

中国工商银行 2023 年度业绩投资者、分析师专场 说明会问答实录

（根据录音整理）

会议时间：2024 年 3 月 28 日 09:30-11:00

会议形式：香港/北京现场+网络视频直播

出席管理层：廖林董事长、王景武副行长、张伟武副行长、段红涛副行长、姚明德副行长、官学清董事会秘书、熊燕高级业务总监、宋建华高级业务总监

参会董事：卢永真、冯卫东、沈思、曹利群、陈怡芳、董阳、沃特、杨绍信

参会人数：5451 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

王连成：各位投资者、分析师朋友，大家早上好！欢迎参加中国工商银行 2023 年度业绩说明会。我是工商银行战投部王连成。工商银行 2023 年度业绩报告已经挂网，感谢全球 60 万股东对我行投资价值的认可。今天的业绩说明会将采用全球网络视频直播的方式召开，工商银行一直以来高

度重视全球投资者关系，今天，我行新任董事长廖林先生还专程到香港与大家交流。

下面，我向大家介绍出席本次会议的高管层，在香港出席本次会议的有：董事长廖林先生，副行长张伟武先生，副行长段红涛先生，董事会秘书官学清先生；在北京出席本次会议的有：副行长王景武先生，副行长姚明德先生，熊燕高级业务总监，宋建华高级业务总监。我行卢永真、冯卫东、沈思董事在香港现场参会；曹利群、陈怡芳、董阳、沃特董事在北京参加会议；杨绍信董事在线上参会。同时，京港两地还有集团相关机构的负责人参会。

下面我们先请董事会秘书官学清先生介绍工商银行2023年度业绩的整体情况。

官学清：2023年，本行以高质量金融服务助力经济高质量发展，实施“扬长补短、固本强基”战略布局，统筹平衡好速度与质量、发展与安全等重要关系，有效应对净息差明显收窄、金融市场波动加大、风险管控挑战增多等环境，取得了稳中向好、稳中提质的经营业绩，“强、优、大”指标保持较强竞争力。

第一、夯实“强优大”基础，彰显经营发展韧性

本行不断提升精细化管理水平，激发内生动力，有效平衡发展与安全，全年核心指标表现稳中有进。“强”的基础有效夯实。资本充足率19.10%，稳居全球大行前列。“优”

的质态符合预期。ROE 10.66%，ROA 0.87%，保持全球可比同业较优水平。NIM 1.61%，在行业息差普遍收窄的环境下，与同业变动趋势一致。成本收入比 28.28%，保持同业较好的投入产出效率。“大”的优势持续巩固。资产、资本、存款、贷款等继续保持全球第一。2023 年末总资产近 45 万亿元、总负债近 41 万亿元，全年实现营业收入 8065 亿元，利息净收入 6550 亿元，手续费及佣金净收入 1194 亿元，其他非利息收益 321 亿元。净利润 3651 亿元、同比增长 0.8%，保持良好的价值创造能力。2023 年度预计现金分红总额度 1092 亿元人民币（含税），保持 A 股上市公司现金分红总额最高。以 2023 年平均股价计算，A、H 股股息率分别高达 6.51%、8.54%，为投资者提供稳定、可持续的投资回报。

第二、提升服务实体质效，增强市场竞争能力

投融资总量稳步增加。2023 年末，境内人民币贷款比年初增加 2.91 万亿元，同比多增 3555 亿元，余额和增量均排名市场首位。人民币债券投资余额达 10.5 万亿元，较年初增加 1.28 万亿元。与此同时，存款较年初增加 3.7 万亿元至 33.5 万亿元，连续两年增量超 3 万亿元，为支持实体经济发展的融资提供可靠资金来源。

信贷结构不断优化。制造业贷款余额 3.8 万亿元，增速 27%、战略新兴贷款余额达 2.7 万亿元，增长近 9500 亿元，增速 54%；普惠贷款余额突破 2.2 万亿元，增幅 44%；绿色

贷款余额近 5.4 万亿元，增长近 1.4 万亿元，总量增量均领先同业；养老金融服务“三大支柱”建设，各项养老金管理规模 4.1 万亿元。数字金融支持经济社会数字化转型，数字经济核心产业贷款近 8000 亿元。总行成立服务“五篇大文章”领导小组，扎实做好“五篇大文章”谋篇布局。

第三、深化经营转型创新，强化高质量发展动能

持续推进“扬长补短、固本强基”战略布局。公司类贷款较上年末增长 16.8%，同比多增 3.4 个百分点。机构金融继续稳固拓展基础场景。全年交易净收入和金融投资净收益合计增收 203 亿元。对公结算账户比上年末增加 146 万户。第一个人金融银行方面，个人客户数达到 7.4 亿户，个人金融资产总额（AUM）近 21 万亿。外汇业务首选银行方面，2023 年跨境人民币业务量 9.24 万亿元。重点区域竞争力提升方面，突出支持好五大重点战略区域投融资需求，增量占比 75.6%，占比提升。城乡联动发展方面，涉农贷款增长 9600 亿元，增幅超 29%。

