二〇一九年十月二十二日

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三十次会议审议了2019年第三季度报告。本次董事会会议应出席董事13人，实到董事10人，董事陈心颖和姚波因事未出席会议，均委托董事叶素兰行使表决权，董事蔡方方因事未出席会议，委托董事郭建行使表决权。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、会计机构负责人朱炳卿保证2019年第三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），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。有关上述会计准则的主要内容和会计政策变更的影响，本行已在2019年半年度报告“第十一章 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”进行披露。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019年9月30日	2018年12月31日	期末比上年末增减
资产总额	3,707,683	3,418,592	8.5%
股东权益	288,073	240,042	20.0%
归属于普通股股东的股东权益	268,120	220,089	21.8%
股本	19,406	17,170	13.0%
归属于普通股股东的每股净资产（元/股）	13.82	12.82	7.8%

项 目	2019年7-9月	同比增减	2019年1-9月	同比增减
营业收入	35,129	19.4%	102,958	18.8%
归属于本公司股东的净利润	8,218	16.0%	23,621	15.5%
扣除非经常性损益后归属于本公司股东的净利润	8,211	16.9%	23,527	15.6%
经营活动产生的现金流量净额	不适用	不适用	84,489	上年同期为负
每股经营活动产生的现金流量净额（元/股）	不适用	不适用	4.35	上年同期为负
基本/稀释每股收益（元/股）	0.47	14.6%	1.32	15.8%
扣除非经常性损益后的基本/稀释每股收益 （元/股）	0.47	14.6%	1.32	16.8%
平均总资产收益率（未年化）	0.23%	+0.02个百分点	0.66%	+0.04个百分点
平均总资产收益率（年化）	0.90%	+0.06个百分点	0.88%	+0.05个百分点
加权平均净资产收益率（未年化）	3.39 %	+0.04个百分点	9.71%	+0.23个百分点
加权平均净资产收益率（年化）	12.85%	-0.31个百分点	12.64%	+0.04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）	3.39 %	+0.07个百分点	9.67 %	+0.24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）	12.84 %	-0.21个百分点	12.59%	+0.06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，分子均扣减了已发放的优先股股息174亿元。

（2）本行在计算年化“加权平均净资产收益率”时，已考虑260亿元A股可转换公司债券转股的影响。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2019年9月30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	2,291,172	2,128,557	2,000,420	7.6%
其中：企业存款	1,164,031	1,666,966	1,659,421	3.9%
个人存款	559,568	461,591	340,999	21.2%
发放贷款和垫款本金总额	2,151,167	1,997,529	1,704,230	7.7%
其中：企业贷款	877,852	843,516	855,195	4.1%
一般企业贷款	776,896	801,814	840,439	(3.1%)
贴现	100,956	41,702	14,756	142.1%
个人贷款	1,273,315	1,154,013	849,035	10.3%

注：1）根据《中国人民银行关于调整金融机构存款准备金率的通知》（银发〔2015〕14号），从2015年1月5日起，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9月30日的各项存款为26.37万亿元，各项贷款为22.17万亿元。

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“其他应付款”均为不含应计利息的净额。

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
用最新股本计算的全面摊薄每股收益（元/股_1-9月累计）	1.17

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1-9月
非流动性资产处置净损益	(25)
或有事项产生的损益	(1)
其他	148
所得税影响	(28)
合 计	94

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》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——扣除非经常性损益前后孰低原则的情形。

二、监管指标和财务比率

（单位：%）

项 目	标准值	2019年9月30日	2018年12月31日	2017年12月31日
资本充足率	≥10.5	13.36	11.50	11.20
一级资本充足率	≥8.5	10.54	9.39	9.18
核心一级资本充足率	≥7.5	9.75	8.54	8.28
不良贷款率	≤5	1.68	1.75	1.70
拨备覆盖率	≥150	186.18	155.24	151.08
拨贷比	≥2.5	3.13	2.71	2.57
成本收入比（年初至期末）	不适用	29.43	30.32	29.89
存贷差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	4.15/3.10	4.03	3.99
净利差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	2.54/1.90	2.26	2.20
净息差（年初至期末,年化/未年化）	不适用	2.62/1.96	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）	299,958	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	7.33	1,422,412,276	-	-	-
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	0.83	160,943,292	-	-	-
河南鸿宝企业管理有限公司	境内法人	0.53	102,735,814	-	-	-
交通银行-易方达50指数证券投资基金	境内法人	0.32	62,143,555	-	-	-
全国社保基金一零四组合	境内法人	0.30	58,469,447	-	-	-

