证券代码:000001 证券简称:平安银行 公告编号:2019-015
优先股代码:140002 优先股简称:平银优01
可转债代码:127010 可转债简称:平银转债

平安银行股份有限公司

【2018】年度报告摘要

一、重要提示

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

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

3、本行第十届董事会第二十三次会议审议了2018年年度报告正文及摘要。本次董事会会议应出席董事14人,实到董事13人。董事叶素兰因事未出席会议,委托董事姚波行使表决权。会议一致同意本报告。

4、普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)根据国内审计准则对本行2018年度财务报告进行了审计,并出具了标准无保留意见的审计报告。

5、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、首席财务官/会计机构负责人项有志保证2018年年度报告中财务报告的真实、准确、完整。

6、本行经本次董事会审议通过的普通股利润分配预案为:以本行2018年12月31日的总股本17,170,411,366股为基数,向全体股东每10股派发现金股利人民币1.45元(含税),不送红股,不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

√适用 □不适用

分配时间	股息率	分配金额(元)(含税)	是否符合分配条件和相关程序	股息支付方式	股息是否累积	是否参与剩余利润分配
2018年3月7日	4.37%	874,000,000.00	是	每年现金付息一次	否	否

二、公司基本情况

1、公司简介

股票简称	平安银行	股票代码	000001
股票上市交易所	深圳证券交易所		
联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表	
姓名	周强	吕旭光	
办公地址	中国广东省深圳市深南东路5047号 平安银行董事会办公室	中国广东省深圳市深南东路5047号 平安银行董事会办公室	
传真	(0755)82080386	(0755)82080386	
电话	(0755)82080387	(0755)82080387	
电子信箱	pabdsh@pingan.com.cn	pabdsh@pingan.com.cn	

2、报告期主要业务或产品简介

本行从事的主要业务

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

本行所属行业的发展阶段

防范金融风险、服务实体经济、加大对民营企业、小微企业的支持力度是未来几年我国金融工作的重中之重。银行业必须全面贯彻党的十九大精神,按照高质量发展要求,全面回归服务实体经济本源,助力打好"防范化解重大风险、精准脱贫和污染防治"三大攻坚战。在对宏观和行业形势进行充分研判的基础上,本行秉承"科技引领、零售突破、对公做精"的策略方针,致力于打造"中国最卓越、全球领先的智能化零售银行"。

三、主要会计数据和财务指标

1、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

本行于2018年1月1日起执行新金融工具会计准则,根据新准则的衔接规定,本行无需重述前期可比数,首日执行新准则与原准则的差异调整计入期初未分配利润或其他综合收益。

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,本行从2018年1月1日开始的会计年度起采用修订后的金融企业财务报表格式编制财务报表,本行无需重述前期可比数据。其中:

(1)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,本摘要"六、经营情况讨论与分析"中提及的"发放贷款和垫款"、"吸收存款"及其明细项目均为不含息金额。

(2)"以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产"、"以摊余成本计量的金融投资"、"以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债"项目分别更新为"交易性金融资产"、"债权投资"、"交易性金融负债"项目列示;"以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融投资"项目中的债务工具和权益工具分别更新为"其他债权投资"和"其他权益工具投资"项目列示。

上述相关影响详见《平安银行股份有限公司2018年年度报告》"第十三节财务报告"中的"二、重要会计政策和会计估计36.重要会计政策变更的影响"。

(货币单位:人民币百万元)

