证券代码：000001　　证券简称：平安银行　　公告编号：2022-018
优先股代码：140002　　优先股简称：平银优 01

平安银行股份有限公司 2022 年第一季度报告

二〇二二年四月二十七日

本行及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

重要内容提示

1、本行董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证季度报告的真实、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。

2、本行董事长谢永林、行长胡跃飞、副行长兼首席财务官项有志、会计机构负责人朱培卿声明：保证季度报告中财务信息的真实、准确、完整。

3、第一季度报告是否经过审计

□是　√否

本季度合并及公司财务报表未经审计。

4、审计师发表非标意见的事项

□适用　√不适用

5、本报告中“本集团”指平安银行股份有限公司及其全资子公司平安理财有限责任公司；“平安银行”“本行”均指平安银行股份有限公司；“平安理财”指平安理财有限责任公司；“平安集团”指中国平安保险(集团)股份有限公司。

第一节　主要财务数据

1.1 主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

□是　√否

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2022 年 3 月 31 日	2021 年 12 月 31 日	期末比上年末增减
资产总额	5,117,949	4,921,380	4.0%
股东权益	406,175	395,448	2.7%
归属于本行普通股股东的股东权益	336,231	325,504	3.3%
股本	19,406	19,406	–
归属于本行普通股股东的每股净资产(元/股)	17.33	16.77	3.3%

项 目	2022 年 1–3 月	2021 年 1–3 月	同比增减
营业收入	46,207	41,788	10.6%
归属于本行股东的净利润	12,850	10,132	26.8%
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	12,873	10,111	27.3%
经营活动产生的现金流量净额	147,127	(11,553)	上年同期为负
每股经营活动产生的现金流量净额(元/股)	7.58	(0.60)	上年同期为负
基本/稀释每股收益(元/股)	0.56	0.42	33.3%
扣除非经常性损益后的基本/稀释每股收益(元/股)	0.56	0.42	33.3%
平均总资产收益率(未年化)	0.26%	0.22%	+0.04 个百分点
平均总资产收益率(年化)	1.02%	0.90%	+0.12 个百分点
加权平均净资产收益率(未年化)	3.27%	2.72%	+0.55 个百分点
加权平均净资产收益率(年化)	14.10%	12.28%	+1.82 个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(未年化)	3.28%	2.71%	+0.57 个百分点
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率(年化)	14.12%	12.26%	+1.86 个百分点

注：净资产收益率和每股收益相关指标根据《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)及《企业会计准则第 34 号——每股收益》计算。本行于 2016 年 3 月于公开发行 200 亿元非累积型优先股，于 2020 年 2 月发行 300 亿元无固定期限资本债券（“永续债”），分类为其他权益工具。在计算当期“加权平均净资产收益率”及“每股收益”时，“归属于本行股东的净利润”扣除了已发放的优先股股息 8.74 亿元和永续债利息 11.55 亿元。

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2022 年 3 月 31 日	2021 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日	期末比上年末增减
吸收存款本金	3,147,618	2,961,819	2,673,118	6.3%
其中：企业存款	2,308,043	2,191,454	1,988,449	5.3%
个人存款	839,575	770,365	684,669	9.0%
发放贷款和垫款本金总额	3,154,495	3,063,448	2,666,297	3.0%
其中：企业贷款	1,241,024	1,153,127	1,061,357	7.6%
一般企业贷款	1,043,434	998,474	948,724	4.5%
贴现	197,590	154,653	112,633	27.8%
个人贷款	1,913,471	1,910,321	1,604,940	0.2%

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，基于实际利率法计提的利息计入金融工具账面余额中，于资产负债表日尚未收到或尚未支付的利息在“其他资产”或“其他负债”列示。除非特别说明，本报告提及的“发放贷款和垫款”、“吸收存款”及其明细项目均为不含息金额。

截至披露前一交易日的公司总股本

截至披露前一交易日的公司总股本(股)	19,405,918,198
支付的优先股股利(元)	874,000,000
支付的永续债利息(元)	1,155,000,000
用最新股本计算的全面摊薄每股收益(元/股，1–3 月累计)	0.56

报告期末至季度报告披露日股本是否因发行新股、增发、配股、股权激励行权、回购等原因发生变化且影响所有者权益金额

□是　√否

1.2 非经常性损益项目和金额

√适用　□不适用

（货币单位：人民币百万元）

项 目	2022 年 1–3 月
非流动性资产处置净损益	79
或有事项产生的损益	(65)
其他	(43)
所得税影响	6
合 计	(23)

