

步步领先

跨越亚洲、非洲
和中东

Standard
Chartered
渣打银行



步步领先

我们建立可持续发展业务，旨在为客户和股东提供价值，同时帮助解决全球重大的社会、经济及环境问题。凭借多年来在亚洲、非洲及中东建立的合作关系和深入参与这些地区的发展，渣打定能实现目标。

这些国家大部分都是推动全球未来增长及繁荣的火车头。它们通常也是因环境及社会转变而受到最不利影响的国家。因此，我们的角色为通过保护环境及融入社会建设的作业方式创造财富。

于这份报告内，我们回顾在实行可持续业务策略的进程中取得的成效。这是我们发表的第二份可持续发展报告及第七年作出的非财务报告。本报告中载有本行在业务所在的50多个国家于二零零七年（除非于本报告期内另行指明）的表现数据和进行的活动。

我们的网站将提供更多详细信息，包括：

- 就全球报告倡议组织及联合国环境规划署财务行动计划的推荐建议，以供金融业申报索引之用；及
- 联合国全球契约组织指引，以供传达进程之用。

- 1 主席报告
- 2 我们的视野
- 5 金融服务的网络
- 8 保护环境
- 12 可持续金融服务
- 17 负责任的销售和市场营销
- 20 打击金融犯罪
- 22 投资于社会
- 25 理想工作环境
- 28 数据及趋势

 请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

财务摘要

经营收入

110.67 亿元

二零零六年 – 86.20 亿元
二零零五年 – 68.61 亿元

除税前利润

40.35 亿元

二零零六年 – 31.78 亿元
二零零五年 – 26.81 亿元

总资产

3,290 亿元

二零零六年 – 2,660 亿元
二零零五年 – 2,150 亿元

非财务摘要

雇员人数

70,000 名

二零零六年 – 59,000 名
二零零五年 – 44,000 名

国家及地区

57 个

二零零六年 – 56 个
二零零五年 – 56 个

国籍

115 个

二零零六年 – 105 个
二零零五年 – 89 个

除另有指明其它货币外，本文件中提述的「元」字或「\$」符号概指美元，而「仙」字或「c」符号概指一百分之一美元。

于本文件内，「香港」指中华人民共和国香港特别行政区；大韩民国称为韩国或南韩；「中东及其它南亚地区」包括巴基斯坦、阿拉伯联合酋长国（「阿联酋」）、巴林、约旦及孟加拉；而「其它亚太地区」包括中国、印尼、泰国、台湾及菲律宾。

应对挑战



“在我们业务所在的市场，隐藏著极大的社会及环境风险，但同时也蕴藏著宝贵机会，为我们提供扩充业务的新方案、服务及途径。”

主席戴维思，CBE

展望未来十年，我们可以确定的是：我们业务所在的市场将会出现大幅增长。中国及印度已稳步领跑，而非洲也预期将迅速增长，在我们的业务所在国家将出现大量贸易、知识及技术转移，以及创造财富的机会。

妥善运作的金融体系，通过提供资本、促进贸易及融资基建，以及革新，在带动及支持增长扮演重要角色。金融机构必须因时制宜，提供创新方案，应付全球面对的重大社会、经济及环境挑战。时至今日，27亿人尚未享受到金融服务。¹超过10亿人缺乏用水，到二零五零年，更会上升到18亿人。²土壤冲蚀、水灾、旱灾及污染威胁26亿人的生活；³而每分钟则有超过13个足球场的树林遭到砍伐。⁴

我们的业务所在国家，很多已面对这些挑战。我们了解到急切需要寻求方法，支持可持续增长，让经济、环境及社会受惠，同时维持良好的公司治理。在我们经营业务的市场，隐藏著极大的社会及环境风险，但同时也蕴藏著宝贵机会，为我们提供扩充业务的新方案、服务及途径。

我们相信，以下四种方法可在妥善应对挑战之余，为股东提供价值：

1. 领导地位

我们可以利用我们在提供金融服务超过150年的经验，帮助为我们经营业务的市场提供可持续方案。我一直参与气候变化问题企业领导小组，而本行为巴里公报的缔约成员（巴里公报为英国商界领袖于二零零七年十二月在巴里召开联合国气候变化会议前向国际政坛领导人发出支持达成国际协议的公报）。

在渣打，领导地位也指以身作则。正因如此，我们非常注重承担责任的营商方式，并减少我们本身对环境的影响。

2. 向新市场提供新产品

二零零七年九月，于克林顿全球计划中，我们致力于亚洲、非洲及中东的新可再生能源及清洁能源项目融资担当领导角色。这些项目于二零零八至二零一五年的五年期中将带来80亿至100亿元的总值。我们致力解决对我们经营业务的国家具有意义的事项。

3. 成为理想伙伴

可持续发展由渣打本身延伸至与我们建立关系的政府、客户、社区及供应商。我们与理念相近的机构成为伙伴，例如克林顿全球计划、世界经济论坛及全球商业联盟，确保我们的期望得以实践。

我们致力奉行联合国全球契约组织的十项准则，并相信通过与商业、政府、民间组织及联合国建立伙伴关系，我们将为实现联合国千年发展目标作出贡献。我们现时正专注于扩大金融服务网络；教育100万人认识艾滋病病毒／艾滋病；通过体育帮助受社会排斥的印度妇女提高地位；致力缔造多元化及包容的工作环境，以及为清洁能源融资。我们相信，我们正逐步向目标迈进。

4. 取得成就

我们的成就，让我们通过促进贸易、培养人才、支持工商业及投资于当地社区，对当地经济作出贡献。

本人对于本年度取得的成就深感自豪。最令本人引以为荣的是，我们如何将我们的理念及壮志，成功转化成商机。全球可持续发展并非一项容易实现的目标，而金融服务将为实现这项目标的关键。我们将继续把焦点放在全面的议程上，致力建立可持续业务。

主席

戴维思，CBE

二零零八年二月二十六日

1 扶贫协商小组 (CGAP)，二零零七年

2 联合国，全球展望，二零零七年

3 联合国发展计划年报，二零零七年

4 联合国发展计划全球经济展望，二零零七年。这包括超过50,000平方公里的原始雨林

推动改变



“我们提供的服务及对市场产生的正面影响，使我们在刺激经济及社会发展中起到重要作用，而我们的业务也因此取得成功。”

集团行政总裁冼博德

在渣打，我们矢志于在我们业务所在的市场以身作则。在通过核心商业活动对经济增长作出贡献的同时，我们希望帮助保护环境，并为我们工作和居住的社会带来更深远的正面影响。借着与政府及社会一同应对更广泛的挑战，我们更加清楚了解到这些事件的相互影响，以及我们的核心业务目标。

作为一家业绩优异的银行，帮助人民和公司借贷、储蓄及进行交易，我们在创造财富及刺激增长方面具有一定影响力。从创造股东价值的观点出发，一个国家越成功，我们的成就越卓越。然而，能否取得长远增长则视乎我们如何能有效地管理风险，包括克服会阻碍或损害可持续发展的社会及环境事宜。

为什么可持续发展对我们如此重要？我们的业务遍及亚洲、非洲及中东，当中涵盖了最受气候变化影响以及社会和经济日益悬殊的社区。通过我们提供的服务及对市场产生的正面影响，我们在刺激经济及社会发展上扮演著重要角色，业务也因此取得成功。

渣打在这些市场累积超过 150 年的营商经验，与客户、政府、社会组织及监管机构建立了备受重视的关系。此举让我们置身有利位置，有效地与不同利益相关人士合作，积极面对挑战，同时也为我们带来了风险及机遇。

我们运用三项测试，决定所专注的可持续发展范畴：首先，我们确保我们的行动与经营业务的市场相关；第二，我们希望凭借我们的能力及基建的优势办事，而第三，我们专注于能同时为我们的业务及业务所在国增添价值的范畴。

我们于可持续业务中的优先处理项目

本人相信，本年度我们开始提供符合这三个测试的实际例子。本人尤其感到骄傲的例子包括：

金融服务的网络

在印度、中国及非洲的大片农用地上，银行服务正在萌芽。我们有机会与这些市场的监管机构携手合作，创建支持发展的监管架构，帮助向数以百万计的新客户提供现代金融服务。举例来说，我们正发展不同模式，投资于印度及中国的农业融资。

于二零零七年，我们开始提供信贷融资，支持中国的小额融资项目。我们于二零零八年一月在中华人民共和国总理温家宝和英国首相戈登·布朗出席的会议上，与中国扶贫基金会签署贷款及合作协议。这是首次由国际银行提供类似融资。本人因我们在小额融资方面的工作以及我们在解决贫困和推动增长扮演的角色而受到很大鼓舞。

我们与41间小额融资机构组成的伙伴关系，让本行可于二零零七年向超过13个国家资助1.7亿元，以改善120万人的生活，并刺激基层企业的发展。我们正朝向我们的承诺迈进，于二零一一年前批核及贷出5亿元。

可持续金融服务

虽然气候变化为全球面对最严峻的挑战之一，但也为我们带来商机，据此，我们可为市场带来正面影响。清洁及可再生能源技术正在迅速发展，我们希望能在推动改变及加快部署方面作出贡献。

于二零零七年五月，我们为位于南韩的全球最大太阳能电池厂融资，该项目将减少温室气体排放量，并创造新职位及行业。于二零零七年九月的克林顿全球计划中，本人承诺代表渣打于未来五年内提供80亿至100亿元，为亚洲、非洲及中东的可再生能源及清洁能源科技项目融资。



作为一家业绩优异的银行，我们可以提供服务，帮助保护环境，分享经济增长所带来的社会利益及对提升治理水平作出贡献。

我们已认定七项互相紧扣的可持续业务优先处理项目，实现上述目标。

通过作出公开承诺，我们希望能推动变革，鼓励各行业作出投资，让我们的社会能顺利进入低碳时代。此举让本行的可再生项目业务得以扩展，让本行能从中获益，同时为发掘更清洁的能源寻求创新方案。

我们也正尽量减少本身业务对环境的影响，并通过我们的可持续借贷业务及采购程序，鼓励客户及供应商采取相同行动。然而，我们理解作为一家金融机构，我们能在社会及环境上发挥的最大影响力还是为客户提供融资。

社区投资

我们于艾滋病病毒／艾滋病的教育、为1,000万人预防及治疗可逆转性失明，并于非洲国家提供100万个蚊帐预防疟疾，这些都是我们为多国人民改善生活的最佳例子。这些措施能让该地建立健康及稳定的劳动人口，对经济的可持续增长至关重要。

实现我们的议程

我们致力逐步分阶段实现可持续业务的主要目标。当中包括建立良好治理架构、坚守承诺及以稳健的监察及汇报流程跟进。本人现于下文就各项作进一步解释：

良好公司治理

于二零零七年，本行重整两年前建立的企业责任及社区委员会的策略方向，并将其名称更改为可持续发展及责任委员会。更名背后具有意义，就是借委员会的角色延伸本行建立可持续业务的抱负，提供长远股东价值、质疑现有惯例及认定我们需要面对的关键趋势、事件及机遇。该委员会也统筹实现本行于可持续业务的七项优先处理项目（即可持续金融服务、金融服务的网络、保护环境、负责任的销售和市场营销、打击金融犯罪、社区投资及理想工作环境）。

去年就公司治理方面作出的第二项转变，乃设立商业银行业务可持续业务理事会。该理事会将物色及把握商机，有助面对可持续发展的挑战。

我们也建立专责委员会，研究可持续发展的主要范畴：环境委员会及集团金融犯罪风险委员会，两者均由人事、物业及保险部董事Tim Miller博士担任主席。

雇员使命

我们实现计划的唯一方法，就是让我们分布于超过50个国家的70,000名雇员，贡献他们的技能及才干。然而，要成功实行，绝非易事，我们已加倍努力，鼓励所有员工积极参与：

- 义务工作：我们数以千计的雇员已参与义务工作。本人也与行政人员队伍以我们的技能参与义务工作；及
- 鼓励客户、雇员及公众作出个人承诺，采取简单行动，例如离开办公室前关灯，以及于刷牙时关闭水龙头，从而教育他们减少对环境造成影响的方法。截至目前为止，已作出超过100万个承诺。

