Kif qal iċ-Chairman, l-2021 kompliet tkun sena ta' sfida għall-bank, kif ukoll għall-ekonomiji ta' Malta u tad-dinja. Il-bank baqa' sod quddiem l-isfidi, u baqa' għaddej bl-investiment u l-innovazzjoni, ħalli jagħmilha aktar faċli għall-klijenti biex jaħdmu magħna u għall-kollegi biex jaqdu lill-klijenti.

Minkejja l-impatt tal-Covid-19, l-elementi fundamentali tal-bank baqgħu b'saħħithom u l-prestazzjoni tal-bank kienet reżiljenti. Il-prestazzjoni finanzjarja tal-HSBC fl-2021 marret għall-aħjar imma baqgħet tħoss l-impatt persistenti tal-pandemija tal-Covid-19 kif ukoll ta' fatturi negattivi fis-suq, inklużi l-ambjent sostnut ta' rati ta' mgħax negattivi, il-pressjoni fuq il-marġni tal-qligħ, u t-tqegħid fuq il-lista l-griża, flimkien mal-inċertezza kontinwa u l-impatt li dawn il-fatturi jkollhom fuq il-kunfidenza fis-suq f'terminu qasir.

Jien niddeskrivi l-2021 bħala sena li fiha l-HSBC Malta kompla jbaħħar bejn dawn l-isfidi b'mod li jassigura li l-bank ikun f'pożizzjoni tajba biex ikun jista' jikber fl-2022, permezz ta' aktar investiment għall-klijenti fil-prodotti tagħna u fil-kanali ta' servizz u permezz ta' programm attiv ta' trasformazzjoni li jgħin biex ikollna aktar produttività u effiċjenza. Aħna għadna kommessi li nwettqu l-istrateġija tagħna Safe Growth, li tiffoka fuq tliet pilastri strateġiċi: it-Tkabbir, il-Klijenti u n-Nies tagħna.

Fil-qasam tat-**tkabbir**, irridu naslu għal tkabbir sigur minn imkejjen fejn aħna b'saħħitna u huwa dritt tagħna li nirbħu, billi naċċeleraw it-tkabbir mill-Commercial Banking u mill-Wealth and Personal Banking u billi nieħdu l-aktar li nistgħu mill-opportunitajiet ta' finanzi sostenibbli, billi napprofittaw mill-vantaġġ tal-internazzjonalità tagħna, inkunu proattivi fil-kontroll tal-ispejjeż, u nibqgħu nadottaw kultura robusta fl-immaniġġjar tar-riskju u fl-osservanza tar-regoli dwar ir-reati finanzjarji.

L-istrateġija għall-**klijenti** hija ffokata fuq il-bini ta' bank tal-futur li għandu l-klijenti fiċ-ċentru tiegħu, li jwassalhom għall-ogħla potenzjal ta' tkabbir, u li joffrilhom kapaċitajiet ta' klassi dinjija għat-tranżazzjonijiet bankarji tagħhom.

L-istrateġija għan-**nies** tagħna sserraħ fuq li nagħtu s-setgħa lin-nies tagħna billi ninvestu fl-opportunitajiet għalihom, ngħinuhom biex jiżviluppaw il-ħiliet tagħhom, jitgħallmu kapaċitajiet ġodda u jadattaw għall-futur, waqt li nnaqqsu l-kumplessità u l-burokrazija.

Matul is-sena investejna f'numru ta' inizjattivi biex intejbu l-esperjenza tal-klijenti, inkluż il-ftuħ tal-akbar fergħa tagħna f'Nru 80, Triq il-Mitħna, Ħal Qormi, li tiftaħ għal sigħat estiżi matul il-ġimgħa u b'hekk toffri aktar flessibilità u konvenjenza lill-klijenti. Nedejna wkoll il-kunċett tal-Universal Banker relationship manager f'Malta, fejn investejna fit-taħriġ tar-relationship manager biex il-klijenti jkunu jistgħu jiksbu soluzzjonijiet għal domandi bankarji diversi minn punt wieħed ta' kuntatt fil-bank. Varajna b'suċċess it-two-factor authentication fuq l-app tal-HSBC għall-mobile, li tagħti lill-klijenti proċess sempliċi ta' approvazzjoni bi protezzjoni addizzjonali kontra l-frodi fil-ħlasijiet online. Komplejna ninvestu fis-sistema tagħna tal-Commercial Banking, l-HSBCNet, u s-sena l-oħra l-klijenti kummerċjali tagħna rrikonoxxew li l-kapaċitajiet tagħna fit-tranżazzjonijiet bankarji huma l-aqwa fis-suq. Kellna l-unur li ningħataw l-premju ta' Best Trade Services Bank f'Malta fil-Euromoney Trade Services Survey li jsir kull sena. Irbaħna wkoll il-premjijiet ta' Market Leader u ta' Best for Service in Malta fil-Euromoney Cash Management Survey li wkoll isir kull sena.

Komplejna ninvestu fit-taħriġ u l-iżvilupp tar-riżorsa l-aktar importanti, in-nies tagħna. Kien bi pjaċir kbir li rċevejna l-approvazzjoni għal investiment sostanzjali biex inġeddu l-kampus tal-uffiċji tagħna f'Ħal Qormi. Dan l-investiment se jgawdu minnu l-kollegi u l-klijenti tagħna u se joħloq post tax-xogħol li jkun modern, adattat għall-iskop tiegħu, imfassal b'numru importanti ta' inizjattivi ta' sostenibilità.

Matul is-sena bqajna nagħtu l-ogħla attenzjoni għall-ġid tan-nies tagħna u għas-sigurtà tal-klijenti. Mill-bidunett tal-pandemija ħadna passi biex il-kollegi li jaqdu lill-klijenti jkunu jistgħu jagħmlu xogħolhom sew fis-sigurtà. Aħna tassew grati lejn dawn il-gruppi ta' impjegati li baqgħu joffru servizz bla waqfien lill-klijenti matul il-pandemija. L-esperjenza tal-aħħar 18-il xahar urietna li hemm ħafna xogħol li jista' jsir b'mod effettiv barra mill-post tax-xogħol tradizzjonali, u dan ħeġġigna biex infittxu aktar flessibbiltà fil-mod kif in-nies tagħna jistgħu jaħdmu fil-futur.

