

管理層討論及分析

恒生智能助理



H A R O

機遇



為你提供
多元化的服務



隨時隨地 管理財富

銀行服務的面貌正在轉變。人們的生活愈趨繁忙及流動，他們需要簡單直接、快捷、安全又容易使用的服務。我們使用創新的科技，讓客戶可隨時隨地處理他們的財務、進行實時交易，以及管理他們的投資組合。



P.P 支付平台



公司港幣戶口有幾多錢？

9:04 am

你的賬戶概覽



9:04 am



歡迎來到恒生商業銀行！
我是恒生商業智能助理
BERI，負責回答你的問題。





BERI, 你好！

助中小企高飛

香港的成功故事，有賴本地中小企的創業精神及事在人為態度。作為一間土生土長的銀行，我們深感自豪能為中小企客戶提供具彈性及簡便易用的服務方案，有助加強他們的營運效率，並縮短處理時間。



網上、海外簽賬獎賞



有甚麼餐飲優惠？

6:05 pm

DORI

我找到以下的餐廳優惠！

6:05 pm



Cash dollars



Cash Dollars 獎賞



MPOWER卡
集結流動支付、
音樂、電影三大
潮流動力，觸發
無窮玩樂靈感



精明享受生活

我們的智能銀行服務提供更多獎賞及趣味，令生活錦上添花。不論外幣兌換、網上購物或計劃海外旅行，當客戶選對銀行服務，總會有無窮的方式獲得更多價值。



按揭



財富增值

HANG SENG
MPF

恒生強積金



教育基金





一起邁步向前

客戶信賴我們協助他們計劃人生中重要的里程，處理預計不到的挑戰及把握機遇。我們全面的財富管理服務，包括退休產品、創新的投資服務，以及本地市場的專業知識，讓我們能以準確的方案滿足現在和將來客戶的需求。

開放溝通

清晰的溝通、正直誠實的態度，以及員工的福祉是我們企業文化的三大支柱。當人與人之間的互動持續急速轉變，我們以新穎及具創意的渠道聯繫我們的客戶及社區，與他們保持溝通。我們所作的一切都能體現出我們在建立人際關係的積極和關懷態度。





業務回顧

2019年香港經營環境充滿挑戰。環球貿易未來形勢不明朗，令國際商業及工業活動放緩，對本港的開放型經濟造成不利影響。下半年出現社會矛盾加上失業率上升的跡象浮現，亦導致本地消費信心受挫。

本行透過加強數碼銀行服務能力、進一步融合線下線上銀行服務方案，以及縮短交易處理時間等，都是本行讓客戶可以更輕鬆理財及把握投資及業務機遇的其中部分措施。

本行憑藉多元化的全面產品組合，加上對市場有深入了解，得以透過專業的金融服務團隊為客戶提供切合所需的財富管理方案，協助客戶更有效規劃重要人生大事並達成長遠理財目標。

包括已發行之存款證及其他債務證券之客戶存款按年增長5%，為港幣12,498億元。本行憑藉穩健的資產負債表以及與客戶的深厚關係，帶動總客戶貸款增加8%，為港幣9,464億元。

零售銀行及財富管理業務

零售銀行及財富管理業務之營業溢利及除稅前溢利均上升6%，分別為港幣151.99億元及港幣153.71億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利增長9%，為港幣160.35億元。

淨利息收入按年上升7%，為港幣177.17億元。市場競爭激烈，本行與客戶的穩固關係有助把握吸納新存款的機會，香港之存款因此上升3%，貸款則增長8%。

非利息收入增加13%，為港幣63.42億元，財富管理業務收入亦上升10%。

本行優化客戶分層策略，並利用機器學習加強數據分析，藉此更深入了解客戶的財務優次及目標。此亦有助本行透過不同的線上及實體服務渠道，適時提供切合所需之產品及服務。由於本行能夠爭取新的財富管理業務，帶動香港之優越尊尚理財客戶數目按年增加9%。

本行繼續致力全面提升客戶體驗，提供更簡便的銀行服務，令客戶能隨時隨地靈活使用更多本行的服務選擇。本行提升流動理財及個人網上銀行平台的用戶介面，提供更多個人化選項並簡化交易流程，以配合日趨普及的互聯網生活模式。本行以「流動優先」數碼服務策略，提供嶄新娛樂消費優惠的MPOWER信用卡，以及較低的網上投資門檻，藉此吸引更多年輕人接受恒生品牌，本行的年輕客戶群數目因此增長74%。

