

营运总览

星展集团已完善规划发展为“新亚洲首选亚洲银行”的策略蓝图，并不断以扎实的步伐，朝我们设下的优先目标迈进。

1. 巩固新加坡市场的领导地位

作为一家以新加坡为总部的银行，星展集团在扩展本区域业务的同时，扎根并巩固在本地市场的领导地位是至关重要的。

2011年，星展银行在这方面取得了良好的进展。尽管处于低利率的环境，新加坡星展集团仍取得18.8亿新元的净利，比之前的一年高出11%。消费银行与机构银行业务的强劲增长推动全年营收增加7%，达到47.2亿新元。

尽管星展集团已经拥有全新加坡最大的银行网络，在全岛设有超过1,100台自动提款机、250台现金存款机及730台易捷站，我们过去一年仍进一步拓展了服务网络，为客户带来更大的便利。

我们同新加坡邮政公司结成联盟，让星展银行/储蓄银行客户能在140个据点进行银行交易，这比集团旗下的80家分行多出许多。

储蓄银行同新加坡赛马博彩管理局与SE Hub合作推出新的微型商业贷款计划，以协助低收入人士。在计划下，以往无法从其他主流管道取得贷款的新加坡人，现在将能够取得5千到5万新元的无抵押贷款。预计这将帮助新加坡人开创小生意或扩展微型业务，进一步帮助他们自力更生。

我们也在旗下80家星展/储蓄银行分行推行新的分行营运模式。根据新的模式，分行经理获授权在分行所处的地区和邻里推出符合客户需求的项目，以带动更多业务。目前，分行的服务收费营收已比以往来得多。

在付款业务方面，星展是市场的佼佼者；我们拥有将近170万个网上银行用户和超过40万名手机银行客户。星展每小时平均处理26,700宗网上交易，这在亚洲零售银行当中排名数一数二。换句话说，星展每年处理2.34亿宗网上交易。星展手机银行服务应用程序的下载率也是新加坡最多的银行之一。

星展过去一年在机构银行业务的表现也非常突出。我们借助强劲的资产负债表、对亚洲的透彻认识、联系网以及同在地企业的强稳联系，推动了业务增长。在竞争激烈的市场，我们在新加

坡商业贷款市场的份额增长了1.7个百分点。此外，星展继续在银行贷款业务方面保持领先地位，位列亚太地区（澳大利亚及日本除外）五大银行贷款协调机构。我们也是亚洲商品市场最活跃的贷款安排协调机构之一。

我们为起步公司推出了新的银行户头，给予每年在新加坡成立的五万家新公司更大的便利，更便捷地使用价格合理的银行服务及一系列增值服务。星展起步公司企业家户头是为在新加坡新创立的公司提供的最全面、最具竞争力的配套。

在财资与市场业务领域，星展是其中一家拥有最大新元交易账册的银行，也是美元/新元、新元汇率、新元债券、新元货币市场及新元衍生产品市场最活跃的造市者。至关重要的是，我们能借助这个领导地位，交叉销售财资与市场产品给机构银行、私人银行及广大的富裕客户群。

2011年，星展仍然在股票、债券及房地产投资信托发行业务稳居领导地位。

在股票资本市场，我们在新加坡保持第一名的位置，拥有25%的市场份额。尤其值得一提的是，我们进一步扩大了在新加坡房地产投资信托与商业信托业务的领先优势，取得30%的市场份额，并且是13个售股集资项目中9个项目的主理银行，所筹集的资金相等93%的总集资额。我们也是去年新加坡三大首次售股项目中，唯一掌握最高层角色的银行，充分突显了星展在新加坡资本市场的领导地位。这三大首次售股项目是：

- 和记港口信托总值55亿美元的首次公开售股项目。这是新加坡和东南亚历来最大规模的首次售股项目
- 丰树商业信托总值9.495亿新元的首次售股项目。这是新加坡迄今最大规模的产业信托首次售股项目
- 鹏瑞利中国零售信托总值7.762亿新元的首次售股项目。这是首个纯粹以中国零售发展项目为主的新加坡上市产业信托。

星展也维持了在新元债券市场的领先地位，市场份额超过30%。过去一年展现的新趋势是，香港蓝筹股企业如：长江集团、会德丰、九龙仓集团及恒基兆业地产公司都发行了新元债券。星展在促成这几项跨境交易方面扮演关键的角色。2011年4月，凯发集团发行总值4亿新元的永久债券，星展是唯一的主理银行。在新加坡，这是银行业以外的企业首次发行这类债券。