项目	2018年12月31日	2017年12月31日	2016年12月31日	本年末比上年末增减
资产总额	3,418,592	3,248,474	2,953,434	5.2%
股东权益	240,042	222,054	202,171	8.1%
归属于普通股股东的股东权益	220,089	202,101	182,218	8.9%
股本	17,170	17,170	17,170	–
归属于普通股股东的每股净资产(元/股)	12.82	11.77	10.61	8.9%
项目	2018年	2017年	2016年	本年同比增减
营业收入	116,716	105,786	107,715	10.3%
信用及资产减值损失前营业利润	80,176	73,148	76,297	9.6%
信用及资产减值损失	47,871	42,925	46,518	11.5%
营业利润	32,305	30,223	29,779	6.9%
利润总额	32,231	30,157	29,935	6.9%
归属于本公司股东的净利润	24,818	23,189	22,599	7.0%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	24,700	23,162	22,606	6.6%
经营活动产生的现金流量净额	(57,323)	(118,780)	10,989	上年为负
每股比率(元/股):				
基本/稀释每股收益	1.39	1.30	1.32	6.9%
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.39	1.30	1.32	6.9%
每股经营活动产生的现金流量净额	(3.34)	(6.92)	0.64	上年为负
财务比率(%):				
总资产收益率	0.73	0.71	0.77	+0.02个百分点
平均总资产收益率	0.74	0.75	0.83	–0.01个百分点
加权平均净资产收益率	11.49	11.62	13.18	–0.13个百分点
加权平均净资产收益率(扣除非经常性损益)	11.44	11.61	13.18	–0.17个百分点

注: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。

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)	17,170,411,366
用最新股本计算的全面摊薄每股收益(元/股)	1.39

是否存在公司债

√是□否

具体情况详见《平安银行股份有限公司2018年年度报告》"第十二节公司债券相关情况"

公司是否存在最近两年连续亏损的情形

□是√否

分季度财务指标

(货币单位:人民币百万元)

项目	2018年第一季度	2018年第二季度	2018年第三季度	2018年第四季度
营业收入	28,026	29,215	29,423	30,052
归属于本公司股东的净利润	6,595	6,777	7,084	4,362
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	6,555	6,771	7,021	4,353
经营活动产生的现金流量净额	41,442	(33,987)	(18,765)	(46,013)

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

□是√否

存贷款情况

(货币单位:人民币百万元)

项目	2018年12月31日	2017年12月31日	2016年12月31日	本年末比上年末增减
一、吸收存款本金	2,128,557	2,000,420	1,921,835	6.4%
其中:企业存款	1,666,966	1,659,421	1,652,813	0.5%
个人存款	461,591	340,999	269,022	35.4%
二、发放贷款和垫款本金总额	1,997,529	1,704,230	1,475,801	17.2%
其中:企业贷款	843,516	855,195	934,857	(1.4%)
一般企业贷款	801,814	840,439	920,011	(4.6%)
贴现	41,702	14,756	14,846	182.6%
个人贷款	1,154,013	849,035	540,944	35.9%
一般个人贷款	680,718	545,407	359,859	24.8%
信用卡应收账款	473,295	303,628	181,085	55.9%

根据《中国人民银行关于调整金融机构存款统计口径的通知》(银发〔2015〕14号),从2015年开始,非存款类金融机构存放在存款类金融机构的款项纳入"各项存款"统计口径,存款类金融机构拆放给非存款类金融机构的款项纳入"各项贷款"统计口径。按前述统计口径,2018年12月31日的各项存款为25,051亿元,各项贷款为20,376亿元。

非经常性损益

本行按告期不存在将根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》定义、列举的非经常性损益项目界定为经常性损益的项目的情形。

(货币单位:人民币百万元)

项目	2018年	2017年	2016年	本年同比增减
非流动性资产处置净损益	98	101	(178)	(3.0%)
或有事项产生的损益	1	(1)	1	上年为负
其他	54	(65)	168	上年为负
所得税影响	(35)	(8)	2	337.5%
合计	118	27	(7)	337.0%

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

2、补充财务比率

(单位:%)

项目	2018年	2017年	2016年	本年同比增减
成本收入比	30.32	29.89	25.97	+0.43个百分点
信贷成本	2.35	2.55	3.37	–0.20个百分点
存贷差	4.03	3.99	4.49	+0.04个百分点
净利差	2.26	2.20	2.60	+0.06个百分点
净息差	2.35	2.37	2.75	–0.02个百分点

注:信贷成本=当期信贷拨备/当期平均贷款余额(含贴现),本行2018年平均贷款余额(含贴现)为18,583.53亿元(2017年为16,025.03亿元);净利差=平均生息资产收益率–平均计息负债成本率;净息差=利息净收入/平均生息资产余额。

3、补充监管指标

(单位:%)

