



## 我們的客戶

### 管理方針

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。恒生成立超過85年，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，在香港為逾半居港人士選用的銀行。

我們結合創新與誠信，提供優質服務和產品，包括切合不同客戶的需要，提供清晰及確實的資訊、在業務往來上保持開放交流和充分問責，以及高度尊重客戶私隱。我們投資在科

技和數據分析、流動及網上平台、擴展服務網絡，以及開發新產品，以鞏固與客戶的聯繫。

恒生持續密切跟進客戶對可持續發展和環境保育的關注。我們定期實施營運措施，如減少浪費紙張及避免過度消耗能源等。我們亦將這些措施延伸至產品及服務之上，例如：提供綠色融資計劃，以鼓勵客戶在其業務營運中實踐環保。

我們致力提高市民的理財知識，旨在協助個人及企業達成財務保障及財富管理的目標。

為保障客戶利益，恒生繼續實施OHSAS 18001：2007職業健康安全管理系統，以維持我們物業內的環境安全。同時，我們集中投放資源以加強預防、檢測及應對數據外洩等風險的能力，以保障客戶私隱；並提供卓越優質服務，確保客戶滿意。

### 了解客戶的需要

恒生以優質服務見稱，這建基於我們能深入了解客戶的財務需要和目標。我們提供不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表、熱線電話等。我們積極收集客戶意見，包括運用全面調查，評估客戶滿意度，從而提升我們提供卓越服務的能力。

我們透過本港市場的基準比評，找出我們的優勢、有待改善的領域和業內最佳常規。我們亦推行神秘顧客計劃，以監察和確保各服務網點的前線員工為客戶提供優質服務。

數據分析對我們評估產品及服務表現，以及識別可以改進之處，發揮了重要作用。我們以分析結果配合焦點小組的意見，確保新產品及服務能迎合目標客戶的要求。我們亦持續檢討各個服務點的客戶體驗，以提高服務水平。

我們一直緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會，從而推出適時投資產品和服務，以滿足我們未能或未有充分照顧的客戶需要。我們拓展並改善數碼平台，除方便客戶在網上完成各種投資交易，亦能提供多方面的資訊，協助他們作出財務決策。

根據獨立市場研究公司 Kantar Hong Kong 每年就全港八間主要銀行的個人客戶服務表現所作之調查報告《Banking Study》顯示，在2018年，恒生連續14年獲客戶評為全港最佳服務的銀行。

我們就客戶滿意程度所定的目標為最少達80%。在過去四年，恒生的客戶滿意程度超過90%。

年份	客戶滿意程度 (%)
2018	99
2017	98
2016	95
2015	92

為與目標客戶建立密切的關係，從而深入了解他們的意見和觀點，我們特設恒生意見平台。這平台有助我們了解客戶和市場暫未發現的需求，共同開發新產品及服務，亦有助在新產品推出市場前取得意見。

## 優質服務 >>>

我們堅守優質服務的基本原則，令我們提供的銀行和財務服務繼續獲得認同。

主辦機構 / 獎項	獎項類別
《亞洲銀行家》「交易銀行大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港最佳資金管理銀行</li> <li>香港最佳支付銀行</li> <li>香港最佳交易銀行</li> </ul>
《Asian Banking & Finance》	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港最佳本地貿易融資銀行 2018</li> <li>香港最佳本地科技及營運銀行2018</li> </ul>
《財資》「財務、貿易及風險管理獎項」2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳財務與流動資金管理 — 香港中小型企業</li> </ul>
《彭博商業周刊》(中文版)「領先基金大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>卓越大獎 — 台灣股票基金 (恒生精選基金系列 — 恒生台灣指數基金)</li> <li>卓越大獎 — 大中華區股票基金 (恒生精選基金系列 — 交易所買賣基金：恒生中國企業指數上市基金)</li> <li>卓越大獎 — 大中華區股票基金 (強積金 — 一年) (恒生強積金自選計劃 — 恒生中國企業指數基金)</li> <li>卓越大獎 — 歐洲中東非洲股票基金 (強積金 — 一年) (恒生強積金自選計劃 — 自選歐洲股票基金)</li> <li>卓越大獎 — 大中華區股票基金 (強積金 — 五年) (恒生強積金自選計劃 — 恒生中國企業指數基金)</li> <li>卓越大獎 — 歐洲中東非洲股票基金 (強積金 — 五年) (恒生強積金自選計劃 — 自選歐洲股票基金)</li> </ul>
《資本雜誌》第九屆「資本卓越銀行及金融大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>資本卓越財富管理大獎</li> </ul>
《資本雜誌》「資本傑出行政品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>資本傑出人壽保險服務品牌</li> </ul>
《資本壹週》「智選品牌大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>智選企業銀行品牌大獎</li> </ul>
《東周刊》「香港經典品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>殿堂級品牌</li> </ul>
《東周刊》「香港服務大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行 (全面服務)</li> </ul>
《經濟一週》「實力品牌大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行 (個人理財)</li> </ul>
《經濟通》「2017金融科技大獎」	<ul style="list-style-type: none"> <li>傑出智能助理服務</li> </ul>
《香港經濟日報 e-zone》「e世代品牌大獎 2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳個人網上銀行服務</li> <li>最佳中小企網上銀行服務</li> </ul>
《Hong Kong Business Magazine》「香港商業高飛大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳商業銀行</li> <li>傑出保險公司</li> </ul>
香港中華出入口商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>進出口企業合作夥伴大獎2018</li> </ul>
香港中小企業總商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業最佳拍檔獎2018</li> </ul>
IDC Digital Transformation Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omni-experience Innovator of the Year</li> </ul>

