证券代码：000001
优先股代码：140002
可转债代码：127010

证券简称：平安银行
优先股简称：平银优01
可转债简称：平银转债

公告编号：2019-024

平安银行股份有限公司

2019 第一季度报告

第一节 重要提示

一、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。

二、本行第十届董事会第二十四次会议审议了2019年第一季度报告。本次董事会会议应出席董事14人，实到董事14人。会议一致同意此报告。

三、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、首席财务官项有志、会计机构负责人朱培卿保证2019年第一季度报告中财务报表的真实、准确、完整。

四、非标准审计意见提示

□适用 √不适用

本行本季度财务报表未经审计，普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）对个别项目及财务报表编制流程执行了商定程序。

第二节 公司基本情况

一、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2019年1月1日起实施《企业会计准则第21号——租赁》（财会〔2018〕35号），并自2019年第一季度报告起按上述会计准则要求进行会计报表披露。根据衔接规定，本行按首次执行本会计准则的累积影响数，调整财务报表相关项目金额，不调整可比期间信息，相关影响请参阅《平安银行股份有限公司关于会计政策变更的公告》。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019年3月31日	2018年12月31日	期末比上年末增减
资产总额	3,530,180	3,418,592	3.3%
股东权益	250,938	240,042	4.5%
归属于普通股股东的股东权益	230,985	220,089	5.0%
股本	17,170	17,170	–
归属于普通股股东的每股净资产（元/股）	13.45	12.82	5.0%
项 目	2019年1-3月	2018年1-3月	同比增减
营业收入	32,476	28,026	15.9%
归属于本公司股东的净利润	7,446	6,595	12.9%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	7,422	6,555	13.2%
经营活动产生的现金流量净额	53,184	41,442	28.3%
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	3.10	2.41	28.6%
基本每股收益（元/股）	0.38	0.33	15.2%
稀释每股收益（元/股）	0.36	0.33	9.1%
扣除非经常性损益后的基本每股收益（元/股）	0.38	0.33	15.2%
平均总资产收益率（未年化）	0.21%	0.20%	0.01个百分点
平均总资产收益率（年化）	0.86%	0.80%	0.06个百分点
加权平均净资产收益率（未年化）	2.91%	2.79%	0.12个百分点
加权平均净资产收益率（年化）	12.15%	11.87%	0.28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）	2.90%	2.77%	0.13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）	12.11%	11.80%	0.31个百分点

注：（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。

（2）本行于2019年1月25日发行260亿元A股可转换公司债券，在计算“稀释每股收益”时已考虑可转换公司债券转为普通股的稀释性影响。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019年3月31日	2018年12月31日	2017年12月31日	期末比上年末增减
吸收存款本金	2,286,977	2,128,557	2,000,420	7.4%
其中：企业存款	1,765,403	1,666,966	1,659,421	5.9%
个人存款	521,574	461,591	340,999	13.0%
发放贷款和垫款本金总额	2,051,445	1,997,529	1,704,230	2.7%
其中：企业贷款	860,913	843,516	855,195	2.1%
一般企业贷款	798,940	801,814	840,439	(0.4%)
贴现	61,973	41,702	14,756	48.6%
个人贷款	1,190,532	1,154,013	849,035	3.2%
一般个人贷款	698,225	680,718	545,407	2.6%
信用卡应收账款	492,307	473,295	303,628	4.0%

注：（1）根据《中国人民银行关于调整金融机构存贷款统计口径的通知》（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”、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。按此统计口径，2019年3月31日的各项存款为26,027亿元，各项贷款为21,101亿元。

（2）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向未支付的利息在“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）	17,170,411,366
用最新股本计算的全面摊薄每股收益（元/股，1-3月累计）	0.38

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	2019年1-3月
非流动性资产处置净损益	12
其他	19
所得税影响	(7)
合 计	24

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。本行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。

