Perutusan daripada Pengarah Urusan Kumpulan

Memastikan keseimbangan pertumbuhan dalam pulangan kepada pemegang-pemegang saham

Kepada Pemegang Saham,

Saya berbesar hati dan dengan sukacitanya melapor kepada tuan/puan semua buat pertama kalinya sebagai Pengarah Urusan Kumpulan yang baru bagi Kumpulan AmBank.

Sebagai 'AmBanker' sejak Julai 2007, saya amat beruntung untuk turut serta dalam perjalanan transformasi Kumpulan ke arah mencapai Visi kami - **Sebagai sebuah kumpulan penyelesaian kewangan terpelbagai pilihan Malaysia, yang mempunyai penyelesaian kewangan dengan jaringan perhubungan di peringkat antarabangsa, kami merasa bangga dapat membangunkan masa depan anda bersama kami**, dipandu oleh visi Tan Sri Azman, kepimpinan Encik Cheah, pengurusan kanan yang komited serta kerja kuat kakitangan Kumpulan sendiri.

Pada tahun ini, kami masih lagi dengan keutamaan strategik kami bagi TK2012. Kami telah menghasilkan pertumbuhan yang mampat dengan keuntungan selepas cukai dan kepentingan minoriti ("PATMI") meningkat 12.5% kepada RM1,510.8 juta, yang merupakan pertumbuhan keuntungan suku tahun berturut-turut yang kedua puluh kalinya. Pertumbuhan keuntungan telah disokong oleh aliran pendapatan yang terpelbagai. Pendapatan bukan faedah kami telah melonjak sebanyak 26.3% dan sekarang ini telah membentuk 35% atau RM1,477.8 juta daripada jumlah pendapatan. Akaun semasa akaun simpanan ("CASA") kami terus berkembang dengan kukuh pada tahun ini pada kadar 25.9% yang membawa komposisi CASA kepada 17% apabila dibandingkan dengan 11% pada empat tahun yang lepas.

Kami terus melabur dalam sumber manusia dan infrastruktur kami untuk meningkatkan lagi perkhidmatan pelanggan. Kami juga merupakan sebuah bank yang terurus dengan baik dan cekap dengan nisbah pendapatan kos sebanyak 40.2%.

PEMPELBAGAIAN DAN PERKEMBANGAN PERNIAGAAN BARU: TELAH MENCAPAI PERKEMBANGAN YANG MEMUASKAN

Inisiatif perniagaan baru kami adalah untuk melonjakkan pendapatan yang telah menghasilkan perkembangan yang memuaskan. Dalam Pasaran, kami telah menyebariskan perniagaan pendapatan tetap kami dan telah menubuhkan perniagaan pertukaran asing dan derivatif yang baru pada tiga tahun yang lepas. Bahagian Pasaran sekarang ini menyumbang kira-kira 19% daripada keuntungan bersih Kumpulan, manakala perniagaan pertukaran asing dan derivatif telah mencatatkan pertumbuhan sebanyak 38% tahun-demi-tahun ("YoY").

Pada tahun lepas, kami telah menghentikan Perbankan Transaksi untuk menumpukan ke atas pengurusan tunai dan perdagangan antarabangsa. Pengurusan tunai telah berkembang sebanyak 34.4% YoY kepada RM16.2 bilion, manakala kewangan perdagangan berada pada RM4.6 bilion, menokok sebanyak 11.3%.

Perniagaan Takaful Keluarga ("AmTakaful") yang baru dengan Friends Life telah memulakan operasinya pada Januari 2012. Kami sedang berusaha untuk memanfaat peluang-peluang perniagaan dalam laluan takaful keluarga Malaysia dengan menumpukan ke arah penembusan ke dalam pasaran yang sebahagian besarnya masih belum diusik.

