

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
2021 年半年度报告摘要

第一节 重要提示

- 1.1 本半年度报告摘要来自半年度报告全文，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半年度报告全文。
- 1.2 本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证半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。
- 1.3 本半年度报告于 2021 年 8 月 27 日由本公司第八届董事会第十二次会议审议通过。会议应到董事 18 名，现场出席董事 6 名，电话或视频连线出席董事 12 名，副董事长张宏伟、卢志强、刘永好，董事史玉柱、吴迪、宋春风、翁振杰、刘纪鹏、李汉成、解植春、彭雪峰、曲新久通过电话或视频连线出席会议。应列席本次会议的监事 9 名，实际列席 9 名。
- 1.4 本半年度报告未经审计。
- 1.5 本公司 2021 年上半年不进行利润分配或资本公积转增股本。

第二节 公司基本情况

2.1 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
境内优先股	上交所	民生优1	360037
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
电话	86-10-58560975； 86-10-58560824	86-10-58560975； 86-10-58560824
办公地址	中国北京市西城区复兴门内大街2号	中国北京市西城区复兴门内大街2号
电子信箱	cmbc@cmbc.com.cn	cmbc@cmbc.com.cn

2.2 主要财务数据

	2021 年 1-6 月	2020 年 1-6 月	本报告期比 上年同期	2019 年 1-6 月
经营业绩 (人民币百万元)			增减 (%)	
营业收入	87,775	98,108	-10.53	88,256
利息净收入	65,753	69,020	-4.73	57,357
非利息净收入	22,022	29,088	-24.29	30,899
营业支出	58,630	64,913	-9.68	49,797
业务及管理费	19,421	19,654	-1.19	18,389
信用减值损失	36,543	43,014	-15.04	29,313
营业利润	29,145	33,195	-12.20	38,459
利润总额	28,940	33,083	-12.52	38,423
归属于本行股东的净利润	26,556	28,453	-6.67	31,623
归属于本行股东的扣除非经常性损益的净利润	26,560	28,458	-6.67	31,617
经营活动产生的现金流量净额	287,990	113,992	152.64	61,728
每股计 (人民币元)				
基本每股收益	0.56	0.61	-8.20	0.72
稀释每股收益	0.56	0.61	-8.20	0.72
扣除非经常性损益后的基本每股收益	0.56	0.61	-8.20	0.72
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	0.56	0.61	-8.20	0.72
每股经营活动产生的现金流量净额	6.58	2.60	153.08	1.41
盈利能力指标 (%)			变动百分点	
平均总资产收益率 (年化)	0.76	0.83	-0.07	1.04
加权平均净资产收益率 (年化)	10.43	11.48	-1.05	14.86
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率 (年化)	10.43	11.48	-1.05	14.86
成本收入比	22.13	20.03	2.10	20.84
手续费及佣金净收入占营业收入比率	14.45	14.84	-0.39	17.50
净利差 (年化)	1.93	2.24	-0.31	1.99
净息差 (年化)	2.02	2.22	-0.20	2.02

	2021 年 6 月 30 日	2020 年 12 月 31 日	本报告期末 比上年度末	2019 年 12 月 31 日
规模指标 (人民币百万元)			增减 (%)	
资产总额	7,069,708	6,950,233	1.72	6,681,841
发放贷款和垫款总额	4,031,900	3,853,931	4.62	3,487,601
其中：公司贷款和垫款	2,339,153	2,244,856	4.20	2,074,677
个人贷款和垫款	1,692,747	1,609,075	5.20	1,412,924
贷款减值准备	103,426	97,637	5.93	84,647
负债总额	6,482,413	6,408,985	1.15	6,151,012
吸收存款总额	3,852,340	3,728,174	3.33	3,604,088
其中：公司存款	3,019,739	2,961,617	1.96	2,878,931
个人存款	827,305	758,712	9.04	718,363
其他存款	5,296	7,845	-32.49	6,794
股本	43,782	43,782	-	43,782
归属于本行股东权益总额	575,436	529,537	8.67	518,845
归属于本行普通股股东权益总额	475,580	459,677	3.46	448,985
归属于本行普通股股东的每股净资产 (人民币元)	10.86	10.50	3.43	10.26
资产质量指标 (%)			变动百分点	
不良贷款率	1.80	1.82	-0.02	1.56
拨备覆盖率	142.87	139.38	3.49	155.50
贷款拨备率	2.57	2.53	0.04	2.43
资本充足率指标 (人民币百万元)			增减 (%)	
资本净额	755,024	707,472	6.72	673,741
其中：核心一级资本净额	479,238	461,921	3.75	455,088
其他一级资本净额	100,293	70,427	42.41	70,871
二级资本净额	175,493	175,124	0.21	147,782
风险加权资产	5,623,652	5,425,856	3.65	5,117,026
			变动百分点	
核心一级资本充足率 (%)	8.52	8.51	0.01	8.89
一级资本充足率 (%)	10.31	9.81	0.50	10.28
资本充足率 (%)	13.43	13.04	0.39	13.17
总权益对总资产比率 (%)	8.31	7.79	0.52	7.94

注：1.根据《关于严格执行企业会计准则 切实加强企业 2020 年年报工作的通知》(财会[2021]2 号)规定，本集团自 2020 年度起对信用卡分期收入进行了重分类，由手续费及佣金收入重分类至利息收入，相关财务指标比较期

数据已重述。

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. 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。在计算上述指标时已经考虑了发放优先股股息和永续债利息的影响。

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. 发放贷款和垫款总额、吸收存款总额及其构成均不含应计利息。

8. 贷款减值准备包含以摊余成本计量的贷款减值准备和以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款减值准备。

9. 其他存款包含发行存款证、汇出及应解汇款。

10. 不良贷款率=不良贷款总额/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。本报告期末，本集团及本行适用的拨备覆盖率和贷款拨备率的监管标准为 130%和 1.8%。拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款总额；贷款拨备率=贷款减值准备/发放贷款和垫款总额。

分季度经营业绩（人民币百万元）	2021 年 第一季度	2021 年 第二季度
营业收入	43,072	44,703
归属于本行股东的净利润	14,747	11,809
归属于本行股东的扣除非经常性损益的净利润	14,757	11,803
经营活动产生的现金流量净额	61,197	226,793

2.3 前 10 名股东持股情况表

报告期末普通股股东总数（户）	431,313	报告期末表决权恢复的优先股股东总数（户）	0
----------------	---------	----------------------	---

前 10 名普通股股东持股情况

股东名称	股东性质	持股比例（%）	期末持股数量（股）	报告期内增减（股）	持有有限制条件股份数量（股）	质押或冻结情况	
						股份状态	数量
香港中央结算（代理人）有限公司	其他	18.92	8,284,494,733	537,529	-		未知
大家人寿保险股份有限公司—万能产品	境内法人	10.30	4,508,984,567	-	-		无
大家人寿保险股份有限公司—传统产品	境内法人	6.49	2,843,300,122	-	-		无
中国泛海控股集团有限公司	境内非国有法人	4.61	2,019,182,618	-	-	质押冻结	1,626,782,617 388,800,000
同方国信投资控股有限公司	境内法人	4.31	1,888,530,701	-	-	质押	1,850,802,321
新希望六和投资有限公司	境内非国有法人	4.18	1,828,327,362	-	-		无
上海健特生命科技有限公司	境内非国有法人	3.15	1,379,679,587	-	-	质押	1,379,678,400
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	1,375,763,341	-	-		无
中国船东互保协会	境内非国有法人	3.02	1,324,284,453	-	-		无
东方集团股份有限公司	境内非国有法人	2.92	1,280,117,123	-	-	质押	1,270,709,488

前 10 名无限售条件普通股股份持股情况

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	8,284,494,733	H 股
大家人寿保险股份有限公司—万能产品	4,508,984,567	A 股
大家人寿保险股份有限公司—传统产品	2,843,300,122	A 股
中国泛海控股集团有限公司	2,019,182,618	A 股
同方国信投资控股有限公司	1,888,530,701	A 股
新希望六和投资有限公司	1,828,327,362	A 股
上海健特生命科技有限公司	1,379,679,587	A 股
华夏人寿保险股份有限公司—万能保险产品	1,375,763,341	A 股
中国船东互保协会	1,324,284,453	A 股
东方集团股份有限公司	1,280,117,123	A 股

股东名称	股东性质	持股比 例（%）	期末持股数量 （股）	报告期内 增减（股）	持有有	质押或冻结情况	
					限制条 件股份 数量 （股）	股份 状态	数量
上述股东关联关系或一致行动的说明		1.大家人寿保险股份有限公司—万能产品、大家人寿保险股份有限公司—传统产品为同一法人； 2.除上述情况外，公司未知上述股东之间有关联关系或一致行动关系。					

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；
 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2021年6月30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；
 3. 2021年4月29日，华夏人寿保险股份有限公司分别与东方集团股份有限公司、东方集团有限公司解除一致行动关系并分别签署一致行动协议《解除协议》。自《解除协议》签署之日起，华夏人寿保险股份有限公司与东方集团股份有限公司、东方集团有限公司不再有任何一致行动安排。

2.4 截至报告期末的优先股股东总数、前 10 名优先股股东情况表

√适用 □不适用

2.4.1 境外优先股

截至报告期末，本公司境外优先股股东（或代持人）数量为 1 户。

截至报告期末，本公司前 10 名境外优先股股东（或代持人）持股情况如下表所示（以下数据来源于 2021 年 6 月 30 日的在册境外优先股股东情况）：

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

注：1. 境外优先股股东持股情况是根据本公司境外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，境外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. 本公司未知上述境外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。

2.4.2 境内优先股

截至报告期末，本公司境内优先股股东（或代持人）数量为 23 户。

截至报告期末，持有本公司 5%以上境内优先股股东（或代持人）持股情况如下表所示（以下数据来源于 2021 年 6 月 30 日在册境内优先股股东情况）：

股东名称	股东性质	股份类别	报告期内增减	持股比例（%）	持股总数（股）	持有限售条件股份数量	质押或冻结的股份数量
建信信托有限责任公司—“乾元—日新月异”开放式理财产品单一资金信托	其他	境内优先股	-	10.00	20,000,000	-	无
博时基金—工商银行—博时—工行—灵活配置 5 号特定多个客户资产管理计划	其他	境内优先股	-	10.00	20,000,000	-	无
中邮创业基金—华夏银行—华夏银行股份有限公司	其他	境内优先股	-	9.00	18,000,000	-	无
中金公司—农业银行—中金公司农银瑞驰 1 号集合资产管理计划	其他	境内优先股	17,780,000	8.89	17,780,000	-	无
中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品	其他	境内优先股	-	7.00	14,000,000	-	无
中国人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品—005L—CT001 沪	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
中国平安财产保险股份有限公司—自有资金	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
太平人寿保险有限公司—传统—普通保险产品—022L—CT001 沪	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
华润深国投信托有限公司—华润信托·荟萃 1 号单一资金信托	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
国泰君安证券资管—福通·日鑫 H14001 期人民币理财产品—国君资管 0638 定向资产管理合同	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
交银施罗德资管—交通银行—交银施罗德资管卓远 2 号集合资产管理计划	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无

