



在過去四年，  
恒生的客戶滿意程度  
超過 95%。

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。自恒生於1933年成立以來，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，與客戶建立互信與忠誠的關係。現時，恒生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，確保所有資訊清晰而準確，並保持開放的溝通模式，以及充分問責的營運準則。為支持客戶對可持續發展及環境保育的關注，我們定期改進措施，以減少浪費紙張及避免過度消耗能源等問題。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實踐環保營運。

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提升財富管理的目標。

為保障客戶利益，恒生繼續集中投放資源以加強[資料私隱及網絡安全](#)，並持續提供優質服務，滿足客戶需求。在2019年，我們完成把職業健康安全管理系統由OHSAS 18001：2007遷移至最新發布的ISO 45001之外部安全評估。

## 了解客戶所需

恒生一直以優質服務見稱，這建基於我們對客戶財務需要和目標的深入了解。我們透過焦點小組、全方位的問卷調查等方式積極收集客戶意見，從而優化我們的服務及確保產品質素，並滿足客戶所需。客戶亦可經建議表格及熱線電話向我們反映意見。

我們透過本港市場的基準比評，找出我們的優勢和業內最佳常規，同時推行神秘顧客計劃，以監察各服務網點的前線員工為客戶所提供之服務質素。

## 了解客戶所需

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。我們透過開拓和優化數碼平台，除方便客戶在網上完成各種投資交易，亦提供不同資訊以協助他們作財務決策。

根據獨立市場研究公司 Kantar Hong Kong Limited 每年就全港八間主要銀行的客戶滿意度所發表之調查報告《Banking Industry Monitoring Study》，在2019年，恒生為全港最受客戶推薦的銀行，我們已連續15年獲客戶評為全港提供最佳服務的銀行。

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95%。

年份	客戶滿意程度(%)
2019	98
2018	99
2017	98
2016	95

在2019年度，恒生獲得以下主要獎譽：

- ❖ 財資 —「香港最佳本地銀行」(連續20年)
- ❖ 亞洲銀行家 —「亞太及香港區最穩健銀行」
- ❖ 亞洲貨幣 —「香港最佳中小企銀行」



## 透明度、問責、選擇

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。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的需要，以及其對風險的認知及承擔能力；並遵行「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。我們更為管理人員舉辦工作坊，以實際案例向他們強調公平待客的重要性。

我們的對外聯繫及宣傳資料為客戶提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合由香港金融管理局(金管局)、香港證監會及香港銀行公會所提出的相關要求。

我們設立內部資源網站—品牌中心，協助員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識。市場推廣部會提供意見，以避免我們違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

我們希望保障顧客能夠終身享有穩健財政，包括他們的退休生活在內。在2019年，我們推出「喜裕連連」延期年金人壽保險計劃，幫助客戶及早籌劃退休人生，為其財務能力增添更大彈性。

另外，我們的網上銷售渠道提供多款嶄新的保險產品，藉此與年輕及更廣闊的客戶群聯繫。當中的五年儲蓄人壽保障計劃提供五個保費選擇，月繳模式最低達至港幣1,000元起，幫助年輕人、學生及低收入人士獲得保障。有賴我們日漸數碼化的營商模式，恒生的直接銷售渠道上取得佳績，在市場名列第二。

我們嚴格遵守外部法例和指引，以及內部的「客戶公平原則」。



### 公平待客

我們以誠實的態度與客戶建立關係，以公平的价格提供產品和服務。



### 切合需要

我們聆聽客戶，盡力了解他們的需要，以提供最合適的產品和服務。



### 充足資訊

我們與客戶溝通要清晰、透明、恰當和適時，讓客戶獲取所需資訊作出知情的選擇。



### 合適建議

我們必須全面了解客戶的需要，並提出最切合他們的處境的建議。



### 履行承諾

我們向客戶就個別產品或服務的表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



### 靈活多變

客戶可隨需求改變而更改產品或服務選擇，我們不會設下不合理的障礙。若客戶提出投訴或申索，有關程序是簡單易懂的。

我們亦受《香港銀行營運守則》、滙豐集團的《環球原則》，以及我們內部制定的《職能手冊》所規管。

## 透明度、問責、選擇

### 客戶安全

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，並以方便遊走、符合健康與安全規定為首要的考慮。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。為確保本行辦公室及分行空氣質素達至香港政府環保署頒佈的管理指引中所規定的「良好」級別指標，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度、監察，以改善室內空氣質素。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度，旨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。

