公司代码:600016 公司简称:民生银行

中国民生银行股份有限公司

2018 年度报告摘要

一 重要提示

（一）本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到上海证券交易所网站等中国证监会指定媒体上仔细阅读年度报告全文。

（二）本公司董事会、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。

（三）公司全体董事出席董事会会议。会议应到董事15名，现场出席董事7名，电话连线出席董事8名，副董事长张宏伟、卢志强、刘永好，董事史玉柱、吴迪、刘纪鹏、解植春、田溯宁通过电话连线参加会议。应列席本次会议的监事8名，实际列席8名。

（四）毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）为本公司出具了标准无保留意见的审计报告。

（五）经董事会审议的2018年度利润分配预案：以利润分配股权登记日本公司总股本为基数，向本公司全体股东每10股派发现金股利人民币3.45元（含税）。以上利润分配预案需经本公司股东大会审议通过。

二 公司基本情况

（一）公司简介

股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码
A股	上交所	民生银行	600016
H股	香港联交所	民生银行	01988
境外优先股	香港联交所	CMBC 16USDPREF	04609

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	白丹	王洪刚
办公地址	中国北京市西城区复兴门内大街2号民生银行大厦	中国北京市西城区复兴门内大街2号民生银行大厦
电话	86-10-58560975	86-10-58560975
电子信箱	cmbc@cmbc.com.cn	cmbc@cmbc.com.cn

（二）报告期公司主要业务简介

报告期内，本公司积极应对内外部经营环境的调整变化，紧密围绕“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”的战略定位，坚持以客户为中心，切实服务实体经济，加快推进改革转型落地实施，并取得明显成效。本公司及时把握市场机遇，持续优化经营结构，强化不良资产清收力度，资产质量保持基本稳定，盈利能力稳步提升，各项业务经营实现稳健发展。

1、经营效益保持稳定，运营效率不断提升

报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润503.27亿元，同比增长5.14亿元，增幅1.03%；营业收入1,567.69亿元，同比增长124.88亿元，增幅8.66%；净息差1.73%，同比提升0.23个百分点；加权平均净资产收益率12.94%，同比下降1.09个百分点；平均总资产收益率0.85%，同比下降0.01个百分点；基本每股收益达到1.14元，同比增长0.01元；归属于母公司普通股股东每股净资产达到9.37元，比上年末增长0.94元。

本公司持续推进降本增效和产能提升，加强成本精细化管理，压降刚性运营成本占比，成本结构不断优化，运营效率进一步提升。报告期内，本集团成本收入比30.07%，同比下降1.65个百分点。

2、资产负债协调发展，业务结构不断优化

报告期内，本集团主动调整资产负债业务结构，资产规模保持适度增长。截至报告期末，本集团总资产规模59,948.22亿元，比上年末增长927.36亿元，增幅1.57%，其中各项贷款总额30,567.46亿元，比上年末增长2,524.39亿元，增幅9.00%；总负债规模55,638.21亿元，比上年末增长515.47亿元，增幅0.94%，其中各项存款总额31,672.92亿元，比上年末增长2,009.81亿元，增幅6.78%。

资产业务方面，截至报告期末，本集团各项贷款总额（含贴现）在总资产规模中占比为50.99%，比上年末提高3.48个百分点；小微贷款总额4,155.64亿元，比上年末增长423.02亿元，增幅11.33%，评分5档及以上小微客户贷款总额占比86.25%，比上年末提高4.92个百分点。

负债业务方面，截至报告期末，本集团吸收存款总额在总负债规模中占比56.93%，比上年末提高3.12个百分点，其中零售存款总额占比18.16%，比上年末提高1.57个百分点；同业负债总额（含同业存单）占比28.95%，比上年末下降2.95个百分点。