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	9,618,540,236	人民币普通股	9,618,540,236
香港中央结算有限公司	1,422,412,276	人民币普通股	1,422,412,276
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	160,943,292	人民币普通股	160,943,292
河南鸿宝企业管理有限公司	102,735,814	人民币普通股	102,735,814
交通银行-易方达50指数证券投资基金	62,143,555	人民币普通股	62,143,555
全国社保基金一零四组合	58,469,447	人民币普通股	58,469,447

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”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） 股东间南网立企管理有限公司持有本行股票102,735,814股，均通过华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.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	5,960,000	-	-	-
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和中国平安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。

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
其他债权投资	156,374	85,710	121.3%	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、同业投资规模增长
使用权资产	7,601	7,601	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
其他资产	20,052	6,274	45.5%	应收清算款项等增加
交易性金融负债	40,117	31,542	367.8%	债券借贷卖空业务规模增加导致交易性金融负债增加
卖出回购金融资产款项	53,147	45,169	565.3%	卖出回购债券规模增加
租赁负债	7,399	7,399	上年末为零	本年根据租赁准则新增该报表项目
预计负债	1,699	839	97.6%	对或有事项、财务担保合同计提损失准备增加
资本公积	80,816	24,351	43.1%	本行发行的可转换公司债券因转股导致股本溢价增加
其他综合收益	1,974	1,188	151.1%	其他债权投资公允价值变动增加
公允价值变动损益	(183)	(1,230)	(117.5%)	交易性金融债券、基金投资等产品在本期处置实现的收益比以前年度公允价值变动损益转出至投资收益
汇兑损益	1,098	1,138	上年同期为负	汇率波动导致汇兑损益增加
其他业务收入	66	(78)	(54.2%)	基期数小，上年同期为1.44亿元
资产处置损益	(25)	(103)	(132.1%)	基期数小，上年同期为0.78亿元
其他收益	185	83	81.4%	基期数小，上年同期为1.02亿元
其他资产减值损失	417	362	658.2%	计提的抵债资产减值损失增加；基期数小，上年同期为0.55亿元
营业外收入	62	48	342.9%	基期数小，上年同期为0.14亿元
营业外支出	99	37	59.7%	基期数小，上年同期为0.62亿元

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于2019年2月18日起在深圳证券交易所挂牌交易。

“平银转债”于2019年7月26日起进入转股期，本行股票自2019年7月26日至2019年8月20日满足“连续三十个交易日中至少有十五个交易日的收盘价格不低于当期转股价格的120%（含120%）”，触发《募集说明书》中约定的有条件赎回条款，2019年8月20日，本行召开第十届董事会第二十七次会议审议通过了《平安银行股份有限公司关于提前赎回“平银转债”的议案》，决定行使“平银转债”有条件赎回权，对赎回日（2019年9月19日）前一交易日收市后登记在册的“平银转债”进行全额赎回，赎回价格为人民币100.18元/张，“平银转债”转股方向为本行股份。根据本行本次可转债《募集说明书》中有条件赎回条款的约定，按照可转债面值加当期应计利息的价格赎回全部未转股的“平银转债”，本次赎回数量为9,589张，赎回价格：100.13元/张（债券面值加当期应计利息（含税），当期利率为0.20%）。自2019年9月27日起，本行发行的“平银转债”（债券代码：127010）在深圳证券交易所摘牌。

重要事项概述	披露日期	临时报告披露网站查询索引
“平银转债”转股、赎回、停止交易、摘牌等相关公告	2019年7月22日至2019年9月27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）

