



恒生銀行  
HANG SENG BANK

(股份代號：11)

觀時達變  
堅守信念



## 報告簡介

恒生銀行《企業可持續發展報告》（報告）闡述恒生銀行（下稱恒生或銀行）於金融界履行企業公民責任所秉持的原則及推行的工作，以及與主要持份者的關係。

報告詳述本行在2016年內支持可持續發展原則的各項工作，主要包括持份者所關注並與恒生可持續發展有關的經濟、環境及社會議題。本報告是本行《2016年年報》內「企業可持續發展」章節的補充。

## 報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運所衍生的重要可持續發展議題。

量度數據的方法及計算的基礎載列於數據表旁。財務數據乃摘錄自本行由2016年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或據此編製。

本報告的範圍及量度方法與過往的報告相若。以往報告所出版之資料如需重新說明，均會列出原因。

## 涵蓋期間

財務資料涵蓋2016年1月1日至12月31日。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。

## 涵蓋範圍

除特別註明外，本報告涵蓋恒生銀行的香港業務，但不包括恒生的內地業務。報告涵蓋恒生銀行直接控制的業務，以及載列本行向員工、客戶、供應商、業務夥伴及廣大社區促進可持續發展意識所作出的努力及相關活動。

除特別註明外，本報告所提及的「本集團」乃指恒生銀行及其附屬公司。

## 報告指引

除特別註明外，本報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之《2016年年報》比較。本報告乃參考國際認可的

「全球報告倡議組織」（GRI）G4核心選項之指引，以及香港聯合交易所有限公司（聯交所）的「環境、社會及管治報告指引」（ESG指引）編製。

## 報告審核

本報告經獨立認證並符合「全球報告倡議組織」G4核心選項指引及聯交所的ESG指引之要求。

## 資料搜集

本報告由本行不同處部的同事「CSR Sustainer」負責統籌搜集資料，經諮詢相關團隊及員工後編製而成。自2006年起，恒生每年均發表網上版的報告，上一份報告於2016年5月出版。

### 關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們



## 行政總裁的話。

**恒**生是香港具領導地位之本地銀行，深明所肩負的角色和責任，並積極回應客戶及社區不斷變化的需要。

為香港發展作出貢獻，是恒生可持續發展策略的重點。我們以身作則，為社會帶來正面的改變、促進社會共融並建立歸屬感，以及積極應對可持續發展的挑戰，致力履行良好企業公民的責任。

我們與來自不同界別的個人、企業及團體緊密連繫，目的是透過提供之產品、服務及支持，協助他們發揮潛能，達成個人及專業目標。

恒生關注不同持份者的需要，致力維持卓越的企業管治，包括優化數碼平台及服務網絡，並推動能鼓勵員工在工作與生活之間取得良好平衡，以及提供家庭友善工作環境的政策。

我們每年編製的《企業可持續發展報告》闡明恒生的可持續發展原則及措施，並提供各種項目和活動的詳情，以及在實現短期和長期目標所取得的進展。

《2015年恒生企業可持續發展報告》在表揚傳訊及市場推廣表現傑出企業的國際 Galaxy Awards中，獲頒發「2016年度最佳年報大獎」，並奪得「年報－網上可持續發展報告類別」的金獎。

恒生是多隻備受市場推崇的可持續發展指數的成份股，包括自2001年起被納入為「富時



全球社會責任指數」成份股、連續六年成為「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股，以及自「恒生可持續發展企業指數」系列於2010年推出以來已被列為成份股。

2011年，恒生成為全港首間所有辦公室和分行均取得ISO 14001環境管理系統認證的本地銀行。

關於本報告

► 行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們



關於本報告

▶ 行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

恒生將繼續竭盡所能，為促進社會的長遠福祉努力。



自2007年起，恒生投放於本港社區發展項目的總金額達港幣2.68億元，包括2016年的港幣2,600萬元。我們的社區發展項目以年輕人為重點，旨在提高社會流動性、鼓勵創新思維，以及為青年提供發揮所長的機會。

我們的努力獲得認同，包括在中國國際公共關係協會舉辦的第12屆中國最佳公共關係案例大賽中，「恒生一家福青少年調解計劃」獲頒金獎，而「恒生青少年舞台」計劃亦贏得銀獎。

恒生與香港乒乓總會合作25年，反映我們積極推動健康生活，並深信體育能凝聚社會力量和提升公民自豪感。為慶祝恒生乒乓球學院成立15周年及表揚香港運動員於2016年里約奧運

的傑出表現而製作的兩段短片，在各社交平台已有接近730,000人次瀏覽。恒生乒乓球學院致力在社區推廣乒乓運動，成立至今已舉辦近5,600項活動，惠及超過310,000名參加者。

面對環球局勢不明朗及充滿挑戰之經營環境，以高水平的可持續發展標準，維持客戶、投資者、員工及其他持份者的支持和信賴更形重要，恒生將繼續竭盡所能，為促進社會的長遠福祉努力。

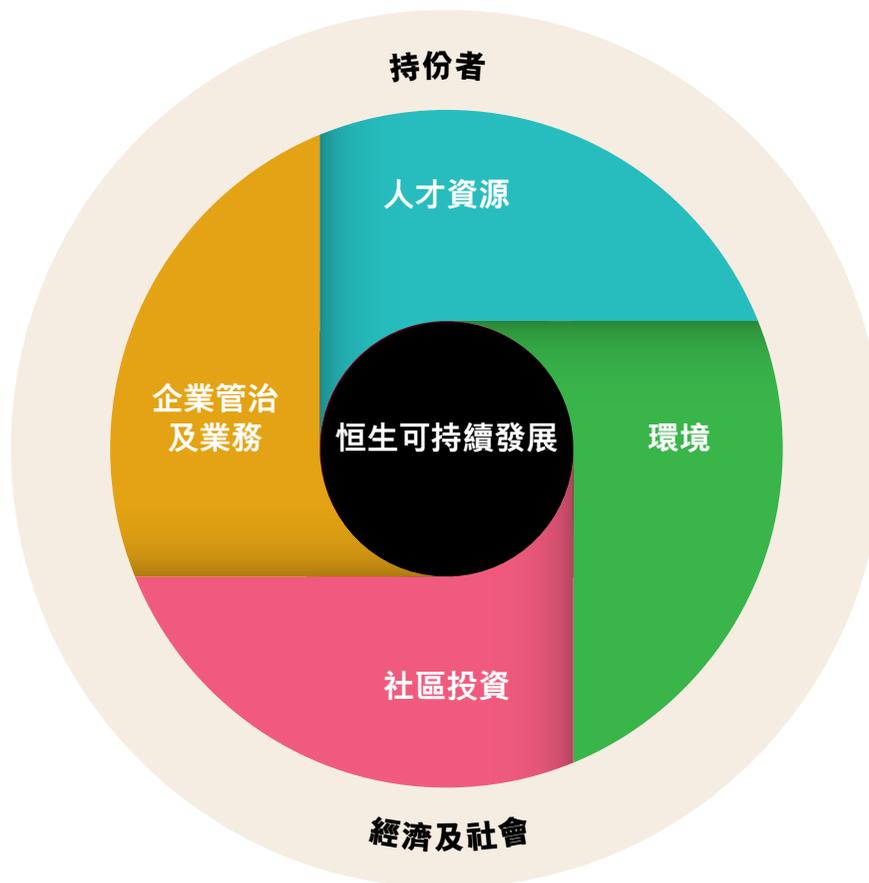
恒生銀行  
副董事長兼行政總裁  
**李慧敏**



## 策略

**恒**生是香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續業務增長策略以提供優質服務為基礎。我們鼓勵持份者參與本行的可持續發展項目，有助我們從不同角度考慮，以滿足客戶需要、為股東增值、令員工對工作產生滿足感，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。

恒生企業可持續發展模式



關於本報告  
行政總裁的話

### 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- 持份者參與
- 持續進步

我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 重要議題評估

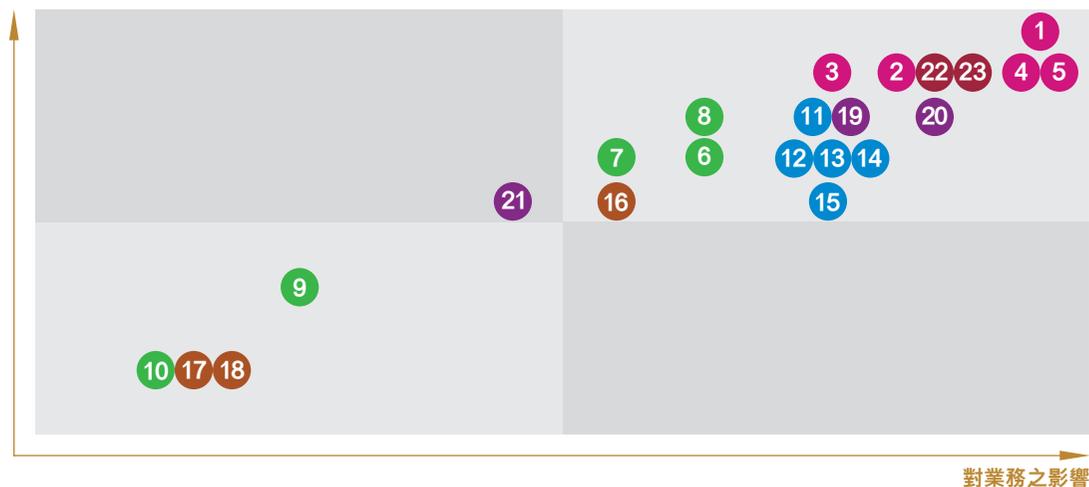
**重**要可持續發展議題乃指該等可能對業務聲譽或延續性帶來根本影響，或會動搖持份者與恒生作業務往來意向的議題。

### 識別重要議題

我們把持份者的參與過程，比對由「全球報告倡議組織」（GRI）提供的綱領，以訂定報告需包括的可持續發展議題。我們邀請內部與外界的持份者，就可持續發展議題按重要程度排名，包括要求各業務及營運單位，按照議題對我們業務的影響程度排名，同時亦會考慮從正式和非正式會議所收集的實質意見。我們的「CSR Sustainers」會把數據用於繪製和驗證恒生的可持續發展矩陣。

### 恒生的可持續發展矩陣

持份者利益



#### 經濟

1. 經濟表現
2. 市場覆蓋範圍
3. 採購實務
4. 合規
5. 監管

#### 環境

6. 能源與溫室氣體排放
7. 廢物
8. 物料
9. 水
10. 生物多樣性

#### 工作間實踐

11. 聘僱常規
12. 員工參與
13. 員工福祉  
(職業安全與健康)
14. 員工發展
15. 多元共融與平等機會

#### 人權

16. 人權與反歧視
17. 童工與強迫勞工
18. 保安措施

#### 社會

19. 社區投資
20. 反貪污
21. 公共政策與提倡

#### 產品責任

22. 客戶滿意度與責任/客戶體驗
23. 客戶私隱與網絡安全



關於本報告  
行政總裁的話

### 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- 持份者參與
- 持續進步

我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

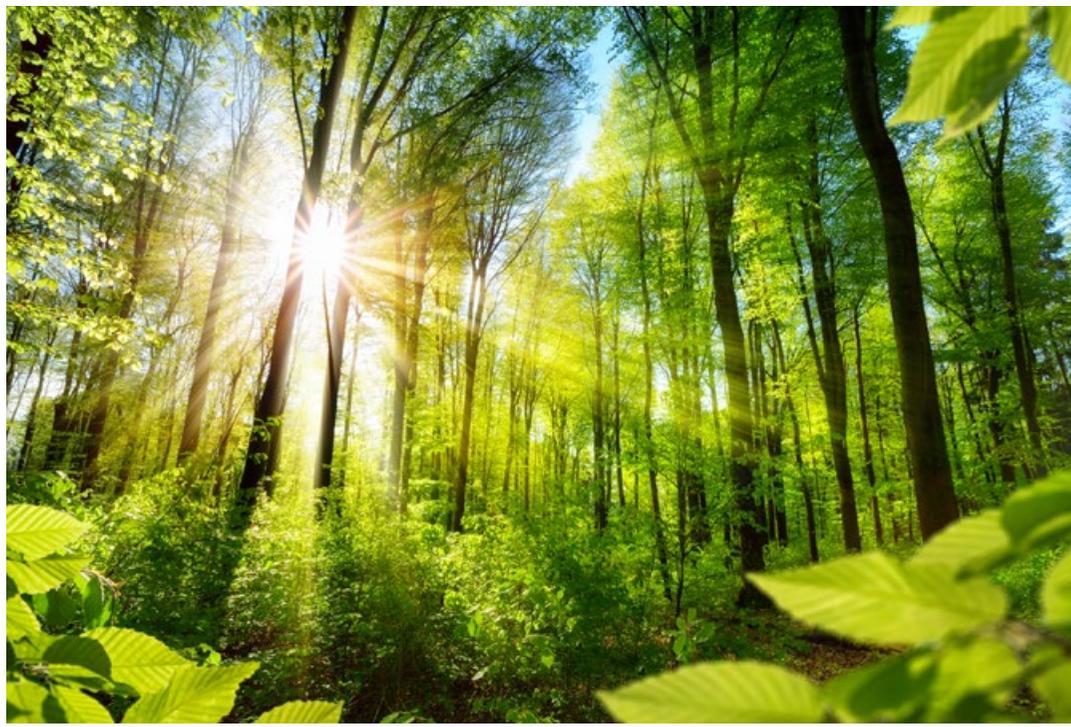
## 我們的信念

### 經營原則

**我**們的使命是在誠信行事、創新求進及財務實力等核心價值的基礎上，提供優質服務，從而達至超越持份者期望的利潤和業務增長。

我們達至目標的最佳方法，是把實踐企業責任視為整個業務營運過程的要務，而且不斷尋求更有效的新方法，推動客戶、員工和本地社區共同參與。我們不斷完善我們的長遠發展策略，同時非常重視我們的業務營運方法。

全面的策略有助我們妥善管理風險，找出可以提高效率和擴展商機的領域。由於持份者除了關注經濟表現，對金融服務行業的社會和環保表現亦日益重視，因此全面的策略也有助提升我們的競爭力。



關於本報告  
行政總裁的話

#### ► 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- 持份者參與
- 持續進步

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 持份者參與

**恒**生深明以開放和積極的態度鼓勵持份者參與的好處，相關的持份者包括客戶、員工、股東、供應商和業務夥伴、監管機構及社會大眾（參閱下表）。

加深了解持份者的看法、優次考慮和價值觀，讓我們更能滿足持份者不斷改變的需要、積極及具創意地把握機遇，迎接挑戰。作為金融服務提供者、僱主及良好公民，我們致力以忠誠及互信與客戶建立長遠的關係。這種營運方式為我們的社區帶來正面發展，藉此推動本行的可持續發展策略。

