



| 以 客 为 尊 |

## 业务回顾

二零零二年是本集团锐意改革、力争发展的一个重要年头。为争取实现潜在的协同效益和将股东价值最大化，本集团继续优化业务模式、经营策略和科技建设。



二零零二年是本集团锐意改革、力争发展的一个重要年头。重组合并后，我们的客户基础、分销网络及营运规模得以整合，使本集团成为本港第二大银行集团。在困难的经营环境下，本集团仍继续寻求新的业务发展机会。为争取实现潜在的协同效益和将股东价值最大化，本集团继续优化业务模式、经营策略和科技建设。

### 零售银行业务

#### 分行网络优化

为提高服务质素及显现成本效益，本集团持续进行分行网络优化重整。在二零零二年，本集团在本港的分行总数已由二零零一年底的350家下降至319家。新建立的营销文化预期可为未来发展带来更多机会。本集团在年内重整了分行结构，使之朝向轴辐网络布局发展，启动了“样板分行试验计划”，分行类型包括“全功能分行”、“投资中心”、“个人理财中心”、“自助银行中心”和“贵宾服务分行”等五大类。此试验计划预计于二零零三年初完成设计，并拟于年底前投入运作。

为提供更优质的客户服务，本集团进一步扩大自助银行网络，覆盖至本港更多的有利据点。至二零零二年十二月三十一日，在香港的自动柜员机数目已增至435台。此外，集团客户可在中国内地9个省50多个城市逾1,600台位置方便的自动柜员机享用人民币提现服务，更可在广东省内指定的自动柜员机提取港币。

### 住宅楼宇按揭

本集团是在本港住宅楼宇按揭市场具主导地位的贷款机构之一，在二零零二年约占本港新借出按揭贷款总额的17%<sup>1</sup>。本集团在年内锐意为客户开创按揭产品，扩阔服务范畴，包括“二手楼宇按揭”、“延迟还款按揭”及“定息按揭”等。至年底，本集团在本港的住宅楼宇按揭贷款<sup>2</sup>较去年底增长4.0%。

### 财富管理

本集团年内为了把握财富管理服务需求增加的商机，不断加强开发产品的力度，推出了一系列投资理财产品，包括保证基金、零售债券、“股权宝”及“月供股票投资计划”等。

本集团的零售债券及保证基金销售总额逾80亿港元，充分反映本集团拥有优质品牌和广泛分行网络的优势。本集团在本年独家代售的“中银香港—中银保诚澳元保证基金”，是本港首创以非美元作为结算货币的保证基金，广受市场欢迎。

在二零零二年六月，本集团推出了将定期存款与本港上市股票期权挂钩的“股权宝”。在低息环境下，该产品自推出以来，市场反应良好。

“期权宝”亦为本集团在二零零二年重点营销的产品，业务量比二零零一年增长逾倍。

本集团年内组建了一支专业的专职理财顾问队伍，为尊贵客户提供优质服务，积极开拓这项具发展潜力的重点业务。自二零零二年十月起，本集团的客户服务中心为客户提供24小时服务。

### 信用卡

信用卡业务在二零零二年持续增长。至二零零二年十二月三十一日，信用卡发卡量与卡户消费总额均录得双位数增长。二零零二年的卡户应收账款总额亦较去年上升3.8%，表现优于同业平均的负增长水平。

我们一如既往，致力开创新服务范畴，以紧贴不断变化的市场环境。年内成功推出全新品牌的“y not”卡，是一张专为现代女士度身订造的信用卡，推出至今，深受女士爱戴。



- 1 本集团在二零零二年占本港新借出按揭贷款之市场份额，是在截至二零零二年十二月三十一日止之年度，本集团新借出按揭贷款总额占本港认可金融机构新借出按揭贷款总额（根据香港金融管理局的住宅按揭统计调查）之比率。
- 2 以在本港使用之贷款计，住宅楼宇按揭贷款不计及“居者有其屋计划”、“私人参建居屋计划”和“租者置其屋计划”下的按揭贷款。

