



中銀理財

股權寶

樓宇按揭

| 以 客 為 尊 |

業務回顧

二零零二年是本集團銳意改革、力爭發展的一個重要年頭。為爭取實現潛在的協同效益和將股東價值最大化，本集團繼續優化業務模式、經營策略和科技建設。



二零零二年是本集團銳意改革、力爭發展的一個重要年頭。重組合併後，我們的客戶基礎、分銷網絡及營運規模得以整合，使本集團成為本港第二大銀行集團。在困難的經營環境下，本集團仍繼續尋求新的業務發展機會。為爭取實現潛在的協同效益和將股東價值最大化，本集團繼續優化業務模式、經營策略和科技建設。

零售銀行業務

分行網絡優化

為提高服務質素及顯現成本效益，本集團持續進行分行網絡優化重整。在二零零二年，本集團在本港的分行總數已由二零零一年底的350家下降至319家。新建立的營銷文化預期可為未來發展帶來更多機會。本集團在年內重整了分行結構，使之朝向軸輻網絡佈局發展，啟動了“樣板分行試驗計劃”，分行類型包括“全功能分行”、“投資中心”、“個人理財中心”、“自助銀行中心”和“貴賓服務分行”等五大類。此試驗計劃預計於二零零三年初完成設計，並擬於年底前投入運作。

為提供更優質的客戶服務，本集團進一步擴大自助銀行網絡，覆蓋至本港更多的有利據點。至二零零二年十二月三十一日，在香港的自動櫃員機數目已增至435台。此外，集團客戶可在中國內地9個省50多個城市逾1,600台位置方便的自動櫃員機享用人民幣提現服務，更可在廣東省內指定的自動櫃員機提取港幣。

住宅樓宇按揭

本集團是在本港住宅樓宇按揭市場具主導地位的貸款機構之一，在二零零二年約佔本港新借出按揭貸款總額的17%¹。本集團在年內銳意為客戶開創按揭產品，擴闊服務範疇，包括“二手樓宇按揭”、“延遲還款按揭”及“定息按揭”等。至年底，本集團在本港的住宅樓宇按揭貸款²較去年底增長4.0%。

財富管理

本集團年內為了把握財富管理服務需求增加的商機，不斷加強開發產品的力度，推出了一系列投資理財產品，包括保證基金、零售債券、“股權寶”及“月供股票投資計劃”等。

本集團的零售債券及保證基金銷售總額逾80億港元，充分反映本集團擁有優質品牌和廣泛分行網絡的優勢。本集團在本年獨家代售的“中銀香港—中銀保誠澳元保證基金”，是本港首創以非美元作為結算貨幣的保證基金，廣受市場歡迎。

在二零零二年六月，本集團推出了將定期存款與本港上市股票期權掛鈎的“股權寶”。在低息環境下，該產品自推出以來，市場反應良好。

“期權寶”亦為本集團在二零零二年重點營銷的產品，業務量比二零零一年增長逾倍。

本集團年內組建了一支專業的專職理財顧問隊伍，為尊貴客戶提供優質服務，積極開拓這項具發展潛力的重點業務。自二零零二年十月起，本集團的客戶服務中心為客戶提供24小時服務。

信用卡

信用卡業務在二零零二年持續增長。至二零零二年十二月三十一日，信用卡發卡量與卡戶消費總額均錄得雙位數字增長。二零零二年的卡戶應收賬款總額亦較去年上升3.8%，表現優於同業平均的負增長水平。

我們一如既往，致力開創新服務範疇，以緊貼不斷變化的市場環境。年內成功推出全新品牌的“y not”卡，是一張專為現代女士度身訂造的信用卡，推出至今，深受女士愛戴。



¹ 本集團在二零零二年佔本港新借出按揭貸款之市場份額，是在截至二零零二年十二月三十一日止之年度，本集團新借出按揭貸款總額佔本港認可金融機構新借出按揭貸款總額（根據香港金融管理局的住宅按揭統計調查）之比率。