Nixtieq nesprimi l-ħajr u l-gratitudni sinċiera tiegħi lill-Bord tal-bank u lill-kollegi tiegħi għad-dedikazzjoni, il-ħidma u l-appoġġ tagħhom fl-2021.

## Riżultati

Il-profitt irrappurtat qabel it-taxxa għas-sena li għalqet fil-31 ta' Diċembru 2021 kien ta' €26.9 miljun. Dan jirrappreżenta żieda ta' €16.4 miljun jew 157% meta mqabbel mas-sena ta' qabel. Ir-riżultati aġġustati qabel it-taxxa ta' €29.7 miljuni huwa €19.2 miljuni jew 184% aktar minn tal-2020. Ir-riżultati aġġustati qabel it-taxxa għall-2021 jeskludu l-effett ta' provvediment għar-ristrutturar ta' €2.8 miljun.

Il-profitt irrapportat li hu attribwibbli lill-azzjonisti kien ta' €17.8 miljun, li jirriżulta fi qligħ sehem b'sehem ta' 4.9 ċenteżmi, meta mqabbel ma' 2.1 ċenteżmi għall-istess perijodu fl-2020. Id-dħul nett mill-imgħax naqas bi 8% għal €97.8 miljun meta mqabbel mas-sena ta' qabel. It-tnaqqis kien xprunat l-aktar minn rendimenti medji aktar baxxi fuq titoli ta' dejn, marġni ta' qligħ aktar stretti, u depożitu ta' likwidità żejda b'rati negattivi. Dan patta għalih parzjalment l-imgħax aktar baxx li tħallas fuq depożiti tal-klijenti u ċaqliq fil-kompożizzjoni tad-depożiti lejn pjazzament għal terminu qasir.

Id-dħul nett mill-miżati żdied bi €3.1 miljun meta mqabbel mal-2020. Dan ġara minħabba li kien hemm aktar attività fil-kards, fil-pagamenti, u fil-faċilitajiet ta' kreditu, kif ukoll miżati ġodda introdotti matul is-sena biex ipattu parzjalment għaż-żieda fl-ispejjeż li jkollna meta nagħtu s-servizzi u l-prodotti lill-klijenti.

Id-dħul nett mill-kummerċ fl-investimenti naqas b'€3.0 miljun dovut l-aktar għall-qligħ fil-valur ġust tal-investimenti tal-ekwità rrapportati fl-2020. Dawn l-investimenti tal-ekwità nbiegħu kollha fl-2020.

L-ispejjeż tal-operat matul is-sena kienu ta' €105.4 miljun meta mqabbel ma' €97.4 miljun irrapportati fl-2020. L-ispejjeż tal-operat tal-2021 jinkludu provvediment ta' €2.8 miljun għal ristrutturar. Jekk inħallu barra dan il-provvediment, l-ispejjeż żdiedu b'€5.2 miljun jew 5%, meta mqabbel mas-sena ta' qabel. Waqt li komplejna niksbu tfaddil b'mod sostenibbli bis-saħħa tal-programmi ta' trasformazzjoni li ħabbarna fl-2019 u l-2021, l-ispejjeż, apparti dawk marbuta mal-impjegati żdiedu b'€9.5 miljun. Din iż-żieda ġrat fl-ispejjeż tal-osservanza, minħabba li żidna l-monitoraġġ, kif ukoll fl-ispejjeż tat-trasformazzjoni, tariffi regolatorji, it-telf marbut ma' frodi, u investiment akbar fid-diġitalizzazzjoni.

Matul is-sena rrapportajna rilaxx ta' €1.0 miljun mit-Telf Mistenni mill-Kreditu (l-ECL), fejn fl-2020 irrapportajna debitu ta' €25.6 miljun. Fl-2020 kienu rreġistrati ammonti ogħla ta' ECL biex jirriflettu l-prospettiva negattiva prevalenti u l-inċertezza li kienet qed iġġib il-pandemija tal-Covid-19. Ir-rilaxx nett fl-2021 seħħ l-iżjed minħabba l-prestazzjoni ta' ċerti klijenti pjuttost milli minħabba titjib fil-prospettiva tal-ekonomija. Fl-2021 in-negozju tal-Commercial Banking irrapporta rilaxx nett ta' €1.6 miljun, fid-dawl tal-fatt li l-irkupru minn self li ma kienx qed jirrendi, flimkien ma' prestazzjoni aħjar min-numru ta' kumpaniji, kienu jegħlbu fit-total tagħhom lid-debiti marbuta mad-deterjorazzjoni fil-kreditu ta' klijenti oħra. Il-Wealth and Personal Banking ġarrab debitu nett ta' €0.6 miljun, peress li d-debiti marbuta mal-miżuri ta' estensjoni tal-moratoria kienu akbar mill-ammonti rapportati bħala rkupru.

Ir-rata effettiva tat-taxxa kienet ta' 34%. Dan issarraf fi spiża ta' taxxa ta' €9.1 miljun, €6.3 miljun ogħla mit-€2.9 miljun tal-2020. Waqt li ż-żieda fit-taxxa kienet dovuta l-aktar għaż-żieda fil-profitti, irid jitqies ukoll li matul l-2020 il-bank gawda minn eżenzjoni mit-taxxa fuq tranżazzjoni partikolari.

