

業務回顧

履行價值 實現我們的價值

憑著本集團致力提供優質的服務、創新的概念、在人力資源方面投資、公平的營商手法和模範的企業管治，本集團的財務業績表現有目共睹。

藉著結合營運效率、企業責任與僱員的參與，我們的策略推動價值創造，而此等因素的聯繫亦日漸緊密。

我們為一間日趨均衡發展的銀行，並透過地區及產品多元化，收益來源及人才不斷壯大。我們悉心回應、忠誠可靠、靈活創新、突破界限及勇敢求進的價值觀，是推動表現增長的核心元素。

我們的投入精神

本集團於其市場採取的策略以自然增長為主，輔以策略性收購及聯盟。於二零零五年，本集團於兩方面均取得進展。

SC First Bank

本集團本年度最矚目的盛事為於四月收購韓國第一銀行—現已易名為SC First Bank。本行於預定計劃時間前完成整合SC First Bank與渣打於韓國的分行，足以彰顯本集團的成功因素。



韓國最大盤房投入運作

SC First Bank擁有韓國最大的外匯交易室。該盤房於二零零五年十月舉行傳統韓國儀式正式揭幕啟用。其宏大的營運規模反映商業銀行提升服務和於韓國帶動產品創新的商機。該盤房成功啟用展示了本集團對韓國的承擔。

作為一間海外銀行收購在韓國享負盛名的金融機構，堅守我們和SC First Bank在韓國的客戶、僱員及其他利益相關團體中的信譽均十分重要。

我們的員工確保易名和合併未有對客戶造成干擾。我們歡迎5,000多名SC First Bank的僱員加入，尊重他們的現有協議和訂立新的安排，建立和諧的勞資關係。SC First Bank的董事會由韓籍和非韓籍成員組成，確保達致平衡的組成結構。

在產品創新及服務方面的投資，是本集團成功的關鍵。於二零零五年最後一季，我們在SC First Bank進行了超過10,000個培訓日，課堂培訓增加了20%。SC First Bank為首

家金融服務機構獲韓國政府給予A級，表揚其電子學習的質素。

在快速增長的時期，與新僱員分享我們的價值和策略極其重要。SC First Bank的員工亦包括在我們二零零五年員工調查範圍內，自願回應率達到98%，參與程度與本集團的水平一致，其國際儲股計劃的參與率為本集團中最高，達到92%。

本集團藉著推行各種社區計劃加強僱員的參與度。在韓國，我們在七月SC First Bank家庭日舉行「看得見的希望」對抗失明活動。從年度員工薪金捐款中撥出的僱員捐款和本集團的等額捐款合計達到713,000元，已捐給韓國社區救濟基金和「看得見的希望」。

SC First Bank在韓國推出新品牌

於聽取利益相關團體的意見後，新的韓國品牌—SC First Bank正式推出。在全國407間分行網絡設置新品牌標誌成為韓國有史以來最大的品牌重訂活動，在短短一個周末時間即告完成。



於中國的投資

渣打於中國的經營接近150年。本集團於中國設立10間分行，其中7間已獲授牌照向企業客戶提供人民幣銀行服務。本集團於十月獲批准於上海、北京及深圳增設3間支行，標誌著我們的擴張計劃已邁出了重要一步。

於十二月，商業銀行業務獲准以上海分行擔任銀行同業外匯市場莊家。商業銀行憑著其資本市場服務的聲譽，贏得中國建設銀行史無前例的人民幣30億元按揭證券化交易中的牽頭角色。

於九月，本集團收購中國渤海銀行的19.99%股權。該行總

部位於天津市，為國內首家股份制商業銀行。

中國渤海銀行擬憑藉渣打的國際銀行經驗達致長期增長，於商業銀行及個人銀行推出創新產品。此項投資有助我們推動中國的自然增長策略。

亞洲的增長市場

印度是本集團在亞洲的另一重大機遇。於二零零五年，我們繼續建立我們的業務覆蓋。個人銀行業務在印度增設了五間新分行、十七座自動櫃員機及六間個人理財中心。

二零零五年商業銀行業務於印度表現極佳，主要由客戶收入增長所帶動。渣打於涉及印度公司的合併收購中名列第一，為價值合共30億元的交易提供意見。



於中國渤海銀行的投資

九月，我們簽訂協議，以1.23億元投資於中華人民共和國自一九九六年以來首家全國性股份制商業銀行－中國渤海銀行19.99%股權。中國總理溫家寶和英國首相兼國會議員貝理雅見證了簽約儀式。

增長機會遍布整個亞洲，亞太區其他地區（例如印尼、泰國及台灣等國家）個人及商業銀行業務方面均錄得強勁增長。

於二零零五年，本集團透過買入Asia Commercial Bank的少數權益於越南投資。我們為越南首家收購越南本地銀行股權的外資機構。此外，渣打在泰國取得了Standard Chartered Nakornthon Bank的全部控制權。我們現於泰國擁有41間分行及辦事處，以及差不多1,700名員工。

