

建设银行 2024 年度业绩发布会问答实录

3月28日,建设银行采取北京、香港两地连线形式召开2024年度业绩发布会。建设银行行长张毅、副行长纪志宏、党委委员韩静、首席财务官生柳荣、信贷管理部总经理黄建锋在北京会场出席发布会,副行长李建江、首席信息官金磐石、财务会计部总经理刘方根在香港会场出席发布会。张毅介绍建设银行2024年度业绩情况,各位参会领导回答两地分析师、投资者及媒体提问。

以下为现场问答:

● Q1 北京会场 中央广播电视总台:

谢谢管理层,我是中央广播电视总台记者。感谢管理层对全年业绩进行了详细的介绍,建行业绩表现稳健,主要经营指标平稳增长,请问管理层,背后的主要驱动因素有哪些?面对今年适度宽松的货币政策和更加积极的财政政策,建行的经营策略有哪些调整?如何展望全年的盈利水平?

张毅 行长

感谢您的提问。2024年,建设银行经营业绩稳中有进。“稳”的态势持续巩固,我们克服利率下行等挑战,净利润年内逐季企稳回升,全年实现净利润3,363亿元,同比增长1.15%。核心指标均衡协调,ROA、ROE、NIM、资本充足率、成本收入比等继续保持市场领先。在“进”的方面,总资产、总负债增速

均为 5.9%，资产规模迈上 40 万亿元大关；推动轻资本、轻资产业务转型，非利息收入占比 19.0%，同比提升 1.8 个百分点；做深做实科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融“五篇大文章”，相关领域贷款均保持较快增长。

具体来看，重点在稳收入、控成本、防风险三个方面精准发力。

首先，稳收入方面，针对利息收入、非利息收入特点，制定差异化策略。

统筹平衡量价结构，稳定净利息收入。保持量的合理增长，生息资产日均余额达到 39.1 万亿元，同比增长 8.0%。优化生息资产结构，贷款、金融投资占比 88.5%，同比提升 1.3 个百分点。加大重点领域信贷支持力度，科技、战略新兴产业等领域贷款保持较高增速；加快拓展零售信贷，个人住房贷款客户突破 1,500 万户，新投放 7,263 亿元，保持市场前列；个人消费贷款、个人经营贷款增长较快，增速超过 25%。提升风险定价能力，新发放非贴贷款、个人住房贷款、普惠贷款、人民币债券投资收益率保持可比同业领先，为 NIM 保持较优水平奠定良好基础。

深化综合金融服务，提升非利息收入贡献。积极把握财富管理、消费金融等发展机遇，以服务创造价值，为客户提供多元化金融服务，实现手续费及佣金净收入 1,049 亿元。其中，网络支付、信用卡、托管等保持较高贡献。同时，密切跟踪股

市、债市、汇市等市场变化，加强前瞻性主动管理，优化配置结构，实现其他非息收入 338 亿元。

其次，控成本方面，从压降资金成本、运营成本两方面发力。

夯实负债基础和质量，降低资金成本。我们实施资金稳固行动，抓好企业级资金大循环，筑牢客户账户基础，加力拓展低成本结算性资金。公司客户突破 1,100 万户，零售客户超 7.7 亿户，单位人民币结算账户总量突破 1,600 万户。存款业务稳步增长，境内人民币存款日均余额 27.6 万亿元，增速 6.5%；同时优化负债结构，活期存款占比 42%，保持市场领先；付息成本明显改善，存款付息率 1.65%，同比下降 12BPs，为 2020 年以来最低水平。

提升费用开支效率，降低运营成本。强化全面成本管理，经营费用管控取得实效。成本收入比（国际准则口径）29.58%，继续保持同业领先水平。经营费用同比增长 1.7%，近三年年均复合增速低于 1%。强化统筹管控，压缩一般性开支，提升成本开支质效。同时，有保有压，支持战略推进和客户账户拓展，金融科技投入占经营收入比例 3.35%，近年来持续保持在 3%以上。

最后，防风险方面，着力降低信贷成本。坚持把防范化解风险摆在突出位置，资产质量保持稳定。不良贷款率下降 0.03

个百分点；关注类贷款占比下降 0.55 个百分点；拨备覆盖率 233.6%，保持稳定水平。

2025 年，我行深入贯彻中央经济工作会议、中央金融工作会议和全国两会精神，持续加强内部体制机制建设，聚焦打造健康的资产负债表和结构合理的损益表，推动实现均衡协调可持续。具体策略上：

优化资产结构，在保持贷款、债券投资等核心资产总量合理增长基础上，着力推进信贷结构调整，积极主动服务扩大内需，加力拓展零售信贷。改善负债结构，深化网络化数字化拓客增存，加强低成本、源头性资金拓展。灵活安排主动负债工具，有效扩充资金来源。

