

管理层讨论与分析 — 业务回顾

集团主要业务分部的营业收入情况如下表所示：

单位：百万元人民币(百分比除外)

项目	2018年		2017年	
	金额	占比	金额	占比
商业银行业务	461,822	91.61%	435,954	90.21%
其中：公司金融业务	211,265	41.91%	204,407	42.30%
个人金融业务	173,166	34.35%	159,056	32.91%
资金业务	77,391	15.35%	72,491	15.00%
投资银行及保险业务	25,466	5.05%	31,794	6.58%
其他业务及抵销项目	16,819	3.34%	15,530	3.21%
合计	504,107	100.00%	483,278	100.00%

集团主要存贷款业务情况如下表所示：

单位：百万元人民币

项目	2018年 12月31日	2017年 12月31日	2016年 12月31日
公司存款			
中国内地：人民币	5,884,433	5,495,494	5,213,790
各外币折人民币	453,815	436,458	378,368
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	1,594,165	1,451,822	1,401,055
小计	7,932,413	7,383,774	6,993,213
个人存款			
中国内地：人民币	5,026,322	4,551,168	4,349,300
各外币折人民币	302,256	310,253	342,045
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	1,093,892	969,807	869,441
小计	6,422,470	5,831,228	5,560,786
公司贷款			
中国内地：人民币	5,057,654	4,761,874	4,496,888
各外币折人民币	280,878	338,379	336,294
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	2,009,066	1,872,448	1,735,787
小计	7,347,598	6,972,701	6,568,969
个人贷款			
中国内地：人民币	3,933,840	3,481,682	2,983,945
各外币折人民币	1,177	1,250	1,381
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	505,068	440,925	419,067
小计	4,440,085	3,923,857	3,404,393

管理层讨论与分析 — 业务回顾

商业银行业务

中国内地商业银行业务

本行紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三大任务，坚持稳中求进的工作总基调，深入推进发展战略实施，各项业务稳健增长，经营效益稳中有进。2018年，中国内地商业银行业务实现营业收入3,863.62亿元，同比增加216.67亿元，增长5.94%。具体如下表所示：

单位：百万元人民币（百分比除外）

项目	2018年		2017年	
	金额	占比	金额	占比
公司金融业务	183,675	47.54%	177,778	48.75%
个人金融业务	153,236	39.66%	141,207	38.72%
资金业务	47,849	12.38%	42,375	11.62%
其他	1,602	0.42%	3,335	0.91%
合计	386,362	100.00%	364,695	100.00%

公司金融业务

本行大力推进公司金融业务转型，进一步夯实客户基础，持续优化客户结构与业务结构，努力提升公司金融客户全球服务能力，实现公司金融业务稳健发展。2018年，中国内地公司金融业务实现营业收入1,836.75亿元，同比增加58.97亿元，增长3.32%。

公司存款业务

本行紧抓重点行业业务机遇，持续优化产品功能，加大结算、现金管理等产品营销力度，带动公司存款稳定增长。完善客户分层管理与服务体系，着力扩大公司客户基础。加大行政事业单位客户拓展力度，完善对财政社保、教育卫生等行业客户的产品与服务，行政事业机构存款实现较快增长。大力拓展供应链、产业链上下游客户，深挖客户存款增长潜力。完善网点服务功能，提高网点公司客户服务能力和存款贡献。

年末本行中国内地人民币公司存款总额58,844.33亿元，比上年末增加3,889.39亿元，增长7.08%。外币公司存款总额折合661.23亿美元，比上年末减少6.73亿美元，下降1.01%。

公司贷款业务

本行持续加大实体经济支持力度，深入贯彻供给侧结构性改革要求，积极支持重点投资领域，助力国

内经济转型升级。加大对基础设施领域的信贷支持力度，创新民营经济和民营企业服务模式，重点对接社会民生的重大项目，重点支持京津冀地区、粤港澳大湾区、长三角地区、海南自由贸易试验区等重点地区，大力支持先进制造业、“互联网+”、人工智能、乡村振兴、冬奥冰雪等重点领域业务发展。

年末本行中国内地人民币公司贷款总额50,576.54亿元，比上年末增加2,957.80亿元，增长6.21%。外币公司贷款总额折合409.25亿美元，比上年末减少108.61亿美元，下降20.97%。

贸易金融业务

本行充分发挥贸易金融业务传统优势，加快创新业务模式，有效防控业务风险，推动贸易金融业务稳健发展，市场领先优势持续巩固。2018年，集团完成国际结算业务量4.63万亿美元，中国内地机构国际贸易结算市场份额稳居同业首位，跨境担保业务市场份额保持同业领先。积极践行国家对外开放战略，全方位服务首届中国国际进口博览会（简称“进口博览会”）。

有序推进人民币国际化业务，担当人民币跨境流通的主渠道，担当产品和服务创新的引领者。2018年，集团跨境人民币结算量5.95万亿元，中国内地机构跨境人民币结算量3.99万亿元，市场份额稳居第一。推动人民币在新兴领域的使用，支持上海国际能源交易中心顺利实现原油期货上市，支持大连

商品交易所铁矿石期货国际化，支持郑州商品交易所PTA(精对苯二甲酸)期货国际化，为境内外投资者提供配套金融服务，助力人民币进入大宗商品交易和定价体系。在匈牙利、巴基斯坦、柬埔寨等国举办人民币推介会，扩大人民币在“一带一路”沿线国家的使用。持续发布中国银行跨境人民币指数(CRI)、中国银行离岸人民币指数(ORI)和《人民币国际化白皮书》，为全球客户了解和使用人民币提供全面、有力的专业支持。

稳步拓展自由贸易试验区(简称“自贸区”)业务，全力支持海南自贸区建设。密切跟进自贸区深化改革带来的政策机遇，为区内重点项目和客户提供全面优质金融服务，保持自贸区业务的业内领先。全程参与“单一窗口”金融服务模块建设，开发了税费支付、预约开户、保函在线申请等功能。首家推出电子汇总征税保函，并实现了与海关的电子化担保数据传输。依托上海、新加坡、伦敦、纽约四地大宗商品业务中心，推广交易型和结构化大宗商品融资业务。推进供应链融资的数字化转型，在线融资业务规模持续增长。参与“区块链福费廷交易平台”和“数字票据交易平台”的建设和投产，有效提升交易安全性和效率。研发下游供应链融资方案，在电商平台经销商融资等场景取得突破。成功上线与上海票据交易所直连项目，为开展票据交易奠定系统基础。推动预约开户、移动开户等流程优化，提升开户效率和客户体验。

获得《亚洲金融》“最佳交易银行”“最佳贸易金融银行”、中国银行业协会“最佳跨境人民币业务银行”等奖项，彰显贸易金融领域专业优势。

现金管理业务

本行充分发挥全球一体化经营优势，持续提升全球现金管理服务能力，中标多家跨国企业现金管理项目，现金管理集团客户实现快速增长。加快现金管理产品推广，为客户提供资金集中管理、信息分类核算等综合服务，支持“走出去”企业全球信息可视及资金运作，助力行政事业单位财务管理改革，叙

做国内首笔SWIFT直连“中银智汇(GPI)”跨境汇款业务，首次在境外推广银银直连业务。持续完善“全球现金管理平台+”综合产品体系，实现全球现金管理平台、SWIFT直连、银银直连、多银行现金管理、交易数据运用等产品的互联互通，满足客户多渠道、多领域、一站式资金管理需求。连续三年获得《欧洲货币》“亚洲最佳现金管理银行”奖项，连续两年获得《亚洲货币》“最佳跨境现金管理银行”奖项，“中银全球现金管理”品牌影响力持续提升。

