

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	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（投行会议）
活动参与人员	境内投资者
时间	2023年4月7日
地点	深圳
形式	实地调研
交流内容及具体问答记录	<p>介绍公司发展战略、经营业绩，回答投资者提问</p> <p>1. 请问贵行认为2023年对比2022年有哪些环境因素变好了？平安银行将如何实现高质量发展？</p> <p>2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是“十四五”规划承上启下的关键之年，也是建设中国式现代化的开局之年。2023年，预计积极的财政政策将会加力提效，稳健的货币政策将会更加精准有力，产业政策将会发展与安全并举，科技政策将聚焦自立自强，社会政策将兜牢民生底线，形成共促高质量发展的合力，预计宏观经济仍将保持稳定健康增长，并实现稳中求进。</p> <p>展望2023年，新的技术潮流和业态、新的商业模式与生态仍将持续涌现，新发展格局的推进给银行业的发展带来新的机遇与挑战。我行将保持对宏观经济、市场变化与客户需求的敏锐洞察，深化全面数字化经营，强化金融风险防控，持续推动金融服务回归本源。</p> <p>2. 零售整体表现如何，贷款、存款、私行财富分别有哪些亮点？</p> <p>2022年，我行积极践行金融服务实体经济、服务普惠民生的初心使命，充分发挥综合金融和科技赋能优势，持续深入贯彻以开放银行、AI银行、远程银行、线下银行、综合化银行相互衔接并有机融合的零售转型新模式，打造“智能化银行3.0”，零售各项业务稳健发展，业务规模取得进一步突破。2022年末，个人存款余额突破1万亿元，个人贷款余额突破2万亿元，平安口袋银行APP月活跃用户数(MAU)突破5千万户，转型发展成效持续显现。具体来看：</p> <p>私行财富方面：2022年末，我行管理零售客户资产35,872.74亿元，较上年末增长12.7%，其中私行达标客户AUM余额16,207.85亿元，较上年末增长15.3%；我行财富客户126.52万户，较上年末增长15.0%，其中私行客户8.05万户，较上年末增长15.5%。</p> <p>存款业务提升方面：我行零售业务秉持“规模增长、结构优化、基础夯实、成本管控”经营方针，推进存款业务量质齐升。2022年末，个人存款余额10,349.70亿元，较上年末增长34.3%；个人存款日均余额8,699.12亿元，同比增长24.3%。</p> <p>消费贷款方面：我行持续强化零售信贷产品的数字化经营和综合化服务能力，提升产品竞争力及客户服务体验。2022年末，我行个人</p>

贷款余额20,473.90亿元，较上年末增长7.2%。其中，个人贷款中抵押类贷款占比54.2%，较上年末上升5.0个百分点，业务及客群结构不断优化。

3. 私行财富这几年增长都很强劲，请问代销产品方面贵行做了哪些工作？

我行坚持以客户为中心，持续升级产品、客群经营、队伍等能力，提升资产优选与产品甄别能力，丰富、优化产品货架。代销理财产品上，我行在平安理财之外，累计已引入了8家外部理财子公司产品，为客户提供更多元的产品配置选择。代销私募基金业务上，我行重点打造“优选私募”，在全市场私募机构中层层筛选，精选引入顶尖管理人；代销公募基金业务上，我行重点升级陪伴式服务，在市场疲软行情下，聚焦提升客户规模，发力线上平台，实现中长尾基础客群的快速渗透。

2022年末，我行代理非货币公募基金持仓客户数较上年末增长102.0%；2022年，我行实现代理基金收入26.71亿元，受市场等因素影响，同比下降33.8%。代理保险产品上，我行借助平安集团“综合金融+医疗健康”生态优势，敏捷定制有市场前瞻性、客户吸引力的保险产品，全面提升产品货架的多元性及竞争力；2022年，我行实现代理保险收入19.84亿元，同比增长30.9%；我行家族信托及保险金信托新设立规模546.07亿元，同比增长43.6%。