新推出數碼服務例如「恒生投資快」股票買賣交易應用程式、外匯限價指示及外匯到價提示，均有助客戶在瞬息萬變的市場中迅速把握投資機會。

本行提升支付服務功能，包括零售銀行智能助理「HARO」加入轉賬功能，帶動「恒生P.P支付平台」的使用率有強勁增長，登記使用「轉數快」服務的客戶數目增加91%。

不斷創新以提供無縫的線上線下銀行服務體驗



我們掌握數碼科技，在恒生個人e-Banking為客戶提供更簡便貼切的選擇，提供更佳的銀行體驗。簡易、有效率及更方便的銀行服務——我們的客戶已觸手可及。



H A R O

零售銀行智能助理HARO逐步擴闊交易及查詢功能，藉與客戶對話，提供聰明、互動及即時的協助。



恒生是香港首間銀行應用近場通訊(NFC)技術，讓客戶於自動櫃員機用手機提款。客戶只需將手機放置在NFC感應器上已可即時提款。

本行擴展「HARO」的服務範圍，以及推出「在線通訊」客戶支援服務，客戶可透過網上對話平台與客戶聯絡中心專業團隊即時聯絡，均提升服務效率。

個人網上銀行客戶數目按年增加8%，而流動理財服務的活躍用戶人數則按年增加38%。

本行善用二維碼及近場通訊技術，於自動櫃員機推出手機提款服務以及為所有客戶而設的櫃位手機取票服務等創新服務，令客戶更無縫地交替使用線上及線下服務渠道。

本行致力提供全面融合的線上線下銀行服務體驗，包括於實體服務點推出創新的服務概念，並已於年內引入

香港理工大學分行。該分行採用開放式設計，同時設有數碼服務櫃檯，將科技與專業團隊親身服務的不同優勢互相結合，提升金融服務體驗。

本行採取審慎投資策略，人壽保險投資組合因此有較高回報，令保險業務收入增加31%。本行亦優化退休計劃及醫療保障方案，推出包括讓客戶能受惠於香港政府最新的稅務寬減措施的新產品。經優化的人壽保險方案，提供更多選擇及保障，進一步強化人壽保險產品組合，帶動保險分銷業務收入增加。

環球金融市場持續波動，削弱投資者對證券及投資基金的投資意欲，本行配合客戶投資風險承受能力下降，提供多元化之固定收入及保本產品，協助客戶把握可提高收益的機會。投資服務收入整體減少15%。

本行強大的零售按揭銷售能力，帶動按揭貸款結餘按年增加11%。年內，本行於新做按揭業務之市場佔有率為16%，位居香港市場三甲。

本行有效利用數據分析，配合適當之市場推廣活動，令無抵押貸款保持良好之業務勢頭。



商業銀行業務

商業銀行業務之營業溢利及除稅前溢利均增加3%，為港幣87.95億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利增加5%，為港幣96.52億元。

雖然經濟環境充滿挑戰，淨利息收入上升12%，為港幣104.39億元，主要由於貸款有穩健增長以及存款收益輕微改善。本行繼續審慎管理信貸風險，整體信貸質素維持良好。

非利息收入下跌16%，為港幣25.74億元，反映經營環境不明朗，商業客戶之業務因而放緩。惟此方面之不利影響，部分被本行增加參與銀團貸款市場，令信貸融通服務費收入上升12%所抵銷。於2019年以宗數計，本行於香港及澳門之銀團貸款，位居牽頭行之第三位。

本行繼續積極支持本地企業。憑藉深厚的客戶關係，本行於年內處理之中小型企業貸款申請，成功獲得審批之比率繼續超過90%。為支援經營歷史相對較短的中小型企業，本行加強參與香港按揭證券有限公司的中小企融資擔保計劃，加入新推出的九成信貸擔保產品。

本行優化商業網上銀行平台以縮短導覽時間，令客戶更輕鬆地找到切合所需的產品和服務。本行利用「Linkscreen」屏幕共享技術，可以透過線上客戶支援，協助客戶完成中小企貸款及商務卡申請程序。客戶可以透過本行之商業智能助理「BERI」，以圖表方式呈列賬戶概況。「BERI」經優化後之功能，除能進行外匯買賣外，亦提供全面之外匯服務，例如提供市場資訊以及即時匯率。

本行新推出之恒生HSBCnet追蹤付款服務，可以讓客戶快捷、簡單地實時追蹤具透明度的端對端跨境付款。本行已將屢獲殊榮之綜合零售終端機「恒生One Collect」收款服務擴展至網上商戶，並同時支援「轉數快」服務。本行繼續與客戶合作，開發能切合所需的商業應用程式介面(Corporate API)方案，進一步簡化企業的現金管理營運流程。

本行與香港科技園公司達成策略合作，致力支持本地初創企業及其他企業，包括推出「Inno Booster」營商方案，為創新及科技公司提供一系列優惠銀行服務。本行專注開發切合所需之服務方案，以推動新業務發展。截至2019年底，本行於香港科學園園區公司之滲透率達17%。





本行亦優化尖沙咀商務理財中心，為客戶提供更舒適及有效率的分行服務體驗。

本行為銀行服務訂立新標準，致力提升客戶體驗之努力備受肯定，於年內獲頒多個獎項，包括《亞洲貨幣》的「最佳香港中小企銀行」、《亞洲銀行家》交易銀行大獎之「香港最佳支付銀行」及「最佳自動化智能機器人應用項目」，以及《Asian Banking & Finance》的本年度「香港最佳本地科技及營運銀行」及「香港最佳本地流動資金管理銀行」。

