



恒生銀行  
HANG SENG BANK

(股份代號：11)

同行來  
聯建未來

企業  
可持續發展報告  
2017

重要聲明及互聯網私隱政策聲明  
© 恒生銀行有限公司

滙豐集團成員



## 關於本報告



### 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2017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《2017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2017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2017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《2017年年報》比較。本報告乃依循國際認可的「全球報告倡議組織」（GRI）可持續發展報告標準和GRI G4金融服務界行業披露，以及香港交易及結算有限公司（香港交易所）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GRI可持續發展報告標準：核心選項及香港交易所的「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2017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

恒生銀行是香港具領導地位的本地銀行，現謹將本行的《2017年企業可持續發展報告》呈覽。

隨着市民的社會意識及對環保議題的關注不斷提升，秉持高水平的企業管治、透明度及參與度，對建立互信及可持續發展基礎至為重要。我們每年編製的《企業可持續發展報告》勾畫恒生的可持續發展原則及實踐，並概述我們於積極應對可持續發展挑戰的同時，如何以身作則為社會帶來正面的改變，從而促進社會共融並提升公民自豪感。

本報告參照國際和本地的環境、社會及企業管治準則編寫，以確保內容能回應持份者的關注。我們的2015年及2016年《企業可持續發展報告》均獲具領導地位的國際機構頒發傑出傳播獎項。

### 卓越表現

恒生於2017年連續第16年被納入「富時發達市場社會責任指數」成份股，我們深以為榮。由Corporate Knights評選的「全球100大可持續發展企業2017」，恒生更是唯一入選的香港公司。自2010年以來，本行一直是「恒生可持續發展企業指數」系列成份股。在香港大學近期一項民意調查中，恒生傑出的企業社會責任表現亦獲得肯定。

### 實現願景

恒生在過去一年取得豐碩成果，皆建基於與社區共同合作，積極回應持份者的需求和關注。

恒生不斷提供優質的客戶服務。於2017年，我們推出全新外幣提款機服務，可供提取的



外幣種類乃全港最多。此外，為增加接觸面及方便客戶，我們新增「流動分行」輪流服務多個屋邨，同時亦加強了流動銀行及數碼服務。

員工是我們賴以成功的關鍵。我們致力提升僱員的專業操守、誠信品格及工作投入感，亦重視員工在工作與生活之間有良好平衡。我們旨在提倡積極進取而又充滿活力的企業文化，鼓勵雙向溝通，讓各職級員工均能表達意見，亦會確保員工有愉快舒適的工作環境。在薪酬及福利方面，我們亦會參考市場水平。

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



我們將繼續維持高水準的企業管治，加強恒生作為首選金融服務提供者的聲譽。本行會推行能為客戶和股東創造價值的項目，共同構建更美好的香港。

可持續的環保營運是我們業務的重要支柱。在2017年，恒生113成為香港首幢本地銀行的辦公大樓獲美國綠色建築委員會頒發的領先能源與環境設計（LEED）最高級別鉑金級認證。本行今年的其他環保措施，包括減少水和能源消耗，以及鼓勵員工減廢、物盡其用及循環再用。

於2017年，恒生投放於社區發展項目的總金額逾港幣3,100萬。本行的企業可持續發展策略聚焦於提升香港年輕人的技能、就業能力及創業精神。「恒生一家福青少年調解計劃」獲香港社會服務聯會於2016/2017年度「傑出伙伴合作計劃獎」，而「恒生青少年舞台」計劃則獲頒「2016年香港藝術發展獎」藝術贊助獎。本行亦獲中國國際公共關係協會頒發三個獎項，當中包括「恒生乒乓球學院15周年」活動。

### 同創將來

為香港發展作出貢獻，是恒生可持續發展策略的重點。我們將繼續維持高水準的企業管治，加強恒生作為首選金融服務提供者的聲譽。本行會推行能為客戶和股東創造價值的項目，共同構建更美好的香港。我們會與持份者保持連繫，以建立更有成效及更緊密而深厚的社區關係。

恒生銀行  
副董事長兼行政總裁  
鄭慧敏



## 我們的信念

### 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。本行鼓勵持份者參與的可持續發展項目，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。

### 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。

我們深信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，同時亦非常重視我們業務的營運方法。

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。



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
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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

### 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，有助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。這種營運方式亦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、企業責任項目，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	主要持份者	主要參與方式
<b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常營運/交流</li> <li>金融市場最新資訊</li> <li>客戶關係經理探訪/會面</li> <li>季度講座/會議</li> <li>提升客戶忠誠度的活動</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>恒生意見平台</li> </ul>	<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>通告/指引</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>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>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>員工內聯網</li> <li>業務簡報</li> <li>員工溝通大會與部門常規會議</li> <li>意見交流會—經理及其下屬之間的小組會議，由下屬主導討論</li> <li>行政總裁信箱/員工溝通大會及意見交流會</li> <li>本地僱員退休福利計劃—界定供款管理委員會的員工代表</li> <li>義工活動</li> <li>企業責任活動/通訊</li> <li>企業責任項目的參與</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>企業責任活動/通訊</li> <li>員工工作坊</li> <li>會議</li> <li>探訪</li> </ul>
<b>分析員/投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績公佈</li> <li>業績公佈後的業務簡介會</li> <li>高級管理人員會議</li> <li>投資者關係會議</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>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>	<b>專業團體 (包括評級機構)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>探訪</li> <li>會籍</li> <li>委員會/工作小組</li> <li>工作坊</li> <li>外部稽核</li> <li>指數評核/問卷調查</li> <li>金融教育合辦計劃</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>供應商盡職審查程序</li> <li>年度供應商表現檢討</li> <li>會議</li> <li>實地視察</li> </ul>

關於本報告  
行政總裁的話

#### ► 我們的信念

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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

## 回應持份者的關注所採取的措施 ● ●

恒生透過多方面的渠道，讓持份者有充足的機會向本行表達他們所關注的範疇。在本報告所涵蓋的期間內，多個內部及外界持份者向本行提出廣泛而具建設性的意見，我們亦迅速作出有效回應。

## 吸引及挽留優秀人才

恒生有近一萬名全職員工，是香港最多僱員的上市公司之一。員工是我們最寶貴的資產 — 他們既是維護銀行核心價值的大使，也是我們得以持續發展的關鍵。為確保我們吸引並挽留優秀人才，我們繼續推行提高工作滿意度的措施，並為員工提供提升技能和發展事業的機會。

於2017年，恒生員工就一系列重要議題提供意見。他們表達了希望員工福利能進一步與同業標準看齊。



我們因此採取多項措施，包括：

- 確保本行的退休基金會考慮環境和社會責任原則；
- 安排現場諮詢攤位，讓員工可與基金管理代表見面，了解更多關於退休基金的資訊，以提升員工對退休基金投資選擇的認識和理解；
- 由2018年1月1日起，改善本行的休假政策，增加各級香港永久性僱員的年假日數；
- 研究「OpenWork」辦公室設計，注入開放及創新文化，推廣全新工作模式；及
- 實施「Everyday Performance and Development」計劃，鼓勵經理與下屬經常保持正式和非正式會議，討論其工作表現和職業發展相關的事宜，而非單一倚賴年終評估。

關於本報告  
行政總裁的話

## ▶ 我們的信念

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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



### 回應持份者的關注所採取的措施

#### 為客戶優化銀行服務

恒生為逾半居港成年人口即300多萬人提供最佳的銀行服務。於2017年，客戶表達其主要關注為銀行服務的便利性及接觸面。

因此，我們推出全新的外幣提款機服務，可供提取的外幣種類乃全港最多；又新增「流動分行」。截至2017年年底，位於交通繁忙地區的八個恒生服務網點提供24台外幣自動櫃員機，可提取最多12種貨幣。於2017年12月底，我們增設全新「流動分行」，輪流服務三個鄰近沒有實體分行而位處偏遠的公共屋邨。「流動分行」設有兩個櫃台服務，為客戶提供一系列基本銀行服務。

#### 繼續秉持企業管治

恒生致力保持透明度，並按照本地監管部門的指引，確保金融機構公平待客，可靠營運。在本檢討年度，監管機構提出為客戶提供無障礙銀行服務的重要性。

因此，恒生除推出外幣自動櫃員機和「流動分行」外，亦推出了一系列政策和程序，對一些客戶服務進行編纂和規範，例如：透過「選擇客戶及退出客戶管理」平台可實時審核客戶業務，有助我們接受或退出客戶關係，有效管理金融犯罪風險。此外，平台為客戶提供上訴和投訴渠道。於2017年，本行收緊措施，預防洗黑錢及資助恐怖主義；我們並完成網絡防衛評估，優化我們網絡保安措施，保障持份者利益。

#### 採取措施保護環境

香港與世界各地一樣，保護環境成為持份者（包括客戶、員工、商業夥伴、政府和專業團體以及公眾）日益關注的課題。許多持份者皆向本行查詢有關環境保育的措施。

我們在本年度採納了多項持份者的建議，加強我們環保政策，在所有辦公室採取更多舉措以減少、重用及回收廢物。

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 持續進步



## 我們的信念

### 重要議題評估

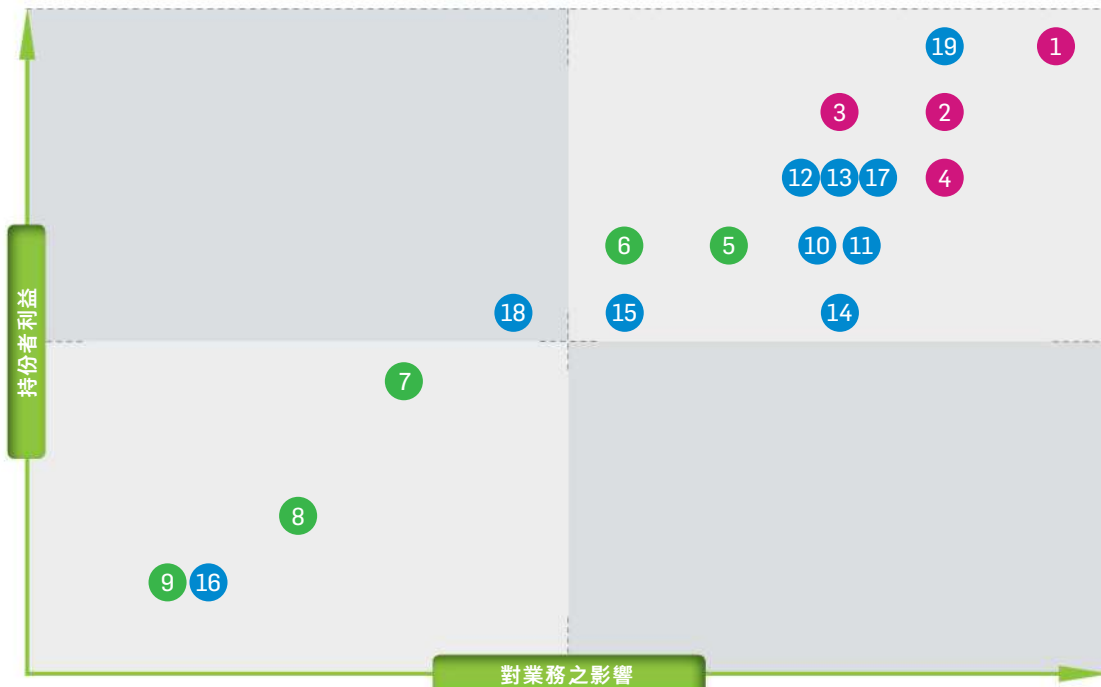
**重**要可持續發展議題乃指該等可能對業務聲譽或延續性帶來根本影響，或會動搖持份者與恒生作業務往來意向的議題。