衡量及审核

本年度我们就对环境的承诺制定目标及衡量方法。我们亦按照外界的衡量标准和我们的承诺，例如全球报告倡议、联合国全球契约组织及赤道原则审核工作进展，及于我们的网站汇报。

本年度，我们的内部审计队伍审核我们对可持续发展的管理及报告方法，包括如何搜集及呈报资料。我们选择与内部审计队伍合作，确保在我们日常业务的审核过程中，加入可持续发展进程评估。我们将于二零零八年继续实行这项流程。

其它人士也评估我们的表现，本人谨此欣然报告，本年度我们参与碳披露项目，使我们名列气候领袖指数名单，而我们为抗击艾滋病病毒／艾滋病作出的努力，则让我们荣获全球企业抗艾滋病联合会大奖。

结论

基于社会及经济发展、医疗及环境面对的众多挑战，我们必须选择如何分配我们的资源，并对我们可以实现的成果持务实态度。此外，我们认同，我们必须与其它私人公司、政府、非政府组织及社区合作。通过合作，我们才可以尽量发挥集体力量的影响。

贫穷、医疗、人权、安全、金融服务的网络及环境之间存在有力联系。有时，这些联系形式的挑战牢不可破，而令进展异常缓慢。但这方面也意味可以加快创造良性循环，各方介入的好处在互动影响下更为

明显。通过专注于我们的优势，凭借我们卓越的能力及基建，以及与旗鼓相当的伙伴合作，我们得以创造良性循环。作为一家重视成果的机构，我们就是怀著这种对前景的积极理念，构建可持续发展的议程。

我们欢迎您提供意见及构思，让我们继续于这项议程上学习及取得进展。

集团行政总裁

冼博德

二零零八年二月二十六日

各界对我们的可持续发展活动报告的回应

本行持续向外界伙伴及利益相关人士，例如投资者、政府及非政府组织学习，裨益良多。本年度我们以年内收到的回应，就我们报告可持续业务策略的进程，举行了一个专题研讨会。

认为我们的报告的可取之处：

- 我们集中讨论与我们市场相关的重要事项；
- 我们全面的可持续发展策略集中于对业务、社会及环境带来的成果；
- 利用财务实力提供可持续价值；及
- 利用进度表比较我们的成果与所作出的承诺。

希望我们能提供更多哪一方面的资料：

- 我们对策略机遇及重大风险、挑战及困境的意见；
- 我们如何令可持续发展有利可图；
- 目标及数据；
- 我们业务所在的独特市场的业务环境；及
- 核实我们的报告。

下一步

如果我们需要为我们的市场提供持久增长的方案，我们的报告仍有改善的空间。我们于二零零八年若干优先处理项目包括：

- 确定我们的长远策略方向，供未来15年可持续发展业务之用；
- 与对我们业务重要的部门进行沟通；
- 提供创新个人银行业务产品；
- 勾划出我们可持续发展原则的更多长远目标；及
- 在我们的定期业务回顾中加入可持续发展环节。

促进发展

“你可能难以想象，一项 150 元的小额贷款如何帮助扶贫，但已有证据显示私人信贷相对经济规模每增加 10%，可以让 3% 的人口脱贫。”

集团执行董事－中东、非洲、美洲及欧洲 Gareth Bullock

“渣打于今年通过小额融资贷款支持的 120 万人中，80% 是女性。这是她们迈向财务独立的第一步。”

亚洲行政总裁 Jaspal Bindra

二零零七年摘要

1.7 亿元

现有小额融资组合
于二零零七年增长一倍

41 个伙伴

伙拍本行于亚洲及非洲十三个国家提供信贷

120 万人

从小额融资贷款受惠：80% 为女性

作为金融服务供应商，渣打有机会释放我们的市场的所有经济潜力，将能力赋予个人、家庭及社会，并刺激基层企业的发展。通过提供切合伊斯兰社会的金融服务，我们也确保信仰不是个人及企业财务发展的障碍。

小额融资

小额融资的目标，为确保个人、家庭及社会从辅助贷款过渡到企业贷款，并最终逐步过渡到采用正式银行服务的网络。小额融资为贫穷人士提供机会，发展他们的企业、增加收入、支付紧急开支，并投资于家人的医疗及教育。

渣打基于数项因素注重小额融资：市场出现大量商机；可采用及规模可变的业务模式已存在；活跃的小额融资机构中介人的数目增长；及投资者将市场视为赚取可持续利润的好方法。因此，于二零零六年九月，在克林顿全球计划中，本行承诺于五年内设立 5 亿元的小额融资。这项融资将提供小额融资机构、发展机构及基金经理信贷及金融工具，以及技术支持。预期亚洲及非洲的 400 万借款人将受惠。

于二零零七年，本行以四种方式，就这项承诺提供 1.7 亿元：

1. 结为伙伴

我们与小额融资机构合作，为他们提供当地货币资金、交易银行服务，及我们环球市场业务提供的产品。我们现正与 41 个小额融资机构伙伴合作，遵从一系列业务模式，包括个人借贷、孟加拉乡村银行模式、向自助群体借贷及微型企业融资。我们的网络现时跨越亚洲及非洲 13 个国家。

2. 培训及培养能力

我们常常委托小额融资专家，投资于技术支持以及培养小额融资的能力。



在肯尼亚提供外汇方案

渣打与小额融资客户 Faulu Kenya Limited 合作，管理该小额融资机构从一名国际投资者接获 700 万元承担的潜在外汇风险。小额融资贷款将使肯尼亚很多小型企业拥有人受惠。



支持印度创立小额融资机构

渣打与 Opportunity International 及世界宣明会携手，向印度创立的独立小额融资机构提供跨境保安方案。



为中国农民融资

渣打与溢达集团的战略伙伴关系，旨在帮助种植棉花的中国农民提高生产力、增加收入及改善生活水平。

这是首次由外资银行参与建立完整的小额融资计划，直接向中国的农民提供贷款。渣打及溢达集团将在中国新疆维吾尔自治区阿克苏地区的拜什艾日克乡、乌鲁却勒镇及阿瓦提县进行试营运。渣打将通过设立信贷政策架构、信贷评估及贷款管理流程，以及与信用合作社订立合作策略作出贡献。这项联合计划将初步向种植棉花的农民提供营运资金贷款，无须质押或担保。该等贷款将通过与当地阿瓦提信用合作社订立的委托贷款安排发放。

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability



于二零零七年的若干行动计划例子包括：

- 就小额融资机构使用现金管理工具于印度举办工作室；及
- 赞助 Srijan – 一项小额融资业务计划比赛– 目的在于识别及创办小额融资机构。

我们计划于二零零八年制定技术支持策略。在与专家建立伙伴关系时，我们希望就本行固有的技能范畴，例如信贷、营运、流程及治理，向小额融资机构提供培训、技术支持及培养领导思维。

3. 创新产品及结构

我们凭借与发展机构及多边和双边组织组成的联盟，参与创新风险管理方案及资产分配交易。我们现时正寻求投资者通过资本市场结构，例如证券化、资产出让及发行当地货币债券，参与分销小额融资资产。我们可借此加快支持小额融资机构的步伐，并为投资者提供平台，让投资者通过我们的网络，在亚洲及非洲参与小额融资。与此同时，我们致力确保小额融资机构能从其它途径获得资金。

「我们于一年前开始与渣打银行建立业务关系，自此我们的信贷额便一直迅速增长。渣打提供的贷款融资，确实是创新的理念—举例来说，在我们业务仍处于起步阶段的州份加强运用这些理念。渣打于业内也采纳创新的计划，包括为小额融资机构举办公司治理研讨会，以及即将进行的小额融资债券发行。」

BASIX 集团行政总裁 **N.V. Ramana** 先生



为孟加拉最大的小额融资机构提供的银团贷款由渣打牵头及由发展组织组成的财团向BRAC提供贷款5,500万元，该贷款的特点是无抵押，且期限长达七年。

4. 倡议的政策

我们也与政府及监管机构携手，研究方法巩固小额融资业内的监管架构。

举例来说，渣打为印度的小额融资业举办研讨会，讲解公司治理在管理增长方面肩负的重任。我们率先纳入多重利益相关人士对公司治理的观点，及提高小额融资机构对新治理架构的适应能力。研讨会以印度主要小额融资机构的最高级管理人员为对象，主讲人士包括高瞻远瞩的领袖、学者及业界领导人，旨在鼓励业内实践公司治理的最佳应用守则。

伊斯兰金融

伊斯兰银行业正在增长，每年的增幅达15%。标准普尔估计，符合伊斯兰教义管理的资产达7,500亿元。世界银行的报告指出，超过300间机构提供符合伊斯兰教义的金融服务。提供符合伊斯兰教义产品的银行，可向因信仰关系未能采用传统金融产品的人士提供金融服务。

目前，渣打通过商业银行业务及个人银行业务于四个国家提供伊斯兰银行服务，分别为阿联酋、巴基斯坦、孟加拉及马来西亚。

创新产品及服务

本行也于沙特阿拉伯、巴林及新加坡完成多项重大交易。若干这些交易为同类市场首创。创新的产品包括就新兴市场及十大

工业国货币提供以收益差异为根据的另类投资产品。这是开创市场先河的产品架构，为伊斯兰投资者提供了机会，让他们参与以往未获提供的资产投资策略。

公司治理

渣打设有伊斯兰教义监督委员会，成员包括伊斯兰银行业内两名著名学者。他们作为独立顾问行事，指导银行按照伊斯兰教义发展产品及进行交易。

我们也通过与不同国家的监管机构建立联系，积极参与业界的革新。举例来说，我

们与英国的伊斯兰金融专家、香港政府的专责小组及杜拜国际金融中心伊斯兰金融顾问委员会合作，发展伊斯兰业务条例及方案。

我们的网址就以下问题提供更多信息：

- 我们如何就小额融资作出决定；
- 我们的治理架构；
- 伊斯兰银行业务的部署；及
- 克林顿全球计划。

我们于二零零七年的目标及成就

我们于二零零七年的目标	状况	我们已完成的项目
为我们在东非及南亚的小额融资客户发展及实施培训计划	→ 持续进行	在南亚以培训、研讨会及会议形式举办三次活动
在非洲、亚洲及中东提供高达2亿元的小额融资资产	✓ 完成	提供小额融资资产超过2亿元。于二零零七年十二月的组合未偿还结余为1.7亿元
进军小额融资新市场	✓ 完成	我们现时于涵盖十三个国家的网络支持小额融资机构(二零零六年为十个)
向投资者发放小额融资资产1.25亿元	→ 持续进行	有关资产正在发放中，预期于二零零八年上半年完成

我们于二零零八年优先处理的项目

- 制定正式的培训及技术评估策略，并与小额融资专家及技术支持供应商建立伙伴关系，促进培训及培养领导思维
- 扩大小额融资计划至新市场，包括中国、菲律宾及尼日利亚
- 将伊斯兰银行业务产品的地区网络扩展至具有需求的市場



Saadiq 信用卡

本行于阿联酋、巴基斯坦及孟加拉推出Saadiq伊斯兰信用卡。该信用卡按「可兰经」教义营运，倘若信用卡持有人未能清偿结余，可以只须支付月费。

“渣打是在业务上给予我们支持且意念最创新的伙伴之一。渣打为我们带来了一项瞩目的交易，让我们获得一项为数5,500万元的7年期贷款。该项贷款将帮助我们于孟加拉向40万名借款人提供信贷，改善超过200万人的生活。”

BRAC 财务总监 S.N. Kairy

推动转变

“渣打多个市场正面对重大的环境挑战，该等市场预计将为受气候变化影响最大的地方。银行需要处理这些风险，也须肩负重任，务求让我们的经济能顺利进入低碳、低污染的时代。”

人事、物业及保险部董事 **Tim Miller** 博士

📄 请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

100万元

捐赠予世界自然基金会，作为全球最强之战：「Race for a Living Planet」的部分经费

90%

于列入气候领袖指数的碳披露项目取得的评级

17%

每名全职雇员从能源使用减少的二氧化碳排放量
(二零零六年至零七年)

20%

每名全职雇员减少用纸量
(二零零六年至零七年)

世界银行估计，发展中国家应对环境恶化的经济成本每年达到国内生产总值的**4%至8%**。¹于二零零七年，孟加拉备受强烈季风及水灾侵袭，而肯尼亚则一直受严重旱灾影响。空气及水体污染也为我们市场须面对的重大挑战。

