





乘風破浪

決心

管理層討論及分析

## 香港業務

雖然2011年下半年環球經濟出現不明朗，本行在去年繼續以深厚之客戶服務文化，以及能緊貼市場需要的業務能力，迅速回應客戶不斷變化之需求。

本行憑藉龐大之客戶基礎以及維持審慎之風險管理，並把握新業務商機，以實現長遠增長之目標。

因應香港與內地經濟進一步融合，本行為個人及商業客戶推出更多人民幣相關的金融服務。

### 零售銀行及財富管理業務

零售銀行及財富管理業務之扣除貸款減值提撥前營業溢利為港幣64.41億元，較2010年減少18.1%。除稅前溢利減少15.9%，為港幣66.23億元。此方面之業務表現，乃受到財富管理業務收入於2011年下半年下跌所影響。

淨利息收入較去年減少3.9%。市場競爭激烈，對本行之存款收入構成壓力，至於無抵押貸款及保險業務之淨利息收入，則分別錄得溫和增長。



達 **18.7%**

新做樓宇按揭市場佔有率  
(2011年12月)

發出 **223** 萬張  
信用卡



## 信用卡業務 有強勁增長。

本行善用市場之領導地位，便捷的銷售網絡，並向客戶提供個人化之增值理財方案。

為配合熟悉電子科技之客戶需要，並提升營運效率，本行繼續投資於科技發展。本行提升透過網上及流動通訊裝置進行之銀行服務，為客戶提供更佳之服務體驗。

於2011年9月，本行推出新一代網上銀行服務，客戶可透過不同的流動通訊裝置，登入劃一的個人網上銀行服務介面。其他新增功能包括於網上開立綜合戶口，以及港股免費即時基本報價服務。

於2011年底，登記使用個人網上銀行服務的客戶數目，較2010年底增加11.7%，達120萬名。

### 消費信貸

來自無抵押貸款之收入，較去年增加10.9%，私人貸款結餘則上升15.2%。

信用卡業務有強勁增長，以發卡數目計，本行之市場佔有率有所增加，並繼續分別成為Visa及萬事達信用卡之第二及第三大發卡機構。於年底，本行發出之信用卡總數增加9.7%，



**120** 萬名  
個人網上銀行客戶

**+34.2%**  
商業銀行業務除稅前溢利





我們繼續善用在財富管理方面的優勢，  
協助客戶達成理財目標。

達223萬張。本行發行以港幣結算之恒生銀聯信用卡仍廣受客戶歡迎，發卡數目於年內增加超過一倍，達206,000張。本行繼續透過有效之市場推廣，進一步促進信用卡之使用率，信用卡消費及應收賬項分別較去年增加16.1%及17.6%。

年內，本行慶祝廣受客戶歡迎之恒生信用卡Cash Dollars推出十周年。

由於市場競爭激烈，以及政府推出冷卻樓市的措施，加上本行將按揭貸款業務，轉為以最優惠利率計息為主，因此本行除政府「居者有其屋計劃」外之住宅按揭貸款減少2.0%，為港幣1,319億元。本行於2011年初將按揭貸款業務之焦點，由以香港銀行同業拆息為基礎，轉為以最優惠利率計息為主。雖然初期令本行之市場佔有率下降，但其後同業亦相繼跟隨並將按揭息價合理化。於2011年12月，本行於新做樓宇按揭之市場佔有率，已回升至18.7%。

為進一步加強本行於按揭市場的地位，本行於旺角設立一間面積達690平方米之按揭中心，為置業人士提供一站式度身訂造的財務方案。

#### 財富管理業務

在不斷轉變的市場環境中，本行繼續善用在財富管理方面的優勢，協助客戶達成理財目標。不過，由於在2011年下半年投資氣氛轉淡，來自財富管理業務之收入，整體有所下降。

保險業務方面，本行加強提供全面之保險計劃，並善用本行之有效銷售渠道，包括電話銷售。與2010年比較，新做人壽保險業務之年度保費總額增加12.1%，有效保單總數則增加8.5%。雖然銷售表現強勁，但由於人壽保險資金組合之投資回報受到市況影響而下降，令來自保險業務之收入減少。

