

步步領先

跨越亞洲、非洲
和中東



步步領先

我們建立可持續發展業務，旨在為客戶及股東提供價值，同時協助解決全球重大社會、經濟及環境問題。憑藉多年來在亞洲、非洲及中東建立的合作關係及深入參與這些地區的發展，渣打定能實現目標。

這些國家大部分都是推動全球未來增長及繁榮的火車頭。它們通常也是因環境及社會轉變而受到最不利影響的國家。因此，我們的角色為透過保護環境及融入社會建設的作業方式創造財富。

於這份報告內，我們回顧在實行可持續業務策略的進程中取得的成效。這是我們發表的第二份可持續發展報告及第七年作出的非財務報告。本報告中載有本行在經營業務的50多個國家於二零零七年（除非於本報告內另行指明）的表現數據及曾進行的活動。

我們的網站將提供更多詳細資料，包括：

- 就全球報告倡議組織及聯合國環境規劃署財務行動計劃的推薦建議，以供金融業申報索引之用；及
- 聯合國全球盟約組織指引，以供傳達進程之用。

- 1 主席報告
- 2 我們的視野
- 5 金融服務的網絡
- 8 保護環境
- 12 可持續金融服務
- 17 富責任感的銷售及市場推廣
- 20 打擊金融犯罪
- 22 投資於社會
- 25 理想工作環境
- 28 數據及趨勢

 請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

財務摘要

經營收入

110.67 億元

二零零六年 – 86.20 億元
二零零五年 – 68.61 億元

除稅前溢利

40.35 億元

二零零六年 – 31.78 億元
二零零五年 – 26.81 億元

總資產

3,290 億元

二零零六年 – 2,660 億元
二零零五年 – 2,150 億元

非財務摘要

僱員人數

70,000 名

二零零六年 – 59,000 名
二零零五年 – 44,000 名

國家及地區

57 個

二零零六年 – 56 個
二零零五年 – 56 個

國籍

115 個

二零零六年 – 105 個
二零零五年 – 89 個

除另有指明其他貨幣外，本文件中提述的「元」字或「\$」符號概指美元，而「仙」字或「c」符號概指一百分之一美元。

於本文件內，「香港」指中華人民共和國香港特別行政區；大韓民國稱為韓國或南韓；「中東及其他南亞地區」包括巴基斯坦、阿拉伯聯合酋長國（「阿聯酋」）、巴林、約旦及孟加拉；而「其他亞太地區」包括中國、印尼、泰國、台灣及菲律賓。

應付挑戰



“在我們經營業務的市場，隱藏著極大的社會及環境風險，但同時也蘊藏著寶貴機會，為我們提供擴充業務的新方案、服務及途徑。”

主席戴維思，CBE

展望未來十年，我們可以確定的是：我們經營業務的市場將會出現大幅增長。中國及印度已經如箭在弦，而非洲亦預期將迅速增長，在我們經營業務的國家將出現大量貿易、知識及技術轉移，以及創造財富的機會。

妥善運作的金融體系，透過提供資本、促進貿易及融資基建，以及革新，在帶動及支持增長扮演重要角色。金融機構必須因時制宜，提供創新方案，應付全球面對的重大社會、經濟及環境挑戰。時至今日，27億人尚未接觸到金融服務。¹超過10億人缺乏用水，到二零五零年，更會上升到18億人。²土壤沖蝕、水災、旱災及污染威脅26億人的生活；³而每分鐘則有超過13個足球場的樹林遭人砍伐。⁴

我們經營業務的國家，很多已面對這些挑戰。我們了解到急切需要尋求方法，支持可持續增長，讓經濟、環境及社會受惠，同時維持良好的企業管治。在我們經營業務的市場，隱藏著極大的社會及環境風險，但同時也蘊藏著寶貴機會，為我們提供擴充業務的新方案、服務及途徑。

我們相信，以下四種方法可在妥善應付挑戰之餘，為股東提供價值：

1. 領導地位

我們可以利用我們在提供金融服務超過150年的經驗，協助為我們經營業務的市場提供可持續方案。我一直有參與氣候變化問題企業領導小組，而本行為巴里公報的締約成員（巴里公報為英國商界領袖於二零零七年十二月在巴里召開聯合國氣候變化會議前向國際政壇領導人發出支持達成國際協議的公報）。

於渣打，領導地位亦指以身作則。正因如此，我們非常注重承擔責任的營商方式，並減低我們本身對環境的影響。

2. 於新市場提供新產品

二零零七年九月，於Clinton Global Initiative中，我們致力於亞洲、非洲及中東的新再生能源及潔淨能源項目融資擔當領導角色。這些項目於二零零八至二零一二年的五年期內將帶來80億至100億元的總值。我們致力解決對我們經營業務的國家具有意義的事項。

3. 成為理想夥伴

可持續發展由渣打本身伸延至與我們建立關係的政府、客戶、社群及供應商。我們與理念相近的機構成為夥伴，例如Clinton Global Initiative、世界經濟論壇及全球商業聯盟，確保我們的期望得以實踐。

我們致力奉行聯合國全球盟約組織的十項準則，並相信透過與商業、政府、民間組織及聯合國建立夥伴關係，我們將為實現聯合國千禧年發展目標作出貢獻。我們現時正專注於擴大金融服務網絡；教育100萬人認識後天免疫缺乏症／愛滋病；透過體育協助受社會排斥的印度婦女提高地位；致力締造多元化及包容的工作環境，以及為潔淨能源融資。我們相信，我們正逐步向目標邁進。

4. 取得成就

我們的成就，讓我們透過促進貿易、培養人才、支持工商業及投資於當地社群，對當地經濟作出貢獻。

本人對於本年度取得的成就深感自豪。最令本人引以為榮的是，我們如何將我們的理念及壯志，成功轉化成商機。全球可持續發展並非一項容易實現的目標，而金融服務將為實現這目標的關鍵。我們將繼續把焦點放在全面的議程上，致力建立可持續業務。

主席

戴維思，CBE

二零零八年二月二十六日

1 扶貧諮詢小組 (CGAP)，二零零七年

2 聯合國，全球展望，二零零七年

3 聯合國發展計劃年報，二零零七年

4 聯合國發展計劃全球經濟展望，二零零七年。這包括超過50,000平方公里的原始雨林

推動改變



“透過我們提供的服務及對市場產生的正面影響，我們在刺激經濟及社會發展上扮演著重要角色，業務亦藉此取得成功。”

集團行政總裁冼博德

於渣打，我們矢志於我們經營業務的市場以身作則。在透過核心商業活動對經濟增長作出貢獻的同時，我們希望協助保護環境，並為我們工作及居住的社會帶來更深遠的正面影響。藉着與政府及社會一同應付更廣泛的挑戰，我們更加清楚了解到這些事件的相互影響，以及我們的核心業務目標。

作為一家業績優異的銀行，協助人民及公司借貸、儲蓄及進行交易，我們於創造財富及刺激增長方面具有一定影響力。從創造股東價值的觀點出發，一個國家越成功，我們的成就便更見卓越。然而，能否取得長遠增長則視乎我們如何能有效地管理風險，包括克服會阻礙或損害可持續增長的社會及環境事宜。

為什麼可持續發展對我們這樣重要？我們的業務遍及亞洲、非洲及中東，當中涵蓋了最受氣候變化影響以及社會和經濟發展日益懸殊的社群。透過我們提供的服務及對市場產生的正面影響，我們在刺激經濟及社會發展上扮演著重要角色，業務亦藉此取得成功。

渣打於這些市場累積超過 150 年的營商經驗，與客戶、政府、社會組織及監管機構建立了備受重視的關係。此舉讓我們置身有利位置，有效地與不同利益相關人士合作，積極面對挑戰，同時亦為我們帶來了風險及機遇。

我們運用三項測試，決定所專注的可持續發展範疇：首先，我們確保我們的行動與經營業務的市場相關；第二，我們希望憑藉我們的能力及基建的優勢辦事，而第三，我們專注於能同時為我們的業務及經營業務的國家增添價值的範疇。

我們於可持續業務中的優先處理項目

本人相信，本年度我們開始提供符合這三個測試的實際例子。本人尤其感到驕傲的例子包括：

金融服務的網絡

在印度、中國及非洲的大片農地上，銀行服務正在萌芽。我們有機會與這些市場的監管機構攜手合作，創建支持發展的監管架構，協助向數以百萬計的新客戶提供現代金融服務。舉例而言，我們正發展不同模式，投資於印度及中國的農業融資。

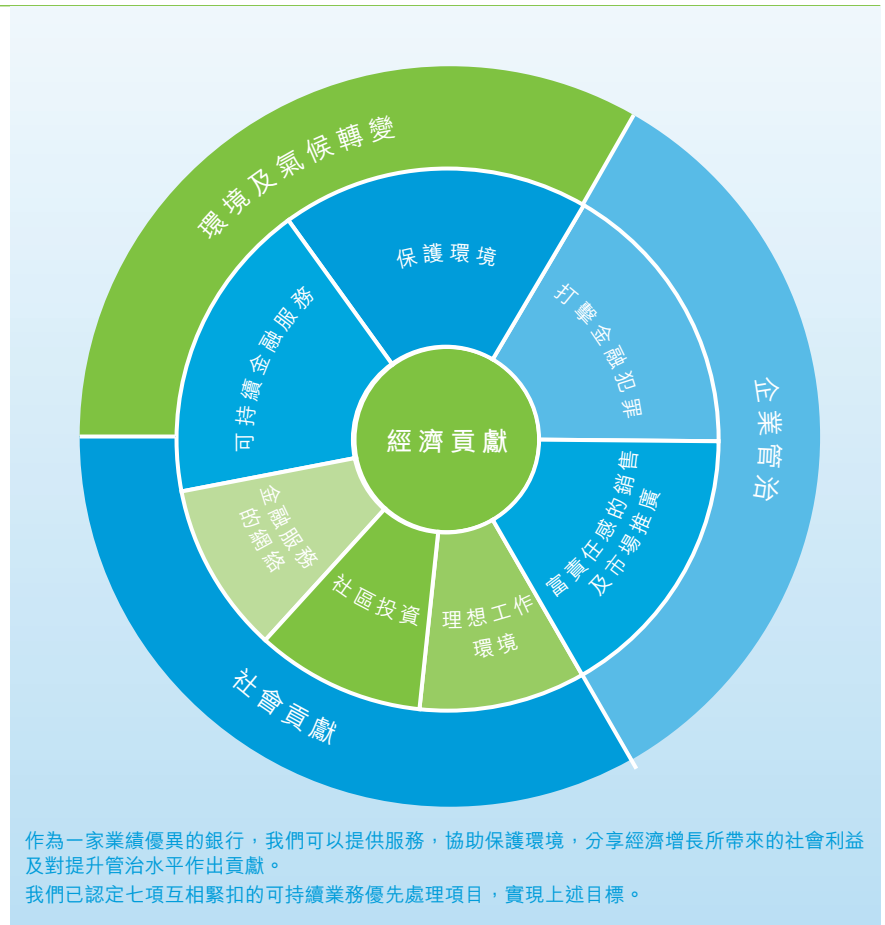
於二零零七年，我們開始提供信貸融資，支持中國的小額融資項目。我們於二零零八年一月在中華人民共和國總理溫家寶及英國首相白高敦出席的會議上，與中國扶貧基金會簽署貸款及合作協議。這是首次由國際銀行提供類似融資。本人對於我們在小額融資方面的工作以及我們在減貧和推動增長扮演的角色感到非常興奮。

我們與41間小額融資機構組成的夥伴關係，讓本行可於二零零七年向超過13個國家借出1.7億元，以改善120萬人的生活，並刺激基層企業的發展。我們正朝向我們的承諾邁進，於二零一一年前批核及貸出5億元。

可持續金融服務

雖然氣候轉變為全球面對最嚴峻的挑戰之一，但也為我們帶來商機，據此，我們可為市場帶來正面影響。潔淨及再生能源技術正在迅速發展，我們希望能在推動改變及加快部署方面作出貢獻。

於二零零七年五月，我們為位於南韓的全球最大太陽能電池廠房融資，該項目將減低溫室氣體排放量，並創造新職位及行業。於二零零七年九月的Clinton Global Initiative中，本人承諾代表渣打於未來五年內提供80億至100億元，為亞洲、非洲及中東的再生能源及潔淨能源科技項目融資。



作為一家業績優異的銀行，我們可以提供服務，協助保護環境，分享經濟增長所帶來的社會利益及對提升管治水平作出貢獻。

我們已認定七項互相緊扣的可持續業務優先處理項目，實現上述目標。

透過作出公開承諾，我們希望能推動改變，鼓勵各行業作出投資，以讓我們的社會能順利進入低碳時代。此舉讓本行的再生項目業務得以擴展，讓本行能從中獲益，同時為發掘更潔淨的能源尋求創新方案。

我們亦正盡量減低本身業務對環境的影響，並透過我們的可持續借貸業務及採購程序，鼓勵客戶及供應商採取相同行動。然而，我們理解作為一家金融機構，我們能在社會及環境上發揮的最大影響力還是為客戶提供融資。