本集團在已建立市場，例如其最大市場－香港錄得優秀表現。

香港個人銀行業務受惠於我們在二零零四年和二零零五年底就成本方面作出的決定。在利率不斷趨升的環境下，本行的業務重新專注於財富管理和中小企業業務，以推動強勁負債增長。

由於專注於中層市場客戶，香港的商業銀行業務收入增長強勁。環球市場和現金產品錄得強勁業務量增長。

作為一間植根亞洲的英國銀行，我們率先建立英國和亞洲之間的聯繫。本行主席Bryan Sanderson與英國工貿大臣Rt. Hon. Alan Johnson MP聯袂擔

任亞洲專責小組（Asia Task Force）的聯席主席，該組織為由財政大臣Rt. Hon. Alan Johnson MP成立的英國商業領袖專責小組，肩負加強英國和亞洲之間商業的聯繫。

在非洲的領導地位

非洲在本集團的過去和未來均佔重要席位。儘管面對貧窮和管治的挑戰，非洲擁有豐富的資源和多姿多彩的文化。憑著深植亞洲和非洲的根基，我們已準備就緒，從這兩片大陸之間日益增加的貿易活動中受惠。

渣打透過其在十三個國家的營運，支持非洲當地的業務和社區發展，本集團在非洲成功的故事中擔當其中一角。

南非是我們非洲策略的重要市場。我們在二零零三年重新進入南非個人銀行領域，並已將業務重點由儲蓄重新定位至按揭，以發揮我們的優勢。

於二零零五年，我們增加在尼日利亞的投資達到1.40億元，



◀ 產品推廣帶動香港個人銀行業務
香港個人銀行業務錄得強勁表現，乃有賴信用咭及財富管理的新產品推廣的支持。馬拉松活期存款引起市場矚目的推廣計劃，令這股推動力在二零零六年得以延續。

業務回顧 續

為把握在不斷變化的市場中的機遇，我們必需提供創新的產品。

以支持我們在這個非洲第二迅速增長經濟體系的鴻圖大計。我們對尼日利亞的長遠期望充滿信心。

去年，由於非洲諸個最主要經濟強國尋求建立復興經濟的長期計劃，令該區成為國際政治議程焦點。

渣打在Commission for Africa擔當領導角色，與英國政府在加強非洲整個區域中小企業業務的建議上互相合作。這與我們重新部署非洲的中小企業務路向一致。我們亦在一個致力於結束非洲貧困的國際商業聯盟—Business Action for Africa中擔當領導角色。

中東及南亞區其他地區 — 機遇之區

在中東及南亞區其他地區，我們在兩項主要業務和絕大部分地區達致雙位數收入增長。商業銀行業務在銀行交易業務、資本市場和企業融資方面，客戶收益均錄得良好增長。在個人銀行業務方面，收益增長受財富管理、信用卡和中小企業務所推動。

我們於該地區最大市場阿聯酋，在基建、旅遊及貿易所帶來的強勁經濟增長推動下取得

卓越的業績。阿聯酋正在確立其作為地區及金融中心的地位。

巴基斯坦於二零零五年為本行帶來強勁增長。渣打於巴基斯坦已建立逾140年的悠久根基，於該國銀行業發展佔領導地位。

於過去兩年，我們於巴基斯坦的分行數目增加一倍達44間，覆蓋10個主要城市，員工人數亦由一年前的700人增加至1,000人。

二零零五年十月巴基斯坦發生地震，本集團伸出援手，捐款100萬元，協助該國的重建工作。

渣打於二零零五年慶祝在孟加拉成立一百週年，透過收購美國運通銀行的孟加拉商業銀行業務，鞏固了其作為該國最大外資銀行的地位。

基於油價轉強和經濟快速發展，中東及南亞區其他地區增長迅速。增長亦帶來人才競爭

及僱員成本上升。我們將按部就班作出投資，以維持我們的成本架構。

美洲及英國

我們於美洲及英國的業務仍佔我們策略的主要部份。

本集團的紐約業務為主要美元結算行，為於我們所在市場進行交易的企業客戶提供重要服務。

隨著拉丁美洲如巴西等經濟體系轉強並增加與我們其他地區進行貿易，我們於拉丁美洲的業務將可受惠。

英國為本集團歐洲業務環球賬戶管理的樞紐，而我們具競爭力的定位，亦增加我們對該等愈來愈有意於我們所在市場營商公司的吸引力。

於金融服務業透過例如新巴塞爾資本協定收緊規管下，我們的英國業務為本集團整體提供的管治和法規準則擔當重要角色。

我們如何競爭

隨著競爭加劇，為把握在不斷變化的市場中的機遇，我們必須提供創新的產品及盡可能全面的服務，以滿足客戶的需求。

本集團在新加坡推出eSaver及eSaver Kids儲蓄戶口，為新加坡的儲蓄市場帶來革命性創新概念。該產品提供更高的利率，無最低存款及結餘要求，不設月費及無固定存款期。在短短不足一個月的時間內已實現了所訂下的十八個月銷售目標。

