

中国民生银行股份有限公司

2017 年半年度报告摘要

一 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 2017 年 8 月 28 日由本公司第七届董事会第五次会议审议通过。会议应到董事 18 名，现场出席董事 9 名，电话连线出席董事 8 名，副董事长张宏伟、刘永好、董事吴迪、翁振杰、郑海泉、刘纪鹏、解植春、彭雪峰通过电话连线参加会议，董事史玉柱书面委托董事长洪崎代行表决权。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 经董事会审议的 2017 年中期利润分配预案：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 1.20 元（含税）。

二 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
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	方舟	王洪刚
电话	86-10-58560666	86-10-58560666
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
电子信箱	cmbc@cmbc.com.cn	cmbc@cmbc.com.cn

2.2 公司主要财务数据

	2017年 1-6月	2016年 1-6月	本报告期比 上年同期	2015年 1-6月
经营业绩（人民币百万元）			增减（%）	
利息净收入	41,115	47,438	-13.33	46,994
非利息净收入	29,420	30,513	-3.58	29,908
营业收入	70,535	77,951	-9.51	76,902
业务及管理费	17,561	17,952	-2.18	21,025
贷款和垫款减值损失	16,330	20,816	-21.55	14,342
营业利润	34,202	35,182	-2.79	35,305
利润总额	34,451	35,181	-2.07	35,529
归属于母公司股东的净利润	28,088	27,223	3.18	26,778
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	27,929	27,247	2.50	26,686
经营活动产生的现金流量净额	-368,013	728,563	本期为负	77,083
每股计（人民币元）				
基本每股收益	0.77	0.75	2.67	0.78
稀释每股收益	0.77	0.75	2.67	0.74
扣除非经常性损益后的基本每股收益	0.77	0.75	2.67	0.78
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	0.77	0.75	2.67	0.74
每股经营活动产生的现金流量净额	-10.09	19.97	本期为负	2.11
盈利能力指标（%）			变动百分点	
平均总资产收益率（年化）	0.98	1.13	-0.15	1.31
加权平均净资产收益率（年化）	16.23	17.49	-1.26	20.98
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率（年化）	16.14	17.51	-1.37	20.91
成本收入比	24.90	23.03	1.87	27.34
手续费及佣金净收入占营业收入比率	34.70	36.00	-1.30	32.70
净利差	1.27	1.88	-0.61	2.19
净息差	1.40	2.01	-0.61	2.35

	2017年 第一季度	2017年 第二季度
经营业绩（人民币百万元）		
利息净收入	20,680	20,435
非利息净收入	15,549	13,871
营业收入	36,229	34,306
业务及管理费	8,962	8,599
贷款和垫款减值损失	8,302	8,028

营业利润	17,563	16,639
利润总额	17,582	16,869
归属于母公司股东的净利润	14,199	13,889
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
经营活动产生的现金流量净额	-43,896	-324,117

	2017年 6月30日	2016年 12月31日	本报告期末比 上年度末	2015年 12月31日
规模指标（人民币百万元）			增减（%）	
资产总额	5,767,209	5,895,877	-2.18	4,520,688
发放贷款和垫款总额	2,706,294	2,461,586	9.94	2,048,048
负债总额	5,392,687	5,543,850	-2.73	4,210,905
吸收存款	3,023,127	3,082,242	-1.92	2,732,262
归属于母公司股东权益总额	364,195	342,590	6.31	301,218
归属于母公司普通股股东权益总额	354,303	332,698	6.49	301,218
归属于母公司普通股股东的每股净资产（人民币元）	9.71	9.12	6.47	8.26
资产质量指标（%）			变动百分点	
不良贷款率	1.69	1.68	0.01	1.60
拨备覆盖率	153.33	155.41	-2.08	153.63
贷款拨备率	2.58	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	9.18	8.95	0.23	9.17
一级资本充足率	9.46	9.22	0.24	9.19
资本充足率	11.91	11.73	0.18	11.49
总权益对总资产比率	6.49	5.97	0.52	6.85

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。

2.3 本公司前十名普通股股东持股情况如下表：

单位：股

截至报告期末普通股股东总数	407,983
前十名股东持股情况	

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	975,896	6,898,590,011	18.91	-	未知	-	其他
安邦人寿保险股 份有限公司—稳 健型投资组合	-	2,369,416,768	6.49	-	无	-	境内非国 有法人
中国证券金融股 份有限公司	340,187,053	1,820,370,063	4.99	-	无	-	境内非国 有法人
中国泛海控股集 团有限公司	-	1,682,652,182	4.61	-	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—传 统产品	-	1,665,225,632	4.56	-	无	-	境内非国 有法人
安邦保险集团股 份有限公司—传 统保险产品	-	1,639,344,938	4.49	-	无	-	境内非国 有法人
新希望六和投资 有限公司	-	1,523,606,135	4.18	-	质押	84,440,000	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	-	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	-	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	-	质押	896,566,240	境内非国 有法人
前 10 名无限售条件股份持股情况							
股东名称			持有无限售条件流通股的数量			股份种类	
香港中央结算（代理人）有限公司			6,898,590,011			境外上市外资 股（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			人民币普通股	
中国证券金融股份有限公司			1,820,370,063			人民币普通股	
中国泛海控股集团有限公司			1,682,652,182			人民币普通股	
安邦财产保险股份有限公司—传统产品			1,665,225,632			人民币普通股	
安邦保险集团股份有限公司—传统保险产品			1,639,344,938			人民币普通股	
新希望六和投资有限公司			1,523,606,135			人民币普通股	
上海健特生命科技有限公司			1,149,732,989			人民币普通股	
中国船东互保协会			1,086,917,406			人民币普通股	
东方集团股份有限公司			1,066,764,269			人民币普通股	