缓解气候变化主要通过现时预计以大规模进行的减碳或取代碳的技术实现。举例来说，到二零五零年，全球必须以低于一半的碳排放量生产两倍能源，以维持经济增长及将二氧化碳集中量限制在可管理的水平。银行将在对这些问题的环保方案融资中扮演重要角色。

我们的策略经执行委员会及董事会委员会于本年度批准，主要就四个互相连系的范畴采取行动：

- 营运影响：通过减少本行本身活动对环境的影响，以身作则，此举与我们的目标一致；

- 可持续借贷：建基于我们于十年前实施的环境及社会风险策略。我们的目标为在我们的借贷政策、客户关系管理及风险审批过程中，进一步整合环保管理工作，包括有关气候变化的事宜，从而对市场产生「利好作用」。(请参阅可持续金融服务一节)；

- 可持续金融服务：促进环境风险管理及通过采纳现有产品及服务和开发新产品及服务，发展低污染、低碳及具资源效益的经济(请参阅可持续金融服务一节)；及

- 使命：让雇员及各方利益相关人士关注环保管理工作薄弱的后果、环保的重要性及实行能改变现况的行动。

公司治理

集团环境委员会监督本行实现环保策略及政策的进度。该委员会由人事、物业及保险部董事担任主席，并进一步由商业及个人银行业务的营运总监、地区管治、集团

1 二零零六年世界银行环保事宜

纳入富时杰出环保领袖欧洲40公司指数



于印度节省能源

于希奈的全球共用服务中心进行能源调查后，我们已识别于16个月内取得回报的行动。该项行动于Haddows Road校园进行，每年可节省100万千瓦时能源。

风险、房地产、科技及营运，以及公司事务等部门主管，连同前集团非执行董事及外部环保顾问组成。该委员会的主要优势在于由高级管理人员组成，并能在业务上推动综合的跨部门行动。

减少营运影响

在本集团内，我们制定目标减少二氧化碳排放量及用纸量。到二零零八年底，我们将：

- 在减少能源消耗及航空交通方面，就每名全职雇员*减少二氧化碳排放量10%；及
- 就每名全职雇员*减少用纸量20%。

为帮助实现我们的目标及监督我们对环境的整体影响，我们承诺全面审核及更新环球环境管理系统(GEMS)，模式大致上以国际环境管理标准 ISO 14001 为蓝本。

GEMS 旨在实现：

- 贯彻的环保政策承诺及国际环保标准；
- 制定及审核环保目标的架构，符合环保、文化、政治及监管情况及规定；及
- 有关环保表现的准确一致的数据，让我们制定目标及追踪进程。

办事处每年会公布环境数据及合规状况。于二零零七年，申报环境数据的 GEMS 建筑的数目由43幢增至52幢，涉及38,850名雇员。雇员及建筑增长造成能源消耗

* 根据二零零六年基本年度数据制定的目标



减低影响

在英国，每名全职雇员用纸量比二零零六年减少11%。采购的办公用纸全部为再生纸。80%的电力来自可再生能源。弃用个人废纸箱令废物减少48%。



应对气候变化的行动

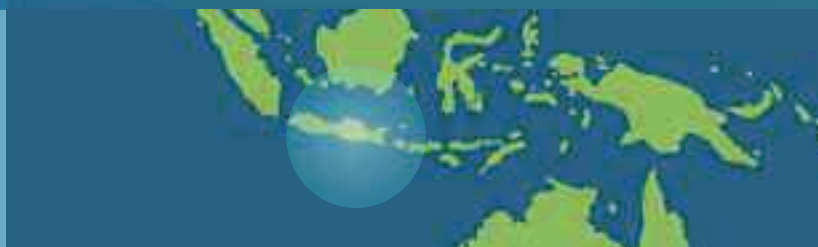
全球最强之战：「Race for a Living Planet」让我们与雇员、客户及公众分享环保的最佳实践。直至目前为止，我们已在全球取得超过100万个承诺。

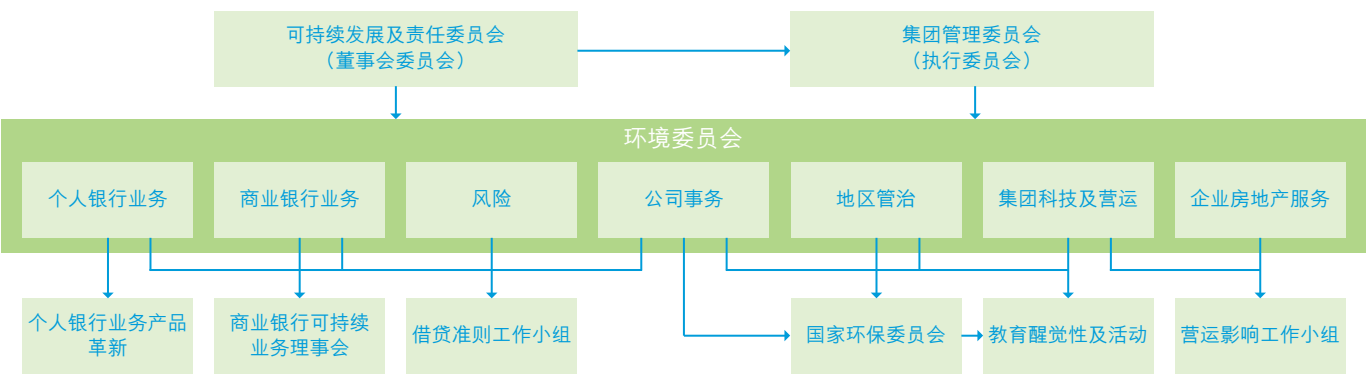
年内，渣打签署企业领导小组牵头的气候变化巴里公报，呼吁缔结国际性及具法律约束力的联合国协议，减少温室气体排放，将使商界确切地需要扩大于低碳技术的环球投资的规模。我们的主席戴维思是企业领导小组的成员。

我们是联合国环境规划署财务行动计划气候变化工作小组的成员。于二零零七年，我们在八国峰会前签署联合国环境规划署财务行动计划气候变化宣言，并参与制定于印尼巴厘举行的联合国气候变化会议的会议简报。

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability





集团环境委员会监督本行履行环境策略及政策

6%的绝对增幅。然而，通过能源审计及效益计划，每单位面积的总能源消耗量已降低11%。

本年度本行已制定大规模行动，提高雇员的使命感及减少对环境的影响。所有GEMS办事处已发展能源管理计划，以达到上列的排放及消耗目标。

在二零零六年至二零零七年期间，每名全职雇员在航空交通及能源使用的二氧化碳排放量方面分别降低19%及17%，用纸量则降低20%，即我们符合或超出已制定的削减目标。预设双面印刷、调整室内温度以提高效益及就批准航空交通推行更严谨准则等行动，一直对达到减排目标作出重要贡献。

于二零零八年，新建筑的新工程标准将继续改良环境表现。员工教育计划将扩大以提高在日常活动中采取具环保效益行为的自觉性，并通过成立国家环保委员会驱动当地环保行动计划得以巩固。我们将继续推行技术改进，减少用纸量及能源使用，以配合行为转变。

本行从二零零一年起开始申报其直接环境影响以来，数据一直限于GEMS建筑。我们认同从若干较小型办事处及分行取得表现数据可能会有难度。

本年度，本行为了提高对全球环保行动的自觉性，我们进行一项独立研究，评估与办事处及分行网络相关的总环境影响。这项研究根据我们所有地区超过120间分行的抽样数据作出评估。数据将用于其后审核，为比较将来的表现提供一个基数。我们也将投入资源，于二零零八年进一步加强搜集排放数据。

于二零零八年初，所有重要表现数据将输入网络信息管理系统，作每季申报，及时提供全球的状况，并帮助在本集团内分享良好的管理实践。

使命

我们需要具有使命感和主动的雇员，履行我们的环境影响目标，进一步将我们的借贷流程与环境整合，并发展革新的产品及服务。我们的全球网络及实力雄厚的伙伴关系，给予我们机会，与内部及外部利益相关人士建立联系，并支持环球政府行动，应对环境恶化及气候变化。

我们的使命计划通过我们于二零零七年参与Forge V气候变化计划而展现，通过该计划与其它金融机构合作，识别包括雇员使命等业内最佳实践，将气候变化与金融机构的营运结合在一起。

于二零零七年，我们推行环保竞赛，作为我们独一无二队伍马拉松系列—全球最强之战：「Race for a Living Planet」—的一部分。此举旨在提高对全球环境问题以及个人行为能如何改变结果的自觉性。



www.thegreatestrace.com/pledgenow
国家行政总裁利用全球最强之战促使人们于日常生活中学习环保。



印度—大量热气!
某个早上，印度办事处的员工于案头上发现红色或绿色气球，气球的颜色视乎他们是否让电脑屏幕通宵开著。据此计算出相关的温室气体排放量及传达给各员工。

我们于二零零七年的目标及成就

本行鼓励员工作出承诺，在日常生活中作出简单的改变，例如离开办公室时关灯，或在刷牙时关掉水龙头，从小事做起，便能对环保作出重大贡献。为了强化这信息，有关环保承诺活动节省的资源将即时更新，让员工可以得知他们的承诺对集体的影响。为支持一队国家队伍而作出的承诺合共已超过一百万个¹。

个人承诺可每年节省30亿公升水、减少45,000吨二氧化碳及保护140,000棵树木。请浏览以下网址，了解更多信息及作出您的承诺：

www.thegreatestrace.com/pledgenow。

世界自然基金会通过这项计划提供支持意见，并将在竞赛结束时获本行给予100万元捐款，进行重要的环境保育项目，让人均承诺最多的三个国家受惠。胜出的国家将于二零零八年四月公布。

在教育方面，该网站也提供了教育工具。我们在业务网络内超过50个国家发展碳计算器，让员工可以评估其个人的贡献。我们也增设「My environment」，这个获奖项目概述我们日常生活对环境造成的影响。

 我们的网站就以下问题提供更多信息：

- 环境政策；
- 供应链政策及程序；
- GEMS的背景资料；
- 碳计算器；
- My environment；及
- 全球最强之战：「Race for a Living Planet」

我们于二零零七年的目标

实施本行的环境策略

状况



完成

我们已完成的项目

本集团已实行策略，应付所有重要重点范畴。于二零零八年，我们将修订策略，并界定至二零一一年我们需要取得的成果

加入标准一致的政策及程序过滤环保风险



完成

我们已修订现有的集团环境政策。我们正在编制立场声明（请参阅可持续金融服务）

为每个国家制定一套最低环保标准及清单



完成

本行正在所有国家执行一份清单，列出如何能减低营运对环境的影响

推行环保传讯运动



完成

我们正推行以雇员、顾客、客户及公众人士为目标的环保传讯及使命计划，即全球最强之战：「Race for a Living Planet」

完成向合格建筑推出GEMS



完成

GEMS已更新及于所有合格建筑推行。我们为此已开发一套网络信息管理系统

我们于二零零八年优先处理的项目

- 订立二零一一年的目标及环保策略
- 为雇员推出互动社会网络环保入门网站
- 在本集团建立国家环保委员会
- 突破协定的环保目标—采用二零零六年的数据为基数，每名全职雇员就有关航空交通及能源使用的二氧化碳排放量目标为降低10%，而用纸量的目标则为降低20%
- 将环境信息管理系统转移至网上季度报告平台

¹ 于二零零八年二月二十六日



First Bank的捐款

韩国的SC First Bank向受该国最严重漏油事故影响的Taean居民捐款106,300元。此外，超过50名员工担任义工清理当地一个海滩。

“英国世界自然基金会很高兴与渣打银行合作，在全球宣传环保意识，并携手制定银行业的最佳实践。”

英国世界自然基金会理事 David Nussbaum

资助增长

“我们营运的经济依赖强大的金融体系，以确保可持续增长。我们的地位赋予我们机会，为我们的融资业务建立有助保护环境及对社会发展作出贡献的国际准则。作为一间银行，我们致力推动提早采纳低碳及具资源效益的替代方案。”

