



# Perutusan Pengarah Urusan Kumpulan

**Strategi Kumpulan AmBank ke arah mencapai keuntungan dan pertumbuhan mampan telah mendorong kami untuk mencapai rekod prestasi yang membanggakan bagi tahun keempat berturut-turut.**

*Kepada Pemegang Saham Yang di Hargai,*

Pada tahun kewangan 2011 ("TK2011"), kami kekal memberi tumpuan kepada melaksanakan inisiatif yang selaras dengan Aspirasi Jangka Sederhana ("MTA") kami menjadi Kumpulan Perbankan Pilihan Malaysia dengan Kesalinghubungan Antarabangsa untuk sekali lagi mencapai rekod prestasi yang membanggakan bagi tahun keempat berturut-turut. Keuntungan Kumpulan selepas cukai dan kepentingan minoriti ("PATMI") meningkat 33.1% kepada RM1,342.8 juta.

Usaha transformasi kami sejak tahun 2008 telah menunjukkan kemajuan yang konsisten, dan telah memberikan sumbangan berpelbagai, pendapatan bukan faedah yang lebih besar dan pertumbuhan deposit yang kukuh. Saya berbesar hati melaporkan bahawa pulangan sebanyak 13.6% kepada dana pemegang saham pada tahun ini adalah yang tertinggi dalam tahun-tahun kebelakangan ini. Ini disokong oleh kehadiran kami yang semakin kuat, di samping disiplin kewangan, pendanaan dan risiko yang lebih baik.

## PERSEKITARAN OPERASI

Pada awal TK2011, kita menyaksikan pembinaan semula ekonomi global, berikutan pelbagai dasar dan polisi negara, dan kemajuan di Asia hasil daripada keadaan perdagangan global yang lebih baik. Walau bagaimanapun, pertumbuhan adalah tidak sekata di seluruh rantau negara disebabkan oleh krisis hutang di Eropah, implikasi pembaharuan kewangan di Amerika Syarikat dan juga polisi negara China yang lebih diperketatkan secara berterusan.

Di sini, pertumbuhan ekonomi Malaysia disokong oleh penggunaan sektor swasta dan perbelanjaan perniagaan yang lebih tinggi biarpun pertumbuhan lebih sederhana bagi permintaan luar. Pasaran modal domestik sangat rancak. Ekuiti menunjukkan trend meningkat, sementara sentimen untuk pasaran sekuriti hutang swasta ("PDS") dan Sekuriti Kerajaan Malaysia ("MGS") kekal teguh. Keadaan pembiayaan dilihat menyokong aktiviti ekonomi dimana pinjaman meningkat 13.2% dan pasaran menawarkan kadar yang menarik untuk mendapatkan deposit.

TK2011 berakhir dengan harga komoditi dan tenaga yang semakin meningkat manakala pasaran kewangan global telah terjejas akibat ketegangan geopolitik dan bencana alam. Ekonomi terbuka Malaysia kekal berdaya tahan walaupun berlakunya pelbagai peristiwa global ini. Ini disokong oleh

pengukuhan sistem kewangan, peningkatan pengaturan institusi dan pemberian dalam asas-asas ekonomi makro.

## PRESTASI REKOD TK2011 DAN TUMPUAN STRATEGIK TK2012

Dalam suasana ekonomi makro yang tidak tentu, Kumpulan terus merangka strategi untuk menjadi lebih responsif dan berdaya tahan. Agenda strategik kami telah dipandu oleh tiga tema transformasi perniagaan strategik, inisiatif pertumbuhan, dan fungsi tadbir urus dan pembolehan. Kami berada di landasan yang betul ke arah mencapai MTA kami iaitu menjadi Kumpulan Perbankan Pilihan Malaysia dengan Kesambungan Antarabangsa seperti yang diukur oleh kepuasan pelanggan, prestasi kewangan yang kukuh, dan juga pertumbuhan yang berpelbagai dan mampan.

Saya amat berbesar hati berkongsi kemuncak prestasi kewangan TK2011 dan tumpuan strategik untuk TK2012. Pencapaian ini disokong oleh keutamaan strategik pertumbuhan yang menguntungkan dan keseimbangan semula, kepelbagai dan pembangunan perniagaan baru, pendapatan bukan faedah dan pertumbuhan deposit, dan tumpuan sentrik kepada pelanggan.