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。

2.4 截止报告期末的优先股股东总数、前十名优先股股东情况表

单位:股

截止报告期末优先股股东总数（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	-	100	71,950,000	境外优先股	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。

2.5 控股股东或实际控制人变更情况

适用 不适用

三 经营情况讨论与分析

3.1 总体经营概况

报告期内，本公司积极应对经营环境和监管政策的调整变化，紧密围绕着年初制定的“做强公司业务，做大零售业务，做优金融市场业务，做亮网络金融业务，做好综合化经营，做实风险管理”的重点工作安排，按照“增收入、降成本、控风险、补资本、调结构、拓客户”的主要经营策略，积极推动“凤凰计划”项目的落地实施工作，稳步推进经营体制变革，不断强化全面风险管理，业务结构持续优化，资产质量基本稳定，经营效益平稳增长。

（一）盈利水平持续提升，股东回报基本稳定

盈利水平稳定增长。报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润280.88亿元，同比增长8.65亿元，增幅3.18%；加权平均净资产收益率和平均总资产收益率分别为16.23%和0.98%，

同比分别下降1.26和0.15个百分点；基本每股收益0.77元，同比增长0.02元；归属于母公司普通股股东的每股净资产9.71元，比上年末增长0.59元。

收入结构持续优化。报告期内，本集团实现营业收入705.35亿元，其中实现非利息净收入294.20亿元，非利息净收入占比41.71%，同比提升2.57个百分点。

持续推进降本增效。报告期内，本集团成本收入比24.90%，业务及管理费列支175.61亿元，同比降低2.18%。

（二）主动调整业务规模，持续优化经营结构

报告期内，在M2增速下降、市场环境日趋复杂严峻的形势下，为贯彻落实中央供给侧改革的政策精神，特别是支持“三去一降一补”，本公司审时度势，主动收缩业务规模，业务经营顺势而为，经营结构持续优化。

主动调整资产结构。截至报告期末，本集团总资产规模57,672.09亿元，比上年末下降1,286.68亿元，降幅2.18%。其中，发放贷款和垫款总额27,062.94亿元，比上年末增长2,447.08亿元，增幅9.94%，发放贷款和垫款总额占总资产的比重达到46.93%，比上年末提升5.17个百分点；交易及银行账户投资净额20,613.32亿元，比上年末下降1,455.77亿元，降幅6.60%；同业资产3,074.19亿元，比上年末下降1,544.18亿元，降幅33.44%。

存款结构持续优化。截至报告期末，本集团吸收存款总额30,231.27亿元，比上年末下降591.15亿元，降幅1.92%；其中储蓄存款余额占比18.10%，比上年末提升0.56个百分点。

客户基础不断提升。截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达91.44万户，比上年末增加7.52万户，增幅8.96%；零售非零客户达3,259.75万户，比上年末增长225.99万户；直销银行客户数达709.83万户，比上年末增长181.35万户；手机银行客户总数达2,798.40万户，比上年末增长323.26万户；个人网银客户数达1,744.57万户，比上年末增长120.05万户。

（三）稳步推进转型变革，业务创新不断突破

加快推动“凤凰计划”项目的实施落地工作，第一、二批项目落地实施全面铺开，数据化营销、消费金融、小微、交易银行、投资银行、金融市场等项目在实施中不断探索和优化商业模式，成本、运营、定价、资负、渠道等项目管理绩效逐步显现；第三批项目设计按计划开展，整体进展顺利。扎实推进各项改革，持续优化投资银行、资产管理、金融同业、直销银行经营体制机制，培育新的盈利增长点；不断优化风险管理体系，强化重点领域风险管理，积极推进新资本协议的实施及全面风险管理体系的建设，提升风险管理的能力。

各业务板块在转变增长方式、完善绩效激励机制、夯实基础能力、加快业务创新等方面取得明显成效。

一是做强公司业务。全力打造“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。根据产业结构和消费结构转型升级的新变化、新趋势，持续改善公司客户结构、行业结构和区域结构，有利支持实体经济的发展；交易银行在供应链金融服务模式、结算与现金管理产品、存款增值产品、国际结算以及贸易融资业务等方面不断创新；优化投资银行业务体制改革，建立了符合投行业务要求的轻型组织与管理制度，聚焦于医疗健康、文娱消费、高端制造及信息技术、政府及投资机构四大行业，深耕细分市场，挖掘客户需求。截至报告期末，本公司对公贷款余额（含贴现）16,830.92亿元，对公存款余额24,384.37亿元。

二是做大零售业务。积极调整零售经营策略和措施，坚持以收入提升为导向，着力打造客群

经营体系、财富管理体系，大力推动信用卡产品创新、服务创新，不断深化小微金融、私人银行战略转型，推动零售业务持续发展。截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产13,685.73亿元，比上年末增长1,065.60亿元，其中储蓄存款5,379.91亿元，比上年末增长97.94亿元；零售贷款10,071.19亿元，比上年末增长1,179.50亿元；实现零售业务净收入242.85亿元。

