

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%)	基数数小, 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，本集团实现非利息净收入 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¹6.77万户，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，建立买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带来的AUM余额5,005.82亿元，较上年末增长35.7%。

¹ 私行客户标准为近三月任意一月的日均资产超过600万元。

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。

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。

³ 信用卡活跃客户占流通客户的比例。

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⁴ 282.61 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”

⁴ 统计口径为剔除平安集团渠道后的借记卡新户数。

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。

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”。

⁶ 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。

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，较上年末增长9.6%，其中企业活期存款余额7,332.67亿元，较上年末增长5.6%，在企业存款余额中的占比为33.6%；在企业活期存款余额中，交易银行活期存款余额较上年末增长18.8%；2021年1-9月，企业存款日均余额20,613.43亿元，较去年同期增长8.8%，其中企业活期存款日均余额7,023.33亿元，较去年同期增长23.0%，在企业存款日均余额中的占比为34.1%，较去年同期上升4.0个百分点；在企业活期存款日均余额中，交易银行活期存款日均余额较去年同期增长38.1%；企业存款平均成本率较去年同期下降25个基点至1.97%。

（2）客/用户提升

本行以用户思维重塑客群经营理念，基于数字口袋及数字财资两大平台，以开放银行为纽带，加强外部生态合作，实现生态批量获客及客群深度经营。2021年9月末，对公客户数50.07万户，较上年末增加7.03万户，增量为去年同期的2.19倍；对公开放银行服务企业客户27,234户，较上年末增长128.9%；数字口袋累计注册经营用户数659.94万户，较上年末增长534.4%。

（3）团队产能提升

本行多措并举持续锤炼队伍战斗力。一是转变队形落实“五张牌”专业能力提升，产品部门横向打通，做强中台；二是建立对公“三好团队”评价体系，推进优胜劣汰机制，加强人才储备，提升队伍的破局思维和作战能力；三是通过考核机制升级焕发队伍活力，引导队伍做大增量。2021年1-9月，全行对公团队平均年化产能较上年提升12.5%。

(4) 资产质量更优

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，确保对公资产质量整体可控。2021年9月末，企业贷款不良率0.89%，较上年末下降0.35个百分点。

(5) 重点业务快速突破

客户经营平台

作为平安集团中小微客群的统一数字化经营主门户，本行数字口袋持续进行体验、功能、运营升级。通过探索对公用户价值评价体系，从规模、转化、收益三大维度对用户价值进行评估，实现用户全生命周期分层经营及价值提升，促进用户向客户的转化。2021年9月末，本行数字口袋月活用户数51.95万户，较上年末增长132.5%。

作为大客户服务抓手，本行依照行业领先标准，打造全新数字财资平台，为企业客户提供现金池、资产池、集团预算管理、智能清分等丰富功能，为大中型企业客户提供财、资、税一体化解决方案。

本行以Open API等标准接口提供的服务已覆盖本行对公、零售产品及平安集团优势产品，形成B2B2C的全覆盖输出模式，构建了开放、合作、共赢的金融服务生态体系。2021年1-9月，本行对公开放银行交易笔数61.06亿笔，同比增长119.3%，交易金额19.05万亿元，同比增长61.4%。

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。通过为平台提供支付结算服务，支持平台稳健合规运行，并基于支付结算数据，创新融资服务模式，支持平台项下海量中小微商户的经营发展，从服务平台本身拓展至服务平台上连接的C端用户及B端商户，实现银行的批量化获客及线上化经营。2021年1-9月，本行互联网支付结算业务服务的平台企业交易笔数111.72亿笔，同比增长210.4%；交易金额15.72万亿元，同比增长153.1%。

供应链金融

本行深入供应链场景及生态，不断创新业务模式，以供应链金融为纽带，全面集成交易银行产品与服务，持续提升“供应链+”的组合拳能力，为客户提供行业化、定制化解决方案，满足企业供应链金融多元化、个性化、线上化的需求。本行建立“1+N+n”一体化经营模式，批量获取“1”、“N”和“n”客户（核心企业、核心企业子公司、供应商/经销商），打破核心企业强依赖困境，有效帮助中小微客群解决融资难、融资贵问题。2021年1-9月，供应链金融融资发生额6,566.37亿元，同比增长34.5%。

票据业务

本行持续深化票据一体化经营管理，坚持用好“金融+科技”优势，夯实客群基础，服务实体经济。通过优化线上业务流程，在提升核心企业服务体验的同时，增强对供应链客群、中小微客群

的触达能力。2021年1-9月，本行为13,210家企业客户提供票据融资服务，其中票据贴现融资客户数7,725户，同比增长240.8%；直贴业务发生额4,406.63亿元，同比增长47.3%；承兑业务发生额6,474.29亿元，同比增长17.0%。

跨境金融

本行充分发挥在岸、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、投商行”一站式跨境金融综合服务。同时，本行依托大数据、人工智能、区块链等技术，持续推进产品创新和智慧服务升级，优化为中小出口企业提供的线上融资产品“出口E贷”，升级空中柜台、数字口袋跨境专区及跨境网银线上服务功能和体验，全力支持实体经济发展。

2、能力优势有提升

（1）发挥科技赋能优势

本行高度重视科技引领，将前沿科技全面运用于客户服务、产品创新、业务运营和风险控制等领域，实现客户服务显著提升、产品能力快速迭代、平台对接专业高效、队伍改造提质增效、风险水平有效控制。

客户服务方面，本行通过小PAi机器人、AI信审、AI营销模型、企业微信等智能化工具，实现多渠道触客、在线营销和运营，持续提升智能服务能力；通过机器人流程自动化（RPA）、光学字符识别（OCR）和自然语言处理（NLP）等技术，实现客户作业流程自动化，优化客户服务体验；通过为企业提供数字身份、数字资产等服务，赋能企业数字化经营。2021年1-9月，小PAi机器人总访问38.8万人，AI信审模型自动化审批28万次。

产品迭代方面，本行“星云物联网平台”深度融合中台化、敏捷化理念，基于物联网、AI、云计算、区块链等技术，实现数据“采集、确权、溯源、验真”，有效解决银企信息不对称痛点，提升产品线上化、模型化和自动化水平，打造场景属性强、科技属性强、经营模式轻的供应链金融。2021年9月末，“星云物联网平台”接入物联网设备总数突破1,000万台，服务企业客户超10,000户，支持融资超1,300亿元。

平台对接方面，本行数字口袋通过“数字账户+数字证+数字分”串联更多场景和应用，实现注册经营用户数快速增长。数字财资采取微服务架构，弹性可拓展，支持公有云、私有云等多种部署方式。开放银行借助应用程序编程接口（API）、软件开发工具包（SDK）、HTML5前端技术页面（H5）等手段，将本行的金融及科技能力组件化、标准化开放输出并嵌入场景，实现生态批量获客及客群深度经营。2021年9月末，本行对公开放银行累计发布应用程序编程接口（API）服务5,501个。

队伍改造方面，本行通过e·PAi小程序集合AI名片、微海报等一系列智能工具，实现轻量展业及数字化营销；运用大数据、AI等领先科技，实现商机智能推送和精准营销；通过AI知识库、

智能陪练、数字看板等智能工具，实现队伍专业、科技及客户经营能力的持续提升。

风险控制方面，“星云物联网平台”在数据采集、建模、应用等环节持续优化，实现对实物资产的感知、识别、定位、跟踪、监控和管理。千万级物联网设备数据丰富了风控数据的维度，有效发挥增信及预警作用，“星云物联网平台”目前已在车辆融资租赁、无车承运人、设备融资租赁、绿色能源及大宗仓储等场景下实现了资产监控与业务验真，在贷前、贷中、贷后分别建立监测评估模型，提升风险及时预警及阻断能力。此外，本行对公风险中台决策体系及反欺诈风险控制体系采用人工智能、大数据分析、机器学习等技术手段，通过融合工商、税务、征信、物联网等海量数据源，构建了全流程、立体式智能决策引擎和风险控制体系，保障业务的安全稳健发展。

