



中国建设银行

China Construction Bank

推进新金融行动 实现高质量发展

中国建设银行股份有限公司

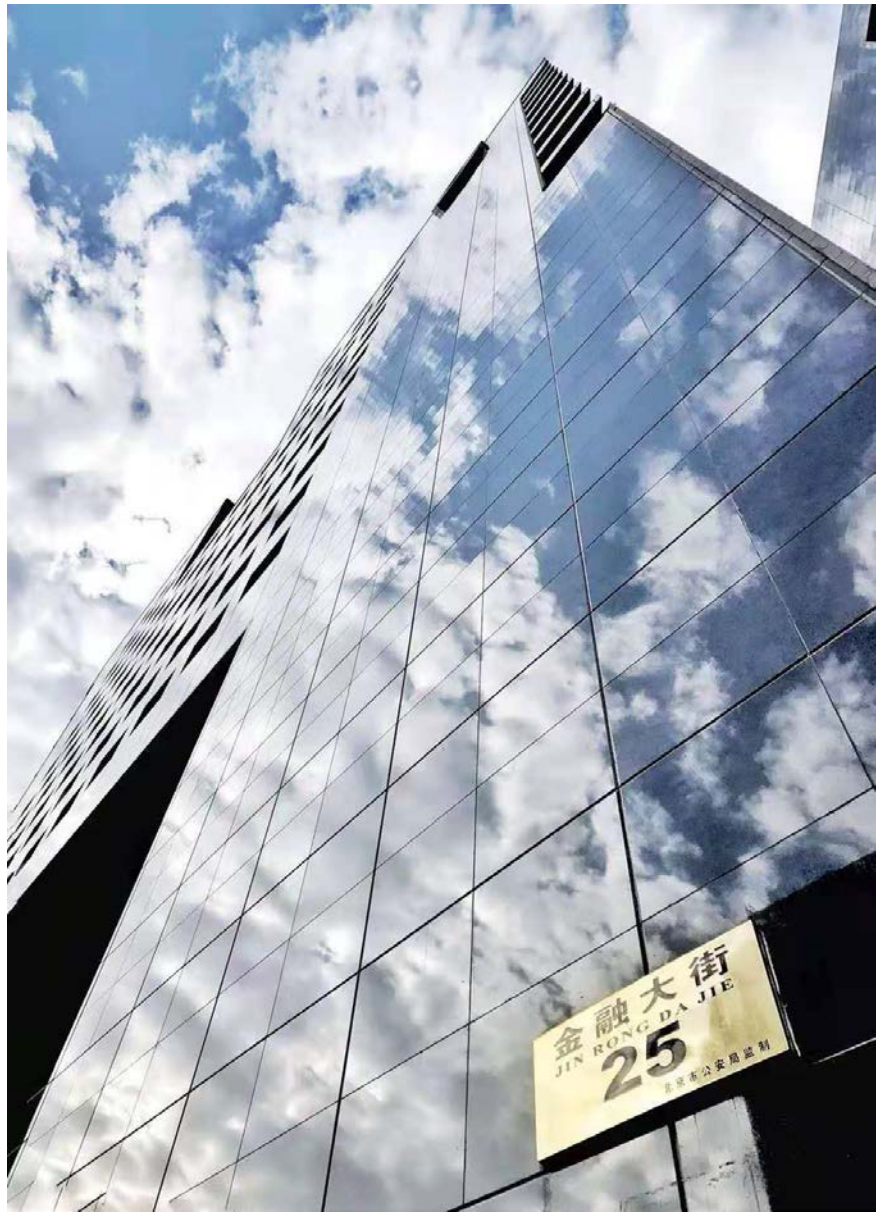
2021年中期业绩发布

北京 2021年8月

免责声明

本文件包含若干有关中国建设银行股份有限公司（“建行”或“本行”）的计划、理念、策略和成长前景的前瞻性陈述。有关陈述乃根据不同假设而作出，同时亦受各种风险和不确定性所限制。有鉴于存在此等假设、风险和不确定性，此处所述的未来事实、事件和状况可能未必发生，而实际结果可能与前瞻性陈述所预期或暗示的状况带有重大分别甚至出现相反情况。本行及其附属机构、顾问或代表并无义务根据未来之情形，相应地更新此处的前瞻性陈述。

本文件未经独立验证。针对此文件、其内容以及任何有关的书面或口头通讯的准确性、可靠性、正确性、公平性或完整性，没有任何明示或暗示的陈述、保证或承诺，亦不应受到依赖。本文件无意提供（您亦不应依赖本文件将提供）关于本行财务、业务、发展前景的完整而全面的分析。本行或本行的董事、高管、雇员、代理、股东、附属机构、分支机构、顾问或代表，并不会对本文件内容负任何责任，亦不会对因本文件内容或与此相关的内容（由于过失或其他原因）造成的损失担责。



上半年，面对复杂严峻的经营形势，本行坚持稳中求进工作总基调，落实新发展理念，深入践行新金融行动，全力支持实体经济高质量发展，“第一曲线”基础不断夯实，“第二曲线”反哺能力持续增强，取得良好经营业绩。战略实施亮点纷呈，服务民生质效提升，风险内控不断强化，发展基础持续夯实。**资产负债稳健增长**，总资产接近30万亿元，增速6.1%；总负债超过27万亿元，增速6.3%；贷款和存款新增行业领先。**关键指标保持相对优势**，净利润1,541亿元，增速10.9%，实现两位数增长；ROA1.06%、ROE13.10%，同比上升；净息差2.13%、资本充足率16.58%，继续保持同业领先。**手续费收入增量领先行业**，代销基金、托管、第三方支付收入增长较快。**资产质量平稳可控**，不良贷款率1.53%，较年初下降0.03个百分点，逾期贷款率稳中有降，不良贷款高于逾期贷款819.8亿元。**风险抵补能力充足**，拨备覆盖率222.39%，较年初上升8.80个百分点。

中期业绩整体向好

(十亿元人民币)	2021年6月30日	2020年12月31日	变化
资产总额	29,833.2	28,132.3	6.1% ↑
发放贷款和垫款净额	17,493.9	16,231.4	7.8% ↑
负债总额	27,370.8	25,742.9	6.3% ↑
吸收存款	22,318.0	20,615.0	8.3% ↑
不良贷款率	1.53%	1.56%	0.03ppt ↓
	2021年1-6月	2020年1-6月	变化
经营收入	380.9	359.9	5.8% ↑
利息净收入	296.1	281.5	5.2% ↑
手续费及佣金净收入	69.4	65.0	6.8% ↑
拨备前利润	293.0	280.3	4.5% ↑
净利润	154.1	138.9	10.9% ↑
平均资产回报率	1.06%	1.05%	0.01ppt ↑
平均股东权益回报率	13.10%	12.65%	0.45ppt ↑

目录

新金融行动

财务表现

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

加强金融科技治理

“一部、一中心、一公司”组织体系日臻完善



总、分、子协同的金融科技组织架构



- 培育生态
- 赋能社会
- 搭建平台

2018-2020年
金融科技投入年均
+26.1%



2020年投入221亿元
+25.4%

2018-2020年
金融科技类人员年均
+23.3%



2021年6月末14,012人
占集团人数的3.79%

提升金融科技核心能力

A人工智能



- 模型180个 场景507个
- 计算机视觉、智能语音、自然语言处理、知识图谱、智能决策五大领域
- 适配小型边缘计算设备的计算机视觉自主算法，与物联网对接支持实时视频分析场景

B区块链



- 节点64个 应用场景30余个
- 适配多种区块链底层技术框架，支持异构框架的跨链互通
- 连续两年入选全球福布斯50强

C云计算



- 提供包括云基础设施、云安全和云运维在内的十三项服务能力
- 云服务种类增至2018年时的2.5倍
- 标准云服务器规模提高18.5倍
- 形成多地域、多功能区的安全可靠布局
- 为政务、住房、同业等401个项目提供云服务支持

D大数据



- 节点10,200个 数据量41PB
- 推进数据湖技术升级和全量业务数据入湖，海量数据处理和实时计算能力大幅增强

M移动互联平台



- 实现基于小程序的APP开放众研生态

I物联网



- 百万物联终端，26个应用场景
- 赋能数字化经营埋点采集、5G智能银行、智慧安防、运营配送、裕农通等

X其它前沿技术



- 5G
 - 融合5G消息特性的典型金融服务已覆盖5大类23项
- 量子信息
 - 成立量子金融应用实验室
 - 联合发布国内首批量子金融应用算法
- 卫星遥感
 - 创新应用于涉农信贷等乡村振兴领域

安全即服务



- 阻断网络攻击2,842万次
- 封禁攻击源IP地址106.9万个
- 关停钓鱼网站和支付链接1,703个
- 拦截电子银行高风险交易16,252起
- 保护疑似泄露密码高风险账户492个
- 避免客户资金损失1.66亿元

对内赋能业务转型发展

科技赋能业务



客户洞察更敏锐

- 融合外部场景数据和内部用户数据
- 智能模型分析形成立体、多维的关系画像
- 实现对存量和潜在服务需求的精准识别

营销服务更精准

- 在产品和客户之间建立起差异化的高效数字连接

研发迭代更敏捷

- 深化ITBP快速响应机制
- 上半年受理分析全集团需求**8,048**个，是去年同期的136.6%。上半年投产版本**10,604**个，是去年同期的276.7%。

产品供给更高效

- 将金融产品按照额度、期限、费率、信用等方式分类抽象
- 形成精细化、标准化、批量化的元部件
- 根据业务需要快速组装成定制化金融产品
- 已形成**15**大类产品线、**58**条装配线、**1.35**万个可售产品

