交通银行股份有限公司

2014 第一季度报告

证券代码:601328　　证券简称:交通银行

一、重要提示

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

1.2 本行第七届董事会第六次会议于2014年4月29日审议通过了本行及附属公司(“本集团”)2014年第一季度报告(“一季度报告”)。出席会议应到董事18名,亲自出席董事16名,王冬胜董事委托牛锡明董事长出席会议并代为行使表决权,冯婉眉董事委托钱文挥董事出席会议并代为行使表决权。部分监事及高管列席会议。

1.3 公司负责人牛锡明先生、主管会计工作负责人于亚利女士及会计机构负责人(会计主管人员)林至红女士声明并保证季度报告中财务报表的真实、准确、完整。

1.4 公司第一季度报告中的财务报表未经审计。

二、公司基本情况

2.1 公司基本信息

A股股票简称	交通银行
A股股票代码	601328
A股上市证券交易所	上海证券交易所
H股股票简称	交通银行
H股股票代码	03328
H股上市证券交易所	香港联合交易所有限公司
董事会秘书	杜江龙
电话	8621-58766688
传真	8621-58798398
电子信箱	Investor@bankcomm.com

2.2 主要会计数据与财务指标

截至2014年3月31日,本集团按照中国会计准则要求编制的主要会计数据和财务指标如下:

(除另有标明外,人民币百万元)

	2014年3月31日	2013年12月31日	比上年度期末增减(%)
资产总额	5,979,360	5,960,937	0.31
客户贷款	3,309,896	3,266,368	1.33
其中:公司贷款及垫款	2,530,237	2,515,058	0.60
个人贷款及垫款	779,659	751,310	3.77
减值贷款	36,058	34,310	5.09
负债总额	5,537,624	5,539,453	(0.03)
客户存款	4,123,583	4,157,833	(0.82)
其中:公司活期存款	1,281,790	1,382,914	(7.31)
公司定期存款	1,465,063	1,418,855	3.26
个人活期存款	463,269	491,353	(5.72)
个人定期存款	908,168	859,603	5.65
拆入资金	237,774	209,216	13.65
贷款损失准备	76,544	73,305	4.42
股东权益(归属于母公司股东)	439,756	419,561	4.81
每股净资产(归属于母公司股东,元)	5.92	5.65	4.78
	2014年1-3月	2013年1-3月	比上年同期增减(%)
营业收入	44,728	42,187	6.02
利润总额	24,127	22,883	5.44
净利润(归属于母公司股东)	18,690	17,706	5.56
扣除非经常性损益后的净利润1(归属于母公司股东)	18,599	17,671	5.25
基本及稀释每股收益2(加权平均,元)	0.25	0.24	4.17
经营活动产生的现金流量净额	(61,745)	11,574	(633.48)
	2014年3月31日(%)	2013年12月31日(%)	变化(百分点)
加权平均净资产收益率2(年化,%)	17.44	15.49	1.95
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率1(年化,%)	17.36	15.42	1.94
平均资产回报率3(年化)	1.26	1.11	0.15
净利差	2.14	2.33	(0.19)
净利息收益率	2.33	2.52	(0.19)
成本收入比4	24.23	29.35	(5.12)
不良贷款率5	1.09	1.05	0.04
拨备覆盖率	212.28	213.65	(1.37)
存贷比6	74.35	73.40	0.95
资本充足率7	12.19	12.08	0.11
一级资本充足率7	10.04	9.76	0.28
核心一级资本充足率7	10.04	9.76	0.28

注:

1、按照中国证监会发布的《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(2008)》要求计算。

2、按照中国证监会发布的《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》(2010年修订)要求计算。本集团不存在稀释性潜在普通股。

3、根据当期年化净利润除以报告期初与期末资产总额的平均值计算。

4、根据业务及管理费除以营业收入扣除其他业务成本后的净额计算。

5、根据中国银行业监管口径计算。

6、存贷比数据为银行口径,根据中国银监会银监发(2011)94号文计算,将本行发行的小型微型企业贷款专项金融债对应的单户授信总额人民币500万元(含)以下的小型微型企业贷款在分子项中予以扣除。

7、根据中国银监会《商业银行资本管理办法(试行)》计算。

2.3非经常性损益的项目

(人民币百万元)

