

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

2016 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) 会议应到董事 18 名，现场出席董事 13 名，电话连线出席董事 5 名，副董事长张宏伟、刘永好，董事姚大锋、郑海泉、解植春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 8 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 2016 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 1.65 元（含税）。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	58560720	58560720
电子信箱	cmbc@cmbc.com.cn	cmbc@cmbc.com.cn

（二）报告期公司主要业务简介

2016年，全球经济在深度调整中曲折复苏，国内经济在结构转型中依然面临多重困难，银行业总体经营业绩增速放缓，资产质量压力仍然较大，本公司积极应对国内外经营环境变化，有效支持实体经济发展，保持了持续健康的发展态势。紧密围绕着年初制定的“做强公司银行、做大零售银行、做优金融市场”的主要经营工作要求，有序推进“凤凰计划”项目落地实施，持续深化经营体制改革，强化全面风险管理，在保持资产规模较快增长的同时，业务结构持续优化，风险防控能力增强，经营效益实现平稳增长。

1、盈利水平稳定增长，经营效率持续提升

净利润实现持续增长，股东回报保持稳定。报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润478.43亿元，同比增长17.32亿元，增幅3.76%；净息差和净利差分别为1.86%和1.74%，同比分别下降0.40个百分点和0.36个百分点；加权平均净资产收益率和平均总资产收益率分别为15.13%和0.94%，同比分别下降1.85个百分点和0.16个百分点，基本每股收益1.31元，同比增长0.01元，归属于母公司普通股股东的每股净资产9.12元，比上年末增长0.86元。

营业收入保持平稳增长，收入结构持续优化。报告期内，本集团实现营业收入1,552.11亿元，同比增长7.86亿元，增幅0.51%；实现利息净收入946.84亿元，同比增长4.16亿元，增幅0.44%；实现非利息净收入605.27亿元，同比增长3.70亿元，增幅0.62%，非利息净收入占比39.00%，同比提升0.04个百分点。

成本收入比持续下降，运营效率不断提升。本集团加快凤凰计划的落地实施，持续推进重点成本领域降本增效举措，不断提高成本精细化管理水平，报告期内，本集团成本收入比30.98%，同比下降0.24个百分点。

2、业务规模不断扩大，经营结构持续优化

报告期内，本集团总资产规模持续增长。截至报告期末，本集团资产总额58,958.77亿元，比上年末增长13,751.89亿元，增幅30.42%；发放贷款和垫款总额24,615.86亿元，比上年末增长4,135.38亿元，增幅20.19%；吸收存款总额30,822.42亿元，比上年末增长3,499.80亿元，增幅12.81%。

在资产负债规模协调发展的同时，本集团结合业务转型要求和市场需求变化，主动加大结构

调整力度。一是持续优化贷款业务结构，截至报告期末，零售消费及住房贷款余额 3,584.76 亿元，比上年末增长 1,795.35 亿元，在发放贷款和垫款总额中占比为 14.56%，比上年末提升 5.82 个百分点，小微贷款中抵（质）押贷款占比 61.93%，比上年末上升 11.55 个百分点；二是继续提高投资业务占比，截至报告期末，本集团交易和银行账户投资净额 22,069.09 亿元，在资产总额中占比达到 37.43%，比上年末提高 17.22 个百分点；三是不断改善存款业务结构，截至报告期末，本集团活期存款余额占比 42.46%，比上年末提高 7.22 个百分点。

3、深化经营模式改革转型，促进经营效益显著提升

全力推进“凤凰计划”项目的落地实施，进一步深化经营体制改革和创新，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。聚焦重点客户、重点业务和重点区域，强化投资银行和交易银行产品和商业模式创新，提升公司业务专业化能力。截至报告期末，本集团对公贷款余额（含贴现）15,606.64 亿元，比上年末增长 2,406.44 亿元，增幅 18.23%；对公存款余额 25,222.32 亿元，比上年末增长 3,740.73 亿元，增幅 17.41%。

二是做大零售业务。坚持以收入提升为导向，以客群经营为核心，推动零售银行业务持续发展。报告期内，本集团实现零售业务净收入 496.19 亿元，同比增长 8.86%，在营业收入中的占比为 31.97%，同比提升 2.45 个百分点；本公司零售非零客户达 3,033.76 万户，比上年末增长 472.37 万户，管理个人客户金融资产 12,620.13 亿元，比上年末增长 918.81 亿元。

三是做优金融市场业务。本公司大力发展资产管理、资产托管、金融市场、金融同业等重点领域，全力打造“非凡资产管理”品牌，报告期末理财产品存续规模 14,278.16 亿元，比上年末增长 34.89%；推进“托管+”业务模式创新，报告期末资产托管规模达到 70,713.66 亿元，比上年末增长 51.45%；搭建金融同业战略客户平台，优化同业负债结构，报告期末同业负债规模 15,267.86 亿元，比上年末增长 46.47%；贵金属和外汇交易规模不断扩大。

四是做亮网络金融业务。本公司直销银行、手机银行、微信银行、网上银行等网络金融产品和服务持续创新，品牌影响力不断提升。截至报告期末，直销银行客户和金融资产双双“破五百”，直销银行客户数突破 500 万户，金融资产规模突破 500 亿元，如意宝申购总额 14,891.63 亿元；手机银行客户总数达 2,475.14 万户，比上年末增长 572.57 万户；个人网银客户数达 1,624.52 万户，比上年末增长 173.71 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 1,687.28 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