金融机构业务

本行继续深化与境内银行及境外代理行、非银行金融机构及境外央行、主权财富基金和国际金融组织等全球各类金融机构的全方位合作，搭建综合金融服务平台，客户覆盖率保持市场领先。与全球178个国家和地区的近1,600家机构建立代理行关系，为跨国机构和企业提供国际结算、债券融资、外汇交易、投资托管、全球现金管理等金融服务。紧跟国家“一带一路”建设步伐，夯实沿线地区重点代理行合作基础，持续深化与亚洲基础设施投资银行、新开发银行和丝路基金等机构的全面合作，参与国内政策性金融机构相关投融资项目，并提供延伸金融服务。加大跨境人民币业务拓展力度，成为境外央行等主权类机构、商业银行、交易所的人民币清算主渠道和人民币业务主要合作银行。为117个国家和地区的代理行客户开立跨境人民币同业往来账户1,462户，领先国内同业。推广跨境人民币支付系统(CIPS)，与251家境内外金融机构签署间接参与行合作协议，市场占有率同业排名第一。合格境外机构投资者(QFII/RQFII)托管服务和境外央行类机构代理服务的客户数量及业务规模居同业前列。与哈萨克斯坦阿斯塔纳国际金融中心成功签署战略合作备忘录。首批获得上海国际能源交易中心原油期货保证金存管银行资格、大连商品交易所外币保证金存管银行资格、郑州商品交易所外币保证金存管银行资格，成为H股“全流通”试点期间唯一合作银行。

年末本行金融机构外币存款市场份额排名第一，第三方存存量客户市场份额进一步提升。



普惠金融业务

本行积极探索小微企业“融资难、融资贵”问题的解决途径，加大普惠金融信贷投放，聚焦小微企业中的相对薄弱群体，加强对普惠金融重点领域的金融支持。

实行普惠金融专项资源配置，为普惠金融业务提供全面政策保障。完善普惠金融架构，建立健全服务体系，推进全行普惠金融组织架构落地和“五专”经营机制建设，将全行营业网点全部作为普惠金融基础服务网点，在“中国制造2025”示范区评选出第一批162家普惠金融信贷发起重点网点。年末普惠金融小微企业贷款⁵余额3,042亿元，较上年末增长12.26%，高于全行各项贷款增速；客户数38万户，高于去年同期水平。全年投放贷款平均利率5.27%。强化风险管控和合规经营，健全资产质量

管控预警机制，加强小微企业贷款全流程管理，持续提升信用风险甄别和化解能力，小微企业贷款质量稳定可控。

持续开展中小企业跨境撮合服务，促进全球互联互通。作为首届进口博览会唯一银行类综合服务支持企业，成功举办首届进口博览会展商客商供需对接会。2018年，本行先后在马来西亚吉隆坡、美国新墨西哥州圣达菲以及中国河南郑州、广东揭阳、辽宁大连、山东青岛、广东广州、上海等地成功举办9场跨境投资与贸易对接会。2014年以来，本行累计举办50场跨境撮合活动，吸引来自全球87个国家和地区的3万家中外企业参加，在促进国内产业结构升级、深化国际经贸合作、推动“一带一路”倡议实施等方面持续发挥积极作用。稳步推进投贷联动试点，深化与试点地区各级政府和商业机构的合作，打造科创企业综合金融服务体系。

⁵ 普惠金融小微企业贷款统计按照《关于2018年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》（银监办发[2018]29号）执行。

大力支持“一带一路”建设

本行持续贯彻落实国家倡议，大力支持“一带一路”建设。争当中国企业“走出去”、外资企业“引进来”和沿线国家当地企业的首选银行，完善在沿线国家的机构网络，以市场化原则支持沿线重点合作项目，打造“一带一路”人民币国际化业务主渠道，引导全球金融资源向“一带一路”聚集。

持续完善沿线国家机构布局。截至2018年末，本行海外机构覆盖全球56个国家和地区，包括23个“一带一路”沿线国家，成为在全球和“一带一路”沿线布局最广的中资银行。2018年，中国银行科伦坡分行、中国银行(土耳其)股份有限公司相继开业，“一带一路”沿线布局进一步完善。

稳步推进授信投放和项目拓展。截至2018年末，本行共跟进“一带一路”重大项目逾600个。2015至2018年期间，对“一带一路”沿线国家提供超过1,300亿美元的授信支持。

持续推动人民币国际化进程。不断完善跨境人民币清算体系，努力提高清算服务的质量和效率，推动当地人民币市场发展。2018年，本行“一带一路”沿线机构共办理人民币清算量超过5万亿元，市场份额全球领先。通过发行人民币计价的主权债券，推动人民币在“一带一路”沿线国家跨境使用。

积极拓展外汇资金类产品。通过拓展“一带一路”沿线国家多币种即期和远期外汇买卖、掉期和期权等外汇资金类产品，助力企业管理汇率风险。本行具备对52种新兴市场货币的报价能力，“一带一路”沿线国家货币达29种。积极参与银行间市场小货币对人民币的直接交易，作为首批人民币对泰铢直接交易做市商完成银行间首笔交易。

全方位开启“一带一路”金融合作模式。本行先后与塞尔维亚、缅甸、新加坡建立“一带一路”合作关系，与菲律宾财政部签署有关谅解备忘录，与哈萨克斯坦阿斯塔纳国际金融中心签署战略合作备忘录，与匈牙利开发银行签署熊猫债发行合作备忘录。积极依托中英、中法、中意企业家委员会等双边企业合作平台，助力全球企业拓展“一带一路”沿线第三方市场。



管理层讨论与分析 — 业务回顾

养老金业务

本行紧密围绕国家社会保障体系建设，持续拓展业务范围，深入推进产品创新，完善服务系统功能，建立综合服务体系，为客户提供企业年金、职业年金、薪酬福利计划、员工持股计划以及养老保障管理产品等一系列养老金融服务，客户满意度持续提升。成功获得企业年金基金法人受托资格，并成功签署首单企业年金受托合同，年金服务领域进一步拓宽。年末养老金个人账户管理数501.19万户，比上年末增加49.59万户，增长10.98%；托管运营资金2,211.58亿元，比上年末增加289.18亿元，增长15.04%；服务客户超过1.5万家。

个人金融业务

本行坚持以客户为中心，创新优化个人金融产品与服务体系，努力提高线上化、场景化、智能化服务水平，有力把握跨境业务、消费金融、财富管理等发展机遇，持续提升个人金融业务竞争力。2018年，本行中国内地个人金融业务实现营业收入1,532.36亿元，同比增加120.29亿元，增长8.52%。

个人存款业务

本行顺应利率市场化趋势，加大存款产品创新力度，为客户提供多期限、多类型的存款产品，满足客户差异化服务需求。依托客群建设、公私联动拓展代发业务，为代发客群提供涵盖开户、发薪、消费、投资等业务的一揽子综合服务方案。创新推广线上保证金业务，嵌入多种交易场景。创新推出“中银来聚财”小微商户服务模式，以聚合支付为基础为小微商户提供便捷服务，构建资金流动闭环。持续丰富个人外汇服务，个人存取款业务覆盖币种达到25种，个人外币现钞兑换币种增加至39种，继续保持同业领先地位。积极发挥外汇优势，有力服务首届进口博览会等大型活动。进一步优化客户体验，

手机银行、网上银行等电子渠道全线支持客户预约外币取钞服务。

年末本行中国内地人民币个人存款总额50,263.22亿元，比上年末增加4,751.54亿元，增长10.44%。外币个人存款总额折合440.40亿美元，市场份额继续居同业之首。

个人贷款业务

本行切实贯彻国家支持实体经济、扩大内需和促进消费的政策导向，稳健拓展个人贷款业务。积极落实国家房地产市场调控政策，继续执行差异化个人住房贷款政策，重点支持居民家庭首套自住性购房需求，保持个人住房贷款业务稳健发展。加快发展消费金融业务，深入应用互联网和大数据技术，优化完善风险管控模型，继续推广主打产品“中银E贷”全流程在线消费贷款服务，并保持较快增速。积极发展普惠金融，优化个人经营类贷款发展策略，为个体工商户、小微企业主、商圈、产业链、涉农、创业及扶贫等客户群体提供特色服务。持续推进国家助学贷款系统建设，提升发展型助学服务水平，教育助学贷款继续保持市场领先地位。