深化挖潜增收，统筹平衡量价险，保持净息差同业领先水平，稳住净利息收入；不断提升优质金融服务能力，提高非利息收入贡献。强化成本管控，做好资金成本、运营成本、信贷成本等统筹管理，全面提升精细化管理水平。

深耕客户经营，把“圈链群”服务模式作为客户深耕的关键抓手。“圈链群”是市场主体的普遍存在形态，交互频繁、深度融合，需要体系性的金融产品去触达、连接。我们将以“圈链群”服务模式重塑客户服务差异化竞争力，进一步丰富银医银校、商户市场等生态圈场景的打法，创新产业链、供应链金融服务平台，升级产业集群、商业集群金融服务能力，主动融

入客户生产、生活和社交，把“圈链群”做活做透，实现资源投入效益最大化。

● Q2 香港会场 摩根大通：

我是摩根大通分析师，我的问题是关于贷款投放的。建行2024年贷款总量保持平稳增长，是否可以分享一下，贷款主要投向哪些行业？如何展望2025年贷款投放安排，增长会是多少，重点投向哪些领域？

张毅行长

感谢您的提问。2024年，我行坚决落实监管导向，加强客户营销、市场拓展，实现信贷平稳增长，均衡投放。

保持对实体经济的支持力度。发放贷款和垫款总额较年初新增1.98万亿元，增速8.3%，高于全市场信贷增速平均水平。

持续巩固大零售贷款市场领先优势，量价合理匹配。个人类贷款合计以及其中的个人住房贷款、个人消费贷款和信用卡贷款余额均保持可比同业领先，个人住房贷款投放量保持市场前列，个人消费贷款新增同业领先；持续做好普惠领域金融服务，普惠贷款余额3.41万亿元、累计投放4.79万亿元，均保持市场领先；个人类贷款及普惠金融贷款收益率持续保持可比同业较优水平，是稳定我行净利息收入的压舱石。

对公贷款增长较快，重点领域占比持续提升。一是支持经济转型升级，精准滴灌实体经济重点领域和薄弱环节，科创、绿色、制造业等重点领域贷款取得两位数增长，占比稳中有升。战略性新兴产业贷款余额 2.84 万亿元，增速 26.63%。绿色信贷余额 4.70 万亿元，增速 20.99%。投向制造业的贷款余额 3.04 万亿元，增速 12.25%。二是持续巩固传统动能领域信贷优势，基建相关领域中，电力热力贷款增速超两位数，水利及公共设施贷款新增同比基本持平；落实好城市房地产融资协调机制，做好保交房相关工作，大力推进“三大工程”建设，房地产贷款新增 544.24 亿元，同比基本持平。

重点区域占比进一步提升。京津冀、长三角、大湾区及成渝等重点区域贷款新增 1.1 万亿元，余额系统内占比较年初提升 0.13 个百分点。

2025 年，我国将实施更加积极的财政政策和适度宽松的货币政策，重点通过全方位扩大国内需求、推动科技创新引领新质生产力发展、促进民营经济发展等措施不断激发经济活力。我行将紧跟宏观政策导向，加强客户营销力度，深入挖掘有效信贷需求，保持信贷合理增长，维护经济稳中向好态势。

统筹推进，做深做实金融“五篇大文章”。聚焦科技型企业创新发展痛点、难点问题，持续深化科技金融“股贷债保”综合服务体系，围绕科技型企业和具有贷款主体资格的科技创新主体，优化专属信贷产品，以满足各类科技创新主体差异化

融资需求。聚焦“双碳”目标，持续丰富完善绿色金融产品体系，加大对能源、工业、交通等重点领域绿色信贷支持，不断提升资产绿色底色成色。围绕小微企业资金需求特点，做优信用类贷款、做大抵押类贷款、做强中长期贷款，促进普惠金融信贷供给总量稳步增长，信贷质量稳定可控。把握“银发经济”发展新机遇，锚定“养老金融专业银行”目标，将养老产业纳入信贷优先支持行业，积极解决人民群众养老痛点和养老产业发展难点。强化数字技术赋能重点领域，提高数字化供给和生态化链接能力，支持数字经济核心产业贷款平稳较快增长。

坚守本源，强化重点领域金融支持。发挥我行“因建而生、因建而兴”的特色传统优势，强化对重大战略、重点领域的金融支持，切实发挥服务实体经济主力军作用。做好“两重”项目和基础设施领域信贷支持，服务好保交房项目、“三大工程”。有力落实一揽子增量政策，推进城市房地产融资协调机制和小微企业融资协调工作机制落地见效，加大股票回购增持贷款投放，为上市公司和金融机构客户提供综合服务。落实民营经济高质量发展行动方案，保持对民营企业稳定有效的信贷供给。

筑牢优势，纵深推进零售信贷拓展。把握房地产市场降首付、降税费等支持政策及活跃度提升机遇，充分发挥我行房贷的专业优势，巩固个人住房贷款传统优势。积极响应国家消费提振专项行动，加力支持消费品以旧换新，加强购车、家装、家电等重点领域消费信贷拓展，继续保持消费金融领先优势。