(2) 发挥综合金融优势

本行依托平安集团综合金融力量，深挖对公渠道优势，提升综合金融场景服务能力，将平安集团专业公司及外部渠道的产品服务，与银行业务在流程、产品设计方面进行有机结合，形成组合拳为对公客户提供服务，借助科技力量，促进 AUM 和 LUM 的双向联动，助力公司业务快速突破。

利用科技手段，不断拓展业务生态。本行作为平安集团团体综合金融业务“1+N”的发动机，不断强化综合金融服务能力，成为平安集团内外部资源的生态连接器。通过在“数字口袋”开设保险专区，提高银行保险客户的保险服务便捷性。持续迭代本行首个复杂投融业务管理系统“智汇投行”，通过“智营销”、“智管理”、“智决策”，赋能复杂投融业务营销支持、管理配置和经营决策。利用科技平台、AI 助手赋能客户经营，以产品、功能、权益实现生态场景获客，推动银行客户高质量增长。

利用复杂投融，做大客户 AUM 和 LUM。本行利用平安集团综合金融优势，围绕“真投行、真行研、真甲方”，以客户为中心，通过行业银行作为载体和牵头方、投行打点、交易打线、团金打面的“四位一体”协同机制，全面打造车生态、房生态、基建生态和资本市场等投融生态圈，集合资源，形成全方位的复杂投融综合服务能力，满足客户多元化和个性化需求，做大客户 AUM 和 LUM，实现客户的深度经营。2021 年 1-9 月，复杂投融资规模 9,418.81 亿元，其中投行融资规模 5,761.85 亿元，同比增长 3.1%；银团、并购业务引领规模增长，其中银团业务规模 1,384.87 亿元，同比增长 94.7%，并购业务规模 450.66 亿元，同比增长 30.0%。

综合金融能力持续提升，实现业绩显著增长。本行充分发挥平安集团综合金融优势，通过保险及投融资产品全方位服务客户；利用科技平台、AI 助手赋能客户经营，引流优质综合金融渠道客户，促进本行对公业务可持续、高质量增长。2021 年 1-9 月，银行推保险规模 27.93 亿元，同比增长 14.8%；银行推送平安集团其他子公司的投融资规模达 4,002.44 亿元，同比增长 19.2%；通过深化综合金融业务合作带来的企业客户存款日均余额 1,731.79 亿元，较上年增长 20.2%，其中活期存款日均余额占比 50.7%。

1.5.5 资金同业迈出新步伐

本行资金同业业务坚持“服务金融市场、服务同业客户、服务实体经济”的理念，围绕资金同业业务“3+2+1”经营策略，准确把握“新交易、新同业、新资管”3大业务发展趋势，不断健全“交易—避险—同业—托管—资管”专业化产品服务体系，打造“行业顶尖的金融交易专家”、“行业一流的避险服务专家”、“金融产品机构销售的领军服务商”、“领先的数字生态托管银行”及“品类最全的开放式理财平台”五张金色名片，并持续提升“销售能力、交易能力”2大核心能力，深化金融科技在“1个智慧资金系统平台”中应用，夯实长期健康发展的根基，数字化经营更具成效，服务实体经济更有质量。

1、业务经营有成果

(1) 做市交易服务能力持续巩固

2021年1-9月，国内外经济和市场形势复杂多变，全球经济复苏分化，通胀预期明显升温，疫情多次反弹以及极端天气事件频发等也在扰动市场；国内经济下行压力加大，结构性通胀压力明显，我国货币政策和财政政策的有效组合使用，有力支持实体经济，银行间市场流动性合理充裕，债券市场收益率走势整体下行。做市交易方面，本行发挥在金融科技与交易业务深度融合的优势，以精准的定价技术、敏捷的交易执行能力、高效的实时风险控制能力，致力于履行市场领先做市商的责任，在提升市场流动性和市场定价效率上发挥积极作用。交易服务方面，本行积极探索交易能力输出服务同业客户与实体经济的有效模式，加强对中小城商行、农商行及其他长尾金融机构的服务覆盖，以领先的做市、报价等能力提升地方债等品种的活跃度。2021年1-9月，主要做市交易品种交易量市场份额保持市场前列，本行黄金交易量和债券交易量的市场份额分别为7.0%和2.1%。

(2) 避险服务实体经济成效更加显著

本行“平安避险”积极落实央行和外管局关于引导金融机构和企业坚持风险中性要求，借助数字化服务工具，不断拓展自身的服务半径，强化对中小微企业的服务避险深度，引导企业聚焦经营主业，树立以“保值”为核心的汇率风险管理目标，降低不确定性所带来的风险。同时，本行“平安避险”紧跟国家重大战略规划，重点拓展战略性新兴产业、绿色环保、先进制造等为代表的新经济业态中小微企业客户，帮助企业优化资产配置、改善负债成本、强化流动性，成为客户信赖的避险服务专家。2021年1-9月，“平安避险”外汇及利率衍生产品业务交易量228.10亿美元，同比增长77.5%。

(3) 同业机构生态合作不断深化

本行同业业务深化落实“蜂巢客户经营”的理念，构建“大”平台、促进“大”生态，以场景、账户双驱动，延伸客户服务链条，多维度扩大业务边界，帮助产品提供方丰富销售路径，帮助销售机构增加产品种类，打造多主体互利共赢的机构生态圈。同业客户经营方面，本行发挥综合金融服务优势，从客户资金流动脉络出发，将服务嵌入客户经营场景，着力提升精准营销能力和综合化服务方案运用水平，助力同业客户管控投资风险、提升客户权益体验；同业负债经营方面，本行持续优化同业负债结构，加快同业活期存款场景化经营，提升低成本同业负债拓展能力。2021年9月末，

本行“行e通”平台累计合作客户达2,340户；2021年1-9月，同业机构销售业务量10,589.67亿元，同比增长90.9%。

（4）数字生态托管银行建设取得突破

本行资产托管业务持续推进综合服务多元化，深入推进“投融托”一体化服务建设，聚焦核心客群，深耕细作，着力拓展综合效益高的产品；同时，整合平安集团内部产品服务，围绕客户需求，精准匹配提供托管增值服务，以更宽频的主动托管服务能力，助力客户价值提升，打响“托管就是平安”的市场口碑。2021年9月末，本行托管净值规模7.32万亿元，较上年末增长26.1%，托管市场份额3.92%，较上年末上升0.48个百分点。

（5）资管业务全面转型平稳有序

本行的全资子公司平安理财于2020年8月正式开业，注册资本为人民币50亿元，主要业务为发行公募与私募理财产品、理财顾问和咨询服务等资产管理相关业务。

在资管新规过渡期收官之年，平安理财在稳妥有序推进老产品压降的同时，在理财销售管理、客户经营服务、产品体系搭建等方面取得较明显成效。一是严格按监管要求，积极稳妥的推动老产品的压降，2021年9月末，老产品占理财总规模比例下降至12%，压降进度在行业中排名靠前；二是深化和本行销售渠道合作的同时，拓展代销渠道，理财业务快速发展，规模增速居市场前列；三是客户经营成效显著，2021年9月末，本行零售理财客户数快速增长至291万户；四是紧跟国家重大战略规划，以支持“碳达峰”“碳中和”、践行绿色金融为战略方向，搭建ESG（环境、社会与治理）投研体系，积极研发ESG投资理财产品，并积极响应国家政策导向，布局开发养老理财产品，践行平安理财社会责任。

