

業務回顧

業務回顧

業績摘要

本公司於本年度的主要業績包括：

- 購入合共9億港元貸款資產。
- 透過按揭保險計劃，幫助置業人士借取合共220億港元按揭貸款，按揭保險市場使用率(以按揭保險計劃下新取用貸款所佔整體市場新取用按揭貸款的百分比計算)為11.5%。
- 二零一二年六月二十九日推出小型貸款計劃，協助一些有意創業、自僱或通過培訓以自我提升、提高技能或取得專業資格的人士。
- 二零一二年五月三十一日推出中小企融資擔保計劃下的特別優惠措施。此項措施是財政司司長於二零一二至二零一三年度財政預算案中公佈的一系列支援中小企的措施之一，藉以幫助中小企，在全球經濟環境不明朗及於信貸緊縮可能導致融資困難的時期，渡過難關。
- 按照成本效益原則，發行總值191億港元的債券，使本公司在港元債券市場，保持最活躍企業發債體的地位。
- 維持優良的信貸質素。脫期90日以上於二零一二年十二月三十一日計，按揭保險組合的拖欠率為0.002%；中小企融資擔保計劃組合的拖欠率為2.41% (不包括80/20中小企融資擔保計劃)；香港住宅按揭組合的拖欠率為0.04% (業內平均數為0.02%)；小型貸款計劃組合的拖欠率為零；以所有資產類別合計的拖欠率則為0.03%。
- 公司的長期外幣和本幣信貸，維持在標準普爾(「標普」)AAA及穆迪投資者服務公司(「穆迪」)Aa1的卓越信貸評級。

二零一二年本公司取得穩健的財務業績：

- 股東應佔溢利為11.25億港元。
- 淨利差為1.4%。
- 資產回報率為1.9%。
- 股東資金回報率為12.4%。
- 資本充足率為20.2%，遠超出8%的最低要求。
- 成本對收入比率為15.4%，遠低於銀行業的45.6%平均水平。

營運摘要

整體業務策略

自一九九七年成立至今，本公司致力於履行三項核心使命，包括(1)促進銀行體系的穩定；(2)協助市民置業安居；及(3)發展香港債券市場。近年，本公司亦推出一系列新計劃，例如「中小企融資擔保計劃」、「安老按揭計劃」和「小型貸款計劃」，進一步加強本公司的政策性角色及填補市場需要。

二零一二年，身處於充滿挑戰的外圍環境，本公司維持一貫審慎的商業原則，執行業務策略。為了更加迎合市場需求，本公司在政府的支持下推出中小企融資擔保計劃之特別優惠措施，及推出安老按揭計劃的三項優化措施。這些措施在市場上都得到令人鼓舞的反應。同時，因應財政司司長的要求，本公司亦推出小型貸款計劃，試驗期為三年，除了提供資金貸款外，亦向借款人提供企業配套支援。

為了更專注在香港日益多元化的業務，本公司在二零一二年決定並開始部署淡出兩間分別在中國大陸和馬來西亞的境外合資公司。過去幾年，本公司已經在兩個市場達致促進知識和技術交流的宗旨。現在是合適時機讓本公司整合資源，進一步發展本地業務，履行核心使命。

按揭保險

為配合香港金融管理局於二零一二年九月推出對住宅按揭貸款的審慎監管措施，本公司修訂按揭保險計劃的合資格準則。有關修訂旨在更有效管理在現時市場環境下對高成數按揭貸款所增加的風險，避免置業人士過度借貸。

二零一二年，計劃下新取用的按揭貸款總額達220億港元，按揭保險市場使用率則為11.5%。作為本公司與銀行業緊密合作的其中一環，本公司繼續為銀行前線人員提供培訓研討會，向公眾推廣按揭保險計劃。

透過自動化和互聯網，本公司維持高效率的按揭保險申請批核程序。大部分按揭保險申請於兩個工作天內處理。

融資活動

二零一二年，本公司以審慎及具成本效益的方式，以不同貨幣發行合共191億港元公司債券，包括港元、美元、人民幣、澳元、英鎊、日元和新加坡元債券；所得資金用於購買按揭資產及贖回到期債券。本公司於本地機構投資者市場發行75億港元債券，在港元債券市場保持最活躍的公司發債體地位。

市況概覽

基本經濟狀況

由於許多西方國家受經濟衰退和高失業率影響繼續減少消費，導致香港出口業表現疲弱，在二零一二年僅錄得溫和增長。美國大選及中國大陸與香港的領導層交替，亦產生不明朗因素，在一定程度上削弱主要中央銀行實施刺激經濟措施的成效。

香港面對充滿挑戰的外圍環境，經濟增長顯著減慢。在二零一二年第一季度，實際本地生產總值按年增長僅0.8%。由第二季度開始，隨著歐元區主權債務危機減弱，經濟增長溫和回升的跡象變為明顯。自二零一零年起，中國大陸的經濟經過幾個季度的放緩後，在二零一二年第四季度出現溫和反彈，全年經濟增長為7.8%。中國大陸經濟的反彈，有助提升香港在下半年度的增長幅度。

美國聯邦儲備局在九月推出第三輪量化寬鬆政策，為經濟逐步增長提供動力。受市場不明朗因素包圍，相比二零一一年的4.9%增長，二零一二年香港的實際本地生產總值按年緩慢增長僅1.4%。

儘管有這些相當不利的因素，穩健的勞動市場和蓬勃的物業市場為本地消費支出提供了實質支持。本地消費支出在二零一二年穩步增長。失業率亦維持在較低的水平，大約在3.2%–3.4%。由於主要的先進經濟體宣佈更多的貨幣寬鬆措施，而美國的臨時協議亦幫助當地經濟避過「財政懸崖」的威脅，本港股市上揚，直至年底，比一年前高出23%。

流動資金與利率環境

受到許多中央銀行實施刺激經濟方案所支持，銀行業的流動資金在接近二零一二年底時進一步寬鬆。

為應對全球經濟放緩，主要先進經濟體系的中央銀行如日本、歐洲等地推出了一系列的刺激措施，防止經濟陷入週期性衰退。美國聯邦儲備局推出第三輪量化寬鬆政策，顯示只要失業率維持在6.5%以上，以及預期通脹率不超過2.5%，美國也有意將利率維持在接近零的水平。中國人民銀行也開始放寬緊縮姿態，防止硬著陸。

這些刺激政策導致資金大量流入香港，推低存款利率和按揭貸款利率。港元兌美元匯率多次觸及香港聯繫匯率制度上限的7.75。同一時間，中國大陸寬鬆的流動資金情況，削弱有關內地對香港離岸借貸的需求。因此，港元存款的增長速度超過港元貸款，港元貸存比率在二零一二年輕微回落(圖1)。

圖1



資料來源：香港金融管理局

受美國持續的寬鬆貨幣政策所影響，香港在二零一二年繼續維持在低利率環境。最優惠貸款利率保持穩定，全年維持在5%及5.25%。而香港銀行同業拆息利率卻逐漸下降，一個月香港銀行同業拆息從一月份的0.36%下降至十二月份的0.28%(以期間的平均值計¹)。由於香港銀行體系充溢著全球流動資金，本地銀行繼續利用逐步降低按揭利率，以爭取按揭貸款業務。因此，以最優惠貸款利率作為參考定價的按揭利率，由二零一二年初的最優惠貸款利率減1.5%至2.75%的範圍，下降至年底的最優惠貸款利率減1.5%至3.1%的範圍(圖2)。

