

業務回顧

2019冠狀病毒病疫情蔓延全球，令2020年的經營環境非常艱難。本行憑藉更靈活之業務架構及強大的數碼服務平台，順利應對客戶於使用銀行服務習慣之重大轉變，本行亦同時繼續推出創新服務，令客戶更方便及容易理財。

總客戶貸款為港幣9,500億元，大致與2019年底相若。經營環境充滿挑戰，本行憑藉對本地行業之深厚認識以及緊密之客戶關係，專注提升貸款資產質素，而並非尋求擴大貸款組合。

於香港使用之貸款上升1%。企業貸款則維持前一年之水平，至於個人貸款則上升4%，主要由於按揭業務增加。於香港以外使用之貸款，亦與2019年底相若。

包括已發行存款證及其他債務證券之客戶存款上升4%，為港幣13,040億元。本行於香港及內地增加發行存款證，令資金來源更多元化，本行擁有充裕之存款，可以為未來發展提供良好基礎。



財富管理及個人銀行業務

財富管理及個人銀行業務扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值撥提前之營業收入淨額，按年減少18%，為港幣196.63億元。營業溢利下跌31%，為港幣105.46億元，除稅前溢利則下跌32%，為港幣104.70億元。

憑藉可靠之品牌，本行透過多元化服務平台深化與客戶之關係，存款上升7%，而貸款則上升3%。雖然資產負債表有穩健增長，但利息低企繼續令息差受壓，淨利息收入因此下跌17%，為港幣147.33億元。

非利息收入下跌22%，為港幣49.30億元，反映市場波動、投資者趨於審慎，以及銀行交易與信用卡消費減少帶來之影響。財富管理業務之收入按年下跌15%。

於疫情期間，有更多客戶轉用本行之數碼服務。個人網上銀行之新登記客戶人數按年增加40%，流動理財服務應用程式之登入次數則增加73%。透過網上銀行及數碼渠道進行之總交易宗數增加124%。



提供專屬 財務管理方案



全新 Signature 優卓理財為高資產值客戶提供個人化銀行服務方案，以及一系列生活品味及健康諮詢服務，以滿足他們所需。服務全面且多元化，讓客戶可直接與來自不同範疇的理財、投資及保險專才聯繫。



恒生銀行



本行非常注重年輕客戶，於2020年推出約350項新數碼服務方案及服務增值，包括線上及WhatsApp對話平台、綜合儲蓄規劃工具，以及基金投資之入門平台SimplyFund。本行亦與多個業務夥伴合作，包括New World CLUB及數碼通，透過應用程式介面(API)，提供更方便及增值之銀行服務及生活方式。

憑藉卓越之財富管理品牌，本行新推出優卓理財服務，為高資產值客戶提供專屬理財服務。本行亦繼續於其他客戶群吸納新業務，優越及優進理財客戶之數目，按年增長15%。

投資服務總收入上升19%。本行透過股票買賣應用程式並迅速提供非面對面之交易渠道，與客戶保持緊密關係，成功把握去年下半年投資活動增加所帶來之機會。強大之數碼服務及數據分析能力，有助本行於不斷轉變的市況下了解及預見客戶之需要，從而提升前線服務之效率。同時亦令本行能於適當時，更主動提供合適之產品。

保險業務收入下跌32%，主要由於疫情令新業務減少。雖然面對挑戰，本行透過數碼渠道銷售之保險業務有良好進展，保單數目增加89%，新做保單保費則增加59%。本行亦推出網上保險資訊及保單管理平台DigiLife。本行積極管理投資組合，成功令人壽保險投資組合之投資回報於去年下半年有所改善。

HANG SENG BANK



抵押貸款方面，本行於香港之按揭結餘增長5%，新做按揭業務繼續於香港位居三甲。本行與美聯物業及經絡按揭轉介之合作，增加接觸潛在客戶之機會，並能為客戶提供更方便及精簡之按揭申請流程。

過去一年，消費者的習慣有所改變，為信用卡業務帶來負面影響。但本行透過調整市場推廣以掌握新消費模式，令信用卡消費取得優於市場之表現。本行與牛奶公司合作為enJoy聯營信用卡獎賞計劃注入新活力，亦夥拍OpenRice透過API，擴大Cash Dollars餐飲獎賞計劃之網絡，均令本行得以受惠。於2020年，本行之網上餐飲交易數目增長三倍，而電子商務交易(旅遊除外)則增加31%。