恒生 One Collect 收款服務 一機兼容多種付款方式



環球銀行及資本市場業務

環球銀行及資本市場業務之營業溢利及除稅前溢利均減少7%，為港幣49.60億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利減少4%，為港幣51.04億元。

環球銀行業務

環球銀行業務之營業溢利及除稅前溢利均上升4%，為港幣21.93億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利增長9%，為港幣23.32億元。

本行致力優化貸款組合，淨利息收入因此上升9%，為港幣25.25億元。市場環境充滿挑戰，本行與客戶緊密連繫並對市場動態有深入了解，有助本行積極管理資產負債表。

貸款方面，本行採取更穩健的資產優化策略、加強流程管理、提升銀團貸款業務之能力，並進一步整合在岸-離岸之共同決策程序。本行加強為客戶提供充份切合所需的產品及服務，包括為特定行業而設並以數碼及應用程式介面為基礎的方案，藉此吸納新存款。此等措施帶來良好成效，存款因此增長32%，而貸款結餘則增加11%。

非利息收入增加11%，為港幣3.54億元，主要由於貸款有穩健增長，令信貸融通服務費收入有所增加。

本行繼續提供貸款及融資，協助客戶推動業務持續發展。本行於年內推出或參與多項綠色融資/銀團貸款，其中數個項目更獲頒獎項。

環球資本市場業務

環球資本市場業務之營業溢利及除稅前溢利均減少14%，為港幣27.67億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利減少14%，為港幣27.72億元。

淨利息收入減少11%，為港幣20.02億元。孳息曲線趨於平坦和信貸息差收窄的不利影響，限制了透過資產負債表管理調配新增及到期資金以帶來收入的機會。本行之資產負債表管理團隊積極管理利率風險，於秉持審慎

獎譽

香港最佳本地銀行
(連續20年)
《財資》

亞太及香港區最穩健銀行
《亞洲銀行家》

香港最佳中小企銀行
《亞洲貨幣》

銀行及金融服務界最具吸引力僱主
(香港)
《RANDSTAD》

外資銀行天璣獎
《證券時報》券商中國

最佳貿易金融產品創新銀行
《貿易金融》

最佳財富管理機構獎
《陸家嘴雜誌》

上海銀行業銀團貸款
最佳機構獎
上海銀行同業公會

「道瓊斯可持續發展亞太指數2019」
成份股
道瓊斯可持續發展指數

「富時發達市場社會責任指數」
成份股
(自2001年)
富時指數

「MSCI太平洋除日本社會責任投資
指數」成份股
(自2015年)
MSCI

「恒生可持續發展企業指數」系列
成份股
(自2010年)
恒生指數

「香港企業可持續發展指數」成份股
(自2015年)
香港中文大學商學院

「商界展關懷」機構
(自2003年)
香港社會服務聯會

君子企業
(自2011年)
香港恒生大學

風險管理標準之同時，亦致力維持利息收益率及提高收益回報。

非利息收入減少11%，為港幣13.59億元。受到不利市況影響，來自銷售及交易活動的非利息收入因此減少。本行加強跨業務部門之合作，致力增加環球資本市場產品於本行客戶之滲透率，並推出新措施進一步將收入基礎多元化，包括成立回購交易部門。

本行秉承對客戶的服務承諾，積極參與金融市場務求為客戶提供整合及價格具競爭力的所需方案。年內，本行屢獲獎項，包括路孚特外匯大獎的「五大最高交易量(即期外匯)」及「最佳G10貨幣交易員(即期外匯)」，以及香港交易所的「最佳不交收利率掉期結算獎(區域銀行組別)」，以表揚本行於場外市場，進行符合中央結算資格衍生工具交易的表現。

恒生指數公司

本行之全資附屬公司恒生指數有限公司(恒生指數公司)繼續開發新指數，作為市場表現的指標，並為本地及全球市場人士提供發行指數掛鉤產品的基礎。

於2019年，共新增6隻與恒生指數系列掛鉤的交易所買賣產品上市，令此類產品於全球的總數增加至76隻，並於17個不同證券交易所上市。於同年底，被動式追蹤恒生指數系列的產品資產管理總值約為360億美元。

於2019年，恒生指數及恒生中國企業指數的期貨及期權合約的交易總數超過1.25億張。

憑藉對市場需求一貫的深入了解，恒生指數公司透過推出備兌認購期權指數、貨幣對沖指數及動量指數，使因子及策略指數類別更豐富，並同時擴展其可持續發展指數類別及粵港澳大灣區指數系列，以及針對不同創新投資主題，加入其他主題及行業指數。

於2019年1月，恒生指數公司公佈優化恒生中國企業指數，當中移除該指數按股份類別而設固定成份股數目的限制，自2019年6月定期指數調整起生效。

恒生指數公司在提供指數方案予結構性產品發行商的區域領導地位獲得肯定，並於4月在Structured Retail Products主辦的SRP Asia-Pacific Awards 2019中，獲頒「最佳指數供應商」。

截至2019年底，恒生指數公司共編算超過800隻指數，包括148隻實時指數。