¹ 資料來源：金管局《金融數據月報》

圖2



資料來源：香港金融管理局和香港按揭證券有限公司估計

物業市場

受到低利率環境和供求嚴重失衡所影響，儘管全球經濟放緩，住宅物業市場在二零一二年全年保持活躍。美國聯邦儲備局於九月推出新一輪刺激經濟措施後，市場情緒再次高漲。

在銀行體系資金充裕所帶動下，二零一二年底住宅物業價格按年累計高漲25%，超過一九九七年高峰期時約31%(圖3)。小型住宅單位的價格飆升尤為顯著，這是由於穩定樓市的新措施削減對豪宅的需求。當中實用面積小於40平方米的小型住宅單位錄得的價格升幅最大，按年增長30%，而實用面積160平方米或以上的大單位的價格則上升9%。

² 資料來源：差餉物業估價署編制的私人住宅售價指數

政府重申對房屋價格持續上漲的關注，並採取應對措施為市場降溫。為了減輕房地產泡沫的風險，政府在八月和九月發表措施，旨在增加土地供應與及避免按揭貸款過度增長。十月，政府推出進一步的措施，增加額外印花稅和推出買家印花稅，藉以穩定房地產市場。

去年的較早時候，由於全球經濟增長放緩及預期香港新任行政長官可能推出更多的冷卻措施以穩定房地產市場，已經打擊市場的情緒，因此，二零一二年上半年，住宅成交量急劇下挫。一月至六月期間，住宅物業總成交量按年下跌25%，而住宅物業總成交額則下跌17%。

然而，由於主要先進經濟體系的中央銀行承諾放寬貨幣政策，以刺激經濟增長，下半年度的市場變得再度活躍。儘管如此，由於推出新一輪的房地產降溫措施，十二月的成交量較上月顯著回落。整體來說，二零一二年，住宅物業總成交量錄得按年4%的跌幅，而住宅物業總成交額卻上升了2%。（圖4）。

圖3



資料來源：差餉物業估價署

圖4



資料來源：土地註冊處

按揭市場

二零一二年九月，由於注視到第三輪量化寬鬆政策將會進一步令本地的物業市場升溫，香港金融管理局（金管局）發出進一步的審慎監管措施，旨在收緊借款人涉及多於一個物業按揭貸款的審批標準及按揭貸款年期。

隨著住宅物業交易下挫，按揭貸款在今年上半年也隨之下降，新取用按揭貸款³總值按年下降45%。然而，美國在九月的新一輪寬鬆貨幣政策減輕市場的憂慮，二零一二年全年，新取用按揭貸款的減幅按年收窄至16%（圖5）。儘管新按揭貸款收縮，二零一二年底未償還住宅按揭貸款總值也錄得7.6%的年度增長，至9,145億港元。

³ 資料來源：金管局之每月住宅按揭調查結果（「金管局調查結果」）

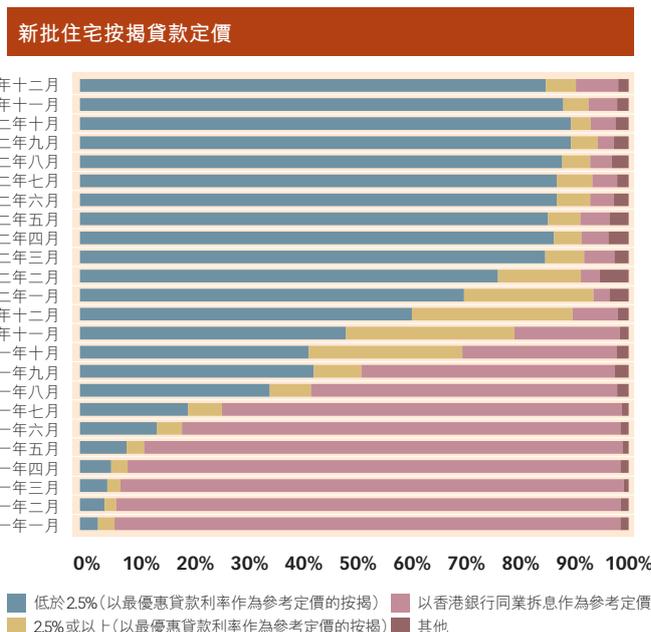
圖5



資料來源：香港金融管理局

以最優惠貸款利率作為參考定價的按揭貸款計劃仍然是按揭貸款市場的主流產品。以最優惠利率作為參考定價的新按揭貸款的比例，由一年前的89.8%增加至二零一二年十二月約90.4%，當中大部分的按揭貸款利率是2%至2.25%。同期，以香港銀行同業拆息作為參考定價的新按揭貸款的比例從8.2%下降至7.7%（圖6）。

圖6



資料來源：香港金融管理局

由於勞工市場穩定和金管局審慎監管按揭借貸，二零一二年的住宅物業按揭貸款資產質素仍然良好。逾期90日以上的按揭貸款拖欠比率⁴，在全年的大部分時間維持在0.01%的歷史新低，反映銀行採取審慎的借貸準則。而計入拖欠及重組貸款的綜合比率也維持在低水平，在二零一二年的大部分時間為0.02%至0.03%之間（圖7）。由於住宅物業價格持續飆升，在十二月底時，並沒有錄得任何負資產按揭貸款個案。

圖7



資料來源：香港金融管理局

銀行業

私人住宅物業未償還按揭貸款總額上升至二零一二年底的8,726億港元（二零一一年底：8,050億港元），佔香港市場總貸款金額超過五分之一（圖8）。加上建造業、物業發展及投資的貸款一併計算，房地產相關貸款的金額達18,020億港元，約佔銀行貸款總額的一半。居者有其屋計劃、私人機構參建計劃及租者置其屋計劃的未償還按揭貸款總額，下跌至二零一二年底的419億港元（二零一一年底：456億港元）。

⁴ 資料來源：金管局調查結果

圖 8



資料來源：香港金融管理局

購買資產

本公司於年內與多間銀行積極商討購買資產的計劃。由於市場流動資金充裕以及銀行的資本充足率得以改善，銀行需要出售資產的壓力減低。本公司於年內購入8.65億港元資產，當中包括住宅按揭貸款和其他資產。

推出中小企融資擔保計劃下的八成擔保特別優惠措施

在政府的支持下，本公司於二零一二年五月三十一日在中小企融資擔保計劃下推出有時限的特別優惠措施。在特別優惠措施下，本公司以優惠的擔保費水平、為經由貸款機構批核的合資格貸款提供八成信貸擔保有關特別優惠措施的申請期為九個月，直至二零一三年二月二十八日。此項特別優惠措施是財政司司長於二零一二至二零一三年度財政預算案中公佈的

一系列支援中小企的措施之一，藉以幫助中小企在全球經濟環境不明朗及因信貸緊縮可能導致融資困難的情況下渡過難關。政府向新的擔保產品提供1,000億港元信貸保證承擔額，由本公司以審慎的商業原則管理新的八成信貸擔保產品。

