



恒生銀行
HANG SENG BANK

股份代號：
11（港幣櫃台）及 80011（人民幣櫃台）



環境、社會及管治報告 2024

☰ 目錄



14
環境



32
社會



50
管治

概覽

- 3 摘要
- 5 董事會聲明
- 6 行政總裁的話
- 7 我們的ESG旅程
- 13 2024年關鍵摘要

環境

- 16 我們的過渡方針
- 20 支援客戶
- 24 融入淨零碳排放

社會

- 34 我們的共融承諾
- 36 建立健康職場
- 39 提升技能、發展事業及開拓機遇
- 42 建立客戶共融與復元力
- 46 與社區的互動

管治

- 52 制定高標準的管治
- 54 客戶體驗
- 56 誠信、操守及公平
- 62 保護資料

附錄

- 65 關於本報告
- 69 關鍵指標 — 表現數據摘要
- 77 核實聲明

摘要

我們的環境、社會及管治 (「ESG」) 方針



環境

過渡至淨零

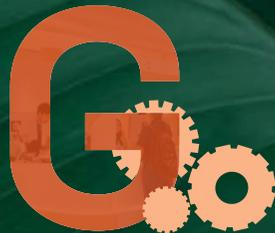
於2030年或之前，使自身業務營運達至淨零排放¹，並為客戶提供多元化的氣候金融產品。



社會

建立共融與復元力

透過讓員工掌握未來技能，以普惠金融提升客戶體驗，為社會公益作出貢獻和建立共同價值觀，促進共融與復元力。



管治

以負責任的方式經營

在整個集團中納入 ESG 原則的同時，致力維持高標準的企業管治。

在制定以下 ESG 策略的六大實施範疇時，我們參考了聯合國可持續發展目標。



環境抱負



可持續融資



青年



氣候風險管理



倡導及認知



披露

1. 此包括範圍1及2的排放。

我們的 ESG 成就

2024 年的重大表彰



「MSCI 太平洋除日本社會責任投資指數」：維持
「AA」評級

Sustainalytics：維持
低風險評級



香港企業可持續發展指數：獲
「前驅者」評級



全球（亞太區）企業可持續發展指數：獲
「前驅者」評級

粵港澳大灣區企業可持續發展指數：獲
「前驅者」評級



大中華企業可持續發展指數：獲
「前驅者」評級



恒生可持續發展企業指數：維持
「AA+」評級

FTSE4Good Developed 指數：維持
指數成份股地位



2024 年重大獎項



香港管理專業協會
香港可持續發展大獎
（大型機構類別）
典範獎



香港財務策劃師學會
企業理財教育及
ESG 領袖
金獎



《財資》ESG 企業大獎
**卓越環境、社會及
管治金獎、
最佳環境責任獎**



香港會計師公會
最佳企業管治及 ESG 大獎
企業管治獎

董事會聲明

我們堅定不移地支持客戶及市場過渡至低碳經濟，並推動香港金融業的ESG變革。

氣候變化仍為社區面臨的最緊迫挑戰之一。為與全球攜手應對該重大議題，我們堅定不移地支持客戶及市場過渡至低碳經濟，並推動香港金融業的ESG變革。本行之目標是於2030年或之前使自身業務營運達至淨零排放¹，並致力促成滙豐集團的氣候抱負。

本行客戶為實現可持續業務轉型的核心，因此我們堅定支持他們邁向此一目標。為協助客戶過渡至低碳營運，我們提供可持續融資及投資方案，推動實體經濟實現有意義的減排。該等方案構成我們促進可持續商業實踐及最大限度降低環境影響策略的重要組成部分。本行附屬公司正在各自的業務中努力加入ESG考慮因素，包括擴大我們的ESG及可持續發展指數，為投資者提供可持續發展投資基準，並考慮氣候變化對本行客戶組合及基金管理業務的投資的影響。



1. 此包括範圍1及2的排放。

行政總裁的話

展望未來，我們專注於透過創新及可持續發展創造有意義的變革。

於2024年，我們繼續鞏固作為香港領先本地銀行的傳統。透過將可持續增長與創新解決方案及負責任的銀行實踐相結合，我們正在不斷發展，以滿足客戶及社區不斷變化的需求。

將可持續發展融入業務營運

我們繼續將ESG原則融入業務營運。於2024年，我們的「恒生銀行總行大廈 — Workplace Transformation」項目榮獲優異證書，並榮獲ASHRAE香港分會2024年技術大獎（既有商業建築類別）。該等獎項表彰我們在辦公大樓的設計及營運中實現可持續發展的努力。

我們積極探索減緩氣候變化的機會，如在辦公大樓安裝太陽能板及在午膳時間關燈。我們亦透過推出ECO Corner及組織可持續發展周活動，鼓勵同事參與及提高他們的環保意識。

繼續支持過渡至淨零碳排放

於2024年，我們加大力度推進綠色融資。我們推出一系列策略性可持續發展措施，為各行各業的企業提供綠色及可持續發展融資解決方案，透過「恒生碳管理學院」提高企業對可持續發展的認識，並為中小型企業提供更快捷、更實惠的綠色設備融資評估服務。此舉旨在協助我們的企業客戶在邁向更可持續發展營運方面取得實質進展。

同時，恒生指數有限公司（「恒生指數公司」）已擴大其ESG及可持續發展指數組合，以滿足投資者對負責任投資選擇日益增長的需求。該等發展有助於加快過渡至更環保、更可持續發展的未來。

展望未來，我們專注於透過創新及可持續發展創造有意義的變革。透過將該等原則融入我們所做的一切，我們旨在為客戶、社區及環境帶來持久的利益。我們很榮幸為香港的發展作出貢獻，並將繼續秉承目標及願景，共同打造更光明、更可持續發展的未來。

施穎茵

執行董事兼行政總裁
恒生銀行



|| 我們的 ESG 旅程 ||||



我們的 ESG 管治

恒生（「本行」）致力緊貼市場趨勢，回應監管機構、股東、客戶、員工及其他持份者日益嚴格的指引、要求和期望，以維持高水準的 ESG 管治。董事會全面負責 ESG 策略，並監督管理層制訂方針、執行策略和編製相關報告的過程。在推動 ESG 相關目標及抱負方面，董事會下設多個委員會，包括 ESG 督導委員會、披露及監控委員會、風險管理會議和若干工作小組，負責協助在本行營運層面和不同營運市場規範 ESG 表現的問責機制，並確保其有效運作。

根據香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」）《證券上市規則》（《上市規則》）附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG 指引」），董事會已透過 2024 年舉行的董事會會議，定期獲悉 ESG 相關事項的進展，而董事會已於會議上批准 ESG 報告和氣候策略，並監督本行 ESG 相關事項。

董事會亦確認本行之披露架構乃屬有效及充足。

ESG 管治架構

董事會層面管治

董事會

執行委員會

審核委員會

風險委員會

薪酬委員會

管理層層面管治

ESG 督導委員會

風險管理會議

披露及監控委員會

數據執行委員會

工作流程層面管治

技能及參與工作小組

社區投資工作小組

ESG 披露工作小組

淨零碳排放營運工作小組

董事會層面管治

董事會

- 制訂並批核本行的長期策略及目標，包括與科技及 ESG / 氣候相關的策略及目標
- 批核並監督企業規劃，以實現策略目標
- 檢討本行的整體企業管治安排，包括 ESG 及氣候管治安排

執行委員會

- 透過認可並建議關鍵 ESG 事項供董事會批核，協助董事會監督 ESG 事宜
- 透過監督、協調和管理 ESG 方面的承諾及舉措，協助制訂並實施本行的 ESG 及氣候策略、關鍵政策及重點承諾

風險委員會

- 持續監督執行方案，以確保本行具備穩健的 ESG 風險（包括氣候風險）管理能力
- 監督並檢討 ESG 相關舉措，以評估風險狀況

支援管治

可持續融資論壇
(適用於批發銀行業務)

產品監督委員會

董事會層面管治

審核委員會

- 審議和詳細審視 ESG 及氣候相關報告、程序、系統及管控措施，並提出質詢
- 密切監督 ESG 及氣候匯報相關的披露風險，以回應持份者日益提升的期望
- 檢討發行人 ESG 報告團隊的資源、員工資質及經驗是否充足，以及繼任計劃、培訓計劃及預算是否充足

薪酬委員會

- 持續監督薪酬框架，以吸引、挽留及激勵本行人才
- 監督薪酬政策的實施，以符合本行的策略、風險管理、文化及價值觀，包括 ESG 方面的考慮因素

管理層層面管治

ESG 督導委員會

- 配合本行的整體價值創造業務策略釐定 ESG 策略，將氣候變化、多元共融等 ESG 主題納入至本行業務及營運中，並制訂最佳常規
- 督導並監察本行在氣候策略、政策、規劃、目標、承諾及執程序上取得的進展
- 將氣候相關考慮因素融入至本行策略，制訂氣候相關企業目標，參與具有潛在氣候影響力的公共政策，並評估氣候相關風險及機遇

披露及監控委員會

- 檢討所有重大披露事項，以確保本行履行其披露責任
- 檢討主要監控措施、會計判斷及結論、監管及財務報告，以及外部披露內容，包括向外公布之相關文據、報告及文件

風險管理會議

- 支援風險監控與合規總監行使由董事會授予的風險管理權限，包括管理 ESG 及氣候相關風險
- 監察 ESG 及氣候相關風險，並監督為減輕風險所採取的行動

數據執行委員會

- 持續監督及管理本行數據策略的執行
- 監督本行數據計劃的發展及執行，包括 ESG 數據解決方案

工作流程層面管治

技能及參與工作小組

- 制定培訓計劃，提高員工對ESG的認識，包括ESG網上平台學習及基於角色的定制課程
- 制定溝通策略，讓員工了解ESG知識、舉措及進展
- 在僱員中培養可持續發展及社會責任文化
- 組織鼓勵員工參與ESG活動的舉措

ESG披露工作小組

- 監督管治框架及ESG報告的製作過程
- 遵循各項披露要求，推動ESG披露過程並提高匯報資料的準確性
- 緊貼市場發展及ESG披露方面的最佳常規

社區投資工作小組

- 監督本行社區投資計劃的規劃和實施過程
- 規劃策略方針，以支持我們服務的社區並為其作出貢獻

淨零碳排放營運工作小組

- 與本行各部門協調推動環保項目
- 制訂、執行並監察與環境相關的關鍵績效指標和與本行營運相關的指標
- 透過制訂路線圖、策略、政策及最佳常規，推動本行於2030年或之前使自身業務營運達至淨零排放¹
- 促進本行主要持份者之間的協作和溝通，確保各方能通力合作，朝淨零碳排放的目標邁進
- 監察、評估並匯報我們在實現淨零碳排放目標上取得的進展

支援管治

可持續融資論壇（適用於批發銀行業務）

- 根據本行按照滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》或相關貸款市場協會原則（例如綠色貸款原則、可持續發展表現掛鈎貸款原則及社會貸款原則）劃分的可持續融資類別，檢討並認可貸款分類及標籤
- 就最佳實踐達成共識，並根據可持續融資的最新市場發展提供督導建議
- 按業務單位要求，就個別交易提供與交易架構及市場營銷方針相關的一般指引

產品監督委員會

- 檢討本行的新產品／服務及重大產品／服務變動，包括ESG相關產品、特徵及標籤，以進行風險管理監督
- 支持檢討新產品／服務及重大產品／服務變動的批核過程，確保符合監管規定，並與本行的原則、正常及程序保持一致

1. 此包括範圍1及2的排放。

重要性評估

主要目標

- 識別並評估對業務應變能力、行業及社會攸關重大的 ESG 議題
- 了解內部和外部持份者關注的事宜和他們對本行 ESG 表現的意見
- 收集具參考價值的見解，並釐定當中的 ESG 相關風險及機遇

識別議題和持份者

- 透過對同業基準、ESG 評級、標準及可持續發展大趨勢進行桌面研究，以及透過調查及焦點小組討論獲得持份者反饋，以識別重要議題
- 識別不同群組的持份者並抽樣進行問卷調查，以了解他們關注的事宜和對本行 ESG 表現的意見

審閱及驗證

檢討、驗證並批核評估結果和持份者對可持續發展、趨勢和機遇的認知

在持份者參與活動期間，受訪者根據各自的見解為不同議題對本行的重要性評分。活動所收集的資料有助我們繪製2024年ESG報告的最新重要議題矩陣。

持份者參與

- 焦點小組討論：舉行三次會議，收集業界對淨零碳排放營運、產品及服務以及社區及投資的見解
- 網上調查：內部及外部持份者參與

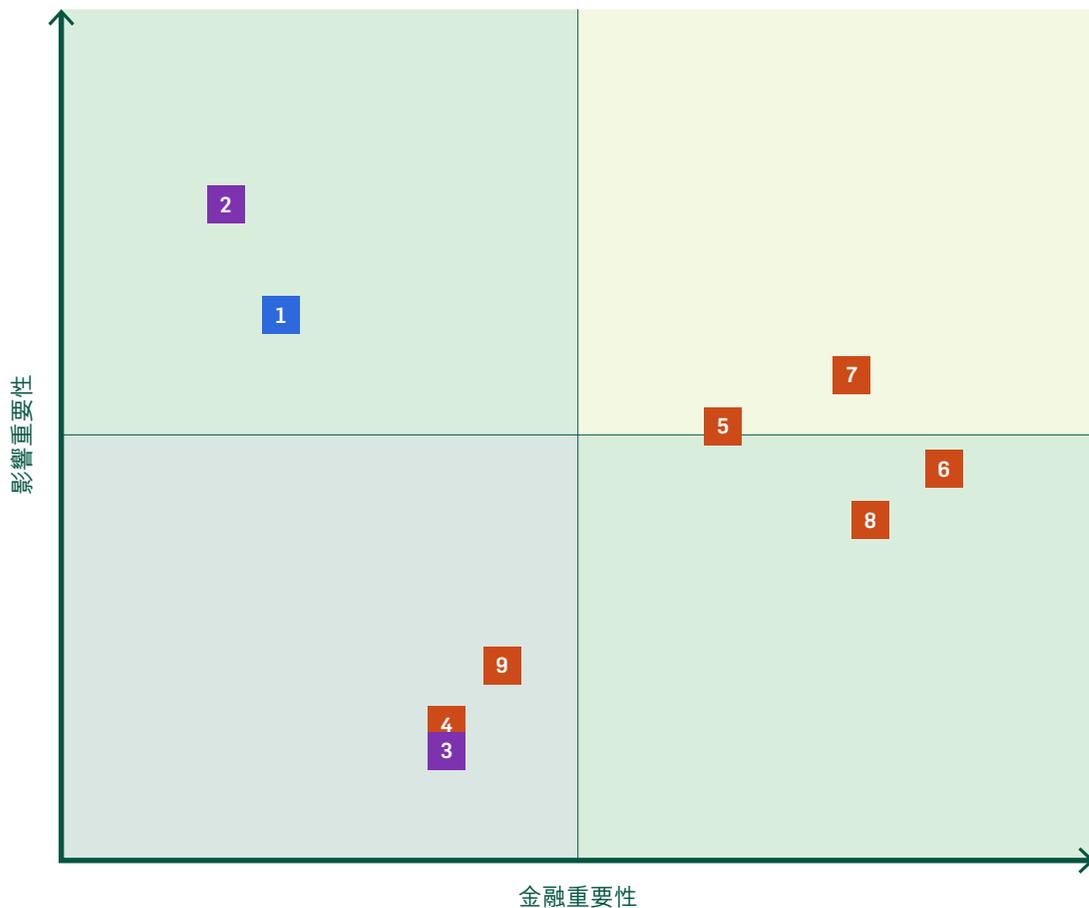
金融重要性

為評估已識別議題對本行業務的影響，我們邀請高級管理層為每項已識別議題的重要性評分，並將評分計入「金融重要性」中

影響重要性

為評估本行對經濟、環境及社會的影響，我們邀請內部僱員及外部持份者為每項已識別議題的重要性評分，並將評分計入「影響重要性」中

按「金融重要性」和「影響重要性」劃分的重要議題



我們透過重要性評估，確立了九項重要議題，如下文所示：

重要議題	本報告的對應章節
環境	
1 產品及服務的環境影響	支援客戶
社會	
2 普及金融及無障礙服務	建立客戶共融與復元力
3 技術創新	
管治	
4 客戶滿意度	客戶體驗
5 私隱、網絡及數據安全	管理多元風險
6 商業道德	
7 監管合規	
8 企業管治	企業管治框架
9 業務表現	關鍵指標 — 經濟表現