恒生透過多個渠道鼓勵持份者參與，包括客戶調查、員工內聯網、企業責任講座，及以社區為本的義工活動等，藉此為香港的可持續發展帶來最大而正面的影響。

主要持份者	主要參與方式
<b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>提升客戶忠誠度的活動</li> <li>客戶關係經理探訪</li> <li>日常營運/交流</li> <li>季度講座/會議</li> </ul>
<b>股東</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東周年大會與其他股東大會</li> <li>企業通訊，包括但不限於致股東信件/通函及會議通知</li> <li>中期報告與年報</li> <li>業績公佈</li> </ul>
<b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工調查</li> <li>小組討論</li> <li>會議面談</li> <li>培訓與工作坊</li> <li>工作表現與事業晤談</li> <li>業務簡報</li> <li>義工活動</li> <li>企業責任通訊</li> <li>企業責任項目參與</li> <li>員工內聯網</li> <li>員工溝通大會與部門常規會議</li> <li>交流會議 — 經理及其員工之間的小組會議，由員工主導討論</li> </ul>
<b>分析員/投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績公佈</li> <li>高級管理人員會議</li> </ul>
<b>業務夥伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告</li> <li>會議</li> <li>探訪</li> <li>聚會與講座</li> <li>鞏固關係的活動</li> </ul>

主要持份者	主要參與方式
<b>監管機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>合規報告</li> <li>實地視察</li> <li>突擊查問</li> <li>監管機構通告</li> </ul>
<b>傳媒</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞發佈會</li> <li>新聞稿</li> <li>高級管理人員訪問</li> <li>業績公佈</li> <li>傳媒聚會</li> </ul>
<b>非政府團體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工活動</li> <li>社區投資和捐獻</li> <li>員工工作坊</li> <li>會議</li> <li>企業責任講座/通函</li> <li>非政府團體探訪</li> </ul>
<b>金融界同業</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略性的合作項目</li> <li>集團通告</li> <li>集團員工溝通大會</li> <li>香港銀行公會會議與通告</li> </ul>
<b>專業團體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>定期探訪</li> <li>會籍</li> <li>工作小組</li> <li>外部稽核</li> </ul>
<b>供應商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商風險管理程序</li> <li>會議</li> <li>實地視察</li> <li>年度供應商表現檢討</li> </ul>

關於本報告  
行政總裁的話

### 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- **持份者參與**
- 持續進步

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 持續進步。。

**達**至良好企業可持續發展並非單一目標，而是一個持之以恆的過程，需要監察、堅持與持續不斷改進的決心。我們致力遵照聯交所發出的「ESG指引」，以及國際公認的「全球報告倡議組織」（GRI）指引編製《企業可持續發展報告》。這些規則及指引讓我們以標準的程序評估進度，就所得評級與香港的大型上市企業和世界各地的著名金融機構作比較，展示我們實踐可持續發展最佳常規的承諾。

本行2016年《企業可持續發展報告》的內容和結構亦反映多項其他因素，包括：

- 在「CSR Sustainer」工作坊議定的議題（見下文）
- 持份者參與項目中提出的事項
- 銀行及金融業常見事項，包括與其他金融機構表現比較的基準
- 採用重要議題評估和恒生可持續發展矩陣
- 參考ISO 14001環境管理系統標準
- 參考BS OHSAS 18001:2007職業安全健康管理系統標準

我們一貫鼓勵所有員工把企業可持續發展視為經營的核心考慮因素。我們的「CSR Sustainer」小組於推動及啟導同事方面，一直扮演重要角色，確保我們能秉持原則，

並提升我們在企業可持續發展方面的表現。（參閱「最佳常規：由內而外建立更佳的企業可持續發展文化」一表）。

**最佳常規：由內而外建立更佳的企業可持續發展文化**

為進一步鼓勵員工支持我們的企業可持續發展策略，於2011年開始，我們舉行每年一度的跨部門「CSR Sustainer」工作坊，目的是識別重要的企業可持續發展議題和促進內部與外界持份者進一步參與的方法。

「CSR Sustainer」的主要責任包括：

- 識別影響我們可持續發展表現的議題
- 確保我們日常業務的營運符合可持續發展理念
- 收集和記錄數據，以編製《企業可持續發展報告》
- 帶領和推動新的可持續發展項目

我們在內聯網推廣恒生的可持續發展活動，並提供本行可持續發展原則的摘要，供全體恒生員工參考。我們亦鼓勵僱員閱讀《企業可持續發展報告》，並就內容提出意見。

在2016年10月舉行的企業責任講座中，Green Monday聯合創辦人楊大偉先生與240位恒生同事分享素食和以植物為主的飲食對健康和環境的益處。



關於本報告  
行政總裁的話

## ► 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- 持份者參與
- 持續進步

我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 持續進步 ..

## 可持續的成功業務：基礎原則及核心價值

我們的營運方式反映我們的核心價值。這些價值影響我們的決策、政策和行動，亦為我們所秉持的基礎原則－竭誠提供優質服務之根本。

## 基礎原則

優質服務：為所有持份者提供優質服務，是我們長遠業務成功策略的基礎。

## 核心價值



## 正直誠信

我們在日常工作中以正直誠信行事，即使面對任何壓力，亦能堅持原則毫不動搖。我們以勇氣作出決定而不會妥協接受較低的道德標準。我們的員工可靠，能以開放態度面對不同意見和文化，並與客戶、社區和彼此之間保持連繫。



## 財務實力

我們保持穩健的財務基礎，因此能夠為股東創造長遠的價值，並透過經濟增長，以及支持社會和環保發展，盡力為社會福祉作貢獻。



## 領導及創新

作為在香港具領導地位之本地銀行，我們擁有優越品牌形象、龐大分行網絡及客戶基礎。我們致力成為本地市場最佳業務實踐的先驅，並以提供創新產品和服務見稱。我們以身作則，推動可持續發展和履行企業責任。



## 高透明度及有效溝通

我們的信譽與能否向持份者提供可靠資訊息息相關。我們繼續開拓有效渠道，深入了解其關注與所需，並清晰地傳達本行業務的相關事宜。我們廣開言路，以忠誠互信與客戶、業務夥伴和社區團體建立長遠夥伴關係。

[關於本報告](#)[行政總裁的話](#)

## ► 我們的信念

- 策略
- 重要議題評估
- 經營原則
- 持份者參與
- 持續進步

[我們的業務](#)[我們的表現](#)[我們的企業管治](#)[我們的客戶](#)[我們的供應商](#)[我們的員工](#)[我們的環境](#)[我們的社區](#)[核實聲明](#)[聯絡我們](#)

## 關於我們



恒生創立於1933年，是香港最大的上市公司之一，於2016年12月31日的市值為港幣2,759億元。本行員工人數約一萬名，在香港透過約260個服務網點，為逾半居港成年人口服務。本行亦於澳門及新加坡設有分行，以及於台北設有代表處。

本行於2007年成立全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司，總部設於上海，在北京、上海、廣州、深圳、福州、南京、東莞、杭州、寧波、天津、昆明、廈門、成都、濟南、佛山、中山、惠州、珠海、江門及汕頭設有網點。



本行為滙豐集團主要成員之一，該集團乃全球最大的金融服務機構之一。

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

► 我們的業務

• 關於我們

• 我們的服務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 我們的服務

**恒**生主要業務包括零售銀行及財富管理、商業銀行、環球銀行及資本市場，以及私人銀行服務。恒生同時亦提供全面人民幣服務。



### 零售銀行及財富管理業務

零售銀行及財富管理業務提供廣泛之產品及服務，以配合個人客戶對個人銀行、消費貸款及財富管理之需要。個人銀行產品通常包括往來及儲蓄賬戶、按揭及私人貸款、信用卡、保險及財富管理。



### 商業銀行業務

商業銀行業務為企業、商業和中小型企業客戶提供全面的產品及服務，其中包括企業貸款、貿易及應收賬融資、資金管理、財資及外匯、一般保險、要員保險、投資服務和企業財富管理。



### 環球銀行及資本市場業務

環球銀行及資本市場業務為大型企業和機構客戶提供專門設計的財務解決方案。這類長期以客為本的業務包括全面的銀行服務、企業信貸、利率、外匯、貨幣市場、結構性產品及衍生工具等，同時亦管理本行之資金、流動資金狀況及其他由銀行業務衍生之市場風險。



### 恒生指數公司

本行之全資附屬公司恒生指數有限公司（恒生指數公司），編算與管理自1969年推出的恒生指數以及多項追蹤香港與中國內地的股票市場指數。恒生指數作為反映香港股票市場的重要指標，間接提供一個交易香港藍籌股的工具。

恒生指數公司亦於2010年推出「恒生可持續發展企業指數系列」，涵蓋在企業可持續發展表現最卓越的公司，為企業可持續發展投資提供了一項基準。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念

#### ▶ 我們的業務

- 關於我們
- 我們的服務

我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

我們的經營方針和策略，旨在加強我們於本地銀行界的領導地位，令我們成為大中華區個人與企業客戶財富管理與貿易產品的首選，同時我們積極為社區發展作出貢獻，以達至業務可持續增長。

除了提供優質的銀行和金融服務，我們亦積極投資並支持多項青少年發展、社會福利、體育發展和環境保護計劃，為創造一個文明、多元與健康的社會盡一分力。



恒生透過多方面對香港經濟直接作出貢獻，包括繳納稅款，並聘用接近10,000名員工，成為香港最大私營機構僱主之一。

我們對經濟的間接貢獻，包括大力支持中小型企業，透過與這些本地企業合作，促進香港經濟發展，創造更多本地就業機會和財富。

恒生的高級管理人員除擔任其他香港大型公司董事會成員外，亦參與各個專注社會及經濟議題的智庫組織，以及出任政府諮詢小組和業界組織成員，貢獻其寶貴的專業知識，同時亦擔任非政府組織和慈善機構董事會的要職，致力解決香港社會和經濟的挑戰。

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

▶ 我們的表現

- 表現數據
- 獎譽
- 信用評級

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們



## 表現數據

財務表現	2016	2015	2016 相較 2015
營業溢利 (百萬港元)	<b>19,034</b>	19,439	-405
股東應得溢利 (百萬港元) <sup>1</sup>	<b>16,212</b>	27,494	-11,282
股東權益 (百萬港元)	<b>140,626</b>	141,981	-1,355
總資產 (百萬港元)	<b>1,377,242</b>	1,334,429	+42,813
總負債 (百萬港元)	<b>1,236,556</b>	1,192,448	+44,108
每股盈利 (港元) <sup>1</sup>	<b>8.30</b>	14.22	-5.92
每股股息 (港元)	<b>6.10</b>	8.70	-2.60
平均普通股股東權益回報率 (%) <sup>1</sup>	<b>12.10</b>	20.70	-8.6
平均總資產回報率 (%)	<b>1.20</b>	2.10	-0.9
成本效益比率 (%)	<b>33.50</b>	33.80	-0.3
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至12月31日 — %)	<b>253.60</b>	195.00	+58.6
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至9月31日 — %)	<b>284.00</b>	237.20	+46.8
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至6月31日 — %)	<b>257.10</b>	221.60	+35.5
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至3月31日 — %)	<b>257.10</b>	167.40	+89.7

### 根據《巴塞爾協定三》之資本比率：

普通股權一級資本比率 (%)	<b>16.60</b>	17.70	-1.10
一級資本比率 (%)	<b>17.90</b>	19.10	-1.20
總資本比率 (%)	<b>20.80</b>	22.10	-1.30

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

<sup>1</sup> 於2015年出售部分所持有之興業銀行股份有限公司（「興業銀行」）之股權結算至2015年之業績公佈，當中包括出售部分所持有之興業銀行普通股之收益港幣106.36億元。倘已列明「如不包括出售部分所持有之興業銀行股權之收益」，即上述有關數字已作出相應調整。如不包括對出售部分所持有之興業銀行普通股之收益，主要數據及表現列於下表以作比較：

	2016	2015
除稅前溢利 (港幣百萬元)	<b>19,090</b>	19,852
本行股東應得之溢利 (港幣百萬元)	<b>16,212</b>	16,858
平均普通股股東權益回報率 (%)	<b>12.1</b>	12.6
每股盈利 (港幣元位)	<b>8.30</b>	8.66

- 關於本報告
- 行政總裁的話
- 我們的信念
- 我們的業務
- ▶ 我們的表現
  - 表現數據
  - 獎譽
  - 信用評級
- 我們的企業管治
- 我們的客戶
- 我們的供應商
- 我們的員工
- 我們的環境
- 我們的社區
- 核實聲明
- 聯絡我們

## 表現數據

經濟表現	2016	2015	2016 相較 2015
稅項支出 (百萬港元)	<b>2,886</b>	2,994	-108
員工數目 (截至12月31日 - 全職員工)	<b>9,708*</b>	10,141	-433
員工薪酬及福利 (百萬港元)	<b>4,807</b>	4,893	-86
股東數目 (截至12月31日)	<b>18,937</b>	19,026	-89

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

\*包括內地恒生前海基金管理有限公司的全職員工數目

社區表現	2016	2015	2016 相較 2015
分行數目 (截至12月31日)	<b>270</b>	250	+20
客戶數目 (截至12月31日 - 百萬)	<b>&gt;3</b>	>3	--
社區投資 (百萬港元)	<b>26</b>	26	--

環保表現	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>	2016相較2015(%)
溫室氣體釋放量總計 (千公噸二氧化碳) <small>附註甲</small>	<b>24.27</b>	25.91	-6.33
耗電量 (千兆瓦小時)	<b>36.65</b>	36.43	+0.6
耗水量 (千立方米)	<b>69.80</b>	66.91	+4.32
循環再用舊電腦/電器用品 (公噸)	<b>47.22</b>	41.06	+15

<sup>^</sup> 由2015年10月1日至2016年9月30日

<sup>#</sup> 由2014年10月1日至2015年9月30日

附註甲 包括能源產生的溫室氣體釋放量

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務  
**▶ 我們的表現**  
 • 表現數據  
 • 獎譽  
 • 信用評級  
 我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商  
 我們的員工  
 我們的環境  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們



## 獎譽



### 商業獎譽

- 香港最佳本地銀行（連續17年）  
《財資》
- 香港最佳私人銀行  
《Global Finance》
- 中小企業最佳拍檔獎  
香港中小型企業總商會
- 香港最佳本地貿易融資銀行  
《Asian Banking & Finance》
- 信譽品牌金獎 — 銀行（香港）  
《讀者文摘》



### 企業責任獎譽

- 「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股（連續6年）
- 「富時全球社會責任指數」成份股（連續15年）
- 「恒生可持續發展企業指數」系列成份股（連續7年）
- 「香港企業可持續發展指數」成份股（自指數於2015年推出以來）
- 全球首間達到職業安全健康管理系統認證標準，取得BS OHSAS 18001:2007國際認證之銀行（2009年）
- 全港首間所有辦公室和分行均取得ISO 14001環境管理系統認證之本地銀行（2011年）
- 香港社會服務聯會「商界展關懷」機構（連續14年）
- 「君子企業獎」（連續6年）



本行根據「全球報告倡議組織」G4國際指引編製的《2015年企業可持續發展報告》，在表揚傳訊及市場推廣表現出色企業的國際Galaxy Awards中，獲頒發「2016年度最佳年報大獎」，並奪得「年報 — 網上可持續發展報告類別」的金獎。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務

#### ► 我們的表現

- 表現數據
- 獎譽
- 信用評級

我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 信用評級

### 恒生銀行

#### 穆迪

長期存款（港元及外幣）	Aa2
短期存款（港元及外幣）	Prime -1
前景	負面

#### 標準普爾

長期信貸（港元及外幣）	AA-
短期信貸（港元及外幣）	A-1+
前景	穩定

### 恒生中國

#### 穆迪

長期存款（人民幣及外幣）	A2
短期存款（人民幣及外幣）	Prime -1
前景	負面

#### 標準普爾

長期存款（人民幣及外幣）	AA-
短期存款（人民幣及外幣）	A-1+
前景	負面

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務

#### ▶ 我們的表現

- 表現數據
- 獎譽
- [信用評級](#)