## Perbankan Runcit

Perbankan Runcit kekal sebagai penyumbang terbesar kepada keuntungan Kumpulan selepas cukai ("PAT"), dengan pertumbuhan 14.4% kepada RM603.3 juta. Pinjaman runcit berkembang kepada RM45.4billion, mensasarkan segmen pilihan dan berdaya maju. Strategi penulisan aset kami menekankan imbangan risiko kredit dengan pulangan.

Kami memberi tumpuan kepada pembangunan perniagaan yang diteraju liabiliti, meningkatkan saluran pengagihan dan melancarkan kempen deposit. Kami mengambil inisiatif untuk mengenali pelanggan dengan memahami gaya hidup dan keperluan kewangan mereka, sekaligus membuka ruang lebih besar untuk jualan rentas dilakukan. Deposit meningkat lebih cepat daripada sistem pada 13.9% kepada RM34.7 bilion.

Mara ke TK2012, pertumbuhan deposit tetap menjadi keutamaan kami dan matlamat kami adalah untuk mendapatkan bahagian pasaran melalui penawaran produk kami dan pengagihan yang berkembang, di samping mengekalkan tumpuan kepada segmen yang

menguntungkan bagi menjana pertumbuhan aset. Kami sedang dalam proses meningkatkan perniagaan pengurusan kekayaan kami ke arah menyumbang kepada pempelbagaian pendapatan kepada Kumpulan.

## Perbankan Perniagaan

PAT Perbankan Perniagaan meningkat 27.0% kepada 203.7 juta, dengan aliran pendapatan daripada perdagangan, urusniaga dan pinjaman. Kesan keumplilan daripada pertumbuhan ialah perhubungan dan persefahaman yang lebih mendalam tentang keperluan kewangan pelanggan yang membuka ruang untuk inovasi produk dan penjualan silang.

Bagi TK2012, strategi perniagaan perbankan bertumpu ke arah memulihara hubungan dengan pelanggan sedia ada, bersaing untuk akaun baru dengan rekod yang baik dan mengawal akaun untuk mengurangkan pinjaman terjejas. Ini akan menyokong usaha untuk membesarakan deposit dan pinjaman sementara meningkatkan pendapatan berdasarkan yuran.

## Perbankan Transaksi

Untuk meningkatkan tumpuan kepada perdagangan dan pengurusan tunai, kami telah mewujudkan satu bahagian produk yang berasingan baru-baru ini. Model perniagaan bahagian tersebut adalah berteraskan pelanggan dan penyelesaian dalam pengurusan tunai dan perkhidmatan pembiayaan perdagangan, serta mempercepatkan pertumbuhan pendapatan yuran. Memanfaatkan perkongsian strategik dengan ANZ, rancangan sedang dijalankan untuk memberikan penyelesaian yang lebih menyeluruh dan meningkatkan urusniaga rentas sempadan, dengan bekerja rapat bersama Perbankan Perniagaan, dan perniagaan pelanggan Korporat dan Institusi.

## Perbankan Korporat dan Institusi

PAT Perbankan Korporat dan Institusi meningkat 17.2% kepada RM209.8 juta, didorong oleh asas aset yang lebih besar dan berpelbagai, dan juga sumbangan daripada perniagaan antarabangsa yang semakin tinggi.

Dalam TK2012, kami akan memberi tumpuan kepada penyelesaian yang inovatif dan berkualiti, di samping meningkatkan pembahagian pendapatan melalui pelanggan korporat bernilai tinggi. Untuk membesarakan perniagaan rentas sempadan dan meluaskan kewujudan pasaran serantau, kami sedang

## Perutusan Pengarah Urusan Kumpulan



Hari Keluarga Kawasan Tengah Kumpulan AmBank, November 2010.

mencari peluang dengan rakan kongsi strategik kami, Australia and New Zealand Banking Group ("ANZ").

### Perbankan Pelaburan

Pada tahun kalender 2010, Perbankan Pelaburan menduduki tempat kedua dalam jadual liga Penggabungan dan Pengambilalihan, dan tempat ketiga dalam liga Hutang Malaysia, Bon Islam Ringgit Malaysia dan pemberokeran, serta tempat keempat dalam dana di bawah pengurusan. Dalam pengurusan tunai/unit amanah pasaran wang, kami mengekalkan kedudukan terulung dengan 41% bahagian pasaran.