在網點或辦公室裝修期間，我們會盡量減少任何對服務帶來的影響及對客戶造成的不便。例如，我們會豎立堅固的圍板將工地與仍然營業之範圍分隔，並以海報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金工組件，縮短現場工程和裝嵌時間，將影響降至最低。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。

良好的物業管理和維修服務為員工和客戶營造安全舒適的環境。我們透過落實安全措施，盡力減低對員工和客戶的潛在風險，當中包括於地板上進行防滑處理，並在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等。

### 客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是本行維持良好企業管治聲譽，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《個人資料(私隱)條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，以及在分行為需要討論敏感或機密事宜的客戶提供適度私隱。

於2019年，本行為員工舉辦討論會，讓他們更佳掌握就數碼開戶相關的法律和法規問題。資料私隱是其中一個所探討的主題，而我們亦邀請外界講者分享其觀點。

本行會通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移對象類別、市場推廣類別、授權及更正資料的權利。他們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。

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根據《重大事故上報手冊》所示，及時識別並向熱線報告資料洩露情況。相關專責人員將會調查事件，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。

### 聆聽客戶

本行設有處理投訴程序，確保一致及有效地處理客戶意見。

隸屬不同業務單位的客戶關係團隊旨在七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。本行亦將採取行動處理在調查過程中發現所須的補救工作。

高層管理人員會定期審閱客戶建議、表揚和投訴，從中汲取的經驗會向員工轉達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳常規。



## 以科技成就可能

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，以及流動應用程式使用本行全面的銀行和投資服務。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方案，融入客戶日趨流動的生活模式。

### 分行服務優化

我們已在分行/自助理財中心推行數項顧客友善服務，包括以近場通訊裝置技術(NFC)及二維碼進行的手機提款服務、櫃位手機取票服務，以及在分行提供平板電腦等顧客友善服務，以縮短客戶的輪候時間。

### 開發應用程式介面

我們於2019年啟用開發應用程式介面，供第三方服務供應商透過平台合作研發及整合服務，在符合金管局的发展進程的同時，提升客戶體驗。



我們亦與美聯物業合作推出電子估值應用程式介面，讓客戶能夠透過本行從合作夥伴的網頁及流動應用程式得到免費物業估價資訊。

### 改良人工智能 Chatbot

恒生個人 e-Banking 智能助理 HARO 讓客戶以互動對話形式理財，獲取外幣兌換匯率、即時外幣交易，以及外幣提款機服務地點等資訊。

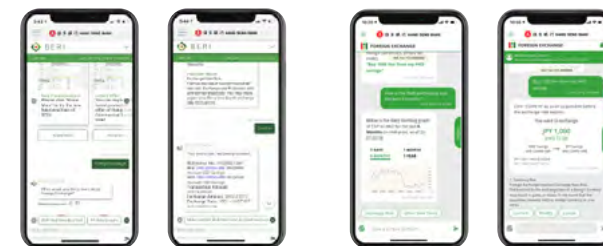
我們亦擴大商業 e-Banking 智能助理 BERI 的服務範圍，使客戶能查閱賬戶總覽及趨勢，進行外幣交易，並與客戶服務專員進行即時對話交流。

### 網頁升級

本行網站部分網頁及商業 e-Banking 平台均已換上全新面貌，以提升客戶的網上體驗，使其日常交易更有效率。

### 其他金融科技項目

最新推出的手機提款服務運用 NFC 及二維碼技術，為客戶提供更多選擇和便利。我們全新的外匯限價指示服務協助客戶及時留意及掌握外幣匯率、在指定價格進行買賣，並提供外幣提款機地點網絡。恒生「投資快」應用程式為客戶帶來簡單方便的股票買賣交易及其他增值服務。



更多為企業客戶而設的升級服務包括：

- ❖ 中小企可透過網上平台迅速、輕鬆遞交貸款申請及上載證明文件；
- ❖ 商業客戶可以手機號碼、電郵或 FPS ID 利用快速支付系統「轉數快」，透過恒生 HSBCnet 進行收款；
- ❖ 客戶可在網上專人協助下利用屏幕共享技術完成恒生商務卡申請；
- ❖ 商業 e-Banking 客戶可利用 Xero Bank Feed 管理第三方連接，而我們的網上賬戶系統則可將賬戶交易數據同步；
- ❖ 客戶亦可透過 1-Click 定期存款簡單快捷地享有特別的優惠息率。