风险管控更智能

- 深化数据、流程和业务融合
- 贯通事前预警、事中监测、事后控制各环节
- 打造覆盖全集团、全产品、全类别的智能风控体系

住房服务



- 租赁平台服务**1.4**万家企业、**3,700**万房东和租客
- 楼盘大数据平台涵盖**14**个国家级城市群，近**60**万个楼盘
- 独家开发完善全国住房公积金监管服务平台和住房公积金数据平台共享功能，为全国**1.4**亿缴存职工提供公积金信息查询和异地转移接续办理

绿色金融



- 支持绿色金融服务
- 集团自身碳排放数据采集与核算正在进行
- 员工碳足迹已上线试运行

普惠金融



- “惠懂你”访问量超**1.3**亿、认证客户**556**万户
- 供应链服务平台累计服务供应链场景超**3,700**个，链条企业超**5.6**万户，投放金额超**3,800**亿元
- 企业综合服务平台为工商联会员企业提供贷款支持**1,720**亿元

乡村振兴



- 裕农通服务点当年累计交易量**8,635**万笔，交易金额**343**亿元
- 打造**多个**农业产业链样板间

国际贸易



- 为**10**万余家外贸企业，配发共享盾超过**30**万个
- 通过“单一窗口”为近**万家**小微进出口企业发放融资超**100**亿元

对外助力社会治理能力提升

助力优政

助力国家治理体系和治理能力现代化

- 智慧政务平台注册用户**1.6亿**，累计业务办理量超过**17亿笔**
- 为**3万多个**乡村提供数字化基层治理服务，三资监管结算量达到**7,920万元**
- 为**1.8万家**养老机构提供康养服务
- 为全国**29个**省份**144家**慈善机构提供平台服务，捐赠交易量**122万笔**、募集资金**8.9亿元**

赋能兴企

推进风控能力输出，助力风险共治

- “慧系列”产品
 - 基于建行成熟的风险管理实践及领先风控理念
 - 针对个人客户的系列风险管理工具
 - 产品应用贯穿零售信贷全生命周期
 - “信盟链”
 - 基于区块链、K-匿名、安全多方计算等创新技术
 - 安全可靠的风险信息共享、协同分析及穿透式监管等核心功能
- 重点产品合作金融机构共计**907家**，中小银行**755家**

助力广大企业实现在线跨境贸易和投资对接

- 创新推出“全球撮合家”和“数字会展”
- 为**32个**国家和地区举办**100多场**跨境撮合活动
- 服务**8,000余**家企业



服务惠民

将现代金融服务送到田间村口

- 全国建成**52万个**“裕农通”服务点
- “裕农通”服务平台上集成政务服务、社保民生、教育培训等功能

提升农业生产标准化、交易透明化、流通可溯化水平

搭建管理服务平台

- 山东寿光“智慧蔬菜”
- 黑龙江“数字农业”

住房租赁纵深推进

- 对公租房租赁业务贷款余额1,055.6亿元，增幅26.6%
- 系列保险产品累计为10万余套租赁住房提供200多亿元风险保障

- 在杭州、青岛、深圳等试点城市对接保障性租赁住房项目
- 以专项贷款支持增加小户型、低租金房源供给



保障性租赁



信贷服务



产品创新

- 持续探索REITs模式的应用
- 参与首批住房租赁企业股权交易服务试点
 - 积极探索住房租赁市场权益性融资模式



科技平台

住房租赁综合服务平台覆盖全国96%的地级及以上行政区

- 为1.4万家企业、3,700万个人房东和租客提供阳光透明的交易平台
- 累计完成房源核验超过1,000万套
- 累计完成合同备案600多万笔
- 为政府提供市场监管的有效工具



租赁生态

牵头组建住房租赁产业联盟

- 覆盖装修设计、家具家电、运营服务等130多家行业上下游企业
- 完善行业自律机制，促进行业规范发展

打造CCB建融家园长租社区

- 融入智慧社区、公共服务、金融服务、创业服务等
- 为园区蓝领、职场白领、青年创客等群体提供舒适的租住环境

普惠金融创新引领

一个中心



坚持以客户为中心

三条主线



融资线



成长线



生态线

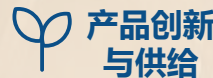
五个体系



客户营销与服务



数据应用与管理



产品创新与供给



平台经营与生态



风险防控与管理

扩大普惠金融贷款供给与服务覆盖

优化业务发展布局

推进数字化、线上化服务

丰富普惠金融产品体系

推动经营下沉

普惠型小微企业贷款余额

(十亿元人民币)

普惠型小微企业贷款客户

(万户)



聚焦重点领域

- 小微企业制造业、绿色贷款
- 小微企业信用贷款、中长期贷款、首贷户、延期续贷

探索部行合作

- 与工信部签署协议，面向制造业优质客群开展名单制精准营销
- 与科技部签署协议，围绕国家新兴产业、科创及双创类客群等加强金融支持

“创业者港湾”

- 为创新创业群体提供孵化、融资、创投等专业化服务
- 服务入湾企业1.2万家
- 提供信贷支持超200亿元



访问量超1.3亿次

下载量超过1,700万次

认证企业超556万户

授信金额超过7,000亿元

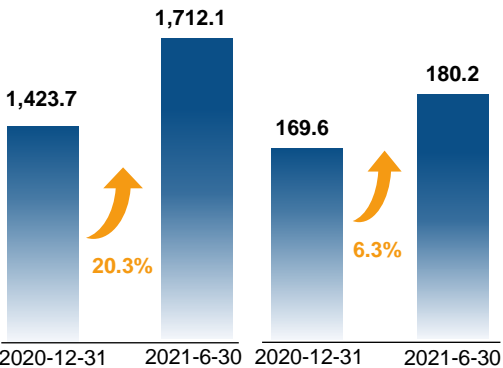


全行超1.4万个网点开展普惠金融服务

配置普惠专员1.8万余人

组建普惠金融服务中心及小企业中心超250家

挂牌普惠金融特色网点超1,900个



小微快贷不良率低于1%

普惠型小微企业贷款不良率1.32%，较年初下降13个基点

乡村振兴重心下沉

启动“54321”重点示范工程



50家农民专业合作社

40家农业产业化龙头企业

30个集体经济组织示范村

20个农业生态场景

10个涉农示范园区

服务三农系统建设



“裕农通”乡村振兴平台

农村土地承包经营权流转系统

农村集体三资监管平台

智慧村务综合服务平台

乡村信用积分平台

打造“裕农通”统一品牌



“裕农通”服务点

服务点总量52万个，覆盖全国近八成的乡镇及行政村
村委类型服务点占比25.9%
当年累计发生超过8,600万笔助农服务交易

“裕农通”乡村振兴综合服务平台

服务用户超95万
提供超过600项高频便民服务
通过平台累计发放贷款金额21.2亿元

产业链生态场景建设

实时交互交易、资金及物流等数据信息
促进农村一二三产融合

加大涉农信贷投入



涉农信贷投入

创新推出不同主体“裕农快贷”系列线上信贷产品
涉农贷款余额23,131.6亿元，增速10.7%
涉农贷款客户数218.4万户
普惠型涉农贷款增速20.4%

农户信贷服务

农户贷款余额6,376亿元，增速为14.8%
农户生产经营性贷款增速28.1%

重点示范工程

围绕重点涉农主体提供综合服务

创新三农领域产品



创新“高标准农田贷款”产品

大力支持农产品仓储保鲜冷链设施建设

优先选择北京、山东、广东等分行开展菜篮子保障服务平台先行先试

对接“新农直报”系统，创新“信贷直通车”相关产品

绿色金融快速发展



绿色信贷



- 绿色贷款余额**1.57万亿元**，增幅**16.7%**
- 清洁能源产业贷款同比增长**39.4%**
- 创新推出“可再生能源补贴确权贷款”
- 将绿色因子融入相关行业信贷政策中
- 制定并持续更新农业、电力、林业、石化、钢铁、煤炭、交通运输、材料、建筑等相关行业信贷政策
- 绿色建筑，绿色建材制造贷款余额**1073.3亿元**
- 完善绿色住房信贷基础数据

绿色债券



- 参与“碳中和债券”和“可持续发展挂钩债券”投资和承销
- 发行**11.5亿美元**可持续发展挂钩债券、**8亿欧元**“水域保护”专项绿色债券和**20亿**离岸人民币转型债券
- 累计承销境内外绿色债券**97**笔，累计承销规模超**4,300亿元**人民币
- 发布“建行-万得绿色ESG债券发行指数和收益率曲线”

绿色租赁



- 累计投放绿色租赁金额合计**1,064.9亿元**
- 拓展新能源汽车、城市轨道交通、清洁能源、环境治理等领域业务

数字化经营稳步开展

推进 业务中台建设

“3+1”能力中心建设方案



用户

建立一套凭证登录建行生态，逐步实现用户客户跨生态识别



商户

建设企业级商户商家服务体系，打造商户开放供给能力中心



权益

搭建企业级权益超市，升级权益全流程应用管理



支付

打造用户级支付签约体系，建设可视化的支付能力中心

加快 数据中台建设

围绕数据中台“三个One”体系重点推进“3+2”五大事项

建设企业级统一数据体系 (One Data)

数据湖已接入241个上游系统1.9万张表数据

构建智能型数据产品“货架” (One Product)

发布12个数据产品，应用在客户营销、风险管理、反洗钱等业务领域

打造即时赋能业务的统一数据服务模式 (One Service)

