

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
2020 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 2020 年 8 月 28 日由本公司第七届董事会第二十二次会议审议通过。会议应到董事 15 名，现场出席董事 5 名，电话连线出席董事 10 名，副董事长张宏伟、卢志强、刘永好，董事史玉柱、吴迪、宋春风、翁振杰、李汉成、刘纪鹏、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 9 名。
- (四) 本半年度报告未经审计。
- (五) 本公司 2020 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
A股	上交所	民生银行	600016
境内优先股	上交所	民生优1	360037
H股	香港联交所	民生银行	01908
境外优先股	香港联交所	CMBC 16USD PREF	04609

联系人和联系方式	董事会秘书	证券事务代表
姓名	白丹	王洪刚
电话	86-10-58560975	86-10-58560975
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

(二) 公司主要财务数据

	2020 年 1-6 月	2019 年 1-6 月	本报告期比 上年同期	2018 年 1-6 月
经营业绩（人民币百万元）			增减（%）	
利息净收入	55,156	45,523	21.16	33,874
利息净收入（还原口径）	61,745	53,919	14.51	46,555

	非利息净收入	42,952	42,733	0.51	41,543
	非利息净收入（还原口径）	36,363	34,337	5.90	28,862
	营业收入	98,108	88,256	11.16	75,417
	业务及管理费	19,654	18,389	6.88	18,089
	贷款和垫款减值损失	36,989	28,716	28.81	19,177
	营业利润	33,195	38,459	-13.69	36,106
	利润总额	33,083	38,423	-13.90	35,886
	归属于母公司股东的净利润	28,453	31,623	-10.02	29,618
	归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	28,458	31,617	-9.99	29,797
	经营活动产生的现金流量净额	113,992	61,728	84.67	-162,272
每股计（人民币元）					
	基本每股收益	0.61	0.72	-15.28	0.68
	稀释每股收益	0.61	0.72	-15.28	0.68
	扣除非经常性损益后的基本每股收益	0.61	0.72	-15.28	0.68
	扣除非经常性损益后的稀释每股收益	0.61	0.72	-15.28	0.68
	每股经营活动产生的现金流量净额	2.60	1.41	84.40	-3.71
盈利能力指标（%）				变动百分点	
	平均总资产收益率（年化）	0.83	1.04	-0.21	1.00
	加权平均净资产收益率（年化）	11.48	14.86	-3.38	15.81
	扣除非经常性损益后加权平均净资产收益率（年化）	11.48	14.86	-3.38	15.91
	成本收入比	20.03	20.84	-0.81	23.99
	手续费及佣金净收入占营业收入比率	28.97	30.91	-1.94	32.26
	净利差	1.88	1.74	0.14	1.54
	净息差（重述）	2.11	2.00	0.11	1.77

		2020 年 第一季度	2020 年 第二季度
经营业绩（人民币百万元）			
	营业收入	49,333	48,775
	归属于母公司股东的净利润	16,650	11,803
	归属于母公司股东的扣除非经常性损益的净利润	16,710	11,748
	经营活动产生的现金流量净额	132,501	-18,509

		2020 年 6 月 30 日	2019 年 12 月 31 日	本报告期末 比上年度末 增减（%）	2018 年 12 月 31 日
规模指标（人民币百万元）					

香港中央结算（代理人）有限公司	830,852	8,276,571,966	18.90	-	其他	-	未知
大家人寿保险股份有限公司－保守型投资组合	-	4,508,984,567	10.30	-	境内法人	-	无
大家人寿保险股份有限公司－稳健型投资组合	-	2,843,300,122	6.49	-	境内法人	-	无
中国泛海控股集团有限公司	-	2,019,182,618	4.61	-	境内非国有法人	质押	2,015,582,617
同方国信投资控股有限公司	-	1,865,558,336	4.26	-	境内非国有法人	质押	1,863,332,321
新希望六和投资有限公司	-	1,828,327,362	4.18	-	境内非国有法人	-	无
上海健特生命科技有限公司	-	1,379,679,587	3.15	-	境内非国有法人	质押	1,379,678,400
华夏人寿保险股份有限公司－万能保险产品	-	1,375,763,341	3.14	-	境内非国有法人	-	无
中国船东互保协会	-	1,324,284,453	3.02	-	境内非国有法人	-	无
东方集团股份有限公司	-	1,280,117,123	2.92	-	境内非国有法人	质押	1,223,869,488

前 10 名无限售条件股份持股情况

股东名称	持有无限制条件股份数量	股份种类及数量	
		种类	数量
香港中央结算（代理人）有限公司	8,276,571,966	H 股	8,276,571,966
大家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
大家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
同方国信投资控股有限公司	1,865,558,336	A 股	1,865,558,336
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	1,324,284,453	A 股	1,324,284,453
东方集团股份有限公司	1,280,117,123	A 股	1,280,117,123
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 2020 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

1、境外优先股

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（2020 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 2020 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。

2、境内优先股

本公司前 10 名境内优先股股东持股情况如下表所示（以下数据来源于 2020 年 6 月 30 日的在册境内优先股股东情况）：

（单位：股）

序号	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
1	博时基金—农业银行—中国农业银行股份有限公司	其他	境内优先股	-	15.00	30,000,000	-	无
2	建信信托有限责任公司—“乾元—日新月异”开放式理财产品单一资金信托	其他	境内优先股	-	10.00	20,000,000	-	无
3	博时基金—工商银行—博时—工行—灵活配置 5 号特定多个客户资产管理计划	其他	境内优先股		10.00	20,000,000	-	无

序号	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
4	中邮创业基金—华夏银行—华夏银行股份有限公司	其他	境内优先股	-	9.00	18,000,000	-	无
5	中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品	其他	境内优先股	-	7.00	14,000,000	-	无
6	中国人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品—005L—CT001 沪	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
7	中国平安财产保险股份有限公司—自有资金	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
8	太平人寿保险有限公司—传统—普通保险产品—022L—CT001 沪	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
9	中信银行股份有限公司—中信理财之慧赢系列	其他	境内优先股	-	5.00	10,000,000	-	无
10	华润深国投信托有限公司—华润信托·荟萃 1 号单一资金信托	其他	境内优先股	10,000,000	5.00	10,000,000	-	无

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

2、根据公开资料，本公司初步判断“博时基金—农业银行—中国农业银行股份有限公司”、“博时基金—工商银行—博时—工行—灵活配置 5 号特定多个客户资产管理计划”存在关联关系；“中国平安财产保险股份有限公司—传统—普通保险产品”、“中国平安财产保险股份有限公司—自有资金”存在关联关系。除此之外，本公司未知上述境内优先股股东之间、以及上述境内优先股股东与前十大普通股股东之间存在关联关系或属于一致行动人的情况；

