

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

## 2017 年年度报告摘要

## 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) 本年度报告于 2018 年 3 月 29 日由本公司第七届董事会第七次会议审议通过。会议应到董事 18 名，现场出席董事 15 名，电话连线出席董事 3 名，副董事长张宏伟、刘永好，董事郑海泉通过电话连线参加会议。应列席本次会议的监事 9 名，实际列席 9 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 2017 年下半年利润分配预案：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 0.30 元（含税），并每 10 股派送股票股利 2 股。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 16USD PEF	04609

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	方舟	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
传真	86-10-58560720	86-10-58560720
电子信箱	cmbc@cmcb.com.cn	cmbc@cmcb.com.cn

### （二）报告期公司主要业务简介

报告期内，本集团积极应对国内外经营环境和监管政策的调整变化，坚持以客户为中心，不

断做强公司金融，做大零售金融，做优金融市场业务，做好综合化经营，“凤凰计划”设计全面完成，试点落地成效初显。持续深化经营体制改革，继续优化业务结构，不断增强风险管控能力，资产质量保持稳定，经营效益实现稳步增长。

### **1、盈利水平持续增长，股东回报基本稳定**

报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润498.13亿元，同比增长19.70亿元，增幅4.12%；加权平均净资产收益率和平均总资产收益率分别为14.03%和0.86%，同比分别下降1.10和0.08个百分点；基本每股收益1.35元，同比增长0.04元；归属于母公司普通股股东的每股净资产10.12元，比上年末增长1.00元。

本集团不断优化收入结构。报告期内，实现营业收入1,442.81亿元，其中非利息净收入577.29亿元，在营业收入中的占比为40.01%，同比提升1.04个百分点。

本集团持续推进降本增效。报告期内，成本收入比31.72%，业务及管理费列支457.61亿元，同比降低4.84%。

### **2、主动调整经营策略，业务结构持续优化**

报告期内，本集团积极推进资产负债业务协调发展，截至报告期末，资产总额59,020.86亿元，比上年末增长62.09亿元，增幅0.11%；其中，发放贷款和垫款总额28,043.07亿元。负债总额55,122.74亿元，比上年末下降315.76亿元，降幅0.57%；其中，吸收存款总额29,663.11亿元。

报告期内，本集团贯彻落实中央经济工作会议和十九大会议精神，持续优化业务结构，加快战略转型步伐，取得明显成效。

一是高收益资产占比提升。截至报告期末，本集团发放贷款和垫款总额占总资产的比重达到47.51%，比上年末上升5.75个百分点；二是贷款业务结构不断优化，截至报告期末，本集团个人贷款规模达到11,058.27亿元，占比达到39.43%，比上年末上升2.83个百分点，其中小微贷款实现企稳回升，小微贷款总额达到3,732.62亿元，比上年末增长381.88亿元；三是存款业务结构不断改善，截至报告期末，本集团活期存款余额占比46.19%，比上年末上升3.73个百分点。

### **3、不断深化机制体制改革，经营转型成效明显**

报告期内，本集团坚定不移地推进“凤凰计划”项目的落地实施，持续深化经营体制改革和业务模式创新，充分激发经营活力，以改革促发展，向创新要效益，扎实推进改革转型，并取得明

显成效。

一是做强公司业务。持续夯实公司客户基础，围绕国家经济结构调整和重大战略业务领域，优化调整公司信贷业务格局；创新投行业务体制与流程，促进投行业务竞争力不断提升；大力推进供应链金融业务模式优化，引领公司业务融合发展模式转型升级。截至报告期末，本公司对公存款余额24,347.47亿元，境内有余额对公存款客户达101.28万户，比上年末增加17.36万户，增幅20.69%；对公贷款余额16,996.96亿元，比上年末增加1,433.11亿元，增幅9.21%。

二是做大零售业务。坚持以效益为核心，全面增强零售经营能力，加大客群经营和客户综合开发力度，深化小微金融、私人银行战略转型，加快信用卡产品创新，加强公私联动和交叉销售，不断打造零售业务品牌，零售业务保持快速健康发展。报告期内，本公司实现零售业务营业收入481.62亿元，在营业收入中占比为35.22%，同比提升2.18个百分点；本公司零售非零客户达3,556.14万户，比上年末增长522.38万户；管理个人客户金融资产14,363.60亿元，比上年末增长1,743.47亿元。

三是做优金融市场业务。搭建金融战略客户平台，稳定和优化同业负债结构，截至报告期末，本公司同业存拆入款项及卖出回购金融资产款合计14,320.22亿元，比上年末下降6.21%；发行同业存单余额3,351.31亿元，比上年末增长31.25%；推广托管综合金融服务，促进托管业务稳步发展，截至报告期末，资产托管规模（含基金销售资金监管）达到77,396.52亿元；全力打造“非凡资产管理”品牌，加强资产组合管理，提升资产管理业务收益，截至报告期末，理财产品存续规模11,534.89亿元；贵金属和外汇交易业务规模不断扩大。

四是做亮网络金融业务。不断提升线上金融服务能力，依托电子账户，强化与平台型企业合作，大力发展移动金融，加强基础支付产品创新，金融服务的广度与深度不断拓展，品牌影响力持续提升。截至报告期末，本公司直销银行客户数达1,091.45万户，管理金融资产1,047.46亿元，如意宝申购总额2.05万亿元，直销银行品牌影响力保持行业领先地位；手机银行客户数达3,079.17万户，比上年末增加604.03万户；个人网银客户数达1,812.88万户，比上年末增加188.36万户；企业网银签约客户104.27万户，比上年末新增16.77万户；微信公众号用户数量持续增长，微信服务号矩阵用户数达到2,681.89万户。

五是持续深化国际化发展战略。稳步推进海外机构布局，通过香港分行和民银国际成功搭建海外业务平台，有效发挥与本公司的业务协同优势，打造民生跨境金融服务品牌，为客户提供境内外一体化、一站式的综合金融服务。截至报告期末，本公司香港分行总资产1,897.93亿港元，较

上年末增长19.25%，报告期内实现净收入22.60亿港元；民银国际总资产154.06亿港元，较上年末增长302.14%，报告期内实现净利润2.25亿港元。

#### 4、全面风险管理能力不断加强，资产质量保持稳定

报告期内，本集团不断增强风险管控意识，持续优化风险管理体系，风控技术水平不断提升，同时加强问题及不良资产清收处置力度，清收处置效果明显，资产质量保持稳定。

截至报告期末，本集团不良贷款余额478.89亿元，比上年末增长64.54亿元，增幅15.58%；不良贷款率1.71%，比上年末上升0.03个百分点；拨备覆盖率155.61%，比上年末上升0.20个百分点；贷款拨备率2.66%，比上年末上升0.04个百分点。

