

零售銀行部

零售銀行部設有二十四間分行，其中包括四間綜合分行，另設有電話中心及網上銀行方便客戶。綜合分行已擴充面積，每間分行平均樓面達四千五百六十平方呎，可較傳統分行提供更多其他銀行服務。



位於北角城中心之電話中心

貸款產品種類多元化，
並著重服務質素

所有港基客戶亦可使用其他渠道使用港基的服務，包括JETCO網絡約一千六百五十部自動櫃員機。另外，客戶亦可使用話音啟動的自動化電話銀行系統或直接與新設立的電話中心的服務員對話。電話中心提供中央服務，透過更有效的途徑與客戶溝通，了解其所需的銀行服務。此外，所有存款客戶均無須親身到分行便可即時處理賬目；或當出外旅遊時，也可透過港基的網上銀行服務。

港基分行是吸納低成本客戶存款的主要途徑，使港基能得享較佳的淨息差，另外，該等分行亦提供多元化貸款產品及銀行服務。香港極大部份的住宅按揭貸款，主要由零售銀行提供，故該等分行最大的資產類別為住宅按揭貸款。除住宅按揭貸款外，分行亦提供多項個人貸款、物業按揭透支、股份孖展透支、汽車貸款、家居裝修貸款、稅務貸款及教育貸款。其他銀行服務包括匯款、外匯銷售、保險箱及銀行禮券。為滿足客戶的需求以及專注提升收費收入及更高盈利的資產，零售銀行部與其他部門緊密合作，互相推銷選定銀行產品及服務。分行亦與財資及投資銀行部門攜手，為客戶提供投資產品，例如可贖回存款證（「存款證」）、外幣掛鈎存款、單位信託基金、股票高息票據、公司債券及保險掛鈎產品。

香港的零售銀行產品差別不大。港基則透過為客戶推出較高價值之產品，脫穎而出。零售銀行的旗艦產品為二零零一年七月一日實施放寬利率限制時推出的Magic Money Manager有息支票戶口（「3M戶口」）。港基早於二零零一年七月一日前數月，已設計3M戶口。3M戶口為香港首個有息支票戶口，3M的分層利率架構根

據賬戶結餘的高低提供相應回報。3M產品在二零零二年已拓展至公司客戶，增加該等公司在港基存設營業賬戶的數額，並且加強與該等公司的整體關係。截至二零零二年十二月三十一日，已開設超過三萬五千個3M賬戶，而該等賬戶所匯集的新存款量，對於改善銀行的低成本存款有莫大裨益，更佔銀行存款總額約20%。3M已加入其他特點，務求為客戶提供更高增值。

港基在一九九二年率先推出一項與眾不同的定期存款產品「現利」理財戶口存款。利息會在存款首日(而非最後一日)計入賬戶內。由於淨現值的關係，此項產品一般會為存戶提供較高的收益，對於依賴利息收入以應付日常生活開支的退休人士特別吸引。

港基是首間發行可贖回存款證之銀行之一，並由港基財資部在二零零二年推出。倘銀行不行使贖回權利，該等存款證一般會提供步升利率。可贖回存款證不僅為客戶提供較高盈利的存款，同時由於銀行(包括港基)一般所依賴獲得長期資金的浮息存款證之成本較高，故港基現可以較低成本獲得中期資金可贖回存款證大部份認購人均為零售銀行客戶，港基藉此於年內籌集得巨額款項，數額達八億一千萬港元。

港基致力以嶄新產品、以客為尊的態度以及進取精神，務求為客戶提供方便快捷的服務，並與客戶建立良好關係，從而脫穎而出。港基進取之心，不僅見於其不斷推陳出新，率先推出新的概念及產品，亦可見於其在招聘及培訓方面的理念。為增加分行前線員工的生產力，港基銳意建立銷售文化，再配合培訓及表現獎勵，以取得佳績。港基除向員工提供內部培訓外，亦會外聘顧問提供培訓。培訓課程涉及銷售及客戶服務技巧、產品及監管知識及辦公室運作。二零零二年，每名銀行員工已平均接受兩個星期的培訓。

