



Kif qal iċ-Chairman, l-2020 kienet sena ta' sfida liema b'halha, bi grajjiet bla precedent u ambjent inċert. Dan fisser li fi żmien qasir kellna nadattaw għal prattiċi ġodda ta' xogħol u ndaħħlu metodi innovattivi biex nilhqu u neċċedu l-aspettattivi tal-klijenti. Il-Covid-19 ġab sfidi kbar għall-klijenti tagħna, sew dawk personali kemm kummerċjali, u l-prijorità immedjata tagħna mill-bidunett tal-pandemija kienet li nipprovdru appoġġ proattiv u flessibilità lill-klijenti tagħna.

Il-prestazzjoni finanzjarja tal-HSBC fl-2020 kienet affetwata materjalment mill-imxija tal-Covid-19. Iż-żieda fit-telf mistenni mill-kreditu u spejjeż oħra ta' indeboliment ta' kreditu tirrifletti l-impatt tal-pandemija fuq il-perspettiva ekonomika għall-quddiem. It-telf li garrbet is-sussidjarja tal-assigurazzjoni kien riżultat ta' ċaqliq negattiv fis-suq. Dawn iż-żewġ impatti kienu akbar mill-progress siewi li għamilna biex innaqqsu l-ispejjeż permezz ta' kontroll strett matul is-sena. Minkejja l-impatt tal-Covid-19, l-elementi fundamentali tal-bank għadhom b'saħħithom u l-prestazzjoni bażika kienet reżiljenti.

Fl-2020 komplejna niffokaw fuq is-servizzi bankarji diġitali tagħna, wara li konna varajna l-mobile banking App għall-klijenti personali lejn l-aħħar tal-2019. Ix-xejra fost il-klijenti wriet li t-tranzazzjonijiet diġitali aktar milli rduppjaw minn mindu nedejna l-App. Dan l-investiment dalwaqt se jkun ikkomplimentat bil-ftuħ ta' fergħa ġdida u moderna li se toffri lill-klijenti personali tagħna one stop shop għal pariri li jkollhom bżonn f'avvenimenti importanti matul l-ajornata. Is-servizz mill-fergħat u dak bl-ATMs se jibqgħu parti kruċjali mis-servizz li noffru lill-klijenti.

Aħna żviluppajna u nedejna titjib fis-servizzi diġitali biex il-klijenti tagħna jkunu jistgħu jgawdu kuljum riżultati ekwi. Dawn jinkludu t-tnedija ta' vjaġġ onlajn għall-bidu ta' relazzjonijiet ġodda mal-klijenti personali u l-inawgurazzjoni tal-Virtual Assistant għall-klijenti kummerċjali, u tal-Live Chat għal utenti HSBCnet. Dawn għandhom l-għan li jassiguraw li l-klijenti tagħna jibqgħu jirċievu l-prodotti u s-servizzi tagħna b'mod sigur u konvenjenti.

Issehbna mal-klijenti permezz ta' moratorji fil-pagamenti, irristrutturajna l-programmi ta' pagament u offrejna faċilitajiet ta' kreditu għal perjodu qasir kif ukoll aċċess għall-flus. Qed nipprovdru faċilitajiet biex ngħinu lill-klijenti kummerċjali sew permezz ta' skemi garantiti mill-Malta Development Bank kif ukoll b'inizjattivi ta' Relief tal-HSBC, u qed ngħinu n-negozji biex jinnavigaw fis-sitwazzjoni preżenti permezz ta' laqgħat u seminars minn esperti lokali u tal-Grupp.

Se nibdew bl-eżekuzzjoni tal-istrateġija tagħna ta' Tkabbir Sigur billi niffokaw fuq tliet pilastri ewlenin: it-tkabbir, il-klijenti u n-nies tagħna. Se nagħmlu ħilitna biex inkunu organizzazzjoni ffukata esternament, bi tmexxija għal prestazzjoni tajba u nibqgħu impenjati għal miżuri fit-tul ta' ġestjoni tar-riskju bla tolleranza għar-riskju ta' reati finanzjarji. Aħna se nħaffu t-tkabbir min-negozji ewlenin tagħna u se nkunu qed nisfruttaw il-vantaġġ internazzjonali tagħna. Se nibnu u ninvestu f'bank li huwa lest għall-futur u li jpoġġi l-klijent fiċ-ċentru ta' dak kollu li nagħmlu.

Nibqgħu dedikati, mal-entità kollha, li noperaw b'mod sostenibbli u konxju tal-klima, b'attivitajiet li jimxu id f'id mal-ambizzjoni tal-Grupp li nilhqu zero emissjonijiet netti fl-operazzjonijiet u fil-katina tal-provvista tagħna sal-2030, u fl-emissjonijiet finanzjati sal-2050, bi qbil mal-miri tal-Ftehim ta' Pariġi dwar il-klima. Għall-2021 se nfittxu li ndaħħlu fil-ħidma tagħna l-istrateġija tagħna dwar il-klima, u hekk inkunu qed insostnu attivament lill-ekonomija Maltija biex tilhaq il-mira tal-Ftehim ta' Pariġi ta' zero emissjonijiet netti sal-2050.

Matul is-sena, l-ogħla konsiderazzjoni tagħna kienet għall-benesseri tal-impjegati u s-sigurtà tal-klijenti tagħna. Mill-bidunett tal-pandemija ħadna passi biex il-kollegi tagħna fil-fergħat ikunu jistgħu jagħmlu xogħolhom sew u fis-sigurtà. Il-Covid-19 għallmitna li bosta rwoli jistgħu jitweqqgħu b'mod effettiv barra mill-post tax-xogħol tradizzjonali, u dan kompli jixpruna l-ħsieb tagħna li ndaħħlu flessibilità akbar fil-mod kif in-nies tagħna jistgħu jaħdmu fil-futur. Se nibqgħu ninvestu f'opportunitajiet għan-nies tagħna, billi ngħinu lill-kollegi biex jżviluppaw ħiliet, jitgħallmu kapaċitajiet ġodda, u jadattaw għall-futur.

