



招商银行股份有限公司

CHINA MERCHANTS BANK CO., LTD.

二〇二三年度报告摘要

A股股票代码：600036

## 1 重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到《中国证券报》网站（[www.cs.com.cn](http://www.cs.com.cn)）、《证券时报》网站（[www.stcn.com](http://www.stcn.com)）、《上海证券报》网站（[www.cnstock.com](http://www.cnstock.com)）、上海证券交易所网站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）和本公司网站（[www.cmbchina.com](http://www.cmbchina.com)）仔细阅读年度报告全文。

本公司董事会、监事会及董事、监事和高级管理人员保证年度报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并承担个别和连带的法律责任。

本公司第十二届董事会第三十一次会议于2024年3月25日在深圳总行召开。缪建民董事长主持了会议，会议应参会董事13名，实际参会董事12名，周松非执行董事因公务未出席，委托张健非执行董事代为出席会议。本公司8名监事列席了会议。会议的召开符合《中华人民共和国公司法》和《招商银行股份有限公司章程》等有关规定。

本公司审计师德勤华永会计师事务所和德勤·关黄陈方会计师行已分别对本公司按照中国会计准则和国际财务报告准则编制的2023年度财务报告进行了审计，并分别出具了标准无保留意见的审计报告。

本年度报告摘要除特别说明外，货币币种为人民币。

本公司董事会建议派发2023年度普通股现金股息，每股现金分红1.972元(含税)。该分配方案尚需2023年度股东大会审议批准后方可实施。2023年度，本公司不实施资本公积金转增股本。

## 2 公司基本情况

<b>法定中文名称：</b> 招商银行股份有限公司（简称：招商银行）			
A 股股票简称	招商银行	H 股股份简称	招商银行
A 股股票代码	600036	H 股股份代号	03968
A 股股票上市交易所	上海证券交易所	H 股股份上市交易所	香港联交所
董事会秘书	彭家文	证券事务代表	夏样芳
办公地址	中国广东省深圳市福田区深南大道 7088 号		
电话	+86 755 8319 8888		
电子邮箱	cmb@cmbchina.com		

### 3 会计数据和财务指标摘要

#### 3.1 本集团主要会计数据和财务指标

(人民币百万元，特别注明除外)	2023年	2022年	本年比上年 增减(%)	2021年
<b>经营业绩</b>				
营业收入	<b>339,123</b>	344,783	-1.64	331,253
营业利润	<b>176,663</b>	165,156	6.97	148,019
利润总额	<b>176,618</b>	165,113	6.97	148,173
净利润	<b>148,006</b>	139,294	6.25	120,834
归属于本行股东的净利润	<b>146,602</b>	138,012	6.22	119,922
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	<b>146,047</b>	137,551	6.18	119,430
经营活动产生的现金流量净额	<b>357,753</b>	570,143	-37.25	182,048
<b>每股计 (人民币元)</b>				
归属于本行普通股股东的基本每股收益 <sup>(1)</sup>	<b>5.63</b>	5.26	7.03	4.61
归属于本行普通股股东的稀释每股收益	<b>5.63</b>	5.26	7.03	4.61
扣除非经常性损益后归属于本行普通股股东的 基本每股收益	<b>5.61</b>	5.25	6.86	4.59
每股经营活动产生的现金流量净额	<b>14.19</b>	22.61	-37.24	7.22
<b>财务比率(%)</b>				
归属于本行股东的平均总资产收益率	<b>1.39</b>	1.42	下降0.03个百分点	1.36
归属于本行普通股股东的平均净资产收益率 <sup>(1)</sup>	<b>16.22</b>	17.06	下降0.84个百分点	16.96
归属于本行普通股股东的加权平均净资产收益率	<b>16.22</b>	17.06	下降0.84个百分点	16.96
扣除非经常性损益后归属于本行普通股股东的 加权平均净资产收益率	<b>16.16</b>	17.00	下降0.84个百分点	16.89

(人民币百万元, 特别注明除外)	本年末比			
	2023年 12月31日	2022年 12月31日	上年末 增减(%)	2021年 12月31日
<b>规模指标</b>				
总资产	<b>11,028,483</b>	10,138,912	8.77	9,249,021
贷款和垫款总额 <sup>(2)</sup>	<b>6,508,865</b>	6,051,459	7.56	5,570,034
正常贷款	<b>6,447,286</b>	5,993,455	7.57	5,519,172
不良贷款	<b>61,579</b>	58,004	6.16	50,862
贷款损失准备 <sup>(3)</sup>	<b>269,534</b>	261,476	3.08	246,104
总负债	<b>9,942,754</b>	9,184,674	8.25	8,383,340
客户存款总额 <sup>(2)</sup>	<b>8,155,438</b>	7,535,742	8.22	6,347,078
公司活期存款	<b>2,644,685</b>	2,762,671	-4.27	2,652,817
公司定期存款	<b>2,015,837</b>	1,668,882	20.79	1,406,107
零售活期存款	<b>1,829,612</b>	1,983,364	-7.75	1,557,861
零售定期存款	<b>1,665,304</b>	1,120,825	48.58	730,293
归属于本行股东权益	<b>1,076,370</b>	945,503	13.84	858,745
归属于本行普通股股东的每股净资产(人民币元) <sup>(1)</sup>	<b>36.71</b>	32.71	12.23	29.01
资本净额(高级法)	<b>1,181,487</b>	1,037,942	13.83	972,606
其中: 一级资本净额	<b>1,057,754</b>	919,798	15.00	831,380
核心一级资本净额	<b>907,308</b>	799,352	13.51	704,337
二级资本净额	<b>123,733</b>	118,144	4.73	141,226
风险加权资产(高级法下考虑并行底线要求)	<b>6,608,021</b>	5,841,685	13.12	5,563,724
资本净额(权重法)	<b>1,144,901</b>	1,018,678	12.39	927,277
其中: 一级资本净额	<b>1,057,754</b>	919,798	15.00	831,380
核心一级资本净额	<b>907,308</b>	799,352	13.51	704,337
二级资本净额	<b>87,147</b>	98,880	-11.87	95,897
风险加权资产(权重法)	<b>7,652,723</b>	6,941,350	10.25	6,303,544