过去一年，在企业策略、重组、资本结构规划、企业收购合并方面提供咨询服务的策略咨询团队，充分利用星展集团的联系网络，成功撮合了买家、卖家和并购目标。在新加坡，星展提供咨询的交易项目包括：

- 中国私募股权基金鼎晖以3.51亿新元，以融资并购方式收购在新加坡上市的综合薄膜科技公司三达国际集团。这是2011年私募股权基金在新加坡完成的最大的宗融资并购交易。
- 郭氏集团耗资25.5亿新元将长春产业私有化。这是在新加坡完成的最大的宗企业收购合并交易。
- 太平船务信托的除牌项目，包括给予股东总值2.54亿美元的股票收购献议。这是首家成功私有化的新加坡上市船务信托。

2011年，星展获《财资》、《银行家》及《亚洲金融》杂志评选为最佳新加坡银行。我们也获《亚洲银行与金融》评选为新加坡年度最佳零售银行。在2011年《亚洲网》民众投选奖项中，星展连续三年获选为新加坡最佳银行；储蓄银行的日惠卡则连续四年获选为最佳信用卡/帐户卡。总的来说，我们对所取得的进展感到满意，并认为我们整体运作更灵活，能更好地为客户服务。

2. 为香港业务注入新能量

2011年，星展香港继续成功把握中国市场的大趋势以取得增长，这些大趋势包括：中国贷款客户对香港信贷的强劲需求、人民币在国际日益流通及有意扩展中国业务的中小型企业对资金的强大需求。

以固定货币计算，星展的香港业务全年净利增长7%。随着新元货币升值，营收保持在5.71亿新元。

我们继续深化香港和中国之间的跨境联系，满足中国国有企业与红筹股企业岸外的扩张需求。去年，我们为2,750名企业客户开设了新的人民币户头。我们也接手超过50个来自中国国有企业和民营企业的新客户。人民币业务在星展香港业务整体营收所占的份额达到15%，在财资营收所占的份额则达约50%。

我们迅速争取香港作为岸外人民币中心所带来的种种商机，巩固了星展在岸外人民币业务的领导地位。我们在银行同业岸外人民币市场的市场份额估计达15%，在岸外人民币贸易

交易的份额达12%，在香港岸外人民币存款市场则占有3%的份额。

在消费银行业务方面，我们重新调整星展的市场定位，更专注于富裕顾客群。在中小型企业业务方面，我们进一步优化旗下的产品与服务，包括设立第七家企业银行服务中心。香港中小型企业总商会连续三年推选星展为“中小型企业最佳伙伴”，印证了我们在协助中小型企业成功经营方面所扮演的角色。

3. 重新整合我们的区域业务版图

a. 大中华其他地区

星展集团的优势之一，是我们在三大增长主轴—大中华地区、东南亚及南亚的业务版图与日俱增。

我们是唯一在中国、香港及台湾都有显著业务的新加坡银行，在这三大市场拥有超过110间分行及150台自动提款机。这使得我们为客户提供的区域性联系通畅无阻，并为大中华地区日益增长的贸易及投资流量提供中介管道。

星展中国及星展台湾的合并净利达1.78亿新元，营收则为6.12亿新元。

尽管面对极具挑战性的经营环境，星展中国2011年的全年净利增长一倍以上，创下历史新高。

我们加速了增长步伐，过去一年设立的分行与支行数目几乎相等于前三年的总数。2011年，星展中国开设了8间新分行，包括在杭州设立的分行及在北京、广州、上海和深圳设立的支行。如果把2012年1月在重庆设立的一间新分行包括在内，星展中国目前在中国10个主要城市拥有25间分行与支行。

星展中国在业务网扩大后，新增客户在去年达到约16,000个。星展的企业银行业务也在转型和扩展中，同更多中国的国有企业与高素质的民营企业进行更紧密的合作。这使得中国内地业务在星展营收所占的份额在过去一年取得增长。我们也借助在亚洲的联系网，满足这些客户在亚洲其他地区对银行服务的需求。

星展中国的存款总额增长约40%，我们也是率先符合监管条例，把贷款对存款比率下调到75%以下的外资银行之一。

营运总览

我们也在扩展跨境业务方面取得进展。自从在中国设立新加坡服务台和台湾服务台，并在新加坡设立中国服务台以来，星展通过这些区域服务台建立了超过400项跨境企业客户联系。