### 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



- 經濟
  - 1 經濟表現
  - 2 市場地位
  - 3 採購實務
  - 4 反貪腐
- 環境
  - 5 能源及排放
  - 6 污水和廢物
  - 7 物料
  - 8 水
  - 9 生物多樣性
- 社會
  - 10 聘僱
  - 11 勞資關係
  - 12 職業健康及安全
  - 13 培訓及教育
  - 14 多元共融與平等機會
  - 15 反歧視
  - 16 童工與強迫/強制勞工
  - 17 本地社區
  - 18 公共政策
  - 19 客戶私隱

關於本報告  
行政總裁的話

#### 我們的信念

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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

### 重要議題範疇

透過持份者的參與，我們識別出19項重要議題，並就其對本行內部或外部營運的影響程度進行分析。當中14項議題的範疇及其參考章節內容已詳列於下表。

恒生期望所有合作夥伴（包括商業和投資策略合作夥伴）和供應商認同本行對這些重要議題的願景和方針。我們由金融產品和服務的合作夥伴和選擇供應商的過程開始，已確保所有程序合規。我們只與信譽良好及擁有卓越企業管治的機構合作。同時，我們

亦會對合作夥伴和供應商進行一系列盡職審查程序，以確保他們在營運實務、法例監管、道德操守、環保、反賄賂，以及職業健康及安全程序等方面，皆與恒生的價值相近。在整個合作期間，我們亦會持續監察和評估工作夥伴的表現。

重要議題	重要議題影響的範疇						參考
	恒生內部	恒生外部（主要持份者）					
	員工	客戶	業務夥伴	監管機構	供應商	非政府機構	
<b>經濟</b>							
1. 經濟表現	√	√	√	√	√	√	我們的表現
2. 市場地位	√	√	√	√	√		我們的業務
3. 採購實務			√		√		我們的供應商
4. 反貪腐	√	√	√	√	√	√	我們的企業管治；我們的員工；我們的供應商
<b>環境</b>							
5. 能源及排放	√	√	√	√	√	√	我們的環境
6. 污水及廢物	√	√	√	√	√	√	我們的環境
<b>社會</b>							
10. 聘僱	√	√	√	√	√	√	我們的供應商；我們的員工；我們的社區
11. 勞資關係	√						我們的員工
12. 職業健康及安全	√	√	√	√			我們的員工
13. 培訓及教育	√						我們的企業管治；我們的員工
14. 多元共融與平等機會	√	√	√	√		√	我們的企業管治；我們的員工
15. 反歧視	√	√	√	√	√	√	我們的企業管治；我們的員工
17. 本地社區	√	√	√	√		√	我們的社區
19. 客戶私隱	√	√	√	√			我們的企業管治；我們的客戶

關於本報告  
 行政總裁的話

### 我們的信念

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- **重要議題評估**
- 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

### 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。我們致力遵照香港交易所發出的「ESG指引」、國際公認的「全球報告倡議組織」(GRI)可持續發展報告標準及GRI G4金融服務界行業披露而編製《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2017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「CSRSustainer」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

恒生的「CSR Sustainer」由各部門主管任命，他們在確保報告的透明度以及就其專業領域分析最新可持續發展趨勢方面，擔當着重要角色。本行每年會檢討他們的任命，以緊貼業務發展的趨勢。

首個跨部門「CSR Sustainer」工作坊早於2011年舉行。自此，該工作坊已成為年度活動，讓我們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。



關於本報告  
行政總裁的話

#### 我們的信念

- 策略
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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

### 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。

作為滙豐集團的主要成員，恒生按照滙豐集團所簽署或已公開表示支持的多項國際契約進行營運，包括：

- 《赤道原則》
- 《全球蘇利文原則》
- 《國際人權公約》
- 國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》
- 經濟合作及發展組織《跨國企業指引》
- 聯合國《全球契約》
- 聯合國「保護、尊重和補救框架」指導原則
- 聯合國《責任投資原則》
- 聯合國《可持續發展保險原則》
- 聯合國《可持續發展目標》

#### 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
- 持份者參與
- 回應持份者的關注
- 重要議題評估
- 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2017年12月31日的市值為港幣3,709億元。

本行在香港透過約270個服務網點，為逾半居港成年人口服務，數目超過300萬人。本行亦於澳門及新加坡設有分行，以及於台北設有代表處。



於2007年5月成立之全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司，總部設於上海浦東，並在珠三角、長三角、環渤海區域及中西部地區設有網點。

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

## 我們的業務

### 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，以及環球銀行及資本市場。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，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，貢獻其實貴的專業知識，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 | 會員資格

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	2017	2016	2015
營業溢利 (百萬港元)	23,547	19,034	19,439
股東應得溢利 (百萬港元) <sup>1</sup>	20,018	16,212	27,494
股東權益 (百萬港元)	152,030	140,626	141,981
總資產 (百萬港元)	1,478,418	1,377,242	1,334,429
總負債 (百萬港元)	1,326,339	1,236,556	1,192,448
每股盈利 (港元) <sup>1</sup>	10.30	8.30	14.22
每股股息 (港元)	6.70	6.10	8.70
平均普通股股東權益回報率 (%) <sup>1</sup>	14.20	12.10	20.70
平均總資產回報率 (%)	1.40	1.20	2.10
成本效益比率 (%)	30.50	33.50	33.80
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至12月31日 — %)	209.50	253.60	195.00
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至9月30日 — %)	242.30	284.00	237.20
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至6月30日 — %)	256.70	257.10	221.60
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至3月31日 — %)	267.70	257.10	167.40
<b>根據《巴塞爾協定三》之資本比率</b>			
普通股權一級資本比率 (%)	16.50	16.60	17.70
一級資本比率 (%)	17.70	17.90	19.10
總資本比率 (%)	20.10	20.80	22.10

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)	19,090	19,852
本行股東應得之溢利 (港幣百萬元)	16,212	16,858
平均普通股股東權益回報率 (%)	12.1	12.6
每股盈利 (港幣元位)	8.30	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 | 會員資格

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

## 我們的表現

### 表現數據

經濟表現	2017	2016	2015
稅項支出 (百萬港元)	3,671	2,886	2,994
員工數目 (截至12月31日 – 全職員工)	9,980*	9,708*	10,141
員工薪酬及福利 (百萬港元)	5,122	4,807	4,893
股東數目 (截至12月31日)	18,406	18,937	19,026

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	2017	2016	2015
分行數目 (截至12月31日)	270	270	250
客戶數目 (截至12月31日 – 百萬)	>3	>3	>3
社區投資 (百萬港元)	31	26	26

環保表現	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
使用能源產生的溫室氣體排放 (千公噸二氧化碳) <sup>1</sup>	22.47	24.27	25.91
耗電量 (千兆瓦小時)	34.44	36.65	36.43
耗水量 (千立方米) <sup>2</sup>	74.94	69.80	66.91
循環再用舊電腦/ 電器用品 (公噸)	20.73	47.22	41.06

數據包括恒生銀行所有在香港之業務範圍

<sup>1</sup> 由使用能源而產生的溫室氣體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系數而計算。

<sup>2</sup> 恒生113辦公大樓於2017年全面運作，由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋至該大樓，因而需耗用淡水沖廁。

\* 由2016年10月1日至2017年9月30日    <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

• 表現數據

• 榮譽

• 信用評級 | 會員資格

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18年）  
《財資》
- ▶ 香港最佳本地銀行  
《亞洲貨幣》
- ▶ 香港最佳中小企銀行  
《亞洲貨幣》
- ▶ 香港最佳銀行  
《Corporate Treasurer》
- ▶ 香港最穩健銀行  
《Global Finance》
- ▶ 香港最佳本地貿易融資銀行  
《Asian Banking & Finance》
- ▶ 超級品牌  
Superbrands

### 企業責任獎譽

## ▶ 「全球100大 可持續發展企業2017」

（唯一入選的香港公司）

- ▶ 「富時發達市場社會責任指數」（前身「富時全球社會責任指數」）  
成份股（連續16年）
- ▶ 「恒生可持續發展企業指數」系列成份股（連續8年）
- ▶ 「香港企業可持續發展指數」成份股（連續3年）
- ▶ 「商界展關懷」機構（連續15年）
- ▶ 香港大學民意研究計劃最佳企業社會責任表現之本地銀行及金融服務公司（連續10年）
- ▶ 「君子企業」（連續7年）
- ▶ 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）

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 | 會員資格

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)	Aa3
短期存款 (港元及外幣)	Prime -1
前景	穩定

#### 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	穩定

#### 標準普爾

長期信貸 (人民幣及外幣)	A+
短期信貸 (人民幣及外幣)	A-1
前景	穩定

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

- 表現數據
- 榮譽
- 信用評級 | 會員資格

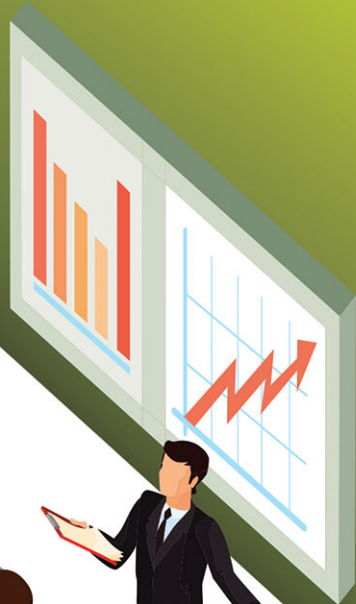
我們的企業管治  
 我們的客戶  
 我們的供應商  
 我們的員工  
 我們的環境  
 我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們

## 行業組織的會員資格

- ▶ 亞洲協會香港中心
- ▶ 商界環保協會
- ▶ CEB FS Operations Leadership Council - International
- ▶ 香港僱主聯合會
- ▶ 香港工業總會
- ▶ 香港投資基金公會
- ▶ 香港珠寶製造業廠商會
- ▶ 香港證券及投資學會
- ▶ 國際商會－香港區會
- ▶ 國際掉期與衍生工具協會
- ▶ 新界總商會
- ▶ 香港美國商會
- ▶ 香港銀行公會
- ▶ 香港出口商會
- ▶ 香港總商會
- ▶ 香港銀行學會
- ▶ 香港管理專業協會
- ▶ 香港退休計劃協會
- ▶ 香港財務策劃師學會
- ▶ 財資市場公會



我們的增長  
企業



## 我們的企業管治

### 管治方針

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。

根據香港交易所之「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/或運作涉及強迫勞工或聘請童工、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





## 我們的企業管治

### 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，以及其他持份者之利益。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。金管局於2017年10月頒佈經修訂的監管手冊《本地註冊認可機構的企業管治》，要求本地註冊認可機構於2018年1月1日起實施相關規定。本行已檢討其企業管治常規並修訂企業管治原則，以確保本行完全符合經修訂監管手冊《本地註冊認可機構的企業管治》的規定。本行亦已符合聯交所《證券上市規則》附錄十四內之《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。此外，本行亦參考市場趨勢及根據監管機構所發佈的指引及要求，不時對所採用的企業管治架構進行檢討及改進，以確保符合國際及本地之最佳企業管治常規。<sup>附註</sup>

### 董事會

於2018年2月20日，本行董事會共有16名董事，其中包括2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。16位董事當中有5位為女性。

董事會具備高度獨立性，確保其能作出獨立客觀的決策，並能全面及不偏不倚地監察恒生的管理層。

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適當的經驗、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。