由於新的八成信貸擔保產品能夠提供更高的信貸保證，因此深受市場歡迎。在全球經濟環境不明朗的情況下，此擔保產品能鼓勵銀行向中小企提供貸款，減輕對中小企的負面影響。現時共有30間認可機構成為此計劃的貸款機構。截至二零一二年十二月三十一日，在特別優惠措施下，本公司已經審批超過5,000份申請，涉及貸款總額約230億港元，惠及超過3,700間本地中小企和106,000名相關的員工受惠。

按揭保險

按揭保險計劃多年來屢次證明能有效地協助減輕有意置業人士購置居所的首期負擔。從銀行業整體角度來看，該計劃能讓銀行借出更高按揭成數的貸款，但不會增加其信貸風險，亦不影響銀行體系的穩定性。總括來說，該計劃能為置業人士及銀行帶來雙贏局面。

按揭保險計劃自一九九九年三月推出以來，公眾接受的程度不斷提高，並在香港協助置業安居方面扮演重要角色。二零一二年，新取用的按揭貸款總額達220億港元。按揭保險市場使用率(以按揭保險計劃下，新取用貸款所佔整體市場新取用按揭貸款的百分比計算)則為11.5%(圖9)。值得注意的是，按揭保險計劃申請個案中約96%屬於二手物業市場成交，顯示該計劃對於在二手市場置業的人士相當重要。

圖 9



自一九九九年以來，按揭保險計劃已協助超過 103,000 個家庭實現置業夢想，取用貸款總額達 2,320 億港元。

按揭保險計劃的修訂

為應對金管局於二零一二年九月宣佈對物業按揭貸款的審慎監管措施，本公司宣布有關按揭保險計劃的修訂，包括 (i) 若申請人於申請按揭保險計劃時，已經擁有或提供按揭擔保予兩個或以上未完全償還按揭的住宅或非住宅物業，其按揭保險計劃申請的供款比率上限會由現時的 50% 下調至 40%。(附註：若申請人是自僱的非專業人士，並且申請高於 85% 按揭成數的按揭貸款，有關供款比率上限則會由現時的 45% 下調至 35%)；(ii) 所有按揭保險計劃申請之貸款年期上限，由 40 年下調至 30 年。有關合資格準則的修訂旨在更有效管理在現時市場環境下對高成數按揭貸款所增加的風險，避免置業人士過度借貸。

安老按揭計劃

安老按揭計劃自二零一一年中推出以來，深受市場歡迎，為長者提供多一個財務安排的選擇，以提升他們的生活質素。截至二零一二年年底，本公司已經接獲超過 4,000 宗有關安老按揭計劃的公眾查詢，並已審批超過 310 宗申請。其中，物業平均價值約為 370 萬港元；借款人平均年齡為 71 歲，平均每月年金金額為 13,400 港元。為更有效地滿足市場的需要，本公司於二零一二年十一月推出三項優化安老按揭計劃的安排，包括：(1) 將借款人的最低年齡由 60 歲降至 55 歲；(2) 將用作計算年金的樓價上限由 800 萬港元調升至 1,500 萬港元；及(3) 將一筆過貸款的金額上限提高。這些優化措施，為現時及將來的安老按揭借款人帶來了更多靈活性和好處。

推出小型貸款計劃

為了提供一個平台以加強香港的社會資本，財政司司長委託本公司推出小型貸款計劃。本公司於二零一二年六月與六家銀行及五間非政府機構攜手推出小型貸款計劃。小型貸款計劃的試驗期為三年，暫定的總貸款額上限為 1 億港元。計劃會提供三類貸款，包括小型創業貸款、自僱營商貸款和自我提升貸款，主要貸款對象為創業人士、自僱人士及想接受培訓、提高技能或考取專業資格以達到自我提升的人士。除了提供貸款外，小型貸款計劃亦會向借款人提供導師指導服務、創業培訓及輔助支援，提高業務的可行性。到目前為止，小型貸款計劃在市場上得到反應，令人鼓舞。截至二零一二年年底，小型貸款計劃批出了 47 宗貸款，涉及的總貸款額為 1,275 萬港元。

培訓和市場推廣

為了讓銀行更有效地向客戶推介本公司產品，並且令本公司與銀行之間的運作流程更順暢，本公司經常為銀行前線員工舉辦不同的培訓課程。這些課程能夠有效地幫助銀行前線員工更瞭解本公司的計劃，以及向他們提供計劃的最新發展。

本公司致力提高不同相關持份者對新產品的認識，為達到此目的，本公司將繼續盡努力，通過不同的渠道，舉辦教育及市場推廣活動，例如廣告、媒體訪問和資料單張。本公司亦與不同的教育機構、專業團體、政府機構及非政府組織合作舉辦各類型的教育研討會和公眾講座。在二零一二年，本公司舉辦了20次有關小型貸款計劃的分享會和公眾講座，22次有關安老按揭計劃和超過20次有關中小企融資擔保計劃的分享會和公眾講座。

境外合資

兩間境外合資公司包括Cagamas HKMC Berhad和深圳經緯盈富融資擔保有限公司，已經達成促進技術交流和地區中央銀行之間合作的目標。為配合本公司專注本地市場的需要，本公司打算逐步淡出境外合資業務。

本公司已將持有的50% Cagamas HKMC Berhad的股權出售予合資夥伴Cagamas，該出售安排已於二零一二年年底完成。至於深圳經緯盈富融資擔保有限公司方面，本公司現正與其合資夥伴跟進有關安排。

融資安排

由於歐元區揮之不去的債務危機，以及美國經濟復甦乏力，二零一二年的環球金融市場依舊顛簸。雖然市況充滿挑戰，本公司堅持審慎的預早融資策略，為購

買貸款及再融資安排資金。基於本公司擁有強大的政府支持、良好的信貸評級及投資者的避險趨向，本公司繼續成為最活躍的港元企業發債體。二零一二年，本公司合共發行191億港元的債券。截至二零一二年年底，本公司未贖回債務總額為364億港元。

本公司致力透過定期發行債券和引入嶄新債券產品，發展本地債券市場。作為香港最活躍的公司發債體之一，本公司會繼續向本地機構及零售市場發行債券，並在海外機構市場開拓資金來源及擴大投資者基礎。這不僅有助擴大本公司的資金基礎，更能夠為機構投資者及零售投資者提供高質素的債券工具，滿足其對投資組合多元化及提高收益的需求。

本公司設有三個債務工具發行計劃，在發行債券方面既有效率，亦有實效。由於本公司的信貸評級良好，所發行的債券受到退休基金、保險公司、投資基金、慈善及政府相關基金與零售投資者等各界投資者歡迎。本公司一直主動與投資者溝通，定期將最新訊息發放給本地及區域市場的投資者。

中期債券發行計劃

為了在國際市場籌集資金並且開拓投資者基礎和資金來源，本公司於二零零七年六月設立多幣種中期債券發行計劃。開始時的發行規模為30億美元，其後為滿足海外投資者日益增長的需求，於二零一一年七月增加至60億美元。該項計劃包含多種貨幣，容許本公司發行包括港元、美元、人民幣、歐元及日圓等主要貨幣的債券，滿足本地及海外投資者的需求。所有透過中期債券發行計劃發行的外幣債券，均全數對沖為美元或港元。該項計劃亦兼有靈活的產品特色及發行機制，可進行公開發行或私人配售，更能迎合

