

# 客戶共融與復元力

## 建立客戶共融與復元力

### 業務數碼化

#### 1. 加強數碼化服務以滿足更多元化的客戶需求

本行持續就流動及網上分銷渠道推陳出新，於2023年採取多項舉措，以服務不同需要或背景的客户，為其帶來更便捷易用的網上銀行服務。該等舉措包括：

##### 恒生「個人流動理財服務」應用程式貼心簡易版

恒生「個人流動理財服務」應用程式推出貼心簡易版，提供更一目了然的易用介面，方便處理切合日常所需的基本銀行服務，讓較少接觸數碼科技的客戶透過電子平台滿足簡單理財需要。簡易版提供貼心的服務和功能，反映本行致力服務更廣泛的客群需要，同時加強客戶保障，並積極協助監管機構及執法部門打擊騙案。

##### 拓展手機開戶服務

本行已拓展手機開戶服務的適用範圍，容許持有恒生信用卡的人士及其他客戶透過流動應用程式開戶或辦理升級，讓更多客戶受惠。中國內地居民亦可親臨香港分行，使用本行流動應用程式開立新戶口，以簡化開戶程序並縮短處理時間，享用更臻完善的客戶體驗。

#### 2. 更豐富和完善的數碼化功能及服務

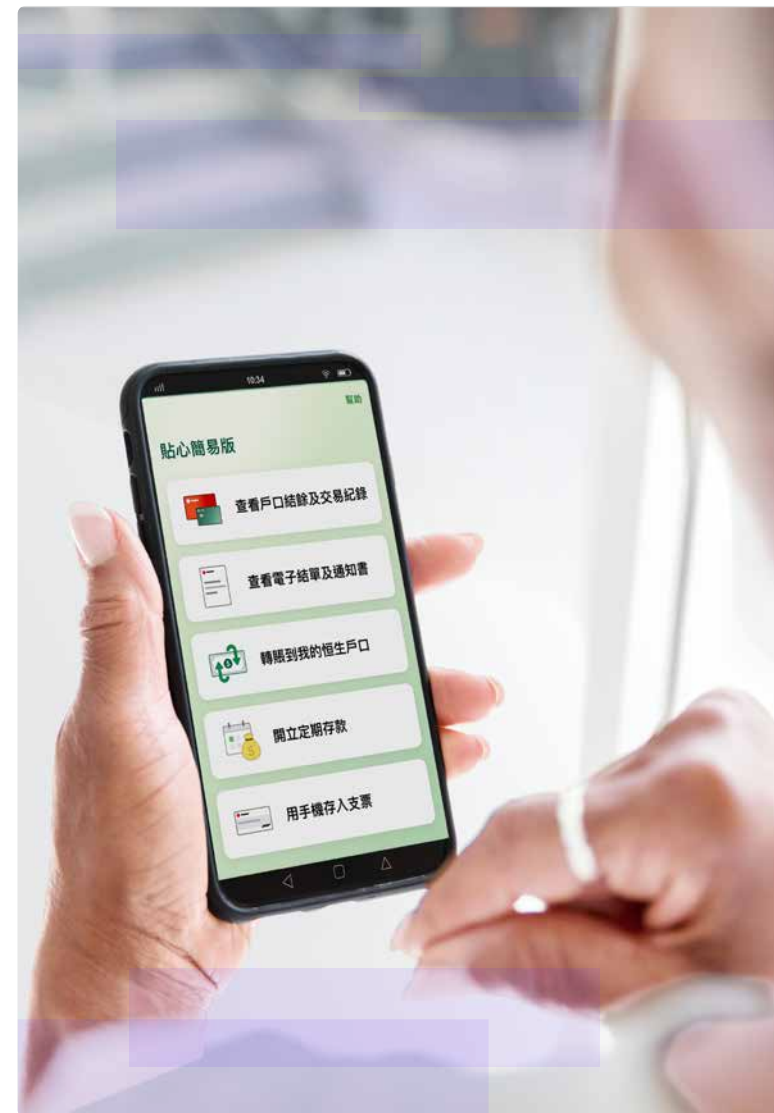
此外，本行亦於2023年推出一系列以提升數碼功能為主的措施，讓客戶隨時隨地滿足其理財需要，處理日常繳費事務，並享用更多元靈活的理財服務。

##### 延長外匯及保本投資服務時間

由2023年9月開始，本行的外匯服務時間透過電子渠道延長至24小時營運，讓客戶在週末及公眾假期實時兌換和買賣外幣。保本投資服務的交易時間亦延長半小時，客戶可在星期一至五之交易日上午10時至下午5時期間透過網上途徑認購保本投資存款。