非经常性损益项目	2014年1-3月
处置固定资产、无形资产产生的损益	78
采用公允价值模式进行后续计量的投资性房地产公允价值变动产生的损益	–
其他应扣除的营业外收支净额	47
非经常性损益的所得税影响	(33)
少数股东权益影响额(税后)	(1)
归属于公司普通股股东的非经常性损益合计	91

2.4 中国会计准则与国际财务报告准则财务信息差异

本集团按照中国会计准则编制的合并财务报表及按照国际财务报告准则编制的合并财务报表中列示的2014年1月1日至3月31日止期间的净利润,以及于2014年3月31日的股东权益,均无差异。

2.5 股本及主要股东持股情况

截至2014年3月31日,本行股份总数为74,262,726,645股,其中A股股份39,250,864,015股,占比52.85%;H股股份35,011,862,630股,占比47.15%。本行股东总数为399,158户,其中A股357,284户,H股41,874户。根据备置于本行股份过户登记处的股东名册所载,本行前10名股东持股情况和前10名无限售条件流通股股东持股情况列表如下:

2.5.1 前10名股东持股情况

股东名称	股东性质	期末持股数量(股)	持股比例(%)	持有有限售条件股份数量(股)	质押或冻结的股份数量1
中华人民共和国财政部	国家	19,702,693,828	26.53	2,530,340,780	无
香港中央结算(代理人)有限公司2	境外法人	14,900,918,497	20.07	–	未知
香港上海汇丰银行有限公司3	境外法人	13,886,417,698	18.70	–	无
全国社会保障基金理事会4	国家	3,283,069,006	4.42	1,877,513,451	未知
首都机场集团公司	国有法人	1,246,591,087	1.68	–	未知
上海海烟投资管理有限公司	国有法人	808,145,417	1.09	439,560,439	未知
中国平安人寿保险股份有限公司-传统-高利率保单产品	境内非国有法人	705,385,012	0.95	705,385,012	未知
中国第一汽车集团公司	国有法人	663,941,711	0.89	439,560,439	未知
云南红塔集团有限公司	国有法人	658,467,013	0.89	219,780,219	未知
鲁能集团有限公司	国有法人	571,078,169	0.77	–	未知

注:

1、除标明外,本行未知上述股东的股份存在质押或冻结的情况,未知上述股东之间存在关联关系或一致行动。

2、香港中央结算(代理人)有限公司是以代理人身份,代表截至2014年3月31日,在该公司开户登记的所有机构和个人投资者的H股股份合计数。(下同)

3、根据本行股东名册所载,截至2014年3月31日,香港上海汇丰银行有限公司(“汇丰银行”)持有H股股份13,886,417,698股。根据汇丰控股(HSBC Holdings plc)向香港联合交易所有限公司(“香港联交所”)报备的披露权益表格,截至2014年3月31日,汇丰银行实益持有本行H股股份14,135,636,613股,占本行总股本的19.03%。汇丰银行被视为实益拥有H股的股份权益情况详见本章“主要股东及根据香港《证券及期货条例》第XV部第二和第三分部的规定须予披露权益或淡仓的人士”。(下同)

4、根据全国社会保障基金理事会(“社保基金理事会”)提供资料,截至2014年3月31日,除载于本行股东名册的持股情况,社保基金理事会尚持有本行H股股份7,027,777,777股,占本行总股本的9.46%。该部分股份登记于香港中央结算(代理人)有限公司名下。截至2014年3月31日,社保基金理事会共持有本行A+H股股份10,310,846,783股,占本行总股本的13.88%。(下同)

2.5.2 前10名无限售条件流通股股东持股情况

股东名称	持有无限售条件股份数量(股)	股份种类及数量	
中华人民共和国财政部	17,172,353,048	A股	12,618,353,049
		H股	4,553,999,999
香港中央结算(代理人)有限公司	14,900,918,497	H股	14,900,918,497
汇丰银行	13,886,417,698	H股	13,886,417,698
社保基金理事会	1,405,555,555	H股	1,405,555,555
首都机场集团公司	1,246,591,087	A股	1,246,591,087
鲁能集团有限公司	571,078,169	A股	571,078,169
云南红塔集团有限公司	438,686,794	A股	438,686,794
上海海烟投资管理有限公司	368,584,978	A股	368,584,978
中国石化财务有限责任公司	363,956,733	A股	363,956,733
中国航空工业集团公司	310,678,434	A股	310,678,434