## 以科技成就可能

### 助客戶克服挑戰

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，並特設專組為受影響的個人客戶提供債務紓緩計劃。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。

對於商業客戶，我們則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，並尋求最佳的解決方案，例如提供信貸紓困措施，以減輕他們的財務壓力。

面對迅速變化的市況，我們為客戶適時提供市場資訊及合適的財資產品。我們的產品專員、交易員及經濟分析師提供綜合財資方案及24小時環球市場資訊。本行的資訊科技有助我們迅速掌握主要市場變動，並為客戶提供最新資訊。有見2019年外匯交易市場及利率環境不明朗，本行推出度身訂造的財資產品，協助客戶更佳管理風險。

為服務社會大眾，我們與本地非政府組織合作，包括明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

### 社區外展服務

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，以助他們作出深思熟慮的理財決策。例如，我們的義工與本地慈善組織保良局合作，透過角色扮演、遊戲，以及小組討論，幫助兒童掌握基本的理財概念。

恒生數碼銀行舉辦工作坊，向高中學生推廣香港資歷架構及銀行業資訊，活動包括參觀我們的數碼樓層及參加設計思維工作坊。從銀行日常工作的體驗可鼓勵學生選擇相關的大學課程，並考慮未來投身銀行業。這旨在為銀行業長遠吸納更多優秀人才。

為支援殘障人士、提高大眾對危疾的保護意識，以及透過新晉電影導演激勵年輕人追尋夢想，恒生保險舉辦慈善電影晚會，贊助本地大學生觀賞。



## 支持環球及本地企業

與中小企建立穩固的夥伴關係，是我們業務的重要目標之一。我們透過與這些企業合作，支持本地經濟發展，同時協助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，並繼續善用科技和更好的關係管理，提升服務表現。

恒生對這些企業的關注令我們在2019年連續14年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續三年獲《Hong Kong Business》選為「最佳商業銀行」。

## 為中小企提供全面財務方案

恒生在2019年進一步改善交易借貸方案，更切合客戶的營商模式及財務需要。我們已由交易服務專線升級至企業電話查詢中心，為客戶節省輪候時間，更讓中小企客戶透過流動應用程式及網頁上載貸款申請文件，藉此減省紙張消耗。

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。

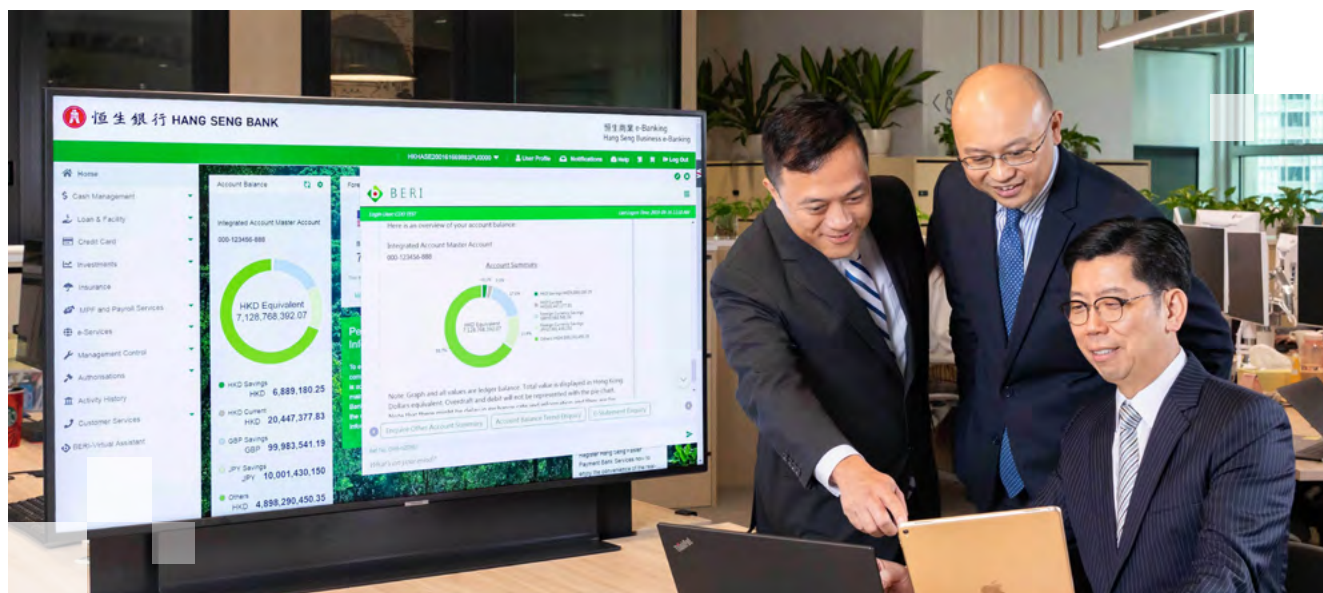
我們與外界組織或團體合作，或會為中小企或企業客戶舉辦研討會，主題可能涵蓋融資方案、現金管理、商貿、稅務、投資市場等範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具