股份可赎回的实施进展情况

□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年经营业绩的预计

预期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、不含金融债）账面价值为2,399.44亿元，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
2018年政策性银行债券	7,210	4.15	2025/10/26	-
2017年政策性银行债券	6,900	4.24	2027/08/24	-
2018年政策性银行债券	6,190	4.88	2028/02/09	-
2018年政策性银行债券	4,760	4.00	2025/11/12	-
2019年政策性银行债券	4,160	3.68	2026/02/26	-
2010年政策性银行债券	3,860	2.09	2020/02/25	-
2015年政策性银行债券	3,520	3.74	2025/09/10	-
2017年政策性银行债券	3,220	4.44	2022/11/09	-
2019年商业银行债券	3,060	3.50	2022/03/27	3.04
2011年政策性银行债券	3,030	2.35	2021/02/17	-

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	668,430	360
利率衍生工具	3,168,549	5,544,169	1,407
贵金属衍生工具	84,071	92,669	(6,047)
合计	4,127,367	6,305,268	(5,360)

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。

（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方正收益。

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
2019/07/05	实地调研	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》
2019/08/12-16	国内路演	机构	
2019/09/04	投行会议	机构	
2019/09/09-18	海外路演	机构	

证券代码:000001 优先股代码:140002 证券简称:平安银行 公告编号:2019-069 优先股简称:平银优01

平安银行股份有限公司

【2019】第三季度报告

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1-9月，我国经济延续总体平稳、稳中有进态势。本行紧跟党和国家各项重大战略，积极贯彻落实各项大政方针和经济金融政策，坚持以打造“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚定“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针不动摇。在取得阶段性转型成果的基础上，全面构建零售、对公、资金同业的“3+2+1”经营策略，实现业务均衡发展，实现全行零售转型目标。同时，本行全面推进“AI Bank”体系建设，全面强化金融风险防控，持续加大民营企业、小微企业支持力度，持续提升服务实体经济能力，大力推进金融扶贫，各项业务稳健发展，资产质量持续改善，战略转型取得明显成效。全行1-9月经营情况具有以下特点：

1、整体经营稳中提好

2019年1-9月，本行实现营业收入1,029.58亿元，同比增长18.8%；其中利息净收入662.69亿元，同比增长21.5%；非利息净收入366.89亿元，同比增长14.2%。减值损失前营业利润717.09亿元，同比增长19.0%；净利润236.21亿元，同比增长15.5%；2019年1-9月净利差、净息差分别为2.54%、2.62%，与去年同期相比均提升33个基点，盈利能力保持稳定。

2019年9月末，本行资产总额37,076.83亿元，较上年末增长8.5%；吸收存款余额22,911.72亿元，较上年末增长7.6%；发放贷款和垫款总额（含贴现）21,511.67亿元，较上年末增长7.7%，其中个人贷款（含信用卡）占比59.2%，较上年末提升1.4个百分点。

2、零售转型深入推进

2019年1-9月，本行持续贯彻“零售突破”的策略方针，深化综合金融优势，构建以AI为内核的零售“3+2+1”经营策略，发力基础零售、私行财富与消费金融“3大业务模块”，提升风险控制与成本管理“2大核心能力”，推动以AI为核心的“1大平台”持续赋能，各项转型工作稳步推进。

同时，本行零售业务以客户为中心，加快客户体验优化的步伐。通过持续优化NPS（客户净推荐值Net Promoter Score）监控调研系统平台，完善客户NPS监测管理，在网点、网上银行、手机银行等各个渠道，实施每日客户体验触点NPS调研工作，倾听客户声音，改善体验痛点等举措，为客户打造更智能、更极致的服务。

（1）三大业务模块

① 基础零售

2019年9月末，本行管理零售客户资产（AUM）18,721.78亿元，较上年末增长32.1%；个人存款余额5,595.68亿元，较上年末增长21.2%；本行零售客户数9,366.33万户，较上年末增长11.6%；平安口袋银行APP注册客户数10,123.41万户，较上年末增长30.5%，月活客户数2,606.50万户，较上年末增长15.4%。

2019年1-9月，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，利用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。存款经营方面，通过持续做大AUM提升自然流入效果，通过开立绑定信用卡或其他贷款产品的还款账户提升客户存款留存。同时，持续发力提升代发及收单业务，带动结算性存款增长，做大活期存款规模，优化零售存款增长结构。