社區投資

我們於後天免疫缺乏症／愛滋病的教育、為1,000萬人預防及治療可逆轉性失明，並於非洲國家提供100萬個蚊帳預防瘧疾，這些都是我們為多國人民改善生活的最佳例子。此等措施能讓該地建立健康及穩定的勞動人口，對經濟的持續增長實為至關重要。

實現我們的議程

我們致力逐步分階段實現可持續業務的主要目標。當中包括建立良好管治、堅守承諾及以穩健的監察及彙報流程跟進。本人現於下文就各項作進一步解釋：

良好企業管治

於二零零七年，本行重整兩年前建立的企業責任及社區委員會的策略方向，並將其名稱更改為可持續發展及責任委員會。更改名稱背後具有意義。該委員會的角色為伸延本行建立可持續業務的抱負，提供長遠股東價值、質疑現有慣例及認定我們需要面對的關鍵趨勢、事件及機遇。該委員會亦統籌實現本行於可持續業務的七項優先處理項目（即可持續金融服務、金融服務的網絡、保護環境、負責任的銷售及市場推廣、打擊金融犯罪、社區投資及理想工作環境）。

去年就良好企業管治方面作出的第二項轉變，乃設立商業銀行業務可持續業務理事會。該理事會將物色及把握商機，有助面對可持續發展的挑戰。

我們亦建立專責委員會，研究可持續發展的主要範疇：環境委員會及集團金融犯罪風險委員會，兩者均由人事、物業及保險部董事Tim Miller博士擔任主席。

僱員使命

我們實現計劃的唯一方法，就是讓我們分佈於超過50個國家的70,000名僱員，貢獻他們的技能及才幹。然而，要成功實行，實非易事，我們已加倍努力，鼓勵所有員工積極參與：

- 義務工作：我們數以千計的僱員已參與義務工作。本人亦與行政人員隊伍以我們的技能參與義務工作；及
- 鼓勵客戶、僱員及公眾人士作出個人承諾，採取簡單行動，例如離開辦公室前關掉電燈，以及於刷牙時關掉水喉，從而教育他們減低對環境造成影響的方法。截至目前為止，已作出超過100萬個承諾。

衡量及檢討

本年度我們就對環境的承諾制定目標及衡量方法。我們亦按照外界的衡量標準及我們的承諾，例如全球報告倡議、聯合國全球盟約組織及赤道原則對工作進展作出檢討，及於我們的網站彙報。

本年度，我們的內部審計隊伍檢討我們對可持續發展的管理及報告方法，包括如何搜集及呈報資料。我們選擇與內部審計隊伍合作，確保於我們日常業務的檢討過程中，加入可持續發展進程評估。我們將於二零零八年繼續實行這項流程。

其他人士亦評估我們的表現，本人謹此欣然報告，本年度我們參與碳披露項目，使我們名列氣候領袖指數名單，而我們為對抗後天免疫缺乏症／愛滋病作出的努力，則讓我們榮獲全球企業抗愛滋病聯合會大獎。

結論

基於社會及經濟發展、醫療及環境面對的眾多挑戰，我們必須選擇如何分配我們的資源，並對我們可以實現的成果抱持務實態度。此外，我們認同，我們必須與其他私人公司、政府、非政府組織及社區合作。透過合作，我們才可以盡量發揮團結力量的影響。

貧窮、醫療、人權、安全、金融服務的網絡及環境之間存在有力連繫。有時，這些連繫形式的挑戰牢不可破，而令進展異常緩慢。但這方面也意味可以加快創造良性循環，各方介入的好處在互動影響下更為

明顯。透過專注於我們的優勢，憑藉我們卓越的能力及基建，以及與旗鼓相當的夥伴合作，我們得以創造良性循環。作為一家重視成果的機構，我們就是懷著這種對前景的積極理念，構建可持續發展的議程。

我們歡迎您提供意見及構思，讓我們繼續於這項議程上學習及取得進展。

集團行政總裁

冼博德

二零零八年二月二十六日

我們的可持續發展活動報告獲各界回應

本行持續向外界夥伴及利益相關人士，例如投資者、政府及非政府組織學習，裨益良多。本年度我們以年內接收的回應，就我們報告可持續業務策略的進程，舉行了一個專題工作坊。

認為我們的報告可取的地方：

- 我們集中討論與我們市場相關的重要事項；
- 我們全面的可持續發展策略集中於對業務、社會及環境帶來的成果；
- 利用財務實力提供可持續價值；及
- 利用進度表比較我們的成果與所作出的承諾。

希望我們能提供更多有關哪一方面的資料：

- 我們對策略機遇及重大風險、挑戰及兩難局面的意見；
- 我們如何令可持續發展有利可圖；
- 目標及數據；
- 我們經營的獨特市場的業務環境；及
- 核實我們的報告。

下一步

如果我們需要為我們的市場提供持久增長所需的方案，我們的報告仍有改善的空間。我們於二零零八年若干優先處理項目包括：

- 界定我們的長遠策略方向，以供未來15年可持續發展業務之用；
- 與對我們業務重要的界別進行溝通；
- 提供創新個人銀行業務產品；
- 勾劃出我們可持續發展原則的更多長遠目標；及
- 於我們的定期業務回顧中加入可持續發展環節。

促進發展

“你可能難以想像，一筆150元的小額貸款如何協助扶貧，但已有證據顯示私人信貸相對經濟規模每增加10%，可以讓3%的人口脫貧。”

集團執行董事－中東、非洲、美洲及歐洲 Gareth Bullock

“渣打於今年透過小額融資貸款支持的120萬人中，80%為女性。這是她們邁向財政獨立的第一步。”

亞洲行政總裁 Jaspal Bindra

二零零七年摘要

1.7 億元

現有小額融資組合
於二零零七年增長一倍

41 個夥伴

聯同本行於亞洲及非洲十三個國家提供信貸

120 萬人

從小額融資貸款受惠：80%為女性

作為金融服務供應商，渣打有機會釋放我們的市場的所有經濟潛力，賦予個人、家庭及社會能力，並刺激基層企業的發展。透過提供切合伊斯蘭社會的金融服務，我們亦確保信仰不是個人及企業財務發展的障礙。

小額融資

小額融資的目標，為確保個人、家庭及社會從輔助貸款過渡到企業貸款，並最終成熟到採用正式銀行服務的網絡。小額融資為貧窮人士提供機會，發展他們的企業、增加收入、支付緊急開支，並投資於家人的醫療及教育。

渣打基於數項因素注重小額融資：市場出現大量商機；可採用及規模可變的業務模式已存在；活躍的小額融資機構中介人的數目增長；及投資者視這市場為賺取可持續利潤的好方法。因此，於二零零六年九月，於Clinton Global Initiative中，本行承諾於五年內設立5億元的小額融資。這項融資將提供小額融資機構、發展機構及基金經理信貸及金融工具，以及技術支援。預期亞洲及非洲的400萬借款人將受惠。

於二零零七年，本行以四種方式，就這項承諾提供1.7億元：

1. 結為夥伴

我們與小額融資機構合作，為他們提供當地貨幣資金、交易銀行服務，及我們環球市場業務提供的產品。我們現正與41個小額融資機構夥伴合作，遵從一系列業務模式，包括個人借貸、孟加拉鄉村銀行模式、向自助團體借貸及微型企業融資。我們的網絡現時跨越亞洲及非洲13個國家。

2. 培訓及建立能力

我們常常委託小額融資專家，投資於技術支援以及建立小額融資界別的能力。



於肯尼亞提供外匯方案

渣打與小額融資客戶Faulu Kenya Limited合作，管理該小額融資機構從一名國際投資者接獲700萬元承擔的潛在外匯風險。小額融資貸款將使肯尼亞很多小型企業擁有人受惠。



支持印度創立小額融資機構

渣打夥拍Opportunity International及世界宣明會，向印度創立的獨立小額融資機構提供跨境保安方案。



為中國的農民融資

渣打與溢達集團的策略夥伴關係，旨在協助中國的棉花農民提高生產力、增加收入及改善生活水平。

這是首次由外資銀行參與建立完整的小額融資計劃，直接向中國的農民借貸。渣打及溢達集團將於中國新疆維吾爾自治區阿克蘇地區的拜什艾日克鄉、烏魯卻勒鎮及阿瓦提縣推行試驗營運。渣打將透過設立信貸政策架構、信貸評估及貸款管理流程，以及與信貸合作社訂立合作策略作出貢獻。這項聯合計劃將初步向棉花農民提供營運資金貸款，毋須質押或擔保。該等貸款將透過與當地阿瓦提信貸合作社訂立的委託貸款安排發放。

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability

於二零零七年的若干行動計劃例子包括：

- 就小額融資機構使用現金管理工具於印度舉辦工作坊；及
- 贊助 Srijan – 一項小額融資業務計劃比賽 – 目的在識別及創辦小額融資機構。

我們計劃於二零零八年制定技術支援策略。在與專家建立夥伴關係時，我們希望就本行固有的技能範疇，例如信貸、營運、流程及管治，向小額融資機構提供培訓、技術支援及培養領導思維。

3. 創新產品及結構

我們憑藉與發展機構及多邊和雙邊組織組成的聯盟，參與創新風險管理方案及資產分配交易。我們現時正尋求投資者透過資本市場結構，例如證券化、資產出讓及發行當地貨幣債券，參與分銷小額融資資產。此舉讓我們加快支持小額融資機構的步伐，並為投資者提供平台，讓投資者透過我們的網絡，於亞洲及非洲參與小額融資。與此同時，我們致力確保小額融資機構能從其他途徑獲得資金。

「我們於一年前開始與渣打銀行建立業務關係，自此我們的信貸額便一直迅速增長。渣打提供的貸款融資，確實代表著創新的理念一舉例而言，於我們業務仍處於起步階段的州份加強運用這些理念。渣打於業內亦採納創新的計劃，包括為小額融資機構舉辦管治工作坊，以及即將進行的小額融資債券發行。」

BASIX 集團行政總裁 **N.V. Ramana** 先生



為孟加拉最大的小額融資機構提供的銀團貸款由渣打牽頭及由發展組織組成的銀團向BRAC提供貸款5,500萬元，該貸款的特點是無抵押，且年期長達七年。

4. 倡議的政策

我們亦與政府及監管機構攜手，研究方法鞏固小額融資業內的監管架構。

舉例而言，渣打為印度的小額融資業舉辦工作坊，講解企業管治在管理增長方面肩負的重任。我們率先就企業管治納入多重利益相關人士的觀點，及提高小額融資機構對新管治架構的適應能力。研討會以印度主要小額融資機構的最高級管理人員為對象，主講人士包括高瞻遠矚的領袖、學者及業界領導人，旨在鼓勵業內實踐企業管治的最佳應用守則。

伊斯蘭金融

伊斯蘭銀行業正在增長，每年的增幅達15%。標準普爾估計，符合伊斯蘭教義管理的資產達7,500億元。世界銀行的報告指出，超過300間機構提供符合伊斯蘭教義的金融服務。提供符合伊斯蘭教義產品的銀行，可向因信仰關係未能採用傳統金融產品的人士提供金融服務。

目前，渣打透過商業銀行業務及個人銀行業務於四個國家提供伊斯蘭銀行服務，分別為阿聯酋、巴基斯坦、孟加拉及馬來西亞。

創新產品及服務

本行亦於沙地阿拉伯、巴林及新加坡完成多項重大交易。若干此等交易為同類市場首創。創新的產品包括就新興市場及十大

工業國貨幣提供以孳息差為根據的另類投資產品。這是開創市場先河的產品架構，為伊斯蘭投資者提供了機會，讓他們參與以往未獲提供的資產投資策略。

管治

渣打設有伊斯蘭教義監督委員會，成員包括伊斯蘭銀行業內兩名信譽昭著的學者。他們作為獨立顧問行事，指導銀行按照伊斯蘭教義發展產品及進行交易。

我們亦透過與不同國家的監管機構建立聯繫，積極參與業界的革新。舉例而言，我

們與英國的伊斯蘭金融專家、香港政府的專責小組及杜拜國際金融中心伊斯蘭金融顧問委員會合作，發展伊斯蘭業務規例及方案。

📌 我們的網址就以下課題提供更多資料：

- 我們如何就小額融資作出決定；
- 我們的管治架構；
- 伊斯蘭銀行業務的部署；及
- Clinton Global Initiative。

我們於二零零七年的目標及成就

我們於二零零七年的目標	狀況	我們已完成的項目
為我們於東非及南亞的小額融資客戶發展及實行培訓計劃	➡ 持續進行	於南亞以培訓、研討會及會議形式舉辦三次活動
於非洲、亞洲及中東批出最高達2億元的小額融資資產	✓ 完成	批出小額融資資產超過2億元。於二零零七年十二月的組合未償還結餘為1.7億元
進軍小額融資新市場	✓ 完成	我們現時於涵蓋十三個國家的網絡支持小額融資機構(二零零六年為十個)
向投資者發放小額融資資產1.25億元	➡ 持續進行	有關資產正在發放中，預期於二零零八年上半年完成