恒生採取用人唯才之原則，致力構建一個具備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》，該政策亦已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com) ）。本行於委任董事前，會充分考慮董事會成員組合之多元性，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並按客觀原則考慮董事人選。



恒生採用規範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，新董事的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 ○●○○○



本行會持續向所有董事提供所需簡報及培訓，以確保他們對本行的運作及業務有適當的了解，並充分知悉其在適用的法律、規則及規例下應負的責任。

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))。附註

各委員會盡可能採納與董事會相同的管理程序，並定期向董事會匯報其決策及向董事會提出建議。

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

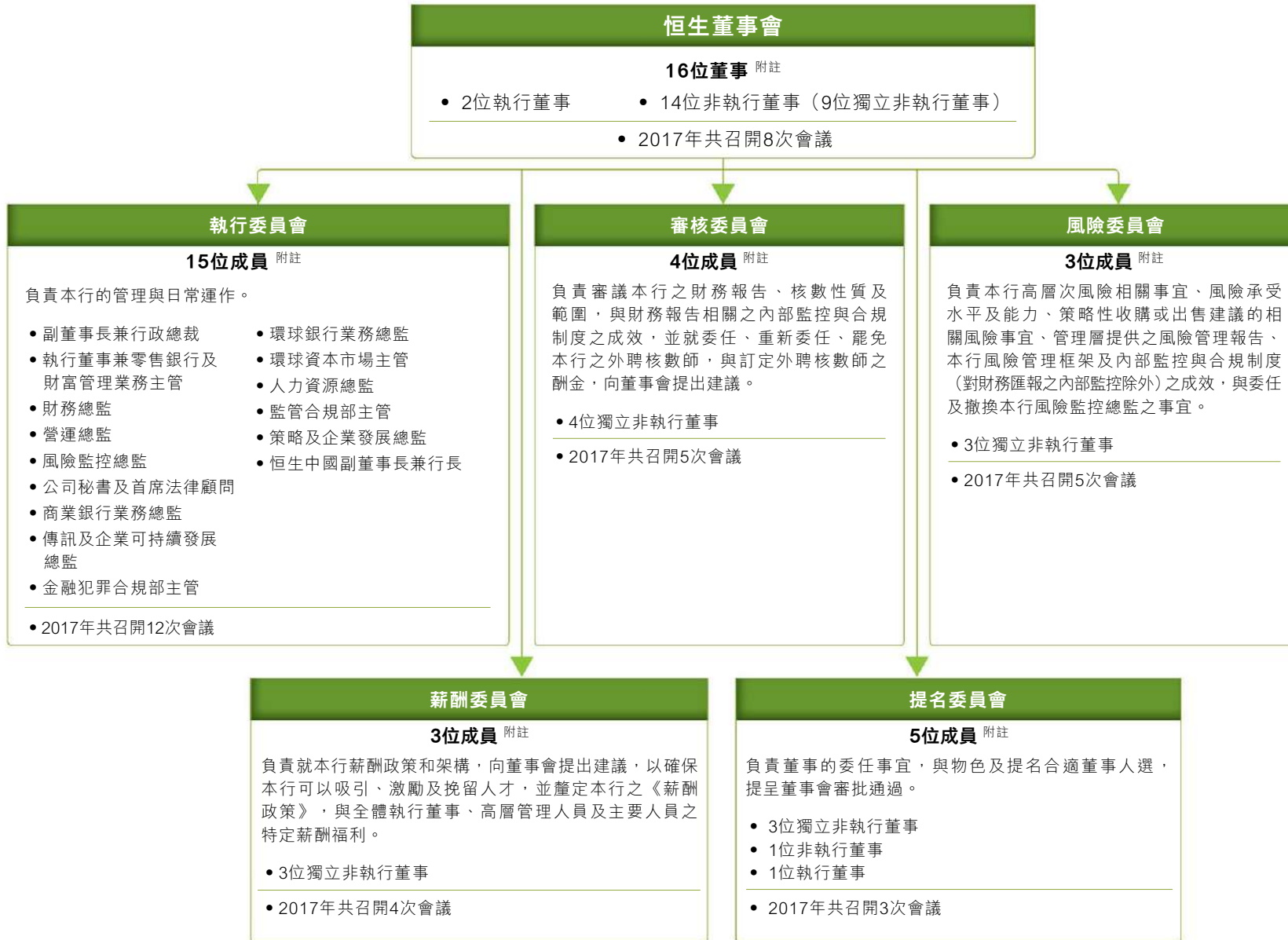
#### ► 我們的企業管治

- 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



附註：於2018年2月20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

- 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 ○○○●○

#### 恒生銀行（中國）有限公司 — 企業管治架構 附註

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2017年12月31日，恒生中國董事會共有八位董事，包括董事長、一位執行董事（兼任恒生中國副董事長兼行長）和六位非執行董事。在六位非執行董事中，五位是獨立非執行董事。

#### 董事會會議

恒生中國董事會於2017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2017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。恒生中國於2018年1月1日設立提名委員會。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。

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



**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2017年，恒生中國的監事列席所有董事會會議。

**附註:** 於2018年2月20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

- 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2017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2017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（詳情請參照「[三道防線](#)」部分）。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。

於2017年，本行沒有任何因違反法律及/或法規而導致重大罰款或非金錢制裁。

### 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



## 我們的企業管治

### 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」架構（參閱「三道防線」一表）清楚釐訂在每道防線上有關風險管理及監控環境的管理問責和職責，從而建構穩健的控制環境以管理風險，包括金融犯罪風險；及
- 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。

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。

#### 「三道防線」架構：



**第一道防線** — 持有著本行的風險。第一道防線須負責識別、記錄、報告及管理風險，並確保有恰當的管控及評估在位以減輕這些風險。



**第二道防線** — 制定風險管理政策和指引，並就有效的風險管理提出建議、指導及質詢。



**第三道防線** — 內部稽核部，其獨立性以確保本行是有效地管理風險。

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地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。

本行採納滙豐集團之《全球制裁政策》（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。

#### ► 我們的企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務



## 我們的企業管治

### 風險管理 ○○○●○

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；
- 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。

我們為所有員工制訂全面培訓計劃，包括專門設計的金融犯罪風險培訓，以加強員工的相關職能。此外，所有員工必須完成防止賄賂及貪污相關培訓，以及專門針對制裁的網上培訓課程。

有關本行反洗錢、防止賄賂及貪污、以及制裁的政策披露，可參閱此[連結](#)。

### 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。

隨着數碼科技迅速發展，為確保銀行免受網絡攻擊，我們持續與員工溝通和提供培訓，以提升他們對網絡安全和資訊安全風險的意識。

### 利益衝突

我們已訂立準則並實行政策與程序，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

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 ○○○●

可疑的內部違規或欺詐活動。本行力求確保員工的舉報資料保密，毋須有任何顧慮。員工如認為正常的舉報渠道不可用或不合適，可透過保密渠道提出相關事宜，本行會作出獨立而全面的調查。

#### 《競爭條例》

《競爭條例》已於2015年12月14日在香港生效。我們的法律部門繼續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月展開持續而定期的培訓，提高員工對條例之認識。

#### 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。

於2017年，本行發現極少數違反客戶私隱的個案。經調查後，個案已透過適當補救及預防措施獲得解決。

#### 網絡安全

我們設立了資訊保安風險管治會議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風險，並監察有關資料安全風險的事件及活動。

繼2016年就本行網絡安全風險的管理成效進行獨立評估後，我們於2017年根據金管局「網絡防衛評估框架」完成對本行固有風險及網絡安全措施水平評估，以保障本行的數據資產和系統避免於網絡攻擊。

我們繼續加強投放資源在預防、偵測和應對日益增加及高端的網絡攻擊威脅，尤其在提升抵禦漸趨高端的惡意程式攻擊、阻斷服務攻擊及減低數據洩漏的能力，並加強事故偵測保安措施和保安事故應變程序。

我們同時與執法部門及同業互相交換網絡風險情報，有助大家共同了解和應付這充滿變化的威脅。

#### 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。於2017年，本行沒有發現涉及任何歧視或侵犯原居民權利的事件。

我們於2017年為所有新入職員工提供共3,100小時的培訓，讓他們認識與業務相關的平等機會、多元文化和人權課題，以建立良好的工作環境。所有保安人員均須接受有關人權政策及特定程序的正規培訓，以應用於日常工作之上。

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。最近推出的優化政策，旨在確保我們只會與對環境和社會作出可持續發展承擔的客戶保持關係，促使他們根據國際及行業的最佳標準營運，同時對社會各界作出承諾。



#### 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



為我們於能源行業的參與及提供的金融服務與相關計劃，建立可持續發展的標準。

### 負責任的融資

我們推廣可持續發展的營商方式，在作出貸款或投資決定時，會審慎評估潛在環境和社會風險。本行制定具體的可持續發展風險政策，處理敏感行業，如林業、農業、礦業、能源業、房地產業和基礎設施發展，亦設有機制確保客戶遵守有關政策。

#### 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；亦就違犯人權的客戶，以及在工傷死亡人數和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。



#### 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。

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



我們的秘密



## 我們的客戶

### 管理方針

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。恒生成立近85年，承諾一直以專業、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。

### 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，包括運用全面調查，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每年就全港八間主要銀行的個人客戶服務表現所作之調查報告《Banking Study》顯示，在2017年，恒生連續13年獲客戶評價全港最佳服務的銀行。

為與目標客戶建立密切的關係，從而深入了解他們的意見和觀點，我們特設恒生意見平台。這平台有助我們了解客戶和市場暫未發現的需求，共同開發新產品及服務，亦有助在新產品推出市場前取得意見。

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。

主辦機構/ 獎項	獎項類別
2017年度《亞洲貨幣》獎項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳本地銀行</li> <li>• 香港最佳中小企銀行</li> </ul>
《亞洲銀行家》「交易銀行大獎」2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳現金管理銀行</li> <li>• 香港最佳支付銀行</li> <li>• 香港最佳交易銀行</li> </ul>
《Asian Banking & Finance》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳本地貿易融資銀行2017</li> </ul>
《財資》「財務、貿易及風險管理獎項」2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳財務與流動資金管理－香港中小型企業</li> </ul>
《彭博商業周刊》(中文版) 年度上市企業2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主板塊 (藍籌)</li> </ul>
《資本雜誌》第八屆「資本卓越銀行及金融大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資本卓越財富管理大獎</li> </ul>
《資本雜誌》「資本傑出行政品牌 2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資本傑出保險服務品牌</li> </ul>
《資本壹週》「智選品牌大獎 2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 智選企業銀行品牌大獎</li> </ul>
The Corporate Treasurer Awards 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳銀行</li> </ul>
《東周刊》「香港服務大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 銀行 (全面服務)</li> </ul>
《經濟一週》「實力品牌大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 銀行 (個人理財)</li> </ul>
FinanceAsia Asia's Best Managed Companies 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳財務公司</li> </ul>
《Global Finance》「最佳私人銀行2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳私人銀行</li> </ul>
《香港經濟日報 e-zone》「e世代品牌大獎 2017」	<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>
《信報》「傑出上市公司2017」	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 藍籌類別</li> </ul>
香港中華出入口商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進出口企業合作夥伴大獎2017</li> </ul>
香港中小型企業總商會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中小企業最佳拍檔獎2017</li> </ul>
香港財務策劃師學會優質財策企業2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 銀行界別</li> </ul>

