

自然增長是我們實現二零零六年業績的關鍵。為了提升表現，我們必須創新及實現多元化，以迎合我們的顧客和客戶的需要

於二零零六年，渣打繼續一貫的表現，再度為股東取得強勁的財務業績，並且為未來作出投資。

一如過往，集團的表現取決於現有業務的自然增長。多元化及創新的產品及服務，以及平衡的地區分佈與不斷增加的規模，是推動自然增長可持續發展的核心元素。

本集團於二零零六年以自然增長結合投資與收購，從而在主要市場達到規模和創造未來的增長，在增加股東價值之餘，與把握這些機會的既定策略相符。

創新與轉型

渣打於亞洲、非洲及中東等全球部分增長最快及最具活力的市場經營業務。為了提升我們於這些市場的表現，我們必須創新及實現多元化，以迎合顧客和客戶的需要。

於二零零六年為個人銀行業務推出新產品的豐收年，而商業銀行亦持續刷新交易記錄。

除了傳統的按揭及信用卡產品系列，個人銀行業務亦透過建立財富管理、個人貸款、中小企服務及客戶理財，將業務多元化。於二零零六年，我們推出超過 230 項新財富管理產品，而二零零五年則為 120 項，轉變步伐加快。

我們完成渣打私人銀行的品牌建立，為高淨值客戶提供服務。該項服務於二零零六年十一月在韓國推出，並將於二零零七年伸展至其他主要市場。

嶄新的中小企產品有助推動個人銀行業務的表現，包括新加坡的 XtraSaver 儲蓄賬戶(設有零活的現金回贈特色)以及於整個業務網絡推出中小企 Express Trade。

商業銀行業務近年已透過增加更多更高價值的專門服務，例如為其長期現金管理及借款服務提供信貸衍生工具及企業顧問。

於二零零六年，策略性及增值服務佔收入的比例持續增加，商業銀行業務於所有客戶組別均達到廣泛而一致的增長。中國、香

港、韓國、印度及中東等主要策略性市場的客戶收入錄得最強勁增長。

這項轉型也反映於二零零六年交易聯盟桌上。我們於亞太區銀團貸款方面躍升至首位，並且成為以三大工業國(美國/日本/德國)貨幣發行亞洲債券(不包括日本及澳洲)的十大發行人。商業銀行業務的產品組合囊括 70 多個獎項，獲得外界的推崇。

於中國的增長

我們的業務在中國迅速發展，充份證實我們自然增長策略的實力。

我們已於中國連續經營近 150 年，隨著不間斷接中國冒起成為經濟力量及開放其財務市場，我們於中國的業務將繼續增長。於二零零六年底，我們有 11 間分行、8 間支行及 3 間代辦處，讓我們成為於中國擁有最大網絡的國際銀行之一。

我們的商業銀行業務在中國迅速發展，全賴我們與公司及金融機構建立深厚的本地關係。二零零六年收入增長強勁，我們在中國成立本地企業諮詢服務。



► 獨一無二的經理會議

二零零六年八月，來自 31 個國家的 900 名分行經理飛抵韓國濟州島，參與渣打首個全球分行經理會議，藉此為最佳慣例進行討論、辯論及交流。會議亦包括一項鐵人三項全能運動，多名分行經理挑戰長跑比賽，就如渣打僱員為客戶做任何事情一樣做到最好。我們相信這次會議可說是全球金融機構獨一無二的創舉。

於二零零六年，商業銀行業務獲全球最大的受規管外匯市場芝加哥商業交易所任命為最早兩名人民幣期貨合約市場莊家之一。

於二零零七年，隨著中國放寬以本地貨幣向中國市民提供服務(如按揭、信用卡及財富管理)的限制，將為個人銀行業務帶來更多機會。於二零零六年十二月，我們成為首間申請在當地註冊成立的國際銀行，為取得提供這些產品的批准邁出重要的一步。