数据产品服务组件已初步具备公共数据产品对外提供服务的能力

建设数据资产管理能力

开发上线企业级数据资产管理平台

开启数据中台运营建设

上线数据湖仓动态监测平台，实时监控数据运转情况

夯实 技术中台建设

夯实技术中台建设

人工智能平台已投产507个应用场景

区块链贸易金融平台累计交易量近万亿元

分布式平台具备核心系统下移承接能力

大数据平台实现大规模资源云化供给

移动互联平台发布微应用商店

物联网平台具备百万级设备连接管理能力

“劳动者港湾” 和建行大学精品打造



开放港湾服务

开放“劳动者港湾”
14,152个

累计服务超过
1.61亿人次

线上注册用户超过
1,167万个

访问量达
1.03亿次

积极合作共建

4,243个网点实现
“劳动者港湾+”模式

与1,065个第三方机构
合作共建

打造公益阵地

与中国职工发展基金会
开展公益项目战略合作

深化“劳动者港湾”运营服务

推进“金智慧民”工程

因地制宜发挥当地特色，开展公益培训项目
惠政、惠创、惠农、惠工、惠学五大精品系列
累计开展培训4.82万期

惠及387万人次

助力新金融人才成长

举办各类培训班
次559期，培训
4.93万人次

迭代优化建行大
学网络平台和
APP

举办各类网络直播
2,606场，学习人次达
256万

公开出版首套核心教
材《大型商业银行综
合管理》系列丛书

深化培训体系建设

全新推出“跋履乡
村 振兴有我”主题
学习项目

推进管理培训生项
目研发，推动建行
人才梯队建设

推进新员工融入计划项
目研发，构建关键岗位
学习地图

持续迭代优化“建证
成长”网点客户经理
能力提升学习项目



推进建行大学产教融合

目录

新金融行动

财务表现

业务发展

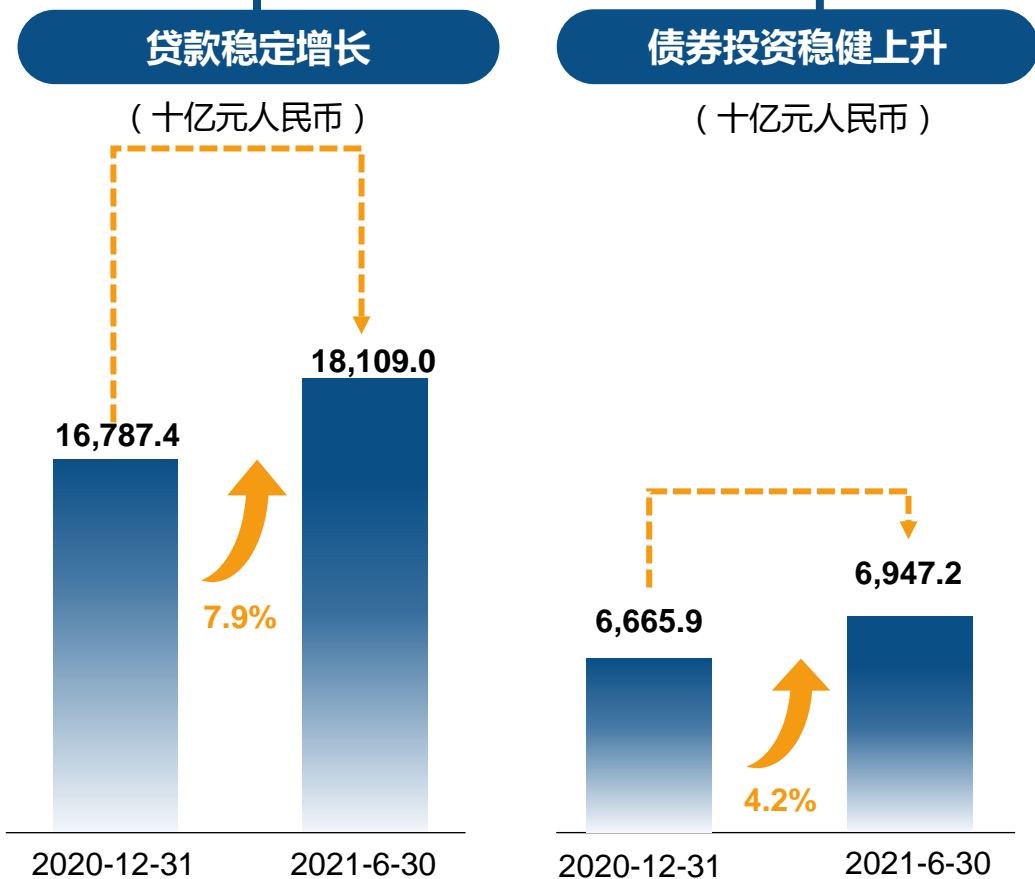
风险管理

环境、社会和治理

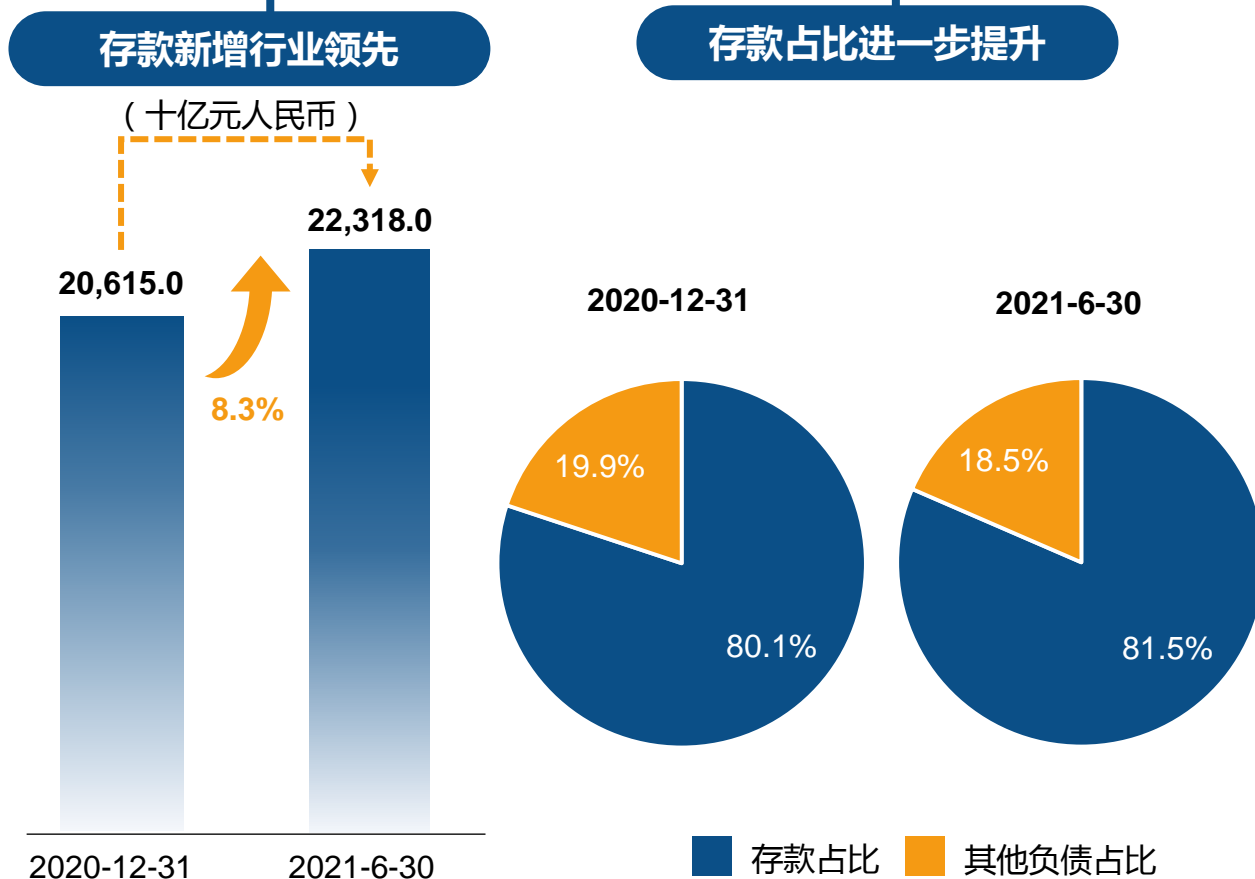
展望与策略

资产负债稳定增长

资产保持稳定增长



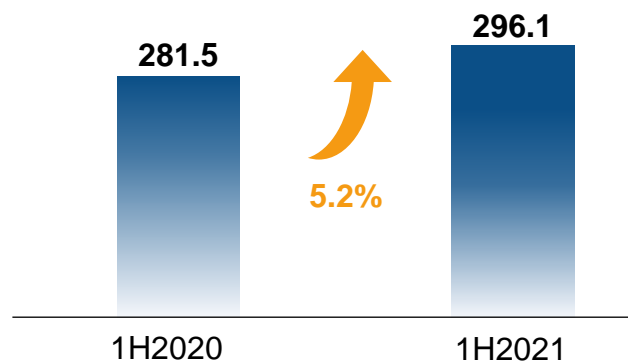
负债结构持续优化



经营收入平稳增长

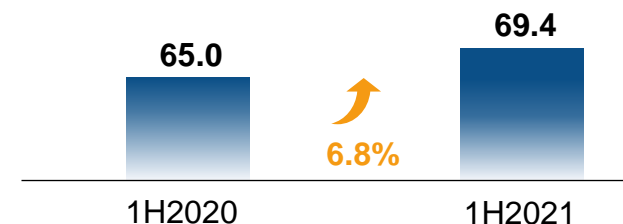
净利息收入增速同比提升

(十亿元人民币)