2.5.3 主要股东及根据香港《证券及期货条例》第XV部第二和第三分部的规定须予披露权益或淡仓的人士

截至2014年3月31日,就本行董事、监事及最高行政人员所知,根据香港《证券及期货条例》第336条所备存的登记册所记录,主要股东及其他人士(不包括本行董事、监事及最高行政人员)拥有本行股份及相关股份的权益及淡仓如下:

主要股东名称	身份	A股数目	权益性质1	约占全部已发行A股百分比(%)	约占全部已发行股份百分比(%)
中华人民共和国财政部	实益拥有人	15,148,693,829	好仓	38.59	20.40
社保基金理事会	实益拥有人	1,877,513,451	好仓	4.78	2.53

主要股东名称	身份	H股数目	权益性质1	约占全部已发行H股百分比(%)	约占全部已发行股份百分比(%)
社保基金理事会	实益拥有人	8,433,333,332	好仓	24.09	11.35
中华人民共和国财政部	实益拥有人	4,553,999,9992	好仓	13.01	6.13
汇丰银行	实益拥有人	14,135,636,613	好仓	40.37	19.03
	受控制企业权益	2,674,2323	好仓	0.01	0.004
	合计:	14,138,310,845		40.38	19.04
HSBC Finance (Netherlands)	受控制企业权益	14,138,310,8454	好仓	40.38	19.04
HSBC Bank plc	实益拥有人	9,012,000	好仓	0.03	0.01
	受控制企业权益	63,2505	好仓	0.0002	0.0001
	合计	9,075,250		0.03	0.01
HSBC Holdings plc	受控制企业权益	14,147,386,0956	好仓	40.41	19.05

注:

1、标注的股份变动情况除本行处置经营过程中取得的抵债股权外,其余均为本行附属公司买卖上市公司股份所致

3.6 董事会审计委员会

本行董事会审计委员会已审阅了本集团采纳的会计准则及惯例,并探讨内部监控及财务报告等事宜,包括审阅一季度报告。

3.7 本行员工情况及薪酬政策

3.7.1 员工情况

截至报告期末,境内行从业人员99,719人,海外行当地员工1,892人,境内外员工合计101,611人,比年初增加1.69%。

境内行中拥有高级技术职称的员工644人,占比为0.65%;拥有中级技术职称的员工16,878人,占比为16.93%;拥有初级技术职称的员17,772人,占比为17.82%。

境内行员工平均年龄34岁,其中30岁以下员工47,640人,占比为47.77%;30岁至40岁员工26,401人,占比为26.48%;40岁至50岁员工19,011人,占比为19.06%;50岁以上员工6,667人,占比为6.69%。

境内行员工教育程度见下表:

教育程度	人数	占比(%)
研究生及以上学历	7,731	7.75
本科学历	62,498	62.67
大专学历	25,156	25.23
中专及以下学历	4,334	4.35
合计	99,719	100.00

截至报告期末,本行需承担费用的离退休职工数2,748人。

3.7.2 薪酬与绩效管理

本行持续完善以职位体系为基础、劳动力市场价格为目标的薪酬体系,优化薪酬资源配置模式,加大激励约束力度,充分发挥薪酬在组织战略和风险管控的驱动作用,促进本行持续发展。持续优化绩效管理基本框架,制定完善总行部门、省直分行和海外机构的考核办法,根据各单位和人员的职能定位,差别化设置考核内容,突出直营机构经营特点,通过绩效考核引导,加快全行战略转型。

3.8 董事、监事及高管人员持股变动情况

姓名	职务	股份类别	年初持股数(股)	本期股份变动(股)	期末持股数(股)	变动原因
杨东平	首席风险官	A股	94,820	–	94,820	–

四、管理层讨论与分析

4.1 集团主要业务回顾

4.1.1 公司金融业务

● 报告期末,集团公司存款余额达人民币27,468.53亿元,较年初减少1.96%;公司贷款余额达人民币25,302.37亿元,较年初增长0.60%。

● 报告期内,对公溢通财富管理客户同比增长7.32%。

(1)企业与机构业务

发挥自贸区金融优势,形成自贸区企业本外币跨境现金管理服务框架,成功操作跨国总部外汇资金集中运营管理试点,完成自贸区首单飞机租赁和船舶租赁。积极推动对公大额定期存单业务创新,财政、教育等行业存款再创新高。密切总对总合作关系,与交通、农业等行业龙头企业签署全面战略合作协议,加强贵金属行业重点客户合作深度。统筹资产结构调整,加强风险及价格管理,为汽车、公路等多家行业龙头企业办理非信贷类业务。“银卫安康”特色产品持续推广,自助医院产品全国签约城市覆盖率达到44%。

