

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



中國民生銀行股份有限公司
CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD.

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：01988)

(美元優先股股份代號：04609)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條由中國民生銀行股份有限公司(「本公司」)作出。

茲載列本公司在上海證券交易所網站及中國報章刊登之《中國民生銀行股份有限公司二〇一九年半年度報告摘要》，僅供參閱。

承董事會命
中國民生銀行股份有限公司
董事長
洪崎

中國，北京
2019年8月30日

於本公告日期，本公司執行董事為洪崎先生及鄭萬春先生；非執行董事為張宏偉先生、盧志強先生、劉永好先生、史玉柱先生、吳迪先生、宋春風先生及翁振杰先生；獨立非執行董事為劉紀鵬先生、李漢成先生、解植春先生、彭雪峰先生、劉寧宇先生及田溯寧先生。

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
2019 年半年度报告摘要

一 重要提示

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 本半年度报告于 2019 年 8 月 30 日由本公司第七届董事会第十八次会议审议通过。会议应到董事 15 名，现场出席董事 7 名，电话连线出席董事 8 名，副董事长张宏伟、刘永好，董事史玉柱、宋春风、翁振杰、刘纪鹏、解植春、田溯宁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) 本半年度报告未经审计。
- (五) 本公司 2019 年上半年不进行利润分配或资本公积转增股本

二 公司基本情况

(一) 公司简介

公司股票简况				
股票种类	股票上市交易所	股票简称	股票代码	变更前股票简称
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	CMBC16USDPREF	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	86-10-58560666	86-10-58560666
办公地址	中国北京市西城区复兴门内大街2号中国民生银行大厦	中国北京市西城区复兴门内大街2号中国民生银行大厦
电子信箱	cmbc@cmbc.com.cn	cmbc@cmbc.com.cn

(二) 公司主要财务数据

	2019年 1-6月	2018年 1-6月 (重述)	本报告期比 上年同期	2017年 1-6月 (重述)
经营业绩 (人民币百万元)			增减 (%)	
利息净收入	45,523	33,874	34.39	41,115
利息净收入 (还原口径)	53,919	46,555	15.82	41,115
非利息净收入	42,733	41,543	2.86	29,535
非利息净收入 (还原口径)	34,337	28,862	18.97	29,535
营业收入	88,256	75,417	17.02	70,650
业务及管理费	18,389	18,089	1.66	17,561
贷款和垫款减值损失	28,716	19,177	49.74	16,330
营业利润	38,459	36,106	6.52	34,317
利润总额	38,423	35,886	7.07	34,451
归属于母公司股东的净利润	31,623	29,618	6.77	28,088
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	31,617	29,797	6.11	27,929
经营活动产生的现金流量净额	61,728	-162,272	上期为负	-368,013
每股计 (人民币元)				
基本每股收益	0.72	0.68	5.88	0.64
稀释每股收益	0.72	0.68	5.88	0.64
扣除非经常性损益后的基本每股收益	0.72	0.68	5.88	0.64
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	0.72	0.68	5.88	0.64
每股经营活动产生的现金流量净额	1.41	-3.71	上期为负	-8.41
盈利能力指标 (%)			变动百分点	
平均总资产收益率 (年化)	1.04	1.00	0.04	0.98
加权平均净资产收益率 (年化)	14.86	15.81	-0.95	16.23
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率 (年化)	14.86	15.91	-1.05	16.14
成本收入比	20.84	23.99	-3.15	24.86
手续费及佣金净收入占营业收入比率	30.91	32.26	-1.35	34.65
净利差	1.74	1.54	0.20	1.27
净息差	2.00	1.77	0.23	1.48

	2019年 第一季度	2019年 第二季度
经营业绩 (人民币百万元)		
营业收入	43,859	44,397
归属于母公司股东的净利润	15,792	15,831
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	15,770	15,847

经营活动产生的现金流量净额	78,521	-16,793
---------------	--------	---------

	2019年 6月30日	2018年 12月31日	本报告期末 比上年度末 增减(%)	2017年 12月31日
规模指标(人民币百万元)				
资产总额	6,340,658	5,994,822	5.77	5,902,086
发放贷款和垫款总额	3,183,961	3,056,746	4.16	2,804,307
负债总额	5,851,986	5,563,821	5.18	5,512,274
吸收存款总额	3,427,515	3,167,292	8.22	2,966,311
归属于母公司股东权益总额	477,333	420,074	13.63	378,970
归属于母公司普通股股东权益总额	427,449	410,182	4.21	369,078
归属于母公司普通股股东的每股净资产(人民币元)	9.76	9.37	4.16	8.43
资产质量指标(%)				
不良贷款率	1.75	1.76	-0.01	1.71
拨备覆盖率	142.27	134.05	8.22	155.61
贷款拨备率	2.49	2.36	0.13	2.66
资本充足指标(%)				
核心一级资本充足率	8.90	8.93	-0.03	8.63
一级资本充足率	9.95	9.16	0.79	8.88
资本充足率	12.81	11.75	1.06	11.85
总权益对总资产比率	7.71	7.19	0.52	6.60

注：1、根据财政部《关于修订印发2018年度金融企业财务报表格式的通知》(财会[2018]36号)，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”。2017年比较期数据已进行重述。

2、2017年的每股收益、每股经营活动产生的现金流量净额、归属于母公司普通股股东的每股净资产已按照2017年度资本公积转增股本后的股数进行重述。

3、新金融工具准则施行后，以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益不再计入利息收入。还原口径的利息净收入和非利息净收入为还原相关收益后的数据。

4、平均总资产收益率=净利润/期初及期末总资产平均余额。

5、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。

6、成本收入比=业务及管理费/营业收入。

7、净利差=生息资产平均收益率-付息负债平均成本率。

8、净息差=利息净收入/生息资产平均余额。比较期数据已进行重述。

9、发放贷款和垫款总额和吸收存款总额均不含应计利息。

10、不良贷款率=不良贷款余额/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。拨备覆盖率=贷款减值准备/不良贷款余额；贷款拨备率=贷款减值准备/发放贷款和垫款总额。