注：1.境内优先股股东持股情况是根据本公司境内优先股股东名册中所列的信息统计；

2. “中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品” “中国平安财产保险股份有限公司—自有资金”存在关联关系。除此之外，本公司未知上述境内优先股股东之间、以及上述境内优先股股东与前十大普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人的情况；

3. “持股比例”指境内优先股股东持有境内优先股的股份数量占境内优先股的股份总数的比例。

2.5 控股股东或实际控制人变更情况

☐适用 ☒不适用

2.6 在半年度报告批准报出日存续的债券情况

☐适用 ☒不适用

第三节 重要事项

公司应当根据重要性原则，说明报告期内公司经营情况的重大变化，以及报告期内发生的对公司经营情况有重大影响和预计未来会有重大影响的事项

√适用 □不适用

3.1 总体经营概况

报告期内，本行深入贯彻党中央、国务院决策部署，认真落实总行党委、董事会的工作要求，围绕“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”的战略定位，以“客户、负债、风险、合规、改革、战略”为关键点，以服务实体经济为使命，扎实推进各项工作，坚定走稳健可持续发展之路。

经营效益方面。报告期内，本集团实现归属于本行股东的净利润 265.56 亿元，同比减少 18.97 亿元，降幅 6.67%；实现营业收入 877.75 亿元，同比减少 103.33 亿元，降幅 10.53%。营业收入下降的主要原因是本行积极落实国家减费让利政策，严格执行房地产行业信贷调控政策，新发生贷款定价下降，加大国债、政策性金融债等优质流动性资产的配置，投资收益率下降，息差收窄，利息净收入同比减少 35.33 亿元；认真落实监管要求，压降非标准化投资，其中非保本理财、票据资管投资已全部结清，相关非息收益同比减少 45.77 亿元；债券市场整体震荡，缺乏上年同期的交易机会，债券价差收益同比减少 28.34 亿元。

报告期内，本集团平均总资产收益率和归属于本行普通股股东的加权平均净资产收益率分别为 0.76% 和 10.43%，同比分别下降 0.07 和 1.05 个百分点；基本每股收益 0.56 元，同比减少 0.05 元；归属于本行普通股股东每股净资产 10.86 元，比上年末增加 0.36 元。

业务规模方面。报告期内，本行改革转型持续深化，客群经营扎实推进，业务结构加快调整。资产端，在促贷款、优结构的发展理念下，发放贷款和垫款总额在资产总额中占比持续提升，同时紧密围绕国家信贷结构优化调整方向，加大对符合新发展理念相关领域的信贷支持力度，严格落实房地产行业的宏观审慎管理要求，重点领域、重点客户贷款增速高于全行各项贷款平均增速。截至报告期末，本集团资产总额 70,697.08 亿元，比上年末增加 1,194.75 亿元，增幅 1.72%；发放贷款和垫款总额 40,319.00 亿元，比上年末增加 1,779.69 亿元，增幅 4.62%，在资产总额中占比 57.03%，比上年末上升 1.58 个百分点。负债端，本行持续夯实基础客群，积极拓展有效客群，不断完善基础产品和服务，压降高成本存款，推动低成本结算性存款增长，存款结构持续优化，存款成本明显下降。截至报告期末，本集团负债总额 64,824.13 亿元，比上年末增加 734.28 亿元，

增幅 1.15%；吸收存款总额 38,523.40 亿元，比上年末增加 1,241.66 亿元，增幅 3.33%，个人存款在吸收存款总额中占比 21.48%，比上年末上升 1.13 个百分点。

资产质量方面。报告期内，本集团不断强化信用风险管理，加强资产质量管控，提高风险计量和预警能力，多措并举，加大不良资产处置力度，持续提升全面风险管理水平，报告期内本集团资产质量指标稳步改善，风险抵补能力不断提升。截至报告期末，本集团不良贷款总额 723.91 亿元，比上年末增加 23.42 亿元；不良贷款率 1.80%，比上年末下降 0.02 个百分点；逾期 90 天以上、60 天以上贷款与不良贷款比例均小于 100%；拨备覆盖率 142.87%，比上年末上升 3.49 个百分点；贷款拨备率 2.57%，比上年末上升 0.04 个百分点。

3.2 利润表主要项目分析

3.2.1 利润表主要项目变动情况

报告期内，本集团实现归属于本行股东的净利润265.56亿元，同比减少18.97亿元，降幅6.67%。

项目（人民币百万元）	2021年1-6月	2020年1-6月	变动（%）
营业收入	87,775	98,108	-10.53
其中：利息净收入	65,753	69,020	-4.73
非利息净收入	22,022	29,088	-24.29
营业支出	58,630	64,913	-9.68
其中：业务及管理费	19,421	19,654	-1.19
税金及附加	945	1,005	-5.97
信用减值损失	36,543	43,014	-15.04
其他资产减值损失	501	3	16,600.00
其他业务成本	1,220	1,237	-1.37
营业利润	29,145	33,195	-12.20
加：营业外收支净额	-205	-112	两期为负
利润总额	28,940	33,083	-12.52
减：所得税费用	2,203	4,303	-48.80
净利润	26,737	28,780	-7.10
其中：归属于本行股东的净利润	26,556	28,453	-6.67
归属于少数股东损益	181	327	-44.65

3.2.2 营业收入

报告期内，本集团实现营业收入877.75亿元，同比减少103.33亿元，降幅10.53%。

本集团营业收入主要项目的金额、占比及变动情况如下：

项目（人民币百万元）	2021年1-6月		2020年1-6月		变动（%）
	金额	占比（%）	金额	占比（%）	
利息净收入	65,753	74.91	69,020	70.35	-4.73
利息收入	140,736	160.34	147,538	150.38	-4.61
其中：发放贷款和垫款利息收入	100,219	114.18	103,863	105.86	-3.51
金融投资利息收入	30,019	34.20	32,143	32.76	-6.61
长期应收款利息收入	3,911	4.46	3,362	3.43	16.33
拆放同业及其他金融机构利息收入	3,379	3.85	4,779	4.87	-29.29
存放中央银行款项利息收入	2,574	2.93	2,599	2.65	-0.96
买入返售金融资产利息收入	475	0.54	540	0.55	-12.04
存放同业及其他金融机构利息收入	159	0.18	252	0.26	-36.90
利息支出	-74,983	-85.43	-78,518	-80.03	-4.50
非利息净收入	22,022	25.09	29,088	29.65	-24.29
手续费及佣金净收入	12,684	14.45	14,562	14.84	-12.90
其他非利息净收入	9,338	10.64	14,526	14.81	-35.72
合计	87,775	100.00	98,108	100.00	-10.53

3.2.3 利息净收入及净息差

报告期内，本集团实现利息净收入 657.53 亿元，同比减少 32.67 亿元，降幅 4.73%。本集团净息差为 2.02%，比上年同期下降 0.20 个百分点。

3.2.3.1 利息收入

报告期内，本集团实现利息收入 1,407.36 亿元，同比减少 68.02 亿元，降幅 4.61%，主要是本集团发放贷款和垫款、金融投资等业务利息收入的减少。

3.2.3.2 利息支出

报告期内，本集团利息支出为 749.83 亿元，同比减少 35.35 亿元，降幅 4.50%，主要是吸收存款、同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款利息支出的减少。

3.2.4 非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入 220.22 亿元，同比减少 70.66 亿元，降幅 24.29%。

项目（人民币百万元）	2021年1-6月	2020年1-6月	变动（%）
手续费及佣金净收入	12,684	14,562	-12.90
其他非利息净收入	9,338	14,526	-35.72
合计	22,022	29,088	-24.29

3.2.5 业务及管理费

报告期内，本集团持续优化成本管理模式，加大数字金融、基础业务培育以及战略性重点业务等方面的投入，促进业务轻型化、可持续、高质量发展。业务及管理费 194.21 亿元，同比减少 2.33 亿元，降幅 1.19%；成本收入比为 22.13%，同比上升 2.10 个百分点。

项目（人民币百万元）	2021年1-6月	2020年1-6月	变动（%）
员工薪酬（包括董事薪酬）	12,916	11,564	11.69
折旧和摊销费用	2,754	2,809	-1.96
短期和低价值租赁费及物业管理费	389	383	1.57
业务费用及其他	3,362	4,898	-31.36
合计	19,421	19,654	-1.19

3.2.6 信用减值损失

报告期内，本集团信用减值损失365.43亿元，同比减少64.71亿元，降幅15.04%。

项目（人民币百万元）	2021年1-6月	2020年1-6月	变动（%）
发放贷款和垫款	26,691	36,989	-27.84
以摊余成本计量的金融资产	6,932	3,144	120.48
长期应收款	1,735	315	450.79
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产	575	797	-27.85
其他	610	1,769	-65.52
合计	36,543	43,014	-15.04

3.2.7 所得税费用

报告期内，本集团所得税费用22.03亿元，同比减少21.00亿元，降幅48.80%，主要是税前利润下降及免税收入增加的双重影响。

3.3 资产负债表主要项目分析

3.3.1 资产

截至报告期末，本集团资产总额为70,697.08亿元，比上年末增加1,194.75亿元，增幅1.72%。

项目（人民币百万元）	2021年6月30日		2020年12月31日	
	金额	占比（%）	金额	占比（%）
发放贷款和垫款总额	4,031,900	57.03	3,853,931	55.45
加：贷款应计利息	26,016	0.37	24,908	0.36
减：以摊余成本计量的贷款减值准备	101,825	1.44	96,542	1.39
发放贷款和垫款净额	3,956,091	55.96	3,782,297	54.42
金融投资净额	2,029,466	28.71	2,120,650	30.51
现金及存放中央银行款项	415,363	5.88	401,525	5.78
存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产	329,823	4.67	295,456	4.25
长期应收款	131,987	1.87	127,853	1.84
固定资产净额（含在建工程）	51,726	0.73	49,757	0.72
其他	155,252	2.18	172,695	2.48
合计	7,069,708	100.00	6,950,233	100.00

