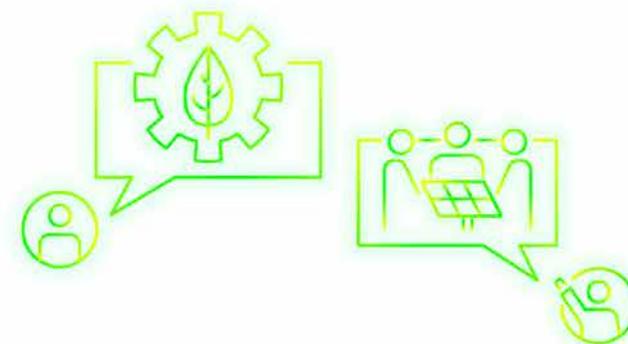


# 社會



## 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，並在言行當中實踐本行的核心價值，從而獲得客戶信賴及支持。我們的核心價值包括：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。

目前，恒生為超過350萬名香港客戶提供服務。我們結合創新與誠信，為客戶提供優質服務。

**350萬**

恒生為超過350萬名香港客戶提供服務

## ■ 我們的客戶

### 了解客戶所需

#### 客戶滿意度及評價

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。

於2022年推出的優化措施包括在我們分行的平板電腦增設更多功能，有助縮短客戶輸入和處理表格所需的時間。

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作出決策。

2022年，本行在一間獨立市場研究公司就全港八家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。過去五年，我們的平均客戶滿意度為95%，在年度銀行業監測研究中獲得良好 / 非常好 / 優秀的評級。



#### 本行亦榮獲以下獎項：

##### 亞洲資產管理

- ▶ 「Best of the Best Awards 2022」之「香港最佳 ESG 指數供應商」
- ▶ 「Best of the Best Awards 2022」之「香港最創新指數」

##### 亞洲銀行家

- ▶ 「香港最佳支付銀行」2022（連續6年）
- ▶ Best API initiative, Frictionless Transaction Awards 2022

##### 環球金融

- ▶ 「香港可持續金融服務獎」2022

### 客戶意見收集機制及投訴處理程序

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，並盡早解決相關事宜。

若有關事宜須作進一步調查，團隊致力在30天內作出回覆。所有須採取補救措施的問題將呈交至本行予以解決。所有客戶的投訴將得到公平、一致和及時的處理，務求完善我們的服務。

本行的高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工及相關業務單位轉達相關意見，藉以改善客戶服務質素，並鼓勵實踐業內最佳常規。於2022年，我們的客戶關係團隊收到5,547宗投訴。截至2022年12月31日，其中93%的個案已經解決。



過去五年，我們的平均客戶滿意度為

**95%**

## ■ 我們的客戶

### 透明度、問責及選擇

#### 客戶公平原則

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。我們致力秉持原則，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支持業務可持續性。

我們提供財務狀況檢查服務，以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。

我們公平對待同事和客戶，以體現本行開展業務的價值觀。為此，所有員工於2022年均被分派關於本行價值觀及所期望行為的強制性培訓。

我們名為「發展客戶關係 (Developing Customer Relationships)」的學習課程旨在使我們的前線員工擁有合適的技能和思維方式，在整個服務過程中能夠以客為尊。該課程教授「參與、發現、推薦或檢討、

#### 以客為專的銷售模式



參與



發現



推薦或檢討



行動和  
服務

行動和服務」的銷售模式，以確保我們公平待客。於2022年，我們培訓了200多名前線員工。

本行致力為我們的客戶正確處事。我們在文化聲明中為員工制訂的文化及行為標準足可印證這一點，而該聲明每年由董事會和風險委員會檢討及批准。具體而言，本行的職員行為守則確保我們為客戶提供公平服務，並且不會破壞金融市場的有序和透明運作。該守則包含一系列關鍵範疇和必要目標，以確保我們兌現我們的承諾。

我們受《香港銀行營運守則》，以及滙豐《環球原則》及《職能指導手冊》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，同時符合香港金管局、證券及期貨事務監察委員會及香港銀行公會的相關要求。

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，以確保我們避免違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

我們於2022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。

## ■ 我們的客戶

### 客戶安全

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，在疫情期間尤其重要。

為確保本行辦公室的室內空氣質素達至香港政府環保  
署頒布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，量度相關空氣質素水平，以監察  
及改善室內空氣質素。