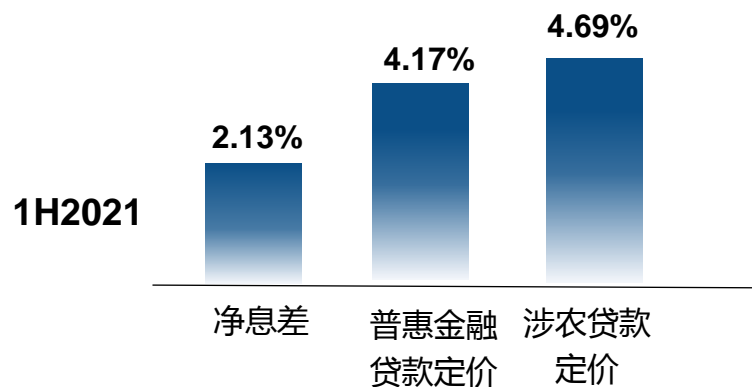


手续费及佣金净收入较快增长

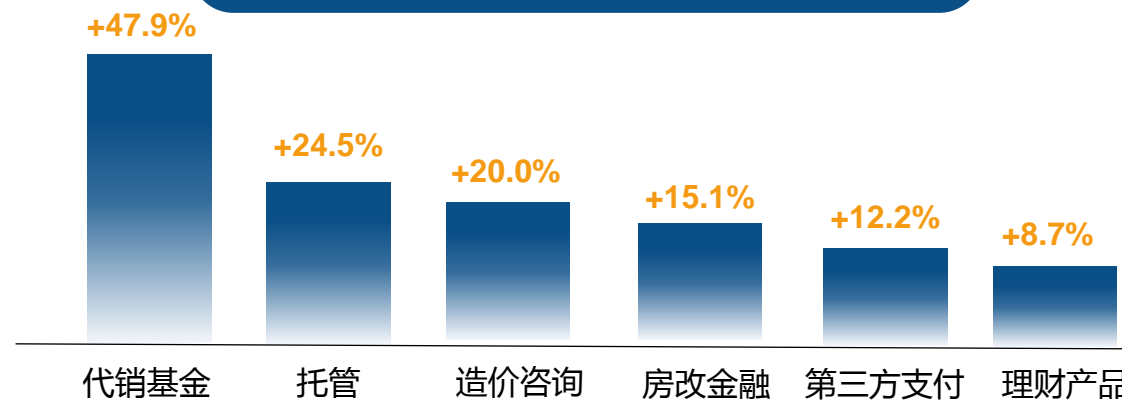
(十亿元人民币)



定价支持实体经济发展



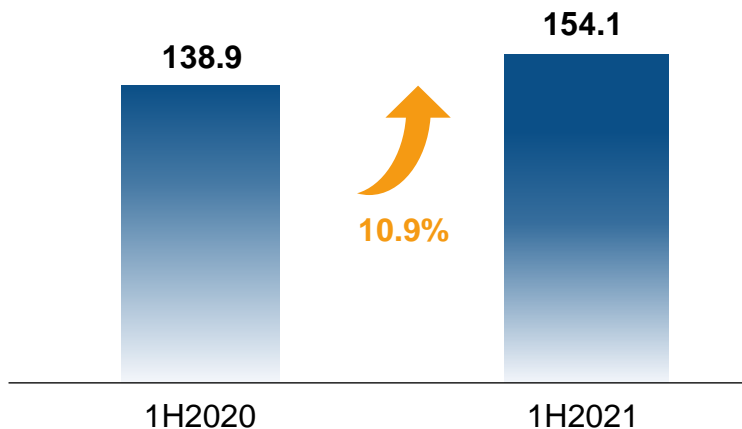
交易性、融智型手续费收入增速较快



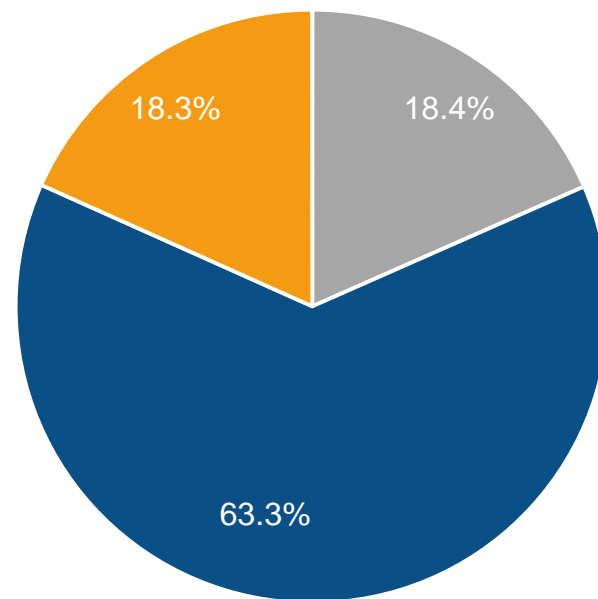
业绩指标同比提升

净利润两位数增长

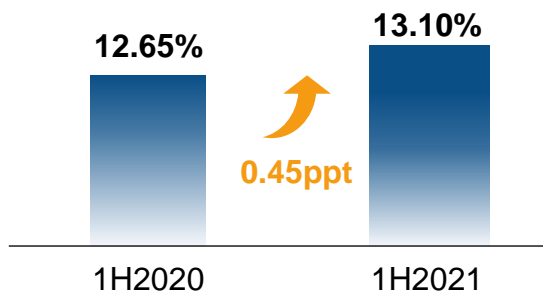
(十亿元人民币)