(三) 前十名股东持股情况表

单位：股

截至报告期末普通股股东总数（户）		395,275					
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	持有有限条件股份数量	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	8,283,046,145	177,191	-	未知	-
安邦人寿保险股份有限公司—保守型投资组合	境内法人	10.30	4,508,984,567	-	-	无	-
安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合	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	2,015,582,617
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	3.00	1,314,284,476	-	-	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	1,184,479,488
中国证券金融股份有 限公司	境内法人	2.87	1,254,418,908	-	-	无	-
前 10 名无限售条件股份持股情况							
股东名称				持有无限条件股份数量		股份种类	
香港中央结算（代理人）有限公司				8,283,046,145		境外上市外资股（H 股）	
安邦人寿保险股份有限公司—保守型投资组合				4,508,984,567		人民币普通股	
安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合				2,843,300,122		人民币普通股	
中国泛海控股集团有 限公司				2,019,182,618		人民币普通股	

新希望六和投资有限公司	1,828,327,362	人民币普通股
上海健特生命科技有限公司	1,379,679,587	人民币普通股
华夏人寿保险股份有限公司一万能保险产品	1,375,763,341	人民币普通股
中国船东互保协会	1,314,284,476	人民币普通股
东方集团股份有限公司	1,280,117,123	人民币普通股
中国证券金融股份有限公司	1,254,418,908	人民币普通股
上述股东关联关系或一致行动的说明	东方集团股份有限公司与华夏人寿保险股份有限公司签署一致行动协议。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2019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。

（四）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

适用 不适用

截至报告期末，本公司境外优先股股东数量为 1 户。截至本半年度报告披露日上一月末（2019 年 7 月 31 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 2019 年 6 月 30 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。

（五）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

（一）经营情况的讨论与分析

1、总体经营概况

报告期内，本公司积极响应和认真贯彻中央及监管政策精神，有效支持实体经济发展，坚持以客户为中心，紧密围绕“民营企业银行、科技金融银行和综合化服务银行”三大战略定位，坚持“轻资本、优负债、调结构、促协同、保质量”经营策略，扎实推进改革攻坚，持续激发内生动力，经营效益稳步提升，业务结构不断优化，资本实力不断增强，资产质量保持基本稳定，各项业务呈现健康、平稳的发展态势。

1.1 盈利水平稳步提升，经营效率不断提高

收入和利润持续增长。报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润316.23亿元，同比增加20.05亿元，增幅6.77%；实现营业收入882.56亿元，同比增加128.39亿元，增幅17.02%；净息差2.00%，同比提高0.23个百分点。

股东回报保持稳定。平均总资产收益率1.04%，同比上升0.04个百分点；加权平均净资产收益率14.86%，同比下降0.95个百分点；基本每股收益0.72元，同比增加0.04元；归属于母公司普通股股东每股净资产9.76元，比上年末增加0.39元。

运营效率不断提高。报告期内，本集团持续优化成本结构，不断提高成本投入产出效率。报告期内成本收入比20.84%，同比下降3.15个百分点。

1.2 资本实力不断增强，资产负债协调增长

报告期内，本集团积极把握市场机遇和政策窗口期，充分利用创新资本工具补充资本，成功发行400亿元二级资本债和400亿元无固定期限资本债券，资本约束明显缓解，资本更加充裕，为业务持续发展创造了有利条件。截至报告期末，本集团资本净额6,233.88亿元，比上年末增长761.07亿元，增幅13.91%；资本充足率达到12.81%，比上年末提高1.06个百分点。

资产、负债业务规模平稳、协调增长。截至报告期末，本集团总资产规模63,406.58亿元，比上年末增加3,458.36亿元，增幅5.77%；其中，各项贷款总额31,839.61亿元，比上年末增加1,272.15亿元，增幅4.16%。总负债规模58,519.86亿元，比上年末增加2,881.65亿元，增幅5.18%；其中，各项存款总额34,275.15亿元，比上年末增加2,602.23亿元，增幅8.22%。

1.3 改革攻坚实现新突破，重点业务取得新进展

报告期内，本公司紧密围绕战略定位和转型方向，持续推进改革转型举措落地并取得明显成效，促进经营精益化、管理精细化和客户价值的不断提升。

聚焦民企战略，深耕重点客群经营。扎实推进民企战略，做实民企战略五位一体服务内涵，持续提升战略客户综合化服务水平，截至报告期末，本公司战略民企客户650户，比上年末增长83.62%，境内有余额对公存款客户和一般贷款客户分别达到123.00万户和9,094户；不断完善零售客群标准化经营体系，着力推进零售垂直化管理变革，持续深化小微3.0新模式建设，实现零售业务收入快速增长，截至报告期末，本公司零售非零客户达到4,006.17万户，比上年末增加166.72万户；管理金融资产规模17,240.30亿元，小微贷款累计发放额2,460.50亿元；报告期内，本公司实现零售业务净收入322.80亿元；推动同业客群分类营销，有效强化同业客户协同，同业负债规模（含同业存单）16,560.14亿元，同业资产规模3,335.25亿元。

聚焦科技赋能，强化产品和业务模式创新。积极探索金融科技创新，提升客户体验和服务效率，一是加快科技平台建设，打造新供应链金融平台，应收账款信用流转产品实现重大创新和突破，截至报告期末，供应链核心客户数184户，比去年末增长97.85%；二是大力发展直销银行、远程银行以及小微线上微贷等线上化业务，提升智能服务能力，截至报告期末，直销银行客户数达2,406.29万户，比上年末增加489.16万户；个人电子银行客户数达5,210.54万户，比上年末增加420.15万户；三是加强科技、网络金融与业务协同，以分布式架构转型为动力，为战略实施和改革转型提供技术“动能”。

聚焦综合经营，提升多元化服务能力。加快多元化业务布局，有效发挥境外业务平台作用，完善交叉销售和业务协同体系，促进综合服务竞争能力提升。报告期内，附属机构共实现营业收入34.57亿元，实现净利润8.00亿元。境内外业务协同机制不断完善，境外机构发展态势良好。民银国际作为本公司综合化、国际化发展的重要战略平台，为本公司客户提供全方位、多元化、一站式的金融服务，报告期内实现净利润2.26亿港元，同比增长36.97%；香港分行聚焦“粤港澳大湾区”等战略机遇，在债券承销、资产托管和私人银行业务等方面实现快速发展，截至报告期末，香港分行总资产规模达到1,777.39亿港元。