Dengan cadangan pengambilalihan Kurnia Insurans (Malaysia) Berhad ("Kurnia") oleh AmG Insurance Berhad ("AmG"), kami akan menjadi syarikat insurans am dan kenderaan yang terbesar di Malaysia. Terdapat sinergi kos yang substantif dan kecekapan operasi rangkaian bekalan daripada skala yang diperbesarkan, yang akan memberi manfaat kepada pelanggan-pelanggan dan rakan-rakan perniagaan kami, serta juga AmG. Selain daripada itu, tiga (3) juta pemegang polisi Kurnia adalah kumpulan pelanggan sedia ada bagi peluang jualan bersilang produk dan perkhidmatan kewangan Kumpulan AmBank, melalui tapak pengedaran ekstensif kami.

PENUMPUAN PELANGGAN

Berkhidmat untuk pelanggan-pelanggan kami adalah asas penting strategi kami dan tersemat kukuh dalam objektif operasi kami. Kami menyedari bahawa dengan hanya menyediakan perkhidmatan terbaik kepada anda pada hari ini tidak akan menjamin perniagaan anda akan sentiasa dengan kami. Kami menghadapi persaingan sengit dalam semua pasaran kami dan keperluan pelanggan kami pula semakin berkembang. Kami akan terus melabur ke dalam platform infrastruktur kami bagi meningkatkan perkhidmatan pelanggan kami, tetapi yang lebih penting adalah untuk menghasilkan produk yang lebih inovatif bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan.

AmSIGNATURE PRIORITY BANKING

AmSignature Priority Banking telah dilancarkan baru-baru ini bagi menyediakan amalan keutamaan pelanggan runcit yang mewah dan akses segera ke jaringan perhubungan serantau. AmBank-ANZ Get Set adalah satu lagi penyelesaian yang menjadikan ia mudah untuk pelanggan-pelanggan melengkapi kebanyakan formaliti yang terdapat di mana-mana cawangan AmBank di peringkat tempatan bagi pembukaan akaun Australia and New Zealand Banking Group ("ANZ") di Australia. Pelanggan-pelanggan kami akan menikmati yuran bayaran yang rendah, kadar pertukaran asing pilihan, e-bayaran dan mata kad kredit AmBonus berganda.

Perkongsian strategik dengan Western Union telah meningkatkan pengalaman perbankan klien individu dan perniagaan kami, dengan menyediakan cara yang pantas, boleh dipercayai dan mudah untuk menghantar wang dan membuat bayaran secara global. Pada masa yang sama, ia akan membentuk aliran hasil yang baru bagi kami melalui peningkatan keupayaan bayaran kami pada kos yang rendah.

Kumpulan telah memulakan inisiatif penjajaran semula pelanggan bukan runcit dan meningkatkan tumpuan segmentasi pelanggan kami. Kami telah melaksanakan sistem Maklumat dan Analitis Pelanggan, peralatan yang akan menyokong pacuan pengurus perhubungan kami ke atas aktiviti penjualan bersilang. Pusat perniagaan serantau kami yang baru, disokong oleh pusat-pusat perniagaan komersial terletak di

Perutusan daripada Pengarah Urusan Kumpulan

seluruh Malaysia akan dapat memenuhi keperluan pelanggan bukan runcit kami dengan lebih baik. Kami sedang dalam proses melaksanakan model perniagaan berpusat pelanggan secara runcit.

AmBank@Work telah dilancarkan dengan rasminya pada Julai 2011, menawarkan kepada klien-klien perniagaan dan korporat kami dengan perbankan dan penyelesaian bayaran gaji berkesan dari segi kos, serta juga perkhidmatan pengurusan tunai dan perniagaan perbankan dalam talian. Kakitangan klien kami juga berhak menerima keistimewaan di bawah AmBank@Work, termasuk perkhidmatan akaun deposit dan kadar khas bagi pembiayaan kenderaan dan kediaman, pelaburan dalam dana ekuiti AmMutual dan premium bagi Polisi Kemalangan Diri Komprehensif.

Encik Ashok Ramamurthy sedang menjawab soalan wartawan pada sidang media.