● Q3 北京会场 广发证券：

感谢张行长和建行的各位领导。我是广发证券的分析师，净息差下行仍是中国银行业面临的共同挑战，建行净息差在四行中保持领先水平，请问得益于哪些应对举措？前期 LPR 下调、存款挂牌利率下调和优化非银同业存款利率对净息差的影响如何？综合来看，今年净息差下行压力是否有所缓解？您对未来怎么看？

生柳荣首席财务官

感谢您的提问。2024 年，我行集团净息差 1.51%，继续保持可比同业领先水平。我们主要的做法是正确处理总量和结构的关系，在资产负债的总量保持稳健增长的同时，在优化结构上下力气、做文章。具体来说，包括在资产负债的业务结构、期限结构、产品结构、区域结构、客户结构方面都做了优化和调整。主要介绍三个方面：

一是优化资产端配置。近年来，我行持续压降低收益的同业资产占比，同时提高收益较高的贷款、债券等核心资产的占比。2024 年，我行集团口径贷款及金融投资日均余额占生息资产比重同比上升 1.3 个百分点。我们有力支持积极的财政政策实施，加大对地方政府债券的投资力度，延缓了债券投资组合收益率下滑速度，债券投资组合收益率降幅明显低于同期国债

收益率降幅。同时，我们还加强了对海外机构和子公司资产负债管理的指导，海外机构和子公司在定价方面也表现不错。

二是优化负债结构。主要是抓两头，既对三年期以上以及其他一些付息率比较高的存款进行有效管控，又大力吸收低成本的高价值存款，通过负债结构的优化，有效控制了负债成本。我行存款付息率比上一年有明显的下降，这也是我们净息差保持同业较好水平的重要基础。

三是加强存贷款定价的精细化管理。我们通过有效的管控工具来加强存贷款的定价管理，无论是资产端还是负债端，无论是对公端还是对私端，我们的定价管理系统都可以精准管控到每一家分行，精准监测到每一个客户。通过这种精细化的管理，我行的贷款收益率和存款付息率在同业中都保持相对领先的水平。

刚才您提到存款端利率的下降与 LPR 下调、存量房贷利率调整的对冲关系。总体看，2022 年以来存款利率的持续下降对冲了去年 LPR 下调和存量房贷利率调整带来的影响。考虑到今年我国将实施适度宽松的货币政策，而且央行表示将适时降准降息，LPR 利率和金融市场利率未来仍有小幅下行的可能，我们预计 2025 年银行业净息差仍面临一定下行压力，但下行的幅度预计会小于去年。下一步，我们将会进一步加强资产负债的结构优化和存贷款的定价管理，我们有信心在 2025 年仍然能够保持净息差在可比同业的领先优势。

● Q4 香港会场 文汇报：

我是文汇报记者，我们关注到，去年以来，银行业零售类贷款风险整体有所上升，请问建行有怎样的应对措施？2025年是否有信心继续保持良好的资产质量表现？

李建江副行长

感谢您的提问。2024年，我行坚持稳中求进工作总基调，统筹发展和安全，着力增强防范金融风险能力，进一步深化完善集团一体化风险管理体系，整体风险管控更加有序，重点领域风险化解更加有力，集团资产质量持续稳健。截至2024年末，我行集团不良贷款率、拨备覆盖率、拨贷比都有稳定表现。

近一两年，银行业零售类贷款风险整体有所上升，我行个人类贷款不良率也有小幅上升。作为零售大行，我行已建立了成熟运行的零售类贷款风险管控机制，积累了相对丰富的经验，个人类贷款不良水平长期保持较低水平，2024年末低于集团不良率0.36个百分点，与主要同业比也处于相对较优水平。去年以来，面对零售领域风险暴露的上升态势，我行发挥传统管控优势，创新管控手段。一是持续做好存量贷款风险管控，强化多维度监测，做到对业务风险的早识别、早预警。二是推进集约化风险管控机制，畅通管控流程、提升风控效率和质效。三

是持续优化增量贷款风险把控，加强客户准入质量管理，加强个人统一授信，开展模型迭代，推进产品持续优化。

2025年，我行将坚决贯彻落实党中央、国务院关于经济金融工作的决策部署，持续做好各类风险的主动应对，关注房地产等重点领域风险管控形势，持续提升风险防范化解能力，不断提高管理质效。一是持续优化信贷结构，做好“五篇大文章”，加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的优质金融服务，在不断提升服务实体经济质效的同时，打牢自身高质量发展基础。二是不断优化风险管理体系，在实践中持续完善集团一体化的风险内控管理体系，着力强化各类业务风险制衡、境外机构和子公司穿透管理水平。尤其是对于资产质量，强化全行主动控险、协同控险，坚持抓早抓小抓全面，把握各类客户、业务、领域风险特征及运行规律，筑牢业务条线内上下贯通、条线间充分统筹的矩阵式管控格局。三是更加有力有效防范化解重点领域风险，紧盯重点区域、重点行业、重点领域、重点产品，坚持准确实施差异化、针对性的防险化险举措，不断提升风险防范化解和不良资产处置质效。

