Rapport tal-Kap Eżekuttiv

Kif stqarr iċ-Chairman, l-2022 kompliet tkun sena ta' sfida kemm għall-ekonomija Maltija kif ukoll dik globali. Minkejja xokkijiet persistenti mill-pandemija u l-ambjent ġeopolitiku instabbli, irnexxielna nwasslu soluzzjonijiet innovattivi lill-klijenti tagħna u investejna kemm ħin u enerġija biex nidentifikaw u nirrealizzaw opportunitajiet biex inkabbru n-negozju. Aħna nibqgħu ffukati fuq il-futur, b'determizzajoni b'saħħita ħafna li nkabbru l-bank tagħna b'mod sikur.

Il-bank kiseb tkabbir b'saħħtu fil-profitt fl-2022. Il-prinċipji fundamentali tal-bank jibqgħu robusti u l-prestazzjoni sottostanti kienet reżiljenti.

Aħna nibqgħu impenjati li nwettqu l-istrateġija tagħna ta' Tkabbir fis-Sod li hija ffukata fuq tliet pilastri strateġiċi: it-Tkabbir, il-Klijenti tagħna u n-Nies tagħna. Ninsab kuntent li l-istrateġija tagħna ta' Tkabbir fis-Sod qed tagħti riżultati tanġibbli u ninsab kunfidenti li l-qafas tagħna ffukat fuq il-futur ipoġġi lil HSBC Malta f'pożizzjoni tajba għal suċċess fit-tul.

Fil-qasam tat-tkabbir, qed naħdmu biex inwasslu tkabbir sikur minn oqsma fejn aħna b'saħħitna u fejn għandna dritt nirbħu billi naċċelleraw it-tkabbir minn Servizzi Bankarji Kummerċjali u Wealth and Personal Banking, u billi nimmassimizzaw l-opportunitajiet finanzjarji sostenibbli, nisfruttaw il-vantaġġ internazzjonali tagħna, inżommu ġestjoni proattiva tal-ispejjeż u ż-żamma ta' ġestjoni tar-riskju robusta u kultura ta' Konformità mal-Kriminalità Finanzjarja.

Il-kriminalità finanzjarja timmina s-sistemi finanzjarji, tfixkel it-tkabbir ekonomiku, u taffettwa b'mod negattiv lin-negozji leġittimi u lin-nies innoċenti. Malta hija parti mis-sistema finanzjarja globali u għalhekk kontrolli dgħajfa jew kompjaċenza jista' jkollhom impatt mhux biss fuq Malta iżda mad-dinja kollha.

It-tneħħija b'suċċess ta' Malta mil-'Lista Griża' -'tal-FATF f'perjodu ta' żmien relattivament qasir hija pożittiva ħafna u r-riżultat ta' sforz kollettiv fuq livell nazzjonali. Madankollu, il-partijiet interessati rilevanti kollha inklużi l-awtoritajiet, ir-regolaturi, l-operaturi tas-servizzi finanzjarji u persuni soġġetti oħra għandhom ikomplu jaħdmu flimkien biex jiżguraw li Malta ma ssibx ruħha f'pożizzjoni simili u biex din id-deċiżjoni tikkonverti f'opportunità biex Malta terġa' tkun f'pożizzjoni bħala ċentru tas-servizzi finanzjarji u tuża dan bħala vantaġġ kompetittiv fuq skala internazzjonali.

Nemmnu li l-passi li saru u għadhom jittieħdu fuq dan il-front jipprovdu stabbiltà u sigurtà lis-sistema finanzjarja inġenerali u lil dawk kollha li jagħmlu użu minnha. Standards għoljin ta' konformità fis-sistema bankarja jkomplu jkunu sors ta' saħħa u vantaġġ kompetittiv, hekk kif naħdmu b'mod diliġenti biex nappoġġaw it-tkabbir fl-ekonomija ta' Malta billi niffaċilitaw negozju ġdid u kummerċ transkonfinali.

L-istrateġija tal-klijenti tagħna hija ffukata fuq il-bini ta' bank għall-futur li jkun iċċentrat madwar il-klijenti, li jgħaqqadhom mal-ogħla potenzjal ta' tkabbir u li jwassal kapaċitajiet bankarji ta' tranżazzjonijiet ta' klassi dinjija.

L-istrateġija tan-nies tagħna hija ċċentrata fuq li tagħti s-setgħa lin-nies tagħna billi ninvestu f'opportunitajiet għall-kollegi biex jiżviluppaw ħiliet, jitgħallmu kapaċitajiet ġodda u jadattaw għall-futur, filwaqt li jnaqqsu l-kumplessità u l-burokrazija.

Il-klijenti u n-nies tagħna jibqgħu żewġ oqsma ewlenin ta' fokus strateġiku. Konna kuntenti li nniedu l-akbar proġett ta' nefqa kapitali għal HSBC fl-Ewropa biex nibdlu u naġġornaw iċ-Ċentru tal-Operat tagħna f'Ħal Qormi. Dan il-proġett se joħloq ambjent tan-negozju modern u adattat għal dawk kollha li jaħdmu fi, jew iżuru, il-bini tagħna fi 80 Triq il-Mitħna Ħal Qormi. Barra minn hekk, dan il-proġett importanti se jiffaċilita għadd ta' inizjattivi ta' karbonju nett żero li huma allinjati bis-sħiħ mal-miri ppubblikati tagħna. Nixtieq nesprimi grazzi u gratitudni lill-Bord tagħna u lill-kollegi tiegħi għad-dedikazzjoni, ix-xogħol siewi u l-appoġġ tagħhom fl-2022.