数字工行建设取得新成效。2023 年，着力推进 D-ICBC “3+3+2”体系建设。大力推进对内、对外平台建设。手机银行月活客户数达 2.29 亿户，开放银行交易金额突破 313 万亿元，工银 e 生活 APP 月均活跃客户数达 1466 万；柜面通、营销通、e 办公等平台高效赋能员工、提升管理效能。助力服务全球现金管理客户，构建数字运营体系，提升金融

服务便利性和竞争力。强化企业级数据中台建设、率先完成零售业务板块技术架构转型。

GBC+基础性工程深化实施。实现资金链、客户链、服务链、价值链四链联动。沿资金链做实客户链，全年新拓目标对公客户 10.7 万户。围绕客户链优化服务链，打造各类资金监管服务产品。2023 年，本行围绕 GBC+重点场景累计带动 G 端拓户 3.4 万户、增存 1822 亿元，B 端拓户 66 万户、增存 4309 亿元，触达客户 1.2 亿人，重点场景代发资金 2.8 万亿元，增存引流成效显著。

全面风险管理质效明显提升。持续优化全面风险管理体系，完善“四管齐下”措施，强化“主动防、智能控、全面管”路径建设，夯实风险管理三道防线。持续强化货币、外汇、债券、股票和商品等五大市场风险管控，统筹加强信用风险、市场风险等 9+X 类风险及总行部门、境内分行、境外机构、综合化子公司四大风险板块管理，各类风险整体可控。截至 2023 年末，我行资产质量稳中向好，集团不良率 1.36%，较上年末下降 2BP；剪刀差连续 15 个季度保持为负。拨备覆盖率 213.97%，贷款拨备率 2.90%。重点领域风险化解成效开始显现，房地产业不良率 5.37%、较年初下降 77BP，市场化化解地方债务相关融资风险有序推进，持续加大向中小金融机构输出风险防控工具及服务。

2024 年，工商银行将深刻把握国有大行的职责定位，坚

持稳中求进、以进促稳、先立后破，不断开创工商银行高质量发展新局面，为全球投资者带来长期、稳健价值回报。谢谢大家！

王连成：现在进入问答环节。

Q1（摩根大通）：首先恭喜管理层，工商银行在这么困难的环境下还能保持稳健发展，特别是净利润实现正增长。今天这么难得的机会，我也想问一下管理层，特别是廖董事长率领新一届管理层的班子已经就任了，您对工行未来的发展，在战略上有新的改变吗？

廖林：首先非常感谢摩根大通这位分析师朋友的提问。也非常感谢各位投资者分析师对工商银行业绩的肯定。每次跟大家交流，对我都是一个很大的促进，特别是你们的专业和前瞻令人佩服。

今年1月1日，中国工商银行迎来成立40周年。

40年砥砺前行，工行始终坚持工于致诚、行以致远；坚持商业向善、向下扎根、向上成长；坚持党建引领，把自身的发展融入到国家进步、人民幸福的伟大事业中；坚持专业稳健，专注提供优质的金融服务。经过不懈努力、持续奋斗，实现了从小到大、从本土到全球、从传统商业银行向现代金融机构迈进的历史性的变化，成长为全球最大的商业银行。

2023 年末，工行总资产近 45 万亿元，贷款超 26 万亿元，债券投资超 10 万亿元，存款突破 33 万亿元。新时代以来，这三项指标分别增长了 155%、196%、146%；2019 年以来，分别增长了 61%、69%、57%。从去年来看，“强优大”核心指标依然处于全球可比同业领先地位，国际影响力和竞争力不断提升。

刚才你问到展望未来，我们提出了“40 年再出发”。40 年再出发，工行始终保持初心不改、矢志不移。我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定走好中国特色金融发展之路，锚定金融强国建设目标，建设中国特色世界一流现代金融机构。我们围绕愿景，明确工商银行新定位，就是切实当好服务实体经济的主力军、维护金融稳定的压舱石、做强金融机构的领头雁、做专主责主业的标杆行。我们坚持一张蓝图绘到底，坚持战略传承与创新相结合，特别是重点巩固多年实施的、非常好的“扬长补短固本强基”四大战略布局，深化第一个人金融银行等四大战略重点。在此基础上，加大创新力度，着力推进“五化”转型，即布局现代化、动能数字化、结构多元化、基础生态化、风控智能化，奋力打造现代的、稳健的、数字的、“在您身边、值得信赖”的工行。

目标、定位、转型方向确定之后，我们在发展中设立了现代化、国际化、高质量、稳平衡、强优大的航标：

我们将围绕中国式现代化，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，同时加大对“三大工程”等重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度，做专以制造业为工行特色的主责主业，促进新质生产力培育，布局未来、打造具有工行特色的金融基础设施。

我们将立足总行、境内分行、境外机构、综合化子公司四大竞争领域，持续巩固公司金融、个人金融、机构金融和金融市场四大业务支柱，特别是重点优化境内境外两大领域资产布局。境内分行重点压实“压舱石”分行职责，境外不断提高重点区域、重点机构价值贡献。

我们将持续推进内涵式、高质量发展，打造更加干净、健康的资产负债表，平衡、协调、可持续的利润表，这也是分析师们关注的两张表。

分析师们都知道，好银行的指标一定是稳平衡的指标。当然，平衡是一个动态的过程。我们将着力处理好价值创造、市场地位、风险管控和资本约束的关系，平衡好资本、资产、资金、存款、贷款、收入，构建高质量发展生态指标体系。