4. 零售的三款尖刀产品恢复情况如何？展望23年，是否预期消费贷款需求能够有较好恢复？

2022年末，我行个人贷款余额20,473.90亿元，较上年末增长7.2%；我行个人贷款中抵押类贷款占比54.2%，较上年末上升5.0个百分点，业务及客群结构不断优化。

具体来看，我行“新一贷”余额1,600.85亿元，较上年末增长0.7%；个人房屋按揭及持证抵押贷款余额7,833.93亿元，较上年末增长19.6%，其中，住房按揭贷款余额2,844.43亿元，较上年末增长1.8%；汽车金融贷款余额3,210.34亿元，较上年末增长6.6%；其中个人新能源汽车贷款新发放248.99亿元，同比增长41.8%；受宏观经济环境影响，全年信用卡流通卡量6,899.72万张，较上年末下降1.6%；信用卡总交易金额33,919.11亿元，同比下降10.5%。

未来，我行将持续强化零售信贷产品的数字化经营和综合化服务能力，提升产品竞争力及客户服务体验，持续优化业务及客群结构。

5. 有没有感受到按揭需求的恢复？未来在这块的布局有什么调整？

2022年末，我行个人房屋按揭及持证抵押贷款余额7,833.93亿元，较上年末增长19.6%，其中，住房按揭贷款余额2,844.43亿元，较上年末增长1.8%。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以及支持居民消费升级的政策导向，全方位提升客户经营质效，为客户提供更便捷、更省心的金融服务。接下来，一是持续开拓优质客群；二是迭代优化线上流程，创新二手楼按揭服务模式；三是深耕存量客户经营，全方位满足房贷客户融资、理财、交易等金融需求。

6. 汽融未来趋势展望？

2022年末，我行汽车金融贷款余额3,210.34亿元，较上年末增长6.6%。我行通过升级产品体系、推进车生态经营策略、强化科技赋能，不断提升客户服务体验。

我行积极适应新零售业态的发展趋势，全面升级贷款线上服务，且适应新能源造车新势力业务发展模式，为客户提供专业、标准及便捷的线上购车贷款体验；持续升级“车E通”平台，打造满足各环节经营管理和金融需求的一站式综合服务平台，助力车商经营；不断升级线上运营平台，构建一站式车主客群服务圈；持续推动大数据应用，不断提升客户业务办理及服务的自主性和便捷性。

7. 贵行一直在做信用卡的精细化客群经营，请问有没有具体的例子分享？

我行深化信用卡业务转型升级，推动获客经营一体化及综合化经营，持续打造信用卡“省心、省时、又省钱”的极致客户体验；同时，我行结合内外部经营环境变化，主动优化结构，深化存量客户及生息资产经营，推动业务高质量、可持续发展。

2022年末，覆盖全国加油站超4万家，核心车主类信用卡流通卡量超2,600万张。针对年轻客群，我行创新升级“平安悦享”白金信用卡，打造“卡权分离”特色权益平台，引入茶咖、视频、运动健身、宠物等20多项丰富权益，充分满足年轻人多样的消费及权益需求。针对财富客群，我行推出了“平安私人银行信用卡”，为私行财富客户个性化定制服务及权益，搭建高尔夫生态权益，陆续上线练习场、“积分+现金”兑换、权益套餐包等系列权益，持续完善财富客群权益经营体系。

8. 应该怎么理解智能化3.0中的开放银行？具体取得了哪些进展？

我行持续深化金融普惠创新，提升金融服务覆盖面、可得性和满意度，驱动业务高质量发展。2022年，我行启动打造“智能化银行3.0”，着力推动新模式加快落地，对零售业务发展的驱动作用持续增强。