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

（五）控股股东或实际控制人变更情况

☐适用 ☒不适用

（六）未到期及逾期未兑付公司债情况

☐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，面对新冠疫情带来的严峻考验和复杂多变的国内外经济环境，本公司深入贯彻党中央、国务院的决策部署，认真落实监管政策要求，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，全面统筹安排疫情防控和经营发展工作，全面支持受疫情影响企业复工复产，全面帮扶遇困小微企业、个体工商户，全面提升普惠金融综合服务；积极组织向疫情严重地区捐赠资金和物资，切实履行社会责任。同时，本公司紧密围绕“民营企业的银行、科技金融的银行、综合服务的银行”三大战略定位，有效实施“抓改革、促发展、调结构、抓风险、激活力、保合规、树品牌、强党建”的总体工作部署，持续深化改革转型举措，加大清收处置力度，防范化解金融风险，经营效益保持平稳，业务发展稳中有进。

1.1 经营效益保持稳定，运营效率不断提升

盈利能力基本稳定。报告期内，本集团实现营业收入 981.08 亿元，同比增加 98.52 亿元，增幅 11.16%；净息差 2.11%，同比提高 0.11 个百分点。实现拨备前利润总额 761.00 亿元，同比增加 82.41 亿元，增幅 12.14%；实现归属于母公司股东的净利润 284.53 亿元，同比下降 10.02%，主要是加大了拨备计提和资产处置力度。

运营效率不断提升。报告期内，本集团持续开展降本增效工作，不断提高投入产出效率，本集团成本收入比 20.03%，同比下降 0.81 个百分点。

股东回报总体平稳。报告期内，本集团年化平均总资产收益率 0.83%，同比下降 0.21 个百分点；归属于母公司普通股股东的年化加权平均净资产收益率 11.48%，同比下降 3.38 个百分点；基本每股收益 0.61 元，同比下降 0.11 元；截至报告期末，归属于母公司普通股股东每股净资产 10.45 元，比上年末增长 0.19 元。

1.2 业务规模协调发展，有力支持实体经济

资产负债规模持续增长。截至报告期末，本集团资产总额 71,426.41 亿元，比上年末增加 4,608.00 亿元，增幅 6.90%；发放贷款和垫款总额 37,984.59 亿元，比上年末增加 3,108.58 亿元，增幅 8.91%；负债总额 66,037.64 亿元，比上年末增加 4,527.52 亿元，增幅 7.36%；其中，储蓄存款总额 8,190.93 亿元，比上年末增加 1,007.30 亿元，增幅 14.02%，储蓄存款占比 20.99%，比上年末提高 1.06 个百分点。

综合服务能力不断提升。报告期内，本公司主动提升服务实体经济的质量和效率，合理加大制造业、民营企业信贷投放，帮扶中小微企业复工复产，全力支持经济恢复发展。一是加大制造

业、实体企业信贷支持力度，加强对战略领域和重点区域的资源倾斜，用于投入关系国计民生的基础设施项目建设；二是全面落实小微企业金融支持政策，加大小微贷款投放力度，全力确保小微企业信贷服务稳定；三是持续深化 LPR 改革，推动贷款实际利率持续下行和企业综合融资成本下降，为经济发展和稳企业、保就业提供有利条件。截至报告期末，本公司小微贷款总额 4,740.74 亿元，比上年末增长 6.64%，其中普惠型小微企业贷款总额 4,250.84 亿元。

1.3 经营转型成效显著，数字化转型明显加快

报告期内，本公司稳步推进各项改革转型举措落地，加强重点战略客群综合开发，促进科技金融赋能业务发展，综合化金融服务能力明显提升。

一是加速民营企业战略落地。聚焦民营企业客群经营，创新五位一体服务模式，完善客户分层分类体系，构建数字化、标准化、流程化中小业务模式，为战略民企、生态民企、中小民企和小微客户提供综合化、专业化金融解决方案。报告期内，本公司战略民企客户存款日均 4,841.85 亿元，比上年增长 34.55%；截至报告期末，贷款总额 5,661.79 亿元，比上年末增长 29.72%；中小企业客户数 22.81 万户，比上年末增加 3.38 万户。

二是加强科技金融战略布局。强化“科技金融的银行”战略实施力度，积极探索应用前沿金融科技科学技术，迭代升级网络金融平台，持续创新网上银行、手机银行、微信银行“三个银行”，以及银企直联平台、网络支付平台、数字化运营平台、开放银行服务平台“四个平台”，建设“零接触式”线上化服务体系，业界首推“5G 手机银行”，网络金融整体服务能力提升明显，市场规模和品牌影响力持续扩大。截至报告期末，本公司直销银行客户数 3,223.64 万户，比上年末增加 303.34 万户；管理金融资产 1,180.31 亿元，比上年末增加 81.99 亿元；对公线上平台用户数 248.36 万户，比上年末增加 17.33 万户；零售线上平台用户数 7,557.83 万户，比上年末增加 516.65 万户。

三是完善综合服务战略体系。构建科学有效的集团管控体系，打造集团协同文化，拓展业务协同范围，强化协同深度，推动系统平台建设，推进重点业务交叉销售，深化附属机构业务协同。报告期内，附属机构实现净利润 8.08 亿元，其中归属于母公司股东的净利润 4.88 亿元，同比增长 6.32%。

1.4 强化风险防控能力，加大资产处置力度

报告期内，本集团不断强化全面风险管理，加强资产质量管控，提高风险计量和预警能力，多措并举，加大不良资产处置力度，持续提升全面风险管理水平。

截至报告期末，本集团不良贷款余额 642.56 亿元，比上年末增加 98.22 亿元；不良贷款率 1.69%，比上年末上升 0.13 个百分点；拨备覆盖率 152.25%，比上年末下降 3.25 个百分点；贷款拨备率 2.58%，比上年末上升 0.15 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284.53亿元，同比减少31.70亿元，降幅10.02%，主要是信用减值准备计提的增加。

本集团主要损益项目及变动如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2020 年 1-6 月	2019 年 1-6 月	变动（%）
营业收入	98,108	88,256	11.16
其中：利息净收入	55,156	45,523	21.16
非利息净收入	42,952	42,733	0.51
营业支出	64,913	49,797	30.36
其中：业务及管理费	19,654	18,389	6.88
税金及附加	1,005	835	20.36
信用减值损失	43,014	29,313	46.74
其他资产减值损失	3	123	-97.56
其他业务成本	1,237	1,137	8.80
营业利润	33,195	38,459	-13.69
加：营业外收支净额	-112	-36	两期为负
利润总额	33,083	38,423	-13.90
减：所得税费用	4,303	6,455	-33.34
净利润	28,780	31,968	-9.97
其中：归属于母公司股东的净利润	28,453	31,623	-10.02
归属于少数股东损益	327	345	-5.22