我们将坚持做优做强，巩固第一大行地位，同时提升运营效率和抗风险能力，增强全球布局能力和国际竞争力，加快打造强大的金融机构。

经济决定金融。我们持续关注宏观经济金融对工商银行经营的影响，我们对中国经济发展的前景充满信心，对中国

金融高质量发展充满信心，对工行高质量发展更加充满信心。

当然，我们也充分认识到，当前面临的压力是低息差和科技变革这两大压力，这也是商业银行面临的基本外部环境。怎么办？我相信这是所有银行的管理层都要思考和研究的问题。一种态度是被动应对，另外一种态度是主动进化。工商银行当然选择后者，我们充分相信外因透过内因发挥作用，主动求变、以变应变才是最佳策略。

在主动应对低息差环境上，工行有丰富的工具和措施。首先，工行体量大、经营稳、技术强、风控好、人才优。持续上升的拨备覆盖率、资本充足率和超过 8800 亿元各类拨备余额，是工行应对低息差环境的强大底气。在此基础上，负债端，我们将深入实施 GBC+基础性工程，沿着资金链做实客户链、围绕客户链优化服务链、依托服务链提升价值链，我认为已经找到应对低息差在负债端的工具；资产端，进一步提高优质资产占比，特别是加大零售贷款和普惠贷款的拓展力度，零售+普惠贷款占比将成为我们 KPI 考评中非常重要的指标；收入端，要看到，我们在主动求变、主动变革、主动进化，积极发展金融市场、投行、资管等业务，增加非息收入；客户端，构建“大中小微个”相协调的客户生态，当前正在实施“分田到户、按户考核”客户服务营销体系，以激发全行内生动力。

在应对以人工智能为代表的科技变革上，工行更加有信心。长期以来，工行区别于其他同业的竞争优势就是我们金融科技比较强。在人工智能时代，工行依然保持着这方面的领先优势。去年工商银行千亿级的 AI 大模型被评为金融信息化十件大事之一。我的同事告诉我，工行大模型模拟参加银行业从业资格认证考试，取得了高于认证考试平均分的成绩。工行累计获得技术专利超 3500 件，工行员工总量是下降的，但数字劳动力的年工作量相当于 3 万人。

当然工行并不满足于这些成绩，将以更大的力度推进“数字工行”建设，特别是在数字生态、数字资产、数字技术、数字基建、数字基因五个方面持续发力，继续做强手机银行，努力成为“您的数字金融伙伴”。我们刚刚发布的手机银行 9.0，就是其中的一个非常重要平台。同时，加快建设业界领先的企业级智能风控平台，打造“金融风险预警机”。我相信，在金融科技的支撑下，工行的规模经济、范围经济必将产生更大的平台生态效应，成为高质量发展的重要动能。

当前，工行正在建设强大金融机构。我期待跟分析师朋友们有更多的交流、更多的互动，共同为建设金融强国贡献更大力量。

Q2（广发证券）：我们关注到去年我们行的信贷投放在

高基数的基础上在高速地发展。我想问今年整个信贷投放的规划情况，在我们目前经济增长的目标已经确定的情况之下，我们是怎么去规划的？去年对公投放占比相对比较高，今年在信贷投放结构上会是怎么样的调整方向？

王景武：关于 2024 年信贷投放。工商银行将认真贯彻落实党中央、国务院的部署，综合考虑实体经济的需求，货币政策的导向以及全行经营的实际，主动对接市场，做好信贷投放，优化信贷布局，发挥好大行的主力军作用。我们会按照“力度要够、节奏要稳、结构要优、价格要持续”的工作思路，全力盘活存量，用好增量，提升效能，进一步巩固和提升信贷市场的竞争力与价值创造力。

在总量上，2023 年工商银行境内人民币贷款余额已经达到了 24.4 万亿，今年将保持稳健合理的增长。在增量上，将保持与 2023 年同等的力度，并且注重投放的进度平稳均衡。从前两个月的情况看，我行人民币贷款保持了较快的增长，其中公司贷款较年初增长了近 9000 亿，创下了新高；个人贷款同比多投了 1100 多亿，增幅近 30%；制造业、绿色、科创、普惠等贷款都实现了较快的增长。在存量上，我们将通过存量移位再贷，适时开展资产证券化等方式，全力提升低效存量贷款盘活效率。

除了信贷之外，工商银行还搭建了直接间接融资结合、存量增量统筹、融资融智并举的全口径融资服务体系，我们

将通过债券承销与投资、股权融资、代理投资、租赁融资、融资顾问等多种方式向实体经济提供与表内贷款同等力度的投放支持。

关于信贷结构调整和重点投放领域，我们将从客户、产品、行业、期限、区域等维度加大结构调整力度，服务国家战略，坚守主责主业，增强发展动能，提高可持续发展的能力和行业的引领力。

在客户维度，我们将聚焦“两大”“两小”来协同发展，“两大”就是大客户和大项目，“两小”就是小微及个体工商户、专精特新小巨人，我们将努力实现大小兼顾、零售优先，提升零售+普惠贷款的占比。