## 優質服務 >>>

主辦機構 / 獎項	獎項類別
《iMoney智富雜誌》「優秀保險企業大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最受歡迎本地保險品牌</li> </ul>
香港財務策劃師學會優質財策企業2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度最佳企業理財教育領袖</li> <li>企業理財教育領袖 — 金獎</li> <li>優質財策企業</li> </ul>
《Marketing Magazine》「Marketing Excellence Awards 2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excellence in OTT / TV Advertising - Silver</li> </ul>
《Marketing Magazine》「The MARKies Awards 2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>Best Use of Search — Gold and Bronze</li> </ul>
新城財經台「香港企業領袖品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>卓越中小企融資服務品牌</li> </ul>
新城財經台「香港傑出數碼品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>傑出網上個人銀行服務平台</li> </ul>
新城財經台「人民幣業務傑出大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>傑出綜合銀行業務 — 客戶服務大獎（中國香港）</li> <li>傑出企業 / 商業銀行 — 跨境商業銀行大獎（中國香港）</li> </ul>
《明報周刊》「星級企業大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>星級財富管理銀行大獎</li> </ul>
《壹週刊》「服務第壹大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行（個人理財）</li> </ul>
《星島日報》「星鑽服務大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企銀行服務</li> </ul>
《晴報》銀行及金融服務大獎2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>傑出財富管理銀行大獎</li> <li>銀行及金融機構服務 — 傑出中小企夥伴銀行大獎</li> <li>信用卡服務 — 本地消費大獎</li> <li>保險服務 — 傑出保險策劃服務大獎</li> </ul>
《晴報》	<ul style="list-style-type: none"> <li>關愛香港大獎2018</li> </ul>
《中小企資訊世界》「第12屆中小企資訊世界大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳中小企夥伴（電子銀行）</li> </ul>
WealthAsiaMedia BENCHMARK Wealth Management Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Good Governance — Academy of the Year</li> <li>Outstanding Achiever — Academy of the Year</li> <li>Ground Zero Award</li> </ul>
Yahoo Big Idea Chair Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>The Perfect 10</li> <li>Best Targeting Strategy — Outstanding</li> <li>Best Native Ad Campaign — Merit</li> </ul>

## 我們的客戶

### 優質服務 >>>

#### 處理客戶意見

**客**戶的意見和建議由各業務單位、前線員工和客戶關係團隊共同負責收集。我們已制定處理投訴的標準程序，確保能遵照內部工作手冊所載的服務承諾與外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

隸屬不同業務單位的客戶關係團隊，皆獨立處理客戶意見及投訴。他們會在兩個工作天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決大部分事宜。若有關事宜須作進一步調查，團隊承諾會在30天內作出回覆。若在調查過程中發現須採取任何補救行動，本行將採取必要行動處理。

高層管理人員會定期審閱有關客戶建議、表揚和投訴之報告，從客戶意見中汲取的經驗會向員工傳達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳常規。



客戶關係團隊會在**2個工作天**內向客戶確認收悉意見或投訴。



## 我們的客戶

### 方便客戶 >>>>

我們旨在提供便利、安全和快捷的財務服務，包括善用科技，透過多元化的平台提供服務，為客戶提供更多選擇及更自主的理財服務。為此，我們細心規劃分行網點，考慮社區內多元人口群體的特別需要。