注：非经常性损益根据证监会《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号——非经常性损益》的定义计算。本集团报告期不存在将根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号——非经常性损益》定义、列举的非经常性损益项目界定为经常性损益的项目的情形。

1.3 监管指标和财务比率

（单位：%）

项 目	标准值	2022 年 3 月 31 日	2021 年 12 月 31 日	2020 年 12 月 31 日
资本充足率	≥10.5	13.28	13.34	13.29
一级资本充足率	≥8.5	10.54	10.56	10.91
核心一级资本充足率	≥7.5	8.64	8.60	8.69
不良贷款率	≤5	1.02	1.02	1.18
拨备覆盖率	≥130(注 2)	289.10	288.42	201.40
拨贷比	≥1.8(注 2)	2.94	2.94	2.37
成本收入比(年初至期末)	不适用	26.20	28.30	29.11
存贷差(年初至期末，年化/未年化)(注 3)	不适用	4.05/0.99	4.05	4.21
净利差(年初至期末，年化/未年化)	不适用	2.76/0.68	2.74	2.78
净息差(年初至期末，年化/未年化)	不适用	2.80/0.69	2.79	2.88

注：(1)以上指标均为本集团口径。

(2)根据《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)规定，对各股份制银行实行差异化动态调整的拨备监管政策。

(3)本期在计算存贷差时，将“发放贷款和垫款平均收益率”调整为含票据贴现的口径，已同口径调整比较期数据，详见“1.6.1 主要资产、负债项目的日均余额以及平均收益率或平均成本率情况”。

1.4 主要会计数据和财务指标发生变动的情况及原因

√适用　□不适用

（货币单位：人民币百万元）

项 目	本期金额	变动金额	变动比率	变动原因分析
拆出资金	131,340	36,867	39.0%	主要是拆出境外同业款项增加
买入返售金融资产	27,871	21,483	336.3%	人民币存款稳定增长，增加货币市场融出，买入返售债券规模增加
其他权益工具投资	5,410	2,818	108.7%	主要是抵债股权增加
向中央银行借款	207,891	59,729	40.3%	参与央行公开市场操作，向中央银行卖出回购债券款融入资金增加
交易性金融负债	73,630	30,209	69.6%	主要是债券借贷卖空业务规模增加
卖出回购金融资产款	–	(47,703)	(100.0%)	人民币存款稳定增长，减少货币市场融入
投资收益	3,878	1,121	40.7%	主要是债券及基金投资、票据贴现等业务带来的投资收益增加
公允价值变动损益	690	514	292.0%	主要是交易性金融资产公允价值变动增加
汇兑损益	661	158	31.4%	主要是外汇业务规模增加及汇率变动共同影响
资产处置损益	78	58	290.0%	基期数小，上年同期为 0.20 亿元
其他资产减值损失	(6)	(8)	(400.0%)	基期数小，上年同期为 0.02 亿元
营业外支出	170	96	129.7%	基期数小，上年同期为 0.74 亿元

注：上述会计数据和财务指标为资产负债表及利润表增减变动幅度超过 30%的项目。

1.5 管理层讨论与分析

2022 年将召开中国共产党第二十次全国代表大会，是党和国家事业发展进程中十分重要的一年。本行积极贯彻落实党中央各项决策部署和大政方针，持续加大对民营与小微企业、制造业与科技企业和居民消费等领域的支持力度，积极助力扩大内需，积极支持“六保”“六稳”，积极践行绿色金融，大力支持乡村振兴，持续落实常态化疫情防控要求，持续强化全面风险管理，全力助推经济高质量发展，力争以优异成绩向党的二十大献礼。

2022 年一季度，本行坚持以“中国最卓越、全球领先的智能化零售银行”为战略目标，坚持“科技引领、零售突破、对公做精”十二字策略方针，着力打造“数字银行、生态银行、平台银行”三张名片，持续升级零售、对公、资金同业业务经营策略，不断深化全面数字化经营，重塑资产负债经营，业务发展保持了稳健增长的态势。

1.5.1 整体经营保持稳健

营收保持稳健增长 2022 年一季度，本集团实现营业收入 462.07 亿元，同比增长 10.6%；实现净利润 128.50 亿元，同比增长 26.8%。

负债成本保持平稳 2022 年一季度，本集团净息差 2.80%，较去年同期下降 7 个基点，较去年四季度上升 6 个基点；负债平均成本率 2.18%，较去年同期下降 4 个基点，其中吸收存款平均成本率 2.05%，较去年同期下降 1 个基点。本行积极推动重塑资产负债经营，持续丰富负债来源，优化负债结构。资产端受市场利率下行影响，并持续让利实体经济，资产收益率有所下降，净息差保持平稳。