我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商  
 我們的員工  
 我們的環境  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們

## 我們的企業管治

恒生是具領導地位的金融機構，我們的信譽建基於營商誠信，並為持份者提供具透明度的資訊。我們秉持高水平的企業管治，恪守最高道德標準，並妥善管理風險，這些皆是負責任、具透明度和管理完善的公司所必須的。

本行由董事會和各個管理委員會負責討論和審議有關合規的事宜。董事會透過審慎及有效之監控架構，以具前瞻性的領導，令本行得以長遠及持續地成功發展。

董事會在履行其責任時，信守以高度誠信和道德標準行事的承諾。董事會會議會考慮有關內部監控及風險管理管治，與遵守法律和監管規定的政策和措施等事宜。

根據聯交所之「環境、社會及管治報告指引」，董事會負責評估及釐定本行有關環境、社會和管治的風險，並確保本行設立合適及有效的環境、社會和管治風險管理和內部監控系統。我們已就這幾方面的風險和內部監控系統的成效作檢討，並向董事會作出確認。



我們的員工站於最前線，確保恒生時刻以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務，並致力維持我們的商譽。我們為員工提供在職培訓，範圍涵蓋銀行條例及行為守則、平等機會和保障私隱資料等。我們對金融罪行絕不容忍，為確保員工具備充分認知並保持警覺，課程着重培訓員工偵察與防範不當與非法活動，例如行賄及受賄、洗黑錢與內幕交易等。本行涉及「高風險」工作崗位的員工必須完成額外培訓，增進他們對偵察、防止及預防金融罪行的專業知識。

本行設有完善系統，確保員工能適當運用和保護所有資料，尤其是客戶資料及私隱事宜。我們制定健全的程序了解和評估我們的客戶，在涉及洗黑錢、恐怖分子資金籌集、妄顧環境的經營手法，及/或運作涉及強迫勞動或聘請童工、或侵犯原住民權利或其他人權方面，務求減低與上述情況有關的個人或機構建立業務關係之風險。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 企業管治架構 ●●●●●

**恒**生致力維持和強化高水準之企業管治，以維護股東、客戶、員工，以及其他相關人士之利益。本行遵循香港金融管理局（金管局）頒佈之《監管政策手冊》（《監管手冊》）內有關《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求。本行亦已符合聯交所《上市規則》附錄第十四章所載之《企業管治守則》中列載的所有守則條文及大部分之建議最佳常規。本行亦不時對所採用的企業管治架構進行檢討及改進，以確保架構符合國際及本港之最佳企業管治常規，恆常程序包括參考市場趨勢與業內實踐，以及監管機構發佈的指引及要求。<sup>附註</sup>

### 董事會

於2017年2月21日，本行董事會共有17名董事，其中包括3名執行董事及14名非執行董事。在14名非執行董事中，9名為獨立非執行董事。17位董事當中有4位為女性。

董事會具備高度獨立性，確保能作出獨立客觀的決策，並能全面及不偏不倚地監督恒生管理層的決定和表現。

各董事來自不同背景，擁有商業、銀行及專業等各領域之專長。不論個別董事或董事會整體均擁有合適的經驗、才能及個人特質，包括專業操守及誠信，以充分及有效地履行其責任。此外，董事會亦對本行進行的各項重大業務及與該等業務相關的風險，具備充分及專門知識，以確保有效管治及監督。

我們採用規範、考慮周詳並具透明度之程序委任新董事。於正式提名擬委任之董事前，本行會徵詢現任董事（包括獨立非執行董事）的意見。提名委員會將先行考慮董事會現有之技能、知識和經驗組合及審議有關委任事宜。根據提名委員會之建議，董事會於充分考慮有關委任事宜後，如認為合適者，將批准有關委任建議。根據《銀行業條例》規定，董事之委任亦須獲金管局批准。

所有新任董事於委任生效後，須於下一次股東周年常會（股東會）上經本行股東選舉。此外，本行的《章程細則》規定所有董事至少須每三年輪值退任一次。退任之董事可於本行股東會上膺選連任。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
▶ 我們的企業管治  
• 管治架構  
• 風險管理  
• 負責服務  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的企業管治

### 企業管治架構 ●●●●●

我們採取用人唯才之原則，致力構建一個多元性和包容性的董事會，令董事確信其意見會被聽取、所關注之問題會得到重視，以及本行絕不容忍任何形式涉及偏見、歧視和騷擾之行為。為進一步提升透明度及企業管治水平，董事會已採納《董事會多元性政策》，該政策已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)）。本行於委任董事前，會按客觀準則考慮董事人選，並充分考慮董事會成員組合之多元性，這些考慮包括但不限於候選人的性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資。

本行董事於業界商會、專業團體、政府委員會及慈善組織擔任不同職位。各董事簡介已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)）。

### 董事會轄下委員會

董事會轄下設立五個委員會，分別為執行委員會、審核委員會、風險委員會、薪酬委員會及提名委員會，以協助董事會履行其職責。各委員會均以書面訂明其職權範圍，詳細列出其有關權力及職責，並每年檢討其職權範圍及成效。所有非執行董事委員會的職權範圍已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)）。<sup>附註</sup>



附註：董事委員會資料見恒生網站。

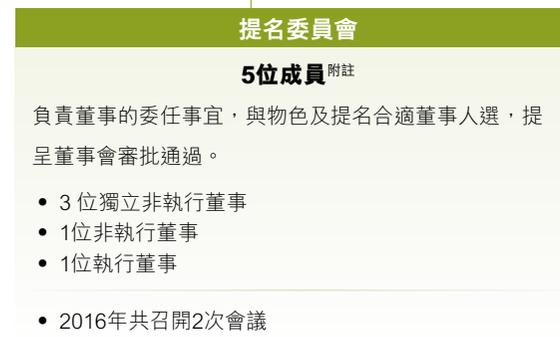
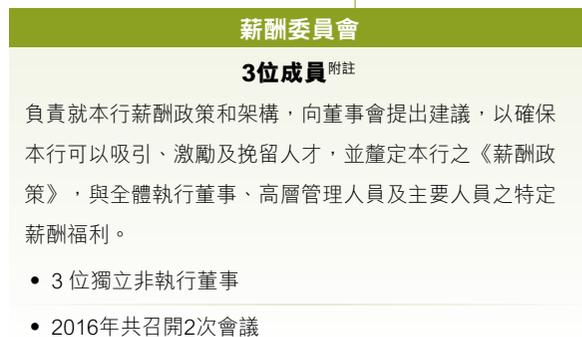
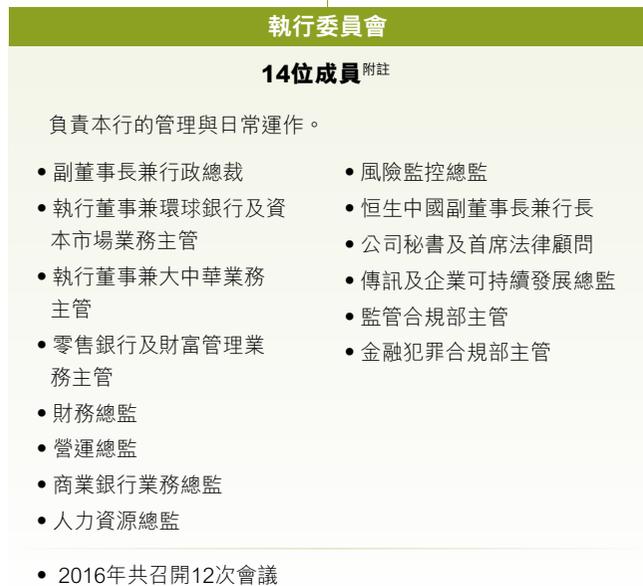
關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 企業管治架構 ○●●●○



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 企業管治架構 ○○○○



### 恒生銀行（中國）有限公司 — 企業管治架構<sup>附註</sup>

恒生銀行（中國）有限公司（恒生中國）於2007年成立，遵循適用於外資銀行於中國內地成立子公司的各項法律法規。

#### 董事會

於2016年12月31日，恒生中國董事會共有九位董事，包括董事長、一位執行董事（兼任恒生中國副董事長兼行長）和七位非執行董事。在七位非執行董事中，五位是獨立非執行董事。

#### 董事會會議

恒生中國董事會於2016年共召開四次會議。

#### 董事會報告

恒生中國董事會向唯一股東恒生銀行有限公司報告。

#### 董事會轄下委員會

於2016年12月31日，恒生中國董事會轄下設有五個委員會：包括執行委員會、審計委員會、風險委員會、關聯交易控制委員會及薪酬委員會。各委員會均以書面訂明職權範圍，清楚界定其權力、職責及會議規則。

**附註：**本報告中就恒生銀行（中國）有限公司提供的所有資料均屬補充資料。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 企業管治架構 ○○○○●



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

### ▶ 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

**監事**  
恒生中國設一位監事，由唯一股東委任及向股東報告，並可列席董事會會議。於2016年，恒生中國的監事列席所有董事會會議。

**附註：**於2017年2月21日。

## 我們的企業管治

### 風險管理 ●●●●●

我們所有業務均涉及分析、測量、評估、承擔及管理若干程度的一種風險或多種風險。本集團面對的主要風險類別為信貸風險、流動資金風險、市場風險、保險業務風險、營運風險及聲譽風險。

我們設定風險管理政策程序用以識別及分析風險，釐定合適的風險限額，透過可靠及趨時的資訊管理系統監察控制各類風險。集團的風險管理框架/政策，風險偏好聲明及主要的風險控制限額由董事會批准，此等政策及限額會由董事會或管理委員會作定期監察及審閱。

通過建立穩健的風險管理框架和問責機制，在整個組織中各個層次和各個風險類型內設置適當的監督和控制，以確保有效管理有關的風險。

董事會對本集團的風險承受水平和有效的風險管理有最終責任。風險委員會負責審閱風險承受水平及其與對本行策略的一致性，並對風險治理，內部控制及高層次的風險相關事宜向董事會提供建議和報告。

風險管理會議負責為風險環境和風險管理政策的有效性進行持續的監測、評估和管理。除了金管局《監管政策手冊》所規定之八個類別的潛在風險，即信貸風險、市場風險、流動資金風險、利率風險、業務操作風險、法律及合規風險、聲譽風險及策略風險外，風險管理會議亦涵蓋商業（包括保險）風險、退休風險、保安及詐騙風險，以及威脅可持續發展的風險，並負責認可/批准所有有關風險管理的政策。

本行之風險承受水平聲明乃本集團管理風險的核心元素。董事會按照集團風險委員會的建議，審批集團2016年的風險承受水平聲明。該聲明列明本行在執行中長期策略時可以承受的風險類別及水平。

風險管理會議根據風險承受水平聲明訂立之限額定期檢討及監控集團的風險狀況。如實際狀況與已批核的限額出現任何偏差，則會決定合適的管理改善行動。風險監控總監定時向風險委員會及董事會匯報集團的實際風險狀況，並包括有關偏差的所有資料和所需之管理改善行動。



至於新產品和服務方面，除現行的盡職審查外，須交由產品監督委員會審查和核准。產品監督委員會向風險管理會議委匯報，成員包括風險、法律、合規、財務和營運/資訊科技的高級行政人員。負責開發和推出任何新服務和產品之各方，必須進行營運風險自我評估程序，包括識別、評估及減低新服務和產品所產生的風險。在新產品和服務推出前，有關部門須向內部稽核就內部監控方面作出諮詢。

我們支持國際負責任融資的原則及為特定行業而設的指引，以協助管理這些與環境相關的可持續性風險（參閱下文「負責任的銀行服務」部分）。我們亦要求各業務單位就本行所有新客戶和現有客戶進行整體可持續風險分析，以確保我們提供的產品及服務能符合本行的可持續發展政策。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的企業管治

### 風險管理 ○●○○○

我們進行季度檢討以監察有關本行企業客戶的可持續發展風險政策之合規表現。截至2016年12月，有關檢討結果為完全合規。

我們就關鍵業務運作及重大風險制定業務應變計劃，內容包括後備營運中心安排、結算及交收服務應變計劃等，以確保在緊急情況下，與市場運作相關的重要功能可以如常運作。

### 內部控制

內部稽核部的主要角色是協助董事會及管理層保護銀行資產、聲譽及可持續發展。內部稽核部對本行管理層所制定及陳述的銀行風險管理框架、控制及管治程序在設計及運行是否充分和有效提供獨立及客觀的確認。

本行採用基於「三道防線」的風險管理及內部控制架構，以確保其在達成商業目標的同時遵循監管機構和法律的要求及履行其對股東、客戶和員工的相關責任。內部稽核部作為第三道防線，獨立於第一及第二道防線。本行的稽核主管向董事長及審核委員會直接匯報。

內部稽核部須適當地將審核工作結果及對整體風險管理和控制框架的評估情況向審核委員會和風險委員會匯報。在正式確認審核發現整改完畢之前，內部稽核部亦須審閱管理層就審核發現提出的整改計劃並核實相關整改措施的充分性和有效性。



### 合規條例監管

本行要求各級同事致力維持高質素、專業及誠信的原則。我們制定架構，以確保所有員工均嚴守各項有關的法律、守則、規則、法例、指引及行為守則的條文及精神。任何在司法管轄地區如在合規要求上較本集團政策的標準寬鬆，在不抵觸當地法規及無衝突的情況下，我們會致力遵行本集團的較高標準。

董事會會考慮有關內部控制及風險管理管治，以及法律及法規要求之合規政策及常規事宜；有關金融犯罪與監管條例合規的業務管治報告，則會定期提交執行委員會。

審核委員會負責審議之事項包括本行的財務報告、核數之性質及範圍，以及與財務報告相關之內部監控與合規制度之成效。

### 內幕資料

本行對內幕資料之披露設有完善的架構，以符合《證券及期貨條例》之相關要求。此架構設有關於處理及發佈內幕資料之程序及內部監控，以便股東、客戶、員工和其他相關人士能及時知悉本行及其附屬公司之最新情況。此架構及成效會按照既定之程序定期予以檢討。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 風險管理 ○○○○

### 反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集、制裁及防止賄賂及貪污

本行所有業務營運均採取高標準的金融犯罪監控，以穩健的系統及監控措施偵察、阻止和防範金融犯罪，例如洗黑錢、違反制裁和賄賂及貪污。我們的保障措施包括但不限於以下所列：

- 採用「三道防線」框架，鞏固本行金融犯罪風險管理之問責文化；
- 採取經加強的金融犯罪風險管理措施（由滙豐集團決定並規定），以確保所有相關風險維持於本行的風險承受水平之內；及
- 為員工提供切合所需的金融犯罪風險培訓，提升相關能力。

我們訂有嚴謹的內部指引和程序手冊，載列與客戶盡職審查、持續監察、金融制裁和恐怖分子資金籌集、可疑交易報告、職員培訓和備存紀錄相關的規則、指引和滙豐集團政策，本行所有員工必須遵循和實踐這些政策。

我們絕不容忍貪污和賄賂。有關防止貪污和賄賂的事宜與政策，會呈交董事會與行政總裁考慮並提出意見。本行亦於金融犯罪合規部轄下設立防止賄賂及貪污小組，負責監察有關事宜。其主要職能包括但不限於以下所列：