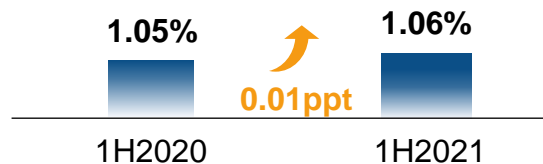
各业务条线利润占比



ROE同比提升



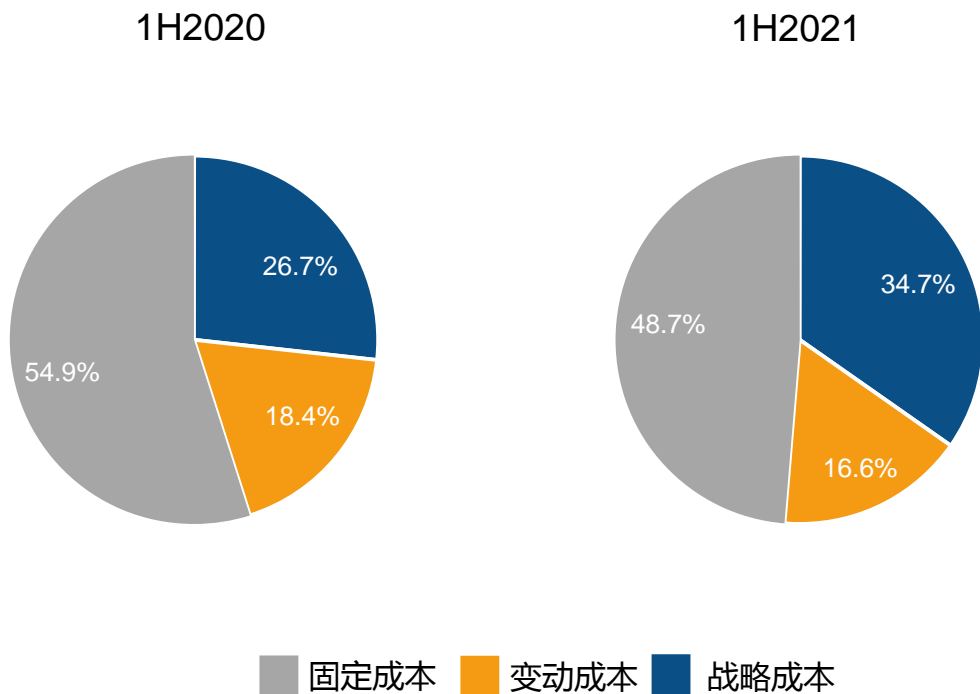
ROA稳中有升



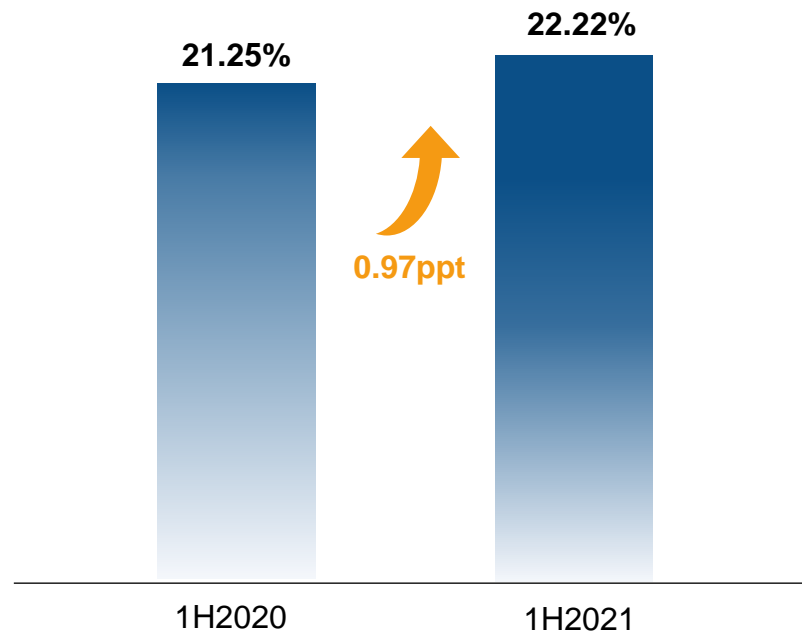
个人银行业务税前利润
公司银行业务税前利润
资金及其他业务税前利润

成本控制均衡适度

成本结构持续优化

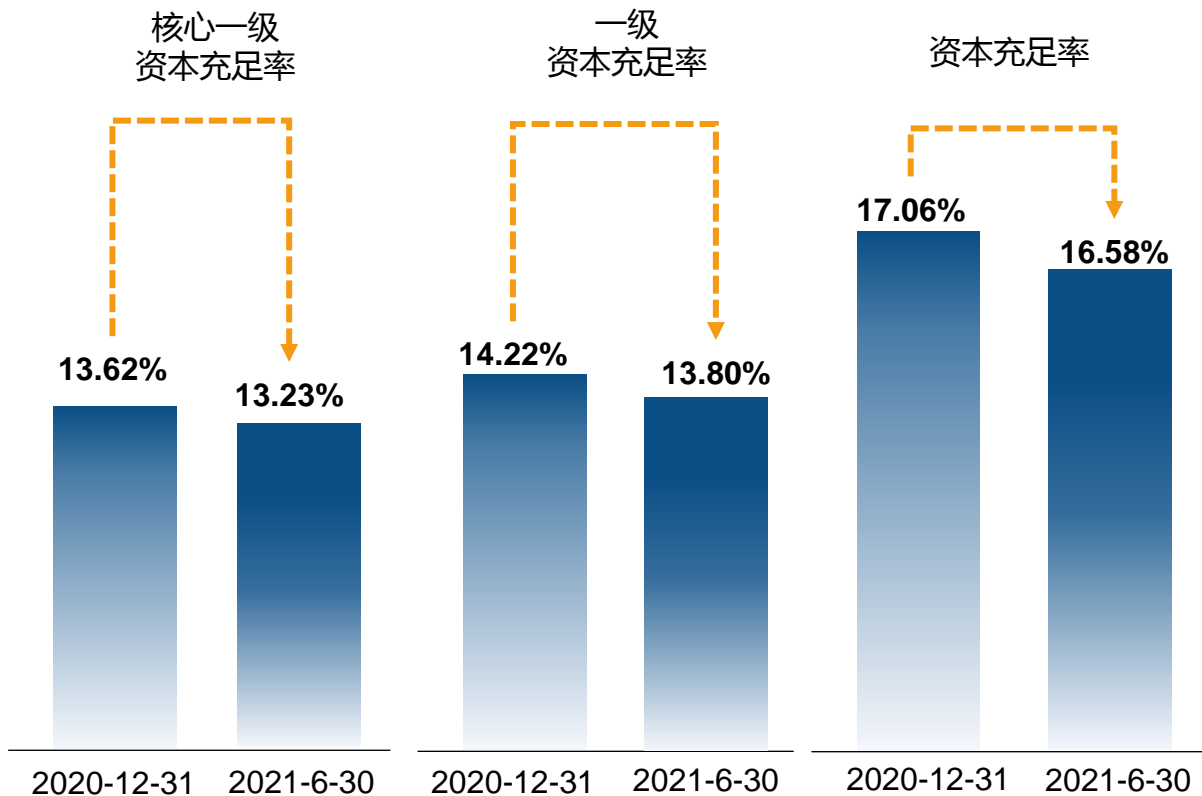


成本收入比基本稳定



资本水平保持充足

资本充足率同业领先



*其中，2020年度现金分红每股0.326元，资本充足率下降0.46个百分点

资本管理持续强化

8月6日发行800亿元二级资本债，明年3月底之前再发行等值800亿元二级资本债

促进资产结构持续优化，鼓励发展资本占用低、资本回报高的业务

不断完善覆盖集团的资本计划和考核机制，统筹管理境内外、表内外、母子公司各类业务资本占用

持续推进资本集约化转型，利用大数据技术挖潜资本节约空间

积极推进巴塞尔协议III信用风险新标准法实施，推动内部管理能力提升

目录

新金融行动

财务表现

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

服务经济社会高质量发展

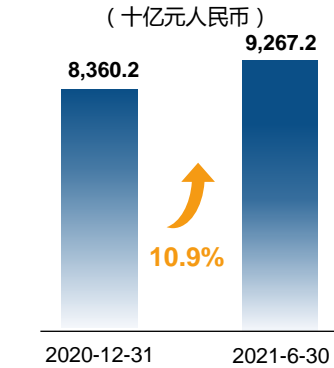
贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念
助力构建以国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局

- 基础设施行业领域贷款余额**4.83万亿元**，增幅**11.5%**
- 新型基础设施客户贷款**1,011亿元**，增幅**16.2%**

- 制造业贷款余额**1.39万亿元**
- 制造业中长期贷款**6,168.5亿元**，增幅**18.6%**
- 推广智多星行业研究数字化平台
- 创新搭建“产融通”平台



公司类贷款较快增长



夯实客户基础



创新服务方式



巩固对公交易性业务优势



资产托管

托管规模**达到16.8万亿元**，增速**10.1%**

托管业务收入增幅**24.5%**

保险资产、证券公司受托管理资产和QFII类资产托管规模新增均居行业第一

托管首只沪港互挂ETF基金和首批双创50ETF基金



金融市场

承销利率债和地方政府债约**8,000亿元**

债券投资规模近**7万亿元**，上半年投资实际收益率超**4.70%**

拓展数字化专业服务渠道，上半年金融市场互联交易平台累计处理交易**超7,800亿元**

银行间市场外币拆借交易量保持第一，外币回购交易量第一

向**482家**中小金融机构提供人民币流动性支持，交易量合计**6.2万亿元**

代客交易业务收入**63.3亿元**，同比增速**11.7%**



投资银行

投行业务收入**55.6亿元**，创八年以来同期收入最好水平

财务顾问全量客户数超**6万户**

为实体企业主承销发行债券融资**2,607亿元**

探索设计客户端构建场景化、全方位、个性化的“全景投行”体系

持续迭代升级“飞驰6+1”智能生态系统



结算与现金管理

单位人民币结算账户总量**1,186.4万户**，推出小微企业简易开户服务

现金管理活跃客户**184.8万户**，同比增速**10.2%**

以惠市宝、监管易等重点产品为核心，深入拓展现金管理场景式服务

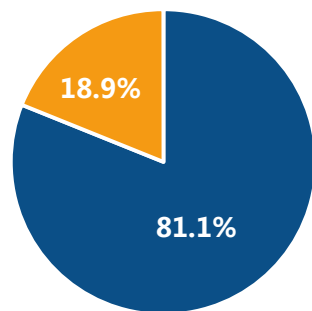
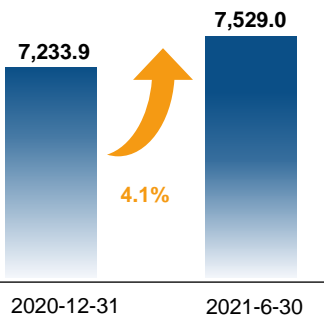
推动中国移动、南方航空、洋河酒业等客户全球现金管理业务落地实施

全面提升零售业务水平

零售业务优势市场领先

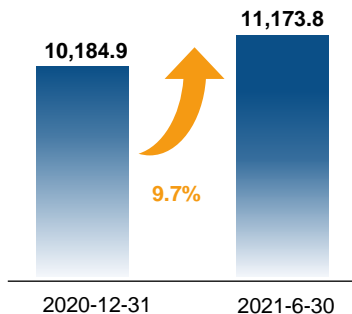
最大零售信贷银行地位巩固

个人贷款余额 (十亿元人民币)



■ 个人住房贷款 ■ 其他个人类贷款

个人存款突破11万亿元 (十亿元人民币)



个人手机银行用户数达**4.03亿户**
增幅**3.8%**
月均月活用户数**1.42亿户**



个人网银用户数**3.83亿户**
增幅**3.0%**



信用卡累计客户**1.05亿户**



个人商户数量为**420万户**



零售客户优势持续加强

不断加强零售业务能力

消费



信用卡

- 累计发卡量**1.46亿**张
- 实现消费交易额**1.50万亿元**

借记卡

- 在用卡量**12.3亿**张
- 金融IC卡在用卡量**6.8亿**张
- 消费交易金额**12.85万亿元**，同比增长**20.0%**

个人消费信贷

- 信用卡贷款余额达**8,394.1亿元**
- 个人消费贷款余额**2,278.4亿元**
- 个人快贷余额**2,034.9亿元**

个人商户

- 收单交易额**0.75万亿元**，同比增长**33.9%**

个人手机银行

- 交易额**47.2万亿元**
- 交易量**265.1亿**笔

个人网上银行

- 交易额**9.0万亿元**
- 交易量**26.0亿**笔

龙支付

- 用户规模突破**1.73亿**户

聚合支付

- 交易额为**9,494亿元**，同比增长**61.0%**
- 交易笔数为**44.4亿**笔，同比增长**78.5%**
- 网络支付交易在支付宝、京东、美团、抖音等头部互联网机构的市场份额位居同业第一



支付

创新搭建零售业务场景



搭建用户级非金融生态 服务主渠道



借鉴互联网行业经验，搭建以**餐饮场景为深度核心**，以外卖、充值、出行、影票等主流生活场景为横向布局服务的**“深+全”T型生态布局**，并场景化嵌入金融服务，为我行客户提供在“非金融”中使用“金融”的新金融服务体验