(人民币百万元)	2023年 第一季度	2023年 第二季度	2023年 第三季度	2023年 第四季度
<b>按季度披露的经营业绩指标</b>				
营业收入	90,636	87,824	81,819	78,844
归属于本行股东的净利润	38,839	36,913	38,138	32,712
扣除非经常性损益后归属于本行股东的净利润	38,731	36,757	38,063	32,496
经营活动产生的现金流量净额	(12,618)	106,970	(40,704)	304,105

注:

- (1) 有关指标根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号——净资产收益率和每股收益的计算及披露》规定计算。本公司2017年发行了非累积型优先股, 2020年、2021年和2023年发行了永续债, 均分类为其他权益工具。此外, 本公司2023年进行了优先股股息和永续债利息的发放。因此, 计算归属于普通股股东的基本每股收益、平均净资产收益率、每股净资产等指标时, “归属于本行股东的净利润”已扣除优先股股息和永续债利息, “平均净资产”和“净资产”扣除了优先股和永续债。
- (2) 除特别说明, 此处及下文相关金融工具项目的余额未包含应计利息。
- (3) 此处的贷款损失准备包含以摊余成本计量的贷款和垫款及以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款和垫款的损失准备。

(4) 根据《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第1号——非经常性损益》的规定，报告期内本集团非经常性损益列示如下：

(人民币百万元)	2023年
<b>非经常性损益项目</b>	
处置固定资产净损益	168
其他净损益	552
所得税影响	(161)
<b>合计</b>	<b>559</b>
其中：影响本行股东净利润的非经常性损益	555
影响少数股东净利润的非经常性损益	4

### 3.2 本集团补充财务比率

财务比率(%)	2023年	2022年	本年比上年增减	2021年
<b>盈利能力指标</b>				
净利差 <sup>(1)</sup>	<b>2.03</b>	2.28	下降0.25个百分点	2.39
净利息收益率 <sup>(2)</sup>	<b>2.15</b>	2.40	下降0.25个百分点	2.48
<b>占营业收入百分比</b>				
— 净利息收入	<b>63.30</b>	63.30	-	61.56
— 非利息净收入	<b>36.70</b>	36.70	-	38.44
成本收入比 <sup>(3)</sup>	<b>32.96</b>	32.88	上升0.08个百分点	33.12

注：

- (1) 净利差=总生息资产平均收益率-总计息负债平均成本率。
- (2) 净利息收益率=净利息收入/总生息资产平均余额。
- (3) 成本收入比=业务及管理费/营业收入。

资产质量指标(%)	2023年 12月31日	2022年 12月31日	本年末比 上年末增减	2021年 12月31日
不良贷款率	<b>0.95</b>	0.96	下降0.01个百分点	0.91
拨备覆盖率 <sup>(1)</sup>	<b>437.70</b>	450.79	下降13.09个百分点	483.87
贷款拨备率 <sup>(2)</sup>	<b>4.14</b>	4.32	下降0.18个百分点	4.42
	<b>2023年</b>	2022年	本年比上年增减	2021年
信用成本 <sup>(3)</sup>	<b>0.74</b>	0.78	下降0.04个百分点	0.70

注：

- (1) 拨备覆盖率=贷款损失准备/不良贷款余额。
- (2) 贷款拨备率=贷款损失准备/贷款和垫款总额。
- (3) 信用成本=贷款和垫款信用减值损失/贷款和垫款总额平均值，贷款和垫款总额平均值=(期初贷款和垫款总额+期末贷款和垫款总额)/2。

资本充足率指标(%) (高级法)	2023年	2022年	本年末比	2021年
	12月31日	12月31日	上年末增减	12月31日
核心一级资本充足率	<b>13.73</b>	13.68	上升0.05个百分点	12.66
一级资本充足率	<b>16.01</b>	15.75	上升0.26个百分点	14.94
资本充足率	<b>17.88</b>	17.77	上升0.11个百分点	17.48

注：截至报告期末，本集团权重法下核心一级资本充足率 11.86%，一级资本充足率 13.82%，资本充足率 14.96%。

### 3.3 补充财务指标

主要指标(%)	标准值	2023年	2022年	2021年
		12月31日	12月31日	12月31日
流动性比例	人民币	<b>56.24</b>	51.94	48.33
	外币	<b>95.90</b>	74.31	53.76
流动性覆盖率	≥100	<b>198.01</b>	202.30	230.45
单一最大客户贷款和垫款比例	≤10	<b>2.10</b>	2.24	2.26
前十大客户贷款和垫款比例	/	<b>12.33</b>	14.45	14.48

