

管理层讨论与分析

业务回顾

战略推进总览

45

科技金融
绿色金融
普惠金融
跨境金融
消费金融
财富金融
供应链金融
县域金融

中国内地商业银行业务

51

公司金融业务
个人金融业务
金融市场业务
村镇银行

全球化经营业务

58

公司金融业务
个人金融业务
金融市场业务
支付清算业务
数字化转型与线上服务渠道
业务连续性措施
中银香港

综合化经营业务

62

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
消费金融
金融科技

服务渠道

66

线上渠道
线下渠道

信息科技建设

68



战略推进总览

2021年，本行紧密对接国家战略，找准自身定位和比较优势，制定“十四五”发展规划，助推高质量发展。

一年来，本行统筹推进疫情防控和经营管理，促进规划落地执行，整体开局情况良好。利用国内国际两个市场、两种资源，加快建设以境内商业银行为“一体”、全球化综合化为“两翼”的战略发展格局，助力畅通国内大循环和国内国际双循环。坚守服务实体经济的初心和本源，完整、准确、全面贯彻新

发展理念，落实深化金融供给侧结构性改革要求，聚焦“八大金融”发展。迎接数字时代，深化大数据、云计算、人工智能、区块链、5G移动通信等科技运用，加快数字化转型。坚持底线思维，推进全面风险管理，筑牢风险防线，化解风险挑战，持续提升全面风险管理有效性。绘就转型变革同心圆，以文化建设促进执行生根。

一年来，科技、绿色、普惠、跨境、消费、财富、供应链、县域“八大金融”亮点纷呈，服务实体经济质效提升。各方面推进情况如下：



“ 本行主动融入科技强国建设，将科技金融作为集团‘八大金融’战略之首，致力于成为科技金融的全要素整合者、全链条创新者、全周期服务者，争做新发展阶段科技金融领军银行。 ”

加大综合支持力度。科技金融服务对象从成熟期客群向初创期和成长期客群转变，产品供给从银行信贷向综合性金融转变，风险体系从传统模式向适应科技创新转变。截至2021年末，在科技金融领域提供综合性支持约1.26万亿元，其中科技类授信支持超过8,200亿元⁴，授信客户近3.6万户，科技类股权投资、债券投资、租赁等资本投入支持超过1,300亿元，承销、资管等非资本投入支持超过3,000亿元。科技金融特色网点数量发展至93个。

完善产品和服务体系。做深做细高科技行业研究，探索创新授信业务模式，实施差异化风险管理体系，提升科技企业融资体验。打造科创特色产品，面向科技企业提供选择权贷款、知识产权质押融资等特色产品与服务，促进商投行高质量业务联动。构建综合金融产品谱系，为科技企业提供全生命周期服务，为科技从业人员提供全方位金融支持。

持续深化银政合作。与中华人民共和国科学技术部、中华人民共和国工业和信息化部、国家知识产权局、中国科学技术协会等建立战略合作关系，在支持国家战略科技力量、深化“专精特新”服务体系、加强科技成果转化应用、推进“科学+金融”普及等多方面达成合作共识。

在科技金融领域提供综合性支持约

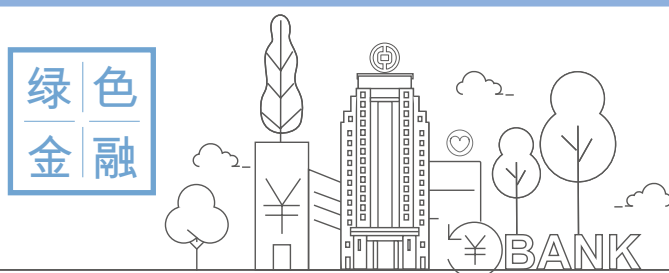
1.26万亿元

其中科技类授信支持超过

8,200亿元

授信客户近**3.6万**户

⁴ 统计口径为国家高新技术企业和科技型中小企业。



“本行紧扣碳达峰、碳中和发展目标，主动融入全球绿色治理，打造‘绿色金融’首选银行，绿色金融业务实现跨越式发展。”

绿色信贷快速增长。2021年末，中国内地的绿色信贷余额(银保监会口径)折合人民币14,086亿元，同比增长57%。在全球范围内参与了最大在建海上风电多格滩项目等标志性项目，位列彭博2021年全球绿色贷款和可持续挂钩贷款排行榜中资银行首位。

绿色债券市场领先。发行方面，全球首家发行金融机构公募转型债券、金融机构生物多样性主题绿色债券和可持续发展再挂钩债券，累计发行等值107亿美元境外绿色债券。承销方面，承销境内、境外绿色债券发行规模分别为1,294亿元人民币、234亿美元。投资方面，中国银行间市场交易商协会(NAFMII)2021年度绿色债务融资工具投资人排名第一。

绿色产品和服务丰富多样。开立国家核证自愿减排量(CCER)登记账户，推出可再生能源补贴确权贷款、碳排放配额质押贷款、“惠如愿·碳惠贷”绿色普惠服务、银联首批个人绿色低碳主题

白金卡、个人绿色新能源汽车分期、个人绿色住房贷款、碳排放权登记结算服务以及绿色存款、绿色基金、绿色理财、绿色租赁、绿色保险、绿色供应链金融、绿色托管、绿色股权投资等产品与服务，多角度满足客户低碳转型金融需求。

积极参与可持续金融交流合作。签署联合国负责任银行原则(PRB)，成为气候相关财务信息披露工作组(TCFD)支持机构，并扎实推进履职工作。参与《生物多样性公约》第十五次缔约方大会(COP15)和《联合国气候变化框架公约》第二十六次缔约方大会(COP26)相关活动。

加强绿色金融能力建设。设立中银绿色金融研修院，编写《中国银行绿色金融知识读本》，搭建绿色金融培训在线学习云平台，举办多场次、多层级的线上、线下绿色金融主题培训，在《中国银行“十四五”人才发展规划》中对绿色金融人才培养进行规划。

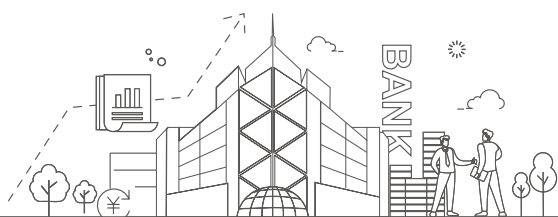
14,086亿元，

同比增长57%

2021年末，中国内地的绿色信贷余额折合人民币14,086亿元，同比增长57%。



普惠
金融



“本行坚持普惠金融战略业务定位，担当国有大行使命，聚焦服务实体经济，推动普惠金融业务高质量发展。”

提升普惠服务质效。2021年末，本行普惠型小微企业贷款⁵新增创历史新高，贷款余额8,815亿元，较上年末增长53.15%，高于全行各项贷款增速；客户数近62万户，高于年初水平。全年新发放普惠型小微企业贷款平均利率3.96%。建立普惠金融特色网点体系，推进普惠金融特色网点培优。

加快数字普惠转型。构建线上线下双轮驱动业务模式，推动产品体系持续丰富、应用场景更加多元，形成“信用贷”“银税贷”“抵押贷”“经营贷”“税易贷”等五大产品系列。线上产品先

后荣获金融数字科技创新大赛“专项领域创新奖”金奖、亚太银行数字化创新博览会“金融科技奖”和“移动银行奖”。升级优化信贷工厂模式，充分释放线下业务产能，线上线下同向发力、良性互动。

创新特色产品和服务。建立8大系列、覆盖50多个领域的产品体系，打响“惠如愿”普惠金融品牌，推出“惠过年”“随时惠”等产品服务。构建知识产权金融新生态，打造知识产权融资服务“首选银行”。深化“专精特新”企业服务，支持重点企业发展。深化跨境撮合服务，服务多场国家重要经贸活动，截至2021年末，累计举办89场企业对接活动，为来自126个国家和地区的4万多家企业提供了“融资+融智”的金融增值服务。

(有关普惠金融的详细情况，详见“普惠金融业务”部分。)

8,815亿 元，

较上年末增长 **53.15%**

2021年末，本行普惠型小微企业贷款新增创历史新高，贷款余额8,815亿元，较上年末增长53.15%



⁵ 普惠型小微企业贷款统计按照《中国银保监会办公厅关于2021年进一步推动小微企业金融服务高质量发展的通知》(银保监办发[2021]49号)执行。

跨境金融



“ 本行积极践行国家高水平对外开放战略，发挥‘一体两翼’布局优势，坚持重点客群、重点产品、重点区域差异化发展，依托跨境场景生态建设，打造特色显著、优势明显的跨境领先银行。 ”

巩固跨境金融竞争优势。充分发挥对外经贸金融服务主渠道银行作用，中国内地机构国际结算量、跨境人民币结算量实现较快增长，跨境客群规模持续扩大，国际贸易结算、跨境人民币结算、跨境担保、跨境资金池业务保持同业领先；在深圳、北京实现本外币一体化资金池试点业务首发落地；完成中国—印尼本币结算机制下首发业务。个人跨境业务收入、外币个人存款、结售汇业务量市场份额保持同业领先态势。跨境理财通达成首发，年末“北向通”和“南向通”合计签约客户数市场占比超60%。

引领跨境金融服务创新。完善跨境电商、市场采购贸易、外贸综合服务平台等贸易新业态产品服务方案，升级“中银跨境e商通”，实现跨境电商进出口、本外币等场景的全覆盖；对接试点地区市场采购贸易联网信息平台系统，推出“中银跨境e采通”，提供便利的市场采购贸易线上收结汇服务。建设外贸新业态综合金融服务体系，支持外贸新业态新模式高质量发展。与大宗商品行业关键利益相关方合资成立TradeGo大宗商品区块链平台，提升大宗商品贸易的流

转效率。线上留学购汇汇款、外币零钱包预约等创新产品不断优化。外币现钞预约功能服务全新升级，服务范围覆盖中国内地主要城市，支持手机银行、微信银行、网上银行等多渠道预约，并已融入中国政务服务平台、华为鸿蒙操作系统、移动无忧行APP等平台。代理见证开户服务等特色跨境业务有效拓展，其中，中银香港代理见证开立境内人民币结算账户业务（简称“开户易”）累计开户16.7万户。

