

经营情况讨论与分析

业务回顾

37	中国内地商业银行业务
	公司金融业务
	个人金融业务
	金融市场业务
	村镇银行
50	全球化经营业务
	公司金融业务
	个人金融业务
	金融市场业务
	支付清算业务
	线上服务渠道
	科技支持保障
	中银香港
54	综合化经营业务
	投资银行业务
	资产管理业务
	保险业务
	直接投资业务
	租赁业务
	金融科技
60	服务渠道
	线上渠道
	线下渠道
61	信息科技建设

经营情况讨论与分析 — 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	2020年		2019年	
	金额	占比	金额	占比
商业银行业务	505,869	89.45%	496,967	90.49%
其中：公司金融业务	217,158	38.40%	220,970	40.23%
个人金融业务	221,296	39.13%	186,494	33.96%
资金业务	67,415	11.92%	89,503	16.30%
投资银行及保险业务	41,109	7.27%	35,303	6.43%
其他业务及抵销项目	18,553	3.28%	16,912	3.08%
合计	565,531	100.00%	549,182	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	2020年 12月31日	2019年 12月31日	2018年 12月31日
公司存款			
中国内地：人民币	6,453,523	6,027,076	5,884,433
各外币折人民币	560,993	544,829	453,815
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	1,818,563	1,729,564	1,594,165
小计	8,833,079	8,301,469	7,932,413
个人存款			
中国内地：人民币	6,136,873	5,544,204	5,026,322
各外币折人民币	300,406	288,793	302,256
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	1,152,825	1,156,651	1,093,892
小计	7,590,104	6,989,648	6,422,470
公司贷款			
中国内地：人民币	6,266,331	5,591,228	5,057,654
各外币折人民币	255,601	259,463	280,878
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	2,078,158	2,135,689	2,009,066
小计	8,600,090	7,986,380	7,347,598
个人贷款			
中国内地：人民币	4,979,214	4,450,464	3,933,840
各外币折人民币	645	1,253	1,177
港澳台及其他国家和地区：			
各货币折人民币	603,436	596,092	505,068
小计	5,583,295	5,047,809	4,440,085

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

中国内地商业银行业务

本行坚持稳中求进的工作总基调，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，深入推进发展战略加强版实施，各项业务稳健增长，经营效益稳中有进。2020年，中国内地商业银行业务实现营业收入4,280.70亿元，同比增加146.05亿元，增长3.53%。具体如下表所示：

单位：百万元人民币（百分比除外）

项目	2020年		2019年	
	金额	占比	金额	占比
公司金融业务	186,833	43.65%	187,742	45.41%
个人金融业务	199,265	46.55%	163,245	39.48%
资金业务	41,757	9.75%	62,919	15.22%
其他	215	0.05%	(441)	(0.11%)
合计	428,070	100.00%	413,465	100.00%

公司金融业务

本行持续推进公司金融业务转型，聚焦客户基础夯实、客户结构优化与产品服务创新，努力推动公司金融业务高质量发展。围绕行政事业重点客户群，加大源头营销力度，提升综合服务能力。围绕国家社会保障体系建设，深入推进产品创新，优化完善系统功能，为客户提供企业年金、职业年金、薪酬福利计划及养老保障管理等系列产品，客户满意度持续提升。全力支持疫情防控和复工复产，加大服务实体经济力度，支持制造业高质量发展，持续夯实民营企业发展基础，努力深化金融精准扶贫，积极推动信贷资产绿色化，不断提升乡村振兴服务水平。主动融入和服务国家区域发展战略，着力支持重点区域协同发展。积极践行国家对外开放战略，发挥对外经贸金融服务主渠道作用。持续推进人民币国际化业务，担当人民币跨境流通主渠道和服务创新引领者。2020年，中国内地公司金融业务实现营业收入1,868.33亿元，同比减少9.09亿元，下降0.48%。

公司存款业务

本行秉持“以客户为中心”的理念，聚焦客户多样化金融需求，努力做大全量客户金融资产，提高资金留存能力，推动存款业务健康可持续发展。在总行设立行政事业机构部，进一步加大行政事业机构业务的战略资源投入，围绕行政事业重点客户群，

加大源头营销力度，增强综合服务能力。通过对教育、医疗等行业的全产业链、场景化营销，提升重点领域市场竞争力。做好场景建设及产品交叉销售，努力提升获客、活客能力，夯实存款业务发展根基。年末本行中国内地人民币公司存款64,535.23亿元，比上年末增加4,264.47亿元，增长7.08%。外币公司存款折合859.77亿美元，比上年末增加78.79亿美元，增长10.09%。

公司贷款业务

本行主动践行责任担当，全力支持疫情防控和复工复产，深入贯彻国家发展战略，积极支持制造业高质量发展，持续夯实民营企业发展基础，努力做好金融精准扶贫和乡村振兴的有效衔接，有效提升实体经济服务质效。加快信贷结构优化，聚焦“两新一重”、高端制造业、民生消费、数字经济、新能源等领域，把握冬奥发展机遇。支持重点区域发展，完善京津冀、长三角、粤港澳大湾区和海南自由贸易港等国家战略区域业务布局，制定支持西部大开发、黄河流域生态保护、成渝双城经济圈建设等重点区域配套政策及综合金融服务方案。扎实做好“一带一路”金融服务、加强“走出去”与境外经贸合作。年末本行中国内地人民币公司贷款62,663.31亿元，比上年末增加6,751.03亿元，增长12.07%。外币公司贷款折合391.73亿美元，比上年末增加19.80亿美元，增长5.32%。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

持续推动绿色金融建设

本行积极贯彻国家绿色发展理念，持续推动绿色金融建设。董事会与管理层高度重视绿色金融工作，大力支持绿色发展，董事会定期审议本行绿色金融发展情况，管理层定期组织召开绿色金融管理委员会会议，部署推进绿色金融各项工作。本行以《中国银行绿色金融发展规划》为指导，将绿色发展的要求内化到组织架构、公司治理、政策制度、产品体系、风险管理、企业文化、信息披露等各个环节。

绿色信贷结构逐步优化。本行大力支持清洁能源、环保节能、绿色交通等绿色低碳产业。积极支持国际绿色项目发展，为世界最大光伏电站——阿布扎比1.5GW太阳能光伏电站、世界最大光电综合体——迪拜950MW光热光伏一体化电站项目等一批标志性项目提供信贷支持。年末，中国内地绿色信贷余额折合人民币8,967.98亿元，实现较快增长。煤炭、煤电等高碳行业授信余额持续下降。

绿色债券业务成绩显著。绿色金融债券发行方面，2020年成功发行30亿元人民币和5亿美元双币种蓝色债券，为亚太地区首只蓝色债券，也是全球首只商业机构蓝色债券。绿色债券承销方面，2020年本行承销境内绿色债券发行规模145.87亿元人民币，在商业银行中排名第一；境外绿色债券承销量折合人民币约370亿元，在中资离岸绿色债券市场中位列中资主承销商首位；2021年初协助中国长江三峡集团有限公司、华能国际电力股份有限公司及国家电力投资集团有限公司成功发行国内首批碳中和债券。

参与绿色金融国际合作与实践。积极践行“一带一路”绿色投资原则(GIP)绿色金融产品创新工作组共同主席的职责，主办GIP“绿色金融工具创新”线上国际研讨会。成功当选国际资本市场协会(ICMA)2020/2021年度绿色债券、社会责任债券原则及指引顾问委员会成员。2021年初成为气候相关财务信息披露工作组(TCFD)支持者，并积极参与中英金融机构气候与环境信息披露试点小组、国际标准化组织可持续金融技术委员会(ISO/TC322)国内技术对口工作组、可持续金融国家平台(IPSF)可持续金融目录工作组技术专家组的有关工作。作为中国全球化、综合化程度最高的银行，在绿色金融领域进行了积极探索，中银香港推出香港地区首支经第三方认证的人民币企业绿色定期存款产品，伦敦分行对金融业务的气候风险进行了评估与管理。

持续强化绿色金融能力建设。本行积极开展多方合作，加强前沿研究与能力建设，与北京绿色金融与可持续发展研究院、浙江省湖州市政府签署《关于共同筹建“两山绿色金融学院”框架合作协议》。作为创始核心合作伙伴，参与设立新加坡金融管理局主导成立的新加坡绿色金融中心。根据中国内地各项绿色金融政策，结合本行实际业务情况，印发《中国银行绿色信贷工作指引》。

下阶段，本行将继续加强绿色金融顶层设计，构建与“一体两翼”战略发展格局相适应的绿色金融体系，支持绿色金融业务跨越式发展。充分发挥全球化、综合化经营优势，提升绿色金融综合服务水平，扩大绿色业务国际优势，打造绿色金融新名片，努力成为绿色金融服务的首选银行。



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

金融机构业务

本行持续深化与各类金融机构的合作，搭建综合金融服务平台，客户覆盖率保持市场领先。与全球1,400余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。高质量共建“一带一路”，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、金砖国家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。作为牵头主承销商为亚洲基础设施投资银行成功发行首笔熊猫债券，作为联席主承销商协助新开发银行成功发行疫情防控熊猫债及首笔境外美元债。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116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1,485户，领先国内同业。推广人民币跨境支付系统(CIPS)，与359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。与韩国央行签署中国银行间

外汇市场交易代理服务协议。深度参与全面推开H股“全流通”工作、与上海黄金交易所共同推出“沪澳黄金之路”项目，金融要素市场合作品牌影响力进一步提升。年末本行金融机构外币存款市场份额排名第一，以金融科技促进业务模式升级，推出第三方存管二维码开户产品“中银银证通”，第三方存管客户量增幅、存量客户市场份额提升幅度同业领先。