我們於二零零八年優先處理的項目

- 制定正式的培訓及技術評估策略，並與小額融資專家及技術支援供應商建立夥伴關係，促進培訓及培養領導思維
- 擴大小額融資計劃至新市場，包括中國、菲律賓及尼日利亞
- 將伊斯蘭銀行業務產品的地區網絡擴展至具有需求的市場



Saadiq 信用卡

本行於阿聯酋、巴基斯坦及孟加拉推出Saadiq伊斯蘭信用卡。該信用卡按「可蘭經」教義營運，倘若信用卡持有人未能清償結餘，可只須支付一筆月費。

“渣打為在業務上給予我們支持且意念最為創新的夥伴之一。渣打為我們帶來了一項矚目的交易，讓我們獲得一筆為數5,500萬元的7年期貸款。該筆貸款將協助我們於孟加拉向40萬名借款人提供信貸，改善超過200萬人的生活。”

BRAC財務總監 S.N. Kairy

推動轉變

“渣打多個市場正面對重大的環境挑戰，該等市場預計將為最受氣候轉變影響的地方。銀行需要處理這些風險，亦須肩負重任，務求讓我們的經濟能順利進入低碳、低污染的時代。”

人事、物業及保險部董事 **Tim Miller** 博士

請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

100 萬元

捐贈予世界自然基金會，作為全球最強之戰：「Race for a Living Planet」的部分經費

90%

於列入氣候領袖指數的碳披露項目取得的評級

17%

每名全職僱員從能源使用減少的二氧化碳排放量
(二零零六年至零七年)

20%

每名全職僱員減少用紙量
(二零零六年至零七年)

世界銀行估計，發展中國家應付環境惡化的經濟成本每年達到國內生產總值4至8%。¹於二零零七年，孟加拉備受強烈季候風及水災侵襲，而肯尼亞則一直受嚴重旱災影響。空氣及水質污染亦為我們市場須面對的重大挑戰。

舒緩氣候轉變主要透過現時預計以大規模進行的減碳或取代碳的技術實現。舉例而言，到二零五零年，全球必須以低於一半的碳排放量生產兩倍能源，以維持經濟增長及將二氧化碳集中量限制至可管理的水平。銀行將於此等問題的環保方案融資中扮演重要角色。

我們的策略經執行委員會及董事會委員會於本年度批准，主要就四個互相連繫的範疇採取行動：

- 營運影響：透過減低本行本身活動對環境的影響，以身作則，此舉與我們的目標一致；

- 可持續借貸：建基於我們於十年前實行的環境及社會風險策略。我們的目標為於我們的借貸政策、客戶關係管理及風險審批過程中，進一步整合環保管理工作，包括有關氣候轉變的事宜，從而對市場產生「利好作用」。(請參閱可持續金融服務一節)；

- 可持續金融服務：促進環境風險管理及透過採納現有產品及服務和開發新產品及服務，發展低污染、低碳及具資源效益的經濟(請參閱可持續金融服務一節)；及

- 使命：讓僱員及各方利益相關人士關注環保管理工作欠佳的後果、環保的重要性及實行能改變現況的行動。

管治

集團環境委員會監督本行實現環保策略及政策的進度。該委員會由人事、物業及保險部董事擔任主席，並進一步由商業及個人銀行業務的營運總監、地區管治、集團

1 二零零六年世界銀行環保事宜

納入富時傑出環保領袖歐洲40公司指數



於印度節省能源

於希奈的全球共用服務中心進行能源調查後，我們已識別於16個月內取得回報的行動。該項行動於Haddows Road校園進行，每年可節省100萬千瓦時能源。

風險、房地產、科技及營運，以及公司事務等部門主管，連同前集團非執行董事及外部環保顧問組成。該委員會的主要優勝之處為由高級管理人員組成，並能在業務上推動綜合的跨部門行動。

減低營運影響

在本集團內，我們定立目標減少二氧化碳排放量及用紙量。到二零零八年底，我們將：

- 在減少能源消耗及航空交通方面，就每名全職僱員*減少二氧化碳排放量10%；及
- 就每名全職僱員*減少用紙量20%。

為協助實現我們的目標及監督我們對環境的整體影響，我們承諾全面檢討及更新環球環境管理系統(GEMS)，模式大致上以國際環境管理準則ISO 14001為藍本。

GEMS旨在實現：

- 貫徹的環保政策承諾及國際環保準則；
- 制定及檢討環保目標的架構，符合環保、文化、政治及監管情況及規定；及
- 有關環保表現的準確及一致數據，讓我們制定目標及追蹤進程。

辦事處每年會公佈環境數據及遵例狀況。於二零零七年，申報環境數據的GEMS樓宇的數目由43幢增至52幢，涉及38,850名僱員。僱員及樓宇覆蓋增長造成能源消耗

* 根據二零零六年基本年度數據制定的目標



減低影響

於英國，每名全職僱員用紙量比二零零六年減少11%。採購作辦公室用途的紙張全部為再造紙。80%的電力來自再生能源。棄用個人廢紙箱令廢物減少48%。



對抗氣候轉變的行動

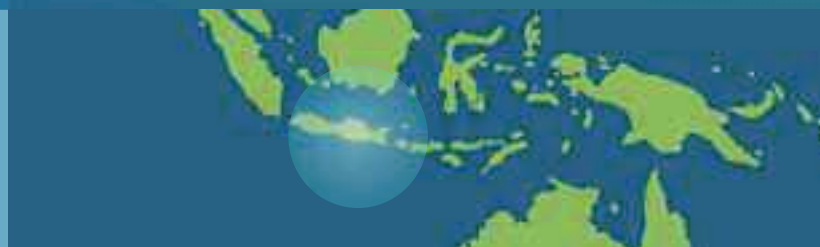
全球最強之戰：「Race for a Living Planet」讓我們與僱員、客戶及公眾人士分享對環境的最好常規。截至目前為止，我們於全球已取得超過100萬個承諾。

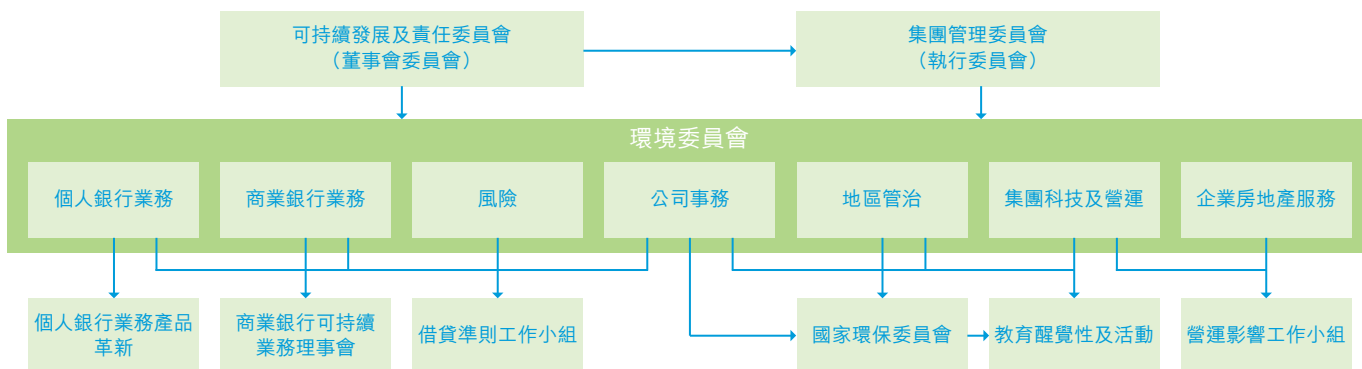
年內，渣打簽署企業領導小組牽頭的氣候變化巴里公報，呼籲締結國際性及具法律約束力的聯合國協議，減少溫室氣體排放，將使商界確切地需要擴大於低碳技術的環球投資的規模。我們的主席戴維思就是企業領導小組的成員。

我們是聯合國環境規劃署財務行動計劃氣候變化工作小組的成員。於二零零七年，我們在八大工業國高峰會前簽署聯合國環境規劃署財務行動計劃氣候變化宣言，並參與制定於印尼巴里舉行的聯合國氣候變化會議的會議簡報。

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability





集團環境委員會監督本行履行環境策略及政策

6%的絕對增幅。然而，透過能源審計及效益計劃，每單位面積的總能源消耗降低11%。

本年度本行已制定大規模行動，提高僱員的使命感及削減對環境的影響。所有GEMS辦事處已發展能源管理計劃，以達到上列的排放及消耗目標。

在二零零六年至二零零七年期間，每名全職僱員在航空交通及能源使用的二氧化碳排放量方面分別降低19%及17%，紙張使用量則降低20%，即我們符合或超出已制定的削減目標。預設雙面印刷、調較樓宇溫度以提高效益及就批准航空交通推行更嚴謹準則等行動，一直對達至減排目標作出重要貢獻。

於二零零八年，新樓宇的新工程準則將繼續改良環境表現。員工教育計劃將擴大以提高於日常活動採取具環保效益行為的醒覺性，並透過成立國家環保委員會驅動當地環保行動計劃得以鞏固。我們將繼續推行技術改良，削減紙張使用量及能源使用，以配合行為轉變。

本行從二零零一年起開始申報其直接環境影響以來，數據一直限於GEMS樓宇。我們認同從若干較小型辦事處及分行取得表現數據可能會有難度。

本年度，本行為提高對環球環保行動的醒覺性，我們進行一項獨立研究，評估與辦事處及分行網絡相關的總環境影響。這項研究根據我們所有地區超過120間分行的抽樣數據作出評估。數據將用於其後檢討，為比較將來的表現提供一個基數。我們亦將投入資源，於二零零八年進一步加強搜集排放數據。

於二零零八年初，所有重要表現數據將輸入網絡資訊管理系統，以作每季申報，及時提供全球的狀況，並協助於本集團內分享良好管理手法。

使命

我們需要具有使命感及主動的僱員，履行我們的環境影響目標，進一步將我們的借貸流程與環境整合，並發展革新的產品及服務。我們的全球網絡及實力雄厚的夥伴關係，給予我們機會，與內部及外部利益相關人士建立連繫，並支持環球政府行動，應付環境惡化及氣候轉變。

我們的使命計劃透過我們於二零零七年參與Forge V氣候轉變計劃而展現，透過該計劃與其他金融機構合作，識別包括僱員使命等業內最佳常規手法，將氣候轉變與金融機構的營運結合在一起。

於二零零七年，我們推行環保競賽，作為我們獨一無二隊伍馬拉松系列—全球最強之戰：「Race for a Living Planet」—的一部分。此舉旨在提高對全球環境問題以及個人行為能如何改變結果的意識。



www.thegreatestrace.com/pledgenow
國家行政總裁利用全球最強之戰促使人們於日常生活中學習環保。



印度—大量熱氣！
某個早上，印度辦事處的員工於案頭上發現紅色或綠色氣球，氣球的顏色視乎他們是否讓電腦屏幕通宵開著。據此計算出相關的溫室氣體排放量及傳達給各員工。

我們於二零零七年的目標及成就

本行鼓勵員工作出承諾，於日常生活中作出簡單的改變，例如離開辦公室時關掉電燈，或於刷牙時關掉水龍頭，集腋成裘，便能對環保作出重大貢獻。為了加強宣揚這項訊息，有關環保承諾活動節省的資源將即時更新，讓員工可以得知他們作出承諾的集體影響。為支持一隊國家隊伍而作出的承諾合共已超過一百萬個¹。

個人承諾或可每年協助節省30億公升水、減少45,000噸二氧化碳及保育140,000棵樹。請瀏覽以下網址，了解更多資料及作出您的承諾：

www.thegreatestrace.com/pledgenow。

世界自然基金會透過這項計劃提供支持及意見，並將於競賽結束時獲本行給予100萬元捐款，進行重要的環境保育項目，讓人均承諾最多的三個國家受惠。勝出的國家將於二零零八年四月公佈。

在教育方面，該網站亦提供了教育工具。我們於業務網絡內超過50個國家發展碳計算器，讓員工可以評估其個別的貢獻。我們亦增設「My environment」，這個獲獎項目概述我們日常生活對環境造成的影響。

 我們的網站就以下課題提供更多資料：

- 環境政策；
- 供應鏈政策及程序；
- GEMS的背景資料；
- 碳計算器；
- My environment；及
- 全球最強之戰：「Race for a Living Planet」

