



# 全新客戶體驗





2012年香港銀行業面對全球經濟放緩、監管要求提升、市場利率低徊等經營環境。然而，本集團成功克服所面對的多項宏觀挑戰，實現盈收與支出、增長與資本運用的均衡匹配，提取減值準備前之淨經營收入及股東應佔溢利再次錄得上市以來的歷史新高。在推動核心業務的同時，本集團全力支持極具發展潛力的新業務，並致力維持資本、流動性、貸存比率以及其他管理指標的適當組合。我們一直堅持可持續的平衡發展戰略取得了堅碩成果。

2012年本集團提取減值準備前之淨經營收入、提取減值準備前之經營溢利及股東應佔溢利均保持增長勢頭。若剔除雷曼兄弟相關產品的影響，提取減值準備前之經營溢利及股東應佔溢利的增長表現令人鼓舞。

穩健的財務實力和務實的經營策略是我們達至平衡發展的重要基石。2012年本集團維持充裕資本，綜合資本充足比率及平均流動資金比率均處於理想水平。我們持續鞏固財務實力，以抵禦市場的各项不確定因素，在滿足監管要求的同時，努力把握發展先機。

期內，我們運用靈活的存款策略，捆綁合適的配套產品，使客戶存款健康增長。與此同時，面對外圍經濟環境不穩、貸款需求疲弱以及來自同業和其他資本市場的競爭加劇等壓力，本集團抓緊適當時機，積極拓展不同信貸領域，使客戶貸款均衡增長，其中新造住宅按揭市場份額名列香港首位，在銀團貸款的排名也居港澳地區之首。我們亦堅守審慎的信貸政策，嚴控貸款組合風險，貸款質量保持穩健。此外，面對利率長期低徊，我們透過調整資產負債結構，優化資金使用渠道，同時主動管理資金成本及貸款定價，加上人民幣清算行業業務的攤薄效應有所消退，因此，淨息差表現有所改善。

我們持續投放資源於現有業務外，也對極具潛力的新業務進行策略性投入。中銀香港於2012年11月正式推出私人銀行服務，覆蓋高端客戶市場，擴大服務領域。此外，為配合資訊科技的發展趨勢，優化手機銀行平台，並廣受客戶歡迎。在資產管理方面，以客戶需求為本，推出各類多元化的投資產品，包括中銀香港與世界銀行合作的債券基金，獲得市場好評。我們



加大對重點業務投放資源，同時亦遵循量入為出的理念，實行嚴格的成本控制，成本對收入比率控制在較低水平。

隨著去年監管規定的進一步放寬，為香港離岸人民幣業務創造更佳拓展條件，本集團利用品牌優勢，繼續在離岸人民幣業務穩步發展，保持市場領先地位。首先，我們緊貼政策的推出和客戶需求，豐富人民幣產品綫，提高人民幣業務的綜合服務能力，包括貿易結算、投融資業務、保險和基金分銷等，以加強客戶關係，帶動其他業務增長機會，提升服務質量。年內，我們推出三項全新的人民幣離岸債券分類指數，不但樹立市場認受性，也有助鞏固在人民幣市場的專業地位。配合2012年8月離岸人民幣銀行服務擴展至非香港居民，我們迅速做好各項準備，成為同業中提供相關產品最全面的銀行之一，市場反應正面。憑藉本集團於離岸人民幣業務的服務特色，我們的客戶基礎有所擴大。此外，本集團貫徹靈活的人民幣資產負債管理策略，在優化人民幣資產配置的同時，積極管理人民幣資金成本並發展人民幣貸款業務，令效益得以顯著提升。我們不斷完善和拓展全球清算網絡，並加強人民幣清算行業務的各項基礎設施建設，建立長遠和可持續的競爭力。中銀香港作為人民幣業務清算行，自2012年6月起延長相關清算業務的服務時間，以配合香港人民幣即時支付結算系統運作時間的延長，方便不同時區的參加行享用人民幣清算服務，提升香港作為離岸人民幣業務中心的競爭優勢。更重要的是，我們繼續深化與母行中國銀行的緊密合作，強化對全球客戶的金融服務能力，共同開拓更廣闊的離岸人民幣業務市場。

中銀香港在2012年連續第二年榮膺《彭博市場》雜誌評選的全球最穩健銀行，排名更從2011年的第十位躍

升至第二位，顯示我們在綜合財務實力、資產質量和運營效率方面的卓越成效。然而，全球經濟復甦的步伐仍不明朗，低息環境短期內未見改善跡象，我們在2013年仍須時刻保持警覺。隨著內地深化各項經濟改革，相信越來越多新政策和措施的推出會為本集團帶來更多新的商機。我們將繼續保持敏銳的市場觸覺，在堅持審慎的風險管理原則的同時，憑藉雄厚的財務實力和具前瞻性的經營策略，大力發展具競爭優勢的業務領域，把握新的業務機遇，持續實現增長、風險與回報三方面的平衡。

2012年8月24日，寧高寧先生獲委任為本公司及中銀香港的獨立非執行董事。我謹代表董事會歡迎寧先生的加入，相信憑藉他在內地及香港市場的豐富經驗，將為本集團的未來發展帶來新思維。

2012年適值中國銀行百年華誕，也是中銀香港上市十週年，我們不但對中國銀行集團的發展感到自豪，也期望今後在跨境金融服務方面有更多、更深入的合作，共創輝煌的未來。本集團去年取得佳績，實有賴客戶和股東對中銀香港一直以來的信任和支持、董事會的英明指導，以及全體員工的辛勤盡責和積極投入。本集團全體同仁將在長遠可持續發展的道路堅前行，為客戶、股東和社會繼續增創價值。

董事長  
肖鋼

香港，2013年3月15日