二、监管指标和财务比率

（单位：%）

项 目	标准值	2019年3月31日	2018年12月31日	2017年12月31日
资本充足率	≥10.5	11.50	11.50	11.20
一级资本充足率	≥8.5	9.59	9.39	9.18
核心一级资本充足率	≥7.5	8.75	8.54	8.28
不良贷款率	≤5	1.73	1.75	1.70
拨备覆盖率	≥150	170.59	155.24	151.08
拨贷比	≥2.5	2.94	2.71	2.57
成本收入比（年初至期末）	不适用	29.62	30.32	29.89
存贷差（年初至期末，年化/未年化）	不适用	4.09/1.01	4.03	3.99
净利差（年初至期末，年化/未年化）	不适用	2.44/0.60	2.26	2.20
净息差（年初至期末，年化/未年化）	不适用	2.53/0.62	2.35	2.37

注：监管指标根据监管口径列示。

三、报告期末股东总数及前十名股东持股情况表

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）	354,508	报告期末表决权恢复的优先股股东总数（如有）	–

前10名普通股东持股情况

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	8,510,493,066	–	–	–
中国平安人寿保险股份有限公司－自有资金	境内法人	6.11	1,049,462,784	–	–	–
香港中央结算有限公司	境外法人	4.17	716,660,451	–	–	–
中国证券金融股份有限公司	境内法人	2.50	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	2.27	389,735,963	–	–	–
中央汇金资产管理有限责任公司	境内法人	1.26	216,213,000	–	–	–
深圳中电投资股份有限公司	境内法人	0.83	142,402,769	–	–	–
河南鸿宝集团有限公司	境内法人	0.59	100,453,307	–	–	–
中信信托有限责任公司－中信信托锐进43期高毅晓峰投资集合资金信托计划	境内法人	0.39	66,346,066	–	–	–
上海高毅资产管理合伙企业（有限合伙）－高毅晓峰2号致信基金	境内法人	0.29	49,221,916	–	–	–

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	
		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	8,510,493,066	人民币普通股	8,510,493,066
中国平安人寿保险股份有限公司－自有资金	1,049,462,784	人民币普通股	1,049,462,784
香港中央结算有限公司	716,660,451	人民币普通股	716,660,451
中国证券金融股份有限公司	429,232,688	人民币普通股	429,232,688
中国平安人寿保险股份有限公司－传统－普通保险产品	389,735,963	人民币普通股	389,735,963
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	142,402,769	人民币普通股	142,402,769
河南鸿宝集团有限公司	100,453,307	人民币普通股	100,453,307
中信信托有限责任公司－中信信托锐进43期高毅晓峰投资集合资金信托计划	66,346,066	人民币普通股	66,346,066
上海高毅资产管理合伙企业（有限合伙）－高毅晓峰2号致信基金	49,221,916	人民币普通股	49,221,916
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）	无		

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.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－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－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－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。					

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.前10名可转换公司债券持有人情况

持有人名称	持有数量（张）	占比（%）
中国平安保险（集团）股份有限公司－集团本级－自有资金	128,865,886	49.56
中国平安人寿保险股份有限公司－自有资金	15,890,965	6.11
中国平安人寿保险股份有限公司－传统－普通保险产品	5,901,382	2.27
招商银行股份有限公司－兴全合宜灵活配置混合型证券投资基金	5,469,333	2.10
全国社保基金四一四组合	3,473,563	1.34
深圳中电投资股份有限公司	2,156,263	0.83
广发证券股份有限公司	2,016,823	0.78
中国石油天然气集团公司企业年金计划－中国工商银行股份有限公司	1,783,837	0.69
国元证券股份有限公司	1,590,000	0.61
中国银河证券股份有限公司	1,583,595	0.61

