>2,333,579</b>	<b>107,940</b>	<b>6.16%</b>	<b>1,994,598</b>	<b>98,919</b>	<b>6.63%</b>

项 目	2020年7-9月			2020年4-6月		
	日均余额	利息收入	平均收益率	日均余额	利息收入	平均收益率
企业贷款(不含贴现)	943,586	10,104	4.25%	954,178	10,149	4.27%
个人贷款(含信用卡)	1,437,396	25,029	6.91%	1,403,313	26,115	7.46%
<b>发放贷款和垫款(不含贴现)</b>	<b>2,380,982</b>	<b>35,133</b>	<b>5.85%</b>	<b>2,357,491</b>	<b>36,264</b>	<b>6.17%</b>

2020年1-9月，企业贷款平均收益率4.34%，较去年同期下降60个基点，主要是市场资金面稳健宽松，贷款利率持续下行，本集团持续加大对实体经济的信贷投放力度，切实降低实体经济融资成本，企业贷款收益率随之下降；2020年1-9月，个人贷款平均收益率7.38%，较去年同期下降35个基点，主要是本集团对冲疫情对消费市场需求冲击，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，优化客群结构。

### 2.4.3 吸收存款日均余额及平均成本率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年1-9月			2019年1-9月		
	日均余额	利息支出	平均成本率	日均余额	利息支出	平均成本率
企业存款	1,895,397	31,594	2.22%	1,749,698	31,880	2.44%
其中：活期存款	570,875	2,733	0.64%	539,493	2,464	0.61%
定期存款	937,522	21,674	3.08%	977,980	25,072	3.43%
其中：国库及协议存款	76,446	2,126	3.70%	111,209	3,645	4.38%
保证金存款	387,000	7,187	2.47%	232,225	4,344	2.50%
个人存款	613,124	11,220	2.44%	502,774	9,948	2.65%
其中：活期存款	204,037	454	0.30%	166,540	375	0.30%
定期存款	384,683	10,135	3.51%	311,591	8,713	3.74%
保证金存款	24,404	631	3.44%	24,643	860	4.67%
<b>吸收存款</b>	<b>2,508,521</b>	<b>42,814</b>	<b>2.27%</b>	<b>2,252,472</b>	<b>41,828</b>	<b>2.48%</b>

项 目	2020年7-9月			2020年4-6月		
	日均余额	利息支出	平均成本率	日均余额	利息支出	平均成本率
企业存款	1,848,214	9,639	2.07%	1,923,722	10,676	2.23%
其中：活期存款	592,224	950	0.64%	575,900	923	0.64%
定期存款	871,494	6,411	2.92%	914,612	6,973	3.06%
其中：国库及协议存款	70,881	634	3.55%	69,677	661	3.81%
保证金存款	384,496	2,278	2.35%	433,210	2,780	2.57%
个人存款	630,172	3,657	2.30%	616,440	3,766	2.45%
其中：活期存款	216,893	163	0.30%	204,895	151	0.30%
定期存款	383,332	3,238	3.35%	387,425	3,409	3.53%
保证金存款	29,947	256	3.39%	24,120	206	3.43%
<b>吸收存款</b>	<b>2,478,386</b>	<b>13,296</b>	<b>2.13%</b>	<b>2,540,162</b>	<b>14,442</b>	<b>2.28%</b>

本集团优化考核体系，加强定价管理，主动压降高成本存款，发挥“金融+科技”优势拓展低成本存款，有效降低存款成本。

2020年1-9月，本集团存款平均成本率2.27%，较去年同期下降21个基点，各项存款平均成本率均有效降低。企业存款平均成本率2.22%，较去年同期下降22个基点；企业定期存款平均成本率3.08%，较去年同期下降35个基点，其中，国库及协议存款平均成本率3.70%，较去年同期下降68个基点；企业活期存款日均余额5,708.75亿元，较去年同期增长5.8%。个人存款平均成本率2.44%，较去年同期下降21个基点，个人定期存款平均成本率3.51%，较去年同期下降23个基点；个人活期存款日均余额2,040.37亿元，较去年同期增长22.5%。