L-HSBC Life Assurance (Malta) Ltd irrapportat telf qabel it-taxxa ta' €3.0 miljun, imqabbel ma' telf ta' €9.1 miljun irrapportat fl-2020. Il-varjanza pożittiva ta' €6.1 miljun fil-profitti hija attribwita l-aktar għal kondizzjonijiet aħjar fis-suq, fejn il-biża' li togħla l-inflazzjoni wassal għal żieda fir-rati tal-imgħax, li impattat pożittivament id-dħul b' €7.7 miljun. It-tkabbir inkiseb ukoll bis-saħħa ta' negozju ġdid, li kien jisboq 'il dak tas-sena ta' qabel b'€0.5 miljun, u wkoll għax l-ispejjeż imġarrba niżlu b'€1.2 miljun, l-aktar għar-rigward tal-implimentazzjoni tal-IFRS17. Mill-banda l-oħra, il-prestazzjoni kienet milquta ħażin minn telf attwarju ogħla ta' €3.3 miljun, ikkawżat l-aktar mit-tbassir ta' esperjenza negattiva fil-futur għar-rigward ta' prodott partikolari. Il-varjanza pożittiva li kien hemm matul is-sena hija riflessa prinċipalment f'dawn il-figuri li jidhru fir-rapport tad-dħul: (i) Id-dħul nett minn strumenti finanzjarji tal-operazzjonijiet fl-assigurazzjoni mkejla skont il-valur ġust permezz ta' profitt jew telf; (ii) Dħul nett mill-premiums tal-assigurazzjoni; (iii) Ċaqliq fil-valur attwali ta' negozju assigurattiv attiv u fit-tul; (iv) Talbiet netti għall-kumpens tal-assigurazzjoni, benefiċċji mħallsa, u ċaqliq fl-obbligazzjonijiet lejn id-detenturi tal-poloz; u (v) Spejjeż ġenerali u amministrattivi.

Is-self nett lill-klijenti naqas marġinalment b'€67.9 miljun għal €3,197 miljun. It-tnaqqis kien marbut l-iżjed mal-portafoll kummerċjali fejn kien hemm ħlasijiet lura mhux previsti. Minkejja l-fatt li l-bank iżomm dejjem viġilanti fuq il-kwalità tal-assi tas-self li ma jirrendix (NPL), rajna l-NPL jiżdied b'ammont nett annwali ta' €36.9 miljun. Iż-żieda fl-NPL tan-negozji kummerċjali kienet dovuta l-aktar għal tnaqqis fil-kwalità ta' numru żgħir ta' klijenti kummerċjali li joperaw f'industriji milquta mill-pandemija tal-Covid-19, waqt li ż-żieda fl-NPL personali ġiet primarjament minn individwi li talbu estensjoni tal-moratorji.

Id-depożiti tal-klijenti kibru b'7% għal €5,621 miljun b'żieda fid-depożiti sew personali kemm kummerċjali. Il-bank żamm proporzjon b'saħħtu ta' 57% bejn is-self u d-depożiti, u l-proporzjon tal-likwidità kienu jaqbżu sew il-minimi regolatorji.

Il-portafoll tal-investimenti finanzjarji ċkien bi 4% għal €846 miljun. It-tnaqqis ġie wara li titoli ta' investiment li mmaturaw ġew investiti f'bilanċi mal-Bank Ċentrali ta' Malta. Id-dispożizzjoni għar-riskju tal-bank lejn investimenti ta' kwalità ma nbidlitx. Il-portafoll huwa mmaniġġjat 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 aħjar.

Ir-relazzjonijiet tal-kapital tal-bank komplew jitjiebu, bil-kapital tal-ewwel saff jitla' minn 18.0% għal 18.4% u r-relazzjoni tal-kapital totali minn 20.7% għal 21.1%. Il-bażi kapitali tal-bank baqgħet soda u l-bank huwa konformi bis-sħiħ mar-rekwiżiti regolatorji tal-kapital.

Il-bank kompla bl-isforzi tiegħu biex inaqqas ir-risk weighted assets fl-2021 billi poġġa l-likwidità żejda mal-Bank Ċentrali ta' Malta u ġġestixxa s-sigurtà kollaterali b'aktar effiċjenza. Fl-istess ħin li nkomplu nsaħħu l-bażi kapitali tagħna, nirrokonoxxu kemm huma importanti d-dividendi għall-azzjonisti tagħna. Għalhekk il-Bord irrakkomanda ħlas ta' dividend ta' 45% fuq il-profitti rrappurtati wara t-taxxa. Id-dividend finali jitħallas fis-21 ta' April 2022 lill-dawk l-azzjonisti li isimhom jidher fuq ir-reġistru tal-azzjonisti tal-bank fl-14 ta' Marzu 2022, sakemm tkun ingħatat l-approvazzjoni tal-Laqgħa Ġenerali Annwali li għandha ssir fit-13 ta' April 2022.

## Ġid u Servizzi Bankarji Personali (WPB)

L-2021 kienet sena ta' sfida bi ġrajjiet bla preċedent li ġegħluna nkomplu nadattaw ruħna biex inkunu nistgħu nkomplu noperaw u naraw li l-klijenti jkollhom appoġġ xieraq u għażliet flessibbli biex jaħdmu mal-bank bil-mod preferut tagħhom. Aktar ma daħlet il-pandemija, għall-ewwel darba fl-istorja adottajna ambjent ta' xogħol ibridu għall-maġġoranza tal-kollegi li jaħdmu fil-Head Office, waqt li l-gruppi ta' ħaddiema li jaqdu lill-klijenti komplew jaqduhom wiċċ imb wiċċ.

Apparti d-dħul ta' miżuri ta' Saħħa u Sigurtà fil-fergħat u fl-uffiċċji, komplejna nagħmlu kampanji pubbliċi biex nagħtu tagħrif aħjar u nħeġġu l-użu tal-magni self-service, il-kards u l-internet banking.