本公司海外业务平台，有效发挥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的综合金融服务。

4、风险管理不断加强，资产质量总体可控

报告期内，本集团持续完善风险管理政策，加强风险监测和预警，不断创新资产清收处置方式，多措并举，严控不良，风险管控能力进一步增强。截至报告期末，本集团不良贷款余额 414.35 亿元，比上年末增长 86.14 亿元，增幅 26.25%；不良贷款率 1.68%，比上年末上升 0.08 个百分点；拨备覆盖率 155.41%，比上年末上升 1.78 个百分点；贷款拨备率 2.62%，比上年末上升 0.16 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，本集团把握市场窗口，加快外部融资，先后发行人民币 200 亿元二级资本债和美元 14.39 亿元境外优先股，截至报告期末，本集团资本充足率 11.73%，比上年末提升 0.24 个百分点，为业务发展提供了有力支撑。

(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

	2016年	2015年	本报告期 比上年同期 增减(%)	2014年
经营业绩			增减(%)	
利息净收入	94,684	94,268	0.44	92,136
非利息净收入	60,527	60,157	0.62	43,333
营业收入	155,211	154,425	0.51	135,469
业务及管理费	48,086	48,208	-0.25	45,077
贷款和垫款减值损失	41,214	33,029	24.78	19,928
营业利润	60,166	60,250	-0.14	59,479
利润总额	60,249	60,774	-0.86	59,793
归属于母公司股东的 净利润	47,843	46,111	3.76	44,546
归属于母公司股东的 扣除非经常性损益的 净利润	47,885	45,848	4.44	44,496
经营活动产生的现金 流量净额	1,028,855	225,121	357.02	229,163
每股计(人民币元)				
基本每股收益	1.31	1.30	0.77	1.31

稀释每股收益	1.31	1.27	3.15	1.24
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.31	1.29	1.55	1.31
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.31	1.26	3.97	1.24
每股经营活动产生的现金流量净额	28.20	6.17	357.05	6.71
盈利能力指标 (%)			变动百分点	
平均总资产收益率	0.94	1.10	-0.16	1.26
加权平均净资产收益率	15.13	16.98	-1.85	20.41
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	15.15	16.89	-1.74	20.39
成本收入比	30.98	31.22	-0.24	33.27
手续费及佣金净收入占营业收入比率	33.67	33.16	0.51	28.23
净利差	1.74	2.10	-0.36	2.41
净息差	1.86	2.26	-0.40	2.59
	2016年 12月31日	2015年 12月31日	本报告期末 比上年度末	2014年 12月31日
规模指标			增减 (%)	
资产总额	5,895,877	4,520,688	30.42	4,015,136
发放贷款和垫款总额	2,461,586	2,048,048	20.19	1,812,666
负债总额	5,543,850	4,210,905	31.65	3,767,380
吸收存款	3,082,242	2,732,262	12.81	2,433,810
归属于母公司股东权益总额	342,590	301,218	13.73	240,142
归属于母公司普通股股东权益总额	332,698	301,218	10.45	240,142
归属于母公司普通股股东的每股净资产(人民币元)	9.12	8.26	10.41	7.03
资产质量指标 (%)			变动百分点	
不良贷款率	1.68	1.60	0.08	1.17
拨备覆盖率	155.41	153.63	1.78	182.20
贷款拨备率	2.62	2.46	0.16	2.12
资本充足指标 (%)			变动百分点	
核心一级资本充足率	8.95	9.17	-0.22	8.58
一级资本充足率	9.22	9.19	0.03	8.59
资本充足率	11.73	11.49	0.24	10.69
总权益对总资产比率	5.97	6.85	-0.88	6.17

注：1、平均总资产收益率=净利润/期初及期末总资产平均余额。

- 2、加权平均净资产收益率=归属于母公司普通股股东的净利润/归属于母公司普通股股东权益加权平均余额。
- 3、成本收入比=业务及管理费/营业收入。
- 4、净利差=生息资产平均收益率-付息负债平均成本率。
- 5、净息差=利息净收入/生息资产平均余额。
- 6、不良贷款率=不良贷款余额/发放贷款和垫款总额。
- 7、拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款余额。
- 8、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

经营业绩	第一季度 (1-3 月份)	第二季度 (4-6 月份)	第三季度 (7-9 月份)	第四季度 (10-12 月份)
利息净收入	24,106	23,332	23,451	23,795
非利息净收入	16,028	14,485	14,979	15,035
营业收入	40,134	37,817	38,430	38,830
业务及管理费	9,534	8,418	13,122	17,012
贷款和垫款减值损失	9,977	10,839	10,184	10,214
营业利润	17,841	17,341	14,804	10,180
利润总额	17,858	17,323	14,772	10,296
归属于母公司股东的净利润	13,706	13,517	11,940	8,680
归属于母公司股东的扣除非经常性损益后的净利润	13,704	13,543	11,997	8,641
经营活动产生的现金流量净额	176,628	551,935	126,966	173,326

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

截止报告期末普通股股东总数 (户)					321,080		
年度报告披露日前上一月末的普通股股东总数 (户)					345,355		
前 10 名股东持股情况							
股东名称 (全称)	报告期内增 减	期末持股数 量	比例(%)	持有有 限售条 件的股 份数量	质押或冻结情况		股东 性质
					股份 状态	数量	
香港中央结算 (代理人)有限 公司	-783,592	6,897,614,115	18.91	0	未知	-	其他
安邦人寿保险股	-	2,369,416,768	6.49	0	无	-	境内非国