Nixtieq sinċerament nesprimi l-gratitudni tiegħi lill-Bord u lill-kollegi tiegħi għall-impenn, il-ħidma u l-għajjnuna tagħhom matul l-2020.

L-HSBC għadu bank b'saħħtu minkejja l-kriżi tal-Covid-19 u jibqa' jzomm standards għoljin billi japplika l-valuri ewlenin tiegħu. Aħna nibqgħu impenjati bis-sħiħ għal dan l-etos hekk kif mmexxu n-negozju lejn Tkabbir Sigur fis-snin li ġejjin.

---

## Riżultati

Il-profitt irrappurtat qabel it-taxxa għas-sena li għalqet fil-31 ta' Dicembru 2020 kien ta' €10.4 miljun. Dan jirrappreżenta tnaqqis ta' €20.3 miljun jew 66% meta mqabbel mas-sena ta' qabel. Waqt li ma kien hemm ebda entrata notevoli fl-2020, ir-riżultati aġġustati qabel it-taxxa għall-2019 kienu jeskludu l-effett ta' provvediment għar-ristrutturar ta' €16-il miljun fl-2019 u rilaxx ta' provvediment marbut mal-kumpens fin-negozju tal-brokerage ta' €1.4 miljun. Il-profitt aġġustat qabel it-taxxa ta' €10.4 miljun naqas b'€34.9 miljun jew 77% meta mqabbel mal-2019.

Il-profitt irrappurtat li hu attribwibbli lill-azzjonisti kien ta' €7.6 miljun, li jirriżulta fi qligħ sehem b'sehem ta' 2.1 ċenteżmi, meta mqabbel ma' 5.6 ċenteżmi għall-istess perjodu fl-2019.

Id-dħul nett mill-imgħax naqas b'4% għal €105.9 miljun meta mqabbel mas-sena ta' qabel. Imgħax aktar baxx imħallas fuq depożiti tal-klijenti bħala riżultat ta' tibdil fir-rati tal-imgħax u bidliet fil-kompożizzjoni tad-depożiti għal żmien iqsar ġie kkumpensat b'rendimenti medji aktar baxxa fuq titoli ta' dejn u tqegħid fis-suk tal-flus kif ukoll b'bilanċi aktar baxxi tal-overdrafts u ta' karti ta' kreditu minħabba l-ambjent ekonomiku kurrenti. Minkejja li r-rata ta' depożiti fil-Bank Ċentrali Ewropew kompliet tonqos, il-bank illimita t-telf fuq it-tqegħid ta' likwidità żejda bis-saħħa ta' ġestjoni effettiva tal-likwidità.

Id-dħul mill-mizata netta naqas b'€1.8 miljun meta mqabbel mal-2019. Dan ġara minħabba li l-Covid-19 gābet tnaqqis ta' attività fil-kards, fil-pagamenti, fl-assigurazzjoni, u fil-faċilitajiet ta' kreditu.

Id-dħul nett mill-kummerċ żdied b'€1.3 miljun l-aktar minħabba qligħ ogħla fil-valur fuq l-ishma tal-VISA.

L-ispejjeż tal-operat matul is-sena kienu ta' €97.4 miljun meta mqabbla mal-€120.7 miljun rappurtati fl-2019. L-ispejjeż tal-operat tal-2019 kienu jinkludu l-provvediment ta' €16-il miljun għal ristrutturar. Jekk inħallu barra dan il-provvediment, imnaxx ilna ngibu tnaqqis fl-ispejjeż ta' €7.3 miljun jew 7%, filwaqt li assorbejna spejjeż tal-inflazzjoni u spejjeż relatati mal-Covid-19. It-titjib fil-baži tal-ispejjeż kien riżultat ta' ġestjoni rigoruża tal-ispejjeż u tfaddil sostenibbli mill-programm ta' ristrutturar li tħabbar fl-2019.

Telf Mistenni mill-Kreditu u spejjeż oħra ta' indeboliment tal-kreditu ('ECL') għas-sena li ntemmet fil-31 ta' Dicembru 2020 kienu ta' €25.6 miljun, zieda ta' €25.2 miljun imqabbel mal-2019. Iż-żieda fl-ECL kienet dovuta għal telf mistenni mhux telf imġarrab. Dan jirrifletti l-benefiċċju tal-miżuri ta' appoġġ introdotti mill-Gvern, gwida mir-regolaturi, u l-kultura ta' riskju konservattiva tal-bank. Matul is-sena, numru ta' korporazzjonijiet tqiesu li sofrew zieda sinifikanti fir-riskju tal-kreditu peress li joperaw f'industriji milquta ħafna mill-pandemija tal-Covid-19. Riżultat ta' dan, l-ECL għas-CMB tela' għal €12.3 miljun, meta mqabbel ma' rilaxx ta' €0.9 miljun fl-2019. L-ECL tad-WPB ammonta għal €13.3 miljun imqabbel ma' €1.3 miljun fl-2019, peress li kkunsidrajna l-possibiltà li jkun hemm min ma jħallasx fil-futur b'rabta mal-miżuri ta' moratorji estiżi.