- 審查員工及本行收受或給予之禮物、款待及其他利益；
- 就向本行提供服務、代表本行提供服務及代表本行與外方接觸的第三方，監察其表現和與其之關係；
- 確保慈善捐贈不會用於非法活動或作為非直接賄賂的方式；
- 確保所有招聘必須用人唯才、公平及符合道德。不論職位是否支薪、及/或以臨時或長期形式聘用，定不能利用招聘意圖不當影響業務發展或關係；
- 草擬政策及監察政策是否得以遵從；及
- 向董事會與行政總裁提出相關建議。

為確保我們的員工遵守相關法例的要求，保持高道德標準，所有員工均須完成防止賄賂及貪污的網上課程。

本行採納滙豐集團之《國際制裁政策》（政策）並將其應用於本行所有業務運作，包括恒生中國及海外分行，務求減低與違反制裁法律及法例相關之合規、監管與聲譽風險，以及與被制裁方作業務往來之風險。

該政策乃參考聯合國、英國、香港、歐盟及美國監管機構的監管制度就制裁施行之法律、法例、監管指引及趨勢而制定。為符合政策要求，恒生採用滙豐集團政策所列的以下標準：

- 遵守監管機構對滙豐銀行之施行的所有適用制裁措施；
- 篩查客戶、關連方及其他關聯方（按政策所定義），以及參與交易之人各方；
- 評估並在適當時上報篩查結果；
- 編製和發出所需報告予各監管機構；
- 為員工提供有關制裁的培訓；
- 保留適當的制裁及報告記錄；
- 指派員工專責計劃的運作和管理；及
- 就制裁風險進行年度評估。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 風險管理 ○○○○

### 職員行為守則

為確保本行以最高的道德和專業操守營運，所有員工均須嚴格遵守本行職員手冊內之職員行為守則。該守則參照有關監管機構的指引和其他業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及價值觀，以及相關法例及監管事項的資料。

該守則涵蓋範圍包括：企業價值觀及業務原則、員工借貸或投資、僱員破產、清洗黑錢及制裁、獲取和/或授出業務及業務疏通費之

行為、員工在外間擔任董事/任職/擁有商業利益、版權及知識產權、保安及防範詐騙、社交媒體、平等機會政策及利益衝突等。

### 員工意識

要確保所有員工都遵守法律及監管條例，以及防止各類非法活動，如詐騙及洗黑錢，關鍵的方法是透過培訓，令員工保持高度警覺。所有員工必須完成有關反洗黑錢、制裁，以及反賄賂及貪污的網上課程，確保他們熟悉相關的法律和監管要求。擔任高風險職位的員工必須完成有關反洗黑錢制裁的深度培訓課程。其他合規培訓課程包括有關平等機會、資料私隱、職業安全與健康及銀行營運守則。

### 利益衝突

我們已訂立準則並實施政策與程序，監管涉及員工的實際及潛在利益衝突，並制定嚴謹的內部監控架構，以確保適當的分工及避免利益衝突。涉及敏感或高風險範疇的員工須

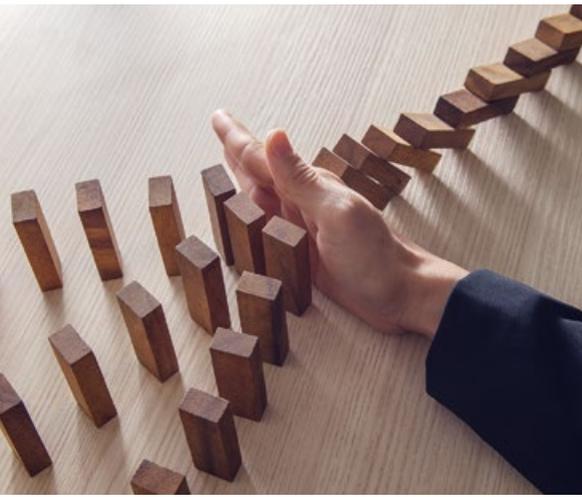
切實遵守與其工作相關之特定守則，並接受有關在執行職務時如何避免利益衝突的培訓。

### 舉報

本行提供清晰的舉報渠道，鼓勵員工舉報可疑的內部違規或欺詐活動。

### 《競爭條例》

《競爭條例》已於2015年12月14日在香港生效。我們的法律部門負責向本行各個在本港的業務及處部推行廣泛的風險緩解計劃，以確保我們能完全符合條例規定。這項工作補足本行持續推行而覆蓋較大的競爭法風險緩解計劃。本行已於2015年10月展開培訓，提高員工對條例之認識。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
▶ 我們的企業管治  
• 管治架構  
• 風險管理  
• 負責服務  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 風險管理 ○○○○●



### 保障資料私隱

為維持良好企業管治的聲譽，並與客戶建立互信以維持恆久業務關係，我們視保障客戶個人及其他資料的私隱為首要任務之一。我們遵守所有保障資料私隱的法例，並制定保障私隱原則，指導員工保障資料與客戶的私隱。相關的內部工作手冊已載有處理和保障客戶資料的具體程序。我們的監管合規總監與資料保護主任負責監督保障資料私隱事宜。我們亦在職能或業務單位層面委任資料管理主任，以推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或進展的消息。

### 網絡安全

我們設立了工作小組監督本行的網絡安全，其主要職責是要確保我們能有效管理網絡安全，並監察有關資料安全風險的事件及活動。

我們已委任獨立顧問評估本行網絡安全風險管理的成效，並繼續提升我們的網絡安全控制系統，以保障本行的資料庫和系統避免受到網絡攻擊。

我們致力識別及防止網絡攻擊，其中措施包括要求所有恒生員工完成網絡安全知識培訓，和/或檢閱有關網絡安全的資料。

### 平等機會、反歧視和保障人權

我們遵守所有相關的香港勞工法例，並採取措施評估與潛在新客戶和供應商的關係，務求將任何間接損害個別勞工權利或違反人權的風險減到最少。

我們為員工提供培訓，讓員工認識與本行業務相關和有助於建立正面工作環境之平等機會、多元文化和人權課題。

我們遵循經董事會於2013年5月採納的《董事會多元性政策》。有關平等機會政策和培訓的詳情，可參閱本報告內「我們的員工」部分。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的企業管治

### 負責任的銀行服務

#### 借貸及投資政策

本行的融資決定反映我們的業務原則、風險評估程序和客戶需求。

我們的批核信貸過程，會包括評估相關業務對環境和社會敏感議題的潛在風險。而在融資協議的信貸評估程序中，則會包括監察客戶實施和遵守環境和社會要求的措施。如客戶嚴重偏離既訂標準，我們會與客戶訂定達至要求的目標日期。倘客戶未能達至該等要求或嚴重違規，我們將會退出相關的信貸關係。

至於環境風險的相關事宜，我們遵守本行的企業借貸指引與可持續發展風險政策常見問題中列明之可持續風險要求。我們遵守赤道原則，此乃自願的行為守則，為實施項目融資的共同可持續發展標準而制定的程序。我們亦對化工、能源、林業、供水、採礦及礦物、農產品，以及世界遺產和拉姆薩爾濕地等可能影響環境的行業，訂定特別的融資指引，並在有需要時優化和更新此等指引。我們亦已制定防禦設備政策，向與經營與武器交易有關的企業表明本行立場。

本行將向相關人士適時發佈環境和社會風險相關政策的更新資訊。本行相關的員工可透過內聯網隨時參閱此等政策和指引的最新版本。本行亦舉辦可持續發展風險研討會，提升同事對有關議題的意識。我們的新僱員入職課程包括有關環境及社會政策的培訓，務使員工在各項業務上適當推行相關政策和程序。

有關環境影響的評估是持續的過程，並成為本行標準信用評估過程之一部分，例如信貸審批的可持續發展風險評級。本行之風險及合規監

控部會把業務單位提供的資料編製定期跟進報告。未能在我們的指定限期內履行本行環境政策和符合要求的客戶，必須申請並獲本行正式批准暫時豁免或延期執行，否則我們的客戶經理會開始安排退出相關信貸關係。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

# 我們的企業管治

## 負責任的銀行服務



### 森林土地及林業產品行業

概述我們如何與客戶合作促進可持續林業實踐。



### 農產品行業

對個別在高風險國家從事大豆生產、牧牛、橡膠樹業務的客戶作特別評估。



### 供水基建行業

確保本行在供水基建項目的參與程度一致，特別從可持續發展的角度出發。



### 能源行業

為我們參與能源行業並為能源業計劃提供融資，建立可持續發展的標準。



### 防禦設備行業

向有關製造和銷售武器的企業表明立場。



### 化學工業行業

說明本行向化工行業貸款時會遵守的國際、地區及國家標準，並概述我們會如何與客戶合作，在生產化學品方面達至可持續發展。



### 世界遺產和拉姆薩爾濕地

確保我們不會支持有可能破壞文化重地或珍貴生態地區的项目。



### 採礦及金屬行業

制定原則及標準，規管我們參與採礦及金屬行業的各個範疇，包括勘探、開採、封礦和填礦，與初步工序；亦就違反人權的客戶，以及在工傷死亡人數及工傷意外方面記錄不良的客戶，提供評估指引。我們將不會為美國新的熱力煤礦，或業務涉及熱力煤礦或以山頂移除法採礦的新客戶提供融資。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現

### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 我們的客戶

**我**們強調以客為本，重視建立長遠的關係。恒生成立近85年，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，在香港為逾半居港人士選用的銀行。

我們結合創新與誠信，提供優質服務和產品，包括切合不同客戶的需要，提供清晰及確實的資訊、在業務往來上保持開放交流和充分問責，以及高度尊重客戶私隱。我們投資在科技和數據分析、流動及網上平台、擴展服務網絡，以及開發新產品，以鞏固與客戶的聯繫。

我們致力提高市民的理財知識，協助個人及企業達成財務保障及財富管理的目標。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

▶ **我們的客戶**

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 了解客戶的需要

恒生以優質服務見稱，這建基於我們能深入了解客戶的財務需要和目標。我們提供不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表、熱線電話等。我們積極收集客戶意見，包括透過全面調查，評估客戶滿意度，從而提升我們提供卓越服務的能力。

我們透過本港市場的基準比評，找出我們的優勢、有待改善的領域和業內最佳常規，我們亦推行神秘顧客計劃，以監察和確保各服務網點的前線員工為客戶提供優質服務。數據分析對我們評估產品及服務表現，以及識別可以改進之處，發揮了重要作用。我們以分析結果配合焦點小組的意見，確保新產品及服務能迎合目標客戶的要求。我們亦持續檢討各個服務點的客戶體驗，以提高服務水平。

我們一直緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會從而推出適時投資產品和服務，以滿足我們未能或未有充分照顧的客戶需要。我們持續拓展並改善數碼平台，除方便客戶在網上完成各種投資交易，亦能提供多方面的資訊，協助他們作出財務決策。

根據獨立市場研究公司TNS每年就全港八大銀行服務表現所作之調查報告《Banking Study》顯示，在2016年，恒生是全港最受客戶推薦的銀行。報告亦指出我們的銀行服務連續12年在八大銀行中獲得最高評分。

恒生自2005年起參與香港銀行公會的年度銀行服務調查。該調查經銀行收集與一般銀行服務及服務渠道有關的資料，以回應政府、立法機關及監管機構對銀行業提出的疑問與關注。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

### ► 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

# 我們的客戶

## 優質服務

我們堅守優質服務的基本原則，令我們提供的銀行和財務服務繼續獲得認同。



獎項類別	主辦機構/ 獎項
香港中華出入口商會	進出口企業合作夥伴大獎2016
香港中小型企业總商會	中小企業最佳拍檔獎2016
香港企業領袖品牌2016	卓越指數品牌
《信報》「傑出上市公司2016」	藍籌類別
《明報周刊》「星級企業大獎2015」	財富管理銀行大獎
星島服務大獎2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行信用卡服務</li> <li>銀行分行服務</li> <li>銀行網上銀行服務</li> </ul>
《晴報》「Banking & Finance Awards 2016」	<ul style="list-style-type: none"> <li>我最喜愛的財富管理銀行大獎</li> <li>我最喜愛的中小企伙伴銀行大獎</li> </ul>
《Asian Banking & Finance》	香港最佳本地貿易融資銀行2016
《亞洲銀行家》「交易銀行大獎2016」	香港最佳支付銀行
《財資》「財務、貿易及風險管理獎項2016」	最佳財務與流動資金管理 – 香港中小型企业
《資本雜誌》第七屆「資本卓越銀行及金融大獎2016」	資本卓越財富管理大獎
《資本雜誌》「資本傑出行政品牌2016」	資本傑出保險服務品牌
《資本壹週》「智選品牌大獎2016」	智選企業銀行品牌大獎

獎項類別	主辦機構/ 獎項
《東周刊》「香港服務大獎2016」	銀行（全面服務）
《經濟一週》「實力品牌大獎2016」	銀行（個人理財）
《香港經濟日報 e-zone》「e世代品牌大獎2016」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最佳個人網上銀行服務</li> <li>最佳中小企網上銀行服務</li> </ul>
《壹週刊》「服務第壹大獎2016」	個人銀行服務
《讀者文摘》「信譽品牌大獎2016」	<ul style="list-style-type: none"> <li>信譽品牌金獎 – 銀行（香港）</li> <li>信譽品牌金獎 – 信用卡發卡銀行（香港）</li> </ul>
《中小企資訊世界》SMBWorld Awards 2016	最佳中小企夥伴（電子銀行）
《TVB周刊》「最強人氣品牌大獎2016」	<ul style="list-style-type: none"> <li>最強人氣信譽銀行</li> <li>最強人氣信用卡</li> </ul>
新城財經台、新城數碼財經台及《文匯報》「人民幣業務傑出大獎2016」	<ul style="list-style-type: none"> <li>傑出綜合銀行業務 – 客戶服務大獎</li> <li>傑出零售銀行 – 投資產品綜合大獎</li> <li>傑出零售銀行 – 證券業務大獎</li> <li>傑出企業/商業銀行 – 跨境商業銀行大獎</li> </ul>
新城電台 25周年 – 「我最愛上。網上流動品牌大獎2016」	流動個人銀行服務平台

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務  
 我們的表現  
 我們的企業管治

### ► 我們的客戶

- 了解客戶
- **優質服務**
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 我們的客戶

### 處理客戶意見

**客**戶的意見和建議由各業務單位、前線員工和服務質素管理部共同負責收集。我們已制定處理投訴的標準程序，確保能遵照內部工作手冊所載的服務承諾與外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

服務質素管理部乃獨立部門，負責處理客戶的意見並協助各業務單位處理投訴。該部門的員工會在兩個工作天內向客戶確認收悉意見或投訴，並於七個工作天內解決大部分事宜。若有關事宜須作進一步調查，該部門承諾在30天內作出跟進回覆。若在調查過程中發現需採取任何補救行動，業務管理層將採取必要行動處理。

高層管理人員會定期審閱有關客戶建議、表揚和投訴之報告，從客戶意見中汲取的經驗會向員工傳達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳常規。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

#### ▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的客戶

### 方便客戶

我們旨在提供便利、安全和快捷的財務服務，包括善用科技，透過多元化的平台提供服務，為客戶提供更多選擇及更自主的理財服務。為此，我們細心規劃分行網點，考慮社區內不同人口的特別需要。

### 服務有特別需要的市民

我們致力提升為有特別需要人士而設的銀行服務設施。我們的網頁設計以簡明易讀和便於瀏覽為首要考慮。截至2016年年底，本行連同地面及港鐵站內的分行以及自助理財中心，共有235個提供無障礙通道的網點。在2013年年底，我們在指定分行開設社區關懷櫃位，為長者、殘障人士與其他有需要的客戶提供優先服務。截至2016年底，共有21間分行設有社區關懷櫃位。