3.3.1.1 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40,319.00亿元，比上年末增加1,779.69亿元，增幅4.62%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为57.03%，比上年末上升1.58个百分点。

3.3.1.2 金融投资

截至报告期末，本集团金融投资总额为20,243.33亿元，比上年末减少842.26亿元，降幅3.99%，在资产总额中的占比为28.63%，比上年末下降1.71个百分点。

3.3.1.3 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合计3,298.23亿元，比上年末增加343.67亿元，增幅11.63%；在资产总额中的占比为4.67%，比上年末上升0.42个百分点，主要由于存放同业及其他金融机构款项的增加。

3.3.2 负债

截至报告期末，本集团负债总额为64,824.13亿元，比上年末增加734.28亿元，增幅1.15%。

项目（人民币百万元）	2021年6月30日		2020年12月31日	
	金额	占比（%）	金额	占比（%）
吸收存款	3,892,249	60.04	3,768,151	58.79
其中：吸收存款总额（不含应计利息）	3,852,340	59.43	3,728,174	58.17
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,337,174	20.63	1,135,039	17.71
应付债券	701,144	10.82	957,880	14.95
向中央银行及其他金融机构借款	436,609	6.74	423,370	6.61
其他	115,237	1.77	124,545	1.94
合计	6,482,413	100.00	6,408,985	100.00

3.3.2.1 吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额38,523.40亿元，比上年末增加1,241.66亿元，增幅3.33%。从客户结构看，公司存款占比78.39%，个人存款占比21.48%；从期限结构看，活期存款占比39.86%，定期存款占比60.01%。

3.3.2.2 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13,371.74亿元，比上年末增加2,021.35亿元，增幅17.81%，主要是中长期同业存放资金规模增加。

3.3.2.3 应付债券

截至报告期末，本集团应付债券7,011.44亿元，比上年末减少2,567.36亿元，降幅26.80%，主要是同业存单规模下降。

3.3.3 股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额5,872.95亿元，比上年末增加460.47亿元，增幅8.51%，其中，归属于本行股东权益总额5,754.36亿元，比上年末增加458.99亿元，增幅8.67%。

项目（人民币百万元）	2021年 6月30日	2020年 12月31日	变动（%）
股本	43,782	43,782	-
其他权益工具	99,856	69,860	42.94
其中：优先股	29,867	29,867	-
永续债	69,989	39,993	75.00
资本公积	57,419	57,419	-
其他综合收益	-1,219	-1,849	两期为负
盈余公积	48,479	48,479	-
一般风险准备	86,717	86,599	0.14
未分配利润	240,402	225,247	6.73
归属于本行股东权益总额	575,436	529,537	8.67
少数股东权益	11,859	11,711	1.26
合计	587,295	541,248	8.51

3.4 主要业务回顾

3.4.1 存贷款业务

3.4.1.1 存款业务

报告期内, 本行存款结构持续优化, 存款成本持续下降。截至报告期末, 各项存款余额 38,284.25 亿, 比上年末增加 1,311.65 亿元, 增幅 3.55%, 在总负债中占比 60.78%, 比上年末提高 1.34 个百分点。其中, 结构性存款余额 443.89 亿元, 比上年末减少 1,257.57 亿元, 降幅 73.91%; 比上年同期末减少 5,228.28 亿元, 降幅 92.17%。核心负债比上年末增加 2,563.22 亿元, 增幅 7.61%; 比上年同期末增加 4,767.88 亿元, 增幅 15.15%。存款结构优化推动成本持续下降, 报告期内, 本行存款成本率 2.15%, 比上年同期下降 0.21 个百分点。

报告期内, 本行经营进一步向基础客群和基础业务回归, 将全面优化业务结构作为经营管理的重点工作。通过积极拓展基础客户, 深化客群综合经营, 聚焦重点领域, 创新结算与现金管理、供应链行业场景化等产品服务, 增强低成本结算性存款吸收能力。同时, 本行持续强化高成本存款管理, 主动压降高成本结构性存款, 引导存款成本稳步下降。

截至报告期末, 本行境内有余额存款客户数、今年新开存款客户数均实现同比多增, 对公、零售有效客户均保持较快增长。本行境内有余额存款客户 4,539.34 万户, 比上年末增加 139.98 万户, 增幅 3.18%, 同比多增 11.26 万户; 今年新开存款客户 123.90 万户, 比上年同期增加 15.64 万户, 增幅 14.45%, 同比多增 48.45 万户。

下半年, 预计流动性将保持合理充裕, 市场竞争更加有序, 为存款成本管控提供了良好的外部环境。同时, 本行高成本结构性存款规模下降对存款总量增长带来的压力已基本释放, 存款业务经营中不稳定因素减少。本行将充分把握内外部发展机遇, 继续夯实客户基础, 推动核心负债增长, 持续优化存款结构, 坚持合规审慎经营, 引导存款成本下降, 增强服务实体经济能力。

3.4.1.2 贷款业务

报告期内, 本行各项贷款平稳增长, 信贷结构持续优化。截至报告期末, 本行各项贷款总额 40,093.63 亿元, 比上年末增加 1,762.33 亿元, 增幅 4.60%, 在总资产中占比 58.40%, 比上年末上升 1.53 个百分点。

报告期内, 按照党中央、国务院统筹推进疫情防控和经济社会发展工作的决策部署, 本行加大对实体经济、重点领域和薄弱环节的支持力度, 围绕国家战略方向, 积极调整信贷结构, 推动

业务回归本源，为可持续发展奠定良好基础。

积极响应国家政策与监管要求，把服务实体经济放到更突出位置，严格落实房地产行业的宏观审慎管理要求。信贷资源向小微、制造业、绿色金融、乡村振兴、大基建等重点领域倾斜。截至报告期末，本行普惠型小微企业、制造业等重点领域贷款均保持较快增长，增幅显著高于各项贷款平均增幅。普惠型小微企业贷款余额 4,859.28 亿元，比上年末增加 375.74 亿元，增幅 8.38%。制造业贷款余额 3,176.31 亿元，比上年末增加 191.74 亿元，增幅 6.42%。

深入实施国家区域协调发展战略，打造区域化特色和优势。积极支持粤港澳大湾区、长三角、京津冀、成渝等国家重点战略区域，因地制宜增加对经济困难省份的信贷投放。截至报告期末，重点区域各项贷款保持较快增长，比上年末增长 5.74%，显著高于全行平均增幅。

围绕战略方向，优化贷款客户结构。报告期内，本行贷款客户结构呈现明显改善趋势。零售贷款占比持续上升，截至报告期末，零售贷款余额 16,749.84 亿元，比上年末增加 827.92 亿元，增幅 5.20%，在各项贷款中占比 41.78%，比上年末提升 0.24 个百分点。对公高评级优质客户贷款规模稳定增长，截至报告期末，境内对公高评级优质客户贷款 9,483.84 亿元，比上年末增加 749.26 亿元，增幅 8.58%，在境内对公贷款中占比 46.53%，比上年末提高 1.72 个百分点。

下阶段，本行将继续围绕国家发展战略方向，以新旧动能转换为契机，深入推进信贷结构优化，对小微企业、民营企业提供普惠性、持续性的资金支持，对先进制造业、绿色金融、乡村振兴等国民经济重点领域与薄弱环节加大信贷投放力度，强化对实体经济支持。同时，聚焦重点客户、重点区域，加大对总分行战略客户、供应链金融、零售客群的支持力度，加强信贷客群的结算服务，提升综合回报。

3.4.2 公司银行业务

报告期内，本行积极主动应对市场和监管环境的新变化、新挑战，聚力战略客群深耕，致力成为战略客户的战略银行；聚力中小客群开发，打造中小企业金融服务特色和品牌；聚力优质负债拓展，通过稳定负债提高业绩弹性；聚力重点区域提升，打造区域化特色和优势；聚力营销基础改善，打造扩大有效客群的生态环境；聚力考核机制革新，引导战略执行并激发组织活力。同时，压实公司业务第一道风险防范责任，推动公司银行业务实现战略转型和可持续发展。

3.4.2.1 差异化客群经营

报告期内，本行坚持以客户为中心，服务实体经济，深化客群经营，建立了基础客群、战略客群、机构客群、中小客群等分层分类的差异化服务体系。

基础客群：客户基础夯实提升。切实践行“以客户为中心”的服务理念，强化客群分类经营，建立客户价值细分体系，引入客户合作过程性指标，不断提升客户价值，客群基础进一步夯实。报告期内，本行聚焦重点客户旅程、不断提升客户服务体验。对公账户服务完成“企业标准开户全流程产品”上线，大大缩短企业客户开户时长，全行新开对公非零客户数、新开对公非零基本客户数都是历史同期最好水平。截至报告期末，本行境内有余额对公存款客户达143.39万户，比上年末增长3.30%；境内有余额对公一般贷款客户数突破万户大关，达到10,110户，比上年末增长4.16%。

战略客群：打造战略客户服务新模式。本行全面变革战略客户服务体制机制，组建战略客户部作为全行战略客户营销服务部门，按照“协同、专业、高效、价值”的理念，对全行名单制优质客户开展“总对总”营销，提供分层化、一体化、专业化的优质服务；打造战略客户“五位一体”团队作业模式，落实“一户一策”综合服务方案，推进高层营销，为做好客户服务工作提供了坚实的组织保障；整合行内及附属公司的产品和服务，发布战略客户权益手册，搭建“价值共融、利益共生、资源共享”的一体化经营聚合生态，重塑客户旅程，提升客户体验，创造客户价值。报告期内，本行战略客群存款日均8,982.75亿元，比上年增加528.12亿元，增幅6.25%；截至报告期末，各项贷款总额8,140.29亿元，比上年末增加1,059.14亿，增幅14.96%。

机构客群：按行业分类差异化经营。本行分类制定客群营销策略，精细化、差异化推动，强化机构业务资质建设。截至报告期末，本行机构客户数2.77万户，比上年末增长5.32%。

中小客群：持续打造“中小企业民生工程”。本行一直以服务民营企业为己任，将深耕中小

金融作为一项战略业务持续推进。报告期内，本行不断推进“中小企业民生工程”，依托“携手、生根、共赢、萤火”四大计划，通过便捷化、线上化、平台化、综合化的金融服务，为不同类型、不同发展阶段的中小企业客户提供账户及资金服务、交易及融资服务、战略及成长服务、家园及生态服务等一揽子的金融支持，持续迭代中小客群差异化产品体系，助力中小企业发展。

