

## 中国工商银行 2021 年度业绩发布会问答实录

会议时间：2022 年 3 月 30 日 18:00 - 19:50

会议形式：网络直播

现场出席管理层：廖林行长、郑国雨副行长、张文武副行长、徐守本副行长、张伟武副行长、官学清董事会秘书

线上出席董事：卢永真、冯卫东、曹利群、陈怡芳、董阳、梁定邦、杨绍信、沈思、努特·韦林克、胡祖六

参会人数：6484 人次

记录人：工商银行战略管理与投资者关系部投资者关系管理团队

**【提问 1】新华社：**疫情冲击下，经济下行压力增大，银行的业务以及管理思路势必会受到影响，请介绍一下工行高质量发展的情况下有哪些经营亮点？在向实体经济减费让利方面情况如何？另外，今年工行的整个经营有什么计划和举措？谢谢！

**廖林行长：**第一个问题我来回应。首先我代表陈四清董事长，向各位媒体朋友和投资者、分析师朋友长期以来对工行的信任、支持表示衷心的感谢！也感谢新华社记者朋友的第一个问题。

**第一方面，关于工行 2021 年高质量发展情况和经营亮点。**去年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是中国工商银行新规划推进实施的第一年。工行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧扣“三新一高”要求，认真贯彻党中央、国务院决策部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持“48 字”工作思路，统筹疫情防控、金融保障与经营发展，推动新规划开局起势，在服务经济高质量发展中推进自身高质量发展，交出了一份稳中有进、成色十足的工行答卷。

从刚刚披露的经营指标来看，去年我行经营发展主要有以下几个亮点：

一是“强”的基础进一步夯实。资本充足率超过 18%，位居全球大型银行前列。不良率 1.42%，同比下降 16BP；拨备覆盖率 7 年以来首次回升到 200%以上，风险抵补能力持续增强。

二是“优”的质态进一步提升。全行经营效率持续改善，资产回报率（ROA）、资本回报率（ROE）均高于上年。净利息收益率（NIM）2.11%，变动处于同业较优水平。

三是“大”的优势进一步巩固。全集团的营业收入突破 8,600 亿元，增长 7.6%；净利润突破 3,500 亿元，增长 10.2%，同业领先优势继续夯实。2021 年末集团资产、资本、存款、贷款规模保持全球第一，市值和分红总额为国内同业第一。

此外，工行“专”的特色也进一步显现。比如，从个人业务看，我们的个人客户突破 7 亿户，个人贷款近 8 万亿元，个人存款 12.5 万亿元，AUM 值近 17 万亿元，保持领先。从对公业务来看，信贷多个领域规模继续保持领先，包括制造业贷款突破 2 万亿元、绿色贷款达到 2.48 万亿元；普惠贷款突破 1 万亿元，增速 50% 以上；国家重点支持的高新技术领域贷款、战略性新兴产业贷款均突破 1 万亿元。这些表明，工行新的专业特色和新的动能正加快形成，未来可期。

去年的经营业绩，体现了价值创造、市场地位、风险管控、资本约束等四个方面的统筹平衡，展现了质量、结构、规模、速度、效益、安全“六统一”的高质量发展质态，彰显了发展稳健、韧性强劲的工行特质。

我们认为业绩主要得益于三个方面。

第一，提升服务实体经济质效，经营发展实现质的提升和量的增加。为实体经济服务是金融的天职，也是防范风险的根本举措。面对复杂严峻的外部形势，我们增强金融报国情怀和责任担当，全面落实金融工作“三项任务”，在助力经济恢复发展的同时，推动自身发展实现质的稳定提升和量的合理增长。去年全行的人民币贷款新增 2.1 万亿元，同比多增 2433 亿元，带动利息收入增长 6.4%。

第二，新规划开局起势，转型成效加快释放。去年对标国家“十四五”规划，启动实施工行新发展规划，推动“扬长、

补短、固本、强基”四大布局的扎实落地，第一个人金融银行等战略重点实现了新的突破，增存增收提质提位取得新的成效。比如，以手佣收入为主体的非利息收入实现 1702 亿元，增长 11%。

第三，经营管理能力增强，成本管控更加精细。去年影响盈利增长的不利因素增多。我们坚持过紧日子，突出内涵式发展，抓好基础工作，特别是加快数字化转型，进一步节支增效，成本收入比持续处于较优水平。比如，强化风险资产经营管理，去年收回账销案存资产超过 100 亿元，为近年最多。

**第二方面，关于今年经营计划和举措。**今年工作主要围绕“稳、进、改”三个关键词来开展。“稳”主要是坚持稳字当头、稳中求进，助力实现宏观经济“稳”的目标。“进”主要是持续提升服务实体经济质效，助力高质量发展取得更多“进”的成效。“改”主要是以中央巡视反馈问题整改为带动，强化改革攻坚，实施新规划，做好“改”的答卷，加快建设具有中国特色的世界一流现代金融企业，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

对今年的经营业绩，我们充满信心。这种信心来源于三个方面。

第一，中国经济稳中向好的前景，是工行业绩增长优的最大底气。今年外部环境更趋复杂，但从前两个月的数据来

看，中国经济已经呈现出真正的暖意。经济稳增长必将为金融稳健发展奠定坚实基础。我们将心怀“国之大者”，突出主责主业，保持信贷投放和债券投资总量合理增长、结构优化、让利实体。同时统筹发展和安全，稳固资产质量，在助力稳定宏观经济大盘中推进自身高质量发展。

第二，新规划推进见效，是工行业绩后劲强的最亮底色。我们将全力推进“扬长、补短、固本、强基”四大布局，实施好第一个人金融银行等战略重点，扎实开展 GBC 联动等基础性工程，推动全行在做大基础上进一步做强做优做出特色，走好中国特色金融发展之路。

第三，改革创新的深化，是工行业绩潜力大的最深底蕴。工行是依靠改革创新走到今天的，也必将依靠改革创新走向未来。今年将重点在三个方面实现攻坚克难。一是深化客户服务营销体系建设，构建良好的客户生态；二是完善全面风险管理体系，提升风控的前瞻性有效性；三是深化数字化转型，努力打造新模式新业态，推动形成更多新的增长点和新动能。

**第三方面，关于向实体经济减费让利情况。**工行坚决落实向实体经济减费让利政策，助力经济稳增长、市场主体稳健发展。2021 年我们主要是在“降、减、延”上落实。

一是降利率。去年新发放公司贷款平均利率和新发放普惠贷款利率在上年下降的基础上，分别下降了 15BP 和 18BP。

二是减费用。目前免费服务项目已经由 109 项增到了 149 项。还主动对经营困难的小微企业免除、下调服务的收费。三是延本息。继续为符合条件的客户办理贷款延本延息，帮助减轻财务负担。