相信随着我国经济持续回升向好，政策措施发力见效，预计2025年我行资产质量可以持续保持稳定，核心指标表现处于合理区间，风险抵补能力继续保持充足。

● Q5 北京会场 中信证券：

我是中信证券分析师。中央经济工作会议进一步提及“提高财政赤字率”“增加发行超长期特别国债”，在此背景下，建行 2025 年债券投资力度是否会加大，金融市场投资策略有何变化？

纪志宏副行长

感谢您的提问。中央已明确，2025 年要实施更加积极的财政政策和适度宽松的货币政策，赤字率 2025 年要达到 4%左右。2024 年国债和地方债发行规模 22 万亿元，今年发行规模预计将进一步增加。

建设银行一直是政府债券的主力承销商和投资者，积极认购国债和地方债是配合积极的财政政策实施，助力经济回升的重要方式。国债和地方债一直是我行的重点投资品种。2024 年我行国债承销量首次突破万亿元大关，地方债认购规模也处于市场领先地位。

2025 年，我行将在四个方面继续发力，一是继续发挥好政府债券主力承销商的功能，加大国债和地方债承销力度。2024 年末，集团债券资产占总资产的比例为 25.6%，2025 年我行将进一步增加债券投资规模，全力支持超长期特别国债、地方政府专项债等各类政府债券的发行，助力“两重”“两新”政策

实施，支持基础设施建设，带动扩大投资和消费，预计债券在总资产中的占比将进一步提升。

二是用好表内外资金，适度加大信用债投资力度。发挥集团内资管子公司资金属性上、风险偏好上的差异化优势，持续增加对各类债券的投资力度，助力多层次债券市场建设。围绕做深做实“五篇大文章”，增加科创类债券、绿色债券、民营企业债券等信用债投资规模，提升服务实体经济质效。

三是发挥债券分销的功能，带动更多社会资金投资政府债券。借助自身强大的分支机构网络，我行已为数百家各类型金融机构提供了债券分销服务，2024年政府债券分销量超4,000亿元。未来我行将持续提升债券分销能力，增加债券交易吞吐量，赋能中小金融机构，推进政府债券市场投资者多元化的发展。

四是进一步履行好做市商职责，助力提升债券市场流动性。我行债券做市品种覆盖利率债、信用债、衍生品等全品类，2024年债券交易量同比增长60%，预计今年也将会有较大幅度提升。我们将进一步提升报价交易能力，并作了一系列的部署，在促进价格发现、提升市场流动性等方面发挥大行更大的作用。另外，2024年建设银行获批成为中英债券互联互通开办行，我行将持续发力，通过债券通、债券结算代理及中英柜台债等多个渠道，为境外投资者持有人民币债券提供高水平、更便利的金融服务。

关于债券投资策略。我行已建立起完善的债券投资策略体系，并对策略及时进行动态重检优化。今年以来债市出现了小幅震荡，近期有所企稳，我行始终保持着密切关注，将进一步强化对趋势的研判，从灵活性及精细化两个方面采取更加主动的债券投资策略，平衡好收益和风险的关系。坚持以经济增加值为导向，动态调整品种选择，在账户策略方面适当调整，主动增加以公允价值计量资产的比例。下一步，我行将强化投研能力提升，促进金融市场业务稳健发展。

● Q6 香港会场 汇丰银行：

谢谢各位领导。我是汇丰银行分析师，请教有关非利息收入的问题，建行全年的手续费增速比前九个月略有改善，主要增长点是在哪里？特别是各类代销业务是不是在四季度有所提升？其他非息收入对 2025 年盈利是否会有正向贡献？

刘方根财务会计部总经理

感谢您的提问。2024 年，建行实现非利息收入（国际准则口径）1,387 亿元，同比增加 103 亿元，增幅 8%，有力支撑了盈利的稳健增长；非利息收入占比 19%，同比提升 1.8 个百分点。

第一个方面是手续费及佣金净收入。

2024 年实现收入 1,049 亿元，同比降幅 9.35%，与行业趋势总体一致。虽然收入面临压力，但呈现积极变化。

一是收入边际向好。全年降幅较前三季度收窄 0.9 个百分点。四季度当季降幅收窄至 5%；受降费影响较大的代理类收入，四季度当季正增长。产品销售方面，9 月一揽子宏观增量政策提振市场信心，我们抓住机遇，权益型基金销售量自 10 月后，连续 3 个月实现较快增长，代理保险以量补价、优化结构，期缴销量占比提升 6 个百分点。