商业银行业务行政总裁Mike Rees

📄 请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

80亿-100亿 元

承诺为亚洲、非洲及中东的可再生及清洁能源项目融资

检讨气候变化的风险承担

为全球最大位于南韩的太阳能电池发电厂融资提供意见

发展个人银行业务「绿色产品革新指引」，供全国推行

为重大可持续发展事项及部门发展部门指引

渣打提供金融服务，帮助推广使经济持续增长的自然资源、产品及服务。我们因此有责任确保环境保护及社会影响能在我们的业务决策内全面整合。

我们的市场在多个方面面对挑战——从贫穷及经济不平等到不能有效利用自然资源，再到气候变化。但这些挑战也为我们提供机会，发展及重新界定新形式的金融服务，以及开拓新市场，使我们的顾客，及推而广之，我们本身的业务，能经历时间的试练。

于二零零七年，其中一个机会是为可再生资源项目的融资，我们就此根据克林顿全球计划作出承诺，于未来五年提供80亿至100亿元。

可持续借贷

我们不时因我们的业务决策可能对社会或更广大的环境造成损害而面对挑战。当若干市场的环境及社会准则未能符合国际准则时，情况则更为严重。

这些情况为渣打同时带来信贷及声誉风险。重要的是，这与我们机构坚持的价值观格格不入。

举例来说，渣打获得机会参与巴基斯坦一个燃气/柴油联动发电厂项目安排项目融资的工作。独立顾问认证，若该顾客执行若干缓解措施，该项目才符合赤道原则。

该顾客其后决定不为符合赤道原则而负担额外成本，原因为该项目已符合当地环保条例，而贷款也获当地银行超额认购。渣打对赤道原则的承诺，导致我们撤出该项交易。

某些时候，这些挑战为本行提供机会，与客户合作，帮助他们提高一个项目的社会、环境及经济成果。这是因为，长远而言，大部分顾客明白此举也能令他们受益。

我们明白这种营商方式需要时间推广和对监管环境进行大幅度的改革。我们也得



资助可再生项目

于二零零七年五月，我们就位于南韩的全球最大太阳能电池发电厂（19.6兆瓦）的发展、架构及融资提供意见。

已培训雇员

于二零零七年的社会、环境及道德风险

2,122名

二零零六年：1,500名

二零零五年：2,995名

知，我们需要建立内部能力，实现可持续风险管理。

我们的客户经理是本行与每名客户及每项交易联系的中心点，并已接受培训履行集团的环保及社会风险政策，而有关政策已制定达十年。该政策制定方法评估该客户的能力及管理环境和社会风险的承诺、找出违反环保或社会准则的模式（例如劳工准则），并鼓励客户遵从国际接纳的指引，在实际可行的情况下超出当地法规的要求。

为了进一步让我们的客户经理明白，我们正发展及执行一系列立场声明，就重要可持续发展事项，以及若干工商产业提供社会及环境的「尺度」。

我们草拟声明，载列我们就童工、气候变化、水坝、林业及棕榈油、化石燃料产电、博彩及赌博、矿务及金属、核电、石油及天然气、拆船、烟草及运送有毒物质的准则。本行将于二零零八年与外部利益相关人士磋商，以提供意见，之后才落实及履行报告。

本行将于发出声明同时附带一系列执行指引，并辅以我们前线客户经理、信贷风险管理及组合经理的培训。我们的借贷准则将应用于商业银行业务，以及中小型企业（中小企）客户。中小企要符合这些准则的难度较大，原因为这些实体资源有限，而在若干市场监管中小企的规例可能未必如我们的立场声明所载的准则严谨。



资助可再生项目

于二零零七年九月公布的克林顿全球计划中，我们承诺于未来五年以80亿至100亿元，资助亚洲、非洲及中东的可再生能源及清洁科技项目。

可再生能源项目集中于风力、水力、地热、太阳能、生物燃料及煤层沼气，发展这些项目将缓解气候变化的影响，成为我们于多个市场的既定目标。

此举也可以为可再生能源获得更大规模经济效益作出贡献，因此有助降低清洁能源的单位成本，并满足很多新兴经济对能源供应的庞大需求，有助于解决贫困问题及提供稳定的经济增长。

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability

赤道原则

于二零零七年完成的项目

34个

二零零六年：20个

二零零五年：18个

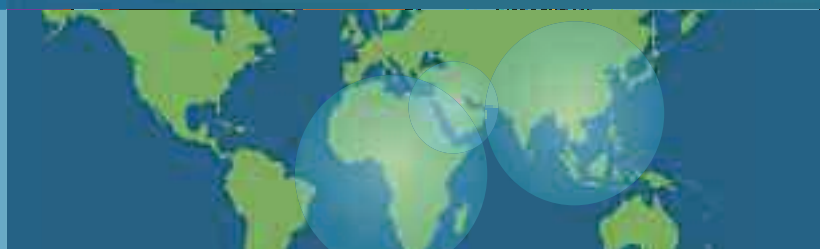


表1：按风险类别划分于二零零七年批准的34个赤道原则项目

	已批准数目	已批准项目百分比	本行分占项目价值百分比
A类	8	23%	6.6%
B类	22	65%	6.3%
C类	4	12%	9.2%

表2：按地区分布划分于二零零七年达成的赤道原则项目

	中东	亚洲	非洲	美洲、英国及欧洲
A类	5	1	2	0
B类	15	4	1	2
C类	0	2	0	2

表3：按行业划分于二零零七年批准及达成的赤道原则项目

	已批准项目百分比	项目价值 (百万元)	本行分占项目价值百分比
石油及天然气	23%	8,015	509
化学品*	12%	2,422	200
基建	6%	763	193
能源	29%	11,876	465
矿务	12%	4,835	398
可再生项目	15%	1,838	204
生物燃料	0%	—	—
其它	3%	290	25

* 化学品—包括石化厂、化学品及肥料（尿素等）设施

正因如此，客户经理将与客户携手，厘定务实的时限以供合规之用，而撤回贷款则视为最后一步行动。

气候变化风险检讨

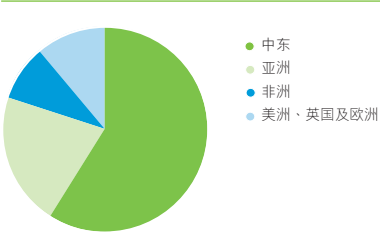
作为更广泛风险及策略管理流程一部分，我们评估多个市场、产品及服务，以及多个工商产业对气候变化相关风险的承担。这些承担包括条例及相关市场机制、气候事件及利益相关人士期望的转变。这项调查的成果，将反映于我们就气候变化及整体策略方向的立场声明。

赤道原则

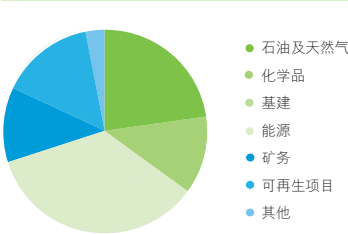
渣打于所有项目融资及顾问委托安排中运用赤道原则，不论资金成本。此举超出赤道原则的规定，即只适用于资金成本1,000万元或以上的交易。

于二零零七年，我们为34个项目融资，总项目资金成本超过300亿元。于二零零七年，根据 *Infrastructure Journal* 的报导，我们就非经济合作与发展组织国家大部分

项目地区分布百分比



行业项目分布百分比



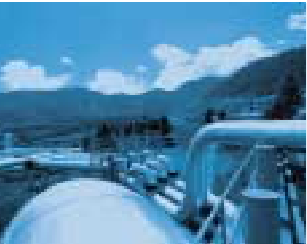
项目担任牵头经办人，在赤道原则金融机构中排名第二，包销承担11.3亿元。

根据赤道原则，金融机构监督项目保荐人整合环境及社会事项，从初步分类交易以至监控计划，直至债项融资完成为止。客户违反任何环境或社会契诺，视为失责的条件。

表1显示渣打拥有23%的A类项目，反映我们于新兴市场的重要地位，以及我们对划分项目采取的积极手法。



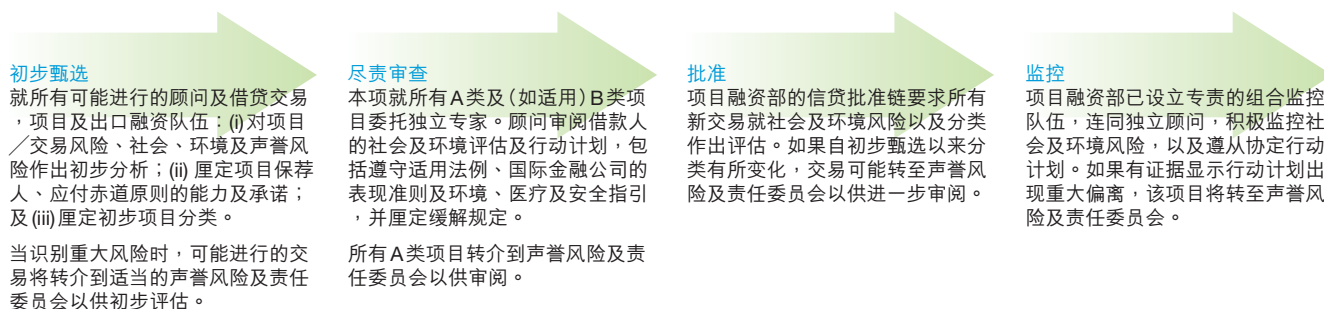
气候变化风险检讨
我们完成对借贷组合进行的气候变化风险讨论，包括项目融资及按揭。



赤道原则
根据 *Infrastructure Journal*，我们就非经济合作与发展组织国家大部分项目担任牵头经办人，在赤道原则金融机构中排名第二。

流程图－运用赤道原则

本行已制定政策及程序履行赤道原则。培训为内置流程的重要部分，帮助员工了解我们根据赤道原则作出的承诺。项目分为A类(高环境及社会风险)、B类(中度风险)或C类(低风险)。下表说明这项流程：



我们致力为前线及风险管理员工提供执行环境及社会风险甄选所需的技巧。我们已发展新培训计划，集中将于二零零八年推出的赤道原则II。

可持续发展的融资

渣打认同银行同业存在大量商机，促使过渡到低污染及具资源效益的经济。我们通过以下三种方式参与：

1. 商业银行可持续业务理事会

于二零零七年二月，本行成立商业银行可持续业务理事会，就商业上可行的新业务方案进行研究开发、建立内部能力，及巩固与有关利益相关人士(包括政府)的关系。

在商业上可行的情况下，理事会的结论将商品化，发展成为金融产品或服务，以供于二零零八年内在适当市场试办及推出。

2. 可再生及清洁能源融资

渣打的可再生能源队伍于二零零五年成立，并于很多产业及地区比我们的很多同业更积极经营业务。该队伍于南韩、印尼、阿联酋、巴基斯坦、乌干达、德国、英国、意大利及美国已完成或执行超过20

项交易，由风力、太阳能、水力，以至地热等部门。我们对克林顿全球计划的承诺将围绕这方面发展。

虽然渣打大部分市场的经济发展现时仍相当依赖化石能源产电，我们致力成为过渡至低碳经济的推动力。

低碳及可再生能源部门受政策带动，而在大部分情况下，商业上依赖市场干预。现

可再生项目投资
本行于二零零七年已资助或提供意见的
可再生项目的总值

15亿元

二零零六年：8亿元
二零零五年：3亿元



Project Finance杂志奖项：

亚太区可再生能源奖项－南韩 Sinan Solar

本年度最佳非洲电力交易－乌干达 Bujagali

我们于二零零七年的目标及成就

有的监管架构尚未支持过渡到低碳技术应对气候变化所需的规模。这意味像我们一样的机构，就我们持续为矿物能源（为现有监管机构所支持）融资，及我们希望支持过渡到其它低碳方案之间形成矛盾。

于二零零七年五月，我们就南韩新安郡的全球最大太阳能电池发电厂（19.6兆瓦）的发展、架构及融资提供意见。该项交易获 Project Finance 杂志颁授亚太区可再生能源奖项，而我们于乌干达的河流发电交易，获得二零零七年度最佳非洲电力交易奖项。该交易紧接我们于经济合作与发展组织国家及发展中国家为可再生能源融资取得出色的记录后订立。此外，我们为以英国为基地的风力发电场 Fenland Windfarms 的 94 兆瓦风力发电场融资，当交易完成时相等于该国装置风力发电能力 10%。于二零零七年，我们也于巴基斯坦为 Axor/Dawood 50 兆瓦的风力项目担任财务顾问，为该国首批风力发电项目之一。