我们认为，客户是银行价值创造的源泉，不仅要关注其即期的收益，还要关注其长远综合价值。对我们银行而言，减费让利，是履行国有大行的政治责任、社会责任的内在要求，也是保持商业可持续发展的必然选择。未来我们将继续落实好减费让利的要求，与客户同舟共济、携手共进、共渡难关，助力实体经济融资成本稳中有降。谢谢！

**【提问 2】中金公司：**感谢给我这个提问的机会，我是中金公司的张帅帅。首先恭喜工行交出了一份非常不错的业绩，不管财务数据还是业务进展，10.2%的净利润增速也是近十年最高水平。业绩稳定增长，业务指标优异，真的是强优且大。2021 年是廖行长担任行长的第一年，您去年展示的四大战略布局“扬长、补短、固本、强基”让资本市场记忆犹新、印象深刻。请问过去一年这些布局取得了哪些新的突破？实现了哪些战略价值？谢谢！

**廖林行长：**这个问题直接问我，还是我来回应。

首先感谢您对工行战略推进的持续关注。“扬长、补短、固本、强基”四大布局是工行新规划的主体、主干。去年是新

规划实施第一年，四大布局均取得较大的突破和进展，初步成为工行高质量发展的重要支撑。关于四大布局的具体实施情况，年报专门有一个章节披露，欢迎大家查阅了解。在此我先简单作一个介绍。

“扬长”方面，去年继续巩固了在机构金融、公司金融、结算金融、交易金融等业务上的优势。这些主要涉及对公领域，是工行的传统强项，我们必须传承好、发扬好。去年这些业务在服务新发展格局、满足实体经济需求中，进一步巩固自身优势，并且发挥了很好的带动作用。比如，机构存款一直保持同业第一；公司人民币贷款余额在同业中率先突破 10 万亿元。

在“补短与协同”上，坚持整体推进和重点突破相结合，从第一个人金融银行、外汇业务首选银行、重点区域竞争力提升、城乡联动发展等四大战略重点入手，推动各板块补短板、锻长板，培育和塑造高质量发展的新优势。特别是在第一个人金融银行战略方面，除客户、存贷款等指标实现突破之外，很多指标都创了新高。代发客户超过了 1 亿户，代发资金突破 5 万亿元。个人贷款的不良率、不良额实现了“双降”。在城乡联动发展战略方面，我们认真落实巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接部署，创新了乡村振兴专属的金融服务体系，推出了工银“兴农通”统一品牌。去年涉农贷款达到 2.66 万亿元，增长 17.9%，高于人民币贷款平均增速。

在“固本”上,主要涉及到金融科技和金融创新。金融科技上,去年有两个标志性的成果。一是智慧银行生态建设工程(ECOS)获得了人民银行首届金融科技发展奖唯一的一个特等奖;二是数据管理能力获得工信部 DCMM 最高的等级认证,这在金融企业也是唯一一家。我们很高兴地看到,工行作为科技强行、数据大行,又一次获得了业界认可。金融创新上,主要突出主责主业,加强守正创新,围绕制造业、科创、绿色金融,做大总量、做强功能、做出特色,相关领域信贷规模均保持领先地位。

在“强基”上,重点是在夯实风险管理基础、客户基础上发力。风控上,坚持“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”四管齐下,实施“主动防、智能控、全面管”路径,特别是对境内外、表内外、线上线下、商行投行等强化“一本账”管理,动态升级了全面风险管理体系,提升数字化智能风控的管理水平,拧紧经营发展的安全阀。客户基础上,重点以 GBC 联动为抓手,开展场景建设、拓户增存、网点竞争力提升等一系列基础工程。去年新增公司客户 104.8 万户,新增个人客户 2341 万户,大中小微协同的客户生态体系不断完善,高质量发展的基础得到夯实。

这就是去年“扬长、补短、固本、强基”一些主要的突破点。今年将继续推进四大布局,深化实施四大战略重点,让大象能起舞,推动工行无论是在助力经济稳增长,还是推进



自身高质量发展方面，都能再上新台阶。谢谢！

**【提问 3】 21 世纪经济报道：**中央经济工作会议指出，我国经济发展面临需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力，需要金融进一步提升对实体经济的服务水平。请问工行去年以来信贷投放的情况怎样？面对新情况新要求，今年有什么样的发展思路和计划安排？谢谢！

**廖林行长：**去年信贷投放总体较好。我们紧扣“三新一高”的要求，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，特别是围绕跨周期和逆周期调节安排投融资总量、节奏和结构，加大对“六稳”“六保”的支持力度，不断提升金融服务的适应性、竞争力和普惠性。去年投放体现三个特点：

第一，信贷总量稳健增长。去年投融资增加近 2.9 万亿元，其中境内分行人民币贷款增量 2.1 万亿元，同比多增了 2433 亿元，增量和多增额均位居同业首位；新增债券投资超过 7600 亿元，较好发挥了货币政策传导主渠道作用。

第二，投放节奏更加均衡。去年我非常欣慰地看到，全行上下更加重视日均增长，不再简单追求时点增长，更好地把握信贷投放的时度效。根据去年经济增速“前高后低”的特点，我们果断调整了投放节奏，既较好满足当期实体经济的需求，也为今年初形成实物工作量提供了有效的支持。

第三，投向结构重点突出。主要加大实体经济重点领域

和薄弱环节的支持力度。特别是刚才我谈到的制造业贷款和绿色金融，制造业贷款是工行传统优势领域，去年规模已经突破了2万亿元。另外一个新的增长点就是绿色金融，绿色贷款规模已经达到2.48万亿元。同时在科创方面，重点服务好国家重点支持的高新技术领域、战略性新兴产业，上述两个领域贷款余额均突破1万亿元。面向“专精特新”企业授信客户超过1.5万户，融资余额近1000亿元，增速大幅高于各项贷款的平均增速。普惠金融方面，大力发展数字普惠和供应链金融，去年普惠型小微贷款增速超过50%，贷款客户数增加了20.4万户，均实现了近年来最好增长。

关于您刚才问到今年我们投放的一些思路。去年年底召开的中央经济工作会、今年“两会”、近期国务院金融委会议，都对今年金融工作做了安排。工行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，把支持稳增长放在更加突出的位置，按照“靠前发力、协同发力、精准发力”总体思路，推动今年投融资增量适度增长、结构持续优化、让利实体经济，在助力稳定宏观经济大盘上发挥更大的作用。

首先，靠前发力。坚持上量上日均，按照同比多增的思路，安排全年投融资增量规模。围绕跨周期和逆周期调节部署，适度靠前投放，全力支持经济平稳接续。一季度信贷数据出来后，大家会看到我们信贷投放的变化。