项目	标准值	2018年12月31日	2017年12月31日	2016年12月31日
流动性比例(本外币)	≥25	60.86	52.23	49.48
流动性比例(人民币)	≥25	59.23	52.57	47.62
流动性比例(外币)	≥25	96.40	55.41	99.04
含贴现存贷款比例(本外币)	不适用	92.38	83.58	75.21
流动性覆盖率	≥100(本年末)	139.17	98.35	95.76
资本充足率	≥10.5	11.50	11.20	11.53
一级资本充足率	≥8.5	9.39	9.18	9.34
核心一级资本充足率	≥7.5	8.54	8.28	8.36
单一最大客户贷款占资本净额比率	≤10	5.13	5.20	5.19
最大十家客户贷款占资本净额比率	不适用	21.45	22.79	25.78
累计外汇敞口头寸占资本净额比率	≤20	1.55	1.22	4.11
正常类贷款迁徙率	不适用	3.73	5.20	7.14
关注类贷款迁徙率	不适用	37.91	30.41	37.56
次级类贷款迁徙率	不适用	66.56	73.69	43.83
可疑类贷款迁徙率	不适用	99.44	64.37	71.14
不良贷款率	≤5	1.75	1.70	1.74
拨备覆盖率	≥150	155.24	151.08	155.37
拨贷比	≥2.5	2.71	2.57	2.71

注:监管指标根据监管口径列示。根据银保监会《商业银行流动性风险管理办法》要求,商业银行的流动性覆盖率应当在2018年底前达到100%;在过渡期内,应当不低于90%。

四、股本及股东情况

1、普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前10名股东持股情况表

(单位:股)

报告期末普通股股东总数	429,409户	年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	369,119户	报告期末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	–	年度报告披露日前上一月末表决权恢复的优先股股东总数(如有)	–

前10名股东持股情况

股东名称	股东性质	报告期末持股数量	持股比例(%)	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
							股份状态	数量
中国平安保险(集团)股份有限公司-分红-个险分红	境内法人	8,510,493,066	49.56	0	–	8,510,493,066	–	–
中国平安人寿保险股份有限公司-万能-个险万能	境内法人	1,049,462,784	6.11	0	–	1,049,462,784	–	–
香港中央结算有限公司	境外法人	430,751,502	2.51	65,982,408	–	430,751,502	–	–
中国证券金融股份有限公司	境内法人	429,232,688	2.5	–60,942,683	–	429,232,688	–	–
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	389,735,963	2.27	0	–	389,735,963	–	–
中央汇金资产管理有限责任公司	境内法人	216,213,000	1.26	0	–	216,213,000	–	–
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	142,402,769	0.83	–43,649,169	–	142,402,769	–	–
河南鸿宝集团有限公司	境内法人	99,441,107	0.58	20,582,120	–	99,441,107	–	–
新华人寿保险股份有限公司-分红-个人分红-0	境内法人	49,603,502	0.29	–3,890,000	–	49,603,502	–	–
18L-FH002深								
交通银行-易方达50指数证券投资基金	境内法人	44,143,803	0.26	22,273,428	–	44,143,803	–	–

战略投资者或一般法人因配售新股成为前10名股东的情况(如有)	无
上述股东关联关系或一致行动的说明	1.中国平安人寿保险股份有限公司为中国平安保险(集团)股份有限公司控股子公司和一致行动人,"中国平安保险(集团)股份有限公司-集团本级-自有资金"、"中国平安人寿保险股份有限公司-自有资金"与"中国平安人寿保险股份有限公司-传统-普通保险产品"具有关联关系。 2.本行未知其他股东间的关联关系,也未知其是否属于一致行动人。
参与融资融券业务股东情况说明(如有)	无

2、公司优先股股东总数及前10名优先股股东持股情况表

√适用 □不适用

(单位:股)