² 以在本港使用之貸款計，住宅樓宇按揭貸款不計及“居者有其屋計劃”、“私人參建居屋計劃”和“租者置其屋計劃”下的按揭貸款。

“長城國際卡”是本集團另一重點產品，尤其適合經常出國經商或旅遊消費的中國內地客戶。其發卡量及卡戶消費總額年內分別大幅增長達104.7%及107.2%。另外，本集團二零零零年成功引進本港市場的“長城人民幣卡”，是市場首張以人民幣為交易及清算貨幣的信用卡，為經常穿梭內地和香港兩地的客戶提供更方便、更貼身的服務。“長城人民幣卡”的發卡量在二零零二年內增長達3倍多。

商戶收單業務是本集團的業務重點之一。香港地區商戶收單業務量增長3.4%。此外，本集團在內地商戶收單業務上繼續處於領先地位，本年業務量增長19.8%。

中銀信用卡公司在激烈的市場競爭中，贏取了VISA國際二零零一／二零零二年度香港區最高卡戶簽賬額增長的金獎、香港區最高商戶簽賬額的銅獎、香港區最佳監控詐騙的發卡銀行、香港及澳門VISA驗證傑出成就獎，以及由萬事達國際頒發的二零零二年度香港區商務卡消費額最高市場大獎。

在二零零二年，信用卡業界的撇賬情況仍受本港經濟不景氣及個人破



產個案飆升所衝擊。至二零零二年底，本集團的撇賬比率為12.33%，略低於市場平均水平。本集團將繼續檢討及調整信貸政策，以確保控制資產質素。

企業銀行業務

銀團貸款

在銀團貸款業務上，本集團憑藉廣泛的客戶基礎，由以往主要擔任參與行轉變為牽頭安排的角色。銀團貸款業務因而取得擴展，與此相關的非利息收入亦顯著增加。根據市場刊物《基點》統計，按交易宗數或貸款金額計算，本集團本年在香港的銀團貸款牽頭安排排名榜上均位居前列。

中小企業貸款及貿易融資

本集團關注中小企業的融資需要，參與推行由香港政府作出部份擔保的“中小企業營運設備及器材信貸保證計劃”。

為增強押匯服務，本集團為企業客戶推出了新的應收賬款融資保理服務。

現金管理

二零零二年八月，本集團推出了以企業客戶為銷售對象的債券買賣服務。與此同時，本集團進一步擴展企業債券包銷業務，在本年內成功為數宗大型企業和金融機構發行的債券進行包銷。



金融機構業務

本集團年內繼續在各方面加強與本地及國際金融機構的聯繫。本集團亦成立了一支專職的外勤隊伍，向非銀行金融機構提供切合其需要的銀行服務。本集團在中國內地和香港舉辦了多次業務座談會，成功爭取與多家內地同業建立了新的業務往來關係。

資金業務

本集團藉著合併帶來的廣泛客戶基礎和分銷網絡，策略性地採用新的資金業務經營模式，並且成立了客

戶服務小組，在新的產品及服務範疇上，為主要客戶提供專業支援。在科技配套設施方面，本集團建立了以客戶為導向的資金交易平台。資金業務客戶數量從而錄得明顯增長。與此同時，本集團為配合增加與中國內地相關的產品及服務，積極吸納內地金融機構的存款。

鑑於大型企業籌集資金的需求上升，本集團積極參與本地一級債券市場。本集團亦擔任香港按揭證券有限公司、香港機場管理局和地鐵有限公司發行債券項目的市場莊家之一。

內地分行及中國相關業務

中國內地相關業務將會是本集團未來增長的一股重要動力。

內地分行

本集團在中國內地共有十四家分、支行，遍佈各重點城市如北京、上海、大連、青島、福州、廈門、廣州、汕頭、深圳和海口。其中十二家內地分、支行已正式獲准經營全面的外匯業務，為各類客戶包括內地居民及企業提供外幣銀行服務。此外，本集團亦有五家內地分行合資格經營部份人民幣業務，為外籍人士及外資企業提供人民幣銀行服務。