份有限公司一稳健型投资组合							有法人
中国泛海控股集团有限公司	843,925,243	1,682,652,182	4.61	0	质押	1,679,652,182	境内非国有法人
安邦财产保险股份有限公司一传统产品	-	1,665,225,632	4.56	0	无	-	境内非国有法人
安邦保险集团股份有限公司一传统保险产品	-	1,639,344,938	4.49	0	无	-	境内非国有法人
新希望投资有限公司	-	1,523,606,135	4.18	0	无	-	境内非国有法人
中国证券金融股份有限公司	508,226,312	1,480,183,010	4.06	0	无	-	境内非国有法人
上海健特生命科技有限公司	-	1,149,732,989	3.15	0	质押	1,149,732,989	境内非国有法人
中国船东互保协会	-	1,086,917,406	2.98	0	质押	110,000,000	境内非国有法人
东方集团股份有限公司	-	1,066,764,269	2.92	0	质押	895,466,240	境内非国有法人
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（“安邦保险”）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。						

2、报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

单位:股

截止报告期末优先股股东总数（户）							1	
年度报告披露日前上一月末的优先股股东总数（户）							1	
前 10 名优先股股东持股情况								
股东名称	股东性质	报告期内股份增减变动	持股比例 (%)	持股数量	所持股份类别	质押或冻结情况		
						股份状态	数量	
The Bank of New York Mellon Depository (Nominees) Limited	外资股东	71,950,000	100	71,950,000	境外优先股	未知	-	
前十名优先股股东之间，上述股东与前十名普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人情况说明		无						

三、经营情况讨论与分析

2016年，全球经济在深度调整中曲折复苏，国内经济在结构转型中依然面临多重困难，银行

业总体经营业绩增速放缓，资产质量压力仍然较大，本公司积极应对国内外经营环境变化，有效支持实体经济发展，保持了持续健康的发展态势。紧密围绕着年初制定的“做强公司银行、做大零售银行、做优金融市场”的主要经营工作要求，有序推进“凤凰计划”项目落地实施，持续深化经营体制改革，强化全面风险管理，在保持资产规模较快增长的同时，业务结构持续优化，风险防控能力增强，经营效益实现平稳增长。

（一）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478.43亿元，同比增加17.32亿元，增幅3.76%，净利润增速放缓主要是由于净息差收窄、拨备计提增加等因素。

本集团主要损益项目及变动如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2016年	2015年	增幅(%)
营业收入	155,211	154,425	0.51
其中：利息净收入	94,684	94,268	0.44
非利息净收入	60,527	60,157	0.62
营业支出	95,045	94,175	0.92
其中：业务及管理费	48,086	48,208	-0.25
税金及附加	4,338	9,968	-56.48
资产减值损失	41,378	34,801	18.90
其他业务成本	1,243	1,198	3.76
营业利润	60,166	60,250	-0.14
加：营业外收支净额	83	524	-84.16
利润总额	60,249	60,774	-0.86
减：所得税费用	11,471	13,752	-16.59
净利润	48,778	47,022	3.73
其中：归属于母公司股东的净利润	47,843	46,111	3.76
归属于少数股东损益	935	911	2.63

其中，营业收入的主要项目、占比及变动情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2016年		2015年		增幅(%)
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	
利息净收入	94,684	61.00	94,268	61.04	0.44
其中：发放贷款和垫款利息收入	115,294	74.30	117,594	76.15	-1.96
交易和银行账户投资利息收入	56,669	36.51	34,463	22.32	64.43
买入返售金融资产利息收入	8,776	5.65	22,335	14.46	-60.71
存放中央银行款项利息收入	6,961	4.48	6,818	4.41	2.10
拆放同业及其他金融机构利	6,587	4.24	12,015	7.78	-45.18

息收入					
长期应收款利息收入	5,543	3.57	6,157	3.99	-9.97
存放同业及其他金融机构利息收入	4,088	2.63	4,000	2.59	2.20
利息支出	-109,234	-70.38	-109,114	-70.66	0.11
非利息净收入	60,527	39.00	60,157	38.96	0.62
手续费及佣金净收入	52,261	33.67	51,205	33.16	2.06
其他非利息净收入	8,266	5.33	8,952	5.80	-7.66
合计	155,211	100.00	154,425	100.00	0.51

1、利息净收入及净息差

报告期内，本集团实现利息净收入946.84亿元，同比增加4.16亿元，增幅0.44%。其中，业务规模增长促进利息净收入增加189.55亿元，利率变动导致利息净收入减少185.39亿元。

报告期内，本集团净息差为1.86%，同比下降0.40个百分点。

2、非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入605.27亿元，同比增加3.70亿元，增幅0.62%。

(单位：人民币百万元)

项目	2016年	2015年	增幅(%)
手续费及佣金净收入	52,261	51,205	2.06
其他非利息净收入	8,266	8,952	-7.66
合计	60,527	60,157	0.62

3、业务及管理费

报告期内，本集团业务及管理费为480.86亿元，同比减少1.22亿元，降幅0.25%；成本收入比为30.98%，同比下降0.24个百分点，主要由于本集团不断完善成本结构，实施降本增效举措并取得明显成效。

(单位：人民币百万元)

项目	2016年	2015年	增幅(%)
员工薪酬(包括董事薪酬)	25,082	24,074	4.19
租赁及物业管理费	4,466	4,787	-6.71
折旧和摊销费用	3,535	3,781	-6.51
办公费用	2,214	2,656	-16.64
业务费用及其他	12,789	12,910	-0.94
合计	48,086	48,208	-0.25

4、资产减值损失

报告期内，本集团资产减值损失413.78亿元，同比增加65.77亿元，增幅18.90%。

(单位：人民币百万元)

项目	2016年	2015年	增幅(%)
发放贷款和垫款	41,214	33,029	24.78
应收款项类投资	-34	779	本期为负
长期应收款	711	551	29.04
其他	-513	442	本期为负
合计	41,378	34,801	18.90

5、所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为114.71亿元，同比减少22.81亿元，所得税费率为19.04%。

