

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**  
**2018 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) 公司全体董事出席董事会会议。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、卢志强、刘永好，董事史玉柱、吴迪、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 8 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 2018 年度利润分配预案：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 3.45 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 16USDPRF	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
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
电子信箱	<a href="mailto:cmbc@cmbc.com.cn">cmbc@cmbc.com.cn</a>	cmbc@cmbc.com.cn

### (二) 报告期公司主要业务简介

报告期内，本公司积极应对内外部经营环境的调整变化，紧密围绕“民营企业的银行、科技

金融的银行、综合服务的银行”的战略定位，坚持以客户为中心，切实服务实体经济，加快推进改革转型落地实施，并取得明显成效。本公司及时把握市场机遇，持续优化经营结构，强化不良资产清收力度，资产质量保持基本稳定，盈利能力稳步提升，各项业务经营实现稳健发展。

### **1、经营效益保持稳定，运营效率不断提升**

报告期内，本集团实现归属于母公司股东的净利润503.27亿元，同比增长5.14亿元，增幅1.03%；营业收入1,567.69亿元，同比增长124.88亿元，增幅8.66%；净息差1.73%，同比提升0.23个百分点；加权平均净资产收益率12.94%，同比下降1.09个百分点；平均总资产收益率0.85%，同比下降0.01个百分点；基本每股收益达到1.14元，同比增长0.01元；归属于母公司普通股股东每股净资产达到9.37元，比上年末增长0.94元。

本公司持续推进降本增效和产能提升，加强成本精细化管理，压降刚性运营成本占比，成本结构不断优化，运营效率进一步提升。报告期内，本集团成本收入比30.07%，同比下降1.65个百分点。

### **2、资产负债协调发展，业务结构不断优化**

报告期内，本集团主动调整资产负债业务结构，资产规模保持适度增长。截至报告期末，本集团总资产规模59,948.22亿元，比上年末增长927.36亿元，增幅1.57%，其中各项贷款总额30,567.46亿元，比上年末增长2,524.39亿元，增幅9.00%；总负债规模55,638.21亿元，比上年末增长515.47亿元，增幅0.94%，其中各项存款总额31,672.92亿元，比上年末增长2,009.81亿元，增幅6.78%。

资产业务方面，截至报告期末，本集团各项贷款总额（含贴现）在总资产规模中占比为50.99%，比上年末提高3.48个百分点；小微贷款总额4,155.64亿元，比上年末增长423.02亿元，增幅11.33%，评分5档及以上小微客户贷款总额占比86.25%，比上年末提高4.92个百分点。

负债业务方面，截至报告期末，本集团吸收存款总额在总负债规模中占比56.93%，比上年末提高3.12个百分点，其中零售存款总额占比18.16%，比上年末提高1.57个百分点；同业负债总额（含同业存单）占比28.95%，比上年末下降2.95个百分点。

### **3、全面实施改革转型，重点业务发展良好**

报告期内，本公司聚焦重点业务领域，持续推进改革转型，明确关键落地举措，建立配套的管理机制、协同机制和组织保障体系，确保改革转型顺利实施。

**一方面，持续深化客群经营，夯实业务基石。**在公司客群方面，贯彻落实民企战略定位，持续提升民企客户融资效率和服务水平，截至报告期末，全行战略民企客户数量达到354户，存款日均1,932.63亿元，比上年末增长8.92%，贷款总额2,049.10亿元，比上年末增长12.09%；供应链金融推出“通系列”行业解决方案，完善“E系列”综合金融服务，初步形成供应链生态客群服务体系，供应链金融核心客户数比上年末增长121.43%；本公司境内有余额对公存款客户达116.79万户，比上年末增加15.51万户，增幅15.31%；境内有余额一般贷款客户9,926户，客户基础不断夯实；在零售客群方面，聚焦小微客户、贵宾客户等重点客群，实施分层分类经营，以财富管理为抓手，深化零售客户综合开发，截至报告期末，零售贵宾客户293.30万户，比上年末增长12.15%；私人银行客户19,250户，比上年末增长16.97%；管理个人客户金融资产16,501.20亿元，比上年末增长2,137.60亿元；实现零售业务营业收入564.09亿元，同比增长17.12%。

**另一方面，不断完善产品服务体系，提升综合化经营能力。**在金融市场业务方面，积极适应产品标准化发展趋势，加快推进产品和业务模式转型，不断提升投资交易和资产管理能力，截至报告期末，本公司资产托管规模（含各类资金监管业务）为87,147.50亿元，比上年末增长12.60%；养老金业务托管规模为2,439.90亿元，报告期内新增规模1,589.56亿元，比上年末增长186.93%；理财产品存续规模14,405.55亿元；代客和自营贵金属及外汇交易量保持市场前列；在网络金融业务方面，积极探索网络金融新型发展模式，持续创新直销银行、零售网络金融、公司网络金融、网络支付等平台的产品和服务，客户交易活跃度稳居银行业前列，截至报告期末，本公司直销银行客户数达到1,917.13万户，管理金融资产1,322.91亿元；企业网银签约客户116.18万户，报告期内交易笔数9,909.73万笔，交易金额57.24万亿元；跨行通累计交易量2,305.60亿元，网络支付累计交易量6.20万亿元；在综合化经营方面有效发挥境外业务平台作用，持续拓展境外业务市场，加强交叉销售与业务协同，不断增强跨境金融服务能力，持续提升本公司国际化竞争力和影响力，截至报告期末，本公司香港分行实现净利润14.56亿港元，同比增长37.88%；民银国际实现净利润3.72亿港元，同比增长65.33%。

#### **4、风险管理不断加强，资产质量基本稳定**

报告期内，本集团不断完善常态化、差异化的客户风险监测、风险评估和分类管理机制，持续提升存量授信贷后管理的精细化水平，切实做好重点领域的风险防范工作，同时，不断加大不良贷款专业化处置力度，核销转让不良资产消耗拨备584.21亿元，资产质量保持基本稳定。

截至报告期末，本集团不良贷款总额 538.66 亿元，比上年末增长 59.77 亿元，增幅 12.48%；

不良贷款率 1.76%，比上年末上升 0.05 个百分点；拨备覆盖率 134.05%，比上年末下降 21.56 个百分点；贷款拨备率 2.36%，比上年末下降 0.30 个百分点。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。