(2)中小微企业业务

大力推进商圈小微业务,主推“个人循环贷款+个人短期经营性贷款+家易通”产品包。加强公私联动,进一步明确供应链业务重点拓展方向。加快科技金融业务模式研究和推广,推进POS贷业务,立足于现有商圈小微业务,体现小额短贷应急、流程电子化自动化的创新特征。报告期末,境内行中小微企业贷款余额达人民币12,654.49亿元,较年初增长0.82%,余额占比较年初下降0.20个百分点至42.65%,增量占集团全部贷款增量的23.64%。

(3)“一家分行做全国”产业链金融业务

推进产业链金融业务的系统建设和制度流程创新,进一步密切与产业链核心企业及其上下游的业务合作。打造“快易收”和“快易贴”两项业务品牌,加强推广业内领先的应收账款服务平台。持续完善“一家分行做全国”业务拓展模式,进一步提升客户集群式拓展能力与服务体验。报告期末,境内行累计拓展产业链网络超过1.5万个,拓展链属企业近10万户。

(4)现金管理业务

以客户需求及体验为导向,着力打造现金管理精品服务,强化现金管理收付结算服务能力,有效提升二级账户、票据池、多边调拨等核心现金管理产品的业务体验;紧跟外管新政,立足自贸区热点,推动境内外联动业务和跨境结算发展,快速响应客户全球现金管理需求。报告期末,上线现金管理的集团客户近1.5万户;荣获《财资》(The Asset)“中国最具成长性现金管理银行”奖项。

(5)国际结算与贸易融资业务

积极为“走出去”企业提供金融支持,大力推动国际保理、信保融资业务发展。报告期内,境内行办理国际结算量1,521.59亿美元,较上年增长9.88%;国际贸易融资发生量88.11亿美元,国际保理商联合会(FCI)国际双保理业务量在中国大陆地区会员中排名第3位,其中FCI进口双保理同业排名第一。

(6)投资银行业务

持续推进债券主承销产品创新,大力发展非公开定向债务融资、同业存单等创新工具。不断深化并购融资、集成式IPO等权益融资业务创新,持续推进投行类非信贷业务产品创新以及信贷资产证券化相关试点工作。报告期内,集团实现投资银行业务收入人民币22.30亿元,占集团全部手续费及佣金收入的26.35%。境内行累计主承销债务融资工具47支,主承销发行金额达人民币654.2亿元,较上年同期增长15.52%。

(7)资产托管业务

积极响应市场变化,加快发展交易资金、保险债权计划、租赁资金、资产证券化等创新托管业务。深化养老金托管服务内涵,继续保持养老金业务行业领先地位;依托境内外托管平台,国际托管业务不断取得新突破,成功托管多只RQFII产品,积极参与上海市合格境内私募基金有限合伙人(QDLP)试点工作,成为上海首只QDLP产品托管行。报告期末,本行资产托管规模人民币3.23万亿元,较年初增长14.68%。

4.1.2 个人金融业务

● 报告期末,集团个人存款余额达人民币13,714.37亿元,较年初增长1.52%,个人存款占比较年初提高0.77个百分点至33.26%;个人贷款余额达人民币7,796.59亿元,较年初增长3.77%,个人贷款占比较年初提高0.56个百分点至23.56%。

● 报告期内,境内行个人客户总数较年初增长2.33%。

(1)个人存贷款

以“低成本结算类存款、新型存款、传统存款”为储蓄存款增长的三大抓手,持续加强代发工资客户拓展,大力推动“薪金理财”业务,创新“沃德薪金”定投组合产品;组织研发个人大额可转让存单和灵活计息类存款产品创新,拓展新型存款;进一步加强储蓄存款利率定价管理,提高浮动定价的灵活性和效率。报告期末,境内行储蓄存款余额达人民币12,009.30亿元,较年初增长1.04%。

持续推进e贷通2.0消费贷款业务,重点拓展代发工资等优质客户群,探索适合本行实际的消费信贷发展模式,初步形成“零贷+个金+对公+电银”的综合服务业务发展模式。启动个贷资产证券化业务和个贷直投业务。加强对个贷定价的精细化管理,提高风险定价水平。