2021年9月末，本集团非保本理财产品余额8,351.38亿元，较上年末增长28.8%，其中符合资管新规要求的净值型产品规模7,371.94亿元，较上年末增长59.0%，占非保本理财产品余额的比例由上年末的71.5%上升至88.3%。

2、能力优势有提升

（1）发挥科技赋能优势

优势显著的智慧交易系统

本行发挥“国际化的专业团队、领先的交易系统、实时的风控能力、卓越的定价能力”四大交易优势，加快量化交易策略研发，应用先进的计算能力、精准的定价模型和全方位的风险计量模型，高效捕捉跨市场交易机会，实时控制交易风险，引领交易方式变革；同时，本行加快金融科技在投资研究和策略研发上的应用，持续提升量化策略平台效能，提升策略输出能力，以科技敏捷带动业务敏捷。

锐意创新的避险服务平台

本行依靠先进的交易通平台，有效衔接市场一流的定价做市能力与终端客户交易需求，持续推进平安避险智慧分析平台（CRW）的优化升级，并从客户角度出发，根据不同的避险策略，提供不

同的避险工具组合，并通过可视化、场景化模拟的界面和产品服务，帮助企业直观地了解避险产品的功能、作用和避险效果。

开放共赢的“行e通”同业合作平台

本行全面推进同业业务数字化转型，“行e通”平台创新BPBC（Bank-PAB-Bank-Customer）金融产品传递销售合作模式，构建金融机构间“高速公路”，将优秀的金融产品通过平台聚合传递至金融机构及其客户，帮助产品提供方丰富销售路径，帮助销售机构增加产品种类，建设机构合作共赢新生态。

高效安全的管家式托管服务平台

本行深化金融科技在托管服务中的应用，建立资管机构偏好数据库，通过大数据挖掘、建模分析、偏好匹配，实现托管增值服务精准推送；通过打造贯穿托管产品全生命周期的“投融托”一体化服务，增强客户粘性和托管存款沉淀能力，以更高效、安全、便捷的托管综合服务，助力客户价值提升。

特色鲜明的科技化理财平台

本行自主研发并升级理财业务数字化经营系统，将RPA与AI融合，满足更复杂的业务流程场景，推动理财业务流程自动化、智能化转型，实现运营职能向更高水平的集约化、智能化方向发展；同时，以大数据洞察和智能决策技术为基础，完善数字化理财营销平台建设，数字化获客、场景化营销成效显著。

（2）客户经营全面深化

客户画像体系应用不断深化

通过客户画像与产品画像深度应用，持续夯实客户基础，提升精准营销、客户经营与产品组织能力，并不断拓宽服务边界，优化客户体验，增强业务粘性。

综合金融特色服务日趋多元

一是本行充分发挥国际化交易团队衍生金融工具运用能力优势，持续推进新型结构性存款业务创新，逐步推出挂钩利率、汇率、权益、商品等的多样化新型结构性存款产品，满足客户多元化投资配置的需求；二是本行依托领先的做市交易能力，加强对长尾金融机构的服务覆盖，提升地方债等品种的活跃度，进一步扩展对同业金融机构的服务内涵；三是本行托管业务通过前置营销、深化客户洞察，打造了选择多元化、体验极致化的增值服务体系；四是平安理财继续深耕陪伴式经营，并通过本行口袋银行APP及微信公众号形成两大宣传阵地，持续输出陪伴内容及投教栏目。

1.5.6 科技赋能数字化转型

2021年1-9月，本行围绕打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，持续加强数据、技术、中台等科技能力建设，夯实数字化转型的金融科技基础设施，以科技创新商业模式、赋能业务发展、服务实体经济，为新三年战略转型提供强大的科技引擎动力。

业务系统开发方面，本行通过持续深化敏捷研发，整合和共享技术中台能力，不断提升产品创

新能力和系统开发的效率。2021年1-9月，本行业务开发需求数量同比增长34.1%，一批重要业务系统依靠科技驱动，向数字化、智能化持续升级。其中，绿洲 Oasis 项目以客户需求为中心，赋能“AI+T+Offline”的“随身银行”新模式，项目基于微服务技术提供了高效便捷的业务卡片展现形式，带给客户更加直观的互动体验，客户可随时随地借助屏幕共享、同屏标注等功能，享受金融专家服务；智慧生态银行依托开放银行能力和人工智能基础设施，打造数字财资、数字政府等金融和非金融生态体系，实现产品互通、能力共享；平安避险智慧分析平台持续升级汇率、利率、资金投融等模块功能，进一步帮助实体企业合理运用金融衍生工具，有效提升资金收益和降低融资成本。

基础平台建设方面，本行持续推进中台建设，完善数字化的金融科技基础平台设施。零售 AI 中台上线模型中心 2.0，实现建模全流程的统一管理和自动化训练。“星云物联网平台”通过 API 和 SaaS（软件即服务）封装等技术，向产业客户输出数字化管理工具，已具备工业互联网、车联网监管及物联网仓库改造等领域的 SaaS 输出能力。数字化开发运维一体化平台“星链平台”（Starlink）实现了研发过程的数据统一溯源、代码统一管理和版本自动化工具发布，通过数字化效能管理提升了研发的精细化水平。2021年1-9月，同城双活建设完成了近200个重要子系统的改造，进一步加强了业务系统的可靠性、弹性扩展能力和抗风险能力，确保业务连续性运营。

数据能力建设方面，本行持续推进数据基础和应用能力体系建设，将经营动作标准化、流程化、智能化，实现数字化端到端闭环管理，通过数据赋能驱动经营理念和模式升级。在数据基础层面，本行启动数据管理能力成熟度评估，制定数据治理量化指标体系，持续升级数据资产管理平台。在数据应用层面，通过智能展业平台的经营罗盘帮助投顾精准营销；数字门店为经营提供闭环管理，促进产能提升；智慧对公实现余额实时数据展示，并通过“赢家”APP 推送各类商机、预警、成功案例、新产品介绍，支持业务前线展业。在模型应用层面，智慧风控平台持续迭代升级，通过本行自研的高斯模型实验室模型云平台，实现了行业准入政策控制规则的可视化部署、快速迭代、动态监控，进一步提升了系统的敏捷迭代能力和服务响应效率。

1.5.7 积极履行社会责任

1、支持服务实体经济

本行坚定履行金融服务实体经济责任，积极支持民营企业、中小微企业高质量发展，并通过金融创新和科技赋能，持续加大对制造业支持力度，不断提高金融服务质效。

持续加强金融服务民营企业力度，支持中小微企业高质量发展。本行运用人工智能、生物识别、大数据、区块链、云计算等前沿科技，打造“平安好链”、“新一贷”等精品业务，持续开展业务模式及智慧服务创新，为中小出口企业提供“出口 E 贷”线上融资产品、持续升级数字口袋跨境专区及跨境网银线上服务功能和体验，切实支持民营企业、中小微企业发展，解决其融资难、融资贵问题。2021年1-9月，本行完成发行总额为200亿元人民币的小型微型企业贷款专项金融债券，募集资金专项用于发放小型微型企业贷款，加大对小型微型企业信贷支持力度，推动小型微型企业业务稳健发展。同时，本行认真落实今年四部委要求，积极响应“减费让利”两项倡议，助力小微企业

和个体工商户等市场主体减负，坚定履行金融服务实体经济责任，坚持以客户为中心，有效落实各项降费政策，不断提高金融服务质效。

2021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；2021年9月末，民营企业贷款余额较上年末增长16.2%，在企业贷款余额中的占比为72.4%；2021年1-9月，本行单户授信1,000万元及以下不含票据融资的小微企业贷款（以下简称“普惠型小微企业贷款”）发放额2,632.01亿元，同比增长36.6%，新发放贷款加权平均利率较上年全年下降43个基点；截至9月末普惠型小微企业贷款余额户数达78.79万户，贷款余额达3,620.06亿元，较上年末增长28.5%，不良率控制在合理范围。2021年9月末，本行表内外授信总融资额45,354.90亿元，较上年末增长11.7%。