注：

- (1) 以上数据均为本公司口径，根据中国银行业监督管理机构监管口径计算。
- (2) 单一最大客户贷款和垫款比例=单一最大客户贷款和垫款/高级法下资本净额。
- (3) 前十大客户贷款和垫款比例=前十大客户贷款和垫款/高级法下资本净额。

迁徙率指标(%)	2023年	2022年	2021年
正常类贷款迁徙率	<b>1.21</b>	1.53	1.09
关注类贷款迁徙率	<b>34.95</b>	27.25	36.11
次级类贷款迁徙率	<b>74.09</b>	29.60	30.14
可疑类贷款迁徙率	<b>55.33</b>	19.72	24.61

注：以上数据均为本公司口径，根据中国银行业监督管理机构最新监管口径计算，历史数据已同口径调整。

### 3.4 境内外会计准则差异

本集团分别根据境内外会计准则计算的2023年度归属于本行股东的净利润和截至2023年末归属于本行股东的净资产无差异。

## 4 股份变动及股东情况

### 4.1 普通股股东数量及持股情况

截至报告期末，本公司普通股股东总数676,450户，全部为无限售条件股东，其中，A股股东总数647,881户，H股股东总数28,569户。

截至本报告披露日前上一月末（即2024年2月29日），本公司普通股股东总数608,227户，全部为无限售条件股东，其中，A股股东总数579,752户，H股股东总数28,475户。

截至报告期末，本公司前十名普通股股东和前十名无限售条件普通股股东如下：

序 号	股东名称	股东性质	期末 持股数 (股)	占总 股本 比例 (%)	股份类别	报告期内 增减(股)	持有 有限售 条件 股份数量 (股)	质押、 标记、 或冻结 股份数量 (股)
1	香港中央结算（代理人）有限公司	境外法人	4,554,053,841	18.06	无限售 条件H股	796,918	-	未知
2	招商局轮船有限公司	国有法人	3,289,470,337	13.04	无限售 条件A股	-	-	-
3	中国远洋运输有限公司	国有法人	1,574,729,111	6.24	无限售 条件A股	-	-	-
4	深圳市晏清投资发展有限公司	国有法人	1,258,542,349	4.99	无限售 条件A股	-	-	-
5	招商局金融控股有限公司	国有法人	1,147,377,415	4.55	无限售 条件A股	-	-	-
6	和谐健康保险股份有限公司-传统-普通保险产品	境内法人	1,130,991,537	4.48	无限售 条件A股	-	-	-
7	香港中央结算有限公司	境外法人	1,060,494,391	4.20	无限售 条件A股	-446,296,795	-	-
8	深圳市楚源投资发展有限公司	国有法人	944,013,171	3.74	无限售 条件A股	-	-	-
9	大家人寿保险股份有限公司-万能产品	境内法人	776,574,735	3.08	无限售 条件A股	-28,333,100	-	-
10	中远海运（广州）有限公司	国有法人	696,450,214	2.76	无限售 条件A股	-	-	-

注：

- (1) 香港中央结算（代理人）有限公司所持股份为其代理的在香港中央结算（代理人）有限公司交易平台上交易的招商银行H股股东账户的股份总和。香港中央结算有限公司是以名义持有人身份，受他人指定并代表他人持有股份的机构，其所持股份为投资者持有的招商银行沪股通股份。
- (2) 截至报告期末，上述前10名股东中，香港中央结算（代理人）有限公司是香港中央结算有限公司的子公司；招商局轮船有限公司、深圳市晏清投资发展有限公司、招商局金融控股有限公司和深圳市楚源投资发展有限公司同为招商局集团有限公司的子公司；中国远洋运输有限公司和中远海运（广州）有限公司同为中国远洋海运集团有限公司的子公司。其余股东之间本公司未知其关联关系或一致行动关系。
- (3) 上述A股股东不存在委托、受托或放弃表决权的情况。

(4) 报告期内，上述A股股东没有参与融资融券业务的情况。上述A股股东期初和期末转融通出借且尚未归还的本公司A股股份数量均为0股。

## 4.2 优先股股东数量及持股情况

截至报告期末，本公司优先股股东（或代持人）总数为22户，全部为境内优先股股东。

截至报告期末，本公司前10名境内优先股股东持股情况如下：

序 号	股东名称	股东性质	股份类别	期末持股 数量(股)	持股比例 (%)	较上年末 增减(股)	持有 有限售 条件 股份数量 (股)	质押、 标记或 冻结的 股份数量 (股)
1	中国移动通信集团有限公司	国有法人	境内优先股	106,000,000	38.55	-	-	-
2	苏银理财有限责任公司—苏银 理财恒源融达1号	其他	境内优先股	23,000,000	8.36	23,000,000	-	-
3	中国烟草总公司河南省公司	国有法人	境内优先股	20,000,000	7.27	-	-	-
	中国平安财产保险股份有限公司 -传统-普通保险产品	其他	境内优先股	20,000,000	7.27	-	-	-
5	中银资产—中国银行—中国银行 股份有限公司深圳市分行	其他	境内优先股	15,900,000	5.78	-9,100,000	-	-
6	中国烟草总公司安徽省公司	国有法人	境内优先股	15,000,000	5.45	-	-	-
	中国烟草总公司四川省公司	国有法人	境内优先股	15,000,000	5.45	-	-	-
8	光大证券资管-光大银行-光证资管 鑫优2号集合资产管理计划	其他	境内优先股	9,000,000	3.27	-	-	-
9	中银国际证券—中国银行—中银 证券中国红—汇中32号集合资 产管理计划	其他	境内优先股	8,600,000	3.13	8,600,000	-	-
10	建信资本—中国建设银行“乾元— 私享”（按日）开放式私人银行 人民币理财产品—建信资本安 鑫私享2号专项资产管理计划	其他	境内优先股	8,570,000	3.12	-31,430,000	-	-