Riżultati

Il-bank kiseb tkabbir b'saħħtu fil-profitt fl-2022. Il-profitt irrappurtat qabel it-taxxa għas-sena li ntemmet fil-31 ta' Diċembru 2022 kien ta' €57.3m. Dan jirrappreżenta żieda ta' €30.4m jew 113% meta mqabbel mas-sena ta' qabel. Il-profitt aġġustat qabel it-taxxa ta' €58.8m żdied b'€29.2m, jew 98% meta mqabbel mal-2021. Il-profitt aġġustat qabel it-taxxa jeskludi l-impatt ta' dispożizzjonijiet ta' ristrutturar ta' €1.5m.

Il-profitt irrapportat li hu attribwibbli lill-azzjonisti kien ta' €37.6m, li rriżulta fi qligħ sehem b'sehem ta' 10.4 ċenteżmu meta mqabbel ma' 4.9 ċenteżmu fl-istess perjodu fl-2021.

Id-dħul nett mill-imgħax żdied bi 11% għal €108.2m meta mqabbel mas-sena ta' qabel hekk kif il-bank ibbenefika minn żieda fir-rati tal-imgħax. Il-Bank Ċentrali Ewropew żied ir-rata tal-imgħax fuq il-faċilità ta' depożitu *overnight* tagħhom minn -0.50% fis-26 ta' Lulju 2022 għal 2% mill-21 ta' Diċembru 2022 u għalhekk il-pożizzjoni ta' likwidità żejda tal-bank ma kinitx għandha titqiegħed b'rati negattivi.

Id-dħul nett mit-tariffi naqas b'€2.1m meta mqabbel mal-2021 għal €22.1m. Dan kien minħabba t-tneħħija tat-tariffa fuq bilanċi għolja f'Lulju 2022, li kienet deċiżjoni meħuda għall-klijenti mill-bank fid-dawl tal-ambjent fejn ir-rati tal-imgħax qed jogħlew. Rajna wkoll tnaqqis fir-rifużjoni fuq it-tariffi tal-iskema tal-kards. Fuq bażi sottostanti, il-bank sostna progress tajjeb fil-ġenerazzjoni tad-dħul mit-tariffi.

Id-dħul nett mill-kummerċ żdied b'€2.2m hekk kif inkomplu nsaħħu u napprofondixxu r-relazzjonijiet tagħna mal-klijenti korporattivi tagħna. Bħala l-bank internazzjonali ewlieni fis-suq, aħna komplejna noffru firxa komprensiva ta' servizzi bankarji ta' tranżazzjonijiet, inklużi kambju barrani u prodotti oħra ta' *hedging*.

L-ispejjeż tal-operat għas-sena naqsu bi 2% u ammontaw għal €103.0m. L-ispejjeż tal-operat jinkludu provvediment ta' €1.5m fl-2022 u €2.8m fl-2021 għal ristrutturar. Jekk inħallu barra dan il-provvediment ta' ristrutturar, l-ispejjeż naqsu b'€1.1m, jew 1%, meta mqabbla mas-sena ta' qabel, u dan juri għaqal kontinwu u effettiv fil-ġestjoni tal-ispejjeż.

Numru ta' fatturi kkontribwew għat-tnaqqis nett fl-ispejjeż aġġustati ta' €1.1m. L-aktar li affettwaw kienu spejjeż aktar baxxi tal-benefiċċji tal-impjegati fit-tul fid-dawl taż-żieda fir-rati tal-imgħax, tfaddil fuq l-ispejjeż tal-proprjetà immobbli kummerċjali tagħna u tariffi regolatorji aktar baxxi. Dan l-iffrankar fl-ispejjeż kien parzjalment milqut minn amortizzazzjoni ogħla ta' assi intanġibbli peress li aħna qed inkomplu ninvestu fid-diġitalizzazzjoni, *recharges* ogħla minn entitajiet tal-Grupp fid-dawl ta' żieda fis-servizzi esterni u spejjeż ogħla mġarrba mis-sussidjarja tal-assigurazzjoni għall-implimentazzjoni ta' rekwiżiti ġodda ta' kontabilità.

Matul is-sena, irrappurtajna rilaxx ta' Telf ta' Kreditu Mistenni (ECL) ta' €9.6m, meta mqabbel ma' rilaxx ta' €1.0m fl-2021. Fl-2022, in-negozju tal-Bank Kummerċjali tagħna rrapporta rilaxx nett ta' €12.3m li kien attribwibbli prinċipalment għal irkupru sinifikanti fuq self kummerċjali improduttiv li fil-biċċa l-kbira kien ipprovdut fi snin preċedenti. *Wealth and Personal Banking* ġarrab ħlas nett ta' €2.7m. Dispożizzjonijiet relatati ma' deterjorament fil-prospetti ekonomiċi bil-quddiem minn livelli ogħla ta' inċertezza u pressjonijiet inflazzjonarji ġew parzjalment ikkumpensati bir-rilaxx ta' dispożizzjonijiet tal-Covid-19 irreġistrati fis-snin preċedenti.

Ir-rata effettiva tat-taxxa kienet 34.4%. Dan issarraf fi spiża tat-taxxa ta' €19.7m, €10.6m ogħla mill-ispiża ta' €9.1m għall-2021. Iż-żieda fl-ispiża tat-taxxa rriżultat prinċipalment minn żieda fil-profitti.