持续推进金融创新和科技赋能，实现制造业企业服务模式突破。一是深入制造业产业链全景，挖掘生态客户群体场景金融需求，不断创新业务模式，通过线上化、模型化和自动化，为客户提供行业化、定制化解决方案，满足制造企业供应链金融多元化、个性化、线上化的需求，实现供应链业务的智能化、数字化经营；二是深化票据一体化经营管理，坚持用好“金融+科技”优势，夯实客群基础，服务实体经济，在提升核心制造企业服务体验的同时，增强对供应链客群、中小微客户的触达能力，为制造企业提供全线上、低成本的票据直贴融资服务，助力制造业高质量发展；三是强化金融科技赋能，通过“数据+模型”还原中小制造企业真实经营状况，借助星云物联网技术通过与区块链、AI等技术的融合，升级风控模型，创新线上化、数据化、标准化的信用贷款产品，加大对中小制造企业信用贷款支持力度。2021年9月末，本行制造业中长期贷款余额较上年末增长24.8%，高于发放贷款和垫款本金总额增幅13.1个百分点。

2、金融助力乡村振兴

本行认真贯彻落实《中央财经委员会第十次会议》精神，把促进共同富裕作为金融工作的出发点和着力点，持续做好金融服务乡村振兴和金融帮扶工作。2021年1-9月，本行投放产业扶贫和乡村振兴资金66.17亿元，惠及7万农户；自金融扶贫和乡村振兴项目启动以来，累计投放319.26亿元，惠及88万贫困人口和农户。

金融服务方面，本行按照中国银联“乡村振兴主题卡”产品业务规则，面向涉农用户发行乡村振兴借记卡，并为该卡配置多项费用优免及特色权益，让更安全、便捷、高效的金融服务惠及广大农村居民；2021年8月，本行主承销国家能源投资集团2021年度第二期中期票据（乡村振兴），其中15亿元用于支持贵州省区域电力项目，定向支持“黔电送粤”战略，为粤港澳大湾区建设提供能源保障。

人才培养方面，本行举办潮州乡村振兴茶产业融合示范培训班，共建产业示范基地；携手重庆市农业农村委、农业农村部管理干部学院，开办乡村振兴致富带头人培训班，推进数字金融助力乡村振兴，规范农村集体资产、资金、资源管理；成功举办“美丽乡村建设，我来献计献策”励志计划，累计收到160所高校455条美丽乡村建设方案，鼓励广大青年学子学以致用，为乡村发展注入青春智慧。

农业科技方面，本行持续探索数字乡村示范点数字化解决方案，并在此基础上输出平安银行数字乡村“五个一”发展规划，即一个特色行业、一轮培训、一个数字口袋、一打金融产品、一组科技赋能。同时，本行通过区块链、人工智能等技术，打造县域数字乡村品牌。

公私联动方面，本行启动“美丽乡村·平安启橙”系列活动，打造集“健康+公益+休闲”为一体的乡村文旅活动，将多条乡村公益路线持续上线，以“权益+公益”模式为客户提供特色增值服务和公益渠道，实现乡村振兴与金融服务双向赋能；举办云南临沧乡村公益游，邀请平安客户共同探访西南秘境，走进茶园参与劳作体验。

3、积极践行绿色金融

本行坚持以绿色金融促进实体经济发展的经营导向，通过以科技赋能金融，以金融支持实体，快速推动全行绿色金融业务，全面助力国家绿色金融体系建设以及经济绿色转型。2021年9月末，本行及平安理财绿色金融业务余额932.76亿元，较上年末增长145.8%；本行绿色信贷余额531.40亿元，较上年末增长134.3%。

战略引领，组织保障，开拓绿色金融产业。本行通过持续健全绿色金融架构、制度、流程、机制，聚焦行业细分赛道，配套包括信贷额度、考核政策等一系列资源支持，并开展“七步成诗·点绿成金”绿色金融服务活动，全面建立绿色金融服务体系，在绿色建筑、风电、光伏、水电、核电、轨道交通、水处理、园区改造、资源循环利用、生态治理等领域，打造了一批绿色金融促进实体经济发展的创新样本。

科技赋能，综合金融，锻造有温度的绿色金融。本行通过发挥金融科技和综合金融的优势，持续加大绿色金融业务的投放力度，为众多行业中的优质企业提供了绿色金融支持；如为企业提供先进的供应链金融、智慧财司管理、物联网应用等金融科技服务，帮助企业在绿色转型发展中提升管理效率。同时，通过复杂投融的产品创新模式，为大型央企、民营龙头上市公司在可再生能源建设中提供综合金融解决方案。

2021年三季度，凭借在绿色金融助力实体经济低碳转型方面的突出贡献，本行在“2021零碳使命国际气候峰会”上，荣获“碳中和行动者”应对气候变化行动突破奖；在“2021银行业绿色金融论坛”上，荣获2021“绿碳先锋”年度最佳贡献银行大奖。

4、消费者权益保护情况

本行持续提升消费者权益保护工作质效，以“金融消费者素养提升”为主线，围绕监管部门“金融知识普及月 金融知识进万家”主题宣教活动，加大金融知识普及与消费者教育工作力度；同时，通过完善投诉管理制度体系、升级智能化工具、运用多元化解机制等举措优化客户服务体验，提升客诉化解效率和客户满意度。2021年二季度，本行监管转办投诉件数同比2020年二季度下降2.2%，其中，信用卡业务监管转办投诉件数同比2020年二季度下降3.6%。

1.6 利息收支情况

1.6.1 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	2021年1-9月			2020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
资产						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,697,505	126,599	6.27%	2,333,579	117,345	6.70%
债券投资	731,632	16,550	3.02%	768,133	17,296	3.00%
存放央行	240,165	2,688	1.50%	224,189	2,529	1.50%
票据贴现及同业业务	599,587	12,850	2.87%	590,802	13,016	2.93%
生息资产总计	4,268,889	158,687	4.97%	3,916,703	150,186	5.11%
负债						
吸收存款	2,747,930	42,122	2.05%	2,508,521	42,814	2.27%
发行债务证券	717,827	15,830	2.95%	521,214	11,573	2.96%
其中：同业存单	599,628	12,652	2.82%	417,518	8,473	2.70%
同业业务及其他	698,467	11,174	2.14%	701,521	11,240	2.13%
计息负债总计	4,164,224	69,126	2.22%	3,731,256	65,627	2.34%
利息净收入		89,561			84,559	
存贷差			4.22%			4.43%
净利差			2.75%			2.77%
净息差			2.81%			2.88%

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2021年7-9月			2021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
资产						
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,782,902	43,148	6.15%	2,693,687	41,908	6.24%
债券投资	728,002	5,519	3.01%	696,166	5,545	3.19%
存放央行	239,443	898	1.49%	241,313	909	1.51%
票据贴现及同业业务	605,735	4,290	2.81%	615,924	4,396	2.86%
生息资产总计	4,356,082	53,855	4.90%	4,247,090	52,758	4.98%
负债						
吸收存款	2,823,753	14,629	2.06%	2,721,356	13,821	2.04%
发行债务证券	786,440	5,780	2.92%	731,640	5,451	2.99%
其中：同业存单	671,469	4,754	2.81%	614,334	4,407	2.88%
同业业务及其他	634,082	3,246	2.03%	723,522	3,891	2.16%
计息负债总计	4,244,275	23,655	2.21%	4,176,518	23,163	2.22%
利息净收入		30,200			29,595	
存贷差			4.09%			4.20%
净利差			2.69%			2.76%
净息差			2.75%			2.79%

