



首席執行長報告»  
邵銘高(Michael Smith)  
致辭

本行的超級區域策略及金融實力，給本行帶來了得天獨厚的機會，而且是當前全球極少數銀行能夠獲得的機會。

2011年，ANZ在澳洲、紐西蘭和亞太地區的關鍵客戶特許業務取得不俗業績。

撥備開支33%，低於2010年水準，這有助於推動ANZ業績增長，並為受到某些抑制的7%基本收入增長提供一定的支撐；這種情況受到下半年全球經濟狀況動盪不安的嚴重影響，與澳洲及世界多數銀行一樣，機構市場交易業務形勢惡化，影響了ANZ的收入。

雖然本年度最後幾個月取得更強勁業績成果的期望沒有實現，但我們認為當前環境並不會導致本行面臨過度風險。

我們在繼續大力投資，推動超級區域策略，雖然成本上漲11%，而且年底經濟環境日益艱難，但在下半年，成本增幅卻控制在2%以內。

2011年間，我們繼續強化資本狀況，改善資金來源的多樣性，包括客戶存款量進一步增長，客戶存款目前已占本行資金來源的61%。

重要的是，員工參與度也得到了大幅提高。員工參與度從64%提高至70%，本行的目標是繼續提高這項指標，在未來幾年內達到全球同類最高標準。

區域業績\*

2011年，本行各業務區域均取得強勁業績，充分體現了本行在澳洲、紐西蘭和亞太地區關鍵客戶特許業務方面的卓越實力。

澳洲利潤增長4%，這歸功於良好的成本管理與零售和商業銀行業務的強勁業績。在財富管理領域，利潤下跌反映出市場的艱難局面，而今年初極端氣候也導致保險成本的增長。令人欣喜的是，本行在各領域的客戶滿意度繼續穩步上漲；儘管競爭日益激烈，但在零售業務客戶滿意度方面，本行依舊獨佔鰲頭。

在亞太、歐洲和美洲地區，本行的美元利潤上漲22%，繼續保持強勢上漲動力。為形成規模與能力優勢，本行繼續加大亞洲地區投資，但在完成對所購蘇格蘭皇家銀行亞洲業務的整合後，本行目前在繼續投資實現增長的同時，也更加嚴控支出。投資效益目前已在本行所創建的客戶特許業務基礎上得到逐步體現。

出於撥備的大幅下降和對成本的嚴密控制，紐西蘭利潤上漲49%。紐西蘭經濟正緩慢復蘇，但市場環境的疲軟勢頭可能還會延續一段時間。儘管如此，本行繼續注重於紐西蘭業務的簡化和效益，本人對未來所能取得的成就充滿信心。

管理委員會

欲閱讀個人資料全文，請登錄網站：  
anz.com/about-us/our-company/management



» SUSIE BABANI  
集團董事總經理  
人力資源部



» PHILIP CHRONICAN  
首席執行長  
澳洲



» ALISTAIR CURRIE  
集團首席運營長



» SHAYNE ELLIOTT  
機構首席執行長



» DAVID HISCO  
首席執行長  
紐西蘭



» GRAHAM HODGES  
副首席執行官



» PETER MARRIOTT  
首席財務長



» CHRIS PAGE  
首席風險師



» JOYCE PHILLIPS  
集團董事總經理  
策略、並購、市場與創新



» ALEX THURSBY  
首席執行長  
亞太歐美



» ANNE WEATHERSTON  
首席資訊長

機構業務利潤增長7%。這項業務收入在產品、客戶和地域的多樣性方面日益突出，而且由於本行實行明確策略，致力於通過亞太地區的貿易和資本流，尤其是在資源、農業企業和基礎設施方面，為客戶打造全球最好的銀行，因此本行的客戶群也在持續增長。但是，2011年機構業務面臨的主要問題在於，市場狀況極度不穩引發環球市場收入下降，不過國內外其他銀行也同樣面臨這一問題。

增長機會獨特

ANZ超級區域策略思路清晰，規範統一，符合亞太地區的經濟機會。本行在所有關鍵市場成功實施這一策略，全面發揮策略潛力。

我們認為，全球經濟困境、世界經濟增長重心從西方轉向東方，尤其是中國和印度，在此之際發生的結構性轉變，以及疲軟的國內環境，非常適合ANZ發揮自身的實力。

本行的業務組合，按地域、業務和產業重心的不同實現多樣化分散，這一組合的內在聯絡日益加強，因此，綜合效益大過局部效益。

這種多樣化業務組合，讓本行可以選擇在維持紐西蘭強勢地位的同時，大力構建澳洲和亞洲客戶特許業務，從而實現差異化收入增長和股東價值。如果只關注國內策略，這些增長機會就無法獲得。

受資本限制的國際銀行正在退出本地區，在此之際，本行的金融實力強，因此我們有機會實現審慎的策略增長。

本行對技術和運營中心的投資，繼續支撐著生產力的績效轉型。目前轉型已在實施之中，若國內局勢更加嚴峻，本行也會更加重視產生長期效應，做出積極應對。

因此，本行的未來非常樂觀。我們所面臨的選擇和機會，當前全球幾乎沒有其他銀行可以比擬，只有本行可以專享；這個功勞屬於全體員工，是你們在艱難環境中努力付出的結晶，感謝大家做出的卓越貢獻。

進入2012年，本行的獨特優勢地位，讓我們進入大力發展的又一扇視窗，讓我們能夠逐步改變增長勢頭、擴大客戶支援力度、推動長期卓越增長和差異化收入，並為股東及經營所在社區創造出不俗價值。

邵銘高  
首席執行長

\*若無特別說明，所有數字均為基礎數位。