交易银行业务

本行主动适应金融科技变革和客户金融需求综合化趋势，持续推动交易银行建设，积极构建线上线下协同、场景生态丰富、用户体验良好、组合创新灵活的交易银行产品服务体系，大力推动全渠道综合对公金融服务门户——智能环球交易银行(iGTB)平台建设，支持疫情防控和实体经济发展。

积极践行国家对外开放战略，发挥对外经贸金融服务主渠道银行作用。2020年，集团实现国际结算业务量5.75万亿美元，同比增长10.68%，中国内地机构国际贸易结算市场份额稳居同业首位，跨境担保业务保持同业领先。认真落实“稳外贸”工作要求，



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

助力国家重点科创领域快速发展

本行积极贯彻落实国家政策导向，为高新技术企业提供全方位、综合化金融服务，助力国家重点科技创新领域快速发展。

服务国家战略，明确政策引导。围绕国家重点支持的高新技术领域，制定并持续完善内部政策，针对电子信息技术、生物医药、新材料、新能源等行业出台信贷政策，引导全行提升信贷投放精准化水平，支持优质科技企业发展。

推进投贷联动，丰富产品体系。进一步推动“投贷联动”产品组合创新，2020年推出选择权贷款产品，全年发放选择权贷款超过140笔。此外，聚焦长三角、粤港澳大湾区等科技企业集群地区，设立面向科技企业的股权投资基金，积极为中小型科技企业提供“投贷联动”服务与支持。

服务龙头企业，深化战略合作。与多家科技龙头企业建立战略合作伙伴关系，提供投融资、跨境金融、供应链金融、普惠金融等一揽子金融服务，同时共同推进智能营销、智能风控等金融场景的开发和应用，不断深化战略合作。

发挥跨境优势，抢抓海外项目。作为国际化程度最高的中资银行，充分发挥境内外联动优势，积极助力科技企业“走出去”，为多家科技龙头企业牵头筹组海外银团及并购项目，为科技企业的全球化发展提供融资支持。

强化集团联动，提升综合服务。依托多元化、全牌照优势，强化集团内部投、贷、债联动，完善覆盖企业全生命周期的金融服务安排，为科技企业提供股权投资、信贷支持、承销保荐等全面综合服务。

推进数字转型，加强科技赋能。顺应科技与金融加速融合的趋势，进一步深化大数据、人工智能、区块链、生物识别等新兴技术的应用，不断增强数字化、智能化发展能力，精准高效响应科技企业金融需求。

下阶段，本行将继续聚焦服务实体经济，以创新为引领，打造科技金融服务新模式，提升科技金融支持水平，助力科技创新发展。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

发布《全力支持疫情防控期间“稳外贸”工作的若干措施》，强化全流程金融服务保障，加大外贸进出口融资支持和减费让利力度，为我国近四分之一进出口贸易提供金融支持。发挥战略合作伙伴作用，克服疫情不利影响，为第三届中国国际进口博览会（简称“进口博览会”）和第127、128届中国进出口商品交易会（简称“广交会”）提供全方位优质服务。持续引领自贸区（港）金融服务创新，发布海南自由贸易港综合金融服务方案、支持浙江自贸区扩区发展行动方案等多项金融支持方案。

持续推进人民币国际化业务，担当人民币跨境流通主渠道和服务创新引领者。2020年，集团实现跨境人民币结算量9.20万亿元，同比增长25.75%，其中中国内地机构跨境人民币结算量6.75万亿元，同比增长34.37%，市场份额稳居第一，客户数较上年增长近10%。持续编制并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。

积极优化产品服务体系，提升实体经济服务质效。加强交易银行业务应用场景建设，优化账户和收付结算服务水平，推出移动智能柜台上门开户服务和在线预约开户等多渠道账户服务功能，重塑网点柜面对公开户流程，提高对公账户开户效率。积极推进供应链金融业务拓展，大力支持中小企业融资，深化重点行业供应链金融服务方案创新，实现多级供应链融资试点落地，助力产业链协同复工复产。

持续提升全球现金管理服务能力，推进现金管理业务场景化、行业化、标准化、批量化拓展，进一步完善“全球现金管理平台+”综合产品体系，支持教育、政务、医疗等重点场景应用建设，聚焦对外开放新高地建设，通过跨境资金池、离岸资金池服务巩固跨境业务优势。促进业务与科技融合创新，大力推动区块链等前沿技术应用和推广，成功办理上海票据交易所跨境人民币贸易融资转让服务平台全球首单业务、全国首笔区块链跨境电子提单信用证。

获得《亚洲货币》“最佳交易银行”“最佳贸易融资银行”、《财资》“最佳交易银行服务银行”“最佳人民币银行”等奖项，以及《亚洲货币》“亚太区亚洲银行市场领导者”“中国区中资银行市场领导者”、《欧洲货币》“中国市场领导者”等现金管理奖项，彰显交易银行领域专业优势。

普惠金融业务

本行深入贯彻落实国家支持小微企业发展的政策措施和监管要求，持续推进普惠金融业务发展。围绕“增量、降价、提质、扩面”总体要求，加大小微企业信贷投放，切实降低企业融资成本。年末，本行普惠型小微企业贷款余额⁴6,117亿元，较上年末增长48%，高于全行各项贷款增速；客户数超过48万户，高于年初水平。全年新发放普惠型小微企业贷款平均利率3.93%。强化风险管控和合规经营，小微企业贷款质量稳定可控。



⁴ 普惠型小微企业贷款统计按照《中国银保监会办公厅关于2020年推动小微企业金融服务“增量扩面、提质降本”有关工作的通知》（银保监办发[2020] 29号）执行。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

推动普惠金融服务提质增效

主动担当，精准助力复工复产。本行主动担当国有大行责任，发挥百年中行特色优势，全力支持常态化疫情防控和复工复产。积极帮扶疫情防控重点保障企业建立绿色通道、简化审批流程、提高审批效率、加大利率优惠，全力帮助企业恢复生产和扩大产能。

多措并举，提升金融服务质效。通过金融科技赋能普惠金融服务，创新“中银企E贷”线上融资产品体系，陆续推出“中银企E贷·信用贷”“中银企E贷·银税贷”等产品。借助互联网与大数据技术，依托风控模型策略对小微企业进行综合评价，实现客户申请、审查审批、提款还款等在线服务，切实提高普惠金融服务效率。

重点突出，支持小微企业做强。在广东、浙江、湖南等十多家分行推出“专精特新”企业融资服务，加强对“专精特新”企业、“小巨人”企业、制造业单项冠军企业等重点客群支持。在北京、上海、广州等九地复制推广以“中关村模式”为代表的科技金融模式，支持拥有核心技术、市场前景较好的中小科技创新企业。

发挥优势，深化跨境撮合服务。2020年，积极克服疫情影响，发挥线上撮合优势，共举办11场跨境撮合活动，帮助来自64个国家和地区的3,000余家中外企业开展撮合对接。

下阶段，本行将继续发挥国有大行头雁作用，加大普惠金融支持力度，以产品创新为抓手，以模式升级为依托，以数字普惠为方向，构建线上线双轮驱动的服务模式，全力打造中国银行普惠金融品牌。



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

本行坚决贯彻落实国家疫情防控政策要求，快速出台延迟还款等一揽子保障措施。投产普惠金融线上融资产品“中银企E贷·信用贷”“中银企E贷·银税贷”，运用互联网、大数据、生物识别等新兴技术，提供“在线申请、在线秒批、随借随还”的全线上服务。建立普惠金融信贷发起重点网点体系，推动普惠金融信贷服务基层机构建设，强化普惠金融信贷服务能力，不断提高金融服务覆盖率、可得性和满意度。

养老金融业务

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，优化完善系统功能，为客户提供企业年金、职业年金、薪酬福利计划及养老保障管理等系列产品，客户满意度持续提升。加快养老金融业务战略布局，推进银发场景建设，有力支持银发经济发展。年末，养老金受托资金规模1,017.92亿元，比上年末增加495.26亿元，增长94.76%；企业年金个人账户管理数341.36万户，比上年末增加37.72万户，增长12.42%；养老金托管运营资金5,928.72亿元，比上年末增加2,057.27亿元，增长53.14%；服务客户1.6万户。

个人金融业务

本行坚持以客户为中心，敏捷应对疫情挑战与市场变化，推动个人金融业务实现从组织架构、经营理念到经营指标的全面优化，改革成效初步显现。加快升级个人金融业务发展动能，顺应数字化和消费升级趋势，持续优化账户管理服务，着力打造财富管理、消费金融、私人银行、外汇和银行卡等优势业务品牌，以全量金融资产发展助推轻资本运营，零售指标全面改善。2020年，中国内地个人金融业务实现营业收入1,992.65亿元，同比增加360.20亿元，增长22.06%。

账户管理业务

本行扎实推进“智慧账户”建设，整合借记卡、信用卡全量数据，投产“财神版”个人年度账单，升级账户服务功能。加快推进个人业务无卡化，基本实现全行智能柜台、柜台、ATM等自有渠道借记卡无卡化受理，交易场景覆盖率达到80%以上。完善手机银行功能，手机银行可关联他行账户查询账户余额与明细，支持主流银行他行账户资金转入。整合优化个人账户信息，通过本行手机银行关联个人客户在中银保险、中银三星人寿、中银消费金融、中银证券开立的资产负债账户，实现“一个用户名、一套密码”综合查询功能。