### （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

	2018 年	2017 年	本报告期比 上年同期	2016 年 (重述)
<b>经营业绩（人民币百万元）</b>			增减（%）	
利息净收入	76,680	86,552	-11.41	94,684
利息净收入（还原口径）	97,942	86,552	13.16	94,684
非利息净收入	80,089	57,729	38.73	60,470
营业收入	156,769	144,281	8.66	155,154
业务及管理费	47,137	45,761	3.01	48,086
贷款和垫款减值损失	43,611	32,180	35.52	41,214
营业利润	59,291	60,849	-2.56	60,109
利润总额	58,785	60,562	-2.93	60,249
归属于母公司股东的净利润	50,327	49,813	1.03	47,843
归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	50,506	49,721	1.58	47,885
经营活动产生的现金流量净额	-395,498	-257,059	两期为负	1,028,855
<b>每股计（人民币元）</b>				
基本每股收益	1.14	1.13	0.88	1.09
稀释每股收益	1.14	1.13	0.88	1.09
扣除非经常性损益后的基本每股收益	1.14	1.12	1.79	1.09
扣除非经常性损益后的稀释每股收益	1.14	1.12	1.79	1.09
每股经营活动产生的现金流量净额	-9.03	-5.87	两期为负	23.50
<b>盈利能力指标（%）</b>			变动百分点	
平均总资产收益率	0.85	0.86	-0.01	0.94
加权平均净资产收益率	12.94	14.03	-1.09	15.13
扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率	12.99	14.00	-1.01	15.15
成本收入比	30.07	31.72	-1.65	30.99
手续费及佣金净收入占营	30.70	33.09	-2.39	33.68

	业收入比率				
	净利差	1.64	1.35	0.29	1.74
	净息差	1.73	1.50	0.23	1.86

		2018年 12月31日	2017年 12月31日	本报告期末 比上年度末	2016年 12月31日
<b>规模指标（人民币百万元）</b>				增减（%）	
	资产总额	5,994,822	5,902,086	1.57	5,895,877
	发放贷款和垫款总额	3,056,746	2,804,307	9.00	2,461,586
	负债总额	5,563,821	5,512,274	0.94	5,543,850
	吸收存款总额	3,167,292	2,966,311	6.78	3,082,242
	归属于母公司股东权益总额	420,074	378,970	10.85	342,590
	归属于母公司普通股股东权益总额	410,182	369,078	11.14	332,698
	归属于母公司普通股股东的每股净资产（人民币元）	9.37	8.43	11.15	7.60
<b>资产质量指标（%）</b>				变动百分点	
	不良贷款率	1.76	1.71	0.05	1.68
	拨备覆盖率	134.05	155.61	-21.56	155.41
	贷款拨备率	2.36	2.66	-0.30	2.62
<b>资本充足指标（%）</b>					
	核心一级资本充足率	8.93	8.63	0.30	8.95
	一级资本充足率	9.16	8.88	0.28	9.22
	资本充足率	11.75	11.85	-0.10	11.73
	总权益对总资产比率	7.19	6.60	0.59	5.97

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”。2016年比较期数据已进行重述。

2、比较期的每股收益、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、新金融工具有关会计准则于2018年1月1日起正式施行，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。报告期内，还原口径利息净收入979.42亿元，同比增长13.16%。

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。2018年12月本公司发放了优先股股息，在计算上述指标时已经考虑了发放优先股股息的影响。

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。

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。



香港中央结算（代理人）有限公司	1,383,255,784	8,282,868,954	18.92	-	未知	-	其他
安邦人寿保险股份有限公司—保守型投资组合	4,506,985,061	4,508,984,567	10.30	-	无	-	境内法人
安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合	473,883,354	2,843,300,122	6.49	-	无	-	境内法人
中国泛海控股集团有 限公司	336,530,436	2,019,182,618	4.61	-	质押	2,015,582,617	境内非国有法人
新希望六和投资有 限公司	304,721,227	1,828,327,362	4.18	-	无	-	境内非国有法人
上海健特生命科技有 限公司	229,946,598	1,379,679,587	3.15	-	质押	1,379,678,400	境内非国有法人
华夏人寿保险股份有 限公司—万能保险产 品	229,293,890	1,375,763,341	3.14	-	无	-	境内非国有法人
中国船东互保协会	227,367,070	1,314,284,476	3.00	-	无	-	境内非国有法人
东方集团股份有限公 司	213,352,854	1,280,117,123	2.92	-	质押	1,279,999,488	境内非国有法人
中国证券金融股份有 限公司	-480,232,928	1,254,418,908	2.87	-	无	-	境内法人

前十名无限售条件股东持股情况

股东名称	持有无限售条件流通股的数量	股份种类及数量	
		种类	数量
香港中央结算（代理人）有限公司	8,282,868,954	H股	8,282,868,954
安邦人寿保险股份有限公司—保守型投资组合	4,508,984,567	A股	4,508,984,567

安邦人寿保险股份有限公司—稳健型投资组合	2,843,300,122	A股	2,843,300,122
中国泛海控股集团有限公司	2,019,182,618	A股	2,019,182,618
新希望六和投资有限公司	1,828,327,362	A股	1,828,327,362
上海健特生命科技有限公司	1,379,679,587	A股	1,379,679,587
华夏人寿保险股份有限公司—万能保险产品	1,375,763,341	A股	1,375,763,341
中国船东互保协会	1,314,284,476	A股	1,314,284,476
东方集团股份有限公司	1,280,117,123	A股	1,280,117,123
中国证券金融股份有限公司	1,254,418,908	A股	1,254,418,908
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；香港中央结算（代理人）有限公司是以代理人身份，代表截至 2018 年 12 月 31 日止，在该公司开户登记的所有机构和个人投资者持有本公司 H 股股份合计数。

2、公司与控股股东之间的产权及控制关系的方框图

适用 不适用

3、公司与实际控制人之间的产权及控制关系的方框图

适用 不适用

4、报告期末公司优先股股东总数及前 10 名股东情况

适用 不适用

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	境外法人	境外优先股	-	100	71,950,000	-	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		未知					

人情况说明

## 5、公司债券情况

适用 不适用

## 三 经营情况讨论与分析

### （一）报告期内主要经营情况

报告期内，本公司积极应对内外部经营环境的调整变化，紧密围绕“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”的战略定位，坚持以客户为中心，切实服务实体经济，加快推进改革转型落地实施，并取得明显成效。本公司及时把握市场机遇，持续优化经营结构，强化不良资产清收力度，资产质量保持基本稳定，盈利能力稳步提升，各项业务经营实现稳健发展。