1.4 不断强化风险防控能力，资产质量保持基本稳定

报告期内，本集团持续完善全面风险管理体系建设，积极推进风险计量工具应用，提升各类

风险的前瞻性防范和主动管理能力，不断加大存量问题及不良资产的清收处置力度，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556.49亿元，比上年末增加17.83亿元，增幅3.31%；不良贷款率1.75%，比上年末下降0.01个百分点；拨备覆盖率142.27%，比上年末提高8.22个百分点；贷款拨备率2.49%，比上年末提高0.13个百分点。

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316.23亿元，同比增加20.05亿元，增幅6.77%，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	2019年1-6月	2018年1-6月	变动(%)
营业收入	88,256	75,417	17.02
其中：利息净收入	45,523	33,874	34.39
非利息净收入	42,733	41,543	2.86
营业支出	49,797	39,311	26.67
其中：业务及管理费	18,389	18,089	1.66
税金及附加	835	781	6.91
信用减值损失	29,313	19,577	49.73
其他资产减值损失	123	-46	上期为负
其他业务成本	1,137	910	24.95
营业利润	38,459	36,106	6.52
加：营业外收支净额	-36	-220	两期为负
利润总额	38,423	35,886	7.07
减：所得税费用	6,455	6,033	6.99
净利润	31,968	29,853	7.08
其中：归属于母公司股东的净利润	31,623	29,618	6.77
归属于少数股东损益	345	235	46.81

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	2019年1-6月		2018年1-6月		变动(%)
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	
利息净收入	45,523	51.58	33,874	44.92	34.39
利息收入	122,868	139.22	114,126	151.33	7.66

其中：发放贷款和垫款利息收入	78,039	88.42	70,849	93.94	10.15
投资利息收入	31,925	36.17	29,565	39.21	7.98
拆放同业及其他金融机构利息收入	6,074	6.88	4,339	5.75	39.99
长期应收款利息收入	3,190	3.62	3,429	4.55	-6.97
存放中央银行款项利息收入	2,564	2.91	2,931	3.89	-12.52
买入返售金融资产利息收入	754	0.85	2,295	3.04	-67.15
存放同业及其他金融机构利息收入	322	0.37	718	0.95	-55.15
利息支出	-77,345	-87.64	-80,252	-106.41	-3.62
非利息净收入	42,733	48.42	41,543	55.08	2.86
手续费及佣金净收入	27,282	30.91	24,327	32.26	12.15
其他非利息净收入	15,451	17.51	17,216	22.82	-10.25
合计	88,256	100.00	75,417	100.00	17.02

2.1 利息净收入及净息差

报告期内，本集团实现利息净收入455.23亿元，同比增加116.49亿元，增幅34.39%，还原以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产持有期间形成的收益83.96亿元后，同口径增幅15.82%。本集团净息差为2.00%，同比上升0.23个百分点。

2.2 非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入427.33亿元，同比增加11.90亿元，增幅2.86%，主要是新金融工具准则下以公允价值计量且其变动计入当期损益金融资产持有期间形成的收益计入其他非利息净收入的影响，剔除83.96亿元的相关收益后，同口径增幅18.97%。

（单位：人民币百万元）

项目	2019年1-6月	2018年1-6月	变动（%）
手续费及佣金净收入	27,282	24,327	12.15
其他非利息净收入	15,451	17,216	-10.25
合计	42,733	41,543	2.86

2.3 业务及管理费

报告期内，本集团不断加强财务精细化管理，不断优化成本结构，业务及管理费为183.89亿元，同比增加3.00亿元，增幅1.66%；成本收入比为20.84%，同比下降3.15个百分点。

（单位：人民币百万元）

项目	2019年1-6月	2018年1-6月	变动（%）
----	-----------	-----------	-------

员工薪酬（包括董事薪酬）	10,285	9,243	11.27
折旧和摊销费用	2,734	1,550	76.39
租赁及物业管理费	573	2,003	-71.39
办公费用	474	483	-1.86
业务费用及其他	4,323	4,810	-10.12
合计	18,389	18,089	1.66

2.4 信用减值损失

报告期内，本集团信用减值损失293.13亿元，同比增加97.36亿元，增幅49.73%，主要是由于本集团加大贷款减值准备计提和不良贷款处置力度。

（单位：人民币百万元）

项目	2019年1-6月	2018年1-6月	变动（%）
发放贷款和垫款	28,716	19,177	49.74
以摊余成本计量的金融资产	401	492	-18.50
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产	95	-90	上期为负
长期应收款	295	292	1.03
其他	-194	-294	两期为负
合计	29,313	19,577	49.73

2.5 所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为64.55亿元，同比增加4.22亿元，增幅6.99%。

3、资产负债表主要项目分析

3.1 资产

报告期内，本集团资产总额保持持续增长。截至报告期末，本集团资产总额为63,406.58亿元，比上年末增加3,458.36亿元，增幅5.77%。

本集团资产总额的构成情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2019年6月30日		2018年12月31日		2017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	3,183,961	50.22	3,056,746	50.99	2,804,307	47.51
加：贷款应计利息	23,750	0.37	22,742	0.38	-	-
减：以摊余成本计量	77,706	1.23	71,216	1.19	74,519	1.26

的贷款减值准备						
发放贷款和垫款净额	3,130,005	49.36	3,008,272	50.18	2,729,788	46.25
交易和银行账簿投资净额	2,178,762	34.36	1,970,017	32.86	2,135,897	36.19
现金及存放中央银行款项	376,234	5.93	389,281	6.49	442,938	7.50
存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产	339,112	5.35	337,869	5.64	271,274	4.60
长期应收款	110,202	1.74	110,824	1.85	101,304	1.72
固定资产净额（含在建工程）	46,611	0.74	47,012	0.79	45,987	0.78
其他	159,732	2.52	131,547	2.19	174,898	2.96
合计	6,340,658	100.00	5,994,822	100.00	5,902,086	100.00

注：交易和银行账簿投资净额本期末和 2018 年末包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产、以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产、以摊余成本计量的金融资产；2017 年末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。