#### 5、积极拓宽资本补充渠道，资本补充实力进一步增强

报告期内，本集团积极把握市场窗口，加快外部融资，发行300亿人民币二级资本债，截至报告期末，本集团资本充足率11.85%，比上年末提高0.12个百分点，为业务规模的快速发展提供了有力的支撑。

### （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

单位：百万元 币种：人民币

	2017年	2016年 (重述)	本报告期比 上年同期	2015年 (重述)
<b>经营业绩(人民币百万元)</b>			<b>增减(%)</b>	
利息净收入	86,552	94,684	-8.59	94,268
非利息净收入	57,729	60,470	-4.53	60,156
营业收入	144,281	155,154	-7.01	154,424
业务及管理费	45,761	48,086	-4.84	48,208
贷款和垫款减值损失	32,180	41,214	-21.92	33,029
营业利润	60,849	60,109	1.23	60,249
利润总额	60,562	60,249	0.52	60,774
归属于母公司股东的净利润	49,813	47,843	4.12	46,111
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	49,721	47,885	3.83	45,848
经营活动产生的现金流量净额	-257,059	1,028,855	本期为负	225,121

每股计（人民币元）					
	基本每股收益	1.35	1.31	3.05	1.30
	稀释每股收益	1.35	1.31	3.05	1.27
	扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.35	1.31	3.05	1.29
	扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.35	1.31	3.05	1.26
	每股经营活动产生的现金流量净额	-7.05	28.20	本期为负	6.17
盈利能力指标（%）				变动百分点	
	平均总资产收益率	0.86	0.94	-0.08	1.10
	加权平均净资产收益率	14.03	15.13	-1.10	16.98
	扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	14.00	15.15	-1.15	16.89
	成本收入比	31.72	30.99	0.73	31.22
	手续费及佣金净收入占营业收入比率	33.09	33.68	-0.59	33.16
	净利差	1.35	1.74	-0.39	2.10
	净息差	1.50	1.86	-0.36	2.26

单位：百万元 币种：人民币

		2017年 12月31日	2016年 12月31日	本报告期末 比上年度末 增减（%）	2015年 12月31日
规模指标（人民币百万元）					
	资产总额	5,902,086	5,895,877	0.11	4,520,688
	发放贷款和垫款总额	2,804,307	2,461,586	13.92	2,048,048
	负债总额	5,512,274	5,543,850	-0.57	4,210,905
	吸收存款	2,966,311	3,082,242	-3.76	2,732,262
	归属于母公司股东权益总额	378,970	342,590	10.62	301,218
	归属于母公司普通股股东权益总额	369,078	332,698	10.93	301,218
	归属于母公司普通股股东的每股净资产（人民币元）	10.12	9.12	10.96	8.26
资产质量指标（%）				变动百分点	
	不良贷款率	1.71	1.68	0.03	1.60
	拨备覆盖率	155.61	155.41	0.20	153.63
	贷款拨备率	2.66	2.62	0.04	2.46
资本充足指标（%）				变动百分点	
	核心一级资本充足率	8.63	8.95	-0.32	9.17
	一级资本充足率	8.88	9.22	-0.34	9.19
	资本充足率	11.85	11.73	0.12	11.49

	总权益对总资产比率	6.60	5.97	0.63	6.85
--	-----------	------	------	------	------

注：1、根据财政部于2017年12月25日发布的《关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》（财会〔2017〕30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”。比较期数据已进行重述。

2、平均总资产收益率=净利润/期初及期末总资产平均余额。

3、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。

4、成本收入比=业务及管理费/营业收入。

5、净利差=生息资产平均收益率-付息负债平均成本率。

6、净息差=利息净收入/生息资产平均余额。

7、不良贷款率=不良贷款余额/发放贷款和垫款总额。

8、拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款余额。

9、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

单位：百万元 币种：人民币

	2017年 第一季度	2017年 第二季度	2017年 第三季度	2017年 第四季度
<b>经营业绩（人民币百万元）</b>				
利息净收入	20,680	20,435	21,858	23,579
非利息净收入	15,549	13,986	13,667	14,527
营业收入	36,229	34,421	35,525	38,106
业务及管理费	8,962	8,599	12,403	15,797
贷款和垫款减值损失	8,302	8,028	7,577	8,273
营业利润	17,563	16,754	14,841	11,691
利润总额	17,582	16,869	14,712	11,399
归属于母公司股东的净利润	14,199	13,889	12,155	9,570
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	14,198	13,731	12,252	9,540
经营活动产生的现金流量净额	-43,896	-324,117	261	110,693

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	380,550
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数	374,781

前 10 名股东持股情况						
股东名称	股东性质	持股比例 (%)	期末持股数量	报告期内增减	持有有限制条件股份数量	质押股份数量
香港中央结算（代理人）有限公司	其他	18.91	6,899,613,170	1,999,055	-	未知
安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合	境内非国有法人	6.49	2,369,416,768	-	-	无
中国证券金融股份有限公司	境内非国有法人	4.75	1,734,651,836	254,468,826	-	无
中国泛海控股集团有限公司	境内非国有法人	4.61	1,682,652,182	-	-	1,679,652,182
安邦财产保险股份有限公司—传统产品	境内非国有法人	4.56	1,665,225,632	-	-	无
安邦保险集团股份有限公司—传统保险产品	境内非国有法人	4.49	1,639,344,938	-	-	无
新希望六和投资有限公司	境内非国有法人	4.18	1,523,606,135	-	-	89,522,000
上海健特生命科技有限公司	境内非国有法人	3.15	1,149,732,989	-	-	1,149,732,989
华夏人寿保险股份有限公司—万能保险产品	境内非国有法人	3.14	1,146,469,451	118,153,253	-	无
中国船东互保协会	境内非国有法人	2.98	1,086,917,406	-	-	无
前 10 名无限售条件股份持股情况						
股东名称				持有无限制条件股份数量	股份种类	
香港中央结算（代理人）有限公司				6,899,613,170	H 股	
安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合				2,369,416,768	A 股	
中国证券金融股份有限公司				1,734,651,836	A 股	
中国泛海控股集团有限公司				1,682,652,182	A 股	
安邦财产保险股份有限公司—传统产品				1,665,225,632	A 股	
安邦保险集团股份有限公司—传统保险产品				1,639,344,938	A 股	

新希望六和投资有限公司	1,523,606,135	A 股
上海健特生命科技有限公司	1,149,732,989	A 股
华夏人寿保险股份有限公司—万能保险产品	1,146,469,451	A 股
中国船东互保协会	1,086,917,406	A 股
上述股东关联关系或一致行动的说明	安邦保险集团股份有限公司为安邦人寿保险股份有限公司和安邦财产保险股份有限公司的控股股东。除上述外，本公司未知其他上述股东之间关联关系。	

注：

- 1、H 股股东持股情况是根据 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；
- 2、香港中央结算（代理人）有限公司是以代理人身份，代表截至 2017 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、报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