报告期末优先股股东总数	15	年度报告披露日前一个月末优先股股东总数	15

持5%以上优先股股份的股东或前10名优先股股东持股情况

股东名称	股东性质	持股比例(%)	报告期末持股数量	报告期内增减变动情况	持有有限售条件的股份数量	持有无限售条件的股份数量	质押或冻结情况	
							股份状态	数量
中国平安保险(集团)股份有限公司-分红-个险分红	境内法人	29	58,000,000	–	–	58,000,000	–	–
中国平安人寿保险股份有限公司-万能-个险万能	境内法人	19.34	38,670,000	–	–	38,670,000	–	–
中国平安财产保险股份有限公司-传统-普通保险产品	境内法人	9.67	19,330,000	–	–	19,330,000	–	–
中部创业基金-华夏银行-华夏银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	–	–	17,905,000	–	–
交银施罗德资管-交通银行-交通银行股份有限公司	境内法人	8.95	17,905,000	–	–	17,905,000	–	–
中国银行股份有限公司上海市分行	境内法人	4.47	8,930,000	–	–	8,930,000	–	–
中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	–	–	5,950,000	–	–
华润深国投信托有限公司-投资1号单一资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	–	–	5,950,000	–	–
华宝信托有限责任公司-投资2号资金信托	境内法人	2.98	5,950,000	–	–	5,950,000	–	–
招商财富-邮储银行-中国邮政储蓄银行股份有限公司	境内法人	2.98	5,950,000	–	–	5,950,000	–	–
所持优先股在除股息分配和剩余财产分配以外的其他条款上具有不同设置的说明	不适用							
前10名优先股股东之间,前10名优先股股东与前10名普通股股东之间存在关联关系或一致行动的说明	1.中国平安人寿保险股份有限公司和中国平安财产保险股份有限公司均为中国平安保险(集团)股份有限公司控股子公司和一致行动人,"中国平安保险(集团)股份有限公司-集团本级-自有资金"、"中国平安人寿保险股份有限公司-自有资金"、"中国平安人寿保险股份有限公司-传统-普通保险产品"、"中国平安人寿保险股份有限公司-分红-个险分红"、"中国平安人寿保险股份有限公司-万能-个险万能"与"中国平安财产保险股份有限公司-传统-普通保险产品"具有关联关系。 2.本行未知其他股东间的关联关系,也未知其是否属于一致行动人。							

3、以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系

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

五、公司债券情况

经《中国银监会关于平安银行公开发行A股可转换公司债券相关事宜的批复》(银监发〔2018〕71号)和中国证监会《关于核准平安银行股份有限公司公开发行可转换公司债券的批复》(证监许可〔2018〕2165号)核准,2019年1月25日,本行完成公开发行260亿元可转换公司债券项目的发行。本行公开发行可转换公司债券每股面值人民币100元,票面利率为第一年为0.2%、第二年为0.8%、第三年为1.5%、第四年为2.3%、第五年为3.2%、第六年为4.0%,扣除发行费用后实际募集资金净额为259.15亿元,全部用于补充核心一级资本。2019年1月30日,本行收到中国证券登记结算有限责任公司深圳分公司出具的《证券登记证明》。经深圳证券交易所批准,本行公开发行可转换公司债券已于2019年2月18日起在深圳证券交易所挂牌交易。

发行方式	发行日期	发行价格(元/张)	票面利率	发行数量(张)	上市日期	上市数量(张)	转股起止日期
公开发行	2019年1月21日	100	第一年为0.2%、第二年为0.8%、第三年为1.5%、第四年为2.3%、第五年为3.2%、第六年为4.0%	260,000,000	2019年2月18日	260,000,000	2019年7月25日至2025年1月21日

六、经营情况讨论与分析

(一)报告期经营情况简介

2018年,本行积极响应国家战略,顺应宏观经济金融形势,持续深化"科技引领、零售突破、对公做精"策略方针,进一步加大对民营企业、小微企业的支持力度,进一步提升服务实体经济的能力,全面防控金融风险。

在科技引领方面,高度重视科技创新和技术运用,坚持技术引领、模式引领、平台引领和人才引领,以科技全面重塑银行机体,全面引领业务发展,打造金融科技"护城河"。在零售突破方面,融科技智慧,全面推进智能化零售银行转型,全面推进业务突破、模式突破、渠道突破、组织突破,努力实现零售业务从优秀到卓越的转变。在对公做精方面,以精益求精的态度和精耕细作的方式,精选行业、精耕客户,精配产品、精控风险,致力打造特色鲜明、效益领先、质量优良的"精品公司银行"。