## 2.5 资产质量

### 2.5.1 发放贷款和垫款五级分类情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30日		2019年12月31日		期末比上年末 增减
	余额	占比	余额	占比	
正常贷款	2,509,899	97.09%	2,238,307	96.34%	12.1%
关注贷款	41,061	1.59%	46,665	2.01%	(12.0%)
不良贷款	34,044	1.32%	38,233	1.65%	(11.0%)
其中：次级	15,117	0.59%	18,891	0.81%	(20.0%)
可疑	9,050	0.35%	6,272	0.27%	44.3%
损失	9,877	0.38%	13,070	0.57%	(24.4%)
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,585,004</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,323,205</b>	<b>100.00%</b>	<b>11.3%</b>
发放贷款和垫款减值准备	(74,313)		(70,013)		6.1%
其中：以摊余成本计量的发放贷款和垫款减值准备	(73,485)		(69,560)		5.6%
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的发放贷款和垫款减值准备	(828)		(453)		82.8%
不良贷款率	1.32%		1.65%		-0.33个百分点
逾期90天以上贷款偏离度(注1)	0.84		0.82		+0.02
逾期60天以上贷款偏离度(注2)	0.96		0.96		-
拨备覆盖率	218.29%		183.12%		+35.17个百分点
逾期90天以上贷款拨备覆盖率	260.81%		222.89%		+37.92个百分点
逾期60天以上贷款拨备覆盖率	226.29%		190.34%		+35.95个百分点
拨贷比	2.87%		3.01%		-0.14个百分点

注：(1) 逾期90天以上贷款偏离度=逾期90天以上贷款余额/不良贷款余额。

(2) 逾期60天以上贷款偏离度=逾期60天以上贷款余额/不良贷款余额。



## 2.5.2 发放贷款和垫款按产品划分的结构分布及质量情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30日		2019年12月31日		不良率增减
	余额	不良率	余额	不良率	
<b>企业贷款</b>	<b>1,085,743</b>	<b>1.31%</b>	<b>965,984</b>	<b>2.29%</b>	<b>-0.98个百分点</b>
其中：一般企业贷款	947,384	1.51%	871,081	2.54%	-1.03个百分点
贴现	138,359	-	94,903	-	-
<b>个人贷款</b>	<b>1,499,261</b>	<b>1.32%</b>	<b>1,357,221</b>	<b>1.19%</b>	<b>+0.13个百分点</b>
其中：房屋按揭及持证抵押贷款	490,814	0.36%	411,066	0.30%	+0.06个百分点
新一贷	142,441	1.43%	157,364	1.34%	+0.09个百分点
汽车金融贷款	224,896	0.72%	179,224	0.74%	-0.02个百分点
信用卡应收账款	528,084	2.25%	540,434	1.66%	+0.59个百分点
其他（注）	113,026	2.18%	69,133	3.55%	-1.37个百分点
<b>发放贷款和垫款本金总额</b>	<b>2,585,004</b>	<b>1.32%</b>	<b>2,323,205</b>	<b>1.65%</b>	<b>-0.33个百分点</b>

注：“其他”包括个人经营性贷款、小额消费贷款和其他保证或质押类贷款等。

1、企业贷款不良率较上年末下降 0.98 个百分点，持续保持下降趋势。本行坚持对公做精，持续优化企业信贷结构，完善资产质量管控机制，加大不良清收处置力度，科技赋能风险管控工作，全面夯实对公资产质量。具体情况如下：

