



首席执行官报告»
邵铭高(Michael Smith)
致辞

本行的超级区域战略及金融实力，给本行带来了得天独厚的机会，而且是当前全球极少数银行能够获得的机会。

2011年，ANZ在澳大利亚、新西兰和亚太地区的键客户特许业务取得不俗业绩。

拨备开支33%，低于2010年水平，这有助于推动ANZ业绩增长，并为受到某些抑制的7%基本收入增长提供一定的支撑；这种情况受到下半年全球经济状况动荡不安的严重影响，与澳洲及世界多数银行一样，机构市场交易业务形势恶化，影响了ANZ的收入。

虽然本年度最后几个月取得更强劲业绩成果的期望没有实现，但我们认为当前环境并不会导致本行面临过度风险。

我们在继续大力投资，推动超级区域战略，虽然成本上涨11%，而且年底经济环境日益艰难，但在下半年，成本增幅却控制在2%以内。

2011年间，我们继续强化资本状况，改善资金来源的多样性，包括客户存款量进一步增长，客户存款目前已占本行资金来源的61%。

重要的是，员工参与度也得到了大幅提高。员工参与度从64%提高至70%，本行的目标是继续提高这项指标，在未来几年内达到全球同类最高标准。

区域业绩*

2011年，本行各业务区域均取得强劲业绩，充分体现了本行在澳大利亚、新西兰和亚太地区键客户特许业务方面的卓越实力。

澳大利亚利润增长4%，这归功于良好的成本管理与零售和商业银行业务的强劲业绩。在财富管理领域，利润下跌反映出市场的艰难局面，而年初极端气候也导致保险成本的增长。令人欣喜的是，本行在各领域的客户满意度继续稳步上涨；尽管竞争日益激烈，但在零售业务客户满意度方面，本行依旧独占鳌头。

在亚太、欧洲和美洲地区，本行的美元利润上涨22%，继续保持强势上涨动力。为形成规模与能力优势，本行继续加大亚洲地区投资，但在完成对所购苏格兰皇家银行亚洲业务的整合后，本行目前在继续投资实现增长的同时，也更加严控支出。投资效益目前已在本行所创建的客户特许业务基础上得到逐步体现。

出于拨备的大幅下降和对成本的严密控制，新西兰利润上涨49%。新西兰经济正缓慢复苏，但市场环境的疲软势头可能还会延续一段时间。尽管如此，本行继续注重于新西兰业务的简化和效益，本人对未来所能取得的成就充满信心。

管理委员会

欲阅读个人资料全文，请登录网站：
anz.com/about-us/our-company/management



» SUSIE BABANI
集团董事总经理
人力资源



» PHILIP CHRONICAN
首席执行官
澳大利亚



» ALISTAIR CURRIE
集团首席运营官



» SHAYNE ELLIOTT
机构首席执行官



» DAVID HISCO
首席执行官
新西兰



» GRAHAM HODGES
副首席执行官



» PETER MARRIOTT
首席财务官



» CHRIS PAGE
首席风险官



» JOYCE PHILLIPS
集团董事总经理
战略、并购、市场与创新



» ALEX THURSBY
首席执行官
亚太欧美



» ANNE WEATHERSTON
首席信息官

机构业务利润增长7%。这项业务收入在产品、客户和地域的多样性方面日益突出，而且由于本行实行明确战略，致力于通过亚太地区的贸易和资本流，尤其是在资源、农业企业和基础设施方面，为客户打造全球最好的银行，因此本行的客户群也在持续增长。但是，2011年机构业务面临的主要问题在于，市场状况极度不稳引发全球市场收入下降，不过国内外其他银行也同样面临这一问题。

增长机会独特

ANZ超级区域战略思路清晰，规范统一，符合亚太地区的经济机会。本行在所有关键市场成功实施这一战略，全面发挥战略潜力。

我们认为，全球经济困境、世界经济增长重心从西方转向东方，尤其是中国和印度，在此之际发生的结构性转变，以及疲软的国内环境，非常适合ANZ发挥自身的实力。

本行的业务组合，按地域、业务和产业重心的不同实现多样化分散，这一组合的内在联系日益加强，因此，综合效益大过局部效益。

这种多样化业务组合，让本行可以选择在维持新西兰强势地位的同时，大力构建澳大利亚和亚洲客户特许业务，从而实现差异化收入增长和股东价值。如果只关注国内战略，这些增长机会就无法获得。

受资本限制的国际银行正在退出本地区，在此之际，本行的金融实力强，因此我们有机会实现审慎的战略增长。

本行对技术和运营中心的投资，继续支撑着生产力的绩效转型。目前转型已在实施之中，若国内局势更加严峻，本行也会更加重视产生长期效应，做出积极应对。

因此，本行的未来非常乐观。我们所面临的选择和机会，当前全球几乎没有其他银行可以比拟，只有本行可以专享；这个功劳属于全体员工，是你们在艰难环境中努力付出的结晶，感谢大家做出的卓越贡献。

进入2012年，本行的独特优势地位，让我们进入大力发展的又一扇窗口，让我们能够逐步改变增长势头、扩大客户支持力度、推动长期卓越增长和差异化收入，并为股东及经营所在社区创造出不俗价值。

邵铭高
首席执行官

*若无特别说明，所有数字均为基础数字。