2024年關鍵摘要

於2024年，我們從三個方面加強推動可持續發展：我們的同事、我們的營運以及我們的客戶及社區。



我們的同事



我們的營運



我們的客戶及社區

量身定制培訓課程



為同事量身定制針對他們各自業務或職能的**可持續發展相關培訓課程**，讓他們掌握相關知識及技能，將ESG考慮因素融入我們的日常工作，推動有意義的變革

全員網上平台學習系列



推出**ESG for ALL**網上學習課程，傳授可持續發展知識及增強同事將ESG考慮因素融入營運的能力

將可持續發展融入總行大廈



隨著ESG原則的融入，總行大廈於2024年憑藉環保建築設計及系統營運**榮獲多項嘉許**

實施可持續發展舉措



在食堂引入**ECO Corner**，並進行可持續發展變革



於2024年6月舉辦「**可持續發展周**」活動，提高員工對環境問題的認識



於總行大廈**安裝太陽能板**

支援客戶



推出一系列**可持續發展舉措**，為客戶提供多元化的綠色及可持續發展融資解決方案

推出全新ESG指數



恒生指數公司於2024年推出**八個全新ESG及可持續發展指數**

社區投資



透過義工團隊繼續通過多項計劃**對社區產生積極影響**

支援他們的 可持續發展旅程



成立「**恒生碳管理學院**」，舉辦行業經驗分享會，提供培訓課程以及建立業務交流平台，協助企業提升ESG表現



建立夥伴關係，包括促進創新生態系統、採取合作措施支持綠色科技創新商業模式、在可持續常規中應用綠色科技，以及與本地大學合作以支持創新及科技初創企業的發展

環境

16 我們的過渡方針

20 支援客戶

24 融入淨零碳排放



環境

我們致力協助客戶及市場過渡至低碳經濟。



與客戶結伴同行 可持續發展旅程

- 我們持續協助滙豐集團實現於2030年底前提供並促成7,500億美元至1萬億美元可持續發展融資及投資的抱負。
- 我們於2024年推出一系列措施，**擴充可持續發展融資能力**，為不同性質的企業提供多元化綠色及可持續發展融資解決方案，透過「恒生碳管理學院」加強企業對可持續發展的認識，並為中小企業提供更快、更實惠的綠色設備融資評定服務。



提升 ESG 及 可持續發展指數

- 恒生指數公司通過**不斷擴大的 ESG 及可持續發展指數組合**，繼續位處可持續投資發展的前沿。
- 我們的策略增長**應對市場對可持續發展投資產品日益增長的需求**，同時支援 ESG 和可持續發展。



實踐負責任 投資策略

作為本行的基金管理附屬公司，恒生投資管理有限公司（「恒生投資」），

- 明白氣候變化可能為我們的客戶組合和投資管理項目帶來深遠影響；
- 將氣候相關考慮事項納入我們的風險管理架構；及
- 監察所投資公司涉及的**重大氣候相關風險**及其對相關投資組合的整體影響。



在營運中實現 卓越環境

- 本行的「恒生銀行總行大廈 — Workplace Transformation」項目榮獲香港測量師學會**優異證書**。
- 本行於 ASHRAE 香港分會2024年**技術大獎**（既有商業建築類別），以表彰總行大廈的設計及營運。

- 我們於總行大廈和旺角辦公大樓開設 **ECO Corner**。
- 我們實施了**系統化廚餘分類程序**，以減少一般廢物進入堆填區。

我們的過渡方針



我們有能力以不同方式作出貢獻，包括動用融資力量，以支援客戶實現低碳經濟。

本行之目標是於2030年或之前使自身業務營運達至淨零排放¹，並致力促成滙豐集團的氣候抱負。有關滙豐集團的氣候抱負詳情，請參閱其於 www.hsbc.com/investors/results-and-announcements/annual-report 的年報及賬目。

作為本地領先銀行之一，我們在協助本地金融市場過渡至低碳方面扮演舉足輕重的角色。我們有能力以不同方式作出貢獻，包括動用融資力量，以支援客戶實現低碳經濟。

氣候策略

我們致力建構能應對未來挑戰的業務，協助客戶及市場過渡至低碳經濟，並推動香港金融業的ESG變革。為配合和響應滙豐集團的氣候策略，我們制訂了相應的氣候策略及相關舉措和規劃，以協助本行業務和客戶實現過渡。

1. 此包括範圍1及2的排放。

我們的過渡方針

本行氣候策略的概要如下：



我們的過渡方針

- 本行之目標是於2030年或之前使自身業務營運達至淨零排放¹，並致力促成滙豐集團的氣候抱負
- 定期以具透明度的方式披露進展，並鼓勵客戶效法



支援客戶

- 透過專門的解決方案支援客戶過渡至低碳經濟
- 加強我們提供的可持續融資及投資組合，以協助特定高排放行業減少碳排放
- 從氣候的角度審視我們的融資決策，並協助滙豐集團達成可持續發展融資及投資抱負



支援社區

- 與本地持份者合作，支援社區實現綠色環境發展

我們為業務單位和職能部門的同事提供一系列培訓及技能發展機會

實現淨零營運之路

- 能源排放** — 我們致力透過優化業務組合、更換資產、節能措施及資本項目，減少能源消耗。
- 過渡至可再生能源** — 我們於旗下的辦公大樓實行節電方案和環保措施。除此以外，我們亦期望在2030年或之前採用100%可再生能源發電，同時購買可再生能源證書，並尋求其他可再生能源的購電方案。

1. 此包括範圍1及2的排放。

支持滙豐集團的氣候相關抱負

- 透過不同措施優化我們的差旅政策，並應用最佳常規，以減少因差旅引致的碳排放量；
- 為鼓勵供應商參與減排，以實施本行的採購策略為優先考量，識別高排放採購類別及相應供應商；
- 致力於2030年或之前逐步撤走經合組織市場的燃煤發電及開採融資業務，並於2040年或之前將措施推廣至其他市場；
- 減少石油及天然氣行業資產負債表內的融資項目排放量；
- 降低電力及公用事業行業、汽車行業與鋼鐵及鋁行業資產負債表內的融資項目排放強度；
- 與客戶合作制訂過渡計劃，並在過渡路上為其提供支援；以及
- 遵循本地監管要求，為本地市場提供可持續融資及投資方案。

個案研究

投資管理流程

作為恒生銀行的基金管理附屬公司，恒生投資明白氣候變化可能為我們的客戶組合和投資管理項目帶來深遠影響。恒生投資自2021年起成為聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。

因此，恒生投資制訂並落實了氣候變化政策，以管理氣候相關風險，並滿足香港證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）就氣候相關風險管理及低碳過渡相關披露所提出的要求。

恒生投資訂立並實施了盡職管理及參與管治政策，作為其所投資公司的溝通指引，以指導雙方討論與客戶投資目標息息相關的重大議題。

恒生投資在整體風險管理架構中納入氣候相關風險，並持續監察所投資公司涉及的重大氣候相關風險及其對相關投資組合的整體影響。

恒生投資使用第三方ESG數據供應商的服務，以管理其ESG及氣候相關風險，並控制主動型投資管理項目及被動型ESG投資產品的風險承擔。為更了解氣候相關風險對其投資組合的影響，恒生投資考慮多個全球暖化境況及氣候相關風險因素。





我們持續加強管治、程序、系統及監控措施等方面的能力，以應付未來ESG報告的披露需求。

認識我們的氣候報告

在發展具透明度及一致性的氣候相關行業準則方面（如產品標籤、可持續發展披露、可持續金融分類和排放核算），準則制訂機構及監管機構將扮演重要角色。

有效量度、管治及匯報我們在氣候抱負上取得的進展十分依賴內部及外部數據的可獲得性及質量。新的數據來源及議題或會難以透過傳統核實技巧驗證，加上外部數據來源不一、結構複雜，導致整合數據更為複雜。

我們持續加強管治、程序、系統及監控措施等方面的能力，以應付未來ESG報告的披露需求。

支援客戶

融資排放

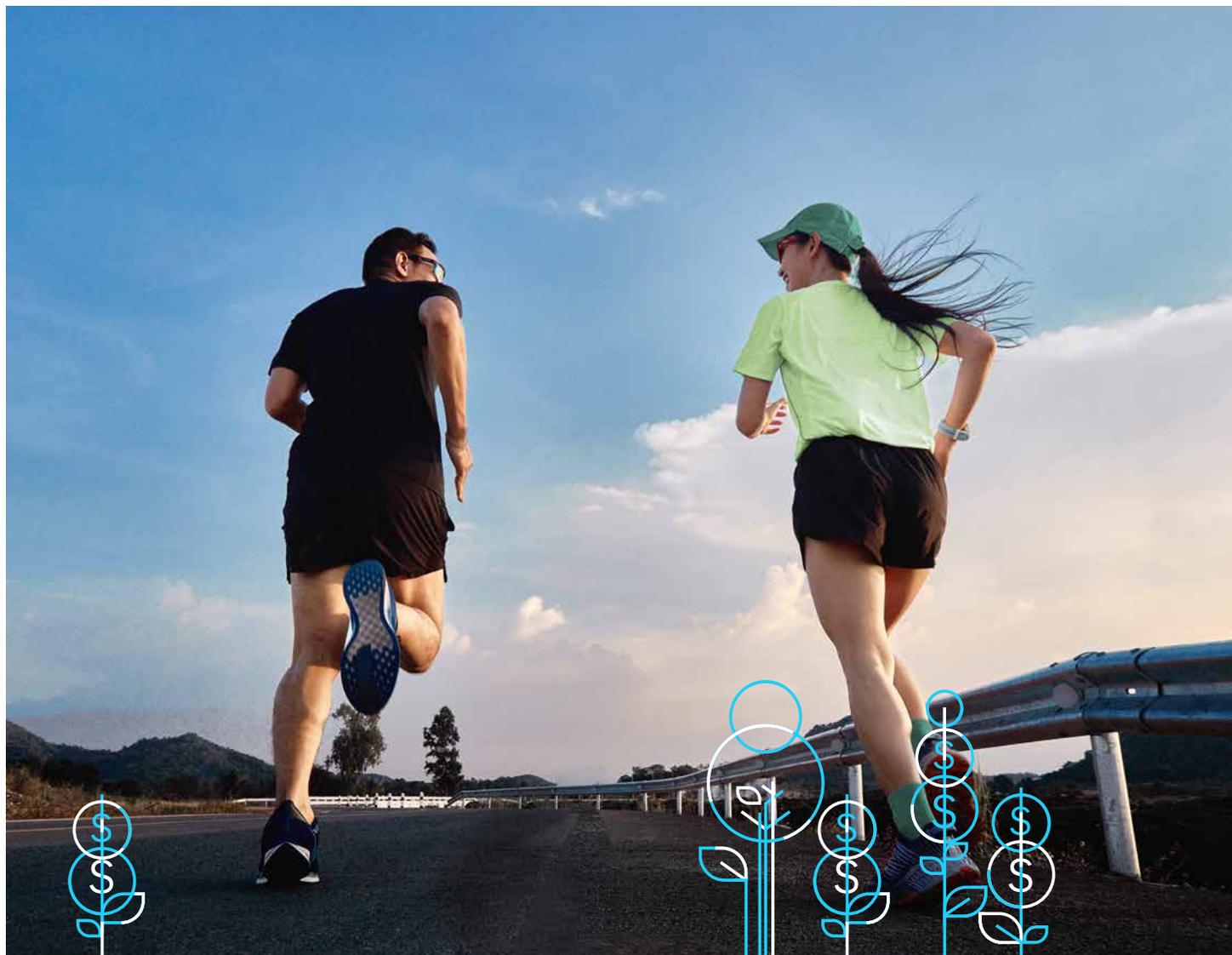
由於數據及系統限制，融資排放方面的數據目前不予以披露。融資排放及相關風險日後會否予以披露，將取決於本行客戶有否公開披露其溫室氣體排放目標、計劃及相關風險。我們明白氣候披露必須適時和具透明度，亦了解現有的數據及報告程序仍有待大幅優化。

可持續發展融資及投資

我們持續協助滙豐集團實現於2030年前提供並促成7,500億美元至1萬億美元可持續發展融資及投資的抱負，協助客戶過渡至淨零碳排放及可持續發展的未來。其可持續發展融資及投資抱負旨在協助促進綠色、可持續發展和以社會為中心的業務，以及推展可持續投資產品和解決方案。

要在滙豐集團的可持續發展融資及投資抱負上不斷取得進展，取決於市場對有關產品和服務的需求。

可持續發展融資和投資數據乃參照本行根據滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》編製的可持續發展融資產品說明書予以記錄。該數據錄已附在「獨立有限鑑證報告」中，有關報告請參閱載於本行2024年ESG報告網站https://cms.hangseng.com/cms/fin4/esg-report_2024/tc/index.html。



可持續發展融資及投資按照產品分類及標籤獲產品管治流程批核的年份予以匯報。在評估期間判斷為不再符合資格準則的產品，將從累計總額的報告數字（包括過往年度的總額）中剔除。於2024年，共有港幣18億元的交易被認定為不再符合資格準則，因而已另作分類，自累計進度總額剔除，於2024年報告數字中呈示為負值記項。

由於全球各地的可持續金融衡量指標、類別和最佳常規不一，且不斷推陳出新和演變，可能導致匯報方法按年有所不同和需要重列。隨着行業準則不斷發展，我們會設法遵守更完善的行業準則，並致力提高不同綠色及可持續發展融資及投資類別的透明度。

我們明白，在通過可持續發展產品及解決方案支援客戶綠色轉型方面，我們擔當重要角色。我們為企業提供綠色貸款、社會貸款、可持續發展表現掛鈎貸款及和綠色貿易貸款，並為住宅物業買家提供綠色按揭。

可持續發展融資及投資的進展載列如下^{1,2,3}。

	2024年 ⁴ 港幣百萬元	2023年 港幣百萬元	自2021年 以來的累計進展 港幣百萬元
可持續發展融資概要			
已提供的資產負債表相關交易 ⁵	41,798	33,289	77,685
貢獻總額⁹	41,798	33,289	77,685
按主題劃分的可持續發展融資分類			
就綠色項目所得款項 ⁶	12,031	15,021	29,257
就社會項目所得款項	334	100	434
就其他可持續發展項目所得款項 ⁷	50	–	50
可持續發展掛鈎 ⁸	29,383	18,168	47,944
貢獻總額⁹	41,798	33,289	77,685

1. 表中所列數據涵蓋恒生集團，包括恒生及其所有附屬公司。

2. 上表參照了我們根據滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》編製的可持續發展融資產品說明書予以記錄。所提供的金額包括已提供資產負債表相關交易的協定限額。

3. 自2021年以來累計進度為港幣776.85億元由羅兵咸永道會計師事務所根據《香港鑑證業務準則》第3000號（經修訂）下的「非審核或審閱過往財務資料之鑑證工作」規定來進行有限度鑑證。

4. 可持續發展融資和投資按照產品分類及標籤獲產品管治流程批核的年份予以匯報。

5. 於2024年，財富管理及個人銀行業務綠色按揭僅納入9個月的數字，並首次載列於報告中。未來年度的匯報將包含12個月的交易數字。

6. 就綠色項目所得款項，乃參照本行根據滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》編製的可持續發展融資產品說明書予以記錄。

7. 就可持續發展項目所得款項可作綠色項目用途、社會項目用途或涵蓋綠色項目與社會項目之混合用途，根據內部標準和相關行業準則進行評估。

8. 息票或利率取決於借款人是否實現某些預設的可持續發展表現目標之可持續發展掛鈎產品，根據內部標準和相關行業指引進行評估，該等產品可用於一般用途，而該等用途之性質可能是可持續發展，也可能是不可持續發展。

9. 在評估期間判斷為不再符合資格準則的產品，將從累計總額的報告數字（包括過往年度的總額）中剔除。於2024年，共有港幣18億元的交易被認定為不再符合資格準則，因而已另作分類，自累計進度總額剔除，於2024年報告數字中呈示為負值記項。呈列金額港幣 417.98 億元及港幣 776.85 億元已考慮該等調整。

支援客戶的可持續發展旅程

我們於2024年推出一系列措施，為不同性質的企業提供多元化綠色及可持續發展融資方案，在企業的可持續發展旅程中助提供支持。

本行與香港品質保證局合作，推出網上綠色設備貸款認證平台「恒動易」，減低綠色設備貸款評定費用並簡化評定流程，讓企業（尤其是中小企業）享用更快、更實惠的綠色設備貸款評定服務。

此外，我們已推出綠色及可持續發展貸款評定資助計劃，以進一步鼓勵企業減碳。凡於香港品質保證局或其他獲認可的外部評定機構取得合資格綠色及可持續發展認證的企業，在向本行貸款時可能獲評定費用的現金回贈。