注：

- (1) 境内优先股股东持股情况根据本公司优先股股东名册按单一账户列示。
- (2) 中国烟草总公司河南省公司、中国烟草总公司安徽省公司和中国烟草总公司四川省公司是中国烟草总公司的子公司；“中银资产—中国银行—中国银行股份有限公司深圳市分行”和“中银国际证券—中国银行—中银证券中国红—汇中32号集合资产管理计划”存在关联关系。除此之外，本公司未知上述优先股股东之间、上述优先股股东与前10名普通股股东之间是否存在关联关系或一致行动关系。
- (3) “持股比例”指优先股股东持有境内优先股的股份数量占境内优先股的股份总数的比例。



## 5 重要事项

### 5.1 总体经营情况分析

2023年，本集团坚持“质量、效益、规模”动态均衡发展理念，以“打造价值银行”为战略目标，稳健开展各项业务，资产负债规模和净利润稳步增长，资产质量总体稳定。

报告期内，本集团实现营业收入3,391.23亿元，同比下降1.64%；实现归属于本行股东的净利润1,466.02亿元，同比增长6.22%；实现净利息收入2,146.69亿元，同比下降1.63%；实现非利息净收入1,244.54亿元，同比下降1.65%；归属于本行股东的平均总资产收益率(ROAA)和归属于本行普通股股东的平均净资产收益率(ROAE)分别为1.39%和16.22%，同比分别下降0.03和0.84个百分点。

截至报告期末，本集团资产总额110,284.83亿元，较上年末增长8.77%；贷款和垫款总额65,088.65亿元，较上年末增长7.56%；负债总额99,427.54亿元，较上年末增长8.25%；客户存款总额81,554.38亿元，较上年末增长8.22%。

截至报告期末，本集团不良贷款余额615.79亿元，较上年末增加35.75亿元；不良贷款率0.95%，较上年末下降0.01个百分点；拨备覆盖率437.70%，较上年末下降13.09个百分点；贷款拨备率4.14%，较上年末下降0.18个百分点。

### 5.2 利润表分析

报告期内，本集团实现利润总额1,766.18亿元，同比增长6.97%，实际所得税税率16.20%，同比增加0.56个百分点。下表列出所示期间本集团主要损益项目。

(人民币百万元)	2023年	2022年
净利息收入	214,669	218,235
净手续费及佣金收入	84,108	94,275
其他净收入	40,346	32,273
业务及管理费	(111,786)	(113,375)
税金及附加	(2,963)	(3,005)
信用减值损失	(41,278)	(56,751)
其他资产减值损失	(191)	(815)
其他业务成本	(6,242)	(5,681)
营业外收支净额	(45)	(43)
利润总额	176,618	165,113
所得税费用	(28,612)	(25,819)
净利润	148,006	139,294
归属于本行股东的净利润	146,602	138,012

## 5.3 资产负债表分析

### 资产

截至报告期末，本集团资产总额110,284.83亿元，较上年末增长8.77%，主要是由于本集团贷款和垫款、债券投资等增长。

下表列出截至所示日期本集团资产总额的构成情况。

(人民币百万元，百分比除外)	2023年12月31日		2022年12月31日	
	金额	占总额 百分比%	金额	占总额 百分比%
贷款和垫款总额	6,508,865	59.02	6,051,459	59.69
贷款损失准备 <sup>(1)</sup>	(266,805)	(2.42)	(254,913)	(2.51)
贷款和垫款净额	6,242,060	56.60	5,796,546	57.18
投资证券及其他金融资产	3,209,473	29.10	2,787,066	27.49
现金、贵金属及存放中央银行款项 <sup>(2)</sup>	684,821	6.21	605,068	5.97
同业往来 <sup>(2)</sup>	558,381	5.06	630,302	6.22
商誉	9,954	0.09	9,999	0.10
其他 <sup>(3)</sup>	323,794	2.94	309,931	3.04
<b>资产总额</b>	<b>11,028,483</b>	<b>100.00</b>	<b>10,138,912</b>	<b>100.00</b>

注：

- (1) 此处的贷款损失准备为以摊余成本计量的贷款和垫款的损失准备。
- (2) “同业往来”包括存拆放同业和其他金融机构款项和买入返售金融资产。根据中国人民银行办公厅 2022 年 7 月印发的《黄金租借业务管理暂行办法》（银办发〔2022〕88 号）有关规定，自 2023 年起，本集团与金融机构间开展的黄金租借业务，租出端从“贵金属”调整至“拆出资金”列报，同期比较数字据此口径重新列报。
- (3) “其他”包括固定资产、在建工程、使用权资产、无形资产、投资性房地产、递延所得税资产、应收利息和其他资产。