在由金融时报社主办的"2018中国金融机构金牌榜·金龙奖"评选中,本行荣获"年度最佳上市银行"大奖。在由证券时报主办的中国AI金融探路者峰会暨"第二届中国金融科技先锋榜"颁奖典礼上,本行凭借金融科技与战略业务的深度融合荣获"2018中国AI金融先锋榜(综合奖)"。此外,凭借过去一年在零售领域取得的优异成绩,本行一举摘下《亚洲银行家》杂志颁发的"亚太、中东、非洲最佳进步零售银行"、"中国最佳进步零售银行"和"年度最佳汽车金融产品"三项大奖。2018年,本行还先后荣膺"精准扶贫先锋单位"、"杰出股份制商业银行品牌"、"杰出手机银行APP"、"最具特色信用卡"等多个奖项。2018年,全行经营情况具有以下特点:

1、整体经营稳健发展

2018年,本行实现营业收入1,167.16亿元,同比增长10.3%;其中利息净收入747.45亿元,同比增长1.0%,主要由于根据新金融工具会计准则要求,将"以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融工具"产生的收入/支出从利息收入/支出计入投资收益(还原后利息净收入同比增长9.7%);非利息净收入419.71亿元,同比增长32.1%。准备前营业利润801.76亿元,同比增长9.6%;净利润248.18亿元,同比增长7.0%;2018年1–12月净息差2.35%,净利差2.26%,四季度净息差2.50%、净利差2.41%,环比稳步提升;非利息净收入占比36.0%,同比提升6.0个百分点,盈利能力保持稳定。

2018年末,本行资产总额34,185.92亿元,较上年末增长5.2%;吸收存款余额21,285.57亿元,较上年末增长6.4%;发放贷款和垫款总额(含贴现)19,975.29亿元,较上年末增长17.2%。

2、零售转型深入推进

2018年末,本行管理零售客户资产(AUM)14,167.96亿元、较上年末增长30.4%,零售客户数8,390万户、较上年末增长20.0%,其中财富客户59.16万户、较上年末增长29.6%,私行达标客户3万户、较上年末增长27.7%;信用卡流通卡量5,152万张,较上年末增长34.4%;个人存款余额4,615.91亿元、较上年末增长35.4%,个人贷款余额11,540.13亿元、较上年末增长35.9%,占比为57.8%、较上年末提升8.0个百分点。2018年,信用卡总交易金额27,248.07亿元,同比增长76.1%。2018年1月平安口袋银行APP月活客户数2,588万户,同比增长74.6%。在2017年首家智能零售新门店广州流花支行正式开业的基础上,本行启动了"复制流花"项目,成功实现136家支行标准经营模式升级。2018年,零售业务营业收入618.83亿元、同比增长32.5%,在全行营业收入中占比为53.0%;零售业务净利润171.29亿元、同比增长9.2%,在全行净利润中占比为69.0%。

3、对公聚焦精品打造

2018年本行公司业务聚焦精品业务、精品渠道、精品工程的打造,以生态化的经营理念,着力做大、做强生态各方。在建设精品银行的过程中,公司业务深度借助云技术、区块链、物联网、大数据等科技手段,为管理赋能,驱动业务创新,形成智能化的精品公司银行业务体系。2018年末,口袋财务累计注册开通客户已达28万户,全年交易金额超过了8,300亿元;2018年供应链应收账款服务平台(SAS)业务累计交易量突破100亿元,已为111家核心企业及其上游中小微企业提供金融服务支持;2018年末,小企业数字金融(KYB)服务客户数14,103户,2018年累计发放贷款107亿元。

同时,本行积极打造精品投行及同业业务,一是全面落实轻型化融资战略,2018年银行间债券承销业务累计发行规模1,619亿元,同比增长54.0%;二是重塑同业定位,通过打通资管、交易和销售,提升同业机构客户渠道价值,2018年末"行e通"平台累计合作客户达2,079户,较上年末新增150户。