(2)个人财富管理业务

全面实施客户发展规划,不断完善客户分层策略,进一步夯实客户基础;重点围绕“财富人生”,积极开展基金、保险、贵金融等主题营销,深入打造交行跨境金融、健康养生、私人信托特色服务,持续提升财富管理产品全流程管理水平;以新兴媒体为重点强化品牌营销宣传,开通“财富微生活”微信公众账号,组织“沃德嘉年华”推广活动,强化重点区域沃德财富品牌的影响力。报告期末,境内管理的个人金融资产(AUM)达人民币19,732.06亿元,较年初增长3.68%;交银理财客户数和沃德客户数较年初分别增长3.12%和6.65%;私人银行客户数较年初增长5.32%,管理的私人银行客户资产达人民币2,510.73亿元,较年初增长7.33%。

(3)银行卡业务

信用卡业务

推出全新理念的“信用卡移动官网”,支持各类移动设备接入,为持卡人提供一站式综合服务。推出创新营销活动“周周刷”,展开网络渠道推荐办卡活动,市场反响热烈。报告期末,境内行信用卡在册卡量(含准贷记卡)达3,183万张,较年初净增163万张;累计消费额达人民币2,434亿元,较上年同期增长46.7%;信用卡透支余额达人民币1,682.07亿元,较年初增长2.58%;信用卡透支减值率1.76%,较年初上升0.05个百分点。

借记卡业务

持续加强太平洋银行卡业务创新推广,组织太平洋借记卡“消费迈新阶”和IC卡“新年芯突破”竞赛活动,加大出国金融卡、儿童卡、可视卡等新产品的市场推广力度,推动卡消费量稳步提升。创新推出太平洋黄金财富卡和适用于移动支付的独立IC卡,组织推进多币种借记卡、太平洋银保服务联名卡、社区银行太平洋金邻卡、eID卡、IC卡多应用等新产品和新功能开发。报告期末,境内行太平洋借记卡发卡量达9,675万张,较年初净增198万张;累计消费额达1,837.18亿元,同比增幅24.95%。

4.1.3 资金业务

● 报告期内,各类金融市场业务协同发展,债券投资收益率达到4.11%的较好水平。

(1)机构金融业务

大力拓展金融要素市场,与上海黄金交易所签署全面战略合作协议,在大连商品交易所2013年结算银行业务评比中名列第一。银银合作方面,银银合作平台功能不断增强,合作银行达104家,连接合作银行网点15,735个。银证合作方面,融资融券存管业务合作券商达71家,市场覆盖率85%,客户数较年初增长11%。银期合作方面,继续保持市场领先地位,境内行期货保证金存款余额达人民币582.68亿元。新推出的同业理财业务发展迅猛,销售额达人民币854.19亿元。

(2)货币市场交易

积极调整交易策略,加大产品创新力度,在保障流动性安全的基础上积极把握市场机遇,提升盈利空间。报告期内,境内行累计进行人民币货币市场交易达人民币2.90万亿元,其中融出人民币2.22万亿元,融入人民币0.68万亿元;累计进行外币货币市场交易量512亿美元。

(3)交易账户业务

人民币债券交易方面,把握收益率波动时机,挖掘新型业务发展潜力,不断提高交易业务收入水平。报告期内,境内银行机构人民币债券交易量人民币0.25万亿元,荣获上交所“最佳债券交易商”称号以及外汇交易中心“银行间本币市场优秀交易成员奖”和“银行间本币市场衍生品创新奖”。外汇交易方面,积极应对人民币兑美元汇率波幅扩大等挑战,认真研判市场走势,把握交易机会。此外,利用自贸区金融创新契机,积极参与离岸人民币外汇市场。报告期内,境内行在银行间外汇市场外汇交易量1,616.87亿美元。荣获外汇交易中心颁发的“综合最佳做市机构”、“最佳做市奖”、“最受欢迎即期做市机构奖”等10项集体大奖。

(4)银行账户投资

加强对宏观经济和货币政策的研究,正确把握市场走势,抓住市场机遇,把握债券配置节奏和投资品种,提升组合收益率水平。报告期末,集团债券投资规模达人民币10,814.86亿元,较年初增长1.22%;债券投资收益率达4.11%,较上年同期提高49个基点。

(5)贵金属业务

根据市场变化情况适时调整业务发展战略,努力促进贵金属交易业务与融资业务相互转换,获取低成本资金,交易业务盈利良好。一季度,黄金T+D累计交易金额为人民币333.41亿元,同比增长127.41%;黄金自营累计交易量为145.09吨,同比增长90.88%,继续保持市场活跃银行地位。

