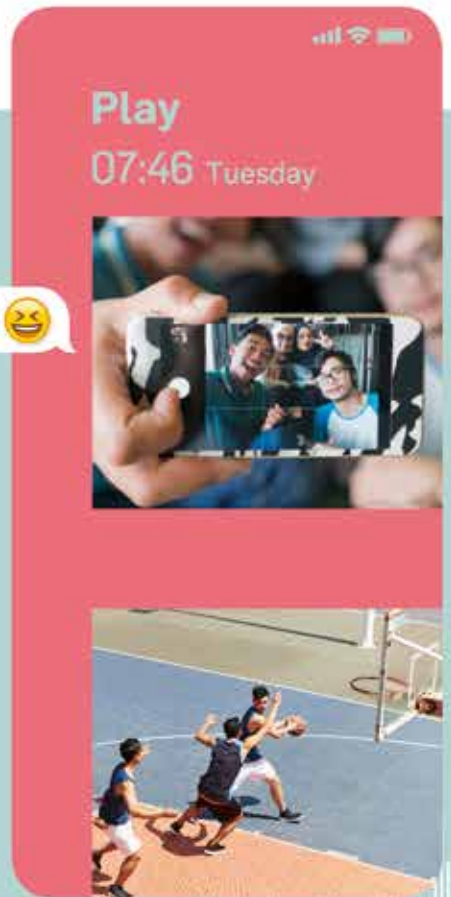


# NEW VOICES



## 嶄新 ADVANCED

配合客戶所需與期望設計創新的數碼銀行服務方案，包括市場首個為零售銀行而設的人工智能助理，進一步加強數碼金融服務定位。



# Train

06:42 Saturday



Mobility



# Explore

14:55 Sunday



Convenience

# Empower

13:35 Friday



# Communicate

21:30 Friday



# Work

08:45 Monday



# Invest

11:18 Monday





New path





New member



## 前瞻 INSIGHTFUL

對客戶深入的了解及以客為先的理念，為恒生可靠品牌的重要競爭優勢，有助我們持續達致增長目標。

New discovery





SMEs



Digitalisation



New opportunities







Seamless services



# 協作 CONCERTED

我們採用更快、更有效率，以及更安全的環球支付科技，加強與中小企業客戶的連繫，助商業銀行業務達致穩健增長，並把握大灣區的未來機遇。

我們與策略夥伴及同業合作推出金融科技項目，讓客戶享受更直接方便的服務。





Communication



## 互動 DYNAMIC

一個着重溝通、身心健康與工作效率的開放管理文化及工作環境，更能凝聚員工，並在瞬息萬變的市場中，推行漸進的經營策略。



Well-being







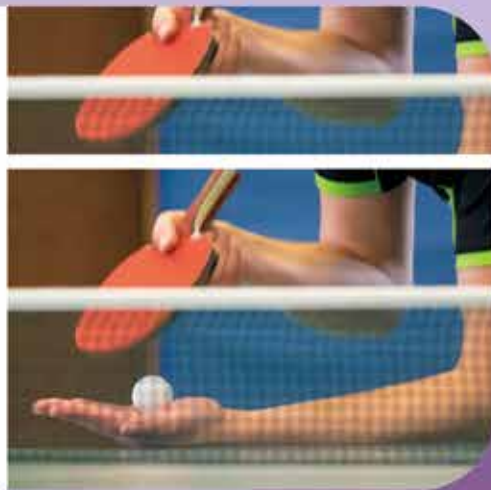
Flexibility





# 回應 RESPONSIVE

在「共享經濟」的時代，我們與時俱進，細心聆聽與用心回應社區內的多元聲音。



Caring



I aim,  
therefore  
I am...



Inspiring



Empowering





## 業務回顧

國際貿易政策持續不明朗，環球金融市場日趨波動，令2018年的經營環境充滿挑戰，尤以下半年為甚。本行投資於建立更靈活回應市場需要的營運架構，藉此提升業務能力以保持均衡增長勢頭。本行為龐大而多元化的客戶群提供快捷簡易的服務，以及切合個人需要的財務方案。本行提升能力以配合客戶之理財及生活模式，藉此加強客戶對本行的忠誠度，以及鞏固本行作為香港本地銀行的領導地位。

本行憑藉核心銀行業務之競爭優勢、良好的客戶關係及深入的行業知識，帶動貸款總額錄得9%之按年增長，為港幣8,771億元，而提供予商業及零售客戶之貸款均有穩健增長。本行積極管理信貸風險及貸款組合，維持良好資產質素。本行善用與客戶之深入連繫及可靠之品牌，藉以吸納新存款業務，令包括已發行之存款證及其他債務證券之客戶存款增加7%，為港幣11,912億元。