注：（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。

第三节 重要事项

一、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
拆出资金	100,231	27,297	37.4%	拆放境内、外同业款项增加
其他债权投资	111,039	40,375	57.1%	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、同业投资规模增加
租赁使用权资产	7,239	7,239	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
其他资产	23,284	9,506	69.0%	应收清算款项增加
交易性金融负债	15,721	7,146	83.3%	债券卖空业务导致交易性金融负债增加
卖出回购金融资产款项	21,502	13,514	169.2%	卖出回购债券规模增加
预计负债	1,271	411	47.8%	对或有事项、财务担保合同计提损失准备
租赁负债	7,700	7,700	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
其他综合收益	1,385	599	76.2%	其他债权投资公允价值变动增加
手续费及佣金支出	2,019	666	49.2%	信用卡业务量增长带来手续费支出增加
投资收益	2,571	2,155	518.0%	自2018年三季度起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
公允价值变动损益	(642)	(1,015)	(272.1%)	交易性金融资产公允价值变动损益减少
汇兑损益	169	347	上年同期为负	汇率波动导致汇兑损益增加
其他业务收入	17	(59)	(77.6%)	基期数小，上年同期为0.76亿元
资产处置损益	12	(32)	(72.7%)	基期数小，上年同期为0.44亿元
其他资产减值损失	231	224	3,200.0%	计提的抵债资产减值损失增加；基期数小，上年同期为0.07亿元
营业外收入	29	24	480.0%	基期数小，上年同期为0.05亿元

二、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

2019年1月25日，本行完成公开发行260亿元可转换公司债券。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。

2019年3月7日和4月10日，本行全额赎回规模为人民币90亿元的10年期二级资本债券和规模为人民币60亿元的10年期二级资本债券。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
本行公开发行人民币260亿元A股可转换公司债券	2019年1月17日、2019年1月25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（www.cninfo.com.cn）

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

三、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。

四、对2019年1-6月经营业绩的预计

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

五、证券投资情况

报告期末，本行所持金融债券（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1,633.17亿元，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
2017年政策性银行债券	6,710	4.24	2027/08/24	–
2018年政策性银行债券	3,990	4.69	2023/03/23	–
2010年政策性银行债券	3,860	2.84	2020/02/25	–
2017年政策性银行债券	3,650	4.44	2022/11/09	–
2019年商业银行债券	3,050	3.50	2022/03/27	5.63
2011年政策性银行债券	3,030	3.85	2021/02/17	–
2016年商业银行债券	3,000	3.25	2021/03/07	2.34
2016年商业银行债券	3,000	3.20	2021/03/29	2.34
2016年政策性银行债券	2,780	2.96	2021/02/18	–
2015年政策性银行债券	2,570	4.21	2025/04/13	–

六、委托理财

□适用 √不适用

报告期内，本行未发生正常业务范围之外的委托理财事项。

七、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	874,747	1,013,726	411
利率衍生工具	3,168,549	3,383,066	130
贵金属衍生工具	84,071	87,477	654
合计	4,127,367	4,484,269	1,195

注：本行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。本行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。

八、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
2019-1-10	投行会议	机构	巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）《平安银行股份有限公司投资者关系活动记录表》
2019-1-24	实地调研	机构	
2019-3-25	实地调研	机构	

九、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。

十、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。

十一、管理层讨论与分析

（一）总体情况

2019年是新中国成立70周年，也是决胜全面建成小康社会的关键之年。正确把握金融本质，深化金融供给侧结构性改革，平衡好稳增长和防风险的关系，增强金融服务实体经济能力，打好防范化解包括金融风险在内的重大风险攻坚战，推动金融业高质量发展，是全年金融工作的重中之重。2019年一季度，宏观经济运行总体平稳，供给侧结构性改革持续深化，“三大攻坚战”稳步推进，经济发展新动力进一步形成。

本行紧跟国家战略，顺应经济金融形势，坚持以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为目标，持续深化“科技引领、零售突破、对公做精”策略方针，不断加强科技创新和场景应用，坚定推进智能化零售业务转型，持续深化对公业务从粗放型增长向效益型发展转型，严控各类金融风险，不断加大对民营企业、小微企业等实体经济的支持力度，各项业务稳健发展，资产质量持续改善，战略转型成效进一步显现。