投資者在不同投資年期等方面的要求。本公司委任了10家國際及區內主要金融機構組成龐大交易商團隊，為未來中期債券發行提供支持，亦為二手市場提供流通量。

二零一二年，本公司根據中期債券發行計劃發行50批私人債券，包括港元、美元、人民幣、英鎊、日圓及新加坡元債券，金額合共149億港元等值。本公司也根據中期債券發行計劃首次公開發行5億澳元債券，備受澳洲和海外的不同機構投資者歡迎，包括中央銀行、政府機構、投資基金和銀行。是次發行為其他發債體建立了良好的基準，有助鼓勵更多跨境融資和投資活動，從而促進區內債券市場的發展。

債務工具發行計劃

債務工具發行計劃於一九九八年七月設立，發行對象是港元債務市場的機構投資者。計劃設立時的發行額定為200億港元，其後於二零零三年增加至400億港元。此計劃是一個既靈活亦有效率的平台，為本公司發行債券及可轉讓貸款證，最長年期達15年。計劃指定合共六家主要交易商和16家銷售團成員，為公開發售與私人配售方式發行的債券提供廣闊的分銷渠道。

零售債券發行計劃

本公司致力發展本地零售債券市場，爭取在已具規模的機構投資者市場之外，擴展投資者基礎。於二零零一年十一月，本公司為香港零售債券市場成功創立新的發行機制。

為進一步促進零售債券市場的發展，本公司設立了200億港元零售債券發行計劃，於二零零四年六月發行首批債券，通過配售銀行的分行零售網絡、電話及電子銀行設施，向零售投資者配售本公司發行的債券。為確保該等零售債券的流通性，配售銀行向本公司承諾在二手市場開出作實買入價。自二零零一年以

來，本公司發行的零售債券總額達137億港元。多年以來，本公司零售債券獲廣泛接受為回報相當吸引且安全簡單的投資選擇，提供機會給零售投資者投資香港特區政府全資擁有公司所發行的高質素債券。本公司致力在市況合適時定期發行零售債券，為本港零售投資者提供更多投資工具。

外匯基金提供的備用循環信貸安排

面對亞洲金融危機衝擊，外匯基金於一九九八年一月透過金管局向本公司提供100億港元循環信貸安排，使本公司可在異常經濟環境下保持平穩營運，因而可更有效地履行穩定香港銀行及金融的任務。雖然本公司可從本地及國際債券市場獲得長期融資作營運用途，該備用循環信貸亦可作為備用流動資金。由於二零零八年爆發全球金融危機，該信貸額度於二零零八年十二月增加至300億港元，顯示出特區政府對本公司的重要性的肯定，並對本公司給予進一步支持。

本公司曾於一九九八年和二零零八年在資本市場受壓及異常波動時，動用備用循環信貸，作為向本地銀行購入香港住宅按揭資產的部份資金。本公司兩度都是在市場回復穩定後，以具成本效益的發債所得資金，全數償還循環信貸安排的貸款。二零一二年底，本公司並沒有在循環信貸安排下借入任何貸款。

信貸評級

標普及穆迪給予本公司與特區政府看齊的高信貸評級，增強了本公司所發行的債券對投資者的吸引力。

本公司的信貸評級

	標普		穆迪	
	短期	長期	短期	長期
本地貨幣(展望)	A-1+	AAA(穩定)	P-1	Aa1(穩定)
外幣(展望)	A-1+	AAA(穩定)	P-1	Aa1(穩定)

信貸評級機構對本公司的信用水平給予高度評價。以下評論摘錄自標普及穆迪於二零一二年五月進行評審後所編製的信貸評級報告：

標普

「標普將香港按揭證券有限公司的評級，與香港特別行政區政府的評級看齊。反映出我們預期當該公司遇到財政壓力，作為其全資擁有人的香港政府，「幾乎可以肯定」會及時向該公司提供足夠的強大支持....我們認為該公司在過去兩年額外開展的政策業務加強該公司與香港政府的整體連繫。」

「我們的觀點源於香港按揭證券有限公司擁有審慎的信貸風險管理、良好的資產質素及強大的流動資金支持。該公司的資本基礎健全，而且受惠於近年的強勁盈利。」

「香港按揭證券有限公司一直全面採取審慎的風險管理，該公司視信貸風險是其主要面對的風險，實施嚴謹的政策、簡單而有效的業務模式和管理架構，同時運用各種對沖工具，減低其他風險。」

「香港按揭證券有限公司的流動資金情況管理穩妥....公司流動資產維持在合理水平，包括有價債券、現金和銀行存款，都可以作為流動資金後盾。」

穆迪

「香港按揭證券有限公司的Aa1評級，是基於政府持續支持該公司通過業務運作，執行公共政策指令；並

且由於該公司擔當銀行體系的另一「最後貸款人」，我們預期在經濟困難時期，該公司會得到政府的特別支持。」

「政府給予香港按揭證券有限公司持續的流動資金和資本支持，向該公司提供300億港元循環信貸安排及10億港元可按需求發行的股東資本。倘若該公司在困難的情況下信用狀況轉弱，穆迪預期政府會及時提供特別的支持。」

「香港按揭證券有限公司自成立以來一直保持優良的資產質素....香港住宅按揭貸款一直表現良好，即使物業價值在一九九七年亞洲金融風暴至二零零三年沙士疫情爆發期間下跌了70%，整體按揭貸款的拖欠率從未超過2%。目前，該公司的香港按揭組合的平均按揭成數低於50%，所以即使利率上漲幾個百分點，按揭貸款的借款人應該還可以負擔得來這些債務。」

「作為沒有存款業務並依靠批發融資的公司，香港按揭證券有限公司需要不斷從債務資金市場籌集資金以支持運作。然而，在正常的經濟環境下，該公司維持非常強健的流動資金狀況。由於擁有雄厚的資金基礎及與政府的關係，公司較容易在資本市場籌集資金。此外，該公司擁有充裕的流動資產和來自政府的備用信貸安排，足以償還二零一一年底的所有債務。」

按揭證券化

本公司致力推動按揭證券市場在香港的發展。按揭證券是一種有效的金融工具，可以運用債券市場的長期資金補充按揭貸款對長期融資的資金需求。銀行及金融機構亦可利用按揭證券，管理按揭貸款由於信貸、流動資金、利率及資產負債滿期錯配而引起的各類風險。一個交易活躍及流通量高的按揭證券市場有助促進發展具效率的二手按揭市場，並進一步鞏固香港的國際金融中心地位。

本公司自一九九九年，已發行總值 132 億港元的按揭證券。在二零零一年設立的 30 億美元 Bauhinia 按揭證券化計劃，提供一個既方便又靈活兼具成本效益的平台，使本公司能以不同的產品結構、加強信貸措施及分銷方法發行按揭證券。

風險管理

本公司基於審慎的商業原則經營，一切以「審慎為先、利潤為後」的原則下，作為整體風險管理架構與日常經營業務的方針。多年來，本公司不斷優化本已相當完善、穩健及行之有效的風險管理制度，務求配合市場變化和推行業務策略。