為加強企業對可持續發展的認識，本行成立「恒生碳管理學院」，顧籌辦綠色轉型產業經驗分享會、提供相關的能力建設工作坊，以及建構企業交流平台，幫助提升其ESG表現。

個案研究

綠色及可持續發展融資

為鞏固本行在可持續發展融資領域的地位並加強公眾對可持續發展的意識，本行於2024年積極參與外部研討會、會議及座談會。

此外，我們於2024年獲頒以下獎項：

- 最佳銀團貸款（香港）— 財資
- 綠色金融優秀案例（卓越獎）— 粵港澳大灣區綠色金融聯盟
- 傑出綠色和可持續貸款結構顧問（粵港澳大灣區企業）— 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標-香港品質保證局
- 傑出綠色和可持續金融服務先鋒機構（中小企業）— 卓越遠見數字化綠色設備貸款框架-香港品質保證局
- 傑出綠色和可持續金融發展領袖 — 香港品質保證局
- 傑出綠色和可持續金融發展策略專才 — 香港品質保證局



ESG 及可持續發展指數

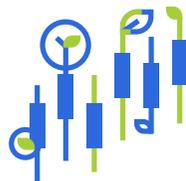
恒生指數公司自2022年起成為聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。

為滿足投資者對可持續發展基準指數的需求，恒生指數公司不斷在可持續發展指數產品組合中引入新產品。恒生指數公司於2024年推出八款全新ESG及可持續發展指數。恒生指數公司在推廣ESG方面的不懈努力備受業界認可。我們很高興榮獲行業刊物頒發四個ESG獎項。這些殊榮體現恒生指數公司致力為投資者提供多元化的ESG指數，以實現其可持續發展和減碳目標，貢獻備受肯定。獎項包括：

- 《亞洲資產管理雜誌》Best of the Best Awards 2024之
 - 香港最佳ESG指數供應商
 - 最佳ESG中國指數供應商
- 《投資洞見與委託》2024年度專業投資大獎之
 - 年度最佳氣候指數供應商
 - 年度ESG先鋒獎

恒生指數公司於2024年推出

8款 全新ESG及可持續發展指數



恒生指數公司致力為市場人士提供ESG及可持續發展指數。自恒生可持續發展企業指數系列於2010年面世以來，恒生指數公司一直持續打造範圍更廣、選擇更多元的ESG指數產品組合，旨在應對市場的可持續發展投資需求，並支持轉型至可持續未來。截至2024年，恒生指數公司提供29款與ESG相關的指數，涵蓋香港和內地市場一系列多元化的可持續發展投資策略，包括但不限於ESG融合、減碳策略、同類最佳及綠色經濟主題投資。

為支持區內的可持續發展，恒生指數公司自2014年起每年委託獨立專業評審機構香港品質保證局評估上市公司的可持續發展表現。各上市公司的恒生指數（「恒指」）/香港品質保證局評級已載於香港交易及結算有限公司（「香港交易所」）提供的可持續及綠色交易所，其為一個多元資產類別可持續投資產品網上平台，不但令評級結果更為透明，同時方便機構及個人投資者獲取相關資訊。2024年度的恒指/香港品質保證局評級涵蓋550間香港上市公司和超過1,300間A股企業。

融入淨零碳排放



我們實施了涵蓋全行的辦公室優化計劃，包括參考國際認可的標準採取措施，提升工作場所的能源效益及可持續性。

對集團業務的方针

環境管理

環境管理政策及機制

我們所有辦公室及分行均取得ISO 14001認證。我們制訂了環保政策，並密切監測環境管理系統，以確保其持續符合ISO 14001標準。

我們實施了涵蓋全行的辦公室優化計劃，包括參考國際認可的標準採取措施，提升工作場所的能源效益及可持續性。我們亦就綠色採購及廢物管理制訂了具體指引。

本行謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)有關貯存及處置電子廢棄物的規定。為遵守《產品環保責任條例》(第603章)，我們採用可回收飯盒、餐具及洗碗機以減少耗用塑膠，並以雨傘除水器取代即棄塑膠雨傘袋。

綠化我們的建築

恒生銀行總行大廈於2024年榮獲嘉許，體現我們將ESG原則融入營運設計。香港測量師學會向本行的「恒生銀行總行大廈 — Workplace Transformation」項目頒發優異獎。本行榮獲ASHRAE香港分會2024年技術大獎「既有商業建築類別」，以表彰總行大廈的設計及營運。

為協助減少能源消耗，我們亦採取了多項節能措施，包括辦公大樓在午飯時間關燈、為儲物室及飯堂照明安裝動態感應器，以及於旺角辦公大樓停車場安裝定時照明。為響應香港政府在應對氣候變化方面採取的行動，三幢辦公大樓及大部分分行已加入《節能約章2024》及《4T約章》。

我們參與了由香港水務署推行的大廈優質供水認可計劃。目前，總行大廈獲頒「優質食水」金級證書，旺角辦公大樓則獲頒「優質食水」及「優質沖廁水」兩個類別的金級證書。



本地可再生能源

為協助減緩氣候變化帶來的影響，我們積極尋找機會支持本地可再生能源發電。旺角辦公大樓已安裝太陽能板，在過去12個月產生約59,000千瓦時的可再生能源，於2024年減少相當於23公噸碳排放量。我們總行大廈近期也已完成安裝太陽能板。

我們於2024年從一家本地電力公司購入共13,742,200千瓦時的可再生能源，約等同本行全年總耗電量的58%。「可再生能源證書」所標示的每一度電，均代表由本地的可再生能源（如太陽能、風能及堆填區沼氣等項目）所產生的電力。我們因此在「創新節能企業大獎2024」中榮獲「可再生能源貢獻大獎」，以表彰本行付出的努力。今年是本行連續第六年獲得此項殊榮，而今年本行更榮獲「齊心節能大獎」。

融入淨零碳排放

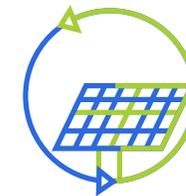


旺角辦公大樓已安裝太陽能板，
在過去12個月產生

~59,000 千瓦時

的可再生能源

於2024年減少相當於
23公噸碳排放量



我們的目標是在2030年或之前透過自行產生可再生能源和認購可再生能源證書，實現100%採用可再生能源供電。我們致力在由2021年起的10年期間購入約1億5,400萬千瓦時的可再生能源。

廢物管理

本行每月廢物處置量的詳細紀錄（包括一般廢物、可循環再造廢物及廚餘）由我們聘用的清潔服務供應商負責提供。此外，總行大廈和旺角辦公大樓均重用冷卻塔產生的洗滌污水作沖廁用途。

所有資訊科技電子廢物均由授權供應商回收，有關供應商持有認證，證明遵守ISO 14001及WEEE指令等環境法規。

清拆和裝修所產生的建築廢物經由政府認可的承辦商處理。我們採取了多項措施，確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行標準。

我們更推出全新的ECO Corner，設有人工智能識別機器、廚餘桶及為塑膠和紙製容器而設的餐盒回收桶，以改善回收效率。我們使用廚餘分解機處理廚餘，將其轉化成非固體廢物，以減少都市固體廢物。



**全新的
ECO Corner**

- 人工智能識別機器
- 廚餘桶
- 餐盒回收桶

融入淨零碳排放

本行實現營運淨零碳排放的方針與滙豐集團的減碳策略一致



制訂目標及持續監控

本行致力於2030年或之前，使在香港的自身業務營運達至淨零排放¹。為引領並監察我們在這方面的工作，我們制訂了一系列2030年營運淨零碳排放目標，就減少整體能源消耗量、耗水量、紙張消耗量、溫室氣體排放量及廢物量和促進回收提出承諾。

本行實現營運淨零碳排放的方針與滙豐集團「減排、取代及消除」的減碳策略一致。我們致力減少因資源消耗所致的碳排放量，然後以低碳替代方案取代剩餘的排放量。我們並計劃通過採購來自可再生能源的電力及可再生能源證書以減少排放。

我們過去三年實施各項資源保護計劃，在各方面均錄得良好進展。截至2024年9月¹，本行在實現營運淨零碳排放方面取得的主要進展如下：

層面	單位	基準年	截至2024年9月底的進展 (與基準年比較)	2030年目標 (與基準年比較)
 耗電	千瓦時 (千)	2018	↓ 減少 26.3%	↓ 減少 30%
 溫室氣體排放— 範圍1及2總量 ²	二氧化碳 當量 (公噸)	2018	↓ 減少 40.2%	↓ 減少 30%
 耗水量	立方米	2018	↓ 減少 34.6%	↓ 減少 24%
 紙張耗用量	公噸	2019	↓ 減少 36.6%	
 廢物棄置 ³	公噸	不適用	⇐ 避免 35.8% 的 廢物棄置於堆填區	相關目標可能隨時間 因慣例或規例更改而 有所改變，故本年度 不予以披露。
 減廢 ³	公噸	2018	↓ 減少 51.3% 的 垃圾總量	

1. 2024年環保營運數據摘錄自本行由2023年10月1日至2024年9月30日在香港的年度營運數據。

2. 溫室氣體排放量包括天然氣、汽油、柴油和電力消耗所產生的排放量，但不包括因使用可再生能源證書所致的數據調整。

3. 廢物棄置及減廢數據涵蓋總行大廈、旺角辦公大樓、恒生中心及位於香港的分行。

1. 此包括範圍1及2的排放。

環保表現

	單位	2024年 ⁺
溫室氣體排放總量¹		13,249.62
範圍1		116.55
固定燃燒		79.22
流動燃燒		37.33
範圍2	二氧化碳當量 (公噸)	12,258.69
購買電力		12,242.25
煤氣		16.44
範圍3 ²		874.38
公幹 (陸空交通)		874.38
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		1.92
範圍1	二氧化碳當量 (公噸)	0.02
範圍2	/ 全職僱員	1.77
範圍3		0.13
每平方米溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸) / 平方米	0.01

1. 範圍1及2的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物 (商業、住宅或公共用途) 的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引 (2010年版)》作估算。

範圍2的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2024年，中電的排放系數為0.39千克二氧化碳當量 / 千瓦時。港燈於2023年10月至12月的排放系數為0.68千克二氧化碳當量 / 千瓦時，2024年1月至9月的排放系數則為0.66千克二氧化碳當量 / 千瓦時。

為計算範圍2排放，本行將當地供應商提供的特定排放系數應用於相應電量。於該等情況下，滙豐集團遵循不同方針，並根據市場水平應用當地排放系數的加權平均數。

範圍2的溫室氣體排放中，購買電力包括電力消耗所產生的排放量，但不包括因使用可再生能源證書所致的數據調整。

範圍3的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈 (範圍3) 會計與報告標準》作估算。

	單位	2024年 ⁺
總能源消耗³		24,241.47
間接：電力	千瓦時 (千)	23,832.18
直接：燃氣及柴油		409.29
每名全職僱員平均能源消耗	千瓦時 (千) / 全職僱員	3.50
每平方米能源消耗	千瓦時 (千) / 平方米	0.02
總耗水量	立方米	51,718.36
每名全職僱員平均耗水量	立方米 / 全職僱員	7.48
紙張耗用總量	公噸	1,216.77
棄置於堆填區廢物量^{4,6}	公噸	340.75
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ^{5,6}	公噸 / 全職僱員	0.05
回收廢物循環再造總⁶	公噸	190.19

數據覆蓋：恒生及其所有位於香港的附屬公司。數據準確至兩個小數位。

註解：全職僱員：等同全職員工 +2023年10月1日至2024年9月30日

2. 為與滙豐集團的披露要求保持一致，我們於本年度的披露中剔除了輸電和配電的損失及上游交通運輸和分銷。比較數字已重新列示。

3. 總能源消耗量只包括本行辦公大樓營運所導致的能源消耗，而不包括本行公司汽車所消耗的能源。每名員工的平均直接能源消耗：0.06千瓦時 (千)。每名員工的平均間接能源消耗：3.45千瓦時 (千)。

4. 由於有害廢物數量甚少，有害廢物的處置量不作統計。

5. 我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。

6. 本表自2024年起涵蓋分行廢物數據。

融入淨零碳排放

環保措施

為了將業務對環境的負面影響減至最低，我們推行了以下環保措施：

- 促進能源效益
- 以更環保的替代品優化物料使用，減少製造廢物，並確保以適當的處理方式處置廢物
- 推廣回收、升級再造及使用再生或環保物料
- 盡量減少使用含氯氟烴的物料

- 優先考慮在營運中實踐環保和生命週期評估的供應商和承辦商
- 遵守所有相關環境、健康及安全法例和法規
- 透過本行的社區計劃及其他途徑支持和推廣環保項目

2024年，本行採取了以下幾項主要舉措，對實現環保抱負作出貢獻：

- 於總行大廈及旺角辦公大樓飯堂引入ECO Corner。我們不再提供即棄外賣飯盒，飯堂僅提供可回收飯盒及餐具。
- 於2024年6月舉辦宣傳可持續發展的「可持續發展週」，旨在通過五項精彩活動加強員工對環境議題的認識：布料升級再造工作坊；綠色可持續發展知識分享會；「Go Green」嘉年華；Lunch & Learn；以及捐贈衣物活動。
- 於總行大廈安裝太陽能板生產可再生能源，以減少對環境的影響。





氣候風險管理

本行採納滙豐集團管理氣候風險的方針，當中已確定氣候風險的兩個主要影響因素：

- **實體風險**可透過日益頻繁及加劇的惡劣天氣狀況（如颱風和洪水，或氣候模式或海平面風險的長遠變化）而產生；及
- **轉型風險**可因向低碳經濟轉型（包括政府或公共政策、科技及市場需求的變動，以及持份者的期望、作為或不作為的變動引發的聲譽影響）而產生。

此外，本行亦已識別下列氣候風險主題因素，此等因素最有可能導致聲譽、監管合規和訴訟風險：

- **淨零碳排放的一致性風險**可因抱負及／或計劃不妥善、執行不力或未能適應外界變化，而無法達成淨零碳排放承諾，或未能滿足與淨零碳排放相關的外部期望而產生；及
- **漂綠風險**可透過有意或無意地向持份者作出不準確、不清晰、有誤導成份或未經證實的可持續發展聲明而產生。

有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「風險」一節中的「氣候風險」。

氣候境況分析之見解

導言

氣候境況分析旨在評估本行在不同氣候境況下面臨的潛在風險和脆弱性因素，以支持我們履行業務策略。這種分析方法為支援組合評估的主要工具之一，與滙豐集團的氣候相關抱負一致。

本行的氣候境況分析氣候風險如何影響組織內部的主要風險類別，包括信貸及交易風險，以及非財務風險等。

香港金融管理局（「金管局」）的氣候境況

由於氣候政策實現成效需時，氣候風險屬於不斷演變的挑戰。因此，金管局進行2023年短期氣候風險壓力測試後，制定了三個為時28年，由2023年至2050年的長期氣候風險壓力測試境況。此氣候風險壓力測試境況讓本行探索及評估長遠應對氣候風險的韌性，以及增強本行管理氣候相關風險的能力。

融入淨零碳排放

金管局在長期氣候風險壓力測試中指定三個根據綠色金融網絡 (Network for Greening the Financial System) 第三期制定的境況，旨在就氣候風險壓力測試建立一致的行業框架。

各境況乃為探索各種可能結果下的實體和轉型風險而設計。由最高實體風險至最高轉型風險排序：

- **當前政策境況：**在此境況下，2022年底前生效的轉型政策將會維持，且不會推出新政策。排放量預期將繼續上升，直至2080年為止，導致2100年或之前全球暖化升幅超過攝氏3度，實體風險急升。
- **攝氏2度內境況：**在此境況下，全球即時採取集體行動減少排放，並在2100年前將全球暖化限制在相對於工業化前水平低於2°C的範圍內。碳價預計將於2023年至2050年間逐步上漲。通過及早系統性政策干預，實體風險和轉型風險均保持相對可控。
- **延遲轉型境況：**在此境況下，新氣候政策延遲至2030年落實，因此須採取強而有力的措施，在2100年或之前將全球暖化升幅控制在攝氏2度內，此導致碳價急劇上升，經濟增長放緩。

我們的分析方法

氣候境況分析讓本行模擬不同潛在氣候發展可能對本行客戶及業務組合的韌性所造成的打擊。有關模型繼續納入一系列可能對本行客戶產生影響的氣候特定計量指標，包括預期產量、收入、成本及資本開支。

本行評估此等計量指標如何與碳價等經濟因素相互影響，即阻止碳排放活動並鼓勵低碳解決方案的氣候相關政策的成本效益。隨著高排放活動不再具經濟效益，預期碳價上升將導致減少排放。

就房地產組合而言，實體風險評估集中於氣候事件造成的直接影響，即評估整體氣候風險對組合的影響時，物業所在地的特定危險。

氣候變化如何影響我們的業務組合

整體而言，根據已分析的三個金管局氣候境況，本行批發貸款組合中從事高碳排放行業的客戶依然是最容易蒙受較大氣候相關損失的企業。本行的商業房地產及零售按揭組合仍然維持良好的氣候風險復元力。儘管香港因強烈熱帶氣旋而承受重大風災和水災的實體風險，該等風險對預期信貸損失的影響仍然偏低，