1、整体经营稳中趋好

2019年一季度，本行实现营业收入324.76亿元，同比增长15.9%；其中，利息净收入207.74亿元，同比增长11.2%；非利息净收入117.02亿元，同比增长25.3%。减值损失前营业利润225.52亿元，同比增长17.1%；净利润74.46亿元，同比增长12.9%；2019年一季度净息差2.53%，同比上升28个基点、环比上升3个基点，非利息净收入占比36.0%，同比上升2.7个百分点。

2019年3月末，本行资产总额35,301.80亿元，较上年末增长3.3%；吸收存款余额22,869.77亿元，较上年末增长7.4%；发放贷款和垫款总额（含贴现）20,514.45亿元，较上年末增长2.7%。

2019年3月末，本行保本理财产品余额941.83亿元，较上年末增长13.9%，结构性存款余额4,848.06亿元、较上年末增长11.8%，非保本理财产品余额5,584.61亿元、较上年末增长3.8%。

2、零售转型稳健前行

2019年一季度，本行贯彻“零售突破”的策略，继续深化综合金融优势，重点发力“基础零售、消费金融、私行财富”三大业务模块，提升“风险和成本控制”两大核心能力，充分发挥科技赋能作用，优化业务流程与服务体验，转型工作稳健进行。

（1）基础零售

2019年3月末，本行管理零售客户资产（AUM）16,632.98亿元，较上年末增长17.4%，零售客户数8,701万户，较上年末增长3.7%。个人存款余额5,215.74亿元，较上年末增长13.0%，平安口袋银行APP注册客户数6,765万户，较上年末增长8.7%；月活客户数2,603万户。

2019年一季度，本行持续聚焦基础零售客户获客及经营，通过场景化、科技化手段，利用不同的互联网场景打造多种获客路径，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，深挖场景价值，持续优化口袋银行APP功能体验，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，搭建智能运营平台，围绕客户生命周期，构造“客群-渠道”智能化产品推荐体系，并结合内外部资源构建KYC（充分了解客户）体系，实现大数据赋能客群经营，提升客户经营能力及管理效率。

（2）私行财富

2019年3月末，本行财富客户66.45万户、较上年末增长12.3%；私行达标客户3.5万户、较上年末增长16.7%。

2019年一季度，本行在私人银行和财富管理方面，强化落实经营转型策略，在产品、体系和机制三方面积极推进战略落地。在产品平台和权益体系搭建上，本行充分整合内外部资源，持续供应优质产品和权益体验，支持私财业务发展。同时，大力推动投顾团队建设，充分利用AI科技力量和平安集团综合金融模式的优势，打造一支专业化、智能化的投顾团队。在内部管理体系方面，运作产品管理委员会机制，多元化引入优质资产；强化内嵌风险团队，严格把控资产风险；在机制建设方面，“分支行”、“直营”和“综合金融”三大业务模式并驾齐驱，强化私行客户经营能力和资产配置能力。

（3）消费金融

2019年3月末，个人贷款余额11,905.32亿元、较上年末增长3.2%。2018年末以来，鉴于宏观经济仍存下行压力，在确保资产质量稳定的前提下，本行主动优化贷款类产品投放策略，适当提高信用卡、贷款投放门槛，推动目标客群上移。同时，本行根据市场需求，持续优化客群画像、产品方案、客户体验，覆盖更多场景，满足客户不同阶段消费及经营融资需求。目前，多项举措正在内部逐渐深化、生效，预计下半年起，个人贷款及信用卡业务主要规模指标增长将出现积极的变化。在优化投向配置的同时，本行着力支持小微企业、促进实体经济发展。