年末本行中国内地人民币个人贷款总额39,338.40亿元，比上年末增加4,521.58亿元，增长12.99%。

财富管理和私人银行业务

本行加快提升财富管理和私人银行服务能力，围绕客户需求推动各项业务创新转型。坚持科技引领，投产投资产品销售平台，整合投资产品销售系统架构，有效提升投资产品一体化和智能化销售能力。推出“中银慧投”智能投顾服务，上线资产诊断功能，优化资产配置工具。持续开展大数据精准营销，客户标签更加丰富，营销链条更加完整。构建全市场产品遴选平台，组建资产配置委员会，发布

资产策略报告，打造资产配置专业化决策体系。转型客户营销模式，持续开展客群营销，推出驻外使领馆人员等客群定制服务包，加强产品服务整合。推进客户差异化服务体系建设，调整客户等级划分，搭建统一权益平台，扩大尊享积分兑换范围，客户忠诚度持续提升。持续优化队伍管理机制，不断完善激励体系，理财经理、私人银行家和投资顾问队伍建设取得成果，专业服务能力稳步提升。依托“中银财富管理学院”打造立体化人才培养体系，有效整合内外部资源，拓展专业人才队伍。推动完善跨境客户营销机制，粤港澳大湾区个人客户一体化服务取得积极成果。推进私人银行建设，优化私行中心组织模式，完善境内外机构布局，打造私行全球服务平台。加强产品服务创新，推出纯债型全权委托和离岸家族信托，更好满足高净值客户需求。

年末在中国内地设立理财中心7,993家、财富管理中心1,082家、私人银行44家。集团私人银行客户金融资产规模达到1.4万亿元。获得《亚洲货币》私人银行业务“最佳全球投资布局奖”和“最佳全球合作网络奖”，《亚洲私人银行家》“中国卓越私人银行奖”，《财富管理》“2018最佳中国私人银行 — 最具创新力奖”和“2018最佳中国私人银行 — 最佳资产管理奖”；获得《中国基金报》颁发的英华奖“最佳基金销售银行”和“最佳私募销售银行”奖项；“中银慧投”智能投顾服务获得《证券时报》颁发的“2018中国智能投顾新锐奖”。

银行卡业务

本行紧随市场导向及客户需求变化，持续完善产品服务体系，努力打造中高端客户、跨境、女士和年轻族群中意的信用卡品牌银行。助力粤港澳大湾区互联互通，首发中银大湾区信用卡；服务冰雪运动及全民健身，研发推出长城冰雪信用卡；满足高品质生活家庭需求，推出中银美好生活信用卡；满足不同客群个性化需求，推出中银随心女人卡、中银赞卡、中国银行美国运通跨境联盟卡、长城万事

达莫奈世界卡、欧冠主题信用卡、世界杯主题信用卡等新产品。顺应线上金融发展趋势，创新推出中银数字信用卡，推进“场景连接、科技金融”服务模式，打造互联网化获客场景。加快消费分期产品创新升级，推广“易分享”自动分期、优客分期、汽车衍生消费分期等产品及灵活还款功能，持续开展二手车、汽车融资租赁、婚育等分期试点，获得中国汽车金引擎“2018最佳汽车信用卡分期服务银行”奖项。整合支付服务模式，打造“中银智慧付”品牌，推广聚合支付线下收单产品，提供“一点接入、全面受理”的线上收银台产品，优化“中银智慧商家”服务平台，为广大商户提供全流程、一站式的综合金融服务。深化商户增值服务体系，推出优惠商户及电子券平台，开展商户系列O2O精准营销活动，打造消费生态场景闭环。持续开展客户360度生命周期维护，依托大数据加强客群分析，助力精准营销和额度动态管理。

本行主动顺应人民银行账户改革和移动支付便民示范工程建设要求，稳步推进线上线下的借记卡发卡与用卡，扩充Ⅱ类和Ⅲ类个人银行账户应用范围。优化借记卡开销户、挂失、换卡等业务流程，持续改善提升客户体验。拓展移动支付场景化应用，在校园、跨境、社保、医疗、铁路出行等方面，推广线上金融服务。优化“中银E校园”，与腾讯微校形成双平台业务模式，服务广大校园客户。中标国家公派留学发卡项目，扩大长城跨境通国际借记卡增值服务，为持卡人提供更安全更便捷的跨境服务。与全国近30个省（直辖市）社保中心合作发行加载金融功能的社会保障卡，按照人力资源社会保障部统一标准发行电子社保卡，为客户提供五险资金代收付、专属投资理财、费用优惠等金融服务，以及预约挂号、消费优惠、名医讲座等非金融增值服务。在广东、辽宁、河北、贵州、四川、江西等多个省市发行“居民健康卡”，为客户提供线上线下一体化、一卡全国通用的就医支付和健康管理等服务。推出湖南长株潭城际铁路“e卡通”，提供手机客户端二维码扫码进出站和快速乘车服务。

全方位服务首届中国国际进口博览会



本行积极践行国家对外开放战略，以高度的责任感和使命感，充分发挥自身全球化、综合化经营优势，积极参与中国国际进口博览会筹备和举办，成为首届进口博览会银行类综合服务支持企业、中国国际进口博览局开户行和战略合作伙伴。

深入参与招展招商。自2017年下半年起，本行充分发挥海外机构网络优势，在16个国家协助举办首届进口博览会海外招展推介活动，合计营销海外客户超过1,400家；境内分行深入参与境内招商工作，积极配合各省市商务机构举办交易团组采购推介活动，为境内采购商参与进口博览会提供全面金融服务支持。

全力促成供需对接。2018年11月，本行配合中国国际进口博览局、国家会展中心(上海)成功承办首届进口博览会展商客商供需对接会。涵盖30多个行业的1,178家海外展商与2,462家中国内地客商进行了“一对一”现场洽谈，现场达成意向1,258项，其中601家企业提出实地考察计划。

成功举办主题活动。首届进口博览会举办期间，本行成功承办中意企业家委员会第五次会议、中墨企业家高级别工作组会议以及“人民币助推跨境贸易与投资便利化”主题论坛等活动，为中外经贸交流与合作贡献力量。

提供全面金融服务。本行为参会客户提供汇款、多币种货币兑换、开户、银行卡和手机银行等服务，满足客户多元化金融服务需求。

本行银行卡发卡量和交易额数据如下表所示：

单位：万张／亿元人民币（百分比除外）			
项目	2018年 12月31日	2017年 12月31日	变动比率
借记卡累计卡量	52,574.46	48,299.71	8.85%
信用卡累计发卡量	11,065.73	9,704.06	14.03%
加载金融功能的社会保障卡累计卡量	10,187.42	9,281.36	9.76%
项目	2018年	2017年	变动比率
借记卡消费交易额	59,410.75	42,201.80	40.78%
信用卡消费额	16,195.55	14,950.36	8.33%
信用卡分期交易额	2,791.32	2,589.90	7.78%

金融市场业务

本行积极顺应利率汇率市场化和人民币国际化步伐，密切跟踪金融市场动态，充分发挥专业优势，持续深化业务结构调整，深度参与金融市场创新，推进国际监管合规达标，金融市场影响力进一步提升。

投资业务

本行加强市场利率走势研判，积极把握市场机遇，合理摆布投资久期，投资结构进一步优化。紧跟国家宏观政策，支持地方政府经济发展，积极参与地方政府债券投资。把握国际债券市场趋势，优化外币投资结构，防范利率风险和信用风险。

交易业务

本行加快建设以利率、汇率、大宗商品三大产品线为支柱的全球一体化金融市场业务体系，努力打造以客户为中心、以市场为导向、以产品为纽带的新型服务模式，推动量化交易能力建设，支持和服务