F'Mejju 2021 ftaħna l-akbar fergħa tagħna f'Nru 80, Triq il-Mitħna, Ħal Qormi biex hekk lestejna l-medda ta' 12-il fergħa tagħna. Fil-fergħa ta' Triq il-Mitħna l-klijenti tagħna għandhom il-vantaġġ ta' sigħat ta' ftuħ li m'hawnx bħalhom, sas-7 ta' filgħaxija matul il-ġimgħa, kif ukoll il-konvenjenza ta' 'l fuq minn 20 post ta' parkeġġ, inklużi żewġ posti tal-iċċarġjar tal-batteriji għall-vetturi bl-elettriku. Din kienet l-ewwel fergħa fil-Grupp HSBC li ngħatat il-look and feel branding għall-fergħat ġodda.

Mix-xellug: John Bonello Chairman tal-HSBC Malta, l-E.T. l-President ta' Malta George Vella, u Simon Vaughan Johnson CEO tal-HSBC Malta, waqt l-inawgurazzjoni uffiċjali tal-fergħa f'Nru 80, Triq il-Mitħna, Ħal Qormi

Bl-ambjent estern kif inhu, adottajna politika ta' self prudenti, sew għas-self b'garanzija u sew għal dak bla garanzija. Il-prestazzjoni tan-negozju tas-self kienet sewwasew skont kif stennejna.

Fl-2021 varajna t-two-factor authentication għall-Mobile Banking app tal-HSBC. Hekk żidna l-ħarsien tal-klijent kontra l-frodi fi ħlasijiet online u ssodisfajna rekwiżit ewlieni tad-Direttiva Riveduta tal-UE dwar is-Servizzi ta' Pagament (PSD2). Ir-reazzjoni li rċevejna mill-klijenti li jużaw l-app kienet eċċellenti.

Komplejna naraw tkabbir fl-użu tal-mezzi diġitali, b'il fuq minn 95% tat-tranżazzjonijiet bażiċi issa jsiru b'mod diġitali. Il-klijenti li jużaw l-HSBC Mobile Banking app żdiedu b'37% u l-logins kull xahar fuq il-mobile żdiedu b'57% fl-2021. Nedejna fuq is-sit elettroniku tagħna tliet Wealth Calculators, ibbażati fuq il-ħtiġijiet, u introduċejna vjaġġ remot bħala kanal ġdid biex jaqdi 'l-klijenti tal-Wealth, apparti mill-interazzjoni tradizzjonali wiċċ imb wiċċ. Fl-aħħar kwart tal-2021, varajna mill-ġdid il-proposta Advance, li tagħti valur aqwa lill-klijenti, b'attenzjoni speċjali għall-gradwati.

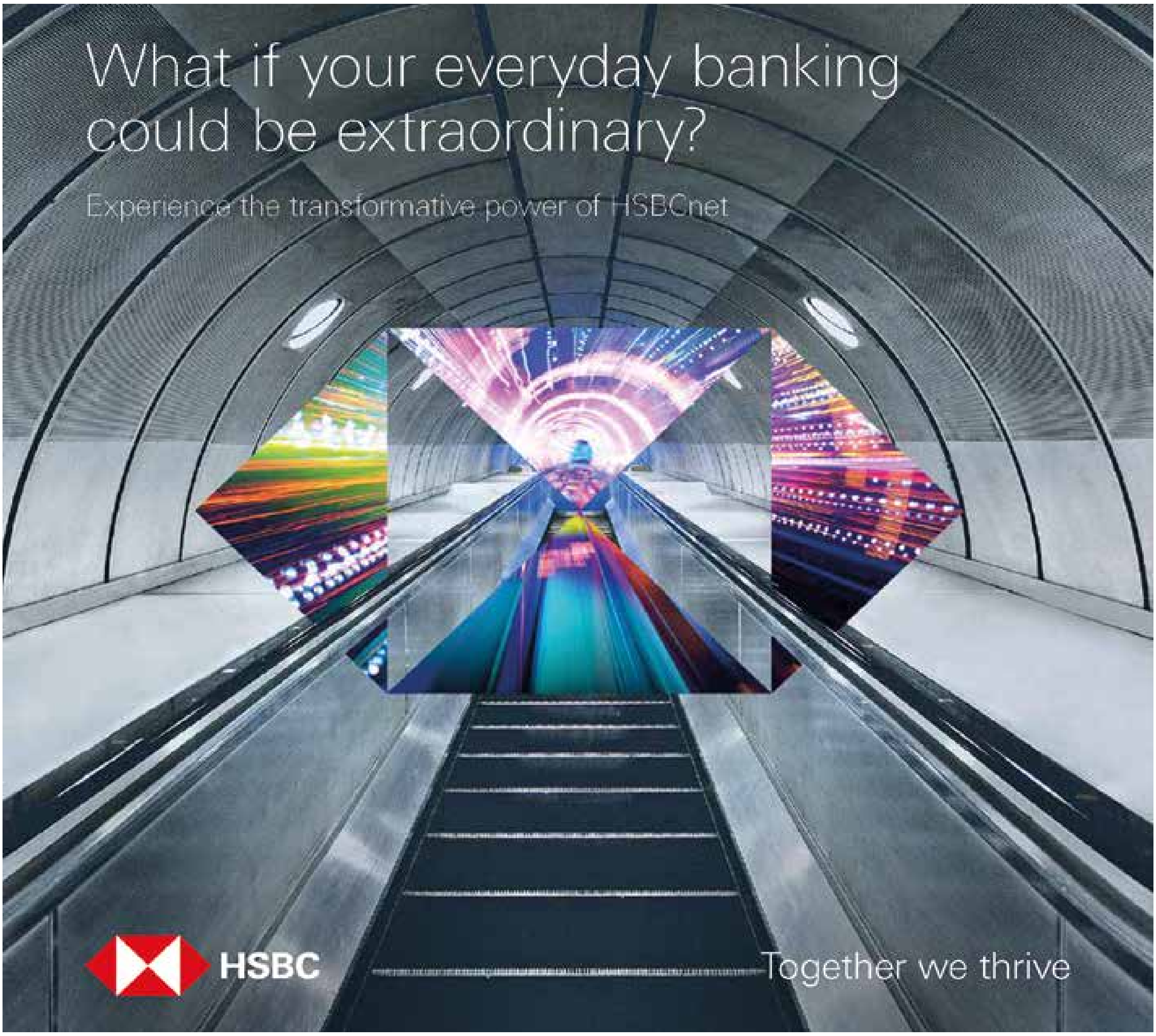
Fit-tieni nofs tas-sena, is-sussidjarja tal-assigurazzjoni ħarġet il-Pjan ta' Pensjoni għall-Impjegati, li joffri lill-klijenti korporattivi l-opportunità li jikkontribwixxu għal benefiċċji ta' pensjoni tal-impjegati tagħhom permezz ta' prodott li jiffranka t-taxxa. In-negozju tal-assigurazzjoni baqa' ffokat biex jipprovdi lill-klijenti b'aċċess aħjar għas-servizzi, u fl-aħħar kwart tas-sena ġiet varata fuq is-sit elettroniku pubbliku għodda online ta' kwotazzjoni għal polza ta' protezzjoni. Bil-għan li nagħmluha eħfef għall-klijenti li jinnegozjaw magħna bil-kumdità u b'mod sostenibbli, komplejna ninvestu f'sistemi li jlestu l-pedament għad-diġitizzazzjoni tat-trattamenti kollha mal-klijenti.