渣打亦透過智能手機流動銀行功能及獨一無二的eCheque付款渠道，在新加坡及東南亞建立網上銀行的新標準。該等創新突顯本集團利用科技滿足日益複雜的客戶需求的能力。

我們所在市場中的一個重要機遇為以伊斯蘭銀行產品滿足穆斯林客戶的需求。我們在五個國家擁有伊斯蘭銀行業務。



◀ 阿聯酋的當地隊伍

渣打的Emiratisation計劃是本集團在阿聯酋策略的一個組成部分。我們目前在渣打杜拜的所有管理層聘用近400名埃美爾籍的僱員，突顯本集團利用本地人才方面的理念。



渣打肯尼亞贏得產品創新獎項

內羅比有抵押放款經理Beatrice Maingi於倫敦舉行的二零零五年度Institute of Financial Services/Deloitte Financial Innovation Awards頒獎典禮上手捧二零零五年度最創新產品—渣打的肯尼亞固定利率房屋貸款獎項。

在馬來西亞，我們推出QuickCash伊斯蘭私人貸款，此項業務是為符合Shariah的法律而開發。我們將憑著在馬來西亞取得成功的基礎上，於二零零六年進一步推出伊斯蘭銀行產品。

科技平台為成功銀行具備的特色。我們策略的主要部份為善用科技，藉以提供令客戶及競爭者意想不到的產品。

舉例而言，於新加坡的創新產品eSaver於設計完成僅兩個月後便推出市場。為隨時與科技轉變同步，本集團已聯同新加坡管理大學設立「創新中心」以培育科技研究。

聯盟策略

於二零零五年，本集團訂立若干聯盟，以取得競爭優勢和額外服務。

商業銀行業務為許多超高淨值家族業務的商人提供服務。我們在十二月份公佈與主要家族理財公司Fleming Family & Partners Limited (FF&P) 建立夥伴關係，初步為亞洲及中東地區的家族客戶提供度身訂造的財富管理策劃。

我們與FF&P的合夥經營有助我們建立將於二零零六年推出的私人銀行業務。

於二零零五年，本集團購入全球最大的非銀行外匯專業機構Travelx的6%股權。

本集團與Travelx結盟令渣打可提供更多創新產品，並為Travelx開拓進入亞洲市場的機會。渣打與Travelx於二零零六年初在中國推出於環球通用的電子旅行支票Easigo。

充滿活力的品牌

本集團力求創新和達致盈利多元化，得到日漸廣為人知和受信賴的品牌所支持。我們已瞄準主要市場的贊助機會。

於二零零五年，我們贊助英國最著名的球隊之一托定咸熱刺(Tottenham Hotspur) 到韓國參加韓國和平杯比賽。熱刺隊員參與涉及渣打僱員及客戶的活動，有助本集團在韓國建立知名度。

渣打亦與迪士尼建立長期關係，成為於二零零五年九月開

業的香港迪士尼樂園的法定贊助銀行。

在中東及南亞地區，本行為二零零六年阿布扎比高爾夫錦標賽(Abu Dhabi Golf Championship) 的主要贊助商，有助建立與利益相關團體的關係及提高品牌知名度。

我們的重點贊助項目要數在奈羅比、新加坡、孟買及香港四地舉行的一系列渣打馬拉松「全球最強之戰」所贊助的157.5萬元獎金總額。馬拉松多回合賽事於二零零五年踏入第二屆，彰顯我們的品牌及價值，加強我們對所在社區的承諾，並得到本集團的僱員的參與，組成多個隊伍代表渣打參與各場競賽。透過我們的全球大使Henry Wanyoike參與該活動，連繫至「看得見的希望」慈善活動共襄善舉。

領導人員的推動力

我們已成為一間規模更大、結構更為複雜的銀行，故我們必須確保招攬適當的領導人才，推動現時和未來的業務發展。

於二零零五年，高級管理人員總數已由230名增加至350名。本集團加強重要職務的人才繼任計劃及在本集團上下推行領導人員發展計劃。

此外，我們於二零零五年挑選出90位冒起中的領袖，以接受專注培訓，加快其融入主要職位繼承計劃的速度。

我們增加準畢業生的招聘人數。該等僱員接受有系統的職業發展、擔當不同崗位和汲取國際經驗，以為加快職業生涯擢升作好準備。

在人才競爭日益激烈的市場中，本集團推崇公司企業責任的宗旨使其在云云企業中突圍而出。最近有研究顯示本集團所招聘的50%大學畢業生視企業責任為其決定加入渣打的誘因之一。



◀ 贊助「熱刺」球隊訪韓
我們贊助英國著名球隊之一托定咸熱刺「熱刺」球會近期到首爾參加韓國和平杯賽，他們並旗開得勝。

▶ 渣打贊助香港迪士尼樂園
渣打與迪士尼的關係追溯於二十世紀六十年代，這令其成為於二零零五年開業的香港迪士尼樂園的理想指定銀行。渣打已瞄準主要市場中的贊助機會以樹立其品牌，及在現有及潛在客戶中贏得良好形象。