非息收入较快增长 2022 年一季度，本集团实现非利息净收入 142.65 亿元，同比增长 18.7%，主要得益于债券及基金投资、票据贴现等业务带来的投资收益增加；非利息净收入占比 30.87%，同比上升 2.10 个百分点。

资产负债规模稳健增长 2022 年 3 月末，本集团资产总额 51,179.49 亿元，较上年末增长 4.0%，其中，发放贷款和垫款本金总额 31,544.95 亿元，较上年末增长 3.0%；负债总额 47,117.74 亿元，较上年末增长 4.1%，其中，吸收存款本金余额 31,476.18 亿元，较上年末增长 6.3%，活期存款[1]余额 11,999.29 亿元，较上年末增长 7.1%。

[1]自 2021 年年报起对吸收存款本金余额及日均余额的口径进行梳理，将保证金存款等项目按性质拆分至活期存款和定期存款，并同口径调整比较期数据，详见“1.6.3 吸收存款日均余额及平均成本率”。

合理配置网点布局 本行持续实施网点智能化建设，合理配置网点布局；2022 年 3 月末，本行共有 109 家分行(含香港分行)，合计 1,190 家营业机构(含总行、分行及专营机构)。

1.5.2 资产质量保持平稳

2022 年一季度，国民经济总体持续恢复，但复苏区域、行业不平衡问题仍较显著，部分企业和个人还款能力承压，银行资产质量管控仍面临挑战。本行响应国家战略，服务实体经济，大力支持民营和中小微企业发展，并持续加大问题资产处置力度，整体资产质量保持平稳。

2022 年 3 月末，本行逾期贷款占比 1.62%，较上年末上升 0.01 个百分点；逾期 60 天以上贷款占比 0.93%，较上年末上升 0.06 个百分点；逾期 90 天以上贷款占比 0.78%，较上年末上升 0.04 个百分点；不良贷款率 1.02%，与上年末持平；关注贷款占比 1.41%，较上年末下降 0.01 个百分点；逾期 60 天以上贷款偏离度和逾期 90 天以上贷款偏离度分别为 0.91 和 0.76，较上年末分别上升 0.06 和 0.03。

2022 年一季度，本行计提的发放贷款和垫款信用减值损失为 127.63 亿元。2022 年 3 月末，贷款减值准备余额为 926.86 亿元，较上年末增长 2.8%；风险抵补能力继续保持较好水平，拨备覆盖率为 289.10%，较上年末上升 0.68 个百分点；逾期 60 天以上贷款拨备覆盖率为 316.45%，较上年末下降 21.77 个百分点；逾期 90 天以上贷款拨备覆盖率为 377.96%，较上年末下降 19.44 个百分点。

2022 年一季度，本行累计核销贷款 130.33 亿元；收回不良资产总额 181.28 亿元，同比增长 32.4%，其中收回已核销不良贷款 50.87 亿元；不良资产收回额中 84.0%为现金收回，其余为以物抵债等方式收回。

未来，本行将持续强化管控措施，保持较好的风险抵补水平，牢牢守住风险底线，确保资产质量可控。

1.5.3 零售深化转型发展

2022 年一季度，面对宏观经济增长承压、疫情反复等多重挑战，本行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“五位一体”新模式，零售业务总体实现稳健增长。

(1)三大业务模块经营持续升级

● 私行财富

本行持续升级产品、队伍、专业及科技能力，强化科技赋能与专业领先，致力于打造“有温度的、全球领先的财富管理主办银行”。2022 年 3 月末，本行管理零售客户资产 AUM(含证券资产)33,606.69 亿元，较上年末增长 5.6%，其中私行达标客户 AUM 余额 14,900.69 亿元，较上年末增长 6.0%；同时，私行财富客户保持较快增长，本行财富客户 116.65 万户，较上年末增长 6.1%，其中私行达标客户 7.32 万户，较上年末增长 5.0%。2022 年一季度，本行实现财富管理手续费收入(不含代理个人贵金属业务)22.44 亿元，因主动压降非标类产品规模及证券市场波动导致的基金销量下滑等因素影响，同比下降 6.8%，但较去年四季度显著改善，环比去年四季度增长 26.4%。产品升级方面，本行持续提升资产优选与产品甄别能力，丰富、优化产品货架。在一季度市场疲软行情下，本行公募基金代销业务聚焦提升客户规模，发力线上平台，实现中长尾基础客群的快速渗透，2022 年 3 月末，本行代理非货币公募基金持仓客户数较上年末增长 24.4%，一季度实现代理基金收入 10.86 亿元，受市场因素影响，同比下降 10.1%，但较比去年四季度增长 38.6%；实现代理理财收入 2.18 亿元，同比增长 23.2%；家族信托及保险金信托保持快速增长，新设立规模 233.05 亿元，同比增长 74.2%。队伍升级方面，本行持续加强专业化队伍建设，着力提升队伍专业技能及中台赋能水平，增强队伍内生发展能力。专业能力升级方面，本行依托“五位一体”，通过打造专业化、综合化的资产配置工具，全面贯彻资产配置服务理念，提升客户财富健康度。在高净值客户服务升级上，本行顶级私行客户经营发挥“私行 + 投行”优势，联动对公业务板块，并加强与平安集团内专业公司协同，推出创新组合服务方案，满足客户定制化需求，打造批量获客平台。科技能力升级方面，本行全面升级智能投顾中台能力，通过客户画像和场景定位精准挖掘客户需求，依托模型和算法完成资产配置推荐和产品的动态调整，为客户提供多元化产品配置解决方案。