Ir-rata effettiva tat-taxxa kienet ta' 27.5%. Dan issarraf fi spiża ta' taxxa ta' €2.9 miljun, €7.7 miljun inqas mill-€10.5 miljun tal-2019. Matul l-2020 il-bank gawda minn ħelsien mit-taxxa fuq il-bejgħ ta' ishma tal-Visa lill-HSBC Bank plc.

L-HSBC Life Assurance (Malta) Limited irrappurtat telf qabel it-taxxa ta' €9.1 miljun, imqabbel ma' profitt ta' €3.1 miljun irrappurtat fl-2019. Din il-varjanza negattiva ta' €12.2 miljun hija prinċipalment attribwibbli għal tnaqqis fis-swieq finanzjarji u aktar deteriorament tal-kurva tar-rendiment li jħalli impatt negattiv fuq id-dħul b'€3 miljun; telf attwarju ta' €8.4 miljun peress li parametri mmudellati bħal skadenzi u rati ta' interessi kienu aghar minn dawk stmati fl-2019; u negozju ġdid aktar baxx ta' €1 miljun. Fir-rapport tad-dħul, din il-varjanza negattiva tidher prinċipalment taħt dawn l-entrati: (i) Dħul nett minn strumenti finanzjarji ta' operazzjonijiet ta' assigurazzjoni mkejje bil-valur ġust fil-kont tal-qligħ jew telf; (ii) Dħul nett mill-premiums tal-assigurazzjoni; (iii) Ċaqliq fil-valur attwali ta' negozju tal-assigurazzjoni in forza u fit-tul; (iv) Talbiet netti għal kumpens tal-assigurazzjoni, benefiċċji mħallsa, u ċaqliq fl-obbligazzjonijiet lejn id-detenturi tal-poloż; u (v) Spejjeż generali u amministrattivi.

Is-self nett lill-klijenti żdied b'€7.2 miljun għal €3,265 miljun, bil-bilanċi personali jiżdiedu b'1% u dawk kummerċjali jonqsu b'1% meta mqabbla ma' dawk ta' Dicembru 2019. Il-bank kompli jtejjeb il-kwalità tal-assi billi rnexxielu jniżżel il-livell tal-esponiment għal self li ma jirrendix ('NPL') tal-klijenti kummerċjali b'16% meta mqabbel mas-sena ta' qabel. L-NPL tal-klijenti personali żdied b'34% minħabba l-miżuri ta' moratorji estiżi.

Id-depożiti tal-klijenti kibru b'6% għal €5,273 miljun biż-żieda tkun fid-depożiti personali waqt li dawk kummerċjali baqgħu ġeneralment fejn kienu. Il-bank zamm relazzjoni tajba ta' 62% bejn is-self u d-depożiti, u r-relazzjonijiet tal-likwidità kienu jaqbz u sew il-minimi regolatorji.

Il-portafoll tal-investimenti finanzjarji naqas b'7% għal €877 miljun. It-tnaqqis ġie wara li titoli ta' investiment li mmaturaw ġew investiti f'bollijiet tat-teżor. Id-dispożizzjoni għar-riskju tal-bank lejn investimenti ta' kwalità ma nbidlitx. Il-portafoll huwa mmanigġjat bħala buffer ta' likwidità ta' kwalità għolja u huwa magħmul biss minn titoli ta' emittenti sovrani jew sopranazzjonali kklassifikati mill-S&P bħala A- jew aghar.

Ir-relazzjonijiet tal-kapital tal-bank komplew jitjiebu, bil-kapital tal-ewwel saff ('CET1') jitla' minn 16.4% għal 18.0% u r-relazzjoni tal-kapital totali minn 19.0% għal 20.7%. Il-baži kapitali tal-bank baqgħet soda u l-bank huwa konformi bis-sħiħ mar-rekwiżiti regolatorji tal-kapital. Il-bank kompli bl-isforzi tiegħu biex inaqqas ir-risk weighted assets ('RWAs') matul l-2020 immexxi minn tqegħid ta' likwidità żejda u ġestjoni tal-kollateral aktar effiċjenti.

B'għarfien tal-baži kapital soda tal-bank u tal-importanza tad-dividendi għall-azzjonisti tagħna, il-Bord irrakkomanda f'haas ta' dividend ta' 15% fuq il-profitti rrapportati kumulattivi għall-2019 u l-2020 tal-entitajiet li jaqgħu fl-ambitu tar-Regolament dwar ir-Rekwiżiti Kapitali u wara li tnaqqas kull dividend imħallas għar-rigward tal-istess perjodu. Din il-proposta hija konformi mar-rakkomandazzjoni tal-Bank Ċentrali Ewropew. Id-dividend finali gross se jkun ta' 1.16 ċenteżmi kull sehem (0.75 ċenteżmi kull sehem wara t-taxxa). Id-dividend finali jithallas fis-26 ta' April 2021 lil dawk li isimhom jidher fuq ir-registru tal-azzjonisti tal-bank fit-23 ta' Marzu 2021.

### **Ġid u Servizzi Bankarji Personali ('WPB') (li qabel kien jissejjaħ Is-Servizzi Bankarji Personali u l-Amministrazzjoni tal-Ġid – ('RBWM'))**

L-2020 kienet sena ta' sfida liema bħalha. Fiha seħħew għajriet bla precedent li gēgħluna nadattaw fi żmien qasir biex inkunu nistgħu nkomplu noperaw u nagħtu lill-klijenti l-appoġġ li kien hemm b'żonn. Wara l-ewwel lockdown tal-Covid-19, għall-ewwel darba fl-istorja tagħna qlibna l-Contact Centre biex jaħdem biss b'kollegament remot, u hekk assigurajna li l-impjegati tagħna setgħu jkomplu jaqdu lill-klijenti mis-sigurtà ta' darhom.