業務回顧 續

我們的目標，是以誠實、清晰的市場推廣，建立作為一家負責任財務機構應有的誠信，從而推動我們的品牌信念。

我們予客戶的承諾

渣打擬憑優質服務及依循我們的信念待客以贏取聲譽。

「優秀客戶服務精神」是本行致力於成為客戶的理想夥伴的承諾的核心。本行於二零零四年開始實施一連串推動工作，以令渣打在二零零八年之前以卓越客戶服務見稱於世。我們希望「優秀客戶服務精神」為本行建立客戶忠誠度、增加收入及創造價值獨一無二的優勢。

「優秀客戶服務精神」有四大元素，分別是聆聽客戶的意見、流程改進、定量目標和計量，以及改變管理和溝通。

於二零零五年，本集團已在就「優秀客戶服務精神」作出的四項承諾方面取得良好進展。

於二零零四年，「優秀客戶服務精神」模式的執行已涵蓋10個國家，而在二零零五年已擴大至全球網絡。

個人銀行業務及商業銀行業務均採用全球性的服務衡量標準，並在每項業務的最高層次進行評估。

自客戶意見調查獲得的改善數據、更有效掌握客戶的意見和訴求，以及劃一服務準則已於整個集團帶動改進。

培訓員工於提供服務佔重要角色。於二零零五年，我們的僱員完成了250,000項網上學習課程，較二零零四年增加260%。

於二零零五年，共有7,000名員工參與激發意見的會議，提供差不多3,200項橫跨本集團的改善項目。於環球「創新週」產生的2,500項由員工提供的新主意已放置網上。

客戶現已開始領略各種新措施的好處，包括延長支付現金的截止時間、加快發送新信用卡的時間和更詳盡及準時寄發結單。

本集團的整體市場及業務共有50名全職「優秀客戶服務精神」倡議領袖，彼等直接向國家行政總裁或業務主管匯報。「優

秀客戶服務精神」傳播的另一重要指標，是二零零五年期間已有90%員工完成網上「優秀客戶服務精神」培訓。

本集團於二零零五年進行個人銀行及商業銀行的分析，藉以識別最佳待客員工的行為特色。我們以分析成果用於招聘、發展、培訓和獎勵擔當重任的員工，從而改善客戶經驗。

後勤部門例如風險管理及人力資源於二零零五年亦參與「優秀客戶服務精神」活動的前線工作，目的是視利益相關團體例如監管機構、股東及員工等猶如我們的客戶般看待。

待客公平

渣打的主要監管者乃英國金融管理局(FSA)，其為世界最主要監管機構之一。FSA於二零零四年引入一項名為「待客公平」(TCF)行動，而本集團已於全球個人銀行及商業銀行業務貫徹應用其原則。

負責任的銷售已成為本集團長久已來習慣的一部份。於二零零五年，本行鑑於FSA的計劃而以一個由高層人員組成的工

作小組審核本行的產品、政策及程序。工作小組已批准有關企業管治、資料保護、投訴及誤導銷售的政策。

渣打應用「待客公平」精神於所有員工、第三方直接銷售代理、外聘逾期款項收賬人及培訓和招聘代理機構。

隨著金融服務業競爭愈來愈激烈，銷售手法亦漸趨進取，導致多數客戶對金融服務推廣均存有戒心。此情況為渣打製造了突圍而出的機會。

我們的目標，是以誠實、清晰的市場推廣，建立作為一家負責任財務機構應有的誠信，從而推動我們悉心回應、忠誠可靠和勇敢求進的品牌信念。

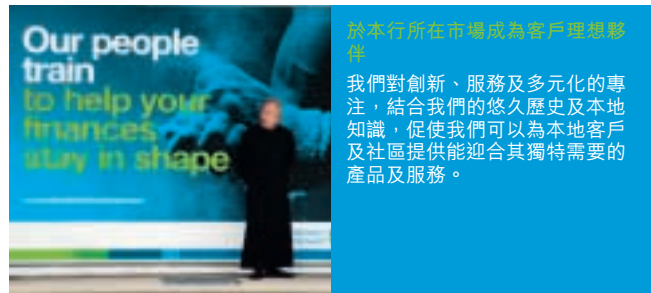
我們的產品風險委員會審核所有與個人銀行產品及新產品計劃有關的風險。所有個人銀行產品均須通過委員會的審核。

由於誤導銷售複雜的財富管理產品的風險較高，此等產品的適合程度、定價及擬使用市場推廣渠道必須於集團層面審批。



◀ 年度國家銀行獎項(Country Bank of the Year Awards)

渣打獲The Banker雜誌選為二零零五年於津巴布韋、象牙海岸、坦桑尼亞、塞拉利昂、博茨瓦納、阿富汗及汶萊的年度銀行。



於本行所在市場成為客戶理想夥伴

我們對創新、服務及多元化的專注，結合我們的悠久歷史及本地知識，促使我們可以為本地客戶及社區提供能迎合其獨特需要的產品及服務。

對我們員工的承擔

我們所在市場的人口資料正逐漸轉變，令人才競爭更趨激烈，故吸引、培育和挽留人才的工作變得愈來愈重要。

渣打聘用超過44,000名員工。員工隊伍於二零零五年增加了14%，此增幅未有計入SC First Bank的僱員和離職調整。作為一家快速增長的國際性機構，我們的目標是吸引具備適當能力的人才，發展其才幹和按其貢獻給予獎勵。