1.6.2 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	2021年1-9月			2020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)	990,217	30,041	4.06%	935,991	30,526	4.34%
个人贷款(含信用卡)	1,707,288	96,558	7.56%	1,397,588	86,819	8.28%
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,697,505	126,599	6.27%	2,333,579	117,345	6.70%

项 目	2021年7-9月			2021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)	1,003,873	10,156	4.01%	988,034	10,006	4.06%
个人贷款(含信用卡)	1,779,029	32,992	7.36%	1,705,653	31,902	7.50%
发放贷款和垫款(不含贴现)	2,782,902	43,148	6.15%	2,693,687	41,908	6.24%

2021年1-9月，本行发放贷款和垫款平均收益率6.27%，较去年同期下降43个基点。企业贷款平均收益率4.06%，较去年同期下降28个基点，主要是本行积极响应让利实体经济的政策，降低企业融资成本，企业贷款收益率随市下降；个人贷款平均收益率7.56%，较去年同期下降72个基点，随着零售业务竞争日趋激烈，本行根据市场环境及新三年转型目标，加大对低风险业务和优质客群的信贷投放，加强对普惠、消费等重点领域的政策支持，贯彻金融机构服务实体经济的政策导向，

市场变化及结构调整导致个人贷款收益率有所下降。

1.6.3 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	2021年1-9月			2020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	2,061,343	30,328	1.97%	1,895,397	31,594	2.22%
其中：活期存款	702,333	3,551	0.68%	570,875	2,733	0.64%
定期存款	1,046,611	22,729	2.90%	937,522	21,674	3.08%
其中：国库及协议存款	129,313	3,534	3.65%	76,446	2,126	3.70%
保证金存款	312,399	4,048	1.73%	387,000	7,187	2.47%
个人存款	686,587	11,794	2.30%	613,124	11,220	2.44%
其中：活期存款	221,410	486	0.29%	204,037	454	0.30%
定期存款	427,850	10,310	3.22%	384,683	10,135	3.51%
保证金存款	37,327	998	3.57%	24,404	631	3.44%
吸收存款	2,747,930	42,122	2.05%	2,508,521	42,814	2.27%

项 目	2021年7-9月			2021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	2,129,432	10,577	1.97%	2,034,022	9,905	1.95%
其中：活期存款	719,756	1,267	0.70%	698,648	1,186	0.68%
定期存款	1,109,457	8,004	2.86%	1,038,264	7,494	2.90%
其中：国库及协议存款	150,081	1,349	3.57%	126,079	1,158	3.68%
保证金存款	300,219	1,306	1.73%	297,110	1,225	1.65%
个人存款	694,321	4,052	2.32%	687,334	3,916	2.29%
其中：活期存款	218,266	160	0.29%	220,623	161	0.29%
定期存款	435,769	3,525	3.21%	429,694	3,425	3.20%
保证金存款	40,286	367	3.61%	37,017	330	3.58%
吸收存款	2,823,753	14,629	2.06%	2,721,356	13,821	2.04%

2021年1-9月，本行持续贯彻落实新三年战略，推动公司、零售业务转型，重塑资产负债经营，加强存款量价平衡管理，通过从考核、定价、产品、结构等方面的有力管控，存款成本率持续优化。一是优化考核体系，量价并重，引导经营单位平衡好存款量价关系；二是灵活调整内部转移价格、产品定价，加强对重点产品的成本管控；三是发挥“金融+科技”优势，加大交易银行资源投入，拓展低成本存款；四是发挥平安集团综合金融优势，深化客户经营，沉淀结算存款。

2021年1-9月，本集团存款平均成本率2.05%，较去年同期下降22个基点。企业存款平均成本率1.97%，较去年同期下降25个基点；企业定期存款平均成本率2.90%，较去年同期下降18个基点；

企业活期存款日均余额7,023.33亿元,较去年同期增长23.0%,在企业存款日均余额中的占比为34.1%,较去年同期上升4.0个百分点。个人存款平均成本率2.30%,较去年同期下降14个基点,个人定期存款平均成本率3.22%,较去年同期下降29个基点;个人活期存款日均余额2,214.10亿元,较去年同期增长8.5%。

1.7 资产质量

1.7.1 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	2021年9月30日		2020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	2,906,578	97.58%	2,605,204	97.71%	11.6%
关注贷款	40,786	1.37%	29,703	1.11%	37.3%
不良贷款	31,223	1.05%	31,390	1.18%	(0.5%)
其中:次级	16,372	0.55%	14,205	0.53%	15.3%
可疑	6,397	0.22%	5,942	0.22%	7.7%
损失	8,454	0.28%	11,243	0.43%	(24.8%)
发放贷款和垫款本金总额	2,978,587	100.00%	2,666,297	100.00%	11.7%
发放贷款和垫款减值准备	(83,787)		(63,219)		32.5%
其中:以摊余成本计量的发放贷款和垫款减值准备	(82,916)		(62,821)		32.0%
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	(871)		(398)		118.8%
不良贷款率	1.05%		1.18%		-0.13个百分点
逾期90天以上贷款偏离度(注1)	0.72		0.75		-0.03
逾期60天以上贷款偏离度(注2)	0.81		0.92		-0.11
拨备覆盖率	268.35%		201.40%		+66.95个百分点
逾期90天以上贷款拨备覆盖率	370.18%		268.74%		+101.44个百分点
逾期60天以上贷款拨备覆盖率	330.46%		219.78%		+110.68个百分点
拨贷比	2.81%		2.37%		+0.44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。

1.7.2 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	2021年9月30日		2020年12月31日		不良率增减
	余额	不良率	余额	不良率	
企业贷款	1,142,500	0.89%	1,061,357	1.24%	-0.35个百分点
其中：一般企业贷款	1,008,175	1.01%	948,724	1.39%	-0.38个百分点
贴现	134,325	-	112,633	-	-
个人贷款	1,836,087	1.15%	1,604,940	1.13%	+0.02个百分点
其中：房屋按揭及持证抵押贷款(注1)	629,480	0.31%	528,384	0.31%	-
新一贷	147,940	1.23%	146,293	1.13%	+0.10个百分点
汽车金融贷款	291,564	1.11%	246,416	0.70%	+0.41个百分点
信用卡应收账款	584,939	1.92%	529,251	2.16%	-0.24个百分点
其他(注2)	182,164	1.55%	154,596	1.16%	+0.39个百分点
发放贷款和垫款本金总额	2,978,587	1.05%	2,666,297	1.18%	-0.13个百分点

注：(1) 2021年9月末“房屋按揭及持证抵押贷款”包含“住房按揭贷款”余额2,685.84亿元(2020年末为2,394.67亿元)。

(2) “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0.35个百分点，本行坚持对公做精策略，持续优化企业信贷结构，完善资产质量管控机制，科技赋能风险管控工作，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。具体情况如下：

(1) 在风险准入方面，本行以产业链为基础搭建风险政策体系，并依托银行内部专业化研究力量，横向拓展、纵向深化，持续完善和优化风险政策，集中明确全行业务发展方向和客户进退策略，有效规避系统性风险。在此基础上，本行针对特殊区域、特色行业、特定客群推出特色风险政策，作为风险政策体系的补充，确保因地制宜、风险可控。对于政信类、房地产等重要业务领域，结合目前外部政策环境的变化，提前进行应对，及时调整业务导向和准入规则，做好政策的动态检视与灵活调整。

(2) 在管理体系方面，围绕核心风控逻辑，持续优化完善贷后规定动作，更有效、更敏捷地聚焦客户实质风险管控；拓展银行预警工作深度，推动预警对风险的管理更全面、更细致，对风险的反应更灵敏、更及时，切实发挥预警“防范于未然”的作用；以实质化解风险为导向，做实问题授信前置管理，进一步加强早期风险管控；做好重点领域客户的风险化解工作，加大问题资产的清收处置力度。

