



## 我們的客戶

自1933年成立以來，我們一直秉承著以客為本的宗旨，致力提供卓越的客戶服務。我們在言行當中實踐本行的核心價值「我們重視不同意見、我們同心事成、我們敢於承擔及我們做得到」，從而獲得客戶信賴。過去五年，我們於年度銀行服務調查報告中的客戶滿意度近97%為「好/很好/優秀」。

目前，恒生為香港超過一半成人提供服務。我們結合創新與誠信，為客戶提供優質服務。我們亦提供清晰資訊，幫助客戶作出明智的決定。

我們將可持續發展考慮因素融入恒生可持續發展指數系列，以助推動經濟邁向可持續發展。此外，我們還提供其他ESG主題投資產品，例如可持續發展股票基金、低碳債券及結構性產品。我們亦提供綠色貸款及融資計劃以鼓勵客戶實踐環保營運及購置環保設備。

我們提供可持續融資方案，以協助客戶及社區邁向低碳經濟。我們在2021年開始提供可持續發展表現掛鈎貸款。年內，本行之全資附屬公司恒生指數公司推出共八項ESG指數，當中包括「恒指ESG增強指數」及「恒指低碳指數」，豐富可持續投資選擇。

我們致力提升客戶及廣大社群的理財知識，以協助他們實現財務保障及財富管理目標。自2020年起，我們已透過恒生手機應用程式推出「SimplyFund」基金投資平台，以低至港幣1元的最低投資額，為年輕投資新手降低投資門檻。

「投資不只是富裕人士的理財選擇，亦適用於大眾。與其『慳得1蚊得1蚊』，不如一同學習如何投資使『一加一大於二』。」

投資基金主管

李寶婷

# 社會

## 我們的客戶

### 了解客戶所需

我們通過焦點小組、問卷調查、淨推薦值、建議表格和熱線電話積極收集意見，以提升我們的產品及服務質素。我們亦透過對比本地市場基準及監察前線員工服務的神秘顧客計劃，識別我們的優勢及最佳常規。

已推出的優化服務包括：

- 增加存摺簿每頁可顯示的交易數目，減少客戶於櫃台輪候更換新存摺的時間
- 加強櫃位手機取票的提示功能，縮短客戶於分行的輪候時間
- 優化恒生個人流動理財應用程式介面，簡化交易流程及頁面設計，不斷完善現有服務，包括提升轉賬限額
- 在個人流動理財應用程式及個人 e-Banking 推出實時查看及更新「市場推廣意願」功能



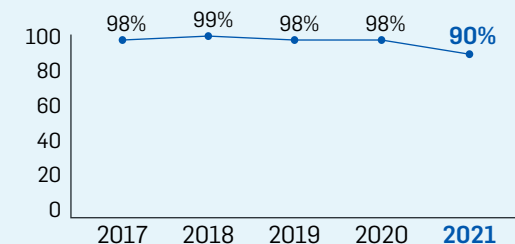
我們緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會，並確保我們提供的產品及服務能滿足客戶需求。我們的數碼平台讓客戶可在網上進行廣泛的交易，並提供資料以助他們決策。

在瞬息萬變的市場，我們提供及時的資訊及適當的投資解決方案。我們的產品專家、交易員及分析師提供綜合金融解決方案，24小時覆蓋全球市場。我們的資訊科技系統使我們能夠向客戶提供最新資料，並協助他們迅速進入主要市場。此外，在2021年外匯及利率不明朗的情況下，我們開發度身訂造的理財產品，協助客戶更好地管理風險。

本行於2021年在獨立市場研究公司Nielsen IQ就全港八間主要銀行的客戶滿意度所發表之年度銀行服務調查報告中繼續表現良好，連續十七年獲評最高評級的銀行服務。此外，根據獨立研究機構InMoment的客戶研究項目結果，我們的戰略淨推薦值(sNPS)在2021年的銀行推薦中排名第一。

我們持續於客戶滿意度方面成為香港最受好評的銀行。過去五年，根據年度銀行服務調查報告所得，全港八間主要銀行之中，本行在客戶滿意度獲得最高評分。本行連續22年榮獲《財資》的「香港最佳本地銀行」獎項；亦取得《亞洲銀行家》的「香港最佳數碼/流動理財服務」獎項及《亞洲貨幣》的「香港最佳中小企銀行」獎項。