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	2020 年 1-6 月		2019 年 1-6 月		变动（%）
	金额	占比（%）	金额	占比（%）	
利息净收入	55,156	56.22	45,523	51.58	21.16
利息收入	133,674	136.25	122,868	139.22	8.79
其中：发放贷款和垫款利息收入	89,999	91.73	78,039	88.42	15.33
投资利息收入	32,143	32.76	31,925	36.17	0.68
拆放同业及其他金融机构利息收入	4,779	4.87	6,074	6.88	-21.32

长期应收款利息收入	3,362	3.43	3,190	3.62	5.39
存放中央银行款项利息收入	2,599	2.65	2,564	2.91	1.37
买入返售金融资产利息收入	540	0.55	754	0.85	-28.38
存放同业及其他金融机构利息收入	252	0.26	322	0.37	-21.74
利息支出	-78,518	-80.03	-77,345	-87.64	1.52
非利息净收入	42,952	43.78	42,733	48.42	0.51
手续费及佣金净收入	28,426	28.97	27,282	30.91	4.19
其他非利息净收入	14,526	14.81	15,451	17.51	-5.99
合计	98,108	100.00	88,256	100.00	11.16

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551.56亿元，同比增加96.33亿元，增幅21.16%，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65.89亿元后，同口径增幅14.51%。本集团净息差为2.11%，同比上升0.11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429.52亿元，同比增加2.19亿元，增幅0.51%，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65.89亿元收益后，同口径增幅5.90%。

（单位：人民币百万元）

项目	2020 年 1-6 月	2019 年 1-6 月	变动（%）
手续费及佣金净收入	28,426	27,282	4.19
其他非利息净收入	14,526	15,451	-5.99
合计	42,952	42,733	0.51

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，持续提升投入产出效益，业务及管理费为196.54亿元，同比增加12.65亿元，增幅6.88%；成本收入比为20.03%，同比下降0.81个百分点。

（单位：人民币百万元）

项目	2020 年 1-6 月	2019 年 1-6 月	变动（%）
员工薪酬（包括董事薪酬）	11,564	10,285	12.44
折旧和摊销费用	2,809	2,734	2.74
办公费用	539	474	13.71
租赁及物业管理费	383	573	-33.16
业务费用及其他	4,359	4,323	0.83
合计	19,654	18,389	6.88

2.4 信用减值损失

报告期内，本集团信用减值损失430.14亿元，同比增加137.01亿元，增幅46.74%，主要是由本集团加大贷款和投资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	2020 年 1-6 月	2019 年 1-6 月	变动（%）
发放贷款和垫款	36,989	28,716	28.81
以摊余成本计量的金融资产	3,144	401	684.04
以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产	797	95	738.95
表外资产信用损失	497	-116	上期为负
长期应收款	315	295	6.78
其他	1,272	-78	上期为负
合计	43,014	29,313	46.74

2.5 所得税费用

报告期内，本集团所得税费用为43.03亿元，同比减少21.52亿元，降幅33.34%。

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71,426.41亿元，比上年末增加4,608.00亿元，增幅6.90%。

本集团资产总额的构成情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2020 年 6 月 30 日		2019 年 12 月 31 日		2018 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	3,798,459	53.18	3,487,601	52.20	3,056,746	50.99
加：贷款应计利息	27,799	0.39	25,301	0.38	22,742	0.38
减：以摊余成本计量的贷款减值准备	96,044	1.34	82,475	1.23	71,216	1.19
发放贷款和垫款净额	3,730,214	52.23	3,430,427	51.35	3,008,272	50.18
交易和银行账簿投资净额	2,342,963	32.80	2,184,305	32.69	1,970,017	32.86
现金及存放中央银行款项	411,384	5.76	371,155	5.55	389,281	6.49
存拆放同业及其他金	341,161	4.78	367,544	5.50	337,869	5.64

融机构款项和买入返售金融资产						
长期应收款	123,561	1.73	116,593	1.74	110,824	1.85
固定资产净额（含在建工程）	51,779	0.72	49,900	0.75	47,012	0.79
其他	141,579	1.98	161,917	2.42	131,547	2.19
合计	7,142,641	100.00	6,681,841	100.00	5,994,822	100.00

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37,984.59亿元，比上年末增加3,108.58亿元，增幅8.91%，发放贷款和垫款总额在资产总额中的占比为53.18%，比上年末上升0.98个百分点。

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23,429.63亿元，比上年末增加1,586.58亿元，增幅7.26%，在资产总额中的占比为32.80%，比上年末上升0.11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3,411.61亿元，比上年末减少263.83亿元，降幅7.18%；在资产总额中的占比为4.78%，比上年末下降0.72个百分点。

3.2 负债

截至报告期末，本集团负债总额为66,037.64亿元，比上年末增加4,527.52亿元，增幅7.36%。

本集团负债总额的构成情况如下：

（单位：人民币百万元）

项目	2020年6月30日		2019年12月31日		2018年12月31日	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
吸收存款	3,936,314	59.61	3,637,034	59.13	3,194,441	57.41
其中：吸收存款总额（不含应计利息）	3,902,802	59.10	3,604,088	58.59	3,167,292	56.93
同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款	1,392,196	21.08	1,264,759	20.56	1,181,547	21.24
应付债券	772,691	11.70	817,225	13.29	674,523	12.12
向中央银行及其他金融机构借款	388,424	5.88	331,138	5.38	429,366	7.72

其他	114,139	1.73	100,856	1.64	83,944	1.51
合计	6,603,764	100.00	6,151,012	100.00	5,563,821	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39,028.02亿元，比上年末增加2,987.14亿元，增幅8.29%。从客户结构看，公司存款占比78.80%，个人存款占比20.99%，其他存款占比0.21%；从期限结构看，活期存款占比37.92%，定期存款占比61.87%，其他存款占比0.21%。

3.2.2 同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款

截至报告期末，本集团同业及其他金融机构存拆入款项和卖出回购金融资产款为13,921.96亿元，比上年末增加1,274.37亿元，增幅10.08%。

3.2.3 应付债券

截至报告期末，本集团应付债券7,726.91亿元，比上年末减少445.34亿元，降幅5.45%。

3.3 股东权益

截至报告期末，本集团股东权益总额5,388.77亿元，比上年末增加80.48亿元，增幅1.52%，其中，归属于母公司股东权益总额5,274.17亿元，比上年末增加85.72亿元，增幅1.65%。