##### 首次公開發售債券流動認購服務

自本行於2023年6月推出首次公開發售債券流動認購服務後，透過電子渠道提交的債券認購申請宗數大幅上升，其中透過本行流動平台接獲的2023年政府銀色債券及綠色債券認購宗數更是急遽增加。新功能不但回應客戶需求，更加快了本行實現銀行服務數碼化轉型的步伐，同時減少紙張消耗。本行亦透過網上就不同投資類別提供種類多元的ESG標籤產品，包括投資基金及債券，以推動ESG投資的發展。



## 建立客戶共融與復元力

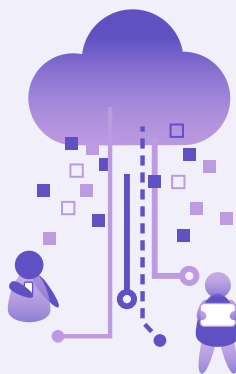
### 3. 加強保安措施以保障客戶

#### 預防詐騙

我們引入更嚴謹的保安措施，以抵禦與惡意軟件相關的騙案。本行的流動應用程式一旦偵測到客戶的Android和iOS裝置已啟用螢幕分享、投影或鏡像功能，便會限制該部裝置的存取權。應用程式亦封鎖了Android裝置的螢幕截圖功能，客戶可透過圖像形式儲存載有交易參考編號的畫面，並遮蔽賬戶資料，用作交易證明。

#### 按照金管局指引加強電子銀行保安

本行正持續優化改良恒生「個人流動理財服務」應用程式。改良後的應用程式將在客戶查詢時，顯示其登入資料、登入地點及其他高風險網上交易的摘要。一旦偵測到客戶於未知的地點登入或發現其他疑似詐騙的跡象，系統便會要求客戶在進行任何高風險交易前，使用以短訊形式發送的一次性密碼核實身份。新功能旨在確保客戶時刻在安全的環境下展開電子交易。



在業務數碼化方面，本行致力透過持續監察現有計劃和各項新計劃或項目的表現，改善客戶體驗和本行的數碼服務，從而擴大使用數碼服務的客群和深化數碼服務的共融發展，從闊度和深度兩方面推動數碼普及化。

### 金融科技服務

本行積極參與各類型的金融科技項目，並透過與各方廣泛合作，進一步實現我們對改善網上銀行客戶體驗的承諾。該等項目包括：

#### 加入「數碼港元」先導計劃

本行致力協助金管局引領數碼港元發展，並探索數碼港元應用可帶來的機遇和潛在效益。我們是唯一一間具三個數碼港元用例的銀行，三個應用場景分別為商戶支付及獎賞計劃、資助發放，以及個人對個人轉賬服務。可編程支付用例的實境模擬測試已於2023年9月順利完成。



## 建立客戶共融與復元力

### 支援數字人民幣服務發展

本行致力促進並推動央行數碼貨幣的發展和跨境應用，並積極參與內地的數字人民幣跨境試點項目。在2023年亞洲運動會（「亞運會」）舉行期間，我們拓展試點範圍，讓參賽的香港運動員試用轉數快，為其數字人民幣錢包增值。

### Web 3.0發展

本行一直力求創新，致力尋求與未來世代緊密溝通的新方案，並探索Web 3.0經濟的最新發展。為此，我們於2023年初推出旗下首個NFT錢包「HS3」，讓指定客戶在農曆新年期間領取富紀念價值的恒生獨家財神NFT。

我們亦與富豪酒店集團及Finoland攜手推出MetaGreen元宇宙平台，以加強與客戶的聯繫，並為內部員工提供互動性培訓內容。以上各項舉措均有助我們在試驗中學習，持續根據Web 3.0經濟的最新發展測試各種方案。

### 電子身份驗證及電子簽署服務

我們於2023年率先為持有內地身份證的企業客戶推出電子身份驗證及電子簽署服務，成為全港首家為內地人士提供該等服務的銀行，旨在為內地企業提供更便捷的中小企貸款申請流程。

### 增進理財知識

我們推出了網上債券買賣平台，讓客戶透過電子銀行服務了解並探索與ESG相關的債券投資方案。

我們努力提升客戶及廣大社群的理財知識，以協助本行持份者實現財務保障及財富管理目標。我們於2023年為客戶及公眾人士舉辦了一系列投資講座和網絡研討會。在2021至2023年期間，我們連續三年冠名贊助於香港舉辦的「環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，務求促進各方交流創新理念，並推廣ESG及可持續發展方面的最佳實務。

透過本行流動應用程式提供的一系列網上工具，我們致力協助年輕人培養他們的理財規劃習慣。

### Money Master（前身為「Savings Planner」）

本行致力根據客戶的需求和財務狀況，協助他們實現財務目標。本行的流動應用程式於2023年8月推出Money Master儲蓄計劃工具，讓客戶制訂儲蓄目標，並透過個人化貼士和進度報告輕鬆追蹤並管理存款及支出。