客戶滿意度 (%)



受使用渠道轉變影響，本行在2021年的客戶滿意度下降。我們認為，客戶與分行員工互動及由此獲得的服務是提高銀行整體滿意度的其中一個關鍵。年內分行訪客數量有所下降，但我們網上銀行和手機應用程式的銀行服務使用量有所增加。在客戶過渡到數碼理財過程中，由於一些客戶正在適應數碼理財服務，整體銀行滿意度可能會受到影響。

# 社會

## 我們的客戶

我們確保投訴處理程序以一致、獨立及有效的方式處理客戶意見。我們業務單位的獨立客戶關係團隊致力在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決事宜。

若有關事宜須作進一步調查，團隊致力在30天內作出回覆。本行亦會執行一切補救措施去解決問題。我們確保所有客戶投訴都得到公平、一致和及時處理，務求完善我們的服務。

高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工轉達從中汲取的經驗，藉以改善客戶服務質素，鼓勵實踐業內最佳常規。於2021年，我們共收到4,986宗投訴。截至2021年12月31日，其中96%的個案已經解決。

### 透明度、問責及選擇

強制性公積金計劃管理局(積金局)於2021年11月26日發佈了「可持續投資應用於強積金基金的投資及風險管理過程」的原則。強積金受託人須每年匯報自2022年11月或之後完結的財政年度之ESG整合策略。倘於2022年第一季或之前發現與該等原則存在差距，受託人須審

閱及評估現有投資程序並向積金局匯報；作為保薦人之一，恒生於2021年12月已舉行第二次工作小組會議，與受託人及其他持份者商討行動計劃。恒生將進一步釐定用作監控內部管治及相應披露的指標。受託人及保薦人亦著手建立管治框架，以評估恒生投資管理的基金，目標於2022年第一季或之前向積金局作出回覆。

本行根據客戶需求及其對風險的了解和偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們秉持原則，於適當時候以適當方式，為適當的客戶提供適當的產品及服務。我們相信道德及公平的方式有助業務可持續發展。

我們所推出的財務狀況檢查服務幫助客戶更了解其財務需求。在客戶經理的協助下，客戶確定他們的財務目標並評估其財務健康及優勢。

本行繼續支持「公平待客」。我們舉辦多項文化轉型活動，提高行為操守及加強管理金融犯罪風險，讓本行得以適當的方式服務適當的客戶。

所有員工均須完成網上培訓，學習如何公平對待及尊重客戶。我們亦為前線員工提供有關銀行產品、銷售行為以及偵查和制止金融犯罪的培訓。

### 我們遵守外部法規及指引以及內部客戶公平原則。



**公平待客：**我們以誠實的方式與客戶建立關係，以公平的價格提供產品和服務。



**切合需要：**我們用心聆聽，盡力了解客戶的需要以提供最合適的產品和服務。



**充足資訊：**我們與客戶進行清晰、透明、恰當和適時的溝通，給予客戶所需資訊以助他們作出知情的選擇。



**合適建議：**我們必須全面了解客戶的需要，並提供最切合他們處境的建議。



**履行承諾：**我們向客戶就產品或服務表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



**靈活多變：**我們不會就產品或服務設置不合理的障礙，客戶可按需要更改選擇。若客戶希望提出申訴或索償，我們確保有關程序是簡單易明的。

## 社會

### 我們的客戶

我們受《香港銀行營運守則》及母公司《環球原則》規管。我們的外部通訊及廣告材料提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合由香港金管局、香港證券及期貨事務監察委員會、香港銀行公會及保險業監管局所提出的相關要求。

我們的「品牌中心」是一個協助員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識的內部資源網站。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。

我們於2021年內並未發現任何違反市場傳播相關法規及自願性準則的個案。



### 客戶安全

恒生銀行努力保持辦公室、分行及服務網絡環境清潔、舒適、健康及安全，並以暢通易達、符合健康與安全規定為首要考慮。我們在2021年完全遵從《健康及安全條例》的要求，並再次獲得ISO 45001:2018職業健康安全管理体系的認證。

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的要環，在疫情大流行期間更是尤其重要。為確保本行分行及辦公室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，我們定期清洗空氣過濾設備，量度相關表現以監察及改善室內空氣質素。