零售銀行部的客戶層面廣泛，但主要以中等收入家庭為主。鑑於不少家庭主婦管理家庭資產，港基已雄踞女性客戶市場，並因應女性客戶需要，推出多個計劃，當中包括特別為女性而設計的MyCard信用卡。多年來，各分行亦已經與當地的社區建立緊密關係，致



港基的旗艦存款產品－Magic Money Manager有息支票戶口

可贖回存款證加強 中期資金

為中等收入家庭服務

力協助每間分行附近的中小型企業(「中小企」)，照顧業務所需。二零零二年期間，商業貸款小組已擴充規模，加強實力，協助分行經理，為這方面重要客戶提供全面的銀行服務及信貸組合。



區域諮詢委員會成員於週年晚宴上
與港基董事會聚首

港基亦率先引入區域諮詢委員會的概念。區域諮詢委員會由香港社會不同界別人士組成，包括專業人士及社區領袖。每間分行均設有一名顧問。該委員會每年開會四次，討論銀行業的發展、收取港基的最新資料以及就港基產品及服務提供建議及意見。港基亦會定期收集顧問的意見，而顧問亦會代表其本身社區就港基新推出的產品及市場活動提供意見。區域諮詢委員會的成員定期進行非正式的客戶滿意程度調查。由於

港基在香港的經營時間相對其他銀行較淺，該委員會致力增強港基在地區的脈絡。

信用卡及消費信貸

信用卡業務盈利能力之關鍵因素

港基自一九八五年已開展其信用卡業務，於一九九零年推出聯營信用卡後，逐漸在市場上確立地位。今日，港基為其信用卡持有人提供二十四小時客戶及批核信貸服務支援。港基的信用卡透過與VISA及MasterCard International的連繫，獲全球超過二千萬間商戶接納。二零零零年，港基將其信用卡方面的經驗，應用於消費者信貸，從而拓展個人信貸業務。港基已投資建立專門系統處理貸款及收回欠款事宜，以加強本身實力。港基相信在維持信貸質素之餘能提升使用率及循環貸款比例，為較重要的盈利來源，與擁有高數目的信用卡持有人但循環貸款的比率低的情況比較，所賺取的盈利較高。

開拓私人貸款業務

港基透過不同渠道，開拓私人貸款業務，例如在各區分行推廣特別貸款計劃，例如教育、家居裝修及結婚貸款等。信用卡部門向信用卡用戶提供十二個月至二十四個月循環信貸。港基亦與消費品零售商及製造商(例如新力及三星)為小型裝置及消費者耐用品提供以資產為基礎的融資，港基設有五個私人貸款中心，方便個人進行借貸。

價格及產品乃為每個客戶界別而定。雖然港基透過不同渠道提供私人貸款，但信貸批核、市場推廣、交易處理及收回欠款程序基礎設施及資源，均在信用卡中心集中處理，以取得更高效率及更大的控制。

IBA 業務回顧 (續)

港基提供一般VISA及萬事達卡普通卡、金卡及白金卡。銀行亦推多種聯營信用卡，而每種產品的目標客戶各有不同。港基推出不同類別的信用卡，例如專為女性而設的「MyCard」及專為年輕人而設的「Magi©card」，在市場均大受歡迎。「MyCard」是港基率先推出的信用卡，為女性提供特別優惠。「MyCard」的推出是港基最大規模的單一信用卡推廣計劃，亦是香港銀行業推出的第一張以女性為目標對象的信用卡。MyCard更榮獲美國Bank Marketing Associater頒發1989 Gold Coin Award。港基亦是首間率先在香港推出聯營信用卡的銀行，例如推出豐田信用卡(Toyota Card)。推出聯營信用卡，是港基一個有效途徑增加持卡人基礎，亦可使其更有效進行市場推廣。港基亦提供商戶信用卡服務賺取收入。港基為逾二千間商戶提供服務，涉及的銷售處理金額超過二十五億港元。