L-HSBC Life Assurance (Malta) Ltd rrapportat profitt qabel it-taxxa ta' €4.8m meta mqabbel ma' telf ta' €3.0m fl-2021. Il-bidla pożittiva fil-profitabbiltà ta' €7.8m hi prinċipalment dovuta għal żieda fir-rati tal-imgħax u telf attwarju aktar baxx, parzjalment affettwat bi spejjeż ogħla li jirriżultaw minn spejjeż miżjuda assoċjati mal-implimentazzjoni tal-IFRS 17. L-entità bbenefikat mill-impatt dirett ta' żieda fl-aspettattivi tar-rata tal-imgħax, riflessi fir-reviżjoni tal-impatti tal-kurva tar-rendiment ta' €17.4m u aġġustamenti attwarji pożittivi f'konformità mal-aspettattivi inflazzjonarji li jammontaw għal €0.9m, li ġew parzjalment affettwati bit-tnaqqis fil-moviment ta' valur ġust ta' investimenti ta' €12.8m, li jirriżulta fi qligħ nett fl-2022 ta' €5.5m, b'żieda ta' €3.6m sena fuq sena. Il-prestazzjoni meta mqabbla mas-sena ta' qabel kienet ukoll affettwata b'mod pożittiv minn impatti attwarji avversi aktar baxxi. L-entità ġarrbet żidiet fl-ispejjeż ta' €1.0m prinċipalment dovuti minħabba l-ispejjeż ta' implimentazzjoni ta' rekwiżiti ġodda tal-kontabilità.

Is-self nett lill-klijenti naqas marġinalment b'€21.6m għal €3,175m. Il-bilanċi kummerċjali naqsu b'1.9%, filwaqt li l-bilanċi bl-imnut (retail) naqsu b'0.2%. Il-bank kompla jtejjeb il-kwalità tal-assi billi naqqas is-self kummerċjali improduttiv bi 22%. Is-self improduttiv tan-negozji kummerċjali naqas b'34% prinċipalment xprunat minn titjib fl-ipoteki li fuqhom ġew estiżi moratorji matul Covid-19. Rajna żieda fis-self ġdid u faċilitajiet oħra approvati lill-klijenti tas-servizzi bankarji kummerċjali, li żdiedu b'aktar minn 30% fuq is-sena ta' qabel. Qed nistennew li dawn il-faċilitajiet jiġu rtirati fl-2023.

Id-depożiti tal-klijenti żdiedub'6% għal €5,971m xprunati kemm minn depożiti personali kif ukoll dawk kummerċjali. Il-bank żamm proporzjon b'saħħtu ta' 53% bejn is-self u d-depożiti, u l-proporzjon tal-likwidità kienu jaqbżu sew il-minimi regolatorji.

Il-portafoll ta' investimenti finanzjarji żdied b'19% għal €1,005m. Iż-żieda kienet immexxija minn likwidità ogħla minħabba tkabbir fid-depożiti tal-klijenti. Matul is-sena, il-valur ġust tal-investimenti *hold-to-collect-and-sell* kien affettwat minn ċaqliq avvers fil-prezz fuq strumenti finanzjarji, bħala riżultat taż-żieda fil-kurvi tar-rendiment tas-suq fit-terminu, li ħalla impatt negattiv fuq ir-riżervi ta' rivalutazzjoni bi €23.2m. Il-bank ħa azzjoni biex jindirizza l-impatt negattiv billi daħal f'hedges ta' valur ġust biex itaffu kontra tnaqqis ulterjuri fil-prezzijiet tas-suq, kif ukoll stabbilixxa portafoll *hold-to-collect*. L-aptit għar-riskju għall-kwalità tal-investiment baqgħet l-istess. Il-portafoll jikkonsisti kompletament f'titoli ta' emittenti sovrani u supranazzjonali kklassifikati mill-S&P bħala A- jew aħjar.

Il-kapital tal-ewwel saff tal-ekwità komuni tal-bank kien ta' 18.5% fil-31 ta' Diċembru 2022, meta mqabbel ma' 18.4% fl-aħħar tal-2021. Il-proporzjon tal-kapital totali żdied għal 21.3% meta mqabbel ma' 21.1% fil-31 ta' Diċembru 2021. It-titjib fil-proporzjonijiet tal-kapital kien miġjuba minn żieda fil-profitti, parzjalment milquta minn movimenti negattivi fil-prezzijiet fuq strumenti finanzjarji. Il-bank żamm bażi kapitali b'saħħitha u huwa kompletament konformi mar-rekwiżiti regolatorji tal-kapitali.

Il-bank huwa determinat li jżomm bażi kapitali b'saħħitha, fl-istess ħin jirrikonoxxi l-importanza tad-dividendi għall-azzjonisti tagħna. Fid-dawl tal-movimenti avversi tal-prezzijiet esperjenzati din is-sena, il-bidliet mistennija fir-regolamenti tal-kapital u l-prospetti ekonomiċi inċerti, il-Bord irrakkomanda proporzjon ta' ħlas ta' dividendi ta' 35% fuq profitti rrappurtati wara t-taxxa li jammonta għal €13.1m li huwa l-ogħla dividend mogħti fl-aħħar 4 snin. Id-dividend finali se jitħallas fil-25 ta' April 2023 lil dawk l-azzjonisti li jkunu fuq ir-reġistru tal-azzjonisti tal-bank fil-21 ta' Marzu 2023, soġġett għall-approvazzjoni fil-Laqgħa Ġenerali Annwali skedata għall-20 ta' April 2023.

Ġid u Servizzi Bankarji Personali (WPB)

Fil-bidu tal-2022, hekk kif ir-restrizzjonijiet tal-Covid-19 bdew jonqsu, erġajna bdejna noperaw bis-sħiħ permezz ta' tnax-il Fergħa madwar Malta u Għawdex.