(3) 在科技赋能方面，借助智慧风控平台，优化和迭代智慧审批应用，辅助审批人员有效识别客户风险程度，人机结合进一步提升授信审批效率；建设智慧贷后智能应用，运用AI技术进一步提升贷后风控管理水平和管理效率；依托智慧风控APP，推出预约放款、智能预警、财报OCR等移动工具，提升信贷风控全流程时效性与便利性。

2、个人贷款资产质量整体保持稳健，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。各项主要贷款产品不良率可控，具体情况如下：

（1）本行房屋按揭及持证抵押贷款从客户分层及产品规格等多维度持续优化风控策略，实施差异化风险管控措施，进一步优化客群结构；同时加大催清收力度，采取多样化催清收策略，保持资产质量稳定。

（2）本行“新一贷”依托数字化经营能力不断优化客群结构；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调整风险政策；不断升级和完善风险排查手段与防控力度，严控共债和高风险客户的准入，保证资产质量稳健可控。

（3）本行汽车金融业务持续贯彻数字化经营理念，有效利用平安集团内外部数据，持续提升风险模型的风险辨识度，对客户资质进行精准判断，优化客群结构，持续提升客户准入品质。在催收方面，本行持续升级金融科技能力、丰富催收手段，全面提升逾期风险管控能力，通过催收资源的合理配置及司法诉讼处置抵押物的方式，提升催清收效能。受产品结构变化等影响，汽车金融贷款不良率有所上升，本行已在客群准入及反欺诈策略调优方面上线了多重管控动作，新客户准入品质持续优化。

（4）本行信用卡业务持续贯彻全流程风险管理理念，充分利用先进量化工具，有效管控风险。一方面积极引入外部数据，利用大数据技术，持续提升风险模型的风险辨识度，对客户资质进行更精确判断，保证获客质量，持续优化信用卡组合品质。另一方面不断升级金融科技技术、丰富催收手段，通过持续提升AI催收能力、搭建完善催收管理系统、加大司法诉讼投入力度等，全面提升逾期风险管控能力；在业务管理方面，根据内外部监管及市场需求适时优化不良清收实施方案、部署差异化催收策略，通过组合化的管理手段，保持资产质量稳定。

（5）本行其他类个人贷款主要包括针对小微客户发放的经营性贷款以及个人小额消费贷款。为支持普惠业务开展，本行积极开发并持续迭代优化普惠信贷产品，一方面应用税务、工商、司法等大数据持续优化风控模型，不断提升风控准入和贷后风险预警能力，另一方面持续优化信贷流程，提升用户体验。同时，本行针对小微客户不同行业特点积极拓展场景类业务项目，在批量获客的同时提炼场景核心风控要素，为更多小微客群提供高效便捷的融资服务。

1.7.3 逾期贷款情况

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2021年9月30日		2020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	18,998	0.64%	14,340	0.54%
本金或利息逾期90天以上贷款	22,634	0.76%	23,524	0.88%

2021年9月末，本行逾期贷款余额占比1.40%，较上年末下降0.02个百分点；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189.98亿元，占发放贷款和垫款本金总额的

比例为 0.64%，较上年末上升 0.10 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 226.34 亿元，占发放贷款和垫款本金总额的比例为 0.76%，较上年末下降 0.12 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 253.55 亿元，占发放贷款和垫款本金总额的比例为 0.85%，较上年末下降 0.23 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。

1.8 资本充足率、杠杆率、流动性覆盖率情况

1.8.1 资本充足率

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2021 年 9 月 30 日		2020 年 12 月 31 日	
	本集团	本行	本集团	本行
核心一级资本净额	297,303	290,530	273,791	268,100
其他一级资本	69,944	69,944	69,944	69,944
一级资本净额	367,247	360,474	343,735	338,044
二级资本	68,610	68,577	75,032	75,032
资本净额	435,857	429,051	418,767	413,076
风险加权资产合计	3,472,610	3,469,268	3,151,764	3,150,828
信用风险加权资产	3,128,616	3,125,972	2,808,573	2,807,985
表内风险加权资产	2,714,659	2,712,015	2,444,338	2,443,750
表外风险加权资产	396,655	396,655	348,043	348,043
交易对手信用风险暴露的风险加权资产	17,302	17,302	16,192	16,192
市场风险加权资产	89,694	89,232	88,891	88,779
操作风险加权资产	254,300	254,064	254,300	254,064
核心一级资本充足率	8.56%	8.37%	8.69%	8.51%
一级资本充足率	10.58%	10.39%	10.91%	10.73%
资本充足率	12.55%	12.37%	13.29%	13.11%

2021 年 9 月末，本集团各级资本充足率满足监管达标要求，核心一级资本充足率较 6 月末有所提升。本行围绕“新三年”转型战略，在持续支持实体经济的同时，提升资本管理精细化水平。下一阶段，本行将继续深化资本管理改革，提升资本使用效率，保持资本充足率水平相对稳定。

1.8.2 杠杆率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2021年9月30日	2021年6月30日	2021年3月31日	2020年12月31日
杠杆率	6.39%	6.40%	6.56%	6.48%
一级资本净额	367,247	355,338	352,985	343,735
调整后表内外资产余额	5,747,892	5,553,344	5,383,827	5,301,708

注：以上数据为本集团口径；报告期末本集团杠杆率较2021年6月末下降，主要因调整后表内外资产余额增速略高于一级资本净额增速。

1.8.3 流动性覆盖率

(货币单位：人民币百万元)

项 目	2021年9月30日	2020年12月31日
流动性覆盖率	111.24%	127.68%
合格优质流动性资产	551,208	512,772
净现金流出	495,494	401,618

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。

第二节 股东信息

2.1 普通股股东总数和表决权恢复的优先股股东数量及前十名股东持股情况表

(单位: 股)

报告期末普通股股东总数		390,490	报告期末表决权恢复的 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	持股总数	持股比例 (%)	持有有限售条 件股份数量	质押、标记或冻 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	9,618,540,236	49.56	-	-	-
香港中央结算有限公司	境外法人	1,953,209,837	10.07	-	-	-
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	-	-	-
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	-	-	-
中国证券金融股份有限公司	境内法人	429,232,688	2.21	-	-	-
中国银行股份有限公司—易方达 蓝筹精选混合型证券投资基金	境内法人	200,000,073	1.03	-	-	-
中国银行股份有限公司—易方达 优质精选混合型证券投资基金	境内法人	63,000,115	0.32	-	-	-
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	62,523,366	0.32	-	-	-
全国社保基金一一七组合	境内法人	58,000,060	0.30	-	-	-
中信证券—中信银行—中信证券 卓越成长两年持有期混合型集合 资产管理计划	境内法人	46,446,937	0.24	-	-	-
前 10 名无限售条件股东持股情况						
股东名称	持有无限售条 件股份数量	股份种类及数量				
		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	1,953,209,837	人民币普通股	1,953,209,837			
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			
中国银行股份有限公司—易方达 蓝筹精选混合型证券投资基金	200,000,073	人民币普通股	200,000,073			
中国银行股份有限公司—易方达 优质精选混合型证券投资基金	63,000,115	人民币普通股	63,000,115			
深圳中电投资股份有限公司	62,523,366	人民币普通股	62,523,366			
全国社保基金一一七组合	58,000,060	人民币普通股	58,000,060			

中信证券—中信银行—中信证券卓越成长两年持有期混合型集合资产管理计划	46,446,937	人民币普通股	46,446,937
上述股东关联关系或一致行动的说明	<p>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。</p> <p>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。</p>		
前 10 名普通股股东参与融资融券业务股东情况说明（如有）	不适用		