[2]私行客户标准为客户近三月任意一月的日均资产超过 600 万元。

本行积极布局新业务赛道，把握寿险市场变革机遇，强化银保业务升级及队伍建设，打造一支懂保险的“高质量、高产能、高收入”三高新财富队伍，为客户提供更加全面的综合金融资产配置服务。2022 年一季度，本行代理保险收入 7.17 亿元，同比增长 46.0%。在产品体系上，本行借助平安集团综合金融及生态优势，着力提升代理保险产品货架的多元性及竞争力，聚焦打造“终身寿 + 信托”“养老年金 + 康养”等产品组合。在队伍建设上，本行坚持打造精英团队，2022 年 3 月末，累计入职 600 余人，并已逐步带来产能贡献；同时，在本行全产品的复合培养体系及科技中台能力的支撑下，新队伍资产配置能力逐步提升，非保险营业收入占新队伍整体营业收入近 4 成，成为本行大财富转型的重要增长引擎。

● 基础零售

本行持续深入做实基础零售，打造面向海量客户的经营中枢。通过全面贯彻以客户为中心的经营理念，深化推广“五位一体”新模式；同时，持续推进信用卡和借记卡打通，推动综合经营、协同发展，强化全渠道综合化获客及全场景智能化经营，提升客户综合经营产能。2022 年 3 月末，本行零售客户数 12,009.75 万户，较上年末增长 1.6%；平安口袋银行 APP 注册用户数 13,959.77 万户，较上年末增长 3.5%，其中，月活跃用户数(MAU)4,550.30 万户。存款业务提升方面，本行零售业务秉持“规模增长、结构优化、基础夯实、成本管控”经营方针，存款业务实现较快增长。2022 年 3 月末，本行个人存款余额 8,395.75 亿元，较上年末增长 9.0%；一季度个人存款日均余额 7,965.63 亿元，较去年同期增长 17.5%。代发业务拓展方面，本行全面升级“安新管家”产品，实现代发业务全流程线上化，在抗疫期间积极提供便民服务，助力企业复工复产。2022 年 3 月末，本行代发及批量业务客户带来的 AUM 余额 5,742.96 亿元，较上年末增长 6.5%；本行代发及批量业务客户带来的存款余额 1,638.53 亿元，较上年末增长 13.4%，代发业务对存款的带动作用持续增强。口袋银行升级方面，本行立足用户生命周期，通过引入先进互联网科技公司 AB Test[1]机制，推动分客群、分场景精准触达经营，向客户提供个性化的服务体验。2022 年 3 月末，平安口袋银行 APP 连续 12 个月登录的高频活跃客户提升至 1,502.18 万户，智能化经营效果初显。

[1]AB Test 是以用户需求为起点，通过 AB 实验的方式精准测度客户反馈，推动最优方案上线的一套技术方案。

● 消费金融

本行持续强化零售信贷产品的数字化经营、线上化运营和综合化服务能力。2022 年 3 月末，本行个人贷款余额 19,134.71 亿元。从具体产品看，“新一贷”、汽车金融贷款保持稳健增长；信用卡应收账款、个人房屋按揭及持证抵押贷款受消费季节性波动及疫情影响，新增投放量有所下降；与互联网平台合作发放的贷款业务在本行主动调整下，资产结构及客群结构进一步优化。