原因是物業建築標準嚴謹，且沿海地區設有防禦措施（例如暴雨的影響會因新雨水排放隧道和蓄洪池而減弱），能夠抵禦氣旋和水災。有關實體風險前瞻性指標的詳情，請參閱滙豐集團2024年報及賬目中「氣候變化如何影響我們的零售按揭組合」一節。有關結果會適時向風險管理會議、風險委員會及董事會報告。

氣候境況分析之見解的總結

氣候境況分析程序不斷演變，數據及模型亦因現時市場可得資料及專業知識而受限。實體風險模型仍處於起步階段，目前我們僅能模擬氣候風險對房地產的直接影響。我們對未來可能出現的新綠色產品及/客戶的定價影響的考慮有限。

本行持續提升我們的氣候境況分析，旨在更全面地了解氣候逆風，風險及機遇，以支持我們的策略規劃，行動及風險管理。

氣候境況分析結果用於支援本行的內部資本充足程度評估程序（「ICAAP」），以確保本行持有足夠資金按持續經營基準經營業務。

社會

34 我們的共融承諾

36 建立健康職場

39 提升技能、發展事業及開拓機遇

42 建立客戶共融與復元力

46 與社區的互動



社會

我們透過服務、產品、工作環境，為客戶、同事及社會帶來持久的正面影響。



培育未來領袖

我們與香港科技園公司及和富社會企業攜手推出「**Future Ecopreneur Programme**」，藉此培育本地學生及年輕畢業生成為可持續發展及綠色科技領域的領袖，協助香港實現《香港氣候行動藍圖2050》的願景。



透過**恆生乒乓球學院**，我們繼續在香港普及乒乓球，幫助青少年透過乒乓球訓練訂立個人目標、培養堅毅不屈的奮鬥精神，豐富成長及人生經驗。



透過金融服務強化社區

我們正**促成合作夥伴關係**，以獲得豐富的資源、專業知識及合作機會，推動及支持客戶實現社區可持續發展。我們的舉措包括透過與不同的持份者合作，建立創新生態系統，採取協同創新計劃，支持綠色科技創新業務模式，於可持續發展實踐中應用綠色科技，並與本地大學合作支持創新科技初創的發展。



賦能員工邁向持續未來

我們在本行內舉辦**量身定制的可持續發展培訓課程**，讓團隊能將ESG考量融入日常工作。

今年推出的**ESG for ALL 網上學習課程**，透過互動模組及知識評估，傳遞可持續發展的基本知識。

我們已發佈**ESG 備忘錄及通訊**，以提高員工對可持續發展趨勢及最佳常規的認識及知識。



打造卓越的工作環境

我們在高級管理層及員工層面**維持性別平衡**方面取得的成就，凸顯我們致力維持職場平等的決心。

我們於2024年**加強員工發展計劃**，促進職業發展與技能提升。

|| 我們的共融承諾 |||



性別代表與薪酬

我們的人力資源政策嚴格遵守香港法律、條例及法規。員工薪酬根據員工的表現、行為、內部和外部的相對性及市場基準釐定，性別、種族、年齡、殘疾或任何其他與表現或經驗無關的因素概不考慮。我們遵守香港平等機會委員會根據《性別歧視條例》有關男女同工同酬的指引。

多元性政策

本行董事會採用《董事會多元性政策》，當中載有本行對確保董事會多元性及共同性的方針，並須每年進行檢討。本行以用人唯才的原則委任董事，會根據一套客觀原則甄選候任董事，並充分考慮董事會成員多元性帶來的優勢，包括但不限於候選人的個人特質，如性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識、服務年資及任何其他董事會判斷為相關和適用的因素。董事會視其成員組合之多元性為本行業務的重要資產。

我們的共融承諾

另外，為強調本行致力確保候任董事人選的提名過程具透明度，本行董事會設有提名政策，並已上載至本行網站以供瀏覽。

本行持續打造包容的工作環境，以促進多元化，並致力成為優秀人才更理想的職場。

本行在香港的業務：

- 52%的環球職級架構中職級為3級或以上的高級管理人員為女性
- 57%的僱員為女性

整體而言，我們逾半香港員工為女性。我們持續加強本行的包容文化，使到每個人都有機會發展所長，並實現事業目標。

在外部招聘和內部晉升的流程中，本行致力實現入圍應徵者和面試官的性別比例公平分配。

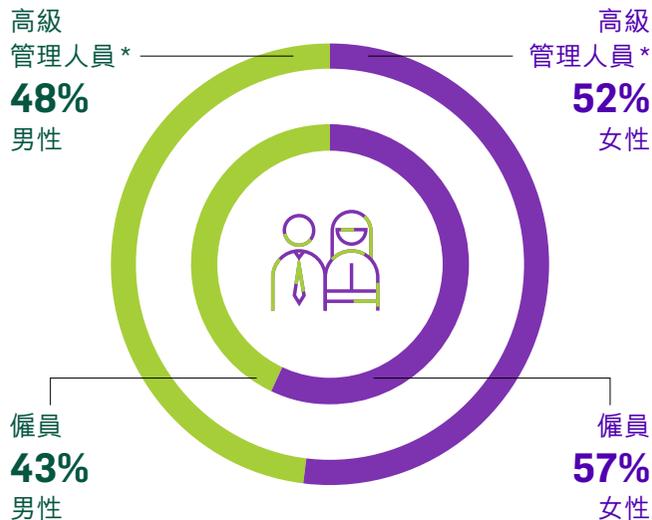
我們定期檢討並改進本行的多元共融政策，以確保該等政策符合監管要求、市場趨勢及行業最佳常規。全體員工均會接受多元性及共融、平等機會方面的培訓，並了解與我們營運相關的人權最新資訊。

本行早前簽署加入香港平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，在推動職場共融方面邁出關鍵一步。透過該約章，我們致力消除種族歧視，促進平等機會，並營造每位員工都獲器重和享有自主決策權的工作環境。

為提升員工對反騷擾、欺凌及歧視的意識，他們均須接受相關的強制培訓。

2024年共有4宗涉及歧視和騷擾的個案完成調查並結案。

恒生實現性別平衡



* 高級管理人員指環球職級架構中職級為3級或以上之僱員



我們持續加強本行的包容文化，使到每個人都有機會發展所長，並實現事業目標。

|| 建立健康職場 ||||

我們聆聽， 並以行動回應關注

我們積極尋求員工作出回饋，鼓勵彼等透過各種渠道分享建議，而我們透過持續的行動作出回應。

我們認真看待員工透過摘要調查收集的寶貴意見，並採取相應措施，以提升員工體驗和績效。

投入度

我們每年進行員工調查，以量度員工的情緒及投入度、對本行策略的信心、對領導層的信任，以及對本行敢言和包容文化、職涯發展和變革領導力的看法。

2024年摘要調查的結果顯示，回覆率創下94%的新高，較2023年增加3%，反映員工更願意投入公司活動和表達意見。與2023年相比，員工在所有指數的評分均有所上升，顯示我們在各方面表現均有所進步。所有指數得分高達70或以上。

2024年摘要調查的結果顯示，
回覆率創下

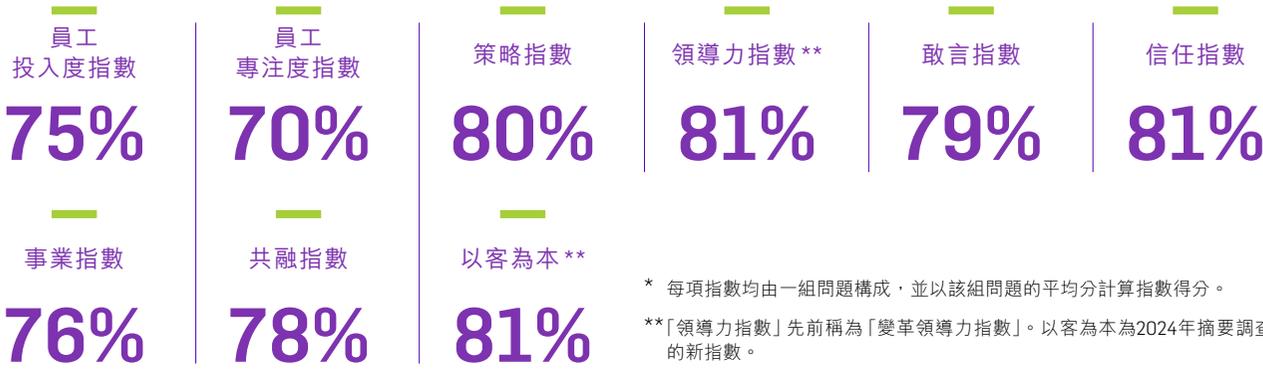
94%

的新高，較2023年增加3%



建立健康職場

調查所載的核心指數*及恒生香港員工於2024年的評分



促進身心發展及使命感

員工福利

我們致力促進多元、公平與共融，同時優先考慮員工福祉。為此，我們提供靈活的工作安排、全面的假期福利及一系列與福祉相關的福利／舉措。我們的努力獲得勞工處《好僱主約章》2024及「為你『家』『友』好僱主」的認可，彰顯我們致力培養家庭友好文化及以員工為本提高投入度及福祉的承諾。

我們定期檢討員工享有的福利待遇，以確保其需求得到滿足。年內，我們為加強僱員福利採取以下措施：

- 醫療計劃升級，提高門診、手術相關、病房及膳食以及附加額外醫療保障福利的索賠限額
- 加強個人／看護時間安排
- 延長產假

	已收到回覆的數目	員工投入度指數
按年齡劃分		
20至29歲	1,155	78%
30至39歲	2,538	74%
40至49歲	1,565	73%
50至59歲	1,156	77%
60歲或以上	67	93%

	已收到回覆的數目	員工投入度指數
按性別劃分		
男性	2,791	76%
女性	3,690	75%
按管理級別劃分		
行政人員	3,001	76%
專職人員	2,541	76%
文職人員／非文職人員	939	85%

職業健康與安全

本行致力秉持高水平的職業健康及安全標準。如要了解更多詳情，請參閱我們的年報企業管治報告中環境、社會及管治一節的健康與安全。

我們的「Future of Work」計劃

我們已制訂正式政策，容許他們靈活選擇在家或在辦公室工作。為支援靈活辦公政策，我們推出了嶄新的數碼協作工具及虛擬桌面，促進員工使用手提電腦、個人電腦或流動裝置工作。

我們的辦公室已完成翻新，並實現以活動為本的工作模式轉變。我們透過提供更寬敞的休憩空間促進員工交流，旨在提供多元工作風格，鼓勵創意、靈活思維和協作，同時促進員工的身心健康及福祉。本行為WELL金級認證的銀行，反映我們在員工福祉方面採取負責任的企業方針。為配合「Future of Work」計劃，我們將持續建構更現代化的日常工作流程及環境，以減少碳足跡，促進可持續發展的未來。



提升技能、發展事業及開拓機遇



培訓和技能發展

本行的培訓及發展計劃旨在協助員工發展事業，並提升其管理、人際溝通及可持續發展相關技巧。我們致力裝備員工，確保其具備基本技能、知識和專業資格，能負責任地履行職責。

培訓及發展計劃

2024年，我們為駐香港員工提供主題多元的綜合培訓課程，總共累積245,773小時的學習時數。

全體員工於2024年均須按照各自的工作範疇參與相關培訓課程。在參與培訓的員工中，43%為男性，57%為女性；其中高級管理人員（環球職級架構中職級為3級及以上）佔3%，中級管理人員（職級為4級）佔13%，初級管理人員及初級僱員（職級為5級及以下）佔84%。

2024年的培訓及發展計劃

平均學習及發展日數



按性別劃分的平均時數



備註：

- 1 所有人數以等同全職員工計算。
- 2 我們根據員工的角色和需要，為所有員工提供平等的培訓課程。
- 3 上列之學習時數不包括由個別部門安排的學習及發展活動所涉之時數。

為管理人員而設的學習方案

2024年，我們繼續強調管理人員在委聘、激勵及挽留員工方面的重要作用。為提升領導能力及培養高績效文化，我們舉辦了多個工作坊及即場諮詢，重點在於提升管理人員的領導技能。

本行為新任管理人員提供為期12個月的「人才管理卓越計劃」發展歷程。「The Performing At Our Best Workshop」為實現成功及高績效帶來啟示。透過這些舉措，我們致力增進管理人員的技能、為本行及其所服務社區的發展奠下穩健的成功基礎。

績效管理

我們的「持續績效及回饋原則」鼓勵管理人員與員工頻繁展開全面和有意義的對話。這些對話是促進雙方交流的良好機會，有助雙方討論彼此取得的進度，互相給予回饋和認可，並識別員工需要的必要支援措施和解決可能影響個人福祉的問題。

個案研究

在績效目標中納入 ESG 關鍵績效指標

我們的行政總裁及大部分執行委員會成員已將相關的氣候計分卡和 ESG 關鍵績效指標納入其2024 績效目標中。這些目標符合我們業務及客戶實現轉型的策略、舉措及計劃。這些目標包括：

- 可持續發展財務進度
- 自身營運的耗電量較基準年減少的百分比
- 向董事會及管理 / 管治論壇提供有關 ESG 策略及執行進度的最新資訊
- 加強識別及管理氣候風險，將其視為可持續發展相關活動中的三道防線（如客戶投入度、業務決策、政策、控制及流程）的主要考慮因素，以符合監管機構的期望

向行政總裁及其他執行委員會成員授出的浮動薪酬獎勵均反映根據計分卡上財務及非財務目標（包括現有 ESG 關鍵績效指標）所得的績效評核結果。



吸納及挽留人才

本行旨在吸引、激勵及挽留我們需要的員工。如要了解更多詳情，請參閱年報的企業管治報告中人力資源一節。

為年輕人創造機會

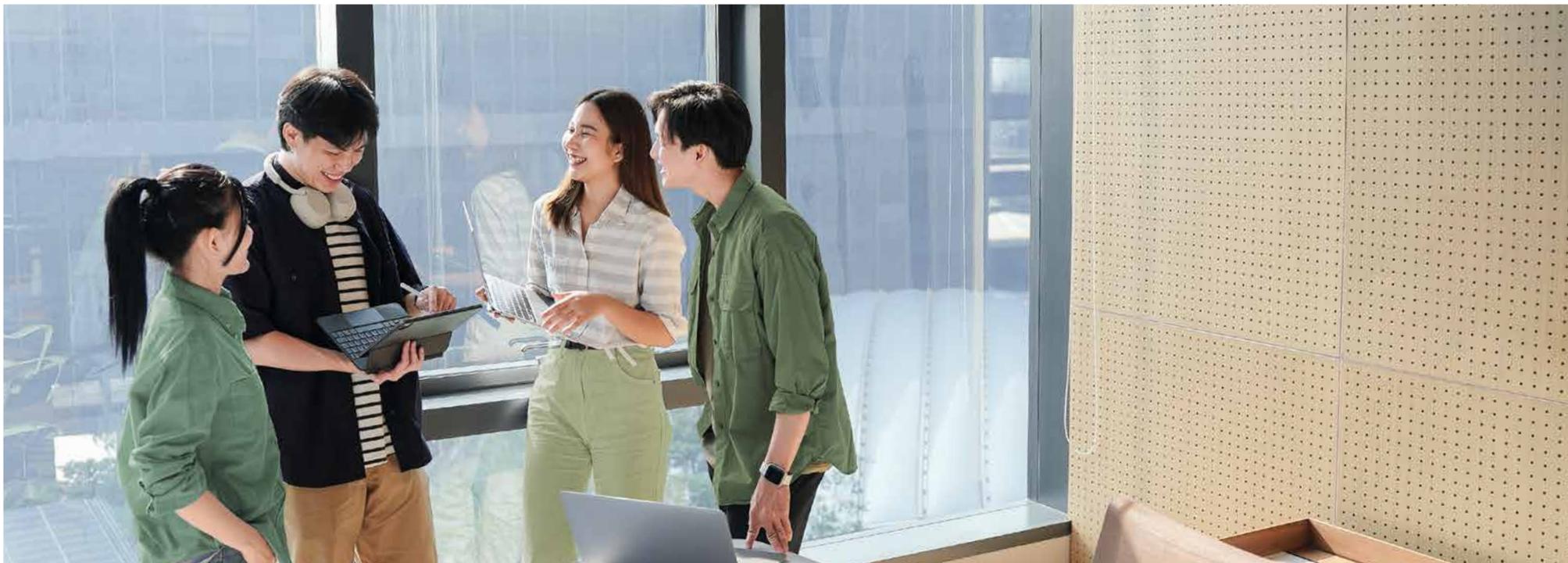
本行推動青年發展，因此為年輕人和應屆畢業生提供一系列具影響力的實習和就業機會，以期栽培新一代的銀行業專業人士，並支持香港青年一展所長、力爭上游。