4、科技引领成效显现

本行将"科技引领"作为全行首要发展战略方针。科技投入方面,2018年,本行科技投入大幅增加,IT资本性支出25.75亿元,同比增长82%;2018年末,全行科技人力较上年末增长超过44%。科技治理方面,本行制定了IT三年(2019–2021)发展规划,明确了未来三年的IT工作重点及实施策略。同时,主动实施敏捷转型,实现信息科技从传统支持保障到引领驱动业务发展的战略转变。科技创新方面,依托平安集团在人工智能、区块链、云计算等领域的核心技术和资源,利用新技术赋能业务,持续提升产品竞争力,陆续上线并运用人脸识别、微表情技术、智能语音等前沿科技手段,通过加快对接外部第三方数据平台,实现业务申请办理的集中化、自动化、线上化和智能化,提升客户体验和服务效率。

2018年,本行汽车金融贷款新发放额1,476.68亿元、同比增长24.7%,新增客户数92万户、同比增长29%;2018年末,本行汽车金融贷款余额1,720.29亿元,较上年末增幅22.1%,市场份额继续保持同业领先地位。通过流程精简优化、结合大数据模型管控风险等举措,本行汽车金融业务整体系统自动化审批占比达75%,较上年末提升了10个百分点,其中二手车业务自动化审批率达57.8%,较上年末提升了2.8个百分点,进一步提升了客户体验并建立了行业标杆。本行不断加强渠道创新和服务创新,通过对金融科技的充分运用推动客户体验不断提升,并凭借强大的综合金融渠道能力快速落地零售转型战略,在日益激烈的市场竞争环境中实现了零售客户数和业务规模的快速增长。

2018年末,本行住房按揭贷款余额1,823.63亿元,较上年末增长19.3%。本行严格落实国家政策规定和监管要求,支持居民家庭首套自住购房需求,并将继续在合规和符合监管要求的前提下稳步开展住房信贷业务,强化住房信贷管理,优化信贷结构,进一步服务客户,支持实体经济。

2018年,本行聚焦基础零售客户获客及经营,通过打造场景化、个性化经营工具,从线上线下闭环触达客户,坚持科技赋能和大数据驱动客户分析及经营策略的制定,促进获客及客户经营效率与产能提升。在获客方面,本行依托集团生态圈,深挖优质客户资源,同时打通全行线上平台,如公众号、移动端和小程序等,构建银行线上生态圈,实现从用户到客户的转化;在经营方面,通过大数据驱动产品线的客户融合经营,利用组合产品设计、差异化定价、客户权益个性化等方式不断升级经营策略,提升客户经营能力。

2018年,本行积极推行私行业务。私行队伍得到有效充实,推动产品供应及管理能力大幅提升,产品营销及资产配置能力显著增强,为客户资产管理规模的快速提升打下了坚实基础。同时,本行私行充分借助科技力量,赋能强化专业投顾能力和远程支持能力,可为客户在最合适的时间和渠道上,以最便捷的方式提供最佳的资产配置组合方案;在产品上,本行私行充分整合平安集团及银行内外资源,为财富管理持续供应优质产品,打造了一个开放的产品平台。

(2)科技引领零售业务发展

本行坚持"科技引领"的发展策略,2018年持续加大科技投入,整合打造超过3,200人的零售专属IT团队,以人工智能、生物识别、大数据、区块链、云计算等前沿科技为驱动,在线上,升级嵌入多种金融科技和服务的平安口袋银行APP,并推出支持行内员工移动作业、互动交流的口袋银行家APP;在线下,推出"轻型化、社区化、智能化、多元化"的零售新门店,整合打造智能化OMO(Online Merge Offline,线上线下相融合)服务体系,通过综合化、场景化、个性化实现智能化银行,为客户带来了更好的金融生活体验。

2018年,本行在2017年首家智能零售新门店广州流花支行正式开业的基础上,同步聚焦新门店的经营标准化、平台智能化,内部启动了"复制流花"项目,成功实现136家支行标准经营模式升级。针对网点经营搭建了一套成熟的标准化体系网点经营管理模式,并在平台、工具、流程支持方面快速迭代、升级,全面提升管理干部、业务队伍的管理能力和专业技能。