L-għan ewlieni tagħna kompla jkun li nkunu aċċessibbli lill-klijenti tagħna biex jinqdew bis-servizzi bankarji tagħna. L-aspettattivi tal-klijenti tagħna qed jinbidlu malajr hekk kif il-mezzi diġitali qed isiru l-għodda primarja tal-ħlasijiet. Komplejna nkabbru l-użu tal-mezzi diġitali, b'aktar minn 95% tat-tranżazzjonijiet bażiċi issa mwettqa permezz tal-pjattaformi tagħna tal-*internet* u *mobile banking*. Matul l-2022, l-adozzjoni mill-klijenti tal-App tal-*Mobile Banking* ta' HSBC Malta żdiedet bi 12% u l-logins tal-mowbajl ta' kull xahar żdiedu b'20%, hekk kif aktar transazzjonijiet saru onlajn. Nedejna wkoll għadd ta' titjib fil-*mobile banking* li se jtejbu l-esperjenza tal-utent u jallinjaw ma' rekwiżiti regolatorji ġodda. Matul il-proċess, il-protezzjoni tal-klijenti tagħna baqgħet prijorità ewlenija hekk kif saħħaħna l-karatteristiċi tas-sigurtà tal-applikazzjoni tal-mowbajl tagħna.

Li ngħinu lill-klijenti tagħna biex jixtru l-ewwel dar tagħhom, jew biex imorru fi proprjetà ġdida, tibqa' importanti għal HSBC u aħna qed inkomplu nipprovdu l-aqwa kompetenza permezz tat-tim tagħna ta' *Mortgage Protection Managers*, fejn qed noffru kemm ipoteki kif ukoll assigurazzjoni fuq il-ħajja. Minħabba l-ambjent estern, inżammet politika ta' kreditu prudenti kemm għal self garantit kif ukoll għal self mhux garantit biex tiġi żgurata s-sostenibbiltà fit-tul tal-proposta tas-servizz tagħna.

Komplejna nżidu n-numru ta' klijenti bl-imnut (*retail*) li jafdawna bir-relazzjoni bankarja tagħhom ta' kuljum, evidenzjat permezz ta' tkabbir fin-numru ta' klijenti li jagħżlu lil HSBC bħala l-Bank ewlieni tagħhom, grazzi għal titjib fil-proċess u l-aħjar proposti fis-suq, jiġifieri HSBC Premier u HSBC Advance.

Din is-sena nedejna l-inizjattiva *Employee Banking Solutions* li hija kollaborazzjoni mal-*Commercial Banking* bil-għan li nħajru klijenti ġodda fil-propożizzjonijiet kummerċjali tagħna, fosthom l-*Employee Pension Plan*.

Matul l-2022, il-bank nieda prodotti u inizjattivi ġodda, primarjament fil-*Wealth Management,* inklużi: il-Fond Multi-Assi sostenibbli l-ġdid, li jipprovdi lill-klijenti b'għażliet addizzjonali ta' ġenerazzjoni ta' dħul; ir-ritorn fis-suq biex jaġixxi bħala Intermedjarju Finanzjarju għall-ħruġ ta' bonds korporattivi lokali; u t-tnedija tal-*Corporate Employee Pension Plan*. F'Jannar 2023, nedejna wkoll il-*Key Five Critical Illness Cover*, li hu l-ewwel prodott tax-xorti tiegħu fis-suq li jipprovdi protezzjoni tal-assigurazzjoni stand-alone għall-klijenti.

Implimentajna b'suċċess għadd ta' proġetti regolatorji ta' trasformazzjoni wara leġiżlazzjoni ġdida li daħlet fis-seħħ, li ssalvagwardjaw l-interessi tal-klijenti tagħna. Użajna wkoll sistema ġdida tal-Kards li tipprovdi karatteristiċi u protezzjoni mtejba lill-klijenti tagħna.

Hekk kif inħarsu 'l quddiem lejn l-2023, aħna nibqgħu ffukati fuq il-ħolqien ta' servizzi bankarji aċċessibbli għall-klijenti tagħna biex jissodisfaw il-ħtiġijiet tagħhom li qed jinbidlu permezz ta' esperjenza bankarja b'ħafna mezzi, hekk kif inkomplu nħaddnu l-istrateġija Ambjentali, Soċjali u ta' Governanza tagħna. Aħna nibqgħu impenjati li nappoġġaw l-ekonomija lokali biex nilħqu l-għan tal-Ftehim ta' Pariġi ta' nett żero sal-2050.

Il-Bank HSBC Malta p.l.c nieda kampanja ġdida għall-istudenti, fejn wiegħed li jħawwel siġra għal kull student ġdid irreġistrat

Is-Servizzi Bankarji Kummerċjali (is-CMB)

Is-sena li għaddiet, għal darb'oħra, ġabet magħha diversi sfidi u inċertezzi li n-negozji madwar id-dinja kellhom jiffaċċjaw, b'interruzzjonijiet fil-katina tal-provvista jkunu fattur ewlieni għall-biċċa l-kbira tas-sena. Minkejja dan, ħafna negozji qed isibu modi ġodda biex jadattaw u jaħtfu l-opportunitajiet, inkluż in-navigazzjoni fis-swieq internazzjonali. Komplejna naħdmu mill-qrib mal-klijenti tagħna biex nappoġġjawhom hekk kif jiffaċċjaw dawn l-isfidi, mhux biss billi nissodisfaw il-ħtiġijiet ta' finanzjament tagħhom, iżda wkoll billi tajnihom aċċess għal firxa ta' riżorsi pprovduti mill-Grupp HSBC, bħal webinars, riċerka tas-swieq internazzjonali, kif ukoll artikoli rilevanti u għarfien dwar l-industrija. L-enfasi tagħna tibqa' fuq it-trawwim ta' sħubijiet b'saħħithom u ta' benefiċċju reċiproku mal-klijenti tagħna u li nżidu l-valur tagħhom. Konna kuntenti li naraw żieda oħra f'self ġdid u faċilitajiet oħra approvati lill-klijenti, li żdiedu bi 30% fuq is-sena ta' qabel. Nistennew li dawn il-faċilitajiet jiġu rtirati fl-2023.