优化支付结算服务流程，满足客户差异化服务需求。依托客群建设、公私联动拓展代发薪业务，为代发薪客群提供涵盖开户、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。全面梳理业务运营操作流程，推动实现高频业务“无人工参与”或“少人工参与”，进一步提升个人客户服务质效。

财富管理业务

本行围绕客户财富管理需求，着力打造专业化、普惠化的产品与服务，全面提升资产配置能力，中高端客户数量及金融资产规模增速达到近三年最好水平。加强产品供给，面向全市场遴选优质产品，搭建货架式产品平台，产品体系进一步丰富，业务竞争力不断提升。升级“智能投顾”，投产手机银行智能投顾敏捷专区，针对不同场景、不同客群，智能配置投资组合。“中银慧投”成立以来累计销量达到207亿元，平均收益率34.91%，荣获2020年中国金

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

融科技创新大赛“技术创新应用金奖”。打造“中银智荟”客户权益体系，拓展“衣食住行游娱学养”非金融场景生态。增强投研能力，搭建涵盖股票、债券、外汇、商品和政策的投资策略研究体系，及时为客户提供资产配置报告，连续三年发布《中国银行个人金融全球资产配置白皮书》。截至2020年末，在中国内地设立理财中心8,112家、财富管理中心1,101家。荣获中国银行业协会评选的“最佳财富管理银行”、《中国经营报》评选的“2020卓越财富管理品牌”称号。



消费金融业务

本行严格落实国家政策导向，主动调结构、促转型，房贷业务平稳发展，普惠和消费贷款升级提速，整体呈现“一稳两快”的发展局面。年末本行中国内地人民币个人贷款余额49,792.14亿元，比上年末增加5,287.50亿元，增长11.88%。其中，非住房

贷款在当年新增个人贷款中的占比同比提升较快。优先支持重点区域居民的家庭首套自住性购房需求，重点区域投放占比持续提升。打造高效便捷的消费贷款产品体系，以线上贷款“中银E贷”为突破口，实现集中化、智能化贷后管理。推出基于税务数据的线上个人经营贷款产品“税易贷”。持续丰富个人普惠贷款产品体系，创新推出“复工贷”产品，助力个体工商户、小微企业主复工复产。加大扶贫小额贷款投放力度，为夺取脱贫攻坚全面胜利贡献力量。

私人银行业务

本行加快发展私人银行业务，大力推动业务创新，完善客户服务体系，为高净值客户提供专业化、综合化、全球化金融服务。年末集团私人银行客户数达13.29万人，金融资产规模达1.85万亿元。加快财富传承业务发展，家族信托客户人数同比增长102.2%，发布《中国企业家家族财富管理白皮书》。抓实客户经理、私人银行家、投资顾问三支队伍建设，加大重点城市私行中心布局。截至2020年末，在中国内地设立私人银行中心77家。持续推动亚太私行平台建设，为高净值客户提供跨境公私一体化解决方案，全球化服务能力进一步提升。荣获《亚洲货币》“中国私人银行大奖——最佳国有银行”“最佳全球合作网络奖”，蝉联《亚洲私人银行家》“中国最佳私人银行——国有银行组”大奖，荣获《经济观察报》“值得托付私人银行奖”，荣获惠裕TM全球家族智库“金融机构家族服务能力卓越奖”，荣获《财富

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

管理》“最佳中国私人银行—家族传承服务奖”，品牌影响力、美誉度持续提升。

个人外汇业务

本行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多达39种，继续保持同业领先地位。持续改善客户体验，通过手机银行、微信银行、网上银行等渠道全线支持23种外币预约取钞服务，服务范围覆盖中国内地主要城市。发挥外汇业务优势，有力服务进口博览会等大型活动。积极落实金融支持疫情防控工作要求，建立“绿色通道”，简化防疫物资进口购付汇业务流程与材料，切实提高业务办理效率。组织海外机构对抗疫捐款汇款服务进行收费减免。荣获中国银行业协会评选的“最佳跨境金融服务银行”。

银行卡业务

本行坚持以高质量发展为主线，加快推进银行卡业务数字化转型和场景建设。稳步推进借记卡业务，加大移动支付场景化应用，持续改善客户体验。充分发挥高校服务优势，打造“大教育”场景，服务范围拓展至中小学、幼儿园、培训机构等蓝海领域。

本行银行卡发卡量和交易额数据如下表所示：

不断丰富“线上+线下”“金融+非金融”的综合服务内容，与社保机构合作发行加载金融功能的社会保障卡，拓展电子社保卡、医保电子凭证等功能。年末累计发行实体社保卡1.12亿张、电子社保卡254.96万张。大力拓展铁路出行场景，“铁路e卡通”累计完成28条线路推广，覆盖京津冀、长三角、粤港澳大湾区、海南自由贸易港等国家战略区域，服务客户超过200万人次。

创新推进信用卡业务，打造客群抓手和特色品牌。发挥本行冬奥合作伙伴优势，大力拓展冰雪运动优惠商户，以冬奥冰雪场景和特色服务支持打造冬奥卡及冰雪卡等核心产品，全面推进冬奥会受理环境建设工作。支持跨境、教育、医疗等重要场景建设。聚焦移动支付，在“惠聚中行日”品牌下，开展“百城千店”营销活动，促进提升小额高频交易规模。聚焦民生消费领域，以总行活动叠加分行特色和政府消费券模式，助力消费市场复苏。完善中银数字信用卡产品功能，通过加强互联网平台建设，改善场景客户线上体验，促进客户活跃度提升。积极助力疫情防控，为全国170余家慈善医疗机构开通零成本捐款通道，对湖北地区小微商户免收手续费，为医护、教育等一线抗疫客群提供专属信用卡分期服务。

单位：万张／亿元人民币（百分比除外）

项目	2020年 12月31日	2019年 12月31日	变动比率
借记卡累计卡量	59,426.93	56,513.13	5.16%
信用卡累计发卡量	13,174.39	12,495.01	5.44%
加载金融功能的社会保障卡累计卡量	11,154.83	10,842.11	2.88%
信用卡应收账款余额	4,880.86	4,621.50	5.61%
项目	2020年	2019年	变动比率
借记卡消费交易额	80,319.41	71,152.78	12.88%
信用卡消费额	16,394.27	17,772.09	(7.75%)
信用卡分期交易额	3,637.98	3,256.06	11.73%

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

全力支持消费金融转型升级

本行坚持移动化、场景化、智能化、轻型化、融合化发展方向，加速业务与科技协同，支持居民消费全面升级，主动融入国内国际双循环新发展格局。

持续提升客户触达效率。完成手机银行四大频道全面改版，推出“千人千面”深度个性化服务，在功能、体验、场景、科技应用等方面实现200余项优化提升，年末手机银行客户数达到2.11亿户，全年交易金额达到32.28万亿元，同比分别增长16.44%和14.14%。升级改版中国银行微银行，全面提升服务营销体验。开放银行加快标准化嵌出，涵盖账户、黄金、跨境、融资、支付等13大类金融服务，对接国家政务平台、12306平台等，形成线上闭环营销体系，打造全流程数字化营销体验。

加快丰富产品服务形态。紧贴客户生活消费需求，综合提供覆盖衣、食、住、行、医、学、游、娱等消费用途的多种消费信贷产品。产品形态丰富多样，既有基于大数据和场景的纯信用全流程在线个人信贷服务产品“中银E贷”、基于存单、国债、理财等的质押产品，又有针对学生客群提供的“青春E贷”、针对重点客户提供贴身服务的“随心智贷”或抵质押信贷服务产品，为中国内地消费者提供随时、随地、随心的消费信用贷款服务。聚焦民生消费领域，以总行活动叠加分行特色和政府消费券模式，助力消费市场复苏。完善中银数字信用卡产品功能，上线“中银汽车”专区，通过加强互联网平台建设，优化场景客户的线上体验，促进客户活跃度提升。

下阶段，本行将紧跟新技术和新消费模式，打造灵活产品服务形态。加大场景合作分析和拓展力度，借助智能家居、智慧社区等多领域平台，为用户提供远程申请、智慧面谈面签、智能审批、秒级放款、智能还款等全链条、定制化的消费金融服务。紧跟绿色金融及乡村振兴战略，提升金融服务对县域和农村地区消费群体的触达能力，努力将消费金融服务拓展至生活的各个领域。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

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，持续深化业务结构调整，推进监管合规达标，保持和巩固金融市场业务优势。

投资业务

本行加强对宏观经济形势和市场利率走势的研判，积极把握市场机遇，合理安排投资进度，持续动态优化投资组合结构，降低组合风险。积极参与地方政府债券投资，支持实体经济发展。把握国际债券市场趋势，对债券组合进行动态管理，优化外币投资结构。

交易业务

本行持续优化金融市场业务体系，提升客户综合服务能力。结售汇市场份额继续领跑同业，结售汇牌价货币对达到39对。外汇买卖货币达到110种，其中新兴市场货币99种、“一带一路”沿线国家货币46种。把握金融市场双向开放机遇，依托“交易—销售—研究”多层次服务体系，加强境外机构投资者一体化拓展。综合运用金融市场交易工具，提供便捷有效的保值服务，支持实体经济发展。强化量化交易能力，推进量化交易平台建设，完善量化策略。强化风险管控能力，完善基础设施建设，夯实业务发展基础。强化线上服务能力，实现线上交易量及客户规模增长。