（单位：人民币百万元）

项目	2020年6月30日	2019年12月31日	变动（%）
股本	43,782	43,782	-
其他权益工具	69,860	69,860	-
其中：优先股	29,867	29,867	-
永续债	39,993	39,993	-
资本公积	57,483	57,411	0.13
其他综合收益	477	2,227	-78.58
盈余公积	45,162	45,162	-
一般风险准备	81,754	81,657	0.12
未分配利润	228,899	218,746	4.64
归属于母公司股东权益合计	527,417	518,845	1.65
少数股东权益	11,460	11,984	-4.37
合计	538,877	530,829	1.52

4、主要业务回顾

4.1 公司银行

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。

报告期内，本公司根植客群的经营理念扎根显效，适应各类客群的作业模式不断优化，以客户为中心、综合服务、方案致胜、契合客群经营的销售模式逐步成形，客群服务能力持续提升。服务客群分类适配的产品体系日臻完善，在相对完善的产品体系基础上，持续开展产品创新及迭代优化，不断丰富和完善产品功能，更好地满足客户需求。在全行“科技金融”战略引领下，科技赋能重塑业务体系，形成智能化公司银行业务，助力业务发展的作用逐步显现。

4.1.1 公司客群及基本业务

加速战略民企落地。按照董事会三年规划要求，本公司积极响应国家号召，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，配套五位一体的服务支持模式，创新战略民企服务，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 860 户，比上年末增长 32.31%；存款日均 4,841.85 亿元，比上年增长 34.55%；贷款总额 5,661.79 亿元，比上年增长 29.72%。

打造“中小企业民生工程”。中小客群方面，本公司持续打造“中小企业民生工程”服务品牌，构建数字化、标准化、流程化中小业务模式，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 22.81 万户，比上年末增长 3.38 万户；存款总额 8,175.69 亿元，比上年末增长 16.39%。

扩大基础客群。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。截至报告期末，本公司境内有余额对公存款客户达 135.08 万户，比上年末增加 5.34 万户，增幅 4.12%；境内有余额一般贷款客户 9,629 户。

存贷款业务持续增长。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控主动负债规模，推动对公存

款持续、稳定增长。截至报告期末，本公司的对公存款总额 30,601.56 亿元，比上年末增加 1,982.83 亿元，增幅 6.93%。报告期内，本公司积极响应落实国家金融和产业政策，一是提高与国家重大区域战略的契合度，加大对粤港澳大湾区、长三角、京津冀、“一带一路”、自贸区等重点区域的支持力度；二是聚焦城市基础设施和公共服务等传统基建和 5G、特高压、人工智能、工业互联网等新基建领域，持续加大投入力度；三是继续推进民企战略，加大对民营企业，特别是对抗击疫情、促进复工复产的重要民营企业支持力度；四是积极支持制造业高质量发展，重点围绕先进制造业、战略新兴产业、传统产业转型升级等领域，加大制造业贷款投放力度。截至报告期末，本公司对公贷款总额 22,809.76 亿元；对公贷款不良率 1.49%。

4.1.2 机构业务

报告期内，本公司通过加大地方政府专项债投入，介入专项债项目全流程，稳步推进机构业务平台项目建设，实施精细化差异化机构客群管理，实现机构业务快速稳健发展。

报告期内，本公司加大对地方政府专项债的投资力度，强化对地方政府抗疫、基础设施建设的专项支持；稳步推进机构业务平台项目建设，持续提升对财政、行政事业单位、医院、学校等客户的综合服务水平，入围国家医疗保障局“医保电子凭证和移动医保支付业务合作银行”名单；持续推进差异化客群管理，出台差异化营销推动策略和服务方案。截至报告期末，本公司机构存款总额 8,147.20 亿元，比上年末增加 1,332.57 亿元，上半年日均存款 7,205.90 亿元，比上年增加 819.95 亿元，其中一般性机构存款日均 6,051.86 亿元，比上年增加 993.61 亿元。

4.1.3 投资银行

报告期内，本公司深化投行业务体制改革，以轻资本投行业务模式为核心，完善投研赋能平台，聚焦重点产品、重点客户、重点区域，通过综合化、定制化服务赋能企业发展，全力打造“商行+投行”、“融资+融智”的投资银行。

资本市场和债券承销业务方面，并购贷款、银团贷款、结构化融资等产品规模稳步提升，投行重点客群不断夯实，客户体验不断提升。经营机构的分层推动与精细化管理不断加强，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；深入挖掘直接融资业务优势，认真践行支持实体经济，助力民营企业融资战略。报告期内，本公司银行间债券市场承销发行规模 2,402.00 亿元，银行间债券市场主承销商排名第 10 位。

资产证券化业务方面，服务对公客群，拓展优质客户，业务规模和收益持续增长；产品创新

不断突破，成功投资全国首单可扩募类 REITs 项目。

4.1.4 交易银行

报告期内，本公司深化落实“深耕场景、丰富产品、便利客户、改善体验”的发展理念，强化产品优势、优化业务流程，为客户提供结算+担保+融资综合金融方案，以及智能化、便捷化、“无接触”产品服务，助力客户缓解疫情影响。

国际业务提升服务便利化水平。报告期内，本公司“单一窗口”融资产品陆续上线，跨境电商项目试点顺利推进，跨境资金池业务陆续落地，服务方式更加多元。主动对接客户在疫情中面临的项目融资、跨境并购、国际贸易等多场景、差异化融资需求，提供全方位、定制化的跨境金融服务。优化对公跨境汇款及结售汇业务流程，提升客户体验。

结算与现金管理持续完善产品体系。报告期内，本公司围绕集团客户现金管理需求，大力推广跨行现金管理方案，助力企业实现便捷化、综合化资金管理。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、内部资金管理和财富增值等多样化需求，推出非税通、薪福通等产品，完善房管通、招标通、购销通、订单收银台等产品功能。实现大额存单线上转让，推出发行制定期存款产品，实现“可转让、可定制、可质押”。

国内贸易融资及保理深入推进场景化应用。报告期内，本公司进一步完善和丰富信用证、保函、保理等产品应用模式，做深做透大基建业务，服务医药、市政、轨交、通讯等民生保障行业，持续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。报告期内，本公司围绕客户痛点，大力推进贸易金融产品全线上化升级，积极优化电子保函功能，实现信用证和保理线上化，不断整合现有产品、渠道与服务，持续提升业务自助性和操作标准化水平，有效提升客户体验。

4.1.5 供应链金融

报告期内，本公司供应链金融业务携手客户共同抗疫，助力企业复工复产。聚焦重点行业，不断完善和优化产品体系，大力推进科技平台建设，提升风险管理水平。

完善场景化供应链产品服务体系，助力复工复产。报告期内，本公司迅速采取有力措施抗击疫情，深入贯彻落实中国银保监会等部门关于发挥供应链金融助力复工复产的政策要求，深耕汽车、医药、建筑、白酒、家电等重点行业，结合疫情期间业务情况及阶段性发展要求，利用供应