实体经济。结售汇市场份额持续领跑同业，新增捷克克朗、匈牙利福林等6种现钞兑换牌价，结售汇牌价货币对达到39对。巩固“一带一路”新兴市场交易产品领先优势，外汇买卖货币达到63种，其中新兴市场货币52种、“一带一路”沿线国家货币29种。持续加强产品创新，市场竞争力进一步提升。与中国外汇交易中心共同编制“CFETS-BOC交易型债券指数”（“中国外汇交易中心—中国银行”交易型债券指数），并先后在中国外汇交易中心和新加坡交易所正式发布，有力推动中国内地债券市场开放和人民币国际化进程。

依托全球一体化的交易、销售、风控和系统体系，强化总行及海外交易中心对区域分行的业务支持，提升全球一体化服务能力。依托专业报价和合规先行优势，稳健拓展同业客户需求。围绕实体经济需求，强化链条式服务，全面满足客户汇率、利率和大宗商品风险对冲需求。代理交易与做市报价服务并重，构建境外机构投资者投资境内银行间市场的一体化营销机制，提升对境外机构投资者的报价和服务能力。积极参与外汇自律机制建设工作，全面实施外汇市场准则，顺利通过年度外汇自律实施评估。

管理层讨论与分析 — 业务回顾

投资银行与资产管理业务

本行充分发挥业务全球化和服务综合化的经营优势，坚持服务实体经济，为客户提供全方位、专业化、定制化的投资银行与资产管理解决方案，涵盖债券承销、资产管理、资产证券化、并购重组顾问等专业金融产品及服务。助力国内多层次资本市场建设，支持客户开展直接融资，全年承销中国银行间市场非金融企业债务融资工具3,791.79亿元。大力推进金融机构债券承销业务，金融债承销额和市场份额实现提升，银行间市场资产证券化承销业务市场份额位居商业银行前列。打造跨境竞争优势，协助菲律宾共和国、阿联酋沙迦酋长国、匈牙利政府等境外主体发行熊猫债，熊猫债市场份额保持领先。作为主承销商及簿记管理人，协助中国财政部成功发行30亿美元主权债券，进一步完善了主权外币债券收益率曲线，为国际资本市场参与者提供了中资债券定价基准。中资企业G3货币(美元、欧元、日元)投资级债券承销市场份额继续排名第一。坚持发展绿色金融，作为主承销商参与多个重要绿色债券项目，包括首单绿色建筑类熊猫债、首单准主权欧元浮息绿色债券。积极实践金融扶贫，牵头承销中国长江三峡集团有限公司发行的银行间市场央企首单扶贫短期融资券，募集资金部分用于水电站项目。大力支持民企融资，在国有大型商业银行中首批落地民营企业债券融资支持工具，为民营企业直接融资注入新动能。获得《国际金融评论(亚洲)》“中国最佳债券主承销商”、《亚洲货币》“中国最佳公司及投资银行”“中国最佳跨境债务融资奖”、《财新》“最佳中国国内债券市场银行”“最佳中国熊猫债券承销商”“最佳中国国际G3货币债券市场承销商”、《亚洲金融》“最佳金融机构债券奖”“最佳熊猫债券奖”“最佳绿色债券奖”等多个奖项，“中银债券资本市场”品牌影响力持续提升。

稳步推进资产管理业务转型发展，加大净值型产品发行推广力度，陆续推出“日积月累 — 乐享天天”“中银策略 — 稳富”以及“中银睿富”等多支净值型产品。探索建立符合净值化转型发展的投资运作模式，增强投资交易能力建设，优化大类资产配置，有效提升投资收益。搭建新型理财业务系统架构，优化系统功能，为业务开展提供科技支持。全年累计发行理财产品和结构性存款8,071支，年末理财产品和结构性存款规模达到17,181亿元。

完善财务顾问服务体系，进一步丰富顾问服务内涵，充分发挥总分行、境内外一体化联动优势，为客户提供策略建议、标的推介、交易结构搭建、估值分析、融资方案设计等专项顾问服务和交易全流程服务。稳步推进信贷资产证券化，优化存量资产结构，全年成功发行四期共379.49亿元个人住房抵押贷款资产支持证券和一期1.6388亿元不良信贷资产支持证券。

托管业务

本行以“做大公募基金托管、做强养老金托管、做精跨境托管、做优银行理财托管”为主线，全面提升托管业务市场竞争力。把握资本市场双向开放机遇，成为中国内地首家获得中国存托凭证(CDR)试点存托人业务资格的商业银行。推进科技引领和系统建设，配合CDR和沪伦通项目率先推出存托系统，加快全球托管系统估值核算和投资监督功能建设，投产非证券类托管业务系统和新版托管网银，全球托管服务能力进一步提升。中标新疆、山东地方职业年金计划托管项目，并成功争揽中国内地首支地方政府债公募基金。获得《财资》“中国境内最佳QDII托管银行”“最佳QDII个案”奖项，进一步巩固了本行作为客户跨境投资首选银行的地位。2018年末，集团托管资产规模近10万亿元，跨境托管资产规模位居中资同业首位。

以金融力量支持北京冬奥会

本行作为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，切实做好冬奥会金融服务，积极开展冬奥市场营销和宣传推广，全力以赴支持冬奥会筹办工作。

全面开展冬奥金融服务。支持冬奥项目建设，为国家速滑馆、冬奥延庆赛区场馆、冬奥会创伤诊疗中心等冬奥相关项目提供授信支持。为北京冬奥组委提供账户管理、结算汇兑、外汇风险防控、保函等全面金融服务，开设“北京冬奥支行”。

发挥金融力量积极服务北京冬奥会推广及大众冰雪产业发展。发布《中国银行冬奥冰雪行动计划》，积极服务冬奥会推广、大众冰雪、冬奥冰雪产业发展。以金融产品为载体，为广大消费者了解冬奥、接触冬奥提供独特渠道，作为北京冬奥会贵金属特许商品唯一代销银行，在全辖范围内开展销售；发行中银冰雪借记卡和信用卡，累计发卡量超过500万张，并为持卡客户提供冰雪场馆、运动装备、冰雪培训优惠。

开展形式多样的冬奥宣传。2018年6月23日，本行参加第32届国际奥林匹克日活动，分别在北京、哈尔滨、深圳举办了跑步、滑雪、滑冰的互动体验活动和奥林匹克文化营活动，首次将冰雪运动形式引入奥林匹克日活动，获得良好社会反响。创新开展网络宣传，联合北京冬奥组委开展“冬奥首发”系列微视频专项宣传，通过北京冬奥组委和本行官方宣传渠道播出，进一步宣传北京冬奥会。参加2018年奥林匹克博览会、2018年北京冬季运动博览会，分享本行冬奥金融服务进展，向社会大众普及冬奥知识，推广奥林匹克精神。



管理层讨论与分析 — 业务回顾

村镇银行

中银富登村镇银行积极落实国家乡村振兴战略，秉承“立足县域发展，坚持支农支小，与社区共成长”的发展理念，致力于为县域小微企业、个体工商户、工薪阶层和农村客户提供现代化金融服务，助推美丽乡村建设。

加快村镇银行机构布局，支持县域金融发展。在顺利完成收购国家开发银行持有的村镇银行股权的基础上，收购中国建设银行持有的27家村镇银行股权，进一步拓展村镇银行业务规模，更好服务于中西部地区，更好支持县域实体经济发展。2018年末，在全国22个省(直辖市)通过自设及并购的方式，共控股125家村镇银行，下设142家支行，成为国内机构数量最多、业务范围最广的村镇银行集团。持续完善产品服务体系，客户数量和业务规模进一步增长。2018年末，注册资本75.24亿元，资产总额603.32亿元，净资产100.40亿元。存款余额389.39亿元，比上年末增长38.37%。贷款总额392.57亿元，比上年末增长43.16%。不良贷款率2.42%，不良贷款拨备覆盖率237.80%。全年实现净利润6.74亿元。