本集團的快速增長，於調配適當任職人選、維繫正確勞資關係和保留有才幹員工等方面帶來挑戰與機會。

我們具備一個貫徹公司的程序識別人才，務求加快最優秀人才的發展。

此程序結合一個獎勵和表揚的制度，以識別表現卓越及幫助挽留表現卓越及潛質優厚的人才。表現卓越和潛質優厚人才的流失率分別為3%及6%，大

幅低於集團的平均水平。由於在主要增長市場的人才競爭激烈，我們於二零零六年將更專注努力挽留員工。

我們相信透過國際性及跨功能的發展調動，可為員工帶來成長機會。於二零零五年，超過40%的潛質優厚人才獲發展調動，其中16%為國際調配。因此，60%高級經理及10%初級經理已曾於網絡內超過一個國家工作。

每個業務範疇均設有業務風險委員會以識別各種風險，其中包括人力資源風險。資源和繼承計劃、資料整理和報告，以及表現和獎賞策略，均有助降低全球與僱員有關的風險。

把握多元化的優點

我們希望各級別的員工能夠反映本集團的多元化優勢，盡展所有僱員的不同才能，並建立瞭解客戶、監管機構及社區的強大隊伍。深厚的本地知識有助我們創造機遇及降低風險。

我們的員工有來自遍及五十六個國家和區域的八十九個國籍的族裔，其中女性佔全球僱員比例接近50%。多元化及包容是我們品牌內在蘊含而又與別不同的元素，亦是我們價值觀和推崇公司企業責任的宗旨的核心。

通過包容達致多元化將令我們能夠瞭解利益相關團體及為其提供服務，並使我們成為所在市場的首選僱主。性別和國籍是我們的首要關注重點。

於二零零五年，高級員工的女性比例穩定地維持於15%。按人事變動和人員數目增長調整後，女性佔高級員工人數於二零零五年上升19%。高級管理層之員工涵蓋四十五個國籍，我們亦繼續在所在市場中建立高級本地人才隊伍。

於二零零五年，本集團的多元化及兼容性委員會(Diversity and Inclusion Council)建立目標、原則及標準架構。我們亦專注於外部最佳慣例指標，確立多元化衡量標準的基準，並委以高級經理監督和執行上的責任。於二零零六年，本集團將邁出更大步發揮在多元化方面的自然優勢。

幫助僱員平衡工作與個人承擔均十分重要。於二零零六年，本集團將發展具靈活性的工作制度，並將致力於關注個人需要和幫助僱員平衡工作與個人生活。

獲激勵員工隊伍

鼓勵員工積極投入工作能減低流失率、提高生產力及改善財務表現。

在香港，具較高員工投入程度的分行員工流失率，較較低投入程度的分行低46%，其邊際利潤增長則高出16%。

全球實施員工投入程度計量已踏入第五年，獲得96%的自願參與率及持續改善的投入程度。

本集團致力建立以追求卓越表現為榮的文化。二零零五年，本集團共有98%合資格員工接受每年兩次的表現評核，以助識別表現卓越及未如理想表現的員工。



阿聯酋推出首次以運動為主題的信用卡
二零零五年，渣打於阿聯酋推出以運動為主題的信用卡，響應該國對運動愈來愈有興趣的趨勢，卡主並獲有關運動的優惠。此創新設計展示了渣打於阿聯酋佔業內領導地位。



業務回顧 續

投資於社區健康、技術及教育能達致良好商業效益，亦能促進經濟持續增長。

透過指導及行動策劃幫助下，於二零零四年表現未如理想的員工，當中74%現已成為稱職或表現卓越員工。

首個評估表現與管理過程的年度調查顯示，83%的員工獲得指導助其改善表現。二零零六年的目標，為於年初儘早訂立目標。

獎勵表現

我們致力給予員工具競爭力的獎勵。我們提供涵蓋薪金及福利、現金花紅及股份獎勵的具競爭力組合。

為激勵和留住重要人才，本集團於二零零五年引入半年股份獎勵。我們將監察此計劃對二零零六年業績及員工流失率的影響。

我們釐定基本薪金、退休福利、花紅及股份獎勵時均與主要競爭者掛鈎，而我們於所有業務及地區均提供核心福利。

所有員工均可參與本集團的儲股計劃，並視乎表現及潛質，獲授一個或多個酌情股份計劃的獎賞。於二零零五年，已有44%員工參與股份儲蓄計劃，較二零零四年增加22%，而3,100名員工於二零零五年接受股份獎勵，增幅23%。本集團正尋求增加員工股權，令更多員工分享我們的成功。