第二，协同发力。一方面落实政策协同，配合地方专项

债的发行和使用，做好信贷投放和债券投资的配套衔接，促进财政与货币政策联动更加有效。另一方面支持区域协同，统筹重点战略区域和信贷增长缓慢地区的信贷投放，促进区域协调发展。对信贷增长缓慢地区机构，我们将给予战略性资源配置来支持其增长。

第三，精准发力。主要是精准服务国家战略，强化对制造业、科技创新、绿色发展、普惠等重点领域和薄弱环节的支持，继续服务好共建“一带一路”高质量发展和高水平对外开放。特别是用好数字化手段，更好满足小微企业、个体工商户、新型农业经营主体以及新市民的需求，不断提升服务覆盖率、可得性、满意度，在“保就业保民生保市场主体”方面贡献我们大行的力量。谢谢！

**【提问 4】 摩根士丹利：**我想问一个财富管理的问题，最近不管是资本市场还是行业内部都对财富管理高度关注，这也是轻资产转型关键点，以及中间收入最大的抓手之一。我们也看到同业中有些银行财富管理发展得非常好，利润贡献突出，对估值也有非常正面的支撑。工行作为传统的对公大行，请问工行的财富管理业务方面是如何考量的？下一步有什么战略？非常感谢。

**郑国雨副行长：**谢谢摩根士丹利的徐然先生，正如您刚才讲的，工商银行是传统的对公大行，认真分析工商银行的

报表，工商银行也是财富管理的大行。

我先报几组数据。2021年工商银行境内分行管理的个人金融资产，也就是AUM，是17万亿元。银行自身通过财富管理业务，实现非息收入245亿元。其中财富客户210万户，AUM近4万亿元。私人银行客户19.95万户，AUM2.3万亿元。如果考虑集团子公司和境外机构，工商银行的个人AUM达到18.6万亿元。

我报的这组数据可以反映出，工商银行的财富管理业务在行业内的领先地位，同时也体现了工商银行财富管理的两个特点：第一个特点是充分利用工商银行专业化和综合化的优势，为客户提供参与、共享国家改革和发展成果的机会。第二个特点是充分利用工商银行线上化和数字化的优势，使更多的客户能够享受财富管理的专业服务，实现工商银行所倡导的助民向上、惠民向好、利民向优的财富管理目标。

您问到我们下一步的打算，在财富管理业务方面我们会着力推动六个方面的工作：

一是突出体系化。建立客户分类、分层、分群的管理体系，满足不同客户的差异化财富管理需求；建立线上线下一体化的服务体系，实现一点接入、全渠道响应；建立开放式产品货架体系，整合工商银行集团内部以及合作机构的资源，为客户遴选市场上合适的投资理财类产品；建立财富管理的品牌体系，突出“人民金融”的定位，助力共同富裕进程。

二是突出生态化。以客户所需、行业一流为标准，与合作伙伴携手，围绕全市场、全产品线，加快构建线上财富社区，打造投资者、代销机构、资管机构互动交流的新平台，培育共享、开放、互利、共赢的财富管理新生态。

三是突出专业化。加强投研团队和投研能力的建设，为投资者提供专业化投资分析和建议。打造专业化财富顾问和理财经理队伍，为客户提供一对一的资产诊断和理财规划服务。

四是突出数字化。我们已经构建并正在完善“智慧大脑”决策平台，依托大数据分析和智能模型，为全量的客户生成“千人千面”的服务方案，将合适的产品以合适的方式推荐给合适的客户，更加精准地满足不同客户的投资理财需求，提升财富管理的数字化和智能化水平。

五是突出普惠化。工商银行的财富管理业务既服务中高净值客户，也同样服务全量客户。我们正在通过智能化和多样化的触达体系和服务手段，不断降低财富管理的服务门槛，满足更多客户的资产保值和增值需求。

六是突出稳健化。工商银行始终坚持“稳”的经营基调，将风险控制贯穿到资产组织、产品创设、资产配置、投资者适当性、投后管理的全过程，更好地保护客户的合法权利和资产安全。

所以说工商银行的财富管理业务值得您期待，也值得您

信任。谢谢！

**【提问 5】中信建投：**各位领导好，我请教一个资产质量的问题。刚才看到了年报，工行整体资产质量表现挺好的，企稳向好的态势很明显。但我看了一个细节，房地产不良贷款好像有点“双升”，不良余额和不良率都往上走了一些。我们想听听管理层怎么看待这个情况的？以及对 2022 年的资产质量增长趋势也请管理层展望一下，期待领导能给我们打一针强心剂。感谢！

**张文武副行长：**谢谢您的问题。2021 年我们统筹发展和安全，按照“主动防、智能控、全面管”的风险管理路径，持续加强全面风险管控，有效保障各类风险平稳，全行的资产质量不断企稳改善。去年的不良率是 1.42%，比 2020 年下降了 16BP。集团逾期贷款率 1.23%，比上一年下降了 21BP，剪刀差-385 亿元，连续七个季度为负，资产质量稳定向好的基础不断夯实。

第一，投融资结构不断优化。继续聚焦于重大基础设施建设、国家战略新兴产业、新兴制造业和传统产业转型升级等重点领域，持续优化信贷结构，为资产质量提升打下良好的基础。

第二，重点贷款领域资产质量保持较优水平，资产组合实现结构性优化。2021 年末，公司贷款中余额占比较高的交

通、能源、水利等基建板块不良率均低于 1%。这些贷款占公司贷款接近一半，占有所有贷款超过了 1/4，对全行资产质量稳定发挥了重要的压舱石作用。同时个人贷款不良率 0.49%，比年初下降了 7BP；境内个人按揭不良率是 0.25%，比年初下降了 4BP。个贷整体资产质量保持在较优水平。

第三，持续强化信贷风险的全过程防控。通过加强对新增融资的准入筛查，把好信贷的准入关，对风险贷款做到了早预警、早识别、早干预、早化解，针对重点大户建立了联防联控的会诊机制，做实做细风险管控。同时在清收环节，综合运用多种处置方式，持续加大对不良贷款的处置力度，2021 年工商银行清收处置不良贷款超过了 1900 亿元，核销和不良贷款处置翘动比是 1.88。2021 年收回已核销贷款比上一年增加了 81%。同时我们也根据审慎原则，严格拨备计提管理。2021 年我们的拨备覆盖率达到 205.84%，比年初增加了 25.16 个百分点。