### 负债

截至报告期末，本集团负债总额99,427.54亿元，较上年末增长8.25%，主要是由于客户存款稳步增长。

下表列出截至所示日期本集团负债总额的构成情况。

(人民币百万元，百分比除外)	2023年12月31日		2022年12月31日	
	金额	占总额 百分比%	金额	占总额 百分比%
客户存款	8,155,438	82.02	7,535,742	82.05
同业往来 <sup>(1)</sup>	888,408	8.94	957,657	10.42
向中央银行借款	377,189	3.79	129,438	1.41
以公允价值计量且其变动计入当期损益的 金融负债及衍生金融负债 <sup>(1)</sup>	61,401	0.62	67,780	0.74
应付债券	174,764	1.76	222,288	2.42
其他 <sup>(2)</sup>	285,554	2.87	271,769	2.96
<b>负债总额</b>	<b>9,942,754</b>	<b>100.00</b>	<b>9,184,674</b>	<b>100.00</b>

注：

- (1) “同业往来”包括同业和其他金融机构存拆放款项和卖出回购金融资产款。根据中国人民银行办公厅2022年7月印发的《黄金租借业务管理暂行办法》（银办发〔2022〕88号）有关规定，自2023年起，本集团与金融机构间开展的黄金租借业务，租入端从“以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债”调整至“拆入资金”列报，同期比较数字据此口径重新列报。
- (2) “其他”包括应付职工薪酬、应交税费、合同负债、租赁负债、预计负债、递延所得税负债、应付利息和其他负债。

## 股东权益

截至报告期末，本集团归属于本行股东权益10,763.70亿元，较上年末增长13.84%，其中，未分配利润5,683.72亿元，较上年末增长15.30%；其他综合收益166.82亿元，较上年末增长19.37%，主要是分类为以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产估值较上年末增加。

## 5.4 发展战略实施情况

报告期内，本公司围绕“价值银行”战略目标，坚持稳字当头、稳中求进，加快提升财富管理、金融科技、风险管理三大能力，保持经营业绩稳定，市场竞争力进一步增强，在高质量发展的道路上迈出了坚实步伐。

### 1. “质量、效益、规模”动态均衡发展

围绕“增量-增收-增效-增值”的“四增”价值创造链，坚持“质量为本、效益优先、规模适度、结构合理”，报告期内本公司资产质量保持稳定，风险抵补能力持续领先；利润保持平稳增长，ROAA和ROAE保持较高水平；业务规模稳步增长，客群、资产、负债等保持了量增质优；经营结构优势明显，零售金融业务对营收和利润的贡献均超过55%，活期存款占比、非利息净收入占比等指标保持较优水平，客户结构、资产结构持续优化。

### 2. 四大板块均衡协同发展

报告期内，本公司持续推进“零售金融、公司金融、投行与金融市场、财富管理与资产管理”四大板块发展，形成既特色鲜明又均衡协同发展的业务格局，做强做好重资本业务，做优做大轻资本业务。

**零售金融板块体系化优势进一步凸显。**围绕客户“存贷汇”需求本源，通过“人+数字化”服务不断提升服务水平。截至报告期末，本公司零售客户总数达1.97亿户，较上年末增长7.07%。截至报告期末，管理零售客户总资产（AUM）余额13.32万亿元，较上年末增长9.88%；零售客户存款余额达33,143.18亿元，较上年末增长12.13%；零售贷款余额达33,736.33亿元，较上年末增长8.49%。借记卡和信用卡融合获客及经营效率不断提升，截至报告期末，同时持有借记卡和信用卡的“双卡”客户在信用卡客户中占比65.72%，较上年末提升1.62个百分点。

**公司金融特色化优势持续强化。**聚焦国家所需、招行所能，打造科技、绿色、普惠、智造等特色金融，升级获客和服务模式，客户服务广度和深度持续加大。截至报告期末，本公司服务的公司客户总数达282.06万户，较上年末增长11.66%；公司客户存款余额达45,572.43亿元，较上年末增长5.52%；公司贷款余额23,215.85亿元，较上年末增长10.70%。其中，科技、绿色、普惠、制造业等重点领域贷款增速均显著高于本公司贷款增速。截至报告期末，本公司科技企业贷款<sup>1</sup>余额4,284.77亿元，较上年末增长44.95%；绿色贷

<sup>1</sup> 指本公司向“专精特新”企业、高新技术企业、科技型中小企业等科技企业发放的贷款。

款余额4,477.65亿元，较上年末增长26.00%；普惠型小微企业贷款余额8,042.79亿元，较上年末增长18.56%；制造业贷款余额5,551.02亿元，较上年末增长25.06%。

**投行与金融市场板块领先优势持续巩固。**本公司加快投行业务向“资金组织者”转型，不断提升债券承销、并购金融等业务能力。截至报告期末，投行业务贡献公司客户融资总量（FPA）余额较年初增长14.91%。金融市场业务自营投研体系不断完善，对客业务优势进一步巩固，报告期内，本公司合计为6,285家企业提供避险服务，公司客户衍生品交易量合计647.83亿美元。票据业务一体化经营能力持续提升，票据交易持续做大做强，报告期内，本公司票据客户数达15.97万户，同比增长11.38%，商业承兑汇票贴现量市场排名第一（商业银行票据业务联席会数据）。