渣打於二零零五年表現卓越，現有多個機會可為股東帶來回報。我們的市場增長迅速，我們正加強於適當的產品、人才及程序方面的工作，以有效把握我們面對的機會。憑藉我們於此等市場的深厚根基，加上持續不斷地著重創新、服務及多元化，我們旨在成為「理想夥伴」及「以身作則」。

我們的幹勁支持我們的社區所面對的挑戰作出回應，讓我們得以創造佳績，令所有我們的利益相關團體受惠。

對社區的承擔

長期增長不單依賴財務表現，亦須與利益相關團體並肩努力，在本集團品牌承諾基礎上，於所在社區「以身作則」和成為「理想夥伴」。

我們一方面專注業務增長，另一方面亦須為促進持續增長所面對的長期挑戰作出反應，並隨時準備面對突如其來的事件。

支援社區

本集團強勁的業績，有助其為當地社區作出支援。於二零零五年，渣打動用2,240萬元或除稅前溢利0.84%投資於社區計劃及合夥組織。

另一方面，投資於社區健康、技術及教育，能達致良好商業效益，以促進經濟持續增長，為長遠繁榮不可或缺的條件。為社區作出貢獻同時有助與客戶、政府及監管機構建立連繫，亦可激勵員工士氣。

二零零五年，本集團議定一個選擇社區工程項目的新架構，包括於那裡投資和為全新及現有計劃釐定選擇標準。我們期望藉著我們的行動，突出我們致力為社區長遠發展努力的銀行形象。

任何投資必須：

- 為社區帶來長期、可持續及可量度的利益
- 涉及員工、客戶及供應商的參與
- 讓本集團可以善用長處和利用專門知識

渣打過去多年一直鼓勵員工參與社區工程項目，當中包括員工的時間，於二零零五年的年度社區投資計劃估計為630萬元。

我們最突出的計劃，包括可防範失明及愛滋病毒／後天性免疫缺乏症等全球性問題。

看得見的希望

目前全球估計共達3,700萬名失明人士，其中75%的個案為可避免失明。



◀ 渣打於奈羅比(Nairobi)馬拉松改寫選手命運
渣打奈羅比(Nairobi)馬拉松改寫了贏得該項賽事的肯尼亞選手Samson Barmao(圖左)的一生。Samson Barmao贏取18,750元後，計劃為母親興建一所新房子和購買若干土地，以改善一家人的生活。本行於舉行馬拉松賽事期間(圖右)，亦推動社區活動及青少年參與。





本集團的關懷愛滋計劃贏得聯合國兒童基金會獎項

聯合國兒童基金會頒授獎項予本集團的關懷愛滋計劃。聯合國兒童基金會於馬來西亞頒授進步人道企業獎(Advance Humanity Corporate Award)予渣打。表揚本集團通過關懷愛滋計劃對增加愛滋病了解付出的努力。

「看得見的希望」為我們與 Sight Savers International、奧比斯國際及VISION 2020合作推行的計劃，旨為籌募足夠款項為100萬人復明。籌得善款將於非洲及亞洲共十二個項目中用以資助白內障手術、培訓眼科醫生及興建培訓設施及視力中心。

去年渣打透過員工、我們的旗艦贊助人、客戶、股東及其他利益相關團體的慷慨捐獻。本行於二零零五年已達到300萬元的籌款目標，較預期提早一年。

於差不多600間分行透過例如企業贊助、拍賣、員工活動及捐款箱等籌得資金總額達380萬元。

國家層面的活動包括：

- 亞洲－於新加坡舉行高爾夫球日，協助籌得超過100,000元，以及於印尼舉行的「推巴士」項目中籌得10,000元
- 非洲－Sight Savers Sierra Leone自二零零五年五月起

已造就707個復明個案，主要透過如Freetown馬拉松（籌得35,000元）等活動籌募資金

- 中東－卡塔爾「Cricket with a Cause」活動中贊助渣打板球隊的得分
- 來自超過40個國家的員工透過出售「看得見的希望」藍綠腕套籌募款項

我們的目標不單為提高客戶及供應商的關注，同時亦希望提高公眾對可避免失明的認識。集團製作了「看得見的希望：VISION 2020的故事」的記錄片，由前英國守相並為VISION 2020大使John Major爵士講解。該節目於二零零五年十月在BBC World播出，以響應「世界視力日」。

於二零零六年，本行將確保該計劃的復明目標得以達成，並為「看得見的希望」擬定未來策略。

關懷愛滋

愛滋病毒／後天性免疫缺乏症對我們大部份位於非洲及亞洲的市場造成影響。我們對管理辦公室愛滋病毒／後天性免疫缺乏症的響應乃基於商業

要求，以確保我們有健康和穩定的員工隊伍，亦反映我們推動員工多元化及投入的努力。

於二零零六年，我們將加強鼓勵該計劃的精神，並確保我們於所在市場的策略貫徹一致。我們將進一步把該計劃融入我們的業務，並善用我們的專門技能及網絡對抗愛滋病毒／後天性免疫缺乏症。本行將於二零零六年編製我們首個「關懷愛滋」報告(該報告為每年編製兩次)，以傳達有關全球愛滋病毒／後天性免疫缺乏症的狀況以及該計劃的成就與目標。