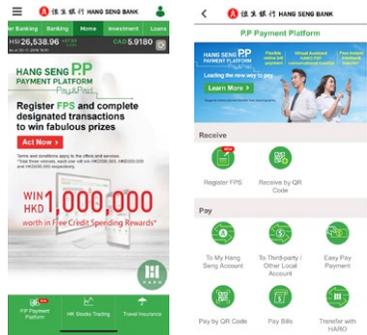
### 2018年主要項目

在瞬息萬變的市場之中，恒生客戶可隨時隨地透過 e-Banking、hangseng.com 及流動應用程式使用本行全面的銀行及投資服務。此外，我們推出多項金融科技服務，為客戶提供更多數碼銀行服務方案，無縫融合於他們流動的生活模式。

### 保險產品數碼化

於2018年，恒生成功開設網上渠道銷售多款保險產品，由此與年輕及大眾客戶群建立更緊密關係。把我們的營商模式轉為數碼化，深受客戶歡迎。我們現正致力提供更多數碼化產品及服務，令客戶投保更方便。

隨着現今社會的家庭有更多元化的組合，我們將人壽產品的受益人數目由七位增至15位，涵蓋外 / 祖父母、繼子女、同居伴侶及其他人士等。提升產品的清晰度及透明度，以滿足新的客戶需求。

新產品 / 服務	重點
智能助理DORI (餐飲Dining、優惠Offers、獎賞Rewards及互動Interactive)	另一途徑可搜尋恒生信用卡餐飲及購物優惠，以及於指定餐廳訂座。
智能助理HARO (樂於助人Helpful、細心Attentive、反應迅速Responsive及多元化服務渠道Omni)	以簡便方式讓客戶查詢一般銀行資訊、處理個人財務、識別合適的產品 / 服務、進行小額轉賬交易，並可通過語音或文字指示繳費及繳交稅款，以及以之查閱信用卡電子賬單及戶口結餘。此外，提供私人貸款計算機，讓客戶選取合適貸款產品，以配合他們的財務需要。 
快速支付系統「轉數快」	提供24 x 7即時繳費及本港跨行轉賬服務，在毋須提供收款人賬戶號碼下，支援以流動電話號碼、快速支付系統識別碼、電郵地址進行港幣及人民幣轉賬。  
生物認證	流動保安編碼是保安編碼器的電子版本，亦是恒生個人流動理財服務應用程式內置的一項功能，其可讓客戶更安全執行交易。流動保安編碼與生物認證相連，客戶毋須使用實體保安編碼，已能更快捷登入並使用個人流動理財服務，包括：即時更改個人資料、更改網上轉賬限額及進行高風險交易。
語音認證	當使用指定電話理財熱線時，語音認證可讓客戶更方便使用額外七項電話銀行服務。
資料概要	簡易獲取有關年利率、服務收費、貸款及信用卡收費等資訊。

## 方便客戶 >>>>

### 服務有特別需要的市民

我們致力提升為有特別需要人士而設的銀行服務設施。我們的網頁設計着重簡明易讀和便於瀏覽。截至2018年年底，本行連同地面及港鐵站內的分行、流動分行以及自助理財中心，共有286個網點。我們致力逐步改善客戶通道及設施，並符合或超過政府法規的標準。本行計劃於2019年上半年，優化及改善大部分現有的分行設施，並在設立新分行時為客戶提供無障礙體驗。

在2013年年底，我們在指定分行開設社區關懷櫃位，為長者、殘障人士與其他有需要的客戶提供優先服務。截至2018年年底，共有21間分行設有社區關懷櫃位。

由2013年起，我們與香港導盲犬服務中心合作推出計劃，方便視障人士帶同香港導盲犬服務中心的導盲犬進入指定分行的銀行大堂，有關計劃亦包括安排部分分行作為香港導盲犬服務中心的培訓地點。

為提供更便利服務，供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2018年增至40部。客戶只需將耳機插入該自動櫃員機啟動語音導航服務，便可進行提取現鈔、查詢結餘、戶口轉賬及更改密碼。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器用作登入個人網上銀行服務。

### 便利客戶

我們於2017年年底新增流動分行，為本港四個大型公共屋邨提供銀行服務，反映我們致力促進普及金融的承諾。我們計劃在2019年上半年以這服務形式擴展至五個大型公共屋邨。第二間流動分行將於2019年第四季投入服務。