提升跨境金融品牌价值。作为战略合作伙伴，积极服务支持第四届中国国际进口博览会（简称“进口博览会”）、2021年中国国际服务贸易交易会（简称“服贸会”）、第129、130届中国进出口商品交易会（简称“广交会”）、首届中国国际消费品博览会（简称“消博会”）、第二十一届中国国际投资贸易洽谈会（简称“投洽会”）等重大展会成功举办，发挥全球化优势，协助做好展会招商招展活动，提供综合金融服务方案，助力贸易与投资对接，搭建对外经贸合作金融服务桥梁。



消费金融



“ 本行坚持数字驱动、结构优化、全面风控、有效协同的发展主线，重点强化能力建设，打造极致客户体验与良好口碑，实现消费金融产品领先市场，消费金融业务快速增长，突出消费金融的综合带动作用，为集团高质量发展贡献力量。

”

完善产品体系。充分发挥集团联动优势，个人贷款、信用卡、消费金融公司产品有效协同，打造贴合客户全生命周期的多品类消费金融产品体系。

加快数字转型。持续强化数据应用，提升模型效能，加快消费金融业务数字化转型步伐。积

极融入场景，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金融产品。2021年末，本行中国内地商业银行人民币消费贷款增速市场领先，信用卡分期交易额增速跑赢大市，市场份额稳步提升。中银消费金融公司业务实现快速增长，综合竞争力保持在行业头部。

财富金融



“ 本行积极践行国家‘共同富裕’战略导向，立足‘一体两翼’发展格局，发挥财富金融服务个人客户前沿窗口作用，推动财富金融业务高质量发展。

”

突出平台化配置化。打造“全集团+全市场”开放式产品货架，推出基金“中行甄选”品牌。聚焦配置化理念与服务，优化“投策组合”服务，帮助客户实现多元化资产配置，提高财产性收入。2021年末，代理销售个人客户理财产品余额较上年末增长75.30%，FOF、单一委托等私行专属配置型产品规模较上年末增长246.50%。

突出专业化数字化。聚焦专业化引领，搭建投资策略资讯服务体系，连续4年发布《中国银行个人金融全球资产配置白皮书》，年度策略组合近2年收益大幅超越比较基准；强化队伍建设，提升客户触达率及专业化服务水平；聚焦数字化赋能，加快构建数字化渠道体系，优化数字化营销工具及移动端服务工具。2021年末，中高端客户数的增幅为近三年最高水平，私人银行客户数达14.73万人。

突出全球化综合化。聚焦企业家重点客群，发挥集团综合化优势，强化服务协同，深耕家族信托服务，家族信托客户数较上年末增长82%。加快亚太私行平台建设，打造“私行+投行+商行”服务能力，提升现代化私人银行服务水平。



供应链金融



“本行充分发挥全球化、综合化、专业化优势，推动供应链金融数字化、平台化、场景化、智能化发展，打造全球一流供应链金融服务银行。”

2021年服贸会期间，本行发布全新的“中银智链”供应链金融品牌及中银医药链、中银汽车链、中银装备链、中银建筑链四大行业子链，满足不同行业客户对供应链金融的个性化需求。本行通过自有供应链金融平台、核心企业平台、第三方平台，为核心企业及其上下游企业提供全方位线上化供应链金融服务。

聚焦新能源、新材料、新基建、现代农业、生物医药、高端装备、信息通讯、交通运输八大行业，绿色低碳、医疗健康、装备制造、民生消费、跨境贸易五大领域，加大对战略新兴产业、先进制造业、现代服务业等国家关键领域的支持力度。2021年，集团综合运用公司信贷、贸易融资、票据、债券等金融工具，为供应链核心企业提供2.16万亿元流动性支持。

依托涵盖境内外、本外币、线上线下一体化的供应链金融服务体系，加强对供应链上下游企业的融资支持。针对供应链上下游普惠客群，发布“惠如愿·链式惠贷”批量拓客营销模式。为多家供应链核心客户成功承销资产证券化产品。



县域金融



“本行聚焦县域重点客群和重点业务，深刻把握县域实体经济发展需求变化，加快完善县域金融服务基础设施，探索打造数字化、场景化、平台化、特色化有机结合的县域金融服务模式。”

完善县域金融服务体系。发挥全球化优势，依托“中银e企赢”全球企业生态系统，助力县域产业“走出去”和“引进来”。做强做优综合化特色，为客户提供多元化综合金融服务。

打造县域多元服务渠道。重点发展线上渠道，加强电子银行和手机银行建设。持续优化线下渠道，2021年新开业县域机构40家，新增覆盖17个空白县域。

创新推出助农产品。涉农贷款超额完成计划，有效衔接脱贫攻坚与乡村振兴，丰富“乡村振兴·致富贷”产品服务体系，推出“农田贷”“新农通”“惠农贷”等产品，参与中华人民共和国农业农村部“信贷直通车”活动，助力乡村振兴高质量发展。

中国内地商业银行业务

本行积极服务国家战略，找准自身在国内大循环和国内国际双循环中的位置和比较优势，形成合力、激发动力，中国内地商业银行业务稳中有进，经营效益稳中有升，主体作用进一步突显。2021年，中国内地商业银行业务实现营业收入4,688.47亿元，同比增加407.77亿元，增长9.53%。具体如下表所示：

单位：百万元人民币（百分比除外）

项目	2021年		2020年	
	金额	占比	金额	占比
公司金融业务	176,492	37.64%	186,833	43.65%
个人金融业务	198,911	42.43%	199,265	46.55%
资金业务	83,328	17.77%	41,757	9.75%
其他	10,116	2.16%	215	0.05%
合计	468,847	100.00%	428,070	100.00%

公司金融业务

本行坚持高质量发展，持续推进公司金融业务转型，增强服务实体经济质效。重点支持科技金融、绿色金融、普惠金融、供应链金融、县域金融、战略性新兴产业、制造业等重点领域高质量发展，助力国民经济转型升级。积极拓展先进制造业和数字经济产业核心客群，助力强化国家战略科技力量。以金融力量加快推进京津冀及雄安新区、长三角地区、粤港澳大湾区、海南自贸港等重点区域发展，助力国家区域协调发展战略。加快发展全量客户金融资产(AUM)，以客户需求和体验为中心，密切与综合经营公司联动，细化客群分类，实施差异化精准营销。推进全量客户融资(FPA)管理，发挥集团综合化经营优势，加强协同联动，为客户提供涵盖“投、贷、债、股、险、租”等全产品线的一体化服务方案，满足客户多元化融资需求。2021年，中国内地公司金融业务实现营业收入1,764.92亿元。

公司存款业务

本行坚持“以客户为中心”，科学分类，精准施策，构建完善的客户分层营销管理体系，持续夯实发展基础。聚焦客户多样化金融需求，提升跨界服务和综合营销意识，增强综合服务能力。主动融入国内国际双循环格局，打通国内与国际结算产品通道，做大收付结算业务流量，提高资金留存能力，推动存款业务健康可持续发展。围绕行政事业重点行业和客户群，制定差异化营销策略，强化全产业链、场景化营销，助力行政事业客户数字化转型，

提升重点领域市场竞争力。年末本行中国内地商业银行业务人民币公司存款69,489.25亿元，比上年末增加4,954.37亿元，增长7.68%；外币公司存款折合1,170.85亿美元，比上年末增加311.08亿美元，增长36.18%。

公司贷款业务

本行深入贯彻国家发展战略，坚持稳中求进总基调，持续落实“六稳”“六保”要求，加大优质信贷投放，有效提升服务实体经济质效。服务现代产业体系建设，助力强化国家战略科技力量，积极推动服务重点从传统行业向新产业、新业态、新模式转变。服务区域协调发展战略，支持京津冀及雄安新区产业升级转移、城市群建设等；加大对长三角地区先进制造业、高质量服务业、新型基础设施建设、新型城镇化等领域的投入；抢抓粤港澳大湾区科技金融、产业金融、跨境金融等机遇；围绕黄河流域生态保护、现代农牧业、新型城镇化建设、基础设施互联、传统产业转型升级等方面，因地制宜加快发展；继续深化成渝地区双城经济圈金融互联互通，大力支持消费新业态发展；围绕海南自贸港和智慧海南建设，打造自贸港首选银行。服务扩大内需战略，加快场景生态建设，支持消费转型升级。服务共同富裕，持续强化普惠金融服务，实现线上产品突破。主动融入乡村振兴战略，支持现代化农业发展。服务生态文明战略，加大绿色金融推进力度，完善绿色金融产品和服务，打造中银绿色金融品牌。服务高水平对外开放，扎实做好“一带一路”金融服务，加强“走出去”与境外经贸

合作。年末本行中国内地商业银行人民币公司贷款71,236.47亿元，比上年末增加8,673.75亿元，增长13.86%；外币公司贷款折合516.75亿美元，比上年末增加125.02亿美元，增长31.91%。

金融机构业务

本行继续深化与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。与全球约1,100家机构保持代理行关系，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1,402户，保持国内同业领先。推广人民币跨境支付系统(CIPS)，作为直参机构与507家境内外金融机构建立间参关系，市场占有率保持第一。荣获《财资》(The Asset)评选2021年度美国地区“最佳人民币银行”，是首家获此殊荣的中资银行。合格境外投资者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。助力中央结算公司上海总部完成首家境外机构自由贸易试验区离岸债券发行款的募集资金划付工作，成功争揽上海清算所人民币对美元交易双边集中清算业务的独家结算银行资格及中国外汇交易中心外币拆借代收发指令业务。全面深度参与债券通“南向通”业务，进一步巩固H股“全流通”市场领先地位，金融要素市场合作品牌影响力进一步提升。成功举办上海全球资产管理高峰论坛及上海—伦敦资产管理行业合作与创新对话等活动，向全球投资者推介中国资产管理市场的投资机遇，市场反响良好。深化与亚洲基础设施投资银行、新开发银行、丝路基金等机构的合作，协助亚洲基础设施投资银行成功发行境外美元债券，作为牵头主承销商和簿记管理人协助新开发银行成功定价发行两期熊猫债，作为牵头主承销商和牵头簿记管理人协助亚洲开发银行发行熊猫债。年末本行金融机构外币存款市场份额排名第一，第三方存管资金量市场份额提升幅度同业领先。

交易银行业务

本行顺应数字化转型和客户金融需求综合化趋势，坚守数据标准化、产品组合化、服务场景化三大建设理念，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，推动交易银行业务稳健发展。