Konna tal-ewwel biex indaħħlu għadd ta' miżuri ta' Saħħa u Sigurtà fil-fergħat u fl-uffiċċji, u nedejna kampanji pubbliċi biex nagħtu tagħrif aħjar dwar il-magni self-service, l-użu tal-kards u l-internet banking.



**The HSBC Mobile Banking app**  
**Easy. Fast. Secure.**

hsbc.com.mt

Available on the Google play | Available on the App Store

 **HSBC**

Together we thrive

Terms and conditions apply. Approved and issued by HSBC Bank Malta p.l.c., (116, Archbishop Street, Valletta VLT1444). HSBC is a public limited company regulated by the Malta Financial Services Authority and licensed to carry out the business of banking in terms of the Banking Act (Cap.371 of the Laws of Malta). (Ref No. 110004 – 03/2020)

Varajna wkoll għadd ta' inizjattivi biex innaqqsu l-ħtieġa tal-klijenti li jżuru l-fergħat personalment, billi offerejna mezzi alternattivi ta' servizz diġitali u sigur. Introduċejna itinerarju remot għall-ftuħ ta' kont, kif ukoll faċilità biex wieħed jiġbed mis-self b'mod kompletament remot, u proċess sempliċi biex wieħed japplika għal garanziji speċjali.

L-HSBC ukoll aġixxa bla dewmien biex iħabbar miżuri ta' għajnuna għall-klijenti li kienu qed jaffaċċjaw diffikultajiet finanzjarji, u matul is-sena approvajna aktar minn 3,300 talba ta' moratorju għall-valur totali ta' €250 miljun f'self għal moratorji ta' pagament. Barra minn dan, tkellimna ma' aktar minn 10,000 klijent tal-Wealth Management biex naraw li jkollhom l-oportunità li jikkonfermaw idur l-investimenti tagħhom ma' wieħed mill-Wealth advisors kwalifikati tagħna.

Fl-2020 aġġornajna l-impronta tal-fergħat tagħna biex tirrifletti aktar ix-xejra dejjem tikber tal-klijenti li jużaw is-servizzi bankarji diġitali. 'Il fuq minn 90% tat-tranzazzjonijiet bażiċi issa qed isiru b'mezzi diġitali. L-għadd ta' klijenti li qed jużaw il-Mobile Banking App tal-HSBC Malta issa aktar milli rdooppja minn mindu saret it-tnedija tiegħu lejn l-aħħar tal-2019, u fl-2020 il-logins bil-mobile kull xahar żdiedu b'aktar minn erba' darbiet.

Il-fergħat tar-Rabat u l-Gżira reġġu nfethu fl-aħħar ftit ġimgħat, u qed nistennew bil-herqa li nifthu l-akbar fergħa tagħna fi 80, Triq il-Mitħna, Hal-Qormi, fejn il-klijenti se jkollhom vantaġġ li ma jsibux band'oħra, jiġifieri ħinijiet tal-ftuħ sas-7 ta' filgħaxija kull nhar ta' xogħol, bil-konvenjenza ta' 20 post ta' parkeġġ fuq il-post, inklużi żewġ spazji fejn jistgħu jiġu ċċarġjati vetturi elettrici. Din se tkun ukoll l-ewwel fergħa fil-Grupp HSBC li se tkun iddisinjata bil-"look and feel" – il-branding il-ġdid tal-Grupp.

Din il-pandemija kellha wkoll impatt negattiv materjali fuq in-negozju tagħna fl-assigurazzjoni, u dan kompli jżid l-isfidi fuq id-dħul tagħna. Barra minn hekk, rajna zieda sostanzjali fit-telf mistenni mill-kreditu li tirrifletti r-riskju miżjud ikkawżat mill-effett negattiv li l-Covid-19 kellu fuq is-suq tax-xogħol.

Fl-aħħar kwart tal-2020 ħabbarna l-introduzzjoni tar-rwol tal-Universal Banker ('UB') fil-fergħat tagħna. Għandna 70 impjegati li se jkunu qed jiffaċċaw il-klijenti. Dawn qed jiġu mħarrġa biex iservu ta' one stop shop għall-klijenti, u se jkollhom kapacitajiet aktar wiesgħa biex itejbu l-esperjenza sħiħa li jkollu l-klijent. Fl-istess ħin l-impjegati jzidu l-involvement tagħhom u jkollhom triq aktar miftuħa biex jadvanzaw fil-karriera.

Matul l-2020 erġajna varajna wkoll il-proposta Premier u estendejna l-oportunitajiet tal-Premier għat-tfal tal-klijenti Premier permezz tal-benefiċċji tan-Next Generation. Il-programm ta' lealtà tal-karti ta' kreditu għall-klijenti tal-Premier u tal-Advance ukoll sar aħjar biex issa jista' jsir fidi ta' punti u għoti lura ta' flus b'mod awtomatiku.

Fl-2021 se nkomplu niffokaw biex itejbu aktar l-esperjenza tal-klijent u biex inwettqu l-aġenda tagħna ta' Tkabbir Sigur. Inkomplu wkoll niżviluppaw inizjattivi ta' sostenibilità bħalma huma l-Green loans u l-firxa ta' Socially Responsible Investment Funds li introduċejna m'ilux.