3.4.2.2 综合化金融服务

报告期内，本行持续推进产品创新，丰富和完善产品体系，为客户提供综合化、专业化、智能化的金融服务方案，不断增强客户合作粘性。

公司存款业务。报告期内，本行聚力优质负债拓展，加强结算业务平台建设，强化战略客户、供应链核心客户链条式开发，强化中小客户批量获客，强化资产业务客群结算服务，全面提升公司客群的一般存款贡献，根据流动性和市场利率走势主动优化负债结构，推动对公一般存款持续、稳定增长。截至报告期末，本行对公存款30,117.09亿元，比上年末增加664.07亿元，增幅2.25%；对公存款结构持续优化，活期存款日均占比42.23%，比上年提高2.28个百分点；对公存款成本持续压降，对公存款平均成本率2.13%，比上年同期下降0.21个百分点。

公司贷款业务。报告期内，本行紧跟国家战略，加大对粤港澳大湾区、长三角、京津冀、成渝重点区域投放。加大绿色信贷、乡村振兴重点领域投放；积极支持制造业高质量发展，重点围绕先进制造业、战略新兴产业、传统产业转型升级等领域，加大贷款投放力度。聚焦城市基础设施和公共服务等传统基建和5G、特高压、人工智能、工业互联网等新基建领域，持续加大投放力度。加大战略客群投放、继续对疫情防控重点客户实施定价优惠政策。截至报告期末，本行对公贷款23,343.79亿元，比上年末增加934.41亿元，增幅4.17%。

投资银行业务。报告期内，本行始终秉持“以客为尊”和“金融回归经济本源”的价值理念，继续深耕核心客群经营，通过债券融资、结构融资、股权融资、跨境融资等多元化投行产品，为客户提供综合化、定制化的投行服务，帮助客户优化财务结构、改善经营管理，在服务实体经济发展和助力企业价值提升中，打造民生“商行+投行”“融资+融智”“投行引领+投贷联动”的投行赋能模式，成为客户真正的“朋友、管家、顾问”。

报告期内，本行通过进一步强化内外研判、加强营销获客、优化业务流程、实施重大项目作业机制，积极响应落实“碳达峰、碳中和”“绿色金融”“乡村振兴”等重大国家战略，回归商业银行投行业务本源。报告期内，本行各类债券承销发行规模1,654.53亿元，其中银行间债券市场

承销发行规模1,532.58亿元，银行间债券市场非金融企业债务融资工具主承销商排名第十位。本行大力推进相关债券产品创新，帮助8家企业成功发行绿色债券36.95亿元，包括绿色票据、碳中和债、可持续发展挂钩债券等品种，其中发行市场第一单碳中和资产支持票据；帮助5家企业成功发行15.60亿元乡村振兴债，助力乡村振兴建设。本行进一步发挥并购和银团业务优势，深化同业合作和资源共享，聚焦产业资源整合、国企重组、中概股回归、跨境并购等领域，在继续助力传统产业转型升级的同时，加大服务支持智能制造、节能环保、生物医药等新兴行业发展，落地了一系列具有较高市场影响力的重大项目，有力支持了实体经济发展，提升了投行业务品牌形象。截至报告期末，本行并购贷款及并购银团贷款合计1,359.75亿元。

机构业务。报告期内，本行通过精细化地方政府专项债链式开发机构客群，推动机构业务平台项目建设，丰富机构业务产品方案，提升综合服务水平。截至报告期末，机构存款日均8,576.71亿元，比上年新增769.74亿元，增幅9.86%。

交易银行业务。报告期内，本行聚焦客户旅程，不断整合现有产品、渠道与服务，致力于提升结算服务能力，为客户提供智能化、便捷化综合金融服务方案，改善客户体验。

报告期内，本行加快丰富和完善结算与现金管理产品服务体系，针对集团客户现金管理需求，提供跨行现金管理方案，助力企业实现资金管理便捷化、智能化；针对房屋销售和租赁资金监管、破产清算、招投标、薪资发放等场景，提供定制化产品和服务，灵活对接资金结算需求。截至报告期末，本行结算与现金管理存款14,418.14亿元，比上年末增加1,152.93亿元，增幅8.69%。

报告期内，本行围绕客户境内外贸易融资需求持续丰富产品体系。大力落实跨境贸易结算便利化政策，持续升级跨境结算智能化产品体系，加速落地跨境资金池业务；与多个跨境电商平台、市场采购平台进行系统对接，做好贸易新业态结算服务；把握进口采购、对外承包工程等多场景业务机会，提供高效、优质的跨境金融服务。着力优化票据业务流程并推动线上化进程，实现商票贴现系统自动辅助审查、线上审核与放款全流程线上化，优化自助贴现，升级票据管家，提升业务拓展效率。紧贴客户场景优化国内保函产品，围绕多种行业、场景下客户的担保需求匹配产品方案，大力发展非融资性保函，着力拓展电子保函应用场景，累计上线49个非标电子保函版本，国内保函业务量同比增长33.69%。

3.4.2.3 生态化模式转型

报告期内，本行聚焦企业数字化服务，以供应链业务为重点，不断深化产业互联网生态经营。

本行供应链金融业务紧跟数字化转型战略，聚力客群经营，持续推进大中小微一体化机制落地；通过创新数字供应链金融服务模式、深化生态平台获客、迭代线上产品提升客户体验等，积极探索打造供应链金融场景、平台、客户体验相融合的企业产业链全生态服务。

推进大中小微一体化经营。本行成立大中小微一体化协同工作组，建立供应链场景下大中小微客户协同开发机制与实施流程，加强链上客户导流，聚焦“信融e”“政采贷”“采购e”三个试点场景启动业务协同推广试点，同时启动相关业务系统对接，实现链上长尾客户突破上量。

科技赋能加速产品创新。本行聚焦供应链市场多样化服务需求，提炼产品标准化功能与特色功能，报告期内围绕“赁融e”“仓单e”等新产品，设计与提炼系统产品参数，形成线上化产品模板，在系统架构与功能上实现组件化设计，强化功能复用能力；通过技术提升融资放款流程的自动化能力，降低人工干预，提升企业业务操作体验。

提升全流程数字化风控水平。本行逐步完善供应链风险制度，建设与供应链属性相匹配的智能风控体系。启动数字化审批模型与规则的设计，通过科技赋能获取采购订单数据、交易数据、付款数据等产业链数据，对链上客户风险画像进行描述，并运用于风险自动化预警功能中，提升供应链全流程数字化风控水平，提升链条客户开发效率。

3.4.3 零售银行业务

报告期内，本行坚定不移地将零售作为优先发展的长期性、基础性战略业务，围绕零售新三年规划落地实施，以做大基础客群、做优基础服务、提升客户体验为目标，以“数字化智慧驱动+生态化场景驱动”为手段，持续提升零售客群细分经营，推进零售业务发展模式与管理模式转型。

3.4.3.1 生态化场景驱动

线上 APP 生态。重点围绕车主、商超、亲子、物业等个人生活场景，打造覆盖“衣食住行游娱购”的全场景生态。通过向合作伙伴输出本行账户、支付等服务，探索以数字化合作模式实现场景获客和经营。丰富信用卡生活场景特惠商户体系和“全民管家”整合平台，覆盖 50 余类生活服务场景及全国 160 个城市的近千项生活缴费项目，提升消费稳定型客户的活跃度与用卡体验。截至报告期末，全民生活 APP 累计注册用户 2,659.91 万户，本年新增注册用户 124.41 万户。

线下网点生态。积极在线下渠道引进社保、税务、工商、交通、征信等政务服务，实现金融场景与政务场景的智慧共享和精准对接，丰富网点服务生态；充分发挥社区支行的“地缘”和“人缘”特征，加速打造社区服务、老年乐享、家庭亲子、政务服务、社区便民生态。社区（小微）

支行金融资产持续增长，总额达 3,392.02 亿元，网均金融资产 2.75 亿元；储蓄存款 1,268.86 亿元；客户数达 785.90 万户，其中有效及以上客户 92.62 万户，进一步巩固社区金融先发优势。

战略客户合作生态。发挥本行一体化经营优势，引入有竞争力的战略客户头部场景及小微、信用卡场景，探索打造与客户互为生态、互为战略、相互引流商业模式。

3.4.3.2 数字化智慧驱动

数字化营销。持续完善数字化营销体系，以策略库应用推广为主线，推进客群数据闭环营销流程，探索客群的数据场景化应用；探索引入新技术，提升覆盖全客群、全产品线的策略智能化水平。全面上线策略库 1.0，完善零售用户标签模型与体系，标签达到 900 余项，实现营销策略全流程管理和自动化部署，支持优质策略沉淀及共享，服务精准度进一步提高。信用卡围绕消费稳定型客群定位，按照客户的基本属性、行为属性、偏好属性、金融属性 4 项基础维度，分析形成 1,000 多个客户标签，实现目标客群高精度画像。

报告期内针对重点细分客群多渠道触达和多频次营销，借记卡客户营销策略数达到 787 条。其中，大众客群自动化营销活动策略 582 条；以促活跃、促交易、促提升为目标，推动基础客群数字化经营落地，累计触达 3,113 万人次，手机银行、企业微信、智能语音外拨等数字化、智能化渠道触达占比 49.79%；新客登船、存量流失客户赢回、代发薪资等重点客群覆盖率 79.60%。数字化营销累计触达客户 2,206 万人次，其中贵宾客户覆盖率达到 62.46%。数据驱动的信用卡客户生命周期经营策略持续优化，覆盖 10 大生命节点、25 个细分节点，同步执行 113 个营销策略组，报告期内主动营销客户达 918 万人次。其中，续卡客户激活促动策略经多次迭代后激活率比去年同期提升 28.5%；销卡挽留经营策略在报告期内经过两次迭代，价值客户销户挽留成功率较去年同期提升了 38.4%。基于客户标签和行为风险模型、客户未来价值模型的低风险高潜力客群专项交易拉升活动持续开展，报告期内共触达客户 470 万人次。

推广企业微信作为全行战略性主服务渠道，重构和强化本行与客户的连接方式。上线智能 AI 自动外拨系统，自 2021 年 3 月面客以来共执行外呼电话 30 余万通，有效提升客户服务能力。借助先进头部合作机构的数字化经营能力，搭建财富客群线上场景化和产品场景化营销体系。

数字化风控。以“数据+模型”驱动数字化转型，不断加强行内数据治理，持续拓展整合合规有效的三方数据，构建并不断丰富客户画像，实现数据间的相互校验，提升数据管理效能。优化迭代欺诈风险和信用风险模型策略，线上非按揭消费贷规模比上年末增长 33.42%，不良贷款率从上