3、全面实施改革转型，重点业务发展良好

报告期内，本公司聚焦重点业务领域，持续推进改革转型，明确关键落地举措，建立配套的管理机制、协同机制和组织保障体系，确保改革转型顺利实施。

一方面，持续深化客群经营，夯实业务基石。在公司客群方面，贯彻落实民企战略定位，持续提升民企客户融资效率和服务水平，截至报告期末，全行战略民企客户数量达到354户，存款日均1,932.63亿元，比上年末增长8.92%，贷款总额2,049.10亿元，比上年末增长12.09%；供应链金融推出“通系列”行业解决方案，完善“E系列”综合金融服务，初步形成供应链生态客群服务体系，供应链金融核心客户数比上年末增长121.43%；本公司境内有余额对公存款客户达116.79万户，比上年末增加15.51万户，增幅15.31%；境内有余额一般贷款客户9,926户，客户基础不断夯实；在零售客群方面，聚焦小微客户、贵宾客户等重点客群，实施分层分类经营，以财富管理为抓手，深化零售客户综合开发，截至报告期末，零售贵宾客户293.30万户，比上年末增长12.15%；私人银行客户19,250户，比上年末增长16.97%；管理个人客户金融资产16,501.20亿元，比上年末增长2,137.60亿元；实现零售业务营业收入564.09亿元，同比增长17.12%。

另一方面，不断完善产品服务体系，提升综合化经营能力。在金融市场业务方面，积极适应产品标准化发展趋势，加快推进产品和业务模式转型，不断提升投资交易和资产管理能力，截至报告期末，本公司资产托管规模（含各类资金监管业务）为87,147.50亿元，比上年末增长12.60%；养老金业务托管规模为2,439.90亿元，报告期内新增规模1,589.56亿元，比上年末增长186.93%；理财产品存续规模14,405.55亿元；代客和自营贵金属及外汇交易量保持市场前列；在网络金融业务方面，积极探索网络金融新型发展模式，持续创新直销银行、零售网络金融、公司网络金融、网络支付等平台的产品和服务，客户交易活跃度稳居银行业前列，截至报告期末，本公司直销银行客户数达到1,917.13万户，管理金融资产1,322.91亿元；企业网银签约客户116.18万户，报告期内交易笔数9,909.73万笔，交易金额57.24万亿元；跨行通累计交易量2,305.60亿元，网络支付累计交易量6.20万亿元；在综合化经营方面有效发挥境外业务平台作用，持续拓展境外业务市场，加强交叉销售与业务协同，不断增强跨境金融服务能力，持续提升本公司国际化竞争力和影响力，截至报告期末，本公司香港分行实现净利润14.56亿港元，同比增长37.88%；民银国际实现净利润3.72亿港元，同比增长65.33%。

4、风险管理不断加强，资产质量基本稳定

报告期内，本集团不断完善常态化、差异化的客户风险监测、风险评估和分类管理机制，持续提升存量授信贷后管理的精细化水平，切实做好重点领域的风险防范工作，同时，不断加大不良贷款专业化处置力度，核销转让不良资产消耗拨备584.21亿元，资产质量保持基本稳定。

截至报告期末，本集团不良贷款总额538.66亿元，比上年末增长59.77亿元，增幅12.48%；不良贷款率1.76%，比上年末上升0.05个百分点；拨备覆盖率134.05%，比上年末下降21.56个百分点；贷款拨备率2.36%，比上年末下降0.30个百分点。拨备覆盖率和贷款拨备率指标按照中国银保监会《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）的规定执行。

（三）公司主要会计数据和财务指标

1、近3年的主要会计数据和财务指标

	2018年	2017年	本报告期比上年同期	2016年（重述）
经营业绩（人民币百万元）			增减（%）	
利息净收入	76,680	86,552	-11.41	94,684
利息净收入（还原口径）	97,942	86,552	13.16	94,684
非利息净收入	80,089	57,729	38.73	60,470
营业收入	156,769	144,281	8.66	155,154
业务及管理费	47,137	45,761	3.01	48,086
贷款和垫款减值损失	43,611	32,180	35.52	41,214
营业利润	59,291	60,849	-2.56	60,109
利润总额	58,785	60,562	-2.93	60,249
归属于母公司股东的净利润	50,327	49,813	1.03	47,843
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	50,506	49,721	1.58	47,885
经营活动产生的现金流量净额	-395,498	-257,069	两期为负	1,028,855
每股计（人民币元）				
基本每股收益	1.14	1.13	0.88	1.09
稀释每股收益	1.14	1.13	0.88	1.09
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.14	1.12	1.79	1.09
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.14	1.12	1.79	1.09
每股经营活动产生的现金流量净额	-9.03	-5.87	两期为负	23.50
盈利能力指标（%）			变动百分点	
平均总资产收益率	0.85	0.86	-0.01	0.94
加权平均净资产收益率	12.94	14.03	-1.09	15.13
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	12.99	14.00	-1.01	15.15
成本收入比	30.07	31.72	-1.65	30.99
手续费及佣金净收入占营业收入比率	30.70	33.09	-2.39	33.68
净利差	1.64	1.35	0.29	1.74
净息差	1.73	1.50	0.23	1.86