在产品维度，对公信贷是工商银行投融资增长的主要来源，也是优势所在。我们在这方面具有坚实的客户基础，综合化的产品和服务体系，市场领先的金融科技应用。2024年，我们将聚焦国家重大战略，围绕现代化布局积极做好信贷支持，把服务新质生产力放在更加突出的位置，为工商银行的未来发展打开新的空间。个人金融是工商银行的重点战略，2024年我们将继续深入推进第一个人金融银行战略，通过提供更优质、更多元化的零售金融服务，更好的适应市场走势和客户需求的变化，加快提升零售+普惠贷款的占比，逐渐形成“个人住房、个人消费经营、个人信用贷款”三驾马车齐头并进的局面，为自身稳健的发展夯实基础。

在行业维度，我们将聚焦实体经济、重点领域和薄弱环节，做好“五篇大文章”，服务好“三大工程”建设，持续加大对先进制造业、科技创新、绿色发展、乡村振兴、民营企业、涉农等重点领域的投放力度。

在期限维度，要准确把握国家经济发展过程中的投资机会，积极加大中长期贷款的投放力度，适度提高中长期贷款的占比，努力将贷款收益水平控制在合理的区间。

在区域维度，我们将深入贯彻落实国家区域协调发展的战略，围绕粤港澳、长三角、京津冀、中部和成渝等重点地区经济发展的市场机会，进一步优化信贷的区域布局。

Q3（摩根士丹利）：工行在打造“第一个人金融银行”战略，这两年在财富管理方面也是一个非常重要的发展方向，如何通过我们的客群、产品优势来服务不同阶层的财富客户？我们如何为客户创造财富，尤其是金融方面的财富回报留住客户，并为股东创造收益？

张伟武：关于第一个人金融银行战略和财富管理，刚才董事长、董秘和王行长都提到了第一个人金融银行的战略，我们工行的四大战略里“第一个人金融银行”的战略是排在第一位的，而且个人金融业务也是我们四大业务支柱之一，工商银行非常重视。

分享一些数字：去年个人客户的资产（AUM）在全市场

首家突破了 20 万亿，增量超过了 2 万亿，实现了增量、总量的同业双领先；我们的财富管理客户规模稳步扩大，持有产品客户比年初增长了 23%；代销的基金、理财、保险存量合计规模超过了 3.5 万亿，保持同业领先。我们收获了比如亚太地区“最佳财富管理银行”、“AUM 规模奖”等权威的奖项。这些成果的取得主要得益于坚持客户价值导向，坚持实施第一个人金融银行战略，着力构建个人客户财富管理的三个体系。

一是多层次的客户服务体系。既有财富顾问、理财经理一对一个性化的服务模式，也有“人工+智能”、“线上+线下”的差异化服务手段，比如依托大数据和人工智能技术，推出了“智能资产配置”的服务，服务客户近 600 万户，促成了产品成交大约 5000 亿元左右，让财富管理“飞入寻常百姓家”。二是差异化的产品供给体系。我们聚焦客户的“活钱管理、稳健安赢、收益进阶”这方面的管理需求，不断丰富产品线，加大现金类、低波产品以及指数型产品的配置，在此基础上提供更加丰富多元的投资策略和产品选择策略，同时创新推出了 1 元起购的理财定投服务，帮助客户养成长期投资、定期投资的良好习惯。三是智能化的系统运营体系。我们打造“智慧大脑”营销中枢，输出了“千人千面”的服务方案，实现了客户与产品的精准匹配。2023 年智慧大脑通过各个渠道累计触达客户 2 亿户，推动重点产品成交近 2 万

亿元，实现了同比翻番。

关于如何帮助客户更好的创造财富收入，我们从三个方面加强工作，引导客户更加科学有效的配置资产，给客户提供更好的投资回报和持有的体验。一是全市场遴选优质产品，发挥工商银行旗下基金、保险、理财专业优势，打造一个全谱系、开放式的产品货架，为居民提供更多参与分享经济高质量发展成果的机会和途径。二是切实做好投资者的陪伴，通过手机银行的财富社区、数字财富顾问等渠道，及时传递市场的信息，帮助广大客户建立长期投资、价值投资、多元投资的理念，更好地把握和应对市场的变化。三是持续强化投资者的保护，加强对客户投资情况的跟踪分析，提供了覆盖投前、投中、投后全周期的投资陪伴服务，合理引导客户投资行为，有效熨平市场的短期波动风险，引导客户获取更加良好的中长期回报和体验。

总体来看，工行已经探索出了一条服务客户多元化需求的财富管理高质量发展之路。展望未来，中国经济长期向好是我们持续给客户创造良好价值回报的信心来源，我们也将继续保持战略定力，提升核心能力，进一步打造高品质的财富管理体系，切实增强客户的获得感和幸福感。

Q4（平安资管）：我们知道银行的客户战略是核心的战略之一，我们也看到工行近年来一直在推进“GBC+”基础工

程，完善客户生态。想请教一下工行的管理层，公司在进行客户维护和拓展的过程中，感受到的业务难点主要是什么？工行有什么独特的打法？另外，如何从工行目前的存量与新增客户的特征去看工行这个独特的战略价值和投资价值？