年末的 0.52% 下降至 0.45%，规模增长与不良贷款率下降呈剪刀差趋势。构建线上线下一体化民易贷审批分流决策框架，向人机结合的自动化、智能化风控决策框架转变，风控决策效率全面提升。

强化小微数字化评审能力建设，围绕纳税、发票、资产等小微企业生态数据，完善线上、线下多渠道数字化评审模型，采用复合型授信策略，提升小微客户服务能力。通过系统自动化交互方式深耕供应链场景下小微客户群体，持续优化获客、审批、提款等全流程线上服务体系，实现对小微实体经济的服务升级。

打造信用卡“全流程、全覆盖、全产品”数字化智能风控体系。部署差异化的审批及额度策略，通过核心决策引擎系统进行智能决策，实现线上申请最快 3 秒审批完成，自动审批率达 80%。搭建“鹰眼”监测预警体系，借助量化评估模型进行资产健康扫描，实现主动和前置风险管理，监测预警资产覆盖率达 96%；运用关系图谱分析技术、交易侦测技术、智能语义识别技术，有效提升信用卡欺诈风险防控能力，挽回客户损失约 1 亿元；加强涉嫌电信诈骗预警及处置力度，月均识别和处置高风险交易超 1.2 万笔。布控智能 AI 语音机器人和智能语音分析客群图谱，实现催收手段和催收方式的智能化。

数字化营运。通过网点专业分工、服务协同与一体管控，加速网点智能化转型和综合服务能力提升，构建“厅堂+远程银行+智能机具+移动运营”多维立体的厅堂一体化运营服务体系。建立网点智能化效能评价体系，强化过程管控、效能评估，提升网点效能和产能结构。推进全行数字金融、一体经营进程，上线信用卡手机进件 APP，实现全行全员随时随地营销，进件流程效率提升 4 倍。将 RPA 技术（机器人流程自动化技术）渗透至业务处理、财务运营、人力资源、监管合规等领域，建立自动化、智能化业务流程，提升后台运营质效。

数字化服务。信用卡以“科技驱动、智能转型”构建数字化服务新生态，持续完善“电话热线+智能客服+视频客服”线上线下协同服务体系。“民生小 M”智能客服系统全渠道服务占比超 56%。基于 5G 移动互联技术构建远程视频服务新模式，为客户提供高安全、高可感知、沉浸式服务，服务满意度超 98%。依托大数据、智能识别等技术，日均为超过 1,500 名老龄客户提供“一键直达”专属尊享服务，打造金融服务“暖实力”。

数字化管理。建立零售数字化管理体系，以推动零售数据基础建设、数据治理、数据化决策能力为核心，迭代优化零售管理驾驶舱，推动数据下沉和标准化，强化智慧管理在全行零售的应用，推动零售数据基础建设和数据治理。组建零售科技需求与数据应用管理团队，进一步强化技

术与数据对零售业务的基础支撑作用。统筹零售业务需求管理和平台建设，在零售体系内搭建起业务与开发，数据与应用的体系性桥梁。

数字化创新。与华为公司成立大数据联创实验室，围绕改善客户体验、提高精准营销能力、优化风险管理、降低管理成本等内容开展联合创新，提升信用卡数据应用平台建设、机器学习和人工智能技术创新研发和应用能力，该联创项目荣获亚洲银行家 2021 年“中国最佳 AI 创新实验室”奖项。

3.4.3.3 客群经营与产品服务

报告期内，本行零售金融业务税前利润 148.17 亿元，同比增长 31.52%；零售业务营业收入 346.20 亿元，同比减少 5.73%，在本行对公及零售营业收入中占比 43.91%，同比上升 3.58 个百分点。其中，零售利息净收入 269.54 亿元，同比减少 3.18%，占零售营业收入的 77.86%；零售非利息净收入 76.66 亿元，同比减少 13.72%，占零售业务营业收入的 22.14%，占本行非利息净收入的 39.74%。报告期内，本行实现零售财富管理手续费及佣金收入 32.53 亿元，同比增长 9.38%，占零售非利息净收入的 42.43%，其中代理基金收入 12.11 亿元，代理保险收入 4.97 亿元，代理理财收入 14.81 亿元；实现零售银行卡手续费收入 52.75 亿元，同比减少 0.23%。

零售客户及管理客户总资产

截至报告期末，本行零售客户数¹10,809.02 万户，比上年末增长 2.57%。其中，有效及以上零售客户比上年末新增 18.12 万户，同比多增 7.09 万户，达到 2020 年全年的 1.31 倍。

零售高评级客户数 236.35 万户，比上年末增长 13.66 万户。其中，存量高评级客户保有率 86.62%。欣然级及以上客户数 334.63 万户，比上年末增长 15.50 万户。零售贷款客户数 255.47 万户，比上年末增长 17.10 万户。

小微客户数 1,461.88 万户，比上年末增长 84.05 万户。其中，小微企业法人客户数 152.69 万户，比上年末增长 7.48 万户；小微结算户 68.11 万户。国标口径下，小微贷款授信客户 69.94 万户，小微贷款客户 53.31 万户。普惠型小微企业贷款有余额客户 35.01 万户。

私人银行达标客户数 36,982 户，比上年末增长 2,034 户，私人银行客户户均金融资产 1,389.54 万元，私人银行达标客户金融资产管理规模 5,138.80 亿元，比上年末增长 4.56%。

¹ 零售客户数是指客户状态正常的个人客户（含 I、II、III 类账户）、纯信用卡客户、小微企业法人客户。

信用卡客户数 4,354.51 万户，比上年末增长 44.72 万户，信用卡与借记卡交叉客户 1,847.54 万户，报告期内新增 44.31 万户。信用卡累计发卡 6,263.12 万张，比上年末增长 1.56%，报告期内新增发卡量 95.98 万张。

截至报告期末，本行管理零售客户总资产 20,203.28 亿元，比上年末增长 5.76%。其中，悠然及以上客户金融资产 16,529.07 亿元，比上年末增长 5.94%，占全行管理零售客户总资产的 81.81%。

零售存款²9,435.17 亿元，比上年末增长 7.14%。其中，结构性存款 221.56 亿，比上年末减少 273.11 亿，存款结构更加健康；储蓄存款 8,114.30 亿元，比上年末增长 9.05%。零售小微金融资产 4,697.81 亿元，比上年末增长 508.24 亿元。其中，小微个人存款 2,087.31 亿元，比上年末增长 332.53 亿元。

零售理财产品 8,020.30 亿元，比上年末增长 0.58%，个人理财产品销售额 15,480.62 亿元，同比减少 15.37%。报告期内代理非货币公募基金销售额 997.79 亿元，同比增长 76.93%；代理信托类产品销售额 36.34 亿元，同比下降 77.18%；代理保险保费收入 87.68 亿元，同比减少 26.06%。

零售贷款与质量

截至报告期末，本行零售贷款及信用卡透支业务合计 16,749.84 亿元，比上年末增长 827.92 亿元，在本行各项贷款中占比 41.78%，比上年末提升 0.24 个百分点。其中，零售贷款 12,177.32 亿元，比上年末增长 7.78%，在本行各项贷款中占比 30.37%，比上年末提升 0.89 个百分点。

小微贷款 5,603.31 亿元，比上年末增长 484.66 亿，同比多增 189.52 亿元；报告期内，小微贷款投放 3,337.97 亿元，其中纯新投放 762.84 亿元，占比 22.85%。普惠型小微企业贷款³4,859.28 亿元，比上年末增加 375.74 亿元；上半年累计发放普惠型小微企业贷款 2,853.68 亿元，平均发放利率 5.37%。

² 零售存款是指储蓄存款与小微企业法人账户存款。

³ 普惠型小微企业贷款统计口径不含贴现与转贴现业务。

小微资产业务客户评分在 5 档（含）-10 档（含）的客户占比 93.84%，每档客户的占比具体情况如下：

评分等级	客户数占比	评分等级	客户数占比
1 档	0.81%	6 档	23.55%
2 档	1.67%	7 档	18.81%
3 档	1.62%	8 档	20.38%
4 档	2.06%	9 档	13.18%
5 档	7.24%	10 档	10.68%

信用卡贷款 4,572.52 亿元，比上年末下降 1.09%；实现交易额 12,969.24 亿元，同比增长 2.93%；交易笔数 7.61 亿笔，同比增长 19.57%。按揭贷款 5,507.57 亿元，比上年末增长 391.83 亿元。非按揭消费贷款总额 1,066.44 亿元，比上年末增长 2.00 亿元，其中新型消费金融民易贷产品⁴余额 276.89 亿元，比上年末增长 51.11 亿元。

报告期内，零售资产质量持续呈现良好、稳定态势。截至报告期末，本行零售不良贷款（含信用卡）272.81 亿元，比上年末减少 39.75 亿元，零售不良贷款率 1.63%，比上年末下降 0.33 个百分点。关注类零售贷款 190.55 亿元，关注贷款率 1.14%，比上年末下降 0.22 个百分点。报告期内本行新生成零售不良贷款（不含信用卡）中抵质押贷款占比达 63.50%，上述抵质押贷款期末余额 25.18 亿元。

零售小微贷款不良贷款率 2.21%，比上年末下降 0.59 个百分点，降幅明显。2019 年以来新发放小微贷款不良率 1.25%，新增业务客群质量明显提升。普惠型小微企业不良贷款率 2.47%，比上年末下降 0.63 个百分点，为近三年最低。

⁴ 新型消费金融民易贷产品是本行推出的智能化个人信用消费贷款产品。

小微贷款不良情况分布（2016-2020 年）

单位：亿元

小微贷款	2021 年 6 月 30 日			2020 年 12 月 31 日		
	金额	不良贷款 总额	不良贷款率	金额	不良贷款 总额	不良贷款率
2016 年 以来发放	5,592.55	117.31	2.10%	5,104.55	135.54	2.66%
2017 年 以来发放	5,566.17	108.55	1.95%	5,069.78	124.69	2.46%
2018 年 以来发放	5,470.46	91.14	1.67%	4,949.63	100.94	2.04%
2019 年 以来发放	5,306.82	66.10	1.25%	4,739.72	65.89	1.39%
2020 年 以来发放	5,101.52	31.60	0.62%	4,474.74	16.48	0.37%

截至报告期末，信用卡不良贷款 129.81 亿元，比上年末下降 14.49%，信用卡不良贷款率 2.84%，比上年末下降 0.44 个百分点；关注类贷款 114.43 亿元，比上年末下降 12.05%；逾期贷款 244.24 亿元，比上年末下降 13.36%，关注、不良和逾期均实现规模与占比“双降”。信用卡新发逾期贷款额较去年同期下降 19.74%，较去年下半年下降 13.56%；新发不良贷款额较去年同期下降 4.02%，信用卡不良贷款控增清存成效不断提升。