(二) 资产负债表主要项目分析

1、资产

截至报告期末，本集团资产总额为58,958.77亿元，比上年末增加13,751.89亿元，增幅30.42%，资产业务结构优化调整，资产规模不断扩大。

本集团资产总额的构成情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2016年12月31日		2015年12月31日		2014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	2,461,586	41.76	2,048,048	45.30	1,812,666	45.15
减：贷款减值准备	64,394	1.09	50,423	1.11	38,507	0.96
发放贷款和垫款净额	2,397,192	40.67	1,997,625	44.19	1,774,159	44.19
交易和银行账户投资净额	2,206,909	37.43	913,562	20.21	598,164	14.90
现金及存放中央银行款项	524,239	8.89	432,831	9.57	471,632	11.75
存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产	461,837	7.83	901,302	19.94	927,756	23.11
长期应收款	94,791	1.61	92,579	2.05	88,824	2.21
固定资产净额(含在建工程)	43,273	0.73	37,726	0.83	33,375	0.83
衍生金融资产	7,843	0.13	5,175	0.11	3,231	0.08
其他	159,793	2.71	139,888	3.10	117,995	2.93
合计	5,895,877	100.00	4,520,688	100.00	4,015,136	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24,615.86亿元，比上年末增加4,135.38亿元，增幅20.19%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为41.76%，比上年末下降3.54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22,069.09亿元，比上年末增加12,933.47亿元，增幅141.57%，在资产总额中的占比为37.43%，比上年末上升17.22个百分点，主要是由于本集团业务结构的调整。

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4,618.37亿元，比上年末减少4,394.65亿元，降幅48.76%；在资产总额中的占比为7.83%，比上年末下降12.11个百分点，主要是由于买入返售票据业务规模的下降。

2、负债

截至报告期末，本集团负债总额为55,438.50亿元，比上年末增加13,329.45亿元，增幅31.65%。

本集团负债总额的构成情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2016年12月31日		2015年12月31日		2014年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
吸收存款	3,082,242	55.60	2,732,262	64.89	2,433,810	64.60
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,521,274	27.44	1,039,904	24.70	975,010	25.88
向中央银行及其他金融机构借款	437,912	7.90	171,015	4.06	149,592	3.97
应付债券	398,376	7.19	181,233	4.30	129,279	3.43
其他	104,046	1.87	86,491	2.05	79,689	2.12
合计	5,543,850	100.00	4,210,905	100.00	3,767,380	100.00

2.1 吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额为30,822.42亿元，比上年末增加3,499.80亿元，增幅12.81%，占负债总额的55.60%。从客户结构看，公司存款占比81.83%，个人存款占比17.54%，其他存款占比0.63%；从期限结构看，活期存款占比42.46%，定期存款占比56.91%，其他存款占比0.63%。

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15,212.74亿元，比上年末增加4,813.70亿元，增幅46.29%，主要是由于同业及其他金融机构存放款项的增长。

2.3 应付债券

截至报告期末，本集团应付债券3,983.76亿元，比上年末增加2,171.43亿元，增幅119.81%，

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3,520.27亿元，比上年末增加422.44亿元，增幅13.64%，其中，归属于母公司股东权益总额3,425.90亿元，比上年末增加413.72亿元，增幅13.73%。股东权益的增加主要是由于本集团净利润的增长及优先股的发行。

(单位：人民币百万元)

项目	2016年12月31日	2015年12月31日	增幅(%)
股本	36,485	36,485	-
其他权益工具	9,892	-	上期为零
其中：优先股	9,892	-	上期为零
资本公积	64,744	64,744	-
其他综合收益	-2,142	1,451	本期为负
盈余公积	30,052	25,361	18.50
一般风险准备	72,929	56,351	29.42
未分配利润	130,630	116,826	11.82
归属于母公司股东权益合计	342,590	301,218	13.73
少数股东权益	9,437	8,565	10.18
合计	352,027	309,783	13.64

(三) 主要业务回顾

1、公司银行

报告期内，本公司积极应对内外部环境变化带来的新机遇和新挑战，紧紧围绕“一手抓经营发展，一手抓转型提升”两条主线，贯彻落实“三优一特”客户定位，重点提升交易银行、投资银行产品服务能力，加大重点区域战略、重大基础设施项目服务支持力度，致力成为优质国企的高效平台、优质民企的首选银行、优质上市公司的合作伙伴，推动公司业务做强做大。

1.1 公司业务客户基础

报告期内，本公司大力推进互联网平台、新型支付结算工具批量化获客渠道的建设，强化战略客户和机构类客户拓展，并加大产业链上下游客户开发力度，推动新增客户、结算客户数量较快增长。截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达 83.92 万户，比上年末增加 14.72 万户，增幅 21.27%；境内有余额一般贷款客户 11,896 户，贷款客户结构调整效果明显，优质客户数量及其贷款余额占比较上年末大幅提升。

1.2 公司存贷款

报告期内，本公司加强结算业务平台建设、交易融资线上平台建设，大力拓展低成本核心负

债。截至报告期末，本公司的对公存款余额 25,030.40 亿元，比上年末增加 3,722.73 亿元，增幅 17.47%。

报告期内，本公司优化信贷投向，优先支持战略新兴、大健康、大消费等行业，压降产能过剩行业，优先支持京津冀、长江经济带、一带一路等区域战略中的重点地区，优先支持国家重点工程项目、重点城市改造项目，建立与区域资源禀赋、发展定位和产业发展相适应的信贷格局。截至报告期末，本公司的对公贷款余额（含贴现）15,563.85亿元，比上年末增加2,419.83亿元，增幅18.41%；其中，对公一般贷款余额13,919.32亿元，比上年末增加1,546.95亿元，增幅12.50%；对公贷款不良贷款率1.42%。