新港城中心分行 全新轉型

位於馬鞍山的新港城中心分行結合創新科技與人性化體驗，演繹恒生「未來分行」的服務概念。這所新分行展示多種創新科技及服務模式，例如：大型數碼互動幕牆、網上預約、櫃位手機取票服務，以及digital bar等，締造精采的跨平台理財體驗，為客戶節省時間，帶來便捷。

商業銀行業務

商業銀行業務扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業收入淨額按年下跌21%，為港幣103億元。營業溢利及除稅前溢利均下跌42%，為港幣51.01億元。

各行業均面對充滿挑戰之經營環境，本行致力投放大量資源以支援現有客戶，而並非於不明朗環境中，尋求新業務增長。

由於利息持續低企，淨利息收入下跌20%，為港幣83.07億元。存款增長5%，貸款則下跌2%。

於經濟困境下，少數客戶貸款之評級被調低，預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥因此有所增加，但整體資產質素維持良好，本行會繼續對信貸風險管理保持警惕。

疫情嚴重打擊商業活動，為非利息收入帶來不利影響並下跌23%，為港幣19.93億元。但本行能把握機會，來自市場交易活動之投資服務收入增加14%。銀團貸款之服務費收入有雙位數字增長，本行於香港之銀團貸款宗數，於2020年位居牽頭行之第二位。

透過本行新設之商業銀行遙距開戶服務，商業客戶可以隨時隨地開設戶口。本行致力支持客戶，積極參與香港按揭證券有限公司之中小企融資擔保計劃，本行乃首間推出網上申請平台之銀行，方便客戶申請中小企融資擔保計劃之貸款產品。

創新協作 體驗數碼力量



商業銀行剛啓用的數碼樓層ICED Hub秉承「用數碼、簡易用」的理念，匯聚四個前衛的科技團隊(商業數碼及創新、商業數據分析、商業策略執行及業務優化，以及商業科技資訊)，隨着中小企加速其業務數碼化之時，我們可提供相應的創新方案。這個充滿活力的空間令我們可一同孕育度身訂製、具創意及適時的方案，同時亦會積極與外部金融科技機構合作。



客戶可以透過本行之企業應用程式介面(API)，將企業營運系統與本行之主要銀行服務系統直接聯繫，藉此精簡現金流管理。本行之數碼商業理財平台能夠實時更新付款及收款狀況。「活定期存款」亦為客戶提供靈活性，毋須受存款期限所限即可享有優惠存款利率。

本行提升客戶服務渠道，包括商業智能助理BERI、在線通訊以及客戶聯絡中心，為客戶提供切合所需之服務及支援，多方面加強客戶關係。

本行之數碼創新服務於年內獲頒多個業界獎項，包括於《亞洲銀行及財金》雜誌舉辦之 Wholesale Banking Awards 2020 獲頒發「年度最佳應用程式介面項目」，以及《亞洲銀行家》「交易銀行大獎」之「香港最佳支付銀行」及「最佳非接觸式交易大獎 — 『One Collect』收款服務」獎項。本行亦獲《財資》雜誌頒發「最佳支付及收款服務方案」及「最佳財務與流動資金管理 — 香港中小型企業」獎項。



環球銀行及資本市場業務

環球銀行及資本市場業務扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值撥提前之營業收入淨額按年減少2%，為港幣61.46億元。營業溢利及除稅前溢利均與前一年相若，為港幣49.79億元。

環球資本市場業務

環球資本市場業務扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值撥提前之營業收入淨額按年增加2%，為港幣34.14億元。營業溢利及除稅前溢利均上升2%，為港幣28.29億元。

淨利息收入增加2%，為港幣20.46億元。本行之市場財資團隊透過有效之利率風險管理，於維持審慎風險管理標準之同時，亦能保持利息收益率，以及提高收益之回報。

非利息收入增加1%，為港幣13.68億元。本行進一步採取措施，將收入基礎多元化，並提高產品於商業及個人銀行客戶之滲透率。外匯市場波動增加，加上利率環境不斷變化，帶動來自交易及客戶活動之非利息收入增加。



實時查核收款付款情況！

歷年來，恒生與香港的中小企並肩同行，這亦是我們業務穩建發展的基石。在去年，由2019冠狀病毒病疫情所帶來的經濟影響令中小企飽受壓力，恒生積極支持政府推出的一系列紓困措施，協助中小企應對營運上的挑戰。恒生為首間銀行為「中小企融資擔保計劃」特設網上申請平台，讓商業客戶上載申請文件。