按揭贷款不良贷款率 0.22%，与上年末持平。非按揭消费贷款不良贷款率 0.62%，比上年末上升 0.03 个百分点，非按揭消费贷款中新型消费金融民易贷不良贷款率 0.52%，比上年末下降 0.32 个百分点。

客群开发与经营

外部生态场景“外延”获客能力稳步提升，传统金融场景“内生”获客能力不断夯实。深耕养车、商超、亲子等核心生活场景，打造长生命周期、高频迭代、高竞争力的产品。报告期内，途虎、天猫养车卡、沃尔玛商超卡、益起童行卡、民生农场卡等细分场景零售新客获客 134.94 万户，持卡客户 AUM 新增 549.79 亿元，在车主服务生态领域逐步建立起市场优势。

通过深化 MGM 存量客群内生裂变，转介实现金融资产新增 133.14 亿元。交叉营销效能不断释放，信用卡与借记卡相互引流成效显著，信用卡转化借记卡新客 45.50 万户，新客贡献占比 19.66%。公私联动协作机制推进零售客群开发向网链式转型，批量获客数量明显提升，报告期内

新增 9,857 家代发企业客户、67.69 万户代发个人客户，代发规模 1,079.50 亿元，首批重点代发客户实现重要突破。

全面深化财富管理革新 3.0 项目导入，细化从产品、权益、售后、团队、培训五大模块的金字塔配置体系，打通全行核心财富团队的职业成长和赋能发展通道。迭代小微客群综合经营模式，满足小微企业全面服务需求。解决代记账公司获取记账凭证难、慢、繁等痛点，创新民生“云·代账”服务，搭建批量化获客渠道。聚焦价值客群、协同公私联动，确保按揭业务持续合理发展。聚焦“敏捷开放”战略，提升消费金融产品对于战略企业及零售客群经营的促进作用，加速推进汽车消费、家装等场景类消费金融产品创新。

回归支付本源，强化产品协同，提升服务价值。按照小微结算“轻型化、场景化、综合化、专业化”发展模式，升级三方合作，以餐饮、教育等为重点方向，加快获客建设及客群综合服务方案提升，报告期新增小微结算产品签约客户 13.75 万户。持续开展日常用卡消费促动与连锁品牌联合营销，聚焦线上线下优质场景，联合头部电商平台开展“全民网购狂欢节”活动，携手知名商圈、星级酒店推出特惠业务，其中自助餐“买一赠一”服务覆盖 40 个城市近 200 家五星级连锁酒店，加快构建线上线下融合的消费生态体系，促进信用卡支付规模提升。报告期内，信用卡电子支付（含快捷支付、移动支付、网关支付及全民生活 APP）交易额 2,270.58 亿元，同比增长 33.82%，交易笔数 5.74 亿笔，同比增长 40.84%。

开发养老价值客群、女性价值客群等特色客群。坚持传统服务与智能服务相融合，不断完善老年客户服务标准，为老年客群量身定制手机银行“至简专版”，智能推荐适配的金融产品；积极组织多种形式的金融知识普及和宣传教育活动，帮助老龄等特殊人群提高对各类金融产品和服务的认知能力、风险识别能力和自我保护能力。联合头部保险公司设计、引入特色鲜明的养老年金、定额终身寿产品，提升细分客群产品与服务质量。优化升级车车卡、女人花卡等重点产品权益，满足目标客群个性化用卡需求。

产品、服务与渠道建设

加速基础产品服务体系建设，提升零售基础产品货架竞争力。把握粤港澳大湾区“跨境理财通”业务即将推出契机，加快跨境理财通平台搭建。完成外汇业务系统便利化升级，优化留学生、在华受薪外籍人士等客群的外汇服务体验。开发集薪资代发、人力管理、税务、福利、报销等功能于一体的代发企业综合服务平台。

深耕细分领域，打造稳健的财富管理品牌。依托民生磐石及 FOF 产品的领先优势，打造细分领域品牌优势。顺应市场变革开展前瞻性布局，以客户为中心，匹配客群风险偏好，建立“安、固、稳、赢”系列本行理财产品品牌。

打造稳健投资品牌“民生磐石”系列。通过贯彻“收益稳固+”原则，创研“固收+”策略产品，充分发挥“股债兼收、进可攻退可守”的大类资产配置优势，联合业内多家头部基金公司，采用“专业严选、独家定制”模式，甄选“民生磐石”系列基金。截至报告期末，“民生磐石”产品规模 603 亿元，比上年末增加 351 亿元，增幅 139%，服务客户超 20 万人，正在形成良好的市场体验与稳健的财富管理品牌。

发力 FOF 市场，抢占市场份额。通过 FOF 产品强化基金配置品牌，以量化模型为工具、以风格分析为基础搭建底层产品遴选模型，审慎评估基金公司和基金经理全面“画像”，逐步形成“买 FOF 到民生”的品牌形象。截至报告期末，民生银行公募 FOF 基金保有规模 401 亿元，比上年末增加 166 亿元，增幅 70%，保有规模占据全市场 1/3，在这一细分赛道体现出了超强的竞争力，向市场传递公募 FOF 领域的民生最强音。

未来，民生银行在持续深耕磐石系列、FOF 系列基础上，将联合业内头部机构重点布局三年期权益产品，践行长期投资理念，提升客户盈利体验，塑造全新品牌系列，为大众投资权益资产提供更多优质选择。通过磐石、FOF、三年期系列三剑齐发，合力打造稳健财富管理品牌，为客户提供更稳健、更安心的财富管理服务。

加强科技赋能，提升客户体验。以“覆盖面扩展、时效性增强”为目标，持续优化客户体验监测体系，新增 9 条个人客户旅程纳入监测，监测旅程线达 28 条，评价机制逐步从 T+1 转向实时评价。

积极利用科技系统、与外部数据对接、主动上门服务、一站式服务等举措，依托小微移动运营 IPAD、手机小微宝等，全面推广小微贷款移动作业模式，完善小微受理、审批电子化作业流程。创新推出基于 5G 通信技术的信用卡业务视频客服模式，构建“电话热线+网络客服+视频客服”协同的客户服务体系。提供高效便捷的当日用卡、现场制卡功能。发布全民生活 APP8.0 版本，率先适配鸿蒙操作系统，助力构建开放安全的全场景、分布式金融服务体系；优化手机银行基金专区，升级产品推介界面、信息披露、客户持仓展示等功能，首次实现智能双录功能落地，运用数字化技术开展客户情感经营，在客户经营周期、客户生命周期的各个节点创造情感场景，通过与客户共情的方式，进一步提升客户体验和客户粘性。

网点转型提升加速推进。贯彻重点区域发展战略和乡村振兴战略，在四大战略区域及县域地区有序增设网点布局，加快重点区域布局。升级厅堂及门店综合化服务体验，完成网点新空间设计标准的落地试点和样板间打造，优化网点使用体验。升级厅堂一体化模式，完成全行厅堂运营作业管理、人员管理、风险管理职能由运营条线向零售条线的划转，形成厅堂“一盘棋”的客群经营和管理格局。构建网点效能评价体系，强化过程管控、效能评估对结果指标达成的促进作用，通过过程监测督导提升网点效能和产能结构。报告期内，社区金融资产规模新增占本行零售金融资产规模新增的 22.2%；有效客户数新增占本行零售有效客户数新增的 27.46%；贡献期便利型网点产能持续提升，头部网点大幅增加，本行 5 亿元以上金融资产规模网点增加 22 家，总数达到 139 家，增幅达 18.8%。

物理分销渠道

本行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、珠江三角洲、环渤海经济区等区域。截至报告期末，本行销售网络覆盖中国内地的 132 个城市，包括 140 家分行级机构（含一级分行 41 家、二级分行 90 家、异地支行 9 家）、1,182 家支行营业网点（含营业部）、1,094 家社区支行、137 家小微支行。

3.4.4 资金业务

3.4.4.1 投资业务情况

报告期内，本行持续优化资产结构，提升投资效率。截至报告期末，本行交易和银行账簿投资净额 20,081.02 亿元，比上年末下降 892.65 亿元，降幅 4.26%；交易和银行账簿投资净额在总资产中占比较上年末下降 1.87 个百分点。

3.4.4.2 同业业务情况

报告期内，本行持续强化合规经营，秉持“新理念、新定位、新方式”，深入推进同业客群经营转型。本行深化以同业客户为中心，为客户创造价值的新理念，持续完善同业客户统一营销，完善同业客户统一授信及非授信业务管理体系，全行有效客户覆盖率持续提升，客户基础不断夯实的同时推动了同业客户综合服务水平的持续提升。

报告期内，本行积极调整资金业务结构，增强同业负债稳定性，实现同业业务的稳健发展。截至报告期末，本行同业资产规模 3,471.29 亿元，比上年末增长 13.46%；同业负债规模（含同业存单）17,933.60 亿元，比上年末减少 2.51%；报告期内发行同业存单 188 期，累计发行规模 3,103.60

亿元；截至报告期末，本行发行同业存单余额4,669.89亿元。

3.4.4.3 托管业务情况

报告期内，本行贯彻落实托管业务“有取有舍、高质量发展”理念，强化合规经营，有序推进托管业务结构优化。本行深化托管科技赋能，加强新技术应用实施，持续推动托管业务数字化智能化转型。本行着力打造托管增值服务平台发展，有效整合资源，持续提升客户服务能力。截至报告期末，本行托管规模10.76万亿元。

养老金业务方面，本行围绕国家多支柱养老金体系完善与发展的政策契机，以年金托管和账户管理资质为基础，建立了覆盖企业年金、职业年金、养老金产品、养老保障管理产品等的产品体系，持续提升运营管理和客户服务水平，为企事业单位及个人客户提供优质的养老金管理服务。

3.4.4.4 理财业务

报告期内，本行持续推进理财业务转型，一方面完善净值型理财产品布局，产品覆盖中、长、短期各类期限和各主要类别资产，并推出多只客群和区域定制专属产品，个人净值型理财产品客户数快速增长。另一方面，严格遵守资管新规过渡期相关要求，有序压降存量资产，存量资产规模比上年末下降1,778.03亿。截至报告期末，本行符合资管新规要求的净值型产品规模6,710.50亿元，比上年末增长26.95%。净值型产品占理财产品总规模的比例由上年末的61.38%上升至78.70%。