租購及租賃部

租購及租賃部以一間全資附屬公司港基國際財務有限公司提供車輛及設備融資。港基財務在業界的地位舉足輕重，更以擁有業務專才、批核時間快捷、高盈利及穩健信貸質素而著名。租賃合約一般為期兩年以上，介乎三十六至四十八個月，視乎設備的類形而定。大部份租賃合約屬定息合約，而其餘則屬浮息協議。租購組合為第二最高盈利的貸款組合，現已超逾二十億港元，僅次於信用卡及私人貸款。

本部門的目標客戶基礎為每年營業額介乎五千萬至五億港元的企業(「中小企」)、個別貨車經營商、計程車及私家車。所提供融資的設備包括印刷機、機牀、成衣生產機、塑料注模及金屬加工設備。汽車包括輕型貨車、拖車、私家車、輕型客車及有限數量的計程車。該部門除向車主提供汽車融資外，亦提供車位融資。

港基財務的客戶為香港的個人及機構。由於本港製造業基地已北移至中國廣東省，故此替中國廠房營運設備的融資日增。現時，組合中約34%涉及在國內由港人擁有的廠房中營運的設備。

車輛及設備融資之翹楚

為中小企客戶服務



港基財務是本行的主要業務增長點，該部門賺取高收益，並持續錄得盈利，亦聘有專才及具備高質素的抵押品。港基財務在汽車及設備租購及租賃業務方面取得佳績，主要由於港基財務(1)對於所貸款的行業及公司有深入認識，包括其供求模式、現金流量及業務風險；(2)明瞭抵押品的價值以及對此項設備的二手市場有認識；(3)與主要的經銷商及其網絡(大部份均擁有主要設備及汽車品牌的代理權)維持良好關係；(4)因應客戶需要，迅速批核申請。

港基財務已日漸培養出內部專才、並已具備經驗及知識，能準確評估相關行業的抵押品價值。港基財務是政府為中小企而設的貸款計劃的參與者，有關計劃包括特別財務計劃以及中小企業務裝置及設備貸款保證計劃。

投資銀行部

費用收入主要來源

投資銀行部肩負各項重任，包括按港基策略大力進行相互推銷，擴大市場份額，爭取新客戶，刺激費用收入，以及使本行之服務全面、產品創新的形象更深入人心。至於通常只有機構或高價值客戶才可享受之投資產品，投資銀行部經精心設計後，讓散戶投資者亦可參與。同時，更能夠提供全面投資產品，包括股票、定息債券、貨幣、甚至保險產品，一應俱全，盡顯當中優勢。

財富管理服務

投資銀行部推廣及分銷各類投資產品，成績斐然，足證其營銷實力。同時，亦是費用收入主要來源，由於費用收益增加，使港基可以減少依賴日漸萎縮之貸款市場提供之利息收入及放款業務。二零零二年期間，儘管股票經紀業務隨二零零二年間香港股市成交量下跌而減縮18%，但投資銀行部提供之其他投資產品銷量却錄得數倍升幅，令費用總收入高出二零零一年水平。這些產品包括單位信託基金、債券、股票高息票據及保險相關產品。

此外，投資銀行部亦選擇性地參與債務資本市場之企業交易。例

如，於二零零二年參與地鐵有限公司及香港按揭證券有限公司之零售債券發行。

「蒼晉」理財中心

投資銀行部旗下「蒼晉」理財中心網絡日益擴大，成為港基增長最快部門之一。第七間「蒼晉」理財中心於二零零二年七月啟用，而第八間訂於二零零三年四月啟業。

「蒼晉」理財中心率先於一九九九年啟用，開創推廣香港零售投資服務市場新概念，而產品範疇不斷擴大，加上服務精益求精，使對手瞠乎其後，在「蒼晉」理財中心，港基客戶可以得到全面的投資產品及服務，包括股票經紀、各式單位信託基金、各類貨幣單位的公司及零售債券、股票掛鉤高息票據及股票掛鉤存款、外幣掛鉤存款及期權、結構式票據及債券及全面保險產品，包括單位掛鉤或儲蓄掛鉤人壽產品。派駐這些中心之投資主任均屬合格專業人士，可按客戶需要及風險要求，向客戶提供投資意見。