我們每年均邀請有志投身銀行業的優秀畢業生參與管理培訓生計劃，讓他們有機會盡展潛能，成為新一代領導人才。我們的管理培訓生計劃於2024年榮獲CTgoodjobs「最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎

— 傑出大獎」。另外，本行亦榮獲GradConnection「2024 Top 5 Banking and Financial Services Graduate Employers」。

除了備受矚目的管理培訓生計劃外，本行亦為年輕人和應屆畢業生提供其餘四項實習和就業計劃：

- 青年就業計劃
- 學生實習計劃
- 暑期精英培訓計劃
- 大灣區青年就業計劃



|| 建立客戶共融與復元力 ||||



我們致力於透過不斷提升服務，滿足客戶的多元需求，與社區保持緊密聯繫，促進普及金融。

「未來銀行」服務概念強調透過創新及共融思維來預測客戶的需求。我們正建立多元共融的銀行體驗，以支持社區內所有持份者的普及金融。

業務數碼化

1 加強數碼化服務 以滿足更多元化的客戶需求

本行持續強化及豐富數碼功能，為客戶提供更多移動和線上銀行解決方案，以滿足不同客戶的銀行服務需求，包括：

拓展國際付款服務

為滿足客戶對海外匯款服務不斷增長的需求，本行推出「Global Money+」服務，提供全面的國際轉賬服務，讓客戶透過本行「個人流動理財服務」應用程式，以當地貨幣轉賬至50多個國家及地區，零手續費，匯款最快即日到店。此外，本行客戶可以數碼方式申請新推出的恒生優越理財多貨幣 Mastercard 扣賬卡，持卡人可以相應的當地貨幣進行海外交易，並可隨時在全球的自動櫃員機提取現金。

拓展手機開戶服務

本行已拓展手機開戶服務的適用範圍至開立「Family+戶口」，讓客戶可透過單一流動應用程式開立多個「Family+戶口」，將個人及家庭開支分類。此外，手機開戶升級服務已擴展至分行輔助渠道，現有的非綜合戶口及綜合戶口持有人可在本行職員的協助下，使用自己的手機在分行升級戶口。

2 更豐富的數碼化功能及 服務幫助客戶理財

此外，本行亦於2024年推出一系列以提升數碼功能為主的措施，讓客戶隨時隨地滿足其理財需要，處理日常繳費事務，並享用更多元靈活簡單的理財服務。

零費用享用日常理財手機服務

本行為恒生「個人流動理財服務」應用程式打造獨特的「零費用」服務，容許客戶在手機上免費進行日常交易，包括當地轉賬、付款及信用卡還款。此外，透過「Global Money+」用當地貨幣轉賬至50多個指定國家或地區，無需支付任何費用。

建立客戶共融與復元力

豐富及提升手機上的財富功能

本行已將更多財富產品數碼化，讓客戶投資更輕鬆方便。客戶可隨時於數碼平台認購結構性票據及全保證人壽保險計劃，而保本投資亦可於流動應用程式的延長認購時間（上午10時至翌日上午6時）進行認購。

我們已進一步拓展投資組合分析工具「Wealth Master」，以在手機上向零售客戶提供過往表現及市場洞察資訊。

強化及簡化產品申請流程

本行致力透過數碼渠道簡化申請流程。客戶現可於本行的流動應用程式一次開立四種投資戶口，而文件驗證程序亦已簡化，以加快戶口啟動程序。我們亦通過減少輸入欄位的數量，使通過數碼渠道申請卡類及貸款變得更容易。

全天候銀行服務支援

24/7即時聊天服務已整合至本行「HARO WhatsApp」平台，以隨時處理客戶有關日常銀行的諮詢及對財富管理的一般查詢。

透過金管局的「戶口互聯」計劃（「IADS」）提供綜合賬戶資料

本行積極支持金管局的創新計劃，如參與金管局的IADS。在先導計劃中，本行在取得客戶同意後，為特定客戶提供其於多間銀行的綜合賬戶資料，讓客戶更有效地理財。

3 加強保安措施以保障客戶新設定及安全中心

本行在流動應用程式新增「設定及安全」一欄，向客戶提供綜合戶口、轉賬、卡類、通知及應用程式設定等簡單安全的數碼銀行體驗。客戶可輕鬆封鎖或解鎖卡，報失並申請補發卡，舉報可疑交易。

按照金管局指引加強電子銀行保安

鑒於市場上的詐騙個案不斷增加，根據金管局的指引，我們已加強流動應用程式的保安措施，包括但不限於：

- 偵測惡意程式；
- 向可疑收款人付款時向客戶發出防騙警示；及
- 流動應用程式內的信用卡「無卡支付」交易認證。

預防詐騙的通訊及參與

本行持續透過各種通訊與參與措施，加強預防詐騙工作。我們每季均發送電子郵件給我們的客戶，內容包括最新的詐騙趨勢、預防貼士及新推出的保安功能。我們亦透過公開網站及流動應用程式，提供大規模詐騙行為的相關資訊，以及預防和應對的最佳常規。



建立客戶共融與復元力

推動理財教育

我們努力幫助客戶及社群提升理財知識，以協助本行持份者實現財務保障及財富管理目標。我們在2024年為客戶及公眾人士舉辦一系列投資講座及網絡研討會。

此外，我們促進產品發售文件納入與「ESG及可持續發展投資」相關的主要特徵及風險。這可使有意投資者更深入了解我們的「ESG及可持續發展投資」產品標記的「方式」及「理由」。

自2024年11月起，我們在投資產品選擇流程中納入客戶的可持續偏好。這有助於客戶根據與ESG相關的資訊作出投資決策。

電子票務轉向優化

分行電子票務流程服務已進行優化，以教育及指導客戶使用流動應用程式上的指定服務，從而無需親臨分行仍可滿足日常銀行需求，節省往返分行及排隊的時間。



持續溝通及教育

我們致力培養客戶的理財知識，引入多項教育計劃令客戶具備有關功能、預防詐騙及安全的必要數碼知識，最終提高他們對財務決策及安全的意識。

長者數碼共融活動

本行在各分行舉辦一系列工作坊，旨在透過教育不大精通數碼化的長者基本數碼銀行知識，推動普及金融。有關環節包含反詐騙貼士、如何註冊網上銀行及日常銀行功能等基本主題，以協助他們逐步使用數碼銀行服務。

透過銀行服務支持社會發展

本行加入香港賽馬會的「賽馬會躍見新生活」，成為理財策略夥伴。該計劃向過渡性房屋家庭租戶提供特惠高息儲蓄計劃及理財教育活動，旨在提高他們的理財知識並培養可持續理財習慣。本行亦為項目參與者提供為期兩年的特惠高息儲蓄計劃，以鼓勵持續的儲蓄習慣。同時，亦已展開一系列「Hang Seng Financial Power Up Days」，加深參與者對理財計劃及保障的認識。

建立客戶共融與復元力

無障礙銀行服務

我們持續提高社區各階層人士接觸本行服務及設施的機會，旨在符合監管標準並為社區人士提供多項金融普及服務。

我們的流動分行設有多項無障礙設施，包括輪椅平台和放大鏡，並為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統。這些流動分行旨在方便居住在偏遠地區的人士（包括長者）使用銀行服務，為他們節省親臨實體分行的時間。

繼去年成功設立寵物友善分行後，我們通過升級又一城分行拓展該計劃。現時，該分行在大堂智能櫃位旁設立寵物友善等候區，攜帶寵物的客人可在此快速使用大部分銀行服務或舒適地等候傳統櫃位服務。此外，指定寵物友善會議室允許客人攜帶寵物與分行職員討論財務或理財需要。

我們在2024年擴充並改善沙田分行，增設長者友善服務區域，為長者客戶提供更好的支援。此區域的配備

參考了建築署的「長者友善設計指引」。這些升級旨在為長者客戶提供舒適、無障礙的銀行服務。

各分行都配有具備失智症知識和溝通技能的「Ambassador形象大使」，為失智症患者提供能給予支援的共融環境。

我們的總行於2024年11月翻新並推出未來銀行2.0。未來銀行服務概念透過革新傳統銀行的服務模式，為多元化的客戶群提供創新、貼心及具前瞻性的銀行服務，並以嶄新的「Come to You」服務模式，配合恒生首創的智能櫃位，讓客戶可舒適地安坐於銀行大堂以待職員為其提供理財服務，減少輪候傳統櫃位的時間。

數碼服務方面，我們透過積極推行無障礙設計標準及逐步與國際認可標準接軌，已實施多項規定，如設計響應式佈局的公共網站，方便需要放大顯示的客戶使用。我們為視障使用者提供螢幕閱讀者支援，並採用跳轉導覽設計，讓螢幕閱讀者和鍵盤使用者可直接導覽至主要內容，幫助更多客戶實現數碼自助服務。

便捷的保險產品

恒生保險有限公司關心客戶的身心健康，因此與香港多家醫療保健服務提供商合作，透過專為客戶而設的健康互動平台「恒生Olive」提供不同類別的健康及保健支援，包括實用保健資訊、免費虛擬健康諮詢，以及Olive網上商店的客戶專享健康服務及禮遇，以滿足客戶不斷轉變的健康需求。

我們持續透過引入更豐富的數碼保險產品，為支持環保和促進社區可持續發展出一分力。我們的客戶遞交索償申請後將透過短訊收到確認和申請結果通知，而恒生「個人流動理財服務」應用程式可透過推送通知功能向客戶發送有關更新保單聯絡資料的提示訊息。為加快客戶索償流程，我們已進一步推出待處理索償申請的跟進電話服務。

與社區的互動



社區投資概覽

我們致力為營運所在的社區發揮正面影響，以帶領社區邁向更美好的可持續未來。

我們的社區投資策略圍繞四大範疇：

- 應對氣候變化
- 提升未來技能
- 推動可持續融資及理財教育
- 關懷社會

年內，我們在四大重點範疇的社區投資項目上投放港幣2,900萬元。

社區投資工作小組在本行企業傳訊及社區投資總監的帶領下，監督本行社區投資策略的制訂和實施過程。該專責小組根據本行多元化的社區投資舉措，每季度向ESG督導委員會匯報各項目的最新進展。

應對氣候變化

我們與嘉道理農場暨植物園（「KFBG」）攜手合作，推動自然保護，支援一年一度的「再森林·還原野」活動。該活動為期三日，參與者可在KFBG的自然環境中體驗運動挑戰及休閒活動，並開展針對小學及中學的環保教育外展計劃。

我們亦與香港民間古蹟保育基金合作推出「Hang Seng Eco-Heritage School」，為學生及非政府組織受惠者舉辦生態導賞活動。圍繞可持續農業、廢物回收及樹木保育的主題，該計劃旨在推動生物多元及可持續發展。

本行支持長春社參與由漁農自然護理署發起的郊野公園植林優化計劃。2024年，我們的義工隊於當年第一個季節種植本地品種樹苗，隨後再次到訪本地郊野公園，協助完成除草和樹木監察等基本樹木護理工作，並針對種植的本地品種樹苗評估其生長情況。計劃旨在提升郊野公園植林區的生物多樣性及生態價值，從而促進該區的長遠可持續發展，並改善土地的碳封存能力。

提升未來技能

我們不斷投入資源，為年輕一代創造機會，掌握必要未來技能，讓他們能夠在這充滿活力和不斷發展的世界茁壯成長。

我們與香港科技園公司及和富社會企業攜手推出「Future Ecopreneur Programme」，藉此培育本地學生和年輕畢業生成為可持續發展及綠色科技領域的未來領袖，協助香港實現《香港氣候行動藍圖2050》的願景。這項計劃為參與者提供全面培訓，旨在提高他們的創業技能，同時加深他們對環境議題的認知。

年內，本行與香港公益金合作，為《五導戲場》提供支援。該計劃透過將本地大專院校的學生團隊與本地著名導演配對，彰顯我們在幫助香港年輕人能力方面所發揮的作用。經過五個月的準備，以嶄新角度探討社會挑戰的電影終於拍攝完成。

另一方面，本行深明我們必須保障社會各個階層，尤其是弱勢社群都享有學習未來技能。因此，我們自2014年起支持香港善導會籌辦「恒生青年前路探索計劃」，為弱勢社群提供職業相關服務。



與社區的互動



推動可持續融資及理財教育

「恒生理財教育學院」計劃為不同年齡組別的人士提供量身定製的全面理財教育。

我們與香港家庭福利會合作策動「恒生理財教育學院」計劃，為中小學生及其家長和社工提供多元教育課程。「理財教育學院」計劃提倡「教育與體驗」學習模式，透過互動體驗遊戲培養學生的理財態度、技能和習慣，引導學生反思自己的理財行為及決策，鞏固其理財理念。此外，本行在2024年推出「Financial Volunteer Team」，以支援社區教育活動。

關懷社會

恒生乒乓球學院

恒生在過去30年來與中國香港乒乓總會合作無間，一方面在香港推廣乒乓球普及和發展，另一方面透過乒乓球訓練，協助年輕人制訂個人目標和鍛鍊毅力，累積更豐富的人生閱歷。

本行與中國香港乒乓總會合辦「恒生乒乓球學院」，「恒生乒乓球學院」在培育香港本土乒乓球人才方面擔當了舉足輕重的角色。學院不但為年青乒乓球運動員提供高質素的訓練，更透過公眾參與活動，在社區推廣乒

乓球運動。為表揚香港乒乓球隊在全球舞台上的貢獻和傑出表現，我們於2024年頒發現金獎勵，進一步支持乒乓球運動及其運動員。

資助香港公益金的慈善及籌款活動

本行多年來無間斷地資助香港公益金的工作，連續27年贊助公益金便服日活動。我們亦為其他別具意義的項目提供不同形式的支援。

義工服務

作為負責任的企業公民，本行持續支持員工在本地社區推動正面改變。我們每年為全體員工提供兩天的義工假期，讓他們有機會參與有意義的義工活動，反映本行致力營造重視社會責任的企業文化，為我們所服務的社區帶來正面影響。

本行員工為促進社區福祉作出了寶貴貢獻，所提供的義工服務令長者、兒童及青年等有需要人士廣泛受惠。本行亦就參與多項環保計劃作出承諾。我們於2024年為員工舉辦超過160場義工活動，超過1,100名員工參與。

與各持份者緊密溝通

提升對氣候及可持續發展的認識

我們繼續與政府機構、金融監管機構及行業協會合作，以提高市場在推動轉型方面的成效，並優化漂綠風險管理的程序。

- 香港貿易發展局（「香港貿發局」）及廣東省商務廳舉辦 SmartHK「推動高質量發展·香港論壇」
- 香港特別行政區政府與香港貿發局聯合舉辦第九屆「一帶一路高峰論壇」
- 商界環保協會 — 2024年環保領袖論壇
- 「地球日論壇2024」轉型金融實現淨零排放經濟

- 亞洲金融論壇2024 — 透過氣候金融推動可持續未來
- 香港銀行家峰會 — Chief Sustainability Officer (CSO) Panel
- 香港銀行學會 — 銀行業銜接課程2024

我們透過各種渠道定期或視需要與業務夥伴合作，並參加由業務夥伴邀請或與其共同主辦的ESG研討會。此外，我們透過加入不同協會，緊貼行業趨勢。這有助我們與持份者溝通重要事宜。



管治

52 制定高標準的管治

54 客戶體驗

56 誠信、操守及公平

62 保護資料



管治

我們履行職責，以維繫高水準的企業管治方式經營業務。



維繫高水準的管治

本行繼續保持及維繫高水準的企業管治，並持續檢討及完善其企業管治框架。

- 🔗 我們的管治框架橫跨董事會、管理層及員工，**能有效監督機遇、風險及披露事宜。**
- 🔗 隨著ESG考慮因素成為業務營運的核心，**我們的管治方法不斷演變，以符合持份者期望及應對新挑戰。**
- 🔗 我們**優先將氣候風險監督納入我們的風險管理框架**，確保氣候相關機遇及挑戰得到一致管理。



加強資料私隱及網絡安全

資料私隱及網絡安全仍為我們風險管理的重中之重。

- 🔒 我們在各市場內嚴格遵守監管要求，**保護並重視受託資料**。我們的方法結合策略性的人才發展、先進的技術實施，以及全面的控制和程序。我們集團上下的私隱原則確保統一的全球風險管理常規，加強我們對資料提供卓越保護的承諾。
- 🔒 **我們透過投資網絡安全基礎設施，維持積極主動的立場**，同時維繫領先業界的水準。我們的網絡安全框架包含先進的事件偵測、精簡的事件回應、安全開發實務及漏洞修復，同時加強防禦複雜的威脅。該等舉措反映我們在日益複雜的數字環境中保護持份者利益的決心。

制定高標準的管治

企業管治框架

截至2024年12月31日，本行的董事會共有11名董事，包括兩名執行董事及九名非執行董事。在九名非執行董事中，有六名為獨立非執行董事。董事會具備高度獨立性，以確保董事會的決策過程獨立而客觀，並能全面和不偏不倚地監督管理層。