我們於二零零七年的目標

實行本行的環境策略

狀況



完成

我們已完成的項目

本集團已實行策略，應付所有重要重點範疇。於二零零八年，我們將修訂策略，並界定至二零一一年我們需要取得的成果

加入標準一致的政策及程序篩選環保風險



完成

我們已修訂現有的集團環境政策。我們正在編製立場聲明（請參閱可持續金融服務）

為每個國家制定一套最低環保標準及清單



完成

本行正在所有國家執行一份清單，列出如何能減低營運對環境的影響

推行環保傳訊運動



完成

我們正推行以僱員、顧客、客戶及公眾人士為目標的環保傳訊及使命計劃，即全球最強之戰：「Race for a Living Planet」

完成向合資格樓宇推出GEMS



完成

GEMS已更新及於所有合資格樓宇推行。我們為此已開發一套網絡資訊管理系統

我們於二零零八年優先處理的項目

- 訂立二零一一年的目標及環保策略
- 為僱員推出互動社會網絡環保入門網站
- 於本集團建立國家環保委員會
- 超逾協定的環保目標－採用二零零六年的資料為基數，每名全職僱員就有關航空交通及能源使用的二氧化碳排放量目標為降低10%，而紙張使用量的目標則為降低20%
- 將環境資訊管理系統轉移至網上季度報告平台

¹ 於二零零八年二月二十六日



First Bank 的捐款

韓國的SC First Bank向受該國最嚴重漏油事故影響的Taean居民捐款106,300元。此外，超過50名員工擔任義工清理當地一個海灘。

“英國世界自然基金會很高興與渣打銀行合作，於全球宣揚環保意識，並攜手制定銀行業的最佳常規。”

英國世界自然基金會理事 David Nussbaum

資助增長

“我們營運的經濟靠賴強大的金融體系，以確保可持續增長。我們的地位賦予我們機會，為我們的融資業務建立有助保護環境及對社會發展作出貢獻的國際準則。作為一間銀行，我們致力推動提早採納低碳及具資源效益的替代方案。”

商業銀行業務行政總裁Mike Rees

請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

80億-100億元

承諾為亞洲、非洲及中東的再生及潔淨能源項目融資

檢討氣候轉變的風險承擔

為全球最大位於南韓的太陽能電池發電廠融資提供意見

發展個人銀行業務「綠色產品革新指引」，以供全國實行

為重大可持續發展事項及界別發展界別指引

渣打提供金融服務，協助推廣使經濟持續增長的自然資源、產品及服務。我們因此有責任確保環境保護及社會影響能於我們的業務決策內全面整合。

我們的市場在多個地方面對挑戰—從貧窮及經濟不平等到天然資源運用失效，以至氣候轉變。但此等挑戰亦為我們提供機會，發展及重新界定新形式的金融服務，以及開拓新市場，使我們的顧客，及推而廣之，我們本身的業務，能經歷時間的試驗。

於二零零七年，其中一項機會為再生能源項目的融資，我們就此根據 Clinton Global Initiative 作出承諾，於未來五年提供 80 億至 100 億元。

可持續借貸

我們不時因我們的業務決策可能對社群或更廣大的環境造成損壞性影響而面對挑戰。當若干市場的環境及社會準則未能符合國際準則時，情況則更為嚴重。

這些情況為渣打同時帶來信貸及聲譽風險。重要的是，這與我們機構抱持的價值觀格格不入。

舉例而言，渣打獲得機會參與巴基斯坦一個燃氣/柴油聯動發電廠項目安排項目融資的工作。獨立顧問認證，若該顧客執行若干緩解措施，該項目才符合赤道原則。

該顧客其後決定不為符合赤道原則而負擔額外成本，因為該項目已符合當地環保規例，而貸款也獲當地銀行超額認購。渣打對赤道原則的承諾，導致我們撤出該項交易。

某些時候，這些挑戰為本行提供機會，與客戶合作，協助他們提高一個項目的社會、環境及經濟成果。這是因為，長遠而言，大部分顧客明白此舉也能令他們得益。

我們明白這種營商方式需要時間推廣和對監管環境進行大幅度的改革。我們亦得



資助再生項目

於二零零七年五月，我們就位於南韓的全球最大太陽能電池發電廠（19.6兆瓦）的發展、架構及融資提供意見。

已培訓僱員

於二零零七年的社會、環境及道德風險

2,122名

二零零六年：1,500名
二零零五年：2,995名

知，我們需要建立內部能力，實現可持續風險管理。

我們的客戶經理是本行與每名客戶及每項交易聯繫的中心點，並已接受培訓履行集團的環保及社會風險政策，而有關政策已制定達十年。該政策制定方法評估該客戶的能力及管理環境和社會風險的承諾、找出違反環保或社會準則的模式（例如勞工準則），並鼓勵客戶遵從國際接納的指引，在實際可行的情況下超出當地法規的要求。

為了進一步讓我們的客戶經理明白，我們正發展及執行一系列立場聲明，就重要可持續發展事項，以及若干工商界別提供社會及環境的「尺度」。

我們草擬聲明，載列我們就童工、氣候轉變、水壩、林業及棕櫚油、化石燃料產電、博彩及賭博、礦務及金屬、核電、石油及天然氣、拆船、煙草及運送有毒物質的準則。本行將於二零零八年與外部利益相關人士磋商，以提供意見，之後才落實及履行報告。

本行將於發出聲明同時附帶一系列執行指引，並輔以我們前線客戶經理、信貸風險管理人員及組合經理的培訓。我們的借貸準則將應用於商業銀行業務，以及中小型企業（中小企）客戶。中小企要符合這些準則的難度較大，原因為這些實體資源有限，而在若干市場監管中小企的規例可能未必如我們的立場聲明所載的準則嚴謹。



資助再生項目

於二零零七年九月公佈的**Clinton Global Initiative**中，我們承諾於未來五年以**80億至100億元**，資助亞洲、非洲及中東的再生能源及潔淨科技項目。

再生能源項目集中於風力、水力、地熱、太陽能、生化燃料及煤床乙烯，發展這些項目將緩解氣候轉變的影響，成為我們於多個市場的既定目標。

此舉也可以為再生能源界別獲得更大規模經濟效益作出貢獻，因此有助降低潔淨能源的單位成本，並滿足很多新興經濟對能源供應的龐大需求，有助解決貧窮問題及提供穩定的經濟增長。

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability

赤道原則

於二零零七年完成的項目

34個

二零零六年：20個

二零零五年：18個

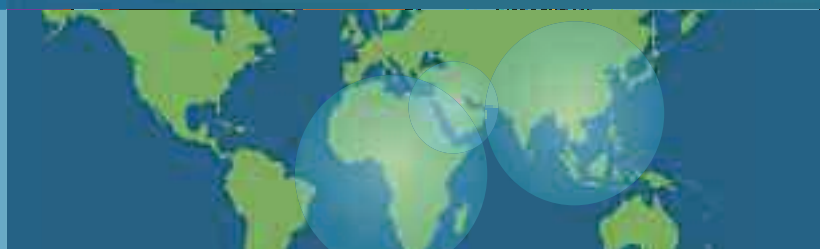


表1：按風險類別劃分於二零零七年批准的34個赤道原則項目

	已批准數目	已批准項目百分比	本行分佔項目價值百分比
A類	8	23%	6.6%
B類	22	65%	6.3%
C類	4	12%	9.2%

表2：按地區分佈劃分於二零零七年達成的赤道原則項目

	中東	亞洲	非洲	美洲、英國及歐洲
A類	5	1	2	0
B類	15	4	1	2
C類	0	2	0	2

表3：按界別劃分於二零零七年批准及達成的赤道原則項目

	已批准項目百分比	項目價值 (百萬元)	本行分佔項目價值百分比
石油及天然氣	23%	8,015	509
化學品*	12%	2,422	200
基建	6%	763	193
能源	29%	11,876	465
礦務	12%	4,835	398
再生項目	15%	1,838	204
生物燃料	0%	—	—
其他	3%	290	25

* 化學品—包括石化廠、化學品及肥料（尿酸為本）設施

正因如此，客戶經理將與客戶攜手，釐定務實的時限以供遵例之用，而撤回貸款則視為最後一步行動。

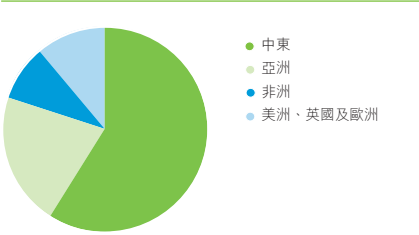
氣候轉變風險檢討

作為更廣泛風險及策略管理流程一部分，我們評估多個市場、產品及服務，以及多個工商界別對氣候轉變相關風險的承擔。這些承擔包括規例及相關市場機制、氣候事件及利益相關人士期望的轉變。這項調查的成果，將反映於我們就氣候轉變及整體策略方向的立場聲明。

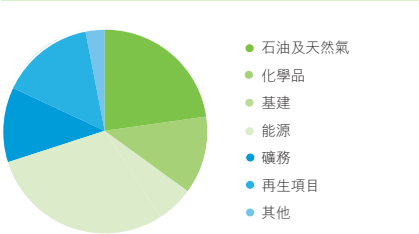
赤道原則

渣打於所有項目融資及顧問委託安排中運用赤道原則，不論資金成本。此舉超出赤道原則的規定，即只適用於資金成本1,000萬元或以上的交易。於二零零七年，我們為34個項目融資，總項目資金成本超過300億元。於二零零七年，根據Infrastructure Journal的報導，我們就非經濟合作與發展組織國家大部分

項目地區分佈百分比



項目界別分佈百分比



項目擔任牽頭經辦人，於赤道原則金融機構中排行第二，包銷承擔11.3億元。根據赤道原則，金融機構監督項目保薦人整合環境及社會事項，從初步分類交易以至監控計劃，直至債項融資完成為止。客戶違反任何環境或社會契諾，視為失責的條件。表1顯示渣打擁有23%的A類項目，反映我們於新興市場的重要地位，以及我們對劃分項目採取的積極手法。



氣候轉變風險檢討
我們完成對借貸組合進行的氣候轉變風險檢討，包括項目融資及按揭。



赤道原則
根據Infrastructure Journal，我們就非經濟合作與發展組織國家大部分項目擔任牽頭經辦人，於赤道原則金融機構中排行第二。

流程圖－運用赤道原則

本行已制定政策及程序履行赤道原則。培訓為內置流程的重要部分，協助員工了解我們根據赤道原則作出的承諾。項目分為A類(高環境及社會風險)、B類(中度風險)或C類(低風險)。下表說明這項流程：

初步甄選

就所有可能進行的顧問及借貸交易，項目及出口融資隊伍；(i)對項目／交易風險、社會、環境及聲譽風險作出初步分析；(ii)釐定項目保薦人、應付赤道原則的能力及承諾；及(iii)釐定初步項目分類。

當識別重大風險時，可能進行的交易將轉介到適當的聲譽風險及責任委員會以供初步評估。

盡責審查

本項就所有A類及(如適用)B類項目委託獨立專家。顧問審閱借款人的社會及環境評估及行動計劃，包括遵守適用法例、國際金融公司的表現準則及環境、醫療及安全指引，並釐定緩解規定。

所有A類項目轉介到聲譽風險及責任委員會以供審閱。

批准

項目融資部的信貸批准鍵要求所有新交易就社會及環境風險以及分類作出評估。如果自初步甄選以來分類有所轉變，交易可能轉介到聲譽風險及責任委員會以供進一步審閱。

監控

項目融資部已設立專責的組合監控隊伍，連同獨立顧問，積極監控社會及環境風險，以及遵從協定行動計劃。如果有證據顯示行動計劃出現重大偏離，該項目將轉介到聲譽風險及責任委員會。

我們致力裝備前線及風險管理員工執行環境及社會風險甄選所需的技巧。我們已發展新培訓計劃，集中將於二零零八年推出的赤道原則II。

可持續發展的融資

渣打認同銀行同業存在大量商機，促使過渡到低污染及具資源效益的經濟。我們透過以下三種方式參與：

1. 商業銀行可持續業務理事會

於二零零七年二月，本行成立商業銀行可持續業務理事會，就商業上可行的新業務方案進行研究開發、建立內部能力，及鞏固與有關利益相關人士(包括政府)的關係。

在商業上可行的情況下，理事會的結論將商品化，發展成為金融產品或服務，以供於二零零八年內在適當市場試辦及推出。

2. 再生及潔淨能源融資

渣打的再生能源隊伍於二零零五年成立，並於很多界別及地區比我們的很多同業更積極經營業務。該隊伍於南韓、印尼、阿聯酋、巴基斯坦、烏干達、德國、英國、意大利及美國已完成或執行超過20項交

易，界別由風力、太陽能、河流發電，以至地熱。我們對Clinton Global Initiative的承諾將圍繞這方面發展。

雖然渣打大部分市場的經濟發展現時仍相當依賴化石能源產電，我們致力成為過渡至低碳經濟的推動力。

低碳及再生能源界別受政策帶動，而在大部分情況下，商業上依賴市場干預。現有

再生項目投資
本行於二零零七年已資助或提供意見的
再生項目的總值

15億元

二零零六年：8億元
二零零五年：3億元



Project Finance雜誌獎項：

亞太區再生能源獎項－南韓Sinan Solar

本年度最佳非洲電力交易－烏干達Bujagali

我們於二零零七年的目標及成就

的監管架構尚未支持過渡到低碳技術應付氣候轉變所需的規模。這意味像我們一樣的機構，就我們持續為化石為本能源（為現有監管機構所支持）融資，及我們希望支持過渡到其他低碳方案之間形成矛盾。