海外商业银行业务

2018年，本行继续完善海外机构布局，持续推进海内外一体化发展，全球服务和保障能力进一步增强，市场竞争力持续提高。年末海外商业银行客户存款、贷款总额分别折合4,334.44亿美元、3,652.82亿美元。2018年，实现利润总额89.26亿美元，对集团利润的贡献度为25.78%。

机构网络布局方面，本行紧跟全球客户金融服务需求，加快完善在“一带一路”沿线国家的机构布局，在已设立机构的国家进一步增加经营网点数量，全球服务网络进一步完善。2018年末，本行共拥有548家海外分支机构，横跨全球56个国家和地区，比上年新增3个国家。

公司金融业务方面，本行充分发挥商投行一体化优势，为“走出去”和“引进来”客户、世界500强企业和当地企业客户提供优质、高效、个性化、全方位的综合金融服务。进一步完善全球化的客户服务体系，持续提升中高端产品服务能力，通过银团贷款、项目融资、跨境并购、出口信贷、全球现金管理、保函等核心产品，大力支持基础设施建设、能源资源开发、境外合作园区等重点项目，扎实做好“一带一路”金融服务，促进国际产能合作，推动企业境外投资经营行稳致远。

个人金融业务方面，本行依托丰富的海外机构网络，为“走出去”个人客户提供“一站式”金融服务。持续拓展出国金融见证开户服务，覆盖北美洲、欧洲、亚洲、大洋洲的18个国家和地区，打造美国“美好前程”、英国“金色年华”“英伦管家”、加拿大“加国有家”、澳大利亚“留金岁月”、新加坡“扬帆狮城”、澳门“璀璨人生”等留学服务品牌。打造跨境营销生态圈，整合平台营销资源，优化信用卡跨境服务专区，推出信用卡跨境客户星级体系，为客户提供优惠、便捷、高品质的跨境用卡服务，提升跨境业务品牌影响力。拓展海外发卡和收单业务，研发新加坡中银Qoo10信用卡、中银Miles信用卡、澳门大湾区信用卡等新产品，支持海外分行发展线上及线下一体化商户收单业务，进一步提升在当地支

付市场的竞争力。完善海外借记卡布局，在19个国家和地区发行借记卡产品，涵盖银联、Visa、万事达三大品牌，在取现、消费等基本功能的基础上，拓展非接触式支付、无卡支付、3D认证支付等创新功能，并支持海内外柜台、网上银行、手机银行等多渠道使用，更好满足海外客户全球用卡需求。

金融市场业务方面，本行充分发挥全球一体化优势，紧跟国家对外开放战略，在新加坡、韩国、迪拜等地交易所积极开展人民币期货做市业务，在亚洲、欧洲、大洋洲等地区拓客能力不断增强，汇率、利率、大宗商品产品线结构持续优化，业务规模和盈利能力不断提升。把握资本市场双向开放机遇，全力营销“走出去”“引进来”客户托管业务，加快构建全球托管服务网络，提升全球托管服务能力和重点海外机构的本地及跨境托管服务能力，积极开展资本市场互联互通服务机制创新，完成跨境托管服务流程整合。11月2日，成功获得英国审慎监管局颁发的托管业务牌照，成为首家在英国取得托管业务资格的中资银行。年末，本行跨境托管业务市场份额28.44%，保持中资同业第一。积极搭建国际资本市场桥梁，在国际市场上成功发行32亿美元等值“一带一路”主题债券和首笔18亿美元等值“粤港澳大湾区”主题债券，成功发行14亿美元等值绿色债券和4亿美元等值中资银行境外首笔可持续发展债券。

支付清算服务方面，本行持续提升跨境人民币清算能力，进一步巩固在国际支付领域的领先优势。获任日本人民币清算行，在全球25家人民币清算行中

占有12席，继续保持同业第一。人民币跨境支付系统(CIPS)间接参与行数量市场排名第一。全年跨境人民币清算量389万亿元，同比增长11%，继续保持全球第一。推出“中银闪汇”产品，为集团内客户打造专属高效汇款通道，提升客户跨境汇款体验，保持市场同类产品领先地位。

电子渠道服务方面，本行进一步拓展海外渠道服务范围，升级发布手机银行国际版，海外手机银行覆盖18个国家和地区，海外网上银行覆盖46个国家和地区。新增老挝语版手机银行，海外电子渠道已提供13种语言服务。跨境企业网上银行新增贵金属清算、全球资金调拨、企业网银GPI汇款等境外服务，全新搭建海外银企对接渠道，为全球重点客户提供银企对接服务，保持跨境领域业务领先优势。

中银香港

2018年，中银香港围绕“建设一流的全功能国际化区域性银行”的战略目标，坚持稳健、长期、可持续发展理念，充分发挥竞争优势，扎实推进各项重点工作，核心业务表现良好，主要财务指标保持稳健。持续完善区域一体化经营模式，推进东南亚机构整合融合，东南亚地区业务稳健发展。大力拓展跨境业务，推进粤港澳大湾区建设，致力打造大湾区首选银行。加快综合化平台建设，推动全功能发展。加快金融科技创新与产品研发，推动数字化发展。年末已发行股本528.64亿港元；资产总额29,529.03亿港元，净资产2,849.07亿港元。全年实现净利润325.84亿港元。

管理层讨论与分析 — 业务回顾

深耕香港核心市场，主要业务保持领先。客户存、贷款增幅高于市场平均水平，资产负债结构进一步优化，资产质量优于当地同业。拓展多元化企业融资业务，完成多笔大型银团贷款、项目融资和发债项目，连续14年保持香港—澳门银团贷款市场最大安排行地位。连续8年保持IPO主收款行业务香港市场份额第一。深化与本地工商客户的业务关系，为其搭建高效便利的金融服务平台，联手提升市场竞争力和渗透力。进一步巩固与政府和机构客户的业务往来，加快拓展资金池和财资中心业务的区域性布局，以客户为中心加强产品和服务的场景化、综合化应用，提升服务竞争能力。贴合个人客户差异化需求，以专属、尊贵服务对接中高端客户，中高端客户总量持续增长。积极推动普惠金融，加快个人客户产品服务升级，打造民生需求衣、食、住、行的全方位服务能力。银联发卡及签账业务保持香港市场领先地位。

推进东南亚机构整合，区域协同成效初显。2018年1月完成收购中国银行越南业务和菲律宾业务的交割。2018年12月4日与中国银行就转让中国银行万象分行签订收购协议，并于2019年1月21日完成交割。中银香港东南亚分支机构已覆盖泰国、马来

西亚、越南、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、文莱和老挝等国家。加快东南亚机构逻辑整合，全面加强东南亚机构的信贷风险、合规内控管理能力和水平，推进区域化经营管理转型发展，加强对东南亚机构的配套支持，实施差异化发展策略。不断丰富产品和服务组合，拓展当地主流市场，聚焦重点客户和项目，并积极拓展机构客户业务、人民币产品及财资业务。通过一体化营销，强化区域协同效应，客户基础和业务规模持续扩大。

深化集团内联动，大力发展跨境业务。继续发挥在内地与香港两地优势，加强与集团内分支机构联动，共同围绕大湾区人流、物流、资金流、信息流四大要素跨境流动，逐步丰富产品体系，进一步扩大市场份额和影响力。推进粤港澳大湾区的建设，举办“粤港澳大湾区金融高峰论坛”，进一步促进跨境金融合作，有效提升本行在大湾区的品牌形象。推出“粤港商事登记银政通”，提供远程工商登记服务，帮助香港中小企业到大湾区发展。重点部署香港国际机场、广深港高铁西九龙总站及港珠澳大桥等口岸交通枢纽的网点和自助银行服务，全力拓展跨境旅客服务网络。加快推动跨境服务互通、品牌互认，满足粤港澳三地居民在开户、支付、理财和