发挥对外经贸金融服务主渠道银行作用，助力国内国际经济双循环畅通。2021年，集团实现国际结算量7.26万亿美元，同比增长26.26%，其中中国内地机构国际结算量3.32万亿美元，同比增长38.9%，市场份额稳居同业之首；为近半数有海关进出口实绩的企业提供进出口贸易结算服务。跨境担保业务保持同业领先，配合完成环球同业银行金融电讯协会(SWIFT)保函报文标准升级、海关税款担保改革。大力支持外贸新业态发展，出台若干支持外贸新业态新模式高质量发展的措施，升级“中银跨境e商通”，推出跨境电商出口收款功能，推出市场采购贸易线上收汇产品“中银跨境e采通”，获批开展出口跨境电商直联收结汇业务；与中国出口信用保险公司签署《支持外贸新业态新模式高质量发展专项协议》，利用资金“活水”助力外贸企业释放新动能。作为战略合作伙伴，充分发挥全球化优势，积极支持第四届进口博览会、2021年服贸会、第129、130届广交会、首届消博会、第二十一届投洽会等重大展会成功举办，提供综合金融服务方案，助力贸易与投资对接，有效扩大专业影响力。



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。2021年，集团跨境人民币结算量11.26万亿元，同比增长22.36%，其中中国内地机构跨境人民币结算量8.41万亿元，同比增长24.45%，市场份额稳居第一，本行境内机构服务的跨境人民币业务客户数较上年增长近24%。持续拓展以人民币跨境使用为基础的本币结算合作，完成中国—印尼本币结算机制下业务首发，兑换量和结算规模保持同业领先。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，推动提升服务实体经济质效。积极开展本外币合一单位银行结算账户体系试点工作，提升账户和收付结算服务水平，持续完善多渠道账户服务功能。响应政策导向，多措并举优化小微企业账户服务，为小微企业提供“简易开户”服务，助力改善营商环境。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，成功拓展医疗场景下的“区块链+供应链”服务方案，在各省区实现中华人民共和国国家外汇管理局跨境金融区块链平台保单融资应用场景首发。丰富完善“全球现金管理平台+”综合产品体系，创新推出“中银智管”产品，为客户提供一体化、多场景资金监管解决方案；投产多银行云服务平台，提供标准化资金管理服务；在深圳、北京落地首发本外币一体化资金池试点业务。成功投产人民币跨境支付系统(CIPS)标准收发器产品并实现首笔CIPS人民币国际汇款业务。

获得《亚洲货币》“最佳贸易融资银行”“最佳供应链融资银行”、《财资》(The Asset)“最佳贸易融资银行”“最佳人民币银行”、中国金融出版社“电子信用证信息交换系统”案例特别奖等奖项，“中银全球现金管理”案例入选2021年服贸会“全球服务—全球服务实践案例”，彰显交易银行领域专业优势。

普惠金融业务

本行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、扩面、提质、增效”总体要求，持续完善普惠金融服务，以产品创新为突破，以模式升级为依托，以数字普惠为方向，构建线上线下双轮驱动的服务模式，全力打造中国银行普惠金融品牌，推动普惠金融服务提质增效。优化普惠金融公司客户授信

管理机制，升级信贷工厂模式，推动模型化、智能化、自动化、批量化运行，提升敏捷反应能力；在中国澳门复制信贷工厂模式，支持中国澳门本地中小企业融入国家发展大局。

创立“惠如愿”中银普惠品牌，深化重点领域金融支持。建立并完善“专精特新”企业服务体系，为超过1.5万家相关企业提供授信支持，开展“中银专精特新普惠行”专项行动，举办首届“专精特新”中小企业跨境撮合对接会。与国家知识产权局签署战略合作协议，研发普惠金融知识产权质押贷款产品“知惠贷”，共同成立“知识产权融资创新实验室”，推广“入园惠企”“惠企行”“菁英荟”等专项营销活动，为小微企业提供知识产权投融资、普惠金融知识宣讲等系列综合金融服务，为大学生“双创”提供广阔成长平台。

响应国家“就地过年”政策号召，推出“惠过年”金融服务方案，为保供稳产的小微企业和员工提供金融服务，服务客户超过7,500户。积极响应推广随借随还贷款政策要求，推出“随时惠”服务方案，增加小微企业融资灵活度。升级推出“中银e企赢”智能撮合平台，构建“线上+线下”银政企生态圈。作为唯一受邀金融机构，与商务部联合开展“诚信兴商宣传月”活动，以“诚信兴商、金融相伴”为主题，制定推广“中银商信贷”服务方案，精准支持商业信用记录良好企业。

养老金融业务

本行积极为客户提供企业年金、职业年金、薪酬福利计划等系列产品，大力开展普惠养老等场景建设，全面支持银发经济发展。2021年末，养老金受托资金规模1,415.45亿元，比上年末增加397.53亿元，增长39.05%；企业年金个人账户管理数367.59万户，比上年末增加26.23万户，增长7.68%；养老金托管运营资金7,835.02亿元，比上年末增加1,906.30亿元，增长32.15%；服务企业年金客户超过1.6万家。

公司金融数字化转型

围绕本行“十四五”规划提出的全面数字化转型目标，聚焦提升公司金融数字化转型、全球化经营、综合化服务三个方面的数字化水平，扎实推进四项基础工程，依托绿洲工程推进公司金融业务转型，打造公司金融全球服务平台行司间、跨机构多岗位

协同的客户营销模式，实现智能化贷后管理，加强数据分析，提升数据要素在营销、风控和管理领域的应用。

个人金融业务

本行坚持以客户为中心，打造以财富金融为主体、跨境金融和消费金融为特色、重点区域为突破的零售强行。坚持动能升级，全面加快数字化转型，深入推动管理模式变革，持续释放改革红利，推动个人金融业务实现高质量发展。2021年，中国银行内地个人金融业务实现营业收入1,989.11亿元。

账户管理业务

本行秉持“金融为民”理念，扎实推进智慧账户建设。个人业务全面无卡化建设成效显著，完成“数字借记卡”试点研发，实现无卡开户及无卡办理现金存取、流水打印、外币兑换、投资理财等业务，打造“手机银行即账户”全新服务体系，高频场景无卡服务受理全覆盖。丰富养老客群产品和服务，以借记卡主附卡功能为依托，面向财富传承客户推出“中银长情借记卡”，实现家庭资金共享和财富传承。以“双奥银行”为契机，向跨境客户推广北京2022冬奥主题借记卡，为北京冬季奥林匹克运动会（简称“冬奥会”）短期来华人士提供账户开户、移动支付、本外币现金、数字人民币、境外银行卡境内受理等多项服务，境内支付结算便利性增强。优化个人账户服务，推出个人简易开户服务，建立个人账户分类分级管理体系，有效防范电信网络诈骗风险。荣获《中国经营报》颁发的“卓越竞争力零售业务银行”奖项。“个人业务全面无卡化建设和智能柜台4.0项目”荣获《亚洲银行家》颁发的2021年“中国最佳无摩擦客户体验项目”奖项。

财富金融业务

本行积极践行“共同富裕”战略要求，秉持价值创造理念，持续改革创新，财富金融业务呈现良好发展态势。年末集团个人全量客户金融资产规模突破11万亿元，全年财富金融业务收入同比增长33%，中高端客户数和金融资产增幅均为近三年最高水平。以平台化、配置化、专业化、数字化、全球化、综合化为方向，构建“全集团+全市场”的财富金融平台，实现银行端和客户端的价值共赢。代理销售的个人客户理财产品余额较上年末增长75.30%，产品管理机构包括中银理财有限责任公司、汇华理财有

限公司、招银理财有限责任公司等七家理财公司。推出基金“中行甄选”品牌，引入中银基金管理有限公司、国华人寿保险股份有限公司等12家第三方合作机构。连续4年发布《中国银行个人金融全球资产配置白皮书》，形成覆盖年、季、月、周、日全序列及全球股、债、汇、大宗商品的“中银投策”全球投顾资讯服务体系。完善“中银理财”和“中银财富管理”等中高端客户服务品牌视觉形象体系，以品牌影响力带动市场竞争力。搭建健康·医疗、留学·跨境、冰雪·运动、商旅出行、美好生活、会员集市六大权益板块，完善尊享权益服务体系，提供170余项权益服务，满足客户“衣食住行游娱学养”非金融场景需求。截至2021年末，本行在中国内地已设立理财中心8,239家、财富管理中心1,092家。荣获《第一财经》评选的“最佳财富管理银行”、《财经》评选的“最具影响力金融品牌奖——中银财富管理”称号。

消费金融业务

本行严格落实国家政策导向，加大支持居民消费和服务实体经济力度。认真执行房地产贷款集中度管理要求，着力满足购房者合理购房需求，保持房贷业务合理稳健增长。持续推进房贷线上化转型，



投产在线接单、在线抵押、在线还款等功能。加快消费贷款业务发展，瞄准细分客群需求，打造“中银E贷”“青春E贷”等消费贷款品牌，丰富消费贷款产品体系。发挥中央部属高校校园的国家助学贷款业务独家承办行作用，推动国家助学贷款新政落地执行。年末本行中国内地商业银行人民币个人贷款余额54,616.45亿元，比上年末增加4,824.31亿元，增长9.69%。非住房贷款在当年新增个人贷款中的占比较上年末提升9.5个百分点。

坚持“场景获客与支付融资”服务本源，信用卡业务融入消费金融“场景”主战场。推出“家庭消费备用金”，通过“总对总”合作模式，服务汽车、家装等大额消费场景，形成汽车分期、家装分期及服务多元场景的中银E分期三大产品体系，助力消费升级。截至2021年末，已与多家汽车厂商、家装企业达成“总对总”合作，覆盖1万余家经销商门店。

私人银行业务

本行加快发展私人银行业务，坚持专业引领、创新驱动发展理念，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14.73万人，金融资产规模达2.16万亿元。全面贯彻资产配置理念，深化全球投资策略研究，打造全市场、全领域、全策略的私人银行代销产品平台。聚焦企业家重点客群，研究发布《中国上市公司创始人财富价值管理白皮书》。推进亚太私行平台建设，建立公私联动、境内外联动、商投行联动的一体化服务机制，形成“私行+投行+商行”多轮驱动的私行服务体系。坚持深耕家族信托服务，创新完善保险金信托、慈善信托服务，打造以家族企业治理与传承为核心的家族财富管理服务生态圈，家族信托客户数较上年末增长82%。持续提升私人银行专业服务水平，加快重点城市私行中心布局，已在中国内地设立私人银行中心151家；加快培养私人银行家、投资顾问、私人银行客户经理三支专业队伍。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《亚洲货币》“中国私人银行大奖—最佳全球合作网络奖”、《环球金融》“最佳私人银行”等奖项。