截至报告期末，本公司境外优先股股东数量为 1 户。截至本年度报告披露日上一月末（2018 年 2 月 28 日），本公司境外优先股股东数量为 1 户。

本公司前 10 名优先股股东（或代持人）持股情况如下表所示（以下数据来源于 2017 年 12 月 31 日的在册优先股股东情况）：

（单位：股）

股东名册	股东性质	股份类别	报告期内增减	持股比例（%）	持股总数	持有有限售条件股份数量	质押或冻结的股份数量
The Bank of New York Mellon Depository (Nominees) Limited	境外法人	境外优先股	-	100	71,950,000	-	未知

注：1. 优先股股东持股情况是根据本公司优先股股东名册中所列的信息统计。

2. 由于本次优先股为境外非公开发行，优先股股东名册中所列示的为获配投资者的代持人信息。

3. 本公司未知上述优先股股东与前十大普通股股东之间是否存在关联关系或属于一致行动人。

## 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，本集团积极应对国内外经营环境和监管政策的调整变化，坚持以客户为中心，不断做强公司金融，做大零售金融，做优金融市场业务，做好综合化经营，“凤凰计划”设计全面完成，试点落地成效初显。持续深化经营体制改革，继续优化业务结构，不断增强风险管控能力，

资产质量保持稳定，经营效益实现稳步增长。

## （二）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498.13亿元，同比增加19.70亿元，增幅4.12%，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	2017年	2016年 (重述)	变动(%)
营业收入	144,281	155,154	-7.01
其中：利息净收入	86,552	94,684	-8.59
非利息净收入	57,729	60,470	-4.53
营业支出	83,432	95,045	-12.22
其中：业务及管理费	45,761	48,086	-4.84
税金及附加	1,484	4,338	-65.79
资产减值损失	34,140	41,378	-17.49
其他业务成本	2,047	1,243	64.68
营业利润	60,849	60,109	1.23
加：营业外收支净额	-287	140	本期为负
利润总额	60,562	60,249	0.52
减：所得税费用	9,640	11,471	-15.96
净利润	50,922	48,778	4.40
其中：归属于母公司股东的净利润	49,813	47,843	4.12
归属于少数股东损益	1,109	935	18.61

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	2017年		2016年		变动(%)
	金额	占比(%)	金额 (重述)	占比(%)	
利息净收入	86,552	59.99	94,684	61.03	-8.59
利息收入	230,910	160.04	203,918	131.43	13.24
其中：发放贷款和垫款利息收入	126,452	87.64	115,294	74.31	9.68
交易和银行账户投资利息收入	78,995	54.75	56,669	36.52	39.40
存放中央银行款项利息收入	6,870	4.76	6,961	4.49	-1.31
拆放同业及其他金融机构利息收入	6,708	4.65	6,587	4.25	1.84

长期应收款利息收入	6,431	4.46	5,543	3.57	16.02
存放同业及其他金融机构利息收入	2,792	1.94	4,088	2.63	-31.70
买入返售金融资产利息收入	2,662	1.84	8,776	5.66	-69.67
利息支出	-144,358	-100.05	-109,234	-70.40	32.15
非利息净收入	57,729	40.01	60,470	38.97	-4.53
手续费及佣金净收入	47,742	33.09	52,261	33.68	-8.65
其他非利息净收入	9,987	6.92	8,209	5.29	21.66
合计	144,281	100.00	155,154	100.00	-7.01

### 1、利息净收入及净息差

报告期内，本集团实现利息净收入865.52亿元，同比减少81.32亿元，降幅8.59%。其中，业务规模增长促进利息净收入增加139.48亿元，利率变动导致利息净收入减少220.80亿元。

报告期内，本集团净息差为1.50%，同比下降0.36个百分点，主要受市场融资成本上升等因素的影响。

### 2、非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入577.29亿元，同比减少27.41亿元，降幅4.53%，主要受手续费及佣金净收入下降的影响。

(单位：人民币百万元)

项目	2017年	2016年(重述)	变动(%)
手续费及佣金净收入	47,742	52,261	-8.65
其他非利息净收入	9,987	8,209	21.66
合计	57,729	60,470	-4.53

### 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457.61亿元，同比减少23.25亿元，降幅4.84%。

(单位：人民币百万元)

项目	2017年	2016年	变动(%)
员工薪酬(包括董事薪酬)	25,119	25,082	0.15
租赁及物业管理费	4,337	4,466	-2.89
折旧和摊销费用	3,350	3,535	-5.23
办公费用	1,610	2,214	-27.28
业务费用及其他	11,345	12,789	-11.29

合计	45,761	48,086	-4.84
----	--------	--------	-------

#### 4、资产减值损失

报告期内，本集团资产减值损失341.40亿元，同比减少72.38亿元，降幅17.49%。

(单位：人民币百万元)

项目	2017年	2016年	变动(%)
发放贷款和垫款	32,180	41,214	-21.92
应收款项类投资	634	-34	上年同期为负
长期应收款	449	711	-36.85
其他	877	-513	上年同期为负
合计	34,140	41,378	-17.49

#### 5、所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为96.40亿元，同比减少18.31亿元，所得税费率为15.92%。

### (三) 资产负债表主要项目分析

#### 1、资产

报告期内，本集团主动调整和优化资产业务结构，截至报告期末，本集团资产总额为59,020.86亿元，比上年末增长62.09亿元，增幅0.11%。

本集团资产总额的构成情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2017年12月31日		2016年12月31日		2015年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
发放贷款和垫款总额	2,804,307	47.51	2,461,586	41.76	2,048,048	45.30
减：贷款减值准备	74,519	1.26	64,394	1.09	50,423	1.11
发放贷款和垫款净额	2,729,788	46.25	2,397,192	40.67	1,997,625	44.19
交易和银行账户投资净额	2,135,897	36.19	2,206,909	37.43	913,562	20.21
现金及存放中央银行款项	442,938	7.50	524,239	8.89	432,831	9.57
存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产	271,274	4.60	461,837	7.83	901,302	19.94
长期应收款	101,304	1.72	94,791	1.61	92,579	2.05
固定资产净额(含在建工程)	45,987	0.78	43,273	0.73	37,726	0.83

其他	174,898	2.96	167,636	2.84	145,063	3.21
合计	5,902,086	100.00	5,895,877	100.00	4,520,688	100.00

注：交易和银行账户投资净额包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、可供出售金融资产、持有至到期投资、应收款项类投资。

### 1.1、发放贷款和垫款

截至报告期末，本集团发放贷款和垫款总额为28,043.07亿元，比上年末增加3,427.21亿元，增幅13.92%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为47.51%，比上年末上升5.75个百分点。

### 1.2、交易和银行账户投资

截至报告期末，本集团交易和银行账户投资净额为21,358.97亿元，比上年末减少710.12亿元，降幅3.22%，在资产总额中的占比为36.19%，比上年末下降1.24个百分点。