我们就筹备开办碳交易室的计划正处于最后阶段，让本行支持我们的新兴市场客户，管理他们的碳排放，并登录全球的碳市场。

3. 个人银行业务产品及服务

在我们很多市场，个人银行业务对绿色及可持续发展为本金融产品及服务的需求可能仍然偏低，但环境保护及社会发展的重要性仍为我们的顾客及雇员所认同。

我们的个人银行业务继续于影响顾客对新兴市场环保事项的态度方面巩固根基。在这方面，本行发展「绿色产品创新指引」，以这工具协助于我们的市场开发环保为本产品及服务的构思。

我们于马来西亚首创的「Go Green」行动，现正于巴基斯坦、阿联酋及南韩推出。

我们于二零零七年的目标

完成对社会及环境敏感的商业产业进行的政策检讨，及引入于业界带来转变的事项

状况



我们已完成的项目

已检讨高敏感度的商业产业及事项。已草拟12份立场声明。落实在职人士指引、培训计划及客户监控步骤

在核心风险管理培训中加入可持续借贷培训



在核心风险培训计划内发展模组，涵盖环境及社会风险

检讨我们对气候风险的处理方法，包括在适当员工之间就如何评估气候风险提高认识水平



气候变化风险检讨已完成。结果正与业务流程整合

改良社会、道德及环境的网络课程。邀请外部利益相关人士就大学毕业生培训提供意见



将于二零零八年二月推出已升级后的网络课程模组。亚洲一家非牟利组织提供外部支持，提升大学毕业生培训

我们于二零零八年优先处理的项目

- 推出产业指引的培训，并履行立场声明
- 于有关业务流程整合气候变化风险检讨结果
- 推出升级后的网络课程计划、管理社会、道德及环境的风险
- 推出新环境为本个人银行业务产品及活动
- 将商业银行可持续业务理事会的研究商品化

我们的网址就以下问题提供更多信息：

- 我们的治理手法、委员会成员及职权范围；
- 环境及社会风险政策；
- 人权声明；
- 国防及军事政策；
- 专制政权的政策；
- 发展中产业及事项政策的手法；及
- 按照全球报告倡议（G3方针）的表现



Go Green行动

于马来西亚，我们就于二零零八年一月二十日前启动网上银行服务的每名顾客，向马来西亚自然社会植树计划捐款3马来西亚元。

“渣打处于有利地位，通过可持续银行业务行动计划，促使于亚洲、非洲及中东过渡到低碳经济。该行于为可再生及清洁能源项目融资时，表现出远见卓识，成功建立市场先导的优势。”

Jupiter Asset Management Limited董事 Emma Howard Boyd

支持客户

“我们所处的市场占超过60%的全球人口，当中超过一半人口年龄在30岁以下。我们于这些市场经营业务超过150年，并相信我们有责任确保我们不单向客户提供具透明度及有建设性的银行意见及产品，并让他们在成长的过程中，更深入明白及管理他们的财务需要。”

个人银行业务集团执行董事Mike DeNoma

📄 请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

84%

个人银行业务忠诚和满意指数

98%

商业银行业务服务质量指数

20,000名

雇员完成公平对待客户的网上课程

我们业务的核心根基，为支持客户作出适当的财务决策。赋予个人及社区致富的机会，符合我们本身的利益，因为这样长远而言才能令本行成长。

正因如此，我们不但致力在我们的业务所在国建立公平对待客户的文化，更致力改善这些市场的「金融认知水平」。这方面对一些仍然视财政独立、管理财富，甚至金融服务网络为新概念的市场尤其重要。

制定高标准

渣打旨在业务所在国建立高标准的销售文化，使产品确切符合客户的需要，而客户则具有充足资料作出适当选择。

我们的准则与英国金融服务局颁布的「公平对待客户指引」看齐，并获我们本身专注于提升客户服务的「Outserve Plus」计划支持。我们的准则涵盖产品设计、市场营销及宣传、销售及顾问流程、报酬和售后

信息，以及通过一流的服务经验建立客户忠诚。

个人银行业务集团执行董事Mike DeNoma为董事会指定就有关公平对待客户的行动计划的监督。于二零零七年，他引入以客户体验为端到端流程的核心思想，于产品设计及交付直至售后服务予以履行。

这项行动计划有助确保本行的每名人员获赋予权力，以「客户的银行家」提供服务，而非纯粹集中于产品销售。

本行采取的方法以本行的行为守则为原则，包括更加关注于误导销售。个人银行业务的所有前线员工，需要于加入银行后三个月内成功完成公平对待客户培训。由二零零七年六月起，所有个人银行业务的员工均需要接受公平对待客户的网络课程。

个人银行业务产品及声誉风险委员会审阅有关精密及繁复的个人银行业务产品的风险。高级产品经理负责确保产品开发及产品标准同时充分考虑公平对待客户事项。



投诉管理

分享最佳实践，让尼日利亚得以学习博茨瓦纳的持续改善投诉管理计划，并进一步改善流程，让目前95%的投诉均可于24小时内解决。



金融认知水平

在马来西亚，我们与中央银行、当地政府机构及教育部合作，为学校发展金融认知水平计划。这项计划于二零零八年将在81间学校推出。



缔造客户忠诚

Outserve Plus计划在多方面改善日常运作以及推行广泛的改革计划，提升我们为客户提供服务的水平。
举例来说：

- 于阿联酋，通过一个实时、虚拟应用的条码系统，在本行的网络内追踪所有直接银行业务应用的流程。这个系统可以追踪生产力及表现，并可计算误差率。商业分期贷款的误差率因此大幅降低；及
- 商业银行业务已成立迅速回应小组，与不同国家携手合作，解决产生缺乏效率、客户服务欠佳及不必要风险的事项。

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability

于二零零七年，本行就公平对待客户推出以下改良流程：

- 于进行个人银行业务客户债项能力分析，及适当运用信贷资料库数据后，才作出信贷评分、信贷决策及销售信贷产品；
- 就销售借贷或信贷产品之透明度采纳新准则。举例来说，于一份「重要资料文件」内简介主要条款及风险。贷款文件内现时更清楚地列出利率、费用及计算方法；及
- 修订销售评分卡，降低投资销售客户流失的风险，并加入客户投诉对奖励及报酬的影响。

评估客户债项

本行正通过彻底对客户总借贷额进行信贷评估，积极防止超额借贷。于这方面，在我们业务所在的市场，正面信贷资料库是有效的工具。正面信贷资料库与负面信贷参考资料库不同，后者只于客户无法支付款项时提醒金融机构，前者则全面检讨客户的债项风险，让本行确保客户的风险并非过高。于二零零七年，本行参与亚太区信贷资料库会议，继续参与业内的行动计划。我们也在新加坡、泰国、马来西亚、香港、印度、韩国、台湾及中国持续参与类似计划。

教育及金融认知水平

尽管我们认同我们有责任公平对待客户，但妥善管理本身的财政仍然是客户的责任。我们相信，具有一定金融认知水平的社会，能处于更有利地位，对长远经济增长作出贡献让每个人受惠。



打击不良行业惯例

这是商业银行业务的一个全球概念计划，旨在打击阻碍提供优质服务和/或卓越运作的不良行业惯例（事宜）。于二零零七年，27个国家共提供了1,000个概念。

通过灌输客户金融产品知识，本行提高了客户的金融认知水平。在香港，个人融资部走在金融业尖端，推出家佣卡，以防止超额借贷。于我们个人融资部业务，客户资料及认证为业务转介的关键。我们接近40%的客户获批借贷超过一次。

渣打也通过小册子及举办研讨会，指导客户如何管理债项及防止超额借贷。于二零零七年，马来西亚发展一项培训计划，让金融认知水平培训扩展至学校，以建立负责任的投资及消费客户基础。

通过 Outserve Plus 计划持续改善

本行五大策略性优先处理项目之一，为持续改善我们工作的方式，实现卓越营运。Outserve Plus 为我们持续改善及计量的伞子计划。该计划旨在以我们服务的质量取悦客户。

我们从26个国家进行的年度客户调查所搜集的信息，有助我们发展符合客户需求的产品，甚至超出他们的预期。

因此，个人银行业务的客户忠诚和满意指数于过去五年由66%上升至84%。

我们也已推出销售表现评分卡，并于我们的销售奖励及报酬计划内加入如客户投诉等指标。我们并无获悉任何有关系统性销售不当事宜的审核或监管结果。

我们追踪投诉，并由提出投诉至解决为止均予以监察。我们旨在确保所有售后服务，包括追讨款项方法及处理投诉的过程为公平且双方均获充分知会。

我们的网址就以下课题提供更多信息：

- 集团行为守则；及
- 金融服务的网络。

我们于二零零七年的目标及成就

我们于二零零七年的目标	状况	我们已完成的项目
个人银行业务旨在维持其忠诚和满意指数于80%以上，并将集中于提高「忠诚」客户所占的份额	✓ 完成	于二零零七年实现84%的忠诚和满意指数，较二零零六年的83%有所提高
通过Outserve Plus，我们将致力提高质量、缩短周期时间及提高生产力，同时维持有效的控制	✓ 完成	本行推行数项改善项目，实现营运及客户服务效益
除卓越营运计划带来的优越客户体验外，我们也将专注于改善客户的售后体验	➡ 持续	我们已改善售后服务，包括追讨款项及处理投诉的方法

我们于二零零八年优先处理的项目

- 个人银行业务旨在维持其忠诚和满意指数于80%以上
- 持续改善流程，降低投诉率，并于相关流程重整方案
- 加强金融认知水平计划，确保客户在波动的市场能管理他们的资产



方便顾客填写的开户表格
商业银行业务开户及服务协议表格已经简化，使用浅白语文。

一个可靠的伙伴

“本行以作为可靠的伙伴享有的声誉，取决于其管治榜样及道德标准。坚决打击金融犯罪（洗钱、恐怖份子融资、诈骗及贪污），对维系稳固的伙伴关系最为重要。”

批核及客户基础集团主管 Vis Shankar

请浏览以下网址，了解渣打就此制定的行为守则的其它信息：
www.standardchartered.com/sustainability/tackling-financial-crime

二零零七年摘要

通过新集团金融犯罪风险委员会加强管治

更新及重新颁布所有金融犯罪风险政策

执行新风险为本客户详细调查程序

增添八个国家启动自动交易监测系统

通过当地及国际论坛加强「思想领导」

有关金融服务的犯罪活动不单影响本行的业务，也对顾客及我们经营业务的社区造成伤害。这些活动可以削弱我们本身增长的持续性，并会加剧贫困及不平等，损害我们业务所在的经济体系的增长。

国际货币基金组织的估计指出，全球的洗钱活动占全球每年国内生产总值 2% 至 5%，所以打击这种罪行，为整个金融界的重大挑战。银行业需要在同业之间广泛合作，并与各国政府组成建设性的伙伴关系，应对这方面可能造成的危机。

渣打通过审核及风险委员会，以及不同层次的专家小组及业务委员会，包括个别国家的营运风险小组，监察金融犯罪风险管理。

打击洗钱及恐怖份子融资

洗钱为掩饰及隐藏犯罪所得款项的过程。于我们营运的每个层面，渣打都致力减低洗钱人士利用我们的产品及服务的风

于二零零七年期间，在个人银行业务推行经修订、更风险为本的「客户详细调查」准则。

一旦开立户口后，本行利用精密的系统，侦测可疑的交易。于二零零七年，启用 Norkom 交易监测系统的国家增加八个，连同超过 25 个其它国家执行特殊交易改良申报程序。