### 1、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503.27亿元，同比增加5.14亿元，增幅1.03%，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	2018年	2017年	变动(%)
营业收入	156,769	144,281	8.66
其中：利息净收入	76,680	86,552	-11.41
非利息净收入	80,089	57,729	38.73
营业支出	97,478	83,432	16.84
其中：业务及管理费	47,137	45,761	3.01
税金及附加	1,919	1,484	29.31
资产减值损失	46,320	34,140	35.68
其他业务成本	2,102	2,047	2.69
营业利润	59,291	60,849	-2.56
加：营业外收支净额	-506	-287	两期为负
利润总额	58,785	60,562	-2.93
减：所得税费用	8,455	9,640	-12.29
净利润	50,330	50,922	-1.16
其中：归属于母公司股东的净利润	50,327	49,813	1.03
归属于少数股东损益	3	1,109	-99.73

注：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）的规定，本报告期资产减值损失按照信用减值损失和其他资产减值损失分别列示，在本章节中统称为资产减值损失。

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	2018年		2017年		变动(%)
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	
利息净收入	76,680	48.91	86,552	59.99	-11.41
利息收入	235,347	150.12	230,910	160.04	1.92
其中：发放贷款和垫款利息收入	147,387	94.02	126,452	87.64	16.56
投资利息收入	60,987	38.90	78,995	54.75	-22.80
拆放同业及其他金融机构利息收入	10,051	6.41	6,708	4.65	49.84
长期应收款利息收入	6,733	4.29	6,431	4.46	4.70
存放中央银行款项利息收入	5,768	3.68	6,870	4.76	-16.04
买入返售金融资产利息收入	3,321	2.12	2,662	1.84	24.76
存放同业及其他金融机构利息收入	1,100	0.70	2,792	1.94	-60.60
利息支出	-158,667	-101.21	-144,358	-100.05	9.91
非利息净收入	80,089	51.09	57,729	40.01	38.73
手续费及佣金净收入	48,131	30.70	47,742	33.09	0.81
其他非利息净收入	31,958	20.39	9,987	6.92	220.00
合计	156,769	100.00	144,281	100.00	8.66

### 1.1、利息净收入及净息差

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。报告期内，本集团实现利息净收入766.80亿元，还原上述收益212.62亿元后的利息净收入979.42亿元，同比增加113.90亿元，增幅13.16%。按照还原口径利息净收入分析，业务规模增长促进利息净收入增加4.95亿元，利率变动促进利息净收入增加108.95亿元。

报告期内，按照还原口径利息净收入计算，本集团净息差为1.73%，同比上升0.23个百分点，主要是来自于利差水平提升。

### 1.2、非利息净收入

报告期内，本集团实现非利息净收入800.89亿元；剔除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212.62亿元后的非利息净收入588.27亿元，同比增加10.98亿元，增幅1.90%。

（单位：人民币百万元）

项目	2018年	2017年	变动(%)
手续费及佣金净收入	48,131	47,742	0.81
其他非利息净收入	31,958	9,987	220.00
合计	80,089	57,729	38.73

### 1.3、业务及管理费

报告期内，本集团不断加强财务精细化管理，持续实施降本增效举措，不断优化成本结构，业务及管理费为471.37亿元，同比增加13.76亿元，增幅3.01%。

(单位：人民币百万元)

项目	2018年	2017年	变动(%)
员工薪酬(包括董事薪酬)	25,882	25,119	3.04
租赁及物业管理费	4,101	4,337	-5.44
折旧和摊销费用	3,118	3,350	-6.93
办公费用	1,444	1,610	-10.31
业务费用及其他	12,592	11,345	10.99
合计	47,137	45,761	3.01

### 1.4、资产减值损失

报告期内，本集团资产减值损失463.20亿元，同比增加121.80亿元，增幅35.68%。

(单位：人民币百万元)

项目	2018年	2017年	变动(%)
发放贷款和垫款	43,611	32,180	35.52
以摊余成本计量的金融资产	1,475	-	不适用
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产	747	-	
应收款项类投资	-	634	
长期应收款	631	449	40.53
其他	-144	877	本期为负
合计	46,320	34,140	35.68

### 1.5、所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为84.55亿元，同比减少11.85亿元，降幅12.29%。

## 2、资产负债表主要项目分析

## 2.1、资产

报告期内，本集团资产总额保持适度增长。截至报告期末，本集团资产总额为59,948.22亿元，比上年末增长927.36亿元，增幅1.57%。

本集团资产总额的构成情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2018年12月31日		2017年12月31日		2016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	3,056,746	50.99	2,804,307	47.51	2,461,586	41.76
加：贷款应计利息	22,742	0.38	-	-	-	-
减：以摊余成本计量的贷款减值准备	71,216	1.19	74,519	1.26	64,394	1.09
发放贷款和垫款净额	3,008,272	50.18	2,729,788	46.25	2,397,192	40.67
交易和银行账簿投资净额	1,970,017	32.86	2,135,897	36.19	2,206,909	37.43
现金及存放中央银行款项	389,281	6.49	442,938	7.50	524,239	8.89
存拆放同业及其他金融机构款项和买入返售金融资产	337,869	5.64	271,274	4.60	461,837	7.83
长期应收款	110,824	1.85	101,304	1.72	94,791	1.61
固定资产净额(含在建工程)	47,012	0.79	45,987	0.78	43,273	0.73
其他	131,547	2.19	174,898	2.96	167,636	2.84
合计	5,994,822	100.00	5,902,086	100.00	5,895,877	100.00

注：交易和银行账簿投资净额本期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；比较期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。

### 2.1.1、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30,567.46亿元，比上年末增加2,524.39亿元，增幅9.00%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为50.99%，比上年末上升3.48个百分点。

### 2.1.2、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19,700.17亿元，比上年末减少1,658.80亿元，降幅7.77%，在资产总额中的占比为32.86%，比上年末下降3.33个百分点。

### 2.1.3、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3,378.69亿元，比上年末增加665.95亿元，增幅24.55%；在资产总额中的占比为5.64%，比上年末上升1.04个百分点。