於二零零七年五月，我們就南韓 Sinan-gun 的全球最大太陽能電池發電廠（19.6 兆瓦）的發展、架構及融資提供意見。該項交易獲 Project Finance 雜誌頒授亞太區再生能源獎項，而我們於烏干達的河流發電交易，獲得二零零七年度最佳非洲電力交易獎項。該交易緊接我們於經濟合作與發展組織國家及發展中國家為再生能源融資錄得出色的記錄後訂立。此外，我們為以英國為基地的風力發電場 Fenland Windfarms 的 94 兆瓦風力發電場融資，當交易完成時相等於該國裝置風力發電能力 10%。於二零零七年，我們亦於巴基斯坦為 Axor/Dawood 50 兆瓦的風力項目擔任財務顧問，為該國首批風力發電項目之一。

我們就籌備開辦碳交易權的計劃正處於最後階段，讓本行支持我們的新興市場客戶，管理他們的碳排放，並登錄全球的碳市場。

3. 個人銀行業務產品及服務

於我們很多市場，個人銀行業務對綠色及可持續發展為本金融產品及服務的需求可能仍然偏低，但環境保護及社會發展的重要性仍為我們的顧客及僱員所認同。

我們的個人銀行業務繼續於影響顧客對新興市場環保事項的態度方面鞏固根基。作為這方面工作的部分，本行發展「綠色產品革新指引」，以這項工具協助於我們的市場開發環保為本產品及服務的構思。

我們於馬來西亞首創的「Go Green」行動，現正於巴基斯坦、阿聯酋及南韓推出。

我們於二零零七年的目標

完成對社會及環境敏感的商業界別進行的政策檢討，及引入於業界帶來轉變的事項

狀況



完成

我們已完成的項目

已檢討高敏感度的商業界別及事項。已草擬12份立場聲明。落實在職人士指引、培訓計劃及客戶監控步驟

於核心風險管理培訓中加入可持續借貸培訓



完成

於核心風險培訓計劃內發展模組，涵蓋環境及社會風險

檢討我們對氣候風險的處理方法，包括在適當員工之間就如何評估氣候風險提高警覺水平



完成

氣候轉變風險檢討已完成。結果正與業務流程整合

改良社會、道德及環境的網絡課程。邀請外部利益相關人士就大學畢業生培訓提供意見



完成

將於二零零八年二月推出已改良的網絡課程模組。亞洲一家非牟利組織提供外部支援，提升大學畢業生培訓

我們於二零零八年優先處理的項目

- 推出界別指引的培訓，並履行立場聲明
- 於有關業務流程整合氣候轉變風險檢討結果
- 推出已改良的網絡課程計劃、管理社會、道德及環境的風險
- 推出新環境為本個人銀行業務產品及活動
- 將商業銀行可持續業務理事會的研究商品化

我們的網址就以下課題提供更多資料：

- 我們的管治手法、委員會成員及職權範圍；
- 環境及社會風險政策；
- 人權聲明；
- 國防及軍事政策；
- 壓迫性政權的政策；
- 發展中界別及事項政策的手法；及
- 按照全球報告倡議（G3方針）的表現



Go Green行動

於馬來西亞，我們就於二零零八年一月二十日前啟動網上銀行服務的每名顧客，向馬來西亞自然社會植樹計劃捐款3馬來西亞元。

“渣打處於有利地位，透過可持續銀行業務行動計劃，促使於亞洲、非洲及中東過渡到低碳經濟。該行於為再生及潔淨能源項目融資時，表現出策略遠見，成功建立市場先導的優勢。”

Jupiter Asset Management Limited董事 Emma Howard Boyd

支持客戶

“我們所處的市場佔全球人口超過60%，當中超過一半人口年齡在30歲以下。我們於這些市場經營業務超過150年，並相信我們有責任確保我們不單向客戶提供具透明度及有建設性的銀行意見及產品，並讓他們在成長的過程中，更深入明白及管理他們的財務需要。”

個人銀行業務集團執行董事Mike DeNoma

請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

84%

個人銀行業務忠誠及正面指數

98%

商業銀行業務服務質素指數

20,000名

僱員完成公平對待客戶的網上課程

我們業務的核心根基，為支持客戶作出適當的財務決策。賦予個人及社區致富的機會，符合我們本身的利益，因為這樣長遠而言才能令本行成長。

正因如此，我們不但致力在我們經營業務的國家建立公平對待客戶的文化，更致力改善這些市場的「金融認知水平」。這方面對一些仍然視財政獨立、管理財富，甚至金融服務網絡為新概念的市場尤其重要。

制定高標準

渣打旨在於經營業務的每個國家建立高標準的銷售文化，使產品確切符合客戶的需要，而客戶則具有充足資料作出適當選擇。

我們的準則與英國金融服務局頒佈的「公平對待客戶指引」看齊，並獲我們本身專注於提升客戶服務的「Outserve Plus」計劃支持。我們的準則涵蓋產品設計、市場推

廣及宣傳、銷售及顧問流程、報酬和售後資料，以及透過一流的服務經驗建立客戶忠誠。

個人銀行業務集團執行董事Mike DeNoma為董事會指定就有關公平對待客戶的行動計劃的監督。於二零零七年，他引入以客戶體驗為端對端流程的核心思想，於產品設計及交付直至售後服務予以履行。

這項行動計劃有助確保本行的每名人員獲賦予權力，以「客戶的銀行家」提供服務，而並非純粹集中於產品銷售。

本行採取的方法以本行的行為守則為原則，包括對誤導銷售多加關注。個人銀行業務的所有前線員工，需要於加入銀行後三個月內成功完成公平對待客戶培訓。由二零零七年六月起，所有個人銀行業務的員工均需要接受公平對待客戶的網絡課程。

個人銀行業務產品及聲譽風險委員會審閱有關精密及繁複的個人銀行業務產品的風險。高級產品經理負責確保產品開發及產品標準同時充分考慮公平對待客戶事項。



投訴管理

分享最佳常規，讓尼日利亞得以學習博茨瓦納的持續改善投訴管理計劃，並進一步改善流程，讓目前95%的投訴均可於24小時內解決。



金融認知水平

於馬來西亞，我們與中央銀行、當地政府機構及教育部攜手合作，為學校發展金融認知水平計劃。這項計劃於二零零八年將在81間學校推出。



締造客戶忠誠

Outserve Plus計劃在多方面改善日常運作以及推行廣泛的改革計劃，提升我們為客戶提供服務的水平。舉例而言：

- 於阿聯酋，透過一個實時、虛擬應用的條碼系統，在本行的網絡內追蹤所有直接銀行業務應用的流程。這個系統可以追蹤生產力及表現，並可計算誤差率。商業分期貸款的誤差率因此大幅降低；及
- 商業銀行業務已成立迅速回應小組，與不同國家攜手合作，解決產生缺乏效率、客戶服務欠佳及不必要風險的事項。

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability

於二零零七年，本行就公平對待客戶推出以下改良流程：

- 於進行個人銀行業務客戶債項能力分析，及適當運用信貸資料庫數據後，才作出信貸評分、信貸決策及銷售信貸產品；
- 就銷售借貸或信貸產品之透明度採納新準則。舉例而言，於一份「重要資料文件」內簡介主要條款及風險。貸款文件內現時更清楚地列出利率、費用及計算方法；及
- 修訂銷售評分卡，減低投資銷售客戶流失的風險，並加入客戶投訴對獎勵及報酬的影響。

評估客戶債項

本行正透過徹底對客戶總借貸額進行信貸評估，積極防止超額借貸。就此而言，於我們經營業務的市場，正面信貸資料庫為有效的工具。正面信貸資料庫與負面信貸參考資料庫不同，後者只於客戶無法支付款項時提醒金融機構，前者則全面檢討客戶的債項風險，讓本行確保客戶的風險並非過高。於二零零七年，本行參與亞太區信貸資料庫會議，繼續參與業內的行動計劃。就此而言，我們亦於新加坡、泰國、馬來西亞、香港、印度、韓國、台灣及中國持續參與類似計劃。

教育及金融認知水平

儘管我們認同我們有責任公平對待客戶，但妥善管理本身的財政仍然是客戶的責任。就此而言，我們相信，具有一定金融認知水平的社會，能處於更有利位置，對長遠經濟增長作出貢獻讓每個人受惠。



打擊不良行業慣例

這是商業銀行業務的一個全球概念計劃，旨在打擊阻礙提供優質服務及／或卓越運作的不良行業慣例（事宜）。於二零零七年，27個國家共提供了1,000個概念。

透過灌輸客戶金融產品知識，本行提高了客戶的金融認知水平。於香港，個人融資部走在金融業尖端，推出家傭卡，以防止超額借貸。於我們個人融資部業務，客戶資料及認證為業務轉介的關鍵。我們接近40%的客戶獲批借貸超過一次。

渣打亦透過小冊子及舉辦研討會，指導客戶如何管理債項及防止超額借貸。於二零零七年，馬來西亞發展一項培訓計劃，讓金融認知水平培訓擴展至學校，藉以建立富責任感的投資及消費客戶基礎。

透過 Outserve Plus 計劃持續改善

本行五大策略性優先處理項目之一，為持續改善我們工作的方式，實現卓越營運。Outserve Plus 為我們持續改善及計量的傘子計劃。該計劃旨在以我們服務的質素取悅客戶。

我們從26個國家進行的年度客戶調查所搜集的資料，有助我們發展符合客戶需求的產品，甚至超出他們的預期。

因此，個人銀行業務的客戶忠誠及滿意指數於過去五年由66%上升至84%。

我們亦已推出銷售表現評分卡，並於我們的銷售獎勵及報酬計劃內加入如客戶投訴等指標。我們並無獲悉任何有關系統性銷售不當事宜的審核或監管結果。

我們追蹤投訴，並由提出投訴至解決為止均予以監察。我們旨在確保所有售後服務，包括追討款項方法及處理投訴的過程為公平且雙方均獲充分知會。

我們的網址就以下課題提供更多資料：

- 集團行為守則；及
- 金融服務的網絡。

我們於二零零七年的目標及成就

我們於二零零七年的目標	狀況	我們已完成的項目
個人銀行業務旨在維持其忠誠及滿意指數於80%以上，並將集中於提高「忠誠」客戶所佔的份額	✓ 完成	於二零零七年實現84%的忠誠及滿意指數，較二零零六年的83%有所提高
透過Outserve Plus，我們將致力提高質素、縮短週期時間及提高生產力，同時維持有效的控制	✓ 完成	本行推行數項改善項目，實現營運及客戶服務效益
除卓越營運計劃帶來的優越客戶體驗外，我們亦將專注於改善客戶的售後體驗	➡ 持續	我們已改善售後服務，包括追討款項及處理投訴的方法

我們於二零零八年優先處理的項目

- 個人銀行業務旨在維持其忠誠及滿意指數於80%以上
- 持續改善流程，降低投訴率，並於相關流程重整方案
- 加強金融認知水平計劃，確保客戶在波動的市場能管理他們的資產



方便顧客填寫的開戶表格
商業銀行業務開戶及服務協議表格已經簡化，使用淺白語文。

一個可靠的夥伴

“本行以作為可靠的夥伴享有的聲譽，全賴其管治榜樣及道德標準。堅決打擊金融犯罪（清洗黑錢、恐怖份子融資、欺詐及貪污），對維繫穩固的夥伴關係最為重要。”

批核及客戶基礎集團主管 Vis Shankar

請瀏覽以下網址，了解渣打就此制定的行為守則的其他資料：
www.standardchartered.com/sustainability/tackling-financial-crime

二零零七年摘要

透過新集團金融犯罪風險委員會加強管治

更新及重新頒佈所有金融犯罪風險政策

執行新風險為本客戶詳細調查程序

增添八個國家啟動自動交易監測系統

透過當地及國際論壇加強「思想領導」

有關金融服務的犯罪活動不單影響本行的業務，亦對顧客及我們經營業務的社區造成傷害。這些活動可以削弱我們本身增長的持續性，並會加劇貧窮及不平等，損害我們經營業務的經濟體系的增長。

國際貨幣基金組織的估計指出，全球的清洗黑錢活動佔全球每年國內生產總值 2% 至 5%，所以打擊這種罪行，為整個金融界的重大挑戰。銀行業需要在同業之間廣泛合作，並與各國政府組成建設性的夥伴關係，應付這方面可能造成的危機。

渣打透過審核及風險委員會，以及不同層次的專家小組及業務委員會，包括個別國家的營運風險小組，監察金融犯罪風險管理。

打擊清洗黑錢及恐怖份子融資

清洗黑錢為掩飾及隱藏犯罪所得款項的過程。於我們營運的每個層面，渣打都致力減低清洗黑錢人士利用我們的產品及服務

的風險。於二零零七年期間，在個人銀行業務推行經修訂、更風險為本的「客戶詳細調查」準則。

一旦開立戶口後，本行利用精密的系統，偵測可疑的交易。於二零零七年，啟用 Norkom 交易監測系統的國家增加八個，連同超過 25 個其他國家執行特殊交易改良申報程序。