於十月，我們獲批准向欲投資於海外投資產品的中國投資者提供合格境內機構投資者服務。於十二月，我們推出首個合格境內機構投資者服務，開創先河，容許投資者主動分配資產。

為了配合我們的自然增長策略，我們於二零零五年購入中國渤海銀行的19.99%權益，中國渤海銀行自一九九六年起為中國首間全國性股份制商業銀行。中國渤海銀行於二零零六年二月開業，現已擁有七間分行，業務亦有不俗的進展。

擴展東北亞業務

中國與東北亞其他市場的貿易日趨頻繁，於二零零六年，我們成為區內主要的國際銀行。

渣打於十二月以12億元收購新竹國商業銀行股份有限公司，實現多年來擴充台灣業務的抱負。收購為我們帶來額外83間分行、於這個主要市場內3,300名具國語會話能力的員工隊伍、當地年輕的人口，以及與中國及香港不斷增加的貿易聯繫。

個人銀行業務及商業銀行業務於我們最大的市場 — 香港收入增加，帶來強勁的增長。在財富管理表現理想及擴充中小企服務帶動下，個人銀行業務再度出現發展勢頭。我們作為首間宣佈六天開放的銀行，矢志在客戶服務方面步步領先。

香港商業銀行業務的收入達致強勁收入增長，並投資於快速增長的環球市場業務的客戶關係，令客戶人數增加25%。

渣打於二零零五年在韓國(另一個東北亞洲主要市場)收購SC First Bank，隨著多項新產品及服務相繼推出，業務表務理想。

於二零零六年，SC First Bank推出104項新財富管理產品，吸納大約400,000個新賬戶。SC First Bank推出「拓展易」中小企業分期貸款(Business Instalment Loans)，並且售出此等產品6.86億元，在集團內銷量最高，徹底改革韓國的中小企市場。

韓國商業銀行業務把握龐大商機，為本地及國際公司提供更優質的服務。SC First Bank吸納新的企業客戶，並於二零零六年帶來75%的收入。

渣打亦成為南韓期貨於芝加哥商業交易所的首個市場莊家之一。

其他亞洲增長市場

隨著亞洲經濟增長及與亞洲掛鈎的貿易活動增加，我們於亞洲市場的整個業務網絡均錄得強勁增長。

於二零零六年，有見印度的直接外國投資增加及印度公司尋求海外擴充，全球開始認識到印度的信心和動力。印度為我們帶來多個機會，渣打早於一八五八年已在加爾各答開業，以分行網絡計是當地最大的國際銀行。

由於產品創新及客戶收入增加，印度個人銀行業務及商業銀行業務均錄得強勁的收入及溢利增長。

在交易銀行、利率及外匯等策略性產品的帶動下，商業銀行表現節節領先。由於印度公司擴充海外業務，企業融資業務就收購提供諮詢服務，包括Tata Steel於二零零六年收購泰國的Millennium Steel。

印度個人銀行業務在孟買開設30個個人理財中心、18個自動櫃員機及一間分行。業務在財富管理、中小企及個人貸款帶動下增長。

於二零零六年，我們帶頭促請英國支持與歐盟及印度達成自由貿易協議，藉以推動英國、歐盟及亞洲之間擴大貿易開放。我們是



▶▶ 改良網上銀行

渣打的網上銀行為交易銀行客戶帶來改良的特性，包括單點登入及方便用戶瀏覽的網頁，顯著改善網上銀行服務的體驗。網上銀行提供一個橫跨不同客戶層面、地區及產品的渠道，為公司提供現金、交易、供應鏈及證券、利率及外匯能力，讓公司更妥善管理他們的營運資金。



▶▶ 24小時服務保證

渣打於印度推出史無前例的客戶服務，承諾在接收客戶的短訊文字訊息後24小時內提供支援。如客戶的查詢於24小時後仍未獲得處理，客戶將可獲得賠償。



▶▶ 信用卡發展

市場首創的渣打Platinum Access卡，標誌著新加坡不斷演變的信用卡市場，就回應個人銀行業務正在轉變的趨勢，邁出革命性的一步。新卡會自動將超過100新加坡元的消費，轉換為兩年的定額分期付款計劃，賦予客戶靈活性，控制消費及付款。

