证券代码:000001　证券简称:平安银行　公告编号:2020-015
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 第一季度报告

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七次会议审议了2020年第一季度报告。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、首席财务官项有志、财务机构负责人朱培卿保证2020年第一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
本行本季度财务报表未经审计。

第二节公司基本情况

2.1 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

（货币单位:人民币百万元）

项目	2020年3月31日	2019年12月31日	期末比上年末增减
资产总额	4,132,298	3,909,079	4.9%
股东权益	362,366	312,983	12.6%
归属于普通股股东的股东权益	292,411	273,035	3.4%
股本	19,406	19,406	–
归属于普通股股东的每股净资产（元/股）	14.55	14.07	3.4%

项目	2020年1-3月	2019年1-3月	同比增减
营业收入	37,926	32,476	16.8%
归属于本公司股东的净利润	8,548	7,446	14.8%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	8,506	7,422	14.6%
经营活动产生的现金流量净额	17,989	53,184	-66.2%
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	0.93	3.10	(70.0%)
基本每股收益（元/股）	0.40	0.38	5.3%
稀释每股收益（元/股）	0.40	0.36	11.1%
扣除非经常性损益后的基本每股收益（元/股）	0.39	0.38	2.6%
平均总资产收益率（未年化）	0.21%	0.21%	–
平均总资产收益率（年化）	0.85%	0.86%	-0.01个百分点
加权平均净资产收益率（未年化）	2.77%	2.91%	-0.14个百分点
加权平均净资产收益率（年化）	11.50%	12.15%	-0.65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）	2.76%	2.90%	-0.14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）	11.44%	12.11%	-0.67个百分点

注:（1）本行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，分子均相减了已发放的优先股股息874亿元。

（2）本行于2019年1月发行250亿元A股可转换公司债券，并于2019年9月完成转股，在计算2019年1-3月“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	2020年3月31日	2019年12月31日	2018年12月31日	期末比上年末增减
吸收存款本金	2,566,897	2,436,936	2,128,567	5.3%
其中:企业存款	1,925,743	1,853,282	1,666,966	3.9%
个人存款	641,114	583,673	461,591	9.8%
发放贷款和垫款本金总额	2,444,176	2,323,205	1,997,529	5.2%
其中:企业贷款	1,075,978	965,984	843,516	11.4%
一般企业贷款	950,540	871,081	801,814	9.1%
贴现	125,438	94,903	41,702	32.2%
个人贷款	1,368,198	1,357,221	1,154,013	0.8%

注:（1）根据《中国人民银行关于调整金融机构存款准备金率有关事项的通知》（银发［2015］114号），从2015年开始，非存款类金融机构存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，2020年3月31日的各项存款为28,152亿元，各项贷款为24,712亿元。

（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）	19,406,918,198
支付的优先股股利（元）	874,000,000
用最新股本计算的全面摊薄股权收益（元/股,1-3月累计）	0.40

报告期未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1-3月
非流动性资产处置净损益	50
其他	4
所得税影响	(12)
合计	42

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况。

2.2 监管指标和财务比率

（单位:%）

项目	标准值	2020年3月31日	2019年12月31日	2018年12月31日
资本充足率	≥10.5	14.27	13.22	11.50
一级资本充足率	≥8.5	11.65	10.54	9.29
核心一级资本充足率	≥7.5	9.20	9.11	8.54
不良贷款率	≤5	1.65	1.76	1.74
拨备覆盖率	≥150	200.35	183.12	156.24
拨贷比	≥2.5	3.31	3.01	2.71
成本收入比（年初至期末）	不适用	27.94	29.61	30.32
存贷差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	4.08/1.02	4.12	3.98
净利差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	2.49/0.62	2.53	2.26
净息差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	2.60/0.65	2.62	2.35

注:监管指标根据监管口径列示。

2.3 报告期末股东总数及前十名股东持股情况表

2.3.1 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）	397,399	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	9,618,540,236	–	–	–
香港中央结算有限公司	境外法人	8.69	1,669,875,196	–	–	–
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	162,623,292	–	–	–
河南商丘金立管理有限公司	境内法人	0.53	102,735,814	–	–	–
全国社保基金一一七组合	境内法人	0.49	95,029,523	–	–	–
交通银行－易方达50指数证券投资基金	境内法人	0.31	60,643,565	–	–	–