儘管採用這些自動化系統，員工的警覺性仍然非常關鍵。僱員入職計劃向新招聘的僱員清楚解釋這些責任。本行現時每年向有關機構轉介數以千計的可疑行動報告。

於二零零七年，本行完成一項計劃，於所有交易處理中心提升付款審查，並改善其識別可能與懷疑恐怖份子有關連的交易的能力。

本行與監管機構、其他銀行及業內組織，例如 Wolfsberg Group 緊密合作，確保打擊清洗黑錢控制架構繼續反映國際最佳常規。

1 打擊清洗黑錢財務行動特別組織，清洗黑錢常見問題，二零零八年一月



監測系統

於過去三年，渣打投資超過 5,500 萬元於改良打擊清洗黑錢監測系統及有關恐怖份子融資交易的自動監測系統。



香港金融管理局（金管局）

渣打銀行（香港）帶領 20 家金融機構組成的小組，由金管局擔任小組的主席，研究打擊清洗黑錢及恐怖份子融資的具體事項。小組將監控監管轉變以及對業務的影響，並已就公職人員的財務往來發表指導文件。

本行亦於數個國家對發展新法律及行業指引作出貢獻，例如「認識你的客戶」以及南韓當局頒佈的交易披露規定，及新香港行業指引。於二零零七年初，本行加入巴塞爾委員會的代表，於非洲培訓正在當地計劃執行本身打擊清洗黑錢準則的監管人員。

然而，我們認同，打擊清洗黑錢是一個演變迅速的範疇。於二零零七年底，我們委託在行內具領導地位的顧問公司 Promontory Financial Group 提供服務，確保我們與發展過程步伐一致，繼續符合監管機構的期望，並走在國際最佳常規的尖端。我們計劃根據他們的建議，於二零零八年調整打擊清洗黑錢的營運模式。

欺詐及貪污

欺詐行為除對本行本身造成明顯財務影響外，我們更有責任保障顧客免受欺詐，並對金融界別的保安及穩定性作出貢獻。

雖然近年來於本行發生的欺詐個案一直維持穩定（實際上相對我們業務的規模更有所下跌），我們對騙徒採用的新手法保持警覺，及致力減少損失。類似本行打擊清洗黑錢的架構，我們為減少欺詐事件，採用由前線監控以至針對風險的內部審計計劃的一系列預防性關卡。

為防止僱員從事欺詐活動，於二零零七年初，本集團推行員工甄選新程序，以及於招聘之時進行審查。本行亦檢討其「舉報」計劃，為僱員提供保密渠道，提出他們對可

能出現失當行為的憂慮，以打擊貪污。於二零零七年，本行接獲 25 宗舉報，有助改良監控及減少欺詐。

 我們的網址就以下課題提供更多資料：

- 集團行為守則。

於二零零七年的目標及成就

於二零零七年的目標	狀況	已完成的項目
擴展 Norkom 監測系統到其他主要中心，包括新加坡及香港	 完成	於香港、新加坡及六個其他國家實行
於非洲實行反欺詐行動計劃	 完成	對嚴重欺詐事件取得可計量的影響
完成於所有付款處理中心推出改良批核審查系統	 完成	所有付款中心現時已啟用該系統

於二零零八年優先處理的項目

- 就更多國家、產品及服務推行 Norkom
- 於本集團內識別及應付易受欺詐損害的其他範圍
- 為其他銀行服務檢討運用批核審查系統的情況
- 執行打擊清洗黑錢的顧問建議
- 推行新金融犯罪風險培訓計劃

“由二零零七年四月起在英國採用的自動交易監測系統，對協助打擊清洗黑錢，證實為一項難能可貴的工具，並有助我們履行相關監管及法律義務。”

英國私人及國際銀行業務法規部主管 Dave Alonzo

應付當地挑戰

“可持續發展經濟依賴健康及具生產力的人才。因此，我們利用核心技能、網絡及資源，投資於應付社區問題基本成因的計劃。”

集團行政總裁冼博德

請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

冠軍

全球商業聯盟有關運用核心能力打擊後天免疫缺乏症／愛滋病、肺結核及瘧疾的商業卓越成就獎項

1,000萬元

為看得見的希望籌集，對於20個國家居住的1,000萬人的生活作出正面貢獻

履行Clinton Global Initiative承諾，就後天免疫缺乏症／愛滋病教育100萬人

推出倫敦基準集團模式，掌握社區開支

對於我們來說，要長遠而言成為一項成功的業務，健康的人員社群及經濟至為重要。與當地社區的合作，亦協助賦予僱員使命感，提供機會進行產品革新，並區別我們的品牌。憑藉我們的核心技能及資源，例如培訓僱員，成為打擊後天免疫缺乏症／愛滋病的友好教育機構。

我們使用社區評估架構內的準則，協助識別真正帶來社區及經濟利益的行動計劃。這個架構作為一份清單，確保每項計劃照顧到僱員的使命、技能發展、顧客參與及品牌開發。這架構協助我們實踐兩項全球計劃，即關懷愛滋及看得見的希望；非洲的一項地區計劃 Nets for Life；及旨在提升婦女地位的 Goal。

我們明白持續評估對社區承諾的需要，故今年開始推出倫敦基準集團模式。此舉有助我們計量社區投入、成果及影響。就此而言，我們需要首先協助這些國家準確申報社區投入。於二零零八年，我們將集中於申報成果及影響。

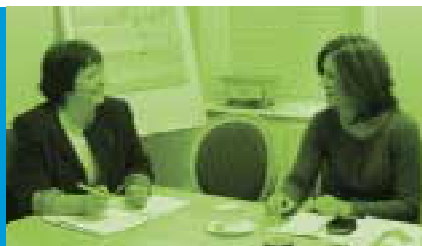
關懷愛滋

現時估計於二零零七年有 250 萬人新感染後天免疫缺乏症，當中很多身處我們經營業務的社區。以可見未來並無根治良方或疫苗的情況下，我們相信教育及測試，對戰勝後天免疫缺乏症／愛滋病仍然關鍵。正因如此，我們透過 Clinton Global Initiative 作出承諾，於二零一零年底前就後天免疫缺乏症／愛滋病教育 100 萬人。透過與其他機構組成夥伴，利用義工開發 HIV Champion 的夥伴教育工具，我們將實現這項極具挑戰性的目標。本年度我們組成多項夥伴關係實現這項目標。

舉例而言，我們的 HIV Champions 於二零零七年九月開始於香港培訓 Crown Worldwide 之僱員。Crown Worldwide 繼而將於二零零八年內培訓其餘 450 名僱員。

我們與維珍集團建立之新夥伴關係，將教育全球 50,000 名僱員。

我們亦與中小企銀行業務的客戶合作，提供培訓資源，協助它們於工作環境管理後天



為 Sightsavers 擔任義工

集團人力資源部主管 Tracy Clarke 為 Sightsavers International 擔任義工，她表示：「義務工作為一種非常有效的方法，讓您運用及提升商業技巧之餘，能協助您的社區。這是一個雙贏的方案。」



AIESEC 夥伴

AIESEC International 的 Rishabh Chopra 表示：「渣打與 AIESEC 的夥伴關係，協助我們實現教育時下青年的任務，我們旨在藉此就關鍵問題，例如肆虐現今世界的後天免疫缺乏症／愛滋病，發展他們成為明日的領袖。」

免疫缺乏症／愛滋病。我們亦已與全球最大的學生組織 AIESEC 組成全球夥伴，教育 300,000 名可能成為顧客及新成員的學生。

看得見的希望

看得見的希望成立已有五年，旨在應付可預防的失明。於第一階段，看得見的希望透過白內障手術，重建 56,000 人的視力。第二階段已協助 100 萬人重建視力。

看得見的希望第三階段的目標為在二零一零年前籌集 1,000 萬元，使 20 個國家的 1,000 萬人生活得以改變。我們現已達成這個籌款目標，較預期早三年，並於 17 個國家推行 35 個項目，預計受益人數達 1,030 萬人。

即使於目前的實行初期，好處已經非常明顯。舉例而言，於尼日利亞 Kwara 州的計劃已治療 130,000 名患有河盲症的人（於項目年度結束時很可能有 800,000 人接受治療）、施行 1,300 次白內障手術（就這方面為本年度目標的 78%）、向超過 350,000 人派發維生素 A 丸及施行 455 項屈光不正治療，以及培訓 15 名護士進行基本眼部護理，及培訓四名眼科醫生。

於二零零八年，我們將推出看得見的希望第四期——一個更有野心的可持續眼部護理計劃，針對本行經營業務的城市內貧窮及邊緣化的社區。此舉將明顯提高其項目的持續性，並與業務優先處理的項目建立更緊密的連繫。這些項目將由國際預防失明／世界衛生組織二零二零年的全面眼部護理策略指引，以建立可持續性為重要特點。



看得見的希望信用卡
泰國已推出看得見的希望信用卡。信用卡為客戶提供 10% 的現金回扣，其中 2% 捐贈予看得見的希望。所得款項 741,240 泰銖(25,000 元)贈予泰國紅十字會推行眼部護理項目。



與中小企合作打擊後天免疫缺乏症／愛滋病

由於後天免疫缺乏症／愛滋病通常對中小企造成更大的影響，我們希望分享從這個重要的顧客分部了解的資料。

我們是世界經濟論壇全球衛生行動計劃「Beyond Big Business」的夥伴，旨在協助中小企從跨國後天免疫缺乏症／愛滋病計劃受惠。本年度，我們與中小企客戶合作，試驗推行及調整計劃。於二零零七年六月，我們於坦桑尼亞的工作坊，就提高後天免疫缺乏症／愛滋病的業務風險意識，獲 20 名中小企銀行業務客戶參與。於新加坡亦有舉辦類似的工作坊。另外 120 名來自非洲各國的客戶，於香港舉辦的中小企國際市場推廣日出席我們的工作坊。其中 80% 要求於他們的國家推行有關計劃。我們的目標為於二零零八年在非洲的中小企業業務全面推出這個模式。

世界經濟論壇董事總經理 Richard Samans 表示：「中小企就於工作環境推行後天免疫缺乏症計劃，面對多項障礙。渣打對後天免疫缺乏症／愛滋病的教育資源作出貢獻，協助中小企客戶更能持續發展。」

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability



我們於二零零七年的目標及成就

Goal

Goal 是我們有關提升婦女地位的計劃，概念來自可持續經濟發展需要婦女的積極參與。Goal 利用運動作為平台，讓年輕女性聚集起來，培養於她們社區成為領袖所需的技能及信心－舉例而言，透過於醫療、個人理財及傳訊的培訓而從中汲取知識。

於二零零七年，我們夥拍國際籃球總會為 Goal 完成一項試驗計劃，並由非政府組織 Naz 代表我們履行計劃。我們聯繫社區長者及參與者的家長，在社區建立支持。我們的僱員於設計及交付若干培訓模組中亦舉足輕重。

Nets for Life

Nets for Life 於二零零六年推出，旨在於二零零八年底前在 16 個非洲國家派發 100 萬個經耐久殺蟲劑處理的蚊帳，作為我們打擊瘧疾的部分行動。於過去兩年，該計劃已派發超過 680,000 個蚊帳，並培訓 5,000 人，與 Episcopal Relief and Development (ERD) 成為夥伴並於社區教導當地居民如何預防瘧疾。評估顯示當地居民對瘧疾的知識水平明顯改善，擁有蚊帳的家庭數目上升，而於蚊帳內睡覺的兒童及懷孕婦女數目亦告上升。現時已就 Nets for Life 下一階段的工作展開籌備，並正調整模式以讓更多員工參與。

 我們的網址就以下課題提供更多資料：

- 我們取得於社區的批准及當地個案研究；及
- 看得見的希望。

我們於二零零七年的目標

推行 Clinton Global Initiative，承諾於二零一零年底教育 100 萬人有關後天免疫缺乏症／愛滋病教育的知識

設立第三期行動，於二零一零年前籌集 1,000 萬元，讓 20 個國家的 1,000 萬人生活得到改善

透過 Goal 接收 60 名來自德里弱勢社群的年輕婦女

協助中國剛崛起的婦女領袖訪問團出席於開普頓舉行的二零零七年 Vital Voices 泛非洲婦女領導高峰會

於二零零八年底前在非洲派發 100 萬個經耐久殺蟲劑處理的蚊帳

試行僱員義工發展計劃及完成報酬試行計劃

發展全面政策及指引作為災難應變措施

狀況



我們已完成的項目

與 AIESEC、Virgin 及 Crown 建立夥伴關係；委託公司檢討我們現有的培訓材料；運作中小企計劃；增加 HIV Champions 的數目

我們已籌集 1,000 萬元，並與國際預防失明機構組成夥伴。設立 32 個項目，讓 1,000 萬人受惠

試行計劃完成，獲 70 名少女參與。評估顯示，信心及行為均得到正面影響。第二階段的设计經已完成

支持訪問團加快與中非婦女建立夥伴關係。贊助非洲婦女出席「婦女為經濟動力」於上海舉行的跟進活動

於 11 個非洲國家推行，成績理想。於二零零七年派發超過 500,000 個蚊帳

完成發展及報酬試行計劃。檢討展開

於二零零八年四月實行政策

我們於二零零八年優先處理的項目

- 推行看得見的希望第四階段
- 於更多國家為參與義務工作的僱員推出「獎勵」組別
- 實行災難應變指引
- HIV Champions 增長 50% 至 750 個夥伴
- 履行 Clinton Global Initiative 關懷愛滋的承諾
- 展開對社區計劃成果及影響的評估