Fl-2021 l-HSBC Global Asset Management nieda l-HSBC Responsible Investment Fund Range għall-klijenti tagħna. Dan intlaqa' tajjeb ħafna mis-suq. Barra minn hekk, fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet tagħna dwar investiment, bqajna nagħtu piż lill-fatturi ambjentali, soċjali u ta' governanza. Fl-2022 il-miri u l-prijoritajiet tas-sussidjarja tal-immaniġġjar tal-assi se tibqa' kkonċentrata biex toħloq opportunitajiet ġodda ta' tkabbir biex tgħin l-ekonomija lokali u anke dik globali biex jagħmlu l-qasma minn 'kapitaliżu jkun xi jkun' għal 'investiment responsabbli'.

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

Fis-sena li għaddiet il-Commercial Banking baqa' ffokat fuq l-għanijiet strateġiċi tiegħu li jkun ta' appoġġ għall-klijenti u li jiftaħ dinja ta' opportunità. Waqt li l-istrateġija tagħna f'Malta timxi fi qbil ma' dik tal-Grupp HSBC, b'afferrament tal-problemi, l-isfidi u l-profil tar-riskju partikolari tiegħu, kif ukoll tal-opportunitajiet assoċjati. Li nkunu parti mill-Grupp HSBC jfisser li nistgħu nagħtu sostenn sod u tagħrif espert lill-klijenti li jixtiequ jikbru barra minn Malta, fejn aħna qegħdin fl-aħjar pożizzjoni biex indaħħluhom fil-mixja tal-kummerċ internazzjonali.

Aħna komplejna ninvestu fil-kapaċitajiet tagħna, fosthom l-HSBCnet, fejn nistgħu nisfruttaw vantaġġ ewlieni tal-Grupp. Komplejna wkoll inġeddu l-mudell kummerċjali u l-proċessi interni tagħna biex inkunu f'pożizzjoni li nipprovdu lill-klijenti tagħna b'soluzzjonijiet li huma fuq quddiem fis-suq f'ambjent li ma jiqafx jinbidel. U fl-aħħarnett ħdimna id f'id ma' setturi oħra tal-bank biex nagħtu lill-klijenti tagħna s-servizzi u l-prodotti li għandhon bżonn. Dan jgħodd speċjalment għall-Global Markets illi jagħtu lill-klijenti tagħna medda wiesgħa ta' soluzzjonijiet għat-teżorerija tal-kumpanija biex jikkontrollaw tajjeb ir-riskji tal-kambju u tar-rati tal-imgħax.




Riklam fil-kampanja għall-HSBCnet

Aħna kburin li rbaħna numru ta' premjijiet prestiġjużi fl-2021. Fl-ewwel xhur tas-sena konna nominati mill-Euromoney bħala Best Trade Services Bank f'Malta. L-istess sondaġġ, fost aktar minn 11,000 negozju fid-dinja kollha, reġa' nnomina 'l HSBC, għal rekord ta' erba' snin wara xulxin, bħala l-aħjar bank fid-dinja għall-finanzjament tal-kummerċ. Dan l-għarfien, li ġej direttament mill-komunità kummerċjali, jixhed għad-dedikazzjoni tal-impjegati tagħna biex jgħinu 'l-klijenti jfasslu t-triq 'il quddiem minkejja l-isfidi li ġabet il-pandemija. Ftit xhur wara rbaħna żewġ premjijiet fil-Cash Management Survey 2021 tal-Euromoney – Market Leader u Best for Service in Malta. Il-Cash Management Survey tal-Euromoney jirrokonoxxi 'l dawk li huma fuq quddiem nett bħala fornituri ta' prodotti u servizzi ta' cash management, minn tweġibiet li jirċievu mingħand cash managers, teżoriera u uffiċjali finanzjarji madwar id-dinja, u huwa meqjus bħala s-sondaġġ li jiffissa n-norma għall-industrija dinjija tal-cash management. Dan l-għarfien mill-klijenti tagħna jirrikonoxxi l-isforzi li kontinwament nagħmlu biex intejbu s-servizzi tagħna u l-ħidma sfiqa tan-nies tagħna li jagħmlu l-almu tagħhom biex jagħtu l-aħjar servizz lill-imsieħba u 'l-klijenti tagħna.

Rajna wkoll aktar klijenti sodisfatti, minn stħarriġ intern li għamilna fl-2021. Dan jirrifletti l-investiment li sar fl-2021 u fis-snin ta' qabel biex intejbu s-servizz li nagħtu 'l-klijenti, inkluż investiment sostanzjali fl-HSBCnet, il-pjattaforma bankarja interna, u fil-prodotti tal-kards. Barra minn hekk ħadna passi fuq ir-rispons li tawna l-klijenti u tejjibna u ħaffifna diversi proċessi u proċeduri interni biex il-klijenti jsibuha aktar faċli jużaw il-bank tagħna – dan huwa proċess li ma jiqafx u li issa sar parti normali mix-xogħol tagħna.