个人外汇业务

本行积极适应市场环境和客户需求变化，巩固跨境金融领先优势，持续优化个人外汇服务。年末中国内地商业银行外币个人存款折合461.02亿美元，市

场份额继续居同业之首。个人存取款业务覆盖币种达25种，个人外币现钞兑换币种达39种，继续保持同业领先地位。推动传统业务服务流程线上化，业内独家支持外币现钞自助兑换数字人民币；外币现钞支持手机银行、微信银行、网上银行等多渠道预约，并已融入中国政务服务平台、华为鸿蒙操作系统、移动无忧行APP等平台，服务范围覆盖中国内地主要城市。改善来华人员小额支付体验，实现授权外币代兑酒店的系统联网和统一操作管理，高质量服务冬奥会、进口博览会等大型活动。

银行卡业务

本行贯彻数字化转型战略，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，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。截至2021年末，累计发行实体社保卡11,645.72万张、电子社保卡829.99万张。大力拓展铁路出行场景，“铁路e卡通”累计完成50条线路推广，覆盖京津冀、长三角、粤港澳大湾区、海南自由贸易港等重点区域，服务客户超过300万人次。

推进奥运与冰雪运动品牌建设，持续打造“双奥银行”市场口碑。发挥本行冬奥合作伙伴优势，发行并推广北京2022冬奥主题借记卡和信用卡，向跨境客户提供境外银行卡境内受理服务，为北京、河北张家口两大赛区提供冬奥会受理环境建设服务。

落实绿色金融产品创新战略，发行绿色低碳主题数字信用卡，构建绿色低碳积分体系；与多家市场主流新能源汽车品牌建立汽车分期“总对总”合作关系，联合推出贴息优惠政策，助推新能源汽车销售增长。深入实施乡村振兴战略，试点推出乡村振兴主题信用卡。落实减费让利政策，服务普惠小微企业和民营企业，降低全辖标准类商户借记卡刷卡手续费。响应国家重点区域发展战略，支持开展进口博览会、消博会、成渝都市圈、长三角、粤港澳大湾区商圈等专项营销活动。将小额高频场景融入“惠聚中行日”品牌，持续开展覆盖餐饮、百货、便利店、加油、公交地铁等民生消费的“百城千店”活动。坚持高质量发展原则，着力提升新客户活跃度，推进信用卡资产质量改善。

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	2021年12月31日	2020年12月31日	变动比率
借记卡累计卡量	62,105.35	59,426.93	4.51%
信用卡累计发卡量	13,507.22	13,174.39	2.53%
加载金融功能的社会保障卡累计卡量	11,645.72	11,154.83	4.40%
信用卡贷款余额	4,962.99	4,880.86	1.68%
	2021年	2020年	变动比率
借记卡消费交易额	92,627.92	80,319.41	15.32%
信用卡消费额	15,624.69	16,394.27	(4.69%)
信用卡分期交易额	3,582.40	3,637.98	(1.53%)

个人金融数字化转型

本行统筹推进个人金融前、中、后台数字化建设，赋能个人金融业务高质量发展。打造敏捷前台，构建整合协同的渠道管理能力、开放共享的场景生态能力。2021年，手机银行交易额达到39.38万亿元，同比增长22.00%，手机银行非金融场景数达612个，手机银行月活客户数达7,104万户。打造智慧中台，构建精准的客户洞察能力、全流程的数字化营销能力、专业化的产品及服务能力、深入的数据资产挖掘和应用能力。打造高效后台，构建高效的智慧运营能力、智能化的风险内控管理能力。2021年，“网御”事中风控系统实时监控线上渠道交易76.9亿笔，同比增长24.1%；年末手机银行数字化安全认证工具开通客户数达2,020万户，较上年末增长66.94%。全面提升个人金融业务数字化能力，将数字化基因植入全产品、全流程、全领域、全条线。

依托组织架构改革，持续深化个人金融业务数字化进程。制定个人金融业务数字化转型指标体系，全方位量化数字化转型进程。分阶段落地实施数百项措施，全面提升各业务领域数字化能力。荣获《财经》杂志颁发的“年度最具影响力数字化银行”奖项。

金融市场业务

本行积极顺应金融市场双向开放趋势，密切跟踪金融市场动态，牢牢把握国家战略和实体经济发展方向，优化业务结构，强化审慎合规经营，打造金融市场业务领先优势。

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，深挖市场机遇，动态优化投资组合结构，有效降低组合风险。支持实体经济发展，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。助力绿色金融发展，绿色债务融资工具投资量市场领先。

交易业务

本行持续完善金融市场业务体系，夯实发展基础，提升客户综合服务能力。结售汇市场份额居市场首位，结售汇报价货币对达到40对，落地印尼卢比银行间区域交易。外汇买卖货币品种数量保持国内市场领先地位。服务实体经济保值需求，积极宣导汇率风险中性理念，综合运用金融市场交易工具，助力企业加强风险管理。强化线上服务能力，客户交易便利性有效提升，对公电子渠道交易量及客户规模实现较快增长。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，提供优质的境内债券及衍生品报价服务；推进债券通“南向通”基础设施互联互通模式落地，成交量市场领先。推进量化交易平台建设，优化量化策略，提升量化交易能力。紧跟国际基准利率改革步伐，宣传推广国际新基准利率保值交易产品，达成多项境内市场首笔新基准利率交易。完善基础设施建设，强化风险管控能力，落地实施强制初始保证金监管规则。全面落实外汇市场准则，持续提升展业能力，并根据全国外汇市场自律机制指导，首批完成外汇市场流动性提供商信息披露。

投资银行业务

本行扎实服务实体经济，充分发挥全球化和综合化的经营优势，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，涵盖债券承销、资产证券化、财务顾问等产品和服务。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16,089.47亿元。坚持推动绿色金融发展，境内外绿色债券承销量市场领先，承销首批碳中和债券、可持续发展挂钩债券、绿色主权熊猫债及地方政府绿色离岸人民币债券。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保持市场领先。打造跨境竞争优势，协助匈牙利、亚洲开发银行等境外主体发行熊猫债，市场份额保持第一。作为主承销商及簿记管理人，协助财政部在境外成功发行等值85亿美元的美元及欧元国债，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。助力深化金融市场双向开放，参与“南向通”开通及首笔玉兰债发行，推动境内外市场基础设施建设。银行间市场资产证券化承销业务市场份额同业领先。交易商协会信用债销售量持续位居市场第一。获得《国际金融评论(亚洲)》“中国最佳债券承销商”、《亚洲货币》“最佳境内债务融资银行奖”“最佳绿色债券银行”“最佳资产证券化承销机构”、《财资》(The Asset)“最佳全球债券顾问奖”、《亚洲金融》“亚洲最佳债券承销商”、《环球资本中国》“最佳熊猫债券承销商”等多个奖项，中银债务资本市场品牌影响力持续提升。

积极推进信贷资产证券化，优化存量资产结构，全年共发行11单信贷资产支持证券，包括5期个人住房抵押贷款资产支持证券(RMBS)，发行规模464.42亿元；6期不良信贷资产支持证券，发行规模34.76亿元。

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，为客户提供兼并收购、债务重组、资产剥离、股权融资、项目融资等专项财务顾问服务，参与多笔收购及项目融资业务，客户涉及央企、地方国企和民营企业等类型。

资产管理业务

本行充分发挥全球化和综合化经营优势，深挖居民财富持续增长带来的市场机遇，持续加大对资产管理业务的投入，加快创建一流的资产管理集团。以服务实体经济、实现居民财富的保值增值为目标，有效连接投融资两端，积极服务绿色金融、跨境金融、财富金融等领域，持续加快各类特色主题创新产品发行，不断丰富“绿色”“科技”“跨境”等主题产品体系，跨境理财产品规模处于行业领先地位。

本行严格按照资管新规等监管要求，积极推进存量理财整改，截至2021年末，本行已按进度完成存量理财整改工作。

资产管理业务委员会负责集团资产管理业务的顶层设计和统筹管理。本行通过中银理财、中银基金、中银证券、中银资产、中银香港资管、中银国际英国保诚资产管理有限公司、卢森堡分行等机构开展资产管理业务，为个人和机构投资者提供资产类别齐全、投资策略多元、投资周期完整的本外币产品，业务规模 and 市场份额持续提升。2021年末，集团资产管理业务规模达到3.2万亿元，其中中银理财受托管理规模突破1.71万亿元，较上年末增长23.17%。集团资产管理业务市场影响力不断提升。2021年，中银理财获得《中国证券报》“银行理财公司金牛奖”“银行理财产品金牛奖”，普益标准“卓越理财公司奖”，新浪财经“金责奖”责任投资最佳资产管理机构；中银证券获得《证券时报》“中国证券业资管固收团队君鼎奖”“中国证券业固收资管计划君鼎奖”；中银香港资管获得《亚洲资产管理》“最佳人民币基金经理”“最佳离岸人民币债券表现(5年)”；中银国际英国保诚资产管理有限公司获得《信报财经新闻》“金融服务卓越大奖2021—卓越交易所买卖基金管理”，理柏(Lipper)基金颁发的“理柏(Lipper)基金香港年奖2021—最佳强积金三年奖项”等多个奖项。

托管业务

本行坚持服务实体经济，持续提升价值创造，围绕重点领域突破，推动托管业务全面高质量发展。年末集团托管资产规模达到15.23万亿元，同比增长

29.22%，托管业务规模和收入持续增长，市场份额进一步提升。公募基金托管规模增速居主要中资同业前列，新发公募基金托管数量和规模保持行业第一梯队。服务多层次社会保障体系，落地全国首批试点养老理财产品托管等重点养老保障类托管项目。为绿色发债资金、绿色产业基金、绿色资产证券化等产品提供托管服务支持，成为市场首只“碳中和”主题公募基金托管银行。完善风险管理体系，不断优化托管运营服务质量，提升创新业务服务能力。

