

## 集團行政總裁回顧

# 「我們具實力、多元化及活力和彈性」



渣打業務進展良好。我們訂定了清晰的策略，並已作好準備，把握我們所在市場出現的眾多商機。

渣打在各方面均表現優秀，我們持續錄得強勁的財務業績。我們的策略性目標是要成為世界最佳的國際性銀行，在亞洲、非洲及中東步步領先。

透過創造價值和積極尋求未來商機，我們於所在市場充分掌握機會。我們逐步發展產品多元化，以能服務更多客戶；實踐市場多元化，令我們的業務

有更廣闊根基；推動人才多元化，令我們得以善用最優秀的人才。

我們的客戶基礎亦不斷增長，由二零零三年的700萬上升至今日的1,200萬。收入亦由二零零三年的47億元，增加至二零零五年的69億元。集團除自然增長外，亦透過策略性聯盟及收購而迅速增長，分行數目由二零零三年的450間，擴展至今日的1,200間。

渣打的規模正處於變化當中。

#### 業績表現

二零零五年期間，集團取得重大財務進展。除稅前溢利（計入SCFB）由二零零四年的22.51億元增加至26.81億元，上升19%。按正常基準計算，每股盈利增長23%至153.7仙，而按正常基準計算的普通股股東回報率則為18%。我們矢志成為一個既擁有良好業績亦能創造穩健未來的集團。

# 廣闊根基為我們帶來

## 中國及印度

此兩個主要經濟體系已為我們的業績帶來良好貢獻，而我們亦對此兩個市場的未來充滿憧憬。我們於印度的網絡覆蓋31個城市，共計人口超逾7,600萬。無論對渣打或世界經濟而言，印度均為一個潛力巨大的國家。雖然因競爭愈來愈激烈而導致部份產品範疇的短期邊際利潤被侵蝕，我們有信心渣打正處於有利位置，能實現此充滿活力的市場所帶來的潛力。我們一直投資於增設分行、自動櫃員機、人才、基礎設備及新業務，包括推出個人融資業務。

於中國，二零零五年我們的自然業務收入增長超逾80%，我們並已增加直接聘用員工人數逾40%至1,200人。我們的網絡現已涵蓋14個城市，總人口逾1億。個人銀行業務現於中國10個最大城市其中5個（包括上海及北京）提供服務。我們今天為業務創造盈利，同時亦為明天作好準備。我們在中國招收的畢業生，當中25%正派駐其他國家，以更廣泛地擴闊技術及視野，於適當時候回饋其本身市場。

## 韓國 – SC First Bank

於韓國，我們於一個週末之間為全部407間分行、2,100座自動櫃員機及7公里的招牌重訂品牌，而渣打分行已整合至SCFB的網絡。至於領導層則為一隊經驗豐富、已確立威信，且平衡地融合了本土及國際的行政人員。渣打的目標為於韓國金融服務業取得領導地位。

我們整合的速度和成功，反映了我們韓國員工的才能、專注及承擔。

商業銀行業務於韓國的發展進度良好，我們已具備一個經改良的產品組合及一間全面啟用的外匯交易室。個人銀行業務方面，我們已推出12種新產品，包括「Welcome Back」按揭計劃，其特色為一個月的利息豁免，現已成功招攬38,000個新賬戶及40億元新造按揭營業額。