L-HSBC Malta tiehu miżuri biex ittaffi l-effett ta' kjuwrijiet b'distanza soċjali

## Is-Servizzi Bankarji Kummerċjali ('CMB')

Fl-2019 issoktjna nsegwu l-għan strateġiku tagħna li nkunu l-Bank Internazzjonali ta' quddiem nett f'Malta. Matul is-sena lestejna r-reviżjoni tal-portafoll li kienet ilha għaddejja għal xi snin, u bdejna noperaw business as usual. Dan għenna biex niffokaw l-attenzjoni tagħna billi nibnu relazzjonijiet aktar profondi ma' daww il-klijenti li jinkwadraw fil-parametru tagħna tad-dispożizzjoni għar-riskju. Dan għamilnieh billi pprovdejna prodotti li jaqdu l-ħtiġijiet u jostnu t-tkabbir tagħhom. Hekk inkunu żguri li qed naħdmu għal tkabbir sostenibbli f'oqsma ekonomiċi li huma konformi u jaqblu mal-valuri tagħna, u li huma ta' ġid għall-ekonomija. Fl-aħħar mill-aħħar dan se jgħinna nibnu bank aktar sod u sigur.

Wara li varajna l-HSBC International Business Fund ta' €250 miljun f'Lulju 2019, għadna f'pożizzjoni b'saħħitha biex nassistu lill-kumpaniji lokali li qed jimmiraw biex jikbru u jinnegozjaw ma' pajjiżi barranin. Minn dan il-Fond diġà tqassmu €130 miljun sal-lum, u l-Fond għadhom jistgħu jgawdu minnu l-klijenti li huma eligibbli. Matul is-sena komplejna nappoġġaw lill-klijenti li kellhom bżonn jissellfu, anke bi prodotti oħra inklużi soluzzjonijiet ta' Trade Finance u Liquidity and Cash Management. Id-daqs tal-karta tal-bilanċ baqa' stabbli peress li s-self ġdid ġie assorbit minn fhasijiet lura miftiehma fuq faċilitajiet oħra, inklużi riduzzjonijiet oħra fis-self li ma jirrendix.

Il-karatteristika dominanti tas-sena kienet il-Covid-19, li kellha riperkussjonijiet iebes u diffiċli mad-dinja kollha, bil-gvernijiet u s-settur privat jagħmlu l-almu tagħhom biex ikampaw quddiem l-isfidi bla precedent fl-ambjent ekonomiku u kummerċjali. Aħna weġibna fil-pront għas-sitwazzjoni u konna l-ewwel bank li ħabbarna miżuri ta' sostenn għall-klijenti hekk kif laqtithom il-kriżi. Dawn il-miżuri kienu jinkludu moratorji għal żmien qasir fuq fhas lura ta' self kapitali, l-għoti ta' fondi temporanji għall-kapital tal-ħidma ta' kuljum, u l-estensjoni tal-perjodi ta' fhas lura għas-self kummerċjali.

Hekk kif il-pandemija kompliet tiżviluppa, is-CMB żviluppa prodott ta' self fi ħdan l-Iskema ta' Garanzija Covid-19 tal-Malta Development Bank biex jgħin lin-negozji li kellhom diffikultajiet ta' likwidità ta' flus minħabba l-pandemija. Id-domanda għal dat-tip ta' self kienet ġejja minn klijenti involuti f'diversi setturi tal-ekonomija, u aħna ħdimna ma' kull wieħed minnhom biex nipprovduhom fondi taħt l-iskema. Tajna wkoll bosta moratorji fuq is-self, sew taħt id-Direttiva Nru 18 tal-Bank Ċentrali ta' Malta kif ukoll lill-klijenti li ma kinux jissodisfaw il-kriterji rilevanti. Aħna se nibqgħu nagħtu l-għajnuna tagħna lill-klijenti hekk kif is-sitwazzjoni tkompli tiżviluppa fl-2021. Waqt il-pandemija aħna rajna x'rizorsi stajna nsibu fil-Grupp HSBC biex niprovdu lill-klijenti u lil kumpaniji oħra lokali interessati b'informazzjoni li setgħet tkun ta' għajnuna għalihom f'dan il-perjodu. Dan irnaxxilna nagħmluh permezz ta' serje ta' webinars li saru fuq firxa wiesgħa ta' suġġetti, uħud minnhom b'kollaborazzjoni ma' organizzazzjonijiet lokali tal-kummerċ. F'dawn il-webinars stajna noffru lill-klijenti tagħna l-opportunità li jisimgħu lil esperti internazzjonali fuq diversi suġġetti u jiskopru perspettivi differenti.



L-HSBCnet joffri mod sempliċi, hafif u sigur biex tmexxi n-negozju b'kollegament remot

Il-pandemija tal-Covid-19 kellha impatt materjali negattiv ukoll fuq is-swieq, u dan kompla kabbar l-isfidi fuq id-dhul tagħna. Il-fatturi ewlenin kienu daww marbuta mar-rati tal-imgħax negattivi għall-Ewro u ma' rati baxxi għal muniti oħra. Minkejja dawn il-fatturi negattivi, id-dhul totali baqa' fuq il-livell tal-2019 u aħna rnexxilna npattu għad-dhul inqas li kellna mill-Payments and Cash Management li kien riżultat tar-rati tal-imgħax negattivi. Ksibna tkabbir fid-dhul mill-attivajiet tal-kummerċ u tal-kambju billi ffokajna fuq is-suq tal-mira tagħna u approfittajna mill-forse tagħna fl-iffaċilitar tal-kummerċ internazzjonali.