	2018年12月31日	2017年12月31日	本报告期末比上年度末	2016年12月31日
规模指标（人民币百万元）			增减（%）	
资产总额	5,994,822	5,902,086	1.57	5,895,877
发放贷款和垫款总额	3,056,746	2,804,307	9.00	2,461,586
负债总额	5,563,821	5,512,274	0.94	5,543,850
吸收存款总额	3,167,292	2,966,311	6.78	3,082,242
归属于母公司股东权益总额	420,074	378,970	10.85	342,590
归属于母公司普通股股东权益总额	410,182	369,078	11.14	332,698
归属于母公司普通股股东的每股净资产（人民币元）	9.37	8.43	11.15	7.60
资产质量指标（%）			变动百分点	
不良贷款率	1.76	1.71	0.05	1.68
拨备覆盖率	134.05	155.61	-21.56	155.41
贷款拨备率	2.36	2.66	-0.30	2.62
资本充足指标（%）				
核心一级资本充足率	8.93	8.63	0.30	8.95
一级资本充足率	9.16	8.88	0.28	9.22
资本充足率	11.75	11.85	-0.10	11.73
总权益对总资产比率	7.19	6.60	0.59	5.97

注：1、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），将原计入“营业外收入”和“营业外支出”中的相关资产处置利得或损失计入“其他业务收入”。2016年比较期数据已进行重述。

2、比较期的每股收益、每股经营活动产生的现金流量净额、归属于母公司普通股股东的每股净资产已按照2017年度资本公积转增股本后的股数进行重述。

3、新金融工具有关会计准则于2018年1月1日起正式施行，以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益不再计入利息收入。报告期内，还原口径利息净收入979.42亿元，同比增长13.16%。

4、平均总资产收益率=净利润/期初及期末总资产平均余额。

5、每股收益和加权平均净资产收益率：根据中国证监会《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）等规定计算。2018年12月本公司发放了优先股股息，在计算上述指标时已经考虑了发放优先股股息的影响。

6、成本收入比=业务及管理费/营业收入。

7、净利差=生息资产平均收益率-付息负债平均成本率。

8、净息差=利息净收入/生息资产平均余额。

9、发放贷款和垫款总额和吸收存款总额均不含应计利息。

10、不良贷款率=不良贷款余额/发放贷款和垫款总额。

11、拨备覆盖率和贷款拨备率指标按照中国银保监会《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）的规定执行。拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款余额；贷款拨备率=贷款减值准备/发放贷款和垫款总额。

2、报告期分季度的主要会计数据

	2018年第一季度	2018年第二季度	2018年第三季度	2018年第四季度
经营业绩（人民币百万元）				
利息净收入	15,741	18,133	19,948	22,858
非利息净收入	21,007	20,536	20,287	18,259
营业收入	36,748	38,669	40,235	41,117
业务及管理费	9,096	8,993	12,725	16,323
贷款和垫款减值损失	8,818	10,359	10,159	14,275
营业利润	18,273	17,833	15,808	7,377
利润总额	18,082	17,804	15,647	7,252
归属于母公司股东的净利润	14,942	14,676	13,067	7,642
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	15,111	14,696	13,180	7,529
经营活动产生的现金流量净额	-122,607	-39,665	-176,083	-57,143

季度数据与已披露定期报告数据差异说明

□适用 √不适用

（四）股本及股东情况

1、普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前10 名股东持股情况表

报告期末普通股股东总数	389,603
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	386,299
报告期末表决权恢复的优先股股东总数	380,550
年度报告披露日前上一月末的表决权恢复的优先股股东总数	374,781