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31,839.61亿元，比上年末增加1,272.15亿元，增幅4.16%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为50.22%，比上年末略有下降。

3.1.2 交易和银行账簿投资

截至报告期末，本集团交易和银行账簿投资净额为21,787.62亿元，比上年末增加2,087.45亿元，增幅10.60%，在资产总额中的占比为34.36%，比上年末上升1.50个百分点。

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余额合计3,391.12亿元，比上年末增加12.43亿元，增幅0.37%；在资产总额中的占比为5.35%，比上年末下降0.29个百分点。

3.2 负债

截至报告期末，本集团负债总额为58,519.86亿元，比上年末增加2,881.65亿元，增幅5.18%。

本集团负债总额的构成情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2019年6月30日		2018年12月31日		2017年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
吸收存款	3,457,364	59.08	3,194,441	57.41	2,966,311	53.81
其中：吸收存款总额（不含应计利息）	3,427,515	58.57	3,167,292	56.93	2,966,311	53.81
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,194,543	20.42	1,181,547	21.24	1,423,515	25.82
应付债券	719,323	12.29	674,523	12.12	501,927	9.11
向中央银行及其他金融机构借款	367,659	6.28	429,366	7.72	482,172	8.75
其他	113,097	1.93	83,944	1.51	138,349	2.51
合计	5,851,986	100.00	5,563,821	100.00	5,512,274	100.00

3.2.1 吸收存款

截至报告期末，本集团吸收存款总额（不含应计利息）为34,275.15亿元，比上年末增加2,602.23亿元，增幅8.22%。从客户结构看，公司存款占比80.36%，个人存款占比19.41%，其他存款占比0.23%；从期限结构看，活期存款占比36.80%，定期存款占比62.97%，其他存款占比0.23%。

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11,945.43亿元，比上年末增加129.96亿元，增幅1.10%。

3.2.3 应付债券

截至报告期末，本集团应付债券7,193.23亿元，比上年末增加448.00亿元，增幅6.64%。

3.3 股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额4,886.72亿元，比上年末增加576.71亿元，增幅13.38%，其中，归属于母公司股东权益总额4,773.33亿元，比上年末增加572.59亿元，增幅13.63%。股东权益的增加主要是由于本集团净利润的增长和无固定期限资本债券的发行。

（单位：人民币百万元）

项目	2019年6月30日	2018年12月31日	变动(%)
股本	43,782	43,782	-
其他权益工具	49,884	9,892	404.29
其中：优先股	9,892	9,892	-

永续债	39,992	-	上年为零
资本公积	57,450	57,470	-0.03
其他综合收益	2,288	1,518	50.72
盈余公积	39,911	39,911	-
一般风险准备	74,396	74,370	0.03
未分配利润	209,622	193,131	8.54
归属于母公司股东权益合计	477,333	420,074	13.63
少数股东权益	11,339	10,927	3.77
合计	488,672	431,001	13.38

4、主要业务回顾

4.1 公司与投资银行

报告期内，本公司积极主动应对市场和监管环境的新变化、新挑战，抓住公司业务发展新旧动能转换的关键时间窗口，坚持改革转型和业务发展两手抓，以转型促发展，扎实推进民企战略，强化客群分层经营，坚持优质负债立行，优化资产业务结构，加快产品创新升级，推动业务模式从粗放型向资本节约型转变，持续做大做强公司业务。

4.1.1 公司业务客户

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”。基础客群方面，截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达123.00万户，比上年末增加6.21万户，增幅5.32%；境内有余额一般贷款客户9,094户。战略客群方面，按照董事会三年规划要求，本公司积极响应国家号召，聚焦民企服务，进一步加大对民营战略客户的支持，通过不断巩固“1+3”服务模式，加强中后台的协同支持，为战略民企客户提供综合化、专业化的金融解决方案。截至报告期末，本公司战略民企客户650户，比上年末增长83.62%；存款日均3,569.61亿元，比上年增长84.70%，贷款总额4,052.30亿元，比上年末增长97.76%。中小客群方面，本公司以“构建数字化、标准化、流程化中小业务模式，打造‘中小企业金融’领先银行”为宗旨，建立“中小企业民生工程”品牌，通过实施“携手、生根、共赢、萤火”四大计划，为中小企业提供支付结算、现金管理、授信、供应链、股权投资等涉及金融、非金融的综合服务。截至报告期末，中小企业客户数超过14万户。

4.1.2 对公存款业务

报告期内，本公司加强结算业务平台建设，强化战略客户、重点机构客户、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业务开发，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调整主动负债，促进存款规模稳定增长。截至报告期末，本公司的对公存款总额27,379.35亿元，比上年末增加1,762.94亿元，增幅6.88%。

4.1.3 对公贷款业务

报告期内，本公司积极响应落实国家金融政策，一是快速响应国家重大战略，加大对粤港澳大湾区、长三角等重点区域的支持力度；二是聚焦产业基础设施建设、产业转型升级相关领域，积极介入高端装备、新一代信息技术等战略新兴产业；三是大力推进民企战略，继续加大民营企业支持力度。截至报告期末，本公司对公本外币贷款总额18,881.70亿元；其中，对公一般贷款总额17,621.15亿元，比上年末增加353.96亿元，增幅2.05%；对公贷款不良率1.54%。

4.1.4 投资银行

报告期内，本公司高效推进投行业务体制改革，进一步落地新型投行业务模式，推进并优化了以资本市场四大重点业务领域、发债和证券化两大重点产品为支柱的多层次投行业务与产品体系，助力公司业务转型发展。

报告期内，本公司资本市场业务方面，重点行业开发效果逐渐显现，投行基础客户群不断夯实，项目分类管理机制得到加强。

债券承销业务方面，加强经营机构的分层推动与精细化管理，业务储备快速提升；加大风险控制力度，项目的整体资质与评级水平得到提升。报告期内，本公司银行间债券市场承销发行规模2,192.18亿元，银行间债券市场主承销商排名提升至第3位。