三是做优金融市场业务。抓住金融市场发展机遇，加强同业客户营销规划管理，深化同业战略合作平台建设，不断丰富资产管理业务产品，深入探索托管综合金融服务，持续提升外汇和贵金属交易市场竞争力。截至报告期末，本公司同业负债规模12,673.56亿元，理财产品存续规模12,102.08亿元，资产托管规模余额73,223.09亿元。

四是做亮网络金融业务。加大网络支付市场布局力度，围绕“互联网支付+移动支付”两大体系，积极携手互联网平台建设“科技+金融”新生态，持续优化微信银行功能，打造网上银行复杂交易渠道特色，大力开展手机银行产品创新，进一步巩固直销银行同业领先优势。报告期内，手机银行交易笔数2.29亿笔，同比增长13.93%，交易金额4.68万亿元，同比增长20.62%；直销银行如意宝申购总额17,174.33亿元；个人网银交易笔数9.71亿笔，交易金额5.29万亿元。

五是全面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，发挥境内外联动优势，为客户提供境内外一体化的综合金融服务。香港分行资产规模和效益持续提升，截至报告期末，资产规模已达1,837.64亿港元，实现净利润7.51亿港元，同比增长35.32%；民银国际成功收购上市公司天顺证券集团有限公司，正式成为全牌照投资银行。截至报告期末，民银国际资产规模107.31亿元，实现净利润0.77亿元，同比增长1.58亿元。

（四）风控意识不断增强，资产质量基本稳定

报告期内，不断优化风险管理体系，强化数据化风险管理，加大问题及不良资产清收处置力度，资产质量保持基本稳定。截至报告期末，本集团不良贷款余额456.10亿元，比上年末增长41.75亿元，增幅10.08%；不良贷款率1.69%，比上年末上升0.01个百分点；拨备覆盖率153.33%，比上年末下降2.08个百分点；贷款拨备率2.58%，比上年末下降0.04个百分点。

3.2 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280.88亿元，同比增加8.65亿元，增幅3.18%，净利润增速放缓主要受净息差收窄及“营改增”价税分离等因素影响。

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1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
营业收入	70,535	77,951	-9.51
其中：利息净收入	41,115	47,438	-13.33
非利息净收入	29,420	30,513	-3.58
营业支出	36,333	42,769	-15.05
其中：业务及管理费	17,561	17,952	-2.18
税金及附加	753	3,494	-78.45
资产减值损失	17,139	20,762	-17.45
其他业务成本	880	561	56.86
营业利润	34,202	35,182	-2.79

加：营业外收支净额	249	-1	上年同期为负
利润总额	34,451	35,181	-2.07
减：所得税费用	5,837	7,479	-21.95
净利润	28,614	27,702	3.29
其中：归属于母公司股东的净利润	28,088	27,223	3.18
归属于少数股东损益	526	479	9.81

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	2017年1-6月		2016年1-6月		增幅(%)
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	
利息净收入	41,115	58.29	47,438	60.86	-13.33
其中：发放贷款和垫款利息收入	60,619	85.95	57,115	73.27	6.13
交易和银行账户投资利息收入	39,234	55.62	21,437	27.50	83.02
存放中央银行款项利息收入	3,515	4.98	3,381	4.34	3.96
拆放同业及其他金融机构利息收入	3,273	4.64	3,889	4.99	-15.84
长期应收款利息收入	2,984	4.23	2,946	3.78	1.29
存放同业及其他金融机构利息收入	2,062	2.92	2,056	2.64	0.29
买入返售金融资产利息收入	1,446	2.05	7,226	9.27	-79.99
利息支出	-72,018	-102.10	-50,612	-64.93	42.29
非利息净收入	29,420	41.71	30,513	39.14	-3.58
手续费及佣金净收入	24,477	34.70	28,059	36.00	-12.77
其他非利息净收入	4,943	7.01	2,454	3.14	101.43
合计	70,535	100.00	77,951	100.00	-9.51

(一) 利息净收入及净息差

报告期内，本集团实现利息净收入411.15亿元，同比减少63.23亿元，降幅13.33%。其中，业务规模增长促进利息净收入增加95.15亿元，利率变动导致利息净收入减少158.38亿元。

报告期内，本集团净息差为1.40%，同比下降0.61个百分点。

1、利息收入

报告期内，本集团实现利息收入1,131.33亿元，同比增加150.83亿元，增幅15.38%，主要是由于本集团生息资产规模的增长。从利息收入主要构成看，发放贷款和垫款利息收入占利息收入总额的53.58%，交易和银行账户投资利息收入占利息收入总额的34.68%。

2、利息支出

报告期内，本集团利息支出为720.18亿元，同比增加214.06亿元，增幅42.29%，主要由于付息负债规模的增长和同业负债成本率的上升。

（二）非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入294.20亿元，同比减少10.93亿元，降幅3.58%，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1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
手续费及佣金净收入	24,477	28,059	-12.77
其他非利息净收入	4,943	2,454	101.43
合计	29,420	30,513	-3.58

1、手续费及佣金净收入

报告期内，本集团实现手续费及佣金净收入244.77亿元，同比减少35.82亿元，降幅12.77%，主要是由于代理业务手续费和信用承诺手续费及佣金收入下降以及手续费及佣金支出增加的影响。