单位：股

前十名股东持股情况						
股东名称（全称）	报告期内增减	期末持股数量	比例(%)	持有有限售条件股份数量	质押或冻结情况 股份状态	质押或冻结情况 数量	股东性质
香港中央结算（代理人）有限公司	1,383,255,784	8,282,868,954	18.92	-	未知	-	其他
安邦人寿保险股份有限公司－保守型投资组合	4,506,985,061	4,508,984,567	10.30	-	无	-	境内法人
安邦人寿保险股份有限公司－稳健型投资组合	473,883,354	2,843,300,122	6.49	-	无	-	境内法人
中国泛海控股集团有限公司	336,530,436	2,019,182,618	4.61	-	质押	2,015,582,617	境内非国有法人
新希望六和投资有限公司	304,721,227	1,828,327,362	4.18	-	无	-	境内非国有法人
上海健特生命科技有限公司	229,946,598	1,379,679,587	3.15	-	质押	1,379,678,400	境内非国有法人
华夏人寿保险股份有限公司－万能保险产品	229,293,890	1,375,763,341	3.14	-	无	-	境内非国有法人
中国船东互保协会	227,367,070	1,314,284,476	3.00	-	无	-	境内非国有法人
东方集团股份有限公司	213,352,854	1,280,117,123	2.92	-	质押	1,279,999,488	境内非国有法人
中国证券金融股份有限公司	-480,232,928	1,254,418,908	2.87	-	无	-	境内法人

前十名无限售条件股东持股情况			
股东名称	持有无限售条件流通股的数量	股份种类及数量 种类	股份种类及数量 数量
香港中央结算（代理人）有限公司	8,282,868,954	H股	8,282,868,954
安邦人寿保险股份有限公司－保守型投资组合	4,508,984,567	A股	4,508,984,567
安邦人寿保险股份有限公司－稳健型投资组合	2,843,300,122	A股	2,843,300,122
中国泛海控股集团有限公司	2,019,182,618	A股	2,019,182,618
新希望六和投资有限公司	1,828,327,362	A股	1,828,327,362
上海健特生命科技有限公司	1,379,679,587	A股	1,379,679,587
华夏人寿保险股份有限公司－万能保险产品	1,375,763,341	A股	1,375,763,341
中国船东互保协会	1,314,284,476	A股	1,314,284,476
东方集团股份有限公司	1,280,117,123	A股	1,280,117,123
中国证券金融股份有限公司	1,254,418,908	A股	1,254,418,908
上述股东关联关系或一致行动的说明	东方集团股份有限公司与华夏人寿保险股份有限公司签署一致行动协议。除上述外，本公司未知其他上述股东之间关联关系。		

注：

1、H股股东持股情况根据H股股份过户登记处设置的公司股东名册中所列的股份数目统计；

香港中央结算（代理人）有限公司是以代理人身份，代表截至2018年12月31日止，在该公司开户登记的所有机构和个人投资者持有本公司H股股份合计数。

2、公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

□适用 √不适用

3、公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

□适用 √不适用

4、报告期末公司优先股股东总数及前10 名股东情况

√适用 □不适用

截止报告期末优先股股东总数（户）	1
年度报告披露日前上一月末的优先股股东总数（户）	1

前10名优先股股东持股情况							
股东名称	股东性质	报告期内股份增减变动	持股比例(%)	持股数量	所持股份类别	质押或冻结情况 股份状态	质押或冻结情况 数量
The Bank of New York Mellon Depository(Nominees)Limited	境外法人	境外优先股	-	100	71,950,000	-	未知
前十名优先股股东之间，上述股东与前十名普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人情况说明	未知						

5、公司债券情况

□适用 √不适用

三 经营情况讨论与分析

（一）报告期内主要经营情况

报告期内，本公司积极应对内外部经营环境的调整变化，紧密围绕“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”的战略定位，坚持以客户为中心，切实服务实体经济，加快推进改革转型落地实施，并取得明显成效。本公司及时把握市场机遇，持续优化经营结构，强化不良资产清收力度，资产质量保持基本稳定，盈利能力稳步提升，各项业务经营实现稳健发展。