流動分行除有兩個服務櫃台，提供一系列一般銀行服務外，亦設多項無障礙設施，以配合客戶的需要，包括：

- 設輪椅升降台
- 貼上香港導盲犬服務中心發出的「歡迎導盲犬進入」標誌
- 提供放大鏡
- 提供便攜式環線感應系統，適用於使用助聽器的客戶

恒生的iPoint個人理財中心位於核心地區，專為繁忙的專業人士和年輕客戶而設。所有iPoint的營業時間為星期一至日上午11時30分至晚上7時30分（觀塘iPoint於星期日休息）。

截至2018年底，全港共有571部恒生自動櫃員機提供24小時服務。我們擴展外幣提款機服務，可供提取的外幣種類全港最多，由8個網點增至14個。

截至2018年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達200萬名，較2017年增加8%。



- 1 間流動分行 輪流服務 4 個公共屋邨
- 3 間分行 及 30 部自動櫃員機 位於公共屋邨



## 方便客戶 >>>>

### 透明度、問責及選擇

我們所有對外聯繫，皆致力為客戶提供清晰、高透明度和全面的資訊。為遵守相關守則、法規和要求，包括：香港金融管理局（金管局）、香港證監會、香港銀行公會及滙豐集團的環球職能及環球業務標準手冊，所有產品及宣傳資料均須經由不同部門，包括：產品部、市場部、傳訊部、法律部及法規部審批。此外，我們會向客戶清楚說明產品的特色、條款及細則、收費，以及任何相關的風險，以確保客戶掌握足夠資訊才作出決定。於2018年，本行所有廣告及宣傳活動均符合本地法規。

我們關心客戶，因此，我們的健康與安全政策包括：「恒生非常重視健康和 safety，亦認同須確保所有員工、在本行範圍內工作的承建商、以及到訪本行的公眾人士的健康、安全及福利。」於2018年，恒生成功完成全面重新認證評估程序。英國標準協會（BSI）確認我們的BS OHSAS 18001:2007職業健康安全系統營運有效，並符合健康和 safety 要求。

我們提供多元化的個人銀行與財富管理產品，以供客戶選擇。在有需要時，我們會提供多項產品選擇，方便客戶揀選最切合他們要求，以及符合他們承擔相關風險能力之方案。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的具體需要，並進行「在適當的時候以適當的方式為適當的客戶提供適當的產品和服務」，與「為建立長遠業務關係，以道德和公平的方式進行交易」的原則。

我們設立內部企業形象資源網站 — 品牌中心，協助所有員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識。市場推廣部負責監測這些品牌應用，而法律事務部則提供意見，並確保已制定適當的程序，避免任何違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

### 客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是維持本行良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信和長遠業務關係的重要一環。我們遵守所有《個人資料（私隱）條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，指導員工保護客戶資料。我們的分行設施經特別設計，為需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶提供適度私隱。於2018年，除了定期舉辦針對私隱資料培訓外，香港個人資料私隱專員公署亦為本行舉辦兩次內部私隱資料研討會，以加強員工對處理私隱資料的認識。

本行會通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移組別、市場推廣類別、授權及更正資料的權利。客戶可隨時從本行網頁瀏覽「致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知」以及「[重要聲明及互聯網私隱政策聲明](#)」>>，分別了解私隱及Cookies政策。於2018年，根據金管局發出的《監管政策手冊》（手冊）中的「電子銀行的風險管理」單元（TM-E-1），本行委託外部評估機構畢馬威會計師事務所獨立評核本行個人網上銀行，以確認本行符合手冊所規定的所有私隱要求。

我們設有既定程序以應付及管理洩露客戶私隱事件。所有工作人員都必須及時識別並向熱線報告洩露私隱情況，以便其後向相關專責人員匯報。相關人員將驗證事件，調查並判斷其嚴重程度和影響，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。專責人員亦會就如何控制及回應事件確定補救行動，提供進一步建議，避免事件再次發生。