(1) 持续完善对公信贷业务行业、区域、产品、客户等风险准入标准和政策要求，推动优化企业信贷业务结构，从而在源头上控制对公资产质量。

(2) 持续强化对公资产质量管理体系建设，建立贷后管理规定动作体系，持续开展风险排查并落实针对性风险控制措施，早发现、早预判、早管控。

(3) 加快问题授信风险化解和处置，问题授信一户一策并由专人管理，同时发挥特殊资产管理事业部集中化、专业化清收优势，确保风险处置效果。

(4) 推动对公智能化风控功能建设，持续迭代建设智能审批、智能出账、智能预警等智能化对公风险管控场景功能，通过科技应用赋能风险管控工作。

2、个人贷款资产质量受疫情影响出现波动，个人贷款不良率较上年末上升 0.13 个百分点，但整体不良水平保持稳健可控，具体情况如下：

(1) 本行房屋按揭及持证抵押贷款通过进一步调整客群结构，加大对优质客户的投放力度，有效提升新发放贷款质量，同时，根据抵押物所属地区的城市级别，实施差异化的风险管控措施；对受疫情影响暂时失去收入来源的客户，按照监管要求提供延期还款、征信权益保障、绿色通道响应机制等应急金融服务，全力降低疫情对本行零售客户的影响。

(2) 本行“新一贷”通过在销售、面谈面签、审批、贷后管理等方面层层把关、相互衔接，利用行业先进的评分卡技术和多维度的风险监测体系动态地调整风险政策；本行主动严控共债客户，全面升级排查手段与防控力度，同时加大催清收资源投入，强化、细化多维度催清收举措，在疫情

高峰期间运用多种纾困策略化解疫情风险，将资产质量稳定在合理水平上。

(3) 本行汽车金融贷款继续全面贯彻全流程风险管理原则，通过内外部数据和定量分析技术，结合量化模型，加大 AI 技术和大数据模型的引入，进一步改善获客品质，确保资产组合可持续发展。催收方面，本行持续贯彻落实国家法律法规及有关规章要求，以司法诉讼为主要催收方式合规开展催收作业，同时加大催清收的力度、提升清收效能。本行通过科技赋能提供客户线上化纾困方案，根据具体情况对部分客户酌情延期还款，有效降低疫情带来的影响，保持整体资产质量稳定向好。

(4) 受疫情影响，本行信用卡不良率有所上升，但三季度开始不良率已经趋于稳定。本行信用卡业务将继续贯彻全流程风险管理理念，充分利用量化工具，有效管控风险。一方面本行积极引入外部数据，利用大数据技术，持续提升风险模型的风险辨识度，对客户资质进行更准确判断，保证获客质量，持续优化信用卡组合品质。另一方面本行积极响应国家号召为疫情客户提供延期、个性化还款等纾困方案，同时进一步升级科技及大数据在差异化催收策略的应用，通过考核、激励、资源整合等丰富的不良管理手段，强化本行不良资产管控。

(5) 本行其他类个人贷款主要包括针对小企业客户发放的经营性贷款以及个人小额消费贷款，不良率较上年末有所下降。为支持普惠业务开展，本行积极开发小企业数字金融产品，应用大数据构建并持续迭代小企业征信模型，有效提升了风控准入和贷后风险预警能力，新业务在快速发展的同时保持了良好的资产质量。同时，针对小企业存量业务，本行继续发挥特殊资产管理事业部专业清收优势，加大催清收力度，多策并举，积极化解存量风险资产。

### 2.5.3 逾期贷款情况

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30日		2019年12月31日	
	余额	占贷款总额比	余额	占贷款总额比
本金和利息逾期90天以内贷款	17,135	0.67%	17,139	0.74%
本金或利息逾期90天以上贷款	28,493	1.10%	31,411	1.35%

2020年9月末，本行逾期90天以内贷款（含本金未逾期，利息逾期90天以内贷款）余额171.35亿元，占发放贷款和垫款本金总额的比例为0.67%，较上年末下降0.07个百分点；逾期90天以上贷款（含本金未逾期，利息逾期90天以上贷款）余额284.93亿元，占发放贷款和垫款本金总额的比例为1.10%，较上年末下降0.25个百分点；逾期60天以上贷款（含本金未逾期，利息逾期60天以上贷款）余额328.40亿元，占发放贷款和垫款本金总额的比例为1.27%，较上年末下降0.31个百分点。针对逾期贷款本行已采取各项针对性管控措施，并根据客户情况分类制定清收和重组转化方案，与各相关方积极沟通，积极推进风险管理和化解工作，目前整体风险可控。