链线上化产品给予客户便捷的信贷支持。同时，不断优化供应链产品体系，通过流程优化推动现有产品功能迭代，提高产品线上化、自动化程度，持续提升客户体验，尤其是以“信融 E”为代表的全流程线上化产品，少接触、轻流程的作业模式在疫情期间优势凸显，业务规模大幅增长，扩展了对链上中小企业客户的服务。

加速供应链金融科技创新，完善风控体系。一方面本公司积极建设新供应链金融科技平台，报告期内，平台一期功能顺利上线，民信易链平台上线运行并陆续实现项目落地。另一方面本公司不断完善供应链金融全流程风险管理体系，在风控领域积极运用新技术、新模型，严格做好风险管控，实现业务稳健有序发展。

4.2 零售银行

本公司持续深化零售财富管理与资产业务双轮驱动发展模式，强化客群细分经营、垂直化管理，优化产品服务体系，提升专业服务能力，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，本公司实现零售业务营业收入 367.25 亿元，同比增长 13.77%，在营业收入中占比 39.18%，同比上升 1.16 个百分点。实现零售业务非利息净收入 227.49 亿元，同比增长 14.43%，在零售业务营业收入中占比 61.94%，在本公司非利息净收入中占比 56.31%。

4.2.1 零售客户

做深客群细分经营。推进流量获客、异业合作。积极布局财富管理产品创新，升级财富客群服务渠道，提升客户体验。持续深化小微客群综合开发，积极开展重点行业、重点客群批量获客，以产品组合、多场景结算等方式做深小微细分客群专业服务。

做专私银企业家客群一体化服务。联合开发战略客户，为企业家客户提供个人、家族服务解决方案，丰富专属产品与综合服务，满足企业家客户资产配置和公私联动一体化服务需求。

做优信用卡客群结构。深入开展存量信用卡客户价值管理、精细化经营，深化对借记卡存量客户的交叉销售，围绕复工复产、消费回暖，提供精准有力的金融服务。

探索细分客群轻经营。推进细分客群线上轻经营，推出线上专属营销活动，上线八大金融权益，发布“民生农场”权益平台，以特色产品权益触达客户。

截至报告期末，本公司零售户数 7,744.96 万户，比上年末增长 300.06 万户。悠然¹及以上客户数 123.41 万户，比上年末增长 7.52 万户，其中私人银行达标客户数 34,999 户，比上年末增长 3,661 户。零售高评级客户²数 210.65 万，比上年末增长 11.96 万户。信用卡客户数 4,229.11 万户，比上年末增长 142.40 万户，新增客户中高价值客群³占比 84.47%，比上年末上升 1.57 个百分点。交叉客户⁴累计 1,838.06 万户，比上年末增长 68.27 万户。

4.2.2 金融资产

持续深化财富管理标准化。着力推进民生磐石、优选等系列产品，上线手机银行投资专版，启动财富管理革新计划 3.0 项目，聚焦财富业务作业标准化、管理标准化、销售标准化能力提升。

截至报告期末，本公司个人客户金融资产 19,447.07 亿元，比上年末增长 1,077.32 亿元，其中悠然及以上客户金融资产 15,948.19 亿元，比上年末增长 1,012.46 亿元。零售存款（含小微企业存款）9,360.88 亿元，比上年末增加 1,090.31 亿元，增幅 13.18%，其中储蓄存款 8,055.61 亿元，比上年末增长 992.07 亿元。个人理财产品销售额 18,291.99 亿元，同比增长 129.19 亿元。代理开放式基金销售额 809.91 亿元，同比增长 47.75 亿元。代理保险保费 118.30 亿元，同比减少 16.27 亿元。财富管理手续费及佣金收入 29.74 亿元，同比增长 7.92%。

4.2.3 零售贷款

报告期内，本公司坚决贯彻落实党中央、国务院“六稳”、“六保”工作要求，强化责任担当，支持抗击疫情，升级产品服务，扶助受困客户，深化金融普惠工作。截至报告期末，本公司零售贷款总额 14,987.02 亿元，比上年末增长 1,014.86 亿元。零售贷款客户数 231.82 万，比上年末增长 23.36 万。零售不良贷款余额 299.72 亿元，比上年末增长 41.36 亿元，零售不良贷款率 2.00%。关注类零售贷款总额 215.54 亿元，比上年末增长 90.49 亿元，占零售贷款总额的 1.44%。

小微金融增量扩面，提质降本。提速升级线上产品服务，全面落地小微企业支持政策，帮助小微商户解决经营和生活的各种问题，提升经营管理能力和抗风险能力。着力加大小微贷款投放

¹悠然级客户标准为金融资产月日均 30 万元（含）以上客户。

²零售高评级客户为本公司基于客户价值贡献、活跃度、潜力等维度开展的综合评级中表现较优层级客户。

³信用卡高价值客群为本公司基于客户属性、消费行为、价值贡献、风险水平等维度开展的客户分群中表现较优的客户。

⁴交叉客户为同时持有本公司借记卡、信用卡的客户。

力度、大力推广无还本续贷服务，全力确保小微企业信贷服务稳定，积极助力小微企业生产自救、恢复经营。向面临暂时性困难的小微客户，提供免还本转期续贷、降低贷款利率、临时性延期还本付息、贷款展期、赠送小微红包等支持措施，纾解企业还款压力。对影响严重已造成贷款逾期的小微客户，通过利罚息减免、征信保护等救助措施，积极维护受损小微企业良好信用记录，全力帮助客户渡过难关。

快速推动线上重要产品优化与服务功能提升，提高“云快贷”抵押成数、扩大“纳税网乐贷”开办城市，简化贷款办理手续，提高信贷办理效率。陆续在境内各分行开通线上自助贷款申请、自助签约、自助提款、自助还款、自助转期（无还本续贷）等纯线上、全自助功能。上线“银行业务在家办”等服务指南，帮助小微企业更加了解和熟练使用线上金融工具，“足不出户”即可办理银行业务。

截至报告期末，本公司小微贷款总额 4,740.74 亿元，上半年小微贷款累计发放 2,938.71 亿元。普惠型小微企业贷款总额 4,250.84 亿元，有贷款余额户数 28.82 万户，普惠型小微企业贷款上半年累计发放 2,706.00 亿元，平均发放利率 6.02%，比上年平均发放利率下降 0.53 个百分点。普惠型小微不良贷款余额 129.78 亿元，不良贷款率 3.05%，比上年末下降 0.16 个百分点。全行 854 家支行营业网点（含营业部）及 141 家小微支行为小微客户提供稳定金融服务。

按揭业务多措并举，提升服务能力。严格按照国家政策规定和监管要求发展住房按揭业务，在符合监管要求的前提下，优化业务流程，加强精细化管理，稳步推进 LPR 转换。截至报告期末，本公司按揭贷款总额 4,717.08 亿元，比上年末增长 550.76 亿元，不良贷款率 0.24%，比上年末上升 0.03 个百分点。