### 零售銀行及財富管理業務

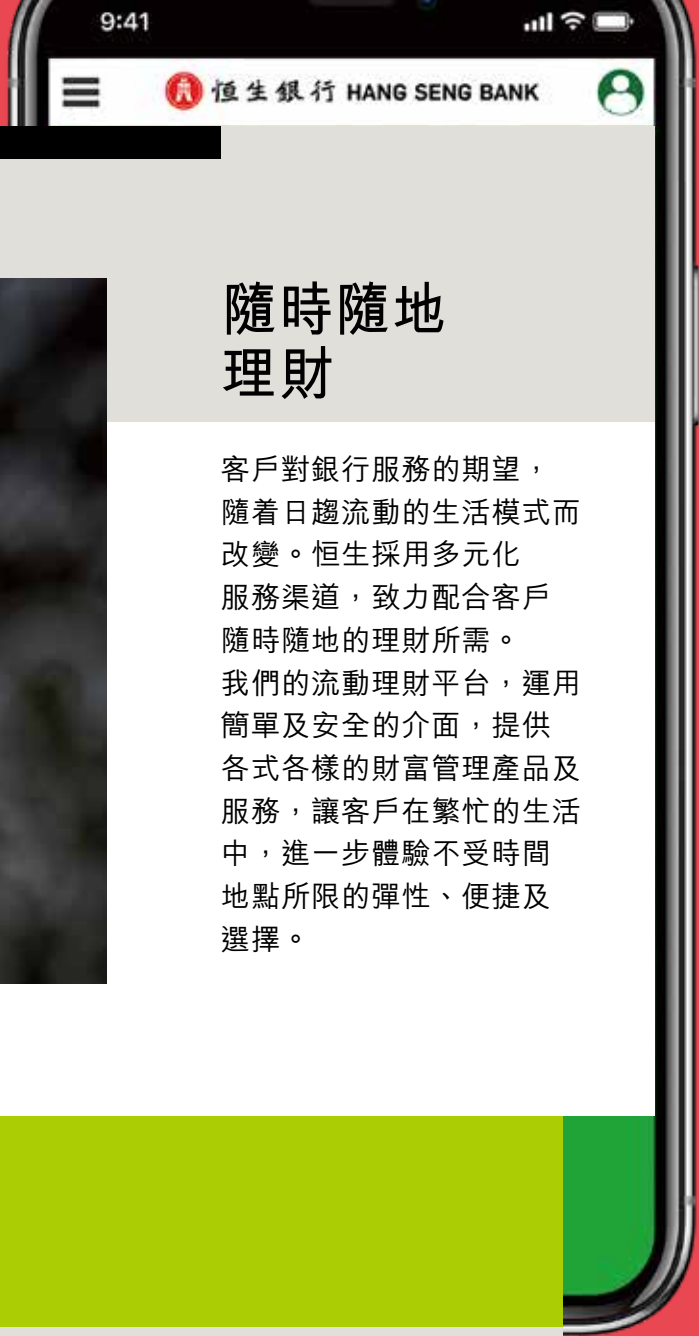
零售銀行及財富管理業務之營業溢利上升16%，為港幣143.53億元。扣除預期信貸損失變動及其他信貸減值提撥前之營業溢利增加15%，為港幣147.24億元，而除稅前溢利則上升18%，為港幣145.57億元。

本行投資於數碼營運基礎，為客戶提供更快捷、簡單及方便的理財服務。本行採取「流動優先」策略，於流動平台同步引入所有新推出的數碼產品及服務，而逾半流動理財服務客戶使用生物認證功能登入其賬戶。流動理財服務的活躍用戶人數按年增加35%。

本行推出「恒生P.P支付平台」，為數碼支付及收款服務增添前所未有的彈性，帶動流動轉賬交易量增加四倍。本行進一步提升市場首個為零售銀行服務而設的人工智能助理，擴展服務範疇至包括個人對個人轉賬，通過互動方式為客戶提供協助。香港個人網上銀行客戶數目按年增加8%。

本行利用機器學習技術提升數據分析能力，優化客戶分層策略，藉此提供更多個人化的財務方案，加深與客戶的關係。

憑藉財富管理的增值服務方案，本行於香港的優越尊尚理財客戶數目按年增長25%。



## 隨時隨地 理財

客戶對銀行服務的期望，隨着日趨流動的生活模式而改變。恒生採用多元化服務渠道，致力配合客戶隨時隨地的理財所需。我們的流動理財平台，運用簡單及安全的介面，提供各式各樣的財富管理產品及服務，讓客戶在繁忙的生活中，進一步體驗不受時間地點所限的彈性、便捷及選擇。