尽管采用这些自动化系统，员工的警觉性仍然非常关键。雇员入职计划向新招聘的雇员清楚解释这些责任。本行现时每年向有关机构转介数以千计的可疑行动报告。

于二零零七年，本行完成一项计划，于所有交易处理中心提升付款审查，并改善其识别可能与怀疑恐怖份子有关连的交易的能力。

本行与监管机构、其它银行及业内组织，例如 Wolfsberg Group 紧密合作，确保打击洗钱控制框架继续反映国际最佳实践。

1 打击洗钱财务行动特别组织，洗钱常见问题，二零零八年一月



监测系统

于过去三年，渣打投资超过 5,500 万元于改良打击洗钱监测系统及有关恐怖份子融资交易的自动监测系统。



香港金融管理局（金管局）

渣打银行（香港）带领 20 家金融机构组成的小组，由金管局担任小组的主席，研究打击洗钱及恐怖份子融资的具体事项。小组将监控监管转变以及对业务的影响，并已就公职人员的财务往来发表指导文件。

本行也于数个国家对发展新法律及行业指引作出贡献，例如「认识你的客户」以及南韩当局颁布的交易披露规定，及新香港行业指引。于二零零七年初，本行加入巴塞尔委员会的代表，在非洲培训正在当地计划执行本身打击洗钱准则的监管人员。

然而，我们认同，打击洗钱是一个演变迅速的范畴。于二零零七年底，我们委托在行内具领导地位的顾问公司 Promontory Financial Group 提供服务，确保我们与发展过程步伐一致，继续符合监管机构的期望，并走在国际最佳实践的尖端。我们计划根据他们的建议，于二零零八年调整打击洗钱的营运模式。

诈骗及贪污

诈骗行为除对本行本身造成明显财务影响外，我们更有责任保障顾客免受诈骗，并对金融产业的保安及稳定性作出贡献。

虽然近年来于本行发生的诈骗个案一直维持稳定（实际上相对我们业务的规模更有所下跌），我们对新诈骗手法保持警觉，及致力减少损失。类似本行打击洗钱的架构，我们为减少诈骗事件，采用由前线监控以至针对风险的内部审计计划的一系列预防性关卡。

为防止雇员从事诈骗活动，于二零零七年初，本集团推行员工甄选新程序，以及于招聘之时进行审查。本行也检讨其「举报」计划，为雇员提供保密渠道，提出他们对可

能出现失当行为的忧虑，以打击贪污。于二零零七年，本行接获 25 宗举报，有助改良监控及减少诈骗。

 我们的网址就以下问题提供更多信息：

- 集团行为守则。

于二零零七年的目标及成就

于二零零七年的目标	状况	已完成的项目
扩展 Norkom 监测系统到其它主要中心，包括新加坡及香港	 完成	在香港、新加坡及六个其它国家实行
在非洲实行反诈骗行动计划	 完成	对严重诈骗事件取得可计量的影响
完成在所有付款处理中心推出改良批核审查系统	 完成	所有付款中心现时已启用该系统

于二零零八年优先处理的项目

- 就更多国家、产品及服务推行 Norkom
- 在本集团内识别及应付易受诈骗损害的其它范围
- 为其它银行服务检讨运用批核审查系统的情况
- 执行打击洗钱的顾问建议
- 推行新金融犯罪风险培训计划

“由二零零七年四月起在英国采用的自动交易监测系统，对帮助打击洗钱，证实为一项难能可贵的工具，并有助我们履行相关监管及法律义务。”

英国私人及国际银行业务法规部主管 Dave Alonzo

应对当地挑战

“可持续发展经济依赖健康及具生产力的人才。因此，我们利用核心技能、网络及资源，投资于应付社区问题基本成因的计划。”

集团行政总裁冼博德

🔗 请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

冠军

全球商业联盟有关运用核心能力打击艾滋病病毒／艾滋病、肺结核及疟疾的商业卓越成就奖项

1,000万元

为看得见的希望筹集，对于20个国家居住的1,000万人的生活作出正面贡献

履行克林顿全球计划承诺，教育100万人认识艾滋病病毒／艾滋病

推出伦敦基准集团模式，掌握社区开支

对于我们来说，要长远而言成为一项成功的业务，健康的人员社区及经济至为重要。与当地社区的合作，也帮助赋予雇员使命感，提供机会进行产品革新，并区别我们的品牌。凭借我们的核心技能及资源，例如培训雇员，成为打击艾滋病病毒／艾滋病的友好教育机构。

我们使用社区评估框架内的准则，帮助识别真正带来社区及经济利益的行动计划。这框架作为一份清单，确保每项计划照顾到雇员的使命、技能发展、顾客参与及品牌开发。这框架协助我们实践两项全球计划，即关怀爱滋及看得见的希望；非洲的一项地区计划 Nets for Life；及旨在提升妇女地位的 Goal。

我们明白持续评估对社区承诺的需要，故今年开始推出伦敦基准集团模式。此举有助我们计量社区投入、成果及影响。就此而言，我们需要首先帮助这些国家准确申报社区投入。于二零零八年，我们将集中于申报成果及影响。

关怀艾滋

现时估计于二零零七年有 250 万人新感染艾滋病病毒，当中很多身处我们经营业务的社区。在可见未来并无根治良方或疫苗的情况下，我们相信教育及测试，对战胜艾滋病病毒／艾滋病仍然关键。正因如此，我们通过克林顿全球计划作出承诺，于二零一零年底前教育 100 万人认识艾滋病病毒／艾滋病。通过与其它机构组成伙伴，利用义工开发 HIV Champion 的伙伴教育工具，我们将实现这项极具挑战的目标。本年度我们组成多项伙伴关系实现这项目标。

举例来说，我们的 HIV Champions 于二零零七年九月开始于香港培训 Crown Worldwide 之雇员。Crown Worldwide 继而将于二零零八年内培训其馀 450 名雇员。

我们与维珍集团建立之新伙伴关系，将教育全球 50,000 名雇员。

我们也与中小企银行业务的客户合作，提供培训资源，帮助它们于工作环境管理艾滋病病毒／艾滋病。我们也已与全球最大的学生



为 Sightsavers 担任义工

集团人力资源部主管 Tracy Clarke 为 Sightsavers International 担任义工，她表示：「义务工作为一种非常有效的方法，让您运用及提升商业技巧之余，能帮助您的社区。这是一个双赢的方案。」



AIIESEC 伙伴

AIIESEC International 的 Rishabh Chopra 表示：「渣打与 AIIESEC 的伙伴关系，帮助我们实现教育时下青年的任务，我们旨在藉此就关键问题，例如肆虐现今世界的艾滋病病毒／艾滋病，发展他们成为明日的领袖。」

组织 AIESEC 组成全球伙伴，教育 300,000 名可能成为顾客及新成员的学生。

看得见的希望

看得见的希望成立已有五年，旨在应付可预防的失明。于第一阶段，看得见的希望通过白内障手术，重建 56,000 人的视力。第二阶段已帮助 100 万人重见光明。

看得见的希望第三阶段的目标为在二零一零年前筹集 1,000 万元，使 20 个国家的 1,000 万人生活得以改变。我们现已达成这个筹款目标，较预期早三年，并于 17 个国家推行 35 个项目，预计受益人数达 1,030 万人。

即使于目前的实行初期，好处已经非常明显。举例来说，在尼日利亚夸拉州的计划已治疗 130,000 名患有河盲症的人（于项目年度结束时很可能有 800,000 人接受治疗）、施行 1,300 次白内障手术（就这方面为本年度目标的 78%），向超过 350,000 人派发维生素 A 丸及施行 455 项屈光不正治疗，以及培训 15 名护士进行基本眼部护理，及培训四名眼科医生。

于二零零八年，我们将推出看得见的希望第四期——一个更有野心的可持续眼部护理计划，针对本行经营业务的都市内贫穷及边缘化的社区。此举将明显提高其项目的持续性，并与业务优先处理的项目建立更紧密的连系。这些项目将由国际预防失明／世界卫生组织二零二零年的全面眼部护理策略指引，以建立可持续性为重要特点。



看得见的希望信用卡

泰国已推出看得见的希望信用卡。信用卡为客户提供 10% 的现金回扣，其中 2% 捐赠予看得见的希望。所得款项 741,240 泰铢（25,000 元）赠予泰国红十字会推行眼部护理项目。



与中小企业合作抗击艾滋病病毒／艾滋病

由于艾滋病病毒／艾滋病通常对中小企造成更大的影响，我们希望分享从这个重要的顾客分部了解的信息。

我们是世界经济论坛全球卫生行动计划「Beyond Big Business」的伙伴，旨在帮助中小企从跨国艾滋病病毒／艾滋病计划受惠。本年度，我们与中小企客户合作，试验推行及调整计划。于二零零七年六月，我们于坦桑尼亚的研讨会，就提高艾滋病病毒／艾滋病的业务风险意识，获 20 名中小企银行业务客户参与。在新加坡也有举办类似的研讨会。另外 120 名来自非洲各国的客户，在香港举办的中小企国际市场营销日出席我们的研讨会。其中 80% 要求于他们的国家推行有关计划。我们的目标为于二零零八年在非洲的中小企业务全面推出这个模式。

世界经济论坛董事总经理 Richard Samans 表示：「中小企就于工作环境推行艾滋病病毒计划，面对多项障碍。渣打对艾滋病病毒／艾滋病的教育资源作出贡献，帮助中小企客户更能持续发展。」

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability



我们于二零零七年的目标及成就

Goal

Goal 是我们有关提升妇女地位的计 划，概念来自可持续发展需要妇女的积极参 与。Goal 利用运动作为平台，让年轻女性 聚集起来，培养于她们社区成为领袖所需 的技能及信心—举例来说，通过于医疗、个 人理财及传讯的培训而从中汲取知识。

于二零零七年，我们与国际篮网球总会合 作为 Goal 完成一项试验计划，并由非政府 组织 Naz 代表我们履行计划。我们联系社 区长者及参与者的家长，在社区建立支持。 我们的雇员于设计及交付若干培训模组中 也举足轻重。

Nets for Life

Nets for Life 于二零零六年推出，旨在于二 零零八年底前在 16 个非洲国家派发 100 万 个经耐久杀虫剂处理的蚊帐 抗击疟疾。于 过去两年，该计划已派发超过 680,000 个蚊 帐，并培训 5,000 人，与 Episcopal Relief and Development (ERD) 成为伙伴并于社 区教导当地居民如何预防疟疾。评估显示 当地居民对疟疾的知识水平明显改善、拥 有蚊帐的家庭数目上升，而在蚊帐内睡觉 的儿童及怀孕妇女数目也告上升。现时已 就 Nets for Life 下一阶段的工作展开筹备， 并正调整模式以让更多员工参与。

 我们的网址就以下问题提供更多信 息：

- 我们在社区取得的批准及当地个案研 究；及
- 看得见的希望。

我们于二零零七年的目标

推行克林顿全球计划，承诺于二 零一零年底前教育 100 万人有关 艾滋病病毒／艾滋病教育的知 识

设立第三期行动，于二零一零年 前筹集 1,000 万元，让 20 个国 家的 1,000 万人生活得到改善

通过 Goal 接收 60 名来自德里弱 势群体的年轻妇女

帮助中国刚崛起的妇女领袖访 问团出席于开普顿举行的二零 零七年 Vital Voices 泛非洲妇女 领导高峰会

于二零零八年底前在非洲派发 100 万个经耐久杀虫剂处理的蚊 帐

试行雇员义工发展计划及完成报 酬试行计划

发展全面政策及指引作为灾难 应变措施

状况



我们已完成的项目

与 AIESEC、Virgin 及 Crown 建立伙 伴关系；委托公司检讨我们现有的培 训材料；运作中小企计划；增加 HIV Champions 的数目

我们已筹集 1,000 万元，并与国际预防 失明机构组成伙伴。设立 32 个项目， 让 1,000 万人受惠

试行计划完成，获 70 名少女参与。评 估显示，信心及行为均得到正面影响。 第二阶段的设计经已完成

支持访问团加快与非中非妇女建立伙 伴关系。赞助非洲妇女出席「妇女为经济 动力」于上海举行的跟进活动

于 11 个非洲国家推行，成绩理想。于 二零零七年派发超过 500,000 个蚊帐

完成发展及报酬试行计划。检讨展开

于二零零八年四月实行政策

我们于二零零八年优先处理的项目

- 推行看得见的希望第四阶段
- 于更多国家为参与义务工作的雇员推出「奖励」组别
- 实行灾难应变指引
- HIV Champions 增长 50% 至 750 个伙伴
- 履行克林顿全球计划关怀艾滋的承诺
- 展开对社区计划成果及影响的评估