村镇银行

中银富登作为本行落实普惠金融、乡村振兴战略的重要平台，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。截至2021年末，共控股124家村镇银行，下设185家支行，是国内机构数量最多的村镇银行集团。注册资本合计86.18亿元，资产总额983.17亿元，净资产138.25亿元。全年实现净利润9.90亿元。

中银富登持续完善产品服务体系，客户数量和业务规模进一步增长。年末，存款余额545.57亿元，比上年末增长17.11%；贷款余额692.39亿元，比上年末增长25.50%。建立并完善符合“支农支小”业务的全面风险管理体系，资产质量良好，不良贷款率1.30%，不良贷款拨备覆盖率261.78%。布局农村产业发展、农村基础建设、人居环境整治等重点领域，积极扶持专业合作社、家庭农场、专业大户等新型经营主体。数字化升级成效显著，打通县域金融服务“最后一公里”。“整村推进信用贷”实现了线下贷款审批、签约、放款全流程自动化，依托数字化技术研发的“全流程移动业务平台”将贷后功能整合至移动业务平台，从客户拜访到存贷款申请可全部移动完成，实现业务场景全覆盖。

推进股权整合，提升集约化、专业化管理水平。2021年11月，中国银保监会河北监管局批准投资管理型村镇银行中银富登村镇银行股份有限公司定向募股方案，同意本行以自有资金及所持126家村镇银行股权/股份增资注入中银富登村镇银行股份有限公司，增资金额合计人民币93.32亿元。

2021年，获得“人民匠心服务奖”“助力乡村振兴突出贡献奖”“金融服务中小微企业优秀案例”“卓越竞争力乡村振兴示范机构”等多项社会荣誉。

全球化经营业务

作为全球化水平最高的中资银行，本行扎实推进全球化经营，持续提升全球服务能力和全球化管控水平。积极服务国家构建新发展格局和更高水平对外开放，深入挖掘业务机遇，助力畅通国内大循环和国内国际双循环。通过内外联动协同，更好服务双向投资，推动高质量引进来和高水平走出去，不断实现价值创造。年末境外商业银行客户存款、贷款总额分别折合5,013.25亿美元、4,239.37亿美元，比上年末分别增长3.34%、3.96%。2021年，实现利润总额71.24亿美元，对集团利润总额的贡献度为16.60%。

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2021年末，本行共拥有550家境外分支机构，覆盖全球62个国家和地区，其中包括41个“一带一路”共建国家。2021年10月，中国银行日内瓦分行开业。

本行持续优化境外机构管理架构与运营机制，推进东南亚、欧非中东等境外区域总部管理与建设，同步推进条线集约化经营。深入实施境外机构分类管理，制定“一行一策”的差异化发展策略，提升境外机构的差异化发展能力与集团协同水平，不断提高国际市场竞争能力。



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，积

管理层讨论与分析 | 业务回顾

极服务“走出去”和“引进来”客户、世界500强和当地企业客户，充分运用银团贷款、并购融资、项目融资等优势产品，支持基础设施建设、绿色产业、国际产能合作等重点领域和项目，持续推动共建“一带一路”高质量发展，通过优质高效、个性化、全方位的综合金融服务，促进国内国际双循环。境外公司存贷款保持稳定增长，行业及客户结构不断优化。

重点聚焦双边贸易和客户，发挥熟悉境内外两个市场独特优势，调动集团境内外资源，致力于服务参与国内国际双循环的客户，境外国际结算、贸易融资业务稳定增长，集团全球战略协同效应和对客户服务质效稳步提升。持续完善现金管理海外功能，更好地发挥全球现金管理产品优势，为跨国企业提供跨境资金集中管理服务，进一步提升一体化服务水平，业务已覆盖境外35个国家和地区。

顺应全球高度重视环境、社会、治理(ESG)、绿色产业快速发展的趋势，发掘经济体实现“双碳”目标过程中的基础设施投资和改造需求蕴含的业务机会，推动业务实现绿色转型。

充分发挥“引智”作用，聚焦满足人民美好生活需要、提高人民生活水平和质量的科技成果，通过中小企业撮合等方式，引入境外成熟、可复制的经验做法或模式，搭建起跨境融智的桥梁。

个人金融业务

持续发挥全球化经营优势，业务覆盖逾30个国家和地区，服务客户超过600万户。不断加强个人客户境外服务体系建设，为客户提供较为全面的账户、结算、电子渠道等服务，在中国香港、中国澳门和新加坡提供财富管理和私人银行服务。突出跨境服务特色，加强重点区域个人金融业务发展。搭建“三位一体”的跨境平台，上线“中银跨境GO”APP、升级手机银行跨境专区、发布“中银指南针”微信小程序，夯实跨境金融服务基础。不断推进产品创新及流程优化，持续优化线上留学购汇汇款、自助兑换机、外币现钞预约、外币零钱包预约等功能，通过跨境场景为留学、旅游、非居民客户提供一站式资讯及金融服务。抢抓新兴业务机会，加快市场采购贸易试点、H股全流通等贸易、资本项下个人客户拓展。

充分发挥跨境业务品牌优势，重点维护海淘、留学生等客群，持续开展“环球精彩”信用卡跨境主题营销活动，跨境市场份额较上年末提升。聚焦重点地区，持续完善粤港澳大湾区特色跨境服务体系，年末“开户易”账户累计开户16.7万户、跨境理财通“北向通”和“南向通”合计签约客户数1.3万户。开展“澳门跨境钱包”营销活动，保障商户受理环境稳定，为用户提供良好支付体验。

服务境外客户个人贷款及用卡需求，在海外新冠肺炎疫情持续扩散、监管环境趋严及市场竞争程度加剧的情况下，境外商业银行个人贷款业务以合规、健康、稳健发展为主基调，实现了整体规模的正向增长。澳门分行研发并推出中银金沙时尚联名信用卡，新加坡分行推出信用卡便民缴费功能。

稳步推进境外财富管理及私人银行业务发展，加快构建全球化“私人银行”“中银财富管理”“中银理财”品牌。立足“一体两翼”发展格局，协同推进亚太私行平台建设，建立公私联动、境内外联动、商投行联动的一体化服务机制，形成“私行+投行+商行”多轮驱动的私行服务体系。荣获《亚洲货币》颁发的“最佳全球网络合作奖”。



金融市场业务

本行积极做好债券投资业务经营，扎实提升投资业务的全球一体化管理水平，强化风险防控。充分发挥全球化经营优势，为全球金融市场提供连续稳定的报价服务，全球服务能力稳步提升。持续在新加坡、韩国、哈萨克、俄罗斯等国家和中国台湾地区提供人民币做市报价，助力人民币国际化。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不断提升做市报价与经营能力。伦敦交易中心落实集约化经营策略，加强对欧非地区分(子)行的业务支持。

2021年，熊猫债承销量为272.51亿元，市场份额31.82%，市场排名第一；中国离岸债券承销量为90.95亿美元，市场份额5.39%，市场排名第一；亚洲(除日本)G3货币债券承销量113.09亿美元，市场份额2.78%，中资银行排名第一。

跨境托管业务继续领跑中资同业，跨境托管规模位列中资行第一位。作为“南向通”首批三家试点银行之一，本行积极提供境内投资海外债券市场托管服务。

支付清算业务

本行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。2021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。持续支持扩大人民币跨境支付系统(CIPS)全球网络覆盖面，集团CIPS直接参与者和间接参与者数量保持同业第一。2021年，集团共办理跨境人民币清算业务632万亿元，同比增长超34%，继续保持全球领先。

数字化转型与线上服务渠道

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。

加快数字化转型，聚焦客户体验提升和线上业务流程重塑造，完善产品和服务体系。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，支持中、英、韩、日、德、法、俄等15种语言。

科技赋能平台建设，加快迭代升级。围绕全球服务平台(GSP)，升级完善客户营销、产品管理等功能，构建集团客户管理、单一客户管理、营销管理、业绩管理的统一平台。加强公司金融贷后管理平台建设，开发移动端版本，提升贷后管理“线上化、流程化、标准化、智能化”水平；优化风险预警体系、潜在风险量化评分体系，提高预警命中率和准确率。

加强移动金融建设，服务范围覆盖30个国家和地区，提供12种语言服务。加大境外个人手机银行建设力度，持续迭代升级服务功能，提升客户体验，完成巴拿马、卢森堡、荷兰、比利时、葡萄牙、瑞典等国家手机银行对外服务；优化公共机制，进一步丰富线上渠道服务，新增小额转账免密、在线申请网银/手机银行、在线激活/挂失信用卡、在线修改借记卡密码、证件到期在线提醒等服务，全面优化客户体验。

业务连续性措施

为有效应对新冠肺炎疫情常态化态势，本行建立业务连续性管理领导小组工作机制，落实业务连续性管理要求，保障业务连续开展。加强基础制度建设，制定业务连续性计划及应急预案。重点加强风险等级、影响范围较广的配套功能建设。充分发挥全球化服务优势，借势手机银行提升境外机构线上服务能力。按产品线 and 时区构建全球交易业务网络，北京、上海、香港、伦敦、纽约五地形成全球备份，保障业务连续性。

中银香港

中银香港积极应对复杂严峻的市场情况，强化战略实施，发挥区域协同效应，坚持高质量发展。践行ESG，积极发展绿色金融。完善区域一体化业务体系，提升东南亚机构的服务能力。深耕中国香港本

地核心市场，提升综合金融服务能力。抢抓粤港澳大湾区金融政策机遇，巩固跨境业务优势。深化数字化赋能，完善风险合规管控机制，提升金融科技在产品及服务方面的应用水平。2021年末，中银香港已发行股本528.64亿港元，资产总额36,394.30亿港元，净资产3,274.61亿港元。全年实现净利润249.99亿港元。

践行ESG理念，积极推动绿色金融。践行可持续发展理念，丰富绿色金融产品服务，持续推动低碳高效营运，打造领先的可持续发展银行形象。围绕市场及客户低碳转型趋势，积极推进绿色金融业务发展，与大型地产公司携手推出香港首个绿色按揭计划，为企业提供绿色债券、绿色贷款、绿色顾问及绿色认证等服务，并推动绿色减碳消费，致力于满足客户低碳、可持续发展转型的金融需求。推出首只获香港证监会认可的ESG基金“中银香港全天候ESG多元资产基金”；成功发行“可持续发展与智能生活”主题绿色债券。中银香港连续11年成为“恒生可持续发展企业指数系列”成分股；连续3年被《亚洲货币》评选为“香港最佳企业社会责任银行”。