PENGIMBANGAN SEMULA PORTFOLIO PINJAMAN, NISBAH KUALITI ASET UTAMA

Kami mengekalkan tumpuan ke arah mengimbangkan semula portfolio pinjaman kami, tanpa leka sentiasa mensasarkan kepada segmen pilihan dalam kempen dan semasa pelancaran produk baru kami. Kami telah mengembangkan pinjaman bukan runcit dan Islam kami dengan pantas, manakala mencapai campuran yang lebih baik bagi pinjaman kadar boleh ubah. Ini akan membolehkan kami untuk menguruskan risiko salah padanan kunci kira-kira dengan lebih baik dan menghasilkan pendapatan faedah yang lebih seimbang dalam persekitaran faedah yang tidak menentu.

Pinjaman kasar, termasuk pembiayaan Islam dijual kepada Cagamas, meningkat sebanyak 5.7% kepada RM77.7 bilion apabila kami menumpukan ke atas segmen yang lebih menguntungkan. Pinjaman perniagaan meningkat 14.9% kepada RM15.8 bilion daripada asas aset yang luas manakala pinjaman korporat dan institusi meningkat sebanyak 13.5% kepada RM14.6 bilion daripada tumpuan ke atas perkembangan perkongsian dompet (wallet) dalam segmen-segmen penting. Pinjaman runcit pula berkembang lebih perlahan pada 1.7% sejajar dengan jangkaan kami.

Kualiti aset terus meningkat dengan nisbah pinjaman rosot nilai kasar yang lebih kecil sebanyak 2.45%. Ini berbanding dengan nisbah pinjaman rosot nilai kasar sebanyak 3.81% pada 1 April 2010, apabila kami menerima pakai buat kali pertama piawaian pelaporan kewangan yang baru, FRS 139, selaras dengan garis panduan peralihan Bank Negara Malaysia ("BNM"). Liputan peruntukan, mewakili peruntukan individu dan kolektif diketepikan bagi pinjaman rosot nilai, terus bertambah baik kepada 112.6% daripada 102.3% pada TK2011.

TAHAP MODAL CEKAP DAN BERKEDUDUKAN BAIK

Pelan modal kami mengambil kira perniagaan keperluan modal berperaturan biasa dan di bawah pelbagai senario tertekan, dengan penarafan disasarkan untuk mencapai penarafan kredit BBB+. Aktiviti pengurusan modal dan risiko diuruskan secara berpusat di peringkat Kumpulan untuk memastikan agar Kumpulan mempunyai campuran optimum komponen modal yang berbeza. Mengambil kira persekitaran ekonomi yang tidak menentu dan debat berperaturan di peringkat global yang semakin berkembang mengenai struktur modal institusi perbankan, pendekatan kami adalah untuk kekal mempunyai modal yang jauh lebih tinggi dalam rangkaian sasaran kami. Bagi TK2012, nisbah kecukupan modal berwajaran risiko entiti perbankan diagregatkan ("RWCAR") adalah 15.7% (meningkat 1.3%), kecukupan modal tier-1 pada 11.3% (meningkat 1.1%) dan ekuiti biasa tier-1 pada 9.2% (meningkat 1.2%).

Nisbah ekuiti biasa Kumpulan sebagaimana di atas adalah melebihi keperluan minimum yang dicadangkan BNM di bawah Basel III dan kami akan mengurus keadaan ini secara proaktif sekiranya muncul mana-mana peraturan baru.

PENDANAAN STABIL

Dalam pendekatan kami ke arah pengurusan risiko mudah tunai, kami sedang berusaha secara berkesan bagi mencapai nisbah Basel III, menekankan dari segi tingkah laku lebih stabil dan pendanaan jangka lebih panjang kunci kira-kira. Bagi menambah kestabilan pendanaan Kumpulan, sela kematangan dan nisbah mudah tunai, kami telah menerbitkan nota *senior*, sukuk subordinat dan nota berjangka sederhana, serta juga menambah pinjaman kami yang dijual dengan rekursa.