L-aħħar, imma mhux l-inqas, investejna fin-nies tagħna. Wara li rristrutturajna t-timijiet fl-2020, komplejna nirfinaw l-istruttura, billi żidna n-numru ta' rwoli li jiffaċċjaw direttament il-klijenti, speċjalment fis-setturi fejn l-iżjed hemm opportunitajiet u fejn il-ħtiġijiet tal-klijenti huma l-aktar kumplessi. U organizzajna għadd ta' programmi ta' taħriġ, biex naraw li n-nies tagħna jkollhom it-tagħlim u l-informazzjoni li hemm bżonn biex jagħtu l-aqwa livell ta' servizz lill-klijenti tagħna.

Waqt li baqgħu jinħassu l-effetti tal-pandemija fuq l-ekonomija lokali, illi dgħajfu l-fiduċja tal-investituri u li naqsu l-użu tal-faċilitajiet tal-kapital tan-negozju, rajna mill-banda l-oħra domanda konsistenti għal faċilitajiet ta' kreditu ġodda. Infatti l-valur ta' faċilitajiet ta' kreditu approvati għal kumpaniji mhux pubbliċi kien ogħla fl-2021 milli fis-sena ta' qabel. Madankollu qed naraw li dawn il-faċilitajiet qed jiġu utilizzati aktar bil-mod peress li l-proġetti qed jieħdu aktar fit-tul biex jitwettqu.

Qed naħdmu ma' numru ta' klijenti ħalli nsibu strutturi ta' finanzjament effiċjenti u effettivi biex ngħinu f'inizjattivi u proġetti relatati mas-sostenibilità, illi mbagħad se jgħinu lill-klijenti, u lill-ekonomija Maltija aktar wiesgħa, jaqilbu għal operat b'emissjonijiet żero. F'dan il-qasam qed inħarrġu n-nies tagħna biex inkunu ċerti li nistgħu nappoġġjaw lill-klijenti fil-mixja tagħhom lejn mudell ta' operat aktar sostenibbli. Għamilna wkoll kampanja pubbliċitarja u informattiva bil-għan li nqajmu kuxjenza fost il-klijenti u fost il-komunità kummerċjali aktar wiesgħa dwar l-importanza li jsiru entitajiet kummerċjali sostenibbli. In-nies tagħna jdaħħlu s-sostenibilità fid-diskors tagħhom mal-klijenti, u r-riċerka li għamilna internament turi li ħafna klijenti issa bdew jaħsbu bis-serjetà biex idawru n-negozju tagħhom għal wieħed aktar sostenibbli.

Hekk kif dħalna fl-2022 stajna nibdew b'qalbna qawwija. It-timijiet tagħna jibqgħu ffokati biex jaqdu 'l-klijenti tagħna hekk kif aktar ekonomiji jerġgħu jiftħu u d-domanda ġenerali tal-konsumaturi tikber u l-kummerċ internazzjonali jiżdied. Il-mira tagħna hi li nkomplu nkabbru r-reġistru tas-self b'responsabbiltà, inkluż fil-finanzjament tal-kummerċ, inżidu b'mod ġenerali l-flussi tat-tranżazzjonijiet bankarji, u li ngħinu 'l-klijenti jipproteġu flushom, issa li l-ekonomija bdiet tirkupra.

## Is-Swieq Globali (GM)

L-2021 kienet sena oħra ta' sfida għall-Global Markets hekk kif id-dipartiment kompla jiffaċċja fatturi diffiċli fis-swieq esterni. Waqt li l-profitti min-negozjar kienu ftit inqas minn dawk tal-2020, in-negozju fil-kambju kien wieħed tajjeb minkejja li żdiedet il-kompetizzjoni. Id-dipartiment kompla bil-kollaborazzjoni mill-qrib ma' dawk tal-Commercial Banking u l-Wealth and Personal Banking biex il-klijenti jinqdew tajjeb u biex insostnu l-istrateġija tagħna ta' tkabbir fis-sigur. Il-klijenti kummerċjali komplew igawdu mill-kapaċitajiet tekniċi u s-soluzzjonijiet diġitali tal-Grupp HSBC. Komplejna nagħtu programmi edukattivi u matul is-sena organizzajna għadd ta' seminars ma' speċjalisti ewlenin fl-industrija.

## Iċ-Ċentru Korporattiv (CC)

Iċ-Ċentru Korporattiv (Markets Treasury), li jimmaniġġja r-riskju tal-flus, tal-likwidità, tal-finanzjament u tar-rati tal-imgħax tal-bank, kellu riżultati sodisfaċenti bis-saħħa ta' kontroll proattiv tal-likwidità żejda, minkejja l-isfidi tal-kundizzjonijiet prevalenti fis-suq u l-ambjent tar-rati tal-imgħax negattivi. Il-portafoll Hold to Collect and Sell qiegħed investit l-aktar f'assi likwidi ta' kwalità għolja ħafna, skont id-dispożizzjoni konservattiva tagħna għar-riskju. Fix-xenarju attwali ta' rati tal-imgħax negattivi dan jissarraf fid-dħul baxx ħafna jew negattiv.

## Is-Servizz tan-Negozju Diġitali (DBS)

Id-DBS jagħti l-appoġġ u jgħin lin-negozju tagħna biex jikber fis-sigurtà billi jħeġġeġ u jipprovdi soluzzjonijiet diġitali għall-bank u joffri l-aqwa servizzi lill-klijenti u l-kollegi.