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	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	1,669,875,196	人民币普通股	1,669,875,196
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	162,623,292	人民币普通股	162,623,292
河南商丘金立管理有限公司	102,735,814	人民币普通股	102,735,814
全国社保基金一一七组合	95,029,523	人民币普通股	95,029,523
交通银行－易方达50指数证券投资基金	60,643,565	人民币普通股	60,643,565

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） | 报告期末持有普通股股东情况的前10名股东中，通过普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

2.3.2 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	–	–	–
中国邮政储蓄银行有限公司	境内法人	2.98	5,960,000	–	–	–
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	5,960,000	–	–	–
华宝信托有限责任公司－投资2号资金信托	境内法人	2.98	5,960,000	–	–	–
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	5,960,000	–	–	–

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－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。

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
拆出资金	48,701	(30,668)	(38.6%)	拆放境内同业及金融机构款项减少
衍生金融资产	40,439	21,939	118.6%	利率衍生交易规模和公允价值变动
投资性房地产	417	170	68.8%	本期由固定资产转入的用于出租的房产增加
交易性金融负债	69,794	40,103	136.1%	债券借贷卖空业务规模增加及交易性黄金租赁应付款增加导致交易性金融负债增加
衍生金融负债	44,585	23,181	108.3%	利率衍生交易规模和公允价值变动
卖出回购金融资产款项	28,160	(14,928)	(37.3%)	卖出回购债券规模减少
应交税费	15,739	3,708	30.8%	应交企业所得税增加
其他权益工具	69,944	29,996	75.1%	本期发行可无固定期限资本债券和除发行费用后计入其他权益工具的金额
其他综合收益	4,016	1,702	73.6%	其他债权投资公允价值变动增加
投资收益	3,802	1,231	47.9%	债券投资规模及价差收益增加
公允价值变动损益	(949)	(367)	上年同期为负	衍生金融工具公允价值波动
汇兑损益	510	341	201.8%	汇率波动导致汇兑损益增加
其他业务收入	8	5	47.1%	基期数小,上年同期为0.17亿元
资产处置损益	36	24	200.0%	基期数小,上年同期为0.12亿元
其他收益	44	29	193.3%	基期数小,上年同期为0.15亿元
税金及附加	402	98	32.2%	本期计提的增值税增加导致附加的计税基础增加
其他资产减值损失	415	184	79.7%	计提的抵债资产减值损失增加
营业外收入	18	(11)	(37.9%)	基期数小,上年同期为0.29亿元
营业外支出	98	33	132.0%	基期数小,上年同期为0.42亿元

3.2 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
1、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31日,本行收到《中国银保监会关于筹建平安理财有限责任公司的批复》（银保监复［2019］1197号），获准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,向中国银行保险监督管理委员会提出开业申请。
2、经中国银行保险监督管理委员会和中国人民银行批准,本行于2020年2月25日在全国银行间债券市场完成发行无固定期限资本债券（第二期）（债券简称“20平安银行永续债01”）,发行规模为人民币300亿元,票面年利率为3.85%,每5年调整一次,在第5年及之后的每个付息日附发行人有条件赎回权。本次债券的募集资金依据适用法律和监管机构批准,用于补充本行其他一级资本。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
关于设立资产管理子公司、关于平安理财有限责任公司获准筹建等相关公告	2018年6月7日、2020年1月2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）
关于无固定期限资本债券（第二期）发行完毕的公告	2020年2月26日	

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
3.3 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。
3.4 对2020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
3.5 证券投资情况
报告期末,本行衍持金融债券（政策性银行债、各类普通金融债、次级金融债,不含金融债）账面价值为2,582.84亿元,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
2019年政策性银行债券	10,396	3.30	2024-02-01	–
2019年政策性银行债券	10,300	3.28	2024-02-11	–
2016年政策性银行债券	7,850	3.18	2026-04-05	–
2018年政策性银行债券	6,720	4.88	2028-02-09	–
2019年政策性银行债券	6,710	3.42	2024-07-02	–
2015年政策性银行债券	5,290	3.74	2025-09-10	–
2018年政策性银行债券	5,150	4.15	2025-10-26	–
2017年政策性银行债券	4,860	4.24	2027-08-24	–
2018年政策性银行债券	4,676	3.76	2023-08-14	–
2019年政策性银行债券	4,470	3.24	2024-08-14	–