融资等金融服务需求，助力将粤港澳大湾区打造成为宜居宜业宜游的优质生活圈，跨境客户数量实现较快增长。

扩大金融市场竞争优势，加快综合化平台建设。积极应对市场变化，推动多元发展的同时实施严格的风险管控。加强交易系统建设，完善电子交易平台，不断提高交易能力。加强财资产品创新，丰富产品及服务组合，市场竞争力和客户基础持续提升，代客业务取得较快增长。发挥现钞业务市场领导地位，积极拓展亚太区业务，进一步巩固现钞批发业务优势。债券承销业务成效显著，协助企业和机构成功发行多笔美元、欧元和人民币绿色债券。发挥综合化平台协同优势，继续推进人寿保险、资产管理、托管、信托、证券期货等业务平台建设，为客户提供全价值链金融服务，努力打造新的竞争优势。

加快数字化发展，推进金融科技创新。加强线上线下融合，打造以客户为中心的数字化银行。电子渠道客户数量及交易笔数持续上升。持续提升跨境支付及收款服务，推出BoC Pay，成为首个“一站式”跨境电子支付手机应用程序，方便两地客户使用银联二维码支付和充值服务；推出BoC Bill，成为香港首家可处理银联二维码支付的综合收款平台，为商户提供综合收款服务。支持香港金融管理局推出的快速支付系统“转数快”，为个人及企业客户提供跨行、跨平台港元及人民币即时转账及收付服务。加快完善“至尊客服”配置，利用移动终端支持厅堂人员及云端客服，网点整体生产力显著提高。推广指静脉认证，为客户提供方便快捷的身份认证。加速新型智能分行布局，推出崭新客户服务流程。持续提升业务流程无纸化及客户信息数字化，降低业务对环境的影响，致力构建绿色银行。

获得《亚洲银行家》“亚太及香港区最稳健银行”“香港最佳贸易融资银行大奖”“香港最佳企业贸易融资交易奖”、《亚洲货币》“香港最佳企业社会责任银行”、《亚洲银行及财金》“香港本地现金管理银行”“香港区最佳贵金属买卖银行大奖”“香港区最佳创新服务大奖”“香港区最佳流动银行项目大奖”“香港区最佳电子银行项目大奖”等奖项。获得香港中小型企业总商会颁发的“2018中小企业最佳拍档金奖”。年内发行的额外一级票据亦获《亚洲金融》颁发“香港最佳交易”奖项。

(欲进一步了解中银香港的经营业绩及相关情况，请阅读同期中银香港业绩报告。)

综合经营平台

本行充分发挥综合经营优势，积极响应“一带一路”倡议，把握多层次资本市场加快建设等市场机遇，立足专业领域，深化业务联动，加快推进交叉销售和产品创新，向客户提供全面优质的综合金融服务。

投资银行业务

中银国际控股

本行通过中银国际控股经营投资银行业务。年末中银国际控股已发行股本35.39亿港元；资产总额640.58亿港元，净资产184.83亿港元。全年实现净利润16.07亿港元。多项核心业务市场排名位居前列。

中银国际控股积极把握“一带一路”建设、中国内地企业“走出去”、国企混合所有制改革、粤港澳大湾区建设等战略机遇，强化市场营销，加强内控建设，提升风险管控，以服务实体经济、支持民营企业为己任，努力做优主业，加强“投行+商行”一体化服务。

管理层讨论与分析 — 业务回顾

持续提升全球客户跨境综合服务能力，积极拓展东南亚市场，大力发展兼并收购业务，发挥政府服务和金融解决方案专家小组的架构优势，加大跨境联动力度。股票承销和财务顾问业务稳健发展，协助青岛海尔在法兰克福中欧国际交易所发行首支中资D股股票。债券发行和承销业务继续保持市场领先。立足港澳地区、背靠中国内地，面向全球市场，持续拓展销售网络。紧跟市场变化，进一步提升研究业务的智库价值和影响力。

稳步推进证券销售交易系统建设，应用大数据和人工智能技术，深入开展交叉销售，提高精准营销和客户服务水平。顺应市场变化重新推出牛熊证产品，证券销售和衍生产品业务在香港股票及认股证市场名列前茅。优化资产管理业务架构，致力于为客户提供差异化的投资产品和服务。积极提供全方位综合财富管理与传承方案及私人银行投资产品；持续优化服务和系统平台以确保在中资背景私人银行中继续保持领先地位和竞争优势。旗下中银国际英国保诚资产管理有限公司的香港强积金业务和澳门退休金业务继续位居市场前列。进一步丰富投资品种，积极参与中国内地和香港地区的基金互认安排，为境内投资者提供优质服务。

把握内地资本市场发展机遇，加强跨境业务合作，发掘符合行业发展趋势的优质项目，扩大人民币股权投资项目规模。推出“BOCI中国大宗商品指数”，在大宗商品期货市场树立行业新标杆。叙做境外投资者在国内首笔原油期货交易和铁矿石期货交易，助推中国期货市场国际化进程。

获得权威媒体颁发的“最佳公司与投资银行奖(香港区)”“最佳私人银行 — 香港(高端客户)”“‘一带一路’最佳全功能中资投行”“最佳债券承销商”“亚洲年度最佳基本金属交易商”“亚洲年度最佳创新奖”“互惠基金 — 香港股票基金 — 杰出大奖”“强积金(十年) — 环球股票基金 — 杰出大奖”等奖项。

中银国际证券

本行通过中银国际证券在中国内地经营证券相关业务。年末中银国际证券注册资本25.00亿元；资产总额472.00亿元，净资产120.45亿元。全年实现净利润7.06亿元。

中银国际证券大力推进各项业务转型发展和争先进位。深化投行业务“投行+商行”“投行+投资”“境内+境外”的协同优势，推动投行业务向交易驱动型综合金融服务转型，推动资管业务向主动管理转型，推动经纪业务向财富管理转型，推动分支机构向全功能转型。2018年股债主承销规模均位列行业第9名，2018年受托管理资产规模和净收入分别位列行业第7名、第8名，客户服务能力和市场影响力持续提升。

获得《证券时报》“十佳资产证券化投行”“新锐投行君鼎奖”“五星绿色债券项目”“资产管理券商君鼎奖”“十大创新资管/基金产品君鼎奖”“固收类投资团队君鼎奖”、《国际金融报》“中国机构客户服务先锋奖”、《中国证券报》“最具价值金牛分析师奖”等奖项。

中银基金

本行通过中银基金在中国内地经营基金业务。年末中银基金注册资本1.00亿元；资产总额40.60亿元，净资产为30.20亿元。全年实现净利润9.73亿元。

中银基金稳步拓展资产管理业务，盈利水平持续提升，内控和风险管理稳健良好，品牌和市场美誉度不断提高，综合实力进一步增强。年末资产管理规模达到7,692亿元。其中，公募基金资产管理规模4,011亿元，非货币理财公募基金资产管理规模1,876亿元。

获得《中国基金报》公募基金20年“最佳固定收益基金管理人”、《上海证券报》“金基金”Top基金公司大奖等权威奖项。

保险业务

中银集团保险

本行通过中银集团保险在香港地区经营一般保险业务。年末中银集团保险已发行股本37.49亿港元；资产总额85.63亿港元，净资产40.02亿港元。全年实现毛保费收入23.44亿港元，净利润0.21亿港元。毛保费收入继续在香港地区一般保险市场位居前列。

中银集团保险积极服务国家“一带一路”倡议和粤港澳大湾区建设。加大集团联动力度，成功争取到老挝万象世贸中心财产综合险项目和港珠澳大桥汽车第三者责任险项目，实现联动模式的新突破，综合金融服务能力不断增强。

深入践行“科技办保险、特色办保险、创新办保险、市场办保险”的战略内涵和“做深香港、做精内地、做好海外、做大品牌”的市场策略，持续深化与保险类金融机构的业务合作，通过再保险渠道抢抓市场机遇，实现业务范围由区域化向国际化的拓展。推动公司核心业务系统更新换代，推进新官网平台优化改造，实现客户会员制管理，进一步改善客户体验。