② 私行财富

2019年9月末，本行财富客户7,484万户，较上年末增长26.5%；私行达标客户（私行客户标准为客户近三月任一月的日均资产超过600万元）4.09万户，较上年末增长36.2%，私行达标客户AUM规模6,693.76亿元，较上年末增长46.2%。

2019年1-9月，本行在私人银行和财富管理方面，持续强化落实经营转型策略。在产品平台和权益体系优化方面，充分整合内外部资源，不断优化产品体系，权益体验。在内部管理体系方面，运作产品管理委员会机制，多元化引入社会资产，强化内部风控团队，严格把控各类资产风险。同时，充分利用AI科技力量和平安集团综合金融模式的优势，打造了一支专业化、智能化的投顾团队，推出了智能投顾、智能投研服务。在经营机制方面，打造了“分支行”、“私行中心”、“综合金融”三大业务模式，以全面数据化经营为抓手，强化私行客户经营能力和资产配置能力。

③ 消费金融

2019年9月末，个人贷款余额12,733.15亿元，较上年末增长10.3%。2019年初以来，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，本行主动优化贷款业务结构及客群结构，适当提高信用卡、贷款投放门槛，推动目标客群上移，并通过线上化改造及AI化，推动贷款业务流程与服务升级，改善客户体验，触达更多的客户，确保业务稳定健康增长。

2019年9月末，本行信用卡流通卡量6,839.36万张，较上年末增长13.3%；信用卡贷款余额885.189.93亿元，较上年末增长37%。2019年1-9月，信用卡总交易金额24,542.75亿元，同比增长27.1%；信用卡商城交易额同比增长216%。本行信用卡继续依托金融科技深入打造“快、易、好”极致客户体验，2019年三季度，平安信用卡与Costco强强联手，开展全方位的独家战略合作，并推出“平安信用卡+会员卡”双卡合一Costco联名信用卡，实现了从前端购物消费到后台金融服务的无缝衔接，为持卡客户提供“一站式”智能综合金融服务。同时，本行持续提升口袋商城场景化经营能力，于9月召开“尊享至臻，携手共赢”平安银行口袋商城发布会，共同见证20家国货品牌入驻口袋商城。平安银行口袋商城持续开拓与优秀品牌的合作，共同打造消费金融新生态，为消费者提供更加优质、尊贵的产品与服务。凭借快捷的客户服务体验，报告期间，本行荣获《21世纪经济报道》颁发的“最佳智能体验信用卡品牌”大奖及由《南方都市报》颁发的“前届金融安全金盾团队奖”。

2019年1-9月，本行“新一贷”贷款新发放额818.19亿元，2019年9月末“新一贷”余额1,563.59亿元，较上年末增长10%。本行从促进市场健康发展、服务客户、支持实体经济角度出发，在风险可控的前提下稳步推动零售贷款业务发展。一方面围绕个人客户合理的消费融资需求，进一步丰富消费金融服务场景；另一方面，通过多元化产品策略，提高服务普惠金融的能力。针对小微型企业主、个体工商业主的资金需求特点，着力简化申请流程，提升业务办理时效和客户线上化体验，持续加大对小微企业客户的扶持力度。

2019年9月末，本行住房按揭贷款余额1,912.17亿元，较上年末增长4%。本行严格落实国家政策规定和监管要求，支持居民家庭首置自住购房需求，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。

2019年1-9月，本行汽车金融贷款新发放额1,072.68亿元，2019年9月末本行汽车金融贷款余额1,682.74亿元，较上年末降幅2%。在汽车消费市场整体增速放缓的趋势下，本行持续依托科技赋能，通过流程优化、AI智能化等多项举措，满足客户多元化的消费融资需求，不断提升产品竞争力和业务规模。

除以上产品外，本行从提升客户综合经营效益、满足中高端客户资产配置的角度，重视房屋抵押、循环授信类等其他类产品的发展，持续优化贷款业务结构和客群结构。未来本行将从促进市场健康发展、服务客户、支持实体经济角度出发，增加对于小微、经营类贷款的资源倾斜，加大对小微企业客户的扶持力度，支持实体经济跨度向实，同时持续加强产品创新，丰富零售贷款业务品类，并借助大数据、互联网技术为业务发展赋能，全方位提升经营效率、优化客户体验。