## 2.6 资本充足率、杠杆率、流动性覆盖率情况

### 2.6.1 资本充足率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30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	265,658	260,154	253,646	253,646
其他一级资本	69,944	69,944	39,948	39,948
一级资本净额	335,602	330,098	293,594	293,594
二级资本	76,242	76,242	74,599	74,599
资本净额	411,844	406,340	368,193	368,193
风险加权资产合计	2,971,284	2,966,284	2,784,405	2,784,405
信用风险加权资产	2,681,306	2,676,306	2,508,004	2,508,004
表内风险加权资产	2,371,271	2,366,271	2,223,516	2,223,516
表外风险加权资产	297,660	297,660	275,106	275,106
交易对手信用风险暴露的风险加权资产	12,375	12,375	9,382	9,382
市场风险加权资产	64,896	64,896	51,320	51,320
操作风险加权资产	225,082	225,082	225,081	225,081
核心一级资本充足率	8.94%	8.77%	9.11%	9.11%
一级资本充足率	11.29%	11.13%	10.54%	10.54%
资本充足率	13.86%	13.70%	13.22%	13.22%

### 2.6.2 杠杆率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30日	2020年6月30日	2020年3月31日	2019年12月31日
杠杆率	<b>6.59%</b>	<b>6.57%</b>	<b>6.85%</b>	<b>6.44%</b>
一级资本净额	335,602	328,049	332,400	293,594
调整后表内外资产余额	5,096,164	4,993,293	4,852,047	4,557,021

注：以上数据为本集团口径；报告期末本集团杠杆率较2020年6月末上升，主要因一级资本净额增加。

### 2.6.3 流动性覆盖率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2020年9月30日	2019年12月31日
流动性覆盖率	<b>127.71%</b>	<b>143.02%</b>
合格优质流动性资产	483,418	497,673
净现金流出	378,536	347,984

注：以上数据为本集团口径，本集团根据银保监会《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。

### 第三节 重要事项

#### 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

(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
衍生金融资产	30,820	12,320	66.6%	利率衍生交易规模和公允价值变动
交易性金融资产	282,951	76,269	36.9%	交易性债券及基金投资规模增加
投资性房地产	580	333	134.8%	本期由固定资产转入的用于出租的房产增加
其他资产	23,371	5,430	30.3%	主要是应收清算款项增加
拆入资金	55,400	29,329	112.5%	拆入境内及境外同业款项增加
交易性金融负债	53,440	23,749	80.0%	债券借贷卖空业务规模增加带来交易性金融负债增加
衍生金融负债	35,286	13,882	64.9%	利率衍生交易规模和公允价值变动
卖出回购金融资产款	94,676	54,577	136.1%	卖出回购债券规模增加
预计负债	1,011	(723)	(41.7%)	财务担保合同预期信用损失转回
其他负债	24,058	6,371	36.0%	主要是应付清算款项增加
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入其他权益工具
其他综合收益	812	(1,502)	(64.9%)	其他债权投资公允价值变动减少
公允价值变动损益	(49)	134	上年同期为负	交易性金融资产公允价值变动
汇兑损益	683	(415)	(37.8%)	汇率波动影响汇兑损益变动
资产处置损益	41	66	上年同期为负	基期数小，上年同期为-0.25亿元
信用减值损失	53,741	13,162	32.4%	主动加大拨备计提力度，以提升风险抵补能力
其他资产减值损失	649	232	55.6%	计提的抵债资产减值损失增加
营业外支出	150	51	51.5%	基期数小，上年同期为0.99亿元

#### 3.2 报告期末股东总数及前十名股东持股情况表

##### 3.2.1 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)

报告期末普通股股东总数(户)		351,374		报告期末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	-	
<b>前10名普通股股东持股情况</b>						
股东名称	股东性质	持股比例(%)	持股总数	持有有限售条件股份数量	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	49.56	9,618,540,236	-	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	9.00	1,746,773,426	-	-	-
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	0.35	68,000,008	-	-	-
中国建设银行股份有限公司-华安聚优精选混合型证券投资基金	境内法人	0.34	66,602,789	-	-	-
<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	1,746,773,426	人民币普通股	1,746,773,426			
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	68,000,008	人民币普通股	68,000,008			
中国建设银行股份有限公司-华安聚优精选混合型证券投资基金	66,602,789	人民币普通股	66,602,789			
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。
前 10 名普通股股东参与融资融券业务股东情况说明（如有）	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。