Matul il-pandemija, apparti mill-għajnuna diretta li tajna lill-klijenti kif digà spjegajna, għamilna għadd ta' tibdiliet fil-mod kif noperaw. Għamilnieha iżjed faċli għall-klijenti biex jikkomunikaw magħna b'mod elettroniku, inkluż b'firem digitali fuq ċerti dokumenti bankarji, bi tnaqqis fil-burokrazija u l-ħin tal-ipproċessar, u b'titjib fl-effiċjenza u l-proċessi. Anke komplejna ninvestu fil-pjattaforma bankarja online tagħna, fost l-aktar avvanzati fis-suq, l-HSBCnet, li illum saret għodda essenzjali għall-klijenti tagħna biex jiġġestixxu b'modi ġodda u aktar effiċjenti l-Working Capital.

Fl-ewwel kwart tal-2020 daħhalna numru ta' tibdiliet fl-istrutturi tat-timijiet fi hdan is-CMB. Dan sar bħala parti mill-programm ta' ristrutturar tal-bank li kien tħabbar is-sena ta' qabel. Ladarba saru dawn it-tibdiliet, illi għadu titjib fost it-timijiet li jiffaċċaw il-klijenti, l-istruttura tagħna issa ġiet konformi mal-istrateġija tagħna, u nistgħu noffru servizz tal-aqwa kwalità lill-klijenti. Quddiem l-isfidi varji mhux mistennija tal-Covid-19, in-nies tagħna kellhom jadattaw ruħhom għal ambjent li kien qed jinbidel il-ħin kollu, fejn ħafna kollegi kienu qed jaħdmu mid-dar għal perjodi twal. Dan ma żammhomx milli jagħtu lill-klijenti s-servizz li kienu jeħtieġu. Grazzi għall-investment fit-teknoloġija li jippermetti kollegamenti remoti mal-klijenti, in-nies tagħna setgħu jagħtu servizz lill-klijenti mingħajr interruzzjoni. Minkejja l-isfidi, komplejna ninvestu fil-haddiema tul is-sena kollha u organizzajna diversi programmi ta' taħriġ għall-iżvilupp professjonali kontinwu tagħhom.

Hekk kif dhalna fl-2021 aħna ħerqanin li nkomplu nsostnu lill-komunità kummerċjali lokali f'dan il-perjodu ta' sfida qawwiya, billi ngħinu lin-negozji jinnavigaw f'dan l-ambjent dejjem jinbidel u jirnexxu sew f'Malta kemm internazzjonalment.

---

## Is-Swieq Globali ('GM')

Id-dipartiment tas-Swieq Globali jkopri n-negozju tal-kambju. Il-bejgħ bażiku ta' valuta barranija kien tajjeb, minkejja kompetizzjoni akbar u l-kundizzjonijiet diffiċli tas-suq. Id-dhul żdied bi ftit fuq dak tal-2019, fejn il-kollaborazzjoni mas-CMB baqgħet is-sors ewleni tat-tkabbir fid-dhul. Il-klijenti tas-CMB għadhom igawdu mill-kapaċitajiet tekniċi u s-soluzzjonijiet digitali tal-Grupp HSBC, u matul is-sena komplejna naraw żieda fil-valur tat-tranzazzjonijiet ipproċessati online.

---

## Iċ-Ċentru Korporattiv ('CC')

CC (Markets Treasury), li jimmaniġġja r-riskju tal-flus, tal-likwidità, tal-finanzjament u tar-rati tal-imgħax tal-bank, kellu riżultati sodisfaċenti minkejja l-fatturi instabbli u diffiċli tas-suq estern. Iġġenerajna dhul sodisfaċenti bis-saħħa ta' kontroll proattiv tal-likwidità żejda fil-kuntest tad-dispożizzjoni konservattiva tal-bank għar-riskju. Il-portafoll Hold to Collect and Sell qiegħed investit l-aktar f'assi likwidi ta' kwalità għolja ħafna, ikklassifikati A- jew oġħla.

---

## Is-Servizz tan-Negozju Digitali ('DBS') (li qabel kien L-Operazzjonijiet, is-Servizzi u t-Teknoloġija tal-HSBC - ('HOST'))

Id-DBS jagħti l-appoġġ u jgħin lin-negozju tagħna biex jimxi 'l quddiem billi jhegġeġ u jipprovdri soluzzjonijiet digitali għall-bank u joffri l-aqwa servizzi lill-klijenti u l-kollegi.

Fl-2020 diversi timijiet mid-DBS kienu kruċjali biex jingħata s-servizz lill-klijenti u biex ikun hemm kontinwità fin-negozju waqt il-pandemija tal-Covid-19. It-tim tal-IT kien strumentali biex 'il fuq minn 90% tal-kollegi setgħu jaħdmu mid-dar waqt li t-tim tal-Corporate Real Estate kien qed jiżgura li l-linji gwida li kienu johorġu minn mument għall-ieħor mill-Awtoritajiet tas-Saħħa jibqgħu jiġu rispettati fil-postijiet tax-xogħol tagħna. Dan kien jinvolvi għadd ta' inizjattivi ġodda bħal pereżempju l-installar ta' ħġieġ protettiv u ta' sanitizers fil-fergħat, it-tqassim ta' maskri lill-impjegati, u t-twaħħil ta' sinjali mal-binjiet kollha biex tinzamm id-distanza soċjali. Biex nippoteġu lill-impjegati u lill-klijenti fix-xhur sħan tas-sajf, tellajna wkoll tined barra l-fergħat tagħna. Aħna kburin li kellna rispons pożittiv għal dawn il-miżuri ġodda mill-klijenti, l-impjegati u l-Unions, li faħħru l-mod kif l-HSBC Malta mexa għar-rigward tal-isfida tal-Covid-19.