企業風險管理委員會

董事局擁有本公司最高決策權及對風險管理負上最終責任。董事局在企業風險管理委員會的協助下，負責制定風險管理策略，訂定風險胃納聲明，以確保本公司以一個有效的風險管理制度去執行該等策略。風險胃納聲明訂定所有風險活動的限制，而這些限制會被納入本公司遵循的風險上限、制定風險政策和監控程序，以確保風險能得到妥善管理。

企業風險管理委員會監察各類型風險、檢討和批核主要風險的相關政策，監察執行情況，並且督導有關管治、政策及措施的優化工作。委員會亦會要求個別部門優先處理風險制度優化工作。委員會由一位執行董事擔任主席，成員包括另一位執行董事、總裁、高級副總裁（業務運作）、高級副總裁（財務）、首席法律顧問、高級副總裁（風險）及風險管理部的高級職員。

本公司管理的主要風險，包括信貸風險、市場風險、營運風險、法律風險、槓杆風險及長壽風險。

信貸風險

信貸風險是本公司承擔的最主要風險，源於借款人或交易對手因拖欠貸款，可能使本公司承擔的潛在虧損。

(a) 拖欠風險

為有效控制拖欠風險，本公司四管齊下，維持資產、按揭保險計劃及中小企融資擔保計劃下資產組合的質素：

- 仔細挑選核准賣方、管理供款機構、再保險公司和貸款機構
- 審慎的資產購買準則，保險及擔保資格標準
- 對購買資產、違約損失、保險及擔保索償進行有效的詳細審查程序
- 充份保障高風險按揭或交易

若按揭購入計劃拖欠貸款的收回金額不足，可以引致虧損。為減輕拖欠風險，本公司採用審慎的貸款購買標準，並進行必要及有效的詳細審查，以維持所購入貸款的信貸質素。此外，本公司會視乎個別相關貸款組合的預計風險，按每宗貸款與賣方訂立的加強信貸安排（例如用以承擔信貸損失之儲備基金），以降低因借款人拖欠而可能引致的潛在信貸損失。

同樣地，按揭保險計劃所承保的拖欠貸款亦可能會帶來虧損。各按揭保險計劃的申請，均由本公司根據一套審慎的投保標準來承保，而參與銀行的每項申索會由本公司審核，以確保符合所有按揭保險計劃下的承保條件及偵測任何欺詐的元素，因此能大幅降低按揭保險計劃貸款的拖欠風險。為避免拖欠風險可能過於集中，

本公司以再保險形式分攤風險，安排將部分風險轉移至核准再保險公司。

本公司亦採用三管齊下的方式管理小型貸款計劃下的拖欠風險，包括(a)審慎評估借款人的還款能力；(b)審批委員會考慮創業計劃的商業可行性以批核貸款申請；及(c)向借款人提供營商培訓和導師支援。

管理層會獲得定期編製的組合表現及分析報告，以取得最新的重要信貸風險指標資料，例如貸款拖欠率、資本狀況和累計信貸虧損，以便及時檢討並就經營環境的轉變作出迅速反應。

本公司也會進行壓力測試，以分析本公司財務上應對極端情況的能力。

(b) 賣方／管理供款機構交易對手風險

所收購組合的賣方／管理供款機構倘若未能及時準確地匯寄定期款項予本公司，可能產生交易對手風險。本公司採用交易對手風險限額機制，規定本公司可從核准賣方購入的資產總限額，亦設置了本公司從個別交易對手購入的資產額上限。限額機制是按各賣方／管理供款機構風險狀況，管理交易對手風險的上佳方法，可避免集中僅從少數賣方購買資產。

本公司會定期審查賣方／管理供款機構，而他們的財力、管理能力、貸款服務質素及交易經驗都是審查時考慮的因素。

(c) 再保險公司交易對手風險

再保險公司交易對手風險即核准再保險公司無法向本公司支付索償款項。本公司已設立機制，

評估每一間按揭再保險公司的財務實力、信貸評級及經營按揭保險行業的經驗，以降低交易對手風險。

本公司會每年檢討每一間核准再保險公司的財務能力、業務計劃、再保險安排及管理能力，並基於檢討結果，決定日後的業務分配及風險分攤比例。本公司亦需要核准再保險公司提供抵押品，以減少交易對手風險。

(d) 庫務交易對手風險

當庫務交易對手拖欠或無法支付有關庫務工具交易的款項時，可能會導致虧損。本公司採用審慎的庫務交易對手限額機制，基於信貸評級、財務實力及庫務產品能力等因素評估各目標庫務交易對手。根據評估結果，為指定類別的庫務工具風險制定庫務交易對手限額。本公司亦會根據交易對手的財力及本公司的資本基礎定期檢討及調整各庫務交易對手的限額。本公司至今未曾因交易對手信貸違約而錄得庫務交易的虧損。

(e) 貸款機構風險

本公司承受中小企業貸款產生的貸款機構風險：(a)貸款機構的貸款行為與其信貸政策不符；(b)貸款機構制定的信貸政策寬鬆，並不足以落實審慎批核要求；及(c)貸款機構因為貸款有擔保障而在審批時不夠審慎所引發的道德風險。本公司採用審慎的態度和符合計劃標準去審批申請、監察拖欠和還款計劃，並就索償進行盡職審查，以減低借款人方面的拖欠風險和貸款人方面的道德風險。

本公司信貸風險管理機制的核心包括兩個委員會：信貸委員會及交易核准委員會。

信貸委員會

信貸委員會負責制定本公司的整體信貸政策及資格標準，尤其是有關資產收購、按揭保險、中小企業擔保業務及小型貸款計劃的信貸政策及資格標準。委員會負責執行董事局批准的信貸政策及審批要求成為購買資產計劃的核准賣方／供款管理機構、按揭保險計劃的核准再保險公司及中小企業融資擔保計劃的核准貸款機構的申請。委員會亦會制定交易對手的風險承擔限額。當業務及經營環境出現重大轉變時，即時檢討信貸政策，並把適時的變更提交信貸委員會審批。

交易核准委員會

交易核准委員會負責根據最新市況及董事局批准的業務策略，深入分析業務交易的定價因素及相關信貸風險。委員會核准的主要交易須得一名執行董事的簽署。

上述兩個委員會均由總裁擔任主席，成員包括高級副總裁（業務運作）、高級副總裁（財務）、首席法律顧問、高級副總裁（風險）與有關運作部門的高級職員。

市場風險

由於市場價格轉變，使本公司的收入或貸款組合價值減少，即屬市場風險。市場風險包括利率風險、資產負債滿期錯配風險、流動資金風險及貨幣風險。

(a) 利率風險

淨利息收入是本公司盈利的主要來源，即本公司的按揭貸款組合、現金及債務投資的利息收入超逾債務發行及其他借款的利息支出的差額。當市場利率的變動影響資產及負債相關的利息收入或利息支出時會引致利率風險。