信用卡

本行持续深化信用卡业务经营转型，积极推动获客综合化、经营精细化，持续打造信用卡“快、易、好”的极致客户体验。2022 年 3 月末，本行信用卡流通卡量达 7,059.42 万张；信用卡应收账款余额 6,062.59 亿元，较上年末增长 2.4%，但一季度信用卡应收账款日均余额 6,176.73 亿元，较去年全年增长 10.1%；同时，本行深化信用卡存量客户经营，推动业务高质量增长，一季度信用卡循环及分期日均余额较去年全年增长 19.3%，带动信用卡收入实现较快增长；面对消费季节性波动及疫情反复的不利影响，本行不断丰富场景建设，升级市场活动和产品权益体系，优化客户精准触达，满足客户多样化需求，一季度信用卡总交易金额达 9,334.22 亿元，同比增长 5.2%。

新一贷

本行在坚持审慎稳健风险政策的基础上，持续推进“新一贷”业务产品、流程优化升级及客户体验提升。2022 年 3 月末，本行“新一贷”余额 1,655.78 亿元，较上年末增长 4.1%；一季度“新一贷”新发放 379.41 亿元，同比增长 6.1%。

个人房屋按揭及持证抵押贷款

本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，着力推动个人房屋按揭及持证抵押贷款业务优化及存量客户经营。2022 年 3 月末，本行个人房屋按揭及持证抵押贷款余额 6,694.23 亿元，较上年末增长 2.2%，其中，住房按揭贷款余额 2,823.11 亿元，较上年末增长 1.1%。

汽车金融贷款

2022 年一季度，面对疫情反复对汽车金融市场的不利影响，本行聚焦车生态、车主生态经营，持续推动 AI(人工智能)赋能，提高客户体验，努力稳固二手车、新能源车等业务赛道的行业优势地位。2022 年 3 月末，本行汽车金融贷款余额 3,136.37 亿元，较上年末增长 4.1%；一季度汽车金融贷款新发放 639.45 亿元，其中新能源汽车贷款新发放 47.55 亿元，同比增长 48.0%。

其他

2022 年一季度，因宏观经济情况和政策变化，本行对与互联网平台合作的贷款业务进行主动调整，通过加强对合作资产的风险管控与穿透管理，提高准入要求，加强贷中及贷后管理，确保合作资产符合本行风险管理要求。目前整体趋势逐步向好，资产结构及客群结构进一步优化，后续本行将在确保业务合规、风险可控的前提下，进一步探索和发展互联网贷款业务。

(2)“五位一体”新模式驱动经营提速

“五位一体”是本行以客户为中心、以数据驱动为内核、通过科技手段将最优质的产品和服务惠及最广大客群的新发展模式。2022 年一季度，本行着力推动“五位一体”新模式全面落地，对业务增长的驱动作用持续增强。

● 开放银行

开放银行是本行“五位一体”的场景层，是零售业务发展的流量池。本行通过与场景方平台合作，构建开放银行生态，通过全面的场景化经营，让客户服务变得无处不在、无所不能、无微不至。2022 年一季度，本行零售开放银行进一步开纵业务中台能力，一方面，通过完善底层产品能力，延展行业应用方案，服务更多产业渠道和互联网平台；另一方面强化公私联动，推进构建开放银行一体化的应用方案和运作机制，更好地满足各产业平台的金融需求。2022 年一季度，本行零售开放银行持续推动“稳量提质”，实现互联网获客 [4]48.89 万户。

[4]统计口径为剔除平安集团综合金融渠道后的借记卡新户数。

● 随身银行

“AI+T+Offline”是本行“五位一体”的核心服务矩阵，是零售业务发展的经营链和服务网。本行基于客户在银行的全生命周期旅程，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。2022 年一季度，本行针对受疫情影响地区，快速启动疫情应急预案，及时推出“在家办”线上服务，通过移动化、线上化、远程化的服务方式满足客户的金融服务需求。2022 年 3 月末，“AI+T+Offline”模式已上线超 2,000 个应用场景，一季度为超 1,900 万客户提供服务，同比提升 180.8%。2022 年 3 月末，本行大众富裕层级客户[1]较上年末增长 4.9%，大众万元层级客户[2]较上年末增长 5.8%；同时，本行客户满意度持续保持较高水平，2022 年 3 月，本行客户推荐 NPS[3]值达 89.2%，网点 NPS 值达 95.1%。

[1]大众富裕层级客户标准为“5 万元≤客户近三月任意一月的月日均资产＜25 万元”。

[2]大众万元层级客户标准为“1 万元≤客户近三月任意一月的月日均资产＜5 万元”。

[3]NPS=(推荐者数－贬损者数)/总样本数×100%，是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数；根据调研服务渠道的不同，区分为客服 NPS 及网点 NPS。