Aħna pprovdejna għadd ta' Finanzjamenti tal-Kummerċ marbuta mal-Ambjent u s-Sostenibbiltà flimkien ma' prodotti oħra ta' self lil għadd ta' klijenti tagħna, fejn qed jinvestu f'sorsi ta' enerġija aktar ekoloġiċi u jnaqqsu l-emissjonijiet tal-gassijiet serra. Dan sar possibbli wara t-tnedija ta' serje sħiħa ta' prodotti bħal dawn fl-2021. Aħna qed ninvolvu ruħna aktar mal-klijenti fil-pjanijiet ta' tranżizzjoni tagħhom lejn nett żero u nipprovdulhom informazzjoni u appoġġ rilevanti. Dan huwa qasam ta' fokus kontinwu, f'konformità mal-impenji ESG tal-Grupp u wkoll mar-rekwiżiti regolatorji.

Bħala l-bank internazzjonali ewlieni f'Malta, komplejna bl-isforzi tagħna biex inkabbru d-dħul mill-prodotti u s-soluzzjonijiet tagħna ta' *Transaction Banking* billi niffukaw fuq il-vantaġġi b'saħħithom tagħna. Rajna żieda ulterjuri fid-depożiti, hekk kif aktar klijenti afdawna bil-fondi tagħhom, b'żieda relatata fil-volumi ta' pagamenti mgħoddija mill-kontijiet tal-klijenti tagħna. Dan kien attribwibbli kemm għal klijenti eżistenti kif ukoll għal dawk ġodda. Il-qasam ta' *Trade and Receivables Finance* tagħna wkoll kellu prestazzjoni b'saħħtu fl-aħħar 12-il xahar, u ġġenera tkabbir fil-volumi u d-dħul. Dan huwa qasam ieħor fejn nistgħu nipprovdu servizzi u soluzzjonijiet uniċi lill-klijenti tagħna li jinnegozjaw internazzjonalment, billi nibbażaw fuq is-saħħiet tal-Grupp li ġie msejjaħ *Global Best Bank for Trade Finance* 2022 minn Euromoney. Konna ferħanin li ġejna ppremjati bħala Market Leader u l-aqwa fornitur tas-servizz għal Trade Finance f'Malta minn Euromoney fi Frar 2023.

Il-Bank HSBC Malta p.l.c. appoġġa lil Pet Nutrition House, manifattur u distributur Malti ta' ikel għall-annimali domestiċi, biex jinternazzjonalizza l-portafoll ta' prodotti tiegħu bl-ismijiet tal-marka Prince u Princess. Illum, l-esportazzjonijiet jammontaw għal madwar 60 fil-mija tal-bejgħ tal-kumpanija

Fi sforz biex nagħmluha eħfef għall-klijenti biex jużaw il-bank tagħna, komplejna ninvestu fit-teknoloġija, peress li għarafna preferenza ċara mill-klijent għas-servizzi diġitali. Introduċejna għadd ta' titjib f'HSBCnet u l-proċessi relatati tiegħu li huma maħsuba biex jiffrankaw il-ħin lill-klijenti tagħna, jipprovdulhom aktar kontroll, jissimplifikaw il-funzjonalitajiet ewlenin u jagħmluha aktar faċli biex jaċċessaw appoġġ f'waqtu meta meħtieġ. Istandardizzajna wkoll id-dokumentazzjoni tagħna dwar it-Trade and Receivables Finance u ssimplifikajna t-termini tagħna, u għamilnieha faċilment aċċessibbli onlajn. Grazzi għal dan l-investiment, kif ukoll għal fokus kontinwu fuq id-diġitizzazzjoni li qed dejjem tiżdied, rajna abbonament ogħla ta' HSBCnet mill-bażi tal-klijenti tagħna u żieda fl-użu mill-klijenti. Konsegwentement rajna tnaqqis fl-użu ta' fergħat minn klijenti kummerċjali. Dawn l-inizjattivi jippermettu lill-klijenti jqattgħu inqas ħin fuq is-servizzi bankarji biex b'hekk ikollhom aktar ħin biex ikabbru n-negozju tagħhom.

Konna kuntenti ħafna li naraw l-isforzi tagħna biex intejbu s-sodisfazzjon tal-klijenti jirriżultaw f'punteġġi b'saħħithom fis-sodisfazzjon tal-klijenti fl-2022. Għat-tieni sena konsekuttiva, rajna żieda materjali fil-punteġġi ta' sodisfazzjon mogħtija mill-klijenti li ħadu sehem fi stħarriġ onlajn fl-aħħar tas-sena. Għal darb'oħra, il-klijenti faħħru l-kwalità tar-*Relationship Manager* tagħhom, u din hi xhieda tad-dedikazzjoni u l-professjonalità tan-nies tagħna. /Kif għamilna fis-snin ta' qabel, se nirrevedu fil-fond ir-rispons mogħti mill-klijenti tagħna bil-ħsieb li nsibu oqsma fejn nistgħu ntejbu aktar u partikolarment biex inżidu l-faċilità li biha l-klijenti jagħmlu negozju magħna.

Fl-2022, ħabbarna t-tiġdid tal-ftehim *Gold Partnership Agreement* tagħna li ilu għal żmien twil mal-Kamra Maltija tal-Kummerċ, li saħħaħ l-impenn tagħna li nappoġġaw lin-negozji Maltin. Permezz ta' din is-sħubija, aħna qed nappoġġaw il-ħidmiet li għaddejjin bħalissa mill-Kamra tal-Kummerċ

filwaqt li qed noħolqu avvenimenti konġunti uniċi li permezz tagħhom naqsmu l-għarfien espert internazzjonali tagħna u l-konnessjonijiet kummerċjali mal-membri. Aktar tard matul is-sena, saħħejna mill-ġdid l-impenn tagħna li nappoġġaw l-espansjoni tan-negozji Maltin fi swieq internazzjonali permezz ta' ftehim ta' tliet snin ma' *TradeMalta*, li jappoġġja l-internazzjonalizzazzjoni tan-negozji Maltin.