段红涛：金融的本质是资金的融通，客户生态的建设要与社会资金流动、我行的客户结构和经营策略与体系建设结合起来。近年来，随着双循环格局的加速构建，社会资金呈现出一些新的特征：一是资金流量加大，到 2023 年末，广义货币 M2 已经达到了 292 万亿元，同比增长了 9.7%；二是资金流速加快，政府类源头性资金“集约管理、向上统筹、向下直达”，对资金运转效率提出了更高要求；三是资金流向变化，国家持续加大了对医疗、养老、教育等民生领域的投入，资金更多的流向了企业和个人，全社会个人存款、企业存款的增速明显高于机关团体存款。

而过去我们在客户维护和拓展过程中，我行四大支柱业务，也就是机构、公司、个人、金融市场分别围绕 G 端的政府机构客户、B 端的公司企业客户和 C 端的个人客户，分别推动各自条线的业务发展，相互间的横向联动不够，客户信息、业务资源共享不够充分，难以与社会资金的流动特征相匹配，制约了集团的合力发挥，这是客户生态建设面临最直接的难点。

我们启动了 GBC+基础性工程，聚焦资金流和信息流，通

过场景建设、数字化营销推动跨条线、跨层级、跨机构的全面联动，引导业务链条从“串联”转向了“并联”，推动客户生态由“盆景”聚为“森林”，逐步形成了一套打法。一是运用大数据洞察资金链，精准定位资金源，探查资金流的断点和漏点。二是沿着资金链做实客户链，从客户资金流和信息流入手，发挥我行产业链、供应链金融的优势，引导金融资源流向工厂车间，走进千家万户，推动客户链条延得更长，补得更强。三是围绕客户链优化服务链，以产品供给的适配性满足 GBC 三端的客户需求，持续提升客户体验和黏性。四是依托服务链提升价值链，发挥金融资源的聚合优势，为客户创造更多的综合价值。

从成效来看，过去一年，我们通过深入实施 GBC+基础性工程，拓展了财政支付、医疗、教育等 GBC 场景，获客活客数据再创新高。全年新增 G 端客户 3.4 万户，B 端客户 66 万户，分别增长了 89%和 22%；C 端触达客户 1.2 亿人，同比增长了 33%。不仅客户数增长了，而且一些业务模式也在迭代升级，我们以资产托管为例给大家讲一讲。

托管业务是金融市场的重要基础设施，伴随着资管行业的发展，我行通过 GBC 协同，将托管拓展至财富管理、投资银行、养老金融和跨境金融等相关领域。截至 2023 年末，全集团境内外托管规模达到了 23.5 万亿元，为 700 余家金融同业机构和 2 万余家企业提供托管服务，托管规模国内第

一。全行托管的公募基金超过了 4 万亿元，托管养老金近 2.9 万亿元。与 20 余家外资银行建立了托管合作关系，全球托管业务的规模超过了 1.4 万亿元。实践证明，GBC+基础性工程既有倍数效应又有乘数效应，还有网络效应，是客户生态建设的有力抓手，我们将坚持不懈地推动下去。

Q5（汇丰）：过去几年我们看到息差在持续收窄的趋势，能不能请管理层展望一下 2024 年的情况，什么时候我们的息差可能可以企稳？有没有一个判断，我们后续在存款、贷款 LPR 利率会不会持续下降？

姚明德：对于息差的问题，在董秘的业绩介绍中也提到了具体的变化情况，董事长在第一个问题当中也对息差管控措施和下一步的战略方向也都有一些介绍。

息差确实大家都很关注，同时息差对银行来讲也确实非常重要，影响到我们的收入、资本等一系列指标，有一个传导作用。去年工行的息差是 1.61%，维持在这个水平由三个方面的因素决定的：

第一，息差走势的内在规律，息差一般要跟利率的变化相关，在利率的上升通道可能各家银行的息差都会扩大，在利率下降的通道里面息差都会降低。从 2019 年开始，中国 1 年期、5 年期的 LPR 累计下行了 80-90BP，在这个通道当中息差收窄也是一个必然现象。同时，我们国家的息差是非对

称降息，存款端的息差降幅远低于贷款端，这也导致息差加剧下行。维持一个低息差是中国经济的需要，在中国当前的经济环境下维持一个低的利率水平是中国经济的发展需要，但是确实对银行的压力很大。从短期来看，息差的下降有利于国家所有的社会主体，包括个人、企业负债水平成本的降低，从某种程度上来讲也可以降低企业和个人的违约率，长期来讲对银行还是利好的。另外一个，利率的下行也会促进投资和消费，在国家当前的大形势下，也有利于中国经济的健康发展，刚才董事长讲了经济决定金融，金融在未来长期来看也有利于保持一个稳健的增长态势。

第二，在去年的工作当中，工商银行通过资产结构的调整，延缓息差的应对措施，效果已经初步显现。我们加大了信贷投放，坚持优投优贷，结构上提升个人加普惠的贷款占比，提升大客户、大项目中长期贷款的占比，包括债券投资，提高债券投资收益率。经过这些努力，工行集团层面息差下降 9BP，远低于利率下降的比例。