紅磡「蒼晉」理財中心於二零零二年七月開幕

「蒼智」私人銀行服務

港基透過「蒼智」私人銀行服務，以一站式便利門市方式，滿足更高條件人士個別需要。本行精心培訓之「蒼智」客戶經理，針對大額存戶、富裕投資者、專業人士及公司客戶之董事及擁有人，提供全面消費者及公司產品，而這些服務更是貼身周全，包括投資顧問及組合管理服務。在港基大廈二樓「蒼智」私人銀行中心，客戶可在舒適豪華環境中，處理個人財務交易。「蒼智」客戶經理亦向客戶提供方便之門，親臨客戶辦公所在或有需要時在非銀行營業時間內，滿足客戶銀行及投資需要。這項服務照顧到工作纏身之執業專業人士之需要，這些客戶包括牙醫、醫生、律師、建築師及會計師，均十分歡迎這項便捷服務。



設於港基大廈的「蒼智」私人銀行中心

三十六間分行均提供
保險產品

職員訓練有數，意見
殷實可靠

單位信託基金投資服務

單位信託基金部為港基客戶提供四百種以上單位信託基金，可在本行各分行購買。代理之基金經理包括著名國際基金公司。例如德盛安聯、東方匯理、鄧普頓、富達、景順、天達、怡富、領先、信安及寶源。同時，該部門更向港基投資顧問定期提供有關基金表現、投資分析及組合資產分配之基金選擇等最新資料。

保險及強積金服務

港基客戶現可購買多種人壽及非人壽保險產品，包括特設之單位掛鉤保險儲蓄計劃。超過一百二十名港基員工為合資格人壽保險代表。本行各分行亦代售保險產品。最近，港基與標準人壽簽訂合約，於港基代售標準人壽的保險產品。

港基連同本地其他八間本地銀行同為銀聯控股有限公司之股東，透過全資附屬公司銀聯信託有限公司，提供強制性公積金計劃(香港公共退休金計劃)之退休金計劃。除與強積金緊密合作外，銀聯中九間銀行亦聯手經營其他業務。當中包括由四間銀行(港基為其中成員)合辦Net Alliance之合營業務，以及其他銀行業務合作事項。

投資銀行部銳意拓展產品種類及服務，以應付投資者對日益複雜產品之需求。同時，更藉着與港基集團之其他業務部門及業務產品代理緊密配合，識別出客戶需要，度身訂造產品滿足所需。

港基矢志提供專業優質服務，提高競爭力及客戶忠誠度。投資銀行部全體營銷人員均須應考及通過證監會及保險業監理處根據證券基金及保險中介人素質保證計劃指定之考試。另外，部門所有職員更須參加一百小時以上全年連續之專業培訓及研討會，內容涉及證券、投資產品及保險。

企業銀行部

企業銀行部與零售銀行、租購及租賃部的業務互相配合，使客戶類別擴大，涵蓋中小型公司至若干優質大型機構。零售銀行及租購部與企業銀行部所專注的業務範疇有所不同，前兩者分別專注於為小型的零售及貿易機構提供營運資金信貸，以及提供以資產作抵押的融資，但企業銀行部的員工，則在貿易融資、有期貸款及房產借貸方面，具豐富經驗。企業銀行部與零售部、租購及租賃部、財資部、投資銀行部、信用卡部及營運部門緊密合作，為客戶提供全面的服務，同時締造交叉銷售機會，為銀行賺取額外收入。

新企業家的掘起，加上香港新一代家庭式經營的公司逐漸出現，均為企業銀行業務帶來新商機。舊一代的公司經理，已經與銀行建立多年良好關係，而新一代的經理則尋求更高層次的服務以及嶄新的手法處理其融資需要。另外，新一代的公司經理更注重人際關係，務求選取一間能了解其需要的銀行。港基揉合本地客戶主任的個人專長，新的培訓技術以及精簡的架構，使銀行能滿足客戶的期望以及吸引更多高質素的客戶。