3.6 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。
3.7 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	742,033	(560)
利率衍生工具	4,768,243	5,910,240	(616)
贵金属衍生工具	89,851	133,648	(289)
合计	5,354,317	6,785,921	(1,466)

注:（1）本行在董事会确定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以体现交易量,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,实际风险暴露较小。
（2）本行通过运用贵金属现货、远期、期权、延期等多种产品组合实施交易对冲策略,本报告期,贵金属衍生工具的公允价值亏损与贵金属已实现收益对冲后为正收益。

3.8 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
2020-1-9	投行会议	机构	巨潮资讯网(http://www.cninfo.com.cn)《平安银行股份有限公司投资者关系活动记录表》
2020-2-14	业绩发布会	机构	
2020/02/17-21	国内电话路演	机构	
2020-2-28	电话沟通	机构	
2020-3-13	电话沟通	机构	
2020-3-19	电话沟通	机构	

3.9 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。
3.10 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。
3.11 管理层讨论与分析
3.11.1 总体情况
2020年一季度,一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情(以下简称“新冠疫情”或“疫情”)给人民生命安全和身体健康带来巨大威胁,给全球公共卫生安全带来巨大挑战。各国纷纷采取措施,积极加强疫情防控,全面加大宏观政策对冲力度,全力降低疫情对经济的影响。
在党中央、国务院的坚强领导下,全国人民团结一心、共同抗疫,经过艰苦努力,目前国内的疫情防控形势持续向好,针对境外输入压力增大的形势也进行了及时的控密著,全国生产生活秩序正在加快恢复之中。与此同时,国家及时调整货币政策和财政政策,确保市场流动性,加大对企业复工复产、对产业链供应链复苏和对就业的支持,保障经济向更正常发展轨道。
本行积极贯彻落实党中央、国务院决策部署,一手“抗疫情”,在全面加强疫情防控的同时,全面推进复工复产,确保各项金融服务不中断,全面满足广大客户金融服务需求,大力支持中小企业渡过难关,有效履行服务实体经济的重要职责。
2020年是本行新三年战略的起步之年,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,继续坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针不动摇,并在此基础上,全面升级了新三年战略,推动发展迈向新台阶。一是始终坚持“三不变”,坚定方向、坚定前行,即坚持零售转型方向不变,坚持“综合金融、科技赋能”两大核心优势不变,坚持均衡、协同发展思路不变;二是着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片:在数字银行方面,要做到决策三元(先知、先觉、先行),经营三维(效益、效率、产能),管理三维(成本、风险、人力);在生态银行方面,要巩固护城河、发挥优势,获得攻略;在平台银行方面,要对接平台、批量获客、场景经营;三是全面构建零售业务、对公业务、资金同业业务“3+2+1”经营策略。2020年一季度,本行积极推进各项战略举措落地实施,全面推进数字化经营和线上化运营,持续加强金融风险防控,积极履行各项社会责任,为有效满足广大客户多种金融服务需求,精准支持企业快速复工复产,全面支持实体经济持续发展做出了积极努力。

（一）聚焦经营战略目标,全面发展

2020年一季度,本行积极推进各项战略举措落地实施,一手“抓抗疫”,一手“促生产”,全面启动数字化经营及线上化运营,业务得到快速恢复,实现营业收入379.26亿元,同比增长16.8%;减值损失前营业利润269.26亿元,同比增长19.4%;净利润8.48亿元,同比增长14.8%,盈利能力保持稳定。