消费金融创新产品，优化线上民易贷决策体系。基于真实消费场景和细分客群，创新消费产品，从风控准入、额度测算、渠道管理、决策框架等方面优化线上民易贷产品，升级新型民易贷风控决策体系，结合上线消费营销模型，建立细分客群营销体系，优化资源配置。截至报告期末，本公司消费贷款（不含按揭贷款）总额 953.83 亿元，比上年末增长 52.40 亿元，不良贷款率 0.63%，比上年末上升 0.04 个百分点。

4.2.4 小微综合开发

丰富小微专属产品与服务，开发、引入或迭代 15 款小微专属产品，通过小微贷款、小微专属理财、小微专属存款、小微专属医疗保障、行业结算应用、三方支付等，提供差异化产品组合配

置方案，满足小微客户个人及其企业、员工、家庭等全面需求。打造特色保险保障服务体系，报告期内，已向30万名小微客户及近4万名小微企业员工及其家人送去保障。提供轻量化经营培训，助力小微企业经营向轻型化转型，全力支持小微企业提升经营发展稳定性与持续性。

截至报告期末，本公司小微客户金融资产4,084.46亿元，比上年末增长440.42亿元。小微个人存款1,890.07亿元，比上年末增长298.27亿元。小微企业存款1,305.27亿元，比上年末增长98.24亿元。

4.2.5 信用卡业务

打造信用卡核心竞争力。持续通过科技数据驱动、场景生态建设、产品业务创新、组织效能提升等举措，不断完善“以客户为中心”的经营管理体系，推动“信任长在”的品牌理念深入人心。

丰富特色产品体系。结合优质互联网场景发行京东 PLUS 联名信用卡，提升网络获客和经营能力，线上获客占比达到37.63%，比上年末提升1.43个百分点。针对女性客群和年轻客群分别发行女人花—鹤禧觉色主题系列信用卡、Visa 留学生信用卡，充分满足客户个性化用卡需求。

发布全新线上平台。全新发布全民生活 APP7.0 版本，以客户生命周期、客户个性化需求为基础，围绕高频支付场景打造千人千面智能化、定制化金融服务。截至报告期末，本公司全民生活 APP 累计注册用户2,316.55万户。

截至报告期末，本公司信用卡累计发卡6,000.03万张，比上年末增长4.43%。信用卡累计客户数4,229.11万，比上年末增长3.48%。信用卡应收账款余额4,575.37亿元，比上年末增长2.61%。报告期内信用卡交易额12,599.89亿元，同比增长5.58%。信用卡业务净收入161.39亿元，同比增长20.23%。报告期内，受宏观经济、共债风险和疫情冲击三方面因素叠加影响，信用卡行业风险持续上升，短期内资产质量承受较大压力。截至报告期末，本公司信用卡不良贷款率3.23%，比上年末上升0.75个百分点，在同业中处于中等水平。

报告期内，本公司信用卡荣获中国银联颁发的“2019年银联卡产品合作卓越奖”、VISA 国际卡组织颁发的“2019年高端产品拓展奖”、“2019年精诚合作奖”等多项殊荣。

4.2.6 私人银行业务

提升私人银行财富管理能力。积极推进私人银行条线客群经营与渠道管理转型，加强推进私

银中心标准化建设的基础上开展团队标准化管理，提高客群经营业绩与效率。构建新型投研驱动下的资产规划管理体系，全面整合产品配置货架，产品结构继续突出净值化、定制化特色。

截至报告期末，本公司金融资产 600 万以上私人银行达标客户数 34,999 户，比上年末增长 11.68%。私人银行达标客户金融资产管理规模 5,125.99 亿元，比上年末增长 9.37%。私人银行客户户均金融资产 1,464.61 万元。

4.2.7 社区金融业务

升级社区特色服务。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。报告期内，克服疫情影响，深化场景化经营转型，充分挖掘社区支行人缘地缘优势，坚持为客户提供“社区”特色温暖服务。截至报告期末，本公司持有牌照的社区支行达 1,125 家，小微支行 141 家。社区（小微）支行金融资产持续增长，余额达 3,150.11 亿元，网均金融资产 2.49 亿元。储蓄存款达 1,255.99 亿元，社区金融贡献价值持续凸显。客户数达 706.89 万户，其中有效级（含）以上客户 86.68 万户，客群基础进一步优化。

4.2.8 履行社会责任，积极应对疫情影响

一是迅速建立网点疫情防控规范，认真落实各项防疫消杀举措，确保客户防护安全、网点运行安全和有序复工。二是加大普惠金融资源倾斜力度，积极帮扶遇困小微企业，开展“守望相助共克时艰”客户关怀活动，线上回访超过 30 万小微商户，推出“一户一策”差异化服务，对受疫情影响还款困难的小微企业及信用卡、符合条件的消贷客户提供延期还款付息、逾期罚息减免及征信保护等方面支持。三是推出定向产品与专属服务，疫情期间第一时间出台部分个人定期存款产品到期调整政策，携手保险公司开展客户关爱保障活动，推出医护工作者专属财富服务方案、新办理消费贷款利率优惠及包含多项暖心权益的民生医护信用卡，推出民生小微普惠信用卡多样化分期方案，为小微企业主、个体工商户提供差异化优惠利率。四是做好渠道服务统筹，完善手机银行 APP、线上产品货架，优化无接触式业务办理流程，强化线上、线下一体化经营服务能力。加强线上轻经营工作，升级线上“财富 e 栈”服务平台，丰富“远程银行”服务功能，为客户提供转账汇款、银行理财查询和转介、缴费支付开通权限、密码修改、信息变更、线上贷款等远程服务功能。五是全力支持复工复产，为小微企业减轻经营负担，主动对接医疗防疫、卫生防护、民生保障、制造业等重点行业小微企业，开辟绿色通道，充分满足信贷需求、助力企业发挥抗疫作用。积极响应国家促进消费相关政策，推出“全民 616 千家美食千万礼券”民生信用卡特惠活动，覆盖数千家知名餐饮商户，携手知名生鲜电商平台推出便民补贴优惠促消费。

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23,153.70亿元，比上年末增加1,548.22亿元，增幅7.17%；交易和银行账簿投资净额在总资产中占比较上年末上升0.05个百分点。

4.3.2 同业业务情况

报告期内，本公司持续强化合规经营，深入推进同业业务全面向客群经营转型，改进客户营销和业务开展模式，优化同业专营专管机制，坚持客群和产品“双轮驱动”，做优同业业务结构，实现同业业务的稳健发展。