本行董事會、審核委員會、風險委員會、提名委員會及薪酬委員會的管治架構、合規情況監督和會面次數已載列於《2024年年報》之企業管治報告。董事會及提名委員會由執行董事及非執行董事組成，而審核委員會、風險委員會和薪酬委員會的全體成員均為獨立非執行董事。



制定高標準的管治

董事會 (截至2024年12月31日)

11名董事

2名
執行董事

9名
非執行董事

(包括6名獨立非執行董事)



非執行董事的委任書列明，其每年最少須投入的時間為75小時，而相關委任書必須由其本人簽署及確認。此外，根據金管局指引（《監管政策手冊》中「本地註冊認可機構的企業管治」）規定，本行董事須出席所有董事會會議及其出任主席或成員的任何委員會會議，尤其是討論重大事宜的會議。另外，根據董事會採納的《利益衝突政策》，非執行董事在考慮是否接受任何額外職責或職責變動時，應諮詢本行主席或公司秘書。本行在決定是否允許非執行董事接受額外職責或職責變動時，將考慮其所投入的時間等因素。

董事會及董事委員會的會議出席記錄已載列於《2024年年報》之企業管治報告。

風險管理框架

風險管理是我們日常營運的核心部分。我們致力保障業務營運免受合規風險影響，並維持穩健透明的企業管治制度。風險管治論壇定期舉行會議，確保管治及監控架構得以妥善執行、管理和維持，而且相關資訊得以妥善傳遞。如要進一步了解本行整體的風險應對方針，請參閱我們的《2024年年報》。



客戶體驗

客戶滿意度

我們通過焦點小組、問卷調查、淨推薦值、建議表格和熱線電話積極收集意見，以提升我們的產品及服務質素。我們亦透過神秘顧客計劃監察前線員工的服務水準，並與本地市場基準對比，以評估自身優勢和了解最佳常規。

我們密切監察市場，以識別新興趨勢並物色機會，同時確保我們提供的產品及服務能滿足客戶需求。我們的數碼平台支援客戶廣泛的網上交易及財富管理活動，並提供工具及資料以助他們作出決策。

客戶意見收集機制及投訴處理程序

我們的投訴處理程序旨在確保客戶意見得到一致、獨立及有效的處理。我們的投訴處理團隊致力在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決投訴事宜。



我們致力秉持因時制宜和因人制宜的原則，以適當的方式為客戶提供合時宜的產品及服務。我們相信，道德及公平的待客之道是支撐業務可持續發展的基石。

若有關事宜須作進一步調查，團隊致力在30天內作出回覆。所有須採取補救措施的事宜將轉交至相關部門跟進。所有客戶投訴必須得到公平、一致和及時的處理，務求讓本行服務持續得到完善。

高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工傳達相關意見，以改善客戶服務質素，並鼓勵實踐業內最佳常規。在我們的香港業務經營中，於2024年，我們一共接獲16,735宗投訴。截至2024年12月31日，98%的投訴個案已得到解決。

客戶公平原則

我們根據客戶需求及其對本行產品及服務的了解和風險偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們致力秉持因時制宜和因人制宜的原則，以適當的方式為客戶提供合時宜的產品及服務。我們相信，道德及公平的待客之道是支撐業務可持續發展的基石。

我們提供財務狀況檢查服務及風險評估問卷，以幫助客戶更了解其財務需求及風險承受能力。客戶經理亦將幫助客戶釐清他們的財務目標並評估其財務狀況。

為確保員工一直維持高水準的個人誠信，全體員工於2024年接受有關本行價值及行為操守原則的強制性培訓。此外，為裝備我們的前線員工，確保他們具備必要的技能和思維方式，在服務過程中時刻遵守以客為尊的原則，我們推出名為「發展客戶關係 (Developing Customer Relationships)」的學習課程，該課程採納的銷售模式以確保我們公平待客。

本行致力為我們的客戶正確處事，由文化聲明中所載我們為員工制訂的文化及行為標準中可見一斑。該聲明每年由董事會和風險委員會檢討及批准。具體而言，本行的行為守則確保我們為客戶提供公平服務，並且不會破壞金融市場的有序和透明運作。該守則包含一系列關鍵範疇和必要目標，以確保本行所作出的承諾得以兌現。

本行受香港《銀行營運守則》及滙豐集團的《環球原則》及《職能指導手冊》規管。我們的外部通訊及宣傳廣告提供清晰、透明和持平的資訊，並符合香港金管局、證券及期貨事務監察委員會及香港銀行公會的相關要求。

我們的內部資源網站「品牌中心」專門協助員工了解本行的品牌指引，並正確使用品牌標識。市場推廣部亦會提供意見，界定我們獨特的品牌價值和策略，以引起目標受眾的共鳴，並確保我們並無違反或侵犯任何第三方的知識產權、專利及相關權益。

客戶健康及安全

妥善管理室內空氣質素和通風系統，是本行履行其職場健康和安全管理責任的重要關鍵。為確保本行辦公室和分行的室內空氣質素達至香港政府環保署頒布的管理指引所規定的「良好」級別，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度相關空氣質素水平，以監察及改善室內空氣質素。

|| 誠信、操守及公平 |||



管理多元風險

合規

為促進我們長遠的可持續發展及成果，董事會在審慎及有效的監控框架之下，提供具前瞻性的領導方向。有關內部監控、風險管理、合規及法律與監管規定的事宜會在董事會會議上審議。

本行董事及員工於2024年接受了不同形式的企業價值觀及行為守則培訓，培訓內容涵蓋風險管理、可持續發展、淨零策略、健康、安全、福祉、金融犯罪風險及行為等議題。我們視乎實際情況，不時向董事、高級管理人員和集團上下的員工提供相關培訓，並確保所有員工均遵守相關行為守則。

本行的非執行董事於2024年9月出席滙豐集團舉辦的一年一度非執行董事峰會。峰會主題包括淨零轉型前景、數碼加速、人工智能及地緣政治的啟示。

誠信、操守及公平

本行的董事亦已接受由內部業務和職能部門提供的董事會培訓，內容包括

- (i) 2024年4月有關技術轉型；
- (ii) 2024年9月有關氣候策略、文化、網絡安全、風險管理（包括營運復元力）、反洗黑錢、中國策略、客戶參與、領導力交流、與我們的業務相關的創新和技術；及
- (iii) 2024年11月的亞太地區氣候風險和清潔能源轉型的培訓，以及由外部全球律師事務所提供的上市規則合規培訓。

此外，本行董事亦接受題材包括法律及監管合規、企業管治、ESG、技術及財務報告，以及2024年的經濟和行業消息、趨勢及最新動態的培訓及最新消息。

我們對香港金融監管機構（包括香港金管局、證券及期貨事務監察委員會、保險業監管局、強制性公積金計劃管理局及其他機構）發布的監管動態進行全面審視。該等監管動態透過差距分析（如需要）進行監察及予以執行，以確保合規。

我們定期向高級管理層管治委員會提交有關金融犯罪和監管合規風險管理的報告。

審核委員會負責審議本行的財務報告、審計檢討之性質及範圍、本行有關財務報告的內部監控及合規制度的有效性，以及本行舉報政策和程序的運作和有效性。

審計工作的結果連同對整體風險管理和監控框架的評估，將適當地向審核委員會及風險委員會匯報。內部稽核部會檢討與審計結果相關的管理行動計劃，並在正式結束相關事項作業之前驗證整改措施是否充分和有效。

於2024年，本行並無收到任何與下列事項有關的訴訟判決：

- 僱傭常規、童工或強迫勞工、產品責任、金融犯罪及貪污；
- 職業健康與安全。

證券及期貨事務監察委員會與金管局進行一項聯合調查，證券及期貨事務監察委員會決定就2024年已結束的若干投資產品的過往銷售行為而對本行採取紀律處分行動，監管機構於2025年1月27日對此作出報告。該等問題為歷史問題，且已採取糾正措施並得到補救。我們以客戶利益為業務核心，不斷完善我們的程序及內部監控，同時向員工提供支持，秉持所有專業標準。

金融犯罪

我們致力於與符合我們標準的客戶開展業務，並已終止風險超出本行偏好水平的客戶關係，且持續在相關專業知識、業務夥伴關係及系統上投放資源。

我們的目標是透過以智能主導的金融犯罪風險管理，提升我們打擊金融犯罪的效能。此方法將使我們能夠主動識別並降低風險，確保我們營運的誠信和客戶的安全。

我們已建立由金融犯罪專家組成的專責團隊，並授權員工在遇到可疑情況時勇於發聲。

我們明白，多方合作是釐清和打擊金融犯罪問題的關鍵。因此，我們已持續與多家執法機構及銀行同業建立合作關係。

科技創新和進步在打擊金融犯罪方面擁有重要的應用價值，因此，我們與多家金融科技公司合作，並向其投放資源，以實現此成果。

我們已與本地監管機構及警方緊密合作，積極應對金融犯罪。短訊發送人登記制及防騙警示「防騙視伏器」訊息的設立，可協助我們的客戶發現懷詐騙及偽造行為，從而保障客戶免受潛在的財務損失。

我們定期向相關的高級管理層管治委員會按主題匯報與金融犯罪風險相關的議題和進展，對象包括執行委員會、風險管理會議及風險委員會。

反賄賂及貪污

本行對賄賂及貪污採取零容忍態度。本行禁止員工及相關人士參與賄賂及貪污活動。

本行的《反賄賂及貪污政策》界定了減低賄賂及貪污風險所需的主要原則及最低監控要求，讓本行能夠防範賄賂及貪污行為，並遵守所有相關法律及法規，包括英國《反賄賂法》、美國《海外反貪污行為法》、香港《防止賄賂條例》、法國《薩賓第二法案》，以及我們業務所在國家的其他類似法律及法規。

在過去五年，我們並無以任何形式對遊說者、貿易協會、政治組織或活動作出任何形式的捐獻。



於2024年向全體董事提供反貪污培訓。所有員工均須接受反貪污培訓。

我們的反洗黑錢、制裁和反賄賂及貪污政策旨在確保妥善減輕本行已識別的風險。

有關反洗黑錢、反賄賂、反貪污及制裁的相關政策，請參閱<https://www.hsbc.com/who-we-are/esg-and-responsible-business/fighting-financial-crime/financial-crime-risk-policies>。

於2024年，本行並無與貪污相關的罰金、處罰或和解，亦無任何未有採取足夠行動處理違反反貪污及反賄賂標準的報告案例。

本行設有供應商行為守則。該守則確認我們的供應商有適當的管治，以有效管理與其向本行提供的服務或商品相關的ESG風險。該守則旨在提醒供應商，實現反賄賂及反貪污承諾對本行至關重要。

本行在2024年並無發生因貪污相關的違規行為與商業夥伴終止合約或不續約的經證實事件。

財務及稅務風險

我們主要於香港經營及繳納稅項，香港的法定利得稅稅率為16.5%，有別於我們的平均實際稅率，主要由於來自免稅債務工具（如政府債券）的非應課稅收入所致。按適用稅率計算的稅項開支與會計溢利的對賬載於本行年報的財務報表附註一「稅項開支」。

我們根據規範的管理框架管理本行的稅務風險。我們已採納並遵守多項提高稅務透明度的措施，當中包括《外國賬戶稅務合規法案》和經濟合作及發展組織的「共同匯報標準」。

我們的主要銀行業務及稅項付款均在香港，及我們致力遵守所有營運所在國家及地區的稅務法律精神及條文，並與當地的稅務機關維持開放透明的關係。相關財務資料的詳情已於本行《2024年年報》中予以披露。

作為滙豐集團的成員，我們遵循滙豐集團的稅務政策及原則，加強我們對負責任稅務常規的承諾。透過採用滙豐集團的風險管理框架，我們確保不會採用不當的稅務交易或產品，並確保稅務規劃得到仔細審查，且有真實的商業活動支持。我們不擬使用激進的稅務架構。

本行在2024年沒有發生任何違反稅務法律精神及條文的嚴重個案。

競爭

本行的法律部門負責提供政策、指導和培訓單元，以幫助我們的業務和職能部門了解香港《競爭條例》的精神和條文，並按照其法律精神和條文開展業務。我們亦透過持續培訓，加深員工對競爭法基本要素的認識，並協助他們了解相關條例與我們業務的關係。

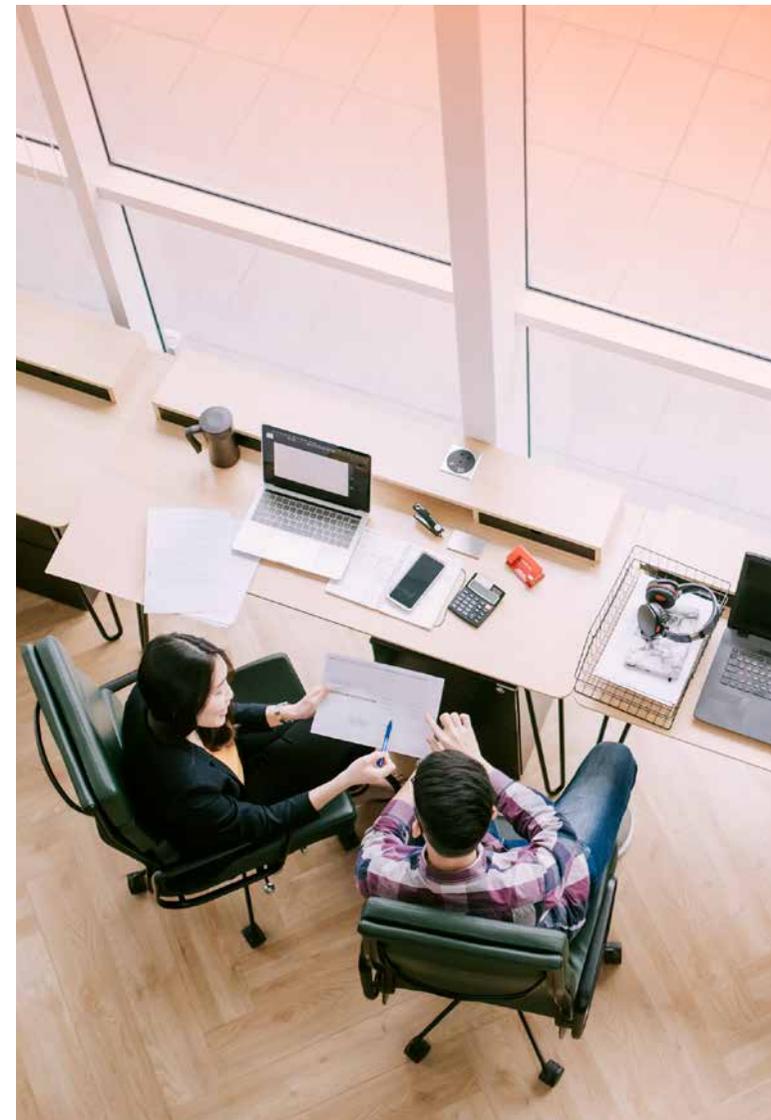
職員行為守則及員工意識

本行的《職員行為守則》（「行為守則」）列明我們期望全體員工及承辦商遵守的價值觀、準則及基本要求，並根據本地及監管要求提供相關資訊、指引、規則及規例。我們為員工及管理人員制定文化及行為目標，協助確保他們了解與本行的風險、行為及合規期望一致的行為。

我們就行為守則中概述的不同行為準則提供培訓課程。員工須完成為其職位而設的培訓課程。

本行每年檢討行為守則，並按需要適時審核守則內容，以符合最新監管規定及本行的內部政策。守則內容的任何修訂均須交由執行委員會審批。

本行在2024年沒有發生任何違反行為守則且涉及監管合規的嚴重違規個案。除適時向相關監管機構報告外，我們亦主動根據違規事件的嚴重程度採取處分。



平等機會及反歧視

我們致力構建包容的企業文化，期望管理人員能夠在其團隊中建立和促進濃厚的「敢言」文化，使員工確信其意見會得到重視，讓他們擁有一個免於偏見、歧視和騷擾的工作環境，並根據個人才能及表現獲得升遷機會。我們的招聘過程堅守多元共融。

為提升本行的人才管理能力並培養包容文化，我們一直為管理人員提供相關培訓。除了全體員工均要接受提高反騷擾、欺凌及歧視意識等的培訓外，我們亦已設計定期研討會，以推廣多元化和包容、同理心和支持的概念。

我們期望所有團隊成員均遵守《平等機會政策》及行為守則內的《多元文化及共融政策》，以維護個人尊嚴和互相尊重的態度對待彼此。我們致力營造包容的環境，不容許任何基於不同理由所作出的歧視、騷擾、迫害、誹謗或欺凌。我們謹遵《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《家庭崗位歧視條例》的規定，強化我們致力培養多元及包容的工作環境之決心。