港基注重信貸質素。客戶主任致力了解客戶需要，並且與客戶維持緊密聯繫。客戶一般以港基為主要往來銀行，另外亦有較大型公司選擇港基為第二往來銀行。對公司業務的認識，不僅有助港基作出明智的信貸決定，亦使港基能設定合適的信貸額及因應客戶特別需要作出回應。港基客戶主任的專業精神為人稱道，而員工在處理客戶交易方面亦以準確見稱。對於中小型公司而言，這些均為選擇夥伴銀行的重要取決因素，因為這些公司需要謹慎控制成本，同時須迅速推出新產品以回應市場所需及應付海外買家的訂單。

企業銀行部的客戶類型廣泛，當中有從事零售、買賣及製造成衣、玩具及消費電子產品的客戶，亦有建築材料供應商、餐廳經營商、股票經紀、零售物業投資者以及商住物業的業主。鑑於大部份香

拓展客戶基礎
使之更多元化

設定各種信貸組合
迎合公司客戶需要

提供快速及度身訂造的服務

聯同其他部門提供全面的銀行服務

港製造商已將工廠北移內地，港基亦為在亞洲其他地區進口原料至中國加工生產製成品的公司提供融資。

一般而言，中小企每年的目標營業額介乎五千萬至五億港元，而中型的私人公司及中型香港上市公司的每年營業額則介乎五億至十五億港元。港基相信此市場階層最需要銀行，而透過快速提供且度身為客戶而設的服務，可取得較其他企業服務更高的收益。

企業銀行部分為三個小組，每個小組由一名第一副總裁為主管，並向企業銀行部主管匯報。各小組透過銀行內部轉介、現有客戶介紹、參加商貿組織以及對工商刊物進行研究以發掘業務機會。二零零二年六月，港基委聘會德豐前常務董事洪承禧先生出任顧問，向潛在客戶介紹本行的服務。客戶主任負責制訂新潛在客戶的資料，釐定客戶所需的銀行服務以及獲取財務資料。

客戶主任亦會與其他部門合作，尋求其他商機。過去十八個月，港基已開展一項探訪性推廣活動。港基與其公司客戶的人力資源部通力合作，為該等公司客戶的員工，設計出員工福利計劃。計劃包括提供信用卡、股份孖展融資、保險儲蓄計劃、特別推廣利率優惠的存款賬戶、按揭及強積金服務等。這些服務不僅能使港基以較低的成本獲取新客戶、增加收費收入及低成本存款，同時亦可讓該等公司透過提供有關福利而加強僱員對公司的忠誠度，且無須支付額外成本。客戶主任亦會向高級經理及公司擁有人介紹「蒼智」私人銀行服務，而財資部職員亦會協助解釋外匯及投資產品。客戶偶然亦會需要進行更複雜資本市場交易。企業銀行部會借助投資銀行部的專業人才，提供有關產品，包括附設競投機制的商業票據發行信貸以及收購融資。

企業銀行部為其企業客戶及僱員提供林林總總的銀行產品及服務，包括貿易融資(包括應收賬項及發票融資)、股份孖展及首次公

開發售認購融資、營運資金貸款、物業按揭貸款、有期貨款外匯、投資產品、存款、僱員福利計劃、董事之個人財務組合等。

財資部

二零零二年，財資部成為港基一個主要賺取盈利的部門。透過聘請一組市場推廣人員、推出新產品、設立新系統以及加強與零售銀行部、企業銀行部及投資銀行部合作，財資部已成為本行一個舉足輕重的部門。財資部亦會執行資產及負債委員會及投資委員會的指示，將債券組合的資本溢利變現，帶來純利貢獻一億七千萬港元。

於拓展財資業務範疇前，本行先成立財資風險管理及監控部門，向支援部執行副總裁匯報，以確保能獨立監管所有活動。本行已設立Reuters Kondor+前端及中端辦公系統，提供網上監察。有關設施於二零零三年初獲得RTP後勤辦公室系統支援，發揮更佳效果。

新的交易室已落成，工作人員分屬兩組，分別為交易業務組及市場推廣組。新的交易平台包括BondinAsia、為美國財資交易而設的Deutsche Bank平台、兩個新外匯系統及iMarkets。港基為首間推出iMarkets的銀行，為客戶提供更快及更準確的貨幣期權報價。該部門更特別注重精簡運作以處理增加的業務量、加快處理程序及確保最高的準確性。