“长城国际卡”是本集团另一重点产品，尤其适合经常出国经商或旅游消费的中国内地客户。其发卡量及卡户消费总额年内分别大幅增长达104.7%及107.2%。另外，本集团二零零零年成功引进本港市场的“长城人民币卡”，是市场首张以人民币为交易及清算货币的信用卡，为经常穿梭内地和香港两地的客户提供更方便、更贴身的服务。“长城人民币卡”的发卡量在二零零二年内增长达3倍多。

商户收单业务是本集团的业务重点之一。香港地区商户收单业务量增长3.4%。此外，本集团在内地商户收单业务上继续处于领先地位，本年业务量增长19.8%。

中银信用卡公司在激烈的市场竞争中，赢得了VISA国际二零零一／二零零二年度香港区最高卡户签账额增长的金奖、香港区最高商户签账额的铜奖、香港区最佳监控诈骗的发卡银行、香港及澳门VISA验证杰出成就奖，以及由万事达国际颁发的二零零二年度香港区商务卡消费额最高市场大奖。

在二零零二年，信用卡业界的撇账情况仍受本港经济不景气及个人破



产个案陡升所冲击。至二零零二年底，本集团的撇账比率为12.33%，略低于市场平均水平。本集团将继续检讨及调整信贷政策，以确保控制资产质素。

## 企业银行业务

### 银团贷款

在银团贷款业务上，本集团凭藉广泛的客户基础，由以往主要担任参与行转变为牵头安排行的角色。银团贷款业务因而取得扩展，与此相关的非利息收入亦显著增加。根据市场刊物《基点》统计，按交易宗数或贷款金额计算，本集团本年在香港的银团贷款牵头安排行排名榜上均位居前列。

### 中小企业贷款及贸易融资

本集团关注中小企业的融资需要，参与推行由香港政府作出部份担保的“中小企业营运设备及器材信贷保证计划”。

为增强押汇服务，本集团为企业客户推出了新的应收账款融资保理服务。

### 现金管理

二零零二年八月，本集团推出了以企业客户为销售对象的债券买卖服务。与此同时，本集团进一步扩展企业债券包销业务，在本年内成功为数宗大型企业和金融机构发行的债券进行包销。



### 金融机构业务

本集团年内继续在各方面加强与本地及国际金融机构的联系。本集团亦成立了一支专职的外勤队伍，向非银行金融机构提供切合其需要的银行服务。本集团在中国内地和香港举办了多次业务座谈会，成功争取与多家内地同业建立了新的业务往来关系。

### 资金业务

本集团藉著合并带来的广泛客户基础和分销网络，策略性地采用新的资金业务经营模式，并且成立了客

户服务小组，在新的产品及服务范畴上，为主要客户提供专业支援。在科技配套设施方面，本集团建立了以客户为导向的资金交易平台。资金业务客户数量从而录得明显增长。与此同时，本集团为配合增加与中国内地相关的产品及服务，积极吸纳内地金融机构的存款。

鉴于大型企业筹集资金的需求上升，本集团积极参与本地一级债券市场。本集团亦担任香港按揭证券有限公司、香港机场管理局和地铁有限公司发行债券项目的市场庄家之一。

### 内地分行及中国相关业务

中国内地相关业务将会是本集团未来增长的一股重要动力。

#### 内地分行

本集团在中国内地共有十四家分、支行，遍布各重点城市如北京、上海、大连、青岛、福州、厦门、广州、汕头、深圳和海口。其中十二家内地分、支行已正式获准经营全面的外汇业务，为各类客户包括内地居民及企业提供外币银行服务。此外，本集团亦有五家内地分行合格经营部份人民币业务，为外籍人士及外资企业提供人民币银行服务。