Bahagian ini mencapai keuntungan selepas cukai sebanyak RM126.8 juta, disokong oleh pendapatan yang lebih besar daripada pengurusan aset, kewangan korporat dan ekuiti. Perbankan Pelaburan berhasrat untuk mengekalkan kedudukan terulung dalam pasaran modal, pengurusan dana dan pemberokeran saham. Untuk mengukuhkan kedudukan kompetitif, cadangan jualannya yang unik adalah penyampaian penyelesaian yang menyeluruh. Inisiatif-inisiatif baru termasuk kewangan berstruktur dan penyelesaian derivatif.

### Pasaran

Bahagian Pasaran mencapai keuntungan selepas cukai sebanyak RM177.0 juta. Perniagaan pertukaran asing dan derivatif yang baru telah menyediakan pempelbagaian pendapatan kepada Kumpulan. ANZ telah memberikan kepakaian dan sumber teknikal, bagi melaksanakan perniagaan-perniagaan ini.

Bagi bahagian/pendapatan daripada pelanggan, model operasi Pasaran yang digunakan adalah perniagaan yang merangkumi penyelesaian khas diterajui pelanggan, disokong oleh keupayaan produk yang dipertingkatkan dan penghantaran. Kami telah mewujudkan pasukan berdedikasi khas untuk tujuan pengurusan, penyelidikan dan strategi

produk, disokong oleh platform pelbagai produk dan sistem yang menyediakan pengurusan risiko bersepadu.

### Perbankan Islam

Perbankan Islam Kumpulan berfungsi di atas model perniagaan dan platform operasi yang dikongsi. Ia menyumbang 12.3% kepada jumlah PAT Kumpulan dalam TK2011.

Aspirasi Perbankan Islam adalah untuk menjadi Bank Islam pilihan dan memastikan perolehan nilai yang tinggi untuk pelanggan, pekerja dan lain-lain pemegang kepentingan, di samping meningkatkan sumbangannya kepada pertumbuhan pembiayaan dan deposit Kumpulan.

### Insurans Hayat

Insurans Hayat memindahkan RM61.8 juta kepada dana pemegang saham Kumpulan, iaitu peningkatan sebanyak 92.4%. Kecukupan modal terus kukuh, dengan aset dana yang lebih besar sebanyak RM2.5 bilion daripada rangkaian agensi yang dipertingkatkan, pemberkasan produk yang lebih baik dan jualan silang yang lebih tinggi. Dengan Friends Life sebagai rakan kongsi strategik, kemajuan yang ketara dapat dilihat dalam pemelbagaian produk, pengukuhan dalam kuasa pengedaran dan proses kejuruteraan semula.

Kumpulan sedang berusaha bergabung tenaga dengan Friends Life untuk menembusi perniagaan domestik Takaful keluarga Islam. Sebuah subsidiari baru, AmFamily Takaful telah ditubuhkan untuk tujuan ini, dimana Kumpulan AmBank memegang kepentingan ekuiti sebanyak 70% dan bakinya sebanyak 30% dipegang oleh Friends Life.

### Insurans Am

PAT adalah 23.8% lebih tinggi pada RM60.3 juta, didorong oleh jualan dan jualan silang serta disokong oleh rangkaian pengedaran berorientasikan pelanggan dan peningkatan kecekapan operasi. Untuk TK2011, kami berada di tempat ketiga terbesar bagi

insurans motor domestik. Strategi penjenamaan kami dibina di atas amalan yang terbaik, kelebihan utama dalam pengurusan pelanggan dan teknik pemasaran.

Strategi pertumbuhan kami adalah bertumpu kepada motor, komersil dan barisan peribadi bukan motor. Kami akan terus memanfaatkan rakan kongsi strategik kami, Insurance Australia Group ("IAG") untuk pemindahaan keupayaan dan pertukaran kepakaran teknikal.

### KEUPAYAAN ORGANISASI

Pemboleh MIA kami merangkumi tadbir urus risiko dan kewangan, sumber manusia, teknologi maklumat dan operasi. Kami telah mencapai kemajuan yang baik dalam pemusatan fungsi-fungsi tersebut menjadi pusat kecemerlangan untuk menyokong model perniagaan berteraskan pelanggan kami.

### Tadbir Urus Risiko dan Kewangan

Tadbir urus risiko dan kewangan merupakan keutamaan kami dalam tempoh beberapa tahun kebelakangan ini. Kumpulan mengamalkan model tadbir urus risiko berpusat bagi memastikan penyelaras dalam strategi perniagaan dengan penciptaan nilai pemegang saham. Untuk meningkatkan penilaian kualiti aset, kami akan terus meningkatkan model-model kebarangkalian kemungkiran ("PD"), kemungkiran dari kerugian ("LD") dan kemungkiran dari perolehan untuk portfolio runcit dan bukan runcit. Kami telah melaksanakan kad skor kredit runcit yang terbaik yang menyokong metodologi permohonan risiko berdasarkan harga, risiko pada keuntungan dan risiko pada nilai.