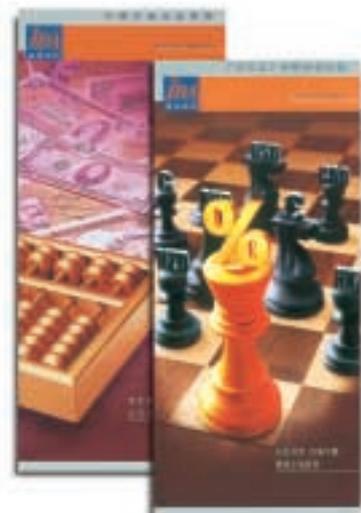
現有產品已重新改良，傳統服務亦已提升。外匯孖展產品已重新包裝吸引更多新客戶。港基亦在十月推出一項零售外幣掛鈎存款。財資部洞悉客戶需要較傳統定期存款有更高回報的投資選擇，因此推出可贖回零售存款證，在本年度下半年分多批推出，並獲得八億一千萬港元認購金額。

港基在六月成為香港政府外匯基金票據以及其他特定工具(包括地鐵公司、九廣鐵路公司、香港按揭證券有限公司及香港機場管理局票據)的市場莊家之一。鑑於港基資產組合中有大額的外匯基金票據，出任市場莊家實理所當然，而此舉亦提供港基更優越條件以滿足客戶需要。

財資部為主要盈利中心之一



全新落成的財資交易室

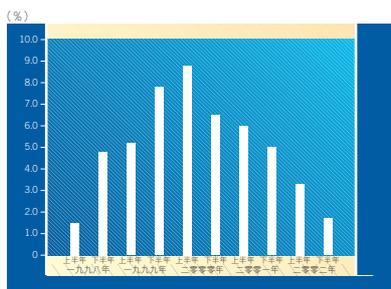


財資部推出多種嶄新產品

設立消費信貸風險
管理部門

企業及零售銀行風險
管理部門分析精細

不履行貸款合約比率



風險管理

本行銳意維持風險管理作為本身的重要優勢。二零零二年期間，本行繼續仔細制訂適用於各類特定業務之風險管理架構，並加入整體企業風險管理理念，以配合各種傳統風險管理措施，加強風險管理的成效。

新設立的消費信貸風險管理部門於二零零二年十月誕生。該部門之成員來自多間國際銀行的資深人員，大大加強了風險管理實力。該部門成立以來，一直致力推行三大優先工作。首先，消費信貸業務的整個服務平台正進行重整，包括為所有新消費信貸產品制訂新信貸政策、配合最先進技術建立最佳工作流程及應用處理系統，以及發展及改進應用信貸評分與風險調整定價模式。

第二，本行正推行一種更全面的風險調整投資組合管理方法。此方法包括投資組合管理分析，並運用風險調整之資產質素管理方法、行為評分模式及風險調整管理模式及現有投資組合的風險調整價格修訂程序。第三，本行正在調整預防性信貸風險控制以及貸款追收及詐騙偵測策略。

企業及零售銀行風險管理部門亦已擴大職能。為配合本行管理層對更精細的信貸分類之要求，同時符合即將實施的監管規定如 Basle II，本行已引入可更細微地劃分風險的嶄新企業風險評級系統。該系統已於二零零二年下旬順利進行測試，目前正在施行中。

在全新的集成應用軟件及自動預報撥動系統支援下，銀行的整體貸款追收能力大為提升。本行為追款員舉行廣泛之培訓課程，以便能更有效分擔工作量及追收欠款程序能達到更高效率。

向支援部執行副總裁匯報的第三組風險管理部門，負責監管財資方面的風險，以確保進行獨立監管。此財資風險管理部門負責管理傳統財資交易及結算限額，亦須負責進行風險表現評估及情況

IBA 業務回顧 (續)