我們維持充足的口罩供應，並隨時可就我們的業務活  
動訂購額外的衛生用品。

### 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，制訂私隱政策原則，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、以及其存取和更  
正資料的權利。他們可隨時瀏覽本行[網站](#)，查閱恒  
生的私隱政策、[《致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知》](#)及 Cookies 政策。

我們已制訂私隱政策原則以管理資料私隱風險。

私隱政策原則旨在：



訂立良好的資料私隱慣例



展示我們遵守私隱法律及法規，  
並對守法負責



說明本行處理可識別資料的承諾

2022年，我們舉辦了有關《中華人民共和國個人信息  
保護法》的培訓課程，涵蓋涉及跨境資料轉移的措施  
之最新發展，有助提高我們員工對資料私隱政策的了  
解。

我們自2021年起優化以下三項控制措施，為客戶提供透明度及選擇，並遵守資料私隱法律及法規：

1. 個人私隱權利	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. 私隱通知	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	獲取、更新及處理可識別資料所需之同意。

所有員工都必須根據《重大事故上報手冊》，在得知重  
大事故後，立即向相關業務風險及控制管理部門或我  
們的控制總監辦公室團隊報告事故詳情。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，並制訂補救措施及總結所汲取的  
經驗。

#### 2022年的同意授權率

截至2022年底，財富管理及個人銀行業務現有  
客戶選擇同意授權使用數據於第二用途（如營銷  
（非個人銀行客戶））的授權率為**59.6%**。

截至2022年12月30日，本行商業銀行客戶的同  
意授權率為**90.4%**。

## 我們的客戶

### 服務動態

我們為客戶及社區提供可持續融資方案。2022年，我們推出「綠色存款」計劃，並安排了一項綠色貿易融資。



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。我們將繼續推動變革，透過實施新的數碼解決方案，在增強產品能力以支持客戶方面取得良好進展。

我們為因疫情而失業的人士提供「百分百擔保個人特惠貸款計劃」。貸款實際年利率為1%，全數豁免手續費及全數利息退還。貸款額高達港幣100,000元或在職期間平均月薪9倍（以較低者為準）。還款期為120個月，並可於提取貸款後首18個月還息不還貸款本金。



### 個案研究

#### 恒生中國的客戶經驗

恒生中國的其中一名客戶主要從事為環保項目（如沼氣生產、垃圾焚燒發電及污水處理服務等）提供融資租賃的業務。該客戶獲批租賃保理融資，成功為其環保項目籌得資金。

經過周詳商討並清楚了解上述客戶的需求後，我們決定採取本地租賃的方式為該客戶提供相關服務。為滿足該客戶日益增長的資金需求，我們亦

於今年迅速地為其處理了一筆增量融資交易。整個提款過程順利，令客戶感到滿意。交易不但得到客戶的正面迴響，更為其籌得擴展污水處理業務的所需資金。

由於綠色存款的理念與其業務性質不謀而合，上述客戶亦參與了恒生中國的綠色存款計劃，為實現可持續環境及社會發展作出貢獻。



## ■ 我們的客戶

### 業務數碼化

	<b>1 電子簽署平台</b>	我們推出了電子簽署平台，讓購買本行產品及使用本行服務的客戶以電子方式提供簽名，無需再為使用特定服務而親臨分行簽署。
	<b>2 匯報親人離世及遞交文件的服務</b>	我們在 hangseng.com 上引入並提供匯報親人離世及遞交文件的服務，以減少親臨分行的次數，改善客戶體驗。
	<b>3 支援流動裝置</b>	我們持續完善 hangseng.com，務求加強支援流動裝置的功能。透過流動裝置，客戶可隨時隨地獲取可供流動裝置瀏覽的銀行產品 / 服務資訊。此舉有效改善客戶體驗，並減少依賴實體資訊（如產品小冊子等）。
	<b>4 新鈔兌換網上預約服務</b>	我們透過流動應用程式和 e-banking 推出了新鈔兌換網上預約服務，讓客戶以靈活的方式提前預約。
	<b>5 網上預約功能</b>	我們的保險服務新增網上預約功能，讓優卓理財及優越理財客戶透過 hangseng.com 網上預約服務，靈活方便。
	<b>6 手機取票服務</b>	手機取票服務新增優卓理財排隊功能，優卓理財客戶可在前往分行前透過本行的流動應用程式事先取票，以節省輪候分行櫃位服務的時間。
	<b>7 手機開戶服務</b>	我們進一步完善手機開戶服務，以縮短客戶的開戶時間。另外，服務範圍亦已拓展至綜合戶口持有人等，讓更多客戶能透過流動應用程式隨時隨地辦理開戶或戶口升級。
	<b>8 實時推送通知功能</b>	為進一步提升客戶在數碼渠道上的信用卡還款體驗，我們在顯示信用卡資料的頁面頂部加入提示訊息，提醒客戶可在還款後於交易紀錄中查閱還款紀錄。我們亦於2022年9月啟用實時推送通知功能，在客戶完成還款後向其發出通知訊息。訊息內容涵蓋客戶所賺取的 Cash Dollars / yuu 積分、獎賞換領進度及 Cash Dollars 有效期的延長，從信用卡服務和獎賞管理兩方面推動客戶與本行流動應用程式的互動。