（单位：人民币百万元）

项目	2017年1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
银行卡服务手续费	10,121	7,945	27.39
托管及其他受托业务佣金	7,097	7,411	-4.24
代理业务手续费	6,330	9,293	-31.88
信用承诺手续费及佣金	1,607	2,929	-45.13
结算与清算手续费	1,603	1,333	20.26
财务顾问服务费	196	392	-50.00
其他	421	484	-13.02
手续费及佣金收入	27,375	29,787	-8.10
减：手续费及佣金支出	2,898	1,728	67.71
手续费及佣金净收入	24,477	28,059	-12.77

2、其他非利息净收入

报告期内，本集团实现其他非利息净收入49.43亿元，同比增加24.89亿元，增幅101.43%，主要由于市场汇率波动引起的贵金属和衍生交易公允价值变动。

（单位：人民币百万元）

项目	2017年1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
投资收益	2,621	6,007	-56.37
公允价值变动收益/（损失）	1,177	-3,188	上年同期为负
汇兑损失	-687	-1,782	两期为负
其他业务收入	1,832	1,417	29.29
合计	4,943	2,454	101.43

（三）业务及管理费

报告期内，本集团继续推动降本增效实施落地工作，不断优化成本结构，业务及管理费为175.61亿元，同比减少3.91亿元，降幅2.18%，成本收入比为24.90%，同比上升1.87个百分点。

（单位：人民币百万元）

项目	2017年1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
----	-----------	-----------	-------

员工薪酬（包括董事薪酬）	8,779	8,740	0.45
租赁及物业管理费	2,122	2,301	-7.78
折旧和摊销费用	1,652	1,719	-3.90
办公费用	689	780	-11.67
业务费用及其他	4,319	4,412	-2.11
合计	17,561	17,952	-2.18

（四）资产减值损失

报告期内，本集团资产减值损失171.39亿元，同比减少36.23亿元，降幅17.45%。

（单位：人民币百万元）

项目	2017年1-6月	2016年1-6月	增幅（%）
发放贷款和垫款	16,330	20,816	-21.55
应收款项类投资	345	326	5.83
长期应收款	242	280	-13.57
其他	222	-660	上年同期为负
合计	17,139	20,762	-17.45

（五）所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为58.37亿元，同比减少16.42亿元，所得税费率为16.94%。

3.3 资产负债表主要项目分析

（一）资产

报告期内，本集团主动调整资产业务结构，截至报告期末，本集团资产总额为57,672.09亿元，比上年末减少1,286.68亿元，降幅2.18%。

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6月30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	2,706,294	46.93	2,461,586	41.76	2,048,048	45.30
减：贷款减值准备	69,933	1.21	64,394	1.09	50,423	1.11
发放贷款和垫款净额	2,636,361	45.72	2,397,192	40.67	1,997,625	44.19
交易和银行账户投资净额	2,061,332	35.74	2,206,909	37.43	913,562	20.21
现金及存放中央银行款项	424,669	7.36	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	307,419	5.33	461,837	7.83	901,302	19.94
长期应收款	109,103	1.89	94,791	1.61	92,579	2.05
固定资产净额（含在建工程）	43,249	0.75	43,273	0.73	37,726	0.83
其他	185,076	3.21	167,636	2.84	145,063	3.21

合计	5,767,209	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、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27,062.94亿元，比上年末增加2,447.08亿元，增幅9.94%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为46.93%，比上年末上升5.17个百分点。

按产品类型划分的发放贷款和垫款分布情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2017年6月30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(%)
公司贷款和垫款	1,686,544	62.32	1,560,664	63.40	1,320,020	64.45
其中：票据贴现	103,538	3.83	165,800	6.74	79,084	3.86
个人贷款和垫款	1,019,750	37.68	900,922	36.60	728,028	35.55
合计	2,706,294	100.00	2,461,586	100.00	2,048,048	100.00

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20,613.32亿元，比上年末减少1,455.77亿元，降幅6.60%，在资产总额中的占比为35.74%，比上年末下降1.69个百分点。

本集团按持有目的划分的交易和银行账户投资结构如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2017年6月30日		2016年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)
应收款项类投资	1,019,404	49.45	1,148,729	52.05
持有至到期投资	663,652	32.20	661,362	29.97
可供出售金融资产	311,700	15.12	307,078	13.91
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产	66,576	3.23	89,740	4.07
合计	2,061,332	100.00	2,206,909	100.00

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3,074.19亿元，比上年末减少1,544.18亿元，降幅33.44%；在资产总额中的占比为5.33%，比上年末下降2.50个百分点。

(二) 负债

截至报告期末，本集团负债总额为53,926.87亿元，比上年末下降1,511.63亿元，降幅2.73%。

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6月30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	3,023,127	56.06	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	1,263,272	23.43	1,521,274	27.44	1,039,904	24.70
应付债券	529,751	9.82	398,376	7.19	181,233	4.30
向中央银行及其他金融机构借款	464,834	8.62	437,912	7.90	171,015	4.06
其他	111,703	2.07	104,046	1.87	86,491	2.05
合计	5,392,687	100.00	5,543,850	100.00	4,210,905	100.00