理财业务转型过程中，本行一方面大力强化理财业务风险管理，逐步建立了涵盖产品创设、投前调查、资产审批、放款管理、资产监控、投后分析的全流程风控体系，理财业务风险计量、监测和控制能力得到全面提升；另一方面，加大存量问题资产清收处置力度，主动化解风险。资管新规和《理财业务管理办法》发布以来，本行根据监管要求，制定了存量产品压降计划并按照该方案落实。报告期内，每季度均按计划完成了整改进度要求。在存量资产压降过程中，逐步实施问题资产回表，并按照财政部《企业会计准则第22号—金融工具确认和计量》要求进行严格风险分类，按照预期损失计提减值准备，同时继续强化回表资产清收处置，持续推进风险化解。

2020年12月9日，本行获得中国银保监会关于筹建民生理财有限责任公司的批复。目前，本行正在积极推进向中国银保监会申请开业的有关资料报送工作，并加快落实各项筹建工作，力争理财子公司早日获准开业。

3.4.4.5 贵金属及外汇交易情况

报告期内，本行贵金属业务场内（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）851.33吨，白银交易量（含代理人及个人）37,433吨，交易金额合计人民币3,522.60亿元。以交易金额计算，本行为上海黄金交易所询价交易前十大交易商，也是上海期货交易所最为活跃的自营交易商之一，亦是国内重要的大额黄金进口商之一。

报告期内，本行开展企业及同业客户黄金租借业务36.8吨，市场排名第5位；对私客户自有品牌实物黄金销售527.68公斤，产品多样，有效满足了客户需求，市场发展前景广阔。

报告期内，本行境内即期结售汇交易量3,317.16亿美元，同比增长8.83%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量6,154.73亿美元，同比增长71.72%。本行积极推进外汇风险中性机制建设，助力实体企业通过衍生产品进行汇率套期保值。

3.4.5 资产质量管理

报告期内，本集团持续夯实资产质量，保持拨备计提力度，资产质量指标稳步改善，风险抵补能力不断提升。截至报告期末，集团不良贷款率1.80%，比上年末下降0.02个百分点，逾期90天以上、60天以上贷款与不良贷款比例均小于100%。贷款减值准备余额1,034.26亿元，比上年末增加57.89亿元；拨备覆盖率142.87%，比上年末上升3.49个百分点；贷款拨备率2.57%，比上年末上升0.04个百分点。

报告期内本集团加强信用风险防控、夯实资产质量管理的主要措施包括：

一是严控新增授信风险。报告期内，本集团持续优化资产结构，加大粤港澳大湾区、长三角、京津冀、成渝四大重点区域优质企业信贷政策支持力度，把好客户和授信准入关，严格开展授信审查，持续提高重点区域、重点行业和高评级客户占比，优化全行资产布局，保持新增授信资产质量优良。强化监测预警工作，严格落实重点客户、重要舆情监测新机制，提升监测预警时效，建立重大风险信息共享与处理机制。加强重点领域风险防范，对房地产业务、政府融资平台、非上市公司股权质押等重点领域开展风险排查，通过风险集中诊断和主动退出机制，提前压降和退出风险客户。

二是加强不良处置力度。本集团优化清收管理机制，坚持现金清收优先导向，拓宽处置渠道，分类施策、多措并举，全力推进不良资产清收处置。挖掘不良资产处置潜力，“一户一策”攻坚

大额疑难项目，整合行内专业处置资源，形成合力提升处置效益。夯实处置基础管理，推进资产保全操作手册编撰，提升保全条线业务操作规范化、精细化水平。加强已核销资产清收，坚持“账销案存、权在力催”原则，对已核销贷款细化分类管理，提升回收价值。

三是妥善安排理财回表处置。本集团根据《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》《商业银行理财业务监督管理办法》《优化资管新规过渡期安排引导资管业务平稳转型》等相关监管规定，对符合条件的理财风险资产有序推进回表处置。对理财已回表资产，严格进行风险分类，并按照金融资产减值管理相关规定计提拨备，同时继续强化清收处置，持续推进风险化解。

3.4.6 科技金融

3.4.6.1 数字化转型

报告期内，本行积极推动全行数字化金融战略全面实施，建成“全分布式”企业级架构，形成以“业务中台、数据中台、AI中台”为核心的横向平台化科技体系，提升科技和数据能力。聚焦科技金融“十件大事”，拓展开放银行，建设直销银行生态平台，打造对公、零售一体化智能风控体系和“风铃”新一代运营风控系统，推广“智慧银行体验店”，推进“远程银行”智能化，开展“生态银行”和“智慧银行”建设，在技术创新的同时，重点保障生产安全和网络安全。

完成“全分布式”企业级架构转型。自主可控的分布式核心产品平台体系全面建成，包含分布式技术平台、分布式直销银行电子账户、分布式零售贷款、分布式支付平台、分布式核心系统等，形成支撑未来5-10年数字化金融快速增长的“数字化”科技底座。分布式核心项目顺利完成亿级客户数据的联机无感迁移，系统零停机、服务零中断。

构建AI中台，强化数据中台和业务中台。AI中台以机器学习模型一体化平台为基座，面向总分行统一提供“模型训练、AI生产、AI资产管理、AI纳管、AI服务”5大能力。**数据中台**打造包含“数据科学产品、数据赋能方案、数据科学工具、数据科学平台”的一套数据科学赋能体系，重点**创新数据产品**，自研“灵犀、新竹、百川、天眼、启明、牵星”等风控类大数据模型产品，覆盖信贷业务全流程风控，提供差异化定价功能，已在小微、信用卡等业务场景试点应用，强化数据基础应用能力。**建设全行统一知识图谱平台**，基于本行工商数据和对公客户担保授信等数据，构建了超过亿级的企业关系图谱。

建立对公、零售一体化智能风控体系。重构非零售风险管理平台，沉淀场景数据，深度融合数据模型，支持风险实时识别、自动阻断，提供客户开户和授信申请的一站式在线审批授权等新

功能，推动风控能力向场景化、实时化、智能化转型，适配金融风控“快、稳、准”的新要求。

新建 B、C、G 端风控场景平台，输出风险领域的共享服务能力，对“B 端”精准把控需求，对“C 端”融入场景服务，对“G 端”链接合作共赢，组合金融产品，提供综合解决方案。**升级微服务架构**，打造流程协同编排能力，增强弹性，快速支撑数字风险管控体系变革。

推进营销云工作台 2.0，支持总分行在线开展营销活动。构建“营销十要素、营销生命周期、活动类型”的三维营销引擎，全面支持活动、策略、权益、数据看板，形成 9 类营销活动通用模型。支持总分行在线发布营销策略，实现场景、业务和渠道全流程线上化审批，提升营销作业效率。

建立“总行科技、区域研发中心、分行科技”三级联动的协同作战机制。新增深圳、成都、西安、合肥、武汉 5 个区域研发中心，定向支持重点区域战略项目的敏捷协同开发。扩大分行云服务体系，在分行开发测试云基础上，新建分行生产云，共承载 36 家分行 39 个业务系统的生产环境。

压实信息安全“一把手”责任制，重点加强对附属机构的信息安全防护。对不断扩展的银行安全边界，从银行、客户、网络环境多个层面，逐一消除安全威胁，提供覆盖银行内部网络空间和客户、第三方合作伙伴的**整个生态网络空间“全域防护”**，有效应对重大网络安全突发事件，防范网络金融风险。依据“六个统一”原则，部署集团统一的安全防护策略，建成以总部为中心、覆盖全网、立体纵深式的**集团网络安全保障体系**，覆盖信用卡中心、民生租赁、加银基金、科技公司等，提升集团一体化安全防控能力和科技服务能力。依据《数据安全法》等规范要求，健全本行个人金融信息管理和数据安全管理制度体系。加强开放银行安全边界防护，完成开放银行平台和银企直连系统的技术架构整合。

信息科技服务管理水平进入银行业先进行列。本行通过国际权威测试组织成熟度认证体系最高级别认证 TMMi5 级，标志着本行软件测试管理水平达到国际领先水平。建立起标准化测试管理体系，采用基于风险的测试策略，实现风险早识别、早处置。升级信息技术服务体系，在分行及附属机构推广 ISO20000 和 ISO27001 管理体系认证，提升集团生产运行一体化管理水平。规划建设达到国际数据中心基础设施最高级 UPTIMETIER4 级标准的多活数据中心，提升业务连续性保障能力。

3.4.6.2 网络金融

报告期内，本行围绕数字化金融战略，充分应用前沿技术持续建设数字化、智能化、场景化金融服务及非金融服务体系，平台服务能力进一步增强，产品服务模式更为丰富，客户服务体验提升明显，行业生态金融发展态势良好，市场份额和品牌效应再创新高。

3.4.6.2.1 零售线上服务

报告期内，本行秉持“开放、融合、精益、智能”的服务理念，建设有特色的零售线上平台，打造精益化的产品服务体验，提升平台智能化服务能力。报告期内，相继推出线上资产证明、医保电子凭证、个人征信查询、电子发票等系列便民、惠民服务；提供智能搜索、智能日历、智能语音等智能化服务，新增缴费提醒、信用卡还款、理财到期、周期性转账提醒等智能日历服务体系，客户体验全面提升；丰富生活圈板块特色鲜花、3C 数码、文创收藏、营养保健等非金融服务，建成 21 家分行特色专区，开展 140 余次客户回馈活动，满足客户一站式生活服务需求；推出手机银行播客厅，为客户提供多样化的音视频服务，构建以价值内容为导向的新型服务业态。加强大数据、人工智能等技术应用，强化客户洞察，不断完善客户标签画像体系，深耕数字化运营，提供精细化、智能化服务，满足客户实际需求，为客户创造价值。

本行大力开展敏捷创新，快速响应客户需求，积极抢抓市场机遇。业内首家推出键盘银行，以百度智能手机输入法为载体，将产品浏览、热门活动、网点查询预约等服务，融入到客户微信聊天、短信编发、网页浏览等各个场景中，为客户提供了无缝衔接、随用随取的服务体验；上线手机银行 6.0，国内率先适配华为鸿蒙系统，线上平台产品服务和市场竞争力日益增强。

截至报告期末，本行零售线上平台用户数达 8,674.91 万户，比上年同期末增长 14.78%；零售线上平台月活用户数 2,269.15 万户，比上年同期末增长 28.04%，用户交易活跃度保持银行业领先地位。

3.4.6.2.2 对公线上服务

报告期内，本行大力开展对公线上金融服务体系建设，建成由网上银行+手机银行+微信银行+银企直联平台组成的对公线上金融服务平台 3.0，打造千企千面的服务能力。实现登录服务智能化、权限配置便捷化，全面优化企业网银交易明细查询、回单、企业财务室等基础服务，创新推出单笔转账、批量转账，搭载智能汇路，减少客户操作步骤，提升业务处理效率。持续丰富对公产品及服务，上线智能通知存款、企业征信报告、通用账户在线开户、企业名片等全新功能，满