我們希望以身作則，於同業間成為備受尊崇的商業機構榜樣，並鼓勵其他公司亦響應此全球挑戰。我們的「關懷愛滋」計劃藉著分享最佳實務和釐定計劃提供援助，與客戶、供應商及國家機關建立更緊密聯繫。舉例而言，我們的關懷愛滋倡導人已為馬來西亞的英國大使館及企業客戶開辦有關認識愛滋病毒／後天性免疫缺乏症的講座。

協助經濟體系成長

本集團視援助非洲及亞洲國家的經濟發展為首要任務，與公

司實踐企業責任貫徹一致。健全的經濟體系亦對我們的業務有利。

我們藉著所提供的服務、創造的職位及繳付的稅款協助經濟體系成長。

去年為聯合國「國際小額信貸年」。各國政府特別是那些發展中國家均認定「小額信貸」（亦稱為「小額融資」）為倡議財政融入和減輕貧困的途徑。

於二零零五年，本集團引入更正式途徑為延續過往進度而提供小額融資。於二零零五年開展的計劃中，包括與印度及加納小額融資機構合作的項目。

除提供資金外，本集團將於二零零六年亦尋求於以下三方面與小額融資機構分享技術及知識：

- 協助小額融資機構員工發展財務技能，例如信貸評估及金融管理
- 與小額融資機構發展員工志願服務計劃，為他們的客戶中有前途的企業家提供指導

◀ 「看得見的希望」提前一年達標員工、客戶、股東及旗艦贊助人協助本集團達到「看得見的希望」的300萬元籌款目標，較預期提早一年。



◀ 亞洲企業社會責任獎項渣打香港就緩解貧困獲頒發亞洲企業社會責任獎項，作為嘉許其於二零零五年全年於社區舉辦活動為「看得見的希望」籌集善款所作的貢獻。得獎機構乃於橫跨亞洲12個國家的91家公司所提交的160個項目中選出。



業務回顧 續

渣打為其營業所在社區的一份子， 肩負協助社區持續成長的重任。

- 透過舉辦環球專家及業內人士參與的論壇，討論業內遇到的挑戰並給予意見，藉以提供思考領導。舉例而言，二零零五年九月，我們與UK Foreign Policy Centre及Confederation of Indian Industry合作於德里舉辦「Banking the Missing Middle: Strategies for Expanding Microfinance」研討會

健康、安全及保安

我們高度重視員工的健康及安全以及我們業務的完整性。於二零零五年，本行對健康及安全的關注，由一個「計劃」演變成「日常業務」。此包括一個環球管理系統、國家健康及安全聯絡人以及每個市場主要利益相關團體的訓練。

於健康政策、責任、防火安全及急救的網上學習課程已獲85%的員工修讀完成。所有進一步資料均於集團內聯網頁集中刊載，自推出該網頁後，每月平均錄得超過800次探訪。

於二零零五年，我們對禽流感對我們的員工及業務帶來的威脅作出回應。根據對抗同樣影

響我們市場的沙士病毒的經驗，本集團已設立一個全面的業務延續計劃。

二零零五年，本集團引入網上管理系統Travel Tracker，以監察僱員公幹及於緊急情況下即時追蹤其位置。Travel Tracker的應用範圍已遍及整個集團，並成功於倫敦、孟加拉及約旦等爆炸地點及印度洪災期間查出僱員的所在位置。

本集團將於二零零六年提升防護行動。我們將推出防止洗黑錢及恐怖份子融資活動的網上教學課程更新版，並於本行的清奈（Chennai）處理中心成立一支經特別訓練的交易分析小組，以支援全新的交易監控功能。

本行用以打擊金融罪行及恐怖份子融資活動的主要計劃Know Your Customer已推行升級版，並已融入至日常業務程序以審查客戶。渣打支持包括反貪污原則在內的「聯合國全

球契約」（United Nations Global Compact）計劃，並為「全球契約」英國論壇的成員之一。

環境挑戰

本集團一直推行環保計劃。氣候轉變及其他環境問題日益嚴重，作為一家全球性公司，我們有責任將業務對環境的影響減至最少，並為業務的進行制定標準。

本集團致力解決環境問題，從集團行政總裁戴維斯（Mervyn Davies）參與「英國氣候變化的企業領袖組織」（Corporate Leaders Group on Climate Change）可見一斑。這商業領袖組織的成立，旨在為英國政府就應付氣候變化提供知情意見。