资产证券化业务方面，产品创新不断突破，成功投资全国首单可扩募物流仓储REITs项目和银行间市场首单高速公路公募证券化项目。

4.1.5 交易银行

报告期内，本公司围绕客户日常生产经营场景，聚焦客户资金运营痛点，持续提升国际业务、结算与现金管理业务、国内贸易融资和保理业务等系列产品服务能力，优化和完善交易银行新型服务方案，为客户提供更为全面的网络化、智能化、便捷化产品服务体验，打造结算+融资、境内+境外、数字化+场景化的交易银行。

国际业务逆市稳步发展，市场竞争力显著提升。报告期内，本公司深度推进“单一窗口”金

融服务、全球现金管理、民生环球速汇等创新产品的综合运用，形成跨境贸易便利服务先发优势。加大力度拓展国际业务客户，积极开发贸易融资、跨境投资、对外承包工程等领域“走出去”业务机会，为“走出去”、进出口贸易等客户提供全方位、定制化的跨境金融服务，不断开拓业务新领域，推动国际结算量增长。

结算与现金管理聚焦客户需求演进方向，持续完善产品体系。报告期内，本公司聚焦战略客户、供应链客户、机构客户和中小客户的新型结算、集团现金管理和流动性财富增值等多样化需求，不断丰富和完善“通”、“聚”、“盈”产品体系，房管通、招标通、大额存单等产品功能日臻完善，进一步增强产品竞争力，不断提升客户体验。

国内贸易融资和保理业务转型效果显著。报告期内，本公司围绕客户需求，不断创新场景化业务模式，针对医药、电力等重点行业形成典型解决方案，积极推动国内保函、国内信用证、保理等产品场景化适配和电子化升级，有效服务贸易项下和交易项下的各类客户群体，进一步提升贸易融资业务的差异化竞争力。

数字化服务能力不断升级，有效改善客户体验。报告期内，本公司围绕客户需求，不断整合与提升现有产品、渠道与服务，大力推进交易银行场景化产品的数字化、智能化升级，持续提升业务自助性和操作标准化水平，为公司客户提供高效、便捷的综合金融服务新模式。

4.1.6 供应链金融

报告期内，本公司加速推动供应链金融布局，持续推进重点行业拓展，加大模式创新与新场景运用，完善优化产品体系，积极探索金融科技应用，加快科技平台建设，持续提升风险管理水平。

持续推进重点行业拓展。深耕汽车、建筑、医药、白酒、家电等重点行业，针对行业特征，聚焦客户经营过程中的痛点问题，通过产品组合与创新服务提供定制化金融解决方案。

完善优化供应链产品体系。完善现有“融资产品E系列+结算+增值”的产品服务体系，围绕供应链中的应收、应付、存货环节，丰富“信融E”、“仓单E”、“订单E”等产品。持续推动现有产品功能迭代和流程优化，提升客户体验。

加速建设科技平台。新供应链金融平台围绕客户金融需求挖掘、综合布放推广产品、优化业务流程、提升风险管控、增强市场对接能力等角度进行规划设计，支撑行业场景综合产品创新，构建产融结合生态服务，打造综合服务竞争能力。

持续提升风险管理水平。报告期内，本公司持续完善供应链风险管理政策与制度，加强总行集中监控力度，研发线上化风险管控技术和工具，强化供应链预警和阻断机制建设，严格做好风险管控。

4.2 零售银行

报告期内，零售银行全面落实本公司改革转型战略部署，坚持业务发展与改革转型两手抓，各项改革转型任务逐步有序落地。坚持客群经营，持续完善零售标准化经营体系，着力推进零售垂直化管控变革；加快财富管理业务发展，提升人均和网均产能，不断夯实财富管理+资产业务双轮驱动基础；强化科技赋能，加快数据化、线上化、场景化金融服务建设。报告期内，零售业务收入快速增长，改革转型效果逐步显现，零售业务高质量发展特征逐步显现。

报告期内，本公司实现零售业务净收入322.80亿元，同比增长22.17%；零售净收入全行占比38.02%，同比提高1.53个百分点。实现零售业务非利息净收入198.81元，同比增长24.46%；在零售净收入中占比61.59%，同比提高1.13个百分点；在本公司非利息净收入中占比49.10%，同比提高8.48个百分点。

报告期内，零售银行改革转型成效主要体现在以下方面：

一是财富中收大幅提升，人均产能提升显著。顺利完成凤凰计划C7+FC模式一期全行导入，构建依托远程银行、手机银行APP营销团队的轻经营模式，建立财富团队长效发展机制，构建专业支持系统和财富管理科技平台。报告期内实现财富中收24.44亿元，同比增长42.69%；保险代销中收9.74亿元，同比增长82.64%；理财中收8.66亿元，同比增长52.51%。报告期内，本公司理财经理重点产品人均月中收达到5.25万/人/月，较去年下半年均值环比增长105.05%。

二是小微金融客群综合经营深入推进。深化小微3.0新模式建设，在发展策略传导、数据营销推动、考核评价督导等方面部署并有序推进实施。加大小微客户生活圈、生活圈服务覆盖范围，提供专属理财、保险、基金等财富保障产品的综合配置与组合服务方案，提升“1+1+N”综合开发成效。报告期内小微企业开户数、小微存款及金融资产实现稳定增长，尤其是小微存款余额较上年末增长20.37%。

三是信用卡业务模式转型扎实推进。获客效率提升的同时更加注重客户质量，围绕千禧客群、高收益客群、高端客群等目标价值客群，提升精准获客水平，新增客户中千禧客户占比63.54%。推进资产结构调整，加大高风险共债客户退出力度，着力优化生息资产结构。

4.2.1 零售客户

本公司深化特色客群经营，围绕民企生态圈客群、小微客群、私银企业家客群三大特色零售客群，以及财富客群和千禧一代客群两大核心客群，进一步明确客群定位，聚焦资源投入，提升服务能力，着力培育特色客群金融服务品牌，打造差异化竞争优势。

报告期内，本公司持续加强获客及客群经营，通过构建获客场景平台，整合线上、线下渠道资源，开展细分客群的精准营销，夯实零售经营根基。针对新客、代发、老年、睡眠、长尾、双卡、车主等细分客群推进专项方案，开展新客MGM、代发、老年乐享人生悦影季、储蓄铁粉追销、手机银行长尾推动等系列营销活动，并着手推进针对车主客群的ETC开发服务以及亲子主题活动的策划等。