由2013年起，我們與香港導盲犬服務中心合作推出計劃，方便視障人士帶同香港導盲犬服務中心的導盲犬進入指定分行的銀行大堂，有關計劃亦包括安排部分分行作為香港導盲犬服務中心的培訓地點。

於2016年，我們推出了五部備有語音導航的自動櫃員機供視障人士使用。客戶只需將耳機插入該自動櫃員機啟動語音導航服務，



恒生於2016年內推出Apple Pay及Android Pay™服務，為客戶在各類零售點購物時，提供便捷及安全的付款方案。

Android Pay為Google Inc.商標。

此外，本行的電子支票服務已於2016年7月起由香港擴展至內地。這項無紙服務讓客戶可於香港簽發港幣、美元及人民幣電子支票，並透過網上平台存票至廣東省（包括深圳），進行跨境聯合結算。



便可進行提取現鈔、查詢結餘、戶口轉賬及更改密碼。這些自動櫃員機位於柴灣港鐵站、石硤尾邨、土瓜灣分行、黃大仙港鐵站及觀塘港鐵站。

### 便利客戶

恒生的iPoint個人理財中心位於核心地區，專為繁忙的專業人士和年輕客戶而設。所有iPoint的營業時間為星期一至六上午11時30分至晚上7時30分，而位於銅鑼灣、旺角、上水、沙田和油塘的iPoint於星期日亦照常營業。

截至2016年底，全港共有549部恒生自動櫃員機提供24小時服務。

於2016年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達177萬名，較前一年增加7.7%。

### 透明度、問責及選擇

我們致力為客戶提供清晰、高透明度和全面的資訊。我們清楚向客戶說明產品的特色、條款及細則，以及任何相關的風險，確保客戶掌握足夠資訊才作出決定。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

### 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的客戶

### 方便客戶

我們提供多元化的個人銀行與財富管理產品，以供客戶選擇。在有需要時，我們會提供多項產品選擇，方便客戶揀選最切合他們要求，以及符合他們承擔相關風險能力之方案。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的具體需要，並遵行「在適當的時候以適當的方式為適當的客戶提供適當的產品和服務」，與「為建立長遠業務關係，以道德和公平的方式進行交易」的原則。

我們的市場推廣和宣傳品設計，旨在提供清晰、簡明而又全面的產品及服務概覽，包括所有適用費用和佣金及所有相關風險的資料。

### 客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是維持本行良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信和長遠業務關係的重要一環。我們遵守所有《個人資料(私隱)條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，指導員工保護客戶資料。有關詳情請參閱本報告「企業管治」部分「保障資料私隱」一節。我們的分行設施經特別設計，為需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶提供適度私隱。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

### ▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的客戶

### 支持本地企業

**與** 中小型企業（中小企）建立穩固的夥伴關係，是我們業務的關鍵之一。我們透過與這些企業合作，支持本土經濟發展，同時創造就業機會和財富。

我們提供一系列專為中小企業客戶而設的產品，並繼續通過善用科技和更好的關係管理，提升服務表現。我們的商貿同事團隊，支援中小企客戶處理交易業務。此外，我們為身處內地之客戶提供免費查詢專線，方便他們致電查詢有關本行商業銀行服務之事宜。

恒生「綠色融資計劃」透過借貸方案，幫助於珠三角設廠的港資廠商投資於較環保的機器及設備，從而提升能源效益並減少污染。我們為在香港生產力促進局評估中獲得認可的企業客戶，批出高達100%的機器及設備融資款額，以及其他銀行服務優惠和保險費折扣。恒生亦提供額外融資，為企業添置機器及設備、支付服務費用、安排營運資金及貿易融資提供額外資金。此外，恒生每批出港幣1,000元貸款，會捐出港幣一元善款予由香港生產力促進局所管理的環保基金，用作推廣環保活動。

本行亦積極參與香港按揭證券有限公司推出的中小企融資擔保計劃，協助中小企獲得足夠資金，應付業務需要。

我們與外間組織或團體合作，定期為中小企或企業客戶舉辦研討會，主題涵蓋融資方案、現金管理、商貿、稅務、投資市場等多個範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具的認識。



我們持續支持中小企，使恒生在2016年連續11年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續五年獲《Asian Banking & Finance》選為「香港最佳本地貿易融資銀行」。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

#### ▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

### 提供貼身環球銀行解決方案

**恒** 生的環球銀行業務為大型企業及金融機構客戶提供各類財務方案。除一般銀行產品外，我們因應不同客戶的需要提供合適的銀行服務。

我們最近推出「恒生銀企直聯」服務，提供點對點檔案傳輸功能，以單一介面及安全可靠的數據交換服務，讓企業客戶可透過自動化系統與本行交收付款檔案及對賬數據，確保檔案資料保密，提升營運效率，以及減少使用紙張。



關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

#### ▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- **環球業務**
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 我們的客戶

### 協助客戶克服財務挑戰

**恒**生致力協助客戶應付財務上的挑戰。

我們為商業客戶提供評估和諮詢服務，協助他們面對財務挑戰。我們協助客戶評估現況，尋求最佳的解決方案，包括貸款/債務重組，讓客戶爭取喘息空間，令業務可以重上軌道。

我們根據香港金融管理局發出之《香港個人財務困難處理守則》制定內部指引，並特設專組處理債務紓緩計劃，與個別客戶檢討有關情況。若客戶財政確實出現困難，解決方法包括延長還款期及豁免部分還款等。

面對迅速變化的市況，我們為客戶提供適時市場資訊及合適的財資產品。我們的專業

團隊由交易員及經濟分析師組成，提供綜合理財服務方案及24小時環球市場資訊。本行完善的資訊科技能迅速掌握主要市場變動，並為客戶提供最新金融市場資訊。雖然2016年的市況波動，本行推出合適的財資產品，助客戶有效管理外匯交易及利息風險。



關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 社區外展服務

**為** 服務社會大眾，我們與明愛向晴軒、東華三院健康理財家庭輔導中心等多個本地民間團體合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

恒生發揮員工所長，協助提升香港社會各階層的金融知識，包括透過參與由香港銀行公會及香港社會服務聯會主辦的「智有『財』能教育坊」，向低收入人士提供有關財務管理策略的意見。

我們亦為客戶舉辦金融教育專題計劃與講座。於2016年，我們舉辦優越理財季度投資概覽講座，由本行投資專家及客席市場分析員與客戶分享最新市場動向。另外，我們為優越理財客戶製作專屬季度通訊，提供各項市場分析及財富管理的禮遇。季度通訊印刷本可於恒生所有分行備取，電子版亦可於本行網站下載。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

### ▶ 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 我們的客戶

### 服務環境

我們的目標是在所有分行和服務網點，提供舒適、清潔和安全的環境。行所設計以客戶易於活動、符合健康與安全規定為首要考慮。我們的服務網點設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的的重要一環。為確保本行辦公室空氣質素達至環保署頒佈的《辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引》所規定的「良好級別」指標，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度室內空氣質素，以監察和持續改善空氣系統的表現。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度，以期在減少能源消耗與為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。

我們成立重大事故處理組，負責執行和監督由本行不同部門所制定的應變措施，確保我們在危機或公共緊急情況發生時，能繼續為公眾提供核心銀行服務。

在網點或辦公室裝修期間，我們盡量減少任何對服務的影響及對客戶造成不便，採取的措施包括豎立堅固圍板將工地與仍然

營業之範圍分隔，並以海報及/或告示牌，知會客戶有關工程正在進行。我們會盡量安排於場地以外預先製造木工及/或金工組件，縮短現場工程和裝嵌的時間。我們亦會要求承辦商將產生噪音的工程和竣工前油漆修補工作，安排在平日辦公時間以外或周末及公眾假期進行。

我們進行網點及辦公室裝修時，會選盡量用環保建築材料、節能電器及配件。此外，我們要求承辦商及供應商遵守相關物料循環再用及處理建築廢料的守則。

我們實施一系列安全措施，以減低對員工和客戶的潛在危害風險，包括於地板上使用防滑物料，以及在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等。

本行為員工提供符合人體工程學設計的傢具和相關設施，以確保其職業健康。

本行所有員工均接受相關的健康及安全培訓，並定期進行緊急疏散演習，以確保他們能有效識別、移除及/或減低對客戶和員工的潛在安全風險，並能在發生火警或緊急情況下迅速作出適當行動。本行已在

所有物業內委任員工擔任防火糾察一職。為關顧員工及客戶的安全，本行亦已安排相當數目的員工取得合資格急救員證書並會定期安排有關員工參加急救重溫培訓課程，以應付緊急醫療事故或意外。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治

#### ► 我們的客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 環球業務
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的供應商

**我**們有賴眾多供應商、代理及其他金融產品供應商，支持我們營運業務，讓我們可以為客戶提供多元化的產品和服務，但這同時亦增加我們在信譽和其他方面的潛在風險。因此有效的供應鏈管理，是維持本行營商誠信的重要一環，我們亦訂立了嚴格標準來評估供應商的操守，包括有關環境、社會和道德實踐方面的要求。

我們要求所有與本行合作的承辦商和供應商，承諾遵從可持續業務操守和秉持不斷求進的原則。另一方面，我們亦制定了具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們對供應商的要求，不僅為保障我們的品牌和業務，亦同時向社會其他企業宣揚負責任的營商操守。



關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

▶ 我們的供應商

- 合規夥伴

- 監察表現

我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們



## 我們的供應商

### 建立確當的業務夥伴關係

我們有清晰的承辦商甄選政策，要求他們所提供的服務能完全符合我們為供應商制定的可持續發展標準。這些標準涵蓋道德、健康及安全、僱傭政策、人權相關議題以及環保表現等範疇。

我們不會在有高風險可能違反人權的環境下營運，營運的評估亦無顯示我們涉及任何與行使結社自由和集體談判權有關之風險。根據現行的評估制度，並無發現本行任何主要供應商及承辦商在僱用童工與強迫勞工方面，被確定為存在重大風險。我們承諾在工作間對人權作出正面貢獻，會以《國際人權公約》、聯合國《世界人權宣言》為指引，並參照列於國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》，以及香港平等機會委員會公佈之《僱傭實務守則》等原則。我們已於《職員規則手冊》內，列明我們的平等機會政策。

所有供應商必須遵循我們在匯豐集團政策下所制定的《貨品與服務供應商的道德及環境行為守則》（可參閱：<http://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/supplier-code-of-conduct>），其概述我們的經濟、環境和社會標準，以及設立合理管治和管理架構的要求，以確保守則得以遵守。

我們所有的供應商已承諾尊重其僱員或其所在地區的個人人權，以及符合其經營業務之國家和社區的所有相關法例、規例和指令。

我們的供應商資格預審文件要求承辦商完成一份涵蓋環保問題的評估問卷，作為投標甄選準則之一，內容包括他們有否設立環境管理系統，以及是否已獲得ISO 14001環境管理系統認證。

我們在採購政策的文件中已加入可持續發展評估，以確保所有新供應商清楚了解本行的可持續發展要求。此舉亦有助供應商評估其目前狀況，以制定一個可達至我們的政策要求標準的發展計劃。

定期及經常與本行有業務往來的供應商，必須訂立明確的管理程序，以確保他們能符合本行的守則，並致力監督和確保他們的供應鏈內人士知悉和遵循守則的標準。

我們的採購政策亦對營運和資本支出作內部監控，相關政策涵蓋本行所有的購置及支出事宜。這項政策旨在提升營運效益、釐清職責，以及符合「物有所值」的要求，並確保整個採購程序高度透明。

我們採取「公平競爭」原則處理所有來自合資格人士的投標申請，並且嚴格遵從本行絕不容忍貪污和賄賂的政策，以不偏不倚、真誠和平等的原則考慮每個供應商的投標建議。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶

#### ► 我們的供應商

- 合規夥伴
- 監察表現

我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的供應商

### 監察我們的供應鏈

**在** 選定供應商後，我們將繼續監察其表現，並有權抽查供應商的政策、程序和任何其他關乎本行守則的文件。在個別情況下，我們或會要求現場審核。

我們亦已制定各項政策，作為持續監察和改善供應商表現的指引。本行的年度供應商表現檢討、供應商風險管理程序及供應商表現改進政策，提供清晰而詳盡的資料，以讓供應商知悉我們對其所須持守標準的期望，以及我們如何評估其在這方面的表現。

我們的採購程序乃基於公平競爭原則。本行訂有嚴格的指引，監管僱員處理採購事宜。在2016年，本行舉辦了一場工作坊，以確保相關員工了解銀行在供應商風險管理上的內部控制與監察的要求。

我們透過網上採購系統，減少耗用紙張，亦節省時間，並讓我們更有效地管理供應商和相關資訊。我們鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供更環保和可循環再用的產品。

至於其他金融產品和服務供應商，我們只會與信譽良好、持守嚴格企業標準而且有往績可稽的機構合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們擬向客戶提供的任何投資或保險方案，不僅能滿足監管機構的規定，亦能符合本行內部標準的要求。我們進行定期檢討，確保服務供應商提供的服務達到雙方於服務合約中同意的條款。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶

#### ▶ 我們的供應商

- 合規夥伴
- 監察表現

我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 我們的員工

**員**工是我們的內部持份者，既代表恒生的公眾形象，也是我們服務社區的成員。除了推動業務發展之外，員工在展現和推動本行的核心價值和可持續發展理念方面，亦發揮重要作用。因此，恒生藉着具競爭力的薪酬福利，以肯定員工表現並作出獎勵，同時亦重視促進員工福祉。

我們持續透過不同渠道與活動，加強員工的歸屬感。我們的高層管理人員與各級員工保持溝通，鼓勵員工積極投入工作，為共同達成本行業務成功而努力。

工作。我們亦透過恒生義工隊活動，為員工提供參與社區發展的機會，回饋社會。

以聘用員工數目計算，我們是全港最大的上市公司之一，聘用近10,000名員工（以等同全職員工計算）。

我們推行彈性工作安排和各項家庭友善僱傭政策，令員工可以更好地平衡個人生活與

恒生的人力資源政策，旨在吸引優秀的人才，推動他們發展事業，同時貫徹本行的品牌價值和核心價值。

我們透過多項員工培訓和發展計劃，培育專業團隊，支持本行業務持續發展。

本行重視並推動尊重個人及專業的文化，為同事提供舒適、共融和充滿活力的工作環境，並重視所有員工都享有平等機會。



以聘用員工數目計算，我們是全港最大的上市公司之一，聘用 **近10,000名** 員工（以等同全職員工計算）



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的員工

### 提升員工表現

本行設有完善的工作考績管理制度考核員工的表現，並鼓勵終身學習及持續進步。

所有員工均需與其主管進行一對一的年度工作目標評估，共同設定具挑戰性而能力可及的工作目標、可量度的表現標準，以及事業發展計劃。為發揮員工所長，本行鼓勵主管於年內與屬員就其對工作崗位的期望，工作表現和事業發展等事宜，進行開放及

誠懇溝通。每名員工於每年年底均需要進行正式的工作表現評估，內容包括討論屬員的表現，檢討其工作目標的進度，以及對考核評級作出回應。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 培訓和技能發展 . . .

