

CEO致辞

我们以负责任的态度专注于业务的发展、风险的管理，并以高度的责任感及深切的关怀，对我们所服务的客户和社区履行我们的社会责任。

去年，全球金融体系和全球经济的动荡，为世界各地的许多银行敲响了警钟。

欧美一些知名银行纷纷陷入困境，全球经济面临自经济大萧条爆发以来最艰难的状况。

尽管我们所在的亚太地区经济保持持续增长并拥有稳健的银行体系，但全球金融危机和经济低迷已给许多个人、企业和社区造成了严重的后果。

虽然经济危机源于华尔街和欧洲，但只关注短期内创造效益的商业模式和管理决策，使危机造成的影响非常广泛，并展示出由于银行对社会影响的重视不足而造成的后果。

虽然澳新银行依然保持强劲的发展态势，且仍是世界上资本状况最优异的银行之一，但全球金融危机也暴露了我们自身的一些薄弱环节。过去两年间，我们已经认识到这些薄弱环节，并斥巨资实施重大改革计划，增强银行治理，明确设定标准，改善各级组织结构的决策能力。

这些举措还针对历史遗留问题发挥作用，例如我们参与的澳大利亚证券借贷交易等；在我们执行区域发展战略的过程中，这些工作为我们与利益相关方建立互信关系奠定了基础。

加强银行治理

今年，我们确定了企业责任承诺。新的企业责任框架和发展重点，更好地支持了我们的发展战略，即巩固我们在澳大利亚和新西兰的业务能力，并有效促进了我们亚太区业务的增长。我们的企业责任能让我们知道，我们如何开展日常业务，如何汲取各银行在全球金融危机中所犯的教训。我将担任澳新银行企业责任委员会主席，亲自指导该框架在本行全球业务范围内实施。

对于澳新银行最高管理层，我们已经开始了关于价值观和道德观的新一轮对话，向高管提供切实可行及明确的指引，协助他们摆脱道德困境，权衡利弊，做出正确的决策。

澳新银行的价值观是诚信、协作、问责、尊重、卓越，它简单易懂并能有效运用于每日的决策中，体现出我们共同的愿景。

我们加大了员工《道德和行为准则》的执行力度，并在全行范围内建立了认识和应对信誉风险的方法，这两种途径双管齐下，继续加强道德意识和‘风险意识’企业文化的建设。

这些计划旨在帮助确保，我们无论在何处经营，都以始终如一、信守责任和道德的准则，与我们的利益相关方保持紧密的联系。

客户至上

为客户提供实用、及时、敏锐的服务至关重要，这是客户的期望，在困难时期尤为重要。这也是我们全新品牌的承诺——“同一世界，共创理想”的核心，即我们要比任何人都更了解客户，并提供以人为本和简单易懂的产品和服务。

我们投入更多的资源和加强员工培训，支持遇到困难的客户偿还贷款，而且我们承诺向各类小企业提供80亿澳元的新贷款，表明我们对这一关键业务领域的持续支持。

尽管复苏迹象已经显现，但我们仍持谨慎态度。由于经济危机及其余震肆虐于整个经济体系，因此一段时间内全球经济状况仍将变幻莫测。

因此，我们将继续开发和推广产品服务，积极支持各项计划，帮助客户渡过目前不明朗的艰难经济环境。

CEO致辞

规划未来

我们将秉持服务社会的宗旨，实施我们的战略，争取成为澳大利亚、新西兰和亚太地区的大型金融服务机构。

我们全新的企业责任框架描述了这一宗旨，确保本行全球各业务部门实行步调一致和重点明确的企业责任计划，帮助我们全球员工灵活确定和应对各地紧急情况：

- **个体繁荣：**通过我们的产品服务以及创新教育就业计划，协助走上安定繁荣的道路；
- **社区兴盛：**拥护各地领导的成长，贡献我们的技术和资源，帮助他们找到解决重大社会问题的方案；及
- **领航责任型增长：**承担起责任型企业增长和企业行为的榜样。

我们还确定了五大关键优先领域，指导我们未来几年的行动和投资项目：

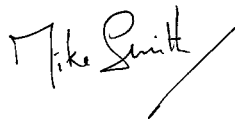
- **责任型业务风格：**让责任型业务风格成为决策的基础。
- **教育和就业机会：**加强并扩展我们的教育和就业计划，提高经济社会包容性。
- **帮助消弭城乡社会经济差距：**试点并分享最有效的方法，为银行基础设施缺失和匮乏的农村地区提供基本的银行服务。
- **财政能力：**继续长期致力于协助培养财政能力，让更多的低收入者受益。
- **城市可持续性：**争取更好地了解城市环境所受的社会与环境压力，并协助增进城市可持续性。

信守承诺

我们的2010年企业责任目标已经设定并开始执行，我们将借助每月电子公告和中期及年度企业责任报告，让大家及时了解我们所取得的进展。

与此同时，请大家阅读本期《回顾》，其中载列了我们今年设定的目标与所取得成绩的详细情况，2009年我们回应若干重大经济、社会、环境问题的简要案例研究示例。

欢迎大家一如既往地做出反馈，在澳新银行进入企业责任新阶段之际，期待大家继续给予指导和支持。



Mike Smith
CEO

 [阅读2009年企业责任回顾](#)