1.3 投资银行

商业银行投资银行业务方面，本公司将投行业务聚焦在四大领域：一是多层次资本市场综合金融服务；二是债券承销发行、投资与交易；三是产业整合、区域整合、企业整合相关的并购重组，以及混合所有制改革领域；四是以证券化为核心的结构金融领域。这四个板块涵盖了现有经济、金融领域主要发展方向和市场热点，商机众多。围绕这些领域，目前乃至未来几年，本公司要着力拓展并购金融、上市金融、结构金融、跨境金融、投资管理、资产证券化、融资发债等重点业务。

在资本市场方面，本公司业务发展势头强劲，通过聚焦重点区域、聚焦重点行业与客户、聚焦重点产品以及打造业务合作平台，主导完成一批具有市场影响力的重大项目，在并购重组、产业整合、中概股回归等领域形成品牌效应。在证券化业务方面，本公司在持续发行“企富”、“汇富”等信贷、企业资产证券化产品的同时，打造了“合富”资产证券化业务品牌，有效提高本公司服务优质客户能力；报告期内，本公司信贷资产证券化发行规模 213.51 亿元，发行量名列银行间市场股份制商业银行榜首，企业资产证券化创新屡获突破，开创多个市场“首单”项目。在债券承销业务方面，本公司积极把握市场机遇，立足国有大中型优质客户，积极调整营销策略，推行评审扁平化风控体制，极大地提升了业务效率和市场竞争力，报告期内，本公司债务融资工具发行规模 2,430 亿元。

1.4 交易银行

报告期内，本公司着力挖掘公司结算客户价值，重塑国际业务竞争力，巩固在贸易金融领域中的优势，提升公司业务线上化水平，打造新型交易银行业务平台，规划交易银行业务转型提升的模式和路径。

第一、以 B2B2C 商务交易为切入点，研发推广招标通、市场通、见证支付、跨行宝、e 支付、

募管通、行业收付通等新型支付结算产品；聚焦战略客户，推广现金池、银企直联等产品，提高现金管理产品覆盖率。

第二、存款增值产品规模不断扩大。流动利系列产品研发升级，开发流动利 E 新产品，增加流动利 D 外币业务，进一步扩大流动利系列产品对客户的吸引力。丰富对公大额存单产品功能，提升该产品的同业竞争力。

第三、实现产品线上化整体布局，降低客户成本，提升客户体验。服务于实体企业的网络融资平台雏形初现，并实现产业链系统与外部价格网站、监管机构、部分核心企业数据交互，可以实时在线真实获取押品价格、监督物流动态及供应链部分交易信息等，为开展大数据风控奠定坚实基础。

第四、聚焦重点客户，推动国际业务发展。报告期内，本公司着力服务于客户的日常进出口结算，国际结算量在同业中排名稳步上升，外币资产负债规模大幅提升。在北京、上海、广州建立单证中心，实现全行单证业务集中处理。

第五、挖掘保理业务增长新动力，提升国内贸易融资产品服务能力。报告期内，本公司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，并加大医药保理、工程保理、租赁保理等特色行业保理创新模式的应用。同时，抓住国内信用证新规等政策契机，重点提升票据直贴、国内保函、国内信用证等产品的服务能力。

2、零售银行

报告期内，零售业务经营效益不断提升，实现零售业务净收入 491.60 亿元，同比增长 8.02%；在本公司营业收入中占比 33.02%，同比上升 2.38 个百分点，对本公司经营贡献显著提升。实现零售业务非利息净收入 226.00 亿元，同比增长 9.40%，在零售业务净收入中占比 45.97%，在本公司非利息净收入中占比 39.74%。

2.1 零售客户

本公司着力打造零售客群经营体系，提升客群经营能力。在个人客户、小微客户和私人银行客户三大客群基础上，进一步加强客户细分和精准营销，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。

本公司注重强化公私联动和交叉销售，大力开发批量获客平台。报告期内，开展“呼朋唤友·荐者有礼”、“新老老友齐相聚，畅享民生打车券”客户营销活动，加大公私联动，聚焦代发工资和优质受薪客群，深化与信用卡的交叉销售。在细分客群基础上，针对城市车主客群、出境客群、特定行业客群，推出差异化产品，搭建专属服务体系，打造批量获客平台和服务模式。

截至报告期末，本公司零售非零客户达到 3,033.76 万户，比上年末增长 472.37 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，加强产品组合营销，根据资本市场形势变化，加大保险产品的引进和销售力度，重点推进保本和债券型基金销售，管理客户金融资产规模持续增长，结构进一步优化。

本公司注重推动客户金融资产与储蓄存款的协调增长，综合采取金融资产拉动、储蓄产品创新、高储蓄偏好客户开发等多种措施，报告期内推出“薪悦宝”、“存管宝”、“归集宝”等系列特色活期存款产品以及“定多利”定期特色存款产品，努力降低储蓄分流影响，保持储蓄存款稳定。

截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产 12,620.13 亿元，比上年末增长 918.81 亿元。其中，储蓄存款 5,281.97 亿，比上年末略有下降。报告期内，本公司代销保险保费规模比上年增长 3.97 倍，实现手续费及佣金收入比上年增长 4.55 倍；实现财富管理业务净收入 63.69 亿元，同比增长 11.22%。

2.3 零售贷款

报告期内，本公司不断优化零售业务结构。在加大信用卡分期、综合消费贷款开发力度的同时，不断推动小微抵押贷款稳步增长，改善小微贷款担保结构。报告期内，本公司大力推进信贷产品创新，积极利用互联网和大数据技术，推出薪喜贷等一系列消费微贷创新产品，以及云快贷、网乐贷 2.0 等小微信贷产品。