Fl-2020 komplejna nagħtu riżultati fuq proġetti strateġiċi importanti. Dawn kienu jinkludu software upgrade fuq l-ATMs kollha tagħna u l-installar ta' magni ġodda għad-depożiti tal-merkanti, li ġew milqugħa tajjeb mill-klijenti. Immodernizzajna u għamilna tibdiliet għall-aħjar fl-infrastruttura tan-network mingħajr ma qtajna s-servizz għall-klijenti jew għall-kollegi.

Biex nattivaw tibdil fir-regolamenti, għamilna upgrade ukoll tal-infrastruttura tal-awtentikazzjoni tat-tranzazzjonijiet online biex il-klijenti tagħna jkollhom ħarsien u reżiljenza aħjar meta jagħmlu tranzazzjonijiet online. Daħhalna wkoll tibdiliet fis-sistemi tal-Internet Banking u l-HSBCnet biex ikun hemm aktar trasparenza għall-klijenti għar-rigward ta' spejjeż fil-qlib tal-muniti u qligħ fil-kambju.



L-HSBC Malta u I-MUBE ivaraw ir-Remote Working Policy

## In-nies tagħna

In-nies tagħna u l-komunità li naqdu huma fiċ-ċentru tal-ħidma tagħna. Bħala organizzazzjoni rridu li l-impjegati jikbru u javvanzaw biex min-naħa tagħhom ikunu jistgħu jagħtu servizz eċċellenti lill-klijenti. Irridu lin-nies tagħna jilħqu l-aspirazzjonijiet tagħhom għall-karriera u jassiguraw għajxien felici. Irridu mmexxu negozju sostenibbli biex il-komunità li fiha noperaw tipprospera u tħalli legat pożittiv għall-generazzjonijiet tal-futur.

Is-sena 2020 kienet waħda inkredibbli għalina minħabba l-Covid-19, li laqtet lin-nies u lill-komunità tagħna. Kellna f'daqqa waħda nibdlu l-mod kif naħdmu, u qlibna l-inizjattivi kollha marbuta man-nies u l-komunità online, bl-użu ta' għodod virtwali differenti, biex inkomplu mexjin bil-People Plan 2018-2020. Lestejna programm ieħor online għall-mexxejja futuri – dan għandu l-għan li jibni l-generazzjoni li jmiss ta' mexxejja għall-HSBC Malta. Nedejna numru kbir t'attivitajiet ta' Well Being għall-ħaddiema tagħna u l-familji tagħhom waqt li konna għaddejjin mill-pandemija tal-Covid-19. Tajna aktar flessibilità lill-impjegati flimkien mal-għodod kollha meħtieġa biex ikunu jistgħu jaħdmu mid-dar. Għamilna programmi ta' taħriġ fuq kif naħdmu b'kollegament remot, biex naċċertaw li nibqgħu effettivi u konnessi f'dawn iż-żminijiet diffiċli. Hriġna Remote Working Policy għida bi sħab mal-Malta Union of Bank Employees, li tiddefinixxi linji gwida ċari għal dawk l-impjegati tal-HSBC Malta li jaħdmu mid-dar. Komplejna nlaqqgħu s-sessjonijiet roundtable tal-HR tal-HSBC fejn għibna flimkien il-Kapijiet tar-Riżorsi Umani minn organizzazzjonijiet ewlenin oħra f'Malta biex jiddiskutu l-aħjar prattici u jaqsmu l-problemi biex isibu soluzzjonijiet komuni.



Imprendituri pijuniera rikonoxxuti fil-Malta Businesswoman of the Year Awards

L-Università tal-HSBC inavgurat diversi programmi ta' żvilupp flimkien ma' rizorsi għal min irid jitgħallem waħdu, kollha maħsubin għall-impjegati tagħna. Fit-tieni nofs tas-sena nedejna l-Future Skills Festival. Dan il-programm għandu l-għan li jagħti lill-impjegati kollha l-ħiliet li jkun hemm bżonn fil-futur biex jirnexxu mal-HSBC. Dawn il-programmi huma mfassla apposta biex jiżviluppaw il-ħiliet tal-impjegati għall-futur, biex huma jaraw li jkunu lesti u ppreparati halli jilħqu u jeċċedu l-aspettativi mistennija fi rwoli tal-futur fl-HSBC, li jkunu misjuqa minn diġitalizzazzjoni u innovazzjoni.

L-2020 għalqet bit-tieni edizzjoni tal-Business Woman of the Year Awards, li saret taħt il-patroċinju tal-Eċċellenza Tiegħu l-President ta' Malta b'kollaborazzjoni ma' Nestle u l-Grupp Farsons biex tiċċelebra lin-nisa mexxejja fin-negożju f'Malta. Dan il-premjju għandu l-għan li jħajjar u jinkoraġġixxi parteċipazzjoni akbar tan-nisa fil-qasam tal-kummerċ f'Malta u jaqbel mal-istrategija tal-HSBC għad-diversità u l-inkluzjoni.

---

## L-osservanza tar-regolamenti dwar reati finanzjarji ('FCC')

L-HSBC fl-2020 kompla juri l-impenn tiegħu lejn l-oġġetti standards ta' kontroll ta' riskju għar-rigward ta' reati finanzjarji. Il-bank japprezza li xi drabi l-istandards għoljin tagħna setgħu ħolqu inkonvenjenza għall-klijenti, meta pprovajna nkunu nafu tajjeb lill-klijenti. Nieħdu din l-opportunità biex niringrazzjaw lill-klijenti għall-paċenzja u l-komprensjoni tagħhom. Aħna nemmnu li dan ix-xogħol importanti jagħti sigurtà lis-sistema finanzjarja u serħan il-moħħ lil dawk kollha li jużawha. Standards għolja ta' osservanza fis-sistema bankarja jagħmluha b'saħħitha u jagħtuha vantaġġ kompetittiv, hekk kif aħna naħdmu bil-għaqaq biex ingibu t-tkabbir fl-ekonomija ta' Malta billi nagħmluha eħfef li jkun hemm negozju ġdid u kummerċ internazzjonali.