截至报告期末，本公司零售非零客户达到4,006.17万户，比上年末增加166.72万户。

4.2.2 金融资产

报告期内，本公司坚持“财富管理+资产业务”双轮驱动的发展战略，着力推进财富管理标准化体系建设，积极开展数据化精准营销，金融资产保持较快增长，重点财富产品销售增长强劲，产品配置与销售能力显著增强，财富管理对零售业务发展的驱动作用进一步提升。

报告期内，本公司通过优化存款产品功能、加强平台支撑、开展产品组合推荐以及实施基于客户数据标签的精准经营等，从优化客户产品及渠道体验、满足客户多层次配置需求、推进精准服务等层面，开展存款产品的体系营销。

报告期内，本公司顺应市场趋势，紧贴客户需求，大力推进财富管理业务。产品供应及配置方面，一是锁定特色客群，针对亲子客群、白领客群、高端医疗客群及小微客群定制专属优享产品及套餐；二是紧跟市场热点，引入养老FOF、摊余成本定开债、科创板首发基金，主动发起固收+打新基金；三是紧贴客户需求，快速布局保险稀缺产品资源，同时加大年金险、重疾险、终身寿险等保障型产品供应，并大力推进中低风险和理财替代产品配置。财富管理体系搭建方面，一是完成一期“C7+FC”标准化管控体系在全行的推广，构建核心财富团队长效发展机制，全面释放体系效能；二是积极推进财富管理的数据化、智能化、线上化，持续优化SA等财富管理科技平台，手机银行上线为客户开展智能化保险产品配置的“民生慧保”系统等。

截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产17,240.30亿元，比上年末增加739.10亿元。零售存款总额（含小微企业存款）7,560.88亿元，比上年末增加1,059.00亿元；其中，储蓄存款6,542.04

亿元，比上年末增加889.28亿元。

4.2.3 零售贷款

报告期内，本公司面对零售贷款业务的新环境、新情况，持续推进产品创新与流程优化，提升客户服务能力，强化对小微企业经营发展的支持，积极满足居民生活消费及住房按揭等方面的合理资金需求，零售贷款保持稳健增长。

小微金融方面，持续加大小微客群信贷投放力度，推进产品服务创新，大力优化业务流程，缩短业务办理时间，不断提升小微企业服务质效。信用卡业务方面，加大资产结构调整力度，着力推进生息资产提升和风险资产退出，保持贷款规模稳定增长。消费金融方面，住房贷款严格执行国家和各地房地产调控政策，精选优质地区、优质楼盘、优质客户，按照监管政策要求合理支持居民自住购房需求。大力推进消费信贷“民生民易贷”品牌建设，重点关注民计、民生相关的消费场景，并配套设计了装修分期、电商消费分期、汽车租赁分期等消费产品，积极响应国家政策，满足个人客户的消费融资需求。

截至报告期末，本公司零售贷款12,781.16亿元，比上年末增加602.22亿元。其中，小微贷款4,249.55亿元，比上年末增加180.17亿元；消费信贷4,361.21亿元，比上年末增加184.14亿元。

4.2.4 小微金融业务

报告期内，本公司积极践行国家普惠金融发展战略，始终突出小微金融业务战略定位，深入推进小微金融发展新模式，增强小微金融线上化、综合化服务能力，在小微贷款规模稳定增长的基础上，扩大小微企业服务覆盖范围，推进小微业务收入来源多元化。

本公司加大对小微金融的系统性支持政策，通过优化内部资源配置、强化激励引导与考核导向等，提升经营机构发展小微金融的积极性，实现贷款规模、服务客户数量的稳健增长，报告期内累计发放小微贷款2,460.50亿元。持续加大产品服务创新，迭代优化并加大推广“云快贷”、“增值贷”、“纳税网乐贷”等线上贷款产品，为小微客户提供更加便捷的融资服务；梳理、推广标准化作业流程，大力优化业务流程，缩短业务办理时间，提升客户体验；推进客户分层以及在此基础上的差异化授信产品、多元化综合金融服务组合。深化结算场景开发，加快推广教育、租赁等行业的便捷支付服务平台产品，加强区域性商超、旅游、停车缴费等行业场景项目落地与推广，满足小微客户结算及财务管理需求。小微金融客群综合经营深入推进，提升综合金融服务能力、管理能力，提升综合开发成效。深入推进“数字小微”建设，在数据化模型开发、移动互联体系

打造、小微手机银行功能优化等板块完成多个项目投产，数据与系统对业务的支撑进一步提升；开展小微金融Open Day全国路演活动，聆听小微客户需求，宣传小微金融3.0全新商业逻辑。

4.2.5 信用卡业务

本公司信用卡业务坚持规模拓展与质量提升并重。产品创新方面，报告期内重点推出小微普惠信用卡，提升本公司对小微企业及小微企业主的支持服务力度；推出中石油联名卡，聚焦车主客群用卡需求，实现信用卡与加油卡双卡合一；聚焦千禧一代客群，推出自画像卡，配置符合千禧客群偏好的权益服务。获客渠道方面，在渠道选择中加大目标客群标签应用，通过渠道筛选保障获客质量。业务创新方面，场景金融业务系统正式上线，业务效率及客户体验业内领先，基于线上、线下优质商户的场景化获客、分期、特惠业务体系逐步建立。

报告期内，本公司信用卡获评“2018年度最佳营销创新信用卡”称号，荣获中国银联颁发的“2018年银联卡跨境营销创新推广奖”、VISA颁发的“2018年度优秀返现产品奖”、JCB颁发的“2018年度最佳理解伙伴奖”等多项殊荣。

截至报告期末，本公司信用卡发卡数5,427.03万张，报告期新增发卡472.31万张；实现交易额11,934.14亿元；应收账款余额4,170.40亿元，比上年末增长6.05%。