Sebagai sebahagian daripada inisiatif untuk meningkatkan harga dan produk pengurusan risiko kunci kira-kira dalam persekitaran kadar yang semakin meningkat, kami telah melaksanakan mekanisma baru iaitu perlentakan harga pemindahan dana ("FTP"). Ini, apabila digabungkan dengan pengurusan aset dan liabiliti ("ALM") yang mana sistem pelaksanaannya sedang dijalankan, akan membolehkan pemusatan pada kadar faedah dan pengurusan risiko kecairan, dan juga mengoptimumkan aliran pendapatan faedah bersih Kumpulan.

### Sumber Manusia

Agenda modal insan Kumpulan AmBank adalah penting untuk mencapai aspirasi Kumpulan dalam memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pemegang kepentingan. Kami akan terus meningkatkan jumlah pampasan dan faedah yang diterima. Untuk memanfaatkan nilai daripada pelaburan modal insan, Kumpulan telah mewujudkan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan keupayaan dan mengekalkan kakitangan yang berprestasi tinggi.

Pada tahun ini, kami telah mengambil langkah ke hadapan ke arah menjadi "Majikan Pilihan" dengan menjalankan

pelbagai kajian penglibatan pekerja yang julkung kali diadakan bertemakan "Suara Anda, Membentuk Masa Depan Kita". Kami telah memetakan pelan tindakan dan memilih juara bagi menerajui inisiatif yang dirancang ini sebagai maklum balas kepada keputusan kaji selidik tersebut ke arah menjadikan Kumpulan AmBank sebuah tempat bekerja yang hebat. Hasrat kami adalah untuk menjalankan kaji selidik seperti yang dirancang, bagi membolehkan maklum balas diterima daripada bahagian yang mempunyai kesan signifikan ke atas tahap penglibatan, dan juga memantau hasil daripada program berkenaan.

### Teknologi Maklumat

Teknologi maklumat adalah penting dalam mempromosikan kecekapan operasi, inovasi perkhidmatan, dan tadbir urus kewangan. Kami telah memperkuuhkan struktur tadbir urus, portfolio permohonan dan seni bina teknologi untuk menyokong pertumbuhan organisasi. Dalam TK2011, kami memberi tumpuan kepada piawaian teknologi dan mengoptimumkan kemahiran dengan memberi penekanan pada kawalan kos dan pengurusan perkhidmatan.

Untuk TK2012, kami telah merancang beberapa inisiatif teknologi maklumat yang penting termasuk meningkatkan keupayaan sistem perbankan teras kami.

### Operasi

Pemusatan operasi, yang bermula setahun yang lalu, akan terus berjalan sehingga ke TK2012. Kami berpegang teguh kepada budaya kecemerlangan dan profesionalisme Kumpulan AmBank dimana kami dengan tekun memperbaiki cara kita bekerja supaya pemuliharaan berlaku lebih cepat, perkhidmatan pelanggan menjadi lebih baik dan penjimatan kos yang lebih besar dapat dicapai untuk merangsang pertumbuhan masa depan.

### PERKHIDMATAN PELANGGAN

Daya saing Kumpulan datangnya dengan mengutamakan keperluan pelanggan dan menjadi Kumpulan Perbankan Pilihan Malaysia.

Dalam TK2011, kami telah menyelesaikan penstrukturkan semula yang bertujuan meningkatkan sasaran segmen tumpuan, melaksanakan rancangan akaun pelanggan, mengembangkan penawaran produk, membina segmen perniagaan baru berkeupayaan dan meningkatkan pusat perhubungan pelanggan. Kumpulan kini meningkatkan lagi kewujudannya dengan 190 cawangan dimana kebanyakannya beroperasi melebihi waktu bekerja dan juga beroperasi pada hujung minggu. Kumpulan juga mempunyai 145 pusat perbankan elektronik dan rangkaian ATM terbesar di kedai 7-Eleven. Ini dilengkapkan lagi apabila pusat panggilan kami, yang memenangi anugerah, menyediakan perkhidmatan dan kemudahan perbankan 24-jam sehari sepanjang tahun.