在充分考虑战略、市场、监管和科技等因素的基础上，依据客户、产品、渠道管理原则，持续推动组织架构优化。着力建设“全面、全程、全员”风险管控体系，确保风险内控三道防线履责到位。强化风险管理预警机制，有力应对“山竹”台风等自然灾害。加强承保、再保、投资等风险偏好管理，有效传导风险合规理念，风险管理专业化水平有效提升。

中银人寿

本行通过中银人寿在香港地区经营人寿保险业务。年末中银人寿已发行股本35.38亿港元；资产总额1,324.15亿港元，净资产83.17亿港元。全年实现净利润8.54亿港元。

中银人寿积极开拓多元化销售渠道，开发创新产品及增值服务。围绕客户差异化需求，推出优化版“非凡人生特级终身寿险计划”及全新“非凡守护危疾保险计划”，提升新造业务价值。推出全新年金产品“非凡即享年金计划”，满足客户对年金产品及退休保障的需求。创新销售平台，进驻知名互联网企业旗下保险产品服务平台，在该服务平台及公司官网同步推出首个危疾产品“随身保危疾保险计划”，吸纳移动网络客群。2018年适逢中银人寿开业20周年，公司积极开展品牌推广活动，提升客户对中银人寿寿险业务的认知度，深化品牌建设。

加大创新科技应用，有效提升客户体验。推出全新智能客户服务机器人，为客户提供有关保险、缴费、理赔等资讯。开拓年轻客群，推广电子保单服务，推出“网上理赔”功能，为客户带来轻松便捷的批核服务。配合香港金融管理局推出的快速支付系统“转数快”，成为首批引入即时缴付或即时支付功能并应用于保险缴费及理赔的香港保险公司。

公司财务表现稳健，盈利表现、偿付比率和资本实力长期稳定，穆迪财务实力评级上调一档至A1评级。

中银保险

本行通过中银保险在中国内地经营财产保险业务。年末中银保险注册资本45.35亿元；资产总额126.06亿元，净资产39.69亿元。全年实现保费收入60.50亿元，净利润2.05亿元。

中银保险紧跟国家战略，紧盯市场趋势和客户需求，坚持服务实体经济，持续提升综合金融服务品质。积极响应国家“一带一路”倡议，支持中国内地大型企业“走出去”，在亚洲、非洲、南美洲的70多个国家和地区开展境外保险业务，覆盖近30个行业，保持同业领先。在业内首创关税保证保险，为进口企业提供通关便利。助力企业科技创新，加入首台（套）重大技术装备保险补偿机制试点共同体，支持重大技术装备水平提升。支持区域发展战略，

管理层讨论与分析 — 业务回顾

助力粤港澳大湾区建设，为港珠澳大桥提供保险服务。主动担当社会责任，加入单用途商业预付卡履约保证保险共保体、中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体。快速响应各类理赔项目，全力做好理赔服务工作，针对自然灾害和重大事故，及时启动应急机制，确保赔案快速处理，有力支持客户恢复生产，客户体验持续提升。

公司风险状况良好，经营保持稳健，连续9个季度分类监管评价为A，保持标准普尔A-评级，评级展望为“稳定”。获金融界网2018年度领航中国“杰出保险产品”、《中国经营报》“2018卓越竞争力财险公司”奖。关税保证保险产品获和讯网2018年度财经风云榜“年度创新力保险产品”奖项。

中银三星人寿

本行通过中银三星人寿在中国内地经营人寿保险业务。年末中银三星人寿注册资本16.67亿元；资产总额148.05亿元，净资产12.91亿元。全年实现规模保费收入72.04亿元，净利润0.35亿元。

中银三星人寿持续提升集团交叉销售和协同服务能力，全年面向本行团体客户的保费收入同比增长96%，面向本行信用卡客户的保费收入同比增长105%。拓展客户服务渠道，年内在江苏苏州、广东中山等7个地区新设分支机构，在本行手机银行开设寿险综合服务专区，为高端客户提供韩国三星首尔医院体检服务。升级系统服务平台，上线团险新核心系统，自动核保效率提升近60%，微信保全业务办理占比提升近20%。增强产品开发能力，强化保险保障功能，推出“中银爱家保特定疾病保险”。

获得《每日经济新闻》2018中国保险风云榜“优秀外资保险公司”奖项。“祥佑”系列终身重大疾病保险和“尊享家盈二号”终身寿险产品分别获得《中国保险报》2018保险产品创新论坛“年度健康产品”和“年度终身寿险产品”奖项。

投资业务

中银集团投资

本行通过中银集团投资经营直接投资和投资管理业务，业务范围覆盖企业股权投资、基金投资与管理、不动产投资与管理、不良资产投资等。年末中银集团投资已发行股本340.52亿港元；资产总额1,162.99亿港元，净资产612.64亿港元。全年实现净利润38.92亿港元。

中银集团投资积极贯彻集团整体发展战略，加快推进从“投资”向“投资+投资管理”并重转型发展。聚焦新行业、新业态发展机遇，叙做多个重点项目。积极参与粤港澳大湾区建设，发起设立大湾区共同家园发展基金。完善多元融资渠道，2018年在中国上海证券交易所和中国银行间债券市场分别公开发行10亿元和20亿元熊猫债。助力集团精准扶贫，完成咸阳——正大生猪养殖项目一期出资。加强投后管理和退出管理，实现滚动持续发展。

中银资产

本行通过中银资产在中国内地经营债转股及配套支持业务。年末中银资产注册资本100.00亿元；资产总额211.72亿元，净资产101.07亿元。全年实现净利润2.34亿元。

中银资产深入贯彻落实国家深化供给侧结构性改革决策部署，坚持市场化、法治化原则，以改善企业运营为目标实施债转股，帮助企业降低杠杆率，提升企业价值。2018年，落地市场化债转股业务438.61亿元，派出17名董(监)事参与转股企业公司治理。成立私募股权投资基金子公司，成功发起首支债转股私募股权投资基金。落地国内首单“非上市非公众股份公司债转优先股”项目，积极探索市场化债转股新路径。

租赁业务

中银航空租赁

本行通过中银航空租赁经营飞机租赁业务。中银航空租赁是全球领先的飞机经营性租赁公司之一，是总部位于亚洲的最大飞机经营性租赁公司（按自有飞机价值计算）。年末中银航空租赁已发行股本11.58亿美元；资产总额182.56亿美元，净资产41.99亿美元。全年实现净利润6.20亿美元。

中银航空租赁始终致力于可持续增长，持续实施积极经营策略，稳步拓展飞机租赁市场。大力支持“一带一路”倡议，截至年末向沿线国家和地区以及中国内地和香港澳门台湾的航空公司租出的飞机累计超过公司飞机总数的75%。密切围绕客户需求，持续扩大自有机队规模，全年共接收飞机55架（包括五架由航空公司客户在交机时购买的飞机），并全部签订长期租约。2018年，公司为未来交付的飞机签署租约92个，新增客户17名。公司坚持优化资产结构，提高可持续发展能力。全年出售34架自有飞机和7架代管飞机，年末自有机队的平均机龄为3.0年（账面净值加权），是飞机租赁业内最年轻的飞机组合之一。

（欲进一步了解中银航空租赁的经营业绩及相关情况，请阅读同期中银航空租赁业绩报告。）

服务渠道

本行在中国内地及众多国家和地区为客户提供全面的金融服务，具备专业化、多样化的服务渠道。本行致力于以客户体验为中心，推动渠道融合与网点转型，努力增强获客与活客能力，打造线上线下有机融合、金融非金融无缝衔接的业务生态圈。