4.1.4 “三位一体”渠道建设

● 报告期内,集团人均利润(年化)达人民币73.57万元,较上年增长1.03%;报告期末,网均存款达人民币14.99亿元,较年初下降1.06%。

● 报告期末,境内银行机构营业网点合计达2,697家,较年初增加7家。

● 报告期末,电子银行分流率达80.49%,较年初提高2.16个百分点。

(1)人工网点

加大低贡献度网点调整改造力度,积极推进存量网点布局完善、原址改造、机构升格、县域搬迁和特色经营,充分发挥网点资源作用,持续提升综合产能和业务贡献。滚动增加131家网点纳入综合型网点建设计划,综合型网点建设数量达到400家左右。报告期末,境内银行机构营业网点合计达2,697家,覆盖218个地级及以上城市,地市级城市机构覆盖率较年初提升0.90个百分点至65.27%。其中,西部地区机构覆盖率较年初提升2.29个百分点至39.69%。

(2)电子银行

着力推进交通银行金融自平台建设,以移动支付、增值业务拓展、理财平台建设为突破口,增强电子银行功能,探索互联网金融发展模式,持续提升客户体验。

自助银行方面,报告期内,境内行新增自助设备476台,自助设备总数超过2.4万台,新增自助银行179个,自助银行总数达1.28万个。离行式自助银行与人工网点配比提升至1.13:1。自助银行交易笔数达1.62亿笔,同比增长1.87%,自助银行交易金额达人民币3,300.50亿元,同比增长11.11%。

网上银行方面,个人网银推出沃德薪金定投组合、企业网银新增薪酬分析功能,推动产品功能和服务方式差异化。报告期末,企业网上银行客户数较年初增长3.33%;企业网上银行交易笔数达6,755.41万笔,同比增长46.22%。个人网上银行客户数较年初增长6.17%;个人网上银行交易笔数达2.07亿笔,同比增长45.61%。

手机银行方面,推出易信银行,手机银行新增境内旅游保险业务的投保、交易管理和账户管理等功能。报告期末,手机银行客户总数较年初增长13.15%;手机银行交易笔数达2,402万笔,同比增长138%;手机银行交易量达人民币2,215亿元,同比增长3.53%。

电子商务方面,支付功能和体验持续扩展和提升,新增担保支付、二级商户清分、跨行B2B支付等新功能,满足大中型企业的电子商务需求。降低持卡用户的网上支付门槛,不断扩展微信、银联在线等支付环境。报告期末,电子支付交易笔数1.68亿笔,交易金额达人民币714.10亿元,同比分别增长67.79%和339.40%。

远程智能柜员机“iTM”方面,报告期末,本行在37家分行上线iTM机161台,为客户提供了“远程智能柜面服务”新模式。本行还通过95559电话客服坐席为客户提供“远程财富管理”服务。

(3)客户经理

出台《2014-2016年客户经理队伍建设方案》,围绕客户经理的选聘、培养、考核激励等方面提出举措,力争建成数量适中、结构优化、布局合理、素质优良的客户经理队伍。报告期末,境内行客户经理总数达21,493人,同比增长12.3%。其中,对公客户经理达9,499人,同比增长9.7%;零售客户经理达11,994人,同比增长14.5%。

(4)客户服务

持续强化客户投诉工单管理,不断完善服务考评机制,积极推进总分行“窗口服务”提升细则的实施,组织服务消保专家团调研同业标杆企业,全行金融服务质量进一步上升。报告期内,受理客户投诉662笔,同比下降62%。

4.1.5 国际化与综合化经营

(1)国际化发展

● 报告期内,境外银行机构实现净利润人民币8.94亿元,较上年同期增长5.30%,占集团净利润比重较上年同期下降0.01个百分点至4.78%。

● 报告期末,集团境外银行机构资产总额达人民币5,821.54亿元,较年初增长11.98%,占集团资产总额比重较年初提高1.02个百分点至9.74%。

境外服务网络

报告期末,本集团在香港、纽约、东京、新加坡、首尔、法兰克福、澳门、胡志明市、伦敦、悉尼、旧金山、台北共设立分(子)行12家,境外经营网点达到54个;加快境外机构建设步伐,设立交通银行(香港)有限公司及交通银行多伦多代表处的申请已经国内监管部门批准,设立交通银行(卢森堡)有限公司的议案已经董事会批准,相关项目正在积极推进中;代理行家数达到1,611家,网络覆盖至全球140个国家和地区,同时为境外26个国家和地区的110家同业及联行开立了184个跨境人民币同业往来账户,在24个国家地区的54家银行总分支机构开立了17个币种总计69个外币清算账户。