加强一体化联动合作，发挥东南亚区域协同效应。加强区域总部管理，深入推进一体化联动，因地制宜实行“一行一策”，持续提升区域业务产品创新、客户营销、业务推广及科技营运等方面的能力。积极牵头或参与东南亚区域银团项目。不断推进数字化渠道功能提升和线上金融产品创新，实现东南亚个人手机银行的区域全覆盖，逐步在东南亚区域推广智能环球交易银行(iGTB)平台、银企直连、BoC Bill及FXall电子交易平台等服务。中国银行(泰国)股份有限公司荣获“2021年泰国最佳跨境服务银行奖”。马来西亚中国银行顺利投产FXall电子交易平台，推出手机银行应用程序“易理财eWB”，成为当地首家推出线上线下一站式投资理财服务平台的银行，率先推出手机银行遥距开立“易钱包e-Pocket”账户服务。中国银行(香港)有限公司雅加达分行成功落地中国与印度尼西亚双边本币结算机制(LCS)业务，人民币与印尼盾兑换量位居同业首位，在印度尼西亚外资银行中排名保持第一。中国银行(香港)有限公司金边分行推出“中银理财”服务，同步实现中国香港、马来西亚、柬埔寨三地的品牌互认。坚守风险底线，密切关注资产质量变化，强化信用、市场、利率及流动资金等风险的管控能力。2021年，东南亚机构业务稳健发展，存、贷款平稳增长，资产质量保持稳定。

深挖中国香港本地市场潜力，满足客户全方位需求。存、贷款增幅高于市场平均水平，贷款质量优于中国香港本地同业。持续深化内外部联动，加强对重点项目支持，港澳银团安排行市场占有率保持市场第一。把握中国概念股回归和资本市场发展机遇，首次公开募股(IPO)收款行业务保持市场第一。加强“置业专家”手机应用程序功能，积极争揽一手按揭业务，新发生按揭笔数排名居市场首位。推动现金管理、贸易融资、财资中心等重点业务的拓展，巩固资金池业务领先地位。拓展高端客层品牌“私人财富”，推出“投资在线”“保险在线”“RM Chat”三大在线服务，相关客户数量及资产管理规模显著增长。打造“中银理财”品牌全新形象，注入活力和数字化元素，提供更多元化的客户体验。

深化重点区域联动合作，巩固跨境业务优势。紧抓跨境人民币政策机遇，主动融入粤港澳大湾区、长三角、京津冀等重点区域建设，以多元化产品及服务满足科创企业的跨境金融需求。金融市场互联互通项目取得重大突破，成功推出债券通“南向通”及粤港澳大湾区“跨境理财通”，两项业务规模在中国香港名列前茅。不断完善粤港澳大湾区“开户易”“置业易”等跨境服务体验，积极推动“湾区社保服务通”，推出“大湾区青年卡”，提供综合化服务方案，满足个人客户理财投资、消费支付及其他跨境金融服务需要。优化人民币业务统筹管理机制，成立跨部门人民币柔性工作小组，采用敏捷管理的模式，统筹人民币产品开发及客户营销，取得明显成效。围绕重点企业、重点领域和重点区域三大方向，深挖业务机会，人民币存、贷款稳健增长。发挥人民币清算行优势，优化跨境金融基建，提升清算质效，积极服务并培育离岸人民币市场，首次推出离岸人民币央票回购、绿色人民币存、贷款及ESG多元资产基金等业务。持续推进区域人民币业务，马来西亚中国银行与中国银行(香港)有限公司马尼拉分行均获批人民币跨境支付系统(CIPS)直接参与者资格，中国银行(香港)有限公司马尼拉分行成功推出人民币清算行服务，中国银行(香港)有限公司文莱分行推出人民币薪金直汇服务，推动区域人民币业务稳步发展。

增强数字化赋能，提高金融服务触达能力。紧贴市场走势，以数据驱动、智能驱动、生态驱动为支撑，通过数字化转型为业务发展赋能，全方位提升客户体验。积极推动开放银行服务，加强创新金融科技的场景化应用，提高金融服务触达能力。加快

智能技术扩展应用，缩减流程处理时间，释放员工生产力，运营效率持续提升。强化数据基础建设，提升智能反欺诈、智能反洗钱等风控能力。优化敏捷工作模式，培养数字人才，打造全方位数字化银行。

荣获《银行家》“香港区最佳银行”、《亚洲银行家》“香港及亚太区最稳健银行”“香港最佳交易银行”“香港最佳现金管理银行”、《亚洲货币》“香港最佳银行上市机构”“2021年度香港最佳数码银行”“粤港澳大湾区最佳中资银行”、《亚洲银行及财金》“香港最佳本地现金管理银行”“香港最佳本地贸易融资银行”“香港最佳本地人民币国际化创新奖”、香港中小企业总商会“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。)

综合化经营业务

本行贯彻落实国家战略，以高质量综合金融服务支持实体经济发展，培育综合化经营的差异化竞争优势，打造成为集团的价值创造者、功能开拓者和机制探索者。

本行积极探索行司协同优化机制，推广综合化协同新模式，在10个重点地区设立综合经营协同办公室，发挥综合化特色，围绕“八大金融”开展重点营销，落地正元地理信息集团股份有限公司科创板IPO、中国宝武钢铁集团有限公司股权混改、蜂巢能源科技股份有限公司A轮融资等一批有影响力的项目，提升集团综合金融服务品牌影响力。

本行持续完善综合化经营集团管控机制，加强综合化“强总部”建设，制定综合化发展专项规划，优化绩效评价机制，推进全面风险管理体系建设，完善综合经营审计管理体制，推进综合化经营数字化转型。优化公司治理结构，提升公司治理质效。

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968.75亿港元，净资产226.58亿港元。全年实现净利润14.89亿港元。

中银国际控股持续巩固传统投行优势，推进财富管理及资产管理业务发展。优化风险管理体系赋能业务创新，以股权及债券融资、跨境财富管理、并购、资产管理、员工持股计划(ESOP)和环球商品等领域为切入点，融入国内国际双循环发展格局。提升投资银行全球化、综合化服务能力，成功协助多家中概股企业赴港交所二次或双重上市，参与沙特阿美首支美元伊斯兰证券发行，作为唯一中资投行参与巴基斯坦主权境外美元债发行；作为财务顾问参与嘉里建设有限公司向顺丰控股出售部分嘉里物流股权、国泰航空有限公司重组相关的可转债发行项目；参与中资机构多笔境外绿色债券发行。优化跨境财富管理业务，继续加强证券服务移动端功能和数字化转型，推广智能投顾等金融科技应用，带动经纪业务稳步增长，股票衍生产品场外业务量保持良好发展态势，“中银国际粤港澳大湾区龙头指数”表现优于同类指数。继续强化资产管理能力，开发推广ESG相关指数及产品，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；11只符合跨境理财通资格的基金产品在首批可开展粤港澳大湾区“跨境理财通”业务的中国香港地区银行上架。加快环球大宗商品中心建设，推进国内大宗商品期货市场国际化发展，助力上海国际能源交易中心推广原油期货及现货产品。

2021年度再次荣获亚洲金融行业权威媒体《亚洲金融》颁发的“地区大奖——最佳债券资本市场团队(香港中资金融机构)”“成就大奖——亚洲最佳债券银行”，获得《财资》(The Asset)“最佳私人银行——香港(高端客户)大奖”、《信报财经新闻》“金融服务卓越大奖2021——卓越交易所买卖基金管理”等奖项，旗下港元平衡混合型强积金荣获理柏(Lipper)基金颁发的“理柏(Lipper)基金香港年奖2021——最佳强积金三年奖项”。

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。

中银证券坚持科技赋能，深入推进业务转型发展。聚焦个人客户财富管理需求，打造以客户为中心的产品体系，完善财富管理综合服务链条，提升投顾服务能力。深化“投行+商行”“投行+投资”“境内+境外”优势，锚定重点客群、重点行业，积极布局科技金融、绿色金融、乡村振兴等国家重点战略领

域，实现多项“首单突破”，推动投行业务向交易驱动型综合金融服务转型。资产管理业务向主动管理转型，客户服务能力稳步增强，研究销售品牌影响力逐步提升。债券主承销规模（不含地方政府债）位列行业第12名，受托管理资产规模和净收入分别位列行业第3名、第14名，市场影响力持续提升。

获得行业权威媒体授予的诸多奖项，投行业务荣获《新财富》“本土最佳投行”“最佳债权承销投行”“最佳IPO项目”“最具创造力项目”等四项大奖；资管业务荣获《证券时报》“中国证券业资管固收团队君鼎奖”“中国证券业资管ABS团队君鼎奖”“中国证券业固收资管计划君鼎奖”及《中国基金报》“中国最佳ABS类券商资管奖”“中国最佳券商资管创新产品奖”；研究业务荣获卖方分析师水晶球评选“进步最快研究机构奖”等。

（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。）

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55.79亿元，净资产43.09亿元。全年实现净利润10.26亿元。

中银基金稳步拓展资产管理业务，盈利水平保持稳定，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。布局“绿色金融”领域，发行上海清算所利率债指数基金，积极推动低碳经济主题、ESG中国债券等产品落地。加强科技相关板块投资研究和产品布局，推进“专精特新”等主题产品落地，为投资者提供分享科技成长红利的投资工具。打造“全球多资产专家”品牌，已布局港股通、QDII、互认基金等多类基金产品。加强新基金发行，全年共发行新基金18只。年末资产管理规模4,993亿元，其中，公募基金资产管理规模3,983亿元，非货币理财公募基金资产管理规模2,866亿元。

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144.29亿元，净资产130.82亿元。全年实现净利润26.09亿元。

中银理财贯彻落实集团“一体两翼”战略发展格局，经营发展取得良好成效，对集团贡献稳步提升。2021年末，中银理财受托管理规模突破1.71万亿元，较上年末增长23.17%。产品体系不断完善，涵盖现金管理、固收、固收增强、混合、权益五大投资类型，覆盖主要形态、期限与策略，产品业绩表现良好，为投资者创造价值的能力持续提升。打造“八大金融”相关主题产品体系，支持科技、绿色、普惠等领域高质量发展。积极参与内地与香港债券市场互联互通合作，推出一系列“跨境理财通”、债券“南向通”主题产品，外币、跨境理财产品丰富度和产品规模行业领先。第三方代销渠道拓展取得突破，实现中银理财产品在12家其他银行机构销售，他行代销渠道获客数超百万人。大类资产配置持续优化，战略新兴产业投资余额同比增长77%。稳步推进全面风险管理体系建设，理财业务合规展业，风险防控坚实有效。