Sehingga kini, nota *senior* berjumlah RM2.92 bilion telah diterbitkan sebagai sebahagian daripada program Nota Senior berjumlah RM7 bilion dan sukuk senior berjumlah RM550 juta telah diterbitkan di bawah Program Musyarakah Sukuk Senior berjumlah RM3 bilion 30 tahun. Kedua-duanya ditarafkan AA3 oleh RAM ("Malaysian Ratings Agency"). Selain daripada itu, sukuk subordinat berjumlah RM800 juta telah dihasilkan sehingga kini, sebagai sebahagian daripada Program Sukuk Musyarakah Subordinat berjumlah RM2 bilion. Kumpulan baru-baru ini telah memperoleh kelulusan daripada Suruhanjaya Sekuriti untuk menghasilkan nota berjangka sederhana senior dan/atau nota berjangka sederhana subordinat berjumlah RM2 bilion lagi. Jumlah pinjaman konvensional dan Islam dijual dengan rekursa adalah pada RM2.8 bilion pada TK2012.

MENGEMBANGKAN SUMBANGAN KEPIMPINAN DAN KEUTAMAAN STRATEGIK BAGI TK2013-TK2015

Kami menyedari bahawa pasaran telah menjadi lebih bersaingan dan kemajuan ekonomi bergantung pada pertemuan faktor-faktor domestik dan antarabangsa. Sejak pelantikan saya pada tiga bulan yang lepas, bersama dengan pasukan pengurusan saya, kami akan berusaha ke arah mentakrifkan nilai organisasi, tindakan kepimpinan yang diperlukan, dan saranan nilai kepada pelanggan dan kakitangan kami yang akan membolehkan kami untuk mencapai pertumbuhan yang mapan kepada pemegang-

pemegang pelbagai kepentingan kami. Maju ke hadapan, tuan/puan akan dapat menyaksi kami lebih banyak berkomunikasi mengenai perkara ini. Tumpuan strategik kami bagi TK2013-2015 adalah untuk memecut pertumbuhan dan perubahan campuran perniagaan; mengukuhkan tumpuan pelanggan dan jaringan perhubungan; meningkatkan produktiviti dan kecekapan; dan mengambil alih dan menyepadukan.

Pertamanya, untuk **Memecut Pertumbuhan dan Perubahan Campuran Perniagaan**, kami akan memecut ke arah membentuk semula Perbankan Runcit dan mengembangkan hubungan antara bank utama. Kami secara agresif akan mengembangkan Perbankan Transaksi dan Pasaran bagi pendapatan bukan faedah yang lebih besar. Transformasi AmLife akan dipertingkatkan untuk menghasilkan pertumbuhan, dilengkapi oleh AmTakaful. Jaringan Perhubungan Antarabangsa ANZ akan dipertingkatkan melalui perancangan akaun bersama, dan menyebariskan peletakan harga dan saranan kepada pelanggan-pelanggan. Kami mensasarkan pelaburan lebih tinggi dalam pertumbuhan, produktiviti dan infrastruktur bagi menyokong Visi kami.

Kedua, untuk **Mengukuhkan Tumpuan Pelanggan dan Jaringan Perhubungan**, kami sedang dalam pelaksanaan melaksanakan siri program bagi mengukuhkan kedudukan jenama kami khususnya dalam segmen-segmen mewah. Kami akan membangunkan keupayaan 'tumpuan pelanggan' merentasi Kumpulan dan memusatkan fungsi-fungsi bagi mempertingkatkan pengalaman pelanggan melalui penggunaan semula dan pengautomatan proses.

Ketiga, untuk **Meningkatkan Produktiviti dan Kecekapan**, kami sedang mengoptimumkan segmen-segmen kendalian dan sokongan untuk menghasilkan kelebihan produktiviti dan kecekapan, untuk mengekalkan tier atas nisbah kos-kepada-pendapatan. Agenda insan kami disasarkan untuk terus membina 'budaya prestasi cemerlang', mengekalkan dan menarik bakat yang terbaik.

Keempat, **untuk Mengambil Alih dan Menyepadukan**, AmG-Kurnia dan menghasilkan sinergi-sinergi dikenal pasti.

MENAMBAH NILAI MELALUI PERKONGSIAN STRATEGIK

TK2012 menandakan tahun kelima perkongsian strategik kami dengan ANZ. Pada tiga tahun permulaan perkongsian ini, penekanan lebih ketara telah dilaksanakan ke atas penempatan semula dan membina opsyen pertumbuhan perniagaan baru. Sepanjang dua tahun yang lepas, penekanan kami hanyalah di sekitar memberikan pulangan lebih baik kepada pemegang-pemegang saham kami dengan memanfaatkan asas-asas yang dibina dalam tahun-tahun permulaan, manakala terus melabur bagi pertumbuhan dalam jangka sederhana.