英國財政大臣白高敦前往印度的代表團成員，並於孟買一個為商業領袖舉行的研討會上招待英國保守黨領袖卡梅倫。

於二零零六年全年，我們在新加坡的發展勢頭理想。隨著中小企及財富管理增長，個人銀行業務表現強勁；商業銀行業務亦因為投資於新產品能力而達到理想的表現。

本集團越趨多元化，而地區分佈相當平均，越來越多市場成為主要利潤來源。渣打現時有七個市場，比較起二零零三年的五個市場，帶來1億元以上的利潤。

由於個人銀行業務創新，而商業銀行業務的交易於市場領先，尤以伊斯蘭銀行服務的市場增長為要，令馬來西亞於二零零六年的表現強勁。

與阿拉伯聯合酋長國（「阿聯酋」）和巴基斯坦一樣，馬來西亞是我們的地區性伊斯蘭銀行樞紐之一。於二零零六年，我們在馬來西亞推出Islamic Business Instalment Loans及住屋貸款。伊斯蘭銀行業務不但提供商機，亦為一些因所屬信仰不能採用主流服務的人士提供金融產品。

於印尼方面，渣打與PT Astra International組成的銀團，透過額外收購PT Bank Permata的25.9%權益，將增持於該行的權益至89%，藉此鞏固渣打在這個高速增長市場的地位。

非洲的貿易流量

在非洲內及非洲與其他地區之間，渣打各個市場之間的交易漸趨頻繁，而新的貿易渠道成為渣打業務增長的重要元素。

非洲與亞洲市場的貿易往來，令其在這些貿易渠道扮演重要的角色，更成為集團策略的重要一環。於二零零六年，渣打在區內的業務表現強勁。



▶▶ 環球商品衍生工具交易櫃檯

渣打於新加坡、杜拜及倫敦設立商品衍生工具交易櫃檯，作為其環球利率及外匯業務持續增長的一部分。此舉亦讓商業銀行業務客戶為亞洲、非洲及中東的企業及機構提供另一項迅速增長的服務，足以印證渣打矢志為客戶提升風險管理能力。

於二零零五年，本集團增加其於尼日利亞的資金1.40億元，尼日利亞是撒哈拉沙漠以南的非洲地區的第二大經濟體系，蘊含豐富的石油及天然氣儲備。

渣打於尼日利亞業務的除稅前溢利連續三年每年增加一倍，成為對非洲的年度溢利貢獻第二大的國家，而於二零零三年則僅排名第十。贊比亞、加納、肯亞及博茨瓦納業務於二零零六年亦表現理想。

我們是唯一在亞洲及撒哈拉沙漠以南的非洲地區內擁有強大業務基礎的國際銀行，故能受惠於兩個地區之間的貿易及投資增加。於十二月，我們推出交易櫃檯，為尋求在中國及非洲之間經商的中小企客戶提供服務，並於深圳舉辦一個有關中國及非洲業務的業務網絡研討會。

為進一步把握非洲不斷增加的投資活動，我們收購泛非洲企業融資顧問First Africa的25%權益，考慮在日後增持。

在中東及其他南亞地區的自然增長機會

由於中東及其他南亞地區的經濟現已增長，加上財富重新投資於該區，令中東及其他南亞地區成為本集團愈來愈重要的一部分。於二零零六年，個人銀行業務及商業銀行業務的收入及溢利均有強勁自然增長，而亦不斷加快於未來的投資。

個人銀行業務的中小企、財富管理、信用卡及個人貸款均有增長。創新的個人銀行業務服務，包括阿拉伯聯合酋長國的首個流動櫃員機及銷售中心，以及巴基斯坦首張運動聯營卡Cricket Card。