致力支援
中小企業





以客為本 數碼理財



恒生商業銀行最新的數碼服務提供遙距開戶、收款及現金管理，令企業營運更有效率。客戶透過恒生的網上理財平台管理業務，有助更快更精準地捕捉市場機遇。

除了證券及結構性產品外，本行負責債券回購、外匯以及期權交易之部門，收入均有強勁增長，抵銷了利率交易收入減少之影響。雖然市場充滿挑戰，但來自銷售之收入表現良好。財富管理及個人銀行客戶之外匯交易投資增加，加上企業客戶增加使用利率對沖產品，大幅抵銷了企業外匯交易減少之影響。

為致力開拓多元化收入來源，於2019年下半年新成立的回購交易部門，成為本行穩定之收入來源。

環球銀行業務

環球銀行業務扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業收入淨額按年下跌5%，為港幣27.32億元，營業溢利及除稅前溢利均下跌2%，為港幣21.50億元。

淨利息收入減少6%，為港幣23.72億元，反映於低息環境下，存款利息收入下跌65%。來自存款之利息收入減少，但部分被來自貸款業務之利息收入增加7%所抵銷，主要由於本行成功採取優化貸款組合之策略，以及去年下半年市場對認購新股貸款之需求增加。

非利息收入增加2%，為港幣3.60億元，主要由於貸款有穩健增長，令來自信貸融通之服務費收入增加。

本行亦擴闊服務費收入之來源，尤其是透過債務資本市場業務拓展團隊以及有效之跨業務合作。

於2019冠狀病毒病疫情期間，本行透過香港金融管理局的「預先批核還息不還本」計劃幫助客戶紓困。

恒生指數

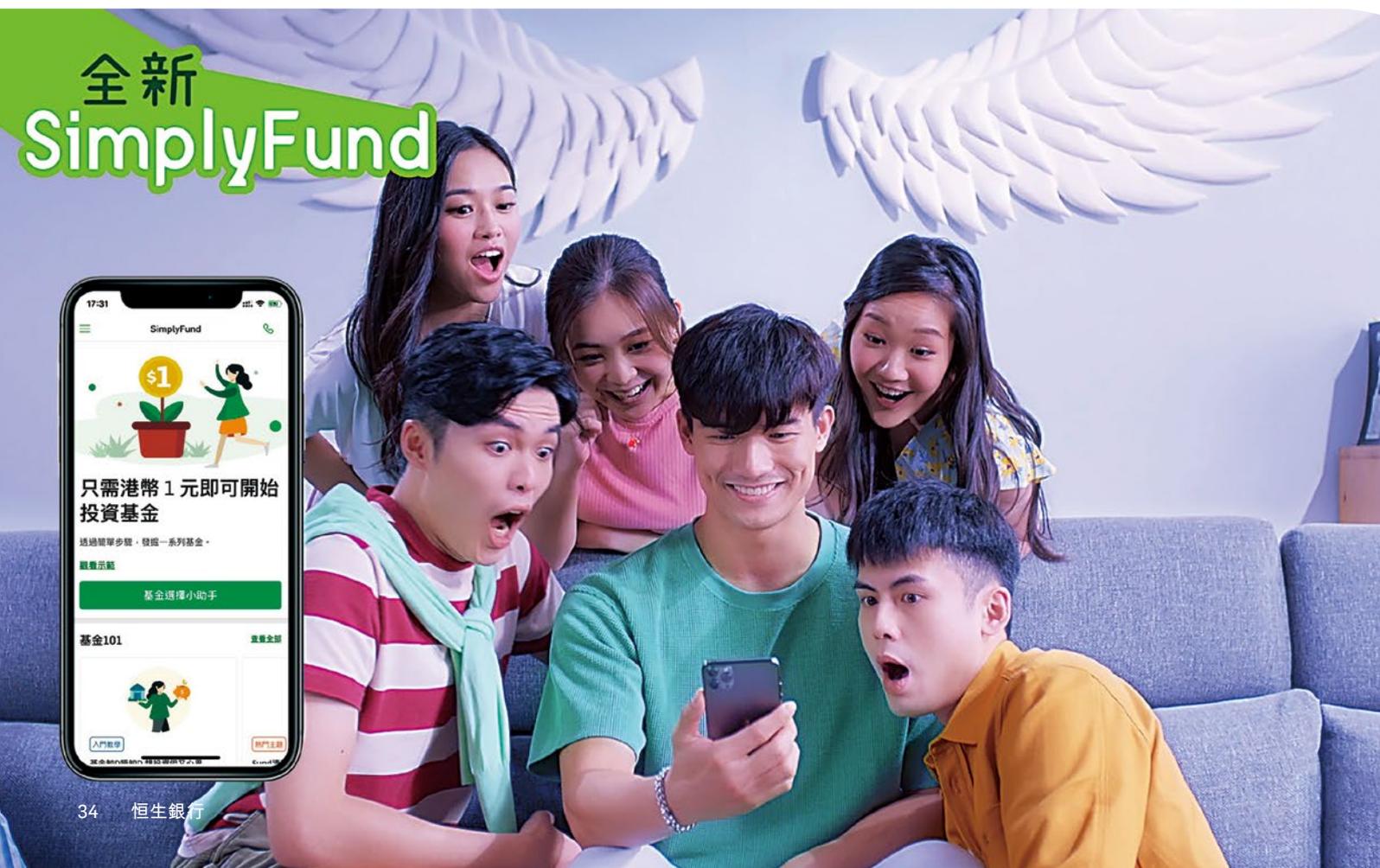
本行之全資附屬公司恒生指數有限公司(恒生指數公司)繼續引領市場追蹤香港及中國內地市場於各方面之表現，並透過編算及推出新指數，支持新市場行業的發展。