截至报告期末，本公司零售贷款 8,891.69 亿元，较上年末增长 1,719.34 亿元。其中住房贷款 2,952.01 亿元，比上年末增长 1,811.42 亿元。报告期末，消费贷款（含住房贷款）、小微贷款和信用卡透支占比分别为 39.89%、36.79%、23.32%，零售贷款结构更趋均衡。小微贷款中抵质押贷款占比 61.92%，比上年末上升 11.69 个百分点。

2.4 小微金融

报告期内，本公司持续推进“小微金融战略”，紧密围绕“做稳做好小微”的指导思想，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。

一是提高抵押贷款占比，优化资产业务结构。报告期内，小微金融着力加大快速抵押产品的推广与投放，重点提升抵押贷款的线上获客能力，营销推广“云快贷”等新型产品，上线在线房产价值评估平台等，以流程和服务为突破口，提高抵押贷款占比，促进资产业务结构的持续优化。

二是加大产品与服务创新，巩固市场竞争力。报告期内上线迭代小微之家线上服务平台，营

销推广云快贷、网乐贷 2.0、二维码收银台等新型产品与服务，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。

三是积极谋划长远布局，落地小微金融新模式。小微金融积极引入新的发展理念，全面围绕“客群细分经营”的核心经营思路，推进“结算先行，再交叉销售、综合提升，最后开展授信”的客户开发逻辑。报告期内，积极践行“结算先行”的业务开发逻辑，大力推行二维码收银台、云账户、账户通资金归集等新型结算工具，加大前端结算获客。全面提升保险、理财等产品的交叉销售，满足小微客户的综合金融服务需求。同时，着力实施差异化科学定价，逐步实现授信定价的精细化管理。

报告期内，本公司小微条线累计投放小微贷款 3,967.90 亿元；截至报告期末，小微贷款余额 3,271.36 亿元，户均贷款 153.46 万元。

2.5 信用卡业务

报告期内，本公司信用卡中心坚持“以市场为导向、以创新为灵魂”的经营理念，保持了稳定发展。在产品创新方面，针对女性客户，全方位升级女人花卡，聘请海外知名设计师跨界设计卡样，开展“千元面膜大赠送”活动；针对海淘客户，联合全球最大返利网站 Ebates 发行国内首款海淘信用卡，提供赠送 20 美金、高达近 20% 的交易返现、免海淘跨境运费等重磅权益；针对年轻白领，联合百度外卖发行联名卡，以每月消费满条件赠免配送费权益为亮点。在科技创新方面，积极布局“互联网+”，以网络发卡、微信银行、移动客户端应用软件、智能客服机器人为突破口，抢占行业发展前沿高地。在营销活动方面，开展“周周刷”、“11 倍积分盛宴”、“2017 鸡不可失”等主题促刷、天天民生日、移动支付满减、境外促刷等活动，持续拓展特惠商户，并优化行业结构和商户质量，精选优质商户推出“民生请你吃大餐”等覆盖全国各城市的特惠活动。在分期业务方面，推出居家乐、车主乐等创新业务，打造场景化金融服务。在风险管控方面，持续推进全流程资产质量管控改革，对信用卡资产进行主动布控及动态管理，不良资产增速明显减缓。

截至报告期末，本公司信用卡累计发卡量达到 2,833.64 万张，报告期新增发卡量 474.18 万张；实现交易额 12,332.48 亿元，同比增长 10.26%；应收账款余额 2,073.72 亿元，比上年末增长 21.33%；非利息净收入 151.86 亿元，同比增长 9.51%。

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。在资产管理、投资、信托、另类基金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，以持续满足客户财富管

理需求；充分适应高净值客群在投资、融资、并购、重组等方面的实际需求，探索以跨市场的视野为客户提供量身定制的资本运作服务；通过与海外专业机构开展紧密合作，逐步建立海外信托、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的同时，以金融科技服务不断优化客户体检；推行UPPER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2,967.48亿元，比上年末增长237.40亿元。

2.7 个人网络金融与服务创新

报告期内，本公司紧抓互联网金融发展历史机遇期，紧密围绕市场需求和客户痛点，大力创新直销银行、手机银行、移动支付、网络支付、网上银行、微信银行等网络金融产品和服务，积极构建“金融+科技+生活”互联网金融生态圈。同时，充分发挥互联网传播优势，利用微信、微博、移动端APP等新媒体平台开展创新宣传和精准获客，网络金融品牌影响力不断提升，客户体验持续提升，市场份额快速增长，稳居商业银行第一梯队。

2.7.1 直销银行

报告期内，本公司充分发挥直销银行先发优势，进一步夯实业内领先地位，直销银行客户和金融资产双双“破五百”，直销银行客户数突破 500 万户，金融资产规模突破 500 亿元，“简单的银行”品牌影响力持续提升。丰富直销银行开户及产品购买渠道，提升网站、手机 APP、微信银行、10100123 客服热线、H5 页面等平台的客户体验及服务效率。进一步丰富产品体系，优化产品体验，在如意宝等现有业务规模持续扩大的同时，创新推出基金通、银行理财、好房贷等新产品，并按照央行账户新规及时推出直销银行电子账户支付缴费功能，上线生活服务频道，形成集“存、投、汇、贷、支付缴费”为一体的丰富产品体系，构建更为完善的纯线上一站式金融服务综合平台。继续探索 ATM 开户、电子账户代发工资业务，广泛与第三方公司开展合作，通过理财产品和底层账户端服务，批量挖掘拓展新客户。报告期内，本公司直销银行品牌知名度和美誉度持续提升，得到社会各界广泛认可。