### 1.3、存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产

截至报告期末，本集团存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产余额合计2,712.74亿元，比上年末减少1,905.63亿元，降幅41.26%；在资产总额中的占比为4.60%，比上年末下降3.23个百分点。

## 2、负债

截至报告期末，本集团负债总额为55,122.74亿元，比上年末下降315.76亿元，降幅0.57%。

本集团负债总额的构成情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2017年12月31日		2016年12月31日		2015年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
吸收存款	2,966,311	53.81	3,082,242	55.60	2,732,262	64.89
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,423,515	25.82	1,521,274	27.44	1,039,904	24.70
应付债券	501,927	9.11	398,376	7.19	181,233	4.30
向中央银行及其他金融机构借款	482,172	8.75	437,912	7.90	171,015	4.06
其他	138,349	2.51	104,046	1.87	86,491	2.05
合计	5,512,274	100.00	5,543,850	100.00	4,210,905	100.00

### 2.1、吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额为29,663.11亿元，比上年末下降1,159.31亿元，降幅3.76%，占负债总额的53.81%。从客户结构看，公司存款占比82.77%，个人存款占比16.59%，其

他存款占比0.64%；从期限结构看，活期存款占比46.19%，定期存款占比53.17%，其他存款占比0.64%。

## 2.2、同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，本集团同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款为14,235.15亿元，比上年末减少977.59亿元，降幅6.43%，主要是由于同业及其他金融机构存放款项的减少。

## 2.3、应付债券

截至报告期末，本集团应付债券5,019.27亿元，比上年末增加1,035.51亿元，增幅25.99%，主要是由于本集团同业存单发行规模的增长。

## 3、股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额3,898.12亿元，比上年末增加377.85亿元，增幅10.73%，其中，归属于母公司股东权益总额3,789.70亿元，比上年末增加363.80亿元，增幅10.62%。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	2017年12月31日	2016年12月31日	变动（%）
股本	36,485	36,485	-
其他权益工具	9,892	9,892	-
其中：优先股	9,892	9,892	-
资本公积	64,753	64,744	0.01
其他综合收益	-4,662	-2,142	两期为负
盈余公积	34,914	30,052	16.18
一般风险准备	74,168	72,929	1.70
未分配利润	163,420	130,630	25.10
归属于母公司股东权益合计	378,970	342,590	10.62
少数股东权益	10,842	9,437	14.89
合计	389,812	352,027	10.73

## （四）主要业务回顾

### 1、公司与投资银行

报告期内，本公司积极应对复杂严峻的经营发展环境，始终围绕“一手抓经营发展，一手抓转型提升”两条主线，努力打造“专业化的商业银行”、“场景化的交易银行”、“定制化的投资银行”三大业务特色，持续做强公司业务。

### 1.1、公司业务客户基础

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”。截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达101.28万户，比上年末增加17.36万户，增幅20.69%；境内有余额一般贷款客户11,171户。

### 1.2、公司存贷款

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，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，充分把握传统行业调整中的并购整合及龙头企业转型升级业务机会，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，有力支持实体经济发展。截至报告期末，本公司的对公存款余额24,347.47亿元，对公贷款余额16,996.96亿元，其中，对公一般贷款余额16,178.16亿元，比上年末增加2,258.84亿元，增幅16.23%；对公贷款不良贷款率1.52%。

### 1.3、投资银行

报告期内，本公司推动投行业务改革方案全面落地：紧密围绕凤凰计划转型变革的愿景与目标，建立了商业银行内部的新型投行业务体制、流程与机制，对投行直营业务团队实行市场化的激励约束机制，投行业务竞争力得到较快提升。

在投资银行业务方面，本公司聚焦于医疗健康、文旅消费、高端制造及信息技术、政府及投资机构四大行业，完善了以定向增发业务、产业（政府）基金、Pre-IPO直投和并购重组四大重点业务，以及发债和证券化两大重点产品为支柱的“4+2”投行业务产品体系。

报告期内，本公司资本市场业务稳中有进。聚焦战略客户，深耕重点行业，在资产重组、债转股、海外并购融资等领域主导完成一批具有市场影响力的重大项目。

资产证券化业务方面，本公司继续领先同业。模式创新持续突破，成功发行全国首单交易所基础设施PPP+ABS项目、深交所首单PPP+ABS项目、全国首单轨道交通行业绿色资产证券化项目、全国首单央企绿色环保建筑证券化项目、本公司首单不良资产支持证券项目等，“首单效应”和“规模上量”效果显著。本公司获得中国资产证券化论坛年会颁发的“企业类年度新锐奖”、“企业类年度场外优秀产品奖”、“年度十佳交易奖”等。

债券承销业务方面，本公司在市场萎缩的大背景下，攻坚克难，发展中有创新。三季度创单季历史发行新高，全年排名稳居前十。业务创新取得突破，注册发行了银行间市场首单采用批量发行模式的信托型ABN；承销市场首单购房尾款ABN四川蓝光等。报告期内，本公司债券业务发行规模2,435.47亿元。

报告期内，本公司积极响应国家战略，成功举办“2017‘一带一路’投融资高峰论坛”，来自政府、企业、学界、同业等数十位重量嘉宾发言，得到40余家权威媒体的密集报道，本公司公司业务与投行品牌在业内影响力进一步加强。

#### 1.4、交易银行

报告期内，本公司聚焦实体企业日常生产经营场景，深入理解客户金融需求，大力推动供应链金融创新升级，有效改进风控体系和业务发展流程，着力丰富国际业务、新供应链金融、结算与现金管理业务、国内贸易融资和保理业务等四大系列产品，初步实现交易银行业务的线上化转型和场景化升级，进一步推动公司银行业务融合发展模式的转型升级。

一是创新供应链金融服务模式，引领公司金融服务转型升级。报告期内，本公司秉持“合作共赢”发展理念，聚焦供应链客户“产、供、销”等交易场景，结合客户具体金融需求，着力构建新供应链金融服务平台，有效整合供应链“资金流、信息流、物流、商流”信息，将金融服务嵌入企业日常经营场景中，初步实现了风险封闭和业务自偿条件下的金融服务“按需供给”。

二是顺应外部形势变化，重塑国际业务市场竞争力。报告期内，本公司密切关注外部环境变化，围绕客户国际化业务需求，加强重点产品推广应用，着力打造“跨境通”国际业务服务品牌，构建跨境融资、跨境资金管理、跨境E+、跨境联动、国际信贷五大产品体系，发布“民生环球速汇GPI”产品，为客户提供全方位、定制化的跨境金融服务，有效提升外币资产和负债规模，推动国际结算量增长。