在2018年，本行確定並調查共七宗涉及洩露客戶隱私的投訴。該等投訴皆與單一的個人資料更新錯誤有關，本行已作出適當的補救及預防措施。

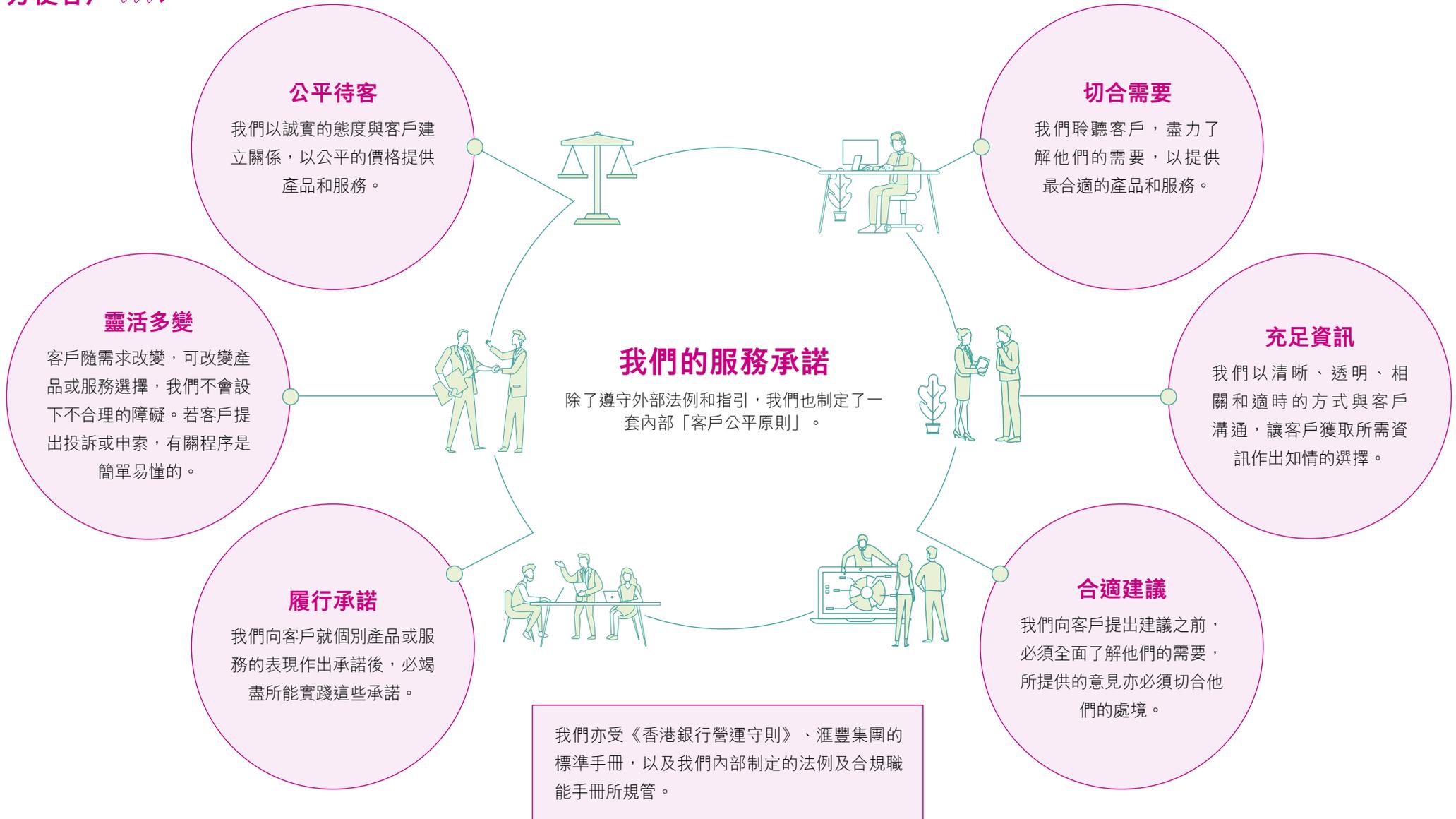
### 為大學生提供的產品及服務：



- 5 間分行及 17 部自動櫃員機位於本地大學

- 大專學生的收入較低，透過我們的綠色銀行綜合戶口，大專生客戶毋須維持戶口最低結餘，並可獲年費豁免。這類戶口可助學生減輕財政負擔、獲得更多所需的產品和服務，以及折扣優惠。

## 方便客戶 >>>>





## 我們的客戶

### 支持本地企業 >>

**與** 中小型企業（中小企）建立穩固的夥伴關係，是我們業務的關鍵之一。我們透過與這些企業合作，支持本地經濟發展，同時創造就業機會和財富。

我們提供一系列專為中小企客戶而設的產品，並繼續通過善用科技和更好的關係管理，提升服務表現。

於2018年，恒生支持並擔任市場首批綠色貸款的信貸人之一，為新世界發展的英皇道商業重建項目提供資金，該筆貸款用於可持續建築設計。建築項目將採納綠色建築標準，使用可再生能源，提升資源效率、廢物管理及氣候變化應對措施，成為可以帶來利潤的可持續發展項目，同時滿足社區的需求。