足客户资产增值、征信查询、便捷开户等多种业务诉求。拓展智能化服务，在移动端启用指纹、人脸识别、OCR 影像识别等新技术，业务操作更便捷、更精准。建立银企直联全生命周期管理体系，提升客户服务水平，服务客户能力大幅增强；研发推出银企直联专用蓝牙 U 宝及专用签名设备，更有力地保障了客户账户资金和信息的安全性。

截至报告期末，本行对公线上平台用户数 280.83 万户，比上年同期末增长 13.07%；对公线上年累计交易金额 31.29 万亿，同比增长 14.49%。银企直联客户数 2,862 户，比上年同期末增长 31.71%；银企直联拉动存款年日均规模 6,721.25 亿元，同比增长 29.26%。

3.4.6.2.3 网络支付服务

报告期内，本行紧抓支付行业转型机遇，积极开展支付产品和行业解决方案创新。针对零售客群，加快移动支付产品建设，推出微信、支付宝免输卡号签约服务，客户绑卡流程更便捷。围绕对公客群，打造综合收单产品，丰富资金结算服务，上线支付分账、担保结算等特色功能，满足平台商户多元化结算需求；率先上线对公标记化付款功能，并在基金销售监督场景下试点应用；聚焦民生政务等重点领域打造解决方案，提供线上综合缴款服务，实现金融赋能便民生活场景；针对集团企业提供“账户+支付+权益”组合服务，将金融服务嵌入企业生态场景，助力实体经济发展。

报告期内，本行借记卡（I 类户）移动支付交易笔数 2,979.65 万笔，同比增长 73.94%；交易金额 201.93 亿元，同比增长 32.92%。

3.4.6.2.4 开放银行服务

报告期内，本行大力拓展开放银行，通过“走出去”“请进来”和“合作创新”三种模式，整合开放本行产品及服务，自建或与合作方共建金融服务生态。优化升级开放银行门户，面向合作方打造信息发布与业务受理申请的统一平台；统一线上进件服务，简化客户经理和客户繁杂的操作流程，提升开放银行生态场景合作项目的对接效率；搭建联调沙箱环境，支持合作方自助式、快速接入测试环境，加速项目投产上线速度；持续完善产品目录，累计发布了 306 个 API 接口。面向市场推出 14 个行业服务方案，打造“民生云+”品牌，重点推广“民生云•代账”“民生云•人力”“民生云•货运”等行业服务方案。

“民生云•代账”是面向代理记账行业提供的轻量级综合服务方案，解决了软件平台、代账公司、小微客户各自痛点，提升了企业客户在财务管理过程中的便捷度和规范性，多向赋能，助力

小微企业数字化转型升级，与 24 家财税平台开展合作，荣获“2021 年中国金融科技创新大赛”专项领域创新金奖。“民生云·人力”是面向企业代发、人力外包、灵活用工行业的全面综合服务体系，赢得行业头部客户认可，并顺利对接投产；“行业云”模式在人力代发、费控报销领域开展试点，批量获客和拉动存款沉淀成效初显，赢得市场拓展先机。

3.4.6.3 直销银行

本行把握中国数字经济发展新机遇，发挥创新的体制机制优势，致力于打造“零接触金融、普惠金融”的直销银行纯线上生态平台，面向企业生态和大众客群提供便捷、安全的场景化金融服务。报告期内，本行持续深化“金融云+行业云”特色 BBC 服务模式，创新落地“云银行生态平台”，积极发挥银行数字化转型的“链接器”作用，打造“链式钱包生态”“云钱包生态”“基金销售监督生态”的标准化、场景化、生态化金融服务，融入企业经营场景，为企业客户及其上下游小 b 客群和个人客户提供代发薪资、财富管理、消费贷款、资金监督等专业、安全、纯线上的金融服务，已建成标准化 API 接口 600 余个，为通讯、交通、物流、工业、教育、医疗等行业千余家商户提供场景金融解决方案，累计服务 3,482.64 万客户，管理金融资产 1,420.33 亿元。报告期内，获得华夏时报“年度直销银行奖”等重大殊荣，持续引领行业发展，树立行业标杆。

3.4.6.3 运营服务

报告期内，本行全面贯彻落实国家政策和监管部门各项要求，有力保障金融服务畅通，加速推进运营管理数字化转型，不断提升金融服务实体经济能力，持续向行内外客户提供优质、高效、有竞争力的运营服务。集中运营多地备份优势明显，时刻保持应急响应能力，为国内出现疫情的局部地区建立优先服务通道，确保服务不中断、业务不延迟；稳健推进关键应用智能化进程，建设智能型“远程银行”，强化客户体验提升，持续做优特色客户服务品牌；积极落实国务院办公厅有关政策，践行社会责任，95568 电话银行开通老年客户一键进入人工服务功能，让老年客户群体得到更多的关爱与帮助。

3.4.7 一体化服务

报告期内，本行致力于建立“一个民生”业务协同体系，为客户提供一体化、综合化服务。建立科学高效的跨部门协作机制，理顺条线间、板块间、机构间以及总分行之间的关系，打破公司业务和零售业务壁垒，全面打造总分联动的战略客群协同服务体系。促进本行与附属机构之间协同，明确协同思路、工作目标与协同机制，拓展交叉协同范围，强化客户转介与双向导流，共

同打造面向客户的综合化金融服务体系。

坚持“一个民生”发展理念，本行不断健全集团化管理体系，统一母子公司战略方向，实现全行一体化规划与营销、一体化产品与服务、一体化风险管理、一体化系统和平台，一体化资源配置与考核。畅通总分行沟通交流渠道，加强总行对子公司的统筹管理，优化提升协同化、一体化综合服务。

3.4.8 境外业务

报告期内，香港分行认真贯彻本行发展战略，着重塑造差异化竞争优势，充分发挥境外业务平台作用，公司银行、金融市场、私人银行及财富管理三大业务板块齐头并进，业务增长显著。

香港分行深化客群经营开发，优化资产结构，强化负债成本管控，实现了净息差稳定提升。截至报告期末，香港分行总资产达 1,962.39 亿港元，实现净收入 12.83 亿港元，同比增长 23.73%，其中利息净收入 11.37 亿港元，同比增长 24.53%；税前利润 11.21 亿港元，同比增长 11.37%。

3.4.8.1 扩大跨境协同联动优势，深耕强化特色业务领域

报告期内，香港分行深入践行“一个民生”发展战略，扩大跨境协同联动优势，重点聚焦粤港澳大湾区发展，为企业客户提供专业的跨境金融解决方案，截至报告期末，落地 11 个总分行级战略客户重大联动项目，合作资产规模超过 100 亿人民币。香港分行围绕资本市场，深耕特色业务领域，银团贷款、并购贷款、结构性融资等投行类业务实现良好收益，银团贷款簿记行及委任牵头安排行项目金额在港澳地区排名上升至第 8 位，体现了本行在海外银团业务领域的专业地位。

3.4.8.2 债券承销业务再创新高，资产托管业务规模领先

报告期内，香港分行依托香港国际金融中心地位，债券承销业务持续发力，截至报告期末，中资美元债承销笔数排名⁵全球第五，创历年同期新高，体现了本行在境外债券市场的影响力和市场地位。香港分行重视本地托管客群培育，持续丰富托管产品体系，提升综合服务能力，托管业务取得快速发展。截至报告期末，资产托管规模达 878.79 亿港元，较上年末增长 23.33%，托管规模位列可比中资股份制银行第二。

3.4.8.3 财富管理业务成绩可喜，本地私人银行业务积极拓展

⁵ 资料来源：彭博，集团口径数据。

报告期内，香港分行以跨境财富管理业务为支点，以网上银行及手机银行为载体，深度挖掘跨境中高端个人客群金融需求，丰富完善产品货架，创新增值服务模式，持续提升跨境综合金融服务能力。香港分行克服长期封关影响，积极拓展本地私人银行代理保险业务，保险转介业务更获突破。

3.5 可能面临的风险

当前，疫情变化和外部环境仍存在诸多不确定性，世界经济形势仍然复杂严峻，经济复苏的基础尚不够稳固，经济完全恢复常态化运行以及宏观政策退出仍面临较大的内外部压力，疫情及国际政治经济变化冲击导致的各类衍生风险不容忽视。

一是外部环境的不确定性带来的风险。全球疫情防控不同步，新冠变体病毒多国传播，不利于全球宏观经济的整体恢复；疫苗接种节奏、范围和防疫效果存在不确定性，部分新兴经济体可能会有所滞后，进而加大国别风险；外部需求的不确定性和供给恢复的不确定性将加大外贸风险。二是国内环境的不确定性带来的风险。“三道红线”对房企融资整体收紧，各地限购限贷政策升级也影响房企资金回笼，房地产行业信用风险上升。国家从收支两方面对地方财政加强了规范管理，弱地区、低评级的地方政府债务风险加大。国内宏观经济复苏仍存在不同步和不均衡的特点，批发零售、交运仓储邮政、住宿餐饮、租赁和商务服务等行业恢复较慢，消费复苏弱于投资和出口，线下消费恢复弱于线上，部分企业仍面临较大的经营压力，电力、钢铁、建筑等高排放、高耗能行业的排放转型风险，也给商业银行资产质量带来潜在压力。三是金融市场波动加大。疫情以来，发达国家的超常规财政和货币政策进一步推高了资产价格和通胀水平，金融体系愈发脆弱。随着美国等发达经济体复苏加快，美联储货币政策收紧预期升高，全球外汇、黄金及其他商品市场都将产生不同程度的波动，对市场风险管理提出了更高要求。四是操作风险和合规风险管理面临挑战。随着科技与金融不断融合，银行线上业务快速发展，各类风险边界交融，进一步加大银行操作风险识别管理难度；国际反洗钱和反恐怖融资形势依旧严峻，随着国际和国内反洗钱监管标准趋严，商业银行反洗钱工作也面临诸多挑战。五是信息科技风险管理面临挑战。随着银行数字化转型加快，业务流程线上化、智能化程度显著提升，对于信息技术安全、个人信息保护的要求也将不断提高。

面对新形势，本行将坚持贯彻党中央、国务院和监管机构的决策部署，坚持稳中求进，将风险防控放在更加突出的位置，回归本源，支持实体经济发展，持续提升各类风险管理能力，促进业务稳健发展。