提升婦女地位計劃

Goal 計劃參與者的一名家長表示：「我的女兒變得敢言及更有自信。她非常主動地接受教育。我很高興能為這項計劃捐出一塊土地。」



僱員參與義務工作

於印度新德里的 16 名員工參與義務工作，並以他們的技能為 Save the Children 作出貢獻。Save the Children 的市場推廣經理 Aparna Arora 表示：「我們欣賞這些充滿使命感的義工所分享的技能，我們得到的額外支持對我們實在是非常重要的。」

發揮我們的才能

“憑藉我們的業務迅速增長，以至顧客及僱員地區分類的轉變，本行相信和管理人才方面採取的革新及可持續發展手法，為競爭優勢的來源。” 集團人力資源主管 Tracy Clarke

請瀏覽以下網址，了解更多資料：www.standardchartered.com/sustainability

二零零七年摘要

70,000名

於二零零七年底的僱員人數，較二零零六年的 59,000 名有所增加

95%

自願參與僱員使命感普查的僱員比率

42%

僱員參與本行的僱員儲股計劃

5,500名

經理人才參與傑出經理計劃

於渣打，我們認為擁有一支多元化、才華橫溢及充滿使命感的員工隊伍，為帶動我們於經營業務市場的增長機會越來越重要。

於二零零七年，在管理人才方面取得良好進展：多元化及包容、僱員使命感及醫療與安全。

多元化及包容

於二零零七年，我們採取多項步驟，作為對人才、顧客及社區增設包容環境的持續承諾。

我們已於全球超過 200 個關鍵領導角色設立執行人員繼任計劃，目標為建立一支領導人員梯隊，反映我們經營業務市場的多元化。共有來自環球網絡內超過 40 個國籍的人士於這個繼任人選團內。

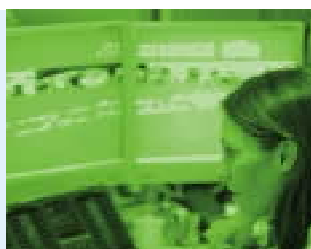
國際畢業生計劃讓我們培育明日世界的領袖。於二零零七年，來自 28 個國家超過 300 名畢業生參加該計劃。

於二零零七年，本行於加納、新加坡、英國及美國推行兼職及彈性上班安排，作為創造靈活工作環境的試驗計劃一部分。

於二零零八年，更多國家將推行靈活工作架構。中期目標為向本行所有僱員提供這項政策，並擴大靈活工作安排至包括其他機會，例如於家中工作。此舉將有助改善挽留僱員的能力，並帶來更多元化的人才。

為了進一步增加僱員對多元化及包容的了解，本行透過增設及試驗教育計劃，開始在經營業務的不同市場提高意識。於二零零八年，以在全球推行計劃為目標，讓所有僱員了解何謂多元化及包容、為什麼重要及如何能於本行內創造更包容的工作環境。

本行於二零零七年亦在性別多元化策略方面，以顧客、社區及工作環境角度取得良好進展。我們夥拍全球女性銀行業聯盟舉辦第二次全球婦女論壇、更加集中發展小額融資業務（當中受惠人士 80% 為女性），



Learning @ Standard Chartered

這個一站式的學習入門網站為每名僱員提供機會，獲得最先進的學習工具及方案。個人學習發展計劃讓我們的人才制定自己本身的發展路向。

“我於早上的工作效率更佳，令我有空間真正專注於工作。我亦有於工餘進修，所以彈性上班時間給予我更多時間，在我為自己付出時間之餘，亦有更多時間照顧家人。”

英國企業事務部 Hind Naciri



提高人才管理的門檻

本行於二零零七年推出傑出經理計劃，改善經理人才促使所屬隊伍取得卓越表現的方法。

迄今已有 5,500 名經理人才參與計劃。不論是收聽 podcast、出席工作坊或瀏覽網址，傑出經理計劃都是鼓勵隊伍成員之間就發展、表現及優點展開深入對話。這項計劃適用於每名人才經理，不論是否身為管理人才多年，或首次晉升到管理職位。渣打巴基斯坦營運風險經理 Raza Ali Sadiq 曾參與計劃，她表示：「於過去五個月，我一直聆聽我隊伍的訴求，而且比以往更在意。因此，對於達成期望的成果，及進一步建立我的信譽，比以往更具成效。」

請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability



巴基斯坦

並繼續透過體育發展，推動提高婦女於社會的地位。

僱員使命感

為每名僱員締造具使命感的工作環境，仍為我們首要任務之一。我們計量僱員使命感已踏入第七年，超過 10,000 名僱員參與年度 Q12 普查，較二零零六年增加 25%。整體而言，僱員使命感連續第七年上升，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。我們於二零零八年將集中於發展及實行團隊行動計劃，以持續改善使命感。

僱員使命感為挽留人才的要素。當發現印度個人銀行業務員工離職率偏高後，我們發展及試驗整合手法培養僱員的使命感。試驗計劃於二零零八年將擴展至於阿聯酋及其他重要市場推行。我們欣然報告，於二零零七年的離職員工中，只有 3% 為屬於潛質優厚、表現優秀的僱員。此外，為栽培漸露頭角的人才，本行實行一項流程，據此中級管理層的高潛力僱員可獲得更多發展機會及參與針對事業發展的工作坊。

我們為全體僱員提供機會，讓僱員從他們協助本行取得的成就受惠。本行的儲股計劃為所有僱員提供機會，為未來儲蓄及投資於本行。於二零零七年計劃的參與率為 42%。

我們對全部市場均就所有環球人力資源政策採取全面檢討流程，當中更納入有關工作環境的平等機會、多元化及尊嚴政策，讓工會代表、政府部門及其他組織，例如



全球婦女論壇

第二屆全球婦女論壇於二零零七年在杜拜舉行，獲得渣打超過 100 名來自 37 個國家漸露頭角的婦女領袖參與。

我們於二零零七年的目標及成就

僱主聯盟參與流程。這些更精簡及更包容的政策提高僱員對本行價值及標準的理解。

衛生與安全

於二零零七年，我們的工作為繼續提高全球對衛生及安全程序的意識，並特別強調在工作地方管理風險、確保為所有員工提供安全及衛生的工作環境。

我們就所有國家採納新風險管理流程，確保為我們的人員全面報告保安風險。我們將繼續監察本行面對的威脅及風險，並於二零零八年加入這項流程。

我們經修訂的全球衛生與安全準則於本年度推出，並就所有國家制定最低規定，及提供指引協助這些國家實踐這些準則。衛生與安全準則協調人員現時已於各市場準備就緒，確保我們的衛生與安全準則於全球所有分行及辦事處貫徹執行。

於二零零七年，我們的後天免疫缺乏症／愛滋病政策，已納入本集團有關工作環境的新平等機會、多元化及尊嚴政策。本行相信，於工作環境實行有效的後天免疫缺乏症計劃，取決於對受後天免疫缺乏症／愛滋病影響人士的基本權利的信任、開放態度及尊重。任何偏見或歧視均會影響僱員福利，並導致僱員之間缺乏一致及公平的對待。本行將絕對不容許此等情況發生。該政策將運用本集團的標準風險評估工具予以保證。

我們於二零零七年的目標

推出傑出經理計劃，提升經理的實力

於全球推出多元化及包容意識計劃及國家行動計劃

支持經理建立靈活的工作環境

從客戶、社區及工作環境的角度，發展本行的傷健人士政策

發展及執行管理挽留僱員的綜合方法

狀況



完成



持續



持續



持續



持續

我們已完成的項目

透過超過 700 個工作坊培訓位於 35 個地方的 5,500 名人才經理

推出我們提高意識的計劃，並於我們所有 48 個領導國家執行計劃

於四個市場試驗彈性上班，分別為加納、新加坡、英國及美國

透過多元化及包容代表繼續提高意識，為我們的客戶及僱員提供包容及可接納的環境

試行計劃以降低印度的離職率

於二零零七年的獎項



二零零七年 Personnel Today 人力資源計量獎



SCOPE International 於印度二零零七年研究中榮獲 Hewitt 最佳僱主獎



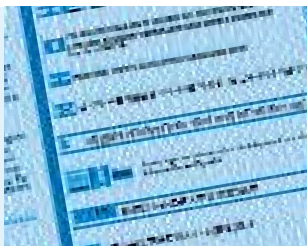
新加坡 HRM 最佳培訓、學習及發展常規獎



烏干達 ACCA 僱員發展獎

我們於二零零八年優先處理的項目

- 利用本行內外的多元化人才，應付有關增長的議程
- 利用傑出經理計劃，透過加強本身的人才管理，繼續提高僱員的使命感
- 於所有市場推出提高多元化及包容意識的計劃
- 將彈性工作安排擴展至新市場及／或推行新類別的彈性工作安排
- 確保所有新僱員接受後天免疫缺乏症／愛滋病的教育



於並非以英語溝通市場的傳訊

於二零零七年，以額外四種語文提供學習材料－韓文、中文、泰文及印尼文－確保所有僱員不分語言均可獲得培訓。



歡迎新僱員

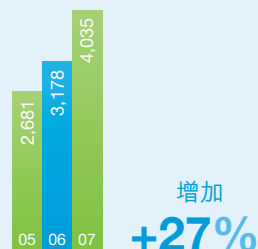
Organisation Learning 的經理 Dustin Woods 於收購 Union Bank 時在巴基斯坦舉行使命感工作坊。

「講話中已包括一切。透過分享「我的成功經歷」，僱員首先應共同定下對公司的要求，繼而為「新組織」的未來建立共同視野。」

集團

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
經營收入	6,861 百萬元	8,620 百萬元	11,067 百萬元
除稅前溢利	2,681 百萬元	3,178 百萬元	4,035 百萬元
總資產	2,150 億元	2,660 億元	3,290 億元
股東權益回報	18.0%	16.9%	15.6%
每股股息	64.0 仙	71.04 仙	79.35 仙
按正常基準計算的每股盈利	153.7 仙	170.7 仙	197.6 仙
員工成本	2,145 百萬元	2,913 百萬元	3,949 百萬元
已付稅項	611 百萬元	903 百萬元	1,097 百萬元

除稅前溢利 百萬元



按地區劃分的收入

亞洲	4,940 百萬元	6,331 百萬元	8,392 百萬元
非洲	553 百萬元	640 百萬元	795 百萬元
美洲、英國及歐洲	556 百萬元	579 百萬元	452 百萬元
中東及其他南亞地區	812 百萬元	1,070 百萬元	1,428 百萬元

可持續金融服務

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
借貸的社會及環境風險			
可持續借貸培訓人員數目	2,995	1,500	2,122
可持續借貸培訓畢業生	200	280	460

赤道原則類別

A類：高風險

潛在重大不利社會或環境影響為分散、不可逆轉或未能預計的項目

B類：中風險

潛在有限不利社會或環境影響為少量、一般發生於指定地點、大致上為可逆轉及隨時可透過緩解措施解決的項目

C類：低風險

極低或並無社會或環境影響的項目

赤道原則

按照赤道原則培訓的人員數目	65	20	0*
已批准A類交易數目	5	5	8
已批准B類交易數目	10	12	22
已批准C類交易數目	3	3	4

產品及服務

再生項目的投資	300 百萬元	800 百萬元	1,500 百萬元
已完成再生能源交易數目	4	8	8

* 我們已發展新培訓計劃，集中於赤道原則II，及將於二零零八年推出。

按借款人或界別各主要類別劃分的客戶貸款及墊款（百萬元）

主要類別	二零零五年	二零零六年	二零零七年
農業、林業及漁業	646	793	1,601
建築	713	1,165	1,421
商業	7,077	9,721	12,885
電力、燃氣及供水	1,527	1,708	2,779
融資、保險及商業服務	8,886	12,452	14,629
政府貸款	4,874	6,997	7,809
礦業及採石	1,128	2,495	3,454
製造業	11,343	17,368	19,905
商業不動產	3,480	3,366	4,298
運輸、倉庫及通訊	3,390	4,327	4,351
其他	1,293	1,961	2,123
商業銀行業務總計	44,392	62,353	75,255