## ■ 我們的客戶

2022年5月底，我們重新設計卡上的貼紙並新增了**二維碼**，方便我們的客戶連結到本行網頁進行網上新卡確認，從而有效提升客戶體驗及推動數碼普及化。轉換新的貼紙設計後，使用數碼渠道確認新卡的平均客戶數量激增230%。

我們推出了**開放銀行第三階段的第三方賬戶結餘共享功能**，並繼續拓展第四階段的「轉數快」App-to-App（應用程式至應用程式）支付服務，以覆蓋更多商戶的應用程式。我們於2022年持續探索和開發新的應用程式介面（API）。

除此之外，我們透過與不同的合作夥伴合作，將我們的**API的應用擴展到網上付款和保險申請**（例如 yuu 和 price.com），進一步落實提升客戶網上銀行體驗的承諾。

我們於2022年8月推出**HARO WhatsApp**支援的「綠色收條」服務。客戶在親自辦理櫃位交易後，可以選擇透過恒生的 HARO WhatsApp 智能助理即時收取交易電子通知書。這項環保服務不但有助客戶以更方便的方式收存、管理並轉發交易紀錄，更有助本行減少分行及商務理財中心的紙張消耗。

**網上預約服務**已擴展至2022年農曆新年的新鈔兌換以縮短客戶在分行的等候時間。該項服務大大改善客戶體驗，同時可減少排隊人數及確保能保持社交距離，有助我們應對疫情的影響。

於2022年，我們在線通訊的**即時對話服務**將拓展至商業理財流動應用程式。現在，我們的客戶可以透過商業理財流動應用程式聯絡我們的客戶服務代表即時對話，並在收到答覆時獲得推送通知。

透過開放銀行API及我們所定制的API解決方案，我們已開發並於2022年6月推出**開放銀行第三階段API**，其可支援第三方服務供應商查閱賬戶狀況、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（例如企業資源規劃系統等），為客戶帶來創新和全面的服務，以期提升客戶體驗。

我們在2022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2022年12月，我們的個人 e-banking 客戶接近240萬名。

於2022年，我們支持香港政府的綠色債券計劃，並透過各種客戶通訊及優惠，鼓勵有興趣人士在網上申請認購。就通過數碼渠道提交的申請比例而言，經數碼渠道申請的綠色債券的比例高達71%，比2021年推出的通脹掛鈎債券多1%。相關要約文件可隨時在網上以電子格式存取，有助減少紙張用量。

我們在網上提供多元化的ESG主題產品，包括投資基金、債券／存款證和股票掛鈎投資，以推動ESG投資的發展。



~240萬

我們的個人 e-banking 客戶接近240萬名



↑11%

流動應用程式使用按年增長



↑12%

活躍手機用戶按年增長

## ■ 我們的客戶

### 金融科技服務

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理財、支付及投資服務。隨着流動設備的使用愈發普及，我們亦推出多項金融科技服務（例如手機入票服務及支付予非指定收款人），為客戶提供更多數碼化理財方案。

此外，客戶現在可以利用「一鍵式」功能在我們的網上銀行平台上辦理綠色存款或其他定期存款產品，有助我們實現無紙化和低碳轉型（辦理時間更短，且毋須親自到訪分行）。

鑑於香港人口老化，我們與非牟利機構合作，培訓前線員工，協助他們更了解長者的理財需要和挑戰。例如我們安排員工參與「長青共學跨代理理財教育計劃」下的培訓課程，與長者互動，掌握與長者溝通的實用技巧。