1、吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额为30,231.27亿元，比上年末下降591.15亿元，降幅1.92%，占负债总额的56.06%。从客户结构看，公司存款占比81.26%，个人存款占比18.10%，其他存款占比0.64%；从期限结构看，活期存款占比42.89%，定期存款占比56.47%，其他存款占比0.64%。

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12,632.72亿元，比上年末减少2,580.02亿元，降幅16.96%，主要是由于同业及其他金融机构存放款项的减少。

3、应付债券

截至报告期末，本集团应付债券5,297.51亿元，比上年末增加1,313.75亿元，增幅32.98%，主要是由于本集团同业存单发行规模的增长。

（三）股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额3,745.22亿元，比上年末增加224.95亿元，增幅6.39%，其中，归属于母公司股东权益总额3,641.95亿元，比上年末增加216.05亿元，增幅6.31%。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6月30日	2016年12月31日	增幅（%）
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	64,744	64,744	-
其他综合收益	-2,604	-2,142	两期为负
盈余公积	32,805	30,052	9.16
一般风险准备	73,070	72,929	0.19
未分配利润	149,803	130,630	14.68
归属于母公司股东权益合计	364,195	342,590	6.31
少数股东权益	10,327	9,437	9.43
合计	374,522	352,027	6.39

3.4 主要业务回顾

（一）公司银行

报告期内，本公司积极应对公司业务内外部环境变化带来的新机遇和新挑战，把握“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、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，持续夯实客户基础，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91.44万户，比上年末增加7.52万户，增幅8.96%；境内有余额一般贷款客户11,759户。

2、公司存贷款

报告期内，本公司加强结算业务平台建设、加大机构金融的拓展力度，大力拓展低成本核心负债，主动退出部分高成本存款，但整体M2增速下降、企业去杠杆等外部环境，使存款增长面临一定压力。截至报告期末，本公司的对公存款余额24,384.37亿元，比上年末下降646.03亿元，降幅2.58%。

报告期内，本公司根据国民经济发展和产业结构、消费结构转型升级新变化、新趋势，积极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，积极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。截至报告期末，本公司的对公贷款余额（含贴现）16,830.92亿元，比上年末增加1,267.07亿元，增幅8.14%；其中，对公一般贷款余额15,810.74亿元，比上年末增加1,891.42亿元，增幅13.59%；对公贷款不良贷款率1.49%。

3、投资银行

报告期内，本公司完成了投行业务体制的改革：建立了符合投行业务要求的轻型组织与管理体制；搭建了专业高效的投行风控管理体系和业务流程，对投行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、文娱消费、高端制造及信息技术、政府及投资机构四大行业，深耕细分市场，挖掘客户需求。建立了以定向增发、并购重组、Pre-IPO投融资和产业（政府）基金四大业务领域，以及融资发债和资产证券化两大产品为重点的投行业务体系。

报告期内，本公司资本市场业务稳中有进。通过不断提升在重点行业的投研能力以及对多层次客户的服务能力，在跨境并购、产业整合与Pre-IPO投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。在持续发行“企富”信贷资产证券化产品的同时，继续以“汇富”企业资产证券化产品服务多样化的客户需求为中心，不断创新。成功发行“鸿富”不良资产支持证券、全国首单基础设施PPP项目资产支持证券、医药流通行业应收账款资产支持证券以及政府保障房类资产支持证券等证券化产品。上半年，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”、“年度十佳交易奖等奖项”。

债券承销业务方面，本公司克服上半年市场利率上升、债券违约事件冲击不断、国内债券发行同比大幅下降的不利影响，行业排名保持稳定，且风险控制良好。首单创新型企业应收账款资产支持票据（ABN）成功发行，报告期内，本公司债券业务发行规模**762.81**亿元。

4、交易银行

报告期内，本公司顺应企业金融需求的多样化和场景化发展趋势，不断提升公司业务线上化水平，打造新型公司网络融资业务平台，持续提升公司金融场景化服务能力，重塑国际业务竞争力，巩固贸易金融差异化优势，深化交易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，快速提升公司网络融资业务规模。报告期内，本公司进一步完善公司网络融资平台，优化网络融资E系列产品体系，研发上线理财产品质押网络融资、供应链“赊销E”等产品，提升网络融资模式对公司信贷场景覆盖度，着力构建新供应链金融服务平台，初步形成“网络化、智能化、可视化”的新型公司金融服务模式，迅速提升公司网络融资规模。

二是深化结算与现金管理产品的场景化创新，有效拓展客户规模。报告期内，本公司聚焦战略客户金融需求，持续优化现金池、银企直连等产品，提升集团客户服务能力；同时，着力丰富和完善“通”系列产业体系，拓展场景覆盖面和客户接触点，有效服务中小微企业、创新企业等长尾客户，推动客户规模快速增长。

三是优化存款增值产品功能，提升线上服务能力。流动利系列产品研发升级，打造全新集团版流动利E产品，进一步增强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，构建大额存单交易平台。现金盈系列产品提升线上服务能力，产品差异化竞争力进一步增强。

四是顺应外部形势变化，推动国际业务快速发展。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，推出由跨境融资、跨境资金管理、跨境E+、跨境联动、国际信贷五大产品体系构成的一站式跨境金融综合服务方案“跨境通”，促进国际结算量有序增长，外币贷款规模大幅增加。

五是有序开展全价值链产品创新，推动国内贸融和保理业务转型发展。报告期内，本公司主导实现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，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，完善业务模式及处理流程，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。