憑藉對市場需求一貫的深入了解，恒生指數公司於2020年拓展產品類別並新增21隻指數，以追蹤環境、社會及管治(ESG)投資、科技以及其他「新經濟」行業之表現以及跨境主題。

隨着愈來愈多科技公司選擇到香港上市，恒生科技指數於2020年7月推出，以反映最大30間於香港上市科技企業之表現，並作為多項指數掛鈎產品之參考基準，藉此滿足投資者對科技主題日益增加之興趣。科技行業不斷發展，恒生指數公司期望恒生科技指數可以與恒生指數及恒生中國企業指數看齊，成為第三隻旗艦指數。

由於恒生科技指數廣受本地及海外市場歡迎，多個與恒生科技指數掛鈎的金融產品相繼於市場推出。香港交易及結算所有限公司分別於2020年11月及2021年1月推出與恒生科技指數掛鈎之期貨及期權產品。於2020年底，於香港、台灣、新加坡、南韓及英國等市場有14隻不同基金，包括13隻交易所買賣基金及1隻指數基金，獲恒生指數公司授權使用恒生科技指數作為參考基準。

恒生指數公司繼續緊貼香港及中國內地之市場發展，並不時徵詢持份者意見，對指數成份股挑選及選股範疇作出調整。於2020年首季經徵詢市場意見後，來自大中華地區之不同投票權公司及第二上市公司獲納入恒生指數及恒生中國企業指數之選股範疇。於12月，恒生指數成份股數目增加至52隻，確保能繼續成為香港市場最具代表性的指標。



恒生指數公司一貫致力支持提升企業可持續發展，於9月推出「ESG服務」網頁，以方便投資者分析和制定其ESG投資策略。該服務為投資者提供一系列的ESG資源和資訊，包括涵蓋超過200間恒生ESG指數系列成份股公司之可供檢索資料庫。

於2020年底，全球共88隻與恒生指數系列掛鈎之交易所買賣產品，並於17個不同證券交易所上市。於同年底，各項被動式追蹤恒生指數系列產品所管理之資產總值約為380億美元。

於2020年，恒生指數、恒生中國企業指數及恒生科技指數的期貨及期權合約之交易總數超過1.17億張。

截至2020年底，恒生指數公司共編算超過1,000項指數，包括164項實時指數。

網上財富管理



為完善客戶理財體驗，我們推出新服務渠道，以滿足客戶需要。「恒生投資快」一按即可投資股票，是日理萬機投資者的最佳夥伴。「SimplyFund」及「Savings Planner」為年輕及新手投資者設計理財方案，帶領他們逐步增進財富管理知識，並協助他們管理增長中的財富。

獎譽

香港最佳本地銀行
(連續21年)
《財資》

香港最佳本地銀行
《亞洲貨幣》

香港最穩健銀行
《GLOBAL FINANCE》

最佳流動理財應用程式
《亞洲銀行家》

最佳財務與流動資金管理 — 中小型企業
《財資》

「道瓊斯可持續發展亞太指數」成份股2020
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

外資銀行天璣獎
《證券時報》券商中國

上海銀行業銀團貸款最佳機構獎
上海銀行同業公會

最佳貿易金融外資銀行
《貿易金融》

「金理財」年度創新理財產品卓越獎
《上海證券報》

最具社會責任獎
中國社會福利基金會

先鋒跨境融資銀行
《國際金融報》

最佳公關案例
上海銀行同業公會