本行於2024年並無有關違反原住民權利的申報個案。

利益衝突

我們已制訂完善的利益衝突管理機制，透過提前審核、監控措施及職責分工等方面管理個人之間的利益

衝突。相關要求已明確載於行為守則及滙豐集團的《非財務風險政策》中，並會定期檢討，以應對新出現的利益衝突情況。

負責敏感或高風險範疇的員工必須遵守特定規則，並接受有關如何避免利益衝突的培訓。

舉報

我們致力建構「敢言」文化，鼓勵員工舉報違法、不當或不道德的行為。我們提供多種發聲渠道，讓員工透過向主管舉報、上報人力資源部及金融犯罪異常活動報告平台等方式舉報可疑行為，消除其對招致報復的顧慮。

HSBC Confidential平台旨在促進所有舉報活動在監控、調查、報告、監督及管治方面的一致性，並由獨立第三方管理，設有多種語言設定，可透過24小時熱線和線上平台前往。員工如不願意披露身份，可選擇以匿名舉報的方式提出疑慮，以確保過程保密。所有舉報個案均盡可能保密處理，並交由相關專家根據滙豐集團的政策及標準作出調查。

我們已制訂完善的員工申訴程序，將根據所提供的資料盡可能確保申訴個案得到客觀調查，並視乎調查結果採取必要的行動。



內部政策

- 《多元文化及共融政策》
- 《平等機會政策》

多元及共融

外部規定

- 《性別歧視條例》
- 《種族歧視條例》
- 《殘疾歧視條例》
- 《家庭崗位歧視條例》

我們與供應商的合作方針

供應鏈誠信

本行致力協助滙豐集團實現氣候抱負。為達成目標，我們在ESG方面採取了下列行動：

1. 實施最新的全球可持續採購政策
2. 鼓勵、支持並協助供應商披露碳排放事宜，並達成相關目標
3. 制訂盡職審查程序，以識別並監察ESG風險，以及改善供應商在符合行為守則方面的合規表現和相關匯報流程

本行已實施《可持續採購政策》，並重點落實我們為合約供應商制訂的ESG要求。供應商是根據客觀的評估程序挑選。本行已對合約文件進行適當的審查，並按要求進行批准。

本行設有《供應商行為守則》。該守則確認供應商有適當的管治機制，以有效管理與其向本行提供的服務或商品相關的ESG風險。

在金融產品和服務方面，我們只會與信譽良好及遵守嚴格企業標準的第三方供應商合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們向客戶提供的任何投資或保險方

案能符合監管機構的規定及本行的標準。我們定期檢討服務供應商及其產品表現，以確保其滿足雙方所協定的合約條款。

本行75%的活躍供應商來自香港，其餘則來自亞洲其他地區、歐洲及美國（活躍供應商是指過去12個月曾接獲本行採購訂單的供應商）。

多元共融是本行企業文化不可或缺的元素，並已納入我們的採購政策及供應商行為守則中。

本行在2024年並無發生因貪污相關的違規行為與商業夥伴終止合約或不續約的經證實事件。

承辦商夥伴關係

本行的可持續採購政策訂明我們在可持續發展方面的要求和標準。該政策闡述本行如何在可持續採購流程中篩選供應商，並強調確保合約供應商遵守行為守則的重要性。

在CDP(前稱供應商碳表現評估項目)中，我們與滙豐集團合作，衡量本行供應商的碳排放相關表現。

本行已推出一系列可持續供應鏈工作坊，促進本行與供應商之間的公開討論，以提高本行對供應商在識別及減少碳排放方面表現的透明度。



於2024年，我們舉辦專門針對資訊科技及房地產的工作坊。我們邀請諮詢公司的碳專家分享範圍3的專業知識及本行供應鏈的去碳化策略，從而提高受眾對風險管理及排放數據報告合規性的意識。此外，我們亦邀請主要供應商分享他們的去碳化計劃及經驗，以啟發其他供應商在可持續發展方面採取行動，爭取競爭優勢。

在整個工作坊中，我們了解供應商的去碳化路線圖，並共同討論可持續採購的創新策略及解決方案，以推動降低排放。

|| 保護資料 ||||

資料私隱

政策及原則

我們致力根據營運所在市場的相關法律及規例，保護及尊重我們所持有和處理的資料。本行政策及原則列明我們應如何處理資料私隱風險。該等原則及風險管理方針的落實程序會根據我們的監控機制定期進行監察。

我們已制訂多項程序，清晰說明處理資料私隱考慮事項時須採取的行動，當中包括發生須呈報的事件時，按適用私隱法律及規例通知監管機關、客戶或其他資料當事人。

我們定期就資料私隱風險展開風險及監控評估，並將具備詳情記入本行的非財務風險記錄系統。我們已就資料私隱風險及其他資料風險成立正規管治論壇，協助高級管理人員作出積極的風險管理決策。

我們在如何收集、使用及管理客戶及持份者的個人資料及相關權利方面具備透明度，並提供廣泛的渠道供其提出對資料私隱的疑慮。



我們持續落實業界常規，以加強我們的資料私隱控制。我們於整年間定期舉辦資料私隱培訓課程，以掌握新發展。

我們已制訂私隱政策原則，以管理資料私隱風險。私隱政策原則旨在：

- 訂立良好的資料私隱慣例
- 展示我們遵守私隱法律及法規，並對守法負責
- 說明本行處理可識別資料的承諾

我們已設有控制措施，以管理資料私隱風險。

客戶私隱

我們通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移對象類別、市場推廣對象類別、以及其存取和更正資料的權利。他們可隨時瀏覽本行網站，查閱我們的私隱政策、《致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知》及《Cookies 政策》。

由於我們的應用程式會處理中國大陸自然人的個人資料，因此我們正在增強應用程式的允許權限，以符合《個人信息保護法》的規定。優化後的流動應用程式將允許客戶檢查其應用程式的設備允許權限狀態，並在需要更佳的資料保護時重新定向至流動設備設置以關閉已授予的許可。私隱聲明將會更新以反映相關的《個人信息保護法》規定。

我們明白，員工在保障本行持份者免受數據安全及資料私隱風險影響方面扮演重要的角色。我們以裝備每位員工為己任，致力為所有同事提供所需的合適工具和指引，讓組織及客戶的安全得到保障。我們為全體員工提供網絡安全及資料私隱培訓，務求提升他們的數據安全及資料私隱意識。

我們亦每年為員工舉辦培訓課程，課程涵蓋數據安全、資料私隱風險及相關監控措施方面的特定議題。

本行網站設有專門介紹數據安全監控措施的頁面，提醒客戶騙徒可能使用詐騙伎倆盜取其個人資料，因此他們務必時刻警覺，慎防欺詐活動。該頁面亦提供提防偽冒來電和手機短訊的貼士，以協助客戶避免成為受害者。

根據本行的《監管事件報告指引》，事件經理負責監督及管理事件。事件經理須與相關團隊及風險管理員聯絡，並評估事件的影響，以及考慮事件是否須盡快向任何監管機構報告，以符合監管機構的即日報告規定。為了支持持續改善並防止類似問題再次發生，應制定適當的補救措施並作出跟進。

我們已制訂私隱政策原則，以管理資料私隱風險。



網絡安全

科技的廣泛應用令網絡威脅快速進化。儘管在大多數情況下，降低網絡攻擊的潛在影響極為困難，但透過在持續監控上投放資源，減低整體網絡風險並非不可能的事。本行持續重新評估監控措施的成效，並透過投資於維持和加強此等監控措施，從而將剩餘風險維持在可接受的水平。

我們繼續投放資源於防禦網絡攻擊，重點加強異常事件偵測、事故應對流程、安全開發和網絡系統漏洞修復，並提升針對惡意軟件、應用程式層攻擊及數據洩漏的防護。此外，我們已透過進行網絡安全盡職審查加強我們的第三方管理，以實現更嚴格的管治系統和措施，例如在批准合約前執行第三方安全測試。

我們舉行風險管治論壇，確保我們的管治及監控架構得到妥善執行、管理、維持和傳達。

我們定期向董事會及高級管理層匯報網絡安全相關的策略計劃及關鍵指標，以協助他們監督本行的網絡安全表現。本行會檢討其網絡安全策略，並討論業務的網絡安全風險狀況、風險緩解意識、內部及外部網絡安全事件及監管要求等事宜。

我們亦會為董事會及高級管理層安排網絡安全演習，排演發生重大網絡安全事故時可能需要採取的決策形式，並再三確認所有人員的個別職務及職責。我們定期展開網絡安全演習，以協助本行上下人員進一步了解各自在發生網絡攻擊時應扮演的角色，以及應採取的協議流程、內部溝通途徑及上報程序。我們亦定期展開網絡釣魚測試，以提高組織各部門的整體安全意識。

本行設有24小時熱線服務，供員工即時報告網絡安全事故。本行的網絡安全分析員及保安營運中心會調查相關事件，並向管理人員報告，以就補救措施尋求指引。此外，我們亦制訂了網絡安全事故應對程序，並定期加以測試。

網絡安全培訓方面，我們為所有用戶（包括行政人員及其助理、資訊科技系統終端使用者、軟件開發人員及第三方服務供應商等）提供自動化網絡安全評估工具。我們亦透過中央平台管理網絡系統、操作系統、應用程式層和內部自定義軟件的安全漏洞，並根據輕重緩急次序加以修復。

我們於2024年定期或按需要向所有員工提供有關數據安全的網絡安全意識培訓。培訓主題涵蓋數據安全、電子郵件保安及網絡釣魚攻擊、訪問權限控制、事故匯報及上報、安全使用通訊裝置及社交媒體、資訊分類及標籤等。



關於本報告

涵蓋範圍

本行的《2024年環境、社會及管治報告》闡述我們於2024年在可持續發展方面的表現及所面對的挑戰。報告聚焦於對業務影響重大及持份者所關注的ESG議題。

除另有註明外，本報告的資料及表現數據僅涵蓋我們於香港的業務。

2024年ESG報告覆蓋本行之業務佔本行總營業收入95.0%。

除另有註明外，本報告所提及的「本集團」或「集團」乃指恒生及其所有位於香港的附屬公司。由於中國內地及其他業務佔本集團除稅前溢利及總資產的比重並不重大，因此本報告並未包括該等業務。相關業務在過去五年每年的除稅前溢利及總資產的五年平均值均超過5%，方被認定為重大。

財務數據乃摘錄自本行由2024年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或按其編製。除另有註明外，其他資料均涵蓋同一時期。

本報告的範圍、界限及計量方法與過往的報告相若。以往報告所載之資料如需重列，均會列出原因。

我們上一份報告為《環境、社會及管治報告2023》，於2024年3月11日發布。

報告指引

本報告乃根據《全球報告倡議組織標準》（「GRI標準」）和可持續發展會計準則委員會（「SASB」）所制訂的商業銀行標準編製。我們將繼續按照氣候相關金融信息披露工作組（「TCFD」）的建議披露本報告涵蓋的氣候相關資訊，以提升本行氣候變化緩解及適應措施的透明度。本報告已交由香港品質保證局獨立驗證。

我們已採納香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》的基本匯報原則。

- **重要性**：我們已委託外部顧問透過持份者參與，分析重要議題的優次。所識別的議題已獲我們的ESG披露工作小組及ESG督導委員會認可，並由執行委員會審批。董事會亦知悉此結果。
- **量化**：獲ESG督導委員會審批後，我們已制定目標，以減少營運對環境造成的影響（詳見「環境」一節）。
- **平衡**：我們檢視並披露業務成就和有待改進的範疇，務求不偏不倚地呈報本行的表現。
- **一致性**：本行每年均使用相同的披露方法，以便日後可就ESG數據作有意義的比較。

我們亦考慮香港金融管理局關於氣候風險管理的《監管政策手冊》GS-1所指明的「不遵守就解釋」方針，並確認我們以一致的方式披露相關資料。

我們在年度報告及ESG報告中呈報ESG披露。我們繼續根據相關標準及指引發展及完善有關ESG事宜的報告。披露內容及位置於本行2024年ESG報告網站 https://cms.hangseng.com/cms/fin4/esg_report_2024/tc/index.html 內容索引中概述。

據香港金管局《監管政策手冊》CG-5的要求，我們的年度報告已涵蓋高級管理人員和關鍵人員薪酬的相關部分。薪酬總額已分成固定薪酬及浮動薪酬並予以匯報，而遞延股份獎勵採用授予滙豐控股有限公司股份的形式，滙豐控股有限公司為本行的最終控股公司。

有關 ESG 資料的鑑證

本報告已交由香港品質保證局獨立驗證。核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」和參照國際標準化組織 (ISO) 14064:3溫室氣體主張之確證與查證附指引之規範執行(詳見「核實聲明」)。

此外，在可持續發展融資及投資方面，自2021年起累計的進展額由羅兵咸永道會計師事務所根據《香港鑑證業務準則》第3000號(經修訂)「非審核或審閱過往財務資料之鑑證工作」規定進行有限度鑑證(請參閱載於本行2024年ESG報告網站https://cms.hangseng.com/cms/fin4/esg_report_2024/tc/index.html的「獨立有限鑑證報告」)。

有關 ESG 和氣候相關數據、 衡量指標及前瞻性陳述之提示聲明

《環境、社會及管治報告2024》包含若干前瞻性陳述，涉及本集團(及滙豐集團)的環境、社會及管治目標、承諾、抱負、氣候相關途徑、流程和計劃、以及本集團(及滙豐集團)用作或有意用作評估有關方面進度的方法及境況(「環境、社會及管治相關前瞻性陳述」)。

編製《環境、社會及管治報告2024》相關資料時，本集團(及滙豐集團)作出多項關鍵判斷、估算及假設，所涉的流程及問題複雜。對於本集團(及滙豐集團)所用的環境、社會及管治(包括氣候)數據、模型及方法，我們認為有關數據、模型及方法於採用當日適合並適宜用來了解及評估氣候變化風險及其影響、分析融資項目排放(以及營運及供應鏈排放)、訂立環境、社會及管治相關目標，以及評估可持續發展融資及投資的

分類。然而，該等數據、模型及方法新穎且不斷演變，與其他財務資料中所用者並非採用相同準則，亦非使用相同或相等的披露準則、歷史參考點、基準或全球公認的會計原則。尤其是，在氣候變化及其不斷演變下，依賴歷史數據作為未來趨勢的穩健指標並不可行。模型結果、經過處理的數據及方法亦可能受相關數據質量所影響，有關方面難以評估，而本集團(及滙豐集團)亦預計有關方面的行業指引、市場慣例及規例將繼續演變。本集團(及滙豐集團)亦面臨其他方面的挑戰，包括數據難以及時取得、可用數據之間缺乏一致性和可比性，以及相關數據難以收集和處理。因此，《環境、社會及管治報告2024》所披露的環境、社會及管治相關前瞻性陳述及環境、社會及管治衡量指標本身帶有額外風險及存有不確定性。

關於本報告

鑑於氣候變化的演變路徑及其未來影響難以預測，加上未來因應環境、社會及管治相關議題所衍生的政策、市場反應及相關成效不明，本集團（及滙豐集團）日後可能需要重新評估我們在環境、社會及管治抱負、承諾及目標方面取得的進度、更新所使用的方法，或改變環境、社會及管治分析（包括氣候分析）的方針，而隨着市場慣例發展和可用數據的質量及數量提升，我們日後亦可能需要修訂、更新及重新計算環境、社會及管治披露及評估結果。

本集團或其代表無法保證是否能夠達成本報告內所載的任何推測、估計、預測、目標、承諾、抱負、前景或回報，亦不能保證上述方面的合理性。務請注意，基於各種風險、不確定性及其他因素（包括但不限於下文所述者），多種外部或本集團（及滙豐集團）特有的因素均可導致實際成就、結果、表現或其他未來事件或情況偏離任何環境、社會及管治相關前瞻性陳述或衡量指標列明、隱含及／或反映的狀況，在某些情況下甚至會出現重大偏差：

- **氣候變化預測風險：**包括氣候變化的演變及其影響、氣候變化影響科學評估、轉型方法和日後風險承擔的轉變，以及氣候境況預測的限制；
- **環境、社會及管治預測風險：**環境、社會及管治方面的衡量指標複雜，而且仍在發展階段。另外，在這方面所採用的境況和用作分析該等境況的模型存在局限，結果容易受主要假設及參數影響，而該等假設及參數無法完全確定，因此分析結果無法完全展示氣候、政策及科技所造成的所有潛在影響；
- **環境、社會及管治的監管格局變化：**涉及政府方針及監管規定處理方法在環境、社會及管治披露及報告規定方面的變動，以及所有行業及市場目前缺乏一套標準的環境、社會及管治監管規定方針；
- **報告準則差異：**環境、社會及管治報告準則仍在發展階段，所有行業及市場均沒有統一或可比較的準則，與各類環境、社會及管治衡量指標有關的新報告準則尚處於制訂階段；
- **數據可獲得性、準確性、可驗證性及數據差距：**本集團（及滙豐集團）的披露受限於部分範疇內高質量數據的可獲得性，以及本集團（及滙豐集團）自身按需要及時收集和處理該等數據的能力。如果無法獲