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

## 優質服務 ○●

主辦機構/ 獎項	獎項類別
《Jessica》OL Favorite Brand Award 2017	• 信用咭類別
《Marketing Magazine》「市場推廣卓越大獎2017」	• 「Excellence in Financial Advertising」銅獎 • 「Excellence in Search Marketing」銅獎
《都市日報》最佳創意廣告2017	• 最佳報章廣告
新城財經台香港企業領袖品牌 2017	• 卓越中小企融資服務品牌
新城財經台香港傑出數碼品牌大獎2017	• 傑出網上個人銀行服務平台
新城財經台「人民幣業務傑出大獎 2017」	• 傑出綜合銀行業務 – 客戶服務大獎 • 傑出零售銀行 – 投資產品綜合大獎 • 傑出零售銀行 – 證券業務大獎 • 傑出企業/商業銀行 – 跨境商業銀行大獎
《明報周刊》「星級企業大獎2016」	• 財富管理銀行大獎
Morningstar最佳基金獎2017	• 最佳香港股票基金 – 恒生指數上市基金
《壹週刊》「服務第壹大獎2017」	• 個人銀行服務
華富卓越投資者關係大獎 2016	• 恒生指數成份股
《讀者文摘》「信譽品牌大獎2017」	• 信譽品牌金獎 – 銀行（香港） • 信譽品牌金獎 – 信用卡發卡銀行（香港）
《星島日報》「星鑽服務大獎2016」	• 銀行網上理財服務 • 中小企銀行服務
《晴報》「Banking & Finance Awards 2017」	• 傑出財富管理銀行大獎 • 傑出中小企伙伴銀行大獎 • 信用卡服務 – 傑出本地消費大獎
《中小企資訊世界》SMBWorld Awards 2017	• 最佳中小企夥伴（電子銀行）
超級品牌	• 超級品牌2017
湯森路透理柏基金香港年獎2017	• 最佳基金三年期 – 港元債券
《TVB周刊》「最強人氣品牌大獎 2017」	• 最強人氣信譽銀行 • 最強人氣信用卡
Yahoo Big Idea Chair Awards 2017	• Best Search Campaign 2017 (Outstanding)

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、前線員工和客戶關係團隊共同負責收集。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。

隸屬不同業務單位的客戶關係團隊，皆獨立處理客戶意見及投訴。他們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，團隊承諾會在30天內作出跟進回覆。若在調查過程中發現須採取任何補救行動，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，考慮社區內多元人口群體的特殊需要。

### 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2017年年底，本行連同地面及港鐵站內的分行、流動分行以及自助理財中心，共有241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2017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。

為提供更便利服務，供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2017年倍增至10部。客戶只需將耳機插入該自動櫃員機啟動語音導航服務，便可進行提取現鈔、查詢結餘、戶口轉賬及更改密碼。這些自動櫃員機設於多個港鐵站，包括：柴灣、黃大仙、觀塘、

深水埗、石硤尾、屯門及元朗，以及三間位於德福廣場二期、石硤尾邨及土瓜灣的分行。

### 便利客戶

我們於2017年年底新增流動分行，為本港三個大型公共屋邨提供銀行服務，反映我們致力促進普及金融的承諾。流動分行將於2018年增加至五個公共屋邨，並會舉辦活動，向青少年推廣金融知識。

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日上午11時30分至晚上7時30分（觀塘源成中心iPoint於星期日休息）。

截至2017年底，全港共有578部恒生自動櫃員機提供24小時服務。我們最近推出全新外幣提款機，可供提取的外幣種類全港最多。

恒生於2016年推出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。於2017年，我們把Apple Pay服務由2016年所推出的Visa和MasterCard擴展至銀聯信用卡適用；我們亦為Samsung流動電話用戶推出Samsung Pay付款服務。



我們繼續優化本行的流動銀行和數碼支付平台。在2017年年中，我們向員工推出信用卡Chatbot率先體驗活動，藉此測試及收集使用Chatbot的反應及意見，以進一步提升及改善其功能。該名為DORI（代表「Dining餐飲」、「Offers優惠」、「Rewards獎賞」及「Interactive互動」）的Chatbot於2018年1月正式推出，提供另一種搜尋恒生信用卡餐飲及購物推廣資訊的渠道，並可作餐廳訂座之用。

截至2017年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達190萬名，較前一年增加7%。

### 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



截至2017年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達**190萬**名，較前一年增加**7%**。

## 我們的客戶

### 方便客戶

#### 透明度、問責及選擇

我們所有對外聯繫，皆致力為客戶提供清晰、高透明度和全面的資訊。為遵守相關守則、法規和要求，所有產品及宣傳資料均須經由不同部門，包括：產品部、市場部、傳訊部、法律部及法規部審批。此外，我們會向客戶清楚說明產品的特色、條款及細則、收費，以及任何相關的風險，以確保客戶掌握足夠資訊才作出決定。

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。



我們亦受《香港銀行營運守則》、匯豐集團的標準手冊，以及我們內部制定的法例及合規職能手冊所規管。

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。

恒生持續支持中小企，令我們在2017年連續12年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續六年獲《Asian Banking & Finance》選為「香港最佳本地貿易融資銀行」。

### 指尖營商

恒生環球資金管理部的客戶遍及跨國公司、大型企業和本地中小企，提供全面資金管理方案至貼身理財產品服務，同時涵蓋內地與香港之間的跨境財務方案。

在數碼平台發展方面，環球資金管理部致力提供合適的數碼連接及交易平台，以滿足商業客戶的需要。針對中小型企業客戶，恒生商業e-Banking提供全面的網上銀行服務；而恒生HSBCnet平台則專為跨國企業客戶開發。客戶更可透過支援iOS及Android智能手機的流動應用程式進行資金轉賬及授權交易等銀行服務。

本行繼續提升數碼銀行服務，為客戶提供更高效而方便的體驗。我們的商業網上銀行平台已換上全新面貌，加強提供更多切合市場需要的產品。此外，恒生HSBCnet流動理財應用程式已推出指紋認證，令客戶以更簡單、

快捷及安全的方法登入賬戶。本行亦推出全新網上平台，讓客戶可申請網上報關及實時收取保單。透過商業理財流動應用程式，客戶可上傳貸款及商務卡的申請文件。本行亦已將自動登記短訊通知服務延伸至內地及海外客戶的匯入/匯出電匯服務。

由2017年9月起，本行商業理財流動應用程式亦接受「商務旅遊綜合保障計劃」之申請。客戶只需辦理申請一次，其受保僱員即可在商務旅遊期間享有全年無限次數的商務旅遊保險。除了hangseng.com之外，商業客戶現時更可透過流動電話投保，其受保僱員可即時享有保障並於公幹期間倍感安心。

此外，透過數據分析蒐集資訊的需求日益增加，本行計劃引入Hyper Anna智能數據分析方案，其簡易的界面使用方便，有助我們更迅速製作數據分析報告，為我們的商業銀行客戶提供更好的產品或服務方案。

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





## 支持本地企業 ○●○

### 2017年主要舉措

新產品/ 服務	重點
商業跨境聯繫	<p>環球流動性管理平台（Global Liquidity Engine），包括集中資金及優化利率設施，使恒生客戶可享以下服務帶來的優勢：</p> <p><b>集中資金</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強集團層面的資本回報率</li> <li>• 減少對外債務的需求及降低借貸成本</li> <li>• 簡化日常資金管理</li> <li>• 為客戶提供業務的實時財務狀況</li> </ul> <p><b>優化利率設施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 平衡所有市場，享用最優惠利率</li> <li>• 毋須實際兌換貨幣，減少潛在損失</li> <li>• 優化客戶整體利息收入，以免「資金緊絀」</li> <li>• 避免不利的跨境稅務</li> </ul>
恒生HSBCnet應收賬管理系統服務予非銀行金融機構	為避免資金轉移至第三方而引致洗錢或恐怖分子融資的風險，及進一步保障投資客戶的資產，監管機構如證監會等要求經紀公司或非銀行金融機構採取適當措施，以確認第三方資金的來源。因此，除賬項代收服務外，我們亦提供收賬管理系統服務，為非銀行金融機構帶來全面的收賬解決方案。
FX 24x5	透過本行的數碼平台，客戶現可於星期一至五24小時進行外匯交易。
商業客戶匯款服務	愈來愈多企業客戶成為環球銀行金融電訊協會（SWIFT）成員，讓我們現有的SWIFT匯款服務能為他們提供更佳支援。

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 ○ ○ ○

#### 為中小企提供全面財務方案

我們的商貿同事團隊，支援中小企客戶處理交易業務。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。此外，由2017年1月起，中小企客戶可透過恒生商業理財流動應用程式及恒生網頁上傳中小企「極速貸款」申請文件，藉此可減省如傳真或郵遞等傳統渠道的紙張消耗。

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<sup>1</sup>。

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。

此外，我們於2017年3月為商業客戶推出實時短訊服務，短訊的內容主要與重大國際新聞有關。此服務旨在為客戶提供適時的市場動向及增加銷售機會。

我們與外界組織或團體合作，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。同時，我們會因應不同的中小企類型，例如學校及非政府機構，了解他們特定的需要，從而提供有效而實用的財務解決方案。

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

<sup>1</sup>最高捐款金額為每位客戶港幣5,000元。



## 我們的客戶

### 提供貼身環球銀行解決方案

恒生的環球銀行及資本市場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。

於2017年，我們推出跨境利率優化服務，為客戶的港幣、人民幣及美元企業賬戶提供優惠利率，使他們在同一集團內於不同國家及附屬公司毋須實際兌換貨幣或調撥資金，而可獲取潛在的利息回報。

除了為客戶提供貼身財資方案外，我們於2017年舉辦多次商務研討會，以提升客戶對最新利率趨勢和金融市場環境的認識。這些研討會包括最新市場資訊，例如人民幣境內及離岸政策的發展，經濟前景，以及最新財資產品特色，以助客戶把握市場機遇，滿足他們對沖的需求。

多謝蒞臨恒生銀行  
Thank you for visiting Hang Seng Bank



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。我們的專業團隊由產品經銷員、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。有見2017年外匯交易市場不明朗及逐步加息，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。

### 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。

我們繼續參與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」，發揮員工的專業知識，與低收入人士分享財務管理的建議。

我們參與由香港金融理財知識和能力策略舉辦的全港首個理財教育活動－「理財月2017」。

我們亦為客戶舉辦金融教育專題計劃與講座。於2017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 중요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，會盡量選用環保建築材料、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。為員工和客戶營造安全舒適的環境，良好的樓宇管理和物業維修服務至為重要。我們實施一系列安全措施，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，以減低對員工和客戶的潛在危害風險。



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



## 我們的供應商

### 管理方針

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

### 建立恰當的業務夥伴關係

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。

我們用於香港業務的採購預算中，接近100%選用香港的供應商。

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。

所有供應商在投標超過採購門檻前，必須聲明已遵從我們在滙豐集團政策下所制定的《[供應商道德及環境行為守則](#)》，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所有承辦商完成一份涵蓋環保問題的評估問卷，作為盡職審查程序的甄選準則之一，其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。在確認訂單和付款前，所有供應商須接受審查及持續的監察，以確保他們並非在受制裁的國家內居住或營運主要業務，也並非在全球制裁名單之內。

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

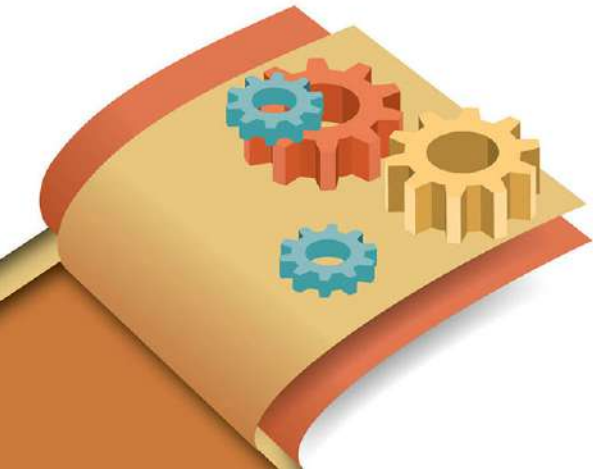
我們的員工

我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們





## 我們的供應商

### 監察我們的供應商

**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及供應商風險管理政策，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2017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，內部監控措施的要求。