2021 年，新增贷款的准入结构上不断优化，存量贷款质量是有保证的，同时对贷款加强了全流程管理，从清收处置，到核销管理等都是有一套严密的体系。

关于您提到的房地产不良贷款，2021 年全行的房地产贷款不良率出现了阶段性回升，主要是少数风险大户贷款劣变导致的。我行的房地产贷款占比是比较低的，房地产开发贷款占各项贷款的比重低于 5%，房地产贷款的资产质量总体

是可控的，不会对全行资产质量产生大的影响。不良贷款的认定标准也比较审慎，房地产不良情况已经得到全面、真实的反应。同时对这些贷款都计提了充足的拨备，能够充分覆盖这些损失和风险。

综上所述，工行 2021 年整体的资产质量是健康的。投资者可以对工商银行的资产质量充满信心，根本不需要打“强心剂”。

第二部分介绍一下对 2022 年的趋势展望。

2022 年商业银行面临的外部环境更趋严峻复杂，一些受疫情和经济周期影响大的行业和客户经营比较困难，传统与非传统风险相互交织，防控难度加大，资产质量面临一定的结构性压力和挑战。工商银行将继续从服务实体经济和全行经营发展大局出发，平衡好业务发展与风险管控的关系，以高质量风控助力高质量发展，确保资产质量平稳可控。

第一，持续提升信贷的经营质效。持续加强对国家重大项目、制造业、小微企业、科技创新、绿色金融、乡村振兴等领域的金融服务，不断增强投融资与实体经济的适配性，夯实资产质量长期优化的基础。

第二，强化重点领域风险精准化解。抓实房地产、“两高”等重点行业，以及法人大户等重点领域贷款的精细化风险管理，抓重点分行、重点区域资产质量攻坚力度，推动重点区域资产质量整体提升。



第三，加快推进信贷管理的创新赋能。发挥工商银行科技硬实力，推动风险监控智能化和数字化升级，运用“融安e防”、卫星智能监控、区块链等新技术，以数字化智能风控提升集团的风控管理水平，同步推进制度完善与强化执行，加大信贷专家队伍建设和从业人员专业素养提升，为信贷高质量发展提供智力支持。

我们相信，在2022年工商银行一定能在服务好实体经济的同时，实现自身的健康发展，预计全行的资产质量将继续保持稳定、可控态势。谢谢！。

**【提问6】证券时报：**感谢工行的管理层，我有一个问题是关于普惠金融的，受疫情影响，不少小微企业经营出现困难，工行在支持小微企业方面采取了哪些针对性措施？是否有可持续性？今年政府工作报告对大型银行普惠小微企业贷款不再设具体的增速要求，请问工行在这方面经营将怎样摆布？另外今年工行在乡村金融服务方面有哪些重点的措施？谢谢！

**徐守本副行长：**谢谢您的问题。服务小微企业既是工商银行的责任担当，也是我们自身发展重要的一个战略选择。近几年我们围绕落实国家的部署和小微企业的金融需求，持续打造“普惠金融综合服务标杆银行”，推动普惠金融可持续和高质量发展。主要表现在以下几个方面。

第一，增量上，持续加大融资供给。不断完善敢贷愿贷经营机制，助力宏观政策有效传导。2021年，普惠贷款增速超过52%，客户增速超过34%，均处于市场领先，对小微企业的服务覆盖面进一步扩大。

第二，结构上，着力实现精准滴灌。加快数字普惠建设，持续完善专属的产品线，打造“用工贷”、“跨境贷”、“科创贷”等特色产品，不断提升小微金融服务的可得性和适配性。2021年工商银行线上普惠贷款的余额和增量分别占到贷款余额的78%和94%，首贷户同比增加五成；小微企业信用贷、制造业小微企业的占比持续提升。

第三，服务上，持续提升综合化水平。一方面，加快完善线上线下一体化渠道，构建了“实体网点+自主银行+网络银行+手机银行”的立体化金融服务网络，继续完善小微专营模式，实施“网点普惠金融服务效能提升项目”，最大限度延伸服务的触角，提升服务的效率。另一方面，围绕小微企业金融需求特点，提供“融资、融智、融商”全生命周期的服务。累计开展了“工银普惠行”活动超过15万次，向小微企业提供融资、结算、咨询等一揽子的金融服务；研发推出的“环球撮合荟”跨境撮合平台，目前已经有5万余户企业入驻，助力小微企业寻求海外商机，接入全球产业链。

第四，运营上，筑牢“科技+风控”的优势。搭建以数据为驱动，对外开放交互、内部充分整合的普惠金融服务新平台，

构建智能化、全流程风险管理体系，有效降低风险成本和运营成本，保持商业的可持续。目前我们普惠贷款的质量是比较好的，整体的风险是可控的。

2022年工商银行将持续加大普惠金融发展力度，进一步提升普惠金融服务的覆盖面、精准性、持续性，推动普惠金融实现可持续高质量发展。

第一，我们将继续推动增量、扩面、降价。持续增加普惠小微贷款投放，进一步扩大覆盖面，巩固延续小微企业纾困帮扶成效。

第二，持续深化数字普惠模式。全面深化客户、产品、风控、生态等方面的数字化运用，锻造工行数字普惠“精准、流畅、聪明”的新品质。加大信息融合、生态链接，精准解决小微企业融资的痛点和难点，推动融资服务更加便捷可得、信用贷款和首贷户比重持续提升。

第三，持续提升综合化服务水平。深入推进“融资、融智、融商”综合金融服务，为小微客户提供多元化、全链条的金融支持。坚定服务国家战略导向，深化对制造业、“专精特新”等重点领域的支持，推动普惠金融与科技创新、绿色低碳协同发展，实现更有效率的普惠金融供给。

第四，统筹做好发展与风控。遵循“主动防、智能控、全面管”的风控路径，强化数字化风控，加强资产线上线下协同管理，持续完善适应普惠业务特征的全流程风险闭环管理机制。

制，实现普惠金融量的稳定增长和质的稳步提升。

在支持乡村振兴方面：工商银行将积极推进城乡联动战略，有效提升乡村振兴金融服务能力。2021年我行立足工行实际，发挥工行的优势和特色，在乡村振兴方面也取得了新进展。第一，金融供给增强。2021年末工商银行涉农贷款余额2.66万亿元，比年初增加超过4000亿元；脱贫地区的贷款增加1000亿元，重点帮扶县贷款增长近20%，高于全行平均贷款增速。第二，城乡联动增强。发布了金融支持乡村振兴的行动方案，推出乡村振兴统一服务品牌工银“兴农通”，整合形成近100项乡村振兴金融产品服务，满足乡村客群的金融需求。加快空白县域网点和农村普惠金融服务点的建设，覆盖了全国86%的县域。第三，科技赋能增强。我们推出线上服务平台工银“兴农通”APP，为县域乡村客户提供民生、村务、交易撮合及金融服务。推出“数字乡村”综合服务平台赋能乡村治理，目前已经覆盖了全国770个县、10万多个村集体。同时，利用农业保险、惠农补贴、土地确权等数据，为客户提供更加便捷的融资服务。第四，特色服务增强。首家与农业农村部系统直连，参与“新农信贷直通车”活动。2021年末，新型的经营主体贷款余额超过1200亿元，同比增长32%，与全国工商联共同推进“万企兴万村”行动，促进社会资本支持农业农村。