为配合内地业务的日益发展，本集团的“内地分行业务部”在二零零二年十一月重组为“中国业务总部”，相信可助进一步优化我们在两地的客户服务和更好地捕捉内地的商机。

在内地楼宇按揭业务方面，我们的目标是向客户提供“任何分行(中银香港/中国银行)、任何币种(人民币/港币)、任何地方(香港/中国

内地)还款”的服务。在二零零二年,本集团与中国银行深圳分行合作推出“内地楼按自动供款服务”,旨在方便已在内地购置物业的本港居民。透过此项服务,客户可直接从香港指定的本集团账户汇款至其他办理内地楼宇按揭业务的中银香港内地分行或中国银行分行。本集团本年成功争取了广东省多个优质住宅楼盘的按揭业务,并为在广东省置业的按揭客户推出了一项新的代客领取权属文件服务。透过此项服务,当客户悉数清还按揭贷款后,可以选择在香港取回其在广东省的房产证明文件。

二零零二年八月,本集团在遵循中国出口退税政策的基础上,推出了一项新的企业融资产品——“出口退税贷款办法”,以协助企业客户纾缓因出口退税款项未能及时到账而引起的短期流动资金紧绌压力。

### 结算业务

为提升票据结算效率和减低运作成本,本集团在中国内地和香港的结

算业务上作出多项推进。在深港港币票据单向联合结算业务的基础上,本集团于二零零二年五月及六月分别与国家外汇管理局深圳市分局及广东省分局签订了业务协议,并且与深圳市金融电子结算中心及广州市银行电子结算中心签订了服务协议,成为粤港及深港港币票据双向联合结算业务的代理行,开展有关业务。

本集团在二零零二年六月获委任为深港港币实时支付结算系统联网项目在本港的代理行,该项目于同年十二月成功启动,为深、港两地提供即时、安全且低成本的港币跨境电子结算渠道,标志著中国内地与香港资金结算服务进入了一个新阶段。

### 与中国银行合作

本集团继续透过与中国银行合作,在中国内地寻找发展机会。

在二零零二年,本集团与中国银行上海分行签订了一份业务合作备忘

录,预期可藉此开拓财富管理业务;同时,透过优越客户相互推荐计划,向上海的优质客户提供各项财富管理服务。

二零零二年十月,本集团与中国银行达成了“结算业务合作协议”,扩大双方在某些贸易融资服务上的合作。此外,本集团与中国银行签订了“两地运送及购买外币现钞协议”,有关服务已正式推出。

随著本港与内地的经济和商业联系日益频繁,本集团利用独特的竞争优势,提供全方位、多渠道的跨境金融服务,并且深信与中国银行的合作相辅相成,互惠互利。



## 资讯科技

本集团相信，先进的资讯科技基建设备是各项业务运作的基干，故成立了“资讯科技委员会”，监察各项资讯科技发展计划。为配合未来业务发展，本集团制订了资讯科技发展蓝图。

年内，本集团展开了多个重点项目，并且对一些系统进行了具体改进，重点项目包括：

- 本集团已开始建立一套先进的“客户关系管理系统”，并将于未来数年分阶段投入运作，届时将有助增强交叉销售效率和提升产品开发能力；

- 本集团现正构建一套“企业级数据仓库系统”，改善有关系统的效能；
- 制订内地分行资讯科技改造计划；
- 完成网上银行系统的开发。

## 后勤营运

后勤营运为本集团各项业务运作提供必要的支援。本集团透过精简工作流程及提升电脑系统功能，提高了营运效率。

本集团在年内逐步建立一个多元化的金融产品结算平台，优化电脑网络布局，并建立“电子化报表系统”以减少列印报表开支。

为提高信贷审批及贷款处理程序的效率，本集团计划于二零零三年分阶段推行“电子授信审批流程系统”。

本集团已正式启动筹建“文件影像化系统”平台计划及推出“资料处理集中化项目”，藉以加强数据收集及处理流程自动化，提升整体营运效益。

## 员工人数

截至二零零二年十二月底，本集团连同属下所有附属机构的员工人数为13,439人，较去年底减少284人。其中，中银香港、南商、集友和中银信用卡公司的员工人数为13,191人，比上年底减少237人。