Komplejna ninvestu fl-akbar assi tagħna, it-tim dedikat u professjonali tagħna. L-ambjent tan-negozju li dejjem qed jinbidel jirrikjedi li n-nies tagħna jkunu aġġornati dwar kwistjonijiet li jolqtu lill-klijenti tagħna u għalhekk komplejna nwasslu programmi ta' taħriġ kontinwi fl-ESG u kwistjonijiet regolatorji, fost oħrajn. Dan it-taħriġ jippermetti lill-kollegi jifhmu aħjar il-kwistjonijiet li jiffaċċjaw il-klijenti tagħna u jkunu f'pożizzjoni aħjar biex jipprovdu appoġġ espert.

L-istrateġija tagħna tibqa' l-istess. Aħna nimmiraw li nkabbru l-ktieb tas-self tagħna b'mod responsabbli, inkluż li nipprovdu faċilitajiet ta' finanzjament tal-kummerċ biex inħallu aktar negozji jikbru internazzjonalment. Se nagħmlu użu ukoll mis-saħħiet u l-kapaċitajiet tagħna biex inżidu l-flussi bankarji tat-tranżazzjonijiet tagħna. Fl-ambjent ekonomiku attwali li jippreżenta diversi sfidi lin-negozji madwar id-dinja, aħna se nappoġġjaw ukoll lill-klijenti billi nipprovdu prodotti ta' hedging li jgħinuhom itaffu r-riskji tas-suq.

Is-Swieq Globali ('GM')

L-2022 kienet sena oħra ta' sfida għas-Swieq Globali hekk kif is-suq kompla jiffaċċja fatturi esterni eżiġenti. Minkejja dan, is-Swieq Globali ġġeneraw profitti ogħla b'mod sinifikanti fl-2022, u laħqu livelli li kienu ilhom ma jidhru għal numru ta' snin. GM qed tkompli twettaq b'suċċess l-istrateġija tagħha biex tipprovdi l-aqwa servizzi fil-klassi lill-klijenti lokali u internazzjonali. Is-Swieq Globali jisfruttaw il-vantaġġ kompetittiv ta' HSBC bħala l-bank internazzjonali ewlieni f'Malta u l-għarfien espert disponibbli fin-netwerk dinji tal-Grupp HSBC. Il-kollaborazzjoni man-negozji ta' *Commercial Banking* u Wealth and *Personal Banking* tibqa' waħda mill-prijoritajiet strateġiċi tas-Swieq Globali fl-istrateġija tagħna ta' tkabbir fis-sod. Matul is-sena GM, flimkien ma' CMB, organizzaw diversi avvenimenti li matulhom speċjalisti ewlenin tal-industrija interaġixxew mal-klijenti tagħna.

Iċ-Ċentru Korporattiv ('CC')

Il-*Markets Treasury* (iċ-Ċentru Korporattiv), li jimmaniġġja r-riskju tal-flus, tal-likwidità, tal-finanzjament u tar-rati tal-imgħax tal-bank, iġġenera dħul sodisfaċenti bħala riżultat ta' ġestjoni proattiva tal-likwidità żejda. Kemm il-*Hold to Collect* and Sell kif ukoll il-portafoll tat-titoli *Hold to Collect* huma prinċipalment investiti f'assi likwidi ta' kwalità għolja, li jirriflettu l-aptit konservattiv tagħna għar-riskju. Matul is-sena, il-bank ħa azzjoni biex jindirizza t-tnaqqis fil-prezzijiet tas-suq tal-istrumenti finanzjarji billi daħal f'hedges tal-valur ġust biex itaffu kontra tnaqqis ulterjuri fil-prezzijiet tas-suq kif ukoll waqqaf portafoll *hold-to-collect*.

Is-Servizzi tan-Negozju Diġitali ('DBS')

DBS jappoġġja u jgħin lin-negozju tagħna jikber b'mod sikur billi jmexxi u jipprovdi soluzzjonijiet diġitali għall-bank u jagħti servizzi eċċellenti għall-klijenti u l-kollegi tagħna.

Fl-2022, diversi timijiet fid-DBS baqgħu kruċjali fiż-żamma tas-servizz tal-konsumatur u l-kontinwità tan-negozju matul il-pandemija tal-Covid-19 li għaddejja. Soluzzjonijiet tat-teknoloġija u prattiki ta' xogħol mill-bogħod aktar definiti ppermettew lil aktar minn 90% tal-kollegi tagħna biex ikomplu jaħdmu b'mod effiċjenti mid-dar meta meħtieġ. It-tim tas-Servizzi Korporattivi tagħna żgura li l-bidliet fil-Linji Gwida tal-Awtorità tas-Saħħa komplew jiġu rrispettati fil-postijiet tax-xogħol kollha, inklużi dawk li jiffaċċjaw direttament il-klijenti. Dawn kienu jinkludu għadd ta' inizjattivi bħall-installazzjoni mill-ġdid ta' sfumaturi tax-xemx biex nipproteġu lill-klijenti tagħna matul ix-xhur sħan tas-sajf u b'hekk nżommu l-miżuri ta' distanza soċjali. Aħna kburin bir-rispons pożittiv li rċevejna mill-klijenti, l-impjegati u l-*Unions* dwar il-mod li bih HSBC Malta kompla jimmaniġġja l-isfida tal-Covid-19. Ħafna mill-bidliet pożittivi ġew adottati bħala titjib permanenti hekk kif wasalna fi fażi ta' "normalità ġdida" fl-operat.