第三，从短期来看，息差在低位运行恐怕还要持续一段时间，但是已经出现了边际上好的变化。从负债端上来看，人民币存款利率下降了 17BP，美元存款利率下降 50BP，人民币存款付息率环比来看已经出现稳中有降，2024 年在付息端成本还将进一步下行。境外 NIM 水平有所上升，随着西方主要经济体加息进入尾声，外币负债成本的抬升压力可有效

缓解。

下一阶段稳定息差的具体举措。息差只是一个指标，但是要改善息差需要从全行经营管理各个方面着手，主要是包括我们的战略、生态建设、利率传导机制，甚至是风控等。几个方面要共同发力才能实现资金、资产、资本的平衡，有效改善息差。

第一，实施四大战略布局，就是“扬长、补短、固本、强基”，通过优化大类资产的布局延缓息差的收窄。深化第一个人银行战略，做好贷款、债券等大类资产的配置，提升零售+普惠贷款占比，提高公司贷款中的中长期贷款和中型客户的占比。第二，从付息端深入推进 GBC+工程，充分发挥工行的优势，支付结算是我们的看家本领，也是工行的优势所在，围绕着业务链、供应链、资金链，通过加快“数字工行”的建设，强化生态化、专业化、体系化的营销，构建“大中小微个”相协调的客户体系。这里面一个传导的东西就是做好资金流量的结算，结算可以沉淀低成本的流量资金，同时也可以促进中收，比如结算性、服务性收入的增长。第三，畅通贷款利率向存款利率的联动传导机制，缓解利率非对称变化的影响。第四，做好自身的久期摆布，平衡好当期净收益与长期经济价值。

Q6（中金公司）：工行一直以来跟市场的沟通都非常高

频，我也想提一个市场非常关注的关于资产质量的问题。首先 2023 年我们资产质量的状况如何？重点的领域是什么？其次，2024 年我们怎么展望资产质量的趋势？包括房地产、地方债务，还有中小金融机构这些重点领域的情况如何？谢谢！

王景武：防控风险是金融工作一个永恒的主题，工商银行牢固树立总体国家安全观，以“五个一本账”为抓手，持续加强全面的风险管理，始终坚持以高质量的风控来支撑高质量的发展，当好维护金融维护的压舱石，全力做到行稳致远。

2023 年，工商银行的资产质量主要“体检指标”都是稳中向好，处于健康的区间。不良率比年初下降 2BP，逾期与不良贷款的剪刀差连续 15 个季度保持为负。拨备覆盖率提升至 214%，风险抵御能力进一步增强。

从业务板块来看，对公板块的资产质量整体改善向好，制造业、批发零售业等重点行业，以及住宿、餐饮、交通运输等受疫情影响比较严重的行业，资产质量都有所改善。建筑业受房地产市场调整的影响，不良额和不良率有所上升。从零售板块来看，整体资产质量处在一个较优的水平，新增的不良主要集中在个人住房贷款和信用卡这两项业务。

2024 年，内外部经营形势复杂多变，防范风险我们还面临一些较大挑战和任务。工商银行将继续筑牢风控防线，以

高质量的风控来助力高质量的发展。我们将持续加强全面风险管理体系建设，部署企业级智能风险预警平台，加快数字风控技术的创新应用，以科学的信贷规划来引领信贷结构的优化调整，进一步提高投融资存续期管理质效。2024 年，工商银行的风险防控工作将更加前瞻，更加主动，更加精准，力争保持资产质量稳定可控。

关于三大领域的风险防控情况，也是大家比较关心的问题，工商银行坚决贯彻落实好国家关于防范化解重点领域风险的决策部署。

房地产领域，工行长期坚持稳健审慎的经营理念，明确区域、客户、项目“三位一体”的资产选择标准，着力构建分散多元均衡的房地产投融资结构。针对房地产行业运行出现的新特点、新情况，工行从“增防化治”四个方面综合施策。把好投向、做优增量，积极服务“三大工程”建设，促进构建房地产发展新模式；管好存量，精准化险，加大风险房企和项目的处置出清力度。2023 年末，工行境内房地产业贷款余额 7622 亿元，占集团贷款比重不到 3%，不良率较年初下降 0.77 个百分点，同时对风险贷款提取了充足的拨备。近一段时期我们看到政策面打出一系列组合拳，“因城施策”优化购房政策，出台融资协调机制，强化预售资金监管等，这些都有助于市场面信心的改善。

地方债务领域，去年以来国家实施一揽子化债政策，推

动建立防范化解地方债务风险的长效机制，通过财政金融支持、严控债务增量、推进转型发展等措施，有力促进地方债务水平向稳、向好转变。各级地方政府落实主体责任，通过安排财政收入、压减支出、盘活存量资产资源等方式逐步化解风险。工行始终严格执行国家关于地方债务管理的各项政策规定，按照市场化、法治化、商业可持续的原则开展业务。相关贷款主要集中在长三角、珠三角等经济产业基础好、债务处于合理水平的城市 and 市场化主体，贷款利率较为合理，贷款风险总体可控。