2022年，工商银行将围绕乡村发展、乡村建设、乡村治

理重点工作，坚持城乡联动发展，继续加大资金供给，延伸服务渠道，加快产品创新，深化联动合作，持续打造“发展好、服务优、有特色、可持续”的乡村振兴金融服务体系，全力支持农业农村现代化建设，促进实现共同富裕。谢谢！

**【提问 7】彭博社：**我想请问的是，近年来全球政治经济形势日趋复杂，在此情况下，工行国际化经营进展如何？未来工行是否会继续国际化发展的战略？另外想请问一下，今年贵行在服务双循环方面有什么具体的计划？谢谢！

**张伟武副行长：**谢谢彭博社记者的提问，感谢您对工商银行国际化经营的关注。

关于去年工行国际化经营的进展，我行稳步推进国际化的经营，交出了一份稳中有进的成绩单。主要表现在三个方面。

首先，境外机构的经营质效得到了提升。去年境外机构的总资产达到了 4554 亿美元，同比增长了 8%，境外机构全年实现税前利润达到 34.1 亿美元，同比增长了 13%。巴拿马分行也正式开业，全球机构的网络进一步完善。去年境外机构的资产质量情况也不错，境外机构的不良贷款率控制在 1% 以内。

第二，外汇业务首选银行战略推进取得了新的进展。2021 年，我行境内外汇存款日均余额同比增长 35%，国际结算、跨

境人民币结算、代客结售汇等重点业务的市场份额稳步提升。我行还分别与商务部、海关总署签署战略合作协议，扎实开展稳外贸稳外资的“春融行动”，通过海关“单一窗口”为进出口客户提供一站式金融服务，全年向重点外贸外资企业及其境外上下游企业累计发放本外币融资超过1万亿元。我们还倡导成立了中欧企业联盟，积极推动中欧企业间扩大务实合作，52家创始成员中包括29家世界500强企业。

第三，跨境金融服务能力不断提升。2021年，我行推出了“工银全球行”品牌，进一步丰富了低成本、便捷化的跨境支付、汇兑、融资、汇率风险管理等跨境金融服务供给。我们全力服务进博会、广交会、服贸会和消博会，跨境撮合获客活客黏客效果日益显现，依托自主研发的“环球撮合荟”平台，服务境内外企业5万余家，达成合作意向3000余项，合作金额上百亿元。我们还积极发挥大行引领作用，成功取得债券通“南向通”和“跨境理财通”首批试点银行资格并落地一批创新业务。

关于当前国际形势下工行国际化怎么走？确实像您说的疫情叠加地缘政治的影响。当前一段时间以来，国际化经营面临的形势比较复杂。全球供应链和金融市场的动荡，给商业银行的国际化经营带来了不少的挑战。

但另外一方面，我们也要看到我国经济保持了稳中向好、长期向好的态势，国家关于加快构建双循环新发展格局

的战略，以及“建设更高水平开放型经济新体制”的战略，给商业银行国际化带来了新的机遇。

下一阶段，工商银行将继续坚持“国际视野 全球经营”的战略不动摇，将继续立足国家所需、金融所能、工行所长，在稳妥做好风险防范的同时，继续全力服务国家高水平对外开放。今年在四个方面做好工作：

第一，坚持稳字当头，做好境外经营的风险防范。根据外部形势的变化，我们会持续优化境外网络服务体系，灵活调整优化相关的业务发展策略，加快境外合规和风控的长效机制建设，统筹落实好发展和安全。我们将密切关注全球金融市场波动风险、合规风险、信用风险和地缘政治风险等，及时采取有效措施，确保国际化经营稳健可持续。

第二，聚焦重点客群，加快提升外汇业务的服务能力。我们将全面落实做好跨周期调节进一步稳外贸相关要求，聚焦先进制造、“专精特新”、内外贸一体化等重点企业及其境外上下游，提供全球联动融资支持。发挥“一带一路”银行间常态化合作机制、“中欧企业联盟”等平台。进一步加强对中资企业走出去和外资企业引进来的全球服务。加快推进贸易金融线上化建设，持续优化海关“单一窗口”金融服务功能，强化对外贸新业态新模式的营销服务。依托进博会、服贸会、广交会、消博会等升级展会金融服务，为广大外贸外资企业尤其是中小微企业提供一揽子综合金融服务。

第三，聚焦重点领域，服务共建“一带一路”高质量发展。持续提升“一带一路”沿线服务网络功能，围绕“高标准、可持续、惠民生”，助力打造一批“一带一路”优质项目。聚焦路网、机场、港口、轨道交通等基建和互联互通领域，持续做好融资支持。聚焦绿色金融领域，结合绿色低碳产业特点，积极探索可行融资模式。聚焦“小而美”项目，支持建设一批优质民生工程。

第四，聚焦重点区域，紧抓金融市场双向开放和人民币国际化机遇。积极把握 RCEP 生效的机遇，推动扩大在 RCEP 区域的跨境人民币结算和融资规模。围绕跨境贸易投资便利化、资产跨境转让、跨境互联互通等领域，继续推进自贸区金融创新，推动粤港澳大湾区、长三角等区域的机构做好业务创新先行先试。把握中国高水平开放机遇，推动全球资管托管、跨境金融、全球金融市场等业务的发展。感谢您的问题。

**【提问 8】邮箱问题：**2021 年信贷增速较高，工商银行资本补充情况如何？如何规划今年资本补充？工行是否能如期达到 TLAC 要求？2022 年分红比例会不会调整？如何平衡资本与分红的关系？

**官学清董事会秘书：**谢谢投资者的提问。充足的银行资本是我们服务实体经济、提供有效投融资支持的基础，也是



商业银行增厚风险抵补能力的基础。

2021年工商银行的资本充足率是稳中有升的，无论是核心一级资本充足率、一级资本充足率，还是资本充足率，都有明显提升。资本充足率达到18.02%，较上年末增加114BP。

工商银行资本管理坚持内源资本补充为主，发行其他一级资本工具和二级资本工具为辅的资本补充安排，同时加强以RWA管理和资产证券化为主要支撑的资本管理安排。2021年处理了利润留存和分红平衡关系以后，内源资本得到有效补充，获得了投资者的高度认可，较好实现了服务实体经济的需要，同时又创造了更多的价值。