考核，包括了解引入新產品的影響。該部門亦定期就資產及負債管理編製報告。

風險管理委員會於二零零二年十一月成立，為核心策略機構，目的在於定期更新銀行界風險管理框架資料，包括信貸、營運、市場、財務、管制及符合法規方面之全面風險管理。該委員會積極鑑定及評估風險，力求吻合本行之風險取向，同時按照監管環境及最佳市場常規協助設計及執行各項風險管理措施。該委員會亦履行持續監察責任，定期檢討及不斷改善現有風險管理系統，藉以將本行風險狀況的主要趨向及變動向董事會及本行之高級管理層反映。負責財務管理部與支援部之兩位執行副總裁共同出任該委員會主席。

其他支援部門

營運部、資訊科技部及一般行政部之重點工作分為兩部份。首先是為各業務提供所需之後勤辦公室基礎支援，以便能就新引入產品及業務量的轉變作出反應。其次為致力利用科技提升營運效率，從而建立善於應變的風氣以及控制成本。

二零零二年推出的六標準差(Six Sigma)計劃，旨在建立一個精心設計並著重提升業績的方法，藉以改善處理程序，包括提升客戶滿意程度。此方法由摩托羅拉始創，並由通用電氣發揚光大，該計劃透過一個特別設計的認知計劃在本行內各階層推行。三十四名員工接受了一個密集式培訓課程，該課程由一名身兼大學教授並獲「綠帶」稱銜的合資格培訓員教授。學員的角色是在機構中辨認潛在的六標準差項目。每名成功完成三個項目的學員，可各自獲「黑帶」稱銜。

六標準差統籌員會以速成、可見的效果作衡量，確保已實施正確的項目，務求發揚3「C」的六標準差理念更為鞏固：

- 挑戰(Challenge)現有架構
- 批評(Critique)現有程序
- 求變(Change)的文化

財資風險管理部門
進行獨立監管

風險管理委員會
綜合整體框架資料



港基為員工提供六標準差培訓課程

六標準差項目

首先推出的項目涉及減低誤差率及週期時間，目的是使新近獲取綠帶資格的學員，有機會磨練最近所學的技巧。本公司已物識多個新項目，準備在涵蓋二零零三年全年的程序變動中推出。六標準差是港基長期持續改善業務的策略，參與六標準差的員工，可在每年評審中獲得額外分數。

程序改善

改善整體營運支援工作的其他策略，包括要求每個部門在每個月最少落實改善一項程序，另外亦根據一項生產力指數量度各業務部門的表現，務求改善服務水平。本公司特別進一步增強幾年前推出的成本監控文化。二零零一年及二零零二年落實的多個項目及多項舉措已在年內取得成果，使開支大為減少。為銀行客戶推出的新綜合月結單，將零售銀行及信用卡賬戶的變動一併呈列，使到新的電腦資料庫能節省列印85%的報告，繼而節省定期產生的列印及郵遞成本。

資訊科技更新

本行所展開的各項重大資訊科技基建改善工程，均能協助，各項新的業務計劃取得成果，同時配合銀行改善風險管理的努力。全新面貌的財資部，已採用精密的前端及中端辦公室輔助軟件，另外更進行後勤辦公室系統升級及合併的工作，以確保工序暢順。新的財資應用系統提供各式各樣的工具及功能，可提供即時資訊及分析，一方面能使財資部員工作出更明智的決定，另一方面亦可提供一個更佳的管理風險的平台。

資訊科技部與我們的資訊科技策略夥伴EDS緊密合作，推出可支援外匯孖展及期權買賣以及外幣掛鈎存款的應用系統。此系統乃因應業務所需而設立，大受銀行客戶歡迎，並已推及至其他部門。此等新應用系統，有助銀行將產品銷售、記錄、結算及控制等功能完美結合。

推出全新股票交易系統提升效率

投資銀行部在二零零二年推出新的前端股票交易系統，可以為更多零售客戶及高資產值人士提供服務。此項自動化計劃將伸延至後勤辦公室，使銀行有能力管理因持續成功推出新產品而帶來的較高業務量。

IBA 業務回顧 (續)