2019年3月末，本行信用卡流通卡量5,352万张，较上年末增长3.9%；信用卡贷款余额4,923.07亿元，较上年末增长4.0%。2019年一季度，信用卡总交易金额8,010.30亿元，同比增长43.2%；信用卡商城交易量同比增长24.7%；2019年3月末，信用卡APP客户数已突破3,700万户。本行信用卡继续依托互联网平台深入打造“快、易、好”极致客户体验，并加强线上线下融合：线上完善信用卡商城服务平台，深入精细化运营，提升用户价值感；线下搭建精准营销服务平台，针对性地推出适合不同客群的精准营销活动，打造围绕不同客户偏好的差异化营销策略，提升客户不同用卡场景的消费体验。

2019年3月末，本行“新一贷”余额1,551.90亿元，较上年末增长0.9%。“新一贷”借助科技力量赋能贷前、贷中、贷后全流程，全力打造“SAT+1”全线上申请流程模式，并通过嵌入数据直连、机器人流程自动化（RPA）、微表情等AI技术，实现在线智能“核身+核审”，不仅大幅简化客户申请所需材料、节约客户申请时间，为客户提供良好的移动金融交互体验，也积极利用互联网技术持续加强信贷全流程的防风险、反欺诈能力建设。

2019年3月末，本行住房按揭贷款余额1,861.37亿元，较上年末增长2.1%。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，并将继续在合规前提下稳步开展住房信贷业务。

2019年3月末，本行汽车金融贷款余额1,699.21亿元，较上年末降幅1.2%。在汽车消费市场整体增速放缓的趋势下，本行不断通过产品创新、流程优化、AI智能化等多项举措，深耕车生态经营策略，在不断提升客户体验的同时，进一步挖潜汽车消费金融市场。

（4）风险控制

2019年3月末，本行个人贷款不良率1.10%，较上年末上升0.03个百分点。受到宏观经济下行、共债风险上升、汽车消费下滑等外部因素的影响，消费金融全行业的风险都有所上升，本行零售产品的不良率也略有上升，但整体风险表现仍维持在相对较低水平。其中信用卡不良率1.34%，较上年末上升0.02个百分点；“新一贷”不良率1.14%，较上年末上升0.14个百分点；汽车金融业务的不良率0.62%，较上年末上升0.08个百分点。本行自2017年底开始提前进行风险政策调整，重点防范共债风险，有效控制并降低了高风险客户占比，新发放业务的资产质量较好，预计这些管制措施的优化效应将会在2019年下半年逐渐展现，零售主要贷款的不良率下半年将呈现稳中向好的趋势。

（5）科技平台赋能

2019年一季度本行持续加大科技投入，在线上进一步升级迭代，嵌入口袋银行APP和口袋银行家APP；在线下持续复制推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店，截至2019年3月末，全国已开业177家新门店。同时，本行整合打造智能化OMO（Online Merge Offline，线上线下相融合）服务体系，通过综合化、场景化、个性化让客户能在线上线下无缝切换，为客户带来了更好的金融生活体验。

2019年，本行零售推行全面AI化，通过科技手段将零售业务在经营、服务、管理方面所需的能力标准化、系统化、智能化，并赋能给客户、员工以及第三方合作伙伴，打造全方位的AI Bank。目前已孵化出AI客服、AI营销和AI风控等项目成果，其中，2019年3月末AI客服非人工占比已达82.2%，较上年末提升2.2个百分点；AI营销已普遍应用于各业务场景中，销售转化效果较常规手段提升最高达3倍，并已全面赋能一线队伍，使其具备随时随地为客户提供专业服务的能力；AI风控已搭建了统一风控平台，实现了信用风险、欺诈风险的统一管控，并进一步提升了零售信贷产品的自动化审核能力，2019年一季度，“AI+风控”欺诈防堵金额为1.41亿元。