我们也完成了一项具里程碑意义的交易，成功安排苏格兰皇家银行（中国）的将近6千名客户及其管理的总值5亿美元资产过户到星展中国。

在台湾，星展台湾拥有40间分行，目前是星展全资拥有、在当地注册的一家附属公司。星展台湾的成立突显了我们对台湾市场的重视。

在完成收购宝华银行之后，星展台湾从2007年至今的总营收增长了四倍，达到1.99亿新元。总贷款额增加三倍，达到66亿新元，总存款额则增长17倍，报70亿新元。2011年，贷款和存款额分别增长了31%和43%。

星展台湾总部在去年搬迁后，目前在位于台北金融区心脏地带的新光信义金融大楼营运。我们的企业银行业务、中小型企业业务及星展丰盛理财业务也取得良好进展。在银团贷款市场，星展台湾去年在众多外资银行中排名第一。我们也是台湾银行当中，信贷评级最高的银行。

b. 南亚与东南亚

南亚与东南亚，包括印度及印尼业务，取得2.85亿新元的净利润和5.57亿新元的营收。

星展印度是印度首屈一指的外资银行，这反映了我们在当地取得的良好商业增长势头。

2011年，星展印度的新增大型企业客户数目创下新高。我们的机构银行业务营收增长65%，以当地货币计算的客户资产总值也增长超过130%。在过去一年，我们也在印度推出债务资本市场及私募股权业务。

我们的机构银行业务能取得卓越的增长，是因为星展加大力度进行交叉销售，尤其是全球交易服务的产品。我们在印度的环球交易服务业务营收创纪录，贸易营收增长超过90%。

消费银行业务的营收则比2010年翻了三倍。我们集中通过替代管道如：网上银行、客户联系中心及日益壮大的自动提款机网络，提升服务素质。

在印尼，我们拥有40间分行，在财富管理服务费方面的收入持续取得良好增长，增幅为60%。星展印尼整体表现良好，贷款与存款额分别增长18%和10%。此外，星展印尼去年新增了115个大型企业客户及大约27,000千个消费金融客户。

凭借我们对在地市场的透彻认识与具亚洲特色的服务，星展印尼的企业银行服务持续受到高度认可，并获《财资》杂志评选为提供跨国企业与印尼大型企业财资与营运资本方案的最佳银行。星展印尼也在增长迅速、着重贸易的印尼中小型企业市场分得一杯羹。我们在这个市场取得的增长来自印尼各地区，不论在棉兰或是泗水都取得进展。去年，来自中小型企业业务的营收增长51%，贷款和存款则分别增长52%和54%。

星展也善用在亚洲的联系网为客户提供增值服务。去年在企业收购合并领域，在食品公司Tiga Pilar Sejahtera Food成功获得Bunge集团注资约4300万美元以开发印尼的棕榈油业务的策略投资项目中，星展是唯一获委任的融资顾问。我们曾获得奖项肯定的资金管理与贸易融资方案，也继续受到市场的好评。例如：我们去年规划的一个方案，使得印尼最大的其中一家家禽饲料厂商能在新加坡设立新的贸易机构。由此一来，这家公司就能够从世界各地采购原材料，支援在印尼的业务增长。

4. 建立领先群伦的中小型企业业务

在星展集团，为亚洲中小型企业提供银行服务是关键的优先目标。我们认为星展具备能力为这些客户提供良好的服务，成为本区域中小型企业银行业务的佼佼者。

这股信心来自我们强劲的资产负债表、完善的信贷技巧，以及作为一家生于亚洲、长于亚洲的银行对本区域的深刻认知。

配合这一策略，我们开始在六个主要市场：新加坡、香港、中国、印度、印尼和台湾推出区域中小型企业业务模式。我们推行了各项计划，包括更具效益、专为中小型企业而设计的信贷担保方式、改善前台至终端的信贷程序以缩短贷款审批的时间、划一销售和服务模式为客户提供更好的服务、在目标市场采取更具针对性的策略和提升电子银行服务管道的市场渗透率。

此外，我们也建立了信贷与商业业务团队，在香港、台湾与印尼增聘了关键的管理层人员，为2012年全面落实区域业务模式铺路。

5. 强化财富管理

亚洲正以前所未有的速度创造财富。作为一家亚洲银行，星展能把握优势从中受益。

我们早前宣布计划在未来五年投资2.5亿新元带领亚洲财富管理更上一层楼。这方面的投资重点在于提升星展新加坡和香港的员工素质、优化产品、平台及所提供的优惠服务。

值得一提的是，去年，我们在新加坡和香港，为拥有至少150万新元可投资资产的高净值人士推出了星展丰盛私人客户平台。我们认为具备实力，通过这个平台填补市场上的缺口；也就是为希望同时享有优质的日常银行服务与优先银行服务优待的高净值人士，提供全面的私人银行产品。与此同时，我们也为私人银行业务重新定位，专为身价至少5百万新元的高净值人士服务，以满足投资需求层次更高的客户。