## 2.2、负债

截至报告期末，本集团负债总额为55,638.21亿元，比上年末增加515.47亿元，增幅0.94%。

本集团负债总额的构成情况如下：

(单位：人民币百万元)

项目	2018年12月31日		2017年12月31日		2016年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
吸收存款	3,194,441	57.41	2,966,311	53.81	3,082,242	55.60
其中：吸收存款总额(不含应计利息)	3,167,292	56.93	2,966,311	53.81	3,082,242	55.60
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,181,547	21.24	1,423,515	25.82	1,521,274	27.44
应付债券	674,523	12.12	501,927	9.11	398,376	7.19
向中央银行及其他金融机构借款	429,366	7.72	482,172	8.75	437,912	7.90
其他	83,944	1.51	138,349	2.51	104,046	1.87
合计	5,563,821	100.00	5,512,274	100.00	5,543,850	100.00

### 2.2.1、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31,672.92亿元，比上年末增加2,009.81亿元，增幅6.78%。从客户结构看，公司存款占比81.42%，个人存款占比18.16%，其他存款占比0.42%；从期限结构看，活期存款占比41.13%，定期存款占比58.45%，其他存款占比0.42%。

### 2.2.2、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11,815.47亿元，比上年末减少2,419.68亿元，降幅17.00%。

### 2.2.3、应付债券

截至报告期末，本集团应付债券6,745.23亿元，比上年末增加1,725.96亿元，增幅34.39%，主

要是由于本集团同业存单和小微企业专项金融债券规模的增长。

### 2.3、股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额4,310.01亿元，比上年末增加411.89亿元，增幅10.57%，其中，归属于母公司股东权益总额4,200.74亿元，比上年末增加411.04亿元，增幅10.85%。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	2018年12月31日	2017年12月31日	变动(%)
股本	43,782	36,485	20.00
其他权益工具	9,892	9,892	-
其中：优先股	9,892	9,892	-
资本公积	57,470	64,753	-11.25
其他综合收益	1,518	-4,662	上期为负
盈余公积	39,911	34,914	14.31
一般风险准备	74,370	74,168	0.27
未分配利润	193,131	163,420	18.18
归属于母公司股东权益合计	420,074	378,970	10.85
少数股东权益	10,927	10,842	0.78
合计	431,001	389,812	10.57

## 3、主要业务回顾

### 3.1、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。

#### 3.1.1、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116.79万户，比上年末增加15.51万户，增幅15.31%；境内有余额一般贷款客户9,926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，逐步加大对民营战略客户

的支持，通过“1+3”新服务模式，为战略民企客户提供综合性金融解决方案，并推动中后台的协同支持。截至报告期末，全行战略民企354户，存款日均1,932.63亿元，比上年末增长8.92%，贷款总额2,049.10亿，比上年末增长12.09%。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、供应链等涉及金融、非金融的综合服务。截至报告期末，中小有效客户数达到25,362户。

### **3.1.2、对公存款业务**

报告期内，本公司持续强化客户基础，加强结算业务平台建设，加大机构金融的拓展力度，依托新供应链金融加强对公客户的链式营销，根据流动性和市场利率走势灵活吸收结构性存款等市场化存款，在严控成本的基础上规模保持稳定增长。截至报告期末，本公司的对公存款总额25,616.41亿元，比上年末增长1,268.94亿元，增幅5.21%，增量在股份制银行中保持领先地位。

### **3.1.3、对公贷款业务**

报告期内，本公司根据国民经济发展和产业结构、消费结构转型升级的新变化、新趋势，大力拓展有前景且有体量的新兴产业和居民消费拉动产业，积极介入国家重大战略及新型城镇化建设中的重大基建项目，加大对“一带一路”、“京津冀协同发展”、“长江经济带”、“粤港澳大湾区”等国家战略的支持力度，同时加大钢铁、煤炭等产能过剩行业压降缓释力度，优化信贷格局与行业结构，实现资产业务稳健发展。截至报告期末，本公司对公贷款总额18,228.35亿元，其中，对公一般贷款总额17,267.19亿元，比上年末增长1,089.03亿元，增幅6.73%；对公贷款不良率1.54%。

### **3.1.4、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，促进公司业务的投行化转型。

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，投行基础客户群初步建立，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2,884.45亿元，银行间债券市场主承销商排名提升至第9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“一带一路”供应链金融证券化项目和高校PPP资产证券化项目等。

### **3.1.5、交易银行**

报告期内，本公司围绕客户日常生产经营场景，深入理解客户金融需求，着力丰富国际业务、结算与现金管理业务、国内贸易融资和保理业务三大系列产品，优化和完善交易银行新型服务方案，有效对接客户的多样化金融需求，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，有效支撑公司银行业务转型升级。

国际业务保持良好发展势头，显著提升市场竞争力。报告期内，本公司围绕客户国际化金融需求，强化“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开发和综合运用，积极开发跨境投资、对外承包工程等领域“走出去”业务机会，提升服务能力，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，有效提升外币资产规模，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，本公司不断丰富和完善“通”、“聚”、“盈”产品体系。“通”系列产品立足电子政务、商务等不同领域客户需求特征，将账户与支付等基础服务嵌入到客户日常运营场景中，为企业和政务等领域客户电子化转型和服务升级提供定制化金融解决方案；“聚”系列产品聚焦集团客户的多层级、境内外资金管理需求，有效提升集团客户服务能力；“盈”系列产品为企业客户提供流动性资金增值服务，为不同客户提供多样化选择，获得市场广泛认可。

国内贸易融资和保理业务回归业务本源，推动业务转型发展。报告期内，本公司聚焦贸易双方的账期匹配、项目履约、财产保全、付款保证、财报优化、贸易融资、提升资金运转效率等金融需求，积极推动国内保函、国内信用证、保理等产品场景化升级，不断探索创新业务模式，有效服务战略客户、供应链客户、中小客户等客户群体，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，本公司大力推进交易银行场景化产品的数字化、智能化升级，聚焦民企和中小企业“小、急、频、快”的融资特点，持续提升业务自助性和操作标准化水平，有效提升线上模式对公司业务的场景覆盖度。

### **3.1.6、供应链金融**

报告期内，本公司将供应链金融作为改革转型重点战略领域，成立供应链金融事业部，积极推动优化供应链金融机制体制、设计行业解决方案、完善产品体系、建设科技平台和应用金融科技。