當初公佈此收購時，我們曾說過每股盈利將於二零零六年有所增長，我們非常滿意地於二零零五年下半年，按正常基準計算，已達成此項目標。

我們現正處於發展初期，惟我們已有一個非常美好的開始。韓國的市場龐大，而我們已為未來作好準備。

## 個人銀行業務

個人銀行業務方面，經營溢利較去年上升21%，收入則上升41%。此業績反映基礎業務勢

## 二零零六年管理議程

加速兩方面業務的增長，並專注於優先市場

- 深化商業銀行的客戶關係
- 於個人銀行業務開展新客戶層面

推動韓國市場的增長及表現

提升服務及創新

成為企業責任的榜樣

## 集團行政總裁回顧 續



《Euromoney》頒發泰國及新加坡最佳債券商獎項

《Euromoney》雜誌嘉許渣打商業銀行於其兩個主要亞洲市場的債券融資能力。



《IFR Asia》年度當地債券商

IFR於頒獎時稱譽我們對當地市場的理解以及衍生及結構產品能力的表現突出。

頭非常良好，於韓國的收購後進展理想及嚴謹和成功地管理風險與成本。不計入SCFB，經營溢利上升8%，收入則上升16%。我們的個人銀行業務客戶層面及產品持續發展，儘管按揭息差受壓，但憑藉業務範圍擴闊及平衡的增加，令整體業務表現良好。

我們正為未來作出投資，發展新產品及客戶覆蓋層面，並增加銷售渠道。於二零零五年，我們共推出超過240項新產

品，包括eSaver、My Dream Account及LinkOne，橫跨我們所有業務。我們分行的「足印」正快速擴展，現已擁有1,200間分行。此增長有賴韓國業務的推動，當地的分行數目已增加至400間；印尼方面，透過我們於Permata所持股權，我們已擁有超過300間分行；於巴基斯坦及中東，我們於過去兩年將分行網絡擴大了一倍。

個人銀行業務的盈利來源愈趨平衡，其專注於財富管理及中小企業業務的方針亦已開始對業績發揮作用。

### 商業銀行業務

我們的商業銀行業務持續進展良好。與二零零四年比較，二零零五年經營溢利上升22%，收入增長19%。不計入SCFB，經營溢利上升15%，收入增長11%。客戶收入增長尤其強勁達19%，各地區、產品及客戶層面的表現相當平

均。我們在大部份主要市場均錄得強勁增長，惟業績受津巴布韋的經濟問題所影響。

我們以客戶主導的策略持續推動主要市場及所有產品的表現。我們正投資以達致持續增長、擴展我們的產品覆蓋範圍和增加我們的環球市場能力。我們已於若干市場擴展我們的業務，並加強我們當地的企業隊伍。過去於主要產品的投資，例如債務資本市場及企業融資，現正獲得回報，於所有層面均錄得強勁的客戶增長。

積極的風險管理正與健康的信貸環境互相配合，亦因淨回撥而產生強勁的款項回收。我們將持續投資於規管監察、基礎設備監控、風險管理及技術。

就整體業績表現而言，二零零五年為滿意的一年。本集團現正為實現二零零六年目標而全力以赴，並已定下我們的管理議程。

### 二零零六年管理議程

- 透過專注於優先市場和擴展



◀ 專為印度新一代而設的產品  
印度平均年齡只有25歲，為渣打帶來專為年輕一代設計產品及服務的商機。

網上銀行 ▶  
eCheque付款渠道為本集團於新加坡強調科技應用的明證。



# 「我們的意向為從良好業績 及建立豐盛未來而人所共知」

地區及客戶覆蓋面，加速兩方面業務的增長

- 於商業銀行業務方面，我們將深化與客戶關係和進行更多交叉銷售
- 於個人銀行業務方面，我們將開展新客戶層面，例如私人銀行及個人融資
- 韓國充滿無限商機，因此繼續成為我們優先重視的市場。我們將推動增長及表現
- 就集團整體而言，我們將加速提升服務及創新
- 於落實企業公民責任方面，我們將繼續成為榜樣。我們於僱員多元化、環保、救盲、對抗愛滋病毒及瘧疾的貢獻，對我們業務所在社區相當重要，並突顯了我們的品牌，讓員工及有意加入本集團人士均對我們另眼相看