於社會的投資

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
現金出資	12.7 百萬元	14.2 百萬元	18.2 百萬元
僱員時間	6.3 百萬元	4.0 百萬元	2.8 百萬元
實物餽贈	0.05 百萬元	0.08 百萬元	0.0*
管理成本	3.4 百萬元	2.8 百萬元	3.4 百萬元
總計	22.4 百萬元	21.2 百萬元	24.5 百萬元
除稅前溢利	2,681 百萬元	3,178 百萬元	4,035 百萬元
佔同年經營溢利百分比	0.86%	0.67%	0.61%
佔上年經營溢利百分比	1.04%	0.79%	0.77%

* 於二零零五年及二零零六年，本行已更換所有桌面電腦。舊電腦已捐贈予社區組織，而已折舊資產的價值已計入作為我們社區開支的一部分。

現金出資 百萬元



打擊金融犯罪

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
就打擊清洗黑錢使用自動監測或加強特殊申報的國家	4	24	35

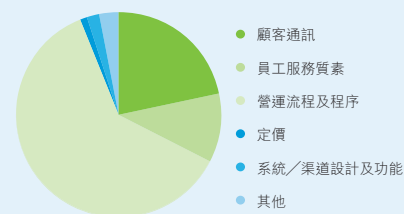
金融服務的網絡

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
向小額融資機構提供的貸款	24 百萬元	70 百萬元	170 百萬元
向小額融資機構提供的平均貸款金額	1 百萬元	2 百萬元	4 百萬元
所影響的個人數目	250,000	600,000	1.2 百萬元
小額融資機構夥伴數目	21	35	41

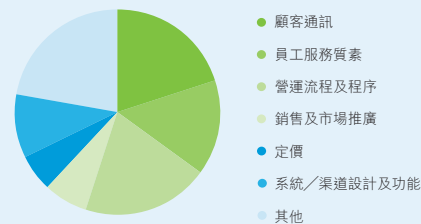
富責任感的銷售及市場推廣

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
一般顧客			
商業銀行業務服務質素指數	93%#	97%*	98%
個人銀行業務的客戶忠誠及滿意指數 (獨立市場調查)	80%	83%	84%
客戶服務			
每月每 1,000 名顧客投訴數目	商銀：3.5 個銀：4	商銀：9.3** 個銀：3.6	商銀：10.3 個銀：3.2
解決投訴	目標 80% 少於 2 日	平均 54% 2 日	平均 78% 2 日
投訴種類			
顧客通訊	商銀：7% 個銀：24%	商銀：18% 個銀：23%	商銀：22% 個銀：20%
員工服務質素	商銀：5% 個銀：12%	商銀：5% 個銀：15%	商銀：11% 個銀：15%
營運流程及程序	商銀：76% 個銀：23%	商銀：61% 個銀：22%	商銀：62% 個銀：20%
銷售及市場推廣	商銀：不適用 個銀：6%	商銀：不適用 個銀：6%	商銀：不適用 個銀：7%
定價	商銀：不適用 個銀：7%	商銀：不適用 個銀：8%	商銀：1% 個銀：6%
系統／渠道設計及功能	商銀：10% 個銀：12%	商銀：12% 個銀：8%	商銀：2% 個銀：10%
其他	商銀：2% 個銀：16%	商銀：4% 個銀：15%	商銀：3% 個銀：22%

二零零七年商業銀行業務投訴類別百分比



二零零七年個人銀行業務投訴類別百分比



二零零五年商業銀行業務服務質素指數只以 Greenwich Associates 對我們的全球企業客戶進行的調查為基數。

* 於二零零六年，商業銀行業務服務質素指數已重新計算，納入對全球企業客戶及本地企業進行額外滿意調查的回應，反映更大份額的客戶收入。

** 投訴指數基於引入改善收錄數據的新投訴管理系統而增加。

人才

計量項目	二零零五年	二零零六年	二零零七年
僱員數目 ¹			
全球	43,899	58,821	69,612
個人銀行業務	19,271	25,610	34,798
商業銀行業務	7,944	8,832	9,490

按地區劃分僱員的分佈

東南亞及其他南亞地區	24%	20%	20%
東北亞	30%	30%	30%
印度	23%	26%	28%
非洲	12%	8%	8%
中東及巴基斯坦	6%	12%	11%
美洲、英國及歐洲	4%	3%	3%

按地區代表國籍百分比

東南亞及其他南亞地區	21%	22%	18%
東北亞	27%	26%	28%
印度	31%	27%	30%
非洲	11%	10%	8%
中東及巴基斯坦	5%	11%	8%
美洲、英國及歐洲	4%	4%	4%

招聘

僱員增長率 – 職位增長，就入職及離職人士作出調整	11%	15%	20%
高潛在增幅 – 高潛在職位增幅，就入職及離職人士作出調整	9%	7%	3%
國際畢業生入職數目	190	260	332
國際畢業生計劃代表國籍數目	22	25	28

多元化及共容

全球員工中女性所佔百分比	48%	47%	46%
高級管理人員中女性所佔百分比	15%	16%	15%
全球員工代表國籍數目	89	105	115
高級管理人員代表國籍數目	45	56	61

國際流動性

國際調派僱員數目	599	735	776
----------	-----	-----	-----

僱員使命感

參與百分比	96%	97%	95% ²
使命感評分 (／5)	3.96	3.99	4.02

離職率

表現優秀及高潛力僱員	4%	3%	3%
------------	----	----	----

績效管理

合資格僱員獲得表現評級百分比	98%	98%	100%
與協定目標檢討百分比 ³	90%	90%	90%

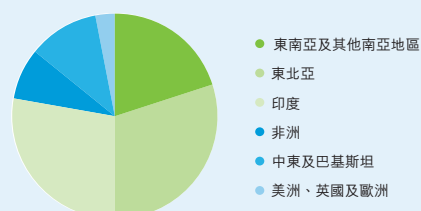
股份

獲得酌情股份			
獎勵僱員數目百分比	3,100	3,077	3,167
參與儲股計劃百分比 ⁴	44%	47%	42%

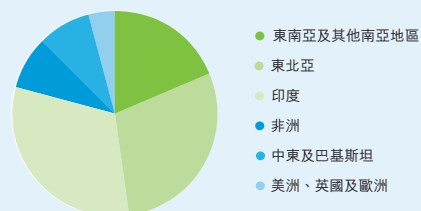
學習及發展

總學習人數 ⁵	124,979	418,174	534,777
學習日數	126,168	361,523	387,905
獲得培訓僱員百分比	80%	73%	85%
每名僱員平均培訓日數	2.4 日	3.4 日	4 日
高潛力僱員獲得培訓百分比	92%	94%	95%

按地區劃分僱員分佈百分比



按地區代表國籍百分比



附註

- 1 包括本行所有全資附屬公司，包括SC First Bank、Union Bank及新竹國際商業銀行。
- 2 我們於二零零七年進行的僱員使命感普查額外納入10,000名僱員，原因為職位增長及納入全資附屬公司。
- 3 每年四月進行年度調查。
- 4 數據於年底收集。
- 5 已出席學習課程總數(包括網上學習)。

* 為配合二零零六年於英國推行的年齡法例，我們不再於內部或向外報告我們僱員年齡的分佈。

環境及氣候轉變

GEMS 報告我們大型樓宇（超過 25,000 平方尺）的環境影響。於二零零七年，呈報的樓宇數目由 43 幢增至 52 幢，涵蓋 38,850 名全職僱員。為了利用本行的全球環境計劃進一步提高環保意識，我們進行獨立研究，估計我們營運的辦事處及分行網絡造成的環境影響。計劃計算所用的原始數據是從直接計量或從當地估計取得。GEMS 數據涵蓋本行樓面面積 62%，為所有銀行辦事處提供了地區數據。請參閱「保護環境」了解我們管理系統的更多資料。

計量項目	單位	二零零五年	二零零六年	二零零七年	二零零七年 總排放量 (GEMS + 估計) ¹
所呈報的辦事處數目		34	43	52	
所呈報辦事處涉 及的室內淨面積	平方米	300,602	401,185	480,985	
涉及每名全職僱員	每名全職僱員	20,946	28,453	38,850	

能源消耗及溫室氣體排放量

總能源消耗	千兆瓦時／年	113	152	161	440
總能源消耗／平方米	千瓦時／平方米／年	376	379	335	328
範圍 1 排放量 (發電廠產生的電力)	噸二氧化碳／年	757	1,397	4,977	11,436
範圍 2 排放量 ² (進口電力)	噸二氧化碳／年	62,769	85,138	92,576	209,127
範圍 1 及 2 總排放量	噸二氧化碳／年	63,526	86,535	97,553	220,563
範圍 1 及 2 總排放量／ 每名全職僱員	噸二氧化碳／ 每名全職僱員／年	3.03	3.04	2.51	
範圍 3 排放量 ³ (旅遊及貨運)	噸二氧化碳／年	44,090	40,240	33,296	58,354
總二氧化碳排放量	噸二氧化碳／年	107,616	126,775	130,849	278,917
總二氧化碳排放量／ 每名全職僱員	噸二氧化碳／ 每名全職僱員／年	5.14	4.46	3.37	

航空交通

航空交通排放量 ⁴	噸二氧化碳		29,475	27,508	
航空交通／ 每名全職僱員	噸二氧化碳／ 每名全職僱員		0.97	0.79	

紙張

總用紙量	千噸／年	1.7	1.7	1.8	3.1
總用紙量／ 每名全職僱員	千克／每名全職 僱員／年	79	59	47	45

廢物

總固體廢物	千噸／年	1.8	2.8	2.8	4.4
總固體廢物／ 每名全職僱員	千克／每名全職 僱員／年	88	98	73	63
再用或再造固體 廢物百分比	%	50	25	25	

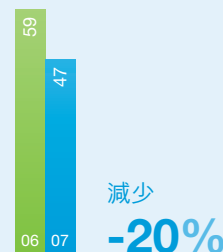
用水

總用水量	百萬升／年	508	677	873	1,980
總用水量／每名 全職僱員	立方米／ 每名全職僱員／年	24	24	22	28

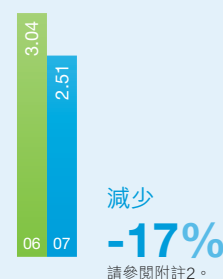
法律遵例

已呈報環境檢控		無	無	無	
供應商					
供應商數目		24,000	23,373	20,417	
採購總支出		12 億元	15 億元	20 億元	

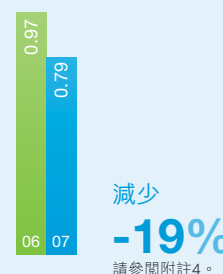
每名全職僱員
的用紙量(千克／每名全職僱員)



二氧化碳排放量(範圍 1 及 2)
噸二氧化碳／每名全職僱員



航空交通二氧化碳排放量
噸二氧化碳／每名全職僱員



附註

- 分行網絡的獨立研究包括於 126 間分行進行的計算工作，佔網絡的 24%。其他數據，例如航空交通及紙張使用量則以集團取得的數據為準。與能源、用水、紙張及溫室氣體排放量相關的數據與能源使用量有關(範圍 1 及 2)，並被視為可靠的估計數據，且大部份均來自自定來源。間接溫室氣體排放量，例如貨運、航空交通以及廢物的數據可靠性較低，原因為有關數據難以搜集，儘管該等數據被視為具指標性。二零零八年將進一步鞏固所有數據來源。
- 若干 GEMS 辦事處不能取得有關空調的能源數據，原因為這並不屬於服務合約一部分。
- 範圍 3 排放量已修訂，以反映溫室氣體協約有關取替雪櫃氣體的規定。交通及貨運數字從於香港、印度、韓國、新加坡及英國搜集的數據估計，代表最大型銀行最具規模的營運。數據視為本行間接排放量的指標。二零零六年的數據重列以使用相同國家計算。
- 二零零六年及二零零七年的交通數據以香港、印度、韓國、新加坡及英國取得的可靠數據為基礎。每名全職僱員數據根據進行該等業務的本行總員工數目，而非 GEMS 辦事處的員工數目作出。

* 上圖根據 GEMS 數據作出。

於網上取得更多資料

我們的二零零七年度可持續發展報告並無使用紙張。我們致力減少廢物，所以您只能在網上取得二零零七年度可持續發展報告，該報告並無印刷本。



請瀏覽以下網址，了解更多資料：

www.standardchartered.com/sustainability

化危為機

80 億 - 100 億元

於未來五年承諾為亞洲、非洲及中東的再生及潔淨能源項目融資

1.7 億元

現有小額融資組合，二零零七年增加一倍，讓 120 萬人受惠

1,000 萬元

為看得見的希望籌集資金，使遍及 20 個國家的 1,000 萬人生活獲得改善

數據及趨勢

了解我們的可持續發展表現如何逐年改善

www.standardchartered.com/sustainability/review

記錄您的排放量，但不要污染環境

我們的碳計算器獨一無二，可用於比較您與國內其他人民的碳排放量。www.standardchartered.com/sustainability

了解我們的思想

從打擊後天免疫缺乏症到維護人權，我們的政策貫徹始終。www.standardchartered.com/sustainability/resource-centre/policies-and-procedures