AI 银行方面，本行全面升级 AI 平台能力。在交互形式上，建立虚拟人能力，并升级语音电话为视讯通话，打造可视化的服务体验；中台互通上，跨部门共建综合化经营体系，与网点相互补位、协同经营，基于客户生命旅程打造全触点闭环的陪伴式服务。2022 年 3 月末，AI 客户经理累计上线超 1,100 个场景，一季度月均服务客户较 2021 年月均水平提升 62.2%；本行客服一次性问题解决率、非人工服务占比均超 90%。

远程银行方面，本行持续构建智能化、一体化、人机协同的远程银行，主动、及时触达和服务客户。2022 年一季度，本行依托 AI、大数据服务能力及企业微信陪伴经营能力，整合打造空中服务队伍，有效衔接线下队伍，形成服务闭环；同时，建立专属的本地化经营队伍，向客户提供一站式、贴心省时的综合金融服务。

线下银行方面，本行持续加强网点场景化、社交化、生态化经营，高度重视线下队伍的建设和升级，持续强化科技赋能，着力将线下网点打造成为“有温度”的综合化经营主阵地。2022 年一季度，网点生态累计沉淀私域流量超 118 万户，新获客超 16 万户。

● 综合化银行

综合化银行是本行“五位一体”的能力层，是零售业务发展的驱动器。2022 年一季度，本行全面升级综合化银行，打通客户的金融与生活服务，为客户提供一站式、一揽子、一条龙的优质综合金融及生活解决方案。本行持续推动借记卡与信用卡融合，2022 年 3 月末，信用卡新户双卡率较上年末上升 18.1 个百分点，本行卡还款率较上年末上升 1.4 个百分点；同时，本行全面深化公私联动，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。

本行持续深化 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保持稳定。2022 年一季度，本行通过 MGM 模式获客净增 98.43 万户，占零售整体净增客户的比例为 52.2%；财富客户净增 2.97 万户，占整体净增财富客户的比例为 44.5%；私行客户净增 0.17 万户，占整体净增私行客户的比例为 48.6%；管理零售客户资产 AUM 余额净增 888.55 亿元，占零售整体净增客户资产余额的比例为 49.9%；新发放“新一贷”168.51 亿元，占“新一贷”整体新发放的比例为 44.4%；新发放汽车金融贷款 130.86 亿元，占汽车金融贷款整体新发放的比例为 20.5%；信用卡发卡 57.30 万张，在新发卡量中占比为 28.2%。

1.5.4 对公持续做精做强

2022 年一季度，对公战略持续深化，本行坚持以客户为中心，全面构建对公业务“AUM+LUM+ 平台”[*]经营模式，进一步做精做强。同时，本行继续着力打造供应链金融、票据一体化、客户经营平台、复杂投融及生态化综拓“五张牌”，依托平安集团“金融 + 科技”优势，深度借助人工智能、区块链、物联网等科技手段驱动业务创新，加快推进数字化经营，支持全行业务均衡发展及零售转型战略落地。

[*]AUM 为管理对公客户资产，LUM 为对公客户融资总额。

2022 年一季度，对公业务实现稳步增长。获客及客群经营方面，2022 年 3 月末，对公客户数 53.04 万户，较上年末增加 2 万户，增幅为 3.9%；对公开放银行服务企业客户 35,287 户，较上年末增长 16.4%；数字口袋累计注册经营用户数 979.91 万户，较上年末增长 20.4%。对公存款经营及资本优化方面，2022 年 3 月末，企业存款余额 23,084.43 亿元，较上年末增长 5.3%，其中企业活期存款余额 9,372.62 亿元，较上年末增长 6.8%；一季度企业存款日均余额 22,911.79 亿元，较去年同期增长 13.5%，其中企业活期存款日均余额 8,582.03 亿元，较去年同期增长 8.2%；企业存款平均成本率较去年同期下降 3 个基点至 1.95%。对公贷款方面，2022 年 3 月末，企业贷款余额 12,410.24 亿元，较上年末增长 7.6%。

对公业务发展，坚持两大赛道。

一是面向产业数字化，打造最佳科技型交易银行。通过“星云平台、开放银行、数字口袋”等渠道，全面升级多元化、批量化客户触达能力，实现从服务平台企业到服务平台用户的转变；以数字为抓手，围绕交易银行的账户、交易及风控逻辑，实现产业链信息流、资金流、商流、物流互通，依托数字账户建立与消费端、产业端、政务端平台生态的连接，打造企业数字分及配套权益体系，构建服务数字经济的核心能力。