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

2.2 优先股股东总数及前 10 名优先股股东持股情况表

（单位：股）

报告期末优先股股东总数	14		持有表决权恢复的优先股股份数量（如有）	-		
前 10 名优先股股东持股情况						
股东名称	股东性质	持股数量	持股比例（%）	持有有限售条件的股份数量	质押、标记或冻结情况	
					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	58,000,000	29.00	-	-	-
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	38,670,000	19.34	-	-	-
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	19,330,000	9.67	-	-	-
中邮创业基金—华夏银行—华夏银行股份有限公司	境内法人	17,905,000	8.95	-	-	-
交银施罗德资管—交通银行—交银施罗德资管卓远 1 号集合资产管理计划	境内法人	17,905,000	8.95	-	-	-
中金公司—农业银行—中金公司农银瑞驰 1 号集合资产管理计划	境内法人	9,040,000	4.52	-	-	-
中国银行股份有限公司上海市分行	境内法人	8,930,000	4.47	-	-	-
中金公司—农业银行—中金农银 10 号集合资产管理计划	境内法人	7,325,000	3.66	-	-	-
中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	5,950,000	2.98	-	-	-
中信证券—邮储银行—中信证券星辰 28 号集合资产管理计划	境内法人	5,950,000	2.98	-	-	-

上述股东关联关系或一致行动的说明	<p>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。</p> <p>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。</p>
------------------	---

第三节 其他重要事项

本行部分董事、监事、高级管理人员及其配偶等分别于 2021 年 9 月 1 日至 9 月 6 日期间以自有资金从二级市场买入公司股票，成交价格区间为每股人民币 17.15 元至 18.56 元。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
关于部分董事、监事、高级管理人员及其配偶等买入公司股票的公告	2021 年 9 月 7 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（ http://www.cninfo.com.cn ）

第四节 财务报表

4.1 财务报表

- 1、合并及公司资产负债表（未经审计）
- 2、合并及公司利润表（未经审计）
- 3、合并及公司现金流量表（未经审计）

平安银行股份有限公司
合并资产负债表
2021年9月30日

货币单位：人民币百万元

资产	2021年9月30日	2020年12月31日
现金及存放中央银行款项	330,292	283,982
存放同业款项	80,429	106,174
贵金属	17,398	31,340
拆出资金	117,850	70,996
衍生金融资产	28,825	36,607
买入返售金融资产	15,077	95,314
发放贷款和垫款	2,903,935	2,610,841
金融投资：		
交易性金融资产	372,580	311,270
债权投资	730,418	633,619
其他债权投资	136,733	197,073
其他权益工具投资	2,598	1,649
投资性房地产	567	573
固定资产	11,359	10,893
使用权资产	6,993	7,149
无形资产	5,878	3,852
商誉	7,568	7,568
递延所得税资产	39,572	39,034
其他资产	45,002	20,580
资产总计	4,853,074	4,468,514
负债和股东权益		
负债		
向中央银行借款	173,540	124,587
同业及其他金融机构存放款项	346,744	469,551
拆入资金	40,872	41,034
交易性金融负债	43,156	31,505
衍生金融负债	31,141	41,485
卖出回购金融资产款	25,090	35,286
吸收存款	2,951,867	2,695,935
应付职工薪酬	18,309	16,959
应交税费	11,709	11,444
已发行债务证券	787,845	611,865
租赁负债	7,294	7,346
预计负债	3,061	958
递延所得税负债	-	2
其他负债	23,588	16,426
负债合计	4,464,216	4,104,383
股东权益		
股本	19,406	19,406
其他权益工具	69,944	69,944
其中：优先股	19,953	19,953
永续债	49,991	49,991
资本公积	80,816	80,816
其他综合收益	1,576	462
盈余公积	10,781	10,781
一般风险准备	52,334	51,536
未分配利润	154,001	131,186
股东权益合计	388,858	364,131
负债和股东权益总计	4,853,074	4,468,514

法定代表人 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

平安银行股份有限公司
资产负债表
2021年9月30日

货币单位：人民币百万元

资产	2021年9月30日	2020年12月31日
现金及存放中央银行款项	330,292	283,982
存放同业款项	80,339	106,060
贵金属	17,398	31,340
拆出资金	117,850	70,996
衍生金融资产	28,825	36,607
买入返售金融资产	15,042	94,749
发放贷款和垫款	2,903,935	2,610,841
金融投资：		
交易性金融资产	370,426	308,700
债权投资	729,401	633,619
其他债权投资	134,876	195,661
其他权益工具投资	2,598	1,649
长期股权投资	5,000	5,000
投资性房地产	567	573
固定资产	11,346	10,893
使用权资产	6,959	7,097
无形资产	5,878	3,852
商誉	7,568	7,568
递延所得税资产	39,562	39,034
其他资产	44,909	20,558
资产总计	4,852,771	4,468,779
负债和股东权益		
负债		
向中央银行借款	173,540	124,587
同业及其他金融机构存放款项	347,732	469,901
拆入资金	40,872	41,034
交易性金融负债	43,156	31,505
衍生金融负债	31,141	41,485
卖出回购金融资产款	25,090	35,286
吸收存款	2,951,869	2,695,937
应付职工薪酬	18,132	16,846
应交税费	11,640	11,376
已发行债务证券	787,845	611,865
租赁负债	7,263	7,296
预计负债	3,061	958
其他负债	23,737	16,743
负债合计	4,465,078	4,104,819
股东权益		
股本	19,406	19,406
其他权益工具	69,944	69,944
其中：优先股	19,953	19,953
永续债	49,991	49,991
资本公积	80,816	80,816
其他综合收益	1,569	456
盈余公积	10,781	10,781
一般风险准备	51,534	51,534
未分配利润	153,643	131,023
股东权益合计	387,693	363,960
负债和股东权益总计	4,852,771	4,468,779

法定代表人 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

平安银行股份有限公司
合并利润表
2021年1-9月

货币单位：人民币百万元

项 目	2021年7-9月	2020年7-9月	2021年1-9月	2020年1-9月
一、营业收入	42,510	38,236	127,190	116,564
利息净收入	30,200	28,979	89,561	84,559
利息收入	53,855	49,925	158,687	150,186
利息支出	23,655	20,946	69,126	65,627
手续费及佣金净收入	8,041	8,387	25,439	22,834
手续费及佣金收入	10,101	11,358	30,789	30,438
手续费及佣金支出	2,060	2,971	5,350	7,604
投资收益	3,404	278	9,367	8,303
其中：以摊余成本计量的金融资产终止确认产生的收益	(86)	32	51	602
公允价值变动损益	287	444	1,502	(49)
汇兑损益	488	135	993	683
其他业务收入	32	18	108	62
资产处置损益	(13)	(21)	19	41
其他收益	71	16	201	131
二、营业支出	12,619	11,073	36,599	33,251
税金及附加	409	358	1,229	1,156
业务及管理费	12,210	10,715	35,370	32,095
三、减值损失前营业利润	29,891	27,163	90,591	83,313
信用减值损失	15,573	15,887	52,585	53,741
其他资产减值损失	(96)	12	1,177	649
四、营业利润	14,414	11,264	36,829	28,923
加：营业外收入	58	25	84	53
减：营业外支出	26	50	126	150
五、利润总额	14,446	11,239	36,787	28,826
减：所得税费用	2,894	2,519	7,652	6,428
六、净利润	11,552	8,720	29,135	22,398
持续经营净利润	11,552	8,720	29,135	22,398
终止经营净利润	-	-	-	-
七、其他综合收益的税后净额	113	(1,346)	1,114	(1,502)
(一)不能重分类进损益的其他综合收益	37	(106)	83	(107)
其他权益工具投资公允价值变动	37	(106)	83	(107)
(二)将重分类进损益的其他综合收益	76	(1,240)	1,031	(1,395)
1.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的公允价值变动	405	(1,084)	1,008	(2,207)
2.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的信用损失准备	(329)	(351)	229	546
3.现金流量套期储备	-	191	(209)	263
4.外币财务报表折算差额	-	4	3	3
八、综合收益总额	11,665	7,374	30,249	20,896
九、每股收益				
(一)基本每股收益(元/股)	0.60	0.45	1.40	1.11
(二)稀释每股收益(元/股)	0.60	0.45	1.40	1.11