1、利润表主要项目分析

报告期内，本集团实现归属于母公司股东净利润503.27亿元，同比增加5.14亿元，增幅1.03%，净利润保持稳步增长。本集团主要损益项目及变动如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2018年	2017年	变动（%）
营业收入	156,769	144,281	8.66
其中：利息净收入	76,680	86,552	-11.41
非利息净收入	80,089	57,729	38.73
营业支出	97,478	83,432	16.84
其中：业务及管理费	47,137	45,761	3.01
税金及附加	1,919	1,484	29.31
资产减值损失	46,320	34,140	35.68
其他业务成本	2,102	2,047	2.69
营业利润	59,291	60,849	-2.56
加：营业外收支净额	-506	-287	两期为负
利润总额	58,785	60,562	-2.93
减：所得税费用	8,455	9,640	-12.29
净利润	50,330	50,922	-1.16
其中：归属于母公司股东的净利润	50,327	49,813	1.03
归属于少数股东损益	3	1,109	-99.73

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，本报告期资产减值损失按照信用减值损失和其他资产减值损失分别列示，在本章节中统称为资产减值损失。

本集团营业收入主要项目的金额、占比及变动情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2018年 金额	2018年 占比（%）	2017年 金额	2017年 占比（%）	变动（%）
利息净收入	76,680	48.91	86,552	59.99	-11.41
利息收入	235,347	150.12	230,910	160.04	1.92
其中：发放贷款和垫款利息收入	147,387	94.02	126,452	87.64	16.56
投资利息收入	60,987	38.90	78,995	54.75	-22.80
拆放同业及其他金融机构利息收入	10,051	6.41	6,708	4.65	49.84
长期应收款利息收入	6,733	4.29	6,431	4.46	4.70
存放中央银行款项利息收入	5,768	3.68	6,870	4.76	-16.04
买入返售金融资产利息收入	3,321	2.12	2,662	1.84	24.76
存放同业及其他金融机构利息收入	1,100	0.70	2,792	1.94	-60.60
利息支出	-158,667	-101.21	-144,358	-100.05	9.91
非利息净收入	80,089	51.09	57,729	40.01	38.73
手续费及佣金净收入	48,131	30.70	47,742	33.09	0.81
其他非利息净收入	31,958	20.39	9,987	6.92	220.00
合计	156,769	100.00	144,281	100.00	8.66

1.1、利息净收入及净息差

新金融工具准则施行后，以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益不再计入利息收入。报告期内，本集团实现利息净收入766.80亿元，还原上述收益212.62亿元后的利息净收入979.42亿元，同比增加113.90亿元，增幅13.16%。按照还原口径利息净收入分析，业务规模增长促进利息净收入增加4.96亿元，利率变动促进利息净收入增加108.95亿元。

报告期内，按照还原口径利息净收入计算，本集团净息差为1.73%，同比上升0.23个百分点，主要是来自于利差水平提升。

1.2、非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入800.89亿元；剔除以公允价值计量且其变动计入当期损益金融资产持有期间形成的收益212.62亿元后的非利息净收入588.27亿元，同比增加10.98亿元，增幅1.90%。

（单位：人民币百万元）

项目	2018年	2017年	变动（%）
手续费及佣金净收入	48,131	47,742	0.81
其他非利息净收入	31,958	9,987	220.00
合计	80,089	57,729	38.73

1.3、业务及管理费

报告期内，本集团不断加强财务精细化管理，持续实施降本增效举措，不断优化成本结构，业务及管理费为471.37亿元，同比增加13.76亿元，增幅3.01%。

（单位：人民币百万元）

项目	2018年	2017年	变动（%）
员工薪酬（包括董事薪酬）	25,882	25,119	3.04
租赁及物业管理费	4,101	4,337	-5.44
折旧和摊销费用	3,118	3,350	-6.93
办公费用	1,444	1,610	-10.31
业务费用及其他	12,592	11,345	10.99
合计	47,137	45,761	3.01