三是深化结算与现金管理产品的场景化创新，有效提升市场竞争力。报告期内，本公司深化结算与现金管理产品的场景化创新，逐步构建出独具特色的“通”、“聚”、“盈”三大现金管理产品体系，全方位满足客户金融需求。“通”系列产品立足行业特征，将账户与支付等基础服务嵌入到企业日常生产经营场景中，为中小企业、创新企业等长尾客户提供结算、资金监管等行业金融解决方案；“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开放式的“高流动性、高收益、低风险”资金增值服务，获得市场广泛认可，产品差异化竞争力进一步增强。

四是有序开展国内贸易融资和保理产品创新，推动业务转型发展。报告期内，本公司主导的全国首例批量模式化应收账款资产支持票据业务成功发行，打通传统贸易金融与资本市场的连接渠道，推出电子汇票网银自助贴现产品，为客户提供便捷业务受理通道，进一步提升贸易融资业务的差异化竞争力。同时，继续巩固保理业务在同业内的领先地位，加快推进无追索权保理、“N+1”保理等特色产品，大力推进应收账款类解决方案在医药、工程、公用事业、TMT等特色行业的应用。

报告期内，本公司先后获得银行业协会授予的“最佳供应链金融银行”称号、《银行家》颁发的十佳金融产品创新奖、《经济观察报》颁发的年度卓越外汇金融服务银行奖，“通”系列新型结算产品体系和技术架构设计荣获中国人民银行颁发的银行科技发展三等奖，交易银行业务创新活力和综合服务能力得到同业和社会各界的广泛认可，品牌影响力持续提升。

## **2、零售银行**

报告期内，宏观经济呈现稳中向好态势，经济转型和结构调整深入推进，经济增长动能持续增强，零售业务发展面临有利的外部环境。同时，部分城市陆续出台住房限购、限贷措施，金融监管进一步加强，金融去杠杆大力推进，资金成本快速上升，也使零售业务发展面临新问题新挑战。

本公司加强对经济形势和市场环境的分析研判，及时调整零售经营策略和措施，坚持以客群经营为中心，以收入提升为导向，长短兼顾，既注重提升当期经营业绩，更强调全面增强零售经营能力，为零售业务持续快速发展打下坚实基础。报告期内，本公司抢抓市场机遇，大力推动信用卡业务发展，发卡量、交易额等主要指标快速增长；进一步明确小微金融战略定位，推进小微金融战略转型，小微业务实现企稳回升；全面加强财富管理体系建设，深化私人银行业务转型调整，不断提升资产配置能力。

报告期内，本公司零售主要业务保持较快发展，零售业务实现营业收入481.62亿元，对本公司营业收入贡献35.22%，同比上升2.18个百分点，对本公司经营贡献显著提升。零售业务实现非利息净收入250.74亿元，在零售营业收入中占比52.06%，同比上升6.09个百分点；在本公司非利息净收入中占比47.95%，同比上升8.17个百分点。

### **2.1、零售客户**

本公司坚持客群经营理念，不断完善客群经营体系，提升客群细分经营能力。在个人客户、

小微客户和私人银行客户三大客群基础上，进一步深化客户细分，强化精准营销，基于客户需求进行差异化资产配置和产品销售，满足不同客群的差异化服务需求，提升客户服务水平。

报告期内，本公司重点抓好两条主线推进精准获客。一是通过创新上线薪盈宝、安心存等产品、优化代发工资业务流程、开展“心悦，从薪出发”系列营销活动，不断深耕代发工资、信用卡交叉销售等获客方式；二是创新推出缴费通、惠农服务、银校合作等获客平台，升级车主、出境等特色客群平台，打造金融生态圈，实现精准批量获客。报告期内，本公司确立零售银行“懂你的银行”品牌，持续开展“懂你主题日”系列活动，不断推进零售品牌战略升级。

截至报告期末，本公司零售非零客户达到3,556.14万户，比上年末增长522.38万户。

## **2.2、金融资产**

报告期内，本公司顺应客户投资需求多元化趋势，持续完善资产配置方案，加强产品组合营销。根据资本市场形势变化以及资产管理最新趋势，加强优质基金筛选和营销，大力推广基金定投；加快推进保险销售转型，加大保障型期缴保险产品的引进和销售力度；进一步理顺行内理财产品供应和销售机制，持续推动理财增长。

报告期内，本公司以资产配置为核心，以凤凰C7数据化营销项目为引领，重点开展数据透视管理和数据驱动营销两大能力建设，形成底层数据治理、前端数据应用端到端、可持续的数据及系统支撑能力，持续推进精细化财富管理，做大金融资产规模拉动储蓄存款增长，持续提高中收贡献；强化内外部协同发展，加强公私联动、内外联动，不断夯实业务基石。

截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产14,363.60亿元，比上年末增长1,743.47亿元，金融资产新增创历史最好水平。其中，储蓄存款4,822.38亿元，比上年末下降459.59亿元。

## **2.3、零售贷款**

报告期内，本公司积极应对住房政策及资金成本的变化，优化信贷资源配置，加大信用卡分期、小微贷款、消费贷款的推动力度，着力推进零售贷款结构调整，提高贷款收益水平。同时继续推动小微抵押贷款稳步增长，改善小微贷款担保结构，增强风险防控能力。

报告期内，本公司大力推进信贷产品创新，进一步加大互联网和大数据在信贷业务中的应用力度，提升经营效率和风险管控水平。消费金融方面，推出定额消费贷、月供贷主动授信等线上自动化产品，探索场景金融创新业务模式，强化消费信贷客群交叉销售。小微金融方面，加大快

速抵押产品的推广与投放，并重点提升抵押贷款的线上获客能力、推广“云快贷”等新型产品，大力促进抵押贷款的快速增长，缓释信贷业务风险。

截至报告期末，本公司零售贷款10,889.18亿元，比上年末增长1,997.49亿元。其中小微贷款3,591.47亿元，比上年末增长320.11亿元，小微贷款实现企稳回升。小微贷款抵质押占比75.64%，较上年末提升13.72个百分点，抗风险能力进一步增强。住房贷款余额3,490.73亿元，比上年末增长538.72亿元。

## 2.4、小微金融业务

报告期内，本公司持续按照凤凰计划小微新模式的发展部署，深入推进“小微金融战略”，持续提升客群细分经营能力，优化资产业务结构，强化客群交叉销售，深化小微金融发展模式的转型提升。

一是持续深化资产结构调整，进一步缓释业务风险。报告期内，小微金融着力加大优质客户的拓展，并通过量化决策模型，强化准入客户的风险识别与判断，逐步扩大优质客户的新增占比。同时加大抵押贷款投放，推动抵质押贷款占比显著提升。

二是推进小微授信业务的差异化定价管理，提升精细化管理水平。报告期内，本公司小微金融结合客户综合贡献、风险状况、地区利率水平等因素，着力推进差异化的授信定价，通过授信定价的细分管理，实现了客户经营能力的进一步提升。