投资银行业务

本行充分发挥全球化和综合化的经营优势，坚持服务实体经济，为客户提供全方位、专业化、定制化的“境内+境外”“融资+融智”综合金融服务方案，

涵盖债券承分销、资产证券化、专业化财务顾问等金融产品及服务。

助力国内多层次资本市场建设，支持客户开展直接融资，全年在中国银行间债券市场承销债券15,759.25亿元。积极支持疫情防控工作，为非金融企业、国际开发机构等承销疫情防控债336.50亿元。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连续多年提升。打造跨境竞争优势，协助亚洲基础设施投资银行、新开发银行等境外主体发行熊猫债，市场份额保持领先。作为主承销商及簿记管理人，协助财政部在境外成功发行美元及欧元国债，共计超过等值100亿美元，进一步完善境外主权债券收益率曲线，巩固国际投资人对中国经济的信心，中国离岸债券承销市场份额继续排名第一。坚持推动绿色金融发展，境内绿色债券承销量银行间市场领先，助力中资企业境外发行绿色债券融资。积极助力打赢脱贫攻坚战，成功协助中国长江三峡集团有限公司发行扶贫债券。大力支持民企融资，为民营企业承销债务融资工具共计401.21亿元，进一步拓宽民企融资渠道。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。获得《亚洲金融》“最佳债券承销商”、《亚洲货币》“最佳跨境债务资本市场业务奖”“中国卓越绿色金融大奖”“ABN最佳承销机构”、《财资》“最佳全球债券顾问奖”“最佳疫情防控债券奖”“最佳主权债券奖”“最佳社会债券奖”“最佳可持续发展债券奖”等多个奖项，中银债务资本市场品牌影响力持续提升。稳步推进信贷资产证券化，优化存量资产结构，全年成功发行两期个人住房抵押贷款资产支持证券共153.65亿元和两期不良信贷资产支持证券共12.30亿元。

持续打造专业化财务顾问服务体系，充分发挥集团联动优势，为客户提供资产剥离、兼并收购、债务重组、股权融资、项目融资等专项财务顾问服务。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

资产管理业务

有序推动理财业务合规转型，持续提升投资管理与研究能力。稳步进行存量理财业务整改压降工作，妥善处置存量理财项下资产。对于符合“资管新规”的净值型产品，积极推进由中银理财进行承接。中银理财各项业务稳健发展，净值型产品发行力度持续加大，产品体系不断丰富，产品规模快速增长。年末，中国银行及中银理财发行的非保本理财产品规模为13,889.04亿元。其中，中银理财净值型产品规模为7,181.22亿元。

托管业务

本行以服务经济社会发展为主线，持续提升托管业务价值创造能力和整体服务能力。截至2020年末，集团托管资产规模达到11.79万亿元，托管业务收入市场份额提升。公募基金托管规模增速和收入增速均列主要同业首位，新发公募基金托管数量和规模保持行业第一梯队，落地市场首只支持湖北省疫情防控和经济建设的公募基金，托管全市场首批新三板基金和创业板注册制改革基金。实现已开标35家省市职业年金托管全覆盖、大份额。信贷资产证券化托管业务创造了多个“市场首单”。持续优化托管业务系统功能，运营服务效率进一步提升。

村镇银行

中银富登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、个体商户、工薪阶层和农村客户提供现代化金融服务，发展普惠金融，助力脱贫攻坚。

成立投资管理型村镇银行，支持雄安新区建设，进一步提升村镇银行集约化管理与专业化服务水平。2020年8月18日，中银富登村镇银行股份有限公司正式开业，注册资本10亿元，注册地为中国河北雄安新区。

2020年末，在全国22个省(直辖市)共控股124家村镇银行，下设176家支行，是国内机构数量最多的村镇银行集团。持续完善产品服务体系，客户数量和业务规模进一步增长。2020年末，注册资本86.18亿元，资产总额759.35亿元，净资产128.51亿元。存款余额465.88亿元，比上年末增长12.02%。贷款余额551.69亿元，比上年末增长24.07%。不良贷款率1.43%，不良贷款拨备覆盖率249.11%。全年实现净利润8.50亿元。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

④ 高标准做好北京冬奥金融服务

本行作为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方银行合作伙伴，高标准做好冬奥金融服务，持续拓展冬奥冰雪产业，助力营造参与冬奥、共享冬奥的社会氛围。

扎实推进冬奥会金融服务准备。根据冬奥会“两地三区”特点，做好赛时金融服务规划，拟在重点区域设置临时网点和自助设备，积极开展冬奥支付服务环境建设，全方位做好赛时服务。截至目前，共推出6款以北京冬奥会会徽、吉祥物、大众冰雪为主题的银行卡产品，持续丰富相关产品的冬奥冰雪特色权益。积极推动创新支付产品在冬奥场景的试点。作为唯一代销银行，持续推动北京冬奥会贵金属特许商品、人民币冬奥金银纪念币销售。

多措并举支持冰雪产业发展。大力支持冬奥冰雪重点项目建设，累计投放授信259亿元。采取降低存量贷款利率、调整还本付息期限、新增流动资金贷款支持等措施，为部分受疫情影响的冰雪产业企业纾困解难。发挥多元化优势，通过商业银行、投资银行、金融租赁等业务联动模式，为冰雪产业提供综合金融服务。

全面加强冬奥宣传推广。在做好疫情防控前提下，线上线下相结合，成功举办“创意冬奥达人秀”、全民健身日线上宣讲、“燃情冰雪·相约中行”等冬奥系列主题活动。成功签约一批优秀运动员和运动队作为中国银行奥运形象代言人。拓展线上服务触角，在手机银行推出冬奥专区，为用户搭建了解冬奥知识、参与冰雪运动的桥梁，以金融力量助力冰雪运动推广。

下阶段，本行将继续为北京冬奥会和冬残奥会提供高标准的金融服务，支持三亿人参与冰雪运动，助力实施“健康中国”和“体育强国”战略，促进中国冰雪运动和冰雪产业长足发展，为举办一届“简约、安全、精彩”的冬奥盛会贡献力量。



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

全球化经营业务

作为国际化水平最高的中资银行，本行立足发展新阶段，围绕服务国家战略和支持实体经济，努力开创全球化发展新格局，致力打造成为畅通国内国际双循环的金融通道，不断提升价值创造，实现高质量发展。年末海外商业银行客户存款、贷款总额分别折合4,851.44亿美元、4,077.97亿美元，比上年末分别增长6.80%、4.58%。2020年，实现利润总额67.28亿美元，对集团利润总额的贡献度为18.83%。

本行持续优化全球化网络布局，全球化服务能力进一步提升。截至2020年末，本行共拥有559家海外分支机构，覆盖全球61个国家和地区，其中包括25个“一带一路”沿线国家。2020年7月，中国银行(秘鲁)有限公司开业。

进一步优化境外机构管理机制和组织架构，努力打造高效扁平的矩阵式管理、差异化经营模式。持续深化东南亚和欧洲等境外区域总部管理和建设，同步推进条线集约化经营。充分发挥境外三大银团中心优势，优化欧非银团中心的运营管理模式，欧非授信审批中心逐步完善配套机制。各海外信息中心不断提升IT服务水平，稳健实施基础设施升级改造，强化本地开发能力，为区域业务发展提供更有力的保障。总行和各海外交易中心按产品线 and 时区构建全球交易业务网络，北京、上海、伦敦、香港、纽约五地形成全球备份，确保业务连续性。实施境外机构分类管理，制定差异化发展策略，提升境外机构可持续发展能力与集团协同效能。

公司金融业务

本行密切跟进市场形势变化，加强风险管理，因地制宜采取有效措施，切实发挥全球化经营优势，为全球企业客户经营活动的顺利开展提供优质高效、个性化、全方位的综合金融服务，境外公司存贷款保持稳定增长，行业及客户结构不断优化。有效运用银团贷款、并购融资、项目融资、保函、国际结算、贸易融资、大宗商品融资、全球现金管理等优势产品服务，大力支持实体经济和产业链、价值链提升、基础设施建设、优势产能合作、境外合作园区等重点领域和项目，扎实做好“一带一路”金融服务，促进全球经贸往来，助力国内国际双循环畅

通，推动企业境外投资经营行稳致远。年末在亚太地区(除日本)银团贷款市场同业全口径排名第一，欧非、美洲地区银团市场中资银行排名第一。荣获2020年《亚洲货币》杂志评选“最佳并购融资银行”、《中国银行业》银团贷款“最佳业绩奖”和12个“最佳项目奖”，品牌影响力持续提升。

持续拓展全球机构投资者客群，业务覆盖领域不断拓宽。本行与各类金融机构客户在本外币清算、国际结算、双边及银团贷款、投资、资金交易及代理、债券发行及承分销等领域开展全方位合作。持续推动国际金融领域信息交流，举办多场跨境线上论坛活动，向全球客户及时介绍中国市场开放新政策、新机遇，提供务实解决方案及配套服务支持。在北京成功承办第八届北京金融论坛“中英金融对话”专场活动，受到与会各界好评。