DBS kompla jwettaq proġetti strateġiċi ewlenin fl-2022 u, bis-sostenibbiltà fil-qalba ta' dak kollu li tirrappreżenta DBS, dawn kienu jinkludu t-tnedija tal-akbar proġett ta' nefqa kapitali għal HSBC fl-Ewropa biex jibdel u jaġġorna ċ-Ċentru tal-Operat tagħna f'Ħal Qormi. Il-proġett mexa 'l quddiem b'suċċess f'konformità mal-pjan ambizzjuż biex jinkiseb ambjent ta' negozju akkreditat LEED, modern, u adattat għall-iskop għal dawk kollha li jaħdmu jew iżuru hemmhekk. Minbarra li jiffaċilitaw għadd ta' inizjattivi ta' karbonju nett żero li huma allinjati bis-sħiħ mal-miri ppubblikati tagħna, id-disinn interjuri u l-investiment teknoloġiku ta' appoġġ se jipprovdu aktar flessibbiltà għall-impjegati, biex timmassimizza l-opportunità miġjuba mill-approċċ modern ta' ħidma "ibrida". Il-proġett qed jattira wkoll interess estern li dejjem qed jikber, hekk kif aħna nuruh fl-isfond tal-aġenda ta' sostenibbiltà ta' profil għoli ta' Malta u bl-ogħla prattiki ta' sikurezza f'termini ta' kostruzzjoni.

In-nies tagħna

In-nies tagħna u l-komunità li naqdu jibqgħu fil-qalba tan-negozju tagħna. L-ingaġġ tal-impjegati u t-tkabbir personali huma muturi ewlenin għall-provvista ta' servizz eċċellenti għall-konsumatur. L-enfasi tagħna hija li nipprovdu lin-nies tagħna opportunitajiet biex jirrealizzaw l-aspirazzjonijiet tal-karriera tagħhom u għodod biex jissalvagwardjaw il-benessri tagħhom.

Matul l-ewwel nofs tal-2022, komplejna naddattaw il-modi ta' kif naħdmu hekk kif is-sitwazzjoni tal-Covid-19 baqgħet tippersisti. Il-benessri tal-klijenti u tal-impjegati baqa' fiċ-ċentru tad-deċiżjonijiet u l-istrateġija tagħna. Hekk kif is-sitwazzjoni tal-Covid-19 tjiebet aktar tard fis-sena, erġajna lura għal mudell ta' ħidma ibrida pero xorta bqajna viġilanti minkejja r-rilassament tar-restrizzjonijiet madwar il-pajjiż. Komplejna nikkapitalizzaw fuq il-pjattaformi u l-għodod tal-impjegati tagħna biex niffaċilitaw l-iżvilupp personali tal-impjegati u nsaħħu aktar il-ħiliet u l-abbiltajiet. Dan inkiseb permezz ta' diversi forom ta' programmi virtwali. Dawn kienu jinkludu sessjonijiet ta' progressjoni tal-karriera, il-pjattaforma Degreed ta' HSBC, u taħriġ ta' ħiliet futuri mniedi matul l-2022. Numru ta' middle managers ingħaqdu wkoll mal-programmi tal-Grupp "You Grow, Unlocking your Potential and Accelerating into Leadership", bħala parti mill-iżvilupp personali tagħhom matul is-sena.

L-attrazzjoni u ż-żamma tat-talent kienet fuq quddiem tal-aġenda tagħna matul l-2022. F'Lulju daħħalna b'suċċess inizjattiva '*Refer a Friend*' biex noħolqu ġabra ta' riżorsi aktar b'saħħitha fid-dawl ta' żieda fid-domanda għar-riżorsi fis-suq tas-servizzi finanzjarji. Kabbarna wkoll il-proposta ta' *Internship* tagħna billi kkollaborajna mal-Università ta' Malta, u komplejna l-kollaborazzjoni tagħna mal-istituzzjonijiet edukattivi kollha biex nirreklutaw studenti u nipprovdulhom esperjenza ta' xogħol. Din is-sena lqajna lura diversi studenti li rritornaw l-HSBC bħala impjegati full-time wara li temmew

Photo: DOI - Pierre Sammut

Il-proġett Market Forcecast and Future Skills appoġġjat milHSBC Malta Foundation u l-Kamra tal-Kummerċ, jiffoka fuq l-identifikazzjoni tal-ħiliet futuri meħtieġa biex tiġi żgurata l-kompetittività kontinwa ta' Malta fl-ekonomija globali u se jeżamina setturi bħal: servizzi bankarji u finanzjarji; teknoloġija tal-informatika u komunikazzjoni, u s-setturi tas-servizzi professjonali u tekniċi.

X-L: Dr Clifton Grima, Ministru għall-Edukazzjoni u Sport; Marisa Xuereb, President tal-Kamra tal-Kummerċ; Simon Vaughan Johnson, Kap Eżekuttiv tal-Bank HSBC Malta p.l.c.

l-istudji tagħhom. Aħna nemmnu bis-sħiħ fl-importanza li ngħinu u nitkellmu mat-talent futur tagħna, biex b'hekk nipprovdu qafas għal futur għan-negozju. Prattiki ta' xogħol flessibbli (inkluż remote) ġew inkorporati fin-negozju tagħna biex b'hekk jiffaċilitaw bilanċ li hu tajjeb għas-saħħa bejn ix-xogħol u l-ħajja personali għan-nies tagħna. Matul is-sena organizzajna diversi sessjonijiet għall-impjegati tagħna li jiffokaw fuq suġġetti ta' interess fosthom il-benessri mentali, fiżiku u finanzjarju. F'Diċembru organizzajna kors ieħor ta' taħriġ *Mental First Aid Training* b'suċċess għal line managers li kkonferma mill-ġdid il-*Gold Standard* tagħna f'dan il-qasam, mogħti mill-Fondazzjoni Richmond.