提升妇女地位计划
Goal 计划参与者的一名家长表示：「我的女儿变得敢言及更有自信。她非常主动地接受教育。我很高兴能为这项计划捐出一块土地。」



雇员参与义务工作
在印度新德里的 16 名员工参与义务工作，并以他们的技能为 Save the Children 作出贡献。Save the Children 的市场营销经理 Aparna Arora 表示：「我们欣赏这些充满使命感的义工所分享的技能，我们得到的额外支持对我们实在是非常重要。」

发挥我们的才能

“凭借我们的业务迅速增长，以至顾客及雇员地区分类的转变，本行相信和管理人才方面采取的创新及可持续发展方法，为竞争优势的来源。” 集团人力资源主管 Tracy Clarke

请浏览以下网址，了解更多信息：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

70,000名

于二零零七年底的雇员人数，
较二零零六年的 59,000 名有所增加

95%

自愿参与雇员使命感普查的雇员比率

42%

雇员参与本行的雇员储股计划

5,500名

经理人才参与杰出经理计划

在渣打，我们认为拥有一支多元化、才华横溢及充满使命感的员工队伍，为带动我们于经营业务市场的增长机会越来越重要。

于二零零七年，在管理人才方面取得良好进展：多元化及包容、雇员使命感及医疗与安全。

多元化及包容

于二零零七年，我们采取多项步骤，作为对人才、顾客及社区增设包容环境的持续承诺。

我们已于全球超过 200 个关键领导角色设立执行人员继任计划，目标为建立一支领导人员梯队，反映我们经营业务市场的多元化。共有来自环球网络内超过 40 个国籍的人士于这个继任人选团内。

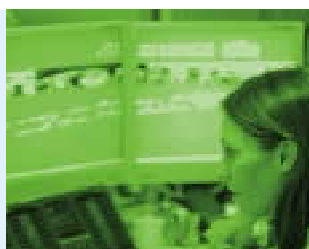
国际毕业生计划让我们培育明日世界的领袖。于二零零七年，来自 28 个国家超过 300 名毕业生参加该计划。

于二零零七年，本行在加纳、新加坡、英国及美国推行兼职及弹性上班安排，作为创造灵活工作环境的试验计划一部分。

于二零零八年，更多国家将推行灵活工作架构。中期目标为向本行所有雇员提供这项政策，并扩大灵活工作安排至包括其它机会，例如于家中工作。此举将有助改善挽留雇员的能力，并带来更多元化的人才。

为了进一步增加雇员对多元化及包容的了解，本行通过增设及试验教育计划，开始在经营业务的不同市场提高意识。于二零零八年，以在全球推行计划为目标，让所有雇员了解何谓多元化及包容、为什么重要及如何能于本行内创造更包容的工作环境。

本行于二零零七年也在性别多元化策略方面，以顾客、社区及工作环境角度取得良好进展。我们与全球女性银行业联盟共同举办第二次全球妇女论坛、更加集中发展小额融资业务(当中受惠人士 80% 为女



Learning @ Standard Chartered

这个一站式的学习入门网站为每名雇员提供机会，获得最先进的学习工具及方案。个人学习发展计划让我们的人才制定本身的发展路向。

“我于早上的工作效率更佳，令我有空间真正专注于工作。我还在业余时间学习，所以弹性上班时间安排给予我更多时间，在我为自己付出时间外，也会有更多时间照顾家人。”

英国企业事务部 Hind Naciri



提高人才管理的门槛

本行于二零零七年推出杰出经理计划，改善经理人才促使所属队伍取得卓越表现的方法。

迄今已有 5,500 名经理人才参与计划。无论是收听 podcast、出席研讨会或浏览网址，杰出经理计划都是鼓励队伍成员之间就发展、表现及优点展开深入对话。这项计划适用于每名人才经理，不论是否身为管理人才多年，或首次晋升到管理职位。渣打巴基斯坦营运风险经理 Raza Ali Sadiq 曾参与计划，她表示：「在过去五个月，我一直聆听我队伍的诉求，而且比以往更在意。因此，对于达成预期成果，及进一步建立我的信誉，比以往更具成效。」

请浏览以下网址，了解更多信息：

www.standardchartered.com/sustainability



巴基斯坦

性)，并继续通过体育发展，推动提高妇女于社会的地位。

雇员使命感

为每名雇员缔造具使命感的工作环境，仍为我们首要任务之一。我们计量雇员使命感已踏入第七年，超过 10,000 名雇员参与年度 Q12 普查，较二零零六年增加 25%。整体而言，雇员使命感连续第七年上升，以 1 至 5 的尺度，由二零零六年的 3.99 上升至二零零七年的 4.02。我们于二零零八年将集中于发展及实行团队行动计划，以持续增强使命感。

雇员使命感为挽留人才的要素。当发现印度个人银行业务员工离职率偏高后，我们发展及试验整合手法培养雇员的使命感。试验计划于二零零八年将扩展至于阿联酋及其它重要市场推行。我们欣然报告，于二零零七年的离职员工中，只有 3% 为属于潜质优厚、表现优秀的雇员。此外，为培养崭露头角的人才，本行实行一项流程，据此中级管理层的高潜力雇员可获得更多发展机会及参与针对事业发展的工作坊。

我们为全体雇员提供机会，让雇员从他们帮助本行取得的成就受惠。本行的储股计划为所有雇员提供机会，为未来储蓄及投资于本行。于二零零七年计划的参与率为 42%。

我们对全部市场均就所有环球人力资源政策采取全面检讨流程，当中更纳入有关工作环境的平等机会、多元化及尊严政策，让工会代表、政府部门及其它组织，例如



全球妇女论坛

第二届全球妇女论坛于二零零七年在迪拜举行，获得渣打超过 100 名来自 37 个国家崭露头角的妇女领袖参与。

雇主联盟参与流程。这些更精简及更包容的政策提高雇员对本行价值及标准的理解。

卫生与安全

于二零零七年，我们的工作为继续提高全球对卫生及安全程序的意识，并特别强调在工作场所管理风险、确保为所有员工提供安全及卫生的工作环境。

我们就所有国家采纳新风险管理流程，确保为我们的人员全面报告保安风险。我们将继续监察本行面对的威胁及风险，并于二零零八年加入这项流程。





我们经修订的全球卫生与安全准则于本年度推出，并就所有国家制定最低规定，及提供指引帮助这些国家实践这些准则。卫生与安全准则协调人员现时已于各市场准备就绪，确保我们的卫生与安全准则于全球所有分行及办事处贯彻执行。

于二零零七年，我们的艾滋病病毒／艾滋病政策，已纳入本集团有关工作环境的新平等机会、多元化及尊严政策。本行相信，于工作环境实行有效的抗击艾滋病病毒计划，取决于对受艾滋病病毒／艾滋病影响人士的基本权利的信任、开放态度及尊重。任何偏见或歧视均会影响雇员福利，并导致雇员之间缺乏一致及公平的对待。本行绝对不容许这些情况发生。该政策将运用本集团的标准风险评估工具予以保证。

我们于二零零七年的目标及成就

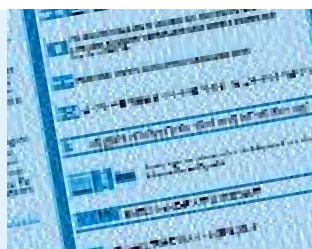
我们于二零零七年的目标	状况	我们已完成的项目
推出杰出经理计划，提升经理的实力	完成	通过超过 700 个研讨会培训位于 35 个地方的 5,500 名人才经理
于全球推出多元化及包容意识计划及国家行动计划	持续	推出我们提高意识的计划，并于我们所有 48 个领导国家执行计划
支持经理建立灵活的工作环境	持续	于四个市场试验弹性上班，分别为加纳、新加坡、英国及美国
从客户、社区及工作环境的角度，发展本行的伤健人士政策	持续	通过多元化及包容代表继续提高意识，为我们的客户及雇员提供包容及可接纳的环境
发展及执行管理挽留雇员的综合方法	持续	试行计划以降低印度的离职率

于二零零七年的奖项

-  二零零七年 Personnel Today 人力资源计量奖
-  SCOPE International 在印度二零零七年研究中荣获 Hewitt 最佳雇主奖
-  新加坡 HRM 最佳培训、学习及发展常规奖
-  乌干达 ACCA 雇员发展奖

我们于二零零八年优先处理的项目

- 利用本行内外的多元化人才，应付有关增长的议程
- 利用杰出经理计划，通过加强本身的人才管理，继续提高雇员的使命感
- 在所有市场推出提高多元化及包容意识的计划
- 将弹性工作安排扩展至新市场及／或推行新类别的弹性工作安排
- 确保所有新雇员接受艾滋病病毒／艾滋病的教育



于并非以英语沟通市场的传讯
于二零零七年，以额外四种语文提供学习材料—韩文、中文、泰文及印尼文—确保所有雇员不分语言均可获得培训。



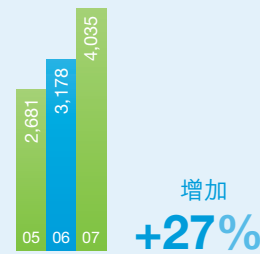
欢迎新雇员
Organisation Learning 的经理 Dustin Woods 于收购 Union Bank 时在巴基斯坦举行使命感研讨会。

「讲话中已包括一切。通过分享「我的成功经验」，雇员首先应共同定下对公司的要求，继而为「新组织」的未来建立共同视野。」

集团

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
经营收入	6,861 百万元	8,620 百万元	11,067 百万元
除税前利润	2,681 百万元	3,178 百万元	4,035 百万元
总资产	2,150 亿元	2,660 亿元	3,290 亿元
股东权益回报	18.0%	16.9%	15.6%
每股股息	64.0 仙	71.04 仙	79.35 仙
按正常基准计算的每股盈利	153.7 仙	170.7 仙	197.6 仙
员工成本	2,145 百万元	2,913 百万元	3,949 百万元
已付税金	611 百万元	903 百万元	1,097 百万元
按地区划分的收入			
亚洲	4,940 百万元	6,331 百万元	8,392 百万元
非洲	553 百万元	640 百万元	795 百万元
美洲、英国及欧洲	556 百万元	579 百万元	452 百万元
中东及其它南亚地区	812 百万元	1,070 百万元	1,428 百万元

除税前利润 百万元



可持续金融服务

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
借贷的社会及环境风险			
可持续借贷培训人员数目	2,995	1,500	2,122
可持续借贷培训毕业生	200	280	460
赤道原则			
按照赤道原则培训的人员数目	65	20	0*
已批准A类交易数目	5	5	8
已批准B类交易数目	10	12	22
已批准C类交易数目	3	3	4
产品及服务			
再生项目的投资	300 百万元	800 百万元	1,500 百万元
已完成可再生能源交易数目	4	8	8

* 我们已发展新培训计划，集中于赤道原则II，及将于二零零八年推出。

赤道原则类别

- A类：高风险**
潜在重大不利社会或环境影响为分散、不可逆转或未能预计的项目
- B类：中风险**
潜在有限不利社会或环境影响为少量、一般发生于指定地点、大致上为可逆转及随时可通过缓解措施解决的项目
- C类：低风险**
极低或并无社会或环境影响的项目

按借款人主要产业类别划分的客户贷款及垫款(百万元)

主要类别	二零零五年	二零零六年	二零零七年
农业、林业及渔业	646	793	1,601
建筑	713	1,165	1,421
商业	7,077	9,721	12,885
电力、燃气及供水	1,527	1,708	2,779
融资、保险及商业服务	8,886	12,452	14,629
政府贷款	4,874	6,997	7,809
矿业及采石	1,128	2,495	3,454
制造业	11,343	17,368	19,905
商业不动产	3,480	3,366	4,298
运输、仓储及通讯	3,390	4,327	4,351
其它	1,293	1,961	2,123
商业银行业务总计	44,392	62,353	75,255

于社会的投资

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
现金出资	12.7百万元	14.2百万元	18.2百万元
雇员时间	6.3百万元	4.0百万元	2.8百万元
实物馈赠	0.05百万元	0.08百万元	0.0*
管理成本	3.4百万元	2.8百万元	3.4百万元
总计	22.4百万元	21.2百万元	24.5百万元
除税前利润	2,681百万元	3,178百万元	4,035百万元
占同年经营利润百分比	0.86%	0.67%	0.61%
占上年经营利润百分比	1.04%	0.79%	0.77%