（6）综合金融

2019年一季度，综拓渠道迁徙客户（不含信用卡）净增74.39万户，占零售整体净增客户（不含信用卡）的比例为34.2%，其中财富客户净增2.76万户，占整体净增财富客户的比例为37.9%；管理零售客户资产（AUM）余额净增841.31亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为34.1%。综拓渠道发放“新一贷”152.36亿元，占“新一贷”整体发放的比例为55.03%；发放汽融贷款121亿元，占汽融贷款整体发放的比例为37.0%。信用卡通过交叉销售渠道发卡112万张，在新增发卡量中占比为33.7%。零售全渠道代销集团保险累计实现非利息净收入8.73亿元，同比增长40.6%。

3、对公聚焦精品打造

2019年本行公司业务按照对公做精的战略要求，借助科技手段持续打造智能化精品公司银行，努力实现在行业、客户、科技、协同四个方面的突破。具体来说，公司业务聚焦行业，以行业化、场景化模式推进集成营销；聚焦客户，在目标行业内精选客群，为客户提供系统的、智能的管理平台；聚焦科技，将智能与科技的基因融入业务的每个细胞，运用区块链、物联网等技术成果，实现业务升级；聚焦协同，利用集团综合金融优势，成为集团团体综合金融的发动机。

2019年一季度，对公精品业务打造成效初显，截至3月末企业存款余额17,654.03亿元，较上年末增长5.9%。存款增长得益于支付结算及供应链金融平台的打造，稳定了对公的基础客群。

（1）精品公司业务经营

① 互联网支付结算

互联网支付结算聚焦与国计民生相关的战略行业和互联网新兴产业，深入研究细分行业平台需求，开展互联网头部客户攻坚战。同时，进一步锻造互联网支付结算“前中后台”能力，为客户提供更加高效的服务体验。一是前台，客户端操作移动化；二是中台，业务处理智能化，简化技术联调、项目实施和投产上线业务流程，提高作业效率；三是后台，运用区块链、大数据、反欺诈等金融科技手段，有效防范支付结算风险，保障用户资金和交易安全。2019年一季度，本行互联网支付结算新投产平台86个，交易笔数超1.5亿笔，平台交易量超5,300亿元。

② 智能供应链金融

本行持续升级供应链金融服务，应用人工智能、区块链、云计算、大数据等科技赋能，推出供应链应收账款服务平台，聚焦产业链核心企业及其上游客户，提供在线应收账款转让、融资、管理、结算等综合金融服务，协同多方构建中小企业融资服务生态。

2019年一季度，本行供应链应收账款服务平台累计交易量78亿元，已为137家核心企业及其上游供应商提供了金融服务，单笔融资最小金额仅5.2万元，有效解决了中小供应商融资难、融资贵问题，支持实体经济发展。

③ 跨境金融

本行持续推进跨境金融业务线上化，落地离在岸网银整合项目、离岸口袋财务迭代升级、离岸网银线上融资迭代升级、银企直联平台升级服务客群等线上化项目，增加客户可线上化操作的业务品种，提升客户体验。同时，本行聚焦跨境互联网交易平台客群，不断丰富跨境e金融平台服务场景，构建跨境电商平台金融服务生态。2019年一季度，跨境e金融平台累计线上交易规模近1,500亿元，同比增幅72%。

④ 口袋财务

本行口袋财务整合产品服务，实现了离岸、国际、现金管理业务移动化，同时积极引入集团综合金融产品，与平安证券、平安租赁、平安医保科技在场景方面的合作实现较大突破。2019年3月末，口袋财务注册客户278万户；2019年一季度，交易笔数85.3万笔、同比增长超7倍，交易金额6,419亿元、同比增长超10倍。

⑤ 小企业数字金融

本行小企业数字金融通过深入企业经营场景，借助量化模型和数据分析完善中小企业精准画像，解决中小微企业信息不对称、风险较难把控的问题。2019年，在推动和优化标准化产品的基础上，围绕车、房、医疗、大零售、大食品等行业积极探索，进一步为行业终端客户制定综合金融服务方案，解决融资难、融资贵的问题。2019年3月末，本行小企业数字金融服务客户数17,355户，较上年末增长23.1%；2019年一季度，本行小企业数字金融累计发放贷款42亿元。