## 展望未來

我們的未來業務，將無可避免受到世界人口自然轉變的影響。於未來五年內，中國65歲以上人口將突破1億，印度則將有超過3.5億人口為15歲以下。此等轉變對我們的業務影

響深遠。由於不同的年齡組別有不同的期望，我們將會增加更多產品類別，亦須深入考慮如何於不同市場發展本身品牌。

環境正成為所有業務的一項重要議程。我們於所在市場均關注到能源、空氣質素甚至水源問題，環境因素可能影響我們的客戶根基。我們需重新關注資源問題，考慮到作為商業團體我們應慎用資源、環繞它們訂立借貸政策，以及參與討論此等事宜對未來經濟的影響。

透明度亦是另一逐漸對我們的業務有影響的範疇。越來越多以快速傳送的資訊，正於多方面為我們、員工及客戶提供令人振奮的機會。同樣地，規管要求及壓力亦與日俱增。縱使背後具正面的推動力，但此等規管要求亦不免構成負擔。

我們的思維現正專注於幾方面。我們理解到為確保持續良好表現，便需為未來設想。

我們相信，為應付此等挑戰，我們必須具備三項主要能力。我們必須真正了解我們的客戶。我們必須具備創新的能力，並創造合適的環境以供實踐；且為達致此目的，我們必須致力發展具備理想質素的人才。

我們客戶的知識水平與日俱增。接近客戶是關鍵所在，本集團的「優秀客戶服務精神」計劃於接觸我們的客戶和理解他們的需要方面有莫大進展。我們進行環球研究，從超過25,000名受訪者中獲得超過300萬個數據點。於個人銀行業務，我們從22個國家進行的

調查結果得悉，於二零零五年，我們有80%忠誠及欣賞我們的客戶。此數字較去年有所上升，等同增加了大約400,000名額外忠誠客戶。

我們的品牌承諾為「理想夥伴、以身作則」。我們所做一切均以客戶意見為中心。聽取客戶意見有助我們發掘新主意，例如為回應客戶意見，我們於新加坡推出在線支票格式「eCheque」，推出後反應不俗，我們並已申領了有關專利。這是銀行不斷創新的其中一個例子，亦是改變市場地位的產品種類。

除客戶帶動的創新外，推出市場的速度亦相當重要。集團近年積極投入科技，促使我們減低開發時間之餘，仍能維持銀行應有的嚴密檢查。例如，我們僅以72天的時間，即於印度實施了我們的個人融資平台。



## 於東非步步領先

於一項由PricewaterhouseCoopers 及Nation Media Group共同進行的調查中，渣打獲譽為東非「最受尊崇的公司」。該獎項乃以300名高級業務經理的意見為基礎，確認了本集團於非洲實施策略的成功。

## 集團行政總裁回顧 續



**eSaver**於新加坡瞬間成為市場龍兒

我們於新加坡推出的開創性 eSaver 儲蓄賬戶於一個月內即達成其18個月的銷售目標。這項產品為個人銀行業務於二零零五年推出超過200種產品之一。

為向我們的客戶落實「優秀客戶服務精神」和推動創新，我們需要具備優秀的人才，尤幸本集團愈來愈能吸引人才的加入。經濟增長及我們業務所在市場令人振奮的商機，對具備高度才幹的人才充滿吸引力。

透過開辦畢業生培訓計劃，我們吸納和培養優秀人才，以作長遠準備。二零零六年的國際畢業生計劃已接到超過40,000份的申請，其中超過19,000份來自中國。就集團整體而言，我們正發展出一隊更國際化、具流動性、年輕而富才華的員工隊伍。

我們亦注重優秀人才的發展，並具備一個全公司貫徹實行的

程序，以識別所有階層的人才，讓我們可以加快發展最優秀的人才。例如，於二零零五年，我們最具潛質員工當中，接近40%獲某種形式的職務發展調動，另16%為國際調配。於我們已具規模的員工隊伍中，表現優異和潛質優勝的員工的流失率極低。去年，80%的高級管理層職位均為集團內部調配。