（2）两大核心能力

① 风险控制

2019年9月末，本行个人贷款不良率1.07%，较上年末持平。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，同时针对共债、高负债及高风险地区客户采取额度管控、谨慎授信等措施，有效控制并降低了高风险客户比例，新发放业务的资产质量有所改善。在风险管理体系建设方面，本行重点推进以金融AI和全面价值管理为基础的“风险2.0”新一代智能风险管理体系建设，搭建贷前、贷中、贷后AI风控机器人，打通个贷、汽融、信用卡等产品的风险管理系统，实现风险管理、前中、后业务全面AI化、统一化的客户管理。

② 成本管理

2019年1-9月，本行通过全成本管控和精细化管理优化投产，利用AI技术赋能管理和赋能业务，提升效率，并加大创新投入，保持持续增长动能，推动成本收入比持续降低。

在运营成本方面，通过全方位精细化管理及流程改造，进一步精简作业类和管理行政类支出，降低零售运营成本，如实现柜台支出下降11.0%、集中作业件均成本下降115%等，推动整体运营成本逐步下降。在固定成本方面，通过网点标准化、智能化、轻型化转型，优化网点合理化布局，2019年1-9月营业网点减机233万平方米，网点综合效益持续提升。在产能效率方面，通过实施人战略，为业务发展和管理赋能，零售人力产能效率提升，人均营收同比增长17.6%。在零售业务仍然保持快速增长的同时，零售成本收入比远降年持续优化。

为持续创造优化成本收入比的驱动力，本行零售持续加大科技和创新方面的投入。2019年1-9月，零售已投入1199亿元用于科技及创新，运用科技力量不断开展传统业务、创新业务模式，提升服务体验，保持持续增长动能和成本优化能力。

（3）一大平台赋能

2019年，本行零售推行全面AI化，打造AI Bank，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。提升AI中台能力建设是现阶段AI战略的重点，本行从资源集约、能力共享的角度出发，以模块化、参数化、闭环化为原则，逐步完成了相关能力建设。AI中台涵盖营销、服务、管理等关键业务能力，以及OCR（光学字符识别）、人脸识别等前沿技术成果，通过整合可复用、可共享的通用能力，实现对前台场景的赋建支持，快速上线，目前已覆盖业务场景上百个，同时仍在不断做建迭代。

开放银行作为本行流量社群技术的重要方向在持续推进中，本行开放银行以“让银行服务无处不在”为愿景，围绕“能力开放”、“流量开放”、“经营开放”三个目标，分阶段实现。现阶段主要是聚焦“能力开放”，打造开放银行平台，目前已与多家互联网头部公司开展相关合作。

同时，2019年1-9月，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9月末，全国已开设245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、个性化以及线上线下无缝切换，有效支持了业务发展。基础平台建设方面，本行持续完善银行私有云平台，PaaS平台、开放平台、区块链服务平台、企业级大数据平台等，持续提升科技赋能业务的基础能力。2019年9月末，本行已有750多个应用迁移到私有云平台，超过50个项目使用了分布式PaaS平台开发框架；区块链平台服务平台完成投产，并应用于破产清算投票、云签约存证、扶贫溯源等业务领域，2019年1-9月，累计实现业务交易量超过20万笔。

2019年1-9月，本行围绕全面数据化经营转型，大力推进数据中台、AI平台、数据治理等项目群建设，本行在数据中台方面，启动了全行统一数据标准平台、数据服务平台、以及客户、产品、人员、渠道、案例等“五大实体”建设，一期工作已经基本完成投产。为进一步应用和业务场景赋能，本行在应用和业务场景方面，2019年9月末，11个大中台项目已经陆续完成投产，为前台应用和业务场景赋能。数据治理方面，本行一方面通过数据质量管理体系，以客户、产品、渠道、案例等“五大实体”建设，在数据治理方面，本行持续加大数据收集覆盖率，为支撑实时化、精细化、可视化、价值化的数据运营打下坚实的基础。