市場波動亦導致來自投資服務之收入較去年減少10.6%。於下半年，隨著環球不明朗因素增加，投資基金之銷售勢頭亦放緩。本行致力擴展產品種類，並於2011年8月，推出「恒生可持續發展企業指數基金」，乃全港首隻同類基金。

於下半年，來自證券經紀的收入下降，反映股市交投萎縮。

隨著內地個人客戶對財富管理產品的需求增加，本行透過強大的客戶轉介機制，吸納更多在香港尋找相關服務之內地富裕客戶。

本行亦繼續把握市場對人民幣相關投資產品需求增加之機會。本行自2010年首次推出恒生人民幣債券基金之後，於年內再次接受認購。待首隻以人民幣計價之證券於內地以外地區上市，本行亦推出有關之新股認購及買賣服務。





## 商業銀行業務

商業銀行業務之扣除貸款減值提撥前營業溢利增加28.9%，達港幣34.42億元。除稅前溢利增加34.2%，達港幣50.31億元。

此增幅主要由貸款之淨利息收入及非利息收入帶動。來自貸款之淨利息收入增加36.0%，而非利息收入則增加13.0%。

在競爭激烈的情況下，客戶存款較去年增加5.1%。

來自貿易融資業務之淨利息收入較去年增加93.6%。本行憑藉於跨境貿易融資方面之市場領導地位，以及雄厚之資產負債表，迅速回應市場對此方面之需求增加。除香港及內地團隊的緊密合作外，本行亦透過與內地策略夥伴合作，提升本行之跨境貿易服務範圍，並成為重要之業務轉介來源。

於2011年，在香港於本行開立之商業人民幣戶口增加20.1%，總數超過70,000個，透過本行進行之人民幣跨境貿易相關服務亦有增加。

本行採取多項措施，以增加來自企業財富管理銷售之服務費收入，並取得滿意成績。本行透過不同之業務平台，向客戶提供優質之企業投資、保險及財資產品，以把握投資氣氛改變所帶來之機會。來自企業財富管理業務之收入增加14.9%，對商業銀行業務總營業收入淨額之貢獻為13.3%。

隨著人民幣金融服務市場擴大，本行提升各項提供予商業及企業銀行客戶之產品及服務，以鞏固此方面之領導地位。本行進一步加強現金管理及付款服務，為商業客戶提供更便捷的服務。新推出與人民幣相關之服務包括繳付賬單服務、同業自動轉賬及直接付款授權服務、開發本票及將人民幣支票存入港幣戶口服務。本行亦推出人民幣「更特息」投資存款及網上人民幣兌換服務。

於2011年，本行增設3間商務理財中心，令總數增至7間，以便向更多客戶特別是中小企客戶提供服務。該等商務理財中心有助吸納新客戶，本行之商業銀行客戶數目較2010年增加13.4%。

本行採取審慎之風險管理，因此能夠維持優質之資產組合。貸款減值準備佔商業銀行整體業務組合之比重，維持於0.77%之低水平。

本行致力協助客戶拓展業務，在業界中贏得認同。本行連續第二年獲《亞洲銀行家》頒發「現金管理成就獎 — 香港」，並連續第六年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

本行進一步提升網上服務平台，推出商業網上銀行啟動投資戶口及電子月結單服務。登記使用本行商業網上銀行服務之客戶，較2010年增加16.2%，總數超過74,000個，在網上進行之商業銀行交易宗數，亦增加13.8%。

於2011年，本行增設3間  
商務理財中心，令總數增至7間。







### 企業銀行業務

企業銀行業務之扣除貸款減值撥前營業溢利增加41.9%，為港幣17.94億元。除稅前溢利增加45.6%，達港幣18.43億元。

淨利息收入增加38.8%。本行審慎地增加質素良好之貸款，客戶貸款上升10.2%。

由於市場流動資金緊絀，本行把握機會重訂息價，以提高貸款息差。本行亦積極管理貸款組合，以掌握跨境貸款需求增加所帶來之商機。

物業相關融資仍為企業銀行貸款業務之重要一環。由於香港及內地均收緊監管規定，本行致力將貸款種類及收入來源

多元化，並透過穩固的客戶關係及豐富的行業知識，爭取更多業務機會。本行以財務實力雄厚之大型香港企業，以及內地具規模之企業為業務目標。本行亦會以在主要行業中，具有高增長潛力的內地客戶為目標，特別是該等能夠受惠於中國「十二五」規劃的客戶。