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

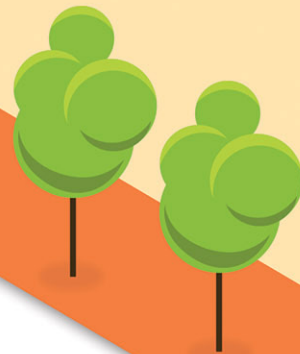
我們的環境

我們的社區

核實聲明

聯絡我們

# 我們的職工



## 我們的員工

### 管理方針

**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。

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。

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



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和工作。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。

以聘用員工數目而言，恒生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）。香港是本行的重要經營地點，高層管理人員<sup>1</sup>團隊亦來自本地社區<sup>2</sup>。

### 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。所有員工於每年年底均需要進行正式的工作表現評估。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。在本行員工表現評估框架下，員工在工作及

行為表現會獲得評級。行為表現評核員工在風險管理及合規等方面的表現，其見於他們如何維護同事、客戶、環境、市場及銀行的利益。相關評級與員工年度酬薪調整的幅度掛勾。

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



我們是全港最大的上市公司之一，聘用近10,000名全職員工。

<sup>1</sup>「高層管理人員」指：(a) 本行執行董事；(b) 本行候補行政總裁；(c) 本行執行委員會成員；或 (d) 本行主要附屬公司或其總資產佔本行總資產超過百分之五之離岸附屬公司的主管。

<sup>2</sup>「本地社區」相當於本行主要營運地點。

## 我們的員工

### 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。在2017年，我們提供約35,000小時的培訓，講解在工作環境及營運過程所涉及的政策和程序，以及與人權相關的議題，提高員工的意識。

#### 每位員工平均接受之培訓

##### • 培訓日數

	2017	2016	2015
培訓日數	5	5	6

##### • 培訓時數（按性別）

	2017	2016	2015
男性	43	47	42
女性	36	41	45

##### • 培訓時數（按職級）

	2017	2016	2015
行政人員	32	37	31
專職人員	41	50	46
文職/非文職人員	41	38	50



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

### 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、網上自學課程、為提升職業及技能發展調派工作（包括到不同業務單位及部門交流），以及實施個人發展計劃，從而加速具潛質員工之專業發展。

##### 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。員工可以透過內聯網參考工作實例及相關資料。

##### 企業文化工作坊

本行企業價值觀（可靠、開放及連繫）已融入於員工的日常工作之中。我們設有獎勵計劃，嘉許員工實踐企業的價值，以支持本行長遠策略發展。我們於2017年推出「卓越服務計劃」，向員工灌輸本行的價值觀，鼓勵在行為作正面的改變。

##### 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。

##### 金融科技人才培育計劃

本行參與香港首個金融科技人才培育計劃，該實習計劃由香港金融管理局及香港應用科技研究院聯合推出，資助本地大學生於香港金融科技事業上的發展，實習為期6至12個月。

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』最吸引我的是在為期三年的培訓期內，提供全面的崗位輪調，可以在中後勤及前線崗位工作，使我們有機會了解銀行業務的整體運作，有助我們探索在銀行內可如何發展事業。

#### 吳雋瑜

2015 年管理培訓生  
環球銀行

恒生『管理培訓生計劃』有別於其他公司的是其師友計劃。其中最關鍵的是我們能全年跟隨高級行政管理人員學習，可以與導師交流意見和想法，而導師亦會分享他們的經驗，承傳他們累積多年的智慧。

#### 白智傑

2015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勵金計劃，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。

作為平等機會僱主，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2017年，本行香港員工的自然流失率為18%。我們會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，以回應員工關注的問題，並採取適當措施挽留人才。



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

### 員工投入與溝通

本行致力締造一個良好的工作環境，包括加強員工投入感，推動多元共融文化，並透過提供培訓、表現提升訓練和事業發展機會，鼓勵及支持員工發揮所長。

本行鼓勵員工與高級管理層及各職級同事進行雙向溝通。於2017年，我們推出了一個多管齊下的員工參與計劃「You Matter」，提倡開放、積極進取而又充滿活力的企業文化。該計劃提倡本行品牌價值的關鍵要素：優質客戶服務、包容及創新。同時，該計劃包括一系列與高級管理層的員工溝通大會及意見交流會、非正式的人脈拓展活動，以及午餐暨學習聚會。

本行透過不同渠道，包括業務簡報會、員工溝通大會、內聯網、晨早廣播、通告及電郵，向員工傳達本行之業務發展方向及策略、文化及價值、最新政策及員工事宜。我們鼓勵員工透過員工意見調查、員工意見交流會、專題討論小組，以及其他渠道提出建議、意見和回應。我們亦關注員工所思及所為，於制訂培訓、溝通和員工參與計劃時加以配合，致力協助員工融入企業文化。

我們於2017年5月進行年度的全行員工意見調查，並定期進行抽樣調查，以適時收集員工的意見。2017年度調查結果顯示，員工對本行的策略充滿信心，並對管理層高度

信任。員工對本行的「敢言」文化有正面評價。相比2016年，更多員工認同本行為理想工作選擇，以及對能夠在恒生工作感到自豪。

在業務營運有任何重大變動而又對員工有實質的影響時，我們會審慎考慮以合適通知期和渠道將消息傳達予員工。

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

### 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。

本行致力締造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。為達到這目標並確保我們的原則和實踐措施均符合法例要求、市場趨勢與業內最佳實踐策略，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。

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

## 我們的員工

### 員工福祉

#### 工作與生活平衡

員工在工作與生活之間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。我們透過彈性工作時間安排、領養子女假和義工假等，協助員工有效管理工作與生活。



我們定期參考市場狀況，確保本行提供的福利能切合需要及員工的福祉。為提供更多支援予員工及其家庭，我們在2016年分別增加員工有薪產假至14周和侍產假至10天。我們亦為領養孩子的員工提供長達14周的有薪假期。經2017年的檢討後，本行進一步優化年假政策，由2018年起增加員工年假天數，同時合約員工可在入職年份申請有薪假期。

於2017年，177名女性員工及302名男性員工分別申請產假及侍產假。放取有關假期的員工復工率及留任率均接近100%。

為鼓勵更多員工貢獻社群及體驗由公民參與所帶來的滿足感，合資格的恒生員工每年可申請達兩個工作天的義工假期，以參與慈善活動，回饋社會。



我們在2017年舉辦的各項康樂活動，參加的同事及親友人數大幅增加至43,500人。超過4,800人參加我們兩年一度的恒生同樂日，他們在主題公園欣賞各種景點和表演。我們還舉辦恒生盃，比賽項目包括保齡球、羽毛球、足球、籃球、乒乓球和高爾夫，鼓勵員工發揮團隊精神和更積極的生活方式。

超過400名同事在三幢主要辦公大樓參加了一系列全新推出的午間工作坊，活動種類從製作節日禮物至健身課程等。



我們部分辦公大樓設有食肆。位於恒生113的咖啡店已成為一個方便的場地，讓員工享用休閒午餐及於辦公時間後組織建立團隊精神的活動。



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

#### 健康與保健



有時員工在工作和個人需求之間要取得良好的平衡或有相當的挑戰。因此，本行設立個人諮詢及輔導服務，由專業的輔導員為員工提供服務與支援。

該項免費服務一星期七天，全日24小時運作，所有資料及對話內容絕對保密。

本行致力維持員工及其家屬身體健康，提供多項福利，包括住院及手術、門診治療、牙科服務，以及醫療健康檢查。我們亦為員工及其合資格家屬提供季節性流感疫苗接種計劃。



#### 生活方式與閒暇



我們了解有些員工或希望暫時放下工作去追求個人興趣或活動，兼可以稍後重返本身工作崗位。因此，本行於2017年檢討及提供了一系列的彈性工作方案予員工選擇，

例如兼職工作、休假及個人時間，讓員工能在工作與個人承諾之間取得更佳平衡。這些舉措有助員工投入工作，提升留任率和吸引人才。

#### 財富與財政

本行致力確保員工財務狀況穩健，為他們提供信用卡、保險和其他產品及服務優惠。我們為員工提供具吸引力的房屋貸款，使他們可安心置業，並提供未來置業援助，以協助員工調節家庭狀況的變化。

為鼓勵員工及早開始部署退休計劃，本行於2017年擴大了界定供款計劃下的



基金選擇。我們推出一系列教育影片、短片以及金融工具，以協助員工工作投資決策，並了解自身對投資風險和市場波動所能接受的程度。我們亦安排攤位讓基金經理與員工會面，以教育及提升員工對其退休需要的認識，同時了解基金表現。

#### 其他健康活動

我們承諾為員工締造一個身心皆宜的工作環境。於2017年10月，我們舉辦了一系列工作坊和活動，推廣「精神健康月」，旨在減低精神健康和相關疾病的風險。我們亦舉辦講座及研討會，為在職父母提供相關資訊和支援，以協助他們履行工作與家庭崗位上的要求。我們的員工皆踴躍參與上述活動。



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年設立**健康及安全政策**，並於同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。此管理系統旨在減低員工、承辦商和客戶在我們業務過程中的職安健

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。

本行高度重視職安健，致力為員工及客戶維持工作間安全與舒適。於2017年下半年，我們舉辦「職安健周」，包括研討會、培訓、健康資訊站，以及實地考察等活動，相關的主題包括職安健、消防安全、傳染病資訊，提升員工職安健意識，以及減少與工作有關的身體不適與受傷。

為確保員工享有愉快舒適的工作環境，我們逐步優化核心辦公大樓的各種設施，包括更新升降機、翻新洗手間和茶水間。我們亦在其中一個辦公地方試行靈活工作空間方案「OpenWork」。「OpenWork」旨在為所有員工營造一個更靈活和寬敞的工作環境，並鼓勵團隊間的協作，其設施包括設置可調節的辦公桌、私隱度更高的工作間，以及規劃開放式會議區。我們計劃在未來兩年內將靈活的工作空間擴展到所有核心辦公大樓。

為切合授乳同事所需，我們在三幢主要辦公大樓設置母乳餵哺室，室內設計閒適且具私隱度。

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

根據職業安全健康管理系統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：

- 按照國際認可的職業安全健康管理系統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>

	2017	2016	2015
男性	0.04	0.06	2.13
女性	2.22	2.62	3.13

#### • 工作率<sup>#</sup>

	2017	2016	2015
男性	0.01	0.01	0.07
女性	0.10	0.12	0.14

#### • 缺勤率<sup>\*</sup>

	2017	2016	2015
男性	1.25%	1.49%	1.40%
女性	1.95%	2.24%	2.08%

<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

## 我們的員工

### 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，主動與其他團隊合作
- 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

## 本行員工統計數字一覽表 ● ● ● ●

### 員工類別分佈 (按性別劃分)

	恒生銀行及其他*						恒生中國					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全職長期員工	3,349	4,611	3,242	4,600	3,448	4,724	460	1,144	482	1,129	538	1,223
全職合約員工	128	92	60	41	55	25	49	61	35	50	40	34
兼職員工	4	28	4	25	5	31	-	-	-	-	-	-
臨時員工	1	2	2	3	10	8	-	-	-	-	-	-
<b>合計</b>	<b>3,482</b>	<b>4,733</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>3,518</b>	<b>4,788</b>	<b>509</b>	<b>1,205</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>578</b>	<b>1,257</b>
<b>總計</b>	<b>8,215</b>		<b>7,977</b>		<b>8,306</b>		<b>1,714</b>		<b>1,696</b>		<b>1,835</b>	