因此，利率風險管理的主要目的，是規限利率變動對利息收入／支出的潛在不利影響，同時取得穩定的盈利增長。本公司面對的利率風險有兩方面，即利率錯配風險及息差風險。利率錯配風險是影響本公司淨利息收入的最大風險，主要源自本公司賺息資產及計息負債的利率重新訂價的時間差異。利率錯配風險常見於貸款組合，有關貸款大部分為以最優惠利率、香港銀行同業拆息率或綜合利率為基礎的浮息貸款，而本公司的主要負債則為定息債券。因此，本公司審慎利用不同類型的金融工具（例如利率掉期、利率期權、息差掉期、遠期利率協議及發行按揭證券），管理利率錯配風險。定息債券的收益一般透過利率掉期，轉變為以香港銀行同業拆息率為基準的資金。利用該等掉期交易將發行債券的利息支出由定息轉為浮息，使之更能與按揭資產的浮息收入配對。

本公司亦採用期限差距作為監察、衡量及管理利率錯配風險的指標。期限差距衡量資產與負債的利率重新訂價的時差，差距愈大，利率錯配風險愈高。正期限差距指資產期限長於負債期限，即利率上升風險較大；反之，負期限差距則表明利率下跌風險較大。本公司根據資產負債管理委員會的指引及監督，視乎利率的未

來走勢及市況，預早重新平衡資產負債組合的期限差距。資產負債管理委員會將期限差距的上限設定為三個月，以限制利率錯配風險。二零一二年，平均期限差距維持低於一個月，顯示本公司對利率錯配風險的管理極為有效。

息差風險指本公司的賺息資產以最優惠利率計息，而計息負債以香港銀行同業拆息率計息，兩者的基準有別。目前市場上可用作完全對沖最優惠利率與香港銀行同業拆息率息差的金融工具有限。一般而言，按揭貸款資產及非按揭資產均按香港銀行同業拆息率而與資金的計息基準配對時，或有關的風險管理工具更普及或更具經濟效益時，方能有效管理息差風險。過往數年，本公司刻意購買較多以香港銀行同業拆息率計息的資產，於二零一二年底，本公司約70%的按揭貸款資產及非按揭資產是以香港銀行同業拆息率計息，因此息差風險已大幅減少。此外，本公司發行以最優惠利率計息的按揭證券時，以往也採用對沖衍生工具，以減低本公司在這方面的息差風險。

(b) 資產負債滿期錯配風險

儘管按揭貸款的合約年期最長可達30年，但按揭貸款組合的實際平均年期較短。平均年期視乎按期還款及提前還款的快慢而定。提前還款率愈高，則按揭貸款組合的平均年期愈短。在香港，提早還款的兩個主要原因為：(i)換樓——借款人出售相關物業時全數償還按揭；及(ii)轉按——借款人為取得較低的按揭利率重新安排按揭貸款。

資產負債滿期錯配風險可更具體闡釋為再投資風險及再融資風險。再投資風險指本公司將收回的按揭貸款及提前還款重新投資所得回報較

低的風險。再融資風險指以較高利率或價差再融資負債的風險。當以短期負債融資長期按揭資產時，本公司便會面對再融資風險(包括融資金額及資金成本的風險)。

再投資風險可透過不斷購買新貸款補充保留組合流失的貸款，及將剩餘現金投資債券或現金存款以調整全部資產組合的平均年期作有效管理。此外，本公司透過發行可贖回債券及可轉讓貸款證管理再融資風險，運用可贖回債券及可轉讓貸款證所包含的贖回權調整負債的平均年期，使負債能更切合整體資產組合。

本公司通過發行靈活的不同年期債券，以管理再融資風險；債券為期由1個月至15年不等，用以靈活調整整體負債組合的平均年期。此外，可透過調整投資組合的資產到期日，及將按揭貸款證券化成為按揭證券來減少本公司的按揭資產而減低再融資風險。

以資產負債期限差距比率(總資產平均年期比總負債平均年期)監控及管理期滿錯配風險。資產負債管理委員會設定目標比率，以確保本公司的資產與負債的平均年期有適度平衡。

(c) 流動資金風險

流動資金風險是指本公司無法償還債務(例如贖回到期債券)或無法為承諾購買的貸款組合提供資金的風險。本公司採用流動資金風險管理機制應對市況的轉變，持續監控近期市場事件對本公司流動資金狀況的影響，並採取審慎的預早融資策略，控制市場波動對本公司流動資金

的影響。流動資金風險可透過監控每日資金流，以及預測整個還款期的長期資金流情況而管理。本公司以資產負債管理委員會設定的目標流動資產比率(流動資產比總資產)衡量流動資金風險及管理本公司的資金流通情況。本公司已成

功開拓多個融資渠道，以確保所有的可預見融資承諾於到期時可兌現，支援業務發展及維持債務組合的平衡。多元化資金來源可使本公司採取以最低成本為業務活動進行提早融資的策略，同時亦可在市場不尋常時期保障融資能力。目前的資金來源如下列表1所示：

表 1： 香港按揭證券有限公司現時的資金來源

資金來源	說明
60億美元中期債券發行計劃	有10家交易商根據此計劃向國際機構投資者包銷及分銷港幣及外幣債券
400億港元債務工具發行計劃	有6家主要交易商及16個銷售團成員根據債務工具發行計劃向機構投資者包銷及分銷債券。根據計劃的可轉讓貸款證附屬計劃，進一步擴大原計劃的資金來源及投資者基礎
200億港元的零售債券發行計劃	有19家配售銀行協助本公司向投資者發行零售債券
30億美元Bauhinia按揭證券化計劃	多種貨幣按揭證券發行計劃，共有8家交易商，讓本公司在本地及國際市場推出按揭證券
現金及債務投資組合	該組合主要包括現金及銀行存款、商業票據、優質存款證及可隨時兌換成現金的票據
貨幣市場短期資金	本公司已從多家本地及國際銀行取得貨幣市場短期資金借貸額度作短期融資
300億港元備用循環信貸安排	外匯基金承諾向本公司提供300億港元備用循環信貸

由於政府全資擁有而獲得強大支持及良好的評級，本公司可以於債券市場有效率地從機構及零售投資者取得融資。除此優勢外，本公司持有高度流動性的投資組合，有助本公司可迅速和順利地應付無法預見的流動資金需求。即使當市場持續異常緊縮時，本公司亦可以外匯基金的300億港元備用循環信貸，作為後備流動資金。

(d) 貨幣風險

貨幣風險指匯率波動對本公司財政狀況及外幣現金流量的影響。本公司嚴格按照董事局批准的投資指引，在資產負債管理委員會的監督下管理貨幣風險。資產負債管理委員會亦會訂立每日可承受的風險上限。

基於審慎風險管理原則，根據中期債券發行計劃已發行的外幣計值債券與購買海外住宅按揭貸款的資產，已通過外幣換匯交易悉數對沖。

監控機制

交易分別經前線、中間及後勤辦公室處理，以確保有充份制衡。庫務部為前線辦公室，負責監察金融市場的變化，並根據資產負債管理委員會制定的策略執行各種現金、衍生工具、債務及證券化市場交易。財務管理部則擔任中間辦事處角色，監察交易對手的守規情況及交易的風險限額。業務運作部為後勤辦公室，負責核實、確認、結算及付款流程。

資產負債管理委員會

資產負債管理委員會負責全面管理本公司的市場風險。它依循審慎風險管理原則與及董事局所核准的投資指引，負責審查和管理本公司的市場風險包括利率風險、資產負債滿期錯配風險、貨幣風險、流動資金風險和資金風險。委員會亦會定期舉行會議，檢討金融市場的最新發展，並制定本公司有關資產負債的管理策略。