供应链金融事业部依托核心企业和交易平台深度挖掘行业，应用金融科技技术打造新供应链金融平台，通过系统直联打通产业链上下游，与核心企业互为平台、互为生态，初步形成生态圈雏形。报告期内，已基本形成了以“民生E链”为品牌的供应链金融综合服务体系，包括“通”系列行业解决方案、“E”系列融资产品以及一系列结算理财等综合金融产品与服务。

“通”系列行业解决方案，目前涵盖医药通、车销通、佳酿通、家电通、建工通，针对行业特征，通过产品组合与创新服务提供定制化金融解决方案，为客户解决经营过程中的痛点问题。

“E”系列融资产品，涵盖赊销E、应收E、采购E、信融E，全方位满足产业链上各类客户融资需求。其他结算理财等综合金融产品与服务，如供应链云账户、供应链收银台等，为不同客户提供多样化选择，获得市场广泛认可。截至报告期末，本公司供应链金融核心客户数比上年末增长121.43%。

### 3.2、零售银行

报告期内，经济形势错综复杂，经济下行压力加大，不确定性因素增多；从政策面看，资管新规落地实施，金融严监管持续推进，减税降费政策陆续出台，小微金融政策红利不断释放；零售业务面临的机遇和挑战并存。

报告期内，本公司董事会审议通过了改革转型暨三年发展规划整体实施方案，零售银行改革转型的总体思路是：以打造中国最佳零售银行为愿景，坚持以客群经营为中心，承接民企战略，聚焦民企生态圈、小微、私银企业家三大核心客群，依托先进科技加快数据化、线上化、场景化金融服务建设，实现财富管理+资产业务双轮驱动，推动零售业务向快速、健康、可持续的高质量发展转型。

报告期内，本公司零售主要业务保持较快发展，实现零售业务营业收入564.09亿元，同比增长17.12%，在本公司营业收入中占比37.57%，同比提高2.35个百分点；实现零售业务非利息净收入347.54亿元，同比增长38.61%，在零售业务营业收入中占比61.61%，同比上升9.55个百分点；在本公司非利息净收入中占比64.40%，同比上升16.45个百分点（以还原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后计算）。

报告期内，零售银行全面落实本公司改革转型战略部署，扎实推进各项改革转型任务落地，

在实现零售业务收入快速增长的同时，改革转型效果逐步显现，零售业务高质量发展特征初步呈现。

一是财富管理标准化管控体系逐步建立。推进凤凰C7+FC模式导入，推出财富管理“234”革新计划，优化财富产品准入及投资决策机制，报告期内实现财富中收38.06亿元，同比增长29.24%；实现基金代销中收7.88亿元，同比增长64.81%；期缴保险代销中收4.05亿元，同比增长109.84%；净值型理财全年销量突破5千亿元，余额较上年末增长43.68倍。

二是客群经营成果不断显现。零售非零客户（金融资产月日均大于零）3,839.45万户，较上年末增长10.96%，贵宾客户（金融资产月日均5万元以上）293.30万户，较上年末增长12.15%，私银客户19,250户，较上年末增长16.97%，客户规模稳步扩大同时，高层级客户增速持续超过低层级客户。存量客户经营能力显著提升，贵宾客户保有率74.81%，较上年末提升1.01个百分点；存量客户金融资产增长贡献较上年大幅提升。

三是小微金融综合开发能力不断提升。紧扣小微3.0客群细分经营理念，围绕小微企业主、小微企业（+1）、家庭员工及上下游（+N）生态圈，加强基金、理财、贵金属等财富产品以及保险保障产品的客户综合配置与组合服务。报告期内，小微金融非利息净收入同比增长40.27%。小微客户结构持续优化，截至报告期末，评分5档及以上小微客户贷款总额占比86.25%，比上年末提高4.92个百分点。小微新客资产质量表现突出，2016年以来新客户不良率、逾期率仅为0.19%、0.42%。

四是信用卡业务模式转型扎实推进。聚焦千禧一代核心目标客群，本年新增千禧客户占新增客户总数的64.36%；继续强化获客模式转型，网申获客占比持续提升，通过做大官方免费渠道和荐者有份低价渠道，户均获客成本显著下降。持续加强交易促动，提升客户活跃度，信用卡卡均交易额4.46万元，保持同业先进水平。全年实现非利息净收入280.73亿元，同比增长33.82%。

### **3.2.1、零售客户**

本公司围绕民企战略，积极打造民企生态圈客群、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，形成差异化竞争优势。

报告期内，本公司重点加强产品创新、平台搭建、场景应用、渠道协同等多维度获客模式推广，通过打造“轻资产、场景化”的金融生态圈，加快实现批量有质获客。完善行业缴费通平台功能，服务内涵和获客能力稳步提升；创新开展车主服务平台、园区一码通、写字楼生态圈、银

联云闪付等场景获客，构建立足本地、场景多样的区域特色平台；顺利上线香港分行见证开户业务，创新推出全电子化的开户流程，进一步打通“走出去”客群服务窗口；协同手机银行APP、远程银行等渠道，针对长尾客户开展智能、敏捷获客，有效提升线上获客数量和服务体验。此外，报告期内，本公司继续深度挖潜已有获客渠道，持续强化针对核心民企的公私联动，开展“薪上加薪”代发工资客户营销活动，深耕代发工资业务，加大信用卡交叉销售。持续加强针对客户的品牌推广，推出2018年“懂你的银行”系列活动。

### **3.2.2、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，以凤凰C7财富管理“234”革新计划为抓手，构建“C7+FC”标准化经营模式，全面开启财富管理改革转型。

报告期内，本公司持续打造基于细分客群的存款产品创新。针对新客户推出“蜜月型”活期存款产品“新多利”；针对支付结算客户上线新版“季存宝”活期储蓄产品；针对资金有周密规划的客户推出按天计息的定期产品“随心定”。优化大额存单产品功能，开发大额存单按月付息及线上转让功能。

报告期内，本公司积极、快速应对市场变化及客户需求的不断提升，进一步丰富产品货架，加大同类产品比价优选，快速布局重疾险、终身寿险、医疗险等保障型产品，大力推进中低风险和理财替代基金品种；不断完善本公司财富客群的资产配置模型，定期提供统一、专业的资产配置建议，增强市场投研和资产配置能力；构建财富顾问管理新模式，实施标准化作业管理，进一步提升财富团队的管理精度，激发管理效能；运用大数据技术，以偏好和兴趣触达客户需求，驱动客户体验不断提升；持续开展“然情四季 财富绽放”、“财富客户TIBC”营销活动，加强客户与本公司产品和服务的交互，推动实施更精细化的财富管理。