（二）零售银行

报告期内，宏观经济形势呈现稳中向好态势，为零售业务发展创造了有利的外部环境。部分城市陆续出台住房限购、限贷措施，金融去杠杆导致资金成本快速上升，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，坚持以收入提升为导向，着力打造客群经营体系、财富管理体系，大力推动信用卡产品创新、服务创新，不断深化小微金融、私人银行战略转型，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净收入**242.85**亿元，对本公司营业收入贡献**36.15%**，比上年上升**3.13**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**115.67**亿元，在零售业务净收入中占比**47.63%**，在本公司非利息净收入中占比**42.67%**，比上年上升**2.93**个百分点。

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。

报告期内，本公司确立零售银行“懂你的银行”品牌，开展“懂你主题日”系列活动，不断推进零售品牌战略升级。本公司加强公私联动和交叉销售，通过代发、优质受薪、ETC等业务打造优质获客平台，先后推出礼仪存单、定多利等特色存款产品，上线微信“缴费通”、大额存单转让等新业务功能，丰富了客户场景应用，扩大了获客来源，为业务发展注入新动能。

截至报告期末，本公司个人非零客户**3,259.75**万户，比上年末增长**225.99**万户。

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，本公司开展了“闻鸡起舞”、“心悦，从薪出发”等系列营销活动，依托全新个人客户分层体系，以资产配置为核心开展财富管理，以品质提升换取客户价值认同，管理个人客户金融资产稳步提升。

截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产**13,685.73**亿元，较上年末增长**1,065.60**亿元，其中储蓄存款**5,379.91**亿元，比上年末增长**97.94**亿元。

3、零售贷款

报告期内，本公司适应住房政策及资金成本的变化，积极优化贷款投放，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，推出定额贷、个人高端授信、自动化授信等新产品，大力推广针对代发工资、优质企业员工等重点客户的自动化业务，加大推动云快贷、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**10,071.19**亿元，比上年末增长**1,179.50**亿元。其中小微贷款**3,370.78**亿元，比上年末增长**99.42**亿元，小微贷款实现企稳回升。小微贷款抵质押占比达到**69.14%**，比上年末大幅提升**7.22**个百分点，抗风险能力进一步增强。按揭贷款余额**3,491.71**亿元，比上年末增长**539.70**亿元。

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新增，缓释信贷业务风险。

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、电子账户等新型产品与服务，加快上线“云抵押”等新型产品，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。

五是强化结算获客，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”的核心经营思路，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449.62万户，比年初增长37.49万户，增幅9.10%。报告期内，本公司累计投放小微贷款2,093.24亿元。

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。产品创新方面，发行京东小白卡、同道大叔星座联名卡、花千骨手游联名卡，提升了本公司信用卡对年轻客群的覆盖面；重点推出华润通联名卡，整合华润集团各业务单元会员，实现积分的互通兑；升级推出新版银联标准卡，实现卡面年轻化的同时，针对年轻白领客户定制了航班延误险、机场高铁休息室等多项专属权益。营销创新方面，开展“人气荐面礼”客户推荐客户办卡赢好礼活动、“616耍大牌”发卡12周年抽奖活动，全新改版“天天民生日”7元或7积分特权天天享，推出新年家乐福购物满减、新年消费抽奖、境外购物优惠、麦当劳移动支付满减、五星级酒店自助餐两人同行一人免单、517吃货节、银联卡友节和大众点评暑期观影节等活动。科技创新方面，自主研发“一页网申”平台，将网络申请页面由4页合并为1页，更多字段由填写变为选择，有效提升客户体验。资产处置创新方面，成功发行首单以信用卡不良资产为基础资产的不良资产证券化项目——鸿富2017年第一期不良资产证券化项目。

截至报告期末，本公司信用卡累计发卡量达到3,288.89万张，报告期新增发卡量455.25万张；实现交易额7,263.49亿元，同比增长25.26%；应收账款余额2,469.98亿元，比上年末增长19.11%；非利息净收入94.43亿元，同比增长29.30%。

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3,028.47亿元，比上年末增长60.99

亿元。

7、社区金融业务

报告期内，本公司全面推进社区金融商业模式升级，优化社区网点布局，聚焦网点效能管理，提升社区金融服务品质，持续挖掘社区金融潜力，打造良好客户体验。报告期内，社区金融产能快速提升，管理社区客户金融资产规模突破2,000亿元，网均金融资产破亿元。截至报告期末，持有牌照的社区支行1,653家，比上年末减少41家。社区网点金融资产余额达2,017.37亿元，比上年末增长353.81亿元。社区网点客户数达535.56万户，比上年末新增73.50万户。

（三）资金业务

1、投资业务情况

截至报告期末，本公司银行账户投资净额19,850.32亿元，比上年末下降1,261.98亿元，降幅5.98%；交易账户投资余额612.46亿元，比上年末下降250.42亿元，降幅29.02%。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1.71个百分点。

2、同业业务情况

报告期内，同业业务方面，深耕核心客户，加强客户营销规划管理；强化主动经营，优化业务结构，提升盈利水平与风险管控水平，高效快速推动同业业务系统建设，推进同业业务实现稳健发展。

一是全面推开“一户一策”客户营销规划模式。上半年以来，因客施策、因需而变、个性化、专属化的“一户一策”管理得以落地。300家核心客户开发规划全面完成，并实现规划管理、方案设计和线索跟踪的线上化。