本行亦推出「綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶購置環保設備，配合其持續發展經營理念。（參閱[推廣綠色融資](#)>>）

恒生持續支持中小企，令我們在2018年連續13年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續七年獲《Asian Banking & Finance》選為「香港最佳本地貿易融資銀行」。

### 指尖營商

恒生環球資金管理部的客戶遍及跨國公司、大型企業和本地中小企，提供全面資金管理方案至貼身理財產品服務，同時涵蓋內地與香港之間的跨境財務方案。

環球資金管理部致力提供合適的數碼連接及交易平台，以滿足商業客戶的需要。針對中小型企業客戶，恒生商業e-Banking提供全面的網上銀行服務；而恒生HSBCnet平台則專為跨國企業客戶開發。客戶更可透過支援iOS及Android智能手機的流動應用程式進行資金轉賬及授權交易等銀行服務。

本行繼續提升數碼銀行服務，為客戶提供更高效而方便的體驗。我們的商業網上銀行平台已換上全新面貌，加強提供更多切合市場需要的產品。

此外，恒生商業流動理財及恒生HSBCnet流動理財應用程式已推出指紋認證及面孔識別，令客戶以更簡單、快捷及安全的方法登入賬戶及進行交易。本行亦推出全新網上平台，讓客戶可申請網上報關及實時收取保單。透過商業理財流動應用程式，客戶可上傳貸款及商務卡的申請文件。本行亦已將自動登記短訊或微信通知服務延伸至內地及海外客戶的匯入/匯出電匯服務。

於2018年，本行是與金管局合作發展區塊鏈貿易融資平台主要開發商之一。該平台名為「貿易聯動」，透過數碼化貿易文件，提升貿易效率並減低詐騙風險。所有貿易融資程序，包括準備及傳遞數碼貿易文件，自動配對，以及提交企業貿易融資申請均透過「貿易聯動」進行，例如：本行已完成為兩間企業進行銷售及購買服裝配件的區塊鏈交易。

### 為中小企提供全面財務方案

我們的商貿團隊，支援中小企客戶處理交易業務。我們為身處內地之客戶提供免費查詢專線，方便他們致電查詢有關本行商業銀行服務之事宜。此外，由2017年1月起，中小企客戶可透過恒生商業理財流動應用程式及恒生網頁上傳中小企「極速貸款」申請文件，藉此可減省如傳真或郵遞等傳統渠道的紙張消耗。

恒生一直積極支持保護環境，推出「綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶購置環保設備，提升資源效率，減少污染，保護地球環境，支持企業客戶推動可持續發展。

本行亦積極參與香港按揭證券有限公司推出的中小企融資擔保計劃，協助中小企獲得足夠資金，應付業務需要。

我們與外界組織或團體合作，定期為中小企或企業客戶舉辦研討會，主題涵蓋融資方案、現金管理、商貿、稅務、投資市場等多個範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具的認識。同時，我們會因應不同的中小企類型，例如學校及非政府機構，了解他們特定的需要，從而提供有效而實用的財務解決方案。

## 支持本地企業 >>

### 2018年主要項目

新產品 / 服務	新產品 / 服務
智能助理 BERI (商務Business、效率Efficient、 反應迅速 Responsive及 互動 Interactive)	能便捷、即時及互動地處理恒生商務理財服務的一般查詢，包括存款及綜合戶口服務、開戶程序、現金管理服務與服務網點等之查詢；同時為擬開立戶口的客戶提供相關的詳細開戶程序及所需資訊。
24 / 5 及即時外匯交易	透過本行電子平台，客戶現可於星期一至五24小時進行外匯交易，即時查閱外幣兌換價，以便進行相關外匯交易。
微信	容許客戶在微信綁定其商業e-Banking賬戶，接收交易訊息提示及最新市場資訊。
轉數快	客戶現可即時進行第三方繳付賬單及轉賬。
貿易聯動	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過分佈式分類賬技術平台，傳遞數碼貿易文件，將處理時間由以往5至10天減少至24小時。</li> <li>在貿易鏈的資料會被加密及儲存在分佈式分類賬上，其不屬於任何一個機構，資料同時不能被篡改或刪除，有助加強參與者之間的互信。</li> <li>自動檢查功能替代人手驗證流程，該功能可根據智能合約採購訂單自動核對發票，減少人為錯誤。</li> </ul>