此外,本行充分借鉴集团科技力量,研发、上线了先进、丰富的金融科技运用。在场景经营方面,本行与外部场景相结合,加大线上渠道场景化、平台化,打造B2B2C模式,通过APP接口、H5插件等技术手段将银行与第三方平台的场景、流量相融合,为客户提供更便捷的产品与服务;同时本行积极自建场景,积极拓展线上线下新渠道并围绕不同客群深入精细化运营,高效引流的同时提升用户价值感。

2018年,本行深度运用AI技术,一是对积累多年的客服问答数据进行机器学习,协同平安科技打造了自有知识产权的客服机器人"小安",并基于用户数据的全面打通以及全渠道的工具部署,建立起7×24小时的"AI客服"体系。二是推出"AI+投顾"系列——财富诊断与平安智投功能,可根据客户的交易记录与风险偏好,为客户提供个性化的产品投资组合方案。三是在强化风控方面,本行在涉及客户的各个节点上,部署了约40套大数据风险模型全方位地监控和评估风险,并启动了"AI+风控"项目,经过1年建设期,建成零售客户统一授信智能管控体系及自动化审批流,应用于个贷、汽融、信用卡等产品线;同时,本行将借记卡和信用卡反欺诈统一管理,构建大零售企业级反欺诈防线,支持每日千万级别的金融交易量,改变了传统反欺诈作业平台需要依靠人力的增加来提升整体的作业平台产能的现状,已经具备为各类信用类信贷产品的审核提供服务的能力。

2018年,本行持续开展敏捷实践,大力引进互联网技术、产品和营销专业人才百余人,加快互联网思维、科技引领在各业务线的落地,实现传统金融人才和互联网引入人才的融合和转型。全面推动员工日常工作与经营管理的线上化及移动化,建立起贯穿"总–分–支–前线"的垂直化管控协调体系,使组织运转效率得到快速提升,零售业务可持续发展的机制与能力不断增强。

(3)综合金融贡献不断增强

2018年,本行持续深挖集团优质个人客户资源,专门打造B2B2C模式,将银行的账户能力通过插件、接口等技术手段与集团各线上平台(如平安好医生、汽车之家)融合,让客户能够更便捷的享受到本行的优质产品和服务。

2018年,综拓渠道迁徙客户(不含信用卡)新增295.87万户,占零售整体新增客户(不含信用卡)的比例为29.8%,其中私财客户净增5.42万户,占整体净增私财客户的比例为40.1%;管理零售客户资产(AUM)余额净增1,403.59亿元,占零售整体净增客户资产余额的比例为42.5%;零售全渠道代销集团保险累计实现非利息净收入24.63亿元,同比增幅32.6%。综拓渠道发放"新一贷"487.08亿元、占"新一贷"整体发放的比例为43.4%,发放持证抵押贷款429.68亿元、占持证抵押贷款整体发放的比例为45.5%,发放汽车金融贷款341.67亿元、占汽车金融贷款整体发放的比例为23.1%,信用卡通过交叉销售渠道在新增发卡量中占比达39.0%。综拓渠道推荐客户的资产质量优于其他渠道,其中"新一贷"综拓渠道不良率0.45%,较整体不良率低0.55个百分点;持证抵押综拓渠道不良率0.05%,较整体不良率低0.09个百分点;汽车金融综拓渠道不良率0.41%,较整体不良率低0.13个百分点;信用卡综拓渠道不良率1.10%,较整体不良率低0.22个百分点。

(4)重点项目取得突破

2018年,本行通过延续高效、跨部门协同的敏捷机制,深入了解企业+客户需求以持续创新产品和权益,打造"薪资管家"2.0品牌,通过嵌入智能小程序,实现线上申请工资卡、线下审核通过的方式,提升客户体验和开卡效率;优化发薪流程,实现很企直连、跨行打包一键发薪、实时到账,助力提升发薪效率;积极探讨公私联动代发业务新模式,助力批量获客。2018年末代发企业数26,829户,较上年末增长50.5%;2018年有效客户数净增63万户,同比增长32.9%;2018年末,代发客户AUM余额2,021.35亿元,较上年末增长41.8%;代发客户存款余额695.11亿元,较上年末增长34.2%。