雖然競爭激烈，但本行透過為客戶提供全面之現金管理方案，並善用有效之跨境客戶關係管理系統，令客戶存款增加29.0%。

由於企業銀行業務能為企業客戶提供不同種類及度身訂造之財資、財富管理及保險方案，非利息收入增加14.3%。



本行提升各項提供予商業及企業銀行客戶之人民幣產品及服務，以鞏固領導地位。

### 財資業務

財資業務之營業溢利增加 23.7%，為港幣 27.29 億元。除稅前溢利增加 25.8%，為港幣 42.27 億元。總營業收入之增長主要由於淨利息收入增加，惟部分淨利息收入之增幅被交易收入下跌所抵銷。

雖然低息環境持續，加上多個投資市場之收益率曲線平坦，但本行之淨利息收入仍增加 50.2%，為港幣 21.08 億元。此乃由於本行將較多之盈餘資金用於投資以配合資產負債表增長，並加強對資產負債表之管理，以及於香港及內地之同業貸款有較佳之息差。

本行把握外匯市場之機會進行外匯掉期活動，亦有助增加淨利息收入，然而部分收入則被交易收入項下之外匯掉期活動之外匯虧損所抵銷。

交易收入減少 13.9%，為港幣 10.01 億元。由於來自外匯掉期活動收入減少，令整體交易收入受到影響。不過，外匯交易收入錄得令人鼓舞之增長，部分原因乃人民幣業務在香港進一步開放後，市場對人民幣計價產品的需求增加。

財資業務加強與其他業務部門之客戶轉介機制，以促進財資產品之銷售。

## 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」)繼續透過推出新指數，並授權資產管理公司於海外推出一隻與指數掛鉤的新基金，以加強指數服務及擴展恒生指數系列於海外市場的使用範圍，並提升其作為區內主要指數公司的地位。

於2011年1月，恒生指數公司推出恒指波幅指數及恒生風險調控指數系列。恒指波幅指數反映投資者對股市的投資情緒，並提供有效的指標，有助開發價格波動的產品(例如期貨及期權)，令投資者可以分散其投資組合及對波動風險進行對沖。恒生風險調控指數系列為投資者從中長線的投資角度，提供投資於股票市場同時又能控制風險水平的投資工具。

去年，在香港上市的外國公司迅速增加。有見及此，恒生指數公司於2011年9月分別推出恒生外國公司綜合指數及恒生環球綜合指數，以反映香港上市的外國公司及整體香港上市公司(包括外國公司)之表現，並為市場提供參考基準。

於2011年8月，恒生可持續發展企業指數系列新增兩隻基準指數，包括恒生可持續發展企業基準指數及恒生A股可持續發展企業基準指數。該兩隻新基準指數包含更多於持續發展表現優越的中小型公司。

於2011年8月，本行之全資附屬公司 — 恒生投資管理有限公司推出一隻追蹤恒生可持續發展企業指數之零售基金。於2011年9月，追蹤恒生中國企業指數的交易所買賣基金(ETF) — XACT China於納斯達克OMX斯德哥爾摩交易所上市，令恒生指數公司在歐洲的業務進一步加強。

恒生指數公司現時共編算302隻公開發佈的指數，包括47隻為實時股價指數，以及255隻於每日收市後編算及發佈的指數，其中73隻為追蹤市場上內地股份之指數(包括跨市場指數)。除公開發佈之指數外，恒生指數公司亦會配合不同客戶對指數服務的特定需求，而編算訂製指數。

於2011年，以恒生指數及恒生中國企業指數為基準進行買賣之期貨及期權合約，較2010年分別增加15.0%及23.3%。於2011年12月31日，追蹤所有恒生指數系列的交易所買賣基金總額，超過130億美元。





恒生指數公司現時共編算  
302隻公開發佈的指數。