我们也提升了以高净值人士为服务对象的网上银行与手机银行服务平台。客户现在可通过手机银行服务，随时随地便捷地查阅他们的投资组合。此外，网上银行平台也让客户可一览所拥有的投资，以及其他详情如：信用卡、储蓄及定期存款户头资料。这个综合零售银行服务与私人银行服务的网上平台，是亚洲私人银行的创举。

我们也继续借助对亚洲的深刻认知，为客户制定独特的金融产品与方案。

星展是率先在香港推出离岸人民币结构性产品的私人银行之一。我们再接再厉持续扩大在市场的领先优势，于新加坡推出全套的离岸人民币产品。此外，我们协助客户从外汇市场与远期换汇市场之间的差价中受益。星展也是首家为高净值客户推出新元混合永久账户服务的银行。

以我们对亚洲的透彻了解，我们推出了星展亚洲资产分布基金，在把握环球投资机遇的同时，把多达一半的基金投入亚洲市场。这是因为我们深信基本面稳固的亚洲，表现仍会远超其他区域。

相对而言，亚洲在不久以前才富起来，而越来越多财富将传给下一代。去年，我们的私人银行成立了家族管理与慈善事业咨询团队，协助拥有多代成员的家族处理长期的家族管理事宜。咨询团队也根据客户的目标制定个别的慈善策略，不论是为接班规划、维持家族和谐团结、财富保值，或是为了对社区作出更大的贡献。

星展的财富管理业务继续获得业界肯定。星展私人银行在《欧万利》私人银行调查中，连续第五年获选为“新加坡最佳本地私人银行”。我们也被金融时报集团旗下《银行家》及《专业财富管理》推选为“新加坡最佳私人银行”。我们也获《财资》杂志推选为“2011年最佳财富管理银行”。

6a. 扩大环球交易服务的交叉销售服务

随着亚洲的环球贸易往来与投资增长持续超越世界其他地区，星展的环球交易服务业务在2011年的增长率在业内独占鳌头。我们的交易资产与客户负债分别增长125%和24%。环球交易服务业务也赢得31个业内奖项，包括：获选为“亚洲五大现金管理银行”之一、“新加坡最佳次托管银行”和连续五年名列“新加坡最佳交易银行”。

2011年也是环球交易服务业务创新的一年。我们于所在的亚洲市场开发并推出了一系列高端产品。2011年11月，我们连同主要的零售商新加坡牛奶公司联合推出了供应链融资计划，这是新加坡零售业的创举。星展目前正筹备在中国、香港、印尼、印度和台湾推出类似的供应链融资计划。

借助科技为客户带来创新的产品仍是我们投资的重点。我们试验推出了新一代的网上银行平台Ideal 3.0。结合最新的用户应用方案及旗下所有营运资本产品的数据管理工具，星展的网上银行平台不论在应用的便利度、灵活性和安全性方面都无与伦比。其他科技方面的投资包括我们的电子咨询产品。这项产品让我们的客户能在世界任何角落，每周7天、一天24小时，通过自动电话讯息与电邮确认至关重要、具时效性的付款资料、账户余额及其他数据。我们的客户在超过100个国家使用星展的电子银行平台，这凸显了我们的电子银行功能方便客户随时随地都能处理业务的重要性。

此外，我们也在北亚推出一套新的流动资金管理服务，并会在2012年推广到所有市场。

营运总览

星展对亚洲的透彻认识、以客为尊的方针和迅速对市场作出反应的能力，对客户来说绝对是一大优势，我们也在新产品的开发方面领先同业。星展是少数能够在亚洲多个市场提供全面人民币服务的银行之一。客户青睐我们全面的人民币相关贸易融资与现金管理服务。人民币资产与存款分别增加580%和120%。2011年，星展是首家在新加坡推出岸外人民币账户的银行，也是率先代客户使用新加坡金融管理局-中国人民银行双边货币兑换服务的银行之一。