网点建设

全面推进以智能柜台为核心的新一代网点智能化建设。以智能柜台推广和迭代升级为驱动，促进网点服务模式转型，加快从交易操作型向价值创造型的转型升级。2018年，智能柜台完成9次迭代升级，投产41大类、186子类服务场景，基本建成涵盖基础金融、重点销售、线上线下协同、国际化特色以及对公业务等五大产品的智能服务体系；同时，实现中国内地对外营业网点100%全覆盖，智能化服务水平和覆盖范围持续提升。移动智能柜台已覆盖中国内地36家一级分行，助推网点走出厅堂，融入场景主动获客，进一步扩展金融服务辐射半径，转变经营发展模式。试点投产移动对公开户，依托移动智能柜台首次将对公开户、产品开通以及线上渠道服务拓展延伸至场外营销场景，进一步提升基础客户、基础账户服务能力和服务水平。试点推出现金版智能柜台，以人民币现钞为突破口，为客户提供贯通多种介质、多种面额、多种交易方向的一站式智能现金服务，打通柜面业务迁移的“最后一公里”。

优化网点效能评价体系，推进网点分类和差异化建设，延伸服务渠道，提升县域金融服务水平。持续完善网点运营管理机制，优化基层人员岗位权限配置，提升网点营销服务手段，改善客户体验，加强网点各项业务风险管理，全面提升业务发展综合效能。

2018年末，中国内地商业银行机构总数（含总行、一级分行、二级分行及基层分支机构）10,726家，中国内地非商业银行机构总数467家，香港澳门台湾地区及其他国家机构548家。

管理层讨论与分析 — 业务回顾

单位：台（百分比除外）

项目	2018年12月31日	2017年12月31日	增长率
ATM	41,723	42,507	(1.84%)
智能柜台	26,044	16,235	60.42%
自助终端	17,627	31,239	(43.57%)

网络金融

网络金融业务创新发展，手机银行业务增长迅速，功能体验持续提升，在权威机构与主流媒体测评中排名取得大幅进步。2018年，本行电子渠道对网点业务的替代率达到93.99%，电子渠道交易金额达到223.53万亿元，同比增长16.18%。其中，手机银行交易金额达到20.03万亿元，同比增长82.68%，成为活跃客户最多的线上交易渠道。

单位：万户（百分比除外）

项目	2018年12月31日	2017年12月31日	增长率
企业网银客户数	389.05	341.69	13.86%
个人网银客户数	16,623.61	14,797.22	12.34%
手机银行客户数	14,531.18	11,532.57	26.00%
电话银行客户数	11,376.78	11,336.91	0.35%

单位：亿元人民币（百分比除外）

项目	2018年	2017年	增长率
企业网银交易金额	1,900,071.23	1,658,818.31	14.54%
个人电子银行交易金额	300,761.52	225,919.12	33.13%
手机银行交易金额	200,311.65	109,651.39	82.68%

贯彻“移动优先”策略，打造集团综合金融移动门户。新版手机银行已涵盖约200项金融服务，功能体验持续提升。应用人工智能、大数据、生物识别等新技术，实现“千人千面”，推出人脸识别认证、语音识别搜索、手势登录等功能，上线智能投资顾问、智能客服等服务，提升手机银行智能服务水平。搭建跨境金融、综合金融、移动支付、资产管理等特色专区，推出数字信用卡、签证通、外币现钞预约等功能。创新应用直播模式，打造中银直播平台，促进手机银行客户互动，提升客户黏性。丰富手机银行安全认证方式，试点推广SIM盾、手机盾。进一步优化网上银行、电话银行、微信银行和短信银行服务功能，客户体验持续改善。

持续丰富网络金融产品体系。围绕市场与客户需求，打造网络支付、金融超市、中银E贷、E融汇、报关即时通等明星产品。加快网络支付业务发展，成为网联平台首家接入、首笔交易、首家切量银行，业内首推银联跨境二维码支付。构建一站式金融超市，聚合集团资源，为客户提供银行理财、代销基金、贵金属、外汇等全类型18大类投资理财产品。紧抓数据与场景两条主线，持续拓展和丰富“中银E贷”客群范围与获客场景；创建网络融资创新孵化机制，探索开发基于消费行为和场景数据的个人客户信用风险评价模型。延续报关业务优势，配合海关总署和人民银行，成为业内首家试点银行并在全国推广“单一窗口”税费支付业务、电子汇总征税保函业务，“报关即时通”业务持续保持市场份额第一。

加快建设丰富、高黏性的服务场景。以手机银行为统一入口，加强对外场景合作，拓展优质商户进驻生活频道，不断丰富跨境、分行特色等增值服务。投产E中银场景拓展平台，推动本行产品融入互联网场景中，上线在线开户、出国金融服务、风险测评等公共服务，并与合作伙伴共同推出积利金、外币零钞预约等场景金融服务。

强化金融科技赋能，提升网络金融基础服务能力。搭建企业级事中风控系统，打造覆盖事前、事中、事后的全流程网络金融风险管控体系。大数据分析能力进一步提升，构建涵盖公司与个人的客户标签服务体系，初步形成数据挖掘、数据分析、营销触达、成效反馈的精准服务闭环。投产新一代客服项目主体功能，建设跨渠道、跨场景、跨平台的智能客户联络中心；推出全球视频专家在线服务，持续打造智能化客户服务能力。搭建新版企业手机银行，推出生物识别登录、账户管理、电子对账、综合汇款等功能。新增对公在线预约开户、企业团险、理财产品等主动营销类企业网上银行产品。

信息科技建设

本行坚持科技引领和创新驱动，持续强化IT治理，促进集团范围内信息科技一体化发展，有力支持集团战略实施。

海外信息系统整合转型项目顺利收官，该项目历时6年，覆盖6大洲50个国家和地区，实现一套核心系统覆盖全球，实现信息系统版本统一、集中部署和运营管理一体化。实施手机银行、智能柜台、交易银行、智能客服、智能投顾、智能客户管理、消费金融、量化交易平台、智能风控体系、生态场景工程等重点项目，有力支持业务发展，促进集团数字化转型。

遵循集中式与分布式架构并重的技术发展路线，全面推动技术架构战略转型，构建云计算、大数据、人工智能三大新技术平台，为业务与经营管理的网络化、智能化、生态化奠定坚实基础。容灾备份与高可用架构取得实质性突破，为信息科技长远发展奠定基础。积极适应数字化时代发展浪潮，推动科技体制机制转型，在新加坡成立本行全球首家创新研发基地，并发布手机银行国际版。

开展人工智能、生物识别、区块链等新兴技术的应用研究，重点在风险防控、客户体验、业务交易、安全运维等领域探索运用。坚守金融技术创新回归业务本源的原则，紧密跟踪金融科技的核心技术，探寻应用场景，推动新技术与业务的融合。积极利用区块链技术，与同业合作设计开发福费廷交易平台并成功投产。深入应用人工智能技术，研发外汇价格预测和智能报文分发模型，并探索运用深度学习技术改进建模效果，提升预测结果的可靠性。

⑤ 深入推进创新驱动

本行围绕集团发展战略，坚持创新驱动，努力夯实产品服务基础，积极提升客户体验，推动技术创新与业务创新的有机融合。

强化顶层设计，建立创新管理体系。持续优化创新机制，设立创新与产品管理委员会。2018年11月，在新加坡设立首个全球化创新研发基地，依托海外金融服务优势，聚焦跨境客户投融资服务、贸易金融、跨境清算、人民币国际化等领域，借助集团科技力量，为本行建设新时代全球一流银行提供动力。

围绕客户需求，加大产品服务创新。重点推广“中银慧投”“对公商品期权”“可持续发展债券”等产品，努力打造明星产品。多项产品和成果获得省部级奖项，涵盖“一带一路”、跨境金融、绿色金融、普惠金融、数字化银行等多个领域，赢得市场认可。

营造创新氛围，激发全员主动创新。打造多元化、立体化的创新活动体系，开展创新论坛、创新大赛、创新月、创新年度评选等活动，员工的创新热情得到有效激发。加强创新人才培养，逐步建立包括创新专家、创意达人、青年创新能手在内的三级创新人才体系。