2020年一季度,本行实现利息净收入247.70亿元,同比增长19.2%,一方面得益于2019年下半年资本补充到位后,本行持续加大对实体经济的信贷投放力度,一季度发放贷款和垫款(不含贴现)日均余额22,617.43亿元,同比增长15.0%;另一方面,一季度净息差较去年同期降加7个基点至2.60%。但受年初贷款市场报价利率(LPR)下行、货币市场资金面宽松等因素影响,本行生息资产收益率降幅略快于计息负债成本率降幅,一季度净息差环比去年四季度下降2个基点。

2020年一季度,本行实现手续费及佣金净收入121.56亿元,同比增加1.45亿元,增长1.2%,主要因一季度货币政策维持宽松,本行紧握市场交易机会并适度加大债券持仓,导致投资收益同比增加12.31亿元,增长479%。

2020年一季度,本行成本收入比27.94%,同比下降1.68个百分点,主要因为产能效率提升、疫情期间费用投放进度有所放缓。

2020年3月末,本行资产总额41,322.98亿元,较上年末增长4.9%;吸收存款余额25,668.57亿元,较上年末增长5.3%;发放贷款和垫款总额(含贴现)24,441.76亿元,较上年末增长5.2%。

（二）零售业务换挡升级

2020年一季度,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,承接全行“一张名片”新定位,推出“数字化经营、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结算存款,降低综合负债成本;资产业务上配合私行财富客户的融资需求加大较低风险的个人房屋按揭,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。

受疫情影响,我国经济发展受到了一定冲击。在此外部形势下,本行零售业务增速出现短期波动,但凭借近年积极推动社会责任履行、强化客户体验、线上化运营能力,本行有效满足了广大客户在疫情期间的金融需求,零售业务重点指标逆势增长,经营风险总体可控。

1、“3”大业务模块

（1）基础零售

2020年3月末,本行管理零售客户资产(AUM)21,369.31亿元,较上年末增长7.8%;个人存款余额6,411.14亿元,较上年末增长9.8%;零售客户数9,894.05万户,较上年末增长1.6%;平安口袋银行APP注册用户数9,621.90万户,较上年末增长7.5%;平安口袋银行APP月活跃用户数(MAU)3,115.15万户,较上年末下降5.4%,主要是受春节及疫情影响,客户出行及本地生活服务场景需求减弱,APP月活跃用户数在1-2月出现下降,随着本行积极布局线上“在家办”服务,加强生活场景的建设,3月月活跃用户数得以恢复。

平安口袋银行APP功能建设方面,本行持续聚焦“金融+生活”线上流量平台布局。通过整合本行自有及集团各类业务场景,推出新版“金融频道”,并积极运用大数据技术,“十人十面”为客户提供适配的产品与服务;通过引入客户高频使用的外卖生活场景,推出新版“生活频道”,向客户提供一站式线上生活类服务,疫情期间,本行通过口袋银行APP“在家办”系列专区,向客户提供线上化金融产品及便民惠民服务。2020年3月末,“在家办”专区日均PV(页面被浏览的次数)超200万次,日均UV(页面访客人数)近60万人,互联网获客恢复率达143.2%。

存款经营方面,本行通过持续做大AUM提升且熟派生存款,通过收单、代发及促动绑定信用卡或其他资金产品的还款账户等场景化业务带动低成本负债增长,优化零售存款增长结构,2020年一季度,个人存款平均成本率较去年平均水平下降4个基点至2.58%。本行重点推广“平安新”服务平台,该平台是整合平安集团各子公司资源为代发客户打造的专属服务平台,目前能够提供人事管理、线上培训、商城福利、好医生健康服务等多元化的服务,增强了本行代发产品的综合竞争力。

重点产品销售方面,本行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,基金销量显著增长,2020年一季度,代理基金业务销售规模1,167.21亿元,同比增长53.3%。

客户服务方面,本行着力打造“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服务模式,通过智能化的产品平台和专家平台,赋能厅堂服务人员和客服人员,为客户提供一站式、综合化的咨询服务。同时,疫情期间继续AI客服、空中柜台和智能咨询进行远程化、线上化、移动化部署,保证了客户服务的连续性、平稳性。2020年3月末,本行AI客服机器人占比达89.0%,较上年末提升2.9%。