6、资产质量持续改善

本行根据对外部风险、调整业务结构，将贷款更多地投放到资产质量较好的客户群体，对公持续做精，新发放贷款聚焦重点行业、重点区域和重点客户，同时继续做好存量贷产结构调整，加大问题资产清收处置力度，资产质量持续改善，风险基本能力持续增强。

2019年9月末，本行逾期贷款占比2.34%，与年末持平，较上年末下降0.14个百分点；逾期90天以上贷款占比1.46%，较年末和上年末分别下降0.12个百分点和0.24个百分点；不良贷款率1.68%，较年末持平，较上年末下降0.07个百分点和0.34个百分点；不良贷款覆盖率186.18%，较年末和上年末分别下降7个百分点和10个百分点。

2019年1-9月，本行计提的信用及其他资产减值损失为409.96亿元，同比增长21.9%，其中发放贷款和垫款计提的信用减值损失为365.77亿元；2019年9月末，贷款减值准备余额为672.62亿元，较上年末增长24.1%；拨贷比为3.13%，较年末和上年末分别增加0.07个百分点和0.42个百分点；拨备覆盖率为186.18%，较年末和上年末分别增加7个百分点和30.34个百分点，逾期90天以上贷款拨备覆盖率为213.83%，较年末和上年末分别增加19.46个百分点和54.38个百分点，风险抵补能力进一步增强。

2019年1-9月，本行收回不良资产总额172.74亿元，同比增长8.1%，其中信贷资产（贷款本金）161.21亿元；收回的贷款本金中，已核销贷款96.18亿元，未核销不良贷款65.03亿元，不良资产收回额中90.1%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

7、支持服务实体经济

本行根据支持供给侧结构性改革和金融服务实体经济的国家战略，坚持科技创新理念，从服务实体经济的全面性、有效性、可持续性出发，持续提升服务能力。

2019年9月末，本行表内外投向公融贷款32,234亿元，较上年末增长13.6%。

相比区域改革和行业改革，立足区域发展特色，制定特色化区域改革和服务方案，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。行业改革，打造专业化、立体化行业体系，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。

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。同时，根据抵押物所属地区的城市级别，实施差异化的风险管控措施，使按揭贷款不良率维持在较低的水平。

（2）本行“新一贷”在贷前销售、面谈面签、贷中审批和贷后管理等投信管理的所有环节层层把关、交叉验证；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，针对当前涌现的共债类高风险客户，全面开极的控手段，加大排查力度，同时持续加大催清收资源投入，强化、细化多维度催清收举措，将资产质量稳定在合理水平上。

（3）本行汽车金融贷款通过建立AI智能预审平台及多元化外部数据的运用，有效改善新增客户结构与品质，优化存量结构；通过各项科技创新手段及智能化催收工具运用，全面贯彻全流程风险管理原则，有效确保组合资产可持续发展。

聚焦方面，本行深入贯彻落实国家法律法规及有关文件要求，以司法诉讼为主要催收方式合规地开展作业，同时通过科技手段赋能，不断提升作业效率，目前整体资产质量稳定可控。

（4）本行信用卡业务全流程贯彻风险管理理念，充分利用量化工具，有效管控风险。一方面通过大数据平台和先进定量分析技术，结合风控模型，加大AI技术和大数据模型的引入，有效改善新产获客结构与品质，优化存量结构，同时不断提高对客户资质和风险识别能力，严控外部共债风险，保证资产质量，实现健康良性的业务发展。另一方面，加大催清收的力度，提升清收效能，通过持续规模推广AI智能催收降低病动率；优化评分模型推进差异化催收策略，优化不良资产的管理模式，探索快速诉讼模式，进一步增加催清收资源投入，整体不良水平保持稳健可控。

（5）本行其他类个人贷款包括持证抵押贷款、小额消费贷款和其他保证或质押类贷款等，不良率较年初有所下降。一方面本行加大清账客户结构、提高优质客户占比，并持续优化优化风控策略和流程，另一方面持续强化催清收投入，多策并举，细化催清收各项举措，资产质量保持稳定、整体风险可控。