**我**們對員工培訓和發展投入充足資源，以建立及保持員工的競爭力、專業水平與道德標準，令本行業務得以成功。

我們重視員工發展，配合社會大眾對認可機構的期望，即其員工應掌握所需技能、知識、專業資格、經驗，以及良好判斷力，以履行其職責。

員工按照其工作崗位接受相關培訓，內容涵蓋金融知識、銀行產品與運作、合規、風險管理、領導與管理，以及銷售與關係管理等。

我們為員工提供鞏固和重溫相關知識的課程，確保員工能掌握履行職務所需的最新資訊和技能，從而達到服務的最高標準。

為進一步實踐本行之策略與價值觀，以實現願景，我們推出一系列環球企業文化培訓計劃，以加強員工對本行企業文化的認識及提高管理人員推動本行企業文化的能力。

本行亦提供其他內部培訓課程，協助員工提升技能、發展事業，並加強管理及人事技巧；此外，我們亦提供員工教育及專業資格獎勵

計劃，支持員工考取更高教育資格（例如：學士或碩士學位）及/或專業資格。

我們為新入職僱員提供全面的入職課程，令他們了解恒生的歷史、願景、企業文化、價值觀、企業管治、風險管理文化，以及可持續發展目標。

於2016年，本行每位全職員工平均接受五天的培訓。



## 2016年每位員工平均接受之培訓

### 培訓日數

每位員工平均接受培訓日數：

5



### 培訓時數（按性別）



男性

47



女性

41

### 培訓時數（按職級）



行政人員

37



專職人員

50



文職/非文職人員

38

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

### 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 培訓和技能發展 . . .

### 培育領導和繼任人才

為培育/挽留人才並確保內部升遷交接暢順，我們物色具潛質的員工，培養他們將來出任本行的領導崗位和其他要職。我們設有「領袖及管理發展課程綱領」，提升具潛質員工的領導才能、人事管理能力與人事技巧（參閱「培育出色領袖」一表）。

#### 培育出色領袖

挽留和培育具潛質的員工有助業務持續發展。我們的「領袖及管理發展課程綱領」提供的專業培訓課程包括：

##### 培育人才

本行透過意見回饋，職業輔導，以及導師制度，以加快繼任人及具潛質員工之發展。

##### 表現管理

我們為管理人員提供培訓課程，以提升他們推動其個人及屬員專業發展的能力。透過推行「Everyday Performance and Development」，鼓勵管理人員學會與屬員適時檢討工作表現，提出有效的意見回饋，以至輔導其事業發展的方法，從而建立以企業價值為主導的高績效文化。

##### 企業憲章

恒生於2016年推出「企業憲章」，載有本行一直堅守的宗旨、價值觀、歷史，以至未來發展策略，以及指引員工在面臨困難抉擇時，應考慮哪些因素，以作正確的決定。「企業憲章」鼓勵員工做事要勇敢誠信，遇到可疑的情況時，提出疑問和運用客觀的判斷力。當員工以原則為基礎作出決定時，我們所有持份者也能受惠，本行亦能作持續而長遠的發展。

##### 企業文化工作坊

我們為同事舉辦企業文化工作坊，將企業的價值觀融入於日常工作中。我們設有獎勵計劃，嘉許員工實踐企業的價值觀，支持本行長遠

策略發展。各部門主管與屬員利用團隊討論時間，引導員工如何運用本行的原則作正確的決定。員工亦可以從本行網上的平台，瀏覽相關參考資料，以及展現正確價值觀的例子。

##### 領導才能課程

我們舉辦一系列領導才能課程，旨在培育人事管理技巧，以推動良好表現，創造正面的員工體驗，並建立優良的領導能力，由提升自我，進而帶領業務及部門進步。

##### 工作實習計劃

我們為非應屆畢業的大學本科生提供為期6至11個月的實習計劃，讓他們有機會汲取實際工作經驗，掌握知識和技能，為畢業後投身銀行業並成功發展作好準備。

##### 暑期實習計劃

我們為非應屆畢業的大學本科生提供為期8至10周的暑期實習計劃，令學生親身體驗瞬息萬變的銀行業，並有機會了解在銀行及金融業成功發展事業所需的條件。

##### 暑期精英培訓計劃

我們為尚有一年才畢業的大學本科生提供為期10周的密集式實習計劃，讓他們汲取寶貴經驗，增加對銀行核心業務的認識。在計劃中表現出色的學生，更有機會獲優先考慮成為本行的管理培訓生。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ► 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 培訓和技能發展 ○○○

### 管理培訓生計劃

恒生為有志在銀行界一展抱負的新畢業大學生設立管理培訓生計劃，提供為期三年的快捷途徑，旨在培訓學員日後可於本行六項業務之中擔任管理崗位。密集式的培訓計劃包括涵蓋業務運作及產品與服務的課堂訓練、接觸內地與海外業務的機會、在部門內或跨業務部門的崗位輪調、獲高級管理人員的指導，以及在本行支持下考取專業資格。



「管理培訓生計劃」讓我們有機會在不同的崗位輪調工作及接受培訓，接觸廣泛的商業銀行業務。在知識豐富的同事指導下及進行其他在職培訓，使我們能好好為自己裝備必須的工作技巧和態度，日後在銀行界有更好的表現。

陳英傑 | 2015年管理培訓生（商業銀行業務）

「管理培訓生計劃」旨在培育新一代的領導團隊，我們透過協調項目、監察風險及策劃業務等訓練，加強管理技巧。跨境在職培訓不僅使我們從多方面了解恒生的業務運作，也令我明瞭銀行如何開拓及把握日趨數碼化的世界所帶來的機遇。我十分感激高層管理人員及工作團隊給予我們工作和心靈上的支持。

馮愷珊 | 2016年管理培訓生（科技及營運）

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的員工

### 薪酬與福利

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和挽留人才。我們採用與工作表現掛鈎的薪酬制度，並根據員工對本行業務的貢獻而釐定。此外，我們亦會根據與本行業績和個別員工表現掛鈎的業績獎金計劃，給予員工額外獎勵。為挽留員工，我們會定期檢討各職務崗位的薪酬和晉升機會，尤其主要職位，以確保有關的薪酬福利具市場競爭力。

### 同工同酬

本行制定並推行嚴謹的人力資源政策，嚴格遵守香港政府法例、條例和規例。

本行釐定員工薪酬時，會參考員工個人表現與市場基準。薪酬水平不會因性別而有差異。



至於臨時或兼職員工的薪酬與福利，本行則會參照法例規定和市場慣例作個別聘用合約條件的協議。

### 流失率

於2016年，本行香港員工的自然流失率為16.3%，比去年有所改善。我們將密切監察員工流失率，並從員工離職意見調查中搜集資料分析。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



### 員工投入與溝通

**有**效的溝通對激勵員工投入工作非常重要。我們自2007年起定期進行員工意見調查，以評估員工對本行的投入程度，收集他們對本行表現是否符合策略目標，與推動以價值觀主導的企業文化方面的意見。調查結果有助識別提升員工表現的動力、因素和障礙。

本行透過不同渠道，包括業務簡報會、通告、致員工的個人電郵、內聯網及晨早廣播等，向員工傳達各種資訊，包括僱傭事宜、本行之業務發展方向及策略，以及影響本行表現的因素等。

在業務營運有任何重大變動時，我們會審慎考慮以合適通知期和渠道將消息傳達予員工。

我們亦鼓勵員工與高級管理人員進行雙向交流，或透過各式渠道，包括「行政總裁信箱」、業績公佈後的業務簡報會等表達意見。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- **互動溝通**
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



### 平等機會與多元共融

我們招聘員工不會因性別、性別認同、性取向、族群、種族、殘疾、年齡、宗教信仰、家庭崗位、婚姻狀況、懷孕、社會經濟背景或其他與職位要求或職責無關的個人差異而作出歧視。為營造多元共融的工作環境，我們期望所有員工不論個人的差異，都能彼此欣賞、關懷和尊重。

為杜絕工作間發生歧視、騷擾或傷害，我們已制定《平等機會政策》。我們的人力資源政策遵守有關的政府法例、條例和規例。本行的《平等機會政策》原則載於《職員規則手冊》內，所有員工必須遵守。

本行致力提倡多元共融的工作環境，令員工感到自在並鼓勵他們充分發揮潛能。為達到這個目標並確保我們的原則和做法均符合法例要求、市場趨勢與業內最佳實踐，我們會定期檢討多元與共融政策，並在適當時予以修訂。

我們於2016年加入由香港政府領導的「性別課題聯絡人」網絡，推廣實踐兩性在生活中所有範疇皆享平等的地位、權利及機會。該網絡讓本行能與其他業界人士分享業內的最佳實踐及最新監管資訊。

在2015年，我們推出僱員資源網絡小組計劃。此計劃鼓勵員工成立自發的資源小組，在合乎本行價值觀、品牌形象和業務策略的原則下，締造多元與共融的工作環境。

每位員工都會接受有關多元與共融文化、平等機會和保障資料私隱的培訓，相關課程並納入新僱員入職課程之內。在2016年，我們提供了約30,000小時的培訓，講解在工作環境及營運過程所涉及與人權議題相關的政策和程序，提高員工的意識。

我們的企業文化亦大力支持多元與共融，性別多元對人力資源發展尤為重要。本行透過跟進性別多元方面的表現，並向管理層匯報，以確保本行僱員在所有職級的性別比例均衡。



關於本報告  
行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

## 員工福祉

### 工作與生活平衡

我們於2016年起分別增加員工**有薪產假**及**侍產假**。



**175**名女性員工申請  
**14星期**有薪產假

**14星期**領養子女假

**100%**復工率

**92%**留任率



**303**名男性員工申請  
**10天**有薪侍產假

### 2個工作天的義工假期



鼓勵更多員工貢獻社群和參與慈善活動。



於恒生113增設  
一間咖啡店

以便員工享用休閒的午餐，及於辦公時間後組織建立團隊精神的活動。



我們在2016年為員工舉辦各項康樂活動，共吸引約**18,500名**  
**員工**及親友參加。

恒生每兩年一度的歌唱比賽有接近**100名員工**參加，  
逾**1,000**名員工及親友到場為比賽同事打氣。



**逾1,000名員工**

參加六項「恒生團隊盃」運動比賽。



### 健康與保健

**7 x 24專業輔導服務**



為員工提供免費而保密的服務與支援。



恒生定期檢討員工福利，年內其中一項措施為提升員工**住院保障**。

### 生活方式與閒暇



本行於2016年推出**休假政策**，讓員工有機會申請三至六個月休假，同時維持其主要福利和保留工作崗位。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的員工

### 員工福祉 ..

## 財富與財政



我們鼓勵員工及早開始部署退休計劃，我們在年內**擴大**了  
界定供款退休福利計劃下的**基金選擇**。



優化**職員房屋貸款條  
款**，令更多員工可以受惠。

## 其他健康活動



我們為員工舉辦**多元化的健康  
講座**，內容廣泛，包括：精神及心理健康、如何提升個人工作效率、改善健康水平和實現目標。

我們在2016年合共安排**12次健康  
活動**，從營養諮詢到瑜伽和穴位推拿工  
作坊。



活動吸引約**3,000人次**參與。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- **員工福祉**
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



### 職業健康及安全

我們對職業健康及安全（職安健）秉持高標準要求，鼓勵各級員工透過參與安全管理委員會、討論會和工作小組，建立職安健的政策和管理架構。

本行在2009年通過職業安全健康管理系統之認證要求，成為全球首家獲得BS OHSAS 18001:2007認證的銀行。此管理系統旨在讓員工、承辦商和客戶在我們的業務過程

中認識到有關的職業健康安全及控制措施，因而減低其危害風險，並由安全管理委員會監督，成員包括高層管理人員代表，負責監察職安健計劃和提出建議。安全管理委員會轄下之安全管理委員會工作小組，則由中層管理人員代表組成，負責收集並反映員工的關注和意見，並由300名員工組成的工作危害分析小組提供支援。（參閱「職業健康及安全：人人有責」一表）。

我們提供一系列課堂及網上培訓課程，以提升員工的職安健知識。在新僱員入職課程中，亦已包括一項必修的職安健培訓課程。

我們安排不同工作地點和業務的員工，考取認可急救人員資格，以便在緊急醫療事故或意外發生時，可以迅速為同事和客戶提供支援。部分合資格急救人員並已接受培訓，可以操作安置在各行址物業內的自動體外除顫器。

我們已制定傳染病緊急應變計劃，載列各業務單位在嚴重傳染病爆發時須注意的重要事項和應採取的措施。我們的內聯網亦為員工提供資訊，傳達個人衛生和健康習慣的重要性，與本行在嚴重傳染病爆發期間所採取的應變措施，確保繼續為大眾提供服務。

我們在恒生中心及恒生113增設母乳餵哺室，提供一個寧靜而私人的環境，切合授乳的同事所需。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 職業健康及安全

### 職業健康及安全

根據健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證，我們已訂立相關程序，處理本行整體和各級職能的各項職安健議題。

#### 關於各級職能的議題包括：

- 個人保護裝備
- 安全管理委員會的組織和運作
- 員工代表參與健康及安全檢查、安全審核和意外事故調查
- 職安健培訓和教育
- 投訴和舉報機制
- 安全工作環境的權利

#### 關於本行整體的議題包括：

- 按照國際認可的健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證標準，遵守《國際勞工公約》
- 解決職安健問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準和實踐程度應採取的措施

## 職業健康及安全統計數字

### 損失工作日率<sup>^</sup>



### 工傷率<sup>#</sup>



### 缺勤率<sup>\*</sup>

1.93%

<sup>^</sup> 損失工作日率按每200,000工作小時（即每100名僱員每年50周，每周工作40個小時）的損失工作日數計算。

<sup>#</sup> 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。

<sup>\*</sup> 缺勤比率指因工傷及其他疾病的缺席日數佔全體僱員預定工作日總數的百分比。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

### 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 業務原則及企業價值觀

我們的業務原則和企業價值，要求員工在工作時秉持個人的最高誠信、遵守法律和條例的文字及精神。「勇於正直誠實行事」是我們營運的主要原則，每名員工均需勇於作出正確的決定，不會違背道德標準和個人誠信，並在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式。「At Our Best Recognition」項目旨在推廣本行企業核心價值，嘉許員工符合銀行工作原則的正面行為。



### 勇於正直誠實行事

我們鼓勵員工秉持「勇於正直誠實行事」的核心價值，在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式。

#### 可靠：做正確的事

- 堅持正道、信守承諾、行事果決、值得信賴
- 承擔個人責任、做事果斷、善用常識作判斷
- 激勵別人

#### 開放：包容不同的意見和文化

- 以開明的態度溝通，同事間坦誠，接受挑戰，從錯誤中學習
- 細心聆聽、公道待人、包容、尊重不同觀點

#### 連繫：與客戶、社區、監管機構和相互維持聯繫

- 建立關係，保持對外的觸覺，主動其他團隊合作
- 關懷別人及他們的處境，體現尊重和支持，積極回應

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

# 我們的員工

## 本行員工統計數字一覽 . . .

### 員工類別分佈（按性別劃分）

	恒生銀行及其他#		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	(%)
全職長期員工	3,242	4,600	482	1,129	<b>9,453</b>	<b>(97.7%)</b>
全職合約員工	60	41	35	50	<b>186</b>	<b>(1.9%)</b>
兼職員工	4	25	-	-	<b>29</b>	<b>(0.3%)</b>
臨時員工	2	3	-	-	<b>5</b>	<b>(0.1%)</b>
<b>合計</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>9,673</b>	<b>(100.0%)</b>