---

## Prospettiva għall-futur

Il-prospettiva fis-suq tibqa' waħda ta' sfida. Il-pandemija tal-Covid-19 għad għandha impatt fuq it-tkabbir ekonomiku, sew Malta u madwar id-dinja. Ir-rati tal-imgħax se jibqgħu negattivi għat-terminu medju sa dak fit-tul, u r-riskji tal-osservanza se jibgħu jiddeterminaw kemm il-bank ikun dispost jirriskja f'partijiet tal-ekonomija.

Se nkomplu nittrasformaw in-negożju tagħna biex inkunu nistgħu niggwidaw fil-futur u ntaffu r-riskji li naħsbu li hemm. Jiena kburi immens bid-dedikazzjoni u l-perseveranza li l-kollegi tiegħi wrew u għadhom qed juru waqt il-pandemija tal-Covid-19. Għamli sforzi kbar biex ikunu ta' appoġġ għal xulxin, jieħdu ħsieb il-klijenti, u jaraw li x-xogħol jibqa' għaddej. Minkejja l-isfida bqajna ndaħħlu innovazzjonijiet biex nagħmluha eħfef għall-klijenti tagħna li jaħdmu magħna, speċjalment fil-qasam tas-servizz b'kollegament remot. Aggustajna l-istruttura tal-infiq tagħna biex intaffu l-effett tar-rati tal-imgħax negattivi, u għamilna ristrutturazzjoni fin-negożji tagħna tal-Commercial Banking ('CMB') u l-Assigurazzjoni. Għamilna tibdil fin-network tal-fergħat tagħna biex nimxu skont il-preferenzi godda tal-klijenti tagħna u ċaqlaqna u mmudellajna mill-ġdid il-portafoll tal-klijenti biex ingibuh jaqbel mad-dispożizzjoni tagħna għar-riskju.

Issa qed nikkonċentraw fuq il-kisba tat-Tkabbir Sigur, billi niffokaw fuq tliet pilastru ewlenin: it-tkabbir, il-klijenti u l-impjegati. Se nagħmlu hilitna biex inkunu organizzazzjoni ffukata esternament, bi tmexxija għal prestazzjoni tajba u nibqgħu impenjati għal miżuri fit-tul ta' ġestjoni tar-riskju bla tolleranza għar-riskju ta' reati finanzjarji.



Se naċċeleraw it-tkabbir fin-negozji prinċipali tagħna, id-WPB u s-CMB, u se nużaw kemm nistgħu l-vantaġġ internazzjonali tagħna. Se nibnu u ninvestu f'bank li jixraq għall-futur u li jqiegħed il-klijent fiċ-ċentru ta' ħidmitu. Se nressqu l-klijenti personali tagħna lejn l-ogħla potenzjal ta' tkabbir, billi ningaġġaw iżjed il-pjattaformi diġitali biex nagħtu lill-klijenti personali "bank fil-but". Fl-istess ħin nibqgħu noffru lill-klijenti l-metodi tradizzjonali ta' servizz permezz tan-network estensiv tal-fergħat u l-ATMs tagħna. Se nibqgħu nwasslu servizz ta' klassi dinjija għat-tranzazzjonijiet bankarji tal-klijenti kummerċjali, u nqiegħdulhom għad-dispożizzjoni tagħhom il-konnettività internazzjonali permezz tas-servizz online fost l-aqwa fis-suq, l-HSBCnet. Aħna se nibqgħu noffru sostenn lill-klijenti lokali preġjati tagħna fit-tkabbir tagħhom lokali u internazzjonali kif ukoll lill-ekonomija aktar wiesgħa lokali biex tingaġġa ma' swieq barranin permezz tan-network globali estiż tagħna.

Inkomplu ninvestu f'opportunitajiet għan-nies tagħna, ngħinuhom jizviluppaw il-ħiliet, jitgħallmu kapaċitajiet godda, u jadattaw għall-futur. Se naħdmu biex innaqqsu l-komplessità, billi nieħdu deċiżjonijiet aktar spediti, biex hekk ikun eħfef għalina li naqdu l-klijenti u għall-klijenti li jaħdmu magħna. Ser inkomplu nieħdu ħsieb il-ġid tan-nies tagħna kif għamilna matul il-pandemija tal-Covid-19.

Nibqgħu dedikati, mal-entità kollha, li noperaw b'mod sostenibbli u konxju tal-klima, b'attivitajiet li jimxu id f'id mal-ambizzjoni tal-Grupp li nilħqu zero emissjonijiet netti, skont il-pjan li ġie mħabbar f'Ottubru li għadda.

L-istrateġija Tkabbir Sigur tagħna hi, nemmen jien, fl-aħjar interess tal-partijiet kollha interessati u tibqa' element ċentrali għall-kapaċità li dejjem kellu l-HSBC li jiġġenera dividendi tul is-snin.

L-HSBC għadu bank b'saħħtu minkejja l-kriżi tal-Covid-19 u jibqa' jzomm standards għoljin billi jħaddem il-valuri li jemmen fihom u jagħmel dak li hu tajjeb. Nibqgħu kommessi bil-qawwa għal dan l-etos hekk kif immexxu n-negozju tagħna lejn it-Tkabbir Sigur fis-snin li ġejjin.



**Simon Vaughan Johnson**

Kap Eżekuttiv

23 ta' Frar 2021