## 推廣綠色融資

綠色金融認證計劃由香港品質保證局開展，旨在促進綠色金融和綠色產業的發展，以實現更可持續的未來。

根據香港品質保證局公佈的認證清單，截至2018年12月，在香港共完成12項綠色融資交易，包括九項綠色債券和三項綠色貸款。當中恒生支持市場上首宗綠色貸款——新世界發展的英皇道商業重建項目（新世界發展項目），以及向利奧紙品集團提供綠色貸款。

企業要獲得綠色融資資格，其相關資金交易必須遵循綠色原則。這些包括但不限於收益的用途、項目評估及篩選、收益管理及匯報，例如：根據綠色建築標準興建建築物，

透過可持續設計提高能源和水資源管理效率，以及加強建築物對氣候變化影響的抵禦能力。

就新世界發展項目而言，銀團貸款額最高達港幣36億元，貸款還款期為五年，當中恒生批出港幣九億元貸款。該筆貸款將用於綠色商業重建發展項目，該項目為全球首項獲WELL建築預認證（鉑金級）、「綠建環評」新建建築1.2版（暫定鉑金級）、「領先能源與環境設計」（LEED）核心及外殼組別2009年版預認證（鉑金級）。

企業或因對採納綠色措施，如改善高效益冷機組、燈具及發熱器等，所需衍生的額外成本卻步。恒生作為港燈「智

借用電貸款基金」及中電「節約能源貸款計劃」的參與銀行之一，我們為企業客戶提供優惠貸款，幫助他們為計劃融資，實踐節能目標。

恒生「綠色融資推廣計劃」亦提供優惠鼓勵企業客戶投資於環保設備，提升資源效益及減少污染，支持可持續發展。計劃還款期可長達七年，貸款適用於多款貸款產品，包括一般銀行授信、中小企融資擔保計劃及恒生中小企「極速貸款」，以至香港及中國內地的多種合資格設備。



## 我們的客戶

### 提供貼身環球銀行解決方案

**恒**生的環球銀行及資本市場業務為大型企業及金融機構客戶提供各類財務方案。除一般銀行產品外，我們因應不同客戶的需要提供合適的銀行服務。

為提升環球銀行服務的客戶的營運效率，我們在一般銀行服務的基礎上，為他們設計專屬的現金管理解決方案。

除了為客戶提供貼身財資方案，我們於2018年舉辦數次商務研討會，以提升客戶對最新利率趨勢和金融市場環境的認識。這些研討會包括最新市場資訊，例如人民幣境內及離岸政策的發展，經濟前景，以及最新財資產品特色，藉此協助客戶把握市場機遇和滿足對沖需求。



### 協助客戶克服財務挑戰

**恒**生致力協助客戶應付財務上的挑戰。我們根據金管局發出之《香港個人財務困難處理守則》制定內部指引，並特設專組處理債務紓緩計劃，與個別客戶檢討有關情況。若客戶財政確實出現困難，解決方法包括延長還款期及豁免部分還款等。

我們為商業客戶提供評估和諮詢服務，協助他們面對財務挑戰。我們協助客戶評估現況，尋求最佳的解決方案，包括貸款 / 債務重組，讓客戶爭取喘息空間，令業務可以重上軌道。

面對迅速變化的市況，我們為客戶提供適時市場資訊及合適的財資產品。我們的專業團隊由產品專員、交易員及經濟分析師組成，提供綜合財資方案及24小時環球市場資訊。本行完善的資訊科技能迅速掌握主要市場變動，並為客戶提供最新金融市場資訊。有見2018年外匯交易市場不明朗及逐步加息，本行推出合適的財資產品，助客戶有效管理外匯交易及利率風險。



### 社區外展服務

**為**服務社會大眾，我們與明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心等多個本地民間團體合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

於2018年1月，我們與聖雅各福群會合辦社區活動，從而為500多名年輕人及居民推廣金融知識及讓他們認識流動分行。

恒生善用核心優勢及員工的專業知識增進各階層人士的理財知識，以助他們作出明智的理財決策。我們的義工參與由香

港銀行公會及香港社會服務聯會合辦的「智有『財』能教育坊」，為低收入人士分享理財知識。我們亦與本地慈善組織保良局合作，透過角色扮演、小組遊戲，以及小組討論，助幼童掌握基礎的理財概念。