4.2.6 私人银行业务

报告期内，本公司私人银行业务坚持以“三大改革”促进转型深化和效益提升——财富管理业务的客户分层管理体系改革、企业家客群综合服务与公私联动机制改革、顺应资管新规下的产品体系改革，扎实打造客群经营体系，客户增长率、保有率及创收能力持续提升，客群结构进一步优化，业务模式的可持续性得以夯实。继续深化财富管理体系建设，持续推进私人银行中心建设，推进客户分层与经营能力适配，经营产能进一步提升；创新业务模式，公私联动成效显著；产品结构优化，不断增加净值型理财产品和结构性存款产品，以资产配置驱动产品销售，产品配置能力显著提升，客群经营初见成效；通过与海外专业机构持续合作，海外基金、海外保险等海外资产配置规模持续增长。继续优化销售渠道建设，科技赋能，打造智慧私银，客户体验不断提升。

截至报告期末，本公司金融资产800万以上私人银行达标客户数为20,382户，较上年末增长5.88%；私人银行达标客户的金融资产管理规模3,774.87亿元。

4.2.7 社区金融业务

本公司坚持贯彻落实“普惠金融”国家战略，全面推进社区金融商业模式升级，规范社区金融业务发展管理体系，推动社区网点持续健康经营。报告期内成功举办“共享美好，温暖长在”社区金融五周年总结会和系列营销推广活动，进一步提升社区金融竞争力和市场影响力，带动社区金融产能不断提升。截至报告期末，持有牌照的社区支行 1,254 家，小微支行 153 家。社区（小微）支行金融资产余额 2,667.34 亿元，网均金融资产 1.90 亿元；储蓄存款 948.09 亿元；客户数 653.67 万户，其中有效级（含）以上客户 79.31 万户，客群基础进一步夯实。

4.3 资金业务

4.3.1 投资业务情况

报告期内，本公司合理安排投资业务增长，提升投资业务效率。截至报告期末，本公司交易和银行账簿投资净额 21,605.64 亿元，比上年末增加 2,061.82 亿元，增幅 10.55%；交易和银行账簿投资净额在总资产中占比较上年末上升 1.51 个百分点。

4.3.2 同业业务情况

报告期内，本公司在持续强化合规经营的前提下，深入推进同业业务全面向客群经营转型，通过客群和产品“双轮驱动”，做优同业业务结构，实现同业业务的稳健发展。

客群经营方面，深化“以客群为中心”的经营理念，建立同业客户联合营销机制，制定同业客户分类营销指引和重点同业客户营销规划方案，有效强化客户协同、综合营销；细化同业客户分层管理，做深“一户一策”营销规划，稳步推进星级客户评定，按照客户价值搭建差异化的营销管理体系；通过同业合作高峰论坛和区域客户交流活动，持续强化“民生同业e+”品牌建设。

产品经营方面，加强同业业务经营管理，增强同业负债稳定性，压降负债成本。截至报告期末，同业负债规模（含同业存单）16,560.14 亿元，比上年末增长 2.50%；同业资产规模 3,335.25 亿元，比上年末减少 1.19%；报告期内发行同业存单 265 期，累计发行规模 3,887.56 亿元；余额 4,651.80 亿元，较上年末增长 6.70%。

4.3.3 托管业务情况

本公司深入分析形势，积极应对市场变化，把握理财净值化转型的战略机遇，重点布局公募基金、银行理财、资产证券化等托管产品。按照“搭平台、建机制、创模式”总体思路，完善总分支一体化精准营销体系，建立营销闭环督导，落实重点客户后评价反馈和预警机制，推进“一行

一策”和“一户一策”落地，实现资产托管业务快速发展。截至报告期末，本公司资产托管规模（含各类资金监管业务）余额为93,491.26亿元，实现托管业务综合创利25.12亿元。

养老金业务方面，本公司将养老金业务定位为战略业务，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。截至报告期末，本公司养老金业务托管规模为4,353.68亿元，管理个人账户数量18.08万户。

4.3.4 理财业务情况

报告期内，面对国内经济增速下滑、国际经贸事件扰动，在董事会、高级管理层的正确领导下，本公司深化理财业务改革，推动理财业务健康发展。一方面，本公司在夯实合规建设、有效控制风险的前提下，积极推动理财产品净值化转型，丰富了净值型产品系列，净值型产品规模持续增长、谱系不断健全。另一方面，本公司紧密围绕国家重大战略，大力推进服务国计民生的金融服务，通过理财资金直接或间接参与多种金融工具支持实体经济发展。截至报告期末，本公司理财产品存续规模（不含结构性存款）8,641.28亿元。

4.3.5 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（含代理法人及个人）1,543.67吨，白银交易量（含代理法人及个人）3,458.91吨，交易金额合计人民币4,678.42亿元。以场内交易金额计算，本公司为上海黄金交易所前5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10.64吨，市场排名第3位；对私客户自有品牌实物黄金销售450.13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3,278.58亿美元，同比增长19.18%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量6,277.85亿美元，同比下降12.34%。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588.30亿美元，交易量保持较高水平，在同业中排名第四。

4.4 网络金融

报告期内，本公司进一步加强对“科技金融的银行”战略的实施力度，积极探索应用前沿金

融科技，迭代升级网络金融平台，持续创新直销银行、零售网络金融、公司网络金融、网络支付等产品服务体系，网络金融整体服务能力提升明显，市场规模和品牌影响力稳居商业银行第一梯队。

4.4.1 直销银行

报告期内，本公司加速改革转型，继续完善互联网银行体制机制，创新尝试 BBC 开放式综合金融云服务模式，提供开放、个性、敏捷、高效的综合金融解决方案，全面满足互联网 C 端客户、产业链上下游 B 端客户需求。创新获客模式，深挖服务场景，联手蚂蚁金服、华为、航空公司、三大电信运营商等各类平台型企业开展流量转化，批量快速做大市场规模；不断丰富产品货架，进一步提升如意宝、慧选宝、民生金、基金通等产品竞争力的同时，重点发力民生好房、民生好车、民生好借等线上贷款业务；打造分销易、基金销售监督、开放收银台等对公线上银行产品。直销银行品牌效应提升显著，报告期内获腾讯网评选的“最佳直销银行奖项”、《银行家》杂志颁发的“十佳消费金融产品创新奖”等奖项，进一步夯实本公司在互联网金融领域的领跑地位。