星展所提供的多元化现金与流动资金管理产品，及强劲的资产负债表，使我们在面对全世界的跨国企业时处于优势。各地区越来越多跨国企业选择星展作为进军亚洲的门户，不论是产品或咨询服务，这些企业都选择了星展。2011年，55家跨国企业在星展开设了新的账户，借助我们的联系网、强劲的资产负债表和广泛多元的服务开展业务。

6b. 扩大财资与市场交叉销售业务

星展财资与市场业务部从事外汇、利率、股票、信贷产品、债券工具的交易，并提供投资和风险咨询的服务。随着向机构、私人银行及富裕客户交叉销售财资与市场产品的势头加快，财资与市场业务部在2011年取得19.7亿新元的营收，比2010年高出3%。

随着交叉销售的努力见到成效，来自客户交易的营收增长20%，达到8.22亿新元，虽然其他方面如：管理资产负债表、造市及证券入仓存储领域的收入减少7%，报11.5亿新元。截至2011年底，客户交易所带来的营收占财资营收的42%，比2010年的36%高。

在固定收益与债券资本市场，星展不但是新元债券市场的龙头，我们的G3直接债券及同股票挂钩的交易也持续增长，集团的总交易量超过16.8亿美元。此外，我们也把握了交易活跃的岸外人民币债券市场所带来的机遇，成功完成了9项总值126.3亿人民币的岸外人民币债券交易，包括：路劲基建、胜狮货柜企业、中国工商银行和宝钢集团的交易。其中，宝钢集团是首家发行岸外人民币债券的中国内地企业，其发债规模也是企业债券当中最大的。2011年，星展也在印度设立了固定收益业务。

星展在2010年设立的商品衍生产品业务也取得良好增长。2011年，客户对附带信贷方案的商品对冲方案的需求显著

增长。对冲方案不但协助我们的客户顺利周转资金，也能够波动剧烈的市场情况下，缓解商品的价格风险。这对星展和客户来说是互惠互利的，让银行有更大的空间和灵活性提高给予客户的信贷，使客户能节省融资费用。

2011年，财资与市场业务部继续强化星展在资产证券化方面的实力，使其发展为主要的结构融资业务。星展财资与市场业务团队获奖无数，印证了星展在新加坡市场根深蒂固的领导地位。莱佛士城以商业租约收入获得的总值6.45亿美元的证券化商业抵押贷款，就是星展联合主理的。这是澳大利亚与日本以外的亚洲市场，在爆发金融危机之后首个以美元挂钩的交易。这项交易为星展赢得三个奖项，分别为：IFR颁发的“亚洲太平洋地区年度最佳证券化交易”、IFR亚洲颁发的“亚洲年度最佳证券化交易”及《财资》杂志的“亚洲最佳跨境证券化交易”。

星展财资市场业务部的实力一向备受推崇。2011年获得的奖项包括：年度最佳区域衍生产品机构、年度最佳新加坡财资机构、中国最佳财资与现金管理外资银行、新加坡最佳外汇银行和新加坡最佳债券机构。

7. 重视以客为尊的银行服务体验

在竞争激烈的银行业，许多产品都高度商品化。星展要脱颖而出，就必须处处以客为先，以客户为中心。

为了成为一家以“亚洲特色的服务”著称的银行，星展开始有系统地培训集团的雇员遵循亚洲特色的服务标准，这将引导我们接下来的发展。这样一来，我们才能建立起口碑，成为公认的“以客为尊”、具亲和力和可靠的银行。这些标准是我们服务策略的基石，也塑造我们同客户的接触方式-从如何在前线同客户互动，到如何以客户的角度设计分行、程序及系统。

集团服务指标的正式推出，为星展建立卓越的客户服务文化奠下了基础。到目前为止，超过18%的雇员已经接受有关星展服务标准的培训，具备技巧让客户感觉“宾至如归”、被尊重与了解。

此外，我们为改善客户的银行体验而推出的中央改进计划，过去两年来已经完成超过100个服务改进项目，总共减少了1.57亿个小时的客户等候时间。

在区域执行的主要改进项目包括：

- 客户在新加坡分行平均的等候时间缩短达20%。这是继前一年大幅缩短等候时间后，星展再接再厉取得的成果。
- 星展香港发出自动提款卡的时间缩短50%。
- 星展台湾把前台到终端审批消费汽车贷款申请的时间缩短80%。
- 星展中国分行缩短了前台到终端完成个人及企业账户开设手续的时间，幅度分别为56%和47%。
- 缩短在星展印度开设消费银行帐户的周转时间达40%。
- 减少星展印尼与星展新加坡之间跨境支票的结算时间达67%。