客户经营平台

将数字口袋打造为中小微企业用户的数字资产管理及综合性服务平台，将数字财资打造为中大型客户综合服务平台，并基于升级优化的数字口袋及数字财资两大平台，运用星云开放联盟，围绕四大类合作伙伴(互联网平台、软件服务商、数据运营商、供应链场景方)以及 PE/VC 的“4+1”关键节点客群，通过开放银行组件化、标准化输出本行“金融 + 科技”能力，生态化经营海量中小微客群。2022 年 3 月末，数字口袋月活跃用户数 62.06 万户，较上年末增长 7.1%；数字财资平台服务总客户数超 1,400 户，其中已签约集团客户超 300 户，纳入管理的集团成员企业客户数超 1,100 户。

互联网支付结算

本行聚焦消费互联网、产业互联网及政府类平台三大客群，打造“平台支付结算 + 平台 B 端数字融资 + 平台 C 端零售引流”的综合经营模式，在支持平台经济规范健康持续发展的同时，支持平台项下海量 B 端中小微商户的经营发展，并实现对平台 C 端用户的批量化获客及场景化经营。2022 年一季度，本行互联网支付结算业务服务的平台企业交易笔数 55.22 亿笔，同比增长 125.8%；交易金额 6.46 万亿元，同比增长 38.3%。

供应链金融

本行深入供应链场景及生态，不断创新业务模式。一是通过“星云物联网平台”及海量多维数据，创新融资模式，加强数字供应链金融；二是从场景和客户需求出发，为客户提供“供应链+”的综合金融服务，深化场景供应链金融；三是通过开放银行实现生态批量获客及客群深度经营，打造生态供应链金融。2022 年一季度，本行供应链金融融资发生额 2,538.42 亿元，同比增长 21.4%。

票据一体化

本行深入贯彻“票据一体化”经营策略，持续优化线上流程，将票据业务深度嵌入供应链生态，通过“票据 + 开放银行”业务新模式，联合外部核心企业平台、B2B 平台等生态合作伙伴，有效提升票据对供应链客群、中小微客群的触达和服务能力，深化服务实体经济。同时，充分发挥本行票据直贴、转贴一体化的组织优势，打造高效专业的交易能力，以“直贴 + 转贴”双轮驱动，持续提升资产综合收益。2022 年一季度，本行为 11,180 家企业客户提供票据融资服务，其中票据贴现融资客户数 6,209 户，同比增长 166.7%；直贴业务发生额 1,737.24 亿元，同比增长 32.0%；承兑业务发生额 2,510.16 亿元，同比增长 45.6%。

跨境金融

本行充分发挥在岸、离岸、自贸区、NRA(境外机构境内外汇／人民币账户)、海外分行五大跨境金融服务体系优势，为企业海外经营、跨境并购、私有化等投融资提供境内外、本外币一站式跨境金融综合服务。同时，本行充分发挥中资离岸银行牌照优势，以相对较低成本的离岸资金积极支持境内企业跨境融资，降低境内企业融资成本。此外，本行凭借“金融 + 科技”优势，为中小出口企业提供各类线上支付结算及融资服务功能，提升客户体验的同时全力支持实体经济发展。2022 年 3 月末，对公外币贷款余额折入人民币 2,069.47 亿元，较上年末增长 10.5%。

二是面向资本市场和直接融资，充分发挥综合金融优势，构建复杂投融生态。以生态共赢思维，利用复杂投融多元产品、服务组合，向客户提供独特的不同期限、不同性质、不同风险偏好、不同收益诉求的资金安排，满足客户流动性、降杠杆、降成本等多元化需求，在新能源、高端制造、专精特新等领域快速突破。

持续发挥复杂投融优势，实现客户 AUM 和 LUM 稳步提升。强化投行、行业银行和团金的协同，抢抓资本市场直接融资机遇，积极布局债生态和基金生态，实现客户的深度经营。2022 年一季度，复杂投融资规模 3,626.10 亿元，其中投行融资规模 2,309.72 亿元，同比增长 2.6%；并购业务带动投行规模增长，落地规模 217.29 亿元，同比增长 26.8%。

生态化经拓能力持续提升，综合化服务优势逐步显现。本行充分发挥科技创新能力，通过场景化、数字化、智能化运营，打造“保险云平台”，实现业务创新突破，打通线上获客新渠道。2022 年一季度，银行推保险规模 11.30 亿元；银行推送平安集团其他专业公司的融资规模 1,492.39 亿元，同比增长 5.5%；通过深化综合金融业务合作带来的企业客户存款日均余额 1,720.39 亿元，其中活期存款日均余额占比 53.2%。