截至报告期末，本公司管理个人客户金融资产16,501.20亿元，比上年末增长2,137.60亿元。零售存款总额(含小微企业存款)6,501.88亿元，比上年末增长990.28亿元；其中，储蓄存款5,652.76亿元，比上年末增长830.38亿元。

### **3.2.3、零售贷款**

报告期内，本公司适应经济形势、市场环境的变化，优化信贷资源配置，以小微金融、信用卡业务和消费金融为重点，在有效把控风险前提下，加大零售信贷资源投放，着力推进零售贷款结构调整。

小微金融方面，坚持一贯的小微金融业务战略定位，积极践行国家普惠金融发展导向，推动小微贷款有力增长，支持小微企业经营发展。信用卡业务方面，持续加大信用卡业务发展力度，聚焦千禧一代客群，推出全新品牌口号，加强产品创新，提升客户服务能力和市场竞争力。消费金融方面，整合推出消费信贷“民生民易贷”品牌，加快消费金融场景化转型，推进装修分期、车险分期、电商消费分期、教育分期等多个项目探索和储备，更好满足个人客户日益增长的消费融资需求。住房贷款方面，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。

截至报告期末，本公司零售贷款12,178.94亿元，比上年末增长1,289.76亿元。其中小微贷款4,069.38亿元，比上年末增长477.91亿元；消费信贷4,177.07亿元，比上年末下降180.45亿元。

#### **3.2.4、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，加大产品创新，提升线上化服务及数字化管理能力，提高服务质效，夯实客户基础，强化综合金融服务能力，实现贷款规模快速增长，推进收入来源多元化。

本公司加大对小微金融的系统性政策支持力度，在内部资金转移价格、资本成本等方面制定优惠政策，加大小微贷款投放力度，在降低小微企业实际融资成本的基础上，实现贷款规模、服务客户数量的较快增长。持续加大产品服务创新，迭代优化“云快贷”，创新推出“民生增值贷”、“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；推广小微企业云账户，缓解小微企业“开户难”；大力优化业务流程，缩短业务办理时间，提升客户体验；在结算场景开发方面取得突破，推广校付通、享乐租等行业应用产品，上线小微收单在线管理与服务平台，实现结算业务轻型化发展，为客户提供更加便捷的结算服务支持。围绕小微客户生活圈与生意圈，加强保险、基金、理财、贵金属等财富保障产品的客户综合配置与组合服务方案，提升综合金融服务能力。持续开展机构与销售人员专业化建设。布局“数字金融”发展能力，数字化、线上化业务模式实现突破，小微数据集市、小微手机银行专属服务、场景化营销支持等多个科技项目落地，数据与系统对业务的支撑能力显著增强，为小微企业提供更具便捷性、专属性、综合性的金融服务。报告期内，借本公司“小微金融”十周年之际，与权威媒体合作，加大小微金融正面宣传力度，多方位报道国家支持小微企业发展政策举措、本公司小微金融优秀案例，提高社会各界对小微金融的感知度。

#### **3.2.5、信用卡业务**

报告期内，本公司信用卡围绕“千禧一代”核心目标客群，从品牌定位、产品设计、渠道选择、场景建设等多方面，持续加强战略聚焦。品牌方面，推出了“信任长在”的全新品牌口号，并围绕价值定位进行了多层次宣传；产品方面，根据千禧客群的行为特征和消费偏好，推出了李易峰主题卡、中国风主题卡、民生MORE世界卡等更受千禧客群喜爱的主题产品，并配置了暑期境外返现、快捷支付优惠等权益；渠道方面，报告期内选取手游、网购等更贴近千禧客群日常生活的网申渠道，提升了渠道获客能力；场景方面，大力拓展千禧客群集中的业务场景，在促进场景内消费、分期及特惠等业务的同时，实现场景获客。报告期内，“千禧一代”客户规模快速增长，客户占比持续提升，千禧客群逐渐成为交易额与收入的主要贡献客群。

截至报告期末，本公司信用卡累计发卡量达到4,954.72万张，报告期内新增发卡量1,080.86万张；实现交易额22,116.25亿元，同比增长34.18%；应收账款总额3,932.49亿元，比上年末增长33.75%；不良率2.15%，较上年末微升0.08个百分点。

报告期内，本公司信用卡获评“2018年金融行业年度传播力品牌”称号、国际制卡商协会（ICMA）博览会“依兰奖”，荣获VISA颁发的“跨境交易卓越贡献奖”、中国银联颁发的“银联信用卡交易质量飞跃奖”，本公司信用卡“全民生活APP”荣获《银行家》杂志社颁发的“2018年中国十佳金融产品创新奖”。

### **3.2.6、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，各项主要指标均取得历史性突破。扎实打造客群经营体系，客户增长率、保有率及创收能力明显提升，私银客群与金融资产实现“双位数”增长，收入总量增长和结构调整实现“双突破”，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，私银专业团队及私银中心体系快速成长，培养起一支支撑未来私银业务快速健康发展的专业团队，私银中心产能逐步提升；全面开启板块联动，企业家综合服务成为全行“民企战略”样板间的标配项目，企业家客群开发开创新局面；私银产品货架不断丰富，积极推出新产品，以持续满足客户财富管理需求，资产配置能力全面提升，推动客群规模、产品销量创历史新高。发展私银专属代销业务，完成理财业务转型的历史性任务，全面资产管理能力显著提升。代销私募、高端保险等复杂产品配置率不断提升，完成保险金信托、金融资产收益权等创新业务落地，家族客户财富管理规模迅速增长。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快速

增长。持续优化销售渠道建设，科技赋能，借助大数据实现客户精准营销和“移动金融”，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19,250户，较上年末增长16.97%；私人银行达标客户的金融资产管理规模达3,582.86亿元。