这一系列努力使星展在2011年获得多项服务奖。根据新加坡管理大学统计的新加坡顾客满意度指数，星展是顾客满意度评分最高的新加坡银行。在新加坡，我们的客服中心获得新加坡客服中心协会颁发的最佳客服中心（超过100个服务台）金奖。在香港，我们的客服中心也获得香港客户中心协会颁发的金奖。

此外，我们的企业与消费银行业务部门也获得新加坡标准、生产力与创新局颁发的新加坡服务素质级别鉴定证书，其中，我们的机构银行业务部门是新加坡首个获鉴定的独立企业银行机构。

8. 专注管理程序、人才与文化

随着星展集团目前在亚洲多个市场运作，我们必须采用一套划一的准则、政策与程序来管理不同市场的业务。

2010年，我们在区域政策架构下成立了会计与营运规范小组及风险政策单位，以规范我们在整个区域的政策、运作程序和监控措施。

在2011年，会计与营运规范小组制定并落实了标准运作模式的方针，以规范星展在所有市场的运作程序。小组也制定了集团内的标准运作程序指导原则。此外，小组也同集团会计部合作更新和强化我们现有的会计准则手册，方便我们在所有市场的业务采纳划一的集团会计标准。在风险方面，我们推出了经调整的准则，确保整个集团采用划一的信贷评估与风险模式准则。

我们的企业财资部门功能依旧是管理我们的资本、回报及流动资金，帮助我们整个集团增加资产和吸收存款。星展集团的“AA-”与“Aa1”级信贷评级是全球最高之一。我们从2009年至2011年，连续三年获《环球金融》杂志评选为“亚洲最安全的银行”。这些优势使我们能扩展银行批发贷款业务，以辅助我们强大的存款基础和开发更多流动资金的来源。

我们也继续采用均衡的计分表，根据一系列指标追踪银行的表现。我们是根据本年度的表现以及在执行策略性优先目标方面的进展，来进行衡量。这两方面的评分比重大致相等。

星展致力于改进服务与运作程序，并以这个精神为依据，在2011年简化了雇员表现管理程序，提升了雇员体验。通过改善程序、提高对雇员的透明度、给予经理更多自主权，我们正创造“任人唯贤”的企业文化，使雇员每天都竭尽所能做到最好。

9. 加强科技与基础设施平台

2011年，科技与营运部 (Technology & Operations) 继续致力于为我们的主要业务落实科技蓝图，尤其是在建立稳定与坚韧的基础设施方面。

区域科技蓝图规划出我们在区域内中期的科技需求，以支援星展的业务发展计划。

2011年，我们启用了高度坚韧的主机系统与主机储存平台，为星展主要的业务应用程序设置了可用度高、具备灾难复原能力的功能，加强监督系统与网络运作，改进了同所有国家的联系。我们设置了一周7天、每天24小时不间断运作的实时区域监督系统，涵盖范围包括：关键系统与组件，我们也继续更新主要应用程序，加强网络系统的安全性能并通过加强监控强化科技系统的运作。

为改善联系本区域客户的管道，我们为台湾的单位信托基金客户改进了网上银行iBanking的功能、在印度推出了网上银行服务iBanking，提升了印尼的自动提款机网络，并把新的现金存款机与新品牌的自动提款机引进新加坡。

营运总览

我们也推出了财富延续平台以配合新的星展丰盛私人客户服务。我们将逐步扩大这个平台，以支援我们吸引亚洲日益壮大的富裕顾客群的策略目标。

星展新加坡、印尼、印度与台湾业务的客户及户头开设程序自动化，也改善了客户资料更新的程序和信贷工作流程。此外，我们的核心银行平台Finacle 10.2目前已可支援在12个地点的业务运作。预计在未来几年，这个系统将能支援新加坡与香港的业务。

我们也在新加坡和香港落实了处理汇入款项的综合付款系统第一期工程，并会继续扩大系统的功能。

此外，我们启用了IMEX供应链融资平台以配合新推出的供应商融资方案。这是个创新的营运资金融资方案，能够提高供应商对采购商运作模式前台到终端的效率。

在财资与市场业务领域，我们推出了企业报价系统，为交易与风险管理业务收集参考汇率。我们也启用了商品衍生产品交易平台及核心系统，以方便处理台湾、中国与印尼系统的外汇交易。我们计划在未来通过互联网，让企业客户也能使用这个平台。

为重点栽培星展人才，我们推出了科技与营运部大学毕业生执行级人员计划，吸引了37名应届毕业生加入星展集团。