二是收入结构优化。推动轻资产转型，手续费及佣金净收入占经营收入比重 14.4%，在可比同业中保持前列。消费金融、财富管理、资产管理、投资银行、交易结算等新兴领域的收入占比保持六成以上。

三是客户基础进一步夯实。财富管理客户新增超过 700 万户，同比多增超过 200 万户。信用卡客户总量超过 1 亿户，客户活跃度提升。托管新增规模首次突破 3 万亿，总规模超过 23 万亿、行业领先。抢抓支持并购重组系列政策机遇，落地并购项目超过 200 个，增速 30%。

2025 年，我们制定了较为积极的发展目标，将重点抢抓三个方面机遇。

一是抢抓消费市场提振机遇。围绕消费新热点、新趋势、新形态，推进信用卡、网络支付、商户收单等业务扩围、提速、上量。

二是抢抓财富管理市场机遇。适应居民财富增长和投资多元化趋势，加大理财、基金、保险等业务拓展力度。

三是抢抓对公综合服务机遇。以服务实体经济为主线，持续提升造价咨询、保函、财务顾问、银团贷款等业务对手续费净收入的贡献。

第二个方面是其他非利息收入。

2024 年实现收入 338 亿元，同比增加 211 亿元，一方面，抓住市场机会，主动调整金融资产总量和结构，金融投资及交易类业务收益增加较多。另一方面，加强保险、结构性存款等成本管控，相关支出同比下降。

2025 年，我们将加强前瞻性研判，做好大类资产摆布，动态优化股权、债券、衍生产品等金融投资和交易策略，持续加强相关负债成本管控，实现其他非利息收入的稳定。

● Q7 北京会场 财新：

我是财新记者。前期，国家出台了多项购房支持政策，请问建行是否观察到个人购房有回暖趋势，如何展望 2025 年个人住房贷款发展方向？存量房贷利率调整后，提前还款情况是否

已经发生变化？在当前的市场环境下，我们如何管控个人住房贷款风险？

纪志宏副行长

感谢您的提问。

住房金融是建设银行的传统优势业务，也是建设银行心系民生、惠民安居的重要服务领域，特别感谢大家对建行个人住房贷款业务的关心。截至 2024 年末，我行个人住房贷款余额 6.19 万亿元，规模保持同业最大，特别是当年贷款投放也位居同业第一。

去年 9 月 26 日中央政治局会议明确提出促进房地产市场止跌回稳，出台下调房贷利率和首付比例、降低交易税费、推出房地产融资协调机制等一系列政策，推动房地产市场出现积极变化。从我行数据来看，个人住房贷款受理量显著回升。去年四季度，我行个人住房贷款日均受理环比提升 73%，同比提升 35%，增速比较明显。今年以来，受理、投放延续良好势头，为全年贷款稳健增长打下良好基础。产品结构上也有一些变化，我行二手房贷款在保持规模同业领先的基础上稳步增长、占比持续提升，与二手房市场交易活跃的表现相一致。同时，我们也看到一些重点城市的新房市场也出现积极变化，这都为我行发挥业务优势、促进房贷增长创造了有利的市场环境。

当前居民住房需求正在日趋多元化，在满足“有房住”的基础上，还追求“住好房”，改善性需求持续增长。住房交易方式也日益多元化，以旧换新、带押过户等情况明显增多。建设银行将继续以优质服务进一步擦亮“要买房、到建行”的金字招牌，围绕客户买新房、换好房等多样化住房需求和住房交易方式的变化，提供更加便利的服务，全面支持好居民刚性和改善性住房需求。

关于刚才提到的提前还款问题，总体来看，存量房贷利率调整后，新旧房贷利差显著收窄，客户利息负担减轻，提前还款减少。去年四季度贷款提前回收与三季度相比，环比下降6.6%，今年一季度环比继续下降。尽管提前还款减少了，我行仍然会持续完善相关业务流程，提升办理效率。

关于风险防控，受市场调整等多重因素影响，前期个人住房贷款风险防控压力的确有所加大。随着稳楼市相关政策实施落地，以及我行加强全流程贷款风险防控措施，个人住房贷款风险暴露趋势已经有所缓解。建设银行个人住房贷款资产质量相对平稳，2024年末不良率0.63%，与同业相比处于相对较好水平，风险总体可控。下一步，针对客户收入波动等问题，我们还将通过优化调整还款计划等方式，缓解客户阶段性还款压力。我们将持续优化房贷评分卡、风险预警模型、楼盘大数据估值模型等数字化风控工具，全面提升精细化风险管控水平，

同时也用好多种手段加强不良资产处置力度，将整体资产质量保持在平稳水平上。

● Q8 香港会场 凤凰卫视：

我是凤凰卫视记者。我们看到建行在 MSCI ESG 评级中获评 AAA 级，是全球前十大银行中唯一获得最高评级的银行。现在，资本市场对上市公司 ESG 表现非常关注，请管理层分享一下，建行在推进 ESG 发展方面有哪些经验，下一步还有哪些方面的计划，谢谢。