三是加大产品与服务创新，打造线上轻型作业模式。报告期内迭代升级乐收银3.0、电子账户等新产品与服务，加快上线“云抵押”等新产品，积极利用移动互联和大数据等新兴技术，推进小微金融线上线下O2O轻型化便捷服务。

四是为进一步满足差异化的小微客户金融需求，持续提升小微客群的整体金融服务能力。报告期内，本公司不断丰富和完善小微金融产品体系，持续加大保险、基金、理财等中收重点产品的交叉销售力度，丰富中收场景，提升中间业务收入能力。

五是提升结算获客能力，努力扩大客群基础。本公司小微金融积极围绕“客群细分经营”，加大二维码收银台、云账户等重点结算产品的推广力度，提升前端结算获客能力，扩大基础客户群体，持续实施“结算先行，交叉销售，适时开展授信”的客户开发逻辑。

截至报告期末，本公司小微客户数达到592.42万户，比上年末增长180.29万户，增幅43.75%。

报告期内，本公司累计投放小微贷款4,282.38亿元。

## 2.5、信用卡业务

报告期内，本公司围绕“做大零售”的经营要求，依靠数据驱动和科技创新，加速推进信用卡业务发展。网申渠道获客成为信用卡规模拓展的主要途径，网申发卡量占新增发卡量的三分之二以上，借助智能审批决策平台，网申首卡自动审批率近90%。民生信用卡“全民生活”APP正式上线，对市场营销、业务办理、智能客服提供了全新的移动互联平台支持。信用卡产品体系不断完善，为保障境外刷卡安全，推出国内首张含动态CVV2安全码的芯动信用卡；为满足年轻客群个性化需求，推出魅力中国、故宫文创、梵高油画、zì定义等主题信用卡；为突显高端信用卡品牌形象，发行首款银联品牌金属材质信用卡——银联尊爵钻石卡（钛合金版）；为挖掘客户转化潜力，推出京东小白、华润通、奔驰车主俱乐部等多款联名卡。在营销活动方面，以“懂你的信用卡”为主题，先后推出了懂你的环球梦、懂你的吃货心、懂你的剁手瘾等系列活动，聚焦客户在境外游、餐饮、网购等日常生活场景下的消费需求，提供安心、实惠、便捷的用卡体验。

截至报告期末，本公司信用卡累计发卡量达到3,873.86万张，报告期内新增发卡量1,040.22万张，同比增长119.37%；实现交易额16,482.61亿元，同比增长33.65%；应收账款余额2,940.19亿元，比上年末增长41.78%；手续费及佣金收入213.83亿元，同比增长33.26%；不良率2.07%，较上年末下降0.43个百分点。

报告期内，本公司信用卡荣获2017年“中国消费市场行业影响力品牌”奖、国际数据公司（IDC）主办的“2017中国金融行业转型与创新高峰论坛暨颁奖典礼”活动颁发的“2017年中国金融行业最佳创新项目奖”、万事达颁发的“最佳女性信用卡奖”和“最受欢迎创新项目奖”以及JCB颁发的“最佳创意奖”等奖项。

## 2.6、私人银行业务

报告期内，本公司私人银行业务基于对客户的深层理解，树立以财富管理为主体、以“投行+”为特色、以国际化为方向、以“互联网+”为工具的“一体三翼”服务理念。聚焦财富管理体系搭建，深度开展客群经营，启动凤凰计划私人银行商业模式优化项目，按照“专业化管理，集中式提升”模式，完成多家分行私人银行中心的标准化建设。在资产管理、信托、保险、净值型产品等方面积极推出新产品，不断丰富产品货架并实现产品定制化服务，以持续满足客户财富管理需求；为企业家级客群提供优质的投融资一体服务，打造企业家首选的私人银行；家族信托和全权委托资

产管理业务取得突破，家族财富业务快速发展；通过与海外专业机构开展紧密合作，逐步建立海外基金、海外保险等海外资产配置平台；结合“互联网+”形态，在打造自身特色财富管理模式的同 时，以金融科技服务不断优化客户体验；推行UPPER五步提升工作法，致力于为客户提供财富管理、专业顾问、私行专属产品、VIP非金融等专业化一站式服务。

截至报告期末，本公司管理私人银行金融资产规模达到3,068.79亿元，比上年末增长101.31亿元。

## **2.7、社区金融业务**

本公司深入贯彻“普惠金融”国家战略，全面推进社区金融商业模式升级，搭建了社区金融业务发展管理体系，推动社区网点持续健康经营，提升社区客户的服务体验。报告期内，本公司社区金融产能快速提升。截至报告期末，持有牌照的社区支行1,622家，比上年末减少72家。社区网点金融资产余额达2,180.57亿元，比上年末增长517.01亿元。社区网点客户数达578.88万户，比上年末新增116.82万户。

## **3、资金业务**

### **3.1、投资业务情况**

报告期内，本公司综合考虑收益率、流动性及资本占用等因素，减少了债券和其他类型投资品种的配置。截至报告期末，本公司银行账户投资净额20,531.59亿元，比上年末下降580.71亿元，降幅2.75%；交易账户投资余额719.57亿元，比上年末下降143.31亿元，降幅16.61%。截至报告期末，本公司交易和银行账户投资净额在总资产中占比较上年末下降1.12个百分点。

### **3.2、同业业务情况**

报告期内，本公司坚持以客户为中心，做优做细同业客户管理，做强做深同业业务合作，建设同业e+品牌，强化系统开发、深化平台合作。报告期内同业业务健康发展，风险质量管控水平良好。

战略客户合作方面，报告期内本公司与21家战略客户签署了战略合作协议；截至报告期末，累计搭建同业战略客户平台15个，累计与211家战略客户签署战略合作协议，同业客户合作不断深化。

同业业务发展方面，积极落实监管政策要求，强化稳定负债管理，优化同业业务结构。报告

期内，本公司重点加大同业存单发行力度，发行同业存单510期，共计8,182.50亿元；截至报告期末，同业存单余额3,351.31亿元，比上年末增长31.25%；同业负债规模14,320.22亿元，比上年末下降6.21%。同业资产规模2,437.09亿元，比上年末下降46.19%。

### 3.3、托管业务情况

资产托管业务方面，深入分析政策市场环境，主动应对强监管环境下托管机遇和挑战，积极拓展市场结构性托管业务机会。同时，充分整合行内资源，搭建银基、银信、银保、银银等托管客户合作平台，建立总分支行托管联动营销体系，主动营销拓展各类资产托管业务机会。此外，深入推进托管“资信通”和“财富通”平台建设，围绕托管客户需求，开展业务创新，推出“惠通”系列托管综合金融服务，促使托管业务稳步发展。截至报告期末，本公司资产托管规模余额（含基金销售资金监管）为77,396.52亿元，实现托管业务收入28.33亿元。