积极推动业务资源整合，持续提升跨境撮合能力。截至2020年末，已在全球举办72场跨境撮合对接会，服务来自全球125个国家和地区的3万家中外企业，帮助企业成功实现贸易、投资、技术引进等一系列商务合作，得到社会各界高度赞誉。以中国内地客户需求为抓手，以“2020年中国山东中小企业跨境对接活动”等中长期对接服务为试点，助力国内企业复工复产。举办“中国中东欧中小企业跨境撮合对接会(波兰专场)”“2020年中意中小企业跨境线上对接会”“第三届进博会贸易投资对接会中阿(阿根廷)专场”等国别专场对接活动、“2020VR产业投资与合作对接会”等行业专场对接活动，助力中小企业互联互通高质量发展。连续第三年在进口博览会期间成功举办贸易投资对接会，采用大规模、多点多地、全时覆盖的线上、线下对接模式，吸引近700家参展商、1,300余家采购商参会，累计进行18小时洽谈，达成合作意向861项。

个人金融业务

本行持续优化个人客户境外服务体系建设，业务覆盖逾30个国家和地区。聚焦重点地区，做好区域性特色跨境业务，健全粤港澳大湾区“三易三通”服务体系，其中“开户易”累计开户12万户。

打造全流程一站式综合服务平台，以跨境场景为依托，大力推进业务创新，为境外商旅、留学、外派

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

人员及本地客户提供账户、结算、借记卡、手机银行等各类服务。丰富跨境金融服务体系，优化留学汇款服务和外派员工薪酬结汇服务，着力提升产品竞争力。稳步推进境外私人银行和财富管理业务发展，围绕个人资产境外布局和投资中国两大场景，加快构建全球化“私人银行”“中银理财”品牌。加大境外手机银行推广力度，覆盖范围拓展至30个国家和地区。持续完善境外借记卡布局，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。完善借记卡受理网络，加入当地清算组织，提升客户用卡便利性，降低客户交易成本，更好满足境外客户全球用卡需求。实现境外系统优化升级，统一中国内地、境外个人贷款的审批及评分系统。

积极助力复工复产，敏捷响应中国澳门、泰国和金边当地政府实施的信用卡降息减费、调整最低还款额等惠民措施。及时调整跨境业务发展策略，发挥本行跨境海淘业务优势，重视服务留学生等境外常驻客户。稳步推进境外发卡和收单业务，在东南亚地区进一步拓展“中银智慧付”海外版产品，并在中银香港万象分行、马来西亚中国银行顺利上线。

金融市场业务

本行在积极做好债券投资业务经营的同时，扎实提升投资业务的全球一体化管理水平，适度发展海外分行投资，强化风险防控。

充分发挥全球化经营优势，克服疫情影响，为全球提供连续稳定的报价服务。积极夯实基础设施建设，不断提升客户体验。紧跟国家战略，继续在中国台湾、新加坡、韩国、迪拜、哈萨克、俄罗斯等国家和地区积极开展人民币报价，持续提升报价水平和客户服务能力，服务人民币国际化。巩固交易业务全球一体化优势，加强海外交易中心能力建设。香港离岸人民币交易中心持续提升做市能力，积极开展点心债做市和债券通业务。伦敦交易中心积极应对疫情冲击，坚持值守，实现稳定经营。

在国际市场成功发行50亿澳门元等值双币种中小企业专项(疫情防控)社会责任债券，为国际市场首笔抗疫主题债券。成功发行9.39亿美元等值双币种蓝色债券，为全球首笔商业机构蓝色债券。2020年，熊猫债承销量为174亿元，市场份额31.90%，市场

排名第一。中国离岸债券承销量为132.13亿美元，市场份额6.26%，市场排名第一。亚洲(除日本)G3货币债券承销量156.21亿美元，市场份额4.50%，中资银行排名第一。

跨境托管业务继续领跑中资同业，跨境托管规模和增速均列四大行首位，优势地位进一步巩固。落地市场首单险资和首单实业类GDR托管项目，成为支持中国企业高质量“走出去”的标志性项目。

支付清算业务

持续提升跨境人民币清算能力，努力推动人民币的跨境应用，进一步巩固在国际支付领域的领先地位。截至2020年末，在全球27家人民币清算行中占有13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，澳门分行以直接参与者身份接入CIPS。全年共办理跨境人民币清算量471万亿元，同比增长超过8%，继续保持全球第一。连任境内外币支付系统美元代理结算银行。

线上服务渠道

本行进一步巩固境外企业网上银行在中资同业中的领先地位，年末已覆盖51个国家和地区的58家分支机构，支持中、英、韩、日、德、法、俄等14种语言。持续加强海外全球现金管理系统建设，利用实体资金池、全球视通、SWIFT直连等重点产品为“走出去”企业提供全球资金管理服务，业务范围覆盖境外33个国家和地区。加大海外个人手机银行建设力度，服务范围拓展至30个国家和地区。

科技支持保障

本行持续加大对境外机构科技投入，稳健实施基础设施升级改造，推进境外系统功能优化和产品推广，满足境外业务特色需求，支持境外机构适应开放银行、欧盟支付服务修订法案第二版(PSD2)等监管新业态。

中银香港

面对复杂严峻的经营环境，中银香港积极应对市场环境变化，强化战略执行，扎实推进各项重点工作。持续发挥东南亚区域协同效应，打造一体化业

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

务体系。紧抓粤港澳大湾区新机遇，持续深耕香港本地市场。加快数字化发展和创新驱动，提升金融科技在产品及服务方面的应用水平。不断优化环境、社会、管治(ESG)架构和目标，推动绿色及可持续发展。强化风险合规管控，主要财务指标保持稳健。截至2020年末，中银香港已发行股本528.64亿港元，资产总额33,209.81亿港元，净资产3,196.55亿港元。全年实现净利润284.68亿港元。

完善东南亚区域布局，积极推动区域一体化发展。缅甸仰光分行已开业，中银香港区域业务进一步扩展至东南亚9个国家，区域布局更趋完整。不断优化区域管理机制，充分发挥区域中心优势，助力东南亚机构提升产品创新、客户营销、业务推广及科技营运等方面的能力。加快区域联动协同，成功拓展区内重大项目和客户，把握银团贷款、现金管理业务机会，不断推进数字化转型和金融产品创新，逐步融入当地主流市场。设立区域营运中心，推行集中运营，发挥规模效应，降低运营成本。推动东南亚机构系统和技术优化工作，夯实合规、反洗钱、反欺诈等风险管理基础，提升区域管理能力。

创新优化产品服务，提升区域服务能力。中国银行(泰国)股份有限公司首创支持第三方支付工具的业务，正式投产上线泰国Prompt Pay实时转账项目。马来西亚中国银行成为首家在马来西亚推出跨境银联二维码支付服务的金融机构，在马来西亚推出中银香港见证开户服务。中银香港马尼拉分行于2021年1月正式推出人民币清算行服务。中银香港金边分行成为区域市场人民币兑瑞尔的首家境外报价行，为客户成功办理首笔人民币兑瑞尔交易业务。中银香港雅加达分行成功获印度尼西亚监管机构批准升级为当地商业银行三级银行，连续两年在印度尼西亚银行业综合经营总排名中居外资银行分行第一，在“2020年度印度尼西亚最佳银行奖”中获得年度“最佳稳健外资银行”称号。

深挖香港核心市场机遇，主要业务保持领先。客户存贷款增幅高于市场水平，存款结构持续优化，资产质量优于当地同业。连续16年保持香港—澳门银团贷款市场最大安排行地位，香港IPO主收款行业务及新取用按揭笔数居市场首位。配合香港特区政府及香港金融管理局推出多项措施，包括支持中小企业的贷款计划及纾困措施，协助中小企业应对营商

挑战，共渡时艰。持续深化与本地大型企业的合作关系，在发债、支付等领域取得实质性突破。优化客层服务，推出全新高端客层品牌“私人财富”，为目标客户提供更尊贵服务，推动客户结构和总量持续改善。加快金融科技创新，推动产品服务数字化升级和场景建设，更好地满足民生金融需求。

紧抓大湾区发展新机遇，做强跨境特色服务。积极响应粤港澳大湾区金融政策，持续加强跨境业务联动，共同挖掘重点行业及客户的金融需求，并以多元化产品服务支持科创企业发展，为大湾区金融互联互通贡献力量。继续以民生为突破，满足大湾区居民便捷开户、交通出行、就业及居住等民生金融需求，完善大湾区“开户易”见证开立内地银行账户及大湾区“置业易”按揭服务，提升全流程的客户体验。丰富BoC Pay应用场景，推出适用于居港内地客户的跨境转账功能。

加快推动数字化转型，深化金融科技创新。深化金融科技创新应用，推动数字化银行建设，打造创新、敏捷、数据、移动、区域化等五项数字化关键能力，构建智能平台、数据平台、开放平台等三大驱动平台，搭建置业、理财、政府及政务、教育事业、跨境交易等五大场景平台，提供稳定、可靠、统一的云技术及安全管治基础，以科技驱动业务变革，提供崭新的客户服务、金融产品、服务流程、运营管理、风险控制等数字化方案，逐步打造成为业务生态化、流程数字化、运作智能化、项目敏捷化及系统云端化的数字化银行。积极推动数字化、场景化建设、线上迁移等重点工作，手机银行交易笔数及多项线上服务申请笔数及使用量均按年大幅上升，本地“转数快”账单缴费市场份额领先。

获得《亚洲银行家》“亚太及香港区最稳健银行”“香港最佳交易银行大奖”“香港最佳现金管理银行大奖”、《亚洲货币》“香港最佳企业社会责任银行”、《亚洲银行及财金》“香港最佳本地贸易融资银行”“香港最佳本地现金管理银行”、中国外汇交易中心“银行间外汇市场最佳境外会员奖”、上海黄金交易所“优秀国际会员”、香港中小型企业总商会“中小企业最佳拍档奖”等奖项。

(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。)