（2）私行财富

2020年3月末,本行私行财富客户81,98万户,较上年末增长5.2%;私行达标客户471万户,较上年末增长7.7%,其中私行达标客户AUM规模8,058.50亿元,较上年末增长9.0%。

1.互联网获客效率为2020年3月当月的日均新获客数较以2020年1月日至1月23日（春节前的产能稳定期）的日均新获客数。
2.代理基金销售规模不包含货币基金销量。
3.私行客户标准为客户近三月任意一月的日均资产超过600万元。

2020年一季度,本行私人银行及财富管理板块全面推进综合金融、专业化及科技平台三大能力,强化私行品牌建设。

综合金融能力提升方面,本行着力加强全品类、开放式产品平台建设,不断完善产品体系。积极推动业务创新,一季度落地首批防投专项基金产品。

科技能力提升方面,本行私人银行及财富管理板块全面推进线上生活专区,全面保障疫情期间客户高频线上消费需求,同时,本行在疫情向常态常新转化进程中,全面实行移动支付业务,并针对近30家线上头部商户推出餐饮分期付款业务,深度适配客户移动支付场景,促动用户线上活跃度。

三是强化科技赋能,升级产品与服务体系。疫情期间,本行持续升级A1语音服务能力,促动信用卡业务产能快速恢复,同时,持续优化升级智能客服平台,打造信息流+任务流+决策流一体化平台,为有效满足广大客户多种金融服务需求,精准支持企业快速复工复产,全面支持实体经济持续发展做出了积极努力。

（一）聚焦经营战略目标,全面发展

2020年一季度,本行实现利息净收入247.70亿元,同比增长19.2%,一方面得益于2019年下半年资本补充到位后,本行持续加大对实体经济的信贷投放力度,一季度发放贷款和垫款(不含贴现)日均余额22,617.43亿元,同比增长15.0%;另一方面,一季度净息差较去年同期降加7个基点至2.60%。但受年初贷款市场报价利率(LPR)下行、货币市场资金面宽松等因素影响,本行生息资产收益率降幅略快于计息负债成本率降幅,一季度净息差环比去年四季度下降2个基点。

2020年一季度,本行实现手续费及佣金净收入121.56亿元,同比增加1.45亿元,增长1.2%,主要因一季度货币政策维持宽松,本行紧握市场交易机会并适度加大债券持仓,导致投资收益同比增加12.31亿元,增长479%。

2020年一季度,本行成本收入比27.94%,同比下降1.68个百分点,主要因为产能效率提升、疫情期间费用投放进度有所放缓。

2020年3月末,本行资产总额41,322.98亿元,较上年末增长4.9%;吸收存款余额25,668.57亿元,较上年末增长5.3%;发放贷款和垫款总额(含贴现)24,441.76亿元,较上年末增长5.2%。

（二）零售业务换挡升级

2020年一季度,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,承接全行“一张名片”新定位,推出“数字化经营、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结算存款,降低综合负债成本;资产业务上配合私行财富客户的融资需求加大较低风险的个人房屋按揭,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。

受疫情影响,我国经济发展受到了一定冲击。在此外部形势下,本行零售业务增速出现短期波动,但凭借近年积极推动社会责任履行、强化客户体验、线上化运营能力,本行有效满足了广大客户在疫情期间的金融需求,零售业务重点指标逆势增长,经营风险总体可控。

2、支持服务实体经济

聚焦重点行业、重点区域、重点客户,持续优化信贷结构。立足区域发展特色,制定特色化区域政策和服务方案,助力“粤港澳大湾区”、“一带一路”、“长三角一体化”等经济带建设和区域产业转型升级,推动区域经济高质量发展。行研驱动,打造专业化、立体化行研体系,严控“两高一剩”行业授信,支持重点行业发展和行业产业升级。2020年3月末,本行重点行业客户授信余额占比较上年末上升0.5个百分点;本行表内外授信总融资额22,472亿元。

积极贯彻落实国家要求,加强金融服务民营企业力度,支持小微企业高质量发展。一是在科技运用上,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“供应链应收账款云服务平台”、“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;二是在制度执行上,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;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,严品创新和赋道创新,全力位支持小微企业发展;三是在执行情况和政策效果上,2020年一季度,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比70%以上;2020年3月末,本行单户授信1,000万(含)以下的小微企业贷款较上年末增长31%,该类小微企业一季度新发放贷款加权平均利率较上年下降0.47个百分点,不良率控制在合理范围。