1.4、资产减值损失

报告期内，本集团资产减值损失463.20亿元，同比增加121.80亿元，增幅35.68%。

（单位：人民币百万元）

项目	2018年12月31日 金额	2018年12月31日 占比（%）	2017年12月31日 金额	2017年12月31日 占比（%）	2016年12月31日 金额	2016年12月31日 占比（%）
发放贷款和垫款	43,611	57.41	2,966,311	53.81	3,082,242	55.60
其中：吸收存款总额（不含应计利息）	3,167,292	56.93	2,966,311	53.81	3,082,242	55.60
可供出售金融机构存拆入款项和买出回购金融资产款	1,181,547	21.24	1,423,515	25.82	1,521,274	27.44
向中央银行及其他金融机构借款	674,523	12.12	501,927	9.11	398,376	7.19
其他	429,366	7.72	482,172	8.75	437,912	7.90
合计	83,944	1.51	138,349	2.51	104,046	1.87
	5,563,821	100.00	5,512,274	100.00	5,543,850	100.00

2.2.1、吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额（不含应计利息）为31,672.92亿元，比上年末增加2,009.81亿元，增幅6.78%。从客户结构看，公司存款占比81.42%，个人存款占比18.16%，其他存款占比0.42%；从期限结构看，活期存款占比41.13%，定期存款占比58.45%，其他存款占比0.42%。

2.2.2、回业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款

截至报告期末，本集团回业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款为11,815.47亿元，比上年末减少2,419.68亿元，降幅17.00%。

2.2.3、应付债券

截至报告期末，本集团应付债券6,745.23亿元，比上年末增加1,725.96亿元，增幅34.39%，主要是由于本集团同业存单和小微企业项金融债券规模的增长。

2.3、股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额4,310.01亿元，比上年末增加411.89亿元，增幅10.57%，其中，归属于母公司股东权益总额4,200.74亿元，比上年末增加411.04亿元，增幅10.85%。股东权益的增加主要是由于本集团净利润的增长。

（单位：人民币百万元）

项目	2018年12月31日	2017年12月31日	变动（%）
股本	43,782	36,485	20.00
其他权益工具	9,892	9,892	-
其中：优先股	9,892	9,892	-
资本公积	57,470	64,753	-11.25
其他综合收益	1,518	-4,662	上期为负
盈余公积	39,911	34,914	14.31
一般风险准备	74,370	74,168	0.27
未分配利润	193,131	163,420	18.18
归属于母公司股东权益合计	420,074	378,970	10.85
少数股东权益	10,927	10,842	0.78
合计	431,001	389,812	10.57

3、主要业务回顾

3.1、公司与投资银行

报告期内，本公司积极主动应对市场和监管环境的新变化、新挑战，抓住公司业务发展新旧动能转换的关键时间窗口，坚持改革转型和业务发展两手抓，以转型促发展，扎实推进民企战略，强化客群分层经营，坚持优质负债立行，优化资产业务结构，加快产品创新升级，推动业务模式从粗放型向资本节约型转变，持续做大做强公司业务。

3.1.1、公司业务客户

报告期内，本公司切实践行“以客户为中心”的服务理念，完善客户分层分类服务体系，创新客户服务模式，为客户提供综合化、智能化、一站式服务，不断提升客户服务体验，致力成为“客户体验最好的银行”。基础客群方面，截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达116.79万户，比上年末增加15.51万户，增幅15.31%；境内有余额一般贷款客户9,926户。战略客群方面，按照重事会三年规划要求，本公司积极响应国家号召，聚焦民企服务，逐步加大对民营战略客户的支持，通过“1+3”新服务模式，为战略民企客户提供综合性金融解决方案，并推动中后台的协同支持。截至报告期末，全行战略民企354户，存款日均1,932.63亿元，比上年末增长8.92%，贷款总额2,049.10亿，比上年末增长12.09%。中小客群方面，本公司以“构建数字化、标准化、流程化中小业务模式，打造‘中小企业金融’领先银行”为宗旨，建立“中小企业民生工程”品牌，通过实施“携手、生根、共赢、筑火”四大计划，为中小企业提供支付结算、现金管理、授信、供应链等涉及金融、非金融的综合服务。截至报告期末，中小有效客户数达到25,362户。

