

证券代码: 000001

证券简称: 平安银行

平安银行股份有限公司投资者关系活动记录表

编号:

投资者关系活动类别	☐ 特定对象调研 ☐ 分析师会议 ☐ 媒体采访 ☐ 业绩说明会 ☐ 新闻发布会 ☐ 路演活动 ☐ 现场参观 ☒ 其他（投行会议）
参与单位名称及人员姓名	主流的境内投资者
时间	2021 年 6 月 17 日
地点	深圳
上市公司接待人员姓名	蔡新发、董事会办公室
投资者关系活动主要内容介绍	介绍公司发展战略、经营业绩，回答投资者提问 1. 平安银行的零售转型如何进行换挡升级？ 2021 年是零售转型发展新三年的攻坚之年，我行零售业务持续深入贯彻“3+2+1”经营策略，全力发展“基础零售、私行财富、消费金融”3 大业务模块，提升“风险控制、成本控制”2 大核心能力，构建“1 大生态”；持续深入贯彻数据化经营、线上化运营、综合化服务、生态化发展的“四化”经营策略，推动经营模式升级，着力为客户提供“安心选择”、“舒心体验”、“暖心陪伴”，打造“有温度”的金融服务。 同时，我行着力强化客群经营导向，通过打法升级、中台打通、组织革新，推动信用卡、私人银行、银保业务创新突破，汽车金融、“新一贷”等零售贷款业务持续升级，着力抓住后疫情时代新的发展机遇，为零售业务二次腾飞注入新动能。一季度，我行零售各项业务实现较好增长，总体经营保持稳健，新策略落地成效初步显现，实现良好开局。 2. 一季度零售信贷需求如何？ 3 月末，我行个人贷款余额 16,699.11 亿元，较上年末增长 4.0%。2021 年一季度，我行持续强化信用卡、贷款产品的数据化经营和线上化运营能力，同时深化客户综合化经营，整体个人贷款业务增长良好，业务结构及客群结构持续优化。 3. 一季度零售资产质量表现如何？ 一季度，我行个人贷款资产质量整体保持稳健，不良率与上年末基本持平，较去年疫情高点（6 月末）下降 0.42 个百分点。未来，我行将持续强化管控措施，加大不良资产处置力度和拨备计提力度，进一步提升风险抵补能力，牢牢守住风险底线，确保资产质量可控。 4. 科技投入对零售成本控制的作用？ 我行持续推动零售成本管理向“数字化驱动”进阶。 一季度，我行财富管理业务产能及效率得到大幅提升，我行零

售网均 AUM 营收 456.37 万元，同比增长 42.2%；零售成本收入比较去年同期下降 2.78 个百分点，在优化零售成本收入比的同时，我行将持续加大增长及潜力业务布局和专项投入，积极培育营收增长新动能。

5. 零售2.0私行财富的目标与进展？

我行从产品能力、专业化能力、科技化能力等方面全方位提升私人银行及财富管理能力，以满足私行及财富客户多样化需求为中心，提供“有温度”、陪伴式的服务体验，不断升级产品体系及差异化的权益体系，致力于打造“中国最智能、国际领先的私人银行”。

私行的产品货架覆盖了高、中、低全风险线的多元化、多策略产品，私募货架覆盖了市场上主流投顾和旗舰策略的产品；公募产品持续打造“平安优选”公募品牌，产品层基本实现了“人无我有，人有我优”。

3月末，我行财富客户 98.86 万户，较上年末增长 5.8%，其中私行达标客户 36.25 万户，较上年末增长 9.1%；私行达标客户 AUM 规模 12,333.16 亿元，较上年末增长 9.2%。

6. 一季度零售三大尖刀产品表现如何？

一季度，我行信用卡流通卡量达 6,505.79 万张，较上年末增长 1.3%；信用卡贷款余额 5,205.26 亿元，受消费季节性波动影响，较上年末略下降 1.6%；信用卡总交易金额 8,871.38 亿元，同比增长 14.2%；信用卡商城交易量同比增长 24.4%。

“新一贷”余额 1,494.42 亿元，较上年末增长 2.2%。我行持续推动端到端业务流程的线上化建设和改造，“新一贷”业务中全线上化贷款占比保持 70%以上。

我行汽车金融贷款新发放 637.74 亿元，同比增长 67.9%；2021 年 3 月末，我行汽车金融贷款余额 2,630.92 亿元，较上年末增长 6.8%。我行汽车金融持续推进经营导向由产品驱动向客群经营转型，强化智慧经营平台建设，打造轻人力、数据驱动集中作业平台，及全流程、全线上服务交互平台，提升客户体验和服务效率。

7. 零售AUM的表现不错，主要在什么方面？

3月末，我行管理零售客户资产（AUM）28,026.10 亿元，较上年末增长 6.8%；其中私行达标客户 AUM 规模 12,333.16 亿元，较上年末增长 9.2%。未来，我行将稳步推进代发、私行业务发展，整合集团综合金融的产品和服务能力，并加大迁徙集团优质客户，预计 AUM 将持续保持良好快速增长。

8. 如何快速提升信用卡业务？

一季度，我行持续打造信用卡“快、易、好”的极致客户体验，依托金融科技能力，加快精细化经营、场景化经营及智能化服务布局。我行信用卡流通卡量达 6,505.79 万张，较上年末增长 1.3%；信用卡贷款余额 5,205.26 亿元，受消费季节性波动影响，较上年末略下降 1.6%；2021 年一季度，信用卡总交易金额 8,871.38 亿元，同比增长 14.2%；信用卡商城交易量同比增长 24.4%。

9. 房屋按揭及持证抵押贷款情况如何？

一季度，我行个人房屋按揭及持证抵押贷款新发放 809.89 亿元，

	同比增长 85.2%；2021 年 3 月末，个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 5,702.39 亿元，较上年末增长 7.9%，其中住房按揭贷款余额 2,495.12 亿元，较上年末增长 4.2%。 我行积极贯彻服务实体经济的工作要求，大力落实支持小微企业经营融资需求的政策导向，不断优化服务流程，进一步提升了普惠金融服务效率和客户体验；同时，不断强化优质客群经营，针对持有优质房产的优质客户持续推广“宅抵贷快贷”业务，进一步降低小微客户融资成本。一季度，我行“宅抵贷快贷”累计发放超百亿。 10. AI BANK建设进度及对业务赋能？ 我行持续推进零售业务全面 AI 化,运营科技力量赋能传统业务。AI 营销方面，一季度 AI 客户经理月均服务客户数较 2020 年月均水平增长 49.3%，AUM 产品月成交额较 2020 年月均水平增长 24.3%；AI 客服方面，2021 年 3 月末，我行全渠道非人工服务占比达 90% 以上，客均运营成本较 AI 客服项目初期下降 57%。AI 风控方面，自 2018 年全面投入使用零售统一 SAFE 智能反欺诈系统以来,累计防堵欺诈攻击金额超 25 亿元。 11. 网点布局目前情况如何？ 我行持续实施网点智能化建设，合理配置网点布局。截至 2021 年 3 月末，我行共有 101 家分行（含香港分行），合计 1,095 家营业机构。 12. 非息收入表现如何，主要是哪些贡献？ 我行非息收入较快增长。一季度，我行实现非利息净收入 120.22 亿元，同比增长 14.5%，主要得益于财富管理业务、信用卡业务、对公结算业务及理财业务等手续费收入增长；非利息净收入占比 28.77%，同比上升 1.10 个百分点。
附件清单（如有）	2021 年一季度业绩 PPT（请参见 bank.pingan.com 投资者关系-公司推介栏目）
日期	2021.06.17