二是深化同业战略合作平台建设。报告期内，完成与百年人寿、浙商证券、民生证券、中关村银行等同业机构战略合作协议的签署；成功举办中国民生银行资产证券化业务发展研讨会，开创资产证券化合作共赢的新模式；举办银农商行合作高峰论坛，进一步加深银农商合作。

三是同业客户管理初步实现系统化、信息化和数据化。报告期内，同业CRM系统二期功能上线，实现了以同业客户为客群的信息整理和汇总、产品在线支持、营销经验交流以及研究报告分享等多项功能，标志着同业客户统一管理、分层管理和精细化管理迈上了新的台阶。

截至报告期末，本公司同业资产规模2,967.47亿元，同业负债规模12,673.56亿元。

3、理财业务情况

报告期内，理财业务市场形势发生急剧变化，市场利率大幅攀升；同时，去年同期高速增长的同业机构销售市场受政策影响全面萎缩。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，并通过控制杠杆比例、加强资产组合管理等措施，努力提升投资收益。本公司高度重视理财业务风险管理，构筑全流程的风险管理体系，以专业化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12,102.08亿元。

4、托管业务情况

资产托管业务方面，本公司高度重视资产托管业务，积极应对市场形势变化，持续搭建业务合作平台，在信托财产保管、保险资金托管、证券投资基金托管和证券公司客户资产管理托管等

方面实现较快增长；同时，围绕重点客户，深入探索托管综合金融服务，提高客户满意度，促进托管业务稳步发展。截至报告期末，本公司资产托管规模余额为73,223.09亿元，实现托管业务收入14.97亿元。

养老金业务方面，本公司高度重视中国养老保障体系变革与完善带来的养老金业务机遇，积极推动以企业年金、养老保障产品为代表的养老金业务发展，以养老金托管和账管服务为基础，为机构和个人客户提供优质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484.11亿元，管理企业年金账户17.07万户。

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）1,168.72吨，白银交易量（含代理人及个人）954.67吨，交易金额合计人民币3,374.88亿元。以场内交易金额计算，本公司为上海黄金交易所第六大交易商，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87.88吨；对私客户自有品牌实物黄金销售440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2,890.79亿美元，同比增长154.94%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量3,393.92亿美元，同比增长39.67%。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214.19亿美元，同比增长226.06%。

（四）个人网络金融与服务创新

报告期内，本公司抢抓市场先机，创新应用新兴金融科技，紧密围绕客户需求，大力创新直销银行、手机银行、网络支付、微信银行、网上银行等网络金融平台、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。

1、直销银行

报告期内，本公司进一步夯实直销银行领先地位，提升互联网金融品牌知名度和美誉度；贴近互联网用户需求和习惯，持续优化网站、手机APP、微信银行、H5页面等专属渠道的客户体验及服务效率；上线3年多来，已打造齐全的“存、贷、汇、投、缴费支付”金融产品和服务体系；与主要互联网平台广泛开展合作，强强联手，共同构建“金融+通信”、“金融+科技”等新业态，为广大互联网用户提供更智能易用、触达便利、丰富多样的金融服务。截至报告期末，直销银行客户规模达709.83万户，如意宝申购总额17,174.33亿元。

2、手机银行

报告期内，本公司从用户角度出发，持续开展手机银行产品创新。推出3.6新版本，整合个人版和小微版手机银行服务；新上线投资理财类、境外服务类、分行特色等产品功能500余项，深受客户欢迎；不断引入新技术，探索场景化应用，推出指纹登录、指纹支付、虹膜支付、ATM扫码取现、民生付扫码等新服务；打造生活圈全方位服务，新增京东商城、精品保险、无忧保姆、乐享优品、购物退税、投资收藏、跨境精选、品牌团等项目，上线电费、水费、有线电视、企业代收费、校园代收费等20余家分行99个缴费服务，满足客户随身多样化生活需求，并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 2,798.40 万户，比上年末增长 323.26 万户；报告期交易笔数 2.29 亿笔，同比增长 13.93%；交易金额 4.68 万亿元，同比增长 20.62%，客户交易活跃度一直居银行业前列。

3、网络支付

报告期内，本公司紧抓机遇，加大网络支付市场布局力度，围绕“互联网支付+移动支付”两大体系，打造强大的“民生付®”品牌。紧跟客户需求和市场发展，加强产品研发和平台建设，创新场景化支付和行业应用。在推出 ApplePay、SamsungPay、HuaweiPay、MiPay 等闪付产品基础上，上线出门问问手表支付、华为手表支付等智能穿戴支付产品；实现直销银行 II 类账户二维码支付等功能；加强与银联、互联网公司 etc 知名企业合作，新增多种支付方式，并且在电子渠道上线民生快付等新功能。

截至报告期末，跨行通客户数 322.75 万户，比上年末增长 61.06 万户，累计归集资金 2,538.86 亿元；报告期内，个人网上支付年累计交易规模 4,620.02 亿元；基金销售监督业务年累计交易量达 2,991.56 亿元。目前本公司已与 360 多家基金销售机构建立监督合作关系，市场占比达 60% 以上。

4、微信银行

报告期内，本公司持续优化微信银行功能，为客户提供微金融、悦理财、惠生活三大类金融生活服务；升级账户信息即时通，积极开发云账户；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，广泛开展病毒式获客和跨界社会化营销，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 2,158.86 万户，位居同业前列。