李建江副行长

感谢您的提问。

ESG 理念追求经济效益、社会效益、生态效益的有机统一，其核心要义与中国式现代化的本质要求、“以人为本”的发展思想和中国特色金融文化高度契合。近年来，建设银行完整准确全面贯彻新发展理念，认真践行金融工作的政治性、人民性，将 ESG 相关要素与传统银行经营深度融合，不断完善 ESG 发展相关问题的识别、分析、改进、提高闭环管理流程，推动内涵式高质量发展取得新成效。去年，建设银行明晟（MSCI）ESG 评级再获提升，达到全球领先水平，是全球市值前十大银行中唯一获得 AAA 评级的银行，也是中国内地银行首次取得最高评级。

成绩来之不易，有效的做法可以总结为以下四个方面：

第一，治理方面。我们持续完善中国特色公司治理体系，明确董事会、管理层 ESG 相关职责分工，构建起高效协同的 ESG 长效工作机制，参与部门层次众多。在稳步推进 ESG 工作规划落实落地的基础上，我们制定印发了《关于进一步加强和改进 ESG 工作的指导意见》，结合内外部形势分析、细化 ESG 工作目标，绘制了更加清晰的实现路径。同时，我们积极培育中国特色金融文化，强化 ESG 相关知识普及和教育，增进全行员工对 ESG 理念的认识。通过这些举措，我们进一步优化了自上而下、全面参与的 ESG 治理体系，为巩固 ESG 成效奠定了比较坚实的基础。

第二，环境方面。我们深入做好绿色金融大文章，建立绿色发展协调推进机制，充分发挥集团金融多牌照优势，强化绿色金融产品创新，服务经济社会绿色转型发展。去年，绿色贷款增幅达到 20.99%，处于较高水平。在拓维升级绿色金融服务的同时，我们不断完善 ESG 风险管理体系，制定差异化授信政策，搭建 ESG 风险分类系统，通过分类施策，对投融资客户 ESG 风险实施精准管理。深化自身低碳运营也是建设生态友好型银行的重要一环，我们实施绿色环保改造，在推进电子化、无纸化办公方面持续发力，通过覆盖全部境内机构的碳排放管理系统，检查回顾自主减排效果，有效提升绿色运营精细化水平。我们也在努力高质量做好范围 1、范围 2 的碳排放数据披露，

不断拓展自身运营相关范围 3 碳排放数据的披露范围，积极探索投融资业务范围 3 碳排放数据核算工作。

第三，社会方面。我们积极延伸金融服务触达范围，推动普惠金融拓面下沉，丰富涉农金融服务场景，努力让社会大众公平享有优质金融资源、满足各类金融需求。我们做好养老金融服务，传递金融温暖，首批推出了 60 家“健养安”养老金融特色网点，将银行网点优势和社区养老、养老金融进一步融合，用心用情做好适老服务。我们秉持“以客户为中心”的服务宗旨，多渠道倾听客户声音，做好客户投诉溯源分析，可比口径投诉数量明显下降。我们优化完善制度体系和管理架构，常态化开展专项检查、自查自纠、专业培训，切实保护客户信息和数据安全。我们把员工视为最有价值的资产，践行员工关爱举措，组织多样培训活动，为员工成长搭建更为广阔的舞台，员工满意度保持较好水平。

第四，信息披露方面。建设银行在 A+H 股上市，ESG 机构投资者持股占比较高，同时，我们也面临更高的监管要求、市场预期和社会期盼。我们密切跟进 ESG 领域最新监管要求和行业动向，持续完善多层次 ESG 信息披露体系，努力以国际化、市场化语言呈现自身 ESG 工作成效，满足利益相关者对建设银行 ESG 信息的诉求。我们高度重视监管部门、ESG 投资者、评级机构等对建设银行 ESG 工作的反馈，积极研究分析并制定针

对性措施，从披露和实践两端提升 ESG 表现，构建了自身高质量发展和 ESG 市场表现相互促进提升的良性互动循环。

去年以来，相关政府部门、监管机构和交易所陆续出台 ESG 领域的系列监管规定，对 ESG 工作的健康有序发展提出更为明确的要求。其中，气候风险与机遇管理、可持续相关议题的财务影响、投融资业务范围 3 数据核算等一系列课题，有待我们继续加以攻克。下一步，建设银行将坚持高质量可持续发展路径，将 ESG 工作与服务实体经济、做好“五篇大文章”紧密结合，充分发挥 ESG 要素对完善治理架构、优化业务经营、强化风险管理的推动作用，在成为“全球领先的可持续发展银行”的道路上迈出坚实的步伐。