### **3.2.7、社区金融业务**

本公司深入贯彻“普惠金融”国家战略，全面推进社区金融商业模式升级，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，本公司社区金融产能快速提升；截至报告期末，持有牌照的社区支行1,347家，小微支行157家。社区（小微）支行金融资产余额达2,537.06亿元，比上年末增长356.49亿元，网均金融资产达到1.69亿元；储蓄存款达787.32亿元，比上年末增长187.88亿元，储蓄贡献价值逐渐凸显；客户数达626.72万户，比上年末新增47.84万户，其中有效级（含）以上客户77.86万户，比上年末增长7.47万户，客群基础进一步夯实。

## **3.3、资金业务**

### **3.3.1、投资业务情况**

报告期内，本公司持续优化资产结构，加大投入实体经济的力度，有效提升投资业务效率。截至报告期末，本公司交易和银行账簿投资净额19,543.82亿元，比上年末下降1,707.34亿元，降幅8.03%；交易和银行账簿投资净额在总资产中占比较上年末下降3.66个百分点。

### **3.3.2、同业业务情况**

报告期内，本公司按计划推进同业业务改革转型举措，客群和产品“双轮驱动”，加快向客群经营转型，增强客户导向；根据监管政策要求积极调整、优化同业业务结构，实现同业业务稳定健康发展。

客群经营方面，巩固“以客群经营为中心”的经营理念，细化同业客户分层管理，做深做实“一户一策”，按照客户价值搭建差异化营销管理体系；制定分类同业客户营销指引和重点同业客户营销规划方案，有效强化客户综合、协同营销；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。

业务发展方面，强化负债稳定性管理，持续优化同业业务结构。截至报告期末，同业负债规模（含同业存单）16,156.90亿元，比上年末减少8.57%；同业资产规模3,375.57亿元，比上年末增

长38.51%。报告期内，本公司继续加大同业存单发行力度，全年发行同业存单656期，累计发行11,094.00亿元，同比增加35.58%。

### **3.3.3、托管业务情况**

资产托管业务方面，本公司积极应对市场变化，主动作为，抢抓互联网平台基金、净值型银行理财、资产证券化等结构性市场机会，按照“一个民生”理念，充分整合资源，搭建客户平台，培养专业团队，建立总分支一体化营销服务体系，实行“一行一策”和“一户一策”精准营销，推进营销精准化、管理精益化、运营流程化、品牌体系化建设，实现资产托管业务快速发展。同时，大力推进托管创新，推动托管基础服务向综合化增值服务转型。截至报告期末，本公司资产托管规模（含各类资金监管业务）为87,147.50亿元，比上年末增长12.60%，实现托管业务综合创利45.04亿元。

养老金业务方面，本公司高度重视中国养老金市场机遇，以企业年金账户管理和托管业务资质为基础，完善养老金业务产品体系，提升运营管理和客户服务水平，全面参与第二支柱职业年金、企业年金市场服务，积极探索第三支柱个人养老金业务前沿，持续推动养老保障管理产品等养老金创新业务，实现养老金托管业务的快速发展。截至报告期末，本公司养老金业务托管规模为2,439.90亿元，报告期内新增规模1,589.56亿元，比上年末增长186.93%，管理企业年金个人账户17.63万户。

### **3.3.4、理财业务情况**

报告期内，面对经济下滑、宏观经济持续去杠杆，监管趋严、竞争加剧的外部环境，本公司理财业务在董事会、高级管理层的正确领导下，根据监管新规的要求，深化改革转型，优化业务结构，强化风控合规。在信用风险和市场风险加剧，以及收益空间不断压缩的情况下，本公司全面启动净值化产品转型，完成符合新规的产品体系设计；紧密围绕国家重大战略，大力推进服务国计民生的产品服务，通过多种工具支持实体经济发展；在有效控制风险前提下，资产管理业务稳健发展。截至报告期末，本公司理财产品存续规模14,405.55亿元。

### **3.3.5、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）5,058.51吨，白银交易量（含代理人及个人）10,720.03吨，交易金额合计人民币13,693.96亿元。以场内交易金额计算，本公司为上海黄金交易所前十大交易商，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。

截至报告期末，本公司对公客户黄金租借16.96吨，市场排名第10位；报告期内，对私客户自有品牌实物黄金销售1,304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5,091.43亿美元，同比减少21.70%；远期结售汇、人民币外汇掉期交易量13,058.26亿美元，同比增长62.00%。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1,123.08亿美元，同比增长204.60%。

### **3.4、网络金融**

报告期内，本公司遵循“科技金融的银行”战略定位，紧紧围绕客户需求痛点，充分应用新兴金融科技，积极探索网络金融新型发展模式，持续创新直销银行、零售网络金融、公司网络金融、网络支付等平台、产品和服务，客户体验进一步提升，品牌影响力和市场份额继续保持商业银行领先地位。

#### **3.4.1、直销银行**

报告期内，本公司迭代升级直销银行，打造了“云+开放式+连接器”3.0模式，业内首推BBC开放式综合金融云服务平台，为C端客户、产业链上下游B端客户、互联网科技公司提供开放化、个性化、敏捷化、高效化的金融服务解决方案。同时，本公司聚焦业务模式转型升级，创新获客模式，重视场景应用，与蚂蚁金服、京东、华为、小米、三大电信运营商、两大航空公司、城商行等各类企业开展合作；深耕金融科技平台建设，成为首家投产运营分布式核心系统并建立开放式金融生态平台的直销银行，客户服务能力和客户体验水平大幅提升。产品货架不断丰富，陆续推出结构性存款、慧选宝、民生好车、民生好借等互联网金融产品。作为国内首家直销银行，报告期内获得了第三方机构的一致好评和社会大众的广泛认可，2018年荣获新浪财经“直销银行十强”、中国金融认证中心（CFCA）“最佳直销银行奖”等15个奖项，品牌美誉度和市场知名度持续攀升，连续四年保持行业第一优势，进一步夯实了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1,917.13万户，管理金融资产1,322.91亿元；报告期内，直销银行累计交易笔数1.21亿笔，交易总金额达1.38万亿元。

#### **3.4.2、零售网络金融**

报告期内，本公司推出全新版手机银行，充分借助金融科技持续升级线上个人金融服务，由

自助交易渠道逐步转型为数字化移动金融平台。新版手机银行统一线上入口，通过一个 APP 即可满足小微、个人、信用卡、直销银行等多种核心客群的个性化需求；推出民生通行证，实现电子渠道客户身份认证及数据的统一和互联互通，客户只需一套账户和密码，就能畅享手机银行、网银等多平台服务；不断加强新技术应用，新推远程银行、人脸识别转账，业内首批支持华为 3D 人脸识别登录等。报告期内，本公司上线银行理财转让功能，提升流动性；全面改版手机银行理财和储蓄服务模块，新增优化 80 余款保险产品，推出统一安全工具，手机银行安全体系更加完善，零售客户线上服务体验进一步提升。