資產負債管理委員會主席由總裁擔任，成員包括高級副總裁(財務)、高級副總裁(業務運作)，高級副總裁(風險)以及有關運作部門的高級職員。

營運風險

營運風險指由外界因素導致運作中斷，或內部程序、人為、系統失誤或失靈而導致損失的風險。

本公司採用自下而上的方式，深入分析新產品、業務活動、程序、系統升級與詳細審查新業務流程而識別營運風險，採用全面驗證規則、管理資訊系統報告及審核證據追尋及呈報錯誤與不足。

本公司維持全面而完善的內部監控、核證制度及營運流程，積極管理營運風險。本公司已設有各種營運基建配合不同業務範疇推出的新產品，包括購買資產、按揭保險、中小企融資擔保、安老按揭、小型貸款、庫務營運、債券發行及海外業務。此外，本公司亦有既定守則進行嚴格檢討，在執行營運及系統基建設施之前，識別任何可能的營運風險及確保充份的權責區分。

在業務活動及流程方面，本公司廣泛採用資訊技術、有效的營運制度及監控，以減低潛在人為錯誤及確保日常營運的效率及成果。由於該等系統為業務營運及風險管理的關鍵，故本公司有措施確保該等系統準確、可用及安全。本公司採取謹慎措施確保財務控制有充份制衡，保證營運方針正確及受到恰當控制。有效財務監控亦有助於減少財務風險，同時保障資產免遭擅用或損失，包括阻止及偵測欺詐行為。

本公司設有資訊安全手冊，載有所有員工須遵守的資訊及資料安全的準則及規定。所有系統安全措施必須符合資訊安全手冊的規定。本公司採用雙層防火牆防護、入侵偵測系統、病毒警告及隔離系統與漏洞掃描系統等安全措施，減少外界侵襲的風險。本公司內部亦設有虛擬局域網及終端安全政策，減少成功入侵的損失。本公司亦於有需要時，聘任外界顧問測試入侵漏洞，提高系統安全。

為確保能嚴格遵守有關準則，內部審核師會經常審核及檢討本公司的主要營運系統及程序，而外部核數師亦在每年核數時審核這些營運系統。所有員工須每年簽署遵守資訊安全手冊與行為守則規定的承諾。當有新安全措施或系統時會更新資訊安全手冊。資訊安全手冊的任何更改須經高級管理層批准。

業務持續運作規劃

本公司的業務恢復規劃，確保所有業務單位的服務時刻都保持在最高可能的水平，以支持業務的持續運作，將受不同災難事故引起的業務中斷影響減至最低。每個業務單位會定期評估不同災難事故的影響，從而更新恢復程序。為確保業務恢復程序切實可行，資訊科技及用戶部門每年都進行業務恢復演習；亦每日備份及在場外儲存備份磁帶，不容有失，以保障本公司能遠離電腦災難。

產品批核機制

為了確保新產品在設計和推出時，已經充份考慮所有風險因素，本公司發展了一套新產品發展管理機制。根據機制，在任何新產品推出前，需要經過恰當的產品規範批核程序。產品推動人負責啟動整個批核機制。只有得到所有功能部門批核和確認產品性能後，產品才可以推出。

投訴處理機制

本公司不斷致力改善核心流程，以確保產品和服務可以滿足客人期望。為確保客人的回應可以得到及時和適當的處理，本公司已制定正式的投訴處理機制，藉以改善投訴的跟進、報告及處理。自動化的投訴處理系統預計在二零一三年投入服務、進一步加強投訴的處理。

營運風險管理委員會

營運風險管理委員會負責確保本公司所有相關運作部門，都採取有效的營運風險及內部監控機制。委員會也會負責就相關運作部門在政策、監控和管理的運作事宜發生問題時，提供指引和解決方法。此外，倘若有審核結果涉及營運風險和內部監控，委員會會確保盡快採取恰當的糾正措施。

營運風險管理委員會主席由總裁擔任，成員包括高級副總裁(業務運作)、高級副總裁(財務)、首席法律顧問、高級副總裁(風險)及有關運作部門的高級職員。

法律風險

法律風險由對法律、法規及法律文件的應用或詮釋不明確、或違反法律、法規或法律責任所產生的風險。法律風險也包括法律文件在未能落實或有效保障本公司利益時所產生的風險。

由首席法律顧問及公司秘書主管的法律顧問部負責就法律事務向本公司提供意見，以控制法律風險。當考慮新產品或業務時，法律顧問部會就有關法律(和其後的更新)及監管方面和法律文件提供意見，以保障本公司的最大利益。如有需要會聘請外界法律顧問協助法律顧問部為本公司提供全面的法律支援。法律顧問部與本公司其他部門會緊密合作，就法律問題及法律文件提供意見。

營運風險管理委員會是負責管理法律風險的委員會。

槓杆風險

為確保本公司在擴展業務以及資產負債表的擴張時，對資本基礎比例不會承擔過度的風險，財政司司長（就其財政司司長身份而不是股東身份）作為本公司的監管人，自本公司於一九九七年成立以後，已頒佈一套本公司必須遵守的資本對資產比率指引。該指引不時因應本公司推出新產品而作出更新。財政司司長於二零一一年十月頒佈一套新的資本充足率指引，新指引主要參照「巴塞爾協定II」的風險資本充足框架為基礎，於二零一一年十二月三十一日生效。新指引規定最低資本充足率為8%，與「巴塞爾協定II」的最低資本要求相同。二零一二年十二月三十一日，本公司的資本基礎為86億港元，資本充足率是20.2%。

管理層每日根據新資本指引監控資本是否審慎使用。總裁每季向董事局匯報資本充足率和於當季的最低每日比率。同時也設有預警機制，當資本充足率低於14%的臨界水平時，總裁會通知執行董事。而當資本充足率下跌至12%或以下時，會通報董事局，並會採取適當的補救措施。

長壽風險

長壽風險指安老按揭計劃帶來大額年金所提升的風險。年金付款期愈長，貸款金額隨著時間亦會愈高，而出售物業以償還貸款後的餘額會愈小。當出售物業的款項並不足以償還貸款時，就可能導致損失。而終止貸款率很大程度上取決於借款人的死亡率（即壽命）。

本公司每年會進行風險分析，以評估安老按揭貸款的長壽風險所帶來的潛在財務影響，及安老按揭計劃下各種風險因素之間的相互影響。交易審批委員亦會定期檢討假設的死亡率。

流程管理及資訊科技

自動化營運系統能幫助確保日常運作的效率及準確度。因此本公司自成立以來，已投入不少資源和精力發展及優化業務營運系統、內部監控系統及其他應用程式系統。

新庫務系統在全面系統測試及與現有系統作並行測試後完滿通過，已經於二零一二年成功推出。新庫務系統有利於適時開發新的金融與對沖產品。本公司亦開發其他庫務風險系統，藉以加強對不同種類的金融產品、交易夥伴及區域的綜合風險監控管理，與及更加穩健、迅速地回應日後監管當局作出的的規管和呈報要求。