去年也进行了外源资本补充，主要是发行了1000亿的境内永续债和60亿美元的境外永续债，发行价格都是当时同期同业最优的价格。同期还发行了900亿元的二级资本债，去年的资本补充能力是比较强的，支撑了我行服务实体经济和价值创造的能力。一级资本净额连续九年位居英国《银行家》杂志发布的全球银行1000强榜首。我们通过加强RWA的管理，加快轻资本的实施，如刚才郑国雨副行长讲到的大财富管理有效节约资本的措施，使RWA去年的增速比信贷增速低了3.2个百分点。

2022年，我行将持续加大实体经济支持力度，保持合理的信贷增速。因此，我行将继续做好资本管理工作，健全资本科学统筹、高效配置、精准计量、长效约束、常态优化“五

位一体”管理机制，不断强化资本约束，提升资本使用效率，平衡业务发展与 RWA 增速之间的关系，今年会安排适当的资本补充工具发行，保持资本充足率运行在合理稳健区间。

您问到关于 TLAC 的问题，TLAC 管理办法有两项核心监管指标：第一是外部总损失吸收能力杠杆比例，第二是外部总损失吸收能力风险加权比例。尽管我们现在的资本充足率距 TLAC 管理办法的要求还有一定差距，但是 TLAC 的工具箱是很丰富的，我行的准备是充足的，我们能够按期达到 TLAC 的要求，不会对全行的经营发展和信贷融资保障能力造成较大的影响。

投资者非常关心现金分红的问题，我们觉得适度的现金分红既能满足投资者当期的现金分红需要，又能利于优秀的上市公司长期价值的增长。我行通过利润留存来满足内源资本补充的同时，致力于为股东创造一个更加长期的价值回报。

我们一直坚持比较稳健的现金分红机制，刚才业绩展示里面跟大家介绍了数据，工商银行是 A 股上市公司现金分红额最大的银行。分红率一直保持比较稳定的水平，2021 年度的分红率是 30.9%，总现金分红金额将超过 1000 亿元，达到 1045 亿元。刚才我在业绩展示里面也谈到了，如果与去年年末的股价计的话，我们 A 股股息率达到 6.33%，H 股股息率达到 8.15%，对长期投资者是非常具有吸引力的。我们的股

权隐含价值也是在不断提高的，每股净资产持续上升，现在每股净资产升至达到 8.15 元，是 2007 年每股净资产的 5.1 倍，说明我们这支股票的隐含价值是非常明显的。

我们将继续推进重点战略实施、持续改善经营质态，正确认识 and 把握投资者的长期利益和短期分红需求的关系，有效平衡资本和现金分红的关系，不断增强本行的内在价值，为更多优秀的长期投资者和价值投资者创造更多的回报。谢谢！

**【提问 9】央广经济之声：**我的问题是，去年工行在金融科技方面有哪些大的进展？近期，银保监会出台了《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》，请问工行下一步在数字化转型方面将如何推进？谢谢！

**张文武副行长：**谢谢您的问题。2021 年工商银行紧抓战略要求，科技成效显著。我想讲三个方面。

第一，安全生产运行“稳”中求进。从两个方面讲，一方面 2021 年工商银行的业务发展是比较快的，存量业务加上增量业务，表内加表外超过了 72 万亿元，同时个人客户超过了 7 亿户，法人客户超过了 900 万户，加上境内外、线上线上等，工行科技整体的适应力是很强的。另外一方面，去年的情况非常多变，网络安全形势日益严峻，而且去年疫情常态化对我们的应变能力也提出了考验，去年重大的汛期以

及局部拉闸限电等等情况都对工商银行的科技形成了挑战。总体来讲，工行科技队伍在过去一年成功应对这些挑战，把工行整体的运行安全保持在一个良好的水平上，系统可用率持续保持在 99.99%以上，为客户提供了优质的科技服务。

第二，科技创新发展彰显新的优势。长期以来，我行对科技的基本策略是自主研发，在 2021 年有些重大的进展，建成了全球领先的“云计算+分布式”的技术架构底座，构建了全球银行业最大、技术影响力领先、业务场景全覆盖的金融云平台，搭建了同业体系最全、应用最广的分布式技术体系，引领行业从传统集中式向全分布式的转型突破。基于此，我们也在人民银行的金融科技发展奖的评奖中获得了唯一的特等奖。同时还打造了人工智能、区块链等一系列服务能力强、具有领先优势的科技平台，进一步构建了工商银行的“科技硬实力”。构建生态体系方面，我们在同业中首先建设了可靠、高效、易扩展的大数据平台，率先构建了企业级数据中台，集团数据全部入湖。积极参与要素市场建设，成为上海数据交易所首批签约数商。为此去年也获得了国家数据管理能力成熟度 DCMM 最高等级的 5 级认证，这也是金融业中唯一的一家。

还有两个指标，一个是监管评价，在监管机构的科技监管评级中，工商银行连续八年居银行业第一名。另一个从专利授权来讲，工商银行的新增授权和累计授权均保持国内银

行业第一名。

第三，科技和业务的共“融”共生方面。刚才几位同事已经不同角度介绍了科技和业务的融合问题，我从生态方面作简要的补充。

在服务实体经济方面，我们充分利用金融科技手段，深度参与数字化转型。在数字政务领域，打造了“1+N”的数字政务体系，通过参与建设“一网通办”政务服务平台，重点发力N个垂直政务领域，与全国29个省市开展政务合作，落地300多个政务合作场景。在数字产业领域，跟行业龙头企业紧密合作，积极赋能规划设计客户场景综合服务方案，比方说结合大型企业供应链场景，打造了聚链、聚融等一系列平台，累计服务上下游企业20余万家。

在服务普惠民生方面，也充分运用数字技术成果，真正让金融服务普惠民生。瞄准农村集体产权制度改革契机，率先推出“数字乡村”综合服务平台，通过“一窗受理”的服务模式，实现数字乡村治理，目前已经覆盖了31个省份、204个地市，为8.3万个村集体客户提供普惠便民服务，也全新推出三农专属APP“工银‘兴农通’”，为农村客户搭建享受便捷式金融服务一站式“新超市”。渠道建设方面，在业内率先推出“云工行”非接触服务，将便捷高效的线上线下一体化服务快速下沉，为广大客户提供“随时随地”可办理的金融服务，充分运用了工商银行最广泛的线上线下渠道和国内国外渠

道，也在复杂多变的汛情、疫情情况下保证客户服务不间断。

在人才机制方面，推出了科技人才兴业机制，推出了创新攻关“揭榜挂帅”机制，实施敏捷研发模式，依托金融科技研究院与合作伙伴共建前沿技术实验室，连续 12 年举办“工行杯”全国大学生金融科技大赛等等，激发了数字化的内生动力。