Usaha kami dalam meningkatkan kemudahan perbankan telah mendapat pengiktirafan. Kami telah dianugerahi Share/Guide Association (Malaysia) ICT Awards 2010: Enterprise Security Excellence Category (Kategori Kecemerlangan Keselamatan) untuk ATM 3G tanpa wayar pertama di Malaysia, GoMobile InOvation Award pada tahun 2010 untuk inovasi terbaru aplikasi teknologi mudah alih, dan ACI Highly Commended Excellence Award juga pada tahun 2010 bagi penggunaan OCM24 bagi pembayaran balik pinjaman menggunakan rangkaian MEPS.

Perbelanjaan Bahagian Teknologi Maklumat kami yang bersepadan dengan sistem yang sedia ada akan menyediakan landasan yang kukuh untuk menyokong pertumbuhan, meningkatkan pengalaman pelanggan, meningkatkan pembahagian pendapatan melalui perancangan akaun yang lebih sistematik, pengurusankekayaan dan perkhidmatan perbankan persendirian.

### PENJENAMAAN

Identiti korporat kami membentuk teras kewujudan kami, merangkumi sejarah penubuhan, falsafah, sumber manusia, nilai-nilai dan strategi kami. Dalam memberikan perkhidmatan kewangan yang berkualiti, kami percaya ianya adalah dengan cara membina jenama yang dipercayai dan dikenalpasti oleh pelanggan dan pemegang kepentingan.

Untuk mencapai matlamat ini, kami terus meningkatkan kedudukan jenama Kumpulan untuk mencerminkan warisan kecemerlangan dan profesionalisme ke arah menjadi Kumpulan Perbankan Pilihan Malaysia dengan Kesalinghubungan Antarabangsa.

### TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT

Tanggungjawab Sosial Korporat ("CSR") di Kumpulan AmBank adalah lebih daripada sekadar menjaga kebajikan masyarakat. Ia adalah mengenai kewujudan strategi yang mampan yang menyokong persekitaran perniagaan kami yang terdiri daripada pasaran, masyarakat, kakitangan dan juga alam sekitar. Selain itu, kami memastikan bahawa inisiatif CSR kami selari dengan kepentingan dan pembangunan negara. Mengimbang tahun-tahun yang lalu, Kumpulan telah menyokong pelbagai inisiatif untuk kebaikan masyarakat seperti program komuniti AmBank-MyKasih yang bertujuan untuk memuliharkan keluarga dengan keperluan asas harian di samping menyuntik program celik kewangan ke dalamnya. Tambahan lagi, Kumpulan telah menggerakkan pelbagai program pengurusan alam sekitar serta pembangunan modal insan dan program-program pengiktirafan lain bagi menunjukkan komitmen kami menjaga kebajikan kakitangan dan alam sekitar.



Encik Cheah Tek Kuang, Pengarah Urusan Kumpulan Kumpulan AmBank bertukar dokumen dengan Tan Sri Lim Guan Teik, Pengurus, Muda Holdings Berhad sewaktu majlis menandatangani pinjaman bertempoh bersindiket sebanyak RM150 juta

### SEKILAS PANDANG TK2012

Di Kumpulan AmBank, kami terus membuat penambahbaikan terhadap strategi perniagaan kami untuk memaksimumkan pembentukan nilai untuk pemegang kepentingan kami. Kami terus menyokong agenda pertumbuhan ekonomi negara dan akan terus mengukuhkan kedudukan perniagaan kami dengan mengambil kira cabaran global yang berterusan. Kami sedar akan perkembangan ekonomi seperti Model Ekonomi Baru ("NEM") dan bersedia untuk bertindak balas kepada keperluan pelanggan.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua kakitangan Kumpulan di atas sumbangan mereka kepada kejayaan Kumpulan AmBank dalam TK2011. Prestasi yang cemerlang, dan penarafan yang lebih baik yang telah kita capai hari ini adalah disebabkan oleh usaha-usaha berterusan rakan sekerja saya dan kakitangan yang tidak mengenal penat dan jemu, yang telah sama-sama membantu secara kolektif dalam transformasi Kumpulan. Sebagai sebuah organisasi, dan bersama-sama dengan rakan kongsi strategik kami, kami yakin boleh memanfaatkan pengalaman dan keupayaan kami untuk memberikan nilai yang lebih besar di masa hadapan.

*Yang Shih Lai,  
Cheah Tek Kuang*

Cheah Tek Kuang  
Pengarah Urusan Kumpulan

Kuala Lumpur  
8 Julai 2011