境内外联动业务

着力优化联动机制,强化协同合作,推动产品与流程创新,持续完善全球金融服务平台和全球财富管理平台建设,服务客户的贸易结算、大型成套设备出口、海外投资并购、融资入境、汇率利率避险等跨境经营。报告期内,共办理联动业务120.13亿美元,实现联动收入人民币18.76亿元。

跨境人民币业务

扩大上海自贸区人民币跨境使用,完成自贸区首笔中资企业及非银行金融机构人民币境外借款业务。组建霍尔果斯国际边境合作中心支行,成为首批进驻中哈霍尔果斯国际边境合作中心的金融机构之一。报告期内,境内机构办理跨境人民币结算量达人民币1,335.60亿元,同比增长32.03%;境外机构办理跨境人民币结算量达人民币924.31亿元,较上年同期增长27.09%。

离岸业务

离岸业务积极转变经营机制,强化客户拓展,报告期末离岸有效客户总数突破3万户,较年初增长9%,客户结构也持续优化。推进“交易型”银行建设,与海外同业开展信贷资产转让业务深度合作,盘活资产存量,提升收益水平。此外,积极推进非信贷类资产业务。报告期末,离岸国际结算量达507.37亿美元,同比增长43.8%。离岸业务资产规模、贷款余额和国际结算量均居中资同业首位。

(2)综合化经营

● 报告期内,控股子公司(不含英国子行)实现归属母公司净利润人民币5.88亿元,同比增长20.49%,占集团净利润比重较上年同期提高0.39个百分点至3.15%。

● 报告期末,控股子公司(不含英国子行)资产总额达人民币1,369.73亿元,较年初增长11.81%,占集团资产总额比重较年初提高0.23个百分点至2.29%。

本集团持续深化跨业联动,集团产品线不断丰富,子公司专业特色进一步确立,综合化经营能力稳步提升。交银租赁的上海自贸区SPV实现飞机融资租赁和经营租赁的全覆盖,创新首单境外资产转回境内的交易模式;境外SPV完成首笔融资银行、出租人和承租人全境外的飞机租赁项目;报告期末,租赁资产余额达人民币1,013.66亿元,较年初增长13.7%。交银国信与集团合作发行信贷资产证券化信托,成立首单票据质押融资信托产品。报告期末,存续信托规模达人民币3,357.2亿元,同比增长65.77%,信托赔付率和自营资产不良率持续保持双零。交银施罗德在《中国证券报》“第十一届中国基金业金牛奖”评选中荣获“金牛基金管理公司”称号,旗下基金交银成长连续第四年荣获“五年期股票型金牛基金”。报告期末,四家村镇银行总资产规模人民币54.71亿元,较年初减少8.76%,报告期内实现净利润人民币0.21亿元,同比增长162.50%。

4.2 财务报表分析

4.2.1 利润表主要项目分析

(1)利润总额

报告期内,本集团实现利润总额为人民币241.27亿元,同比增加人民币12.44亿元,增幅5.44%。利润总额主要来源于利息净收入和手续费及佣金净收入。

下表列示了本集团在所示期间的利润总额的部分资料:

(人民币百万元)

	截至3月31日止3个月期间	
	2014年	2013年
利息净收入	32,282	32,031
手续费及佣金净收入	7,639	6,934
资产减值损失	(5,563)	(5,284)
利润总额	24,127	22,883

(2)利息净收入

报告期内,本集团实现利息净收入人民币322.82亿元,同比增加人民币2.51亿元,在营业收入中的占比为72.17%,是本集团业务收入的主要组成部分。

下表列示了本集团在所示期间的生息资产和计息负债的平均每日结余、相关利息收入和支出以及年化平均收益率或年化平均成本率:

(除另有标明外,人民币百万元)