● Q9 香港会场 网络问答：

近期，DeepSeek 人工智能模型深受市场追捧，想请问管理层，建行是否考虑接入相关技术，进一步推进集团数字化转型？如果能够实施，大概率在哪些场景开展应用？

金磐石首席信息官

感谢大家，感谢网络上关心支持建设银行的客户的提问。建设银行高度重视人工智能相关技术的研发和应用，较早就在语音识别、金融影像文字识别、智能推荐、风险防控、流程自

动化（RPA）等典型的金融业务场景开展工作，并获得了不错的效果。

2023年初大模型技术成熟以后，我行就站在企业级的视角积极推动金融大模型的建设应用，利用我们丰富的人才、算力储备和高质量的金融数据，对通用开源大模型进行预训练、微调和强化学习，建成服务全集团的千亿级金融大模型。这些大模型包括大语言模型、文生图大模型、代码大模型、多模态大模型等，快速应用于各类业务场景。我们可以做到在不影响现有应用的情况下，随时更换更好的通用大模型底座。截至2024年底，我们先后适配了16个版本的通用大模型，进而形成了16个版本的金融大模型。这种策略保证了随着金融大模型能力的快速迭代，我们业务场景的应用效果能够随之得到快速提升，达到“水涨船高”的效果。我们金融大模型参加了建设银行内部专业技术职务等级考试全部62个科目的考试，总的平均分数比员工考试平均分数高20分，其中有22个科目取得最高的分数，充分说明金融大模型对我行业务领域知识的理解程度是相当不错的。截至2024年底，我行GPU等新型算力在总算力规模中的占比已经达到23.39%，充分支撑了金融大模型的训练和应用需求。

去年12月以来，我国深度求索公司发布和开源了高性能的DeepSeek系列大模型，我们马上运用金融数据对其进行微调训练，已于今年2月在生产环境进行私有化部署，进一步提升整

体应用水平和效果。截至目前，我行金融大模型应用已经覆盖全集团一半以上员工、46 个业务领域、200 多个场景。比如客户经营管理领域的工单生成、信用风险管理领域的客户调查报告自动生成、支付结算领域的报文智能翻译、托管领域的基金分红信息抽取、IT 研发领域的代码检查等。大幅提高了员工的工作效率和工作质量，并且能够有效控制部分领域的风险。比如在授信审批领域，金融大模型可以根据预设的财会专家思维链，对公司客户的财务状况进行分析，自动生成全面、高质量的财务分析报告，助力客户经理更加专业地进行财务分析，使这项工作从过去的数小时甚至数天，压缩到分钟级别。再比如在个人金融领域，我们把大数据和金融大模型有机结合，能够从客户海量数据中萃取出画像描述，再输入到金融大模型进行分析思考，提升客户经理“洞察—匹配—触达”全流程的智能化水平和营销转化成功率，使客户经理对单个客户的营销类数据分析时长从平均 30 分钟缩短到平均 5 分钟。

金融大模型也可以通过员工自助的方式快速形成生产力。我行重点打造了 AI 助手、AI 工具箱、代码解释器、向量知识库等四大基础应用，面向全集团开放使用，快速广泛地惠及了广大一线基层员工，充分发挥了金融大模型的赋能减负作用。比如 AI 工具箱支持普通员工以可视化的形式编排具体的工作流程，我们称之为“技能”，以解决日常工作中的某些特定问题。比如自动生成普惠贷款合规审查报告、自动生成资产转让

和催收通知书、核对采购合同和采购结果关键要素等。目前，全集团员工已经研发了超过数千个这样的技能，并且技能数量正在快速增长。代码解释器可以根据提示词指令，由金融大模型生成计算机程序代码并自动进行数据分析，快速满足员工日常对数据应用的需求，实现自动编程、自动分析。所有上述这些工作都是由我们普通员工自行完成的而非专业人士，都不需要有计算机方面的知识背景或进行传统的软件开发，只要经过少量培训，就能够专业、直接、高效地解决业务的问题。

我行高度重视大模型技术的安全合规与价值对齐，遵循严格的安全规范和科技伦理标准，通过强化学习、检索增强和敏感词过滤机制，确保大模型生成内容可控、可信，通过集成向量知识库、内外部可信搜索等方式最大限度减少大模型“幻觉”等问题。未来，人工智能将在优化业务流程、重构客户服务、改变员工工作模式和科技研发模式等方面发挥关键性作用。作为重要的战略方向，建设银行会本着积极、稳慎的原则持续推进金融大模型的建设与应用。

● Q10 北京会场 上海证券报：

管理层好，我是上海证券报记者。在存款利率持续下调的背景下，银行存款增速普遍放缓，面对存款压力，请问建行有哪些差异化的稳存增存措施？存款定期化、长期化趋势是否有所好转？