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

全方位服务国际重大贸易展会，助力构建双循环新发展格局

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，积极服务进口博览会、广交会、中国—东盟博览会等重大国际经贸活动，助力对外贸易和投资发展。特别是作为进口博览会唯一战略合作伙伴，本行在严格做好疫情防范、确保安全的前提下，协助商务部、进口博览局如期高质量办好第三届进口博览会。

深入参与招展招商。自第二届进口博览会闭幕起，本行充分发挥全球机构网络优势，以“境外招商承接单位”身份在10多个国家和地区举办实地或在线招商推介活动，宣传推介进口博览会。以“境内招商路演全程支持单位”身份，支持进口博览局及各地商务主管机构在全国23个城市举办招商路演推介活动，邀请数千家境内企业参与进口博览会。

全力促成供需对接。第三届进口博览会期间，本行再次承办“贸易投资对接会”，吸引来自64个国家和地区的674家参展商、1,351家采购商参会，达成合作意向861项，意向金额21.6亿美元。对接会新增“投资促进”主题，全面升级跨境撮合系统，提供云洽谈、云签约、云直播的全流程服务，帮助企业突破地域限制，实现“零距离”洽谈。

成功举办主题活动。第三届进口博览会期间，本行主办了“普惠金融建设和数字化发展”主题论坛，邀请到专家学者、金融监管部门、行业协会、中外资金融机构代表，围绕疫情冲击下普惠金融的机遇和挑战、金融科技应用与最新发展等主题深入研讨。

将定点扶贫嵌入进博活动。本行继续履行大行担当，将定点扶贫县的“咸阳马栏红”苹果成功送上进口博览会舞台，向来自世界各地的客人宣传推介“咸阳马栏红”苹果品牌，助力当地扩大消费扶贫、全力支持贫困地区脱贫攻坚。

提供全面金融服务。优化升级现场服务，采用人工智能、大数据、云计算等金融科技新技术，打造智能网点，为参展企业和个人客户提供便捷的在线数字化金融服务。

本行积极支持第127届、第128届广交会在网上举办，发挥全球化优势，精准招募海外客户参展，打造广交会线上金融服务专区，升级跨境金融服务方案，举办“中银稳外贸、共赢广交会”融资对接活动，创新推出“中银广交荟”金融直播间。本行两届广交会海外客户招募数量、跨境结算业务量、融资投放金额、金融专区访问量均位居金融机构第一。

本行持续践行国家和区域发展战略，连续17年服务中国—东盟博览会，助力面向东盟的金融开放门户建设，为构建更紧密的中国—东盟命运共同体贡献金融力量。

下阶段，本行将继续发挥全球化、综合化优势，持续深度参与进口博览会、广交会等重大贸易展会服务，助力构建国内国际双循环相互促进的新发展格局，为全球经济发展贡献力量。



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

综合化经营业务

本行加强内外部形势研判，把握多层次资本市场发展机遇，完善综合化发展战略，强化集团整体协同，推动综合化高质量发展。坚持服务实体经济，支持疫情防控工作，严守风险底线，进一步提升综合金融服务的适应性、竞争力、普惠性。

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1,002.54亿港元，净资产213.74亿港元。全年实现净利润14.88亿港元。

提升跨境能力，发挥功能优势。中银国际控股充分发挥全功能、全球化优势，深入执行“传统投行+大资管”双轮驱动战略，巩固传统投资银行优势，加速推进财富及资产管理业务，从企业上市、债券发行、证券投资、并购重组和环球商品等业务领域，积极服务国内国际双循环新发展格局。协助众多美国上市中概股企业在香港交易所成功二次上市，成为此领域最具经验的中资投行之一。全球客户服务能力持续提升，成为唯一参与2020年沙特阿美多档债券发行的中资投行。

布局重点区域，服务实体经济。全力推进集团亚太私行中心建设，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保持市场前列。港股成交量、认股证市场交易额以及牛熊证交易额排名市场前列，积极参与内地与香港的基金互认安排。“中银国际粤港澳大湾区龙头指数”表现持续优于同类指数。推进国内大宗商品期货市场国际化发展，进一步增强上海国际能源交易中心原油期货产品的场外交易服务能力。

加快数字化转型，强化敏捷反应。积极运用大数据和人工智能技术，大力拓展上市服务、证券销售、财富管理等应用场景。克服新冠肺炎疫情影响，丰富APP客户端等平台线上业务办理功能，推进机器人

流程自动化等金融科技应用，持续提升用户体验，经纪业务保持稳定增长。

再次荣获全球大宗商品行业权威媒体Risk.net颁发的“2020亚洲年度最佳石油交易商奖”，获得《财资》“2020年Triple A最佳私人银行——香港(高端客户)大奖”“2020年国际最佳债券承销团队(大中华区)”、香港大公文汇传媒集团“领航‘9+2’粤港澳大湾区最佳金融服务奖”等奖项。

中银证券

中银证券在中国内地经营证券相关业务。年末中银证券注册资本27.78亿元；资产总额539.60亿元，净资产150.06亿元。全年实现净利润8.85亿元。

中银证券加速推进科技赋能下的个人客户财富管理转型和机构客户生态圈建设，着力打造赋能型总部和全功能分支机构。加快财富管理业务转型，借助科技提升投顾服务能力，完善个人业务综合服务链条。深化“投行+商行”“投行+投资”“境内+境外”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，研究销售品牌影响力逐步提升，客户服务能力稳步增强。债券主承销规模位列行业第10名，受托管理资产规模和净收入分别位列行业第5名、第13名，市场影响力持续提升。继续获得行业权威媒体授予的诸多奖项，投行业务荣获《证券时报》“2020中国区债券融资团队君鼎奖”“2020中国区科创板项目君鼎奖”、《新财富》“本土最佳投行”等，资管业务荣获“2020中国资产管理券商君鼎奖”“2020十大创新资管产品君鼎奖”等，财富管理荣获“2020中国区证券投资顾问团队君鼎奖”、《金融界》“2020年中国证券公司杰出APP奖”等奖项。

2020年2月26日，中银证券在上交所主板成功上市，受到投资者的广泛认可。未来将充分发挥品牌价值 and 集团协同效应，致力于将中银证券打造成为一流投资银行。

(欲进一步了解中银证券的经营业绩及相关情况，请阅读同期中银证券业绩报告。)

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

资产管理业务

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51.84亿元，净资产40.90亿元。全年实现净利润10.54亿元。

中银基金稳步拓展资产管理业务，盈利水平保持稳定，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5,015亿元，其中公募基金资产管理规模3,570亿元，非货币理财公募基金资产管理规模2,878亿元。

荣获《上海证券报》“金基金·债券投资回报基金管理公司奖”，旗下“中银稳健增利基金”荣获“金基金·债券基金十年期奖”，“中银稳健添利基金”荣获“金基金·债券基金五年期奖”。

中银理财

本行通过中银理财在中国内地经营公募理财产品和私募理财产品发行、理财顾问和咨询等资产管理相关业务。年末中银理财注册资本100.00亿元；资产总额110.65亿元，净资产104.73亿元。全年实现净利润4.55亿元。

中银理财严格遵循监管各项要求，坚持稳健投资经营理念，大力推进净值型产品发行，产品体系与投资策略不断丰富，管理规模快速增长。年末中银理财产品规模达到7,181.22亿元。坚持以服务实体经济为根本，优化大类资产配置，在发挥固收类传统优势的同时，加大非标和权益类资产投资。持续推动科技建设与投入，加强交易能力建设，搭建完整的运营体系，基础设施不断完善。与东方汇理资产管理公司合资成立国内首家中外合资理财公司——汇华理财有限公司，并于2020年9月获批开业。

保险业务

中银集团保险

本行通过中银集团保险在中国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96.95亿港元，净资产42.60亿港元。全年实现毛保费收入26.63亿港元，净利润0.53亿港元。

中银集团保险积极落实和服务国家战略，稳步拓展一般保险业务。敏捷响应国家政策，落地中银香港金边分行外派员工团体医疗和火险等保险业务。积极开拓粤港澳大湾区业务，推进大湾区金融业务创新发展和集团内机构协同发展，开发“等效先认”跨境车险产品，上线“湾区车险报价易”，优化报价流程，提高产品便利度，目前已推出的港珠澳大桥车险、大湾区人身意外险和旅游险产品，市场反响良好。持续深化银保合作，与中银香港和中银人寿联合推出“遥距投保”服务，提升银行渠道销售能力，投保效率进一步提升。积极应对新冠肺炎疫情，加快互联网平台建设，实现14个产品的网上投保、理赔申报、客户信息维护和服务信息查询，新版手机APP程序正式投入使用，为客户带来更为便捷优质的服务体验。紧跟市场需求创新产品，快速推出两期专项团体保险计划，向香港社会团体提供新冠肺炎医疗保障，彰显公司社会责任担当。

中银人寿

本行通过中银人寿在中国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1,798.64亿港元，净资产114.00亿港元。全年实现净利润8.78亿港元。在香港人寿保险市场保持前列位置，人民币保险业务持续领先同业。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

中银人寿进一步加强产品结构转型，持续推出具备储蓄及重疾保障的全新终身人寿保险计划，包括“守护未来终身寿险计划”及“非凡未来终身寿险计划”。在疫情下加快线上业务发展，在手机银行及网上银行推出多种产品，为首家推出合资格延期年金线上投保服务的保险公司。担当社会责任，为客户量身定制保障和服务，包括新冠肺炎确诊住院现金赔偿，延长保费宽限期，为确诊新冠肺炎的指定重疾计划客户提供额外确诊赔偿、深切治疗部住院赔偿及身故赔偿。