為配合內地業務的日益發展，本集團的“內地分行業務部”在二零零二年十一月重組為“中國業務總部”，相信可助進一步優化我們在兩地的客戶服務和更好地捕捉內地的商機。

在內地樓宇按揭業務方面，我們的目標是向客戶提供“任何分行(中銀香港／中國銀行)、任何幣種(人民幣／港幣)、任何地方(香港／中國

內地)還款”的服務。在二零零二年，本集團與中國銀行深圳分行合作推出“內地樓宇按揭服務”，旨在方便已在內地購置物業的本港居民。透過此項服務，客戶可直接從香港指定的本集團賬戶匯款至其他辦理內地樓宇按揭業務的中銀香港內地分行或中國銀行分行。本集團本年成功爭取了廣東省多個優質住宅樓盤的按揭業務，並為在廣東省置業的按揭客戶推出了一項新的代客領取權屬文件服務。透過此項服務，當客戶悉數清還按揭貸款後，可以選擇在香港取回其在廣東省的房產證明文件。

二零零二年八月，本集團在遵循中國出口退稅政策的基礎上，推出了一項新的企業融資產品——“出口退稅貸款辦法”，以協助企業客戶紓緩因出口退稅款項未能及時到賬而引起的短期流動資金緊絀壓力。

結算業務

為提升票據結算效率和減低運作成本，本集團在中國內地和香港的結

算業務上作出多項推進。在深港港幣票據單向聯合結算業務的基礎上，本集團於二零零二年五月及六月分別與國家外匯管理局深圳市分局及廣東省分局簽訂了業務協議，並且與深圳市金融電子結算中心及廣州市銀行電子結算中心簽訂了服務協議，成為粵港及深港港幣票據雙向聯合結算業務的代理行，開展有關業務。

本集團在二零零二年六月獲委任為深港港幣實時支付結算系統聯網項目在本港的代理行，該項目於同年十二月成功啟動，為深、港兩地提供即時、安全且低成本的港幣跨境電子結算渠道，標誌著中國內地與香港資金結算服務進入了一個新階段。

與中國銀行合作

本集團繼續透過與中國銀行合作，在中國內地尋找發展機會。

在二零零二年，本集團與中國銀行上海分行簽訂了一份業務合作備忘

錄，預期可藉此開拓財富管理業務；同時，透過優越客戶相互推薦計劃，向上海的優質客戶提供各項財富管理服務。

二零零二年十月，本集團與中國銀行達成了“結算業務合作協議”，擴大雙方在某些貿易融資服務上的合作。此外，本集團與中國銀行簽訂了“兩地運送及購買外幣現鈔協議”，有關服務已正式推出。

隨著本港與內地的經濟和商業聯繫日益頻繁，本集團利用獨特的競爭優勢，提供全方位、多渠道的跨境金融服務，並且深信與中國銀行的合作相輔相成，互惠互利。



資訊科技

本集團相信，先進的資訊科技基礎設備是各項業務運作的基幹，故成立了“資訊科技委員會”，監察各項資訊科技發展計劃。為配合未來業務發展，本集團制訂了資訊科技發展藍圖。

年內，本集團展開了多個重點項目，並且對一些系統進行了具體改進，重點項目包括：

- 本集團已開始建立一套先進的“客戶關係管理系統”，並將於未來數年分階段投入運作，屆時將有助增強交叉銷售效率和提升產品開發能力；

- 本集團現正構建一套“企業級數據倉庫系統”，改善有關系統的效能；
- 制訂內地分行資訊科技改造計劃；
- 完成網上銀行系統的開發。

後勤營運

後勤營運為本集團各項業務運作提供必要的支援。本集團透過精簡工作流程及提升電腦系統功能，提高了營運效率。

本集團在年內逐步建立一個多元化的金融產品結算平台，優化電腦網絡佈局，並建立“電子化報表系統”以減少列印報表開支。

為提高信貸審批及貸款處理程序的效率，本集團計劃於二零零三年分階段推行“電子授信審批流程系統”。

本集團已正式啟動籌建“文件影像化系統”平台計劃及推出“資料處理集中化項目”，藉以加強數據收集及處理流程自動化，提昇整體營運效益。

員工人數

截至二零零二年十二月底，本集團連同屬下所有附屬機構的員工人數為13,439人，較去年底減少284人。其中，中銀香港、南商、集友和中銀信用卡公司的員工人數為13,191人，比去年底減少237人。