经过杭州试点，面客区域**有序扩大**
广泛提供APP下载和互联网场景服务

运营数据

服务B端



20,470 家
签约优质商户

服务C端



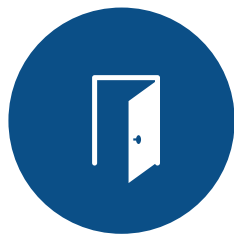
248万注册用户
27万日活

面客区域

浙江
全省开城

广州、深圳、成都
苏州、青岛、河北
分行所在城市开城

开放银行



将金融服务融入生活场景，为百姓美好生活赋能

普惠金融产品部署在第三方平台

- 小微企业客户可便捷浏览各项贷款产品及享受服务

金融服务触手可及，个人客户随时随地享受银行服务

- 联合政务工商、住房租赁、地铁交通等**243家**合作机构
- 输出银行账户、投资理财、消费融资等服务
- 累计开立“e账户”**3,157.2万户**

悦生活平台



通过线上各渠道自助完成
教育、政务、公益、出行以及各类生活缴费

生活场景已增至**7大类10.6万个**
上半年通过平台缴费**8,539.2万笔**，同比增长**24.6%**

稳步发展国际业务



创新发展财富管理

个人客户金融资产



突破14万亿元

理财产品规模

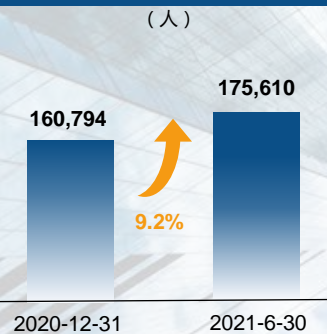


18,494亿元

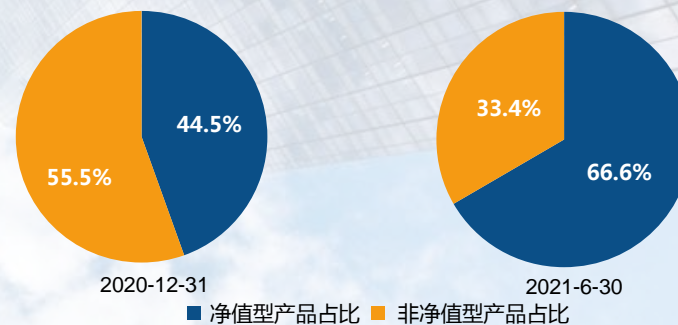
私人银行客户金融资产



私人银行客户数量



净值型理财产品占比持续提升



“建行e私行”

客户数15.5万户
签约率88.4%
活跃度70.8%，
交易额4.6万亿元

家族信托顾问业务管理规模



460亿元

建设“大资管家”

集团资管统筹管理

优化资产统筹配置、投研协作平台、市场资讯信息中心等模块功能

资管业务操作系统

实现产品发行、投资研究、资产配置、风控合规等“募投管退”全流程线上化管理

子公司推广应用

根据子公司业务需要不断迭代优化，助力将金融科技融入子公司各项业务场景

搭建对公资管平台

“安心付”资管平台

搭建对公客户智能投资场景，聚焦对公客户资金管理痛点

“安心租”项目

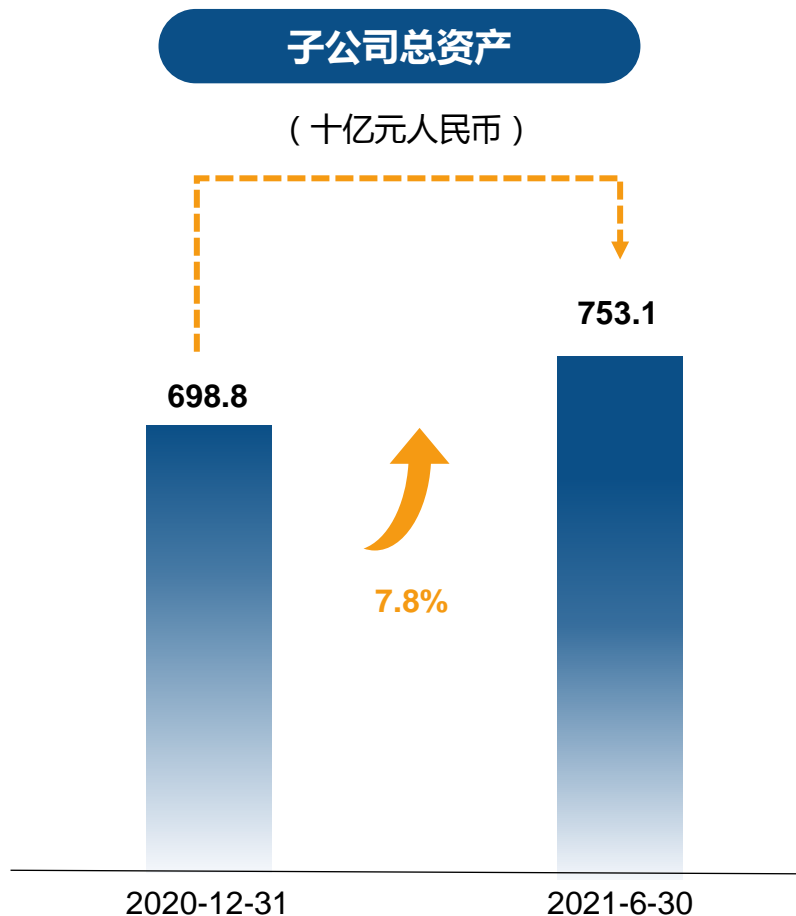
将资管产品嵌入住房租赁场景中

“龙智赢”项目

搭建系统平台实现交易资金自动赎回和划转工作

持续推进综合化经营

资产规模保持增长



协同集团，特色发展

<p>加入联合国责任投资原则组织 (UN PRI)</p>	<p>公司租赁资产新增创近年来新高，投放创近四年新高</p>	<p>信托资产规模保持行业第1位</p>	<p>总资产、新单期缴保费规模位列银行系保险公司第一</p>	<p>住房储蓄类贷款投放额同比增长48%</p>
<p>落地首单标准仓单线上质押业务</p>	<p>北京、广东、河南等六个地区实现存房养老零突破</p>	<p>实现保费收入同比增长51.4%，投资收益同比增长49.6%</p>	<p>造价咨询收入排名2020年继续保持行业第1名</p>	<p>公司债转股累计落地规模保持行业第一</p>
<p>平台实名注册用户增幅33%，累计支付金额增幅75%</p>	<p>外拓收入4.65亿元，同比增长171%</p>	<p>做好国家级战略性新兴产业基金的运营和管理，累计认缴金额77.2亿元</p>	<p>出资4亿元与贝莱德、淡马锡成立合资公司</p>	<p>债券发行项目数量、承销金额及集资金额均位列中资银行系投行第一</p>

不断提升客户服务能力



网点综合竞争力全面提升

运营质效提升

- 网均拨备前利润同比增长**10.8%**
- 人均拨备前利润同比增长**8.5%**

加强渠道统筹协同

- 启动网点数字化服务能力提升项目建设
- 实施数字化经营商机渠道触达统筹
- 优化分行网点综合竞争力评价指标体系

体系化推进网点转型升级

- 网点服务功能、服务模式、运营能力、服务环境、员工岗位五方面
- 网点岗位体系重构
- 网点生态圈建设运营
- 网点数字化运营

持续优化网点服务与体验

- 网点柜面平均等候时间**6分34秒**，同比下降**1.7%**
- 网点等候超长客户占比**5.1%**，同比下降**5.8%**
- 开展网点投诉问题分析和督导整改



智能运营水平持续完善

建设数字化运营能力

- 机器人流程自动化技术（RPA）日均节省工时**8,507个**
- 加速推动数字化营销支持等企业级平台的建设和优化
- 持续深化智能识别技术应用
- 实现远程双录检查自动化

持续推进端到端客户旅程建设

- 推进养老、个人理财等16个客户旅程项目
- 实施线上线下渠道协同、产品优化等74项优化举措

深化推广“云生产”

- 实施**4大领域12个场景**的云生产推广工作
- 小企业授信云审批上线后全流程效率提升**26%**



远程客户服务能力有效加强

远程客户服务主要分类



全渠道“人工+智能”全渠道人工服务
服务客户 **8.60亿**人次
接通率 **94.07%**

客户综合满意度 **98.74%**
全渠道智能分流率 **93.90%**

智能机器人问题识别率 **99.66%**
信用卡逾期60天内非风险账户还款提醒回收率 **97.03%**

上半年电话银行咨询业务类型

	客群	咨询内容	日均业务量 (万人次/日) 占比 (%)	
			业务量	占比
客户咨询	借记卡客户	开销户、存款与结算、个人贷款、挂失与资金保全、投资理财、中间业务	36.46	45.81%
	信用卡客户	开销户、账务查询、信用卡分期、卡片挂失及管制、卡片挽留业务	33.19	41.70%
	住房金融与个贷客户	住房商业贷款、公积金贷款、个人快贷、住房租赁、个贷延期还款	7.34	9.23%
	公司及机构客户	对公存款、交易结算、企业贷款及中间业务	1.07	1.34%
	国际业务及境外客户	外币储蓄及汇款、结售汇、境外用卡、外币理财、境外银行业务咨询	0.94	1.18%
	普惠金融客户	“惠懂你”、“民工惠”、“速贷通”、小微快贷、平台快贷	0.19	0.23%
	贵宾客户	专属增值权益预约、养老规划、子女教育等非金融服务咨询	0.18	0.23%
	乡村振兴客户	裕农通、乡村振兴贷款、裕农快贷、高标准农田贷款、新农村支持贷款	0.03	0.04%
员工咨询	全行员工	提供企业级知识支持及三级专家响应支持	0.19	0.24%