3.1.2、对公存款业务

报告期内，本公司持续强化客户基础，加强结算业务平台建设，加大机构金融的拓展力度，依托新供应链金融加强对公客户的链式营销，根据流动性和市场利率走势灵活吸收结构性存款等市场化存款，在严控成本的基础上规模保持稳定增长。截至报告期末，本公司的对公存款总额25,616.41亿元，比上年末增长1,268.94亿元，增幅5.21%，增量在股份制银行中保持领先地位。

3.1.3、对公贷款业务

报告期内，本公司根据国民经济发展和产业结构、消费结构转型升级的新变化、新趋势，大力拓展有前景且有体量的新兴产业和居民消费拉动产业，积极介入国家重大战略及新型城镇化建设中的重大基建项目，加大对“一带一路”、“京津冀协同发展”、“长江经济带”、“粤港澳大湾区”等国家战略的支持力度，同时加大钢铁、煤炭等产能过剩行业压降缓释力度，优化信贷格局与行业结构，实现资产业务稳健发展。截至报告期末，本公司对公贷款总额18,228.35亿元，其中，对公一般贷款总额17,267.19亿元，比上年末增长1,089.03亿元，增幅6.73%；对公贷款不良率1.54%。

3.1.4、投资银行

报告期内，本公司高效推进投行业务体制改革，进一步落地新型投行业务模式，推进并优化了以资本市场四大重点业务领域、发债和证券化两大重点产品为支柱的多层次投行业务与产品体系，促进公司业务的投行化转型。

报告期内，本公司资本市场业务方面，重点行业开发效果逐渐显现，投行基础客户群初步建立，项目分类管理机制得到加强。

债券承销业务方面，加强经营机构的分层推动与精细化管理，业务储备快速提升；加大风险控制力度，项目的整体资质与评级水平得到提升。报告期内，本公司银行间债券市场承销发行规模2,884.45亿元，银行间债券市场主承销商排名提升至第9位。

资产证券化业务方面，产品创新不断突破，成功投资全国首单“一带一路”供应链金融证券化项目和高校PPP资产证券化项目等。

3.1.5、交易银行

报告期内，本公司围绕客户日常生产经营场景，深入理解客户金融需求，着力丰富国际业务、结算与现金管理业务、国内贸易融资和保理业务三大系列产品，优化和完善交易银行新型服务方案，有效对接客户的多样化金融需求，为客户提供更为全面的网络化、智能化、便捷化产品服务体验，有效支撑公司银行业务转型升级。

国际业务保持良好发展势头，显著提升市场竞争力。报告期内，本公司围绕客户国际化金融需求，强化“单一窗口”金融服务、全球现金管理、民生环球速汇等创新产品的开发和综合运用，积极开发跨境投资、对外承包工程等领域“走出去”业务机会，提升服务能力，为“走出去”、进出口贸易等客户提供全方位、定制化的跨境金融服务，不断开拓业务新领域，有效提升外币资产规模，推动国际结算量增长。

结算与现金管理聚焦客户需求演进方向，持续完善产品体系。报告期内，本公司不断丰富和完善“通”、“聚”、“盈”产品体系。“通”系列产品立足电子政务、商务等不同领域客户需求特征，将账户与支付等基础服务嵌入到客户日常运营场景中，为企业和政务等领域客户电子化转型和服务升级提供定制化金融解决方案；“聚”系列产品聚焦集团客户的多层级、境内外资金管理需求，有效提升集团客户服务能力；“盈”系列产品为企业客户提供流动性资金增值服务，为不同客户提供多样化选择，获得市场广泛认可。

国内贸易融资和保理业务回归业务本源，推动业务转型发展。报告期内，本公司聚焦贸易双方的账期匹配、项目履约、财产保全、付款保证、财报化化、贸易融资、提升资金运转效率等金融需求，积极推动国内保函、国内信用证、保理等产品场景化升级，不断探索创新业务模式，有效服务战略客户、供应链客户、中小客户等客户群体，进一步提升贸易融资业务的差异化竞争力。