2022年，恒生推出債券產品網上交易平台，使我們的客戶能夠透過數碼理財服務了解不同的ESG相關產品。

### 增進理財知識

我們努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。於2022年，我們為優卓理財客戶舉辦了一系列的投資講座和網絡研討會。

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 記賬工具可讓用戶輕鬆檢閱日常支出，同時資料絕對安全，不會泄露予第三方。截至2022年12月底，超過30,800名客戶已註冊使用 Savings Planner。

### 與2019冠狀病毒病疫情相關的措施及活動

我們的行動	結果
我們是香港 <b>首家</b> 就「中小企融資擔保計劃」的貸款文件 <b>提供電子身份驗證及電子簽署服務的銀行</b>	中小企客戶申請貸款上限港幣800萬元的「九成信貸擔保產品」，可在網上提交申請以在三分鐘內即時獲得批核結果及簽署貸款文件，盡享端對端數碼貸款體驗。此外，恒生中小企「極速貸款」自2021年起亦提供同樣便利十足的端對端數碼化體驗。
為進一步實現 <b>企業借貸流程數碼化</b> ，我們於商業 e-banking 及恒生 HSBCnet 推出數碼貸款提取指示服務	讓合資格客戶可在網上提交貸款提取指示及上傳證明文件，有助減少紙張使用量，同時加快貸款提取流程。
本行 <b>持續支持中小企客戶</b> ，幫助他們走上經濟復甦之路	我們於2022年繼續參與香港金管局推出的「預先批核還息不還本」計劃，為受疫情影響的合資格企業客戶的非貿易及貿易貸款提供還款假期。此外，我們繼續就「中小企融資擔保計劃」下的「百分百擔保特惠貸款」。該貸款項目於2020年由香港按揭保險有限公司推行。



### 個案研究

#### 與非牟利機構合作

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理財家庭輔導中心等，為經中心轉介、面對財政困難的人士提供貸款計劃。

## ■ 我們的客戶

### 為社會大眾提供便捷服務

我們加強了數碼商業理財服務，為客戶提供更多數碼化解決方案，同時推出手機入票服務，方便我們的客戶利用手機應用程式存入支票。

我們繼續優先批核創科貸款，以支持資訊科技初創企業的業務營運。

截至2022年底，恒生分行及服務點：

<b>68</b> 間 地面分行	<b>11</b> 間 專人服務中心	<b>2</b> 間 流動分行
<b>184</b> 間 自助理財 服務點	<b>553</b> 部 自動櫃員機	<b>106</b> 部 外匯 自動櫃員機

於2022年12月底，恒生創科貸款為30家創新科技公司的業務營運提供支援。

截至2022年底，本行共有68間地面分行、11間專人服務中心、兩間流動分行以及184間自助理財服務點。本行於全港共有553部自動櫃員機提供24小時服務，而共有106部外幣自動櫃員機分布在48個地點，可供客戶提取多種外幣。

我們致力在社區推行普及金融發展。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5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。

同時，我們為視障人士提供語音導航自動櫃員機，於2022年共設有269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固定分行。



## ■ 我們的客戶

專為企業客戶提供的其他升級服務包括：

7yrs

七年期的電子結單及經優化的付款追蹤功能，並支援更多貨幣種類。

BERI

客戶可在 WhatsApp 與我們的商務虛擬助理 BERI 對話，以查詢銀行服務及其他資料。



💰

所有有興趣將多餘資金投資於對環境有益的項目和計劃之企業客戶，均可參與我們的「綠色存款」計劃。目前登記參與的客戶包括社會企業、學校、教會及醫院。

### 可負擔保險

恒生保險有限公司關心客戶的健康，尤其是2019冠狀病毒病疫情流行期間。我們與香港的醫療保健服務提供商合作，透過專為客戶而設的健康互動平台「恒生 Olive」，為他們提供一系列健康和保健方面的支援，包括免費的虛擬健康諮詢、疫情及精神健康相關的健康小貼士和短片，以及在 Olive 網上商店提供客戶專享健康服務及禮遇，以滿足客戶不斷變化的健康需求。

另外，我們於2022年推出「『極醫時』全保費回贈環球住院現金計劃（三年）」，每月保費低至港幣487元，旨在為更廣泛的客戶提供健康保障，而我們目前提供的癌症定期和純定期保險，每月保費分別低至港幣9元及30元。