**财富管理与资产管理能力不断提升。**本公司持续推进大财富管理业务发展。客户端，截至报告期末，本公司零售财富产品持仓客户数达5,137.95万户，较上年末增长19.13%，私人银行客户数突破14万户。产品端，面向全市场为客户优选多元产品，强化优质产品挖掘。服务端，持续深化“招商银行TREE资产配置服务体系”，该体系下进行资产配置的客户<sup>2</sup>达911.45万户，较上年末增长12.15%；持续与合作伙伴共建服务生态，陪伴客户投资全旅程，截至报告期末，本公司财富开放平台“招财号”引入152家资管机构。本集团各资产管理子公司不断加强投资研究、资产组织、风险管理、科技支撑、业务创新、人才队伍六大能力建设，截至报告期末，资管业务总规模达4.48万亿元。本公司加快探索“服务+科技+协同”的资产托管服务模式，截至报告期末，本公司托管规模达21.12万亿元，居行业第一（银行业协会托管业务专业委员会数据）。

### 3. 推进数字金融建设，迈向“智慧招行”

本公司以“线上化、数据化、智能化、平台化、生态化”为演进方向，推进数字金融建设，从“线上招行”迈向“智慧招行”。报告期内本公司信息科技投入141.26亿元，达到本公司营业收入的4.59%。注重数字化人才储备，截至报告期末，本集团研发人员达10,650人，占本集团员工总数的9.14%。金融科技创新项目基金围绕数字化经营与管理、前沿科技能力、B端生态、C端生态、创新孵化五大方向，不断推进新能力建设和新模式探索，报告期内新增立项558个，新增上线项目612个，截至报告期末，全行累计立项金融科技创新项目3,800个，累计上线项目3,062个。

**零售客户服务方面，加快从“线上零售”向“数智零售”转型升级，构建智慧财富引擎、智慧客服引擎，沉淀数字化能力。**招商银行App进一步整合人工智能、智能客服、远程顾问能力，焕新推出智能财富助理“小招”，提供财务分析、选品策略、市场观点、收益分析等一站式财富管理服务和个性化、定制化顾问服务。截至报告期末，招商银行App和掌上生活App的月活跃用户(MAU)达1.17亿户。报告期内，小微贷款线上审批投放笔数占全渠道投放笔数比重达66.74%，同比提升7.13个百分点；财富管理升级财富Alpha+平台，实现投研选品、投后管理全流程数智化，深度赋能关键岗位专业度提升。

**批发客户服务方面，数字化获客成为重要入口，以线上化为基础，用数字化工具提升客户经理服务质效，以财资管理云等产品助力企业数字化和业财一体化转型。**报告期内，实现名单制高质量获客11.26万户，同比提升28.85%；企业微信承载服务量突破1,700万次。截至报告期末，融资业务线上化率92.28%，较上年末提升10.14个百分点；外汇业务线上化率75.34%，较上年末提升9.85个百分点。截至报告期末，财资管理云

<sup>2</sup> 指在活钱管理、保障管理、稳健投资和进取投资四类财富管理产品中配置了两类及以上的双金（金卡及金葵花）客户。

累计服务企业客户47.76万家，较上年末增长62.15%。

**风险管理方面，构建智慧风控引擎，综合应用内外部数据，不断提升数字化风控能力和效率。**报告期内，表内外“全业务”<sup>3</sup>智能化预警覆盖率达到100%；“天秤”守护交易安全，有效帮助客户拦截电信诈骗，将非持卡人伪冒及盗用金额比例降低至千万分之0.1；在线风控平台新发放公司贷款金额3,035.60亿元，同比增长53.58%；应用数字化流程，使普惠抵押贷款放款从平均耗时一个月减少到2.7天。

**经营管理方面，以数据驱动经营决策，提升管理决策效率及精度。**报告期内，零售条线打造战略经营决策分析平台，建设移动端驾驶舱、总分行统一看数门户、业务场景化用数生态，提升全岗位、全业务、全场景经营分析效率。批发条线推动客户关系管理系统（CRM）数字化平台建设，贯穿总分支行经营管理工作全链路，显著提高公司条线数字化经营与管理水平。风险条线打造风险门户，集成行内外各类风险数据，构建丰富的数据库、模型库、知识库和应用功能，为信贷人员提供有效的数据和决策支持。计财条线“资债通”门户实现总分支行全面经营监测和智能归因分析，产品定价管理系统实现全线上化定价过程闭环管理，资本管理系统将资本新规融入内部管理体系，通过数字化工具大幅提升资源配置效率、激发一线经营积极性；构建智慧财务数字化平台，实现财务全流程线上化、智能化管理，打造国内银行业领先的财务管理体系。

**内部运营方面，以技术代替人工、数据代替经验，打造智慧运营引擎，实现体验、效率、风险和成本的高质量平衡。**报告期内，新一代开放式运营服务平台“开阳门户”对400多个运营流程完成智能化改造并推广应用，重点业务处理效率提升27%。智能化应用在智能客服、流程智能化、质检、海螺RPA+（机器人流程自动化）等场景实现全职人力替代超1.7万人。

**数字化基础设施方面，迈入更稳定、敏捷、弹性的“后云时代”。**技术中台加强组件治理，加快低门槛开发平台建设推广；数据中台推进外部数据引入、企业级数据治理和应用。截至报告期末，云服务总体可用性<sup>4</sup>超过99.999%， “系统全面上云工程”获得中国人民银行金融科技发展奖一等奖；支持应用按需扩展，具备分钟级弹性伸缩能力，可根据业务需求和策略，调整资源的弹性配置，以达到资源的最佳利用；技术中台累计发布组件超5,100个，其中1,254个组件通过行内质量认证，较上年末增长146.85%；低代码开发体系发布应用5,646个，业务人员占全体开发者比重超过53%；数据中台引进数据源近400项，大数据服务已覆盖全行六成的员工。