擁有適當的人才才是我們持續增長的關鍵。我們相信，現在於人才方面作出的投資，將會為我們帶來真正的競爭優勢。

我們全力以赴，於各方面爭取「步步領先」的優勢，將鞏固我們現在和未來的業務表現。

### 前景

於二零零五年，本集團錄得理想的財務表現，亦達成重大的策略進展。二零零六年的前景樂觀，縱使我們未能幸免於外來衝擊，我們預期集團整體的收入增長將達雙位數字。我們的實力、多元化及廣闊根基為我們帶來活力和彈性。個人銀

行及商業銀行業務（包括 SCFB）均勢頭良好，我們已有充份準備，於我們所在市場掌握每個機會。

我們將維持以嚴謹方式管理開支，亦將繼續專注改善生產力和持續投資於新產品、新能力及擴展分銷。全年開支增長將大致與收入增長同步。

我們將靈活管理全年投資支出的步伐，同時著眼於風險環境及業績。

我們將繼續積極管理風險。於個人銀行業務方面，儘管台灣將繼續帶來挑戰，我們預期貸款減損支出將趨向與整體賬目規模及組合同步增長。於商業銀行方面，縱使我們大部份市場的信貸環境維持穩定，我們對信貸前景仍略為謹慎。此外，二零零五年的收回及回撥



### 「渣打馬拉松—全球最強之戰」

全球最強之戰今年是第二次舉行，成為規模較大和氣勢更佳的比賽，其157.5萬元的獎金亦為體育競技之最。於奈羅比、新加坡、香港及孟買舉行的四站賽事共吸引逾80,000參賽人次，其中香港站吸引了超過40,000名健兒參賽（圖左）。

## 步步領先

款項水平將不會再於二零零六年出現。因此，我們預期商業銀行業務於二零零六年將回復出現淨支出的情況。

### 總結

渣打業務進展良好。我們訂定了清晰的策略，並已作好準備，把握我們所在市場出現的眾多商機。

*E. Mervyn Davies*

### 集團行政總裁

戴維思，CBE

二零零六年三月二日

## 渣打目標成為投資者、客戶、僱員及其他利益相關團體的理想夥伴。

### 利益相關團體的融入

作為對企業責任承擔的一部份，我們希望以我們的技術、產品及服務為各社區及經濟體系提供援助，以及協助保護環境。

於二零零四年，我們決心向我們的利益相關團體學習。我們相信，這樣做將能達致一個可持續企業責任計劃，實現持久的改革。

我們就利益相關團體的融入制定了一套正式計劃，並於二零零五年遵從此計劃專注於向社會負責的投資社區、非政府組織以及英國政府的發展及環境部門建立關係。

於二零零五年，我們與非政府組織及社會責任投資分析員召開了超過50次會議，以理解我們利益相關團體所關注事宜及權益。我們亦委聘代理機構進行更多有關利益相關團體的研究調查。此等討論有助我們掌握如何可以更佳匯報進度和清楚應專注的社會及環境項目。

### 匯報進度

我們於此等事宜的進度，連同渣打對企業責任的承諾及管治詳情載於我們的企業責任網站。於可行情況下，我們亦提供數據指標，以符合全球永續性報告計劃（Global Reporting Initiative）的指引。

二零零六年上半年將於以下範疇提供特定報告：

- 借貸及「赤道原則」（Equator Principles）的社會及環境風險
- 氣候轉變及環境
- 負責任的銷售
- 多元化及包容
- 社區投資及僱員義務工作
- 健康、安全及保安
- 追蹤貪污

我們已獲得良好進度，惟我們知道仍有更多要做的工作。本集團已制定二零零六年目標，並密切監察其結果。

我們相信企業責任及維持長期盈利能力有著緊密相連的關係。我們已於下文業務回顧一節，於報告我們的業務情況之餘，亦詳述我們的企業責任活動。

詳情請瀏覽我們的網站

◀ [www.standardchartered.com/corporateresponsibility](http://www.standardchartered.com/corporateresponsibility)