### SimplyStock

SimplyStock是一項於2023年10月面世的投資計劃，旨在為30歲或以下的投資者提供全新的收費模式，以鼓勵更多年輕客戶展開理財規劃。





## 建立客戶共融與復元力

### 為客戶而設的援助措施及項目

本行透過與業務夥伴緊密合作，持續履行我們對推動ESG發展和為相關初創企業提供有力援助的承諾。

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，並為創新科技公司提供所需支援。

為支持中小企業透過數碼化營運轉型提升業務水平，本行推出了多元化的數碼銀行方案，包括FPS QR手機收款快及不同類型的數碼交易方案。我們亦引入全新恒生商業網上理財Ever Earn平台，讓中小企使用恒生商業流動應用程式，隨時處理日常理財事務並兌換獎賞。我們亦憑藉數碼化服務，透過電話熱線、即時對話、WhatsApp商業智能助理BERI、經優化的商務理財中心服務及分行網絡等線上及線下渠道，與客戶緊密溝通。



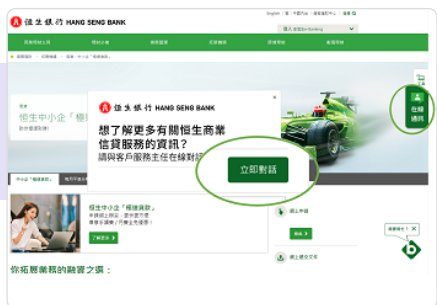
疫情期間，為持續協助中小企業從2019冠狀病毒病疫情的影響中穩步復甦，我們參與了由金管局提出的「預先批核還息不還本」計劃，針對貿易及非貿易貸款向受疫情影響的合資格企業客戶提供還款假期。我們亦持續支持香港按揭證券有限公司「中小企融資擔保計劃」於2020年推出的「百分百擔保特惠貸款」服務。

我們於2023年有序退出「預先批核還息不還本」計劃，並於2023年8月至10月期間繼續提供延遲償還本金的安排，同時加強現有的部分本金還款安排，以協助中小企客戶在疫情過後逐步回復至正常還款。

### 為社會大眾提供便捷服務

我們持續提供更大眾化的銀行服務及設施，並致力符合法規標準。為履行這方面的承諾，本行為社區人士提供多項普及金融服務，例如設立地面分行、流動分行及自助理財服務點。

本行設立新分行及自助理財中心時亦採用了無障礙方針。我們的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，並歡迎視障人士帶同導盲犬進入分行大堂。我們與香港導盲犬服務中心合作，撥出部分分行用地作該中心的培訓地點。



## 建立客戶共融與復元力

此外，我們繼續為視障人士提供語音導航自動櫃員機服務。客戶只要將耳機接駁至自動櫃員機，並啟動語音導航服務，便可享用基本銀行服務，包括提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳及更改密碼等。我們亦為視障客戶提供聲音保安編碼器，以協助其使用網上銀行服務。

我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供現金提取和存款等一般銀行服務。流動分行亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台和放大鏡，並為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統，旨在方便居住在偏遠地區的人士（包括長者）使用銀行服務，為他們節省親臨固定分行的時間。

我們於2023年設立全港首間寵物友善分行，透過以客為本的優質銀行服務滿足客戶的多元需求。分行的銀行大堂及優越理財中心大堂均專門設有寵物友善等候區域，並備有寵物專用垃圾箱、空氣清新機及濕紙巾等寵物用品及設施，為客戶的寵物帶來舒適體驗。

在數碼服務大眾化方面，本行按照「無障礙網頁內容指南」(Web Content Accessibility Guidelines) 發展數碼銀行業務，為不同需要的客戶提供簡單易用的流動銀行服務。我們亦在香港失明人協進會的支持下，就本行服務展開無障礙評估。報告結果證明，我們的數碼化轉型過程在各個範疇均達到相應的無障礙設計標準。

### 便捷的保險服務

恒生保險有限公司（「恒生保險」）關心客戶的身心健康，因此與香港多家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」提供不同類別的健康及保健支援，包括實用保健資訊、免費虛擬健康諮詢，以及Olive網上商店的客戶專享健康服務及禮遇，以滿足客戶不斷轉變的健康需求。

員工福祉對本行實現可持續增長至關重要，是恒生保險極為重視的一環。繼2022年一連串促進心理健康的活動後，我們於2023年安排員工出席「心理健康急救員」課程，以增進他們對心理健康的認識。

我們持續透過引入更豐富的數碼保險產品，為支持環保和促進社區可持續發展出一分力。客戶遞交索償申請後將透過短訊收到確認和申請結果通知，而恒生「個人流動理財服務」應用程式可透過推送通知功能向客戶發送有關更新保單聯絡資料的提示訊息。