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129.07亿元，净资产45.39亿元。全年实现保费收入52.09亿元，净利润3.16亿元。

中银保险积极服务中行全球化战略，在亚洲、非洲、南美洲等70个国家和地区开展境外保险业务，覆盖30多个行业，保持同业领先。支持区域发展战略，制定实施长三角、粤港澳大湾区一体化保险行动方案。服务国家产业升级，开展首台(套)重大技术装备保险业务，助力重大技术装备水平提升，累计提供19亿元保险保障。支持海关通关便利改革，服务“中国国际贸易单一窗口”，实现关税保证保险、货物运输保险全流程上线。支持民营企业发展，制定实施服务民营企业十九条措施。助力打好新冠肺炎疫情防控阻击战，开展“中银守护·平安天使”活动，为超过14万医护人员提供保险专属服务，保障金额达63亿元。主动担当社会责任，加入中国核保险共同体、中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体、单用途商业预付卡履约保证保险共保体，入选住宅工程质量潜在缺陷保险(IDI)供应商名录，获城乡居民大病保险经营资质。深化理赔服务创新，加大理赔科技投入，优化理赔程序，提升理赔效率。

重视消费者权益保护，狠抓投诉管理和客服工作，积极开展消费者教育活动，连续两年被监管机构评为全国银行保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周和“金融知识普及月”活动优秀组织单位。

连续17个季度风险综合评级(分类监管)评价为A，连续7年保持标准普尔A-评级，评级展望为“稳定”。获评和讯财经风云榜“年度保险行业抗击疫情贡献机构”和“年度值得关注保险服务品牌”，获金融界领航中国“杰出保险品牌卓越奖”。

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24.67亿元；资产总额329.96亿元，净资产25.73亿元。全年实现规模保费131.82亿元，净利润0.67亿元。

业务保持快速增长，全年规模保费同比增长40%，市场竞争力持续提升。优化业务结构，风险保障和长期储蓄类业务新单规模保费同比增长27%。推进创新发展，成立互联网保险部，积极布局互联网化保险业务。强化科技赋能，加快推进服务线上化，应用人脸识别、电子签名等技术，打造简便、快捷、安全的全方位线上服务系统。加快数字化转型，实施信息科技数字化、智能化、平台化、移动化、虚拟化、云服务化等“六化”战略，推进企业级架构和数据中台建设。积极服务银发经济，推出“中银悦享金生养老年金”等养老特色产品。全力抗击新冠肺炎疫情，开展“中银守护·平安天使”活动，向疫情防控重点地区近6万医护人员赠送专属保险保障，扩展11款产品的新冠肺炎保险责任。在2020年金鼎奖评选中蝉联“年度卓越人寿保险公司”，荣获一点金融“2020年度品牌价值奖”，“中银聚利年金保险”荣获金貔貅“2020金牌银保创新产品”奖。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

直接投资业务

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、特殊机会投资等。年末中银集团投资已发行股本340.52亿港元；资产总额1,337.63亿港元，净资产692.34亿港元。全年实现净利润49.05亿港元。

中银集团投资克服复杂严峻外部环境影响，积极融入新发展格局，强化一体化发展，推进基金化转型。布局长三角、粤港澳大湾区等重点区域，深化投贷联动，参与场景生态建设，协同提升综合竞争力。聚焦高端制造、医疗、物流等重点产业，投资联盛科技、国自机器人、优德医疗、壹米滴答、满帮等项目，设立深圳科创基金并开展投资，支持实体经济发展。优化融资结构，成功发行15亿元人民币熊猫债、9亿美元高级债券。发挥公司投资生态圈资源优势及专长，助力疫情防控和企业复工复产。被清科机构评为“2020年中国私募股权投资机构50强”。

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787.47亿元，净资产111.49亿元。全年实现净利润8.58亿元。

中银资产坚持市场化、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。在湖北省设立债转股专项基金，并为全

国多家疫情防控重点保障企业落地债转股项目，助力企业复工复产。落地市场化债转股实施机构的首单上市公司债转优先股项目，支持优质民营企业发展。截至2020年末，本行累计落地市场化债转股业务1,588.03亿元，其中年内新增落地金额131.69亿元。

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235.68亿美元，净资产47.77亿美元。全年实现净利润5.10亿美元。

中银航空租赁致力于可持续增长，始终坚持稳健经营策略，稳步拓展飞机租赁市场。大力拓展“一带一路”沿线市场，年末向沿线国家和地区以及中国内地和香港、澳门、台湾地区的航空公司租出的飞机超过公司飞机总数的64%。围绕客户需求，持续增加自有机队，全年共接收飞机54架(包括1架由客户在交机时购买的飞机)，全部签订长期租约，同时为未来交付的飞机签署租约102个，新增客户3名，客户总数达87家，遍及39个国家和地区。坚持优化资产结构，提高可持续发展能力，出售12架自有飞机。截至2020年末，自有机队的平均机龄为3.5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。)

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

中银金租

本行通过中银金租开展融资租赁、转让和受让融资租赁资产等相关业务。中银金租于2020年6月正式开业，注册地为重庆。年末中银金租注册资本108.00亿元，资产总额107.27亿元，净资产106.53亿元。

中银金租围绕集团战略目标，聚焦国家战略和重点区域，坚持专业化、差异化和特色化经营理念，突出金融租赁特色，做精做强租赁品牌，持续深化联动协同，实现业务重点突破。截至2020年末，投放融资租赁业务超百亿元，涉及交通运输、水利环境、能源生产供应、建筑以及制造业等行业，以实际行动支持服务实体经济发展。

金融科技

中银金科

本行通过中银金科开展金融科技技术创新、软件开发、平台运营与技术咨询等相关业务。年末中银金

科注册资本6.00亿元，资产总额7.64亿元，净资产6.15亿元。全年实现净利润0.14亿元。

中银金科服务集团发展战略，承担公司授信体制改革、数据治理重点工程，开发反洗钱和普惠金融产品，全面开展银发、文旅、交通、银医场景生态建设。服务综合经营公司IT建设，打造综合经营管理系统，构建集团级经营管理、业务协作、信息共享三大公共基础平台。支持重点区域服务，以科技力量推动长三角区域一体化业务协同，全力支持智慧海南、数字雄安建设。实现金融科技技术能力对外输出。公司产品屡获大奖，其中“中银慧投”荣获中国金融认证中心(CFCA)举办的2020年中国金融科技创新大赛“技术创新应用金奖”，“中国银行智能风控平台”荣获《银行家》“十佳智能风控创新奖”。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

综合经营布局成效显著，综合金融服务能力增强

本行坚守服务实体经济初心，围绕境内商业银行的主体地位，着力构建功能齐全、协同顺畅、竞争有力的综合经营和服务体系，打造“一站式”金融服务品牌。

不断完善综合经营布局。积极把握成渝地区双城经济圈建设机遇，设立中银金融租赁有限公司，成为重庆市首家注册资本金超过百亿元的全国金融租赁法人总部。贯彻国家普惠金融、乡村振兴战略，完善村镇银行集团化管理架构，推动中银富登投资管理型银行在雄安新区开业，支持雄安新区建设。领投国家绿色发展基金，首家确认出资80亿元。落实监管要求，坚决稳妥推进集团股权清理和股权层级压降，主动防范化解金融风险。

持续提升公司治理效能。进一步完善组织架构，成立集团综合化经营发展领导小组，全面统筹综合经营的顶层设计和重大战略。完善公司治理长效机制，调整优化董监事人员结构，强化派出董监事履职支持和管理，构建有效董监事履职激励约束机制，促进综合经营公司董事会高效规范运作。

加快完善业务协同体系。深化区域联席会机制，已在40家境内外分行推广落地，多措并举协同营销重大项目。支持国家重大区域发展战略，加大重点区域资源配置力度，打造综合金融服务示范区。长三角综合经营办公室正式在江苏省苏州市落地，搭建起一体化的区域综合经营服务平台。中银集团投资、中银资产与深圳市分行共同探索开展粤港澳大湾区科创企业投贷联动金融服务新模式。综合经营协同效应逐步显现，带动商行存贷款、托管业务增长。

把握资本市场双向开放新机遇。加大资管业务国际合作力度，国内首家中外合资理财公司——汇华理财成立，提升资管业务市场竞争力。服务中国企业境外融资需求，协助多个中概股企业完成香港第二次上市，协助上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司、小鹏汽车等在美国上市融资，协助大型央企、国企以及大型民营企业完成境外发债。扩展资本补充渠道，2020年2月中银证券在上交所主板成功上市，业务经营实力和抗风险能力进一步提升。

下阶段，本行将持续贯彻落实“一体两翼”战略发展格局要求，围绕商业银行主体，发挥综合经营特色，推动综合化实现高质量发展，成为集团的价值创造者、功能开拓者和机制探索者。



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

服务渠道

本行坚持集中、整合、共享、智慧、开放的理念，加快推动全渠道转型升级，打造更具场景整合能力的线上渠道和更具价值创造能力的线下渠道，构建以客户体验为中心、线上线下有机融合、金融非金融无缝衔接的业务生态圈。