3、持续推动精准扶贫

本行积极响应中央扶贫号召,扎实开展“村官工程”项目,通过“金融+产业”扶贫,建立“扶智培训、产业造血、一村一品、产销赋能”的扶贫闭环,助力打赢精准脱贫攻坚战。自2018年以来,本行“村官工程”已向云南、广西、贵州、四川、陕西、海南、重庆、湖南、宁夏等地投放产业扶贫资金19304亿元,直接帮扶建档立卡贫困人口超12万人,间接带动贫困人口7237人。2020年一季度,本行“村官工程”项目新增投放产业扶贫资金675亿元,新增直接帮扶建档立卡贫困人口2,280人,新增惠及建档立卡贫困人口21万人。2020年3月末,扶贫商城上线18个省份,29个贫困县的128种农产品,2020年一季度帮助贫困人口实现销售收入261.92万元。

（八）穷实基础提升资本

本行在通过利润留存补充资本的基础上,积极拓展外源性资本补充渠道,持续推进资本工具的发行工作。2019年,本行获准发行500亿元无固定期限资本债券(“永续债”),并完成首期200亿元发行;2020年2月,本行在全国银行间债券市场发行剩余300亿元无固定期限资本债券,发行募集资金在扣除发行费用后全部计入其他一级资本。本次债券成功发行,进一步完采和优化了本行的资本结构,提高本行竞争实力和抗风险能力,为更有力支持实体经济和本行业务发展奠定了坚实基础。

在上述资本工具发行完成后,本行将进一步完善“内生资本积累为主、外源融资为辅”的资本补充机制,在确保本行资本充足率保持一定的安全边际和国际区间的基础上,本行将更加注重平衡资本充足与资本回报的关系,围绕全行“双轮”(轻资产、轻资本)战略要求,本行将持续提升资本管理精细化水平,围绕经济增加值(EVA)和经济资本回报率(RAROC)最大化目标,以客户为中心,打通表内外产品界限,建立集约化的资本配置机制,有效提高各业务条线及分支机构的资本使用效率,进一步提升全行资本回报水平。

2020年3月末,本行核心一级资本充足率、一级资本充足率及资本充足率分别为9.20%、11.65%及14.27%,均较年初有所提升,其中核心一级资本分别提升0.09个百分点、1.11个百分点及1.05个百分点。

（九）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,截至2020年3月末,本行有92家分行(含香港分行)、共1,066家营业机构。同时,本行持续推广“轻型化、社区化、智能化、多元化”的零售新门店,2020年3月末,全国已开业323家新门店。

3.11.2 资产质量

3.11.2.1 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3月31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	2,356,688	96.42%	2,238,307	96.34%	5.3%
关注贷款	47,167	1.93%	46,668	2.01%	1.1%
不良贷款	40,341	1.65%	38,233	1.65%	5.5%
其中:次级	22,214	0.91%	18,891	0.81%	17.6%
可疑	7,262	0.30%	6,272	0.27%	15.8%
损失	10,865	0.44%	13,070	0.57%	(16.9%)
发放贷款和垫款本金总额	2,444,176	100.00%	2,323,206	100.00%	5.2%
发放贷款和垫款减值准备	(80,823)		(70,013)		15.4%
其中:以摊余成本计量的发放贷款和垫款减值准备	(79,503)		(69,560)		14.9%
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	(890)		(453)		96.5%
不良贷款率	1.65%		1.65%		–
逾期90天以上贷款偏离度(注1)	76%		82%		-4个百分点
逾期90天以上贷款偏离度(注2)	92%		96%		-4个百分点
拨备覆盖率	200.35%		183.12%		+17.23个百分点
逾期90天以上贷款拨备覆盖率	257.77%		222.89%		+34.88个百分点
逾期90天以上贷款拨备覆盖率	218.90%		190.34%		+28.56个百分点
拨贷比	3.31%		3.01%		+0.30个百分点

注:（1）