2018年,本行已建立功能完备的收单平台与产品体系,并根据行业特性结合监管要求针对传统流通业、专业市场、互联网新零售业态、垂直电商、平台电商等推出整体解决方案,初步建立差异化竞争力。在拓展上,开创全新渠道合作体系,与各行业合作伙伴共创共赢;在管理上,本行充分了解客户身份背景信息及具体商业模式,提升商户入网审核效率;在产品上,推出根据交易订单进行动态二维码展示的"动态立码牌",优化商户体验;在科技上,借助大数据和人工智能,为特约商户提供线上线下引流获客;全方位、多举措,为未来收单业务的快速发展打下坚实基础。2018年末,本行收单业务商户数较上年末增长377.6%。

2、对公做精

2018年本行公司业务聚焦精品业务、精品渠道、精品工程的打造,以生态化的经营理念,着力做大、做强生态各方。在建设精品银行的过程中,公司业务深度借助云技术、区块链、物联网、大数据等科技手段,为管理赋能,驱动业务创新,形成智能化的精品公司银行业务体系。同时,公司业务依靠集团综合金融优势,整合金融与科技服务功能,不断丰富对公客户的服务场景,实现产品及客户体验升级。未来,公司业务将积极向其他金融机构输出平台和产品,利用代理模式引流客户,践行"双轮",加快推进战略进程。

(1)公司精品业务打造

智能供应链金融

本行升级供应链金融服务,构筑"科技+服务+场景"的新型发展模式,基于特定交易场景,围绕行业产业链提供多元化、嵌入式的智能供应链金融服务。智能供应链金融体现了服务对象、服务模式、服务手段及经营理念的升级。一是升级服务对象,服务对象从核心企业延展至产业链上下游长尾端小微客户;二是升级服务模式,整合交易银行产品体系,提供融资、结算、财资管理为一体的综合金融解决方案;三是升级服务手段,以区块链、大数据、人工智能等科技赋能,推动供应链金融的智能化、数字化转型;四是升级经营理念,以开放、共享的经营理念,引入科技、场景、渠道等合作方,构建良性的供应链金融服务生态。

针对产业链核心企业及其上游客户,2018年本行推出了供应链应收账款服务平台(SAS平台),提供线上应收账款的转让、融资、管理、结算等综合金融服务。SAS平台全量应用"平安区块链"四大核心技术,建立多方互信机制,穿透管理底层资产;应用"人工智能+大数据",对贸易背景的真实性实施智能核验和持续监测。2018年末,SAS平台累计交易量突破100亿元,已为111家核心企业及其上游中小微企业提供金融服务支持,有效解决了供应商融资难、融资贵问题,支持实体经济的健康发展。

政府金融

在政府金融领域,平安银行以"智慧城市金融引擎",与平安集团"智慧城市"生态圈中各个专业公司形成合力,在财政、住房、司法三类生态圈,打造政务金融的差异化能力,帮助政府提升行政服务效能。

本行电子政务领域已经打造了两朵开放的"云"。"住房云"是房生态的智能开放式平台,它围绕"地、楼、房、家、人",解决房屋主管部门的资金监管等痛点。"财政云"则通过引入区块链、AI、大数据等创新技术,打造统一的财政服务接口,在预算编审、执行、核算等各个环节,为财政客户解决资金及信息管理问题。目前,本行与平安城科、重金所深度合作,通过全面解析客户业务流和资金流,围绕客户痛点出发,发挥金融+科技服务优势,进而为客户提供创新金融服务。2018年新增上线电子政务平台项目106个,累计达462个。

小企业数字金融(KYB)

本行小企业数字金融(KYB)以概率论为基础,通过量化模型揭示及判断中小微企业的征信情况,依托数字金融运营平台,运用移动互联、大数据、AI人工智能、云计算、物联网等现代科技手段,为中小微企业提供综合金融服务。

一方面,KYB通过