目录

新金融行动

财务表现

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

全面主动智能的风险管理体系

完善现代化风控体系

优化风险管理机制

- 模型风险、第三方及外包风险和欺诈风险纳入全面风险管理体系
- 优化普惠风控双线报告制度
- 健全覆盖立体防御职责体系

夯实风险管理基础

- 重检集团风险偏好
- 探索开展分支机构风险画像
- 持续完善风险评价和评估等风控手段

推进巴塞尔III协议实施落地

- 制定并印发全面达标实施方案
- 健全实施推进协调机制

整合企业级反欺诈

- 制定企业级反欺诈体系实施方案
- 持续完善普惠小微反欺诈体系



完善子公司、境外机构风控机制

子公司

- 强化子公司风险偏好统筹及传导
- 细化子公司风险评价指标
- 制订子公司资本计量高级方法

境外机构

- 强化集团内境外风险信息的横向和纵向共享
- 推进境外机构风险管理数字化建设方案实施

推进数字合规建设工程，建立罚点驱动的合规监测机制

推广“线下网格化、线上智能化”的员工行为管理，覆盖员工**32.15万人**

强化洗钱和制裁风险管控，完善制裁合规管理体系

深耕厚植人人尽责的合规文化

加强合规管理

提升RAD监测预警质效

- 大中型企业不良客户预警覆盖率**95.56%**，平均提前**27.8月**
- 小微企业不良客户预警覆盖率**84.05%**，平均提前**8.1个月**

持续推广RMD平台

- 新研发模型**540个**
- 共享复用**2061次**
- 执行次数**6.22万次**

扩大RSD核查覆盖范围

- 拦截问题业务**18.2万笔**

完善统一风险视图建设

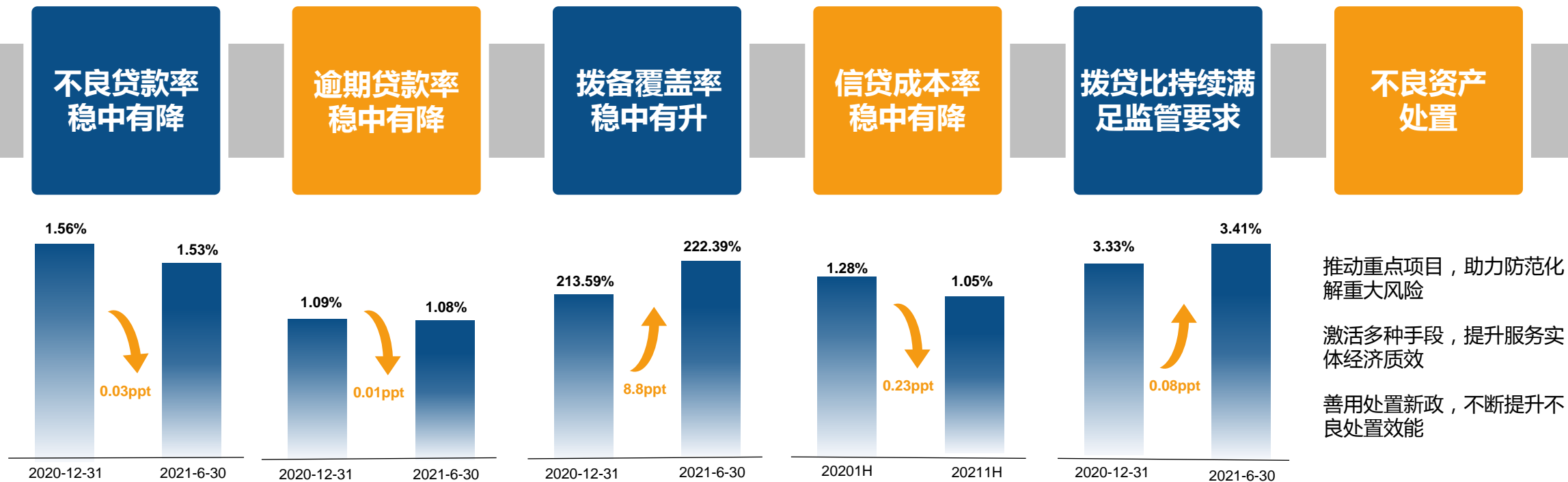
- 实现境内外客户风险信息实时共享

实施投资与交易业务“蓝芯工程”

推进智能风控

实现小企业和个人贷款“云审批”

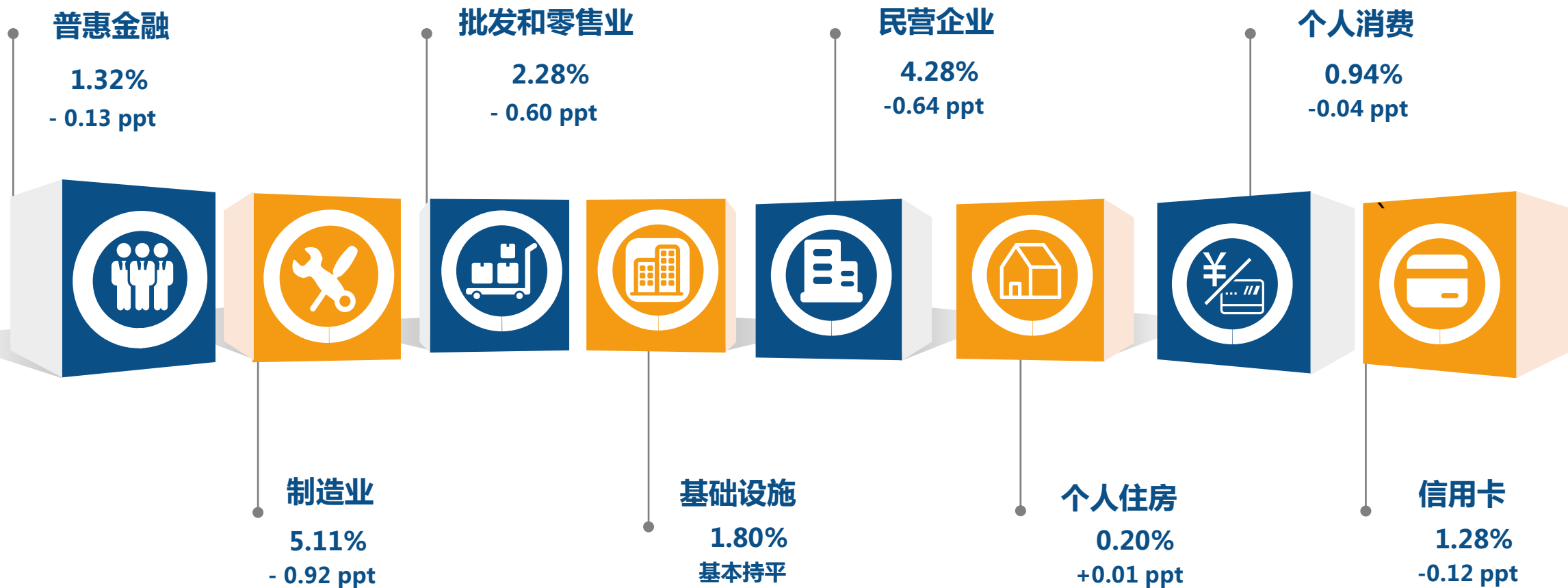
资产质量保持稳定



推动重点项目，助力防范化解重大风险
 激活多种手段，提升服务实体经济质效
 善用处置新政，不断提升不良处置效能

*逾期不良剪刀差 -819.8亿元左右

重点领域资产质量稳定



*百分比为不良贷款率；数据与年初进行比较

各类风险合理把控

声誉风险防范

- 持续健全完善声誉风险管理体系和机制
- 强化声誉风险并表管理
- 重视潜在声誉风险因素排查预警
- 加强日常舆情监测
- 持续开展声誉风险与舆情应对培训

操作风险防范

- 修订操作风险管理政策
- 丰富管理工具
- 完善应对突发事件金融服务管理机制
- 洗钱风险评估智能化
- 高风险客户管控差异化

流动性风险防范

践行审慎稳健策略

- 流动性覆盖率、净稳定资金比例等指标持续满足监管要求

配合央行做好货币政策传导

- 维护货币市场平稳运行

持续完善流动性风险压力测试程序和方法

- 按季组织开展集团流动性风险压力测试
- 压力测试结果显示流动性风险平稳可控

提升流动性预判能力

- 提前预判月中缴税期、季末、年末、春节等关键时点资金状况

密切关注市场利率走势变化

- 前瞻性做好外币资金储备和流动性风险管控工作

市场风险防范

金融市场

- 搭建集团人民币信用债风险管控平台
- 开展债券业务专项压力测试
- 优化信用债投后管理流程

资管业务

- 积极推进理财业务过渡期整改和风险化解处置

同业业务

- 修订金融机构交易对手管理制度
- 完善负面名单管控机制

推进市场风险新标准法、新内部模型法等监管达标

国别风险防范

- 密切监测国别风险敞口变化
- 动态重检国别风险评级和限额
- 开展国别风险监测预警
- 优化国别风险管理系统
- 风险敞口主要集中在国别风险低和较低的国家（地区）



目录

新金融行动

财务表现

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

完善ESG治理体系

全局统筹ESG理念



将ESG管理理念和要素融入集团经营管理流程



做好自身ESG管理并引导客户强化ESG管理



将环境与气候等风险纳入全面风险管理体系



完善环境和气候风险管控机制

董事会

负责制定集团ESG相关战略
监督、评价战略执行情况

关联交易、社会责任和消费者权益保护委员会

- 指导推进ESG相关工作及绿色金融有关职责

风险管理委员会

- 推动管理层建立ESG相关风险汇报机制
- 重点关注将“双碳”目标与经营管理、风险偏好相结合
- 重视对环境与气候风险的前瞻性管理

监事会

- 从可持续经营发展角度高度关注集团ESG相关工作实施开展情况
- 将推进绿色金融作为年度监督重点

管理层

碳达峰碳中和工作领导小组

- 制定“双碳”行动计划
- 完善绿色金融管理构架

环境、社会和治理推进委员会

- 推进落实ESG相关工作
- 部署培育绿色金融新优势举措

正式成为气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的支持机构

支持环境与气候保护

应对气候变化

加强政策保障

- 将环境与气候风险纳入全面风险管理框架
- 将环境和气候风险纳入信贷全流程，将相关指标融入相关行业政策
- 强化敏感区域和行业识别
- 信贷审批环节实行环保“一票否决制”
- 从行业、区域、客户和产品等维度全面强化绿色转型