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99.80亿港元，净资产44.07亿港元。全年实现毛保费收入27.27亿港元，净利润2.26亿港元。毛保费收入继续在中国香港地区一般保险市场位居前列，保费质量高于市场平均水平。

中银集团保险深入贯彻集团战略与规划，围绕服务构建“一体两翼”战略发展格局，确立“与商业银行深度契合的、具有市场领导地位和特色的科技型区域性财产保险公司”的战略定位。发挥集团优势，深化银保联动协同，推动清单式营销向纵深发展。巩固传统财产险业务优势，重点推进健康险业务，探索由财务风险承担者向健康管理者转变，推出首款个人健康险产品线上投保功能。深挖团体客户潜力，全面推广B2B2C营销模式。全面推动数字化转型，新核心系统成功上线，配套外围系统有序推进。优化线上产品体系，“线上超市”初具规模，本年度推出5款产品在线投保功能，包括学宜无忧留学保险、私家车险、周全家居综合险、怡康医疗综合险及“齐启动”运动保险。全面梳理和优化业务流程，客户服务质量明显提升。“云端服务”持续优化，为客户开设云端理赔绿色通道。推出“通关系列产品”和“大湾区系列产品”，率先完成“港车北上”交强险及商业险开发并提交保监局报备。倡导ESG理念，推动绿色保险、绿色投资和绿色办公。

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1,978.99亿港元，净资产116.26亿港元。全年实现净利润9.54亿港元。在中国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。

中银人寿持续推动产品结构转型升级，大力拓展新业务价值较高的终身寿险计划及保障型产品，推出“代代传承终身寿险计划”“非凡守护灵活自愿医保”“薪火传承终身寿险计划”等新产品。持续扩大电子渠道覆盖面，有力推动行司交叉销售联动，合资格延期年金市场占有率保持前列。为创构崭新的健康生态圈，中银人寿与全球智能手表领先品牌、亚洲及本地创科公司、网上社交平台及社福界跨行业深度合作，建立多方共赢模式，持续为客户创造新价值和提升体验，独家引入“生理年龄模型BAM”算法，融合游戏、平台、公益与社交元素，鼓励用户与家人一起建立健康生活习惯以降低生理年龄。为建设养老场景生态圈，与中国澳门殷理基集团控股有限公司签署《战略合作协议》，推进珠海横琴高端康养项目“臻林”的业务端合作。

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137.12亿元，净资产49.20亿元。全年实现保费收入57.71亿元，净利润3.20亿元。

中银保险贯彻新发展理念，持续服务国家发展战略，围绕集团“十四五”规划，推动质量变革、效率变革和动力变革，实现高质量可持续发展。助力实体经济发展，发挥关税保证保险、国内贸易信用险等特色产品优势，为中小企业提供融资便利。响应国家创新驱动战略，运用首台(套)综合险支持科创企业发展，助力国家重大技术装备和智能制造技术创新。深度参与国家治理体系和治理能力现代化建设，增加应急管理、安全生产等领域责任险产品供给，积极发挥保险社会治理作用。服务重点区域发展战略，实施差异化配套政策，为区域协调发展保驾护航。全面落实集团综合化经营战略，积极融入“八大金融”和“四大场景”建设，协助为集团客户提供“一揽子”综合金融服务。深化保险金融科技运用，加快数字化转型，推进智慧运营体系建设。完善消费者权益保护机制，加强消费者宣传教育和风险提示，连续3年被监管机构评为“3·15金融知识普及月”活动的优秀组织单位。

连续21个季度银保监会风险综合评级(分类监管)评价为A，连续两年公司治理监管评估结果“较好”，连续8年保持标准普尔评级A-、评级展望“稳定”。获评和讯网第19届财经风云榜“年度影响力保险公司”“年度值得关注保险服务品牌”“年度值得关注保险创新项目”。

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492.75亿元，净资产30.90亿元。全年实现规模保费177.62亿元，净利润1.26亿元。

中银三星人寿业务保持快速增长，全年规模保费同比增长35%，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99%。扩展线上线下业务渠道，在微信开通互联网保险商城，在辽宁、安徽开设省级分公司。加速数字化转型，开拓互联网保险生态，完成私有云部署，建成数据中台、开放生态平台等基础平台。强化科技赋能，上线客服机器人、预核保机器人等人工智能应用，实现移动客户端7×24小时自助服务，全面推进服务线上化、智能化。坚持回归保险本源，推出“中银尊享家传终身寿险”“中银爱家保(21版)特定疾病保险”“健康星重大疾病保险(互联网专属)”“守护星医疗保险(互联网专属)”等特色产品，将包含新冠肺炎保险责任的产品扩展至16款。在2021年金鼎奖评选中蝉联“年度卓越人寿保险公司”，在《每日经济新闻》“第六届2021中国保险行业风云榜评选”中荣登“年度科技革新榜”，在新华网“2021第八届金融企业社会责任峰会”中获评“社会公益优秀企业”，在《国际金融报》“第四届中国企业社会责任先锋论坛”中荣膺“2021年度ESG最具投资价值企业”。

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1,421.71亿港元，净资产747.98亿港元。全年实现净利润69.06亿港元。

中银集团投资积极应对全球新冠肺炎疫情反复和资本市场振荡的复杂形势，认真落实“一体两翼”发展战略，主动融入新发展格局，充分发挥综合化经营优势，切实推动转型发展。聚焦科技金融、绿色金融，加大重点科技企业投资力度。密切关注“专精特新”中小企业投资机会，积极开展双碳主题下清洁能源、新能源汽车、传统行业绿色技术等领域的研究和投资，投资蜂巢能源科技有限公司、深圳纽迪瑞科技开发有限公司、第四范式(北京)技术有限公司、上海拿森汽车电子有限公司、上海镁信健康科技有限公司、湖南兴盛优选电子商务有限公司、武汉瀚海新酶生物科技有限公司等项目，成功退出部分历史投资项目。首次发行6亿美元绿色债券，长三角二期、大湾区二期基金筹设工作取得积极进展。支持中国香港地区科创企业发展，关注中国香港北部都会区建设和投资机会，为中国香港地区经济社会发展贡献中资企业力量。

中银资产

本行通过中银资产在中国内地经营债转股及相关业务。年末中银资产注册资本145.00亿元，资产总额848.68亿元，净资产179.66亿元。全年实现净利润20.50亿元。

中银资产坚持市场化、法治化原则，通过债转股帮助企业改善运营，降低杠杆率，提升企业价值。绿色金融特色彰显，通过私募股权投资基金募集社会资金，落地风电、光伏、垃圾焚烧发电等多个新能源企业债转股项目，实现经济、环境与社会效益有机结合。聚焦成长型科技企业股权融资需求，通过债转股支持优质科创企业健康发展。打造集团风险资产重组专业平台，通过持股平台等方式协助集团有序化解不良。截至2021年末，本行累计落地市场化债转股业务1,860.68亿元，其中年内新增落地金额272.66亿元。

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238.79亿美元，净资产52.66亿美元。尽管公司受到新冠肺炎疫情对公司飞机价值以及航空公司客户现金流和应收账款的影响，全年仍实现净利润5.61亿美元。

中银航空租赁致力于可持续增长，持续实施积极的经营策略，稳步拓展飞机租赁市场。大力开发“一带一路”沿线市场，年末向相关国家和地区航空公司出租的飞机占公司飞机总数的64%。围绕客户需求，持续增加自有机队，全年共接收飞机52架(包括7架由客户在交机时购买的飞机)，并全部签订长期租约。全年签署租约74个，新增客户5名，客户总数达86家，遍及38个国家和地区。坚持优化资产结构，提高可持续发展能力。全年出售23架自有飞机。2021年末，自有机队的平均机龄为3.9年(账面净值加权)，是飞机租赁行业最年轻的机队之一。

(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。)

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。年末中银金租注册资本108.00亿元；资产总额372.14亿元，净资产106.84亿元。全年实现净利润0.34亿元。

中银金租围绕集团战略目标，聚焦国家重点区域和重点行业，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。业务涉及交通运输、水利环境、能源生产供应、建筑以及制造业等行业，以实际行动支持提升实体经济质效。截至2021年末，融资租赁业务累计投放超400亿元，其中绿色租赁占比28%。

消费金融

中银消费金融

本行通过中银消费金融在中国内地经营消费贷款业务。年末中银消费金融注册资本15.14亿元；资产总额543.26亿元，净资产78.62亿元。全年实现净利润8.44亿元。

中银消费金融秉持“建设新时代高质量消费金融公司”理念，践行国有持牌消费金融公司的责任担当，以科技应用为驱动，不断提升客户服务能力，切实保障消费者的合法权益。截至2021年末，已设立27家区域中心，线上线下业务覆盖全国约400个城市、900个县域，搭建“线上与线下融合，金融与科技融合”的一体化综合经营平台；贷款余额524.35亿元，比上年末增长56.90%；线上化转型初见成效，线上贷款余额占比35.06%，比上年末提升28个百分点。

基础夯实和转型发展并重，努力建设业务生态、提升科技和风控能力。

荣获行业权威媒体颁发的多个奖项，包括《证券时报》“天玑奖——2021年度杰出消费金融公司”、《中国经营报》“2021卓越竞争力普惠金融践行金融机构奖”、《上海报业集团 | 界面新闻》“2021安心奖——年度消费金融品牌”等奖项。

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、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9.88亿元，净资产6.58亿元。

中银金科服务国内国际双循环发展战略，支持重大工程及重点领域发展。参与企业级架构建设，承担反洗钱、授信体制改革、风控智能化、普惠金融等重点工程，参与银发、教育、体育、交通、文旅、医疗、宗教、住建等场景生态建设。服务集团综合化发展战略，建设综合经营管理系统，打造综合经营数据平台、资管平台等，提升集团整体协同效果，推动综合经营实现高质量发展。布局重点区域，支持经济发展，成立湖北武汉、四川成都、海南研发基地；以整体金融科技力量推动智慧海南、雄安新区、长三角一体化、成渝地区双城经济圈、粤港澳大湾区等重点城市及区域经济建设。拓展服