养老金业务方面，本公司以企业年金账户管理和托管业务资质为基础，健全产品体系，整合内外资源，为机构和个人客户提供包括企业年金、养老保障管理产品等在内的综合性养老金管理服务。截至报告期末，本公司养老金托管规模为850.34亿元，管理的企业年金个人账户为17.34万户。

### 3.4、理财业务情况

报告期内，在理财业务市场形势发生急剧变化，市场利率大幅攀升，而去年同期高速增长理财同业机构销售市场大幅萎缩的情况下，本公司积极落实监管政策要求，一方面努力克服市场环境的不利影响，大力拓展零售客户和企业客户市场，不断丰富理财产品种类，满足投资者保值增值等各类需求，全力打造“非凡资产管理”品牌；另一方面，紧密围绕国家重大战略，通过多种工具支持实体经济发展；及时调整投资策略，通过控制杠杆比例、加强资产组合管理等措施，努力提升投资收益；同时本公司高度重视理财业务风险管理，强化理财资产风险准入和投后管理，以专业的风险管理保障投资者权益。截至报告期末，本公司理财产品存续规模11,534.89亿元。

### 3.5、贵金属及外汇交易情况

报告期内，本公司贵金属业务场内（上海黄金交易所、上海期货交易所）黄金交易量（含代理人及个人）3,346.50吨，白银交易量（含代理人及个人）14,102.99吨，交易金额合计人民币9,495.81亿元。以场内黄金交易金额计算，本公司为上海黄金交易所第四大交易商，也是上海期货交易所最为活跃的自营交易商之一，亦是国内重要的黄金进口商之一。

报告期内，本公司对公客户黄金租借95.58吨，股份制商业银行排名第3位；对私客户贵金属实物产品销售5.08亿元，产品多样，有效满足了客户需求，市场发展前景广阔。

以服务实体经济为出发点，本公司积极开发代客交易系统，实时灵活报价，同时在银行间外汇市场活跃做市，进一步提升了本公司的外汇业务竞争力。报告期内，本公司境内即期结售汇交易量 6,502.39 亿美元，同比增长 125.30%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量 8,060.60 亿美元，同比增长 28.12%。

#### **4、网络金融与服务创新**

报告期内，本公司抢抓市场先机，创新互联网金融发展模式，应用新兴金融科技，紧密围绕客户需求，大力创新直销银行、零售网络金融、公司网络金融、网络支付、微信银行等平台、产品和服务，客户体验持续提升，市场份额稳居商业银行第一梯队。

##### **4.1、直销银行**

报告期内，本公司持续创新线上银行服务功能，打造行业第一直销银行。秉持“简单的银行”理念，升级优化电子账户体验；加强产品服务体系和商业模式创新，打造领先同业的线上理财、线上贷款、新兴支付三大产品体系，通过电子账户+线上理财、电子账户+线上贷款、电子账户+便民支付、电子账户+见证服务等商业合作模式，为互联网长尾用户提供普惠金融服务，实现向“以客户为中心”的服务理念转变和增长模式转型，进一步拓展金融服务的广度和深度。直销银行品牌影响力保持行业领先地位，在新浪财经和 CFCA 等权威媒体和机构 360 度测评中，荣获 2017 年“直销银行十强”和“年度最佳直销银行”等奖项。

截至报告期末，直销银行客户数达 1,091.45 万户，管理金融资产 1,047.46 亿元，如意宝申购总额 2.05 万亿元。

##### **4.2、零售网络金融**

报告期内，本公司从用户角度出发，不断创新优化产品和功能，由自助交易平台逐步转型为集“吃住行购娱”于一体的综合金融和生活服务平台。建设手机银行缴费中心，统一手机端缴费功能，打造全新缴费平台；借助第三方优质资源，提供家政、律师咨询、特惠商品服务，提升生活圈服务水平；不断加强新技术应用，推出指纹登录、虹膜支付、蓝牙 U 宝等功能，客户交易体验持续提升，手机银行安全体系更加完善。

报告期内，本公司持续打造网上银行支持复杂交易的渠道特色，优化电子回单、代销保险、投资理财等产品流程，提升用户体验；推出香港见证开户、资产总览、我的手机号等重要功能。

截至报告期末，本公司手机银行客户数达 3,079.17 万户，比上年末增加 604.03 万户；报告期交易笔数 4.76 亿笔，同比增长 8.50%；交易金额 9.95 万亿元，同比增长 8.37%，客户交易活跃度稳居银行业前列。个人网银客户数达 1,812.88 万户，比上年末增加 188.36 万户，交易笔数 21.34 亿笔，交易金额 10.88 万亿元。个人网上银行交易替代率 99.57%。

### 4.3、公司网络金融

报告期内，本公司以互联网思维持续创新发展公司网络金融业务，围绕“电子商务金融”、“电子政务金融”两大领域，携手互联网平台，构建 Fintech 金融科技新生态。通过与各类优质电商平台深入合作，定制支付结算+在线融资+现金管理等组合新产品，为客户提供全方位、全新的金融服务解决方案；积极参与政府机构/事业单位主导的政务服务建设，以账户+资金管理为基础，构建便捷支付通道，协同打造便民政务金融服务，助推服务型政府建设再上新台阶。

截至报告期末，本公司企业网银签约客户 104.27 万户，比上年末新增 16.77 万户，交易笔数 1.09 亿笔，交易金额 54.59 万亿元。

### 4.4、网络支付

报告期内，本公司围绕“互联网支付+移动支付”两大体系，不断丰富支付产品，提升服务能力，打造强大的“民生付®”品牌。在优化原有产品基础上，上线 Meizu Pay、Huawei Watch 支付、斯沃琪手表支付、橙鑫电子名片支付等产品；推出银联二维码主扫支付，基本覆盖扫码转账、消费、取现等场景；加大行业支付应用创新，持续做强支付业务，按照国家驾培考试“先培后付”要求，制定和推广驾培费用监管综合解决方案；大力推广基金销售监督、基金支付监督、基金快付等系列产品，满足更多机构基金销售各环节的差异化需求；推出实名快付，解决优质电商实名消费场景的资金扣划需求；创新拓展资金代收服务方案，满足特定场景下的收款商户主动扣划资金需求；探索并实践资金划付综合方案，为企业客户提供批量付款服务。根据网络支付清算监管要求，升级网上支付跨行清算系统，接入网联、银联无卡快捷支付等清算平台。

截至报告期末，本公司跨行通客户数 349.79 万户，累计归集资金 5,844.08 亿元；报告期内，个人网上支付年累计交易规模 1.08 万亿元；基金销售监督业务年累计监督交易量达 1.44 万亿元。目前本公司已与 390 多家基金销售机构及预申请基金销售牌照的机构建立监督合作关系，合作客