H A R O

## 連繫 明日客戶

成長於數碼時代的年輕人，接觸無窮資訊，重視個人自主及選擇。我們為這群日後將成為企業家、社會領袖，以及客戶的科技世代提供切合所需及實時的銀行服務，配合他們的優次及興趣。







## 構建未來的 金融領域

科技將以客為本的卓越服務推向新高，令服務變得更快、更方便及更個人化。恒生率先引入人工智能助理，與零售客戶互動。我們的生物認證功能，令客戶更簡單安全地使用服務。我們亦推出一站式「恒生P.P支付平台」，為零售客戶帶來更大的彈性，選擇合適的數碼支付及收款方式。

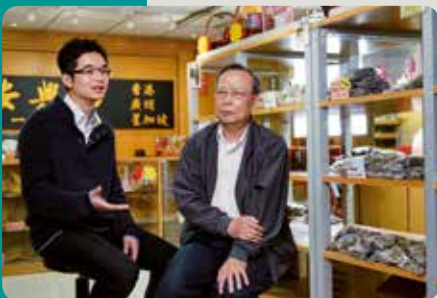


DORI



## 為本地 企業注入 能量

企業家本地的業務譜寫香港成功的故事。恒生全面而流暢的數碼服務，讓中小企緊貼市場脈搏，迅速把握新機遇。我們的微信官方賬號、全日24小時人工智能助理，以及在線通訊，加強了與客戶的聯繫。一站式電子收款服務「恒生One Collect」及強化的數碼平台，為客戶提供現金管理服務，以及協助決策的實時資訊。



B E R I

淨利息收入增加21%，為港幣165.15億元。本行加強與客戶的核心銀行關係，令存款及貸款較2017年底有良好增長。本行成功吸納新存款，增加市場佔有率。

儘管下半年金融市況未如理想，本行仍能善用多元化的投資及保險產品組合，加上龐大而忠誠的客戶基礎，帶動財富管理業務按年增長3%，而非利息收入則為港幣56億元，與2017年大致相若。固定收入產品的銷售額及滲透率均錄得顯著的按年增長。

投資服務收入大致與2017年相若。市場環境更具挑戰，本行之證券買賣成交額及收入仍分別增長1%及3%。不包括證券相關收入的投資服務收入減少5%。

保險收入增加8%。保險業務穩健增長，其中包括新做人壽保險業務之年度保費增加25%，抵銷人壽保險投資組合之回報減少。本行繼續擴展保險產品組合，包括推出新的終身人壽保險產品，並提升全面退休保障方案。

物業市道放緩，本行加強按揭業務銷售能力並把握新業務機遇，帶動香港之按揭貸款結餘較2017年底增長11%。本行於新做按揭業務之市場佔有率繼續位居三甲。

本行加強數據分析以更深入了解不同客戶分層的需要及消費模式，藉此推出更有效的信用卡市場推廣，信用卡消費因此按年增長9%，香港的個人及稅務貸款組合亦上升12%。

## 商業銀行業務

商業銀行業務之營業溢利上升35%，為港幣85.75億元。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33%，為港幣91.77億元，而除稅前溢利則上升35%，為港幣85.75億元。

淨利息收入增加33%，為港幣93.31億元，反映平均客戶貸款及存款均衡增長。本行運用對各行各業的專業知識，銀團貸款因此按年錄得穩健增長。

本行善用數據分析能力，藉此把握新機遇以配合中小企業客戶的需要。貸款增加帶動信貸融通服務費收入上升33%。保險收入及匯款服務費收入分別增長24%及16%。本行多元化的收入來源令非利息收入增加14%，為港幣30.51億元。



## 業務回顧

本行投資於數碼服務，協助客戶更緊貼市場走勢，以及更容易獲取資訊及協助。本行透過人工智能助理及「在線通訊」網上即時對話服務，提供全天候銀行服務支援。客戶可透過手機於本行的微信官方賬號收取即時資訊，並在網上進行初步開戶程序，享受更方便的服務。內地方面，本行於2018年推出流動理財應用程式及全新數碼付款服務「移動支付收款平台」。

本行提升交易銀行服務，協助客戶在瞬息萬變的市況中更有效管理現金流。本行推出「恒生 One Collect」，方便商戶以一部多功能終端機接受多種數碼付款方式。本行與香港金融管理局及業界合作開發貿易融資平台「貿易聯動」，為客戶提供更有效率及安全的交易服務。

本行推出「綠色融資推廣計劃」，提供融資優惠予客戶購置環保設備，以切合客戶的財務需要，並配合其經營理念。該計劃亦反映本行能掌握客戶轉變的喜好及需要，因應未來市場需求提供產品與服務。