截至报告期末，直销银行客户规模达 528.48 万户，如意宝申购总额 14,891.63 亿元。

2.7.2 手机银行

报告期内，本公司持续开展手机银行产品创新。新增及优化功能 1,000 余项，新上线投资理财类、账户管理、服务类等多项产品及功能均深受客户欢迎；不断引入新技术，探索场景化应用，推出手势密码、虹膜支付、电子围栏等新技术应用，为客户提供更加便捷的金融服务；打造生活

圈全方位服务，推出民生商城、易果商城、民生好房等，开展十余项优惠营销活动。

截至报告期末，本公司手机银行客户总数达 2,475.14 万户，比上年末增长 572.57 万户，客户交易活跃度一直居银行业前列。

2.7.3 网络支付

报告期内，本公司加大网络支付研发力度，持续开展平台建设和产品创新，不断完善网络支付服务体系。首家上线私募基金销售监督系统，公募基金监督服务进一步完善；新上线收付易平台，为企业客户提供代收付服务；跨行通、民生付进行了全新升级，为客户提供支付综合解决方案。

截至报告期末，跨行通客户数 261.69 万户，累计归集资金 4,779.91 亿元。

2.7.4 移动支付

报告期内，本公司紧跟市场前沿，积极开展移动支付创新，不断丰富支付方式和应用场景，打造强大的“民生付[®]”品牌，构建移动支付用户体系。相继在国内首批推出 ApplePay、SamsungPay、HuaweiPay、MiPay 等闪付产品，并积极探索智能穿戴支付，为客户提供全新支付方式。同时紧跟扫码支付发展态势，首批上线银联标准二维码支付业务。目前本公司已形成“手机闪付、扫码快付”的移动支付产品体系。同时，积极探索区块链、物联网、超声波、AR/VR 等新技术支付应用。

截至报告期末，移动支付客户数超过 300 万。

2.7.5 微信银行

报告期内，本公司按金融服务、投资理财、生活服务全新构建微信银行 2.0 版，进一步丰富金融与生活服务，推出微信账户信息即时通、智能客服、优房闪贷、便民服务等特色服务，满足用户移动化、场景化、社交化金融需求，形成全新的移动社交金融服务；打造全行微信公众号统一运营管理平台，构建民生自媒体矩阵、客户推荐客户系统，深化开展跨界社会化营销，积极整合资源、聚合流量、经营用户，扩大本公司重点产品业务认知度和影响力，推动了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 1,687.28 万户，位居同业前列。

2.7.6 网上银行

报告期内，本公司持续打造网上银行复杂交易渠道特色，做好网上银行产品的更新及优化，新增客户资产概览功能，新增网银首页及重点交易营销区和营销广告，方便客户了解网上银行产品；按国务院办公厅、中国人民银行、中国银监会要求，作为第一批试点行之一，完成网上银行国密改造项目全面上线，实现自主可控的密码安全策略，进一步提高交易安全性，为国密算法在

金融行业的全面推行奠定基础，并积累宝贵经验。

截至报告期末，本公司个人网银客户 1,624.52 万户，比上年末新增 173.71 万户。个人网上银行交易替代率 99.28%。报告期内，本公司电子渠道个人理财销售额保持高速增长态势，电子渠道个人理财销售金额 2.48 万亿元，在个人理财销售总量中占比达 98.84%。

3、资金业务

3.1 投资业务情况

截至报告期末，本公司银行账户投资净额 21,112.30 亿元，比上年末增加 12,282.68 亿元，增幅 139.11%；交易账户投资余额 862.88 亿元，比上年末增加 601.22 亿元，增幅 229.77%。2016 年，本公司综合考虑收益率、流动性及资本占用等因素，增加了债券和其他类型投资品种的配置。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上升 17.58 个百分点。

3.2 同业业务情况

报告期内，本公司同业业务一手抓同业客户统一管理，一手抓收入贡献提升，各项业务稳步健康发展，同业客户分层精细化管理逐步推开，投资结构持续优化，盈利水平显著提升，风险管控水平不断提升。

同业客户管理方面，一是强化统一管理，加强总部营销，持续推进战略平台搭建，报告期内完成了城市商业合作银行、农村商业银行、金融租赁公司、财务公司、外资银行、资产管理公司六大类同业战略客户合作平台的建设。截至报告期末，累计搭建同业战略客户平台 14 个。二是逐步推开同业客户分层分类精细化管理，完成核心客户直营团队的组建，着手开展核心客户差异化营销方案的规划设计工作。

同业负债方面，提升稳定负债占比，优化同业负债结构。截至报告期末，同业负债规模 15,267.86 亿元，比上年末增长 46.47%。重点加大同业存单发行力度，全年共发行 401 期，发行量 5,393 亿元，截至报告期末余额 2,553.45 亿元，比上年末增长 274.63%。

同业资产业务方面，调整业务结构，抓住重点产品，实现盈利水平的稳步提升。截至报告期末，同业资产规模 4,529.37 亿元，比上年末下降 49.43%，主要由于主动调整买入返售票据规模。同时不断强化风险管控，报告期内完成专业投后管理团队的补充，各类业务管理制度和流程不断完善和优化。

3.3 托管业务情况

资产托管业务方面，本公司抓住“大资管”时代的业务发展机遇，对内整合行内资源，对外搭建合作平台，大力拓展纯托管业务，建立重点客户合作生态圈，积极推进“托管+”业务模式创新，

实现了托管业务的快速发展。截至报告期末，本公司资产托管规模余额为 70,713.66 亿元，比上年末增长 51.45%；实现托管业务收入 34.17 亿元，同比增长 2.89%。报告期内，本公司荣获《金融理财》杂志评选的“2016 年度金牌托管银行”和“2016 年度金牌创新力托管银行”两项大奖。