該組織向首相匯報商界投資高科技應付氣候變化的需要。二零零六年，組織將參與討論其他環保議題，包括探討氣候變化經濟學的Stern Review。

「全球環境管理體系」（GEMS）及「GEMS-lite」是我們管理本集團直接造成的環境影響的

主要內部平台。我們經由該等平台計算及管理對環境的影響，包括能源應用、溫室氣體排放、紙張應用、廢物及用水。

使用GEMS的辦事處數目，由二零零四年的二十七間增至二零零五年的三十六間，計劃涵蓋的僱員數目增加了3,851人。

獲GEMS涵蓋的人數百分比（不計入將於二零零六年予以整合的SC First Bank）上升至65%。

GEMS-lite為GEMS網上教學課程的精裝版本，專為訓練於超過500多個小型及偏遠辦事處的僱員而設計。

本集團向來相當重視其貸款活動造成的社會及環境影響，並視此為其企業責任議程的最重要元素之一。

渣打於二零零三年採納Equator Principles。Equator Principles為金融機構處理大型基建項目帶來的環境及社會問題時所採納的一套指引。本集團的項目及出口融資小組已開



◀ 員工從事義務工作超過44,000日

渣打全球員工於二零零五年用了超過44,000日參與義務工作。工作涵蓋所有社區服務種類，由植樹以支持環境，至專注於青年、健康及教育的社區活動。

災難回應 員工行動

渣打於南亞海嘯及巴基斯坦地震後伸出援手，展示了如何集合集團財政支援、員工精神及集團網絡，協助社區度過危機。

南亞海嘯

二零零四年十二月二十六日發生的南亞海嘯，對很多本集團營業所在國家(包括印尼、斯里蘭卡、印度、泰國及馬來西亞)造成損害，災難亦導致兩名員工喪生和若干我們的員工喪失家庭成員。於集團層面，我們捐出了500萬元扶助海嘯後重建家園的工作。我們的員工亦合共籌得額外450,000元，結合國家相應捐獻後，籌得超過580萬元，大部份籌得款項均捐予非政府機構，例如紅十字會及Christian Aid。

於所有受影響國家，員工收集和分發主要物資，例如食物及衣服。本集團亦使用其分行網絡協助救濟力量。於印尼，我們的Medan分行改建為一個中央中心，設立援助熱線，以尋找員工的失散親人，並為離開Aceh作出交通安排援助。

其他於印尼的分行在週末開放，以確保非政府機構及發展機構客戶可順利處理救濟款項。於泰國，員工於英國大使館提供翻譯服務及一般援助。本集團於二零零五年繼續有關工作，其為International Business Leaders Forum 專責小組其中一員，曾探訪斯里蘭卡、泰國及印度，以評估海嘯的教訓和企業如何能繼續為重建作出貢獻。



援助款項用於為當地社區重建學校及醫護中心。

巴基斯坦地震

巴基斯坦於十月經歷一次嚴重地震，本集團亦迅速作出反應。我們透過總統地震救援基金及非政府機構捐出500,000元提供即時支援，並預留另外500,000元協助日後的救援工作。我們正尋找對象為最易受傷及弱勢社群的項目作出支援。

全球員工均參與本集團的巴基斯坦地震救援籌款週，於2005年籌得合共91,000元。此外，SC First Bank員工亦籌得超過40,000元。於巴基斯坦，渣打員工為救援工程項目提供協助。本集團積極向公眾籌募善款，例如吸引客戶以短訊募捐以及透過渣打網站捐獻。全國所有現金提款機均展示有關地震募捐的訊息。

為從此等事件吸收教訓和為於未來同類事件作出支援作好準備，渣打之發展機構單位將於二零零六年擬定一個正式的危機回應計劃。

發出一套特有政策及程序指引，以評估及管理項目融資交易環境及社會風險。

渣打自一九九五年起已有一套有關貸款的環境風險政策，並於二零零三年的檢討後加入社會及道德元素。每個信貸申請(不論其規模)均須受相同標準規限。我們將確認及評估社會或環境風險，並於有需要時降低有關風險。

渣打在履行貸款服務的企業責任上取得很大進步。本行在該範圍上發展迅速，於二零零五年開始作出檢討，務求政策及業務策略能符合其社會責任原則。該檢討旨在確保政策能持續考慮有關人士的意見及引述聯合國環境計劃(UNEP)財務機構/Global Reporting Initiative Task Force的建議。有關詳情，請瀏覽www.globalreporting.org。

本集團擬於處理環境轉變問題上處於最前線位置。於其他計劃方面，本集團將於二零零六

年推行一個減低能源使用的專注計劃。詳情請瀏覽網址www.standardchartered.com/corporateresponsibility。

危機反應

於日漸緊密相連和波動的世界，遇上突變事故令社區遭受破壞時，人們不免希望全球性公司能作出貢獻。

二零零五年，於南亞海嘯及巴基斯坦地震發生後，本集團展示了企業可如何回應危機。

我們迅速回應和籌集善款，透過我們網絡的優勢以及我們員工的熱忱，為個人和社區作出貢獻。

渣打為其營業所在社區的一份子，肩負協助其可持續成長的重任。二零零六年，我們將致力加深實踐企業責任的原則，另一方面，我們亦將業務與社區活動進一步拉近，與我們所有的利益相關團體共享增長利益。

重建社區

渣打員工為泰國Rajaprajanugrah學校的重建工作提供協助，該學校能為1,000名海嘯孤兒提供收容和教學場所。