Tinda li ttellgħet barra waħda mill-fergħat tagħna għall-kenn tal-klijenti

Fl-2021 diversi timijiet mid-DBS kienu kruċjali biex jingħata servizz aħjar lill-klijenti u biex ikun hemm kontinwità fin-negozju waqt il-pandemija tal-Covid-19. Permezz ta' soluzzjonijiet teknoloġiċi ġodda, 'il fuq minn 90% tal-kollegi setgħu jaħdmu mid-dar b'aktar effiċjenza waqt li t-tim tal-Corporate Services kien qed jiżgura li kull tibdil fil-linji gwida tal-Awtoritajiet tas-Saħħa seta' jkun osservat fil-postijiet tax-xogħol u f'kull fejn ridna niffaċċjaw 'il-klijenti. Dan kien jinvolvi għadd ta' inizjattivi ġodda bħal pereżempju l-installar ta' magni tat-teħid

tat-temperatura fil-fergħat, u t-twaqqif mill-ġdid ta' tined biex il-klijenti jistkennu mix-xemx fix-xhur sħan tas-sajf u fl-istess ħin inżommu l-miżuri ta' distanza soċjali li diġà kien hemm. Aħna kburin bir-rispons pożittiv li kellna mill-klijenti, l-impjegati u l-Unions dwar il-mod kif l-HSBC Malta laqa' għall-isfida tal-Covid-19.

Fl-2021 id-DBS kompla jagħti riżultati fuq proġetti strateġiċi ewlenin. Dawn kienu jinkludu l-ftuħ tal-fergħa l-aktar importanti tagħna f'Ħal Qormi, b'disinn tassew modern li jaħseb għall-ħtiġijiet tal-klijenti tal-lum u jaqdihom bil-mod li jippreferu.

Bis-sostenibilità fuq quddiem nett ta' kull ma jagħmel id-DBS, f'Novembru 2021 il-Procurement taw sehemhom fit-tnedija ta' seminar bit-titlu Driving Sustainable Operations & Services with Our Partners and Suppliers. L-għan kien li nintroduċu formalment forum fejn niddiskutu, naqsmu l-aħjar prattiċi, u naħdmu flimkien fuq is-suġġett urġenti tal-fejqan tal-pjaneta. Aħna naspiraw li l-operat u l-katina tal-provvista tagħna jilħqu emissjonijiet żero sal-2030 jew qabel, bil-għan li nnaqqsu l-emissjonijiet, ikollna soluzzjonijiet ta' użu baxx tal-karbonju jew nadottaw teknoloġiji ġodda. Aħna ħerqanin li naħdmu flimkien mas-sħab tagħna u ngħinuhom fil-vjaġġ ambjentali tagħhom, billi noffrulhom l-għodod u l-perspittivi li l-aħjar jistgħu jgħinuhom biex jaslu u jaqilbu għal emissjonijiet żero.

Waħda mill-inizjattivi l-aktar eċċitanti tal-Corporate Services fl-2021 irriżultat fl-approvazzjoni formali ta' proġett ta' investiment kapitali ta' miljuni ta' ewro għat-trasformazzjoni taċ-Ċentru tal-Operazzjonijiet tagħna f'Ħal Qormi. Dan l-iżvilupp maġġuri ta' proprjetà se jkun l-akbar proġett tax-xorta tiegħu għall-HSBC fl-Ewropa, u se joħloq ambjent tax-xogħol modern u xieraq għal dawk kollha li jaħdmu fih jew li jżuruh, waqt li jiffaċilita għadd ta' inizjattivi għal emissjonijiet żero li jaqblu preċiżament mal-miri li aħna ppubblikajna.

Impressjoni artistika tal-foyer taċ-Ċentru tal-Operazzjonijiet tal-HSBC Malta f'Ħal Qormi

## 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 feliċi. Irridu mmexxu negozju sostenibbli biex il-komunità li fiha noperaw tipprospera u tħalli legat pożittiv għall-ġenerazzjonijiet tal-futur.

Fis-sena 2021 kellna sena oħra ta' ħidma sfiqa, hekk kif baqgħet magħna l-Covid-19. Komplejna nadattaw il-metodi li naħdmu bihom, u n-nies tagħna għamlu biċċa xogħol kbira biex jaraw li x-xogħol jibqa' għaddej normali s-sena kollha. Użajna bl-aħjar mod li stajna l-pjattaformi u l-għodod li għandna għall-impjegati biex huma jkomplu jmexxu 'l quddiem l-iżvilupp personali tagħhom u jtejbu l-ħiliet u l-abbiltajiet tagħhom. Dan irnexxilna nagħmluh b'forom differenti ta' programmi virtwali u bl-użu wkoll ta' pjattaforma ġdida ta' tagħlim li tħaddem l-intelliġenza artifiċjali u tuża għodod intuwittivi biex twassal bċejjeċ żgħar ta' tagħlim għal kulħadd.

Lestejna programm ieħor online għall-mexxejja futuri – dan għandu l-għan li jibni l-ġenerazzjoni li jmiss ta' mexxejja għall-HSBC Malta. Dawn issa jinsabu lesti li jerfgħu rwoli akbar u jmexxu 'l quddiem il-karriera sew f'Malta kemm barra. Nedejna biżibilju ta' attivitajiet għall-ħaddiema tagħna mmirati speċifikament biex itejbu l-mod kif naħdmu b'kollegament remot. Tajna aktar flessibilità lill-impjegati flimkien mal-għodod kollha meħtieġa biex ikunu jistgħu jaħdmu mid-dar. Komplejna nlaqqgħu s-sessjonijiet roundtable tal-HR tal-HSBC fejn ġibna flimkien il-Kapijiet tal-HR minn organizzazzjonijiet ewlenin oħra f'Malta biex jiddiskutu l-aħjar prattiċi u jaqsmu l-problemi biex isibu soluzzjonijiet komuni, speċjalment fejn għandhom x'jaqsmu l-miżuri biex ma jintilifx talent.