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，了解他們的需要，從而提供有效而實用的財務解決方案。

## 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。例如，為提升環球銀行服務客戶的營運效率，我們提供現金管理及貼身的財資解決方案。

我們於2019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。這些研討會包括人民幣境內及離岸政策發展、經濟前景，以及財資產品等資訊，旨在協助客戶把握市場機遇和滿足對沖需求。



## 便利的銀行服務

我們致力提升銀行的服務和設施。我們最新的網頁設計着重簡明易讀和易於瀏覽。截至2019年年底，本行共有297個服務網點，包括60間地面分行、35間專人服務中心、兩間流動分行，以及200間自助理財中心。

我們致力逐步改善客戶通道及設施，並符合或高於政府法規的標準。本行針對設立新分行工作實施無障礙計劃。截至2019年年底，我們共有21間分行設有社區關懷櫃位，為長者、殘障人士與其他有需要的客戶提供優先服務。

我們與香港導盲犬服務中心合作，方便視障人士帶同導盲犬進入指定分行的銀行大堂，部分分行亦為該中心的培訓地點。

供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2019年增至110部。客戶可將耳機插入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，以及更改密碼。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器以使用網上銀行服務。

## 方便客戶

我們於2017年下半年推出首間流動分行，反映我們致力促進普及金融的承諾。這流動分行為本港5個大型公共屋邨提供銀行服務，而第二間流動分行已於2019年12月開始運作。

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，包括輪椅升降台、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，以及適用於使用助聽器客戶的便攜式環線感應系統。

截至2019年年底，全港共有593部恒生自動櫃員機提供24小時服務。我們已擴展外幣提款機服務，由14個網點增至39個，可供提取的外幣種類全港最多。

截至2019年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達220萬名，較2018年增加10%。

## 增加金融服務渠道



- 3間分行及35部自動櫃員機位於公共屋邨
- 2間流動分行輪流服務7個公共屋邨
- 5間分行及18部自動櫃員機位於本地大學





## 推廣可持續融資

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，所衍生的額外成本而卻步。恒生通過「綠色融資推廣計劃」為企業客戶提供優惠貸款，鼓勵他們投資環保設備，提升效益、減少污染及保護環境，支持可持續企業發展。

此計劃適用於香港及中國內地的多種設備，計劃還款期更可長達七年。香港品質保證局會在其中為客戶無法提供充分環保證明的設備提供驗證服務。

合資格設備必須屬於以下至少其中一個類別：

- ❖ 可再生能源
  - ❖ 能源效益
  - ❖ 用水效益
  - ❖ 廢物管理
  - ❖ 污水管理
  - ❖ 空氣污染控制
  - ❖ 噪音污染控制
- (環保車輛除外)

在2019年，我們批出兩間中型企業客戶的綠色融資項目申請，總值港幣10.08億元，分別支持一間領先的玻璃製造商設計、獲取、安裝和發展綠色生產基地，以及為一間領先的發電機組供應商提供發展沼氣項目的資金。

另外，我們向一間本地大型地產商所提供銀團貸款，印證了我們綠色融資的實際行動。貸款利率是根據貸款機構在香港所擁有和經營的酒店之可持續性而定，定價時採用《可持續性貸款利率調整》方案，鼓勵貸款機構將可持續發展納入決策考量。若他們達成或高於目標，我們將會降低利息收益率，反之亦然。可持續發展的表現是根據基準而衡量，例如平均能源密度及平均廢物堆填棄置量。這些酒店的監測和驗證由專為旅遊業提供基準評測、認證及諮詢服務的EarthCheck所提供。

這項目印證恒生的創新服務方案為環境帶來正面影響，並使貸款機構對自己所造成的環境影響負上責任。