### 職位分佈 (按性別劃分)

	恒生銀行及其他*						恒生中國					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
行政人員	1,045	1,047	847	907	843	856	153	311	144	277	155	250
專職人員	1,604	2,108	1,597	2,056	1,720	2,108	195	499	191	484	214	526
文職/ 非文職	833	1,578	864	1,706	956	1,823	161	395	182	418	209	481
<b>合計</b>	<b>3,482</b>	<b>4,733</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>3,518</b>	<b>4,788</b>	<b>509</b>	<b>1,205</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>578</b>	<b>1,257</b>
<b>總計</b>	<b>8,215</b>		<b>7,977</b>		<b>8,306</b>		<b>1,714</b>		<b>1,696</b>		<b>1,835</b>	

附註:

員工人數於內年維持相當穩定，沒有季節差異。

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0.9%)。

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表 ○●○○

#### 員工按年齡分佈

	恒生銀行及其他#			恒生中國		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
30歲或以下	2,535	2,530	2,738	580	598	689
30歲至39歲	2,354	2,108	2,136	917	913	962
40歲至49歲	2,025	2,061	2,100	184	157	154
50歲至59歲	1,261	1,240	1,290	31	27	28
60歲或以上	40	38	42	2	1	2
<b>總計</b>	<b>8,215</b>	<b>7,977</b>	<b>8,306</b>	<b>1,714</b>	<b>1,696</b>	<b>1,835</b>

#### 平均年齡

	恒生銀行及其他#			恒生中國		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
行政人員	40	41	41	38	38	38
專職人員	37	36	36	33	33	33
文職/非文職	37	37	37	29	29	28
<b>合計</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

附註:

員工人數於內年維持相當穩定，沒有季節差異。

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0.9%）。

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表 ○ ○ ● ○

#### 平均服務年資

	恒生銀行及其他#			恒生中國		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
行政人員	9	10	10	6	6	6
專職人員	11	11	10	5	5	4
文職/非文職	11	12	12	3	3	3
<b>合計</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

#### 新聘僱員人數（按年齡組別和性別劃分）

	恒生銀行及其他#						恒生中國					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
30歲或以下	553	566	406	428	624	679	94	162	75	151	106	214
30歲至39歲	258	246	103	130	168	192	35	75	32	57	28	64
40歲至49歲	61	68	23	26	48	42	4	4	1	2	4	3
50歲至59歲	27	16	15	13	35	18	0	0	0	1	1	0
60歲或以上	13	4	7	6	24	5	0	0	0	0	0	0
<b>合計</b>	<b>912</b>	<b>900</b>	<b>554</b>	<b>603</b>	<b>898</b>	<b>935</b>	<b>133</b>	<b>241</b>	<b>108</b>	<b>211</b>	<b>139</b>	<b>281</b>
<b>總計</b>	<b>1,812</b>		<b>1,157</b>		<b>1,834</b>		<b>374</b>		<b>319</b>		<b>420</b>	

附註：

員工人數於內年維持相當穩定，沒有季節差異。

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0.9%）。

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表 ○ ○ ○ ●

### 員工自然流失人數（按年齡組別和性別劃分）

	2017				2016				2015			
	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>
<b>恒生銀行及其他<sup>#</sup></b>												
30歲或以下	361	4.6%	411	5.3%	363	4.5%	357	4.5%	452	5.7%	455	5.7%
30至39歲	175	2.2%	196	2.5%	142	1.8%	155	1.9%	148	1.8%	183	2.3%
40至49歲	47	0.6%	77	1.0%	40	0.5%	83	1.1%	51	0.6%	107	1.3%
50至59歲	23	0.3%	30	0.4%	31	0.4%	38	0.5%	35	0.5%	45	0.6%
60歲或以上	53	0.7%	30	0.4%	57	0.7%	34	0.4%	50	0.6%	34	0.5%
<b>合計</b>	<b>659</b>	<b>8.4%</b>	<b>745</b>	<b>9.6%</b>	<b>633</b>	<b>7.9%</b>	<b>667</b>	<b>8.5%</b>	<b>735</b>	<b>9.2%</b>	<b>823</b>	<b>10.4%</b>
<b>總計</b>	<b>1,404 (18.0%)</b>				<b>1,300 (16.4%)</b>				<b>1,559 (19.6%)</b>			
<b>恒生中國</b>												
30歲或以下	53	3.1%	91	5.4%	55	3.2%	131	7.5%	67	3.6%	155	8.3%
30至39歲	41	2.4%	82	4.9%	56	3.2%	108	6.2%	45	2.4%	100	5.4%
40至49歲	6	0.4%	8	0.5%	8	0.5%	9	0.5%	5	0.3%	8	0.4%
50至59歲	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	2	0.1%
60歲或以上	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>101</b>	<b>6.0%</b>	<b>182</b>	<b>10.9%</b>	<b>121</b>	<b>7.0%</b>	<b>249</b>	<b>14.3%</b>	<b>117</b>	<b>6.3%</b>	<b>265</b>	<b>14.2%</b>
<b>總計</b>	<b>283 (16.9%)</b>				<b>370 (21.3%)</b>				<b>382 (20.5%)</b>			

附註：

員工人數於內年維持相當穩定，沒有季節差異。

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0.9%）。

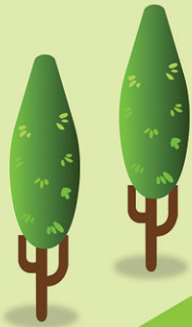
<sup>^</sup>流失率按實際員工人數計算。

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

## 我們的環境

### 管理方針

**保**護地球環境是每個人的責任，對現在以至下一代影響深遠。恒生是香港最大的上市公司之一，我們在業務中採納環保措施，並透過公眾平台推廣保護環境的訊息。

我們努力減少使用能源和自然資源、積極減廢，並盡可能使用環保產品和服務。我們透過內部渠道和義工服務提高員工的

環保意識，以及宣揚綠色議題。同時亦透過政策、服務和社區參與項目，鼓勵供應商、業務夥伴及客戶提升他們的環保表現。

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。根據滙豐集團所訂定的2020年前實施的策略，我們整體目標是

將每位僱員年度二氧化碳排放由3.5噸減少至2.0噸，廢物量減少75%，紙張耗用減少66%，以及採購的所有紙張均來自可持續來源。

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。

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

於2017年，我們沒有任何違反環境法律或法規的事件。



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  
• 環保表現  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 我們的環境

### 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。此外，

委員會制定涵蓋環保採購及廢物管理等多項指引，引導員工採用各項綠色舉措，達致更環保的工作間。

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，他們會定期向工作夥伴、家人及朋友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。

我們致力遵照最高的國際標準，設計及營運具能源效益、可持續的辦公大樓。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%。在2017年，恒生113成為香港首間本地銀行辦公大樓，獲美國綠色建築委員會的領先能源與環境設計（LEED）頒發最高級別的鉑金級認證。於2016年年中，恒生中心辦公大樓亦獲LEED商用室內設計的金級證書。



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  
• 環保表現  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

## 我們的環境

### 綠化營運

為確保優質供水，我們自願參與由水務署舉辦的「大廈優質供水認可計劃」。恒生總行獲計劃頒發「優質食水」金證書；而恒生113辦公大樓則獲頒「優質食水」及「優質沖廁水」證書。



我們致力成為負責任的能源消費者，並於中電「環保節能機構」嘉許計劃2017中，獲頒「齊心節能大獎」。

於2017年，本行發出近2,800萬份電子月結單和電子通知書，另逾八成本行股東現採用電子通訊方案，每年合共節省7,630萬張紙。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3,700萬元。至2017年底，42%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49%及97%。

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。

我們透過融資政策和業務營運支持保護生物多樣性。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。此外，我們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。

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。

### 2017年環保舉措

- 採用冷卻天花系統及發光二極體（LED），減低電力/能源消耗
- 於恒生總行及恒生113安裝智能洗手系統，減少90%耗水量
- 於恒生113設置中央廢物收集站，減少一般廢物
- 在雨天時於主要辦公大樓設置雨傘快乾機，減少使用雨傘膠袋
- 實施玻璃樽回收計劃



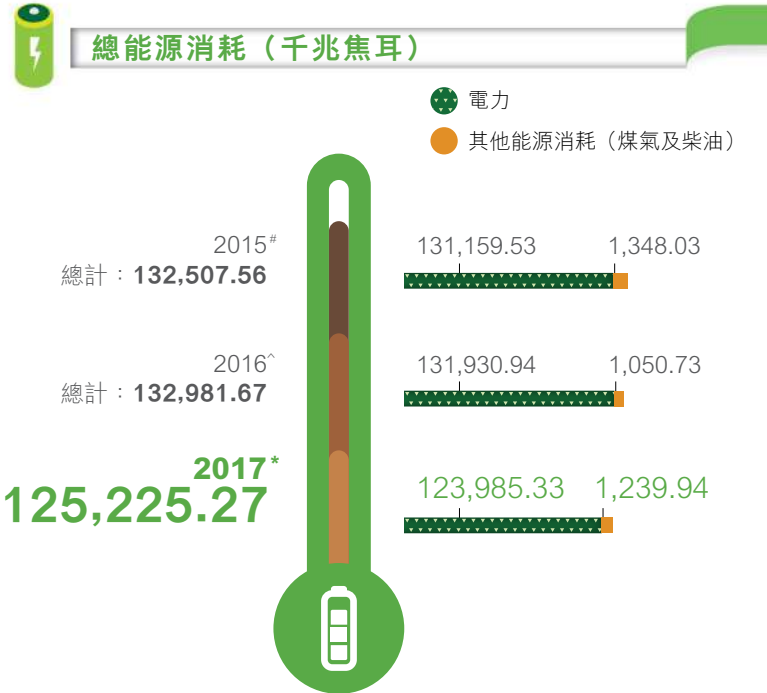
關於本報告  
行政總裁的話  
我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
▶ 我們的環境  
• 綠化營運  
• 環保表現  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



於2017年，本行發出的電子月結單和電子通知書，加上股東採用的電子通訊方案，合共節省**7,630萬**張紙。

# 我們的環境

## 環保表現



	單位	2017 <sup>*</sup>	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員 <sup>2</sup> 平均二氧化碳總排放量	公噸/全職僱員	2.94	3.08	3.20
能源	公噸/全職僱員	2.89	3.04	3.17
公幹	公噸/全職僱員	0.04	0.04	0.03
每平方呎 <sup>3</sup> 二氧化碳總排放量	公噸/平方呎	0.016	0.0148	0.02

	單位	2017 <sup>*</sup>	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員 <sup>2</sup> 平均總能源消耗	千兆焦耳/全職僱員	16.12	17.08	16.20
每平方呎 <sup>3</sup> 總能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09	0.09

數據準確至兩個小數位。

\* 由 2016年10月1日 至 2017年9月30日    ^ 由 2015年10月1日 至 2016年9月30日    # 由 2014年10月1日 至 2015年9月30日

<sup>1</sup> 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系數而計算。

<sup>2</sup> 全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，該數字分別為7,769, 7,786 及 8,182。

<sup>3</sup> 於2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，總樓面面積分別為1,427,358, 1,635,975, 及 1,536,882平方呎。