养老金业务方面，以企业年金账户管理和托管服务为基础，持续拓展服务外延、丰富服务内涵，为机构和个人客户提供包括企业年金、养老保障管理产品在内的综合养老金融服务。截至报告期末，养老金业务托管规模余额为 572.79 亿元，管理企业年金账户 14.18 万户。

3.4 理财业务情况

报告期内，本公司严格遵守监管政策要求，坚持金融服务实体经济的原则，拓展业务创新的发展途径。以产品与业务模式创新业务的增长夯实资产基础；积极应对外部市场变化，创新资产管理模式，科学灵活调整主动投资策略，提高了投资组合效率及投资回报；通过差异化营销持续扩大客户规模；强化资产管理理念，全力打造“非凡资产管理”品牌。报告期内，本公司理财业务实现了快速健康发展。截至报告期末，理财产品存续规模 14,278.16 亿元，比上年末增长 34.89%，增速位于行业前茅。

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）1,938.34吨，白银交易量（含代理人及个人）6,908.57吨，交易金额合计人民币 5,368.41 亿元。以场内交易金额计算，本公司为上海黄金交易所第9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，本公司对公客户黄金租借133.57吨，市场排名第7位；对私客户自有品牌实物黄金销售790.40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，本公司境内即期结售汇交易量2,886.08亿美元，同比增长56.80%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量6,291.69亿美元，同比增长140.29%。本公司积极参与期权及其组合的创新产品业务，人民币外汇期权交易量790.78亿美元，同比增长1,433.11%。

4、海外业务

本公司全面深化提升国际化发展战略，稳步推进海外机构布局，香港分行经过近五年的发展，成功搭建本公司海外业务平台，强化了对中资企业“走出去”、“一带一路”建设和人民币国际化的金融支持。

为应对全球经济不稳及中国内地经济放缓影响，香港分行及时调整业务结构和战略转型，全力打造三大业务板块——公司业务、金融市场以及私人银行及财富管理业务，围绕“增规模、调结

构、提收入、控风险”的目标，积极把握市场机遇和各种有利条件。分行在内保外贷、内保直贷、银团贷款、非银授信、债券投资等常规业务稳步发展的同时，积极响应国家“一带一路”政策，打造民生跨境投行金融服务品牌，“商行+投行”业务持续发力，重点推进海外并购和私有化项目；大力拓展境外发债业务，成功发行多个重量级的债券项目，总发行金额 80 亿美元，在国际竞争中展现了发行和承销债券的专业能力；抓住市场机遇，迅速搭建跨境财富管理平台，为客户提供跨境账户结算、投资理财、全球资产配置、财务保障与传承等境内外一体化的综合金融服务。

截至报告期末，本公司香港分行总资产 1,591.57 亿港元，其中存拆放同业款项 769.48 亿港元，对公贷款 586.46 亿港元，投资债券 223.74 亿港元；总负债 1,579.16 亿港元，其中同业存拆入款项 805.82 亿港元，对公存款 527.72 亿港元，发行存款证 143.00 亿港元，发行中期票据 46.36 亿港元；实现非利息净收入 9.53 亿港元，利息净收入 5.81 亿港元。

5、分销渠道和运营服务

5.1 物理分销渠道

本公司在境内建立了高效的分销网络，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 118 个城市，124 家分行级机构（含一级分行 41 家、二级分行 74 家、异地支行 9 家）、1,119 家支行营业网点（含营业部）、1,694 家社区支行、147 家小微支行、5,132 家自助银行。本公司持续推动网点向轻型化、智能化转型，客户化网点年内新增 354 家，网点覆盖率达 37.66%，远程服务设备 435 台。

5.2 小区金融产能大幅优化

报告期内，本公司有序推进社区支行调整，全面优化社区金融商业模式，社区板块经营能力及产能快速提升。截至报告期末，持有牌照的社区支行 1,694 家，较上年末增长 118 家，增幅 7.49%，社区网点金融资产余额达 1,663.56 亿元，比上年末增长 473.56 亿元，增幅 39.79%。社区网点客户数达 462.06 万户，比上年末新增 64.06 万户。

5.3 自助银行全面升级

本公司积极推广新一代自助银行，从功能拓展、管理模式等方面全面升级自助银行，推进自助银行从交易补充型向销售服务型渠道转型。截至报告期末，本公司自助银行 5,132 家，自助设备数量 9,456 台。

5.4 渠道服务

本公司建立基于客户体验的多维度服务质量监测体系，推动渠道在保持高标准基础服务质量

的同时，创新综合服务测评体系，引导服务聚焦客户深层次服务需求。制定“专业专注、精准精益、诚挚诚信、相敬相伴、创造价值、传递美好”的 24 字服务准则，传递“精心服务创造价值”的服务理念，获得中国银行业协会“2016 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”。报告期内，本公司对 1,028 家支行型网点和 312 家社区型网点开展了基础服务质量监测。

5.5 运营管理

本公司紧跟客户金融服务需求变化，致力于为客户提供稳定、安全、便捷的金融服务，打造民生特色的运营体系。推动总分行一体化运营，持续拓展集中运营业务范围，实现业务操作的集中管控。建立可持续发展的质量管理体系，成为国内首批通过“ISO9001:2015”认证的银行。提升运营风险管控水平，创新“安全账户”产品，全面保障客户资金安全。开展运营服务模式变革创新，推出“云账户”、“远程银行”、“95568 财富圈”空中投顾等新型客户服务模式，持续改善客户服务体验。

（四）导致暂停上市的原因

适用 不适用

（五）面临终止上市的情况和原因

适用 不适用

（六）公司对会计政策、会计估计变更原因及影响的分析说明

适用 不适用

（七）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

（八）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