中小金融机构领域，工行构建了“信用评级、准入管理、综合评价、授信及限额管理、动态退出”五位一体的全周期机构客户管理机制，有效阻断了客户风险向我行的交叉传染。总体看，与我行合作的中小金融机构客户规模较大、业绩和风控指标较好、管理相对规范。相关业务开展稳健有序，风控措施扎实有效，各类风险稳定可控。同时，我们积极帮助中小同业提升风控水平，已累计向 400 多家中小金融机构提供风控技术支持。

Q7 (瑞银): 我的问题是关于资产增速和资本充足率水平的，首先请各位管理层为我们介绍一下 2023 年 RWA 的增速，以及资本充足率变化的情况。未来几年，如何展望资本管理的规划，包括资本充足率的变化，以及我们之前公布的

TLAC 的发行计划目前有没有进一步推进的情况。

官学清：工商银行的资本是比较充足的。去年核心一级资本充足率是 13.72%，一级资本充足率是 15.17%，资本充足率是 19.1%。我们的总资本是 4.7 万亿。资本充足率是在全球可比同业里面属于前列的。《银行家》排位，我们一级资本总量连续排在全球银行业的榜首。这就说明工商银行的资本充足是非常有保障的。强大的资本充足可以为实体经济提供强大的资金支持，同时显示我们的风险抵御能力是很强的，而且为我们平衡好资本充足率和 ROE 也带来一个坚实的基础。

我们在资本管理上主要采取“内源性、外源性、平衡性”的资本管理理念。第一，内源性的资本补充是我们的强大支撑，工商银行的盈利规模去年是 3651 亿元，减掉分红 1092 亿元以后，还要减掉优先股股息、永续债利息之后，一年补充核心资本 2409 亿元，这就说明我们的核心资本的补充能力是比较强的。现在我们的一级核心资本占整个总资本的比例已经达到 71%。二是外源性的资本补充，去年我们发了二级资本债 1000 多亿。现在其他一级资本加二级资本债，在整个总资本的占比是 28.2%。这个资本的有机构成是非常合理的，基本上是 70：30，有效的有机资本构成可以让我们的资本成本处于最优状态，也可以减少其他资本的压力。三是平衡性，我们一直比较注意对资本管理的平衡性安排，去年

我们释放了一定的资本来大力支持实体经济，但是另一方面又比较好的加强资本的集约管理，特别是通过经济增加值 EVA 和 RAROC 这些管理工具去传导轻资本发展战略（2023 年 RWA 风险资产增速 10.9%，信贷资产增速 12.4%），来进行资本管理的精细化管理，这样就可以相对节约资本。

总体看这几年资本管理是有效的，是有力的；而且这样一个充足的资本为我们未来的发展留下了很好的空间。

你关注的未来几年工商银行的资本管理，还是会按照刚才讲的“三性”的原则，就是内源性、外源性和平衡性去管好未来的资本，我们大概率判断未来的资本充足率会在一个合理较优的区间。非常感谢投资者和分析师一直关注工商银行的资本充足率，之前有很多担心，但是现在事实告诉大家，我们的资本充足安全边界是很高的，我们有合理的空间、有效的资本有机构成，会处理好资本充足率和 ROE 的关系。

大家一直很关心 TLAC 的问题。TLAC 明年就要达标了，今年年底必须达到。从我们目前的杠杆比率情况看是没有问题的，TLAC 的杠杆比率是能够满足要求的，中国的《TLAC 管理办法》有很多工具箱去实现达标。TLAC 的风险加权比例，将有序推进各项工作按期达标。今年工行已经通过董事会和股东大会，要在境内首单发行 TLAC 债券 600 亿，也期待各位投资者踊跃投资。

Q8（中信证券）：想请教管理层一个经营发展韧性的问题，记得去年的业绩会管理层专门提到了工商银行要打造一张干净健康的资产负债表、一张平衡协调可持续的利润表。想请问，在过去的一年工行在这“两张表”方面取得了哪些成绩？也想请问一下，从管理层的角度，怎么来看待、怎么来分析、怎么来评估经营发展韧性的问题。

廖林：去年面对严峻复杂的外部形势，工商银行在服务经济社会高质量发展中推进自身高质量发展，取得了“稳中有进、以进固稳、以稳促优”的经营业绩，“强优大”特征持续彰显。这是对去年业绩的一个基本的评价，总体还是非常不错的。取得这么好的业绩，有很多原因、很多理由，关键一个就是工商银行强韧性的基础在支撑。当然我们并不回避问题，分析师们也在我们的年报中观察到了，比如利差收窄、手佣收入承压，包括刚才谈到的 AI 技术变革等压力，这些也是当前银行业面临的共性问题。

关于韧性，首先要看外部环境。我们看到，中国经济的韧性强、潜力大、回旋余地广、长期向好的基本面没改变。大家可以从几个非常重要的指标来看，一是“宏观四角”，GDP、CPI、就业率和外汇储备；再是“经济四量”，资金流量、用电量、客流量和货运量，反映出中国经济的强韧性。同时，中国金融业资本充足率总体还是非常不错的，再从不良贷款率、拨备覆盖率、成本收入比等核心指标观察，中国

金融依然保持强韧性。

工商银行体量大、经营稳、技术强、风控好、人才优，过去一年我们保持平稳发展态势，预计实现近 1100 亿元分红派息，也说明工行高质量发展具有强大韧性。主要表现在五大特征：