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  
• 環保表現  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們

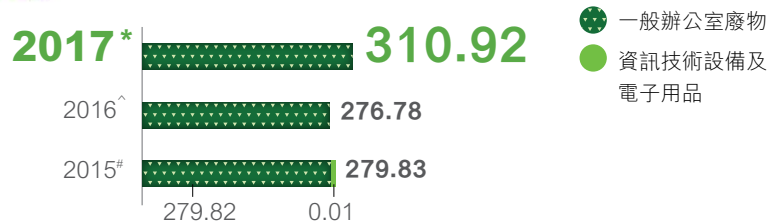
 相比2016年，2017年由使用能源而產生的二氧化碳排放量  
▼ 7.39%。

# 我們的環境

## 環保表現



單位	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員 <sup>3</sup> 總耗水量	9.65	8.96	8.18



單位	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全職僱員 <sup>3</sup> 棄置廢物總量	0.04	0.04	0.03

數據準確至兩個小數位。

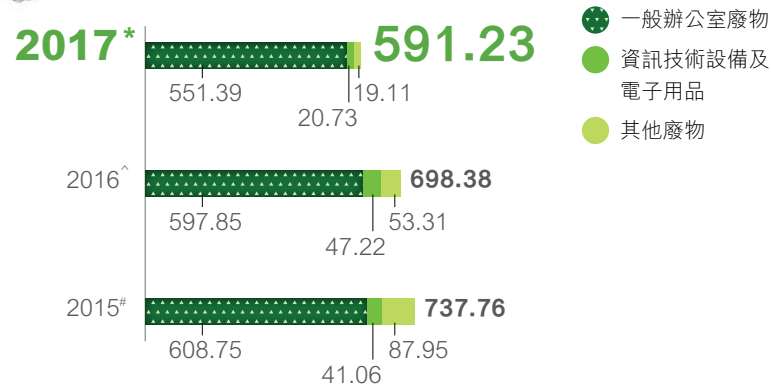
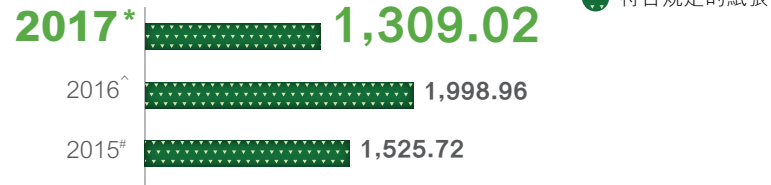
\* 由 2016年10月1日 至 2017年9月30日    <sup>^</sup> 由 2015年10月1日 至 2016年9月30日    <sup>#</sup> 由 2014年10月1日 至 2015年9月30日

<sup>1</sup> 恒生113辦公大樓於2017年全面運作，由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋該大樓，因而需使用淡水沖廁。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，該數字分別為7,769、7,786及8,182。



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
- 環保表現
- 提倡環保

我們的社區  
 核實聲明  
 聯絡我們



我們使用的紙張 **100%**  
 符合規定，沒有使用獲豁免  
 而符合規定或不符合規定的  
 紙張。



### 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。

我們與長春社合作推出「恒生雲南低碳鄉村」計劃，建基於過去10年我們成功為雲南的農村提供再生能源設施，這計劃透過安裝太陽能發熱系統和沼氣設施等，減少當地村民對自然資源的依賴，並藉不同活動來提升他們的創業技能和經濟狀況。

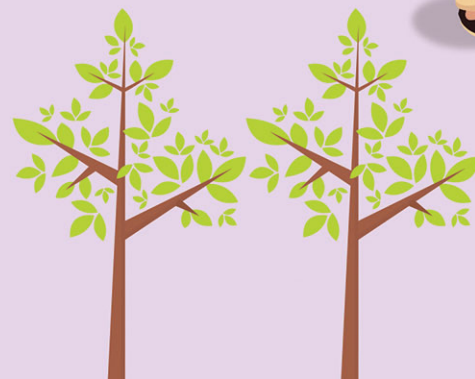
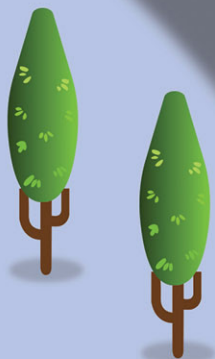
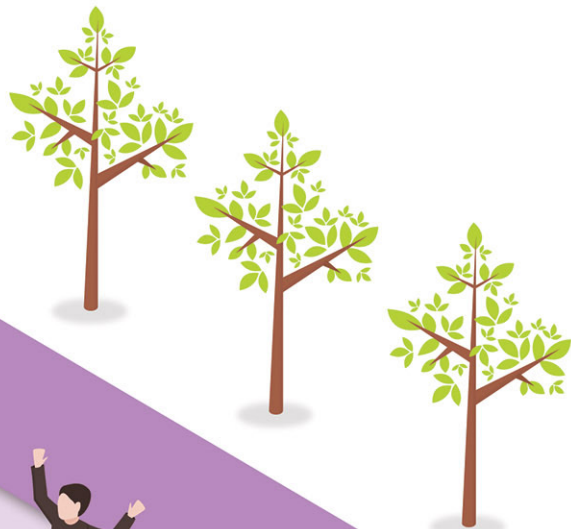
恒生以企業會員身份支持本地非政府組織和環保團體的各種活動，例如支持由香港地球之友舉辦的「知慳惜電」節能比賽，向參賽學校借出智能電錶監察系統，用於課堂內的節能教育，以及支持世界自然基金會香港分會的「地球一小時」活動和環境局的《戶外燈光約章》。我們的員工亦參與各項環保相關的籌款活動，如綠色力量環島行、世界自然基金會香港分會的「步走大自然」等。

自1999年至今，我們已在香港與內地共種植約93,000株樹木。

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  
• 環保表現  
• 提倡環保  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



# 我們的社區





## 我們的社區

### 管理方針

恒生透過與持份者保持緊密聯繫，致力構建更美好的香港。我們深信提升生活質素及發展一個共融、向上流動及具環保意識的社會，會有助恒生未來的持續發展。

本行是負責任的銀行及良好企業公民，無論為客戶提供服務、照顧員工，以至履行對股東、業務夥伴及廣大社會的承擔，都會恪守誠信，克盡己任。

我們與值得信賴的本地組織合作，共同籌劃以青年人為主的企業可持續發展計劃，目的

是提高社會流動性，鼓勵創業精神，同時培養他們的正面人生觀，並提升公民自豪感。

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。

自2008年起，恒生投放於香港社區發展項目的金額接近港幣2.74億元，其中2017年佔港幣3,100萬元。除了財務資助，我們亦透過義工服務、專業及實務知識分享，支持不同種類的社區及環保項目。



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


- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

### 卓越社區發展項目

恒生深信企業應促進社會福祉。我們以身作則，舉辦多元化的社區發展項目，由保育環境以至幫助有需要的人士不等，為社會帶來正面改變。

社區發展項目之一為「恒生一家福青少年調解計劃」。此計劃於2017年獲得多個獎項，包括：香港社會服務聯會頒發2016/17年度「傑出伙伴合作計劃獎」及香港公共關係專業人員協會頒發「第三屆香港公共關係獎2016」銀獎。此計劃與香港家庭福利會合作，旨在培訓學生以調解化紛爭，這技巧有助他們日後應用於生活及工作之上。



我會在家中運用調解技巧來解決我兩個弟弟之間的衝突。這些技巧也有助我保持冷靜，並從母親的角度思考，明白她督促我做補充練習的好意。

楊礎仲

油麻地天主教小學小六學生及小學朋輩調解員

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

- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明

聯絡我們





## 卓越社區發展項目

另一項計劃－「恒生青少年舞台」獲香港藝術發展局頒發「2016年香港藝術發展獎」。此項計劃與香港話劇團合作，支持發展本地表演藝術，鼓勵培養青年人才，並藉義工活動回饋社會。於2017年，這計劃的參加者到惜食堂社區中心為貧困長者分派膳食，並為他們表演音樂劇的精華歌舞片段，聯繫社區。

很高興能欣賞這出色的音樂劇，令我勾起很多回憶。當中有歌詞提醒我們人生總有不順意的時候，大家千萬不要失去希望，只要共同努力，才能建構大家心中的理想社會。我亦要向63位表演出色的同學致敬，看到你們，就看見我們的希望與未來。希望大家繼續努力，莫忘初心。

### 陳茂波

香港特別行政區政府財政司司長

『恒生青少年舞台』為同學提供一個發揮潛能和學習團隊合作的平台，透過參演《時光倒流香港地》這齣音樂劇，同學們可以體會同舟共濟、患難相扶，一起戰勝逆境的團結精神，對他們的成長有莫大裨益，並期望年輕人能將這些正能量向社會廣為傳揚。

### 鄭慧敏

恒生銀行副董事長兼行政總裁



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

- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

企業社會責任獎譽



獎譽 / 主辦機構	項目
<p><b>2016/17年度「傑出伙伴合作計劃獎」</b> 香港社會服務聯會</p>	「恒生 — 家福青少年調解計劃」
<p><b>2016香港藝術發展獎</b> • 藝術贊助獎 香港藝術發展局</p>	「恒生青少年舞台」計劃
<p><b>第三屆香港公共關係獎2016</b> • 銀獎 (企業社會責任類別) 香港公共關係專業人員協會</p>	「恒生 — 家福青少年調解計劃」
<p><b>第13屆中國最佳公共關係案例大賽</b> • 銀獎 (企業社會責任) • 銀獎 (公益傳播) • 單項獎 (公共服務獎) 中國國際公共關係協會</p>	<p>「恒生乒乓球學院15周年」系列宣傳活動 「恒生 — 饒宗頤文化館歷史文化獎勵計劃2016」 「2016年恒生中國青少年金融素養提升計劃」</p>
<p><b>iNOVA Awards 2017</b> • 銀獎 (網上年報：企業社會責任報告組別)</p>	《2016恒生企業可持續發展報告》
<p><b>Mercury Awards 2016/17</b> • 銀獎 (年報 — 整體表現：可持續發展報告組別) • 銀獎 (活動 — 企業/商業機構：企業社會責任實踐組別) • 銅獎 (活動 — 企業/商業機構：企業社會責任實踐組別)</p>	<p>《2015恒生企業可持續發展報告》 「恒生 — 家福青少年調解計劃」 「恒生青少年舞台」計劃</p>

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

- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

## 投資未來 ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**青**年人的抱負、態度和才能，是決定香港未來發展的關鍵。恒生的青少年發展計劃提升年輕人的就業能力，鼓勵創業精神，並裝備他們將來投身社會所需的技能。我們旨在激勵和啟發年輕人，給予他們信心和機會，讓他們發揮潛能，訂立更高的目標，從而建立一個富有同理心、具創意及富足的社會。

### 關愛社區

曾經獲獎的「恒生 — 家福青少年調解計劃」由恒生與香港家庭福利會自2013年起推出，旨在培訓學生以調解化紛爭，改善人際關係及提升溝通能力。過去五年，此計劃已培訓來自50間小學逾1,400名高小學生成為朋輩調解員。為擴闊計劃的覆蓋面，我們於2016/17年度出版故事繪本並派發到全港小學。於2017/18年度的計劃更會加入故事講述環節，由本行義工協助主持。



我們與聖雅各福群會合作推出的「恒生青少年品德達人」職場體驗計劃，鼓勵兒童從小培養全人發展。此計劃讓年輕人透過參與模擬社會人生遊戲，以及為教師及家長舉辦教育講座及分享會，提倡「尊重、關愛、誠信和責任」四大核心價值。