截至报告期末，本公司个人电子银行客户数（包括个人手机银行客户数及个人网上银行客户数）达 4,790.39 万户，比上年末增加 949.20 万户；报告期交易笔数 18.77 亿笔，交易金额 16.01 万亿元，客户交易活跃度稳居银行业前列。

### **3.4.3、公司网络金融**

报告期内，本公司发力公司网络金融行业应用和平台合作。聚焦重点行业，以互联网思维拓展场景金融模式，打造特色服务，树立行业优秀的公司网络金融品牌形象。围绕细分客群，深耕差异化服务。针对大型企业、核心企业，推出企业网银 2.0 版本，持续优化企业网银+银企直联组合服务；面向中小企业客户，推出移动特色微服务，满足客户快速、便捷的金融服务需求。创新基金销售管家，保持行业第一地位。

截至报告期末，本公司企业网银签约客户 116.18 万户；报告期内交易笔数 9,909.73 万笔，交易金额 57.24 万亿元；银企直联客户数 1,580 户，银企直联客户存款日均 3,361.59 亿元。

### **3.4.4、网络支付**

报告期内，本公司聚焦“移动支付+网络收单”两大体系，坚持合规底线，通过产品升级和模式创新，不断丰富支付产品，持续提升服务能力，强力打造“民生付<sup>®</sup>”品牌影响力。推进移动支付便民示范工程，升级移动支付功能，构建便民支付场景；加大行业支付应用创新，结合 II/III 类户推出“账户+支付”行业解决方案，助力普惠金融发展；加强线上聚合收银体系建设，丰富跨行收单及资金清分服务，推出跨行网关支付、银行卡支付、跨屏扫码支付等功能，全面提高商户综合服务和管理水平。根据支付清算监管要求，建成网联和银联新无卡平台，实现快捷支付断直连工作，开展无证经营支付业务检查，确保业务合规稳健发展。

截至报告期末，本公司跨行通客户数 400.44 万户，网络支付商户数 1,275 户。报告期内，跨

行通累计交易量 2,305.60 亿元，网络支付累计交易量 6.20 万亿元。

### **3.5、海外业务**

报告期内，香港分行积极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，业务发展稳健，效益持续提升。

香港分行凭借与总行跨境联动的优势，重点聚焦“一带一路”、“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，实现了小米、京东、携程、华兴资本等一系列业内有影响力的客户和项目落地，强化了香港分行在资本市场、新经济领域的专业服务；加强银团业务牵头能力，承接百丽国际、新高教等多笔具有市场知名度及代表性的银团贷款，本公司在香港澳门地区银团牵头行中排名大幅提升，进一步增强了本公司在国际市场的竞争力和影响力。

香港分行依托香港国际金融中心地位，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，银行账簿投资规模保持稳定增长，收益率水平进一步提升，利率风险对冲效果良好，截至报告期末，香港分行债券投资余额546.68亿港元。债券发行方面，报告期内香港分行成功发行中期票据10亿美元，同时香港分行中资美元债承销规模国际排名进一步提升，债券承销业务笔数较去年同期大幅增长92%，体现了本公司在境外债券市场的影响力和市场地位。金融市场新业务进展理想，托管业务突破165亿港元规模。

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，在海量的跨境中高端客群中抢占市场，把香港分行打造成本公司中高端客户的获客平台及经营平台，不断提升跨境综合金融服务能力。截至报告期末，个人财富管理客户开户数已突破4万户，存款达29亿港元，并带动境内分行金融资产余额突破100亿港币。私人银行业务方面，高端零售“民生保”系列产品销售理想，报告期内“民生保”系列产品总计销售210单，已生效总保费合计港币30.67亿元，有效带动了高端私银客户的增长。

报告期内，本公司香港分行实现净利润14.56亿港元，同比增长37.88%。

### **3.6、分销渠道和运营服务**

#### **3.6.1、物理分销渠道**

本公司在境内建立高效的分销网络，实现了对中国内地所有省份的布局，主要分布在长江三角洲、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）、1,347 家社区支行、157 家小微支行、3,410 家自助银行（含在行式和离行式），自助设备 6,888 台，远程服务设备 927 台。

### **3.6.2、渠道转型**

本公司坚持以客户体验为中心，深入推动渠道经营模式创新，持续推广客户化厅堂模式，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 805 家，网点覆盖率达 70.68%，网点产能提升更加突出。

### **3.6.3、渠道服务**

本公司基于客户体验，实施多渠道服务质量监测，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，分别对 1,140 家标准型网点、1,403 家便利型网点和 209 个离行式自助网点、95568 客服、信用卡客服等实施了服务质量监测，并系统化开展 NPS 监测，关注从客户视角完善服务，推动全行渠道保持优质服务品质。

在不断提升服务质量的同时，积极推动“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”创建工作，打造良好的市场口碑和服务形象。报告期内，本公司 25 家营业网点被中国银行业协会授予“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

### **3.6.4、运营管理**

本公司始终坚持以客户为中心，不断深化技术创新、模式创新和服务创新，着力提升客户服务效率和服务体验。坚定落实“放管服”改革要求，深耕企业账户服务优化提升，不断提升“云账户”开户效率和外拓服务能力，强化外部数据共享和自动处理技术应用，大幅提升开户效率，持续升级客户体验，强力支持小微企业、民营企业的创业、展业。领跑银行金融服务模式创新，在业内率先推出“远程银行1.0”，通过多媒体、全方位、零距离、线上线下协同服务，为客户提供“足不出户、触手可及”的有温度、无断点全新服务体验，开创全新的远程金融服务模式。“远程银行”在金融界“领航中国”2018年度评选中荣获“远程银行品牌奖”，在第十六届中国财经风云榜评选中斩获“杰出远程银行创新奖”。

## **（二）导致暂停上市的原因**

适用 不适用

**(三) 面临终止上市的情况和原因**

适用 不适用

**(四) 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

报告期内，本公司会计政策变更的具体内容及影响请参阅2018年度财务报表的附注四、28“主要会计政策的变更”。

**(五) 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

**(六) 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