



“
大众银行集团始终
致力于实现以人
为本的银行的
宗旨。”

 **13.0%**
股本回报率

 **0.59%**
毛折损贷款比率

 **33.7%**
成本对收入比率

董事经理/ 首席执行官 评论

丹斯里拿督斯里郑亚历博士
董事经理/首席执行官

2023年的全球环境充满挑战。许多国家面临高通胀、地缘政治紧张和货币政策紧缩等多方面挑战，导致经济增长疲软。然而，在国内方面，在强劲的内需支撑下，马来西亚经济在 2023 年保持了 3.7% 的国内生产总值增长。

国内经济确实面临一些挑战。在日益复杂的经营环境中，大众银行集团通过加强其在零售银行业务领域的核心竞争力，并进一步利用其强劲的基本面来增强应对这些挑战的弹性，从而继续实现增长。本集团还在可持续发展之旅中采取了实际步骤，以推动更大的利益相关者价值。最重要的是，本集团始终致力于实现以人为本的银行的宗旨。

具有弹性的财务业绩

健全的治理以及积极和审慎的管理一直是大众银行集团的标志。这些价值观多年来持续为集团的财务稳定作出贡献。

2023财政年度，大众银行集团达致更高的股东应占净利，增长8.7%至66.5亿令吉。由此，大众银行集团继续保持领先地位，净股本回报率为13.0%，有效成本对收入比率为33.7%。

在其核心业务领域，大众银行集团的贷款总额增长了 5.9%。国内方面，住宅物业融资和汽车分期付款融资分别达到6.4%和10.8%的强劲增长，市场份额分别为20.4%和30.5%。

大众银行集团也一直支持作为国家增长引擎的中小型企业（“SME”）。2023年，集团的国内中小型企业市场份额达到 17.9%，而融资总额截至2023年杪达 679 亿令吉。

凭借多年来的审慎贷款实践和富有弹性的贷款组合，大众银行集团继续保持良好的资产素，截至2023年杪，毛折损贷款比率为0.59%，远低于银行业的1.65%毛折损贷款比率。

在存款方面，大众银行集团在2023年取得4.6%的存款增长。截至2023年杪，流动资金状况保持在健康水平，而流动资金覆盖率为136.8%。

本集团管理单位信托业务的独资子公司大众信托基金继续得到客户的支持，截至2023年杪，其在国内零售私人单位信托行业的领先市场份额达35.9%。今年，大众信托基金取得 7.98 亿令吉的盈利，而截至2023年杪的资产净值增至 971 亿令吉。

除了满足客户的银行业务需求外，大众银行集团也将社区需求纳入其以人为本的策略中。

以人为本的策略

大众银行集团强调以人为本的策略，强调金融服务的包容性。为此，本集团继续采取全渠道策略，在实体分行或线上平台等不同接触点提供银行服务和面对面互动。

除了策略性分布在全国的293家国内分行服务人民之外，大众银行集团还不断增强数位化交付渠道，进一步丰富客户体验。

多年来，随着线上银行平台不断完善，银行服务更加无缝和便捷，大众银行集团的线上渠道用户取得了可喜的增长。过去5年，PBe线上银行的活跃用户增长了约46%，PB enterprise和PBengage流动平台的活跃用户则分别增长了两倍多。

由于在推广电子支付方面的积极举措，大众银行集团继续获得PayNet举办的2023年马来西亚电子支付卓越奖的认可，并被授予跨境支付杰出贡献特别表彰奖。

与此同时，随着银行技术的不断发展，大众银行集团对欺诈风险一直保持高度警惕。集团在推动数位化转型和确保网络弹性方面采取平衡的方法，以保护客户利益。

为了提高预防诈骗的有效性，大众银行集团推出了各种措施，其中包括用于交易验证的PB SecureSign、使客户能够停用其线上户口的“终止开关”功能以及异常交易的冷静期。集团始终确保其举措符合马来西亚国家银行指导下的行业最佳实践，以提高集体努力维护客户利益的有效性。

通过采取这些严格措施，截至2023年12月，集团已将约151,000个骡子户口列入黑名单，保护了876,000名客户免遭诈骗，并防止14亿令吉被欺诈性转入诈骗者的户口。

除了满足客户的银行业务需求外，大众银行集团也将社区需求纳入其以人为本的策略中。

作为可持续发展路线图的一部分，大众银行集团的目标是到2030年在社区投入1千万令吉。为实现这一目标，集团于2023年成为马来西亚首家与Green Growth亚洲基金会合作开展生态学校计划的银行。集团开创性地在学校开展气候教育活动，并已于2023年至2025年的计划投入120万令吉。

大众银行集团还积极参与能力建设计划，以提高公众对可持续发展的认识。在本年内，集团举办了主题为“拥抱可持续发展：中小型企业发展之路”的研讨会，邀请主题专家与中小型企业分享知识和指导，同时培育他们拥抱可持续发展的最佳实践。

在2023年，大众银行集团为可持续发展做出贡献的积极举措得到了《FinanceAsia》和《Corporate Governance Asia》等知名刊物的认可，并授予集团“马来西亚最佳ESG影响力”和“最佳可持续发展银行”以及“亚洲最佳企业社会责任奖”。

以人为本的机构

在充满活力的商业环境中，大众银行集团继续确保其员工在新的商业环境中保持相关性和能力，同时照顾他们的福祉，从而为未来做好准备。

集团一直鼓励员工加快个人发展。集团于2023年推出的一项重要举措是人才发展体系和学习交流平台，为员工提供实现职业抱负的机会，同时拓宽集团的人才发展渠道。

这些途径鼓励员工在大众银行集团内寻找工作机会。该平台还规定了所需的技能组合和课程，以方便员工获得未来职位的工作技能。

集团前景

展望2024年，全球经济和政治格局持续不利，全球环境仍存在不确定性。虽然马来西亚作为一个开放经济体可能会继续受到这些挑战的影响，但在内需的支持下，预计经济将保持相对稳定。

大众银行集团自己故名誉主席丹斯里拿督斯里郑鸿标博士创立以来，以人为本的实践一直是集团企业文化的基石。

在延续卓越传统的同时，大众银行集团将继续秉承“为大众服务的银行”的创始理念，积极寻求创造价值的增长机会。集团还将在不确定的全球环境中保持警惕，确保未来几年为利益相关者创造可持续的价值。

丹斯里拿督斯里郑亚历博士
董事经理/首席执行官