第一，显著的规模优势。工行总资产近 45 万亿元，资本 4.71 万亿元，存款突破 33 万亿元，贷款超 26 万亿元，净利润 3651 亿元，保持了全球同业首位；境内机构近 1.6 万个，境外服务网络覆盖近 70 个国家地区，规模体量大，业务基础广，应对风险挑战能力比较强。这是一个规模效应，大就能顶住风浪，抵御风险的能力更强一些。

第二，领先的风控能力。工行按照“主动防、智能控、全面管”的路径，坚持境内境外、表内表外、线上线下、投行商行、总行和分支机构“五个一本账”管理，一张表就展示了整个工商银行集团庞大体系中的所有风险指标。在此基础上，我们持续完善全面风险管理体系，各类风险总体可控，资产质量也保持稳定。2023 年末，全口径拨备余额超 8800 亿元，拨备覆盖率 214%，资本充足率突破 19%，风险抵御能力行业较优。当前，我们正积极构建企业级智能风控平台，加大科技赋能力度，打造工行的“金融风险预警机”，努力以跨越时空的预判实现穿越周期的稳健。

第三，坚实的客户基础。工行个人客户 7.4 亿，法人客

户超过 1200 万户，手机银行客户超过 5 亿户。通过实施 GBC+ 基础性工程，资金链、客户链、服务链、价值链“四链协同”，工行“大中小微个”客户生态不断完善，带动价值创造能力不断提升。

第四，强劲的发展动能。动能在哪儿？在科技。工行近三年科技投入累计达 800 亿元，金融科技优势进一步巩固和拓展。首家开发出千亿级生成式 AI 大模型，这也说明工商银行的新质生产力正在加速形成。欢迎各位分析师到工行数据中心和金融交易大厅看一看，现场感受 AI 在中国大型商业银行中的应用情况。工行科技人才也非常多，近 3 万名工程师正在打造数字工行（D-ICBC）。

第五，良好的品牌价值。工行连续 11 年位列世界银行 1000 强的榜首，世界 500 强全球商业银行首位，连续 8 年位列全球银行品牌价值 500 强榜单榜首。“您身边的银行，可信赖的银行”品牌形象已经深入人心。刚才段红涛副行长讲到工行托管业务规模超 22 万亿元；还有大量客户投资工行股票，工行 H 股股息率超过 8%、A 股股息率超过 6%，这都说明客户非常信赖工商银行。客户的信赖和认可，是我们前进的重要支撑，也是我们保持长期稳健经营的动力源泉。

面对低息差的挑战，我们一定要主动应变、主动进化。

你问到两张表的进展，我简单回应一下。

第一张表，就是致力打造一个干净、健康的资产负债表。

我们通过生态化客户服务营销，场景式拓展业务，重点是管好贷款投放和债券投资“两投”，在支持经济回升向好的同时，管好存款偏离度、贷款均衡度“两度”，存款付息率、贷款收益率“两率”以及案防、安防“两防”。通过这四个方面，前瞻性加大低成本资金的筹措力度，优化资产配置结构，抓好资本外源性补充、内源性补充和平衡性管理，保持资产、资本、资金这三角的平衡，让工行规模领先优势更加稳固，资产负债结构更加合理，资产质量更加坚实，价值创造能力得到有效支撑。干净健康的资产负债表，通过这几个方面来打造，目前看是有收获的。

第二张表，就是构建平衡、协调、可持续的利润表。我们坚持守正创新、在合规前提下多方挖潜增效，这张表重点是管好营收和手佣净收入；零售+普惠贷款占比和手佣净收入占比；NPL（不良债权）、NIM（净息差），其中，NPL要求不仅关注不良贷款率，还关注整体风险资产；RWA（风险加权资产）、RAROC（风险资本回报率）。通过这些指标管控，保持稳健多元收入结构。

工商银行表内资产 45 万亿元，NIM 每优化 1BP 就能增加 45 亿元的盈利空间，这就是大的规模优势，通过精细化管理可以创造更多的价值。同时，我们将充分发挥风控优势，管好资产质量，提升核销资源使用效能，进一步节约信贷成本，打造更加平衡的收支对比关系，保持盈利规模基本稳定。

今年，还将构建第三张表，就是“在您身边、值得信赖”的 ESG 表。把社会责任融入经营管理全过程，坚守主责主业，以扎实做好五篇大文章为抓手，积极服务重大战略、重点领域和薄弱环节，助力发展新质生产力。统筹发挥好近 1.6 万家网点和手机银行等线上平台作用，全面打造人民满意银行，在促进金融与经济、社会、环境共生共荣中创造更多价值。

站在中国经济高质量发展的新阶段、中国金融高质量发展的新起点，踏上工商银行 40 年再出发的新征程，我们有信心、有能力再创佳绩，为广大投资者带来更为稳定、更为可观、更可持续的价值回报。

王连成：谢谢廖董事长，感谢管理层精彩、专业的解答，也非常感谢各位投资者和分析师朋友能够来参加我们今天的业绩说明会，希望大家今后能够一如既往地关注和支持我们，我们也会把工商银行经营得更好，为投资者提供长期、稳定的业绩回报。今天的业绩说明会到此结束。谢谢大家！