本公司把握大语言模型的确定性机会，积极开展大语言模型建设和应用。一方面积极加强大模型建设，引入千亿参数大模型，用自有语料调优、训练、适配行内场景，积极跟进开源大模型技术的发展，并在专业场景自研百亿参数大模型。另一方面积极探索大模型在零售、批发、中后台的应用。同时，搭建大模型体验平台，接入多个国内主流大模型。

#### 4. 持续打造堡垒式的全面风险与合规管理体系

报告期内，本公司持续推进全风险、全机构、全客户、全资产、全流程、全要素的“六全”风险管理体系建设，完善统一授信和大量客户限额管理，进一步强化客户扎口管理，搭建境内分行风险画像与分级体系，加强子公司和境外机构的风险管理。积极防范化解重点领域风险，有效平稳处置一批房地产风险项目，推

<sup>3</sup> 涵盖自营授信业务、资产管理业务、代销业务及其他合作类业务等表内外业务。

<sup>4</sup> 可用性指在一段给定时间内正常工作情况的占比，云平台总体可用性为在云平台上运行的各重要系统可用性的算术平均数。

进地方政府类业务的审慎、差异化管理，稳妥开展中小金融机构业务，持续推动不良清收。推动资产业务动态再平衡，优化资产业务“一行一策”名单制，优化产业群、优势产业和区域经济研究政策。全面强化内控合规管理，加强风险和合规文化宣导，加强分行检查监督队伍建设，持续强化制裁合规管理，不断深化洗钱风险管理。

## 5. 重点区域优势加快构建

报告期内，本公司积极响应国家重大区域发展战略和产业集群发展战略，结合本公司分支机构区域布局与业务结构，推动长三角、珠三角、成渝和海西等重点分行加快释放发展潜力，适配当地经济发展。围绕区域优势特色产业和客户需求“深耕细作”，强化核心竞争力，通过“在区域打造招行特色、在招行打造区域特色”，提升重点区域分行经营效能，打造高质量发展新增长点，重点区域发展战略初见成效。截至报告期末，本公司17家重点区域分行核心存款、AUM、公司贷款规模增速均高于全行平均水平。截至报告期末，17家重点区域分行的公司贷款余额8,676.79亿元，较上年末增加1,249.41亿元，余额占公司贷款总额的37.37%，贷款增量占公司贷款总体增量的比重达55.66%。

## 6. 全面提升精细化管理水平

报告期内，本公司坚持打造精细规范的管理体系，提升价值创造的效率、效益、效能。深化组织变革，稳步推进分行经营体制改革，调整优化总行部门架构及管理模式，组织阵型与价值银行更加匹配。强化人才管理，推进人才梯队建设，升级人才交流计划，强化“六能机制”运用，全面强化员工行为规范。优化资产负债管理，围绕“价值创造”升级资产负债管理体系、绩效管理体系，积极推进资本新规落地准备工作。升级服务管理，探索构建“大消保”工作格局，加强消费者权益保护，聚焦重点和难点问题的溯源整改，打造招行服务新标准，不断提升服务质效，客户投诉量同比下降35%。严格财务管理，坚持精打细算，强化成本费用全流程闭环管理。

## 5.5 业务运作

### 零售金融业务

报告期内，本公司零售金融业务税前利润972.92亿元，同比增长4.95%；零售金融业务营业收入1,901.67亿元，同比增长0.89%，占本公司营业收入的61.85%。其中，零售净利息收入1,337.66亿元，同比增长3.42%，占零售营业收入的70.34%；零售非利息净收入564.01亿元，同比下降4.64%，占零售营业收入的29.66%，占本公司非利息净收入的56.55%。报告期内，本公司实现零售财富管理手续费及佣金收入270.07亿元，同比下降8.71%，占零售净手续费及佣金收入的48.80%；实现零售银行卡手续费收入193.94亿元，同比下降8.80%。

报告期内，本公司始终坚持“以客户为中心、为客户创造价值”的核心价值观，持续巩固零售金融体系化优势，做大财富管理等轻资本业务，做强重资本业务，不断增强价值创造能力，推进零售业务高质量发展。通过打造“人+数字化”全渠道服务体系、强化金融场景生态化建设、持续打磨零售金融核心产品，为更多的客户提供更优的零售金融服务，积极满足民生需求。报告期内，本公司零售业务整体保持了良好的发展态势。

## 批发金融业务

报告期内，本公司实现批发金融业务税前利润696.48亿元，同比上升11.63%；批发金融业务营业收入1,195.09亿元，同比下降6.53%，占本公司营业收入的38.87%。其中，批发金融业务净利息收入810.58亿元，同比下降6.33%，占批发金融业务营业收入的67.83%；批发金融业务非利息净收入384.51亿元，同比下降6.95%，占批发金融业务营业收入的32.17%，占本公司非利息净收入的38.55%。

报告期内，本公司把握经济增长动能转换和加快产业转型升级的变化，积极布局，以科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融等金融领域为重点发展方向，持续打造特色优势，升级经营模式，以此推进批发金融客户结构和业务结构的优化调整，提升服务实体经济的质效。