报告期内，本公司全力支持疫情抗击，2月25日成功发行首期抗疫专项同业存单，面值37.90亿元。产品经营方面，持续优化同业资产、负债结构，加大资本集约型资产配置力度，并增强同业负债稳定性，压降负债成本。截至报告期末，本公司同业资产规模3,505.79亿元，比上年末减少6.18%；同业负债规模（含同业存单）19,018.05亿元，比上年末增长3.23%；报告期内发行同业存单290期，累计发行规模3,958.30亿元；余额5,222.19亿元，比上年末下降10.44%。

4.3.3 托管业务情况

本公司紧跟政策导向，主动营销疫情防控产品，为疫情防控托管产品开通绿色通道，加快审批进度，主动减免托管费用，确保委托资金最大程度最快速度用于防疫一线。本公司深入分析资本市场，积极应对市场变化，以客户为中心，按照“创规模、增收入、促协同、树品牌”的发展思路，重点发展基础托管业务的同时，持续推动业务创新，丰富爱托管品牌内涵，聚焦托管线上化服务进程，建立“现场+远程”双线服务机制，全面提升客户服务体验。截至报告期末，本公司资产托管规模（含各类资金监管业务）10.55万亿元，实现托管业务综合创利31.34亿元。

养老金业务方面，本公司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6,350.32亿元，管理企业年金个人账户数量19.87万户。

4.3.4 理财业务情况

报告期内，面对疫情冲击及由此带来的市场大幅波动的影响，本公司深化理财业务改革，推动理财业务转型发展。一方面，本公司在加强合规建设、有效控制风险的前提下，积极推动理财产品净值化转型，丰富了净值型产品谱系，净值型产品规模持续较快增长。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8,873.63亿元。

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）1,441.61吨，白银交易量（含代理法人及个人）10,900.00吨，交易金额合计人民币5,712.89亿元。以场内交易金额计算，本公司为上海黄金交易所第七大交易商，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6.30吨，市场排名第7位；对私客户自有品牌实物黄金销售368.55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3,047.93亿美元，远期结售汇、人民币外汇掉期交易量3,584.09亿美元，人民币外汇期权交易量239.29亿美元。本公司在银行间外汇市场保持了较高的交易活跃度，市场排名稳步提升。

4.4 分销渠道

4.4.1 网络金融

报告期内，本公司进一步加强“科技金融的银行”战略实施力度，积极探索应用前沿科学技术，迭代升级网络金融平台，持续创新网上银行、手机银行、微信银行“三个银行”，以及银企直联平台、网络支付平台、数字化运营平台、开放银行服务平台“四个平台”，网络金融整体服务能力提升明显，市场规模和品牌影响力持续扩大。疫情期间，本公司充分发挥线上平台优势，快速响应客户零接触办理业务需求，创新线上金融和生活服务，全力保障金融服务畅通，助力疫情防控工作。

4.4.1.1 零售线上服务

报告期内，本公司秉持“开放、智能、普惠”理念，继续创新个人手机银行、网上银行、微信银行平台，新增或优化产品服务近1,000项。业内率先推出5G手机银行，应用5G、人工智能、

大数据、物联网等先进技术，围绕交互体验与智能服务开展创新，打造了灵动的视觉体验、丰富的内容服务、快捷的语音交互入口、温暖的远程银行服务、贴心的人工智能服务、放心的安全防护；持续优化民生通行证和开放式用户体系，支持他行用户注册使用民生银行零售线上平台服务，进一步拓展了服务半径；推出“中国民生银行+”微信小程序，开放手机银行技术能力与平台服务，为用户提供所见即所得金融服务；创建手机银行视频点播专区、战疫专区、代发专区，改版保险、基金、网点等线上服务，金融和社交生活服务更为丰富，客户体验更加友好；上线手机 U 宝，支持最高 500 万转账，为手机银行资金交易安全保驾护航。

截至报告期末，本公司零售线上平台用户数达 7,557.83 万户，比上年末增加 516.65 万户，增幅 7.34%；零售线上平台交易替代率 99.12%；客户交易活跃度保持银行业领先地位。

4.4.1.2 对公线上服务

报告期内，本公司聚焦对公线上平台建设，依托对公用户通行证，打造移动端、PC 端、银企直联、微信端等多渠道一体化对公线上服务体系，更好地服务实体经济，助力企业快速发展。持续优化企业移动金融平台，上线对公远程银行服务，满足客户在线办理业务需求；以客户为中心，推出企业版、中小版、同业版手机银行专属服务，满足不同客户差异化、个性化需求。迭代升级企业网银及银企直联平台，优化转账、回单、企业财务室、对账等功能，从用户、交互、视觉、体验等维度，全面提升服务水平。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，本公司对公线上平台用户数达 248.36 万户，比上年末增加 17.33 万户，增幅 7.50%；对公网金平台累计交易金额 27.33 万亿元，同比增长 16.74%；银企直联客户数 2,173 户，银企直联客户年日均存款 5,199.86 亿元。

4.4.1.3 网络支付服务

报告期内，本公司围绕“移动支付+网络收单”两大服务体系，根据市场需求和行业痛点，强化产品服务创新，持续提升网络支付服务能力和“民生付®”品牌影响力。针对 C 端发力移动支付，手机银行新增网联快捷支付及银联云闪付一键绑卡功能，首批实现与支付宝二维码互联互通；大力推进移动支付便民工程，拓展服务应用场景，持续加大推广力度，为客户提供更丰富、便捷、实惠的移动支付服务。围绕 B 端强化民生付收银台建设，聚合银联卡支付、B2C 网银支付、B2B 网银支付、银联二维码支付、微信支付五大收单功能，提供一揽子收单服务，满足商户多元化支

付结算需求。

报告期内,本公司借记卡移动支付交易笔数 3,980.53 万笔,同比增长 119.72%;交易金额 153.74 亿元,同比增长 100.79%;网络支付收单交易金额 1,238.99 亿元,同比增长 98.60%。

4.4.2 直销银行

直销银行紧扣互联网银行治理理念,加速改革转型,努力向市场化、数字化、自营化的“准法人”经营模式迈进。基于 3.0 开放式综合金融云服务平台,持续拓展“集团钱包生态系统”服务,为集团客户提供高粘合度的场景金融解决方案,把存、贷、汇、投、支付、会员体系、员工福利、分销结算、融资融智等服务打造成为可获取、有场景、能落地的功能,让企业管理者能够在线轻松享受管理、经营、获客、变现等全覆盖的立体金融服务,有效服务实体经济,将普惠金融服务向更深更广推进,4.0“云银行”模式初现。截至报告期末,本公司直销银行客户数 3,223.64 万户,管理金融资产 1,180.31 亿元。