线上渠道

积极把握银行数字化发展趋势，贯彻“移动优先”策略，大力拓展线上渠道，持续迭代升级手机银行，推动线上业务快速增长。2020年，本行电子渠道对网点业务的替代率达到95.31%，电子渠道交易金额达到274.97万亿元，同比增长12.80%。其中，手机银行交易金额达到32.28万亿元，同比增长14.14%，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	2020年12月31日	2019年12月31日	增长率
企业网银客户数	543.51	461.63	17.74%
个人网银客户数	19,422.67	18,230.62	6.54%
手机银行客户数	21,055.24	18,082.26	16.44%
电话银行客户数	11,136.92	11,274.03	(1.22%)

单位：亿元人民币（百分比除外）

项目	2020年	2019年	增长率
企业网银交易金额	2,321,660.28	2,043,340.71	13.62%
个人电子银行交易金额	405,204.97	363,668.25	11.42%
手机银行交易金额	322,770.28	282,785.69	14.14%

面向公司金融客户，顺应移动互联趋势，打造集团综合金融移动门户。依托智能环球交易银行平台(iGTB)，聚焦高频常用、移动特色、开放场景，为中小企业客群提供移动端增值服务，已覆盖银企对账、转账汇款、账户管理、代发工资等企业客户高频基础服务，推出外币结汇、国结单证、保函查询等特色优势服务，新增待办中心、消息中心、企业名片、税号查询等便捷服务，提升客户体验。加强金融科技赋能，推动场景融合，持续丰富跨境电商产品功能，完善人民币跨境支付系统(CIPS)跨境电商汇出路径，开发跨境电商出口功能。快速推出疫情捐款服务，制定企业网银绿色通道，简化企业签约流程。

面向个人金融客户，持续优化手机银行功能，助力个人金融业务数字化转型。全面提升手机银行智能化水平，运用大数据和人工智能技术，根据用户标签和点击行为，提供“千人千面”深度个性化服务。推出跨境、教育、运动、银发四大特色专区，聚合场景及其相关服务，提供一站式金融和生活服务。新增一键绑卡、贷款市场报价利率(LPR)转换、征信查询、信用卡永久提额、港澳手机号注册、交易流水下载打印等功能，优化账户及资产管理、转账汇款、收支记录、基金、理财产品购买等服务，打造极致操作体验。年末手机银行客户数达到2.11亿户，全年交易金额达到32.28万亿元，分别同比增长16.44%和14.14%。新冠肺炎疫情期间，在手机银行、微银行等渠道上线防疫专区，涵盖12大类39项便民居家服务，累计访问量达到3,242万人次。提升线上渠道数字化风险控制能力，网御事风控系统实时监控线上渠道交易61.93亿笔，同比增长67.38%，年末手机银行数字化安全认证工具开通客户数达1,210万户，比年初增长281.70%。

荣获人民网“人民匠心产品”、《互联网周刊》“最佳手机银行”、《中国经营报》“2020卓越竞争力手机银行”、《经济观察报》“年度卓越客户体验银行奖(手机银行)”、澎湃新闻“年度智慧金融奖(手机银行)”、CFCA中国电子银行网“最佳手机银行用户体验奖”等奖项。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

线下渠道

深入推进网点转型与智慧运营改革，初步搭建起网点服务智能化、人员综合化、管理精细化、经营差异化、运营集约化的发展格局，将网点逐步打造成为面向全渠道、全场景、全生态的营销服务综合体。

深化智能服务体系建设。2020年，智能柜台累计迭代升级17次，服务能力不断提升。推出一站式社保卡发卡，实现金融端、社保端一次开通、卡片立等可取，显著提升服务效率和客户体验。推出多项地方特色政务民生场景，上线公积金、社保、民政等100余项便民服务，有效提升金融服务民生能力。推出便携式智能柜台，以更灵活轻便的设备形态，走入场景、走近客户，为客户提供更有温度、更具个性化的“一对一”服务体验。顺应网点智能化转型趋势，以纵深推动人员转型为目标，通过柜口标准配置、权限融合打通、考核机制改革、职位组合创新等措施，盘活人力资源，重塑网点生产关系，激发人员活力，提高网点效能。

加快实施网点精细化管理。推出厅堂智慧屏幕，通过统一平台实现网点各类产品及宣传信息的规范化、立体化展示。建设员工渠道和网点数字化管理平台，可视化、全景化展示网点经营和运行数据，推动网点从流程智能化走向流程、服务、营销、管理全领域数字化。持续推进网点分类管理与差异化建设。深化跨条线协同，增强各类网点的价值创造能力。深入推进网点场景生态建设，围绕跨境、教育、体育、银发等场景开展特色网点建设，为场景战略实施提供线下支持。整合运营资源，全面集中上收6大类、40项业务，纳入运营中心处理，提升集约化运营能力，助力网点转型和经营升级。

2020年末，本行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)10,487家，内地非商业银行机构总数504家，香港澳门台湾地区及其他国家机构559家。

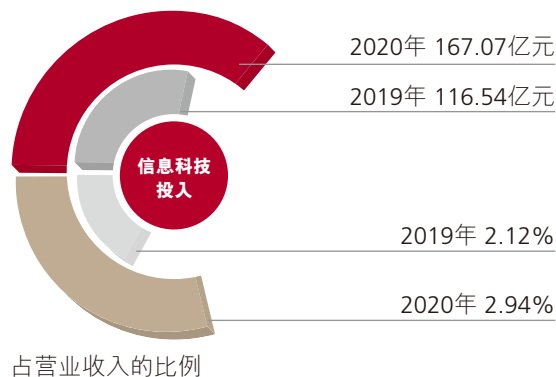
单位：台(百分比除外)

项目	2020年12月31日	2019年12月31日	增长率
ATM	33,314	37,331	(10.76%)
智能柜台	31,960	30,425	5.05%
自助终端	855	1,875	(54.40%)

信息科技建设

本行积极推进科技机制流程变革，持续提升科技敏捷反应能力，聚焦信息科技关键问题，扎实推进战略工程实施，增强科技创新引领能力，坚决打赢科技改革攻坚战。2020年，本行信息科技投入167.07亿元。

金额



经营情况讨论与分析 — 业务回顾

强化科技引领，制定信息科技发展规划。坚定推进基础性、长期性、战略性工程建设，努力实现客户精准服务、产品敏捷创新、运营集约高效、风控智能灵活，进一步提升集团数字支撑能力。重点围绕数字化转型，推动新技术创新应用，将科技基因融入全业务、全流程，培育数字化驱动力，增强核心竞争力。

加速推进“绿洲工程”(OASIS)，开启数字化银行建设新篇章。全面推进技术架构和业务架构转型，为集团数字化转型注入新活力和新动能。统筹推进业务分析、模型建设、IT实施三条主线，统一用户工程完成全辖推广，完成两网融合工程试点投产，实现效率与效益提升。持续推进IT敏捷交付工程及IT运维能力提升工程，IT交付能力持续提升。按照“多地多中心”的规划布局，稳步推进内蒙古呼和浩特、安徽合肥的机房和云中心建设，为数字化银行建设夯实基础。

积极贯彻集团战略，推进重点项目工程建设。加快推进战略级场景生态建设，从跨境、教育、体育、银发四个维度持续丰富非金融服务。不断提升交易银行平台客户服务能力，助力营销、管理及风控数字化建设。持续完善普惠金融线上融资产品体系，普惠金融业务快速发展。持续迭代升级手机银行，

实现向综合服务平台转型。持续丰富智能柜台服务形态，线上线下一体化智能服务体系逐步成型。智能客服系统推广至海外29家分行及中银保险等综合经营公司，提升集团全球化、综合化服务能力。推进集团全面风险管理门户及智能化建设，建立一二道防线协调一致、总分行上下贯通的监控预警机制。持续开展数据治理工作，完善大数据平台和数据治理体系建设。

持续优化科技管理流程，提高运营管理效率。科学建立应用项目财务预算与立项规模的关联机制，加强科技资源对集团战略的保障力度。优化资源配置机制流程，提升资源动态调配管理能力。优化国内分行特色应用管理机制，强化总分协同、规范管理流程、推进应用共享。持续推动科技与业务深度融合，初步形成目标同向、风险共担、利益共享的融合模式。聚焦关键领域加快全行创新研发，开展新业态研究、推动新模式落地、实现新技术应用、促进新成果转化，以金融科技创新支持重点区域发展。大力推进创新研发基地建设，依托基地构建创新交流合作平台，促进国际间、行业间交流合作，激发全行创新活力，推动业务产品创新。

2020年，本行科技创新发展成果丰硕，先后获得由中国人民银行、国家机关、传播媒体、行业协会等机构评选的多个奖项。

经营情况讨论与分析 — 业务回顾

⊕ 加快推动数字化转型战略

本行围绕集团发展规划，实施“数字中银+”科技创新战略，推进企业级业务架构和企业级IT架构转型，打造业务数字化、场景生态化、技术平台化的科技支撑能力。以数字化发展推动“一体两翼”战略发展格局全面落地，打造“数字中银+”品牌，成为全球一流现代银行集团建设的重要基石与全新动力。

深入推进全流程数字化转型，深化大数据、人工智能、区块链、生物识别等新兴技术的应用，不断增强数字化、智能化发展能力，推动场景融合，丰富产品功能，持续改善客户体验。大力拓展线上渠道，持续迭代升级手机银行，推动线上业务快速增长。建设员工渠道和网点数字化管理平台，可视化、全景化展示网点经营和运行数据，推动网点从流程智能化走向流程、服务、营销、管理全领域数字化。

下阶段，本行将持续推动提升金融科技水平，努力打造支持客户精准服务、产品敏捷创新、运营集约高效、风控智能灵活的集团数字化共享平台，力争在云计算、人工智能、5G+物联网等领域达到行业领先水平。