透過提供額外服務及創新產品，以深化客戶的滲透度，商業銀行業務的客戶收入大幅增長，尤以我們在中東最大的市場阿聯酋增長最為顯著。

由於其他中東市場再投資油元，或尋求經濟體系多元化，這些市場亦正在迅速增長。在卡塔尔，我們是首間獲卡塔尔金融中心監管機關發出商業銀行牌照的銀行之一。

於九月，我們以4.87億元收購巴基斯坦Union Bank的95.4%權益，是全國最大的銀行收購項目，以鞏固我們在這個快速增長市場作為最大國際銀行的地位。憑著在韓國綜合SC First Bank的經驗，我們在短短一夜間為Union Bank的65間分行重訂品牌。

提高品牌知名度

在競爭激烈的市場，對渣打品牌的信賴是非常重要的。於二零零六年，我們推出全新企業品牌計劃，包括以團隊精神及夥伴關係為主題的電視廣告，拍攝我們「看得見的希望」大使尹約基及基實拿。數據顯示在大部分被統計的市場裡，品牌知名度在年內已有所增加。

我們透過贊助業務市場內九個馬拉松賽事彰顯品牌。這些賽事包括「全球最強之戰」，即渣打在奈里比、新加坡、孟買及香港舉行的四站馬拉松賽事，參賽隊伍爭奪全球最大的150萬元獎金。二零零六年的一項研究顯示，馬拉松對我們於這些業務市場的形象有顯著的正面影響。



▶ 在中國的增長

本集團於一八五八年上海開設首間分行，而於中國經營銀行業務的歷史並無間斷。於二零零六年底，渣打在中國建立最大的外資銀行網絡之一，在 14 個城市擁有 22 間分行。隨著中國逐步開放其個人銀行業務市場，在取得監管機構批准的前提下，渣打計劃於二零零七年底前在中國設立約 40 個營業地點。



▶ Africa-China Trade Corridor

渣打推出 Africa-China Trade Corridor 服務，為中國及非洲於海外創辦業務的中小企提供融資方案。渣打是唯一一間於中國及撒哈拉沙漠以南非洲地區擁有龐大網絡的國際銀行。憑藉這些優勢，我們可進一步依仗我們的網絡實力及專業知識，為尋求跨國業務的中小企客戶提供卓越的銀行服務。



▶ 未來的分行

位於 VivoCity 最先進的分行為於新加坡旗下的分行至今最大的投資。VivoCity 分行創下當地銀行業的先河，例如 Qmatic 先進的服務輪候系統，以縮短顧客等候的時間、自助電子櫃檯只需輕觸按鈕就可提供網上銀行服務，以及綜合自動化櫃員機。

我們贊助的阿富汗板球隊於二零零六年前往英國參加巡迴賽，與各郡的隊伍對壘，並且在驚險萬分的賽事中廣結人緣，從而贏得眾人的焦點。

我們在美洲及英國的業務佔渣打業務的重要部份。我們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及金融機構提供重要服務。

隨著如巴西等經濟體系增加與其他地區進行貿易，讓本集團於拉丁美洲的業務因而受惠。

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，亦增加我們對那些愈來愈有意於亞洲、非洲及中東營商的公司的吸引力。

於金融服務業透過例如新巴塞爾資本協定收緊規管下，集團總辦事處為本集團整體提供管治和法規準則。渣打一直以倫敦市為大本營，於二零零六年，我們再贊助 Great City Race，這是倫敦市金融服務業最大型的體育盛事之一。

建立卓越服務

渣打承諾成為其客戶的理想夥伴，並認為優質服務是在競爭市場突圍而出的關鍵。

優秀客戶服務精神 Plus (Outserve Plus) 是推動本集團改善服務質素的核心，這項計劃乃二零零三年推出的優秀客戶服務精神 (Outserve) 計劃的延續，旨在使渣打以客戶服務見稱於世。