	截至2014年3月31日止3个月期间			截至2013年3月31日止3个月期间		
	平均结余	利息收支	年化平均收益(成本)率(%)	平均结余	利息收支	年化平均收益(成本)率(%)
资产						
存放中央银行款项	824,620	3,193	1.55	789,548	3,072	1.56
存放、拆放同业及其他金融机构款项	448,203	4,726	4.22	401,583	3,256	3.24
客户贷款及应收款项	3,315,946	51,102	6.16	3,047,763	46,848	6.15
其中:公司贷款及应收款项	2,500,450	37,442	5.99	2,376,765	35,808	6.03
个人贷款	737,893	12,722	6.90	592,592	10,111	6.82
贴现	77,603	938	4.83	78,406	929	4.74
证券投资	1,050,743	10,785	4.11	888,554	8,038	3.62
生息资产	5,532,9413	68,8973	4.98	4,978,8943	60,1673	4.83
非生息资产	227,614			193,240		
资产总额	5,760,5553			5,172,1343		
负债及股东权益						
客户存款	3,881,392	21,981	2.27	3,656,223	18,951	2.07
其中:公司存款	2,616,874	14,816	2.26	2,444,484	12,723	2.08
个人存款	1,264,518	7,165	2.27	1,211,739	6,228	2.06
同业及其他金融机构存放和拆入款项	1,261,352	14,391	4.56	1,032,424	9,342	3.62
应付债券及其他	124,154	1,152	3.71	93,405	890	3.81
计息负债	5,160,3273	36,6153	2.84	4,633,4983	28,1363	2.43
股东权益及非计息负债	600,228			538,636		
负债及股东权益合计	5,760,5553			5,172,1343		
利息净收入		32,282			32,031	
净利差1			2.143			2.403
净利息收益率2			2.333			2.573
净利差1			2.214			2.474
净利息收益率2			2.404			2.644

注:

1、指平均生息资产总额的年化平均收益率与平均计息负债总额的年化平均成本率间的差额。

2、指年化利息净收入与平均生息资产总额的比率。

3、剔除代理客户理财产品的影响。

4、剔除代理客户理财产品的影响,并考虑国债投资利息收入免税因素。

报告期内,本集团利息净收入同比增长0.78%,净利差和净利息收益率分别为2.14%和2.33%,同比分别下降26个基点和24个基点。

下表列示了本集团利息收入和利息支出因金额和利率变动而引起的变化。金额和利率变动的计算基准是所示期间内平均结余的变化以及有关生息资产和计息负债的利率变化。

(人民币百万元)

	2014年1-3月与2013年1-3月的比较		
	增加/(减少)由于		
	金额	利率	净增加/(减少)
生息资产			
存放中央银行款项	137	(16)	121
存放、拆放同业及其他金融机构款项	378	1,092	1,470
客户贷款及应收款项	4,123	131	4,254
证券投资	1,468	1,279	2,747
利息收入变化	6,106	2,486	8,592
计息负债			
客户存款	1,165	1,865	3,030
同业及其他金融机构存放和拆入款项	2,072	2,977	5,049
应付债券及其他	293	(31)	262
利息支出变化	3,530	4,811	8,341
利息净收入变化	2,576	(2,325)	251

报告期内,本集团利息净收入同比增加人民币2.51亿元,其中,各项资产负债平均余额变动带动利息净收入增加人民币25.76亿元,平均收益率和平均成本率变动致使利息净收入减少人民币23.25亿元。

(3)手续费及佣金净收入

报告期内,本集团实现手续费及佣金净收入人民币76.39亿元,同比增加人民币7.05亿元,增幅10.17%;在营业收入中的占比为17.08%,同比上升0.64个百分点。支付结算、管理类和银行卡等业务是本集团中间业务的主要增长点。

下表列示了本集团在所示期间的手续费及佣金净收入的组成结构:

(人民币百万元)

	截至3月31日止3个月期间	
	2014年	2013年
支付结算	864	636
银行卡	2,407	2,142
投资银行	2,230	2,200
担保承诺	785	859
管理类	1,536	1,258
代理类	488	535
其他	152	105
手续费及佣金收入合计	8,462	7,735
减:手续费及佣金支出	(823)	(801)
手续费及佣金净收入	7,639	6,934

(4)业务成本

本集团持续加强成本管理。报告期内,本集团业务及管理费为人民币106.42亿元,同比增加人民币19.94亿元,增幅23.06%;本集团成本收入比为24.23%,同比上升2.64个百分点。

(5)资产减值损失

本集团资产减值损失包括其他应收款、拆出资金、发放贷款和垫款、长期股权投资、抵债资产、债券投资等提取减值准备的支出。

报告期内,本集团贷款减值损失为人民币54.07亿元,同比增加人民币2.94亿元。其中:(1)组合拨备支出为人民币34.11亿元,同比增加人民币2.77亿元;(2)逐笔拨备支出为人