⑥ 投行及同业业务

本行坚定推进机构销售转型，以科技为手段，构建金融服务生态圈，打造金融机构的连接器。2019年一季度，本行继续拓展销售产品种类，扩大销售规模，做深客户经营，建立覆盖全国、全类型金融机构的销售网络；在此基础上，进一步优化销售产品结构，提高债券、非标资产及资管产品销售占比，大力发展交易做市业务及代客业务，提升交易贡献占比。2019年3月末，本行“行e通”平台累计合作客户达2,115户；2019年一季度，同业机构销售业务量达到1,300亿元，为去年同期的3倍，债券及非标资产的销售占比进一步提升；利率掉期做市交易量达到5,730亿元，同比增长573%；代客衍生业务交易量实现36.7亿美元，同比增长68.0%。本行积极推动真投行转型和轻型融资能力建设，发力债券承销、理财直融工具等领域，满足客户融资需求。2019年一季度，经银保监会注册发行的理财直融产品承销规模197亿元，市场发行份额排名位居前列。

⑦ 政府金融

顺应国家改革发展新趋势，依托平安集团“金融+科技”，本行在政府金融业务领域从传统的金融服务提供方转型为助力改革推进的合作伙伴，以科技赋能提升服务客户综合能力，聚焦财政、住房、司法三大生态持续创新。

2019年3月末，本行新上线政府金融类平台21个，累计达464个，在财政生态领域，本行与平安集团重金所合作，引入区块链、AI智能辅助业务执策，研发涉企资金补助产品，助力政府穿透式资金监管。在住房生态领域，公积金业务、商品房交易资金监管等方面均有突破。在司法生态领域，锁定破产清算重点突破，研发全流程破产案件管理系统，利用区块链、人脸识别、OCR等技术，减轻破产管理人案件管理压力。同时，本行协同集团智慧司法多级联动营销，2019年一季度累计获客300户。

（2）持续推进综合金融，成为集团团体综合金融的发动机

本行充分运用集团综合金融资源与平台，做强银行渠道，围绕不同场景下的客户群体，主动设计场景化、嵌入式、线上化、智能化的综合服务方案，着力推进保险与投融资突破。借助科技手段深度实现系统流程优化和管理能力升级。2019年一季度，销售平安团体保险保费规模2.02亿元，新增投投合作项目规模424.09亿元。

（3）特殊资产智慧经营

2019年，依托集团“金融+科技”优势，本行全力打造特殊资产智慧经营平台，平台借鉴行业领先的互联网企业“AI大脑”设计，以大数据为内驱动力，聚焦智能消收、智慧管理、生态经营三大能力建设，推动特殊资产消收向智慧模式转型，不良资产消收业绩大幅提升。2019年一季度，本行收回不良资产总额95.2亿元，同比增长26.8%，其中信贷资产（贷款本金）88.88亿元；收回的贷款本金中，已核销贷款55.34亿元，未核销不良贷款33.54亿元；不良资产收回额中83.7%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

4、科技赋能成效显现

本行将“科技引领”作为全行转型升级的驱动力，实行精益和敏捷的双模研发体系，进一步完善数据治理体系，加快技术架构向分布式架构转型，围绕产品创新、客户体验、风险管理，积极探索前沿技术的研究创新和实际应用，大力推动人工智能、大数据、区块链等新技术嵌入各项业务场景，助推银行在产品、服务、平台等方面转型升级。

2019年一季度，在零售条线，全面启动AI中台的建设，通过打造知识库平台、生物特征识别平台、业务中台等系统平台赋能前端业务场景，目前已在信用卡、投顾、客服、移动柜面、远程运营等40多项业务场景中进行探索或实践。在对公条线，