優秀客戶服務精神 Plus 的作用是提供架構，於集團內慢慢灌輸持續改進及卓越經營的文化。

於二零零七年，我們將會顯示在個人銀行客戶忠誠度，以及作為商業銀行業務客戶核心銀行等目標的進展。我們亦會建立基線計

量，務求為僱員營造更良好的環境、改善生產力及經營質素，同時將優秀客戶服務精神 Plus 的主要元素引入日常工作中。

科技讓我們開發新產品和加快服務時間，因而在推動改善客戶服務方面，扮演重要的角色。

我們於二零零六年在九個主要市場推出現金及貿易融資的服務保證，承諾在若干時間內完成服務。這些計劃為各個市場帶來更多業務量，同時亦吸引較高價值的業務。「拓展易」中小企業分期付款 (Business Instalment Loans) 的服務所需時間由四日減少至一日。

於二零零五年，我們聯同新加坡管理大學設立一個「創新中心」。於二零零六年，我們完成四項計劃，包括在 VivoCity 分行開發自助電子櫃檯。我們現正進行超過 20 項額外計劃。

改善技術亦帶來效率，讓我們投資於業務。集團的技術及營運成本佔收入的百分比自二零零三年起逐年下降。

於二零零六年，我們於實現成為全球最佳國際銀行方面取得良好進展，但仍然有很多計劃尚待實現。

在快速擴充的時期，我們已加倍努力改善我們工作的方式，成為客戶、僱員及社會的理想夥伴。我們認為這些活動將讓我們在競爭對手當中突圍而出，建立我們未來增長的基礎。

 請瀏覽 www.standardchartered.com，了解我們以至種類繁多的創新產品及服務的其他資料。

帶動 業績再創佳績



卓越服務及產品創新讓我們實現成為全球最佳國際銀行的抱負



▶▶ 產品數目刷新紀錄

我們繼續履行訂下的策略，透過產品創新及卓越服務推動自然增長。於二零零六年，我們在各個業務地區推出種類繁多的個人銀行業務產品，較二零零五年推出的產品數目超出一倍以上。我們於香港、印度、韓國、新加坡及阿拉伯聯合酋長國等國家率先測試新產品概念，並於其後在其他國家推出。引進我們國際業務網絡的環球產品能力，是個人銀行業務增長策略的重要元素，讓我們在市場內突圍而出。

▶▶ 卓越經營的推動力

我們的服務質素是我們成功的關鍵。個人銀行業務推出 Operational Excellence，旨在改善及簡化我們的作業模式，從而加快提供服務的時間、提高質素和能力。我們希望透過革新銀行業務的程序，為客戶帶來一個突破性服務，並且減低僱員工作程序的複雜性。

▶▶ 迎合中小企客戶的需要

中小企 Express Trade 是一站式的貿易融資設施，主要針對需要一系列貿易融資產品的業務。Express Trade 於二零零六年初推出，並已向亞洲、非洲及中東 14 個國家推行，成為配合客戶需求度身設計的創新產品的典範。



▶▶ 亞洲最大規模的國際性住宅按揭證券化 (RMBS)

渣打作為唯一牽頭經辦人及主辦承銷商，完成亞洲最大的跨境證券化，為 Korea First Mortgage No. 6 Ltd 達成一宗 12.6 億元浮動利率七組住宅按揭證券化交易。這是渣打截至目前提供的第六項住宅按揭證券化，亦是在國際資本市場完成的最大金額無擔保住宅按揭證券化交易。無擔保住宅按揭證券化交易並無第三方信貸擔保。

▶▶ 創下交易里程碑的一年

二零零六年為商業銀行業務的豐收年，完成了兩項標誌性的交易，包括為 KazMunaiGas 提供向中國石油天然氣集團公司收購於 PetroKazakhstan 的 33% 權益的 13.75 億元的收購融資。另一項交易是台灣寶萊證券首次於台灣推出 3.75 億元的債券抵押證券。這些交易印證了渣打在市場內全面迎合客戶需要的領導地位。

▶▶ 當地知識，環球專才

憑著超過 150 年國際銀行經驗，渣打於所在市場實行清晰增長策略，積極創造價值。個人銀行業務及商業銀行業務以深入的當地知識，結合環球業務網絡的能力，於超過 50 個國家提供多項創新產品及服務，以及獲獎無數的方案。