4.4.3 数字化管理

营销数字化。丰富数据营销策略,推进模型开发及数据治理,围绕客户生命周期,在新客获取、客户提升、流失赢回重要时点开展重点事件营销。搭建12大类零售客群基础画像,开发839项客户标签,发起精准营销活动15万个,精准触达客户18亿次。启动零售数据营销策略库建设,提升策略开发系统支持能力。搭建全渠道通达管理体系,建立零售销售漏斗分析模型,持续推进销售达成、重复购买等关键指标的优化。

风控手段数字化。以风险计量模型为基础,构建小微金融全流程数据化智能风控体系,提升小微用户金融服务体验,有效防范外部欺诈风险、信用风险、操作风险,并在此基础上形成了小微线上抵押贷款、线上信用贷款、自助续贷等自动化金融服务体系。

以“数据+模型”双轮驱动,强化场景消费金融风险管控能力。沉淀消费场景数据,丰富360客户画像促进月授信客户数提升4.7倍,月签约客户数提升6.2倍。

渠道经营数字化。以“LBS(基于位置的服务)应用”和客群地图工具为支撑,为物理网点有效开展周边客群外拓引流和精准营销,提供标准化作业流程和智能化系统支持。深化以穿透式管理为核心的零售数字化销售管理体系建设,为渠道效能提升注入内生动力。

客户体验管理数字化。制定全渠道零售客户体验管理体系规划,完成 37 条零售客户重点旅

程梳理与诊断,积极推动关键客户旅程优化举措落地实施。启动用户体验的调研和监测系统建设,强化客户视角数据分析与全渠道融合的体验监测,全面优化全渠道服务管理,通过对体验、运营、投诉、行为等 200 余项监测指标的分析,推动全渠道服务品质提升。

4.4.4 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 129 个城市,包括 136 家分行级机构(含一级分行 41 家、二级分行 86 家、异地支行 9 家)、1,159 家支行营业网点(含营业部)、1,125 家社区支行(其中小微专营支行 48 家)、141 家小微支行。

本公司积极推进物理分销渠道的数字化、精细化管理,建立基于网点业态分类、网点生命周期管理、网点分级评估为核心的基础渠道数字化管理体系,强调坪效和人效监测,网点布局的转型升级和产能提升。

4.4.5 运营管理

本公司全面贯彻落实监管部门各项要求,将疫情防控及金融服务保障作为工作的重中之重,围绕“价值运营”目标,持续向行内外客户提供优质、高效、有竞争力的运营服务。疫情期间普惠便捷的“95568 远程银行”以“非接触式服务”有序、稳定地保障客户业务服务;优化支付结算服务,开辟绿色通道,减免手续费,疫情期间保障金融服务高效、顺畅;积极落实国务院“放管服”工作要求,采取账户快速开户、线上不动产抵押、上门服务及协同见证等优化服务模式,最大化解决服务痛点,持续提升本公司服务实体经济的能力。

4.5 科技金融

报告期内,本集团聚焦场景+中台“两个重点”,强化手机银行、网上银行、微信银行“三个银行”和数字化运营平台、银企直联平台、网络支付平台、开放银行平台“四个平台”,提升客户体验、智能服务、风险管控、经营管理、创新赋能“五个能力”,制定 2020 年科技金融“十件大事”,加速发挥中台架构优势、数据赋能价值和创新引领作用,切实推进“科技金融的银行”战略落地,“全面开局之战”成效显著。

民企战略生态场景着眼重点领域,重点建设“通、聚、盈”现金管理产品体系、贸易融资产品全线上化体系、新供应链“E”系列产品体系、智能化对公风控体系、数字化营销管理与作业平台,确保疫情期间基础金融服务“不打烊”。

零售客群生态场景持续丰富场景库，重点建设产品中心货架、智能营销平台、智能收单平台、移动金融平台、互联网联合贷款类产品，丰富二十多个新客经营策略场景，提升零售客群细分经营能力，着力打造“懂你的银行”。

同业客群生态场景建立智慧产品工厂，重点建设“民生同业 e+平台”、“同业资金云”、“托管云”项目，形成多样化、层次化产品目录，提供一站式“金管+”服务，拓展金融同业服务链条。

数据赋能提升公司、零售业务风控能力，重点推进智能化对公风控体系建设，研发推出“新竹信用分”、“百川信用分”、“灵犀意愿分”等机器学习模型，已在多家分支机构消费贷款场景中试点并取得成效。“实时引擎”带动数据中台功效倍增，重点建设价值云图实时大屏、交易反欺诈交互式分析、全网安全威胁感知系统，提升精细化运营能力、决策能力和信息科技风险管理能力。

技术创新前瞻布局，重点建设“零接触式”线上化服务体系、“5G 手机银行”、对公远程银行、“云见证”、“云面签”服务，引领移动金融行业新变革。整体云原生技术架构获得云计算标准和开源推进委员会、CNCf 基金会联合颁发的《云原生应用十大优秀案例》。

生产系统整体运行平稳，重点建设覆盖总行、分支机构及附属机构的统一互联网安全防护架构，实现集中安全管控。

报告期内，本公司信息科技项目投入 19.01 亿元。截至报告期末，本公司及民生科技有限责任公司科技人员数量 2,419 人。

4.6 综合服务

报告期内，本公司致力于集团化、多元化、综合化发展，推进银行内部以及母子公司间的综合服务协同，围绕重点业务、重点客群，优化不同板块间的交叉销售模式与流程，丰富应用场景，强化优势产品布局，扩大协同的深度与广度；持续推进母行与附属机构的业务协同，拓展协同范围，聚焦协同重点，强化客户转介与双向导流，共同打造面向客户的综合化金融服务体系。

本公司持续推进科学有效的集团管控体系建设，打造集团协同文化，在全行上下达成“一个民生”的发展共识。本公司推进战略一体化建设，加强集团战略向附属机构的传达，优化附属机构绩效考核和资源配置方案，完善集团全面风险管理体系，推动附属机构系统平台开发，不断提高集团向客户提供综合化金融解决方案的服务能力。

4.7 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，为优质的企业客户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、结构性融资等投行类业务实现良好收益，成功推动物美集团、金鹰集团等战略客户项目落地，强化了香港分行在资本市场、新经济领域金融服务的专业地位。

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，香港分行全面布局发展债券投资及交易业务、代客外汇及衍生品业务，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609.06亿港元，代客外汇买卖规模达41.51亿美元。香港分行发债业务持续发力，截至报告期末，本公司海外机构城投类美元债承销规模保持市场排名第二位，体现了本公司在境外债券市场的影响力和市场地位。香港分行重视本地托管客群培育和综合服务能力提升，托管业务取得快速发展，截至报告期末，资产托管规模达543.92亿港元。

报告期内，香港分行个人业务发展保持平稳增长。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，目前已成为香港市场少数几家拥有线上基金理财平台的中资股份制商业银行之一。

（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

（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