法定代表人 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

平安银行股份有限公司
利润表
2021年1-9月

货币单位：人民币百万元

项 目	2021年7-9月	2020年7-9月	2021年1-9月	2020年1-9月
一、营业收入	42,176	38,231	125,588	116,559
利息净收入	30,168	28,974	89,480	84,554
利息收入	53,824	49,925	158,611	150,186
利息支出	23,656	20,951	69,131	65,632
手续费及佣金净收入	7,808	8,387	24,015	22,834
手续费及佣金收入	10,019	11,358	30,624	30,438
手续费及佣金支出	2,211	2,971	6,609	7,604
投资收益	3,391	278	9,324	8,303
其中：以摊余成本计量的金融资产终止确认产生的收益	(86)	32	51	602
公允价值变动损益	281	444	1,498	(49)
汇兑损益	488	135	993	683
其他业务收入	32	18	108	62
资产处置损益	(13)	(21)	19	41
其他收益	21	16	151	131
二、营业支出	12,509	11,073	36,270	33,251
税金及附加	406	358	1,219	1,156
业务及管理费	12,103	10,715	35,051	32,095
三、减值损失前营业利润	29,667	27,158	89,318	83,308
信用减值损失	15,573	15,887	52,583	53,741
其他资产减值损失	(96)	12	1,177	649
四、营业利润	14,190	11,259	35,558	28,918
加：营业外收入	58	25	84	53
减：营业外支出	26	50	126	150
五、利润总额	14,222	11,234	35,516	28,821
减：所得税费用	2,842	2,518	7,374	6,427
六、净利润	11,380	8,716	28,142	22,394
持续经营净利润	11,380	8,716	28,142	22,394
终止经营净利润	-	-	-	-
七、其他综合收益的税后净额	109	(1,346)	1,113	(1,502)
(一)不能重分类进损益的其他综合收益	37	(106)	83	(107)
其他权益工具投资公允价值变动	37	(106)	83	(107)
(二)将重分类进损益的其他综合收益	72	(1,240)	1,030	(1,395)
1.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的公允价值变动	401	(1,084)	1,007	(2,207)
2.以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产的信用损失准备	(329)	(351)	229	546
3.现金流量套期储备	-	191	(209)	263
4.外币财务报表折算差额	-	4	3	3
八、综合收益总额	11,489	7,370	29,255	20,892

法定代表人 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

平安银行股份有限公司
合并现金流量表
2021年1-9月

货币单位：人民币百万元

项 目	2021年1-9月	2020年1-9月
一、经营活动产生的现金流量：		
存放中央银行和同业款项净减少额	1,697	27,937
拆出资金净减少额	8,211	4,414
向中央银行借款净增加额	48,738	8,850
吸收存款和同业存放款项净增加额	126,314	167,697
拆入资金净增加额	-	29,450
卖出回购金融资产款净增加额	-	54,788
买入返售金融资产净减少额	130	56
收取利息、手续费及佣金的现金	171,951	163,285
收到其他与经营活动有关的现金	38,679	56,190
经营活动现金流入小计	395,720	512,667
发放贷款和垫款净增加额	341,294	303,639
拆入资金净减少额	158	-
卖出回购金融资产款净减少额	10,214	-
为交易目的而持有的金融资产净增加额	55,538	64,530
支付利息、手续费及佣金的现金	50,850	60,963
支付给职工及为职工支付的现金	16,350	14,058
支付的各项税费	18,147	20,380
支付其他与经营活动有关的现金	28,977	18,399
经营活动现金流出小计	521,528	481,969
经营活动(使用)/产生的现金流量净额	(125,808)	30,698
二、投资活动产生的现金流量：		
收回投资收到的现金	357,583	534,695
取得投资收益收到的现金	25,073	28,947
处置固定资产及其他长期资产收回的现金	533	254
投资活动现金流入小计	383,189	563,896
投资支付的现金	407,095	546,126
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	5,933	1,695
投资活动现金流出小计	413,028	547,821
投资活动(使用)/产生的现金流量净额	(29,839)	16,075
三、筹资活动产生的现金流量：		
发行债务证券及其他权益工具收到的现金	789,120	589,968
筹资活动现金流入小计	789,120	589,968
偿还债务证券本金支付的现金	625,691	511,450
偿付债务证券利息支付的现金	3,281	2,654
分配股利及利润支付的现金	5,522	5,104
偿还租赁负债支付的现金	1,999	2,116
筹资活动现金流出小计	636,493	521,324
筹资活动产生的现金流量净额	152,627	68,644
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	(1,142)	(1,404)
五、现金及现金等价物净(减少)/增加额	(4,162)	114,013
加：年初现金及现金等价物余额	278,950	179,058
六、期末现金及现金等价物余额	274,788	293,071

法定代表人

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

平安银行股份有限公司
现金流量表
2021年1-9月

货币单位：人民币百万元

项 目	2021年1-9月	2020年1-9月
一、经营活动产生的现金流量：		
存放中央银行和同业款项净减少额	1,697	27,937
拆出资金净减少额	8,211	4,414
向中央银行借款净增加额	48,738	8,850
吸收存款和同业存放款项净增加额	126,951	170,201
拆入资金净增加额	-	29,450
卖出回购金融资产款净增加额	-	54,788
买入返售金融资产净减少额	130	56
收取利息、手续费及佣金的现金	171,825	163,285
收到其他与经营活动有关的现金	38,631	56,190
经营活动现金流入小计	396,183	515,171
发放贷款和垫款净增加额	341,294	303,639
拆入资金净减少额	158	-
卖出回购金融资产款净减少额	10,214	-
为交易目的而持有的金融资产净增加额	55,807	64,530
支付利息、手续费及佣金的现金	52,364	60,968
支付给职工及为职工支付的现金	16,194	14,058
支付的各项税费	17,769	20,379
支付其他与经营活动有关的现金	28,889	18,399
经营活动现金流出小计	522,689	481,973
经营活动(使用)/产生的现金流量净额	(126,506)	33,198
二、投资活动产生的现金流量：		
收回投资收到的现金	357,583	534,695
取得投资收益收到的现金	24,952	28,947
处置固定资产及其他长期资产收回的现金	533	254
投资活动现金流入小计	383,068	563,896
投资支付的现金	405,676	551,126
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金	5,912	1,695
投资活动现金流出小计	411,588	552,821
投资活动(使用)/产生的现金流量净额	(28,520)	11,075
三、筹资活动产生的现金流量：		
发行债务证券及其他权益工具收到的现金	789,120	589,968
筹资活动现金流入小计	789,120	589,968
偿还债务证券本金支付的现金	625,691	511,450
偿付债务证券利息支付的现金	3,281	2,654
分配股利及利润支付的现金	5,522	5,104
偿还租赁负债支付的现金	1,979	2,116
筹资活动现金流出小计	636,473	521,324
筹资活动产生的现金流量净额	152,647	68,644
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	(1,142)	(1,404)
五、现金及现金等价物净(减少)/增加额	(3,521)	111,513
加：年初现金及现金等价物余额	278,184	179,058
六、期末现金及现金等价物余额	274,663	290,571

法定代表人

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

4.2 财务报表调整情况说明

1、2021年起首次执行新租赁准则调整首次执行当年年初财务报表相关项目情况

适用 不适用

2、2021年起首次执行新租赁准则追溯调整前期比较数据说明

适用 不适用

4.3 审计报告

第三季度报告是否经过审计

是 否

第三季度合并及公司报告未经审计。

平安银行股份有限公司董事会

2021年10月21日