得所有行業的數據或每年獲得的數據均不一致，數據質量分數可能會受影響。儘管本集團（及滙豐集團）預期數據質量分數會隨時間而提高，但由於企業不斷擴大其披露以符合監管機構及相持份者日益上升的期望，同一行業內的數據質量分數按年可能會出現預期以外的波動，而不同行業間數據質量分數的差異亦有可能會出現預期以外的波動。如數據的可獲得性及質量或本集團（及滙豐集團）收集和處理該等數據的能力隨時間出現任何相關變動，均可能導致日後需要修訂已呈報的數據（包括融資項目排放），即表示有關數據可能無法每年進行對賬或比較；

- **方法及境況演變：**本集團（及滙豐集團）用以評估融資項目排放量和訂立環境、社會及管治目標的方法和境況，可能因應市場慣例、規例及／或科學進步（如適用）而逐步演變。該等方法和境況演變可能導致匯報數據（包括融資排放及可持續金融和投資的分類）需要作出修訂，意味著匯報的數字未必可作對賬或按年比較；及

一 **風險管理能力：**世界各地採取的行動（包括本集團（及滙豐集團）自身的舉措）未必能有效管理相關環境、社會及管治風險，尤其氣候風險、自然界相關風險及人權風險，此等風險均可直接及經客戶間接對本集團（及滙豐集團）造成潛在財務及非財務影響。具體而言：

一本集團（及滙豐集團）未必能達到環境、社會及管治目標、承諾及抱負，（包括實現滙豐集團逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中闡述的定位，及減少資產負債表內融資項目排放及在適用情況下減少在選定高排放行業業務組合中融資項目排放的目標），從而可能導致本集團（及滙豐集團）的策略優先事項未能發揮部分或全部預期效益；及

一本集團（及滙豐集團）未必能根據監管機構不斷演變的期望，發展出符合期望的可持續融資和環境、社會及管治相關產品，而我們衡量融資活動對環境和社會影響的能力或會減弱（包括因數據及模型限制及方法變動等原因），可能導致本集團（及滙豐集團）無法實現環境、社會及管治目標、承諾及抱負，包括本集團（及滙豐集團）的氣候抱

負，無法達到資產負債表內融資項目排放及在選定高排放行業業務組合中減少融資項目排放（如適用）的目標，以及無法實現滙豐集團逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中闡述的定位，而漂綠風險亦可能增加。

任何由本集團（及滙豐集團）發出或代表本集團（及滙豐集團）發出的前瞻性陳述僅反映截至陳述當日的情況。除適用法律明確要求外，本集團（及滙豐集團）明確拒絕承擔任何修改或更新上述任何環境、社會及管治前瞻性陳述的義務。

書面及／或口述形式之環境、社會及管治前瞻性陳述，亦可能載於本集團（及滙豐集團）呈交監管機構之定期報告，致股東之財務報表摘要、代理聲明、售股通函和招股說明書、新聞稿及其他書面資料，及本集團（及滙豐集團）董事、主管人員或僱員向財務分析員等第三方以口述形式作出的陳述中。

|| 關鍵指標 — 表現數據摘要 |||

經濟表現¹

	單位	2024年	2023年	2022年 ²	2021年
產生的直接經濟價值		41,546	40,829	34,414	33,230
分配的直接經濟價值		29,214	27,638	21,694	24,592
營運成本		6,113	5,952	5,181	5,256
員工薪酬及福利		5,918	5,795	5,909	6,311
出資人	百萬港元	13,527	13,135	8,548	10,453
香港政府		3,667	2,539	1,822	2,466
香港以外的政府 ³		(40)	189	205	77
慈善捐獻		29	28	29	29
直接經濟價值留存		12,332	13,191	12,720	8,638

備註：

- 1 經濟表現列表中的數據涵蓋恒生集團，包括恒生及其所有附屬公司。
- 2 香港財務報告準則第17號於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間生效，並可追溯應用。已重列2022年的比較數字。
- 3 負數指去年的調整。

環保表現

	單位	2024年 ⁺	2023年 [^]	2022年 ^{''}	2021年 [#]
溫室氣體排放總量¹		13,249.62	14,281.23	15,171.57	16,113.77
範圍1		116.55	137.87	100.58	70.16
固定燃燒		79.22	86.76	61.17	27.19
流動燃燒		37.33	51.11	39.41	42.97
範圍2	二氧化碳當量 (公噸)	12,258.69	13,565.13	14,992.89	15,973.04
購買電力		12,242.25	13,546.55	14,979.99	15,967.65
煤氣		16.44	18.58	12.90	5.39
範圍3 ²		874.38	578.23	78.10	70.57
公幹 (陸空交通)		874.38	578.23	78.10	70.57
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		1.92	2.06	2.04	2.06
範圍1	二氧化碳當量 (公噸)/ 全職僱員	0.02	0.02	0.01	0.01
範圍2		1.77	1.96	2.02	2.04
範圍3		0.13	0.08	0.01	0.01
每平方尺溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (公噸)/ 平方呎	0.01	0.01	0.01	0.01
總能源消耗³		24,241.47	25,972.09	28,349.81	29,292.18
間接：電力	千瓦時 (千)	23,832.18	25,524.09	28,037.15	29,154.51
直接：燃氣及柴油		409.29	448.00	312.66	137.67
每名全職僱員平均能源消耗	千瓦時 (千)/ 全職僱員	3.50	3.75	3.82	3.75
每平方呎能源消耗	千瓦時 (千)/ 平方呎	0.02	0.03	0.02	0.02

關鍵指標 — 表現數據摘要

環保表現

	單位	2024年 ⁺	2023年 [^]	2022年 ^{''}	2021年 [#]
總耗水量	立方米	51,718.36	54,152.00	68,924.00	73,214.00
每名全職僱員平均耗水量	立方米 / 全職僱員	7.48	7.81	9.30	9.36
紙張總耗用量	公噸	1,216.77	1,224.00	1,447.00	1,401.00
棄置於堆填區廢物量^{4,6}	公噸	340.75	199.40	214.49	264.42
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ^{5,6}	公噸 / 全職僱員	0.05	0.03	0.03	0.03
回收廢物循環再造總量⁶	公噸	190.19	222.13	317.16	354.42

• 數據覆蓋：恒生及其所有位於香港的附屬公司。數據準確至兩個小數位。

註解：全職僱員：等同全職員工 ⁺2023年10月1日至2024年9月30日 [^]2022年10月1日至2023年9月30日 ^{''}2021年10月1日至2022年9月30日 [#]2020年10月1日至2021年9月30日

備註：

1. 範圍1及2的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》作估算。
 範圍2的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2024年，中電的排放系數為0.39克二氧化碳當量 / 千瓦時。港燈於2023年10月至12月的排放系數為0.68克二氧化碳當量 / 千瓦時，2024年1月至9月的排放系數則為0.66克二氧化碳當量 / 千瓦時。
 為計算範圍2排放，本行將當地供應商提供的特定排放系數應用於相應電量。於該等情況下，滙豐集團遵循不同方針，並根據市場水平應用當地排放系數的加權平均數。
 範圍2的溫室氣體排放中，購買電力包括電力消耗所產生的排放量，但不包括因使用可再生能源證書所致的數據調整。
 範圍3的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈（範圍3）會計與報告標準》作估算。

2. 為與滙豐集團的披露要求保持一致，我們於本年度的披露中剔除了輸電和配電的損失及上游交通運輸和分銷。比較數字已重新列示。
3. 總能源消耗量只包括本行辦公大樓營運所導致的能源消耗，而不包括本行公司汽車所消耗的能源。每名員工的平均直接能源消耗：0.06千瓦時(千)。每名員工的平均間接能源消耗：3.45千瓦時(千)。
4. 由於有害廢物數量甚少，有害廢物的處置量不作統計。
5. 我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。
6. 本表自2024年起涵蓋分行廢物數據。

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

員工分布 (按年齡組別、員工類別、性別及國籍劃分)^{1, 6, 7}

	2024年	2023年	2022年	2021年
員工總人數	6,909	6,920	7,020	7,629
按年齡組別劃分				
30歲以下	1,193	1,339	1,437	1,850
30至39歲	2,737	2,664	2,626	2,769
40至49歲	1,660	1,624	1,679	1,750
50至59歲	1,243	1,218	1,208	1,197
60歲或以上	76	75	70	63
按國籍劃分的香港所有僱員百分比 (佔最大比數的4個國籍)				
中國	98.3%	98.4%	98.2%	98.0%
英國	0.5%	0.6%	0.7%	0.7%
加拿大	0.4%	0.3%	0.3%	0.4%
澳洲	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
按國籍劃分的香港行政人員百分比 (佔最大比數的4個國籍)				
中國	97.4%	97.4%	97.1%	93.4%
英國	0.8%	0.9%	1.1%	2.4%
加拿大	0.7%	0.6%	0.6%	1.2%
澳洲	0.4%	0.4%	0.4%	0.6%

	2024年		2023年		2022年		2021年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
按性別劃分	2,973	3,936	2,955	3,965	2,967	4,053	3,242	4,387
按員工類別及性別劃分								
全職長期員工	2,933	3,896	2,915	3,924	2,927	4,013	3,200	4,352
全職合約員工	39	39	40	39	39	35	41	31
兼職員工	1	1	0	2	1	5	1	4
按職位及性別劃分								
行政人員	1,622	1,641	1,552	1,545	1,498	1,505	1,439	1,441
專職人員	981	1,708	1,012	1,785	1,116	1,857	1,278	1,970
文職人員 / 非文職人員	370	587	391	635	353	691	525	976

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

各職級的員工人數和男女比例^{1, 6, 7}

	2024年					
	男		女		總計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
常務董事 ²	17	0.2%	22	0.4%	39	0.6%
3	80	1.2%	83	1.2%	163	2.4%
4	449	6.5%	452	6.5%	901	13.0%
5	1,076	15.6%	1,084	15.7%	2,160	31.3%
6	981	14.2%	1,708	24.7%	2,689	38.9%
7	334	4.8%	577	8.4%	911	13.2%
8	36	0.5%	10	0.1%	46	0.6%
總計	2,973	43.0%	3,936	57.0%	6,909	100.0%

女性在創收職能管理職位中所佔比例^{1, 6, 7}

	2024年	
	女	總計
常務董事 ²	7	0.5%
3	29	2.0%
4	145	10.0%
5	484	33.2%
總計	665	45.7%

員工平均年齡及服務年資 (按員工類別劃分)^{1, 6, 7}

	2024年	2023年	2022年	2021年
員工平均年齡				
總計	39	39	39	38
行政人員	40	40	40	40
專職人員	38	38	38	37
文職人員 / 非文職人員	38	38	39	37
平均服務年資				
總計	10	10	10	10
行政人員	9	9	9	9
專職人員	11	11	11	11
文職人員 / 非文職人員	10	10	12	10

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

新入職員工人數^{1, 6, 7, 8}

	2024年		2023年		2022年		2021年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	180	227	329	316	232	259	370	418
30至39歲	212	190	231	219	242	199	295	249
40至49歲	78	63	90	89	88	78	77	93
50至59歲	11	33	17	40	13	31	23	13
60歲或以上	2	4	4	3	3	6	5	8
按員工類別劃分								
行政人員	161	177	212	196	224	187	不適用	不適用
專職人員	203	206	239	249	274	290	不適用	不適用
文職人員 / 非文職人員	119	134	220	222	80	96	不適用	不適用
合計	483	517	671	667	578	573	770	781
總計	1,000		1,338		1,151		1,551	
新入職比率³	14.4%		19.0%		16.4%		20.3%	

2024年員工總流失人數 (按年齡組別和性別劃分)^{1, 6, 7, 8}

	男		女	
	人數	流失率	人數	流失率
30歲以下	125	1.8%	146	2.1%
30至39歲	210	3.0%	178	2.5%
40至49歲	68	1.0%	99	1.4%
50至59歲	32	0.5%	75	1.1%
60歲或以上	32	0.5%	49	0.7%
合計	467	6.8%	547	7.8%
總計	1,014 (14.6%)			

按員工類別劃分的自然流失率^{1, 4, 6, 7, 8}

	2024年	
	人數	流失率
行政人員	326	4.7%
專職人員	381	5.5%
文職人員 / 非文職人員	170	2.5%

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

按年齡組別和性別劃分的自然流失率^{1, 4, 6, 7, 8}

	2024年				2023年				2022年				2021年			
	男		女		男		女		男		女		男		女	
	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵	人數	流失率 ⁵
30歲以下	120	1.7%	144	2.0%	222	3.2%	209	3.0%	269	3.7%	286	3.9%	276	3.5%	286	3.6%
30至39歲	203	2.9%	173	2.5%	227	3.2%	265	3.8%	356	4.8%	336	4.6%	296	3.8%	267	3.4%
40至49歲	64	0.9%	85	1.2%	102	1.4%	121	1.7%	124	1.7%	141	1.9%	84	1.6%	122	1.6%
50至59歲	26	0.4%	60	0.8%	52	0.7%	89	1.2%	41	0.6%	72	1.0%	46	0.6%	62	0.8%
60歲或以上	1	0.0%	1	0.0%	4	0.1%	0	0.0%	42	0.6%	36	0.5%	53	0.7%	47	0.6%
合計	414	5.9%	463	6.5%	607	8.6%	684	9.7%	832	11.3%	871	11.9%	755	10.2%	784	10.0%
總計	877 (12.4%)				1,291 (18.3%)				1,703 (23.2%)				1,540 (20.2%)			

備註：

1. 所有人數以等同全職員工計算。
2. 由於管理層職級有所改變，自2022年3月1日起，恒生所有職級為1級和2級的員工均歸納為常務董事。
3. 指年底新入職員工數目對比總員工數目的百分比。
4. 流失率按實際員工人數計算。
5. 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
6. 由於本報告涵蓋的營運地點只有香港，按地區劃分的員工詳情及員工流失率並不適用。
7. 員工人數、新入職員工人數和員工總流失人數在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況有變（如由全職轉為兼職，或反之亦然）所致。
8. 新入職員工人數及流失人數已計及公司之間的調動。

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

培訓和技能發展^{1, 3}

	2024年	2023年	2022年	2021年
平均學習及發展日數				
每名香港僱員	4.4	3.6	3.3	4.1
按性別劃分的平均時²				
男	38.1	33.1	27.9	35.0
女	33.7	26.9	25.4	29.0

備註：

- 1 所有人數以等同全職員工計算。
- 2 我們根據員工的角色和需要，為所有員工提供平等的培訓課程。
- 3 上列之學習時數不包括由個別部門安排的學習及發展活動所涉之時數。

職業健康與安全

	2024年	2023年	2022年	2021年
缺勤率				
男	1.6%	0.7%	1.2%	1.3%
女	2.3%	1.3%	1.9%	2.1%
總計	2.0%	1.1%	1.6%	1.8%
因工傷損失的日數	1,023	439	44	32
因工死亡人數	0	0	0	0

核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對恒生銀行有限公司（「恒生」）的環境、社會及管治報告 2024（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。報告詳述了恒生在2024年由1月1日至2024年12月31日在環境、社會和管治方面的工作和表現。報告的重點集中於對恒生業務具影響及持份者關注的環境、社會和管治事宜。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據香港交易及結算有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。報告並參照全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》，可持續發展會計準則委員會有關商業銀行的標準《可持續發展會計準則委員會標準》及氣候相關財務信息披露工作小組的建議作出匯報。

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」和參照國際標準化組織（ISO）14064:3溫室氣體主張之確證與查證附指引之規範執行。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括《環境、社會及管治報告指引》，GRI的《可持續發展報告標準》，《可持續發展會計準則委員會標準》及氣候相關財務信息披露工作小組的建議等。

核實內容包括了解評估可持續發展重要範疇的過程、表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

恒生負責報告的編制和陳述。香港品質保證局的核實過程是獨立於恒生。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與恒生之間並無任何會影響驗證公正性的關係。

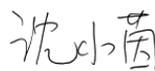
結論

核實結果顯示：

- 報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文；
- 報告的內容披露與氣候相關財務信息披露工作小組的建議保持一致；
- 報告是參照《可持續發展報告標準》，《可持續發展會計準則委員會標準》編製；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將恒生的環境、社會和管治表現包括重要和相關的範疇闡述；和
- 報告內的數據和資料可靠完整。

總括而言，香港品質保證局對報告作出合理保證並確定恒生披露其環境、社會和管治表現在各方面均具透明度。報告中的信息是客觀，具回應性且準確。

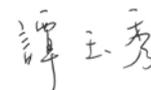
香港品質保證局



沈小茵

審核主管

2025年2月



譚玉秀

業務總監