生柳荣首席财务官

感谢您的提问。

关于差异化的稳存增存措施，建行的举措可以概括为“四个强化”。

一是强化客户经营。我们依托“圈链群”服务模式夯实客户基础，“圈”指业务的生态圈场景，“链”指供应链、产业链和资金链，“群”指产业集群和客户集群。通过数字化打法，发挥建行集团综合化经营优势，持续深化客户分层分类经营，加强客户深耕，扩大产品覆盖度，在满足客户多元化需求的同时，提高经营质效。2024年末，我行公司类客户达1,168万户，单位人民币结算账户达1,629万户，个人全量客户达7.71亿人，在可比同业中保持前列。

二是强化资金承接。“圈链群”服务模式通过信息流抓资金流，再通过资金流把客户串联在一起。去年，我们在财政存款、地方债、大中型企业等资金密集领域，抓好资金流账户衔接和客户衔接，形成企业级内部资金的闭环经营，取得了不错的效果。

三是强化产品服务。针对政府、企业、个人三类客户的结算性资金需求，打造企业级资金结算网络，通过对公现金管理

产品、对私代发工资系统抓好对公端、对私端和公私联动的低成本结算资金。

四是强化结构调整。通过负债结构的优化以及期限、品种的多元化，确保负债的多样性和负债成本的可控性。

关于存款定期化、长期化。从 2023 年下半年起，建行加大对存款定期化、长期化的管控力度，目前来看，“调结构、提质量”成效明显。从增长趋势看，2024 年末，定期存款和活期存款余额分别增长 5.4%、1.3%，与全市场 M2、M1 增长趋势吻合。去年 M2 增速 7.3%，M1 增速 1.2%。建行定期存款增速略低于 M2 增速，活期存款增速略高于 M1 增速。从定活比情况看，建行境内活期存款占比 42%左右，保持可比同业领先水平。从边际变化看，2024 年末，境内活期存款余额占比较上半年提升 0.07 个百分点。三年期及以上的高息存款是定期存款的管控重点。2024 年末，新发生 3 年期及以上定期存款在全部定期存款中的占比为 28.8%，较 2023 年末下降 4 个百分点。新发生定期存款利率 1.70%，与存款平均付息率 1.65%差距不大。总体来看，建行存款期限结构的管控取得不错的效果，既有存款市场变化趋势的原因，也与建行精细化管理密不可分。

● Q11 香港会场 华泰证券：

我是华泰证券的分析师。去年以来国家层面出台了一系列房地产政策，请问建行针对房地产领域有哪些安排和支持的方向？对整个房地产领域的风险管控情况如何？

黄建锋信贷管理部总经理

谢谢你的提问。2024 年国家出台了一系列房地产政策，9 月 26 日中央政治局会议作出“促进房地产市场止跌回稳”的重要部署，随后相关部门合力打出“政策组合拳”，包括“四个取消”“四个降低”“两个增加”等等。各项政策效果正在不断显现。

建行一方面积极推动房地产一揽子政策落地，助力房地产市场的平稳健康发展。另一方面，建行加大风险管控，实现房地产领域资产质量的稳定可控。

在支持房地产企业融资和房地产市场平稳健康发展方面，建行充分发挥在建设领域的传统优势，扎实落地房地产融资协调机制即“白名单”等重要举措，在总行、分行、城市行均成立专班统筹推动，简化流程，提升效率，做到“能进尽进、应贷尽贷”，支持房地产企业合理融资需求。与此同时，有力支持“三大工程”建设，积极开展银政对接，推动更多项目落地。此外，建行继续做好个人住房贷款、公积金贷款等住房金融服务，满足居民刚需以及多元化的住房金融需求。

在资产质量管控方面，建行统筹促发展与防风险的关系，在风险管控方面做了很多努力。比如前瞻开展潜在风险的识别，过程中加强对关键环节的把控，稳健审慎对风险资产进行化解处置，这些措施取得了积极的进展。2024 年建行房地产贷款不良额和不良率实现了“双降”，不良率比上一年下降了 0.85 个百分点。

下一个阶段，建行将继续有力落实房地产领域一系列存量和增量政策，以高质量金融服务助力房地产市场的平稳健康发展。

● Q12 北京会场 中金公司：

感谢管理层给我的提问机会，我是中金公司银行业分析师。我们注意到 2024 年建行增加了中期分红，请问实施情况如何？我们怎么来展望未来分红派息政策的变化？

刘方根财务会计部总经理

感谢您的提问。2024 年我行向全体股东派发现金股息每股人民币 0.403 元，派息总额是 1,007.54 亿元。其中，中期股息是 492.52 亿元，每股股息 0.197 元；末期股息 515.02 亿元，每股股息 0.206 元。2024 年中期的分红派息工作已经在 2025 年春节前全部完成。

建设银行一贯高度重视投资者回报，努力以持续稳健的现金股息回馈广大的投资者。我们将综合考虑股东意愿、资本补充、可持续发展和监管要求等因素，保持分红比例和分红频率的稳定。下一步，建设银行将扎实服务实体经济高质量发展，不断提高综合经营管理水平，为股东创造更大的价值。