二零一二年，本公司進一步將中小企融資擔保計劃的操作自動化，以支持新的八成信貸擔保產品。系統能夠在處理申請時提供內部流程監控及自動化的處理程序，與及批核後的監控、擔保費管理、索償處理和編印中小企融資擔保計劃的管理報告。本公司亦已強化現有的互聯網業務平台，促進前台及後台實行直通式處理大量的中小企融資擔保計劃新申請。這個電子平台系統透過對工作流程的自動化處理，使本公司和參與計劃的借款機構運作得更有效率、改善處理申請程序的質素及縮短申請所需的流轉時間。

為了支援二零一二年七月推出的小型貸款計劃，本公司開發了一套小型貸款計劃系統，使本公司和參與計劃的試點銀行在處理貸款申請及服務流程時能運作順暢。參與計劃的試點銀行可以選擇使用這個系統，為小型貸款計劃客戶服務。

為處理於二零一二年十一月推出的安老按揭計劃優化措施，安老按揭系統已經進一步作出系統更改。

企業社會責任

本公司過往一直致力貢獻社會及履行企業社會責任，貢獻得到認同；自二零零八年起已獲香港社會服務聯會頒發「同心展關懷」標誌，步入參與企業社會責任計劃的第五年。



「商界展關懷」嘉許典禮

作為對社會負責任的機構，本公司關懷僱員及社會。本公司重視所承擔的社會責任，關心僱員福利，鼓勵僱員參與慈善活動，並推行環保措施。

關懷僱員

員工與薪酬

本公司吸納及栽培人才，以確保核心目標包括提高銀行業的穩定、協助市民自置居所及推動債務證券市場發展有效推行。本公司為僱員提供具有競爭力的薪酬福利、發展機會以及健康、安全的工作環境。本公司亦實行配合家庭生活的措施，每周工作五天，讓僱員

生活作息更加平衡。本公司亦為僱員及其家屬提供全面的醫療及牙科保險。

儘管購買的按揭貸款種類及提供的產品漸趨繁複，但通過系統自動化和流程改革，本公司仍可維持一隊精簡及有效率的員工。二零一二年，本公司的全職僱員為178名，員工流失率為8.31%。

培訓及發展

本公司深明持續培訓的重要性，因此投入大量資源，不斷加強員工的專業知識及技能培訓。二零一二年，本公司安排不同的課程和工作坊，以提高員工的產品知識、加強員工的管理及專業技能和軟技巧。

內部培訓工作坊涵蓋廣泛的主題，例如庫務交易對手風險管理、有效溝通、規劃與組織、危機處理談判等。並推行管理發展計劃，藉以加強高層員工的管理能力。此外，並舉辦語言課程如商務寫作，又舉辦有關軟件應用的電腦課程。



危機處理談判研討會



有效規劃與組織工作坊



管理發展計劃

本公司亦贊助員工參加外界的工作相關課程，內容豐富，涵蓋按揭相關事務、風險管理、企業管治、財務及會計、資訊科技與領導學。

此外，本公司為新入職員工舉辦簡介會，通過了解有關本公司的組織結構、職能和政策的基本知識，以協助員工建立正面的工作關係。

健康與安全

作為關懷員工的僱主，本公司一直關心員工的身心健康。本公司設有僱員支援計劃，透過一家外間機構為員工及其家屬提供保密的輔導及諮詢服務；亦以優惠價為員工安排疫苗注射以預防流感，並且設立優惠的體檢計劃。

本公司進一步檢討及提升緊急應變計劃，包括分組工作安排，為可能出現的流感大爆發作出即時應變。應變計劃之目的，是預防傳染性疾病在僱員中擴散，以及減少未能預計或因突發事件而令業務中斷的情況。本公司定期舉行演習，協助員工熟習在緊急情況下啟用有關後備設施、執行應變計劃及落實溝通上的安排。

僱員關係及員工活動

員工俱樂部定期舉辦員工活動，以培養更佳的員工關係和加強溝通，亦推廣健康的工作與生活平衡的精神，建立配合家庭需要的工作環境。二零一二年，員工活動如戶外郊遊、燒烤同樂日、興趣班、工作與生活平衡週以及其他員工聚會，全部都深受員工和家屬歡迎。員工也參加乒乓球友誼賽，與其他機構比賽，讓員工與眾同樂，並建立團隊精神。本公司更設立電子通訊《生活頻道》，定期發放一些勵志小故事、心靈雋語、健康貼士等，為員工創造和保持最佳的工作和生活平衡和滿足感。



夜釣墨魚之旅



燒烤同樂日

為促進內部有效溝通，本公司定期更新員工網頁，讓各部門分享一些實用的資訊。本公司亦有員工建議計劃，鼓勵員工提出建議，改善工作流程和工作環境。

關懷社會

慈善及社會活動

本公司不時推動各種慈善及社區活動，例如籌款活動、捐獻運動及志願服務等。本公司鼓勵員工支持各項慈善活動及參與由本公司義工隊「關愛大使」所籌辦的義務工作。

二零一二年，本公司籌辦多項捐獻活動，例如二零一二年公益金便服日及為中國內地教育項目籌辦之慈善音樂會。而每年一度的香港紅十字會捐血日，亦是本公司其中一項社區計劃。



便服日

員工積極參與義務活動，獻出時間和精力，對社會有需要社群顯示關愛。二零一二年，關愛大使與多個社會服務機構合作，參與多項志願服務，包括下列服務：

- 關懷環境 — 與救世軍合作回收計劃，回收書籍、文具、玩具等。



回收計劃

- 關懷長者 — 分別由寰宇希望和旺角街坊會陳慶社會服務中心主辦，由我們的義工帶同載有日用品的「福袋」，探訪獨居長者，與他們迎接農曆新年和中秋節。



為長者準備的「福袋」

- 關懷兒童 — 由寰宇希望主辦，我們的義工陪同來自低收入家庭的小朋友與外國人練習英語會話，並在書店為他們挑選適合他們程度的英語書籍。



探訪長者



與小朋友練習英語會話



為小朋友挑選英語書籍

學生實習及行政人員練習生計劃

為培育人才，本公司為大學生提供多個實習職位，讓他們有機會體驗實際商業社會的運作，為未來就業作好準備。所有曾經參與計劃的學生，都表示很珍惜能在本公司獲得學習經驗和寶貴的工作機會。

二零一二年，本公司第二次推出行政人員練習生計劃，旨在吸引有潛質的年輕管理人員，以滿足本公司的業務需要和長遠員工發展計劃。整個計劃為期兩年，行政人員練習生有機會轉換不同的工作崗位，以及不時參加有組織的學習和發展課程。

環境保護

本公司一直支持及推行綠色辦公室措施，務求營造更環保的工作環境，並且提升員工對減少廢物的方法和節約能源的意識。二零一二年，本公司舉辦綠色辦公室運動，與員工分享有用的環保貼士。同時，鼓勵員工多使用電子通訊，減少用紙的習慣；並且鼓勵他們收集廢紙及打印機碳粉盒用後循環再造，以及每天於離開辦公室前關掉電腦。自二零零六年以來，本公司採用不同的措施包括設定辦公室溫度，提高能源效益；亦歡迎員工就如何營造綠色辦公室提供建議，並鼓勵供應商使用或供應更為環保的產品。