务输出，重点为银行业协会建设人才库管理系统，为境内外银行输出反洗钱、信贷风控等领域科技服务。加快内部数字化建设，推动工程工艺改革，荣获CMMI5软件成熟度高级资质认证。

上榜国际数据公司(IDC)“2021 IDC中国FinTech 50榜单”。持续加强创新研究，自研产品屡获大奖，中银慧投荣获2021年《亚洲银行家》“中国最佳投资顾问服务”奖；阡陌区块链服务平台、复兴壹号智慧党建平台分别荣获2021年中国金融数字科技创新大赛“综合智能平台奖银奖”“数字科技创新奖”。

服务渠道

本行坚持以客户体验为中心、数字化转型为抓手，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活力的线下渠道，构建线上线下游有机融合、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。2021年，本行电子渠道交易金额达到324.97万亿元，同比增长18.18%。其中，手机银行交易金额达到39.38万亿元，同比增长22.00%，手机银行非金融场景数达612个，手机银行月活客户数达7,104万户，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	2021年12月31日	2020年12月31日	增长率
企业网银客户数	648.12	543.51	19.25%
个人网银客户数	19,878.57	19,422.67	2.35%
手机银行客户数	23,518.05	21,055.24	11.70%

单位：亿元人民币(百分比除外)

项目	2021年	2020年	增长率
企业网银交易金额	2,770,901.86	2,321,660.28	19.35%
个人电子银行交易金额	456,744.06	405,204.97	12.72%
手机银行交易金额	393,765.11	322,770.28	22.00%

面向公司金融客户，加快数字化转型，持续优化电子渠道功能，打造集团综合金融服务门户。企业网上银行全新推出中银理财、境内外币汇划、大额存单、数字人民币代发等24项产品，产品功能达十二大类百余项。新版企业网银为核心的“智能环球交易银行”荣获中国人民银行“2020年度金融科技发展奖二等奖”。企业手机银行围绕打造便捷高效、智能交互、场景融合的移动综合金融服务目标，已上线转账汇划、普惠融资、投资理财等50余项高频服务功能。聚焦“场景融合”，打通小程序端普惠融资服务、跨境撮合平台服务，为场景构建提供更为便捷、灵活的渠道支持。2021年企业手机银行交易客户同比增长113.85%。荣获中国金融认证中心(CFCA)“最佳企业手机银行奖”。

面向个人金融客户，坚持手机银行“整合”“智能”“开放”“互动”“特色”建设方向，持续优化功能、提升体验，积极推动个金业务数字化转型。全新发布手机银行7.0版，围绕信用卡、私人银行、养老等重点客群，推出信用卡频道、私人银行专区、“岁悦长情”适老版等专属服务；聚焦财富金融，改版基金模块，推出基金PK、基金诊断等功能；新增线上双录、通知存款“智惠存”签约等功能；强化客户信息整合，新增收益报告、我的账本、月度账单等信息整合类服务；丰富第三方商户服务种类和内容资讯，手机银行生活频道扩展合作伙伴“朋友圈”，涵盖便民生活、美食生鲜、交通出行、影音娱乐、在线问诊等领域，助力美好生活场景建设；打造“福仔Lucky”IP形象，彰显本行温暖贴心、智能便捷、安全可靠的全新服务形象。荣获中国电子银行网“综合智能平台金奖”、《中国经营报》“卓越竞争力手机银行”、《经济观察报》“年度卓越手机支付银行”等奖项。

持续提升线上渠道数字化风险控制能力。2021年，“网御”事中风控系统实时监控线上渠道交易76.9亿笔，同比增长24.1%；年末手机银行数字化安全认证工具开通客户数达2,020万户，较上年末增长66.94%。“网御手机银行实时反欺诈机器学习模型应用实践”荣获中国电子银行网“全场荣耀奖”。

线下渠道

深入推进网点转型，持续丰富智能服务生态，推动网点成为全渠道、全场景、全生态的营销服务综合体。

加快网点数字化转型。把握数字政务改革机遇，构建“政务+金融”双向互通服务体系，在智能柜台上

陆续推出社保、税务等300余项政务服务场景，从金融场景切入数字政府、智慧城市建设，推动网点智慧运营工作。推出“长三角智慧政务”服务，实现上海、安徽两地政务功能互联互通，促进区域一体化发展。在横琴粤澳深度合作区实现非居民社保卡智能化服务，助力粤澳民生加速融合。深化跨境生态场景建设，扩展智能柜台非居民服务场景，支持凭护照办理业务，推出多语言服务。积极拓展服务触点，推广便携式智能柜台，支持网点主动“走出去”服务营销，提升金融服务的触达力。持续优化产品和服务，推出智能柜台“数字借记卡”发卡和全面无卡化服务，不断改善客户体验。聚焦老年人等重点客群，推出智能柜台“长者版”服务模式，助力老年人跨越数字鸿沟，提升智能金融服务的普惠性。

持续创新网点经营业态。先后在广东首家推出“5G智能+湾区馆”、在山西推出“5G智能+文展馆”、在安徽推出“5G智能+生态馆”，建设“技术应用+服务体验+场景链接+生态融合”四位一体的智慧网点。完善网点差异化管理体系，因地制宜制定特色网点发展方案，打造科技金融、绿色金融、普惠金融、跨境金融等“八大金融”特色网点，以及教育、体育、养老服务示范点，细化网点资源差异化配置策略，提升网点融入场景生态、实现价值创造的能力。

提升企业级集约运营能力。升级集约运营平台并全辖投产，健全运营中心内设生产线，完成首批业务集中，加快构建集约共享的智慧运营服务体系。

2021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)10,382家，中国内地非商业银行机构总数520家，中国香港澳门台湾及其他国家和地区机构550家。



单位：台(百分比除外)

项目	2021年12月31日	2020年12月31日	增长率
ATM	27,729	33,314	(16.76%)
智能柜台	32,367	31,960	1.27%

信息科技建设

本行持续致力于建设“技术+生态+体验+数据”的数字经济时代竞争能力，加快推进数字化转型，培育科技引领新动能，打造金融服务新格局。2021年，本行科技条线共有员工12,873人，占比为4.20%。其中中国内地商业银行科技条线共有员工8,189人，占比为3.07%，平均年龄37岁，本科以上学历占比94%。本行信息科技投入为186.18亿元。

顺应金融科技发展趋势，强化顶层设计。根据集团“十四五”规划全面数字化转型战略要求，制定《中国银行“十四五”金融科技规划》，围绕“夯实基础支撑、赋能业务发展、布局未来能力”主线，以数据为驱动、金融科技为手段，改造传统商业银行模式，推动集团营销、产品、渠道、运营、服务、风控、管理等领域重塑再造，打造“数字中银”。

完善科技治理架构，统筹推进转型发展。成立金融数字化委员会，统筹推进集团数字化发展、金融科技、数据治理、信息科技风险管理体系建设等工作。优化研发机构布局，2021年中银金融科技在湖北武汉、四川成都、海南成立研发基地，负责区域“金融+产业”“金融+政务”等场景的落地实施，支持重点区域发展。

建设IT“新基建”，夯实数字化基础。全力推进“绿洲工程”(OASIS)建设，强化企业级业务架构与IT架构顶层设计，树立企业级中台发展理念，提升全集团共享复用能力，加强对战略目标的承载支撑和对业务发展、产品创新、市场变化的敏捷响应。项目一期首批已完成业务实现方案研究、业务建模和IT开发测试，全面进入投产准备阶段。基础技术平台建设取得重要进展，自研企业级分布式技术平台“鸿鹄”、DevOps云平台“扶摇”、智能运维平台“九天”、移动开发框架“瀚海”、大数据开发框架“星汉”相继投产，科技基础支撑能力、科技自主可控能力、科技敏捷开发能力大幅提升，平台化、服务化、标准化的IT架构转型初见成效。

加快科技赋能，支持业务提质增速。发布手机银行7.0，形成“金融+场景”“科技+关爱”“智能+专业”“全球+全景”特色，打造综合营销服务平台，构建闭环数字化营销体系。初步建成线上化、智能化、开放式的对公综合金融服务平台——智能环球交易银行(iGTB)平台，跨境汇款、供应链融资等服务实现全流程线上化。普惠金融持续丰富线上融资产品，线上融资余额较上年末增长逾26倍。量化交易平台获得外汇交易中心合格交易机构认证，相继投产贵金属、结售汇、现券、人民币IRS等业务。打击治理电信网络诈骗，智能风控平台“网御”持续优化涉诈银行账户风险监测拦截模型，日均监控交易量上亿笔。集约运营平台完成全辖推广，实现流程、

数据、风控的统一共享，业务处理效率提升60%以上。移动办公平台“行信”用户已达28万人，支持应用217个，实现组织在线、沟通在线、流程在线，数字化协同办公能力大幅提升。

建设开放金融生态，创新业务模式。聚焦跨境、教育、体育、银发等惠民场景，共计触达用户超过1亿次。发布“中银跨境GO”APP、“中银指南针”非居民小程序，跨境生态特色优势进一步巩固。发布中银老年大学，累计点击学习量80万次，为服务银发客群作出积极贡献。手机银行总部级商户持续增加，交易月活已冲至主要同业前列。

深化新技术应用，成果转化价值凸显。进一步丰富企业级人工智能技术服务体系，搭建机器学习、生物识别、语音识别、机器人和知识库五大平台，广泛应用于智能运营、智能营销、智能投资、智能风控等业务领域。数据治理框架基本建成，实现“统一数据、统一架构、统一生态”，数据湖和数据仓库沉淀数据资产约15PB，提供分析师平台、统一数据门户等服务，数据分析挖掘能力更贴近业务一线和客户服务，持续释放数据要素潜能。区块链技术平台持续升级，获得专利授权15件，已支持跨境结算、贸易融资、民生扶贫、债券发行等多个业务应用。创新应用5G消息、外语翻译机、服务机器人等先进技术，服务智慧冬奥、绿色冬奥。

本行6项科技成果获得人民银行金融科技发展奖，其中海外分布式核心银行项目获得一等奖。专利申请量累计达4,569件，2021年新获得专利授权194件，专利质量、影响力、研发能力位居国内同业前列。