* 于二零零五年及二零零六年，本行已更换所有桌面电脑。旧电脑已捐赠予社区组织，而已折旧资产的价值已计入作为我们社区开支的一部分。

现金出资 百万元



打击金融犯罪

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
就打击洗钱使用自动监测或加强特殊申报的国家	4	24	35

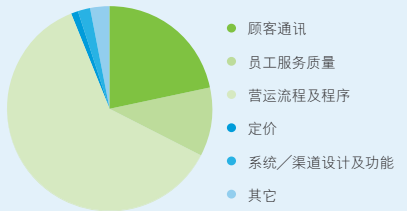
金融服务的网络

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
向小额融资机构提供的贷款	24百万元	70百万元	170百万元
向小额融资机构提供的平均贷款金额	1百万元	2百万元	4百万元
所影响的个人数目	250,000	600,000	1.2百万元
小额融资机构伙伴数目	21	35	41

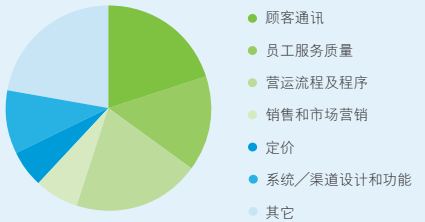
负责任的销售和市场营销

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
一般顾客			
商业银行业务服务质量指数	93%#	97%*	98%
个人银行业务的客户忠诚和满意指数 (独立市场调查)	80%	83%	84%
客户服务			
每月每1,000名顾客投诉数目	商银：3.5 个银：4	商银：9.3** 个银：3.6	商银：10.3 个银：3.2
解决投诉	目标 80% 少于2日	平均 54% 2日	平均 78% 2日
投诉种类			
顾客通讯	商银：7% 个银：24%	商银：18% 个银：23%	商银：22% 个银：20%
员工服务质量	商银：5% 个银：12%	商银：5% 个银：15%	商银：11% 个银：15%
营运流程及程序	商银：76% 个银：23%	商银：61% 个银：22%	商银：62% 个银：20%
销售和市场营销	商银：不适用 个银：6%	商银：不适用 个银：6%	商银：不适用 个银：7%
定价	商银：不适用 个银：7%	商银：不适用 个银：8%	商银：1% 个银：6%
系统／渠道设计及功能	商银：10% 个银：12%	商银：12% 个银：8%	商银：2% 个银：10%
其它	商银：2% 个银：16%	商银：4% 个银：15%	商银：3% 个银：22%

二零零七年商业银行业务投诉类别百分比



二零零七年个人银行业务投诉类别百分比



二零零五年商业银行业务服务质量指数只以 Greenwich Associates 对我们的全球企业客户进行的调查为基数。

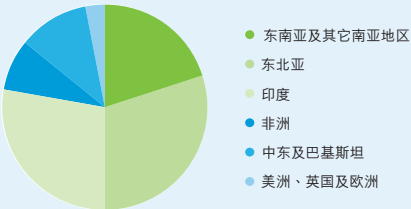
* 于二零零六年，商业银行业务服务质量指数已重新计算，纳入对全球企业客户及本地企业进行额外满意调查的回应，反映更大份额的客户收入。

** 投诉指数基于引入改善收录数据的新投诉管理系统而增加。

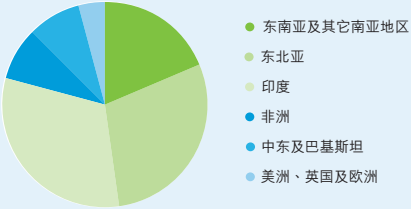
人才

计量项目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
雇员数目 ¹			
全球	43,899	58,821	69,612
个人银行业务	19,271	25,610	34,798
商业银行业务	7,944	8,832	9,490
按地区划分雇员的分布			
东南亚及其它南亚地区	24%	20%	20%
东北亚	30%	30%	30%
印度	23%	26%	28%
非洲	12%	8%	8%
中东及巴基斯坦	6%	12%	11%
美洲、英国及欧洲	4%	3%	3%
按地区代表国籍百分比			
东南亚及其它南亚地区	21%	22%	18%
东北亚	27%	26%	28%
印度	31%	27%	30%
非洲	11%	10%	8%
中东及巴基斯坦	5%	11%	8%
美洲、英国及欧洲	4%	4%	4%
招聘			
雇员增长率 – 职位增长，就入职及离职人士作出调整	11%	15%	20%
高潜在增幅 – 高潜在职位增幅，就入职及离职人士作出调整	9%	7%	3%
国际毕业生入职数目	190	260	332
国际毕业生计划代表国籍数目	22	25	28
多元化及包容			
全球员工中女性所占百分比	48%	47%	46%
高级管理人员中女性所占百分比	15%	16%	15%
全球员工代表国籍数目	89	105	115
高级管理人员代表国籍数目	45	56	61
国际流动性			
国际调派雇员数目	599	735	776
雇员使命感			
参与百分比	96%	97%	95% ²
使命感评分 (／5)	3.96	3.99	4.02
离职率			
表现优秀及高潜力雇员	4%	3%	3%
绩效管理			
合格雇员获得表现评级百分比	98%	98%	100%
与协定目标检讨百分比 ³	90%	90%	90%
股份			
获得酌情股份			
奖励雇员数目百分比	3,100	3,077	3,167
参与储股计划百分比 ⁴	44%	47%	42%
学习及发展			
总学习人数 ⁵	124,979	418,174	534,777
学习日数	126,168	361,523	387,905
获得培训雇员百分比	80%	73%	85%
每名雇员平均培训日数	2.4 日	3.4 日	4 日
高潜力雇员获得培训百分比	92%	94%	95%

按地区划分雇员分布百分比



按地区代表国籍百分比



附注
1 包括本行所有全资附属公司，包括SC First Bank、Union Bank及新竹国际商业银行。
2 我们于二零零七年进行的雇员使命感普查额外纳入10,000名雇员，原因为职位增长及纳入全资附属公司。
3 每年四月进行年度调查。
4 数据于年底收集。
5 已出席学习课程总数(包括网上学习)。

* 为配合二零零六年在英国推行的年龄立法，我们不再于内部或向外报告我们雇员年龄的分布。

环境及气候变化

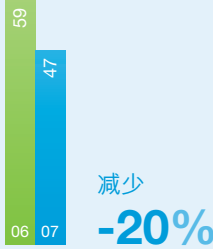
GEMS 报告我们大型建筑 (超过 25,000 平方尺) 的环境影响。于二零零七年，呈报的建筑数目由 43 幢增至 52 幢，涵盖 38,850 名全职雇员。为了利用本行的全球环境计划进一步提高环保意识，我们进行独立研究，估计我们营运的办事处及分行网络造成的环境影响。计划计算所用的原始数据是从直接计量或从当地估计取得。GEMS 数据涵盖本行建筑面积 62%，为所有银行办事处提供了地区数据。请参阅「保护环境」了解我们管理系统的更多信息。

计量项目	单位	二零零五年	二零零六年	二零零七年	二零零七年 总排放量 (GEMS + 估计) ¹
所呈报的办事处数目		34	43	52	
所呈报办事处涉 及的室内净面积	平方米	300,602	401,185	480,985	
涉及每名全职雇员	每名全职雇员	20,946	28,453	38,850	

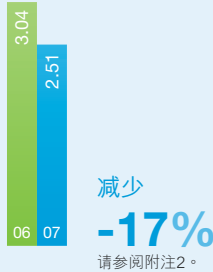
能源消耗及温室气体排放量

总能源消耗	千兆瓦时/年	113	152	161	440
总能源消耗/平方米	千瓦时/平方米/年	376	379	335	328
范围 1 排放量 (发电厂生产的电力)	吨二氧化碳/年	757	1,397	4,977	11,436
范围 2 排放量 ² (进口电力)	吨二氧化碳/年	62,769	85,138	92,576	209,127
范围 1 及 2 总排放量	吨二氧化碳/年	63,526	86,535	97,553	220,563
范围 1 及 2 总排放量/ 每名全职雇员	吨二氧化碳/ 每名全职雇员/年	3.03	3.04	2.51	
范围 3 排放量 ³ (旅游及货运)	吨二氧化碳/年	44,090	40,240	33,296	58,354
总二氧化碳排放量	吨二氧化碳/年	107,616	126,775	130,849	278,917
总二氧化碳排放量/ 每名全职雇员	吨二氧化碳/ 每名全职雇员/年	5.14	4.46	3.37	
航空交通					
航空交通排放量 ⁴	吨二氧化碳		29,475	27,508	
航空交通/ 每名全职雇员	吨二氧化碳/ 每名全职雇员		0.97	0.79	
纸张					
用纸总量	千吨/年	1.7	1.7	1.8	3.1
用纸总量/ 每名全职雇员	千克/每名全职 雇员/年	79	59	47	45
废物					
总固体废物	千吨/年	1.8	2.8	2.8	4.4
总固体废物/ 每名全职雇员	千克/每名全职 雇员/年	88	98	73	63
再利用或再回收固体 废物百分比	%	50	25	25	
用水					
用水总量	百万升/年	508	677	873	1,980
用水总量/每名 全职雇员	立方米/ 每名全职雇员/年	24	24	22	28
法律合规					
已呈报环境检控		无	无	无	
供应商					
供应商数目		24,000	23,373	20,417	
采购总支出		12 亿元	15 亿元	20 亿元	

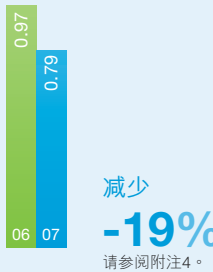
每名全职雇员
的用纸量 (千克/每名全职雇员)



二氧化碳排放量 (范围 1 及 2)
吨二氧化碳 / 每名全职雇员



航空交通二氧化碳排放量
吨二氧化碳 / 每名全职雇员



附注

- 1 分行网络的独立研究包括于 126 间分行进行的计算工作，占网络的 24%。其它数据，例如航空交通及纸张使用量则以集团取得的数据为准。与能源、用水、纸张及温室气体排放量相关的数据与能源使用量有关 (范围 1 及 2)，并被视为可靠的估计数据，且大部份均来自定量来源。间接温室气体排放量，例如货运、航空交通以及废物的数据可靠性较低，原因为有关数据难以搜集，尽管该等数据被视为具指标性。二零零八年将进一步巩固所有数据来源。
- 2 若干 GEMS 办事处不能取得有关空调的能源数据，原因为这并不属于服务合约一部分。
- 3 范围 3 排放量已修订，以反映温室气体协议有关取代雪柜气体的规定。交通及货运数字从在香港、印度、韩国、新加坡及英国搜集的数据估计，代表最大型银行最大规模的营运。数据视为本行间接排放量的指标。二零零六年的数据重列以使用相同国家计算。
- 4 二零零六年及二零零七年的交通数据以香港、印度、韩国、新加坡及英国取得的可靠数据为基础。每名全职雇员数据根据进行该等业务的本行总员工数目，而非 GEMS 办事处的员工数目作出。

* 上图根据 GEMS 数据作出。

于网上取得更多信息

我们的二零零七年度可持续发展报告为无纸化。我们致力减废，所以您只能在网上取得二零零七年度可持续发展报告，该报告并无印刷本。

请浏览以下网址，了解更多信息：
www.standardchartered.com/sustainability

化危为机

80 亿 - 100 亿元

于未来五年承诺为亚洲、非洲及中东的可再生及清洁能源项目融资

1.7 亿元

现有小额融资组合，二零零七年增加一倍，让 120 万人受惠

1,000 万元

为看得见的希望筹集资金，使遍及 20 个国家的 1,000 万人生活获得改善

数据及趋势
了解我们的可持续发展表现如何逐年改善
www.standardchartered.com/sustainability/review

记录您的排放量，但不要污染环境
我们的碳计算器独一无二，可用于比较您与国内其它人民的碳排放量。www.standardchartered.com/sustainability

了解我们的思想
从打击艾滋病到维护人权，我们的政策贯彻始终。
www.standardchartered.com/sustainability/resource-centre/policies-and-procedures