本公司始终坚持以客户需求为中心，以投商行一体化视角为公司客户提供立体化、全方位、多层次的融资支持。截至报告期末，本公司公司客户融资总量（FPA）余额55,175.37亿元<sup>5</sup>，较年初增加4,294.10亿元。其中，传统融资<sup>6</sup>余额31,497.57亿元，较年初增加3,515.13亿元；非传统融资<sup>7</sup>余额23,677.80亿元，较年初增加778.97亿元。非传统融资余额占FPA余额的比例为42.91%，较年初下降2.09个百分点。

## 5.6 前景展望与应对措施

2023年，中国银行业在经济复苏的背景下，面对预期偏弱、需求不足和利差下行的压力，坚持稳健经营，积极落实宏观调控政策，加大力度服务实体经济，资产规模保持较快增长，营业收入承压；着力化解重点领域风险，资产质量保持稳定，守住了不发生系统性金融风险的底线。

展望2024年，欧美经济增长或较2023年小幅放缓。其中，美国经济韧性仍然较强，通胀或边际回落，美元加息周期结束但降息幅度受限。

国内方面，2024年经济增长动能有望改善并趋稳。固定资产投资增速有望进一步上行，消费稳健修复，动能向潜在水平回归；出口有望温和增长。宏观政策将强化逆周期和跨周期调节，财政政策将适度加力、提质增效，货币政策将灵活适度、精准有效，加强政策工具创新和协调配合，着力稳预期、稳增长、稳就业，给银行业带来发展机遇。

根据当前政策面及经济预期分析，2024年本公司贷款和垫款计划新增8%左右，客户存款计划新增10%左右。

2024年，外部环境挑战与机遇并存，本公司将保持战略发展定力，准确识变、科学应变、主动求变。本公司将继续推进价值银行战略，坚持为客户、员工、股东、合作伙伴、社会创造更大价值的发展目标，坚持“质量为本、效益优先、规模适度、结构合理”的发展理念，坚持差异化特色化发展路径，加快打造“严格管理、守正创新”双轮驱动的高质量发展新模式，争做世界一流价值创造银行，为中国特色金融发展之路贡献招行样本。

<sup>5</sup> 由于本期融资性理财和撮合交易纳入 FPA 的范畴有所调整，据此对期初数据进行同口径调整，调整后的期初 FPA 余额为 50,881.27 亿元，其中传统融资 27,982.44 亿元，非传统融资 22,898.83 亿元。

<sup>6</sup> 传统融资包括对公一般性贷款与商票贴现（含转出未到期票据）、承兑、信用证、融资性保函与非融资性保函。

<sup>7</sup> 非传统融资包括资产经营、自营非标、融资性理财、本公司主承销债务融资工具、撮合交易、融资租赁、跨境联动融资、牵头银团贷款八大部分。

**一是提升服务实体经济的质效，坚定高质量发展的方向。**顺应中国经济增长动能转变、现代化产业体系加快构建的趋势，加大对实体经济重点领域和薄弱环节的支持力度。围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融加快体系化布局、提升市场竞争能力，实现量的增长和质的提升；围绕国家区域协调发展战略，促进重点区域分支机构提质增效。在服务实体经济和民生需求的过程中，持续优化本公司客户结构、业务结构、资产结构。

**二是推动四大板块均衡协同发展，锻造高质量发展的优势。**坚持零售金融作为“财富生态的大平台、资产业务的压舱石、飞轮效应的驱动力、价值创造的领航者”的定位，巩固和扩大体系化优势，进一步发挥战略主体作用；持续打造公司板块特色金融，升级客户经营服务模式，提升差异化竞争优势；推动投行与金融市场板块能力提升，做强专业化、体系化、生态化服务；促进财富管理与资产管理板块转型升级，加快打造马利克增长曲线。

**三是筑牢堡垒式的风险与合规管理体系，强化高质量发展的保障。**持续健全机制建设，不断夯实“六全”风险管理体系；加强风险前瞻预判，畅通从风险识别到风险处置的快速响应机制；加强房地产、地方债务、中小金融机构等重点领域和薄弱环节的风险防范化解；强化管理赋能，根据境内外分行、子公司风险管理实际进行差异化赋能；强化内控合规管理，加强合规文化建设，提升制裁和洗钱风险管理能力。

**四是坚持守正创新，增强高质量发展的动力。**围绕“国家所需、客户所求”，以科技和人才为引擎，推动更多创新成果诞生、落地和升级。持续打造数字招行，加快从线上招行迈向智慧招行，以“科技+产品”“人+数字化”“AI+金融”为重点，加快推进产品创新、业务创新、模式创新、管理创新，巩固既有优势，打造更多细分领域新优势，实现差异化、特色化的错位发展。

**五是强化严格管理，提升高质量发展的能力。**建立完善规范、精细、赋能、系统、科学的管理体系，打造内涵集约式发展模式，以一流的管理水平为建设世界一流商业银行提供保障。弘扬严格规范的管理文化，坚持“有业务必有制度、有制度必有检查、有检查必有问责”，强化规范化管理；坚持“致广大而尽精微”，精打细算、精益求精，提升对成本、资产负债、机构等的管理水平，强化精细化管理；改进工作作风，转变管理理念，加大对一线的支持帮助，强化赋能型管理；树立系统思维，提升综合施策能力，做好多目标平衡，强化系统性管理；将长期主义、战略导向、问题导向、目标导向融入经营管理方方面面，强化科学化管理。