### 職位分佈（按性別劃分）

	恒生銀行及其他#		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	(%)
行政人員	847	907	144	277	<b>2,175</b>	<b>(22.5%)</b>
專職人員	1,597	2,056	191	484	<b>4,328</b>	<b>(44.7%)</b>
文職/非文職	864	1,706	182	418	<b>3,170</b>	<b>(32.8%)</b>
<b>合計</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>9,673</b>	<b>(100.0%)</b>

\* 所有人數以等同全職員工（FTE）計算。

# 「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行（中國）有限公司以外的內地業務員工（佔恒生集團總人數約1%）。

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務  
 我們的表現  
 我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們



## 本行員工統計數字一覽

### 平均年齡

	恒生銀行及其他 <sup>#</sup>	恒生中國	合計
行政人員	41	38	40
專職人員	36	33	36
文職/非文職	37	29	36
<b>合計</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>37</b>

### 平均服務年資

	恒生銀行及其他 <sup>#</sup>	恒生中國	合計
行政人員	10	6	10
專職人員	11	5	10
文職/非文職	12	3	10
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

<sup>#</sup>「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行（中國）有限公司以外的內地業務員工（佔恒生集團總人數約1%）。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 本行員工統計數字一覽

### 新聘僱員人數（按年齡組別和性別劃分）

	恒生銀行及其他 <sup>#</sup>		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	(%)
30歲或以下	406	428	75	151	<b>1,060</b>	<b>(71.8%)</b>
30至39歲	103	130	32	57	<b>322</b>	<b>(21.8%)</b>
40至49歲	23	26	1	2	<b>52</b>	<b>(3.5%)</b>
50至59歲	15	13	-	1	<b>29</b>	<b>(1.9%)</b>
60歲或以上	7	6	-	-	<b>13</b>	<b>(0.9%)</b>
<b>合計</b>	<b>554</b>	<b>603</b>	<b>108</b>	<b>211</b>	<b>1,476</b>	<b>(100.0%)</b>

### 員工自然流失人數（按年齡組別和性別劃分）

	恒生銀行及其他 <sup>#</sup>				恒生中國				合計			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>	人數	流失率 <sup>^</sup>
30歲或以下	363	4.5%	357	4.5%	55	3.2%	131	7.5%	<b>418</b>	<b>4.3%</b>	<b>488</b>	<b>5.1%</b>
30至39歲	142	1.8%	155	1.9%	56	3.2%	108	6.2%	<b>198</b>	<b>2.0%</b>	<b>263</b>	<b>2.7%</b>
40至49歲	40	0.5%	83	1.1%	8	0.5%	9	0.5%	<b>48</b>	<b>0.5%</b>	<b>92</b>	<b>1.0%</b>
50至59歲	31	0.4%	38	0.5%	-	-	1	0.1%	<b>31</b>	<b>0.3%</b>	<b>39</b>	<b>0.4%</b>
60歲或以上	57	0.7%	34	0.4%	2	0.1%	-	0.0%	<b>59</b>	<b>0.6%</b>	<b>34</b>	<b>0.4%</b>
<b>合計</b>	<b>633</b>	<b>7.9%</b>	<b>667</b>	<b>8.5%</b>	<b>121</b>	<b>7.0%</b>	<b>249</b>	<b>14.3%</b>	<b>754</b>	<b>7.7%</b>	<b>916</b>	<b>9.5%</b>
<b>總計</b>	<b>1,300 (16.4%)</b>				<b>370 (21.3%)</b>				<b>1,670 (17.3%)</b>			

\* 所有人數以等同全職員工（FTE）計算。

<sup>#</sup> 「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行（中國）有限公司以外的內地業務員工（佔恒生集團總人數約1%）。

<sup>^</sup> 流失率按實際員工人數計算。

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務  
 我們的表現  
 我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商

#### ▶ 我們的員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 員工福祉
- 重視職安
- 價值觀念
- 統計一覽

我們的環境  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們

## 我們的環境

**地**球環境和天然資源的健康保育，對全人類有根本影響，故此保護環境是不容忽視的共同責任。我們致力提升環保表現，加強持份者的環保意識，並積極應對全球關注的重大環保議題。

我們以具體行動在業務中減少耗用能源和天然資源、減少製造廢料，並盡可能使用環保產品和經認證的物料。我們透過服務、政策和社區參與項目，鼓勵客戶和供應商也實踐類似的環保措施。

本行鼓勵員工擔任環保大使，並透過不同的渠道，包括培訓和義工活動以提高他們對綠色議題的關注。

我們亦顧及員工公幹政策對環境的影響，例如盡量使用電話會議等方法，減少不必要的公幹。

本行沿用匯豐集團的方針，以應對氣候變化這全球所面對的挑戰，有關細節詳列於《匯豐集團的氣候變化聲明》。



關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的表現

我們的企業管治

我們的客戶

我們的供應商

我們的員工

▶ 我們的環境

• 綠化營運

• 提倡環保

我們的社區

核實聲明

聯絡我們



### 綠化營運 ●●●●●

恒 生總行大廈率先於2005年取得國際認可的ISO 14001環境管理系統認證，領先本地銀行。在2011年，我們更成為香港首間所有辦公室和分行均取得此項認證的本地銀行。

本行於2003年制定環保政策，並成立環境管理委員會，由執行委員會的一位成員擔任主席，密切監測本行的環境管理系統，以確保能持續符合ISO 14001標準。委員會亦負責確保本行的環境管理系統與業務策略互相配合，達致不斷改善本行環保表現的目標。

恒生培訓部分員工成為環保大使，以支持推行環境管理系統，他們會定期提供有關政策

及措施的最新資訊，在提升企業內的環保意識上扮演重要角色。

我們設立年度環保目標，旨在減少本行業務對環境帶來的負面影響，並參與各項有利保護環境的活動。

我們於新近裝修完成的恒生113辦公大樓安裝冷卻天花系統和空氣清新系統，較傳統冷氣系統每年可節省約25%能源。辦公室照明系統亦使用耗電量低的發光二極體（LED），其照明功率密度約為政府最新能源效益守則最高許可值之55%。於2016年年中，恒生中心的辦公大樓獲美國綠色建築協會頒發領先能源與環境設計（LEED）商用室內設計的金級證書。



我們於新近裝修完成的恒生113辦公大樓安裝冷卻天花系統和空氣清新系統，較傳統冷氣系統每年可節省約  
**25%能源。**



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
• 綠化營運  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

### 綠化營運 ○●○○○

我們於中電「環保節能機構」嘉許計劃2016中，獲得「齊心節能大獎」，並在「零售及服務－連鎖店」界別中奪得金獎。

本行為e-Banking客戶提供電子月結單和電子通知書服務選擇，以取代郵寄結單及通知書。我們於2016年發出近2,300萬份電子月結單和電子通知書，合共節省5,300萬張紙。此外，逾八成本行股東現已採用電子通訊方案，節省1,250萬張紙。至2016年底，37%的本行信用卡客戶選擇收取電子信用卡月結單以取代紙張印本，透過網上渠道申請信用卡及個人貸款的客戶則分別佔44%及91%。

我們特別為本地大學和大專院校全日制學生設計Green Banking綜合戶口，提供一系列環保理財產品，以鼓勵他們實踐環保。

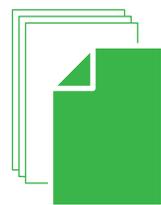
我們的融資政策和業務營運，反映我們致力維持生態平衡和支持保護生物多樣性的理念。自2003年起，我們停止在本行舉辦

的宴會以魚翅入饌，其後更擴展至停止食用瀕危珊瑚魚，並由2011年起，於本行宴會廳引入由世界自然基金會香港分會認可的環保海鮮菜單。

透過各種培訓計劃和內部實踐活動，我們鼓勵員工成為其同事、家人和朋友的環保大使，提高大家的環保意識。

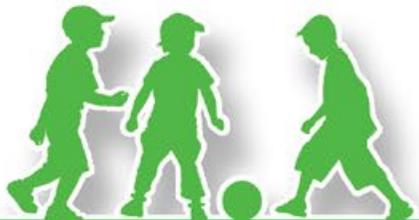
我們密切監察本行溫室氣體排放（參閱「環保表現」一表），並緊貼足以直接或間接影響我們業務、與環境相關的監管發展。本行繼續參與「Carbon Disclosure Project」，藉此

與全球最大的機構投資者共同探討氣候變化對商業活動的影響。



2016年發出近2,300萬份電子月結單和電子通知書，合共節省  
**5,300萬**張紙。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
• 綠化營運  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



綠化營運 ○ ○ ○ ○ ○

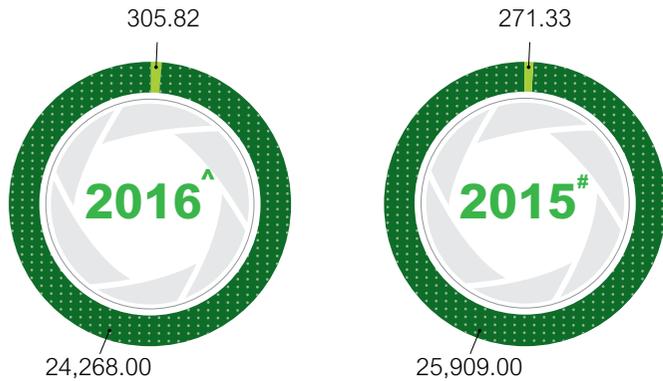
環保表現



二氧化碳排放量

二氧化碳總排放量 (公噸)

● 能源\*  
● 公幹



總排放量 **24,573.83**  
公噸

總排放量 **26,180.33**  
公噸

	單位	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員平均二氧化碳總排放量	公噸/全職僱員	3.08	3.20
能源	公噸/全職僱員	3.04	3.17
公幹	公噸/全職僱員	0.04	0.03
每平方米二氧化碳排放量	公噸/平方呎	0.0148	0.02



能源消耗

總能源消耗 (千兆焦耳)

● 電力  
● 其他燃料 (煤氣及柴油)



總排放量 **132,981.67**  
千兆焦耳

總排放量 **132,507.56**  
千兆焦耳

	單位	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員平均總能源消耗	千兆焦耳/全職僱員	17.08	16.20
每平方米總能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09

數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2016年9月30日及2015年9月30日，該數字分別為7,786及8,182。

<sup>^</sup>由2015年10月1日至2016年9月30日

<sup>#</sup>由2014年10月1日至2015年9月30日

\* 由使用能源而產生的二氧化碳排放量是按電力和燃料的消耗量及由能源公司所提供的相應氣體排放轉換因子而計算得出。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
• 綠化營運  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

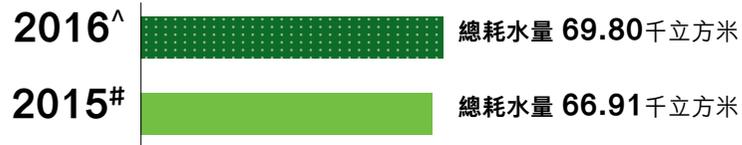
綠化營運 ○○○○

環保表現



耗水量

總耗水量 (千立方米)



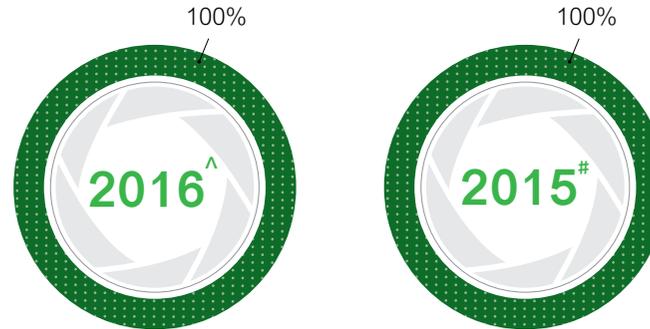
單位	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員總耗水量	千立方米/全職僱員 8.96	8.18



紙張耗用量

紙張總耗用量<sup>+</sup> (公噸)

- 符合規定
- 因獲豁免而符合規定
- 不符合規定



總耗用量 1,998.96  
公噸

總耗用量 1,525.72  
公噸

數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2016年9月30日及2015年9月30日，該數字分別為7,786及8,182。

<sup>^</sup> 由2015年10月1日至2016年9月30日

<sup>#</sup> 由2014年10月1日至2015年9月30日

+ 紙張

- 符合規定的紙張：獲滙豐集團認可的認證計劃所認證，現時包括「森林管理委員會」(FSC)、「加拿大標準協會」等。
- 因獲豁免而符合規定的紙張：購置前已經獲得採購總監授權豁免有關認證並已納入滙豐集團指引系統內的紙張。
- 不符合規定的紙張：所含的原木紙漿來源地不明或屬於高風險國家，且未獲滙豐集團認可的計劃所認證。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
    • 綠化營運  
    • 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

綠化營運 ○○○○●

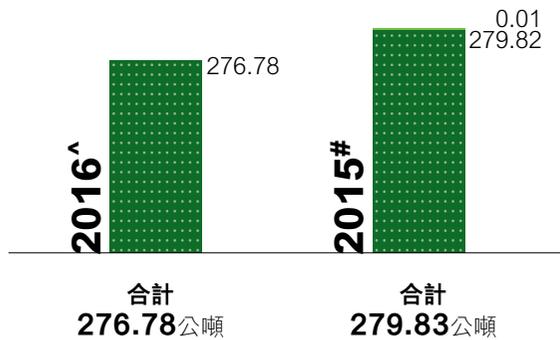
環保表現



棄置於堆填區廢物

棄置於堆填區廢物總量(公噸)

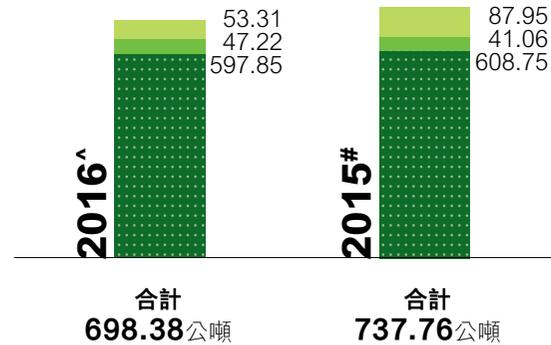
- 一般辦公室廢物
- 資訊技術設備及電子用品



回收廢料循環再造

回收廢料循環再造總量(公噸)

- 一般辦公室廢物
- 資訊技術設備及電子用品
- 其他廢物



	單位	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.04	0.03

數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2016年9月30日及2015年9月30日，該數字分別為7,786及8,182。

<sup>^</sup> 由2015年10月1日至2016年9月30日

<sup>#</sup> 由2014年10月1日至2015年9月30日

關於本報告  
 行政總裁的話  
 我們的信念  
 我們的業務  
 我們的表現  
 我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商  
 我們的員工  
 ▶ 我們的環境  
     • 綠化營運  
     • 提倡環保  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們

### 提倡環保

**恒**生是香港最大的上市公司之一，我們樂於提倡改善環境，並以身作則，持續改善我們業務運作的環保表現。此外，我們透過投資和融資政策，以及對外界項目的支持，鼓勵員工、客戶和社會大眾採取廣闊和更深入的角度，探討保護天然資源和保育地球環境健康的重要性。