截至报告期末，直销银行客户数达 2,406.29 万户，管理金融资产 1,272.38 亿元。

4.4.2 零售网络金融

报告期内，本公司持续创新手机银行及网上银行功能产品、优化用户体验。在业内首批推出基于人行跨行支付系统的手机号转账功能，极大地提升了转账的便捷性和安全性；银行业第一批推出大额存单转让功能，上线大额存单分次付息产品，更好地满足了客户的流动性需求；打造信用卡客户专属消费贷、消费贷续授信、消费贷红包等新功能，方便客户在线快速享用贷款服务；整合线上、线下服务资源，推出云管家服务功能，提升线上服务质量；加强新技术应用，对于大额转账采用人脸识别验证，强化交易安全性。

截至报告期末，本公司个人电子银行客户数达 5,210.54 万户，比上年末增加 420.15 万户；报告期交易笔数 1.71 亿笔，交易金额 3.24 万亿元，客户交易活跃度保持银行业领先地位。

4.4.3 公司网络金融

报告期内，本公司聚焦公司网络金融平台建设，打造 PC 端、移动端特色服务，更好地服务实体经济，助力企业快速发展。围绕细分客群，深耕差异化服务。针对大型企业、核心企业，迭代升级企业网银，持续优化企业网银+银企直联组合服务；面向中小企业客户，推出移动特色平台，上线新版企业手机银行，满足客户快速、便捷的金融服务需求；继续深耕企业微服务平台，

为小微客户提供更丰富的微信端产品。

截至报告期末，本公司企业网银签约客户 126.28 万户；报告期内交易笔数 3,305.40 万笔，交易金额 23.41 万亿元；银企直联客户数 1,728 户，银企直联客户存款年日均 4,103.17 亿元。

4.4.4 网络支付

报告期内，本公司围绕“移动支付+网络收单”两大业务体系，强化产品研发和业务创新，挖掘市场需求和行业应用，持续提升网络支付服务能力和“民生付®”品牌影响力。进一步完善移动支付功能，支持 I/II/III 类账户支付，覆盖转账、支付、取现多种场景，推广“账户+支付”电子钱包方案，助力普惠金融发展；升级网络收单体系，推出聚合网关收银台，为商户提供综合化跨行收单服务；针对物流、公租房、信托等行业，创新设计资金收付综合解决方案，满足行业客户个性化支付结算需求；针对平台电商，试点平台资金结算方案，提供合规结算服务；强化商户经营管理，保障业务合规稳健发展。

截至报告期末，本公司跨行通客户数 439.56 万户，网络支付商户数 1,246 户。报告期内，跨行通累计交易量 411.69 亿元，网络支付累计交易量 3.29 万亿元。

4.5 海外业务

报告期内，面对严峻的市场环境和监管压力，香港分行认真贯彻本公司发展战略，落实改革转型及三年规划实施方案，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。

香港分行凭借与总行跨境联动的优势，重点聚焦“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。香港分行围绕资本市场、深耕特色业务领域，银团贷款、并购贷款、结构化融资等投行类业务实现良好收益，成功开发国家电网、大湾区共同基金、雅士利等业内有影响力的客户，强化了香港分行在资本市场、新经济领域的专业服务。

香港分行依托香港国际金融中心地位，稳步拓展金融市场业务。报告期内，香港分行积极布局发展债券投资及交易业务、结构性票据投资业务，收益率水平进一步提升，截至报告期末，香港分行债券投资余额达 595.45 亿港元。报告期内，发债业务再创新高，截至报告期末，本公司中资境外债券承销规模全球排名大幅上升至 16 位，城投类美元债承销规模跃居市场第一位，体现了本公司在境外债券市场的影响力和市场地位。香港分行托管业务继续保持高速增长，突破 272.23

亿港元规模，同时配合总行在全国发布“跨境+”托管子品牌。

报告期内，香港分行个人业务发展保持快速增长趋势。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，在跨境中高端个人客群中抢占市场，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。报告期内，香港分行有序推进网上基金服务平台上线，成为香港市场几家少数拥有线上基金理财平台的中资股份制商业银行之一。截至报告期末，个人财富管理客户开户数已突破5万户，存款达40.80亿港元；高端零售“民生保”系列产品总计销售212单，合计保费超过31.21亿港元。

4.6 分销渠道和运营服务

4.6.1 物理分销渠道

本公司在境内建立高效的分销网络，遍布内地所有省份，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，本公司销售网络覆盖中国内地的125个城市，包括132家分行级机构（含一级分行41家、二级分行82家、异地支行9家）、1,144家支行营业网点（含营业部）、1,254家社区支行、153家小微支行、3,225家自助银行（含在行式和离行式），自助设备6,550台，远程服务设备976台。

4.6.2 渠道转型

本公司积极推动渠道经营模式创新，持续推广和迭代优化客户化厅堂模式，加速网点厅堂向以客户为中心的咨询、销售和服务一体化的分销渠道转型。截至报告期末，本公司完成客户化厅堂模式转型网点累计1,033家，网点覆盖率达91.01%。

4.6.3 渠道服务

本公司围绕客户体验实施多渠道客户服务质量监测，不断优化监测标准，提高客户服务水平。报告期内，总行服务监测覆盖全行各类人工服务渠道，同时系统化开展NPS监测，从客户视角出发完善服务体验，推动全行渠道保持高品质服务水平。

4.6.4 运营管理

本公司全面落实监管部门管理要求，按照“强内控、促合规、防风险、提能力、谋发展”的工作思路，致力于运营管理的创新和变革。通过以价值为导向的流程管理、以数据为驱动的运行

管控、以模型为依托的风险管理等专业能力建设，着力提升运营服务效率和服务体验。贯彻落实“试点取消企业银行账户开户许可证核发”的要求，进一步优化企业开户服务。响应国家“深入普惠金融发展、推进金融科技创新”的要求，加快建设“普惠便捷”的远程银行运营服务，持续升级客户体验。

（二）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

2018年末，财政部颁布了《关于修订印发《企业会计准则第21号——租赁》的通知》（财会[2018]35号），要求在境内外同时上市的企业，自2019年1月1日起施行。本公司在编制本期财务报表时已执行上述准则。会计政策变更的有关情况及影响请参阅2019年半年度报告中财务报表的附注四、1“重要会计政策变更及其影响”。

（三）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