数字化服务能力不断升级，有效改善客户体验。报告期内，本公司大力推进交易银行场景化产品的数字化、智能化升级，聚焦民企和中小企业“小、急、频、快”的融资特点，持续提升业务自助性和操作标准化水平，有效提升线上模式对公司业务的场景覆盖度。

3.1.6、供应链金融

报告期内，本公司将供应链金融作为改革转型重点战略领域，成立供应链金融事业部，积极推动优化供应链金融机制体制、设计行业解决方案、完善产品体系、建设科技平台和应用金融科技。

供应链金融事业部依托核心企业和交易平台深度挖掘行业，应用金融科技技术打造新供应链金融平台，通过系统直联打通产业链上下游，与核心企业互为平台、互为生态，初步形成生态圈雏形。报告期内，已基本形成了以“民生E链”为品牌的供应链金融综合服务体系，包括“通”系列行业解决方案、“E”系列融资产品以及一系列结算理财等综合金融产品与服务。

“通”系列行业解决方案，目前涵盖医药通、车销通、佳船通、家电通、建工通，针对行业特征，通过产品组合与创新服务提供定制化金融解决方案，为客户解决经营过程中的痛点问题。“E”系列融资产品，涵盖赊销E、应收E、采购E、信融E，全方位满足产业链上各类客户融资需求。其他结算理财等综合金融产品与服务，如供应链云账户、供应链收银台等，为不同客户提供多样化选择，获得市场广泛认可。截至报告期末，本公司供应链金融核心客户数比上年末增长121.43%。

3.2、零售银行

报告期内，经济形势错综复杂，经济下行压力加大，不确定性因素增多；从政策面看，资管新规落地实施，金融严监管持续推进，减税降费政策陆续出台，小微金融政策红利不断释放；零售业务面临的机遇和挑战并存。

报告期内，本公司董事会审议通过了改革转型暨三年发展规划整体实施方案，零售银行改革转型的总体思路是：以打造中国最佳零售银行为愿景，坚持以客群经营为中心，承接民企战略，聚焦民企生态圈、小微、私银企业家三大核心客群，依托先进科技加快数据化、线上化、场景化金融服务建设，实现财富管理+资产业务双轮驱动，推动零售业务向快速、健康、可持续的高质量发展转型。

报告期内，本公司零售主要业务保持较快发展，实现零售业务营业收入564.09亿元，同比增长17.12%，在本公司营业收入中占比37.57%，同比提高2.35个百分点；实现零售业务非利息净收入347.54亿元，同比增长38.61%，在零售业务营业收入中占比61.61%，同比上升9.55个百分点；在本公司非利息净收入中占比64.40%，同比上升16.45个百分点（以还原以公允价值计量且其变动计入当期损益金融资产持有期间形成的收益后计算）。

报告期内，零售银行全面落实本公司改革转型战略部署，扎实推进各项改革转型任务落地，在实现零售业务收入快速增长的同时，改革转型效果逐步显现，零售业务高质量发展特征初步呈现。

一是财富管理标准化管控体系逐步建立。推进凤凰C7+PC模式导入，推出财富管理“234”革新计划，优化财富产品准入及投资决策机制，报告期内实现财富中收38.06亿元，同比增长29.24%；实现基金代销中收7.88亿元，同比增长64.81%；期缴保险代销中收4.05亿元，同比增长109.84%；净值型理财全年销量突破5千亿元，余额较上年末增长43.68%。

二是客群经营成果不断显现。零售非零客户（金融资产月日均大于零）3,839.45万户，较上年末增长10.96%，贵宾客户（金融资产月日均5万元以上）293.30万户，较上年末增长12.15%，私银客户19,250户，较上年末增长16.97%，客户规模稳步扩大同时，高层级客户增速持续超过低层级客户。存量客户经营能力显著提升，贵宾客户保有率74.81%，较上年末提升1.01个百分点；存量客户金融资产增长贡献较上年大幅提升。

三是小微金融综合开发能力不断提升。紧扣小微3.0客群细分经营理念，围绕小微企业主、小微企业（+1）、家庭员工及上下游（+N）生态圈，加强基金、理财、贵金属等财富品以及保险保障产品的客户综合配置与组合服务。报告期内，小微金融非