我行零售开放银行深度连接银行与行业场景，持续升级业务中台能力，发挥行业解决方案的定制能力，实现流量合作到平台经济一体化解决方案的升级。一方面，不断升级应用方案，提供智慧校园、灵活用工、行业保证金、支付结算、场景贷款等多客群场景的综合一体化解决方案，并搭建口袋经营阵地，结合小程序SaaS¹能力，实现高频促活。另一方面，2022年，我行启动平台经济公私联动一体化，聚焦消费互联网、产业互联网、供应链场景方、SaaS服务商等四大生态领域，布局头部消费互联网，网络货运、互联网家装、学校教育等行业，深入行业场景拓展上中下游企业及用户，实现平台用户转客户的一体化经营。

2022年，我行零售开放银行坚持获客经营一体化策略，推动“稳量提质”，实现互联网获客2 230.07万户，其中新获客一类户占比从去年的8.0%提升至17.3%，新客户均AUM余额同比增长63.0%。

9. “AI+T+Offline”该怎么理解？具体怎么赋能业务发展呢？

¹ SaaS为Software-as-a-Service，软件即服务。

	<p>“AI+T+Offline”是零售转型新模式的核心服务矩阵，是零售业务发展的经营链和服务网。我行围绕客户在银行的全生命周期，构建基础客群综合化经营旅程。通过推动口袋银行APP等AI化平台、专业化的远程团队、零售新门店三大服务渠道的无缝衔接与融合，打造“随身银行”，以随时、随心、随享，专人、专业、专属的形式，将最适配、陪伴式的金融服务提供给每一位客户，优化新市民金融服务。2022年末，“AI+T+Offline”模式已为超4,900万客户提供服务，同比增长约50%。2022年末，我行投资理财客户数3较上年末增长31.0%，其中，大众万元层级客户投资理财渗透率较上年末上升5.96个百分点。同时，我行客户满意度持续保持较高水平，2022年12月，我行客服NPS4值达86.5%，网点NPS值达94.2%。</p> <p>10. 与集团联动的综合金融表现情况如何？MGM模式的进展？</p> <p>2022年末，信用卡新户双卡率较上年末上升13.0个百分点，新户我行卡还款率较上年末上升1.8个百分点；二是全面深化公私联动，推动共同经营客户、共建联动机制，发挥各自优势，提升客户综合服务体验；三是依托平安集团个人综合金融平台，通过积极融入平安集团生态圈，围绕康养、高端医疗、文体、慈善等领域，持续完善客户权益及服务体系，为客户提供一站式综合金融解决方案以及“省心、省时、又省钱”的服务体验等权益，有效提升客户服务水平。</p> <p>我行持续深化MGM（客户介绍客户）线上化运营模式创新升级，综合金融对零售业务的贡献整体保持稳定。一方面，通过探索私域流量经营模式，引导重客通过UGC（User Generated Content，用户生产内容）等创新方式灵活获客，2022年累计分享转发次数7,601.26万次；另一方面，持续优化SAT（社交+移动应用+远程服务）闭环经营智能工具，为客户提供“有温度”的陪伴，提升重客SAT积极性及效率，2022年通过SAT分享带来的AUM交易额占MGM整体的39.4%。</p> <p>11. 感觉贵行这几年的资产质量还算是比较稳定，今年的具体表现如何？</p> <p>2022年，我行响应国家战略，持续服务实体经济，大力支持民营和中小微企业发展，加大问题资产处置力度，整体资产质量保持平稳。</p> <p>2022年末，不良贷款率1.05%，较上年末微升0.03个百分点；逾期贷款余额占比1.56%，较上年末下降0.05个百分点；逾期60天以上贷款偏离度及逾期90天以上贷款偏离度分别为0.83和0.69，较上年末分别下降0.02和0.04；拨备覆盖率290.28%，较上年末上升1.86个百分点，风险抵补能力保持较好水平。</p>
<p>关于本次活动是否涉及应披露重大信息的说明</p>	<p>接待过程中，公司接待人员与投资者进行了充分的交流与沟通，严格按照有关制度规定，没有出现未公开重大信息泄露等情况。</p>
<p>活动过程中所使用的演示文稿、提供的文档等附件(如有,可作</p>	<p>2022年度业绩PPT (请参见 bank.pingan.com 投资者关系-公司推介栏目)</p>

为附件)	
------	--