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

### 3.2.2 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						
股东名称	股东性质	持股比例（%）	持股数量	持有有限售条件的股份数量	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	-	-	-
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）股份有限公司控股子公司和一致行动人，“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。 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。

### 3.3 重要事项进展情况及其影响和解决方案的分析说明

适用 不适用

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30日，中国银保监会同意本行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，向中国银保监会提出开业申请。2020年8月18日，中国银保监会批准平安理财有限责任公司开业。平安理财有限责任公司注册资本为人民币50亿元，注册地为深圳市，主要从事发行公募理财产品、发行私募理财产品、理财顾问和咨询等资产管理相关业务。

关于本行设立上述子公司事项，请见本行于2018年6月7日、2020年1月2日和2020年8月20日刊登在《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》、《证券日报》和巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）上的相关公告。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
本行设立平安理财有限责任公司事项	2018年6月7日、2020年1月2日和2020年8月20日	《中国证券报》、《证券时报》、《上海证券报》、《证券日报》和巨潮资讯网（ <a href="http://www.cninfo.com.cn">http://www.cninfo.com.cn</a> ）

股份回购的实施进展情况

适用 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 不适用

### 3.4 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未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关方在报告期内超期未履行完毕的承诺事项。

### 3.5 金融投资

#### 3.5.1 证券投资情况

报告期末，本集团所持金融债券（政策性银行债、各类普通金融债、次级金融债，不含企业债）账面价值为 2,278.48 亿元，其中前十大面值金融债券的有关情况如下：

（货币单位：人民币百万元）

债券名称	面值	票面年利率(%)	到期日	减值准备
2018年政策性银行债券	4,120	4.88	2028-02-09	-
2019年政策性银行债券	3,310	3.42	2024-07-02	-
2019年政策性银行债券	3,037	3.30	2024-02-01	-
2020年政策性银行债券	3,030	2.25	2022-03-12	-
2011年政策性银行债券	3,030	2.35	2021-02-17	-
2020年商业银行金融债	3,000	2.82	2021-02-19	5.58
2020年商业银行金融债	3,000	3.00	2021-03-10	-
2019年商业银行金融债	3,000	3.50	2022-03-27	23.00
2016年商业银行金融债	3,000	3.25	2021-03-07	10.55
2016年商业银行金融债	3,000	3.20	2021-03-29	13.19

#### 3.5.2 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	676,041	(564)
利率衍生工具	4,768,243	6,276,077	754
贵金属衍生工具	89,851	78,498	(216)
<b>合计</b>	<b>5,354,317</b>	<b>7,030,616</b>	<b>(26)</b>

注：本集团在董事会确立的风险偏好和市场风险总体限额框架内，开展包括衍生品的资金交易和投资业务。衍生品金融工具名义金额只体现交易量，并不反映其实际风险暴露。本集团开展的外汇及利率衍生品业务主要采取对冲策略，实际汇率及利率风险暴露较小。

### 3.6 募集资金投资项目进展情况

适用 不适用



### 3.7 对 2020 年经营业绩的预计

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原因说明

适用 不适用

### 3.8 日常经营重大合同

适用 不适用

### 3.9 委托理财

适用 不适用

公司报告期未发生正常业务范围之外的委托理财事项。

### 3.10 违规对外担保情况

适用 不适用

公司报告期无违规对外担保情况。

### 3.11 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

适用 不适用

公司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。

### 3.12 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
2020/07/07	投行会议	机构	巨潮资讯网 ( <a href="http://www.cninfo.com.cn">http://www.cninfo.com.cn</a> ) 《平安银行股份有限公司 投资者关系活动记录表》
2020/07/25	电话会议	机构	
2020/09/01	业绩发布会	机构	
2020/09/2-3	国内电话路演	机构	
2020/09/22	电话会议	机构	
2020/09/29	实地调研	机构	

平安银行股份有限公司董事会

2020年10月22日