1.5.5 资金同业模式再升级

本行资金同业业务坚持“服务金融市场、服务同业客户、服务实体经济”的理念，紧跟国家金融发展战略，积极把握资本市场开放创新、互联互通带来的发展机会，持续提升销售和交易能力，深化金融科技的应用，全力打造交易第二增长曲线，并通过全面的业务协同和开放式经营，形成交易－避险－同业－托管－资管“五张金色名片”业务价值循环链，释放新的增长潜力。

(1)模式升级，着力新增长模式建设

2022 年一季度，海外地缘冲突愈演愈烈，压制全球金融市场风险偏好，欧美通胀水平持续创新高，美联储如期开启加息周期，外部环境更趋复杂严峻。国内方面，本土疫情反弹明显，“稳增长”压力较大，债市整体情绪趋于谨慎，在多重因素交织下维持区间震荡。在复杂的市场环境下，本行依托先进交易系统、投资研究与策略研发平台，以精准的定价技术、敏捷的交易执行能力、高效的时间风险控制能力，在提升市场流动性和市场定价效率上发挥积极作用。2022 年一季度，本行主要做市交易品种交易量市场份额保持前列，其中债券交易量的市场份额为 2.9%。

同时，本行积极把握金融市场开放创新、互联互通为 FICC(固定收益、外汇和大宗商品)业务带来的发展机会，率先启动 FICC 业务升级战略，做大经资本的机构交易服务和企业避险服务，第二增长曲线实现良好开局。

机构交易服务

本行整合渠道资源，初步建成集合线上线下的机构客户服务体系，线下以同业业务广泛的经营网络和综合金融服务能力加速扩大金融机构客户辐射；本行深耕中小金融机构客户需求，为客户提供包括一级销售、二级做市、债券借贷等综合服务；线上打造全新 FICC 电子交易平台，拓展电子交易客户群，通过银行间市场优选报价平台、旗舰店等向中小金融机构提供全品类、组合多样的双边报价，价格高效直达客户。2022 年一季度，机构交易活跃客户达 469 家，机构销售的现券交易量 3,626.61 亿元。

企业避险服务

本行发挥金融市场衍生交易专业优势，积极推进“平安避险”业务，积极普及和宣传汇率风险中性管理理念和方法，帮助客户降低汇率波动对企业主营业务以及企业财务的影响。在疫情防控期间，“平安避险”业务线上交易平台为客户提供自助交易、快捷测算等功能，大幅提升客户的业务办理效率和服务体验。2022 年 3 月，本行携手波士顿咨询 BCG 发布《2022 商业银行企业避险业务白皮书》，携手市场各方在政策引导下共创避险行业的长远健康发展。2022 年一季度，“平安避险”外汇及利率衍生产品业务交易量 108.52 亿美元，同比增长 76.3%。

(2)服务外贸，着力机构生态服务建设

金融同业业务

本行同业业务全力推进“行 e 通 +”服务模式对同业机构的覆盖，帮助产品提供方丰富销售路径，帮助销售机构增加产品种类，支持同业机构更好地服务其零售及公司客户。同时，本行发挥综合金融服务优势，构建公募基金合作生态圈，通过整合平安集团资源，优化公募基金客户经营策略，拓展基金代销、托管、债券销售等全方位合作场景。2022 年 3 月末，本行“行 e 通”平台累计合作客户达 2,350 户；2022 年一季度，同业机构销售业务量 6,739.90 亿元，同比增长 45.9%。

资产托管业务

本行资产托管业务围绕客户需求，加强数字化转型，全力打造“投、融、托”一体化生态圈。以打造用户极致体验为目标，搭建主动营销体系、深化内部协同，健全增值服务体系，驱动服务及系统持续提升。2022 年 3 月末，本行托管净值规模 7.90 万亿元，较上年末增长 3.7%。

(3)结构升级，着力资管业务平稳转型

本行的全资子公司平安理财于 2020 年 8 月正式开业，注册资本为人民币 50 亿元，主要业务为发行公募与私募理财产品、理财顾问和咨询服务等资产管理相关业务。

2022 年一季度，平安理财聚焦获客、产品研发、投研体系建设，各项工作有序推进。一是深度融入本行全渠道获客及全场景经营模式，深挖信用卡渠道，线上线下结合，助力零售理财客户数快速增长；二是进一步丰富产品货架，加快合权类产品布局，持续完善产品体系；三是搭建高质量投研系统，其中智慧交易系统有效提升交