恒生保險與香港中文大學商學院首次聯合舉辦全港首個專注於保險業務商業案例的聯合大學比賽，讓大學生了解本港保險市場的運作，在案例中他們代入保險業管理層的角度，嘗試制定策略及處理各項挑戰，由此累積對業界的實際運作經

驗。恒生更會提供就業機會予獲獎團隊及入圍決賽的同學。在比賽最後階段的匯報環節前，恒生保險六位高層管理人員更主持工作坊，與晉身決賽的同學分享他們的專業知識及準備技巧。



恒生保險與香港中文大學商學院**首次**聯合舉辦全港首個專注於保險業務商業案例的聯合大學比賽。

## 我們的客戶

### 服務環境

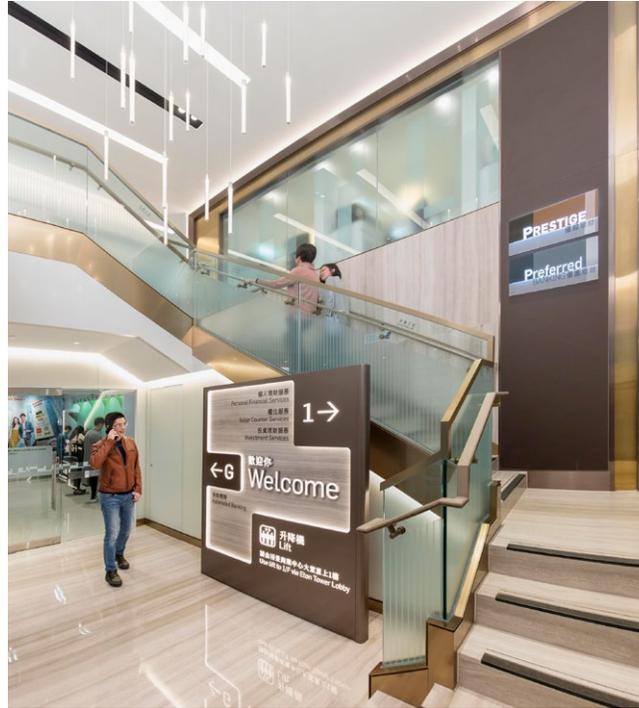
我們的目標是在所有分行和服務網點，提供舒適、清潔和安全的環境。行所設計以客戶易於活動、符合健康與安全規定為首要考慮。我們的服務網點設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的重要一環。為確保本行辦公室空氣質素達至環保署頒佈的《辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引》所規定的「良好級別」指標，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度室內空氣質素，以監察和持續改善空氣系統的表現。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度，以期在減少能源消耗與為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。

我們成立重大事故處理組，負責執行和監督由本行不同部門所制定的應變措施，確保我們在危機或公共緊急情況發生時，能繼續為公眾提供核心銀行服務。

在網點或辦公室裝修期間，我們盡量減少任何對服務的影響及對客戶造成不便，採取的措施包括豎立堅固圍板將工地與仍然營業之範圍分隔，並以海報及 / 或告示牌，知會客戶有關工程正在進行。我們會盡量安排於場地以外預先製造木工及 / 或金工組件，縮短現場工程和裝嵌的時間。我們亦會要求承辦商將產生噪音的工程和竣工前油漆修補工作，安排在平日辦公時間以外或周末及公眾假期進行。



我們進行網點及辦公室裝修時，會盡量選用環保建築材料、節能電器及配件。此外，我們要求承辦商及供應商遵守相關物料循環再用及處理建築廢料的守則。為員工和客戶營造安全舒適的環境，良好的樓宇管理和物業維修服務至為重要。我們實施一系列安全措施，包括於地板上使用防滑物料，以及在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等，以減低對員工和客戶的潛在危害風險。

本行為員工提供符合人體工程學設計的傢具和相關設施，以確保其職業健康。

本行所有員工均接受相關的健康及安全培訓，並定期進行緊急疏散演習，以確保他們能有效識別、移除及 / 或減低對客戶和員工的潛在安全風險，並能在發生火警或緊急情況下迅速作出適當行動。本行已在所有物業內委任員工擔任防火糾察一職。為關顧員工及客戶的安全，本行亦已安排相當數目的員工取得合資格急救員證書並會定期安排有關員工參加急救重溫培訓課程，以應付緊急醫療事故或意外。