為盡量減少分行或辦公室裝修對客戶的影響，承辦商必須遵守我們的可持續發展政策，並提交安全管理計劃以供我們評估。我們透過落實預防措施，如於地板上進行防滑處理及提供清晰標示牌，盡力減低對員工和客戶的安全風險。



### 在2019冠狀病毒病疫情期間保持工作場所安全

為保障每位持份者的健康及安全，我們要求所有人於辦公大樓及分行均須佩戴外科口罩。為此，我們為業務運作維持充足的衛生用品存貨：

- 口罩
- 消毒濕紙巾
- 樽裝消毒洗手液
- 消毒潔手液機
- 一次性手套
- 護目鏡
- 拉鏈密封袋
- 溫度計

# 社會

## 我們的客戶

### 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，制定私隱政策原則，並在分行為需要討論敏感或機密事宜的客戶提供合適空間。

我們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、其存取及更正資料的權利。他們可隨時瀏覽本行網頁，查閱[《致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知》](#)、《重要聲明及互聯網私隱政策聲明》及 Cookies 政策。

我們已制定資料私隱原則以管理資料私隱風險。我們已實施控制措施，並為管理相關風險制定實際方法。

該等原則旨在：



制定良好的資料  
私隱常規



訂明責任及遵守資料  
私隱法律及法規及



概述本行處理可識別  
資料之承諾

我們自 2021 年起優化三項控制措施，為客戶提供透明度及選擇，並遵守資料私隱法律及法規：

1. **個人權利** — 當個人或其代表就本行持有的資料行使權利時，確保本行能夠及時、合規地作出回應
2. **私隱通告** — 確保我們清晰及透明地向個人提供有關公平及合法處理可識別資料的聲明
3. **同意及選擇** — 確保處理可識別資料時要取得所需同意，並持續獲取、追蹤及管理

為加強員工對數碼時代下資料私隱重要性的了解，我們在 2021 年舉辦了兩場網上研討會。我們邀請了個人資料私隱專員與我們的首席法律顧問及首席信息官就資料私隱的重要性進行了專題討論。此外，我們亦邀請律師事務所的律師擔任講者，與參與研討會的本行人員討論中華人民共和國《個人信息保護法》的治外法權及潛在影響。

所有員工都必須根據《重大事故上報手冊》，適時識別並向熱線報告資料洩露情況。相關專責人員會調查事件，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。為作出持續改善，專責人員亦會就如何控制及回應事件提供建議，並制訂進一步處理方案以避免事件再次發生。

# 社會

## 我們的客戶

### 善用科技提升服務

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。隨著客戶愈來愈依賴流動設備，我們亦推出多項金融科技服務，為客戶提供更多數碼銀行方案。

### 業務數碼化

為縮短客戶在分行的等候時間，自2021年起，手機取票(櫃位服務)的應用已擴展至農曆新年兌換新鈔服務，而網上預約服務的應用亦已擴展至強積金服務及保險諮詢服務。我們完善手機取票服務，透過合併優進理財及一般銀行服務的輪候隊列，縮短客戶於分行的輪候時間。該等服務大大改善客戶體驗，同時有助減少排隊人數及保持社交距離，以更有效應對2019冠狀病毒病疫情。

為進一步將中小企貸款流程數碼化，我們在處理恒生中小企「極速貸款」之貸款文件的過程中採用電子身份驗證及電子簽署功能，令客戶可迅速取得貸款，有助其節省時間以專注於自身業務。

更多為企業客戶而設的升級服務包括：



為中小企申請貸款提供採用電子身份驗證及電子簽署功能的網上平台



為架構簡單的初創公司提供智能賬戶



流動應用程式附有付款追蹤功能以實時查看端對端付款交易狀態



推出數碼化商業理財服務修訂電子表格，允許客戶在網上提出修訂要求



為私人銀行及財富管理客戶於數碼化商業理財提供電子交易單據



為客戶提供與智能助理 BERI 對話的新渠道，推出 BERI@WhatsApp



以推送通知功能代替短訊向客戶推廣營銷訊息，從而節省成本



以流動保安編碼取代實體保安編碼器

# 社會

## 我們的客戶

### 提升網上銀行體驗

我們進一步完善手機開戶服務，讓持有獨立存款賬戶的現有客戶可隨時隨地透過其流動設備開立賬戶。

我們持續完善 hangseng.com，加強支援流動設備，讓客戶可隨時隨地透過流動設備獲取有關銀行產品/服務之信息以改善客戶體驗，及減少使用或免除不必要的實體素材(如產品小冊子)。