2022 年将进一步按照“十四五”规划纲要提出的加快建设数字中国的目标，工商银行将数字化转型作为引领改革的总抓手。上个月发布了集团数字化品牌“数字工行（D-ICBC）”，重点从数字生态、数字资产、数字基础、数字基建和数字基因等五个维度布局。

一是做活生态运营。加大创新力度，在政务、产业、生活、普惠等重点领域打造一批创新极致体验的数字化“精品”，更好满足客户线上化、生态化、智能化的金融需求。

二是深化数字资产应用。全面推进数字管理工作和数据平台建设升级转型，深度参与数字要素市场化改革，稳妥开展数字合作共享，打造智能化的数据产品体系。

三是强化数字技术赋能。持续打造先进可控的硬核科技，发挥科技创新在畅通循环中的关键作用，实施一批具有前瞻性、战略性的重大科技项目，努力形成更多引领性、突破性成果。

四是优化数字基建布局。加强数据安全和隐私保护，提

升关键金融基础设施自主可控和智能水平，推进数据中心绿色低碳转型。

五是加强数字基因渗透。营造有利于科技与业务融合创新的文化和环境，打造市场、业务、科技的全行创新大循环体系，强化数字化转型支撑。谢谢！

**【提问 10】瑞银证券：**我是瑞银的银行业分析师颜湄之。我想问一个关于息差的问题。我们看到刚才报的业绩，2021年工行的净息差比2020年有小幅的下降，在减息的背景和宏观经济情况下，这个表现还是相当好的。去年的资产端和负债端定价主要的推动因素是什么？能不能给我们一个关于2022年净息差走势的展望？非常感谢。

**廖林行长：**因为时间关系，我简要作个回答。

去年工行NIM管理取得比较好的成效。全年的NIM是2.11%，比上年收窄了4BP，收窄幅度好于预期。去年NIM有两个特点，第一，跟自身比，收窄幅度近三年来最优；第二，跟同业比，我们的NIM走势更具韧性、更具稳定性。

您刚才问到了资产端、负债端的定价问题。资产端，去年生息资产收益率比上年有所下降，主要是更加注重服务实体经济与商业可持续发展的平衡。尽管资产端的收益率有所下降，但是去年通过调整信贷结构特别是提升个贷占比等措施，对冲了部分利率下行压力。负债端，去年负债成本比上

年小幅下降，但通过从增加存款日均余额、完善客户生态、场景拓展等三方面发力，有效对冲了负债成本上升的压力。总的看，负债成本基本保持稳定。

第二个问题，关于NIM的展望。今年NIM有一定的下行压力，但我们有信心有能力，通过在资产端、负债端一系列成熟举措，可以将NIM保持在合理水平。工行作为一个大行，通过合理让利来促进实体经济高质量发展，是必要的、合理的；我们将持续夯实客户基础，健全业务生态，提升金融服务能力，促进资产负债总量稳定、质量提升、结构优化，努力将NIM保持在合理的区间。谢谢！

**【提问 11】中国银行保险报：**谢谢管理层，我的问题是关于资管业务。监管部门提出将资管新规过渡期延长至 2021 年底，目前工行存量业务转型工作进展如何？风险防范方面有哪些举措？针对近期资本市场的大幅波动，请问工行将采取什么样的措施应对？

**郑国雨副行长：**谢谢您的提问，您的一个问题下面包括了三个小问题，我就一一回应。

关于存量理财业务的转型进展。在监管部门的指导下，工商银行统筹推进资管业务的风险化解与健康发展，积极推进理财业务净值化转型。过渡期整改实现了圆满收官。

一方面，我们综合运用新产品承接、回表、市场化转让



等措施，合规压降理财的存量业务，理财存量资产的规模已经超额完成过渡期的整改任务。另一方面，同步提升理财业务的服务能力。到 2021 年末，集团的理财产品规模达到 2.6 万亿元，保持同业领先，业务收入稳定，较好实现了监管要求、客户需求以及经营效益的平衡。

关于如何加强理财业务的风险防控。2021 年是资管新规过渡期的最后一年，工商银行坚决贯彻国家关于防范化解金融风险的部署要求，在严格落实资管新规、完成过渡期整改任务的同时，持续加强风险防控，存量产品规模稳步有序压降，风险可控。具体措施上，一是加强市场研判，积极把握时间窗口，在市场化处置标准化债券资产的过程中，加强交易价格管理和中台风险管理。二是加强穿透监测和预警，密切关注底层资产的质量，有效控制风险敞口。三是加强回表合规管理，按照信贷管理的要求做好回表资产的存续期管理。四是加大清收处置，按照市场化法治化的原则，平稳有序地化解存量风险，夯实资产质量。

关于近期资本市场大幅波动。我们主要采取了以下措施：一是维护资本市场稳定。密切关注资本市场变化，认真落实国家相关部署要求，积极发挥大行的稳定器作用，加大对实体经济的支持力度，采取多方面措施维护市场稳定。二是保护投资者利益。近期部分银行理财产品的净值出现了一定的回撤，主要是受国内外股票和债券市场共振调整的影响。

响。主要原因还是国际环境和突发事件带来的外部冲击。工商银行始终把保护投资者利益放在首位，理财产品总体以固收投资为主，注重“安全垫”的积累，坚持稳健策略，产品整体净值的稳定性好于市场基准。

为应对资本市场波动的影响，工商银行在持续做好几件事情。一是坚持以人民为中心的发展理念，积极把握中国经济长期发展的红利和资本市场日益壮大的机遇，打造适配银行理财客户风险偏好的产品系列，力争为广大客户获取长期稳健的回报。二是加强市场分析研判，提高大类资产的配置能力，发挥固收类资产的“压舱石”作用，平衡好风险和收益的关系，努力提升理财产品净值的稳定性。三是做好理财产品的适当性管理，充分揭示产品风险，合规销售，切实维护客户的合法权益。

谢谢您。

**【提问 12】高盛集团：**管理层好！我是来自高盛的 John。首先恭喜工行今年交出了一份成色十足的答卷。我的问题是，2021 年工行绿色金融的发展情况如何？有哪些绿色转型方面的先进经验？在对标国家“30·60”碳达峰、碳中和目标过程中，下一步的重点工作有哪些？

**徐守本副行长：**谢谢您的问题，工行以战略引领、政策支撑，改革创新、服务全球四轮驱动绿色金融业务的发展，

全面推进绿色金融体系建设，实现了社会效益、经济效益、生态效益的同步提升。截止到 2021 年末，工商银行银保监会口径绿色信贷规模突破了 2.48 万亿元，规模及增量处于领先地位。绿色债券发行、承销等绿色投融资各主要指标均处于市场领先地位。