Fl-2021 varajna l-inizjattivi tal-Climate Action Network bil-għan li nimbuttaw proġetti sostenibbli permezz tan-nies tagħna. Għandna 'l fuq minn 100 impjegat volontier biex imexxu inizjattivi differenti sew fil-bank kemm barra li għandhom l-iskop li jnaqqsu l-emissjonijiet u joħolqu ekonomija u soċjetà aktar sostenibbli. Ħafna minn dawn il-proġetti saru b'mod remot u ġabu impatt pożittiv fil-komunità. Matul is-sena mexxejna numru ta' inizjattivi marbuta mal-ambjent, mal-finanzjament sostenibbli, u mal-ambizzjoni tagħna li nsiru bank ta' emissjonijiet żero, skont kif tgħid l-istrateġija tal-Grupp.

L-2021 għalqet bit-tielet edizzjoni tal-Businesswoman 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-negozju f'Malta. Dan il-premju għandu l-għan li jħajjar u jinkoraġġixxi parteċipazzjoni akbar tan-nisa fil-qasam tal-kummerċ f'Malta u jaqbel mal-istrateġija tal-HSBC għad-diversità u l-inklużjoni.

Imprendituri pijuniera rikonoxxuti fil-Malta Businesswoman of the Year Awards

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

Bħala parti mill-programm u l-aġenda kontra l-ħasil tal-flus, l-HSBC fl-2021 kompla juri l-impenn tiegħu lejn l-ogħla standards ta' kontroll ta' riskju għar-rigward ta' reati finanzjarji. Il-bank jifhem u japprezza li l-istandards għoljin tagħna jistgħu xi drabi joħolqu inkonvenjenza għall-klijenti, meta nadottaw proċeduri biex naraw li nafu tajjeb min huma l-klijenti tagħna. Nieħdu din l-opportunità biex nirringrazzjaw lill-klijenti għall-paċenzja u l-komprensjoni tagħhom. Aħna nemmnu li l-miżuri li nieħdu f'dan ir-rigward jagħtu stabilità u sigurtà lis-sistema finanzjarja inġenerali u serħan il-moħħ lil dawk kollha li jużawha, speċjalment fl-ambjent kurrenti. Standards għolja ta' osservanza fis-sistema bankarja jagħmluha dejjem b'saħħitha u jagħtuha vantaġġ kompetittiv, hekk kif aħna naħdmu bil-għaqal biex inġibu t-tkabbir fl-ekonomija ta' Malta billi nagħmluha eħfef li jkun hemm negozju ġdid u aktar kummerċ ma' barra.

## Prospettiva għall-futur

Il-prospettiva għall-futur se tiddependi ħafna fuq kif tiżviluppa l-pandemija, u għalissa tibqa' waħda ta' sfida sakemm il-Covid-19 għadu jkollu impatt fuq it-tkabbir ekonomiku u l-kundizzjonijiet tas-suq, sew Malta kemm madwar id-dinja.

L-HSBC għadu bank b'saħħtu li jibqa' strateġikament iffokat biex ikabbar in-negozju tiegħu f''Malta. Se nkomplu nżommu standards għoljin billi nħaddmu l-valuri li nemmnu fihom u nagħmlu dak li hu tajjeb billi nġibu l-aħjar li għandu x'joffri l-HSBC fis-suq Malti. Nibqgħu kommessi bil-qawwa għal dan l-etos hekk kif inkomplu mmexxu n-negozju tagħna lejn is-Safe Growth fis-snin li ġejjin.

Se nkomplu nikkumbattu l-impatt tar-rati tal-imgħax negattivi fl-ewro, li x'aktarx jibqgħu negattivi fit-terminu medju, u r-riskji tal-osservanza tar-regolamenti, li se jibqa' jiddetermina x'dispożizzjoni jkollu l-bank għal ċerti partijiet mill-ekonomija.

Se nkomplu nittrasformaw in-negozju tagħna biex inkunu nistgħu niggwidawh fil-futur b'reżiljenza u ntaffu r-riskji li naħsbu li hemm. Aġġustajna l-istruttura tal-ispejjeż tagħna biex intaffu l-effett tar-rati tal-imgħax negattivi, u għamilna tibdil fin-network tal-fergħat tagħna biex nimxu skont il-preferenzi ġodda tal-klijenti tagħna.

Jiena verament kburi bid-dedikazzjoni u r-reżiljenza li l-kollegi tiegħi wrew u għadhom juru waqt il-pandemija tal-Covid-19. It-tim tal-HSBC Malta għamel sforzi notevoli biex ikun ta' spalla għal xulxin, jieħdu ħsieb il-klijenti, u jaraw li x-xogħol jibqa' għaddej is-sena kollha.

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 emissjonijiet netti żero fl-operat u fil-katina tal-provvista sal-2030, u fl-emissjonijiet finanzjati sal-2050, skont il-miri tal-Ftehim ta' Pariġi dwar il-klima. Jekk inħarsu 'l quddiem lejn l-2022, se nfittxu li ndaħħlu l-istrateġija tagħna dwar il-klima f'kull ma nagħmlu, u nkunu attivament ta' għajnuna għall-ekonomija Maltija biex toqrob lejn il-mira tal-Ftehim ta' Pariġi ta' emissjonijiet netti żero sal-2050. Se nkunu qed nuru l-impenn tagħna lejn dawn il-miri permezz tal-proġett eċċitanti ta' rinnovazzjoni li dħalna għalih fil-kampus kummerċjali tagħna f'Ħal Qormi.

L-istrateġija Safe Growth 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. Wara li rnexxielna nsaħħu aktar is-sisien tan-negozju tagħna fl-2021, nibqgħu ffokati biex niksbu tkabbir fis-sigur u nżommu l-ogħla standards billi nħaddmu l-valuri li nemmu fihom u nagħmlu dak li hu tajjeb.

Aħna nibqgħu impenjati bis-sħiħ li nimxu bi sħab mal-klijenti tagħna u nifitħu dinja ta' opportunità mhux biss għall-klijenti tagħna imma wkoll għall-komunità aktar mifruxa f'Malta kollha.

*Iffirmat minn Simon Vaughan Johnson (Kap Eżekuttiv) fit-22 ta' Frar 2022*