人力資源部處理一切有關招聘、薪酬福利及挽留人才的行政工作。本部門的主要工作乃提出及實施適當的表現評估措施。本行於二零零一年引進活力曲線概念。此系統集中於財務及非財務目標，包括四個範疇(4E)：精力(Energy)、執行(Execution)、帶動別人(Energizing Others)及優勢(Edge)，將所有員工按標準鐘型曲線評級。表現突出者會獲得獎勵，而表現未達標準者則須接受訓導，以確定有待改善的地方。為協助招聘工作，人力資源部將員工統計數據與各表現評級進行配對，訂出作為日後表現正面指標的條件及背景。

港基支持各階層員工持續發展技能。人力資源部與培訓部門緊密合作，除制定內部培訓計劃外，亦與香港銀行學會及職業訓練局聯手舉辦課程。港基乃全港首間銀行，夥拍各大學為員工提供學位課程。港基／帝保大學的第三批工商管理碩士生於二零零二年十二月畢業，令持有完全認可財務及市場推廣學位的港基員工增至五十位以上。帝保大學的工商管理碩士課程乃為工餘進修人士而設，於美國排名第四。此外，亦有二十位員工快將完成由帝保大學School of New Learning提供的學士學位課程。

會計及管理資訊系統部負責處理總帳、編製財務報表、編寫管理層報告及支付發票。該部門為本行所有部門編製財務報告，並具備擔任財務機構會計師的經驗。

法律部負責文件處理、貸款協議、法庭案件、合約工作及公司秘書服務。本行定期審閱文件，務求令銀行運作簡單及具透明度。內部法律顧問確保文件符合法律並同時讓客戶理解其內容。此外，內部法律顧問亦負責為年內不斷引入的新產品作文書紀錄。

總務部及保安部負責辦事處及其他固定資產的事務，並負責物料採購及挑選供應商。銀行產品市場推廣部與各業務部門互相合作，監管市場發展及物色新產品以吸引更多客戶，並與廣告公司聯絡以制訂市場推廣計劃。

企業傳訊部負責傳媒關係及社會公開活動，以及接受公眾人士的一般諮詢，與各業務部門合作安排區域諮詢委員會活動。本行的



港基／帝保大學工商管理碩士學位畢業典禮於二零零二年十二月舉行。

令銀行運作簡單
兼具透明度

高質素公司管治及監察

與股東溝通

內部通訊刊物「Banking Made Simple」乃由企業傳訊部編刊。港基內部分析員負責安排與證券分析員及基金經理舉行會議。僱員關係主任亦與企業傳訊部合作，確保員工知悉有關政策及業務上之事宜。

公司管治

本行是提倡公司管治價值的先驅，並率先在二零零二年成立了一個獨立的公司管治部門。在高級管理層的領導下，銀行的公司管治及合規部不斷推廣高質素公司管治、防止洗黑錢及與恐怖分子有關的融資活動以及負責一般法規監察事務，在二零零二年均建立多個里程碑。

董事會及高級管理層致力在公司管治及遵守法規達致最高標準，同時認為兩者對於維持本行的持續增長有莫大貢獻，最終對於本行、各股東以至整個銀行業均可帶來經濟裨益。

本行亦努力提升內部員工對公司管治的整體認識及了解。所有前線市場推廣及支援服務部門均參與一系列有關研討會。討論提供一個良好機會，強調除個人誠信及自我監督外，內部控制、透明度、問責性、遵從法規、披露以及與股東充份溝通等亦為良好公司管治不可或缺的一環。

該部門繼續緊密注視預計在二零零三年四月推出的證券及期貨事務條例及附屬法例的立法進展及規例要求。香港交易及結算有限公司頒佈的新公司管治守則以及有關個人資料(私隱)條例的新實務守則亦將在年中實施。本行已完成監管機構所規定的持續專業培訓課程，並符合銀行營運守則。

展望二零零三年，本行擬透過內部落實新修訂的操守規則發揚公司營商的各项原則，進一步推廣公司管治。本行已訂立目標，致力達到監管機構所訂立的新公司管治的最佳水準，並承諾為員工提供相關培訓。