我們為客戶提供一站式服務，協助客戶查詢及管理信用卡活動，例如信用卡還款、電子賬單、信用卡申請、優惠、報失信用卡及重新設定信用卡密碼等，有助推動數碼互動及營銷轉化。為方便客戶，我們在2021年已於所有數碼平台上提供實時信用卡還款及交易後之紀錄。

我們透過推行無障礙服務提升客戶數碼體驗，支持殘疾人士融入社會。視障客戶可瀏覽 hangseng.com 及流動應用程式之產品頁面，以獲取相關銀行產品及服務資訊。

我們為客戶提供靈活的服務。客戶可透過 hangseng.com 網上預約辦理保險及強積金服務，或通過視像會面「Zoom」形式辦理保險申請服務，以節省時間。

我們在2021年對DigiLife網上平台進行一系列改進以豐富其功能，藉此鼓勵更多客戶於恒生渠道管理保險組合，並進一步提高忠實客戶對產品的興趣。新功能包括查閱保險組合的保障概要及保單詳情、文件中心以及保單受益人之變動。



我們於2021年繼續與第三方服務供應商合作探索及開發的新應用編程接口(API)，以改善客戶的網上銀行服務體驗，例如「恒生網上付款」。此外，恒生與領先按揭機構推出流動轉介服務之應用編程接口，以減省客戶填寫紙張版的按揭轉介表格及員工處理轉介個案之時間。

我們於2021年將智能助理HARO的應用與實時聊天功能結合，讓HARO能夠識別客戶的查詢，並在需要真人協助時提供渠道讓客戶與客戶服務中心人員進行即時對話。我們亦在HARO服務中推出互動淨推薦值(iNPS)問卷調查，讓客戶透過電子而非傳統紙張的形式分享及反饋使用HARO網上銀行的體驗。

我們已進一步把商業e-Banking智能助理BERI的應用擴展至WhatsApp，使客戶得以透過WhatsApp與BERI對話而查詢有關銀行服務資料，包括分行位置及外幣匯率等。

# 社會

## 我們的客戶

我們在2021年持續提升數碼服務及體驗並成功吸引更多數碼用戶。截至2021年12月，我們擁有大約240萬名個人e-Banking客戶。



流動應用程式  
使用量增加  
↑26%



活躍手機用戶增長  
↑13%

通過開放銀行應用編程接口及我們所定制API解決方案，我們將繼續開發第三階段的開放銀行應用編程接口，以支持第三方服務供應商查閱賬戶結餘及交易紀錄。此外，我們將繼續探索與第三方服務供應商合作的機會，為客戶帶來更創新和更全面的服務體驗。

## 普及金融

我們改善了網站頁面及個人e-Banking平台，以提升用戶體驗及日常交易的效率。我們推出電子身份驗證及電子簽署功能供客戶透過銀行流動應用程式進行身份驗證並簽署申請，令客戶能順暢地使用我們的網上銀行服務。

我們持續改善服務及設施，致力符合甚至超越法規的標準。

截至2021年底，本行共有73間地面分行、11間專人服務中心、兩間流動分行以及194間自助理財服務點。本行於全港共有569部自動櫃員機提供24小時服務，而共有109部外匯自動櫃員機分佈在49個地點，可供客戶提取多類外幣。

我們致力在社區推進普及金融發展。我們在公共屋邨設置兩間分行、兩間流動分行及31部自動櫃員機，並在本地大學設有五間分行及18部自動櫃員機。

本行設立新分行及自助理財中心時採用無障礙方針。我們共有22間分行設有社區關懷櫃位，為長者、傷健人士與其他有需要的客戶提供優先服務。視障人士可帶同導盲犬進入分行的大堂。我們亦與香港導盲犬服務中心合作，提供部分分行作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2021年增至280部。客戶將耳機接駁至自動櫃員機啟動語音導航服務，便可提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳及更改密碼。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。



我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供一系列的一般銀行服務，例如現金提取和存款。它們亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台，放大鏡，以及為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統。這些流動分行旨在方便居住在偏遠地區的人士(包括長者)獲取銀行服務，免卻他們長途跋涉到訪分行。