Matul l-2022 komplejna nmexxu s-sessjonijiet tar-roundtable tagħna tal-HSBC HR li jiġbru flimkien Kapijiet tar-Riżorsi Umani minn organizzazzjonijiet ewlenin oħra f'Malta biex niddiskutu l-aħjar prattiki u naqsmu l-isfidi biex nidentifikaw soluzzjonijiet komuni u nmexxu strateġija b'saħħitha b'rigward il-kapital uman.

F'Diċembru, il-Kunsill Malti għas-Settur tal-Volontarjat organizza l-Premjijiet Nazzjonali tal-Volontarjat għall-2022. Dawn il-premjijiet huma taħt il-patroċinju ta' E.T. il-President ta' Malta, Dr. George Vella, u jirrikonoxxu l-ħidma ta' nies u entitajiet li qed jagħtu kontribut pożittiv lis-soċjetà u li huma ta' ispirazzjoni għall-oħrajn. Matul l-avveniment, HSBC Bank Malta ġie onorat bħala rebbieħ tal-Premju Nazzjonali għall-Organizzazzjonijiet Korporattivi Volontarji, li jirrifletti x-xogħol eċċellenti li l-kollegi ta' HSBC Malta qed jagħmlu biex jappoġġaw il-komunità li naqdu lil hinn mis-servizzi bankarji.

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

Il-programm u l-aġenda kontra l-ħasil tal-flus komplew ikunu parti kruċjali tal-istrateġija ta' tkabbir fis-sod tal-bank u HSBC kompla jopera bl-ogħla standards fil-ġestjoni tar-riskju tal-kriminalità finanzjarja. Mal-bank kollu, il-kollegi komplew jirċievu taħriġ dwar ir-riskju tal-kriminalità finanzjarja biex b'hekk jikkontribwixxu fil-ħolqien ta' komunità aktar sigura. Dan jipprovdi stabbiltà u sigurtà lis-sistema finanzjarja inġenerali u lil dawk kollha li jagħmlu użu minnha. Standards għoljin ta' konformità fis-sistema bankarja jkomplu jkunu sors ta' saħħa u vantaġġ kompetittiv, hekk kif qed naħdmu b'diliġenza biex nappoġġaw it-tkabbir tal-ekonomija ta' Malta billi niffaċilitaw negozju ġdid u kummerċ transkonfinali.

Bidla fl-azzjonist maġġoritarju

Fit-30 ta' Novembru 2022, HSBC Europe B.V. ittrasferixxa s-sehem dirett tiegħu fil-Bank lil HSBC Continental Europe ("HBCE"). B'riżultat ta' din it-tranżazzjoni, HBCE għandu sehem dirett ta' c70.03% f'HSBC Bank Malta p.l.c. Din it-tranżazzjoni seħħet biex tikkonforma ma' Direttiva tal-UE li tirrikjedi li gruppi bankarji li m'għandhomx il-kwartieri ġenerali tagħhom fl-UE bħall-Grupp HSBC biex ikollhom impriża prinċipali intermedja fl-UE sal-31 ta' Diċembru 2023. It-tranżazzjoni ma tinvolvi ebda bidla materjali fin-negozju normali ta' kuljum tal-Bank u s-sussidjarji tiegħu. Il-kontroll aħħari tal-Grupp HSBC Malta mhux se jinbidel u se jibqa' f'idejn HSBC Holdings plc.

Prospettiva għall-futur

Filwaqt li l-prospettiva tar-rata tal-imgħax issa hija aktar pożittiva, il-prospetti għall-2023 għadhom inċerti fid-dawl ta' livelli ogħla ta' pressjonijiet inflazzjonarji u tensjonijiet ġeopolitiċi kontinwi.

HSBC jibqa' ffukat b'mod strateġiku fuq it-tkabbir tan-negozju tagħna f'Malta permezz tal-programm Tkabbir fis-Sod li qed jagħti benefiċċji tanġibbli lill-klijenti tagħna, lill-azzjonisti u lill-komunità usa'. Bħala l-bank internazzjonali ewlieni f'Malta, HSBC jibqa' impenjat bis-sħiħ li jsegwi l-vjaġġ tad-diġitalizzazzjoni u li joffri prodotti u servizzi lokali u globali lill-klijenti tagħna, u jappoġġahom biex jirnexxu fl-opportunitajiet biex jikbru kemm lokalment kif ukoll internazzjonalment.

Qed inkomplu nżommu standards għoljin billi naderixxu mal-valuri ewlenin tagħna u nagħmlu dak li hu sew billi nwasslu l-aħjar li HSBC għandu x'joffri lis-suq Malti. Aħna nibqgħu impenjati bis-sħiħ lejn din il-mentalità. Se nkomplu nappoġġaw ukoll lill-komunità usa' permezz tal- HSBC Malta Foundation, li għal darb'oħra kienet attiva ħafna matul l-2022.

Aħna determinati li noperaw b'mod sostenibbli u se nkomplu nagħtu importanza kbira lill-ambizzjonijiet nett żero tagħna, bil-għan li nkunu aħna stess nett żero sal-2030.

Jiena grat ħafna lill-kollegi tagħna għad-dedikazzjoni u l-impenn tagħhom u nixtieq nirringrazzjahom mill-qalb għal dak kollu li għamlu – u qed jagħmlu – għall-klijenti tagħna, il-komunitajiet u lil xulxin.

Għandna ħarsitna lejn il-futur u nibqgħu kunfidenti li l-istrateġija ta' 'Tkabbir fis-Sod' se tagħti qligħ akbar lill-azzjonisti tagħna, hekk kif qed nistinkaw biex niftħu dinja ta' opportunitajiet.

Iffirmat minn Simon Vaughan Johnson (Kap Eżekuttiv) fil-21 ta' Frar 2023