Setahun yang lepas, kami telah melebarkan inisiatif kerjasama kami dengan ANZ dan memulakan aktiviti untuk memanfaat ANZ bagi jaringan perhubungan antarabangsa untuk melonjakkan kedudukan Kumpulan dalam mencapai Visi kami - **Sebagai sebuah kumpulan penyelesaian kewangan terpelbagai pilihan Malaysia, yang mempunyai penyelesaian kewangan dengan jaringan perhubungan di peringkat antarabangsa, kami merasa bangga dapat membangunkan masa depan anda bersama kami.**

Inisiatif-inisiatif utama dalam tahun termasuklah penandatanganan Perjanjian Prinsip-prinsip Perniagaan ("BPA") yang akan membolehkan kami untuk mempunyai akses kepada sumber dan peluang dengan ANZ dalam bidang-bidang perbankan, pasaran modal, pembiayaan projek dan transaksi perdagangan antarabangsa yang merangkumi 27 negara. Perbankan Transaksi dan penghubung kami telah memulakan beberapa inisiatif termasuk rujukan pelanggan, penyepaduan platform dan penyelesaian merentasi sempadan berbilang bagi meningkatkan aliran transaksi. Kami juga telah menandatangani memorandum persefahaman dengan ANZ untuk menubuhkan Signature Priority Banking bagi pelanggan-pelanggan mewah dan membangunkan produk baru seperti penyelesaian AmBank-ANZ Get Set. Jawatankuasa Jaringan Perhubungan Antarabangsa AMMB-ANZ telah ditubuhkan dan bermesyuarat empat kali setahun untuk mengawasi perkembangan inisiatif-inisiatif jaringan perhubungan antarabangsa.

Dalam insurans am, perkongsian AmG-IAG ("Insurance Australia Group Limited") kami telah membuahkan hasil yang memuaskan, dengan insurans am menyumbang 6% daripada keuntungan bersih Kumpulan pada TK2012. Sorotan utama dalam tahun adalah cadangan pengambilalihan Kurnia, dipacu secara bersama oleh AmG dan IAG. AmG-IAG akan memulakan penyepaduan perniagaan AmG-Kurnia dan kami menanti-nanti saat menjadi syarikat insurans am dan kenderaan terunggul di Malaysia.

Dalam insurans hayat, kami bekerjasama rapat dengan Friends Life dalam memperhalusi model perniagaan kami untuk menekankan kepada Bankasurans dan menjadi sebuah agensi dengan prestasi lebih baik, serta juga meningkatkan pematuhan dan platform infrastruktur kami. Perkongsian kami dengan Friends Life selanjutnya telah diperkukuhkan lagi dengan permulaan perniagaan Takaful Keluarga pada tahun ini.

KESIMPULAN

Saya amat berbesar hati dengan kepercayaan Tan Sri Azman Hashim sebagai Pengerusi dengan sokongan penuh Lembaga berikan kepada saya dengan melantik saya sebagai Pengarah Urusan Kumpulan yang baru. Saya amat teruja kerana diberi peluang untuk menerajui Kumpulan AmBank "Sebagai sebuah kumpulan penyelesaian kewangan terpelbagai pilihan Malaysia, yang mempunyai jaringan perhubungan di peringkat antarabangsa, kami berasa bangga dapat membangunkan masa depan anda bersama kami". Saya kekal optimistik mengenai pertumbuhan ekonomi domestik dan menyedari bahawa terdapat cabaran-cabaran dalam ekonomi dan sektor perbankan global pada masa akan datang. Saya yakin bahawa kami akan dapat mengatasi cabaran-cabaran ini, dan memastikan pertumbuhan dan nilai mampan kepada semua pemegang pelbagai kepentingan kami.

Yang Ikhlas

Rashok

Ashok Ramamurthy
Pengarah Urusan Kumpulan

Kuala Lumpur
3 Julai 2012