户市场占比达 68%以上。

#### 4.5、微信银行

报告期内，本公司持续迭代升级微信银行，为用户提供更加优质的账户管理、理财产品、特惠生活等金融服务；优化账户信息即时通，改版特惠商户，升级云客平台，完善全行微信公众号统一管理平台，加强民生自媒体矩阵运营；创新推出空中营业厅，不断开展内容营销、跨界社会化营销，扩大本公司重点产品业务认知度和影响力，实现微信公众号用户数的持续增长。

截至报告期末，本公司微信服务号矩阵用户数达到 2,681.89 万户。

#### 5、海外业务

报告期内，香港分行积极贯彻落实本公司“做强公司、做大零售、做优金融市场”的发展战略，不断完善公司、金融市场、私人银行及财富管理三大业务，充分发挥本公司海外业务平台作用，业务发展稳健，效益持续提升。

香港分行凭借与母行跨境联动的优势，重点聚焦“一带一路”、“人民币国际化”、“粤港澳大湾区”等战略机遇，针对符合国家对外投资政策的优质“走出去”客户，为其提供专业的跨境金融解决方案。香港分行通过深耕特色业务领域，与专业机构开展紧密合作，实现了百丽国际、银泰百货、赛生药业、华昇医疗、京东集团等一系列业内有影响力的项目落地，全年累计操作跨境并购项目 25 笔，发放并购融资合计 140 亿港元，较去年同期增长 100%。强化了香港分行在上市公司私有化、跨境并购、医疗等特色领域的专业品牌，进一步提升本公司在国际市场的竞争力和影响力。

香港分行依托香港国际金融中心地位，积极拓展金融市场业务。报告期内，香港分行充分利用债券市场流动性高、资产质量稳定、风险等级透明等特点和优势，加大力度发展债券等投资业务。截至报告期末，香港分行债券投资余额 477.27 亿港元，比上年末增加 253.53 亿港元，增长 113.31%，优化了资产结构，稳定了资产规模，为稳定业务收入来源奠定了坚实的基础。债券发行方面，报告期内香港分行成功发行中期票据合计 20 亿美元，同时香港分行还完成了 25 笔代客债券承销业务，总发行规模达 273 亿美元，承销规模也超过 20 亿美元，显示了本公司在境外债券市场的影响力和市场地位。

报告期内，香港分行个人业务发展也取得突破。9月8日，香港分行个人财富管理业务正式开办，揭开本公司迈入跨境零售金融领域新篇章。香港分行个人财富管理业务定位为以网上银行及手机银行为载体的互联网轻型银行，以跨境财富管理业务为支点，在海量的跨境中高端客群中抢

占市场，把香港分行打造成本公司中高端客户的获客平台及经营平台，不断提升跨境综合金融服务能力。截至报告期末，个人财富管理客户开户数已突破1万户，吸引了境内众多优质的境外上市公司集团雇员客户，并与在港多家传统及互联网券商开展银证合作。私人银行业务方面，高端零售“民生保”系列产品销售理想，报告期内“民生保”系列产品总计销售258单，已生效总保费合计港币23亿元，有效带动高端私银客户的增长，总客户数达730户，同比增加42%。

截至报告期末，本公司香港分行总资产1,897.93亿港元，其中存拆放同业款项644.22亿港元，贷款749.71亿港元，投资债券477.27亿港元；总负债1,889.14亿港元，其中同业存拆入款项840.87亿港元，存款628.36亿港元，发行存款证144.37亿港元，发行中期票据202.86亿港元；报告期内实现净收入22.60亿港元，其中利息净收入13.85亿港元，非利息净收入8.75亿港元。

## **6、渠道管理和运营服务**

### **6.1、物理分销渠道**

本公司在境内建立高效的分销网络，实现了对中国内地所有省份的布局，主要分布在长江三角洲地区、珠江三角洲、环渤海经济区等区域。截至报告期末，本公司销售网络覆盖中国内地的125个城市，包括131家分行级机构（含一级分行41家、二级分行81家、异地支行9家）、1,145家支行营业网点（含营业部）、1,622家社区支行、154家小微支行、4,485家自助银行（含在行式和离行式）。本公司持续推动渠道模式创新，向以客户为中心的咨询销售服务一体化转型，客户化网点年内新增461家，网点覆盖率达77.1%，远程服务设备663台。

### **6.2、自助银行转型提升**

本公司积极推广新一代自助银行，从功能拓展、销售升级、管理强化、低效调整等方面，进一步推进自助银行从交易补充型向销售服务型渠道转型，充分发挥自助渠道效用，提升投入产出效率。截至报告期末，本公司自助银行4,485家，比上年末减少647家，自助设备数量8,580台。

### **6.3、渠道服务**

本公司坚持以客户为中心，基于客户体验实施多渠道服务质量监测。报告期内，对1,141家支行网点、1,600家社区网点、229家离行自助网点以及集团内86家村镇银行网点实施了服务质量监测，推动各类服务渠道持续保持优质服务品质，保证客户体验的一致性。

报告期内，本公司大力推动服务品质提升，在中国银行业协会规范文明服务创优工作中，54

家网点被命名为 2017 年度“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，1 家网点被授予“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，31 名一线服务人员荣获 2017 年度“明星大堂经理”称号，建立了良好的市场口碑。

#### **6.4、运营管理**

本公司加速运营模式变革与创新探索，致力于提供专业、便捷、高效、可靠的金融服务，全面提升客户服务体验。持续提升集中运营服务支持能力，扩大总分行集中运营业务范畴，推进外部信息应用与操作自动化，稳步提高专业化服务水平。加速提升空中服务能力，依托智能语音导航电话服务模式与“95568财富圈”空中财富顾问，为客户提供超预期的空中服务体验。大力推动网点运营转型，推行柜面业务电子印章，创新智能机器人值守厅堂的服务模式，助力网点客户服务的全面提升。积极落实监管部门要求，开展全行支付结算治理，搭建模型化的风险预警系统，为客户提供安全、放心的账户管理服务，本公司创新研发的“安全账户”产品荣获中国人民银行2016年度“银行科技发展奖”三等奖，并荣获公安部和中国银联授予的“2016年度警银共建贡献奖”。

#### **（五）导致暂停上市的原因**

适用 不适用

#### **（六）面临终止上市的情况和原因**

适用 不适用

#### **（七）公司对会计政策变更原因及影响的分析说明**

报告期内，财政部新颁布了《企业会计准则第 42 号——持有待售的非流动资产、处置组和终止经营》和《关于修订印发一般企业财务报表格式的通知》（财会[2017]30 号），修订了《企业会计准则第 16 号——政府补助》。本公司在编制 2017 年度财务报表时已执行上述两项准则及通知规定，会计政策变更的具体内容及影响在 2017 年度财务报表的附注四、30“主要会计政策变更”中进行了披露。

#### **（八）公司对重大会计差错更正原因及影响的分析说明**

适用 不适用

(九) 与上年度财务报告相比，对财务报表合并范围发生变化的，公司应当作出具体说明。

适用 不适用