在推进绿色转型的过程中，我们一是坚持系统观念，绿色金融取得了显著成效。早在 2007 年，工行就将绿色信贷纳入全行的发展战略，自上而下大力推进绿色信贷建设。经过多年的实践和吸纳全球的先进理念，工行绿色金融治理架构不断完善，形成了董事会和管理层绿色金融委员会统筹领导，各部门协同分工，分支机构积极创新，全员参与的绿色金融战略推进体系。同时工行已经构建了综合化的绿色金融服务体系，涵盖绿色信贷、绿色债券、产业基金、资产证券化、信托、租赁、理财投资等，全产品、全链条支持绿色产业发展。通过持续多年的战略规划、组织建设、业务流程、宣传培训等多种手段，绿色金融逐渐内化为全集团经营发展的基本理念和自觉行动。

二是加强政策支持，建立制度化的绿色金融制度保障体系。工商银行将绿色金融贯穿于金融服务和运营管理的各个环节，前瞻性地布局信贷。在行业维度，将清洁能源、绿色交通、节能环保等重点领域定位为积极或适度进入类行业，配套经济资本占用、授权、定价、规模等差异化的政策；在

客户维度，对高碳、高污染行业实现限额到户的分类管理，将企业的技术、环保、能耗等指标嵌入重点行业客户及项目的选择标准。持续加强环境敏感领域投融资管理，积极通过金融手段支持产业转型升级。

三是坚持改革创新，建立前沿性的绿色金融研究与环境信息披露体系。在中国人民银行的指导下，开展环境风险压力测试研究，创新 ESG 评级及指数研究，探索环境风险分析的量化评估方法和工具；牵头起草《金融机构环境信息披露指南》行业标准，已经由中国人民银行发布，积极支持绿色金融改革创新试验区建设。股改上市以来我们行连续 14 年编制《社会责任报告》，突出环境、社会、治理三大要素，编制发布《绿色债券年度报告》和《绿色金融专题报告》，向社会公众披露自身绿色金融工作所做的努力与成效，与 TCFD、PRB 等原则框架进行对标，为开展环境信息披露起到示范作用。

四是坚持服务全球，建立绿色金融国际合作体系。2017 年，工商银行在人民银行指导下，倡议成立“一带一路”银行间常态化合作机制（BRBR）。2018 年，协助中国金融学会绿色金融专业委员会和伦敦金融城联合起草《“一带一路”绿色投资原则》（GIP），并成为首批签约机构。2019 年，发布“一带一路”绿色金融（投资）指数，该成果被纳入“一带一路”峰会成果清单，2021 年，完善和更新指数并在进博会上发布。此外，工商银行坚持国际合作互利共赢，积极践行绿色发展

与可持续发展理念，积极参与气候相关财务信息披露工作组（TCFD）全球金融治理，是联合国《负责任银行原则》（PRB）唯一中资起草机构和创始签署行、联合国环境规划署金融行动机构（UNEP FI）和 G20《金融机构能源效率声明》成员。

下一步，工商银行绿色金融领域的重点工作如下：将密切关注国家“30·60”步伐，加强投融资结构调整力度，实现低碳转型的目标。同时，注重气候风险并做好压力测试，实现绿色、共享、共赢发展。一是继续加大绿色投融资支持力度，更好地助力绿色产业发展；二是加强绿色金融产品创新，积极创新碳市场金融服务；三是加强环境和社会风险防控，全面实施投融资绿色分类管理，提升环境和社会风险智能化管理水平；四是有序推进碳达峰、碳中和工作，从资产端、运营端同步发力，持续推进投融资绿色低碳转型、自身运营低碳化转型等重点工作；五是打造绿色金融品牌，加强绿色金融交流合作与前瞻研究，做好对外宣传、ESG 信息披露等工作。谢谢您。

**【提问 13】网络问题：**自上市以来，公司股价表现良好，但近几年受国际大环境的影响，公司股价持续低于其净资产值。请问，2018 年以后 ROE 逐渐走低，有何措施提升 PB？如何加强市值管理？有无适当回购公司股份和提升现金分红比例计划？

**官学清董事会秘书：**谢谢投资者的网络提问。正如您所说，确实这几年受国内外大环境的影响和我国资本市场发展阶段、投资者的结构，还有资本市场的阶段性特征影响，绩优、高分红和高股息的价值型股票估值的确被压抑。中国几大银行的市值表现和 PB 目前处于较低的水平。

近年来得益于中国经济增长长期向好，工商银行在服务实体经济过程当中努力推进自身的高质量发展，价值创造能力和服务实体经济的质效都是比较高的。大家看到，股息率也是比较高的，具有较强的投资吸引力。工商银行的基本面还是很好的，投资回报也是稳定的。我们这几年也是满足投资者期待和市场期待，不断加强投资者关系管理，利用业绩说明会和常态化的投资者关系管理，用一对多、一对一的方式向市场传递非常多公开信息，特别是举行有关专题投资者的沟通会，这样使我们继续保持了中国银行业市值第一的地位。但尽管如此，我们感觉到与投资者的期待相比，仍需要进一步加强投资者关系管理，继续讲好工商银行作为优秀上市公司的故事，去展现工商银行的长期投资价值，让更多的长期投资者成为我行的股东。主要措施有：

一是继续改善我们自身的经营质态，努力实现 ROE、净利润、NIM、资产质量的稳定和进步，提升盈利表现、战略体系的价值以及风控的能力。

二是继续加大信息披露，增强公司的透明度建设，特别

要利用好业绩发布会和日常投资者关系管理活动，采用线上加线下、“面对面”加“屏对屏”的方式去消除投资者，特别是全球机构投资者可能存在的一些疑虑，来提供更加准确、完整、及时的信息，助力优秀投资者的价值判断。

三是要进一步开展投资者的分类分层精准投关管理和智慧投关管理。

我们也衷心感谢全球机构投资者、长期投资者、价值投资者和 ESG 投资者对工商银行的高度认同和认可，我们会进一步提高投资者关系管理的质效。我们深信随着中国资本市场高质量发展的进程不断加快，投资者结构的不断优化，我行真实合理的内含价值将进一步被市场所发现、所展现。

您关心的现金分红比例问题，刚才我在前一个问题已经讲过了，我们认为目前的分红比例还是适度的。未来还是要继续平衡好利润留存、现金分红和资本补充的关系，这样为我们的股东长期利益最大化提供有效的保证。

关于您提出的是否采取公司回购股票的问题，作为上市公司我们现在确实还没有需要公开披露的相关信息。感谢您的提问。