## 社會

### 我們的客戶

#### 便捷的金融解決方案

恒生於2021年成為香港首間提供美股掛鈎投資認購服務的銀行，讓客戶於部署投資策略及揀選投資組合時能夠更靈活地於本地及全球市場分散投資風險。

為便利智障人士，我們於2021年11月底已完善網上銀行及流動理財服務，以向該類客戶提供如賬戶概覽及電子月結單等的基本的網上銀行服務。這提供了一個方便的渠道，讓智障人士客戶隨時隨地查閱其銀行賬戶。

#### 可負擔保險

我們的網上銷售渠道提供多款嶄新的保險產品。我們在2021年推出人壽保險計劃「易回贈101意外及新冠肺炎保障計劃(兩年)」。該計劃下的短期保單為期兩年，提供包含人壽、意外、2019冠狀病毒病及疫苗副作用保障。此外，不論客戶於保障期內有否提出任何索償，如果保單期滿時保單仍然生效，客戶將會獲得已繳總保費的101%之保費回贈。

我們的「易回贈101人壽保險計劃」提供靈活保費選擇（每月保費低至港幣388元），幫助年輕人、學生及低收入人士獲得保障。

我們於2021年3月推出「恒生Olive」全新健康應用程式及微信小程序，夥拍專業醫療團隊——香港中文大學醫院及卓健醫療服務有限公司，矢志成為客戶的健康新拍檔。

「恒生Olive」旨在透過以下方式為客戶提供全面的身心健康服務：

- 由我們的健康夥伴提供健康資訊及獎賞、健康監測服務及遙距視像醫療諮詢
- 於簡單易用的數碼平台上提供一站式健康方案

我們在2021年10月與Yuu成為保險夥伴，讓客戶簡單容易地購買恒生保險的全面人壽保險方案及享有多重優惠和獎賞，在不同的人生階段也輕鬆和方便地為自己、家人和摯愛增添保障。同時，亦為客戶提供了更廣泛的途徑去了解我們不同的保險方案，協助他們作出合適的選擇。



#### 增進理財知識

我們致力培養年輕人的儲蓄習慣，並協助他們為未來進行理財規劃。我們的流動應用程式內之Savings Planner記賬工具，讓用戶輕鬆檢閱每月支出，同時資料絕對安全，不會泄露予第三方。截至2021年12月31日，超過27,000名客戶已註冊使用Savings Planner。

為鼓勵客戶關注ESG事宜，我們實施ESG相關產品的推廣活動，包括：

- 在恒生商業銀行官方YouTube頻道分享客戶成功申請綠色貸款的短片，鼓勵觀眾關注ESG事宜
- 設立有關綠色融資推廣計劃的[專屬網頁](#)及電子產品資料概覽以便為客戶提供資訊

## 我們的客戶

### 應對2019冠狀病毒病的挑戰

受2019冠狀病毒病影響，很多客戶面臨嚴峻的財務狀況，為此，本行提供產品及服務幫助他們渡過難關。

### 個人貸款

我們為受疫情影響的失業人士專設「百分百擔保個人特惠貸款計劃」。

- 劃一實際年利率為1%
- 豁免全期手續費
- 全數利息退還
- 貸款額高達港幣80,000元或在職其間平均月薪6倍（以較低者為準）
- 還款期為72個月，更可選擇提取貸款後首12個月還息不還本

### 商業貸款

- 為支持中小企客戶的經濟復甦，我們在過去一年繼續支持香港按證保險有限公司推出的「中小企融資擔保計劃」下之「百分百擔保特惠貸款」。同時，我們亦支持「中小企融資擔保計劃」下之八成及九成信貸擔保產品的利息補貼計劃，每月向合資格借款人發放補貼，以減輕其利息負擔。自2020年以來，我們亦參與香港金融管理局建議的企業客戶「預先批核還息不還本」計劃，為受2019冠狀病毒病疫情影響的合資格企業客戶，延長有關非貿易及貿易貸款的還款期。
- 我們在2021年推出創新科技信貸基金，基金規模高達2億美元，為香港及大灣區的創新及科技公司提供融資。我們亦繼續優先批核創科貸款，以支持創新科技初創企業的業務營運。

### 社區

在社區層面，我們繼續與本地非牟利機構合作，包括明愛家庭危機支援中心及東華三院健康預算家庭債務輔導中心等，為面對財政困難的個人客戶提供債務重組服務。