在過去接近十年，我們與長春社合作推廣再生能源，並為內地雲南的農村社區提供沼

氣設施。自2007年以來，「恒生雲南沼氣能源計劃」共興建了4,600個沼氣設施，為近18,000人提供潔淨及免費的能源。適逢2017年為項目推出十周年，我們正支持在雲南興建一個低碳村莊。

恒生以企業會員身份支持本地非政府組織和環保團體的各種活動，例如支持由香港地球之友舉辦的「知慳惜電」節能比賽，向參賽學校借出智能電錶監察系統，用於課堂內的

節能教育，以及支持世界自然基金會香港分會的「地球一小時」活動。我們的員工亦參與各項環保相關的籌款活動，如綠色力量環島行、世界自然基金會香港分會的「步走大自然」等。

自1999年至今，我們已在香港與內地共種植約93,000株樹木。

「今次雲南的義工旅程使我深深體會到大自然和人類發展的重要關係，『恒生雲南沼氣能源計劃』為該區的農村提供潔淨及方便的能源。」

#### 任文亮

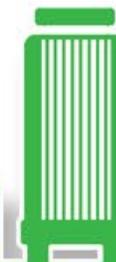
紅磡分行, 櫃台服務主任



觀看有關「恒生雲南沼氣能源計劃」的影片



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
• 綠化營運  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們





**作**為香港具領導地位之本地銀行，恒生以協助不同階層人士發揮潛能為可持續發展策略。我們的企業可持續發展計劃以年輕人為重點，計劃旨在提高社會流動性、鼓勵創新思維，讓青年有機會一試改變生活的經歷。

我們的企業責任委員會負責制定本行的企業責任策略和實踐、監察參與的社區投資活動，以及評估參與社區項目投資的建議。委員會主席由本行副董事長兼行政總裁

出任，成員包括各個職能及業務單位的高級行政人員。已獲委員會審批的社區投資項目亦會於執行委員會及董事會會議上匯報。

恒生的兩項青年發展計劃，在中國國際公共關係協會舉辦的第12屆中國最佳公共關係案例大賽中獲表揚。其中「恒生 — 家福青少年調解計劃」獲頒金獎，令本行成為這個每兩年一度的大賽中奪得最多金獎的香港企業。至於「恒生青少年舞台」計劃亦贏得銀獎。

過去十年，恒生投放於本港社區發展項目的金額達港幣2.68億元，其中2016年約佔港幣2,600萬元。本行亦對各項社區發展項目投入非財務資源，例如義工時間、專業知識和其他支持，期望這些計劃能為社會和環境帶來長遠和正面的轉變。

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

► 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們

### 啟迪青年展潛能 ●●●●●

今天年輕一代的理念和熱忱，將決定未來社會發展方向。恒生與理念一致的本地夥伴合作，鼓勵和啟發年輕人，在他們的生活中、朋輩之間，以至在香港社會推動積極的轉變。

在2016年，恒生透過多元化的青年發展計劃，為超過50萬年輕人提供機會參與各類體驗，以啟發潛能和興趣，發展新技能，建立自信，拓闊視野，實踐抱負，並積極改變生活。

我們與香港青年協會及香港話劇團合作，以獲獎的「恒生青少年舞台」計劃，協助參加者透過藝術表演和團隊合作，從而建立自信。超過40名中小學生以公開遴選方式，被挑選參與四場公開演出，為約1,600位觀眾演出原創音樂劇《時光倒流香港地》。



在2016年，恒生透過多元化的青年發展計劃，為**超過50萬**年輕人提供機會參與各類體驗，以啟發潛能和興趣，發展新技能，建立自信，拓闊視野，實踐抱負，並積極改變生活。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
▶ 我們的社區  
    • 啟迪青年  
    • 支持體育  
    • 共建社區  
    • 回饋社會  
核實聲明  
聯絡我們

## 啟迪青年展潛能

### 讓年輕人發揮所長

藝術可以為青年人的生活 and 社區帶來改變。「恒生青少年舞台」計劃今年已是第二年舉行，通過鼓勵創意表達和提高自信，為青年人開拓新視野。在為期兩個月的戲劇技巧訓練中，令參與的學生明白尋求突破的重要性，並透過合作、溝通和承擔責任等，追尋他們的夢想。



姓名: **吳雅文**  
就讀學校: **仁濟醫院王華湘紀念中學**  
年齡: **12**  
角色: **阿慈**

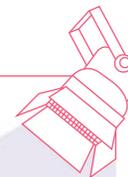


就讀於仁濟醫院王華湘紀念中學，12歲的**吳雅文**於《時光倒流香港地》音樂劇中擔任主角。她在劇中飾演阿慈一角，是一位缺乏自信的女孩，但努力克服生活上的挑戰。吳同學在準備演繹這個角色時，發現阿慈所面對的掙扎與她的經歷相似。「我覺得自己綵排的表演一直未如理想，有一次甚至嚎哭起來。」不過，吳同學像阿慈一樣，鼓起勇氣，繼續堅持練習。「因為我不停在課室裏唸對白，所有朋友都怕了我！」吳同學笑着說。憑着她的堅毅與努力，加上劇組人員及其他演員的鼓勵與支持，令她重拾信心，在公演時有感人的表演。

在計劃下，吳同學亦參與另一個角色，到深水埗與經營「愛心飯堂」的東主，著名慈善家陳灼明（明哥）的北河同行餐廳當伙計。吳同學指今次社區外展活動令她對扮演阿慈這個角色有所啟悟，相信只要有信心，毋懼任何困難或挑戰，在人生中必定能夠勇往直前，乘風破浪。

#### 冼振東

《時光倒流香港地》導演



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
▶ 我們的社區  
• 啟迪青年  
• 支持體育  
• 共建社區  
• 回饋社會  
核實聲明  
聯絡我們

## 啟迪青年展潛能 ○○○○

「恒生 — 家福青少年調解計劃」旨在以朋輩調解作為有效解決紛爭的工具，從而建立更關愛的校園和社會。該計劃與

香港家庭福利會合作舉辦，培訓了近1,000名小學朋輩調解員。自計劃於2013年推出

以來，超過34,000名參加者（包括家長和教師）已完成調解的基礎訓練。

## 促進更關愛社會

良好溝通有助解決紛爭和克服挑戰。獲獎的「恒生 — 家福青少年調解計劃」邀請香港各小學參與，培訓學生成為朋輩調解員，運用所學到的技巧，促進雙方的諒解，從而解決糾紛。除了培訓更多青少年調解員外，該計劃在2016/17年度，亦培訓49名香港教育大學學生和24名恒生義工擔任調解大使，為全年度的小學調解課程提供支援。



某些校園衝突由朋輩調解員來處理，會比由教職員處理更好。這個計劃能有效地推廣及建立校園和諧關愛的文化。

### 潘恩慈

大坑東宣道小學校長

調解是一種十分有用的工具，可以運用於任何情況，包括家人、朋友或同事之間。當遇上衝突時，我會保持中立，嘗試尋找一個大家可以接受的解決方案。在日常工作中，我有時會與客戶持不同意見。調解訓練讓我明白到，了解別人的意見和優次的考慮相當重要，這亦有助我更回應客戶的需要。

### 梁繼衡

恒生調解大使  
(商務理財中心高級經理)

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

### ▶ 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們

## 啟迪青年展潛能 ○○○○

姓名: **楊霽旻**

就讀學校: **天主教石鐘山紀念小學**

天主教石鐘山紀念小學學生**楊霽旻**於2016年受訓成為朋輩調解員。楊同學認為訓練有助提升自己的耐性、分析力及聆聽技巧。

霽旻分享道：「從前的我十分急躁，欠缺耐性。朋輩調解訓練教我要耐心聆聽及要用時間去了解別人的想法及感受。」

霽旻所學到的新技巧亦有助她解決家庭衝突。她說：「我以前常常與弟弟因爭用電腦而吵架。我需要用電腦來做功課，但他只以之玩遊戲。後來，當我耐心聆聽他的想法後，我才明白他是因為感到『孤單』而把電腦視作為他的『朋友』。隨後，我們同意輪流使用電腦，我更與他分享我的玩具。我們現在比以前少了爭執。」

多位青少年調解計劃參加者協助創作一段短片，分享他們如何把調解技巧應用於日常生活當中。



觀看有關「恒生 — 家福特約：調解新聞」的影片



### 啟迪青年展潛能 ○○○○●

**我**們與香港善導會合辦「恒生青年創業計劃」，向邊緣青年及年輕更生人士提供創業支援，重建他們對未來的信心。參加者可以申請資助以創立小型企業，並可接受企業培訓和專業指導。恒生的高級行政人員亦義務擔任客席講者，分享他們的專業見解和經驗，並協助評審參加者的營運計劃建議書。至2017年中將有超過400名青年受惠。

為加強社會流動性，恒生與香港青年協會合作，透過「恒生青年就業導航GPS計劃」，為全港中學生引入「休學年」概念。該計劃為學業成績稍遜的學生提供工作實習機會，探索未來的就業方向。計劃會按參加者的興趣安排實習工作，成功完成計劃後，參加者獲發證書和獎勵金作進修或培訓之用。恒生的招聘團隊亦會為參加者舉辦模擬應徵面試。自計劃於2014年推出以來，參與學生已超過60名。

我們在珠三角地區，支持青年成就(中國)主辦的「2016-2017恒生中國青少年金融素養提升計劃」，透過課程及工作坊，提升學生在金融管理方面的知識及規劃。

自1995年起，恒生已為香港和內地多個獎學金計劃撥款超過港幣6,500萬元，惠及逾2,400名學生。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

#### ▶ 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們



## 推動體育創佳績

自1991年起，恒生撥款港幣5,700萬元支持乒乓球發展，促進健康生活方式，期望藉體育凝聚人心、團結社會和提升社區自豪感。

在2016年，恒生於推動體育發展有兩個重要里程碑——與香港乒乓總會合作25年，以及恒生乒乓球學院成立15周年。恒生乒乓球學院致力在社區推廣乒乓運動，成立以來舉辦接近5,600項活動，惠及超過310,000人。

本行為慶祝恒生乒乓球學院15周年及表揚香港乒乓球代表隊於里約奧運的拚勁與努力而製作的兩段短片，在各社交媒體中已有接近730,000人次瀏覽。慶祝學院成立15周年的短片，更在國際知名的Galaxy Awards中獲得榮譽獎。



活動，惠及超過  
310,000人



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

### ► 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們

## 推動體育創佳績

### 建立健康社區

我們與香港乒乓總會緊密合作，鼓勵市民參與體育，促進健康生活，藉此建立正面的社區精神。恒生乒乓球學院於2001年成立，致力提升香港乒乓球運動的水平及培育本地體育人才，並成功訓練一批世界級運動員，包括分別世界排名第7、13及33位（截至2017年5月）的黃鎮廷、杜凱琹及李皓晴。他們三人均於2016年里約奧運個人項目晉身16強；香港男子及女子隊亦分別晉身8強。這些體壇之星成為了青年人的榜樣，並提升港人的自豪感。他們的成就更說明了勤奮、專注和定立目標的重要性。

為表揚現已成為香港乒乓球代表隊員的學院畢業生於里約奧運的拚勁與努力，本行製作了段短片「揮汗·再戰 — 恒生乒乓學院」向他們致敬。

訪問學院學員及畢業生，讓他們分享學習打乒乓球的心路歷程。

此外，為慶祝恒生乒乓球學院成立15周年，我們製作了一段「走過乒乓十五年」短片，



觀看「走過乒乓十五年」



觀看「揮汗·再戰 — 恒生乒乓學院」



姓名: 黃鎮廷  
年齡: 25



姓名: 李皓晴  
年齡: 24



姓名: 杜凱琹  
年齡: 20

關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

#### ► 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們

### 憑創意建繁榮社區

**我**們社區的未來發展需具備探索精神和創意思維。恒生支持「明報校園記者計劃」、聯合國兒童基金香港委員會的「聆聽•一分鐘」短片比賽和「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，反映我們認同良好溝通、分析技巧及包容態度，對培養未來優秀公民的重要。

藝術可以激發想像力，為正面的討論和辯論帶來靈感。恒生與香港話劇團合作，為超過900名中學生及公眾人士提供兩場恒生學生及社區專場，欣賞話劇《一頁飛鴻》。演出後的座談會讓參與者有機會了解更多有關舞台演出的製作資料和幕後花絮。

來自84間中學超過3,000名學生參加了「恒生 — 饒宗頤文化館歷史文化獎勵計劃」，透過圖片展覽和一系列歷史文化活動，加深青少年對香港發展的了解。

恒生在2016年透過學生票及資助計劃，協助超過10,000名學生及弱勢兒童欣賞各項香港管弦樂團、香港弦樂團及香港藝術節的節目。



關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境

▶ 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明  
聯絡我們



### 推廣優質文化

**健**康、包容和關懷的社會，能為弱勢社群提供幫助，同時協助他們發揮所長。藉着義工活動和社會發展項目，同時向社會推廣優質服務文化。

在2016年期間，恒生義工參與了多項以社區為本和慈善的活動，包括聖雅各福群會的上門派飯服務，協助包裝膳食並派發予低收入地區的貧困長者和家庭。

### 展現服務精神

**恒**生致力鼓勵員工回饋社會，員工參與慈善活動每年可申請兩個工作天的義工假期。在過去五年，恒生義工及家屬共獻出超過100,000小時服務社群，包括於2016年參與110項本行舉辦的活動。大型的公民參與活動，可以為個人和團隊帶來裨益。在2016年各部門組織團隊義工活動，包括為低收入家庭兒童安排離島一日遊、製作及分派月餅予長者，以及為少數族裔青年舉辦高爾夫球日。



恒生長期支持「恒生 — 再生會十大再生勇士選舉」，推廣以正面、樂觀心態去面對人生重大挑戰的重要性。這項選舉讓市民了解十位再生勇士的經歷，在日常生活中保持積極和「做得到」的態度，成功克服嚴重的長期病患。

自1994年以來，我們一直與香港公益金緊密合作，歷年共籌得善款接近港幣7,300萬元，當中包括通過每年一度的「公益金便服日」累積籌得港幣2,300萬元。自2001年起，我們推出e-Donation網上捐款服務，

方便客戶捐獻，至今，經此渠道捐出的善款超過港幣3,300萬元。



我十分鼓勵我的同事一起參加義工活動。除了可以建立更緊密的團隊精神外，我們還可以更深入地了解社會不同階層的想法和需要。

**黃德明**

環球資金管理主管

#### ▶ 我們的社區

- 啟迪青年
- 支持體育
- 共建社區
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

## GRI-G4及聯交所「環境、社會及管治報告指引」索引表



## 核實聲明



- 關於本報告
- 行政總裁的話
- 我們的信念
- 我們的業務
- 我們的表現
- 我們的企業管治
- 我們的客戶
- 我們的供應商
- 我們的員工
- 我們的環境
- 我們的社區
- ▶ 核實聲明
- 聯絡我們



感謝閣下閱讀本行之《2016年企業可持續發展報告》。閣下的意見和建議乃本行不斷進步的重要推動力。敬希閣下能撥冗填寫意見問卷，為我們提供寶貴意見。



我們亦歡迎閣下透過電子郵件發表意見：[csreport@hangseng.com](mailto:csreport@hangseng.com)。

- 關於本報告
- 行政總裁的話
- 我們的信念
- 我們的業務
- 我們的表現
- 我們的企業管治
- 我們的客戶
- 我們的供應商
- 我們的員工
- 我們的環境
- 我們的社區
- 核實聲明
- ▶ 聯絡我們