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

- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們



逾**1,400**名高小學生已  
培訓為朋輩調解員。





### 創造機會

「恒生青年前路探索計劃」鼓勵更生人士及邊緣青年再拾動力，重投社會。這項計劃建基於與香港善導會於2014年起合作之「恒生青年創業計劃」的成果和經驗，讓參加者了解行業實況，發掘他們的興趣或創業志向，並提供「職涯評估」、「行業影子學習」和「就業或創業同行」服務。恒生的高管同事並擔任演講嘉賓，為參加者提供業務建議。

恒生支持「明報校園記者計劃」近20年，協助9,000多名學生（包括2017年來自135間學校的400名學生）提升社會意識、加強慎思明辨的能力及溝通技巧。我們亦繼續支持警方舉辦兩年一度的「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，推廣減罪訊息。

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
  - 獎譽
  - 個人發展
  - 就業能力
  - 創意藝術
  - 體育發展
  - 社區參與
- 核實聲明
- 聯絡我們




### 啟迪青年開創未來

在 2014至2016年，恒生與香港善導會合辦「恒生青年創業計劃」，為來自複雜背景的青年創造機會，讓他們裝備營商技巧，發揮創業精神。自2014年起，超過400名年輕人受惠於「恒生青年創業計劃」。獲資助的創業個案中，逾六成半參與者利用計劃提供的創業基金及專業指導，成功營運業務超過六個月。

於2017年9月，恒生與香港善導會於商場舉辦為期三天的「恒生青年創業博覽」，約20名計劃參加者展出及銷售其產品。恒生的管理層人員亦於年內義務擔任嘉賓講者，分享專業知識，並為參加者提供業務建議。該項目的行政及管理人員均認為，此計劃對參加者帶來正面影響，啟發年輕一代實現自己的創業夢。

在2017年，參加者的成功經驗促使我們把計劃進一步擴展為「恒生青年前路探索計劃」，在創業訓練以外，再提供「職涯評估」和「行業影子學習」服務予邊緣青年及更生人士。



「恒生青年創業計劃」參加者之一 **廖緒圻** 來自單親家庭，在學業和工作上皆曾面對挑戰。即使完成副學士課程，他一直也只能找到工時長但人工低的工作，感到悲觀和不安，對前途亦感到迷惘。緒圻參加計劃後，在職業輔導主任的協助及創業基金的支持下，得以經營傳統中式零食店，確立自己的興趣，發揮專長，致力追求夢想，勇於克服生活中的各種挑戰。

- 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
- 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

- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

## 我們的社區

### 投資未來 ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○

#### 開拓視野

我們鼓勵年輕人接觸藝術，並提供發揮創意的機會，讓他們探索社會議題、表達願景和信念，擴闊文化視野。

恒生自2015年與香港話劇團合作，推出「恒生青少年舞台」計劃，透過藝術表演為

學生建立自信，並培養他們的團隊精神。計劃透過公開遴選招募演員，今年有破紀錄的670名申請者，最後有63位中、小學生獲選接受密集的戲劇、演唱及舞蹈訓練，於八月公開演出四場原創音樂劇《時光倒流香港地》。此外，該計劃於2017年在10間學校舉辦多場

學校藝術培訓工作坊，讓學生在校園試踏台板，與師生及親友分享訓練成果。

恒生在2017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香港管弦樂團演出及各項香港藝術節的節目。



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

- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們



「恒生青少年舞台」計劃的  
公開遴選，有**破紀錄的**  
**670**名申請者。



### 藝術成就建立自信

促進社會共融是恒生社區發展項目的重點之一，我們以不同形式鼓勵邊緣或弱勢社群參與社區活動，因此我們在2017年推出具創意的新項目，以協助有特殊教育需要（SEN）的學生一展潛能。「恒生—YMCA快樂『球』學計劃」的小班課堂，是由香港中華基督教青年會屬下提供氣球藝術服務的社會企業YM Balloon為學生度身設計。學生藉有趣的扭氣球藝術課堂，得以提升專注、協調和溝通技巧。恒生義工亦在工作坊中協助SEN學生學習製作複雜的氣球藝術作品，由此加強學生的自信心。

上述計劃早前於商場舉行結業禮暨氣球藝術展，讓公眾得以欣賞及肯定參加者過去一年學習氣球藝術的創作成果。場內更設有遊戲攤位，加深公眾對 SEN學生的認識。

姓名：劉景林  
學校：聖公會諸聖中學

#### 劉景林，

聖公會諸聖中學中三學生  
劉景林參加「恒生—YMCA快樂『球』學計劃」。開始時，景林連將氣球打結也未能掌握，但當完成八節課堂後，就能成功地扭出自己的作品，表現自信。景林參與是次活動期間，嘗試了多個「人生第一次」：與其他人合力製作氣球裝飾品、向公眾展示他的作品，以及製作比他高的氣球藝術作品。



- 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

- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

### 投資未來 ○ ○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○

#### 培養正向人生觀

運動能促進身體健康，並讓參與者體會訂立目標、堅持不懈和公平競爭的重要，帶來寶貴的人生經驗。



恒生自1991年起與香港乒乓總會緊密合作，撥款超過港幣5,900萬元推廣乒乓球這項老少咸宜的康樂活動。

於2001年，我們創辦恒生乒乓球學院，成為香港首個專為單一體育項目而制訂的全面培訓計劃，在發掘人才、培育頂尖球手及推廣乒乓球運動方面擔當重要角色。多年以來，恒生乒乓球學院舉辦超過6,300項活動，惠及接近350,000人。「恒生乒乓球學院15周年」系列



宣傳活動，在中國國際公共關係協會主辦的「第13屆中國最佳公共關係案例大賽中，榮獲「企業社會責任」銀獎。

恒生支持的其他乒乓運動項目，亦包括「2017年恒生香港青少年公開賽」。香港知名乒乓運動員黃鎮廷、杜凱傑、李皓晴和蘇慧音都曾參與這項讓新星嶄露頭角的國際賽事。今年賽事吸引超過150名世界級的本地和海外好手參與，他們以精湛球技，發揮積極拚搏的精神。香港隊憑着出色的表現，在該賽事勇奪兩金、三銀、九銅獎牌。本地運動員成功在國際賽事中獲獎，足以令港人引以自豪，亦反映他們展現決心，秉持堅毅精神，以及良好團隊合作所取得的成果。

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

- 獎譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們



自2001年，恒生乒乓球學院舉辦  
超過**6,300**項活動，惠及接近  
**350,000**人。



## 培育具公民意識的體壇新星

恒生與香港乒乓總會合辦恒生乒乓球學院，成立逾15載以來，不僅致力栽培具潛質的年輕球員，讓他們發揮所長，更着意培養他們的公民意識。透過參與義工活動，幫助有需要人士，提高其對社會的責任感，推動全人發展。恒生少兒精英隊於2017年曾到訪青年中心及安老院，球員除了展示乒乓球技外，更與觀眾玩遊戲，以培養受惠者對參與運動的興趣。恒生少兒精英隊亦在節日探訪長者，送上應節食品和祝福，為長者帶來歡樂。

此外，恒生乒乓球學院為恒生精英隊和恒生少兒精英隊舉辦海外訓練營，與上海中國乒乓球學院的青少年學員進行集訓及友誼賽。這些活動難能可貴，不但有助他們提升球技，更能促進文化交流。



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

- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

於中國乒乓球學院進行訓練時，我發現內地的訓練內容與香港相若，但訓練時間卻比我們更長、更密集。上海當地的青少年學員不但球技精湛，而且態度正面，擁有頑強的鬥心。他們意志堅定，竭盡所能，不怕失敗，最重要是懂得從錯誤中學習，虛心尋求教練的指導，並不斷作出提升。

### 區榛婷

恒生精英隊隊員

### 我們一起成長

恒生深信運動能建立一個茁壯、健康及愉快的社區。乒乓球運動為不少人帶來正面影響，在恒生製作的一系列短片中特邀他們分享。

#### 觀看短片

前恒生乒乓球學院成員、現時世界排名第7位（截至2018年4月）的**黃鎮廷**表示，小時候參加恒生乒乓球學院的訓練，為他的人生留下美好回憶。



#### 觀看短片

恒生少兒精英隊成員**江鎧澄**表示，在隊中她結識了不少好朋友，大家互相支持，一起爭取成為頂尖球手。



#### 觀看短片



前恒生乒乓球學院成員、現任香港乒乓女子隊隊員**蘇慧音**表示，乒乓球使她與家人的關係更為密切。她的父母也認同學院對子女成為運動員以至個人成長皆有裨益。

#### 觀看短片



**范健國**是一位熱愛打乒乓球的父親，他的兩位孩子均是恒生乒乓球學院學員。他鼓勵小朋友報名參加恒生乒乓球學院的課程，從中學習以堅毅態度面對挑戰。



#### ► 我們的社區

- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們





### 植根社區

**提** 倡服務文化，致力扶助弱勢社群，  
有助建立包容、關愛和進步的社會。

恒生為鼓勵員工回饋社會，員工每年可申請兩個工作天的義工假期參與慈善活動。恒生義工在2017年參與多項以社區為本的義工活動，包括為貧困兒童安排戶外活動，上門派飯予長者，以及協助清潔環境。自2013年以來，恒生員工及家屬共獻出接近90,000小時服務社群。

本行各部門亦藉義工活動促進團隊精神，並加強與社區連繫。2017年的團隊義工活動包括為少數族裔舉辦生態旅遊活動、為醫院繪畫壁畫，以及與長者一起參觀博物館等。

我們新設流動分行為本港多個大型公共屋邨提供銀行服務，反映我們致力促進普及金融的承諾。此外，我們繼續參與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」，發揮員工的專業知識，與低收入人士分享理財須知。我們亦支持全港首個理財教育活動－「香港理財月2017」，以及與青年成就（中國）於珠三角地區合辦的「恒生中國青少年金融素養提升計劃」，本行憑該計劃於中國國際公共關係協會主辦的「第13屆中國最佳公共關係案例大賽」中獲頒單項獎。

恒生植根社區，與多個本地團體長期緊密合作，積極促進社會福祉。過去30年，我們



為香港公益金累積籌得善款逾港幣7,600萬元，當中自1994年起每年一度的「公益金便服日」，累積籌得善款約港幣2,400萬元。

自2001年起，客戶經恒生e-Donation網上捐款服務捐出的善款超過港幣3,700萬元。

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

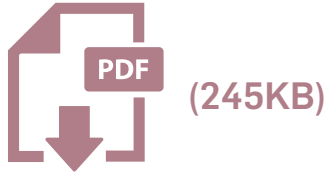
- 榮譽
- 個人發展
- 就業能力
- 創意藝術
- 體育發展
- 社區參與

核實聲明  
聯絡我們

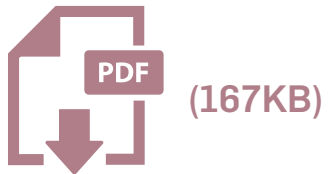


## 核實聲明

### GRI標準及香港交易所的「ESG指引」內容索引



## 核實聲明

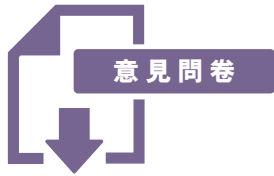


- 關於本報告
- 行政總裁的話
- 我們的信念
- 我們的業務
- 我們的表現
- 我們的企業管治
- 我們的客戶
- 我們的供應商
- 我們的員工
- 我們的環境
- 我們的社區
- ▶ 核實聲明
- 聯絡我們



## 聯絡我們

感謝閣下閱讀本行之《2017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