强化气候风险管控

- 高碳行业贷款占比持续下降
- 将气候风险压力测试范围拓宽至航空、水泥、钢铁等行业
- 探索设计各高碳行业及企业碳排放总量、碳配额的计算方法和工具

设立全国首家气候投融资支行 (广州南沙气候支行)

加强绿色运营



有效降低办公能耗

- 通过办公设施节能改造、推行无纸化办公、精准调控室温、科学用水用电等措施



秉持绿色采购理念

- 坚持将节能、环保、绿色低碳等绿色采购要素充分纳入考量范围



建立废物回收机制

- 在同业中率先规范UPS配套蓄电池回收工作



推广新能源业务用车采购

- 预计当年新能源车辆采购数量超过年度采购车辆总量的50%以上



培育绿色运营理念

- 开展“低碳宣传周”、“厉行节约 反对浪费”光盘行动



设立全国首家实现碳中和的“零碳网点” (中山翠亨新区支行)



“十三五”期间能耗强度累计下降率为28.1%



全面履行社会责任

加强消费者权益保护

管理架构和工作机制

- 董事会负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标
- 监事会定期听取和审议消费者权益保护工作开展情况
- 管理层负责统一规划、统筹部署全行消费者权益保护工作

投诉管理和产品审查

- 畅通投诉受理渠道，规范投诉处理流程，灵活运用多元化解机制解决客户投诉问题
- 多种渠道公布投诉受理电话渠道
- 建立产品服务面客前消保审查机制
- 严格遵守广告相关法律法规

信息安全与隐私保护

- 加强金融消费者信息保护，持续强化制度完善和系统机控
- 注重保护数据安全和客户隐私，监督员工使用客户金融信息的行为
- 提升电子银行交易安全保障，对各个渠道的业务交易进行全方位监控

支持疫情防控和防汛救灾

- 累计为相关企业投放优惠利率贷款**452亿元**
- 向河南受灾地区捐赠**2,000万元**，3小时发放应急贷款**3.5亿元**
- 以数字化手段支持**246万**个社区、企业疫情防控



巩固拓展脱贫攻坚成果

持续加强脱贫地区信贷和服务支持，提升乡村金融服务可得性

- 善融商务平台
- 入驻帮扶商户**5,444户**
- 总交易额**69.1亿元**
- 积极打造“善付通+商城+农业产业化企业+经销商+养殖/种植户”农业产业链模式
- 《全国扶贫产品目录》
- 商品交易额**4.79亿元**
- 三区三州帮扶交易额**1.25亿元**

保障服务可达性

- 自助柜员机数量同业第一位
- 智慧柜员机覆盖所有网点，设备规模约**4.8万台**
- 新增7家5G+智能银行
- 网络金融渠道小微快贷交易量**273.8万笔**，交易额**9,221.3亿元**
- 企业ERP云平台打造为满足小微企业日常经营需求的非金融服务平台

强化人力资源管理

招聘与绩效管理

- 保持招聘规模持续扩大，不搞主动减员，发展普惠福利
- 对员工实施绩效管理，设置差异化的绩效计划

保障职工合法权益

- 建立职工代表大会制度
- 工会积极参与劳动争议调解工作
- 通过民主恳谈会、行长接待日、关心关爱员工等实事提升职工满意度

重视人才培养

- 建立专业技术职务等级考试制度
- 注重通过培训强化全行员工对ESG理念的认知

外界评价



全国脱贫攻坚总结表彰大会

“全国脱贫攻坚先进集体”
荣誉称号

The Banker
Database
TOP 1000
WORLD BANKS 2020

World Ranking: 2
Country Ranking: 2

英国《银行家》

全球银行1000强
第二位

Forbes

美国《福布斯》

全球企业2000强
第4位

BrandZ

Brandz

最具价值全球品牌100强
第94位

亚洲银行家
THE ASIAN BANKER®

新加坡《亚洲银行家》

中国最佳最大型零售银行
中国全面风险管理成就奖

Harvard
Business
Review
哈佛商业评论

美国《哈佛商业评论》

2021卓越管理奖

目录

新金融行动

财务表现

业务发展

风险管理

环境、社会和治理

展望与策略

经济形势展望



全球经济复苏进程分化

全球经济恢复将进一步提速，但复苏进程有所分化

病毒变异增加全球疫情控制的不确定性

美联储货币政策正常化预期不断升温，需关注宏观政策负面溢出效应

通货膨胀问题日趋严重，失业率尚未恢复到疫情前水平

生产制造业复苏意愿较为强烈，但需求端复苏明显滞后

防范金融市场过热以及剧烈波动产生的风险



国内经济基本接近常态化运行

我国宏观经济运行在合理区间，保持稳定恢复态势，基本接近常态化运行

消费预计延续恢复态势，恢复力度可能不及预期

投资动能将保持强劲，制造业投资加快增长，房地产投资有望平稳回落，基建投资平稳增长

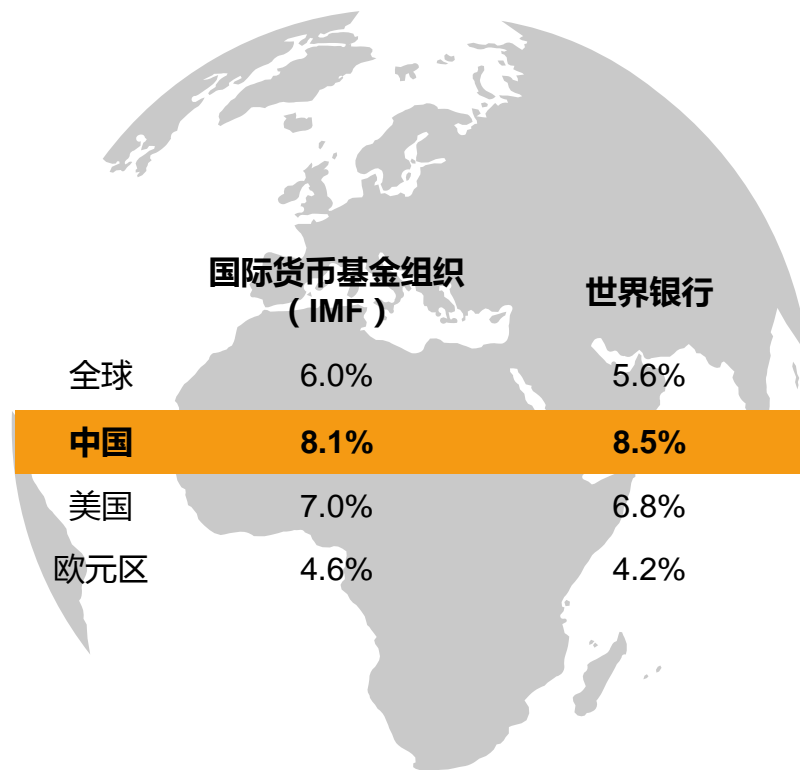
出口随着海外疫情改善和经济恢复逐渐修复，预期保持较高增长水平

三季度起国债和地方债发行有望提速，对经济形成有力支撑

货币政策继续向正常化回归，更加注重跨期供求平衡的管理

社融增速与名义GDP增速基本匹配，宏观杠杆率大致保持平稳

监管机构激励金融部门加大对绿色产业资金支持



2021年经济增长预测

机遇与挑战



VS

全球疫情形势依然严峻

全球经济前景复苏不均衡且面临下行风险

发达国家宏观经济政策的负面溢出效应

国内经济恢复仍然不均衡、不稳固

地方隐性债务风险不容忽视

制造业和中小微企业经营压力增大

国际金融市场存在调整风险

资源环境约束增强带来的转型风险

国内外金融监管日趋严格



我国经济运行稳中加固、稳中向好

双循环发展格局加速构建

积极的财政政策要提升政策效能

稳健的货币政策要保持流动性合理充裕

综合施策支持区域协调发展

监管引导银行服务重心下沉

健全市场化利率形成和传导机制

促进双碳目标实现的经济转型机会

推进金融高水平双向开放

下半年重点工作



高站位深化新金融行动

- 普惠金融强化数据经营和平台经营
- 金融科技打造新金融动力引擎
- 住房租赁突出协同性、发展质量、合规要求、因地制宜
- 乡村振兴推动农业产业链生态场景建设
- 绿色金融探索绿色可持续发展模式
- 财富管理保持理财业务市场地位和份额稳定



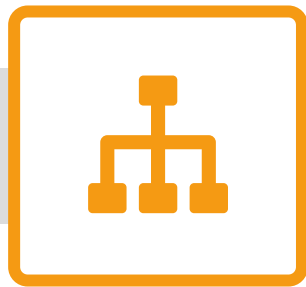
高标准谋划工作目标

- 保持资产与负债均衡发展
- 促进客户体验与场景平台建设有机统一
- 发挥母行与子公司联动效能



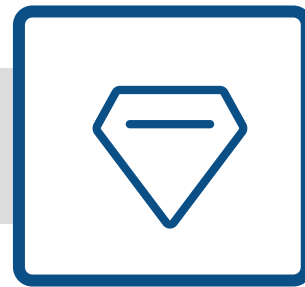
高质量服务实体经济

- 及时跟进市场需求变化，保持贷款稳定、可持续增长，合理优化业务结构
- 加强战略性新兴产业、先进制造等重点领域拓展
- 控制高风险领域贷款投放
- 加大个人经营贷款和个人消费贷款投放
- 加强综合化经营



高水平推动数字化经营

- 加快“三大中台”和企业级场景平台建设
- 推进生态场景百项计划
- 强化线上线下一体化协同
- 加快客户经营体系升级



高效能推进价值创造

- 提高定价能力
- 强化成本管控
- 加强资本节约



高要求强化风险内控

- 完善风险管理体系建设
- 强化资产质量管控
- 强化智能风控体系建设
- 强化内控合规管理
- 强化安全运营和防汛防疫工作

谢 谢