5、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，构建营销区，方便客户了解网上银行产品；上线民生快汇汇路，降低转账汇款交易成本；响应金融联盟号召，做好普惠金融工作，网银转账免客户手续费。

截至报告期末，本公司个人网银客户 1,744.57 万户，比上年末新增 120.05 万户，交易笔数 9.71 亿笔，交易金额 5.29 万亿元。个人网上银行交易替代率 99.51%。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 1.41 万亿元，在本公司个人理财销售总量中占比达 97.65%。

（五）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。作为本公司第一家海外分行，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”战略，致力打造三大业务板块——公司业务、金融市场业务以及私人银行及财富管理业务。在充分发挥自身特色以及借助香港国际金融中心优势的基础上，经过五年的发展，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。报告期内，本公司香港分行结构调整综合效应逐渐显现，公司业务、金融市场业务、私人银行及财富管理业务三大板块齐头并进格局

已成型，分行资产规模和效益持续提升。

本公司香港分行凭借与母行跨境联动的优势，积极加强境内外联动业务。秉承以客户为中心的理念，结合本地特色，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，贴近有真实海外投资行为、致力于扩展海外平台或在全球范围内进行资产配置的优质“走出去”客户，为其提供专业的金融解决方案。本公司香港分行与境内总行及集团成员、在港中资大型证券公司、知名投资银行等专业机构加深合作，构建新的获客模式，为企业借船出海，打通境外资本市场链条，提供整套投行联动金融服务，并着重打造医疗特色板块，报告期内本公司香港分行完成 3 项医疗并购融资业务，提供并购资金 5.20 亿美元。

本公司香港分行依托香港国际金融中心，大力拓展金融市场业务。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，香港分行债券投资及标准型结构性票据相关业务余额 379.11 亿港元，比上年末增加 155.37 亿港元，增长 69.44%，优化了资产结构，稳定了资产规模，为提高资金业务收入奠定了坚实的基础。在境外债券发行方面，过去 12 个月内，本公司香港分行已完成了 20 笔境外债券承销发行，客户包括建设银行、中国华融、中国长城、中国信达、东兴证券等大型企业。2017 年 4 月 27 日，本公司香港分行又成功发行 5 亿美元中期票据，是本公司继去年末美元优先股发行后在国际资本市场上的又一次积极尝试，显示出国际投资者对本公司经营状况及未来发展前景的认可，也为本公司未来海外融资奠定了坚实基础。

在进一步巩固公司优势业务基础上，香港分行近年来加大了中高端个人业务的投入。2017 年 6 月 28 日，本公司香港分行私人银行及财富管理中心正式启用，将把个人业务的服务范围从私人银行客户拓展至中高端财富管理客户，极大提升服务客群范围。同时，进一步发挥境内外联动优势，搭建高效的一体化客户服务体系，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。报告期内分行中高端私人银行客户已超过 700 户，与中国太平合作的“民生保”系列产品销售额达 20 亿港元。

截至报告期末，本公司香港分行总资产 1,837.64 亿港元，其中存拆放同业款项 716.82 亿港元，对公贷款 709.27 亿港元，投资债券 379.11 亿港元；总负债 1,832.72 亿港元，其中同业存拆入款项 940.18 亿港元，对公存款 594.49 亿港元，发行存款证 142.80 亿港元，发行中期票据 85.63 亿港元；实现非利息净收入 4.42 亿港元，利息净收入 6.69 亿港元。

（六）渠道管理和运营服务

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的 123 个城市，129 家分行级机构（含一级分行 42 家、二级分行 78 家、异地支行 9 家）、1,135 家支行营业网点（含营业部）、1,653 家社区支行、153 家小微支行、4,859 家自助银行（含在行和离行）。本公司持续推动网点向客户化、轻型化、智能化转型，客户化网点年内新增 221 家，网点覆盖率达 56.61%，远程服务设备 542 台。

2、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 4,859 家，比上年末减少 273 家，自助设备数量 8,938 台，新一代自助设备覆盖率 96%。

3、渠道服务管理升级

本公司建立了基于客户体验的多渠道服务质量监测体系，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。通过践行“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，不断向广大客户传递“精心服务，创造价值”的服务理念。报告期内，本公司对 1,100 家支行型网点、839 家社区型网点、112 家自助网点以及集团内 84 家村镇银行网点实施了服务质量监测。

4、运营管理

报告期内，本公司加速构建集约化、智能化、数字化的运营服务体系，全面推动客户服务升级。强化全行账户体系建设，建立完善的个人分类账户体系，持续优化小微企业“云账户”服务，提供更为安全、便捷、高效的账户服务。加快服务模式创新应用，推广远程银行、远程见证、移动运营等服务模式，不断提升外出服务和远程服务能力。全力保护客户资金安全，持续提升客户“安全账户”签约率，建立诈骗资金快速查询和止付机制，主动关闭有害账户，有效防范和打击银行卡犯罪，荣获公安部和中国银联授予的“2016年度警银共建贡献奖”。

3.5 与上一会计期间相比，会计政策、会计估计和核算方法发生变化的情况、原因及其影响

适用 不适用

3.6 报告期内发生重大会计差错更正需追溯重述的情况、更正金额、原因及其影响。

适用 不适用