本行提升實體網點以優化客戶體驗，擴充位於觀塘之商務理財中心，把握九龍東商業活動增長的機遇。

信貸環境挑戰日增，本行採取積極的信貸風險管理策略，維持良好資產質素，以及提升風險資產的整體回報。

### 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上升12%，為港幣53.20億元。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以及除稅前溢利均增加12%，分別為港幣53.43億元及港幣53.20億元。

#### 環球銀行業務

環球銀行業務之營業溢利上升19%，為港幣21.10億元。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20%，為港幣21.35億元。除稅前溢利上升19%，為港幣21.10億元。

淨利息收入增加20%，為港幣23.18億元，反映優化貸款組合及貸款結餘上升帶動貸款相關收入有所增加。

非利息收入大致保持平穩，部分原因是穩健的貸款增長帶動信貸融通服務費收入有所增加。

憑藉對市場的深入了解及與客戶保持緊密溝通，本行繼續開發切合客戶現在及未來所需的新產品及服務，包括設立新產品團隊以加強債務產品業務。



SPEAK-UP  
HERO



## 發揮 員工潛能

在瞬息萬變的市場，業務成功有賴協作、創意與專業知識。我們推行優化工作間工程，結合科技與空間設計，以員工身心健康為本，推動靈活工作模式，促進互動及提高工作效率。我們設有彈性工作時間，提倡工作與生活平衡。在各項措施的配合下，我們提供了一個鼓勵交流及創新的工作環境，讓員工發揮潛能，令恒生能更靈活地發展業務，提供超越客戶期望的服務。



### 環球資本市場業務

環球資本市場業務之營業溢利增加8%，為港幣32.10億元。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及除稅前溢利均上升8%，分別為港幣32.08億元及港幣32.10億元。

淨利息收入上升12%，為港幣22.48億元。本行之資產負債表管理團隊採取多元化的投資策略，把握提高收益之機會。利率管理團隊積極管理固定收入組合，令利息收入有強勁增長。

### 獎譽

香港最佳本地銀行  
(連續19年)  
《財資》

香港最佳本地貿易融資銀行  
《ASIAN BANKING &  
FINANCE》

2018中國金融創新榜  
—最佳財富管理外資銀行  
《陸家嘴雜誌》

香港最佳本地銀行  
《亞洲貨幣》

最佳綠色融資  
《財資》

最佳貿易金融外資銀行  
《貿易金融》

香港最穩健銀行  
《GLOBAL FINANCE》

「信譽品牌金獎」—銀行(香港)  
《讀者文摘》

有關企業可持續發展的獎譽，請參閱第100頁。

非利息收入增加5%，為港幣15.30億元。與零售、商業及環球銀行團隊緊密合作，交叉銷售環球資本市場之產品，令來自銷售及交易業務之非利息收入上升18%，抵銷了資產負債表管理相關外匯掉期活動產生之較低回報。

2018年上半年香港股市暢旺，帶動股票掛鉤產品收入按年增長8%。客戶對利率產品的需求增加，加上本行審慎管理利率風險，令利率相關收入有良好增長。



## 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)開發更多指數，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鈎產品的基準。

於2018年，共新增8隻與恒生指數系列掛鈎的交易所買賣產品上市，令此類產品於全球的總數增加至74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340億美元。

於2018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1.39億張，較前一年增加47%，主要由恒生指數期貨合約增加82%所帶動。恒生中國企業指數期貨及期權的成交分別錄得30%及24%之增長。為了令期貨產品的價值鏈更完善，年內共推出四隻新股息累計指數期貨產品。

憑藉對目前及未來市場需求的深入了解，恒生指數公司推出涵蓋跨市場或以創新投資主題的新指數，包括恒生港股通新經濟指數、恒生中國新經濟指數、恒生滬深港通大灣區綜合指數，以及恒生港股通大灣區指數。恒生國指波幅指數亦已推出，以反映投資者對於香港上市內地企業的整體表現之投資情緒。

為了令恒生中國企業指數在反映於香港上市內地企業表現時更具代表性，自2018年2月的指數檢討起，該指數成份股範疇已加入紅籌股及民營企業。

恒生指數公司諮詢市場人士後，於5月宣佈諮詢結果，可於恒生綜合指數納入外國公司、合訂證券以及不同投票權架構公司。

截至2018年底，恒生指數公司共編算566隻指數，包括112隻實時指數。2019年將會是恒生指數公司兩隻旗艦指數的重要里程碑。作為香港股票市場指標的恒生指數將踏入推出50周年，而香港市場中國指數的恒生中國企業指數亦將迎來25周年。